

公共インフラとしての電話リレーサービスの検討状況

令和元年12月
総務省
総合通信基盤局

電話リレーサービス(TRS)とは

聴覚障害者と聴者を電話リレーサービスセンターにいる通訳オペレーターが「手話」や「文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービス

[日本財団電話リレーサービス]



- 平成25年9月から現在まで、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。
- 運営費用は年間2.8億円程度(通訳料1.5億円、システム利用料2,400万円、通話料1,500万円)。
- 厚生労働省補助金は8,982万円(令和2年度概算要求額)。

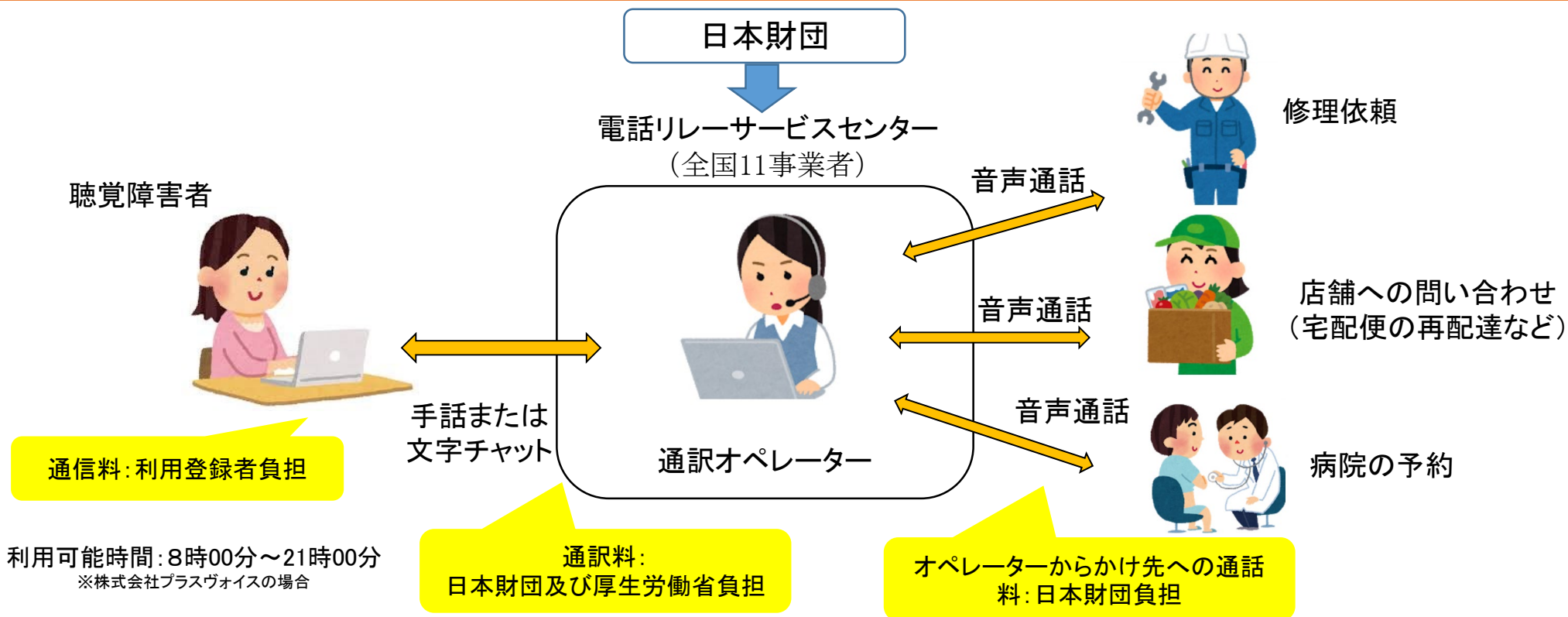
[概要]

対象:登録した聴覚障害者(約9,300人。利用回数:約31,000コール(時間は約99,000分)/月)

※日本の聴覚障害者数は34万人(H28)

