

第2節

障害のある人の情報アクセシビリティを向上するための施策

1. 情報アクセシビリティの向上

(1) 総合的な支援

地域生活支援事業においては、障害のある人の情報通信技術の利用・活用の機会の拡大を図るため、IT関連施策の総合サービス拠点となる障害者ITサポートセンターの運営（26都府県：2017年度末時点）や、パソコンボランティア養成・派遣等が実施されている。また、今後、IoTやAIなどの新たなICTを活用することにより、障害の特性、状態、生活実態等、個々の障害者の状況にきめ細かな対応を可能とする製品やサービスの開発・提供が期待されている。総務省では、2017年11月に情報通信審議会情報通信政策部会の下に「IoT新時代の未来づくり検討委員会」を設け、ICTを利活用できるようにするための施策について、検討を行った。2018年8月、「未来をつかむTECH戦略」において、「スマートインクルージョン構想」を提言した。本提言を受け、2018年11月、総務大臣政務官、厚生労働大臣政務官の共宰による「デジタル活用共生社会実現会議」を開催し、障害当事者参加型ICT製品・サービス開発の仕組み、情報アクセシビリティ確保のための環境整備等について議論を行っている。

(2) 障害のある人に配慮した機器・システムの研究開発

情報通信の活用によるメリットを十分に享受するためには、障害のある人を含めだれもが、自由に情報の発信やアクセスができる社会を構築していく必要がある。

障害のある人の利用に配慮した情報通信機器・システムの研究開発の推進に当たっては、その公益性・社会的有用性が極めて高いにもかかわらず、収益性の低い分野であることから、国立研究機関等における研究開発体制の整備及び研究開発の推進を図るとともに、民間事業者等が行う研究開発に対する支援を行うことが重要である。

また、家電メーカーや通信機器メーカーにおいては、引き続き障害者・高齢者に配慮した家電製品の開発・製造に努めているところである。また、2016年度より国際標準化団体のISO/IEC JTC 1にてスマートフォンやタブレットのアクセシビリティ向上を目的とした議論が継続して審議されており、我が国製造メーカーも参加している。2018年度には情報アクセシビリティに関する日本工業規格（JIS）として制定している「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス－第4部：電気通信機器」について、スマートフォン等のアクセシビリティの確保・向上を目的として改正を行った。

