

「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告(案)に対する意見及びこれに対する考え方 意見提出者一覧

■ 意見募集期間：令和元年7月6日(土)から同年8月5日(月)まで

■ 意見提出数：38件(法人・団体:10件、個人:28件)

※意見提出数は、意見提出者数としています。

■ 意見提出者：

(意見受付順)

| | |
|----|----------------------|
| 1 | 一般社団法人情報通信技術委員会 |
| 2 | 一般財団法人全日本ろうあ連盟 |
| 3 | 社会福祉法人長野県聴覚障害者協会 |
| 4 | NPOインフォメーションギャップバスター |
| 5 | 日本聴覚障害公務員会 |
| 6 | 日本電信電話株式会社 |
| 7 | ソフトバンク株式会社 |
| 8 | 株式会社ミライロ |
| 9 | 株式会社プラスヴォイス |
| 10 | KDDI株式会社 |
| — | 個人(28件) |

「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告(案)に対する意見 及びこれに対する考え方(案)

| | 意 見 | 考 え 方 (案) | 案の 修正 の有 無 |
|---|---|--|---------------------|
| 1 | <p>「電話リレーサービス（手話電話）」における構造では、聴覚障害者が手話を使い電話をする事と思いますが、「電子メール（文章）」等で、「解決（ソリューション）」する事と、私は考えます。例えばですが、「障害者（ハンディキャップパーソン）」の為に、無駄な財政コストが掛かるので、「電話リレーサービス（手話電話）」は、廃止する事が望ましいと、私は考えます。具体的には、私の「障害（傷病）」の場合は、「高機能自閉症広汎性発達障害（成人の発達障害）」での「学習障害（LD）」及び「失読症（ディスレクシア）」なので、「長文（グラマラーターレチャー）」における「小説文（ノーベルリターレチャー）」及び「数学（マスマテック）」の理解が困難なので、私は常に、「短文（フレーズリターレチャー）」における「哲学（フィロソフィー）」及び「算数（エレメンタリーマスマテック）」を提唱する事しか出来ない状態なのです。要するに、私の「障害（傷病）」の場合では、「意図的（パーパス）」に「博学者（エデュー）」の様に「高度専門性（エキスパート）」及び「専門性（スペシヤル）」を提唱する事しか出来ないなので、私の「障害（傷病）」が影響し、「一般論（ジェネラル）」の提唱が出来ない状態なのです。要するに、「電話リレーサービス（手話電話）」は、無駄な財政コストが掛かるので、廃止する事が望ましいと、私は考えます。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 2 | <p>聴覚障害者が自由に音声サービスを使用できる意味では電話リレーサービスに関してはできるだけ早急に実現できることが望ましいと思います。</p> <p>現在携帯電話などでは聴覚障害など障害を持たれている方は基本料金が半額（全額免除ではなかったと思います）されているかと思いますが、リレーサービスは示されているように 24 時間、365 日の運用を考えると相当なコストがかかるとは思います。その財源としてこの免除されているお金を充てることは検討されているのでしょうか？確かに実質的な値上げにはなりますが、本来はサービスを受けられないからの免除であると思いますので、それを改善するためのサービスが提供されるので優遇をなくすというのは妥当性はあると思っています。</p> <p>ニーズ調査も欲しいですか？ということに対しては便利になるのであれば「はい」と答えたいと思いますが、そこにこれだけの費用の負担がありますよというとならばいいというのはい</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>際にはある話だと思います。そういったことに対しては検討されているのでしょうか？ランニング（通話料）に関しては議論されているようですが、基本料金の部分は全くノータッチの気がしました。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 3 | <p>【利用者の範囲について】 単に聞こえない・聞こえにくいという見方での利用者範囲の拡大は混乱を招く恐れがあると考えます。確かに聴覚障がい者・高齢者が求めるのは音以外の手段ですが、サービスを提供する側にとっては、聴覚障がい者と高齢者とは対応が異なります。まずは既存通り、聴覚障がい者を対象とした TRS を公共インフラ化して、サービスの社会的認知を高め、それから利用者の範囲を拡大するのがいいと思います。</p> <p>【通話の双方向化について】 手話通訳を利用する場合の意見となりますが、例えば docomo では、VoLTE（ボルテ）対応機種どうしであれば、音声通信＋パケット通信を利用してテレビ電話ができます。利用者は、通話はかけ放題、パケットは（キャンペーン継続中ならば）契約パケットの上限に関係なく、パケット料金は無料で利用できます。もし、これと同様の方法でシステムが組めるのならば、利用者の携帯電話宛にテレビ電話で呼び出すことができ、パケット料金も負担することなく利用できます。ただし、ブラウザベースではなくなるため、システム開発に時間がかかる可能性もありますが、将来的に双方向化を実現できるようなベースを検討していただきたいです。</p> <p>【利用用途について】 企業・法人として利用する場合は、コンプライアンス遵守の必要性から、現在のようにサービス提供事業所と契約を交わした上で利用するのが望ましいと考えます。ですが、社員各々が取引先企業等に架電をするといった場合、聞こえる人同様に、そこまで長時間になることは考えにくいので、話が終わったら電話を切る（＝通訳者との通信を切る）というルールを徹底することで、聞こえる人の電話と同様の使い方ができるのではないかと考えます。また、今まで電話を利用したことがない聴覚障がい者に対し、聞こえる人が電話をかける際の一般的マナーや、手話や文字で伝える際のポイントといった勉強会を、聴覚障がい者団体が主になって実施し、当事者の TRS への理解を深めていくことも大切だと思います。</p> <p>【緊急通報について】 警察、消防等で TRS からの架電専用電話番号（一般に公開しない番号）を設置することはできないのでしょうか。利用者から通訳センターに緊急要請がきた場合、その専用番号にかけることで、誤報対策はできると思います。また、位置情報については、個々の携帯で GPS 機能のオン/オフができるということは、実際はそれ以外の方法、電話番号や IP アドレスからの取得しているのではないのでしょうか。もしそうであれば、利用者の携帯番号を聞き、それをもとに取得することも可能なのではないのでしょうか。NET119 などもありますが、緊急事態という冷静ではいられない状況では、手話や文字チャットといったリアルタイムで状況を確認し合える方が確実と考えます。</p> <p>【利用料金について】 本当の意味でインフラ化するのであれば、利用者に対する負担減は不要と考えます。代わりに、聞こえる人にとっての通話かけ放題や、固定電話の1分あたり3円と</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>利用料金については、報告案において示しているとおり、従量制とし、効率的な利用を促すことを通じて、効率的なシステムが可能であること等の理由から、音声通話の利用料金と同程度の従量制の料金体系とすることが適当であると考えます。</p> <p>なお、電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> | 無 |

| | | | |
|---|---|------------------------------------|---|
| | <p>いった料金形態が、パケットにも反映されれば良いと思います。システム構築を基準に考えるのではなく、自分が利用する端末を、自分で選び、自分で購入するといった、利用者へ選択の自由と責任を与えることも、自立につながるのではないかと思います。よって、端末や通信料は聞こえる人同様に利用者負担で、通訳者の人件費、通訳センターの機材維持費、通話料等を国（もしくはユニバーサルサービス料）で負担するのが良いと思います。</p> <p>【実施体制について】 着信数に対する通訳者の数、副業を持つ通訳者の割合、通訳者の居住地の点在などの課題から、現状のまま、複数の通訳事業所によるサービス提供を継続するのが適当と考えます。24 時間体制については、それを求める利用者の声は以前からありますが、TRS の社会的認知が広がり、通訳が専門性の高い職業として認知され、それによって通訳者の生活が安定し、通訳者を目指す人達が増えていかない限り、実現は難しいのではないかと思います。</p> <p>【提供主体について】 TRS は通訳という人を介して行うサービスであり、システムだけでは成立しない特殊なサービスであることから、システム構築・設置・メンテナンスは音声サービスを提供する電気通信事業者、サービス提供は TRS サービス提供事業者というように分けて考えるのが良いと思います。</p> <p>【通訳オペレーターに関する課題】 これまでの通訳養成は対面通訳を主としてきました。ですが、TRS 通訳では、テレビモニター越しであること、通信状況の悪い場所からの着信を受けた際の手話の読み取りや、利用者とかけ先との会話のタイミング調整等、対面では起こりえない状況に即時に対応できる能力が必要となります。TRS 通訳においては、資格所有の有無はあくまでも技術レベルの目安であり、TRS 通訳としては別のスキルがの習得が必要です。TRS の公共インフラ化に向けて、TRS 手話・文字通訳者の養成を始めた方が良いと考えます。また、外国語通訳者との給与の差が大きすぎることも以前より問題となっています。手話・文字通訳を外国語通訳者と同等の位置付けをすることで、より質の良い通訳者が増えるのではないかと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 4 | <p>文字チャット入力する時、不便な所がありました。それを改善するとスムーズに使えると思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 5 | <p>あくまでも、手話が使える障がい者、すなわち聾啞者にのみ対象としたサービスであって、感音性難聴の障害で手話とは縁がなく、口話術のみのスキルを磨いて、長年、健常者社会の中で育ってきたケースでの差別、パワハラ、理解を得られない環境で同じ聾啞者からもあなたは手話が使えないから仲間ではないと言ったはみ出し者という立場である場合や、今後の高齢化社会の中で補聴器を頼りにしている高齢者も含め、利益中心の情報提供から地方の過疎地における福祉が当てにならないケースもあり、公共インフラを国が担うというが、一部の反社会組織や詐欺まがいの行為をする人間がいる限り、都市部にだけしか集中しないと考える。サービスに対して手話</p> | <p>いただいた御意見については、参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | <p>が必須と考える限り、時代には追いつかないし、あくまでも聾啞者だけのサービスだと思え、難聴者に対しての施策、サービスがインフラとして成り立っていないと思う。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 6 | <p>いつもお世話になっております。通訳依頼するのとても便利です。助かります。時間増やしてほしいです。使用時間 24 時間にしてほしいです。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | 賛同の御意見として承ります。 | 無 |
| 7 | <p>聴覚障害者です。重度の聴覚障害で音声を介した電話は全くできません。 電話リレーサービスは、日本財団がいまのようなプラットフォームを作ってくださいの前から、民間会社で有償でかれこれ 10 年以上はお世話になっている者です。</p> <p>1. 通信に対する課題</p> <p>(1) 対象とする通訳方式</p> <p>「字幕表示機能付きの電話機によるリレーなどについても検討することが適当である」とありますが、固定電話が減っている今、携帯電話からもできるようにしなければろう難聴者だけでなく、聴者にも利用が広まらないと思います。振動やフラッシュにより着信を知らせる機能などはあることからすでに、聴覚障害者用の端末はあるとあってよいので、新たな機器開発は非効率だと思います。</p> <p>(3) 利用用途</p> <p>銀行等で「本人扱い対象業務拡大は困難」とありますが、通常の電話でなら確認できることが電話リレーサービスだと厳格になる現状があります。</p> <p>当方が聴覚障害者であり代理電話をしていることを伏せて電話するとスムーズに進む手続きが、電話リレーサービスを利用するととたんに困難になる事例は数多あります。不自然であり不公平であります。</p> <p>電話を利用した詐欺がなくならない今、音声であれば認証は确实だという前提がそもそも成り立たないのでは。その過程で、本人を電話口に出し声を出せば確認できるという確認方法にもしばしば出会います。単に「あ〜」というだけでも認証ができるという話で、聴覚のレベルも発話レベルも人によってさまざまなのに、ずいぶんとざっくりしたものだなと感想をもちました。</p> <p>公的なインフラであるという性格の担保が不十分ということもありますが、改善を望みます。</p> <p>(4) 緊急通報の要件</p> <p>緊急通報は、電話のような双方向の形が絶対必要です。整備をお願いします。</p> <p>(6) 実施体制</p> <p>各地の情報提供施設が電話リレーサービスを担うところが増えてきましたが、私自身はこの傾向に賛成しません。電話リレーサービスは、情報提供施設が担うべき業務の優先順位とは違いがあるものと思います。</p> <p>電話リレーサービスの運営機構のような公益財団法人をつくって、情報提供施設とは別にそれ</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> <p>聴覚障害者情報提供施設に関する御意見については、同施設の役割などを踏まえ、実施体制の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>音声認識技術については、電話リレーサービスの実現を前提として、音声認識等の技術開発も並行して進めることが適当であると考えます。</p> | 無 |

専用の会社あるいは組織をつくったほうがいいと思います。働く場所は限定されないので、短時間でもオペレーターが働きやすいシステムを作ってシステム利用時間の拡大につなげられるようお願いします。

(7) 需要と費用の予測

(公財)日本財団のモデルプロジェクトでは、PC ブラウザから使う形でサービスが提供されています。とてもありがたいのですが、なかなかPCを立ち上げるのが難しいためプロジェクトを通さず、サービス提供会社に利用料金を直接払う形で、携帯アプリを使うことがおおいです。1回あたり数百円払いますが、それを払ってでも電話の恩恵に浴したいと思って利用しています。

システム開発を今後するのなら、携帯からでもすぐ気軽に簡単に使えるようなシステムをのぞみます。

(8) 費用の負担のあり方

ユニバーサルサービス料金を電話リレーサービスにあてるのがよいと思います。電話リレーサービスはろう難聴者のためだけのものではありません。超高齢化社会にあって、電話難民は今後ますます増加すると思われまます。

そのために私自身は、ユニバーサルサービス料金が10円あるいは数百円になっても構いません。

(10) 音声認識技術との関係

音声認識技術は電話にはまだ使えません。確実ではない技術に、自分の大事なコミュニケーションを担ってもらうことはできません。

1人1人にあった対応ができる手話通訳者の養成が不可欠です。電話リレーサービスが「車の両輪」として進めるべきは、音声認識等の技術開発ではなく、手話通訳者の養成です。

2. オペレーターに関する課題

(2) オペレーターとなりえる通訳者の養成と確保について

手話言語条例の制定、大学等教育機関での情報保障制度、手話講習会增加等で、手話通訳者が不足しています。これから手話通訳者の争奪戦が激化します。

手話通訳者の養成と確保について、具体的な計画を早急に検討されたい。

3. その他の課題

NTT から「電話お願い手帳」が紙媒体とアプリで出ていますがこれらは全く不要です。使用したことはありません。これらを中止し、軽減できた費用を電話リレーサービス構築にまわしていただけるととても助かります。

電話リレーサービスで、オペレーターが最初にサービスの説明を相手にしています。しかし、相手がこの電話を受けるのが初めてではない場合、この説明が冗長ではないか、相手の時間をよけいにとってしまわないかと不安になることが多いです。

