

2018年度 電話リレーサービス普及啓発推進事業 報告書

公益財団法人日本財団 助成事業

Supported by
日本財団
THE NIPPON
FOUNDATION



一般財団法人全日本ろうあ連盟

電話リレーサービス普及啓発促進事業 事業報告書にあたって

日本財団助成事業として、本格的に電話リレーサービス普及啓発促進事業を2017年度から開始してきました。2年目の2018年度は、カナダと韓国から講師を招へいし、「電話リレーサービスの制度化を考えるシンポジウム」を開催しました。また全国9ブロック16ヶ所にて普及啓発のための学習会開催を行いました。これらを踏まえ、ワーキンググループでの検討を経て電話リレーサービス制度化に向けた提言をまとめることができました。

その間、4民間事業所の他、厚生労働省補助事業による全国7グループ12ヶ所の聴覚障害者情報提供施設で電話リレーサービスが行われるようになっております。日本財団調べに寄りますと、利用登録者は約8,900人、月間で27,000回以上のサービス提供ということです。

こうした取り組みの成果として、総務省において「電話リレーサービスにかかるワーキンググループ」が設けられ、2019年1月24日から会議が開催されております。

公共サービスである音声通話と同じ程度の負担で、国民の誰もが電話リレーサービスを利用できる制度及びシステムの構築に向けて、着実に進展していることは本当に嬉しく思います。この制度により、きこえない・きこえにくい私たちは、聞こえる人と同じように、自らの能力を發揮し活躍することができます。

本報告にてまとめた「電話リレーサービス制度化に向けた提言」をぜひお読み頂き、早期の制度化実現へご支援を賜りますことを心より願っております。また、いつ、どこでも電話リレーサービスにより電話をかけて来られることを理解しスムーズに対応してもらえよう、一般社会の理解・協力を得られることも大切です。

引き続き、電話リレーサービス制度化に向けた2019年度事業を行いますので、ご支援をよろしく願います。

電話リレーサービス制度化検討委員会委員長
(一般財団法人全日本ろうあ連盟副連盟長)
小中 栄一

2019年4月末日

日本財団「電話リレーサービス普及啓発促進事業」

事業報告書

目次

I. 事業目的	1
II. 事業実施内容	2
III. 電話リレーサービスの制度化を考えるシンポジウム	5
【講演パワーポイント】	
(1) 日本における電話リレーサービスの現状	11
(2) カナダのビデオリレーサービス	21
(3) 韓国のろう者・難聴者の通信へのアクセス権を 確保する電話リレーサービス (TRS)	33
IV. 電話リレーサービス普及啓発のための学習会	
1. 各ブロック学習会実施スケジュール表	41
2. アンケート集計結果分析データ	42
参考資料：ブロック学習会 アンケート分析	54
《別紙参考資料》	
1. 電話リレーサービス制度化に向けた提言	

I. 事業目的

2013年11月当連盟開催の情報アクセシビリティ・フォーラムにおいて、「電話リレーサービスの普及と定着」をテーマにした国際ワークショップを行ったことを契機に、連盟として電話リレーサービスの制度化に向けた運動を進めてきました。また、厚生労働省／2017年度の障害保健福祉分野の予算（概算要求）に、新規項目として、電話リレーサービス、遠隔手話通訳サービスが加わりました。

現在モデルプロジェクトとして行われている電話リレーサービスが、2020年に開催される東京オリンピック・パラリンピックにおいて設置が確定され、通信サービスとして、国の制度化が必要であることが国レベルで確認された状態となり、電話リレーサービスが公的サービスとして制度化され、電気通信事業による運営システムが導入されることを目的とする電話リレーサービス制度化運動を中心に検討を進め、同時に国民への普及・啓発を図るため、各事業を実施しました。

事業内容は以下の通りです。

- ①電話リレーサービス制度化検討委員会の開催
- ②電話リレーサービス法制化のためのワーキンググループ会議
- ③電話リレーサービスの普及啓発のための学習会の開催
- ④海外の電話リレーサービス関係者による勉強会の開催

II. 事業実施内容

1 電話リレーサービス制度化検討委員会

①委員長：小中栄一（全日本ろうあ連盟）

委員：明場達朗（鳥取県障がい福祉課）、石井靖乃（日本財団）、
井上正之（筑波技術大学准教授）、
小川光彦（全日本難聴者・中途失聴者団体連合会）、
小椋武夫（全日本ろうあ連盟）、川森雅仁（慶應義塾大学教授）、
小竹安治（全国聴覚障害者情報提供施設連絡協議会）、
高井洋（日本手話通訳士協会）、田村奈緒美（石狩市障がい福祉課）、
宮澤典子（全国手話通訳問題研究会）

<敬称略、あいうえお順>

②会議開催

第1回：2018年5月25日（金）13：30～16：30／会場：日本財団

内容：法制化ワーキンググループ会議、2018年度電話リレーサービス普及啓発のための学習会、海外招聘について情報共有

第2回：2018年9月5日（水）13：30～16：30／会場：日本財団

内容：第1回電話リレーサービス法制化ワーキンググループ会議、総務省訪問報告、海外招聘者による電話リレーサービスの制度化を考えるシンポジウム・意見交換会について情報共有

第3回：2019年2月14日（木）13：30～16：30／会場：日本財団

内容：提言案の検討、事業報告のまとめ、2019年度の事業内容について情報共有

2 電話リレーサービス法制化ワーキンググループ会議

①委員長：久松三二（全日本ろうあ連盟）

委員：伊藤芳浩（NPO法人インフォメーションギャップバスター）、
井上正之（筑波技術大学准教授）、
小竹安治（全国聴覚障害者情報提供施設連絡協議会）、
藤木和子（弁護士）、三浦宏之（株式会社 プラスヴォイス）、
若林亮（弁護士）

<敬称略、あいうえお順>

②会議開催

第1回：2018年8月3日（金）14：00～16：00／会場：測量年金会館

内容：法的課題とその解決法、技術的課題とその解決見込み、運営上の課題とその解決法案について議論

第2回：2018年10月10日（水）14：00～16：00／会場：日本財団

内容：提言作成に向けて内容協議

第3回：2018年12月10日（月）14：00～16：00／会場：日本財団

内容：提言案について議論

3 電話リレーサービス普及啓発のための学習会の開催

(1) 学習会内容：電話リレーサービスとは（紹介動画）

電話リレーサービスの日本と海外の状況について（井上正之委員）

日本財団の取り組みと電話リレーサービスのデモンストレーション

（日本財団）

電話リレーサービスの制度化に関して（川森雅仁委員）／質疑応答

(2) 開催状況（開催順）

会場（各ブロック1～2カ所）	日時	参加人数	
九州会場①	福岡県：クローバープラザ1階 クローバーホール	2018年8月11日（土・祝） 12：30～16：30	108人
東海会場①	三重県：三重県社会福祉会館3階講堂	2018年8月13日（月） 13：00～16：15	76人
北信越会場①	新潟県：新潟ふれ愛プラザ	2018年9月1日（土） 13：00～16：30	44人
東海会場②	静岡県：もくせい会館富士ホール	2018年9月18日（火） 13：30～16：30	63人
関東会場①	栃木県：栃木県総合文化センター 第1会議室	2018年10月3日（水） 13：00～16：15	66人
北海道会場①	帯広市：帯広市グリーンプラザ	2018年10月6日（土） 9：15～12：00	52人
東北会場①	岩手県：岩手県水産会館5階大会議室	2018年11月10日（土） 12：00～15：00	85人
東北会場②	山形県：山形市総合福祉センター	2018年11月18日（日） 13：15～16：30	83人
近畿会場①	兵庫県：中央労働センター小ホール	2018年11月21日（水） 13：30～16：30	68人
九州会場②	鹿児島県：鹿児島県市町村自治会館	2018年11月23日（金・祝） 13：00～16：30	44人
北海道会場②	函館市：サン・リフレ函館大会議室	2018年11月24日（土） 13：00～16：30	44人
北信越会場②	長野市：長野市障がい者福祉センター	2018年12月2日（日） 13：00～16：30	42人
関東会場②	山梨県：山梨県福祉プラザ4階会議室	2018年11月18日（日） 13：15～16：30	83人
中国会場	岡山県：きらめきプラザ3F	2018年12月16日（日） 13：00～16：30	94人
近畿会場②	滋賀県：草津市立まちづくりセンター3階	2018年12月23日（日） 13：00～16：30	60人

四国会場	高知県：南部健康福祉センター	2019年2月2日（土） 13：00～16：30	57人
------	----------------	-----------------------------	-----

4 電話リレーサービスの制度化を考えるシンポジウム

日時：2018年8月29日（水）13：30～16：30

会場：全社協・灘尾ホール

内容：司会・小椋武夫委員

挨拶：全日本ろうあ連盟 理事長 石野富志三郎

日本財団 会長 笹川洋平氏

国会議員

総務省、厚生労働省

基調報告：「日本の現状について」…井上正之委員

講演：①「カナダの電話リレーサービスについて」…

カナダ・ラジオテレビ通信委員会 社会・消費者政策部長

ナナオ・カチ氏

②「韓国の電話リレーサービスについて」…

釜山大学教授・韓国情報化振興院元ディレクター

チェ・ワンシク氏

調査報告：「電話リレーサービスの効果に関するアンケート調査」…

日本財団ソーシャルイノベーション本部 特定事業部・公益事業部部長

石井 靖乃氏

パネルディスカッション：

「日本で電話リレーサービスを制度として実現していくために」

コーディネーター…小中栄一委員長

パネリスト…ナナオ・カチ氏（カナダ）、チェ・ワンシク氏（韓国）

小竹安治委員（電話リレーサービス実施事業者代表）

井上正之委員（電話リレーサービス制度化検討委員会代表）

指定発言…川森雅仁委員（電話リレーサービス制度化検討委員会）

閉会の挨拶…小川光彦委員（電話リレーサービス制度化検討委員会）

参加人数：170人以上／国会議員、検討委員、法制化WG委員、加盟団体、関係団体、

一般参加者（電話リレーサービス事業者、行政職員 他）

4 電話リレーサービスに関するPR

(1) 専用ホームページの開設…<https://www.jfd.or.jp/trs/>

(2) 啓発のためのパンフレット作成（無料）

専用ホームページより無料ダウンロード可能

…<https://www.jfd.or.jp/trs/files/pdf/trs-pamphlet.pdf>

「電話リレーサービスの制度化を考えるシンポジウム」

2018年8月29日、全日本ろうあ連盟は「電話リレーサービスの制度化を考えるシンポジウム」を全社協・灘尾ホールで開催し、全国から加盟団体や一般参加者170名以上が集まりました。

世界では、電話リレーサービスを「公的サービス」として実施している国が25ヶ国あります。

このシンポジウムでは、公的サービス実施国であるカナダ、韓国より講師をお招きし、各国の公的電話リレーサービスの現状についてご講演いただきました。



理事長 石野 あいさつ

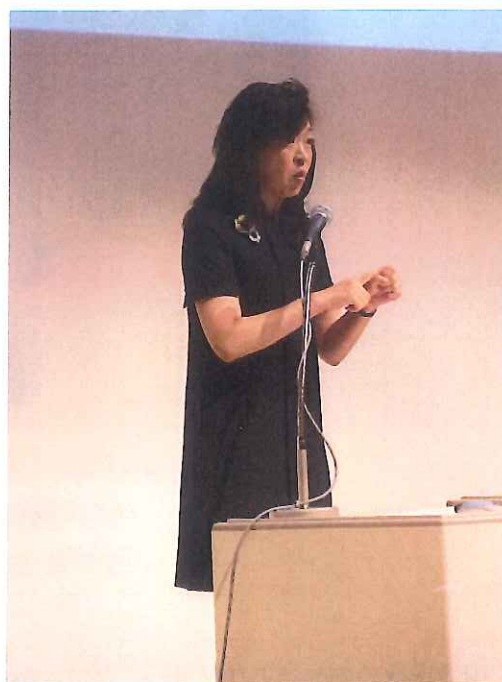


日本財団 笹川会長 ごあいさつ

3名の国会議員の先生方よりごあいさつをいただきました。



公明党 参議院議員 山本 博司氏



参議院議員 薬師寺みちよ氏



自由民主党 参議院議員 今井絵理子氏

電話通信の管轄省である総務省の総合通信基盤局 電気通信事業部 秋本芳徳部長よりごあいさつをいただきました。



総務省 総合通信基盤局
電気通信事業部
秋本芳徳部長

厚生労働省の社会・援護局 障害保健福祉部 企画課 自立支援振興室 田仲教泰室長が手話で自己紹介をされた後、同局障害保健福祉部 橋本泰宏部長のお祝辞を代読されました。



