

2017年度 手話言語法・韓国調査報告（概要版）

派遣期間：2018年3月12日（月）～ 3月15日（木）

派遣場所：韓国 ソウル、平昌

I. 国立国語院訪問

対応者について

- ・ Jung Heewon 言語研究部長に表敬挨拶。韓国手話言語を少し使っていた。
- ・ Choi Hyewon（以下、CH）韓国手話言語韓国点字部門長と
- ・ Hwang Yonglu（以下、HY）同部門 上級研究員の二人が対応。

CH氏は20年近く勤めており、2017年1月から部門長。直前は公共言語課で放送用語関連を扱っていた。HY氏はこの部門に来て1年半、手話言語教育、教員養成、点字の標準化を担当。以前は国語（韓国語）辞典の編集に携わっていた。他に6名の研究員がいる。全員聞こえる人で手話言語に流暢な人がいるかを確認できず。現在新たに韓国手話言語辞典の編纂作業をするために新たに5名の専門家を選考中。間もなく雇用する。この5名にはろう者が含まれる予定と聞いた。

「韓国手話言語法」施行令（2016年8月2日大統領令 27427号）があり、手話言語教員検定・認定の条件など詳細が書かれている。また、国立国語院が作成した「第一次韓国手話発展基本計画 2018～2022」（文化体育観光部（省）・関係部署合同）がある。

韓国では国語基本法が2005年に制定、2006年に施行されている。ハングルの定義、ハングルの専門人材の育成などの内容。国立国語院はこの法律に基づく内容を文化体育観光省の政策として実施する機関である。学校では国語教科があるが、この教科書は教育省が作成を担当している。

2000年以降社会における手話言語への理解が深まり、障害者団体から要望が出るようになり、国連「障害者の権利条約」など国際的な動きもあり、2010年以降の手話言語法制定につながった。また、ろうあ協会が手話の標準化制定委員会（※名称・後日確認）を教育省（あるいは福祉省）の支援で始めており、手語は聞こえない人の言語であり、ニーズであるという見方の広がり政府内でも進み、国語計画に関するのであれば、文化体育観光省が担当するということで、この事業は国語院に移されたという経過がある。

韓国政府でハングル標準化政策の継続が重点とされており、言語を文化的所産とみなす土壌ができていたことが手話言語法の制定を推し進めたともいえよう。

2017年度は13億ウォンの予算、2018年度は15億ウォンに微増。2億ウォンが点字施策、13億ウォンが手話言語施策に当てられる。手話言語法制定の影響が学校教育にある

かどうかについて、教育現場と距離があることを前提に、ろう学校に関しては特殊教育院で手話言語教育課程、教育方法、教材の開発が始まり、少しずつ進められている、一方、一般校に学ぶ聞こえない子どもへの手話言語教育環境はないに等しい状況が続いていると説明。教員養成に手話言語を学ぶ時間があっても、特別に手話言語を教育する教員の養成はないとも説明あり。

文化体育観光省としては手話を言語として捉えるが、教育省、現場ではインクルーシブ（共生）教育政策のもとで手話言語の必要性への対応がなかなか進まないのではないかと意見があった。

また、国立国語院が手話言語教員の資格認定制度の運用を始めていることの説明があった。施行令第4条に沿って、全韓国で大学2校、大学院3校、ろうあ協会3箇所が指定され、2018年12月に初めての卒業者が生まれる見通し。これは120時間以上の研修を積むことを条件とするもの。聞こえないかどうかは条件としては問われない。この卒業生で3年ないし300時間の現場経験を積んでいる者を対象に2019年に認定試験が実施される。現在、韓国ではろうあ協会が中心になって地域で手話言語の教育を展開しているので、その手話講師が以上の資格認定の制度で手話教員としての資格を得るというイメージで、新たな職業開拓がされるというような説明はなかった。または、国語院としては就業までは関知しないために説明がなされなかった。

