

# 総務省ヒアリング

## 聴力障害者情報文化センター コメント

令和2(2020)年9月10日(木)

社会福祉法人聴力障害者情報文化センター  
施設長 森 せい子 (もり・せいこ)  
同公益支援部門  
部長 石原 茂樹 (いしはら・しげき)

# ● 技術開発の方向性

---

## 【コメント】

1) ITC技術が複雑かつ多種多様になった現代において「公共インフラ」として公共性を保てるツールの統一活用が必要。

電話事業所への理解と統合。

総務省が統括していただきたい。

# ● 周知広報及び普及啓発

## 【コメント】

- 1) 全情提施設において、「普及啓発」事業を行うためのプログラム・教材開発(熊本情提の取組み等、先行事例をもとに)
- 2) 社会全体に理解を深める テレビ放送や新聞、政府インターネット広告

# ● サービスの提供の在り方

---

## ① サービス提供義務、利用の公平性

### 【コメント】

法律で義務が定められ、方向性としては確認できているものの具体策は未実施。急務である。わかりやすく使いやすく無料または低コスト。

# サービスの提供の在り方

---

②サービス提供の常時(24時間/365日)・双方向性

## 【コメント】

全国に1か所「24時間体制」のセンターを  
設け、緊急時対応も兼ねたシステム構築  
※全体を統括していく中央センター機能が  
必要。総務省管轄・主導が望ましい。

# サービスの提供の在り方

---

## ③ 利用料金に係る事項

### 【コメント】

※個人負担をなくすまたは軽減する施策を検討

# サービスの提供の在り方

---

## ④ 緊急通報への対応

### 【コメント】

※最も重要な事項であり整備は喫緊の課題

# サービスの提供の在り方

---

## ⑤ 情報セキュリティの確保

### 【コメント】

※肖像権の問題

※個人情報漏洩予防のセキュリティシステムの統一



# サービスの提供の在り方

## ⑥ 電話リレーサービス水準の確保(1)

### 【コメント】

- 1) 電話リレーサービス提供機関による、全オペレータ対象にした現任研修を
- 2) 手話通訳士資格未取得のオペレーターは、可及的速やかに取得を目指すことが望ましい
- 3) オペレーターの「業務指針」を策定し、その対応等を全国斉一とする

# サービスの提供の在り方

## ⑥ 電話リレーサービス水準の確保(2)

### 【コメント】

- 4) 手話通訳は文字リレーを兼ねず、文字リレー専用のオペレーターを増員。
- 5) オペレーターの心的ストレス等への対応
- 6) 手話通訳士試験合格者フォローアップ講座に、「電話リレーサービスの体験講座」を新設し、オペレーター候補者のすそ野を広げることが考えられます。

# 参考：令和2年度 合格者フォローアップ講座

(社福)聴力障害者情報文化センター主催

## 令和2年度「手話通訳士 試験合格者フォローアップ講座」

### 企画変更のご案内【申込期間：9/1(火)10:00～9/30(水)17:00】

※新型コロナウイルス感染予防の観点から、「オンライン講座」(Zoom)に変更しました。

講座名	日程	内容	定員
10月講座	2020/10/31(土)・11/1(日)	第31回「読取り試験」	各回15名(先着順)
12月講座	2020/12/19(土)・12/20(日)	第31回「聞取り試験」	※土日両日の参加が可能な方。
1月講座	2021/1/16(土)・1/17(日)	第31回「読取り試験」	日曜日の「小グループ指導」のグ
2月講座	2021/2/6(土)・2/7(日)	第31回「聞取り試験」	ループ分けは申込締切後に連絡。

#### ●受講条件

手話通訳士であり、オンライン(web会議ツール zoom を使用予定)にて受講する環境にある方。  
(カメラ・マイク・スピーカーの備ったパソコンでの受講を推奨。)

※本講座の受講に必要な機器、通信環境を、受講者が自己の責任と費用負担において準備する。

#### ●講義内容

1日目=Zoomによる「全体講義」【15名】

10:00～12:00「講義(1)」、13:00～15:00「講義(2)」+質疑応答

2日目=Zoomによる「小グループ指導」【5名×3クラス】

10:00～11:30「クラス1」/13:00～14:30「クラス2」/15:00～16:30「クラス3」

#### ●受講料：11,000円(税込)

##### 申込方法

- 1) 希望する講座名を明記し、氏名および登録番号・連絡先を社会福祉法人聴力障害者情報文化センターまで、Eメールで申込むこと。【E-mail】slit@jyoubun-center.or.jp
- 2) 受講料は、折り返し当センターからお送りする「受講決定通知」記載の口座に、所定の期日までに振り込むこと。
- 3) 修了者には、「修了証」が発行されます。

#### 講師プロフィール



講師：飯泉菜穂子

国立民族学博物館 人類基礎理論研究部  
日本財団助成手話言語学研究部門(みんなばく手話部門・SiLLR) 特任教授、手話通訳士。

民間企業人事での機会均等推進担当、フリーランスの手話通訳・手話講師、NHK手話ニュースキャスター、民間初の手話通訳養成校手話通訳学科・手話通訳専攻学科学科長(学校法人大東学園 世田谷福祉専門学校：平成14(2002)年4月～平成28(2016)年3月)を経て、平成28(2016)年4月より現職。

平成24(2012)年から、外部運営メンバー、客員教員として取り組んできた「国立民族学博物館学術手話通訳研修事業」を継続、拡充しながら進めている。

# サービスの提供の在り方

---

- ⑦ 利用の適正性の担保（利用者の本人確認の実施）

## 【コメント】

信頼あるサービスと認識させて、音声と同じ扱いにできるか（音声は確認しない）

# サービスの提供の在り方

---

## ⑧ 苦情処理等、適切な利用者対応

### 【コメント】

- 1) オペレーターの識別番号を付し、必要に応じて回答させる
- 2) 苦情処理委員会を組織し、苦情案件についての対応を行う
- 3) ユーザ向け相談体制の充実

# サービスの提供の在り方

---

## ⑨ 適切な報告及び利用者周知

### 【コメント】

テレビやインターネットを利用した、政府広報の活用から民間PR

# ● 提供業務の効率性向上 及びコストの適正化等

---

## 【コメント】

事業所の管理を総務省が担う必要 手話  
と文字リレー及び文字電話の利用当事者  
団体等の協力を得る