

2017年12月28日

「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について」～より理解を深めるために

一般財団法人全日本ろうあ連盟
情報・コミュニケーション委員会

<初めに>

情報通信機器の発展、スマートフォンやタブレットの国民的な普及により、私たちの暮らしは大きく変わってきています。

スマートフォンをはじめとするコミュニケーションツールや生活支援機器を、聴覚障害者がどのように活かすことができるのか、全日本ろうあ連盟では情報通信機器の利点や課題を整理し、ろう者等のアクセス環境の整備に向けてどのように取り組むべきかを検討しています。

障害者権利条約で最も重要な用語として「アクセシビリティ（9条）」があります。とりわけ、聴覚障害者の情報アクセス・コミュニケーションのためには音声情報の視覚化が非常に重要ですが、聴覚障害者が抱えているバリアが目に見えないだけに、十分に国民の理解を得るに至っていません。

「アクセシビリティ」の理念と、現在のろう者（聴覚障害者）を取り巻く情報アクセシビリティの動向を国民に広めるため、当連盟として「情報アクセシビリティ・フォーラム」を2013年及び2015年に、東京の秋葉原で開催し、全国から多くの来場者がありました。

しかしながら情報アクセス・コミュニケーションについては、国民にまだまだ馴染みが薄く、これを広めていく必要があります。

<本資料について>

近年、急速に普及が進んでいるテレビ電話の広がりや、遠隔手話サービスを生み出しました。遠隔手話サービスが、地域協会および地域の聴覚障害者と十分な協議をしないまま、行政・議会主導で導入されてしまう、手話通訳者設置事業や聴覚障害福祉の専門職員の配置の代替案とされる、医療や契約行為などでは遠隔手話サービスでは限界があること等、多くの課題が指摘されています。

この資料は、2013年に当連盟情報コミュニケーション委員会で公表した「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について」への理解を改めて広め、利用者（聴覚障害者）の視点から遠隔手話サービスの利点と課題を理解して頂くために、当連盟の考え方や、これまでの取り組み、情報アクセス・コミュニケーション環境の整備のあり方などを取りまとめたものです。

これからテレビ電話、とりわけ遠隔手話サービスの利用を検討し始めている地域の聴覚障害者協会及び聴覚障害者のみなさん、ひいては行政、事業者のみなさんにおかれましては、是非この資料及び指針を一読のうえ、テレビ電話を使った手話通訳サービス、とりわけ「遠隔手話サービス」と「電話リレーサービス」の正しい使い方を理解し、より良いサービスの提供を受けて頂ければ幸いです。

<用語について>

1. テレビ電話を使った手話通訳サービス（2013年指針）

…電話リレーサービス、遠隔手話サービス、ビデオチャットなどを含めた総称

→ (1)電話リレーサービス

→ (2)遠隔手話サービス

→ (3)ビデオチャット

(2013年指針に記載はありますが、本資料では特に言及をしておりません。)

2. 名称の統一：「遠隔手話サービス」について

「遠隔手話サービス」は、行政などを中心に「遠隔手話通訳サービス」の名称も使われています。当連盟情報・コミュニケーション委員会では下記の理由から、今後「遠隔手話サービス」の名称で統一します。

尚、2013年に公表した「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について～地域協会の合意を取りつつ手話通訳制度の発展につなげるために～」で使用している文言はそのままとします。

<「遠隔手話サービス」の名称で統一する理由>

「遠隔手話通訳サービス」の名称は、手話通訳者の代替手段と捉えられやすい面があります。手話通訳制度は手話通訳者の設置・派遣が基本であり、「遠隔手話サービス」はあくまでも補助的な手段です。これらが混同しないために「遠隔手話サービス」の名称を使用することとします。

<情報アクセシビリティ社会の確立に向けて

～これまでの取り組みと通信機器の変遷～>

当連盟は2017年5月、創立70周年を迎えました。これまで長い間、聴覚障害者は音声言語中心の社会の中で、不便な思いを強いられ、時にいわれのない差別を受けることも少なくありませんでした。