厚生労働省 社会・援護局 障害保健福祉部
企画課 自立支援振興室 田仲教泰室長

他、国会議員の先生方より祝電をいただきました。

自由民主党 衆議院議員 松本 純氏

自由民主党 参議院議員 滝波 宏文氏

立憲民主党 参議院議員 川田 龍平氏

【第一部】

●基調報告

電話リレーサービス検討委員の井上講師より、日本の現状について基調報告をいただきました。



井上 正之講師

●講演①カナダ

カナダ・ラジオテレビ通信委員会 社会・消費政策担当ディレクターのナナオ・カチ氏より、カナダの電話リレーサービスについて講演いただきました。

(カナダ・ラジオテレビ通信委員会とは、カナダの放送・通信産業を規制・監督する行政審判機関)



ナナオ・カチ講師



心臓発作を起こしたろう者がビデオリレーサービスを利用し緊急医療を受けられた例をあげ、この事業の必要性を痛感したとお話しされました。

●講演②韓国

釜山大学教授、韓国情報化振興院 元ディレクターのチェ・ワンシク氏より、韓国の電話リレーサービスについて講演いただきました。



チェ・ワンシク講師



講演（英語）…レシーバーで日本語訳を聞く

参加者

電話リレーサービスを民間の力に頼らず、日本政府が運営を担うべきであること、情報格差の解消が大切であることをお話しされました。

●調査報告

日本財団ソーシャルイノベーション本部特定事業部・公益事業部部長の石井靖乃氏より、電話リレーサービスの「効果」に関するアンケートの調査報告をいただきました。



石井靖乃講師

休憩後の第二部では、「日本で電話リレーサービスを制度として実現していくために」パネルディカッションを行いました。



(左から) コーディネーター：電話リレーサービス制度化検討委員長 小中栄一、パネリスト：電話リレーサービス制度化検討委員 井上正之講師、電話リレーサービス実施事業者 小竹安治氏、ナナオ・カチ講師、チェ・ワンシク講師

●指定発言

電話リレーサービス制度化検討委員の川森雅仁氏より、シンポジウム全体のまとめとして指定発言をいただきました。

カナダと韓国は、政府が中心となり「私たち抜きに私たちのことを決めないで！」の方針で障害当事者の意見を取り入れ、コミュニケーションギャップをなくすために、電話リレーサービスを法制度化されたことに感銘を受けたと述べられました。日本での法制度化を実現させるためには、障害当事者が声を上げていくことが重要だと話されました。



指定発言 川森雅仁氏

最後に、小川電話リレーサービス制度化検討委員より決意表明を行い、参加者とともに制度化に向けた決意を固めました。



電話リレーサービス制度化検討委員 小川光彦氏を中心に



みんなで決意表明！

日本における 電話リレーサービスの現状

電話リレーサービス検討委員会
検討委員：井上正之

電話は世界で最も普及している

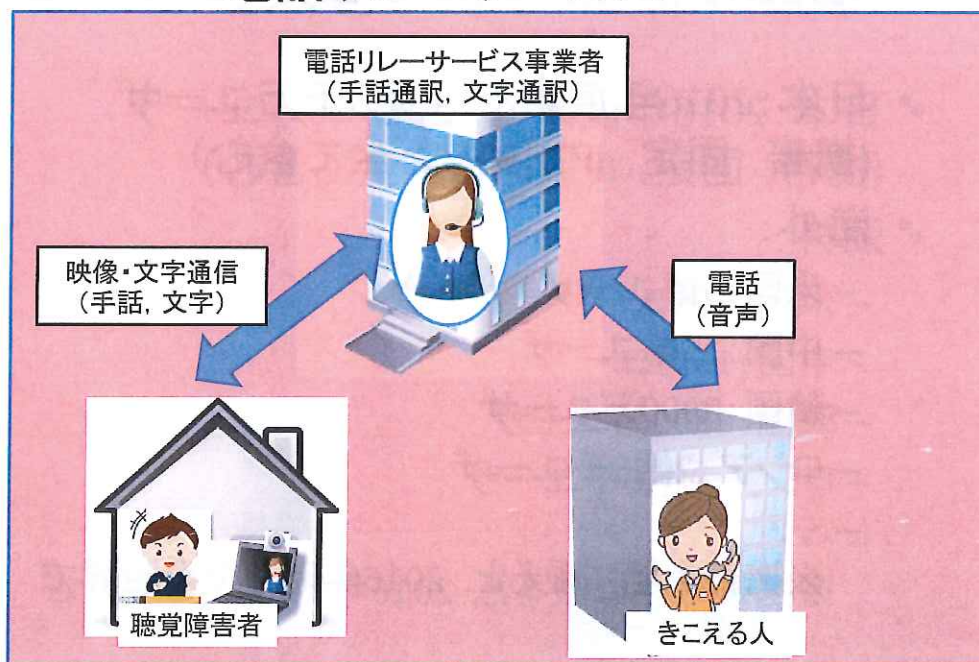
- 日本：2016年度末で、2億3千万ユーザ
(携帯，固定，IP電話など全て含む)
- 海外：
 - 米国：5億ユーザ
 - 中国：15億ユーザ
 - 韓国：8800万ユーザ
 - ロシア：2億6千ユーザ
 - ……

※携帯電話に限ると、2016年時点で全世界で
73億ユーザ

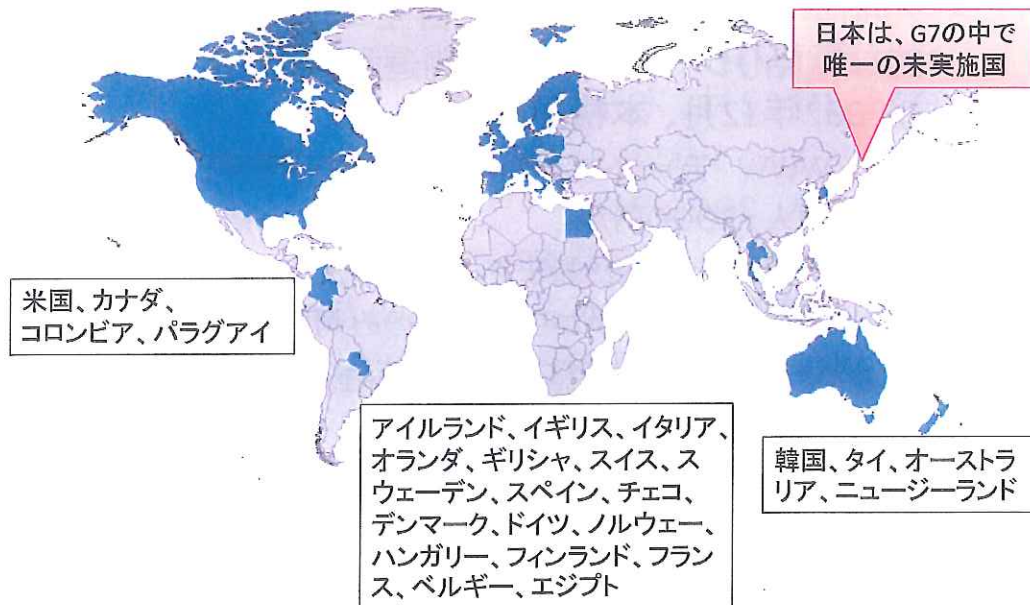
現在の電話が持つ特徴

- 24時間・365日 いつでも安定して使える
- 世界のどこでも、同じように容易に使える
- 電話番号がわかれば世界の誰とでも話せる
- 自分の「言語」で話せる
- 適正なコストで使える
- リアルタイムかつ双方向である

電話リレーサービス



公的な電話リレーサービスを実施している国：



- 日本では、聴覚障害者の通信手段としてファクシミリが先に普及（1980年代）
- 手話通訳者派遣制度の枠内で、いくつかの県でファクス中継サービスを実施



日本で最初の電話リレーサービス:

- 2000年12月から民間企業(自立コム社)による本格的な電話リレーサービス公開運用実験(6か月間)
→2002年12月、本格運用開始
 - WWW チャットなどによる文字リレーサービス
 - 個人:3000円/年
 - 午前9時~午後9時まで、年中無休
 - 聴覚障害ユーザからの発信のみ可能
- 2004年3月に、採算性の問題により中止



※写真:
自立コムより提供

- その他、電話リレーサービスを実施する企業はいくつかあったがいずれも採算性の問題により、数年で中止
- 現在、いくつかの企業で電話リレーサービスを提供中
 - ある企業の例(プラスヴォイス社:2004年から現在まで継続中):
 - 朝8時~夜9時まで、年中無休
 - 聴覚障害者からの発信のみサポート
 - 料金は一回324円~/使い放題月5400円
 - 通信手段はテレビ電話・チャット・メールなど
 - ※電話リレーサービスだけでは赤字→他事業で補填

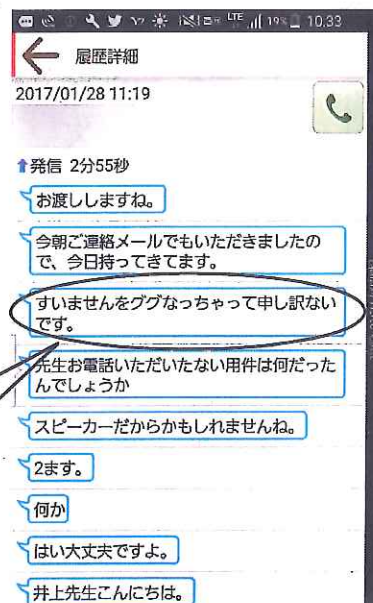
日本財団による電話リレーサービスモデルプロジェクト

- 2013年9月～継続中
- 電話リレーサービスの利用料については日本財団が負担することで、ユーザは無料で利用可能(インターネット接続のための通信料は自己負担)
 - 24時間・毎日ではない(夜間はサービス提供なし)
 - 聴覚障害ユーザへの着信が困難である
 - 緊急通報など電話できない番号がある
 - セキュリティの厳しいネットワーク環境(職場など)では利用できないケースがある

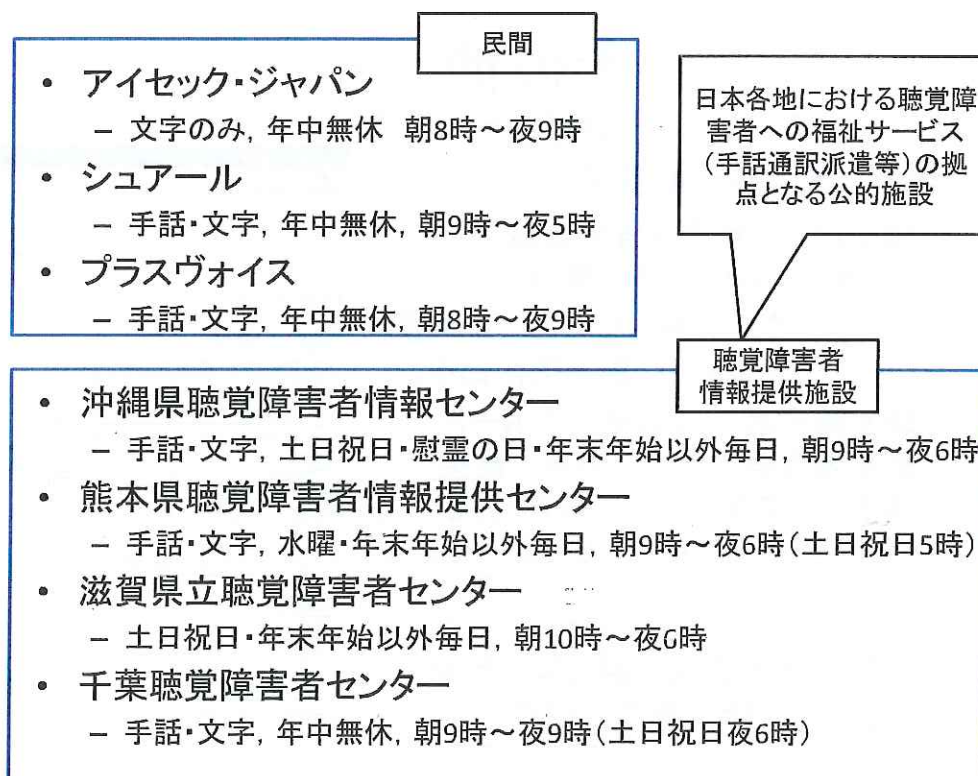
その他...

