

デジタル活用共生社会実現会議 ICTアクセシビリティ確保部会

電話リレーサービスに係るワーキンググループ（第2回）

- 1 日時 平成31年2月21日（木）13:00～15:00
- 2 場所 総務省 第1特別会議室（合同庁舎2号館8階）
- 3 出席者（敬称略）

○構成員

酒井善則（主査）（東京工業大学名誉教授・津田塾大学客員教授）、加納貞彦（主査代理）（早稲田大学名誉教授）、有木節二（（一社）電気通信事業者協会専務理事）、石井夏生利（筑波大学図書館情報メディア系准教授）、石井靖乃（（公財）日本財団公益事業部部長）、石原茂樹（（社福）聴力障害者情報文化センター公益支援部門部長）、井上正之（筑波技術大学産業技術学部産業情報学科准教授）、今井正道（（一社）情報通信ネットワーク産業協会常務理事）、小椋武夫（（一財）全日本ろうあ連盟理事）、近藤幸一（（社福）全国手話研修センター）、関口博正（神奈川大学経営学部教授）、西角直樹（株式会社三菱総合研究所主席研究員）、藤沢烈（（一社）RCF）

○オブザーバー

大木洵人（（株）シュアール）、岸田隆司（KDDI（株））、黒田勝己（日本電信電話（株））、小竹安治（（特非）全国聴覚障害者情報提供施設協議会）齊藤剛（ソフトバンク（株））、三浦宏之（（株）プラスヴォイス）

○総務省

谷脇康彦（総合通信基盤局長）、秋本芳徳（総合通信基盤局電気通信事業部長）、竹村晃一（総合通信基盤局総務課長）、山碓良志（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課長）、大村真一（総合通信基盤局電気通信事業部料金サービス課長）、大内康次（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課調査官）、佐伯宜昭（総合通信基盤局電気通信事業部事業政策課市場評価企画官）

○厚生労働省

田仲教泰（障害保険福祉部企画課自立支援復興室長）、村山太郎（厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課長補佐）

4 議事

（1）プレゼンテーション

## (2) 意見交換

【酒井主査】 主査の酒井です。定刻となりましたので、これより第2回電話リレーサービスに係るワーキンググループを開催いたします。本日は、お忙しいところ、お集まりいただき、ありがとうございます。

まず、議事に先立ちまして、事務局から資料の確認をお願いいたします。

【事務局】 事務局の総務省の長谷川です。

資料の確認をいたします。資料は合計9点あります。ダブルクリップをお外してください。資料番号のないものが3点、座席表、議事次第、三尾構成員の提出資料。資料番号のあるものが6点、資料2-1として、全日本ろうあ連盟様のプレゼン資料。資料2-2として、日本財団様によるプレゼン資料。資料2-3として、プラスヴォイス様のプレゼン資料。資料2-4として、シュアール様によるプレゼン資料。資料2-5として、全国聴覚障害者情報提供施設協議会様のプレゼン資料。資料2-6として、日本電信電話株式会社様によるプレゼン資料の合計9点です。不足等ございましたら、随時手を挙げてください。事務局からお渡しいたします。

会議冒頭、カメラ撮りの報道関係者様はご退出ください。カメラ撮りはこれまでとなります。よろしくをお願いいたします。

【酒井主査】 主査の酒井ですが、はじめに、前回欠席された構成員の皆様には一言ずつコメントをいただければと思います。コメントをいただくに当たっては、自己紹介もあわせて行っていただければと思います。私からお声掛けしますので、どうぞよろしくお願いいたします。

まず、石井構成員、よろしくお願ひします。

【石井（夏）構成員】 筑波大学図書館情報メディア系の石井と申します。どうぞよろしくお願ひいたします。

このたびは電話リレーサービスに係るワーキンググループへの参加の機会を賜りましたことに感謝申し上げます。私の専門領域は、プライバシーや個人情報保護をはじめとする情報法です。今回のワーキンググループに関連するものとしましては、消防庁の119番通報の多様化に関する検討会に参加しておりまして、加納先生と一緒に聴覚言語障害者向けの緊急通報システムの導入に向けた検討を行ってまいりました。

このワーキンググループに関しましては、第1回目の会合に欠席いたしましたので、1

回目の資料を拝見して思うところをお伝えできればと考えております。第一は、電話リレーサービスが聴覚障害者用の双方向サービスを実現するというもので、より利便性の高い通信環境を実現できるということであれば、総論的には望ましいことであると考えております。

他方、電話リレーサービスの実際のニーズを十分に踏まえた上でのバランスのある仕組みを検討すべきということもあわせて重要であります。例えば、音声認識や手話といったものなど、自動化できるプロセスがあればできるだけ自動化を図っていく。そうしたことによるコストの削減、また、既に今実装済み、あるいは実装可能なサービスと比較した場合の付加価値の評価など、現実に実現可能な範囲を客観的に見極めた上でのサービスを実現していくべきという観点が重要であると考えております。

第2に、このワーキンググループは総務省において通信事業に係る政策的課題を中心に検討するという位置付けであると理解しております。聴覚障害者の方にとって、いかなる通信環境が最適であるかということに、まずはしっかりと制度及び費用の面から段階的に具体化していくことが適切であると考えております。この制度の重要性、この仕組みの重要性は認識しているつもりでおりますので、そうであるからこそ、地に足をつけた議論を行い、可能なところから地道に実現していくという視点も重要であると考えております。

いずれにしても、第1回目の事務局資料にありますような基本的な考え方の案には賛成したいと考えております。

以上で、私のごあいさつとさせていただきます。ありがとうございました。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、関口構成員、よろしく願いいたします。

**【関口構成員】** 神奈川県大学の関口でございます。今回は出張と重なってしまってお休みをいただきました。

この電話リレーサービスに係るワーキンググループの検討課題というのは、どういう形で障害をお持ちの方たちの生活環境、生活の質を高めていくかということにあったものですが、私自身は電気通信の競争政策の立案ですとか、運用をお手伝いさせていただいたことが長く続いておまして、そういう中では、こういった障害者に対するサービスを制度として立ち上げるということは今までになかったことであります。その意味で言うと、既存の電気通信サービスの体系の中で、この新たな電話リレーサービスを制度化する、あるいは制度として検討するときの課題を少し明らかにしていく必要があるだろうと思ってい

ます。既存の制度は基本的には健常者を前提としたものでありますので、このような制度にこういったサービスがどのように親和していくのかということについて、制度として成り立つような工夫を新たに検討しなければいけないと思いますので、できる限り私もそういった方向で協力をさせていただきたいと思っております。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

なお、前回、今回の両方を欠席されている三尾先生からのコメントも、お手元の資料にございますので、これは後でござらんください。

本日は各団体からプレゼンテーションをお願いしております。質疑につきましては、すべてのプレゼンテーションが終わってからまとめて行います。本日、非常に議事が多いので、1団体当たり発表時間は15分程度とさせていただきます。発表時間を超えないようにご協力をお願いいたします。

それでは、一般財団法人全日本ろうあ連盟より、資料2-1につきましてご説明いただきます。よろしく願いいたします。

**【小椋構成員】** 全日本ろうあ連盟、小椋と申します。発言の機会をいただいたことを感謝いたします。

こちらにありますように、聞こえない立場からふさわしい電話リレーサービスを構築していくという観点でお話しします。今、大体、全国で36万人の聴覚障害者がいると言われていますが、日常生活では電話ができません。仕事または何かの依頼、急病などのときも緊急に連絡ができない、相談もできないという問題を抱えております。そのために、自分の仕事や自立した生活を守るためには、ここにスライドに出されているように、7通りの考えで実行していただきたいと思いますと思っております。

今年の1月、NHKのテレビ放送がありましたように、聞こえない人が銀行のカードを紛失した場合、本人確認に代わり電話をお願いすることができないのです。また、バスやタクシーの中でも忘れ物などをしたとき、そして、高熱で子供からは連絡できないなど、日常生活のさまざまな困難に直面しております。

日本では24時間365日対応できるシステムがありません。いつでもすぐに連絡ができる環境の整備をする。聞こえる人が電話を受けるなど、共生に向けた社会ができるようにしていきたいと思っております。

一般の電話の場合、例えば、110番、119番の緊急通報、また、外部への連絡がで

きるように、現在ある公衆電話のように電話リレーサービスの機能を電話網に組み入れてほしいと思っております。また、118、海上保安など、また、0120のフリーダイヤルなど特定の番号であっても、すべての通信業者、すべての電話番号につなげるようにしてほしいと思っております。

ろうあ者は手話を母語として使用しております。手話によるコミュニケーション手段をとらない人は、音声や文字に換えて伝える方法もあるかと思えます。聴覚障害者といってもコミュニケーション方法はさまざまですから、手話言語、または音声言語、文字を自分で選べる環境、配慮が必要かと思えます。

