

2017 年度 電話リレーサービス普及啓発推進事業 報告書

公益財団法人日本財団 助成事業

Supported by
日本財団
THE NIPPON
FOUNDATION



一般財団法人全日本ろうあ連盟

日本財団「電話リレーサービス普及啓発促進事業」事業報告書 目次

I	事業目的	1
II	電話リレーサービスとは	
1	実施方法	2
2	国内の現状	3
3	海外の状況	5
III	事業実施内容	
1	電話リレーサービス制度化検討委員会の開催・勉強会の実施	10
2	普及啓発のためのブロック学習会の開催	10
3	電話リレーサービスの制度化に向けた大学学習会の開催	11
4	電話リレーサービスに関するPR（啓発パンフレットの作成、専用サイトの開設）	12
IV	課題	
1	利用者	13
2	事業者	13
3	オペレーター	14
4	独自事業	15
V	提言	
1	電話リレーサービス事業がなぜ必要か	16
2	電話リレーサービス事業の制度化について	17
3	電話リレーサービスを公共のサービスとするために	17
VI	参考資料ーブロック学習会のアンケート分析	
	*成果と課題	20
	*アンケート分析データ	21
	*アンケート用紙	38

I 事業目的

2013 年 11 月当連盟開催の情報アクセシビリティ・フォーラムにおいて、「電話リレーサービスの普及と定着」をテーマにした国際ワークショップを行ったことを契機に、連盟として電話リレーサービスの制度化に向けた運動を進めてきました。また、厚生労働省／2017 年度の障害保健福祉分野の予算（概算要求）に、新規項目として、電話リレーサービス、遠隔手話通訳サービスが加わりました。

現在モデルプロジェクトとして行われている電話リレーサービスを、今後、国の制度としていくため、電話リレーサービス制度化運動を中心に検討を進め、同時に国民への普及・啓発を図るため、各事業を実施しました。

事業内容は以下の通りです。

- ①電話リレーサービス制度設計検討委員会の開催・勉強会の実施
- ②電話リレーサービス普及啓発のためのブロック学習会の開催（9ブロック）
- ③電話リレーサービスの制度化に向けた大学学習会の開催
- ④電話リレーサービスに関する P R

Ⅱ 電話リレーサービスとは

1 実施方法

電話リレーサービスのしくみ



電話リレーサービスとは、聴覚障害者等が電話を利用するための仕組みである。オペレーターが手話や文字で通訳し、聞こえる人と聴覚障害者の即時双方向のコミュニケーションを支援する。

下図は、電話リレーサービスの仕組みを簡単に表したものである。聴覚障害者が聞こえる人に電話で連絡を取りたい場合、聴覚障害者は、まず電話リレーサービス事業者にテレビ電話をかける（①）。電話リレーサービス事業者のオペレーター（手話通訳者）は、聞こえる人へ電話をかけ、取り次ぐと同時に、聴覚障害者が手話で表出した内容を音声言語に通訳して、聞こえる人に伝える（②）。受電した聞こえる人は、電話リレーサービス事業者のオペレーターに発話をし（③）、オペレーターは聴覚障害者に、聞こえる人の発話内容を手話に通訳して伝える（④）、という仕組みである。



上記のように映像を使って手話で電話リレーサービスを行うことをビデオリレーサービス（英語では Video Relay Service）と呼ぶこともある。また、手話だけでなく、聴覚障害者等が文章を電話リレーサービス事業者に送り、オペレーターがその内容を聞こえる人に伝えることもでき、このような電話リレーサービスは文字リレーサービスとも呼ばれる（英語では Text Relay Service）。上図では、聴覚障害者から電話をかけているが、システムによっては聞こえる人からの電話を聴覚障害者が受けることも可能である。

このように、聴覚障害者はオペレーターを介在させることにより、聞こえる人と電話で会話をすることが可能になる。

2 国内の現状

日本において、最初に電話リレーサービスが開始されたのは 2002 年 12 月 16 日で、実施主体は民間の株式会社自立コムである。自立コムによる「2003 年度 J T R S 電話リレーサービス報告書」によると、その当時の主なサービス内容は以下のとおりである。

- ・ WWW やチャットソフトを用いた文字主体のリレーサービス
- ・ 有料（個人 3,000 円／年、法人 10,000 円／年）
- ・ 午前 9 時から午後 9 時まで年中無休
- ・ 聴覚障害ユーザからの発信のみ可能

2003 年 12 月時点ではユーザ数が 64 名、2003 年一年間で 3371 回のアクセスがあった旨報告されている。有料であったためかユーザ数が伸びなかったなどの理由で事業の継続が困難となり、2004 年 3 月にサービス提供を停止した。

その後、アステム等の民間事業者により電話リレーサービスの提供が行われたがいずれも数年でサービス停止に追い込まれた。その中で、宮城県仙台市に本社のある株式会社プラスヴォイスは、2004 年から現在まで「代理電話サービス」という呼称で電話リレーサービスを提供している。現時点でのサービス内容は以下のとおりである。

- ・ 午前 8 時から午後 9 時まで年中無休
- ・ 聴覚障害者からの発信のみ可能
- ・ 有料（一回 324 円、使い放題月 5,400 円など）
- ・ Skype、Facetime、LINE などを用いた手話・文字双方のリレーサービス

電話リレーサービスだけでは赤字であり、助成金や他事業からの補填などでなんとか事業を継続している状況である。

2013 年 9 月から、日本財団が電話リレーサービスモデルプロジェクトを開始した。このプロジェクトでは、電話リレーサービスの利用料については日本財団が負担することで、聴覚障害ユーザは無料でサービス利用可能となっている（通信のための端末・ソフトやインターネット接続のための通信料は自己負担）。日本財団から委託を受けて本プロジェクトによるサービスを提供しているのは、2018 年 2 月現在で、以下の 7 事業者である。

(A) 民間：3事業者（すべて年中無休）

- ・アイセック・ジャパン（文字のみ、午前8時から午後9時）
- ・シュアール（手話・文字、午前9時から午後5時）
- ・プラスヴォイス（手話・文字、午前8時から午後9時）

(B) 聴覚障害者情報提供施設：4事業者

- ・沖縄聴覚障害者情報センター

（手話・文字、土日祝日・慰霊の日・年末年始以外毎日、朝9時～夜6時）

- ・熊本県聴覚障害者情報提供センター

（手話・文字、水曜・年末年始以外毎日、朝9時～夜6時（土日祝日5時））

- ・滋賀県立聴覚障害者センター（土日祝日・年末年始以外毎日、朝10時～夜6時）

- ・千葉聴覚障害者センター

（手話・文字、年中無休、朝9時～夜9時（土日祝日夜6時））

以上からわかるように、夜間にサービス提供している事業者は皆無である。また、情報提供施設では休日があるケースがほとんどである。

また、2018年3月からの日本財団のモデルプロジェクトによる電話リレーサービス利用にあたっては、日本財団提供の専用システムのみから利用可能となっており、以下の制約がある。

- ・フリーダイヤル、緊急通報など、電話できない番号がある。
- ・セキュリティの厳しいネットワーク環境（職場など）では利用できないケースがある。
- ・聴覚障害ユーザへの着信は可能であるが、手順が煩雑である。

日本財団モデルプロジェクトによるサービスの財源については、日本財団以外に、2017年度からは電話リレーサービス提供事業として厚生労働省からの国庫補助が情報提供施設に対してなされている（2017年度は総額1150万円程度）。

その他、鳥取県・兵庫県明石市・北海道石狩市・埼玉県飯能市などの行政機関において電話リレーサービスを実施している例があるが、いずれも夜間のサービス提供はなく聴覚障害ユーザからの発信のみ可能である。

日本での電話リレーサービスの現状を音声電話と比較してまとめると下表の通りとなる。

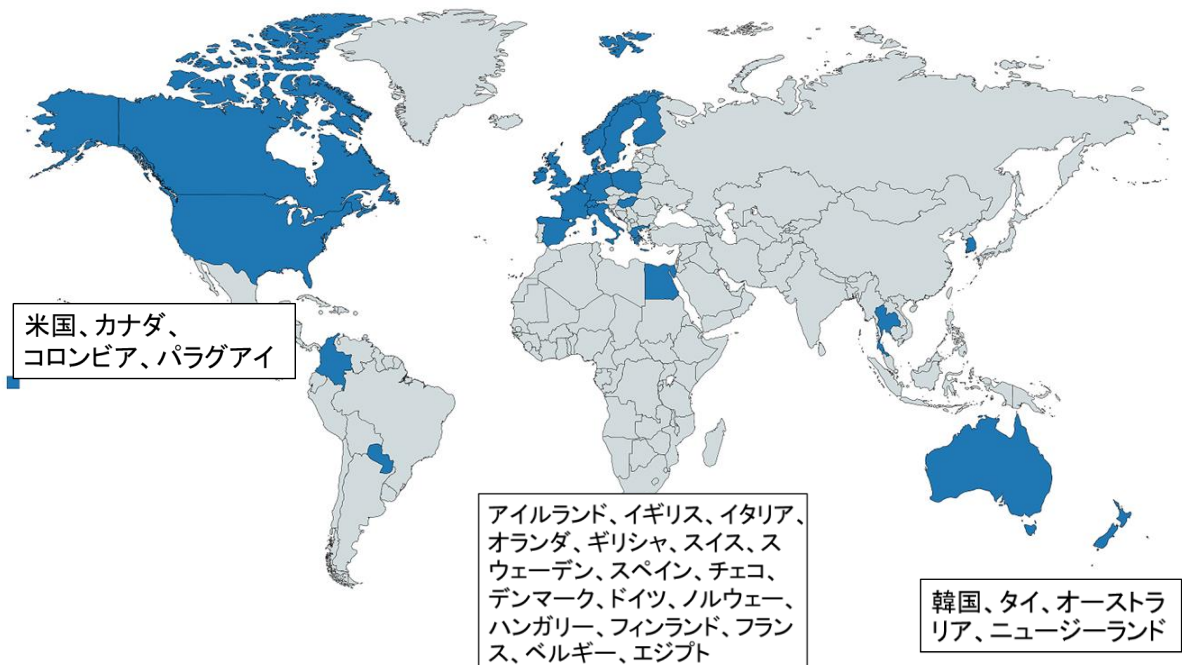
日本の電話リレーサービスの現状

音声電話	日本の電話リレーサービス
24時間・365日 安定して利用可能	夜間にサービス提供している業者は皆無。また、情報提供施設では定休日がある
適切なコストで利用できる(3分8.5円～)	一回324円～／使い放題月5400円（民間事業者） ※日本財団のサービスを利用すれば無料だがいつまで続くか不透明
電話番号がわかれば世界の誰とでも相互に通話可能	現状では、緊急通報(110番・119番・118番)・フリーダイヤルなど通話できない番号がある。また、聴覚障害者への着信も困難。
世界のどこでも、同じように容易に使える	一般に、PCやスマートフォンにソフトやアプリをインストールして利用する形であり、高齢者には特にハードルが高い

3 海外の状況

(1) 概要

2018 年 3 月現在、公的制度として電話リレーサービスを実施している国は、下図のとおりである（青色で塗られた国）。



世界で最も経済的に発展している国として主要国首脳会議（G 7）に加わっている 7 개국の中で、公的制度として電話リレーサービスを実施していないのは日本のみとなっている。

（２）米国

米国は、世界で最初に電話リレーサービスを開始した国である。1964 年に三人の聴覚障害者が電話と同様にリアルタイムで文字による対話的な通信が可能な通信機器である TDD（Telecommunication Device for the Deaf）を発明したことが端緒となり、文字ベースでの電話リレーサービスが行われるようになった。1990 年に ADA 法（Americans with Disabilities Act; 障害を持つ米国人のための法律）が成立したことで電話リレーサービスの実施が公的に義務付けられ、サービス利用料無料（通話料のみ負担）・24 時間 365 日だれとでも電話可能な環境が実現した。

米国における電話リレーサービスの運営・監督を実施するのは連邦通信委員会（Federal Communications Commission; FCC）である。サービスの運営資金は、すべての電話ユーザから毎月少額ずつ徴収するユニバーサルサービス料による賄われる。

現在、米国で提供されている電話リレーサービスは以下のとおりである（<https://www.fcc.gov/consumers/guides/telecommunications-relay-service-trs>）。

- ・ TDD を用いた文字リレーサービス
- ・ インターネット経由の文字リレーサービス
- ・ ビデオリレーサービス
- ・ Voice Carry Over（発話可能な聴覚障害者向け；聴覚障害ユーザから一般ユーザへは通常の音声通話であり、一般ユーザからの発話のみ文字化され聴覚障害ユーザに伝わる）
- ・ 字幕表示電話（Captioned Telephone System; 専用の通信端末を用いる。電話回線を利用するものとインターネット回線を利用するものと二通りある）
- ・ 音声リレー（Speech-to-speech Relay service；言語障害ユーザの不明瞭な発話をオペレータが復唱して一般ユーザに伝える）

2017 年 12 月時点での各サービスの利用状況は下表となっている。

表：米国における電話リレーサービス利用状況（2017 年 12 月）

<http://www.rolkaloube.com/formsreports>

サービス	総利用時間
字幕表示電話	約48万時間(73.55%)
ビデオリレーサービス	約18万5千時間(24.91%)
文字リレーサービス	約1万1千時間(1.51%)
その他	約200時間(0.03%)

これを見ると、字幕表示電話とビデオリレーサービス双方合わせて 98% 近くを占めている。これは、手話を主なコミュニケーション手段とする聴覚障害者にとってはビデオリレーサービスが、発話が可能な聴覚障害者（中途失聴者や老人性難聴者を含む）にとっては字幕表示電話が、それぞれ最適なサービスであることを示している。

(3) 韓国

韓国では、2004 年にサービス提供を開始しており、以下のとおり先進国の米国に匹敵する内容となっている。

- ・ 24 時間・365 日 サービス提供
- ・ サービスの利用料は無料
- ・ 文字リレー・ビデオリレー・音声リレーなど多様なサービスを提供
- ・ 双方向での発着信が可能
- ・ 専用のテレビ電話機、スマートフォンのアプリなど通信手段も多様

2015 年一年間で 52 万件の利用があり、現在も増加中である。サービスの運営・監督は韓国情報化振興院 (National Information Society Agency) が実施しており、サービス運営資金は税金による賄われているが、将来的には通信事業者に資金を拠出させる方向となっている。一年間のサービス運営予算は約 1 億 6 千万円となっている。

(4) カナダ

カナダでは、米国同様、TDD が早くから提供されていた。それに加え、2013 年に、カナダ・ラジオテレビ電気通信委員会 (Canadian Radio Telecommunication Commission; CRTC) は、ビデオリレーサービスに関するパブリックコメントを実施し、それに基づき、2014 年、以下のような決定を行った。

- ・ ビデオリレーサービスは、基本的電話通信事業である
- ・ ビデオリレーサービスはカナダ全土において、ASL と LSQ (カナダの主に用いられている手話言語) の両方によって提供されなければならない。
- ・ ビデオリレーサービスは、独立し、一極化された第三者団体によって提供され、その権限と構造は CRTC によって認可される事。
- ・ カナダ国内の電話通信事業者は中央で管理される基金(the National Contribution Fund)に貢献し、この基金によりビデオリレーサービスの費用は賄われる事。基金は年間 3000 万カナダドル (約 26 億円) を適切とする事。

上記の政策に従い、CRTC は以下のような最低要求条件を課している。

- ・ オペレーターを通して電話するのではなく、従来の電話番号をビデオリレーサービス利用者に直接付与する事
- ・ ビデオリレーサービス事業は、週に休みなく毎日提供されるべき。
- ・ 運用開始一年後までには、最低週 72 時間のサービスを ASL と LSQ 共に提供可能になっていること。
- ・ ビデオリレーサービス利用者は、緊急電話番号(カナダの 911 ; 日本の 110, 119, 118 に相当)に電話できなければならない。

2016 年 10 月にビデオリレーサービスを開始 (テキストによる電話リレーサービスは以前より行われていた)。

(5) スイス

スイスでは、他の西洋諸国と同様、TDD が早くから開始され、1985 年から文字リレーサービスが提供されており、1998 年には電話通信として法制化された。2008 年以降、

