

# 令和2年度事業報告書

自 令和3年3月 1日  
至 令和3年3月31日

総務大臣指定 電話リレーサービス提供機関  
一般財団法人 日本財団電話リレーサービス

## 目次

1. 概要 .....	2
2. 組織体制 .....	3
2.1. 組織体制構築.....	3
3. 活動報告 .....	3
3.1.1. 電話リレーサービスの提供開始のための準備.....	3
3.1.2. 通訳オペレータの体制整備.....	7
3.1.3. 周知啓発活動.....	8
3.1.4. お問い合わせ対応.....	9
3.1.5. その他 .....	10

## 1. 概要

令和2年度における電話リレーサービス提供業務として、令和3年7月1日のサービス提供開始を目指し、その準備のため、同サービスを安定的・継続的に提供できるシステム(双方向化・緊急通報への対応、利用者への通話料課金徴収、利用状況モニタリング機能等)の構築及び挙動の確認を行った。また業務委託を含めた通訳オペレータの体制準備に向けた業務委託内容の整理、委託入札実施に向けた準備、通訳オペレータの採用活動の実施を行った。また、聴覚障害者等や一般の方に向けた周知啓発活動として、業界紙、業界雑誌へ広告掲載した他、令和3年度の周知啓発を行うための広告代理店の企画競争入札を実施するなど、電話リレーサービス提供業務を実施するための準備を行った。

電話リレーサービスの提供開始のための体制等準備については、組織体制構築として必要な部署を配置して、職員及の採用活動を行い、サービス提供拠点として事務所を移転した。また、令和2年度においては、理事会、評議員会をそれぞれ1回開催し、規程の制定や定款の一部変更などを行った。

## 2. 体制の概要

### 2.1. 組織体制構築

令和2年度の電話リレーサービスの業務開始に向けた事前の準備として、電話リレーサービス提供業務体制の確保、サービス拠点の確保を行った。

#### 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、職員を配置した。以下、役員、評議員について記載する。

##### ①-1 役員及び評議員に関する事項

一般社団法人及び一般財団法人に関する法律（平成十八年法律第四十八号）第171条第1項の規定に基づき、評議員及び評議員会、理事及び理事会、監事を設置した。なお、常勤役員の役割として、理事長及び専務理事が組織全体を総括し、常務理事が管理及び事業の統括を担う。以下、役員及び評議員の一覧を記載する。

##### ①-2 職員に関する事項

令和3年3月31日現在における事務局には、職員（出向者、契約職員を含む）6名、臨時職員1名、業務委託1名が在籍し、業務を行った。なお、通訳オペレータとして従事する職員は、「3.1.2. 通訳オペレータの体制整備」にて記載する。各職員の配置については、別添1の資料「組織図」を参照。

理事一覧

令和3年3月31日日現在(理事以下50音順・敬称略)

役職名		現職
理事長 (代表理事)	大沼 直紀	常勤 国立大学法人筑波技術大学 名誉教授
専務理事 (代表理事)	石井 靖乃	常勤
常務理事	井野 麻美	常勤
理事 (非常勤)	松森 果林	聞こえる世界と聞こえない世界をつなぐ ユニバーサルデザインアドバイザー
理事 (非常勤)	井上 正之	国立大学法人筑波技術大学産業技術学部 准教授
理事 (非常勤)	藤木 (向川) 和子	弁護士
監事 (非常勤)	佐藤 英夫	公益財団法人笹川保健財団 理事長

評議員一覧

令和3年3月31日日現在(理事以下50音順・敬称略)

	現 職
石野 富志三郎	一般財団法人全日本ろうあ連盟 理事長
井出 健治郎	昭和女子大学グローバルビジネス学部 教授・前和光大学 学長
今川 慎一	みずほ銀行 元顧問
尾形 武寿	公益財団法人日本財団 理事長
武内 信博	公益財団法人電気通信普及財団 理事長
濱崎 久美子	社会福祉法人東京愛育苑金町学園 施設長
星川 安之	公益財団法人共用品推進機構 専務理事・事務局長

