

電話リレーサービスに係る ワーキンググループ検討状況の報告

電話リレーサービスに係るワーキンググループ事務局

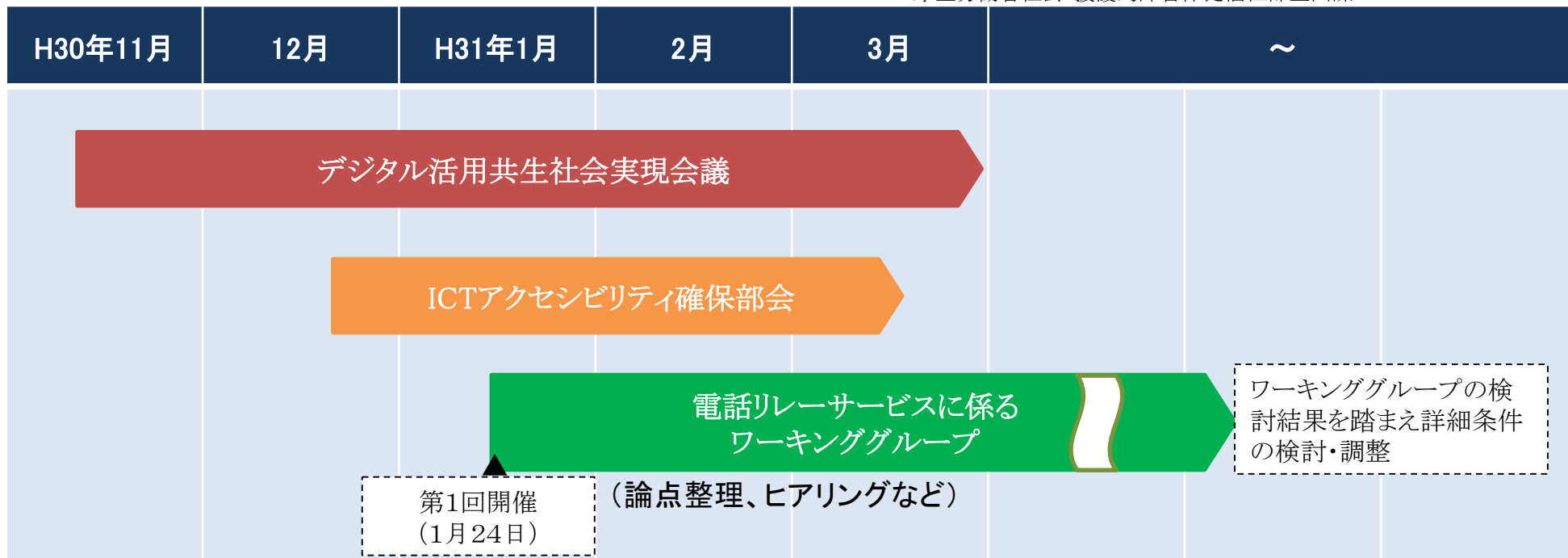
デジタル活用共生社会実現会議

ICT地域コミュニティ創造部会

ICTアクセシビリティ確保部会

電話リレーサービスに係る
ワーキンググループ

[事務局]総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課



「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」における検討状況

	開催日	議 事	概 要
第1回	平成31年 1月24日	○ 事務局説明(電話リレーサービスの現状、検討事項等)	○ 各構成員からコメント
第2回	2月21日	○ プレゼンテーション① ・全日本ろうあ連盟 ・日本財団 ・株式会社プラスヴォイス ・株式会社シュアール ・全国聴覚障害者情報提供施設協会 ・日本電信電話株式会社	○ 当事者、電話リレーサービス事業者等から電話リレーサービスの現状、課題等についてプレゼンテーション、意見交換
第3回	3月8日	○ プレゼンテーション② ・井上 正之構成員(筑波技術大学 産業技術学部 産業情報学科 准教授)・日本財団 ・川森 雅仁構成員(慶應義塾大学大学院 政策・メディア研究科 特任教授) ・株式会社三菱UFJ銀行 ・全日本空輸株式会社 ・聴力障害者情報文化センター ○ 事務局説明(電話リレーサービスに係る検討に当たっての基本的な考え方)	○ 諸外国の状況、ITUにおける電話リレーサービスの標準化、民間事業者の取組、オペレーターとなり得る手話通訳士の養成の現状等についてプレゼンテーション、意見交換 ○ 基本的な考え方について議論

○ 今後のスケジュール

- ・次回(4月8日)、電気通信事業者等のプレゼンテーション、意見交換
- ・今後、数回のワーキンググループを開催し、論点整理等を進め、夏ごろに取りまとめを予定

電話リレーサービスについて、以下の①～③を検討

① 提供の条件・費用負担等

- 対象とする通訳方式(手話通訳・文字通訳)
- 利用者の範囲(健聴者から聴覚障害者への通話、高齢者等)
- 利用用途(法人利用(仕事での利用)、一定期間での利用の上限設定等)
- 緊急通報の要件
- 利用料金
- 実施体制(手話・文字通訳センター、実施事業者等)
- 需要と費用の予測
- 費用の負担のあり方

等

② オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件等

- オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件について
- オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の養成と確保について

