

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

日本財団 公益事業部
部長 石井靖乃

1. モデルプロジェクトの経緯と概要
2. モデルプロジェクトで提供しているサービス
3. デモンストレーション
4. 専用プラットフォームイメージ図
5. 費用負担図
6. 利用実績の推移
7. 利用者の声
8. 日本財団の考える電話リレーサービスの課題

1. モデルプロジェクトの経緯と概要

【経緯】

- ・ 2011年度 東日本大震災被災聴覚障害者支援を開始
- ・ 2013年度 全国向けモデルプロジェクト開始
- ・ 2017年度 厚生労働省による補助金開始

【概要】

- ・ 利用登録者数 約8,900人
- ・ サービス提供時間 午前8時～午後9時（年中無休）
- ・ 利用実績 月間27,000回以上サービス提供
- ・ 通訳事業者 10事業者（民間3社、情報提供施設7グループ）
- ・ 利用対象者 障害者手帳保有者（自己申告）
- ・ 利用回数・時間 制限なし
- ・ 利用目的 制限なし（ただし緊急通報は受付不可）

2. モデルプロジェクトで提供しているサービス



① 手話リレーサービス

通訳オペレーターがテレビ電話に映る利用者の手話を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を利用者に手話で伝えるもの

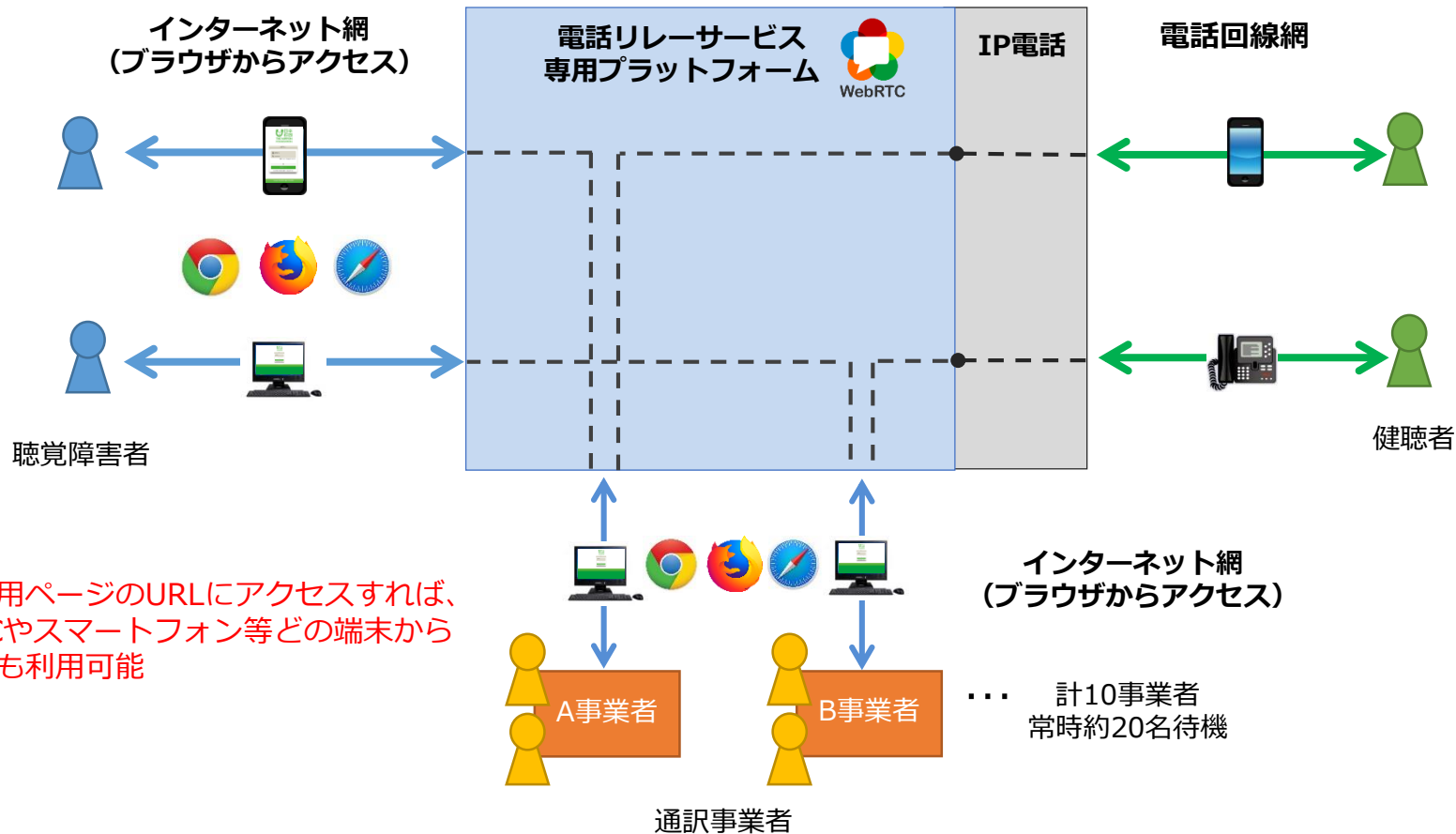


② 文字（チャット）リレーサービス

通訳オペレーターが、利用者によりテキスト入力された内容を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を利用者にテキストで伝えるもの

