

電話通信サービスのユニバーサル化を考える大学習会

平成30年2月16日(金)

衆議院第一議員会館 1階「多目的ホール」

情報提供施設協議会の取組と課題 (福祉サービスと通信サービス)

特定非営利活動法人 全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事
聴覚障害者の情報メディアに関する専門委員会委員長
小竹 安治

聴覚障害者情報提供施設とは

聴覚障害者情報提供施設は、身体障害者福祉法にいう
身体障害者社会参加支援施設

第34条において「視聴覚障害者情報提供施設は、無料又は低額な料金で、点字刊行物、視覚障害者用の録音物、聴覚障害者用の録画物その他各種情報を記録した物であって専ら視聴覚障害者が利用するものを製作し、若しくはこれらを視聴覚障害者の利用に供し、又は点訳（文字を点字に訳すことをいう。）若しくは手話通訳等を行う者の養成若しくは派遣その他の厚生労働省令で定める便宜を供与する施設とする。」と定められている。

そして身体障害者福祉法施行規則18条において「法第34条に規定する厚生労働省令で定める便宜は、点訳又は手話通訳等を行う者の養成又は派遣、点字刊行物等の普及の促進、視聴覚障害者に対する情報機器の貸出、視聴覚障害者に関する相談等とする。」と定められている。

→法的には電話リレーサービスは情報提供施設の事業ではなく、実質は運営を担う一般財団、一般社団、社会福祉法人が行っている。

滋賀の状況

○日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクト

2013年 9月より開始

○利用状況

2014年度:102件／月(60名)

2015年度:130件／月(90名)

2016年度:235件／月(専用ソフト利用開始)

2017年度:290件(1月のみ) 4月より新システム iOS対応は12月末

○成果

- ・聴覚障害者が「電話」という新たな連絡手段を獲得
- ・自宅や外出先など好きな場所から電話をかけることができるため社会参加の一助となる。
- ・頻度の高いかけ先にはサービスの周知がすすみ、スムーズに会話に入れる事例が出てきた。
- ・2016年6月より専用ソフトの導入により依頼が急増、サービスの需要が年々増加。

滋賀の状況

○課題

- ・サービス自体の社会への周知はまだまだ十分ではない。本人ではないという理由で断られる事や、不審がられる事がある。通訳においてタイムラグがある点なども含め、**電話のかけ先にサービス周知を図っていく必要がある。**
- ・登録後一度も利用がない登録者もあり、電話の利便性を体験していない。より多くの**聴覚障害者が体験し、公的サービスの制度化に繋がられるような取り組みを要する。**
- ・利用登録者への**電話マナー周知の必要性**を感じるが、それをどこが担うのかは明確化されていない。
- ・件数増加に伴う、通訳オペレータの負担増。
- ・リレー通訳は**基本的に用件のみを伝えるサービスであり、通訳上や通訳後に支援が必要に感じる事もあるが、受け皿がない状態である。**

聴覚障害者情報提供施設の機能強化（電話リレーサービスの実施）

- 平成29年度より、聴覚障害者情報提供施設において電話リレーサービスを実施するための体制構築の予算(11,525千円)を計上している。

事業の趣旨

聴覚障害者情報提供施設において、電話リレーサービスを実施することで、聴覚障害者と他者との**意思疎通を支援**し、もって聴覚障害者の**地域生活における自立を図る**。

◆電話リレーサービス：聴覚障害者が健聴者に電話する際に、通訳者が間に入って通訳するサービス

事業内容等

1. 事業内容

聴覚障害者情報提供施設において、聴覚障害者が一人で電話をかけられるよう、電話リレーサービスを提供するオペレーターを各施設に配置し、電話リレーサービスの**全国的な提供体制を構築**する。

オペレーターはサービス提供に必要な人数を配置することとし、手話通訳及び文字通訳のいずれにも対応できる者とする。

2. 補助率 定額

※ 平成29年度の実施予定施設は4箇所（**千葉県**、滋賀県、熊本県、沖縄県）

（参考）電話リレーサービスの実施イメージ



6. 平成30年度 厚労省障害保健福祉部 概算要求

(3)障害児・障害者の社会参加の促進32億円(26億円)
視覚障害者に対する点字情報等の提供、手話通訳技術の向上、
盲ろう者向け通訳・介助員養成の支援や電話リレーサービスの
実施等により、障害児・障害者の社会参加の促進を図る。

○予算額

200, 248千円(11,525千円) ➡ 89, 820千円

○目的

家族や友人に頼らなければ電話を使用することができない聴覚障害者が、
「電話リレーサービス」を利用することで電話を一人でかけられるような環境を
整え、もって聴覚障害者の地域生活における自立を図る。

