

厚生常任委員会県内調査報告書

令和元年7月23日（火）に、「社会福祉に関する事項」及び「保健医療に関する事項」について調査を実施したところ、その概要は次のとおりでした。

神奈川県議会議長 梅 沢 裕 之 殿

厚生常任委員会 委員長 あらい 絹 世

# 厚生常任委員会県内調査報告書

令和元年7月23日（火）

## 1 調査の概要

- (1) 調査箇所 株式会社オリィ研究所、公益財団法人日本財団
- (2) 出席委員 あらい委員長、新堀副委員長、  
大村、おざわ、しきだ、渡辺(ひ)、近藤、北井の各委員
- (3) 調査日 令和元年7月23日(火)

## 2 株式会社オリィ研究所

### (1) 調査目的

株式会社オリィ研究所は、平成24年に設立された、あらゆる人々の孤独を解消することを目的に事業を展開している株式会社である。同社が開発した分身ロボットOriHimeは、身体的または距離的なコミュニケーションの障害を克服し、障害者の新しい社会参加のツールとして注目が集まっており、それは従来の障害者支援ロボットのイメージとは全く異なるコミュニケーションテクノロジーである。ロボットが自分の分身として社会に参加し、人のために役立ち必要とされることによって本人が孤独を解消し、一人暮らしの高齢者、ひきこもりの方や障害者等、社会参加が乏しくなりがちな人々が活躍できる社会を実現することが期待されている。

また、昨年にはALS患者等により操作される大型の分身ロボットOriHime-Dが接客を行うロボットカフェが期間限定でオープンし、従来のテレワークとは別次元の可能性を切り開くものとして注目を集めた。

本県ではあらゆる人が自分らしく活躍できる、ともに生きる社会の実現を目指しており、同社の取り組みを調査することにより、委員会審査の参考に資する。

### (2) 主な説明項目

障害者や一人暮らしの高齢者、ひきこもりの方にとって最も耐え難いものの一つが孤独である。自分が社会から必要とされていないと感じることが孤独の根源にある。障害等により仕事はもちろん外出もできない方たちができることをふやすことにより、その方たちの孤独の解消を実現することが当社のミッションと考えている。その背景には生きることとは人とつながること、という確信がある。私自身が、幼少時に病気から不登校となり、耐えがたい孤独を経験したことがその原点にある。

最新のテクノロジーにより、人の役に立ちたいという多くの障害者がある。その人たちの思いを受け、自分の身体を拡張し、社会参画を可能にするテクノロジーというコンセプトで2010年に開発したものが、分身ロボットOriHime(オリヒメ)である。OriHimeはいわば心の車椅子となり、障害者の社会参画を促すことに成功している。障害者だけではなく、健常者でも分身ロボットにより出張先から会社の会議に参加する等、利用方法はいくらかでも考えられる。な

お、分身ロボットを販売するのではなくレンタルし、そのレンタル料で収益を見込むビジネスモデルである。

また、3年前にALS患者が視線だけでコミュニケーションがとれる透明文字盤としてOriHime eyeを開発した。こちらは従来の文字盤より汎用性が高く、少ない補助者で運用することができる。補助制度により個人負担額は4万5000円で導入することができ、現在約100の方に利用していただいている。また、当製品では言葉だけでなく点や線も描けるため、利用者の中には絵画を趣味とされている方もいる。

現在、肉体労働もできるテレワークというコンセプトで大型のOriHime-Dを開発中である。試作機により去年は東京都のカフェで実証実験を行ったが、今後も継続して実施し、誰もが人とつながることができる社会の実現に取り組んでいく。

### (3) 主な質疑応答

**質疑** OriHimeには個人用、法人用といったタイプはあるのか。

**応答** まだ、個人の一般利用者向けに供給する体制が整っていないため、原則として法人にしかレンタルしていない。個人の方には、問い合わせいただいた方にのみ個別対応している。法人には月額4万円で約80社に利用いただいております、障害者の就労支援だけではなく、休職中、育休中の方の復職支援にも活用していただいている。なお、大型のOriHimeは開発中であり、まだ一般にはレンタルしていない。