AI技術が急速に進歩しています。その背景として、音声認識、手話認識の技術が電話リレーサービスの中に組み込まれて、全自動化できないかという話も聞いております。しかし、手話の場合は、手話言語を読み取って音声言語に換え、ろうあ者を一人一人に合った対応ができるのは、手話通訳の制度で、養成、派遣している手話通訳以外ありません。人が使う手話が絶対に必要ということです。

音声認識についても同じです。誤変換が多く、正しく認識することは現状では難しいと思っております。手話の認識または音声の認識というのは、AI技術ではなく、手話通訳もしくは文字オペレーターの対応、要するに、人によるサービスが必要です。現在、オペレーターを育てる養成カリキュラムや認定の基準が、まだまだ整理されておられません。現在、オペレーターは手話通訳士もしくは手話通訳者がやっておりますが、電話リレーサービスでの通訳方法または扱い方は、今の手話通訳と異なっております。オペレーターに対応する養成カリキュラムの整備が必要で、また、現在、職務遂行中のオペレーターの現場や課題、起っている事例などを検討する現任研修も必要です。

手話通訳者、手話通訳士もしくは要約筆記の仕事は、社会的責任が大きく、役割も非常に大きいと思っております。しかし、国または地方、行政から、手話通訳事業に充てられる予算は非常に少額なのです。また、手話通訳の事業を行う社会的認知がまだまだ低いというのが現状で、今後、オペレーターとして公共施設などに、手話通訳者、手話通訳士を設置することは、職業的な地位の向上が期待できるのではないのでしょうか。

聞こえる人が電話を利用するのと同じように、電話リレーサービスを申し込んだときの通話料金はもちろん、利用者負担となります。ただ、支援が必要な方の場合、福祉電話など利用料の助成から支援される制度が必要です。高齢者のための電話の貸与または料金の制度は、日本ではある程度は普及しています。利用者が利用する時間が、制限されてい

ます。時間もそうですし、リアルタイムでの双方向のコミュニケーションも含め、いつでもどこでもだれとでも自由に使える社会になってほしいと思っております。聞こえない人が電話を利用する制限、法律を変えてほしいと思います。また、使用料も見直し及び最適な運営ができるシステムを構築してほしいと思います。

今後、2020オリンピック・パラリンピックがありますが、聞こえる人たちと平等な電話サービスの制度が必要だと思っております。

これからの議論の参考にしていただけたら幸いです。【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、続いて、公益財団法人日本財団より、資料2-2につきましてご説明いただきます。よろしく願いいたします。

【石井(靖) 構成員】 ご紹介ありがとうございます。日本財団の石井靖乃と申します。早速始めさせていただきます。

私の発表ですけれども、今のスライドの3番にありますが、デモンストレーションというのがございます。これは構成員の皆様の中に、電話リレーサービスというものを実際にどのようなものか目になさったことのない方もいらっしゃるかもしれませんので、構成員の1人でいらっしゃいます筑波技術大学の井上先生にお手伝いをいただきまして、すごく短く簡単にデモンストレーションをさせていただく予定にいたしております。

では、1枚めくっていただきまして、まず、モデルプロジェクトの経緯と概要です。私どもがモデルプロジェクトを実際に始めたのは2013年の9月11日からです。これに至るきっかけとしては、2011年の東日本大震災の被災した聴覚障害者を支援することから始まりました。電話リレーサービスに限らず、遠隔通訳ですとか、さまざまな支援を遠隔で行うことを宮城、岩手、福島聴覚障害者の方を中心に提供してまいりまして、その結果、圧倒的に電話リレーサービスのニーズが高いことがわかりましたので、モデルプロジェクトを開始いたしました。

さらに、海外の聴覚障害者の支援事業も数多く担当しており、アメリカやヨーロッパで普通に電話リレーサービスが使われているところを見てまいっておりましたので、これは間違いなく日本にもニーズがあるはずだということで、日本の経済力と技術力からして、これはできないはずがないだろうということで、モデルプロジェクトを開始いたしました。現在も続いているわけですが、2017年度からは厚生労働省さんからも補助金が出ています。

現在のプロジェクトの概要ですが、利用登録者数は8,900人。

サービスの提供時間は、午前8時から午後9時で年中無休となっております。よく24時間365日できないことが電話リレーサービスの欠点みたいな趣旨の意見を伺うことがあるのですが、やろうと思えばできると思います。そのためには、きちんとした制度をつくって適切な待遇で通訳者を雇用することが前提になると思いますが、不可能なことではないと考えております。

今の利用実績、月間2万7,000回以上のサービスを提供しております。

通訳事業者さんを担っていただいておりますのは、10事業者です。厳密に申し上げますと、民間企業が3社と、情報提供施設12施設が7つのグループを構成していらっしゃいますので、10事業者ということになっております。

利用対象者は、障害者手帳を保有している方だけに限っておりまして、登録をしていただく際に、自己申告、「私は障害者手帳を持っています」というところにクリックしていただく形で行っておりまして、実際に書面で確認したりはしておりません。

1人の方の利用回数や利用時間に上限は設けておりません。

また、利用目的、通話の内容が何であれ、お使いいただけることにいたしております。ただし、緊急通報に関しましては、通訳する中身の重大性、モデルプロジェクトとしてやっているにはあまりにも重過ぎるので、私ども一民間団体としては、そこまでは担い切れないということで、表向きにはできませんということをお願いをいたしております。ただ、かかってきてしまった場合は対応しているケースがございまして、実際に海や山での遭難事故などにも対応して、通報して人命が救われたという事例もございます。

1枚めくっていただきまして、現在、モデルプロジェクトで提供しているサービスです。2通りございます。1つ目は、「手話リレーサービス」と呼んでいるもので、これは通訳オペレーターがテレビ電話を利用する利用者の手話を相手先に音声で伝え、相手先からの返答を手話でまた送り返すというものです。

もう一つが「文字（チャット）リレーサービス」です。これは、通訳オペレーターが手話を使うかわりに、利用者によりテキスト入力された内容を音声で読み上げて相手に伝え、相手からの返答は利用者にテキスト入力して伝えるというものです。

では、ここでデモンストレーションをごらんいただきたいと思います。

これが、利用する方のユーザーインターフェースです。仕組みについては、後ほど別の図を使ってご説明したいと思います。

最初に、かけたい先の電話番号を入力していただきます。

音声は会場に流れませんので、井上先生の出される手話は通訳の方に読み取っていただきたいと思います。また、画面上に出てくる通訳オペレーターの手話もどなたかに読み取っていただければと思います。

通信が途絶えてしまったようではありますが、一般的なインターネットのブラウザを利用して行っております。当然、早目に行って何度も確認されたと思うのですが……。

【オペレーター】 電話リレーサービスです。どうぞ。

【井上構成員】 歯医者に予約をしたいのですが、電話してもらえますか。

【オペレーター】 はい、わかりました。今からお電話いたしますね。

【石井（靖）構成員】 オペレーターの人は既に電話番号が入力されているので、利用者から電話番号を聞き直す必要はありません。

【オペレーター】 かけています。電話リレーサービスですが、聞こえない人の代わりにお電話をしております。よろしいでしょうか。お話ししてください、どうぞ。

【井上構成員】 いつもお世話になっております。井上と申します。突然で申しわけないのですが、緊急に歯科を受診したいのです。と言いますのが、歯の詰め物が取れてしまっていて、とても痛いのです。実は、明日からアメリカに仕事で行かなければいけないため、1週間留守にします。なので、できれば今日、治療していただきたいのです。

【相手先】 今日はもう予約がいっぱいなのです。けれども、何とか予約の方の間に来ていただければ……。ただ、来ても時間がかかってお待ちいただく場合もあるかと思えますけれども、どうでしょうか。

【井上構成員】 何時くらいに伺えばいいでしょうか。

【相手先】 早目に来られるようでしたら、ご都合は何時ごろでしょうか。

【井上構成員】 そうですね。今1時半なので、今から行って4時以降ですね。

【相手先】 わかりました。5時ごろに予約を入れるようにしますので、待ち時間が30分ぐらいになってしまうかもしれませんが、どうぞお越してください。

【井上構成員】 5時ですか。わかりました。では、お願いします。

【相手先】 わかりました。では、予約を入れておきますので、お気をつけてお越してください。

【井上構成員】 大変申しわけありません。よろしく願いいたします。

【オペレーター】 電話を切っても大丈夫ですか。

【井上構成員】 お忙しいところ申しわけありません。切ってください。ありがとうございます。

【オペレーター】 終了します。ありがとうございました。

【石井（靖）構成員】 出てくるまで時間がかかって申しわけございませんでしたが、こういう様子で行うものです。

次のスライドをお願いします。お手元の資料でもいいかと思いますので続けます。4番の専用プラットフォームイメージ図です。始めた当初はスカイプですとか、LINEでご利用いただいていたしまして、専用のシステムはございませんでした。ただ、1カ月に2万7,000回のコールを受けるということになってきますと、専用のシステムでやらないと通訳センターも回っていかないということもございまして、専用のプラットフォームを導入しております。これは日本で開発したものをレンタルするような形で使っております。