| | | | |
|---|--|---|---|
| | <p>今は説明をするべき時期なのかもしれませんが、説明の有無を利用者が選べるようになればいいと思います。</p> <p>以上です。ありがとうございました。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 8 | <p>アプリのダウンロードのやり方は分かりにくいのでわかるように説明してほしい。 パスワードを忘れた場合はどうやってすればいいですか？ 何回もやっても結果は出来ませんでした。 わかるようにしてほしい。 アプリだけダウンロードしたいのに。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 9 | <p>【P26 及び全体】</p> <p>本「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告（案）については、様々な見地から十分検討されており、賛同いたします。</p> <p>今後、電話リレーサービスを通信インフラとして国を越えて相互接続できるように発展させるため、「標準化活動」は、有益な手段であります。</p> <p>技術革新及びグローバル展開が加速しているICT分野において、我が国全体として、国際的な対応を含め標準化への戦略的取組を強化することは、我が国全体の成長促進、国際競争力向上等の観点から極めて重要です。</p> <p>特に、ITU-T（国際電気通信連合電気通信標準化部門）の各SG（Study Group）への対応、技術分析については、総務省ITU部会電気通信システム委員会の下、情報通信技術委員会（TTC）が大きな役割を担っております。TTCは、ICT分野における民間標準化機関としての豊富な経験や知見を活かし、今後も産学官の関係者との連携の下、フォーラム団体への対応を含め新たな分野に積極的に対応する等の対応を行っているところであります。</p> <p>アクセシビリティの分野では、Net119の標準化を行い、また、電話リレーサービスに関する標準化は、TTCの会員である電話リレーサービス提供事業者とともにやってきたところです。</p> <p>このうち、特に電話リレーサービスに係る標準化に関しては、ITU-T SG16への対応を含めて、TTCのマルチメディア専門委員会アクセシビリティSWGが担当しておりますが、今回の報告書を受けて、ITU-T勧告F.930のダウンストリームを含め、更に検討を加速していく予定にしております。また、ITU等と連携を行いながら、国際標準化作業も進めていきたいと考えています。</p> <p>総務省におかれましても、これらの活動に対し、ご理解・ご支援の程よろしくお願いいたします。</p> <p><参考> ITU-T SG16: Multimedia https://www.itu.int/en/ITU-T/studygroups/2017-2020/16/Pages/default.aspx</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | <p>F.930 : Multimedia telecommunication relay services https://www.itu.int/rec/T-REC-F.930 JT-F930:マルチメディア通信リレーサービス 2019年8月末制定予定 TTCマルチメディア専門委員会アクセシビリティSWG https://www.ttc.or.jp/activities/wg/multimedia/accessibility-swg</p> <p>【P25 3章2の(10)の③】 電話リレーサービスの実現に向けては、音声認識を使ったリスピーク（録音された音声を聞き、その内容と同じことを自分の口でしゃべる方法）等の技術を活用することは有効であり、関連する技術の動向を把握するとともに、ITU等と連携を行いながら、国際標準化作業を進めていきたいと考えています。 総務省におかれましても、これらの活動に対し、ご理解・ご支援の程よろしくお願いいたします。</p> <p>【P25 3章2の(2)の③】 通訳者の養成や質の向上に資するため、TTCの会員である電話リレーサービス事業者等と協力し、ITU-T勧告F.930(日本版JT-F930)に準拠したガイドラインの策定やセミナー・ワークショップ等を活用した普及広報活動を行っていききたいと考えています。 総務省におかれましても、これらの活動に対し、ご理解・ご支援の程よろしくお願いいたします。</p> <p style="text-align: center;">【一般社団法人情報通信技術委員会】</p> | | |
| 10 | <p>宅配の大手企業である、ヤマト運輸へは、問い合わせ先が全て(0570)になっているため、電話リレーサービスを使えない番号となっている。 ヤマト運輸への連絡はLINEなども使えるが、直接会話をして確認したいことがあるので、電話リレーサービスを何度も利用しているが、何度も0570の番号が壁となって、使えない。 このような制限を無くすべきではないか？ 制限があり、使えないのなら、どうすれば電話リレーとして使えるのか、その代案をマニュアルなどで公開してほしい。対応していない番号なので、できませんと突き放すのではなく、できないならどうすればいいのかをきちんと示すべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 11 | <p>電話リレーサービスを公的サービスにしてください。 二十四時間利用可能にしてください。 声で話せる人は、声で話して、リアルタイムで話し相手の内容を字幕にすることができる、アイセックジャパンが準備しているような、字幕電話も使ってください。 具合が悪い時に声で話せる人は、文字チャットは辛いので、声で話して相手の話し声を字幕にするのもお願いします。</p> | <p>利用時間に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。 その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。 なお、電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあるこ</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | <p>文字チャット電話と、手話通話電話と、声で話して通話相手の話を字幕で出せる字幕電話の三つのインフラを作ってください。</p> <p>また文字チャット電話も、手話通話電話も、声で話して通話相手の話を字幕で出せる電話もかかってくる電話にも対応できるようにお願いいたします。いまでは電話をかけることしかできないので困っています。</p> <p>銀行やクレジットカード会社など本人確認が必要なものに対しては、電話リレーサービスを嫌がる企業もあります。公的なサービスにして電話リレーでの問い合わせも利用できるように働きかけてください。</p> <p>救急車も、警察も呼べるようにしてください。</p> <p>オペレーターを増やしてください。オペレーターが対応中で電話をすぐにはかけられない状態が続いています。オペレーターの待遇もよくしてください。二十四時間対応で当直も増やしてください。オペレーターの賃金も非正規雇用ではなく正規雇用にしてください。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>と、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> <p>電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> | |
| 12 | <p>私たちは、今回の電話リレーサービスに係るワーキンググループの構成員でした。ですから、報告書（案）の内容に対する意見はありません。</p> <p>しかし、報告者（案）の23ページの「実現に向けた方法性」にあるように、「電話リレーサービスの早期実現を求める声に応えるためには、・・・（公財）日本財団のモデルプロジェクトの利用者が円滑に移行できるよう、留意すべきである。」との記述に対して、以下の意見を申し述べます。</p> <p>意見</p> <p>(1) 日本財団のモデルプロジェクトの終了が、2021年3月であることを考慮すると、公的インフラとしての電話リレーサービスの開始は、2021年4月を目標とすること。</p> <p>そのための諸準備を考えると、1年前の2020年3月には、現在、報告書（案）で基本方針が示されている項目について、具体化が行われていることが望ましい。</p> <p>(2) このために、今後も総務省主催の検討会で、本報告書（案）に基づいて、具体化へ向けた検討を進めるべきことが望ましい。</p> <p>この場合、現在の「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」の傘下のワーキンググループとするか、その他の方法により継続するかは、総務省にお任せする。</p> <p>(3) 検討の具体化にあたっては、「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を親会として、具体化検討の効率化を図るために、傘下に以下の二つの分科会を設けることを提案します。</p> <p>事業分科会 料金および費用負担</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>本報告では、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、具体的な事項について、早急に実務者レベルの検討を進めることとしており、引き続き、電気通信事業者、電話リレーサービス事業者などの協力を得て、検討を進めていきます。</p> <p>なお、いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | <p>事業体制 通訳者養成 事業分科会の工程表原案作成 前提：2021年4月の第一期サービス開始、その後、順次グレードアップ) など 技術分科会 緊急通報 網構成 電話リレーサービス利用者に付与する電話番号 接続手順 技術分科会の工程表原案作成 前提：2021年4月の第一期サービス開始、その後、順次グレードアップ) など 親会および分科会の開催方法案 親会のWGは、3ヶ月に一回程度開き、上記の二つの分科会は、必要に応じて、2週間に1回、ないし月一回の割合で開く。分科会は3ヶ月ごとの親会に、進捗状況報告をする。また親会では、二つの分科会からあがってきた工程表に基づいて、総合的な工程表を作成する。</p> <p>以上</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 13 | <p>銀行やクレジットカードや携帯電話の本人確認もリレーサービスでできるようにしてほしい。本人確認が必要な機関にリレーサービス用いて連絡したならば、委任したと同様になるはずだと思います。 電話の主が本人であれば答えられるはずなので心配ないと思います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。 なお、電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> | 無 |
| 14 | <p>Androidでも、リレーサービス使えるように、して下さい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 15 | <p>要旨</p> | <p>賛同の御意見として承ります。 なお、いただいた御意見については、今後の検討の参考</p> | 無 |

| | |
|---|--|
| <p>「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告書（案）は、原則として賛成ですが、新たに下記の検討を加えていただけますようお願いいたします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・緊急通報は、管轄省庁で通報方法を統一してほしい。 ・福祉面だけでなく手話言語の使用環境づくりなど幅広い業務を行っている聴覚障害者情報提供施設の電話リレーサービス事業は、当面の間、継続してほしい。 ・聴覚障害者情報提供施設は、聴覚障害者の特性を把握しながら地域の手話言語及び方言に対応できるので事業者との住み分けを行って欲しい。 ・電話オペレーター（手話）の地域選択も自由にできるようにしてほしい。 ・2021年4月開始に向けた具体的な検討を委員会等で進めてほしい。また、2021年以降は利用者の意見が反映できる仕組みを確保してほしい。 ・手話オペレーターは、手話通訳者・士をベースに、養成研修を検討してほしい。 ・文字オペレーターは要約筆記との違いを見極め、慎重に対応してほしい。 ・電話オペレーターの養成カリキュラム・ガイドラインは当事者及び関係団体から意見を集めて進めてほしい。また、それら費用は電話リレー事業の財源から捻出してほしい。 ・電話オペレーターの待遇は正職員雇用が望ましい。 <p>公的な電話リレーサービスの提供の条件・費用負担など</p> <p>【P. 7】①対象の通訳方法について 「手話言語」「文字」のいずれも対象としてほしい。</p> <p>【P. 8-9】②利用者の範囲 電話の利用範囲と同等に、利用者の範囲を限定せず、聞こえる・聞こえないを問わず、通話の双方向化を進めてほしい。</p> <p>【P. 9-11】③利用用途や利用時間の制限 利用用途や内容に制限を設けないこととし、電話による本人認証も電話リレーサービスによって可能としてほしい。</p> <p>【P. 11-14】④緊急通報の要件 できるだけ早く電話による緊急通報と同様の利用環境の整備が必要である。電話リレーサービスにこだわらず、「手話言語」、「文字」のいずれの方法でも緊急通報できる仕組みを整備してほしい。</p> <p>管轄省庁（警察庁・消防庁・海上保安庁）の違いがあっても通報方法は統一してほしい。</p> <p>【P. 14-16、P. 18-22】⑤利用時間・利用料金 24時間365日の提供をしてほしい。 音声通話の利用料金と同程度の料金体系としてほしい。</p> <p>【P. 16-18】⑥実施体制 聴覚障害者情報提供施設は、聴覚障害者の特性を把握し、これを踏まえた社会参加支援の役割を</p> | <p>とさせていただきます。</p> <p>聴覚障害者情報提供施設に関する御意見については、同施設の役割などを踏まえ、実施体制の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>オペレーターの選択については、公共インフラとしての電話リレーサービスのオペレータは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳すべきであることなどを踏まえると、基本的にはオペレーターを選択することは適当ではないと考えられますが、具体的な運用については今後の検討事項であると考えます。</p> <p>電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> <p>電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> |
|---|--|

担い、福祉面だけでなく、手話言語の使用環境づくり、意思疎通や意思形成・決定への支援、教育、医療、就労、司法、そして放送・通信、ICT活用など幅広い業務を行っている。その一つとして電話リレーサービス事業を現在12の聴覚障害者情報提供施設が実施している。当面、完全な公的通信インフラとして整備されるようになるまでの段階的なものとして、これを継続していただきたい。

今後の利用者、利用回数の伸びを考えるとこれを安定的に支えるオペレーター、サービス提供事業所は多数必要となる。そのためには電話リレーサービスの運営機構を設け、実際の事業は複数のサービス事業者（聴覚障害者情報提供施設を含む）に委託する形が望ましい。

24時間365日体制での事業は、聴覚障害者情報提供施設で担うことは無理があるが、24時間365日体制は、聴覚障害者情報提供施設とは別の事業者が担うこととする住み分けを行ってほしい。

聴覚障害者情報提供施設は、地域の手話言語及び方言に対応し、地域の個々の聴覚障害者の特性を把握している手話オペレーターを用意できるので、聴覚障害者の社会参加支援、特にICT活用面において、円滑に電話リレーを利用する支援ができる。

手話オペレーター雇用に係る費用は、電話リレーサービス運営にかかる関連財源から出ることが望ましい。

電話リレーサービスの利用の際、サービス事業者を選択するリストが使えないシステムになることも考えられるが、手話オペレーターについては、地域（サービス事業者）の選択ができるシステムも取り入れてほしい。

【P.22-24】⑦スケジュール

日本財団のモデル事業終了（2021年3月末）後、切れ目のないスムーズな移行を希望する。そのために、報告書をまとめられたワーキンググループと同様に国、関係団体、関係事業者、学識経験者等により構成された委員会により報告書の具体化を進めてほしい。

日本財団のモデル事業終了後（2021年4月以降）は、電話リレーサービス事業の運営機構を設け、その中で利用者の意見が反映できる仕組みを確保してほしい。

情報通信技術委員会で法改正を検討していくと思うが、きちんと取り組んでほしい。

オペレーターとなり得る通訳者（手話言語・文字）の要件等

【P.26-27】①オペレーターとなり得る通訳者（手話言語・文字）の要件について

手話オペレーターについては、手話通訳士・手話通訳者をベースとし、政見放送研修会のように数日間の研修会を総務省主催で設け修了証をもって資格付与としてはどうか。

文字オペレーターの要件については、要約筆記と文字通訳の違いを見極め、慎重に検討してほしい。

【P.27-29】②オペレーターとなり得る通訳者（手話言語・文字）の養成と確保について

養成のカリキュラム・ガイドラインは聴覚障害の当事者団体及び、全国手話通訳問題研究会・

| | | | |
|----|---|--|--------|
| | <p>日本手話通訳士協会・全国手話研修センター等の関係団体から意見を聞き作成してほしい。</p> <p>また、養成にかかる費用は、電話リレーサービス事業の関連財源から捻出できるよう国が責任をもって仕組みを作ってほしい。</p> <p>③オペレーターとなり得る通訳者（手話言語・文字）の待遇について</p> <p>通訳者の待遇は正職員として雇用することが望ましい。また非正規職員もしくは登録者派遣の方法で行うときは、手話通訳・要約筆記者の賃金・謝礼料に上乘せする賃金設定を最低基準として出すことが望ましい。</p> <p style="text-align: center;">【一般財団法人全日本ろうあ連盟】</p> | | |
| 16 | <p>警察や消防局などへの通報を迅速にできるようにしてほしい。緊急時に web110 など警察ホームページから通報しようとする手間と時間がかかってしまうため。通報をスムーズにできなかったためにさらに損なわれてしまうことがないようにしてほしいと思います。そのために、24 時間体制でもできるようにしてほしい。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p> | <p>利用時間に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。</p> <p>その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 無 |
| 17 | <p>いつもお世話になっております。個人的な利用のほか、職場で業者さんにかかるなど 1 日に 1 回以上は必ずこのリレーサービスを利用しています。</p> <p>「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告（案）の内容に同意しております。</p> <p>スマホまたはパソコンのインターネット回線は自己負担という現在の制度だが、将来、利用者が増えると予測されることから、一般の通話料金を負担する制度を整備し、通訳料などの手数料は電話会社（NTT、ドコモ、ソフトバンク、au 等）から均等に徴収する方法が良いのではと思います。</p> <p>現在、24 時間ではなく、午前 8 時から午後 9 時までに限られているが、緊急時などでその時間外に電話を利用したいと思うときがあり、昼間と同じ人員体制で運用するのではなく、時間外として人員を減らして対応が可能になって欲しい。</p> <p>運用時間外はやむを得ずドコモの「見える電話」を利用するが、最初に流れるガイダンスが「ドコモからの勧誘電話？」と誤解されやすい。</p> <p>聴者からろう者への電話は、スマホなら振動バイブが付くので、電話があると出られるはずなので、ぜひとも、受けるほうのシステムを開発して欲しい。</p> <p>ぜひ、「聞こえない人も通訳オペレーターを介して電話ができる」と社会への周知や認識を広まれば、と思っています。</p> <p style="text-align: center;">【個人】</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 18 | <p>16 ページ</p> <p>(6) 実施体制（手話・文字通訳センター、実施事業者等）</p> <p>・手話は標準手話が定められ、全国各地で使われているものの、地域や年代によっては、地域で</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、聴覚障害者情報提供施設に関する御意見については、同施設の役割などを踏まえ、実施体制の検討の参考</p> | 無 |

| | |
|---|--|
| <p>の手話をつかっているケースが多い。日本語における方言のようなものである。</p> <p>また、日本語の場合は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・明治維新以降の全国共通の教育制度により、国定教科書や検定教科書がつかわれ、国民がすべて「標準となる日本語」による読み書きで教育を受ける機会があり、120年が経過していること。 ・大正期のラジオ放送、戦後のテレビ放送などの全国放送によって、「標準となる日本語」を耳にしている機会が常にある状況が少なくとも70年以上経過していること。 ・ラジオやテレビ以外にも、新聞や雑誌、映画などのマスメディアによって、標準となる日本語に自然に接する機会にあること。 <p>などから、国民は、標準語と地域独自の方言の両方を使い分けることが当たり前のようにできるようになったと言える。</p> <p>それに引き換え、手話言語の場合は、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・障害者基本法で「言語に手話が含まれる」と規定されたのは平成23年のことであり、また、ろう学校でも手話が使用されるようになったとはいえ、全国共通の教育課程で手話が教えられているとはいえ、日本語の教育課程と対等に扱われているとは言えない。 ・ろうあ連盟でも標準手話を制定し、普及に努めているが、標準手話による全国放送は、NHK教育テレビの「手話ニュース」「みんなの手話」程度であり、放送時間が一日に15分程度しかない。 <p>などから、手話言語については、地域独自の手話表現（方言）が各地域において主に使われており、ろう者も標準手話に接する機会が少ない環境にある。そのため、日常的に全国各地を歩き来して現地のろう者と意思疎通しているろう者以外のろう者は、地域独自の手話を主に使用し、標準手話は使えないというケースもかなりある。そうしたろう者と対応できるためには、通訳オペレーターは、地域独自の手話表現にも精通している必要がある。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手話通訳センターについてさまざまな形態が提言されているが、こうした手話の使用環境を考えると、通訳センターは中央に置くのではなく、現在の聴覚障害者情報提供施設が各ブロックの拠点ごとにリレー通訳を担っているように、各地域ごとに通訳センターを置くようにお願いしたい。 ・また、オペレーターについても、各地域ごとにオペレーターを採用し、標準手話のもとよりそれぞれのブロックの地域独自の手話表現（方言）にも精通していることが望ましいと考える。 ・そして各ブロックの拠点において地域のオペレーターがリレー通訳を行う形態に際しては、各地域でろう者相談の対応や地域独自の手話表現を理解することも含めての手話通訳者を育成する業務に長年かかわってきた情報提供施設のノウハウを活かせるものとする。 | <p>とさせていただきます。</p> <p>オペレーターの選択については、公共インフラとしての電話リレーサービスのオペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳すべきであることなどを踏まえると、基本的にはオペレーターを選択することは適当ではないと考えられますが、具体的な運用については今後の検討事項であると考えます。</p> <p>盲ろう者による電話リレーサービスの利用環境の整備について、ろう者の利用環境とは異なることから、本報告では検討しておりませんが、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> |
|---|--|

- ・プラットフォームについては報告案のとおりでよいが、個々の実施主体については、これまで日本財団モデルプロジェクトで実施してきたように、民間事業者および情報提供施設がともに分担して実施するのがよい。また、実施時間や実施日（365日）についても、プラットフォーム全体で24時間365日営業が担保できていればよい（個々の事業者は例えば、昼のみ、平日のみなどがあってもよい）と考える。

