

5年間の主な取組と今後の展望

(令和7年10月29日)

電話リレーサービスの変遷

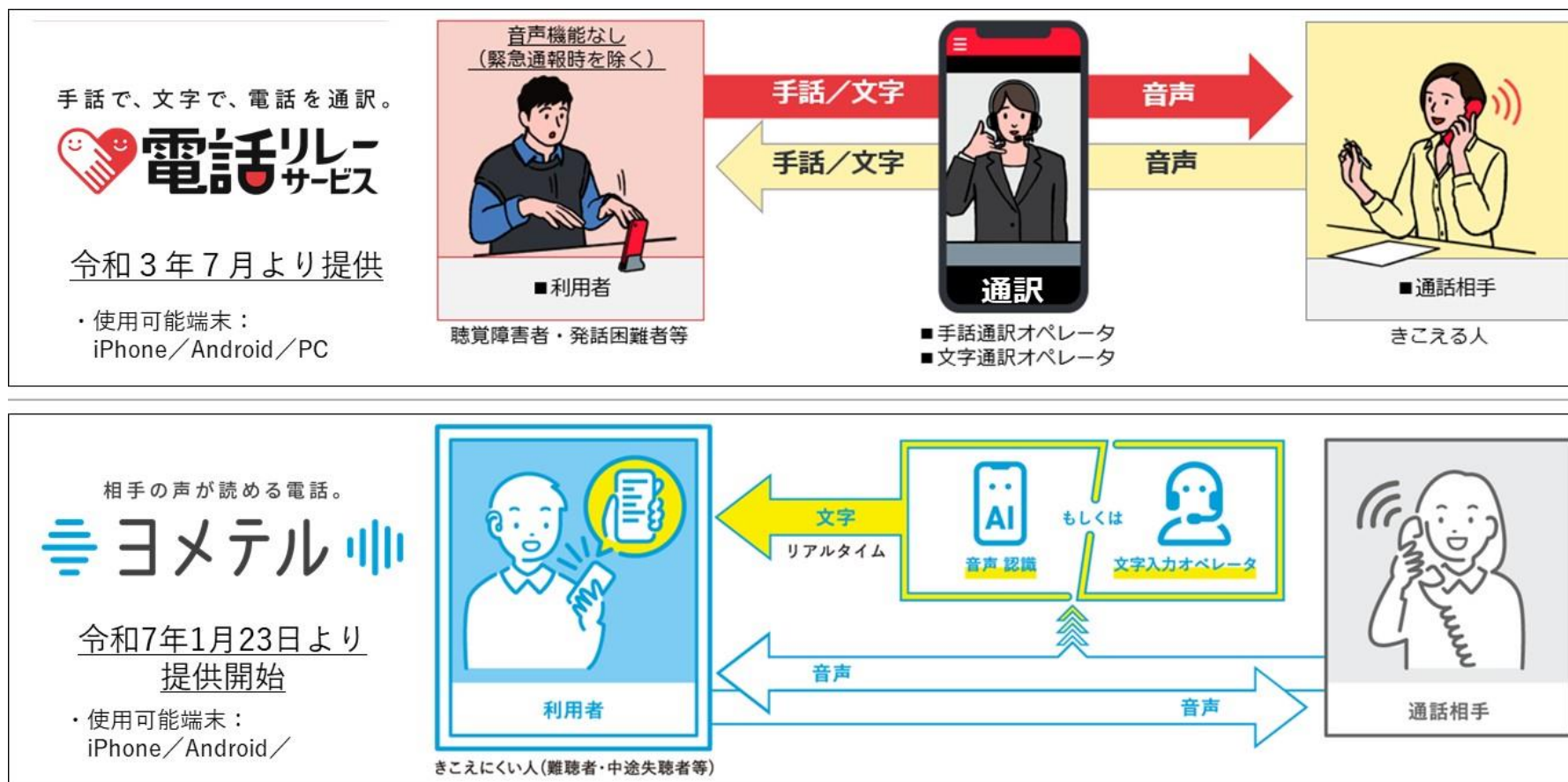
2

		令和 2 年 (2020年)	令和 3 年 (2021年)	令和 4 年 (2022年)	令和 5 年 (2023年)	令和 6 年 (2024年)	令和 7 年 (2025年)
法律		★1	★2				
サービス 提供種別	電話リレーサービス		★3				
	ヨメテル					★4	★5