ビデオリレーサービスへの要望が伝えられていたが、2018 年 1 月 1 日に初めてビデオリレーサービスが制度として開始された。手話によるサービスは、現在、午前 9 時より夜 9 時まで、毎日提供されている。文字リレーサービスは、24 時間、毎日提供されている。サービスの費用は、障害者平等法に基づき、スイスコムが提供しており、スイス人ならだれでも追加費用なしで使用可能である。特殊な端末を使用する場合は登録が必要だが、ウェブからのサービス提供は登録なしで受けられる。

(6) オーストラリア

社会奉仕省(Department of Social Services)に属する 国立リレーサービス (National Relay Service)という部署が担当してテキストと手話および音声を組み合わせた電話リレーサービスを提供している。提供しているサービスは以下の 4 種類：

- ・ Internet Video Relay (手話によるリレーサービス)
- ・ Type and Read relay (テキストによるリレーサービス)
- ・ Speak and Read relay (話せるが聞こえない人のためにテキストを表示)
- ・ Type and Listen relay (聞こえるが話せない人のために音声とテキスト)

運用形態は、Skype あるいはスマホ用専用アプリを使用したウェブを利用したもの。運用時間は、月曜日から金曜日の午前 7 時から午後 6 時まで（地域により異なる）全土で提供している。料金に関しては、電話リレーサービス料金は無料であるが、ブロードバンド・インターネットサービスの契約など通信料はユーザ負担である。

(7) コロンビア

政府の一部である情報通信技術省(El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones)（日本の総務省に相当）に所属するリレーサービスセンター(Centro de Relevó)を設置し、2002 年から運用開始。運用形態は、P C あるいはスマホでの実施になる。（一部のブラウザーは非対応）運用時間は、月曜日から日曜日まで、午前 6 時から午前 0 時、一回の通話時間は、ビデオリレーサービスの場合は 10 分まで。文字リレーサービスの場合は 15 分までとする。

(8) パラグアイ

コロンビア政府との協力により 2012 年に開始され、政府が提供している。文字リレーサービスとビデオリレーサービスの両方を提供している。Web ページから運用形態である。運用時間は月曜日～金曜日午前 6 時から午後 9 時である。現在は国内通話のみを提供している。

(9) その他

従来、公的な電話リレーサービスは欧米中心に提供されてきていたが、近年、上記 のパラグアイやコロンビアに加えタイやエジプトなど、経済的に決して裕福でない国においても公的な電話リレーサービスを開始するなど世界的に広がり始めている。

【まとめ】

公的な電話リレーサービスが導入されている国では、聴覚障害者の社会参加が拡大し、独立・企業する聴覚障害者も増えていることが報告されている。その例を以下に示す。

- ・ **Mozzeria**（米国・サンフランシスコのピザ料理店）

店長・店員がすべてアメリカ手話を第一言語とする聴覚障害者である。店内にテレビ電話が何台もあり、聞こえる顧客からの問い合わせや注文もすべてビデオリレーサービスで受けることができる。聞こえる人・聞こえない人双方にも人気があり繁盛している。

- ・ **Mr. J Coffee**(韓国・ソウル市の喫茶店)

聴覚障害の店長が経営する喫茶店で、顧客からの注文受付・食材の手配など一日30件以上電話リレーサービスを業務で利用している。

聴覚障害者の社会参加が拡大した結果として社会全体の活性化にもつながっているとされ、電話リレーサービスは聴覚障害者にとってだけでなく社会全体の利益にもなることが示唆されている。

Ⅲ 事業実施内容

1 電話リレーサービス制度化検討委員会

(1) 電話リレーサービス制度化検討委員会

①委員長：小中栄一（全日本ろうあ連盟）

委員：石井靖乃（日本財団）、井上正之（筑波技術大学准教授）、
小川光彦（全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）、
小椋武夫（全日本ろうあ連盟）、川森雅仁（慶應義塾大学教授）、
小竹安治（全国聴覚障害者情報提供施設連絡協議会）、
高井洋（日本手話通訳士協会）、竹ノ内司修（鳥取県障がい福祉課）、
田村奈緒美（石狩市障がい福祉課）、宮澤典子（全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

②会議開催

第1回：2017年7月28日（金）14：00～16：30／会場：日本財団

内容：電話リレーサービスを実施している各団体より現状と課題の報告、国内法の課題について情報共有

第2回：2017年10月10日（火）14：00～16：30／会場：日本財団

内容：8月に開催した勉強会への参加をふまえ、各所属団体としての電話リレーサービスの課題を報告

第3回：2018年3月2日（金）14：00～16：30／会場：港区立障害保健センター

内容：事業報告のまとめ、国に対する提言の内容、2018年度の活動について

(2) 電話リレーサービスを制度とするにあたっての勉強会

日時：2017年8月29日（火）14：00～16：30／会場：日本財団

参加人数：48人／検討委員、検討委員の構成団体役員、加盟団体、行政職員

講演内容：電話リレーサービスとは/日本財団の取組 …石井靖乃委員

日本の状況と海外のシステム …井上正之委員

海外の政策と日本の課題 …川森雅仁委員

2 電話リレーサービス普及啓発のためのブロック学習会の開催

(1) 学習会内容：電話リレーサービスとは（紹介動画）

電話リレーサービスの日本と海外の状況について（井上正之委員）

日本財団の取り組みと電話リレーサービスのデモンストレーション

（石井靖乃委員・日本財団）

電話リレーサービスの制度化に関して（川森雅仁委員）／質疑応答

(2) 開催状況（開催順）

会場（各ブロック1カ所）		日時	参加人数
四国会場	香川県高松市：e-とびあ・かがわ	2017 年 10 月 8 日（日） 13：30～16：30	27 人
東北会場	秋田市：中央市民サービスセンター	2017 年 11 月 25 日（土） 12：00～15：00	116 人
中国会場	鳥取県米子市：鳥取県西部総合事務所	2017 年 12 月 2 日（土） 13：00～16：00	34 人
九州会場	熊本市：くまもと県民交流館「パレア」	2017 年 12 月 6 日（水） 13：30～16：30	43 人
近畿会場	京都市：京都リサーチパーク 4 号館	2017 年 12 月 23 日（土） 13：00～17：00	88 人
関東会場	東京：渋谷区地域交流センター新橋	2017 年 12 月 24 日（日） 13：00～17：00	120 人
北海道会場	札幌市：道民活動センタービル	2018 年 1 月 14 日（日） 14：00～16：30	108 人
北信越会場	富山市：富山県聴覚障害者センター	2018 年 1 月 21 日（日） 9：00～12：00	71 人
東海会場	名古屋市：桜花会館 3 階	2018 年 1 月 22 日（月） 13：30～16：30	40 人

3 電話通信サービスのユニバーサル化を考える大学学習会

日時：2018 年 2 月 16 日（金）13：30～16：30

会場：衆議院第一議員会館 1 階 多目的ホール

参加人数：約 150 人／国会議員、加盟団体、関係団体、一般参加者（電話リレーサービス事業者、行政職員 他）

内容：司会・小椋武夫委員／野田総務大臣他国会議員等あいさつ

電話リレーサービスの紹介動画上映

国内外における電話リレーサービスの現状…井上正之委員

日本財団の取り組み…石井靖乃委員

情報提供施設協議会の取組と課題…小竹安治委員

パネルディスカッション「電話リレーサービスの制度化について」

コーディネーター：小中栄一委員長

パネリスト：盛山正仁衆議院議員、尾形武寿日本財団理事長、

村井純慶應義塾大学教授、井上正之委員、

石野富志三郎全日本ろうあ連盟理事長

決意表明…小川光彦委員／閉会のあいさつ…宮澤典子委員

4 電話リレーサービスに関するPR

(1) 専用ホームページの開設…<https://www.jfd.or.jp/trs/>

(2) 啓発のためのパンフレット作成

専用ホームページより無料ダウンロード可能

…<https://www.jfd.or.jp/trs/files/pdf/trs-pamphlet.pdf>

IV 課題

1 利用者

(1) 利用者教育の視点

- ・特に幼少時から聴覚障害があった場合、音声による電話ネットワークを利用した経験に乏しく、電話の必要性、利便性に気づく機会があまりない。どんなメリットがあるのか理解していないので、使おうと思わないという課題がある

聴覚障害者本人が利用することで、自立や自己決定を支援することにつながることを説明し、本人の理解や自覚を促す機会が必要である。説明会の開催などが望まれる。

- ・聞こえる人は、オペレーターを通して聞こえない人と電話で話す、という経験がほとんどないため、「代理電話」と警戒されがちである。聞こえる人に対する電話リレーサービスの周知が必要と考える。

(2) 安全面について

- ・緊急通報 生命や財産等の安全に関わる緊急通報等が必要であるという意識を持つことが急がれる。
- ・セキュリティやプライバシーに関わる通信や内容に注意が必要である。これは個々のリテラシーにかかる部分が多い。

(3) 通話のマナー

- ・従来電話を利用してなかったため、音声電話で使われる「相手を確認する」「名乗る」「相手の都合を聞く」といった流れや、長時間の通話は相手やオペレーターに負担をかけるといった通話時のマナーが身につけていない場合がある。
- ・ビデオリレーの場合、直接相手の表情が見えないため、手話での会話のように即座に判断することがしにくい面もある。

(4) 通話品質の保持

現状では個々の求める通話品質を選択できる機会が少ない。受け身になることなく、使用する単機、オペレーターの手話スキル等により、本人が選択できるものだという意識を持つ必要がある。

(5) 利用する端末のリテラシー

PC、スマートフォンやタブレットなど、さまざまな端末で電話リレーサービスが利用できるようになると、利用者の側でも個々の端末を操作できるリテラシーが求められる。

2 事業者

日本財団における電話リレーサービスのモデルプロジェクトにより、聴覚障害者が「電話」という新たな連絡手段を獲得し、自宅や外出先など好きな場所から電話をかけること

ができ、社会参加の一助となった。また、年を追うごとに依頼が急増、サービスの需要が年々増加してきたと実感している。

しかし、サービス自体の社会への周知はまだ十分ではない。まだ電話リレーサービスの利便性を体験していない聴覚障害者がより多くいることから、利便性の周知や利用機会を増やしていくことで、様々な場面で社会参加や自立につながるような取組が必要である。あわせて、利用者へのＩＣＴ機器の使い方や電話マナーの周知も必要であろう。また一方で、利用場面においては、かけ先から本人ではないという理由で断られたり、不審がられる事もあることから、電話のかけ先(国民)に対してもサービスの周知を図っていく必要と考える。

電話リレーサービスについては、電話は本来通信事業であることから、「福祉サービス」としてではなく、上記におけるサービスの周知を含め国や公共機関が公共の「通信サービス」として制度化する必要があるのではないかと考える。

「通信サービス」とすれば、お互いの電話番号でもって、聞こえる人からも同様に聴覚障害者へ通話が可能になり、公共サービスとして、共通のプラットフォームや通話料も含めた負担も公平な仕組みを考えることができる。

「福祉サービス」とすれば、法的な整備も含め、運営主体の異なる全国の各情報提供施設において、いつでもどこでも電話がかけられるような仕組みが可能であろうか。聞こえる人から聴覚障害者への営業や勧誘、また、聴覚障害者が自営する事業所等の営業などの通訳を、聴覚障害者の社会参加や自立を支援する施設の事業として適当だろうか。

「福祉サービス」を担う情報提供施設として考えた場合、公共の「通信サービス」としての電話リレーサービスの制度化を前提とした上で、「電話リレーサービス」の仕組みを活用しながら遠隔手話通訳や各種相談も含めたＩＣＴを活用した情報・コミュニケーション支援として、聴覚障害者が電話インフラへのアクセス（電話リレーサービスの利用）が円滑にできるよう支援するのが役割と考えることから「通信サービス」と「福祉サービス」の両面から整理していく必要がある。

3 オペレーター

(1) 養成・認定・研修の未整備

現在、日本では電話リレーサービスオペレーターを養成するカリキュラムや認定基準は整備されていない。現行のオペレーターは手話通訳士や手話通訳者全国统一試験に合格した者あるいはそれに準ずる者である。それらの手話通訳養成が想定している、コミュニティ通訳や講演会・研修会などの通訳と電話リレーサービスは通訳の提供の仕方や扱う内容がかなり異なっているため、電話リレーサービスオペレーターに特化した養成カリキュラムの整備が求められる。また、現在業務に就いているオペレーターには、業務上のさまざまな事例を検討する現任研修も未整備である。事業所の枠を超えて業務研修や事例検討ができる体制を整備することも不可欠だと思われる。

(2) 労務管理と健康問題

オペレーターの身分や雇用形態及び働き方は様々である。また事業所ごとに営業時間も異なっており、時間帯や曜日によってはオペレーターの配置不足などが生ずる。そ

の結果特定のオペレーターが長時間、休憩なしで業務を続けたり、休暇返上でシフトを入れるなどの過重労働が懸念される。通常の手話通訳では、健康障害の予防のため長時間にわたる場合は複数名の通訳者が交代で通訳することが推奨されている。電話リレーサービスにおいても同様の対策と、それを管理する人員の配置が求められる。また、業務上の問題を相談したり、利用者からの苦情等に対応できるスーパーバイザーの配置も重要である。

(3) 倫理感

対人労働をするうえで職業倫理の遵守は不可欠である。現在、手話通訳者は、日本手話通訳士協会が策定した「手話通訳士倫理綱領」を職業倫理として掲げているが、電話リレーサービスも同綱領の遵守が求められる。その中には業務上知り得た情報や内容に関し、他に漏らしたり、他の目的には流用しないよう徹底が必要である。また、その業務の性質上、諾否を検討する余裕もなく電話リレー依頼が入るような状況で、そのサービスが反社会的な目的に利用され、利用者の利益を損なうことのないよう十分配慮し、常に検証する必要がある、オペレーター各人の高い倫理意識が求められる。

(4) ガイドラインの作成

以上の点を内外に示すためにもガイドラインを作成し、行動規範を示し、電話リレーサービスおよびオペレーターに対する社会的信頼を高める必要がある。

4 独自事業

地方自治体の電話リレーサービスは、自治体の直接運営、または外部委託により実施している。

いずれの場合もサービスの運用時間は、おおむね9時から17時までといった時間帯が大半である。これは、地方自治体や委託先の勤務（業務）時間内で設定されているためである。これに対して利用者からは、早朝や夕方以降に利用したいとの要望も多い。これから行こうとしているお店や病院などの予約や宅配便の受取などに利用したいからと考えられる。運用時間の延長には、オペレーターの確保が必須であるが、人材の確保とコスト増という課題が生じるため、簡単には延長ができないというのが現状である。

運用にあたっては、サービスに直接携わるオペレーターの技術習得・レベルアップも重要である。オペレーターは、日々多様化する依頼内容に的確に対応する能力が必要である。その能力を習得するための研修・講習の受講が重要であるが、専門の研修会などがないのが現状である。そのため、国が研修を実施することが望まれる。

また、各自治体とも、電話リレーサービスの利用者（登録者）が少ないという現状がある。実際にサービスを利用している聴覚障害者からは好評を得ているが、こういうサービスがあることを知らなかったという方が多くいる。また、サービスのことを知っていても、機械の操作に不慣れであったり、通信環境に影響されて十分に使えないという方も多い。さらに、サービスを利用する場合でも、カード会社等では契約者本人ではないという理由で対応を拒否される場合もある。いかにこのサービスをPRしていくか、また、誰でも簡単に、様々な場面で使えるようにしていくか、今後の課題である。

V 提言

1 電話リレーサービス事業がなぜ必要か

音声聞こえない人は電話が使えません。聞こえる人と同じように電話が使えるならば、聞こえない人の世界は広がります。

電話は、24 時間 365 日、いつでも安定して使えます。日本の、世界のどこにいても電話番号が分かれば誰とでも自由に話せます。適正なコストで使えます。電話はリアルタイムかつ双方向のコミュニケーションができるという大きな特徴があります。電話の登場は聞こえる人たちの生活や働き方を大きく変え、人類の社会構造の変革の大きな要因となってきました。