内容:電話リレーサービス事業者(民間会社4社、情報提供施設7団体)による電話リレーサービスの無料提供

※民間会社は日本財団の業務委託、情報提供施設は厚生労働省の補助金によりサービスを提供



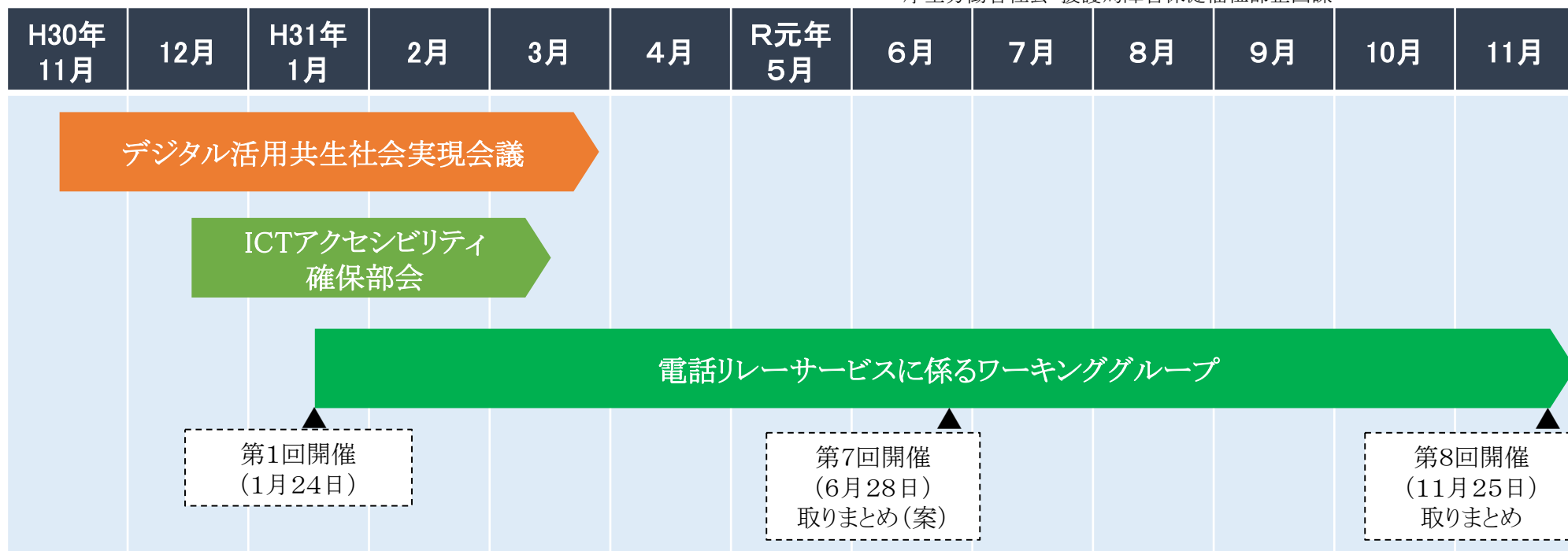
デジタル活用共生社会実現会議

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



- 本ワーキンググループは、総務省と厚生労働省の共催とする。
- 本ワーキンググループの事務局は、総務省総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課と厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課とする。

(敬称略・五十音順)

