

普及が待たれる手話通訳サービス

◆明石市が自治体として初めて設置した「手話フォン」

耳が聞こえる人であれば、「電話で伝えた方が早い」という経験はよくある。この便利さを聴覚障害者の人にも、ということから、2018年2月兵庫県明石市が、駅前の複合ビルに、手話対応型公衆電話ボックス「手話フォン」（利用料は無料）を設置した。手話フォンは、まず①聴覚障害者がボックス内のモニターの通話ボタンを押す。②テレビ電話でオペレーター（手話通訳者）と繋がる。③オペレーターに連絡先の名前を伝える。④オペレーターが連絡先に電話をかけ、繋がると音声に変えて同時通訳する。国内では羽田空港、筑波技術大学に続き3カ所目で自治体では明石市が初めてだ。

明石市は、15年に、手話を言語として認め、手話の普及と利用促進を目指す「手話言語条例」を独自に制定している。条例を制定する動きは、全国に広がっており、全日本ろうあ連盟によると、13年の2自治体から178自治体（18年4月時点）まで拡大している。さらに同連盟は、国に対して「手話言語法」の制定を要請している。法律が制定されれば、手話が使える環境整備も進むからだ。

◆金融サービスで導入され始めた手話通訳サービス

一方、金融サービスでも、手話通訳サービスを導入する動きが広がっている。三井住友海上は、18年2月から、聴覚障害のある顧客などを対象に、手話通訳サービスを活用した事故対応を始めた。同サービスは、スマホの無料対話アプリ「LINE」やインターネット電話「スカイプ」のテレビ電話などを通じて顧客とオペレーターが手話でやりとりを行い、それを同時にオペレーターから担当者へ音声通訳をする。これによって、より迅速な事故対応が可能になった。また、損保ジャパン日本興亜ひまわり生命保険も、18年3月からテレビ電話を使った手話を通じての保険加入の相談や、各種手続きを受け付けるようになった。

日本には聴覚障害者が約36万人おり、これまで意思伝達には、ファクスや電子メールが多く使われていた。事故や災害時の手話による情報提供を望む声も強く、聴覚障害者に配慮したバリアフリー化を加速させる必要がある。【秋元真理子】