

2020年9月1日

総務省総合通信基盤局 御中
厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部 御中

株式会社ミライロ

「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」に関する意見について

株式会社ミライロは、昨年2019年4月より日本財団電話リレーサービスの事業者として対応を開始いたしました。同サービス事業者として、基本的方針に反映していただきたい事項等意見を、下記の通りまとめ提出いたします。

記

■システムについて

・言語伝達方法の多様性、選択肢の確保

聴覚・言語障害者といっても、障害特性は多様で、またひとりひとりが望むコミュニケーション方法、通訳方法は様々である。例えば、日本語を話すことができるが話を聞くことができない中途失聴者・難聴者や、音声を聞くことはできるが話すことのできない言語障害者等も、電話の使用を希望している。

これまでのシステムを活用しながら、今後、多くの選択肢を提示できるような技術開発、システム開発が望ましい。音声認識技術を活用した文字入力等（リスピーキング及び修正により、確実性を担保する）も今後検討を求める。

・双方向性の確保、かけ先の制限の撤廃

現在のシステムでは、聴覚障害者から聴者に対しての連絡はできるが、聴者からの連絡は、直接聴覚障害者へつなげることができない。双方向性を担保し、聴者にとっても使いやすいものとする事で、普及につながると考える。

その他、現在のシステムではかけられない番号があるが、制限なく全ての電話番号へかけられることが望ましい。（3桁の緊急通報用番号の他、市外局番以外から始まる一部番号や#から始まる番号等へ、かけることができない。）

・緊急通報への対応

警察、消防等への緊急通報は可能になると想定している。

技術的に、通報者の位置情報等の自動確認と受理機関への自動接続等ができれば望ましいものの、当面は必要な情報は通訳を介したやり取りで確認をしてもらうことも可能と考え、早期に導入ができると良いと考える。

また緊急時の対応の方法はよく検討し、かけ先、通訳者、および利用者に周知・理解されていることが望ましい。

・情報セキュリティの確保

現在の社会情勢を考慮し、テレワークを含め柔軟な働き方ができるような環境整備が必要である。それに伴い、適切な情報管理の方策について検討を求める。

■周知について

・一般社会への周知、普及啓発

電話リレーサービスは、法的制度化が進む中、報道などでも多く取り上げられているが、まだ聴者には具体的にどのようなものか、十分には知られていない。法的制度化について様々な媒体を通じて広報周知し、また具体的にその趣旨やシステム概要、その利用方法等を発信し、理解を深め、利用を促す普及啓発が必要と考える。

特に、通訳者を第三者とみなし、通訳が必要な聴覚障害者の個人情報を変えられないという企業も多くあるが、制度として通信に準じ、いわゆる聴者に対するのと同じ方法で、リレーサービス上で本人確認を行い、契約内容まで踏み込んで通訳が可能となるよう、働き掛けが必要であり、基本方針での言及が望ましい。

一方で、情報開示が困難と考える業種に関しては、企業等が独自に提供する通訳サービスも併用し、聴覚障害者等の利便性を確保することも提案したい。

・聴覚障害者への周知

聴覚障害当事者にも、その利便性を伝えて、利用を普及していく必要がある。

また、聴者の文化としての、あるいはやり取りをスムーズにするための電話時のルールやマナー等も、聴覚障害者等利用する方と共有、伝達していくことが望ましい。

政府、関係者、また当事者団体からも、積極的に伝達し、理解を求められると良い。

■通訳オペレーターについて

・電話リレーサービス水準の確保

電話リレーサービスは、電話等通信と可能な限り同等のサービスとするため、通訳を介しても、聴者と聴覚障害者間でのやりとり、ないし情報が、等価に伝達されることが望ましい。

その水準を保つため、通訳オペレーターの技術を向上、維持する必要がある。

運営団体および事業者等が連携し、通訳オペレーターに必要な資質、技術、知識等を整理し、養成、研修等を常時行い、一定以上の水準を保つことが望ましい。

個人情報の取り扱いに関して、情報セキュリティ教育は必須。

・養成方法

従来の手話通訳者・要約筆記者養成のカリキュラムではなく、抜本的な見直しが必要と考える。技術の高い通訳オペレーターの安定的な供給のためには、高等教育機関ないし専門機関で養成を実施出来るように整理し、通訳技術だけでなく、接遇研修やコミュニケーション研修といった対人スキルも指導していくことが望ましい。

・手話通訳オペレーターの身分保障

手話通訳者による聴覚障害者への情報保障を支えるためには、手話通訳という職種で生計を立てられる年収や身分保障が必要と考える。現状、手話はまだ福祉的な位置づけであり、英語などの音声言語通訳に比べ、通訳者への謝金や身分保障の確立ができていない。手話通訳者の養成とあわせ、長期的な事業の継続のため、手話通訳者という職業を若年層を含め広くアピールするためのベースアップが求められ、電話リレーサービスの通訳者の給与・報酬についても十分に検討を重ねることが必要と考える。今後社会における需要と供給のバランスをとるため、基盤を整え事業を継続していただきたい。

■電話リレーサービスの提供の在り方について

・運営

通信サービスを万人が平等に享受できるよう、公的制度化が、それともなう独立した財団法人設立により、公正な運営が可能になると考えている。

加えて、これまでの日本財団のモデル事業で培われた知見、ノウハウなどをベースに、リソース活用も必要になるのではないかと考えている（既存事業者の活用含め）。

24時間／365日の提供は必要と考えるが、利用頻度を踏まえて体制や運営方法を検討する必要があると考える。

特に夜間については、安全性が高く通訳者にとってストレスの少ない通訳環境、複数の通訳者が点在し孤立化することなく交替等含めた連携可能な状況、管理者と通訳者間の報告相談がスムーズに行える環境等、整備が必要と考える。

具体的には、拠点集中型または在宅型等、より詳細な検討が必要と考えられ、基本方針でも言及されることが望ましい。

・ 利用対象

聴覚障害者等が、広く使用が可能なシステムとし、そのシステムの使用の促進のための周知広報を行う。

あわせて、多様な障害者、特に言語障害者や盲ろう者等も使用可能なシステムとできることが望ましい。

また、在日外国人の中に聴覚障害者が一定数存在することがわかっている。現状、通知案内は書記日本語と日本手話のみで行われているが、英語や多言語での表記や、国際手話や他手話言語を用いた通知案内を行い、外国語を用いる聴覚障害者も制度、システムについての理解が得られ、使用を可能とすることが望ましい。さらに、外国語や他手話言語への通訳も対応可能になると良い。

公共インフラとしては、障害者だけでなく、聴者も利用可能とすることが必要である。

■ 利用料金について

聴者が電話を使用するのと同等のサービスと考えると、聴覚障害者であれ聴者であれ、電話リレーサービスをかける側の相応負担はありうると考える。システムの検討や聴覚障害者等への理解の促進も必要になるが、より適正な利用の促進にもつながると思われ、検討をお願いしたい。

以上