

1. 「聴覚障害等による電話の利用の円滑化に関する法律」の説明会開催

現在実施されている日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトからの円滑な移行のため、事業者に対する説明会の開催を求める。

2. 電話リレーサービス事業の円滑な利用を促進するため、聴覚障害者情報提供施設を軸とした利用者支援の仕組みを構築すべきである。

聴覚障害者情報提供施設は 1990 年身体障害者福祉法の改正にともない制度化された、身体障害者社会参加支援施設であり、30 年にわたり聴覚障害者の支援を継続的におこなってきた。現在では 53 の都道府県および政令指定市に設置されており、聴覚障害者支援の拠点として、その機能を果たしている。

(1) 電話リレーサービス利用に係る公正性を確保し、聴覚障害者が安心して利用するため

①電話リレーサービス利用を希望する聴覚障害者に対する学習支援

②電話リレーサービス利用に係る相談窓口を設け相談支援機能を充実する

(2) あわせて、聞こえる人に対する啓発や相談等の要求に応えるため、必要に応じて聴覚障害者情報提供施設機能を活用することが考慮されるべきである。

3. これまでの事業実績を踏まえ、聴覚障害者情報提供施設が電話リレーサービス事業を継続できる条件整備

日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクトの実施に当たり、当協議会が窓口となって 4 事業所を電話リレーサービス実施事業所として紹介したことを皮切りに、2018 年度から厚生労働省から「高度情報通信等福祉事業」補助金を受け現在では 7 拠点 12 事業所において、電話リレーサービス事業を実施している。

(1) 電話リレーサービスの空白期間を生じさせない措置

日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクト終了と「聴覚障害等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づく電話リレーサービス開始との間に空白期間が生じないようにしていただきたい。

(2) 聴覚障害者情報提供施設が事業を継続できる条件整備

「聴覚障害等による電話の利用の円滑化に関する法律」に基づく電話リレーサービス事業の開始にあたって、円滑に移行し継続できる条件を整えていただきたい。

①24 時間 365 日など常時のサービス提供体制については、施設の管理体制や人的体制、現状の情報提供施設管理に制約がある。

②指定管理制度等で運営されている現行の聴覚障害者情報提供施設が電話リレーサービス事業を安定的に行なうため、各自治体に対し必要な制度整備に関わる要請を行なっていただきたい。

4. オペレーターの基礎資格について（手話・文字）

（1）手話オペレーターは手話通訳士及び手話通訳者（手話通訳者全国统一試験合格者などの資格保持者）を基礎資格とするべきである。

①「画面」を通じた通訳は、等価性の中で条件的にクリアできないものがある。

ノンバーバルコミュニケーションにおける、印象、しぐさ、などの要素は「等価性」確保に寄与しない。（物理的条件の制約）

②したがって、対面通訳との比較で、機械的に等価性を求めるべきでない

③ストレスフルな仕事の特性を加味した「専門性」が重要

⇒担い手である手話通訳者への危機対応・自己コントロールなどの教育を行うこと
現行養成課程ではそのような教育は受けていない。

④なので、対面での通訳技術をクリアした専門性が必要となる。手話通訳士、手話通訳者の資格が必須の最低条件。基礎的な条件をクリアしてそのうえで上記のような特殊性を加味する必要がある。

（2）文字オペレーターは要約筆記者（全国统一要約筆記者認定試験合格者などの資格保持者）資格に加えて独自のルール化をはかるべきである。

①要約筆記には利用者が表出した文字を声に出すという行為は含まれない

②パソコン要約筆記の実態から、双方向コミュニケーション支援の習熟が必要
等、要約筆記者の資格だけでは資格要件が不十分な側面がある。

また、文字チャットの「専門性」について整理が必要である。

①文字による話者のメッセージのニュアンスを読取音声にイントラ翻訳する力量

②オペレーターの話力による、タイムラグなどの関係ストレスの緩和

（3）文字チャットの専門性、利用のルール化や周知について検討する場を設けるべきである。