

# 通訳オペレーターガイドライン

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、利用者へ提供するサービスが手話による通訳・文字による通訳に関係なく、サービスを提供するすべての通訳オペレーター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. 役割

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトにおける通訳オペレーターの役割は、利用者とかけ先の会話を手話や文字から音声に、音声から手話や文字に通訳することである。発言内容は、等価で手話や文字、または音声にして通訳しなければならない。

#### 4. 守秘義務

- 通訳オペレーターは、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。
- 通訳オペレーターは、電話リレーで知りえた情報を自己の利益のために用いてはならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレーで知りえ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。
- 通訳オペレーターは、電話リレーを提供するために必要な範囲を超えて、むやみに利用者やかけ先から情報を取得してはならない。
- 通訳オペレーターは、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、事業者の指示に従い速やかに破棄・消去する。

#### 5. 態度、振る舞い

- 通訳オペレーターは、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトやモデルプロジェクトに参加している関係者に対して悪評を招くような行為や貶めるような行為をしてはならない。
- 通訳オペレーターは、日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトにおける通訳オペレーターとしての適切な振る舞いに努めなければならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレーを提供する上で、常に本ガイドラインに従っていると利用者から信用されるよう努めなければならない。

#### 6. サービスの提供

- 委託事業者の通訳オペレーターは、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」と最初に通知しなければならない。ただし、自主事業者の通訳オペレーターは施設名と電話リレーサービスである旨を通知しなければならない。
- 委託事業者の通訳オペレーターは、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しなければならない。

ただし、自主事業者の通訳オペレーター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しなければならない。

- 通訳オペレーターは、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しなければならない。
- 通訳オペレーターは、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しなければならない。

## 7. 正確性

- 通訳オペレーターは、利用者やかけ先の発言内容の等価性を重視して通訳しなければならない。
- 通訳オペレーターは、利用者やかけ先の発言内容を明確にするために必要に応じて相手に働きかけ、また、誤訳をした時はそれをすみやかに表明し、訂正しなければならない。

## 8. 知識、スキルの維持・向上

- 通訳オペレーターは、利用者やかけ先から自身の資格の説明を要求された場合は、電話リレーの事業者ガイドラインで定められた基準を満たしている者が採用され、業務に当たっている旨を説明する。
- 通訳オペレーターは、電話リレーを提供する上で、利用者のコミュニティの傾向や現状を把握する等、常に新しい知識や情報を求め、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。

## 9. 職務の範囲・能力の限界

- 通訳オペレーターは、利用者の使用する言語を尊重し通訳を行うよう努めなければならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレー提供中に通訳オペレーターとしての役割以外の業務は行ってはならない。

- 通訳オペレーターは、引き受けた電話リレーの内容が極めて専門的で、通訳を続けることが困難であれば、速やかに利用者やかけ先にそれを告げ、その通訳業務を終了することができる。また、同時に所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- 通訳オペレーターは、電話リレー提供中に利用者やかけ先より嫌がらせや通訳オペレーター業務に含まれない対応を強要された場合は、その旨を利用者とかけ先双方へ通知し、電話リレーを中止することができる。その後すみやかに所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- 通訳オペレーターは、電話リレーを提供する上で、身体的・心理的健康に不安を覚えた場合、またその他、問題等を抱えた場合は、すみやかに所属している事業者の管理責任者へ相談する。

#### 10. 公平・利益相反

- 通訳オペレーターは、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。
- 通訳オペレーターは、自身が発言内容の当事者や利害関係者となり、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は、通訳を中断し、すみやかに利用者やかけ先及び所属している事業者の管理責任者へ報告する。
- 通訳オペレーターは、電話リレー提供中に個人的な助言や意見を述べてはならない。
- 通訳オペレーターは、電話リレーに関して所属する事業者からの正当な報酬以外に、利用者やかけ先から贈答品、心付けその他の金品を受け取ってはならない。

#### 11. その他

- 本ガイドラインに記載されている内容が法令等に反する場合は、法令等が優先する。

#### 附則

2016年2月25日 施行

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