

提言

聴覚障害者が 電話を使える社会の実現を!



聴覚障害者のための電話リレーサービス導入において
世界の中で日本は遅れています。



国と電話会社は諸外国の事例を参考に一日も早く
電話リレーサービスを実施して下さい。

はじめに

聴覚障害者にとって日常生活の中での情報入手や意思疎通は聴者が考えるより困難です。東日本大震災では障害者の死亡率が住民全体の2倍以上であったという報告を重く受け止め、日本財団は聴覚障害者の避難生活や復興を支えるために、岩手、宮城、福島の三県を中心に電話リレーサービスを無料で提供してきました。

2011年9月の開始から2年間の利用者は302人、利用回数は5,732件に上り、聴覚障害者の電話に対するニーズが非常に大きいことが明らかになりました。この結果を受け、昨年9月からは全国の聴覚障害者にサービスを広げ、現在、利用者は2,000人、利用回数は1ヶ月だけで7,000件を上回っています。

また、世界の実情を調べた結果、電話リレーサービスは既に常識であり、欧米やアジアの20カ国以上において無料で提供されていることもわかりましたが、残念ながらわが国では制度化への道筋さえ描かれていません。早急に電話リレーサービスを公共の仕組みとして提供するよう関係者のご努力をお願い致します。

2014年10月

日本財団
会長 笹川陽平

聴覚障害者は電話が出来ず困っています!

電話リレーサービスとは?

- 聴覚障害者が電話を利用するための仕組み
- オペレーターが手話や文字で通訳し、即時双方向のコミュニケーションを支援

日本の聴覚障害人口

- 障害者手帳保有者 32.4万人
- 全国の推定難聴者 1000万人以上
- 高齢化社会進展にともないさらに増加

電話ができないことによる問題

- 仕事で電話を使うことができない
- 緊急通報(110番、119番)ができない
- 急ぎの連絡、問い合わせ、予約などができない
- いつも家族や友人に頼らなければならない

電話リレーサービスの早期実現を!

世界中で無料サービスとして提供されている 経費負担は大きくわけて3通り

- 国が負担 スウェーデン、オーストラリア、韓国など
10カ国
- 電話会社が負担 ノルウェー、スイス、タイなど10カ国
- 電話利用者が負担 アメリカ

社会全体で広く浅い費用負担を!

全ての電話利用者に毎月1円負担してもらえば年間約20億円が
集まり、無料電話リレーサービスの全国的実施が可能となる

専門的な組織による電話リレーサービスの運営管理を!

個々の電話会社に代わり、電話リレーサービス事業者を統括し、
サービスの標準化、品質管理、通訳料金支払、エンドユーザー対
応などを行う

●本提言の構成

本提言書は第1章から第7章で構成されますが、中心となる章は第1章です。この章をご一読いただくだけで提言について要点をご理解いただくことが出来ます。

第2章から第7章は提言作成にあたって、調査、研究、研究会で議論された内容を記述しています。

第2章は電話リレーサービスの背景と具体的な方法、さらに位置づけについて触れています。第3章は電話リレーサービスが聴覚障害者や社会にとってどのように有用なのかを多角的にとらえ説明しています。第2, 3章は電話リレーサービスについて予備知識のない方にお読みいただきたい章です。

第4章は提言2や提言3の背景となる電話リレーサービスを支える法律や条約などを条文も含め説明しています。

第5章は海外における電話リレーサービスの状況を紹介しています。最初に世界を俯瞰したあと、アメリカと韓国の事例を紹介しています。

第6章は日本財団が行った電話リレーサービス（試験実施）の実施データやアンケート結果の紹介です。

第7章は「電話リレーサービスの普及と定着をめざした研究会」やアンケートから出された電話リレーサービスに関係する課題や要望をまとめています。第2章から第7章はそれぞれ独立していますので、ご関心をお持ちの章をお読みください。

●注釈

- (1) 本提言内容は日本財団の考えを表明したもので、研究会委員、その他ご協力いただいた方々は内容に一切の責任を負うものではありません。
- (2) 本提言では、障害者手帳の保有の有無にかかわらず聞こえに問題がある人を「聴覚障害者」と表記し、それ以外の人（聞こえる人）を「聴者」と表記しています。
- (3) 本提言では、電気通信事業法で定められた電気通信役務を行う事業者を「電話会社」と表記しています。

目次

第1章	提言「聴覚障害者が電話を使える社会の実現を！」	6
第2章	通信の問題としての電話リレーサービス	11
第3章	電話リレーサービスの有用性	13
第4章	電話リレーサービスに関する法律等	15
第5章	海外における電話リレーサービス	20
第6章	日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト	24
第7章	電話リレーサービスに関する課題	28

■ 参考資料

1.	「電話リレーサービスの普及と定着を目指した研究会」開催概要、委員名簿	32
2.	情報アクセシビリティ・フォーラム 国際ワークショップ レポート	34
3.	電話リレーサービスに関する法律等抜粋	39
4.	「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について」 全日本ろうあ連盟	46
5.	「第3次障害者基本計画の評価」全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 (ノーマライゼーション 2013年10月号)	52

(参考資料は全て発行元の承認済み)

提言「聴覚障害者が電話を使える社会の実現を！」

1 聴覚障害者も電話が必要です。 電話の出来る社会を実現して下さい。

公共性の高いインフラである電話は本来誰もが使える状況になっていなければなりません。しかし現在、日本で少なくとも数十万人の聴覚障害者が電話を使いたくても使えない立場におかれています。

聴覚障害者の電話利用を可能とする手段である電話リレーサービスは、すでに世界の多くの国で普及しています。日本でも一日も早く導入し、誰もが電話を使える平等な社会になるべきです。

もし、あなたがこの先ずっと電話なしで生活して行かねばならなくなったと想像してみてください。「大丈夫です。問題ありません。」と答えられるでしょうか？

電話は誰も日常生活や仕事に不可欠なものですが、それは聴覚障害者にとっても同じことです。電話は音声だけが頼りであり、聴覚障害者は家族や友人に頼らなければ電話を使うことが出来ません。現在日本では少なくとも数十万人の聴覚障害者がそのような状況におかれています。さらに加齢による難聴者等も含めると1000万人以上との推計もあります。

電話リレーサービスは聴覚障害者が電話を一人でかけられるように、聴覚障害者と電話の相手先（聴者）をリレーサービスセンターにいるオペレーターが、文字や手話と音声の通訳をすることにより、電話で即時双方向につながるサービスです。

このサービスは誰もが使う電話に聴覚障害者も平等にアクセスできるようにするための手段であり、公共性の高いインフラである電話には用意されるべきものです。世界に目をむければ、すでに20カ国以上で公共サービスとして電話リレーサービスが実施されており、アジアでも韓国、タイがここ10年の間にサービスを開始しています。

こうした中、日本財団は電話リレーサービスの公共サービス化を目的として、2013年9月から無料の試験サービスを行うモデルプロジェクトを開始しました。開始半年後に実施したアンケートでは利用者の95%以上が「これからも使い続けたい」と、継続を強く望んでいます。また2012年の第3次障害者基本計画策定時に提出された障害者政策委員会の意見書には、重要事項として「電話リレーサービスの実施に向けて検討すること」が明記されています。聴覚障害者に「なぜ電話リレーサービスが必要か？」と聞くことは聴者に「なぜ電話が必要か？」と聞くことと同じなのです。

次に述べるように電話リレーサービスに関係する法的環境も整いつつあり、また当事者からの強い要望もあるにも拘らず、国や電話会社が電話リレーサービスを公共サービスとして提供せず現状のままを続けていて良い理由は見当たりません。

2 国と電話会社の責任で 電話リレーサービスを提供して下さい。

障害者基本法第22条は国が電話利用に関する障害者の利便性向上に必要な施策を講じることを定め、電話会社が役務の提供にあたって障害者の利用の便宜を図るよう努めることを定めています。

同条項にしたがい、国（総務省）は公共サービスとして電話リレーサービスの制度を設計し、電話会社は責任を持って電話リレーサービスを提供するべきです。

障害者の平等な情報と通信サービスの利用を定めた国連障害者権利条約と障害者基本法

あらゆる障害者の尊厳と権利を保障するための人権条約である国連障害者権利条約を2014年1月に日本も批准しました。同条約は障害者の権利を実現するための措置等を規定していますが、第9条で「施設及びサービス等の利用の容易さ」について定めています。情報通信分野では、障害者が他の人と平等に情報と通信のサービスを利用できるための適当な措置をとることを締約国に求め、今後この条約が履行されているかどうかについて、国内的には障害者政策委員会によって、また国際的には各国専門家からなる障害者権利委員会により定期的にモニタリングされます。

さらに国際電気通信連合も「高齢者・障害者の電気通信アクセシビリティガイドライン」において文字、画像、ビデオによる即時双方向のコミュニケーション仲介サービスの提供を勧告しています。

また、わが国の障害者政策の根幹をなす障害者基本法は第22条において電気通信分野に関し「国及び地方公共団体は、電気通信の利用に関する障害者の利便の増進を図られるよう必要な施策を講じ」、「電気通信に係る役務の提供を行う事業者は役務の提供に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない」としています。

国際条約も国内法も障害者が他の人と平等に情報と通信のサービスを利用できることを定めており、これらの条約や法律の条文を読めば、電話リレーサービスを実現するための根拠となる法的環境は整っているといっても過言ではないでしょう。また障害者基本法から、電話リレーサービスの責任が国の電気通信を管掌する総務省と電話会社にあることを読み取ることができます。

電話リレーサービスの実施検討が反映されなかった第3次障害者基本計画

障害者基本法を受け2013年6月に第3次障害者基本計画が閣議決定されました。策定にあたっては電話リレーサービスの重要性和事業の本格的検討が強く訴えられ、障害者政策委員会の意見書では新基本計画に盛り込むべき事項として「電話リレーサービスの実施に向けて検討すること」が明記されました。

しかし、策定された障害者基本計画に電話リレーサービスに関する具体的な施策は盛り込まれることはなく、「身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律」に基づく独立行政法人情報通信研究機構（NICT）からの電話リレーサービスなどの役務提供に対する過去の助成件数が注釈として記述されたのみでした。当事者の強い要望が盛り込まれなかった理由は定かではありませんが、電話リレーサービスへの助成実績が年間数千万円程度にとどまっていることも考え合わせれば、国に公共サービスとしての電話リレーサービスの必要性和重要性がまだ十分理解されていないことの表れではないかと考えられます。

テレビ放送字幕化と電話リレーサービスにみる温度差

一方、通信放送分野において電話と同じく公共性の高いサービスの例としてテレビ放送の字幕化に目を向けると、第3次障害者基本計画では「対象放送番組の放送時間の割合を2017年度にはNHK、在京キー局ともに100%」と明確な指標が書かれています。あわせてNICTを通し2013年度で4.7億円の制作費助成が行なわれています。

また、1997年の改正放送法で、テレビ放送事業者に字幕番組・解説番組をできる限り多く設けるとする努力義務が定められています。この法律に基づき、放送会社は現在テレビ放送の字幕付与作業を自ら責任を持って行い、その費用も自ら負担しています。

ともに公共性の高い放送分野でのテレビ放送字幕化と通信分野での電話リレーサービスですが対応には大きな違いがみられます。その理由は定かではありませんが、国や電話会社は電話リレーサービスについてもテレビ放送字幕化と同様に具体的な施策や目標値を設定すべきであると考えます。

シナリオが見えない「身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律」

障害者基本計画はの中で、通信に関わるアクセシビリティの保障の具体化を前述の「身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律」に基づく助成を行うことにより実現するとしています。同法を受けてNICTによる助成金が電話リレーサービス事業者に交付されていますが、たとえ研究開発や実証実験の意味で助成したとしても現在の助成内容には電話リレーサービスの全国的な普及・定着が実現するためのシナリオはみられず、通信に関わるアクセシビリティの保障を実現するための抜本的な対策とは言えません。

また同法を受けた方針では、当面テレビ放送における視聴覚障害者への対応に重点を置く一方、電話については財源の状況や身体障害者のニーズ等を勘案しつつ必要な措置を講じていく、との記述にとどまっています。しかし、この方針が策定された1993年と現在とではICT環境が劇的に変化しており、この法律や方針は今の時代にあったものに改正される必要があります。

3 専門的な運営管理の仕組みと適切な費用負担方法が必要です。

電話リレーサービスは手話通訳、文字通訳など電話会社にとってはこれまでにない業務であり、信頼あるサービス提供のためには最適な運営管理の仕組みが不可欠です。あわせて持続可能なサービス提供のためには適切な費用負担の方法が必須であり、両者を統合させた枠組みを支える制度が必要です。

専門的な組織による電話リレーサービス運営管理

先に述べたように電話リレーサービス実施の責任は「電気通信に係る役務の提供に当たって障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない」電話会社にあると言えます。その責任はサービス提供と費用負担の二つ分けて考えられますが、両者は密接に関係しています。