音声聞こえない、聞こえにくい私たちも電話を使いたい。その思いは、多くの聞こえない人が使えるようにと様々なツールを生み出してきました。1980 年代に手書き電話や、ミニファックスが登場したときは、電話回線を通して相手とつながることができる多くの聞こえない人は感動しました。その後、ファックスは聞こえる人たちの家庭にも普及し、ファックスはユニバーサルな通信機器となっています。また ICT（情報通信技術）の発展により、スマートフォンも含めた携帯電話でのメールが使えるようになりました。さらに、テレビ電話機能を付加した電話機も精度が粗いものも普通に使えるようになりました。今や、音声だけでなく、紙媒体、文字データ、映像とコミュニケーションツールが広がってきました。しかし、ファックスとメールでは、電話の大きな特徴であるリアルタイムかつ双方向のコミュニケーションはできません。またテレビ電話は使える人が限定されています。リアルタイムかつ双方向のコミュニケーションに参加できない、多くの聞こえない、聞こえにくい人は、電話を使う聞こえる人たちの世界に参加できず取り残されている状態のままになっています。欧米の聞こえない、聞こえにくい人の多くは、日本よりあらゆる分野での社会参加が進んでいます。彼らの多くは電話リレーサービスを活用しています。この電話リレーサービスを使って、聞こえる人に伍して、あるいはそれ以上に自らの能力を駆使して社会の第一線で活躍しています。聞こえない、聞こえにくい人が活躍できる場が広がることは、聞こえる人が聞こえる人のみならず、聞こえない、聞こえにくい人とのつながりが広がります。それだけではなく多くの聞こえない、聞こえにくい人が、この電話リレーサービスを利用することによって、聞こえる人たちが受けているように安心・安全な社会生活を送ることが保障されています。火災、震災、交通事故、電車事故、救急、あらゆる緊急時の連絡にも対応することができます。聞こえる人たちも安心して聞こえない、聞こえにくい人たちに対応することができるのです。

電話リレーサービスの利用経験のある聞こえない、聞こえにくい人の話によると、「電話ですぐに在庫確認できるようになった」、「仕事においても電話リレーサービスは有用であり、周囲からの評価があがった」、あるいは「電話できることは本当に行動範囲が広がること」「日常生活になくってはならないものとなっている」「自分で自立でき、急な連絡も出来て大変助かった」などの声が多く寄せられています。聞こえない、聞こえにくい人は電話を使用できないため、職場でも不利な立場におかれています。電話リレーサービスを仕事で活用することは、本人の能力をフルに発揮するだけにとどまらず、仕事全体の生産性向上にもつながります。

また、聞こえる人から聞こえない・聞こえにくい人に電話をかけられることでもあり、電話リレーサービスの制度化を享受するのは社会全体と言えます。

欧米で普及している電話リレーサービスは、リアルタイムかつ双方向のコミュニケーションができる唯一の方法であり、電話と同じようにいつでもどこでもだれとでも自由に使える仕組みです。聞こえない人同士をつなぐだけではなく、聞こえない、聞こえにくい人と聞こえる人をつなぐことができます。電話リレーサービスは、聞こえない、聞こえにくい人も、聞こえる人同士で使っているのと同じように電話ができるようにすることを実現します。

2 電話リレーサービス事業の制度化について

情報へのアクセス手段は、近年大きな進歩を遂げ、様々な方法が開発されています。しかし限られた人のみが情報アクセスの恩恵を受けるのではなく、すべての障害者が情報を本人の望む形で受け取り発信することができるよう、誰もが等しく情報にアクセスできる社会を目指した、「情報アクセシビリティ」が普及されるようになってきました。

電話リレーサービス事業は、現在、日本財団、聴覚障害者情報提供施設、事業者で行われていますが、聴覚障害者が求める「24 時間 365 日」のサービスではなく、また、財源やオペレーターの確保等の課題があります。サービス事業への財政的支援は必須であり、国のリーダーシップによるユニバーサルサービスとしての位置づけや電気通信事業者の責任の明確化など法制度を含めた課題が多くあります。

国連障害者権利条約（以下、権利条約）第 9 条及び国の障害者基本法第 22 条では、障害者が電気通信を利用しやすくするための施策を求めています。

電話は社会インフラであり、公共サービスとして位置づけられています。音声通話と同じ程度の負担で提供されるべきという考えから電話リレーサービスを公的責任で実施できるようにすることが必要です。つまり、公共サービスとして電話リレーサービス事業を行うことは、法令等を整備することによって、聞こえない、聞こえにくい人、また発話困難な人など今まで電話利用が困難であった人も、通訳費用を自己負担することなく、電話が利用できる継続的な制度およびシステムを構築することです。

国際電気通信連合は国連傘下の機関で、通信分野の様々な技術・サービスの国際的な標準の策定を担当しています。現在、ITU-T（電気通信標準化部門）において、電話リレーサービスの国際標準化が欧米を中心に進められています。サービスの提供方式、課金体系、運営資金の調達法、サービスの提供内容、サービスの品質などが細かく規定されています。電話リレーサービスは既に常識であり、欧米やアジアの 25 カ国以上において提供されていますが、残念ながらわが国では制度化への道筋さえ描かれていません。早急に電話リレーサービスを公共の仕組みとして提供する必要があります。

3 電話リレーサービスを公共のサービスとするために

権利条約第 9 条「施設及びサービス等の利用の容易さ（アクセシビリティ）」において次のように規定しています。「…障害者が他の者との平等を基礎として…情報通信…の利用の容易さを妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃する事を含むものとし…」。そして障害者基本法においても第 22 条で「国及び地方公共団体は、…情報通信機器の

普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する利便増進…」と規定しています。

私たちは、この権利条約の諸規定から、他の者との平等を基礎とすること、情報通信の利用の容易さ（アクセシビリティ）という観点から、電話リレーサービスを公共のサービスとすることを求めます。

また、電気通信事業法の第6条（利用の公平）において「電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的扱いをしてはならない」と規定し、第7条では、「基礎的電気通信役務の提供（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう。…）」と規定しています。

このわが国の電気通信事業法の各規程からでも、聞こえない、聞こえにくい者も、聞こえる人と同じように国民であることを確認し、電気通信事業法施行規則第14条において掲げる電気通信役務が「音声伝送役務」のみと規定されていて、音声のみを伝送すると解釈されていることについて、私たちは規定の改正を求めるか限定した解釈の是正を求めます。

電話リレーサービスを公共のサービスとするにあたり、実施体制、財源確保、手話と文字のオペレーターの養成・研修、機器・アプリケーションを使いやすくすること等の課題が整理されてきています。

現在は、厚生労働省により、社会福祉資源の一つとしての聴覚障害者情報提供施設が実施する予算が出ています。しかし、聴覚障害者情報提供施設が提供する電話リレーサービスは、昼間の時間帯に限定されており、また障害福祉サービスの事業であるので、聞こえる人が自ら聞こえない人にかかる仕組みになっておりません。今の電話と同じようなレベルにはなっていないという課題があります。電話リレーサービスを、情報通信のアクセシビリティにおける公共のサービスとしていくための法整備を実現していくには時間が必要とされます。そのため当面は、聴覚障害者の社会参加を支援する役割、つまり福祉分野での役割を持って、情報通信との連携を踏まえつつ、福祉分野以外のすべての分野において電話リレーサービスの普及啓発を進めていくことが必要になります。

2018年2月16日に行われた「電話通信サービスのユニバーサル化を考える大学学習会」において、ユニバーサル社会を推進すること、ICTの発展普及に基づく情報通信のアクセシブルなあり方の構築を進めること、現在25ヶ国で公的な電話リレーサービスが行われている海外の状況も参考にしつつ、聞こえない、聞こえにくい人が使いやすく、利便さを実現できるあり方が指摘されました。そして、社会全体で支える観点から、聞こえなくても電話ネットワークにつながれるように社会が変わりつつあるが、それだけでは十分ではない、自分が変わらなければ電話ネットワークは変わらない、自分が変わろう、世界を変えよう、聞こえない子どもたちが世界とつながっていけるようにしていこうと決意表明がありました。一つの目標として2020年の東京オリンピック・パラリンピックまでに公共サービス化を実現していくべきだとの意見が出されました。

私たちは、他の者との平等を基礎とすること、情報通信の利用の容易さ（アクセシビリティ）という観点から、2020年の東京オリンピック・パラリンピックのレガシーとして、電話リレーサービスを公共のサービスとすることに取り組みたいと思います。当面

は、聴覚障害者情報提供施設が障害福祉分野での役割を持って電話リレーサービスの普及啓発を進めていくと同時に、通信のアクセシビリティの問題として公共のサービスとすべく取り組むことが必要と考えます。そのために法整備の是正、実施体制、財源確保、手話と文字のオペレーターの養成・研修、機器・アプリケーションを使いやすくすること等の課題の解決に取り組めます。

VI 参考資料ーブロック学習会 アンケート分析

(1) アンケートの結果（グラフ）からみえる成果と課題について

全体的に、難聴者の参加が少なかった。難聴者にも重要なサービスなので、全国難聴者・中途失聴者団体連合会とも協議しながら、難聴者への啓発を進めていく必要がある。また、20歳代以下の参加が非常に少なかった。若い世代はICTに強いということかもしれないが、電話リレーサービス制度化に向けて若い世代の参加や協力を得ることも考えるべきではないか。今後は、聾学校の生徒たちにも何らかの形でサービスの啓発活動を進めることも視野にいれるべきではないか。

「8. 連絡方法について」を見ると、「聞こえる人をお願いして電話する」という回答がかなりの比率であり、電話リレーサービスの潜在的なニーズがあることがうかがえる。

「9. 電話リレーサービスについて」は、九州ブロックがサービスに関する知名度が高くなっているが、学習会の開催地が熊本で参加者の大部分も熊本からだったことが大きいと考えられる。(熊本の聴覚障害者情報提供施設が日本財団からの委託業者の一つであり地元でPR活動を進めていると考えられるからである)。一般的には、知らないか知っていてもどんなものかはわからない、という方が半数以上を占めており、サービスのPRや啓発が重要であることがわかる。「電話リレーサービスが生活に必要なものか」に対し、「いいえ」と答えた方がかなりの比率にのぼっている。これは、1つには、生来もしくは幼少時に失聴した耳の聞こえない人の場合、ずっと電話と縁のない生活を送ってきていることから電話の概念がほぼないことが理由として考えられる。

従って、来年度の学習会にあたっては、電話リレーサービスの効用について具体例もあげながら適切に説明していくことが必要になるのではないかな。

但し、「国が責任を持った制度にすべきか」についてはほとんどが「はい」と答えているので、サービスの必要性を全く認めていないわけではなく、来年度は、さらにアンケートの聞き方についての見直しをしながら分析を進めていく必要があると考えられる。

(2) 課題に対する「改善点」について

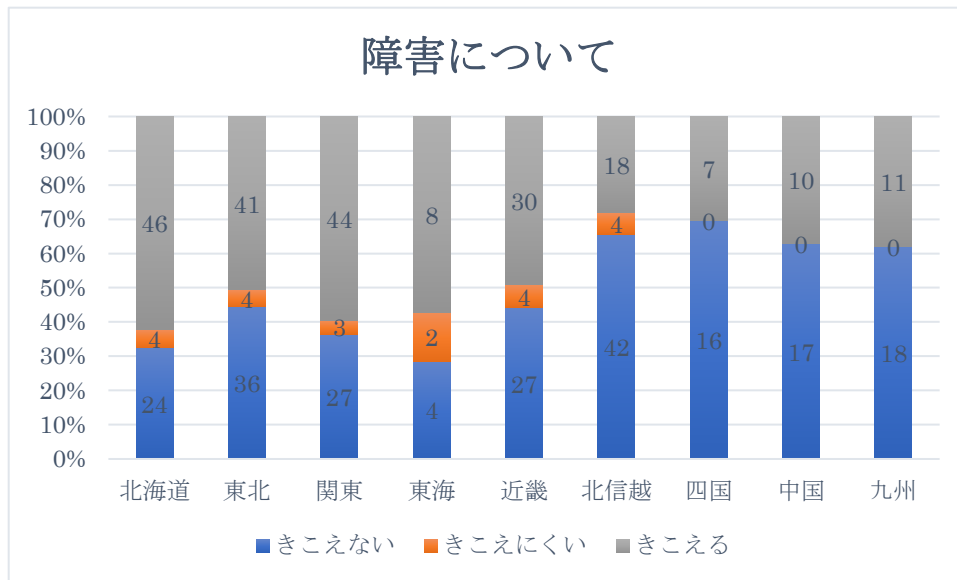
短期的には、学習会を各地において繰り返し開催していくことで、電話リレーサービスの知名度を継続的に普及させていくことが重要である。

長期的には、より広い世代の聴覚障害者に電話や電話リレーサービスの効用について啓発していくために有効な手立てを検討していくとともに、聴覚障害者や聴覚障害者の支援に関わっている人たちだけでなく、多くの一般者にも電話リレーサービスについて認知してもらうことが必要である。

