

2019 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



一般財団法人全日本ろうあ連盟

目 次

目次

I. 事業概要	1
1. 事業目的	1
2. 事業内容	1
(1) 制度化検討委員会	1
(2) オペレーター養成検討ワーキンググループ	2
①手話オペレーターガイドライン	4
①－1 事業者編	4
①－2 手話オペレーター編	8
①－3 資格要件に関する基本見解	12
①－4 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見	16
②手話オペレーター養成カリキュラム	20
②－1 カリキュラム骨子案	20
②－2 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見	22
③文字オペレーターガイドライン	23
③－1 事業者編	23
③－2 文字オペレーター編	28
③－3 オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見	32
④文字オペレーター養成カリキュラム	34
④－1 カリキュラム骨子案	34
(3) 活用推進ワーキンググループ	36
II. アンケート	38
1. 事業者アンケート	38
2. 利用者アンケート	62

《参考資料》

1. 「電話リレーサービスを使ってみよう！」パンフレット
2. 事業者ヒアリング詳細

I. 事業概要

1. 事業目的

日本財団がモデルプロジェクトとして行っている電話リレーサービスを、公共インフラ制度として目指す事業を 2017 年度より進めてきました。

2018 年 11 月 7 日に開催された参議院予算委員会の首相の答弁から、電話リレーサービス制度化への機運が高まり、総務省でも「電話リレーサービスに係るワーキング会議」が立ち上がったことから、これまでの知見を踏まえ、日本に適した電話リレーサービスについて提言できるよう検討・協議を重ねました。

今年度は、事業の大枠を協議する制度化検討委員会の下に、新たにオペレーター養成検討ワーキンググループ及び活用推進ワーキンググループを設け、養成検討ワーキンググループでは、オペレーター養成とそのガイドライン及び養成カリキュラムの骨子案を作成することを目的としました。また、活用推進ワーキンググループでは、利用者（きこえない人）を対象に電話リレーの周知を促進するために、パンフレットを作成しました。

2. 事業内容

（1）制度化検討委員会

当委員会は、2つのワーキンググループをとりまとめる役割を有し、基本的な方針及び最終提言の確認の場としました。結果として、2021 年度に公共インフラとして事業の開始が予定される電話リレーサービスの制度化に向けた検討を行いました。

メンバー：委員長 小中栄一（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

委員 石井靖乃（公益財団法人日本財団）

井上正之（国立大学法人筑波技術大学准教授）

太田次郎（鳥取県障がい福祉課）

小川光彦（一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）

小椋武夫（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

川森雅仁（学校法人慶應義塾大学特任教授）

小竹安治（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会）

高井洋（一般社団法人日本手話通訳士協会）

田村奈緒美（石狩市障がい福祉課）

中西久美子（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

宮澤典子（一般社団法人全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

会議開催：

第1回：2019 年 5 月 30 日（木）10：00～12：00／会場：測量年金会館

内容：2019 年度事業方針の確認

第2回：2020 年 2 月 14 日（金）14：00～16：00／会場：測量年金会館

内容：2019 年度事業報告の確認と今後について

（２）オペレーター養成検討ワーキンググループ

現在、日本では、電話リレーサービスの利用者と電話先の会話を手話言語や文字言語を用いて伝えるオペレーターの役割や要件、オペレーターを養成するカリキュラムや認定基準が整備されていないことから、オペレーターの養成カリキュラムやガイドラインの整備についての検討を行うグループを設けました。

オペレーターの役割や要件を整理するために利用者のアンケートや電話リレー事業者へのヒアリングの調査や多くの関係団体の意見を基に手話オペレーター、文字オペレーターのガイドラインとカリキュラムの骨子案を作成しました。なお、手話オペレーターの課題を中心に議論を行い、文字オペレーターについては、手話オペレーターと共通する点や基本的事項についてまとめています。

メンバー：委員長 中西久美子（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

委員 井上正之（国立大学法人筑波技術大学准教授）

小竹安治（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会）

近藤幸一（社会福祉法人全国手話研修センター）

近藤龍治（一般財団法人全日本ろうあ連盟）

平井正子（一般社団法人日本手話通訳士協会）

三浦宏之（株式会社プラスヴォイス）

宮澤典子（一般社団法人全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

会議開催：

第1回：2019年5月30日（木）15：30～17：30／会場：測量年金会館

内容：委員長選出、電話リレーサービスの通訳オペレーターの現状について

第2回：2019年8月9日（火）13：30～16：30／会場：日本財団

内容：アンケート、ガイドライン、カリキュラムについて

第3回：2019年10月9日（水）14：00～17：00／会場：測量年金会館

内容：情報保障者の名称及び業務について、厚生労働省の配布資料案

ガイドライン、カリキュラム、アンケートについて

第4回：2019年12月2日（月）14：00～17：00／会場：測量年金会館

内容：ガイドライン、カリキュラム、アンケート

事業者ヒアリングについて

第5回：2020年1月29日（水）14：00～17：00／会場：日本財団

内容：手話オペレーターのガイドライン・カリキュラム骨子案

文字オペレーターのガイドライン・カリキュラム骨子案

文字オペレーターに関するヒアリング、アンケートについて

内容について：

①手話オペレーターガイドライン

・事業者編

・手話オペレーター編

- ・ 資格要件に関する基本見解
- ・ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見
- ②手話オペレーター養成カリキュラム
 - ・ カリキュラム骨子案
 - ・ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見
- ③文字オペレーターガイドライン
 - ・ 事業者編
 - ・ 文字オペレーター編
 - ・ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見
- ④文字オペレーター養成カリキュラム
 - ・ カリキュラム骨子案

①手話オペレーターガイドライン

※このガイドラインでは、日本財団の電話リレーサービスを参考にし、きこえない人（利用者）からきこえる人（電話先）への一方向でのガイドラインとなっている。双方向での通信サービスのガイドラインとするためには、きこえる人（利用者）ときこえない人（電話先）の想定も盛り込む必要がある。

①－１ 事業者編

１．目的

本ガイドラインは、電話リレーの利用者へ電話リレーサービスを提供するすべての事業者が遵守するものである。

２．用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下の通りとする。

- (1)「電話リレーサービス」（以下、電話リレー）とは、〇〇（実施主体）が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2)「利用者」とは、きこえる人に電話するきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。

今後、公的インフラとなる電話リレーサービスでは、きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるようになるがため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、手話言語を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3)「電話先」とは、電話の相手方（きこえる人）をいう。
- (4)「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5)「手話オペレーター」は、利用者は手話言語を用い、電話先の人に音声を用いて会話内容を伝える。

通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、双方の使用する言語と文化に精通し、理解・伝達できる能力が求められる。

電話は一般的な手話通訳とは異なり、直接的かつ緊急性のあるコールが多いため、事前に用意された資料や参考となる情報がない。画面上の手話言語や、音声のみで受容する日本語のメッセージと意図を的確に理解し伝達する能力と判断力が求められる。そのため、手話オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。具体的には、手話通訳士（※1）もしくは手話通訳者（※2）または同等の資格や技能を有するもの（※3）であり、〇〇（実施主体）が実施する手話オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修した者とする。

また、手話オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

※1「手話通訳士」とは、手話通訳を行うための知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令（平成21年3月31日厚生労働省令第96号）に基づき実施された手話通訳技能認定試験に合格し登録しているものである。

※2「手話通訳者」とは、都道府県、市町村等が実施する手話通訳者派遣事業において「手話通訳者」として登録しているものである。

※3「同等の資格や技能を有するもの」とは、手話通訳者全国統一試験合格者を指す。
（参考：手話通訳者全国統一試験の受験資格者）

①手話通訳者養成課程修了者

②手話通訳者養成課程修了者と同等の知識及び技術を有する者

3. 守秘義務

(1) 電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。

(2) 電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いない。

(3) 電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を事業者従業員またオペレーターが個人的に所持しないよう指示をする。

(4) いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は禁止とする。業務を行う上でやむを得ず必要なメモや報告、資料等の記録は業務終了後、速やかに破棄・消去することをオペレーター及び従業員へ指示をする。

4. 電話リレー提供のための要件

(1) 事業者は以下の推奨環境で電話リレーを提供するよう努める。

①ブースについて

内容が第三者に分からないような電話リレー専用の部屋、ブースもしくはそれと同等の環境。

ブース及び通路の設置は、建築基準法や消防法に適合する広さとし、部屋の実態に応じた消防用設備等を設置すること。詳しくはブース所在地を管轄する自治体の都市計画課など建築申請を受理する部署および消防署に相談すること。

ブース設置基準（案）

・机

幅 1,000mm 以上 奥行 700mm 以上 高さ 700mm 以上

（新 J I S 片袖事務机サイズ）

目的：オペレーション機器を載せる

・パーティション（コールセンター向け吸音機能付き・両脇、背景）

幅 1,000mm 以上 高さ 1,600mm 以上

目的：ブース外部からオペレーションの内容が見えない状況を作る。ただし、背景の設置においては、オペレーション遂行に必要な、スーパーバイザー・待機オペレーターとの連携や、O J T 等のアクセスが出来るように考慮する必要がある。よって、密閉されず側面から出入り出来るようにする形でも良い。