P7

1 通信に関する課題

- ・現在は、パソコンやスマホによりウェブでリレーサービスが提供されているが、パソコンやスマホは、聴覚障害者にとって完全に使いやすいものになっていない。特に、聴者からろう者に電話することがスムーズに実現できるためには、聴者からの着信にろう者がすぐに気づいて応答ができるようにすることが必要である。
- ・OSによって、「アクセシビリティ」の設定が可能なものもあるが、バイブレーションの強さなどは、機器によって異なったり、パソコンへの着信を光で知らせる周辺機器があればと考えるが、そういった製品はほとんど見当たらない。
- ・こうした機器の開発についてはメーカーの自主性にゆだねられることになると思われるが、聴覚障害者のニーズに対応した機器の購入者は少数となるためなかなか開発が進まないと考えられる。機器の開発については、公費を投じて研究開発させるなどの仕組みがあるとよいと考える。
- ・耳が聞こえず目が見えない障害を持つ人、いわゆる「盲ろう者」についても、電話リレーサービスが利用できるようにする工夫があればと考える。現時点で考えられるのは、文字通訳で相手のチャットの文章を点字ピンで表示する表示機器、また自分の文字を点字タイプで入力して画面に墨字で表示させる入力機器が必要であるが、そういう機器の開発についても配慮が必要である。また、着信についても光だけでなく、振動で知らせる機器が必要である。
- ・報告案では、「字幕表示機能付きの電話機」等についても触れられているが、それと同時に、ろう者や盲ろう者が利用しやすい機器開発についても提言してもらいたい。

電話リレーサービスについて

ご支援・ご協力を賜りまして心からお礼申し上げます。

現在、各ブロックの情報提供施設に設置している電話リレーサービスの継続をお願いします。

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>理由は各ブロックで聴覚障害者への情報を十分に提供する必要があります。ご協力とご支援をお願いします。</p> <p style="text-align: center;">【社会福祉法人長野県聴覚障害者協会】</p> | | |
| 19 | <p>1 通信に関する課題</p> <ul style="list-style-type: none"> ・対象とする通訳方式 手話ができない聴覚障害者にとって、文字通訳しか選択できない状態だと、音声通話と同じようなスピードで電話を利用することがむずかしい。そのため、聴覚障害者が音声、オペレーターが文字で通訳する形もあると望ましい。字幕表示機能付きの電話機が該当するものだと思うが、これは専用の電話機が必要なのか、またはスマホなどで代用できるのかわかりにくい。スマホなど使いやすい形でできるようにしてほしい。 聴覚と視覚に障害がある盲ろう者が通信できる通訳方式も拡張できるシステムを構築してほしい。ブレイルセンスなど点字ができる盲ろう者においては、文字リレーのシステムをつなげることができれば対応できるのではないか。これから電話リレーサービスのシステムを作っていく上で、はじめから将来の拡張性を検討してほしい。 ・利用者の範囲 利用者の範囲を限定しないことに賛成。 震災などでは通信できる選択肢が多いほうがよいので、健聴者から聴覚障害者への通話もできるとよい。 ・利用用途 利用料金を従量制にすることについて、同じ内容を手話リレーと文字リレーで行うと文字リレーのほうが時間がかかってしまう傾向があると感じている。料金が原因となって手話リレーを選ぶようになってしまう可能性があるのではないか。従量制を実施する場合、通訳方式の違いを検討する必要があると感じる。 ・緊急通報 一当事者としては、なんらかの手段が確保されていることが重要だと感じる。すぐには無理でも Net110 などとも組み合わせて将来的に電話リレーサービスでもできるようになってほしい。 ・実施体制 聴覚障害者だけでなく国民が受益者となることから、1、2の音声サービスの利用者によるユニバーサルサービス交付金制度、またはそれに類似するものから負担することが適当であるのではないか。将来的に誰もが使用する可能性があるインフラであることを啓発していく必要がある | <p>利用者の範囲に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。</p> <p>その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、盲ろう者による電話リレーサービスの利用環境の整備について、ろう者の利用環境とは異なることから、本報告では検討しておりませんが、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | <p>と感じる。</p> <p>・スケジュール 可能な限り早期が望ましいが、日本財団に変わる広報や運営の主体をまず作らないと、聴覚障害者への広報などが難しいと感じる。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 20 | <p>○方法について 手話か文字かではなく、話すことはできるが聞き取りにくい（難聴）とか電話で聞き取ることができるが話すことができない方などに対して、利用者が話し相手に直接自分の音声で伝えて、文字で（オペレーターを介して）返してもらうとか、文字で伝えて、相手の音声を直接聞き取ることができる（選択できる）ような仕組みにして欲しい。（ITU-T 勧告 F.930 に沿うもの） また、通信ということであれば、文字の方法について音声認識により相手の発言を言い換えたり省略したりせず、すべて表示できるようにして欲しい。 自動化が難しいのであれば、オペレーターが修正役になればいいと思います。オペレーター負担の軽減にもなるし、文字だけでなく手話の場合にも、自分が伝える場合には手話で行い、相手の言うことを音声認識で文字化できるよう（これらの方法を選択できるように）にすればいいと思います。</p> <p>○利用の登録について 多くの利用者が使い始められるように電話リレー専用の電話番号を割り当てるとか、携帯電話会社の方で、電話リレー専用のオプションやプランを申請すれば使い始めることができるようにして欲しいです。 専用の電話番号であれば、相手（国民）の理解も広まり、本人確認の問題などもスムーズに進むかと思います。 また、音声認識のオプションも選ぶことができればいいかと思います。音声認識の技術も各業者が取り組むことによって向上していくかと思います。</p> <p>○緊急通報について 緊急連絡先によって使い方が異なるのではなく、統一した方法にして欲しい。 緊急通報後、到着した通報現場でのコミュニケーションが必要となるので、将来的に遠隔手話通訳や派遣制度につながるような仕組みを考えてほしい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>音声認識技術の活用に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。 その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |
| 21 | <p>公共インフラについて。 報告書を閲覧し、公衆電話に匹敵する手話フォンがほぼ出ていないことに懸念をもちました。 公共インフラであれば、公衆電話、そして、企業内で事業所内の電話を使っているのと同じよ</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

うに聴覚障害者も電話リレーサービスを使って電話ができなくては不平等です。手話フォンも入れて考えれば、システム開発も異なってくるのではと思えますが、議論していますでしょうか。

法人利用について。

制限を設けるべきではありません。企業活動であれ、当該法人自らが措置を講ずるという論理は聴覚障害者の就労の場を制限し、不利益につながります。企業が自らの事業の顧客サービスのためにビデオ電話対応やチャット機能を準備するのは企業努力で対応すればいいと思います。個人情報保護などのセキュリティ面での配慮からも必要になるでしょう。

しかし、聴覚障害者を雇用した企業もここに含まれないようにことばの定義をしっかりとする必要あるだろうと思います。

電話リレーを使えば、聴覚障害者も自身の業務に支障をきたさないのは、どこの企業に勤めても担保されるべきもので、そのためには公共インフラとしての電話リレーサービスは制限なく使えるべきものと考えます。

利用料について。

素人意見ですが、基本的には、通信にかかる費用は一般の通信料と同様にかかる側が負担すべきものと考えます。しかし、サイトログインやオペレータとのやりとり、通訳に要する時間などを加味して、応分は減免を講じることで平等性を担保すべきと考えます。

このとき、我が国の聴覚障害者認定基準は異常に厳しいものなので、欧米並みに是正すれば、平等性が担保され、解決します。デシベルダウンの問題はいまだ解決しておらず喫緊に解決すべき問題です。

そのうえで、通訳料は無論利用者負担はないのが当然です。

この通訳料と通信減免分をどこから捻出するかは技術的なことだろうと思います。

端末やシステムについて

端末は、電話リレー用の端末などを新たに作成するのではなく、既存の端末を使えるシステムづくりにすべきと考えます。

ただ、企業で聴覚障害者を雇用した際、電話リレーを使って業務上の電話をすることができるよう環境を整えられるかは議論の余地があると思います。

どの事業所でもパソコンとインターネット環境があれば使えるようでないといけないでしょう。

時間制限や利用者制限について

誰もが登録せずに使えるようにすべきです。また、時間制限も設ける必要なしと考えます。通話料は時間に応じて自分にはねかえってくるのですから。しかし、日本財団モデルプロジェクトでは、手話フォンからはいたずらなどがかなりあったと記憶しています。自分の電話番号がばれない、という状況では悪質な利用もありえます。そういう意味でも、電話をかけている本人の番号が通知されるシステムが基本であるべきとは思いますが。

なお、手話でも文字でも、それが不要ない人には聴覚障害をかたつての利用にメリットはあり

| | | | |
|----|--|--|---|
| | <p>ません。ですから、本来の利用者以外の利用を懸念する必要はないと感じます。</p> <p>オペレータは回線の一部について</p> <p>たしかにその通りですが、何かあったときに照会できるよう、オペレータには識別番号を付与し、それを申し出に応じて名乗るようにさせるべきではないかと思えます。個人に責任を問うということではなく、事業の信頼性という点では必要と考えます。</p> <p>システムについて。</p> <p>暫定的には、日本財団のものを使うしかないと思いますが、将来的にはこれではすまないだろうと思えます。しかし、世の中に5Gが浸透してからのほうが、システム確定に無駄がないのではという気もします。</p> <p>利用者が登録しなければ使えないシステムは、向こう数年しか許容されないだろうと思えます。登録していない手話フォンのほうが、システムとしては現実的ではと思えます。</p> <p>しかし、その際、発信者の電話番号がかけ先の着信に表示されないという一方通行の連絡手段になり混乱が起きるでしょう。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 22 | <p>(1) 社会全体の利益を考慮した場合、健聴者からコンタクトを取ることのできる手段として、電話が活用できるように、電話リレーサービスで利用する聴覚障害者の電話番号を利用できる仕組みの検討を進めていただきたい。</p> <p>(2) 緊急電話については、Net119などの代替手段が徐々に確保されつつあるが、登録制となっていることが、普及の最大のネックになっている。特に緊急通報がスムーズにできないため、命を落としているケースもいくつか発生しており、一刻も早い電話リレーサービスでの緊急電話対応をされるよう、具体的な検討を早急に進めていただきたい。</p> <p>(3) カードの解約や契約前の確認などに音声による本人確認がなされることが多いが、合理的配慮の観点からして不適切なケースが多くあり、聴覚障害者に不便を強いていることが多々ある。このため、一刻も早い段階での具体的な検討を進めていただきたい。</p> <p>(4) 電話リレーサービスについては、健聴者にも聴覚障害者にもその意義と存在を広く知ってもらわないと、活用されないと思われる。そのため、普及啓発に関して行政主導の取り組みをお願いするとともに、普及啓発事業のための助成金を創設されるようお願いしたい。</p> <p style="text-align: center;">【NPO インフォメーションギャップバスター】</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> <p>電話リレーサービスに関する周知広報については、提供主体、電気通信事業者、関係団体、国等がそれぞれの立場から周知広報を行うことが必要であると考えます。</p> | 無 |
| 23 | <p>20頁第3章1(7)に「手話通訳や文字通訳に関する資格を持っている人」「公共インフラとしての電話リレーサービスの通訳者」とあります。両者が分立することはありえません。電話リレーサービスの通訳なら手話通訳・文字通訳でなくていいという論理は聴覚障害者の権利擁護を軽視しているにすぎません。電話か対面かという「コト」の違いは、そこに介在する「ヒト」の違い</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、聴覚障害者情報提供施設に関する御意見については、同施設の役割などを踏まえ、実施体制の検討の参考</p> | 無 |

を生まないのですから。

つまり、通訳内容・分野としては、電話リレーサービスも地域生活支援事業も合理的配慮たる通訳現場も分け隔てるものはないのが真理です。単に「方法」や「金の出所」が違うだけで、通訳行為には差異がないのです。

電話リレーなら、入力が早ければいい。電話リレーなら、そこそこでいい。という理屈は権利を侵害するリスクをはらんでいます。

パソコン要約筆記においても手話通訳者においても、資格はとったが自分の稼働可能な時間に依頼がないという mismatch が積み重なり、結果、一般的なパートなどに人材が流れていくという実態があります。

本来希望している職種が、安定した収入に結びつかない、この構造を打開し、人材の業界定着をはかるには、シフトを組んで計画的に就業できる電話リレーサービスは大変有効です。

技術力の担保にもなります。

人材不足の心配をするのなら、福祉財政によって人材養成をした手話通訳者・要約筆記者を全力で有効活用する方策をまず試すべきです。

人材養成にノータッチの民間企業の青田刈り、ドロップアウトのすくい取りは、倫理の面でも、福祉財政の二次利用という点でも正攻法とはいえません。

縦割りの行政区分を理由にして公共インフラを聴覚障害者情報提供施設は担えないという意見は目先のことしか考えていません。

十年先、二十年先、存続・発展しうる姿を目指せば、電話リレーサービス事業は手話通訳者・要約筆記者の活躍の場であり、聴覚障害者情報提供施設が中心になって関与し続けるべき事業であることは自明です。

聴覚障害者福祉の黎明期と今は違うのです。狭義の福祉行政にその存在意義をとどませようというのは聴覚障害者たちへの裏切りです。

人間の生活が縦割り行政では担保しきれないのは、復興庁の創設で実証されているのではないのでしょうか。

電話リレーサービスは、通信事業と通訳事業との掛け合わせです。そして、情報提供施設は、全都道府県に展開しているといっても過言ではありません。通訳事業の担い手なのです。

公共施設が全国に展開しているのなら、それを地方ブロックに分け、それぞれのブロックに拠点を置き、電話リレーサービスを各地で担えるようにしておくのは、大規模災害に向けて最も効率のよい方策のはずです。

夜間もまた、ブロック数をしぼりこみ、主要消防指令台にブースを設けて輪番制にて手話 2 名文字 2 名で夜間常駐すれば緊急通報のみなら担保できるのではないのでしょうか。もしかすると常時 2 拠点で足りるかもしれません。その拠点がいつも同じ場だと、人材供給する事業体が疲弊します。結局は夜勤可能な人材は事業所ごとに固定化するからです。その負担は実施する前から想像できます。だから、拠点も輪番制です。これは、民間事業所にはなしえない体制だと思います。