- NTTドコモ 「みえる電話」サービス(現在、モニター募集中)
 - 相手からの音声を音声認識によりリアルタイムに文字に変換
 - オペレータが介在しないので24時間いつでも使えるが、誤認識がある。
 - 聴覚障害者への着信もサポート。聴覚障害者は、自分の声で直接話しか、文字入力して音声合成で音声化するかいずれか選べる。

すみません、遅くなっちゃって申し訳ないです。



音声電話	日本の電話リレーサービス
24時間・365日 安定して利用可能	夜間にサービス提供している業者は皆無。また、情報提供施設では定休日がある
適切なコストで利用できる(3分8.5円～)	一回324円～／使い放題月5400円 ※日本財団のサービスを利用すれば無料だがいつまで続くか不透明
電話番号がわかれば世界の誰とでも相互に通話可能	現状では、緊急通報(110番・119番・118番)・フリーダイヤルなど通話できない番号がある。また、聴覚障害者への着信も困難。
世界のどこでも、同じように容易に使える	一般に、PCやスマートフォンにソフトやアプリをインストールして利用する形であり、高齢者には特にハードルが高い



- 聴覚障害者情報提供施設：
聴覚障害者への福祉サービス提供の拠点
→管轄：厚生労働省
- 聴覚障害者情報提供施設における電話リレーサービス提供にかかわる厚生労働省の
予算：
2017年度：約1,000万円
2018年度：約8,000万円
- 電話等の通信サービスの管轄である総務省
は現時点では電話リレーサービスについては
「ノータッチ」

ユニバーサルサービス

- 日本におけるユニバーサルサービス：
国民生活に不可欠なサービスとしてすべての国民に公平に
提供されるべきもの。
 - 電気
 - 水道
 - ガス
 - 郵便
 - 放送
 - 通信

日本におけるユニバーサル サービスとしての電話：

- 電気通信事業法 第6条：
電気通信事業者は、電気通信役務の提供について、不当な差別的な扱いをしてはならない。
- 電気通信事業法 第7条：
基礎的電気通信役務
 - 国民生活に不可欠であるためあまねく日本全国における提供が確保されるべきものとして総務省令で定める電気通信役務をいう

日本における基礎的電気通信役務

- 電気通信事業法施行規則 第14条：
 - アナログ電話用設備設置して提供する 音声伝送役務
 - (第一種)公衆電話機を設置して提供する 音声伝送役務
 - インターネットプロトコル電話用設備を用いた 音声伝送役務
 - 上記3つ(つまり3つの音声伝送役務)に係る緊急通報 警察機関、海上保安機関又は消防機関への緊急通報に係るもの



映像通信・文字通信を用いる電話リレーサービスは「音声伝送」ではないため「基礎的電気通信役務」の対象外

日本の聴覚障害者は・・・

- 電話が自由に使えないことで、非常に多くのものを失っている。
- しかも、そのことに気が付いていない聴覚障害者が非常に多い。
 - － 幼少時から電話と縁のない生活を送っており、電話の必要性や利便性に気づく機会がほとんどない

我々が失っているものの例：

- 時間
 - － ファクスやメールでは、時間がかかり、無駄が多い
- チャンス、機会
 - － 電話以外に連絡方法がないケースは非常に多い。
- 命
 - － 欧米の聴覚障害者によく聞かれる質問：
「夜、あなたや家族が急病になったらどうするの？」
 - － 愛知県での海難事故の事例

今後の課題：

- 技術的には、日本で電話リレーサービスを実施することは現時点でも十分に可能である。
 - 24時間・365日、一般の音声電話と同程度のコスト負担で聴覚障害者へサービス提供するためには公的サービスとしての提供が必須
 - 高齢者でも使いやすい通信端末・ソフトの提供
 - オペレータ(手話通訳者, 文字通訳者)の養成・確保
 - 関連法の制定・整備
 - 実施体制の検討


ご清聴ありがとうございました

(協力者: 川森雅仁)



カナダ・ラジオテレビ通信委員会 カナダのビデオリレーサービス

社会・消費者政策部長 ナナオ・カチ

 **Conseil de la radiodiffusion et des
télécommunications canadiennes** **Canadian Radio-television and
Telecommunications Commission**

Canada 

カナダ・ラジオテレビ 通信委員会 (CRTC)

(Canada Radio, Television and
Telecommunication Commission)

カナダ・ラジオテレビ 通信委員会 (CRTC)とは?

カナダの放送・通信産業を規制・監督する行政審判機関

- 主に、カナダの放送法、通信法、ならびに迷惑メール対策法令で定められている政策目標の達成
- 連邦議会に直属し、カナダ民族遺産大臣を通して議会に報告する。

包括的目標

障害者も含めてすべてのカナダ国民が利用できる
国際水準の通信システムへのアクセスを確保

通信サービスのアクセシビリティに関する 規制の仕組み

- カナダ人権憲章に則った形で機能し、カナダの人権を擁護する先進的とりくみ
- 「信頼性が高く、手頃な料金の通信サービスをすべてのカナダ人に提供する」などの、通信法で定められている政策目標を実施
- できるだけ市場原理に委ね、市場で問題がある場合に規制する
- 通信サービス提供において不当な差別の有無を検討
- アクセシビリティ関連規程を策定する際には、アクセシビリティ方針(2009年)に定められた原則を適用
- 適切な便宜提供とのバランスを考慮

「平等は公共の利益の基本的な価値となる柱である」

カナダ・ラジオテレビ通信委員会の 政策の仕組みを補強する新法案

- 2018年6月20日に「アクセシブル・カナダ法」が議会上程
- 法案の適用対象は、連邦省庁、ならびに、通信・放送産業を含む、連邦政府が規制監督する事業者
- 目的: バリアを特定・除去し、次のような特定分野での新しいバリアの発生を防ぐこと
 - 情報通信技術
 - プログラムとサービスの提供



カナダにおける ビデオリレーサービス

カナダの電話リレーサービス

原則:

ろう者・難聴者のカナダ国民も他のカナダ国民と同様に電話サービスを利用する能力を有するべき

- カナダの文字ベースの電話リレー
 1. 1985年以降、CRTCはテレタイプ端末 (TTY) リレーサービスを義務付け
 2. 2009年以降、CRTCはインターネット・プロトコル (IP) リレーサービスを義務付け
- カナダのビデオリレーサービス(VRS)
 - 2016年9月28日に開始



ビデオリレーサービス



ビデオリレーサービスへの道のり

2009年	カナダ・ラジオテレビ通信委員会 (CRTC) のアクセシビリティ方針 <ul style="list-style-type: none"> カナダの通信サービス企業 (BellおよびTELUS) がビデオリレーサービスの実証実験を実施 CRTCの承認があれば企業は全国でビデオリレーサービス提供が可能
2012年	Bell とTELUSがビデオリレーサービス試験結果をCRTCに報告
2013年	ビデオリレーサービス義務化についてCRTCが諮問開始
2014年	ビデオリレーサービス規制方針 <ul style="list-style-type: none"> 過去に、ビデオリレーサービスの恒久的提供を選択した通信サービス企業は無し <ul style="list-style-type: none"> カナダにおけるビデオリレーサービスの不在＝不当な差別 市場原理に頼るのは非実用的 ビデオリレーサービスは基本的通信サービスのひとつ。ビデオリレーサービス利用者が、通信施設を使って公衆交換電話網 (PSTN) 上で電話することを可能にする 結論: ビデオリレーサービスはカナダで提供されなければならない。コスト負担は通信サービス企業、監督・実施は独立の管理機関

ビデオリレーサービスの資金手当てと管理

- 検討された2つのモデル

モデル	サービス提供	資金手当て
分散型	各通信サービス企業がその顧客にサービス提供	各企業がその顧客層全体にコスト負担を広げる
中央集中型	ひとつの中央サービス管理者が実施者と契約を結び、全国にサービス提供	中央集中基金から資金支出

- 中央集中管理モデルを選択
 - 不要な重複を避け、効率向上
 - より一律のサービスの質を提供
 - 一定水準上の手話言語通訳者の数が限られているという課題に対処
- 既存の全国拠出基金 (NCF) から資金提供
 - 基金の目的: 高コスト分野で基礎的通信サービスへの継続的アクセス提供を支援
 - 大手通信サービス企業 (通信収益1000万カナダドル超) のみが基金に拠出義務
 - 通信サービス企業の基金への拠出額は各社の収益に基づく
- すべての管理・ビデオリレーサービス関連コストをまかなう上限額として年間総拠出額を3000万カナダドルに設定

ビデオリレーサービス方針の その他のポイント-1

- サービス提供能力をカナダ内で構築し、カナダの状況に適したものにすることが重要
- 以下を含むビデオリレーサービスの最低要件を設定
 - アメリカ手話言語 (ASL)とケベック手話言語 (LSQ)両方のビデオリレー通話
 - 従来電話番号を使用 - 直接ダイヤルすることを可能にし、利用経験は音声電話サービスに近づける
 - 聴覚障害または言語障害があることを本人が申告し、利用者合意書に署名し登録したユーザーに提供
 - 利用は無料、ただし、ユーザーはインターネット接続契約をしていることが必要
 - かける人の住所で緊急通報サービス (911) にアクセス
 - 長距離電話
 - すべての曜日でサービスを提供し、ビデオリレーサービス実施初年度中に週毎の利用可能時間を72時間以上にする目標
- ビデオリレーサービスはビデオ遠隔手話サービス(VRI)としては利用しない

ビデオリレーサービス方針の その他のポイント-2

- 以下を含むビデオリレーサービス管理者の要件を設定
 - サービスの質の基準と苦情対応プロセスを確立
 - 利用・需要、財政情報、苦情、サービスの質について追跡記録
 - 年次報告書をCRTCに提出
 - 年次補助金申請をCRTCに提出
 - オペレーターは一定水準上の手話言語通訳者でなければならない
 - 障害を持つ人と持たない人の両方に対してビデオリレーサービスの採用を勧めるために教育・一般市民への認知向上キャンペーンを策定
 - 理事会は通信サービス提供企業および手話言語使用者組織(アメリカ手話言語とケベック手話言語両方)、ならびにその他の関連専門分野の人材から構成
- CRTCはビデオリレーサービス実施開始から3年後に評価・再検討を行う予定

カナダビデオリレーサービス 管理組織

Canadian Administrator of Video Relay Service

カナダビデオリレーサービス 管理組織 (CAV)



