

2020年5月20日

衆議院 総務委員会 御中

一般財団法人全日本ろうあ連盟
理事長 石野 富志三郎

「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」への意見

貴委員会におかれましては、日頃から私たち聴覚障害者への施策や情報保障等に、格段のご配慮を頂き厚く御礼申し上げます。

さて、総務省及び厚生労働省は、平成31年1月から令和元年11月まで、デジタル活用共生社会実現会議ICTアクセシビリティ確保部会の下に「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を設置し、公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて様々な課題について検討しました。

今般、その検討を受け、令和2年2月28日に総務省より第201回国会（常会）総務省提出予定法律案として「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」が提出されました。法案の成立に向けてご尽力いただきました関係者の皆様に心から御礼を申し上げます。

この法律案に対し、きこえない者の全国組織である全日本ろうあ連盟として以下の意見を申し上げ、貴委員会の対応を要請したく、お願いします。

記

この法案に対する基本的な姿勢

全日本ろうあ連盟は、全国47都道府県に加盟団体を擁する全国唯一のろう者の団体であり、手話言語法と情報コミュニケーション法の制定、聴覚障害を理由とする差別的な処遇の撤廃、聴覚障害者の社会参加と自立の促進について取り組みを行ってきました。

電話は長年にわたり、聴覚障害者の社会参加を拒む壁の一つでしたが、「電話リレーサービス」は、聴覚障害者の「命」や「生活」を守り、社会の「安心」や「安全」を享受でき、聴覚障害者の社会参加・雇用拡大を飛躍的に向上させるものであると考えます。

先進国(G7)の中で唯一未実施であった日本が、公共インフラとして「電話リレーサービス」を提供することで、きこえない者の「電話バリアフリー」が進展し、共生社会実現の一助となる「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」を歓迎します。

《意見その1》

法律案

第2章 指定法人

第1節 電話リレーサービス提供機関

第8条～第19条

(電話リレーサービス支援業務諮問委員会)

第28条 電話リレーサービス支援機関には、電話リレーサービス支援業務諮問委員会を置かなければならない。

2 電話リレーサービス支援業務諮問委員会は、電話リレーサービス支援機関の代表者の諮問に応じ、交付金の額及び交付方法、負担金の額及び徴収方法その他電話リレーサービス支援業務の実施に関する重要事項を調査審議し、及びこれらに関し必要と認める意見を電話リレーサービス支援機関の代表者に述べることができる。

3 電話リレーサービス支援業務諮問委員会の委員は、電話提供事業者及び聴覚障害者等の福祉に関して高い識見を有する者その他の学識経験のある者のうちから、総務大臣の認可を受けて、電話リレーサービス支援機関の代表者が任命する。

(1) 第2章 第1節 電話リレーサービス提供機関において、当事者（きこえない、きこえにくい人）の声を反映する仕組みが、法律案第8条から19条の中に書き込まれていないので、反映できるよう法案に追加、もしくは修正してください。

当事者（きこえない、きこえにくい人）が参画して利用者の声を反映させられるように法律等を整備することは、コンプライアンス、ガバナンス保護の視点からも必要であると考えます。

(2) 法律案第28条の支援機関の諮問委員会委員選出において、サービスの受益者である当事者（きこえない、きこえにくい人）の参画が想定されていないので、当事者を諮問委員に入れるよう、修正してください。

※諸外国では当事者が参画する枠組みがあります。

カナダ：「カナダビデオリレーサービス管理組織」（CAV）のCAVの理事会は、通信事業者、ろう者・難聴者団体及び手話言語通訳者団体から選任された理事で構成されている。

※国立国会図書館 調査と情報—ISSUE BRIEF—

No. 1097 (2020. 4. 7) 電話リレーサービスの現状と課題より

※障害者権利条約で「私たちの事を私たち抜きで決めないで (Nothing About us without us)」という考え方が盛り込まれ、当事者参画の必要性を強く述べています。

《意見その2》

法律案

(電話リレーサービス提供業務規程)