とさせていただきます。

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>す。情報提供施設ならできます。ヒトを指令台に派遣すればいいのですから。緊急対応の示唆は指令台が専門知識を有しています。報告書にある特別な訓練は不要なはずです。</p> <p>福祉施設だから公共インフラは担えないというなら、国が縦割り行政における制約を技術的に工夫して担えるようにすればいいのではないのでしょうか。</p> <p>手話通訳・要約筆記はどこまでいっても、聴覚障害者福祉とは切り離せません。福祉施策と分断した民間事業者は、本来希有であるべきです。</p> <p>少子高齢社会であり、かつ、聴覚障害者は社会全体で見ればマイノリティです。その支援者たる通訳者に市場の競争論理を持ち込むことのリスクを将来にわたって考える必要があります。たしかに、情報提供施設より柔軟な動きを見せる民間事業者が果たした役割は、福祉を言い訳に未知の領域に着手しなかった情報提供施設に一撃を与えました。</p> <p>しかし、民間企業が主となる電話リレーサービスには危険しか感じません。共存はしても、独占させるのは不適切と考えます。</p> <p>市場の競争論理をそのまま持ち込めない世界のはずです。この点、今後の事業者選定において秩序の担保ということで重要事項としていただけることを切に願います。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 24 | <p><意見1> 報告書(案)第3章1(2)利用者の範囲及び(3)利用用途について、</p> <p>9頁に「法人利用(仕事での利用)については、聴覚障害者が仕事で電話リレーサービスを利用することは、聴覚障害者の社会進出に資することから推奨すべきと考えられる一方、当該法人の企業活動として電話リレーサービスを利用するのであれば、当該法人自らが適切な措置を講ずるべきとも考えられる。」とありますが、聴覚障害職員が一人しかいない地方自治体や財政規模の小さな地方自治体において「地方自治体自らが適切な措置を講ずるべき」となった場合、聴覚障害職員への情報保障の必要性の理解の不足や、財政的な課題によって導入が進まないことが懸念されます。</p> <p>このため、実施にあたっては、国が積極的に電話リレーサービスの導入・体制について各自治体に必要性の周知や財政的支援を含む働きかけを行うことが必要と考えます。</p> <p><意見2> 同(5)利用料金について</p> <p>上記の見地からも、利用者の負担額は法人の場合においても、通常の音声電話と同等のものとしていただきたいと考えます。</p> <p><意見3></p> | <p>利用料金に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。</p> <p>その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、オペレーターを選択については、公共インフラとしての電話リレーサービスのオペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳すべきであることなどを踏まえると、基本的にはオペレーターを選択することは適当ではないと考えられますが、具体的な運用については今後の検討事項であると考えます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| | <p>同(1)対象とする通訳方式について</p> <p>7頁に「聴覚障害者の環境は人それぞれであり、手話通訳・文字通訳の中から自らの場面に適した方法を選択できることが望ましい」とありますが、手話通訳を選択する利用者の場合、オペレーターの守秘義務については理解していても、利用者自身が知っている通訳者がオペレーターであった場合、心理的に話すことに抵抗がある人もいると思われます。また LGBT の立場から、異性、同性のオペレーターに話すことに心理的に抵抗がある人もいると思われます。こうしたことも考慮して、選択の際には手話通訳・文字通訳の選択だけではなく、利用者の在住地域・ジェンダーに配慮したオペレーターの適用も可能となるようにする必要があると考えます。</p> <p style="text-align: right;">【日本聴覚障害公務員会】</p> | | |
| 25 | <p>主に報告書（案）の P7～</p> <p>第3章 具体的な検討課題と実現に向けた基本的な方向性</p> <p>1 通信に関する課題（提供の条件・費用負担等）について</p> <p>P11～P14</p> <p>(4) 緊急通報の要件</p> <p>緊急通報受理機関（警察、海上保安庁、消防）への通報について、それぞれの機関で別々に聴覚障害者用の仕組みを設けようとしているが（例：Net119）、すべて聴者においては電話一本で済む物であり、そのための電話リレーサービスの導入では無いだろうか？</p> <p>聴覚障害者の場合には別々の仕組みにしなければいけないとなるとその使い方の普及や費用も負担になるであろう。電話リレーサービスで緊急通報が行えればすべて同一に解決するのではないか？その別々に仕組みを構築する費用を電話リレーサービスに組み込めないのか？</p> <p>P16～18</p> <p>(6) 実施体制（手話・文字通訳センター、実施事業者等）</p> <p>実際のサービス提供として、現状、日本財団のモデルプロジェクトは民間業者と情報提供施設にて行われているが、今後 24 時間化をにらむにあたって、通訳オペレーターの確保に困難が生じることは想像に難くない。複数の民間業社の競争に任せることも良いのかもしれないが、お互いに人材を奪い合って結果的にどこの業者も立ち行かなくなることも懸念される。また、現状でもサービス提供業社により、通訳方法や質が違うとの意見もある。そうした部分を統一するためにも、サービス提供に関しては電話リレーサービスに関する専門の法人を設立し行う方が適当ではないか？</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>P18～20</p> <p>(7) 需要と費用の予測</p> <p>ここで出されている費用予測は現状の日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトを参考にとのことだが、通訳オペレーターの雇用費用も同様か？現状、通訳オペレーターの賃金は時給 1200～1500 円程度である。昨今、東京都の最低賃金も 1000 円を上回り、雇用の最低賃金を 1300 円程度にしようという動きがある中、専門的な知識をもつ手話通訳者も最低賃金と同程度での就労とあっては、通訳オペレーターを担う人材が足りないことも必然となってくる。より好条件で雇用することを前提に費用算出を行った上で仕組みの構築をお願いしたい。</p> <p>また、</p> <p>P26～</p> <p>2 オペレーターに関する課題（オペレーターとなり得る通訳者（手話・文字）の要件等）について</p> <p>P31 に</p> <p>（参考：電話リレーサービスと電気通信事業法との関係）</p> <p>「電話リレーサービスはその一部に電気通信役務を含むものの、媒介性が否定されるため、サービス全体としては電気通信事業法における電気通信役務には該当せず、電気通信事業法の規律の対象外である。」</p> <p>とあり、参考資料 18 にも電話リレーサービスは電気通信事業法の電気通信役務に該当しないとあるが、設備ではなく通訳という人が介在するものであるが、内容においてその欠損や変更が生じることは本質的には許されないため、「他人の通信を媒介（他人の通信内容を変更することなく、そのまま伝送する）」というのには該当している。</p> <p>この辺り、通訳の技術による誤通訳がありうることの方るかと思われるが、それゆえに電気通信事業法の役務対象から外し業務改善命令の対象外とするのは、何を担保に通訳の正確性を保持するのかがあいまいな気がする。</p> <p>特定の法整備も検討とあるが、利用する方が不利益を被らないような制度の構築をお願いしたい。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 26 | <ul style="list-style-type: none"> ・通訳していただく内容によっては、通訳者の性別を指定可能な形態にさせていただくと助かります。（婦人科への電話など、男性にお願いするのはためられます） ・発信は音声で、受信は手話または文字で通話する形についても報告案に掲載されていましたが、これについてもぜひ実施してほしいです。以前使用していて、タイムラグを感じることなく通話でき、とても使いやすかったので。 <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、オペレーターの選択については、公共インフラとしての電話リレーサービスのオペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳すべきであることなどを踏まえると、基本的にはオペレーターを選択することは適当ではないと考えられますが、具体的な運用に</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|---|---|
| 27 | <ul style="list-style-type: none"> ・電話リレーサービスを提供するにあたっては聴覚障害者が社会的に聴者が電話を使用する場合と同じレベルでなければならないと考えます。そのため通常の電話番号と同じ仕組みで利用できる環境を構築していただきたい。 ・災害や体調異変など緊急時の連絡も聴者の電話と同様に必要になると考えられる。緊急時でも電話リレーサービスが利用できる体制を構築していただきたい。 ・電話リレーサービスの利用にあたっては電話と同じレベルにと述べたが、例えばクレジットカード解約時には本人確認が求められることが多いため、そのような場合でも適用できるよう関係各所に働きかけるとともに聴者ひいては社会全体に理解されるよう啓発のための様々な施策を実施していただきたい。 ・電話リレーサービスはオペレーターを介して相手と話す仕組みであるため代理と捉われがちである。そのような理解でないようにするとともにプライバシー遵守や適正なオペレーター教育のための法整備も行なっていただきたい。 <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>については今後の検討事項であると考えます。</p> <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> | 無 |
| 28 | <p>聴覚障害者の方々が様々な人と円滑にコミュニケーションを図っていく上で、電話リレーサービスをサステナブル（安定的・継続的）に提供することが重要であると考えており、当社としては、技術的なサポート等を中心に、その実現に向けて協力していく考えです。</p> <p>電話リレーサービスのサステナブルな提供にあたっては、電気通信事業者、電話リレーサービス事業者、全国の緊急通報受理機関等の協力・連携が不可欠ですが、併せて、国（総務省・厚生労働省）において、関係事業者・機関等を先導・調整していただくことが必要になると考えます。</p> <p>電話の利用環境と同等の利用環境を整備することを目指していくという「基本的考え方」は適切であり、当社としても、緊急通報の実現、双方向化、利用者への従量制料金の課金請求の仕組みの構築といった技術面の課題解決に向けて、通信事業者として積極的に協力していく考えです。また、その実現のために、電話リレーサービス事業者、緊急通報受理機関のシステムを開発・改修等する必要があるときは、ベンダとも連携する等、可能な範囲で協力していく考えです。</p> <p>ただし、緊急通報について、電話と全く同様の仕組みを実現するためには、4つの機能（(1)優先接続(2)管轄の緊急通報受理機関への接続(3)発信者の位置情報通知(4)緊急通報受理機関からの</p> | <p>賛同の御意見として承ります。</p> <p>なお、いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | <p>呼び返し)を実装する必要があります。電話リレーサービスにおいて、利用者から電話リレーサービス事業者までの間はデータ通信であり電話番号が無いこと、また、オペレーターを介したサービスとなることから、(1)～(4)の機能を実装することは容易ではなく、電話リレーサービス事業者、全国の緊急通報受理機関等における多大なシステム開発等が必要になると想定されることから、可能なものを段階的に導入するという考え方が適切であると考えます。</p> <p>次に、電話リレーサービスをサステナブルに提供可能としていくにあたっては、安定的・継続的な実施体制(提供主体)の確保や、費用負担方法についても検討を深めていく必要があると考えます。</p> <p>提供主体については、既に運用、技術、知識等のノウハウや実績を有している電話リレーサービス事業者が提供を継続することが最も望ましいと考えます。その際、当該事業者が安定的・継続的にサービス提供していく上で、解決すべき課題について、関係者が一体となって課題解決に協力していくことが重要と考えます。</p> <p>費用負担方法については、直接的な受益者である電話リレーサービス利用者が負担することも考えられますが、音声サービスを利用する全ての方々(国民)に広く費用負担を求めることも考えられます。特に、電話リレーサービス利用者からのサービスレベル向上の要請にお応えしていく場合には、費用(システム開発・構築に係る費用を含む)を負担することになる国民のコンセンサスを得ながら、議論を重ねることが重要であると考えます。</p> <p>また、広く国民に費用負担を求めていく以上、効率的な業務運営を実施すべきであることに議論の余地は無く、電話リレーサービスにおける手話通訳業務の省力化・効率化を図っていく必要があると考えます。そのためには、近年、急速に進化してきている音声認識技術等を活用し、文字による手話通訳の補完を行う等、業務効率化や働き方改革を図っていくことが重要と考えており、電話リレーサービスと音声認識技術等が、車の両輪として双方ともに普及・拡大していくことが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【日本電信電話株式会社】</p> | | |
| 29 | <p>【P.7 ・ 現状では文字リレーの利用割合が多い一方、手話リレーが増加傾向にあるとの利用実態があること】</p> <p>本記載について、裏付けとなる客観的な事実・データを、注釈・参考資料等にて示すべきと考えます。</p> <p>【P.9 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</p> | <p>御意見を踏まえ、以下のとおり修正(下線部分が修正箇所)します。</p> <p>・ P9</p> <p>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は、<u>基本的に</u>利用用途や内容などの制限は設けられていない。</p> | 有 |

| | |
|---|--|
| <p>おいては、利用用途や内容などの制限は設けられていない。】</p> <p>公益財団法人日本財団(以下、「日本財団」)殿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は利用者ガイドライン*が定められており、同ガイドラインの「6. 利用の制約」にて利用用途や内容に一定の制限がかけられていることを踏まえ、本記載を修正すべきと考えます。</p> <p>※ https://trs-nippon.jp/terms</p> <p>【P.9 このように、利用者視点からは、利用用途や内容などの制限を設けないことが考えられるが、必要となる費用の確保や体制整備の観点からは、効率的な利用を促す仕組みが必要であると考えられる。】</p> <p>電話リレーサービス運営に必要となる費用の確保や体制整備の観点から、利用者に対し効率的な利用を促す仕組みが必要との考え方に賛同します。</p> <p>【P.10 利用料金を従量制とし、効率的な利用を促せば、利用の上限を設定する必要性は小さいと考えられることなどから、利用用途や内容に制限を設けないことが適当である。】</p> <p>電話リレーサービスの効率的な利用を促す仕組みとして「利用料金の従量制」は有効と考えますが、今後、その他の効率的な利用を促す仕組みも必要になる可能性もあります。その意味で、利用者の利用傾向等を把握すべく、現状の日本財団殿のモデルプロジェクトにおける利用実態の詳細を確認・分析することを検討すべきと考えます。</p> <p>また、弊社意見 No.2 のとおり、日本財団殿の現行モデルプロジェクトにおいては利用用途や内容に一定の制約がかけられています。</p> <p>以上を踏まえ、以下のとおり記載を修正すべきと考えます。</p> <p>「利用料金を従量制とし、効率的な利用を促せば、現時点では利用の上限を設定する必要性は小さいと考えられることなどから、まずは利用用途や内容に制限を設けないことを目指しつつ、電話リレーサービス運営に必要となる費用の確保や体制整備の観点も踏まえて検討することが適当である。」</p> <p>【P.14 上記意見を勘案して、公共インフラとしての電話リレーサービスの緊急時の利用については、 (略)</p> <p>様々な課題があることから、「基本的考え方」を踏まえ、可能なものを段階的に導入することとし、当初は他のサービスも活用することなどにより取り組み、改善を重ねて、最終的には可能な限り電話による緊急通報と同等の利用環境を整備することを目指すことが適当である。】</p> | <p>・P10</p> <p>利用料金を従量制とし、効率的な利用を促せば、<u>現時点では利用の上限を設定する必要性は小さいと考えられることなどから、基本的に</u>利用用途や内容に制限を設けないことが適当である。</p> <p>なお、その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> |
|---|--|

「当初は他のサービスも活用すること」との記載について、「他のサービス」とはNet119などの電話リレーサービス以外の通報手段を指すものと思われますが、これらの通報手段は警察、消防、海上保安庁において一部導入済みまたは今後導入予定があり、既に発信者の位置情報の通知も可能など、今後一層の利用の拡大が考えられるところです。

これらの通報手段は、電話リレーサービスによる通報と並行して利用されるものと考えられる一方、「当初は」との記載では、いずれこれらの通報手段は不要となるように解されるおそれがあることから、「当初は」を削除すべきと考えます。

【P. 17 上記意見を勘案して、公共インフラとしての電話リレーサービスの実施体制については、(略)

などから、具体的な提供主体については、これまで電話リレーサービス事業者が培ってきた運用、技術、知識等を十分活用することを前提としつつ、「基本的考え方」を踏まえ、上記要件に適合したうえで電話リレーサービスの提供を実現可能であって、安定的・継続的な提供を確保できる者とするのが適当である。

また、求められる上記要件について、詳細に具体化するとともに、提供主体になり得る者と当該要件との適合性について、専門的に検証することが必要である。】

「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」報告(案)(以下、「本報告(案)」)P. 27において、「電話リレーサービスの安定的・継続的な提供を確保するためには、電話リレーサービスの提供に必要なオペレーターの確保が重要」との記載があり、具体的には本報告(案)P. 26～P. 29において、オペレーターとなり得る通訳者の要件適合の確認並びに通訳者の育成及び確保が不可欠な旨の記載があります。

すなわち、提供主体を検討するにあたっての要件に上記の観点は不可欠であり、以下のとおり下線部を追記すべきと考えます。

「上記意見を勘案して、公共インフラとしての電話リレーサービスの実施体制については、

・オペレーターとなり得る通訳者の要件の適合の確認ができるよう、通訳者に関する資格等の詳細について熟知するとともに、個々の通訳者が電話リレーサービスのオペレーターとして必要な能力を有しているか否かを見極められる者であることが必要と考えられること、

・オペレーターとなり得る通訳者の育成及び確保ができるよう、市場における通訳者の供給状況・待遇等について熟知するとともに、育成及び確保におけるノウハウを有している者であることが必要と考えられること、」

【P. 22 ・費用負担については、例えば、以下のような考え方がある。

(略)

② 電気通信事業者による負担

電話番号を使用している事業者から、例えば、売上高等に定率を掛けた金額を徴収する。ただし、電話リレーサービスは、電気通信事業法上、電気通信役務に該当するとは考えられず、現に電気通信事業者に対して提供が義務付けられる等の法的位置付けがなされているものでもないことと電気通信事業者に負担を求めることとの関係性に留意する必要がある。

(略)

・その上で、上記①から③までの選択肢（当該選択肢を組み合わせることもあり得る。）については、実現可能性の高いものから検討していくことが適当である。】

電話リレーサービスが電気通信事業法における電気通信役務に該当しない以上、「②電気通信事業者による負担」は妥当性に欠けるものと考えます。

また、電話リレーサービスが公的インフラであることを前提としている「基本的考え方」や、具体的な費用負担方法は今後検討されるということを踏まえ、4 つ目の案として「④国による費用負担」もひとつの候補として追記してよいものと考えます。

【P. 25 上記意見を勘案して、音声認識技術やAIなどの最新技術を活用した聴覚障害者と健聴者との間の遠隔コミュニケーションの実現と電話リレーサービスとの関係については、

・聴覚障害者の環境は、人それぞれであり、電話リレーサービス、音声認識技術、その他様々なサービスの中から、自ら適したサービスを選択することが重要であり、あらかじめ特定のサービスに限定したり、あるいは除外したりする必要はないこと、

・電話リレーサービスにおいても、例えば、文字通訳の際に、音声認識技術の導入による健聴者通話リスピークの自動下書き（通訳者が必要な修正をして、聴覚障害者に送信）などへの活用により、効率的な通訳の実施に資すること

などから、電話リレーサービスの実現を前提として、音声認識等の技術開発は「車の両輪」として、並行して進めることが適当である。】

音声技術やAIなどの最新技術を活用した遠隔コミュニケーションについては、本項目に記載されている通り、聴覚障害者の持つ多様なニーズに対応できるものになること、不足する通訳者を補い業務の効率化につながるなどが期待されますので、電話リレーサービス以外の代替手段の活用も視野に、これらの技術開発をより一層推進すべきと考えます。

以上を踏まえ、以下のとおり記載を修正すべきと考えます。

「・電話リレーサービスにおいても、例えば、文字通訳の際に、音声認識技術の導入による健聴者通話リスピークの自動下書き（通訳者が必要な修正をして、聴覚障害者に送信）などへの活用により、効率的な通訳の実施に資すること

などから、聴覚障害者の利便性向上を視野に技術開発を進めることが適当である。」

【P. 30 今後、電話リレーサービスを公共インフラとして社会実装していくためには、周知広報を

| | | | |
|----|---|---|---|
| | <p>通じて、聴覚障害者とともに、その通話の相手方となる健聴者の認知度向上を図ることが重要と考えられる。】</p> <p>電話リレーサービスの社会実装にあたっては、健聴者への周知広報に加え、聴覚障害者へは主に電話リレーサービスの提供条件に関する周知、具体的には電話リレーサービスのオペレーターの役割は会話内容の通訳であり、個人的な意見や助言を行ったり利用者の代わりに交渉を行ったりする役割ではないこと等の周知が重要と考えます。</p> <p>【P.32 また、今後、その時々で、本報告書では十分検討しきれていない課題が出てくることも考えられる。そのような場合には、本報告書でまとめた「基本的な考え方」を踏まえて検討が行われることが期待される。</p> <p>なお、本報告書は、言うまでもなく、取りまとめ時点の利用者ニーズ、技術、制度などを前提としたものであり、将来、こうした前提の変化をサービスに反映することを否定するものではない。その時々利用者ニーズ、技術を反映し、よりよいサービスとするためには、制度自体の柔軟な見直しも必要である。】</p> <p>本項目に記載されている考え方を実現するため、制度自体の見直しにあたっては、技術の発展(音声技術や AI などの最新技術を活用した遠隔コミュニケーション等)、生活変化、コミュニケーション手段の変化、利用者ニーズの変化等を踏まえ、電話リレーサービス以外の代替手段の活用も含め検討すべきと考えます。</p> <p style="text-align: center;">【ソフトバンク株式会社】</p> | | |
| 30 | <p>要旨</p> <p>弊社 株式会社ミライロは、本年 2019 年 4 月より、日本財団電話リレーサービスの事業者として業務委託を受け、対応を開始した。</p> <p>同サービス事業者として、報告案に賛同するとともに、主に第 3 章の「2. オペレーターにする課題」と「3. その他の課題」について、以下の通り意見書を提出する。</p> <p>通訳者の要件として、利用者の発する内容を等価に通訳する技術が望まれる。必要な技術ないし要件については、事業者の意見を聴取し、その他専門家や各団体とともに組み立てていく形を提案する。</p> <p>通訳者の養成と確保のためには、①通訳者の身分保障と②養成システムの抜本的な見直しが必要と考える。養成に際してはこれまでの電話リレーサービスの通訳事業者等関係者からの意見聴取や参画が望ましい。</p> <p>その他として、電話をかける利用者にも周知、利用を促進するとともに、マナー・モラルの向</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> <p>盲ろう者による電話リレーサービスの利用環境の整備について、ろう者の利用環境とは異なることから、本報告では検討しておりませんが、今後の施策の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