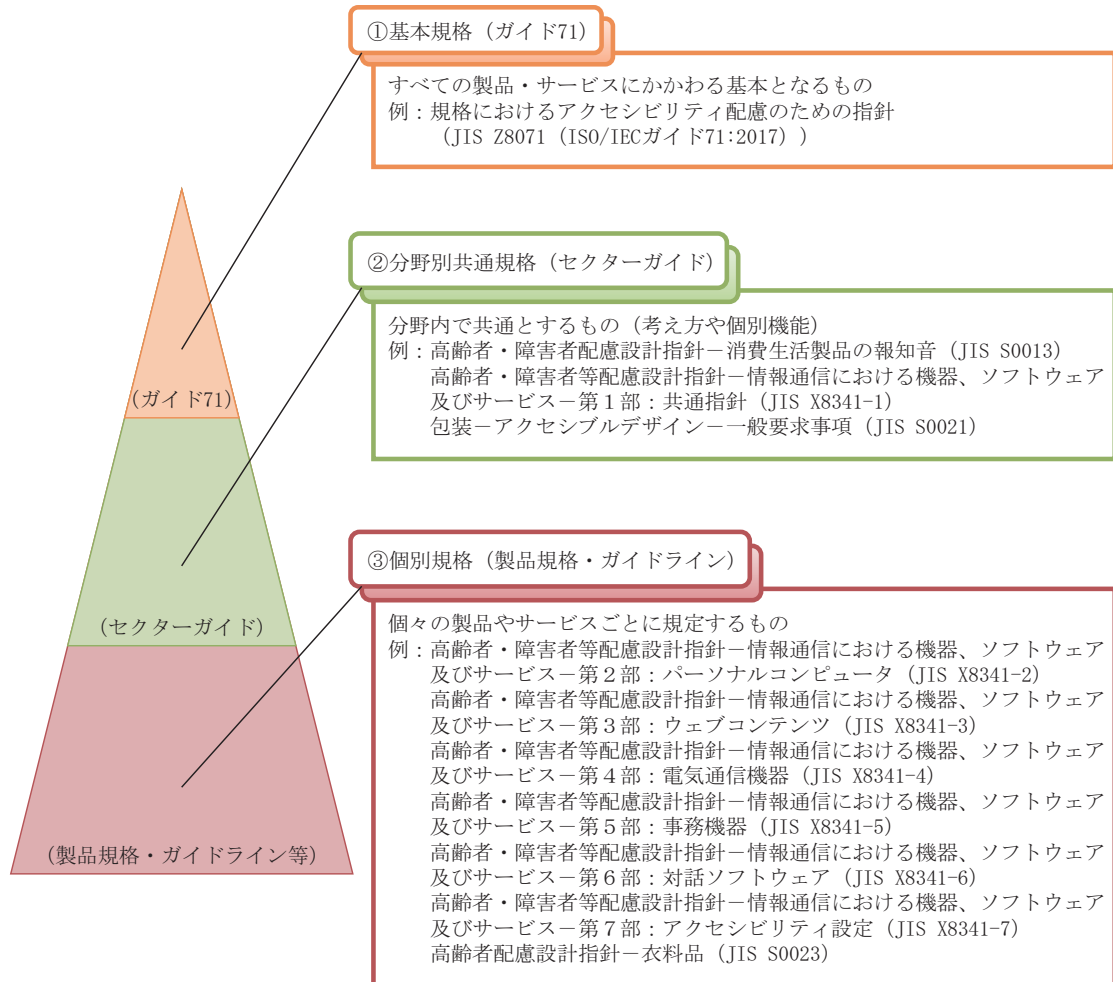
(3) 情報アクセシビリティに関する標準化の推進

情報アクセシビリティに関する日本工業規格（JIS）として「高齢者・障害者等配慮設計指針－情報通信における機器、ソフトウェア及びサービス」（JIS X8341シリーズ）を制定している（具体的には「共通指針」、「パーソナルコンピュータ」、「ウェブコンテンツ」、「電気通信機器」、「事務機器」、「対話ソフトウェア」、「アクセシビリティ設定」について制定。）。

また、国内の規格開発と並行し、国際的な情報アクセシビリティのガイドライン共通化を図るため、JIS X8341シリーズのうち、「共通指針」、「パーソナルコンピュータ」及び「事務機器」について国際標準化機構（ISO）へ国際標準化提案を行い、2012年までに、それぞれ国際

規格が制定された。2018年においては、国際規格との整合性を高めるため「電気通信機器」のJIS規格を改定した。

■ 図表4-11 アクセシビリティに関する規格体系



資料：経済産業省

(4) ホームページ等のバリアフリー化の推進

各府省は、高齢者や障害のある人を含めた全ての人々の利用しやすいものとするため、ウェブコンテンツ（掲載情報）に関する日本工業規格（JIS X8341-3）を踏まえ、ホームページにおける行政情報の電子的提供の充実に努めている。

総務省では、2015年度に公的機関がホームページ等のバリアフリー化に取り組むためのガイドラインである「みんなの公共サイト運用ガイドライン（2016年版）」を改定し、アクセシビリティ評価ツール（miChecker）を更新した。2017年度に実施した国及び地方公共団体の公式ホームページのJIS規格対応状況を調査の結果を受け、2018年度は全国8か所での公的機関向け講習会を実施したほか、公的機関を対象としたアンケート調査や独立行政法人等の公式ホームページのJIS規格対応状況調査を実施した。

(http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/b_free/guideline.html)

2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたアクセシビリティの実現

障害の有無にかかわらず、全ての人々にとってアクセシブルでインクルーシブな2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会（以下「東京大会」という。）を実現するため、公益社団法人東京オリンピック・パラリンピック競技大会組織委員会（以下「組織委員会」という。）、国の関係行政機関、東京都、関係地方公共団体、障害者団体及び障害者スポーツに関わる団体等で構成するアクセシビリティ協議会において、「Tokyo2020アクセシビリティ・ガイドライン（※1）」をとりまとめ、国際パラリンピック委員会（以下「IPC」という。）から承認を得て、組織委員会により公表されている（※2）。

※1：IPCが定める『IPCアクセシビリティガイド』と国内関係法令等に基づき、東京大会の各会場のアクセシビリティに配慮が必要なエリアと、そこへの動線となるアクセス経路、輸送手段、組織委員会による情報発信・表示サイン等の基準、及び関係者の接遇トレーニング等に活用する指針として、組織委員会が作成するもの。

※2：

「Tokyo2020 アクセシビリティ・ガイドライン」基準の具体例		
項目		内容
エレベーターのかごの大きさ	推奨	幅2,100mm×奥行1,500mm（IPCの推奨）、又は同等水準のサイズ ※鉄道駅等は、複数台設置により全体容量で推奨基準を達成する場合、当該基準を満たしたものとみなす。
	標準	幅1,700mm×奥行1,500mm（IPCの遵守基準）、又は同等水準のサイズ ※構造上の理由等によって標準を満たせない場合 幅1,400mm×奥行1,350mm（国の遵守基準）
出入口のドア幅	推奨	950mm（IPCの推奨）
	標準	大会会場では850mm（IPCの遵守基準） 公共交通機関では900mm（国の推奨） ※構造上の理由等によって標準を満たせない場合 800mm（国の遵守基準）
傾斜路の踊り場	推奨	高低差500mm以内ごとに設置（IPCの推奨）
	標準	高低差750mm以内ごとに設置（国の遵守基準） ※公共交通機関の屋外部分は高低差600mm以内ごとに設置（国の推奨基準）を標準とし、構造上の理由等でそれを満たせない場合にのみ、上記規定を適用