3. デモンストレーション

4. 専用プラットフォームイメージ図



※専用ページのURLにアクセスすれば、PCやスマートフォンなどの端末からでも利用可能

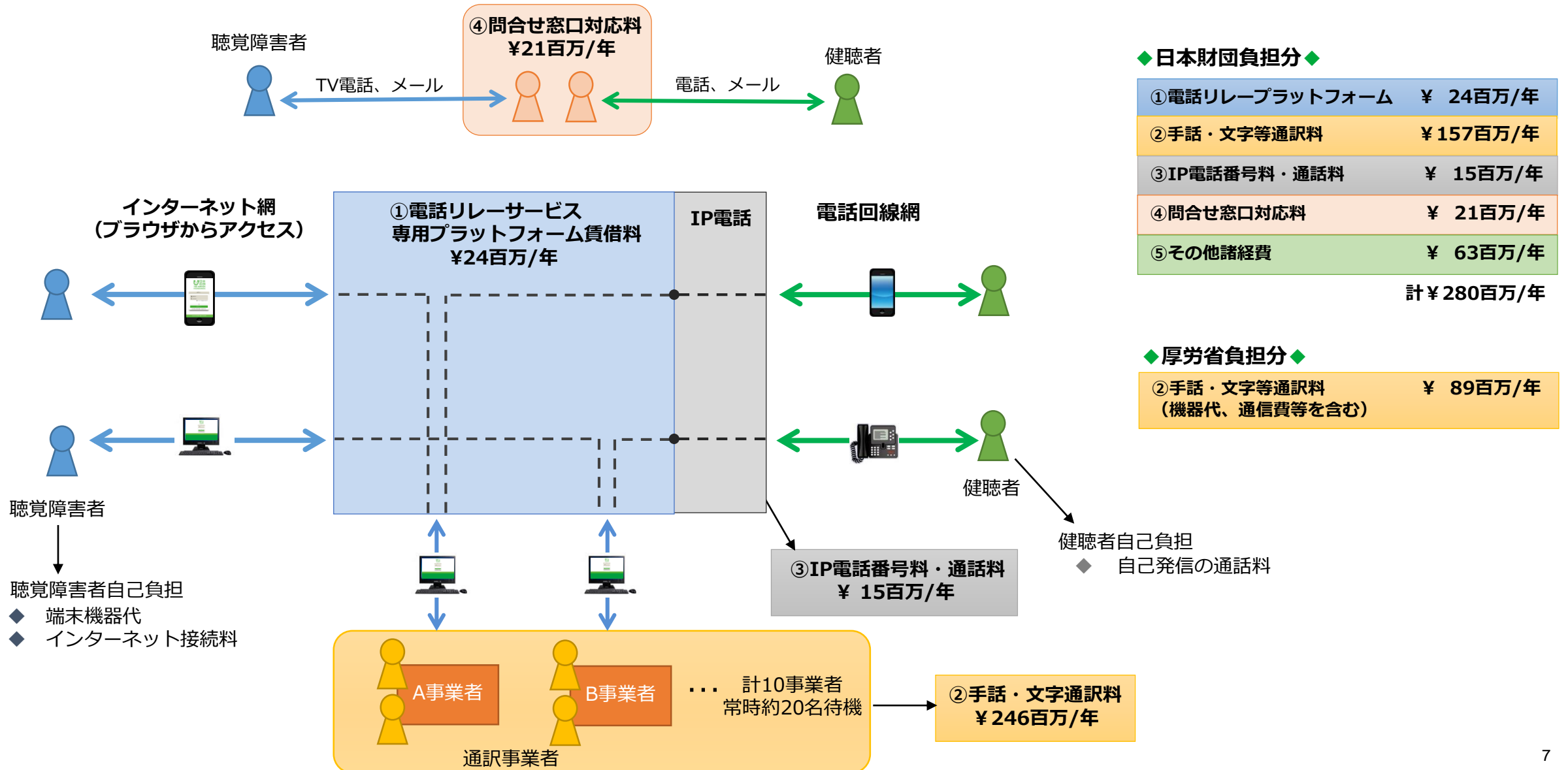
問合せ窓口(サポートセンター) の役割

【開設時間】 9時半～18時
年中無休 (年末年始除く)

【業務内容】

- ・ 問合せ対応 (聴覚障害者、聴者)
- ・ 問合せ件数：月平均700件
- ・ 利用者情報の管理 (登録、変更、削除等)
- ・ 通訳事業者との連絡、問合せ対応
- ・ システムチェック (開発会社とのやりとり等)
- ・ HPの管理
- ・ アウトリーチ (デモンストレーション実施等)