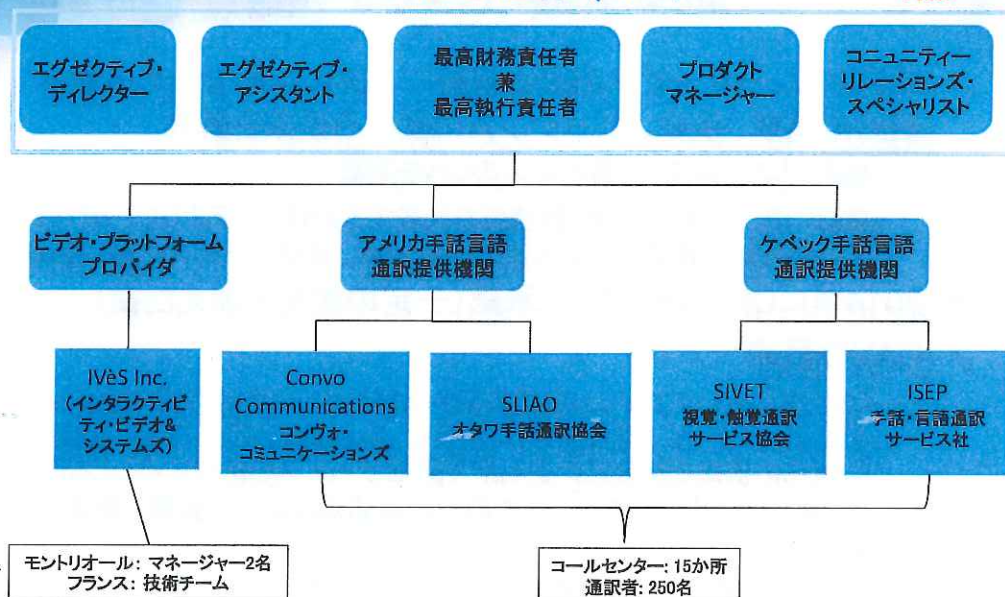
- ビデオリレーサービス方針と同時に、CRTCは同サービス管理組織の構成、使命、ガバナンスに関する提案を募集
 - 結果として、独立・非営利法人のCAVを創設
 - 創設にあっては、ろう者・難聴者を代表する団体、ビデオリレーサービスの潜在的利用者、手話言語通訳者組織、通信サービス企業に諮問
- 2014年にCRTCがCAVを承認(一定の変更を加えた後)
- CAVの目的
 - 「カナダにおいてアメリカ手話言語およびケベック手話言語の全国ビデオリレーサービスを効率的に提供し、手話言語を使うろう者・難聴者にCRTCの決定と整合性のある形で通信サービスを提供するとともに、ビデオリレーサービスについての一般の認知度向上と教育を推進する」
 - CRTCとは独立してビデオリレーサービスの実施状況を監督する

カナダビデオリレーサービス 管理組織 (CAV) 理事会

• CAV 理事会

- 複数のろう者・難聴者団体から3名の理事を選任
- 通信サービス企業が2名を選任
- 上記の理事が他2名理事を選任
- 手話言語通訳団体が任期無期限のアドバイザーを2名選任

カナダビデオリレーサービス 管理組織 (CAV)



ビデオリレーサービス 開発経過



段階	年月
CRTC によるCAVの使命と組織構成の承認	2014年12月
戦略的インフラおよび組織インフラの開発	2015年春
提案依頼プロセス開始	2015年8月
IVeS Inc.とのプラットフォーム契約締結	2015年12月
ビデオ通話サービス提供者選択 (Convo, SLIAO, SIVET)	2016年2月～4月
プラットフォームのインストールとビデオ通話サービス提供者の統合	2016年1月～6月
利用者アンケート調査/ アルファ版テスト	2016年6月～7月
システム・ベータ版テスト(利用者約50名)	2016年7月～8月
システム運用開始	2016年9月

ビデオリレーサービス管理組織



注: NCFはNational Contribution Fund(全国拠出基金)の略
 大手通信サービス企業は、通信事業年間収益が1000万カナダドルを超える企業

CAVの予算内訳

2018年支出見積り (単位: 100万)		
内容	カナダドル	日本円
事業運営	\$15.54	1,323.96
各種専門サービス	1.58	134.46
事業運営予備費	1.43	122.05
賃金	0.64	54.75
マーケティング、教育、広報	0.42	35.61
事務管理	0.39	33.03
理事会費用	0.15	12.82
合計	\$20.15	1,716.67

種類別の通話数



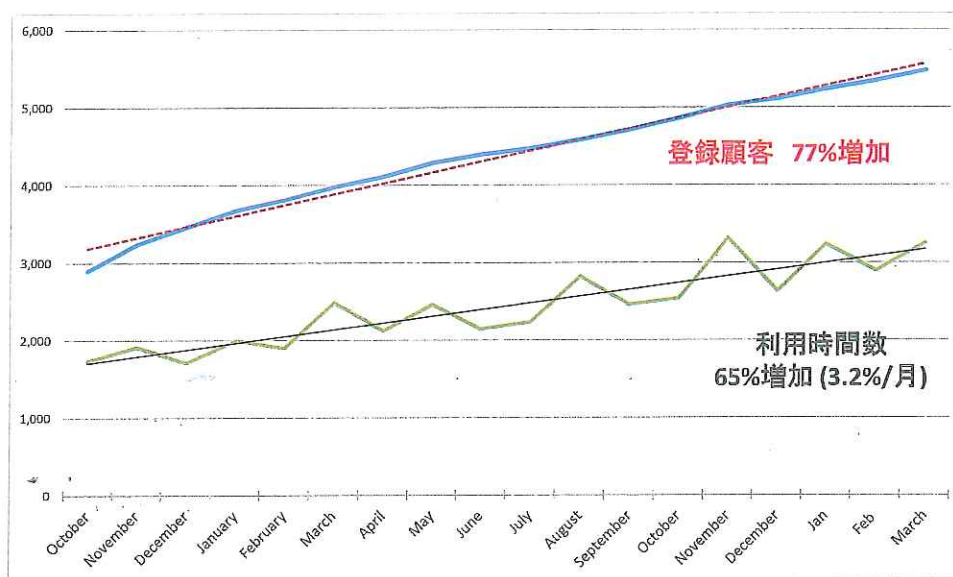
種類	2017年 第1四半期	2017年 第2四半期	2017年 第3四半期	2017年 第4四半期	2018年 第1四半期
通話数合計	67,617	75,674	82,374	92,815	110,274
ろう者・難聴者から きこえる人へ	81%	83%	78%	80%	77%
きこえる人から ろう者・難聴者へ	17%	16%	21%	19%	22%
ろう者・難聴者から ろう者・難聴者へ	2%	1%	1%	1%	1%
緊急通報 (911)	28	59	78	118	173
平均通話継続時間	5.6	5.3	5.5	5.4	5.1

カナダにおける ビデオリレーサービスの現状

- 2016年9月28日にサービス開始
- カナダ国民はCAVホームページで登録可能
 - 当初は18歳以上のみが登録可。現在は子供も可
- アプリは無料で、ほとんどの主要プラットフォームに対応
- 週あたり76時間でサービス開始(午前9時から午後9時)
- サービス開始1年後に1日24時間、週7日にサービス拡大
- コールセンター数15、手話言語通訳者数250人
- 登録利用者5,120人
- 2017年の 対応通話数318,480件
- 2017年に各種広報活動を実施



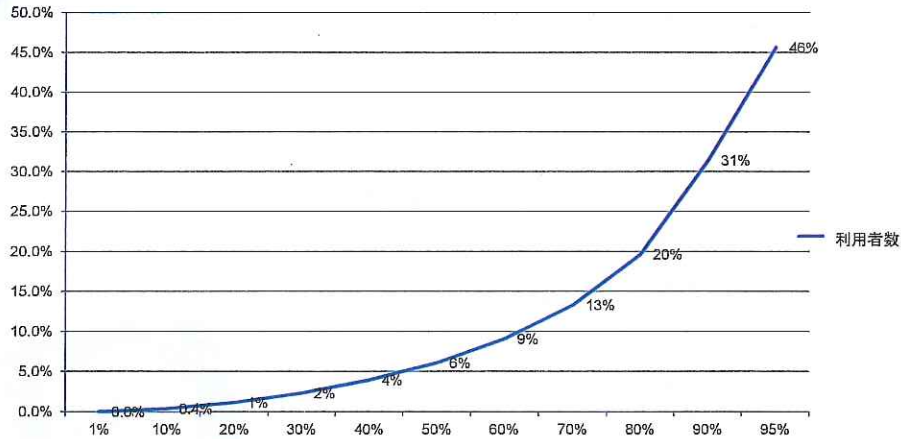
サービス開始以来の 顧客数・利用時間の増加



利用分布



30%の利用者が利用時間の90%を占める



- 最も利用が多かった利用者の通話時間は平均14時間/月
- 90%の利用者 (1573人) の通話時間は約10分/月

お問い合わせ先

詳細情報: www.srvcanadavrs.ca

社会・消費者政策部長 ナナオ・カチ
Nanao Kachi, Director of Social and Consumer Policy

Eメール: nanao.kachi@crtc.gc.ca

電話: 1-819-997-4700

ホームページ: www.crtc.gc.ca

韓国のろう者・難聴者の 通信へのアクセス権を確保する 電話リレーサービス(TRS)

2018. 08. 29

チェ・ワンシク
釜山大学教授／グローバルICT政
策、情報格差解消及び人材育成

目次

- 1 情報化振興院(NIA)の現状
- 2 韓国情報化振興院における電話リレーサービス(TRS)の歴史
- 3 電話リレーサービス(TRS)の概要
- 4 電話リレーサービス(TRS)の現状
- 5 電話リレーサービス(TRS)の主要推進方策

● 設立目的

- ▶ 国家情報化推進に関する政策の開発、サービスの拡充、個人情報の保護、健全な情報文化の創造および情報格差の解消を支援することにより、知識情報社会の基盤の造成、国民の幸福実現に資すること(定款第2条)

● 設立根拠

- ▶ 国家情報化基本法第14条

● 沿革

- ▶ 1987年1月 電算院(NCA)設立
- ▶ 2003年1月 韓国情報文化振興院(KADO)設立
- ▶ 2006年10月 電算院(NCA)から情報社会振興院(NIA)に名称変更
- ▶ 2009年5月 情報化振興院(NIA)に統合・発足

● 主な役割

- ▶ 情報化基本計画と実施計画の策定・実施に必要な専門技術の支援
- ▶ 国家機関等の情報通信網の管理・運用の支援および情報資源の管理の支援
- ▶ 国家機関等の情報通信の新技术活用の促進および関連専門技術の支援
- ▶ 国家機関等の情報化事業の推進および評価の支援
- ▶ 情報格差の解消、情報文化の実態調査、政策策定および制度改善の支援
- ▶ 情報文化の創造、インターネット依存症の実態調査、予防、解消
- ▶ 国家情報化、情報文化および情報格差に関連する国際協力および広報

法的根拠 (1)

電気通信事業法第4条の2(身体障害者の電話リレーサービス)

- [障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律]第21条第4項の規定により、通信設備を利用したリレーサービスを提供しなければならない者は、電話リレーサービスを直接提供し、または、科学技術情報通信部長官が指定する運営機関等に委託して提供することができる。
- 科学技術情報通信部長官は、電話リレーサービスの委託を受けて提供する者に、財政および技術など、必要な支援を提供することができる。

法的根拠 (2)

障害者差別禁止及び権利救済等に関する法律第21条

- (4) 電気通信事業法に基づく電気通信事業者(電話リレーサービス提供者)は、障害者が障害者ではない人と同等にサービス(ビデオ通話、文字サービスまたはその他の科学技術情報通信部が定めて告示するリレーサービスを含む)にアクセスし、利用できるよう電気通信サービス(ビデオ通話、文字サービス等)を提供しなければならない。
- 第4項の規定による事業者の段階的範囲と提供しなければならない利便性の具体的な内容及びその履行等に必要な事項は、大統領令で定める。