まず、サービス提供に関して言えば、電話リレーの手話通訳サービスや文字通訳サービスはこれまでの電話会社の業務にはないものです。したがって電話会社はあらたに通訳サービス部門やサービス子会社を作るか、民間の電話リレーサービス事業者に委託するなどの対応が必要になります。

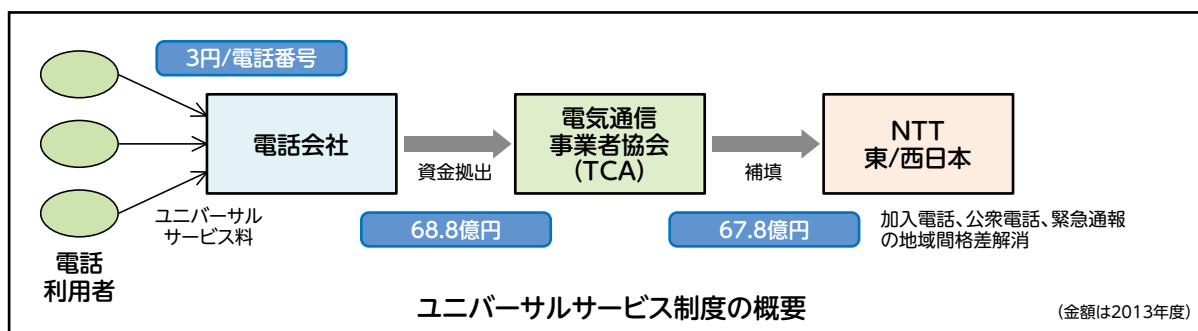
しかし通訳業務の内容を考えた場合、自社であれ委託であれ各電話会社が個別にサービスを提供すると、効率の悪さや専門性の欠如から一定水準を満たしたサービスが各社同様に提供されないおそれがあります。このような懸念を払拭するためには、電話リレーサービス事業者との窓口を一元化して専門性をもった組織に委ねることが、サービスの標準化、通訳の質の確保、事業の効率化などの観点から最も望ましいと考えられます。

電話リレーサービスの費用負担

次に電話リレーサービスの通訳費用負担の責任は、障害者基本法に依拠すれば電話会社にあると考えられます。海外では国が税金を原資として負担する場合、電話会社が自ら負担する場合など様々ですが、アメリカやカナダのように電話会社の責任とするものの実際には電話利用者に負担を求めている場合もあります。

日本の電気通信事業法に基づくユニバーサルサービス制度と呼ばれる制度も同様の仕組みです。図 1-1 に示したこの制度は電話利用の地域間格差是正などに必要な事業に、携帯電話や VoIP（ボイスオーバー IP）電話を含む電話会社が、国から指定を受けた電気通信事業者協会に資金を拠出し、実際に事業を行う NTT 東日本・西日本に対し費用を補填するものです。そして多くの電話会社は拠出した資金を電話利用者からユニバーサルサービス料の名称で毎月の電話代に上乗せ（2014年9月現在3円）し回収しています。

図 1-1 ユニバーサルサービス制度の概要

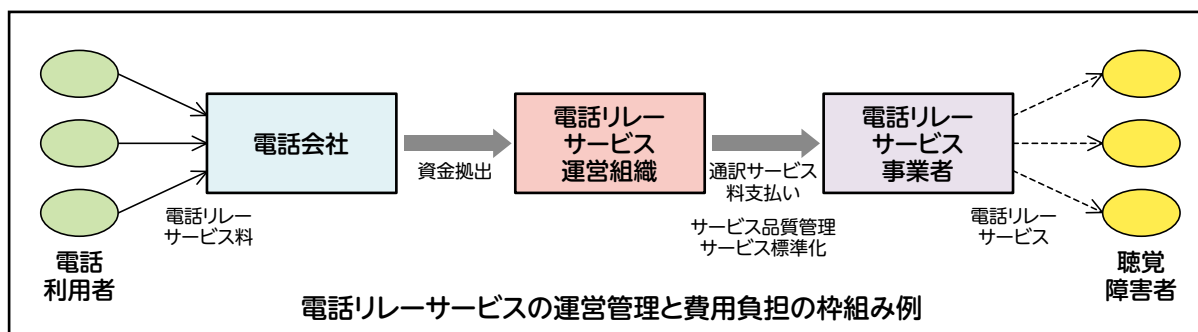


この制度を活用し、一部を電話リレーサービス費用に充当することも考えらそうですが、制度の元々の目的に鑑みると聴覚障害者の平等な電話利用にまで拡大して適用することは難しいかも知れません。その場合には、地域間格差解消と同様に聴覚障害者と聴者の格差を解消するという立場にたって、ユニバーサルサービス料に類似した電話リレーサービス料を新設し、電話利用者全てが費用を広く薄く分かち合って負担することも考えられます。前述のテレビ放送字幕化における放送会社のように自社で負担するのか、あるいは電話利用者に負担を求めるのか、費用負担の方法を比較検討する必要があります。

電話リレーサービスの運営管理と費用負担の枠組み

ここまで述べたように、電話リレーサービスの専門的な組織による運営管理と、例えばユニバーサルサービス制度（料）や電話リレーサービス制度（料）による費用負担の方法を組合せた枠組みを作ることによって、信頼でき持続性のある電話リレーサービス提供が可能になると考えられます。国や電話会社は図 1-2 で示したこれらの枠組みの制度設計の検討を一日も早く実施すべきです。

図 1-2 電話リレーサービスの運営管理と費用負担の枠組み例



第2章

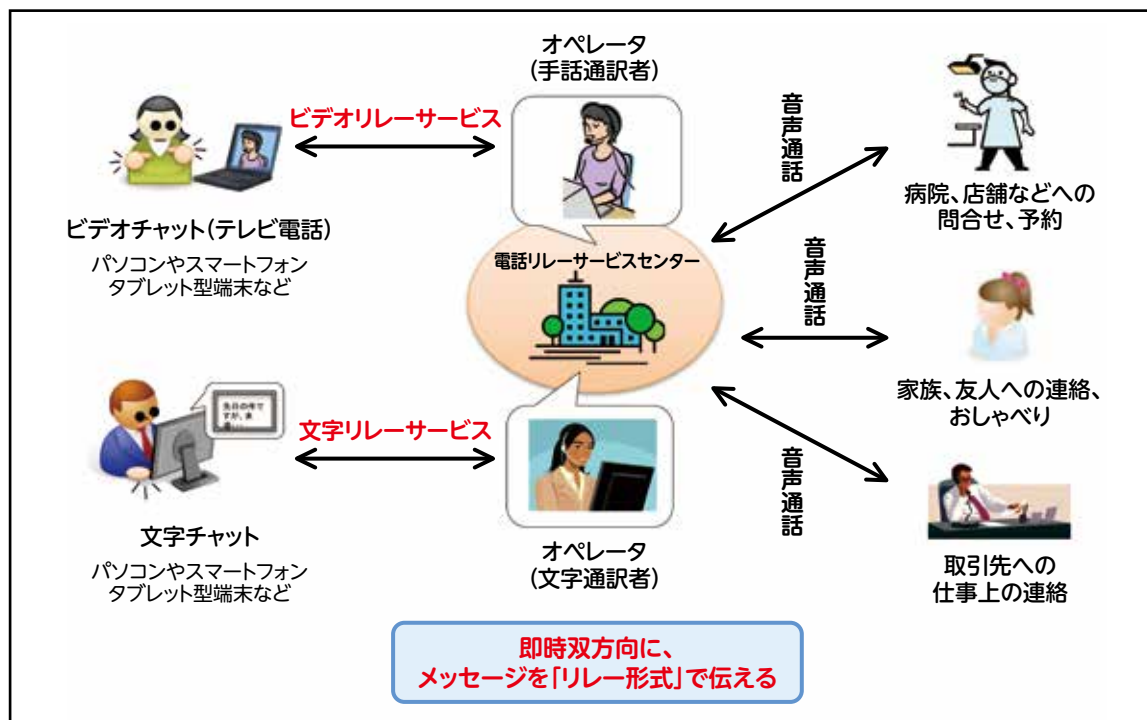
通信の問題としての 電話リレーサービス

2011年度の厚生労働省の調査によれば、障害者手帳を所持する聴覚障害者は全国に32.4万人とされています。しかし、高齢者など聞こえに問題があるにも関わらず、実際には障害者手帳を持っていない場合が非常に多く、日本補聴器工業会が2012年に行った調査によれば、日本全国の難聴者数は1390万人と推定されており、潜在的な問題の大きさは障害者手帳所持者の数だけで論じることはできません。

聴覚障害者はその障害が外から見てわからないために社会から認識、理解されにくく、日常生活や職場において多大な困難を日々感じています。電話の利用もそのひとつで日常生活や社会参加への大きな障壁になっています。

電話リレーサービスは聴覚障害者の電話利用を可能にする仕組みです。図2-1で示すように、聴覚障害者と電話の相手先（聴者）をリレーサービスセンターにいるオペレーターが、文字や手話と音声の通訳をすることにより、電話で即時双方向につなぐサービスです。パソコンやスマートフォンのチャット機能などで文字を使って行われる文字リレーサービスとテレビ電話などで手話を使って行われるビデオリレーサービスがあります。

図2-1 電話リレーサービスの概要



メールやチャットが普及している現代においても、日常生活に即時双方向の意思疎通が必要な場合が多くあります。電話リレーサービスは聴覚障害者が、誰もが使う電話に平等にアクセスで

きるようにするための支援であり、聴者が普段ごく当たり前のように利用している電話という公共インフラの恩恵を聴覚障害者にも同様にもたらすものです。

電話リレーサービスは電話が本来持つ即時性・双方向性という固有のコミュニケーション特性を生かしています。オペレーターは間に入り通訳をするだけで、あくまでも通話の主体は利用する聴覚障害者自身です。オペレーターがFAXやEメールにより用件を確認し、聴覚障害者に代わって電話で用件を済ませ、その結果を知らせる「FAX・メール中継サービス」は、即時性の観点から電話リレーサービスには該当しません。また電話リレーサービスと混同されやすいサービスに「遠隔通訳」と呼ばれるサービスがあります。これは聴覚障害者と対話相手と同じ場所において、通訳者だけが離れた場所からテレビ電話などを活用し通訳を行うものですが、これも電話リレーサービスには該当しません。

電話リレーサービスは、公共インフラである電話への平等なアクセスを保障するものであり、意思疎通支援事業のような福祉の問題ではなく、通信の問題として考えることが重要です。

第3章

電話リレーサービスの有用性

第1章で述べた通り、今まで日本ではごく少数の民間企業や公益法人が国から数千万円程度の助成金を受けながら有料で電話リレーサービスを実施しているにすぎませんでした。こうした中、日本財団は2013年9月から無料で試験サービスを提供するモデルプロジェクトを全国向けに開始し、利用登録者は2000人、利用回数は一ヶ月7000件を超えています。

このプロジェクトの目的は、より多くの聴覚障害者が日常生活や職場で電話リレーサービスを体験することによる潜在的なニーズの可視化と、電話リレーサービスを普及させるために利用者の意識や利用形態、運営上の課題を探ることです。この様子はNHK Eテレ 2013年10月27日「ろうを生きる 難聴を生きる『普及するか?電話リレーサービス』」で放映され、読売新聞 2013年10月16日全国版と産経新聞 2014年5月20日全国版に取材記事が掲載されるなどマスメディアにも大きく取りあげられています。

電話リレーサービスの必要性や有用性はこれまで何度も語られてきましたが、実際に聴覚障害者が自ら体験し有用性を確認できる機会はほとんどありませんでした。今回のプロジェクトは一定期間に多数の聴覚障害者がこれまでにない電話への新しいアクセス手段を利用し、その有用性を実感する初めての試みです。

2014年1月に実施したアンケートによれば利用者は電話リレーサービスを高く評価しています。「今後も電話リレーサービスを利用し続けたいか?」との設問に、「とてもそう思う」、「そう思う」と答えた割合は95.3%にもものぼり、ほとんどの利用者は電話リレーサービスの有用性を実感し継続を望んでいます。(利用実績およびアンケートについては第6章を参照)

利用者は電話リレーサービスの有用性を二つの面で捕らえています。ひとつは「わざわざ店にいかなくも予約ができる、用事が一度で片づく」といった「利便性」です。これは、第一生命経済研究所が2009年に行った「障害者等の対面・非対面窓口の利用実態」調査において、聴覚障害者のサービス利用に関する問題として最も多かった「電話で連絡できないので、仕方なく窓口や店に行った」に対して電話リレーサービスが解決の手段になり得たことを示しています。

もうひとつの有用性は、これまで家族や友人に気を使いながら電話を依頼していたことが、自らが主体となって一人で電話を掛けられるようになったという「自立」が出来たことです。アンケートにおいても、「家族や周りの人に頼らずに、より自立した生活ができる」との質問に、「とてもそう思う」、「そう思う」と答えた割合は94.0%にのぼりました。「利便性」も「自立」も聴者にとっては普段の生活でごくあたり前に出来ていることですが、これまで聴覚障害者には難しかったのです。