当連盟は全国の仲間とともにこのような状況を変えていくために、聴覚障害者の生活保障や手話通訳制度の拡充、聴覚障害者情報提供施設等の社会資源の整備について国や自治体と

の話し合いを積み重ねながら取り組み、聴覚障害者の権利確立と社会参加の促進を努めてきました。

そのような中で技術革新により新しい情報通信機器が生み出され、その利便性もあって国民、そして聴覚障害者の間で普及し広まりました。これらの中には聴覚障害者の情報アクセス、コミュニケーション手段を変えるものも出てきています。

昭和 50 年代に登場した F A X は、当初、一般家庭では到底購入できない非常に高価な製品でした。このため当連盟は、F A X を聴覚障害者の「日常生活用具」とするよう、国へ要望しました。その結果、国で「日常生活用具」として購入費用の補助が認められ、聴覚障害者の家庭に F A X が普及し、聴覚障害者の社会参加が進みました。F A X が登場するまでは、聴覚障害者が遠方の人と連絡を取るのに、聞こえる人に電話をお願いするか、自分で手紙や電報を書いて出さなければなりませんでした。F A X が普及したことにより、聴覚障害者は以前と比べて聞こえる人に頼ることなく遠方と連絡を取ることができるようになりました。

その後、ポケットベルや手書き入力可能な携帯型の無線通信機器が登場し、これらも聴覚障害者の通信手段として広まりました。現在は、携帯電話やスマートフォンといった、一般の人たちの間でも広く普及している携帯型の情報通信機器が聴覚障害者の間で広がっています。

これらの通信機器に加えて、電子メールやインターネットの普及によって、聴覚障害者自身が聞こえる人に頼ることなく、自分の手で日本のみならず世界各地の人たちとコミュニケーションしたり、世界中のいろいろな情報を収集したりすることが容易になりました。インターネットが登場するまでは考えられなかったことです。

1995 年に発生した阪神淡路大震災を教訓に、平時だけでなく緊急災害時にも聴覚障害者一人ひとりに必要な情報を届ける方策を早急に確立するために、同年から障害者専用放送の試行を始めました。この取り組みは、当連盟及び全日本難聴者・中途失聴者団体連合会等が中心となり「手話・字幕放送の両方を付与したテレビ放送」の実現を目指したもので、1998 年に CS 障害者放送統一機構（現：障害者放送通信機構）を結成、以降、聴覚障害者のための CS 放送や PIP サービスの導入を通して、独自の情報の発信や通信・放送の分野のアクセシビリティ向上の役目を果たしてきました。

先述のような取り組みもある一方で、その後も 2011 年の東日本大震災、2016 年の熊本地震、鳥取中部地震等、相次いで大きな災害が発生し、大きな被害が出ているだけでなく、多くの聴覚障害者が依然必要な音声情報に十分にアクセスできない状況が続いています。

情報へのアクセス手段は、近年大きな進歩を遂げ、様々な方法が開発されています。このような新しい方法・技術を活用しながら、すべての障害者が本人の望む形で情報を受け取り、誰もが等しく情報にアクセスできる社会を目指して、私たちはこれからも「情報アクセシビリティ」の推進・普及啓発に取り組んで行く所存です。

＜聴覚障害者の社会参加のための情報バリアフリー化へ＞

2013年12月4日、日本において国連「障害者権利条約」の批准が承認されました。「障害者権利条約」は全部で50条あり、障害者の人権を保障し、障害のある人が障害のない人と同等に社会参加することを目的にしています。

2006年、国連で「障害者権利条約」が採択されてから、日本は国内の障害者関係の法律の整備のため、批准するまでに約7年かかりました。国内法の整備としては、2011年に「障害者基本法」が一部改正され、「障害者総合支援法」や「障害者差別解消法」が制定されました。

「障害者権利条約」では第9条に「施設及びサービス等の利用の容易さ」、第21条「表現及び意見の自由並びに情報の利用の機会」のアクセシビリティには「締約国は、全ての当事者にインターネットも含めたアクセシビリティの提供を行う為のあらゆる適切な措置を講じ、それを妨げる問題を撤廃する。」ということが書かれています。この条文は、障害者の社会参加におけるバリアフリー化と情報通信技術の関係という立場から、極めて重要な意味を持っています。

