

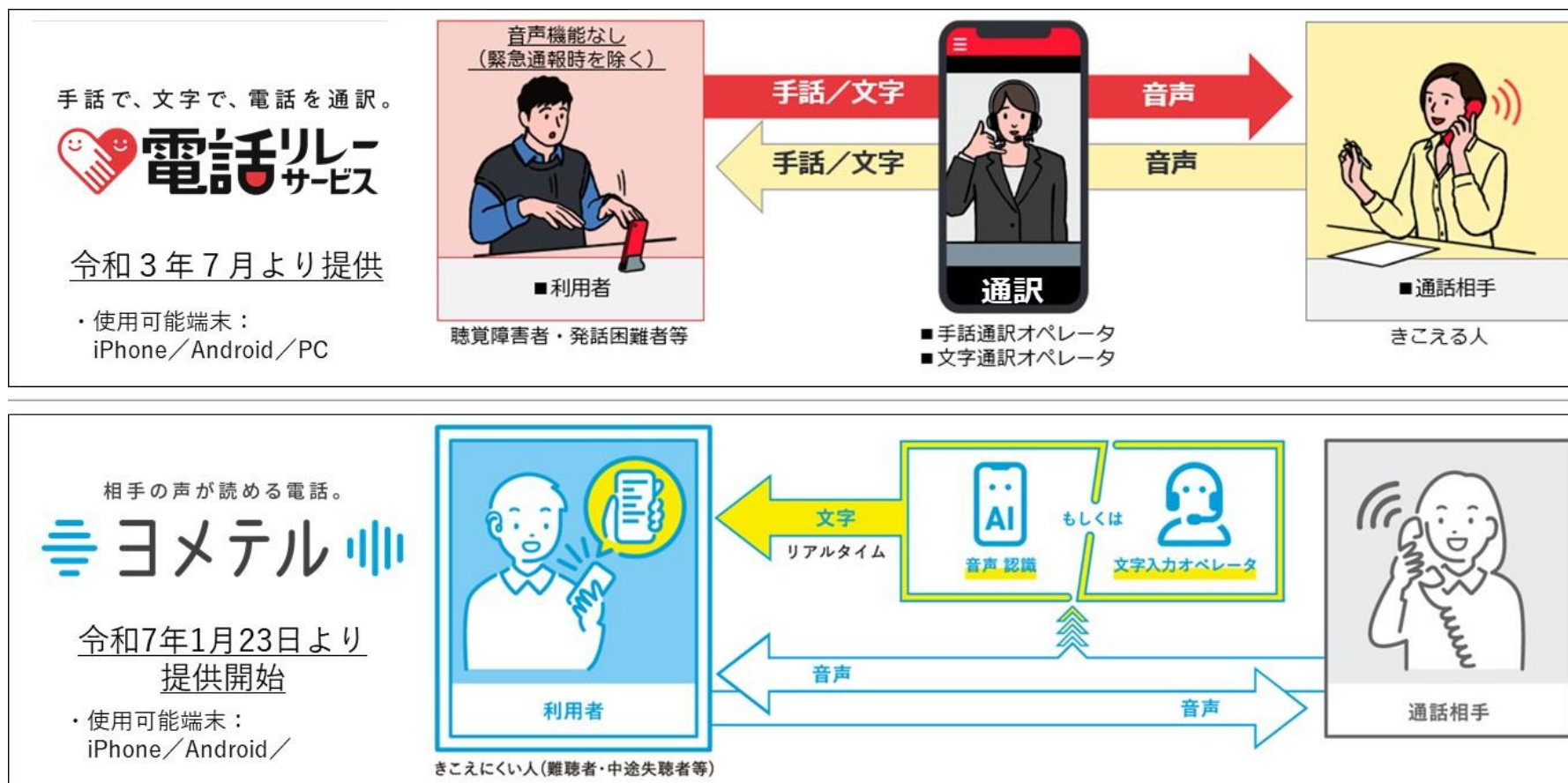
# 各課題への対応について

---

（令和 7 年12月10日）

# 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

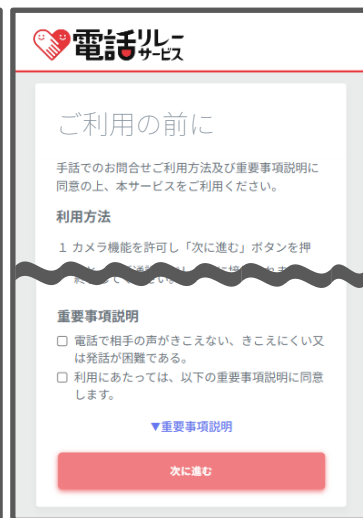
③ 呼出

④ 接続

⑤ 通話開始



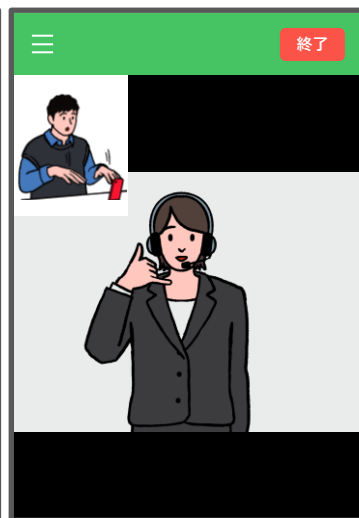
法人ホームページの  
ボタンを押下



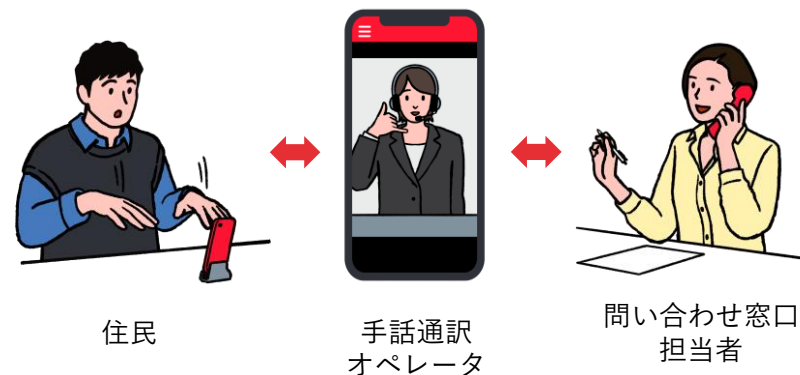
重要事項への同意



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

さらなる利用促進等に向けて

# 構成員からの主なご指摘

## 【石原構成員】

- 法人登録が少ないという状況がある。このシステムは聴覚障害のある方々、ろう、難聴の方々の職域を広げるよいシステムだと思う。今まで電話ができないからという理由で、特定の職種に閉じていた方々が、より幅広い職種に就くことができる。実際に使っている方もいると思うが、企業も含め、法人或いは事業所の方々に理解・啓発すると良いと思う。

## 【神矢構成員】

- 難聴者がヨメテルを利用する場合は、日常生活上・社会生活上の必要に迫られている場合が多いように感じる。難聴者同士でヨメテルを利用する場合がないわけではないが、相手が携帯電話の場合には通話料金が高くなるので、口頭で連絡する必要がある場合でなければヨメテルの利用を抑えるような気がする。日常生活・社会生活の必要に迫られてヨメテルを利用する場合が多いように感じるので、そういった状況を踏まえると公的機関や医療・福祉関係者への啓発が必要不可欠になってくる。