- ★1: 令和 2 年、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」制定（6月12日公布・12月 1 日施行）。
- ★2: 令和 3 年 1 月13日、総務大臣により日本財団電話リレーサービスが唯一の提供機関として指定。
- ★3: 令和 3 年 7 月 1 日、24時間365日体制による電話リレーサービスの提供を開始。
- ★4: 令和 7 年 1 月23日、文字表示電話サービス「ヨメテル」の提供を開始。
- ★5: 令和 7 年 4 月 1 日、手話リンクの提供を開始。

電話リレーサービス（手話・文字リレー）・ヨメテル概要

- 電話リレーサービスは、きこえない人（聴覚や発話に困難のある人）と、きこえる人との会話を通訳オペレータが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話でつながることができるサービス。
- ヨメテルは、電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人へのサービスとして、通話相手の声を文字にするサービス。
- いずれも、24時間・365日、双方向での利用が可能。緊急通報機関への連絡も可能。



※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

手話リンク概要

- 令和7年4月から、自治体等の相談窓口等にホームページから直接手話で問い合わせができるサービス「手話リンク」の提供を開始。
- 問い合わせ者における事前登録は不要。利用料の支払いも不要（インターネット通信料は自己負担）。

① 問い合わせ

② 同意

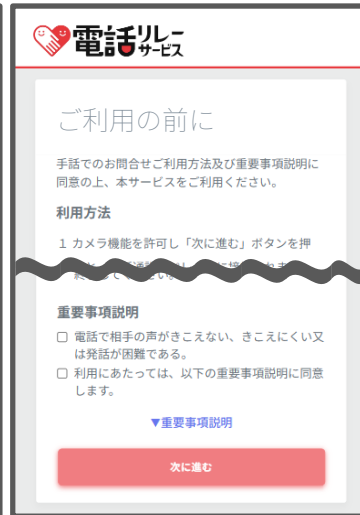
③ 呼出

④ 接続

⑤ 通話開始



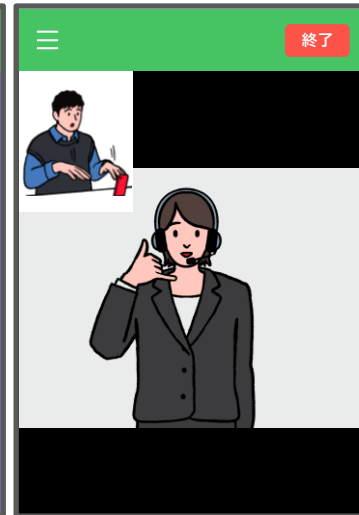
法人ホームページの
ボタンを押下



重要事項への同意



手話通訳呼出



手話通訳へ接続



三者通話開始

※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

主な利用シーン

電話リレーサービスはこんなときに便利！

24時間365日、双方向で電話することができます。緊急通報にも対応、時間を選ばずいつでも連絡を取り合うことができます。



仕事のやりとり

細かな問合せや急ぎの予定変更にも。同僚に代理電話を頼むことなく、自分で速やかに業務を進めることができます。



病院への連絡

診療予約や変更をしたい時にも。また、受診前に自分のことばで症状を具体的に伝えることができます。

緊急通報

事故や災害発生などの緊急時にも。110（警察）、119（消防）、118（海上保安庁）への発信に対応しています。



家族や友人との会話

きこえない人ときこえる人同士の気軽な日常会話を楽しむためにも。電話だからこそ、遠くても近くに感じられます。



5年間の主な取組

①電話リレーサービスの 安定的・継続的な提供

- ・「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づく公共インフラとして、24時間365日、安定的・継続的なサービス提供を実現
- ・ 緊急通報も含め、大きなトラブルなく、適正なサービス水準を維持
- ・ 利用者からの問合せ等に適切に対応

