

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) 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律に係る取組

障害のある人が社会を構成する一員として、社会、経済、文化等あらゆる分野の活動に参加するには、情報へのアクセシビリティの向上やコミュニケーション手段の充実が不可欠であり、より一層の施策の推進が求められる。

「障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律」（令和4年法律第50号。以下「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」という。）では、情報の取得・利用及び意思疎通に係る施策に関し、基本理念や施策の基本となる事項を定めている。具体的には、障害者の情報取得にかかる機器・サービス等の助成、防災・防犯及び緊急通報の迅速な情報取得のための体制整備、意思疎通支援者の養成・確保・資質向上などの施策の推進が定められている。

同法では、施策を障害者基本計画に反映することとしており、「障害者基本計画（第5次）」（令和5年3月14日閣議決定）には、障害者に配慮した情報通信機器及びサービス等の企画・開発・提供促進、電話リレーサービスの利活用推進や意思疎通支援者等の養成・派遣等の「情報アクセシビリティ・意思疎通支援の充実」に係る施策が盛り込まれている。「障害者基本計画」については、障害者政策委員会が毎年度フォローアップしており、2023年度の取組については、2024年10月に政策委員会で議論されている。

(2) 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律第11条第3項に定める「協議の場」の2024年度における取組

「障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」においては、「障害者による情報取得等に資する機器等の開発及び普及の促進並びに質の向上に関する協議の場」を開催することとしている。「協議の場」には、視覚障害や聴覚障害のある人などの障害当事者団体のほか、情報取得等に資する機器開発等を行う事業者や関係団体、内閣府、デジタル庁、総務省、厚生労働省、経済産業省が参集し、情報共有や意見交換等を行っている。2024年度は、同年5月に開催され、2023年度の施策の実施状況について関係府省庁から報告と意見交換を行った。

図表5-12 障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律の概要

障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する法律
(障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法) 概要
(令和4年法律第50号)

目的（1条）

全ての障害者が、あらゆる分野の活動に参加するためには、
情報の十分な取得利用・円滑な意思疎通が極めて重要

障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策を総合的に推進し、共生社会の実現に資する

基本理念（3条）

※「障害者」：障害者基本法第2条第1号に規定する障害者（2条）

障害者による情報の取得利用・意思疎通に係る施策の推進に当たり旨とすべき事項

- ①障害の種類・程度に応じた手段を選択できるようにする
- ②日常生活・社会生活を営んでいる地域にかかわらず等しく情報取得等ができるようにする
- ③障害者でない者と同じ内容の情報を同一時点において取得できるようにする
- ④高度情報通信ネットワークの利用・情報通信技術の活用を通じて行う（デジタル社会）

関係者の責務・連携協力・意見の尊重（4条～8条）

- ・国・地方公共団体の責務等（4条）※障害者でない者にも資することを認識しつつ施策を行う
- ・事業者の責務（5条）
- ・国民の責務（6条）
- ・国・地方公共団体・事業者等の相互の連携協力（7条）
- ・障害者等の意見の尊重（8条）

基本的施策（11条～16条）

- | | |
|--|--|
| <p>(1) 障害者による情報取得等に資する機器等（11条）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①機器・サービスの開発提供への助成、規格の標準化、障害者・介助者への情報提供・入手支援 ②利用方法習得のための取組（居宅支援・講習会・相談対応等）、当該取組を行う者への支援 ③関係者による「協議の場」の設置 など <p>(2) 防災・防犯及び緊急の通報（12条）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①障害の種類・程度に応じた迅速・確実な情報取得のための体制の整備充実、設備・機器の設置の推進 ②多様な手段による緊急の通報の仕組みの整備の推進 など <p>(3) 障害者が自立した日常生活・社会生活を営むために必要な分野に係る施策（13条）</p> <ol style="list-style-type: none"> ①意思疎通支援者の確保・養成・資質の向上 ②事業者の取組への支援 など | <p>(4) 障害者からの相談・障害者に提供する情報（14条）</p> <p>国・地方公共団体について</p> <ol style="list-style-type: none"> ①相談対応に当たっての配慮 ②障害の種類・程度に応じて情報を提供するよう配慮 <p>(5) 国民の関心・理解の増進（15条）</p> <p>○機器等の有用性・意思疎通支援者が果たす役割等、障害者による情報取得等の重要性に関する関心・理解を深めるための広報・啓発活動の充実 など</p> <p>(6) 調査研究の推進等（16条）</p> <p>○障害者による情報取得等に関する調査研究の推進・成果の普及</p> |
|--|--|