2. 社会参加を支援する情報通信システムの開発・普及

(1) 電子投票の実施の促進

電子投票とは、電磁的記録式投票機（いわゆる電子投票機）を用いて投票する方法であり、開票事務の迅速化に貢献するとともに、自書が困難な選挙人であっても比較的容易に投票することが可能である。

我が国における電子投票は、2002年2月より、地方公共団体の議会の議員及び長の選挙において導入することが認められている。

総務省としては、電子投票システムの更なる信頼性向上のための技術的な課題や電子投票促進のための改善点等についての検討を引き続き行い、地方公共団体に対する必要な情報の提供に取り組んでいる。

(2) テレワークの推進

テレワークは、ICTを利用し、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方であり、女性、高齢者、障害のある人等の就業機会の拡大にも寄与するものと期待されている。

政府では、テレワークが様々な働き方を希望する人の就業機会の創出及び地域の活性化等に資するものとして、関係府省が連携し、テレワークの一層の普及拡大に向けた環境整備、普及啓発等を推進している。

総務省においては、社内コミュニケーションに不安がある、セキュリティが心配であるといった様々な課題に対応すべく、セミナーの開催、専門家の派遣、先進事例の表彰、セキュリティガイドラインの策定・改定等の様々な施策を推進している。

また、2017年から、関係府省・団体が連携し、2020年東京オリンピックの開会式が予定されている7月24日を「テレワーク・デイ」と位置付け、全国一斉のテレワークを実施している。2018年には7月23日から27日の期間中に、7月24日プラスその他の日の合計2日間以上テレワークを実施する「テレワーク・デイズ」として規模を拡大し、参加を呼びかけたところ、1,682団体、延べ30万人以上が参加した。

第4章第2節 2. 社会参加を支援する情報通信システムの開発・普及

／総務省

TOPICS**IoT・AIなどテクノロジーの進展を踏まえた新たな共生社会の実現**

第1章

第2章

第3章

第4章

第5章

参考資料

今後、ますます発展することが想定される5G、IoT^(※)、AI^(※)などの新たなICTによって、障害のある人に対し、障害の特性、状態、生活実態等の様々な状況にきめ細かな対応を可能とする製品やサービスの開発・提供が可能となり、障害のある人の自分らしい人生への支援に資することが期待される。

総務省では、2017年11月、情報通信審議会情報通信政策部会の下に「IoT新時代の未来づくり検討委員会」を設置し、同委員会の下に設置された「人づくりWG」において、2030～2040年頃の未来イメージから逆算する形で、障害のある人に対するICT利活用支援策を中心に検討し、2018年8月、「未来をつかむTECH戦略（第5次中間答申）」の中で、年齢、障害の有無、性別、国籍等にかかわらず、みんなが支え合うインクルーシブな社会を目指す「スマートインクルージョン構想」を提言した。

総務省は、本答申を受け、2018年11月、新たに厚生労働省と共宰で「デジタル活用共生社会実現会議」を開催し、誰もがデジタル活用の利便性を享受し、多様な価値観やライフスタイルを持って豊かな人生を送ることができる「インクルーシブ（包摂）」な社会の実現を目指し、検討を行った。2019年3月には本会議の議論の成果として、共生社会の実現に向けた障害のある人の社会参画に関する課題を日常生活等の支援、就労環境の整備及び社会の意識改革（心のバリアフリー）の3点として整理し、その課題解決に向けたICT活用による諸施策を提言の形でとりまとめた。とりまとめでは、障害当事者参加型のICT機器・サービスの開発体制の整備や、障害のある人の情報アクセシビリティ確保のための企業によるアクセシビリティ基準の自己評価の仕組み（日本版VPAT）の導入について提言が行われた。

また、学校でのプログラミング教育を通じてICTへの興味・関心を高めた児童生徒が、障害の有無によらず、地域において発展的・継続的に学べる環境づくりに資するために、2018年度より「地域におけるIoTの学び推進事業」（地域ICTクラブ）を実施している。

※IoTとは、Internet of Things(モノのインターネット)の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語。

※AIとは、Artificial Intelligence(人工知能)の略。コンピュータを使って、学習・推論・判断など人間の知能のはたらしを人工的に実現するための技術。

