

厚生労働省 平成30年度 障害者総合福祉推進事業

ICTを活用した
視聴覚障害者の意思疎通支援の現状及び
今後の活用等に関する研究事業

報 告 書

一般財団法人 全日本ろうあ連盟

あいさつ

「ICT（情報通信技術）を活用した視聴覚障害者の意思疎通支援の現状
及び今後の活用等に関する研究」委員会
委員長 中西 久美子

このたび、「ICTを活用した視聴覚障害者の意思疎通支援の現状及び今後の活用等に関する研究事業（厚生労働省平成30年度障害者総合福祉推進事業）」報告書が完成しましたので、ここにお届けいたします。

平成25年4月に「障害者の日常生活及び社会生活を総合的に支援するための法律」（以下、「障害者総合支援法」という）が、平成28年4月には「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（以下、「障害者差別解消法」という）と改正障害者雇用促進法が施行され、さらに、手話言語条例が200を超える自治体で制定される等、障害者の意思疎通や情報アクセシビリティを保障する制度が整えられつつあります。

国の施策として、これらの制度の遂行や課題解決のためにもICTの活用が推奨されています。

本報告書では、主に自治体におけるICTを活用した視聴覚障害者の意思疎通支援の現状を調査することで、地域生活支援事業における社会資源として、ICTがどのように活用されているかを把握し、聴覚障害者をはじめとする意思疎通支援を必要とする当事者に適したICT機器の導入と制度の運用方法を提言するとともに、デジタルデバイド（情報格差）などの課題解決に向けての提案をまとめています。

ぜひ全ての自治体において、地域の聴覚障害者団体をはじめとする各関係団体とともに、この報告書をご活用いただき、誰もが等しく、望ましい方法で円滑なコミュニケーションが図れるよう、意思疎通支援事業の充実に取り組んで頂けますことを心から願っております。

最後になりましたが、本事業にご協力を賜りました厚生労働省をはじめとする関係者のみなさまに厚くお礼を申し上げて、報告書発刊のごあいさつといたします。

「ICT 意思疎通支援研究事業」報告書

目次

●あいさつ

●第1部 ICT を活用した意思疎通支援事業実施調査について	1
1. 調査の目的・方法・調査対象	2
2. 調査の結果	6

●第2部 聞こえない人への意思疎通支援事業と ICT 活用意思疎通支援サービスについて

1. 種類と定義	18
（1）意思疎通支援事業	18
①手話通訳（設置、登録）	18
（2）ICT 活用意思疎通支援サービス	18
①電話リレーサービス	18
②遠隔手話サービス・遠隔文字サービス	19
③音声認識	20
2. 活用範囲と実施例	23
（1）意思疎通支援事業	23
①手話通訳（設置、登録）	23
（2）コミュニケーションサービス	23
①電話リレーサービス	23
②遠隔手話サービス	23
③遠隔文字サービス	24
④音声認識	24
（3）その他の障害者に対する意思疎通支援サービス・機器について	24
①視覚障害・盲ろう	24
②言語障害	25
③肢体不自由	25
④知的・発達障害	25
3. 今後の意思疎通支援事業のあり方（提言）	26
（1）調査結果から見えてきたこと	26
（2）ICT を活用した意思疎通支援サービスのあり方（提言）	27

●【資料編：ICT を活用した意思疎通支援機器・制度導入・実態調査結果】	31
1. 調査票	32
(1) 一次調査アンケート	32
①市区町村調査票	32
②都道府県調査票	40
(2) 二次調査ヒアリング	49
①自治体調査票	49
②事業者調査票	55
③聴覚障害者情報提供施設調査票	60
④利用者調査票	66
⑤その他障害者団体調査票	68
2. 集計表	72
(1) 一次調査アンケート	72
①調査結果：市区町村	72
②調査結果：都道府県	84
(2) 二次調査ヒアリング	94
①自治体ヒアリング	94
②事業者ヒアリング	112
③聴覚障害者情報提供施設ヒアリング	127
④利用者ヒアリング	138
⑤その他障害者団体ヒアリング	148

第1部

ICT を活用した意思疎通支援事業
実施調査について

第1部

ICTを活用した意思疎通支援事業 実施調査について

1. 調査の目的・方法・調査対象

○事業目的

「意思疎通支援制度」が規定されている障害者総合支援法の施行から5年が経過した現在、電話リレーサービス事業の一部が国の予算で実施され、また遠隔手話サービスを手話通訳者設置が困難な自治体が地域生活支援事業として導入することも可能となり、聴覚障害者を対象とした意思疎通支援機器やインターネット等を利用した通信機器等のICTを活用したサービスの実施が増えている。

ICTを活用することで意思疎通支援の対応範囲の拡大や対応時間の柔軟化が期待される一方、制度利用条件等が各自治体に任されている部分が多いため、地域間格差が問題となっている。またICTを活用したサービスの普及に伴い、人的支援である手話通訳者や要約筆記者の設置への影響が考えられる他、聴覚障害者関係団体との連携も大きな課題となっている。

本事業では、自治体における意思疎通支援サービスの拡充と意思疎通支援機器等の導入についての適切な仕組みを提言するとともに、制度設計において参考となるガイドラインを作成することを目的とし、視聴覚障害者等を対象とした意思疎通支援機器や通信機器等のICTを活用した制度の活用状況を把握するためのアンケート調査及びヒアリング調査を行った。

一次調査では自治体にアンケート調査を行い、ICTを活用した意思疎通支援機器・制度（電話リレーサービス、遠隔手話サービス、音声認識装置）の導入・実態を明らかにし、二次調査として、一次調査でのアンケートをもとに抽出した自治体における導入状況と運用を担うろうあ協会、難聴協会、聴覚障害者情報提供施設との関わり方や連携の仕組み、利用者（聴覚障害者）の評価等をヒアリング調査するとともに、電話リレーサービスや遠隔手話サービスの実施、音声認識機器の開発販売を行っている事業者へのヒアリング調査を行った。

聴覚障害者以外の意思疎通支援を必要とする障害者におけるICTを活用した事例を把握するため、視覚障害等、他の障害者団体に対してもヒアリング調査及びアンケート調査を行った。

○事業実施内容

事業を実施するにあたり、検討委員会、及び調査事業担当者打ち合わせを行った。

(1) 検討委員会（計6名／計2回…8月・2月）

…調査方法・内容の検討、調査結果・分析の評価、ガイドラインの評価

(2) 調査事業担当者打合せ (計 11 名/計3回…8月・1月・2月)

…調査・結果まとめ・分析、ガイドライン案の策定

○委員名簿

●検討委員	所 属
中西 久美子 (委員長)	全日本ろうあ連盟 理事
熊谷 晋一郎	東京大学先端科学技術研究センター 准教授
井上 正之	筑波技術大学 産業技術学部 産業情報学科
川森 雅仁	慶応義塾大学 政策・メディア研究科 特任教授
石川 芳郎	全国手話通訳問題研究会 理事
小野 康二	全国聴覚障害者情報提供施設協議会 副理事長
●調査事業担当者	
中西 久美子	全日本ろうあ連盟 理事
井上 正之	筑波技術大学 産業技術学部 産業情報学科
川森 雅仁	慶応義塾大学 政策・メディア研究科 特任教授
服部 芳明	全日本ろうあ連盟 理事
宮澤 典子	全国手話通訳問題研究会 理事
小川 光彦	全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 理事
草野 真範	日本手話通訳士協会 理事
松田 順子	全国要約筆記問題研究会 東京支部長
川村 徳弘	手話を広める知事の会 (長野県健康福祉部 障がい者支援課 課長補佐兼在宅支援係長)
兼子 栄知	全国手話言語市区長会 (郡山市保健福祉部障がい福祉課)
小野 康二	全国聴覚障害者情報提供施設協議会 副理事長

○会議等の開催

1. 検討委員会の開催

① 第1回

日 時：2018年8月2日(木) 14:30~15:30

場 所：東京・戸山サンライズ 2F 中会議室

出席者：中西久美子 (代理：服部芳明)・井上正之・川森雅仁・石川芳郎・小野康二

オブザーバー：小川光彦・川村徳弘

議 題：1. 委員紹介

2. 委員長選出 (中西理事)

3. 事業目的・内容等について

4. 調査内容・方法等について

5. その他

② 第2回

期 日：2019年2月28日(木) 15:15~17:00

場 所：東京・戸山サンライズ 2F 中会議室

出席者：中西久美子・井上正之・川森雅仁・石川芳郎・小野康二

オブザーバー：服部芳明、村山太郎

- 議 題：1. 調査報告・分析結果について
2. 報告書作成スケジュール及び配布について
3. その他

2. 調査事業担当者会議の開催

① 第1回

日 時：2018年8月2日(土) 16:00～18:00

場 所：東京・戸山サンライズ 2F 中会議室

出席者：井上正之・川森雅仁・服部芳明・宮澤典子・小川光彦・草野真範・松田順子・川村徳弘・
兼子栄知・小野康二

オブザーバー：村山太郎（代理：高村茉里奈）

議 題：調査内容・方法等の進め方について

② 第2回

日 時：2019年1月30日(水) 15:00～17:00

場 所：東京都障害者福祉会館 2階 教室

出席者：中西久美子・井上正之・川森雅仁・服部芳明・小川光彦・草野真範・松田順子・川村徳
弘・兼子栄知・小野康二

オブザーバー：村山太郎

- 議 題：1. アンケート、ヒアリング結果について
2. 報告書作成について
3. その他

③ 第3回

日 時：2019年2月28日(木) 13:15～15:00

場 所：東京・戸山サンライズ 2F 中会議室

出席者：中西久美子・井上正之・川森雅仁・服部芳明・松田順子・兼子栄知・小野康二

- 議 題：1. 調査報告・分析結果について
2. 報告書作成スケジュール及び配布について
3. その他

○調査方法

一次調査

自治体におけるICTを活用した意思疎通支援機器・制度（電話リレーサービス、遠隔手話サービス、音声認識装置）導入・実態調査【アンケート調査】

〈調査期間〉

2018年8月31日～2018年10月1日

〈調査対象とする自治体〉

- ・都道府県…47 か所
- ・市町村……人口規模・地域性（都市部・山間部）から抽出した 29 か所

〈調査対象とする制度・機器〉

- ア) 電話リレーサービス
- イ) 遠隔手話サービス
- ウ) 音声認識機器（主に文字表示）

〈調査内容〉

- ・導入の有無…ア) イ) ウ)
- ・実施体制（聴覚障害者情報提供施設委託・民間委託等）…ア)・イ)
- ・導入している機器について…ウ)
- ・利用者数、利用場面…ア) イ) ウ)

二次調査

- ①自治体における ICT を活用した意思疎通支援機器・制度（電話リレーサービス、遠隔手話サービス、音声認識装置）導入・実態調査【ヒアリング調査】

〈調査期間〉

2018年11月20日～2019年1月31日

〈調査対象とする自治体〉

一次調査結果をもとに意思疎通支援機器・制度実施・導入している自治体について、サービスの種類や導入機器の種類をもとに抽出した 13 自治体

- ア) 電話リレーサービス
- イ) 遠隔手話サービス
 - A 事業者提供サービス
 - B 情報提供施設提供サービス
 - C タブレット端末・設置通訳者対応型
- ウ) 音声認識機器

〈調査内容〉

- ・自治体における以下サービスおよび機器の導入の経緯、聴覚障害者関係団体等（県・市ろうあ協会、難聴者協会／聴覚障害者情報提供施設）との連携について聞き取り
 - ア) 電話リレーサービス
 - イ) 遠隔手話サービス
 - ウ) 音声認識機器

- ②聴覚障害者、利用者（聴覚障害者）への実態調査【ヒアリング調査】

〈調査期間〉

2018年11月20日～2019年1月31日

〈調査対象とする利用者〉

- ①の調査対象の自治体でのサービス利用者

〈調査内容〉

- ・利用者（聴覚障害者）の評価（使い勝手や課題など）

③電話リレーサービス・遠隔手話サービスを実施している団体及び提供している事業者、音声認識機器の開発販売事業者への調査【ヒアリング調査】

〈調査期間〉

2018年11月15日～2019年1月17日

〈調査対象団体・事業者〉

- ・聴覚障害者情報提供施設／計2か所
- ・民間企業・団体／計5か所

〈調査内容〉

- ・サービスの利用者数やオペレーター数などの実施状況
- ・費用負担
- ・オペレーターの資格やマニュアルの有無

④その他の障害者に対する意思疎通支援サービスおよび支援機器を提供している団体への調査【ヒアリング調査】

〈調査期間〉

2019年1月17日～2019年1月31日

〈調査対象団体・事業者〉

- ・障害者団体／計5か所
- ・サポートセンター／計3か所

〈調査内容〉

- ・サービスの利用者数やサービスの内容などの実施状況
- ・費用負担

2. 調査の結果

(1) 一次調査【アンケート調査】の概要

※アンケート内容の詳細は、資料集2. 集計表(1)を参照

①市町村

人口規模・地域性（都市部・山間部）から抽出した29か所にアンケートを行った結果の概要は次の通り。

NO	ブロック	市町村
1	北海道	札幌市
2		石狩市
3		苫小牧市
4	東北	仙台市
5		秋田市
6		白河市
7		郡山市
8	関東	飯能市
9		市原市
10		世田谷区
11		横浜市
12	北信越	新潟市
13		塩尻市
14		安曇野市

NO	ブロック	市町村
15	東海	蒲郡市
16		名古屋市
17	近畿	京都市
18		堺市
19		明石市
20	中国	和歌山市
21		鳥取市
22		岡山市
23		広島市
24	四国	府中町
25		高松市
26		松山市
27	九州	福岡市
28		嬉野市
29		熊本市

調査を行った 29 の自治体すべてにおいて意思疎通支援事業を実施している。

- ・手話通訳者の設置は 25 か所（88.2%）
- ・手話通訳者の派遣は 28 か所（96.6%）、別途奉仕員派遣をしている所もあり
- ・要約筆記者の派遣は 24 か所（82.8%）、別途奉仕員派遣をしている所もあり
- ・盲ろう者通訳者の派遣は 14 か所（48.3%）

ICT を活用した意思疎通支援事業を実施している自治体は 17 か所（58.6%、重複あり）

- ・電話リレーサービス：6 か所（20.7%）
- ・遠隔手話サービス：11 か所（37.9%）
- ・遠隔文字サービス：2 か所（6.9%）
- ・その他のサービス：4 か所（13.8%）

抽出市区町村 回答数 回答率
 29 29 100%

意思疎通支援事業の実施率

事業	実施サービス	実施自治体数	抽出市区町村における実施割合 (%)
意思疎通支援実施		29	100.0
設置事業	手話通訳者	25	86.2
	要約筆記者	0	0.0
	盲ろう通訳者	0	0.0
	その他の意思疎通支援事業実施	0	0.0
	その他の意思疎通支援者	0	0.0
派遣事業	手話奉仕員	9	31.0
	手話通訳者	28	96.6
	要約筆記奉仕員	11	37.9
	要約筆記者	24	82.8
	盲ろう通訳者	14	48.3
ICTを活用した意思疎通支援事業	電話リレーサービス 苫小牧市、石狩市、飯能市、和歌山市、鳥取市、松山市	6	20.7
	遠隔手話サービス 札幌市、石狩市、郡山市、飯能市、世田谷区、横浜市、塩尻市、名古屋市、明石市、広島市、嬉野市	11	37.9
	遠隔文字サービス 塩尻市、安曇野市	2	6.9
	その他のサービス* 札幌市、市原市、蒲郡市、岡山市	4	13.8

※その他サービスの詳細

市区町村名	詳細
札幌市	遠隔手話通訳を行うタブレット端末に、音声認識・手書き対応アプリケーションを導入し、音声認識による文字表示、手書き機能を使用し、障がいのある方との意思疎通を図っている。
市原市	平成22年7月より聴覚障害者用「テレビ会議システム」を運用し、支所の窓口と本庁間で会話をしている。
蒲郡市	音声認識アプリ搭載のタブレットを設置。
岡山市	テレビ電話

設置事業を実施していない理由

未設置事業	理由	団体数	未設置自治体における割合 (%)
手話通訳 未設置自治体数 4	①予算や人材等、実施体制なし・整えられていない 嬉野市	1	25.0
	②正職員に有資格者（手話通訳士）を採用している 安曇野市	1	25.0
	③養成・設置できるまで遠隔手話サービスで対応している 飯能市	1	25.0
	④未回答 白河市	1	25.0
要約筆記 未設置自治体数 29	①派遣等により対応 郡山市、新潟市、鳥取市、福岡市	4	13.8
	②予算や人材等、実施体制なし・整えられていない 石狩市、嬉野市	2	6.9
	③手話通訳者や筆談で対応 明石市、和歌山市、広島市、松山市	4	13.8
	④ニーズがない・把握できていない 世田谷区、横浜市、蒲郡市、府中町、熊本市	5	17.2
	⑤その他機器等で対応 仙台市	1	3.4
	⑥国の通達に手話通訳しか含まれないため 堺市	1	3.4
	⑦未回答 苫小牧市、札幌市、秋田市、白河市、飯能市、市原市、塩尻市、安曇野市、名古屋市、京都市、岡山市、高松市	12	41.4
盲ろう通訳 未設置自治体数 29	①派遣等により対応 新潟市、鳥取市、福岡市	3	10.3
	②予算や人材等、実施体制なし・整えられていない 石狩市	1	3.4
	③都道府県、または他団体が行っているため 横浜市、安曇野市、堺市、明石市、広島市	5	17.2
	⑤ニーズがない・把握できていない 蒲郡市、世田谷区、和歌山市、府中町	4	13.8
	⑥手話通訳等が対応 仙台市、松山市、熊本市	3	10.3
	⑥未回答 苫小牧市、札幌市、秋田市、白河市、郡山市、飯能市、市原市、塩尻市、名古屋市、京都市、岡山市、高松市、嬉野市	13	44.8

設置事業を実施していない自治体のうち ICT を活用している自治体

未設置事業	実施サービス	団体数
手話通訳	電話リレーサービス 飯能市	1
	遠隔手話サービス 飯能市、嬉野市	2
要約筆記	電話リレーサービス 苫小牧市、石狩市、飯能市、和歌山市、鳥取市、松山市	6
	遠隔手話サービス 札幌市、石狩市、郡山市、飯能市、世田谷区、横浜市、塩尻市、名古屋市、明石市、広島市、嬉野市	11
	遠隔文字サービス 塩尻市、安曇野市	2
	その他サービス 札幌市、市原市、蒲郡市、岡山市	4
盲ろう通訳	電話リレーサービス 苫小牧市、石狩市、飯能市、和歌山市、鳥取市、松山市	6
	遠隔手話サービス 札幌市、石狩市、郡山市、飯能市、世田谷区、横浜市、塩尻市、名古屋市、明石市、広島市、嬉野市	11
	遠隔文字サービス 塩尻市、安曇野市	2
	その他サービス 札幌市、市原市、蒲郡市、岡山市	4

②都道府県 47 か所

全都道府県にアンケートを行った結果の概要は下記の通り。

調査を行った 47 都道府県のすべてにおいて意思疎通支援事業を実施している。

- ・手話通訳者の設置は 38 か所 (80.9%)
- ・手話通訳者の派遣は 43 か所 (91.5%)、別途奉仕員派遣をしている所もあり
- ・要約筆記者の派遣は 44 か所 (93.6%)、別途奉仕員派遣をしている所もあり
- ・盲ろう者通訳者の派遣は 46 か所 (97.9%)

ICT を活用した意思疎通支援事業を実施している自治体は 21 か所 (44.7%、重複あり)

- ・電話リレーサービス：4 か所 (8.5%)
- ・遠隔手話サービス：9 か所 (19.1%)
- ・遠隔文字サービス：0 か所 (0.0%)
- ・その他のサービス：8 か所 (17.0%)

都道府県 回答数 回答率

47 47 100

意思疎通支援事業の実施率

事業	実施サービス	実施自治体数	都道府県における実施割合(%)
意思疎通支援実施		47	100.0
設置事業	手話通訳者	38	80.9
	要約筆記者	5	10.6
	盲ろう通訳者	5	10.6
派遣事業	手話奉仕員	2	4.3
	手話通訳者	43	91.5
	要約筆記奉仕員	6	12.8
	要約筆記者	44	93.6
	盲ろう通訳者	46	97.9
ICTを活用した意思疎通支援事業	電話リレーサービス 群馬県、鳥取県、島根県、岡山県	4	8.5
	遠隔手話サービス 山形県、群馬県、神奈川県、鳥取県、島根県、徳島県、熊本県、大分県	9	19.1
	遠隔文字サービス	0	0.0
	その他サービス* 福井県、岐阜県、京都府、兵庫県、和歌山県、鳥取県、徳島県、佐賀県	8	17.0

※その他サービスの詳細

都道府県名	詳細
京都府、兵庫県 鳥取県、徳島県	UD トークなどの音声文字変換ソフトを活用
岐阜県	遠隔手話サービスの端末貸し出し（通訳は設置手話通訳者）
福井県	可搬型遠隔情報保障システムを導入。 （会場の音声情報をリアルタイムで字幕化して会場内のスクリーンや来場者が持参したタブレット端末に投影。）
和歌山県	聴覚障害者自身の端末（スマートフォン、パソコン等）のテレビ電話機能（SKYPE）を使用した手話による電話相談を、県聴覚障害者情報センターにおいて実施
佐賀県	聴覚障害者安否確認システムの構築、運用 【システム概要】 ・災害発生時に登録者へ安否確認のメールを送信。返答用ページから入力してもらうことにより、被災の有無等を迅速に確認。災害発生後に変化する避難や支援の状況等を随時更新しメールで伝達 ・併せて、平常時にも聴覚障害者サポートセンターの情報や、聴覚障害者に関する情報等を配信 【対象者】 佐賀県内に在住の聴覚障害者（聴こえに不安がある者を含む） 及び手話通訳・要約筆記の情報支援者

設置事業を実施していない理由

未設置事業	理由	団体数	項目毎の団体数に対する割合 (%)
手話通訳 未設置自治体数 9	①派遣等により対応 栃木県、京都府、大阪府	3	33.3
	②予算上の問題 千葉県	1	11.1
	③都道府県の必須事業に位置付けられていないため 群馬県、東京都	2	22.2
	④代替機器（UDトーク）を設置し、対応しているため 京都府	1	11.1
	⑤検討中 茨城県	1	11.1
	⑥未回答	1	11.1
要約筆記 未設置自治体数 42	①派遣等により対応 北海道、山形県、群馬県、新潟県、栃木県、石川県、岐阜県、静岡県、京都府、大阪府、兵庫県、鳥取県、熊本県、大分県、宮崎県	15	35.7
	②予算や人材等の実施体制なしもしくは未整備 青森県、千葉県、愛知県、和歌山県、福岡県、長崎県	6	14.3
	③都道府県の必須事業に位置付けられていないため 東京都	1	2.4
	④代替機器（UDトーク）を設置し、対応しているため 京都府	1	2.4
	⑤ニーズがない・把握できていない。 宮城県、富山県、茨城県、島根県、岡山県、徳島県、長崎県、鹿児島県	8	19.0
	⑥手話通訳者や筆談で対応しているため 新潟県、三重県、広島県	3	7.1
	⑦未回答	8	19.0
盲ろう通訳 未設置自治体数 42	①派遣等により対応 北海道、山形県、栃木県、群馬県、新潟県、石川県、岐阜県、静岡県、三重県、京都府、大阪府、兵庫県、鳥取県、熊本県、宮崎県	15	35.7
	②予算や人材等、実施体制なし・整えられていない 青森県、千葉県、和歌山県、福岡県	4	9.5
	③都道府県の必須事業に位置付けられていないため 東京都	1	2.4
	④代替機器（UDトーク）を設置し、対応しているため 京都府	1	2.4
	⑤ニーズがない・把握できていない 宮城県、富山県、茨城県、島根県、岡山県、徳島県、長崎県、鹿児島県	8	19.0
	⑥設置手話通訳者が対応 広島県	1	2.4
	⑦未回答	12	28.6

設置事業を実施していない自治体のうち ICT 活用している自治体

未設置事業	実施サービス	団体数
手話通訳	電話リレーサービス 群馬県	1
	遠隔手話サービス 群馬県	1
要約筆記	電話リレーサービス 群馬県、鳥取県、島根県、岡山県	4
	遠隔手話サービス 山形県、群馬県、神奈川県、岐阜県、鳥取県、島根県、徳島県、熊本県	8
盲ろう通訳	電話リレーサービス 群馬県、鳥取県、島根県、岡山県	4
	遠隔手話サービス 山形県、群馬県、神奈川県、岐阜県、鳥取県、島根県、徳島県、熊本県	8

ICT を活用していない自治体のうち、今後の導入予定について

導入予定あり 3	愛知県、山口県、宮崎県
-------------	-------------

	導入予定のない理由	団体数	項目毎の団体数に対する割合 (%)
導入予定なし 27	①ニーズがない・把握していない 青森県、秋田県、香川県、長崎県、鹿児島県	5	18.5
	②予算上の問題 岩手県、千葉県	2	7.4
	③検討中 北海道、茨城県、栃木県、石川県、山梨県、長野県、三重県、広島県、沖縄県	9	33.3
	④日本財団助成で電話リレーサービス事業が行われているため 滋賀県	1	3.7
	⑤未検討、未定 福島県、埼玉県、東京都、新潟県、静岡県、愛媛県、福岡県	7	25.9
	⑥未回答	3	11.1

(2) 二次調査【ヒアリング調査】の概要

※ヒアリング内容の詳細は、資料集2.集計表(2)を参照

①一次調査結果をもとに意思疎通支援機器・制度実施・導入している自治体

サービスの種類や導入機器の種類をもとに抽出した13自治体を対象に、電話リレーサービス、遠隔手話サービスおよび音声認識機器の導入の経緯、聴覚障害者関係団体等（県・市ろうあ協会、難聴者協会／聴覚障害者情報提供施設）との連携について聞き取りを行った。

(ア) 電話リレーサービス（鳥取県、石狩市、和歌山市、荒川区）

4自治体から聞き取りを実施

- ・利用に制限があるところが2か所（鳥取県、和歌山市）

手話通訳者派遣を利用した方がより適切な意思疎通支援が出来る内容であれば利用対象としない。

また、内容が政治、宗教、営利活動などの場合は使えないという制約となっている。

- ・地元当事者団体との連携をとっている自治体は4か所（100%）
- ・利用者への周知をした自治体は4か所（100%）
- ・学習会を行った自治体は3か所（75%）（鳥取県、和歌山市、荒川区）

(イ) 遠隔手話サービス

1) 手話受付設置型（鳥取県、石狩市、仙台市、荒川区、世田谷区）

5自治体から聞き取りを実施

- ・実施要項を整備しているところは1か所（25%）（鳥取県）
- ・マニュアルを整備しているところは1か所（25%）（仙台市）
- ・利用に制限があるところは1か所（25%）（鳥取県）

手話通訳者派遣を利用した方がより適切な意思疎通支援が出来る内容であれば利用対象としない。また、内容が政治、宗教、営利活動などの場合は使えないという制約となっている。

2) 手話可搬型（熊本県、鳥取県、明石市、札幌市）

4自治体から聞き取りを実施

- ・実施要項を整備しているところは3か所（75%）（熊本県、鳥取県、札幌市）
- ・マニュアルを整備しているところは3か所（75%）（熊本県、明石市、札幌市）
- ・利用に制限があるところは1か所（25%）（鳥取県）

手話通訳者派遣を利用した方がより適切な意思疎通支援が出来る内容であれば利用対象としない。また、内容が政治、宗教、営利活動などの場合は使えないという制約となっている。

3) 文字可搬型（札幌市、荒川区）

2自治体から聞き取りを実施

- ・実施要項、マニュアルを整備しているのは1か所（50%）（札幌市）

4) 共通（8自治体）（熊本県、鳥取県、石狩市、札幌市、仙台市、明石市、荒川区、世田谷区）

- ・地元当事者団体との連携をとっている自治体は8か所（100%）
- ・利用者への周知をした自治体は7か所（87.5%）（熊本県、鳥取県、石狩市、札幌市、明石市、荒川区、世田谷区）
- ・学習会を行った自治体は6か所（71%）（熊本県、鳥取県、石狩市、札幌市、明石市、荒川区）

(ウ) 音声認識

1) 文字受付設置型

2自治体（鳥取県、荒川区）から聞き取りを実施

- ・実施要項、マニュアルともなし
- ・UD トークを利用

②聴覚障害者、利用者（聴覚障害者）

ヒアリング調査した自治体でのサービス利用者26人を対象に、電話リレーサービス、遠隔手話サービスおよび音声認識機器の利用体験と評価について聞き取りを実施

- ・手話による電話リレーサービス
10人が利用体験あり（38.5%）5段階評価で平均4.3
 - ・文字による電話リレーサービス
3人が利用体験あり（11.5%）5段階評価で平均3.7
 - ・遠隔手話サービス
14人が利用体験あり（38.5%）5段階評価で平均4.2
 - ・音声認識
2人が利用体験あり（7.7%）5段階評価で平均4.0
- いずれのサービスも利用者の満足度は高いといえる。

③電話リレーサービス・遠隔手話サービスを実施している団体及び提供している事業者、音声認識機器の開発販売事業者

聴覚障害者情報提供施設2か所（滋賀県立聴覚障害者センター、千葉聴覚障害者センター）と民間企業・団体5か所（株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ、アイセック・ジャパン、株式会社フィート）を対象に、サービスの利用者数やオペレーター数などの実施状況の聞き取りを実施

(ア) 電話リレーサービス

- ・手話による電話リレーサービスを6事業者で実施（滋賀県立聴覚障害者センター、千葉聴覚障害者センター、株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ、アイセック・ジャパン）
- ・文字による電話リレーサービスを4事業者で実施（滋賀県立聴覚障害者センター、千葉聴覚障害者センター、株式会社プラスヴォイス、アイセック・ジャパン）
- ・1事業者は個人利用不可（企業・団体が顧客）（株式会社ミライロ）
- ・利用者負担があるところは2事業者（通信費用、端末購入費を除く）（株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス）
- ・サービス導入先の負担（利用料等）があるのは3事業者（株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ）
- ・オペレーター採用時の資格要件は手話通訳士、手話通訳者であることを条件にしているのが3事業者（千葉聴覚障害者センター、株式会社シュアール、株式会社ミライロ）
- ・対応マニュアルは4事業者で整備済み（滋賀県立聴覚障害者センター、株式会社シュアール、株

株式会社ミライロ、アイセック・ジャパン)

- ・対応マニュアルやトラブルガイドラインは5事業者で整備済み（滋賀県立聴覚障害者センター、株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ、アイセック・ジャパン）
- ・スキルアップ研修は4事業者で実施（滋賀県立聴覚障害者センター、株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、アイセック・ジャパン）

(イ) 遠隔サービス

- ・手話による遠隔サービスを3事業者で実施（株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ）
- ・文字による遠隔サービスを1事業者で実施（アイセック・ジャパン）
- ・個人利用不可が2事業者（株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ）
- ・利用者負担があるところは1事業者（株式会社シュアール）
- ・サービス導入先の負担（利用料等）があるのは4事業者（株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、株式会社ミライロ、アイセック・ジャパン）
- ・オペレーター採用時の資格要件は手話通訳士、手話通訳者であることを条件にしているのが2事業者株式会社（シュアール、株式会社ミライロ）
- ・対応マニュアルやトラブルガイドラインはいずれも整備されており、スキルアップ研修は3事業者で実施（株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、アイセック・ジャパン）

(ウ) 音声認識

- ・3事業者が音声認識サービスを行っている。（株式会社フィート、株式会社シュアール、株式会社プラスヴォイス、アイセック・ジャパン）

④聴覚障害者以外の障害者に対する意思疎通支援サービスおよび支援機器

障害者団体5か所、サポートセンター3か所を対象に、サービスの利用者数やICTを活用した機器などの聞き取りを実施

(ア) 盲ろう者

- ・点字ディスプレイ（音声テキストを点字表示する機器）
- ・プレイセンス（Web閲覧やメール送受もついた点字入出力機器）
- ・まあちゃん（音声テキストの表示速度最適化機器）など

(イ) 失語症・高次脳機能障害

- ・指伝話（入力文字の読み上げ等を行うアプリ）
- ・喚語屋言兵衛（ピクトグラム、写真を使った意思伝達（指さし等）アプリ）
- ・言語くん（言語訓練をサポートするタブレット）