この図の左側に書かれているのが聴覚障害者の方々と、真ん中の四角で囲ってある部分が専用のシステムをイメージしております。右側に緑の健聴者、電話の相手先が書かれております。そして、下には通訳事業者さんが書かれておりますけれども、聴覚障害者の方々と、通訳事業者の方々はブラウザで専用のページにログインしていただいて使うような仕組みになっております。したがって、専用のソフトやアプリといったものをダウンロードする必要はございません。Web RTCという規格を使ってテレビ電話を利用しておりますので、現在、そのweb RTCに対応しているブラウザがグーグルクロームか、ファイヤーフォックスかsafariのいずれかになっております。利用できるデバイスは、聴覚障害の方はパソコンかタブレットか、携帯電話でご利用いただいております。事業者さんはパソコンで対応をお願いいたしております。

そして、このシステムから、聞こえない方からかけた場合の電話回線につながる出口のところはIP電話のAPIを使っております、電話網につながっているという仕組みになっております。そのほかに、問い合わせ窓口を設けておりまして、これはこの専用プラットフォームとは全然別のものですけれども、使い方がわからないとか、あるいは、その通訳の方の通訳のレベルがこれでいいのかとか、いろいろな問い合わせ、相談等がございますので、専用のサポートセンターを設けておりまして、こちらも朝の9時半から夜の6時まで運営いたしております。月に平均しますと700件の問い合わせが、聞こえない方、それから、電話を受けたほうの聞こえる方からも問い合わせを受けています。

次のページをお願いします。5番目に費用の負担図です。同じような図が書かれていま

すけれども、左からいきますと、聴覚障害当事者の方は、特別に費用を今は負担していただいております。インターネットにアクセスするための何らかの端末、それから、インターネットの接続料はご自身で負担をいただいております。電話リレーサービスの専用プラットフォームの賃借料が年間で2,400万円ぐらいかかっております。

次に、手話通訳や文字通訳などの通訳料が、合計で2億4,600万円です。このうち1億5,700万円を日本財団が負担しておりまして、8,900万円は厚生労働省さんから情報提供施設へ補助金が出ていまして、こちらは通訳者用のパソコンや、あとはインターネット接続料も含めての金額になっております。

それから、専用システム、プラットフォームから電話をする場合のIP電話の番号の料金とか、通話料が年間1,500万円。そのほか、問い合わせ窓口対応料が2,100万円。報告書の作成等、いろいろな諸経費が6,300万円で、日本財団は年間2億8,000万円の予算を組んで、この事業に当たっているということです。

次のスライドに参ります。利用実績の推移です。2013年に始めた当時は数百名の方の登録からでしたけれども、毎年増加をいたしております、現在では8,900人の方が登録して、年間で2018年度は4月から今年の1月までの実績だけなので2月、3月は入っておりませんが、27万回に近づこうといたしております。利用が増えておりますのに伴って、本来受けつけていない緊急通報の利用も相次いでいる状況になっております。

次のスライドに参ります。利用者の声です。昨年、アンケート調査結果をまとめました。この結果、さらに次のページをごらんいただければと思いますが、千数百人の方の声を集計した結果、サービスを利用している人のほうが、日常的な行動に前向きな考え方を有している。さらに、自分自身が自立していると感じ、周囲との関係性も前向きに捉えていることがわかりました。電話リレーサービスの利用は、聴覚障害者の日常生活の充実や、社会参加の促進に寄与していると結論づけることができると思います。

最後に、日本財団の考える電話リレーサービスの課題ということで、1つ目は、社会的認知が不足していることだと考えております。これは、電話リレーサービスが知られていないということがありますけれども、それ以上に、電話は公共インフラであるにもかかわらず、聴覚障害者など一部の国民が利用できていないという状況。そのこと自体が、広く日本国民の間で認知されていないことが大きな問題ではないかと考えております。

もう一つの課題ですが、そのような状況にあって現実的には電話リレーサービスが有効な解決策であると考えておりますけれども、それが安定的・継続的に運営されるための制

度が整備されていないということが課題だと考えております。

今日お見えになっていらっしゃるけれども、薬師寺みちよ先生が2018年の11月の参議院予算委員会のときに質問なさって、それに対して安倍総理大臣が「電話リレーサービスは重要な公共インフラである。総務省でしっかりと検討してもらおう」ということを答弁なさいまして、それを受けてこのワーキンググループが開かれているものと理解をいたしております。ですから、私どもとしましては、このワーキンググループにおいて電話リレーサービスが早期に実施されるよう、制度化の議論が進んでいくことを大いに期待しております。日本財団としましては、引き続きできる限りの協力はさせていただきたいと考えている所存です。どうもありがとうございました。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、次に、株式会社プラスヴォイスより、資料2-3についてご説明いただきます。よろしくお願いいたします。

**【プラスヴォイス 三浦様】** 皆さん、はじめまして。株式会社プラスヴォイスの三浦宏之と申します。よろしくお願いいたします。

はじめに、このような電話リレーサービスが議論していただく場にいられることを大変光栄に思っております。ありがとうございます。

ただいま、全日本ろうあ連盟さん、並びに日本財団さんからご説明がありました電話リレーサービスの現状については、全く同意でございます。現在、事業者という立場から、どのような形で我々が考え、進めているかということについてお話しするのが今回の役割と心得ておりますので、よろしくお願いいたします。

まず、最初のページをおめくりください。弊社が起業したのは1997年です。この年に携帯電話のショートメッセージサービスが、ドコモのショートメールからスタートしております。当時のショートメールにつきましては、音声ガイダンスを聞きながら操作する方法があり、聞こえない方がすぐに使えるというものではありませんでした。その後、各社、携帯キャリアからのショートメッセージサービスがスタートしたのですが、当時、DDIポケットのPHS、Pメールという機能が直送のメールでした。

次のページをめくってください。ほとんどのキャリアのメッセージサービスは、センター経由でした。センターにメールを送る。例えば、相手が地下鉄とかエリア外にいた場合には、センターが預かってくれて、地上に出てきて通知をして、通知を知ることによってセンターに取りに行くという方法でした。

ところが、PHSのPメールという機能がありまして、それが端末に直接メッセージを送るというものでした。つまり、相手がエリア外の場合には送信エラーになります。また、このPメールの機能の中に、Pメール継続通話という機能がありました。これは、名前のとおり、メールを送った後に通話をするという機能でした。つまり、これは相手が受信ボタンを押したときにメッセージが送れるということになりますので、今、送ったメール、今、伝えたいことが確実に伝わったことがわかる。これが聴覚障害者の方々にとっての電話であるという考えから事業がスタートしております。センターメールであれば、1997年以前は、障害者の方々ほとんどFAXで連絡を取り合っていた。外出すると連絡が取れない状況だったので、FAXを持ち歩くという便利さに変わってきたところでした。

ところが、当事者の方々には電話、リアルタイムのコミュニケーションという部分へなかなか気づきがありませんでした。FAXを持ち歩けるだけでも十分便利だということからスタートしております。

次のページをめくってください。弊社は2002年からNIC Tさんの助成金をいただきまして、この電話リレーサービスに関する研究開発と役務提供を長年行ってきております。これは聴覚障害者の方からの問い合わせを文字、手話で受け取って、聴者にリレーをするというサービスで、まさにこの電話リレーサービスの仕組みです。

次のページをお願いします。縦が1カ月のコール数を示しています。NIC Tの助成金をいただきながら事業を進めてきたのですけれども、赤い部分が手話です。黄色い部分が文字になります。当初、テレビ電話を使ってリレーサービスを行っていたのですけれども、このときに行っていた主要なシステムが、NTTさんが提供されているフレッツフォンでした。ただ、フレッツフォンはサービスがなくなってしまったということで、一時、利用が減っております。その後、2011年に東日本大震災があつて、ここからiPadツールということで、アップルのiPhoneであるとか、iPadが、テレビ電話がスムーズにできるような形になってきております。同時に、日本財団さんの被災地支援が始まったコールセンターの受託をさせていただくことによって、利用が急激に伸びてきております。

