

電話リレーサービス 通訳オペレーション業務  
競争入札 募集要項

2022年1月

## 1. はじめに

この度、（一財）日本財団電話リレーサービスは、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。以下「法」という。）に定められた電話リレーサービス提供機関として、令和4年度における電話リレーサービス提供業務の委託事業者を選定するため、以下の応募資格と要件に沿って総合評価方式による入札を実施します。本事業は電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金により実施される事業であり、広く国民に関係する極めて重要なものであることから、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年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。）〔三1⑦〕に則り、サービスの品質を適正に担保し、通訳オペレータの処遇や実施体制が適切に整備された上でサービスを提供できる事業者を募集します。

## 2. 業務委託概要

### （1）委託名

令和4年度電話リレーサービス通訳オペレーション業務委託

### （2）委託期間

2022年4月1日～2023年3月31日（土日祝日含む毎日）

※ただし当財団実施の研修受講（2022年7月までには受講終了予定）

研修概要は3（6）を参照が必須。

※継続して受託する業者（通訳オペレータ）は免除科目あり。

※新規で受託する業者は電話リレーサービス提供システムに関するテスト接続への対応が必須。

### （3）委託ブース合計数

8－9時、19－22時 手話通訳 2ブース

文字通訳 3ブース

9－19時 手話通訳 9ブース

文字通訳 12ブース

22－8時 文字通訳 1ブース

※1ブースからの応募が可能。

ただし応札の合計数が委託ブース合計数を上回る場合、リスク分散の観点から1社あたりの発注数を手話通訳、文字通訳それぞれ応札数以下に制限する場合あり。

### （4）委託業務内容

インターネットを介しテレビ電話を利用した手話通訳又は文字チャットを利用したパソコン文字通訳による電話リレーサービスオペレーション業務

※緊急通報対応は除く（大規模災害発生時の場合については別途相談）。

### 3. 応募資格及び要件

#### (1) 応募資格

- ・株式会社、合同会社、財団法人、社団法人、社会福祉法人等の法人格を有すること。
- ・電話リレーサービス提供業務（手話又は文字）において2年以上の実績を有し、通訳オペレータへの必要かつ適切な技術指導・管理等のできる体制があること。
- ・応募者又はその役員等（注1）が、暴力団員による不当な行為の防止等に関する法律第2条に定める暴力団、暴力団員又はその他反社会的勢力（注2）でない者であること。  
注1：取締役、監査役、執行役、支店長、理事、評議員、監事等その他経営に実質的に関与している者  
注2：暴力団準構成員、総会屋等、社会運動等標ぼうゴロ又は特殊知能暴力集団、暴力団又は暴力団員と社会的に非難されるべき関係を有する者、暴力団員でなくなった時から5年を経過しない者等、その他これに準じる者
- ・経営状況が健全であり、業務委託期間中問題なく受託業務を実施できること。
- ・破産手続開始決定、民事再生手続開始決定、会社更生手続開始決定の申立て手続き中でないこと。
- ・国（各府省庁）、地方公共団体等から指名停止又は競争入札参加資格停止若しくは営業停止を受けていない者であること。
- ・当財団が定める情報管理規程（HP参照）に遵守した管理体制を整備できること。
- ・委託業務の内容及び委託業務の遂行に関連して知り得た、当財団の経営上、業務上、技術上の情報及び委託業務にかかる通話情報を含む一切の情報（有形・無形を問わない）を、委託業務遂行以外の目的で使用してはならず、第三者に漏洩・開示しないこと。
- ・通訳オペレータの秘密保持義務を担保すること（当財団規定の通訳オペレータ運用指針を遵守するとともに、通訳オペレータに対し秘密保持についての誓約書を結ぶこと）。

#### (2) サービス提供日数

- ・原則2022年4月1日～2023年3月31日の間毎日サービスの提供ができること。

#### (3) サービス提供時間

- ・手話又は文字によるサービス提供を最大8時～22時、または22時～8時を一枠とし、この間切れ目なく対応できること。
- ・上記で設定した枠をまたぐことは不可とする。
- ・なお、8時～22時の14時間受託できない場合でも、最低9時～19時の10時間サービス提供できることを必須とする。
- ・8時～9時、9時～19時、19時～22時、22時～8時のそれぞれの枠内においてブース数変動することは認めない。  
例：× 9時～17時は3ブース、17時～19時は1ブース  
○ 9時～19時は3ブース、19時～22時は1ブース
- ・原則年度途中での条件変更は不可とする（提供時間の短縮やブース数の減少があった場合は翌年度以降の入札時の評価に影響する可能性あり）。
- ・感染症や災害等不可抗力による場合であっても、サービスが提供されなかった時間に対して対価は支払わないものとする。

