

電話リレーサービスの利用者等アンケート調査
公募要項

2026年4月

一般財団法人日本財団電話リレーサービス

1 公募の主旨

「電話リレーサービス」は、聴覚や発話に困難のある方とそれ以外の方との会話を、通訳オペレータが「手話」又は「文字」と「音声」を相互に通訳することにより、電話で即時双方向につながる事ができる、公共インフラとしてのサービスです。

当財団は、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「電話リレーサービス法」といいます。）に基づき、電話リレーサービス提供機関として本サービスを提供しています。また、電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人向けに、自身の声で通話相手に伝え、通話相手の音声をリアルタイムで文字にする電話アプリ「ヨメテル」を令和7年1月23日より提供しています。

今般、上記サービスの登録者並びにまだ登録のない法人に対し、主に電話リレーサービスを利用して感じた効果や変化等のよかった点等に着目したアンケート調査を実施し、利用の拡大に向けた取組やサービスの質の向上等に活用することとしています。

本公募は、電話リレーサービスの利用者等アンケート調査業務について、企画競争入札による外部の専門機関（シンクタンク等）への委託により実施することとし、当該業務の具体的な内容、契約金額等の提案を公募するものです。

2 業務名

電話リレーサービスの利用者等アンケート調査

3 委託期間

契約締結日～2027年3月31日

4 業務内容

別紙「仕様書」のとおり

5 応募資格

(1) 株式会社、合同会社、一般財団法人、一般社団法人、公益法人等、本業務を適切に遂行できる法人格を有すること。

(2) 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）に該当しないこと。

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、その他これに準ずる者

(3) 経営状況が健全であり、委託期間中、問題なく本業務を遂行できること。

- (4) 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等の申立て手続中でないこと。
- (5) 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こと。

6 応募の手順およびスケジュール

(1) 公募要項の公表

- ① 期間：2026年4月8日（水）～4月28日（火）10：00まで
- ② 方法：電話リレーサービスWebサイト等
- ③ 担当：（一財）日本財団電話リレーサービス 業務企画調整チーム

※ 公募要項についてのご質問やご相談は、メール（pc@nftrs.or.jp）にてご連絡ください。

(2) 応募の受付

- ① 受付期間：2026年4月8日（水）～4月28日（火）10：00まで
- ② 提出先：pc@nftrs.or.jp
- ③ 担当：（一財）日本財団電話リレーサービス 業務企画調整チーム

※ 当財団の指定する様式を許可なく加工して用いた場合、応募資格を満たさない場合、書類等の内容に虚偽又は不正の記載があった場合、応募は無効とします。

(3) 審査等

- ① 審査：2026年4月28日以降
- ② 結果通知：2026年5月12日以降
- ③ 契約：随時相談

7 応募書類

- (1) 応募申込書（様式1）
- (2) 応募申込に係る誓約書（様式2）
- (3) 事業者概要書（様式3）
- (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（書式指定なし）

具体的な業務内容、契約金額等について提案願います。提案に当たっては、仕様書に基づき、本委託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記載願います。また、8（1）の審査基準への適合性についても、それが明確に判断できるよう記載願います。

- (6) 見積書（書式指定なし）

8 審査方法等

- (1) 審査方法

当財団では、提出された提案書等の書類について、仕様書を満たしていることを確認の上、書面審査を行います。審査は、次表の審査項目・審査基準について、総合的に勘案し、受託予定者を選定します。

番号	審査項目	審査基準
①	受託者としての適格性	1. 通信・社会インフラ分野に関する調査実績があるか 2. アクセシビリティ・障害福祉分野に関する調査実績があるか 3. アンケート調査に関する実績があるか 4. ICT、福祉政策等の専門的知見を有する人材が参画しており、必要に応じて外部有識者を活用できる体制が整備されているか 5. 情報保障を前提とした調査体制の構築がされているか 6. 業務期間中、安定的かつ継続的に対応できる組織体制であるか
②	提案内容の妥当性	1. 本業務の目的、背景及び電話リレーサービスの利用における課題を正しく理解しているか 2. 提案された調査・分析手法及び要件整理に向けたアプローチが、本業務の目的に対して具体的かつ適切であるか
③	調査計画の達成に貢献する品質	1. データの取得方法および分析手法が適切であり、結果の信頼性が担保されているか 2. 事実整理にとどまらず、課題の構造化及び整理がなされ、今後の具体的なアクションにつながる成果が見込まれるか 3. 要望や業務環境の変化に対し、柔軟に対応できる体制・工夫が示されているか
④	関係法令への対応	1. 個人情報保護等、関係法令・ガイドラインを遵守できる体制が整備されているか 2. 法令遵守に関する方針や管理体制が明確に示されているか
⑤	本委託に係る契約金額	1. 本委託に係る業務の内容及び規模に照らし、提案された契約金額は妥当であるか 2. 契約金額の内訳が具体的かつ明確に示されているか

(2) 審査結果の通知

審査結果については応募者に通知します。

9 選定後の取り扱い

(1) 契約の締結

受託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、契約を締結します。

(2) 選定の取り消し

当財団は、受託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。

- ① 応募資格や提出書類の内容に虚偽や不正があった場合
- ② 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

10 その他

- ・ 提出書類の作成及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、応募者が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、本公募要項に定めがないものについては、当財団と協議の上、取り決めるものとします。

11 応募書類の提出先及び問い合わせ先

(一財) 日本財団電話リレーサービス 業務企画調整チーム

〒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 : pc@nftrs.or.jp