

令和2年度事業計画書

一般財団法人日本財団電話リレーサービスは、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2年法律第53号。以下「法」という。）第8条に基づき、電話リレーサービス提供機関として、令和3年1月13日に総務大臣から指定され、令和3年3月1日から電話リレーサービス提供業務を開始した。

当財団は、電話リレーサービスについて、その品質を適正に担保するとともに祝休日含む毎日24時間双方向を確保し、緊急通報に対応し、かつ、同サービスを安定的・継続的に提供できるよう、法、聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する法律施行規則（令和2年総務省令第110号）、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（令和2年総務省告示第370号。以下「基本方針」という。）等に則り、電話リレーサービス提供業務を進めることとし、令和3年7月1日のサービス提供開始を目指す。

また、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提供業務を実施することに鑑み、電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため、適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化に努めることとする。実際の電話リレーサービスの利用状況や通訳オペレータの応答率等のデータ等に基づき、必要に応じて、体制や設備等の見直しを行うこととする。

令和2年度事業としては、令和3年7月1日にサービス提供を開始するための諸準備を中心に、電話リレーサービス提供業務を的確かつ確実に実施する。主な事業内容等は以下のとおり。

■目標

電話リレーサービスの品質の適正な担保、双方向化、緊急通報に対応したシステムの実現のため、システム改修を開始、また通訳オペレータの採用活動や業務委託等による体制整備を実施し、令和3年7月1日のサービス提供開始に向けて一定の準備を進めること目標とする。

■事業内容

1. 電話リレーサービスの提供開始のための準備

電話リレーサービスの提供に当たっては、現在当財団が実施している電話リレーサービスのモデルプロジェクトの終了時期と、公的インフラとしての電話リレーサービスの提供開始時期との間に空白期間が生じないように、当財団内で十分に調整を行い、以下の準備を進めることとする。具体的には、以下のスケジュールで実施する。

(スケジュール)

- 令和3年3月
 - ①通訳オペレータ体制の整備、研修の実施
 - ②新システムのテスト実施
 - ③周知広報 等
- 令和3年4月～6月
 - ①通訳オペレータ研修の実施
 - ②利用者登録開始、新システムのテスト利用の実施
 - ③周知広報 等
- 令和3年6月30日 モデルプロジェクトの終了 (予定)
- 令和3年7月1日 電話リレーサービス提供開始 (予定)

(1) 電話リレーサービス提供業務体制の確保 (役職員)

電話リレーサービス提供業務を実施するために必要な部署を設置するとともに職員を配置する。組織図は別添1参照。



(2) サービス提供拠点の確保

役職員執務スペースと通訳用ブースを備えた本部事務所をテラススクエア（東京都千代田区神田錦町3丁目22番地）へ3月下旬に移転する。場所については、通訳オペレータは関東近県から通勤してくること、深夜早朝に通勤すること、交通の便が良く駅に近い場所であること、業務継続性やコスト適正化等の観点も含め総合的な観点から選定した。

(3) サービス提供システムの構築及びテスト

当財団は、法及び基本方針で規定されている、双方向化、緊急通報への対応、利用者への通話料課金徴収、利用状況のモニタリング機能等といった、モデルプロジェクトでは整備していなかった機能を備えた電話リレーサービス提供専用システム（以下「専用システム」という。）を利用し、業務を実施する。本業務については、7月1日からの円滑なサービス開始を目指して業務委託を行う。なお、業務委託については、今後、契約期間を設定するなど定期的な契約の見直し等を行うこととする。

現在、専用システムの構築に係る具体的な仕様等詳細について関係事業者との調整を行っており、電話リレーサービス提供機関としての指定後ただちにサーバーの構築を開始し、令和3年3月に完了予定としている。その後、5～6月の間に利用者登録の受付を開始し、7月からのサービス提供開始に備える。システム構成図は別添2参照。

また、緊急通報が可能となるシステムについては、現在、株式会社日本緊急通報サービス並びに警察庁、消防庁及び海上保安庁の緊急通報受理機関の3機関と、緊急通報時に提供する情報やシステム等についてのヒアリングを行っており、令和3年5月末までに調整が終わりシステムの整備が完了する見込みである。