<事例：デジタル活用共生社会実現会議>

- ・デジタル活用共生社会実現会議及びその下にあるICTアクセシビリティ確保部会の構成員として、聴覚、視覚、知的障害当事者が参加しているため、会議において手話言語通訳や要約筆記による情報保障を行い、障害の有無、年齢にかかわらず議論に参加できるよう配慮したアクセシブルミーティングにより会議を開催している。



挨拶する国重総務大臣政務官と、内容を手話言語で伝える通訳者と要約筆記を映し出すディスプレイ。

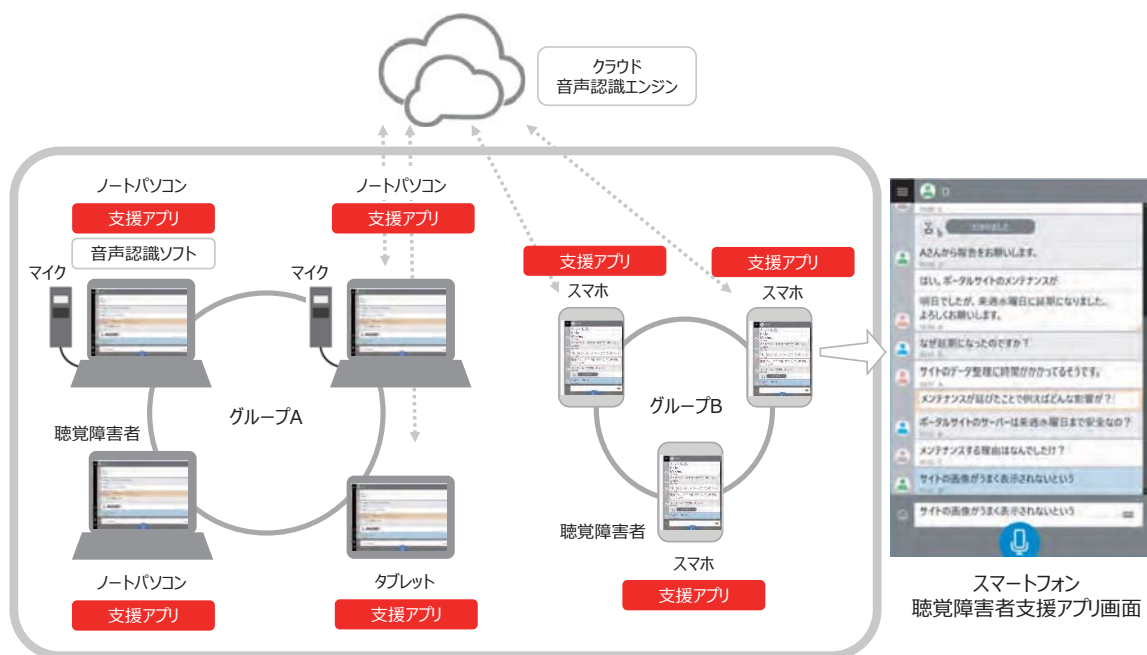
3. 情報提供の充実

(1) 情報提供に係る研究開発の推進

ア 民間による研究開発に対する支援

総務省では、高齢者や障害のある人向けの通信・放送サービスの開発を行うための通信・放送技術の研究開発を行う者に対し、支援を行っている（図表4-12）ほか、国立研究開発法人情報通信研究機構を通じて、身体に障害のある人のための通信・放送サービスの提供又は開発を行う者に対する助成、情報提供を実施している。

■ 図表4-12 研究開発の事例（聴覚障害者向け会議支援システム）



資料：総務省

イ 使いやすい電話機の開発

通信サービスの中でも特に電話は、障害のある人にとって日常生活に欠かせない重要な通信手段となっており、こうした状況を踏まえ、電気通信事業者においても、音量調節機能付電話等福祉用電話機器の開発や車椅子用公衆電話ボックスの設置など障害のある人が円滑に電話を利用できるよう種々の措置を講じている。

(2) 情報提供体制の整備

ア 情報ネットワークの整備

社会福祉法人日本盲人会連合においてネットワークを利用し、新聞情報等を即時に全国の点字図書館等で点字データにより受信でき、かつ、視覚障害のある人が自宅にいながらにしてウェブ上で情報を得られる「点字ニュース即時提供事業」を行っている。

また、社会福祉法人日本点字図書館を中心として運営されている視覚障害情報総合ネットワーク「サピエ」により、点字・録音図書情報等の提供を行っている。

障害のある人の社会参加に役立つ各種情報の収集・提供と、情報交換の支援を行う「障害者情報ネットワーク（ノーマネット）」では、障害のある人からの情報アクセスを容易にするため、文字情報、音声情報及び画像情報を統合して同時提供するマルチメディアシステム化を図ると