職場における電話の必要性はいうまでもありませんが、今回のプロジェクトでは、聴覚障害を持つ自営業者から「電話ですぐに在庫確認できるようになった」、あるいは大学の職員から「仕事

の幅が広がり周囲からの評価があがった」などの声が寄せられています。聴覚障害者は電話を使用できないため、職場でも不利な立場におかれていますが、電話リレーサービスを仕事で活用することは、本人の能力をフルに発揮するだけにとどまらず、社会全体の生産性向上にもつながります。

また忘れてならないことは、電話リレーサービスは決して聴覚障害者だけに有用なのではないということです。聴覚障害者が電話をできるということは、聴者から聴覚障害者に電話をかけられることでもあり、電話リレーサービスの有用性を享受するのは社会全体と言えます。

第4章

電話リレーサービスに関する法律等

国連障害者権利条約と障害者基本法

2014年1月に国連障害者権利条約批准書が国際連合に寄託されました。同条約は第9条で施設及びサービス等の利用の容易さについて以下の通り定め、障害者が他の人と平等に情報と通信のサービスを利用できるための適切な措置をとることを締結国に求めています。

障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むものとし、特に次の事項について適用する。

- (a) 建物、道路、輸送機関その他の屋内及び屋外の施設（学校、住居、医療施設及び職場を含む。）
- (b) 情報、通信その他のサービス（電子サービス及び緊急事態に係るサービスを含む。）

今後わが国においても「障害者施策が条約の趣旨に沿っているか？」との観点から障害者政策委員会によりモニタリングが進められ、国は定期的に条約に基づく義務の履行などについて報告書を国連に提出しなくてはなりません。その内容は各国の専門家で構成される障害者権利委員会により検討され締約国に対して様々な勧告が行われることになるため、国内だけでなく国外からもモニタリングされることとなります。

さらに国際電気通信連合も「高齢者・障害者の電気通信アクセシビリティガイドライン」において文字、画像、ビデオによる即時双方向のコミュニケーション仲介サービスの提供を勧告しています。

一方日本において、障害者の法律や制度について基本的な考え方を示す障害者基本法は「情報の利用におけるバリアフリー化等」について、第22条で次のように定めています。

第二十二條 国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない。（中略）

3 電気通信及び放送その他の情報の提供に係る役務の提供並びに電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の製造等を行う事業者は、当該役務の提供又は当該機器の製造等に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない。

この条文の電気通信分野に関する部分を抜粋すると「国及び地方公共団体は、電気通信の利用に関する障害者の利便の増進が図られるよう必要な施策を講じ、電気通信に係る役務の提供を行う事業者は役務の提供に当たっては障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない」と

なります。

国連障害者権利条約と障害者基本法は共に電気通信への平等なアクセスの保障を明記しており、公共サービスとして電話リレーサービスを普及し定着させるための法的根拠に十分なり得ると考えられます。

障害者基本計画における電話と放送

前節で述べた障害者基本法第 11 条に基づき、障害者施策の総合的かつ計画的な推進を図るため 2013 年 9 月に第 3 次障害者基本計画が閣議決定されました。策定にあたっては障害者政策委員会で検討が進められ、全日本ろうあ連盟や全日本難聴者・中途失聴者団体連合会からも委員が出席し、電話リレーサービスの重要性と事業の本格的検討を強く訴えました。その結果、新障害者基本計画に関する障害者政策委員会の意見書の中で以下のように当事者の要望が明確に記されました。

8 情報の利用におけるバリアフリー化等【22 条】
＜新基本計画に盛り込むべき事項＞
◎ 電話リレーサービスの実施に向けて検討すること。

しかし、出来上がった第 3 次障害者基本計画に電話リレーサービスに関する具体的な施策は盛り込まれず、情報アクセシビリティに関して以下の条文（抜粋）が記述されています。

6. 情報アクセシビリティ

【基本的考え方】

障害者が円滑に情報を取得・利用し、意思表示やコミュニケーションを行うことができるように、情報通信における情報アクセシビリティの向上、情報提供の充実、コミュニケーション支援の充実等、情報の利用におけるアクセシビリティの向上を推進する。

(1) 情報通信における情報アクセシビリティの向上

- 障害者の情報通信機器及びサービス等の利用における情報アクセシビリティの確保及び向上・普及を図るため、障害者に配慮した情報通信機器及びサービス等の企画、開発及び提供を促進する。
6-(1)-1

(2) 情報提供の充実等

- 身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律に基づく助成等により、民間事業者が行うサービスの提供や技術の研究開発を促進^{*}し、障害によって利用が困難なテレビや電話等の通信・放送サービスへのアクセスの改善を図る。6-(2)-3

基本計画の中で電話リレーサービスについて触れられているのは、下記の注釈に書かれた過去の助成件数のみです。

「これまで聴覚障害者向けの電話リレーサービス等の役務提供を行うものに対して101件(中略)の助成を実施」

これは独立行政法人情報通信研究機構（NICT）からの助成を意味しますが、101件すべてが電話リレーサービスというわけではありません。また助成金額は2013年度で数千万円程度です。

一方、同じように公共性の高いサービスの例としてテレビ放送に目を向けてみますと、第3次障害者基本計画での関連成果目標に、テレビ放送の字幕化について「対象放送番組の放送時間の割合を2017年度にはNHK、在京キー局ともに100%」と明確な目標が書かれています。あわせて国は字幕番組、解説番組、手話番組等制作者に対して、NICTを通し2013年度で4.7億円の製作費助成を行いテレビ放送字幕化の普及と定着に努めています。

また法律についてみると、1997年に放送法が改正され、テレビ放送事業者は字幕番組・解説番組をできる限り多く設けるようにしなければならないとする放送努力義務が下記のように定められています。この法律に基づき、放送会社は現在テレビ放送の字幕付与作業に関わる責任を持ち、その費用も自社で負担しています。

（放送法抜粋）国内放送等の放送番組の編集等

第4条第2項

放送事業者は、テレビジョン放送による国内放送等の放送番組の編集に当たっては、静止し、又は移動する事物の瞬間的影像を視覚障害者に対して説明するための音声その他の音響を聴くことができる放送番組及び音声その他の音響を聴覚障害者に対して説明するための文字又は図形を見ることができる放送番組をできる限り多く設けなければならない。

これは、先に述べた障害者基本法第22条3での「放送その他の情報の提供に係る役務の提供を行う事業者は、当該役務の提供に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない」の条文が、放送会社によって遵守されていることを意味しています。

テレビ放送の字幕化にならえば電話リレーサービスについても、「電気通信の提供に係る役務の提供を行う事業者は、当該役務の提供に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない」のであり、その責任を担うのは電話事業を営む電話会社にあると考えられます。

身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律

障害者基本計画はその中で、身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律に基づく助成を行うことにより、「障害によって利用が困難なテレビや電話等の通信・放送サービスへのアクセスの改善を図る」と、通信に係るアクセシビリティの保障を同法に委ねています。しかしこの法律に基づく助成は現状をみる限りは極めて限定的な取り組みであり、助成を行うにしても本格的な普及・定着を目指した戦略的なロードマップの下に実施することが必要と考えられます。

また、この法律を受けて定められた基本的な方針が「通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な方針」です。そこではテレビ放送については「中でもテレビ放送が喫緊

の課題となっている。このため、当面テレビ放送における、視聴覚障害者への対応を重点に置くことが方針として定められています。しかし通信については「その他の通信・放送身体障害者利用円滑化事業についても、財源の状況や身体障害者のニーズ等を勘案しつつ必要な措置を講じていくこととする」と記述することとまっています。

この背景には、法律が制定された1993年当時はまだICT環境等も整備されておらず、電話リレーサービスのような電話へのアクセスを保障する具体的な対応方法がほとんどなかったことがあります。しかしICT環境が劇的に変化している現在、時代に即した法改正がおこなわれ、これらの法律や方針が電話リレーサービスの普及と定着を促進するための実効性ある法律のひとつとなるべきではないかと考えられます。

電気通信事業法とユニバーサルサービス制度

電気通信事業について定める電気通信事業法に基づきユニバーサルサービス制度と呼ばれる、電話利用の地域間格差是正などに必要な事業のために、携帯電話やボイスオーバーIP (VoIP) 事業者を含む電話会社が、国から委託された電気通信事業者協会に資金を拠出し、実際に事業を行うNTT東日本・西日本に対し費用を補填する制度があります。総務省ホームページによれば、負担金について、これを負担事業者が直接負担するか、利用者に負担を求めるという点については、各事業者の経営判断にゆだねられていますが、負担事業者の多くが、その負担を「ユニバーサルサービス料」として電話利用者に転嫁しています。

<電話のユニバーサルサービス>

国民生活に不可欠な通信サービスである、加入電話(基本料)又は加入電話に相当する光IP電話、第一種公衆電話(総務省の基準に基づき設置される公衆電話)、緊急通報(110番、118番、119番)は、日本全国で提供されるべきサービスとして、基礎的電気通信役務(ユニバーサルサービス)に位置づけられています。

ユニバーサルサービス制度の対象

<電話のユニバーサルサービスの提供義務>

これらの電話のユニバーサルサービスは、NTT東日本とNTT西日本(NTT東西)が、法令に基づき、日本全国であまねく提供する義務を負っており、高コスト地域を含む日本全国で提供されています。

<ユニバーサルサービス制度>

従前、ユニバーサルサービスは、NTT東西において、採算地域から不採算地域に地域間の補填を行うことにより、その提供が確保されてきました。ところが、競争事業者の参入により、都市部等の採算地域を中心に競争が進展し、NTT東西の自助努力だけでは、ユニバーサルサービスの提供を維持することが困難になり、不採算地域においては、利用者の利便性を確保できないおそれが生じました。

そこで、ユニバーサルサービスの提供の確保に必要なコストの一部(高コスト地域における提供コスト)を、NTT東西以外の事業者も負担する『ユニバーサルサービス制度』が2002年度に創設され、2006年度から稼働しています。具体的には、NTT東西に接続する接続電気通信事業者等(負担事業者)が負担金を拠出し、負担の徴収・交付金の交付等を業務とする基礎的電気通信役務支援機関(支援機関)を通じて、NTT東西に交付金として交付するしくみです。

アメリカにおいても通信法に基づき、過疎農村地域支援などの分野で電話に関する普遍的なサービスを提供するために、電話会社やVoIP事業者が分担金を拠出するユニバーサルサービスファンドと呼ばれる、日本のユニバーサルサービス制度と同様の制度があります。電話会社はこの費用を、電話利用者から電話番号ごとに上乗せして回収するところも同様です。また電話リレーサービスに関しては、ユニバーサルサービスファンドとは別に電話リレーサービスファンドの名称で、費用を電話利用者から回収する点を含め同様の仕組みを持っています（州間電話のみ）。集められたファンドは、運営を委託された会社より電話リレーサービスを実際に行う民間事業者に支払われます。

第5章

海外における電話リレーサービス

世界の電話リレーサービス

欧州電気通信標準化機構が2009年に発行した ETSI TR 102 974 V1.1.1 (2009-09) Technical Report や、その後の全日本ろうあ連盟、日本財団による調査によれば、表 5-1 に示すように現在世界では少なくとも 21 カ国で電話リレーサービスが実施されています。ヨーロッパでは 15 ケ国、太平洋州ではアメリカ、カナダ、オーストラリア、ニュージーランド、またアジアでも韓国、タイがここ 10 年の間にサービスを開始しました。

表 5-1 各国の電話リレーサービスの実施状況

エリア	国名	TXT	VRS	CTS	STS	24時間365日サービス
ヨーロッパ	デンマーク	✓	✓			✓
	ノルウェー	✓	✓			✓
	スウェーデン	✓	✓		✓	
	フィンランド	✓	✓			✓
	オランダ	✓		✓		✓
	イギリス	✓	✓	✓		✓
	アイルランド	✓				✓
	ベルギー	✓	✓			✓
	フランス	✓	✓			
	スペイン	✓				✓
	ドイツ	✓	✓			✓
	チェコ	✓				✓
	スイス	✓				✓
	イタリア	✓				✓
ギリシャ	✓					
アメリカ・太平洋州	オーストラリア	✓	✓	✓	✓	✓
	ニュージーランド	✓	✓	✓	✓	✓
	カナダ	✓	✓			✓
	アメリカ	✓	✓	✓	✓	✓
アジア	韓国	✓	✓			✓
	タイ	✓	✓			
合計国数		21	14	5	4	17

ETSI TR 102 974 V1.1.1(2009-09) Human Factors(HF)、「聴覚障害者の情報アクセスに関するガイドライン」全日本ろうあ連盟(2011)等を基に日本財団作成
 (凡例)
 TXT 文字リレーサービス
 VRS ビデオリレーサービス
 CTS 文字表示電話サービス
 STS スピーチ to スピーチリレーサービス
 24時間365日サービス 制限がある場合を含む