・ヘッドセット、吸音材

目的：音が外部に漏れないようにする。

②円滑に電話リレーが提供できる環境

- ・手話オペレーターは、手話通訳士もしくは手話通訳者の資格を有しているものまたは同等の資格や技能を有するもの（手話通訳者全国統一試験合格者）を採用しなければならない。
- ・光通信方式による有線LAN、画像や動画を速やかに処理出来る能力を有するパソコンなど、〇〇（実施主体）より提供されるソフトウェアが円滑に動作する環境を整えなければならない。

5. 手話オペレーターの教育

- （1）手話オペレーターの対応スキル向上のため、定期的な研修等を実施するよう努めなければならない。具体的には、各事業者が採用したオペレーターに対し、電話リレーのサービス、システム、利用者に関する知識、技術等を理解できるように、手話オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修させる。

また、新人研修または実務者研修を最後に受講してから、定められた期間を経過した者に対し、実務者研修を履修させること。

- （2）利用者等からクレームがある等、電話リレーを提供するにあたり問題があると事業者が判断した手話オペレーターに対しては、注意、指導、あるいは研修等を行うようにする。
- （3）電話リレーを提供する際、手話オペレーターによって対応が異ならないように、事前に対応方法の確認を行うよう努めなければならない。
- （4）電話リレーを提供する上で、手話オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。また、手話オペレーターが健康に不安を覚えた場合は、すみやかに管理責任者へ相談できる体制を整えなければならない。

6. サービスの提供

- （1）手話オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- （2）手話オペレーター自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと、氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上でオペレーター番号を通知するよう手話オペレーターに指示をする。
- （3）利用者と電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止するよう手話オペレーターに指示をする。
- （4）電話リレーを提供するにあたり、サービス提供時間の変更やシステムに関するトラブルまたは変更が生じた場合、速やかに〇〇（実施主体）へ報告する。

7. 手話オペレーターの待遇

- （1）電話リレーを提供する上で、手話オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきた

さぬよう労働環境の整備に努めなければならない。手話オペレーターとの労働法に定められた諸規定を遵守し、仕事で安全や健康が害されることにならないように配慮すること。

- (2) 手話通訳者の健康問題として、頸肩腕症候群等があげられており、事業者の責任で、以下のような対策を行うものとする。

(a) 頸肩腕障害の予防

- ・一定基準として、連続で60分のオペレーター業務において20分休憩を入れる。
- ・休憩の配分は事業者で調整できるものとする
- ・管理責任者は、40分を超えるオペレーター業務は可能であれば他の人にオペレーションを引継ぐ等して、健康に配慮する。
- ・先方が保留している間の待機時間もオペレーター業務時間として扱う。

(b) 頸肩腕障害健康診断

- ・頸肩腕障害健康診断を全オペレーターが受診すること。

(c) メンタルヘルスサポート

手話オペレーターが健康に不安を覚えた場合やメンタルヘルスサポートが必要な場合は、すみやかに管理責任者へ相談・診療を受けられる体制を整えなければならない。

8. スーパーバイザー

(1) 要件

スーパーバイザーを〇〇ブースあたり1名の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、手話オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。

(2) 任務

スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。また、スーパーバイザーは手話オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および手話オペレーターの健康管理を行う。

9. その他

- (1) 〇〇（実施主体）は、事業者が、本ガイドライン（事業者）に記載する事項を遵守できることを確認の上、業務委託契約を行う。将来的には事業所評価を行う第三者機関の設置によって、事業委託の透明性を担保することが望ましい。事業者は、〇〇（実施主体）と交わした業務委託契約に則し、電話リレーを提供する。
- (2) 業務委託契約または覚書、および本ガイドラインに反した場合は、〇〇（実施主体）から業務の改善や業務の休止を求めることがある。また、業務の休止をもってしても改善が認められない場合は、契約を取り消すことがある。
- (3) 本ガイドラインに記載されている内容が業務委託契約または覚書に反する場合は、業務委託契約または覚書が優先とする。ただし、法令等に反する場合は、法令等が最優先とする。

①－２ 手話オペレーター編

1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーサービスにおけるすべての手話オペレーターが遵守するものである。

2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下の通りとする。

- (1)「電話リレーサービス」(以下、電話リレー)とは、〇〇(実施主体)が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2)「利用者」とは、きこえる人に電話する、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人、または電話先から電話を受ける、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、ビデオカメラで手話を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3)「電話先」とは、電話の相手方をいう。
- (4)「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5)「手話オペレーター」は、利用者と手話言語を用いて、電話先の人とは音声を用いて会話内容を伝える。通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、双方の使用言語と文化に精通し、理解・伝達できる能力が求められる。

電話は一般的な手話通訳とは異なり、直接的かつ緊急性のあるコールが多いため、事前に用意された資料や参考となる情報がない。画面上の多種多様な手話言語や、音声のみで受容する日本語のメッセージと意図を的確に理解し伝達する能力と判断力が求められる。そのため、手話オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。具体的には、手話通訳士(※1)もしくは手話通訳者(※2)または同等の資格や技能を有するもの(※3)であり、手話オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修した者とする。

また、手話オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

※1「手話通訳士」とは、手話通訳を行うための知識及び技能の審査・証明事業の認定に関する省令(平成21年3月31日厚生労働省令第96号)に基づき実施された手話通訳技能認定試験に合格し登録しているものである。

※2「手話通訳者」とは、都道府県、市町村等が実施する手話通訳者派遣事業において「手話通訳者」として登録しているものである。

※3「同等の資格や技能を有するもの」とは、手話通訳者全国統一試験合格者を指す。
(参考：手話通訳者全国統一試験受験資格者)

①手話通訳者養成課程修了者

②手話通訳者養成課程修了者と同等の知識及び技術を有する者

3. 役割

手話オペレーターの役割は、利用者と電話先の会話を手話言語から日本語（音声）に、日本語（音声）から手話言語に翻訳して伝えることである。発言内容は、等価で手話言語や日本語にして伝えなければならない。

「等価」とは、手話オペレーターが、利用者や電話先の発言内容について、日本語の内容と手話言語の内容が同一内容であるように伝えることをいう。手話言語と日本語の間の通訳においては翻訳が入るが、出来るだけ伝わる情報が減ったり、増えたりすることがないように正確に伝えなければならない。また、日本語の手話においても日本語（音声）の内容と乖離しないように正確に表記しなければならない。

4. 守秘義務

- (1) 手話オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いてはならない。
- (3) 手話オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を個人的に所持してはならない。
- (4) 手話オペレーターは、電話リレーを提供するために必要な範囲を超えて、むやみに利用者や電話先から情報を取得してはならない。
- (5) 手話オペレーターは、いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は行わない。電話リレー業務を行う上でやむを得ず作成する、メモや報告、資料等の記録は電話リレー業務終了後、事業者の指示に従い速やかに破棄・消去する。

5. 態度、振る舞い

- (1) 手話オペレーターは、手話オペレーターとしての適切な振る舞いに努めなければならない。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレーを提供する上で、常に信頼関係が保てるようガイドラインに従い、業務を行なわなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 手話オペレーターは、かかってきた通話に対して「電話リレーです」と説明してから業務を開始する。
- (2) 手話オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (3) 手話オペレーターは、自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと。氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上で、

オペレーター番号を伝える。

- (4) 手話オペレーターは、利用者と電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止すること。
- (5) 手話通訳者の健康問題として、頸肩腕症候群等があげられており、事業者の責任で、以下のような対策を行うものとする。
 - (a) 頸肩腕障害の予防
 - ・一定基準として、連続で 60 分のオペレーター業務においては、20 分休憩を入れる。
 - ・休憩の配分は事業者で調整できるものとする
 - ・管理責任者は、40 分を超えるオペレーター業務は可能であれば他の人にオペレーションを引継ぐ等して、健康に配慮する。
 - ・先方が保留している間の待機時間もオペレーター業務時間として扱う。
 - (b) 頸肩腕障害健診
 - ・頸肩腕障害健診を全オペレーターが受診すること。
 - (c) 手話オペレーターが健康に不安を覚えた場合やメンタルヘルスサポートが必要な場合は、すみやかに管理責任者へ相談・診療を受けられる体制を整えなければならない。

7. 正確性

- (1) 手話オペレーターは、利用者や電話先の発言内容の等価性を重視して伝えなければならない。
- (2) 手話オペレーターは、利用者や電話先の発言内容を明確にするために必要に応じて相手に働きかけ、また、誤訳をした時はそれをすみやかに伝え、訂正しなければならない。

8. 知識、スキルの維持・向上

- (1) 手話オペレーターは、利用者や電話先から自身の資格の説明を要求された場合は、電話リレーの事業者ガイドラインで定められた基準を満たしている者が採用され、業務に当たっている旨を説明する。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレーを提供する上で、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握する等、常に新しい知識や情報を求め、利用者の様々なコミュニケーション能力や傾向に対応できるよう自己研鑽に努めなければならない。

9. 職務の範囲・能力の限界

- (1) 手話オペレーターは、利用者の使用する言語を尊重して対応を行うよう努めなければならない。
- (2) 手話オペレーターは、電話リレー提供中にオペレーターとしての役割以外の業務は行ってはならない。
- (3) 手話オペレーターは、引き受けた電話リレーの内容が極めて専門的で、対応が続けることが困難であれば、速やかに利用者や電話先にそれを告げ、その対応を終了する

