

## 遠隔手話通訳に対する基本的考え方について（見解）

一般財団法人全日本ろうあ連盟

### I はじめに

私たちは長年「手話通訳制度」の充実に取り組み、手話通訳者の養成、設置・派遣の事業化とこれらの事業を当事者主体で一体的に運用してきました。さらに国に対して手話通訳者の国家資格化、正職員雇用といった身分保障の確立を求めています。

現在の手話通訳者派遣事業等は、意思疎通支援事業によって定められていますが、制度の運営方法や利用条件等は、自治体の要綱によるため自治体間で利用格差が生じています。そのため、厚生労働省は都道府県および市町村の意思疎通支援事業の「モデル要綱」を作成、自治体へ提示し、連盟は「モデル要綱」に合わせた改善を推進しましたが、自治体間格差は未だに残っています。

テレビ電話の出現以降、情報通信技術の発展と情報通信機器（スマートフォンやタブレット等）の普及は、手話言語を使うろう者のコミュニケーション手段に変化をもたらし、電話リレーサービスや遠隔手話通訳のような利用方法にもつながりました。

また、新型コロナウイルス感染症の世界的流行の中で、手話通訳者への感染防止のための手段として、情報通信機器を利用した手話通訳は有効であると考えます。

その反面、手話通訳者不足の打開策として、人が対面で行う手話通訳の代替手段として、役所等に手話通訳者を設置するよりも低コストの手段として広がっていくと、私たちが求めている手話通訳制度のあり方と乖離<sup>かいり</sup>していく懸念があります。

そこで、遠隔手話通訳を適切に利用するために、当連盟では「遠隔手話通訳に対する基本的考え方について（見解）」の意見を表明します。

全日本ろうあ連盟の基本的な考え方は、

- ① 手話通訳制度の発展に引き続き取り組む
- ② ろう者等への情報・コミュニケーション保障のために、「障害者情報・コミュニケーション保障法（仮称）」等の法制化に向けて取り組む
- ③ 対面手話通訳と遠隔手話通訳を適切に組み合わせて利用することで、

- ・ ろう者の情報アクセス・コミュニケーションの選択肢が広がる
- ・ バリアフリー化が進む
- ・ ろう者の生活と権利を守ることにつながる と考えています。

2013年に連盟が公表した「指針」(注1)や2018年度「ICT報告書」(注2)に記載のように、「手話通訳制度」への基本的考え方は以下のように一貫しています。

- ・ 手話通訳者(人)の設置が原則である
- ・ 遠隔手話通訳は通訳手段のひとつである(情報通信機器の設置をもって人の設置とは認められない)
- ・ 手話通訳は、利用するろう者及びきこえる人と対面して行うことを基本とする

注1)「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について」

<https://www.ifd.or.jp/2013/08/16/pid11235>

注2)「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

<https://www.ifd.or.jp/2019/05/20/pid19181>

用語としては「遠隔手話通訳サービス」や「遠隔手話サービス」などの言い方が混在しています。2017年に連盟が公表した「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について～より理解を深めるために」では、手話通訳者(設置)の代替手段ではなく、あくまでも補助手段であるという観点から「遠隔手話サービス」としていましたが、2020年2月頃からの新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、対面通訳での対応が困難な場合に、タブレット等を使った遠隔による手話通訳(意思疎通支援事業)が始まりました。

そこで、下記の通り整理しました。

遠隔手話通訳・・・都道府県および区市町村の意思疎通支援事業(派遣事業あるいは設置通訳事業)等を活用した通訳場面を指す。

遠隔手話サービス・・・企業等がろう者等の顧客に対し、タブレット等を用いて手話言語でコミュニケーションあるいは手話通訳により対応をする場面を指す。

## Ⅱ 遠隔手話通訳をめぐる現状

新型コロナウイルス感染症の世界的流行と有効な治療方法が確立されていない現在では、対面による手話通訳者への二次感染リスクという状況が生じたことで、意思疎通支援体制の新たな課題が浮かび上がりました。

そこで厚生労働省（国）は、都道府県を通じて感染症や今後起こりうる災害時等にも活用できるよう、遠隔手話通訳の利用等を含む意思疎通支援体制の強化のための経費を支援することを発表しました。

これにより、手話通訳者への感染防止を図りながら、ろう者が受診や相談等ができる体制整備が各都道府県で進められるようになりました。しかし、障害者総合支援法の地域生活支援事業の自治体間格差に加えて、遠隔手話通訳のために自治体それぞれがさまざまなシステムを導入することは、今後、災害時などにおける広域的な連携が必要な時に、相互運用性や実効性への懸念があります。

## Ⅲ 遠隔手話通訳の利用が考えられる場面と基本的な考え方

1) 現状でも十分な体制とは言えない中で、遠隔手話通訳は情報通信機器を介した手話通訳の一つの形態です。

それを踏まえ、

- ・災害時の避難所や緊急時に手話通訳者をすぐに派遣することが困難な場合に活用する
  - ・手話通訳者の移動に時間を要する山間部や離島などでの通訳に活用する
  - ・新型コロナウイルス感染症のような感染予防対策として活用する
- 遠隔手話通訳は、こうした活用に適しています。