#### (4) サービス提供環境

- ・委託業務を遂行するにあたっては、通話内容を管理者や許可を得た人以外が見聞きできない環境であること。
- ・通訳オペレータのブースを含む業務実施部屋について入退室管理が適切に行われ、入室権限がない者が自由に入れるようにはなっていないこと。
- ・当財団が支給するPCを使用することを必須とし、当財団が支給したPCで受託業務以外の業務を行うことやソフトウェア等のダウンロードは行わないこと。
- ・なお、PCはブース数のみ支給する。ブース数を超えて当財団指定のPCが必要な場合は、財団が別途指定する費用を見積書に計上すること。  
※ブース数を超えるPCが必要で委託業者にて購入する場合、ウイルス対策ソフト、ログ管理ソフトのインストールを必須とし、委託業務に関係ないソフトのダウンロードは行わないこと。  
※ウェブカメラやヘッドセットは委託業者にて用意し費用を見積書に計上すること。
- ・有線LANの使用を必須とし、当財団が指定するネットワーク回線を整備できること。
- ・なお、本回線の整備に係る費用及び通信費は委託業者において負担することとし、当該費用を見積書に計上すること。  
※月額費用17,000円(税抜)を見積書に計上すること。2022年度より初めて業務を受託する業者のみ、初期費用60,000円(税抜)も計上すること。  
※ただし設置場所によって別途工事費用が発生する場合あり。
- ・感染症の拡大により、緊急事態宣言又はまん延防止等重点措置が発動されている期間、対象地域においてのみ例外として在宅提供も可能とするが、委託業務に必要なPC等はすべて委託業者にて用意することとする。その他別途財団が指定する要件を満たすものとする。

#### (5) サービス提供体制

委託業者は、次に掲げる事項について通訳オペレータの指導・管理を徹底するためのサービス提供体制を確保し、適切に業務を遂行すること。

- ・通訳オペレータが、当財団の受託業務を行っている間(待機時間中も含める)に当財団以外の業務に従事しないこと。
- ・通訳オペレータが、当財団の策定する規約や運用指針等を遵守し、着信に対し速やかな応答を行うなど適切な対応ができる体制をとり、サービス提供を行うこと。また自社業務及び当財団以外からの受託業務の規約等と混乱しない体制、指導下のもとサービス提供を行うこと。
- ・委託業務を行うにあたり、通訳オペレータ1人につき通訳時間を1時間のうち40分を上限として交代制にて相応の人員や休憩時間を確保することで品質を適正に確保すること。
- ・通訳オペレータへの必要かつ適切な技術指導や監督を委託業者にて責任をもって実施できること。なお、現場担当者は、オペレーション運用・通訳技術に熟知していること。
- ・委託業務実施期間中において、通訳オペレータの稼働状況、対応状況等について委託元に報告を行うこと(報告事項、頻度等について委託決定後詳細を通知)。
- ・通訳オペレータが業務に従事している時間帯(待機時間も含む)は、手話通訳オペレータであれば手話通訳のみ、文字通訳オペレータであれば文字通訳のみを行うこと。

- ・再委託を行う場合、再委託先の管理責任は委託先が責任をもって行うものとし、当財団と委託先との契約書の内容を遵守させること。なお、再委託先と当財団との間で直接連絡は行わない（研修・視察の場合は除く）。

