

第2回電話リレーサービスに係るワーキンググループ
平成31年2月21日(木)

電話リレーサービスの現状と課題

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理事
聴覚障害者の情報メディアに関する専門委員会委員長
小竹 安治

○日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトへの参画

2013年9月より開始(沖縄、熊本、滋賀)

skypeやLINE、facetimeを利用し、聴覚障害者からのみの通話
通話料は施設負担

2016年4月専用プラットフォームの運用

電話番号付与、双方向の通話や留守録などが可能、
システムの運用や開発、通話料負担は日本財団
(skypeやLINE等の既存アプリも併用)

2017年3月末専用プラットフォーム終了

2017年7月より新プラットフォーム移行開始

skypeやLINE等の既存アプリと併用

厚生労働省予算化(11,525千円) **千葉**の情報提供施設が加わる

2018年3月 新プラットフォーム完全移行

2018年4月 厚生労働省予算増額(98,820千円)

新たに3拠点 **札幌(宮城、福島)、長野(富山)、岡山**
夜対応(18時~19時)に京都、大阪が加わる

滋賀の状況

○利用状況

・利用時間 午前10時から午後6時(月～金 祝日・年末年始除く)

・実施件数

2014年度:102回/月 4.1/日(オペレータ 2名) 利用登録60名

2015年度:130回/月 5.8/日(オペレータ 3名) 利用登録90名

2016年度:235回/月 11.8/日(オペレータ 3名)

専用プラットフォーム利用開始

2017年度:237回/月 11.6/日(オペレータ 3名)

土曜日休止 プラットフォーム変更7月
(2018年1月 290件、2月 372件、3月 525件)

2018年度:579回/月 21/日(オペレータ 5名12月現在)

9月より夜対応 約100件増

滋賀の状況

○成果

- ・利用する聴覚障害者にとって「電話」という新たな連絡手段が必要不可欠なものになってきた。
- ・自宅や外出先など好きな場所から電話をかけることができるため社会参加の一助となる。仕事や事業において自立した活動ができる。
- ・頻度の高いかけ先にはサービスの周知がすすみ、スムーズに会話に入れる事例が出てきた。
- ・聞こえる人からの連絡手段として使うようになってきた。
- ・利用の増加に伴って、多くの聴覚障害者が関心を持つようになった。

厚生労働省「電話リレーサービス提供事業」

○予算額(平成30年度)

89,820千円(29年度11,525千円)

○目的

家族や友人に頼らなければ電話を使用することができない聴覚障害者が、「電話リレーサービス」を利用することで電話を一人でかけられるような環境を整え(意思疎通を支援)、もって聴覚障害者の地域生活における自立を図る。

○事業内容

各都道府県に設置されている聴覚障害者情報提供施設にオペレーターを配置し、全国的な提供体制を構築する。

○実施主体および補助率

実施主体：聴覚障害者情報提供施設

補助率 : **10/10**

全聴情協電話リレーサービス提供事業への対応方針

2018年1月15日(月)

○「公共サービス」としての電話リレーサービス

- ・電話インフラへのアクセスの支援は必要であるが本来は福祉事業所である情提が担うべき課題ではなく全国民を対象(双方向の通話)とした課題。
- ・「通信」と「意思疎通支援」機能を峻別し、役割を担う必要。
- ・ICTの活用による新たな支援の方途として社会的認識を構築が必要。派遣や相談事業の拡張機能として情提の機能強化・発展につなげる。

○事業の実施(平成30年度方針)

- ・現行4施設3ブロックの実施を継続
- ・未実施の全聴情協ブロックにおいて実施を検討
- ・単独実施の他、拠点施設を定め、共同実施(事業委託)方式についても検討

全聴情協ブロック(全52施設)

第1ブロック(北海道・東北)

第2ブロック(北信越)

第3ブロック(関東)

第4ブロック(近畿・東海)

第5ブロック(中国・四国)

第6ブロック(九州)



7拠点12施設

新拠点:札幌(宮城・福島)

新拠点:長野(富山)

拠点:千葉

拠点:滋賀(京都・大阪:夜間対応)

新拠点:岡山

拠点:熊本・沖縄

全聴情協 電話リレーサービス提供事業への対応

○全聴情協としての対応

- ・事業実施主体は情提で補助率10/10、施設(運営法人)と直接契約。
- ・システムは日本財団のモデルプロジェクトの仕様・サービスによるもの。※人的配置のみ
- ・サービスの提供時間は施設の開館日、開館時間が基本
- ・7拠点の施設および夜対応の施設へ均等に予算配分を協議
 - ※手話と文字の両方に対応
 - ※1日8時間 週40時間 対応の体制(オペレータ3名分の予算)が基本
 - ※拠点施設はブロック内の他施設との連携も可能

