

聴覚障害者等の電話の利用の円滑化  
に関する基本的な方針に関する関係者  
ヒアリング用資料

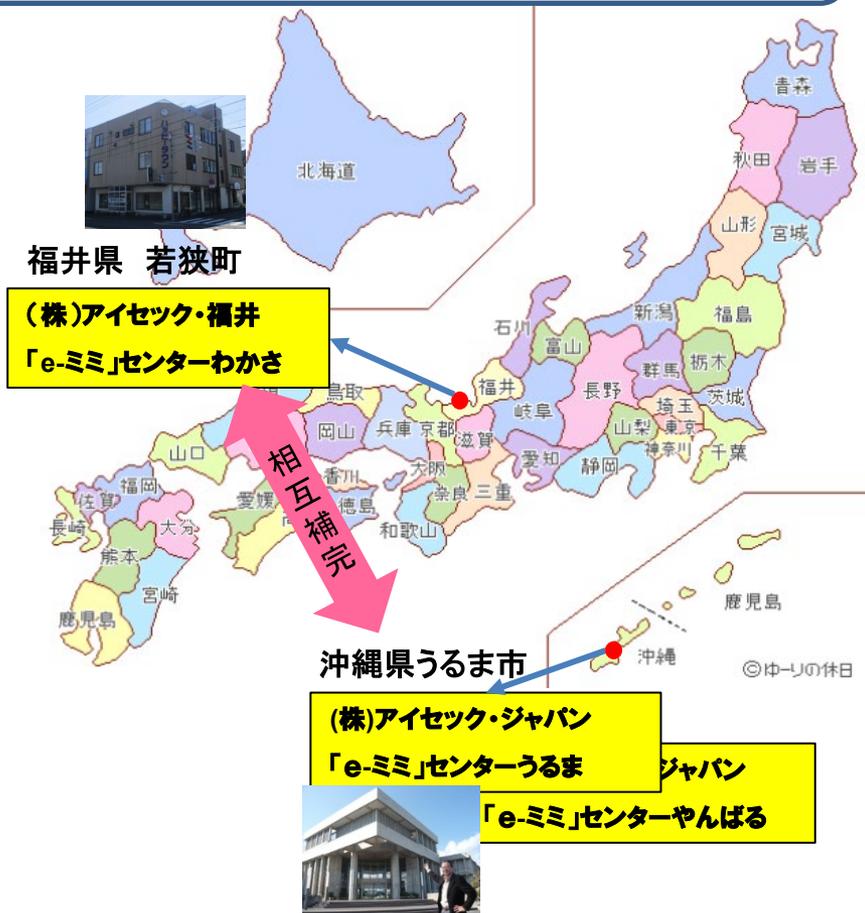
令和2年9月10日  
株式会社アイセック・ジャパン  
代表取締役 一瀬 宗也



# 1. アイセック グループ 概要

2008年9月,ITを活用した社会貢献活動を事業とし、(株)アイセック・ジャパンが設立されました。  
2013年日本財団電話リレーサービスが開始されたときから「文字リレー事業者」として参画。

会社名	(株)アイセック・ジャパン	(株)アイセック・福井	合同会社シーコミュ
所在地	沖縄県うるま市 沖縄県名護市	福井県三方上中郡若狭町	沖縄県うるま市
設立	2008年9月1日	2016年2月18日	2018年6月1日
資本金	3,990万円	600万円	40万円
代表者	一瀬 宗也	一瀬 宗也 / 岩崎 好信	一瀬 宗也 / 大木 洵人
業種	情報通信サービス		
主要事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「e-ミミ」サービス</li> <li>・電話リレーサービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「e-ミミ」サービス</li> <li>・電話リレーサービス</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・字幕電話サービス</li> <li>・遠隔文字通訳</li> <li>・遠隔手話通訳</li> </ul>
連絡先	電話:098-972-6888	電話:0770-62-1720	電話:098-923-2895



## 2. アイセックグループが取り組む「2つのサービス」



アイセック  
ジャパン

聴覚バリアフリー社会の構築を目指し2つのサービスを提供。

### 1. 「e-ミミ」サービス

(リモート型リアルタイム文字配信)



#### ➤ 音声をリモートからリアルタイムに文字にし、配信するサービス

※千代田区議会、港区議会、福井県議会、佐賀県武雄市議会などで聴覚障害者むけ、ライブ字幕配信を実施中。2015年国連防災世界会議でもメイン会場のライブ字幕として採用されています。