5. 費用負担図



◆ 日本財団負担分 ◆

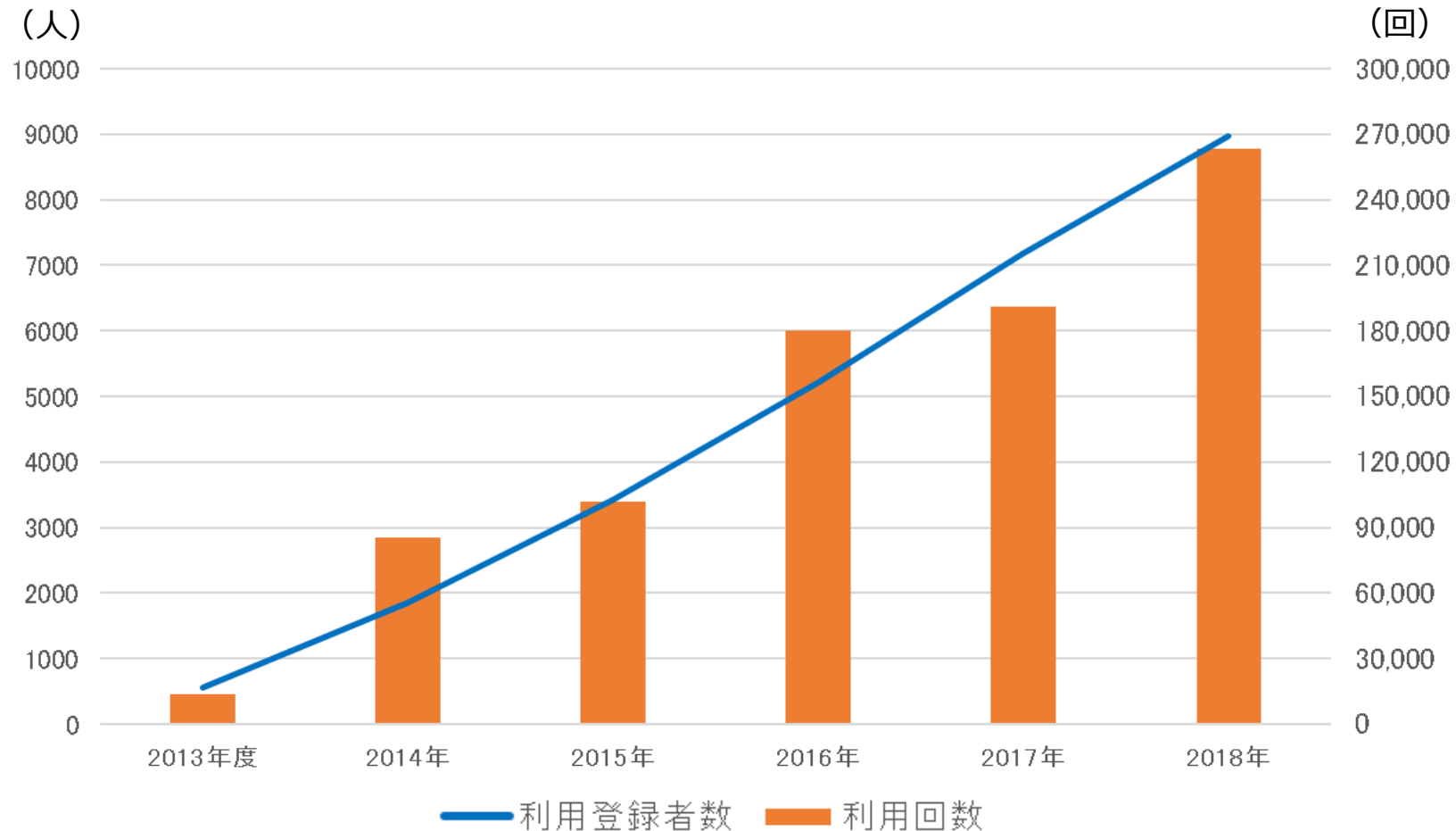
① 電話リレープラットフォーム	¥ 24百万/年
② 手話・文字等通訳料	¥ 157百万/年
③ IP電話番号料・通話料	¥ 15百万/年
④ 問合せ窓口対応料	¥ 21百万/年
⑤ その他諸経費	¥ 63百万/年
計 ¥ 280百万/年	

◆ 厚労省負担分 ◆

② 手話・文字等通訳料 (機器代、通信費等を含む)	¥ 89百万/年