#### （6）通訳オペレータの要件・教育・待遇

- ・通訳オペレータは以下の要件を満たすこと。
  - ①手話による電話リレーサービスにおいては、手話通訳技能認定試験合格者（厚生労働大臣認定）、手話通訳者全国统一試験合格者（都道府県認定）又は同等の資格や同等の技能を有する通訳オペレータであること。  
 ※有資格者にて実施することが望ましく、無資格者に従事させる場合、手話通訳技能認定試験又は手話通訳者全国统一試験の受験を促し速やかに（オペレータ業務に就いてからおおよそ2年以内に）合格するよう努めること。
  - ②文字による電話リレーサービスにおいては、全国统一要約筆記者認定試験合格者（一般社団法人要約筆記者認定協会）又は同等の技量（PCタッチタイピング）や資格（知識等）を有し、電話リレーサービス通訳オペレータとして必要な文字入力（120～180文字程度／分）が可能であること。
- ・業務に従事している時間帯（待機時間も含む）は手話通訳オペレータは手話通訳のみ、文字通訳オペレータは文字通訳のみ行うものとし、兼務する場合であっても時間帯で区切るなどして同時間帯にどちらの通訳も行うことは不可とする。
- ・1人のオペレータにつき、1ヶ月24時間以上勤務できること。
- ・当財団が実施する研修等に参加できること。そのほか定期的な研修や教育等の実施により、電話リレーサービスの品質を適正に担保すること。なお、実施した研修内容は結果を当財団に報告すること。

#### <研修概要（計35時間程度）>

- ・電話リレーサービスとは
- ・意思疎通支援事業と電話リレーサービスの通訳における違い
- ・電話対応ベーシックスキル
- ・DC-S（デマンドコントロールスキーマ）を使った対話型作業分析 DC-Sとは
- ・DC-Sに基づいた事例検討
- ・現場実習

※継続して受託する業者（通訳オペレータ）は免除科目あり。

※手話通訳オペレータは当財団での対面研修あり（感染状況により変更あり）。

- ・通訳オペレータの配置に当たっては、労働基準法（昭和22年法律第49号）その他の関係法令及び基本指針を遵守する労働環境と健康管理時十分な対策を講ずること。
- ・通訳オペレータの技量や経験に鑑み、首都圏（東京、神奈川、埼玉、千葉）においては手話通訳オペレータ2, 100円～、文字通訳オペレータ1, 920円～（22時～5時は2, 640円～）、首都圏以外においては各都道府県の所得水準に応じ、適切な報酬を支払うこと。

#### (7) 法令等の遵守

- ・ 電話リレーサービスの提供に係る本委託業務を受託した場合には、法、聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する法律施行規則（令和2年総務省令第110号）、基本方針等の関連規定、電話リレーサービス提供機関が定める通訳オペレータ運用指針、情報管理規程、セキュリティポリシーなどを遵守し業務を遂行することができること。
- ・ （法第15条に基づく秘密保持義務を踏まえ、）本委託業務を行うにあたっては、自己及び通訳オペレータは、電話リレーサービスの提供にあたって知り得た秘密を漏らしてはならない。また、基本方針〔三1⑥〕に規定する「個人情報等に関する情報が保全されていること。」を遵守するための必要な措置を講じなければならない。

## 4. 評価方法

入札における評価（審査）においては、当財団通訳オペレーションチーム及び電話リレーサービス関係機関で審査を実施します。提出された書類の評価については、入札価格評価点及び下記評価項目の得点の合計点数をもって行います。但し、落札者となるべき者の入札価格によっては、適切なサービス提供がなされない恐れがあると認められるとき、又はその者と契約を締結することが公正な取引の秩序を乱すこととなる恐れがあって、著しく不相当と認められるときには、入札した他の者のうち、総合評価の方法をもって次に有利な入札をした者を落札者とすることがあります。なお、合計点数の高い事業者から発注していきますので、審査の結果、応札したブース数よりも発注数が少なくなる場合もあります。また、応札数の合計数が委託ブース合計数を上回る場合にも、1社あたりの発注数を手話通訳、文字通訳それぞれ応札数以下に制限する場合があります。

