

令和3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、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、祝休日を含む毎日24時間双方向に提供し、緊急通報に対応し、かつ、令和3年7月1日のサービス提供開始を目指し、同サービスを安定的・継続的に提供できるよう、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。）及び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。

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3年度事業としては、令和3年7月1日にサービス提供開始のための諸準備の完了及びサービス提供開始・運用を中心に、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

双方向化、緊急通報に対応したシステムの改修完了及び業務委託を含めた通訳オペレータ体制整備、通訳オペレータの研修を行い、電話リレーサービスを令和3年7月1日に提供開始することを目標とする。また、電話リレーサービス提供にあたり、令和3年度末までに利用者1.4万人を想定し、対応体制を整備するとともに、広報活動を実施する。

また、電話リレーサービスの品質を適正に担保し、安定的・継続的な電話リレーサービスの提供を行う。

■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7月1日 | 電話リレーサービス提供開始 |

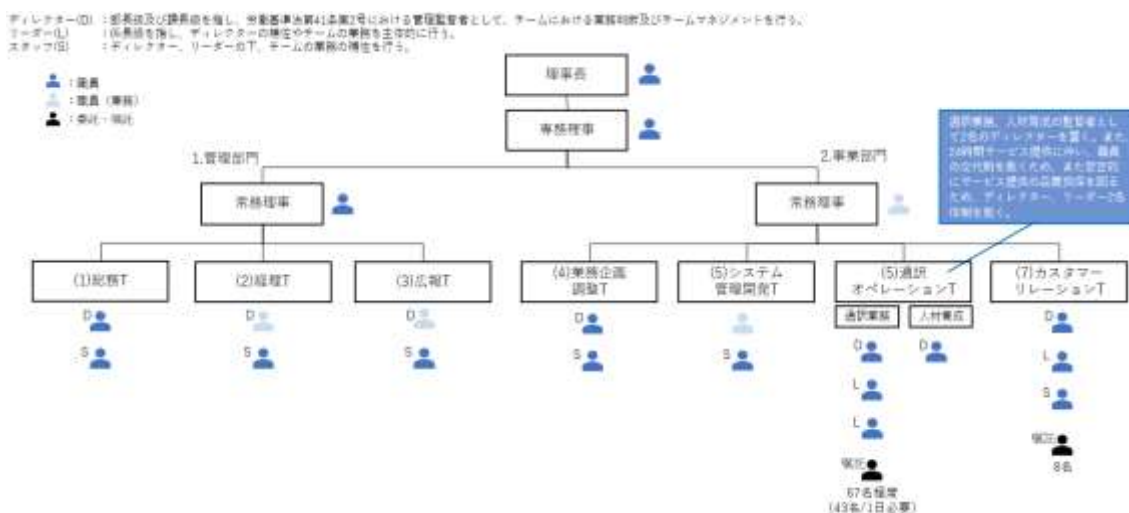
2. 電話リレーサービスの提供

当財団は、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、サービス提供に係る人員、拠点、システムについて、以下のとおり整備するものとする。

(1) サービス提供の役職員等の整備

電話リレーサービス提供業務を実施するために必要な職員を配置する。

組織図は別添1参照。



(2) 電話リレーサービス提供に係る通訳オペレータの体制

令和3年度の利用見込みは、利用者登録者1.4万人、時間数273万分を予測する。電話リレーサービス利用者等の算出根拠の詳細は、別添2参照。

以下、電話リレーサービスの提供に関し、令和3年度において、以下の通訳オペレータの体制を敷く。

(直接雇用・業務委託の内訳)

	ピーク時間帯 (8-20時)	ピーク以外時間帯 (20-8時)	必要人数 (8時間換算)
直接雇用	12ブース	6ブース	45人(40.5人)
業務委託	20ブース	2ブース	63人(49.5人)
合計	32ブース	8ブース	108人(90人)

(緊急通報・手話・文字通訳者の内訳)

	ピーク時間帯 (8-20時)	ピーク以外時間帯 (20-8時)	必要人数 (8時間換算)
緊急通報	2ブース	2ブース	9人(9人)
手話通訳	12ブース	2ブース	39人(31.5人)
文字通訳	18ブース	4ブース	60人(49.5人)
合計	32ブース	8ブース	108人(90人)