II. 平昌（ピョンチャン）パラリンピック冬季競技大会について

1. パラリンピック競技大会とは

1-1. 歴史

第2回パラリンピックと位置付けられる1964年の東京大会の際に英語名称を略して造成した言葉として「パラリンピック」の愛称が使われるようになった。この呼称が1985年に国際オリンピック委員会（IOC）で正式に認められ、1989年の国際パラリンピック委員会（IPC）設立などを経て、オリンピックムーブメント（運動）の一翼を担う重要な国際最高峰の障害者スポーツ競技大会としての位置を確立している。

パラリンピックはオリンピックと同様に夏季大会と冬季大会があり、パラリンピック冬季大会は、1976年のエンシェルスヴィーク（スウェーデン）を第1回とし、1992年のアルベールビル（フランス）大会からオリンピックと同じ都市で1カ月ずらした時期に開催されるようになり、2018年開催の平昌大会で12回目を数えている。現在はアルペンスキー、バイアスロン、クロスカントリースキー、アイスホッケー、スノーボード、車いすカーリングの6競技が実施されており、視覚障害や脳性麻痺、運動機能障害、切断などの障害のある選手が参加している。

1-2. アクセシビリティ・ガイドラインについて

IPCは「パラリンピックスポーツを通して発信される価値やその意義を通して世の中の人に気づきを与え、より良い社会を作るための社会変革を起こそうとするあらゆる活動のことを指します。パラリンピックムーブメントの推進は、パラリンピアンや大会の関係者だけでなく、社会変革を起こそうとする人、団体すべてが担います。」とし、「パラリンピックムーブメントの推進を通してインクルーシブな社会を創出すること」を究極のゴールとしている。(JPC ウェブサイトより)

そして、IPCはオリンピック・パラリンピック競技大会の開催国がパラリンピック大会を真にインクルーシブな大会とするために必要な専門的なガイダンスと詳細な技術情報をすべての利害関係者に提供するための「アクセシビリティ・ガイドライン」を2013年6月に策定している。このガイドラインでは聴覚障害者への配慮事項としてTTY(TDD)の設置が強調されている。

一方、2020年に夏季競技大会を開催する東京オリンピック・パラリンピック組織委員会が2017年3月に策定した「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」はIPCのガイドラインが基本原則として掲げる「公平」、「尊厳」、「機能性」の3つを背景として、聴覚障害のある人々への配慮事項としては、手話言語及び文字による情報保障、FAXや補聴援助機器の設置などを具体的に挙げている。

平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会組織委員会でも上記ガイドラインに相当するものが策定されているとの情報を得たが、現時点では実物に接していない。

2. 旌善(チョンソン) アルペンセンター視察

2018年3月13日(火)午前、一行はアルペンスキー及びスノーボードの競技会場である旌善(チョンソン)アルペンセンターを視察した。その結果、IPCアクセシビリティ・ガイドラインに沿った、通信サービスを含む聴覚障害者への配慮がほぼなされていなかったと結論する。

2-1 会場入り口付近

会場入口では、仮設トイレに車椅子利用者用の設置があるなど障害のある入場者への配慮が見られたが、聴覚障害のある入場者への配慮を示す公共サインや文字による説明書きは見られなかった。手話言語ないし聴覚障害者に対応するスタッフの有無という基本情報が示されていなかったということである。

2-2 手語対応警察官の配置

日本の手話言語を使う視察団一行に一人の警察官が寄ってきて、韓国手語で話しかけてくるというハプニングがあった。この警察官の話によれば、韓国の警察庁組織において、手語を使える警察官が全国より招集され、7・8名がパラリンピック冬季競技大会の開催

期間に合わせて、各会場に配置されたとのことである。ちなみにこの警察官はきこえない両親の元で手語を習得しており、韓国手語と日本の手話言語が極めて似た手話単語を共有していることから、視察団員との手話コミュニケーションに不自由さはなかった。ただし、国際手語を使えるかという質問にできない由の回答があったことから、外国からの観客への対応は準備されていなかったものと思われる。後述する電話リレーサービス（107）について質問したところ、電話リレーサービスを使える携帯型パソコン（スマートフォン）用のアプリがあることを知っているという回答があった。