進捗状況

- ろう者・難聴者の電話利用のための電話リレーサービスの導入案の研究(2004年11月)
- 電話リレーサービスのシステム構築と試験運用(試験運用開始: 2005年11月)
- NateOnを利用した電話リレーサービスの業務拡大(2006年11月)
- 携帯電話(3G、SMS)の電話リレーサービス用システムの構築と電話番号の統一(1599-0042)(2009年7月)
- 電話リレーサービスを365日・24時間に拡大(2010年11月)
- スマートホン用無料アプリ(My People, Tango, Face Time)を利用した電話リレーサービスを試験的に実施(2011年12月)
- 携帯電話用アプリの開発(2014年11月)

情報格差の解消

- ろう者・難聴者の普遍的なコミュニケーション・アクセスの保障
- ろう者・難聴者と聞こえる人との間の情報・コミュニケーションの保障
- ろう者・難聴者と聞こえる人との間の情報格差の解消
- ろう者・難聴者の情報アクセス権と情報共有拡大の促進
- 情報関連能力の強化を通じた個人の競争力の強化

3. 電話リレーサービスの概要 (1)

サービスの種類



文字リレーサービス

利用者が通話内容を文字で入力すると、オペレーターが音声で相手に通話内容を伝え、相手先からの音声通話内容をオペレーターが再び文字にして返す。



ビデオリレーサービス

利用者が手語を使ってテレビ電話で内容を伝え、オペレーターはそれを電話先の相手に音声で伝え、相手からの話の内容はオペレーターが手語で利用者に伝える。



音声リレーサービス

- ▶ ボイス・キャリー・オーバー(VCO): きこえないが、声は出せる人のためのサービス
- ▶ ヒアリング・キャリー・オーバー(HCO): きこえるが、声が出せない人のためのサービス

3. 電話リレーサービスの概要 (2)

アクセス方法

ろう者・難聴者

インターネット

www.relaycall.co.kr で登録

携帯電話のビデオ通話
インターネット・ビデオ通話
SMS

局番なし107

スマホのアプリ

Tango, My People, Face Time

107 手語センター
(オペレーター)

非障害者
またはその他の障害種別

一般電話
携帯電話

▶ 2013年1月から電話リレーサービス用統一番号は107
(局番なし)

4. 電話リレーサービスの現状 (1)

年度別運用状況

分類	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018 (1月～4月)
オペレーター数	30	30	30	32	34	37	37	40	40
サービス数(日)	365	365	365	365	365	365	365	365	243
取次数(件数)	386,354	505,478	527,001	599,865	655,302	704,474	728,561	731,450	401,699
営業時間	週7日 (月～日) 1日18時間 (09:00～22:00) 1日24時間・365日 (2011年11月)								
文字:ビデオ	59:41	63:37	66:34	68:32	68:32	74:26	71:29	68:32	67:33

サービスの主な利用状況

買い物 (69.8%) > 求職および仕事 (4.7%) > 家族への電話 (6.7%) > 官公庁 (4.3%)
> 金融関係 (4.7%) > 医療サービス (3.2%) その他 (6.6%).

4. 電話リレーサービスの現状 (2)

手語センターの施設と職員 (ソウル)

施設と機器の現況

- ▶ 施設: リレーサービス室1 (165㎡/約50坪)、研修室1 (83㎡/約25坪)、ラウンジなど
- ▶ 機器
 - Pentium PC 32台、LCD TV 2台、ヘッドセット30個、ウェブカメラ31台
 - インターネットテレビ電話4台、携帯電話5台
 - IP-PBX (交換機) 1台、Webサーバ2台、DB サーバ2台など

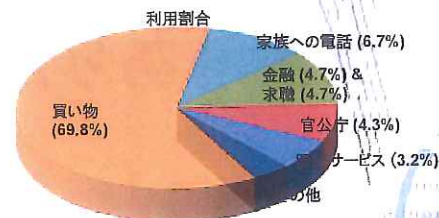
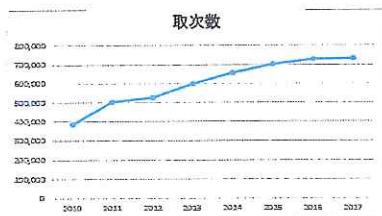
職員

- ▶ 手話通訳者と文字オペレーター40人が、24時間365日電話リレーサービスを提供する
- ▶ 平日スタッフは週5日、1日8時間、フレックスタイムで勤務する
- ▶ 4人の夜勤スタッフが、パートナーと組んで、1日おきに勤務する(19:00～翌日9:00).

4. 電話リレーサービスの現況 (3)

業績

- ▶ 2005年から、国内最初の電話リレーサービスを提供し、オペレーター・スタッフ、サービス提供日、営業時間の拡大を通して、ろう者・難聴者の通信環境の改善に大きく貢献した。



- ▶ 障害者の電話サポートを通じた社会参加拡大と生活の質の向上

- ・ 国民権益委員会または障害者を受け持つ自治体窓口で苦情を申し立て、サービスを要求することができる
- ・ 犯罪や事故から安全を確保するためのアクセスしやすい緊急電話(119,112)
- ・ 障害者の職業選択の幅を広げ、個人の自己実現と所得の増大に貢献

5. 電話リレーサービス(TRS)の主要推進方策

- 新技術を反映したシステムの開発と補完推進およびオペレーターの拡充

- ▶ 電話リレーサービスの開発とリレーシステムとアプリのアップグレード

- 海外の事例を含む法・政策システムの調査の推進

- ▶ 個人情報の保護、犯罪や法律行為の電話リレーサービス、裁判所での証言や 法的紛争などの法・制度の改革

- サービスの認識を高めるための継続的な広報活動

ご清聴ありがとうございました

CHOI. WOAN SIK
Professor of Pusan National University/
Global ICT Policy, Bridging the Digital Divide
and HRD
wschoi0907@naver.com

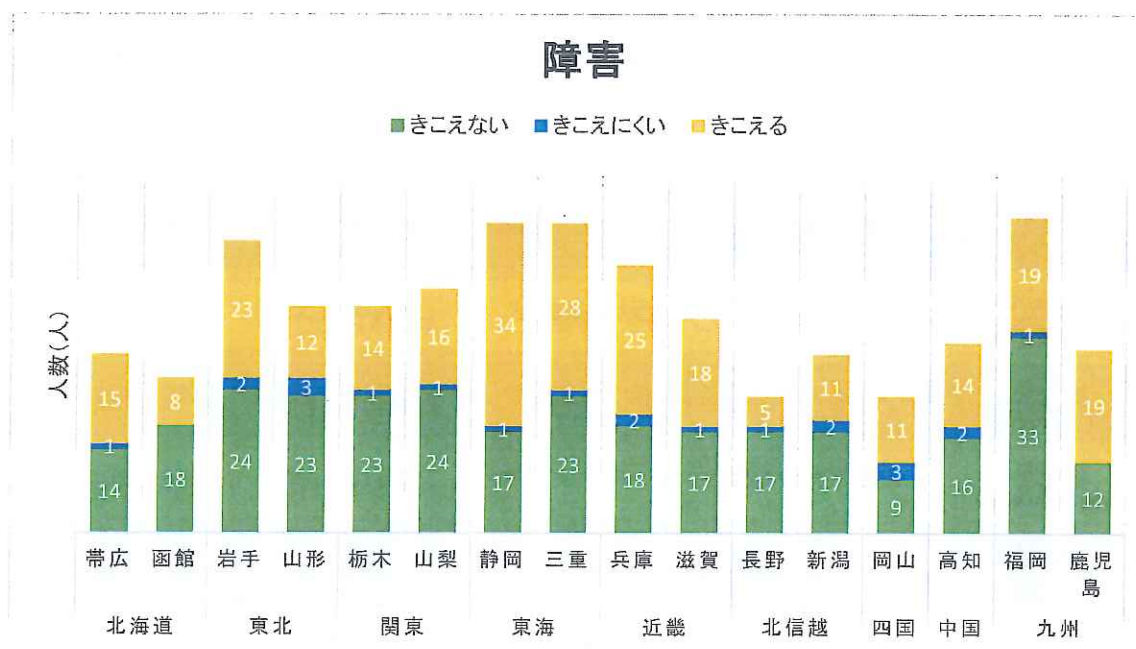
2018年度電話リレーサービス学習会(9ブロック・16ヶ所)
スケジュール表

ブロック名	開催会場	開催日程	開催時間	参加者数
九州① 福岡県春日市	クローバープラザ1階 クローバーホール	8月11日(土)	12:30～16:30	108
東海① 三重県津市	三重県社会福祉会館 3階講堂	8月13日(月)	13:00～16:15	76
北信越① 新潟県新潟市	新潟ふれ愛プラザ	9月1日(土)	13:00～16:30	44
東海② 静岡県静岡市	もくせい会館 富士ホール	9月18日(火)	13:30～16:30	63
関東① 栃木県宇都宮市	栃木県総合文化センター 第1会議室	10月3日(水)	13:00～16:15	66
北海道① 北海道帯広市	帯広市グリーンプラザ 集会室	10月6日(土)	9:15～12:00	52
東北① 岩手県盛岡市	岩手県水産会館5階 大会議室	11月10日(土)	12:00～15:20	85
東北② 山形県山形市	山形市総合福祉センター 2階 交流ホール	11月18日(日)	13:15～16:30	83
近畿① 兵庫県	中央労働センター 小ホール	11月21日(水)	13:30～16:30	68
九州② 鹿児島県鹿児島市	鹿児島県市町村自治会館 4階401号室	11月23日 (祝日・金)	13:00～16:30	44
北海道② 北海道函館市	サン・リフレ函館	11月24日(土)	12:30～16:00	44
北信越② 長野県長野市	長野市障がい者福祉センター	12月2日(日)	13:00～16:30	42
関東② 山梨県甲府市	山梨県福祉プラザ4階	12月15日(土)	13:00～16:30	94
中国 岡山県岡山市	岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館 (きらめきプラザ3F)	12月16日(日)	13:00～16:30	94
近畿② 滋賀県草津市	草津市立まちづくりセンター3F	12月23日(日)	13:00～16:30	60
四国 高知県高知市	高知市南部健康福祉センター	2月2日(土)	13:00～16:30	57
参加者数(総計)				1080