もに、国内外の障害保健福祉研究情報を収集・蓄積し、インターネットで提供する「障害保健福祉研究情報システム」を構築している。

2018年5月に、障害者の情報アクセス機会の充実に係る権利制限規定の整備を含む著作権法の一部を改正する法律（平成30年法律第30号）が成立・公布され、2019年1月1日から施行された。これにより、視覚障害者等のために書籍の音訳等を権利者の許諾なく行うことを認める権利制限規定（著作権法（昭和45年法律第48号）第37条第3項）において、音訳等を提供できる障害者の範囲について、改正前から対象として明示されている視覚障害や発達障害等のために視覚による表現の認識に障害がある者に加え、新たに肢体不自由等の者が対象となるよう規定が明確になったとともに、権利制限の対象とする行為について、改正前から対象となっているコピー（複製）、譲渡やインターネット送信（自動公衆送信）に加えて、新たにメール送信等が対象となった。また、同法の施行に伴う政省令の改正により、上述の規定により視覚障害者等のために書籍の音訳等を権利者の許諾なく行える団体等について、改正前から対象とされている障害者施設や図書館等の公共施設の設置者や文化庁長官が個別に指定する者に加え、新たに文化庁長官の指定を受けずとも一定の要件を満たす者が対象となった。

TOPICS

著作権法の一部を改正する法律の公布・施行

著作権法の一部を改正する法律が、第196回通常国会において、2018年5月18日に成立し、同年5月25日に平成30年法律第30号として公布され、一部の規定を除き2019年1月1日に施行された。

同法律では、障害者の情報へのアクセス機会の向上のため、視覚障害者等のために書籍の音訳等を権利者の許諾なく行うことを認める権利制限規定（著作権法（昭和45年法律第48号）第37条第3項）において、音訳等を提供できる障害者の範囲について、改正前から対象として明示されている視覚障害や発達障害等のために視覚による表現の認識に障害がある者に加え、新たに肢体不自由等の者が対象となるよう規定が明確になったとともに、権利制限の対象とする行為について、改正前から対象となっているコピー（複製）、譲渡やインターネット送信（自動公衆送信）に加えて、新たにメール送信等が対象となった。

また、同法律の施行に伴い、著作権法施行令の一部を改正する政令（平成30年政令第360号）及び著作権法施行規則の一部を改正する省令（平成30年文部科学省令第37号）が、2018年12月28日に公布され、一部の規定を除き2019年1月1日に施行された。上述の規定（著作権法第37条第3項）により視覚障害者等のために書籍の音訳等を権利者の許諾なく行うことが認められる者については、改正前までは、障害者入所施設や図書館等の公共施設の設置者、視覚障害者等のための書籍の音訳等を的確かつ円滑に行うことができる技術的能力や経理的基礎等の体制を有するものとして文化庁長官が個別に指定する者、が規定されていたが、適切な体制を有しているボランティア団体等については広く対象に含めることが望ましいと考えられることから、改正後には、一定の要件を満たす者については、文化庁長官の指定を受けることなく、書籍の音訳等を行うことができることとしている。詳しくは、文化庁ホームページ（<http://www.bunka.go.jp/seisaku/chosakuken/seidokaisetsu/1412247.html>）をご覧ください。

平成30年著作権法改正の概要

【障害者の情報アクセス機会の充実に係る権利制限規定の整備関係】

①視覚障害者等に係る権利制限規定の受益者の範囲の拡大

- ・視覚障害者等のために書籍の音訳等を権利者の許諾なく行うことを認める権利制限規定（著作権法第37条第3項）において、音訳等を提供できる障害者の範囲について、肢体不自由等の者が対象となるよう規定を明確化する。

②視覚障害者等に係る権利制限規定により権利制限の対象となる利用行為の拡大

- ・著作権法第37条第3項の権利制限の対象となる行為について、改正前から対象となっているコピー（複製）、譲渡やインターネット送信（自動公衆送信）に加えて、新たにメール送信等を対象とする。

③視覚障害者等に係る権利制限規定により複製等を行える主体の拡大

- ・著作権法第37条第3項の権利制限規定の主体について、改正前までは、障害者入所施設や図書館等の公共施設の設置者、視覚障害者等のための書籍の音訳等を的確かつ円滑に行うことができる技術的能力や経理的基礎等の体制を有するものとして文化庁長官が個別に指定する者が規定されていたが、改正後には、一定の要件を満たす者については、文化庁長官の指定を受けることなく、書籍の音訳等を行うことができることとする。