上も課題となると考える。多様な方々が使いやすいユニバーサル・デザインを取り入れたシステム、サービスの開発を進め、幅広く広報周知し、利用を促進することが望ましい。また電話を掛けた経験に乏しい聴覚障害者に、基本的な電話のかけ方のマナーを聴覚障害当事者にも発信、理解を促進することが、電話リレーサービスの社会的な認知を進める一助になると考える。

以上

【3-2-(1)オペレーターとなり得る通訳者の要件について (26, -27 ページ)】

電話と同様の利用環境を目指すため、利用者の発する内容を等価に通訳する技術が望まれる。ただしそのために手話通訳オペレーターに負荷がかかることが考えられる（電話リレーサービスの社会的な認知不足による疎外感や倫理的な矛盾等）。手話通訳オペレーターにはそのための技術と心身の負担を軽減するための保障があることが望ましい。

どのような条件下でどのような技術ないし要件が必要かは、各事業者において知識と情報が蓄積されていると思われる。実施体制の検討とともに、オペレーターの要件について、事業者の意見を聴取し、その他専門家や各団体とともに組み立てていく形を提案したい。

【3-2-(2)オペレーターとなり得る通訳者（手話・文字）の養成と確保について (27-29 ページ)】

① 手話通訳オペレーターの身分保障

手話通訳者が聴覚障害者に情報保障を支えるためには、手話通訳という職種で生計を立てられる年収や身分保障が必要と考える。

現状、手話はまだ福祉的な位置づけであり、英語などの多言語通訳に比べ、通訳者への謝金や身分保障の確立ができていない。

手話通訳者の養成とあわせ、長期的に事業の継続のため、手話通訳士という職業を若年層を含め広くアピールするためのベースアップが求められ、電話リレーサービスの通訳者の給与・報酬についても十分に検討を重ねることが必要と考える。今後社会における需要と供給のバランスをとるため、基盤を整え事業を継続していただきたい。

【3-2-(2)オペレーターとなり得る通訳者（手話・文字）の養成と確保について (27-29 ページ)】

② 手話通訳オペレーターの養成

従来の手話通訳者養成のカリキュラムではなく、抜本的な見直しが必要と考える。

技術の高い手話通訳者の安定的な供給のためには、手話通訳者養成を高等教育機関ないし専門機関で実施出来るように整理し、手話通訳オペレーターの技術も専門特化して指導していくのが望ましい。

| | | | |
|----|--|---|---|
| | <p>また、手話通訳オペレーターは通訳技術だけでなく、接遇研修やコミュニケーション研修といった対人スキルを学ぶ機会が必要である。</p> <p>しかし現状、手話通訳オペレーターに必要な技術に関する専門的な指導を行う場はなく、各事業者にゆだねられている現状がある。関係団体・企業が、それぞれ蓄積した手話通訳オペレーターに必要な知識や技術について、意見を出し合いカリキュラムに反映するなど、現場の意見も採用することで、より充実させることが可能と考える。</p> <p>通訳技術・オペレーター技術・対人スキル技術を軸にカリキュラムを関係団体等も参画してとりまとめ、指導者も育成していくことが望ましい。</p> <p>【3-3-(1)周知広報・認知度向上の在り方 (30-31 ページ)】</p> <p>モデル事業の実施や制度化に向けた検討の流れの中で、事業者・通訳者について、あるいは聴者への認知度向上が主な課題となっているが、電話をかける利用者にも周知、利用を促進するとともに、マナー・モラルの向上も課題となると考える。</p> <p>制度化とともに、ろう者・難聴者の他、高齢者や今後は盲ろう者、外国人聴覚障害者等にも使いやすいユニバーサル・デザインを取り入れたシステム、サービスの開発が求められる。多様な方に対応できるシステムを開発し、幅広く広報周知し、利用を促進することが望ましい。</p> <p>また、電話をかけた経験がない方（聴覚障害者）が、普段日常的に電話を使用している聴者に電話をする場合、両者間でコミュニケーションの取り方、ないし電話のかけ方に違いが生じ、どちらのかけ方に基準を置くべきか（ろう者のやり方を主張するべきか、聴者のやり方を主張するべきか）に手話通訳オペレーターが迷う場面も多い。現状では聴者側が今まで使用してきた方法を、ろう者に適切に伝え、理解を得た上で聴覚障害者の電話でのコミュニケーションの在り方なども今後確立することが望ましい。</p> <p>例えば、利用者（聴覚障害者）がかけ先を「待たせる」ことへの躊躇がない、運転しながら電話をかける、たばこを吸いながら手話や口形が見えづらい形で話をする例があった。基本的な電話のかけ方のマナーを聴覚障害当事者にも発信、理解を促進することが、電話リレーサービスの社会的な認知を進める一助になると考える。</p> <p style="text-align: right;">【株式会社ミライロ】</p> | | |
| 31 | <p>1) 通信に関する課題</p> <p>◆緊急通報</p> <p>・私は文字通訳オペレーターですが、「119」や「110」等への依頼は、その番号への発信ができないため、お急ぎのお客様から、いろいろな情報を聴取し所在の地域の通報先を調べて電話をかける事に時間を要し、悩ましいと感じております。ご希望の地域の「119」「110」などへ、スムーズに発信できるようになると、緊急時は大変便利ではないかと思っております。</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>利用料金については、報告案において示しているとおり、従量制とし、効率的な利用を促すことを通じて、効率的なシステムが可能であること等の理由から、音声通話の利用料金と同程度の従量制の料金体系とすることが適当であると考えます。</p> <p>なお、電話リレーサービスのオペレーターの雇用形態や</p> | 無 |

| | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • どのオペレーターも基本的には想定していないため、今後今と同じようにご依頼をされるならば、別の枠を設けてほしい。オペレーター側へも、通常のご依頼よりストレスがかかったり、テレビ画面越しだと余計にオペレーターが適切な判断ができなかったりすると考えられる。そういった対応を訓練しているオペレーターで、マニュアルなどを基に最短で最適な案内ができる問い合わせ先を設けておくと、落ち着いて通訳を行える利用者が安心して問い合わせできる。 • 警察、消防等で TRS からの架電専用電話番号（一般に公開しない番号）を設置することはできないのでしょうか。利用者から通訳センターに緊急要請がきた場合、その専用番号にかけることで、誤報対策はできると思います。また、位置情報については、個々の携帯で GPS 機能のオン/オフができるということは、実際はそれ以外の方法、電話番号や IP アドレスからの取得しているのではないのでしょうか。もしそうであれば、利用者の携帯番号を聞き、それをもとに取得することも可能なのではないのでしょうか。NET119 などありますが、緊急事態という冷静ではいられない状況では、手話や文字チャットといったリアルタイムで状況を確認し合える方が確実と考えます。 • 報告にあった以下の点は、同感である。 「緊急通報の専任のオペレーターが常時待機する環境を整え、テレビ電話で直接通報できるような体制を構築する事で、かなり問題は解決ではないか。」 生死に関わることを一事業所で請負には、検討すべき問題が多すぎる。国がもっと対応を考えていくべきだと思う。 • 警察、消防などへの緊急通報を受けるときには、待機通訳オペレーターが対応する必要があります。その後、警察、消防などが現場へ到着したときに、通訳者が同行できないことが考えられます。現場に通訳者がいなければ、警察や消防の対応が難しいことが予想されるため、通訳者が現場に到着するまでの間は、タブレットなどを利用した遠隔通訳でつなぎ、連携できる体制が必要だと思います。待機オペレーターと遠隔通訳は、別の通訳者が対応するのが望ましいと考えます。 • 現在 Net119 など、聴覚・言語障がいの方でも連絡をする方法が導入されていて、それはとても有効な連絡手段かと思います。位置確認もケータイ端末からおこなう事で、すぐに居場所が分かるという点でも高齢者などにも活用しやすいと思います。 | <p>待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> <p>オペレーターの選択については、公共インフラとしての電話リレーサービスのオペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳すべきであることなどを踏まえると、基本的にはオペレーターを選択することは適当ではないと考えられますが、具体的な運用については今後の検討事項であると考えます。</p> <p>電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあること、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。</p> |
|--|--|

ただ、Net119 があるから大丈夫ということではなく、いろいろな方法で救急連絡ができる態勢は必要かと思えます。その態勢の一つとして電話リレーサービスで緊急連絡ができることを望みます。

家族に聴覚障害者がいる一当事者として、もし私が不在時に本人や小さい子どもになにかあった時、連絡する方法がいつも使い慣れている電話リレーサービスでできれば、安心です。その際に、24 時間態勢や、通信の安定性、位置の確認など、解消しなければいけないことはありますがぜひ、緊急連絡対応ができるような仕組みになってほしいと思えます。

- ・各自治体でも取り組みを進めているところがあるので、その兼ね合いが気になるころではありますが、緊急通報においては通訳オペレーターではなく、専門の通訳者が通訳を行うのが望ましいと思えます。

もちろん、目の前に助けを求めている人がいたら、自分が持ちうるもののすべてを出して通訳を行いたいという気持ちはありますが、一分一秒を争う事態のときにはある程度専門的な知識をもった人が通訳を行った方がリスクが少ないのではないかと、というのが正直な気持ちです。

- ・聴覚に障がいがあってもなくても、それぞれ家庭を持ち、運転免許ももち、生活範囲も行動範囲も広がり、有事に遭遇することや、緊急通報を自ら行わなければいけない環境も多いかと思う。その時に正確に、音声通話と同じスピードで緊急要請ができなければいけないと思う。その時にそれぞれの第一言語で通報ができるシステムが大切であり、電話リレーサービスはさらに聴覚障がい者の生活の質の向上につながると思う。

緊急要請に関しては、要請を受ける側（消防や医療者）が、医療に携わらない人にもわかるように適切に案内をする義務があると感じ、通訳者に新たな技術を要求するのは厳しいと思うが、緊急度の判断を的確に伝えなければならないとも思うので、これからの整備が必要と感じる。また、それに伴い責任の所在を追求される時が来ることを考えると、民間のシステムでは限界があるとも感じる。消防・医療者が理解することももちろんだが、国として、通訳者を守る制度とならなければ、人命に関わる時に、通訳者に負担がかかってしまうことも考えられる。責任の所在・通訳者を守る制度も必要となると感じる。

- ・警察や消防署などの緊急通報についてですが、これも手話通訳を介しての通報が急務と考えます。

現在 NET119(少し前では FAX119 でした)がありますが、こちらも手話通訳を介しての通報システムの整備が急務かと思えます。実際に事故や病気により通報が必要な場合、落ち着いてメールなどを行っている余裕があるのか考えていただきたいです。年齢層によっては、

日本語を得意としない方もいます。直接命に関わる事案ですので、彼らの第一言語による通報が可能になるよう、最重要事項として早期導入を望みます。

◆料金

- ・聴覚障害者が発話できるために要する訓練と聴者が手話を学ぶに要する時間、困難さの違いがあるので、聴者側からの歩み寄りとして、聴者側が料金負担をする。

ただし、聴覚障害はコミュニケーションが取れば、重複障害がない限り身体などの介助を必要としないため、リレーサービスや遠隔通訳を利用し就労の機会が得られるのであれば、収入に応じた利用料徴取方法も検討できる。

聴覚障害者の社会参加への課題として、職場や教育機関での情報保障できる通訳者が必要になる。聴覚障害者の社会参加は通訳者の養成、配置、雇用を切り離せない問題として、通訳者を増やすことを検討してほしい。

アメリカでは障害者割引はないかわり一般の人と同じようにサービスを提供する、としているので、利用料金はもらっても、聞こえる人と同じようにサービスを利用できる対策を整備することが望ましい。

社会参加が可能になれば、障害者年金の在り方を見直し、そこから費用を捻出する方法も考えられるだろう。

・P.15③

電話料金も、ひかり電話3分8円程度～。携帯電話1分40円まで様々である。近年は話し放題もある。他ページにも言及されているが、利用者は通信機器、インターネット料が必要でダブルでの負担になる。

(制度化し緊急通報も対応するようになれば、電話リレーのために購入する人も増加が見込まれる)

時間が長くなることを考慮してほしい。たとえば一番高い携帯電話の料金に一律あわせるようなことがないようにしてほしい。

- ・手話通訳を利用する場合の意見となりますが、例えば docomo では、VoLTE (ボルテ) 対応機種どうしであれば、音声通信+パケット通信を利用してテレビ電話ができます。利用者は、通話はかけ放題、パケットは(キャンペーン継続中ならば)契約パケットの上限に関係なく、パケット料金は無料で利用できます。もし、これと同様の方法でシステムが組めるのなら、利用者の携帯電話宛にテレビ電話で呼び出すことができ、パケット料金も負担することなく利用できます。ただし、ブラウザベースではなくなるため、システム開発

に時間がかかる可能性もありますが、将来的に双方向化を実現できるようなベースを検討していただきたいです。

- 本当の意味でインフラ化するのであれば、利用者に対する負担減は不要と考えます。代わりに、聞こえる人にとっての通話かけ放題や、固定電話の1分あたり3円といった料金形態が、パケットにも反映されればいいと思います。システム構築を基準に考えるのではなく、自分が利用する端末を、自分で選び、自分で購入するといった、利用者を選択の自由と責任を与えることも、自立につながるのではないかと思います。よって、端末や通信料は聞こえる人同様に利用者負担で、通訳者の人件費、通訳センターの機材維持費、通話料等を国（もしくはユニバーサルサービス料）で負担するのが良いと思います。

- 報告（案）では固定回線における電話料が比較対象としてあがっていますが、場所を選ばずに発信できる性質を鑑みれば性能は携帯電話と比べても遜色はありません。携帯電話キャリアでは基本的に従量制と定額制の料金体系が一般的であり、それと同等の利用者負担はあって然るべきだと私は思います。

他にも理由として挙げるのであれば障害基礎年金、各種税金の減免、施設利用料の免除、旅客運賃減額など様々な経済的支援やセーフティネットが用意されています。これらは単純に生活水準を上昇させるためだけの支援ではなく、身体的ハンデを解消する知識や技術を身につけるための自己投資、あるいは解決方法に対して支出のためだと認識していますし、TRS のみにフォーカスをあててアメリカや韓国と比較するのではなく、他のサービスと総合的にみてどれほどの支援がされているかを比較するべきだと考えています。対外国比ではなく日本の諸税率比から考えても現在の対障がい者サービスが、TRS を無料化にしなければならぬほど不足しているとは思いません。

加えて、言語条例の普及に伴って手話というものが福祉の一環ではなく言語の違い、ゆえに耳の聞こえないことは単なる障がいではなく言語の差だと謳っていくのであれば、それに伴う手話通訳も福祉の一環、無料で使って当たり前という環境からの脱却をするべきだと思います。

- 通話料は利用者負担が良いが、通訳という性質上どうしても時間がかかることがあるので、独自の計算方法、もしくは障害者割引などを適応させるのが望ましいと思います。

- 通信費が現在利用者負担になっているが、音声通話でも利用者の自己負担になっている。最近では、国の減免や助成制度もととのっているように見え、障害があるから全てを減免

する必要はないのではないかと思います。通信料の問題で、通話ができないと感じる場面は音声通話でも少なからず考えられ、聴者でも努力をしている人もいます。

また、電話のマナーについて、今後、周知、理解を求めるためには電話リレー利用者にも電話のマナーは必要だと思う。言語文化の違いを知り協力しあっていくためには、聴者に理解を求めるだけでなく、双方が理解をする必要があると思う。

2) オペレーターに関する課題

- ・P27 に、通訳の給与水準が低いという一文がありました。通訳従事者は、手話や文字にかかわらず、資格取得のための勉強や、日々の研鑽を重ね、スムーズな通訳のために大変な努力をしています。

皆さん、お金儲けで通訳をしているわけではないと思いますが、それでも、賃金のベースアップは、働く意欲につながります。通訳者が意欲的に長く働けるようにするためにも、賃金のベースアップは必要だと思います。

私は資格を持っていないので、業務に資格が必要になった場合、退職せねばならないかしら？という不安も感じました。

- ・通訳者の研修制度が必要。教員の免許更新や、心理士のような一定期間でポイントのある研修に参加し、ポイントを貯めて免許更新を認めるようにしてほしい。通訳士資格を取ってそれで終わりでは、技術のバラつきが起こる。常に知識、技術を研鑽できる制度を設けて欲しい。