### 2. 「電話リレー」サービス

(日本財団電話リレーサービス モデルプロジェクト)

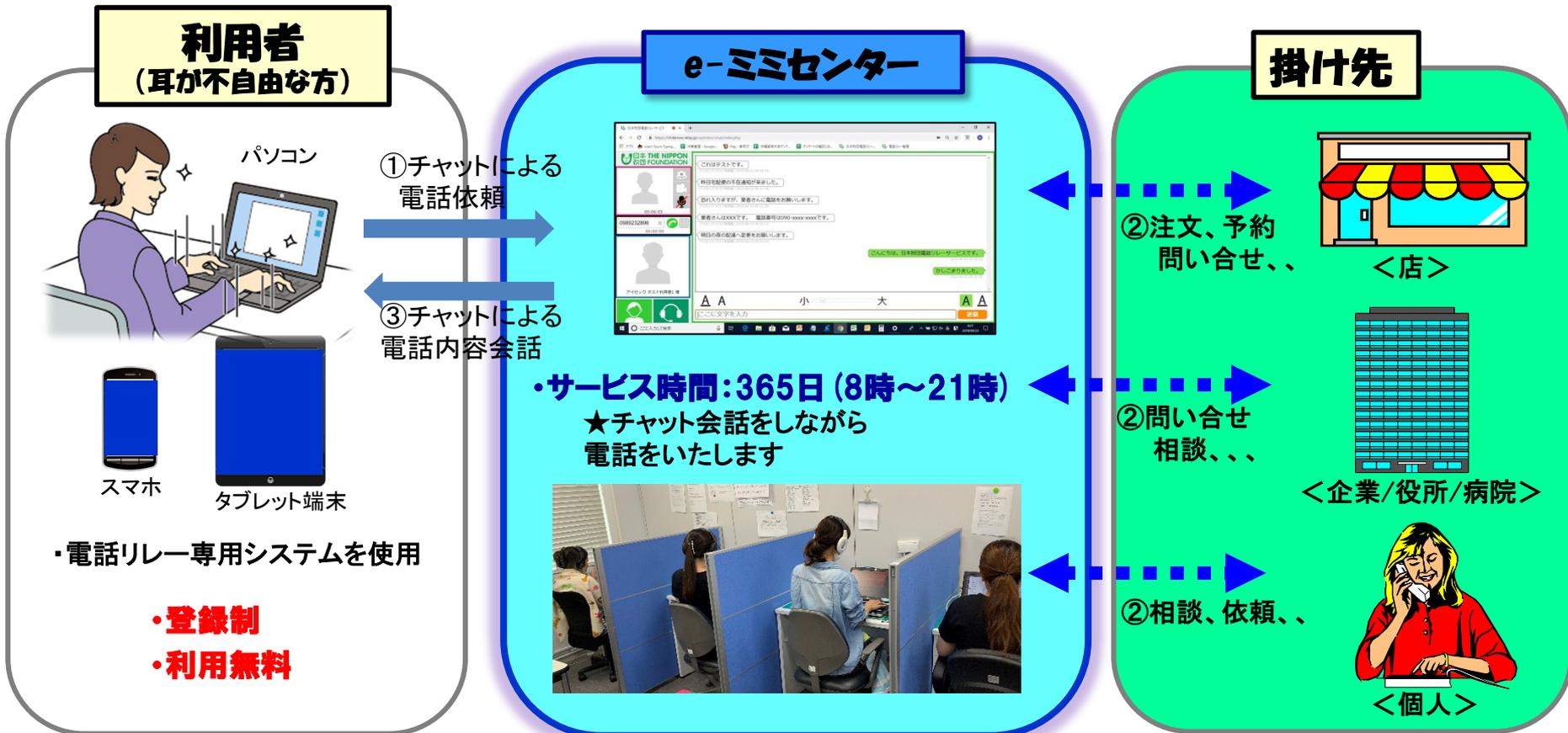


#### ➤ 聴覚障がい者に代わり、弊社が電話を行うサービスを365日8時～21時運用しております。

※2020年6月の国会にて「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」が可決され、2021年4月から国の制度として実施が決定されました。

