

きこえない私が痛感した 自立をさまたげる社会の大きな壁

NPO法人インフォメーションギャップバスター 理事長

DPI日本会議 特別常任理事 伊藤 芳浩

itou@infogapbuster.org

<https://www.infogapbuster.org/>

Thema

自立をさまたげる社会の大きな壁はどこにあるのか？

Agenda

- 自己紹介

- ★ 生い立ちとNPO設立のきっかけ

- 団体紹介

- ★ 取り組んでいるコミュニケーション・
情報バリアフリー化について

- 通話バリアフリー化について

- ★ 国の制度化、認知度向上

自己紹介

- 1970年 岐阜県生まれ
- 1976年 京都府立ろう学校幼稚部卒業
- 1991年 全国聴覚障害学生懇談会中央委員長歴任
- 1993年 名古屋大学理学部卒業
- 日立製作所に技術職として入社
- 2010年 インフォメーションギャップバスターを
設立しコミュニケーションバリアフリー化に奔走
- 2020年 DPI日本会議 特別常任理事 就任

生い立ち

- 人間関係での苦勞
- 支えてくれた人たちの存在

波乱万丈の人生

聞こえないために様々な苦勞

情報がスムーズに入らない

コミュニケーションが上手くできない

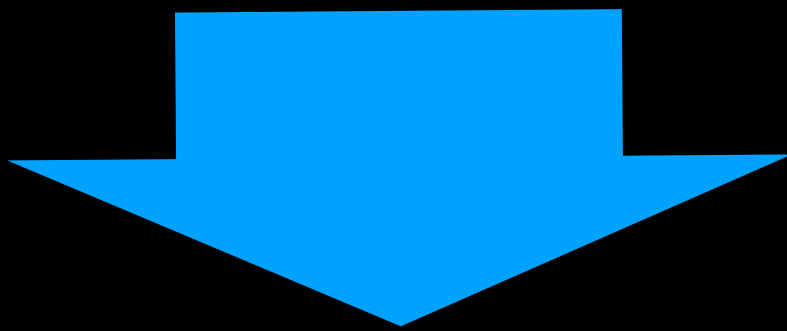
支えていただいた多くの方の存在

人として信頼してくれる方がいた

お困りごとを代弁する方がいた

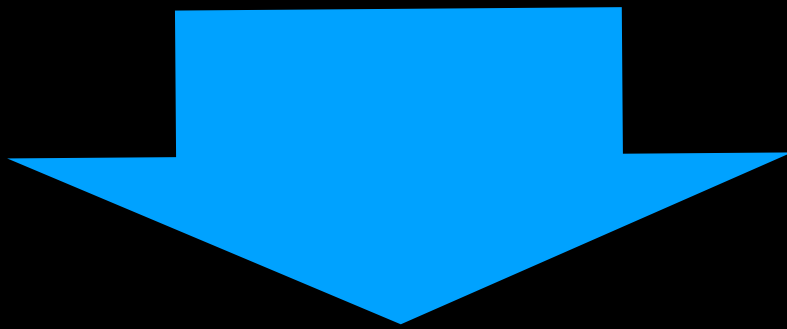
これまでの経験を通して
学んだ3つのこと

弱い立場の人を支える社会



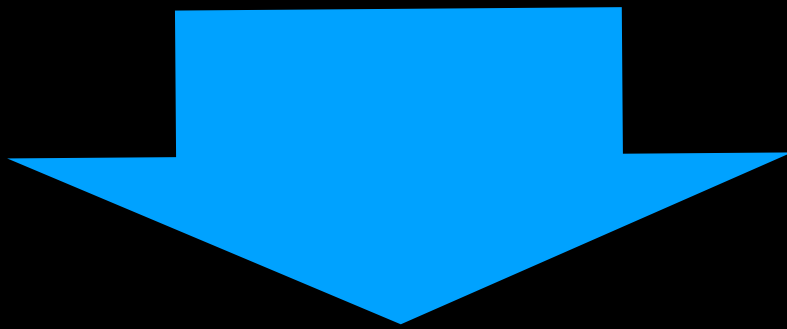
豊かな社会（格差が少ないなど）
すべての人が生きやすい社会

お互いを信頼し合う関係



すべての人に活躍する機会が 与えられる共生社会

自立とは



依存ではなく共に支え合う
必要に応じて助けを求める

これまでの経験で
学んだことを生かして…

NPOを設立

- 社会のハンディに対する**理解**が**活躍**につながることを経験
- **誰もが活躍できる社会へ**変えていきたい
- **エンパワーメントの拡大**



団体紹介

- 2010年12月設立
- 2011年8月横浜市の認証を受ける
- 一般企業勤務の方、専門職(薬剤師、弁護士、言語聴覚士など)で構成される
- 主に労働・医療・家族分野でのコミュニケーションバリアフリー化を推進
- 2020年11月 糸賀一雄記念未来賞受賞