(4) 電話リレーサービス提供業務に必要な業務規程、利用規約等の整備

以下の規程等を速やかに整備し、準備でき次第公表する。

- 1 法第10条に規定する電話リレーサービス提供業務規程
- 2 個人情報保護規程
- 3 情報公開規程
- 4 組織規程
- 5 就業規程
- 6 契約規程
- 7 利用規約

2. 通訳オペレータの体制整備

電話リレーサービスを、毎日24時間、安定的・継続的に提供するため、必要な通訳オペレータの採用活動を実施し、又は通訳オペレータ業務に係る業務委託契約の締結のための業務を行うなど、以下のとおり、通訳オペレータの体制を整備する。

(1) 通訳オペレータの採用活動（直接雇用）

令和3年7月のサービス提供開始に向け、通訳オペレータの採用活動（直接雇用）を行う。令和3年3月に関係機関と連携した採用活動、並びに随時ホームページにて通訳オペレータの募集を行い、令和3年6月までにオペレータとの雇用契約を締結する。なお、既に関係機関と連携した声かけを開始しており、必要な人員を確保できる見込みである。

また、緊急通報に対応するための通訳オペレータは、直接雇用する予定であり、既に声かけ及び調整等を開始しており、サービス提供開始までに確保し、必要な養成研修を終える見込みである。

採用計画については別添3参照。

(2) 通訳オペレータ業務の業務委託

通訳オペレータ業務の業務委託については、令和3年4月に公募を実施し、6月までに業務委託契約を締結できるよう3月中に準備を進める。現在モデル事業を行っている事業者を中心に応募を促していくことで、オペレータ実績のある人員を含め必要な人員を確保できる見込みである。

3. 電話リレーサービスの周知啓発活動

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴覚障害者等以外の者の双方向のサービスを実現するものであり、また、その費用は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金により賄われるものであることから、広く国民に関係する極めて重要なものであることを踏まえ、当該サービスや制度などについて、聴覚障害者等のみならず国民や関係事業者に理解が得られるよう、周知・広報活動を実施する。具体的には以下の通り。

(1) 各雑誌への掲載

内容：広く国民や電話リレーサービスの利用者となる聴覚障害者等に向けて、電話リレーサービスの周知広報を行うため、電話リレーサービスの事業内容等に関して雑誌等の掲載を実施する。具体的には、以下の媒体へ電話リレーサービスの周知広報、事業内容及び通訳オペレータ採用活動の紹介記事を掲載。

- a. MIMI（季刊誌、発行元：一般財団法人全日本ろうあ連盟）
- b. 日本聴力障害新聞（月刊誌、発行元：一般財団法人全日本ろうあ連盟）
- c. 手話通訳問題研究（季刊誌、発行元：一般社団法人全国手話通訳問題研究会）
- d. 翼（月刊誌、発行元：一般社団法人日本手話通訳士協会）

時期：令和3年3～5月

※ただし、季刊誌については、発刊時期の掲載を行うため、事前に調整を行う。

(2) 広告代理店の企画競争入札

内容：令和3年度における広報活動の実施に向けて、以下の内容に関して広告代理店の企画競争入札を行う。また、聴覚障害者等向けの周知啓発活動においては、聴覚障害者等の特性を加味した周知啓発活動となっているかを審査の視点に置くものとする。なお、内容については、電話リレーサービスの提供内容や利用方法に係るお知らせを行うもの。

- 1 電話リレーサービスの広報（新聞、雑誌、ウェブ等広告を想定）
- 2 ホームページの構築、保守、管理

時期：令和3年3月初旬（公示）

令和3年3月中旬（入札実施）

令和3年3月下旬

令和3年3月下旬（入札結果の開示）

令和3年3月下旬（契約）

4. お問い合わせ対応

令和 3 年度以降は、一般のお問い合わせ窓口において、問い合わせ、意見、苦情等を受け付け、主に利用者からの問合せの詳細については、カスタマーリレーションチームがテレビ電話、文字チャット、メール、電話で受け付け対応（年末年始（12/29～1/3）を除き毎日 9～18 時）する。なお、メールアドレス及び電話は利用者からのお問い合わせ専用を用意する。