これら国々の実施状況の概要は以下の通りです。

- ・文字リレーサービスはすべての国で実施されています。
- ・ビデオリレーサービスは12ヶ国で実施中です。
- ・文字表示電話 (Captioned Telephone) サービスは電話機に相手先音声を文字表示する機能がついたもので、アメリカなどでサービスされています。
- ・スピーチ to スピーチリレーサービスは言語障害者のためのもので、スウェーデン及びアメリカでサービスされています。
- ・上記のいずれかのサービスを24時間365日で実施中の国は17ヶ国あります。

次に各国における電話リレーの通訳サービス費用の負担方法を表5-2に示しました。国や地方政府が負担する国と、電話会社が負担する国が半々を占めていますが、アメリカとカナダでは電話利用者が負担しています。いずれにせよごく一部の国を除いて聴覚障害者が通訳費用を負担することはなく、聴覚障害者が負担する場合でも電話会社もあわせて負担しています。

表 5-2 各国における電話リレーサービス費用の負担方法

エリア	国名	政府	電話会社	電話利用者	サービス利用者	民間	備考
ヨーロッパ	デンマーク		✓				大手電話会社
	ノルウェー		✓				政府規制に基づき電話会社
	スウェーデン	✓					政府(国立郵政政信局)
	フィンランド	✓					政府関連組織
	オランダ		✓		✓		電話会社とサービス利用者
	イギリス	✓	✓				文字リレーは特定電話会社、ビデオリレーは雇用・労働局
	アイルランド		✓				大手特定電話会社
	ベルギー	✓					実施地域の地方政府
	フランス					✓	いくつかのプロジェクト、今後は政府
	スペイン	✓					政府(労働社会省)
	ドイツ			✓		✓	電話会社とサービス利用者
	チェコ			✓			政府規制に基づき複数電話会社
	スイス			✓			特定電話会社
	イタリア	✓					いくつかの州政府
ギリシャ			✓			国営電話会社	
アメリカ・太平洋州	オーストラリア	✓					政府
	ニュージーランド	✓					政府
	カナダ	✓		✓			政府及び電話利用料金に上乗せ
	アメリカ			✓			電話会社に義務も、電話利用料金に上乗せ
アジア	韓国	✓					政府
	タイ		✓				政府規制に基づき電話会社
合計国数		10	10	2	2	1	

ETSITR 102 974 V1.1.1(2009-09)Human Factors(HF)、「聴覚障害者の情報アクセスに関するガイドライン」全日本ろうあ連盟(2011)等を基に日本財団作成

アメリカの電話リレーサービス

世界で最初に電話リレーサービスが始まったアメリカでは、1966年に TTY (TeleTYpewriter) と呼ばれる文字通信端末を使用した文字リレーサービスが開始されています。現在ではビデオリレーサービス、スピーチ to スピーチリレーサービス、文字表示電話サービスも実施されており、いずれも 24 時間 365 日でサービスされています。

アメリカにおける電話リレーサービス資金管理の委託法人である Rolka Loube Saltzer Associates の 2013 年 12 月度レポートによれば、全利用時間のうちビデオリレーサービスが 51%、文字表示電話サービス 41%、文字リレー他 8% の順となっています。最近の傾向として、文字リレーサービスは減少、ビデオリレーサービスは横ばいの方、文字表示電話サービスが文字リレーサービスに代わって大きな伸びを示しています。

電話リレーサービス提供の根拠となる法律は 1990 年の「障害を持つアメリカ人法」(The Americans with Disabilities Act、以下 ADA) です。同法では、聴覚障害者および言語（発声）障害者に対する通信の保障が規定され、連邦通信委員会 (Federal Communications Commission、以下 FCC) と電話会社に州内・州間の電話リレーサービスを行うことを義務付けています。FCC は連邦政府の独立機関であり、アメリカ国内の放送通信事業の規制監督を行っています。

現在の電話リレーサービスの提供や費用負担に直接的に関係する法律は通信法 (Communication Act) です。通信法は FCC に州内、州間の電話リレーサービスを可能な限り効率的な方法で実施するよう要求しています。それを受け FCC は 1993 年から州間の電話リレーサービス運営費用に対しては、電話会社や VoIP 電話会社に分担金を負担するよう求め、これは電話リレーサービスファンドと呼ばれています。

電話リレーサービスファンドの負担金額は FCC が各事業者の総収益などにより決定します。電話会社はこの費用を、電話利用者から電話番号ごとに電話リレーサービス料などの名目で上乗せして徴収しています。したがって、アメリカにおいては電話リレーサービス（州間）の運営費用は最終的には電話利用者が広く薄く負担していることとなります。

電話リレーサービスを行う事業者は電話会社の子会社、あるいは独立系の民間企業です。サービス事業者は通訳時間に応じてリレーサービスの種類ごとに決められた単価により支払いを受けますが、この単価は毎年 FCC によって見直されます。

韓国の電話リレーサービス

韓国における電話リレーサービスを管轄し自らサービスの運営も行う部門は 1987 年に設立された今の韓国情報化振興院 (National Information Society Agency) です。電話リレーサー

ビスは通信中継サービスと呼ばれ 2005 年に試験運用が開始されました。

韓国の場合、聴覚障害者に特化した施策というよりも、高齢者や移民、低所得者などに向けた国民のデジタル格差解消戦略の一環としてスタートしています。その後本運用となり、2009 年には携帯電話用のリレーサービスを、また 2010 年には 24 時間 365 日サービスを開始するなどサービスの拡充が続いています。

提供されているサービスには文字リレーサービス、ビデオリレーサービスなどがあり、文字リレーが約 3 分の 2 を占めています。韓国情報化振興院の調査によれば、電話リレーサービスを利用する理由は、多い順に、買い物、就職活動、仕事、家族、役所関係、金融関係と続きます。2 番目に就職活動があり、電話リレーサービスが雇用促進においても重要な役割をはたしていることが伺われます。

開始年が比較的遅かったこともあり、韓国の電話リレーサービスは基本的にインターネットやスマートフォンでの利用が前提となっています。また 2014 年 1 月からは地域番号なしの統一番号 107 にかけるだけで利用が可能となり利便性を向上させています。

韓国では電話リレーサービスは国費で運営されており、電話会社はリレーサービスセンターと電話の相手先間の電話代を負担しています。

第6章

日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクト

モデルプロジェクト概要

日本財団は2013年9月から全国向けに無料試験サービスを提供する電話リレーサービス・モデルプロジェクトを開始し、現在も継続しています。目的は多くの聴覚障害者に日常生活や職場で電話リレーサービスを体験していただくことと、電話リレーサービスを普及させるために利用者の意識や利用形態、運営上の課題を探ることです。そのために利用者の属性調査票及びコールごとに記録した利用記録票によるデータをもとに利用実態調査を行い、2014年1月には全利用者にフリーコメントを含むアンケート調査を実施（回収率79.2%）しました。

- ・サービスの種類：
文字リレーサービス、ビデオリレーサービス、併用サービス
- ・サービス利用機器の種類：
デスクトップパソコン、ノートパソコン、タブレット、スマートフォン、フレッツフォン
- ・サービス利用ソリューション/アプリケーション：
事業者専用ウェブチャット、Skype、Facetime、iChat・iMessage、LINE、Tango、TeleBB、フレッツフォン（IP・光）、Yahoo!メッセンジャー
- ・サービス利用時間：
午前8時30分～午後9時、365日（※事業者によって業務時間休日は異なる）
- ・サービス委託事業者：
3社、3団体

試験サービスの登録者数は2014年8月末で約2000人、一人月平均で約3.5回の利用があります。性別では女性がやや多く、年齢別で見ると40代、30代、ついで50代、20代の利用者が続いています。サービスタイプ別の利用度は文字リレーが全体の3分の2を占め、残りをビデオリレーと文字ビデオ併用リレーが占めます。電話の相手先は、性別や、年齢代によって多少の差異がありますが、「趣味・レジャー関係」と「飲食店関係」がもっとも多くなっています。

電話リレーサービス（試験実施）アンケート概要

今回の試験サービスでは2014年1月にアンケートを実施し521件、79.2%の回収率を得ました。表6-1はアンケートの各質問項目に対して「とてもそう思う」、「そう思う」、「どちらとも言えない」、「そう思わない」、「全くそう思わない」と答えたパーセントです。

表 6-1 試験サービスアンケート (1)

		とても そう思う	そう思う	どちらとも いえない	そう思わない	全く そう思わない
総合満足度	全体的に、電話リレーサービスに満足している	61.9	31.4	4.0	2.4	.2
	全体的に、自分が選択した事業者の 電話リレーサービスに満足している	64.3	28.3	4.9	2.2	.2
有用性	生活や仕事の効率が上がった	49.2	33.3	13.6	1.6	2.2
	自分で出来る事の幅が広がった	59.5	29.4	8.2	1.1	1.8
	自分の生活や仕事に役立つサービスだ	69.9	22.8	5.6	.9	.9
使いやすさ	使い方はわかりやすかった	57.8	31.5	7.6	2.0	1.1
	使い方は簡単だった	58.8	32.3	6.2	2.2	.4
面白さ	人とのコミュニケーションが楽になった	50.8	30.7	15.4	2.7	.4
	面白くて楽しかった	41.2	34.9	18.6	4.0	1.3
操作性	待ち時間なくいつもオペレーターにつながった	38.4	28.3	8.5	2.0	22.8
	利用中、回線は途切れることなく使えた	36.4	26.6	7.1	2.7	27.2
	スムーズに利用できた	41.3	21.8	6.7	1.8	28.4
信頼性	オペレーターの通訳や対応は正確だった	51.3	39.3	6.7	2.4	.2
	オペレーターの通訳や対応は迅速だった	50.3	39.4	7.8	1.8	.7
共感性	聴覚障害者を良く理解していた	48.7	40.9	8.9	1.1	.4
	聴覚障害者に配慮されていた	48.1	41.4	8.7	1.1	.7
安全性	個人情報やプライバシーは守られていると 信頼できた	41.0	39.0	17.1	1.3	1.6
	個人情報やプライバシーは守られていると 安心できた	40.4	37.5	18.1	2.5	1.6

(単位 %)

試験サービスに対する利用者の評価は総合満足度を含め、どのカテゴリーにおいても全般的に高くなっています。「操作性」が相対的に低いのは、待ち時間や回線が途切れるなど利用者がスムーズに利用できなかったケースがあったためと考えられます。

また表6-2に示すように、引き続き電話リレーサービスを利用したいという要望は非常に高く、使う前に想像していたよりも必要性を感じた人が多かったようです。さらに、周りの人にも利用をすすめたいと多くの人と考えています。

表 6-2 試験サービスアンケート (2)

		とても そう思う	そう思う	どちらとも いえない	そう思わない	全く そう思わない
サービス利用意向	「電話リレーサービス」は、自分にとって 必要不可欠なサービスだ	74.0	21.3	3.6	.4	.7
	今後も「電話リレーサービス」を 利用し続けたい	76.5	18.8	3.8	.2	.7
	使う前の考えていたより 「電話リレーサービス」の必要性を感じる	72.3	21.5	2.9	1.6	1.8
	周りの人に「電話リレーサービス」の 利用をすすめたい	74.7	19.3	4.7	.7	.7

(単位 %)

電話リレーサービス(試験実施)に関する利用実態データやアンケート詳細は下記日本財団ホームページをご覧ください。

http://trs-nippon.jp/about_project/

電話リレーサービス(試験実施) アンケート 感想・意見

以下、利用者からの感想・意見をいくつかご紹介します。

- ・まわりに聴者がいない時にも電話ができるのが良い。仕事でお客様に急いで連絡しないといけないことがあり、まわりに電話を頼める聴者スタッフがいなかったけれど、電話リレーサービスを活用したらスムーズに対応できた。(中部 女性 30代)
- ・利用して良かったことは、電車で忘れ物した時にすぐに電話リレーサービスを使って連絡し、忘れ物を早く取りに行けたことです。また、仕事を探す時にも活用し、今までよりも早く面接を受けることが可能になってきました。(関東 男性 20代)
- ・今まで病院などに確認し忘れたことがあった時は、わざわざもう一度病院まで足を運んだり、気を使いながら手話のできる友人に電話をかけてもらっていた。電話リレーサービスを使うようになってからは、自宅で解決できることが増えて自立したと感じられ、大変嬉しく思っている。また、電話リレーサービスを使うことによって「電話」のためあきらめていたことがたくさんあったことに気付いた。(関東 女性 30代)
- ・電話の世界を知らなかったので、相手とのやり取りが新鮮に感じられた。リアルタイムで通じる事の素晴らしさも知った。(関東 男性 40代)
- ・人に頼むと話した内容すべてではなく、必要なことしか教えてくれないが、電話リレーサービスは初めから終わりまですべて通訳してくれたので電話対応のやり方を初めて知りました。感動しました。(中部 女性 30代)