# 3.「日本財団電話リレーサービス」の仕組み

ご利用者と文字チャットのやり取りをしながら、  
弊社の文字通訳オペレーターが掛け先に電話をする文字通訳サービスです



## 4. 日本財団電話リレーサービスの現状 (R2.6月)



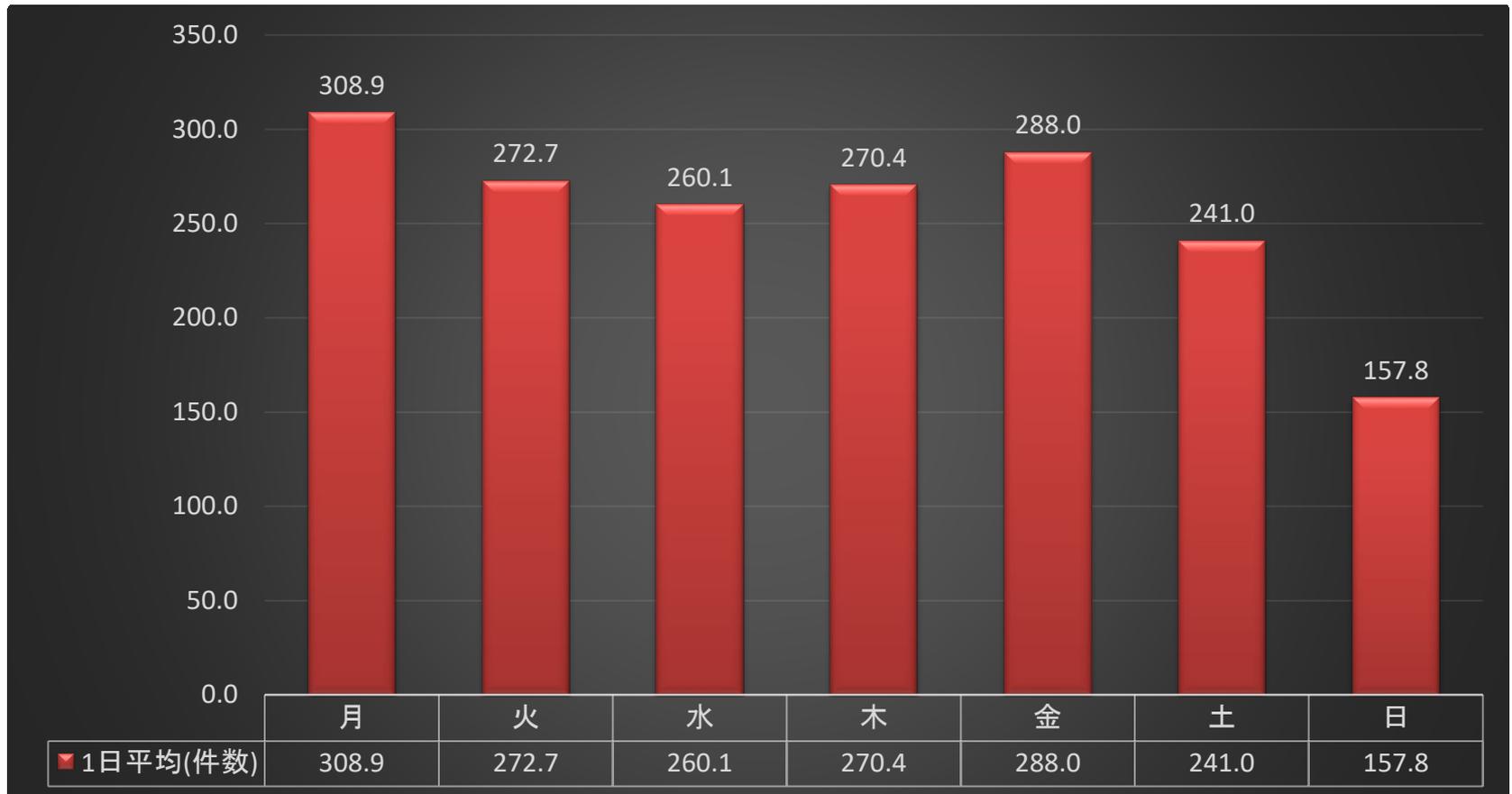
- 利用件数・・・
  - 平日利用は**335件/日** (2019年4月～12月の平均は264件)
  - 休日利用は**236件/日** (2019年4月～12月の平均は207件)
- 利用人数・・・
  - 月の利用者数は**2,277名**で6か月連続で二千名越え (2019年は1,794名/月)
- 通訳データ・・・
  - 通訳時間は**8分48秒/件**で前月に続いての8分台 (2019年の平均は8分9秒)
  - 稼働率は全時間帯平均で**75.6%** (2019年の平均は64.3%)
  - 稼働率の高い時間帯は**10時台が100%、12時台が97%、15時台が100%**
  - 稼働率**80%超え**の時間帯が**9～16時台** (2019年は9-13、16-17時台)
- 利用者・・・
  - **月利用が10回を超える**お客様は**209名**で全利用者の**9.2%** (2019年は142名/月の7.9%)
  - お客様だけの利用件数は**全体の31.7%**を占めている。(2019年の平均は34%)
  - 月利用回数のTopは**50回/月**、次いで**48回/月**・・・20位で**18回/月**。
  - 今月の新規利用者は 252名/2,277名中 (リピーター率80%)だった。