団体紹介

手話通訳者に
医療知識は必要か？

2018
医療通訳
シンポジウム
in 川崎

開催済

外国人

大阪

ろう通訳

定員
250名
どなたでも
ご参加
できます

情報保障
ろう通訳、手話通訳、
PC要約筆記、磁気テープ

日時
2018. 9/17 (月・祝)
10:15~17:30 (9:45から受付開始)

場所
川崎市国際交流センターホール

費用
会員 2000円 / 一般 2500円
会場 川崎市国際交流センターホール
対象 NPO法人インフォメーションギャップバスター
NPO法人、川崎市ろう者協会
※事前申込・当日受付 定員不可
※当日受付は先着順で定員に達した場合は受付終了
※当日受付は川崎市国際交流センターホールで受付

主催 NPO法人インフォメーションギャップバスター
共催 NPO法人、川崎市ろう者協会

手話通訳者設置病院を
増やすためには何が必要か？
—3病院の院内通訳体制をもとに—

2019
医療通訳
シンポジウム
in 川崎

開催済

札幌

東京

鹿児島

情報保障
ろう通訳、手話通訳
PC要約筆記、ヒアリンググループ

日時
2019 11/17 (日)
10:15~17:00 (9:45 ~ 受付開始)

会場
川崎市国際交流センターホール

費用
会員 2500円 / 一般 3000円

定員
250名
どなたでも
ご参加
できます

会場
川崎市国際交流センターホール
対象 NPO法人インフォメーションギャップバスター
NPO法人、川崎市ろう者協会

主催 NPO法人インフォメーションギャップバスター

Information Gap Buster

団体紹介

医療用語を日本手話で

～医療従事者とろう通訳者の協働～

DVD

主に手話通訳者を対象とした、手話による医療通訳の教材 DVD を制作しました。

国立言語研究所「病院の言葉」委員会による、書籍「病院の言葉を分かりやすく『工夫の提案』」に収録されている医療用語を中心に、一部オリジナルも含めた 19 用語を日本手話に翻訳しました。※書籍の著作権利用許可を取得した上で実施しております。

手話表出者は全員、特定非営利活動法人手話教師センターによるろう通訳者養成講座の修了生が担っています。医療監修者とろう通訳者が、日本語説明文から日本手話への翻訳内容を一緒に議論しながら作成しました。

難解な医療用語を、手話表出する際の教材はもちろんのこと、手話指導時の教材等にも活用して頂きます。

収録用語 (19用語)

1.副作用①② 2.化学療法①②③ 3.誤嚥 4.貧血 5.せん妄 6.合併症
7.既往歴 8.ショック 9.腎不全 10.ステロイド 11.ロコモ 12.フレイル
13.対症療法 14.抗体 15.ジェネリック医薬品 16.膠原病 17.うっ血
18.失語症 19.腫瘍

書籍
病院の言葉を分かりやすく『工夫の提案』
国立言語研究所「病院の言葉」委員会／著



DVD 購入方法

詳細内容および購入は、以下の URL・QR コード先からお願いします

URL : <https://bit.ly/3hzWLLV> QR コード





Information Gap Buster



団体紹介

家族をみんなでカンガエルー シンポジウム

10/1(土)より
お申込み
開始!

13:00
受付開始

2021.1.30(土) / 13:30~17:00

●稲城市中央公民館ホール [定員50名]
※1 開催会場は稲城市から徒歩約10分、JR東武線平塚駅から徒歩約15分

●オンライン(Zoomウェビナー) [定員200名]

※会場では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、ソーシャルディスタンス体制をほった上で開催いたします。

家族内での コミュニケーション バリアへの対応

個人の発達や人格形成、
学校や職場でのコミュニケーション
バリアへの対応、
自分の家族を持った際の家族内の
コミュニケーションバリアへの
対応を共に考える。

ヤングケアラー問題 について考える

ヤングケアラー
(家族のケアをする子ども、
ケアは物理的、精神的なもの、
選択時もある)の
問題について考える。

体験と知恵の継承、 そのための連携

「成人の間にはない人、※SODA(聞こえない兄弟姉妹を持つ聞こえる人)、
※CODA(聞こえない親を持つ聞こえる人)」から「次世代の子ども、子育て
中の親、祖父母、教師等の関係者」へ
の体験と知恵の継承、
そのための連携を図る。

スケジュール	内容
13:30~13:40	主催団体挨拶、来賓挨拶
13:40~14:00	今井絵理子氏によるミニ講演(親の立場)
14:00~14:20	丸田健太郎氏によるミニ講演(SODAの立場)
14:20~14:40	五十嵐大氏によるミニ講演(CODAの立場)
14:40~14:55	休憩
14:55~17:00	質疑応答、パネルディスカッションなど

共催団体 稲城市障害児者協会、NPOインフォメーションギャップバスター、
聞こえないきょうだいをめっソーダゾダの会、J-CODA

後援 稲城市、稲城市教育委員会、(社)稲城市社会福祉協議会、
東京都障害児者協会

参加費 1,500円(会員)(共催団体会員)、2,000円(非会員)

問い合わせ先 主 催：家族をみんなでカンガエルー事務局
メール：family@info-gapbuster.org

お申し込みはこちら!