- ・私は学生ですが、今後も電話予約やバイト探しは親が居ないと何も出来ないのかという心配がありました。今回「電話リレーサービス」を初めて利用して、宿泊地予約やバイト探しを自分でできてすごく嬉しかったです。利用して初めて私は「自立できるんだ、もう心配しなくて良い」と思いました。(九州・沖縄 女性 10代)
- ・何か連絡したい事があると、以前はメールアドレスを真っ先に探していたが、今は電話番号を探して電話リレーサービスを躊躇なく利用できるようになった。誰かに頼まないで利用しているという点で、先方と対等にコミュニケーションがとれている気がする。(関東 女性 20代)
- ・私は団体活動などしていくうえで、電話で手配しなければならないこともあったので、その際に電話リレーサービスが利用できたことを大変うれしく思います。聴者は電話というコミュニケーション手段があるからすごく段取りが早くできるということもわかりました(笑)。もっとこのようなサービスが拡充していけば、ろう者でも聴者のフィールド上で活動ができていくのだらうと思います。(関東 男性 20代)
- ・親しい聴者の友人に電話をかけるのが非常に楽しかった。今までメールでも意思疎通はできていたと思うが、電話で気軽に話せたのは楽しかった。聴者はこんなに楽しくおしゃべりできてしまうのかと、ついうらめしく思ってしまった。(関東 女性 50代)
- ・直接会話する事により、聴者の社会の一面を知った。なるほどなあって思う事がたくさんありました。特にデフファミリーにとって必要なサービスだと思います。(中部 女性 40代)
- ・今までは他人にお願いしていたが、プライベートな内容もあるので気をつけていた。電話リレーサービスなら、他人に知られたくない情報を漏らすことなく済むので非常に助かっています。(関東 男性 40代)

セキュリティ、プライバシーの保護

電話リレーサービスは通信に関わるサービスであり、セキュリティ、プライバシーの保護について電話と同様最大限の注意を払わなくてはなりません。研究会においてもセキュリティ、プライバシーの保護の重要性について多くの委員から指摘がありました。また、アンケートからも利用者がサービス事業者やオペレーターの守秘義務の遵守を最も大事な関心事のひとつと考えていることがわかります。「個人情報やプライバシーは守られていると信頼できた」との設問に、「とてもそう思う」、「そう思う」と答えた割合は約80%と決して低くはありませんが、さらに信頼を得るためには全てのサービス事業者に共通のルールづくりが必要と考えられます。

電話リレーサービス事業者、通訳者の信頼性

利用者が信頼できるサービスを提供するためには、電話リレーサービス事業者が参入するための一定の基準を設ける必要があると考えられますが、残念ながら日本の電話リレーサービス業は発達しておらず、いきなり厳格な基準を設けることは实际的だとは言えません。むしろ、萌芽しつつある電話リレーサービスを発展させるために国、電話会社、当事者団体を含む利用者、電話リレーサービス事業者が協力しながら現実的な基準を設定して行くことが求められます。

また、通訳者の通訳技術や倫理規範も重要な課題です。電話リレーサービスだけに限ったことではありませんが、信頼の出来る通訳技術を有した通訳者を確保することは簡単ではありません。電話リレーサービスの普及に伴って増大すると予想される通訳者への需要をどのように満たすのか、人材育成が課題となります。さらに通訳者の技術レベルや倫理に関する理解度を測る基準として、手話通訳士など現行の制度に基づくのか、またはリレーサービス通訳者について新たな基準を設けるべきなのか、あるいは各リレーサービス事業社独自の基準に委ねるのか、検討が必要です。文字通訳に関しては手話通訳士などに相当する資格制度がないため、これを機に制度作りに着手することを考えるべきかもしれません。

サービス内容の充実

電話はライフラインそのものなので、深夜の急病時や事務所に夜遅く一人が残る時などにも電話が掛けられることは重要です。しかし、試験サービスの提供時間は最長8:30-21:00のため時間延長については多くの要望が寄せられています。ただサービス事業者にとっては、夜間は要員の確保が難しく、コールの頻度も少ないため経営的に難しい面があります。アメリカのあるサービス事業者は6つのセンターを持っていますが、夜間は3つのみを稼働させ他センターのコールを転送し、コストの軽減に努めています。

また、聴覚障害者からの発信だけでなく、外部からの着信も可能として欲しいとの要望もあります。今回の試験サービスでは着信対応はしていませんが、海外ではすでに多くの国が実施しています。24時間365日サービス、着信対応とも今後環境を整備し提供可能となることが望まれます。

さらに、聴覚障害者の中には自分の声で話すことができる人も多く、文字入力や手話でなく自ら声を発して話し、相手の声だけを文字で表示して欲しいというニーズがあります。アメリカではこのようなニーズに応える文字表示電話が急速に普及しており、日本でも導入が期待されます。

普及に向けた啓発活動

電話リレーサービスはまだ社会に広く知られていないため、相手先につながった時に不審に思われたり、通訳に時間がかかりもどかしく思われてしまうことがあります。また銀行など金融機関などでは電話口に出ているのが本人でないと対応を拒否されることもあり、電話リレーサービスを普及・定着させるためには一般社会への啓発と聴者の理解を深めることが非常に重要になります。

参考文献

- ・厚生労働省 2011 「平成 23 年 生活のしづらさ等の調査（全国在宅障害児・者等実態調査）結果」
http://www.mhlw.go.jp/toukei/list/dl/seikatsu_chousa_c_h23.pdf
- ・日本補聴器工業会 2012 「Japan Trak 2012」
http://www.hochouki.com/files/20120123_japantrak.pdf
- ・第一生命経済研究所 2009 「障害者等の対面・非対面窓口の利用実態」
<http://group.dai-ichi-life.co.jp/dlri/ldi/note/notes0907b.pdf>
- ・外務省 2014 「障害当事者の声が実を結ぶとき～障害者権利条約の締結」
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/press/pr/wakaru/topics/vol109/>
- ・外務省 2014 「障害者の権利に関する条約」
http://www.mofa.go.jp/mofaj/fp/hr_ha/page22_000899.html
- ・外務省 2014 「障害者の権利に関する条約」（図）
<http://www.mofa.go.jp/mofaj/files/000018466.pdf>
- ・国際電気通信連合 2007 「高齢者・障害者の電気通信アクセシビリティガイドライン」
<http://www.itu.int/rec/T-REC-F.790/en>
- ・内閣府 2011 障害者基本法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S45/S45HO084.html>
- ・内閣府 2012 「障害者政策委員会（第 5 回）議事録」
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/seisaku_iinkai/k_5/gijiroku.html
- ・内閣府 2012 新「障害者基本計画に関する障害者政策委員会の意見」
http://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/seisaku_iinkai/txt/kihon_keikaku_honbun.txt
- ・内閣府 2013（第 3 次）障害者基本計画
http://www.kantei.go.jp/jp/kakugikettei/2013/_icsFiles/afieldfile/2013/10/08/20130927-01.pdf
- ・総務省 「視聴覚障害者向け放送の普及促進」
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/b_free02b.html
- ・情報通信研究機構 2013 「平成 25 年度 チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金の交付決定」
<http://www.nict.go.jp/press/2013/06/27-1.html>
- ・内閣府 1993 身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H05/H05HO054.html>
- ・内閣府 1993 「通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な方針」
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/H05/H05HO054.html>
- ・内閣府 電気通信事業法
<http://law.e-gov.go.jp/htmldata/S59/S59HO086.html>
- ・総務省 「ユニバーサルサービス制度」
http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/universalservice/
- ・欧州電気通信標準化機構（ETSI） 2009 「ETSI TR 102 974V1.1.1（2009-09） Technical Report」
http://www.etsi.org/deliver/etsi_tr/102900_102999/102974/01.01.01_60/tr_102974v010101p.pdf
- ・連邦通信委員会（FCC） 「Title IV of the ADA」
<http://www.fcc.gov/encyclopedia/title-iv-ada>
- ・連邦通信委員会（FCC） 「Interstate Telecommunication Relay Services（TRS） Fund」
<http://transition.fcc.gov/wcb/tapd/trs>
- ・R.L.S.A. 「Interstate TRS Fund Reports」
<http://www.r-l-s-a.com/TRS/Reports.htm>
- ・日本財団 2013 「情報アクセシビリティ・フォーラム（IAF） 国際ワークショップ資料」
<http://www.nippon-foundation.or.jp/news/articles/2013/81.html>

電話リレーサービスの普及と定着を目指した研究会

本提言書作成にあたり、聴覚障害当事者を含む13名の委員と総務省、厚生労働省からのオブザーバー3名で構成される「電話リレーサービスの普及と定着を目指した研究会」を3回にわたって開催しました。研究会では、電話リレーサービスの有用性と、電話リレーサービスに関係する法律等、を中心に報告と熱心な討議を行い提言内容について貴重なアドバイスをいただきました。ご協力に厚くお礼申し上げます。

研究会の日程と内容

- 第1回 2013年11月13日(水)
- ① 電話リレーサービスと国内外の状況 報告と討議
 - ② 電話リレーサービスの有用性について 討議
- 第2回 2014年1月21日(火)
- ① 電話リレーサービスの有用性について 討議
 - ② 電話リレーサービスに関係する法律等について 報告と討議
- 第3回 2014年3月26日(水)
- ① 「電話リレーサービスの普及と定着」に関する提言書素案 報告と討議

研究会委員 (50音順 敬称略)

井上 正之	筑波技術大学 産業技術学部 准教授
太田 琢磨	愛媛大学 教育学生支援部 学生生活支援課 バリアフリー推進室
大沼 直紀	東京大学先端科学技術研究センター 特任研究員 (座長)
勝谷 紀子	青山学院大学 社会情報学部 助教
加納 貞彦	早稲田大学 名誉教授
木村 晴美	国立障害者リハビリテーションセンター学院 教官
後藤 芳一	日本福祉大学 客員教授
高岡 正	全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事長
野村 歡	元日本大学理工学部 教授、元国際医療福祉大学大学院 教授
廣川 麻子	ヒロカワ企画 代表
松森 果林	ユニバーサルデザイン・コンサルタント、エッセイスト
水野 映子	第一生命経済研究所 上席主任研究員
吉原 孝治	全日本ろうあ連盟 情報コミュニケーション委員会副委員長

オブザーバー (50音順 敬称略)

佐藤 栄一	総務省 情報流通行政局 情報通信利用促進課 課長補佐
廣瀬 照隆	総務省 総合通信基盤局 電気通信事業部料金サービス課 課長補佐
鈴木 敏弘	厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部 企画課 自立支援振興室 情報支援専門官

※肩書は2014年3月26日現在のものです

情報アクセシビリティ・フォーラム 国際ワークショップ

テーマ 「電話リレーサービスの普及と定着」

開催日時 2013年11月23日（土曜日） 13:00～17:00

開催場所 東京・秋葉原 UDX

国際ワークショップのねらいと結果

電話リレーサービスの普及と定着のために国際的規範・基準、先進諸外国における普及と定着に至る過程、現行制度や実施状況、今後の課題について、欧米、アジアから招聘した専門家やサービス事業者代表に講演とパネルディスカッションを願い、日本が今後進むべき方向性を探りました。

本ワークショップには380名をこえる参加者があり、資料が不足するほどの盛況となりました。国際ワークショップという名にふさわしく、日本語、日本手話、英語、イギリス手話、アメリカ手話、韓国語の6言語で発表が行われ、それに合わせた通訳者も配置されました。前半は海外からのパネリストによる発表、後半は会場からの質問も交えたパネルディスカッションが行われ、4時間にわたる会議に会場は熱気につつまれました。

これまであまり知られていなかった海外の電話リレーサービスの実態を参加者と共有できたことは、今後日本で公的電話リレーサービスを実現してゆくために、大きな力になるのは間違いありません。



各国からのパネリストによる熱心な発表・ディスカッションが行われた

プログラム内容

13:00 ~ 15:00

【第一部 国内外の電話リレーサービスの状況】

電話リレーサービスの国内外の実情報告と国際的規範・基準
米国 / EU / 韓国 / タイ / 日本 / ITU (国際電気通信連合)

15:20 ~ 17:00

【第二部 パネルディスカッション】

パネルディスカッション、質問用紙による質疑応答

パネリスト

- ・ 国際電気通信連合 アンドレア・J・サックス氏 (米国)
(アクセシビリティやろう者向けサービスに関する専門家、国際電気通信連合等のコーディネーター)
- ・ ヨーロッパろう連盟 ジェフ・マックウィニー氏
(英国サインビデオ社社長)
- ・ 韓国情報化振興院 チェ・ワンシク氏、キム・ビョンオク氏
(韓国の電話リレーサービスを推進する公的組織のディレクター、実務担当者)
- ・ タイ・テレコミュニケーション・リレーサービス
..... ソミオス・スングラビバット氏、ウィタユート・ブンナグ氏
(タイの電話リレーサービスを推進する公的組織のディレクター、アドバイザー)
- ・ 筑波技術大学准教授 井上 正之氏
- ・ 司会 日本財団 公益・ボランティア支援グループ長 石井 靖乃

