

電話リレーサービスの在り方に関する検討会（第2回）

1 日時 令和7年12月10日（水）13時00分～15時00分

2 場所 総務省内会議室及びWEB開催

3 出席者

（1）構成員

関口座長、石井(夏)構成員、石井(靖)構成員、神矢構成員、北林構成員、近藤構成員、猿渡構成員、嶋本構成員、西角構成員

（2）オブザーバー

NTT 東日本株式会社、NTT 西日本株式会社、株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社、楽天モバイル株式会社、社会福祉法人全国手話研修センター、警察庁（生活安全局生活安全企画課地域警察指導室）、消防庁（国民保護・防災部防災課防災情報室）、厚生労働省（社会・援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室）、海上保安庁（総務部情報通信課、警備救難部管理課）

（3）総務省

藤田大臣官房総括審議官、荒井大臣官房審議官、大澤情報流通振興課長、竹下情報活用支援室長、輿石情報活用支援室課長補佐

（4）鳥取県

福祉保健部 ささえあい福祉局 障がい福祉課 前田社会参加推進室長、加藤主事

4 議事

（1）一般財団法人日本財団電話リレーサービスからの発表

- (2) 鳥取県からの発表
- (3) 質疑応答、意見交換

5 議事概要

(1) 一般財団法人日本財団電話リレーサービスからの発表

【資料2－1（日本財団電話リレーサービス・石井(靖)構成員からの説明）】

第1回で構成員から意見があった各課題への対応について説明（各構成員からの意見を記載したスライドは説明省略）。

まず、更なる利用促進について。7ページ目。法人における利用登録の促進において、現在課題になっていることの一つが、法人における利用登録が少ないということ。企業や自治体等の法人に対しては個別にこれまで利用登録を進めてもらえるよう、数多くのアプローチをしてきたが、そこから見えてきたのは、電話リレーサービスやヨメテルのメリット・必要性を説明するだけでは利用登録をしてもらうまでには至らないということ。ここで言っている法人の利用登録というのは、法人で勤務している従業員である聴覚障害者等が、例えば社用携帯や公用携帯など、業務で使える電話リレーサービスの電話番号利用の契約をしていただくことを意味しているが、これがなかなか進んでいないのはどういうことかというと、やはり、電話リレーサービスを知ってもらうことと、契約を実際にしていただくこととの、違いがかなり大きい。

具体的に、1つ目は、事業主は、電話を使用しないでいい業務に従事している聴覚障害者等の従業員は電話を利用する部署等に配置転換をする必要はないと考えている傾向がある。別の言い方をすると、今の仕事でうまく働いてもらっているので、特にその環境を変える必要はないのではないかという考え方。それから2つ目には、事業主が聴覚障害者等に配慮することは必要ではあるけれど、考え方として、合理的配慮の提供は本人から要望があった場合に対応するという、言ってみれば事業主側としては受動的対応が一般的であり、能動的・自発的に事業主側が合理的配慮を行うという認識には至っていない、という現状がある。3つ目は、聴覚障害者等の従業員は、業務上これまで電話を使用したことがない方が多いと思うので、いきなり、「私明日から電話を使ってどんどん仕事をやります」と自ら申し出る方は少なく、また、そういう仕事をすること自体に

不安を覚える方は多いと思われる。また、電話リレーサービスが使えるようにしてくださいと申し出ることに対して、そういう要望をすると職場の上司との関係や雰囲気が悪くなるのではと気にされる方もいるように感じている。

そういう状況があるので、対応策としては、きこえない方、きこえにくい方も、やはりきこえる方と平等に電話を使える職場環境を整備していく必要があると思うが、これは私ども日本財団電話リレーサービスだけで進めることができ難しい大きな課題である。

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」においても、国、地方公共団体の責務として、聴覚障害者等の方々による電話の利用の円滑化に関する努力義務が規定されている。また、事業主の責務について、障害者雇用促進法では、障害者に対する均等な機会及び待遇の確保、能力の有効な発揮のために、障害者の特性に配慮した職務の円滑な遂行に必要な施設の整備など、必要な措置を講じなければならないと定められている。従って、これらの規定に基づいて、それぞれの立場から法人における聴覚障害者等が働いていくまでの職場環境の整備、推進に向けて取り組んでいただきたいと考えている。当財団としても、総務省や厚生労働省はじめ、関係府省庁や地方公共団体のお力も借りながら、当事者団体とも連携しながら、様々な関係者と対話をさせていただくことによって、法人における意識の変革に向けて解決策を探していきたい。この点については、後ほど構成員の皆様からも、ご意見やアイディア等をいただきたい。

認知度の向上に関しては、第1回会合においてお示ししたとおり、テレビコマーシャル、ラジオだけではなく、動画広告、雑誌広告、交通機関における広告もあわせて、広報活動を展開してきた。引き続き、それぞれの各広告媒体の特性を踏まえた効果的・効率的な広報活動を展開するとともに、記事に取り上げていただけるような取組の強化についても検討してまいりたいと考えている。

11ページ目。手話リンクの促進について。手話リンクも、法人に電話リレーサービスの利用について契約いただき、法人で働いている聴覚障害等の従業員に使っていただくという点においては法人契約に直接的につながるもの。令和7年4月のサービス開始以来、政府機関・地方公共団体をはじめ、法人における手話リンクの利用登録数は着実に増加している。後ほど話があると思うが、本年4月に鳥取県が第1号で利用登録された。掲載のグラフ「手話リンク登録数推移」のとおり、本年12月時点では、558番号を77団体に付与している。手話リンクは、手話言語を日常的に利用するきこえない方々が平

