

# 業務委託仕様書

## 1 業務名

電話リレーサービスの利用者等アンケート調査

## 2 背景・目的

一般財団法人日本財団電話リレーサービス（以下「財団」という。）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」という。）に基づき、総務大臣から電話リレーサービス提供機関として指定を受け、令和3年7月1日より公共インフラとしての電話リレーサービス（以下「手話・文字リレーサービス」という。）を提供している。令和8年2月末時点で利用者数は約20,000人、通話件数は月間約35,000件、通話時間は月間約200,000分以上の電話通訳を行っている。

また、手話・文字リレーサービスが広く国民に関係する重要なものであることを踏まえ、聴覚障害者等のみならず国民や関係事業者に広く理解が得られるよう周知啓発活動も継続的に実施している。安定的・継続的なサービス提供や周知啓発活動等に努めながら5年目を迎え、利用者数、利用実績ともに増加傾向にあるものの、特に法人における利用登録は伸び悩みがある。これまで財団が実施してきたインタビュー調査等から、企業等の法人登録担当者がサービスの導入に躊躇したり、聴覚障害者等本人もサービスを業務で利用する必要性を感じていないケース等がみられることから、サービスの活用シーンや導入後の効果が想像しづらいことが要因の一つであると推察する。

また、令和7年1月23日から自身の声で通話相手に伝え、通話相手の声を文字で読むことができるサービスとして文字表示電話サービス（以下「ヨメテル」という。）を提供している。

このような背景を踏まえ、本調査では手話・文字リレーサービス及びヨメテルを使ってよかった点等に着目し、実際にサービスを利用する人がどのように使い、どういった効果や変化を実感しているかを調査するとともに、まだ登録のない法人に対するアンケート調査を行うことにより、更なるサービスの質の向上や利用登録数の増加等につながるための基礎資料を得ることを目的とする。

## 3 業務内容

### 3.1 概要

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、手話・文字リレーサービス及びヨメテルの主な利用目的、利用目的別の利用効果や課題を把握するため、各サービスに登録する個人・法人及び法人担当者へのウェブアンケート調査を実施する。また、法人における利用登録促進を図るため、サービス未登録の法人に対してもアンケート調査を実施する。本業務は、ウェブアンケートの回答データを集計するとともに、回答内容の多角的な分析を行い、調査目的に沿った知見を抽出する。

### 3.2 業務の趣旨

- (1)各サービスの登録者個人、法人及び法人担当者からの回答を集計し、回答の全体的な傾向を明らかにすること。
- (2)個人回答については、回答者の属性、主な利用場面による回答の違いを示し、これらによる回答傾向を多角的に分析すること。
- (3)自由記述回答について、回答者の属性と関連づけて内容を分析し、定量項目の集計・分析では把握できないサービス利用の実態や利用者の評価、意見等を整理し、サービスの有用性や課題の詳細把握、サービス改善につながる知見を抽

出すること。

### 3.3 業務の内容

#### (1) ウェブアンケート集計作業

・回答データ数は

- ① 手話・文字リレーサービス個人登録者/6000サンプル
- ② 手話・文字リレーサービス法人登録者/100サンプル
- ③ 手話・文字リレーサービス非登録法人/300サンプル
- ④ ヨメテル個人登録者/1500サンプル
- ⑤ ヨメテル法人登録者/20サンプル
- ⑥ ヨメテル非登録法人/300サンプル

を想定している。

- ・各調査について、選択肢設問、定量設問の単純集計表を作成すること。
- ・個人調査について、年齢階層別、登録期間別、利用頻度別別（単一回答項目）のクロス集計表を作成すること。
- ・個人調査について、利用してよかったと思った場面別、利用する前と比べてよくなった内容別（いずれも複数回答項目）の集計を行い、集計表を作成すること。
- ・作成した集計表から読み取れる回答の傾向や特徴、属性や利用条件による回答傾向の違いを抽出・整理すること。

#### (2) 自由記述回答分析作業

- ・自由記述回答について、全体的な回答の傾向、主な意見を整理すること。
- ・回答者の基本属性別および日本財団電話リレーサービスが指定する条件別に仕分けした回答一覧を作成し、各条件別の回答内容にどのような傾向が見られるかを分析すること。
- ・各サービスの有用性や課題について、注目すべき回答をピックアップすること。

#### (3) 報告書の作成

- ・(1)、(2)の作業終了後、集計結果およびそれらの分析から得られた知見をまとめた中間報告書を作成し、提出すること。
- ・中間報告書提出後に日本財団電話リレーサービスとの報告会を開き、中間報告書内容の説明と意見交換を行うこと。
- ・報告会での中間報告書に対する修正意見等を踏まえて必要な修正を施し、最終報告書として提出すること。
- ・報告書の作成にあたっては、2024年10月に作成した「電話リレーサービスよかったこと調査報告書」も参考にすること。

## 4 納入成果物等

### (1) 納入成果物

以下を電子媒体にて納品すること。

- ① アンケート回答集計表（単純集計表、クロス集計表、指定条件別集計表）、グラフ形式（エクセル形式）
  - ② 属性別、指定条件別の自由記述回答一覧表一式（エクセル形式）
  - ③ 速報報告書（ワードまたはパワーポイント形式）※ヨメテルのみ
  - ④ 中間報告書（ワードまたはパワーポイント形式）
  - ⑤ 最終報告書（ワードまたはパワーポイント形式）
- (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
- ①、②、⑤令和9年2月28日
  - ③、④令和8年9月30日
- ※納入期日は、アンケート調査の進捗等により変更する場合があります。
- (4) 日本財団電話リレーサービスからの提供物
- ① アンケート設問項目データ一式（ワード形式またはHTML形式）
  - ② ウェブアンケート回答ローデータ一式（csv形式）
- ※回答者個人を特定できる情報はあらかじめ除くものとする。  
提供時期：①6月上旬 ②8月上旬

## 5 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。

## 6 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。

## 7 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。

## 8 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。

以上