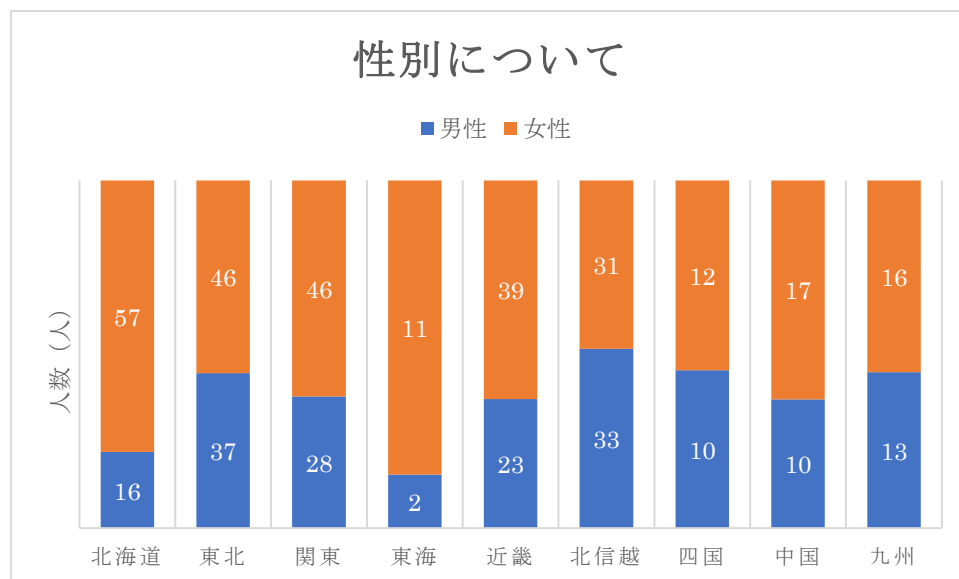
アンケート分析データ（グラフ集計）

ブロック学習会の参加者に配布したアンケートを回収し、結果を下記の通りまとめた。

1. 障害について

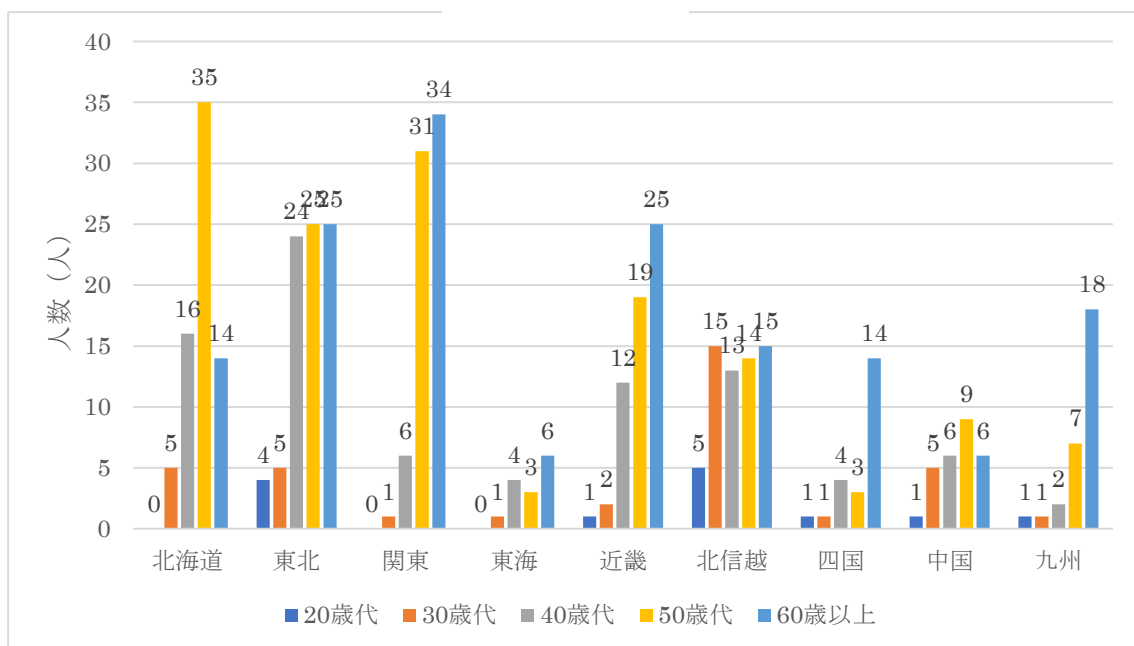


2. 性別

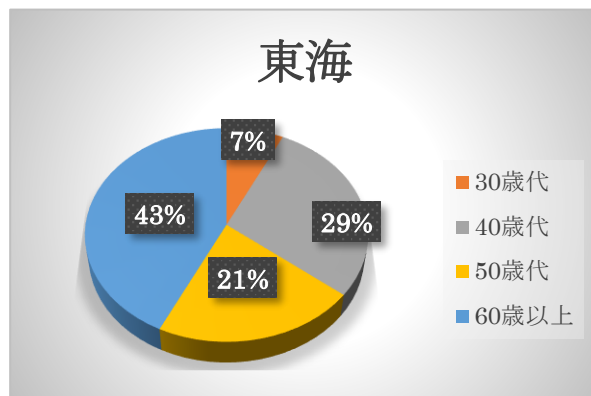
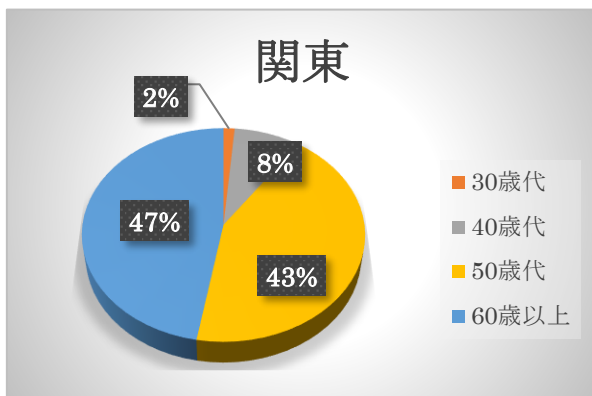
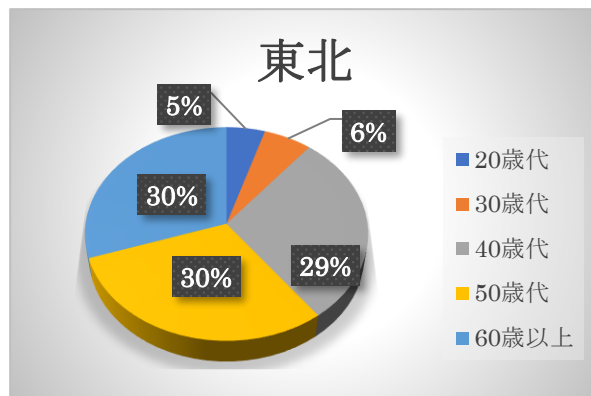
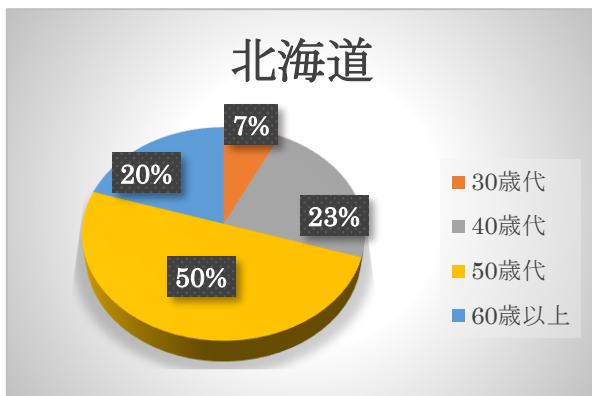


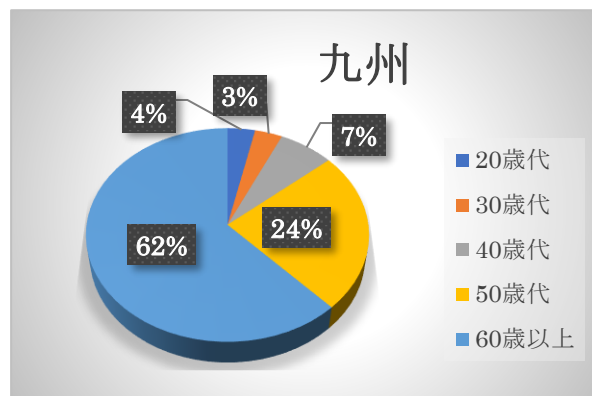
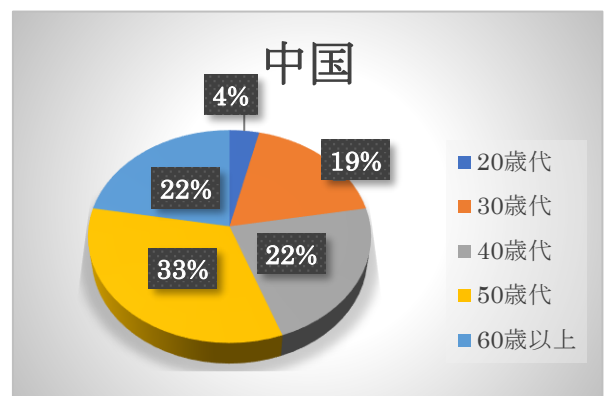
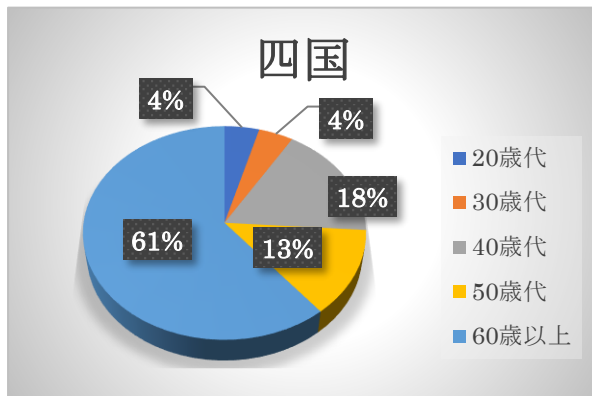
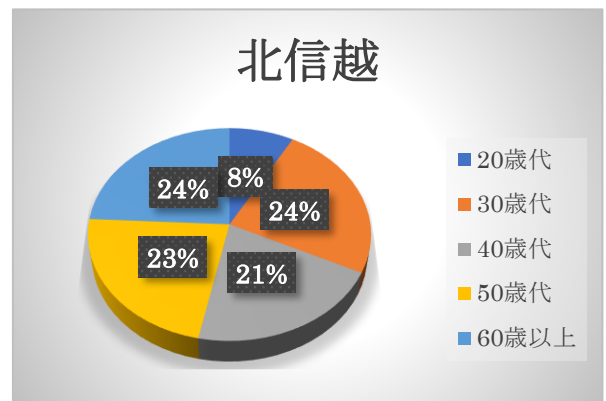
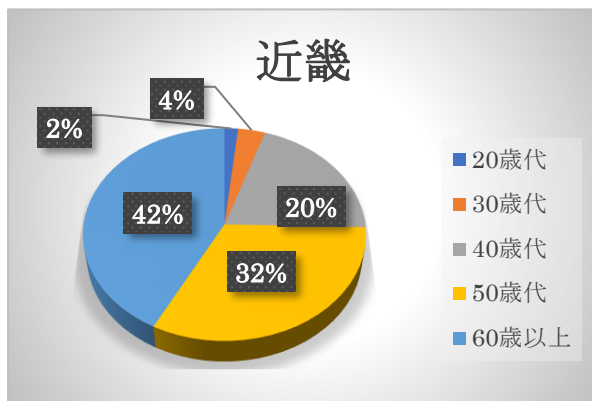
3. 年齢

全国版



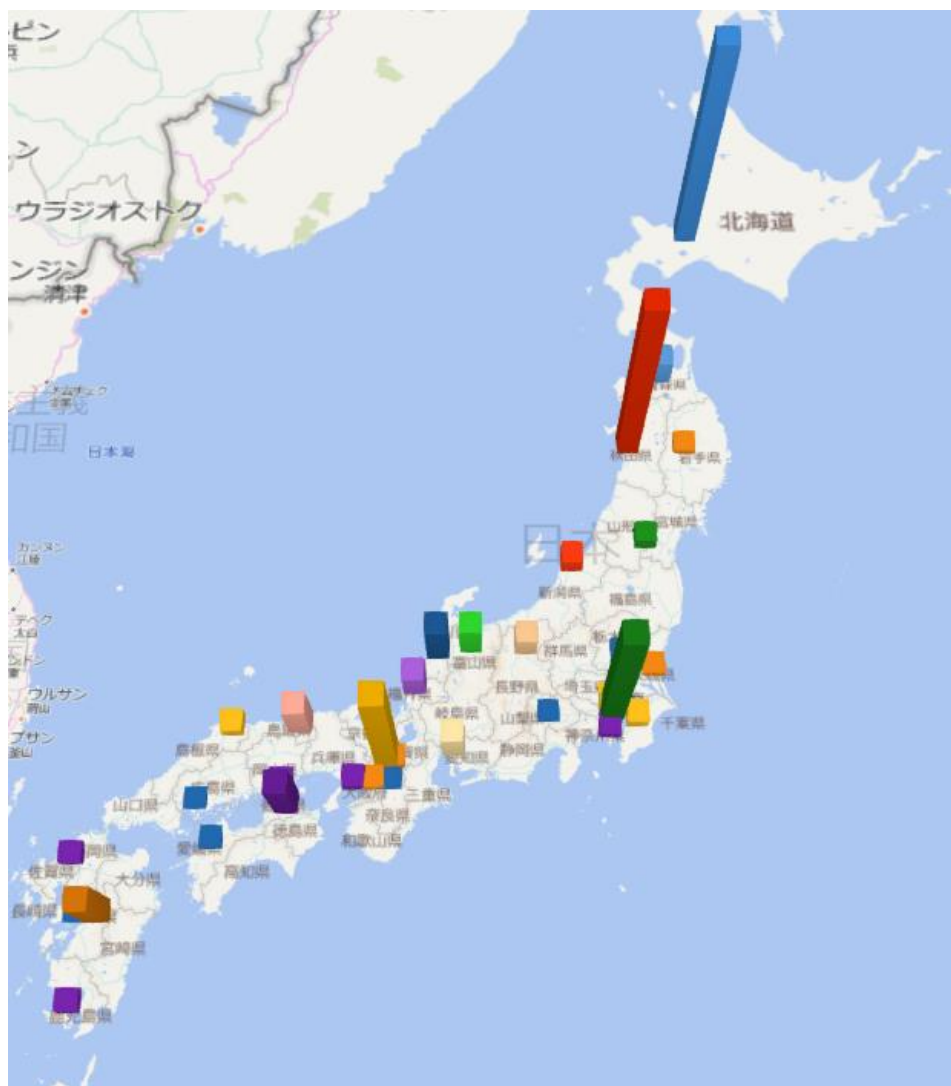
各ブロック版





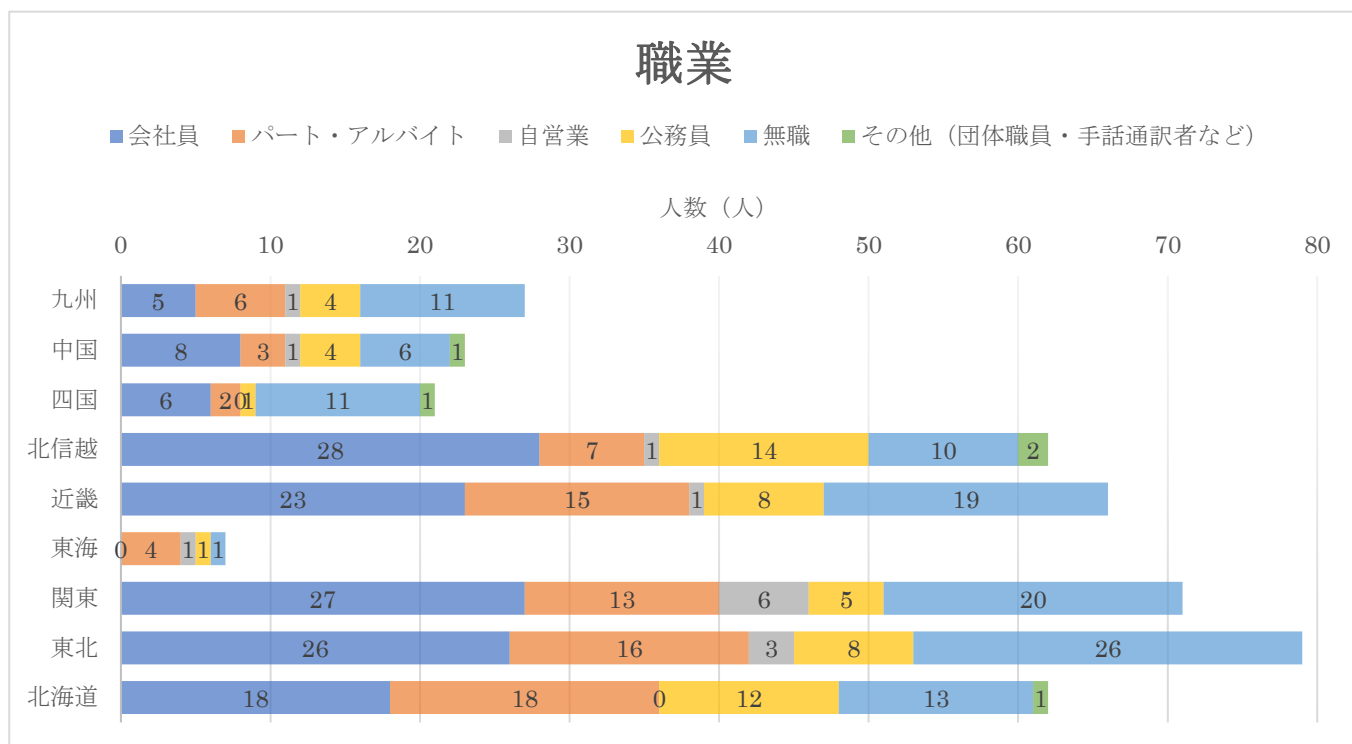
4. 住まい

県名	回答者数
北海道	71
秋田県	65
青森県	9
山形県	5
岩手県	2
東京都	56
千葉県	4
埼玉県	4
神奈川県	3
茨城県	2
山梨県	1
栃木県	1
愛知県	13
京都府	51
奈良県	1
滋賀県	2
兵庫県	3
大阪府	2
富山県	14
福井県	12
石川県	18
長野県	10
新潟県	6
熊本県	1
香川県	21
愛媛県	1
鳥取県	16
島根県	4
岡山県	3
広島県	1
熊本県	20
福岡県	3
鹿児島県	3
総合計数	428名