等に電話というコミュニケーション手段にアクセスできる環境の整備に資するもの。従って、今後、更なる利用登録数の増加に努めるとともに、実際の利用を増やすことも踏まえ、当財団ホームページに、手話リンク専用のページを開設し、手話リンクの仕組みやメリット等に加え、それから実際に登録いただいた法人の名称を当該法人の了承の下に掲載することにより、聴覚障害者等の方々への周知を図っていきたいと考えている。また、自治体広報誌等において手話リンクを取り上げていただいているケースも多々あるので、利用しやすい広報素材を用意し、広報に当たっての留意点をわかりやすく発信する材料をまとめたQ&Aを作成・提供するといった取組を実施してまいりたい。

更に手話リンクを広げることによって、電話リレーサービスの利用者数の増加にも直接つながるわけだが、これを導入することで、法人の電話リレーサービスへの理解を深めていただいて、法人で働いている聴覚障害等の従業員のために登録を行っていただくという二つの効果を求めていきたい。

資料には記載していないが、手話リンクは交番でも導入を進めていただいている。交番はパトロールなどで警察官が不在となる状態が恒常的にある。警察官が不在の際、きこえる方であれば、交番内の机の上にある電話の受話器を取れば所轄の警察署につながり、困りごとについて電話で話ができる環境が整っている。きこえない方の場合は残念ながらそのような環境は整っていなかったが、手話リンクの導入によってきこえる方と同じように警察官不在時でも所轄の警察署に電話をかけられるようになった。

通常、手話リンクは通話開始ボタンをホームページの画面上に設置いただくことになっているが、それをQRコード化し、交番内の電話の横に設置。きこえない方が警察官不在の交番から手話を使って所轄の警察署に連絡したい場合はそのQRコードを自身のスマートフォンで読み取って手話リンクで電話をかけてもらう形で配備。警察庁から全国の都道府県警察に対して、交番での手話リンクの導入・整備を促す通達が発出されているところ、現在、既に約20か所の交番に導入されている。今後も導入は進んでいくことが期待される。仕組み自体の利便性もあるが、交番の手話リンク導入は電話リレーサービスの認知にも貢献していくのではないかと考えている。

13ページ目。ヨメテルの利用促進に関して、第1回会合においてお示ししたとおり、普及啓発・広報に更に重点的に取り組んでいきたいと考えている。その際、構成員のご指摘を踏まえ、特に高齢者については、本ページに記載の取組を重点的に実施していく

たい。1つ目は、高齢者による利用がもたらす社会的便益の検討。高齢者によるヨメテルの利用は、例えば、店舗や役所等に出向くことなく用件を済ませることができるように、支援を受けることになる民生委員とのコミュニケーションの円滑化が図られる、大切な人や家族と電話できちんとつながるなど、様々な場面でのメリットがあり、高齢者の孤立化といった社会課題の解決にも役に立つのではないかということで、そういうふた社会的便益について広く認識の共用を図ることで、ヨメテルの利用促進を図りたいと考えている。2つ目は、より具体的な方策として、地方公共団体が独居高齢者の支援をする際のツールとして使えるのではないかと考え、現在、鳥取県の日南町と実証事業の企画について相談している。実際に町内の高齢者にヨメテルをお使いいただき、地域における高齢者支援としての活用可能性について検討する。その結果、全国の地方公共団体での高齢者支援策として効果があれば、ヨメテルの利用が全国的に広がっていくことが期待できる。3つ目は、高齢者支援団体との連携。スマートフォンの利用が高齢者にとっては高いハードルであるところ、ブロードバンドスクール協会など、高齢者における情報通信機器の利用を支援している団体と連携することで、高齢者におけるヨメテルの利用促進を図る。

15ページ目。ヨメテルのサービス改善について、本ページに記載の取組を実施中。1つ目、音声ガイダンスの見直し。通話の冒頭の音声ガイダンスが流れている途中で通話の相手方が電話を切ってしまうということが一定の割合で起きている。これを解消するために、音声ガイダンス自体を短縮した。これまでには「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。あなたの声を文字にして相手に表示します。はっきりとお話しください」と流していたが、「はっきりお話しください」というワンフレーズを削除し2秒短縮した。この対応によって、今後、音声ガイダンスの途中で通話が切られることがどのくらい減少するのか検証する。

2つ目。ヨメテルの文字表示方法は、現在、AIの自動音声認識による文字化とオペレータによる文字入力を選択できるようにしているが、実際にはAIが文字表示方法として選択される割合がかなり高く、オペレータが選択される割合は10%以下と低い。とはいえAIが必ずしも正確に文字化しているわけではないので、今後、AIによる文字表示方法と、AIが文字化したものをオペレータが修正するという完成度の高い文字表示方法の二つを選んでいただけるよう、現在、システム改修とオペレータの訓練を進めて

いるところ。

3つ目に、ヨメテルの専用端末の検証を行っている。検証に使っているのは米国の Grandstream（グランドストリーム）社が販売している受話器付きの android の端末についている機器。現在、ヨメテルのアプリをこの端末にダウンロードしたら、受話器を取ればヨメテルが利用できるようになるかという検証を進めているところ。主だった現在の取組は以上の3点。

次に、オペレータの養成について。18 ページ目。通訳オペレータは人材確保が課題となっている一方、顔の見えていない者同士の通話の手話通訳を行うため、対面での手話通訳とは異なり、会話調整能力が必要であるため、手話通訳者としての高度な技術が求められる。電話リレーサービスの通訳に特化した実技訓練の実施について、検討していきたいと考えている。

