

韓国のろう者・難聴者の 通信へのアクセス権を確保する 電話リレーサービス(TRS)

2018. 08. 29

チェ・ワンシク
釜山大学教授／グローバルICT政
策、情報格差解消及び人材育成

目次

- 1 情報化振興院(NIA)の現状
- 2 韓国情報化振興院における電話リレーサービス(TRS)の歴史
- 3 電話リレーサービス(TRS)の概要
- 4 電話リレーサービス(TRS)の現状
- 5 電話リレーサービス(TRS)の主要推進方策



設立目的

- ▶ 国家情報化推進に関する政策の開発、サービスの拡充、個人情報の保護、健全な情報文化の創造および情報格差の解消を支援することにより、知識情報社会の基盤の造成、国民の幸福実現に資すること(定款第2条)



設立根拠

- ▶ 国家情報化基本法第14条



沿革

- ▶ 1987年1月 電算院(NCA)設立
- ▶ 2003年1月 韓国情報文化振興院(KADO)設立
- ▶ 2006年10月 電算院(NCA)から情報社会振興院(NIA)に名称変更
- ▶ 2009年5月 情報化振興院(NIA)に統合・発足





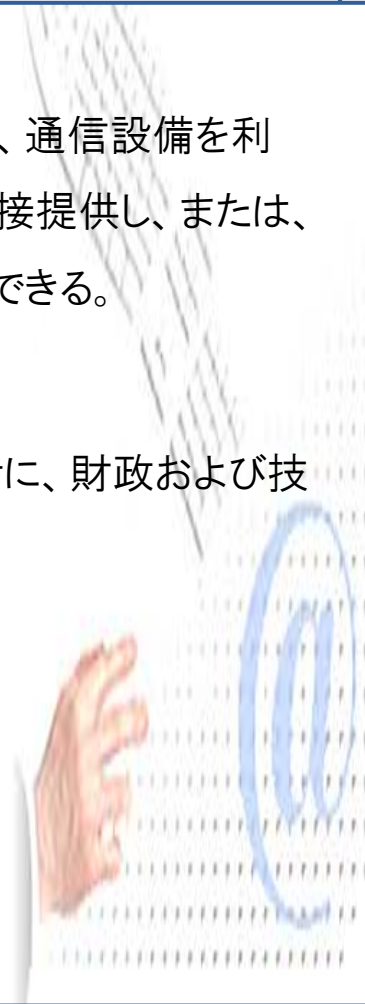
主な役割

- ▶ 情報化基本計画と実施計画の策定・実施に必要な専門技術の支援
- ▶ 国家機関等の情報通信網の管理・運用の支援および情報資源の管理の支援
- ▶ 国家機関等の情報通信の新技术活用の促進および関連専門技術の支援
- ▶ 国家機関等の情報化事業の推進および評価の支援
- ▶ 情報格差の解消、情報文化の実態調査、政策策定および制度改善の支援
- ▶ 情報文化の創造、インターネット依存症の実態調査、予防、解消
- ▶ 国家情報化、情報文化および情報格差に関連する国際協力および広報

法的根拠 (1)

電気通信事業法第4条の2(身体障害者の電話リレーサービス)

- [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項の規定により、通信設備を利用したリレーサービスを提供しなければならない者は、電話リレーサービスを直接提供し、または、科学技術情報通信部長官が指定する運営機関等に委託して提供することができる。
- 科学技術情報通信部長官は、電話リレーサービスの委託を受けて提供する者に、財政および技術など、必要な支援を提供することができる。



法的根拠 (2)

● 障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律第21条

- (4)電気通信事業法に基づく電気通信事業者(電話リレーサービス提供者)は、障害者が障害者ではない人と同等にサービス(ビデオ通話、文字サービスまたはその他の科学技術情報通信部が定めて告示するリレーサービスを含む)にアクセスし、利用できるよう電気通信サービス(ビデオ電話、文字サービス等)を提供しなければならない。
- 第4項の規定による事業者の段階的範囲と提供しなければならない利便性の具体的な内容及びその履行等に必要な事項は、大統領令で定める。

進捗状況

- ろう者・難聴者の電話利用のための電話リレーサービスの導入案の研究(2004年11月)
- 電話リレーサービスのシステム構築と試験運用(試験運用開始: 2005年11月)
- NateOnを利用した電話リレーサービスの業務拡大(2006年11月)
- 携帯電話(3G、SMS)の電話リレーサービス用システムの構築と電話番号の統一(1599-0042)(2009年7月)
- 電話リレーサービスを365日・24時間に拡大(2010年11月)
- スマートホン用無料アプリ(My People, Tango, Face Time)を利用した電話リレーサービスを試験的に実施(2011年12月)
- 携帯電話用アプリの開発(2014年11月)