**質疑** 現在のOriHimeの流通台数はどれくらいか。

**応答** 約300台であり、イベント用などで短期利用の場合も多い。月額4万円でビジネスモデルを組んでおり、今後は健常者も含めたテレワーク支援で収益を見込んでいる。

**質疑** 本県のロボット特区もぜひ活用していただきたいが、OriHimeの製造はどこでしているのか。また、普及にあたっての課題は何だと考えるか。

**応答** 現在は、韓国及びベトナムで生産している。普及について何より苦労しているのは、社会への広報活動である。寝たきりの方でもここまで仕事ができ、このレベルまで社会参加ができるということをイメージしてもらうことが、なかなかできない。その一助となればと思い、当社の社長秘書は寝たきりの社員に担っていただいていた。世間一般の、寝たきり患者は働かなくてよいという考えが非常に高いハードルとなっている。我々も、すべての障害者に無理にでも働いてもらいたいと考えているわけではない。

しかし、実際には働いて人の役に立ち、税金を納めたいという障害

者は世間が想像するより大勢いる。障害者だけではなく、高齢者やひきこもりの方もそうである。我々はそうした人たちの思いに応えたい。

**質 疑** O r i H i m e の今後のビジョンを教えてください

**応 答** 大型及び小型のどちらのO r i H i m e にも将来ビジョンがあるが、まずは小型のO r i H i m e を据え置き型から可動型に改良したい。O r i H i m e 同士でサッカーができることを目指している。また、ボディシェアリングの考え方を取り入れ、目が不自由な方に向けた肩乗せ型のO r i H i m e も現在開発中である。これが製品化されれば、多くの視覚障害者の方が一人で外出することができるようになる。また、健常者でも海外に行くときに通訳を連れていく必要がなくなる等、さまざまな用途が想定される。

**意 見** 車椅子バスケットボール等、多くのパラスポーツが社会的に認知されてきている中、それらに参加できない方々も多くいる。県内の特別支援学校やこども医療センターで行われる運動会でも、ベットから見学することしかできない子供たちもたくさんいる。O r i H i m e はその子供たちの福音になると感じた。去年は東京都でカフェを期間限定で開いたようであるが、実証実験の場として本県をぜひ選んでいただけたらと思う。



#### (4) 調査結果

株式会社オリィ研究所では、孤独の要因となる異動、対話、役割等の課題を、分身ロボットO r i H i m e を初めとしたテクノロジーの力により解消し、そのことにより健常者も含めた人の孤独の解消を使命として活動している。障害者の自立支援、高齢者の社会参加の必要が高まってくる中、同社の取り組みは今後ますます重要となってくる。

以上のように、株式会社オリィ研究所における分身ロボットを使った社会参加に関する取り組みを調査したことにより、今後の施策を審査する上で参考に資することができた。

### 3 公益財団法人日本財団

#### (1) 調査目的

公益財団法人日本財団は、2013年から通信におけるバリアフリー問題である電話のバリアフリー化を目的とした電話リレーサービス事業を行っている。

このサービスは電話を利用する聴覚障害者と健常者の間に通訳が入り、手話や文字入力によって発せられた情報を聴覚障害者にかわって相手側にアナウンスするというサービスであり、海外では国の事業として行っているところも多い。我が国ではまだ制度化されておらず、聴覚障害者が電話という公共インフラを自由に使えないことは、障害者の就労の大きな障害となっている。

そこで、同財団の事業を調査することにより、委員会審査の参考に資する。

#### (2) 主な説明項目

電話リレーサービスは伝言サービスではなく、同時通訳であるところに特徴がある。海外では国が主導して制度化したところも多く、我が国では2002年に民間事業者からスタートしたが、採算性の問題で数年で頓挫してしまった。電話リレーサービスは、国の事業として制度化してもらうことを目的に当財団が2013年から始めたものである。東日本大震災後にこの事業を試験的に行ったところ、非常に利用者が多かったため、事業化したという経緯がある。

