

## 電話リレーサービスコールセンター業務委託仕様書

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締結する電話リレーサービスコールセンター業務委託契約について必要な事項を定めるものである。

### 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. 委託期間

2026年4月1日（水）から2027年3月31日（木）まで

※：ただし、委託期間開始までに、コールセンターの構築を行うこと。また、新規の受託者にあつては、委託期間開始までに、当財団実施の研修受講及び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を行うこと。

### 3. 委託業務内容

（1）委託業務全体計画及びスケジュールの作成

（2）コールセンター構築

#### ① 運営拠点

ア コールセンターの運営拠点は、日本国内とし受託者が用意すること。

イ コールセンター業務を行う運営拠点は、原則、1箇所（2箇所以上の場合、当財団と事前に協議を行うこと）とする。ただし、災害時等におけるBCP（事業継続計画）対策として、業務継続のために臨時的かつ一時的な運営拠点を確保すること。

ウ 本委託業務は個人情報を取り扱う可能性があるため、コールセンターでのみ運用を行うこと。

#### ② 建物要件

ア 昭和56年の「新耐震基準」適合の鉄筋コンクリート造の建築物であること。

イ コールセンターの運営時間中は、法定点検等の定期的なメンテナンスや計画停電、落雷による緊急の停電などの影響を受けることなく業務が継続できるよう、無停電電源装置や自家発電装置などの設置により必要な電源供給が行えること。ただし、災害時等における臨時的な対応として、別拠点または複数拠点での継続的な運営が可能な場合においては、この限りではない。

ウ 電気設備、セキュリティ設備、空調設備、防火・防水設備、水没・避雷対策設備が備えられ、適切に運用・管理されていること。

### ③ 業務スペース

- ア オペレータのブースを含む業務スペース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。
- イ 外部からの騒音や室内の反響音が応対業務の妨げにならないよう、防音に配慮した設備環境であること。
- ウ 各種資料やマニュアル等を保管できる書庫を用意すること。
- エ 必要な機器類等に見合った電源を確保すること。
- オ 業務を行うために十分な什器及び事務用品などを備えていること。
- カ 応対時に一時的に記録したメモ等を破棄するため、シュレッダーなどを用意すること。
- キ オペレータ席は、お互いの声が反響して応対業務の妨げにならないよう、座席ごとにパーテーションを設けること。
- ク 打ち合わせ等を行うための会議室、休憩室を備えていること。
- ケ 業務スペース以外にコールセンターの要員に見合った数の私物管理用施錠ロッカーを用意すること。
- コ サーバルームは、関係者以外の入室を禁止するための認証設備を備えること。
- サ 業務スペースにカバンや携帯電話などの私物が持ち込めないよう、措置を講じること。

### ④ 電話基盤、ネットワーク等の構築

### ⑤ 機器の調達、システムの構築

### ⑥ 必要数のオペレータ等の要員の採用、研修及び教育

#### ア ブース数

オペレータのブース数は、電話リレーサービス（手話通訳及び文字通訳）2ブース、電話リレーサービス（文字表示電話）5ブースの計7ブースとする。原則として契約金額の範囲内において、当財団と受託者の協議の上で可能な範囲でブース数の変更をできるものとする。

#### イ 業務の提供方法

電話リレーサービス（手話通訳及び文字通訳）：電話

電話リレーサービス（文字表示電話）：電話、メール、チャット、ビデオ通話

#### ウ 必要要員数

委託期間を通じて「サービス品質要件」に示すサービス指標の目標値を確保するために必要なマネージャー、スーパーバイザー、オペレータ等の各要員数を確保すること。なお、各要員については、次の経験等の基準を満たす者とする。