リレーサービスは地域派遣の通訳と異なり、初見、初対面の方の対応が多くなる。内容は、多岐にわたる（医療、法律相談、IT 関係、金融）ので、訓練は必要。

自治体の通訳者の場合は、地域によって研修を設けているが、回数も内容もバラバラ。

研修に参加する交通費を支給している自治体もあれば、研修費を削られている地域もある。そのような状態では利用者のニーズにこたえられる通訳は育たない。

- ・対人業務はメンタルに影響が大きい。基本はブースで対応しており、個人対応。通訳は利用者の思いを伝える仕事なので、感情を受け止める特性がある。さらに腕と頭をフル稼働させているので、通常の言語通訳と異なる負荷もあり、心と体の疲労がたまる。スーパーバイザーなどに指導を仰いだり、メンタルケアを受ける、また体のメンテナンス（マッサージなど）で解決できる場や時間を設けて健康管理のできる労働条件・環境を整えてほしい。

- 電話リレーオペレーターは一般に行われている派遣制度の通訳者のような同席同行ではないので、利用者と聴者がお互いに見えない状態。そのためオペレーターは会話のやり取りを調整しながら仲介する作業をしなければならない。話のタイミングの仕切りや、ろう者と聴者がお互いに視覚的情報が得られないため、通訳者による状況把握などの確かな判断力を駆使して通訳をおこなう必要がある。通常に通訳とは異なる技術を体得しなければならない。この通訳方法への適性があるかどうかは、資格の有無とは別の課題がある
- オペレーター養成の際には休憩、交代、イレギュラー時のエスカレーションや相談態勢、検診なども含めたガイドラインなり、指針を作成してほしい。
- 需要と供給、オペレーターの養成、現在のオペレーターの保護、どの事業所、どの観点から考えても明らかに不足している。どのような態勢になったとしても、現在と同じだけの通訳技術は今後も求められるだろう。
オペレーターの中から、「自宅でできるのならもっと勤務できるのに」という意見を聞いたことがある。セキュリティ面やスキルの養成を考えると実現は厳しいかもしれないが、これが実現するのなら、今事業所のない地域の通訳者も参加ができるだろう。
- 事業所の選択肢がある、手話か文字かを選択できるのと同様に、性別を選べるようにしてもいいと思う。もしくは、希望があれば交替可能にする。
例えば、女性の利用者が婦人科などへ相談をするときに、男性通訳者には申し出にくい場面があるなど。逆も同様。文字通訳だったとしても、過去そのような申し出は数件対応したことがあり、手話だと対面する分多いに想定される。現状女性通訳者が多数であり、性別に関係なく十分な人員が必要となる。
- 現状では、一般的な学生アルバイトと賃金が変わらず、専門職という位置付けが弱く、賃金は十分とは言えないと思う。一方で、知り合いの聴者からは「あえて手話に変換しやすいように話した」「通訳がわかりにくい」など、オペレーターに対する不満も耳にする機会がある。
想定される場面のロールプレイや、クレジットカード会社や保険などについての学習の場を設けるなど、制度化と同時に、オペレーターの技能にばらつきが無いように、より力を入れる必要があると思う。

・手話オペレーターにおいては資格者に求められる豊富な語彙力や知識よりも、地域の手話や日本手話の読み取りなどの経験値のほうが必要なケースが多いと感じています。オペレーターの一定数の確保が必要ということであれば、守秘義務や最低限必要なマナー、経験値を計る実技試験だけでオペレーターにする仕組みをつくり、士・者に求められる専門的な知識が必要だと判断された場合や利用者に要求された場合は、者・士有資格者にエスカレーションするシステムが妥当かと思います。

文字オペレーターについても同様に、聴覚障害者に関する知識やタイピングの速度が要求される他に、ろう者が苦手な助詞や動詞の活用の読み取りや、話しながらタイピングをするということが必要なオペレーターは、要約筆者とは違う業務と言って差し支えないかと思しますので、要約筆者が要件である必要はないと思います。

・電話リレーの手話オペレーターは、派遣通訳とは異なる技術が必要となります。利用者とかけ先は、お互いに相手が見えないため、通訳者がそれぞれの伝えたいことをニュアンスを含めて通訳していくことが必要です。また、利用者の目的が円滑に達成できるように両者の話がそれ過ぎないように調整する場合があります。両者が同時に話をしたときにも順番に話してもらうよう調整することも必要になります。この調整が難しく、電話リレーの特殊な通訳技術の一つだと思います。

手話オペレーターは、基本的な通訳技術を持つ通訳者が、電話リレーに特化したトレーニングを受けることでオペレーター業務に従事できると思います。手話通訳経験のない人をオペレーターとして養成していくことは現実的ではありません。

また、基本的な通訳技術を持っている手話通訳者でも、電話リレーの手話オペレーター業務は特殊であり、適性があるとは限らないと思います。オペレーターの適性判断も必要になると考えられます。

・基本的な方向性として「電話と同等の利用環境を目指すのであれば、電話リレーサービスのオペレーターは、原則として利用者の発する内容をそのまま通訳すべきである。」とあるが、実際の通訳ではかけ先に内容を伝える際、用件が整理されず冗長な話し方になってしまう、日本語の語彙力が十分でなく意図が伝わらないといったことが往々にしてある。発言内容をそのまま伝えるだけではスムーズなコミュニケーションが取れず、双方の不利になる判断した場合、話を整理しながら通訳を進めているオペレーターも多いと思われる。そういった対応は等価に通訳をするための柔軟さなのか、越権行為と捉えられるのか。オペレーターの心的負担等も考慮して、立ち位置を明確にしていくことが重要だと思われる。

・*通訳オペレーターを目指したきっかけ

私はいま、地域の登録手話通訳者であり、都の登録要約筆記者でもある。どちらも3年目になる。オペレーターになったのは昨年、登録2年目だった。派遣現場や通訳者の世界が少しずつ見え始めたころだ。私は「(手話と文字)通訳のプロフェッショナル」になりたいと思ってオペレーターを希望した。目の前の聞こえない人のために通訳をする、そのことに集中できる。福祉事業のように、文字と手話が別派遣ではない。聞こえない人の、その場のニーズ(文字か手話か)に応えられる。まさに、私が望んだ形態だった。

*手話通訳者は不足するのか

手話通訳者の高齢化や不足が問題視されている。果たしてその原因はなにか。大学の第2外国語として「手話」を教える学校は多いのに、若い通訳者が増加しないのはなぜか。私は、「手話通訳は理念」だとわかった瞬間にひいてしまうのではと感じていた。手話通訳者の身分保障もままならないのに、ろう運動に参加せざるをえない現状。皮肉な話だ。

「手話通訳は理念」といわれて久しい。言いたいことは、理解できる。しかし、今の時代に合致しているとはいいがたい。この点に不満を持つ地域登録手話通訳者は少なからずいる。御法度だから公言しないだけだ。

手話通訳者には2つのパターンがあると思う。1つは、地域のろう者と共に歩み、ボランティア精神にあふれた人。もう1つは、プロフェッショナルな通訳を目指す人。大学や専門学校で手話を学んだ人に多いタイプ。

前者は地域登録手話通訳者を目指し、後者が手話オペレーターを目指す社会になればいいと思う。手話オペレーターの処遇改善・社会的理解が進めば、若い人が目指す価値が出てくるはずだ。そうすれば手話オペレーターの不足は起きないと思う。いまずぐできることとしては、企業として、ロールモデルを(ネット等で)発信していくことが有効かもしれない。

*文字オペレーター=要約筆記者ではないけれど

電話リレーサービスの文字通訳は、要約筆記ではない。話しことばを敬体で書くから、要約筆記の技術とは違う。しかし、省略できる言葉や省いたほうが理解しやすい表現など、要約筆記者の考え方・技術が活かされる場面は多いと思う。話しことばをそのまま全文入力することで、逆に誤解を招いたり、理解しづらくなることが多いからだ。

また、要約筆記者は聞こえない人のことを講習で学んでおり、背景知識がある。利用者の文章から日本語力を判断して、表出を変えることもできる。

しかし、要約筆記者のレベルは地域格差が大きい。東京のように派遣件数が多い地域ではレベルは上がるが、地方では派遣依頼も少なく、OJT が進まない場合もある。「使えない要約筆記」と難聴者からいわれる地域まである。

- ・現状オペレーターの養成は、各事業者がそれぞれ行っている。文字オペレーターに関しては、「要約筆記者」の資格が技術基準の目安として掲げられているが、要約筆記と文字通訳には根本的な違いがあるため、文字オペレーター養成上、次の点の留意が必要。

■文字化に際し、プラスアルファの技術が必要

■文字化に際し、不要な技術の認識が必要

■電話オペレーターとしての技術が必要

要約筆記者がそのままの技術だけで文字通訳ができるのかといたら、「否」である。要約筆記者に「文字オペレーター」として必要な技術は備わってはいるが、十分かといったらまったく不足している。その不足を補うのは、実績に基づく大小さまざまなノウハウである。そのノウハウを集結し、各文字オペレーターの技術を一定水準保たれた状態にするため、事業者を超えた統一的な養成をすることが必須。

また、要約筆記と文字通訳には根本的な違いがあるため、要約筆記者が備えている技術の中で電話リレーに使ってはならないものも多数ある。

- ・通訳オペレーターとしてどこまでやるか迷うことがあります。言葉は悪いですが、時々なにを言いたいかわからない人がいます。聞こえる人にもそういう方はいると思いますが、聞こえない人の特性として日本語が苦手な方が多いです。

文字でも手話でも、自分が求めていることをうまく説明出来ない方の通訳をしている時に、「その説明では伝わらないな」と思うことがあります。

本来はそのままの言葉で伝えるべきなのでしょうが、どうしても力添えをしたくなります。ただ、通訳が口を挟んでしまうとその通訳者の技量によって違う意味で伝わってしまうこともあるのでそのあたりの兼ね合いがとてもむずかしい問題だと思いますが、個人的な意見としては助け舟を出したほうが会話がスムーズになることが多いので、非常に悩ましいです。

- ・通訳士、通訳者の資格を有する人が望ましいと規約に記載がありますが、手話通訳の仕事と、電話リレーサービスの通訳者は求められていることが異なると私は考えています。もちろん、どちらの立場においても通訳をするという点においては同じですが、電話リレーサービスの場合は通常通訳業務にはない、「電話」というお互いの姿が見えないため、

話の間や、空気感で双方のことを気に掛けないといけません。

少しでも不自然な間があいてしまうと、かけ先、利用者の両方から不信に思われますし、手話通訳などの技術の他にも気遣いが必要な仕事だと思っています。手話通訳が出来るからといってオペレーターが出来るというものではないと思いますし、その逆もまた然りです。

本来は通訳という仕事は技量が測りにくいものだと思います。どのようなテストを行ってもその人が持っている技術をすべて見極めることは出来ないでしょう。そのため、資格だけでオペレーターの基準をもうけるのは少し危険ではないかと考えます。

今までにはなかった「通訳オペレーター」という仕事を、通訳の仕事に就きたいと思っている方々に他の通訳とはまったく別のジャンルと捉えてもらえるような告知が必要なのではないでしょうか。

(研修について)

手話の勉強はゴールがないものだと私は思っています。どれだけの年月、経験を重ねても知らない言葉、経験のない現場は数え切れないほどたくさんあります。その中で、私達通訳者は日々技術の向上に努めなければなりません。

現在、委託先の業者が複数ありますがどこの業者か、どの通訳者かによって通訳の技術に差があるという利用者からの意見を複数耳にします。技術に差があることは大変問題だと私は考えます。現況、弊社では通訳を行う上での主な研修は入社時の研修しかありません。

しかし、正確な通訳を行う上で他のオペレーターとの情報共有は大変重要なものであると考えられます。

利用者、かけ先は全国にわたり、また、内容も多岐にわたるものです。定期的（月に一度～3ヶ月に1度）に研修を行い、その時々で勉強になったことや、驚いたことなどを共有すると日々の通訳に役立てることができると思います。

特に手話は、地域性がある言葉なのですべてを網羅することは出来ません。日々の通訳をスムーズかつ的確に行うためにも、多くて研修の必要性を訴えたいと思います。

- ・サービスの需要に対して、人員が少なく感じる。
- ・オペレーター業務をこなすには、手話や文字入力のみならず経験も必要なので、人員を増やすためにはもっと電話リレーサービスを視野に入れてのオペレーター育成が必要だと思う。

・この仕事は通常地域で行われている対面通訳とは異なり、かなり特殊であり、且つ特別な技術を要するものだと思います。対面通訳では、お互いに顔が見える中で通訳が行われるのに対し、電話リレーサービスでは、電話の先に繋がってる相手がどのような人かわからない中で行われる事がほとんどです。声→手話、手話→声と変換するだけではなく、双方の様子も伝えていかなくてはなりません。

特にろう者は、表情などにより心情というものを伝えてきます。そういう部分も捉える技術も必要になってきます。採用技術の基準としては、そのような技術も備わっていることが望ましく思います。

・通常導入にあたり、選考基準として士資格を有する者がガイドラインになるかと思えます。また現在 TRS の事業所の中には、士資格を有する者を採用基準とされてる所もありますが、実状資格を有していても、技術的にもまだ満たない者もいるのが現状です。その辺りも精査が必要かと思えます。

◆待遇

・手話オペレーターは、手話を読み解かなければならない。習得には5年くらいの時間を要し、通訳士資格は10年くらいの学習経験が必要とされている。文字オペレーターは日本語の範囲なので、同じオペレーターであっても負荷に違いはある。

手話オペレーターが通訳技術を理解し、文字入力が高い人なら兼務することはできる。

ただし、文字オペレーターから手話オペレーターに転向するのは、簡単なことではない。

そのため、一律に給与体系は決められない。

・派遣通訳と異なり、画面の前で待機して依頼が来ればすぐに対応できるメリットがあるが、それだけに対応件数は多くなる。言語通訳の場合は、集中力の問題で20分程度で交替しながら行っているが、電話リレーサービスの場合は長時間対応、一人で連続対応なども起り、業務体制のルール作りは必須となる。通訳は対人業務と頭脳労働で、特に手話オペレーターは手話という言語を解読するので、スキルは高い。また、日々研鑽が必要となるにもかかわらず、研修しているところは少なく、あっても高額な費用がかかる。

将来の担い手を集め、育成するには仕事としての認知度のほかに、待遇を改善しなければプロ意識は育てられない。

一般的な手話通訳も、高い技術と知識を要求されながら、身分保障がないのは問題。通訳者専用の保険制度なども設けて、心身の健康、身分保障を補う仕組みを用意してほしい。

・電話リレーは、手話や要約筆記の派遣通訳とは異なり、全国から事前情報なしに多方面へ

の臨機応変な対応ができて、かつ一定の安定した通訳技術と会話能力が求められるオペレーターが必要となる。現状そういったスキルの高い人材が適切な報酬を得られているのか。適切な人材がいたとしても、他の業種と比較されて選ばなかった人もいたと容易に予想される。

- これまでの通訳養成は対面通訳を主としてきました。ですが、TRS 通訳では、テレビモニター越しであること、通信状況の悪い場所からの着信を受けた際の手話の読み取りや、利用者とかけ先との会話のタイミング調整等、対面では起こりえない状況に即時に対応できる能力が必要となります。TRS 通訳においては、資格所有の有無はあくまでも技術レベルの目安であり、TRS 通訳としては別のスキルの習得が必要です。TRS の公共インフラ化に向けて、TRS 手話・文字通訳者の養成を始めた方が良いと考えます。また、外国語通訳者との給与の差が大きすぎることも以前より問題となっています。手話・文字通訳を外国語通訳者と同等の位置付けをすることで、より質の良い通訳者が増えるのではないかと思います。
- オペレーターの待遇改善として、時給など現在事業所ごとに違う状況ですが、できるだけその差がない方向に。地域登録など他の手話通訳に比べると報酬は低い状況なので、時給の改善を望みます。
- 手話通訳の友人たちは「電話リレーサービスの通訳は、他の手話通訳に比べ、業務に対する報酬が低い」という認識を持っている方が多く、敬遠する方がほとんどです。この制度を継続していくためにも改善は必要だと強く感じています。
- 私はオペレーターのコメントはできませんが、手話通訳者の養成と身分保障は必須だと常に思っています。
- より良い電話リレーサービスを提供する為には通訳者が適切な報酬を保障されていることも必要であると思います。
- 電話リレーサービスにおける通訳者の要員は各事業者の自由裁量とし、通訳実務時間（＝通話時間）に応じて業務費が支給されるようになるといい。
単に、事業者に対して業務費が賄われるだけでなく、賄われる業務費の内、対応した時間×時間額によって、明朗に実務者（通訳者）の報酬が保障される制度も整えてほしい。

一般的に、手話通訳者は手話通訳を専ら生業としている人は少なく、手話や通訳技術を、時間や労力をかけて習得しても、それに見合う報酬を得られづらい現状にあると思う。手話通訳者が不足しているといわれるのも、そうしたことが根本にあるとも考えられる。手話通訳士の平均年齢が55歳強とのことだが、次代の担い手が育たなければ、やがて電話リレーサービスも立ち行かなくなる。この電話リレーサービスの通訳者が、手話通訳という職業を生業とするモデルの1つとなれば、次代の担い手の裾野が広がり、聴覚障がい者との支援機能が未来も永続しうると思う。