# 【月別】利用件数(2019⇔2020)

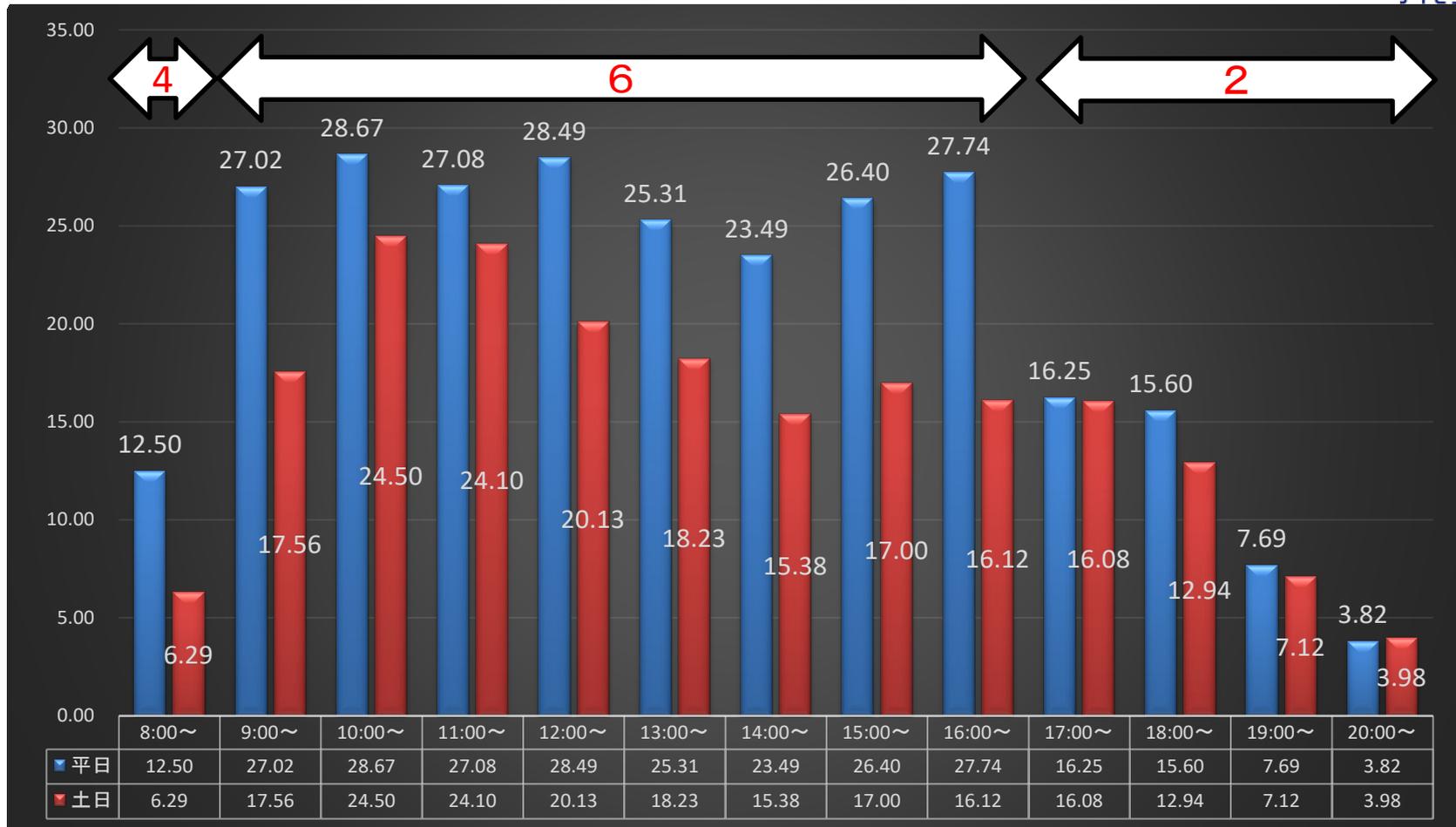


2020年7月 9262件 8月 9131件

# 【曜日別】利用件数



# 【時間帯別】利用件数(平日・休日)



# 5. 電話リレー(文字リレー)における課題点



## 文字リレーにおける課題点

(背景)

手話リレーとは異なり利用者の顔、通訳オペレーターの顔が相互に見えない。  
入力された文字をそのまま掛け先に伝える。  
利用者の対応によっては、オペレーターの精神的ストレスが発生している

(課題点)

- ① 暴言(「あほ」「ばか」「死ね」など)等通訳オペレーターが相手先に伝えにくい言葉の扱い。  
→通訳禁止用語などの設定を要望
- ② 通訳オペレーターが話しにくい掛け先(女性通訳オペレーターの性風俗店への電話等)への電話の実施  
→掛け先によっては、通訳拒否ができるなどルールを設定を要望
- ③ 犯罪だとわかった場合の通訳について(米国はそのまま通訳するらしい)  
→日本では、犯罪の場合には通訳をするか否かのルール設定を要望
- ④ 電話リレー利用者の電話利用のマナーが良くない。  
(例、かかるまで何度もかけさせる、通話の終了を待たずに切ってしまう、オペレーターに対しての暴言「遅い」「早くしろ」など)  
→電話リレーの利用に関するマナー教育などを開催してほしい

# 5. 電話リレー(文字リレー)における課題点



## 新機能について課題点

- ① 利用者が障害者手帳を持っていることとの制限なし  
→全く聴覚に異常のない健常者でも利用が可能になる。そのため、健常者の利用者が電話できない場所からの利用に使用されないか？(例、飛行機の中)  
全く聴覚に障害のない健常者がかけたくない人への電話に利用されることはないか？
- ② 24時間対応について  
→深夜時間帯の電話は緊急電話と限らないので、件数の予測はついているか？  