(休憩)

休憩 1時間(6時間以上の勤務の場合)

※通訳オペレータは、1時間あたり40分を目安として、通訳時間がそれ以上にわたる場合には、他の通訳オペレータと交替する。ただし、通話内容等により続行できると判断した場合には、この限りではない

※通訳オペレータ毎に1日の勤務終了後、次の勤務の開始までに最低8時間の継続した休息時間を与え、健康管理の指標としては11時間の継続休憩時間確保に努めるものとする。ただし、災害その他避けることができない場合は、この限りではない。

(3) サービス提供拠点

令和3年3月下旬に、東京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)へ移転する。7月のサービス開始時点において、当該事務所において業務を執り行う。

(4) 専用システム改修

電話リレーサービスの提供に合わせ、利用者、通訳オペレータ及び緊急通報受理機関等関係機関等からの実際のサービス提供による各種改善要望等を鑑み、専用システムの改修を行う。

(5) 法に基づく電話リレーサービスであることを確認するための専用サイト構築

特に個人情報を取り扱う通話において、電話リレーサービスに登録した利用者又は電話リレーサービス提供機関の通訳オペレータを騙り詐欺行為を働く者への対策として、法に

基づく電話リレーサービスであることを確認するための専用サイトを構築する。

(6) 緊急通報に係るシステム改修

緊急通報時に消防、警察、海上保安庁への接続を担う（株）日本緊急通報サービスにおいて、令和2年度より継続しているシステム環境整備を完了させる。

3. 通訳オペレータの養成・研修

当財団は、電話リレーサービスの安定的・継続的な提供のため、手話通訳及び文字通訳、緊急通報専門オペレータを配置するため、必要な採用活動を実施する他、採用後の定期的な養成・研修を通じてサービス品質の維持向上に努めるものとする。具体的には以下のとおり。

(1) 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する。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。

(2) 通訳オペレータの養成・研修

通訳オペレータの研修（直接雇用及び業務委託）については、サービス提供開始（7月1日）までに研修及び実習を行う。

なお、厚生労働省による養成カリキュラムが作成されるまでは、厚生労働省と調整の上、当財団が作成する研修プログラムに基づき研修を行う。なお、この研修は直接雇用オペレータ、業務委託先オペレータを問わず実施する。

また、緊急通報対応の研修については、緊急通報受理機関及び（株）日本緊急通報サービスと連携して、通報の流れ等オペレーションの確認を行い、システムの利用手順も含めた緊急通報対応マニュアルの策定を行い、サービス開始までの間に模擬訓練等研修を実施する。

なお、当財団は、通訳の品質を一律に適正に保つための通訳オペレータの運用に関する指針を、5月に策定する。

4. お問い合わせ窓口の設置及び利用者への対応

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. 聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する動向の調査研究の実施（基本方針三2

①関係)

(1) 認知度調査

調査目的：インターネット調査を通じ、電話リレーサービスの認知度調査を行い、国民への同サービスの認知度を確認するとともに、令和3年度の広報活動の評価の一助とし、令和4年度の広報活動の参考資料とするため。

調査方法：インターネット調査による利用者アンケート調査を行う。

調査手法：業務委託（競争入札により委託先を決定する）

スケジュール：令和3年9～10月に実施、11月に結果の報告書を作成・公表。

(2) 電話リレーサービス提供専用システムに関する調査

調査目的：①利用者の音声を手先相手にそのまま伝え、相手方からの返答のみ利用者にテキストで伝える方式の提供の導入、②音声認識技術やAI技術を活用した文字変換における自動音声認識活用の可能性の検討のための実現性調査を実施することにより、多くの難聴者のニーズに対応するとともに費用効率の高いサービス提供の方法を探る。

調査方法：諸外国で提供されている電話リレーサービスの種類の調査や、日本国内における音声認識技術及びAI技術を含めた聴覚障害者等のコミュニケーション向上にも資するICT技術やサービス等を調査し、実現可能性の可否及び開発に係る技術的課題を調査した後、日本国の聴覚障害者等のニーズの有無を参考に優先順位を定め、開発可能なサービスの見える化を行う。また、新規サービス開発に係り、関係機関との協議を行い、その実現可能性を調査する。