- 障害者基本計画等（障害者基本法）に反映・障害者白書に実施状況を明示（9条）
- 施策の実施に必要な法制上・財政上の措置等（10条）

※施行期日：令和4年5月25日

資料：内閣府、デジタル庁、総務省、厚生労働省、経済産業省

(3) 総合的な支援

厚生労働省では「障害者総合支援法」に基づき、障害のある人の情報通信技術（ICT）の利用・活用の機会の拡大を図るため、ICT関連施策の総合サービス拠点となるICTサポートセンターを、2024年度末現在36都道府県、8指定都市、1中核市で運営している。このほか、パソコンボランティア養成・派遣等の取組を支援している。

総務省では「デジタル活用共生社会実現会議」を開催し、年齢、障害の有無、性別、国籍等にかかわらず、デジタル活用の利便性を享受し、又は担い手となることで、誰もが豊かな人生を送ることができる「デジタル活用共生社会」の実現を目指すべきであるとした「デジタル活用共生社会の実現に向けて～デジタル活用共生社会実現会議 報告～」を2019年4月に公表した。こ

第1章
第2章
第3章
第4章
第5章
第6章
参考資料

の報告に基づき、企業等が自社で開発するICT機器・サービスの情報アクセシビリティ基準（JIS X 8341シリーズ等）への対応状況を自己評価する「情報アクセシビリティ自己評価様式」を普及促進する取組や、情報アクセシビリティに配慮したICT機器・サービスの活用、これらの開発を促進するためのデータベース（情報アクセシビリティ支援ナビ（Act-navi））による障害関連情報の提供をそれぞれ推進している。

（４）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誰もが、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は、その公益性・社会的有用性が極めて高い一方、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の推進や体制整備等、民間事業者等が行う研究開発に対する支援が重要である。

また、家電メーカーや通信機器メーカーにおいては、引き続き障害のある人や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。