また、利用者以外からの問い合わせ、その他のお問い合わせについては、カスタマーリレーションチームから適宜担当部署へ転送するとともに、必要に応じて直接担当部署へ連絡がきたものを受け付ける。

5. その他

上記 1～3 の活動を行う他、電話リレーサービス提供に関し、以下の活動を実施する。

(1) 理事会の開催

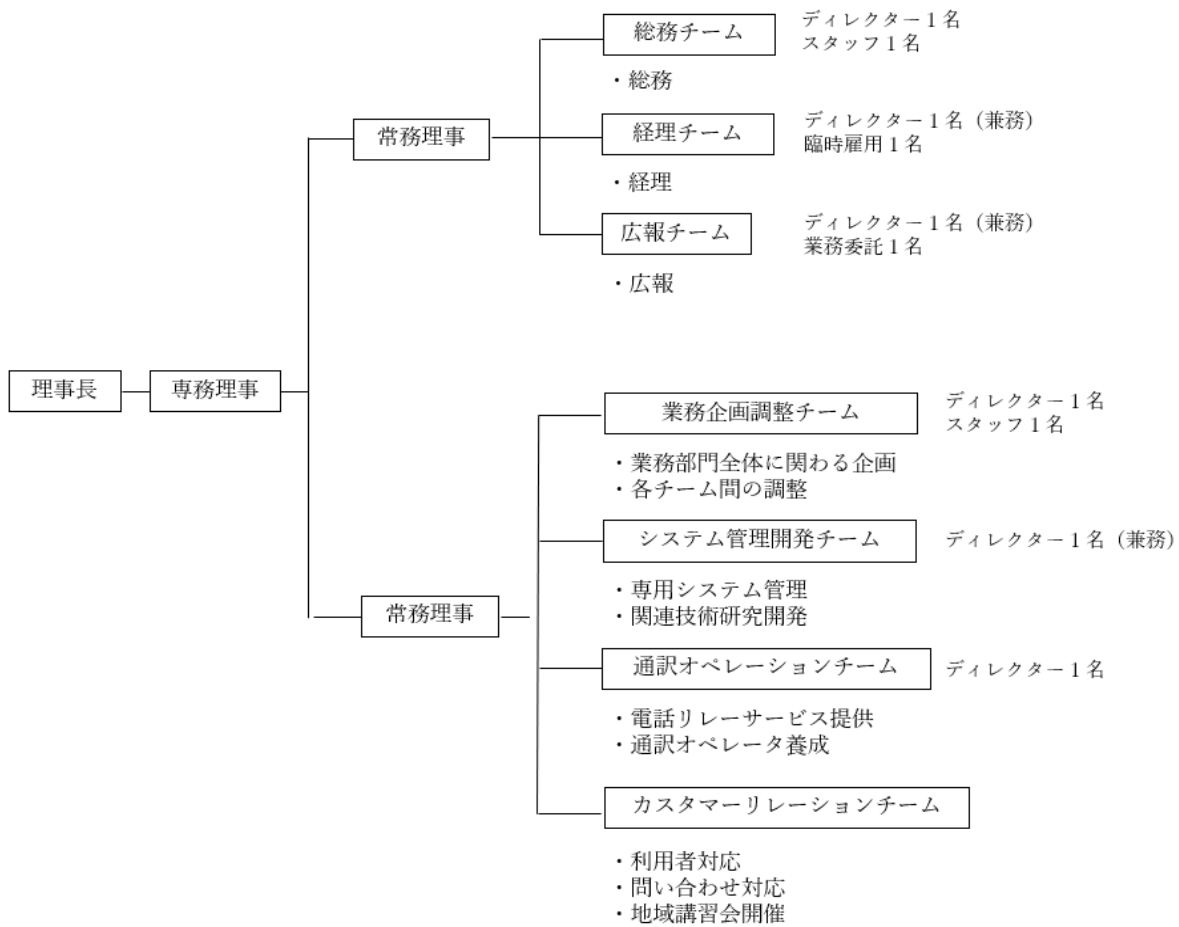
(スケジュール・議題案)

番号	開催月 (案)	議題 (案)
1	令和3年3月	報告事項： 1 職務執行状況報告 2 令和2年度事業計画書及び収支予算書の承認について 3 令和3年度事業計画書及び収支予算書の承認について 議決事項： 1 規程の制定について 2 定時評議員会の招集の決定について

