

遠隔手話通訳サービスについて

～一般財団法人全日本ろうあ連盟

「テレビ電話を使った手話通訳サービスに対する指針について」(2013年8月13日発表)

より抜粋～

お店や病院、行政機関の窓口などでやりとりを手話でやりたい場合、手話通訳者を同行するのが一般的でした。全国的な手話講座の開催などあって、最近では、手話ができる店員・職員を雇用あるいは養成して手話対応が出来るところも増えています。ユニバーサルデザインの大切さが理解され、いろいろな人がいつでもどこでも普通に生活出来る社会になりつつあることは嬉しいことです。

手話ができる店員・職員がいないけれど手話での対応が必要と考えるお店や病院、行政機関等の受付・窓口・店頭でテレビ電話をおいて、必要なときに手話通訳を呼び出して対応する「遠隔手話通訳サービス」も登場しました。相手の言語に併せて手話だけではなく、英語、フランス語等多数の外国語の通訳も出来るというサービスもあります。

ここで慎重に検討する必要があるのが、公的機関等における「遠隔手話通訳サービス」(コミュニケーションのサポート)です。

聴覚に障害を有するため社会生活上、必要不可欠な情報を十分に獲得することができず、自己選択、自己決定のための補足説明、相談、生活支援などの様々な支援を必要とするろう者も少なくありません。ろう者の抱える課題を視野に入れ「翻訳技術の提供」に加えて、「手話通訳を必要とする場面に入る前」「手話通訳を必要とする場面」「手話通訳が終わった後」でも生じた課題に対応した様々な支援を展開することがあります。

このように個々のろう者に合った情報・コミュニケーション保障を的確に行うことによってはじめて「聴覚障害者の生活と権利を守る言語権の保障」がなされることとなります。

ところが遠隔手話通訳サービス(コミュニケーションのサポートだけ)では、「翻訳技術の提供」以外の支援が欠落し、行政サービスを受けるにあたっての自己選択と決定のために必要な情報保障を受けることができず、そのろう者の利益を侵害する可能性があります。残念なことに、聴覚障害福祉の専門職員(手話通訳・ろうあ者相談員)を設置せずに、先行して「遠隔手話通訳サービス」を導入した例があります。その地域の行政は、「来所の目的の把握」「コミュニケーションの選択肢を広げる」「円滑なコミュニケーションの確保を図るための補助的なツール」として、使途範囲を受付・案内等に限定しているので問題ないと説明しています。

しかし、役所へ来所するろう者のニーズによっては、さまざまな情報提供が必要になる場面や、手話通訳派遣・ろうあ者相談員へつなげる必要性が生じる可能性がある等、生活全般にわたっての生活支援が必要になる場面が生じた時にどう対応するのかという視点が欠落しています。それを導入することで、ろう者の個別のニーズに対応した通訳が困難に

なり、さまざまな情報提供、相談、生活支援につながる機会を失わせる可能性があります。行政から「遠隔手話通訳サービス」について相談があった場合、「使用用途を限定しているから」と安易に受け入れるのではなく、公的な機関に設置される手話通訳者の機能を十分に説明したうえ、「遠隔手話通訳サービス」の公的機関への導入は、ろう者の権利を侵害する可能性があることを十分に説明し、対応してください。

「民間活力の導入」「競争入札」などの市場原理の導入の動きが今後、強まることが予想されますが、その流れの中で、手話通訳者の設置そのものではなく、テレビ電話等を活用した「遠隔手話通訳サービス」による対応に置きかえられることが広がっていく可能性があるのではないかと、私たちは危惧しています。しかし、見た目は同じ手話通訳に見えても「遠隔手話通訳サービス」は、手話を使ってコミュニケーションを取る場合の利便性向上、サービスのひとつであって、言語権の保障にはつながらず、行政による手話通訳派遣制度・設置通訳制度の肩代わりになるものではありません。

手話通訳は、単に翻訳技術を提供するだけではありません。ろう者の特性を熟知した手話通訳者によって、それぞれのろう者の特性・ニーズに合った、さまざまな対人援助が展開されています。それを必要とするろう者は決して少なくないにも関わらず、遠隔手話通訳では、「翻訳技術の提供」以外の支援が欠落し、行政サービスを受けるにあたっての必要な情報保障を受けることができなくなり、そのろう者の利益を侵害する可能性があります。ですから、ろう者の生活と権利に直結する公的機関では、遠隔手話通訳はなじまないし、むしろ、ケースワーク等の社会福祉援助技術を活用できる聴覚障害福祉の専門職員(手話通訳者、ろうあ者相談員)を配置し、それによる総合的な支援体制を構築するのが本来の姿であると、私たちは考えています。

行政以外の場面(駅や民間のお店の受付等)での遠隔手話通訳については利便性向上、豊かな生活につながるものであり、より広く普及して頂きたいと考えますが、適用範囲は「受付・窓口・店頭」程度であって、医者との会話や銀行の融資などの契約行為など、重要な内容、人権に関わる内容については、遠隔手話通訳サービスでは限界があります。結論として、遠隔手話通訳サービスは手話通訳制度に代わる仕組みにはなりえず、行政以外の場面においても「端末を設置すれば、全てのろう者への対応が出来る」という解釈は誤りです。

この点について、導入事業者など関係者に広く理解して頂く必要があり、連盟でも情報アクセシビリティ・フォーラムなどの機会を通して、より良いICT活用のあり方について周知して行きたいと考えます。加盟団体におかれましても、遠隔手話通訳サービスの導入で全てが解決出来るものではないことを踏まえて対応していくようにお願いします。