

2020年8月31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

(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

今回は「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」に関する意見表明の機会を与えていただき、お礼申し上げます。

私たち(一社)全日本難聴者・中途失聴者団体連合会は全国の難聴者・中途失聴者(以下「難聴者」という)に対する施策の充実普及のための諸事業を行い、難聴者に対する社会の理解を促進させるとともに、難聴者のコミュニケーション手段等に関する調査研究等を行うことにより、障害者の社会的地位の向上と福祉の増進及び社会参加の促進に寄与することを目的としている当事者が作る地域団体の連合体です。

また、(特非)全国要約筆記問題研究会は、聞こえる人も、聞こえにくい人も安心して暮らせる社会の実現を目指し、そのために身のまわりにある「音や声のバリア」をなくすための活動をしている団体です。

● 電話リレーサービスに係る技術開発の方向性

1. 電話リレーサービス利用者側の入力手段に音声を加えること

昨年12月に公表された「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 電話リレーサービスに係るワーキンググループ」の報告書「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」(以下WG報告書)においては、「代表的な電話リレーサービス」として

- ①ビデオリレー(CA(Communication Assistant(通訳者))によって手話の発話と音声発話の間をリレー)
- ②文字リレー(CAによって文字と音声発話の間をリレー)
- ③字幕表示機能付の電話機によるリレー(発話に支障のないろう者・難聴者のために、CAが音声を文字に変換)
- ④音声リレー(耳は聞こえるが発話が困難な人のためのリレーサービス)

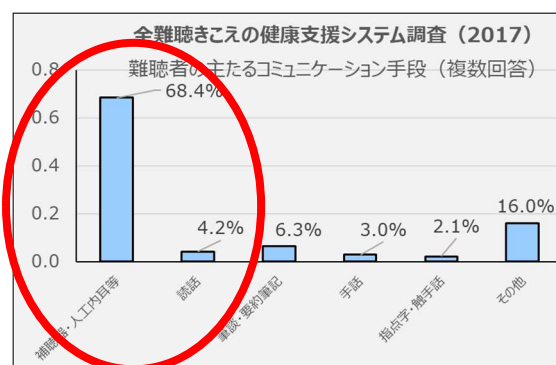
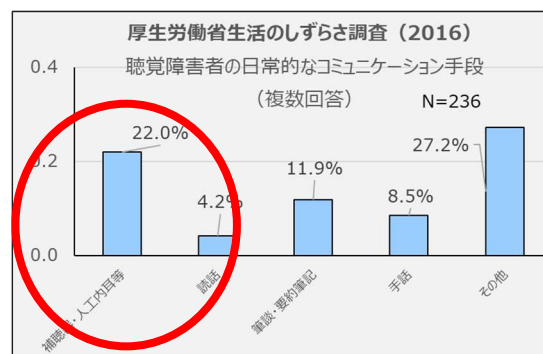
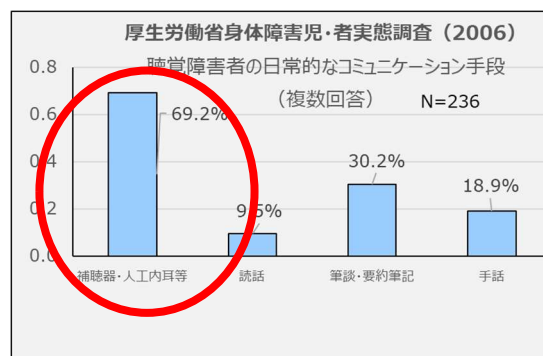
が紹介されており、ワーキンググループにおいては①、②を中心に検討を行ったとあります。また、そこで紹介されている手話リレーサービスおよび文字(チャット)リレーサービスでの利用者の入力はキーボ

ードを予定されているように理解されます。そして、WG 報告書 P7 の課題に対する意見として「利用者の音声を相手先にそのまま伝え、相手先からの返答だけを利用者にテキストで伝える方式についても検討を進めるべきである。」の記載があります。

右記の調査結果が示すように、今回の電話リレーサービスの利用者として想定されている聴覚障害者の多くは、日常的なコミュニケーション手段として補聴器・人工内耳を利用しています。

聴覚障害者の日常生活において、音声（発語）がどの程度利用されているか、公的な調査結果は見当たりませんが、少なくとも補聴器・人工内耳利用者は発語によって、「話せるが聞こえない状態」で日常生活を送っているものと理解されます。

検討されている電話リレーサービスにおいては、受信者側（聞こえる人）の入力手段は、キーボード入力ではなく音声入力を想定されているが、利用者側の入力をキーボード入力のみで制限するのは不自然であり、また、上記の聴覚障害者の日常生活におけるコミュニケーション手段を考えれば、利用者側の入力手段は、音声入力・キーボード入力・映像（手話）入力の選択が可能なシステムにすべきと考えます。