第10条 電話リレーサービス提供機関は、電話リレーサービス提供業務を行うときは、その開始前に、電話リレーサービス提供業務の実施方法及び電話リレーサービスの利用に係る料金に関する事項その他の総務省令で定める事項に関する規程(以下この節において「電話リレーサービス提供業務規程」という。)を定め、総務大臣の認可を受けなければならない。

- (1) 電話リレーサービスにおいて、きこえない人の命や人権を守る業務を担うオペレーターの役割は非常に重要ですが、法律案第10条ではオペレーター養成や研修には言及されていないので、主に当事者団体(きこえない、きこえにくい人)による養成や研修への協力や意見の反映が必要であることを法律等に加えてください。
- (2) 手話オペレーターは、当事者(きこえない、きこえにくい人)と電話先の会話を手話言語から音声に、音声から手話言語にして伝えるにあたって、
- ・手話言語と音声言語の間の言語通訳において翻訳が入ること
 - ・画面上で電話リレーサービスを実施するため、通常の対面通訳以上に専門的な技術や知識を要すること
 - ・手話言語は地域によって表現が異なること
 - ・きこえない人の命や人権に関わることもあること
- 等に対応するため有資格の経験者が必要です。
- 専門の養成機関がない現在、当面、手話通訳士もしくは手話言語通訳者または同等の資格や技能を有するもの(※1)の資格が必要と考えており、法案や基本方針、省令に明記してください。
- ※1 「同等の資格や技能を有するもの」とは、手話通訳者全国統一試験合格者を指す。
- (3) 現在、手話通訳士・者は専門性の高い職業でありながらも、非常勤、有期契約等の不安定な雇用のため、その仕事だけでは生活を維持できないものが多くいます。
- 音声言語と手話言語の翻訳という専門性の高いスキルを要するオペレーターの生活が安定的に維持できるようにするため、その給与及び雇用条件が適正なものとなるよう、電話リレーサービス提供機関に対して指導監督を行えるような法律にしてください。

《意見その3》

法律案

(国の責務)

第3条 2 国は、教育活動、広報活動等を通じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する国民の理解を深めるとともに、その実施に関する国民の協力を求めるよう努めなければならない。

(地方公共団体の責務)

第4条 地方公共団体は、国の施策に準じて、聴覚障害者等による電話の利用の円滑化のために必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

- (1) この法案では、国と地方公共団体の責務が区別しにくいので、明確にしてください。

電話を使ったことのない、きこえない人には、システムの周知は当然のことながら利用のための学習の機会を与えてください。同様にきこえる人にも、電話リレーサービスについて理解してもらう必要があるので、国もしくは地方公共団体の責務に加えてください。

具体的には、国は広く当事者団体の協力をもとに国民への啓発を進め、地方公共団体は各地域の当事者団体および地方公共団体の管理下にある聴覚障害者情報提供施設と協力して周知広報を進めるようにしてください。

以上

「電話リレーサービス文字オペレータに関する要望」

令和2年5月21日

(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
理事長 新谷友良
(特非)全国要約筆記問題研究会
理事長 山岡千恵子

「公共インフラとしての電話リレーサービスの実現に向けて」
～電話リレーサービスにかかるワーキンググループ 報告～ 令和元年12
(https://www.soumu.go.jp/main_content/000658297.pdf)
をもとに、次のとおり要望します。

- I 上記報告書の文字オペレータ要件への見解
- II 文字オペレータの現状
- III 要約筆記者の活用
- IV 新規養成への方策
- V 上記事業への参画と貢献

- | |
|---|
| I 上記報告書の文字オペレータ要件への見解
P26 2 オペレータに関する課題(オペレータとなりうる通訳者(手話・文字)の要件等)
(1) ② |
|---|

手話オペレータも文字オペレータも、通訳の位置づけでとらえており、評価できる。この認識をすべてのステークホルダーが共有することが重要である。

そして「認定試験合格レベル」との記載もある。この点はサービスの品質保証の観点から重要である。入力の手早い人を集めてきて入力さえさせればよいとは考えていないと受け止めた。