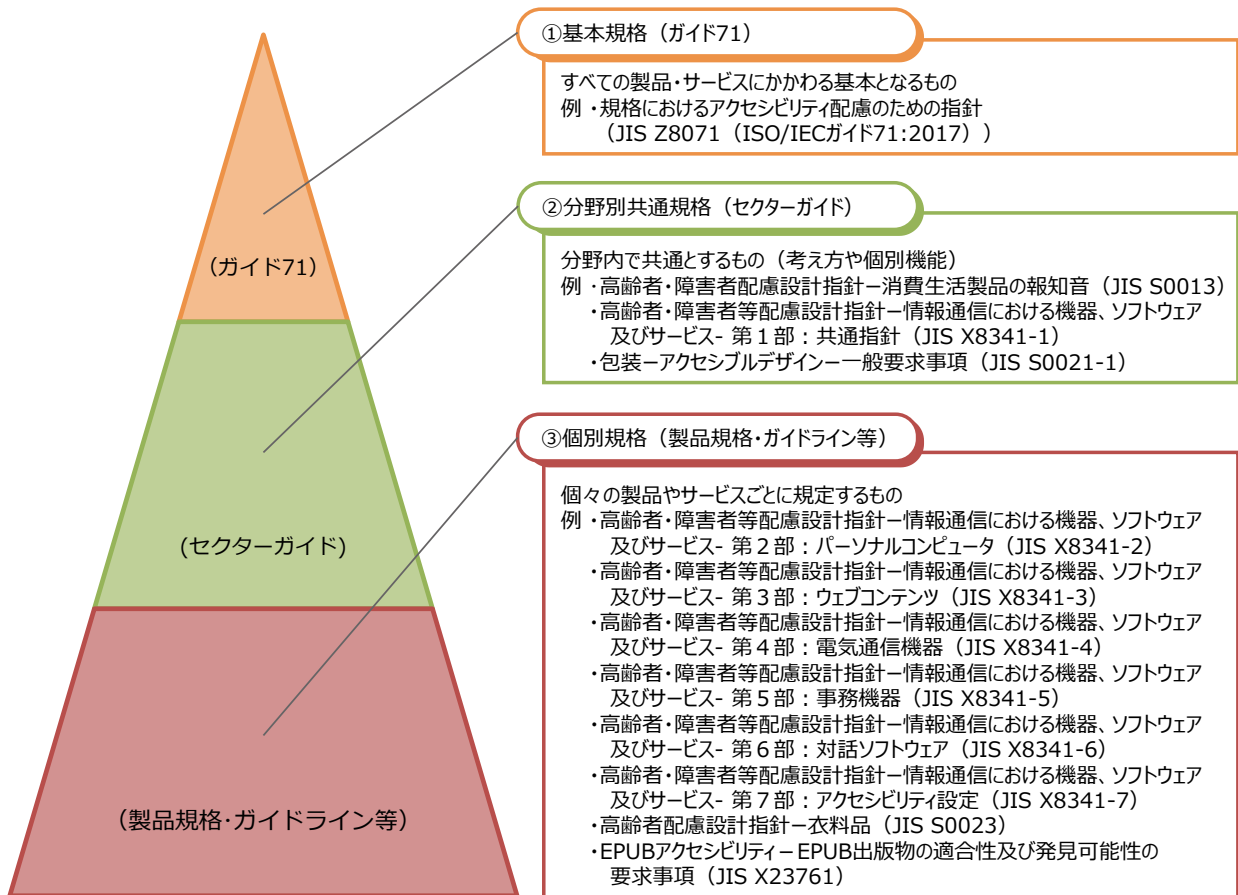
（５）情報アクセシビリティに関する標準化の推進

情報アクセシビリティに関する日本産業規格（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」について制定している。

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）等へ国際標準化提案を行い、それぞれ国際規格が制定されている。2022年に、「事務機器」のJISを改正するとともに、電子書籍のアクセシビリティを評価するJIS X23761を制定している。また、2024年に、「共通指針」のJISを改正している。

国際標準化機構（ISO）及び国際電気標準会議（IEC）の合同専門委員会（JTC 1）は情報通信機器等のアクセシビリティを含む情報技術に関する国際規格を作成しており、我が国としても、引き続き国際標準化の議論に参画していく。

図表5-13 アクセシビリティに関する規格体系



資料：経済産業省

（6）ホームページ等のバリアフリー化の推進

各府省は、障害のある人や高齢者を含めた全ての人々が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）に関する日本産業規格（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、公的機関がウェブアクセシビリティ（障害のある人や高齢者を含め、誰もがホームページ等で提供される情報や機能を支障なく利用できること）の向上に取り組む際の手順書となる「みんなの公共サイト運用ガイドライン」を策定し、ウェブアクセシビリティの確保・向上に取り組んでいる。2024年度は、本ガイドラインの一部改訂を行うとともに国、地方公共団体等の公式ホームページのJIS対応状況調査並びに公的機関向け講習会を開催した。

デジタル庁では、ウェブアクセシビリティに取り組む行政官や事業者向けに、ウェブアクセシビリティの考え方や取り組み方のポイントを解説する「ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック」を民間専門人材の知見を活かして作成、2022年12月にデジタル庁ウェブサイトにおいて公開し、随時更新を行っている。加えて、行政機関のウェブサイトが様々な人にとって使いやすい状態で提供されることを促すため、2022年12月、アクセシビリティ等に配慮したデザインを実践するための仕組みである「デザインシステム」のベータ版を公開し、随時更新を実施したほか、2024年5月には、データ等の再利用性を高めるため、デジタル庁デザインシステムをウェブサイト化して公開し、随時更新している。

