

電話リレーサービスのイメージ



「バスに忘れ物をした」「外出先でけがをした」。こうした緊急のトラブルは悩ましいものだが、聴覚障害者にはさらに大きな問題だ。届け出や助けを求める連絡手段が十分ではない。一部の自治体などでは聴覚障害者が電話をかける支援や、スマートフォンの画面タッチで救急通報できるシステムを導入する動きが出てきた。当事者らは通信手段のバリアフリー化を求めている。(石丸厚子)

聴覚障害者「電話って便利」

一部自治体 通訳サービス導入

通信手段 国が整備を

「Net119緊急通報システム」の操作画面。「救急」「火事」などの項目を選んで通報し、チャット機能で消防との文字対話もできる。



「電話がこんなに便利だとは思わなかった。聴覚障害がある石狩市の主婦笹谷真琴さん(47)は市が2014年に導入した「電話リレーサービス」を利用。リレーサービスは耳が聞こえず音声による電話が困難な人向けで、聴覚障害者がテレビ電話などを通して手話や文字で手話通訳者に要件を伝える。手話通訳者が相手先に電話をかける。相手先との会話を同時通訳する「イラスト」というシステム。石狩市では10月現在、10人が登録。14年度～16年度に計110件の利用があり、病院予約や宅配便の不在通知連絡、落とし物の問い合わせなど活用範囲は広い。利用者は手話通訳者への通信料を負担している。

■即解決「助かる」
笹谷さんは聴覚障害者の夫と2人暮らし。インターネットでの買い物で注文と異なる商品が届いた際など、これまで5回利用した。以前は急な要件でもファクス

「電話がこんなに便利だとは思わなかった。聴覚障害がある石狩市の主婦笹谷真琴さん(47)は市が2014年に導入した「電話リレーサービス」を利用。リレーサービスは耳が聞こえず音声による電話が困難な人向けで、聴覚障害者がテレビ電話などを通して手話や文字で手話通訳者に要件を伝える。手話通訳者が相手先に電話をかける。相手先との会話を同時通訳する「イラスト」というシステム。石狩市では10月現在、10人が登録。14年度～16年度に計110件の利用があり、病院予約や宅配便の不在通知連絡、落とし物の問い合わせなど活用範囲は広い。利用者は手話通訳者への通信料を負担している。

■登録者数に制限
7事業者に委託しているが、予算に限りがあり、登録者数に枠を設けている。日本財団によると、スウェ

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

オン画面タッチで119番できるシステムを導入する消防本部が増えている。利用者が地域の消防に登録し、スマホなどの専用ページから「救急」「火事」などの項目を選び通報する。位置情報も送信される。これは「Net119緊急通報システム」と呼ばれ、総務省消防庁によると7社のシステムがある。東京消防庁など全国136消防本部が導入し、道内では16年に西胆振行政事務組合消防本部が初めて運用した。消防庁は今年3月、「Net119」がどこから通報しても最寄りの消防に直接送信されるようシステムの標準仕様を定め、2020年度までに全国導入を進める考えを示した。

「Net119緊急通報システム」の操作画面。「救急」「火事」などの項目を選んで通報し、チャット機能で消防との文字対話もできる。



■登録者数に制限
7事業者に委託しているが、予算に限りがあり、登録者数に枠を設けている。日本財団によると、スウェ

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

■画面タッチ活用
緊急通報も課題だ。緊急通報をファクスやメールで受ける警察、消防が多いが、電話に比べ即時性や利便性が高いとは言えない。日本財団の電話リレーサービスは通訳者の責任が明確ではないことや警察、消防などと提携していないため110番や119番などには原則、対応していない。石狩市も利用時間が平日の開庁時間のみで「一つの自治体で365日24時間カバーするのは難しい」(市障がい福祉課)と訴える。

オン画面タッチで119番できるシステムを導入する消防本部が増えている。利用者が地域の消防に登録し、スマホなどの専用ページから「救急」「火事」などの項目を選び通報する。位置情報も送信される。これは「Net119緊急通報システム」と呼ばれ、総務省消防庁によると7社のシステムがある。東京消防庁など全国136消防本部が導入し、道内では16年に西胆振行政事務組合消防本部が初めて運用した。消防庁は今年3月、「Net119」がどこから通報しても最寄りの消防に直接送信されるようシステムの標準仕様を定め、2020年度までに全国導入を進める考えを示した。