(ウ) 脳性麻痺などの重度障害者

- ・トーキングエイド（コミュニケーション支援アプリ）
- ・マイトビー（視線入力式）
- ・ライブカメラ（学校等の遠隔授業）

第2部

聞こえない人への意思疎通支援事業と
ICT 活用意志疎通支援サービスについて

第2部

聞こえない人への意思疎通支援事業と ICT 活用意思疎通支援サービスについて

1. 種類と定義

(1) 意思疎通支援事業とは

①手話通訳（設置、登録）

手話通訳者の設置及び登録は障害者総合支援法の地域生活支援事業のうち意思疎通支援事業として、都道府県または市区町村の必須事業と定められている。

本報告書では、都道府県庁または市区町村役所で雇用し、聞こえない人が来所した際に窓口等で手話通訳業務を行っている者を「設置手話通訳者」、都道府県および市区町村が実施する登録試験を合格することにより認定を受け、聞こえない人、もしくは、聞こえない人と意思疎通を図る必要のある人や団体からの依頼に応じて派遣される者を「登録手話通訳者」とする。

手話通訳者はただ単に言語の翻訳だけでなく、情報提供や当事者間の関係調整、相談支援等の福祉的な役割も担っている。

(2) ICT 活用意思疎通支援サービス

光ファイバー・WiFi等の高速インターネットやスマートフォン・タブレット等の高機能端末の普及に伴い、聞こえない人々の意思疎通支援を様々な形で支援するサービスが登場している。

①電話リレーサービス

聞こえない人は、その障害の特性上、音声によるやりとりを前提とする電話ネットワークへのアクセスが困難である。聞こえない人の通信手段としては、ファクス・LINE・SKYPEなど、文字・画像等の視覚的メディアによる通信端末・ソフトを利用することになる。しかし、このような通信端末・ソフトは一般の電話ユーザーにとっては「まったく必要ないか、あれば便利」というのが一般的であり、聞こえない人が通信できる相手の数が一般電話ユーザーと比較して著しく制約されるのが一般的である。電話リレーサービスは、こうした制約をとりはらい、聞こえない人が音声電話ネットワークへ自由にアクセスできるように考え出されたサービスである。

すなわち、図1のように、一般の電話ユーザー（音声メディア）と聞こえない人（文字・画像等の視覚メディア）との間でメディア変換を行うことで、相互の通信を可能にするのが電話リレーサービスの基本的な概念である。

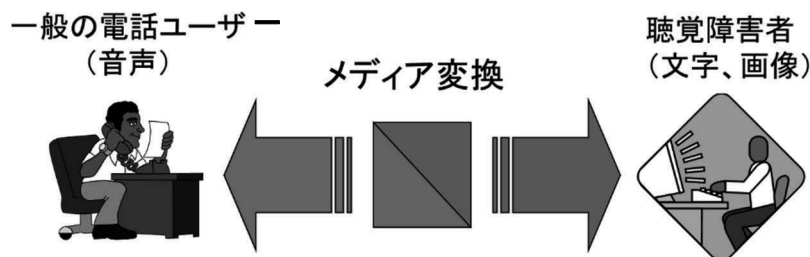


図1 電話リレーサービスの概念

理想的には、メディア変換はコンピューター等により自動的に行われることが望ましい。しかし、たとえば「手話・文字⇄音声」のメディア変換を行う場合、不特定多数の話者の音声認識が必要になるが、これをつねに高精度で行うことは現在の技術でもまだ困難である。そこで、図2のように、間「オペレーター」と呼ばれる人が入り、「手話・文字⇄音声」のメディア変換を担うサービス形態が導入されている。

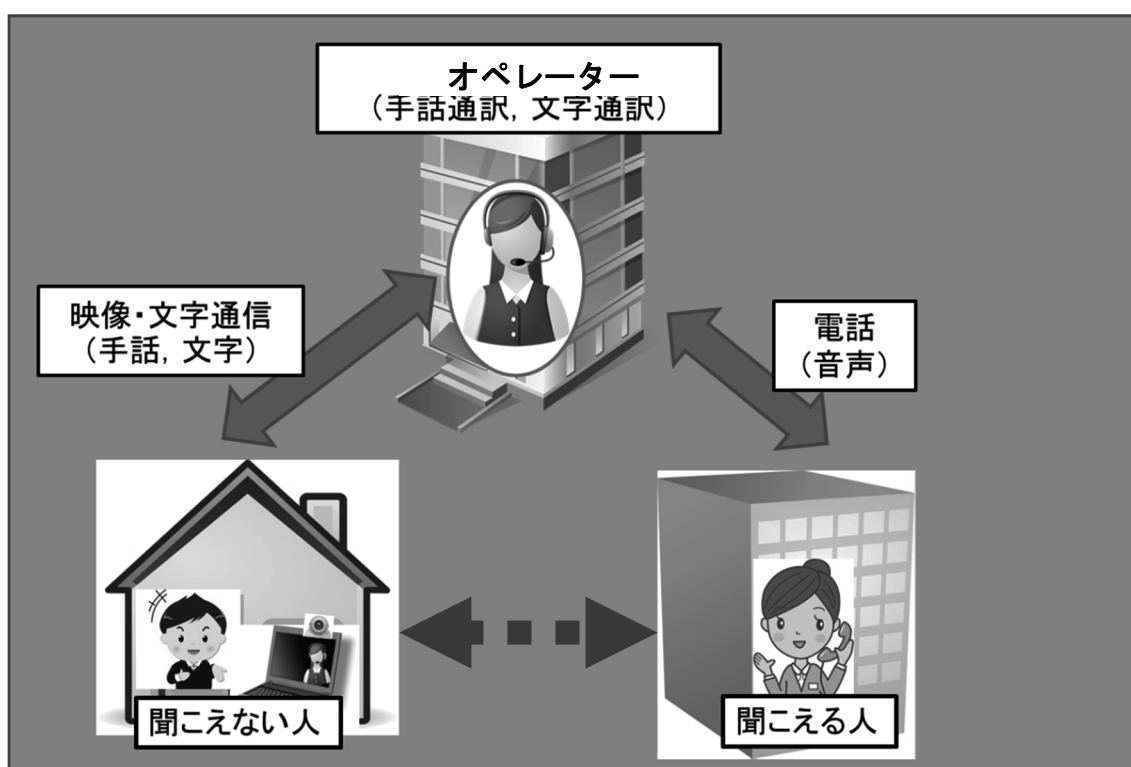


図2 オペレーターによる電話リレーサービス

②遠隔手話サービス・遠隔文字サービス

手話通訳あるいは文字通訳のような情報保障手段は、生活の様々な場面（医療、教育、福祉など）で聞こえる人と聞こえない人との意思疎通を支援するために非常に有用かつ有効である。しかし、市町村の意思疎通支援事業の枠組みでこうした情報保障の手段を利用するにあたっては、様々な制約があり、「いつでもどこでも」利用できるとは限らない。特に、事故など緊急時にこれらの情報保障手段を利用したいと思っても即応できないことが多い。また、市町村の役所の窓口などにおいても手話通訳の設置がないかあっても日時が限られるケースもある。遠隔手話サービス・遠隔文字サービスは、こうした制約の一部を解消し聞こえない人の利便性向上をはかるものである。

遠隔手話サービス・遠隔文字サービスは、図3の通り、映像通信もしくは文字通信機能を持つ端末を通じて、情報支援者（手話通訳者・文字通訳者）が画面越しに聞こえる人と聞こえない人とのコミュニケーションを支援する仕組みである。この場合、聞こえる人と聞こえない人は同じ場所において情報支援者のみが離れた場所にいることになる。前述の電話リレーサービスでは聞こえる人・聞こえない人・情報支援者（オペレーター）がすべて異なる場所におり、電話回線が必須である点が異なっている。

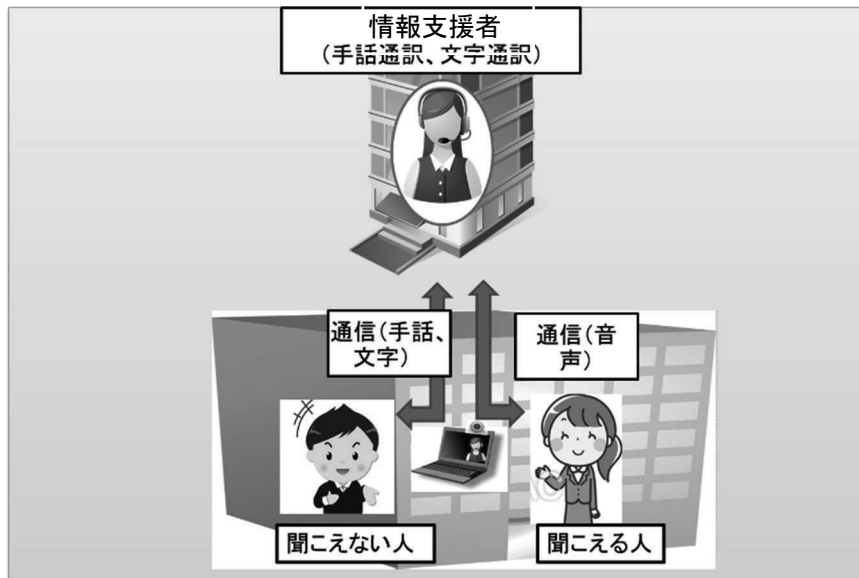


図3 遠隔手話サービス／遠隔文字サービス

③音声認識

自動音声認識（Automatic Speech Recognition；ASR、略して音声認識）は、人間（基本的に聞こえる人）の音声をコンピューターに入力し認識させるものである。入力された音声の特徴を識別して誰が発声しているかを認識させる話者認識も広い意味で音声認識に含まれる。本報告書では、聞こえる人の話し言葉をコンピューターを通して文字に変換することを音声認識と呼ぶ。この場合、音声認識は、キーボードによる文字入力の代替手段であり、ほぼリアルタイムで入力音声のなんらかの文字化が可能である。ただし、実用的な認識精度を得るためには、地名・人名等の固有名詞を学習させたり滑舌よく丁寧に発声したりする等の作業を必要とする。

現在、意志疎通支援の現場で使われている音声認識システムには、主に次の二つの形態があると思われる。

(ア) 対面型音声認識システム

対面型音声認識システムは、音声入力と文字出力の双方が同一の場所でなされるようなもので、対面の場面で音声認識システムを用いて、音声と文字の間で言語のやりとりをする場合に用いられる。図4にそのシステムイメージを示す。対面型システムは、例えば、役所の窓口を設置し、担当者と聞こえないあるいは聞こえにくい人が対面でコミュニケーションを行う場合に使用することが想定できる。音声入力インターフェースは、マイクロホンが一般的だが、出力インターフェースは、色々なものが想定できる。音声入力インターフェースと文字出力インターフェースが一つの箱に入った、タブレット型の音声認識システムが、最近は増えている。

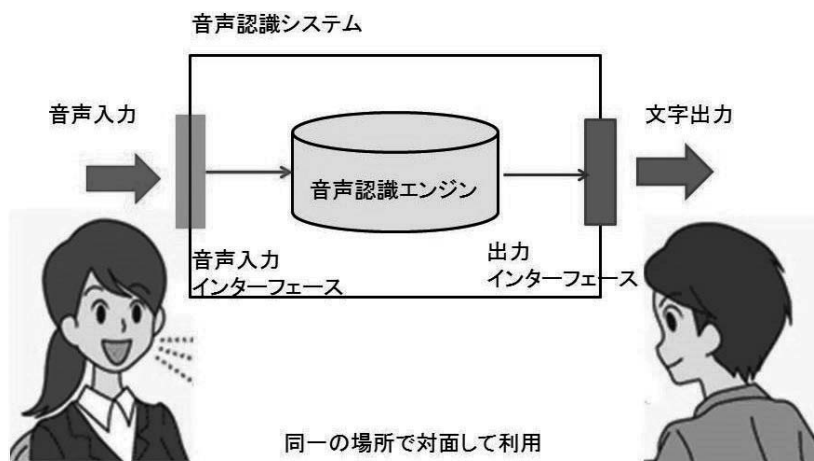


図4 対面型音声認識システムのイメージ

対面型音声認識システムの場合、文字出力は、音声入力とほぼ同時に同一の場所で確認できるため、誤認識結果のコミュニケーション断絶は、音声入力者自身が、その場で訂正可能である。また、音声入力者が、文字出力を読む側（聞こえない人あるいは聞こえにくい人）と同じ場所にいるため、非言語的な情報を補助的に使うことが可能である。

対面型音声認識システムは、使用する場所にあらかじめ設置しておくのが通常であり、使用する環境にあった調整をあらかじめ行うことが可能である。

これは、音声インターフェース（マイクロホン）や出力インターフェース（文字表示端末）の調節のみならず、音声認識エンジン自体を使用環境に合わせて調節することができることを意味する。例えば、音声認識エンジンによっては、あらかじめよく使用する単語を登録しておいたり、話者の発声に合わせて機械学習を行うことも可能である。

このような特徴から、対面型音声認識システムは、使用場所や発話担当者がある程度固定化できる、窓口サービスなどで有効と思われる。

(イ) 遠隔型音声認識システム

遠隔型音声認識システムは、音声入力を行う発話者と文字を出力する文字表示端末などが別々の場所にあり、音声認識エンジンへの入力とその出力は通信ネットワーク（例：インターネット）を通じて伝えられるようなものである。図5にそのシステムイメージを示す。

遠隔型音声認識システムは、音声発話者と文字利用者が別々の場所で、遠隔の通信設備を使うことにより、コミュニケーションを行うことを可能にするものである。音声入力のインターフェースと文字出力のインターフェースは、遠隔に設置され、音声入力者が音声認識結果の文字出力を即時に確認し、訂正することは困難である。

音声入力者の技術的な補助が見込めないため、聞こえない人あるいは聞こえにくい人のコミュニケーションを保障するためには、音声認識率100%に近い音声認識エンジンか、非常に高質な、通信ネットワークを設置する必要がある。逆に音声認識率が100%以下か、通信品質に変動がある場合、正確なコミュニケーションを維持することは難しい。

また、遠隔型の場合、音声入力インターフェースと出力インターフェースの使用環境を及び通信ネットワークの状態を事前に知ることは難しい。これらの環境の変化に合わせて適切な調整を行いながら音声認識エンジンを機能させるためには、音声認識エンジンだけでなく、音声認識システム全体として、高度な仕組みを組み込む必要があり、大規模なものにならざるを得ない。さらに遠隔型の場合、

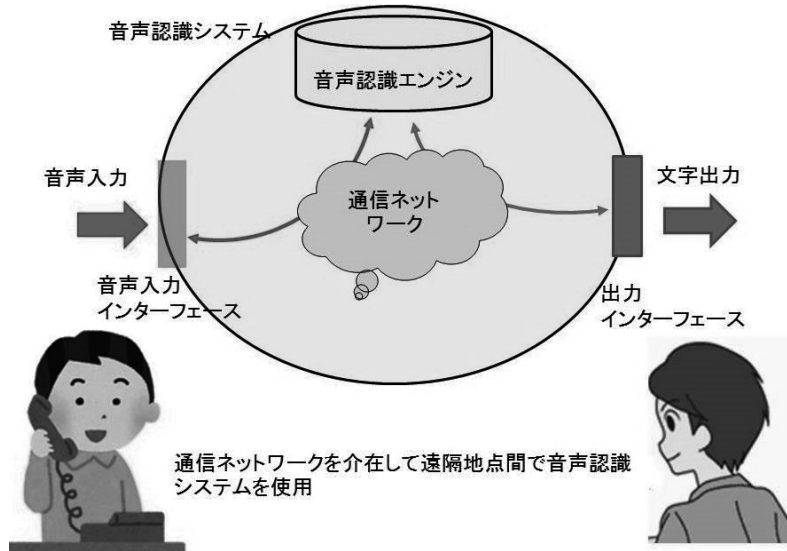


図5 遠隔型音声認識システムのイメージ

発話者が固定されない限り、事前に音声認識エンジンに対し未知語（これまでに認識したことのないことば）などを登録、学習させることは困難である。さらに、通信ネットワークを専用網とするのはコスト的に難しいので、公衆網やインターネットを使うことを想定すると、音声入力インターフェースや発話者を固定するのは現実的ではない。そのため使用環境に応じて調整したを使用することは、様々な工夫をしないと困難であると言える。遠隔型音声認識システムは、ネットワーク環境のモニタリング、文字出力結果の実時間での確認・訂正、話者の環境に応じた音声認識エンジンの適合化、などの課題を解決することにより、限定的に使用可能となると思われる。

(ウ) リスピークについて

音声認識技術の実用的な利用法として、重要なのは、自動音声認識エンジンと人間のオペレーターを併用するハイブリッド型の音声認識システムで、一般にリスピークと呼ばれる方法である。図6にそのイメージを示す。これは、音声認識エンジンの精度を上げるため、あらかじめ訓練された人間が、入力された発話をそのまま繰り返し（これをリスピークと呼ぶ）、音声認識エンジンには、その訓練された発話が入力される。

訓練されたリスピーカーは、滑舌や言い誤りを是正し音声認識エンジンに「理解」しやすい発話を行う。またリスピーカーの発話を基に音声認識エンジン自体を適合学習させることができ、音声認識の精度を高めることができる。遠隔型音声認識システムの場合、通信環境によって音声認識が大きく変わることが多いため、リスピークを用いるのは有効である。

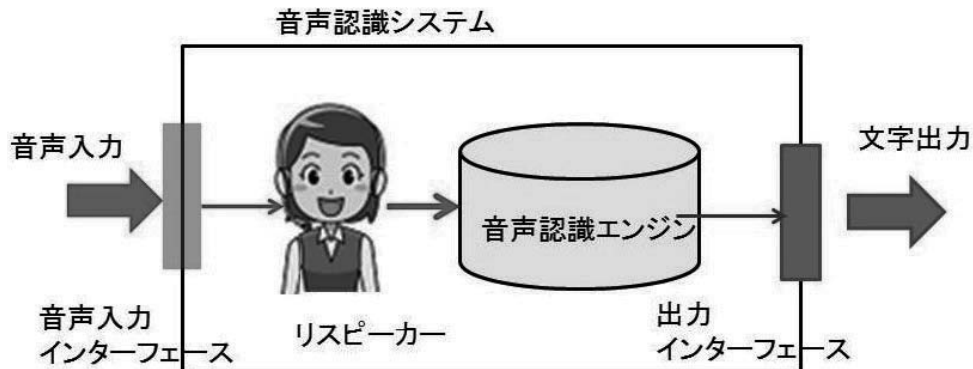


図6 リスピークを用いた音声認識システムのイメージ

2. 活用範囲と実施例

(1) 意思疎通支援事業

①手話通訳（設置、登録）

手話通訳・要約筆記の設置や派遣については、各自治体の要綱により活動範囲が定められている。役所等の窓口での手続き、生活支援、相談支援、病院での通訳、冠婚葬祭での通訳等非常に幅広く対応できるが、人材的、自治体の予算的問題から、地域間格差が大きい。

設置通訳：窓口での手続きや相談等についての対応をはじめ通訳手配や啓発などの様々な業務をこなしているが、各自治体の予算内での設置となり、正規雇用されている通訳者は少なく、非正規雇用が大半となっている。兼務の状況や勤務体制、勤務時間等の状況により、開庁時間であっても即時対応できるとは限らず、予算などの理由で設置できない自治体もある。

派遣通訳：派遣できる条件等は各自治体の要綱により定められているが、要綱の派遣範囲は自治体により差があるため、他自治体では派遣出来る内容が他の自治体では認められないことも多い。また、基本的には事前申請が必要で、即時対応が出来ないこともある。

(2) ICT 活用意思疎通支援サービス

①電話リレーサービス

意思疎通支援事業の枠組みの中で利用することを想定した場合の活用範囲：

派遣要綱などに記載されている範囲での利用（居住地域内における日常生活、例えば市役所への問い合わせ、公立学校への連絡、地域の病院への連絡などの範囲が多く、営利目的、宗教、業務などは通常は範囲外と想定される）。

実施例：鳥取、熊本、荒川区。荒川区の場合は、民間企業に委託しており、日本財団で実施しているモデルプロジェクトと同程度のサービス内容になっており、利用用途についても特に限定されていない（仕事、営利目的での利用も可能になっている）。

②遠隔手話サービス

大きく分けて、二種類

(ア) 窓口サービス型：市役所等の窓口で端末を設置し、聞こえない人が来所したときに適宜手話サービスを利用する。設置通訳事業や相談員事業との切り分けが必要。具体的には、

- ・生活支援、相談支援による対応が必要な場合→設置通訳、相談員事業
- ・証明書の発行など簡単な用途→遠隔手話サービス

(イ) 可搬型：市役所等に限定せず、必要になったときに聞こえない人が自分の端末（自己所有か行政の貸与か）を用いて手話サービスを利用する。

荒川区の場合、「15分以内で対応可能な案件：遠隔手話、相談などが必要な案件：派遣通訳」としている。また、手話通訳設置が火曜日のため、それ以外は遠隔手話で対応する補完的なサービスとして提供している。鳥取では、平日は地域の派遣通訳者、土日休日は業者へ委託することで毎日の提供を行っている。

利用者からは「24時間365日、いつでもどこでも」利用できることを望む声があがっているが、人的資源の制約を考えるとまだ困難であり、範囲をどのように定めるかについては、養成も含め検討

すべき課題が残されている。

③遠隔文字サービス

基本的には、②の遠隔手話サービスと同様。ただし、窓口サービス型については、筆談での対応や④の音声認識で十分に対応ができるケースもかなり多く、手話に比べると適用範囲はかなり限られることが原因と考えられる。

④音声認識

利用事例としては、

- ・市役所の窓口などに対面型音声認識システムを設置し、職員の話をもその場で文字化して示すもの
- ・講演会などの情報保障として文字通訳を提供する場合に「リスピーク（復唱）＋修正」により行うもの

があり得る。前者については荒川区・札幌市などで事例があるが、文字による情報保障だけでは十分な対応とはならず、手話を第一言語とする聞こえない人へ配慮する必要がある。

（3）その他の障害者に対する意思疎通支援サービス・機器について

①視覚障害・盲ろう

重度視覚障害者に対する個別支援を行う、同行援護事業として、移動時及びそれに伴う外出先において必要な視覚的情報の支援（代筆・代読を含む）や移動の援護、排泄・食事等の介護等を行う事業がある。

意思疎通支援事業として、盲ろう者に対しての触手話や指点字での支援があるが、コミュニケーション方法が多様であるため、通訳者の育成が大きな課題となっている。

機器については、点字情報端末・点字ディスプレイ、スクリーンリーダーなど、文字を音声化するものや点訳して表示させるものが主である。例えば、「ブレイルセンス」(写真)では、点字ディスプレイとタブレットを組み合わせた端末で、メール、ネット閲覧などができる。

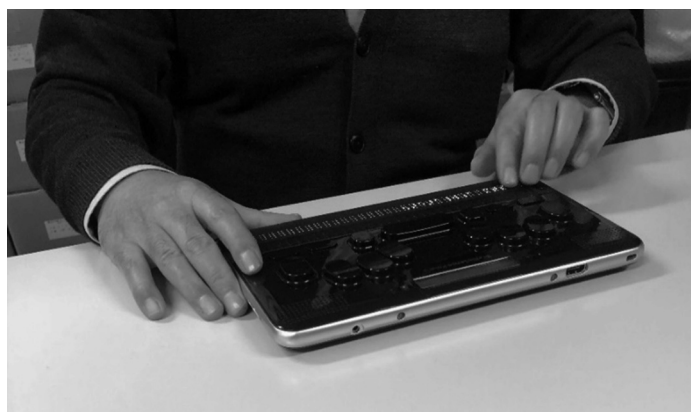


写真 「ブレイルセンス」

他に、入力側に IP トークという文字入力ソフト、読み手側に「まあちゃん」という点字ディスプレイ表示ソフトを連動することにより、読み手のペースで読むことが出来る。

様々な活用例が紹介されている。 <https://www.machanbazaar.com/> 活用事例 /

②言語障害

言語障害のうち、高次脳機能障害に起因する失語症に対する意思疎通支援については、話す、聞いて理解する、音読、文章を作るなど、コミュニケーションのすべての部分で複合的に困難が生じているため、個人差が大きく意思疎通支援者の養成が難しいため、人材の養成はほとんどないのが現状である。

日常生活用具として会話を文字化、映像化するようなアプリもあるが、失語症の当事者が自分で説明書等を読んで理解する段階ですでに困難が生じており、人的支援方法の確立が先決である。

厚生労働省は2016（平成28）年度から失語症の人々への意志疎通の支援の実施に向けたスケジュールを発表し、失語症者に対する意志疎通支援者の養成もはじめている。

③肢体不自由

ALS、脳梗塞後遺症、頸椎損傷などの重度肢体不自由者に対しては、携帯用会話補助装置や情報・通信支援用具としてパソコンが日常生活用具の対象となっており、視覚センサーやまばたきでパソコンに文字入力をする機器等もコミュニケーションツールとして有用であるが、失語症に対する支援と同様、機器を利用するためのサポートが重要課題となっている。

④知的・発達障害

非常に個人差が大きく、支援方法も多様である。言葉での意思疎通が難しい場合にはコミュニケーション支援ボード等を使う方法が考えられる。学校教育の場面でICTの活用が広がっている。

3. 今後の意思疎通支援事業のあり方（提言）

（1）調査結果から見てきたこと

まず、自治体の調査結果から、19 市区町村・15 都道府県で ICT を何らかの形で活用した事業を実施してきており、近年の ICT の進歩・普及が各地域における意思疎通支援事業にも影響を及ぼしていることがわかる。

そのうち、電話リレーサービスを実施している自治体は 4 都道府県・6 市区町村、遠隔手話サービスを実施している自治体：8 都道府県・12 市区町村となっている。

電話リレーサービスについては、設置通訳への個人メール・役所へのファクスでの受診予約・問い合わせ等が以前よりあり導入にいたった自治体もあり、電話による連絡が必要な聞こえない人のニーズに応える形となっている。利用状況を見ても、2017 年度で 50 件から 500 件までと一定の利用があり、用途についても

- ・病院、飲食店、タクシーなどの予約問い合わせ
- ・学校への連絡・相談
- ・保険・NTT・電力会社・水道などへの問い合わせ

など日常生活に密着したものが多く、電話リレーサービスの必要性を裏付けるものとなっている。

利用者からの要望としては、「24 時間 365 日使えること」「緊急通報にも使えること」が多くみられるが、電話リレーサービスは通信サービスとして公的制度化として対応すべき内容であり、自治体が福祉サービスの一環として、意思疎通支援事業の範囲で対応するには限界がある。しかし、自治体が提供している電話リレーサービスは地元の手話通訳者が担うケースが多く地域独自の手話表現にも対応できて安心だという利用者の声もある。また利用の範囲としては、手話通訳・要約筆記の派遣要綱と同様（営利目的・公序良俗に反するものなどは対象外など）としている自治体がほとんどであり、地域で生活する聞こえない人たちの生活を守り支援する趣旨で実施されていることを考慮すると、現在日本財団により実施されているモデルプロジェクトあるいはその延長として実施されるであろう公的電話リレーサービスと差別化し共存しうる可能性を示している。

遠隔手話サービスについては、利用状況が年 1 件から 60 件程度までとかなりばらつきがある。利用が少ないところについては、もともと設置通訳が常駐していて利用者がそちらを選択することが多いようである。逆に利用が多いところでは、設置通訳がいないか常駐していない（週一回のみなど）等のケースが多い。また、郡山市のように、市内に散在する行政センターへの設置通訳要望に対し、市役所の設置通訳と各行政センターをテレビ電話でつないで対応するなどのケースも見られる。このように設置通訳だけではまかなえない部分を補完する形は望ましい在り方であると考えられる。

利用者の声をきくと、いままでは職員との筆談で時間がかかったり、手話通訳や手話のできる職員のいるときにあわせて時間を調整せざるをえなかったことが改善されてよいという意見もあり、遠隔手話サービスの有効性を示している。

また、実際の運用にあたっては、遠隔のサービスは短時間で終わる単純な要件に限定し、より複雑で重要な要件については対面での手話通訳で対応することとする自治体が多い。対面による手話通訳と遠隔手話サービスの棲み分けについてはこうした事例を参考に検討していくことが望まれる。

窓口設置型の遠隔手話サービスについては、実施している市区町村はまだ少ないが、年 100 件程度の利用がある自治体もある。利用者の声を見ると、突然親戚が来たとき・急に歯が痛くなった時など、

事前に派遣依頼ができない状況でも対応でき助かったなどのケースがいくつか見られ、従来の手話通訳派遣制度では対応しきれない部分を補完するものとして有効であると考えられる。24時間365日利用できるなどよいなどの意見も出ているが、人材の確保の問題もあり、サービス内容をどこまで拡充するかは慎重な検討が必要になると考えられる。

2019年度からは、厚生労働省の新たな事業として意思疎通支援事業の手話通訳者派遣事業にタブレット等を用いた遠隔手話サービスを追加することが決定しており、事業の対象範囲と対応体制の構築は喫緊の課題といえる。

遠隔文字サービスについては、筆談での対応のほうが手軽であることや音声認識のほうを活用するケースもあり、実施例が非常に少ないことから今回の調査では必要性については十分な根拠が得られていない。聞こえない人のニーズをさらに調査しながら検討していく必要がある。

音声認識についても、確認できた実施例が少なく十分なデータがないが、窓口での対応の際、周囲の騒音などのため誤認識が多いなどの指摘があり、音声認識技術の運用にあたっては今後なお十分な検討が必要と考えられる。

障害者差別解消法の施行により聞こえない人への合理的配慮のニーズが増大してきていることを反映して、電話リレーサービス・遠隔手話サービス・遠隔文字サービス・音声認識などの技術を活用したサービスを提供する企業が数社出てきている。聞こえない人への合理的配慮の必要性が生じてきていることを背景に、聞こえない人からの問い合わせを手話で受け付ける「手話窓口サービス」の業務を拡大したり、新規参入したりしていることが調査結果から伺える。

こうした企業の力を意思疎通支援事業の中でどう活用していくかも大きな課題と考えられる。調査例の中では、平日は地元の通訳者団体に、土日休日は企業にそれぞれ委託することで、365日サービス提供するようにしている事例などもあり、聞こえない人のニーズに柔軟に対応したサービスの提供のために民間の力を活用していく可能性が示唆されている。その一方で、自治体において民間のサービスを導入するにあたっては入札によることになるが、コスト削減を第一義に考えると質の低下につながる可能性があることが企業自身から指摘されている。質の低下を防ぐためには、荒川区などのように聞こえない人々のニーズを十分に把握したうえで入札条件を適切に設定するなどの工夫が欠かせないと考えられる。

自治体・利用者への調査結果から全体的に言えることとして、タブレットやソフトの使用方法についての習熟度にばらつきがあり操作に手間取るケースが少なからずみられる。また、聞こえない人、特に高齢者の中にはタブレット・パソコンなどの機器になじみがなかったり抵抗を感じたりすることがある。学習会の開催などにより、ICTを用いた意思疎通支援事業がより使いやすくなるような工夫が望まれる。

（2）ICTを活用した意思疎通支援サービスのあり方（提言）

長年に渡るろうあ運動の成果により、十分ではないものの手話通訳派遣などの制度化が進んだ。ここ近年では、ICT（情報通信技術）の急速な発展により情報へのアクセス手段が多様化している。

ろう者および情報アクセス・コミュニケーションに困難を抱える人たちに対して、情報通信技術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方法として「電話リレーサービス」と「遠隔手話サービス」が挙げられる。本事業の調査結果をふまえてそれぞれの役割を以下のように整理できる。

①電話リレーサービス

まず、電話リレーサービスについては、「電話」のバリアフリーの観点から、緊急通報を含めて、ろう者も聞こえる人と同じように「24時間365日、いつでもどこでも」安心してコミュニケーションができる、国による公共の通信インフラとして整備していく必要がある。