P27 (2) オペレータとなりうる通訳者(手話・文字)の養成と確保について

① 現在、(公財)日本財団がモデルプロジェクトとして提供している電話リレーサービスにおいて、通訳オペレータガイドラインで規定するオペレータは、手話通訳士、手話通訳者、要約筆記者が規定されているが、それらは主に都道府県において養成が行われており、(社福)聴力障害者情報文化センター、(社福)全国手話研修センター、(一社)要約筆記者認定協会において、それぞれの試験等が実施されている。

現状の各自治体登録要約筆記者が、すべて(一社)要約筆記者認定協会合格者であるとは言えないが、このガイドラインに規定された養成や試験の認識は妥当であるとする。

II 文字オペレータの現状

モデル事業として実施されている情報提供施設での文字オペレータは当該施設で実施している要約筆記者派遣事業に応じている登録要約筆記者(パソコン)が大半であるといえる。

千葉県の情報提供施設の例では、登録要約筆記者のうち、文字オペレータを希望する者に要約筆記者としての技術や倫理を前提としてプラスアルファの研修と実施して採用した。これは日本財団の「電話リレーサービスの事業所ガイドライン」に沿って行っていると聞いた。また、プラスヴォイスでは電話リレーサービスの文字オペレータ担当者も登録要約筆記者が5人と聞いている。

文字オペレータ養成には、要約筆記者養成カリキュラムを履修し、登録試験(認定試験)に合格したあと電話リレーサービス特有の知識や技術を修得するための研修は必須であるとする。なお、通訳する部分での技術は、登録試験合格をもって担保できることから、要約筆記者の活用が望ましいとする。

III 要約筆記者の活用

厚労省の要約筆記者養成カリキュラムの通知から9年、養成は都道府県で完全実施されているが、現状では認定試験未導入地域、奉仕員(ボランティア)のまま登録といった地域格差もある。これらの課題解決は急がれるとしても、要約筆記者を文字オペレータとして活用する方法は現実的であるとする。

また、電話リレーサービスが実施地域を拡充するこの機に、登録要約筆記者としての活動に加えて、次段階の研修や新たな事業従事の方法が示されることは、モチベーションにも大きな効果が見込まれる。

2021年度からの事業開始にあたって、全国で一定の要件を満たし、平準化したサービスを展開するためには、情報提供施設の活用は有意義である。現状ではすべての都道府県に設置

とはなっていないが、52施設が(特非)全国情報提供施設協議会に加盟している。空白地域である鳥取は賛助会員であり、東京においても手話・要約筆記事業を行っている東京手話通訳等派遣センターが賛助会員となっており、情報提供施設が全国に整備されているといっても過言ではない。

そこには基本的に要約記者が登録され、派遣事業に従事している。電話リレーサービスを実施するには、現状の登録要約記者を文字オペレータとしても採用することで活用が可能である。

ひとつの情報提供施設で電話リレーサービスのための文字オペレータのブースを2つ設けるとするならば、365日、24時間体制でローテーションを組んで実施する人数は、2ブースで実施の千葉情報センターの例1日3交代、土日2交代で10人程度の登録である。

パソコン要約記者の認定試験合格者数は、2018年度までで1152名、地域的な偏在はあるが、情報提供施設で確保するには不可能な数字ではない。開始当初は現任登録要約記者に文字オペレータを担当する備えがないとしても、早めの周知で確保できると考えられる。

IV 新規養成への方策

全く新規から文字オペレータ専任者の養成をおこなうことは、以下の点で効果的ではないと考えられる。

聴覚障害の知識や聴覚障害者とのかかわり方などの基礎的な学習を実施しただけで文字オペレータの必要技術を学ぶのは効率的ではない。文字を用いた通訳行為の学習が行われない可能性があるためである。さらに、そうしたプログラムに応募してくる人にとって入力できれば容易にできるという意識をもたれやすい。

要約記者養成カリキュラムの履修、認定試験合格が文字オペレータの要件と満たすものとなれば、現状の各都道府県で実施されている要約記者養成講習会のパソコンコースの受講者は一定数伸びると考えられる。要約記者として登録後、希望者には文字オペレータ養成研修を施すことは比較的容易で、全難聴/全要研ではこの研修プログラムを提示することも可能である。