講師のご紹介



親の立場の講師 今井 絵理子氏

昭和58年9月22日生まれ。
平成10年：SPEDのメンバーとしてデビュー。
平成12年：SPED解散後、ソロとして活動開始。
平成16年：長男を出産。
平成20年：親子の経験が、いそ公衆
NIKKI(みんなの手紙)の司会者兼任し、講演・執筆など、
行いながら幅広く活動を展開。
平成23年：参議院議員初当選、現在1期目。
令和元年9月：内閣府大臣政務官を拝命する。



SODAの立場の講師 丸田 健太郎氏

広島大学大学院教育学研究科院主
1994年4月21日生まれ。都立日生高校大志育成。
専門は国語教育学、聴覚障害者の姉妹を持つ。
自身のSODAとしての経験から、学校教育からこぼれ落ちる子ども
たちの存在に目を向け、新たな教育の枠組みの構築を目指す研究を
行っている。



CODAの立場の講師 五十嵐 大氏

フリーライター。
1983年7月29日、東京都生まれ。
聴覚障害者の両親を持つ、CODAとして育つ。
ライターとして、障害者をめぐる社会的マイノリティの人たちの
生きづらさを取材・執筆している。
現在、2冊の著書を執筆中。

NPOが扱う社会問題



- ・ 社会における相互理解を阻害する
コミュニケーションバリア
-

- ・ 情報アクセスを阻害する
情報バリア
-

病院

会議

電話

学校

家族

避難所

など...