- 電話リレーの手話オペレーターは、派遣通訳とは異なる技術が必要となります。利用者とかけ先は、お互いに相手が見えないため、通訳者がそれぞれの伝えたいことをニュアンスを含めて通訳していくことが必要です。また、利用者の目的が円滑に達成できるように両者の話がそれ過ぎないように調整する場合があります。両者が同時に話をしたときにも順番に話してもらうよう調整することも必要になります。この調整が難しく、電話リレーの特殊な通訳技術の一つだと思います。

手話オペレーターは、基本的な通訳技術を持つ通訳者が、電話リレーに特化したトレーニングを受けることでオペレーター業務に従事できると思います。手話通訳経験のない人をオペレーターとして養成していくことは現実的ではありません。

また、基本的な通訳技術を持っている手話通訳者でも、電話リレーの手話オペレーター業務は特殊であり、適性があるとは限らないと思います。オペレーターの適性判断も必要になると考えられます。

- 通訳者の確保には、社会的地位が確立されることが前提かと思います。通訳技術はもっているが、仕事にしないのは、通訳だけでは生活できない状況が現実としてあるからであり、電話リレーサービスにおける通訳業務が魅力的であること・生活できる収入があることが柱になると思います。電話リレーサービスの通訳内容は、通常の見通訳や、壇上通訳と異なり、即時に通訳をしたり、かけ先との架け橋になる、双方間の調整役として特殊で専門技術職かと思いません。電話リレーサービスにおける手話・文字通訳＝福祉という概念をなくし、『通信』として考えた際に、通常の見通訳とは異なる点、専門性が高い点から言って、十分な評価が与えられるよう働きかける必要があると思います。

- 電話リレーサービスの通訳内容は多岐にわたり、自分の意思を殺した内容の通訳になるた

め、クレームや理不尽な内容を対応した際の通訳者のストレスは大きいです。
また頸肩腕障害は起こりうる事なので、定期的な健診やメンタルフォローも人材確保に有益なことかと思えます。

- ・オペレーターの待遇は、従事している業務内容、求められる技術にふさわしいものであるべきだと強く思う。「やりがい」という言葉で帳尻を合わせるものではない。

・オペレーターへのストレス対策

現在、利用者のマナーが劣悪でも通訳者は利用者の利用を断ることが出来ません。規約に違反はしていなくても、オペレーターやかけ先に横柄な態度だったり、暴言を吐いたりする利用者は一定数います。利用者は、年齢、性別、相性を理由に通訳者を選ぶ権利がありますが、通訳者にはありません。暴言を吐くような方々へ通訳を行うことは非常にストレスです。また、そのことを誰かに話したりする環境も今のところはないので自分の中に溜まっていく一方です。

自分自身で行うストレスコントロールにも限界があるので、利用者同様、通訳者にも利用者を選ぶ権利がほしいです。研修の場などで、自身の体験を話すことでもストレスは緩和できるようになると思うのでそのような取り組みも行っていただきたいと考えています。

- ・現在士資格の有無は関係なく、「手話通訳」という仕事で生計を立てられる者はほんのごく僅かです。長い時間とお金をかけて技術を身につけても、それで生活を保つことが出来ないのが現状であり、この世界では周知の事実です。高い技術力や身体及び精神的な負荷を求められるのに対し、それに見合った報酬を受けられないことが、手話通訳者がなかなか育たない原因であると推察されます。

地域によっても報酬の格差はあるかと思いますが、どの地域においても技術力に見合った賃金体制にする事が急務かと思えます。現在の通訳活動(地域・TRS)は、自身の技術向上と「手話が好きだ」という気持ちだけで成り立っているのが現状です。そこには手話通訳者の地位向上はなく、「ボランティア」の意識に近いものがあります。「手話通訳」という仕事が技術職として認められ、「ボランティア」「福祉」というカテゴリーから切り離して考えられる事も必要になるかと思えます。

3) その他

◆利用者の範囲

- ・電話リレーサービスは、聴覚障害者に限定せず、高齢者も対象とする場合、手話通訳者の

人数確保は課題があるため、広範囲で網羅するのは負荷がある。
高齢者は日本語利用者なので、文字オペレーターや高齢介護者の知識を持った介護職員が対応することが可能。対応のすみ分けをしたほうが良い。
高齢者を狙った振り込め詐欺などの予防にもつながる仕組みとなるかもしれない。
言語障害、発話障害の方に対して、文字オペレーターで対応は可能。

- ・単に聞こえない・聞こえにくいという見方での利用者範囲の拡大は混乱を招く恐れがあると考えます。確かに聴覚障がい者・高齢者が求めるのは音以外の手段ですが、サービスを提供する側にとっては、聴覚障がい者と高齢者とは対応が異なります。まずは既存通り、聴覚障がい者を対象とした TRS を公共インフラ化して、サービスの社会的認知を高め、それから利用者の範囲を拡大するのがいいと思います。
- ・利用者の範囲（健聴者から聴覚障害者への通話、高齢者等）
聴者間での通話では、「用件に即答できない場合、確認して折り返す」「応答できなかったときに着信番号へ折り返し、用件を確認する」等が日常的に行われているので、電話リレーサービスを使った通話でも折り返しがあることを前提とし、双方向間で利用可とすることは重要である。
- ・福祉的な観点、通信の通訳という観点、それを明確に線引きする必要がある。
利用者の権利擁護のためという意識は必要かもしれないが、それが必要以上に悪目立ちしては事業として足並みが揃わないことにもなる。事業として、通訳者の立ち位置についての認識を統一していく必要が強くある。
- ・聞こえない人と、聞こえる人だけではなく、言語障害、発声障害がある人も利用できるサービスだとなお良いと思います。

◆他

- ・競合他社による競争でサービスの質を向上させることができるのか疑問。安かろう、悪かろうにならないようにしてほしい。統一した機構のようところが、各拠点を置き協働してサービスを提供できる仕組みとし、通訳者の雇用の安定、全体としてのスキルアップ、情報共有をしながら、取り組んでいけるとよいと思う。通訳として働きたくても、引越いや家族構成の変化などで職場を変わらなければならないこともある。その場合、秘密保持により競合他社に就職できないなど縛りが発生する。雇用先が少ないと働く機会が失われ

ることになる。

アメリカでは、同じ州に住むオペレーターでは顔を合わせることもあるので、ほかの州に繋がるようになっていて聞いた。プライバシー保護をそこまで日本でできるかは不明だが、そのような考え方も参考になる。方言については、これまで全国の利用者に対応しているが、確認作業ができれば問題はないと考える。

・P.10③

「電話リレーサービスによる本人確認について、一律に結論づけることは適当ではない。」について。

- (1) 利用者を保護するために聴者（本人）でも電話でも認められていないもの。
- (2) 聴者は大丈夫だが、電話リレーサービスを使うと認められないもの。

の話がある。

この部分に記載されているのは (1) の観点の話であると思うが、(2) は不当であると考ええる。

「(制度化された) 電話リレーサービスを介した電話については、本人からの架電と同等の扱いをすること」というような見解を出せないでしょうか。

※その上で各社聴者と同様に (1) の対応をすれば良いと考えます。

- ・企業・法人として利用する場合は、コンプライアンス遵守の必要性から、現在のようにサービス提供事業所と契約を交わした上で利用するのが望ましいと考えます。ですが、社員各々が取引先企業等に架電をするといった場合、聞こえる人同様に、そこまで長時間になることは考えにくいので、話が終わったら電話を切る（＝通訳者との通信を切る）というルールを徹底することで、聞こえる人の電話と同様の使い方ができるのではないかと考えます。

また、今まで電話を利用したことがない聴覚障がい者に対し、聞こえる人が電話をかける際の一般的マナーや、手話や文字で伝える際のポイントといった勉強会を、聴覚障がい者団体が主になって実施し、当事者の TRS への理解を深めていくことも大切だと思います。

- ・着信数に対する通訳者の数、副業を持つ通訳者の割合、通訳者の居住地の点在などの課題から、現状のまま、複数の通訳事業所によるサービス提供を継続するのが適当と考えます。24 時間体制については、それを求める利用者の声は以前からありますが、TRS の社会的認知が広がり、通訳が専門性の高い職業として認知され、それによって通訳者の生活が安定し、通訳者を目指す人達が増えていかなければ、実現は難しいのではないかと考えま

す。

- TRS は通訳という人を介して行うサービスであり、システムだけでは成立しない特殊なサービスであることから、システム構築・設置・メンテナンスは音声サービスを提供する電気通信事業者、サービス提供は TRS サービス提供事業者というように分けて考えるのが良いと思います。
- ストレスを感じる通訳としては、クレーム案件（利用者の心の熱量を損なうことなく、相手に誤解のないように伝えるのに、言葉（口調）の選択などで非常に神経を使う）、手話の他に音声も併用される方（かけ先の音声と混ざって聞き取れない）の通訳などです。一番のストレスは、電波状況がよくない中での通訳です。回線による画像の問題は、技術的な面から解決できるのであればぜひ優先的に改善してほしいです。
- 利用者の中には、片手に携帯を持ちながらの片手手話の方がいます。さらにそういった状況の中で、歩きながらや電波状況の悪い電車内から依頼する方もいるので、利用者のマナー徹底も呼びかける必要があると思います。
- かけ先に怪しがられて電話を切られてしまう、あるいは理解いただくのに多くの時間を要する場合もまだまだあるので、「電話リレーサービス」の社会の認知度を上げる必要があると常々感じます。
- 利用者が安心して利用できるしくみ・制度になるよう願っています。
- 聴覚障害を持つ当事者との関わりがない限り、「耳の聞こえない人から、電話がかかってくる」ということを想定して生活している人はまだ少ないが、丁寧に説明すれば理解を示す人が大半だと思う。
公共インフラである電話を利用できることは聴覚障害者の権利だが、広くとらえれば社会全体の利益になることを分かりやすく伝えていくことで、社会一般の人々の意識に根付いていくのだと思う。多くの人に関心を持ってもらえるよう、具体的な事例を挙げたポスターや、パンフレット等での広報も有効ではないかと考えられる。
- 再配達や予約などの利用が多く、今までは耳が聞こえない方達が気軽に出来なかったことが自分自身で出来る、とても重要なサービスだと思う。

- ・海外では、在宅でも電話リレーサービス通訳業務をしているところもあると聞き、それが可能になれば対応時間や通訳者にとっても幅が広がりいいんじゃないかと思う。

◆利用のルール

- ・P.30③

新たな利用者が増えると思いますので、利用者へのマナー等の啓蒙も盛り込んでいただければと思います。

[参考]

日本財団電話リレーサービス 電話と電話リレーのマナー

<https://trs-nippon.jp/signup>

- ・電話リレーサービスは、通信インフラとして考えられるべきものだと思います。
何かしら、フォローが必要な対象者（背景なども把握した上での福祉的要素を含む通訳）は含まず、あくまで『電話』として考えるのであれば、通訳はあくまで通訳を行います。その際、聴者の考える電話の暗黙のルール（名前を名乗る、相手の都合を確認する、話が終わったのを確認して発言する、勝手に切らない、など）を知らずに、急に要件から話し、「名前は？」と怪訝そうに聞かれるケースがいくつもあります。電話前のフォローで通訳者から、かけ先にお名前をお伝えしていいですか？と確認してから電話をすることはできますが、通訳者＝通信方法として考えるのであれば、やはり電話の方法を学ぶ機会をぜひ設けて欲しいです。
聴者は、親の電話を見て自然と身につくことですが、ろう者は今まで電話をする機会がありません。アメリカでは電話リレーサービスの授業があるということなので、日本でもろう学校を含め学ぶ機会を設けてほしい、そういった働きかけも必要かと思います。
- ・かけ先へのクレーム、通話中にクレームに発展したご依頼、もしくはかけ先を含め暴言など過激な言葉で会話をされた通訳について、オペレーターへのアフターケアもしくはその利用者への適切な措置が必要。また、こういった過去の対応の経験から、利用者の名前を見ただけで対応したくないという方もいるかもしれない。メンタルケア、定期的な健診など、電話リレーとして全体で考えていく必要がある。
- ・利用者のなりすまし、アカウントの取り扱いについて
現状、利用者側のログイン方法がとても簡易になっている。ご本人様のみ利用可能なツ

ールのはずが、ご家族や友人で使いまわしていると思われる対応も過去に何度もあった。

(具体的には、途中までは明らかに別の名を名乗り続け、通訳者が気づいたときに隣に本人がいて代理で文字を入力していると主張するなど。)文字通訳だと利用者の顔が見えない分、適切な通訳を行っているにも関わらず、利用者がなりすましにオペレーターが加担している可能性は十分にある。文字オペレーターはこの点に慎重に対応せざるを得ず、オペレーター判断に任されていることが大きい。これを踏まえてどこまでのご依頼を許可するのかを考える必要がある。もしくは、現状を踏まえて、規約の改正が必要だと思われる。

あるいは、聴者と同様に誰かの電話を借りて持ち主以外の方が電話をしたり、公衆電話など公共のものを利用したりする電話の形態があってもいいと思う。ただし、誰が電話をかけているのかが不透明になり、逆になりすましが増えることも考えられる。その半面、聴覚障害者団体などが個別ではなく、1つのアカウントなどを利用して電話をかけられるというメリットも出てくる。

・聴者からの折り返し

健聴者と利用者との通信がつながった時点でオペレーターに通訳依頼が入るとスムーズだと思われる。現状、通訳ができないまま切電することがほとんどである。先方を待たせた結果利用者と会話できずに終わることが多い。時間帯によっては依頼が混みあって事業者そのものに電話がつかないこともある。折り返しができるという認知度も低く、知っていても利用者の携帯電話に直接着信を残して、その着信を見て電話リレーで通常依頼する方法をとられることがほとんどである。

・利用者へのお願い、

どれもかけ先の方へオペレーター側でフォローしている場面である。全ての利用者に該当するわけではないが、以前よりも利用者のマナーが気になっている。他の利用者へも影響してくるため、今一度ホームページの利用者ガイドラインや利用方法の動画の確認、利用方法の動画を見るなど、お願いした上で下記の事項でオペレーターが困っていることを知ってほしい。

- 1、通信状況の良好な場所で電話リレーを利用してほしい。十分な通訳を提供しにくくなるため。
- 2、電話を切ったと通訳をしてからオペレーターとの通信を切ってほしい。利用者が用件を伝え終えたタイミングで一方向的に通信を切ってしまう方がいる。かけ先のお話がまだ終わっていないときに通信を切ってしまうことがある。(利用者がイライラして通信を切

ってしまったり、切ったつもりではなく通信状況の悪さや利用者が誤って切ってしまったりすることもある。)

- 3、(通信不良の場合もあるが、)電話がつながっているときにお席を外さないでほしい。一時的に席を外すのなら、かけ先の方へそのようにお話ししてほしい。もしくは、そのときのオペレーターの対応を一律決めてしまうか。
- 4、別の利用者が電話をかけたときの対応内容により、かけ先判断で電話リレーそのものを着信拒否にしている電話番号がある。
- 5、現在のシステムでは電話不可の電話番号があることを把握してほしい。
- 6、利用者側からのご意見・ご質問は、日本財団へ直接お問い合わせをお願いしたい。オペレーター側にお話しをいただくこともあり大変有難いことではあるが、ご自身のために反映するのなら、適切などころへお話しをしてほしい。日々、反映されていないお言葉をたくさんいただいている。

利用用途は限定せず、電話番号がある場所へなら、どこへでも電話をかけることができる仕組みが望ましいですが、法律や公序良俗に反するものは禁止するべきだと思います。

また、風俗店への連絡は男性指名、婦人科系病院への連絡は女性指名など利用者・通訳者ともに選択ができるようにしてほしいです。

仕事に関しての利用は行っても良いが本来はその方が勤めている企業が行うべき支援なので、登録は会社が行い、利用料金も会社が支払うのが適切だと思います。

また、自営業の方もいると思うので会社・個人として別々に登録することを認めるのが望ましいと思います。

通訳としての連絡が断られる会社、サービスについては、本人認証としてのルールを設けて連絡が可能になると良いと思います。

ルールというのは、具体的に言うと電話連絡の際に、

- ・登録のメールアドレス、またはSMSにワンタイムパスワードのようなものを送る
- ・事前に設定した秘密の合言葉を言う

などです。

電話リレーサービスの宣伝を行う際に、電話を受けるであろう企業へご自身で電話が出来ない方のための対応案を提示すると、電話リレーサービスのことや、そのような立場に置かれている方々の存在に気づいてもらえるのではないのでしょうか。

