

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～

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

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てきています。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でき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、必要と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)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・ろうあ者相談員）を設置せずに、先行して「遠隔手話通訳サービス」を導入した例があります。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・ろうあ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、「使用使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、私たちは考えられています。

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

社の専門職員（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りません、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ます、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。