近年は聴覚障害者をはじめ情報アクセス、コミュニケーションに困難を抱える人たちの可能性を高める手段として、情報通信技術（ICT）を効果的に活用した情報アクセス・コミュニケーション保障の実践に大きな期待が寄せられています。

聴覚障害者の場合、スマートフォン等による通信・連絡手段は普及しているものの、聞こえる人と同じように日常生活や仕事で電話を使うには、まだ手話通訳者や家族の手を借りなければならない現状があります。

そこで、テレビ電話を活用した電話に代わるサービスが広がりつつあります。例えば、聴覚障害者向けの電話リレーサービスがあります。電話リレーサービスは、聴覚障害者と電話の相手である聞こえる人との会話をオペレーターが手話や文字で通訳することで通話が可能となるサービスのことです。

国連障害者権利条約第9条およびわが国の障害者基本法第22条では、障害者が電気通信を利用できるための施策を講じることを国と地方公共団体に求めています。

当連盟は公共性の高いインフラである電話を誰もが使える社会を目指し、電話リレーサービスの制度化を国に求めています。

厚生労働省では2017（平成29年）度、電話リレーサービス事業を予算化し実施、遠隔手話サービスは手話通訳者設置が困難な自治体が地域生活支援事業の中で導入を可能としています。聴覚障害者にとって、通信手段の選択肢が増えることは喜ばしいことであり、社会参加の一助になることが期待されます。一方で、特に遠隔手話サービス導入の関連は、連盟として下記の考えを厚生労働省へ伝え、遠隔手話サービスと設置手話通訳者の役割の違い

への理解を求めています。

- ①自治体で手話通訳者設置の代わりとして遠隔手話サービスを導入すべきではないこと。
- ②自治体の遠隔手話サービスの導入をもって、ただちに手話通訳者設置にカウントするべきではない。

また、電話リレーサービスについては、事業整備の地域間格差をなくし、聴覚障害者のICT（情報通信技術）の利用機会や活用能力の格差是正のために、使い方を教えることができる人材確保・支援体制が十分になっているか、高齢者が利用しやすくなっているか等を整理していく必要があります。そのためには、検討委員会を設け、情報バリアフリーのための事業推進計画を立て、ICT活用の研修等を実施することが重要になります。

＜「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針」への理解を＞

2013（平成25）年8月、全日本ろうあ連盟・情報コミュニケーション委員会は今後の聴覚障害者の情報バリアフリー化の推進にあたっての基本的な方針として、「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針」を発表し、

- ① 聴覚障害者のコミュニケーション手段の拡大
- ② ICT（情報通信技術）活用による聴覚障害者の社会参加促進
- ③ ICT（情報通信技術）機器を活用した意思疎通支援のあり方
- ④ 地域協会、地域の聴覚障害者の合意が得られやすい整備促進

の4つの側面を通して、聴覚障害者の暮らしの向上を目指すことを明らかにしました。

テレビ電話を使った手話通訳サービスを利用するときは、必ず指針を読んで、当連盟の指針を理解するようにしてください。特に遠隔手話サービスに関しては、以下の点にもご留意いただきたいと思います。

- ① 遠隔手話サービスは聴覚障害者にとって通信・コミュニケーション手段の一つであり、その導入をもって「聴覚障害者のための手話通訳者設置を実現した、もしくは同等の代理的手段を講じた」とは言い切れません。つまり行政による手話通訳派遣制度・設置通訳制度の肩代わりになるものではありません。聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳者・ろうあ者相談員）の設置も併せて必要です。
- ② 遠隔手話サービス導入にあたっては、利用者である地域の聴覚障害者協会および地域住民である聴覚障害者と十分な協議を重ねて行き、合意をとってください。
- ③ 行政以外の場面、例えば駅や民間のお店の受付等での遠隔手話通訳については聴覚障害者によって利便性向上につながるものであり、より広く普及して頂きたいと考えます。一方で医療の場面や銀行の融資などの契約行為など、重要なもしくは込み入った内容、