(例、飲み屋・カラオケ予約、帰るコール、タクシー呼び出しなど)
- ③ 緊急通話対応について  
→通訳オペレーターの責任の所在はどうなるか。医療・消防など専門知識のある方が対応する方が良いのではないか？
- ④ 字幕付き電話の実用化について  
→全日本難聴者・中途失聴者団体連合会との実証実験では、国の制度として提供されることを期待する声があったが、どう考えているか？  
また、音声認識ソフトと比べ圧倒的に人手による通訳の評価が高かったことは認識しているか。

## 5. 電話リレー(文字リレー)における課題点



### 委託先文字通訳事業者として

#### ① 通訳委託費について

→本来であれば、実施件数により委託費を支払うことが望ましいが、曜日別時間帯別利用者のばらつき(特に深夜時間帯や土・日)を考慮したものを要望する。  
また、開始から数年については、利用件数によらない基本委託料の設定を要望。通訳オペレーター育成のための費用等の考慮を要望する。

#### ② 文字通訳オペレーターの資格について

→要約筆記者もしくは同等のスキルを要することとなっているが、要約筆記者試験は手書きでも受験でき、また、要約することが前提として制定されている資格であり、電話リレー文字通訳オペレーター(基本全文通訳)にはそぐわない。  
資格設定をする必要があるのであれば、新たな資格制度を設けるべきである。  
弊社では、パソコンによる速記検定受験、文字起こし技能テストを入力技術および音声文字化技能の評価に使用している。

#### ③ 文字通訳オペレーターの人権の保障について

→文字リレーの課題で述べたように、暴言や好ましくない掛け先への通訳、緊急通報への対応など、文字通訳オペレーターへの負担は大きく、しっかりとした人権保障などが必要と考える。

#### ④ 文字通訳業務の基本ルールについて

→現在は、通訳事業者の基本ルールが任されているが、国の制度として実施するので事業者ごとに差が出ないように運営ルールの統一を検討いただきたい。