きこえない人等
の登録数
約17,500人

令和7年3月31日時点

年間通話件数
約44万件

令和6年度

5年間の主な取組

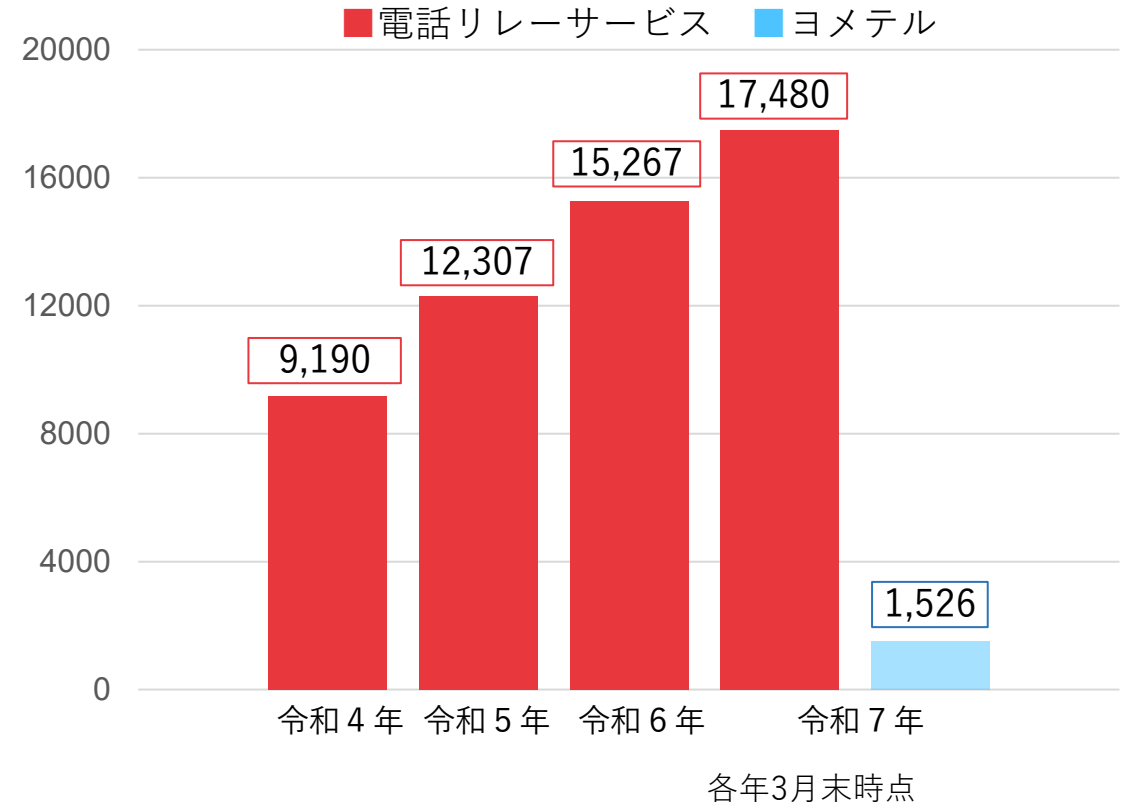
登録数の推移

電話リレーサービス

- 令和3年7月のサービス提供開始以降、概ね年間3,000人弱の伸び率で推移。
- 令和7年3月31日時点での登録数は17,480人。
(10月15日時点では18,599人)

文字表示電話サービス「ヨメテル」

- 令和7年1月23日にサービス提供開始。
- 令和7年3月31日時点での登録数は1,526人。
(10月15日時点では3,044人)



5年間の主な取組

■ 利用料金

- 利用料金は、「基本的な方針」において、「従量制に限定し、額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるよう定めなければならない」とされている。
- 具体的には、電話リレーサービス、文字表示電話サービス「ヨメテル」ともに次表のとおり。

プラン	月額料	通話料 (固定電話着)	通話料 (携帯電話着)	緊急通報・ フリーダイヤル	ナビダイヤル
月額料なし	無料/月	16.5円/分	44円/分	無料	30円/分
月額料あり	178.2円/月	5.5円/分	33円/分	無料	30円/分

○聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針（令和2年2月1日総務省告示）（抜粋）

⑤ 一般の電話の通話料金と同等の利用料金であること。（低廉な利用料金での提供）

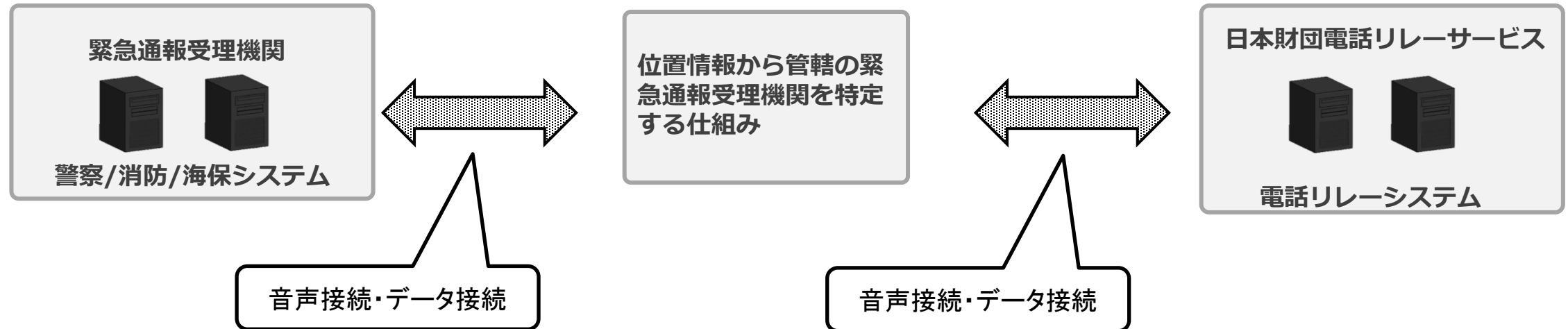
電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスが、一般の電話の通話料金と同等の低廉な利用料金で提供できるようにしなければならない。具体的には、電話リレーサービスの利用料金体系は従量制に限定し、額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるよう定めなければならない。ただし、上記のほか、番号維持等の実費負担額の基本料金を設けることを妨げない。また、利用料金体系における距離区分等については、徴収コスト等を勘案して、電話の国内通話料金における平均値と同水準の料金を全国一律で設定するなどの柔軟な設定を行うことも可能とする。

さらに、電話リレーサービス提供機関は、聴覚障害者等の利用料金の設定について、利用者の所属等により差異を設けてはならない。また、電話リレーサービス提供機関は、利用料金に関して、利用規約に明示しなければならない。

5年間の主な取組

■ 緊急通報への対応

- ・ 公共インフラとして、24時間・365日、緊急通報（警察：110番、消防・救急：119番等）に対応している。
- ・ 位置情報から管轄の警察、消防・救急等を特定する仕組みの活用により、音声に加え、発信者の位置情報や個人情報を送送することにより実現しており、専用の通訳オペレータ（ブース）を設け、いつでも即時に対応する体制を確保している。
- ・ 利用状況は、電話リレーサービス（手話・文字リレー）の場合、月平均70件程度。これまで、大きなトラブルなく、安定的かつ即時の対応ができています。



5年間の主な取組

■ 問合せ等対応

- ・利用者からの問合せ等について、テレビ電話、文字チャット、メール、電話による受付対応を行った。

（年末年始（12月29日～1月/3日）を除き毎日9時30分～17時）

電話リレーサービス

年度	問合せ件数
令和3年度	13,652件
令和4年度	12,823件
令和5年度	13,461件
令和6年度	11,898件

文字表示電話サービス「ヨメテル」

年度	問合せ件数
令和6年度(※)	1,458件

※: 令和7年1月23日～3月31日

5年間の主な取組

②通訳オペレータの養成・研修

- ・ 新人通訳オペレータを対象とした養成カリキュラムに基づく研修の実施
- ・ 通訳オペレータ着任後の現任研修、指導者研修等の実施
- ・ 日々の通訳技術指導

養成

○新人通訳オペレータ全員を対象に、通訳品質の一律の適正な確保、向上を図るため、令和5年度以降、厚生労働省様作成の養成カリキュラムに基づく研修を実施。

※令和4年度までは財団作成の研修プログラムに基づき実施。

研修

○通訳オペレータ着任後、現任研修やモニタリングを通じて、質の高いサービス品質を維持。

○通訳の事例集の整理、通訳オペレータ育成に係る大学等専門機関との連携等を実施。

○通訳技術指導に関する指導者研修、委託先を含めた定期的な会議の開催による課題共有・事例検討等を実施。

指導

○モニタリング結果を受けての個別実技指導

○利用者からの意見を受けての通訳オペレータへの聞き取りや技術指導

○日々のオペレーションの対応アドバイスや技術指導

【通訳オペレータ数・ブース数】

※令和6年度。

※ブース数はピーク時間(AM9時-PM7時)の場合。

※このほかに、緊急通報のブース、ヨメテルの文字入力オペレータ・ブースを確保。

通訳オペレータ数	直営	委託	ブース数	直営	委託
手話(111人)	30人	81人	手話(15ブース)	7ブース	8ブース
文字(105人)	15人	90人	文字(15ブース)	1ブース	14ブース