情報格差の解消

- ろう者・難聴者の普遍的なコミュニケーション・アクセスの保障
- ろう者・難聴者ときこえる人との間の情報・コミュニケーションの保障
- ろう者・難聴者ときこえる人との間の情報格差の解消
- ろう者・難聴者の情報アクセス権と情報共有拡大の促進
- 情報関連能力の強化を通じた個人の競争力の強化



サービスの種類



文字リレーサービス

利用者が通話内容を文字で入力すると、オペレーターが音声で相手に通話内容を伝え、相手先からの音声通話内容をオペレーターが再び文字にして返す。



ビデオリレーサービス

利用者が手語を使ってテレビ電話で内容を伝え、オペレーターはそれを電話先の相手に音声で伝え、相手からの話の内容はオペレーターが手語で利用者に伝える。

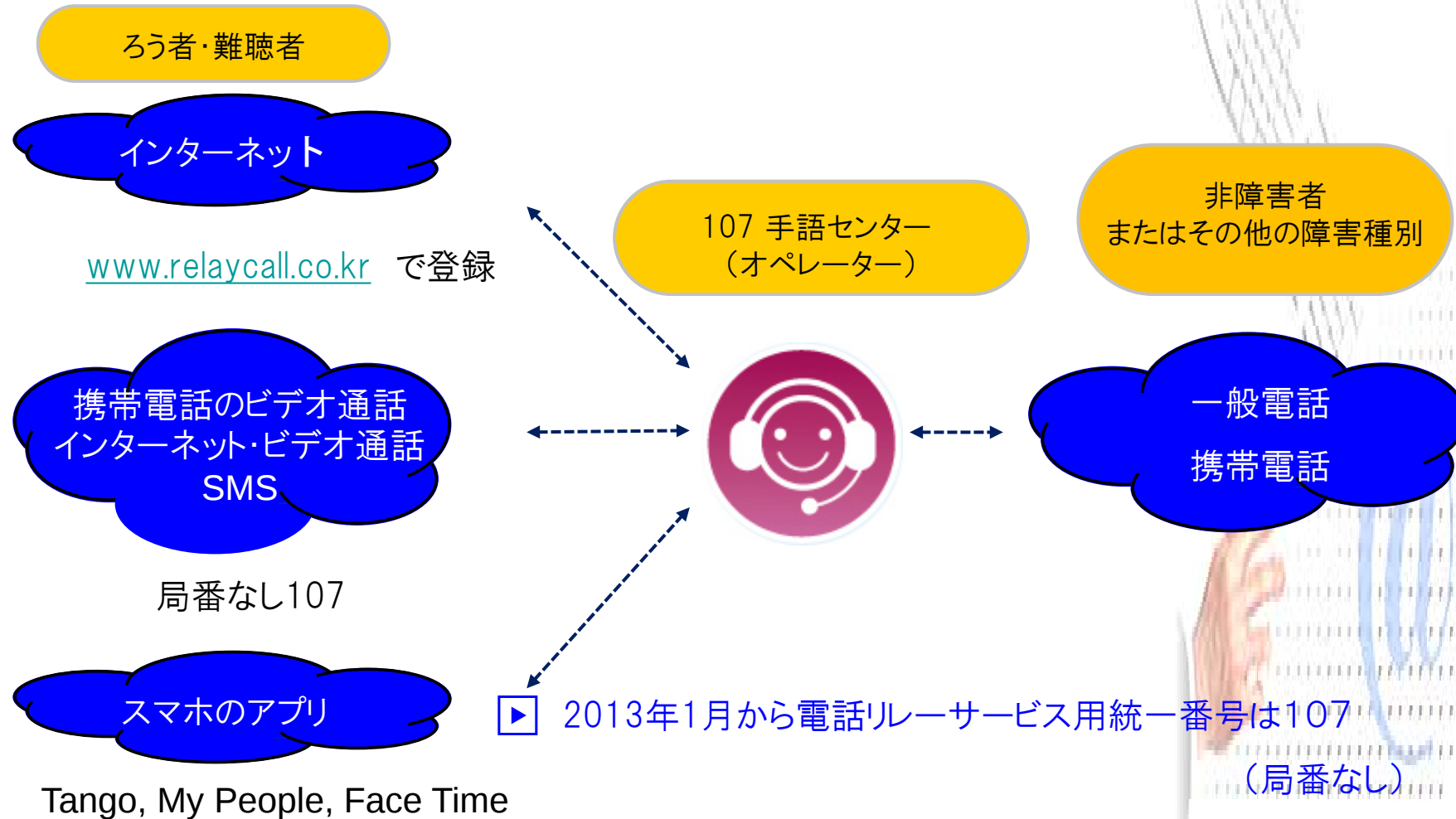


音声リレーサービス

- ▶ ボイス・キャリー・オーバー(VCO): きこえないが、声は出せる人のためのサービス
- ▶ ヒアリング・キャリー・オーバー(HCO): きこえるが、声が出せない人のためのサービス