（ウェブアクセシビリティ導入ガイドブック：

<https://www.digital.go.jp/resources/introduction-to-web-accessibility-guidebook>）

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

電磁的記録式投票機（いわゆる電子投票機）を用いた電子投票は、自書が困難な選挙人の投票を容易とすることが可能である。

我が国では、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。

総務省は、2020年3月に、タブレット端末などの汎用機を用いた電子投票が実施できるよう電子投票システムの技術的条件の見直しを行った。2024年12月に汎用機を用いた電子投票が実施されたところであり、引き続き、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、障害のある人、女性、高齢者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。

国においては、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。

また、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、専門家による無料の個別コンサルティング、先進事例の収集・表彰、セミナーの開催、商工会議所等と連携した地域サポート体制の整備、セキュリティガイドラインの策定等の様々な施策を推進している。

3. 情報提供の充実

(1) 情報提供に係る研究開発の推進

総務省では、障害のある人や高齢者向けの通信・放送サービスの充実に向けた、新たなICT機器・サービスの研究開発を行う者に対する支援のほか、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）を通じて、身体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 5-14 研究開発の事例（駅構内を想定した視覚障害者の歩行誘導サービス）

地下鉄の駅構内に設置したQRコードからの情報とメガネ型ウェアラブルデバイスから得た情報をスマートフォンで統合し、クラウドサービスを利用しながら、道案内、駅構内情報、危険回避などを実現する。



資料：総務省

（2）情報提供体制の整備

ア 情報ネットワークの整備

厚生労働省において、在宅の身体に障害のある人もあまねく高度情報通信技術の恵沢を享受することを目的に、各団体が実施する以下の取組に対する支援を実施している。

- ① 社会福祉法人日本視覚障害者団体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」
- ② 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者等用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
- ③ 公益財団法人日本障害者リハビリテーション協会が運営している「障害者情報ネットワーク（ノーマネット）」において、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、情報交換の支援や、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」

イ 視覚障害者等の読書環境の整備の推進

2019年6月に、障害の有無にかかわらず全ての国民が等しく読書を通じて文字・活字文化の恵沢を享受することができる社会の実現に寄与することを目的とする「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する法律」（令和元年法律第49号。以下本章では「読書バリアフリー法」という。）が議員立法により成立・施行された。

その後、2020年7月、「読書バリアフリー法」第7条に基づき、文部科学省及び厚生労働省において、2020年度から2024年度の5年間を期間とする、「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する基本的な計画」（以下本章では「基本計画」という。）を策定した。

また、同法第8条により、地方公共団体は、当該地方公共団体における視覚障害者等の読書環境の整備の推進に関する計画の策定に努めることとされていることから、「基本計画」の策定に併せ、地方公共団体や関係機関等に向けて、「読書バリアフリー法」の趣旨を踏まえた取組の実施を促すための通知を発出した。

毎年、「基本計画」に記載の各施策の進捗状況の確認や関係者との協議等を行う場として、「視覚障害者等の読書環境の整備の推進に係る関係者協議会」を開催しており、2024年度においては、「基本計画」（第二期）の策定に向け、関係者からの意見聴取や、協議を行った。その後パブリックコメントを経て、図書館等におけるアクセシブルな書籍の充実や点字図書等の視覚障害者等が利用しやすい書籍の効率的な製作に向けた実証調査の実施等を新たに盛り込み、2025年3月に基本計画（第二期）を策定した。

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等が、円滑に必要な情報を取得し、利用することができるよう、政府の重要施策等の情報をわかりやすくまとめた音声広報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4,000部）している。「明日への声」及び「ふれあいらしんばん」はそれぞれ全国の視覚障害者情報提供施設、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）、地方公共団体等に配布（約3,000か所）している。



音声広報CD「明日への声」

資料：内閣府

(<https://www.gov-online.go.jp/media/cd/>)



点字・大活字広報誌「ふれあいらしんばん」

資料：内閣府

(<https://www.gov-online.go.jp/media/katsuji/>)

