

## 仕様書

### 1 業務名

電話リレーサービスの次期システムの開発に関する調査

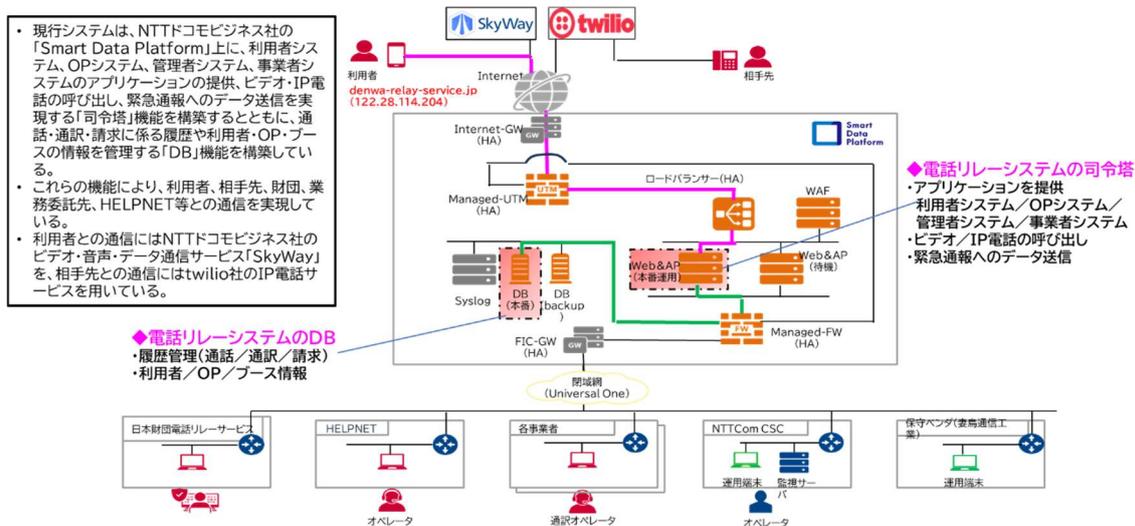
### 2 背景・目的

電話リレーサービスの現行のシステム（図参照）は、日本財団のモデルプロジェクト時代（2017年）に構築された仕組みを基盤としている。そのため、通信上の不具合が発生した場合、都度可能な範囲で対処してきたが、根本的に解消するためには、システムの根幹を成す通信基盤の在り方、すなわち、利用者側のビデオ等通信システムと相手先側の電話システムとの接続の在り方から見直しを行うことが必要である。また、サービスや運用に係る改善要望が多く寄せられているが、設計時にシステムの拡張性が十分に考慮されていなかったことから、事前の調査や影響評価、システム改修に多くの時間とコストを要してしまい、十分な機能の改善・追加を行えていない状況である。特に、弱視や全盲を併せ持つ、いわゆる盲ろう者の方に対するサービスの提供は、電話の利用の円滑化、自立した日常生活・社会生活の確保への寄与という法律の趣旨に照らすと、実現が期待される場所である。また、利用者において、電話リレーサービスに加えてSMSの利用等の必要から一般の携帯電話にも加入せざるを得ないことに対し、不平等感がある、基本料の二重負担が生じている、電話リレーサービスにおいて使用している050番号は信頼度が低く警戒されてしまい、着信拒否の設定をしている企業もあるといった指摘がなされている、いわゆる「ワンナンバー化」について、対応が期待される場所である。

当財団においては、こうした背景の下、ビデオ等通信システムと電話システムの接続の在り方から見直し、通信の安定性を確保するため、また、機能の改善・追加を迅速かつ低コストで行えるような拡張性を確保するため、次期システムの開発を進めることとしている。その際、盲ろう者向けのサービスの提供、ワンナンバー化について検討することとしている。

本調査は、次期システムの開発の具体的な工程に着手する前段階として、次期システムの基本構成、次期システムを構成するサービス、次期システムにおいて実現する機能、次期システムの開発の工程・スケジュールに関する調査等の業務について、外部の専門機関に委託をするものである。

## 【電話リレーサービスの現行システム（概要）】



### 3 業務内容

#### (1) 次期システムの基本構成に関する調査

ワンナンバー化への対応については、総務省「電話リレーサービスの在り方に関する検討会」報告書において、「電話リレーサービスの利用者が一番号のみでサービスを利用可能とするための技術仕様については、利用者の不公平感の払拭、負担軽減等に向けて、提供機関は、「双方向性の通話」を前提としつつ、「利用者が一番号のみで利用サービスを利用可能となること」との両立も図る観点から、必要となるシステム構築の在り方について調査研究し、その結果を踏まえ、国や電話提供事業者等の関係者との協議を継続し、最適な方策を見出していくことが適当である。その際、電話提供事業者は、提供機関等からの求めに応じて情報通信技術の観点からの必要な助言を行うことが適当である」との指摘がなされる見込みである。