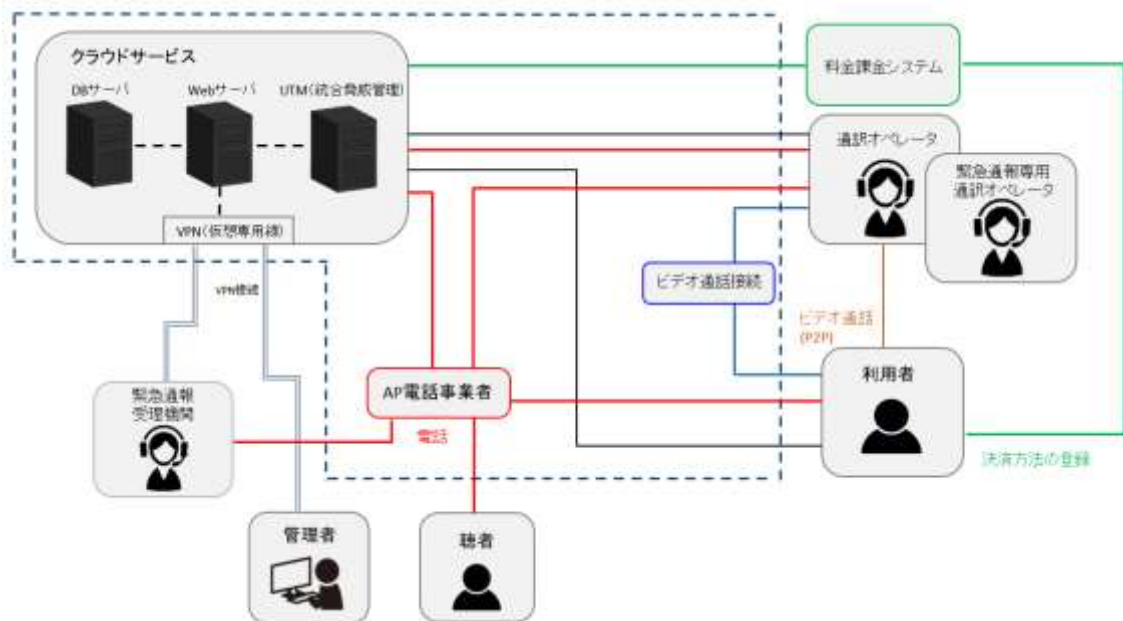
(2) 評議員会の開催

番号	開催月 (案)	議題 (案)
1	令和3年3月	報告事項： 1 電話リレーサービス提供機関の審査結果について 2 電話リレーサービス提供業務規程の制定及び認可申請について 3 令和2年度事業計画書及び収支予算書の認可申請について 4 令和3年度事業計画書及び収支予算書の認可申請について 5 事務所移転について 6 規程類の制定について 議決事項： 1 定款変更について (事務所移転)

別添1 組織図



別添2 システム構成図



別添3 採用計画（直接雇用）

- ・採用情報に関する資料を作成し、以下へメール送信及び掲示依頼
 - 国立障害者リハビリテーションセンター学院
 - 一般社団法人日本手話通訳士協会
 - 聴覚障害者情報提供施設
 - 一般社団法人全国手話通訳問題研究会
 - 一般財団法人全日本ろうあ連盟
 - 日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク
 - 福祉系の学科を持つ大学 など
- ・以下の媒体へ電話リレーサービスの周知広報を行う際にあわせて採用活動及び電話リレーサービスの事業内容紹介記事を掲載
 - MIMI（季刊誌、発行元：一般財団法人全日本ろうあ連盟）
 - 日本聴力障害新聞（月刊誌、発行元：一般財団法人全日本ろうあ連盟）
 - 手話通訳問題研究（季刊誌、発行元：一般社団法人全国手話通訳問題研究会）
 - 翼（月刊誌、発行元：一般社団法人日本手話通訳士協会）

（採用スケジュール）

- 令和3年3月下旬 各関係者、各広報媒体への採用情報の広報実施
- 3月下旬 書類締切
- 4月上旬 選考実施
- 4月中旬 採用結果の公開
- 4月～6月 雇用、研修