

令和4年度

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4年4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」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るものです。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、令和3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、令和3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いたしました。

この度、一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、電話リレーサービス提供機関として、令和3年度に実施した「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」の調査結果も踏まえ、令和4年度に引き続き「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」として、音声認識技術やAI技術を活用して相手方からの返答のみ利用者にテキストで伝える字幕付き電話サービスの提供時の利用者数見込や通話時間見込、また必要な運営体制(オペレータ数、必要勤務時間数等)、サービス提供等に係る調査を実施いたします。

つきましては、電話リレーサービス提供機関として、令和4年度事業計画に基づき、令和4年度「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

(1) 調査目的

- ①我が国において字幕付き電話サービスを提供した場合の需要予測及び事業に関する運用費用の定量的な推定を行う。
- ②字幕付き電話サービスを提供した場合のプライバシーに関する要件を定める。
- ③字幕付き電話サービスを提供した場合のオペレータの必要スキルや運営体制の要件を定める。

(2) 調査方法

- ①公開されている聴覚障害者等に関連する諸データ、現行の日本財団電話リレーサービスの稼働実績データ、海外で実施されている字幕付き電話サービスに関するデータ等を調査する。
- ②令和3年度の調査研究で指摘のあった、字幕付き電話サービスを提供した場合のプライバシーに係る問題等について知見をもつ識者へのヒアリングを実施する。
- ③電話リレーサービス(文字)や字幕付き電話サービスについて、実証実験を含め提供実績のある事業者へのヒアリングを実施する。

(3) 調査項目

- ①(2)の①で述べた実績データと字幕付き電話サービスを提供した場合の需要予測(利用者数、利用時間、時間帯別等)及び本需要予測における自動音声認識技術を使用した字幕表示の利用率。
- ②需要予測から得られるオペレータ要員数・給与費、システム関連費用等その他の費用を含む事業運営費用。
- ③字幕付き電話サービスの利用者の定義と条件。
- ④字幕付き電話サービスを提供する場合のプライバシーへの対応方法(電話開始時のガイダンスの可否、電話音声取得の可否等)。
- ⑤字幕付き電話サービスに従事するオペレータの必要スキルや運営体制。

(4) スケジュール

令和4年6月～10月:調査実施

令和4年11月～12月:報告書作成

3. 業務委託概要

(1) 業務委託内容

業務委託内容は下記のとおりです。

- ・字幕付き電話サービスを提供した場合の需要予測(利用者数、利用時間、時間帯別等)＊1
- ・字幕表示に自動音声認識技術を活用した場合の利用率の予測＊1

- ・ 需要予測から得られるオペレータ要員数・人件費、システム関連費用*2等その他の費用を含む事業実施に係る概算費用の試算
- ・ 字幕付き電話サービスの利用者の定義と条件の調査・字幕付き電話サービスを提供する場合における、電話リレーサービスであることの説明義務と利用者のプライバシー保護の比較衡量及び自動音声認識技術利用時における電話音声データ利用の利用範囲・条件に関する調査
- ・ 音声認識技術も活用した字幕付き電話サービスに従事するオペレータの必要スキルや運営体制の調査
- ・ 調査過程における専門家や関連機関、聴覚障害者等の団体・個人へのヒアリングや協議
- ・ 調査の結果を受けた今後の作業計画の作成支援
- ・ 調査報告書の作成

*1 必要に応じ海外調査を含む。

*2 システム関連については、システム管理開発チームと協業して行うものとする。

(2) 作業期間

- ・ 作業期間 令和4年6月～令和4年12月末
- ・ 報告書提出 令和4年12月末

(3) 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須、海外を含む)
- ・ 調査における諸謝金等
- ・ 情報保障が必要な場合の通訳者の費用
- ・ 報告書作成費用

4. 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。
- ・応札者又はその役員等(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に遵守した管理体制を整備できること(別紙参照)。
- ・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。

5. 応募の手順およびスケジュール

(1) 募集要項の公表

- ・告示期間:令和4年4月26日(火)～5月13日(金)
- ・告示方法:日本財団電話リレーサービス Webサイト
- ・説明会:令和4年4月28日(木)10時～11時(オンライン)
- ・入札審査:令和4年5月16日(月)～5月20日(金)
- ・結果開示:入札審査終了後書面にて順次発送
- ・契約:令和4年5月末予定

(2) 質問の受付

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

入札審査期間中に、提案内容について問い合わせる場合があります。

(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: 令和4年4月26日(火)～5月13日(金) 23:59
2. 提出先: pc@nftrs.or.jp
3. 担当: (一財)日本財団電話リレーサービス 業務企画調整チーム

(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。

6. 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(書式自由)
- 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(書式自由)

7. 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。

- ・提案内容に入札募集要項で定められた業務委託内容が含まれていること。
- ・実現性のある具体的な活動提案であること。
- ・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。
- ・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。

8. 提案の審査

(1) 審査体制

応募者から提出された提案について、業務企画調整チームにて審査し、実施予定者を選定いたします。

(2) 審査方法

業務企画調整チームでは、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実施者としての適格性
- ②提案内容の妥当性
- ③調査計画の達成に貢献する品質
- ④応募の条件への適合
- ⑤関係法令への対応

9. 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

10. その他

- ・提出書類の作成および送付に要する費用は応募者の負担とします。
- ・提出された書類は返却いたしませんので、応募者が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募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。