人権に関わる内容の場合、遠隔手話サービスでは限界があります。このような場合は手話通訳者の派遣が必要であることも念頭においてください。

- ④ 行政以外の場面においても遠隔手話サービス等の端末を設置すれば、「全てのろう者への対応が出来る」というわけではありません。ろう者の特性を熟知した専門職員(手話通訳者、ろうあ者相談員)によって、それぞれのろう者の特性・ニーズに合った、さまざまな対人援助ができますので、専門職員を配置し、重要な内容、人権にかかわる内容を確認するときの支援体制を構築してください。

<自治体における遠隔手話サービス導入に関する考え方>

以下は全日本ろうあ連盟が 2016 年度に全国の加盟団体(都道府県聴覚障害者協会)を対象に行ったアンケート調査の回答をまとめたものです。

1. 遠隔手話サービスのニーズについて

- (1) 広域、山間部、離島など地理的な条件で手話通訳者の派遣やろう者の来庁が難しい地域
- (2) 支所が近くにない自治体
- (3) ろう者が少ない、もしくは手話通訳者のいない自治体

2. 自治体における遠隔手話サービスの導入への考え方

- (1) 自治体でのろう者への意思疎通支援は手話通訳者設置で対応すべきである。
- (2) 遠隔手話サービスは(設置等)手話通訳の代替手段ではない。
- (3) 意思疎通支援事業では遠隔手話サービスの導入をもって手話通訳設置とカウントすべきではなく、算出するのであれば、分けてカウントすべきである。
- (4) 遠隔手話サービスは、前項1のニーズにもとづき、もしくは簡潔なやり取りのために、導入することが想定される。
- (5) 遠隔手話サービス導入にあたっては、聴覚障害者情報提供施設(施設のない地域は聴覚障害者協会)と連携を図り、体制を構築すべきである。

◎自治体での導入に当たっては入札も想定される。入札が行われる場合にも必ず、事前に聴覚障害者情報提供施設や聴覚障害者協会へ相談をすることが求められる。次の入札に対する取り組みを参照してください。

3. 遠隔手話サービスを導入した場合でも、相談支援など、深い内容などの場合は手話通訳者が必要である。

<入札に対する取り組み ～加盟団体の皆様へ～>

電話リレーサービス、遠隔手話サービスの導入に関して入札を実施している自治体があり、対応が必要と考えます。

本来、このサービスは、聴覚障害者の社会参加の権利保障を目的とする事業であり、事業

費により競わせる入札制度では、質の担保等が困難になると考えます。自治体等の入札実施機関との交渉にあたっては、必ず入札をしなければならないものとするのではなく、ろう団体、聴覚障害者情報提供施設等の事業所との契約が必要という立場が理解されるように交渉してください。

(1) 電話リレーサービス、遠隔手話サービスの事業計画に対しては、基本的にろう団体、聴覚障害者情報提供施設等の事業所が対応するものとする。

(2) 団体・事業所の要件として

- ① 聴覚障害者の福祉向上のための事業を行っており、運営がきちんとしている事業所であることを説明できる資料として、定款・規約、事業計画・報告、予算・決算などの資料を提出できること
- ② 聴覚障害者に係わる相談に応じ、必要に応じて専門的な相談支援機関等に繋げる機能を持っていること。

(3) このサービスによる通訳は、専門的分野の研修を受けている手話通訳士または手話通訳者が対応すること。

このような要件を備えた団体、事業所であることを普段からアピールしていくことが必要です。団体、事業所について知ってもらうための資料を都道府県・市区町村他、入札をすることが考えられる機関・部署に送付して、アピールする取り組みを行いましょう。

＜テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針＞

このサービスを利用になる場合は、下記に記載している当連盟の指針をお読みの上で対応するようにして下さい。この指針は2013年8月情報コミュニケーション委員会で作成されたものです。

テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について

～地域協会の合意を取りつつ手話通訳制度の発展につなげるために～

昨今の情報・通信技術の飛躍的発展は聴覚障害者の生活を変える新たな環境をもたらし、古い技術の淘汰にもつながるものとなっています。例えば、ワープロの普及はガリ版印刷の淘汰につながり、携帯電話の普及は赤電話や公衆電話の減少をもたらしました。