調査手法：業務委託（競争入札により委託先を決定する）

スケジュール：令和3年4月～令和4年3月に実施、令和4年3月に結果の報告書を作成・公表。

6. 電話リレーサービスに係る周知啓発活動

電話リレーサービスは、聴覚障害者等と聴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、令和3年度は以下の活動を実施する。

(1) 一般向け周知啓発活動の実施

対象者：全年齢

広報内容：

- 1 電話リレーサービスの開始
- 2 電話リレーサービスの趣旨
- 3 電話リレーサービスは、通訳オペレータが介在することから、その仕組みの説明
- 4 電話リレーサービスを用いた電話を、通訳一般の電話と同様に対応いただくことなど

広報活動：以下の広報媒体や手法を用いた広報活動を行う。なお、7月のサービス開始に向け主に5月から6月等に期間を絞り、集中的に周知啓発を行うことで、認知度向上を図る。なお、本内容は、令和2年度に実施する企画競争入札における広告代理店の提案及び関係機関等との調整を踏まえ、内容及び実施期間に変更が生じる可能性がある。

- 1 新聞広告
- 2 Web 広告
- 3 テレビコマーシャル
- 4 全国イベント等

(2) 電話リレーサービス利用者及び聴覚障害者等向け周知啓発活動の実施

内容：(1)の新聞広告、Web 広告の他、紙媒体、スマートフォンを中心とした周知啓発活動を実施する。特に7月のサービス開始に向けて利用者の事前登録促進含めて、5～6月に集中的に実施する。なお、本内容も、(1)と同様に、広告代理店の提案によって、内容及び実施期間に変更が生じる可能性がある。

- 1 当事者支援団体等へのメール広報
(内容) 案内用パンフレットを作成し、メールにてパンフレットの PDF 配信及び広報依頼を行う。
(送付先) ①聴覚障害者等の支援団体
②全国の基礎自治体の障害福祉課 など

2 Web 広告

(内容) 以下の手法での実施を検討する。

①ディスプレイ (DSP) 広告 (検索ワードの関心の高いユーザへの広告)

3 全国のろう学校へパンフレット送付

(内容) 全国 107 校のろう学校に対し、パンフレット送付

4 雑誌広告

(内容) 聴覚障害者等が購読する割合の高い雑誌等への広告

5 情報提供施設と連携した地域講習会の開催

(内容) 聴覚障害者情報提供施設と連携し、全国 24 ヶ所程度で電話リレーサービスの内容、登録の仕方、電話リレーサービスを介した電話の掛け方等を学ぶ講習会の開催

(場所) 聴覚障害者情報提供施設 等

対象者：

- 1 電話リレーサービス利用者
- 2 電話リレーサービスの未登録者

広報内容：

- 1 電話リレーサービスの詳細な内容紹介
※各種資料、ホームページ内の記載、動画の制作を想定。
- 2 電話リレーサービスの登録方法、使い方、オペレータへの対応の仕方
- 3 電話リレーサービスのホームページ誘導

(3) SNS を活用した周知啓発活動

内容：定期的なソーシャルネットワークサービス (SNS) 更新・情報発信による効果的な周知広報活動を実施する。電話リレーサービスに関する利用者の投稿へのコメント返信等含め利用者満足度の向上の一助とする。なお、SNS のツールは現況最も効果的なツールを適宜模索しながら活用するが、令和 3 年度は、当財団のアカウントを作成し、Twitter を中心に活用、Instagram や Facebook、ホームページへ誘導する役割を想定する。

広報活動：

- 1 電話リレーサービスの最新情報の発信
- 2 電話リレーサービスシステム利用にあたっての利用者への注意喚起 等

時期：通年

備考：

- ・ 広報チーム職員を中心に SNS 発信を行うものとし、他部署が当財団のアカウントを活用して SNS 発信する場合は、同職員の確認の下で行うものとする。
- ・ SNS については発信内容を含め事前に担当責任者による確認等の実施、情報管理・発信内容についてルールに基づき注意して実施する。

