

## ウ 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4,300部）し、それぞれ全国の視覚障害者情報提供施設協会、日本視覚障害者団体連合、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」



点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」

資料：内閣府

## エ 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。

## オ 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、参議院選挙区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を、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を、それぞれ付与することができることとしている。また、衆議院小選挙区選出議員選挙及び参議院選挙区選出議員選挙にあっては、政見放送として一定の要件のもと政党又は候補者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」）、政党又は候補者の判断により手話通訳や字幕を付与することができることとしている。

### (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。

また、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2027年度までの目標を定めた「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、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、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であるなど、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年度から、音声認識技術を用いた自動字幕付与システムの実用化に向けた実証事業を実施している。

字幕付きCMの普及についても、2014年に設立された字幕付きCM普及推進協議会(公益社団法人日本アドタイザーズ協会、一般社団法人日本広告業協会、一般社団法人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(聴力障害者情報文化センター):手話番組の編集作業

# TOPICS

## 情報バリアフリーの促進

- 第1章
- 第2章
- 第3章
- 第4章
- 第5章
- 補章
- 参考資料

障害のある人がIoT<sup>(※)</sup>、AI<sup>(※)</sup>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、2004年度から取組を行っている。2019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関連サイトに関するアンケート調査や、好事例の聞き取り調査を実施した。

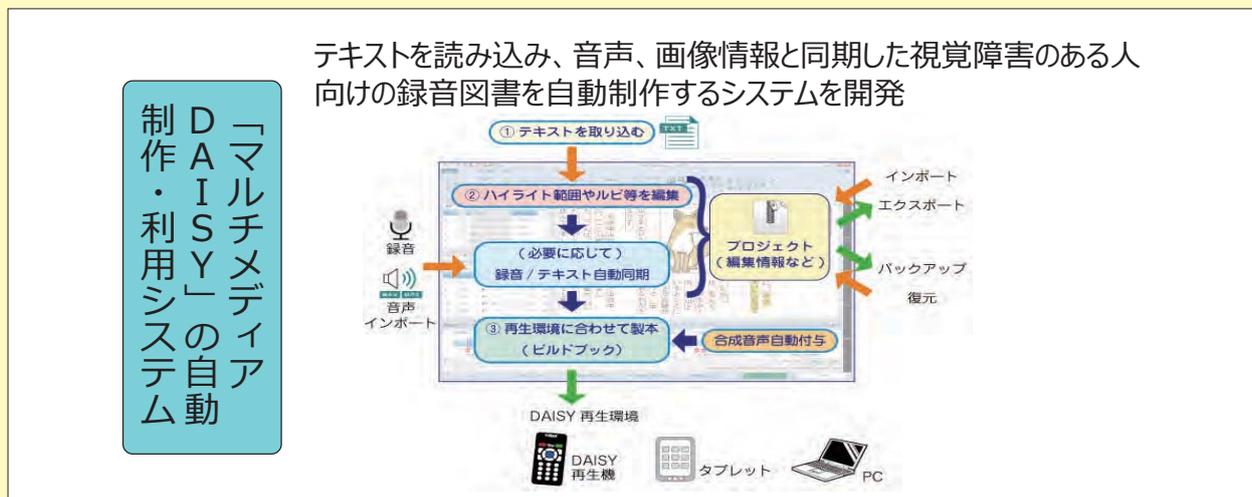
また、IoT、AI等の発展により、ICT分野における製品やサービスは、これまでの視覚、聴覚、身体障害中心の対応だけでなく、精神、発達、知的障害、難病を含め、あらゆる障害に対応できる可能性があることから、これらの関連技術の開発を推進していくため、①障害者向けのICTサービスを提供する中小企業等への助成、②障害者向けの新たなICT機器・サービスの研究開発を行う民間企業等への助成を行っている。

さらに、視聴覚障害のある人等に向けた放送サービスの提供に対する支援として、字幕番組、解説番組及び手話番組の制作費等の一部助成を実施しているほか、音声認識技術を用いた自動字幕付与システムの実用化に向けた実証事業を実施している。

※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。

### 【ICTサービスの提供及び研究開発に関する助成事例】



(4) 日本銀行券の券種の識別性向上に向けた取組

日本銀行券（いわゆる、お札）については、偽造抵抗力強化の観点に加え、ユニバーサルデザインの観点も踏まえて様式を新しくし、2024年度上期から発行を開始することとしている（<https://www.mof.go.jp/currency/bill/20190409.html>）。

財務省においては、これまで日本銀行や国立印刷局とともに、視覚に障害のある人が券種を区別しやすくなるよう、関係者からの意見聴取、海外の取組状況の調査を行う等、様々な観点から検討を行ってきており、新しい日本銀行券には、この成果を反映し、触った時や見た時に券種の区別をしやすくなる以下のような工夫を施すこととしている。

- ① 指の感触で券種の区別ができるマークを、現行券よりも触った時に分かりやすい形状に変更し、券種毎に異なる位置に配置。
- ② 肖像のすかしが入る「すき入れ」部分の形状に違いを設けて差別化した上で、券種毎に異なる位置に配置。
- ③ 表・裏両面のアラビア数字を大型化。
- ④ 高額券と千円券のホログラムの形状に違いを設けて差別化した上で、券種毎に異なる位置に配置。

■ 図表 4-13 新しい日本銀行券のユニバーサルデザインの内容



注：図表中の番号は、本文中の番号に対応。  
資料：財務省

## 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を実施し、2019年度からは派遣も行っている。

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手話通訳及びルビを付した字幕入りの映像、資料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団体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団体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い、同年12月に報告書を公表した。総務省は、報告書等を踏まえ、公共インフラとしての電話リレーサービスを実現するため、2020年通常国会に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」を提出し、同年6月に成立した。

### (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

日本産業標準調査会（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として「コミュニケーション支援用絵記号デザイン原則（JIS T0103）」を制定し、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の規格として「アクセシブルミーティング（JIS S0042）」を制定した。

■ 図表4-14 コミュニケーション支援用絵記号の例

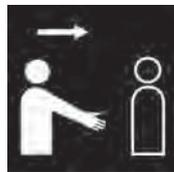
#### 【絵記号の例】



わたし



あなた

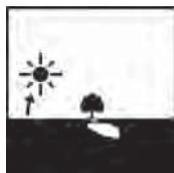


感謝する



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の絵記号の例を記載しており、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.kyoyohin.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団体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団体の聴覚障害者情報提供施設において実施している。

このような中、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い、同年12月に報告書を公表した。また、2020年通常国会に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律案」を提出（同国会において成立）するなど、総務省及び厚生労働省においては、公共インフラとしての電話リレーサービスの開始に向けた取組を進めている。

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