## ②サービス提供拠点の確保

令和3年7月1日の電話リレーサービスのサービス開始に向け、業務効率化を目的に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29日に移転した。併せて、通訳ブース用施設（場所非公開）についてもオフィスを整備した。物件選定にあたっては、社会福祉法人聴覚障害者情報文化センターが提供する「手話通訳士名簿（令和2年10月31日更新）」を基に、政令指定都市在住の手話通訳士の分布から手話通訳士の最も多い東京都に事務所を構えた。また、東京都の他に手話通訳士の多い県である神奈川県、埼玉県、千葉県などの関東近県在住の手話通訳士等を含め通勤圏内であること、深夜早朝に通勤すること、交通の便が良く、乗入路線数の多い駅を抽出した上で、施設条件（業務継続性、災害時の電話リレーサービス継続を念頭に置いた防災性、情報セキュリティ設備等）に合う物件を抽出し、その中でコスト適正化等の観点を踏まえて最も安価な本物件を選定した。

## ③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

以下の規程等を制定し、公表した。

### 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

※令和3年2月19日開催の理事会にて承認、同年2月26日に総務大臣認可。

※令和3年3月18日開催の理事会にて改正承認、同年3月24日に総務大臣認可。

### 2. 職員就業規則

※令和2年11月18日開催の理事会にて承認。

### 3. 経理規程

※令和2年11月18日開催の理事会にて承認。

※事業計画書記載の契約規程の内容も含めた規程として制定。

### 4. 組織規程

※令和2年11月18日開催の理事会にて承認。

また、事業計画書に記載した個人情報保護規程、情報公開規程、利用規約については、内容精査が必要となったため、令和3年度に制定することとした。

### 3. 活動報告

#### 3.1 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、公益財団法人日本財団が平成 25 年より開始し、令和 2 年に当財団が事業譲受した電話リレーサービス・モデルプロジェクト（以下、「モデルプロジェクト」という。）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、以下の事項について準備を進めた。

- ・通訳オペレータ用ブースの機器等の整備
- ・新システムの試験環境での稼働確認、修正点等の洗い出し 等

令和 2 年度は、電話リレーサービスが開始されていないため、サービスの提供開始に向けた必要な準備を実施した。以下具体的な活動内容を報告する。

##### 3.1.1 電話リレーサービス提供専用システムの構築及び挙動確認

当財団は、法及び省令、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、7 月 1 日からの円滑なサービス開始を目指し、業務委託を通じた開発を行った。専用システム開発後は、当財団の職員にて実際に専用システムの挙動を確認し、ページ遷移や記載の修正など、合計 43 項目を開発業者へ修正依頼するなど、サービス提供に向けて専用システムの精査を行った。

専用システムとしては下記の機能を備えたものを提供できるよう準備を行った。

###### ①緊急通報サービス

公的サービスとなる令和 3 年 7 月から、日本緊急通報サービスとの連携により電話リレーサービスによる緊急通報サービス（110 番、118 番、119 番）を開始する。

緊急通報の際には利用者情報に加えて位置情報も同社経由で送信し、必要な情報を漏れなく伝えることで通報時の初動を確実なものとする。

###### ②支払いサービス

令和 3 年 7 月からのサービス開始に向けて、SB ペイメントサービス株式会社提供の決済システム導入による支払い方法の選択（クレジットカード決済、キャリア決済）の機能を整備した。総合振込決済は、同社による導入手続きにおいて、他 2 種の決済方法より時間を要するため、準備出来次第のシステム導入を行う。

なお、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は、電話リレーサービス提供機関としての指定後に、料金課金システムとしてクレジットカード決済、キャリア決済を

電話リレーサービスの使用に係る決済方法として組み込んだ。また、総合振込決済については、決済代行会社より導入が他方法より時間がかかることから、組み込むまでには至らなかった。また、令和3年3月末に、実際のサービス提供環境サーバーとしてクラウドサーバーを構築予定であったが、開発の遅れにより令和2年度中の構築に至らず、令和3年4月7日に構築完了となった。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、令和3年5月末のシステム整備を目指し、株式会社日本緊急通報サービス（HELPNET）と協議したマニュアルを元に、警察庁、消防庁の緊急通報受理機関と、緊急通報時に提供に係る運用マニュアルについて協議し、指摘事項をマニュアルに反映させるなどの情報交換を行った。



### 3.1.2 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、通訳オペレータ業務に係る業務委託契約の入札実施に向けた準備業務を行った。以下、本項目に係る業務の詳細を記載する。

#### ①通訳オペレータの採用活動（直接雇用）

令和2年3月の電話リレーサービスの業務開始に先立ち、事前準備として通訳オペレータの体制整備を行った。

提供機関として指定を受けた令和3年1月13日より準備を開始し、令和3年2月1日よりホームページで手話通訳オペレータ、文字通訳オペレータの募集を開始した。また令和3年3月に関係機関と連携して、関係機関のメールマガジンなどでの採用募集の周知を行った。3月末時点で採用内定を出した通訳オペレータは、以下のとおり。