基本的なことだが、実際の通話の場面では、利用者の表現や想定外の会話の展開に柔軟に対応する力が求められるため、幅広い事案を扱う実技訓練や、適切な判断・対応につながる研修の強化に取り組んでいきたい。こうした取組を通じて、通訳オペレータ全体の技術向上を図っていきたい。合わせて、全国の様々な手話表現についてはこれまでも研修の一環で学んだり、ろう者による指導を行っていただいているが、私どものこれまでの運用経験からすると、通訳オペレータの質の向上のためには、まずは手話通訳者としての基礎的な通訳技術の底上げ、異なる言い方をすれば、手話力自体が前提にあるので、この基礎的な手話力に関しては、電話リレーサービスに限らない課題として、国と地方公共団体で手話通訳者の基本的な技術力向上に取り組んでいただけるようお願いしたい。その上で、電話リレーサービスに特化した実技訓練・研修については、現在、筑波技術大学に委託して、どういったオペレータが上手く通訳できて、どういったオペレータは上手く通訳ができないのか、そういう特性を割り出す調査研究を行っているので、その結果を踏まえて、今後、電話リレーサービスの通訳オペレータとして必要なカリキュラムについて検討していきたい。厚生労働省に作成いただいた 40 時間の通訳オペレータ養成カリキュラムとの関係性についても、整理した上で進めていきたい。また、現在、首都圏以外の地域での技術的に信頼のおける通訳オペレータの確保の観点から、また、大規模災害時におけるバックアップの観点から、大阪において直営ブース（コワーキングスペース）を確保し、直営のオペレータを雇用・配置しているところ、そう

した取組を当面は名古屋において実施し、更に、他の主要都市でも通訳オペレータの確保が必要と認められる場合はその先も考えていきたいと思っている。他の都市でも通訳オペレータの人材が見つかるのかという問題もあるが、まずは大阪、名古屋を充実させて、必要があれば展開を考えていきたい。

次に、サービス改善・利用料金プランについて。21 ページ目。2 番号所持について。現在、電話リレーサービスを利用される方は、090 や 080 で始まる携帯電話の電話番号と、それから電話リレーサービスの専用の 050 で始まる IP 電話の電話番号の 2 番号で利用していただいている。これは電話リレーサービスの仕組みから 1 つの番号で通話ができないため、そのように利用していただく必要があるという事情だが、2 番号所持については、きこえる人との不平等感や、二つ番号を持たないといけない不便さ、基本料金や月額料において二重負担が生じている、090 や 080 と比べて 050 は信頼性が低く見られる傾向があるため一部 050 の IP 電話からの着信を受けないという事業者なども時々存在するといったところで不便が生じている。これまでこの課題を解決するために、発信については発信者番号を変換する仕組み、受信については受信した電話を転送する仕組みなど、いろいろと可能性を検討してきているが、実現の目処はまだ立っていない。しかしながら、聴覚障害者等の方々における不平等感の払しょく、負担軽減などのため、新しい技術開発の動向も見据えつつ、引き続き、検討を続けていきたい。

24 ページ目。次期システムの開発について。ビデオ等通信システムと電話システムの接続の在り方から見直し、通信の安定性を確保するため、検討を進めていきたいと考えている。開発に当たっては、構成員のご指摘を踏まえて、当事者におけるニーズや海外における状況等を十分に見極めつつ、どの機能・サービスに関する調査研究を優先的に進めていくか、十分に精査しながら進めていくこととしたい。実際の開発に先立ち、総務省、TCA などに都度事前に説明をさせていただきながら開発自体が必要なのか、開発方法や費用が妥当なものなのかということを、協議、検討しながら取り組みたいと考えている。また、開発費用については、実際に費用を借り入れるだけの信用能力が当財団にあるのか、信用保証の観点からも検討しなければならないので、今の段階で当財団が費用を借り入れて開発を実施し、償却年数に応じて返済額と金利などを負担金額に計上する形がとれるかは何とも申し上げられないところなので、それも含め、開発によって特定の年度の負担金額が一時的に極端に膨らむことにならないよう、複数年度に分割

して開発する方法、リースを活用する方法などについて検討していきたい。

27 ページ目。利用料金プランについて。「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」（令和2年総務省告示第370号）に「電話リレーサービスの利用料金体系は従量制に限定し、額は固定電話及び携帯電話の通話料金と同水準となるよう定めなければならない」と規定されているとおり、電話リレーサービスの利用料金は従量制かつ一般の電話と同等の水準としなければならない。これに基づき、現在、電話リレーサービスの利用料金は二つの利用料金プラン、月額料ありプラン及び月額料なしプランを設定しており、両方とも従量制である。一方で、大手携帯電話会社3社においては、従量制の料金プランに加え、オプションとして定額制の料金プラン、例えば1月あたり880円の5分以内かけ放題プラン（準定額制）や1月あたり1,980円の完全かけ放題プラン（完全定額制）が導入され、広く利用されていると思われる。また、電話リレーサービスは通訳を介することから、一般の電話と比べて利用料金は同等であっても、一般の電話と比べて通話時間が長くなり、利用者の支払額が多くなっている可能性がある。そういったことを踏まえ、私どもとしては、利用料金の収入への影響を十分に精査しつつ、なおかつ、一般の電話と同等の低廉な利用料金にしなければといけないこと、一般の電話と比べて電話リレーサービスの場合は通訳が入る分実際には支払額が多くなっているかもしれないこと、様々勘案し、大手携帯電話会社3社の設定している1月あたり880円の5分以内かけ放題プランと類似したプランを導入することも一案と考える。または、通訳オペレータの混み具合にどの程度影響が出るかもよく精査した上で、1月あたり1,980円のかけ放題プランも一案と考える。その際、平均通話時間が一般的の携帯電話による通話よりも長いことを踏まえると、導入するのであれば5分以内のかけ放題より、今我々が持っているデータによると、一般の通話に比べて倍ぐらいの時間が電話リレーサービスには費やされているケースが多いので、例えば10分以内かけ放題とするプランが考えられるのかなと思っている。こうした定額制の料金プランの導入は、短期的には利用料金収入の減少をもたらす可能性はあるが、登録数増加の効果も期待できるところ、長期的には利用料金収入の増加にもつながるかと考えている。こうした利用料金収入に与える影響について緻密に調査、検討を行った上で、改めて、こういった利用料金プランの導入の必要性に関して提案したい。