公共の「通信サービス」としての電話リレーサービスの制度化を前提とした上で、「福祉サービス」を担う行政や聴覚障害者情報提供施設の役割は、「電話リレーサービス」の仕組みを活用しながら、各種相談等も含めたICTを活用して、聞こえない人が電話リレーサービスの利用による電話インフラへのアクセスが円滑にできるよう支援することにある。現在、行政が実施している電話リレーサービスは、地域のろう者の生活を守り支援していく趣旨で実施されており、公共サービスが始まったとしても、「福祉サービス」として共存できると考える。

電話リレーサービスの導入に際しては、聞こえない人本人が利用することで、自立や自己決定を支援することにつながることを説明し、本人の理解や自覚を促す機会が必要である。また、聞こえない人が電話の利用方法やマナーなどを正しく理解していくことも大切な課題であり、説明会や学習会の開催などが望まれる。

聞こえる人は、オペレーターを通して聞こえない人と電話で話すという経験がほとんどないため、「迷惑電話」ではないかと警戒されがちで、聞こえる人に対する電話リレーサービスの周知が必要である。

また手話通訳等のオペレーターの養成や身分保障などの課題をどのように解決していくかの検討が必要である。

②遠隔手話サービス

遠隔手話サービスは、聞こえない人が役所や施設などを訪れた際に手話通訳者が不在の場合、タブレットなどを通して手話通訳を行うサービスで、派遣にともなう移動手段、時間や交通機関の有無を気にしなくても良い利便性もあり、特に手話通訳者がいない地域では助かる面もあると思われる。

しかし、この場合の課題として、タブレット（またはスマホ）の画面を通しての手話通訳だと、現場の状況や背景が見えないため、適切な通訳が出来ないことがあげられる。

手話通訳者が当該地域の手話通訳者ではなく、民間企業の手話通訳者である場合に、それぞれの地域のろう者の手話をきちんと読み取れるかという不安がある。手話通訳者は手話言語と音声言語の間の変換のみならず、地域のろう者の背景、特徴をつかみ、意味を正しく伝えるという支援も必要であり、そのような役割を画面の中のオペレーターが認識していないと通じない例も多くある。

特にろう高齢者は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、自己決定のためには補足説明、相談、生活支援などの様々な支援を必要とすることも少なくない。手話通訳においては、「翻訳技術の提供」に加えて、ろう者の抱える課題を視野に入れ、「手話通訳に入る前」「手話通訳を必要とする場面」「手話通訳が終わる場面」でも生じた課題に対応した様々な支援を展開しているという現状がある。このように個々のろう者にあった情報・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「聞こえない人の生活と権利を守る言語権の保障」がなされることになる。

「遠隔手話サービス」では、「翻訳技術の提供」以外の支援ができないため、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、ろう者の利益を侵害する可能性があることに留意しながら、受付窓口等の用途を考慮することで活用出来る。「遠隔手話サー

ビス」の用途範囲や運用のルールなどをマニュアル化し、地域間格差をなくし、広く普及していくことが大切である。

どの場面でも言えるのは、手話通訳者が現場で対応するのが一番望ましいと考えるが、現実的に手話通訳者の派遣などが困難な場合があり、手話通訳者の設置・派遣と遠隔手話サービスの役割分担を整理して、導入事業者など関係者に広く理解していただく必要があり、より良い情報通信技術の活用のあり方について周知していきたいと考える。

以上のことから、遠隔手話サービスの導入で全てが解決できるものではないことを踏まえて、手話通訳者がすぐに派遣できないような場面（災害や緊急時の避難所など）での一時的な対応や、窓口サービスの対応のように、補完的なサポートが適していると考ええる。

③今後の ICT を活用した情報保障のあり方について

技術革新が進み、ICT を活用した情報保障がますます広がることが予想される。ろう者の ICT 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の確保や利用を支援する体制が整っているか、ろう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る。

音声認識についても、窓口での対応の際、周囲の騒音などのため誤認識が多いなどの指摘があり、音声認識技術の運用にあたっては今後なお十分な検討が必要と考えられる。

今後は情報保障の人的支援と ICT を活用した情報保障が共存していくことが、聞こえない人にとって選択肢が広がり、情報アクセス・コミュニケーションのバリアフリーが進むと考える。

電話リレーサービス・遠隔手話サービス・遠隔文字サービス・音声認識などの技術を活用したサービスについて、それぞれの違いや意味を理解していない聞こえない人が多数いる。それぞれの役割の違いや利用方法などを正しく普及していくことが重要である。

資料編

ICT を活用した意思疎通支援機器
制度導入・実態調査結果

【資料編：ICT を活用した意思疎通支援機器・制度導入・実態調査結果】

1. 調査票

(1) 一次調査アンケート

①市町村調査票

1 基礎調査項目

市町村名			
所在地	〒 -		
回答担当部署名			
回答者氏名		電話番号	
e-mail			

○自治体の人口 人 平成 30 (2018) 年 3 月現在

2 障害のある人々の数（各手帳所持者数）

* 推移を見るために平成 19 年度、平成 29 年度の数値を記入下さい。

		平成 19 (2007) 年	平成 29 (2017) 年
身体障害者手帳所持者	視覚障害		
	聴覚・平衡機能障害		
	音声・言語・そしゃく機能障害		
	肢体不自由		
	内部障害		
療育手帳所持者			
精神保健福祉手帳所持者			
障害者手帳所持者合計数			

3 意思疎通支援事業（障害者総合支援法・地域生活支援事業）の実施状況

3-1 意思疎通支援事業を実施して いる いない

■ 「いない」と回答した場合、項目 4 へお進み下さい。

■ 実施していない場合 その理由をお書き下さい。

3-2 意思疎通支援事業・設置事業の実施

	実施状況	実施の場合 設置者数	実施ない場合その理由
手話通訳者設置事業	あり なし		
要約筆記者設置事業	あり なし		
盲ろう通訳・介助員設置事業	あり なし		
() 者設置事業	あり なし		
() 者設置事業	あり なし		

3-3 意思疎通支援事業・派遣事業の実施

	派遣事業の 実施状況	派遣件数(平 成 29(2017) 年度分	比較：平成 19(2007)年 度派遣件数	登録人数(平 成(2018)年 4月時点)
手話奉仕員派遣事業	あり なし			
手話通訳者派遣事業	あり なし			
要約筆記奉仕員派遣事業	あり なし			
要約筆記者派遣事業	あり なし			
盲ろう通訳・介助員派遣事業	あり なし			
() 者派遣事業	あり なし			
() 者派遣事業	あり なし			
() 者派遣事業	あり なし			

3-4 ICT を活用した意思疎通支援事業の実施状況

3-4-1 電話リレーサービス あり なし (なしの場合、3-4-2 へお進みください)

- ・実施開始年度：平成 () 年度
- ・実施体制：
 - ① 地元の登録通訳者団体
 - ② 外部委託 (委託先：)
 - ③ その他 ()
- ・利用のための事前登録の要否
 - ① 必要 → 登録のための要件：()
 - ② 不要
- ・使用システム：
 - ① 端末名 ()
 - ② 使用ソフト名 ()
- ・サービス提供日時：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
- ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

・利用実績：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
手話		
その他 ()		

3-4-2-2 携帯型（スマートフォン等を利用して、外部からでも手話通訳を利用できるもの）あり（ありの場合、以下を回答ください） なし

・実施開始年度：平成 () 年度

・実施体制：

- ④ 地元の登録通訳者団体
- ⑤ 外部委託（委託先：)
- ⑥ その他 ()

・利用のための事前登録の要否

- ① 必要 → 登録のための要件：()
- ② 不要

・使用システム：

- ③ 端末名 ()
- ④ 使用ソフト名 ()

・サービス提供日時：

- ① 休日：
- ② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
- ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

・利用実績：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
手話		
その他 ()		

3-4-3 遠隔文字サービスあり なし (なしの場合、3-4-4 へお進みください)

3-4-3-1 受付設置型 (タブレットを窓口等へ設置して使用する)

あり (ありの場合、以下を回答ください) なし

・実施開始年度：平成 () 年度

・実施体制：

⑦ 地元の登録通訳者団体

⑧ 外部委託 (委託先：)

⑨ その他 ()

・利用のための事前登録の要否

① 必要 → 登録のための要件： ()

② 不要

・使用システム：

⑤ 端末名 ()

⑥ 使用ソフト名 ()

・サービス提供日時：

① 休日：

② 提供時間帯：

・利用内容 (用途) の制限：

① 特に制限はない

② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

--

・利用実績：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
文字		
その他 ()		

3-4-3-2 携帯型（スマートフォン等を利用して、外部からでも筆記通訳を利用できるもの）あり（ありの場合、以下を回答ください） なし

・実施開始年度：平成 () 年度

・実施体制：

- ① 地元の登録通訳者団体
- ② 外部委託（委託先：)
- ③ その他 ()

・利用のための事前登録の要否

- ① 必要 → 登録のための要件：()
- ② 不要

・使用システム：

- ① 端末名 ()
- ② 使用ソフト名 ()

・サービス提供日時：

- ① 休日：
- ② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
- ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

--

・利用実績：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
文字		
その他 ()		

3-4-4 その他

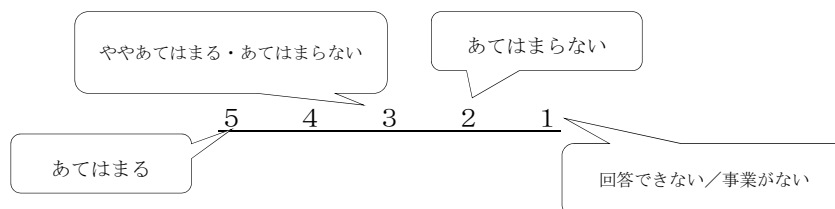
意思疎通支援事業にかかわるもので、ICT を活用した他の事例があれば、ご記入ください。

4 ICT を活用した意思疎通支援事業を実施していない場合、以下に回答をお願いします。
将来、ICT を活用した意思疎通支援事業を実施する予定は

ある	ない
導入の予定：平成（ ）年度から	ない場合、その理由についてご記入下さい。
☆実施予定の事業；(複数選択可) A. 電話リレーサービス B. 遠隔手話サービス C. 遠隔文字サービス D. 音声認識機器 E. その他（ ）	
☆実施体制： A. 地元の登録者団体 B. 外部委託 C. 検討中または未定	

5 ICT を活用した意思疎通支援事業の課題

■5 択の試問については、4 あてはまる 3 ややあてはまる 2 ややあてはまらない 1 あてはまらない、0 回答できない (該当する事業がない)、のどれかに○を付けてください。



ICT を活用した意思疎通支援事業について	
ニーズへの対応は十分である	5 4 3 2 1
ICT を活用した意思疎通支援事業について近年の課題があれば記入下さい。	
ICT を適用すべき業務の範囲の設定は十分に行われている	5 4 3 2 1
ICT を適用すべき業務の範囲の設定について、近年の課題があれば記入下さい。	
当事者団体との連携・協議は十分に行われている	5 4 3 2 1
当事者団体との連携・協議について、近年の課題があれば記入下さい。	
事業全体について	
その他、ICT を活用した意思疎通支援事業について、近年の課題があれば記入下さい。	

②都道府県調査

1 基礎調査項目

都道府県名			
所在地	〒 -		
回答担当部署名			
回答者氏名		電話番号	
e-mail			

○自治体の人口 人 平成 30 年（2018 年）3 月現在

2 障害のある人々の数（各手帳所持者数）

*推移を見るために平成 19（2007）年度、平成 29（2017）年度の数値を記入下さい。

		平成 19（2007）年	平成 29（2017）年
身体障害者手帳所持者	視覚障害		
	聴覚・平衡機能障害		
	音声・言語・そしゃく機能障害		
	肢体不自由		
	内部障害		
療育手帳所持者			
精神保健福祉手帳所持者			
障害者手帳所持者合計数			

3 意思疎通支援事業（障害者総合支援法・地域生活支援事業）の実施状況

3-1 意思疎通支援事業を実施して いる いない

■ 「いない」と回答した場合、項目 4 へお進み下さい。

■ 実施していない場合 その理由をお書き下さい。

・使用システム：

- ③ 端末名 ()
 ④ 使用ソフト名 ()

・サービス提供日時：

- ① 休日：
 ② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
 ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

--

・利用実績（話中等で接続できなかった分を除いた実際のサービス提供件数）：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
手話		
文字		
その他 ()		

3-4-2 遠隔手話サービス

ここでいう「遠隔手話サービス」とは、主に、行政機関等の受付や窓口などでビデオ通信機能を持つ端末を配備し、聴覚障害者との意思疎通が必要になったときに手話通訳者を呼び出して対応するものを言います。

あり なし（なしの場合、3-4-3 へお進みください）

3-4-2-1 受付設置型（タブレットを窓口等へ設置して使用するもの）

あり（ありの場合、以下を回答ください） なし

・実施開始年度：() 年度

・実施体制：

- ⑩ 地元の登録通訳者団体
 ⑪ 外部委託（委託先：)
 ⑫ その他 ()

・利用のための事前登録の可否

- ① 必要 → 登録のための要件：()
 ② 不要

・使用システム：

- ⑦ 端末名 ()
 ⑧ 使用ソフト名 ()

・サービス提供日時：

- ① 休日：
 ② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
 ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

--

・利用実績：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
手話		
その他 ()		

3-4-2-2 携帯型（スマートフォン等を利用して、外部からでも手話通訳を利用できるもの）
あり（ありの場合、以下を回答ください） なし

・実施開始年度：（ ）年度

・実施体制：

- ① 地元の登録通訳者団体
- ② 外部委託（委託先： ）
- ③ その他 （ ）

・利用のための事前登録の要否

- ① 必要 → 登録のための要件：（ ）
- ② 不要

・使用システム：

- ⑨ 端末名 （ ）
- ⑩ 使用ソフト名 （ ）

・サービス提供日時：

- ① 休日：
- ② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
- ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

--

・利用実績：

通訳方法	平成 29（2017）年度	実施開始年度
手話		
その他（ ）		

3-4-3 遠隔文字サービス

ここでいう「遠隔文字サービス」とは、主に、行政機関等の受付や窓口などで文字通信機能を持つ端末を配備し、聴覚障害者との意思疎通が必要になったときに筆記通訳者を呼び出して対応するものを言います。

あり なし（なしの場合、3-4-4 へお進みください）

3-4-3-1 受付設置型（タブレットを窓口等へ設置して使用する）

あり（ありの場合、以下を回答ください） なし

・実施開始年度：（ ）年度

・実施体制：

- ① 地元の登録通訳者団体
- ② 外部委託（委託先： ）
- ③ その他（ ）

・利用のための事前登録の要否

- ① 必要 → 登録のための要件：（ ）
- ② 不要

・使用システム：

- ① 端末名（ ）
- ② 使用ソフト名（ ）

・サービス提供日時：

- ① 休日：
- ② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

- ① 特に制限はない
- ② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

・利用実績：

通訳方法	平成 29（2017）年度	実施開始年度
文字		
その他（ ）		

3-4-3-2 携帯型（スマートフォン等を利用して、外部からでも筆記通訳を利用できるもの）
あり（ありの場合、以下を回答ください） なし

・実施開始年度：（ ）年度

・実施体制：

④ 地元の登録通訳者団体

⑤ 外部委託（委託先： ）

⑥ その他 （ ）

・利用のための事前登録の要否

① 必要 → 登録のための要件：（ ）

② 不要

・使用システム：

③ 端末名 （ ）

④ 使用ソフト名 （ ）

・端末（タブレットなど）の利用者への貸し出し

あり なし

→「あり」の場合：

利用者の自己負担

あり なし

■自己負担が「あり」の場合、その内容と金額をご記入ください。

・サービス提供
日時：

① 休日：

② 提供時間帯：

・利用内容（用途）の制限：

① 特に制限はない

② 制限がある

■制限がある場合 その内容をご記入ください。

・利用実績：

通訳方法	平成 29 (2017) 年度	実施開始年度
文字		
その他 ()		

3-4-4 その他

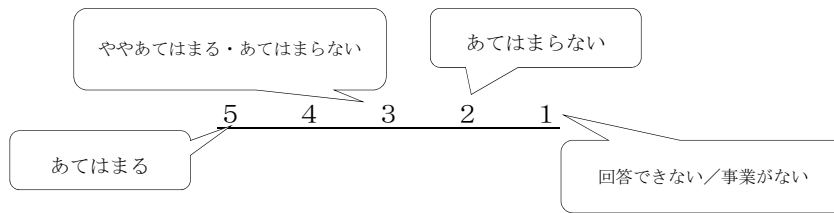
意思疎通支援事業にかかわるもので、ICT を活用した他の事例があれば、ご記入ください。

4 ICT を活用した意思疎通支援事業を実施していない場合、以下に回答をお願いします。
将来、ICT を活用した意思疎通支援事業を実施する予定は

ある	ない
導入の予定：() 年度から	ない場合、その理由についてご記入下さい。
☆実施予定の事業；(複数選択可) A. 電話リレーサービス B. 遠隔手話サービス C. 遠隔文字サービス D. 音声認識機器 E. その他 ()	
☆実施体制： A. 地元の登録者団体 B. 外部委託 C. 検討中または未定	

5 ICT を活用した意思疎通支援事業の課題

■5 択の試問については、5 あてはまる 4 ややあてはまる 3 ややあてはまらない 2 あてはまらない、1 回答できない（該当する事業がない）、のどれかに○を付けてください。



ICT を活用した意思疎通支援事業について	
①ニーズへの対応は十分である	5 4 3 2 1
ICT を活用した意思疎通支援事業について近年の課題があれば記入下さい。	
②ICT を適用すべき業務の範囲の設定は十分に行われている	5 4 3 2 1
ICT を適用すべき業務の範囲の設定について、近年の課題があれば記入下さい。	
③当事者団体との連携・協議は十分に行われている	5 4 3 2 1
当事者団体との連携・協議について、近年の課題があれば記入下さい。	
④事業全体について	
その他、ICT を活用した意思疎通支援事業について、近年の課題があれば記入下さい。	

(2) 二次調査ヒアリング

①自治体調査票

1. 基礎データ

自治体名：

担当者名： (肩書：)

電話番号：

メールアドレス：

2. 事業の実施状況について

2-1 電話リレーサービス

・事業を実施している場合、下記ご記入ください。

※実施要項、マニュアルはある場合、○とご記入ください。

	実施要項	マニュアル	使用対象範囲、及び制限
手話			
文字			
その他			

2-1-1 導入の経緯

・導入するにあたって地元当事者団体との連携はありましたか (YES / NO)

・導入した“きっかけ”を教えてください。

・導入時に苦労したことを教えてください。

※ネット環境、セキュリティについて等

2-1-2 予算

・導入するにあたって、どのくらいの予算をたてましたか ()

→実際、かかった経費の詳細を教えてください。

※機材費はいくら、人件費はいくら、委託費はいくら等

2-1-3 利用者への周知

- ・サービスについて周知をしましたか (YES / NO)

→した場合、その詳細を教えてください。

※当事者団体を通して、HP を通して、福祉センターにチラシを置く 等

- ・機器の使用方法について周知、学習会を行いましたか (YES / NO)

※タブレット端末の操作方法についての学習会 等

2-1-4 手話通訳派遣

- ・派遣制度との違いについての方針等を教えてください。

2-1-5 評価と課題

- ・現在のサービス体制、利用状況に対してのご感想をご記入ください。

- ・現在の課題を教えてください。

2-1-6 今後の予定

- ・事業を拡大する予定はありますか (YES / NO)

→ある場合も、ない場合もその理由を教えてください。

2-2 遠隔サービス

- ・事業を実施している場合、下記ご記入ください。

※実施要項、マニュアルはある場合、○とご記入ください。

		実施要項	マニュアル	設置箇所、使用対象範囲及び制限
手話	受付設置型			
	携帯型			
文字	受付設置型			
	携帯型			
その他				

2-2-1 導入の経緯

- ・導入するにあたって地元当事者団体との連携はありましたか (YES / NO)
- ・導入した“きっかけ”を教えてください。

- ・導入時に苦労したことを教えてください。

※ネット環境、セキュリティについて等

2-2-2 予算

- ・導入するにあたって、どのくらいの予算をたてましたか ()
- 実際、かかった経費の詳細を教えてください。

※機材費はいくら、人件費はいくら、委託費はいくら等

2-2-3 利用者への周知

- ・サービスについて周知をしましたか (YES / NO)
- した場合、その詳細を教えてください。

※当事者団体を通して、HPを通して、福祉センターにチラシを置く 等

- ・機器の使用方法について周知、学習会を行いましたか (YES / NO)

※タブレット端末の操作方法についての学習会 等

2-2-4 手話通訳派遣

- ・派遣制度との違いについての方針等を教えてください。

2-2-5 評価と課題

- ・現在のサービス体制、利用状況に対してのご感想をご記入ください。

- ・現在の課題を教えてください。

2-2-6 今後の予定

- ・事業を拡大する予定はありますか (YES / NO)

→ある場合も、ない場合もその理由を教えてください。

2-3 音声認識

- ・事業を実施している場合、下記ご記入ください。

※実施要項、マニュアルはある場合、○とご記入ください。

	実施要項	マニュアル	設置箇所、使用対象範囲及び制限
受付設置			
その他			

2-3-1 導入の経緯

- ・導入するにあたって地元当事者団体との連携はありましたか (YES / NO)
- ・導入した“きっかけ”を教えてください。

- ・導入時に苦労したことを教えてください。

※ネット環境、セキュリティについて等

2-3-2 予算

- ・導入するにあたって、どのくらいの予算をたてましたか ()
- 実際、かかった経費の詳細を教えてください。

※機材費はいくら、人件費はいくら、委託費はいくら等

2-3-3 利用者への周知

- ・サービスについて周知をしましたか (YES / NO)
- した場合、その詳細を教えてください。

※当事者団体を通して、HPを通して、福祉センターにチラシを置く 等

- ・機器の使用方法について周知、学習会を行いましたか (YES / NO)

※タブレット端末の操作方法についての学習会 等

2-3-4 手話通訳派遣

- ・派遣制度との違いについての方針等を教えてください。

2-3-5 評価と課題

- ・現在のサービス体制、利用状況に対してのご感想をご記入ください。

- ・現在の課題を教えてください。

2-3-6 今後の予定

- ・事業を拡大する予定はありますか (YES / NO)

→ある場合も、ない場合もその理由を教えてください。

②事業者調査票

1. 基礎調査項目

事業者名：

代表者名：

所在地：

電話番号：

メールアドレス：

担当者： (肩書：)

2. 事業の実施状況について

2-1 電話リレーサービス

事業を実施している場合、下記をご確認ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

	事業 開始年度	利用 システム	サービス 提供先	利用者数	オペレーター数 (雇用形態ごと)
手話					フルタイム： 時短： その他：
文字					フルタイム： 時短： その他：
その他					フルタイム： 時短： その他：

2-1-1 個人利用

- ・個人から個人への利用はできますか (YES / NO)
→ できる場合、利用者登録は必要ですか (YES / NO)

2-1-2 費用負担

- ・聴覚障害者負担はありますか (YES / NO)
→ ある場合、その詳細を教えてください。()
- ・提供先負担はありますか
(行政： YES / NO) → 詳細 ()
(企業： YES / NO) → 詳細 ()
(その他： YES / NO) → 詳細 ()

2-1-3 オペレーターの資格

- ・採用時の資格条件はありますか (YES / NO)
→ その詳細を教えてください。()
- ・スキルアップのための研修はありますか (YES / NO)
→ ある場合、その詳細を教えてください。

頻度 例：年に何回等	
講師 例：別団体に依頼等	
レベル 例：教育担当、新人等	
その他	

2-1-4 オペレーターのマニュアル

- ・対応方法のマニュアルはありますか (YES / NO)
→ある場合、その詳細を教えてください。

- ・トラブル発生時のガイドラインはありますか (YES / NO)
→ある場合、その詳細を教えてください。

※もし犯罪に関係する、公序良俗に反する等の内容と思われる場合、どのように対応しているか。等

2-1-5 事業を進めるうえでの課題、問題点があればご記入ください。

2-2 遠隔サービス

事業を実施している場合、下記をご確認ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

	事業 開始年度	利用 システム	サービス 提供先	利用者数	オペレーター数 (雇用形態ごと)
手話					フルタイム： 時短： その他：
文字					フルタイム： 時短： その他：
その他					フルタイム： 時短： その他：

2-2-1 個人利用

- ・個人から個人への利用はできますか (YES / NO)
→ できる場合、利用者登録は必要ですか (YES / NO)

2-2-2 費用負担

- ・利用者負担はありますか (YES / NO)
→ ある場合、その詳細を教えてください。()
- ・提供先負担はありますか
(行政： YES / NO) → 詳細 ()
(企業： YES / NO) → 詳細 ()
(その他： YES / NO) → 詳細 ()

2-2-3 オペレーターの資格

- ・採用時の資格条件はありますか (YES / NO)
→ その詳細を教えてください。()
- ・スキルアップのための研修はありますか (YES / NO)
→ ある場合、その詳細を教えてください。

頻度 例：年に何回等	
講師 例：別団体に依頼等	
レベル 例：教育担当、新人等	
その他	

2-2-4 オペレーターのマニュアル

- ・対応方法のマニュアルはありますか (YES / NO)

→ある場合、その詳細を教えてください。

- ・トラブル発生時のガイドラインはありますか (YES / NO)

→ある場合、その詳細を教えてください。

※もし犯罪に関係する、公序良俗に反する等の内容と思われる場合、どのように対応しているか。等

2-2-5 事業を進めるうえでの課題があればご記入ください。

2-3 音声認識

事業を実施している場合、下記をご確認ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

	事業 開始年度	利用 システム	ダウンロード 方法	利用者数	料金
個人利用					
サービス 提供先					行政： 民間企業： その他：

2-3-1 ソフトについて

- ・開発、保守は貴社で行っていますか。 (YES / NO)

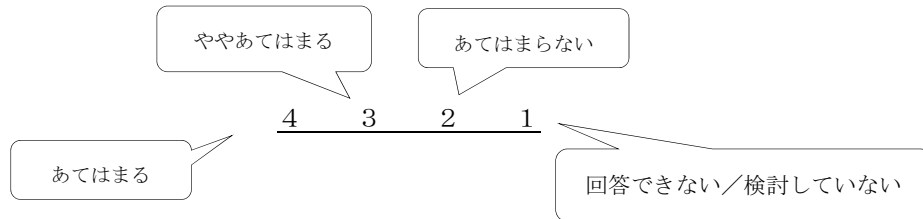
→委託している場合、委託先を教えてください。

2-3-2 事業を進めるうえでの課題があればご記入ください。

2-4 その他に意思疎通支援として行っている事業があればご記入ください。

3 ICTを活用した意思疎通支援に関する事業全体について

■ 4 択の試問については、4 あてはまる 3 ややあてはまる 2 あてはまらない 1 回答できない・検討していない、のどれかに○を付けてください。



①デジタルデバインド（ICTを不得手とする方）への対応を行っているか。	4 3 2 1
※高齢者等、ICTを日常的に活用しない方への学習会等を行っていますか。または検討していますか。	
②対面での手話通訳との違いについて方針があるか。	4 3 2 1
※対面での手話通訳（通訳派遣）と画面上での手話通訳についての考えがあればご記入ください。	
③ICTを活用した意思疎通支援の将来性について	
※今後の方向性、将来像についてご意見があればご記入ください。	

③聴覚障害者情報提供施設調査票

1. 基礎調査項目

施設名：

代表者名：

所在地：

電話番号：

メールアドレス：

担当者： (肩書：)

2. 事業の実施状況について

2-1 電話リレーサービス

事業を実施している場合、下記をご確認ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

	事業 開始年度	利用 システム	サービス 提供先	利用者数	オペレーター数 (雇用形態ごと)
手話					フルタイム： 時短： その他：
文字					フルタイム： 時短： その他：
その他					フルタイム： 時短： その他：

2-1-1 個人利用

- ・個人から個人への利用はできますか (YES / NO)
→ できる場合、利用者登録は必要ですか (YES / NO)

2-1-2 費用負担

- ・聴覚障害者負担はありますか (YES / NO)
→ ある場合、その詳細を教えてください。()
- ・提供先負担はありますか
(行政： YES / NO) → 詳細 ()
(企業： YES / NO) → 詳細 ()
(その他： YES / NO) → 詳細 ()

2-1-3 導入の経緯

- ・導入するにあたって地元当事者団体との連携はありましたか (YES / NO)
- ・導入した“きっかけ”を教えてください。

- ・導入時に苦労したことを教えてください。

※ネット環境、セキュリティについて等

2-1-4 オペレーターの資格

- ・採用時の資格条件はありますか (YES / NO)
→ その詳細を教えてください。()
- ・スキルアップのための研修はありますか (YES / NO)
→ ある場合、その詳細を教えてください。

頻度 例：年に何回等	
講師 例：別団体に依頼等	
レベル 例：教育担当、新人等	
その他	

2-1-5 オペレーターのマニュアル

- ・対応方法のマニュアルはありますか (YES / NO)
→ある場合、その詳細を教えてください。

※長時間になった場合、どのように対応しているか等 (例：交代、終了する)

- ・トラブル発生時のガイドラインはありますか (YES / NO)
→ある場合、その詳細を教えてください。

※もし犯罪に関係する、公序良俗に反する等の内容と思われる場合、どのように対応しているか。等

2-1-6 利用者への周知

- ・サービスについて周知をしましたか (YES / NO)

→ した場合、その詳細を教えてください。

※当事者団体を通して、HP を通して、福祉センターにチラシを置く 等

- ・機器の使用方法について周知、学習会を行いましたか (YES / NO)

※タブレット端末の操作方法についての学習会 等

2-1-7 事業を進めるうえでの課題、問題点があればご記入ください。

--

2-2 遠隔サービス

事業を実施している場合、下記をご確認ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

	事業 開始年度	利用 システム	サービス 提供先	利用者数	オペレーター数 (雇用形態ごと)
手話					フルタイム： 時短： その他：
文字					フルタイム： 時短： その他：
その他					フルタイム： 時短： その他：

2-2-1 個人利用

- ・個人から個人への利用はできますか (YES / NO)

→ できる場合、利用者登録は必要ですか (YES / NO)

2-2-2 費用負担

- ・利用者負担はありますか (YES / NO)

→ ある場合、その詳細を教えてください。()

- ・提供先負担はありますか

- (行政： YES / NO) →詳細 ()
 (企業： YES / NO) →詳細 ()
 (その他： YES / NO) →詳細 ()

2-2-3 導入の経緯

- ・導入するにあたって地元当事者団体との連携はありましたか (YES / NO)
- ・導入した“きっかけ”を教えてください。

- ・導入時に苦労したことを教えてください。

※ネット環境、セキュリティについて等

2-2-4 オペレーターの資格

- ・採用時の資格条件はありますか (YES / NO)
 → その詳細を教えてください。()
- ・スキルアップのための研修はありますか (YES / NO)
 → ある場合、その詳細を教えてください。

頻度 例：年に何回等	
講師 例：別団体に依頼等	
レベル 例：教育担当、新人等	
その他	

2-2-5 オペレーターのマニュアル

- ・対応方法のマニュアルはありますか (YES / NO)
 →ある場合、その詳細を教えてください。

※長時間になった場合、どのように対応しているか等 (例：交代、終了する)

- ・トラブル発生時のガイドラインはありますか (YES / NO)
 →ある場合、その詳細を教えてください。

※もし犯罪に関係する、公序良俗に反する等の内容と思われる場合、どのように対応しているか。

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
 導入・実態調査結果(調査票：二次調査ヒアリング)

2-2-6 利用者への周知

- ・サービスについて周知をしましたか (YES / NO)

→した場合、その詳細を教えてください。

※当事者団体を通して、HP を通して、福祉センターにチラシを置く 等

- ・機器の使用方法について周知、学習会を行いましたか (YES / NO)

※タブレット端末の操作方法についての学習会 等

2-2-7 事業を進めるうえでの課題、問題点があればご記入ください。

--

2-3 音声認識

事業を実施している場合、下記をご確認ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

	事業 開始年度	利用 システム	ダウンロード 方法	利用者数	料金
個人利用					
サービス 提供先					行政： 民間企業： その他：

2-3-1 ソフトについて

- ・開発、保守は貴社で行っていますか。 (YES / NO)

