

電話リレーサービスコールセンター業務委託
募集要項

2025年12月

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

1 目的

一般財団法人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」）に基づき、電話リレーサービス提供機関として指定されています。

このたび、令和8年度における電話リレーサービスのコールセンター業務委託について、以下のとおり、公募型プロポーザル方式により、受託者の選定を実施いたします。

2 委託業務の概要

(1) 委託業務名

電話リレーサービスコールセンター業務

(2) 受託者選定方法

公募型プロポーザル方式

(3) 委託期間

2026年4月1日（水）から2027年3月31日（水）まで

(4) 委託業務内容

別紙「電話リレーサービスコールセンター業務委託仕様書」（以下「仕様書」）のとおりに

3 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。聴覚障害者等に係る各種サービスにおいて過去にコールセンター運営の実績を有し、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。

オペレータの秘密保持義務を担保すること（当財団規定のオペレータ運用指針を遵守するとともに、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）

4 応募方法等

（１）募集要項の公表

① 公表期間

２０２５年１２月２５日（木）～２０２６年１月１６日（金）１０：００まで

② 公表方法

当財団 Web サイト等

※ 以下の日程で説明会（オンライン）を開催します。

２０２６年１月６日（火） １３：００～１４：００

※ 募集要項に関する質問や相談は cr-rev@nftrs.or.jp にメールでご連絡ください。

※ 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。

（２）応募方法・期間

応募は、下記①の受付期間中に、下記②の提出先あて、提出書類を電子データで提出することにより行ってください。

① 受付期間

２０２５年１２月２５日（木）～２０２６年１月１６日（金）１０：００まで

② 提出先

cr-rev@nftrs.or.jp

※ 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、応募ブース数よりも委託ブース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、応募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。

※ 当財団が指定する提出書類の様式を許可なく加工して行われた応募、本募集要項に示した応募資格を満たさない者が行った応募、提出書類の内容に虚偽の記載があった応募は無効とします。

(3) 応募後のスケジュール

① 審査

2026年1月19日(月)～1月21日(水)

② 結果通知

2026年1月26日(月)までに書面にて送付

③ 契約

2026年2月上旬

5 提出書類

(1) 申込書(様式1)

(2) 申込みに係る誓約書(様式2)

(3) 事業者概要書(様式3) 登記簿謄本(履歴事項全部証明書)を添付すること

(4) 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)直近2年分

(5) 提案書(書式自由)

※ 作成にあたっては、仕様書に基づき、本委託業務の趣旨を理解した上で、各業務内容における具体的な実施方法や得られる成果物のイメージを含めること。また、仕様書の内容を満たすものとして下記内容を網羅すること。

＜コールセンターの実施体制＞

- ① オペレーション業務体制(技術指導・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)
- ② コールセンター実施拠点
- ③ 情報セキュリティ体制(業務実施部屋の入退室管理等)
- ④ 日々のモニタリング実施体制

- ⑤ 日々のオペレータ技術指導体制（誰がどのようにおこなうか具体的に記）
- ⑥ オペレータへの定期的な研修や教育等の実施計画
- ⑦ オペレータの秘密保持義務を担保するための取り組み
- ⑧ オペレータの健康管理体制（健康管理への取り組み）
- ⑨ オペレータの報酬
- ⑩ 電話リレーサービスの対応実績（提供年数、提供件数、受託先）

（６）実績書

（７）見積書

- ・ 本委託業務に要する一切の経費を見積もること。（消費税及び地方消費税を含む。）
- ・ 見積書に記載した経費の内訳を業務毎に単価、工数（人・日）その他の必要な経費の区分が分かるように記載すること。
- ・ 電話リレーサービス（手話通訳及び文字通訳）・電話リレーサービス（文字表示電話）それぞれの種別毎に仕様書に基づいて見積書を作成すること。

6 審査

（１）審査方法

提出された提案書等の応募書類について、仕様書を満たしていることを確認の上、下表の審査項目・審査基準等に沿って書面審査を行い、実施予定者を選定いたします。

	主な審査項目・審査基準
1	業務の実施方法 <ul style="list-style-type: none"> ・ 問い合わせ対応等の業務は、電話リレーサービス（手話通訳及び文字通訳）の場合は電話、電話リレーサービス（文字表示電話）の場合は電話、メール、チャット、ビデオ通話により実施することとしているところ、その円滑・着実な実施に向け、どのような取組を行っていくのか、具体的な方策が示されているか。
2	運営日・時間

	<ul style="list-style-type: none"> ・コールセンターの運営は、年末年始を除く毎日、午前 9 時 30 分から午後 5 時までとしているところ、不測の事態への対応も含め、確実に実行されることが確認できるか。 ・緊急の場合等、これ以外の日・時間における対応は可能となっているか。
3	業務実施体制 <ul style="list-style-type: none"> ・サービスレベル（SLA）を達成するために、要員体制の確保をはじめ、コンプライアンスの徹底など、十分な業務実施体制の確保が図られているか。
4	人材育成 <ul style="list-style-type: none"> ・オペレータが着台するまで、さらには着台した後の人材育成について、方法、内容等が具体的に明記されており、十分なものとして実施されることが確認できるか。
5	オペレータ定着率の向上に向けた取組み <ul style="list-style-type: none"> ・オペレータのメンタルヘルスマネジメントおよびケア、モチベーションの維持・向上、定着率向上のため、どのような方針の下、どのような取組みを行うこととしているか、具体的に明記されているか。
6	危機管理体制 <ul style="list-style-type: none"> ・大規模災害、突発的な停電、インフルエンザ等の感染症の大流行等が発生した場合、どのように業務の継続を確保するのか、十分な措置が採られることが見込めるか。 ・本委託業務の履行に支障が出た場合、どのように復旧するか。
7	業務実績 <ul style="list-style-type: none"> ・聴覚障害者等に係る各種サービスのコールセンターの運営実績は、本委託業務を円滑・着実に実施していく上で十分なものと認められるか。
8	情報セキュリティ対策等 <ul style="list-style-type: none"> ・セキュリティポリシーの整備、個人情報の取り扱いに関する教育、定期的なセキュリティ研修の実施、外部認証の取得等、情報セキュリティ対策等に関する各種取組が、十分なものとして行われることが確認できるか。
9	費用対効果 <ul style="list-style-type: none"> ・費用が提案内容との比較において妥当なものと言えるか等。

(2) 選定結果の通知

選定結果については、合否にかかわらず自己の結果のみを応募者に文書又は電子メールにて通知いたします。なお、評価内容及び選定結果に対する問い合わせについては、一切受け付けません。

7 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) 選定の取り消し

当財団は、実施予定者として選定されたものが、次のいずれかの項目に該当した場合、選定の取り消しができるものとします。

- ・応募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、選定を取り消すのに相当の理由があると認められる場合

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8年度の事業計画書及び収支予算書の総務大臣による認可が条件となるものです。
- ・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いものについては、当財団が別途定めるものに従うものとします。

9 応募書類提出先および問い合わせ先

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

〒101-0054 東京都千代田区神田錦町3丁目22番地 テラススクエア 8階

TEL: 03-6275-0910

FAX: 03-6275-0913

E-mail: cr-rev@nftrs.or.jp