電話リレーサービスの制度化にむけて

○ 全日本ろうあ連盟 電話リレーサービス啓発普及推進事業

2017年度より【日本財団助成事業】 ※<https://www.jfd.or.jp/trs/>

<目的>

- ・2015年度、連盟として「電話リレーサービスの国の制度化」に向けた運動を進めることが確認。
- ・2017年度よりモデルプロジェクトとして行われている電話リレーサービスを今後、国の制度としていくため、検討委員会を設置し、国民への普及・啓発を図るため事業を実施。
- ・2018年度も引き続き制度化に向けた検討や海外の事例を学ぶなど学習会などを行う。平行して、法律の見直しや位置づけの検討を目的としたワーキンググループを設ける。

- ① 電話リレーサービス制度化を検討する委員会の設置
- ② 公的インフラ化に向けた法律の見直し、検討を行うワーキンググループの設置
- ③ 電話リレーサービス普及啓発のため学習会（9ブロック18カ所）
- ④ 公的サービスとなっている海外のリレーサービスについて学ぶ

電話リレーサービス制度化検討委員会およびワーキンググループに
全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事として加わる

制度化にあたっての課題

通信サービスとしての電話リレーサービスを情報提供施設が担えるか

- 法的な位置づけが必要(身体障害者福祉法 省令)
- 福祉事業でなければ運営を担う自治体、一般財団、一般社団、社会福祉法人等の判断となる。
- 情報提供施設の業務は都道府県や市などの自治体範囲であることから、実施の有無により公共サービスとしての格差が生じる。
 - ※公共インフラにはなり得ない
- 健聴者からの聴覚障害者への営業や勧誘、聴覚障害者が自営する事業所等の営業活動、宗教や選挙活動などの通訳を、聴覚障害者の社会参加を支援する施設の事業として適当か。
 - ※現行の派遣制度ではほとんど認められていない。
- 通訳オペレーターは社会福祉従事者ではなく、別途、役割や倫理等、現行の通訳者養成との整理が必要であり、体制等通訳オペレーター業務のあり方についても考える必要がある。
- 緊急通報は担えない。

→福祉サービスとして聴覚障害者が電話を使えるよう電話(通信)インフラへのアクセスを支援

聴覚障害者情報提供施設とは

聴覚障害者情報提供施設は、身体障害者福祉法にいう
身体障害者社会参加支援施設

第34条において「視聴覚障害者情報提供施設は、無料又は低額な料
金で、点字刊行物、視覚障害者用の録音物、
聴覚障害者用の録画物その他各種情報を記録した物であって専ら視聴
覚障害者が利用するものを製作し、若しくはこれらを
視聴覚障害者の利用に供し、又は点訳（文字を点字に訳すことをいう。）
若しくは手話通訳等を行う者の養成若しくは派遣その他の厚生労働省
令で定める便宜を供与する施設とする。」と定められている。
そして身体障害者福祉法施行規則18条において「法第34条に規定す
る厚生労働省令で定める便宜は、点訳又は手話
通訳等を行う者の養成又は派遣、点字刊行物等の普及の促進、視聴覚
障害者に対する情報機器の貸出、視聴覚障害者に関する相談等とす
る。」と定められている。

→法的には電話リレーは情報提供施設の事業ではなく、実質は運営
を担う一般財団、一般社団、社会福祉法人が行っている。

制度化において目指すべきもの

※全日本ろうあ連盟

電話リレーサービス制度化検討委員会

- 一般の電話と機能的に同等なサービスを提供
- 110・119などの緊急通報や聞こえないユーザーへの着信など可能にするよう、現在の公衆電話網に電話リレーサービスの機能を組み込む。
- 24時間365日のサービスを提供。
- 平等に使える(電話番号、通話料金等)
- どこでも、同じように使える。(統一したプラットフォーム)

制度化をすすめるためには

- 使いやすいものとなるため、当事者団体と十分な連携が必要。
- サービスを提供していくための人材確保・育成システムについて関係団体と十分な連携が必要。
- 一般ユーザーへの啓発および通信事業者との連携。
- 国の連携・監督のもと、当事者団体、通信事業者、通訳事業者、学識者が加わった「コンソーシアム」形式を進める。

聴覚障害者情報提供施設の役割は

福祉サービスとして聴覚障害者が電話を使えるよう電話(通信)インフラへのアクセスを支援

- 電話リレーサービスを利用する際の、その仕組みや使い方などについて、スマートフォンやタブレット等ICT機器を活用した講習や啓発。
- 電話リレーサービスを利用する際のマナーや電話でのやりとりで生じるトラブルや利用場面など地域生活における自立を図るための取り組み。
- 聴覚障害者が電話を利用する際に支援が必要な場面も生じてくることから、設置通訳者の業務や相談支援の一つとして、テレビ電話を通じた「代理電話」としての役割を担う。

※今後、電話リレーも含め聴覚障害者に対するICTを活用した情報・コミュニケーション支援として、情報提供施設が遠隔手話・文字通訳や相談、講座、映像配信等もあわせた支援ができるよう法的に位置づけや、事業化を検討する必要がある。