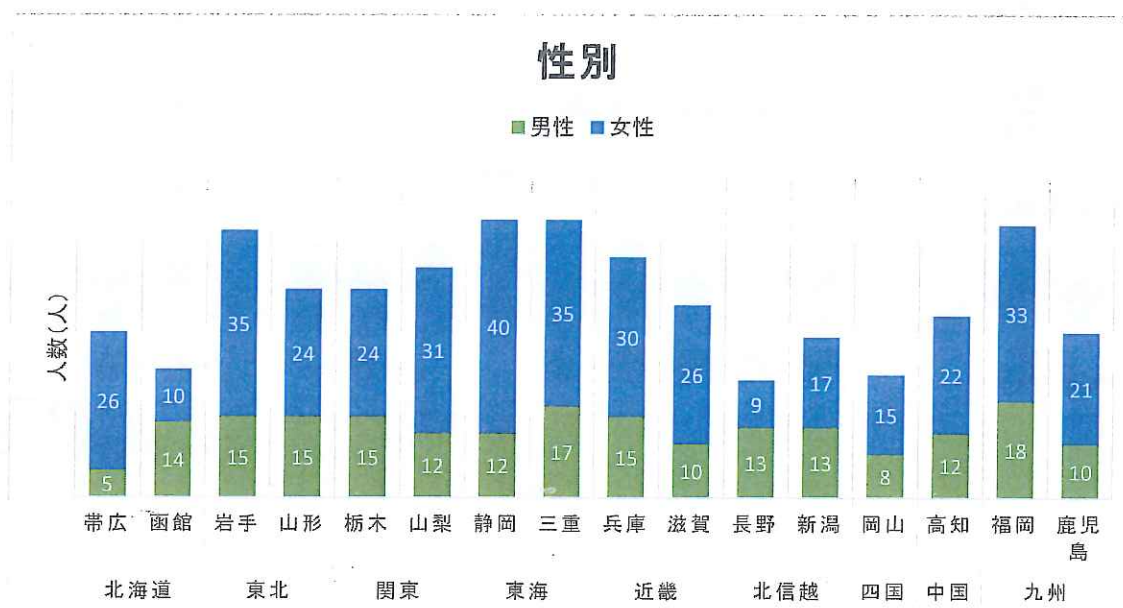
アンケート結果（グラフ集計）

2018年度ブロック学習会の参加者に配布したアンケート回収の結果を下記にまとめました。

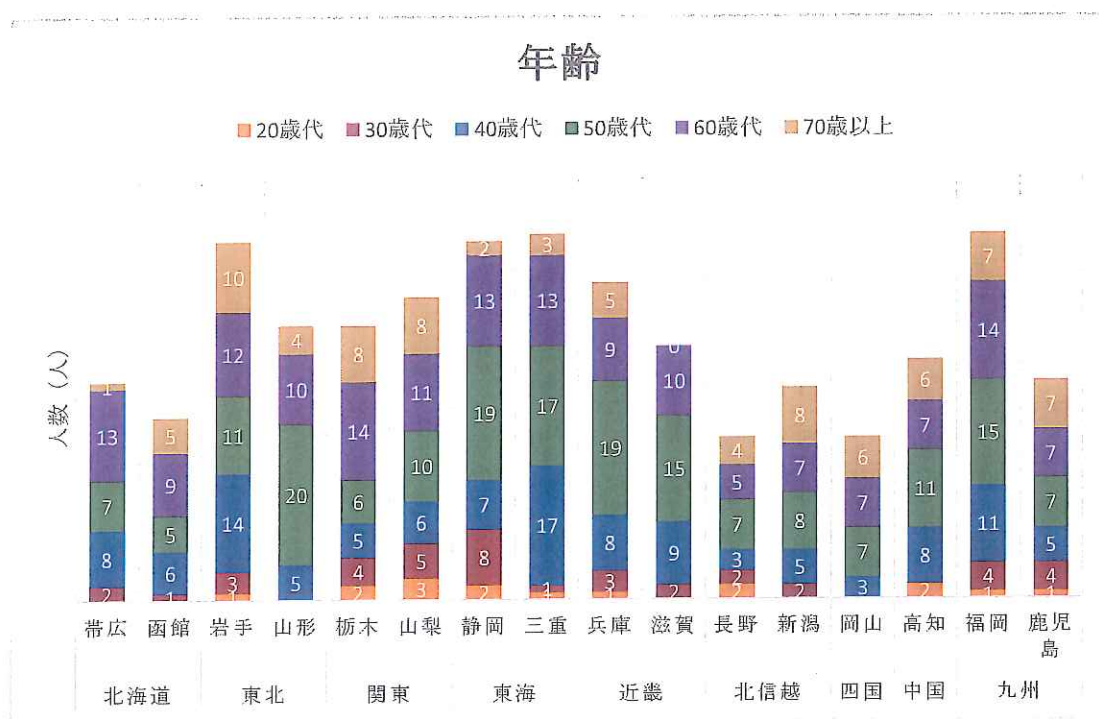
1. 障害について



2. 性別



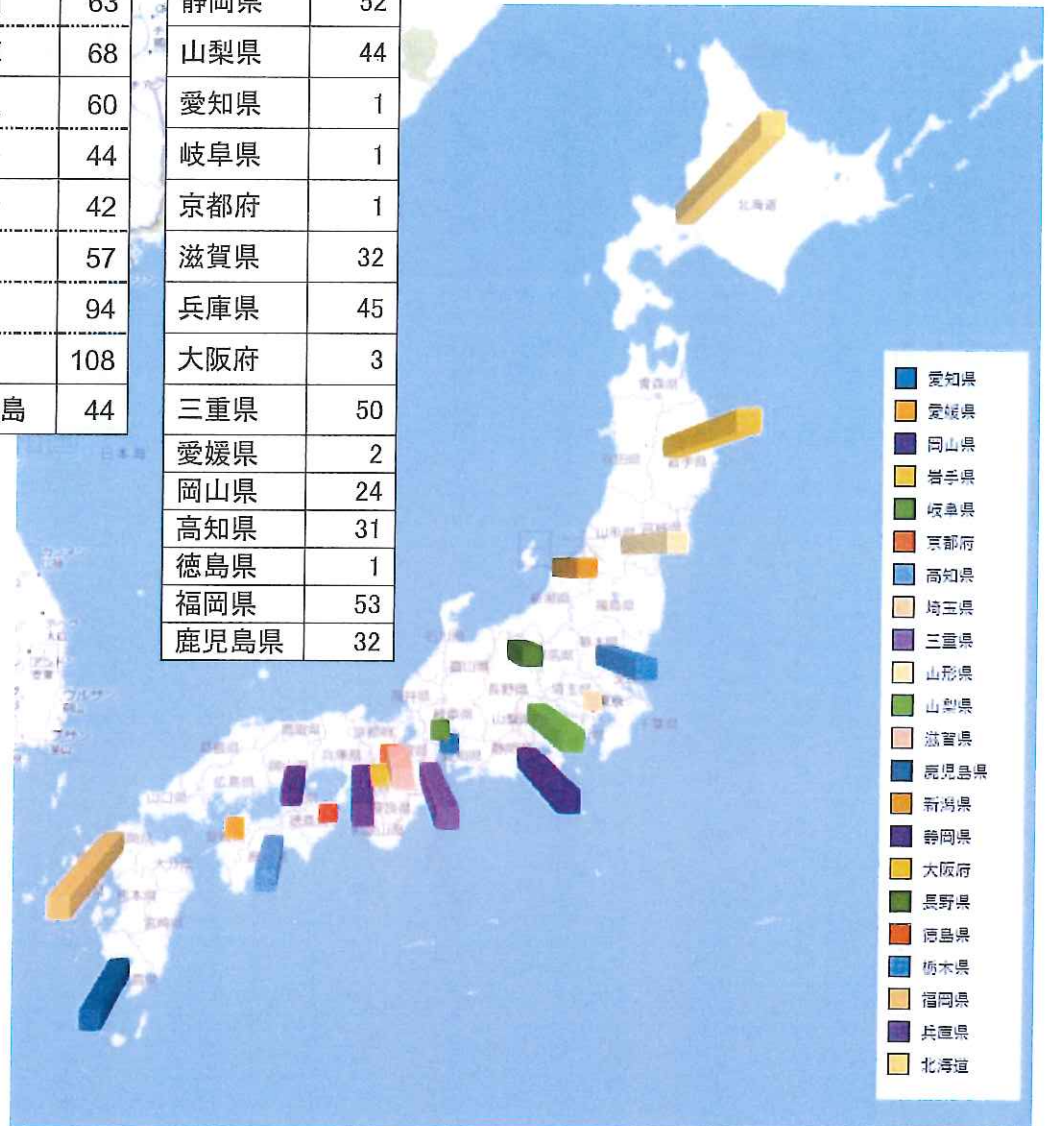
3. 年齢について



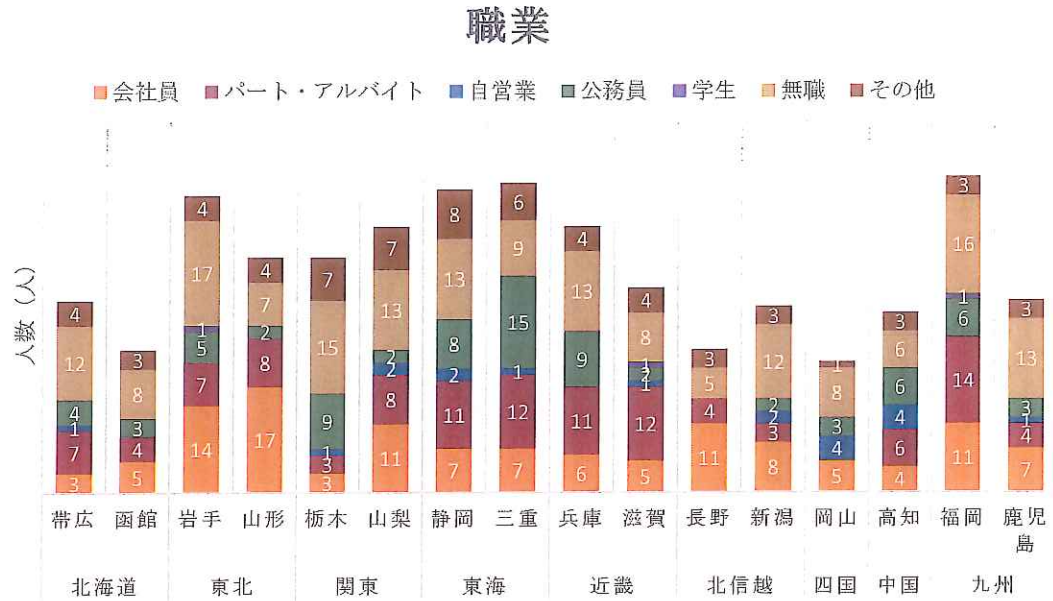
4. 住まい

ブロック名	開催地	参加者数
北海道	帯広	52
	函館	44
東北	岩手	85
	山形	83
関東	栃木	66
	山梨	94
東海	三重	76
	静岡	63
近畿	兵庫	68
	滋賀	60
北信越	新潟	44
	長野	42
四国	高知	57
中国	岡山	94
九州	福岡	108
	鹿児島	44

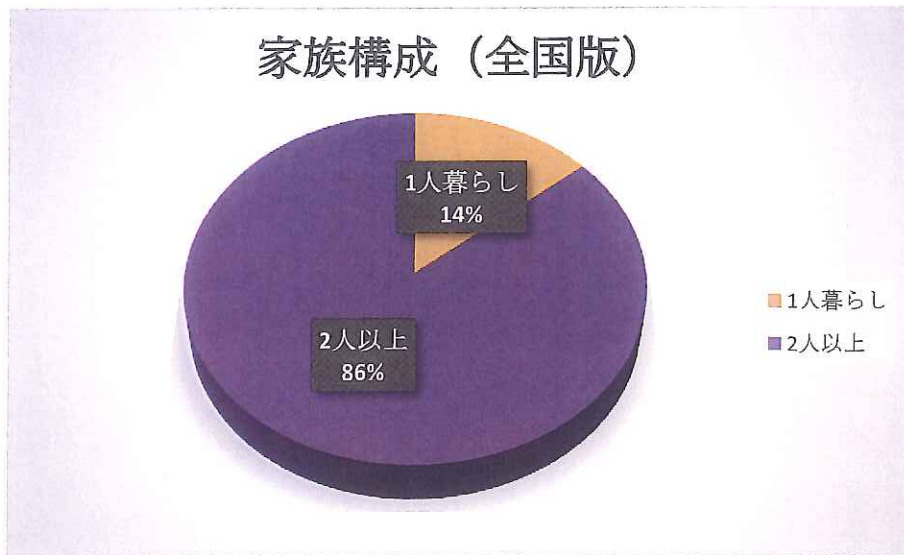
県名	回答者数
北海道	57
岩手県	52
山形県	39
新潟県	30
長野県	23
栃木県	38
埼玉県	1
静岡県	52
山梨県	44
愛知県	1
岐阜県	1
京都府	1
滋賀県	32
兵庫県	45
大阪府	3
三重県	50
愛媛県	2
岡山県	24
高知県	31
徳島県	1
福岡県	53
鹿児島県	32



