

電話リレーサービス通訳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受託者との電話リレーサービス通訳オペレーション業務の委託契約について必要な事項を定める。

1. 委託名

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

2024年4月1日～2025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）

※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. 業務委託概要

インターネットを介して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、きこえる人ときこえない人（発話困難者を含む）を繋ぐための電話リレーサービスのオペレーション業務を委託する。

※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）

3.1 委託ブース合計数

8:00-9:00		9:00-19:00		19:00-22:00		22:00-8:00	
手話通訳	文字通訳	手話通訳	文字通訳	手話通訳	文字通訳	手話通訳	文字通訳
2ブース	5ブース	8ブース	14ブース	2ブース	5ブース	-	1ブース

※1ブースからの応募が可能。ただし応募ブース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社あたりの契約数を手話通訳、文字通訳それぞれ応募ブース数以下に制限する場合あり。

3.2 サービス提供日数

原則2024年4月1日～2025年3月31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

- ・ 手話又は文字によるサービス提供を最大8:00-22:00、または22:00-8:00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。
- ・ 8:00-22:00 の14時間受託できない場合でも、最低9:00-19:00の10時間サービス提供できることを必須とする。
- ・ 8:00-9:00、9:00-19:00、19:00-22:00、22:00-8:00 のそれぞれの枠内においてブース数に変動することは認めない。
例：× 9:00-17:00 は3ブース、17:00-19:00 は1ブース
○ 9:00-19:00 は3ブース、19:00-22:00 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。

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。
- ・ 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。
- ・ 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。
- ・ 受託者の雇用する手話通訳オペレータは、当財団の定める服装規定を守るよう努めること。

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、指導のもとサービス提供を行うこと。
- ・ 委託されたブース数で通訳を行っているか又は待機している状態を保持し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。

- ・ 通訳オペレータへ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・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）。
- ・ 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。
- ・ 本件業務は第三者に再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、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 通訳オペレータの要件・教育・待遇

3.6.1 通訳オペレータの要件

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）、手話通訳者全国統一試験合格者（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統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、全国統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。

3.6.2 通訳オペレータの教育

- ・ 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、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1ヶ月以内に当財団に報告すること。

<研修概要（計 40 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
- 電話応対ベーシックスキル
- 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
- 実技研修（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）。

- ・ 実技研修およびモニタリングにおいて、明らかに通訳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および外部専門家が判断した場合は、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。
- ・ 受託者の雇用する通訳オペレータに関するクレーム等が聴覚障害者等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通訳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 通訳オペレータの待遇

- ・ 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。
- ・ 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, 400 円～、文字通訳オペレータ 2, 200 円～（22 時～5 時は 3, 025 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。なお、全国手話通訳問題研究会などからの身分保障についての意見に十分に留意し、配慮すること。

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者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17,000円（税抜）を見積書に計上すること。2024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）も追加して計上すること。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。

4.2 貸与品

1. PC 本体
 2. モニター
 3. キーボード
 4. マウス
 5. 背景用バナースタンドまたはファブリック（手話ブースのみ）
- ・ 上記貸与品は委託する1ブースにつき1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。
 - ・ 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等はすべて受託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。
 - ・ 貸与品は通訳オペレーション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

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

以上