は、通訳等オペレータを従事させるに当たり、利用者の意見を十分に聴取しつつ、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等必要な研修を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない。 さらに、電話リレーサービス提供機関は、通訳等オペレータについて、交代制を前提とした相応な人員や休憩時間を確保し、処遇を適正に担保しなければならない。また、通訳等オペレータの体制を整備する際には、利用状況に応じて適切な規模や配置などを考慮しなければならない。 加えて、電話リレーサービス提供機関は、通訳及び文字入力（以下「通訳等」という。）の品質を一律に適正に保つための通訳等オペレータの運用に関する指針を策定しなければならない。 なお、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの性質上、通訳等の正確性を完全に担保することは困難であるため、電話リレーサービスにおける通訳等の誤り（故意又は重大な過失によるものを除く。）により生じた損害に係る責めを電話リレーサービス提供機関及び通訳等オペレータは負わないことなど、電話リレーサービスの提供に係る責任の範囲を、利用規約において明示しなければならない。	は、通訳等オペレータを従事させるに当たり、厚生労働省が別に定める養成カリキュラムに基づく研修等を受けさせ、電話リレーサービスの品質を適正に担保しなければならない。 さらに、電話リレーサービス提供機関は、通訳等オペレータについて、交代制を前提とした相応な人員や休憩時間を確保し、処遇を適正に担保しなければならない。また、通訳等オペレータの体制を整備する際には、利用状況に応じて適切な規模や配置などを考慮しなければならない。 加えて、電話リレーサービス提供機関は、通訳及び文字入力（以下「通訳等」という。）の品質を一律に適正に保つための通訳等オペレータの運用に関する指針を策定しなければならない。 なお、電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービスの性質上、通訳等の正確性を完全に担保することは困難であるため、電話リレーサービスにおける通訳等の誤り（故意又は重大な過失によるものを除く。）により生じた損害に係る責めを電話リレーサービス提供機関及び通訳等オペレータは負わないことなど、電話リレーサービスの提供に係る責任の範囲を、利用規約において明示しなければならない。	
［⑧・⑨　略］	［⑧・⑨　同左］	
⑩　適切に利用者への対応を行うこと。 （適切な利用者対応） 電話リレーサービス提供機関は、迅速かつ適切に利用者対応を行うとともに、その対応品質の向上に努めなければならない。具体的には、音声の電話による対応のほか、手話及び文字による対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備や利用者からの意見等をサービス仕様等に適切に反映できるよう、定期的に分析する体制の構築等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。	⑩　適切に利用者への対応を行うこと。 （適切な利用者対応） 電話リレーサービス提供機関は、迅速かつ適切に利用者対応を行うとともに、その対応品質の向上に努めなければならない。具体的には、音声の電話による対応のほか、手話及び文字による対応を含めた電話リレーサービスの利用者対応体制の整備等を通じて、迅速かつ適切な利用者対応の実現に努めなければならない。	
［⑪　略］	［⑪　同左］	
［２　略］	［２　同左］	
３　その他電話リレーサービス提供業務の在り方に関する事項 ①　効率的な予算の執行、コストの適正化等 電話リレーサービス提供機関は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため、適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化及び透明性の確保に努めなければならない。具体的には、人件費等、当該分野又は類似の分野における平均的な単価が把握可能な費用については、当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。 さらに、予算の執行状況について、詳細の項目ごとに事業報告書に記載して開示するなど透明性を確保しなければならない。 また、システム構築に係る経費等、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等においては、定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保するとともに、システム更改や開発に相当な費用が必要となる場合には、交付金の額が一時的に突出しないような事業計画の策定に努めるよう、配慮しなければならない。	３　その他電話リレーサービス提供業務の在り方に関する事項 ①　効率的な予算の執行、コストの適正化等 電話リレーサービス提供機関は、電話提供事業者からの負担金を原資とした交付金を受けて電話リレーサービス提供業務を実施することに鑑み、電話提供事業者の負担を可能な限り低減するため、適正なサービス水準を維持しつつ、費用の適正性を担保するとともに、効率的な予算の執行、コストの適正化及び透明性の確保に努めなければならない。具体的には、人件費等、当該分野又は類似の分野における平均的な単価が把握可能な費用については、当該平均的な単価と同水準程度の費用単価に基づき費用を算出し、費用の適正性を担保しなければならない。 さらに、予算の執行状況について、詳細の項目ごとに事業報告書に記載して開示するなど透明性を確保しなければならない。 また、システム構築に係る経費等、当該分野又は類似の分野における平均的な費用単価が把握不可能な場合等においては、定期的な契約の見直し等により費用の適正性を担保しなければならない。	
［②・③　略］	［②・③　同左］	
［四　略］	［四　同左］	

備考　表中の［　］の記載は注記である。