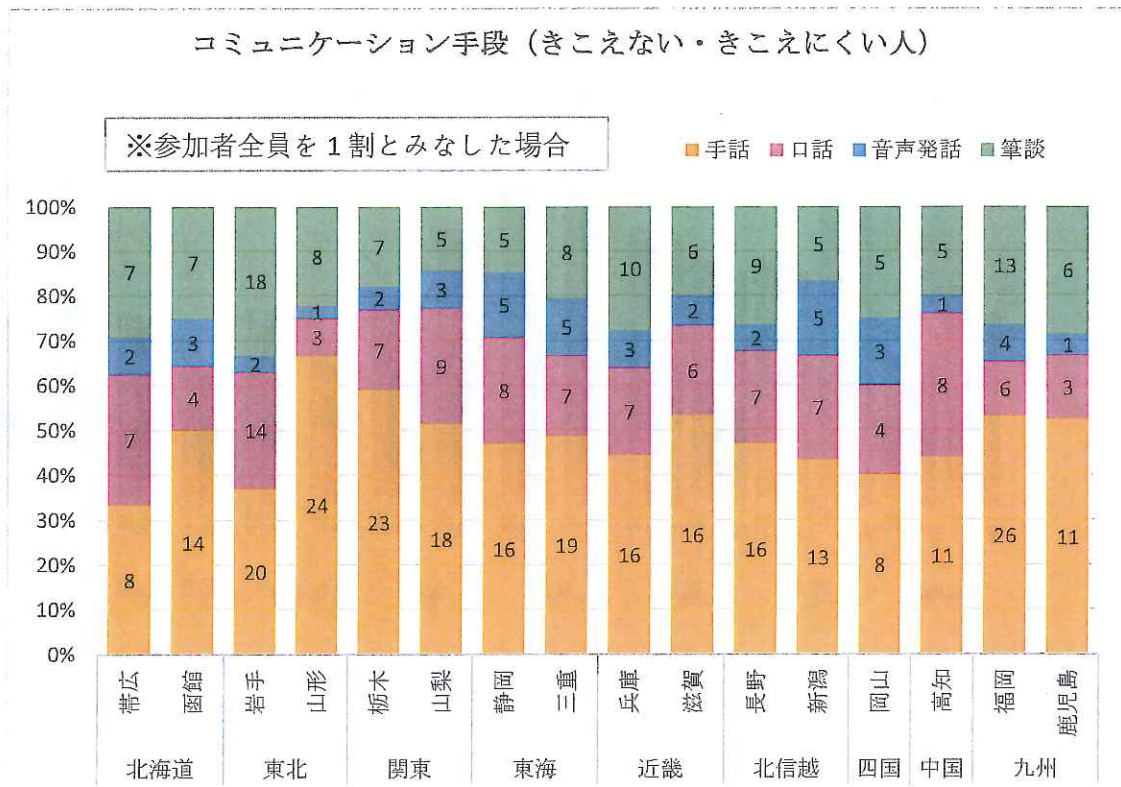
5. 職業



6. 家族構成



7. 普段のコミュニケーション手段について (きこえない・きこえにくい人のみで抽出)

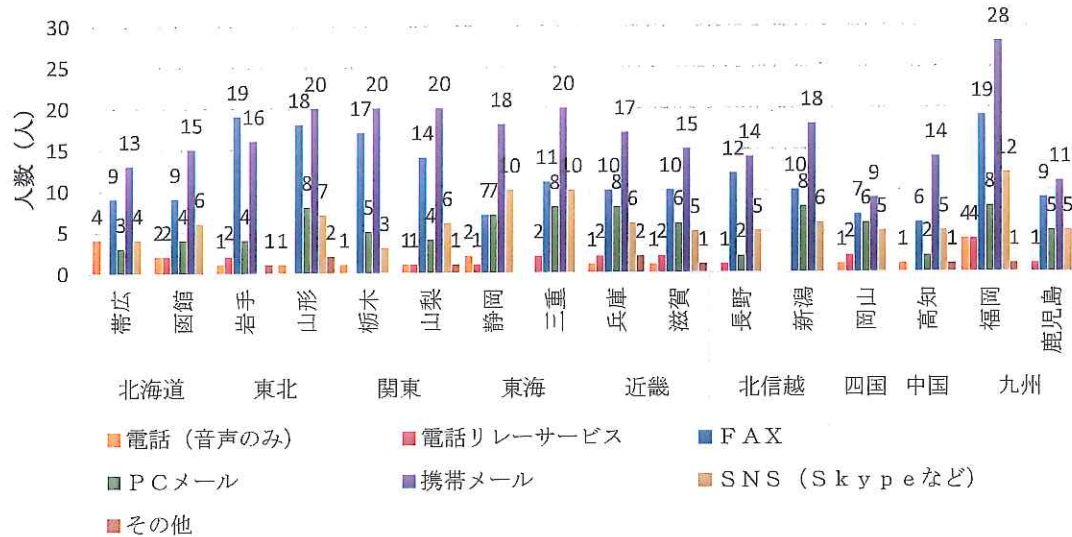


連絡方法について

※きこえない・きこえにくい人のみで抽出した結果

8. 家族や友人との連絡方法

家族や友人との連絡方法 (きこえない・きこえにくい人)



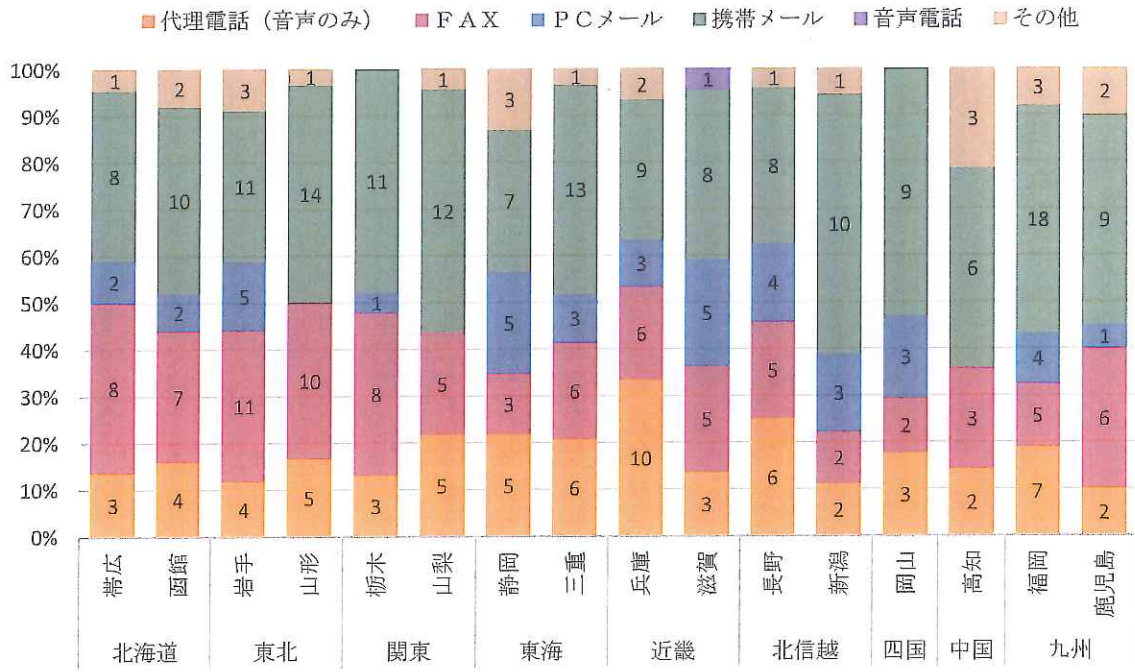
9. 職場には、自分以外の職員は全員聞こえる人か？（または、聞こえる人だったか）

	2. 職場…自分以外の職員は全員聞こえるか	
	はい	いいえ
帯広	8	7
函館	14	4
岩手	14	2
山形	3	1
栃木	23	7
山梨	9	3
静岡	16	8
三重	19	7
兵庫	7	3
滋賀	6	2
新潟	13	7
長野	16	7
岡山	8	4
高知	8	1
福岡	26	6
鹿児島	11	3
合計	201	72