3. 電話リレーサービスの概要 (2)

アクセス方法



4. 電話リレーサービスの現状 (1)

年度別運用状況

分類	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (1月-6月)
オペレーター数	30	30	30	32	34	37	37	40	40
サービス数(日)	365	365	365	365	365	365	365	365	243
取次数(件数)	386,354	505,478	527,001	599,865	655,302	704,474	728,561	731,450	401,699
営業時間	週7日 (月～日) 1日13時間 (09:00-22:00)	1日24時間・365日 (2011年11月)							
文字：ビデオ	59:41	63:37	66:34	68:32	68:32	74:26	71:29	68:32	67:33

■ サービスの主な利用状況

買い物 (69.8%) > 求職および仕事 (4.7%) > 家族への電話 (6.7%) > 官公庁 (4.3%)
> 金融関係 (4.7%) > 医療サービス(3.2%) その他 (6.6%).

手語センターの施設と職員（ソウル）

● 施設と機器の現況

- ▶ 施設：リレーサービス室1（165㎡/約50坪）、研修室1（83㎡/約25坪）、ラウンジなど
- ▶ 機器
 - Pentium PC 32台、LCD TV 2台、ヘッドセット30個、ウェブカメラ31台
 - インターネットテレビ電話4台、携帯電話5台
 - IP-PBX（交換機）1台、Webサーバ2台、DBサーバ2台など

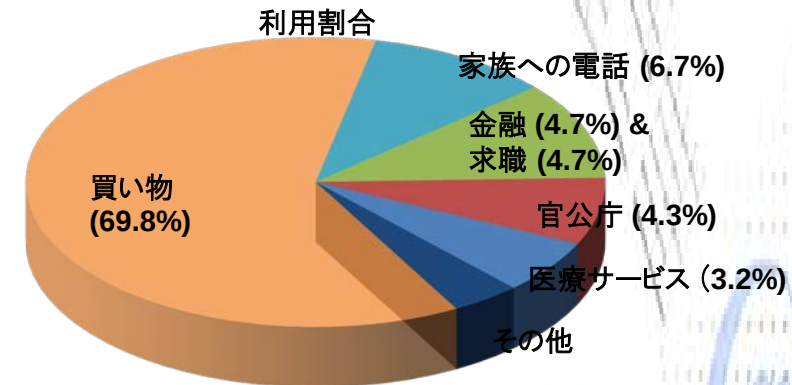
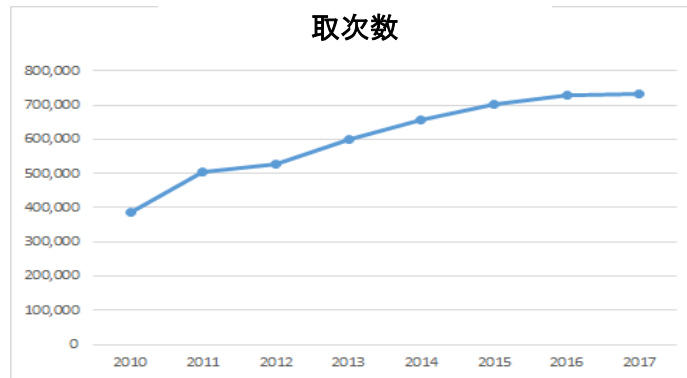
● 職員

- ▶ 手話通訳者と文字オペレーター40人が、24時間365日電話リレーサービスを提供する
- ▶ 平日スタッフは週5日、1日8時間、フレックスタイムで勤務する
- ▶ 4人の夜勤スタッフが、パートナーと組んで、1日おきに勤務する（19:00～翌日9:00）



業績

- ▶ 2005年から、国内最初の電話リレーサービスを提供し、オペレーター・スタッフ、サービス提供日、営業時間の拡大を通して、ろう者・難聴者の通信環境の改善に大きく貢献した。



- ▶ 障害者の電話サポートを通じた社会参加拡大と生活の質の向上

- 国民権益委員会または障害者を受け持つ自治体窓口で苦情を申し立て、サービスを要求することができる
- 犯罪や事故から安全を確保するためのアクセスしやすい緊急電話(119、112)
- 障害者の職業選択の幅を広げ、個人の自己実現と所得の増大に貢献

- 新技術を反映したシステムの開発と補完推進およびオペレーターの拡充
 - ▶ 電話リレーサービスの開発とリレーシステムとアプリのアップグレード
- 海外の事例を含む法・政策システムの調査の推進
 - ▶ 個人情報の保護、犯罪や法律行為の電話リレーサービス、裁判所での証言や 法的紛争などの法・制度の改革
- サービスの認識を高めるための継続的な広報活動

ご清聴ありがとうございました

CHOI. WOAN SIK

Professor of Pusan National University/
Global ICT Policy, Bridging the Digital Divide
and HRD

wschoi0907@naver.com