ことができる。また、同時に所属している事業者の管理責任者へ報告する。

(4) 手話オペレーターは、電話リレー提供中に利用者や電話先より嫌がらせやオペレーター業務に含まれない対応を強要された場合は、その旨を利用者と電話先双方へ伝え、電話リレーを中止することができる。その後すみやかに所属している事業者の管理責任者へ報告する。

(5) 手話オペレーターは、電話リレーを提供する上で、身体的・心理的健康に不安を覚えた場合、またその他、問題等を抱えた場合は、すみやかに所属している事業者の管理責任者へ相談する。

10. スーパーバイザー

(1) スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。

(2) 管理責任者等の事業者の業務遂行体制における責任者との兼務は問題ない。

(3) スーパーバイザーを〇〇ブースあたり 1 名の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、手話オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。

(4) スーパーバイザーは手話オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および手話オペレーターの健康管理を行う。

11. 公平・利益相反

(1) 手話オペレーターは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。

(2) 手話オペレーターは、自身が発言内容の当事者や利害関係者となり、公平・中立的立場を保つことができない状況になった場合は、対応を中断し、すみやかに利用者や電話先及び所属している事業者の管理責任者へ報告する。

(3) 手話オペレーターは、電話リレー提供中に個人的な助言や意見を述べてはならない。

(4) 手話オペレーターは、電話リレーに関して所属する事業者からの正当な報酬以外に、利用者や電話先から贈答品、心付けその他の金品を受け取ってはならない。

12. その他

(1) 本ガイドラインに記載されている内容が法令等に反する場合は、法令等が優先する。

①－３ 資格要件に関する基本見解

総務省・厚労省共催による「電話リレーサービスに係るワーキング会議」報告書では、オペレーターとなり得る通訳者の要件について「オペレーターは、一定基準以上の資格／技能を有する者とする必要があるとあり、手話通訳士・手話通訳者・要約筆記者又はこれらと同等の資格や技能を有する者とする」とされている。

オペレーター養成ワーキンググループでは、手話オペレーターとなりえる通訳者の要件については、「手話通訳士・手話通訳者又はこれらと同等の資格や技能を有する者とする」ことについて議論を行った。

公共インフラとして始まるにあたり、オペレーターの担い手不足が懸念されるため、手話通訳士・手話通訳者に限定するのではなく、「これらと同等の資格や技能を有する者」を明示し、柔軟に養成確保できるようにする必要があるとの意見が出された。

一方で、手話奉仕員養成から始まり、現在の手話奉仕員養成事業、手話通訳者養成事業、手話通訳者派遣事業、手話通訳者設置事業と拡充され、手話通訳者全国統一試験、手話通訳技能認定試験が行われている現在まで積み重ねてきた手話通訳制度があり、これを壊すようなことがあってはならない。これをベースに考えていくべきとの意見も出された。

「これらと同等の資格や技能を有する者」とある以上、現在において、手話通訳の業務に従事するときに必要な要件として、最初に手話通訳者全国統一試験があり、この合格基準と同等の資格や技能をと考えていく必要がある。この合格基準より下位となるような基準を設けるべきではないと考えられる。

手話通訳者全国統一試験は、都道府県の手話通訳者養成講習会（厚労省カリキュラムにおいて基本課程、応用課程、実践課程）を修了した者が、都道府県で行われる全国手話研修センターによる手話通訳者全国統一試験を受験し、合格した者は、地域の手話通訳者派遣事業において派遣される手話通訳者として登録されることが目的となっている。

但し、手話通訳者全国統一試験の受験条件としては、手話通訳者養成課程修了者とともに「手話通訳者養成課程修了者と同等の知識及び技術を有する者」とされている。このことにより、受験資格は手話通訳者養成課程修了者と限定されることなく、柔軟に対応できるので、これを手話通訳者の基本的な資格という性格の試験制度に改善していく方向を提言することとする。例えば、平成２年度から国立リハビリテーションセンター学院手話通訳学科による養成が実績を重ねているが、最近では、群馬大学手話サポート事業による養成や全国手話研修センターが若年層対象手話通訳養成モデル事業として京都の龍谷大学に設けている手話通訳養成コースなどの大学等高等教育機関での手話通訳養成も本格的に検討・試行されてきており、そうした機関での修了者も受験できることとするようにしていく必要がある。また、必ずしも出身地にて実施される試験を受けることにこだわらず、高等教育機関のある地域において実施される試験を受けることで良いものとする必要もある。合格した場合は、その地域の手話通訳者という限定されたものではなく、どこに転居しても手話通訳できることを証明する基本資格とする。

手話通訳者全国統一試験を合格した者はその地域の手話通訳者派遣事業に従事するのが基本であるが手話オペレーターとしての新人研修を受けて、その地域とは別の地域にある電話リレー提供事業所にて勤務することもできることとする。

電話リレー事業の手話オペレーターは、手話通訳者派遣による対面での手話通訳とは全く違うとの指摘もあるが、

「JT-F930 マルチメディア通信リレーサービス 第１版 2019年８月29日制定 一般社団法人情報通信技術委員会」7.2 ビデオリレー（ビデオ音声中継）14P～15Pにおいて記述されているCA（コミュニケーションアシスタント）について手話が含まれる場合の記述に基づき、対面であろうがなかろうが、コミュニケーション支援として必要な知識及び技

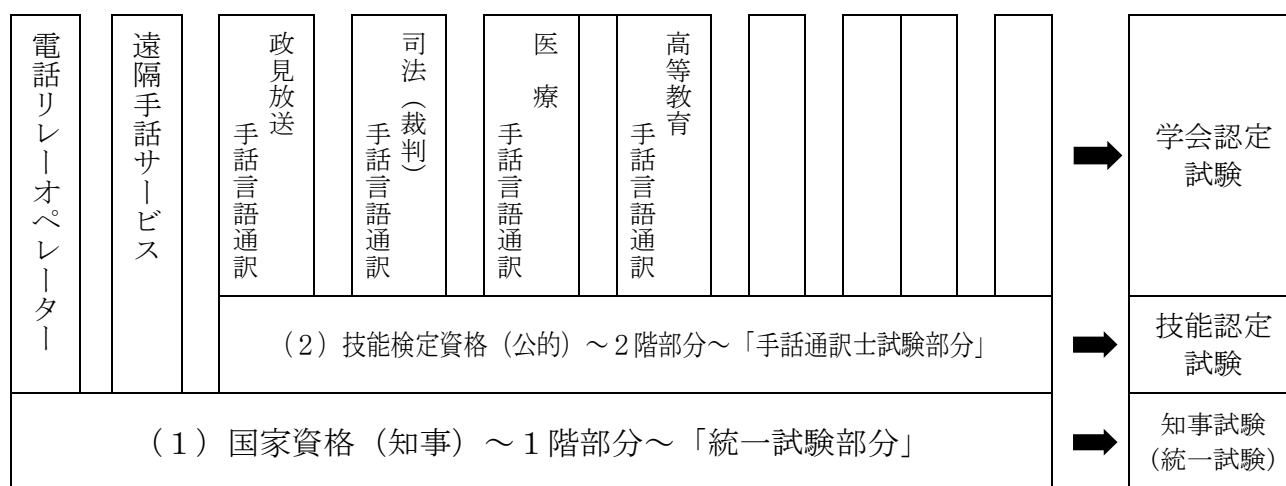
術は変わらないものとして基本的な資格を考えていくことが妥当である。

なお、手話通訳者全国統一試験は、コミュニケーション支援としての知識と技術を問う試験内容となっており、福祉的支援に関する試験内容は含まれていないので、そこは明確に区別することができる。

電話リレー事業の手話オペレーターになり手不足の心配があるが、手話通訳者派遣事業・手話通訳者設置事業に従事してもらう手話通訳士・者も高齢化し、不足している。全体的な人材不足の現状を真摯に見ていき、人材の取り合いにならないよう、手話通訳士・者、そして電話オペレーターのなり手、それぞれを早急に養成・確保する取り組みを進めていくことが肝要と考える。

そのための参考として、手話通訳者全国統一試験を基礎資格として位置づける、日本手話通訳士協会が提案し、全日本ろうあ連盟、全国手話通訳問題研究会、全国手話研修センターの4団体の会議で検討している資格に関する構想の一端を以下に記す。

手話通訳資格のイメージ



以上の資格要件に関する基本見解について、オペレーター養成検討ワーキンググループで出された意見を、下記の(a)～(d)の4グループに分けて整理した。

(a) 基礎資格に「手話通訳士・者」を必要とする意見

- ・全国手話研修センターが行っている手話通訳者の全国統一試験を「同等」の基準とし、これを下回らないものとする。「同等」であることを証明するために無資格のオペレーターが統一試験を受けられるようにしてはどうか。
- ・ITU-T資料「マルチメディア通信リレーサービス」のP14～15に「コミュニケーション支援」の説明があり、コミュニケーション支援において専門的通訳が必要であることを確認。
- ・養成を受け一定の技術を有しているという認定の証が必要なので、ベースとなる資格が必要である。現在、国内の通訳養成システムにオペレーター養成は馴染まないのはあり得る。いずれにしろ、社会的な認知と信用度を得るために手話通訳ができるという基本技術の上に、オペレーターに特化した知識と技術を上積みしなければならない。公的なオペレーターに特化した養成をきっちり履修したという証が必要。

