

# 事業者ガイドライン

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトは、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、公共性の高いインフラである電話に聴覚障害者も平等にアクセスできるべきであるとの考えに基づき、わが国における電話リレーサービスの普及と定着を目指し試験的に実施するものである。

## 1. 目的

本ガイドラインは、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトにおいて、電話リレーの利用者へ通訳サービスを提供するすべての事業者が遵守するものである。

## 2. 用語の定義

本ガイドラインにおいて使用する用語の定義は以下のとおりとする。

- 「利用者」とは、電話リレーを利用する聴覚障害者をいう。
- 「かけ先」とは、電話の相手方をいう。
- 「事業者」とは、通訳サービスを提供する通訳事業者をいう。通訳事業者には、財団が通訳業務を委託した事業者（以下、「委託事業者」という。）と、財団が運用するシステムを利用して財団の定める規則等に従い、厚生労働省の補助金を受け自ら電話リレーサービスを実施する事業者（以下、「自主事業者」という。）がある。
- 「通訳オペレーター」とは、事業者に登録している手話通訳者や文字通訳者をいう。
- 「発言内容」とは、利用者の手話、文字、音声による発言内容をいう。
- 「電話リレー」とは、財団の専用システムで実施される電話リレーサービスをいう。

## 3. 守秘義務

- 電話リレーで知りえた情報を決して第三者へ提供してはならない。
- 電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いない。
- 電話リレーで知りえた情報を記録した物・媒体を事業者従業員また通訳オペレーターが個人的に所持しないよう指示をする。

- いかなる理由があろうと、電話リレーにおける通話の映像や会話の録音・録画は禁止とする。通訳業務を行う上でやむを得ず必要なメモや報告、資料等の記録は通訳業務終了後、速やかに破棄・消去することを通訳オペレーター及び従業員へ指示をする。

#### 4. 電話リレー提供のための要件

- 事業者は以下の推奨環境で電話リレーを提供するよう努める。
  - ①通訳中の発言内容が第三者に分からないような電話リレー専用の部屋、ブースもしくはそれと同等の環境
  - ②円滑に電話リレーが提供できる通信環境
- 登録する通訳オペレーターは、手話通訳技能認定試験および手話通訳者全国統一試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者、または全国統一要約筆記者認定試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者を採用するよう努めなければならない。

#### 5. 通訳オペレーターの教育

- 通訳オペレーターの通訳スキル向上のため、定期的な研修等を実施するよう努めなければならない。
- 利用者等からクレームがある等、電話リレーを提供するにあたり問題があると事業者が判断した通訳オペレーターに対しては、注意、指導、あるいは研修等を行うようにする。
- 電話リレーを提供する際、通訳オペレーターによって対応が異ならないように、事前に対応方法の確認を行うよう努めなければならない。
- 電話リレーを提供する上で、通訳オペレーターが身体的・心理的健康に支障をきたさぬよう労働環境の整備に努めなければならない。また、通訳オペレーターが健康に不安を覚えた場合は、すみやかに管理責任者へ相談できる体制を整えなければならない。

#### 6. サービスの提供

- 委託事業者は、かかってきた通話に対して「日本財団電話リレーサービスです」と最初に通知するよう通訳オペレーターに指示をする。ただし、自主事業者は施設名を通知するように通訳オペレーターに指示をする。

- 委託事業者は、かけ先に対して、最初に聴覚障害者の通訳で電話をしていること、次に日本財団電話リレーサービスである旨を通知するよう通訳オペレーターに指示をする。ただし、自主事業者は、最初に聴覚障害者の通訳で電話をしていること、次に施設名と電話リレーサービスである旨を通知するよう通訳オペレーターに指示をする。
- 通訳オペレーター自身の氏名を利用者やかけ先に名乗らないこと、氏名の提示を求められた場合には、本ガイドラインにより氏名を名乗れない旨を伝えた上で通訳オペレーター番号を通知するよう通訳オペレーターに指示をする。
- 利用者とかけ先が同じ場所にいると判明した場合、利用者ガイドラインに違反していることを告げ、速やかに電話リレーを中止するよう通訳オペレーターに指示をする。
- 電話リレーを提供するにあたり、サービス提供時間の変更やシステムに関するトラブルまたは変更が生じた場合、速やかに財団へ報告する。

## 7. その他

- 委託事業者は、財団と交わした業務委託契約に則し、電話リレーを提供する。ただし、自主事業者は、財団と交わした覚書に則し、電話リレーを提供する。
- 業務委託契約または覚書、および本ガイドラインに反した場合は、財団から業務の改善や業務の休止を求めることがある。また、業務の休止をもってしても改善が認められない場合は、契約を取り消すことがある。
- 本ガイドラインに記載されている内容が業務委託契約または覚書に反する場合は、業務委託契約または覚書が優先とする。ただし、法令等に反する場合は、法令等が最優先とする。

### 附則

2016年2月25日 施行

2016年8月22日 改訂

2017年4月1日 改訂

2018年8月1日 改訂

2018年10月1日 改訂

2020年10月1日 改訂