- 業務上で電話をするのなら利用料金の負担も含めてその職場の問題ではあると思うのだが、これまで仕事で電話をすることのなかった難聴者がヨメテルで電話ができるようになったのならともかく、ヨメテルを利用しなければならないほどの難聴がある者にそれまで仕事で電話をさせていたようなら、そちらのほうの問題になってくる。障害者雇用促進の観点からも、職場に対してきちんとした啓発活動を行った上でヨメテルを導入することが必要であると感じる。

## 【近藤構成員】

- ヨメテルを使おうとしたが、利用登録資格がないとアプリに拒否されたことやマイナンバーカードの提出において困難があった。ヨメテルは使ってみると本当に素晴らしいサービスだが、ヨメテルが知られていないことで困ることがある。電話をかけると流れる音声ガイダンスに「サービス」という言葉があるため投資勧誘と誤解されることもあるそうなので、再検討していただきたい。

# 構成員からの主なご指摘

## 【猿渡構成員】

- ・ 認知度の推移の資料に関して、私の目からは増加しているように見えない。特に最近の学生は全くテレビを見なくなっているので、抜本的に周知のやり方を変えないとなかなか認知度は上がらないと思う。

## 【嶋本構成員】

- ・ 実際に電話リレーサービスを知っている人は少ないと感じる。迷惑電話と誤解され通話が切断される事例もあるため、電話リレーサービスと迷惑電話との違いについて、テレビCMや広告、ラジオ、SNS等で広報するのはどうか。また、電話リレー利用時に第三者が介入するためプライバシー上応答できないと拒否されることもある。

## 【西角構成員】

- ・ ヨメテルのような文字表示電話サービスはポテンシャルが大きいと思う。ヨメテルのようなサービスが社会に広がることによって負担も増えるが、それを上回る便益がある可能性があるということをしっかり考えた上で、どこまでこの普及を広げるかを考えた方が良い。
- ・ アメリカとの比較でいうと、サービスが普及している理由の一つに専用ハードウェアがあるということ。殆どの方は据え置き型の専用の端末を使用しており、これの普及が非常に大きい。専用ハードウェアはその気になれば対応できる部分もあるのではないかと思います。その辺りも含め、ヨメテルをどこまで、どういう目標で普及させていくのかを考えていくのが良い。