有木 節二 (一社)電気通信事業者協会専務理事

石井 夏生利 中央大学 国際情報学部 教授

石井 靖乃 (公財)日本財団 公益事業部部長

石原 茂樹 (社福)聴力障害者情報文化センター 公益支援部門部長

井上 正之 筑波技術大学 産業技術学部産業情報学科 准教授

今井 正道 (一社)情報通信ネットワーク産業協会 常務理事

小椋 武夫 (一財)全日本ろうあ連盟 理事

主査代理 加納 貞彦 早稲田大学名誉教授

川森 雅仁 慶応義塾大学大学院 政策・メディア研究科 特任教授

近藤 幸一 (社福)全国手話研修センター 理事

主査 酒井 善則 東京工業大学 名誉教授・津田塾大学 客員教授

関口 博正 神奈川大学 経営学部 教授

西角 直樹 株式会社三菱総合研究所 主席研究員

藤沢 烈 (一社)RCF 代表理事

三尾 美枝子 紀尾井町法律事務所 弁護士

山本 一晴 (一社)電気通信事業者協会 専務理事

オブザーバー KDDI(株)、(株)シュアール、(特非)全国聴覚障害者情報提供施設協議会、ソフトバンク(株)、日本電信電話(株)、(株)プラス
ヴォイス、(特非)全国聴覚障害者情報提供施設協議会

※有木構成員は令和元年6月13日まで、山本構成員は同年6月14日から。

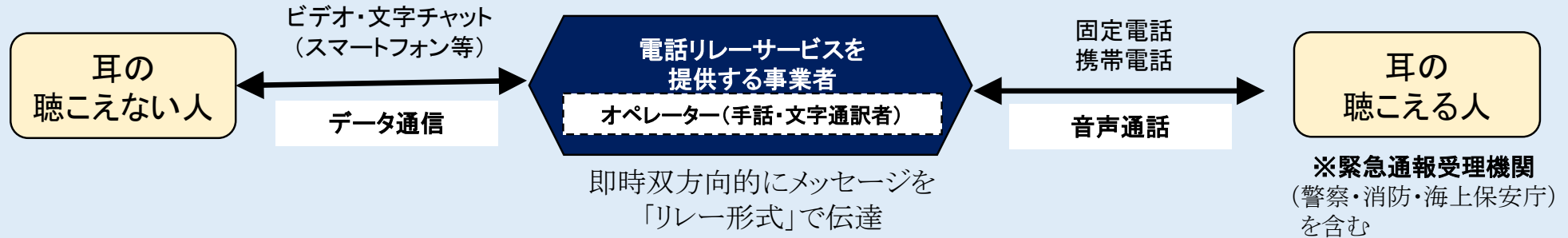
「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」スケジュール

	開催時期	議題
第1回	平成31年 1月24日(木)	<ul style="list-style-type: none"> 事務局説明(電話リレーサービスに係るワーキンググループ事務局説明資料) 各構成員からコメント
第2回	2月21日(木)	<ul style="list-style-type: none"> 第1回会合欠席の構成員からコメント(関口構成員、石井(夏)構成員、三尾構成員(資料提出)) 全日本ろうあ連盟プレゼン(電話リレーサービスの実現に向けた必須7原則) 日本財団プレゼン(日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトの取り組みについて) プラスヴォイスプレゼン シュアールプレゼン 全国聴覚障害者情報提供施設協会プレゼン(電話リレーサービスの現状と課題) NTTプレゼン(みえる電話サービス概要)
第3回	3月8日(金)	<ul style="list-style-type: none"> 井上構成員・日本財団プレゼン(海外における電話リレーサービスの現状) 川森構成員プレゼン(ITU(国際電気通信連合)における電話リレーサービス標準化について) 三菱UFJ銀行ヒアリング(三菱UFJ銀行「手話通訳リレーサービス」導入の経緯と今後の課題について) 全日本空輸ヒアリング(ANAにおける電話リレーサービスについて) 聴力障害者情報文化センタープレゼン(手話通訳士について) 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(修正案))
第4回	4月8日(月)	<ul style="list-style-type: none"> 全国手話研修センタープレゼン(電話リレーのOPを担う手話通訳者の特徴) NTTプレゼン KDDIプレゼン ソフトバンクプレゼン 三菱総研プレゼン(わが国における電話リレーサービスの需要と提供費用の試算)
第5回	令和元年 5月10日(金)	<ul style="list-style-type: none"> 事務局説明(論点整理骨子(案)①)
第6回	5月31日(金)	<ul style="list-style-type: none"> 緊急通報受理機関(消防庁、警察庁、海上保安庁)ヒアリング 事務局説明(論点整理骨子(案)②)
第7回	6月28日(金)	<ul style="list-style-type: none"> 事務局説明(報告書案) ※構成員の意見を取りまとめ後、意見公募(7月5日～8月5日)
第8回	11月25日(月)	<ul style="list-style-type: none"> 事務局説明(報告書案に対する意見及びこれに対する考え方(案)) 事務局説明(実務者打合せの取りまとめ) 事務局説明(電話リレーサービス制度化のイメージ)

