

巻頭言

「電話リレーサービス」

理事長 新谷 友良

聞こえないと生活上の不便はたくさんありますが、そのなかでも電話利用ができないことは大変不便なことの一つです。メールがいくら普及しても、電話に及ばないことが多々あります。聞こえる人がすぐ電話を取って会話をし、うなずいたり笑ったりしているとやっぱり自分は聞こえない人間なんだとってしまいます。

「電話リレーサービス」というものがありますが、協会では何人ぐらいの方が利用されているのでしょうか？ アメリカでは随分以前から電話リレーサービスが開始されており、このサービスを維持するためのお金が一般の電話利用料に上乘せされています。日本の電話リレーサービスは今まで幾つもの事業者が始めたり止めたりしていましたが、2013年から日本財団がモデル事業を継続的に実施しています。また、今年から厚生労働省の委託を受けて、沖縄・熊本・滋賀・千葉の聴覚障害者情報提供施設がパイロット事業を行っています。

日本財団の電話リレーサービスは、パソコンやスマートフォンを使って文字でメッセージを送信します。送られたメッセージはオペレーターが音声に変換して相手側に伝え、相手側の音声は逆にオペレーターが文字に変換し、メッセージを送信した人に送り返します。この方法は、間にオペレーターを介在させる不便さはありますが、声でメッセージが送れない人にとっては有効なシステムです。

発語が可能な人に対しては、音声認識を使った「見える電話」というシステムが始まっています。携帯電話会社が開発したシステムで、スマートフォンを使って普通の電話のように相手側を呼び出して声で話しかけることができ、相手の声は文字に変換されてスマートフォンの画面に表示されます。音声を文字に変換するのは音声認識ソフトで、この技術の進歩は著しく、難聴者の声でも文字変換の誤りがあまりありません。また、間に人が介在しないので、1年中24時間利用することが出来ます。

電話は生活上の必需品として長い歴史を持っており、「聞こえる人が使う」という大前提で仕組みが作られています。その歴史に「聞こえない人も使う」という楔が打ち込まれて、音声認識という技術のサポートを受けて、聞こえない人にとっての壁が少しずつ崩れつつあります。