そして、テレビ電話は長い間、ろう者間のコミュニケーションツールとして利用されてきておりましたが、高い専用端末や専用回線等の初期費用・維持費用が壁になる、手話が途切れ途切れに表示される等、実用にならない状況が続いていました。しかし、情報・通信技術の発展で、より高速な通信回線が定額で利用出来る環境が整い、スマートフォンやタブレット端末で誰でもビデオチャットを楽しめる時代になりました。

それに伴い、テレビ電話を活用した新しい手話通訳サービスが急激に増えきています。しかし、テレビ電話を使った手話サービスを単に経費節減の視点で捉えたり、市場原理のなすがままにしておくと、私たちが長年に渡って築き上げてきた手話通訳制度等へ影響が及び、聴覚障害者の生活を破壊する結果につながる危険性があります。

当連盟では、どのような形での利用が手話通訳制度を補完し、ろう者の生活の向上につながるか、様々なサービス提供形態を検討して、2011年12月、財団法人全日本ろうあ連盟（当時）発行の「聴覚障害者の情報アクセスに関するガイドライン」に一定の方針をまとめておりますので、それを踏まえて改めてここに周知します。

まず、テレビ電話を使ったコミュニケーションには大きく分けて3つのパターンがあります。これらのパターンを混同されている方も多いため、まずは3つのパターンがあり、対応指針もそれぞれ違うことをご理解下さい。

（パターン1）ろう者・手話者間のビデオチャット



健聴者が電話する場面と同様で、基本的に何ら問題はなく、積極的な利用拡大が望まれます。

(パターン2) 電話リレーサービス



電話しかない相手のとき、これまでは、手話通訳者に「電話通訳」を頼む、身の回りの家族・友人に「代理電話」をお願いする、電話リレーサービス業者を通して連絡するという手段がとられてきました。例えば、宅配便の不在票、生活全般（家電、相談など）の受付・窓口・予約、書類に電話だけしか連絡先が書いていないとき、出前などのケースがあります。

しかし、「電話通訳」は相手との対面通訳ではないために対象とならない地域も多く、手話通訳派遣制度のグレーゾーンでもありました。電話通訳対応が出来る場合でも、ただでさえ足りない手話通訳者が「電話通訳」にとられ、生活に直結する手話通訳の派遣に影響が出る等の問題がありました。

家族・友人に「代理電話」を頼む場合は、プライバシーを守りたいような内容のときに困る、手話の出来ない家族や友人に頼んだときは十分なやりとりが出来ない等の問題があります。

一方、現在の日本における電話リレーサービスは公的サービスがなく民間業者に頼まざるを得ないため有料になるなどの問題があります。

通信は生活基盤の基本的インフラの一つであり、欧米では、聞こえる人が電話するのと同じ程度の通信料負担で、聞こえない人も手話や文章などの非音声手段による通信が出来るように法整備がなされ、24時間365日当たり前に、手話で聞こえる人と話すことが出来ます。

日本では情報アクセシビリティという概念がまだ薄く、命に関わる緊急通報でさえ、非音声手段については地域毎に独自でシステム化されているために全国どこでも、いつでも、すぐに通報出来る環境がありません。

まずは、電話リレーサービスを国の公的制度として導入して頂き、24時間365日、コールセンターに手話や文字等で連絡すれば、電話しか持っていない健聴者とすぐにやりとり出来る環境を構築する必要があります。そうすることで、「代理電話」を認めないとするクレジットなどのセキュリティが厳しい業者への対応を迫る突破口にもつながると考えられます（ペットお断りのお店でも補助犬は入れるように）。

(パターン3) 遠隔手話通訳サービス



お店や病院、行政機関の窓口などでやりとりを手話でやりたい場合、手話通訳者を同行するのが一般的でした。全国的な手話講座の開催などもあって、最近では、手話ができる店員・職員を雇用あるいは養成して手話対応が出来るところも増えています。ユニバーサルデザインの大切さが理解され、いろいろな人がいつでもどこでも普通に生活出来る社会になりつつあることは嬉しいことです。