32 ページ目。こちらは緊急通報について前回質問があったので構成図を載せたが、

説明は省略する。

33 ページ目。災害時の対応の強化について。これに関しては3つ取り組んでいきたいことがある。1つ目はBCPの策定、2つ目は東京オペレーションセンターのバックアップの在り方についての検討、3つ目は大規模災害時における支援について。それぞれどのような形にしていくかといった切り口で考えたい。その際、通訳オペレータ養成の話で触れたように、現在、大阪においても直営ブースを確保しているが、名古屋でも直営ブースを確保するべく具体的に検討に入っているところなので、そこを災害時のバックアップとして機能するように研修を含めて整備していきたい。環境を整えることができ、必要であると認められる場合は他の都市での実施も考えていきたい。また、現在、緊急通報は東京のオペレーションセンター内の直営ブースで対応しているが、それが機能しなくなった場合には、業務委託先の仙台のブース及び大阪のブースで対応いただけるように何年も前から契約を結んでおり、定期的に緊急通報の訓練を行っている。こういった取組を大阪の直営ブースでもできるようにしていきたい。

更に、提供側ではなく、災害時におけるきこえない方への支援に関する取組について。普段自分の代わりに電話をする方がいるので電話リレーサービスを使っていないというきこえない方もいると思うが、災害が発生すると周りの支援者が何らかの理由で対応できなくなってしまって、代わりに電話をしてくれる人がいない状況におかれてしまうきこえない方は多々出てくるだろう。そのようなケースを想定して、例えば避難所において簡単に電話リレーサービスを利用いただくことができるような方策について検討を進めていきたいと考えている。

最後に35ページ目。この検討会は、構成員の皆様方から様々なご意見をいただきて議論をするという大変貴重な機会。本会合は法施行後5年のタイミングでの開催だが、私どもとしては、今後もこうした機会を設けていただきたい。将来的には先進的な技術の発展により電話リレーサービスがおられる環境も変わっていくだろう。いろいろなご指摘をいただき議論する機会があればと願っている。「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」の目指す、きこえない方の電話の利用の円滑化、自立した日常生活及び社会生活の確保の実現に向け、引き続き、皆さまのご協力を賜りたく、よろしくお願いしたい。以上。

（2）鳥取県からの発表

【資料2－2（鳥取県・加藤主事からの説明）】

「障がい者情報アクセスモデル県」を目指した鳥取県の取組のうち、きこえない方やきこえにくい方への支援について説明する。

1つ目は電話リレーサービスの地域登録導入。3ページ目。鳥取県では、「全国初の手話言語条例の制定(H25)」、「遠隔手話サービスの実施(H25～)」、「県独自の電話リレーサービスの導入(H27～R3)」など全国で先駆けとなる取組を展開してきた。更に、令和5年2月から全国で初めて地域登録制度を導入。地域登録とは地元の地方公共団体が電話リレーサービスの利用希望者の申込を取りまとめて日本財団電話リレーサービスへ申請するとともに、同サービスの利用料金も負担する仕組み。地方公共団体が利用料金を負担するので、登録者の電話リレーサービスの利用料金は無料となる。現在の利用状況については、本年11月末時点で、鳥取県の登録者数 151件。このうち、地域登録者数は116件。地域登録者以外の件数は個人での登録や法人での登録が含まれている。これら地域登録の導入や電話リレーサービスの加入促進のため、当県では、令和5年8月から鳥取県電話リレーサービス加入促進事業補助金を設けている。電話リレーサービスの説明会を開催した際、参加者から、「電話リレーサービスを利用したいが、スマートフォンを所持していないから利用できない」という声が聞かれたため設けられた取組。市町村が実施する日常生活用具の給付でもスマートフォンやタブレット端末は支給対象外であることが多い現状があるため、この補助金で（電話リレーサービス加入のための）タブレット型端末やスマートフォンの購入費を助成しようというもの。

2つ目は文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入。5ページ目。令和7年11月からヨメテルも地域登録を導入した。電話リレーサービスとあわせて全国初の取組。ヨメテルはサービスが開始されたばかりなので、まだ少ないが、鳥取県内の登録者数は24件。このうち、うち地域登録11件。地域登録の取組を継続する中で、今後、登録者数を増やしていきたい。ヨメテルの地域登録をした成果や課題について、成果としては、地域登録の開始を機にメディア等で取り上げられたことにより、初めてヨメテルの存在を知ったという方や利用したいという相談が出てきたこと。ヨメテルの周知及び理解の促進、利用者の増加につなげていきたい。一方、課題として、アプリのダウンロ

ードの仕方が分からぬといふ方が多いこと。きこえにくい方は高齢になってから使う方もいるので、ヨメテルを使いたいけど、ダウンロード、アブリってそもそも何?と。どうしても設定方法や使い方などを希望者に口頭で説明する必要が生じる。利用したくてもハードルが高いのが課題。これらの課題については、ICT相談窓口の活用、ヨメテル説明会の実施などで対応していきたい。