これは前のデータになるのですけれども、現在のデータで言いますと、日本財団さんの登録者が8,600名ぐらい。それで、弊社独自のリレーサービス、有料サービスが大体500名ぐらい。両方合わせて1カ月に約1万3,000コールを扱っております。

次のページをお願いいたします。離れた場所で遠隔から手話でサポートすることは、電話リレー以外にも対面状態の通訳ということもできます。障害者の方々がお困りになって

いるのは、聴者に電話ができないという、電話リレーサービスの問題と、対面状態、受付での聴者とのコミュニケーション。これも同じテレビ電話を介して行うことができることから、この2つのサービスを弊社は提供してまいりました。

次のページをお願いいたします。現在、プラスヴォイスのトータル支援システムということで、企業さんや自治体さんに導入いただいているのは、このような形になります。障害者の方々がテレビ電話を通じて聴者に電話をかけるということ。それから、対面状態、現在、全日空さんの空港のカウンター、札幌の千歳、羽田、中部、伊丹、関空、福岡、那覇のカウンターにテレビ電話を設置して、聴覚障害者がいらっしゃった場合には遠隔から手話で通訳を行っております。

次のページをお願いいたします。現在の提携先、行政機関、それから、事業者。この中で特徴的な部分が、クレジットカード会社になります。以前、このリレーサービスを提供し始めたころ、聞こえない方々に「どんなときに電話ができなくて困っていますか」と言った際には、例えば、宅配便の不在票が届いた場合、電話ができなくて困るというご意見がありました。ところが、ITの技術進歩と言いましょうか、宅配便の不在票についてはインターネットで再配達ができるようになってきたのです。だから、障害者の方々は困っていない、便利になったという認識の方が多いです。もちろん、すべてではないです。ただ、我々聴者は、不在票が届いた場合に、ドライバーにすぐ電話をするという方法がある。そこになかなか気づけないという状況もございました。

それで、ほんとうに困っていることは何なのかというと、突き詰めていくと個人情報にかかわる部分でした。通訳者が電話をかけても、個人で確定できない場合には取り次ぐことができないということがございます。クレジットカード会社への問い合わせができない。こういった問題が次の課題と出てきたのですけれども、2009年に米国のアクセス法が変わりまして、米国に乗り入れる航空会社は聴覚障害者の対応、障害者の対応を行わなければいけないという部分にリレーサービスも明記されていきました。全日空様がその取組を行った際に、これは日本でも必要だということからお話を頂いて、現在も聴覚障害者の方からの問い合わせをリレーションするという業務を預かっております。

クレジットカード会社さんは、最初にJCBカードさんが契約をさせていただいて、その後、三井住友カードさん、UFJニコスさん、楽天カードさん、YJカードさん。そして、次に保険会社です。こういった個人情報を扱うところと契約させていただいて、リレーションを行うというサービスを提供しています。同様に、カウンターを持っているとこ

るも必要になってきます。厚生労働省の1階にも設置していただいております。

次のページをお願いします。まず1つは、この電話という部分ですけれども、電話でリレーションするということ。

次のページをめくってください。対面状態の通訳。この2つの通訳の仕事というのは、つまり、離れた場所からでもサービスを提供できるということにはなるのです。だから、通訳者のやることは同じかという、調べていくと、異なることがあります。聴覚障害者の方々が、手話でコミュニケーションを取っている際に必要になる情報というのは、相手の表情であるとか、相手のしぐさ。そういったこともコミュニケーションを取る上での大事な情報になります。つまり、対面状態だと相手の顔が見えるので、怒っているのか、不満を持っているのか、喜んでいるのか、見てつかみ取ることができるのですけれども、リレーの離れている場合は、その表情がつかめないために、オペレーターの通訳にすべてを頼る形になります。その辺がリレーサービスと対面通訳の違いということがありまして、オペレーターのスキルとしても求められることになります。

次のページをお願いいたします。このようなサービスを提供するに当たって、日本財団さんから今、お話がありました、web RTCというシステムを我々も導入しております。これはPLUSVoice SKY RTCという形で、ブラウザーベースのテレビ電話システムになっています。

次のページをお願いいたします。先ほどデモで見ていただいたように、相手の番号を押して、それで事業者を選択してリレーションを行うというものだったのですけれども、単にブラウザにURLを貼る、あるいはQRコード化することによって、すぐに接続先を呼び出すことができます。アプリケーションで行う場合には、自分がIDをつくらなければいけないとか、IDを登録しなければいけないといった部分があるのですけれども、ブラウザからボタンをクリックしただけ、タップしただけで通訳が出てくるという仕組みを提供しています。現在は東京と仙台にコールセンターを置いて、ブラウザからタップがあった場合には、両方着信音が鳴る。それで早く出られるオペレーターが出るという形になっています。

次のページをお願いいたします。このシステムを導入することによって、接続のロゴの管理であるとか、セキュリティ面の課題をクリアすることができて、今、多くの企業様に導入していただいている状況でございます。

次のページが弊社のホームページになります。右上の「お問合せ」を押していただいたところ、「耳の不自由な方はこちらへ」という案内が出てきて、そこをクリックすると、も

うつながるという簡単な仕組みになっています。

このリレーサービスについては、システムについてはいろいろまだまだ改善点であったり、あるいはもっとよいアイデアであったり、工夫はたくさんできるところだと思います。ただ、リレーサービスについて、ほんとうに聞こえない人が現在、テレビ電話を使って聴覚障害者同士が手話でコミュニケーションできるという文化がどんどん広がってきている中で、聴覚障害者が健聴者に電話をすることができない。これが、まず1つの大きな問題になっていると思います。もちろん、聴者側から聞こえない方に電話ができるという仕組みも必要なのですが、順番で、まずはできるところから、聞こえない方が困っている部分を改善する意味でも今既にリレーサービスがこれだけニーズが広がっているということもありますので、早期実現を期待しております。

また、同時に、その中で望まれている緊急通報につきまして、次のページをごらんください。海外では、特定の番号を押すとリレーセンターにつながるということでしたが、日本においてもその通信技術の中で、その番号を付与するということは技術的にできることなのか、どうなのか。それに対するシステム開発は可能なのか、時間がかかるものなのか、ということは、検証していただきたいところですが、今のこのweb RTCの仕組みをつくった場合にブラウザ上からクリックすることによってアクセスができる。あるいは、そのURLを、QRコード化することによって発信することができるという簡単なものになっています。この図のように、警察や消防の緊急通報などは、ホームページからクリックして呼び出すことができる。または、事前に自分の端末に登録することによっていつでも呼び出すことができるという形になっています。このような形で、リレーサービスの実現に向けて、今、このような会議が行われることを大変うれしく思っています。ただ、緊急性を要するものについては早期に実現に向けて検討を進めていただきたいと思っております。これからもぜひよい方向に進んでいきますよう、できる限りお力になればと思っております。本日はありがとうございました。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、次に、株式会社シュアールより、資料2-4についてご説明いただきます。よろしくお願いたします。

**【シュアール 大木様】** 株式会社シュアールの大木と申します。よろしくお願いたします。

最初に、こういった会が開かれますことをほんとうにうれしく思っております。これま

で多くの議員さん、または日本財団さんをはじめとした事業者ですとか、いろいろな方たちの支えがあってここまでやってこられたのが、本日は第2回目ですけれども、こういったワーキンググループの立ち上げにつながっていると思います。そういった場所でこのようなお時間をいただけることを改めまして大変うれしく思っております。よろしくお願ひします。

では、資料2-4のお話をさせていただければと思います。よろしくお願ひします。

まず、1ページ目ですけれども、「事業の現状と課題」と書かせていただいております。

もう1枚めくっていただきまして、我々シュアールの提供させていただきます遠隔手話通訳というものは、主に3種類ございます。1つ目が、「対面タイプ」です。こちらは先ほどプラスヴォイスさんからもお話がありましたけれども、お客様の窓口等に我々のサービス、端末等が窓口においてあって、聞こえない方がいらっしゃったときにその端末を利用して行うサービスになっております。ですので、設置している場所としましては、駅とか、あるいは医療機関といった場所に置いてあるという形になっております。聞こえない方がみずから持っているデバイスから電話をかけるといった電話リレーサービスとは少し違った形になっております。

我々は「手話電話窓口タイプ」と呼んでいますけれども、こちらがここで議論されております電話リレーのものになりますので、本日はこちらに関して具体的にお話を進められればと思っております。こちらは、ここでもずっと議論させていただいておりますとおり、聞こえない方が電話をかけたいと思ったときに、みずから持っているデバイス、あるいはだれかに借りることもできると思うのですけれども、聞こえない人たちが持っているものから電話を代わりにかけるタイプのものになっております。