→委託している場合、委託先を教えてください。

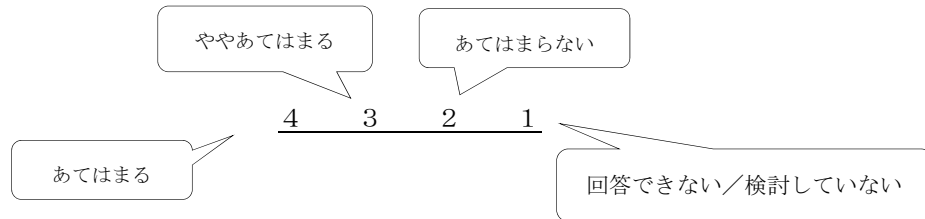
--

2-3-2 事業を進めるうえでの課題があればご記入ください。

2-4 その他に意思疎通支援として行っている事業があればご記入ください。

3 ICT を活用した意思疎通支援に関する事業全体について

■ 4 択の試問については、4 あてはまる 3 ややあてはまる 2 あてはまらない 1 回答できない・検討していない、のどれかに○を付けてください。



① デジタルデバイド（ICT を不得手とする方）への対応を行っているか。	<u>4</u> 3 2 1
※ 高齢者等、ICT を日常的に活用しない方への学習会等を行っていますか。または検討していますか。	
② 対面での手話通訳との違いについて方針があるか。	<u>4</u> 3 2 1
※ 対面での手話通訳（通訳派遣）と画面上での手話通訳についての考えがあればご記入ください。	
③ ICT を活用した意思疎通支援の将来性について	
※ 今後の方向性、将来像についてご意見があればご記入ください。	

④利用者調査票

1. 基礎データ

1-1 年齢 (20代 / 30代 / 40代 / 50代 / 60代 / 70代)

1-2 性別 (女性 / 男性)

1-3 主なコミュニケーション手段 (手話 / 口話 / 筆談) ※複数回答可

2. 利用状況について

2-1 利用しているサービスにご記入ください。

※回答が複数あればすべて記入してください。

利用サービス		相手先 例：役所、 病院	内 容 例：役所や病院での相談、お店の予約、家族への 連絡※その他なんでも結構です。	頻 度 例：月1回、 週1回
電話リレー	手話			
	文字			
利用サービス		相手先 例：役所、 病院	内 容 例：役所や病院での相談、お店の予約、家族への 連絡※その他なんでも結構です。	頻 度 例：月1回、 週1回
遠隔サービス	手話			
	文字			
音声認識				

2-2 サービスがあつて良かった点

2-3 改善してほしい点

--

2-4 使いやすさ評価

5 択の試問については、5 とても使いやすい 4 やや使いやすい 3 普通 2 やや使いづらい 1 使いづらい、のどれかに○を付けてください。

		使いやすさ	その他 ※ご意見あればご記入ください。
電話リレー	手話	<u>5 4 3 2 1</u>	
	文字	<u>5 4 3 2 1</u>	
遠隔サービス	手話	<u>5 4 3 2 1</u>	
	文字	<u>5 4 3 2 1</u>	
音声認識		<u>5 4 3 2 1</u>	

⑤その他障害者団体調査票

1 基礎調査項目

団体名			
所在地	〒 -		
回答担当部署名			
回答者氏名		電話番号	
e-mail			

2. ICT を活用した意思疎通支援の実施状況

ICT を活用した意思疎通支援の方法について、ご記入ください。

※複数ある場合はそれぞれご記入ください。

①

障害種別	
ICT 機器名	
利用方法 例：福祉課申請等	
利用場面	
使いやすさ（メリット）	
使いにくさ（デメリット）	

②

障害種別	
ICT 機器名	
利用方法 例：福祉課申請等	
利用場面	
使いやすさ（メリット）	
使いにくさ（デメリット）	

③

障害種別	
ICT 機器名	
利用方法 例：福祉課申請等	
利用場面	
使いやすさ（メリット）	
使いにくさ（デメリット）	

④

障害種別	
ICT 機器名	
利用方法 例：福祉課申請等	
利用場面	
使いやすさ（メリット）	
使いにくさ（デメリット）	

3-1. 意思疎通支援事業（自治体）での活用事例

自治体において2. で回答した機器を活用している事例（特に先駆的な例や好事例）があればご記入ください。

機関名	活用機器、設置場所、使いやすさ等

3-2. 意思疎通支援事業（民間事業者）での活用事例

民間事業者において2. で回答した機器を活用している事例（特に先駆的な例や好事例）があればご記入ください。

機関名	活用機器、設置場所、使いやすさ等

4. 今後の課題

今後活用の幅を広げるにあたり、課題に感じていること、改善すべき点等ご記入ください。

--

【資料編：ICT を活用した意思疎通支援機器・制度導入・実態調査結果】

2. 集計表

(1) 一次調査アンケート

①調査結果：市区町村

各市区町村における規模と障害のある人の数（各手帳所持者数）

No.	市区町村名	人口	身体障害者手帳所持者						
			視覚障害		聴覚・平衡機能障害		音声・言語・ そしゃく機能障害		肢体
			2007 年度	2017 年度	2007 年度	2017 年度	2007 年度	2017 年度	2007 年度
1	苫小牧市	171,699	525	434	556	491	63	69	4,823
2	札幌市	1,962,570	4,732	4,394	5,683	5,263	853	832	45,494
3	石狩市	58,406	120	114	257	304	21	25	1,496
4	仙台市	1,086,904	2,086	2,133	2,424	2,484	※1	456	15,355
5	秋田市	310,412	936	802	1,019	1,097	211	194	7,605
6	白河市	61,342	178	134	192	165	26	23	1,330
7	郡山市	334,132	729	672	927	994	91	99	6,041
8	飯能市	79,946	161	142	158	165	26	28	1,241
9	市原市	227,423							
10	世田谷区	906,354	1,441	1,438	1,671	1,953	496	537	9,763
11	横浜市	3,731,706	6,286	6,349	7,484	8,706	915	995	48,801
12	新潟市	794,166	2,051	1,893	2,605	2,771	370	394	16,511
13	塩尻市	67,449	154	130	181	180	23	39	1,246
14	安曇野市	98,110	250	212	243	206	48	51	2,197
15	蒲郡市	80,379	245	217	225	250	41	26	1,656
16	名古屋市	2,314,678	5,877	5,071	5,911	6,044	969	868	41,896
17	京都市	1,468,963	6,764	※2 5,517	7,236	※2 6,229	923	※2 866	40,410
18	堺市	832,819	2,588	2,138	2,882	2,935	443	428	21,406
19	明石市	296,633	858	770	1,048	977	※1	156	6,053
20	和歌山市	※3 358,000	1,350	1,211	1,598	1,734	163	204	9,972
21	鳥取市	188,739	640	464	872	781	88	84	4,712
22	岡山市	720,066	1,940	1,515	1,981	1,711	330	298	14,550
23	広島市	1,198,439	3,499	3,163	3,313	3,246	358	456	20,419
24	府中町	52,139	176	142	240	190	※1	26	977
25	高松市	420,223	1,500	1,158	1,715	1,465	168	159	10,271
26	松山市	513,207	1,981	1,860	1,543	1,591	234	504	10,936
27	福岡市	1,557,102	3,775	3,469	3,617	4,252	480	575	24,858
28	嬉野市	26,504	—	109	—	103	—	12	—
29	熊本市	739,960	2,005	1,924	2,097	2,773	250	258	11,894

【注釈】 ※1 2007 年度聴覚・平衡機能障害者数に含まれる（内訳データなし）

※2 2016 年度データ

※3 概数

不自由	内部障害		療育手帳所持者		精神保健福祉手帳所持者		障害手帳所持者合計	
	2017年度	2017年度	2017年度	2017年度	2017年度	2017年度	2017年度	2017年度
4,483	1,649	2,057	1,168	1,481	575	1,081	9,359	10,096
47,494	21,256	25,602	10,575	18,041	12,007	26,026	100,600	127,652
1,741	691	927	325	602	174	510	3,084	4,223
16,498	8,728	10,688	5,532	8,482	5,016	8,892	39,141	49,633
7,353	3,430	5,232	1,739	2,290	1,027	2,270	15,967	18,238
1,197	667	716	387	593	181	343	2,961	3,171
5,796	2,835	3,470	2,079	2,743	968	2,092	10,623	11,031
1,288	584	730	340	522	230	615	2,740	3,490
10,429	5,416	6,880	3,047	4,314	1,256	5,270	17,702	20,131
49,700	25,203	33,611	17,653	29,409	15,723	34,578	122,065	163,348
16,808	5,695	7,643	4,077	5,475	2,885	5,911	34,194	40,895
1,396	724	913	390	540	283	601	3,001	3,799
2,166	1,069	1,300	607	800	409	865	3,807	3,935
1,480	723	952	514	626	352	631	3,756	4,182
39,681	23,761	26,882	11,921	17,187	9,737	24,117	100,072	119,850
^{※2} 39,647	23,148	^{※2} 24,368	10,277	^{※2} 15,207	9,678	^{※2} 15,812	98,436	^{※2} 107,646
20,931	9,822	10,531	5,363	7,834	4,579	8,607	47,083	53,404
6,399	2,593	3,340	1,703	2,658	1,108	2,449	13,363	16,749
9,413	4,387	5,095	2,265	3,391	1,092	2,585	20,827	23,633
4,191	1,589	1,932	1,384	1,781	1,117	1,883	10,402	11,116
12,466	7,205	7,644	4,141	5,931	—	5,734	26,006	23,634
21,806	10,261	12,823	6,018	8,749	6,862	14,986	50,730	65,229
886	561	590	286	370	247	501	2,487	2,705
9,106	6,142	6,509	2,256	3,030	1,098	2,640	23,150	24,067
14,415	5,983	6,534	3,209	3,859	1,557	3,657	25,443	32,420
27,407	13,164	16,125	7,336	11,568	5,615	14,586	58,845	77,982
893	—	465	—	378	—	205	—	2,165
13,970	9,657	11,575	4,207	6,814	4,084	8,620	34,194	45,934

各市区町村における意思疎通支援事業（障害者総合支援法・地域生活支援事業）の実施状況

No.	市区町村名	支援事業実施	設置事業						派遣事業									
			手話通訳者		要約筆記者		盲ろう通訳者		手話奉仕員			手話通訳者			要約			
			実施	設置数	実施	設置数	実施	設置数	実施	登録人数	派遣件数		実施	登録人数	派遣件数		実施	登録人数
											2017年度	2017年度			2017年度	2017年度		
1	苫小牧市	○	○	1	×	×	×	×	—	—	—	○	21	382	297	×	—	
2	札幌市	○	○	10	×	×	×	×	—	—	—	○	67	4837	5828	×	—	
3	石狩市	○	○	3	×	×	×	×	—	—	—	○	10	791	411	×	—	
4	仙台市	○	○	7	×	×	×	×	86	—	—	○	68	1405	495	○	—	
5	秋田市	○	○	4	×	×	×	×	—	—	—	○	13	174	—	×	—	
6	白河市	○	×	—	×	×	×	×	—	—	—	○	10	39	不明	×	—	
7	郡山市	○	○	3	×	×	×	×	—	—	—	○	41	^{**2} 4066	1807	○	31	
8	飯能市	○	×	—	×	×	×	×	—	—	—	×	—	—	—	×	—	
9	市原市	○	○	—	×	×	×	×	—	—	—	○	13	377	500	○	—	
10	世田谷区	○	○	5	×	×	×	○	78	682	715	○	78	135	102	×	—	
11	横浜市	○	○	^{**3} 2	×	×	×	×	—	—	—	○	177	8250	5344	×	—	
12	新潟市	○	○	11	×	×	×	○	74	^{**4} 1143	不明	○	45	^{**4} 1143	不明	○	43	
13	塩尻市	○	○	1	×	×	×	×	—	—	—	○	16	672	478	×	—	
14	安曇野市	○	×	—	×	×	×	×	—	—	—	○	17	246	298	×	—	
15	蒲郡市	○	○	1	×	×	×	○	7	191	不明	○	1	53	不明	○	11	
16	名古屋市	○	○	2	×	×	×	×	—	—	—	○	159	3881	—	×	—	
17	京都市	○	○	11	×	×	×	○	不明	—	—	○	199	4268	3639	×	—	
18	堺市	○	○	8	×	×	×	×	106	—	—	○	—	3195	不明	×	76	
19	明石市	○	○	6	×	×	×	○	—	—	724	○	31	931	—	○	—	
20	和歌山市	○	○	5	×	×	×	×	—	—	—	○	33	1501	843	×	—	
21	鳥取市	○	○	6	×	×	×	○	^{**8} —	226	—	○	^{**8} —	1444	—	○	^{**8} —	
22	岡山市	○	○	5	×	×	×	×	—	—	—	○	38	1235	521	×	—	
23	広島市	○	○	11	×	×	×	○	19	196	—	○	106	1982	—	○	37	
24	府中町	○	○	2	×	×	×	○	3	107	不明	○	8	116	不明	○	6	
25	高松市	○	○	2	×	×	×	×	—	—	—	○	69	1166	983	×	—	
26	松山市	○	○	1	×	×	×	○	27	^{**11} —	^{**11} —	○	33	^{**11} 5332	^{**11} 3108	○	^{**12} —	
27	福岡市	○	○	8	×	×	×	×	—	—	—	○	76	2343	2304	×	—	
28	嬉野市	○	×	—	×	×	×	×	—	—	—	○	23	8	—	○	29	
29	熊本市	○	○	6	×	×	×	×	—	—	1,391	○	170	2,284	—	×	—	

【注釈】

- ※1 要約筆記者派遣件数に含まれる
- ※2 設置手話通訳者の派遣数も含む
- ※3 18区中、2区に週2日半日ずつ1名を設置
- ※4 手話奉仕員・手話通訳者の派遣総数（項目別データなし）
- ※5 新潟県と合同事業として実施。県全体では登録者は120名、2017年度派遣件数は1,778件。
- ※6 大阪市内の政令市・中核市との共同事業のため大阪府全体の数値（自治体別データなし）
- ※7 外部委託
- ※8 登録制ではない
- ※9 2018年度より実施
- ※10 広島県が管理
- ※11 奉仕員の派遣数データはそれぞれ手話通訳者、要約筆記者の派遣数に含まれる
- ※12 2018年度からなし
- ※13 移動支援事業登録事業所

筆記奉仕員		要約筆記者				盲ろう通訳者				その他派遣事業				
派遣件数		実施	登録 人数	派遣件数		実施	登録 人数	派遣件数		実施	内容	登録 人数	派遣件数	
2017年度	2007年度			2017年度	2007年度			2017年度	2007年度				2017年度	2007年度
—	—	○	7	13	7	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	○	121	892	782	○	58	723	87	×	—	—	—	—
—	—	○	4	5	6	×	—	—	—	×	—	—	—	—
*1	*1	○	15	155	116	○	77	594	—	×	—	—	—	—
—	—	○	25	121	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
87	107	×	—	—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
123	69	○	—	—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	○	21	159	93	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	○	76	1577	1125	×	—	—	—	×	—	—	—	—
230	不明	○	28	230	不明	○	*6 52	*6 1003	—	×	—	—	—	—
—	—	○	19	134	88	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	○	12	30	16	×	—	—	—	×	—	—	—	—
22	不明	×	—	—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	—	○	59	451	—	○	105	1651	—	×	—	—	—	—
—	—	○	131	216	339	○	110	241	未実施	×	—	—	—	—
—	—	○	—	136	不明	○	*6 505	13524	不明	×	—	—	—	—
—	34	○	23	284	—	○	10	—	—	×	—	—	—	—
—	—	○	*7 82	45	データなし	○	*7 107	871	—	○	代読、代筆ヘルパー	*13	—	—
17	—	○	*8	41	—	○	6	*9	—	×	—	—	—	—
—	—	○	46	84	67	○	14	624	不明	×	—	—	—	—
71	—	○	50	296	—	○	*10	1136	—	×	—	—	—	—
20	不明	○	7	4	不明	×	—	—	—	○	手話通訳士	9	62	不明
—	—	○	115	111	99	×	—	—	—	×	—	—	—	—
*11	*11	○	37	*11 701	*11 395	○	147	125	—	×	—	—	—	—
—	—	○	61	255	162	○	69	287	—	×	—	—	—	—
—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	—
—	271	○	49	265	—	○	49	325	—	×	—	—	—	—

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
 導入・実態調査結果(集計表：一次調査アンケート)

電話リレーサービス導入の状況

No.	市区町村名	実施開始年度	実施体制	利用のための事前登録		知用システム	
				要否	登録要件	端末名	ソフト名
1	苫小牧市	2016 年度	苫小牧市	必要		タブレット	Skype
2	石狩市	2014 年度	石狩市専任手話通訳者	必要	市内居住者、耳が聞こえないことにより、音声による電話の通話ができない者	iPad	Skype
3	飯能市	2017 年度	外部委託（株式会社プラスヴォイス）	不要		トータル支援システム	LINE、Face Time 等
4	和歌山市	2017 年度	直営（設置手話通訳者が対応）	必要	聴覚障害者であって、Slype を利用できる環境にあるもの	Surface Pro	Skype
5	鳥取市	1992 年度	地元の登録通訳者団体	必要	鳥取市に居住する聴覚障がい者及び音声又は言語機能障がい者	FAX とパソコン	
6	松山市	1991 年度	外部委託（H3～松山市社会福祉協議会、H6～松山市社会福祉事業団、H26～松山市社会福祉協議会）	不要			

サービス提供日時		利用内容（用途）の制限		利用実績			
				2017年度時件数		開始年度時件数	
休日	提供時間帯	有無	詳細	手話	文字	手話	文字
土曜日・日曜日・祝日	平日 9:15~16:45	あり	手話通訳者派遣事業要綱と同じ				
土曜日・日曜日・祝日	9:00~17:00	あり	・国内通話のみ ・公序良俗に反する内容や違法性が高い内容と判断した通話先は対象外	37	—	21	—
年中無休 (かけ先の休日除く)	8:00~21:00 (かけ先の営業時間内)	あり	・公的でない用件での利用 ・公序良俗に反する内容や違法性の高い内容等	11	26	—	—
土曜日・日曜日・祝日・年末年始	9:00~17:00	あり	・電話先の相手から本事業の利用について同意が得られない場合 ・国外への通話 ・公序良俗に反すると認められる場合"	42	—		—
基本的には毎月1回の情報提供のみなので、休日や提供時間帯は特になし		なし	—	—	1820	—	不明
日曜日・祝日・年末年始 (12/30~1/3)	8:30~17:15	なし	—				

遠隔手話サービス導入の状況

No.	市区町村名	受付設置型（タブレットを窓口等へ設置して使用するもの）											
		有無	実施 開始年度	実施体制	利用のための 事前登録		利用システム		サービス提供日時		利用内容（用途） の制限		利用 2017年度 時件数
					要否	登録 要件	端末名	ソフト名	休日	提供 時間帯	有無	詳細	
1	札幌市	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
2	石狩市	あり	2014年度	石狩市専任 手話通訳者	不要	—	ノート パソコン	Skype for Business	土曜日・ 日曜日・ 祝日・ 年末年始	9：00～ 17：00	あり	・石狩市役所 内（本庁舎、 厚田支所、浜 益支所）にお ける行政手続 きのために利 用できる	
3	仙台市	あり	2017年度	市区設置通 訳が不在の 際に他市区 の通訳を呼 び出し窓口 対応する。	不要	—	タブレット	スカイプ	土曜日・ 日曜日・ 祝日・ 年末年始	平日開庁 時間	なし		30件程度
4	郡山市	あり	2016年度	設置手話通 訳者が対応	不要	—	PC (Windows7)	V-CUBE ミーティ ング5		8：30～ 17：15	なし		9
5	飯能市	あり	2017年度	外部委託 (株式会社 プラスヴォ イス)	不要	—	トータル支 援システム	LINE、 Face Time 等	各窓口の 閉庁日	各窓口の 開庁時間	あり	・公的でない 要件での利 用 ・公序良俗に 反する内容 や違法性の 高い内容等	41
6	世田谷区	あり	2014年度	地元の登録 通訳者団体	不要	—	iPad	Face Time	土曜日・ 日曜日・ 祝日・ 年末年始	9：00～ 12：00	あり	各総合支所内 で、受付が可 能な事務のみ 対応可能。(手 話通訳が可能 なタブレット が全庁的に配 備されていない ため)	1
7	横浜市	あり	2016年度	システム運 用業務（東 日本電信電 話株式会 社） 手話通訳業 務（情報提 供施設）	不要	—	iPad pro	電子会議 システム	閉庁日	9：00～ 17：00 第2・4 土曜日 9：00～ 12：00 (土曜開 庁)	あり	端末の持ち出 しや持ち運び は区役所職員 が行い、来庁 者への貸し出 しは行わない。	69
8	塩尻市	あり	2013年度	市、福祉課	不要	—	iPad	Tango、 Skype、 LINE、 Face Time	開庁日	8：30～ 17：15	なし		3
9	名古屋市	あり	2017年度	設置手話通 訳者	不要	—	iPad	Face Time	なし	8：45～ 17：30	なし		15
10	明石市	あり	2015年度	市職員が対 応	不要	—	タブレット 端末	Face time	土曜日・ 日曜日・ 祝日・ 年末年始	8：55～ 17：40	なし		58
11	広島市	あり	2009年度	広島市実施	不要	—	iPad	Skype	土曜日・ 日曜日	9：30～ 16：00	なし		244（携帯 型+相談 支援含む）
12	嬉野市	あり	2014年度	外部委託 (佐賀県聴 覚サポート センター)	不要	—	iPad		閉庁時	庁舎開庁 時間	なし	窓口対応に関 すること	

携帯型（スマートフォン等を利用して、外部からでも筆記通訳を利用できるもの）													
実績 開始年度 時件数	有無	実施 開始年度	実施体制	利用のための 事前登録		利用システム		サービス提供日時		利用内容（用途） の制限		利用実績	
				要否	登録 要件	端末名	ソフト 名	休日	提供時間帯	有無	詳細	2017年度 時件数	開始年度 時件数
—	あり	2017年度	地元の登録 通訳者団体	不要	—	iPad	Face Time	土曜日、 日曜日、 祝日	9：00～ 17：00	あり	原則として 簡素な通訳 で概ね10 分程度のも のに限る。	29	—
10	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
28年度	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
26年度	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
83	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
平成25年度	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
10	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	あり	2016年度	広島市実施	不要	—	iPad	Skype	土曜日、 日曜日	9：30～ 16：00	なし		244（携帯型 +相談支援含 む）	—
平成26年度	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

遠隔文字サービス（受付設置型のみ）導入の状況

No.	市区町村名	実施開始年度	実施体制	利用のための事前登録		利用システム	
				要否	登録要件	端末名	ソフト名
1	塩尻市	2013 年度					
2	安曇野市	2016 年度	市職員・登録要約筆記者	不要	—	iPad	UD トーク

サービス提供日時		利用内容（用途）の制限		利用実績			
休日	提供時間帯	有無	詳細	2017 年度時件数		開始年度時件数	
				手話	その他	手話	その他
				なし		平成 25 年度	
	8：30～17：15	あり	市役所内、各課での相談、手続き時に限る		約 20 件 (音声翻訳)		28 年度 (音声翻訳)

ICT を活用した意思疎通支援事業の評価・課題

	項目	評価	自治体数	割合
① ニーズへの対応は十分である		5	2	6.9
		4	6	20.7
		3	8	27.6
		2	2	6.9
		1	8	27.6
		未回答	3	10.3
			29	100
② ICT を適用すべき業務の範囲の設定は十分に行われている		5	4	13.8
		4	4	13.8
		3	5	17.2
		2	5	17.2
		1	8	27.6
		未回答	3	10.3
		29	100	
③ 当事者団体との連携・協議は十分に行われている		5	3	10.3
		4	7	24.1
		3	6	20.7
		2	2	6.9
		1	9	31.0
		未回答	2	6.9
			29	100

その他の課題について

*障がいの特性は様々であり、意思疎通の手段も異なっている。様々な障がいに対する市民の理解を広げ、当事者の声を聞きながら事業を実施していく必要がある。

また、進歩している ICT 技術について引き続き情報収集していく必要がある。

(札幌市)

*24 時間体制の構築が難しい

(石狩市)

*ICT 活用ができる環境にある障害者は限定されているため、多くの人が利用しやすい制度にするのは難しい。

(明石市)

課題	市区町村名
遠隔手話通訳サービスを実施し、4年程が経過したが、利用者数が伸びない。周知方法の検討が必要。	世田谷区
現在の運用は開庁時間内（9時から17時）に限られており、夜間、土、日、祝日等の利用ができない。また、高齢の聴覚障害者の場合、Skypeの端末利用が困難な方も多く、利用者が限られている。	和歌山市
郡山市手話言語条例に向けてのパブリックコメントの中で、各行政センターへの手話通訳者の設置を求める声が多くあったことから、市役所の設置通訳と行政センターをテレビ電話でつなぐライブネットを開始している。 しかし、電波の状態で映像が乱れたり、タブレットの画面が小さく相手の手話が見づらいなど、スムーズな利用につながらない課題がある。	郡山市
平成28年度から開始した事業であり、周知が行き届いていない状況にある。	横浜市
ICTを利用することが難しい高齢者や障害者にとっては利用しづらい。	明石市
ICTの進歩が早く、状況把握が難しい。	高松市
利用者より、休日や夜間等の利用を望む声がある。通信環境の脆弱性がある。	石狩市
①ライブネットだけでなく、ろう者が健聴者と同様（電話等）に足を運ばなくても自宅で用を済ませることのできる要望が多く出ている。 ほとんどのろう者の方は、市役所まで来所し相談や手続きをしているが、テレビ電話が自宅から使用できるようになれば、ろう者の負担は減ると思われる。現在、タブレット端末とスマートフォン等による遠隔サービスの導入に向け、検討中ですが、対応する職員の常時待機が必要となるため、その時間の手話通訳者の確保が課題である。	郡山市
庁内で実施している施策や手続き等の全てをICT活用で対応することは、人材の不足や設備等の理由で難しい。	明石市
・電話リレーサービスは現在手話のみの対応で、文字での通訳を実施していない。今後ニーズがあれば検討が必要と考える。 ・遠隔手話サービス、遠隔文字サービスについても同様と考える。	和歌山市
ICTを適用すべき業務は、こういったものがあるか、研究・検討の必要がある。	高松市
団体の理事の皆様とは、電子メールにてやりとりをさせていただいているところだが、お忙しいようではなかなかお返事がいただけず、協議に時間を要することがある。	世田谷区
ICTを活用していない当事者の把握が難しい（団体所属者以外の方への周知が進んでいない）	石狩市
当事者団体との連携・協議は、比較的行われている。 当事者団体からもテレビ電話に関する要望は出ておりますが、まだ対応できていない状況。 また、災害時などICTを使用しての対応を求められているが、具体的な施策は定まっていない。	郡山市
当事者団体とは、日常業務の中で、その都度、連携・協議を行っているが、更に連携・協議を図っていく必要がある。	高松市

* 現在行っている電話リレーサービスは、Skypeを利用しているため、スマートフォン、パソコン等の使用が難しい高齢者等が利用できない。

テレビ電話等、操作が簡易な機器が活用できれば事業の利用がさらに広がると思われる。ただ、その場合、機器導入の初期費用、利用者への機器の給付等、課題があるため、検討を要する。
(和歌山市)

* 利用可能な時間帯が開庁日の手話相談員業務時間となっているため、その他の時間の対応が出来ない。利用者がIT機器に慣れていない方々に限定されつつある。
(広島市)

* ICTの進歩が早く、活用方法等について、研究・検討する必要がある。
(高松市)

②調査結果：都道府県

各都道府県における規模と障害のある人の数（各手帳所持者数）

No.	都道府県名	人口	身体障害者手帳所持者						
			視覚障害		聴覚・平衡機能障害		音声・言語・そしゃく機能障害		肢体不
			2007年度	2017年度	2007年度	2017年度	2007年度	2017年度	2007年度
1	北海道	5,316,576	18,792	16,582	27,473	25,030	2,952	3,021	172,795
2	青森県	1,273,573	4,236	3,357	5,480	4,917	543	499	33,992
3	岩手県	1,250,098	4,766	3,753	5,224	4,333	584	564	32,348
4	宮城県	2,318,752	5,730	5,122	6,150	6,209	1,026	1,059	42,242
5	秋田県	985,021	3,942	3,018	4,415	4,245	676	607	34,137
6	山形県	1,097,059	3,406	2,735	5,050	4,628	677	652	29,986
7	福島県	1,874,232	6,431	5,136	7,671	7,056	957	853	52,647
8	茨城県	2,892,136	6,428	5,521	6,931	7,134	851	886	48,566
9	栃木県	1,953,852	4,544	4,339	8,045	8,157	580	654	32,730
10	群馬県	1,985,003	4,610	3,874	5,702	6,919	650	723	35,200
11	埼玉県	7,308,198	14,517	13,586	14,550	15,627	2,643	2,787	104,922
12	千葉県	6,256,195	11,173	10,905	11,139	12,584	2,165	2,482	87,642
13	東京都	13,754,043	38,150	39,175	41,653	48,094	6,492	7,479	236,896
14	神奈川県	9,157,211	17,000	17,584	19,860	23,794	2,440	3,282	129,052
15	新潟県	2,258,957	6,335	5,630	9,444	9,421	1,047	1,091	52,516
16	富山県	1,053,555	3,258	2,609	5,189	4,475	504	475	26,191
17	石川県	1,145,554	3,218	2,501	3,726	3,213	475	416	25,492
18	福井県	776,470	3,040	2,556	3,591	3,445	419	392	21,798
19	山梨県	821,467	2,855	2,275	3,248	3,064	514	441	20,022
20	長野県	2,065,168	5,790	4,793	8,581	7,859	3,967	3,641	53,729
21	岐阜県	2,005,933	5,880	4,964	6,665	6,426	841	867	50,121
22	静岡県	3,666,457	8,820	7,744	8,868	9,508	1,437	1,623	68,318
23	愛知県	7,528,430	15,175	13,653	17,176	18,522	2,521	2,511	123,329
24	三重県	1,796,011	4,854	4,307	7,616	7,311	809	846	39,217
25	滋賀県	1,410,014	3,290	3,178	4,057	4,150	627	641	27,339
26	京都府	**21,200,000	11,112	9,819	13,232	12,408	1,747	1,709	71,372
27	大阪府	8,856,444	27,656	25,475	28,683	32,482	4,783	5,108	200,482
28	兵庫県	5,484,980	17,844	15,366	17,970	19,015	2,942	2,893	132,422
29	奈良県	1,344,783	5,503	4,666	6,023	5,974	747	660	35,168
30	和歌山県	938,107	4,144	3,652	6,191	6,160	775	686	31,207
31	鳥取県	563,377	2,642	2,134	3,251	2,896	586	352	18,007
32	島根県	682,706	3,277	2,289	4,740	3,916	483	435	22,343
33	岡山県	1,904,964	6,472	4,435	7,025	5,627	918	811	48,396
34	広島県	2,825,261	11,057	8,878	11,146	9,734	1,200	1,193	65,248
35	山口県	1,347,711	—	4,310	—	5,219	—	800	—
36	徳島県	740,783	3,464	2,720	5,422	4,737	336	321	20,710
37	香川県	965,202	3,891	2,886	4,677	3,890	482	461	25,674
38	愛媛県	1,359,097	7,261	5,089	6,261	5,275	819	1,443	41,860
39	高知県	708,182	3,464	2,864	3,103	2,660	411	397	24,326
40	福岡県	5,117,115	**4218,762	14,870	**4218,762	19,920	**4218,762	2,527	**4218,762
41	佐賀県	819,110	3,401	2,633	3,545	3,621	449	390	22,943
42	長崎県	1,348,529	7,149	5,528	8,097	8,030	782	841	36,741
43	熊本県	1,762,729	8,070	6,119	9,017	9,467	858	779	46,789
44	大分県	1,143,976	5,234	3,692	6,746	5,782	643	580	36,051
45	宮崎県	1,085,609	4,837	3,840	4,792	4,955	820	704	32,886
46	鹿児島県	1,621,988	9,358	6,906	11,254	10,108	962	904	55,082
47	沖縄県	1,447,134	4,330	4,194	6,744	8,116	772	843	28,973