- ・緊急通報オペレータ：5名
- ・手話通訳オペレータ：14名
- ・文字通訳オペレータ：6名

また、サービス提供開始に向けて、必要な養成研修を実施予定である。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入札準備

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、6月までに業務委託契約を締結できるよう3月中に準備を行った。現在、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトに携わ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。

### 3.1.3 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、周知啓発活動を実施した。

#### ①業界紙、業界雑誌への広告掲載準備

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の調

整を実施した。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3月中に作成、入稿し、5月中に掲載予定である。

- 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）

※翼については、広告掲載ではなく、記事の掲載にて周知啓発を実施した。

## ②広告代理店の企画競争入札

令和3年度における周知啓発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った。入札においては、電話を受ける側となるきこえる人が電話リレーサービスの内容を理解することに重点を置き、特に無関心層に向けた周知啓発の工夫を審査の視点に置いた他、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した。なお、内容については、電話リレーサービスの提供内容や制度理解、利用方法に係るお知らせを行うものである。

入札においては、3月1日から3月15日までを公示を行い、審査を経て3月29日に落札事業者を決定した。

令和3年4月以降の周知広報活動開始に向けて、具体的な周知広報活動の計画の検討、準備を行った。

### 3.1.4 お問い合わせ対応

公的インフラとしての電話リレーサービスの開始に向け、お問い合わせ、意見、苦情等を受け付ける体制を整えた。具体的には、お問い合わせ専用電話番号(03-6275-0912)の確保、お問い合わせ専用メールアドレスの作成、専用システムにおける手話・文字によるお問い合わせ受付システムの構築を実施した。