24時間365日の対応

※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

5年間の主な取組

③調査研究

(1)文字表示電話サービス「ヨメテル」に関する調査研究

(2)認知度調査

(3)筑波技術大学との研究連携協定

(4)海外調査

(1)文字表示電話サービス「ヨメテル」に関する調査研究

	令和3年度 (2021)	令和4年度 (2022)	令和5年度 (2023)	令和6年度 (2024)	令和7年度 (2025)
文字表示電話サービス “ヨメテル”の提供	調査研究 ・利用者数や通話時間の見込み ・自己申告シート、文字化方法の要件 ・海外情勢		要件定義 1月～システム開発	7月～テスト ヨメテル 令和7年1月23日サービス提供開始	安定提供、機能拡張

5年間の主な取組

(2) 認知度調査

◎電話リレーサービスの認知及び利用状況を把握することを目的として、令和3年度からインターネット調査を継続実施。

認知率推移

令和3年度
約17%

令和4年度
約21%

令和5年度
約23%

令和6年度
約19%

(3) 筑波技術大学との研究連携協定

◎通話データ等の分析

・これまで蓄積された各種データを分析。オペレータの配置強化やサービス品質向上のために改善すべき取組を議論。

◎よかったこと調査の実施

・登録者を対象に電話リレーの利便性に着目したアンケート調査を実施。利用者の約75%が「満足」と回答。

(4) 海外調査

◎米国のカンファレンス等に参加

・米国におけるIP-CTS、VRSの仕組みを情報収集・整理。次期システム構築の検討材料として活用予定。
その他有識者を招いた講習会を実施（総務省情報活用支援室様も一部参加）。

◎韓国、米国におけるオペレータの取組等を視察

・手話通訳オペレータの養成、サービスの提供体制及び利用者のヒアリング。

5年間の主な取組

④周知啓発

- 理解促進及び利用登録に係る広報活動
- 地域講習会・体験登録会等の普及啓発活動

(1) 広報活動

一般国民向け

- テレビコマーシャル、ラジオ
- Youtube動画広告、SNS広告
- 新聞広告、雑誌広告、バナー広告
- 東京メトロ広告 等

- ろう学校、当事者支援団体へのパンフレット送付
- 当事者インタビュー動画の制作/発信 等

聴覚障害者等向け

広告例

ヨメテル30秒CM(地上波TV／デジタル広告／交通広告(東京メトロ))



電話リレーサービス(名阪メトロ)

ヨメテル新聞広告

※無断での複製、改変、転載、再配布及び転送等の行為を禁止します。

© 2021 一般財団法人日本財団電話リレーサービス

5年間の主な取組

(2) 普及啓発活動

◎地域講習会・体験登録会の開催

聴覚障害者情報提供施設等と連携し、電話リレーサービスの理解促進、登録サポートを目的に、全国各地において開催。

<開催実績>

令和3年度 24回開催

令和4年度 93回開催

令和5年度 73回開催

令和6年度 92回開催

◎普及啓発員事業の実施

普及啓発活動を行う人員を配置し、各地で登録相談窓口の開設、ブース出展を実施することにより、直接相談し、登録サポートを受けることのできる場を確保。

能登半島地震における支援

- 令和6年能登半島地震においては、当財団として、次の支援を実施。

①電話リレーサービス用電話番号の無償提供

- 被災地のきこえない人への支援に活用いただけるよう、全日本ろうあ連盟様に対し、電話リレーサービス用の電話番号(手話リレー・文字リレー10番号づつ、計20番号)を提供。料金負担は求めず、用途も自由に利用可とした。

②電話リレーサービス用機器の無償貸与

- 石川県聴覚障害者センター災害対策本部様に対し、iPad22台を無償で貸与した。貸与期間は4月上旬まで。
- iPadには電話リレーサービス用アプリを予め導入し、即時に電話リレーサービスを利用を可能とした。
- 日本財団が新型コロナウイルス対策支援の一環として活用していた遠隔通訳システムの利用も可能とした。