3つ目は手話リンクの導入。7ページ目。当県は全国に先駆けて手話リンクを導入した。導入までの経緯は、日本財団電話リレーサービスから、新たにサービス開始する「手話リンク」の導入についてご提案をいただいたもの。きこえない方が直接窓口に出向かなくても、電話でスムーズに問合せができる仕組みで、鳥取県の行政サービスの向上につながること、きこえない・きこえにくい人にとっての有用なサービスの全国普及のため、全国に先駆けて手話リンクの導入を決定した。手話リンクの設置を進めていき、障害者の情報アクセシビリティの向上を進めていきたいと考えている。

8ページ目。手話リンクは、きこえない方からの問合せが多い県の窓口部署と障がい福祉関係部署から導入している。手話リンク導入による成果は、当県ホームページ上に設置したボタン一つで、手話で簡単に問合せができるようになったことから、ホームページに掲載の当県の施策について、きこえない方からの電話による問合せが出てきたこと。当事者からだけではなく手話通訳関係者からも「大変良い取組」との声をいただいている。一方で、利用者から「すぐにつながると思ったが、利用規約を読んだり、順番待ちになり、思ったよりすぐには（窓口へ）つながらなかった」、「通訳オペレータに鳥取の手話がなかなか伝わらず、意思疎通に時間がかかった」との意見も寄せられた。これら利用者からいただいた意見は日本財団電話リレーサービスにもお伝えし、より使いやすいサービスに進化していくよう当県としても協力していきたい。

4つ目はその他の取組について。11ページ目。当県では、遠隔手話サービスも導入。県庁の窓口などにおいて、タブレット型端末などのビデオ通話機能を活用し、手話通訳者が画面越しに手話通訳と音声通訳を行うことによって、きこえない方ときこえる方がコミュニケーションをとる仕組み。当県では平成25年12月から導入しており、県内窓口などに設置したタブレット端末や、利用登録した個人のスマホなどから利用できるようにしている。令和6年4月からは、国の標準仕様に即した二次元コード方式を導入して、より使いやすいサービスとして提供している。令和2年度以降、新型コロナウイル

ス感染症の流行拡大により、感染予防のため手話通訳者が同行できない際の代替手段として全国的にサービスを導入する自治体が増加してきたと思われる。鳥取県内の感染症指定医療機関などにもタブレット端末を設置しており、医療現場でタブレット上に通訳者を呼び出して使えるようにしている。

また、当県では障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の成立に先立ち、障がい者情報アクセスの権利保障に関する取組を推進してきた。まず、民間企業が先端技術として取り組んでいる AI による手話言語認識技術の開発に向けた実証実験において、AI に登録する手話単語の登録に協力している。次に、きこえない・きこえにくい子どものサポートセンター『きき』の設置。県内の難聴児支援の中核的機能を有する拠点として、令和4年7月から設置している。鳥取県内の当事者団体が運営するのは全国初の事例として注目されている。その他、UDトークを使い、音声を文字変換して透明ディスプレイに表示する機器「レルクリア」を県庁総合受付や文化・スポーツ施設など県内 19 か所に設置する取組を推進している。以上。

（3）質疑応答、意見交換

○猿渡構成員

資料2－1の22～24ページ目について5つ意見したい。

1つ目。私自身、総務省の電気通信番号政策委員会の専門委員を担当していることもあり事前に総務省と議論したが、所感として申し上げると、090 に一本化するというのは制度的にも技術的にも現状では非常に難しいと思っている。まず 090、080 という携帯電話に使われている番号は、音声の品質に厳格にこのぐらいの品質を維持しないといけないという規律があるが、050 は IP 電話でその制約が比較的緩いので、そこの整合性が取れること。緊急通報、位置情報の提供の仕組みも 050 と全然違うということもある。

2つ目。最近は詐欺対策の潮流があり、番号の真正性といった、どの番号からかかってきているかを正しく運用する流れもあるので、番号を変換するやり方はかなり難しいと思う。22 ページ目に記載のとおり利用者に不利益が大きい一方、個人保有の番号への一本化はできるものの現実的ではないという状況があるが、この問題で一番難しいの

は番号が利用者の属性と結びついてしまうこと、要するに 050 は詐欺に使われやすいかから詐欺と誤解されるという状況があると思っている。現状の 2 番号所持、個人保有の番号への一本化のほか、技術的な第三の選択肢として、例えば発信時は 03 や 06 など、0ABJ 番号の代表番号で統一してかけるようにすると、この番号からかかってきた場合には聴覚障害者の方からの架電である、とわかりやすくできるのではないかと思う。また、そこに折り返しでかけた場合にも、そういった方からの電話番号ですと取次ぎができる可能性があるのではないかと思う。

3 つ目。番号の議論をするときに重要なのが世代的な違い。私は年齢的に 090、080、050 の違いは肌感覚で理解しており、090 の方が昔の携帯電話についていたということを知っているが、学生と話していると、電話番号自体にそもそも意味を感じていない。どの番号帯だから信頼できるという感覚は世代によって違う。そのため、将来の利用者像を考えると番号体系に強く依存する設計はあまり良い方向性ではないと感じる。

4 つ目。ここまで番号体系の話をしてきたが、本質的なサービスを考えると、どうやってユーザーのコミュニケーションを成立させるかが重要。その文脈で、個人的にはヨメテルが普及の可能性が高いのではないかと思う。現在のヨメテルは中途失聴・難聴の方に向けたサービスとなっているが、高齢者で聞こえにくい方とか、すごくうるさい場所で電話する方にも使えるサービスだと思う。ヨメテルを一般的に幅広くいろいろな人が使えるサービスにしていけば、認知度も上がり、問題もいろいろ解決できると個人的には思う。

