

## 第36回国際福祉機器展 ～情報保障のために(2)～

小島 茂樹

第36回国際福祉機器展 H.C.R.2009 が本年9月29日(火)から10月1日(木)まで、東京ビッグサイト(東京都江東区有明3-21-1)で開催された。

3日間の延べ参加者数は、107,911人である。

昨年度は120,773人だったから、1割以上も参加者が減少している。出展社数も出展点数も減少しているから、リーマンショックの余波がここにもみられる。



### ■ 聞こえのケアマネジメント

老母がちょうど人工骨頭挿入術を受けたばかりで、初日はもっぱら一下肢機能障害の高齢者向け福祉機器を見まわった。

5万平方メートルの規模は伊達ではない。ひとわり各会場を歩くだけでアゴをだす。

スリーデーズマーチに参加したわけではないから、要所にしばって見てまわった。それでも、一日のおわりには万歩計の数値は2万歩を越えていた。

老母は、患側の靴下の着脱、また、足下の物をつかみ取るのに不自由する。前者は病院の作業療法士による手作りの用具、後者は火ばさみを使用しているが、ベターな機器が市販されている。靴下エイドとリーチャーである。会場内にある「ふくしの相談コーナー」で相談した。

さすがはプロ。対応した作業療法士は、求める機器の出展社を一発で『福祉機器ガイドブック』から拾いだし、出展社ブースの位置を地図で示してくれた。

聞こえがらみの「ふくしの相談コーナー」が地域にあると聴覚障害者は助かる。しかし、ニーズは満たされていない。

補聴器業者、コミュニケーション支援センター、聴覚障害者情報提供施設などが聞こえのケアマネジメントを担っているが、担い手の知識にバラツキがあるし、地域によって担い手が異なる。なんらかの標準化が必要だ。

### ■ 電話対応サービスの ユニバーサル化促進プログラム

電話ができる聴覚障害者も電話では、面とむかって会話する場合にくらべて、聞こえの力が落ちる。電話の相手が聴覚障害者に慣れていない場合、雑な対応に傷つけられたりする。

そこで、情報通信機構(NICT)の情報バリアフリー助成事業成果発表会で発表されたユニバーサル電話対応サービスに注目した。

高齢者、聴覚・視覚障害者の身体面・心理面に配慮した対応が必要なのだが、オペレーター(電話対応者)個々の経験や勘にゆだねられているのが実情だ。これに対し、専門的教育のため「ユニバーサル電話対応eラーニングツール」を開発したのが株式会社パステルラボ。

2008年10月にガイドライン第1版を策定し、ヒアリング調査をふまえてガイドライン10項目を設定した。

すなわち、「相手が聞こえにくい・見えにくいことを察する」「適切な速度で話す」「適宜、相手の理解を確認する」「適切な声の大きさ、高さを確認しながら話す」「明瞭で簡潔に話す」「視覚に依存しない表現方法を用いる」「位置や方向を示すときには、基準を定める」「分かりやすい言葉を使う」「順序として、話の全体を示したのち細部に移る」「互いに尊厳を持って接する」…である。講義、研修の内容や方法の説明もあったが、詳細は割愛する。集合研修だけではなく、オンラインでも、またCD-Rでも独習できるのがミソだ。

高齢者、聴覚・視覚障害者の人口は国民の4分の1にちかい。彼らが満足できる対応を受けるなら、電話による問い合わせは増えていくだろう。これに伴って国民全体の生活の利便性が向上する、といえる。

2009年8月に販売を開始して1か月余で、総務省地上デジタルTV放送受信相談センター及び金沢信用金庫の2社が導入したそう。需要はもっと増えるのではないか。

ことに、高齢者、聴覚・視覚障害者に接する自治体には必須であるように思われる。先のガイドライン10項目は、電話のみならず、インテークやアセスメント、そ

他の面接においても活かされるべき対応法だからだ。欲をいえば、難聴者の聞こえ方は実にさまざまだから、このあたりの情報を蓄積していただきたい。また、聴覚障害者は視覚障害者とは逆に、視覚的な情報提供をともなうほうがわかりやすいので、この点にも留意していただきたい。