- ・手話通訳資格のイメージ（P14 の図）に、電話リレーのオペレーターを入れる、入れないは別として、手話通訳者の資格のイメージという点では良い図だと思う。土台となるところが手話通訳者全国统一試験とするか、違うものを作るのがいいのか、検討していけたら良い。

(b) 手話通訳士・者とは別にオペレーターを養成、認定する意見

- ・手話通訳者と手話オペレーターは異なる職種であり、養成も試験も全く別の方が効率が良い。
- ・手話オペレーターの業種は、手話通訳者とは違う能力を要求されるので、（手話通訳者の）下位になることはないと思われる。
- ・電話リレーでは、瞬間的な判断力が多く求められるだけでなく、全国レベルの手話の知識もある程度求められる。アメリカの電話リレーではスペイン語の知識が求められているケースがある。そのようなトレーニングは、全国统一試験のカリキュラムにはなく、最初から新しくオペレーター専用のカリキュラムにした方が効率的であると考えます。
- ・2021 年以降も、養成を大学等で教えるなど機会が増える。そのとき、手話通訳士・者の道以外に手話オペレーターという道を選択することも考えられる。手話オペレーターで、手話通訳士・者に転身する人も可能性があるとするると全体的に手話ができる人の数が増えるので、士・者も増えるのではないかと。
- ・ある程度、手話ができる能力があることを前提としてオペレーターの養成をすると考え、全く手話を知らない人が受けることはないものであると見なしている。統一試験や手話検定とは異なったプロフェッショナルな手話試験というものにすると良い。
- ・手話通訳士・者の奉仕員養成講座、手話通訳者養成講座は厚生労働省や自治体の福祉事業としてやっている。オペレーター養成は、それとは異なると思うが、オペレーター養成事業を担うとすれば、情報提供施設と全国手話研修センターは養成技術をもっているもので可能ではある。

(c) 当面は、手話通訳士・者を基礎資格とし、いずれはオペレーターだけの養成・試験をする意見

- ・オペレーター資格、カリキュラムについては 1 年くらいの準備期間では厳しい。3～4 年かかる内容だと思う。オペレーターとしての資格試験も将来実施する方法で、継続検討課題とするのが良い。
- ・きこえない人と手話通訳者の間には信頼関係があり、電話リレーはその中で行われている。手話通訳の資格をもっている人を基本に制度が進められると思うが、新たに電話リレーのオペレーターという別の職種の養成が必要だと思う。
- ・オペレーター資格条件として、統一試験合格者とした場合、オペレーターになるために統一試験を受験したいと全国手話センターに申込があっても養成講座を修了していないと、断ることになる。整理してほしい。
- ・公的サービス開始まで時間がない中、現在の養成、試験、認定の体制を活かしながら、オペレーターを担う人の人材確保、手話通訳をベースとした部分を身につけた上で電話リレーの研修を受けるという形でカリキュラムを出すということで整理したい。

(d) その他の意見

- ・電話リレーという新たな文化が加わるのであれば、国内の手話通訳養成や提供システムを全体的に見直し、デザインすべきだと思う。力を持った人が利用者のために仕事をする体制が整うことを目標にし、しっかりした養成と試験を実施し、社会的に信用のある制度にすべきである。
- ・手話通訳者が不足し、なり手がいない。手話通訳者に負担がかかってしまい、健康の問題が出てくるようになった。電話リレーで新たに耳の聞こえない人が社会参加できるようになることは良いことだと思うので、積極的に協力していきたい。
- ・資格は養成方法と結びついている。必ずしも、現行の手話通訳士・者に拘っているのではなく、ある一定の力量を証明することが重要である。養成のシステム、内容についても、修了者に任用資格を与えるだけで良いのか、到達度を図るものが必要なのか、それらを含めて今後の検討課題としていただきたい。
- ・アメリカでは本採用の前はかなり厳しい試験を2回行っている。全土の統一試験ではなく、州によって異なっている。
- ・認定や資格の問題と、カリキュラムの問題は切り離して其々検討していくことが必要である。
- ・基本的に翻訳技術が必要だということ。専門性を有し、色々な分野で活躍できる人を養成することが大事。オペレーター養成において翻訳に関わる研修は重要だと考える。
- ・情報提供施設が電話リレーの業務を担うことについて、電話リレーは福祉事業ではないが、情報提供施設を運営する法人が事業を担っていけば良いのではないかと考える。
- ・公共インフラとしてスタートしたとき、オペレーターの必要数、文字オペレーターの必要数をきちんと把握する必要がある。現在、12 情報提供施設がやっているが、登録手話通訳者でもあれば、オペレーターでもある。兼務しながらやっている形になっている。オペレーターだけの仕事ではない。事業所としてきちんとオペレーターを雇わなければならない。そのときの参考になる情報が必要。

①－４ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見

<オペレーターが不足することについて>

- ・手話通訳士・者が不足している状況で、手話オペレーターをそこから選ぶのは厳しいという意見が多数あり。
- ・2021年に電話リレーを運用開始する際に、手話通訳士・者を前提条件にすると、特に地方では手話通訳活動する人数が少なくなり、手話通訳士などの負担が増える心配あり。
- ・現在の手話通訳士・者の平均年齢が50代となっており、人材不足の問題がある。養成方法も地域の講習だけでなく大学等教育機関での講習も考えなければならない。その中で全体的に底上げしていく必要があり、(養成出来るところを増やさないと)人材の奪い合いになる。
- ・オペレーター確保の問題は、1～2年等の移行期間を設け、現在のオペレーターに資格を取ってもらうことを前提に開始すべき。
- ・電話リレーは、手話通訳士・者を前提としている対面手話通訳とは違うと指摘されている。資格を前提条件にすると、手話通訳士・者の平均年齢など考えた場合、オペレーター数が不足する可能性がある。
- ・夜間も対応するとニーズが増えることが予想される。
- ・派遣通訳も足りていない。これから手話通訳士・者を増やす話し合いを進めるべき。

<オペレーターの評価や位置づけについて>

- ・手話の基本的な能力は必須だが、対面の手話通訳ではなく、通信による手話通訳での養成とテストをしないと非効率。
- ・総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」で、電話リレーにおける手話オペレーターの役割は、手話通訳士・者に求められている対面通訳とは異なることが確認されている。
- ・イギリスなどでは、電話リレーに求められる技術は広く様々なことに手話言語で対応することで、細かい話や込み入った話は少なく、対面通訳とは要求されている部分が違う。
- ・手話オペレーターが要求されるのは実際のシステムの仕様、通信環境のオペレーション。対面で福祉的に行っている今までの手話通訳士・者に要求されることとは違う技術が要求される。
- ・手話通訳士であっても、適性の問題で辞める人もおり、資格があればできるわけではない。モニターを通じて通訳をすることについて違和感を覚え、能力を発揮できないとか、身体的なストレスを抱えるという方々もいることを踏まえて、適性などを理解するべき。
- ・手話通訳士・者の資格をもつ人たちは、まだ全体で1万人未満。資格があっても、働くところがなく、別に職を持つ人が非常に多い現状。技術をもった人が活躍できる状況、それを踏まえて電話リレーができる技術というものも身につけていければと思う。
- ・手話言語ができるという一つの技能を最低基準として、その中で通訳士だけでなく、ビジネスマナーを含めて広く浅くの知識を備えることが求められる。
- ・通信サービスとしての手話サービスを、福祉サービスから切り離す環境も必要。福祉サービスから通信サービスへの切り替えは簡単ではなく、時間が必要。
- ・「手話オペレーター」という呼称は、対面の手話通訳とは異なる職種であるという理由からできた。総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」で聴覚障害者情報文

化センターや手話研修センターが強調していた点でもあり、手話通訳と同一視できないことから、言い方を変えた経緯あり。

- ・電話リレーの場合、手話言語と日本語をきちんと踏まえて通訳する必要がある。ただコミュニケーションができる、手話言語ができるということだけではない。解決方法の一つとして手話通訳士・者という資格がある。オペレーターで養成される部分と、通訳者が求められるものは、100%重なるわけではない、適正の問題もある。
- ・資格について、公的サービスへの移行期には手話通訳士・者をベースにしても、そこに拘らずにやるのが現実的ではないのか、別の検討の場が必要。

＜オペレーターの養成について＞

- ・オペレーターは2021年以降、どのくらい人材が必要であるかを踏まえて、養成機関の内容を具体的に考えた制度を作らないといけない。
- ・地域で行われている通訳者養成事業は週に1回2時間程度の講習。通訳養成は教育機関で行うように整理してはどうか。今回、検討されている電話リレー提供機関が通訳養成をする。
- ・ガイドラインやカリキュラムの養成については当事者たちの意見を反映させていけば良い。