公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けた基本的な方向性 ～電話リレーサービスに係るワーキンググループ 報告概要～

電話リレーサービス

耳の聴こえない人と耳の聴こえる人とを、オペレーターが「手話」や「文字」と「音声」とを通訳することにより、即時双方向につなぐサービス



公共インフラとしてのサービス概要

提供条件

※ 当事者団体を交えて、検討・整理

通訳方式 **手話・文字**

提供時間 **24時間/365日**を目指す

利用料金 音声通話と同程度(従量制)

※日本財団のサービス
9,300人、3.7億円/年
提供時間:8:00～21:00
利用料金:無料

※日本の聴覚障害者等の数は34万人(H28)

費用負担の考え方

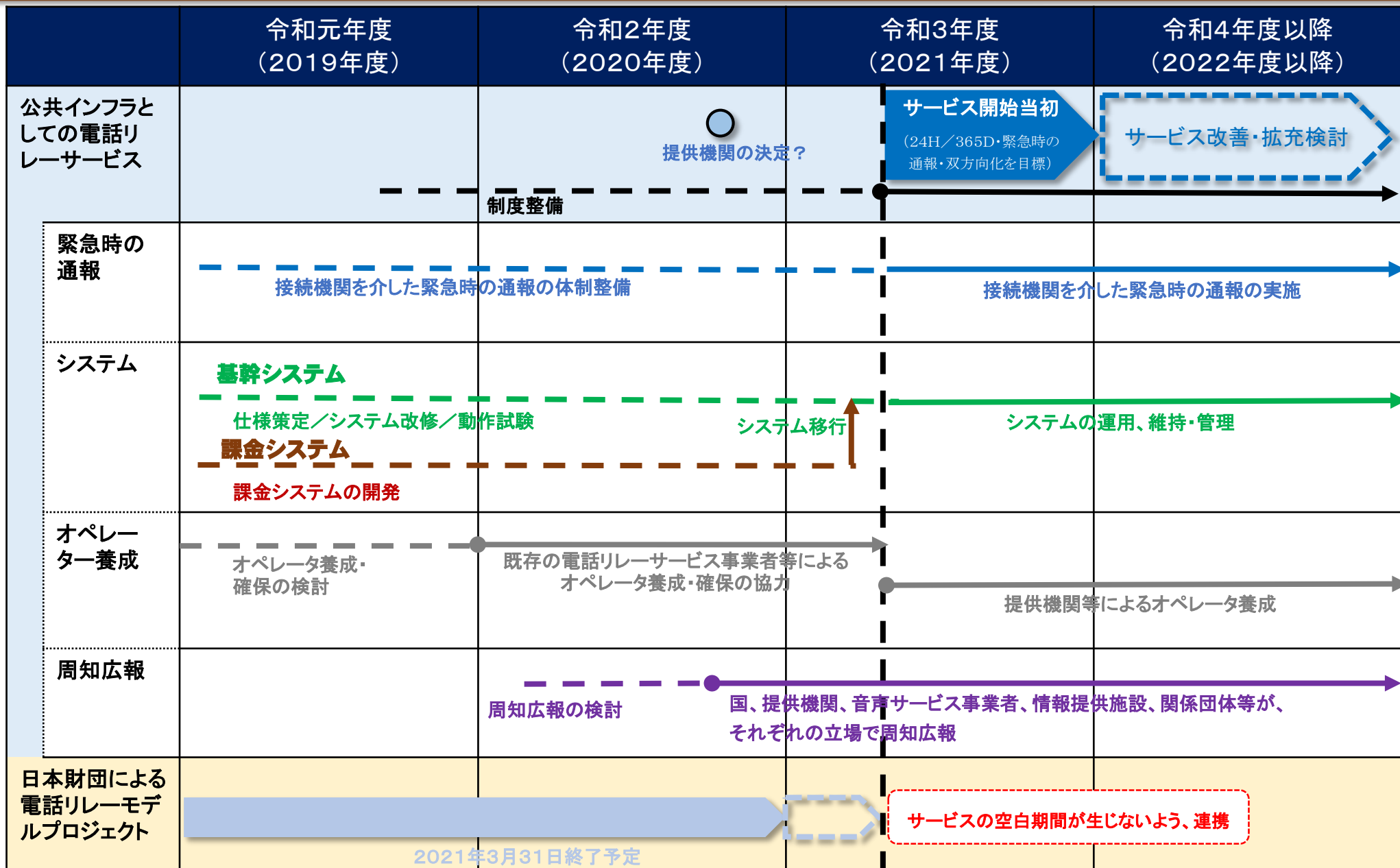
- ①ユニバーサルサービス交付金制度による負担金
- ②電気通信事業者による負担
- ③**音声サービスの利用者による負担**
(ユニバーサルサービス交付金制度と類似制度)