2-3 会場に仮設された公衆電話ボックス

旌善（チョンソン）アルペンセンターに公衆電話ボックスが少なくとも1カ所、観客の動線に沿った適切な場所に設置されていることを確認した。しかしながら、手話言語を使うための映像ディスプレイやビデオカメラのついた電話機器の設置はなく、極めて一般的なコイン式電話機器が設置されているのみであった。公衆電話ボックスはその目的上、すべての人々にとってアクセシビリティであることが求められ、IPCのアクセシビリティガイド（2013年6月）日本語版の84ページ「公衆電話とインターネット環境」には、「それぞれの有料/公衆電話エリアには、聴覚障がい者または難聴者のために、少なくとも1台はTTY(TDD)を設置しておく必要がある。」という記載がある。「TTY(TDD)」は1960年代に米国で開発され、2010年代にパソコンに取って代わられるまで欧米を中心に使われていた文字電話機器であるため、アクセシビリティガイドの記載内容に古さがあることは否めない。しかし、公衆電話が聴覚障害のある人々にとってもアクセシビリティが確保されるべきという指針の本質を考えるなら、「TTY(TDD)」に代わるものとして、手語ないし文字を使用して電話をかけられるよう、映像ディスプレイ、ビデオカメラ、キーボードを備えた電話機器を設置すべきものとする。ちなみに日本においては、電話リレーサービスへの接続を目的とする「手話フォン」が羽田空港など3カ所に公衆電話の位置付けで設置されている。

旌善（チョンソン）アルペンセンターの公衆電話ボックスで、きこえる人の立場できこえない人に電話をかけるために電話リレーサービスセンターに接続できるかをテストしたところ、コインを入れて「1」「0」「7」の番号をダイヤルして容易に接続することができた。ただし、電話リレーサービスセンターのオペレーターは韓国語（音声）のみに対応しているものと思われる。

2-4 観客席における情報アクセシビリティ

旌善（チョンソン）アルペンセンターはアルペンスキー及びスノーボードの競技が行われる会場で、競技のゴール地点に観客席が設けられている。視察した時は競技が実施されている時間にあたり、ゴール地点の脇に設置された大型スクリーンは左側に競技中の映像、右側に選手の順位やタイムなど競技の記録が映し出されており、競技に関する知識を

持つ観客にとっては必要な情報を得るに十分であると思われる。しかし、選手の名前を読み上げたり応援の自粛を促したりする、英語による音声アナウンスを手話言語への通訳または文字表示などで聴覚障害のある観客に伝える情報保障は準備されていなかった。

日本選手団関係の事務業務を担当する旅行業社のスタッフの話によると、パラリンピック冬季競技大会の開会式を中継するテレビ番組では韓国手語通訳が付与されていたとのことである。しかし、各競技の中継番組に手語通訳が付与されていたのか、また各競技の会場に手語通訳が配置されていたのかについて、組織委員会レベルで確認することはできなかった。視察団が訪れた旌善（チョンソン）アルペンセンターでは手語通訳の存在及びスクリーンへの手語通訳の付与がなかったことを確認したのみである。

3. 平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会組織委員会訪問

3-1. 組織委員会概要

オリンピックとパラリンピックの連動は1988年のソウル夏季競技大会から始まっており、この冬季競技大会においても「平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会組織委員会」の名称に表れているとおり、連動した形での運営が実現されていた。

3-2. ボランティアについて

視察団は2018年3月13日（火）午後に平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会組織委員会を訪問し、ボランティア企画チーム長のチェー・シェーヒー氏から、当大会のボランティアについて話を伺うことができた。なお、同氏はボランティア政策を担当する（日本の総務省に該当する）省の公務員で、この冬季競技大会にボランティア企画チーム長を任命された経過がある。