---------------------------	----------

6. 利用実績の推移

◆ 利用登録者数と利用回数



本来受け付けていない
緊急通報の利用も
相次いでいる！

※2018年度は2018年4月～2019年1月までの実績を用いた。

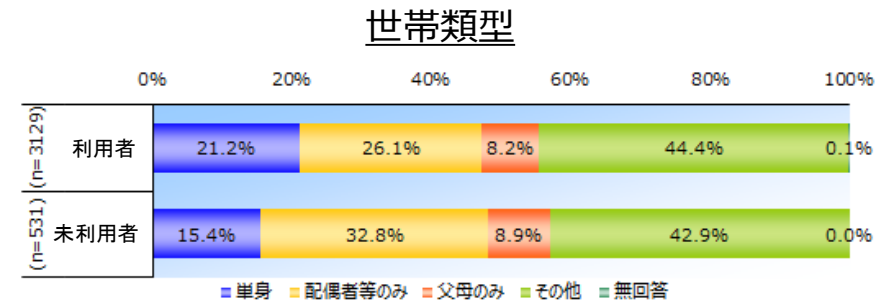
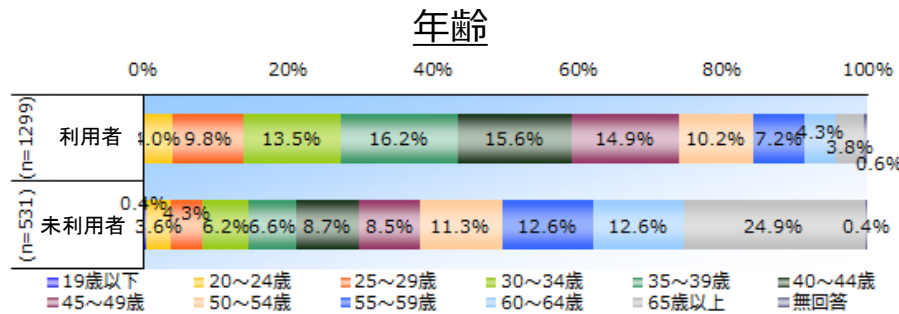
※利用回数の伸びが前年度と比べて低い年もあるが、これは利用実績を集計できなかった月があるため。