【注釈】

※1 仙台市を除く

※2 京都市を除く

※3 京都府：3,352人、京都市：9,678人

※4 視覚障害、聴覚障害、音声障害、肢体障害、内部障害の総計（障害種別データなし）

自由	内部障害		療育手帳所持者		精神保健福祉手帳所持者		障害手帳所持者合計	
	2017年度	2007年度	2017年度	2007年度	2017年度	2007年度	2017年度	2007年度
172,696	66,619	82,818	41,120	61,071	23,774	44,605	353,525	405,823
29,505	16,518	18,701	10,262	12,893	7,497	11,882	78,528	81,754
28,209	12,795	15,116	9,487	11,909	5,869	10,035	71,073	73,919
41,985	23,145	26,980	14,282	19,855	8,980	*17,802	101,555	109,012
31,296	12,609	14,234	7,650	8,632	4,395	6,766	67,824	68,798
28,873	14,548	16,048	6,710	8,638	3,854	5,821	64,231	67,395
44,871	22,841	24,355	13,674	17,928	5,904	12,638	110,125	112,837
43,730	24,947	30,680	16,238	22,593	7,292	17,793	111,253	128,337
34,091	14,941	19,991	11,192	16,456	5,386	11,456	77,418	95,154
34,892	18,997	22,556	10,767	14,548	5,066	12,073	80,992	95,383
106,013	52,639	66,960	32,682	47,711	20,685	52,815	242,638	305,499
93,422	45,819	58,525	26,890	39,960	16,607	40,518	201,435	258,396
249,595	106,444	142,220	62,261	88,168	45,058	108,533	536,954	683,264
136,047	63,281	86,869	43,455	70,737	35,490	79,359	310,578	417,672
53,156	18,631	24,484	14,221	18,136	10,242	17,926	112,436	129,844
24,122	13,960	16,190	6,452	7,946	2,721	6,286	58,275	62,103
23,450	12,636	14,270	6,476	8,856	3,697	8,084	55,720	60,790
21,416	9,748	11,088	5,098	6,494	2,511	6,250	46,205	51,641
18,352	11,339	11,665	4,804	6,330	4,032	6,884	46,814	49,011
50,782	20,174	24,642	13,772	18,599	11,276	20,649	117,289	130,965
46,969	24,240	26,359	13,422	18,705	10,178	15,640	111,347	119,930
64,303	33,968	40,732	21,942	33,149	11,760	22,490	155,113	179,549
123,457	66,787	79,755	39,173	53,931	27,516	60,690	291,677	352,519
39,101	17,487	21,576	9,391	13,991	5,714	11,993	85,088	99,125
29,934	12,979	16,275	9,041	13,524	4,074	9,663	61,407	77,365
73,992	4,655	45,901	18,559	26,977	*313,030	23,736	169,707	194,542
216,255	91,105	111,322	53,080	82,028	39,509	87,045	445,298	559,715
138,169	54,029	65,793	31,089	51,366	21,398	43,179	277,694	335,781
34,689	15,987	18,200	8,422	12,243	3,538	10,470	75,388	86,902
31,551	12,686	15,878	7,004	9,952	3,750	7,182	65,757	75,061
15,159	6,842	7,723	4,391	5,538	3,733	7,126	39,452	40,928
18,282	8,761	8,806	6,239	7,596	3,298	6,737	49,141	48,061
39,019	20,719	22,192	12,195	17,426	5,565	14,020	101,290	103,530
64,302	30,015	34,215	17,409	23,186	14,449	30,141	150,524	171,649
32,695	—	20,152	—	12,304	—	不明	—	—
17,996	9,504	10,665	6,137	8,229	3,044	4,980	48,617	49,648
22,359	14,472	14,841	5,804	7,463	2,723	5,685	57,723	57,585
45,375	20,928	21,563	10,024	13,998	4,498	9,116	91,651	101,859
21,468	12,280	15,129	5,117	6,502	2,530	5,498	51,231	54,518
114,333	*4218,762	68,792	32,987	48,200	17,671	42,896	269,420	311,538
23,778	9,913	12,179	7,296	9,070	2,708	5,528	50,255	57,119
36,438	21,851	24,085	11,782	15,054	6,149	10,981	92,551	100,957
44,203	29,122	30,261	13,555	19,046	10,206	17,235	117,617	127,110
34,096	17,731	17,962	—	9,967	3,744	8,153	70,149	80,232
32,292	17,506	20,853	3,484	8,289	3,484	8,289	73,184	82,412
50,222	26,526	26,479	14,645	19,439	6,330	12,787	124,157	126,845
29,909	20,643	29,285	10,782	15,899	11,955	28,519	84,199	116,767

各都道府県に置けおる意思疎通支援事業（障害者総合支援法・地域生活支援事業）の実施状況

No.	都道府県名	支援事業実施	設置事業						手話奉仕員				手話	
			手話通訳者		要約筆記者		盲ろう通訳者		実施	登録人数	派遣件数		実施	登録人数
			実施	設置数	実施	設置数	実施	設置数			2017年度	2018年度		
1	北海道	○	○	15	×	—	×	—	×	—	—	—	○	236
2	青森県	○	○	3	×	—	×	—	×	—	—	—	○	114
3	岩手県	○	○	64	○	82	○	157	×	—	—	—	○	66
4	宮城県	○	○	7	×	—	×	—	×	—	—	—	×	—
5	秋田県	○	○	7	×	—	×	—	×	—	—	—	○	24
6	山形県	○	○	2	×	—	×	—	×	—	—	—	×	—
7	福島県	○	○	1	○	1	○	1	○	73	10	—	○	93
8	茨城県	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	115
9	栃木県	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	131
10	群馬県	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	102
11	埼玉県	○	○	1	○	1	○	1	×	—	—	—	○	87
12	千葉県	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	246
13	東京都	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	152
14	神奈川県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	148
15	新潟県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	*3 48	○	87
16	富山県	○	○	2	×	—	×	—	×	21	—	—	○	84
17	石川県	○	○	2	×	—	×	—	×	—	—	—	○	94
18	福井県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	59
19	山梨県	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	121
20	長野県	○	○	10	×	—	×	—	×	—	—	—	○	161
21	岐阜県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	161
22	静岡県	○	○	5	×	—	×	—	×	—	—	—	○	239
23	愛知県	○	○	1	×	—	○	1	×	—	—	—	○	178
24	三重県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	103
25	滋賀県	○	○	3	×	—	○	10	×	—	—	—	○	136
26	京都府	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	*8 555
27	大阪府	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	239
28	兵庫県	○	○	2	×	—	×	—	×	—	—	—	○	356
29	奈良県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	145
30	和歌山県	○	○	9	×	—	×	—	×	—	—	—	○	73
31	鳥取県	○	○	1	×	—	×	—	○	77	*3 897	—	○	54
32	島根県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	66
33	岡山県	○	○	3	×	—	×	—	×	—	—	—	○	149
34	広島県	○	○	6	×	—	×	—	×	—	—	—	○	225
35	山口県	○	×	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	128
36	徳島県	○	○	3	×	—	×	—	×	—	—	—	○	70
37	香川県	○	○	—	×	—	×	—	×	638	—	—	○	82
38	愛媛県	○	○	3	○	2	×	—	×	—	—	—	○	64
39	高知県	○	○	5	×	—	×	—	×	—	—	—	×	—
40	福岡県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	197
41	佐賀県	○	○	1	○	1	×	—	×	—	—	—	○	68
42	長崎県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	×	—
43	熊本県	○	○	1	×	—	×	—	×	115	—	—	○	55
44	大分県	○	*17	—	×	—	×	—	×	—	—	—	○	97
45	宮崎県	○	○	99	×	—	×	—	×	—	—	—	○	1,940
46	鹿児島県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	91
47	沖縄県	○	○	1	×	—	×	—	×	—	—	—	○	74

【注釈】

- ※1 県事業外の件数も含む派遣件数は211件
 ※2 要約筆記奉仕・要約筆記総件数（項目別データなし）
 ※3 手話通訳奉仕・手話通訳総件数（項目別データなし）
 ※4 要約筆記奉仕員・要約筆記者の総数（項目別データなし）
 ※5 対象人数は76人
 ※6 対象人数は91人
 ※7 対象人数は220人
 ※8 平成29年度末データ
 ※9 対象人数は774人
 ※10 対象人数は279人
 ※11 857時間
 ※12 その他、公費外派遣560件
 ※13 公費外派遣のみ576件
 ※14 その他、公費外派遣143件
 ※15 2007年度実績が不明のため2009年度実績を記載
 ※16 手話通訳・要約筆記総件数（項目別データなし）
 ※17 遠隔手話サービスにて実施

派遣事業													
通訳者		要約筆記奉仕員				要約筆記者				盲ろう通訳者			
派遣件数		実施	登録 人数	派遣件数		実施	登録 人数	派遣件数		実施	登録 人数	派遣件数	
2017年度	2007年度			2017年度	2007年度			2017年度	2007年度			2017年度	2007年度
95	—	×	—	—	—	○	34	33	未実施	○	112	52	—
*1 4	—	×	—	—	—	○	48	23	—	○	17	15	—
109	47	×	—	—	—	○	82	86	22	○	157	182	122
—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	○	116	258	未実施
170	不明	×	—	—	—	○	33	87	不明	○	21	156	不明
—	—	○	21	23	不明	○	20	*2 23	不明	○	62	275	不明
48	—	○	68	15	—	○	17	35	—	○	64	419	—
45	不明	×	—	—	—	○	39	51	不明	○	60	165	未実施
162	46	×	—	—	—	○	114	148	101	○	—	—	—
898	837	×	—	—	—	○	61	174	92	○	55	711	639
527	—	×	—	—	—	○	54	206	—	○	106	2,268	—
266	220	×	—	—	—	○	92	193	138	○	187	1,479	568
107	—	×	—	—	—	○	133	101	—	○	460人	12,749	6,256
268	236	×	—	—	—	○	180	190	166	○	337	2,154	1,730
180	*3 48	○	38	*2 47	14	○	43	*2 47	*2 14	○	127	1,778	不明
34	不明	×	42	—	—	○	29	31	不明	○	47	164	不明
26	—	×	—	—	—	○	54	27	—	○	—	575	—
27	—	×	—	—	—	○	84	—	—	○	18	51	—
1,614	2,173	○	*2 不明	120	54	○	34	*2 120	—	○	78	170	—
22	—	×	—	—	—	○	138	22	—	○	49	274	—
303	168	○	*4 69	*2 81	54	○	*4 69	*2 81	—	○	75	498	495
*5 44	*6 —	×	—	—	—	○	102	*7 86	—	○	187	2,426	2,569
148	—	×	—	—	—	○	67	194	—	○	118	1,225	—
17	—	×	—	—	—	○	57	33	—	○	44	259	—
378	—	×	—	—	—	○	86	173	114	○	114	2,113	1,639
*9 67	—	×	—	—	—	○	*8 489	62	*10 —	○	*8 358	2,322	603
*11 —	—	×	—	—	—	○	189	65	—	○	505	—	—
*12 802	*13 —	×	—	—	—	○	125	*14 246	未実施	×	—	—	—
837	*13 1,421	×	—	—	—	○	53	158	不明	○	54	237	不明
366	*15 179	×	—	—	—	○	111	72	*15 22	○	107	299	264
*3 897	不明	○	41	*2 194	不明	○	33	*2 194	不明	○	145	513	不明
22	不明	×	—	—	—	○	38	12	不明	○	102	747	未実施
19	—	×	—	—	—	○	166	80	—	○	83	624	—
170	不明	×	—	—	—	○	129	70	未実施	○	244	1,863	不明
*16 69	—	×	—	—	—	○	135	*16 69	—	○	154	1,101	—
1,200	—	×	—	—	—	○	16	28	—	○	92	762	—
2,125	—	×	—	—	—	○	110	215	—	○	115	373	—
11	不明	×	—	—	—	○	42	9	不明	○	139	915	744
—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	○	12	123	—
638	723	×	—	—	—	○	35	111	40	○	76	416	479
8	—	×	—	—	—	○	14	—	29	○	102	—	40
—	—	×	—	—	—	×	—	—	—	○	182	293	261
19	—	×	17	—	—	○	34	6	—	○	53	121	417
99	未実施	×	—	—	—	○	15	6	未実施	○	19	5	未実施
10	—	×	—	—	—	○	50	2	—	○	16	244	—
8	—	×	—	—	—	○	25	18	—	○	50	156	—
37	不明	×	—	—	—	○	17	15	不明	○	114	716	不明

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
導入・実態調査結果(集計表：一次調査アンケート)

電話リレーサービス導入の状況

No.	都道府県名	実施開始年度	実施体制	利用のための事前登録		知用システム		サービス
				要否	登録要件	端末名	ソフト名	休日
1	群馬県	2016 年度	群馬県聴覚障害者連盟（県補助事業）	不要		iPad、PC	Skype	群馬県聴覚障害者連盟の休日と同日
2	鳥取県	2015 年度	外部委託（地元の聴覚障がい者団体及び民間企業）	必要	県内に在住する身体障害者手帳（聴覚障がい）の交付を受けている者	iPad 等	Skype	なし （年中無休）
3	島根県	2017 年度	外部委託（島根県西部視聴覚障害者情報センター） ※施設の運営を委託しており、様々な事業を行ううちの1つとしてリレーサービスを実施している	必要	県内に在住または在勤している障害者手帳（聴覚障害）所持者 ※等級は不問	パソコン	Skype	月曜日・日曜日
4	岡山県	2018 年度	（公益）岡山県聴覚障害者福祉協会が厚生労働省から委託	必要	聴覚障害者	Windows10	Google Chrome	土曜日・日曜日

提供日時	利用内容（用途）の制限		利用実績			
			2017年度時件数		開始年度時件数	
提供時間帯	有無	詳細	手話	文字	手話	文字
9:00～17:00	なし		129	—		—
8:30～17:30	あり	次のアからカまでのいずれかに該当する場合又は手話通訳を行うにあたり専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な手話通訳が行われる内容の時は利用対象としない。 ア 政治団体の活動（特定の政党又は候補者に係る選挙活動その他政治的活動、集会等） イ 宗教団体の活動（宗教的な活動、集会等） ウ 企業（営利）の活動（企業・個人の営利を目的とする商品販売等の活動） エ 雑談の類 オ 警察、消防、救急等への緊急通報 カ アからオまでに掲げるもののほか、依頼する理由が不明確である等不相当と認めるもの	454			
9:30～18:00	あり	緊急対応はできない 不法行為に関する内容には利用できない	2	—	2	—
9:00～17:00	あり	・電話リレーの利用は日本国内で、登録した利用者本人のみ利用可能。 ・電話リレーでは、「110」「119」「118」へ発信は不可。 ・公序良俗に反する内容や違法性の高い内容については、利用の途中であっても電話リレーを中止する。	—	—	99	59

遠隔手話サービス導入の状況

No.	都道府県名	受付設置型（タブレットを窓口等へ設置して使用するもの）										利用 2017年 度時件数	
		有無	実施開始 年度	実施体制	利用のための 事前登録		利用システム		サービス提供日時		利用内容（用途） の制限		
					要否	登録 要件	端末名	ソフト 名	休日	提供 時間帯	有無		詳細
1	山形県	あり	2017年度	外部委託（一般社団法人山形県聴覚障害者協会）	不要	—	iPad	Skype	土曜日・ 日曜日・ 祝日	8:30～ 17:15	なし		
2	群馬県	あり	2017年度	指定管理業務に追加	不要	—	iPadpro 9.7インチ 32GB	Face Time	土曜日・ 日曜日・ 祝祭日	9:00～ 17:00	あり	・県庁舎（昭和庁舎、 県議会庁舎、警察本 部庁舎）、ふれあい スポーツプラザ、ゆ うあいピック記念温 水プールの施設内 での利用。 ・核施設の業務に 関する内容のみの 利用。	5
3	神奈川県	あり	2017年度	外部委託（（社 福）神奈川県 聴覚障害者総 合福祉協会）	不要	—	NTT ドコモ アローズ	Skype	月曜日・ 土曜日・ 日曜日・ 祝日・ 年末年始	8:30～ 17:15	なし		20
4	富山県	あり	2018年度 （平成31年 3月より実 施予定）	外部委託（社 会福祉法人富 山県聴覚障害 者協会）	不要	—	iPad	Skype	土曜日・ 日曜日・ 祝日・ 年末年始	8:30～ 17:00	なし		
5	鳥取県	あり	2013年度	外部委託（地 元の聴覚障 がい者団体及 び民間企業）	不要	—	iPad	Skype	なし	8:30～ 17:30	あり	次のアからカまでのい ずれかに該当する場合 又は手話通訳を行うに あたり専門的な知識等 を必要とする場合や内 容が複雑、深刻な場合 等で市町村が実施する 手話通訳者派遣制度を 利用した方が、より適 切な手話通訳が行われ る内容の時は利用対象 としない。 ア 政治団体の活動 （特定の政党又は候 補者に係る選挙活動 その他政治的活動、 集会等） イ 宗教団体の活動 （宗教的な活動、集 会等） ウ 企業（営利）の活 動（企業・個人の営 利を目的とする商品 販売等の活動） エ 雑談の類 オ 警察、消防、救急 等への緊急通報 カ アからオまでに掲 げるもののほか、依 頼する理由が不明確 である等不相当と認 めるもの	35 ※携帯型 と併せ て
6	島根県	あり	2012年度	事業は県で直 営実施。テレ ビ電話は島根 県聴覚障害者 情報センター （手話通訳設 置事業委託 先）につな がる	不要	—	テレビ 電話	万事 万端	月曜日・ 土曜日・ 日曜日	9:30～ 17:00	なし		
7	徳島県	あり	2016年度	県設置視聴障 がい者支援 センター	不要	—	iPad	Face Time	木曜日・ 土曜日・ 日曜日・ 祝日	9:00～ 17:00	なし		
8	熊本県	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
9	大分県	あり	2017年度	大分県聴覚障 害者協会、株 式会社シュ アール	不要	—	ipad	skype	なし	8:30～ 17:15 かつ設置 施設の営 業時間内	なし		3

実績 開始年度 時件数	携帯型（スマートフォン等を利用して、外部からでも筆記通訳を利用できるもの）												
	有無	実施開始 年度	実施 体制	利用のための 事前登録		利用システム		サービス提供日 時		利用内容（用途） の制限		利用実績	
				要否	登録要件	端末名	ソフト名	休日	提供 時間帯	有無	詳細	2017年度 時件数	開始年度 時件数
	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
29	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	あり	2013 年度	外部委託 （地元の 聴覚障が い者団体 及び民間 企業）	必要	県内に在 住する身 体障害者 手帳（聴 覚障が い）の交 付を受け ている者	iPad等	Skype	なし	8:30～ 17:30	あり	次のアからカまでのい ずれかに該当する場合 又は手話通訳を行うに あたり専門的な知識等 を必要とする場合や内 容が複雑、深刻な場合 等で市町村が実施する 手話通訳者派遣制度を 利用した方が、より適 切な手話通訳が行われ る内容の時は利用対象 としない。 ア 政治団体の活動 （特定の政党又は候 補者に係る選挙活動 その他政治的活動、 集会等） イ 宗教団体の活動 （宗教的な活動、集 会等） ウ 企業（営利）の活 動（企業・個人の営 利を目的とする商品 販売等の活動） エ 雑談の類 オ 警察、消防、救急 等への緊急通報 カ アからオまでに掲 げるもののほか、依 頼する理由が不明確 である等不相当と認 めるもの	35 ※設置と併 せて	—
	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
—	あり	2017 年度	外部委託 （熊本県 ろう者福 祉協会）	必要	県内に在 住の聴覚障 がい者	スマホ、 iphone、 タブレ ット	skype、 Facetime	年末 年始	9:00～ 17:30	あり	・社会通念上好ましく ないと認める内容や公 共に反すると認める内 容 ・手話通訳派遣事業で 対応すべき内容	67	67
—	なし	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
導入・実態調査結果（集計表：一次調査アンケート）

ICT を活用した意思疎通支援事業の評価・課題

項目		評価	自治体数	割合
① ニーズへの対応は十分である		5	0	0
		4	5	10.9
		3	10	21.7
		2	3	6.52
		1	25	54.3
		未回答	3	6.52
			46	100
	② ICT を適用すべき業務の範囲の設定は十分に行われている		5	1
		4	6	13
		3	6	13
		2	1	2.17
		1	29	63
		未回答	3	6.52
		46	100	
③ 当事者団体との連携・協議は十分に行われている		5	7	15.2
		4	9	19.6
		3	5	10.9
		2	1	2.17
		1	20	43.5
		未回答	4	8.7
		46	100	

その他の課題について

- *障がい当事者の方にスマートフォンが普及しており、通信事業者が、情報保障又は合理的配慮の視点から、全国統一サービスとして取り組めるものも多いと考える。(北海道)
- *利用者側への普及、啓発を同時に行っていく必要がある。(栃木県)
- *事業開始から間もないため、利用者への周知が課題である。(群馬県)
- *手話通訳者を直接通さず、端末上の通訳者を介することにより、聴覚障害者の持っている背景や想いを汲み取ることができるのか懸念がある部分があり、メリット・デメリットを慎重に検討し、導入する必要があると考えている。(愛知県)
- *多くの ITC を活用した機器が開発されていると思われるが、行政が事業として活用実施していくためには、その機器が効果的かつ継続して使用されていくことが想定されないと、事業として活用しづらいと考えています。(京都府)
- *全国で統一的なシステムを採用できなければ、地域間格差や差異が大きくなってしまう。
 - ・可能な範囲での活用を検討する場合にも、制度としての確立が難しい。
 - 個人対応とならないような制度設計が必要である。(広島県)

課題	都道府県名
聴覚障害者団体からの要望を踏まえ、電話リレーサービスや遠隔手話通訳サービス等の ICT 活用事業に取り組んできたところである。	群馬県
災害時の情報保障への対応について検討が必要	京都府
ICT の導入に当たって初期費用が必要となるが、利用頻度が低ければ財政当局の理解が得られにくいこと。	和歌山県
サービスの提供時間は、8:30~17:30 までであるが、利用者からは、夜間・早朝のニーズがある。	鳥取県
○リレーサービス ・現在専任職員が付いていないので、十分な対応が困難。 ・利用者の機械トラブル（カメラがつかない等）に対応できる職員がいない。	島根県
○遠隔手話サービス ・事業は実施しているが、利用実績がないためニーズを満たしているか判断できない。 ・事業内容の周知が課題。	
・県内での需要の把握が難しい ・ICT を活用した意思疎通支援については、利用者側にも利用に関する知識が必要となるため、活用、制度の浸透には時間がかかる。 ・当事者団体内でも意見が分かれている。	広島県
高齢の障がい者はそもそも ICT に不慣れな場合も多く、ICT を活用した意思疎通支援事業の積極的な利用にはつながっていない。聴覚障がい者全体のニーズ把握をどのように行うかが今後の課題となっている。	熊本県
ICT 活用に関するニーズがない	岐阜県
遠隔手話サービス実施のための環境整備	兵庫県
広域・分散型の本道においては、ニーズはあると思われるが、一方で運営経費をどう確保していくのが課題と考える。	北海道
手話以外の意思疎通手段が不得手の聴覚障害者は、ICT 機器の操作も不得手（学ぶ機会が少ない）な傾向にあり、使いこなせない可能性がある。	宮城県
サービスを運用していく中で、聴覚障害者団体等から課題等が示された場合は、検討・対応していきたい。	群馬県
現状、手話通訳を行うにあたり専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な手話通訳が行われる内容のときは利用対象としない、としているが、その線引きが難しい。	鳥取県
・県事業としての ICT 導入に際しては、機器の利用、整備の段階から、セキュリティ面での相応の対策を必要とするため、即時的な対応は難しい。 ・行政に ICT 技術、知識が乏しい。"	広島県
障がいのある方にスマートフォンが浸透しており、音声文字変換アプリ「UD トーク」などは、会話レベルでは実用に耐えられるものと考ええる。一方で、会議の場など専門用語や微妙なニュアンスをどこまで伝えられるかという課題が現時点ではあるが、技術の進歩はめざましく、今後の進展によって業務範囲は拡大するのではないかと感触を持っており、現時点で「ここまでが ICT を活用すべき範囲」とは見通しがつきにくいと考える。	北海道
ICT を適用すべき業務範囲を設定するならば、利用する障害当事者に機器の使用方をしっかりと（繰り返し・要望に応じて）教えることができなければ、効果が期待できるものにはならない。また、その業務を支える手話通訳者・要約筆記者の更なる養成や、この業務に関する知識についての研修等も必要である。	宮城県
固定式のタブレット配置のみでは、利用者ニーズに対応出来ない可能性があるため、個人の形態電話での遠隔手話サービスの利用等について検討を行っている。	大分県
聴覚障がい者情報提供施設の設置について、当事者団体と協議を行っており、施設の機能のひとつとして、検討を行う予定。	北海道
・団体間での問題に対する対応 ・団体間で異なる意見への調整	広島県
当事者団体と連携・協議を行ったうえで、事業を開始している。また、運用するにあたり、課題等があれば適時、連携・協議を行う予定。	群馬県
情報通信機器を活用した意思疎通支援について、当事者団体と現在検討中。	長野県
当事者団体との連携・協議は十分に行っているが、団体においても役員体制の若返りが課題と言われており、意見や要望への幅広い世代の意見等の反映が課題と考えられる。	熊本県
ICT を活用した意思疎通支援事業については話題になっていないが、年に一度、意思疎通に関する県の条例について、当事者団体と意見交換会を行っている。	秋田県
手話講座における講師、手話動画の作成等、当事者団体と連携しながら実施している事業もあるが、連携できていない事業もあること。	和歌山県

* ICT の進展により新しい機器が開発されているが、最新の機器を導入するにはコスト面に課題がある。
最新の ICT を活用した機器の利便性等の情報を得るのが困難である。

(2) 二次調査ヒアリング

①自治体ヒアリング

1. 基礎調査項目

		2-1 電話リレーサービス		
項番	自治体名	利用状況等	実施要項	マニュアル
1	石狩市	<p>(利用状況) 聴覚障害者数約 300 人、うち手話話者は手帳 1、2 級相当とすると 60 人程度。 Wi-fi 使用可能だが、場所により通信環境の問題あり。 TRS 利用者は 10 人、40 代 3 人、50 代 3 人、60 代 2 人、70 代 1 人、80 代 1 人という年齢構成。 当事者側の利用端末は PC 使用が約半数。</p> <p>(情報保障の環境) 専従手話通訳者は 3 人、登録 7 人、合計 10 人で派遣をまわしている。 専従は設置通訳よりも職務が広い。派遣にも出る。 いつも窓口に一人残っているが、利用者がかぶることもある。行列ができることもある。 通訳からろう者に連絡したとき、スマホを持ってなかったり見てなかったりして気づいてもらえないこともある。近くにいるろう者にメールして、着信リレーしてもらうこともある。</p>	利用規約	利用規約
5	鳥取県	<p>*意思疎通支援の基本は通訳者派遣としており、短時間で内容の簡易なものを取り扱うことにしている。 *これまで利用を断ったことはない。リアルタイムではなく、事前に内容を告げられてから電話をかける方法なので、内容が妥当かどうか判断できる。電話仲介の途中で、内容が範囲外と判明した場合、どのように断る（説明する）かは今後の課題。 *電話リレーの目的ではなく、オペレーターと話したいために電話をかけてくるケースもあり。見守りの一環ととらえて対応する。 *電話リレーではなく、駅のアナウンス（雪のため運休など）を通訳するために利用されたこともある。</p>	○	×
9	荒川区		×	×
10	和歌山市		○	○

2. 事業の実施状況について

手話		文字			その他		
使用対象範囲、及び制限	備考	実施要項	マニュアル	使用対象範囲、及び制限	実施要項	マニュアル	使用対象範囲、及び制限
石狩市内に居住する聴覚障がい者で、Skype が使える環境を自身で整備でき、事前に登録した者。							
<p>【利用の制限】 「電話リレーサービスの利用の制約に関する基準」のうち、下記ア～カのいずれかに該当する場合、または専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な意思疎通支援が行われる内容のときは利用対象としない。 (電話リレーサービスの利用の制約に関する基準) サービス利用目的が次のいずれかに該当する場合は、利用対象としない。 ア 政治団体の活動（特定の政党または候補者に係る選挙活動その他政治的活動、集会等） イ 宗教団体の活動（宗教的な活動、集会等） ウ 企業（営利）の活動（企業・個人の営利を目的とする商品販売等の活動） エ 雑談の類 オ 警察、消防、救急等への緊急通報 カ アからオまでに掲げるもののほか、依頼する理由が不明確である等不相当と認めるもの</p>		○	×	※「文字」は、メールまたはファクシミリによる。			
荒川区民、かけ先への制限なし。毎日8時～21時、聞こえる人も含め、44人が登録。営利目的など微妙な用途もあるが現時点ではすべて受け入れている。月に50～70回の利用あり。		×	×	荒川区民、かけ先への制限なし。毎日8時～21時、聞こえる人も含め、44人が登録。営利目的など微妙な用途もあるが現時点ではすべて受け入れている。月に50～70回の利用あり。			
聴覚・言語機能又は音声機能障がいがあり、手話による意思疎通を行う方。Skypeの登録が出来る方。国外通話、公序良俗に反するものは不可。							

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
 導入・実態調査結果（集計表：二次調査ヒアリング）

		導入の経緯			
項番	自治体名	地元当事者団体との連携	きっかけ	苦労したこと	備考
1	石狩市	○	日本財団からの情報提供による		田岡市長の積極的な取り組みで条例ができた。ろう協にも電話リレーサービス実施の話があつて進んだ。ろう協から端末貸し出しを希望したが、実現しなかった。端末利用目的が、厳密に電話リレーサービス利用なのか、個人で利用しているのか、客観的に分けるのが難しいため。ろうの高齢者は自分で端末を用意しろといわれても、操作が難しい。アプリを入れにくい端末もある。
5	鳥取県	○	遠隔手話通訳サービスの利用者からの要望による。	ブラシバシーの確保 通信環境	
9	荒川区	○	平成 29 年度～30 年度に荒川区手話言語条例制定を目指し（平成 30 年 7 月に成立）、地元当事者団体を含めた関係団体等との検討会を設けた。その中で、導入を検討。	地元当事者団体を含めた障がい当事者及び関係者への周知。関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行った。	
10	和歌山市	○	平成 28 年 4 月、手話言語条例を施行したことをきっかけに新規事業を模索していたところ、他都市での本事業を参考に導入を検討。かねてから、設置通訳者の個人メールや役所への FAX での受診予約や問い合わせ等があったため、本システムを導入することでそれらの問題が解決できると考えた。	(導入前) 新規ネットワーク環境を導入すると費用が掛かりすぎるため、Wi-Fi を利用することを検討。いくつかのデモ機を試用する等検討を重ねた。 (導入後) Skype の登録について、設定手順等が理解しづらいことがあった。	

予算		利用者への周知			
予算額	経費詳細	周知した	周知詳細	学習会をした	学習会詳細
約 33 万円	<ul style="list-style-type: none"> ・初期費用：約 21 万円 (Web カメラ、ヘッドセット購入費) ・運用費用：年間約 12 万円 (タブレット端末契約料) ・市の専任手話通訳者が対応するため、人件費は積算していない" 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・石狩聴力障害者協会や手話サークルを通じて当事者に直接伝える ・市のHPに情報を掲載 ・テレビ取材 等 	×	
平成 27 年度：12,737 千円 ※遠隔サービスにかかる経費含む	<p>手話通訳センター委託料：9,631 千円 タブレット型端末購入費補助金：108 千円 (3 台分) *初年度は環境設備 (専用ブース確保)。ランニングコストはほぼ人件費 (1 千数百万円)</p>	○	当事者団体を通じた周知 県ホームページなど	○	使用方法等について、学習会を実施 (当事者団体に委託して実施)
5,854 千円	<p>平成 30 年度 (導入の初年度) 5,854 千円 (委託料) →電話リレー、遠隔手話通訳、UD トークすべて込みでプラスボイス社へ委託。 Skype・Facetime・Line 等複数の通信手段に対応可能であること、対応時間が長いこと等を条件として入札を実施した。窓口設置用のタブレット 2 台レンタルも含む。</p>	○	<p>区の広報紙及び HP を通して周知。 関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行った。 区の窓口、区立障害者会館、荒川区社会福祉協議会など障がい当事者の方がよく立ち寄る施設等にチラシを置いた。</p>	○	関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行ったが、その中で、タブレット端末の操作方法について、1 人 1 人が実際に端末を操作する時間を設けた。
機器 175,000 円 印刷製本 78,000 円	<p>機材 (端末 141,912 円、スタンド 4,406 円、無線 LAN ルーター 7,560 円) 人件費、委託料については計上なし</p>	○	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者団体に対しての説明会の実施 (2 回) ・報道関係に情報提供し新聞等に掲載 ・市 HP への掲載 ・当事者団体発行の新聞「きのくに」へ掲載 ・来庁時に個々に案内 	○	Skype 登録方法、使用方法についての説明会を実施。