オリンピック・パラリンピック冬季大会の人員体制を有償スタッフと無償スタッフに分けるとして、ボランティア企画チームは無償スタッフの確保、教育、配置などコーディネート業務を担当する部門であり、今大会では22,000人ほどのボランティアが確保されている。シェーヒー氏が把握している範囲では、自身に障害のあるボランティアが37名、手話言語のできるボランティアは1名であったという。手話言語に対応出来るボランティアの確保人数について組織委員会の統括部門がIOCに照会したところ聴覚障害者は印刷物で対応出来るから特に必要はないだろうという回答があったという。なお、統括部門が韓国の聴覚障害者団体と連絡を取っているかどうかは不明である。（韓国ろう協会会長に確認したところ、オリンピック冬季大会とパラリンピック冬季大会両方の開会式への手語通訳配置について組織委員会と関わりを持ち、組織委員会が手語通訳の配置についてIOCに照会したところ不要であると回答があったらしいという主旨の説明があった。なお、韓国ろう協会はこの件を問題視し、国際ろうスポーツ委員会に対応を依頼している。）

チーム長に開会式における手語通訳の有無について確認したところ、会場のスクリーンに映し出されていたという回答があり、それが韓国手語か国際手語かは不明、またボラン

ティア企画チームはこの通訳者（有償スタッフのため）の配置に関わっていないことの説明があった。

開催の1年6ヶ月前となる2016年7月にボランティアの募集がかけられており、自宅（海外の場合は空港）から会場までの往復交通費全額支給、滞在期間中の外出交通費の20%支給、滞在期間中の宿泊・食事の現物支給が条件とされ、またボランティアに選ばれた時は2日間（5時間×2日）の基本研修と、配置される部門での研修を受けることが義務とされた。基本研修のテキスト（総239ページ）は外部委託で作成され、韓国ボランティア中央協会の編集で、下記の構成となっている。

目次

- I. a オリンピック/パラリンピック大会とボランティアの役割(1) 7-46
- I. b オリンピック/パラリンピック大会とボランティアの役割(2) 47-92
- II 質の高いボランティアに必要なサービスのマナーとグローバルなエチケット 93-120
- III 障害者に関する大会経験（知識）を深める 121-126
- IV 平昌 2018 オリンピック/パラリンピック冬季大会の競技種目 127-175
- V 平昌 2018 オリンピック/パラリンピック冬季大会のボランティア-セーフティのトレーニング
- VI オリンピック/パラリンピック冬季大会における男女（ジェンダーの）平等 221-239

障害者に関する基本知識も本テキストに収められており、パラリンピック冬季大会の基本研修でもこのトピックを扱う講義が2時間編成され、講師は地域福祉センター職員が担当している。なお、語学ボランティアは3千人ほどが確保されているが、英語、フランス語、日本語、中国語が多く、手語は含まれていないようであった。

開会から取材の時点までの情報保障に関する要望やクレームの有無についてのチーム長の回答は、とくにないとのことであった。チーム長から各部門のマネージャー（有償スタッフ）にクレームの有無を定期的に確認しているが、障害者に関しては移動アクセシビリティの面を重視する傾向があって、そのために情報アクセシビリティに関するクレームや問題の所在に気づいていない可能性もあるという補足があった。

なお、無償ボランティアは観衆など参加者のクレームには基本的に対応しないことを指示されている。対応するのは有償スタッフとされており、怪我や病気の発生を含めてボランティアの現場における対応マニュアルが作られている。

ボランティアの80%が20歳代で、大学生が非常に多い。学生ボランティアは3月に授業が始まる関係で、とくにパラリンピック冬季大会開催期間中の人数の確保に苦労したという。組織委員会から各教育機関に対して、ボランティアに従事する学生の授業欠席への配慮を求める文書を出したが、各教育機関、学長、学部長、教員などで対応が異なってい

たという説明があった。なお、平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会のボランティアの重要性について社会に説明する（周知を図る）機会は特になかったとのことである。

