

# 聴覚障害者も 気軽に☎を

## 「代行サービス」東北で制度化求める声

東日本大震災を機に始まり、聴覚障害者に代わってオペレーターが電話をかける「電話リレーサービス」の制度化を求める声が高まっている。電話しか連絡方法がない場合に役立ち、メールや

ファクスより即時性や双方向性に優れるが、公的支援の不足や認知度不足などから東北でも普及は進んでいない。利用者は「聴覚障害者も当たり前前に電話が使える社会になってほしい」と訴える。



電話リレーサービスの仕組み(日本財団提供)

電話リレーサービスは、震災で被災した聴覚障害者を支援するため、日本財団が2011年にモデル事業として開始。13年に全国展開した。全国7事業者に業務を委託し、約120人のオペレーターが対応している。

今月7日現在、全国で約6200人、月約1万5500件の利用がある。東北6県は聴覚障害の障害者手帳保有者が約3万1500人なのに対し、登録者は224人(青森21人、岩手22人、宮城101人、秋田7人、山形36人、福島37人)にとどまる。

秋田県聴覚障害者協会理事の加藤るり子さん(48)「秋田市は8月に登録し、3、4回利用した。これ

## 「国の支援増必要」 認知度不足 普及進まず



電話リレーサービスで通訳するオペレーター(日本財団提供)

までは美容院や飲食店の予約は親や友人、仕事の際は同僚に頼んで電話をかけてもらっていた。いつも相手の都合を考えてお願いして

いたが、リレーサービスなら気兼ねなく電話できる」と話す。

普及が進まない要因の一つが公的支援の不足。日本財団の本年度の事業費約3億円のうち、補助金は厚生

電話リレーサービス 耳や言葉の不自由な人が電話をかける際、テレビ電話を通して手話や文字のチャットでオペレーターに用件を伝え、オペレーターが相手に電話をかけ、同時通訳する仕組み。事前に登録すれば原則、無料で使える。利用時間は午前8時～午後9時。

労働省の約1億5000万円だ。オペレーターを十分に確保できず、24時間の対応は難しい。

緊急通報への対応も課題だ。今年6月、愛知県三河湾沖で聴覚障害者4人が乗ったボートの転覆事故が発生。リレーサービスに救助を求める連絡が入り、地元海保に取り次いで約4時間

後に全員が救助された。しかし、本来はオペレーターの責任問題になりかねないため緊急通報への対応は受け付けておらず、対応は例外的だった。

海外では米国やタイなどが公的に実施されているが、日本は現段階で導入の動きはない。

加藤さんは「電話は全ての人が等しく使えるはずの社会インフラ。国は公共サービスとして整備してほしい」と強調する。

## 25日 秋田で学習会 東北初

電話リレーサービスの普及を図ろうと、全日本ろうあ連盟や秋田県聴覚障害者協会などは25日、東北では初めての学習会を秋田市山王1丁目の中央市民サービスセンター「センタース」で開く。

日本財団の協力を得てリレーサービスの概要を説明するほか、デモ体験も実施する。正午～午後3時。参加無料。定員約150人。希望者は原則として氏名、住所、連絡先(ファクス番号)、手話や要約筆記の配慮が必要かどうかを記し、17日までに県聴覚障害者協会へファクス018(864)27822で申し込む。