【第一部 国内外の電話リレーサービスの状況】

第一部では参加各国のパネリストによる電話リレーサービスの実情報告がされました。各発表者の要約を以下にご紹介します。

(1) 米国 アンドレア・J・サックス氏

「アメリカでは 1970 年頃から電話リレーサービスが始まり、世界で一番古い歴史と最大の内容・規模をもちます。私の父はろう者で、私自身はいわゆる CODA でした。父はアメリカで初めての電話リレーサービス実現に尽力し、その後も多くの人々の努力で今では数多くの方が電話リレーサービスの恩恵を受けています。文字やビデオによるリレーサービスに加え、話せるが聞こえない人向けには、自分の声で話し相手の音声は電話機のモニターに字幕で表示される CapTel というサービスもあります。このように電話リレーサービスはろう者、難聴者、盲ろう者、言語



障害者などさまざまな障害の人が使っています。電話リレーサービスがあることによって、『リアルタイム』で聞こえる人たちの世界とつながることができ、それは子ども、家族、友達に頼らなくても電話ができるという聴覚障害者の自立につながるのです。』

(2) EU (ヨーロッパ) ジェフ・マックウィニー氏

「欧州ではスウェーデン、ドイツ、イギリス、スイス、フランス、ノルウェー等ですでに電話リレーサービスが始まっています。スウェーデンは電気通信法、ドイツも電気通信法、英国は平等法、このような法的な根拠を持って電話リレーサービスが進められているのです。電話リレーサービスの効果として、例えば自分で独立して起業するろう者が増えました。またろう者が管理職として仕事ができるようになり、そのことによってろう者が採用される数も増えたことが挙げられます。そして、それにあわせて手話通訳者の技術も向上しました。」



(3) 韓国 チェ・ワンシク氏、キム・ビョンオク氏

「韓国の場合は、障害者に向けた施策というよりも国民のデジタル格差解消の一環として電話リレーサービスが 2004 年に始まりました。今の状況は、全て無料、24 時間・365 日、電話リレーサービスが行われています。アメリカと同じように文字でのサービス、手話を使ったビデオリレーサービス、音声でのサービスなどがあります。携帯、スマートフォンのアプリを使っての通信もできます。また、107 という統一電話番号でサービスを使えるようになりました。2012 年には、年間 52 万件の利用があり、その数は今も増加しています。」



(4) タイ ソミオス・スングラビバット氏、ウィタユート・ブンナグ氏

「参加国の中では公的電話リレーサービス最後発のタイは、NCC という官庁が電話リレーサービス部門を立ち上げています。サービスが始まったのは、2011 年です。通信事業会社から電話リレーサービスの運営のお金を徴収しています。サービスの内容は、全部で 6 つの方法があり、興味深いと思われるのはキオスクという、日本で言えば公衆電話のような端末でもすべてのサービスを提供していることです。また年に一度は利用者からのヒアリングを行い、機能改善やニーズの掘り起こしに努めています。タイはネットワーク事情が悪く、特に地方でサービスが十分展開できないという悩みをかかえています。」



(5) 日本 井上 正之氏

「日本の状況は遅れています。日本でも電話リレーサービスは2000年頃から始まりました。公的ではなく民間会社が起こしたものです。ただ努力をし続けても、資金の問題があり、1～2年くらいで止めてしまうことが多いのです。それでも今、いくつかの会社が電話リレーサービスを行っています。そうした中、今年の9月から来年3月まで日本財団での試験サービスが始まっています。文字と手話、2つのリレーサービスの方法がありサービスを使う費用は無料ですが、通信費は自己負担です。24時間365日ではありませんし、聞こえない人からだけの通信という問題も残っています。このように課題だらけの日本といった状況です。」



最後に、アンドレア・J・サックス氏から、ITU（国際電気通信連合）の国際的規範・基準の報告が行われました。

(6) ITU（国際電気通信連合） アンドレア・J・サックス氏

「ITUは国連組織の一部で、国際通信の標準化の活動を行っています。その中で電話リレーサービスについても、ろう者の方々が不自由なくコミュニケーションできるように、世界的な標準化が必要です。23年間努力してきましたが、道のりはまだまだ遠く、日本も含めた世界中の人々の手助けを必要としています。」

【 第二部 パネルディスカッション 】

第二部ではパネリスト全員で、会場からの質問も交えながらパネルディスカッションが行われました。

電話リレーサービスがろう者にとっていかに大切かについて、英国のマックウィニー氏は、「ビデオリレーサービスがあったからこそ自分も起業ができた、政府や省庁、銀行とも連絡がとれるようになり、今では51人の会社を経営している」とこのサービスが自分の人生を変えるきっかけになったことを語りました。また、タイのブンナグ氏も、「電話リレーサービスのおかげで、料理の注文やコンロの修理依頼などが簡単にでき、毎日の生活が本当に便利になった」と生き生きと話しました。

法的な整備や運営資金にかかわるディスカッションでは、各国の実状についての報告がありました。韓国は国の情報化戦略のひとつとして、情報アクセスの均等化を図り法的根拠の整備がなされています。電話リレーサービスをするための資金は当初国がすべて負担していましたが、通信事業会社との3年がかりの粘り強い交渉の結果、通信料に関しては通信事業会社に拠出してもらえることになったのです。また、アメリカでは州レベルで電話利用者に1ヶ月15セント（約15円）

程度の課金があり、サービスの費用に充てられます。月 15 セントというあまり負担感がない形で聴覚障害者の電話リレーサービスの費用が賄えているのです。

会場からの「代理で電話をすると、時々『本人でないと不可』と言われるが、海外ではどうか?」、という質問に対して、英国にはすべての人に平等なアクセスを保証する平等法と連絡者の本人確認のための保護法と言う一見相反する法律があるが、両法を適切に解釈することによって障害者の要求に対処できるようになってきたとの答えがありました。

最後に各国のパネリストからは、「日本は経済・技術の面で先進国であり、その気になれば電話リレーサービスはすぐにもできる。官民が協力してとにかくやってみればよい」という励ましの言葉を口々にいただきました。日本の井上氏は「1886年にベルにより電話が発明された時、翌年にはもう日本に電話が輸入されていたのです。にもかかわらず、こと電話リレーサービスに関しては、日本の聴覚障害者のアクセシビリティはほとんど進んでいません。この機会に電話リレーサービスを本当に普及させたく、どうすればできるのかをぜひ今後皆さんと一緒に考えていきたいと思います」と語り、4時間にわたる国際ワークショップを締めくくりました。

最後になりましたが、6言語が使用されたこの国際ワークショップを情報保障コンサルタントとして見事に支えてくださった河野純大、塩野目剛亮の両先生に感謝の意を表します。

電話リレーサービスに関する 法律等抜粋

① 国連障害者権利条約

平成 25 年 12 月 4 日批准

② 障害者基本法

昭和 45 年 5 月 21 日成立
最終改正：平成 23 年 8 月 5 日

③ 障害者基本計画

平成 25 年 9 月 27 日閣議決定

④ 身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律

平成 5 年 5 月 26 日成立
最終改正：平成 22 年 12 月 3 日

⑤ 通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な方針

平成 5 年 10 月 1 日告示
最終改正：平成 17 年 3 月 18 日告示

⑥ 電気通信事業法

昭和 59 年 12 月 25 日成立
最終改正：平成 23 年 6 月 24 日

① 国連障害者権利条約

平成 26 月 1 月 20 日批准

第九条 施設及びサービス等の利用の容易さ

1 締約国は、障害者が自立して生活し、及び生活のあらゆる側面に完全に参加することを可能にすることを目的として、障害者が、他の者との平等を基礎として、都市及び農村の双方において、物理的環境、輸送機関、情報通信（情報通信機器及び情報通信システムを含む。）並びに公衆に開放され、又は提供される他の施設及びサービスを利用する機会を有することを確保するための適当な措置をとる。この措置は、施設及びサービス等の利用の容易さに対する妨げ及び障壁を特定し、及び撤廃することを含むものとし、特に次の事項について適用する。

（b） 情報、通信その他のサービス（電子サービス及び緊急事態に係るサービスを含む。）

2 締約国は、また、次のことのための適当な措置をとる。

（f） 障害者が情報を利用する機会を有することを確保するため、障害者に対する他の適当な形態の援助及び支援を促進すること。

（g） 障害者が新たな情報通信機器及び情報通信システム（インターネットを含む。）を利用する機会を有することを促進すること。

（h） 情報通信機器及び情報通信システムを最小限の費用で利用しやすいものとするため、早い段階で、利用しやすい情報通信機器及び情報通信システムの設計、開発、生産及び流通を促進すること。

② 障害者基本法

昭和 45 年 5 月 21 日成立

最終改正：平成 23 年 8 月 5 日

（情報の利用におけるバリアフリー化等）

第二十二条 国及び地方公共団体は、障害者が円滑に情報を取得し及び利用し、その意思を表示し、並びに他人との意思疎通を図ることができるようにするため、障害者が利用しやすい電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の普及、電気通信及び放送の役務の利用に関する障害者の利便の増進、障害者に対して情報を提供する施設の整備、障害者の意思疎通を仲介する者の養成及び派遣等が図られるよう必要な施策を講じなければならない。

3 電気通信及び放送その他の情報の提供に係る役務の提供並びに電子計算機及びその関連装置その他情報通信機器の製造等を行う事業者は、当該役務の提供又は当該機器の製造等に当たっては、障害者の利用の便宜を図るよう努めなければならない。

③ 障害者基本計画

平成 25 年 9 月 27 日閣議決定

6. 情報アクセシビリティ

【基本的考え方】

障害者が円滑に情報を取得・利用し、意思表示やコミュニケーションを行うことができるように、情報通信における情報アクセシビリティの向上、情報提供の充実、コミュニケーション支援の充実等、情報の利用におけるアクセシビリティの向上を推進する。

(1) 情報通信における情報アクセシビリティの向上

- 障害者の情報通信機器及びサービス等の利用における情報アクセシビリティの確保及び向上・普及を図るため、障害者に配慮した情報通信機器及びサービス等の企画、開発及び提供を促進する。6－(1)－1

(2) 情報提供の充実等

- 身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律に基づく助成等により、民間事業者が行うサービスの提供や技術の研究開発を促進※し、障害によって利用が困難なテレビや電話等の通信・放送サービスへのアクセスの改善を図る。6－(2)－3

(注釈)

これまで聴覚障害者向けの電話リレーサービスなどの役務提供を行うものに対して 101 件、視覚障害者向けのデジタルテレビ放送音声受信装置などの研究開発を行うものに対して 169 件の助成を実施。

新「障害者基本計画」に関する障害者政策委員会の意見

(平成 24 年 12 月 17 日)

8 情報の利用におけるバリアフリー化等【22 条】

<新基本計画に盛り込むべき事項>

◎電話リレーサービスの実施に向けて検討すること。

- ④ 身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律

平成 5 年 5 月 26 日成立

最終改正：平成 22 年 12 月 3 日

(目的)

第一条 この法律は、社会経済の情報化の進展に伴い身体障害者の電気通信の利用の機会を確保することの必要性が増大していることにかんがみ、通信・放送身体障害者利用円滑化事業を推進するための措置を講ずることにより、通信・放送役務の利用に関する身体障害者の利便の増進を図り、もって情報化の均衡ある発展に資することを目的とする。

(定義)

第二条 この法律において「通信・放送役務」とは、電気通信役務（電気通信事業法（昭和五十九年法律第八十六号）第二条第三号に規定する電気通信役務をいう。）及び放送（放送法（昭和二十五年法律第百三十二号）第二条第一号に規定する放送をいう。）の役務をいう。

4 この法律において「通信・放送身体障害者利用円滑化事業」とは、次に掲げる業務を行う事業であって、身体上の障害のため通信・放送役務を利用するのに支障のある者が当該通信・放送役務を円滑に利用できるようにするためのもので、身体障害者の利便の増進に著しく寄与するものをいう。

一 通信・放送役務を提供し、又は開発する業務

(基本方針)

第三条 総務大臣は、通信・放送役務の利用に関する身体障害者の利便の増進を図るため、通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な方針（以下「基本方針」という。）を定めなければならない。

2 基本方針には、次に掲げる事項について定めるものとする。

- 一 通信・放送役務の利用に関する身体障害者の利便の増進に関する基本的な方向
- 二 通信・放送身体障害者利用円滑化事業の内容に関する事項
- 三 その他通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に際し配慮すべき重要事項

(機構による通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進)

第四条 独立行政法人情報通信研究機構（以下「機構」という。）は、この法律の目的を達成するため、次の業務を行う。

一 通信・放送身体障害者利用円滑化事業の実施に必要な資金に充てるための助成金を交付すること。

(資金の確保等)

第五条 政府は、通信・放送身体障害者利用円滑化事業の実施に必要な資金の確保又はその融通のあつせんに努めるものとする。

2 総務大臣は、前条に規定する機構の業務の円滑な運営が図られるように、情報の提供その他の必要な配慮を行うものとする。

⑤ 通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な方針

平成 5 年 10 月 1 日告示

最終改正：平成 17 年 3 月 18 日告示

身体障害者の利便の増進に資する通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する法律（平成 5 年法律第 54 号）の第 3 条第 1 項の規定に基づき、平成 5 年 10 月 1 日付けで通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な方針を次のように定めたので、同条第 4 項の規定に基づき公表する。

