

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について

本基本方針等の検討においては、当協会としては、以下の点についてご考慮をいただきますよう要望いたします。

(1) 「電話リレーサービスに係る技術開発の方向性」について

電話リレーサービスの提供においては、将来に向けて音声認識技術やAI(人工知能)などの最新技術の活用を進めていくことは必要であるが、技術開発に当たっては、費用対効果を十分見極め、費用が過大なものとならないよう、新たなサービスの実現可能性、利用者のニーズ、開発コスト等を十分に考慮して行われることが必要である。

そのため、国等において、電話リレーサービスに係る技術開発の在り方について上記の観点から検討する体制を設け、技術開発の方向性を定めることが必要である。

(2) 「電話リレーサービスの周知広報及び普及啓発」について

聴覚障害者等の電話リレーサービスの主な利用者のほか、電話リレーサービスの費用を直接負担する電話提供事業者及び電話料金を通じて最終的に負担する可能性がある大多数の電話サービス利用者に対して、電話リレーサービスの意義、負担の必要性等について、十分に認知、理解がなされるように、国を中心として、地方公共団体、電話リレーサービス提供機関、電話リレーサービス支援機関、電話提供事業者等の関係主体が協力・連携して、サービスの実施に向けて集中的に幅広く、さらにその後も継続的に周知広報及び普及啓発に取り組むことが必要である。

そのため、周知・広報の実施体制、問合せ・苦情の受付体制の整備等が必要である。

(3) 「電話リレーサービス提供業務の効率性向上及びコストの適正化」について

電話リレーサービスの費用を負担する電話提供事業者、さらに最終的に負担する可能性のある大多数の電話サービス利用者にとっては、負担する額が適正な水準であるのか、また、それが適切に検証されているのかが重大な関心事項である。

交付金の額の算定については、ユニバーサルサービス制度においては、総務省の定める規制により費用の算定方法が明確に定められているが、電話リレーサービス制度においては、法律に規定されているところでは、電話リレーサービス提供機関が電話リレーサービス提供業務に要する費用の予測額その他省令で定める事項を電話リレーサービス支援機関に届け出ることとされているが、費用の算定方法が明確に定められていないことから、電話リレーサービス提供業務の効率化が図られているか、コストが適正

であるかについて、電話リレーサービス支援機関において判断することが容易ではないものとなっているため、電話リレーサービス提供業務の効率性やコストの適正性を検証できるようにすることが必要である。

そのため、このような業務の効率性やコストの適正性の検証に資する以下の 2 点の方策を踏まえて、基本方針において業務の効率性向上、コストの適正性の確保に関する考え方を具体的に示すとともに、関係省令等においてそれらの方策を定めることが必要である。

- ① 電話リレーサービス提供業務の費用構造は、通訳者の人件費を含むサービス事業者の委託料が費用の大半を占めるものとなると見込まれることから、委託先選定手続における公募・競争入札等の方式の採用、人件費基準単価等の設定・公表に関する規制を設けること。
- ② ユニバーサルサービス制度における規制を参考に、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービス提供業務に要する費用の額の予想額の算出の根拠に係る詳細な資料を、電話リレーサービス支援機関に提出するものとする。

以上