チーム長として、ボランティア、とくに学生ボランティアに伝えたいことは、平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会を成功させて国家の発展に尽くすことはもちろんだが、異文化とうまく付き合っ自分のできることを果たすボランティア文化を身につけて欲しいということである。交通費、宿泊費、食費すべて自己負担で取り組む欧米的なボランティア文化の存在への言及もあった。なお、ボランティア企画チームが把握している範囲で、予算はボランティア募集から教育までに2億3千万円を要しており、開催期間中の宿泊費、交通費などは有給スタッフと合算しているため不明とのことである。

Ⅲ 韓国 情報化振興院について

1. ソウル支所「107 手話音声」センターについて

視察団は2018年3月12日（月）午後に情報化振興院のソウル支所電話リレーサービスセンターを訪問し、イ・ジョン所長他数名の職員から、当センターの機能を中心に話を伺うことができた。

聴覚障害者制度改革推進中央本部が2013年に発行した「米国・英国・韓国の情報アクセス・コミュニケーション政策」（110～116ページ）によれば、この電話リレーサービスは「通信中継サービス」と呼ばれており、公式名称としては「107 手話音声」が使われてきた。2015年に韓国手話言語法が制定されたことにより現在は「107 手話音声」とされている。この「107 手話音声」センターの基本情報に関しては前掲の報告書を参照されたい。

また、「107 手話音声」センターは2週間ほど前に現在の場所に移転してきている。

2. 「107 手話音声」センターの歴史

2000年 政府による聴覚障害者の電気通信情報格差是正への取り組み開始も、民間業者が自己負担を拒むなどの理由で進展なし。

2004年 放送通信事業に関する法制に改正があり、予算が確保され、外国視察を経て通信中継サービスシステムの開発がなされる。

2005年11月 通信中継サービスの試行が開始される。（当時はオペレーター3名による週5日体制で、1日9時間稼働、平均200件の利用があった。）

2006年から2010年までにオペレーターが30名に増加する。

2010年11月 24時間体制の稼働が開始される。

2011年 韓国語文字中継サービスの試行が開始される。

2012年 障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律第21条第4項の規定に基づいて、放送通信委員会より「通信設備を利用する中継サービス提供などに関する基準」が告示

される。(詳細は前掲の報告書 112 ページを参照) これ以降、通信中継サービスが試行でなく正式な事業として運営される。

2013年 前年の公募により通信中継サービスの正式名称が「107 手語音声」に決定される

2015年 スマホなどで使える「107 手語音声」アプリが完成し、無償で配布される。

3. 「107 手語音声」センターの規模

視察した時点では 37 名のオペレーターによる稼働体制が実現しており、パーティションで仕切られたブース (1.5m×1.5m) が 40 個程度作られている。オペレーターは 8 グループに分かれてシフトを組み 24 時間対応できるようにしており、ベッド 2 台の入った休憩室 (約 3 畳 2 部屋) が男女別に、別にマッサージチェア 2 台を備える休憩室 (約 4.5 畳) も設置されている。

4. 「107 手語音声」センターの利用実績

視察時に受けた説明では、2016 年の 1 年間で 72 万件、1 日にすると平均 2 千件の利用があるという。通信中継は韓国手語の使用、韓国語文字の使用、そして発声と文字両方の使用の 3 種類で対応できるようになっている。対応する機種としては、前掲の報告書内容 (113 ページ) と基本的に変わず、パソコン、スマートフォン、専用機器、テレビ電話がある。専用機器で開発したアプリ (プラットフォーム) をパソコンとスマートフォンでも使えるようになっている。専用機器とテレビ電話については、情報化振興院として、生活保護世帯 (市町村社会福祉課認定) に無償で提供している。筑波技術大学による 2016 年 11 月の調査 (井上他 2017) で、「107 手語音声」センターにおける通信中継サービスの現況が紹介されているので、以下に転載する。