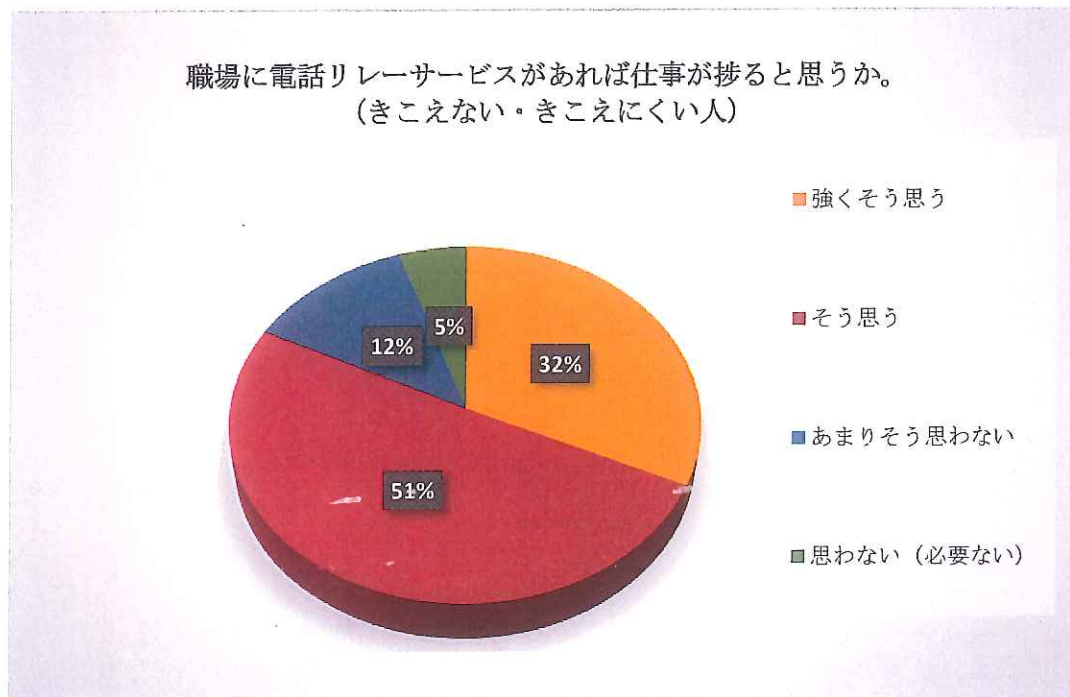
10. 仕事中、緊急連絡が必要になった場合の連絡方法について

※参加者全員を1割とみなした場合

仕事中の至急連絡方法（きこえない・きこえにくい人）

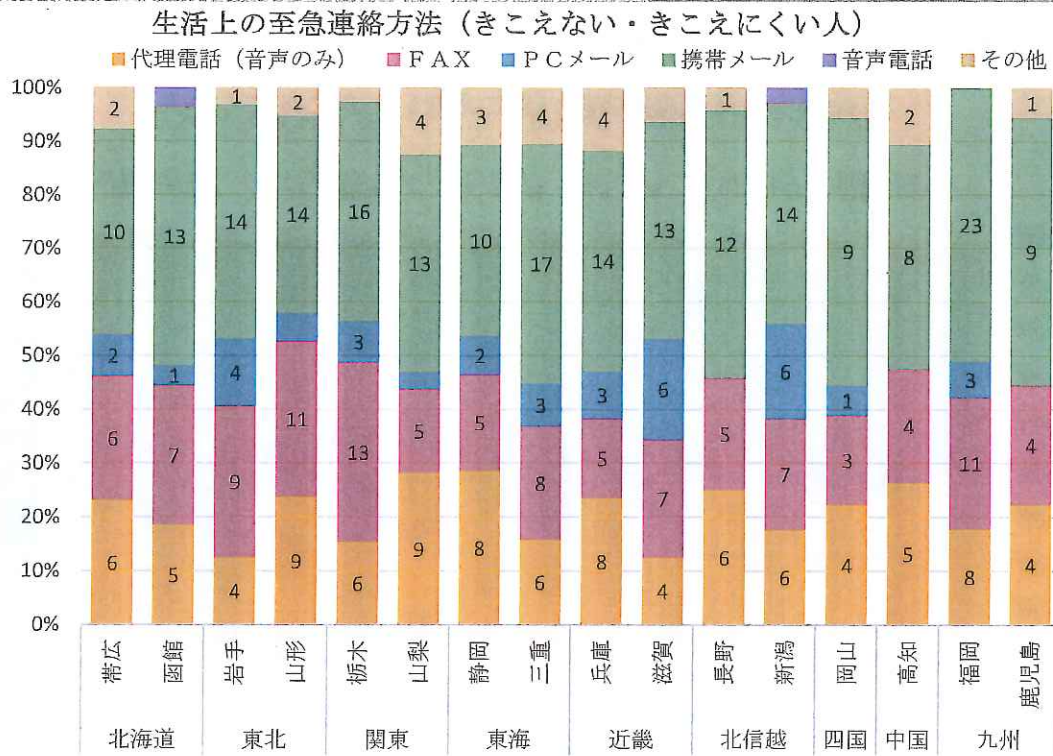


11. 職場で電話リレーサービスが使えるようになれば、仕事が捗るようになると思うか。



12. 生活する上で至急に連絡が必要になった場合、どのような方法をとっているか。

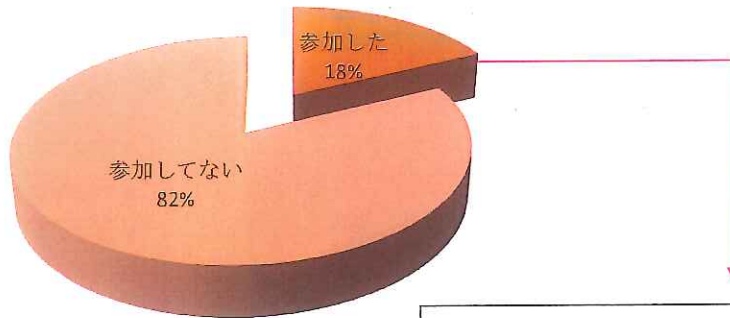
※参加者全員を1割とみなした場合



電話リレーサービスについて

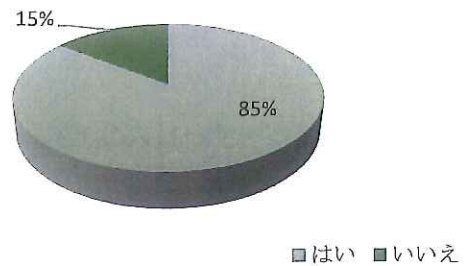
13. 昨年、電話リレーサービス学習会に参加したか。
又、参加した場合今回の学習会でさらに理解できたか。

昨年度の学習会に参加しましたか（全国総計）



■ 参加した
■ 参加してない

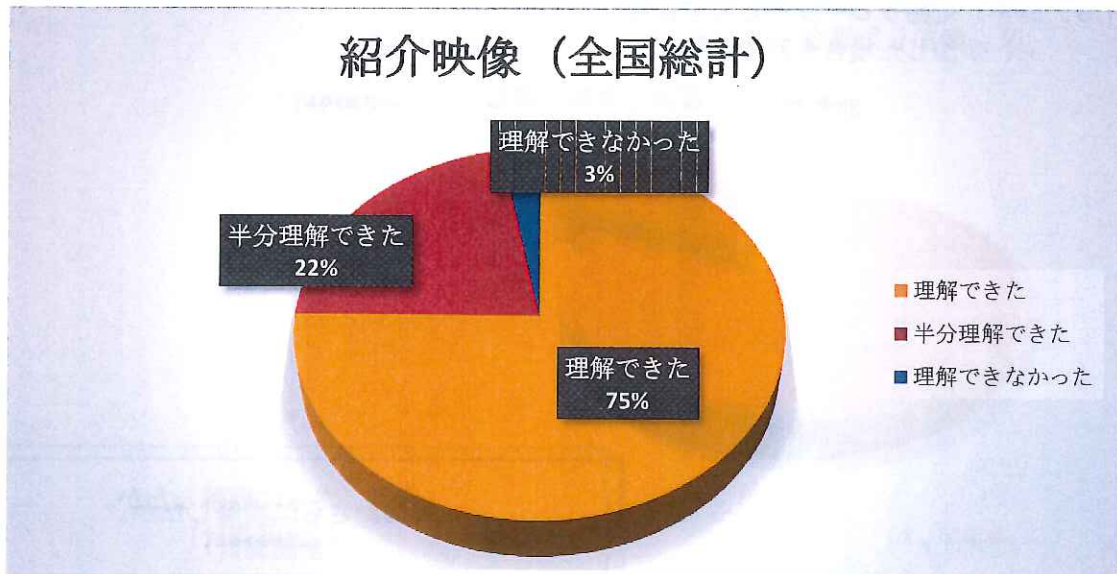
今回、さらに理解したか。
（全国総計）



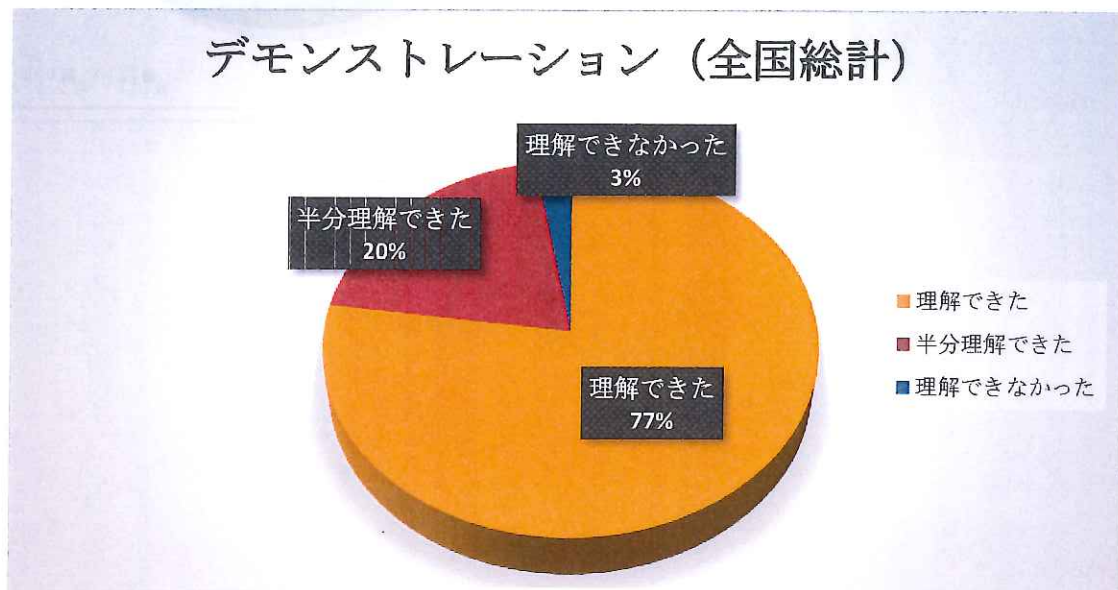
■ はい ■ いいえ

講演について

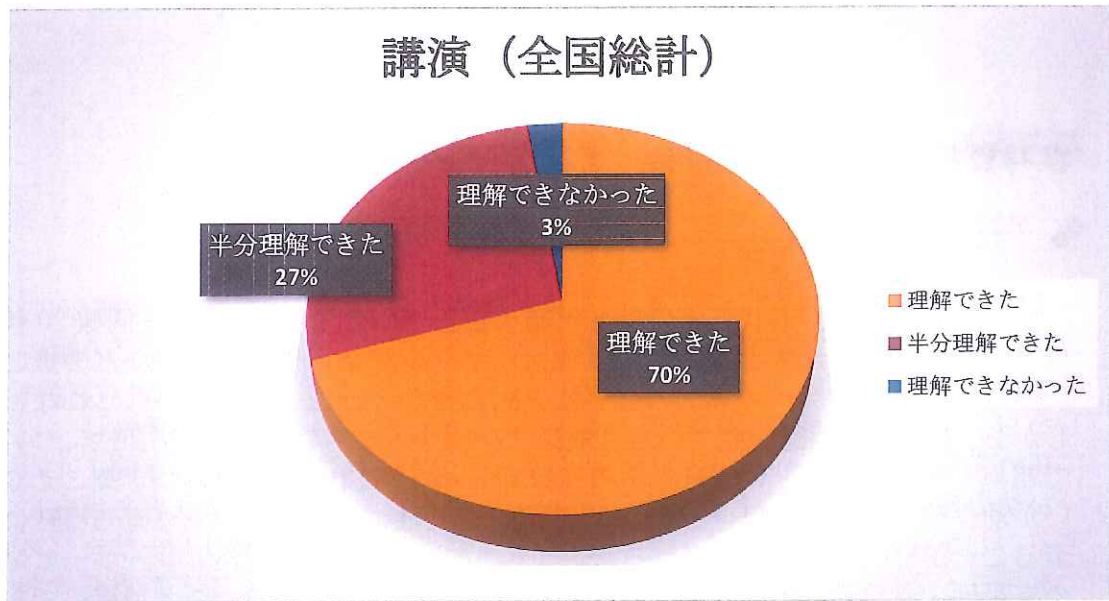
14. 電話リレーサービスの紹介映像



15. 電話リレーサービスのデモンストレーション



16. 講演について



参考資料 - ブロック学習会 アンケート分析

- アンケートの結果からみえる成果と今後の課題について

全ての学習会で、50代以上の参加が過半数を占めており、昨年度と同様20代以下の参加が非常に少ない。若い世代はスマートフォンやパソコンなどの扱いに慣れており学習会への参加の必要性を感じなかったこともあるかもしれない。しかし、参加者の感想を見ていると電話リレーサービスの有用性・必要性について初めて気がついたという意見が相当数見られる。これは、生まれつき聞こえないか幼少時に失聴した場合、電話の有用性・必要性に気づかないまま育ち現在に至ることが要因として考えられる。従って、できるだけ早く電話リレーサービスの有用性・必要性に関する啓発を若い世代に対して進めていくことが重要であると考えられ、聾学校の生徒たちへの啓発活動を進めることを検討していく必要があるだろう。一方で、電話リレーサービスのデモにより電話リレーサービスの意味が分かったという意見も多くみられることから、スマートフォン・パソコンを使い慣れない世代への啓発を進めるうえでの学習会の意義はあったといえる。なお、昨年度と同様、きこえにくい人（難聴者）の参加が非常に少なかった。聞こえにくい人にも重要なサービスであり、全難聴とも連携・協議しながら聞こえにくい人々への啓発を進めていく必要があるだろう。

仕事中あるいは日常生活の中で、緊急連絡が必要になったときの手段としては、10～20%が代理電話となっている。また、ファクスやPCメール等の非リアルタイムでの手段も相当数に上っており、「職場に電話リレーサービスがあれば仕事が捗るか」という設問に対して「強くそう思う・思う」が80%を超えていることから、電話リレーサービスのニーズが存在することを裏付けていると考えられる。

学習会の内容については、紹介映像・デモ・講演ともに「理解できた」が70%以上となっており、参加者の意見を見ても電話リレーサービスの早急な制度化の必要性について認識できていることがうかがえ、学習会は一定の成果を上げたと考えられる。



発行日：2019年4月30日

編集：電話リレーサービス制度化検討委員会

発行：一般財団法人全日本ろうあ連盟

〒162-0801 東京都新宿区山吹町130 SKビル8F

TEL 03-3268-8847 FAX 03-3267-3445

ホームページ <https://www.jfd.or.jp/trs/>

Eメール info@jfd.or.jp