



## **聴覚障害者のための情報バリアフリー**

— 新しい情報通信手段の検討 —

**アンケート調査報告**

**2000年6月7日**

**株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター**

## 要 旨

### 1. 調査の概要

株式会社 日本総合研究所（本社：東京都千代田区一番町16番、社長：小井戸雅彦）は、聴覚障害者の情報バリアの把握とこれからの新しい情報通信手段についてアンケートを行った。

#### <調査の背景>

現在、国や地方自治体などで、バリアフリーの実現に向けた取り組みが実施されている。しかし、その取り組みのほとんどが四肢障害者や視覚障害者のための取り組みであり、聴覚障害者のためのバリアフリーはあまり進んでいない。このような状況から聴覚障害者の情報バリアフリーの重要性を鑑み、聴覚障害者の情報バリアの把握とこれからの新しい情報通信手段について、今年1月に聴覚障害者を対象としてアンケートを行った。この中ではアメリカなどで日常的なサービスとして実施され、新しい通信手段として期待されるリレーサービスについても意向調査を行った。

#### <調査方法>

アンケートは、聴覚障害者98人を対象に行い、そのうち90人に対しては、スタッフが手話等で設問内容などの説明を行いながら実施した。残り8人に関しては、既にリレーサービスなどの知識を持つため、電子メールにより実施した。

### 2. 調査結果

- ①聴覚障害者は、交通機関や病院などで最も情報バリアを感じていることが明らかになった。具体的には、事故など移動中の状況の把握、病院の受付、医師からの症状説明などにおいて情報バリアを感じている。
- ②聴覚障害者は現在保有している通信機器について、FAX では65%が不便に感じると回答している。その理由としては、主にリアルタイム性がないことが挙げられた。
- ③聴覚障害者の情報バリアフリーを実現する一つとして期待されるリレーサービス（参考資料参照）については、リレーサービスを理解しているほど、利用ニーズが高い結果となっている。したがって今後、リレーサービスの認知が広がれば、さらに利用ニーズが高くなると推察される。
- ④リレーサービスの利用手段としては、文字メールが最も多く82%であり、聴覚障害者においても文字メールの利用ニーズは高いことがわかった。

### 3. 今後の方向性

聴覚障害者は、これからの通信手段として、携帯電話・PHSの文字メールへ期待しており、来年度から映像通信なども可能な次世代携帯電話が市場に導入されることから、このような携帯電話・PHSの文字メールを中心とした「日本型リレーサービス」の検討が望まれる。