しかし、画面を通して限られた情報に基づく手話通訳となることで、

- ・現場のろう者やきこえる人の状況、背景が共有されにくくなるのではないか
  - ・通訳現場の環境（現場のろう者やきこえる人）への働きかけなどが難しく、的確な通訳や適切な支援ができにくくなるのではないか
- が懸念事項として考えられます。

前述したとおり、手話通訳制度に対する基本的考え方を踏襲します。すなわち、

- ・手話通訳者（人）の設置が原則である

- 手話通訳者派遣は、利用者と対面による手話通訳を基本とする
- 情報通信機器による手話通訳は、有効と考えられる場面で活用する手話通訳の選択肢の一つである

2) 情報通信機器を利用した遠隔手話通訳の導入にあたっては、聴覚障害者情報提供施設、聴覚障害者協会等の事業所要件の整備されたところで実施することが望ましいと考えます。

事業所要件としては

- ろう者などの福祉向上のための事業を行っている適正な運営をしている事業所であり、必要な支援が切れ目なく提供される「包括的かつ継続的な支援体制（専門的な相談支援事業等）」につなげる機能を有していること
- 資格試験および認定試験に合格し、専門的分野の研修を受けている手話通訳士または手話通訳者が対応すること

これらの条件を満たすことが、情報・コミュニケーション保障の質を担保する目安となると考えます。

3) 遠隔手話通訳の導入にあたっては利用者である地域の聴覚障害者協会及び地域住民であるろう者と十分な協議を重ね、合意を図っていくことが重要です。

4) 今後、市区町村での手話通訳派遣事業に即した形で遠隔手話通訳が拡大していくことを想定すると、遠隔による通訳のメリット（広域派遣や緊急時、災害時にも対応しやすいなど）を効率的に運用できるよう、互換性のある標準的なシステムで運用していくことが望ましいと考えます。

5) 遠隔手話通訳を担う手話通訳者の健康管理については、関係法令等により雇用主の責務となっています。しかしながら、今日に至るまで手話通訳者に頸肩腕障害が発生し続けている特殊性に鑑み、派遣事業における国からの健康管理の指示なども合わせ、通訳の一連続作業時間の遵守や頸肩腕の特殊検診実施などに取り組むことが重要です。

#### IV 今後の課題

手話通訳者は手話言語と音声言語の間の単なる変換だけでなく、ろう者の成育歴、生活環境、抱えている問題の背景、きこえないことの特性や手話言語の特徴等をつかみながら、意味や意図を正しく伝えるため、通訳事前、通訳中、通訳後に、支援につながる取り組みを行っています。

ろう者の抱えるさまざまな課題を視野に入れ「手話通訳に入る前」は、事前の準備として関係者、機関との調整、通訳方法の検討、留意事項の確認、整理、学習、情報収集といったことを行い、「手話通訳を必要とする場面」では、等しく理解できるよう言語間の調整を、「手話通訳が終わった後」では、生じた課題の整理と社会化など様々な支援を展開しています。

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「ろう者の生活と権利を守る言語権の保障」といえるでしょう。

特にろう高齢者については、手話言語を否定したろう教育の影響があり、手話言語で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、自己決定するためには手話言語による補足説明、相談、生活支援などを必要とすることも少なくありません。

遠隔手話通訳の円滑な運用にあたっては、手話通訳派遣事業者や聴覚障害者情報提供施設などが設備を導入するためのマニュアルの整備、遠隔手話通訳にも対応できる手話通訳者の養成研修、利用するろう者への留意事項の説明、病院など遠隔手話通訳が利用される機関などへの周知が必要と考えます。

もう一方の課題として、障害者差別解消法では、障害のある人から配慮を求める意思の表明があった場合、負担になり過ぎない範囲で合理的配慮を提供することが定められています。公的機関やろう者の利用が多い民間事業者において、手話通訳はろう者のみならず、きこえる人にとっても必要であることを踏まえ、地域の現状に合わせながら手話通訳者の配置(対面)とタブレットやパソコンなどによる遠隔手話通訳の比較により、通訳を必要とする双方の合意を得て行くプロセスが大事です。

今後、ICTを活用した情報保障はさらに広がると予想され、利用者(きこえない人)の支援体制の整備も不可欠になります。情報通信機器の使い方を教えることのできる人材の確保や、ろう高齢者などにも利用が広がるような、ICT活用の啓発・研修(学習)等の実施が重要となります。

また、手話通訳者不在地域への近隣自治体や派遣事業所の相互協力による通訳支援(広域派遣)が全国的に実施されているか点検、充実に取り組むことが肝要であり、同時に、手話通訳者不在や不足の代替えとして遠隔手話通訳を安易に導入することのないよう、聴覚障害者協会などの意識向上と行政への働きかけが重要だと考えます。

以上