### ■ 電話リレーサービス

電話ができない聴覚障害者のためには、電話リレーサービスがある。NECの「まごころコミュニケーション」などの先行事業があるが、このたび目にとまったのは、株式会社プラスヴォイスの「代理電話サービス」だ。

聴覚障害者側から電話をかけるとき、代理電話サービスセンターが間にはいるシステムで、聴覚障害者はテレビ電話、チャット、メールまたはファックスによって意思を伝え、連絡先からはセンターを介して手話・文字のメッセージが伝えられる。

サービスエリアは、北海道から沖縄まで。利用時間帯は、平日8時30分から20時まで、土・日・祝日は10時から20時まで。登録料は、3,150円。利用料は、1回につき315円だが、1か月あたりの利用回数を設定する割引コースも選択できる。

2003年にサービス提供を開始し、利用実績は月に500ないし600件。通訳オペレータの確保、養成が課題であるよし。

プラスヴォイスは、利用料の軽減、ひいては無料化をめざしてCSR(企業の社会的責任)ソリューションを提供している。

### ■ モバイルFAX

聴覚障害者の妻のためにベルが開発した電話機が、聴覚障害者を困らせているのは皮肉な話だ。

音声ではなく、最初から文字で発信すれば問題は生じない。

「イーコット」などの文字通信装置も開発されたが、普及しなかった。一般に普及したファックスが1980年代から聴覚障害者にも普及し、有力な発信手段となった。その後、やはり一般に普及したパソコン通信/インターネットのメールが、さらに携帯電話のメールが、聴覚障害者の有力な発信手段になった。

ということで、今ではファックスはいくぶん古風な発信手段となったが、依然として有力な発信手段であるこ

とは変わりが無い。難点は、機器をすえつけた場所を離れると使用できないことだ。

そこで、携帯電話でファックスを受信するシステムを開発したのは株式会社テレトピア。本社は山口県下関市にあり、同じ中国地方に住まう者という親近感もあって、ブースで秋枝耕一社長にお聞きした。

要するに、通常のファックスから送信すると、携帯電話にも画像またはPDFファイルが「写メール」のように届くシステムである。画面で拡大、縮小は自在にできる。導入費は不要、利用料は月額315円。

2007年にサービス提供を開始し、ゼネコン(現場監督が現場で配管図や配線図を確認)、運送会社(ドライバーに地図や指示書を送信)、医療機関(訪問診療においてカルテを確認)、その他、通信塾、印刷会社、新聞社・テレビ局、警備会社、ホテル・旅館業者、消防署、金融機関などが利用しているよし。

機能は受信のみなので、返信にあたっては通常のメールなどの手段を講じなければならない不便はあるが、使い方はメールによる発信より便利な場合もある。現に、聴覚障害者支援や災害時連絡のため利用している市町村もあるそうだ。

### ■ DVD字幕のネット配信

1990年代、字幕放送がらみのシンポジウムには毎回参加し、パネリストをつとめたこともあった。その後、本業の都合で、追跡する余裕がなくなった。

個人的事情はさておき、テレビや映画の字幕が増えてきたのは喜ばしい。いまや量的拡大と平行して、質的充実を図る段階だ。

こうした要請に応えているのが、DVDへの字幕挿入に取り組んでいるNPO法人メディア・アクセス・サポートセンター、これと連携する株式会社キュー・テックである。ブースで事業の概要をお聞きしたが、情報バリアフリー事業成果発表会でも発表があった。

市販のDVDを利用するとき、所定の手続きをとればネットを通じて「専用字幕」が配信される。しかも無償である。音楽CDと歌詞・楽譜の同期再生も可能になる。

■プロフィール  
小島茂樹(こじま しげき)

1951年生、鳥取県在住。鳥取県難聴者協会設立時に東部難聴者協会事務局長に就く。後年、前後して中部難聴者協会事務局長が若くして病没、西部難聴者協会事務局長が自死。以後、普通の市民として過ごす。全難聴元青年部長、同元情報保障部長。