手話ができる店員・職員がいないけれど手話での対応が必要と考えるお店や病院、行政機関等の受付・窓口・店頭でテレビ電話をおいて、必要なときに手話通訳を呼び出して対応する「遠隔手話通訳サービス」も登場しました。相手の言語に併せて手話だけではなく、英語、フランス語等多数の外国語の通訳も出来るというサービスもあります。

ここで慎重に検討する必要があるのが、公的機関等における「遠隔手話通訳サービス」（コミュニケーションのサポート）です。

聴覚に障害を有するため社会生活上、必要不可欠な情報を十分に獲得することができず、自己選択、自己決定のための補足説明、相談、生活支援などの様々な支援を必要とするろう者も少なくありません。ろう者の抱える課題を視野に入れ「翻訳技術の提供」に加えて、「手話通訳を必要とする場面に入る前」「手話通訳を必要とする場面」「手話通訳が終わった後」でも生じた課題に対応した様々な支援を展開することがあります。

このように個々のろう者に合った情報・コミュニケーション保障を的確に行うことによってはじめて「聴覚障害者の生活と権利を守る言語権の保障」がなされることとなります。

ところが遠隔手話通訳サービス（コミュニケーションのサポートだけ）では、「翻訳技術の提供」以外の支援が欠落し、行政サービスを受けるにあたっての自己選択と決定のために必要な情報保障を受けることができず、そのろう者の利益を侵害する可能性があります。

残念なことに、聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳・ろう者相談員）を設置せずに、先行して「遠隔手話通訳サービス」を導入した例が有ります。その地域の行政は、「来所の目的の把握」「コミュニケーションの選択肢を広げる」「円滑なコミュニケーションの確保を図るための補助的なツール」として、使途範囲を受付・案内等に限定しているので問題ないと説明しています。しかし、役所へ来所するろう者のニーズによっては、さまざまな情報提供が必要になる場面や、手話通訳派遣・ろう者相談員へつなげる必要性が生じる可能性がある等、生活全般にわたっての生活支援が必要になる場面が生じた時にどう対応するのかという視点が欠落しています。それを導入することで、ろう者の個別のニーズに対応した

通訳が困難になり、さまざまな情報提供、相談、生活支援につながる機会を失わせる可能性があります。

行政から「遠隔手話通訳サービス」について相談があった場合、「使用用途を限定しているから」と安易に受け入れるのではなく、公的な機関に設置される手話通訳者の機能を十分に説明したうえ、「遠隔手話通訳サービス」の公的機関への導入は、ろう者の権利を侵害する可能性があることを十分に説明し、対応してください。

「民間活力の導入」「競争入札」などの市場原理の導入の動きが今後、強まること が 予想されますが、その流れの中で、手話通訳者の設置そのものではなく、テレビ電話等を活用した「遠隔手話通訳サービス」による対応に置きかえられることが広がっていく可能性があるのではないかと、私たちは危惧しています。しかし、見た目は同じ手話通訳に見えても「遠隔手話通訳サービス」は、手話を使ってコミュニケーションを取る場合の利便性向上、サービスのひとつであって、言語権の保障にはつながらず、行政による手話通訳派遣制度・設置通訳制度の肩代わりになるものではありません。

手話通訳は、単に翻訳技術を提供するだけではありません。ろう者の特性を熟知した手話通訳者によって、それぞれのろう者の特性・ニーズに合った、さまざまな 対人援助が展開されています。それを必要とするろう者は決して少なくないにも関わらず、遠隔手話通訳では、「翻訳技術の提供」以外の支援が欠落し、行政サービスを受けるにあたっての必要な情報保障を受けることができなくなり、そのろう者の利益を侵害する可能性があります。ですから、ろう者の生活と権利に直結する公的機関では、遠隔手話通訳はなじまないし、むしろ、ケースワーク等の社会福祉援助技術を活用できる聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳者、ろうあ者相談員）を配置し、それによる総合的な支援体制を構築するのが本来の姿であると、私たちは考えています。

