

(別添)

- 一 電話リレーサービスの品質を確保するとともにその安定的かつ適正な提供を確保するため、通訳オペレータの適切な管理、通訳オペレータに対する定期的な研修の実施、利用者からの問合せ体制の整備及び適切な利用者対応の実施、利用者の操作するシステムをより容易に利用できるものとするための利用者の意見等を踏まえた改善等を実施すること。
- 二 電話リレーサービスについて、聴覚障害者等及び聴覚障害者等以外の者の幅広い理解を醸成するため、国、地方公共団体、電話提供事業者、電話リレーサービス支援機関等の関係主体と連携し、電話リレーサービスの利用方法等に関する効果的な周知広報を実施すること。
- 三 電話リレーサービスの利用者の通話に係る情報及び個人情報を適切に取り扱うために、電話リレーサービスの提供のためのシステムに係るセキュリティ対策等の徹底、役職員及び通訳オペレータへのセキュリティ研修の実施、管理責任者の配置等の情報管理体制の整備等を確実に実施すること。
- 四 電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービスを提供するものであることに鑑み、競争入札、相見積もりの実施等による費用の適正化及び効率的な業務運営を図るとともに、具体的な項目ごとに予算の執行状況を事業報告書に記載して開示することなどにより電話リレーサービス提供業務の透明性を確保すること。
- 五 電話リレーサービスの円滑かつ効率的な実施及びそのサービス水準の維持のため、電話リレーサービスの利用の状況、電話リレーサービスの提供のためのシステムの稼働状況、通訳オペレータや業務委託先における対応の状況等についての定期的な確認を行い、それらを踏まえ、実態に即した適時適切な通訳オペレータの体制の見直しや、電話リレーサービスの提供のためのシステムの見直しなどを行うこと。
- 六 先進的な技術開発等を電話リレーサービスの提供とともに両輪として推進するため、音声認識技術やAI（人工知能）等を含めた聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する先進的な技術の動向や実現可能性等に関する調査を行うこと。