もう一つ、我々は「社内利用タイプ」というものを持っておりまして、こちらは企業で働いている聞こえない人に向けた通訳を遠隔で行うサービスになっております。企業さんとしても、採用面接等で手話通訳をなかなか用意できないとか、あるいは入社した後も常に通訳者がいるわけではないということでお困りになられるという声も聞いておりますので、こちらで対応するタイプとなっております。

本日は、この真ん中にあります電話リレーの話させていただければと思います。

それでは、もう一枚めくっていただきまして、我々の通訳センターの概要を書かせていただいております。現在、通訳士を9名雇用しております、フルタイムは4名、うち、CODAが1名となっております。また、パートは5名で、全部で総勢9名の通訳士とい

う形になっております。我々の通訳センターでは、全員が手話通訳士の免許を持っている状況になっております。

また、給与としましては、「月額20万円～」と書かせていただいております。実際にはそれにプラスして資格手当が出ておりますけれども、正直申し上げまして20万円ではなかなか厳しい。採用が進まないということもありますので、実際にはこれより少し高い金額の通訳者が多くいるという状況になっております。

パート社員に関しましては、「時給1,200円」と書かせていただいておりますけれども、こちらも正直、この金額では難しいということで、実際には上乘せした金額を出させていただいている形になっております。

現在、コールセンターは、東京都品川区にございまして、そちらで通訳士を対応させていただいております。また、静岡県浜松市に今年3月に新しくコールセンターを開設するというので、現在、準備を進めております。ですので、来年度からは2カ所のコールセンターで対応するという状況です。

現在、我々のコールセンターの対応時間は365日、朝8時～19時ということで、1日11時間の対応にさせていただいております。

もう一枚めくっていただきまして、4ページ目になります。また、こういった形でコールセンターを運営しているのかというところで、こちらに写真を出させていただきました。まず、我々としましては、スタッフがいる一般事務スペースと、通訳者のいる通訳センターは完全に別室に分けている状態です。通訳者以外の入室は基本的には禁止しております、どうしても中に入室する必要がある場合には、だれが何時に入室したということを記録しております。

また、この写真にありますとおり、各ブースは区切らせていただいております、情報漏えいがないようにということで進めさせていただいております。

実際、我々は個人情報を保存することは少ないのですが、どうしても何かしらそういう情報を保管しておかなければならない場合には、そういったものを保管できる金庫を用意しておりますので、そちらにそういった資料は保管するようになっております。

また、当然、個人情報を得ることもありますので、そういったものをメモしたりすることもございます。そういったときには、すぐにシュレッダーにかけて情報を破棄する形でセキュリティ対策を進めております。

では、めくっていただきまして、5ページ目になります。具体的にこういった企業様に

導入いただいているのかということですが、まずはJAL、日本航空様に導入されていますということで写真を掲載させていただきました。こちら一般的なホームページになっているのですが、こちらの「遠隔手話通訳サービスを利用する」というボタンを押すと、通訳者が呼び出されるという仕組みになっております。

もう一枚めくっていただきまして、6ページ目になります。実際には花王グループ様にも導入いただいております、花王グループ様の場合は、メール、電話、お手紙、ファクシミリという流れに「手話」ということで、一般的な問い合わせフォームの中に「手話」の項目を入れていただいている形になっております。

同じくカネボウ様も電話やメールの中に「手話」という項目があって、そちらから問い合わせいただけるような形になっております。

もう一枚めくっていただきまして、7ページ目になります。大崎市民病院様にも同じように手話通訳の導入ということで、こちらは診察で使っていただいているというわけではございませんで、先ほどの日本財団様のデモにもございましたが、一般的には電話で医療機関の診察の予約をするために利用いただいている形になっております。ホームページから聞こえない方が見られて、病院を予約しようと思って我々にコールをかけて、我々から代行する形になっております。

続きまして8ページ目になります。鳥取県様にも電話リレーサービス事業を我々のほうで受託をさせていただいている形になっております。

では、もう一枚めくっていただきまして、9ページ目になります。コール数の推移ということで、こちらに出させていただいているのが電話リレーによる利用の推移となっております。青いバーが利用されている回数、コール数となっております。また、赤いバーが総時間となっております。ごらんいただきますと、多少の上下はありますけれども、大きな差はなく一定しているかなと思うのですが、総利用時間が結構、月によって飛び出たりしております。例えば、今年の6月ですと、コール数自体は比較的少ない月であったにもかかわらず、総利用時間はものすごく高いということが起きるということで、なかなかコールを読みにくいという現状もございます。

もう一枚めくっていただきまして、「放棄呼と平均分数」と書かせていただいております。赤い線が大体1回のコールで、平均で使われる時間の数字になっております。見ていただきますと、最近、ここ4カ月ほどは7.9、7.8、7.7と、ほとんど7分後半といった状況になっておりますが、その前は結構まばらでして、特に先ほどお伝えしました6月に関

しては1回のコールの平均が19分といった月もあるということで、若干ばらつきがあるような状況になっております。

また、我々として、電話をいただいたのですけれども、取れない、ミスしてしまうようなものを「放棄呼」と呼んでおりますが、その数になっております。先月は、放棄呼はゼロだったのですけれども、なかなか毎月ゼロという形にはいかずに、大体5件前後ほどの放棄呼を出してしまうというのが現状かと思っております。その緑色のラインが放棄呼率ということで、どれぐらいコールを取れていないかという数字になっております。逆というか、例えばですけれども、先々月、2018年12月であれば、99.8%のコールを取っているということが言えるかと思えます。

めくっていただきまして11ページになります。我々のほうで対応できない事項と解決策ということで、正直、解決策に関してはこちらで議論いただきたい内容にはなっているのですけれども、我々としても少し考えたものを記載させていただいております。

まずは、対応できないものとして110番、119番を記載させていただきました。日本財団様からも実際にかかってきたときには対応している事例があります、とございましたが、一応規約上、対応はできないと書いてありますので、我々としても「対応できます」とは言えない状況になっております。こちらに関しましては日本財団さんもおっしゃってましたとおり、制度上ですとか、仕組み上の改善が求められると考えております。

また、ここもすごく難しいところではあるのですけれども、性的なサービスへの利用も正直お断りしているケースもございます。理由としましては、通訳者は女性が多いということもありまして、そういう中でそのような内容の通訳を行うことに不快を感じる通訳者もおります。もちろん、本来であればすべてのコールの内容を受けるべきだとは思いますが、やるべきだとは思うのですけれども、どうしても通訳者を保護することも必要になってくるという観点から、現在、こういったものに関してはお断りするケースがあるとさせていただきます。

また、同じく犯罪に関わる内容でも、海外では通訳者が介入したことによって何かしらの犯罪に巻き込まれる、ないしは関与してしまうことがあっても、通訳者が守られるというものがあると伺ってはいるのですけれども、日本の場合はなかなかそういったもののルールが明確になっていない部分もございますので、少し我々としても不安が残るということでお断りをさせていただいているケースもございます。実際にオレオレ詐欺のようなコールがあった事例もございますので、そういうところもここで議論させていただいて、通訳

者を守る、当然、聞こえない方たちの権利も守るという双方を守れるような制度ができればと思っております。

もう一枚めくっていただきまして、ここからは「課題」と書かせていただきました。少し前の部分とかぶる部分もございますけれども、改めてこちらで課題として挙げさせていただきます。

先ほどからのお話でもありましたが、かけ先の理解が得られないということがあります。本人確認ができないとか、通訳者の個人情報、例えば、通訳者の名前を聞くとか、「どこにコールセンターがあるのですか」ということを聞かれることもございます。そういったものがそもそも聞かれるというところでは、なかなか理解を得られない。あるいは企業名を名乗ってしまいますと、営業やいたずらだと勘違いされて一方的に切られることもございますので、そういうところでは聞こえる人にも理解を広げていく必要があるのかなと考えております。

また、通訳者の絶対数が少ないということもございまして、なかなか確保が難しいという状況がございます。当然ですけれども、現在の手話通訳者の養成は地域の方が担っているのが一般的で、どうしてもそういった地域の方たちに対して恩もあるということで、通訳者が地域に残ることも多々ありますので、そういったところで問題があるかなと考えております。

もう一枚めくっていただきまして、先ほどからもございました24時間365日の対応がないという問題です。こちらは既にいろいろ議論されているところですし、皆さんも共通の認識かなとおもいますので、少し割愛させていただきます。

また、通訳者の養成で、これからどのように養成していくのかというところで地域の連携とか、さまざまな部分で養成という課題は残るかと考えております。

もう一枚めくっていただいて、14ページになります。手話と文字の比率というものもご質問にございましたので、お答えさせていただきます。我々シュアールは手話専門企業ということで、手話の比率100%となっております。文字に関する業務は、沖縄にあります株式会社アイセック・ジャパンさんと業務提携をしておりますので、アイセック・ジャパンさんから提供していただいている状況となっております。