V 上記事業への参画と貢献

現在の要約記者養成カリキュラムの策定には全難聴/全要研は中心的に関わってきた。このカリキュラムや登録者としての研修等も、「要約筆記は通訳である」との認識が底流にある。それは、音声として聞こえたことを文字にするという表面的な作業ではないとの考えからである。

厚労省委託事業である「要約筆記指導者養成研修」においては、地域での指導者を養成す

るという目的に沿って両団体が講師を派遣している。要約筆記者認定試験も、現在は(一社)要約筆記者認定協会が行っているが、その前身は全難聴と全要研との共同事業により実施してきた。

これらの実績から、全難聴/全要研は電話リレーサービスにおける文字オペレータの人材育成・確保には大きく貢献できるものとする。また、現状の情報提供施設で実施している文字オペレータの中にも全要研会員は多く、これらの知見を集約していくことも可能である。さらに、全要研は 2014 年に「要約筆記者の倫理綱領」を定めている。これらのことから、今後の文字オペレータの検討に際しては、検討会等への参加が可能となるよう強く要望したい。

COVID-19（新型コロナウイルス） 感染拡大防止に伴う 視覚障害者・聴覚障害者が抱える 困難に関する緊急アンケート

一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティ
2020年5月4日

一般社団法人 ダイアログ・ジャパン・ソサエティ
Dialogue Japan Society

2020年5月26日 衆議院総務委員会 日本共産党 本村伸子 配布資料③-1

出典：一般社団法人ダイアログ・ジャパン・ソサエティ「COVID-19感染拡大防止に伴う視覚障害者・聴覚障害者が抱える困難に関する緊急アンケート」より抜粋

調査概要

【調査内容】

在宅長期化に伴う視覚障害者・聴覚障害者が抱える困難に関する実態を把握。
特に、生活面・情報取得の面や、コミュニケーションに関する事項を調査。

【調査対象】視覚障害者・聴覚障害者

【調査日】2020年4月23日（木）夜～ 4月26日（日）

【調査手法】WEBアンケート

【回答者人数】

総回答数：165名
内訳：視覚障害者：71名
聴覚障害者（ろう者、中途失聴・難聴者）：80名
重複障害者：7名
その他：7名

【回答者年齢構成】

～29歳	22名
30～39歳	30名
40～49歳	54名
50～59歳	29名
60歳～	10名
未回答	20名

1-2.生活環境の変化（フリーアンサー/聴覚障害者）

Q11. 生活面、外出面について、具体的にどういった不便がありましたか？希望や要望もあればお教えてください。（抜粋）

マスク着用によるコミュニケーションの難しさ

- ・ 街中がマスク姿の方ばかりで、口元を読む事で補っていたコミュニケーションがとりづらくなった。近くに行って、筆談もお願いしづらい。感染予防のためのアクリル板や、ビニールカーテンも、コミュニケーションのバリアになっている。
- ・ マスクをしているため聞き取りにくい
- ・ マスクの方たちばかりなので、店舗でのやり取りも苦勞します。通常なら「マスクを…」と頼めるのですが、今は安易にマスクを外してほしいというお願いはしにくいです。
- ・ すべてレジスタッフが何言ってるのか全く分からない。
- ・ ほとんどみんなマスクをしているので、話しかけられても、話しかけられているということ自体に、気づけない。相手は無視されたと気分を害しているかもしれないと思うと申し訳ない。

筆談への遠慮

- ・ 筆談もペンの貸し借りをしないよう気を付けている。
- ・ マスクをしているため、筆談をお願いするが、自分のペンを渡すとき、ためらいを感じる。

音声情報優位の困難さ

- ・ 薬局開店前に並んだが、店員がメガホンで何かお知らせしていた。列から人が何人か抜けていく様子を見てマスク入荷ないお知らせ？と予想したが、わかりやすい案内が欲しい。
- ・ こんな時に体調を崩したりけがをしても、ほとんどが電話対応のため病院などはどうすればよいのか分からない。
- ・ 電話リレーサービスを使ったが、いつもより対応業者が少なかった。

