

2020年9月10日

聴覚障害者等の電話の利用の円滑化に関する基本的な方針に関する意見

日 本 財 団

・啓発広報活動について

2013年よりモデルプロジェクトを実施してきた経験から、電話リレーサービスが円滑に提供されるためには社会的な認知の向上が不可欠であるため、聴覚障害等利用者のみならず、広く国民に知らせる啓発広報活動が極めて重要だと考える。

・電話リレーサービス提供の対象について

聴覚障害者等のコミュニケーション方法は多岐にわたるため、法律に基づく交付金制度による電話リレーサービスは多様なニーズに応えられるものとなるべきである。わが国において障害者手帳（聴覚言語障害）保持者は約34万人（平成28年）、手話を使って暮らしている人は6～10万人と言われる。一方で難聴者人口は約1430万人、補聴器装用人口は約200万人との推計もある。従って、難聴者が自ら発話し通話相手先の音声のみを字幕表示する方式によるサービスも早期に開始する必要がある。

・自動音声認識ソフトの活用について

今日、自動音声認識の精度の向上は目覚ましいが、電話リレーサービスに実装し単独で十分に実生活での会話が成り立つほど正確な字幕表示が出来るとは言い難い。最新技術の実用化を目指した研究開発には積極的に取り組むべきである一方、サービスへの実装については利用する当事者の意見を十分に聞いた上で判断すべきである。また、当面はオペレーターが復唱する方式も含め、自動音声認識に通訳オペレーターが修正を加える方法での活用が妥当と考える。

・通話（通訳）内容に対する通訳オペレーターおよび電話リレーサービス提供機関の責任について

電話による通話の主体は聴覚障害者等利用者と通話相手先双方であり、通訳オペレーターは通話の主体ではない。また、通訳を介してのコミュニケーションにおいては、直接コミュニケーションを行う場合と100%同等の意思伝達を行うことには

無理があるため、聴覚障害者等利用者および通話相手先双方が通話により生じた不都合や不利益を通訳オペレーターや提供機関の責任に帰することがないようにすべきである。

・法律に基づく交付金制度による電話リレーサービスへの円滑な移行について

日本財団は実施中のモデルプロジェクトを2021年3月31日をもって終了すると発表しているが、法律に基づく交付金制度による電話リレーサービス開始まで、電話リレーサービスの提供がなくなる「空白期間」が生じないようモデルプロジェクト延長の準備がある。