# 法人における利用促進等

- 電話リレーサービス・ヨメテルの利用促進に当たっては、法人における利用促進が課題。
- しかしながら、これまで各法人への個別対応を行ってきたが、次のような課題があることから、電話リレーサービス等のメリット・必要性を説明するだけでは、なかなかご利用いただくに至っていないというのが現状である。
  - ① 事業主が、現在電話を使用しない業務を担当している聴覚障害者等の方々を、電話を使用する業務に配置転換する必要性を感じていない。
  - ② 事業主において、障害者の方々への配慮は、本人から要望があった場合に対応する受動的な対応が一般的となっており、必要な職場環境の整備として能動的・積極的に対応する意識が十分ではない。
  - ③ 聴覚障害者等従業員において、業務上これまで電話を使用してこなかったため、電話の使用を求められることに不安や抵抗があること、職場の雰囲気や上司との関係を気にしてしまうこと等により、配慮の希望を伝えづらい場合がある。



- 法人における利用促進に向けては、きこえない方々・きこえにくい方々も、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る。が、当財団の取組だけでは難しい面がある。
- この点、電話リレーサービス法においては、国、地方公共団体等の責務として、聴覚障害者等の方々による電話の利用の円滑化に関する努力義務が規定されている。また、事業主の責務については、電話リレー法には定められていないが、障害者雇用促進法においては、障害者に対する均等な機会及び待遇の確保や能力の有効な発揮のため、障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備等必要な措置を講じなければならないとされている(次頁参照)。これらの規定に基づき、それぞれの立場から、法人における上記の職場環境の整備の推進に向け、取り組んでいただきたいと考える。
- 当財団としても、総務省様、厚生労働省様をはじめ関係府省庁の方々のお力もお借りしつつ、当事者団体等との連携を強化し、様々な関係者と対話をさせていただくことよって、法人における意識改革の推進に向け、解決策を模索してまいりたい。

※ 法人における利用促進については、構成員の皆様からのご意見を賜ると大変ありがたいと考えております。

- 認知度の向上に関しては、第1回会合においてお示したとおり、テレビコマーシャル、ラジオだけではなく、動画広告、雑誌広告、東京メトロ広告等も組み合わせて広報活動を展開してきた(p10参照)。また、新聞の全国紙に交番における手話リンクの導入について取り上げていただいたり等、記事化していただいたりもしている。引き続き各広告媒体の特性を踏まえた効果的・効率的な広報活動を展開するとともに、記事に取り上げていただけるような取組の強化についても検討してまいりたい。

# (参考) 国、地方公共団体、事業主等の責務

○聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律（令和二年法律第五十三号）（抄）

（国の責務）

第三条 国は、聴覚障害者等、地方公共団体、電話提供事業者（電話の役務を提供する電気通信事業者（電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二条第五号に規定する電気通信事業者をいう。）であって、同法第五十条の二第一項又は第五十条の十一の指定を受けた者をいう。第五条及び次章第二節において同じ。）その他の関係者と協力して、第七条第一項に規定する基本方針及びこれに基づく聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のための施策の内容について、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の進展の状況等を勘案しつつ、適時に、かつ、適切な方法により検討を加え、その結果に基づいて必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

2 国は、教育活動、広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならない。

（地方公共団体の責務）

第四条 地方公共団体は、国の施策に準じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（電話提供事業者の責務）

第五条 電話提供事業者は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化において自らが果たす役割の重要性に鑑み、情報通信技術その他の技術を活用し、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（国民の責務）

第六条 国民は、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化の重要性について理解を深めるとともに、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に必要な協力をするよう努めなければならない。

○障害者の雇用の促進等に関する法律（昭和三十五年法律第二百二十三号）（抄）

第三十六条の三 事業主は、障害者である労働者について、障害者でない労働者との均等な待遇の確保又は障害者である労働者の有する能力の有効な発揮の支障となつている事情を改善するため、その雇用する障害者である労働者の障害の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備、援助を行う者の配置その他の必要な措置を講じなければならない。ただし、事業主に対して過重な負担を及ぼすこととなるときは、この限りでない。



# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

18

## 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。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

## 5年間の主な取組

14

### 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



# 手話リンクの利用促進

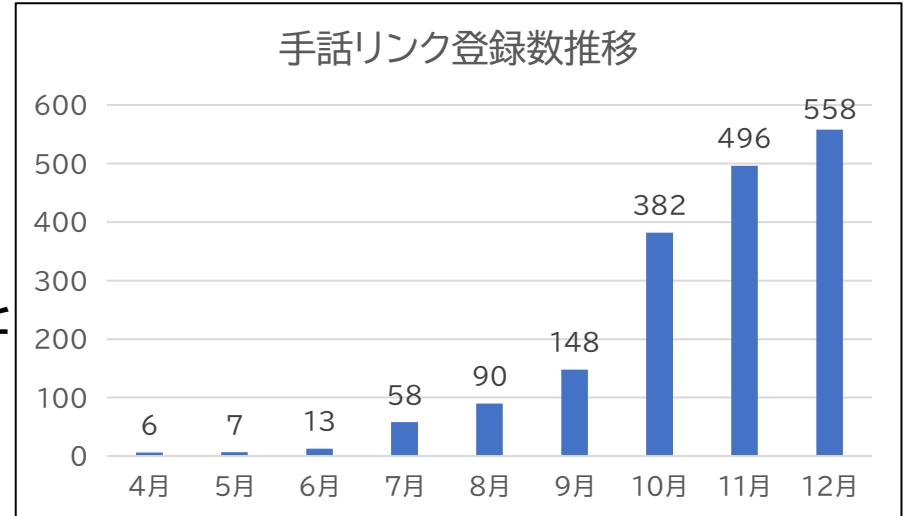
- 令和7年4月のサービス開始以降、政府機関・自治体をはじめ、法人における登録数は着実に増加してきている(12月3日時点で77団体等・558番号)。



- 手話リンクは、手話言語を日常的に利用する方々が、平等に電話というコミュニケーション手段にアクセスできる環境の整備に資するもの。
- したがって、今後、さらなる登録数の増加に努めるとともに、聴覚障害者等の方々において、より利用しやすくするため、当財団ホームページに、手話リンク専用のページを開設し、手話リンクの仕組みやメリット等に加え、登録いただいた法人の名称を当該法人の了承の下に掲載することにより、聴覚障害者等の方々への周知を図ってまいりたい。
- また、登録いただいた法人における周知を行いやすくするよう、自治体広報誌等において使用することのできる手話リンクに関する広報素材や、広報に当たっての留意点(通訳オペレータの撮影・掲載はNG等)をまとめたQ&Aを作成・提供するといった取組を実施してまいりたい。



- さらに、手話リンクの登録を契機に、電話リレーサービスについての理解を深めていただき、法人登録(法人の従業員による利用のための登録)を行っていただくよう、働きかけを行ってまいりたい。



# (参考) 手話リンク導入事例

## (例1) 鳥取県庁（サービス開始と同時に導入）

### 鳥取県

〒680-8570 鳥取市東町1丁目220(地図)

電話：0857-26-7111

※郵便物は郵便番号だけで届きます。

・開庁時間：8時30分～17時15分（土・日曜日、祝日、休日、12月29日～1月3日を除く）

※一部、開庁時間が異なる組織、施設があります。

・県政へのご意見：担当の所属又は県民の声まで

・担当の所属への連絡：[担当所属の連絡先一覧](#)

[▲ページ上部に戻る](#)

下のボタンを押すと、通訳オペレータを通じて手話で担当課へ電話ができます。（外部リンク）



手話で電話をする

利用方法：[手話リンクについて](#)をご覧ください。

電話リレーサービスについて：[電話リレーサービスとは](#)をご覧ください。

## (例2) 総務省

[総務省トップ](#) > 手話リンクについて

### 手話リンクについて

#### 手話リンクの導入について

電話リレーサービスを使用して直接、窓口等に手話で問合せができるようになりました。

- ・ウェブサイト上のリンク又はロゴをクリックするだけで、**総務省 代表電話(03-5253-5111)**を通じて担当部局につながります。
- ・一般財団法人日本財団電話リレーサービスが提供する公共インフラである電話リレーサービスを使用してウェブサイトから直接問合せができる仕組みです。

通常、電話リレーサービスの利用には、事前登録が必要ですが、手話リンクについては、事前登録なしで無料でご利用いただけます（ただし、通信料はかかります）。

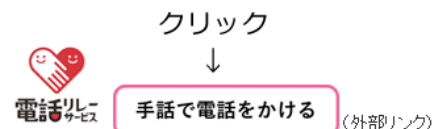
電話リレーサービスの詳細は、一般社団法人日本財団電話リレーサービスのウェブサイトをご確認ください。

[一般社団法人日本財団電話リレーサービス\(外部リンク\)](#)

#### 利用方法

(1)「電話リレーサービス(手話リンク)をご利用の方は[こちら](#)（外部リンク）」又は下のロゴをクリックしてください。

注：**お問合せは、平日の9時から18時15分までの受付**となります。



(2)利用方法と重要事項説明を確認し、重要事項説明の「電話で相手の声がきこえない、きこえにくい又は発話が困難である。」「利用にあたっては、以下の重要事項説明に同意します。」「2か所こ?を入れ、「重要事項に同意し、次に進む」をクリックしてください。