5 つ目。本日でなくとも構わないので、もしも後から思うところがあれば事務局経由で回答してほしいが、当事者の方々へ 2 つ質問がある。質問 1 つ目は、090・080 と 050 の併用について、現行の形、個人保有の番号に一本化された形、発信時に 03 などの代表電話番号で識別される形と、この 3 つで、どれが一番良さそうに感じるかご意見をいただきたい。当事者の体感は非常に重要なので、もしうかがえるなら当事者の方のお話を伺いたい。2 つめは若い世代の聴覚障害者にとって電話番号の違いをどう感じるか。普段、若い世代の聴覚障害者がどのようにコミュニケーションをとっているか。幅広い世代の利用形態の仕方をもしご存知で、特に若い世代の方をご存知なら教えてほしい。

○嶋本構成員

猿渡先生がおっしゃったような、電話番号に関する技術的な面は存じ上げていない。そこは専門的な分野の話になると思うが、当事者としては2番号制ではなくて、1つの電話番号で電話リレーサービスが使えるようにしてほしいと、以前から要望していることである。090・080と050の番号については世代、年代という話もあったが、きこえない人の中には、年配の方50代、20代の方と様々な方がいて、そしてそれぞれの考え方があるということを含めて考えてほしい。電話番号についてどうするのかということについては、検討して方向性を確認していただきたい。技術面だけで進めるということではなく、きちんと今申し上げたことを含めての議論をお願いしたい。信頼性がある電話番号、信頼性がない電話番号、社会的にもまだまだ根付いていない状況があり、050の番号は切られてしまう、ということから、きこえない人たちに電話リレーサービスは使えないというイメージが広がるのも良くない。その状況も含めた上で議論をお願いしたい。

全国に先駆けて手話リンクを導入された鳥取県の取組は素晴らしいと思う。県庁の窓口対応のために遠隔手話サービスを導入したことは知っている。これとは別にその後、鳥取県のホームページの問い合わせに手話リンクを導入された。遠隔手話サービスと手話リンクの違いは理解できるが、遠隔手話サービスの場合は、鳥取県内のオペレータが対応するのか、それを質問したい。その上で、日本財団電話リレーサービスの石井構成員にも質問したいことがある。資料2-1の34ページ目の③、災害時の対応について、「電話リレーサービスの対面・ゼロ距離での利用（またはインターネット経由での遠隔通訳）を可能とすることについても、総務省と相談しつつ検討を進めてまいりたい」という文章があるが、手話リンクと遠隔通訳をどのように差別化するのか、一緒にして進めるのか、というところを確認したい。

○鳥取県 加藤主事

鳥取県の遠隔手話サービスのオペレータは、平日は鳥取県内のオペレータに対応いただいている。土日祝日については、県外の民間企業のオペレータにお願いしているので、平日と土日祝でオペレータが異なる。

○石井(靖)構成員

34 ページ目の③、大規模災害時に限定した特例的な措置としての電話リレーサービスの対面・ゼロ距離での利用は、手話リンクとは全く別の話である。これを検討したい背景というのは、例えば、東日本大震災やその後に起きた大規模災害を思い起こすと、発災直後でかなり極限状態になっているような被災地において、電話リレーサービスを使って、すぐ近くにいる人に電話をかけて、その人の会話のための手話通訳サービスとして使おうとする方が出てくることが想定される。その時、ルール違反ですのでそのような使い方は認められないと対応してしまうことが道義的に正しいのかを考えると、激甚震災の場合は、発災時の限定した期間だけ、電話リレーサービスであるけれども、対面の手話通訳のようになる形での、ゼロ距離の場合でも電話リレーサービスとして提供するというような特例措置を考えてみるのはどうだろうかということを相談したいと思った次第。基本的には、電話を使っての会話を円滑にするのが電話リレーサービスなので、対面でいる人たちの手話通訳をするのはできないというのは当然のことだと思うが、本当の国家的な危機的な状況が起きたとき、手話通訳を抱えている団体として、その対応がとれるかどうかを議論しないといけないと考えている。大規模災害時の状況では手話リンクはあまり出番がないと思っている。災害本部などにすぐに連絡できるように、災害本部のホームページに手話リンクを導入するというのはできるかと思う。

○石井(夏)構成員

私からは資料2－1について3つ意見したい。

1つ目。7ページ目、法人における利用促進等について。事業者の責務としては、障害者雇用促進法に基づいて、法人での利用を進めていく。その必要性が述べられているが、法人といつてもいろいろ形態があると思うので、例えば一定数以上の聴覚障害者の採用、雇用をしている事業者など、ある程度ターゲットを絞ってアプローチをしていく方法も必要ではないかと思った。

2つ目。18ページ目、通訳オペレータ養成について。通訳オペレータのスキルの確保は非常に重要な課題だと思う。一番下のところで、直営ブース(コワーキングスペース)を確保し直営の通訳オペレータを増やしていく方針が示されている。直営を増やすことに伴って、それに見合った利用者も増やしていく。それによって効率的な運営を図っていくという観点も重要なかと思った。

3つ目。22～24ページ目、2番号所持の問題。最初に猿渡構成員から具体的なご指摘があったところ。次期システム開発もそうだが、通話品質や詐欺対策、セキュリティといった問題があるため、この分野は専門家の意見が必須と考える。専門家の先生の意見を反映させる形で検討を進めていただきたい。

○近藤構成員

鳥取県の事例、日本財団電話リレーサービスの様々な取組について、本当に素晴らしいと思った。

私たちは、全国各地の仲間たちと30年ほど、パソコンやスマートフォン、インターネットの使い方がわからない高齢の方へのボランティアに取り組んでいる。難聴の高齢者にヨメテルを利用いただけるようにしたいと考えて、どうしたらそういう人たちが使えるようになるのか、高齢の難聴者に届くだろうかと研究している。

