

## 『聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針』について

一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティ  
代表：石川絵理／松森果林／佐藤湊

### 一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティとは

- ・暗闇・静寂・時間が放つ3つのアトラクションを運営している
- ・社員総勢130人。聴覚障害者17人、視覚障害者38人、高齢者10人、女性88人。
- ・聴覚障害者であろう、難聴、中途失聴、片耳難聴、人工内耳装用者と聞こえ方は様々。

### ダイアログミュージアム「対話の森」とは

ダイバーシティを体感できる日本初のミュージアムとして8月23日東京都浜松町にオープン。  
「ダイアログ・イン・ザ・ダーク (DID)」(視覚障害者が暗闇での対話を案内)  
「ダイアログ・イン・サイレンス (DIS)」(聴覚障害者が静寂の世界での対話を案内)  
「ダイアログ・ウィズ・タイム (DWT)」(70歳以上の方が世代を超えた対話を案内)  
上記3つが体験でき、これまでの体験者数はDID約22万人、DIS約1万人、DWT300人。  
「対話の森」では日々平均100名の体験を通じて社会への波及効果を狙う。

### 電話リレーサービスへの要望

#### ① 会社としての契約を可能に

- ▶当社では予約確認等、電話での問い合わせが多く、聴覚障害者でも対応できるようにしたい
- ▶当社では、聴者や手話通訳が常駐しているとは限らず、聴覚障害者が一人だけになる場面を常に想定する必要がある

#### ② いつでもどこでもどんなときでも利用可能に

- ▶これまでは緊急時は対象外となっていたが、救急、警察など緊急時でも対応してほしい

#### ③ 基本方針にある「聴覚障害者等」の対象の拡大を

- ▶身体障害者福祉法において身体障害者手帳を交付されている聴覚障害者以外にも電話での意思疎通に困難を感じる人がいる。そうした軽度の難聴者や突発性難聴、高齢者にも使えるよう対象の拡大を求めたい

#### ④ 手話ができない難聴者のニーズへの対応

- ▶声を発することは可能だが、特定の可聴域において聞こえづらい、といった困難を抱える人にとって、文字で表示される電話リレーサービスは有効な手段である

#### ⑤ 必要に応じてオペレーターを選択できること

- ▶性別によってセンシティブな内容(DVや婦人科等医療機関への相談等)では同性のオペレーターを選択できるように配慮する必要がある

#### ⑥ 電話と同等の即時性のあるユーザビリティを

- ▶電話は番号を入れれば繋がるが、電話リレーサービスの場合は通話に至るまでの手間がかかる。これを可能な限り減らし、高齢者でも利用しやすいシステムにしてほしい

多様な聞こえ方の聴覚障害者や高齢者、女性が多い職場として、電話リレーサービスによって、聞こえる人と対等に仕事ができる環境となることに大きな期待を寄せている