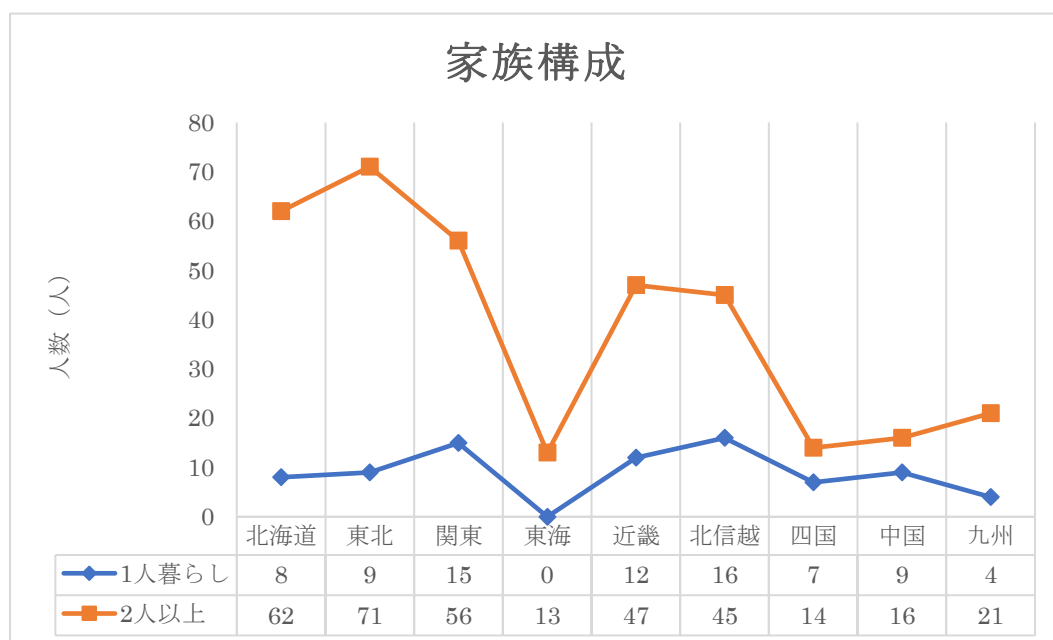


ブロック名	地域 回答者数	地域不 明
北海道	71	2
東北	81	2
関東	71	2
東海	13	1
近畿	59	3
北信越	61	3
四国	22	1
中国	24	3
九州	26	4