これも踏まえ、当財団においては、ワンナンバー化に対応した次期システムの基本構成について、総務省、電話提供事業者等の関係者との調整を通じて検討を進めることとしている。

そこで、その検討を円滑に進めるための、当財団の提示するワンナンバー化に対応した次期システムの基本構成の案について、実現に向けた課題等の分析・整理を行うとともに、公開情報を基に関係する諸外国（アメリカ、カナダ、イギリス、スウェーデン、オーストラリア、ニュージーランド、韓国等7か国程度）の制度や事例の調査を行った上で、課題の解決に向けた関係者との調整の進め方、関係者への説明資料等について助言する等の支援を実施する。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

## (2) 次期システムを構成するサービス等に関する調査

次期システムについては、上記(1)のとおりワンナンバー化に対応した基本構成について検討を進めることとしているが、検討の結果、現行システムと同様の基本構成、すなわち、ビデオ・テキスト通信サービス、IP 電話サービスをインターネット上のプラットフォーム上で統合する構成とする可能性もあるところ、その場合、各構成要素において採用するサービスは、具体的な開発の工程において技術的な実現可能性、開発費用、開発期間等も勘案して検討していくことになるが、これを円滑・着実に進めるためには、考えられる選択肢を予め整理しておくことが有効である。

そこで、次期システムの基本構成を現行システムと同様のものとした場合における、各構成要素において採用するサービス、すなわち、次期システムを構成するサービスについて、構成要素ごとに求められる要件を分析・整理した上で、要件を満たすサービスを洗い出し、選択肢を特定した上で、それぞれのメリット・デメリット等について分析・整理を行う。

さらに、海外において提供されている電話リレーサービスのシステムについて当財団から提示する情報や公開情報等を基に分析・整理を行い、我が国における導入可能性について検討する。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

## (3) 次期システムにおいて実現する機能に関する調査

次期システムにおいては、通信の安定性の確保、拡張性の確保、ヨメテル・システムとの連携等に留意しつつ、現行システムの機能のリプレイスを行うことが想定される。また、サービス・運用の改善、さらには、盲ろう者向けのサービス等新サービスの実現も想定される。こうした次期システムにおいて実現する機能については、今後、開発の工程において、技術的な実現可能性、開発費用、開発期間等も勘案して検討していくことになるが、これを円滑・着実に進めるためには、想定される候補を予め整理しておく必要がある。

そこで、当財団において実施したサービスの利用者等を対象とした調査(35人程度)、当財団役職員全体を対象とした調査(60人程度)の結果に基づき、次期システムにおいて実現する機能の候補を特定した上で、現状・課題、ニーズ、実現方法、海外における導入状況、実現に向けた課題、課題解決の方策等を調査し、優先順位等、多角的な見地からの分析・整理を行う。

なお、新規サービスの実現に関する機能については、その内容に適した対象者の実態の把握、ニーズの把握、具体的な実現方法の検討等が必要となるところ、具体的な調査内容・方法等について検討し、当財団に対し助言を行うものとし、具体的な調査については可能な範囲で実施するものとする。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

(4) 次期システムの開発の工程・スケジュールに関する調査

次期システムの開発は、要件定義・基本設計・詳細設計・開発・テストといった工程により進められることが想定されるところ、予算要求との関係もあり、どのような工程を、どのようなスケジュールで進めていくことが適当か、予めある程度見定めておく必要がある。

そこで、上記の調査の結果を踏まえた上で、次期システムの開発においては、要件定義・基本設計・詳細設計・開発・テスト等、どのような工程を、どのようなスケジュールで進めていくことが適当か、長期的なスケジュール感について検討する。

その際、費用支出の平準化の方法について検討する。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

(5) 当財団内における検討の支援

次期システムの開発は、今後の当財団の事業の方向性を定める重要なプロジェクトであり、また、電話リレーサービスの利用者だけではなく運用側である職員を含めて広くシステムの利用者全体の意向を適切に反映していく面からも、関係チーム全体が主体となって検討していくことが重要である。よって、関係者の参集する検討の場を開設して検討を進めることとしている（月1・2回程度）ところ、その検討を円滑に進めるため、当財団と調整の上、具体的な検討内容についての提案、検討に用いる資料の作成、検討の傍聴、検討結果の概要のとりまとめ等の支援を実施する。

具体的な内容については、当財団と協議の上、決定すること。

4 納入成果物等

(1) 納入成果物

- ① 3 (1) ~ (5) に係る調査報告書概要版 (A4 版 (パワーポイント)) 1 部
- ② 調査報告書 (A4 版 (パワーポイント)) 1 部
- ③ 調査データ一式

(2) 納入場所

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

(3) 納入期限

令和8年9月30日 (水)

6 知的財産権等

- (1) 受託者は、本契約に関して当財団が開示した情報及び契約履行過程で生じた納入成果物に関する情報 (公知の情報及び受託者自らが本業務外で既に入手しているものと認