2. 電話リレーサービスの音声・文字変換に音声認識の活用を図ること

WG 報告書の P7 では、実現に向けた基本的方向として「字幕表示機能付の電話機によるリレーや音声リレーを排除するものではなく、今後、公共インフラとしての電話リレーサービスの具体的なサービス内容や機能を検討する際に、利用者のニーズや利用実態などを踏まえて、字幕表示機能付の電話機によるリレーや音声リレーなどについても検討することが適当である。」と記載されております。

私たち全難聴は、日本財団の助成を受けて、2 年間にわたって「電話利用における音声認識ソフトの調査」事業を実施しました。

この事業実施に当たっての問題意識は、「電話音声を文字化する場合、オペレーターが電話音声を聞いて入力することが考えられるが、オペレーターのかわりに音声認識ソフトを活用し文字化する方法も考えられる。しかし、現時点での音声認識ソフトは通信環境や話者の発音などによって認識精度が左右されやすいと考えられるため、電話音声の文字化における音声認識ソフトの活用がどれだけ実用的なのかを分析・評価する」ことにありました。

実証実験の結果は、結論的に言う「電話音声の文字化について高い利用ニーズが確認されたものの、音声認識ソフトの実用性については、各項目（意味、ニュアンス、テンポ）の評価は低く、オペレーターによる入力の優位性が確認された」というものでした。この要因として、音声認識を利用するにあたっての環境的制約からくる文字化アプリの未完成のもたらした部分が非常に大きく、実証実験用文字化アプリ開発にあたっては、iOS に止まらず Android においても API（Application Program Interface）利用が不可能となりました。今回の実証実験が「調査環境を整えた音声認識率の数値比較（ラボ型）ではなく、社会的な実証実験としてモニターが普段の生活のなかで文字付き電話を使い、利用者としての実用性を評価する方法（フィールド型）」で進められたことを考えると、文字化アプリの操作性が実験結果に与えた影響は非常に大きかったと考えています。

電話リレーサービスにおける仲介者（手話・文字オペレーター）利用の有効性は確認されており、現在その事業モデルの課題は、事業運営上の課題（事業主体、オペレーター養成・配置・事業費用の負担方法など）に移りつつあります。WG 報告書では、サービス提供の費用を中間値で 34-43 億円と想定、その費用の多くは仲介者に要する費用としています。また、同報告書では利用者の範囲を限定しないとしていますが、利用者は 8 万人/年（中間値）と予測されています。我が国の聞こえに困難を抱えている人は、1400 万人以上いると想定されており、この人たちの多くは電話利用が困難な状況に置かれています。この人たちのどの程度が電話リレーサービスを利用するか見極めは困難ですが、仮にこのうちの 10%の人が電話リレーサービスを利用するとすれば、サービス利用者は約 140 万人となり、サービス提供費用の大幅な増加も想定されます

今回の実証実験で、音声認識利用の文字付き電話リレーに対する潜在的ニーズの確認は出来ましたが、音声認識利用の環境面からの制約で、フィールド型の実証実験は不十分に終わりました。実証実験で浮かび上がった以下のような課題を広く検討いただくことを希望いたします。

1. 文字化アプリの完成度を向上するための、携帯端末 OS と外部システムとつなぐ技術仕様「API（アプリケーション・プログラム・インターフェース）」の公開の実現
2. 電話通信環境の音声認識精度に与える影響のさらなる評価
3. 騒音など送受信者の利用環境が音声認識精度に与える影響の評価
4. 文字付き電話の送受信両面での利便性の評価
5. 文字付き電話利用者が文字表示に求める文字表示精度の研究
6. 電話利用における福祉サービスと公共サービスの在り方の検討

●電話リレーサービスの提供の在り方

1・文字オペレーターの規格、養成に関する課題

「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係るワーキンググループ 報告～」によれば、手話オペレーターも文字オペレーターも、通訳の位置づけでとらえている。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。

電話リレーサービスにおける文字オペレーターの役割は、音声情報を文字に変換し、聴覚障害者に伝える業務により聴覚障害者と健聴者の双方向のコミュニケーションを支援するものである。

そのため、オペレーター業務を行うためには、聴覚障害者の生活文化の知識を持ち、それぞれに配慮した通訳の実践が求められる。聴覚障害者の背景の状況を知らないまま通訳を行うことは聴覚障害者、相手方双方に誤解が起き、無用な混乱を招くことにもなる。こうした事案が多発すれば、聴覚障害者が安心して依頼できる公共サービスとしての電話リレーサービスの発展は望めない。同様に社会の理解も得られなくなる。