③電話リレーサービス利用料金の免除

- 石川県、新潟県、富山県及び福井県在住の登録者に対し、電話リレーサービス利用料金の免除を実施した。免除期間は1月～3月分。
- 対象者は、石川県が131名、新潟県が92名、富山県が80名、福井県が62名、計365人。(2024年2月22日時点)



今後の展望

さらなる利用促進について

- 電話リレーサービスの登録数は、安定的・継続的なサービス提供や周知啓発等の結果、着実に増加してきている。
- 手話を利用する聴覚障害者等は6万人から10万人と言われ、手話を利用しない聴覚障害者等も文字リレーの潜在的利用者。



- 聴覚障害者等における電話の利用の円滑化、自立した日常生活及び社会生活の確保への寄与という法律の趣旨を踏まえ、さらに多くの方にご利用いただくよう、努力を続けてまいりたい。

利用促進に当たっての課題例

【70代以上の方の登録について】

- 登録数における割合は14.5%であるところ、聴覚・言語障害に係る障害者手帳所持者数における割合は63.3%（※）。
- ※：令和6年5月31日厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部「令和4年生活のしづらさなどに関する調査」
- 長い期間電話を使用しない生活をされていた方々であると思われ、メリット・必要性を理解していただくのに課題があることや、スマートフォン等の利用を苦手とされていることが理由と考えられる。



利用体験等、メリット・必要性（緊急通報等）を実感いただきつつ、スマートフォン等の操作に慣れていただく取組を強化していくことが必要。

【法人登録について】

- 法人登録数は291件であり、全体の1.7%。
- 企業・団体における、聴覚障害者等に電話を利用する業務を担当いただくことのメリット・必要性についての理解が、まだ十分に醸成されていないことが理由と考えられる。



きこえない方も、きこえる方と平等に電話を使える職場環境の整備を働きかける取組を進めていくことが必要。

ヨメテルの利用促進について

- ヨメテルの登録数は本年10月8時点で2,910人。
- 聞こえにくさのある人は1,430万人程度いるとの指摘がある。厚生労働省様の調査では、「補聴器や人工内耳を使用しない状態での日常会話の聞き取りに困難のある者」は314万人とされている(※)。

※:令和6年5月31日「令和4年生活のしづらさなどに関する調査」(厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部)。



- 今後、さらに多くの方々に利用していただくよう、普及啓発・広報に、さらに重点的に取り組んでまいりたい。

今後の周知啓発のポイント

- 普及啓発の対象に、当事者団体に加え、当事者等のコミュニティ、当事者と接点のある補聴器販売店、医療関係機関、キャリアショップ等を追加する。
- 普及啓発員活動を強化する(法人登録に係る取組の強化等)。
- 聞こえにくさを経験しやすい等、ヨメテルの恩恵を受けやすい社会集団を年齢・職業・ライフスタイル等の面から明確化・細分化の上、それぞれの社会集団に相応しいアプローチを検討・実施する。
- 広報については、認知拡大にとどまらず、潜在的な利用者に実際に登録行動に移行していただく観点、音声ガイダンスの周知等登録者の利用環境の向上の観点から、より効果的な内容・手法について、検討する。

障害者雇用促進関連の取組の活用について

- 電話リレーサービス・ヨメテルの利用促進に当たっては、企業・団体における導入の促進が課題。
【法人登録数(令和7年10月15日現在)】
電話リレーサービス:444件(全体の2.4%)、ヨメテル:21件(全体の0.7%)
- 企業・団体における導入の促進に向けては、きこえない方々も、きこえる方々と平等に電話を使える職場環境の整備を働きかける取組を進めていく必要があると考えているところ、この点、厚生労働省様の障害者雇用促進関連の取組の活用が極めて有効と考えます。
- 例えば、作業環境の改善も含め、障害のある従業員の職業生活に関する相談・指導を行う「障害者職業生活相談員」制度について、資格認定講習のテキストに、電話リレーサービス・ヨメテルのメリット・必要性等を盛り込んでいただく等、同相談員によって電話リレーサービス・ヨメテルの導入が促進されるよう、ご協力について、相談を進めさせていただきますたく存じます。
- 例えば、厚生労働大臣による「障害者雇用に関する優良な中小事業主に対する認定制度」(※)について、申請マニュアルに、電話リレーサービス・ヨメテルを導入し、聴覚障害者等が電話により外部とのやり取りをする職務を新たに創設することが、「職務選定・創出」、「職務環境」といった評価項目における評価対象となる旨明記いただく等、同認定制度によって電話リレーサービス・ヨメテルの導入が評価されるよう、ご協力について、相談を進めさせていただきますたく存じます。
※:認定事業主には、商品やHP等に認定マークを付与できる、低利融資の対象となる、ハローワーク等による周知広報の対象となり、社会的認知度を高めることができる、公共調達等における加点評価を受けられる場合があるといったメリットが付与。
- これらのほか、障害者雇用促進関連の取組の活用による、企業・団体における導入の促進について、ご協力を賜りますようお願い申し上げます。