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わかりやすく説明したDVD「あなたの声を聴かせてください」を2021年度に新たに作成し、全国の検察庁に配布するとともに、YouTube法務省チャンネルで配信しており、説明のポイントにテロップを利用しているほか、全編に字幕を付けるなど、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日本語版に音声コード（専用の機械又はアプリで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）を導入したほか、点字版を作成し、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。

法務省では、2024年度に民間事業者を主な対象として、障害を理由とする偏見・差別の解消に向けた取組の重要性について理解を深めることを目的とした啓発動画を新たに作成し、全国の法務局・地方法務局において貸出しを行っている。

なお、各種人権課題に関する啓発動画を作成する際には、字幕付動画も併せて作成するとともに、啓発冊子等に、音声コードを導入し、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。

(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等が、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、字幕番組及び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。これを受けて、同年、郵政省(当時)は字幕放送の普及目標を定めた「字幕放送普及行政の指針」を策定した。

その後、総務省は、2007年に字幕放送及び解説放送(2012年改定時に手話放送を追加)の普及目標を定めた「視聴覚障害者向け放送普及行政の指針」の策定を経て、2018年に2027年度までの字幕放送、解説放送及び手話放送の普及目標を定める指針について、障害者を含むすべての人が放送によるすべての情報にアクセスすることを目指す観点から、「放送分野における情報アクセシビリティに関する指針」として策定し、2023年10月に手話放送の更なる充実等のための改定を行った。現在はこの指針に基づき、各放送事業者において取組が進められている。

加えて、国立研究開発法人情報通信研究機構(NICT)を通じて字幕番組、解説番組、手話番組や手話翻訳映像等の制作費や生放送番組への字幕付与設備の整備費の一部助成も行っている。特に、生放送番組への字幕付与については、多くの人手とコストがかかり、特殊な技能を有する人材等を要することから、特にローカル局等において普及が進んでいない。また、深夜・早朝に災害が発生した場合には、人員の参集に時間がかかるため、緊急速報等に対する迅速な字幕付与が困難であることも課題となっている。このような課題への対応として、最先端の技術を活用した、生放送番組への字幕付与システムについても上記助成事業の対象とし、設備の導入を促している。

字幕付きCMの普及についても、字幕付きCM普及推進協議会(公益社団法人日本アドバタイザーズ協会、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)が、2020年9月に策定した「字幕付きCM普及推進に向けたロードマップ」に基づき、字幕付きCMの放送枠を増やす取組が東名阪地区を中心に進められ、2021年10月からは全国的な取組に拡大されている。

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、ICTの発展に伴うニーズの変化も踏まえつつ、その支援を促進している。



聴覚障害者情報提供施設(聴力障害者情報文化センター)：手話入り映像の撮影

(4) 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。また、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等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、点字又は音声による「選挙のお知らせ版」や「国民審査のお知らせ

第1章
第2章
第3章
第4章
第5章
第6章
参考資料

せ版」の配布、選挙公報の音声読上げ対応データのホームページへの掲載、投票所における点字器の備付け等を行っている。加えて、各選挙管理委員会における代理投票の際の投票の秘密に配慮した意思確認の方法などの事例を取りまとめた「代理投票時における投票の秘密に配慮した取組事例等について」（平成30年12月14日付け総行管第358号）、各選挙管理委員会における投票所における取組事例を取りまとめた「障害のある方に配慮した選挙事務の事例について」（令和5年1月30日付け総行管第75号）を発出し、各選挙管理委員会に対し、本資料を参照しつつ、障害のある方に配慮した取組を実施するよう周知した。

令和6年10月27日執行の第50回衆議院議員総選挙においては、上記の取組について改めて各選挙管理委員会に周知したほか、視覚障害者向け選挙啓発物資として点字パンフレット及び音声CDを総務省において作成し、各都道府県選挙管理委員会に対して対象者の方への配布及び公共施設への備え付け等を依頼した。

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下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。