- (ア) マネージャー  
総合コールセンター業務の管理経験と高度な知見を有し、適切な業務管理運営にマネジメント経験が3年以上あること。
  - (イ) スーパーバイザー  
総合コールセンター業務の問合せ等全般への回答、受付内容の各種システム登録、苦情対応などを総合的に行うスーパーバイザーとしての従事経験が1年以上あること。
  - (ウ) オペレータ  
オペレータ業務を行うために必要とされる能力（基本的な電話応答スキル、業務フロー理解、エスカレーションフローの理解等）を有し、一般常識を持ち、応対マナーに優れていること。
- ⑦ 作業計画書の作成等  
受託者は、運営拠点を新たに構築する場合は、本契約締結後速やかに、構築を円滑に推進するため、設計・構築・試験運用などをまとめた作業計画書を作成し、当財団に提出すること。また、構築作業着手前に、構築期間の全体スケジュール・作業別スケジュール、作業体制図、要員のスキルが分かる資料等を合わせて当財団に提出すること。
- ⑧ その他、コールセンターを適正に運営するために必要な準備
- (3) コールセンター運営  
コールセンター運営の内容は、次のとおりとし、当財団と十分に打合せを行った上で実施すること
- ① オペレータ等の要員等の配置
  - ② 問合せの受付と回答、承認作業及び書類発送  
なお、問い合わせに対しては、FAQ、外部公開サイト、当財団が提供する資料等に基づいて可能な限り受託者にて回答すること。また、業務対象外の問合せ対応について、コールセンターでの回答範囲に関する効率的な提案があった場合には、原則として契約金額の範囲内において、当財団と受託者の協議の上で可能な範囲で業務の仕様を変更できるものとする。
  - ③ 意見・要望等の受付
  - ④ 応対内容の記録
  - ⑤ オペレータへの研修や指導
  - ⑥ データ更新及び運用保守  
ア 応対履歴管理システム等の構築及びデータ更新

イ FAQシステム等の構築及びデータ更新（新規FAQの追加、既存FAQの更新等）

⑦ 定期報告

コールセンターの運営状況について、日次報告書・月次報告書を作成し、説明・報告すること。報告にあたっては、サービス向上のための改善提案を必ず含めるものとする。報告内容については、入電数・応答数（応答率）・呼損（放棄）数・一次完結数（完結率）・一次対応数（対応率）・即応率・平均通話時間（コールセンター完結）・カテゴリー別問合せ件数を含むものとし、その他必要事項については、当財団及び受託者で協議の上、決定するものとする。

⑧ 業務管理

ア 定例会開催

当財団及び受託者は、業務実績等の報告、業務運営上の課題の整理、業務改善及び企画、提案等を行うため、定例会を原則として月1回以上は開催するものとする。また、当財団及び受託者は、その他業務運営上必要があると認めるときは、随時定例会を開催することができるものとする。

イ 定例会の議事録作成

受託者は、定例会の開催後、速やかに議事録を作成し、当財団へ提出すること。

⑨ 運営日・時間

ア 年末年始を除く毎日。午前9時30分から午後5時まで。

イ 不可抗力その他やむを得ない事由により、上記運営時間での運営が困難になった場合、当財団と受託者は、運営時間の変更等について協議するものとする。

その結果、運営時間の変更が必要と判断した場合、当財団は受託者と合意の上で運営時間の変更を行うことができるものとする。

⑩ 問い合わせ対応範囲

ア 電話リレーサービスの各種手続きに関すること

イ 電話リレーサービスの各種お問い合わせに関すること

ウ 電話リレーサービスの意見、要望、苦情等の受付

エ 開催されるイベント・催しに関すること

オ その他、電話リレーサービス全般に関すること

⑪ その他、コールセンターを適正に運営するために必要な業務

## 4. サービス提供体制

受託者は、次に掲げる事項についてオペレータの指導・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。

- (1) オペレータが、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することなく、当財団の策定する規約や運用指針等を遵守し、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。
- (2) 委託されたブース数で対応又は待機の状態を保つものとする。オペレータが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、ブース内で研修を受講する場合等も例外とはしない。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。
- (3) 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。
- (4) 委託期間中において、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）。
- (5) 本委託業務は第三者に再委託することができないものとする。