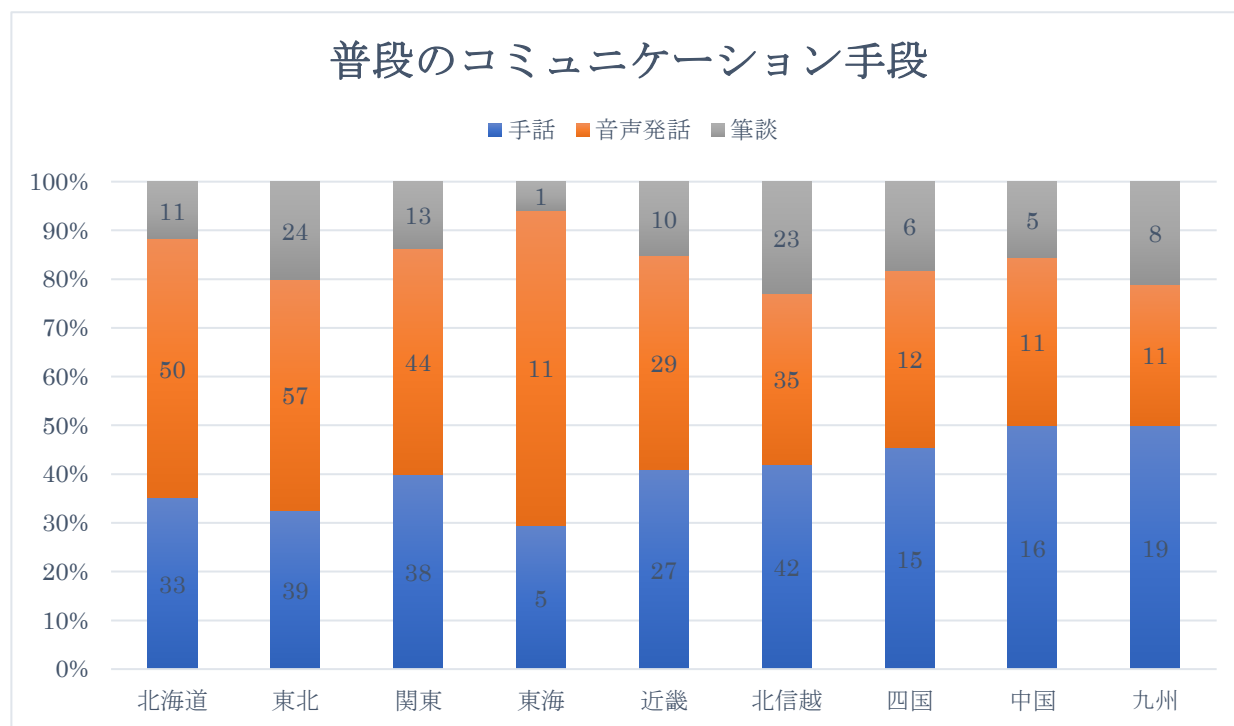
5. 職業



6. 家族構成



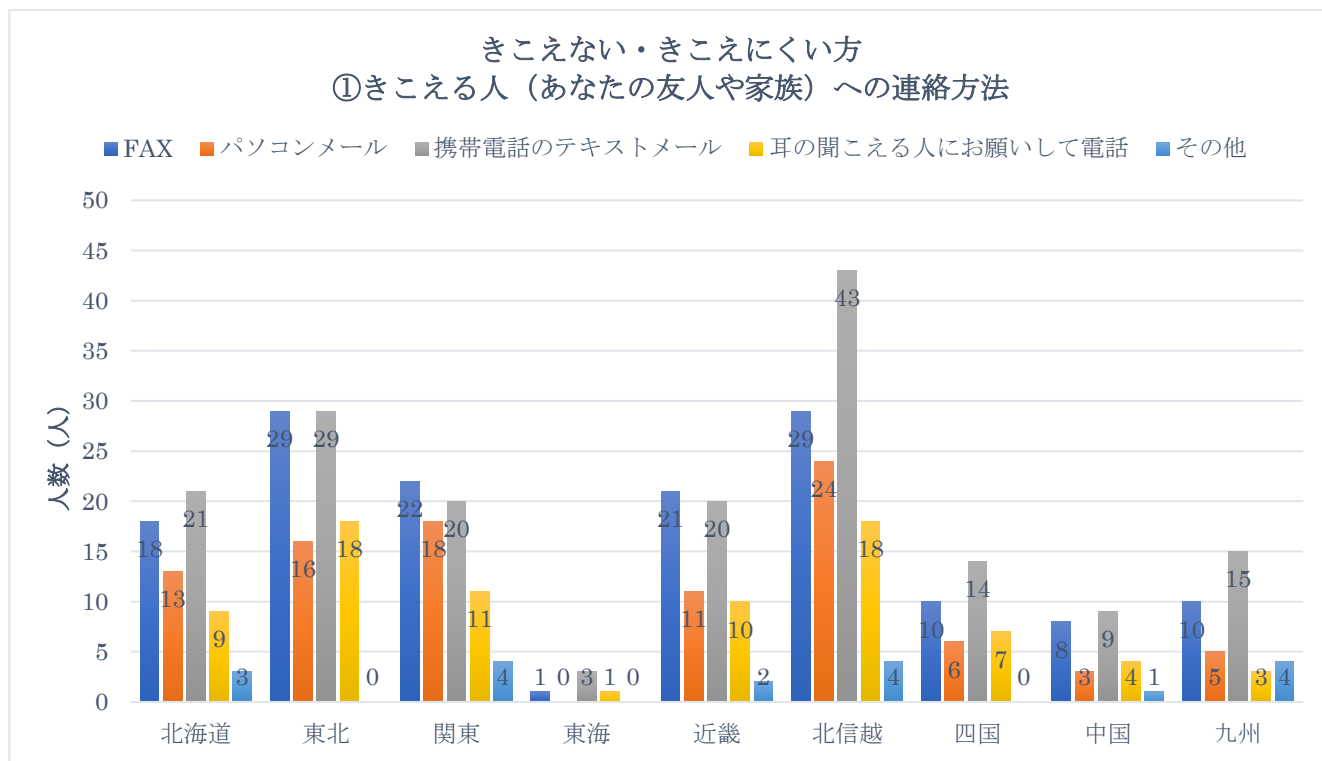
7. 普段のコミュニケーション手段



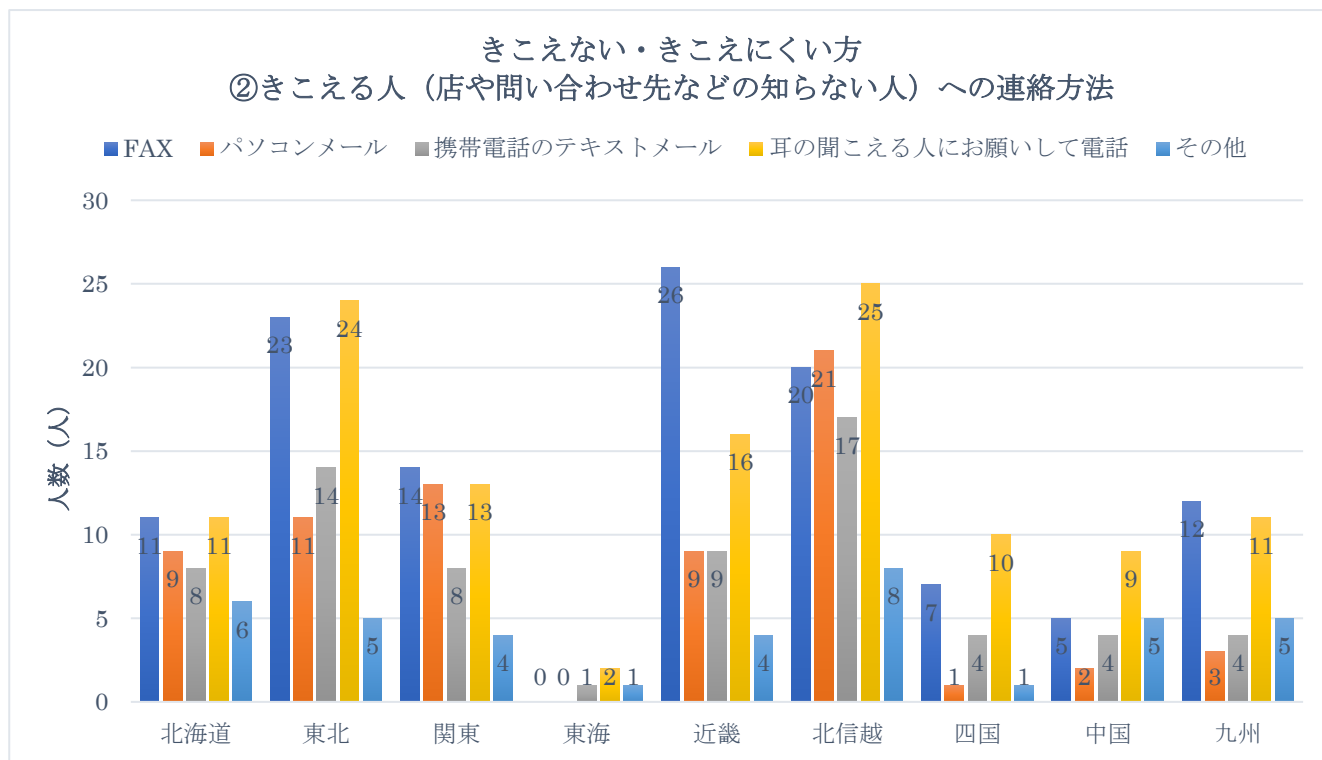
8. 連絡方法について

【きこえない・きこえにくい方】

① きこえる人（あなたの友人や家族）への連絡方法

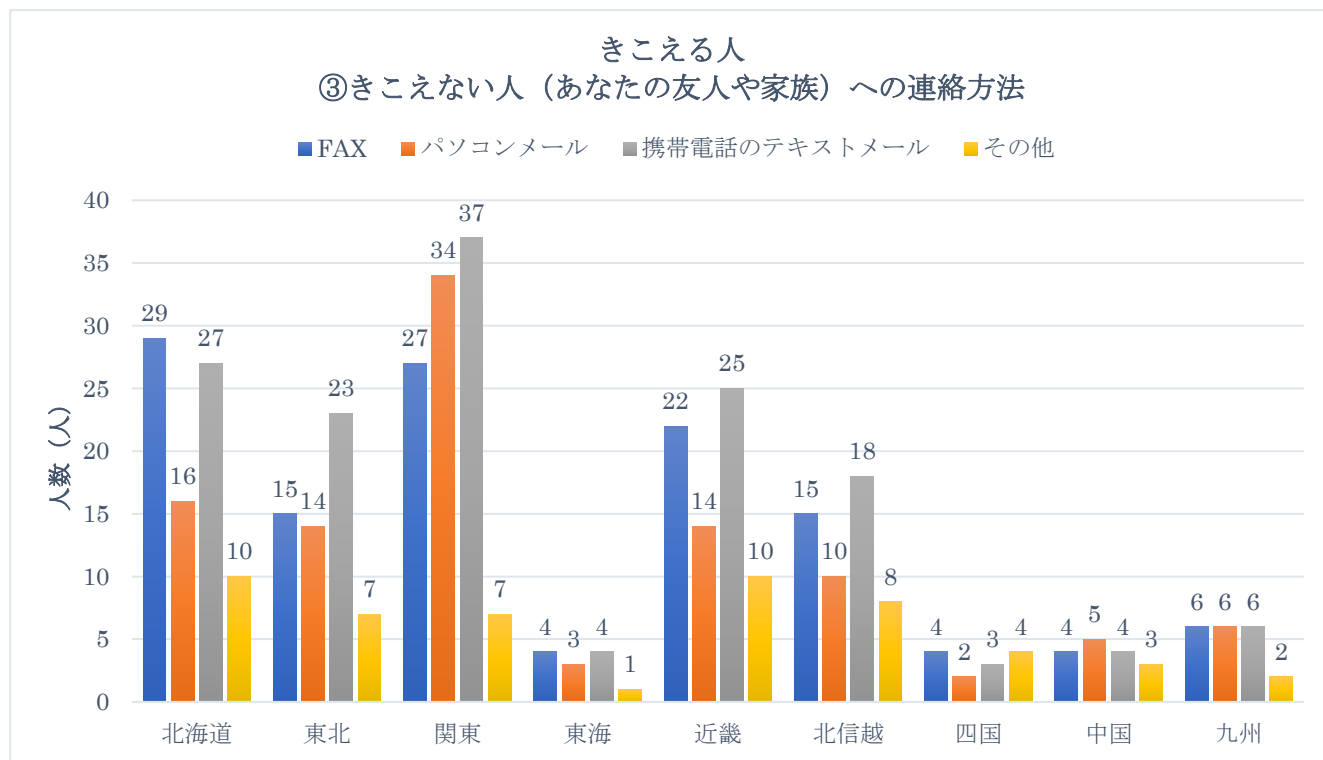


② きこえる人（店や問い合わせ先などの知らない人）への連絡方法

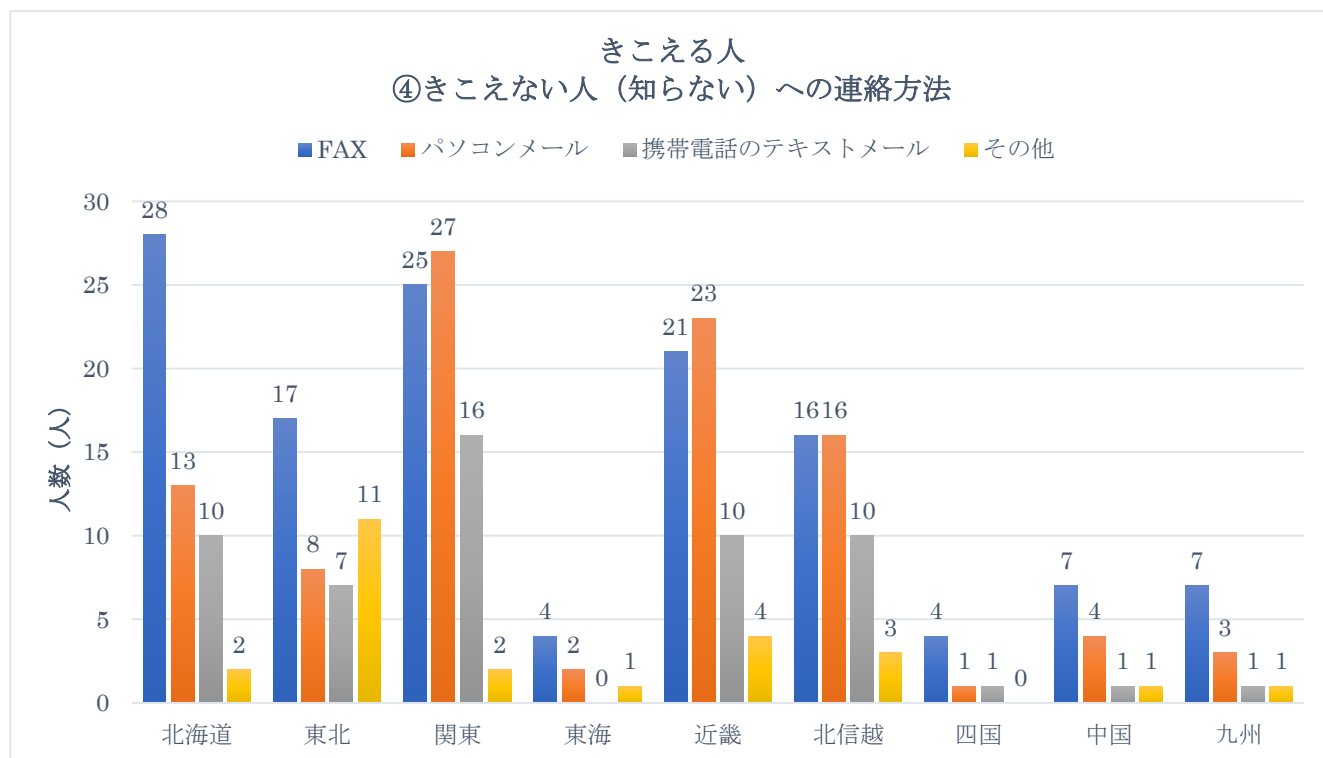


【きこえる方】

③ きこえない人（あなたの友人や家族）への連絡方法



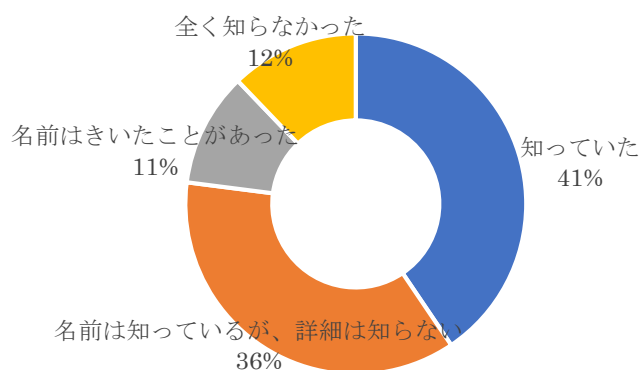
④ きこえない人（知らない人）への連絡方法



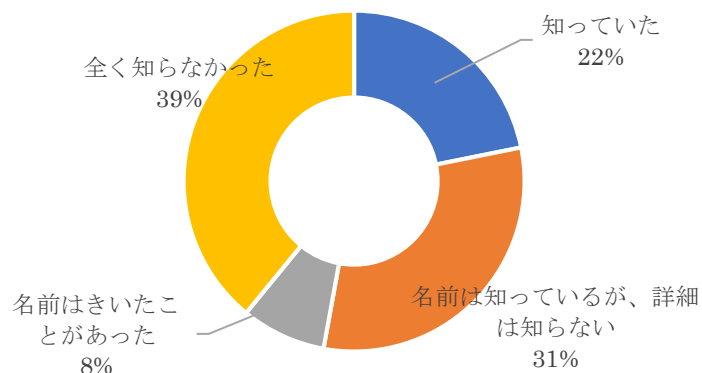
9. 電話リレーサービスについて

① 電話リレーサービスを学習会の前から、知っていたか。

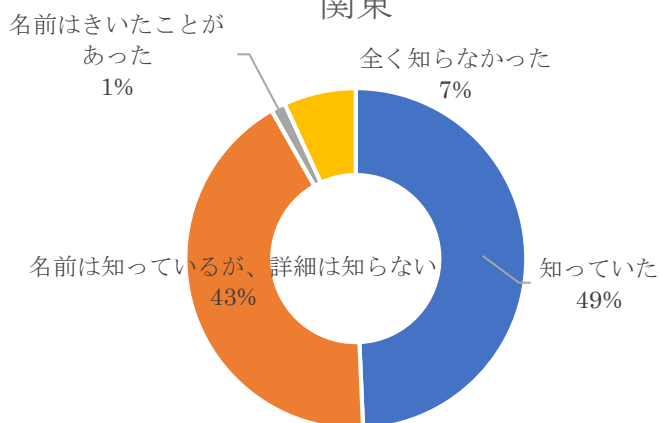
北海道



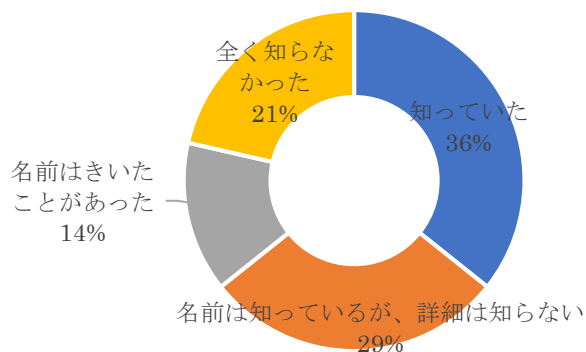
東北



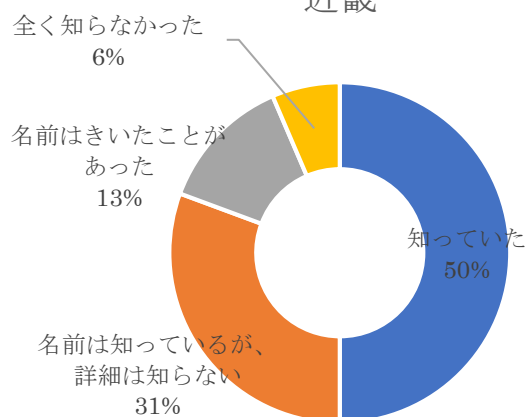
関東



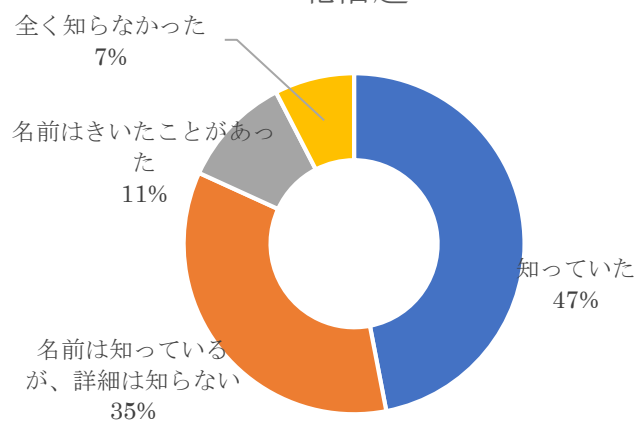
東海

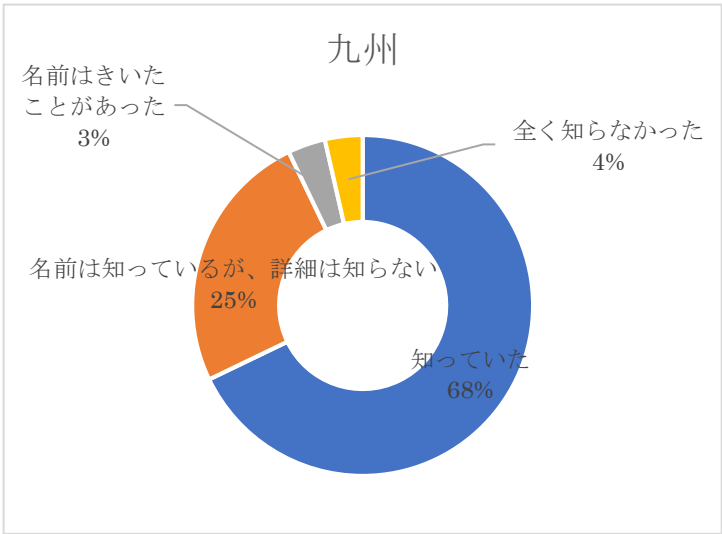
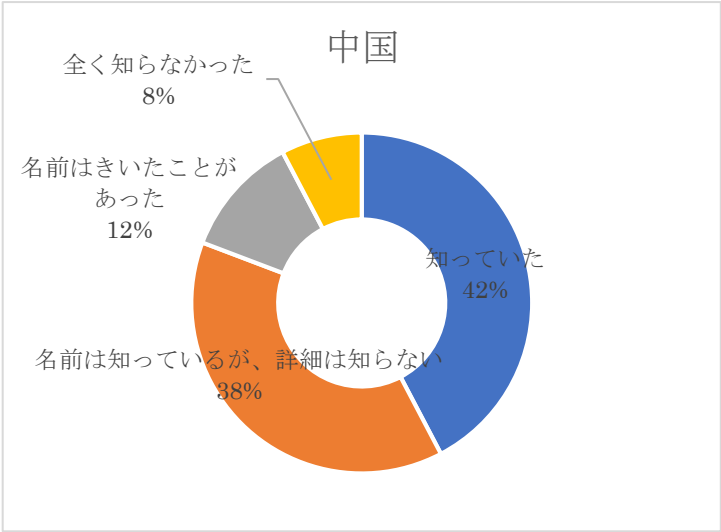
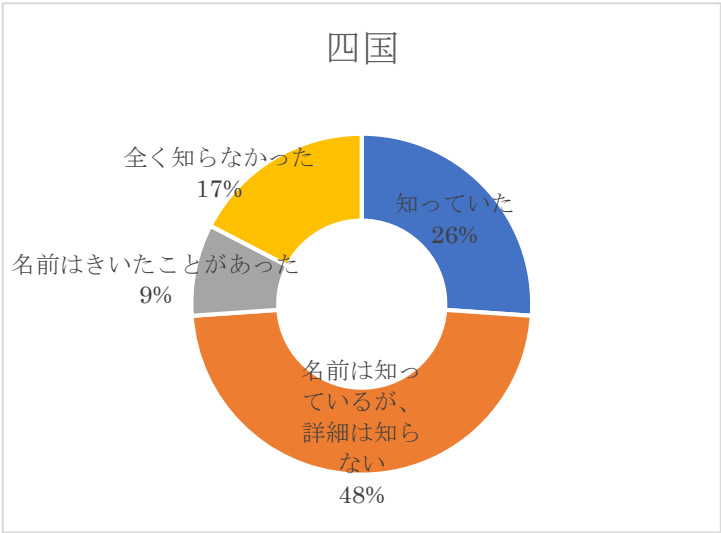


近畿



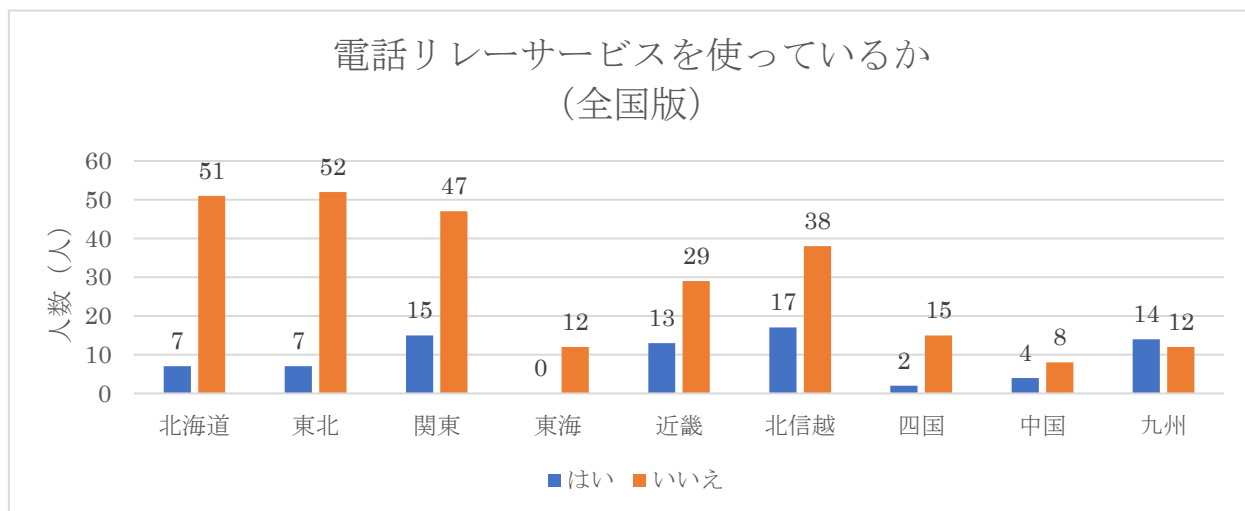
北信越



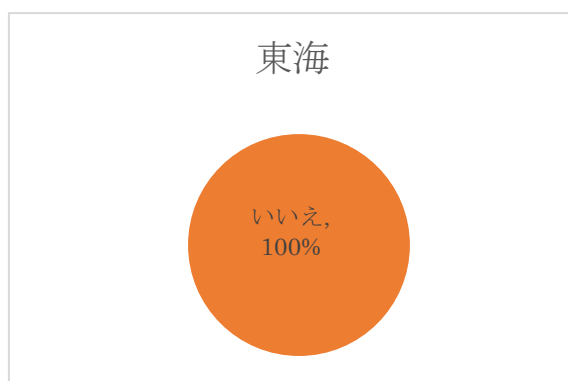
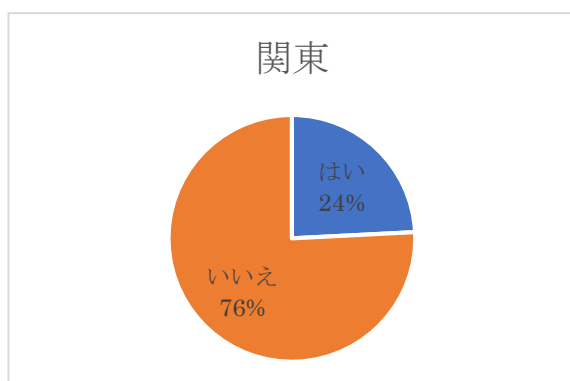
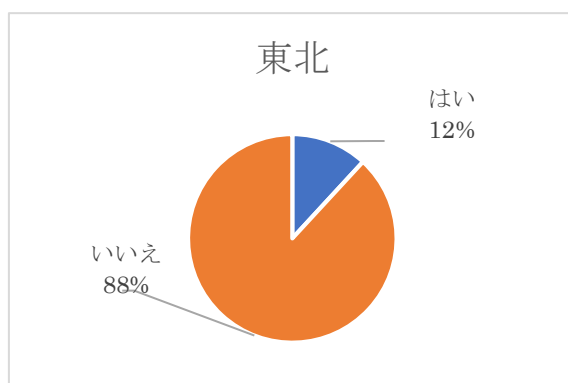
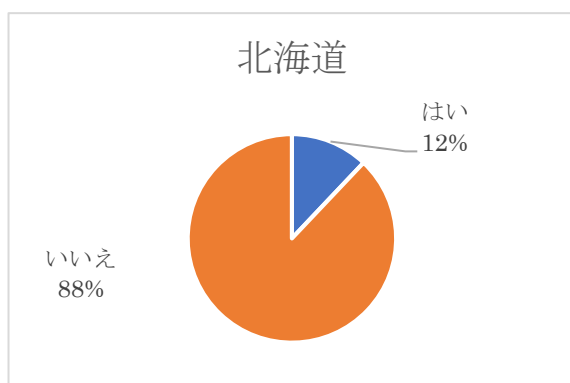