今後の取組

- 課題ごとに実務者レベルによる検討
- 制度整備を検討

- 電話リレーサービスの早期実現
(可能なものを段階的に導入)
- 音声認識等も、並行して技術開発

公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けたスケジュール(工程表)



※スケジュール案は、準備状況等により変更があり得るものである。

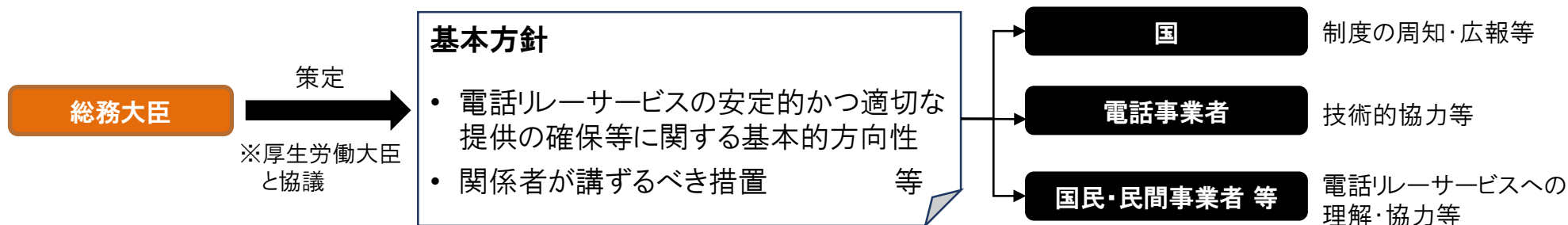
※第一段階として実現するサービスに向けた工程であり、サービス開始後も、サービス改善・拡充に向けたシステム開発や関係者間の調整は継続的に行われることを想定。

電話リレーサービス制度化のイメージ

- 電話リレーサービスが、聴覚障害者等による電話の利用を円滑化する上で重要となっていることに鑑み、電話リレーサービスの安定的かつ適切な提供の確保を図るため、総務大臣が策定する基本方針について定めるとともに、電話リレーサービス提供事業者に対する支援措置その他の措置を講ずることを想定。

制度化のポイント①： 国による基本方針の策定等

総務大臣が電話リレーサービスの安定的かつ適切な提供の確保等に関する基本方針を定めることとするとともに、国、電話サービスを提供する電気通信事業者（電話事業者）及び国民・事業者等の責務について定めることを想定。



制度化のポイント②： 電話リレーサービス提供事業者に対する交付金の交付

電話事業者の負担により、電話リレーサービス提供事業者の事業に要する費用を賄うことによって、電話リレーサービスの安定的かつ適切な提供の確保を図る制度を創設することを想定。