最後に、「利用システム」で、我々の電話リレーサービスの利用できるシステムをまとめさせていただきます。こちらはごらんいただければと思いますので、参考にさせていただければと思います。

私からの発表は以上となります。この話がさらに活性化して、電話リレーサービスが広がることを心から祈っております。ありがとうございました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

続きまして、特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会より、資料2-5についてご説明いただきます。よろしく申し上げます。

【全国聴覚障害者情報提供施設協議会 小竹様】 全国聴覚障害者情報提供施設協議会の理事をしております、小竹と申します。よろしく申し上げます。

全国聴覚障害者情報提供施設というのは、身体障害者福祉法による聴覚障害者の社会参加の支援施設でございます、全国の都道府県、政令指定都市に52カ所ございます。聴覚障害者の社会参加の施設ということで、点字、視覚障害者も同様にございますけれども、聴覚障害の場合ですと、聴覚障害者向けに手話とか、字幕とかのビデオを制作して貸し出すであったり、手話通訳者並びに要約筆記者の養成であったり、派遣、それ以外にも聴覚障害者の相談の支援を行っております。その施設の協議会として全国の組織があるということで、まずは紹介をさせていただきます。

こういった聴覚障害者の情報提供施設が、今回の電話リレーサービスに福祉の面というか、どのような形でどう関わってきたかということを整理させていただきました。今まで日本財団さんとか、ろうあ連盟さんとか、いろいろ経過とか紹介がございました。

次をめくっていただきまして、私のほうは滋賀の聴覚障害者センターというところで勤務しております、この日本財団のリレーサービスが2013年に開始されたというところで、全国の聴覚障害者の情報提供施設に協力を願えませんかということで依頼がきまして、全国に投げかけたところ、沖縄、熊本、滋賀が当初、このモデルプロジェクトに参画をしたということです。当時はインターネット等が普及して聴覚障害者の中でもテレビ電話を使ってやり取りをする方も増えてきたこともあって、滋賀としましても、今までは聞こえない人は電話をかけようと思っても、知人、親戚に頼んだり、または地元の市、町の福祉の役所の窓口に行って、そこにいる通訳者などをお願いをして電話をかけてもらっていた。または、FAXで中継サービスをして返事がいつくるかもわからないような対応もずっとしていたところ、わざわざ役所まで行って電話をかけてもらうのではなくて、こういったインターネット、テレビ電話を使って、わざわざ行かなくても気軽に電話をかけられるということで、便利ではないのかなと、まずは全国に先駆けて滋賀などでやってみようというところからスタートしております。

熊本も同様ですし、沖縄などでも聞いてみますと、沖縄というのは離島が多いところで、島に点在している聞こえない方が電話をかけるというのは、役所に行こうと思っても、役所に通訳のできる人がいなければかけてもらうこともできない。そういった意味では、離れたところからでも電話をかけることができるのは便利だということで沖縄も手を挙げたと聞いております。

それが日本財団さんの説明にもありましたように、当初はスカイプとか、LINEという中にテレビ電話という機能があるのですけれども、それを使って電話リレーサービスを行っていた。当初は登録された、決められた方、滋賀のセンターに登録された方だけの対応だったのですけれども、専用プラットフォームというところで新しく全国どこからでもかけられるようになったというところで、対応も変わってまいりました。

それが2017年になりますと、厚生労働省から予算化をされまして、全国で対応していくというところで、今まで滋賀に登録された方の対応から、全国の方に対応するという形になってまいりました。この段階でももとは都道府県なり、政令指定都市に設置された施設である役割から、全国的な対応を求められるというところで、整理が必要なのではないかなというところを考え始めて、いろいろな場で説明をさせていただきました。

2017年の厚労省の予算については、新たに情報提供施設に千葉が加わって、2018年3月になっていますけれども、今年度に関しましては、先ほどもありましたように7拠点12施設が新たに情報提供施設として加わっております。

次、めくってまいりまして、滋賀の状況としましては、これも数字だけですので、ほかに日本財団さんであったり、シュアールさんの報告にありましたように、利用も登録者が増えるにしたがって、利用回数も増えてきております。滋賀でも同様です。専用プラットフォームになって、全国からの対応となった場合には、ここで一機に件数としても増えております。今年に入ってからですかね。

件数はここでは出していないのですけれども、この間の会議でも申し上げましたように、手話と文字の件数の割合で言いますと、プラットフォームが導入された当初は文字のほうが多かったように思うのですが、ここ最近ではほかの情報提供施設に聞いてみましても、手話と文字、半分ないしは手話で対応するのが若干多いと聞いております。なぜなのかというところはまだこれから検討が必要かなとは思っているのですけれども、このような状況です。

次、めくっていただきまして、成果というのも今まで皆さんが言っておられたのと同じだと思うのですけれども、我々オペレーターというか、実際に通訳しておりまして必要だ

など、あってよかったなという場面が幾つもやっている中で出てきております。落とし物がすぐ見つかってよかったなとか、キャンセルなどもすぐできてよかったなということも日々実感しております。聞こえない人が使うようになってきて、使いこなせるようになってくると、利用される頻度も増えてきているように思います。日々使い始めると便利だということで、聞こえない人も上手に使っていくとなると、今までは緊急の場合であったりしたところを気軽にいろいろ聞いてみるとか、あとは仕事であったり、自分のいろいろな活動の中で電話を使って聞いてみようかと、幅広く使う場面が増えてきているように思います。

先ほど、カードの会社の個人情報とか、なかなか理解してもらえないという話もありましたけれども、逆に相手方に理解をしていただけますと、スムーズに進む場面が増えてきているようにも感じます。電話リレーサービスにするということでも、聞こえる人の側がこのサービスがあるということを理解していただくと、スムーズに話が進むという場面も出てきていますし、聞こえる人からもこのサービスを使って電話をかけるような場面も出てきています。

一方で、聞こえない人も電話リレーサービスを使ってかけるのですけれども、「返事はどうしますか」となったときに、聞こえる人から電話を同じようにかけてもらったらいのですが、今までのやり取りというか、電話をかけてこの電話リレーサービスを使った経験がないということもあってか、「返事はFAXでお願いします」とか、「私は返事を受けることができないのでメールでお願いします」と言っていらっしゃる聞こえない方もいらっしゃいます。同じように聞こえる人からも電話がかけるようになれば、聞こえない人もそういう使い方ができるということを知ってもらえれば、もっと便利になるのかなと思っております。

次です。厚生労働省の電話リレーサービスの、先ほどから話がありましたように予算に関して、です。今年度30年度は大方9,000万の予算ですが、29年度は1,100万ぐらいやっていたのです。これは聴覚障害者にオペレーターを配置して全国的な提供体制を構築するというので、厚生労働省から直接補助金が入る形になっております。これに関しまして、我々、情報提供施設協議会は、補助金というか税金ですので、どのようにきちんとした形で使うかということは考えなければならぬと、対応を考えてまいりました。

一方で、電話リレーサービスを考えた場合に、そもそもは公共サービス、公共インフラということを考えないといけないところで、当面は担い手としては手話通訳の養成なり、

派遣なりを行っている事業所としては、情報提供施設ということになると思うのですが、このサービスそのものは公共インフラということを見ると、通信として担うべきではないかというところをきちんと整理しないといけないと、我々の中で話し合っております。

一方で、我々が今まで行ってきた「意思疎通支援」というか、福祉の支援としての通訳をきちんとこれから分けて考えてないといけない。けれども、当面は制度が実現するまでは我々が協力していくという立場で、かつ、ICTの活用もこれから我々も考えないといけないところです。

本年度に関しましては、拠点をもともと滋賀、熊本、沖縄、千葉だったのを、全国で体制ができるようにということで、我々でいうと全国6ブロックございますので、その各ブロックで担っていただける施設で第1ブロックでは札幌、北海道・東北です。第2ブロックは北信越では長野。第3はもともと千葉。第4ブロックは滋賀。第5ブロックは岡山で、第6ブロック、九州はもともとあった熊本、沖縄という形で体制を整えるようお願いをしました。なかなか1つの施設で対応することが難しい場合もございますので、それぞれの施設がそれぞれのブロック内でほかの施設と連携してという形で、札幌でいうと宮城と福島と一緒にやる。第2ブロックでいうと長野と富山。第4ブロックの滋賀は、これまでやっていたのですけれども、夜間の利用も多いということで、6時以降、6時から9時の間を京都と大阪が協力してやるという形にしました。

