

巻頭言

「電話利用は声から文字へ？」

理事長 新谷友良

6月に「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する法律」（電話リレーサービス法）が成立して、来年度から聴覚障害者に対する電話リレーサービスが制度化されます。平成25年から日本財団が電話リレーサービスモデルプロジェクトを開始し、いくつかの聴覚障害者情報提供施設でも同様のサービス提供が行われていますので、利用された人も多いと思います。

現在のサービスでは、利用者は手話又はキーボード入力でオペレーターにメッセージを送り、オペレーターは相手側にそのメッセージを音声に代えて伝えます。逆に相手側の音声によるメッセージは、オペレーターが手話又はキーボードで文字に変換して利用者に伝える仕組みで、利用者の音声をそのまま相手側に伝える方法は採用されていません。

聴覚障害者が日常生活でどの程度音声を活用しているか、はっきりとした調査はありませんが、厚生労働省や全難聴の日常生活におけるコミュニケーション手段の調査では、補聴器や人工内耳の利用者が6割を超えています。補聴器や人工内耳利用者の多くは、自分のメッセージを音声で相手に伝えることが多いので、聴覚障害者の大多数は自分のメッセージ伝達に声を使っているのではないかと思います。

電話リレーサービス法の制定に先立って総務省で開かれていた「電話リレーサービスに係るワーキンググループ」の報告書には、「利用者の音声を相手先にそのまま伝え、相手先からの返答だけを利用者にテキストで伝える方式についても検討を進めるべきである。」という意見が載っていますが、現行の電話リレーサービスの仕組みを踏襲すると、音声によるメッセージの伝達方法が排除されてしまう可能性があります。

最近ではLINEなどの普及があり、スマートホンでのメッセージのやり取りをキーボード入力で行う人が非常に多くなっています。このことは、人気タレントの名前が字面中心で、声で読み上げるのに困難なものが増えていることに表れているように感じます。聞こえる人は、いつでも音声による電話が可能なので、このような気づきは少ないと思いますが、電話利用から長い間隔でたられてきた聴覚障害者はスマートホンに向かって音声でメッセージを入れることに不慣れな面もありますが、電話でのメッセージ入力方法はもっと慎重に議論すべき問題と考えています。