＜「通訳資格と同等」の解釈について＞

- ・総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」報告書では手話通訳士・者、またはこれらと同等の資格や技能を有する者という書き方になっているが、「同等のもの」「同等の技量をもつもの」に対し、誰がそれを判定するのか、どういった基準で判定するのか、等々が曖昧なままスタートすると混乱する恐れがあるという意見がある。
- ・単に「同等」という仕事をする人が増えると資質の保障ができないことになる。
- ・手話通訳全国統一試験の内容は、福祉的支援内容は含まれず、コミュニケーション支援の内容となっているので、「同等」という基準を計る試験であることに合致するのではないか。手話通訳者養成を修了した者が全国統一試験を受けることになるが、試験の実施は現在52地域で行っている。筆記と実技試験があり、筆記は手話通訳に必要な基礎知識と国語の試験がある。実技は聞こえない人の手話をみて話のポイントを掴み要約文を書く試験は廃止し、場面通訳による聞き取り、読み取り試験とする予定。3月に試験方法の変更について説明会が開かれる予定。
- ・群馬大学の手話サポート事業や、京都の龍谷大学で開催している全国手話研修センターの若年層手話通訳養成モデル事業等もあるので、手話通訳者全国統一試験の受験に於いて、大学等で学んだ方々も試験を受けることができるように条件をつくっていくことが考えられる。
- ・等価性、同等な技術を持つという意味の「同等」には難しい部分があるが、資格があった上でオペレーター養成を受け、認定のような資格を設けてもらう方が、信頼性が高くなると思う。電話リレーという新事業では、現在の有資格者の協力を得ながら、並行して養成を進めていくこと、福祉サービスだけでなく通信事業サービスにも徐々に慣れていくことが必要。資格要件に対して様々な意見があるが、当事者の立場からいうと、問い合わせのために電話リレーを利用した経験から、特に数字、指文字など間違えてはならないケースがある。間違えると大きな問題が生じてしまうこともあり得る。オペレータ

ーサービスは社会的な信用が得られず使えないサービスになると無意味になる。

- ・総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」では、手話通訳士・者、あるいは同等技能を持つ者ということになった。よって、手話通訳士・者の資格だけと明示せず、同等の技能を有する者とした方が良い。
- ・オペレーターの養成は、電話リレー提供機関が最終的な責任をもつとなった。手話通訳士・者、同等の技能をもつ者、に関しては提供機関が持つと明記すべきである。
- ・電話リレーのオペレーターとして、開始時点での人材不足を理由に、「同等の技能をもつ者」も認めるべきというのが、同等の技能をもつことを誰が認定するのか。
- ・手話通訳者全国統一試験だと手話オペレーターに求められる必要な技量がテストできないのではないかな。
- ・学校での養成も必要。どれだけ人材が確保出来るかの見通しはまだ持てない。懸念事項は色々あるが、現在の手話通訳士・者だけでは限界があるということは理解できる。資格要件については、移行措置ということばを取り下げ、代わりに「同等の技術を要する者」という要件とつける。
- ・「同等の人」というのは、試験を受けて合格した人が、基礎的な資格を持つことで納得できるのではないかな。「同等の者」の裏付けになる担保として、全国統一試験に受かることを表現した方がよいのではないかな。
- ・基本の資格の土台の上に、政見放送、テレビ通訳など専門的な通訳者の養成がのっている。同様に電話リレーの通訳も専門的な通訳者の一つとして示すことが大切ではないかな。
- ・（ ）書きで全国手話研修２級以上、手話通訳養成課程を修了したもの等、又は「同等の手話ができる」内容を明文化するのはどうか。

<専用ブースについて>

- ・火事のときに避難できなくなると困るので、消防法に準拠して欲しい。
- ・ブースのパーティションは背景部にもあるが、パーティションは密閉されず、スーパーバイザーがブース内のオペレーターを視認したり出入り出来るスペースが必要。

<オペレーターの待遇について>

- ・日本財団のガイドラインでは、休みを適時入れる方法となっている。例えば、1時間仕事したとき、そのうちの40分通訳、20分は休憩ということになるが、その20分の休憩の取り方は事業者任せにしている。
- ・全通研と共同で出している「みんなでめざそうよりよい手話通訳」では、15分もしくは20分毎に休憩を入れるよう決めている。アメリカの電話リレーのやり方だと20分間やったら、2分間休憩を入れる、1時間通訳をやった場合は、15分まとめて休憩をとる、というやり方になる。
- ・「休憩」と「待機」の区別の管理が難しい。「待機」を「休憩」と捉えてしまうこともあるので、オペレーションが終わったら、休憩をとるという方法を事業者Bではルールづけしている。休憩をとることは自己管理としている。
- ・リレー中、電話先が調べている保留中の時間もオペレーションの1時間として扱う。30分以上保留だったケースもある。
- ・オペレーションを何分やったら、何分休憩するという一定基準を作って進めていくルールがあると良い。

- ・手話通訳が不足している現状は事実であるが、困難であることを理由に消極的に考えないで頂きたい。生活できるだけの給料が出せるようにならないと養成の仕組みを整えても受講者は増えない。電話リレーを機に身分保障や給与水準が良い方向にいくことを期待したい。

<名称について>

- ・「オペレーター」について、国際電気通信連合電気通信標準化部門（ITU-T）の規格ではコミュニケーション・アシスタント（以降、CA）という言い方になる。オペレーターをCAと称するのも一方法。
- ・オペレーターをそのまま英訳すると別の意味になる。用語の統一について方向を決めていただくと有難い。
- ・厚生労働省と総務省の「電話リレーサービスに係るワーキング会議」報告書も参考にしていきたい。一般の人に理解してもらえる名称は何が適切か。皆ができるだけ同じものをイメージできる事が求められる。「オペレーター」が何を示すのか分かるようにしておくのが良い。

②手話オペレーター養成カリキュラム

②-1 カリキュラム骨子案

1. 対象者

手話通訳士または都道府県、市町村等が実施する手話通訳者派遣事業において「手話通訳者」として登録している手話通訳者または同等の資格や技能を有するもの（手話通訳者全国統一試験合格者）。

2. 養成目標

・手話オペレーター新人研修

電話リレーサービスの手話オペレーターに必要な知識・責務について理解と認識を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術を習得する。

・手話オペレーター実務者研修

電話リレーサービスの手話オペレーターに必要な知識・責務について最新の知識を習得し理解を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術の研鑽を積む。

3. 本カリキュラム修了者の取扱い

〇〇（実施主体）は、本カリキュラムの新人研修を修了した者を修了者登録名簿に登録し、オペレーター番号を記載した「手話オペレーター任用資格証」を付与する。登録期間は〇年とし、実務者研修を受講することで再任される。

4. 電話リレーサービスに係わる事業者の責務

各事業者が実施する電話リレーサービスの手話オペレーターが本カリキュラムを履修できるように最大限の配慮を行うこと。

5. カリキュラム構成

（1）手話オペレーター新人研修

講義

1. 聴覚障害（ろう者、難聴者、中途失聴者）の基礎知識

- ・聴覚障害者の特性についての理解
- ・聴覚障害者の言語コミュニケーション

2. 電話リレーサービスの基礎知識

- ・基本用語の定義確認
- ・電話リレーサービス制度の理解
- ・電気通信技術の理解
- ・電話オペレーターの基本的な知識、応対

3. オペレーターの心構え

- ・オペレーターとしての倫理、守秘義務

4. オペレーターガイドライン

- ・利用者、事業者のガイドラインも含む

5. 緊急通報に関すること

- ・対応について
- ・事例

実技

6. システム活用

- ・システム操作のマニュアル
- ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
- ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
- ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき

7. オペレーター技術

- ・実技基本研修
- ・模擬場面での研修
- ・O J T (On-The-Job Training)

(2) 手話オペレーター実務者研修

講義

1. 電話リレーサービスの最新情勢

- ・基本用語の定義再確認
- ・電話リレーサービス制度の理解
- ・最新の電気通信技術の理解
- ・電話オペレーターの基本的な知識、応対

2. オペレーターの心構え

- ・オペレーターとしての倫理、守秘義務

3. オペレーターガイドライン

- ・利用者、事業者のガイドラインも含む

実技

4. システム活用

- ・システム操作のマニュアル
- ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
- ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
- ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき

5. オペレーター技術

- ・実技基本研修、事例検討
- ・模擬場面での研修
- ・O J T (On-The-Job Training)

(3) 指導課程（指導者養成）

未検討

②－２ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見

- ・手話オペレーター実務者研修のクレーム対応等については、事例を収集し、それを j でそれを実際に研修の場で技術として身につけていく内容を入れると良い。
- ・電気通信技術に関する研修は、電気通信の進歩が非常に速いので、通信会社による研修を行うと良い。フレームレートの枚数、通信によるフレーム減少率の想定が必要になる。技術が進めばフレームレートは上がり、画像が綺麗になるので、それも含めて学習が必要になる。
- ・管理責任者、スーパーバイザーについては、「電話リレー提供機関」が養成等を行うと想定されている。特に緊急通報や、緊急ではないが緊急事態、内容が犯罪に関わるかもしれないもの、オペレーターが自己判断するのは難しいもの等について、運営機関が研修や指導、養成を行うのが良いのではないか。
- ・業務範囲を明確にするべき。事業者では、スーパーバイザーがいて、スキルアップのアドバイスやシフト調整や働きすぎてないかの調整を行う。そのスーパーバイザーの上にマネージャーを置く。マネージャーは手話オペレーションの経験は必須ではなく、主にお客様との間の調整を行う。それぞれの業務の定義などを見直す。

③文字オペレーターガイドライン

※このガイドラインでは、日本財団の電話リレーサービスを参考にし、きこえない人（利用者）からきこえる人（電話先）への一方向でのガイドラインとなっている。双方向での通信サービスのガイドラインとするためには、きこえる人（利用者）ときこえない人（電話先）の想定も盛り込む必要がある。