（5）日本銀行券の券種の識別性向上に向けた取組

日本銀行券については、偽造抵抗力強化とユニバーサルデザインの観点から、2024年7月3日より新たな様式で発行を開始した。

新しい日本銀行券について、視覚に障害のある人が券種を識別しやすくなるよう、財務省では、日本銀行や国立印刷局等の関係者からの意見等を踏まえ、以下のような工夫を施している。

- ① 券種を識別できるマークを、券種ごとに異なる位置に配置し、触った時にわかりやすい形状に変更した。
- ② 肖像のすかしが入る部分の形状に違いを設け、券種ごと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、券種ごとに異なる位置に配置。

■ 図表5-15 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

「障害者総合支援法」に基づき、聴覚、言語機能、音声機能、視覚、盲ろう、失語、知的、発達、高次脳機能、重度の身体などの障害や難病のため、意思疎通を図ることに支障がある人に、手話通訳者や要約筆記者、盲ろう者向け通訳・介助員、失語症者向け意思疎通支援者等の派遣等による支援を行う意思疎通支援事業や、手話通訳者等の養成研修等が実施されている。

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。

また、聴覚や発話に障害のある人とそれ以外の人をオペレータが「手話」や「文字」と「音声」とを通訳することにより、電話で双方向につなぐ電話リレーサービスについては、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」(令和2年法律第53号)が2020年12月1日に施行され、2021年7月より、総務大臣より電話リレーサービス提供機関の指定を受けた(一財)日本財団電話リレーサービスにより、公共インフラとしての電話リレーサービスの提供が開始されている。

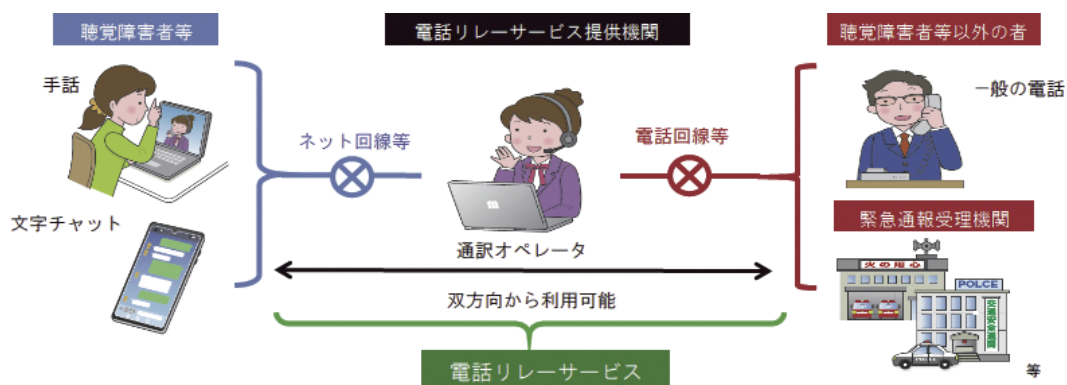
電話リレーサービスの更なる普及促進を図るため、総務省は関係省庁と連携して周知広報を実

施しているほか、電話リレーサービス提供機関が全国各地で実施する電話リレーサービスの講習会や利用登録会などに協力しており、2024年度末の利用登録者数は1万7,480人となっている。前年より約2,000人ほど増加しており、電話リレーサービスの提供が開始されて以降、増加し続けている。

また、2025年1月より、中途失聴や難聴など自分の声で電話をしたいものの通話相手の声が聞こえにくい方などが利用できる、電話リレーサービスの新たなサービス「文字表示電話サービス（サービス名：ヨメテル）」の提供が開始された。

金融庁では、銀行等や保険会社に対し、電話リレーサービスの導入状況に関する項目を含む「障がい者等に配慮した取組みに関するアンケート調査」を実施しており、アンケートを通じ、顧客に対して電話を用いて提供しているサービスのうち、電話リレーサービスに対応していないものはあるか等、各金融機関における障害のある人等に配慮した取組状況を把握している。そのほか、障がい者団体と金融機関関係団体との意見交換会を実施しており、これらの結果を踏まえ、障害のある人に対する利便性向上について、銀行・保険会社等に対して、業界団体との意見交換会の機会等を通じ、より積極的な対応を促している。