等

③ その他の課題

- 周知広報・認知度向上のあり方
- 実現に必要なとなる制度整備

等

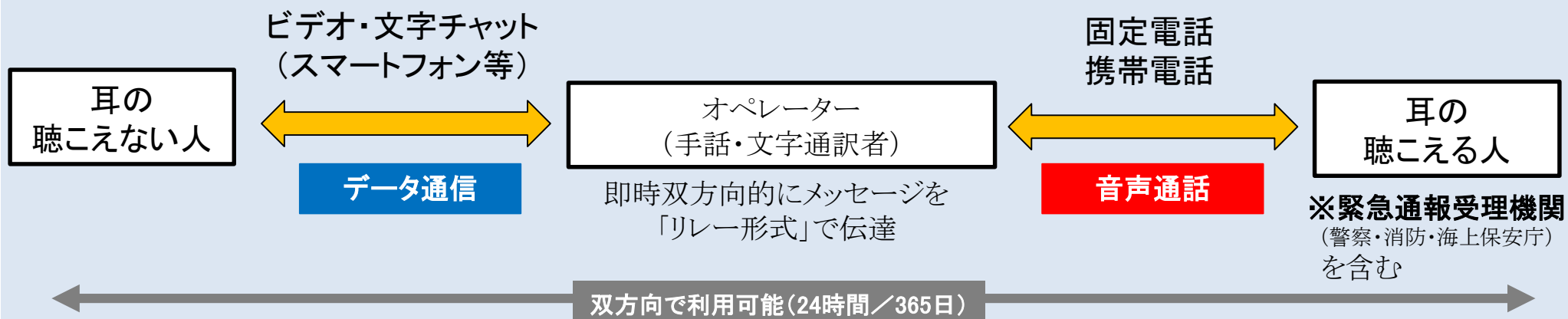
<検討に当たっての基本的考え方>

公共インフラとしての電話リレーサービスの検討に当たっては、

- ① **安定的・継続的な提供**（持続可能な「ヒト・モノ・カネ」を確保できる実施体制）
- ② **適正性かつ効率性**（適正なサービスを、効率よく実現）
- ③ **実現可能性**（技術、スケジュール、費用、国民理解などのバランス）

などに配慮し、**電話**（携帯電話を含む。）の**利用環境と同等の利用環境**を整備することを旨とし、**可能なものを段階的に導入**すること。

電話リレーサービスのイメージ



現 状	検 討 事 項
<ul style="list-style-type: none">● 平成25年9月から、<u>日本財団は、電話リレーサービスの無償提供プロジェクトを実施。</u><ul style="list-style-type: none">・利用可能時間:8:00～21:00、年中無休(例:プラスヴォイス)・利用登録者は約8,800人・年間経費:約2.8億円・<u>緊急通報、健聴者から聴覚障害者への通話、法人利用(仕事での利用)は不可</u>● <u>厚生労働省は、平成29年度より、聴覚障害者情報提供施設における電話リレーサービスへの補助を予算化(平成30年:8982万円)し、日本財団のプロジェクトと連動した施策を開始。</u>● <u>電気通信事業法の基礎的電気通信役務の制度は、地理的格差の是正を図るもの。</u>また、その交付金制度は、基礎的電気通信役務の提供によって現実に生じた適格電気通信事業者の赤字額の一部を補填する制度。 ※事業者を指定する仕組みは存在しない。	<ul style="list-style-type: none">● 対象とする通訳方式について、「<u>手話通訳</u>」と「<u>文字通訳</u>」をどのように考えるべきか。【制度】● <u>電話リレーサービスの利用者の範囲をどのように考えるべきか。</u>【制度】<ul style="list-style-type: none">・健聴者から聴覚障害者への通話・高齢者等の聴覚障害者以外の耳の不自由な人の利用● 公共インフラとしての電話リレーサービスの利用用途や内容に、<u>一定の制限を設けるべきではないか。</u>【制度・費用】<ul style="list-style-type: none">・法人利用(仕事での利用)の制限・一定期間での利用時間等の上限● <u>電話リレーサービスによる緊急通報の要件として何が必要か。</u>【制度】● 電話リレーサービスの提供条件について、24時間、365日の提供を前提として、<u>利用料金をどのように考えるべきか。</u>【費用】● <u>電話リレーサービスの実施体制について、どのような体制が適当か。</u>【制度】<ul style="list-style-type: none">・手話・文字通訳者センター・実施事業者● <u>電話リレーサービスの需要と費用の予測をどのようにするか。</u>【費用】● 電話リレーサービスに必要な<u>費用の負担のあり方について、どのように考えるべきか。</u>【制度・費用】

[オペレーターとなり得る通訳者(手話・文字)の要件等]

現 状	検討事項
<ul style="list-style-type: none">● 現在の電話リレーサービスの通訳者は、日本財団の事業者ガイドラインにおいて「登録する通訳オペレーターは、手話通訳技能認定試験および手話通訳者全国统一試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者、または全国统一要約筆記者認定試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者を採用するよう努めなければならない。」とされている。● 手話通訳士は、手話通訳技能認定試験に合格し、登録を受けた者であり、手話通訳者、要約筆記者は、都道府県が養成、登録する者である。手話通訳士は、公職選挙法に規定される政見放送において、手話通訳を担当することができる。(手話通訳士:3,606人(H30.4.10現在)、手話通訳者:8,093人(H26.3.31現在)、要約筆記者:3,513人(H26.3.31現在))	<ul style="list-style-type: none">● オペレーターとなり得る<u>通訳者(手話・文字)の要件</u>について<u>どのように考えるべきか。</u>【制度】● オペレーターとなり得る<u>通訳者(手話・文字)の養成と確保のあり方</u>を<u>どのように考えるべきか。</u>【制度・費用】

[その他]

現 状	検討事項
<ul style="list-style-type: none">● 聴覚障害者及び健聴者の電話リレーサービスに関する認知度については、具体的なデータは不明である。● 現行では、電話リレーサービス事業者には通信サービス、福祉サービスとして、法令上特段の規律はかかっていない。	<ul style="list-style-type: none">● 関係者が連携して、<u>電話リレーサービスの周知広報、認知度向上</u>を<u>どのように進めていくべきか。</u>【費用】● 電話リレーサービスと制度(法令)との関係を、<u>どのように考えるべきか。</u>【制度】