

電話リレーサービス文字表示電話オペレーション業務委託 仕様書

本仕様書は、一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供する文字表示電話サービスに係る受託者との文字入力オペレータ業務の委託契約について必要な事項を定める。

1. 委託名

文字表示電話オペレーション業務委託

2. 委託期間

2026年4月1日～2027年3月31日

※ただし委託開始までに当財団実施の研修受講が必須。(研修受講時期は当財団より通知。

研修概要は3. 6. 2 通訳オペレータの教育を参照)

※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. 業務委託概要

電話で相手先の声がきこえにくい人へのサービスとして電話リレーサービスが提供する文字表示電話サービスに係る通話相手の音声を文字にする文字表示入力業務を委託する。

※緊急通報対応を含む。

3. 1 委託ブース数

※応札要件として、令和8年度においては、下記、全時間帯におけるブース数を受託できること。

< 令和8年4月～6月 >

8:00- 9:00	9:00- 18:00	18:00- 22:00	22:00-8:00
2ブース	5ブース	2ブース	2ブース

< 令和8年7月～令和9年3月 >

8:00- 9:00	9:00- 18:00	18:00- 22:00	22:00-8:00
3ブース	10ブース	3ブース	2ブース

文字入力オペレータの文字入力方法については、4～6月までは従来通りの1ブース2名による連係入力をおこない、7月以降はAIで文字起こしして表示した文字に誤字があれば、1名のオペレータが即

時修正して文字表示する入力方法に変更する予定である。そのため、7月以降のブース数は1ブース2名から1ブース1名へ変更となります。

3. 2 サービス提供日数

原則2026年4月1日～2027年3月1日の間、土日祝日含む毎日サービスの提供ができること。

3. 3 サービス提供時間

- ・文字入力によるサービス提供を8:00-翌朝8:00を1枠とし、この間切れ目なく対応できること。これ以外に実施する場合は8:00-9:00、9:00-18:00、18:00-22:00、22:00-8:00の時間内で対応すること。
- ・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。

3. 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。
- ・文字入力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
- ・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。
- ・当財団が支給するPCを使用すること、当財団が支給したPC以外で業務を行う場合は別途相談のこと、またソフトウェア等のダウンロードは行わないこと。
- ・文字入力オペレータのリモートによる業務については、別途要相談のこと。

3. 5 サービス提供体制

受託者は、次に掲げる事項について文字入力オペレータの指導・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。

- ・文字入力オペレータが、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。

- ・文字入力オペレータが、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、指導のもとサービス提供を行うこと。
- ・委託されたブース数で文字入力業務を行っているかまたは待機している状態を保って委託業務を実施するものとする。業務に係る打合せや業務連絡への対応のためにブースを離れる場合や、受託者の雇用する文字入力オペレータが研修を受講している時間帯も例外とはしない。その際、交代制を前提とした相応な人員や休憩時間を確保しなければならない。
- ・文字入力オペレータの必要かつ適切な技術指導や監督を受託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・文字入力技術に熟知していること。
- ・委託業務実施期間中において、文字入力オペレータの稼働状況、対応状況等について当財団に報告を行うこと(報告事項、頻度等について委託決定後詳細を通知)。
- ・本件業務は第三者に委託することができないものとする。ただし、委託先において再委託先オペレータの対応や技術レベル担保のための教育体制、またトラブル発生時に遅滞なく対応できる体制がとれ、再委託先において発生した責任は委託先が全て負うことができる体制がとれ、かつ再委託先において発生した問題に対する責任は委託先が全て負うことができる場合に限り認める。また、再委託を行う場合は、当財団と受託者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・視察等の場合は除く)

3. 6 文字入力オペレータの要件・教育・待遇

3. 6. 1文字入力オペレータの要件

文字入力オペレータは以下の要件を満たすこと。

- 1 文字入力(120~180文字程度/分)が可能であること。
- 2 1人のオペレータにつき、1カ月24時間以上勤務できること。
- 3 キャプションラインを使用し、1ブース2名による連係入力が可能なこと。

3. 6. 2文字入力オペレータの教育

- ・当財団が実施する研修等に参加できること。
- ・定期的な研修や教育等の実施により文字表示電話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1カ月以内に当財団に報告すること。

<研修概要(計40時間程度)>

- ・実技研修およびモニタリングにおいて、明らかに文字入力オペレータとして対応できるレベルに達していないと当財団が判断した場合は、受託者に対して当該オペレータに、オペレーションに入らず引き続きの研修、あるいは一定期間指導者のもとでのオペレーション対応を指示することがある。その結果、契約ブース数の稼働が不可となった場合はその日数分、業務委託費から減額することとする。
- ・受託者の雇用する文字入力オペレータに関するクレームが利用者や通話先からあった場合や、委託業務遂行に関して必要となる場合には、当財団から受託者及び受託者の雇用する文字入力オペレータに対してヒアリングや必要な指導・指示ができるものとする。

3. 6. 3文字入力オペレータの待遇

- ・文字入力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。
- ・委託業務を行うにあたり、文字入力オペレータ1人につき、1通話15分を目安として、文字入力時間がそれ以上にわたる場合には、他の文字入力オペレータと交替することで品質を適正に確保すること。
- ・ヨメテル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)においては文字入力オペレータ1,900円～(22時～5時は2,375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。

4. 業務委託料の支払

請求書および業務報告書受領後、業務実施月末締め翌月末払いで受託先の指定する銀行口座に振込むことにより業務委託料を支払うものとする。

4. 1業務委託料に含まれるもの

1. 人件費
2. 諸経費(賃料、水道光熱費、インターネット回線、研修費、その他)
3. 管理費

当財団が指定するインターネット回線の整備に係る費用及び通信費は受託者において負担することとし、月額費用18,500円(税込)を見積書に計上すること。

2026年度より初めて業務を受託する業者のみ、初期費用36,080円も追加して計上すること。

4. 2貸与品

1. PC本体
2. モニター
3. キーボード
4. マウス

- ・上記貸与品は委託する1ブースにつき一式を当財団より支給する。
- ・委託ブース数を超えるPCが必要で受託先にて購入する場合、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。
- ・貸与品は文字入力業務のみに使用すること。管理業務等他の用途での使用はしないこと。
- ・貸与品に故障、損傷又は紛失(以下「故障等」という)があったときは経緯や故障の状態等を具体的かつ速やかに当財団に報告するものとする。受託者の責めに帰すべき事由でない場合は、修理費用や修理にかかる送料、購入費用等は当財団負担とする。ただし、故障等が受託者の故意又は過失により生じたと認められる場合は、受託者が負担しなければならない。
- ・委託期間が満了した際は、貸与品一式を当財団まで返却すること。返却の際の送料は当財団負担とする。

5. 法令等の遵守

文字表示電話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程、電話リレーサービス提供機関が定める文字入力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、自己及び文字入力

オペレータは、文字表示電話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]に規程する「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。

以上