## 5. サービス品質要件

コールセンター運営にあたって一定基準の品質を確保するため、受託者は次に示すサービス指標の目標値を達成するよう誠実に努めなければならない。

指標名	目標値	定義
応答率	月平均 90%以上	着信した電話に対して応答した割合 ( $\text{応答件数} \div \text{着信件数}$ ) $\times 100$
一時完結率	月平均 40%以上	対応した電話に対して利用者の質問にコールセンターにて対応完結した件数の割合 ( $\text{対応完結件数} \div \text{応答件数}$ ) $\times 100$ (※1) 詳細は欄外に補足
一時対応率	月平均 95%以上	応答した電話のうち、事前にFAQ等で対応方法を取り決めた問合せについて、取り決め通りにコールセンターで一次対応した件数の割合 ( $\text{一次対応件数} \div \text{事前にFAQ等で対応方法を取り決めた問合せ件数}$ ) $\times 100$ (※2) 詳細は欄外に補足

(※1) 一次完結率について補足

応答した問合せに対して、財団へエスカレーションせずに回答した問合せの割合

[計算式] (オペレータによる一次完結件数) / (応答件数) × 100

[補足事項] (応答件数) = (応答した件数 - 職員からの電話・その他※)

※その他：営業電話、間違い電話、ワン切り等

＜一次完結件数に含めるもの＞

- ・ 完了：FAQやWebサイト等を参照して対応が全て完了した案件

(※2) 一次対応率について補足

事前に対応方法を取り決めた問合せに対して、決められた通りに対応した問合せの割合

## 6. オペレータの待遇

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。

## 7. 業務委託費の支払

- (1) 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。
- (2) 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

## 8. 情報セキュリティ対策等

- (1) 法令等の遵守  
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54号）、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）、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）等の関連規定、当財団が定める、情報管理規程、セキュリティポリシーなどを遵守し本委託業務を遂行すること。同法第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知り得た秘密を漏らしてはならない。また、同基本的な方針〔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。
- (2) 受託者の要件  
個人情報や企業情報などの情報セキュリティについて、公的な認定機関に

より認定された管理システム（ISO27001またはプライバシーマーク等）を有すること。また、過去3年間に於いて、重大かつ意図的な大量の個人情報漏洩事故（不正目的で故意に行われた漏洩事象や1,000件を超える漏洩事象）を発生させていないこと。ただし、複数事業者が共同で受託する共同事業体の場合においては、すべての事業者が有すること。なお、委託期間中において、当該認定の取り消し、一時停止などの処分を受けた場合においては、協議のうえ、必要な措置を講じるものとする。

### （3）情報セキュリティ対策

- ア 社内ルールや法令遵守（コンプライアンス）の仕組みが整備され、コールセンターで扱うすべての情報に関して、紛失、改ざん、破壊、漏洩などが行われないよう十分な情報セキュリティ対策が継続して管理されていること。
- イ 本委託業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等は、外部からの不正アクセスや攻撃、情報漏洩等に関して十分な安全対策が講じられていること。
- ウ データベースシステムのログイン時のID及びパスワードの管理が実施されていること。
- エ 上記の情報セキュリティ対策の安全性の確保について、定期的な確認が行われていること。また、当財団から指示があった場合、その状況を報告すること。
- オ 電子媒体でやり取りするプログラム、データについては、当財団と同様、受託者においても最新のパターンファイルによりウイルスチェックを行うこと。

### （4）障害・災害対策

- ア 本委託業務で使用するサーバー及びネットワーク機器等については、冗長化等によりシステム障害や災害等による影響を回避できるための措置が講じられていること。
- イ 万一、システム障害や災害などによりシステム機能が中断した場合においても、速やかに復旧できる仕組みや体制が確保されていること。

以上