(3)手話通訳オペレーターの呼び出し画面に切り替わります。オペレーターに接続されるまで、そのままお待ちください。  
注：カメラやマイクへのアクセス許可に関するメッセージが出てきた場合は、全て「許可」を選択してください。

(4)手話通訳オペレーターが、**総務省 代表番号**へ電話をつなぎますので、お問合せ内容をお伝えください。

(5)画面右上の「終了」をクリックすると、電話が終了します。



# ヨメテルの利用促進

- ヨメテルについては、第1回会合においてお示したとおり、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と考えている(次頁参照)。



- その際、構成員のご指摘を踏まえ、特に「高齢者」については、次ような取組を重点的に実施してまいりたい。

## ① 高齢者による利用がもたらす社会的便益の検討

高齢者によるヨメテルの利用は、例えば、お店や役所等に出向くことなく用件を済ませることができるようになる、民生委員とのコミュニケーションの円滑化が図られる、大切な人や家族と電話できちんとつながる、地域とのつながりが活性化される等、高齢者の孤立化といった社会課題の解決に一定程度貢献することも想定される。そうした社会的便益について検討し、広く認識の共有を図ることで、さらなる利用促進の一助とする。

## ② 地域における高齢者支援としての利用の推進

現在、鳥取県内の特に高齢化率が高い自治体と連携し、高齢者の方々に実際にヨメテルをお使いいただき、地域における高齢者支援としての活用可能性について検討する実証事業を企画している。こうした事業をさらに拡充して行うとともに、その成果を活用することにより、地域における高齢者支援としての利用を促進する。

## ③ 高齢者支援団体との連携

高齢者にとってスマートフォンの利用が高いハードルであるところ、ブロードバンドスクール協会様等、高齢者における情報通信機器の利用を支援している団体と連携することで、高齢者における利用促進を図る。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

19

## 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。



# ヨメテルのサービス改善

- ・ ヨメテルについては、サービス改善のため、次の取組を実施中。

## ① 音声ガイダンスの見直し

- ・ ヨメテルでは、オペレータが通話内容を聞き文字起こしする場合もあるところ、これは一般の電話では行われないことであるため、公共インフラの担い手として丁寧な対応を行うこととし、通話の冒頭に音声ガイダンスを流しているが、その途中で通話が切断されてしまう事案が生じている。
- ・ 11月13日(木)、内容の簡素化・時間短縮を図るべく、従来「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。はっきりとお話してください。」としていたものを、「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。」に変更した。今後、機械の声から人の声への変更、音声ガイダンス以外の方法についての検討等、見直しについて検討していく予定。

## ② 文字表示方法の変更(AI or オペレータ → AI or 「AI+オペレータ」)

- ・ 現在、AIによる文字化(音声認識)とオペレータによる文字入力(2名による連携入力)の2つの文字表示方法を用いているところ、後者について、文字の読みやすさと文字化の精度向上を図るべく、AIによる文字化により表示したものについて誤字があれば1名のオペレータが即時に修正する方法に変更する方向で検討中。

## ③ ヨメテル専用端末の検証

- ・ 米国のGrandstream(グランドストリーム)社が販売している受話器付きのAndroid端末に、ヨメテルアプリをそのままダウンロードして利用することについて、検証を進めている。

## ④ Text to Speechの導入(R8年度の提供に向けて検討中)

- ・ 利用者が文字により発語することも可能とするため、利用者が入力した文字を音声合成エンジンにより音声へ変換し、通話相手に送出する機能の提供に向け、準備を進めている。

## ⑤ その他(R8年度の提供に向けて検討中)

- ・ 現在のヨメテルはスマートフォン向けのアプリによる利用となるが、PC・タブレットでも利用できるブラウザ版の提供に向けて準備を進めている。また、AIによる文字起こしの速度を調整できる機能の追加提供の準備も進めている。

# オペレータの養成

---

# 構成員からの主なご指摘

## 【石井(夏)構成員】

- ・ 通訳オペレータの養成に関しては、電話リレーサービスが負担金制度の基で行われることを考え、オペレータの質の向上に向けて、厚生労働省と提供機関とで役割を適切に分担していくことが必要ではないか。

## 【嶋本構成員】

- ・ 通訳オペレータが地域の手話を読み取れなかったり、読み間違いをして、話がずれてしまうという不満の声がある。通訳オペレータの技術に差があり、スムーズに通訳してくれる人もいるが、なかなか通じない人もいる。時間帯によって技術の格差を感じることもある。想定外のことが起こったときの心構えや対応方法など、実践的な技術研修が必要だと思う。
- ・ 地域で手話が違う場合もあるので、通訳オペレータも地域手話への幅広い対応が必要だと思う。さまざまな地域の手話通訳者を通訳オペレータとして採用すれば、それぞれの地域手話が通じる環境を築けるのではないか。また、例えば医療分野など専門的な分野での通訳も考えていく必要がある。通訳オペレータは専門用語や地域用語に対する通訳技術の向上が必要だと考える。
- ・ 通訳オペレータの手話通訳士統一試験合格者が電話リレーサービスの通訳オペレータをしているが、地域の手話表現もバラバラである。プライバシーの問題で課題があるかもしれないが、案として、全国で54か所ある聴覚障害者情報支援施設をうまく利用できないか。そこでは手話通訳者の養成もやっている。その中で養成を実施することもあるのではないか。