1-3.情報取得の変化（フリーアンサー/聴覚障害者）

Q13. COVID-19に関わる情報取得において、具体的にどういった不便がありましたか？
希望があれば合わせてお教えてください

手話通訳・字幕が不十分、選択

- 手話通訳、字幕がないところが多かったが最近は大いぶ解消されつつあると思う
- 手話通訳だけではなく**字幕もあれば、..、もっと良い**
- 手話通訳が付いていないと情報が入ってこない。あってもLIVE以外は省かれてしまうため最新の情報が取れない。
- **再放送時の手話通訳者ワイプが外されてしまうこと。**
- コロナウイルスに関するCMも増えているが、**CMには字幕も手話もないので、命に係わる優先度が高いものからでも字幕も手話も付与してほしい。**あらゆる放送や動画には必ず字幕も手話も多言語対応をしてほしい。
- **手話ワイプが小さすぎて読み取れない。**
- **テレビしか見る楽しみがないとき、コマーシャル含め全部に字幕がほしい！**

コミュニケーション方法が少ない

- 「コミュニケーション支援ボード」のようなものを**全国統一して作ってほしい。**
- 聴覚障害者などが**安心して検査を受けられるように、検査の手順等をイラストや文字で示し、指をさすだけで伝えることができる**

電話対応のみが多い

- **保険相談で電話番号ばかりで困っています**
- 地域のコロナウイルスに関する相談や情報は電話が中心なので、**メールやラインでも対応してほしいです。**
- 家族が体調不良でCOVID-19の恐れを感じて、FAXで聴覚障害があることも伝えたくて、問い合わせをしたのですが、返信が2日後でした。その間不安でした。さらにようやく届いたFAXに書かれていた内容の最後に**「悪化した場合は、電話でご相談ください」という一文が書かれていた時にはガクツとしました。**
- 病院診察が電話対応になったとき、**どうやって診察を受けるのか**

1-4.コミュニケーションの変化（フリーアンサー/聴覚障害者・重複障害者）

Q16. 人とのコミュニケーションにおいて、具体的にどういった不安がありましたか？

コミュニケーションの方法の制限

- ・ マスクで聞き取れない、読み取れない、電話での会話が難しい
- ・ 筆談だとどうしても近くなる、接触の可能性も高くなる
- ・ 手話通訳を頼みにくい。（通訳者が通訳に来ることでの感染リスクを考えてしまう）

おいてけぼりにされている感覚

- ・ 1日中周りで内緒話状態。メンタル的にきつい
- ・ 色んな人に迷惑をかけているのでは、という不安。またみんなが大変な時期でもあるので、マイノリティの支援までは手が回らない。音声認識アプリの協力も定着していないので、忘れ去られていく感覚を覚えます。
- ・ SNSで、動画発信が増え、字幕のない動画が増えてきた

オンラインでの情報保障

- ・ 今までは社内での会議はUDトークやPC要約筆記が入っていたがzoomになると字幕機能があるが、イマイチ使えず、完全に孤立した状況
- ・ オンラインだと画像越しに口を読むのは難易度が高いし、多少の向き加減で読み取りが難しくなる（リアルだと自然と自分が読みやすい位置に微調整できる）というニュアンスが相手には伝わりにくく、関わりが薄くなっていくことを不安に感じます。

【重複障害者】

- ・ 聴覚障害だけではなく言語障害もあるので、テレワーク期間中に行われるテレビ会議ではなかなか他の参加者とのコミュニケーションが取れない。私の職場の場合、テレビ会議中でも他の参加者の意向でカメラは切っているため手話は使えない。

2-2.障害への受け止め方

全体の約46%が「自分の持つ文化を大切にしたい、誇りだ」と回答
とくに、聴覚障害者の67%が自分の文化や言語、障害に肯定的

Q20.COVID-19感染拡大以降、自分の持つ文化（視覚・聴覚以外の感覚を使う、手話を使う等）を大切にしたい、
誇りだと感じた瞬間がありましたか？