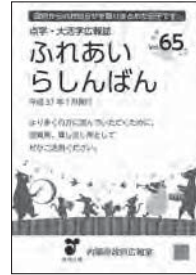
施行期日 上記①～③の改正事項について、平成31年1月1日から施行。

イ 政府広報における情報提供

内閣府では、視覚に障害がある人に対して政府の重要な施策の情報を提供するため、政府広報として音声広報CD「明日への声」及び点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」を発行（年6回、各号約4,900部）し、それぞれ全国の視覚障害者情報提供施設協会、日本盲人会連合、特別支援学校、公立図書館（都道府県、政令市、中核市、特別区立等）、地方公共団体等、約3,000か所に配布している。



音声広報CD「明日への声」
資料：内閣府



点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」

ウ 字幕付きビデオ及び点字版パンフレット等の作成

法務省刑事局では、犯罪被害者やその家族、さらに一般の人々に対し、検察庁における犯罪被害者の保護・支援のための制度について分かりやすく説明したDVD「もしも…あなたが犯罪被害に遭遇したら」を全国の検察庁に配布しているが、説明のポイントにテロップを利用しているほか、全編に字幕を付すなどしており、聴覚障害のある人も利用できるようになっている。

また、犯罪被害者等向けパンフレットの点字版及び同パンフレットの内容を音声で録音したCDを作成し、全国の検察庁及び点字図書館等へ配布を行い、視覚障害のある人に情報提供している。

法務省の人権擁護機関では、各種人権課題に関する啓発広報ビデオを作成する際に、字幕付きビデオも併せて作成するとともに、啓発冊子等に、音声コード（専用の機械に読み取らせることにより、本文の音声読み上げが可能なもの）を導入し、聴覚や視覚に障害のある人も利用できるようにしている。

エ 国政選挙における配慮

国政選挙においては、2003年の公職選挙法（昭和25年法律第100号）改正により、郵便等投票の対象者が拡大されるとともに、代理記載制度が創設されているほか、障害のある人が投票を行うための必要な配慮として、点字による「候補者名簿及び名簿届出政党等名簿」の投票所等への備付け、投票用紙に点字で選挙の種類を示す取組、点字版やカセットテープ、コンパクトディスク等の音声版による候補者情報の提供、投票所における車椅子用スロープの設置や点字器の備え付け等を行っている。

また、政見放送における取組として、衆議院比例代表選出議員選挙及び都道府県知事選挙にあっては、手話通訳の付与、参議院比例代表選出議員選挙にあっては、手話通訳及び字幕の付与、衆議院小選挙区選出議員選挙にあっては、政見放送として政党が作成したビデオを放送することができ（いわゆる「持込みビデオ方式」）、政党の判断により手話通訳や字幕をつけることができることとしている。参議院選挙区選出議員選挙にあっては、2018年の公職選挙法改正により持込みビデオ方式が導入されたため、持込みビデオ方式においては候補

者の判断により手話通訳や字幕をつけることができるとともに、放送事業者における収録(いわゆる「スタジオ録画方式」)においても手話通訳の付与ができることとなった。

(3) 字幕放送、解説放送、手話放送等の推進

視聴覚障害のある人が、テレビジョン放送を通じて情報を取得し、社会参加していく上で、字幕放送、解説放送、手話放送等の普及は重要な課題であり、総務省においては、その普及を推進している。

1997年の放送法(昭和25年法律第132号)改正により、字幕番組、解説番組をできる限り多く放送しなければならないとする努力義務規定が設けられた。

その後、総務省は、1997年に2007年度までの目標を定めた「字幕放送普及行政の指針」を、2007年に2017年度までの目標を定めた「視聴覚障害者向け放送普及行政の指針」を策定し、視聴覚障害のある人等に向けた放送の普及を促してきた。そして2018年にその後の10年間の目標を定めた「放送分野における情報アクセシビリティに関する指針」を策定したところであり、現在、この指針に基づき、各放送事業者において視聴覚障害のある人等に向けた放送の拡充に関する取組が進められている。また、国立研究開発法人情報通信研究機構を通じて字幕番組、解説番組及び手話番組の制作費等の一部助成も行っている。

しかしながら、特に生放送の放送番組に字幕を付与するには多くの人手とコストがかかり、全ての放送番組に字幕を付与することが困難等の課題がある。このような課題への対応として、新たな技術を字幕放送の補完として活用できないかを検証するため、総務省では、2018年度に通信回線を利用した自動音声認識字幕付与システムの実用化に向けた実証事業を実施した。

字幕付きCMの普及についても、2014年10月に発足した字幕付きCM普及推進協議会(日本アドバタイザーズ協会、日本広告業協会、日本民間放送連盟の3団体で構成)では、関係者によるセミナーを開催し、字幕付きCMの啓発、ベスト・プラクティスの共有、課題解決に向けた検討等を行っているほか、年に1度、障害者団体との意見交換を実施し、字幕付きCMの一層の普及に向けた活動を行っている。