		手話通訳派遣			評価と課題
項番	自治体名	派遣制度との違い	感想	評価	
1	石狩市		<ul style="list-style-type: none"> ・事前登録制で登録者は10人。 ・平成29年度の利用件数は約50件で、平成26年度のスタート時から年10件程度増加している。 ・電話の利便性をろう者の方々があまり理解されていないのか、登録者が伸びない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市の専任手話通訳者が対応していることから、閉庁時の対応ができない。 ・環境整備ができる方しかサービスの提供が受けられない。 ・通信環境に影響される。 ・カード会社などは通訳者を介して本人確認をすることができない。 	
5	鳥取県	手話通訳を行うにあたり専門的な知識を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な手話通訳が行われる内容のときは遠隔手話通訳サービスの利用対象としない。	遠隔手話通訳サービスに比べると使用頻度が高く、活用いただいている。	早朝や夜間に利用できないこと。	
9	荒川区		利用者については、概ね好評である。	地元当事者団体を含めた障がい当事者及び関係者への周知は一通り行ったが、団体に属さない当事者への周知。	
10	和歌山市	開庁日9～17時限定、設置通訳者のみが対応。派遣が困難な内容等にも対応可能な場合あり。 庁舎内に設置のPC端末を利用して電話通訳を行うため、来庁した聴覚障がい者からの電話通訳依頼と同様の考え方。	平成29年8月から運用開始。開庁日の9～17時。利用登録人数約40名。 設置通訳者5名で対応しているが、庁内外への通訳で手薄になることがある。 電話リレーの利用数は平成30年度も昨年度並みであるが、テレビ電話としての利用が2倍以上となっている。 24時間対応（緊急時）になれば有難い。	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホ等の操作が苦手な高齢の方等が利用しづらい。簡単な操作で利用できる端末の給付ができれば利用増加が見込まれるが予算的な問題もあり実現できていない。 ・スマホの機種によりSkypeの登録からしばらく利用がないと再登録が必要となる。 ・いずれかの通信状態が不安定になることがあり、映像が乱れる。 	

備考	今後の予定	
	拡大	理由
	×	<ul style="list-style-type: none"> 電話リレーは、通信サービスの一環として国が責任を持って整備すべきものとする。 通信サービスとして考えた場合、24時間365日利用可能にすることが必要であるが、各自治体での対応では限界があるため、現状のまま継続する。
<p>*手話通訳とオペレーターのスキルに違いがあるのではないか。オペレーター向けの研修がないことがオペレーター自身の不安になっている。先日、京都聴言、滋賀情提と合同でボイストレーニング研修*と意見交換を行った。オペレーターの自信につながり良い機会だった。*講師：声優養成学校で講師を務めるアナウンサー</p> <p>*対応ブースが1室のみで、1回に1人の対応。</p> <p>*(聴障協会)業務時間の制限と職員負担が課題。業務担当オペレーターは2名。通常はデスクにいてコールがあったらブースに入る。1件の対応が30分を超えるような場合は、様子を見て交代する。日本財団のモデル事業にアクセスすれば、利用時間が延長され、オペレーターの負担も軽減されるかと思うが、地域の手話と異なることや知らないオペレーターに依頼しにくいという声も多い。</p>	×	既に全県展開しているため。
	×	
	×	

		2-2 遠隔サービス			
		手話受付設置型			
項番	自治体名	実施要項	マニュアル	設置箇所、使用対象範囲及び制限	備考
1	石狩市			市役所 1 階総合受付	遠隔用端末は市の庁舎、支庁 2 の 3 箇所に設置。石狩市は南北に長いので、庁舎間の遠隔支援に使用。当初使っていたという人は、離れた庁舎に連絡できるのが便利なので試してみたとのこと。今は使わない。現在も毎月 2 件利用するという人がいたが、電話リレーサービス (TRS) と混同している可能性あり。遠隔支援の活用開始前に説明会があり、ろう者約 10 名が集まった。利用者は案内窓口で利用希望のカードをもらい、実施窓口でカードを渡し、申し込む方法。
2	熊本県				
3	仙台市	×	操作手順書のみ	各区役所、総合支所内に保管しており、基本その建物内での使用に限られている。	
5	鳥取県	○	×	<p>【利用の制限】</p> <p>「電話リレーサービスの利用の制約に関する基準」のうち、下記ア～カのいずれかに該当する場合、または専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な意思疎通支援が行われる内容のときは利用対象としない。</p> <p>（電話リレーサービスの利用の制約に関する基準）</p> <p>サービス利用目的が次のいずれかに該当する場合は、利用対象としない。</p> <p>ア 政治団体の活動（特定の政党または候補者に係る選挙活動その他政治的活動、集会等）</p> <p>イ 宗教団体の活動（宗教的な活動、集会等）</p> <p>ウ 企業（営利）の活動（企業・個人の営利を目的とする商品販売等の活動）</p> <p>エ 雑談の類</p> <p>オ 警察、消防、救急等への緊急通報</p> <p>カ アからオまでに掲げるもののほか、依頼する理由が不明確である等不相当と認めるもの</p>	
6	世田谷区	×	×	<p>【利用について】</p> <p>本庁に待機している手話通訳を支所がタブレットを使い利用できるシステム。</p> <p>すべて通訳要項に準じて行う。</p> <p>支所から本庁の障害施策推進課に連絡が入ったらタブレットを通訳のところにもっていき繋ぐ。</p> <p>本庁に通訳が待機していない時間は利用できない。</p> <p>通常の通訳と違い、事前に申請は不要</p> <p>支所につないだタブレットは職員が持ち帰る者には渡していない。</p>	区としてタブレット端末の活用実験が始まった時に開始 (H26.7) 2 年間の試用期間 本庁に待機している (平日毎日午前) の手話通訳のタブレットと各支所にあるタブレットをつなぎ、手話通訳ができるシステム。本庁のタブレットは障害施策推進課が管理・保管 利用実績としては、H26 3 件、H27 1 件 (試用)、H28 なし、H29 1 件、H30 はいままで 0、ただ 1 月 16 日に利用予約がある。 Ipad (Facetime) を利用。
7	明石市				
8	札幌市				
9	荒川区	×	×	区障害者福祉課窓口 (但し、庁内であればタブレットのため、持ち運び可能。) 区への行政手続き等に使用。窓口の開庁時間 (8 時 30 分～17 時 15 分) に利用できる (開庁間際の利用の際は若干延びることもある)。	平均して月に 10 件程度の利用がある。

実施要項	マニュアル	備考	手話可搬型		文字受付設置型					
			設置箇所、使用対象範囲及び制限	備考	実施要項	マニュアル	設置箇所、使用対象範囲及び3制限	実施要項	マニュアル	
○	○	マニュアルという名称ではないが、利用方法・利用基準を作っている	使用対象：利用者からの求めに応じ、遠隔手話通訳サービスを提供。ただし、事前に利用登録手続きが必要。 【利用時間 9：00～17：30（年末年始を除く）】 利用制限：・社会通念上好ましくないと認める内容や公共の福祉に反すると認める内容 ・手話通訳派遣で対応すべきと考えられる内容							
○	×		【利用の制限】 「電話リレーサービスの利用の制約に関する基準」のうち、下記ア～カのいずれかに該当する場合、または専門的な知識等が必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な意思疎通支援が行われる内容のときは利用対象としない。 〈電話リレーサービスの利用の制約に関する基準〉 サービス利用目的が次のいずれかに該当する場合は、利用対象としない。 ア 政治団体の活動（特定の政党または候補者に係る選挙活動その他政治的活動、集会等） イ 宗教団体の活動（宗教的な活動、集会等） ウ 企業（営利）の活動（企業・個人の営利を目的とする商品販売等の活動） エ 雑談の類 オ 警察、消防、救急等への緊急通報 カ アからオまでに掲げるもののほか、依頼する理由が不明確である等不適当と認めるもの		×	×		×	×	
	○	※別紙マニュアル参照	設置箇所：障害福祉課、福祉総務課、市民センター（3か所）、総合福祉センター、駅前総合窓口、観光協会、ふれあいプラザ明石西 対象：手話での対応が必要な来所者							
○	○		設置箇所：本庁障がい福祉課1台、区保健福祉課10台、視聴覚障がい者情報センター3台、身体障害者福祉センター1台、消費者センター1台（全16台）	Face Time				○	○	

項番	自治体名	文字可搬型			
		設置箇所、使用対象範囲及び制限	備考	実施要項	マニュアル
1	石狩市				
2	熊本県				
3	仙台市				
5	鳥取県				
6	世田谷区				
7	明石市				
8	札幌市	設置箇所：本庁障がい福祉課 1 台、区保健福祉課 10 台、視聴覚障がい者情報センター 3 台、身体障害者福祉センター 1 台、消費者センター 1 台（全 16 台）	speechCanvas	○	○
9	荒川区				

その他	
設置箇所、使用対象範囲及び制限	備考
設置箇所：本庁障がい福祉課 1 台、区保健福祉課 10 台、視聴覚障がい者情報センター 3 台、身体障害者福祉センター 1 台、消費者センター 1 台（全 16 台）	speechCanvas

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
 導入・実態調査結果（集計表：二次調査ヒアリング）

項番	自治体名	導入の経緯		
		地元当事者団体との連携	きっかけ	苦労したこと
1	石狩市	○	・条例制定にあわせて施策の推進方針を策定し、その中の「ICTを活用した環境づくり」の一環として取り組むこととした。	・市職員の貸与パソコンで Skype を使用できず、開始までに時間を要した。
2	熊本県	○	地震においては、被災した聴覚障がい者に対する ICT を用いた情報・コミュニケーション支援が大いに役立った。地震後、罹災証明手続きや自宅修繕など、手話通訳派遣が必要な場面が増加している一方で、手話通訳者が不足している状況があった。状況改善のため、日本財団より貸出のあったタブレットを使用した、遠隔手話通訳サービスの提供を緊急対応として行ったところ、需要があったことから聴覚障がい者の意思疎通支援に繋がるとして、モデル事業として平成 29 年 4 月に遠隔手話通訳サービスを導入し、同 7 月に正式にスタートした。	・ネット環境は NTT フレッツ光準、セキュリティソフトはカスペルスキーを使用。 ・使用機器の選択（スベック等）と、遠隔手話通訳用ソフトの選定
3	仙台市	○	聴覚障害者等の団体から、「各区役所、総合支所に複数の手話通訳者を配置してほしい」との要望があったが、予算の問題などからそのまま配置することができないため、代替として市役所、各区役所および総合支所をタブレットで結び、対応させることとした。	Skype のビジネスプランを導入して、使用者のプライバシーの確保をするためにセキュリティについては十分留意している。セキュリティのための特別なプログラムは入れていない。
5	鳥取県	○	鳥取県手話言語条例に基づく施策の 1 つとして実施	プライバシーの確保 通信環境
6	世田谷区	○	区としてタブレット端末の活用実験が始まった時に議会からの提案もあったので運用を開始	活用の範囲をどこまでにするか。現在は保健福祉課及び障害福祉課の関連施設のみ。区内の街づくり課の関連施設には繋いでいない。 プライバシーの確保。
7	明石市	○	条例の制定（H27.4.1）をきっかけに、市民が来所する公的機関で手話での対応が必要な際にどのように方法で行うかを検討し、H28.1 よりタブレット端末によるサービスを実施することとなった。	タブレット端末設置場所の職員との調整、市民への周知等
8	札幌市	○	・以前より、試行的に本庁と区役所 2 か所にテレビ電話端末を設置（IBM からの寄贈）。2004 年 1 月より全区役所に拡大。 ・障害者差別解消法（H28 年 4 月 1 日施行）や札幌市障害者コミュニケーション条例（H29 年 12 月 1 日施行）などの施行により、合理的配慮の提供ならびに各区役所に勤務するろうあ者相談員の情報伝達手段の確保拡充のため、IBM 機器からテレビ電話アプリケーションと音声認識・手書き対応アプリケーションをインストールしたタブレット型端末に変更。	・セキュリティの強化：MDMにより、管理者（障がい福祉課）が一括管理。 ・端末は使用機能の制限あり。目的外の使用はできない設定になっている。（勝手に目的外のアプリケーション等のダウンロードができない） ・画質の保障。 ・管理会社は一般競争入札により選定。
9	荒川区	○	平成 29 年度～30 年度に荒川区手話言語条例制定を目指し（平成 30 年 7 月に成立）、地元当事者団体を含めた関係団体等との検討会を設けた。その中で、導入を検討。	地元当事者団体を含めた障がい当事者及び関係者への周知。関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行った。

予算		利用者への周知			
予算額	経費詳細	周知した	周知詳細	学習会をした	学習会詳細
約 33 万円	<ul style="list-style-type: none"> ・初期費用：約 21 万円 (Web カメラ、ヘッドセット購入費) ・運用費用：年間約 12 万円 (タブレット端末契約料) ・市の専任手話通訳者が対応するため、人件費は積算していない 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・石狩聴覚障害者協会や手話サークルを通じて当事者に直接伝える。 	×	
5,071 千円	委託費 5,071 千円 (内訳：機材費 650,716、人件費 4,180,500、諸経費等 159,784)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者団体 (委託先) を通じて事業の周知を実施 (関係者集会での周知、チラシ配布) ・県の HP に掲載 (事業開始時)、当事者団体 (委託先) HP に事業内容を掲載 ・各市町村に周知 ・報道関係者に情報提供 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・タブレット端末の操作方法についての学習会 (当事者団体の勉強会・県内地域の巡回講座) を実施
100 万円弱	導入当初の 29 年度については、機材費を含め 100 万円弱の予算を使用した。その内、機材費については 38 万円である。30 年度については 52 万円の予算を計上しており、ほとんどが 1 か月 1 台、6,000 円あまりの通信費となっている。自前の通訳士により運用しているため委託費等は発生しない。	×	<ul style="list-style-type: none"> ・口コミにより特にチラシなどは作成していない。 	○	立ち上げの時に 1 回操作方法の説明会を行った。それ以降は通訳者の月 1 回の会合時に意見交換しているが、特別に職員対象の学習会は行っていない。
平成 25 年度：4,044 千円	手話通訳センター委託料：2,627 千円 タブレット型端末購入費補助金：495 千円 (14 台分)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者団体を通じた周知 ・県ホームページなど 	○	使用方法について学習会を実施 (当事者団体に委託して実施)
0 円	タブレットリース料や端末代金はかかっているが担当部署が違うので不明	○	<ul style="list-style-type: none"> ・当事者団体を通じた周知 ・区広報、区ホームページ、一般紙、記者会見など 	×	利用者にはしていないが支所のタブレットのつなぎ方は毎年、春に職員を集め行っている
605,000 円	タブレット (iPad10 台) 等で本庁と総合福祉センター、市民センターをつなぎ遠隔手話通訳対応ができるようにする。(iPad 等のハードウェア導入費用 605,000 円) ※通信料は導入当初は月額約 20,000 円→現在、料金プラン変更のため約 43,000 円 (9 台分のセルラー通信費用)	○	<ul style="list-style-type: none"> ・H28.1 の市広報に掲載し、聴覚障害者団体への情報提供を行った。チラシ (カラー) を作成した。 	○	設置している部署の職員に対して操作方法等を説明した
初年度：120 万円	<ul style="list-style-type: none"> ・初年度の設備に 120 万円。 ・4 年契約で、ランニングコストとして年間 42,279 円。(16 台分) ・通訳料は、通訳派遣事業費として一括委託に含まれる。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・「広報さっぽろ」に掲載し全戸配布。札幌市ホームページに掲載。 ・市長会見における説明。 	○	<ul style="list-style-type: none"> ・設置箇所 (保健福祉課) の職員を対象とした学習会。(市民が直接操作することはない。各施設の職員のみが操作する)
5,854 千円	平成 30 年度 (導入の初年度) 5,854 千円 (委託料) →電話リレー、遠隔手話通訳、UD トークすべて込みでプラスボイス社へ委託。 Skype・Facetime・Line 等複数の通信手段に対応可能であること、対応時間が長いこと等を条件として入札を実施した。窓口設置用のタブレット 2 台レンタルも含む。	○	<ul style="list-style-type: none"> ・区の広報紙及び HP を通じて周知。関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行った。 ・区の窓口、区立障害者会館、荒川区社会福祉協議会など障がい当事者の方がよく立ち寄る施設等にチラシを置いた。 	○	関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行ったが、その中で、タブレット端末の操作方法について、1 人 1 人が実際に端末を操作する時間を設けた。

項番	自治体名	手話通訳派遣		評価と課題	
		派遣制度との違い	感想	評価	評価
1	石狩市		・残念ながらあまり利用されていない。		・本庁舎と手話通訳者が在籍する総合保健福祉センターが隣接しているため、本庁舎に用があってもセンターに来てしまい、利用件数が伸びない。
2	熊本県	遠隔手話通訳は、緊急性を伴う場合を基本的な通訳対象としており、派遣依頼が事前に行えない場合（例：突然の来訪者への対応、外出先で通訳が必要になった場合等）に利用するもので、場所を問わず即時に通訳が受けられることを最大の特徴としており、派遣制度の補助的な役割を担うものとする。	利用状況は、事業開始時よりあまり変動がなく、今のところは想定よりも利用が少ない。 想定では、200件～300件/月で、それが予算根拠となっていた。		・聴覚障がい者がサービスを実際に利用するにあたり、操作技術に慣れるまで時間を要するケースが多い。 ・また、利用者登録者を含めた、学習会・説明会の継続的な開催や個別のフォローが必要。 ・高齢の聴覚障がい者の中には、ICT機器を敬遠する傾向がみられ、利用につながらない面も見られる。
3	仙台市	区役所・総合支所に通訳がいる場合には使用しない。あくまで通訳者不在の時の補完である。	平成29年9月からスタートしているので、少しずつ利用を増やしているところである。平成29年度は年度途中の開始だったこともあり30件程度の利用である。内容は、簡単な手続きが主である。		タブレットの存在に気が付かずに帰ってしまう方がいる。また面倒さもあり、利用しないことがある。 タブレットは通信回線を使用しているが回線の状況が悪く、画像が途切れる場合がある。
5	鳥取県	手話通訳を行うにあたり専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な手話通訳が行われる内容のときは遠隔手話通訳サービスの利用対象としない。	利用状況が芳しくない。		利用状況が芳しくないこと。
6	世田谷区	特に区別はしてない、というのも本庁に在る待機通訳の範囲 派遣は事前申請があるが、これは不要	利用状況が芳しくない。周知をしなければいけない。ただそもそもに役所の窓口利用が減っている。 現在、本庁の待機通訳の利用も年に200件程度、同じ人が繰り返し利用している		周知の方法、窓口での掲示の工夫。 生の通訳のほうが良い、HP上の手話窓口サービスが良い、時間外にあればよい等の意見も聞くので要望とのすり合わせをと思っている。 ろう協会以外の会員へのアプローチ方法も検討したい。
7	明石市	日時や目的が特定されない状況で、手話で即時の対応が必要なものについてタブレット端末を利用して職員（7名の手話通訳者）が対応する。	手話でコミュニケーションが必要な聴覚障害者は市内に約100人程度と推測するが、利用している人は約10人程度で利用件数も少なく、特に利便性や必要性が高いとは感じられない。タブレットを利用して話すことへの躊躇や、それ以外の方法で要件が解決することが要因と考える。		タブレット端末では込み入った話がしづらい。話の経過が分からないと手話通訳者につないでもすぐには伝わらないこともある。 タブレット端末を利用する人は限定されている。 高齢者やICT機器等が苦手な人にとっては利用しづらい。
8	札幌市	・10分以上の手話通訳が見込まれる場合は、手話通訳派遣で対応する。 ・設置箇所以外の課で利用する場合は、音声認識・手書き対応を優先とする。（手話通訳を介さない）対応が困難な場合は、テレビ電話を利用して遠隔手話通訳にて対応する。（5～10分程度まで）	・市民の利用が少ない。 ・以前は据置型だったが、タブレット端末になったことで、庁舎内を移動できるようになった。		・区役所間の通信か遠隔サービス（電話中継）に利用されているか、内訳を把握することができない。 ・設置箇所が限られており、市民にとっては使いにくい。 ・端末にパスワードが設定されているため、市民にとっては使いにくい。 （情報センターに設置されている端末は市民も利用できるが、パスワード設定によりいちいち職員を呼ばなければならなくなったことが不便。）
9	荒川区	遠隔手話等通訳サービスについては、相談には至らない書類のみの確認など短時間対応（15分以内）の場合に利用する。	利用者については、概ね好評である。 手話通訳の技術も評判がよい。		地元当事者団体を含めた障がい当事者及び関係者への周知は一通り行ったが、団体に属さない当事者への周知。

備考	今後の予定	
	拡大	理由
	×	ニーズの吸い上げができていない。
		県内の市町村に対する意識調査を含め、国の方向を見ながら今後の方向性を検討中。
	×	現在の状況は維持する予定ではあるが、その後の予定については未定である。 というのも、現在のシステムを使用している頻度がそこまで高くないためである。 導入して期間が短く実績も少ないが、利用が増えていけば考えたい。
通信環境が一定ではない。(場所によっては通信状態が悪い。スマホやタブレットの契約容量を超過し通信速度が低下する等)	×	現在の利用状況をふまえ、まずは利用促進を図りたい。
	×	現在の利用状況をふまえ、まずは利用拡大を図りたい。 また事業の(評価)基準もないので利用0でも継続していく。形をかえて継続する可能性もあり。
遠隔手話サービスはあくまでも手話通訳ではないという理念のもとでうまく庁内の遠隔手話サービスをしている所感だった。 これまで長くても10分ぐらいまでで、本格的な話をするときには生の手話通訳が付いて話すというスタンス。 利用者の一人である家根谷議員も遠隔手話サービスを使って通訳者を呼び出すぐらいの程度で使っているとのこと。	×	
	×	・事業の目的が、ろう市民の個別のニーズに対応するものではなく、区役所に勤務しているろうあ者相談員の利便なので、設置箇所の増設や時間延長は考えていない。 ・音声認識・手書きアプリケーションは起動に時間がかかるので、その場で筆談するほうが早い。
	○	設置場所を現在の障害者福祉課窓口1か所から、平成31年度より2か所(区立障害者会館及び心身障害者センター)増設。

		2-3 音声認識			
		受付設置型			
項番	自治体名	実施要項	マニュアル	設置箇所、使用対象範囲及び制限	備考
5	鳥取県	×	×	設置箇所：県庁総合受付、県立図書館、JR 主要駅（鳥取駅、倉吉駅、米子駅）、主要バスターミナル	
9	荒川区	×	×	区障害者福祉課窓口 (但し、庁内であればタブレットのため、持ち運び可能。) 区への行政手続き等に使用。 UD トークを利用しており、高齢者・難聴者を中心にほぼ毎日利用がある。だいたい95%程度の認識率。	

その他			導入の経緯		
実施要項	マニュアル	設置箇所、使用対象範囲及び制限	地元当事者団体との連携	きっかけ	苦労したこと
			○	情報アクセス・コミュニケーション支援に係る施策の1つとして実施	特になし
			○	平成29年度～30年度に荒川区手話言語条例制定を目指し(平成30年7月に成立)、地元当事者団体を含めた関係団体等との検討会を設けた。その中で、導入を検討。	地元当事者団体を含めた障がい当事者及び関係者への周知。関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行った。

項番	自治体名	予算			利用者への周知			
		予算額	経費詳細	備考	周知した	周知詳細	学習会をした	学習会詳細
5	鳥取県	869 千円	アプリケーション使用料：869 千円	UD トークを県が法人契約し各端末にインストール	○	報道機関への資料提供等	×	
9	荒川区	5,854 千円	平成30年度（導入の初年度）5,854 千円（委託料） →電話リレー、遠隔手話通訳、UD トークすべて込みでプラスボイス社へ委託。 Skype・Facetime・Line 等複数の通信手段に対応可能であること、対応時間が長いこと等を条件として入札を実施した。 窓口設置用のタブレット2台レンタルも含む。		○	区の広報紙及びHPを通して周知。 関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行った。 区の窓口、区立障害者会館、荒川区社会福祉協議会など障がい当事者の方がよく立ち寄る施設等にチラシを置いた。	○	関係団体へ出張説明会を団体毎に複数回行ったが、その中で、タブレット端末の操作方法について、1人1人が実際に端末を操作する時間を設けた。

手話通訳派遣 派遣制度との違い	評価と課題			今後の予定	
	感想	評価	備考	拡大	理由
特になし	利用状況が芳しくない。	利用状況が芳しくないこと。	*UD トークは誤変換が多い、窓口などノイズの大きいところでの使用は困難。 *県庁総合受付に端末を設置しているが、利用が多くない。県庁よりも市町村役場窓口のほうが利用範囲は広いと思われる。	×	現在の利用状況を踏まえ、まずは利用促進を図りたい。
手話を使用しないろう者、難聴者及び中途失聴者等への対応に利用する。	利用者については、概ね好評である。	地元当事者団体を含めた障がい当事者及び関係者への周知は一通り行ったが、団体に属さない当事者への周知。			

②事業者ヒアリング

		2-1 電話リレーサービス				
		手話				
項番	事業者名	事業開始年度	利用システム	サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)
1	株式会社シュアール	2012年	専用システム(日本財団の) Skype	・日本財団 ・民間企業 ・行政 365日サービス提供している	・日本財団 8600人。 ・不特定多数 ・行政については、シュアールは受託者なので、正確な数は回答できない。	フルタイム：2人 時短：5人 その他：
3	株式会社プラスヴォイス	2005年	日本財団電話リレーサービス専用システム SkyRTC Skype LINE Facetime teleBB	日本財団 ANA JCB 三井住友カード 三菱UFJニコス 楽天カード Yahoo! JAPAN カード 損保ジャパン日本興亜 三井住友海上 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 ジブラルタ生命 三菱UFJ銀行 シードコーポレーション エルズサポート 東京都港区 東京都荒川区 埼玉県飯能市	日本財団 8600人 以下非公開	フルタイム：8名 時短：10名 その他：0名
4	株式会社ミライロ	2018年	・Skype for ビジネス ・facetime	太陽生命 大同生命 不動産会社(福岡)		フルタイム：2名 時短：3名 その他：
5	アイセック・ジャパン					

文字					その他				
事業開始年度	利用システム	サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)	事業開始年度	利用システム	サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)
							通信環境が整っていない場合、FAXを受けて代理で電話することもあるが、数は数件程度		
2005年	日本財団電話リレーサービス専用システム SkyRTC Skype LINE iMessage SMS	日本財団 ANA JCB シードコーポレーション 東京都港区 東京都荒川区 埼玉県飯能市	日本財団 8600人 以下非公開	フルタイム：10名 時短：12名 その他：0名					
2013年	日本財団	日本財団の登録者	8600	フルタイム：4人 (8:00~21:00/ 365日) 時短： その他：					

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
導入・実態調査結果(集計表：二次調査ヒアリング)

項番	事業者名	個人利用				利用者負担			提供先負担		
		個人から個人への利用	備考	利用者登録要	備考	ある	備考	聴覚障害者負担の詳細	行政	詳細	企業
1	株式会社シュアール	○	基本は企業との契約で、その契約した会社が個人への利用も認めていけば、サービスを行っている。	○	個人→企業の場合は、利用登録は不要だが、個人⇔個人の場合は利用登録が必要。	○		インターネットの回線、デバイス月額利用料) 通訳料はもらっていない	○	インターネットの回線、デバイス月額利用料) 通訳料はもらっていない	○
3	株式会社プラスヴォイス	○		○		○	日本財団電話リレーサービスは利用者負担なし	1回 300円 / 15分、月間の利用回数に応じた月額定額コース	○	東京都港区 東京都荒川区 埼玉県飯能市	○
4	株式会社ミライロ	×	BtoBなので基本的には企業が対象			×			×	今は契約していないが、行政への対応は会社のシステムとしては持っている	○
5	アイセック・ジャパン	○		○		×			×		×

			オペレータの資格			
詳細	その他	詳細	採用時の資格条件	詳細	スキルアップ研修	詳細
初期費用・基本料・通信料 ・更新料契約内容により、 合計 30万円～500万円 /年			○	手話通訳士+採用試験(技術試験・コミュニケーションスキル)	○	頻度：6～10回/年 講師：社内、社外 レベル：新人研修(1年未満)……経験3年以上の社員が、コンプライアンス・電話リレーの特徴・機器の扱い方などについて講義 定期研修(全員・年6回)……ベテランスタッフ・ろうスタッフが実技研修をメインに行う。デモで電話リレーを行って検証する。 その他：外部研修……外部で行っているシンポジウムやイベントに、研修として参加することを認めている。
ANA JCB 三井住友カード 三菱UFJニコス 楽天カード Yahoo! JAPAN カード 損保ジャパン日本興亜 三井住友海上 損保ジャパン日本興亜ひまわり生命 ジブラルタ生命 三菱UFJ銀行 シードコーポレーション エルズサポート	○	日本財団	×	手話通訳士や手話通訳者などにこだわらず、コードとか上手い人もいます。ただ、入社後に通訳者を育てていくこともしている。採用時の試験で実技レベルチェックはある。	○	頻度：随時、管理者がオペレーターの状況を確認してアドバイスをを行っている 講師：弊社管理者 レベル：新人研修として2～6ヶ月 その他：・契約している会社の基礎内容等の研修 ・手話通訳士試験前には社内スタッフによる試験のための研修もある ・文字のオペレーターの場合、聴覚障害者の特性を知らずに入社する人もいるので、聴覚障害者の文化や特性などを研修に入れている
月額1万+利用料、使用頻度を調べるためのトライアル期間あり(3ヶ月～1年)、多言語通訳との金額を勘案し料金は交渉している			○	手話通訳士・者・準じる者、採用時にレベルチェック	×	検討中
	○	日本財団	○	60文字/分。その後120文字/分まで研修。実際のオペレーターは平均180文字/分	○	頻度：入社時研修、3か月。その後、不定期な研修。以前は毎月スキル測定 講師：内部講師 レベル：60文字/分。その後120文字/分まで研修。実際のオペレーターは平均180文字/分 その他：議事録の文字起しの仕事が増えてきている(フォーマットなどの知識も必要。)以前は情報保障用リアルタイム入力为中心。要求されるスキルセットが変わってきた。

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
導入・実態調査結果(集計表：二次調査ヒアリング)

