

# 電話リレーサービス 調査研究活動

～電話リレーサービスの利用及び技術動向に係る調査研究～

## 入札 募集要項

令和3年8月

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

## 1. はじめに

### 「電話リレーサービスの利用及び技術動向に係る調査研究」について

電話リレーサービスとは聴覚や発話に困難がある方(以下「聴覚障害者等」という。)と、そうではない方(以下「聴覚障害者等以外」という。)の会話を、通訳オペレータが「手話」又は「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につながりものです。令和2年に聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律(令和2年法律第53号)が制定(令和2年12月1日施行)され、公共インフラとしての電話リレーサービスが制度化されました。当該法律に基づき、本年1月、総務大臣より、電話リレーサービスを提供する業務を行う機関である電話リレーサービス提供機関に、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが指定され、本年7月より、公共インフラとしての電話リレーサービスを開始されています。今般電話リレーサービス提供機関としての令和3年度事業計画に基づき、調査研究を実施するため、「電話リレーサービスの利用及び技術動向に係る調査研究」(以下、「本調査研究」という)に関する調査請負を委託する事業者を募集します。

(参考) 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針(令和2年総務省告示370号) 2 附帯業務の在り方 ②電話リレーサービスに関連する技術の調査研究等

## 2. 本調査研究計画の方針

本調査研究計画の方針は以下の通りです。

### (1)調査目的

①利用者の音声を相手先にそのまま伝え、相手方からの返答のみ利用者にテキストで伝える方式(以下、字幕表示機能等)の提供の導入、②音声認識技術や、AI技術を活用した文字変換における自動音声認識活用(以下、音声認識技術等)の可能性の検討、のための実現性調査を実施することにより、多くの難聴者のニーズに対応するとともに費用効率の高いサービス提供の方法を探る。

### (2)調査方法

諸外国で提供されている電話リレーサービスの種類の調査や、日本国内における音声認識技術及びAI技術を含めた聴覚障害者等のコミュニケーション向上にも資するICT技術やサービス等を調査し、実現可能性の可否及び開発に係る技術的課題を調査し、日本国の聴覚障害者等のニーズの有無を参考に機能や技術実現への優先順位を定め、システム改善に向けた技術の見える化を行う。また、機能や技術に係る関係機関との協議を行い、その実現可能性を調査する。

### (3)検討会の設置および活動スケジュール

①事業の実施にあたっては「電話リレーサービスの利用動向及び音声認識技術動向等に関する検討会」(以下、検討会)と称し、聴覚障害や電気通信における聴覚障害に係る技術、音声認識技術やAIを活用した文字音声自動変換技術等に知見がある有識者約5～8名で構成する検討会を設ける。検討会委員は実現機能や技術の優先付けや、技術検討を踏まえた実現方向性について討議を行い意見供述する。委員選定は、日本財団電話リレーサービスにて行う。日本財団電話リレーサービス、委託事業者が事務局として、総務省と適宜協議しながら活動を進める。実務的な作業は委託事業者が行うものとする。なお検討会はオンライン会議形式でおこなう。

## ②概略スケジュール

令和3年9月 第1回検討会 調査研究予定内容への討議

令和4年1月 第2回検討会 調査研究中間報告への討議

令和4年2月 第3回検討会 調査研究最終報告への討議

③事業開始時事務局において字幕表示機能、音声認識技術等について具体的な国内外の調査内容(項目)、調査方法、調査先等を策定する。第1回検討会において調査実施案を提示し、委員からの助言を得る。

④第1回検討会を受け、国内外の文献や公開データの参照、検討会委員や関係組織への問合せ、ヒアリング等による、海外での字幕表示機能、音声認識技術等の利用状況、日本国内における音声認識技術及びAI技術を含めた聴覚障害者等のコミュニケーション向上にも資するICT技術やサービス等の調査を行う。

⑤第2回検討会にて中間の調査結果を報告するとともに、討議を行う。あわせて機能や技術の実現方向性の討議を行う。

⑥中間の調査結果にもとづき、当事者団体へのヒアリングやグループヒアリングを行う。

⑦第2回検討会での討議や当事者団体へのヒアリングを踏まえ追加調査を行う。実現可能性及び開発に係る技術的課題を検討し、必要に応じ関係機関との協議を行い目的とする機能や技術実現への方向性(シナリオ)を策定する。

⑧第3回検討会にて、上記結果を報告し討議を行う。当事者団体に報告し意見を聴取する。

⑨調査研究結果、検討会での討議、機能や技術実現へのシナリオ等を報告書として取りまとめる。

## 3. 業務委託内容および費用

### (1)業務委託内容

・インターネット活用を含む国内外の文献、公開データの参照や国内外の専門家、関連団体・企業へのヒアリングをとおして、諸外国で提供されている字幕表示機能や音声認識技術の調査や日本国内における聴覚障害者等のコミュニケーション向上にも資するICT技術やAI技術の調査および、これらの調査に基づく日本での字幕表示機能や音声認識技術活用の方向性(シナリオ)策定。

・委託事業者の管轄のもと、海外を含む他社、他団体と協業することも可能であるが、当財団への事前連絡と委託事業者と同様の守秘義務が求められる。

・主要な作業内容は以下の通りである。調査先、ヒアリング先の詳細は事業開始時に協議のうえ決めるものとする。

- ・インターネット活用を含む国内外の文献、公開データの調査
- ・検討会委員への各専門分野での技術的ヒアリング(全員)
- ・検討会委員以外の専門家への技術的ヒアリング(団体・企業 10程度)
- ・諸外国で提供されている字幕表示機能の調査や音声認識技術の調査(アメリカ、オーストラリア、韓国等)
- ・当事者団体へのヒアリング、グループヒアリング(当財団と協議の上、2団体程度)
- ・調査、ヒアリング結果要約作成
- ・調査結果、ヒアリングの総まとめ
- ・検討会での進行、調査結果(含む方向性)報告、討議参加
- ・検討会議事録(書き起こし)
- ・機能や技術の実現に向けた方向性(シナリオ)の策定とまとめ
- ・オンライン会議の環境準備(情報保障含む)
- ・調査報告書作成