# 通訳オペレータ養成

- 第1回会合においてお示したとおり、電話リレーサービスの通訳オペレータについては、人材の確保が課題となっている一方で、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ことから、電話リレーサービスの通訳に特化した実技訓練の実施について、検討してまいりたいと考えている(次頁参照。)



- 実際の通話の場面では、利用者の表現や想定外の展開に柔軟に対応する力が求められるため、より幅広い事案を扱う実技訓練や、適切な判断・対応につながる研修の強化に取り組んでまいりたい。
- こうした取組を通じて、時間帯や担当者によって技術水準に大きな差が生じることのないよう、通訳オペレータ全体の技術向上を図ってまいりたい。合わせて、全国の様々な手話表現についてはこれまでも研修の一環で学んだりろう者による指導を行っているが、まずは通訳オペレータの基礎的な通訳技術の底上げが前提であり、この点においては国と地方公共団体において、電話リレーサービスに限らない課題として取り組まれることを希望する。
- こうした実技訓練・研修等については、筑波技術大学に委託している調査研究の結果も踏まえ、今後必要なカリキュラムについて検討してまいりたい。その際、必要に応じて、厚生労働省様作成の通訳オペレータ養成カリキュラムとの関係についても整理させていただきたい。
- また、現在、首都圏以外の地域における技術的に信頼のおける通訳オペレータの確保の観点から、さらには、大規模災害時におけるバックアップの観点から、大阪において直営ブース(コワーキングスペース)を確保し、直営のオペレータを雇用・配置しているところ、そうした取組を当面は名古屋において実施し、さらに通訳オペレータの確保の可能性から必要と認められる場合は他の主要都市においても実施し、通訳オペレータのさらなる確保を図ってまいりたい。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

24

## 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、例えば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(救急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) 第1回会合説明資料 (抜粋)

25

## (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業	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. 電話応対の基本	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. 学習の振り返りかえりと到達度チェック	0.5
合 計	40.0時間





## サービス改善・利用料金プラン

## 2 番号所持の問題

○構成員からの主なご指摘

【嶋本構成員】

- 「050」番号について、番号が原因で切られてしまう事例も多く、システム上の問題であることは理解しているが個人保有の番号で出来ることを強く望む。
  - 費用負担が大きいので、基本料(050の維持にかかる費用)は支援機関の交付金に含めてほしい。きこえる人は負担なし、きこえない人は負担ありの状況を減らしたい。
- 
- 電話リレーサービス・ヨメテルにおいては、利用者に対し専用のIP電話の050電話番号を付与しており、一方、利用者は、SMSの利用のために一般の携帯電話にも加入していることから、いわゆる「2番号所持」が生じている。
  - 「2番号所持」は、2番号を所持しなければならない不平等感がある、基本料(月額料)の二重負担が生じている、050は信頼度が低く警戒されてしまう懸念がある、手続きが煩雑となる、受け手側の環境によって電話をかけられない通話先が存在するといった指摘がなされており、それによって登録を思い止まる人もいるのではないかと想定される。
- 
- これまで、発信については発信者番号を変換する仕組み、受信については電話を転送する仕組みを活用する方法、等について検討を試みたが、実現の目途はたっていない。
  - しかしながら、聴覚障害者等の方々における不公平感の払しょく、負担軽減等のため、技術開発の動向も見据えつつ、引き続き、検討を続けていきたい。

# 次期システム開発①

## ○構成員からの主なご指摘

### 【石井(夏)構成員】

- 次期システムの機能について、障害当事者のニーズを見極めつつ、負担金制度の中で、どの機能・サービスに関する調査研究を優先的に進めていくべきかを精査していく必要がある。

### 【北林構成員】

- 電話リレーサービス支援業務諮問委員会において、電話リレーサービスは特定電話提供事業者や各社の電話サービスの利用者の方々の費用負担に基づくものなので、システムに係る開発費やそれに伴う体制強化などによる大幅な費用の増加が見込まれる場合は、このサービスが立ち上がる際に、総務省の有識者による検討の場があったように、当該事業者や利用者に納得してもらえるプロセスを経てから開発を進めることが必要との意見もあった。

