



## 意見書

令和2年10月18日

総務省総合通信基盤局  
電気通信事業部事業政策課  
担当者様

日本聴覚障害公務員会  
会長 廣瀬 美貴

私たちは日本各地の国及び地方自治体に勤務する聴覚障害のある公務員を中心とした団体です。その立場から、「聴覚障害者等による電話の利用の円滑化に関する基本的な方針」に関する意見募集に対し、以下の意見を提出いたします。

### 要旨

#### <意見1>

「法の適切な執行に努め」の取り組みとしてどういうことを行うのか、事例集やQ & Aなどで具体的に示してください。また国民への理解と共に、法人、国・地方公共団体にも利用が可能であることの周知をお願いします。また国及び地方公共団体職員も業務で利用できるように具体的な事例の例示を行い、それと共に国がインフラ整備や積極的に対象職員に必要な有無を確認・指導・支援するような対策の実施をお願いします。

#### <意見2>

「法人名義（当該法人において聴覚障害者等が利用する場合に限る）での登録を拒んではならない」とあるが、この法人名義に国・地方公共団体が含まれることについて具体的に示していただきたい。（注釈を入れる等）

#### <意見3>

電話番号の利用範囲については、国・地方公共団体の機関における内線番号から内線番号への通話も利用範囲に含めていただきたい。

#### <意見4>

利用者の負担額は国・地方公共団体の場合においても、通常の音声電話と同等のものとしていただきたい。地方自治体等が電話リレーサービスを利用することに対する積極的な財政的支援を図ってください。



### <意見5>

個人情報等に関する情報の保全について、手話通訳を選択の際には手話通訳・文字通訳の選択だけでなく、利用者の在住地域・ジェンダーに配慮したオペレータの適用も可能となるようにする必要があります。こうしたことについても基本方針に盛り込んでください。

### <意見6>

通訳の誤訳により生じた損害にかかる責めについて、故意または重大な過失によるものとは具体的にどのようなものを指すのか、事例集やQ & Aなどで具体例を示してください。

### <意見7>

電話リレーサービスに係る周知広報について、電話リレーサービス提供機関のみではなく、国や地方自治体も周知広報を幅広く行うべきであると考えます。

具体的な周知の役割分担としては次のようなものが想定されます。

- ・国及び都道府県の周知役割

国民及び地域住民、各自治体および地域の会社の職員に対する周知。国や地方自治体の機関に在職する聴覚障害職員への周知や利用の有無の調査を行い、かつ利用の促進ができるような財政的な支援を行う。

- ・電話リレーサービス提供機関の周知役割

電話リレーサービスの利用に関する個人または法人に対しての技術的なアドバイス、周知。

※官民連携したモデル好事例なども事例集などで周知してください。

以上





<p>三   ⑤ 一般の電話の通話料金と同様の利用料金であること。(低廉な利用料金での提供)</p> <p>三   ⑥ 個人情報等に関する情報が保全されていること。(情報セキュリティの確保)</p> <p>三   ⑦の電話リレーサービスの品質を適正に担保すること。(サービス水準の確保)</p>	<p>&lt;意見4&gt; 1の⑤の利用料金について、利用者の負担額は国・地方公共団体の場合においても、通常の音声電話と同等のものとしていただきたいと考えます。聴覚障害職員が一人しかいない地方自治体や財政規模の小さな地方自治体において「地方自治体自らが適切な措置を講ずるべき」となった場合、地方自治体における聴覚障害職員への情報保障の必要性の理解の不足や、財政的な課題によって導入が進まないことが懸念されます。そのため地方自治体等が電話リレーサービスを利用することに対する積極的な財政的支援を図ってください。</p> <p>&lt;意見5&gt; 1の⑥個人情報等に関する情報の保全について、手話通訳を選択する利用者の場合、通訳オペレータの守秘義務については理解していても、利用者自身が知っている通訳者がオペレータであった場合、心理的に話すことに抵抗がある人もいると思われれます。またLGBTの立場から、異性、同性のオペレータに話すことに心理的に抵抗がある人もいると思われれます。こうしたことも考慮して、選択の際には手話通訳・文字通訳の選択だけではなく、利用者の在住地域・ジェンダーに配慮したオペレータの適用も可能となるようにする必要があります。こうしたことについても基本方針に盛り込んでください。</p> <p>&lt;意見6&gt; 1の⑦の 通訳の誤訳により生じた損害にかかる責めについて、故意または重大な過失によるものとは具体的にどのようなものを指すのか、事例集やQ &amp; Aなどで具体例を示してください。</p>
---	---



<p>三 2③ 電話リレーサービスに係る周知広報について</p>	<p><b>&lt;意見7&gt;</b> 2 の③の、電話リレーサービスに係る周知広報について、電話リレーサービス提供機関のみではなく、国や地方自治体も周知広報を幅広く行うべきであると考えます。 具体的な周知の役割分担としては次のようなものが想定されます。 &lt;国及び都道府県の周知役割&gt; 国民及び地域住民、各自治体および地域の会社の職員に対する周知。国や地方自治体の機関に在職する聴覚障害職員への周知や利用の有無の調査を行い、かつ利用の促進ができるような財政的な支援を行う。 &lt;電話リレーサービス提供機関の周知役割&gt; 電話リレーサービスの利用に関する個人または法人に対しての技術的なアドバイス、周知。 ※官民連携したモデル好事例なども事例集などで周知してください。</p>
--------------------------------------	---

以上