

通訳オペレータ運用指針

1 目的

本指針は、一般財団法人日本財団電話リレーサービス（以下「財団」という。）が法に基づいて提供する電話リレーサービスの提供に従事する全ての通訳オペレータが遵守する事項をまとめたものである。

2 用語の定義

本指針において使用する用語の定義は、以下のとおりとする。

- ① 「法」とは、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）をいう。
- ② 「基本方針」とは、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年総務省告示第370号）をいう。
- ③ 「電話リレーサービス」とは、法第2条第2項に規定する電話リレーサービスであって、財団が法第2条第3項に規定する電話リレーサービス提供機関として提供するものをいう。
- ④ 「利用者」とは、手話又は文字を用いて電話リレーサービスを利用する者をいう。
- ⑤ 「相手先」とは、利用者の電話の相手方となる者をいう。
- ⑥ 「通訳オペレータ」とは、電話リレーサービスにおいて、利用者と相手先との間で、手話又は文字と音声との通訳を行う者をいう。
- ⑦ 「表現」とは、利用者や相手先の手話、文字、音声による発言内容をいう。
- ⑧ 「監督者」とは、通訳オペレータを管理監督する責任者をいう。

3 役割

通訳オペレータは、利用者の表現を手話や文字から音声に通訳し、相手先の表現を音声から手話や文字に通訳する役割を果たすものであり、次に掲げることは、行わない。

- ① 利用者及び相手先の意思決定に関与すること。
- ② 利用者及び相手先に対し、危害を与えるような表現や行為をすること。
- ③ 利用者及び相手先を対等に扱わないこと。

4 業務

- 1 通訳オペレータは、前条に規定する通訳オペレータの役割を認識して、その業務にあたらなければならない。
- 2 通訳オペレータは、個人的偏見を持たず、公正・中立的な立場を保たなければならない。
- 3 通訳オペレータは、利用者及び相手先の使用する言語を尊重し、等価性のある通訳をしなければならない。
- 4 通訳オペレータは、利用者の代わりに質問したり、交渉したり、調整したりしてはならない。
- 5 通訳オペレータは、電話リレーサービスを提供するために必要な範囲を超えて利用者又は相手先から情報を取得してはならない。
- 6 通訳オペレータは、あらかじめ利用者や相手先から聞き取った内容を本人の許可なく自らの判断で相手に伝えてはならない。
- 7 通訳オペレータは、電話リレーサービスの提供中に、個人的な助言をしたり、個人的な意見を述べたり、業務の範囲を超えて会話に介入したりしてはならない。
- 8 通訳オペレータは、電話リレーサービスの通訳を終了した後は、利用者又は相手先と業務の範囲を超えた会話をしてはならず、速やかに通話を終了しなければならない。

5 法令遵守

通訳オペレータは、法その他の関係法令の規定を遵守しなければならない。

6 利用者及び相手先への告知

- 1 通訳オペレータは、利用者から発信された通話において相手先が応答した場合には、当該相手先に対し、電話リレーサービスであること及び双方の話を全て通訳することを通知しなければならない。
- 2 通訳オペレータは、相手先から発信された通話の開始に当たり、当該相手先に対し、電話リレーサービスであること及び双方の話を全て通訳することを通知しなければならない。
- 3 通訳オペレータは、自らの氏名その他の情報を利用者及び相手先に告知してはならない。ただし、通訳オペレータ ID については、この限りでない。
- 4 通訳オペレータは、通話の途中で利用者から通訳の種別の切替えの希望を受けた場合には、切替えはできないことを説明しなければならない。

7 正確性

- 1 通訳オペレータは、利用者又は相手先の表現の等価性を重視して通訳しなければならない。
- 2 通訳オペレータは、利用者又は相手先の表現を明確にするため、必要に応じて相手に働きかけることができる。
- 3 通訳オペレータは、誤訳をした場合には、それを速やかに利用者及び相手先双方に伝え、訂正しなければならない。
- 4 通訳オペレータは、表現が極めて専門的で通訳が困難な場合には、利用者及び相手方にその旨の説明をし、確認をすることで、正確な通訳を行うようにしなければならない。
- 5 通訳オペレータは、理由の如何にかかわらず、電話リレーサービスにおける通話の映像や会話を録音し、又は録画してならない。
- 6 通訳オペレータは、手話で表現できない言葉がある場合及び専門用語や数字、難読漢字などを表記するために必要な場合においてメモを取る必要があるときは、ホワイトボード又は電子メモパッドを使用するものとし、紙は使用してはならない。この場合において、取ったメモは、利用者に見せるとともに、通話の終了後直ちに消去しなければならない。