コミュニケーションバリア 情報バリアの本質

強者が作り出す壁

強者：言語的マジョリティ・経済的優位者など



強者は壁を作っている 自覚がない

- マイクロアグレッション

何気ない日常の中で行われる言動に現れる偏見や差別に基づく見下しや侮辱のこと

- アンコンシャス・バイアス

自分自身が気づいていないものの見方や捉え方のゆがみ・偏り

コミュニケーションバリア・ 情報バリアとは

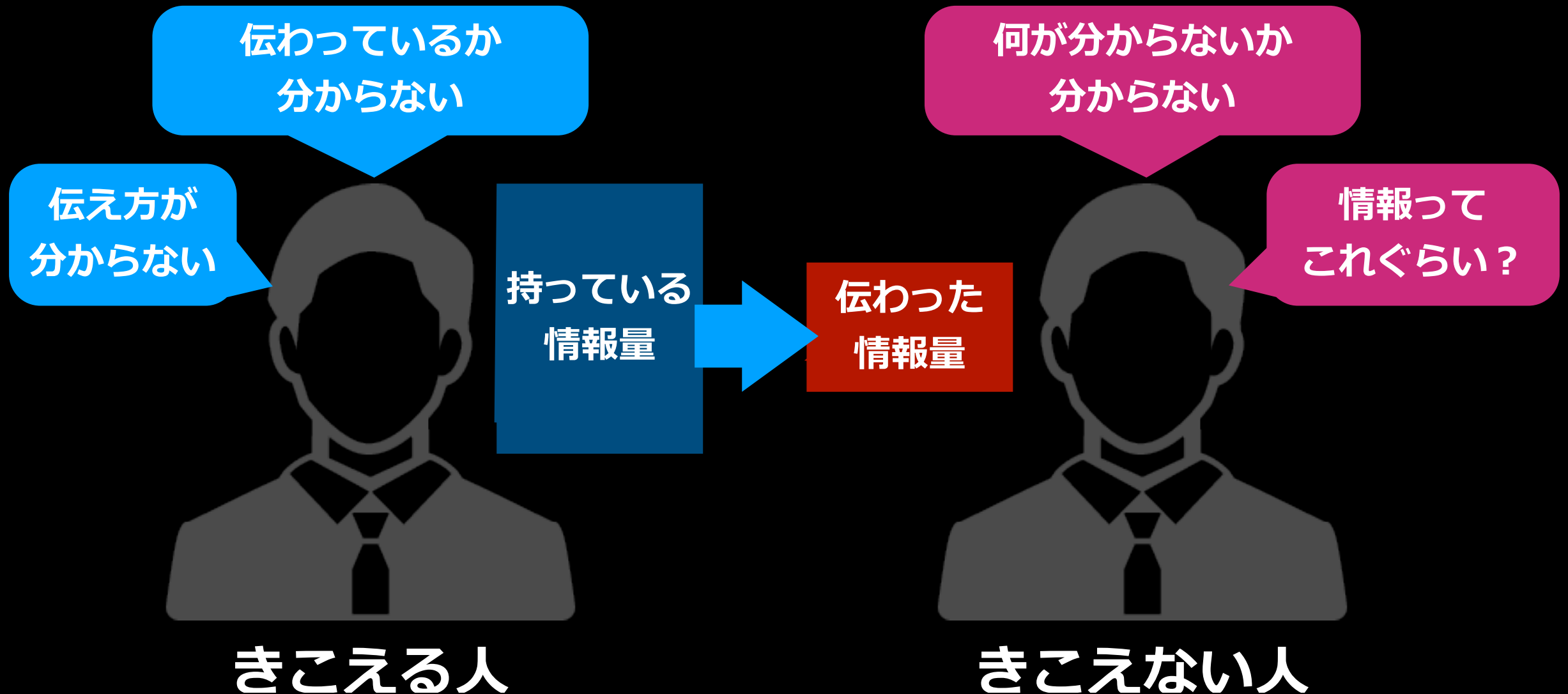
見えないバリア

理解されにくいバリア

バリアによる副次的影響がある

アイデンティティに影響を及ぼす

情報の受け取りにギャップ



- ・ 音声でやりとりすることが前提
- ・ 分からないなら質問すると思っている

- ・ 足りない情報で判断しないといけない
- ・ この情報量が普通だと思ってしまう

- ・ 孤独感・心理的抑制によるストレス
- ・ 情報不足による生活の質の低下・行動範囲の狭小化

ディナーテーブル症候群

夕食の時などに聴者の家族の中にろう者が一人だけいる時、会話の内容が分からなかったり、会話に参加したいのに参加できず疎外感を感じたりすること。

偶発的学習機会の損失

<https://sites.google.com/view/rounabi/dinnertable>



インフォメーション
ギャップバスター
はどうやってバリアを
解消しようとしているか？

NPOのミッション

コミュニケーション・情報バリアを解消して
一人ひとりの価値を最大に発揮できる
調和した社会を創る



事業モデル：自助・共助・公助の並行実施

自助

自立支援



共助

相互理解の促進

公助

インクルーシブ
社会の構築

事業対象

自助

きこえない人

きこえにくい人

外国人

話しにくい人

APD

失語症

など...