本年10月に全国各地の仲間たちに、同月から開始されたマイナ救急サービスについて知っているかということや各自の通院状況などについてアンケートを行った。アンケートは135人の仲間が回答に協力してくれ、回答者の半数は70代、2割が80代、9割近くが女性。この方たちの実に8割強が定期的な通院をしており、住まいは郡部や都会で半々程度。私が政府に協力いただきたいと思っているのは、例えば全国において、郵便局の窓口は約2万4,000局、病院は約8,000施設、クリニックは約10万施設、歯科診療所は約6,000施設あるので、そういう窓口や施設を、知らない人たちに伝える方法として活用していただきたいということ。高齢者の多くが定期的に通院するし、地方の場合は近くにある金融機関は郵便局だけなので、そういう施設や窓口でヨメテルが使えるようにすれば周知方法として有効だと考える。郵便局にはデジタルモニターやipad端末があるので、ヨメテルの使い方を学べて体験できる仕組みがあれば良いと思う。郵便局や金融機関は筆談はできるが、これからはそういう新しいアプリの使い方を窓口で学べて体験利用できるような環境になると良い。私たち各地のボランティアも郵便局などで利用体験できることを紹介していきたい。

○神矢構成員

日本財団電話リレーサービスから、第1回会合で私が課題としてあげたことを非常に

深く掘り下げる回答していただき感謝している。私は感想となるが、職場でのヨメテルの利用促進はかなり複雑な問題だと思っている。報告の中にもあったが、これについては様々な関係機関や団体と連携して解決を進めたい。もともとヨメテルは難聴者のニーズから生まれたと思っているので、全難聴としても、できるだけヨメテルの利用を推進していきたい。現時点では、ヨメテルの普及、利用促進は全難聴でも課題となっている。今、全難聴の中で周知方法の案として出ているのが、加盟団体に対するウェビナーの開催など。

ただ一方で、課題もある。各地域に全難聴の加盟団体があるが、全都道府県に加盟団体があるわけではない。加盟団体のある都道府県でも、その都道府県全域で活動ができるわけではない。事務所がなくて、小規模で活動しているところもある。そのため、都道府県に居住している広範な聴覚障害者、難聴者に対してヨメテルの周知をしていくのは困難が伴う。そこで、都道府県や政令指定都市にある聴覚障害者情報提供施設や身体障害者福祉会館などとも連携して、ヨメテルや電話リレーサービスの周知をしていきたい。

また、難聴者が聞こえの相談を行うのは居住している地域の自治体の窓口が多い。障害福祉関係の窓口など、難聴者はそういうところに相談を行うケースが多いので、自治体に対していかに連携を働きかけていくかが、今後の課題になってくると思っている。先ほど鳥取県からも地域登録について説明があったが、自治体には、ヨメテルの周知とあわせて地域登録についても働きかけていく必要があると思う。

鳥取県に質問だが、電話リレーサービスやヨメテルについて、一般の方に対してどれくらい周知がなされているのか。聴覚障害者だけが知っていても、通話の相手方が知らないと話が通じないことがあると思うので、一般の方にどれくらい電話リレーサービスやヨメテルについて、認知度が高まっているのかをお伺いしたい。

最後、猿渡構成員の聴覚障害者に対する質問について、私が回答をするのは難しいが、学生のような若い世代では、電話番号自体に今ではもうあまり意味を感じていないという傾向は非常に興味深いと思った。猿渡構成員がおっしゃるように、電話番号が利用者の属性と結びついている現状というのは確かにあると思っており、それも時代に応じた状況だと感じた。ただ、難聴者、聴覚障害者の利便性から考えると、何らかの方法で電話番号を一本化してほしいというのが正直な気持ちである。

○鳥取県 加藤主事

電話リレーサービス、ヨメテルの一般県民の方への広報・周知については、地域登録を開始したときにあわせて市町村などを通じて周知を図ったところ。ただ、ヨメテルは始まったばかりのサービスなので、引き続き周知を図っていきたい。県内でも様々な広報媒体を使い、取り組んでいきたい。

○西角構成員

私から3つほど意見したい。

1つ目、ヨメテルの普及促進はとても大事。難聴者や難聴の高齢者だけではなく、その家族や周囲の人がヨメテルを使うこと自体がこのサービスの最大の普及促進策と考える。加齢による難聴という観点では、誰でも年は取るし自分ごととして考えるので、そこを進めるのがとても重要。第1回会合で専用端末の話をさせていただいたが、今回、日本財団電話リレーサービスから Grandstream 社の受話器付き Android 端末というアイディアをいただき期待している。ただ一方で、端末の価格や使いやすさ、システムとして安定的に動作するのかなど、専用端末には劣る点もあると思いますので、そこは専用端末と Android を活かした端末の両にらみで検討いただければと思う。

2つ目、利用料金体系について定額制導入の話があったが、定額制を入れると、サービスの収支や利用料金が増えるなど様々な影響が出ると思うので、その影響の推計はぜひやってほしい。ただ、一般の電話と異なるのは、電話リレーサービスの場合、特に手話通訳者が入ると、いわゆる限界費用がかなり高いということ。一般的な電話の限界費用はほぼ0に近いので定額にしても大した問題はないとしても、限界費用が大きいサービスにおいて定額制を導入することは事情が異なるので、そういう構造の違いも考慮した上で、一般的な電話との同等性をどういう風に考えるのか、どこまでやるのかを改めて整備していただけだと有り難い。

3つ目、技術開発について。今回は特段議論にはなっていないが、社会動向を考えると多くの人が AI でできることはもっとあるのではないか、増えていくのではないかと思うだろう。既にヨメテルは AI で文字通訳をやっているということだが、今度は手話通訳も AI ができるのではないかという話になってくると思う。研究開発のレベルでは