そこで、文字オペレーター養成には、要約筆記者養成カリキュラムを履修し、全国統一要約筆記者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受講が必須であるとする。聴覚障害やその文化背景の熟知、通訳に関する理論や基本的な技術は、登録試験合格をもって担保できるからである。

現在、要約筆記者は、厚生労働省から通知された「要約筆記者養成カリキュラム」により 84 時間を必須として県単位で養成されている。修了者が意思疎通支援事業を担う者として都道府県、市町村に登録するには全国統一要約筆記者認定試験に合格する必要があることから、合格者は、一定の知識と技術の基礎を有していると考えられる。

先に述べたように文字オペレーター業務に重要なのは聴覚障害者と健聴者の間に立ち、双方向のコミュニケーションを成立させることである。この業務は要約筆記者が行ってきた業務と相似関係にあることから、信頼される公共サービスを構築するには、要約筆記者の活用が大きな意味を持つ。

また、効率的な養成という側面からも全国統一要約筆記者認定試験合格者に対し、文字オペレーターの専門性に特化した知識と技術の研修を付加することが有効である。

(公財) 日本財団で実施されている電話リレーサービスモデルプロジェクトに関わる会員の協力を得て、全要研では電話リレーサービス特有の知識や技術のうち修得すべき内容を洗い出した。要約筆記者養成やその指導者育成での長年の知見をもとに、全体で 10 時間から 12 時間程度の研修時間があれば文字オペレーター養成が可能との結論に至った。事業の説明ができる基本的な知識や話しながら聞こえたことを同時に打つ技術、オペレーションを行うためのシステム操作の習得などがこれにあたる。

一方、全く新規から文字オペレーター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関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ーの必要技術を学んだ場合、実践の部分で課題が生じる可能性が大きい。聴覚障害者は一様ではない。聞こえの程度、障害の捉え方、リテラシー能力などを短時間で確認し、個々の状況に応じた通訳が必要である。それらができなければ、双方向のコミュニケーションを成立させることは難しい。通訳を介在させたことに対する満足が得られない事案が増えれば、公共インフラである電話リレーサービスへの信頼度にも影響が出る。

(公財) 日本財団の事業者ガイドラインにおいて「登録する通訳オペレーターは、手話通訳技能認定試験および手話通訳者全国統一試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者、または全国統一要約筆記者認定試験の合格者と同等もしくはそれ以上の知識と技術を持った者を採用するよう努めなければならない。」とされているが、要約筆記者養成カリキュラムの履修、

全国統一要約筆記者認定試験合格を文字オペレーターの要件とすることを提案したい。要約筆記者として登録後、希望者には文字オペレーター養成研修を実施する。この方式であれば、現状の各都道府県で実施されている要約筆記者養成講習会のパソコンコースの受講者が一定数いることから、文字オペレーターを安定的に確保できると考えられる。

現在の要約筆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、「要約筆記者は通訳である」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。

これらの実績から、文字での通訳を希望する利用者にとって満足いく電話リレーサービスの実施にあたり、当事者団体の全難聴、支援者団体であり研究体である全要研が文字オペレーターの人材育成・確保には大きく貢献できるものとする。

公共インフラとしての電話リレーサービスの実施が直前に迫っている今、全国一律に一定の質を担保することは、安定的継続的事業の礎として重要であることから、全国統一要約筆記者認定試験合格者の活用を要件に入れることを提案したい。

2. 情報セキュリティの確保

電話リレーサービスが利用される場面は、聴覚障害者の生活全般に及ぶことから、さまざまな個人情報が含まれる。氏名や住所、メールアドレス等の情報から、迷惑メールによる勧誘、カード番号等から詐欺や架空請求の被害に遭うことも考えられる。健聴者側も同様である。

利用者がこうした危険性への懸念を持てば、サービス利用の抑制につながる。安定かつ安全なサービスを運営するには、情報セキュリティの確保が重要である。

(公財)日本財団で実施されている電話リレーサービスモデルプロジェクトにおけるシステムでは、安心して利用できるシステム構築ができていくと聞く。しかし、インターネットを利用する以上は、予測できない危険性が伴うため、事業者が適切な情報セキュリティ対策を取ることが、責務といえる。

技術的脅威、物理的脅威への対応では、個人情報の流出の他、システムダウンによるサービス停止等も防がなければならない。公共インフラである電話リレーサービスが利用できないことは、聴覚障害者の不利益につながるのみならず、社会的信用の失墜を招くことになりかねない。