7. その他活動

上記1～5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

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に則り、当財団の諸規程の整備や組織的決定等を行うことを目的に開催する。なお、具体的には以下の開催スケジュールを想定する。

(スケジュール・議題案)

番号	開催月 (案)	議題 (案)
1	令和3年4月	報告事項： 1 職務執行状況について 2 令和3年度事業計画書及び収支予算書の認可について 議決事項： 1 定時評議員会の招集の決定について
2	令和3年6月上旬	報告事項： 1 職務執行状況について 議決事項： 1 令和2年度事業報告書及び収支決算書の承認について 2 収支予算の一部変更など
3	令和3年9月	報告事項： 1 職務執行状況について 2 令和3年度事業報告書及び決算に係る総務大臣への提出について 議決事項： 1 (以下の議題を想定) ・諸規程及び規則の制定・改正 ・契約に関する事項 など
4	令和3年11月	報告事項： 1 職務執行状況について 2 電話リレーサービス支援機関への収益及び費用の予測の提出について 議決事項： 1 (以下の議題を想定) ・諸規程及び規則の制定・改正 ・契約に関する事項 など
5	令和4年1月	報告事項： 1 職務執行状況について

		<p>2 令和4年度事業計画書及び収支予算書の進捗について</p> <p>議決事項：</p> <p>1 (以下の議題を想定)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 諸規程及び規則の制定・改正 ・ 契約に関する事項 など
6	令和4年3月上旬	<p>報告事項：</p> <p>1 職務執行状況について</p> <p>議決事項：</p> <p>1 令和4年度事業計画書及び収支予算書の承認について</p> <p>2 評議員会の招集の決定について</p>