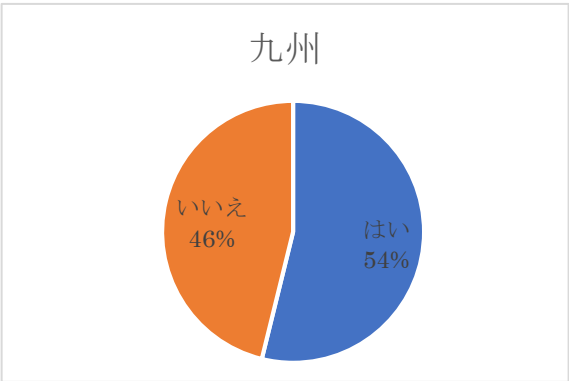
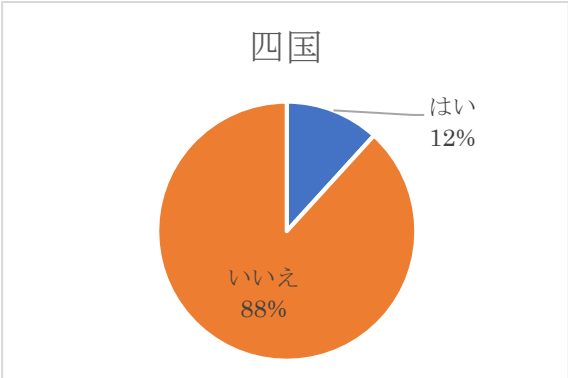
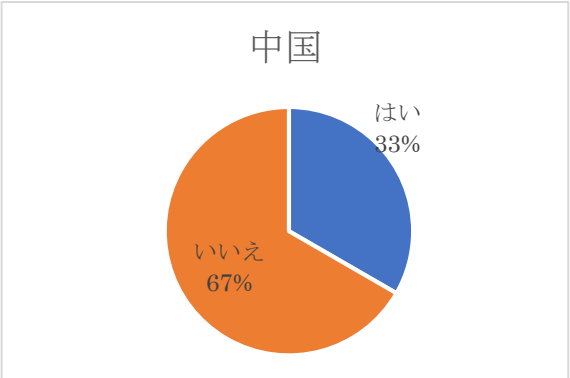
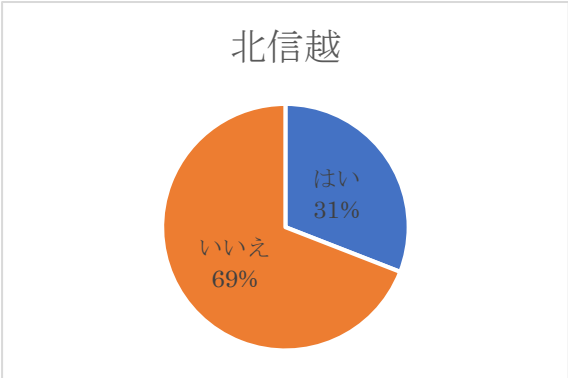
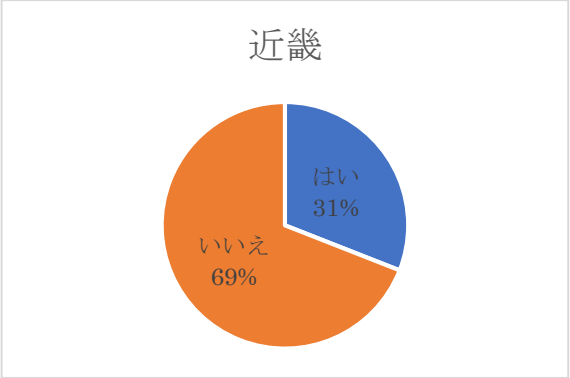
② 電話リレーサービスを利用していますか。

※①で「知っていた」、「名前は知っているが、詳しくは知らない」と答えた方のみに質問



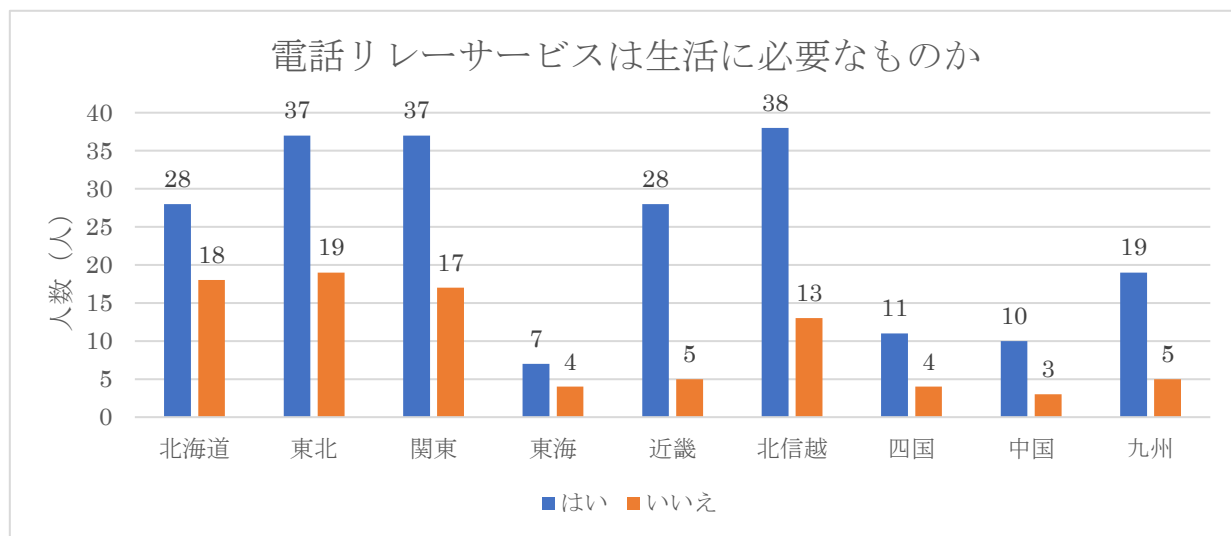
各ブロック版



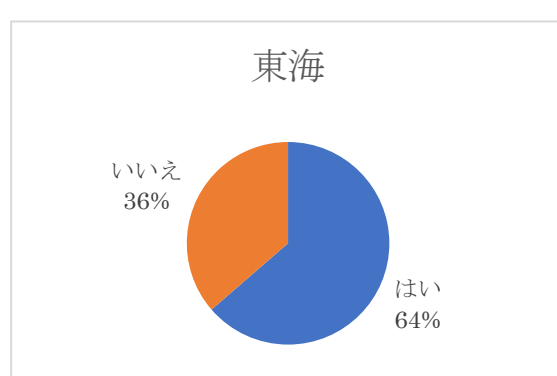
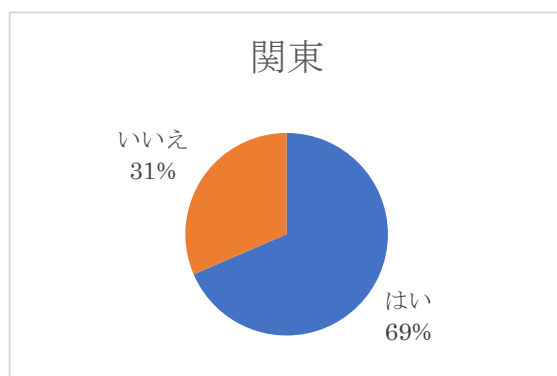
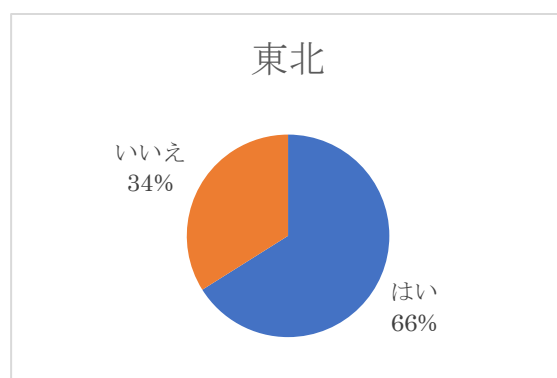
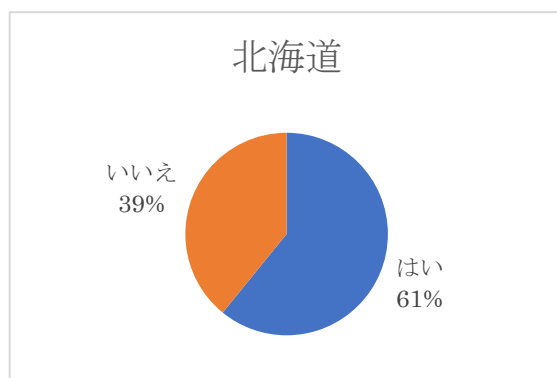


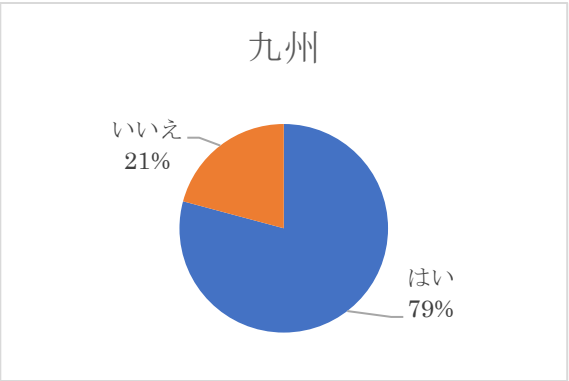
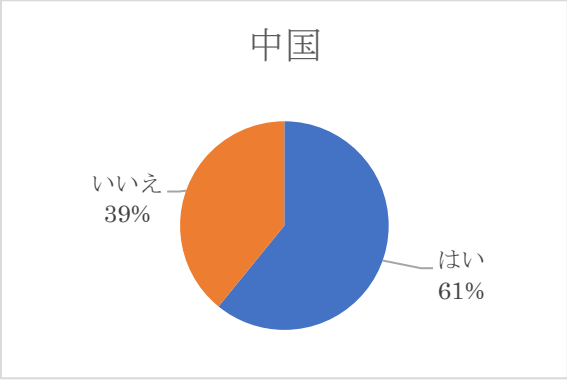
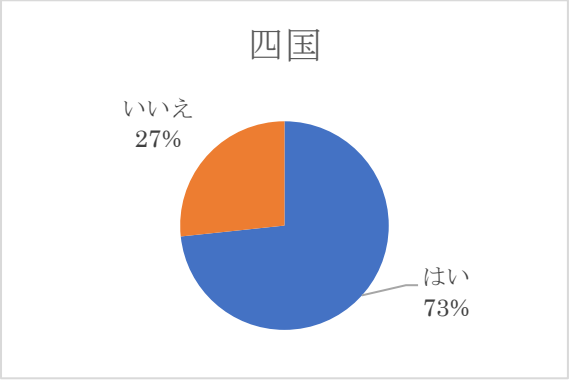
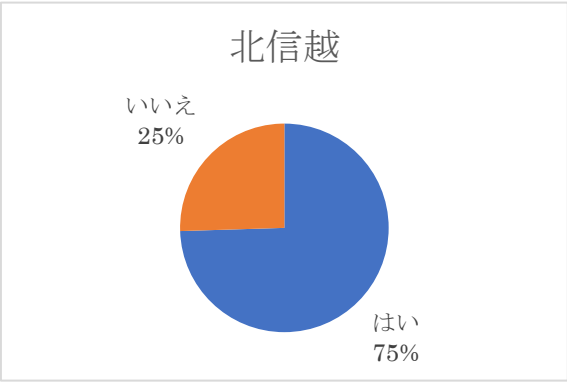
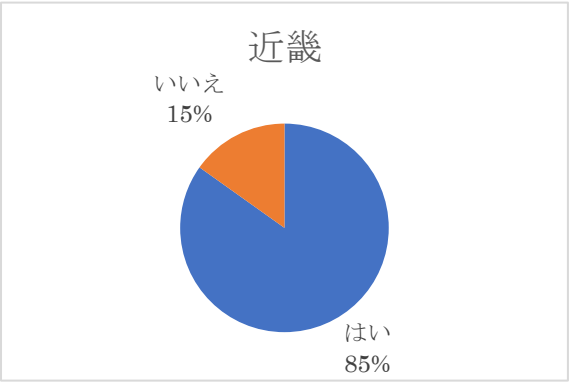
③ 電話リレーサービスは生活に必要なものか。