また電話リレーサービス提供業務開始後、直ちにお問合せに対応できるように体制を整備し、実際のお問合せに対して対応を行った。

### 3.1.5 その他

上記3.1.1～3.1.4の活動を行う他、電話リレーサービス提供に関し、以下の活動を実施した。

#### ① 理事会の開催

第7回理事会

開催日：令和3年3月18日

会場：ウェブ会議システム（Zoom）

報告事項：

1. 職務遂行状況について
2. 令和2年度及び令和3年度事業計画書及び収支予算書の認可申請について

審議事項：

1. 諸規程の制定及び改正について
2. 第2回評議員会の招集及び開催について

#### ② 評議員会の開催

第2回評議員会

開催日：令和3年3月23日

会場：ウェブ会議システム（Zoom）

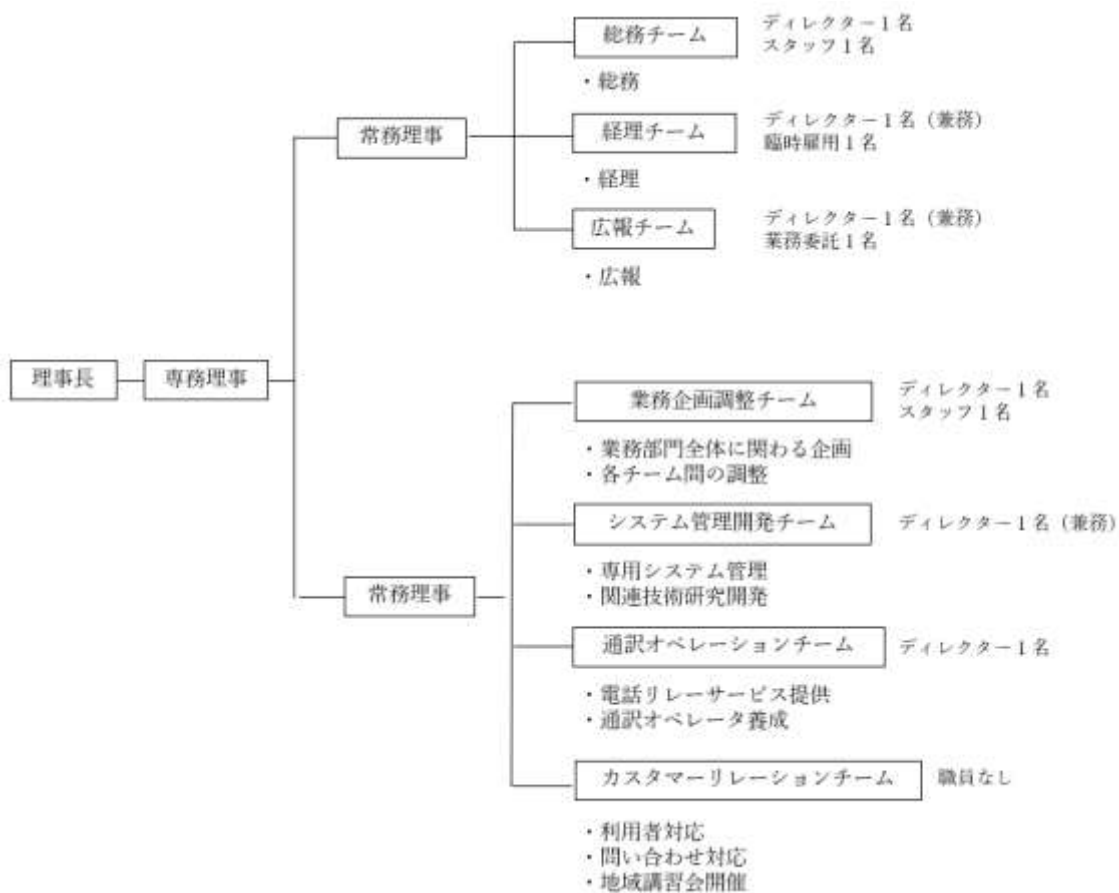
報告事項

1. 電話リレーサービス提供機関の認可について
2. 令和2年度及び令和3年度事業計画及び収支予算書の認可申請について

審議事項

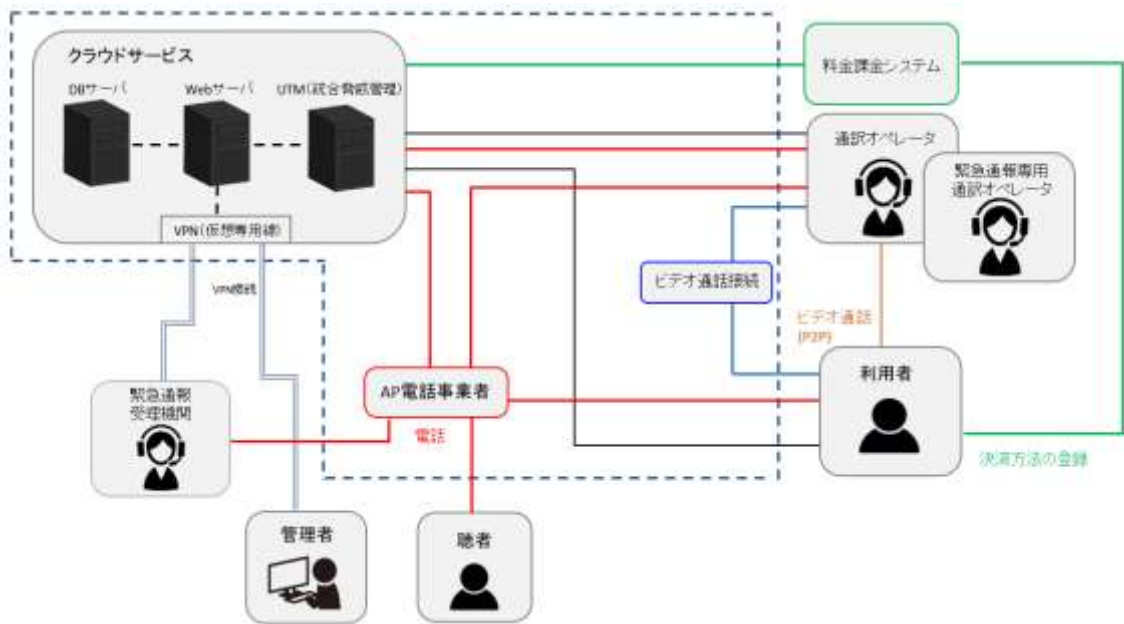
1. 定款の一部変更について  
(法人名の英文表記修正、東京都千代田区神田への事務所移転に関する変更)

■別添1 組織図



※カスタマーリレーションチームに関して、令和2年度に公共インフラとしての電話リレーサービスに関する業務は実施しなかったため、職員は在籍がなかった。

■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