■ 図表5-16 電話リレーサービスの仕組み



(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

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）」が制定された。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「高齢者・障害者配慮設計指針—アクセシブルミーティング（JIS S0042）」が制定されている。

■ 図表5-17 コミュニケーション支援用絵記号の例

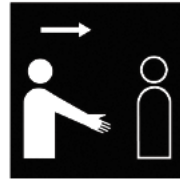
【絵記号の例】



わたし



あなた

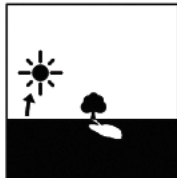


感謝する



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の絵記号の例を収載しており、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。

TOPICS(トピックス)(12)

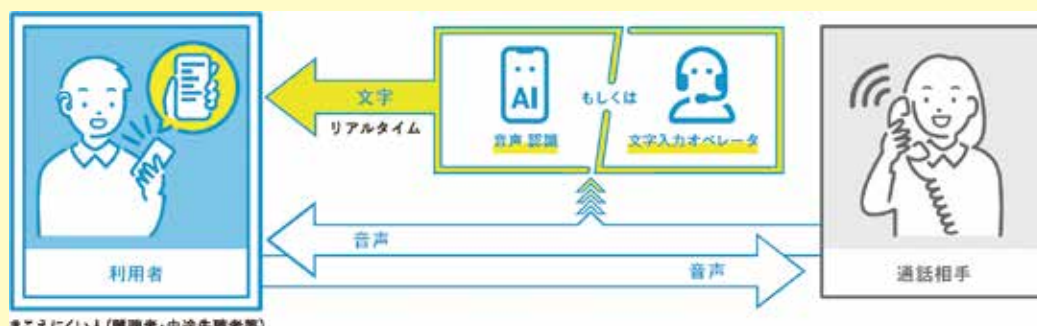
文字表示電話サービス「ヨメテル」の提供開始

現行の「電話リレーサービス」は、双方の会話を、手話または文字と音声を通訳するサービスのため、電話で相手先の声が聞こえにくく、自分の声で話したい人や、スマートフォンなどでの文字入力に不慣れな人にとっては使いにくいという課題があった。そこで、スマートフォンを使って自身の声で通話相手であるきこえる人に話し、通話相手の声を文字で読むことができる文字表示電話サービス「ヨメテル」が2025年1月から開始された。

「ヨメテル」は、現行の電話リレーサービスと同じく公共インフラとして24時間365日利用でき、緊急通報（110、118、119）が可能である。発信者側はIP電話へ発信する際と同程度の通話料金が適用される。

「ヨメテル」の専用アプリをインストールして利用登録をすると、050から始まる電話番号が付与され、利用できる。電話リレーサービスをすでに使っている人の場合は手続をすれば同じ電話番号を使うことができ、「ヨメテル」を使っている人が「電話リレーサービス」を使う場合も、手続をすれば「ヨメテル」で取得した電話番号で「電話リレーサービス」を使うことができる。

きこえる人の声を文字で表示する方法は、AIの音声認識による表示と文字入力オペレータによる表示の2パターンが用意されており、利用者は通話ごとにそのいずれかを選択することが可能である（緊急通報の場合は文字入力オペレータによる文字表示のみの対応となる）。



きこえにくい人(難聴者・中途失聴者等)
資料：総務省



資料：総務省

「ヨメテル」で電話をかけると、最初に通話の相手方に「電話リレーサービスのヨメテルです。あなたの声を文字にして、相手に表示します。はっきりとお話ください。」という音声ガイダンスが流れ、音声ガイダンスの後に相手方とつながる。いたずら電話や勧誘電話と誤認され、時には通話を切られたりするケースがある。「ヨメテル」はきこえにくい人の暮らしや社会参画に役に立つ、そしてきこえる人とのつながりを感じることができるサービスである。本サービスについて多くの人の理解を深め、円滑な利用につなげることが重要である。