### 【関口座長】

- 開発費用は必要な改修費用であると認識しているが、これをその期の費用として全額費用計上すると、総費用が上がってしまうという課題がある。税法基準では、費用の繰り延べをして各期で償却を行っていくことで、数期に渡って負担を均していく対応が必要となる部分であるが、これに倣って、開発費用を借入金として起こして、これを無形固定資産の取得費用としてamortization（償却）し期間配分する、償却年数に応じた返済額と金利等を負担金額に計上するという形で、特定の回収年度に負担金額の計上を偏らせずに複数年度において均等化するというやり方が考えられるので、日本財団電話リレーサービスにおいて検討をお願いしたい。

## 次期システム開発②

- 次期システムの開発については、第1回会合でお示したとおり、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、検討を進めてまいりたいと考えている。



- 開発に当たっては、構成員のご指摘を踏まえ、次期システムにおいて実現する機能・サービスについては、当事者におけるニーズや海外における状況等を十分に見極めつつ、どの機能・サービスに関する調査研究を優先的に進めていくか、十分に精査しながら進めていくこととしたい。
- また、利用者の方、総務省様、TCA様等に都度事前に説明をさせていただきながら進めていくこととしたい。
- また、開発費用について、借入については信用保証等もあり今の段階で実現可能と申し上げることは困難であるが、開発によって特定の年度の予算が一時的に極端に膨らむことにならないよう、複数年度に分割して開発する、リースを活用する等の方法について研究してまいりたい。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

21

## 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、実現が期待される場所。



- 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)。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

## 調査研究の対象として想定される機能・サービスの一例

22

機能	内容
盲ろう者向けサービス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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。</li> </ul>
STS(Speech to Speech)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 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)。</li> </ul>
他のコミュニケーションツールからの利用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
チーム通訳	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> </ul>
ワンナンバー化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ いわゆる「2番号保持」問題への対応。</li> </ul>
RTT(Real Time Text)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 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。</li> <li>・ 米国FCC・EU法令で義務化。</li> </ul>



# 利用料金プラン①

- 利用料金は、「基本的な方針」において、「一般の電話と同等の低廉なものにしなければならない」旨の考え方が示された上で、具体的な定め方として、「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（次頁参照）。
- これに基づき、現在は従量制の二つの利用料金プラン（月額料ありプラン及び月額料なしプラン）を設定しているが、一方で、大手携帯電話会社3社においては、従量制の料金プランに加え、オプションとして定額制の料金プラン（880円／月の5分以内かけ放題プラン（準定額制）、1,980円／月の完全かけ放題プラン（完全定額制））が導入されており（※1）、広く利用されていると思われる（※2）。
  - ※1：総務省（三菱総研）調べ。
  - ※2：令和7年5月9日総務省電気通信市場検証会議資料「令和6年度市場検証（中間報告）【電気通信事業分野における市場動向の分析】」によると、48.1%が定額プランを選択している。
- また、電話リレーサービスは通訳を介することから、一般の電話と比べ、利用料金は同等であっても、通話時間が長くなり（※3）、支払額が多くなっている可能性がある。
  - ※3：電話リレーサービスにおける平均通話時間は、手話通訳：5分39秒、文字通訳：5分38秒（2023年度実績）である一方、一般の電話における平均通話時間は、加入電話：1分47秒、IP電話：1分40秒、携帯電話・PHS：3分0秒（2023年度総務省「通信量からみた我が国の音声通信利用状況」）。



（次頁へ）

## 利用料金プラン②

- 利用料金については、「基本的な方針」に「従量制」と明示されており、また、新たな利用料金プランを導入する場合は、利用料金収入への影響を十分に精査する必要があると考えるが、「一般の電話と同等の低廉なものにしなければならない」旨の考え方や、一般の電話と比べて支払額が多くなっていることを踏まえると、大手携帯電話会社3社の設定している880円／月の5分以内かけ放題プラン(※4)を導入することも一案と考える。さらに、オペレーションの混雑への影響によっては1,980円／月の完全かけ放題プランも導入することも、一案と考える。  
※4: 平均通話時間が携帯電話よりも長いことを踏まえると、導入するのであれば5分よりも長い時間のかけ放題プランとすることが適切かと思われる。
- こうした定額制の料金プランの導入は、短期的には利用料金収入の減少をもたらすことも想定されるが、登録数増加の効果も期待できるところ、さらなる利用促進に努め、長期的には利用料収入の増加がもたらされるよう努めてまいりたいと考える。そうした利用料金収入に与える影響について検討を行った上で、改めて、利用料金プランの見直しについて、提案させていただきたい。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