10%

コミュニケーションが
困難な人

事業対象

共助

公助

企業

地域

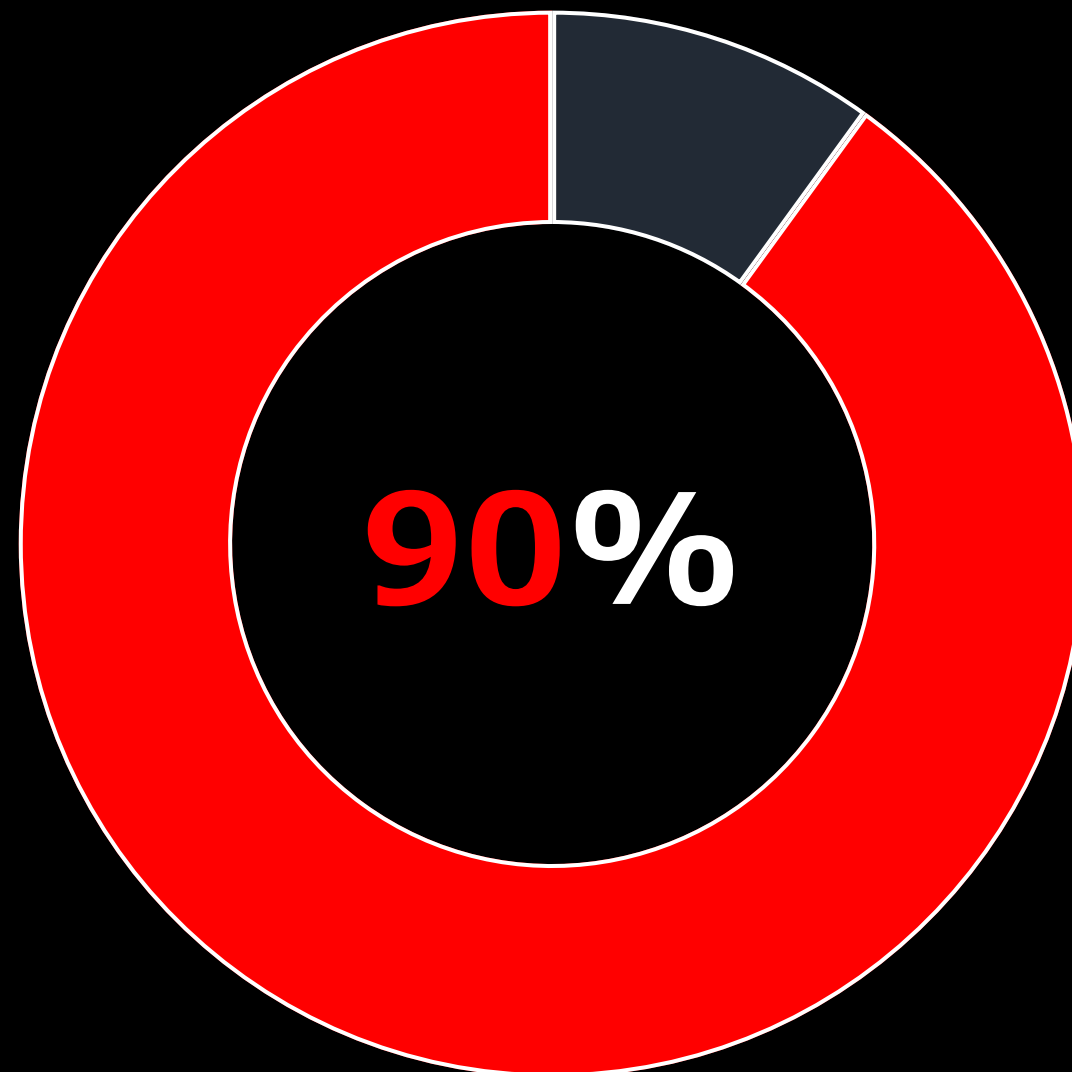
学校

病院

政府

地方自治体

など...



コミュニケーションが
困難な人
に関係する組織など

①当事者が
自立して情報を
得るための方法
を教えます

【例 1】

メディアなどから効率的
に情報を入手する方法な
どをセミナーや記事連載
などで啓発しています



② 多くの人に
コミュニケーション
ンバリア問題を
知ってもらおう
活動しています

【例 2】

消防関係専門誌「近代消防」に
コミュニケーションバリアに
ついて理解を深める記事を連載



③ 政府などの
関係団体に
改善要望を
出しています

【例 3】

公助

通話バリアフリー化
などの要望を
政府に出しています



通話バリアとは

きこえない・きこえにくい人は、「手続き」や「相談」をすぐしたくても、電話をかけることが難しいため、スムーズにできません。

例えば…

- クレジットカードを解約したい。
- ポイントカードを再発行して欲しい。
- 申し込んだセミナーをキャンセルしたい。
- 宅急便の再配達を本日中にして欲しい。
- 熱が出たので、コロナ感染の疑いがあるが、どうすれば良いか教えて欲しい。

通話バリアフリー化とは

きこえない・

きこえにくい人でも
電話ができるようにする

電話リレーサービスが
役に立ちます

電話リレーサービスとは



電話リレーサービスの位置づけ



電話リレーサービスは
公平に自立して電話が使える
ための大切なサービスです



私が電話リレーサービス 普及活動をしようと 思ったきっかけ



友達に代わりの電話を 頼み過ぎて 人間関係が壊れた



連絡先が電話だけで
諦めることが沢山あった



仕事のフォローをしたい
のに電話ができなくて
悔しい思いをした



電話リレーサービスは 聞こえる人にとっても メリットがあった



電話リレーサービス

誰のためのサービスか？



電話を使うのが困難な人

11.5%



- 日本人口数(1.268億)：総務庁統計局(2017年)
- 全国の推定難聴者(1,406万人以上)：日本補聴器工業調査からDDL推計(日本補聴器号工業会)
- 発達障害者：約48.1万人(厚労省2016年調査)

電話を使うのが困難な人 家族も含めると…

25.4%



- 📅 • 1世帯当たり平均構成人員（日本人）：約
2.21人（厚生統計要覧（平成30年度））

電話を使うのが困難な人に
連絡したい人も含めると

100%



つまり、電話リレーサービスは
すべての人のためにあります



このようなわけで
公平に自立して電話が使える
ための大切なサービスである
電話リレーサービスが
まだ正式に始まっていないのは
社会にとって
大きな損失であると考えた

電話リレーサービスの課題

① 正式なサービスになっていない

国の制度化

② 社会的認知度が高くない

認知度向上

電話リレーサービスの課題

① 正式なサービスになっていない

日本財団による
試行サービス提供
(2013～)

総務省に署名提出
(2017/7/12)

電話リレーサービス法成立
(2020/6/5)

② 社会的認知度が低い

当事者や社会向けの
啓発活動を実施(2014～)