厚生労働省では、聴覚障害のある人のために、字幕(手話)入り映像ライブラリーや手話普及のための教材の制作貸出し、手話通訳者等の派遣、情報機器の貸出し等を行う聴覚障害者情報提供施設について、全都道府県での設置を目指し、その整備を促進している。



聴覚障害者情報提供施設(社会福祉法人)聴力障害者情報文化センター

第4章第2節 3. 情報提供の充実

／総務省

TOPICS

情報バリアフリーの促進

障害のある人がIoT^(※)、AI^(※)等による利便性を最大限に享受できるようにするため、その前提として製品やサービスにおける情報アクセシビリティの確保が不可欠である。総務省では、年齢や障害の特性を問わず、誰もが公的機関のホームページから必要な情報やサービスを利用できるようにするため、2018年度には公的機関のホームページ担当者を対象としたウェブアクセシビリティに関する講習会を開催したほか、全国の公的機関を対象としたアンケート調査や、独立行政法人等の公式ホームページにおける情報アクセシビリティ確保状況の調査を実施している。

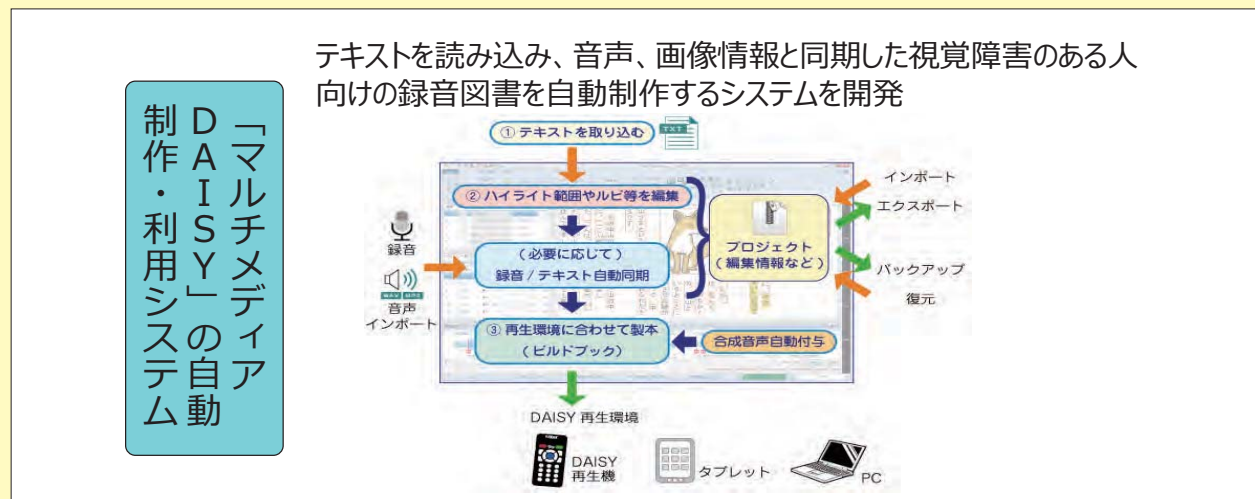
また、IoT、AI等の発展により、ICT分野におけるこれまでの視覚、聴覚、身体障害中心の対応だけでなく、精神、発達、知的障害、難病を含め、あらゆる障害に対応できる可能性があることから、これらの関連技術の開発を推進していくため、①障害者向けのICTサービスを提供する中小企業等への助成、②障害者向けの新たなICTサービスの研究開発を行う民間企業等への助成を行っている。

さらに、障害のある人向け放送サービスの提供に対する支援として、字幕番組、解説番組、手話番組等の制作を行う者への制作費の助成を実施しているほか、音声認識技術の高度化及び字幕が付与されていない放送番組に対して自動で字幕を生成しスマートフォン等によって表示させる技術の実用化に対する助成を実施している。

※IoTとは、Internet of Things (モノのインターネット) の略。自動車、家電、ロボット、施設などあらゆるモノがインターネットにつながり、情報のやり取りをすることで、モノのデータ化やそれに基づく自動化等が進展し、新たな付加価値を生み出すというコンセプトを表した語。

※AIとは、Artificial Intelligence (人工知能) の略。コンピュータを使って、学習・推論・判断など人間の知能のはたらきを人工的に実現するための技術。