○事業内容

各都道府県に設置されている聴覚障害者情報提供施設にオペレーターを
配置し、全国的な提供体制を構築する。

○実施主体および補助率

実施主体： 聴覚障害者情報提供施設

補助率 ： 10／10

目指す制度化は通信サービスか福祉サービスか (あるいは両方か)

通信サービスとしての電話リレーサービス

※公共インフラである電話への平等なアクセスを保障するもの

- 諸外国は通信サービスとして制度化
- 電気通信事業として位置づけ。
サービスの実施主体は国や通信事業者が行う。(24時間365日)
(あるいは独立した第三者機関)
- 電話リレーサービスの利用料(通訳料等)は無料、
しかし、通話料は聴覚障害者も平等に負担する。
- 聴覚障害者にも電話番号を付与し、健聴者からも同様に聴覚障害者へ通話が可能。
- 健聴者からも電話ができるよう統一したプラットフォーム(アプリなど)。

→電話リレーサービスモデルプロジェクト(日本財団)

目指す制度化は通信サービスか福祉サービスか (あるいは両方か)

福祉サービスとしての電話リレーサービス

※電話リレーを実施することで、聴覚障害者和他者との意思疎通を支援し、もって聴覚障害者の地域生活における自立を図る。

- 自治体が行政(福祉)サービスとして、また国が高度情報通信等福祉事業(国庫補助)として行っている。
- 聴覚障害者が電話を使えるよう支援(自立を図る)するのが目的。
- 実施主体は情報提供施設あるいは地方自治体単位で行い、資格を持った手話通訳者等が対応
- 電話リレーサービスの利用料(通訳料等)は無料、
しかし、通信にかかる費用は自己負担。
- PCやスマートフォン、タブレット等からインターネット接続によるテレビ電話等のアプリ(スカイプ、ライン等)で行う。
- 健聴者からの電話は受けられない。

→電話リレーサービス提供事業(厚労省:国庫補助)

電話リレーサービスモデルプロジェクト(日本財団)

- 通訳オペレーターが手話や文字で利用者とやりとりし、相手先と電話する即時双方向のサービス

※公共インフラである電話への平等なアクセスを保障するもの

- 2013年9月よりモデルプロジェクトに参画
- 健聴者からも利用可能
- 情報提供施設では4箇所(千葉(2017年度より)、滋賀、熊本、沖縄)
- 情報提供施設の事業ではなく、プロジェクトの委託を受ける一般財団、一般社団、社会福祉法人との契約

電話リレーサービス提供事業(厚労省:国庫補助)

- 聴覚障害者が一人で電話をかけられるよう聴覚障害者が健聴者に電話する際に、通訳者が間に入って通訳するサービス(厚労省)

※聴覚障害者と他者との意思疎通を支援し、もって聴覚障害者の地域生活における自立を図る

- 2017年4月より
- サービスの利用対象者は聴覚障害者
- 情報提供施設では4箇所(千葉、滋賀、熊本、沖縄)
- 情報提供施設において事業を行うが、補助金は情報提供施設の運営を担う一般財団、一般社団、社会福祉法人が申請する

→ ※現状の運用は日本財団のプラットフォーム
現在、両方の事業を情報提供施設が担っている。

制度化にあたっての課題

通信サービスとしての電話リレーサービスを**情報提供施設**が担えるか

- 法的な位置づけが必要(身体障害者福祉法 省令)
- 福祉事業でなければ、このサービスを担うかどうかは運営を担う自治体、一般財団、一般社団、社会福祉**法人等の判断**となる。
- 情報提供施設の業務は都道府県や市などの自治体範囲であることから、実施の有無により**公共サービスとしての格差**が生じる。
- **健聴者からの聴覚障害者への営業や勧誘、聴覚障害者が自営する事業所等の営業**などの通訳を、聴覚障害者の社会参加を支援する施設の事業として適当か。
- **緊急通報は担えない。(24時間365日)**

通信サービスとして公共インフラへのアクセスができるよう**電話リレーサービス**は必要である。しかし、福祉施設である**情報提供施設**がその役割を担うことはできない。

通信サービスとしての制度化目指す一方で福祉サービスとしての支援が必要。

聴覚障害者情報提供施設の役割は

身体障害者福祉法にいう身体障害者社会参加支援施設であることから、「福祉サービス」として、聴覚障害者が電話を使えるよう電話（通信）インフラへのアクセスを支援

- 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。
- 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。
- 聴覚障害者が電話を利用することによって、支援が必要な場面も生じてくることから、意思疎通支援、相談支援を担うことも考えられる。

※今後、電話リレーも含め聴覚障害者に対するICTを活用した情報・コミュニケーション支援として、情報提供施設が遠隔手話通訳や各種相談、講座、映像配信等もあわせた支援ができるよう法的に位置づけや、事業化を検討する必要がある。