項番	事業者名	オペレーターマニュアル			課題、問題	
		対応マニュアル	詳細	トラブルガイドライン		
1	株式会社シュアール	○	<ul style="list-style-type: none"> 共通運用ルールマニュアル(通訳の仕方など) アプリケーション毎のマニュアル 顧客ごとのルールのマニュアル Q/マニュアル作成時にアメリカの物を参考にしたか? A/友人からもらった情報を参考にした程度(個人レベルで)	○	<ul style="list-style-type: none"> 犯罪に関係する、公序良俗に反する等の内容と判断した時点で、手話と音声と同時に「通訳できない」ことを伝えて終了する。その後、オペレーターが、上席に報告。上席からメールでも「通訳できない」ということを送る。 契約の中に「犯罪に関することは通訳できない」となっているので、「契約外なので通訳できない」ということになる。 犯罪、公序良俗に反するかの範囲の判断は、オペレーター判断。難しい場合は、マネージャー判断。 	<ul style="list-style-type: none"> ろう者は電話をかけることに慣れていない。ろう者にも、電話マナーについて啓発が必要。 本人確認(肉声)を求められる場合がある。金融機関など。 TV電話やSNS利用の際に、背景に個人情報(個人が特定できてしまうようなもの)が写り込まないように注意をする必要があるが、そのような啓発は、教育現場で行っていく必要がある。
3	株式会社ブラスヴォイス	○	<ul style="list-style-type: none"> 契約している会社ごとの対応マニュアル(コールの方法や対応時間など) 守秘義務については契約事項になっている。 	○	<ul style="list-style-type: none"> システムトラブルの場合は、中止する。 犯罪等に関わる内容と思われる場合は、オペレーター判断で中止。難しい場合は上席の判断を仰ぐ。 ただ、ある程度のガイドラインが業務研修でレクチャーしているの、全てをオペレーター判断に任せているということではない。 日本財団電話リレーサービスは緊急は対応できないことになっているが、実際にかかってきた場合は上席と相談しながらの対応をしている。 会社との契約なので、基本的には犯罪に関わるような内容はあまりない。 	<ul style="list-style-type: none"> 運営資金の問題(日本財団)がなくなった場合は維持が難しい。 聴覚障害者がスマホ・タブレットをどれだけ使いこなせるのかの問題。 ろう者が電話をかける際の教育が大切。海外では学校教育の中で、電話のかけ方のレクチャーがあった。ITのスキルに加えて電話をかけるということの知識も教える必要がある。
4	株式会社ミライロ	○	業務指示書	○	<ul style="list-style-type: none"> プライバシーマーク(情報管理)の取得済 企業のみが契約相手なので、その契約先の方針に基づく 	<ul style="list-style-type: none"> 聞こえない人に会社を周知しきれていない (契約していない)企業に利用性を伝えきれていない 既存アプリの利用をしているので、開発も必要か 啓発や電話リレーの必要性を契約企業に発信していくことが足りていない
5	アイセック・ジャパン	○	電話リレーサービス用ソフトでの省略入力・単語登録など	○	<p>通話相手に罵倒語などを伝えることが良いかどうか。難しい。どこまでオペレーターが要求されているのか。当事者団体が、オペレーターの困難さを理解してほしい。利用者側の(言語上の)マナー等についての研修などが必要。</p>	<p>日本財団から国の制度になった時に、事業者が利益を上げられるモデルを作るべき(ボランティア的になるべきではない)。こういうことを考慮した制度にすべき。コールセンターで、問題になっているのは、離職率の高さ。電話リレーに関して言うと、普通の入力に比べると敷居が高い。(対面的なコミュニケーションの問題等)</p>

		2-2 遠隔サービス				
		手話				
項番	事業者名	事業開始年度	利用システム	サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)
1	株式会社シュアール	2012年～	Skype ハンアウト フェイスタイム R サインランゲージ 見える通訳	民間 行政	1800 か所	フルタイム：2名 時短：5名 その他： 電話リレーと兼任している
3	株式会社ブラスヴォイス	2002年	SkyRTC Facetime Skype	ANA 空港カウンター 厚生労働省 東京都福祉保健局 東京都港区 東京都荒川区 埼玉県飯能市 博多駅総合案内所 新生銀行 三菱UFJ銀行 すずらん薬局 京王プラザホテル 福岡市天神観光案内所 広島ガス	非公開	フルタイム：8名 時短：10名 その他：0名
4	株式会社ミライロ	2018年	・Skype for ビジネス ・facetime	不動産会社（福岡）		フルタイム：2名 時短：3名 その他：
5	アイセック・ジャパン					

項番	事業者名	事業開始年度	文字				事業開始年度	利用システム
			利用システム	サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)		
1	株式会社シュアール							
3	株式会社プラスヴォイス	やっていた時期もあるが現在はやっていない						
4	株式会社ミライロ							
5	アイセック・ジャパン	2011年	ITBC T-TAC UDP キャプション キャプションオンライン ティータック カフー (自社)	基本はB2B: 行政、大学、高校、企業、 B2Cは結婚式くらい	年間契約：8自治体、2大学、2高校、2～3企業 スポット契約：年間、20～30団体(法人含む) 個人は、1～2名程度	フルタイム：20名 時短： その他：		

その他			個人利用				利用者負担		提供先負担					
サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)	個人から個人への利用	備考	利用者登録要	備考	ある	聴覚障害者負担の詳細	行政	詳細	企業	詳細	その他	詳細
			○		○	行政に登録している人は使えない	○	インターネットの回線、デバイスマ月額利用料) 通訳料はもらっていない	○	インターネットの回線、デバイスマ月額利用料) 通訳料はもらっていない	○	初期費用・基本料・通信料・更新料契約内容により、合計30万円～500万円/年		
			×				×		○	厚生労働省 東京都福祉保健局 東京都港区 東京都荒川区 埼玉県飯能市	○	ANA 空港カウンター 博多駅総合案内所 新生銀行 三菱 UFJ 銀行 すずらん薬局 京王プラザホテル 福岡市天神観光案内所 広島ガス		
			×	BtoB なので基本的には企業が対象			×		×	今は契約していないが、行政への対応は会社のシステムとしては持っている	○	月額1万+利用料、使用頻度を調べるためのトライアル期間あり(3ヶ月～1年)、多言語通訳との金額を勘案し料金は交渉している		
			○		○		×	B2B の場合は、障害者自身は負担なし。	○	時間単位で負担	○	時間単位で負担	○	時間単位で負担

項番	事業者名	採用時の 資格条件	詳細	オペレータの資格	
				スキルアップ 研修	詳細
1	株式会社シュアール	○	手話通訳士+採用試験（技術試験・コミュニケーションスキル）	○	<p>頻度：6～10回／年 講師：社内、社外 レベル：新人研修（1年未満）……経験3年以上の社員が、コンプライアンス・電話リレーの特徴・機器の扱い方などについて講義 定期研修（全員・年6回）……ベテランスタッフ・ろうスタッフが実技研修をメインに行う。デモで電話リレーを行って検証する。 その他：外部研修……外部で行っているシンポジウムやイベントに、研修として参加することを認めている。</p>
3	株式会社ブラスヴォイス	×	採用時の実技試験はあり。 ・1分間に何文字打てるか。 ・言葉を聞きながら、話しながら打てるか、など	○	<p>頻度：随時、仕事をしながら練習。ショートカットを利用するのでその練習など。 講師：弊社管理者 レベル：通訳オペレーター、新人 その他：</p>
4	株式会社ミライロ	○	手話通訳士・者・準じる者、採用時にレベルチェック	×	検討中
5	アイセック・ジャパン	○	60文字／分。その後120文字／分まで研修。実際のオペレーターは平均180文字／分	○	<p>頻度：入社時研修、3か月。その後、不定期な研修。以前は毎月スキル測定 講師：内部講師 レベル：60文字／分。その後120文字／分まで研修。実際のオペレーターは平均180文字／分 その他：議事録の文字起しの仕事が増えてきている（フォーマットなどの知識も必要。） 以前は情報保障用リアルタイム入力为中心。要求されるスキルセットが変わってきた。</p>

オペレータマニュアル				課題、問題
対応マニュアル	詳細	トラブルガイドライン	詳細	
○	<ul style="list-style-type: none"> 共通運用ルールマニュアル（通訳の仕方など） アプリケーション毎のマニュアル 顧客ごとのルールのマニュアル Q／マニュアル作成時にアメリカの物を参考にしたか？ A／友人からもらった情報を参考にした程度（個人レベルで）	○	<ul style="list-style-type: none"> 犯罪に関係する、公序良俗に反する等の内容と判断した時点で、手話と音声と同時に「通訳できない」ことを伝えて終了する。その後、オペレーターが、上席に報告。上席からメールでも「通訳できない」ということを送る。 契約の中に「犯罪に関することは通訳できない」となっているの、「契約外なので通訳できない」ということになる。 犯罪、公序良俗に反するかの範囲の判断は、オペレーター判断。難しい場合は、マネージャー判断。 	<p>ニーズ把握が難しい。 ろう者は来ないし、来てても筆談で済むのではないかと思っている企業も多い。</p>
○	<ul style="list-style-type: none"> 契約している会社ごとの対応マニュアル（コールの方法や対応時間など） 守秘義務については契約事項になっている。 	○	<ul style="list-style-type: none"> システムトラブルの場合は、中止する。 犯罪等に関わる内容と思われる場合は、オペレーター判断で中止。難しい場合は上席の判断を仰ぐ。 ただ、ある程度のガイドラインが業務研修でレクチャーしているの、全てをオペレーター判断に任せているということではない。 日本財団電話リレーサービスは緊急は対応できないことになっているが、実際にかかってきた場合は上席と相談しながらの対応をしている。 会社との契約なので、基本的には犯罪に関わるような内容はあまりない。 	<ul style="list-style-type: none"> 手話のオペレーター不足。プラスヴォイスで働くことの抵抗感がまだある。地域で理解を得られないなど。 遠隔手話の時のオペレーターの立場 中立な立場で通訳するのは当たり前だが、企業と契約しているので、企業の立場でもある。このバランス感覚をオペレーター全体に均質化させることが課題。
○	業務指示書	○	<ul style="list-style-type: none"> プライバシーマーク（情報管理）の取得済 企業のみが契約相手なので、その契約先の方針に基づく 	<ul style="list-style-type: none"> 聞こえない人に会社を周知しきれていない （契約していない）企業に利便さを伝えきれていない 既存アプリの利用をしているので、開発も必要か 啓発や電話リレーの必要性を契約企業に発信していくことが足りていない
×		○	<p>音が取れるかどうかトラブルの原因のほとんど。（人為的ミス、等）電波状況が最近が良いので、ほとんど問題ない。</p>	<p>予約制が基本。ビジネスのピーク差が大きい。 経営的にやりづらい。電話リレーは、定額なので、ビジネスしやすい。 日本も米国のように、障害者と関係なく字幕を提供するようになれば、経営的に楽になる。就業者も安定する。</p>

		2-3 音声認識				
		個人利用				
項番	事業者名	事業開始年度	利用システム	ダウンロード方法	利用者数	料金
2	株式会社 フィート	2011 2015 技術移転	こえとら SpeechCanvas	スマートフォンやタブレット 端末にアプリをダウンロード	9月末 こえとら：約7万人 SpeechCanvas：2.8万人	個人：無料
3	株式会社 プラスヴォイス	2014年度	UD トーク UD 手書き	スマートフォンやタブレット 端末にアプリをダウンロード	約20万ダウンロード	無料（一部機能制限あり。 制限解除時は240円/月）
5	アイセック・ ジャパン	(予定はある)	Google などの既存 のソフトを使って提 供予定。			簡単に利用できる範囲。 1000円で提供したいが、 取れるかどうか分からない。 UD トークでも4,5000円 /月取っている。

サービス提供先				
事業開始年度	利用システム	ダウンロード方法	利用者数	料金
鉄道会社、消防署、警察署	こえとら SpeechCanvas	スマートフォンやタブレット端末にアプリをダウンロード	9月末 こえとら：約7万人 SpeechCanvas：2.8万人	法人：有料（応相談）
2014年度	UD トーク	スマートフォンやタブレット端末にアプリをダウンロード	全販売店における総数 約400団体（うち教育機関100契約） 導入事例は下記URLをご参照ください。 http://udtalk.jp/case/	<ul style="list-style-type: none"> ・プレミアムプラン 初期費用 200,000 円 月額利用料 67,000 円 ・スタンダードプラン 初期費用 50,000 円 月額利用料 24,000 円 ・教育機関プラン 初期費用 50,000 円 月額利用料 16,000 円

		ソフトについて		
項番	事業者名	開発・保守は自社	委託先	課題
2	株式会社 フィート	○	音声認識は NICT	熊本地震応援アプリとして紹介された。 不特定多数の音声、固有名詞などに課題があり、少しずつ改善している。 生活会話程度であれば認識できるので、会話支援アプリとして、使う人に判断していただく。 ユーザーへのアプローチ、利用者の意見収集が課題。
3	株式会社 プラスヴォイス	×	企画は自社開発・販売元はシャムロック・レコード株式会社	<ul style="list-style-type: none"> ・要約筆記者（PC・手書き）との兼ね合いが非常にナーバス。（自分たちの領域を侵されるという意味で） ・福祉団体が関わるイベントや式典などにおいて、文字情報については PC 要約が優先されて、音声認識の活用がなかなか進まない。 ・100%の文字化が良いというわけではないと思う。100%が良い場面やそれを希望する人もいるが、そうでない人もいる。選択権は当事者にあると思う。利用者が選択できることが大切。 ・UD トークの誤変換修正者の養成は課題
5	アイセック・ ジャパン	○	音声認識エンジンは Google などの既存のソフトを使うが、全体のシステムは自社製。	

3. ICT を活用した意思疎通支援に関する事業全体について

項番	事業者名	①デジタルデバインド（ICTを不得手とする方）への対応を行っているか。		②対面での手話通訳との違いについて方針があるか	
1	株式会社 シュアール	ややあてはまる	学習会などに呼ばれて話をしたりしている。	あてはまる	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣・設置がある所にはサービス提供しますとは言わない。ただ、設置が毎日ではないとか、いない時間帯があるなどの場合は、その部分だけサービスを行うことはある。 ・長時間になるものは、画面を通しての通訳は合わないで、地域の派遣を使うように言っている。
3	株式会社 プラスヴォイス	ややあてはまる	<ul style="list-style-type: none"> ・講演会に呼ばれた際には、スマホやタブレットの使い方説明は行っている。 ・ただ、今後はそれらの活用についての予算が必要ではないか。厚労省が教育プログラムとしての予算化すべき。 ・また講師の養成も必要。 <p>各地の聴覚障害者協会より、電話リレーサービスに関する講演要請を受け、電話リレーサービスを利用するための機器操作などを伝授している。</p>	あてはまる	<ul style="list-style-type: none"> ・スマホ・タブレットは時間の短いものや簡単な内容のもの有効。対面は内容の重いもの。手話だけでなく、空間認識や表情その他の要素も重要になるので、それらが多く出る場面の通訳は派遣での対面通訳が必要と考える。 ・遠隔の場合は、通信環境に依存するので、そのリスクはある（ネット環境） ・基本的には通訳者は一緒にいたほうが良いが、どっちが良い・悪いというだけではない。 ・この質問の意図が、遠隔手話の評価（良い・悪い）の材料になるようであれば、危険と思う。 <p>画面上の手話通訳は、簡易、軽微、短時間で済むコミュニケーションシーンでの簡便的な情報入手手段として有効。多人数の会話は不向き。一方、重要度の高い込み入った内容や深刻な話などは、対面での手話通訳が利用されるべき。相手の話者の音声だけに頼らないジェスチャーや表情などのノンバーバルコミュニケーションも重要になってくる。それによって、話の理解度や双方の認識にズレが生じていないかを推し量れたり、聞き取り通訳においては空間活用（指差し、視線の方向）が的確に行えることなどがあるため。</p>
4	株式会社 ミライロ	—	・対応していない	ややあてはまる	・対応範囲に違いあり、ただ事業を始めたばかりなので今後様々な事柄を踏まえ検討していく
5	アイセック・ ジャパン	あてはまらない		あてはまる	会場に派遣して文字通訳をすることもある。遠隔の場合は、現場の雰囲気が分からない欠点はあるが、なかなか行けないところへ提供できる、入力者数をそろえられる、というメリットはある。

項番	事業者名	
		③ ICT を活用した意思疎通支援の将来性について
1	株式会社 シュアール	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣・設置を補完するものと考えている。 ・遠隔サービスに向き、不向きがあるので、ろう者が選択できる社会になればよいのではないかと考える。 ・行政への営業としては福祉課へは行っていない。福祉の領域は生の通訳者が良いと考える。 ・行政であれば、図書館・美術館・観光案内所などの窓口などが考えられる。 ・高齢者が使いやすいサービスは意識はしているが、自社でハードウェア開発まではかなり厳しい。事業者がリードを取るのには難しい。先行投資しても回収が見込めないといけない。
3	株式会社 プラスヴォイス	<ul style="list-style-type: none"> ・いつでもどこでも通訳を受けられるようになるが、ICT に頼ると派遣制度が壊れる。ろう者に使い分けの判断を。 ・ICT も対面もどっちもあって良い。 ・総務省は通信インフラとしてやるべきだし、厚労省は「福祉電話リレーサービス」として予算化するべきと思う。そのすみ分けは必要でないか。 ・差別解消法で合理的配慮が行政は義務になったことを機に、地域の行政窓口はすべて対応をするべき。 ・鳥取県は条例制定後、遠隔サービスが始まった。が、この事業が入札で決まる。2年目は落札価格が非常に下がった。手話通訳関係が入札で決まることに問題がある。ちなみにヨーロッパでも電話リレーサービスが始まっているところがあるが、入札で行われているところは、結局、安かろう悪かろうであまり使われていない。 ・企業がやることと、団体がやることと、協同しながら行うことが大事。通訳者養成やオペレーターの養成プログラムも必要である。企業と団体が一緒に進められればよい。 ・当事者の利益を企業と団体が一緒になって考えることで、国への正しい提案ができると思う。 ・災害対策。発災時の緊急通報はできつつある。困るのは避難所での通訳。ここは ICT を活用すべき。地域に密着したきめ細かな情報（何時にどこで昼食が配られます、とか、コンタクトレンズの洗浄液が配られます、とか）を届けることが必要。東日本大震災の時にプラスヴォイスは支援を行ったが、そのことは全日本ろうあ連盟も全難聴にも報告書に書かれていないので、それが残念。 <p>スマートフォン、タブレット端末の普及により、いつでもどこでも通訳が受けられて、情報入手やコミュニケーションのバリアフリーが格段に進歩するものと思う。</p> <p>しかし、その便利さに頼るあまり、通訳制度が崩れることがあってはならない。ICT を活用した意思疎通支援、通訳者派遣による意思疎通支援、両輪が噛み合っただけで、聴覚障がい者にとって充実した意思疎通支援が受けられるものと思う。</p> <p>聴覚障がい者が意思疎通支援を求めるのにあたり、しっかりと使い分けができるための啓発をしていかなければならない。</p> <p>また、聴覚障がい者の当事者団体が、各市区町村に通訳者を設置することを求めているが、通訳者が不足しているため、現実には困難であると考えている。</p> <p>そこで、通訳者の設置が困難な市区町村には、ICT を活用した意思疎通支援の導入を推し進め、それらの市町村の遠隔通訳を県の情報提供施設等が一元拠点的に担うことで、聴覚障がい者の市民が市区町村施設に来所した際は、いつでも一次対応が可能な体制にすることがすぐに実現できる。一次対応の内容によっては、二次対応として、必要に応じて情報提供施設等が通訳者を現地に派遣したり、後日通訳者を派遣するなど、効率的かつ柔軟な対応や人材運用が図れる。</p> <p>ICT の活用によって、通訳者不足を補いつつ聴覚障がい者のコミュニケーションバリアフリー向上も追求できるものと考えている。</p>
4	株式会社 ミライロ	
5	アイセック・ ジャパン	<p>音声認識だけでは、ちょっと厳しい。</p> <p>電話リレーサービスで、入力された文字を TTS で音声として返すというのはいりうる。（オペレーターのストレス軽減）</p>

③聴覚障害者情報提供施設ヒアリング

2. 事業の実施状況について

		2-1 電話リレーサービス				
		手話				
項番	施設名	事業開始年度	利用システム	サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)
1	滋賀県立聴覚障害者センター	2013年度	日本財団専用システム Skype LINE Facetime	日本財団電話リレー モデルプロジェクト 利用登録者	※利用件数 2018年11月542件 うち手話271件	フルタイム：0名 時短：3名 ①週4日10:00-18:00 ②週4日10:00-16:00 ③週1日10:00-18:00(専) その他：
2	千葉聴覚障害者センター	2017年8月	日本財団電話リレー サービス	日本財団電話リレー サービス利用登録者	1,090名/月 36名/日平均 (2018.11月)	フルタイム： 時短： その他：原則として通訳派遣として 対応 登録者数30名、実働20名 *その他、常勤・非常勤職員がバック アップとして待機

項番	施設名	事業開始年度	利用システム	サービス提供先	文字		事業開始年度	利用システム
					利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)		
1	滋賀県立聴覚障害者センター	2013年度	日本財団専用システム	日本財団電話リレーモデルプロジェクト利用登録者	※利用件数 2018年11月542件 うち文字271件	フルタイム：0名 時短：2名 ①週3日10：00-18：00 ②週3日10：00-17：00(専) その他：		
2	千葉聴覚障害者センター	2017年8月	日本財団電話リレーサービス	日本財団電話リレーサービス利用登録者	1,161名/月 39名/日平均	フルタイム： 時短： その他：原則として通訳派遣と して対応 登録者数10名、実働10名 *その他、常勤・非常勤職員が バックアップとして待機		

その他			個人から個人への利用	利用登録	備考	利用者負担	
サービス提供先	利用者数	オペレータ数 (雇用形態毎)				ある	聴覚障害者負担の詳細
		フルタイム： 時短： その他：	○	○	日本財団電話リレーサービス利用登録者	○	通信費、端末購入費
		フルタイム： 時短： その他：	○	○	日本財団電話リレーサービス利用登録者	○	本人→千葉センター間の通信費のみ

項番	施設名	提供先負担						導入の経緯		
		行政	詳細	企業	詳細	その他	詳細	地元当事者 団体との連携	きっかけ	苦労したこと
1	滋賀県立聴覚 障害者セン ター	×		×		×		○	日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクト開始について、全聴情協からの参画要請がありそれを受けた。	電話リレーサービス用ブースの設置、場所の検討。 オペレーターと職員の勤務体制（他業務との関係や利用頻度が不明のため）。 オペレーターの席の配置（ブースに近い席）と確保。
2	千葉聴覚障害 者センター	×		×		×		○	厚労省からの視察後、電話リレーサービス事業の打診を受け、開始にあたっての説明会・学習会の実施を行い実現。	ブースのレイアウトなどの確定、担当通訳の育成のため、練習・実習期間を経て、登録面接を行い、仮設ブースを設置し、稼働の準備を行った。

オペレータの資格					
採用時の 資格条件	詳細	スキルアップ 研修	詳細	スキルアップ 研修	詳細
×		○	頻度：年2回 講師： レベル：オペレーター5名 その他：オペレーター同士の 情報共有、意見交換	○	頻度：過去1回 講師：京都聴言センターの司会業経験者 レベル：オペレーター（滋賀、京都、大阪 合同） その他：電話のマナー、発音方法などの研 修
○	手話：県登録通訳のうち、10 年以上のもの 文字：110文字/分のタイプ 可能者	×	頻度： 講師： レベル： その他：		頻度： 講師： レベル： その他：

項番	施設名	スキルアップ 研修	詳細	備考	対応 マニュアル
1	滋賀県立聴覚 障害者セン ター	○	頻度： 講師： レベル： その他：日本財団主催の意見交換会	*滋賀・京都・大阪の三者で協定（問題への対応、研修会の検討など） 今後、研修会を継続していきたい。他施設からも参加できるように体制づくりを検討したい。	○
2	千葉聴覚障害 者センター		頻度： 講師： レベル： その他：		×

オペレーターマニュアル		
詳細	トラブル ガイドライン	詳細
日本財団電話リレーモデルプロジェクトのガイドラインに準じたもの（電話リレーサービス対応中に終業時刻（18：00）になった場合は、夜間担当の京都・大阪に引き継ぐ。）	○	<p>日本財団ガイドラインに準じる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対応中に問題が発生した場合は、周囲の職員・スタッフが交代したりフォローに入る。 ・緊急対応：電話リレーサービスでは救急通報等の対応はしないことになっているが、電話を受けてからその内容が判明した場合は、そのまま電話リレーを継続せざるを得ない。 ・車の運転中だと思われるケースもあるが、その場合は車を停めているかどうか、停めてほしいと確認する。（リレー対応当初から問題ありと思われたときは、他の職員と協議）
そのまま対応（長時間に渡ることは稀）	×	センターや通訳、オペレーターが勝手に判断することなく、日本財団と相談しながら対応し、その内容をファイリングすることで、担当者で情報共有している。

項番	施設名	利用者への周知			
		周知した	周知詳細	学習会をした	学習会詳細
1	滋賀県立聴覚障害者センター	○	センターのHP、法人としての周知活動、情報提供施設の事業として、電話リレーサービス啓発のための学習会を実施した。	×	学習会は特に開催していない。利用者が質問や相談のため来所した場合に対応している。また行政機関の窓口の通訳者等が利用方法を教えている。
2	千葉聴覚障害者センター	○	機関紙（みみしお・ふさ）、総会、ホームページにて情報提供を行うとともに、各地域ろう協にて説明会を実施。	○	各地域での学習会とともに、ホームページにて取説を公開。

3. ICTを活用した意思疎通支援に関する事業全体について

課題、問題
<p>情報提供施設として電話リレーサービスを実施する場合の役割（福祉的支援の整理）。</p> <p>電話リレーサービスを利用するための支援方法や啓発について。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用することによって発生するトラブル等の解決をフォローするという意味では、支援の側面をもつと考えられる。 ・設置通訳者とのすみわけはどうか。 ・公共サービスのなりレレーも担うが、主に支援部分を担うことになるのでは。
<ul style="list-style-type: none"> ・電気通信事業法施行規則第14条問題「音声伝送業務」における、銀行・カード会社・フリーダイヤルなどの問題 ・双方向性がない（ろう者→聴者の1方向のみ） ・オレオレ詐欺と間違われる ・名乗る方法が難しい

①デジタルデバインド（ICTを不得手とする方）への対応を行っているか。
<p>3</p> <p>学習会ではないが、県委託でIT相談を行っている。 OSやアプリケーションのアップデートなどの相談が多いが、センター内のWi-Fiを開放しているわけではないので、相談中に作業をすることは難しい。</p>

項番	施設名	②対面での手話通訳との違いについて方針があるか	
1	滋賀県立聴覚障害者センター	1	<p>遠隔サービスを実施していないので回答できない。 考えられることとして、区切られた二次元空間しか共有できないので、見えない部分がどのようにになっているか把握できないという問題がある。 (例) オペレーターの音声が入る側のスマホから出ているかどうか。手元にメモがある。画面外にいる第三者に中継しているなど。 すべてを画面上の通訳で済ますことはできない。 今後は、利用者自身が、電話リレーサービスと対面通訳を使い分けるスキルを身につけることが必要になると思われる。そのための利用者教育が必要ではないか。</p>
2	千葉聴覚障害者センター		

④ ICT を活用した意思疎通支援の将来性について

情報提供施設としては、すでに電話リレーサービスに取り組み始めている自治体と同様に、聴覚障害者が電話インフラへのアクセスが円滑にできるよう支援する必要があると考える。

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、また、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が必要であると考える。場合によっては電話を利用する際に支援が必要だと思われる聴覚障害者あるいは支援を受けながら安心して電話ができるよう情報提供施設として、電話リレーサービスまたは電話通訳を行う（相談支援の中での代理電話）ことも考えられる。

遠隔手話通訳・文字サービスについては、受付や窓口業務の対応において民間事業所においても今後広まっていくと思われる。さらには設置された端末を使うだけでなく、訪問しなくても、電話リレーサービスと同様に聴覚障害者のパソコンやスマートフォンやタブレットからインターネットで直接事業者の窓口につなぎ、手話ができる職員の対応あるいはコールセンターを通じての通訳を行うところも増えてくるだろう。

情報提供施設においても同様で、(私たち自身が行う合理的配慮の意味からも)聴覚障害者からの問い合わせに対しては、これまでの来所や F A X、メールだけでなく、聴覚障害者のパソコンやスマートフォンやタブレットから連絡ができるようテレビ電話などを設置して対応する必要がでてくると思われる。

その一方で、テレビ電話で対応する場合には、遠隔手話通訳に利用することも考えられるので、役割や利用範囲において現行の派遣制度や設置事業における自治体なども整理しておく必要がある。

遠隔手話通訳については、僻地や災害時などの緊急時には現行の派遣制度の通訳依頼に応えにくい部分を補完する役割もあり、ICT 機器の活用が必要となる場合も出てくると思われる。しかし、医療や契約行為といった重要な込み入った内容、人権に関わる内容の場合など対面通訳での支援が必要になる場合もあり、電話リレーサービスと同様に、これらの方法ですべての要件が解決できるわけではないことから、情報提供施設として聴覚障害者に対して利用の注意を働きかける必要がある。

今後、情報提供施設として遠隔手話通訳を行う場合に法的な整備や位置づけを含め、ICT 機器を活用した情報・コミュニケーション支援のあり方を考えていく必要があると考える。

④利用者ヒアリング

1. 基礎調査項目

		年齢(20/30/40/50/60/70)	性別(男・女)	手話	口話	筆談	備考
項番	自治体	50	女	○			
1	石狩市 1	50	女	○			
2	石狩市 2	40	女	○	○	○	
3	石狩市 3	70	男	○			
4	石狩市 4	50	男	○		○	
5	熊本県 1	60	女	○	○	○	
6	熊本県 2	50	女	○	○	○	
7	仙台 1	50	女	○	○	○	
8	仙台 2	70	男	○			
9	仙台 3	80	男			○	
10	安曇野 1	50	男	○			
11	安曇野 2	50	女	○	○	○	
12	鳥取県 1	40	女	○	○(少し)	○	
13	鳥取県 2	40	女	○		○	
14	鳥取県 3	50	女	○			
15	世田谷 1	60	女	○			
16	世田谷 2	60	男	○		○	
17	世田谷 3	50	女	○			
18	明石市 1	50	女	○			
19	明石市 2	50	女	○			
20	明石市 3	60	女	○			ろうあ者相談員。札幌市のコミュニケーション支援システムを利用することが多い。
21	札幌市 1	40	女	○	○		電話リレーサービス（プラスヴォイス独自システムの頃から）を利用。手話・文字両方利用。
22	札幌市 2	50	女	○			通常は派遣センターに來所して電話通訳を依頼。これまで札幌市コミュニケーション支援システムや電話リレーサービスがあることを知らなかった。
23	札幌市 3	70	女	○			日本財団に登録したばかり。まだ利用実績はない。
24	札幌市 4	60	女	○			
25	荒川区 1	40	女	○			
26	荒川区 2						

2. 利用状況について

2-1 利用サービス			
相手先	内容	頻度	備考
病院	予約、予約の変更	3か月に1回程度	
市役所 お店など	相談 予約など	月に4～5回	
タクシー会社 病院など	予約、予約の変更など	3か月に1回程度	
ピアノ屋 ホテル ロマンスカーなど	ピアノの買取 宿泊や宴会の確認 各種問い合わせ	週2回	
病院 美容院 福祉保健センター 役場	予約、変更 予約 部屋の利用予約 年金についての問い合わせ	月1回程度	
飲食店 宿泊予約 体育館 旅行代理店 学校・病院	予約や問い合わせ（ろうあ協会の行事等に関する 予約問合せ） その他 学校への相談・連絡など	月2～5回程度	スマートフォンやタブレットを使用
宅配便 通販 パソコン会社	受け取り変更 返品問い合わせ 故障・修理予約 年金についての問い合わせ	月1回程度	
クレジットカード会社	使用状況、請求書等に関する問い合わせなど (電話リレーサービスにアクセスして自分で用 件を手話で伝えられない方もおり仲介する ことがある)	ほぼ毎日	
美容院、ヘルパー	予約、母の介護に関する相談など	1か月に4～5回	
子供の習い事先 歯医者 お店の予約など	学校の先生への相談など複雑な内容。	手話・文字あわせて、1か月に4～ 5回。 (割合としては手話1：文字3か4 くらい)	