【採点基準及び配点】

評価項目	評価基準	配点
提供時間及び1ブースあたりの価格	<ul style="list-style-type: none"> <li>・提供時間の長さ</li> <li>・提供時間数ごとに分けた事業者内での1ブースあたりの価格</li> </ul>	20 (絶対評価)
サービス提供日数・提供体制・セキュリティ	<ul style="list-style-type: none"> <li>・週あたり提供日数の多さ</li> <li>・年末年始休業の有無</li> <li>・通訳オペレーション業務体制（技術指導や監督体制、人員配置等）</li> <li>・BCPの観点から首都圏以外の立地または首都圏＋首都圏以外の立地で提供できる</li> <li>・応札ブース数を超えない数の拠点で実施できる</li> <li>・業務実施部屋に関する入退室管理の手法</li> </ul>	30 (相対評価)
通訳オペレータの要件・教育・待遇	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳オペレータの資格の有無</li> <li>・定期的な研修や教育等の実施計画（手法・回数等）</li> <li>・頸肩腕症候群や心身等の健康管理に対する取り組み</li> </ul>	30 (絶対評価)
電話リレーサービスの実績	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新規で受託する業者の場合は過去の事業実績（提供年数、提供件数、受託先）</li> <li>・昨年受託していた業者の場合は昨年度の業務実績</li> </ul>	20 (絶対評価)

## 5. 応募辞退

審査完了に至るまでにいつでも応募を辞退することができます。審査の結果、応札ブース数よりも発注数が少なくなる場合に辞退を希望する場合は、その旨を応募時に申し出るものとします。なお、入札を辞退した場合でも、辞退を理由に以後の入札等において不利益な取り扱いを受けるものではありません。

## 6. 応募の手順およびスケジュール

### (1) 募集要項の公表・告示

1. 告示期間：2022年1月17日（月）～2月6日（日）  
※1月20日（木）15時半～17時  
1月25日（火）10時～11時半 に説明会を開催
2. 告示方法：電話リレーサービスWebサイト等
3. 告示担当：通訳オペレーションチーム
4. 入札審査：2022年2月7日頃
5. 結果開示：入札審査終了後書面にて順次発送
6. 契約：2022年3月末

### (2) 質問の受付

競争入札に関する質問や相談はio@nftrs.or.jpにメールでご連絡ください。

### (3) 検討に必要な資料の提供

検討にあたり、応募者が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・提供します。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。

### (4) 募集の受付

応募される主体は、下記受付期間中に提出書類を電子データにて提出してください。

1. 受付期間：2022年1月17日（月）～2月6日（日）23：59
2. 提出先：io@nftrs.or.jp
3. 担当：（一財）日本財団電話リレーサービス 通訳オペレーションチーム

### (5) 入札の無効

当財団が指定する様式を許可なく加工して提出したり、本要件に示した条件を満たさない者が行った入札、書類内容に虚偽の記載があった場合は無効とします。

## 7. 提出書類

1. 入札への申込書（様式1）
2. 見積書（様式2）  
※手話、文字両方とも応札する場合は通訳種別に見積書を作成すること。  
※ブース数変動する場合は見積書を別々に作成すること（ブース数の変動については3（3）を確認すること）。
3. 事業者概要書（様式3）
4. 申込に係る誓約書（様式4）
5. その他補足となる資料等（書式自由。下記内容を漏れなく記載すること）
  - ・資本金（団体の場合は基本財産）
  - ・過去2年間の貸借対照表・損益計算書（団体の場合は正味財産増減計算書）
  - ・通話内容が見聞きできない環境であることがわかる資料  
（オペレーションを行う部屋の図面及びブースの写真など）
  - ・オペレーション業務体制（技術指導や監督体制（現場指導者や教育担当者を明確に



- すること)、人員配置等)
- ・オペレーション実施拠点
  - ・通訳オペレータ名簿(資格の有無、同等の技量や同等の資格、文字入力数を記載(文字オペレータのみ))、1ヶ月のおおよその勤務時間、など
  - ・通訳オペレータの採用時の評価基準
  - ・通訳オペレータへの定期的な研修や教育等の実施計画(手法・回数)
  - ・通訳オペレータの健康管理体制(頸肩腕症候群や心身等の健康管理への取り組み)
  - ・通訳オペレータの報酬
  - ・情報セキュリティ体制(体制図、業務実施部屋の入退室管理、通訳オペレータの秘密保持義務を担保するための手段)
  - ・電話リレーサービスの事業実績(提供年数、提供件数、受託先)

## 8. その他

本件業務委託は、法第11条第1項前段の規定に基づく令和4年度の事業計画書及び収支予算書(案)に含まれるものであり、同予算の総務大臣による認可が条件となるものです。