日本では電話リ レーサーサービスを 日本財団が試行中



日本での電話リレーサービスの制度化を目標とし、必要な経費・課題を把握するモデルプロジェクトを2013年9月から実施中。2021年3月31日まで実施予定。



日本財団電話リレーサービスを使ってよかった人

95%



「今後も電話リレーサービスを利用し続けたいか？」との設問に、「とてもそう思う」「そう思う」と答えた割合は 95.3% に上る



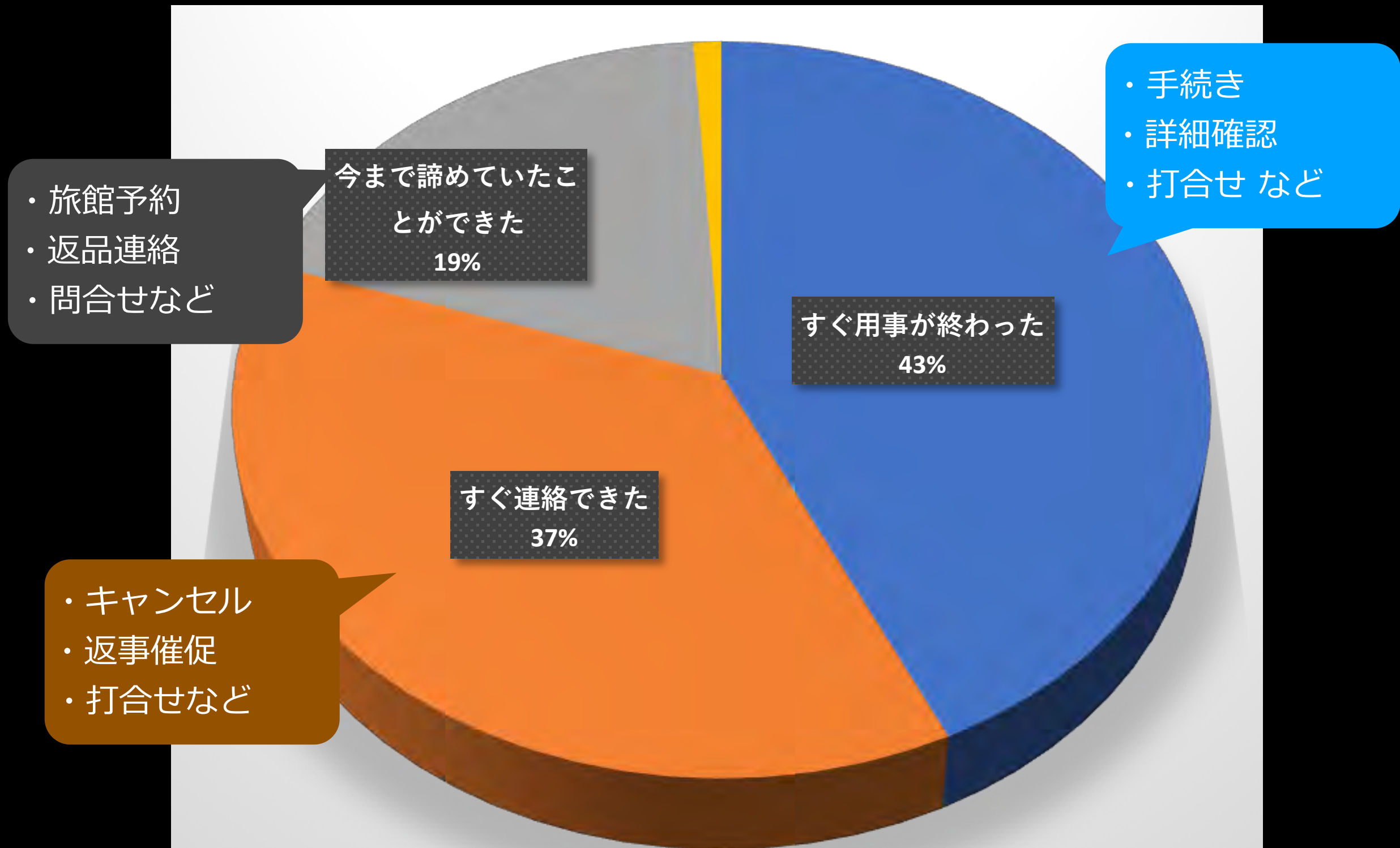
日本財団電話リレーサービスモデルプロジェクト
利用者アンケート実施結果（2014年1月実施）