められる情報を除く。以下同じ。)を、本契約の目的以外に使用又は第三者に開示若しくは漏洩してはならないものとし、そのために必要な措置を講ずること。

なお、当該情報を本契約以外の目的に使用又は第三者に開示する必要がある場合は、事前に当財団の承認を得ること。

- (2) 本契約の納入成果物に関し、著作権法(昭和45年法律第48号)第27条及び第28条に定める権利を含む全ての著作権及びノウハウ(営業秘密)は当財団に帰属し、当財団が独占的に使用するものとする。

なお、受託者は当財団に対し、一切の著作者人格権を行使しないこととし、また、第三者にも行使させないものとする。

- (3) 納入成果物に第三者が権利を有する著作物(以下「既存著作物」という。)が含まれている場合は、当財団が特に使用を指示した場合を除き、当該著作物の使用に必要な費用の負担及び使用許諾契約に係る一切の手続を行うこと。この場合、受託者は当該契約等の内容について事前に当財団の承認を得ることとし、当財団は既存著作物について当該許諾条件の範囲内で使用するものとする。

- (4) 本仕様書に基づく作業に関し、第三者との間に著作権に係る権利侵害の紛争等が生じた場合は、当該紛争の原因が専ら当財団の責めに帰す場合を除き、受託者の責任及び負担において一切を処理すること。この場合、当財団は当該紛争等の事実を知ったときは、受託者に通知し、必要な範囲で訴訟上の防衛を受託者に委ねる等の協力措置を講ずるものとする。

- (5) 受託者は、本件委託に係る契約の履行に当たり、本契約の全部を一括して第三者に委託する(以下「再委託する」という。)ことはできないものとする。ただし、本契約の適正な履行を確保するために必要な範囲において、本契約の一部を再委託する場合は、委託者はあらかじめ当該第三者の住所、氏名、再委託する業務の範囲、その必要性及び契約金額について記載した書面を当財団に提出し、承認を受けなければならないこととする。

なお、受託者は当財団から承認を受けた内容を変更しようとするとき、あるいは、当該第三者が更に再委託する場合についても、同様に当財団から承認を受けなければならないこととする。

## 7 個人情報等の取扱い

- (1) 受託者は、本契約に基づく作業により知り得た個人情報を他に漏らし、又は自己の利益のために利用しないこと。このことは契約期間終了後においても同様とする。
- (2) 受託者は、個人情報保護法等の個人情報保護に関する関係法令を遵守し、個人情報の安全な管理に努めること。
- (3) 受託者の責任に起因する情報の漏えい等により損害が発生した場合は、受託者は自らの責任と負担において一切の処理を行うこととする。

- (4) 受託者は、契約期間完了後、原則、個人情報の廃棄等をする。
- (5) 受託者は、個人情報が存在する間は、個人情報の漏えい事故が発生した場合、当財団に報告等をする。

## 8 業務等の実施体制

### (1) 業務従事者の適格性の確保等

- ① 受託者は、契約を履行する業務に従事する個人（以下「業務従事者」という。）として、本件業務を実施するにあつて必要な経験、資格、業績等を有する者を確保すること。
- ② 業務従事者は、履行に必要若しくは有用な、又は背景となる経歴、知見、語学（日本語母語及び外国語能力）、文化的背景（日本国籍等）を有すること。

### (2) 情報保全の履行体制

- ① 契約の相手方は、この契約の履行に際し知り得た保護すべき情報（契約を履行する一環として受託者が収集、整理、作成等した情報であつて、当財団が保護を要しないと確認したものを除く。）その他の非公知の情報（当財団から提供した情報を含む。以下「保護すべき情報等」という。）について、適切に管理するものとする。

- ② 保護すべき情報等の取扱いについては、次の履行体制を確保し、これを変更した場合には、遅滞なく当財団に通知するものとする。

ア 当財団が保護を要しないと確認するまでは保護すべき情報として取扱う履行体制

イ 当財団の同意を得て指定した取扱者以外の者に取扱わせない履行体制

ウ 当財団が許可した場合を除き、受託者に係る親会社や受託者に対して指導、監督、業務支援、助言、監査等を行う者を含む一切の受託者以外の者に対して伝達又は漏えいさせない履行体制

- (3) 契約の履行中、履行後を問わず情報の漏洩等の事故や疑い、将来的な懸念の指摘があったときは、直ちに必要な措置等を講ずるとともに、当財団に報告すること。また、当財団から求められた場合は、情報の管理の履行状況等を報告するとともに、当財団による調査が行われる場合は、これに協力すること。

## 9 その他

- (1) 本件調査は受託者が主体となつて行うものであるが、当財団の求めに応じて実施状況等をまとめた資料を提出すること。
- (2) 本仕様書の内容及び解釈等について不明な個所がある場合その他特に必要がある場合は、事前に当財団と協議し、決定、解決すること。この場合、当該協議に関し、メール等を含む明示的な方法で当財団の確認を受けること。
- (3) 本仕様書に係る疑義については、当財団に問い合わせること。