1. 通信・放送役務の利用に関する身体障害者の利便の増進に関する基本的な方向

施策の基本的な方向

多様な通信・放送役務が開発され、利用されているなかで、あらゆる通信・放送役務が身体障害者にとって利用可能となることが求められているが、とりわけ、テレビジョン放送において、視聴覚障害者への対応が喫緊の課題となっている。

このため、当面、通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関しては、テレビジョン放送における視聴覚障害者への対応に重点を置くこととし、解説番組及び字幕番組の放送時間数の拡大及び放送地域の拡大に努めることとする。

なお、その他の通信・放送身体障害者利用円滑化事業についても、財源の状況や身体障害者のニーズ等を勘案しつつ必要な措置を講じていくこととする。

2. 通信・放送身体障害者利用円滑化事業の内容に関する事項

通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に関する基本的な事項

本法において、その推進を図ることとしている通信・放送身体障害者利用円滑化事業は、身体障害者の通信・放送役務の利用に関する利便の増進に著しく寄与するものであることが必要である。具体的には、テレビジョン放送、電話等広く国民に普及している通信・放送役務であって、その利用について身体障害者のニーズが高いものである必要があり、さらに事業実施の効果も全国的に広く及ぶものであることが望ましい。

また、この通信・放送身体障害者利用円滑化事業は、身体上の障害のために利用に支障が生じている通信・放送役務について、身体障害者がこれを円滑に利用できるようにすることを目的とするものであり、具体的には、特定の通信・放送役務の利用について身体上の障害のために困難が生じている場合に、当該通信・放送役務を実質的に利用可能にするために、これを補完し、代替し、又はそのアクセスの改善を図るものである。

通信・放送役務を提供し、又は開発する業務（本法第 2 条第 4 項第 1 号の業務）

本業務は、解説番組及び字幕番組の放送その他の身体障害者のための通信・放送役務を提供し、又は、これまで、実施されていない身体障害者のための通信・放送役務を開発することにより、身体障害者の通信・放送役務の利用の円滑化を図るものである。

通信・放送役務を開発する業務は、必ずしも技術開発を伴う必要はなく、既存の技術を用いて身体障害者向けの通信・放送役務を開発するものも含まれるものである。

また、開発された通信・放送役務は、その後開発を行う者により実際に提供されることを前提とするものである。

3. その他通信・放送身体障害者利用円滑化事業の推進に際し配慮すべき重要事項

- 1 身体障害者のための通信・放送役務を提供する事業は、全国的にみて地域的な偏りのないよう実施されるものとする。
- 2 一事業者の役務提供対象地域が、地域限定的である通信・放送役務については、当該役務が提供される地域ができるだけ早期に全国的に拡大するよう図るものとする。
- 3 視覚障害、聴覚障害、肢体不自由等の障害の種別に応じてバランス良く通信・放送役務の充実が図られることが望ましいこと。

⑥ 電気通信事業法

昭和 59 年 12 月 25 日成立

最終改正：平成 23 年 6 月 24 日

(基礎的電気通信役務の提供)

第七条 基礎的電気通信役務（国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう。以下同じ。）を提供する電気通信事業者は、その適切、公平かつ安定的な提供に努めなければならない。

電気通信事業法施行規則

(昭和六十年四月一日郵政省令第二十五号)

最終改正：平成二四年九月二五日総務省令第八五号

(基礎的電気通信役務の範囲)

第十四条 法第七条の総務省令で定める電気通信役務は、次に掲げる電気通信役務（卸電気通信役務を含む。）とする。

一 アナログ電話用設備（事業用電気通信設備規則（昭和六十年郵政省令第三十号）第三条第二項第四号に規定するものをいう。以下この条、第二十二條の二の二第一項第一号及び第二十七條の二第二号イにおいて同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに掲げるもの（手動により通信の交換を行うもの及び公衆電話機を用いて提供するものを除く。）

二 第一種公衆電話機（社会生活上の安全及び戸外での最低限の通信手段を確保する観点から市街地（最近の国勢調査の結果による人口集中地区をいう。）においてはおおむね五百メートル四方に一台、それ以外の地域（世帯又は事業所が存在する地域に限る。）においてはおおむね一キロメートル四方に一台の基準により設置される公衆電話機をいう。以下同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイからハまでに該当するもの（前号に掲げるもの及び手動により通信の交換を行うものを除く。）

三 第一号に掲げる電気通信役務を提供する電気通信事業者が、事業用電気通信設備規則第三条第二項第六号に規定するインターネットプロトコル電話用設備（電気通信番号規則（平成九年郵政省令第八十二号）第九条第一項第一号に規定する電気通信番号を用いて音声伝送役務の提供の用に供するものに限る。以下この号において同じ。）を設置して提供する音声伝送役務であつて、次のイ及びロに掲げるもの

テレビ電話を使った手話通話 サービスに対する指針について

～地域協会の合意を取りつつ手話通訳制度の発展につなげるために～

一般財団法人全日本ろうあ連盟
情報・コミュニケーション委員会

昨今の情報・通信技術の飛躍的発展は聴覚障害者の生活を変える新たな環境をもたらし、古い技術の淘汰にもつながるものとなっています。例えば、ワープロの普及はガリ版印刷の淘汰につながり、携帯電話の普及は赤電話や公衆電話の減少をもたらしました。

そして、テレビ電話は長い間、ろう者間のコミュニケーションツールとして利用されてきておりましたが、高い専用端末や専用回線等の初期費用・維持費用が壁になる、手話が途切れ途切れに表示される等、実用にならない状況が続いていました。しかし、情報・通信技術の発展で、より高速な通信回線が定額で利用出来る環境が整い、スマートフォンやタブレット端末で誰でもビデオチャットを楽しめる時代になりました。

それに伴い、テレビ電話を活用した新しい手話通訳サービスが急激に増えてきています。しかし、テレビ電話を使った手話サービスを単に経費節減の視点で捉えたり、市場原理のなすがままにしておくと、私たちが長年に渡って築き上げてきた手話通訳制度等へ影響が及び、聴覚障害者の生活を破壊する結果につながる危険性があります。

当連盟では、どのような形での利用が手話通訳制度を補完し、ろう者の生活の向上につながるか、様々なサービス提供形態を検討して、2011年12月、財団法人全日本ろうあ連盟（当時）発行の「聴覚障害者の情報アクセスに関するガイドライン」に一定の方針をまとめておりますので、それを踏まえて改めてここに周知します。

まず、テレビ電話を使ったコミュニケーションには大きく分けて3つのパターンがあります。これらのパターンを混同されている方も多いので、まずは3つのパターンがあり、対応指針もそれぞれ違うことをご理解下さい。

(パターン1) ろう者・手話者間のビデオチャット

健聴者が電話する場面と同様で、基本的に何ら問題はなく、積極的な利用拡大が望まれます。

(パターン2) 電話リレーサービス



電話しかない相手のとき、これまでは、手話通訳者に「電話通訳」を頼む、身の回りの家族・友人に「代理電話」をお願いする、電話リレーサービス業者を通して連絡するという手段がとられてきました。例えば、宅配便の不在票、生活全般（家電、相談など）の受付・窓口・予約、書類に電話だけしか連絡先が書いていないとき、出前などのケースがあります。

しかし、「電話通訳」は相手との対面通訳ではないために対象とならない地域も多く、手話通訳派遣制度のグレーゾーンでもありました。電話通訳対応が出来る場合でも、ただでさえ足りない手話通訳者が「電話通訳」にとられ、生活に直結する手話通訳の派遣に影響が出る等の問題がありました。

家族・友人に「代理電話」を頼む場合は、プライバシーを守りたいような内容のときに困る、手話の出来ない家族や友人に頼んだときは十分なやりとりが出来ない等の問題があります。

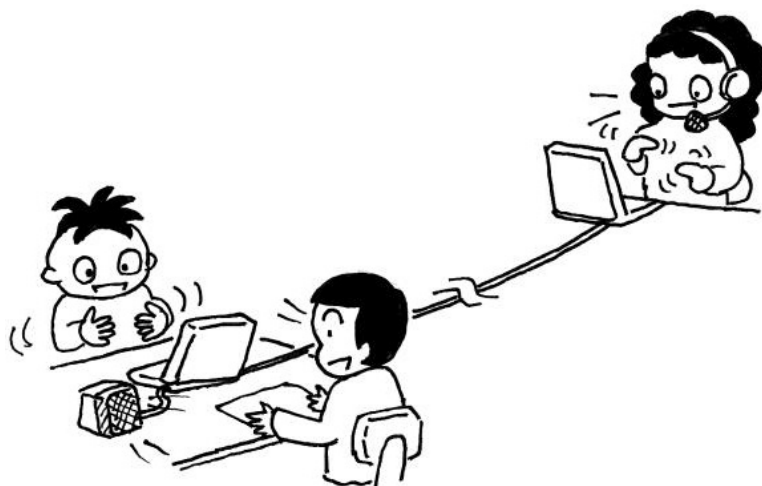
一方、現在の日本における電話リレーサービスは公的サービスがなく民間業者に頼まざるを得ないため有料になるなどの問題があります。

通信は生活基盤の基本的インフラの一つであり、欧米では、聞こえる人が電話するのと同じ程度の通信料負担で、聞こえない人も手話や文章などの非音声手段による通信が出来るように法整備がなされ、24時間365日当たり前に、手話で聞こえる人と話すことが出来ます。

日本では情報アクセシビリティという概念がまだ薄く、命に関わる緊急通報でさえ、非音声手段については地域毎に独自でシステム化されているために全国どこでも、いつでも、すぐに通報出来る環境がありません。

まずは、電話リレーサービスを国の公的制度として導入して頂き、24時間365日、コールセンターに手話や文字等で連絡すれば、電話しか持っていない健聴者とすぐにやりとり出来る環境を構築する必要があります。そうすることで、「代理電話」を認めないとするクレジットなどのセキュリティが厳しい業者への対応を迫る突破口にもつながると考えられます（ペットお断りのお店でも補助犬は入れるように）。

(パターン3) 遠隔手話通訳サービス



お店や病院、行政機関の窓口などでやりとりを手話でやりたい場合、手話通訳者を同行するのが一般的でした。全国的な手話講座の開催などもあって、最近では、手話ができる店員・職員を雇用あるいは養成して手話対応が出来るところも増えています。ユニバーサルデザインの大切さが理解され、いろいろな人がいつでもどこでも普通に生活出来る社会になりつつあることは嬉しいことです。

手話ができる店員・職員がいないけれど手話での対応が必要と考えるお店や病院、行政機関等の受付・窓口・店頭でテレビ電話を介して、必要なときに手話通訳を呼び出して対応する「遠隔手話通訳サービス」も登場しました。相手の言語に併せて手話だけではなく、英語、フランス語等多数の外国語の通訳も出来るというサービスもあります。

ここで慎重に検討する必要があるのが、公的機関等における「遠隔手話通訳サービス」(コミュニケーションのサポート)です。

聴覚に障害を有するため社会生活上、必要不可欠な情報を十分に獲得することができず、自己選択、自己決定のための補足説明、相談、生活支援などの様々な支援を必要とするろう者も少なくありません。ろう者の抱える課題を視野に入れ「翻訳技術の提供」に加えて、「手話通訳を必要とする場面に入る前」「手話通訳を必要とする場面」「手話通訳が終わった後」でも生じた課題に対応した様々な支援を展開することがあります。

このように個々のろう者に合った情報・コミュニケーション保障を的確に行うことによってはじめから「聴覚障害者の生活と権利を守る言語権の保障」がなされることとなります。

ところが遠隔手話通訳サービス(コミュニケーションのサポートだけ)では、「翻訳技術の提供」以外の支援が欠落し、行政サービスを受けるにあたっての自己選択と決定のために必要な情報保障を受けることができず、そのろう者の利益を侵害する可能性があります。

残念なことに、聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳・ろうあ者相談員）を設置せずに、先行して「遠隔手話通訳サービス」を導入した例が有ります。その地域の行政は、「来所の目的の把握」「コミュニケーションの選択肢を広げる」「円滑なコミュニケーションの確保を図るための補助的なツール」として、用途範囲を受付・案内等に限定しているので問題ないと説明しています。

しかし、役所へ来所するろう者のニーズによっては、さまざまな情報提供が必要になる場面や、手話通訳派遣・ろうあ者相談員へつなげる必要性が生じる可能性がある等、生活全般にわたっての生活支援が必要になる場面が生じた時にどう対応するのかという視点が欠落しています。それを導入することで、ろう者の個別のニーズに対応した通訳が困難になり、さまざまな情報提供、相談、生活支援につながる機会を失わせる可能性があります。