8 守秘義務

- 1 通訳オペレータは、通話に関する全ての情報を電話リレーサービスの業務以外の用途に利用し、又は第三者に漏洩してはならない。
- 2 通訳オペレータは、第1項の情報のほか、電話リレーサービスで知り得た情報を電話リレーサービスの業務以外の用途に利用し、又は第三者に漏洩してはならない。
- 3 通訳オペレータは、電話リレーサービスで知り得た情報を記録した物・媒体を個人的に所持してはならない。
- 4 通訳オペレータは、前3項に規定するほか、個人情報保護規程その他財団が定める情報セキュリティに関する規定を守らなければならない。

9 情報セキュリティ

- 1 通訳オペレータは、通訳の業務を行うエリアへの入退室に用いるものとして貸与された IC カードを他人に使用させてはならない。

- 2 通訳オペレータは、電話リレーサービスの業務に従事しない場合に監督者の許可を受けずに通訳の業務を行うエリアに入室させ、又は電話リレーサービスの業務に関係のない者を通訳の業務を行うエリア入室させてはならない。
- 3 通訳オペレータは、監督者の許可を受けずに、他の通訳オペレータの取り扱う通話内容を見聞きしてはならない。
- 4 通訳オペレータは、電話リレーサービスの業務に用いるものとして付与された電話リレーサービスのアプリケーションにアクセスするためのアカウントを、監督者の許可なく他の通訳オペレータ又は職員に使用させてはならない。
- 5 通訳オペレータは、財団から貸与され、若しくは指定された端末以外の端末から電話リレーサービスのアプリケーションへアクセスし、又は当該端末にソフトウェア等のダウンロードをしてはならない。
- 6 通訳オペレータは、電話リレーサービスの提供に使用する端末以外の端末又は個人で保有する記録媒体を用いて業務を行ってはならない。
- 7 通訳オペレータは、業務を一時的に中断し、又は業務を終了する場合には、電話リレーサービスのアプリケーションからのログアウト、電話リレーサービスの提供に使用する端末の画面ロック若しくは電源の切断、保存した電子データの削除等の措置を行わなければならない。
- 8 通訳オペレータは、第1項から前項までのほか、個人情報保護規程その他財団が定める情報セキュリティに関する規定を守らなければならない。

10 通訳の終了

- 1 通訳オペレータは、次に該当する場合に限り、通訳を終了することができる。
 - ① 利用者の通信環境等の理由により通訳を継続することが困難な場合
 - ② 利用者が第三者に電話リレーサービスを利用させていることが分かった場合
 - ③ 利用者が、電話リレーサービスを海外からの通話に利用し、又は海外への通話に利用していることが分かった場合
 - ④ 利用者と相手先と同じ場所において電話リレーサービスを利用していることが分かった場合
 - ⑤ 利用者又は相手先による意思疎通の内容が犯罪や公序良俗に明らかに抵触することが分かった場合

- ⑥ 利用者が電話リレーサービスにおける映像、文字及び音声を記録として使用し、又は保持する行為(画面の撮影、スクリーンショット等を含む。)を行っていることが分かった場合
 - ⑦ 利用者又は相手先が電話リレーサービスの提供・運営を妨げる行為を行った場合
 - ⑧ 利用者又は相手先が電話リレーサービス又は財団に対する信頼性の低下を助長する行為を行った場合
 - ⑨ 利用者又は相手先が通訳オペレータ又は第三者を誹謗・中傷する行為を行った場合
 - ⑩ 利用者又は相手先が通訳オペレータに対して公序良俗に反する行為又は法令に違反する行為を行った場合
 - ⑪ ②から⑩までに掲げるほか、利用者が利用規約に違反する行為を行っていることが分かった場合
 - ⑫ ②から⑪までに掲げるほか、利用者又は相手先が財団が不適切であると認める行為を行った場合
 - ⑬ 通訳オペレータ自身が表現の当事者又は利害関係者となり、公平・中立的立場を保つことができない状況になった場合
 - ⑭ 引き受けた通話内容が極めて専門的で、通訳を続けることが困難な場合
- 2 通訳オペレータは、通訳を終了した場合には、直ちに監督者へ報告しなければならない。
- 3 通訳オペレータは、第1項①の場合(利用者の通信環境等の理由により通訳を継続することが困難な場合)には、利用者に状況を伝え再度かけ直しをするよう促すものとする。