8

## 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。

## 緊急通報・災害時の対応の強化

# 構成員からの主なご指摘

## 【猿渡構成員】

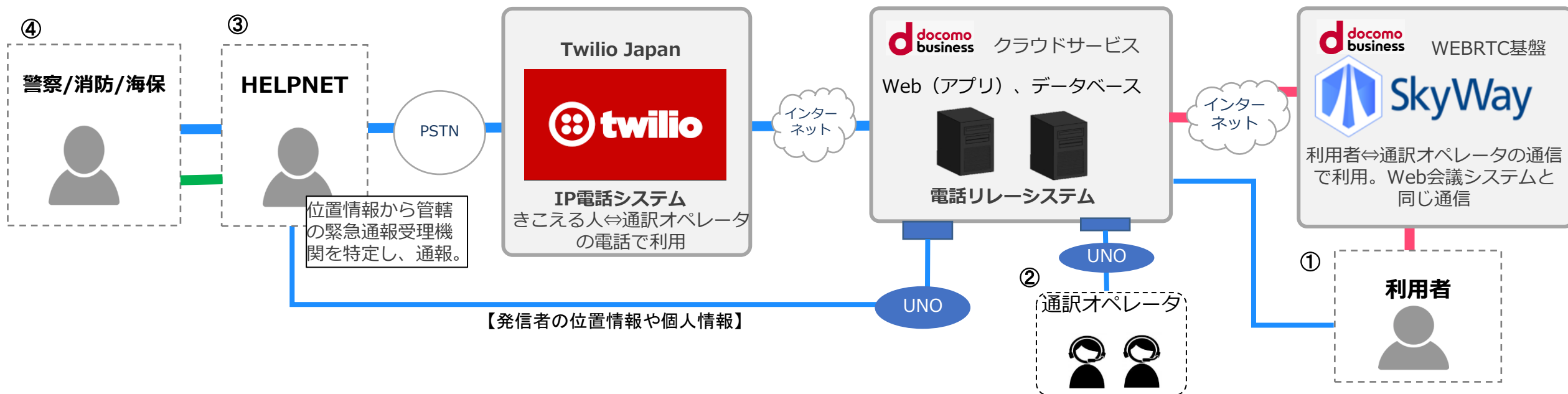
- 一番必要なのは、緊急通報の時。先日、米国のクラウドサービス障害の発生により電話リレーサービス・ヨメテルが通話不可になったと聞いた。単一のサービスの障害で、緊急通報が使えなくならないようにしないといけないと強く思った。050では緊急通話はできないはずだが、どのような仕組みで実現しているのか。位置情報はどう扱うのか。090 の場合は確実に位置情報が取れるものになっているので、緊急通報の観点でも、090といった携帯電話会社との契約で付与される電話番号とつなげることがシステムとしては重要だと思った。

# 緊急通報

- 電話リレーサービス・ヨメテルは、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。
- 位置情報から管轄の警察、消防・救急等を特定し通報する「HELPNET」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。



- 今後、登録数の拡大により、緊急通報の増加も想定されるが、適切なブース数の確保、通訳オペレータの訓練の適切な実施により、引き続き、安定的かつ即時の対応を行うよう、努めてまいります。



※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



# 災害時の対応の強化

- 災害時への対応については、第1回会合においてお示したとおり、公共インフラとしての社会的使命を踏まえ、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よう、①BCPの策定、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、③大規模災害時における支援についての検討を進めてまいりたいと考えている。



- その際、通訳オペレータ養成の項で触れたように、現在、大阪において直営ブースを確保し、直営のオペレータを雇用・配置しているところ、大規模災害時におけるバックアップの充実を図る観点からも、そうした取組を当面は名古屋において実施し、さらに通訳オペレータの確保の可能性から必要と認められる場合は他の主要都市においても実施してまいりたい。
- また、現在、緊急通報対応は、直営のオペレータのみが実施しているところ、大規模災害時には委託先においても実施できるよう、あらかじめ契約を締結し平時の訓練等を実施している。こうした平時の訓練等について、地方における直営ブースにおいても実施してまいりたい。
- また、災害時には、普段は連絡しないようなところに連絡する必要性が生じたり、普段自分の代わりに電話してくれている人をお願いしづらくなったりすることも想定される。災害時、普段は電話リレーサービス・ヨメテルを利用されていない聴覚障害者等の方々が、例えば避難所において簡単に利用いただくことができるような方策について、検討を進めてまいりたい。

# (参考) 第1回会合説明資料 (抜粋)

## 災害時の対応について

26

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。

# 今後について

- 本検討会につきましては、構成員の皆様方から電話リレーサービスの必要性や今後の方向性等についてご指摘を賜ることにより、当財団にとりまして、これまでの取組を振り返り、今後の事業運営について改めて議論を深める大変貴重な機会となっております。
- 今回は電話リレーサービス法の規定に基づく施行後5年目見直しのタイミングでの開催と承知しておりますが、当財団としましては、今後もこうした機会をいただき、その時々的情勢に応じたご指摘を賜りますと、大変ありがたいと感じております。
- 電話リレーサービス法の目指す、聴覚障害者等の方々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の実現に向け、引き続きご助力を賜りますよう、お願い申し上げます。