次期システム開発について

- 現行の電話リレーサービスのシステムは、日本財団のモデルプロジェクト時代(2017年)に構築された仕組みを基盤としている。



- 通信上の不具合が発生した場合、都度可能な範囲で対処してきたが、根本的に解消するためには、システムの根幹を成す通信基盤の在り方、すなわち、利用者側のビデオ等通信システムと相手先側の電話システムとの接続の在り方から見直しを行うことが必要。
- サービスや運用に係る改善要望が多く寄せられているが、設計時にシステムの拡張性が十分に考慮されていなかったことから、事前の調査や影響評価、システム改修に多くの時間とコストを要してしまい、十分な機能の改善・追加を行えていない状況。
- 特に、弱視や全盲を併せ持つ、いわゆる盲ろう者の方に対するサービスの提供は、電話の利用の円滑化、自立した日常生活・社会生活の確保への寄与という法律の趣旨に照らすと、実現が期待されるところ。



- ビデオ等通信システムと電話システムの接続の在り方から見直し、通信の安定性を確保するため、次期システムの開発について、検討を進めてまいりたい。その際、盲ろう者向けのサービスの提供等、十分な機能の改善・追加についても、調査研究を進めてまいりたい(次頁参照)。

調査研究の対象として想定される機能・サービスの一例

機能	内容
盲ろう者向けサービス	- 弱視・全盲を併せ持つ聴覚障害者(盲ろう者)向けのサービス。 - 点字ディスプレイや点字端末での通話、拡大表示・ハイコントラスト設定・アクセシブルなUI等の導入により実現。
STS (Speech to Speech)	- 聴覚障害はないが、発話・理解・記憶に困難がある方向けのサービス。 - オペレータによる発話の明確なリスピーク、相手の発話内容の要約説明、メモの送信等の支援により実現(米・スウェーデンが実施)。
他のコミュニケーションツールからの利用	広く普及し利用者が使い慣れているコミュニケーションツールからの電話リレーサービスの利用を可能とするもの。
チーム通訳	通訳品質の向上、通訳者の育成の観点から、チーム通訳(メイン+フォロー)を可能とするもの。
ワンナンバー化	いわゆる「2番号保持」問題への対応。
RTT (Real Time Text)	- 電話網においてテキストを即時にやりとりできるサービス。 - 米国FCC・EU法令で義務化。

一般電話との通話時間の差について

- 電話リレーサービスにおける平均通話時間は、手話:5分39秒、文字:5分38秒(2023年度実績)。
- 一方、一般の電話における平均通話時間は、加入電話・IP電話:1分50秒前後、携帯電話:3分(2023年度「通信量からみた我が国の音声通信利用状況」)。



- 電話リレーサービスの場合、通訳を介することにより、一般の電話よりも通話時間が長くなっている可能性があるため、実態調査を進めてまいりたい。

通訳オペレータの養成について

- 24時間365日の安定的・継続的なサービス提供は、高度な技術を持つ通訳オペレータに支えられているが、登録者の増加に伴う通話件数・通話時間の増加、通訳オペレータの高齢化等により、人材の確保が課題。



- 電話リレーサービスの通訳は、事前情報がない、通訳内容が多岐にわたる、顔の见えていない者同士の会話調整が必要※等、高度な技術が求められる。

※: 対面通訳の場合、発話者同士が自然に会話調整を行っているが、電話リレーサービスの通訳の場合、発話者同士が視覚的情報を共有できないため、通訳オペレータに、発話ターンや会話の流れ(発話の重なり、沈黙の発生等)を調整する、あるいは、訳出の時間を確保するといった「会話調整スキル」が求められる。

- 厚生労働省様作成の通訳オペレータ養成カリキュラムは、20項目・40時間の座学中心の構成となっており、いずれの科目も通訳オペレータの養成に必要。
- しかしながら、これまでの運用実績から、例え手話通訳士等の有資格者であっても、現在のカリキュラムだけでは、実際の現場において十分な対応を行うことは困難。