※上記は案であり、業務実態に合わせ、1～2回程度の開催回数の増減を見込む。

※令和3年度は諸規程の整備が多く見込まれるため6回としたが、次年度以降は3～4回程度の開催頻度を想定する。

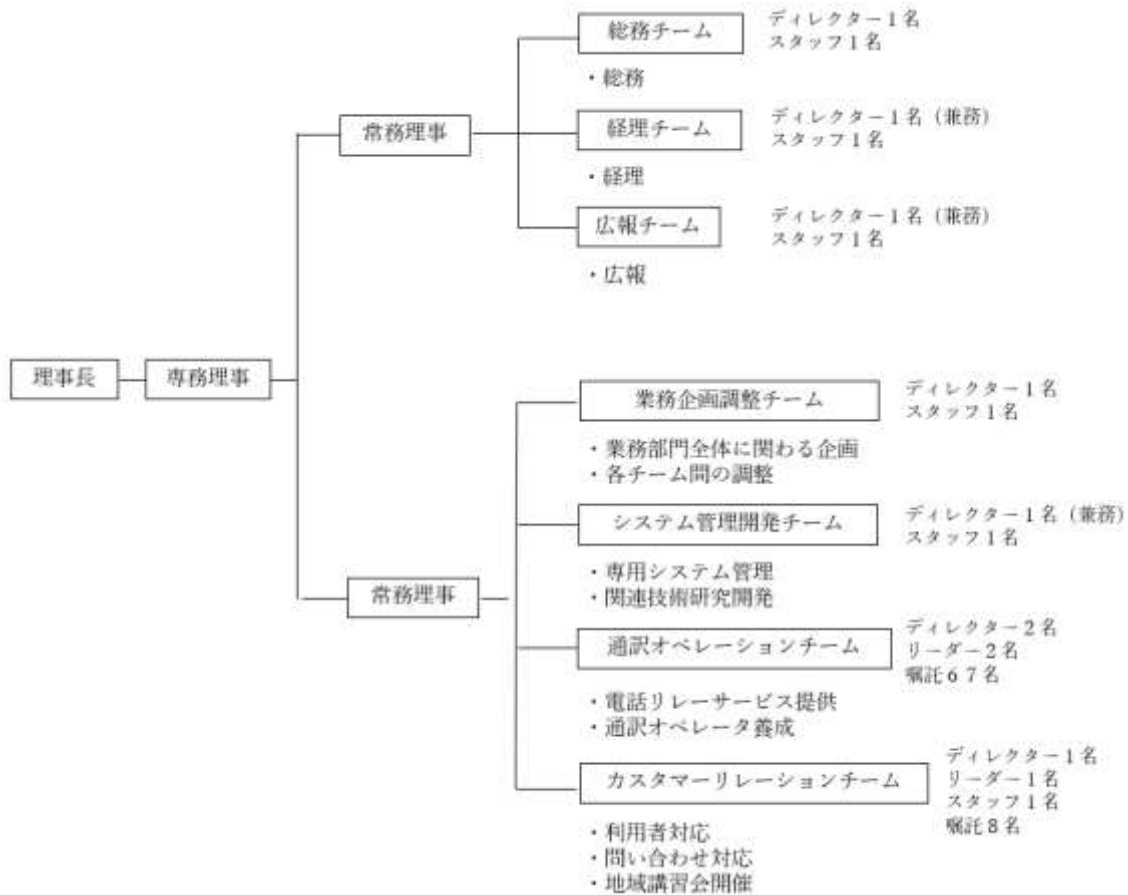
(2) 評議員会の開催

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律に則り、定時評議員会を含め2回開催する。

番号	開催月 (案)	議題 (案)
1	令和3年6月 (定時評議員会)	<p>報告事項：</p> <p>1 令和3年度事業報告書及び収支決算書について</p>
2	令和4年3月	<p>報告事項：</p> <p>1 令和4年度事業計画書及び収支予算書について</p>

※上記の他、必要に応じて開催するものとする。

別添1 組織図（人数配置）



別添2 電話リレーサービス利用者見込の算出根拠

(参考： 試算方法)

日本財団のモデルプロジェクトの利用者が1万人の時点であった令和元年11月時点での利用登録者を年代別にみると、30代の利用登録割合が最も高く、概ね3人に1人が利用している。電話リレーサービスがインフラ化することで、短期的には利用者割合が一番高い30代が100%利用すると考え、他の年齢層も同様の率で利用が広がると想定する。

約1万人 × 3倍 = 約3万人

短期的な増加見込みが5年で実現すれば、1年目の利用者が約1.4万人になると見込まれる。

平均的な利用回数（年間約30回）と平均的な利用時間（1回約5分）を乗じて

約1.4万人 × 30回/年 × 5分/回 = 約210万分

さらにインフラ化することで現在利用の少ない土日も平日と同じ程度のコール数になると想定すると、年間の利用回数見込みは、（下図参照）

平日の曜日の平均利用回数 51,504回 × 7日 = 360,528回

となり、年間利用回数の増加は

360,528回 ÷ 323,663回 ≒ 1.114

11.4%と見込まれる。



また、現在行われていない24時間体制になった場合、電話の年間通信回数と同様の割合で夜間（18時～9時）利用されると想定すると、

$$\text{電話の総通信回数 } 656 \text{ 億回} \div \text{9時～18時利用回数 } 455 \text{ 億回} \doteq 1.442$$

これを9時～18時電話リレーサービス年間利用回数に乘じ、同じく電話リレーサービス年間総利用回数で割ると、

$$261,971 \text{ 回} \times 1.442 \div \text{年間総利用回数 } 323,663 \text{ 回} \doteq 1.167$$

となり、さらに約16.7%の利用増が見込まれる。（下図参照）

従って、1年目の利用時間は

$$\text{約}210 \text{ 万分} \times 1.114 \times 1.167 = \text{約}273 \text{ 万分}$$

と見込まれる。

日本財団モデルプロジェクトの利用実績に基づけば、電話リレーサービスを利用した発信の92.4%が固定電話着、7.6%が携帯電話着であることから、それぞれの通話時間は以下のとおりである。

$$273 \text{ 万分} \times 0.924 = 252 \text{ 万分 (固定電話着)}$$

$$273 \text{ 万分} \times 0.076 = 21 \text{ 万分 (携帯電話着)}$$

※日本財団モデルプロジェクトの令和元年10月～令和2年9月通話成立コール数は263,882回、うち固定着243,968回（92.4%）、携帯着19,914回（7.6%）であった