#### <本件に関するお問い合わせ先>

株式会社 日本総合研究所 創発戦略センター

主任研究員 高村 茂

TEL：03-3288-4187 e-mail：takamura@ird.jri.co.jp

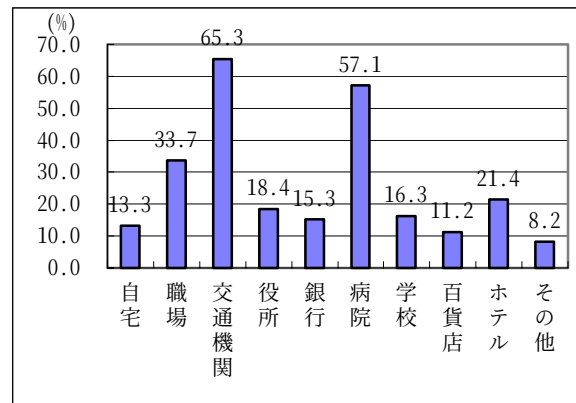
研 究 員 香川 裕一

TEL：03-3288-4692 e-mail：kagawa@ird.jri.co.jp

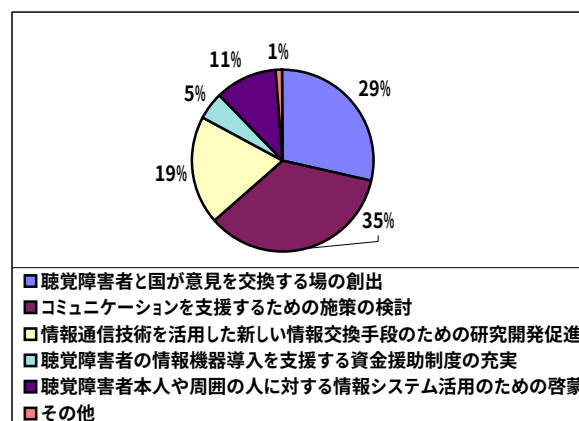
## 1. 聴覚障害者が情報バリアを感じる場所は

「交通機関」、「病院」、「職場」

＜聴覚障害者が感じる情報バリア＞



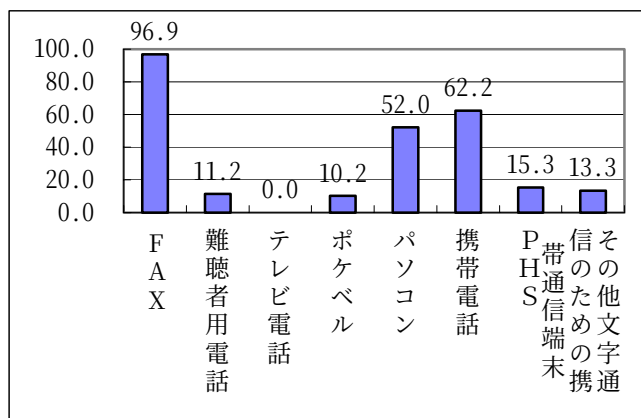
＜情報バリアを解消するための国の役割＞



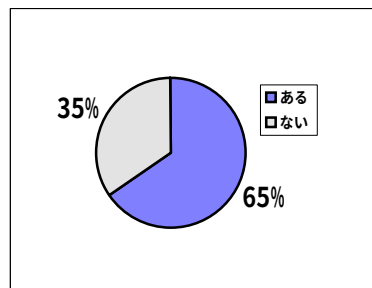
- (1) 聴覚障害者が情報バリアを感じる場所としては、交通機関が65.3%、病院が57.1%、職場が33.7%と多く挙げられている。
- (2) また、具体的な場面として自由意見で多く挙げられていたのは、「電車など交通機関での移動中の状況」、「病院での受付」、「医師による病状の説明」、「職場でのコミュニケーション」である。
- (3) このような結果からも、現在主に音声での情報伝達が行われている場所において不満を感じている。今後は音声だけでなく文字による情報伝達も検討する必要がある。
- (4) 情報バリア解消のために国がすべきこととしては、「コミュニケーションを支援するための施策の検討」、「聴覚障害者と国が意見を交換する場の創出」が必要とする回答が多く挙げられており、聴覚障害者を支援するインフラを構築するための意見交換の場、および施策の検討を望んでいることが推察される。