2006 年施行の障害者自立支援法において、コミュニケーション支援事業は、すべての市町村が実施すべき必須事業となりました。その事業内容として「地域生活支 援事業実施要綱」に「手話通訳者を設置する事業」として盛り込まれました。

さらに 2013 年 4 月に施行された障害者総合支援法においては、コミュニケーション支援事業は「意思疎通支援事業」となり、引き続き「市町村への手話通訳者の設置」が必須事業となりました。それを受けて、皆様におかれましても聴覚障害福祉の専門職員（手話通訳・ろうあ者相談員）設置に向けて推進されておられると思います。

まず、毎日いつでも役所に行けば手話通訳・ろうあ相談員設置によるサービスを受けられるように交渉して下さい。また、行政として設置が終わっている地域でも、ろう者のニーズに応じて支所・出張所等の面的展開を広げていく必要があります。

しかしながら、行政において、遠隔地等に通訳者を配置できない等の諸事情から、やむを得ず「遠隔手話通訳サービス」を導入せざるを得ない場合は、「人材的条件等がクリア出来れば 手話通訳・ろうあ相談員の設置に切り替える」ことを前提とした暫定的な対応として、以下の要件をクリアする必要があるでしょう。

(1) 対象者の力や相談内容を考慮して、遠隔手話通訳（コミュニケーションのサ ポート）だけで大丈夫なのか、派遣制度を活用して頂いた方が良いのか、ろうあ者相談員へつなげた方が良いのか等の判断・支援を行う等、言語権保障が可能な形態をとる必要があることから、遠隔手話通訳サービスの担い手は、原則としてその地域の手話通訳者派遣事業所（聴覚障害者情報提供施設や手話通訳派遣センターなど）

が対応するものとし、それに併せて対応時間がとれそうにない場合は、手話通訳者派遣事業所の人件費増額（職員増員）も考慮して頂くこと。ろう者の言語権を保障出来るためには、一定の通訳水準等の担保として、手話通訳者集団への加入、倫理綱領の遵守、通訳者に必要な研修などに加え、聴覚障害者集団との連携が必要なものは論じるまでもありません。

（２）導入にあたっては、地域協会および地域住民である聴覚障害者と十分に協議して、合意に至るプロセスが必要であること。

実際に、地域協会および地域の聴覚障害者に話し合いも相談もなく行政主導で進められ、いきなり遠隔手話通訳サービスがスタートし、地域の聴覚障害者は寝耳に水状態で、結果として住民無視となった事例があります。

単純に、遠隔手話通訳サービス導入をもって「ろう者の通訳者設置要求実現、もしくは同等の代理的手段を講じた・応えた」とすることは誤りであり、地域協会および地域住民である聴覚障害者と十分な協議を重ねて行き、合意をとることが大切です。

行政に対し、住民要望に応える基本的姿勢は「私たち抜きに私たちのことを決めないで」と当事者が関わることの重要性を認識して頂くようにして下さい。

以上、行政サービスの分野で遠隔手話通訳サービスなどの導入の話が出たときは、上記（１）（２）を踏まえ、「公的な事業は公的な責任で実施する」ことの大原則に沿って対応していくようお願いいたします。また、よくわからないときは上部組織と相談しながら進めて頂くようお願いいたします。

行政以外の場面（駅や民間のお店の受付等）での遠隔手話通訳については利便性向上、豊かな生活につながるものであり、より広く普及して頂きたいと考えますが、適用範囲は「受付・窓口・店頭」程度であって、医者との会話や銀行の融資などの契約行為など、重要な内容、人権に関わる内容については、遠隔手話通訳サービスでは限界があります。結論として、遠隔手話通訳サービスは手話通訳制度に代わる仕組みにはならず、行政以外の場面においても「端末を設置すれば、全てのろう者への対応が出来る」という解釈は誤りです。

この点について、導入事業者など関係者に広く理解して頂く必要があり、連盟でも情報アクセシビリティ・フォーラムなどの機会を通して、より良い ICT 活用のあり方について周知して行きたいと考えます。加盟団体におかれましても、遠隔手話通訳サービスの導入で全てが解決出来るものではないことを踏まえて対応していくようお願いいたします。

以上