海外の BigTECH がやっているし、日本でもソフトバンクや NHK 技研などが技術開発されていると聞いている。まだ実用レベルに達していないとは理解しているが、技術の進歩は速いので、AI 技術を手話通訳も含めて導入していくことの可能性と、課題や副作用が当然あるはずなので、そのあたりについては前広に備えておくことが大事だと考える。

最後に日本財団電話リレーサービスに 1 点だけ質問したい。Grandstream 社の受話器付き Android 端末は既に米国などの海外では IP-CTS（文字表示電話サービス）に実際に使われている実績はあるのか。

○石井(靖)構成員

Grandstream 社の受話器付き Android 端末は、特に電話リレーサービスや文字表示電話サービスのために開発されたものではなく、内線を IP 化して、効率よく低成本で使うための端末。私どもがいろいろな電話事業者や電気機器メーカーにあたったところ、電話機器の福祉的な使い方に対してポジティブにビジネスとして取り組んでいただけそうな企業が残念ながら 1 社もいなかったので、いろいろなところにアンテナを張って探したところ、Grandstream 社の受話器付き Android 端末に行きあたった。Android ならヨメテルのアプリを搭載して利用できるのではないかと考え、検証しているところ。

○関口座長

資料 2-1 の 24 ページ目、次期システム開発について。全体費用が開始の一期だけ飛び出ると円滑な運営上課題があるということで、複数期間に渡って何らかの形で繰り述べる方法も考えたら良いと思ったが、具体的な開発内容や委託先などが具体的には定まっていないようなので、今後の課題として受け止めさせていただければと思った。前回踏み込んだ意見を申し上げたが、まだそこまではたどり着いていないということが伝わったので、コメントさせていただく。

○嶋本構成員

先ほど、手話リンクは本年 4 月にスタートしてから少しづつ普及しているという話があった。更に普及啓発を進めることは非常に大切なこと。きこえない人が電話を利用できるようになっていくのは社会的に大きなメリットにつながると考えている。

また、あらゆる場面においてきこえない人がホームページから問い合わせできるようになることが理想だと思っている。先ほど説明があった、警察官が交番に不在の際に、机の上に置かれている QR コードを読み込めば手話リンクを使えるという対応は非常に良いことだと思った。

手話リンクは遠隔手話通訳サービスとの関係で混乱があるのではないかという観点があるが、きこえない人にとっては、きこえる人が音声で話すのと同じように、あらゆる場面において安心してコミュニケーションを取ることができる環境になることが一番の目的である。サービスによっていろんな違いがあるが、実際のユーザーに対して、なぜこの場面ではこのサービスを使うことが難しいのか、なぜこの場面ではこのサービスが使えるのか、ということを理解させていくことが今後の課題になるのではないかと思う。

職場において、きこえない人は電話を使わなくてもいい部署でずっと仕事をするということではなく、きこえない人も働く権利として電話を使って仕事をするためには、どうしたらしいのか。上司の理解、それから会社の理解、きこえない人たちが電話を使いながら仕事を進めていくことに関しては、全ての省庁が関わっていく課題だと考えている。また、きこえない人も、今まで社会の中で電話を使う習慣がなかった、きこえる人とのコミュニケーションも難しかったというこれまでの経過がある。職場の中でも、言われたことだけの範囲で仕事をしてきた、自分で考え、交渉して、仕事を進めるという機会がなかったという背景があった。そういう事情を考慮しながら進めなければいけない。また、きこえない子供たちに、電話という習慣を身に付けさせる必要があると思う。きこえる子供たちは親が電話をしている様子を見ながら自然とそれを習得していくが、きこえない子供たちは習得する機会がなく、電話リレーサービスを使う機会もないでの、そこを含めて考えないと普及しないと思う。その基本の部分から議論していただければありがたい。

もう 1 点。電話リレーサービスとは関係ない話になるかもしれないが、トラブルが起きたとき、銀行の ATM では電話の音声案内のみ、みどりの窓口では機械化が増えて対面での対応がなくなり、連絡手段は電話しかないという問題もある。他にも、高速道路の料金所の無人化が進み音声だけの案内になっている、障害者手帳をカメラに向けてくださいなど音声だけで言われることがあるなど。社会的に気付かれていない又は気付かれ

にくいといった、きこえない人の不便が様々なところに存在しているということを理解し考慮していただけたとありがたい。

○北林構成員

石井(夏)構成員や西角構成員からの意見と重なる部分もあるが、通訳オペレータの養成について、直営ブースの拠点化の話があった。こういったことは規模感やどれほどの利用者を見込むかによって事業計画や予算規模にも影響すると思うので、適切に評価・検証して進めていくことが大事。

西角構成員が言わされたように、AI 技術の進展は速いので、そういった将来の見通しとの関係も考慮すると、電話リレーサービスを提供する上で、どこまで必要なシステムや人材を備える必要があるのか、それもあわせて検討することが望ましい。

最後に関口座長が言わされたように、日本財団電話リレーサービスから、システム開発に必要とする費用を単年度でいきなり増額することへの対策についてはまだ検討途上だと説明があったのでそれも懸念している。引き続き検討いただきたい。

○関口座長

質疑応答は以上とさせていただく。最後に事務局から今後の進め方について説明いただきたい。

○事務局

今回までに皆様から発言があった意見などを、関口座長とご相談しながら事務局にて取りまとめ、次回の会合では報告書（案）を提示して皆様に議論していただく。

ついては、追加の意見などがあれば、12月19日までにメールなどで事務局まで連絡いただきたい。

○関口座長

それでは、以上で本日の会合を終了する。

【終了】