## (2)業務委託に含まれる費用

- ・上記委託業務に係る人件費
- ・他社他団体との協業がある場合の再委託費(当財団へ事前確認必要)
- ・検討会委員、ヒアリング団体への謝金
- ・オンライン会議環境準備費用および情報保障費用(ヒアリングおよび検討会、～手話、文字～)
- ・報告書等印刷費

## 4. 応募の手順およびスケジュール

### (1) 募集要項の公示

- ① 公示期間: 令和3年8月26日(木曜)~9月10日(金曜)
- ② 公示方法: 当財団 電話リレーサービスWebサイト
- ③ 公示担当: システム管理開発チーム

※令和3年8月27日(金曜)10時-11時 オリエンテーション開催(予定)

- ④ 応札締切り: 令和3年9月10日(金曜)

※申請書類に基づき審査。選考中に問合せの可能性あり

- ⑤ 結果開示: 令和3年9月16日(木曜)に書面にて順次発送
- ⑥ 契約: 令和3年9月中

### (2) 審査

入札における方針決定および入札審査は、当財団システム管理開発チームにて実施します。

### (3) 質問の受付

競争入札に関する質問や相談は所定の様式を用いてご質問いただき、書面により回答いたします。質問については、オリエンテーションに行っていたかどうか、本資料最下部の問い合わせ窓口・連絡先に記載のメールアドレスまでお問い合わせください。

### (4) 提案検討に必要な資料の提供

提案検討にあたり、必要とする資料等について、協力できる範囲において配布・提供することがあります。なお、配布・提供された資料等は、応募に関わる検討以外の目的に使用することを禁じます。

### (5) 募集の受付

本入札に応札する事業者は、定められた期日までに本資料最下部に記載する問い合わせ窓口・連絡先に記載のメールアドレスまで、データ(PDF)にて提出してください。

## 5. 提出書類

## (1) 応募者に関する提出書類

応募者の会社概要および活動実績やポートフォリオなどを提出してください。なお、応募者の状況によっては提出を免除する場合があります。事前にご相談ください。

## (2) 提出書類

- ① 活動競争入札への申込書(様式1)
- ② 調査計画提案書
- ③ 事業者概要書(様式2)
- ④ 申込に係る誓約書(様式3)
- ⑤ その他活動提案の説明に必要な資料等

## 6. 提案の条件

提案は以下の条件に合致している必要があります。

- ① 提案する活動が調査研究計画方針に定められた基準に適合すること。
- ② 実現性のある具体的な活動提案であること。
- ③ ヒアリングや検討会において、聴覚障害者等に対する合理的配慮が適切に行われること。
- ④ 活動の実施にあたっては、法令順守の措置が取られていること。
- ⑤ 提案内容が第三者の著作権・肖像権・意匠権との他法令で定められた権利を侵害していないこと。

## 7. 提案の審査

### 審査体制

応募者から提出された提案について、電話リレーサービス システム管理開発チームにて審査を行い、実施予定者を選定いたします。

### 【審査方法】

システム管理開発チームでは、提出された応募書類により書面審査を行います。必要に応じ専門的事項に関し、外部の見識を有する者から意見を聴取することとします。審査は次の各事項を総合的に勘案して行われます。審査結果については、審査結果報告書の郵送をもって応募者に通知します。

- ① 電話ネットワーク、電話リレーサービス、音声認識技術、AI技術を活用した自動音声認識等の課題に対応できる技術的なケーパビリティ(技術知識や実務経験)、及び当分野における国内外の調査能力、これまでの調査研究の実績をもつか
- ② 提案内容が具体的でかつ創意・工夫があり、高い実現性があるか
- ③ プロジェクトの確実な遂行能力をもつか(必要な体制や要員の確保)
- ④ 提案内容にみあった提示金額であるか

## 8. 選定後の取り扱い

### (1) 契約の締結

実施予定者として選定され、関係機関との合意形成等の必要な手続きが完了した場合、契約を締結していただきます。

### (2) 決定の取り消し

当財団は、活動実施予定者として選定されたものが、その執行に関して次のいずれかの項目に概要した場合、決定の取り消しができるものとします。

- ・応募者資格や提出書類の内容に虚偽や不正があった場合
- ・その他、決定を取り消すに相当の理由があると認められる場合

## 9. その他

前述した調査研究計画に則り、提案いただきますが、一社に委託する又は複数社に跨った委託となる可能性がございます。本判断については、提案内容から審査判断するものといたします。

- ・提出書類の作成および送付に要する費用は応札者の負担とします。
- ・提出された書類は返却いたしませんので、応札者で必要に応じて写しを保管してください。
- ・提出書類に係る著作権は各応札者に帰属するものとします。
- ・その他、本募集要項に定めがなく、方針に定めがあるものはその方針に従うものとします。

問合せ受付窓口・連絡先

(一般) 日本財団電話リレーサービス システム管理開発チーム

(電話リレーサービス提供機関(総務大臣指定))

住所: 〒107-0052 東京都千代田区神田錦町3-22 テラススクエア8階

TEL : 03-6275-0910

FAX : 03-6275-0913

E-mail: [sd@nftrs.or.jp](mailto:sd@nftrs.or.jp)