

# 共用品が広げる新たな可能性

公益財団法人 共用品推進機構 専務理事 星川安之

## ■手話フォン

昨年12月3日、羽田空港の第1及び第2ターミナルの発出口ロビーに日本初の「手話フォン」が1台ずつ設置され、聴覚に障害のある人のニーズにあった便利な仕組みが1つ増えました。

設置された手話フォンは、まず自分がかけたい先の電話番号を入力します。そして、通話ボタンを押すと電話リレーサービスセンターに繋がります。手話通訳のできるオペレーターが画面に現れます。

オペレーターは手話フォン利用者に簡単に内容を確認してから、相手先に電話をかけた手話フォン利用者とその相手先との中継、通訳が開始されます。利用者が手話でオペレーターに伝えた内容を、オペレーターは相手先に今度は音声で伝え、さらに相手からの返事を音声で受けると、オペレーターはその音声を手話で利用者に伝えるという仕組みです。

これは、電話リレーサービスという仕組みの1つで、他にも利用者とおペレーターが文字でやりとりする方法、さらに文字と手話を併用して行う方法も行われています。

設置された手話フォンは、背の高い人や低い人、車椅子使用者に対応できるように、カメラの画角を3段階の高さに切り替えられるようになっています。さらに車椅子使用者がボックス内で回転できるように、十分なスペースも確保されています。

## ■電話リレーサービス

電話リレーサービスは、1964年にアメリカで始まり、今ではヨーロッパ、大洋州、アジアなど24カ国以上に広がっています。先進国では当たり前前のサービスになっていますが、最近では韓国やパラグアイなどの開発途上国でもサービス導入に取り組んでいます。

日本では2011年の東日本大震災の際、聴覚障害者への遠隔情報コミュニケーション支援において、窓口での遠隔通訳よりも電話リレーのニーズが圧倒的に多い状態でした。このことも大きな契機となり、日本財団が導入を検討し2013年9月から全国向けに試験的に電話リレーサービスを実施し、そのニーズ・仕様などの検討を重ねた結果の1つが冒頭の手話フォンの設置に繋がっているのです。

試験期間の1年間で登録者は約2000名、1人あたり月平均3.5回利用されました。利用者へのアンケートでは、「満足した」が93%、「生活や仕事の効率が上がった」が82.5%、「プライバシーが守られていると思った」が80%と、いずれも有効であると答えた人が多い結果となりました。

自由回答では、「今までは病院などに確認し忘れたことがあった時、わざわざもう一度病院まで足を運んだり、気を使いながら手話のできる友人に電話をかけてもらっていた。電話リレーサービスを使うようになってからは、自宅で解決できることが増えて自立したと感じられ、大変嬉しく思っている」(関東・女性30代)、「電車に忘れ物をした時、すぐに電話リレーサービスを使って連絡し、忘れ物を早く取りに行くことができた」(関東・男性・20代)など、電話リレーサービスを利用して生活がとてもし便利になったという声が多く寄せられています。

通信のバリアフリーとして、この電話リレーサービスが早い時期に制度化され、定着・継続することが強く望まれています。

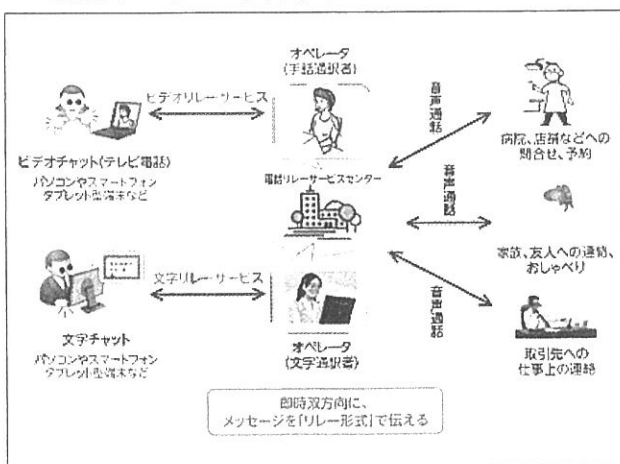
## Vol.21 手話フォンと電話リレーサービス



羽田空港に設置された手話フォンボックス

写真・図 提供 日本財団

### ■電話リレーサービスの概要



### ■手話フォンの使い方