・その他提案

- 1、ホームページへ情報提供としてリンクなどを掲載してはどうだろうか。

| | | | |
|----|--|--|---|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・緊急時に対応できる電話リレー以外の通報手段 ・クレジットカード会社、銀行、保険関係、携帯会社、各市区町村など、企業や団体独自で提供している聴覚障害者向けの問い合わせ先 <p>2、0570 への発信はできないとお知らせしているが、毎日のご依頼が絶えない。</p> <p>3、現状のシステムだと電話番号によっては 37 秒程度で電話が切れてしまう。自動音声から始まる場合、音声を全て聞けず不十分な通訳となってしまうたり、どのように操作してもオペレーターにつながらず電話を諦めたりすることがある。</p> <p>4、オペレーター交替のために電話を転送するときに、文字チャットの履歴が全て消えるため、40 分対応したら 20 分休憩を推奨しているも、交替が難しく長時間対応してしまうことがある。転送中に利用者が文字入力した内容は転送後のオペレーターには確認できない。</p> <p>・かけ先との通話が終了していないのに利用者に通信を切断されると非常に残念な気持ちになります。</p> <p>要件が終わったと思って切断しているのだろうと推察できますが、かけ先の方もまだ伝えたいことがあるという時にすでに切られていると伝えるのは非常に失礼なことだと思いますし、通訳をしている側としてもあまり良い気持ちはしません。</p> <p>もちろん、世の中には様々な人がいて、聞こえる人の中にもそのような方がいるとは思いますが、聞こえない人の場合は相手にそのような思いをさせていることを知らない。ということが多いと思います。そういったことを解消するためにモラルやマナーの周知を行った方が良いと思います。</p> <p>また、利用者の中には通訳が人であることを忘れてしまっている方々もいるような気がします。通訳をするのが仕事なので、言われたことは基本的にそのまま伝えますが通訳者にも感情がありますし、暴言を吐かれたり、心無い言葉をあびせられると心が痛みます。そのことを忘れないでほしいと思います。ご自身で電話が出来ない方が、どのようなかけ先へも電話が出来るようになる社会の実現を心よりお祈りしております。そして、いつか連絡先として当たり前のように「電話リレーサービス」と記載が出来るようになることを願って私の意見は以上といたします。</p> <p style="text-align: center;">【株式会社プラスヴォイス】</p> | | |
| 32 | <p>■聴覚障害者の利用要件について</p> <p>障害者手帳が交付されない軽度難聴であっても、特定の周波数は聞き取りにくい等の不便さを抱える人は多い。どんな声の人が出るかわからない電話の場合、かけてみて「聞き取れずやむなく会話を終える」という場合も少なくない。</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスによる本人確認について、利用者の財産等を保護するための手続である場合もあるこ</p> | 無 |

電話リレーサービスの利用自体は登録制であって良いと思うが、登録にあたって障害者手帳の所有は要件にすべきではないと考える。

■法人利用について

報告書中の「当該法人の企業活動として電話リレーサービスを利用するのであれば、当該法人自らが適切な措置を講ずるべきとも考えられる」という部分に違和感を覚える。

(健) 聴者が利用する電話は、個人利用であれ法人利用であれ公共インフラとして当たり前に使われている。法人利用であろうと「企業活動としての電話の利用」と捉える人は限られるのではないか。そこに何ら制限は課されていない。

電話リレーサービスは「聴覚障害者が当たり前電話を利用する」ためのものであり、(健) 聴者と同等のサービス利用を可能にするものである。制限ありきの議論は望ましくないとする。

■オペレーターの要件について(1)

手話ができる(健) 聴者の場合、能力的に十分でも本人の意向により統一試験や手話通訳士試験を受験していない人材も数多い。

電話リレーサービスのオペレーターの範囲なら、という思いで職を選択する人は一定数いるのではないかと思われる。

統一試験のように、(統一試験とは別の形で) 総務省(もしくは厚生労働省と協働) が定める全国統一規格のオペレーター試験を設け、合格者を採用するという方法は考えられないか。

なお、対面を基本とする手話通訳者・手話通訳士に求められる資質と、画面越しに的確にリアルタイムで相手とのコミュニケーションを保障し「その場限り」の通訳をこなしていくオペレーターとは求められる資質は異なる。

(対面通訳を可能とするの方が求められる技能の幅が広いこと、オペレーターは現状の手話通訳者・手話通訳士が有している技能よりも対象場面がピンポイントであること、倫理等については通訳者・通訳士とオペレーターとで重なる部分があること等を意味する)

(2)に続く

■オペレーターの要件について(2)

オペレーターの採用要件は、手話通訳士と手話通訳者は当然可とし、(1)で提案した独自試験合格者も採用する。

採用後は、全オペレーターに対して統一規格の研修を受講する事を条件とする。電話通訳は対面通訳とは異なるスキルが求められるので、それに対応するための研修を中心としながら、報告書内でも言及のあった守秘義務や通信の秘密の保持についても徹底した研修を行う。

■本人確認の問題について

と、電話による本人確認が可能なサービス対象の範囲や方法は業界や事業者ごとに区々であり、その理由も様々であることを踏まえると、一律に結論付けることは適当でないと考えます。今後、本人確認を行う事業者等により、慎重な検討が行われることが期待されます。

電話リレーサービスに関する周知広報については、提供主体、電気通信事業者、関係団体、国等がそれぞれの立場から周知広報を行うことが必要であると考えます。

| | | | |
|----|--|--|---|
| | <p>電話リレーサービスが公共インフラになるのなら、聴覚障害者が電話口での本人確認で弾かれる状況はあってはならない。解決するための施策は絶対に必要である。</p> <p>■費用の負担の在り方について 【音声サービスの利用者による負担（ユニバーサルサービス交付金制度と類似の制度）】を支持する。 電話利用者全員が広く浅く負担し、電話の利用者間格差をなくす考え方が自然なのではないかと考える。</p> <p>■広報について 公共インフラであれば主体は国であるので、全国民が「耳が聞こえなくても電話を使える」事を知るための、国が主導する広報は不可欠。 その上で、利用についての留意事項等が学べる学習会や研修会は事業者や当事者団体、関係団体等が積極的に主催する事が望ましいと考える。 ただし上記学習会や研修会の基本メニュー・基本コンテンツについては国が作成されるのが良いと考える。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 33 | <ul style="list-style-type: none"> ・目次の「1-1 検討の背景」と、3ページの2行目「1 検討の背景」とは、記載が一致していません。 ・12ページの1行目「通報・位置が海である」は、「通報位置が海上である」ことを意味しているのですか？ ・12ページの20行目「とりまとめ」と、32ページの3行目「取りまとめ」とは、字句を統一したほうがよいと思います。 ・13ページの最下行「PSTNマイグレーション」は、たとえば「PSTNからIP網へのマイグレーション」などとしたほうが、わかりやすいと思います。 ・14ページの11行目「スマホ」は、他のページと同様に「スマートフォン」と記載したほうがよいと思います。 ・23ページの5行目「今年」は、「平成31年」と「令和元年」のどちらを指しているのですか？ ・23ページの5行目「2020年」は、他のページと同様に「令和2年」と記載したほうがよいと思います。 <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>御意見を踏まえ、以下のとおり修正（下線部分が修正箇所）します。【精査中】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目次の標記を修正 ・「通報位置が海上である」に修正 ・「とりまとめ」に統一 ・「PSTNからIP網へのマイグレーション」に修正 ・「スマートフォン」に修正 ・令和元年を指しております。 ・「令和2年」に修正 | 有 |
| 34 | <p>まずは、電話リレーサービスの公的提供に向け本格的に動き始めたことを心からお喜び申し上げます。</p> <p>健聴者から聴覚障がい者への電話のニーズがあること、他国との比較など、多方面から検討いただきありがとうございます。</p> | <p>利用時間、利用料金に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。</p> <p>その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|---|--|---|
| | <p>まずは、スモールスタートでもよいので、聴覚障がい者から電話ができる体制を開始してほしい。日本財団のモデル事業を受け継ぐことも検討いただければと思います。</p> <p>通信事業者との連携も検討されているようですが、事業者ごとにサービスや使い方の差があったり、番号が変わるようなことのないようお願いしたいです。</p> <p>また、最初は24時間体制でなくてもよいです。まずは始めることが肝要と考えます。もちろん、24時間体制が好ましいです。</p> <p>緊急機関への接続もお願いいたします。事故発生時の責任の所在等課題はるかもしれませんが、今、ドコモのみえる電話でも緊急機関には接続されておらず、ネット119等が使えない(旅行先など)場所での困り事が懸念されます。今現在も、医療通訳等、大事な場面での通訳は存在します。もちろん誤訳もあり、それは緊急時に限った問題ではなく、緊急機関に電話リレーサービスを導入するかの判断材料にするものではありません。事故を恐れるよりも、まずは通報できるスタートラインを、障がい者にも用意してください。</p> <p>当事者としては、税金やユニバーサルサービス料のような形で公的に提供いただけるとありがたいですが(公平さ、公共サービスという意味で)利用者として、安価であれば多少の負担もありと考えています。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 35 | <p>●費用の負担の在り方 (報告書案P20-22)</p> <p>意見1：ユニバーサルサービス交付金制度とは別の電話リレーサービスのためのユニバーサル基金を設立することを第一に検討する</p> <p>理由：現行ユニバーサルサービス制度と目的が異なるため</p> <p>意見2：聴覚障害者の通話費用は聞こえる人の費用を超えないようにすべき。</p> <p>理由：障害者権利条約に求められている障害のない人と平等を基礎とした情報通信の保障をすべきことから。</p> <p>意見3：電気通信事業法を改正し、通信役務を提供する電気通信事業者は費用の負担をすべきこと。</p> <p>理由：電気通信事業者は、障害のない人と同等のサービスを提供する義務があること</p> <p>●オペレータの課題に対する主な意見 (報告書案P28)</p> <p>意見1：オペレータの手話通訳等業務の専門性と業務基準を確立すること。</p> <p>理由：オペレータは手話技能を使う点では手話通訳者と同じだが、手話通訳者と求められる技能、業務環境が異なる。文字入力についても同様。</p> <p>意見2：労働衛生法等に沿ったオペレータの労働環境の整備基準が必要。</p> <p>理由：過酷な労働環境から心身のストレスによる労働災害を防ぐ必要。</p> <p>意見3：オペレータの養成、研修は国の責任で行うこと。</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> <p>なお、電話リレーサービスのオペレータの雇用形態や待遇については、一義的には雇用する者において検討されるべき事項であると考えます。</p> | 無 |

| | | | |
|----|--|--|---|
| | <p>理由：公的なサービスを担うオペレータには、指定の養成研修、認定試験を課す必要があることから。</p> <p>意見4：オペレータの身分保障は雇用とし、第三次産業の賃金水準を確保すべき。手話通訳者の身分保障も同様の水準とすること。</p> <p>理由：オペレータの犠牲の上に電話リレーサービスを実施すべきではない。オペレータの賃金水準と地域福祉と社会環境整備を担う手話通訳者の確保に支障をきたさないようにすることが必要。</p> <p>意見5：オペレーターの新たな倫理綱領の検討が必要。</p> <p>理由：手話通訳士と異なる通信役務に係る業務を担うため、新たな倫理綱領が必要。</p> <p>●対象とする通訳方式（報告書案P6）</p> <p>意見1：発話は本人、相手の音声を文字で提供する方式を導入すべき。</p> <p>理由：高齢者を中心に難聴者にとって大きなメリットがある。国民の理解を得るためにも難聴者にも簡便に利用できる方式を実施すべき。アメリカの電話リレーサービスの一番利用数が多い方式である。</p> <p>意見2：聴覚障害者以外の障害者の電話リレーサービスも検討すべき。</p> <p>理由：吃音者や受話器を持ってない障害者等欧米で提供されているサービスも目指すべき。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | | |
| 36 | <p>【P17～P18】</p> <p>(6) 実施体制（手話・文字通訳センター、実施事業者等）</p> <p>③ 実現に向けた基本的な方向性</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施体制（公的インフラとしての電話リレーサービスを提供する役割を担う主体）については、例えば、以下のような提供主体が考えられること、 ① 電話リレーサービス事業者を提供主体とする ② 音声サービスを提供する電気通信事業者を提供主体とする <p>（この場合、既存の電話リレーサービス事業者に業務委託することも可能）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・①、②のいずれについても、プラットフォーム事業者として運営団体（資金配分団体）を設立し、システム（電話リレーサービスのコアシステム、課金システムなど）の開発や問い合わせ対応機能などを共通化し、効率的な実施体制を構築することも考えられること、 <p>実施体制については、（公財）日本財団が平成25年から電話リレーサービスモデルプロジェクトを開始し、電話リレーサービス提供における、手話・文字通訳者の確保・育成等の運用のノウハウ、システムや設備を有していることから、同財団を「プラットフォーム事業者としての運営団体（資金配分団体）」と位置付け、必要な財源を確保した上で、現行体制（提供主体）の維持を図るという案（「①電話リレーサービス事業者を提供主体とする」）が望ましいと考えます。</p> | <p>いただいた御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

【P22】

(8) 費用の負担の在り方

③ 実現に向けた基本的な方向性

費用負担については、例えば、以下のような考え方がある。

① ユニバーサルサービス交付金制度による負担金ユニバーサルサービス交付金制度の対象に追加し、番号課金として、利用者から徴収する。

ただし、電気通信事業法におけるユニバーサルサービス交付金制度は加入者回線ネットワークの維持等を通じた地域間格差のない電話サービスの提供を確保する仕組みであるため、利用者間格差を解消するための電話リレーサービスの提供と目的が異なることから、これらを一体の制度として扱うことは法制的には困難であることに留意する必要がある。

② 電気通信事業者による負担

電話番号を使用している事業者から、例えば、売上高等に定率を掛けた金額を徴収する。

ただし、電話リレーサービスは、電気通信事業法上、電気通信役務に該当するとは考えられず、現に電気通信事業者に対して提供が義務付けられる等の法的位置付けがなされているものでもないことと電気通信事業者に負担を求めることとの関係性に留意する必要がある。

③ 音声サービスの利用者による負担（ユニバーサルサービス交付金制度と類似の制度）

ユニバーサルサービス交付金制度の負担金の徴収システムを活用し、音声サービスの利用者から番号課金により徴収する。ユニバーサルサービス交付金制度の仕組みを参考にして、新たに法的根拠を設け、適正性・効率性を制度的に担保した上で、電話リレーサービスの提供を確保するための制度を創設する。

【P31】

（参考：電話リレーサービスと電気通信事業法との関係）

電話リレーサービスはその一部に電気通信役務を含むものの、媒介性が否定されるため、サービス全体としては電気通信事業法における電気通信役務には該当せず、電気通信事業法の規律の対象外である。

費用負担については、報告書案に3つの考え方が記載されているところです。

①ユニバーサルサービス交付金制度については、本報告書案において、「加入者回線ネットワークの維持等を通じた地域間格差のない電話サービスの提供を確保する仕組みであるため、利用者間格差のない電話リレーサービスの提供と目的が異なることから、これらを一体の制度として扱うことは法制的に困難である」と指摘されているとおり、同交付金制度の対象に追加することは適切ではありません。

②電気通信事業者による負担については、本報告書案において、「電話リレーサービスはその一部に電気通信役務を含むものの、媒介性が否定されるため、サービス全体としては電気通信事業

| | | | |
|----|--|--|---|
| | <p>法における電気通信役務には該当せず、電気通信事業法の規律の対象外である」(P31:参考)と記載のあるとおり、電気通信事業者の売上高等に定率を掛けた金額を徴収することは法的位置づけの観点から適切ではありません。</p> <p>③ 音声サービスの利用者による負担(ユニバーサルサービス交付金制度と類似の制度)については、電話リレーサービス利用者自身の負担とともに、当該サービス利用者と円滑にコミュニケーションがとれるように、国民全体により広く負担をいただくことになり、受益者負担の原則に合うことから、現行のユニバーサルサービス交付金制度を参考にして、これと類似の制度の検討、深堀を行うことが望ましいと考えます。</p> <p>この際、電話リレーサービス提供主体から独立した支援機関相当の機能を設け、双方の運営が適切かつ効率的かをチェックする仕組みをつくるのが望ましいと考えます。</p> <p>なお、番号負担に則った利用料金、新たなコスト等の算出にあたっては、費用項目を明確にして効率性、透明性を確保して運用されることが望ましいと考えます。</p> <p style="text-align: right;">【KDDI 株式会社】</p> | | |
| 37 | <p>利用者の立場から意見を述べさせていただきます。電話リレーサービスが国主導で実施されることは大変喜ばしいことです。緊急に電話で連絡したいと思っても出来ず、FAX もしくはメールでのやり取りで、数分で終わる用件でも半日から1、2日もかかってしまうもどかしさを感じていました。</p> <p>いつでもどこでも電話リレーサービスができる社会が実施できたら、私たち当事者の社会参加の幅も広がるのではと思います。完全社会参加と平等の実現まで様々な課題はたくさんあると思います。関係機関や関係団体などの調整を兼ねて、次世代へつなげていただけたらと思います。</p> <p>気になる点ですが、料金体系ですが、聞こえる人が電話をかけると同じような料金体系にしていればと思います。そのためには、手話通訳もしくは文字通訳の技術を高めるよう養成も力を入れていただきたいし、電話リレーオペレーターを受け皿も多くしていただきたい。</p> <p>今は、聴覚障害者情報提供施設や関係機関に電話をかけていますが、今後どこの期間になるかわかりませんが、利用者である聴覚障害者が利用しやすく親しみのあるところ(今までと同じところが望ましいですが)にお願いするよう望みます。</p> <p>命を守る緊急時の電話(110、119、118)はまだ未対応のようですが、1日も早く実現できるようお願いいたします。</p> <p>この電話リレーサービスは、初めて FAX 通信が出来た、そして、携帯電話でメール通信が出来た、次の夢が実施できるという大きな期待を寄せています。</p> <p>そのためには、耳の聞こえない子ども、生徒をはじめ、成人たちに、「電話とはなにか」というセミナー、教育の実施もお願い頂きたいと存じます。</p> <p>私たちの夢の1つである、電話リレーサービスが、国の主導で実施されることを楽しみにしています。</p> <p style="text-align: right;">【個人】</p> | <p>利用料金に関する御意見については、賛同の御意見として承ります。</p> <p>その他の御意見については、今後の検討の参考とさせていただきます。</p> | 無 |

※ なお、案について言及しておらず、案と無関係と判断されるものが3件ありました。