日本財団電話リレーサービス モデルプロジェクト

オペレーターが通訳として聞こえる人と聞こえない人を
電話でつなぐサービスを日本中に普及させるプロジェクトです



日本財団電話サービスを使ってよかったこと



2018年11月 IGB会員調査結果

日本財団電話リレーサービスを使ってよかったこと

すぐ用事が終わった

- 通信販売のWebサイトに書いてあることだけでは分からないため、電話リレーサービスを使用して、お客さま窓口に直接相談することで、納得のいく買い物ができた。
- メールで問い合わせ後、3日経っても返事がこなかったなので、電話リレーサービスで連絡したら、その場で、細かいところをやりとりして、すぐ納得のいく回答をもらうことができた。

時間を有効に活用することができる

日本財団電話リレーサービスを使ってよかったこと

すぐ連絡できた

- カードを紛失した時にすぐ連絡できて、迅速にカード利用停止手続きをしていただけた。
- ネット販売で購入したい物に不明点があったので、その場で販売会社と連絡をとって、確認ができたので、すぐ注文することができた。

必要な時にすぐ連絡できる

日本財団電話リレーサービスを使ってよかったこと

今まで諦めていたことができた

- 前から行きたいと思っていたレストランに電話リレーサービスを利用して予約することができた。
- 学びたいと思っていた講座に事前に電話リレーサービスを利用して内容を細かく確認した上で、納得して申し込むことができた。

参加できる範囲が広がる

電話リレーサービス普及活動内容

- 【電話リレーサービス】 に対する理解を広める
セミナー・講演の実施
- 【電話リレーサービス】 を正式サービス化する
署名活動・要望活動



エピソード



- 8,096名の署名を集めて総務省へ提出
- 多くの当事者と関係者（通訳者、家族など）から励ましの言葉をいただいた
- 14回にわたるロビイング活動が実を結び、総務省での検討開始につながった

エピソード



- 現行の電話関連の法律・システムは音声中心であったため、変えるキツカケをなかなか作れなかった
- 「電話なんて必要ない」「メールがあるじゃないか」などの不要論が多かった
- 「社会に迷惑をかけない」という自己抑制が便利な生活への足かせになった

2017/07/18 総務省へ署名提出



金子めぐみ総務大臣政務官(当時)に署名を提出

電話リレーサービスが使える国

25ヶ国

電話リレーサービス実施国：米国、カナダ、コロンビア、パラグアイ、アイルランド、イギリス、イタリア、オランダ、ギリシャ、スイス、スウェーデン、スペイン、チェコ、デンマーク、ドイツ、ノルウェー、ハンガリー、フィンランド、フランス、ベルギー、エジプト、韓国、タイ、オーストラリア、ニュージーランド

（一財）全日本ろうあ連盟 2017年度電話リレーサービス普及啓発推進事業報告書から抜粋



電話リレーサービスの課題

① 正式なサービスになっていない

日本財団による
試行サービス提供
(2013～)

総務省に署名提出
(2017/7/12)

電話リレーサービス法成立
(2020/6/5)

② 社会的認知度が低い

当事者や社会向けの
啓発活動を実施(2014～)

土管(インフラ)は
備えられたが
その先の社会に
壁が残っている

音声中心社会の見えない壁

多くの架電先でオペレーターの声は本人の声として扱わないために、「手続き」を受け付けないというケースが多くあります。

例えば…

「本人の声じゃないとダメです。」

「どなたか家族か代わりに電話ができる方はいませんか。」

「銀行の窓口に直接きてください。」

電話リレーサービスで まだ残っている 2つの壁

- 普及の壁
- 運用の壁



① 普及の壁：当事者が認知していない

電話リレーサービス普及率

0.1%



- 日本財団電話リレーサービス登録者(約9,600人)：総務省・厚生労働省電話リレーサービスに係るワーキンググループ第7回資料
- 全国の推定難聴者(1,000万人以上)：日本財団「提言 聴覚障害者が電話を使える社会の実現を！」(2014年10月発行)



② 普及の壁：社会が認知していない

83%



電話リレーサービスユーザーの内、83%の方が、社会全体のサービス認知度が低いと回答。このため、以下の問題点が発生している。

- いたずら電話と誤解し会話を受け付けない
- 電話リレーサービスの説明を求められる
(待ち時間が発生する)



IGB会員調査(2018年12月)