厚労省の補助金ですけれども、それは日本財団のモデルプロジェクトの事業を行っている施設に補助を出す形になりますので、サービスそのものは日本財団の仕様になっております。ですので、厚生労働省というか、福祉施設の対応が特別に求められているわけでもなく、モデルプロジェクトの中での事業をやっている形になります。ですので、オペレーターの配置のみとなりまして、福祉施設は開館の時間も限られていますので、対応は開館時間と開館日がそれぞれ基本で、予算は均等に配分しないといけないところで、どのように配分するかということ考えた場合に、各拠点で手話と文字の両方を対応する。1日8時間、週40時間が基本で、予算の根拠をつくっております。体制は、今までオペレーターで通訳だけの業務というか、仕事はなかなかないものですから、今まで派遣の中でも20分なりで交代していたところを考えると、オペレーターは3名、1日で交代で対応するのが基本ではないかとしております。

次の、「制度化にむけて」というところは割愛させていただきます。

その次、「制度化にあたっての課題」というのが、我々情報提供施設で考えた場合には、

身体障害者福祉法に規定されていますので、そこでこの電話リレーサービスを情報提供施設が担うとなった場合は、法的な位置付けは必要なのではないかと。

現在は、厚労省からの委託はいただいておりますけれども、情報提供施設の事業としてではなく、社会福祉法人を運営している法人であったりというところが判断で担う形になっています。それから、そういうこともあって、全国一律のサービスという形にはなかなかなりにくいのではないかと。

また、先ほども公序良俗の内容などがありましたように、現在の派遣の制度では営業であったり、営利活動、宗教、選挙活動というのは通訳の派遣の中では認められていない中、電話リレーサービスの中身でいうと、そのあたりは、中身は関係なくオペレーターをすることになりますので、そのあたりの整合性をどう考えるのか。

ほかにも言っていますように、オペレーターの働き方であったり、役割、養成に関しまして考える必要があるかなと考えております。

次は、先ほど、情報提供施設は説明したところでございまして、その次も制度化の委員会の中で議論されたことは、皆さんがおっしゃったようなことと同様ですので、ここも割愛させていただきます。

最後に、情報提供施設の役割をどう考えるかというところで言いますと、現在のところ、担い手としては我々、情報提供施設で養成なり派遣をしている通訳者が担っているところはあるのですが、今後、我々は福祉施設ですので、電話リレーサービスを公共インフラとして考えた場合は、それが前提としてあって、その公共インフラを使えるように、聞こえない人をどう支援していくかというところが役割なのではないかと考えております。電話のさっきの使い方といった部分の啓発であったり、マナーといったことを支援していくであったり、または電話の、聞こえない人の側に立って電話リレーサービスというか、代理電話というのですか、そういった相談の支援の中であったり、あとは遠隔も含めて今後整理をして考えていかないといけないかなと思っております。

時間をオーバーしまして申しわけございません。以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。

それでは、最後に、日本電信電話株式会社より資料2-6に基づきまして説明をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

**【日本電信電話 黒田様】** NTTの黒田でございます。

それでは、弊社の資料に沿ってご説明させていただきます。先般の1月24日の会合の

際にも少しご説明をさせていただきました「みえる電話」ですが、通話相手の声をリアルタイムで文字化して、サービス利用者に伝えるサービス、また同時に相手の音声も流れるサービスです。

逆に、サービス利用者が入力した文字を、合成音声で通話相手に伝える機能も具備しているところです。

2016年10月からサービスを開始し、登録制で約2,000人の方に使っていただいていた。今までモニターサービスとして提供しておりましたが、3月1日から本格サービスとして、正式にNTTドコモから出させていただく予定でございます。

本日、この後3時から、ドコモが3月1日から本格サービスを提供開始する旨の報道発表をすることを予定しております。

モニターをしていただいていた方からのご意見、2ページをごらんいただきたいのですが、資料をごらんいただいたらわかるとおり、前向きな評価をいただいています。「こういったサービスがあることで障害者の生活、コミュニケーションが大きく違ってきた」「行動の幅の範囲が広がった」、「変換精度に多少問題はあるけれども、利用者の了解の元で実用化してほしい」といった熱いメッセージをいただき、今回、サービス開始にこぎつけることになりました。

一方、次の3ページ目に書いてあるご意見は、幾つか課題として挙がってきているご意見になります。

1つは、ガイドンスが最初に流れるのですが、ガイドンスが流れている間に、かけた先の方の理解があまりないものですから切られてしまうということで、使おうと思ったら切られてしまって困るというケース。それについては、今後、みえる電話のPR・普及活動を通じて、通話相手も含めたサービスの認知度向上をしていく必要があると考えています。

もう一つ、自動応答の受付のシステムがありますが、ガイドンスが入っていると、自動応答の受付システムがうまく動作しないというケースがあって困るというケース。要は、場合によっては、ガイドンスをキャンセルできるような機能も実装してほしいというご要望をいただいております。これは、今回は間に合っておりませんが、今後、必要性も含めて検討していきたいと考えております。

このほか、変換間違いが多いといったご意見や、早口の方や方言の対応など、音声認識の精度がまだ高くないといったコメント等もいただいております。これらについては従来から音声認識精度の向上には努めてまいりましたが、今後もやっていきたいという

ことでございます。

あとは、「フリーダイヤル等にも接続できるようにしてほしい」というご要望については、今回、フリーダイヤル、ナビダイヤル、短縮ダイヤル等について、接続可能通話先として追加させていただくこととしています。

4ページをごらんいただければと思います。4ページは、今回、3月1日から始める内容をご説明しております。引き続き、このサービスの利用料は無料で、利用できるようにさせていただく考えです。トライアル結果も踏まえて、先ほど申し上げた機能改善を入れております。また、先ほどお話ししていないものとしては、申込みは不要にしており、お客様はアプリをダウンロードするとすぐにその場でご利用いただくことが可能となります。また、発信者の番号が、今までは050の番号を改めて取得いただく必要がありましたが、今回のサービスでは、090、080、070というご自身の携帯番号をそのままご利用いただけるようにしております。

接続可能通話先については、先ほど申し上げたとおりでございます。電話リレーと同じく110番、118番、119番といった緊急通報への対応についてはまだできておりませんが、これについても関係機関と今後調整を進め、接続できるように対応してまいりたいと考えております。

最後のページでございます。電話リレーサービスにいたしましても、「みえる電話」にいたしましても、理解のある企業の方々の中では非常に多く入れられているという導入例について先ほどもいろいろご紹介ありましたけれども、まだまだ広く伝わっていないということで、PR・普及活動をやっていく必要があるだろうと思っております。

「みえる電話」は、普段から文字アプリを使い慣れているお客様向けのサービス、電話リレーについては、手話オペレーターを介して通話することを希望されるお客様向けのサービスということで、お互いに補完関係にあるのではないかと考えております。今後はドコモを中心に、「みえる電話」のPR・普及活動をさまざまな場でやらせていただきたいと思っておりますので、その際には電話リレーサービスとの共同PRであったり、あるいは、こういったサービスを受けられる企業の番号ですよということを、世の中の方にも知っていただけるような、例えば、共通の理解者認証マークを創設していくとか、そういった話について、全日本ろうあ連盟の方々をはじめ、今日お越しの関連団体の皆様ともご相談させていただきながら連携を図って、広くこういったものが世の中に採り入れられ、聴覚障害者の方々が安心して生活できるような環境をつくっていただければと考えており、私どもと

しても、できるだけ協力させていただきたいと考えております。

以上でございます。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。

それでは、質疑に移りたいと思います。ご発言いただく際は、どなたに質問されるかということと、どなたのどの資料について、どのページについてお話をしているのか、それがわかるようにしていただきたいと思います。よろしく申し上げます。どなたからでも結構ですので、質問等はございませんでしょうか。どうぞ。

【井上構成員】 皆さん、こんにちは。筑波技術大学の井上と申します。資料の内容についてではないのですが、このワーキンググループの目指すところは何なのかということについて、改めて確認したいと思うのです。今、例えば、みえる電話、いろいろ細かいサービスの話が出てきておりましたけれども、話を戻しますと、まず、国際的な標準化機関、ITU Tというところがあります。そこで電話リレーサービスについての標準化の話の勧告が出ております。その中で、電話リレーサービスの種類としては、基本的なサービスとしては4つ、定義がございます。

1番目が、手話を使ったビデオリレーサービス。

2番目が、キーボードを使った文字でコミュニケーションをする、文字リレーサービス。

そして、3番目が、聞こえる人が話したことだけではなく、リアルタイムで文字化する字幕表示電話。

4番目が、障害者のために音声リレーサービス。英語で言えば、speech to speechリレーサービスというのですけれども、この4つの定義があります。

日本財団の場合ですと、今、この1つ目と2つ目、手話リレーサービス、文字リレーサービスの2つをやっております。先ほど全日本ろうあ連盟の小椋様から、電話リレーサービスに求められる必須条件が7通りあるというお話がございました。そこにはっきり明記されているように、今、スクリーンに出していただきましたが、こちらですかね。これで24時間365日、緊急通報など、そういった条件がありますけれども、それを2020年までにとか、法的サービスとしてスタートできるようにするためには、当面はビデオリレーサービスと文字のリレーサービスの2つをとにかく24時間365日、すぐにできるようにする。そのために何が必要なのかということを経査してから始めるのがいいのではないのでしょうか。