- 画面通訳訓練(対面通訳との違い、画面上での通訳技術等)、電話通訳訓練(電話会話の基本対応、利用者と対面した形での電話通訳の訓練等)、緊急通報訓練(救援機関とのやり取りや通報の流れ・システムの理解、救急事例把握、通報内容に特化した実技訓練等)等、電話リレーサービスの通訳に特化した実技訓練(300時間程度)の実施について、筑波技術大学に依頼している調査研究の結果も踏まえ、検討してまいりたい。

(参考) 通訳オペレータ養成カリキュラムについて

- 通訳オペレータについては、「基本的な方針」において、従事させるに当たり、厚生労働省様の定める養成カリキュラムに基づく研修を受けさせなければならないとされている。
- 令和4年11月1日、厚生労働省様・総務省様の連名により、「電話リレーサービス通訳オペレータ養成カリキュラムについて」通知をいただいた(内容は右表のとおり。座学中心の20項目・40時間。)
- 令和5年度以降、新人の通訳オペレータを対象に、同カリキュラムに基づく研修を実施している。

教育内容	時間数
電話リレーサービスの背景	3.0
1. 電話リレーサービスの基礎知識	3.0
電話リレーサービスの利用者とコミュニケーション・ニーズ	7.5
2. 聴覚障害の基礎知識	1.5
3. 聴覚障害者からみた日本語・日本文化	1.5
4. 第2言語としての日本語を考慮した通訳	1.5
5. 聴覚障害者にとっての電話リレーサービス	2.0
6. 言語障害者にとっての電話リレーサービス	1.0
通訳オペレーションの基本	3.5
7. 通訳オペレーションの手順	3.5
通訳オペレータとしての基本的姿勢	6.0
8. 通訳オペレータとしての職責	3.0
9. 意思疎通支援事業と電話リレーサービスの相違	1.5
10. 電話対応の基本	1.5
電話リレーサービスの通訳のための理論と実践 (デマンド・コントロール・スキーマを適用した対話型作業分析)	10.5
11. デマンド・コントロール・スキーマの基礎知識	0.5
12. 通訳におけるデマンド	2.0
13. 通訳者の内面に起因するデマンド	1.5
14. 通訳におけるコントロール	1.5
15. デマンドとコントロールの相互作用	2.0
16. 職業倫理に基づく実践	1.5
17. デマンド・コントロール・スキーマに基づいた事例検討	1.5
実践トレーニング	9.0
18. 日本手話スキル・手話通訳スキル・文字通訳スキルの向上	4.5
19. 現場実習	4.5
まとめ	0.5
20. 学習のふりかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0 時間

災害時の対応について

電話リレーサービスは、公共インフラとしての社会的使命を踏まえると、災害時においても、緊急通報を含め、極力サービスを維持継続することが望ましい。



① BCPの策定

自然災害、システム障害、サイバー攻撃等の発生時、職員・通訳オペレータの安全を確保しつつ、在宅勤務や委託先との連携も含めて必要な要員を確保し、極力サービスを維持継続する方策(想定リスク、実施体制、実施手順、平時の訓練等)について検討し、BCPとしてまとめてまいりたい。

② 東京オペレーションセンターのバックアップの在り方についての検討

中でも、首都直下型地震の発生等により、東京(神保町)のオペレーションセンターが機能不全に陥る事態は、サービスの維持継続に極めて深刻な影響を及ぼすことになるところ、地方におけるコワーキングスペースの活用や地方における委託先との連携等のバックアップの在り方について、検討を進めてまいりたい。

③ 大規模災害時における支援についての検討

令和6年能登半島地震に際しては、利用料の免除、電話番号の無償提供、機器(iPad)の無償貸与を実施した。こうした支援措置の継続的な実施(例えば災害救助法の適用された地域を対象として実施する等)について、検討を進めてまいりたい。

その際、大規模災害時に限定した特例的な措置として、避難所や自治体窓口等において、聴覚障害者等が担当者等と円滑にコミュニケーションが図れるよう、電話リレーサービスの対面・ゼロ距離での利用(またはインターネット経由での遠隔通訳)を可能とすることについても、総務省様に相談しつつ、検討を進めてまいりたい。