③－１ 事業者編

１．目的

本ガイドラインは、電話リレーの利用者へ電話リレーサービスを提供するすべての事業者が遵守するものである。

２．用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- (1) 「電話リレーサービス」（以下、電話リレー）とは、〇〇（実施主体）が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2) 「利用者」とは、きこえる人に電話するきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
今後、公的インフラとなる電話リレーサービスでは、きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるようになるがため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、手話言語を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3) 「電話先」とは、電話の相手方をいう。
- (4) 「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5) 「文字オペレーター」は、利用者と電話先のきこえる人の通話を、文字や音声または音声認識を用いて仲介伝達する者。

利用者が電話先に伝えたいメッセージを文字によって電送してきたとき、文字オペレーターは、そのメッセージを音声で読み上げ電話先に伝達する。また電話先の音声によるメッセージを文字で利用者に伝達する。通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、利用者の特性に精通していなければならない。また、音声を迅速に理解し間違いなく入力できる能力が求められる。そのため、文字オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。具体的には下記の資格要件（a）キー入力の速度が一定基準以上のものを採用しなければならない。資格要件（b）の要約力については任意とする。

資格要件（a）キー入力の速度（80 文字以上／分が目安）

※50 文字/分程度の入力で採用例あり。採用後の研修で入力速度を

上げることが出来る。

※キー入力についての検定試験

- ・ビジネスキーボード認定試験（公的資格）日本商工会議所
- ・パソコンスピード認定試験（民間資格）日本情報処理検定協会
- ・速記技能検定試験（民間資格）日本速記協会

(b) 要約力（任意）

- ・全国統一要約筆記者認定試験（民間資格）要約筆記者認定協会
- ・文字起こし技能テスト（民間資格）文字起こし活用推進協議会

多くの場合、言語や文化や障害の状態の違いを考慮せずに逐語的にメッセージを読み取ることもあるが、会話全体を通じて、仲介者の役割を可能な限り厳しく維持することが望ましい。

また、文字オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

3. 守秘義務

- (1) 電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- (2) 電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いない。
- (3) 電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を事業者従業員また文字オペレーターが個人的に所持しないよう指示をする。
- (4) いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は禁止とする。業務を行う上でやむを得ず必要なメモや報告、資料等の記録は業務終了後、速やかに破棄・消去することを文字オペレーター及び従業員へ指示をする。

4. 電話リレー提供のための要件

- (1) 事業者は以下の推奨環境で電話リレーを提供するよう努める。

①ブースについて

リレー中の発言内容が第三者に分からないような電話リレー専用の部屋、ブースもしくはそれと同等の環境。

ブース及び通路の設置は、建築基準法や消防法に適合する広さとし、部屋の実態に応じた消防用設備等を設置すること。詳しくはブース所在地を管轄する自治体の都市計画課など建築申請を受理する部署および消防署に相談すること。

ブース設置基準（案）

・机

幅 1,000mm 以上 奥行 700mm 以上 高さ 700mm 以上
(新 J I S 片袖事務机サイズ)

目的：オペレーション機器を載せる

・パーティション（コールセンター向け吸音機能付き・両脇、背景）

幅 1,000mm 以上 高さ 1,600mm 以上

目的：ブース外部からオペレーションの内容が見えない状況を作る。ただし、

背景の設置においては、オペレーション遂行に必要な、スーパーバイザー・待機オペレーターとの連携や、O J T等のアクセスが出来るように考慮する必要がある。よって、密閉されず側面から出入り出来るようにする形でも良い。

- ・ヘッドセット、吸音材

目的：音が外部に漏れないようにする。

②円滑に電話リレーが提供できる環境

- ・文字オペレーターは、P25 冒頭の資格要件 (a) キー入力の数、(b) 要約力の技能を有するものを採用しなければならない。
- ・光通信方式による有線LAN、画像や動画を速やかに処理出来る能力を有するパソコンなど、〇〇（実施主体）より提供されるソフトウェアが円滑に動作する環境を整えなければならない。

5. 文字オペレーターの教育

- (1) 文字オペレーターの対応スキル向上のため、定期的な研修等を実施するよう努めなければならない。具体的には、各事業者が採用したオペレーターに対し、電話リレーのサービス、システム、利用者に関する知識、技術等を理解できるように、文字オペレーター養成カリキュラム新人研修を履修させる。

また、新人研修または実務者研修を最後に受講してから、定められた期間を経過した者に対し、実務者研修を履修させること。

- (2) 利用者等からクレームがある等、電話リレーを提供するにあたり問題があると事業者が判断した文字オペレーターに対しては、注意、指導、あるいは研修等を行うようにする。
- (3) 電話リレーを提供する際、文字オペレーターによって対応が異ならないように、事前に対応方法の確認を行うよう努めなければならない。
- (4) 電話リレーを提供する上で、文字オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。また、文字オペレーターが健康に不安を覚えた場合は、すみやかに管理責任者へ相談できる体制を整えなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 文字オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (2) 文字オペレーター自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと、氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上でオペレーター番号を通知するよう文字オペレーターに指示をする。
- (3) 利用者と電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止するよう文字オペレーターに指示する。
- (4) 電話リレーを提供するにあたり、サービス提供時間の変更やシステムに関するトラ

ブルまたは変更が生じた場合、速やかに〇〇（実施主体）へ報告する。

7. 文字オペレーターの待遇

- (1) 電話リレーを提供する上で、文字オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。文字オペレーターとの労働法に定められた諸規定を遵守し、仕事で安全や健康が害されることにならないように配慮すること。
- (2) 事業者の責任で、以下のような対策を行うものとする。
 - (a) 腱鞘炎・ばね指・頸肩腕障害等の予防
 - ・一定基準として、連続で 60 分のオペレーター業務においては 20 分休憩を入れる。
 - ・休憩の配分は事業者で調整できるものとする
 - ・管理責任者は、40 分を超えるオペレーター業務は可能であれば他の人にオペレーションを引継ぐ等して、健康に配慮する。
 - ・先方が保留している間の待機時間もオペレーター業務時間として扱う。
 - (b) 腱鞘炎・ばね指・頸肩腕障害健康診断
 - ・オペレーターを対象に、必要に応じて、腱鞘炎・ばね指・頸肩腕障害に関わる健康診断を受診できるようにすること。
 - (c) 健康管理体制

文字オペレーターが健康に不安を覚えた場合やメンタルヘルスサポートが必要な場合は、すみやかに管理責任者へ相談・診療を受けられる体制を整えなければならない。

8. スーパーバイザー

- (1) 要件

スーパーバイザーを〇〇ブースあたり 1 名の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、文字オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。
- (2) 任務

スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。また、スーパーバイザーは文字オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および文字オペレーターの健康管理を行う。

9. その他

- (1) 〇〇（実施主体）は、事業者が、本ガイドライン（事業者）に記載する事項を遵守できることを確認の上、業務委託契約を行う。将来的には事業所評価を行う第三者機関の設置によって、事業委託の透明性を担保することが望ましい。

事業者は、〇〇（実施主体）と交わした業務委託契約に則し、電話リレーを提供する。
- (2) 業務委託契約または覚書、および本ガイドラインに反した場合は、〇〇（実施主体）

から業務の改善や業務の休止を求めることがある。また、業務の休止をもってしても改善が認められない場合は、契約を取り消すことがある。

- (3) 本ガイドラインに記載されている内容が業務委託契約または覚書に反する場合は、業務委託契約または覚書が優先とする。ただし、法令等に反する場合は、法令等が最優先とする。

③－２ 文字オペレーター編

1. 目的

本ガイドラインは、電話リレーサービスにおけるすべての文字オペレーターが遵守するものである。

2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- (1)「電話リレーサービス」(以下、電話リレー)とは、〇〇(実施主体)が提供する専用システムで実施される電話リレーをいう。
- (2)「利用者」とは、きこえる人に電話するきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人、または電話先から電話を受けるきこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人をいう。
きこえる人ときこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらからも相互に発信ができるため、「利用者」と「電話先」は、きこえる人、きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人のどちらにもなりうるが、このガイドラインでは、ビデオカメラで手話を利用する側を利用者、音声で話す側を電話先と設定して説明する。
- (3)「電話先」とは、電話の相手方をいう。
- (4)「事業者」とは、電話リレーを提供する事業者をいう。
- (5)「文字オペレーター」は、利用者と電話先のきこえる人の通話を、文字や音声または音声認識を用いて仲介伝達する者。

利用者から電話先に伝えたいメッセージを文字によって電送してきたとき、文字オペレーターは、そのメッセージを音声で読み上げ電話先のきこえる人に伝達する。また電話先のきこえる人の音声によるメッセージを文字で利用者に伝達する。通話におけるコミュニケーションを仲介伝達するためには、利用者の特性に精通していなければならない。また、音声言語を迅速に理解し間違いなく入力できる能力が求められる。そのため、文字オペレーターは電話リレーの機能が効果的に発揮されるよう十分に訓練されていなければならない。

多くの場合、言語や文化や障害の状態の違いを考慮せずに逐語的にメッセージを読み取ることもあるが、会話全体を通じて、仲介者の役割を可能な限り厳しく維持することが望ましい。

