

電話リレーサービスの実現に向けた必須 7 原則

一般財団法人全日本ろうあ連盟

- 原則 1. 24時間365日、聞こえない人からも聞こえる人からも
双方向で利用できること
- 原則 2. 緊急通報を含め、全ての電話番号につながること
- 原則 3. 聞こえない人は手話言語通訳、日本語文字通訳を必要に
応じて選択し、利用できること
- 原則 4. オペレーターはメッセージをリアルタイムかつ正確に
伝達できること
- 原則 5. 利用料金は音声通話と同じ負担となること
- 原則 6. 利用対象や内容、通話量、時間帯等の制限を設けない
こと
- 原則 7. 東京オリンピック・パラリンピックが開催される2020年
にはスタート出来るように、速やかに体制を整えること

原則1：公的インフラとしての整備と24時間対応

＜聞こえる人からの通話は共用社会につながる＞

- ・電話リレーサービスは聞こえない人専用のサービスではない。聞こえる人からも聞こえない人に電話出来るような対応が必要である

＜本人認証にも対応できる電話リレーサービスを＞

- ・公的インフラであるからには、「オペレーターは回線交換の一部」とみなし、電話による本人認証も可能になるような施策が必要である

＜電話リレーサービスは24時間365日対応が必須＞

- ・夜間運用を実施
⇒夜間当番を事業者持ち回りとする、緊急通報窓口を警察庁、消防庁に設置する等の方策が必要である

原則 2 : 緊急通報できる、全ての電話番号につながる

<命を守る緊急通報を！>

- ・ 普通の指令台は手話言語による通報に対応していない。
指令台に電話リレーで手話言語による通報が出来るようになり、
出動要請等が円滑に出来ること
- ・ Net119アプリからもリレーサービスに連結することが必要
どちらもWebRTCを利用しているので、親和性があり、実現可能
である

<全ての電話番号につながる！>

- ・ 現在の日本財団サービスでは、IP電話システム上の制約により、
1XY、0AB0、0A0等の特番（例えば110, 119等）の一部にかける
ことが出来ない
→特番も含めて全電話番号につながるようにすること

原則 3 : 手話言語での通話と日本語文字での通話の 同時サービスインが必要

- ・ 聞こえない人のコミュニケーション形態、コミュニケーション手段は一人ひとり異なる
- ・ 手話言語を使う人でも、場面によっては日本語文字での通話を選択する場合がある

⇒ 手話言語・文字両方のサービスを選択する機能も
必要

原則4：①メッセージをリアルタイムかつ正確に 伝達できること

- AI等の導入による手話言語の自動翻訳は、言語体系そのものが異なり、また言語そのものの変化が激しいため、中長期的に見ても実現は困難である。
- 文字通訳についても、現在の音声認識技術では誤変換が生じ、正確な意思疎通が出来ない等の課題があり、現時点でのAI導入は時期尚早。
- AIや自動化技術は「人」を置き換える、「人」を外すために使うのではなく、「人」を活かすために使うべき。

＜放送の生字幕の事例＞

人がリスピークすることで、音声認識の精度を上げ、更に人が修正することで、「人」の良い点、「機械」の良い点を組み合わせることで最良の結果を生み出している。

オペレータの人材活用が最短・最適の手立てである。

原則4：②オペレーターに必要な要件

日本財団の
事業者
ガイドライン

登録する通訳オペレーター

- ・ 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
- ・ 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

- ・ 上記の基準は、手話通訳技術、文字通訳技術の水準を担保するための基本的要件として有効であると考えられる。
- ・ 電話リレーサービスに携わるオペレーターに対して、専門的な技術・知識の研修を行う必要がある。

原則 4 : ③「オペレーター」を核にした社会資源の整備を

- これまで、「手話通訳士」「手話通訳者」「要約筆記者」はボランティア、福祉サービス業務の範疇での待遇が多い。
- 魅力のある新しい職種として「オペレーター」を確立し、「人」を活かすことを考えていくべき。
- オペレーターを活かす環境を整えることで、聞こえない人の社会参加とともに新たな活力を生み出し、経済効果をもたらす。

原則 5 : 利用料金は音声通話と同じ負担となること

- 電話料金は、「通信サービス利用に応じて利用者が支払う対価」である
- 電話リレーサービスも通信サービスであり、電気通信事業法第6条、第7条の「利用の公平」の指針に沿って、音声通話と同程度の負担とする（使用量に応じて料金も増えていく）
- 福祉面の支援が必要な聞こえない人には厚生労働省の福祉サービスとして、高齢者福祉電話料金助成（福祉電話）などを利用する

原則 6 : 利用対象や内容、通話量、時間帯等の 制限は設けない

- ・ 通信サービスは公平および公正に運用する必要がある
- ・ 利用対象者の限定や内容、通話量、時間帯の制限を設けることは適当でない

⇒いつでも、どこでも、だれとでも、どんな内容でも自由に通話することが必要

原則7：早急なサービスの開始を！

- ・ 日本財団の現行サービス内容に付加したものを「第1段階」として、2020年を目標に速やかにサービスを開始すべきである
- ・ 電気通信事業法の「適格電気通信事業者」の約款改正、移動体通信事業者の追加や、電波法の電波利用料の活用、電話リレーサービスを実施運用する新機構（構成は総務省、通信事業者、リレー事業者、当事者団体など）の立ち上げ等の様々な方策を検討の上、最適な体制を構築し、早急にサービスを開始すべきである
- ・ 国際パラリンピック委員会（IPC）が定めたガイドラインでは電話リレーサービスが明記されている

手話言語で話せる
文字で話せる
聞こえない人に連絡出来る

電話バリアフリー化を！

一般財団法人全日本ろうあ連盟
日本財団

参考

～聞こえない人と聞こえる人を繋ぐ電話リレーサービス制度～

「電話」は、人々の「命」や「生活」を守り、
社会の「安心」や「安全」を支える
大切な役割を担っている

しかし、今の「電話」は聞こえない人や
聞こえない人と一緒にいる聞こえる人の
「命」「生活」を守ることができない

- 障害者権利条約
- 障害者基本法
- 障害者差別解消法

「電話リレーサービス」の公共インフラとしての整備が必須

従来の福祉サービスではなく、通信サービスで対応する
→聞こえない人だけでなく聞こえる人にも寄与→共生社会の実現

日本財団のモデルプロジェクト

- ・日本財団でモデルサービス運用中（3社12施設）
- ・利用登録者数 約8,600人、利用回数 月間約26,000回、リレー通訳時間数 月間約1,400時間。
- ・聞こえない人と通訳オペレーターとのやりとりにICTを取り入れる
- ・通訳オペレーターと聞こえる人は電話回線をつなぎ、音声で伝える。



【制度化された場合の試算】（日本財団調べ）

- ・利用者5万7千人
- ・手話リレー：年間57万時間、文字リレー：年間97万時間、計年間約150万時間
- ・人件費 38億円（実稼働75%、1,900円/時）
- ・管理費 4.2億円
- 計 年間約42億円
- ・変動要因
手話リレー・文字リレー比率
利用時間数、オペレーター人件費以外の費用 など

【今後議論が必要な主な課題】

- ・オペレーターの養成、確保（試算600人）
養成する仕組みを構築すれば確保出来る。
- ・共生社会の実現のためには双方向通信が必要
聞こえる人からもリレーサービスの利用が必要。
- ・AIの活用で手話のやりとりは不可能
AIの発展があたかも魔法のように全て解決してくれるという事実認識がある。
- ・安定的なサービス提供に必要な資金を得る仕組み
一案として下記の案1又は案2のような手立てを講じる。