## 2. 通信において聴覚障害者が求める機能は「リアルタイム性」

＜現在、聴覚障害者が保有する通信機器＞



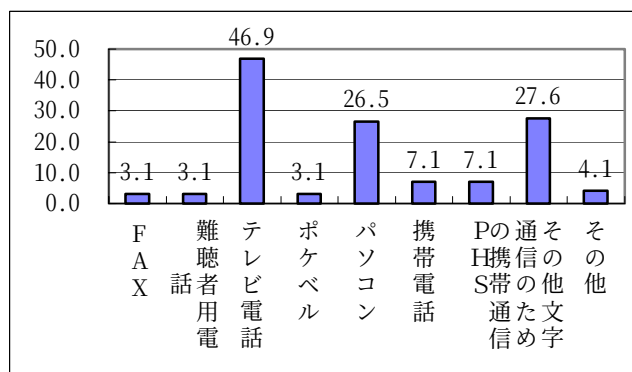
＜FAX の不便性＞



主な理由

- ・リアルタイム性がない
- ・在宅か不在かわからない。
- ・送信できているかわからない。

＜今後、聴覚障害者が入手したい通信機器＞

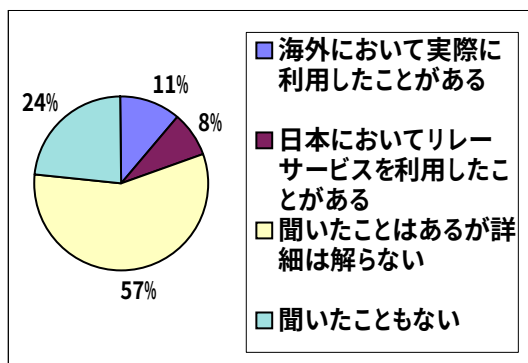


- (1) 聴覚障害者が保有している通信機器としては、FAX が最も多く、96.9%が保有している。次に多いのは、携帯電話で62.2%である。
- (2) FAX の利用について、聴覚障害者の65%は、リアルタイム性がないことなどから不便であると感じている。
- (3) また、46.9%の聴覚障害者がテレビ電話を入手したいと考えており、今後映像を利用したコミュニケーションに期待していることがわかる。
- (4) このような結果からも、リアルタイム性をもった聴覚障害者のための通信手段を早急に整備することが望まれる。
- (5) そこで今後期待されるのが、来年度から市場導入が予定されている次世代携帯電話である。次世代携帯電話では、日常的にリアルタイムでの映像によるコミュニケーションが可能になり、聴覚障害者にとっても非常に便利になると考えられる。