また、文字オペレーターは、電話リレー中に利用者や電話先と個人的な会話を行ったり、いずれかの当事者に代わって応答したりすることはできない。

- (6)「発言内容」とは、利用者の文字、音声による発言内容をいう。

3. 役割

文字オペレーターの役割は、利用者と電話先の会話を文字から音声に、音声から文字に変換して伝えることである。発言内容は、等価で文字または音声にして伝えなければならな

い。

「等価」とは、文字オペレーターが、原則として利用者の発する内容をそのまま伝えることをいう。利用者や電話先の発言内容について、音声の内容と文字の内容が同一内容であるように伝え、音声の内容と乖離しないように正確に表記しなければならない。

4. 守秘義務

- (1) 文字オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- (2) 文字オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いてはならない。
- (3) 文字オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を個人的に所持してはならない。
- (4) 文字オペレーターは、電話リレーを提供するために必要な範囲を超えて、むやみに利用者や電話先から情報を取得してはならない。
- (5) 文字オペレーターは、いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は行わない。電話リレー業務を行う上でやむを得ず作成する、メモや報告、資料等の記録は電話リレー業務終了後、事業者の指示に従い速やかに破棄・消去する。

5. 態度、振る舞い

- (1) 文字オペレーターは、電話リレーや利用者に対して悪評を招くような行為や貶めるような行為をしてはならない。
- (2) 文字オペレーターは、文字オペレーターとしての適切な振る舞いに努めなければならない。
- (3) 文字オペレーターは、電話リレーを提供する上で、常に本ガイドラインに従っていると利用者から信用されるよう努めなければならない。

6. サービスの提供

- (1) 文字オペレーターは、かかってきた通話に対して「電話リレーです」と説明してから業務を開始する。
- (2) 文字オペレーターは、電話先に対して、最初に利用者の通訳で電話をしていること、次に電話リレーである旨を説明しなければならない。ただし、利用者が氏名を伝えたくない場合もあるので、事前に名前を告げるかどうかを利用者に確認すること。
- (3) 文字オペレーターは、自身の氏名を利用者や電話先に名乗らないこと。氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上で、オペレーター番号を伝える。
- (4) 文字オペレーターは、利用者と電話先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止しなければならない。

7. 正確性

- (1) 文字オペレーターは、利用者や電話先の発言内容の等価性を重視して伝えなければならない。
- (2) 文字オペレーターは、利用者や電話先の発言内容を明確にするために必要に応じて相手に働きかけ、また、誤訳をした時はそれをすみやかに伝え、訂正しなければならない。

8. 知識、スキルの維持・向上

- (1) 文字オペレーターは、利用者や電話先から自身の資格の説明を要求された場合は、電話リレーの事業者ガイドラインで定められた基準を満たしている者が採用され、業務に当たっている旨を説明する。
- (2) 文字オペレーターは、電話リレーを提供する上で、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握する等、常に新しい知識や情報を求め、利用者の様々なコミュニケーション能力や傾向に対応できるよう自己研鑽に努めなければならない。

9. 職務の範囲・能力の限界

- (1) 文字オペレーターは、利用者の使用する言語を尊重して対応を行うよう努めなければならない。
- (2) 文字オペレーターは、電話リレー提供中にオペレーターとしての役割以外の業務は行ってはならない。
- (3) 文字オペレーターは、引き受けた電話リレーの内容が極めて専門的で、対応を続けることが困難であれば、速やかに利用者や電話先にそれを告げ、その対応を終了することができる。また、同時に所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- (4) 文字オペレーターは、電話リレー提供中に利用者や電話先より嫌がらせやオペレーター業務に含まれない対応を強要された場合は、その旨を利用者と電話先双方へ伝え、電話リレーを中止することができる。その後すみやかに所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- (5) 文字オペレーターは、電話リレーを提供する上で、身体的・心理的健康に不安を覚えた場合、またその他、問題等を抱えた場合は、すみやかに所属している事業者の管理責任者へ相談する。

10. スーパーバイザー

- (1) スーパーバイザーを〇〇ブースあたり 1 人の割合で配置する。また、スーパーバイザーは少なくとも〇〇年以上の電話リレー実務経験を必要とし、文字オペレーター養成カリキュラム指導者研修を履修しなければならない。
- (2) スーパーバイザーはサービスを管理する立場として、チームマネジメントを行い、オペレーターの業務遂行に必要なサポート、指示を行い、必要に応じて緊急案件や関係機関との調整を行う。
- (3) スーパーバイザーは手話オペレーターのスキルアップを目的とした指導や助言、および手話オペレーターの健康管理を行う。

11. 公平・利益相反

- (1) 文字オペレーターは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。
- (2) 文字オペレーターは、自身が発言内容の当事者や利害関係者となり、公平・中立的立場を保つことができない状況になった場合は、対応を中断し、すみやかに利用者や電話先及び所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- (3) 文字オペレーターは、電話リレー提供中に個人的な助言や意見を述べてはならない。
- (4) 文字オペレーターは、電話リレーに関して所属する事業者からの正当な報酬以外に、利用者や電話先から贈答品、心付けその他の金品を受け取ってはならない。

12. その他

- (1) 本ガイドラインに記載されている内容が法令等に反する場合は、法令等が優先する。

③－３ オペレーター養成検討ワーキンググループでの主な意見

<資格要件について>

- ・資格条件について、全国要約筆記者認定の資格の有無よりは、キー入力の速さ、1 分間の入力文字数が採用基準となっているところが多い。ビジネスキーボード認定試験、パソコンスピード認定試験等の類似する資格もあり、何を資格として認定するのがポイント。
- ・事業者 A は、パソコン速記機能検定を受験させている。正確性を求める点では、文字起こし技能テストも受験させている。
- ・文字オペレーターは単に聞いた内容のベタ打ちではなく、利用者や電話先との仲介をしながら文字を打つことが重要。
- ・電話リレーについては、「要約」ではないという考え方があり、必ずしも要約筆記資格が採用基準の条件になるということはない。
- ・採用条件に多いのが、コールセンターでオペレーターを経験したことがある人。きこえない・きこえにくい人及び言葉が出ない・言葉が出にくい人についての知識がなくとも、オペレーションを行いながら、障害者の特性を知りスキルアップするケースもあり。
- ・文字オペレーターの資格については、1 分間 50～80 文字のキー入力を基準にして良いのでは。
- ・採用審査の方法については、事業所や企業によって異なっており、キーボード認定資格、公的な資格等はどのように判定していくかになると思う。

<文字オペレーターの健康について>

- ・文字オペレーターの場合も、頸肩腕やバネ指などの健康障害が出る可能性があり、手話オペレーターと同様にオペレーション時間に対する休憩時間の基準を設け、健康管理すべき。

<文字オペレーターにおける等価性について>

- ・「等価性」については、「相手の言っていることの内容を捉まえて、情報量を減らすことなく、増やすこともなく翻訳をして伝えていく」ということ。

<要約と全文入力>

- ・文字を表示するときの要約の程度は、どれだけ内容をサマライズするのかによって質が違いうように感じる、引続き議論すべき課題。
- ・全難聴としては、文字オペレーターの入力においても、要約筆記の技術や手法は使えるという考え方で整理した。
- ・文字通訳認定基準が、現在、どこにも存在しない。

<その他>

- ・音声認識のリスピークという入力方法がある。リスピークをする能力も資格に入れては

どうか。リスピークは訓練も必要。

- アメリカを含め、電話リレー先進国ではV C O（ヴォイスキャリーオーバー）といった電話リレーがある。利用者が音声で電話先に話すが、電話からの音声はオペレーターが文字で返すので、入力スピードが求められ、これにはリスピークが有効な手段。
- 要約筆記のスキルがある方は、リスピーク技術を取り入れた方法でいくと文字オペレーターとしての道は開かれると思う。
- 高齢難聴者、言語障害者等を含めて対応を考えていくべき。否定的なものではなく、建設的な意見を取りまとめるのが大事だと思う。
- 利用者の特性、それぞれのニーズに合わせた電話リレーを行っていくのが良い。それによって、待遇や条件も広がり、変わっていくと思う。

④文字オペレーター養成カリキュラム

④ー1 カリキュラム骨子案

1. 対象者（資格要件）

(1) キー入力速度（50～80 文字以上／分）

※キー入力についての検定試験

- ・ビジネスキーボード認定試験（公的資格）日本商工会議所
- ・パソコンスピード認定試験（民間資格）日本情報処理検定協会
- ・速記技能検定試験（民間資格）日本速記協会

(2) 要約力（任意）

- ・全国統一要約筆記者認定試験（民間資格）要約筆記者認定協会
- ・文字起こし技能テスト（民間資格）文字起こし活用推進協議会

2. 養成目標

(1) 文字オペレーター新人研修

電話リレーサービスの文字オペレーターに必要な知識・責務について理解と認識を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術を習得する。

(2) 文字オペレーター実務者研修

電話リレーサービスの文字オペレーターに必要な知識・責務について、最新の知識を習得し理解を深めるとともにオペレーター業務に必要な対応技術、操作技術の研鑽を積む。

3. 本カリキュラム修了者の取扱い

本カリキュラムの新人研修を修了した者を修了者登録名簿に登録し、オペレーター番号を記載した「文字オペレーター任用資格証」を付与する。登録期間は〇〇年とし、実務者研修を受講することで再任される。