項番	自治体	電話リレーサービス・文字				遠隔サービス・手話	
		相手先	内容	頻度	備考	相手先	内容
1	石狩市 1					市役所	手続きの問い合わせ
2	石狩市 2						
3	石狩市 3						
4	石狩市 4						
5	熊本県 1					病院 ホテル 警察・銀行	受付でのコミュニケーション 歯の治療 申込など
6	熊本県 2					区役所・郵便局 ケーブルTV 病院・美容院	熊本地震での調査のとき 郵便局の保険が満期になったときの説明 ケーブルTVでの加入説明
7	仙台 1					区役所→区役所	補聴器の修理申請、日常生活用具（屋内信号機）の申請
8	仙台 2					区役所→市役所	・転出に関する提出書類の確認 ①必要なものは？ ・通知カード又はマイナンバーカード ・住民基本台帳カード ・国民健康保険証 ②注意することは？ ・新しい住所が決まったらいつ頃まで届け出たらよいか。
9	仙台 3					泉区役所	ほとんど今まで使用していない。試しに使用してみた。
10	安曇野 1						
11	安曇野 2						
12	鳥取県 1					役場 米子駅	年金手続き きっぷ購入
13	鳥取県 2					郵便局 米子駅	切手・はがき購入 きっぷ購入
14	鳥取県 3	タイヤショップ タクシー会社 宅配便 電力会社 水道局 損保会社 ホテル NTT	タイヤ交換の予約 タクシー手配 再配達依頼・連絡 氏名変更手続き 氏名変更手続き 氏名変更手続き 予約変更等の連絡 氏名変更手続き	1年2回（春・冬） 1年2～3回 1年2～3回 単発 単発 単発 単発	スマート フォン使用		
15	世田谷 1						区で行っている遠隔手話サービスについての利用経験なし。 そもそもサービスの存在を知らなかった。
16	世田谷 2						区で行っている遠隔手話サービスについての利用経験なし。 サービスは知っているが利用できる時間や方法を知らない。
17	世田谷 3						区で行っている遠隔手話サービスについての利用経験なし。 サービスは知っているが本庁に近いので遠隔は使用していない。本庁の待機通話は月1回程度の利用
18	明石市 1					市役所	市役所での手続きや健康保険証の発行のときに使用した。
19	明石市 2					市役所	日常、職務上、様々な部署に行って会話することが多い。
20	明石市 3					市役所	市役所での手続きに使用。
21	札幌市 1	宅配業者	配達の時間確認など	これまでに2回		消費生活センター	（相談員としての業務）区役所にてろう者からの消費関係の相談→聴障協会（通訳）→消費生活センター 区役所からの電話に聞こえる職員が対応→聴障協会（通訳）に接続し、会話の内容を通訳してもらう
22	札幌市 2						
23	札幌市 3						
24	札幌市 4						
25	荒川区 1					区役所	障害福祉課、税金など
26	荒川区 2	子供の習い事先 歯医者 お店の予約など	子供の習い事の振替の相談、歯医者との予約など比較的簡単なもの	手話・文字あわせて、1か月に4～5回。（割合としては手話1：文字3か4くらい）		区役所	障害福祉課、税金など

頻度	音声認識			
	相手先	内容	頻度	備考
1年に2回程度				
週1回				
2か月に1回				
半年に1回程度				
4か月に1回程度				
初めて使用したばかり				
	役所	役所の窓口・文化財巡り・講演会	希望時	
	役所	手話通訳とUDトークを同時に使用している。		
これまでに2回				
これまでに2回				
今回ヒアリングに参加した利用者はろう協会の役員。一般会員はサービスを知らない方がもっと多いと考えられる。代行電話も可能だということを具体的に協会の会報に掲載するようにする。(現在も掲載はしているが詳しく書いていないので分からない) 今後、電話リレーサービスの学習会や遠隔手話サービスの学習会を区の協会としても時間を作り開くべきか要検討。		会社の朝礼や上司との対面の会話 講演等		UDトークを利用
		テレビの字幕のない番組に利用		UDトークを利用
2、3回使用した後は使用していない。				
毎週				
1、2回使用したのみ				
月1回				
3か月に1回				
年に3～4回				
年に3～4回				

		2-2 良かった点
項番	自治体	
1	石狩市 1	手話通訳者を呼ばなくても手続きできるので便利
2	石狩市 2	
3	石狩市 3	
4	石狩市 4	FAXとメールだけでは対応できないところを電話で確認できて良かった。
5	熊本県 1	一人暮らしをしているので、親戚が突然やってきたときなど助かった。 手話通訳派遣事業では、急に歯が痛くなったときなどに間に合わないので、遠隔通訳があってよかった。
6	熊本県 2	事前依頼なしに手話通訳を受けることができること。 筆談では時間がかかるが、簡単に通じること。 診察など時間がかかるときは派遣を使うが、薬をもらうだけの時など便利。
7	仙台 1	通訳者が不在でも、窓口の申請・手続きができるということ。 区役所に手話通訳者が不在でも、出直す必要がないということ。
8	仙台 2	短時間の用事や急に必要とする場合、手話通訳者の派遣を頼む時間がない時、便利に利用できて助かる。 窓口と腕の簡単なコミュニケーションに最適な方法。
9	仙台 3	通訳しない場合には、あつてうれしいと思う。(?) 今後、良い面が出てくると思うが、まだ自分で使っていないのでよく分からない。
10	安曇野 1	大勢との会話の際にコミュニケーションに困るため、UD トークを活用し、会話の一部でも分かることで疎外感が少ない。
11	安曇野 2	手話ではつかめない用語（固有名詞など）が正確に分かる。
12	鳥取県 1	自分で日本語を考えるのは負荷が大きい。要点を手話で伝えるほうが楽でよい。電話の話し方やマナーについてはオペレーターの力量を信頼している。 日本語文を書くのが苦手なので、FAXやメール（文字）ではなく、電話リレーサービス（手話）が便利である。 仕事をもっているの、休憩時間中に利用する。周囲の目が気になるので、文字で連絡できるところがよい。
13	鳥取県 2	
14	鳥取県 3	
15	世田谷 1	
16	世田谷 2	
17	世田谷 3	
18	明石市 1	簡単な手続きで手話通訳者を予約まで必要でないときに便利さを感じる。
19	明石市 2	市役所に行ってすぐ話ができるため、すごく便利である。
20	明石市 3	タブレットが導入されたことが大変嬉しい。
21	札幌市 1	
22	札幌市 2	
23	札幌市 3	
24	札幌市 4	
25	荒川区 1	(区役所について) 今までは、手話通訳のいる火曜日以外に行ったときは、他の課の手話のできる職員に無理をお願いしたりしていたが、端末が導入されてからはいつでも行けるようになり、心理的にも楽になった。
26	荒川区 2	(区役所について) 今までは、手話通訳のいる火曜日以外に行ったときは、他の課の手話のできる職員に無理をお願いしたりしていたが、端末が導入されてからはいつでも行けるようになり、心理的にも楽になった

2-3 改善して欲しい点
特になし
24時間対応してほしい
閉庁時間外でも使えるようにしてほしい。
利用してみても不満と言え、24時間体制になっていないこと。 熊本県以外でも実施してほしい。電話リレーもそうだが、遠隔通訳でもマニュアル等をつくって利用者に使いやすくしてほしい。できれば高齢者のために絵などを入れ分かりやすく。遠隔通訳は、社会に浸透していないのでパンフレットなどを着けて周知を。 初めて利用する聴覚障害者のために、このサービスの練習の場が必要。
もっとこの事業を社会に啓発してほしい。 24時間体制にしてほしい。 高齢者が使いやすくしてほしい。 救急時も使えるように。
年金の相談などプライベートなことの相談にもタブレットが使うことができるように、市役所内の周知がされるとよいと思う。職員みんながこのシステムを知れば活用が増えると思う。窓口に必ずタブレットを出しておいてほしい。
通訳者のレベル考えて配置してほしい。電話リレーを使っているが、それに比べるとタブレットで画面が小さいので使いづらい。特に高齢者は画面が大きな方がいい。タブレットの画面上の通訳者の写り方を工夫して、上半身が画面に納まるようにしてほしい。電波状況が良くないようで画面の動きがぎくしゃくする場合がある。窓口に常時タブレットを置いていて、すぐ使えるようにしてほしい。タブレットのセッティングに慣れていないので慣れるようにしてほしい。
まだ機械に向かうことにしっくりこない。画像の鮮明さが足りない。
長文で文字量が多く、要約が欲しい時もある。図等を見る必要があるとき、手元にあるタブレットとスクリーンを交互に見る必要があり、疲れる。誤変換の改善。
誤変換の改善。要約されて出てくるとよい。
【手話】・24時間対応してもらいたい。 ・仕事の休憩時に利用しているが、退勤後にも使用したいので、24時間対応してもらいたい。 ・電話がつながりにくいことがある。(使用中かオペレーターの不在?) ・ソフト (Skype) の設定やバージョンアップが面倒 (鳥取県サービス)。パソコンでもスマホでも利用できるが、パソコン上のバージョンアップを怠り接続できなくなってしまったため、現在はスマホのみ使用 (日本財団サービス)。スマホは画面が小さくて少々不便。 ・自分の電話マナーが妥当かどうかわからない。電話マナーについては、自分が留意すべきなのか、オペレーターに一任してよいものなのか判断に悩む。 ・通信環境 (外出先など) により、映像の送受信ができなくなることがある。 【文字】・リアルタイムの通信ではないので、かけ先からの質問にすぐに答えられないのが不便。想定される質問と回答をあらかじめ複数連絡しておく。 ・手話を利用しない理由: ソフト (Skype) のパスワードを忘れて接続できなくなった。周囲から手話の内容を見られるのがはばかれる。
どうしても時間の制限があるので24時間にしてもらいたい。
時間に限りがあるため、24時間対応にしてもらいたい。
以前、利用しようとして窓口に行った際に、タブレットが充電されておらず、すぐ利用することができなかったことがあった。日頃のメンテナンスをしてほしい。
【札幌市のコミュニケーション支援システムについて】 ・休日や夜間も対応してほしい。(365日24時間対応など、休日当番などを設けてほしい) ・タブレット設置箇所をほしい。 ・外部の端末からも聴障協会 (通訳者) につながり遠隔サービスに対応できるようにしてほしい。 ・コミュニケーション支援システム (区役所等にタブレットが設置されていること) を、市民に周知してほしい。 ・札幌市は全区にろうあ者相談員を配置している。高齢者は区役所に向かいろうあ者相談員に相談する。自分で電話をしたいとは思わない。 【電話リレーサービスについて】 ・札幌市としても石狩市のような電話リレーサービス事業を導入してほしい。 ・かけ先が見えないため、電話リレーサービスの確信につながらない (適切な通訳をしている) かどうか確認できず不安。 ・保険に関する事など、込み入った内容の用件を電話リレーサービスで随うのは不安。遠隔サービスで相手の様子も見えないにするか、通訳者と対面で電話通訳してもらおう方法が安心。
区役所に行った際、たまたま先客があって使用中だったりすると終わるまで待つので、台数を増やしてほしい。
①区役所に行ったとき、たまたま先客があって使用中だったりすると終わるまで待つので、台数を増やしてほしい 職員がタブレットに顔を近づけて話をするので表情など見えない。タブレットの設置場所によっては、逆光になって見にくいことがある。

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
導入・実態調査結果(集計表：二次調査ヒアリング)

			2-4 使い易さ評価 (1～5)	
			電話リレーサービス・手話	
項番	自治体	備考	使い易さ	意見
1	石狩市 1		5	
2	石狩市 2			
3	石狩市 3		4	
4	石狩市 4		5	
5	熊本県 1			
6	熊本県 2			
7	仙台 1			
8	仙台 2			
9	仙台 3			
10	安曇野 1			
11	安曇野 2			
12	鳥取県 1	*24 時間対応。または夜間の対応時間の延長。 *相互通信 (文字提供サービス) *ソフトのセットアップやバージョンアップの簡便さ (鳥取県提供サービス)	4	従来、人に依頼しなければならなかった電話連絡を自分ですることができるようになったことは嬉しい。しかし、電話マナーに馴染んでいないため、いまでも少し抵抗がある。 対応時間を長くしてほしい。 利用報告しなければならないことが面倒。記録し忘れることもあり。日本財団のシステムは利用報告が不要なので便利。
13	鳥取県 2		4	
14	鳥取県 3			
15	世田谷 1			
16	世田谷 2			
17	世田谷 3			
18	明石市 1			
19	明石市 2			
20	明石市 3			
21	札幌市 1			
22	札幌市 2		2	道外オペレーターとは手話が通じない。
23	札幌市 3			
24	札幌市 4			
25	荒川区 1	区役所のコメント：2台あるので、先客があっても言ってもらえば対応ができる。PR が足りなかった	5	
26	荒川区 2	区役所のコメント： ①2台あるので、先客があっても言ってもらえば対応ができる。PR が足りなかった。 ②周囲が騒がしかったりなどすると、職員の声が遠隔通訳者に届かないこともある。次年度以降は、システムにヘッドホン・マイクを含めることも検討する。逆光の件についてはカーテンを使うなど運用に工夫が必要。	5	夫 (聾者) が実家の母親に最初に電話リレーサービスで連絡しようとしたが、実家の母が「おれおれ詐欺」防止のため登録以外の電話番号からの通話を受け付けない設定にしているため最初はつながらなかった。 夫の場合はすぐに原因がわかったので、事業者に電話番号を問い合わせるのを母親に伝えて使えるようになった。一般の聴覚障害者であればなぜつながらないのか原因がわからないままになっているかもしれない。

電話リレーサービス・文字		遠隔サービス・手話	
使い易さ	意見	使い易さ	意見
		5	
		5	
		5	相手に面倒がられないように社会的理解を広げてほしい。
		5	職員との筆談でのやり取りでは、時間がかかるため色々聞きたいことがあってもためらわれがちだったが、手話であれば説明がとても分かりやすいため安心できる。なかった時と比べて良くなった。
		4	ろう者と手話がわからない職員との間で気軽にコミュニケーションをとる方法で本当に助かる。
			まだ使用し始めたばかりなので評価できない。
		4	役場窓口はすばやく対応してもらえてよい。筆談だと面倒で途中で用件を切り上げることもあるが、手話であればスムーズである。言いたいことや聞きたいことを納得いくまでやりとりできてよい。 駅の窓口にもタブレットが設置されており、その旨の掲示もされているが、駅員が操作になれていない。駅員が手間取っている間に、他のお客様を待たせることになり、肩身の狭い思いをしたことがある。 簡易な内容のもの（簡単な手続き、購買など）は遠隔サービスが便利だが、重要な内容やあらかじめ通訳を利用する日時がはっきりしている場合（病院、学校、面談など）は、通訳派遣を利用する。
		3	
3		4	
		5	現在の状況でもできるようになったということは便利になったと思う。
		5	使用できるようになって、大変便利になった。
		5	あるのとないのでは、大違いで非常に便利になった。
3		3	TV会議のように複数個所と同時にやり取りできるようになるとよい。
		4	
		5	
4	たまに、文字通訳者の変換ミスがある。重大ではないが、それがなければ完璧。	5	逆光になって見にくいことがあるがそれ以外は問題ない。

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
導入・実態調査結果（集計表：二次調査ヒアリング）

項番	自治体	遠隔サービス・文字		音声認識	
		使い易さ	意見	相手先	内容
1	石狩市 1				
2	石狩市 2				
3	石狩市 3				
4	石狩市 4				
5	熊本県 1				
6	熊本県 2				
7	仙台 1				
8	仙台 2				
9	仙台 3				
10	安曇野 1			5	あると便利であるため、もっと気軽にいろいろな場面で使っていきたい。
11	安曇野 2			3	誤変換がもっと少なくなれば良い。 メガネ（モベリオ）に文字情報が出るものもあり、映像と合わせて文字を見ることが出来たら良い。
12	鳥取県 1				
13	鳥取県 2				
14	鳥取県 3				
15	世田谷 1				
16	世田谷 2				
17	世田谷 3				
18	明石市 1				
19	明石市 2				
20	明石市 3				
21	札幌市 1				
22	札幌市 2				
23	札幌市 3				
24	札幌市 4				
25	荒川区 1				
26	荒川区 2				

⑤その他障害者団体ヒアリング

1-2. 事業について

項番	団体名	事業名①	内容	事業名②	内容
1	社会福祉法人 全国盲ろう者 協会	地域生活支援事業 ※盲ろう者への公的 支援事業	盲ろう者支援があり通訳者の派遣が可能。 (ただし時間制限や年齢制限があるかは 自治体によってまちまち)	同行援護事業 ※盲ろう者への公的 支援事業	盲ろう者支援あり、盲ろう者加算あり、 個別給付の事業
2	認定 NPO 法 人 東京盲ろ う者友の会				
3	東京都障害者 IT 地域支援 センター	利用相談事業	来所・メール・電話による相談がある。 基本は東京都内だが、メールでは地方か らの相談もあり。 障害当事者・OT・PT・学校の先生・ボ ランティア・障害者を雇用している企 業・就労支援センターなどからの相談が ある。	情報提供事業	どんな団体・企業でどんな ICT 支援が あるのか、都内の ICT に関する情報を 収集して、HP へ掲載したり、メルマ ガで配信をしている。
4	自立生活セン ターリングリ ング				
5	聴覚視覚サ ポートセン ター				
6	全国精神障 害者地域生活 支援協議会				
7	特定非営利活 動法人日本失 語症協議会				
8	社会福祉法人 全国重症心 身障害児(者) を守る会				

事業名③	内容	事業名④	内容
支援者研修事業	都内の市区町村のICT関係の給付事業などに携わっている職員向け研修。全区市町村の60%が参加。出席できない自治体へは出向いて研修を行っている。情報収集した資料集を提供している。	東京都福祉保健局との連携	東京都福祉保健局と関係者連絡会を年1回開催。情報交換を行っている。聴覚障害関係は、聴力障害者情報文化センターが関わっている。

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
 導入・実態調査結果(集計表：二次調査ヒアリング)

2. ICT を活用した意思疎通支援の実施状況

①				
項番	団体名	障害種別	ICT 機器名	利用方法
1	社会福祉法人 全国盲ろう者 協会	盲ろう者	点字ディスプレイ	パソコンに接続し、情報を点字で表示する 福祉機器として助成の対象
2	認定 NPO 法 人 東京盲ろ う者友の会			
3	東京都障害者 IT 地域支援 センター	重度肢体不自由者 (ALS・脳梗塞後遺症・頸椎損傷・ CP など)		動かせる機能（手・足・顔など）を使ってスイッチ操 作ができるもの。 他には、まばたきでスイッチ操作するものや、視線セ ンサーで文字をパソコンに入力するものもある。
4	自立生活セン ターリングリ ング	聴覚障害・言語障害・身体障害な ど	UD トーク（パソコン・スマホ）	UD トークの会社に申し込み
5	聴覚視覚サ ポートセン ター	視覚障害（全盲）	点字ディスプレイ	情報の共有、盲ろう者とのコミュニケーション
6	全国精神障 碍者地域生活 支援協議会	発声機能障害	パソコン	障害福祉サービス事業所県外の前後のコミュニケー ションのためメール送受信
7	特定非営利活 動法人日本失 語症協議会	失語症・高次脳機能障害	指伝話	日常生活用具（福祉事務所申請）
8	社会福祉法人 全国重症心 身障害児（者） を守る会	脳性麻痺	トーキングエイド（iPad 版）	日常生活用具の申請により購入。

利用場面	使い易さ	使いにくさ
PC からの情報収集及びメールの送受信が可能	点字を理解できる盲ろう者、盲者が利用	
会議など	手話通訳者派遣を依頼せずに使えること	言語障害や声を出す力が弱い人の発声は聞き取れない
資料を読む、会議中、電話	点字で使える	その機器を自分しか扱えない 点字→テキスト変換が必要
事業所の事務室	通常であれば電話でのやり取りがメインだが、発生できない方とのコミュニケーションにはメールは有効だった	特になし
失語症のある方と他者との意思伝達のための会話の具象化、文字化、映像化	使用者によって内容を変えることができる。あらかじめ使用頻度の高い文言を挿入しておけば、アイパッドをかざすだけで自身の意志を伝達可能。更新入力に支援者。	失語症のある方には、スペックの説明理解判読等も困難。使いこなすのは支援者が適切となるかと？
自宅内外で利用。家族や支援者とのコミュニケーション手段となっている。	持ち運びできる。漢字変換もでき、音と文字で誰にでもほぼ正確に伝えることができる。完全ではないが、イントネーションも表せて聞き取りやすい。	初期設定が難しい。充電電池が長時間もたず、充電器と一緒に持ち運ばなくてはならない。iPad 本体は日常生活用具として認められていない。買替えサイクルが短い。

項番	団体名	障害種別	ICT 機器名	利用方法	利用場面	使い易さ
1	社会福祉法人 全国盲ろう者 協会	盲ろう者	ブレイルセンス	タブレットに点字が表示され、携帯可能でそれ1台でメールの送受信、文書の作成、インターネット閲覧などが可能。	点字ディスプレイと同じ、ただし他にも機能があり。	点字が理解できれば操作しやすい。 持ち運び可能。1台でメール送受信が可能。
2	認定 NPO 法人 東京盲ろう者友の会					
3	東京都障害者 IT 地域支援センター	聴覚障害者や会話が難しい者	文字表示・UD トーク		広く知られており、企業の中でも利用されている。	
4	自立生活センターリングリング					
5	聴覚視覚サポートセンター	視覚障害（全盲）	スクリーンリーダー	他の人との連絡、資料を読む、情報を得る	日常生活全般	他の人との情報の共有、連絡がしやすい
6	全国精神障害者地域生活支援協議会					
7	特定非営利活動法人日本失語症協議会	失語症・高次脳機能障害	喚語屋言兵衛	日常生活用具（福祉事務申請）	ピクトグラム、写真を使った意思伝達（指さし等）アプリ。特に外出時の意志疎通に役立つ。	ピクトグラム利用で一目でわかる事。障害当事者の生活範囲で写真等の画面を追加できる。本人が使いやすい様簡略化しているが、支援者が理解し意思疎通に役立てればより効果的に使用できると思う。
8	社会福祉法人 全国重症心身障害児（者）を守る会	重症心身障害	マイトビー	特別支援学校の教材	授業で機器の使い方を学習している。先生が機器を設定し、後は1人で操作する。	自分1人でやりきるという達成感を得られて、笑顔が見られている。

③				
使いにくさ	障害種別	ICT 機器名	利用方法	利用場面
高性能のため代金が40～60万と高額。障害者手帳（視覚＋聴覚で2級以上）があれば上限38万の補助がでるが、他の安い点字ディスプレイの価格に合わせられてしまうこともある。補助を超えた分は自己負担。 また高機能のため全自治体で対象になっておらず、購入の際には交渉が必要。 補助を1回受けると再申請は5年あけないといけないため、ブラウザがバージョンアップされると接続しても表示できないページもある。	盲ろう者	IPトーク(入力側)+まあちゃん(読み手側)	点字ディスプレイとつなぎ、点字を表示させる	講演や会議等
	聴覚障害者や会話が難しい者	TVへの字幕		
失語症のある方自身での単独利用には、スペックの判読・理解などに困難があるようにも思う、相当な練習時間を要する。	失語症・高次脳機能障害	言語君	日常生活用具	失語症訓練場面に適している
外国製品のため、機器のエラー対応や修理が容易ではない。機器の諸設定は専門性の高い情報機器担当教員を頼らなければならないことがある。高価。	重症心身障害(寝たきり)	視線入力装置トビー	自費購入	自宅で活用技術を学習中。音声で、再生ボタンを視線で操作して楽しんでいる。意思疎通までは至っていない。

				④	
項番	団体名	使い易さ	使いにくさ	障害種別	ICT 機器名
1	社会福祉法人 全国盲ろう者 協会	IP トーク（入力側）+ まあちゃん （読み手側）を組み合わせるとそ れぞれのペースで作業ができる 無料でダウンロードして利用可能。	IP トークのみになると、入カス ピードで点字ディスプレイに表示 されるため、読み手側が読み落と してしまう場合もあり。	盲ろう者	BM チャット（入力側）+ プレイ ルメモ（読み手側）
2	認定 NPO 法 人 東京盲ろ う者友の会				
3	東京都障害者 IT 地域支援 センター		以前に比べれば増えた。 災害時に「目で聞くテレビ」には 手話がリアルタイムでついていた。 機器も大切だが、災害時などは人 を助けるのは、やはり人なのだと 感じる。	発達障害者	
4	自立生活セン ターリングリ ング				
5	聴覚視覚サ ポートセン ター				
6	全国精神障碍 者地域生活支 援協議会				
7	特定非営利活 動法人日本失 語症協議会	言語聴覚士や支援者と共に、言語 訓練の域での使用効果がある。音 楽などのアプリもあり、多人数で も楽しんで使用できる。	失語症当事者のみでの使用は困難 かと思われる。	失語症・高次脳機 能障害	国立障害者リハビリテーションセン ター コミュニケーション支援 ボードデジタル版
8	社会福祉法人 全国重症心 身障害児（者） を守る会	本人の視線のみで使えるところ。 （スイッチを使うと緊張がはいっ てうまくいかない）	視線を正確に抽出するための環境 設定が難しい。使える場所が限ら れる。ポインターの操作では一定 時間注視をする必要があり疲れて しまう。長時間の使用は厳しい。	重症心身障害（特 別支援学校訪問籍）	① iPad ② ライブカメラ

利用方法	利用場面	使い易さ	使いにくさ
パソコンの点訳ソフト。	講演や会議等	BM チャットは無料でダウンロードして利用可能	ブレイルメモ (KSG社) を PC にいれないと利用ができない。 入力側はヒラガナ入力すること (点字のルールがわからないと読みにくい情報になる。)
言葉でのコミュニケーションが難しい人には、絵カードを使ったり、最近はその絵カードがスマホで利用できるようにもなり、便利になった。気持ちを伝えるラインスタンプもある。 例 https://store.line.me/stickershop/product/1151074/ja			
不明	主に、交通機関利用時の困難解消	風景写真や地図等の利用もあり失語症当事者にもわかりやすい。 他に紙版もある	携帯の対応機種が限定されている。スマホはアンドロイドのみ。支援者の助言等が必須。
療育センターの作業療法や特別支援学校の授業で活用している。	ライブカメラで撮った映像と音声、インターネットを介して送受信し、本校の授業に参加している。	iPad は手が僅かにパネルに触れるだけで操作できて、身体的負担が小さい。可動域制限で視線が届き難い状況があってもライブカメラを使えば解決できる。	iPad をコミュニケーションツールとして使うには機能が足りない。

3-1. 意思疎通支援事業（自治体）での活用事例

項番	団体名	機種名①	活用機器、設置場所、使いやすさ等	機種名②	活用機器、設置場所、使いやすさ等
1	社会福祉法人 全国盲ろう者 協会				
2	認定 NPO 法 人 東京盲ろ う者友の会				
3	東京都障害者 IT 地域支援 センター				
4	自立生活セン ターリングリ ング				
5	聴覚視覚サ ポートセン ター				
6	全国精神障碍 者地域生活支 援協議会				
7	特定非営利活 動法人日本失 語症協議会				
8	社会福祉法人 全国重症心 身障害児(者) を守る会				

機種名③	活用機器、設置場所、使いやすさ等	機種名④	活用機器、設置場所、使いやすさ等

資料編：ICTを活用した意思疎通支援機器・制度
 導入・実態調査結果（集計表：二次調査ヒアリング）

3-2. 意思疎通支援事業（民間事業者）での活用事例

項番	団体名	機種名①	活用機器、設置場所、使いやすさ等	機種名②	活用機器、設置場所、使いやすさ等	機種名③	活用機器、設置場所、使いやすさ等	機種名④	活用機器、設置場所、使いやすさ等
1	社会福祉法人 全国盲ろう者協会								
2	認定 NPO 法人 東京盲ろう者友の会								
3	東京都障害者 IT 地域支援センター								
4	自立生活センター リングリング								
5	聴覚視覚サポートセンター								
6	全国精神障害者地域生活支援協議会								
7	特定非営利活動法人日本失語症協議会								
8	社会福祉法人 全国重症心身障害児(者)を守る会								

4. 今後の課題

<ul style="list-style-type: none"> ・器械のコミュニケーション支援よりも、まずは社会に参加できていない盲ろう者の掘り起こしが先決（自宅にひきこもったままになっている）。掘り起こしには個人情報の壁があるので、行政（個人情報を扱える立場の人）と一緒にできれば良い。 ・コミュニケーション方法が多様なため通訳の育成が追いつかない。 ・ブレイルセンスは非常に有効なコミュニケーションツールではあるが高額であるため自己負担が重い。
<ul style="list-style-type: none"> ・ITを使った技術はたくさんある。ネット上にもアプリがたくさん出ていて、容易に検索できるようになった。しかし、それが本当に自分の日常（生活や仕事）に合っているのか、使いこなせるのか。カスタマイズできるのが大切。いかにそこに人が関わることが大切で、だれがそこを保障していくのが課題。 ・「目で聴くテレビ」の機能面は素晴らしいが、残念なことは配信コンテンツが少ないこと。もっと増やして欲しい。 ・給付の品物でも持っている人と、持っていない人で大きな差ができることもある。様々ある道具をどこが責任もって知らせていくのか、どこがひと手間かけてカスタマイズしていくのが重要。区市町村間（財政などの理由で）給付できる範囲の格差が出てくることもある。 ・年配の人への機器の利用方法について ⇒スマホやタブレットが本当にその人に向いているのかという問題がある。来所相談で実体験をして、スマホのタッチの調整なども行うが、それでも使いこなせない人もいる。 スマホやタブレットに頼らずとも、「人」が介在する方法もある。自分にとって一番良い「マイツール」は何なのか大切。 ・全国で同じような施設はある https://www.tokyo-itcenter.com/700link/list-itc.html ITサポートセンターは地域活動事業で、国が1/2、県が1/2の事業。やっている県とやっていない県がある。また、別の助成金で類似の事業をしているところもある。全国的なネットワークにはなっていない。 ・総務省や厚労省ではICTを活用したアクセシビリティを考える検討会などが開かれるが、ぜひ縦割りにならないようにしてほしい。
<p>言語障害のある人や声が小さい人と、手話が必要な聴覚障害者とがスムーズにコミュニケーションが取れるようになるためには、ITCを利用した方がいいと思うが、UDトーク等音声アプリでは、文字があまり出ず、他にいい方法はないのかわからない。</p>
<p>精神障害者を主な支援の対象としているため事例数が少ない。 利用者の中に手話通訳士を目指している人がおり、ほかの利用者に手話講習をしている。 習った手話の復習時にPCの動画で手話の動きの確認ができ、本よりも分かりやすいことがあった。</p>
<p>失語症のある方々は、脳の言語野、言語領域の話す、聞いて理解する、音読、読んで理解する、書く、文章を作る等々、コミュニケーションのすべての部分で多かれ少なかれ、かつ複合的に困難が生じている。アプリ等の使用も、一見便利に見えても、失語症のある方ご自身がスベック等を、読み、理解し、使いこなすというのは甚だ困難である。むしろ紙版の簡単なもののほうが使いやすいという声さえある。しかし情報社会の今、多くの情報を得たり発信したりすることが必要であり、アプリ等の活用は避けては通れないもの、必需品ではないかと思うところである。それには、初期の言語訓練の時期から、言語聴覚士がアプリ使用の有効性を伝え、支援者（家族等）ともども、使いこなす当事者への支援に使用・利用していく必要性を感じる。特に言語聴覚士自身は支援機器の有用性を理解し、使いこなす、失語症の当事者が利用できるような訓練も行っていくべきであると思う。言語聴覚士はそれら機器を失語症のある方やご家族が使いこなすことができるように支援していくことが必須ではないか。言語聴覚士（あるいは作業療法士）も、単に言語訓練だけ行うのではなく、目の前の患者家族が、今後の社会生活をしていくためのあらゆるコミュニケーション手段を活用できる事も、リハビリテーションの一環としてとらえていくべきであると考え。多くのセラピストへの意識改革を望む。</p>
<ul style="list-style-type: none"> ・タブレットのアプリとしてではなく、トーキングエイド単目的で使えて操作や設定、保守が便利な機器が欲しい。 ・現在は特別支援学校で使っているが、将来、通所先でも利用できたら良い。 ・どこでも簡単に使えるツールや、緊張がはりにくいスイッチの開発を望んでいる。 ・意思表示やコミュニケーションのために機器を利用していくことを希望している。子どもがすぐに使える技術がまだないことを残念に思う。 ・子どもに合い、ヘルパーさんや訪問看護師さん、通所の職員さんなどの支援者も日常的に使いやすいコミュニケーションツールを求めている。アンケートの結果が視線入力のバージョンアップや、また新しい何かの開発のきっかけになることを願っている。 ・ICT機器がなかなか使いこなせず、身体の動きからサインを読み取るコミュニケーションが主流になっている。技術が進歩して、そのわずかな反応をコミュニケーションに活用できるようになることを願っている。

発行日：平成31（2019）年3月31日

編集：「ICT（情報通信技術）を活用した視聴覚障害者の
意思疎通支援の現状及び今後の活用等に関する研究」
委員会

発行：一般財団法人全日本ろうあ連盟

〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8F

TEL. (03)3268-8847 FAX. (03)3267-3445

ホームページ <https://www.jfd.or.jp>

Eメール info@jfd.or.jp

印刷：日本印刷株式会社