① 普及の壁：二重の壁

0.1%



当事者の無知

83%



社会の無知

運用の壁

●本人確認対応



運用の壁：本人確認対応

61%



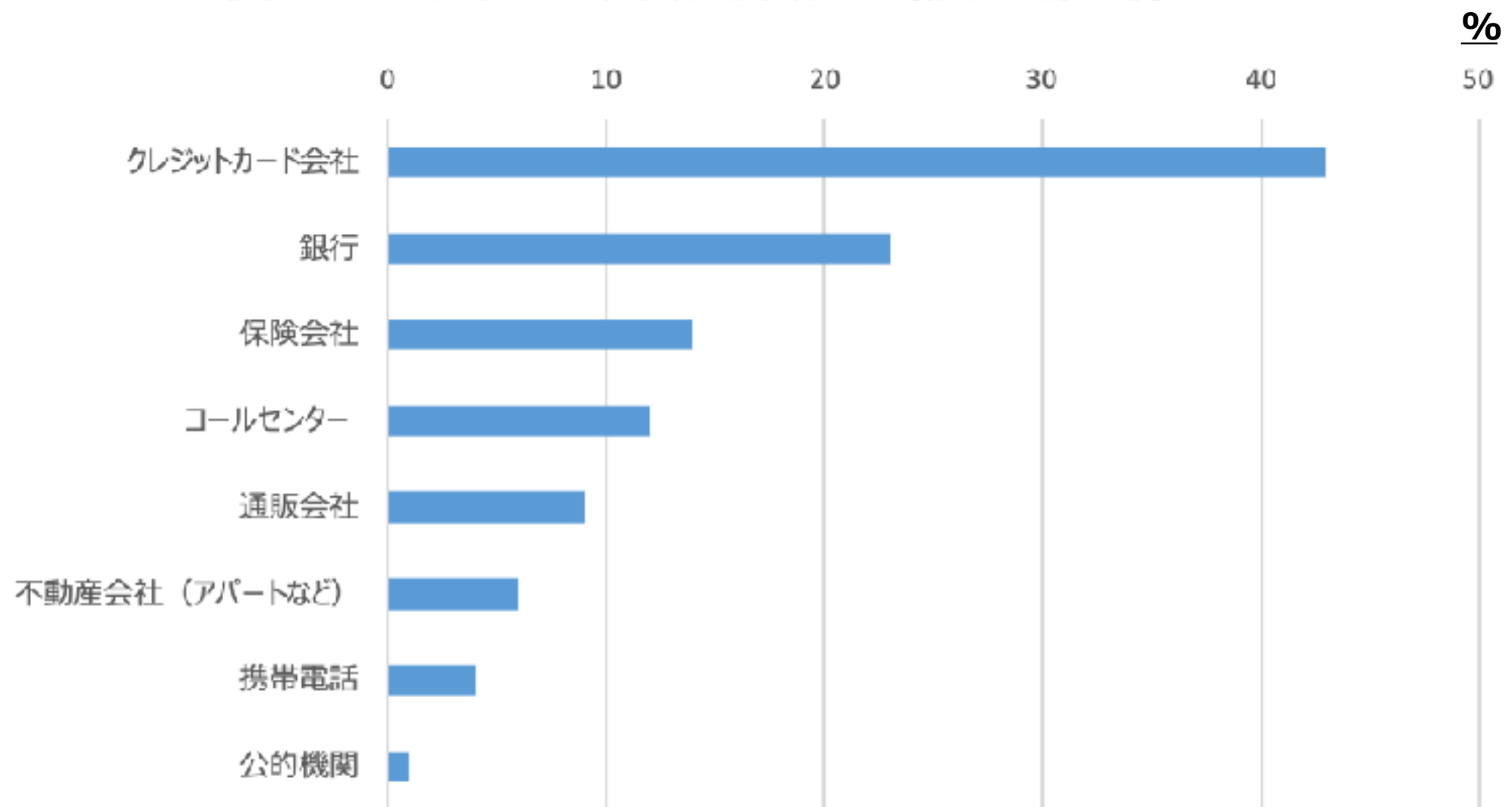
電話リレーサービスユーザーの内、61%の方が、電話リレーサービスで本人確認を拒否された経験があると回答。本人の肉声が必要となっている。

 IGB会員調査(2018年12月)



運用の壁：本人確認対応

電話リレーサービスを利用した時に、本人でないとダメと断られた際に
断られた先は以下のいずれかですか？（複数選択可）



2020年4月 IGB会員調査結果

電話リレーサービス経由で 本人確認を拒否する理由

代替手段(郵送など時間がかかる方法)
を用意している

内規で本人確認方法を定めているので簡
単に変えることが出来ない

電話リレーサービス経由で 本人確認を拒否する理由

負担がかかる手続きを一方的に強いるのは差別につながる

法律では本人確認の方法までには言及していない(方法は現場の裁量で決める)

今後の課題

● 普及の壁

多くの人に知ってもらおう

● 運用の壁

電話リレーサービス経由の架電を
本人からの電話と同等に扱って
いただく

Thema

自立をさまたげる社会の大きな壁はどこにあるのか？

Point

● 自立とは

- ★ お互いに助け合い、平等の立場に立つことで、
一人前の人間として扱われ生きることができること

● 壁はどこにあるか

- ★ 多様性を受け入れられない社会・仕組み
- ★ 無知・無関心・無理解
- ★ 音声中心社会（マジョリティ中心社会）