2013年に利用登録者数500人から始まったが、現在は9,800人となっている。利用時間は午前8時から夜9時までであり、月間約2万8,000回の利用実績となっている。利用回数や時間に上限はないが、119番等の緊急通話は利用できない。日本財団はシステムを提供し、通訳オペレーターは民間の通訳事業者が担っている。利用者の障害者手帳の確認は登録時に画面のボタンを押すという確認だけであり、原本の確認は行っていない。利用者アンケートでは利用者が当サービスを利用することにより、行動的になっていることがわかっている。

海外では、25ヵ国において国が電話リレーサービスを行っている。実施国の中には発展途上国と言われる国も多く、G7で実施していないのは日本だけである。費用負担については各国まちまちである。我が国でも昨年、総務省に電話リレーサービスの導入に向けたワーキンググループが発足し、将来は国が主導して、推進することが見込まれている。

#### (3) 主な質疑応答

**質 疑** 本プロジェクトの時限を教えてください。何年までにどのような成果を目指しているのか。

**応 答** スタート当初は定めていなかったが、昨年11月に総務省が本事業の本格的な検討に入ったので、既に一定の役割は果たしたと感じている。今のところ、令和3年3月末までは日本財団の予算で事業を行っていく考えである。

質 疑 利用登録者が約1万人で、月の利用回数が2万8,000回ということだが、利用者がふえると事業収入もふえるのか。

応 答 聴覚障害者の通話料や利用料は無料であるため、そのようなことはない。予算は厚生労働省から約1億円、当財団が約2億5,000万円を拠出し、合わせて3億5,000万円の事業費で毎年運用している。聴覚障害により障害者手帳を保持されている方は日本に36万人いる。この方たち全てが電話リレーサービスを利用することは想定してはいないが、外国のデータから推測すると日本でも将来的には少なくとも約40億円の事業規模になることが見込まれており、予算は全くもって不足している。現状の利用登録者は9,800人であるが頭打ちとなっており、近年は余りふえていない。ニーズはあるのだが、広報が足りていないと感じている。

質 疑 25カ国で本事業が実施されているとのことだが、海外通話はできるのか。

応 答 可能であるが、手話オペレーターの技能に加え外国語の同時通訳の能力のある人材が必要になるので、マンパワーが全く足りていない。そのため、極めて限定的な利用にとどまっている。

質 疑 国も電話リレーサービスの導入に向けて検討に入ったとのことであるが、国の方向性は現在行われている本事業と軌を一にしているのか。また、119番等の緊急通話には対応していないとのことだが、当事者団体から要望は多いのではないか。

応 答 総務省のワーキンググループの当初案は、我々が思い描く、誰もが電話をかけられる社会と一致している。365日24時間対応という体制は、一足飛びには不可能であるが、想像よりもよいものとなっており、安心しているところである。

緊急通話はニーズが高いのに対応できていないので、心苦しく思っている。総務省は公共の通信インフラの整備として本事業に取り組むというスタンスであるため、各自治体には電話リレーサービスの広報をぜひお願いしたい。電話を使うことを諦めてしまっている人たちがまだまだ大勢いる。国で事業を整備しても、利用する人の意識の醸成は各自治体の皆さんの協力が不可欠であると考えている。

(※ 上記以外の質疑は、当サービスのデモンストレーション中に随時行われた。)



#### (4) 調査結果

公益財団法人日本財団は、2013年から電話のバリアフリー化の実現のため電話リレーサービスの制度化に取り組み、昨年から国においても本格的な検討が開始された。障害者差別解消法も施行され、自治体に合理的配慮の法的義務が課せられる中、本事業を初めとした同財団のさまざまな取り組みは、本県の障害者福祉施策に示唆するところ大である。

以上のように、公益財団法人日本財団における電話リレーサービス事業に関する取り組みを調査したことにより、今後の施策を審査する上で参考に資することができた。



<参 考>

- 1 随 行 者 稲井主査（議会局議事課）、大島副主幹（福祉子どもみらい局総務室）、  
岡村副主幹（健康医療局総務室）
  
- 2 調査箇所側出席者
  - （1）株式会社オリィ研究所  
株式会社オリィ研究所代表取締役、同所長室
  - （2）公益財団法人日本財団  
公益財団法人日本財団公益事業部長、同同部国内事業開発チームリーダー、  
同同部国内事業開発チーム