

# 手話で電話 世界広がる

電話リレーサービスを使い、パソコン画面のオペレーターと手話で話す早瀬憲太郎さん。東京・赤坂の日本財団で



早瀬さんは生まれつき耳が聞こえない。これまで電話が

「予約を一人分キャンセルしたいのですが」  
聴覚障害児向けの塾を経営する早瀬憲太郎さん(四三)は横浜市。は週四、五回、仕事上の連絡や飲食店の予約などにサービスを利用している。  
パソコン、スマートフォンなどからインターネットのテレビ電話「スカイプ」や無料通信アプリLINE(ライン)などを使ってオペレーターに連絡。オペレーターが相手に「耳が不自由な方の通訳です」と電話をかけ、相手先の言葉を手話か文字にして早瀬さんに伝える仕組みだ。  
早瀬さんは生まれつき耳が聞こえない。これまで電話が

## 通訳介し相手につなぐ

音声だけの電話を直接は使えない聴覚障害のある人に、手話通訳のオペレーターなどを介して電話を利用してもらう「電話リレーサービス」が注目されている。電話しか連絡方法がない場合に使えるほか、メールやファクスにはない即時性など音声通話のメリットも。熊本地震の被災地でも活用された。普及には課題も多いが、関係者は「誰もが平等に電話を使えるよう保障すべきだ」と国に制度化を求めている。



## 「誰もが平等に 国が保障を」

必要ときは家族が代わりにかけており「電話をするというところがなにか分らなかった」というリアルタイムでの意思疎通を体験し「だめと言われたときに、百パーセントだめなのか、何かできる余地があるのか交渉できる。世界が広がった」と話す。  
ただ、同じ障害のある友人でも「メールやファクスがあるから十分」と使わない人が多い。「実際に使ってみないと電話の必要性に気が付かない。みんなが利用しやすくてほしい」と話す。  
病院の予約や宅配便の再配達の依頼など、サービスの活用範囲は広い。熊本地震の後には被災した聴覚障害者の安否確認や相談に使われた。熊本県聴覚障害者情報提供セン

ター(熊本市)によると、避難生活が長引いてストレスがたまり、手話で話したくなくてオペレーターにテレビ電話をかけた人もいたという。  
無料のモデル事業を行う日本財団によると、現在六事業者に業務委託し約三千六百人が利用登録。ほかに有料の事業者もある。欧米やアジアでも二十カ国以上で類似のサービスが実施され、通訳費用を政府が電話会社が負担する国が多い。国内での普及には、費用負担をどうするかなどの課題がある。二十四時間対応もまだ始まっていない。厚生労働省は来年度予算案での対応を検討中だが、情報通信を所管する総務省は慎重姿勢だ。  
十年以上前からサービスを展開する「プラスヴォイス」(仙台市)の三浦宏之社長は「四月に障害者差別解消法が施行されて障害者への社会の理解が進んでいるほか、二〇二〇年東京五輪・パラリンピックもあり、今後需要はさらに増えていくはずだ」と話している。