行政から「遠隔手話通訳サービス」について相談があった場合、「使用用途を限定しているから」と安易に受け入れるのではなく、公的な機関に設置される手話通訳者の機能を十分に説明したうえで、「遠隔手話通訳サービス」の公的機関への導入は、ろう者の権利を侵害する可能性があることを十分に説明し、対応してください。

「民間活力の導入」「競争入札」などの市場原理の導入の動きが今後、強まることが予想されますが、その流れの中で、手話通訳者の設置そのものではなく、テレビ電話等を活用した「遠隔手話通訳サービス」による対応に置きかえられることが広がっていく可能性があるのではないかと、私たちは危惧しています。しかし、見た目は同じ手話通訳に見えても「遠隔手話通訳サービス」は、手話を使ってコミュニケーションを取る場合の利便性向上、サービスのひとつであって、言語権の保障にはつながらず、行政による手話通訳派遣制度・設置通訳制度の肩代わりになるものではありません。

手話通訳は、単に翻訳技術を提供するだけではありません。ろう者の特性を熟知した手話通訳者によって、それぞれのろう者の特性・ニーズに合った、さまざまな対人援助が展開されています。それを必要とするろう者は決して少なくないにも関わらず、遠隔手話通訳では、「翻訳技術の提供」以外の支援が欠落し、行政サービスを受けるにあたっての必要な情報保障を受けることができなくなり、そのろう者の利益を侵害する可能性があります。ですから、ろう者の生活と権利に直結する公的機関では、遠隔手話通訳はなじまないし、むしろ、ケースワーク等の社会福祉援助技術を活用できる聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳者、ろうあ者相談員）を配置し、それによる総合的な支援体制を構築するのが本来の姿であると、私たちは考えています。

2006年施行の障害者自立支援法において、コミュニケーション支援事業は、すべての市町村が実施すべき必須事業となりました。その事業内容として「地域生活支援事業実施要綱」に「手話通訳者を設置する事業」として盛り込まれました。

さらに2013年4月に施行された障害者総合支援法においては、コミュニケーション支援事業は「意思疎通支援事業」となり、引き続き「市町村への手話通訳者の設置」が必須事業となりました。それを受けて、皆様におかれましても聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳・ろうあ者相談員）設置に向けて推進されておられると思います。

まず、毎日いつでも役所に行けば手話通訳・ろうあ相談員設置によるサービスを受けられるよ

うに交渉して下さい。また、行政として設置が終わっている地域でも、ろう者のニーズに応じて支所・出張所等の面的展開を広げていく必要があります。

しかしながら、行政において、遠隔地等に通訳者を配置できない等の諸事情から、やむを得ず「遠隔手話通訳サービス」を導入せざるを得ない場合は、「人材的条件等がクリア出来れば手話通訳・ろうあ相談員の設置に切り替える」ことを前提とした暫定的な対応として、以下の要件をクリアする必要がありますでしょう。

- (1) 対象者の力や相談内容を考慮して、遠隔手話通訳（コミュニケーションのサポート）だけで大丈夫なのか、派遣制度を活用して頂いた方が良いのか、ろうあ者相談員へつなげた方が良いのか等の判断・支援を行う等、言語権保障が可能な形態をとる必要があることから、遠隔手話通訳サービスの担い手は、原則としてその地域の手話通訳者派遣事業所（聴覚障害者情報提供施設や手話通訳派遣センターなど）が対応するものとし、それに併せて対応時間がとれそうにない場合は、手話通訳者派遣事業所の人件費増額（職員増員）も考慮して頂くこと。

ろう者の言語権を保障出来るためには、一定の通訳水準等の担保として、手話通訳者集団への加入、倫理綱領の遵守、通訳者に必要な研修などに加え、聴覚障害者集団との連携が必要なのは論じるまでもありません。

- (2) 導入にあたっては、地域協会および地域住民である聴覚障害者と十分に協議して、合意に至るプロセスが必要であること。実際に、地域協会および地域の聴覚障害者に話し合いも相談もなく行政主導で進められ、いきなり遠隔手話通訳サービスがスタートし、地域の聴覚障害者は寝耳に水状態で、結果として住民無視となった事例があります。

単純に、遠隔手話通訳サービス導入をもって「ろう者の通訳者設置要求実現、もしくは同等の代理的手段を講じた・応えた」とすることは誤りであり、地域協会および地域住民である聴覚障害者と十分な協議を重ねて行き、合意をとることが大切です。

行政に対し、住民要望に応える基本的姿勢は「私たち抜きに私たちのことを決めないで」と当事者が関わることの重要性を認識して頂くようにして下さい。

以上、行政サービスの分野で遠隔手話通訳サービスなどの導入の話が出たときは、上記(1)(2)を踏まえ、「公的な事業は公的な責任で実施する」ことの大原則に沿って対応していくようお願いいたします。また、よくわからないときは上部組織と相談しながら進めて頂くようお願いいたします。

行政以外の場面（駅や民間のお店の受付等）での遠隔手話通訳については利便性向上、豊かな生活につながるものであり、より広く普及して頂きたいと考えますが、適用範囲は「受付・窓口・店頭」程度であって、医者との会話や銀行の融資などの契約行為など、重要な内容、人権に関わる内容については、遠隔手話通訳サービスでは限界があります。結論として、遠隔手話通訳サービスは手話通訳制度に代わる仕組みにはならず、行政以外の場面においても「端末を設置すれば、全てのろう者への対応が出来る」という解釈は誤りです。

この点について、導入事業者など関係者に広く理解して頂く必要があり、連盟でも情報アクセシビリティ・フォーラムなどの機会を通して、より良いICT活用のあり方について周知して行きたいと考えます。加盟団体におかれましても、遠隔手話通話サービスの導入で全てが解決出来るものではないことを踏まえて対応していくようにお願いします。

2013年8月13日

第3次障害者基本計画の評価

障害者基本計画の構成は、Ⅰ 障害者基本計画（第3次）について、Ⅱ 基本的な考え方、Ⅲ 分野別施策の基本的方向、Ⅳ 推進体制となっており、別表として障害者基本計画関連成果目標が付けられている。「基本的な考え方」には、障害者基本法の規定を受けた基本理念、基本原則に加えて「各分野に共通する横断的視点」が述べられている。第2次障害者基本計画の横断的視点を踏襲しながらも、「当事者本位」、「障害特性等に配慮した支援」、「アクセシビリティ」、「当事者の意見の尊重」などのフレーズが使用され、障害者制度改革の流れを反映した書きぶりとなっている。

分野別施策は、障害者基本法が15の個別分野を挙げたのに対して、基本計画では分野が10に絞られている。また、「差別的解消及び権利擁護の推進」は分野横断的な取り上げ方ではなく、10の個別分野のひとつとなっている。そして、各分野は個別課題に細分されて施策の記述が続き、施策の数値目標が別表にまとめられている。

障害者基本計画の最後は「推進体制」

となっており、周知活動・意識向上などを加え、「進捗状況の管理及び評価」、「法制的整備」、「調査研究及び情報提供」の記述があつて、PDACのサイクルを回し、計画をダイナミックな、スパイラルなものにしようとする締めくくりとなっている。

評価に代えて

障害者基本計画策定に当たって、政策委員会の議論は障害問題全般のバランスをとることが重要と考えていた。計画は、最終的には限られた社会資源をどのように配分するかに係る。それで、基本計画に関する議論では、大げさにいえば時間的・空間的な俯瞰も必要と考えていた。個別施策の成果目標の設定については、障害分野に充てられるべき原資の理想的な配分目標、実現可能な目標、ストレッチした目標についてのせめぎ合いがあるはずで、政策委員会が意見として出した施策提案についての、行政側の数値を挙げた回答がほしかったが、レシピに類する資料の提出はなく、ほとんど完成形のメニューが提出された。メニューに載せ

る料理名は変えることができたとしても、材料・作り方を変えることなしには料理の味も見栄えも変わらない。

中途失聴・難聴者の抱える個別課題をどの程度基本計画に書き込むことができるか、何点かの課題を政策委員会に出した。書き込まれた課題もあるが、再三主張した「電話リレーサービスの事業化検討」と「文字表示における音声認識技術の開発推進」は注記に記述が残っただけで、本文に課題の解決の施策が書かれることはなかった。「文字表示における音声認識技術」などは、障害種別を超えた、共生社会の基盤技術と考えて主張を繰り返したが、議論が深まらず残念な思いをしている。

今後、基本計画の実施状況は政策委員会が監視していくことになり、必要があれば政府に勧告することも可能となっている。ともかくも出来あがった基本計画があり、それを使って、政策委員会が主導権をとって基本計画の実施状況を監視し、課題に対する取り組みを省庁に促していくこと。それができれば、策定時の不全感は少しでも癒せるのではないかと今は考えている。

第3次障害者基本計画の評価

全日本難聴者・中途失聴者団体連合会

はじめに

新たな障害者基本計画は、改正された障害者基本法の規定により障害者政策委員会（以下、政策委員会）の意見を聴いて策定されることとなっており、事実6回の政策委員会と6回の小委員会が障害者基本計画の議論に費やされた。もう少し具体的にいえば、小委員会の議論を踏まえて昨年12月17日、政策委員会は「新「障害者基本計画」に関する障害者政策委員会の意見」を取りまとめた。これを受けて、今年7月22日の政策委員会に政府原案が提出され、続く8月9日の政策委員会では基本計画案が承認されたという流れである。

障害者政策委員会と障害者基本計画

過去の議論であるが、障がい者制度改革推進会議で障害者基本法の改正を

話しあったおり、政策委員会の役割は障害者基本計画に関連する事項にとどまるのかという議論があった。議論の背景としては、障害に係る問題・障害者の抱える課題解決における障害者基本計画の役割についての認識のずれ、不全感があったし、政策委員会の役割が障害者基本計画に関する事項に限定されてよいのかという構成員の思いもあった。その時の議論は、結果的に障害者基本法第32条第2項の規定となり、政策委員会は「①障害者基本計画に関し、第11条第4項に規定する事項を処理すること。②前号に規定する事項に関し、調査審議し、必要があると認めるときは、内閣総理大臣又は関係各大臣に対し、意見を述べること。③

大臣に勧告すること。」となった。

障害者基本計画は行政府の施策に関する計画であり、閣議決定を経て実施に移る。政策委員会の役割は障害者基本法第32条の範囲であり、その役割を十全に果たせば、「障害に係る問題・障害者の抱える課題解決」に大きく寄与できるはずであり、政策委員会の役割はそこにとどまる、という考えもあり得る。

策定された障害者基本計画の構成

策定された障害者基本計画は対象期間を「概ね5年間、平成25（2013）年から29（2017）年」としている。従来の計画が期間を10年とし、計画目標を中間時に見直してきたことに比べれば、計画期間をショートレンジにし、施策評価に重点を置いたのは評価されてよい。

提言 聴覚障害者が電話を使える社会の実現を!

2014年10月発行

発行者 日本財団

(担当：ソーシャルイノベーション本部)

住 所：〒107-0052 東京都港区赤坂1-2-2

電話番号：03-6229-5111

FAX 番号：03-6229-5110

メールアドレス：trs@ps.nippon-foundation.or.jp

ホームページ：<http://www.nippon-foundation.or.jp/>

～電話リレーサービス利用者からの意見・感想～

私は学生ですが、今後も電話予約やバイト探しは親が居ないと何も出来ないのかという心配がありました。今回「電話リレーサービス」を初めて利用して、宿泊地予約やバイト探しを自分でできてすごく嬉しかったです。利用して初めて私は「自立できるんだ、もう心配しなくて良い」と思いました。(九州・沖縄 女性 10代)

今まで病院などに確認し忘れたことがあった時は、わざわざもう一度病院まで足を運んだり、気を使いながら手話のできる友人に電話をかけてもらっていた。電話リレーサービスを使うようになってからは、自宅で解決できることが増えて自立したと感じられ、大変うれしく思っている。また、電話リレーサービスを使うことによって「電話」のためあきらめていたことがたくさんあったことに気付いた。(関東 女性 30代)

私は団体活動などしていくうえで、電話で手配しなければならぬこともあったので、その際に電話リレーサービスが利用できたことを大変うれしく思います。聴者は電話というコミュニケーション手段があるからすぐ段取りが早くできるということもわかりました(笑)。もっとこのようなサービスが拡充していけば、ろう者でも聴者のフィールド上で活動ができていくのだらうと思います。(関東 男性 20代)

今までは他人にお願いしてたが、プライベートな内容もあるので気をつかっていた。電話リレーサービスなら、他人に知られたくない情報を漏らすことなく済むので非常に助かっています。(関東 男性 40代)

何か連絡したい事があると、以前はメールアドレスを真っ先に探していたが、今は電話番号を探して電話リレーサービスを躊躇なく利用できるようになった。誰かに頼まないで利用しているという点で、先方と対等にコミュニケーションがとれている気がする。(関東 女性 20代)

利用して良かったことは、電車で忘れ物した時にすぐに電話リレーサービスを使って連絡し、忘れ物を早めに取りに行けたことです。また、仕事を探す時にも活用し、今までよりも早く面接を受けることが可能になってきました。(関東 男性 20代)