☆電話リレーサービスの現況 (人、日、件、%)

| 区分 | 2005年 11~12月 | 2006年 | 2007年 | 2008年 | 2009年 | 2010年 | 2011年 | 2012年 | 2013年 | 2014年 | 2015年 | 2016年 10月まで |
|----------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|----------------------|--------|--------|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|----------------|
| オペレータ数 | 3 | 5 | 14 | 29 | 30 | 30 | 30 | 30 | 32 | 34 | 37 | 37 |
| サービス日数 | 43 | 241 | 295 | 335 | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 | 365 | 305 |
| コール数 | 2021 | 33371 | 108315 | 191806 | 307097 | 386354 | 505478 | 527001 | 599865 | 655302 | 704474 | 631454 |
| 応答率 | | | | | 85.8 | 84.8 | 83.6 | 83.7 | 82.8 | 87 | 75.1 | 78 |
| 文字:ビデオ | 73:27 | 81:19 | 66:34 | 58:42 | 55:45 | 59:41 | 63:37 | 66:34 | 68:32 | 68:32 | 74:26 | 71:29 |
| サービス提供時間 | 週5日 9時間 10時~19時 | 週5日 12時間 9時~21時 | 週6日 12時間 9時~21時 | 毎日 13時間 9時~22時 | | | 365日 24時間 2010年11月から。 | | | | | |

☆機器別の利用状況（単位：件）

| 区分 | インバウンド(受付数) | | | | | | | | | | アウトバウンド(発信) | |
|------------------|----------------------------|---------|--------|-------|-------|--------|---------|--------|----------------------------|---|-------------|---------|
| | 107 ビデオ、 SMS、 音声等 | PC | | | | | モバイルアプリ | | その他 ビデオ、 SMS、 音声等 | 計 | | |
| | | テキスト | ビデオ | VCO | 遠隔通訳 | ネット | テキスト | ビデオ | | | | |
| 2005 (11-12月) | | 1,861 | 690 | | | | | | | | 2,551 | 2,021 |
| 2006 | | 22,899 | 5,313 | | | 18 | | | | | 28,230 | 33,371 |
| 2007 | | 46,894 | 13,901 | | | 10,436 | | | 108 | | 71,339 | 108,315 |
| 2008 | | 75,043 | 40,356 | | | 12,126 | | | 3,529 | | 131,054 | 191,808 |
| 2009 | | 97,167 | 59,513 | 1,133 | 1,146 | 18,391 | | | 34,984 | | 212,334 | 307,097 |
| 2010 | | 89,003 | 46,995 | 2,780 | 2,303 | 24,832 | | | 98,438 | | 264,351 | 386,354 |
| 2011 | | 139,574 | 58,482 | 2,832 | 2,018 | 14,671 | | | 138,293 | | 355,870 | 505,478 |
| 2012 | | 131,167 | 42,007 | 3,377 | 1,782 | 8,102 | | | 138,126 | | 324,561 | 527,001 |
| 2013 | 206,516 | 120,380 | 33,636 | 2,771 | 5,143 | 4,264 | | | 7,516 | | 380,226 | 599,865 |
| 2014 | 177,816 | 103,563 | 21,527 | 2,047 | 3,666 | 3,933 | | | 82,375 | | 394,927 | 655,302 |
| 2015 | 130,025 | 96,389 | 14,714 | 1,225 | 2,896 | 2,093 | 233,339 | 74,573 | 1,384 | | 556,638 | 704,474 |
| 2016 10月まで | 106,615 | 53,723 | 7,935 | 985 | 131 | 1,876 | 232,237 | 89,019 | 1,033 | | 493,605 | 631,454 |

☆用途別利用状況(単位%)