先ほど、例えば、手話とか音声の自動認識を使ってコストを下げるべきという話も出て

おりましたけれども、実際問題としては、それはかなり将来的な課題であって、今の段階ではそこまでまだ検討する課題には入らないのではないかと考えております。とにかく今、日本財団、会社からの報告がありましたように、緊急通報のシステムのことを考えると、とにかくできるところから始める。そういう考え方が必要かなと思っております。

以上です。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。ただ、今の話は、次あたりにだんだんと基本的な考え方をどういう順番に議論しようかという話を出していくことだと私は理解しておりますが、そう考えてよろしいですかね。

**【井上構成員】** はい。

**【佐伯市場評価企画官】** 事務局の佐伯でございます。

今、主査の酒井先生におっしゃっていただいたとおりでございまして、本日、いろいろな方々からのプレゼンテーションをしていただきまして、当事者団体の方からもご要望をいただいているところもございまして、その他の現在、電話リレーの事業者の方からも現状の課題ですとか、このようにやっているというオペレーションをいろいろご説明いただいたところでございます。このような現状側の広く、構成員の先生方に知っていただくことによって、これから議論が活発化していくことと思っておりますので、そうした中で議論の今後、検討課題としてどういうものを絞っていくかとか、あるいは前回、事務局より示させていただきました、段階的に進めてはどうかという意見も踏まえまして、また、次回あたりに考え方を示させていただければと存じますので、よろしく願い申し上げます。

**【酒井主査】** よろしいですか。

では、次の点でよろしく申し上げます。

**【藤沢構成員】** RCFの藤沢と申します。前回、代理の者が参加しましたので、今日から参加させていただきます。

私も3点コメントをさせていただきます。

1点目は、災害時の対応をぜひ意識した設計を検討いただきたいということです。私は復興支援の団体をやっております、ご案内のように、宮城県沿岸で亡くなられた方の死亡率は0.8%ですが、身体障害の方は3.9%ということで、5倍の方が亡くなられている現実があります。背景としては、介助される方や通訳の方も被災しているため、聴覚障害者の方に情報が入りにくくなってきている。そのような現実の中でそんな事態が起きています。直後に亡くなられるだけでなく、避難所に行かれた後も非常にご苦労されてい

ます。電話リレー技術を使って遠くからもサポートできるような仕組みは、災害時にも極めて重要になってくると考えています。動画を届けるのが緊急時は難しいという面もありますが、技術面でも検討いただいて、災害直後でも動画を通じて情報が入ってくる仕組みを検討いただくのが大事だと考えています。

2つ目が、事業の継続性です。東北で復興支援をやっており、8年さまざまなサポートをしていますが、単年度の予算になっているため毎年のように支援者が変わるため、被災された方に非常にご苦勞をかけている現実があります。こうしたサービスは人間関係も重要ですし、事情に精通した通訳の方が入ることが大事だと思いますので、今日もお話がありました。手話通訳者への十分な待遇の確保が大事だと思っております。単年度ではないような予算の仕組みも検討していく必要があると考えています。

3点目は、先ほどもろうあ連盟の方もおっしゃっていましたが、オリンピック・パラリンピックの時期にサービス開始を間に合わせることで広報の観点からも大変大事だと考えています。私は、オリンピック・パラリンピック組織委員会の聖火リレーの委員もやっていますが、オリンピックの基本コンセプトにはテクノロジーの活用、多様性、未来への継承が含まれています。聖火リレーを聴覚障害を持った方も走られるかと思いますが、そうした場面で電話リレーを使ってみるといったことがあると、国内や海外にもアピールできると思いますし、そういった観点からも急いだ対応が必要かと思えます。

とりわけ、災害は首都直下や南海トラフが30年以内に80%の確率で起きるという予測もされておりますので、非常に喫緊の課題であろうと感じているところです。

以上でございます。

**【酒井主査】** どうもありがとうございました。質問というよりは、大体方向とか、次回以降、議論する内容につきまして、いろいろご意見をいただいたと理解しております。そういう観点でも結構ですし、今日は時間がないので、もしございましたら、どうぞ。

**【加納主査代理】** 副座長の加納でございます。早稲田大学です。

2点述べさせていただきます。1つは、今日は国内の現在の状況が大変よく紹介されてよくわかったのですが、既に25カ国で公共サービスとして提供されているということもありまして、ぜひ国外25カ国全部とは言わないまでも、私も昔関わっていたので知っているのですが、最近の状況を知らないのも、また次回でもいつでも結構なのですが、海外の主要国の状況がわかる資料が参考になるのではないかと思います。

それから、もう一つは、この障害者情報提供施設さんのプレゼンに、福祉と通信の切り分けが難しいというお話があったと思うのです。どのように考えたらいいかよくわかりませんが、プラスヴォイスさんの資料で、電話と対面とがきちんとわかれているように、電話に関するものは、通信とし、対面に関するものは福祉とする、というのが一番基本的な考え方ではないかと思います。ただし、両方とも同じ手話通訳者、あるいは文字通訳者のお世話になるわけで、この場合における通信と福祉の切り分けは、通訳者がoccupyされていた時間で、按分するというようにうまく切り分けができるのではないかと考えます。このような福祉と通信の切り分けについてもぜひご議論いただけたらありがたいと思います。聴覚障害者情報施設さんのご指摘は非常にもっともなことだと思いました。

以上です。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。かなり難しい話だと思いますけれども、海外の状況等はある程度把握されているのですか。

【佐伯市場評価企画官】 事務局の佐伯でございます。

次回構成員の方に海外の状況を少しご紹介していただくことを想定しております。

【酒井主査】 それでは、よろしく願いいたします。

その他の点、何かございますか。どうぞ。

【石井（靖）構成員】 日本財団の石井です。

今、加納先生がおっしゃったことに補足と言いますか、追加ですけれども、通信の問題か、福祉の問題か、というところに加えて、実情、例えば、銀行さんが直接、手話で問い合わせできるようなテレビ電話の窓口を設けていたりという事例があるように、事業者さんが耳の聞こえない方に対する合理的配慮の提供という意味で、企業として取り組まれているケースもありまして、それは福祉の予算では賄われてはいませんので、切り分けいくとすると、さらにそのあたりも整理が必要になってくるかなと思います。

そういうことも含めると、このワーキンググループの趣旨が何かということになると思うのですが、そこも次回以降のご議論だと思いますが、通信の問題として考えるということを第一義的にするということがいいのではないかと感じました。

【酒井主査】 どうもありがとうございました。次回以降、そういった面を中心に議論していきたいと思います。今日は十分な時間がなくて、そろそろ議論の時間が終わっているのですけれども、よろしいでしょうか。

では、最後に1点だけ、どうぞ。

【石井（夏）構成員】 筑波大学の石井です。1点だけ確認させていただきたいことがあります。日本財団さん、それから、プラスヴォイスさんからのプレゼンテーションの中で、個人情報の話が少し出てきたかと思えますけれども、専用プラットフォームを提供される場合、それから、アプリなどのサービスを提供される場合に、基本的には個人情報をためて使うというサービスではないという理解でしょうかという確認です。

以上です。

【酒井主査】 お願いします。

【プラスヴォイス 三浦様】 プラスヴォイスの三浦です。

プラットフォームのweb RTCを使うという形になります。これは、ログについては、アクセスログは管理できるのですが、お話の内容等については内容を保存するものではありませんので、それに対しては大丈夫です。

【酒井主査】 よろしいですか。どうもありがとうございました。

それでは、次回以降のための議論が相当あったと思いますが、そろそろお時間となりましたので、皆様から頂戴したご意見は事務局で取りまとめて今後の議論に反映してまいります。

事務局から連絡事項をお願いいたします。

【事務局】 事務局の総務省の長谷川です。

次回の日程につきましては、構成員の皆様にご連絡させていただきましたとおり、3月8日金曜日15時から開催させていただきます。場所につきましては別途ご連絡させていただきます。

また、本日の議事概要につきましては別途ご紹介させていただきますので、ご確認をお願いいたします。

以上でございます。

【酒井主査】 主査の酒井ですが、それでは、これで本日のワーキンググループを終了いたします。長時間にわたりご議論いただきまして、ありがとうございました。