4. 電話リレーサービスに係わる事業者の責務

各事業者が実施する電話リレーサービスの文字オペレーターが本カリキュラムを履修できるように最大限の配慮を行うこと。

5. カリキュラム構成

(1) 文字オペレーター新人研修

講義

講義

1. きこえない人、きこえにくい人の基礎知識
 - ・きこえない人、きこえにくい人の特性についての理解
 - ・きこえない人、きこえにくい人の言語コミュニケーション
2. 電話リレーサービスの基礎知識
 - ・基本用語の定義確認
 - ・電話リレーサービス制度の理解
 - ・電気通信技術の理解
 - ・電話オペレーターの基本的な知識、応対
3. オペレーターの心構え

- ・オペレーターとしての倫理、守秘義務
- 4. オペレーターガイドライン
 - ・利用者、事業者のガイドラインも含む
- 5. 緊急通報に関すること
 - ・対応について
 - ・事例

実技

- 6. システム活用
 - ・システム操作のマニュアル
 - ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
 - ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
 - ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき
- 7. オペレーター技術
 - ・実技基本研修
 - ・模擬場面での研修
 - ・O J T (On-The-Job Training)、現任訓練

(2) 文字オペレーター実務者研修

講義

- 1. 電話リレーサービスの最新情勢
 - ・基本用語の定義再確認
 - ・電話リレーサービス制度の理解
 - ・電話オペレーターの基本的な知識、応対
- 2. オペレーターの心構え
 - ・オペレーターとしての倫理、守秘義務
- 3. オペレーターガイドライン
 - ・利用者、事業者のガイドラインも含む

実技

- 4. システム活用
 - ・システム操作のマニュアル
 - ・きこえない人、きこえにくい人からきこえる人につなぐとき
 - ・きこえる人からきこえない人、きこえにくい人につなぐとき
 - ・きこえにくい人からきこえにくい人につなぐとき
- 5. オペレーター技術
 - ・実技基本研修
 - ・模擬場面での研修
 - ・O J T (On-The-Job Training)、現任訓練

(3) 指導課程（指導者養成）

未検討

（３）活用推進ワーキンググループ

2021 年度に公共インフラとしての電話リレーサービスが開始されるにあたって、当事者及び関係者への普及と電話リレーサービスについての認知度向上を目指し、広報活動を行う活用推進ワーキンググループを設けました。

現在、行われている日本財団の電話リレーサービスの理解や認知度を高めるため、普及促進用のパンフレットと動画を作成し、関係団体や全国の県市町村などに 10 万部を配布しました。

メンバー：委員長 小椋武夫（一般財団法人全日本ろうあ連盟）
委 員 井上正之（国立大学法人筑波技術大学准教授）
大石欣也（公益社団法人東京都聴覚障害者連盟）
上嶋 太（特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会）
川森雅仁（学校法人慶應義塾大学特任教授）
高井洋（一般社団法人日本手話通訳士協会）
服部芳明（一般財団法人全日本ろうあ連盟）
宮澤典子（一般社団法人全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

会議開催：

第 1 回：2019 年 5 月 30 日（木）13：00～15：00／会場：測量年金会館

内容：委員長選出、パンフレット案検討

第 2 回：2019 年 8 月 27 日（火）14：00～16：00／会場：日本財団

内容：パンフレット構成・レイアウト案、パンフレットの配布先
動画の制作とキャストについて

第 3 回：2019 年 10 月 18 日（金）14：00～16：00／会場：日本財団

内容：パンフレットのサンプル、パンフレットの配布先、動画について

第 4 回：2019 年 12 月 5 日（木）14：00～16：00／会場：測量年金会館

内容：パンフレットのサンプルについて、パンフレットの配布先についての
最終確認、動画について

内容について：

①パンフレット及び動画の作成

2017 年度に作ったパンフレットの第二版（A 5 サイズ）、観音開きで作成。
対象者は、

- ①電話リレーサービスを知らない人
- ②使うことに躊躇している人
- ③ I C T になじみがなくパソコンが使えない人
- ④読み書きが苦手である人

【表面】

ならどうしますか？

4 カバンを電卓に忘れた！
届けられていると
いいんだけど...

5 テレビショッピングの
あの商品が欲しい！
でも注文は電話だけ...

6 おばあちゃん、どうしてかなあ。
久しぶりに話したいんだけど、
メールもFAXも送れないんだ...

7 注文のFAXをしただけ、なかなか
状況がつかえない。不安...

さあ、使ってみよう！

電話リレーサービスは、インターネット回線を利用していますので、利用者の端末や通信機器によっては、動画が流れたり、途中で停止したりすることがあります。その場合は、途中でなくてもオペレーターは対応を中止することがあります。また、通信内容によっては、対応を中止することがあります。詳しくは日本財団電話リレーサービスの利用要約ガイドラインを参照ください。

電話をかける前に必要な条件を説明していただきます。対応がスムーズです。また、全国16ヶ所の電話リレーサービス事業者が実施していますので、利用者の地域と相手先の地域、オペレーターの事業所の所在地が一致しているケースでは、地名や方言などをオペレーターが確認することがあります。地名を漢字などでも書いてくださると、ご協力をさせていただきます。

マナーを守って、ぜひ電話リレーサービスをご利用ください。

全日本ろうあ連盟は、2023年度中に会員インフラとして電話リレーサービス事業を実施する予定です。いつでも電話をかけることができます。詳しくは、電話リレーサービスの要約ガイドラインを参照してください。

一般財団法人 全日本ろうあ連盟
JANETHE NIPPON
FEDERATION OF THE DEAF

〒100-0001 東京都千代田区千代田1-1-1
TEL: 03-5561-2345 FAX: 03-5561-2346
E-MAIL: info@janethesthe.jp
http://www.janethesthe.jp

※日本財団電話リレーサービスは、モデルプロジェクト事業として
2021年3月まで実施する予定です。

電話 リレーサービスを 使ってみよう！

電話リレーサービスは、きこえないきこえにくい人が
きこえる人へ気軽に電話がかけられるサービスです。

大切な公共インフラに！

オペレーターが
あなたの手話言語や
日本語の文章を
相手に音声で
リアルタイムに
伝えます。

動画で
確認！

一般財団法人 全日本ろうあ連盟
JANETHE NIPPON
FEDERATION OF THE DEAF

こんなときに、あなた

1 子どもが熱！
病院にも学校にも
今すぐ連絡したい！

2 ホテルに到着が
遅れることを
連絡しなきゃ...

3 運転中に車が故障！
どうやって
連絡したいの...

【裏面】

メール・FAXより 返事が早いよ！

FAX
子供の病気！
緊急です！！

お店やサービスによっては、電話だけでなく、メールやFAXでも連絡を受け付けているところが増えて、電話が使えないきこえないきこえにくい人にとっても連絡が便利になりました。

しかし、メールやFAXは、送達に時間がかかることがあります。送達を持っていない間は、連絡がちゃんと届いていないかな。担当者も休みなのかなど、気になることがあります。メール・FAXのやり取りが複数回になり、やり取りに時間がかかります。急ぎの場合は、間に合わないこともあります。

電話リレーサービスを使ってみると！

きこえないきこえにくい人が手話言語や日本語の文字で伝えたい内容を伝える。オペレーターが音声で相手に伝えます。相手先と電話でつながっているため、その場で相手とやりとりができますので、メールやFAXのように送達時間も時間も短縮されます。

1 すぐに診療が受けられた！
学校の担任の先生に子どもの様子を
細かく説明できてよかった。

2 到着時刻の変更を連絡できた！
また、夕食時間も
遅くしてもらえた！

3 故障した車の状態も説明できたし、
何分後に来てもらえるかも
わかったので、安心して待てる。

4 駅でカバンを
預けてくれた。
ああ、良かった！

5 売り切れになる直前に
欲しい商品が注文できた！ラッキー！

6 おばあちゃんに
電話した喜んでくれた。
家に遊びに来るって
約束もできた。

7 注文が受理されたことが
すぐに電話で
確認できて安心！早い！

日本財団 電話リレーサービス モデルプロジェクト 電話リレーサービスの 利用は簡単！

日本財団電話リレーサービスのホームページから利用登録をください。
<https://trsvolunteer.jp/>

1 必要なもの インターネットにつながるスマートフォン・パソコンのどちらか一つ。
2 利用料金 無料（インターネット回線使用料は各自負担です）
3 利用できる人 身体障害者（聴覚・言語障害）手帳をお持ちの方のみ。

【登録の流れ】

登録方法の印刷は、日本財団ホームページまたは、郵送でもらえます。

日本財団ホームページ

1 登録希望者登録ページへアクセス
2 登録希望者登録ページで登録希望者登録
3 登録希望者登録ページで登録希望者登録
4 登録希望者登録ページで登録希望者登録
5 登録希望者登録ページで登録希望者登録

登録希望者

①名前・生年月日・ID（電話番号）など
②中身確認のSMS（すぐに届きます）
③SMSのURLを押して、申込完了

④利用開始のSMS
⑤SMSのURLを押して利用開始

パンフレットのダウンロード先と動画のサイト：

<https://www.jfd.or.jp/trs/abouttrs/about2020>

配布先：各地域ろう団体、聴覚障害者情報提供施設

全国手話通訳問題研究会、日本手話通訳士協会

電話リレーサービス事業者

自治体（全ての都道府県、政令市、区市町村）

官公庁、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、関係団体等

配布数：100,000部