7. 利用者の声 (アンケート調査結果)

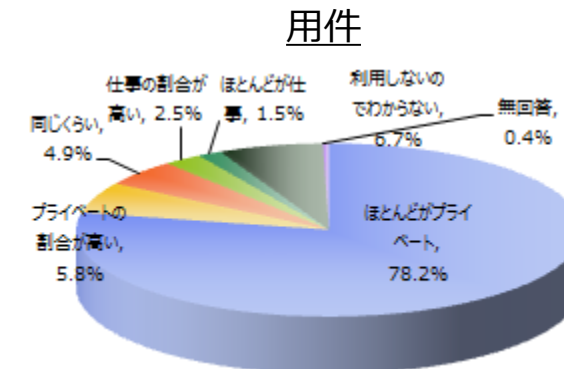
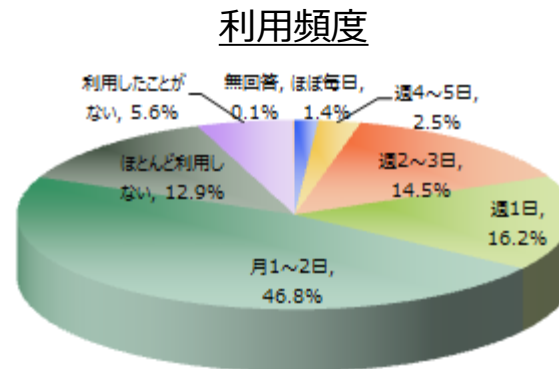
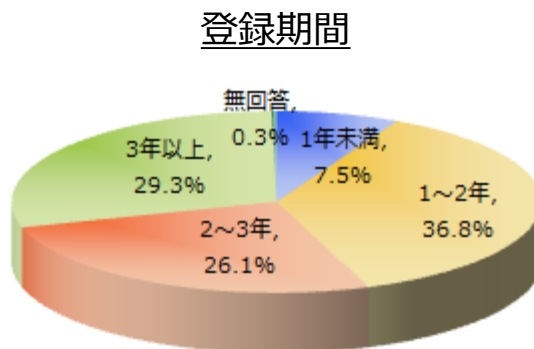
■ 回答率

調査対象	発送数	回収数(回収率)	有効回答数(有効回答率)
利用者	4,937件	1,331件(27.0%)	1,299件(26.3%)
未利用者	1,410件	539件(38.2%)	531件(37.7%)

■ 回答者の属性



■ (利用者について)電話リレーサービスの利用状況



7. 利用者の声（アンケート調査結果）

- サービスを利用している人のほうが日常的な行動に前向きな考え方を有している
- サービスを利用している人のほうが自立していると感じ、周囲との関係性も前向きに捉えている
- 電話リレーサービスの利用は、聴覚障害者の日常生活の充実や社会参加の促進に寄与している

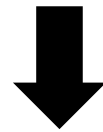
8. 日本財団の考える電話リレーサービスの課題

1 社会的認知の不足

電話は公共インフラであるにもかかわらず、聴覚障害者など一部の国民が利用できていない状況を社会が認知していない。

2 制度の未整備

電話リレーサービスが安定的・継続的に運営されるための制度が整備されていない。



参議院予算委員会（2018.11.7）における安倍総理大臣の「電話リレーサービスは重要な公共インフラ。総務省においてしっかり検討。」という答弁により、本WGが設置。早期制度化を期待。