【ICTサービスの提供及び研究開発に関する助成事例】



第1章
第2章
第3章
第4章
第5章
参考資料

4. コミュニケーション支援体制の充実

(1) 手話や点訳等によるコミュニケーション支援

地域生活支援事業においては、聴覚、言語機能、音声機能、視覚その他の障害のため、意思疎通を図ることに支障がある人に、手話通訳者等の派遣や設置、点訳や音声訳等による支援などを行う意思疎通支援事業や、点訳奉仕員、朗読奉仕員、要約筆記者、手話奉仕員及び手話通訳者等の養成研修が実施されている。また、2013年度からは、手話通訳者、要約筆記者及び盲ろう者向け通訳・介助員の養成研修を都道府県の必須事業とするとともに、派遣を行う事業についても市町村で実施できない場合などは都道府県が実施する仕組みとし、意思疎通支援の強化を図っている。2018年度からは、失語症者向け意思疎通支援者の養成研修も都道府県の必須事業として位置づけた。

各都道府県警察においては、聴覚に障害のある人のための字幕スーパー入り講習用映画の活用や手話通訳員の確保に努めている。また、言語での意思伝達を困難とする人たちと警察官とのコミュニケーションを円滑にするため、協力団体と共に開発し、提供を受けた「コミュニケーション支援ボード」を、全国の交番、パトカー等に配備し、活用している。

厚生労働省においては、2017年度より、全国4か所の聴覚障害者情報提供施設等において、聴覚障害のある人が一人で電話をかけられるよう、手話通訳や文字通訳に対応するオペレーターを配置して支援する「電話リレーサービス」を実施しており、2018年度からは、全国7か所の聴覚障害者情報提供施設において実施している。また、総務省及び厚生労働省においては、2019年1月より、「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を開催し、電話リレーサービスの在り方について検討を行っている。

(2) コミュニケーション支援用絵記号及びアクセシブルミーティング

日本工業標準調査会（JISC）は、文字や話し言葉によるコミュニケーションの困難な人が、自分の意思や要求を相手に的確に伝え、正しく理解してもらうことを支援するための絵記号に関する規格を「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則（JIS T0103）」として制定し、2010年に障害のある人が会議に参加しやすいように主催者側の配慮事項を「アクセシブルミーティング（JIS S0042）」として規格を制定した。

■ 図表4-13 コミュニケーション支援用絵記号の例

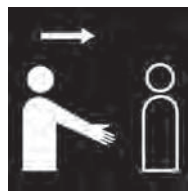
【絵記号の例】



わたし



あなた

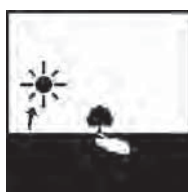


感謝する



助ける

【絵記号による意思伝達の例】



朝起きたら、顔を洗って歯を磨いてください。

注：コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則（JIS T0103）には参考として約300の絵記号の例を掲載しており、これらは公益財団法人共用品推進機構のホームページから無償でダウンロードすることができる。（<http://www.kyoyochin.org/>）

TOPICS

聴覚に障害のある人にも電話というツールを ～電話リレーサービス～

インターネットの普及により、家族や友人とメールやチャットで連絡をとったり、お店や病院の予約をそれぞれのホームページから行ったりと、文字情報だけで用事を済ませられることが多くなってきた。しかし、電話しか連絡手段がない場合や、至急確認が必要となる場面など、現在も電話は生活に不可欠なコミュニケーションツールである。

このように、電話が必要となる場面は多いものの、電話は音声によるやりとりを要するため、聴覚に障害のある人にとっては縁遠い存在である。どうしても電話を使う必要があるときは、家族や友人などに頼んでかけてもらうこととなる。それでも、頻繁に電話をかける時はだんだん頼みづらくなったり、頼める相手がないときなどは電話を使うことができない。

そのような不便さを解消するため、聴覚に障害がある人が一人で電話をかけられるようにする「電話リレーサービス」の取組が進められている。電話リレーサービスは、利用者（聴覚に障害のある人）が、手話や文字による情報と音声情報とを通訳するオペレーターを経由して、相手先（聴者）に電話をかけられるサービスである。

まず、利用者が、相手先に伝えたい内容を手話や文字情報でオペレーターに伝えると、それをオペレーターが電話の相手先に音声で伝える。それに対して、相手先が音声でオペレーターに返答すると、オペレーターが手話や文字情報で利用者に返答内容を伝える、というものである。

これまでも民間企業などで実施される例はあったが、東日本大震災の被災地向けに始まった日本財団のモデルプロジェクトが、2013年から全国向けに展開されたことにより、大きく広まった。また、厚生労働省においても2017年度から、日本財団のモデルプロジェクトの協力も得ながら、全国4か所の聴覚障害者情報提供施設で電話リレーサービスを行う事業をスタートさせ、2018年度からは、全国7か所の聴覚障害者情報提供施設において実施している。さらに、総務省及び厚生労働省においては、2019年1月より、「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」を開催し、電話リレーサービスの在り方について検討を行っている。

ICTや通信機器の進展により、電話という社会参加に不可欠なツールが、聴覚に障害のある人にとっても身近なものになりつつある。

電話リレーサービスのしくみ



資料提供：日本財団