11 通話の終了

- 1 通訳オペレータは、利用者又は相手方が通話を終了するまで、通話を終了してはならない。
- 2 通訳オペレータは、第1項の規定にかかわらず、次の場合には、通話を終了することができる。
 - ① 利用者が複数の端末で同時に電話リレーサービスを利用していることが分かった場合であって、どちらかの通話を終了するよう求めても応じないとき
 - ② 利用者が、通話終了後に続けて別の相手先へ発信したいと希望した場合
 - ③ 通話の内容が緊急通報だった場合
 - ④ 利用者が通話を終了することができない場合
 - ⑤ 1回の発信において1分以上経過しても相手先が応答しない場合

⑥ 利用者又は相手先から通話と関係ない会話や質問等をされた場合において、電話リレーサービスの趣旨を説明したにもかかわらず改善がされず電話リレーサービスの適切かつ円滑な提供が妨害される時

⑦ その他やむを得ない状況がある場合

3 通訳オペレータは、第1項③の場合（通話の内容が緊急通報だった場合）には、利用者へ再度緊急通報へかけ直すよう案内して通話を終了しなければならない。

12 専門機関への通報等

1 通訳オペレータは、通話内容や画面越しに虐待、暴力行為、犯罪、自殺行為等を目の当たりにした場合又は想定される表現が表示された場合には、速やかに監督者に報告しなければならない。

2 通訳オペレータは、通話の内容や画面越しに明らかに福祉的支援の利用が必要であるとわかった場合には、速やかに監督者に報告しなければならない。

13 業務への従事

1 通訳オペレータは、電話リレーサービスの提供に係る業務に従事している間、通訳オペレータとしての業務以外の業務を行ってはならない。

2 通訳オペレータは、かかってきた通話に対して速やかに応答しなければならない。

3 通訳オペレータは、休憩に入る場合以外は通話終了後速やかに待機し、次の着信に応答できる体制を整えなければならない。

4 通訳オペレータは、正当な理由がある場合を除き、利用者及び相手先に対する電話リレーサービスの提供に必要な通訳を拒んではならない。

5 通訳オペレータは、判断に迷うときは一人で判断せず、監督者の指示を仰ぐようにしなければならない。

14 交替

1 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しなければならない。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。

2 通訳オペレータは、通訳時間にかかわらず、体調不良等により通訳を継続することが困難な場合には、監督者に報告の上で、速やかに交替しなければならない。

- 3 通訳オペレータは、引き受けた通話内容が極めて専門的で通訳が困難な場合において利用者又は相手先から通訳オペレータの交替を求められたときであって他の通訳オペレータと交替することができるときは、交替しても専門的な通訳ができるかわからないことを説明した上で、当該他の通訳オペレータと交替しなければならない。
- 4 通訳オペレータは、第1項から第3項の規定に該当するものとして他の通訳オペレータと交替する場合には、当該他のオペレータに必要な情報を伝達しなければならない。

15 態度、振る舞い

- 1 通訳オペレータは、電話リレーサービス、財団及び電話リレーサービス関係者に対して悪評を招くような行為又はこれらの者を貶めるような行為をしてはならない。
- 2 通訳オペレータは、電話リレーサービスに従事する通訳オペレータとして適切な振舞いに努めなければならない。
- 3 通訳オペレータは、電話リレーサービスを提供する上で、利用者及び相手先から信用されるよう努めなければならない。

16 知識、スキルの維持・向上

- 1 通訳オペレータは、基本方針で定められた基準を満たすものとして厚生労働省が作成したカリキュラムに基づく養成講座を受講しなければならない。
- 2 通訳オペレータは、1の養成講座の受講のほか、定期的な研修の受講等により、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握するなど、電話リレーサービスを提供する上で必要となる新しい知識や情報を習得し、利用者の様々なコミュニケーション能力や傾向に対応できるよう自己研鑽に努めなければならない。

附則

本指針は、2021年7月1日から施行する。