3大脅威の1つである人的脅威の点では、文字オペレーターを含む関係者への情報セキュリティ教育により常に意識を高める必要がある。

文字オペレーターが使用するパソコンなどの管理については言うまでもないが、パソコン操作中に情報セキュリティに関するトラブルに気づける知識を身につけさせるとともに、対処法などのマニュアル作成も重要である。また、文字オペレーターには業務を通じて知り得たことを口外してはならないとの要約筆記者同様の守秘義務が不可欠となる。文字オペレーター自身が守秘義務に対する徹底した意識を持つことは、情報セキュリティの1つとして重要である。

パソコンに通訳内容が残らないとしても、通訳ブースで使用したメモ1枚からも守秘義務違反は起こりうる。守秘義務に対する意識が不足していれば、悪意はなくても情報漏洩は起こりうる。メモ1枚の処分から常に細心の注意を払う意識を持たせるよう事業者が策を講じる必要がある。研修

の実施などを定期的に行う他、場合によっては守秘義務を含む遵守事項を書面で誓約させるなどの方法も有効と考える。なお、先に提案した要約筆記者の活用を実施すれば、文字オペレーターは「要約筆記者の倫理綱領」を守る立場となる。この倫理綱領の存在は、守秘義務を遵守する上でも1つの手段になり得ることを付け加えたい。

文字オペレーターと同時に、利用者教育も必要である。インターネットを介したサービスを利用する場合には、利用者も情報セキュリティに対する適切な知識を持つ必要がある。それが、利用者自らが脅威を持ち込まないことにもつながる。聴覚障害者団体および支援者団体とも協力しながら、利用者の情報セキュリティに関する教育の機会を設けることも電話リレーサービスの安定的継続の上で重要である。

・電話リレーサービス水準の確保

1. 身分保障

文字オペレーターの身分保障は重要である。現在、要約筆記者の多くは委任契約の立場で派遣事業を担っている。コロナ禍での派遣で罹患したとしても何の補償もなく、派遣を躊躇せざるを得ない状況がある。安定した事業を構築するためには、優秀な人材を確保が重要であることから、正規雇用、少なくとも短時間正社員として雇用し、労働環境を整備することが電話リレーサービスの水準確保につながる。

また、文字オペレーターが長時間タイピングを続けることで、腱鞘炎やばね指といった症状が起きることがある。

軽症であれば通訳業務に復帰できるが悪化させれば継続できないこともある。そこで、事業者は文字オペレーターの健康管理にも配慮した文字オペレーターの人数確保が必要である。雇用者に対しては、定期的な検診、手や手首への負担軽減や腱鞘炎予防を目的にした研修を開催するなどを通じて、腱鞘炎の発症等による離職者を出さないようにする。短期退職が増加すれば、事業の質低下を招くことになる。

2. フィードバックによる業務改善

公共インフラとしての電話リレーサービスは、利用者の範囲を限定せず、通話の双方向化を目指すところ。つまり、聴覚障害者から健聴者への通話、健聴者から聴覚障害者への通話も利用範囲となり、電話リレーサービスのステークホルダーが増大していくと予想される。

聴覚障害者支援に関わる立場から、要約筆記者の活用が事業の安定性、継続性に重要であると考えている。だが、今後のサービスの方向性を考えると、身体障害者手帳を保持しない聞こえない人、高齢者も含まれることから、電話リレーサービスの利用者すべてに満足度の高いサービス提供ができることが重要である。

ワーキンググループの報告書には電話リレーサービスの利用が障害者雇用の促進にもつながるとあったが、そうした状況を可能にするには両者の満足度が関係する。両者が満足できる公共インフラとの視点に立たなければ利用増大には結びつかない。利用が見込まれなければ財政的にも破綻し、

事業自体が矮小化し、サービス低下にもつながる。文字オペレーターは通訳として両者の満足を目指す業務の結果として、苦情の有無だけではなく双方からの満足度を事業者、文字オペレーターにフィードバックする仕組みを作り、業務改善に役立てることが重要である。

それを元にコーディネータによる OJT などでの質の向上を図ることが可能である。また、分析の結果、要約筆記者として養成され活動している人の持つ技術で不足がある場合は、対応できるスキル確保のための方法を速やかに検討し、実践に生かすことも可能となる。

障害者に対する一定のサービスと考え、電話リレーサービス事業全体で一定の質を保つと福祉的側面を中心に考えるのか、自由競争により各事業者の改善の中で水準の高いサービスが生まれると考えるのか。現段階でそれぞれの有効性はわからないが、このサービスが公共インフラとして安定的継続的に機能するには、一般社会に高評価で浸透させなければならない。これが水準を高めるためのキーポイントであることは間違いない。現時点では、通訳業務を実践する要約筆記者のスキルは、電話リレーサービスにおいても聴覚障害者、健聴者に満足度の高いサービスを提供できると考えられる。