※①で「知っていた」、「名前は知っているが、詳しくは知らない」と答えた方のみに質問



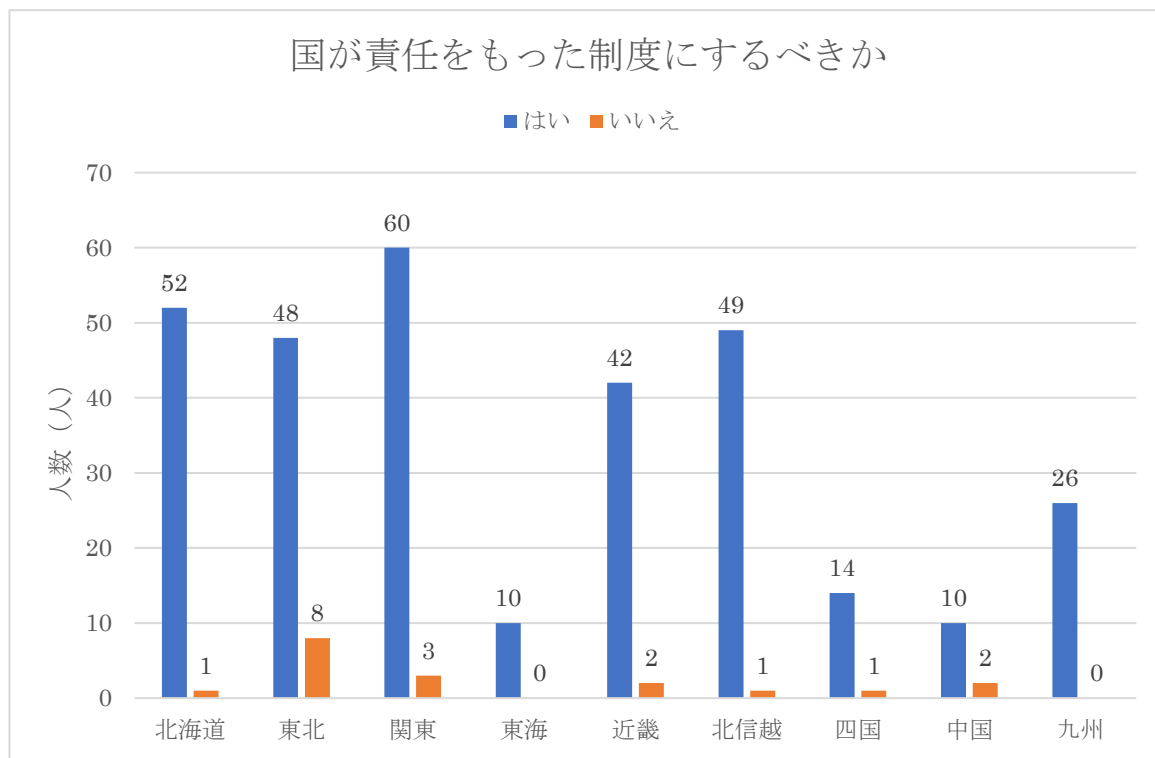
各ブロック版





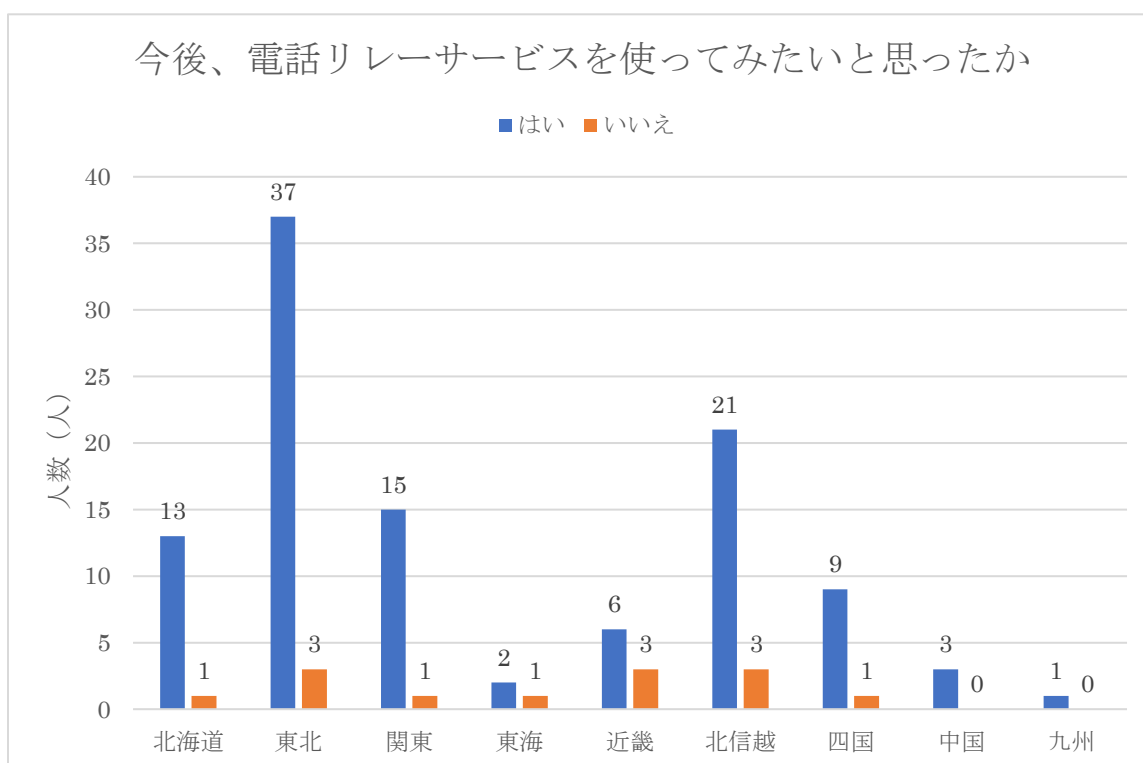
④ 今後、国が責任をもった制度にするべきだと思うか

※①で「知っていた」、「名前は知っているが、詳しくは知らない」と答えた方のみに質問



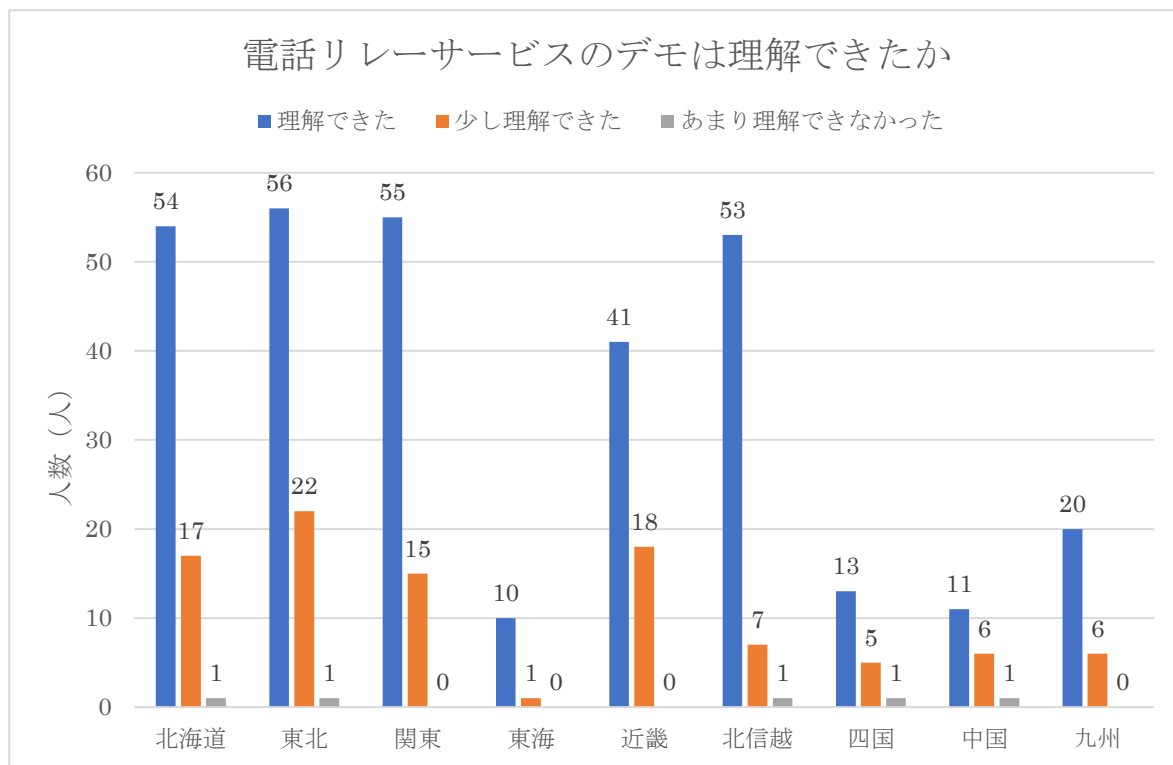
⑤ 今後、電話リレーサービスを使ってみたいと思いましたか？

※①で「名前は聞いたことがあった」、「全く知らなかった」と答えた方のみに質問

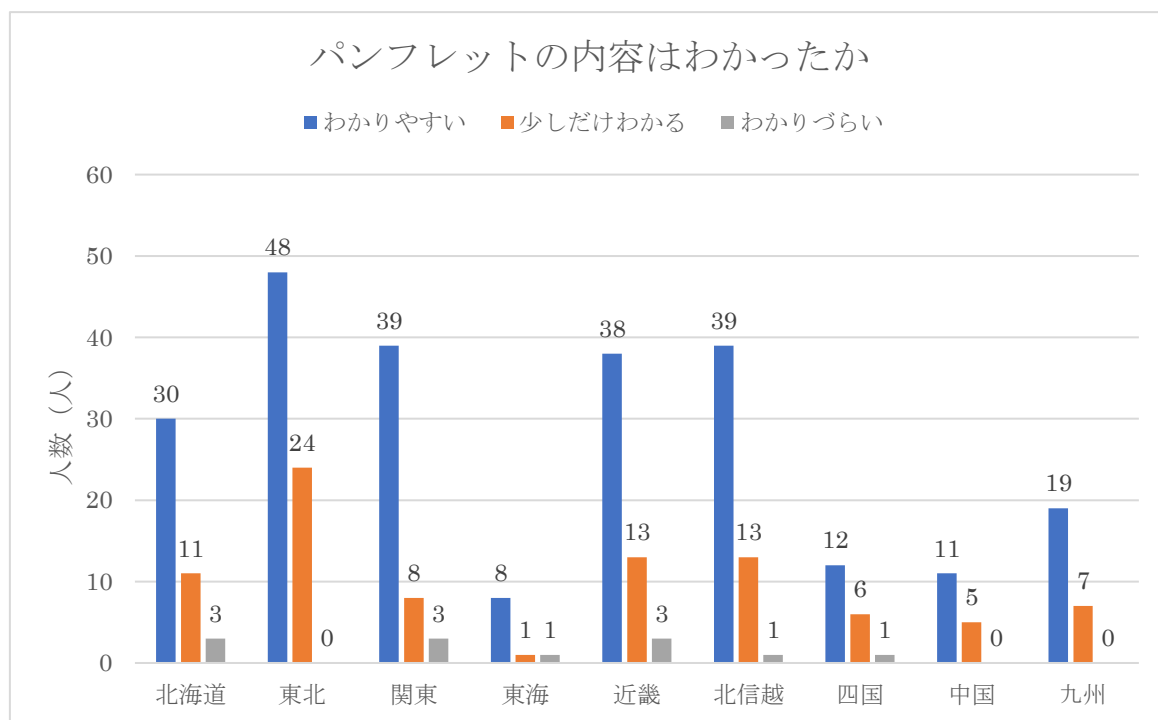


10. 当日の講演について

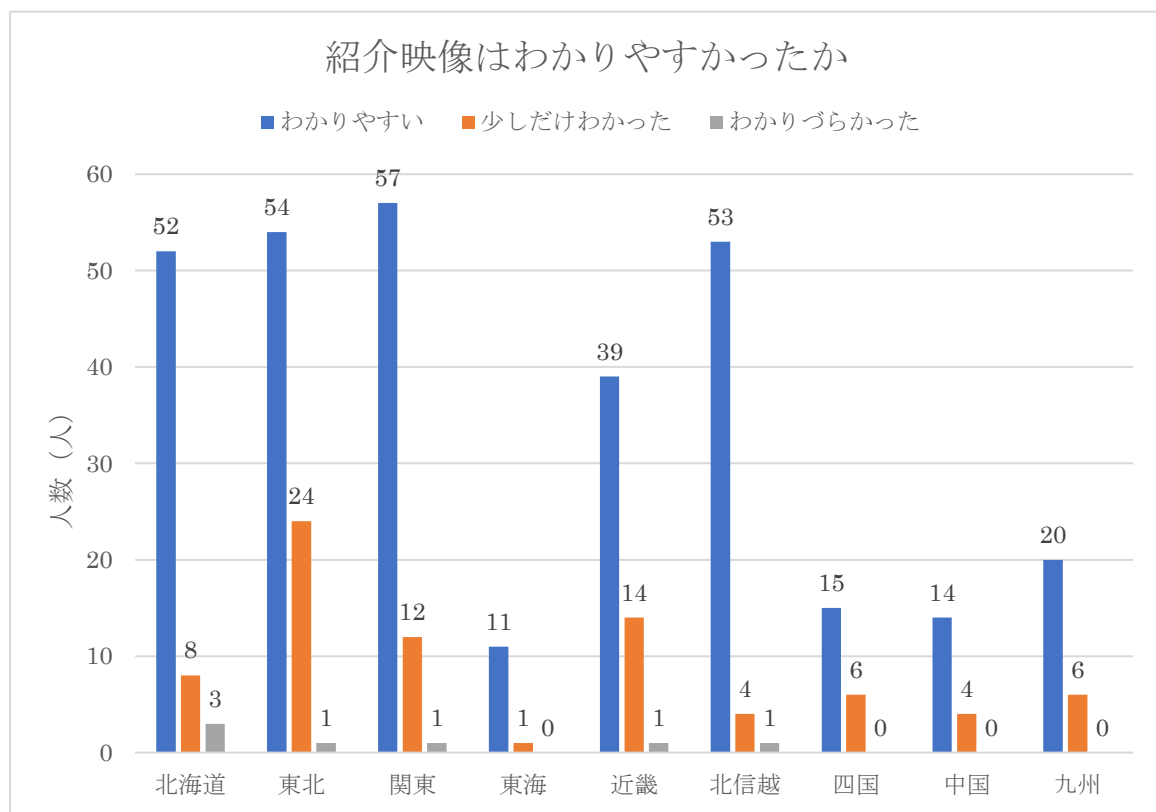
① 電話リレーサービスのデモンストレーションは、理解できましたか？



② パンフレット（電話のバリアフリー化って知ってる？）の内容はわかりやすいですか？



③ 電話リレーサービスについての紹介映像は、わかりやすかったですか？



参考：各ブロック学習会にて配布したアンケート用紙

アンケート調査ご協力をお願い

本日は、ご多忙のところ、学習会に参加していただき、誠にありがとうございました。
皆様方のご意見を参考に、よりよい電話リレーサービスの制度化を目指す参考にさせていただきますので、アンケートへのご協力をお願いいたします。

1. あなたについて、教えてください。

- 1-1. 障害について （ きこえない ・ きこえにくい ・ きこえる ）
- 1-2. 性別について （ 男性 ・ 女性 ）
- 1-3. 年齢について
（ ）20 歳代 （ ）30 歳代 （ ）40 歳代 （ ）50 歳代 （ ）60 歳以上
- 1-4. お住まいは？ （ ） 県
- 1-5. 職業について （ ）会社員 （ ）パート・アルバイト （ ）自営業 （ ）公務員 （ ）無職
- 1-6. 一緒に暮らしている家族構成について （ ____人家族 ・ 一人暮らし）
- 1-7. 普段のコミュニケーション手段は？ （ 手話 ・ 音声発話 ・ 筆談 ）※【複数可】

2. 連絡方法について

Q. 当てはまるものに○をいれて下さい。【複数可】

(1) きこえない・きこえにくい方にお聞きします。

I. きこえる人（あなたの友人や家族）への連絡方法は何ですか？

（ ）FAX （ ）パソコンメール （ ）携帯電話のテキストメール

（ ）耳のきこえる人をお願いして電話してもらう （ ）その他（ ）

II. きこえる人（店や問合わせ先などの知らない人）への連絡方法は何ですか？

（ ）FAX （ ）パソコンメール （ ）携帯電話のテキストメール

（ ）耳のきこえる人をお願いして電話してもらう （ ）その他（ ）

(2) きこえる方にお聞きします。

III. きこえない人（あなたの友人や家族）への連絡は何ですか？

（ ）FAX （ ）パソコンメール （ ）携帯電話のテキストメール

（ ）その他（ ）

IV. きこえない人（知らない人）への連絡方法は何ですか？

（ ）FAX （ ）パソコンメール （ ）携帯電話のテキストメール

（ ）その他（ ）

3. 電話リレーサービスについて

3-1. あなたは電話リレーサービスをこの学習会の前から、知っていましたか？

（ ）知っていた （ ）名前は知っているが、詳しくは知らない

（ ）名前はきいたことがあった （ ）全く知らなかった

- ◆ 知っていた／名前は知っているが、詳しくは知らないとお答えした方にお聞きします。
 - 電話リレーサービスを使っていますか？ (はい・いいえ)
 - 電話リレーサービスは、あなたの生活に必要なものですか？ (はい・いいえ)
 - 今後、国が責任をもった制度にするべきだと思いますか？ (はい・いいえ)
- ◆ 名前はきいたことがあった／全く知らなかったとお答えした方にお聞きします
 - 今日の学習会で、今後、電話リレーサービスを使ってみたいと思いましたか？
(はい・いいえ)
 - 学習会に参加するまで、電話リレーサービスは、どんなものだと思っていましたか？
例)：市役所などに行って使うものだと思っていた
()

4. 本日の講演について

- 4-1. 電話リレーサービスのデモンストレーションは、理解できましたか？
 - () 理解できた () 少し理解できた () あまり理解できなかった
 - 少し理解できた／あまり理解できなかったとお答えした方にお聞きします。
☞ わからなかった部分を教えて下さい。()
- 4-2. パンフレット（電話のバリアフリー化って知ってる？）の内容は、分かりやすいですか？
 - () 分かりやすい () 少しだけ分かる () 分かりづらい
 - ☞ 少しだけ分かる／分かりづらいとお答えした方にお聞きします。
・ 分かりにくいところを教えて下さい。()
- 4-3. 電話リレーサービスについての紹介映像は、分かりやすかったですか？
 - () 分かりやすかった () 少しだけ分かった () 分かりづらかった
- 4-4. 講師の話で、一番印象に残ったことは何ですか？
()
- 4-5. 講師の話を聞いて、今後の課題は、何が必要だと思いますか？
()

ご協力ありがとうございました。

ご回答の内容は、電話リレーサービス普及啓発推進事業の参考とさせていただく以外には使用いたしません。また、決して外部に情報が漏れいするようなことはありません。

なにとぞご協力の程、よろしくお願い申し上げます。

全日本ろうあ連盟



発行日：2018年4月20日

編集：電話リレーサービス制度化検討委員会

発行：一般財団法人全日本ろうあ連盟

〒162-0801 東京都新宿区山吹町 130 SKビル 8F

TEL 03-3268-8847 FAX 03-3267-3445

ホームページ <https://www.jfd.or.jp/trs/>

Eメール info@jfd.or.jp