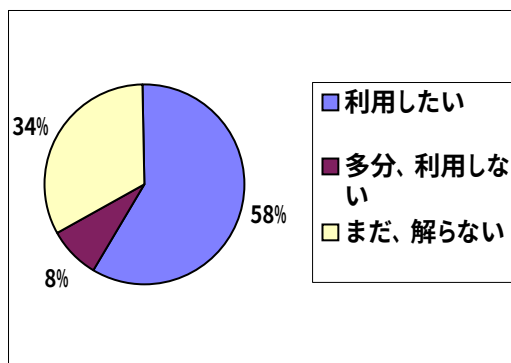
### 3. 聴覚障害者の情報通信インフラの一つとして

#### 期待される「リレーサービス」

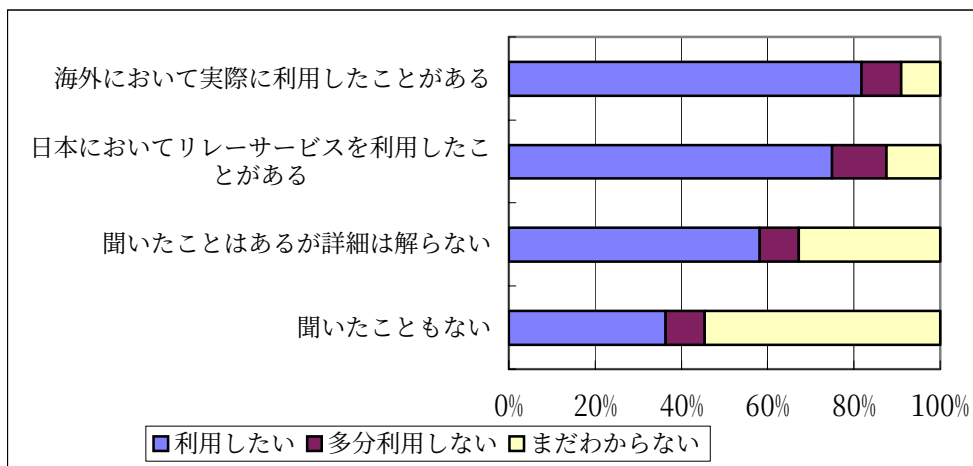
<リレーサービスの認知度>



<リレーサービスの利用ニーズ>



<認知度と利用ニーズの関係>

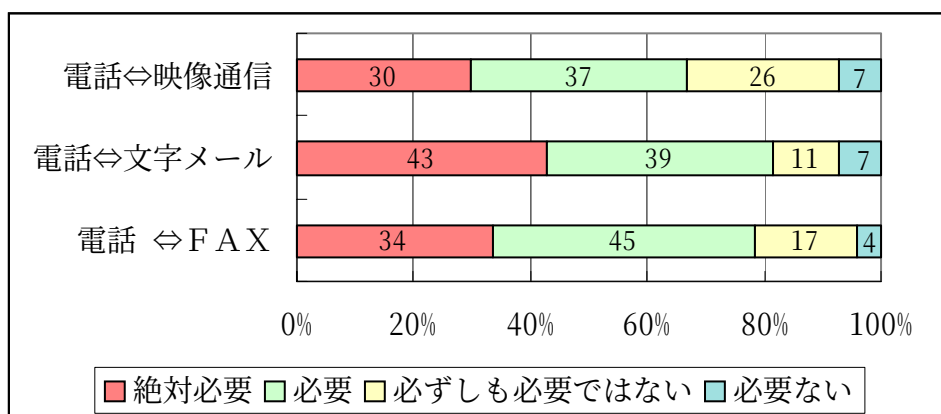


- (1) 全回答者の81%は、「聞いたことはあるが、詳細は解らない」、「聞いたことがない」と回答しており、聴覚障害者の中でも、リレーサービスはまだまだ認知されていない。まずは、聴覚障害者を中心にリレーサービスを認知してもらう取り組みが必要である。
- (2) リレーサービスの利用については、58%が「利用したい」と回答しており、34%がまだ解らないと回答している
- (3) また、リレーサービスの認知度と利用ニーズの関係をみると、リレーサービスを利用している、または知っている人ほど、リレーサービスを利用したいと回答しており、今後、リレーサービスの認知が進めば、さらに聴覚障害者のリレーサービスに対する期待が大きくなると思われる。

## 4. 聴覚障害者にも期待されている

### 携帯電話・PHSの「文字メール」

＜リレーサービスの方法＞



- (1) 電話とのリレーパターンについては、「絶対必要」、「必要」の占める割合を見ると、文字メールが82%、FAXが79%、映像が67%である。
- (2) 現時点では、聴覚障害者の多くが、各リレーパターンの必要性を挙げているが、次世代携帯電話においては、この3つのパターンが一つに統合されることも考えられる。
- (3) 実際、最近では聴覚障害者においても、携帯電話などによる文字メールの利用が増加しており、リレーサービスを検討する場合は、携帯電話・PHSの文字メールを中心にした「日本型リレーサービス」のシステムを検討することが望まれる。

### **(参考資料)**

リレーサービスとは、聴覚に障害をもつ人が電話で自由にアクセスできるように、電話の音声を書字や手話へ、またはその逆変換を行う機能を電話通信網に持たせるサービスである。アメリカでは、通信事業者がリレーサービスを提供することが法律で義務付けられており、24時間体制でサービスが提供されている。

利用者は、オペレーションセンターを呼び出し、対話をしたい相手をセンター伝え、オペレータを仲介する形で会話をを行う。

リレーサービスには、主に次のような3つの方式がある。

①文字と音声の変換

文字電話を利用して送信された文字情報を音声へ変換して提供する。

②映像と音声の変換

手話等の映像を音声へと変換して提供する。

③音声から音声

障害から十分な発音でない音声を聞取り、通常の言葉に変換して音声で提供する。

リレーサービスは、アメリカ以外にも、オーストラリア、イギリス、北欧などにおいても、日常的なサービスとして実施されている。

日本では、熊本県聴覚障害者情報提供センター等の一部の団体で、FAXのリレーサービスが行われているのみで、利用時間や利用範囲などの面からも、まだ十分な環境が整っているとはいえない状況である。