| 区分 | 求職 | 業務 | ショッピング | 家族 | 医療 | 教育 | 官公庁 | 金融 | 緊急 | 法律 | その他 | 計 |
|------------------|------|------|--------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-------|
| 2005 (11-12月) | 17.7 | 20.6 | 14.5 | 13.1 | 10.4 | 0.0 | 1.6 | 1.6 | | | 20.5 | 100.0 |
| 2006 | 19.5 | 17.2 | 15.5 | 11.5 | 6.3 | 4.4 | 2.5 | 2.0 | | | 21.1 | 100.0 |
| 2007 | 16.7 | 5.1 | 34.7 | 14.1 | 2.1 | 3.7 | 6.5 | 4.4 | 0.1 | 0.1 | 12.5 | 100.0 |
| 2008 | 14.4 | 4.4 | 40.6 | 11.8 | 1.9 | 3.3 | 7.0 | 4.5 | 0.1 | 0.2 | 11.8 | 100.0 |
| 2009 | 14.5 | 2.9 | 44.8 | 16.0 | 2.4 | 3.0 | 7.6 | 5.2 | | 0.3 | 3.3 | 100.0 |
| 2010 | 12.5 | 3.5 | 49.2 | 15.7 | 2.3 | 3.6 | 6.5 | 4.9 | | 0.3 | 1.5 | 100.0 |
| 2011 | 14.0 | 3.5 | 54.0 | 13.8 | 1.9 | 2.2 | 5.8 | 3.5 | | 0.2 | 1.1 | 100.0 |
| 2012 | 13.0 | 3.3 | 57.2 | 11.8 | 1.9 | 2.0 | 6.1 | 3.2 | | 0.3 | 1.2 | 100.0 |
| 2013 | 11.1 | 4.6 | 60.3 | 7.5 | 1.7 | 1.9 | 6.6 | 3.1 | | 0.3 | 2.9 | 100.0 |
| 2014 | 10.8 | 3.5 | 61.7 | 7.5 | 1.9 | 2.0 | 5.2 | 3.8 | | 0.5 | 3.1 | 100.0 |
| 2015 | 8.6 | 1.9 | 63.6 | 8.0 | 2.9 | 2.0 | 4.8 | 4.7 | 0.0 | 0.4 | 3.1 | 100.0 |
| 2016 10月まで | 6.3 | 3.2 | 67.0 | 7.3 | 3.1 | 1.6 | 4.6 | 4.3 | 0.0 | 0.6 | 2.0 | 100.0 |

井上他（2017）は「2015年からスマートフォンで利用できるモバイルアプリを提供、その後利用が急増している由。2016年時点で、文字：ビデオ＝71対29の割合でやはり文字利用が多い。オペレーターは現在37名だが、応答率が落ちているので40名に増員予定である。また、1通話あたり、5分から7分程度の通話時間となっている。」と記述しており、今回の調査で得られた結果と一致する。用途別利用に関して、障害のない人による利用も増えていることと、企業の販促活動、契約、お客様相談で使われる例が非常に多く、緊急サービスにも対応していることの説明があった。

5. 「107手語音声」センターの今後

インターネット経由で使えるサービスであるため、海外から「107手語音声」センターに接続して利用することはできる。ただし、オペレーターは韓国手語と韓国語（ハングル含む）のみに対応しているため、国際手話とか英語とかには対応できない。平昌オリンピック・パラリンピック冬季大会に関しても、通信中継サービス自体は提供しているが、韓国手語と韓国語以外の対応まではできていなかったという説明があった。

オペレーターは月平均で166万ウォン（日本円で約16万円）と諸手当の支給条件で募集されており、育成及び対応に関するマニュアルは300ページ程の冊子が作られている（井上他 2017）。これは外国調査で得られたものを参考に作成されたものであり、所長としては日本における電話リレーサービス事業の発展のために提供して良い考えがあるが、情報化振興院としての確認が必要であるという説明であった。

また、「現在でも、電話リレーサービスは国として実施しており、サービス提供の効率の面からも、通信事業者に業務を移行することは考えていない（井上他 2017）」という情報化振興院としての考えは今も継続していることを今回の視察で確認できた。

視察団が韓国ろう協会事務所で会長に「107手語音声」サービスについて意見を求めたところ、協会が実施していた通信中継サービスが国の事業として統合された面は評価するが、手語による通信中継サービスを利用する当事者の団体として、手語通訳の質をさらに上げるために「107手語音声」事業に再び関わることを検討したいという考えがあることがわかった。また、サムスングループのサムスン火災海上保険など金融系企業では手語による顧客対応サービスを始めていることと、京畿道でもろう協会が会員限定で通信中継サービス事業を実施していることの情報提供があった。