

厚生労働省

令和4年度障害者総合福祉推進事業

聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等
に関する調査・研究事業

報告書

令和5年3月

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会

ごあいさつ

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
理事長 中西久美子

このたび、『聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業(厚生労働省令和4年度障害者総合福祉推進事業)報告書』が完成しましたので、ここにお届けいたします。聴覚障害者情報提供施設は、1990(平成2)年、身体障害者福祉法の改正に伴い、聴覚障害者福祉の向上のために、第34条(当時は第33条)に規定されました。これに基づいて各都道府県、政令指定都市での施設整備が進む一方で、聴覚障害者の多様化するニーズ及び障害特性に合わせた情報保障に関する検証が求められていました。本調査研究事業では、意思疎通支援や情報アクセシビリティを保障する機能強化の必要性や、社会のICT化に対応可能な施設整備等が不十分であるとの認識に立ち、全国の聴覚障害者情報提供施設の実態把握と施設利用者のニーズ調査を行い、ビデオライブラリー事業の役割や、相談支援事業、意思疎通支援事業などの課題を整理して考察をまとめました。しかし、まだまだ追求すべき課題が残されていることから引き続き調査研究を進めていく必要があると考えています。当協議会といたしましては、聴覚障害者情報提供施設の充実にむけて、「誰一人取り残さない、誰もが参加できる社会」をモットーにして誰もが等しく、望ましい方法で円滑なコミュニケーションが図れるように取り組んでまいりたいと思います。国や自治体に置かれましても障害者に関する計画を策定する際、地域の聴覚障害者団体や関係団体とともに、この報告書を活用して取り組んで頂けることを心から願っております。

最後になりますが、この事業にご協力を賜りました厚生労働省をはじめ、関係団体、またアンケートにご協力いただいた施設利用者の皆さまに厚くお礼を申し上げて、報告書発刊のあいさつといたします。

目次

ごあいさつ

事業の概要 6

第1部 情報提供施設を利用する聴覚障害者の意識・ニーズ等を把握するためのアンケート

調査 12

第1章 利用者アンケート調査の概要 14

1、調査の目的 14

2、調査の対象 14

3、調査の実施期間 14

4、調査の方法 14

5、調査項目 14

6、標本数及び有効回答数 14

7、利用上の注意 14

第2章 調査結果 15

1、回答者 15

2、(精神・療育・身体)障害者手帳の有無と等級 15

3、年齢 16

4、同居者の有無 16

5、コミュニケーション手段(自分から発する) 16

6、最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する) 16

6-C1、身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段
(自分から発する) 17

6-C2、年齢と最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する) 17

7、コミュニケーション手段(相手から受ける) 19

8、最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける) 19

8-C1、身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段
(相手から受ける) 19

8-C2、年齢と最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける) 20

9、情報提供施設の利用頻度 21

9-C1、年齢と情報提供施設の利用頻度 21

9-C2、コミュニケーション手段(相手から受ける)と利用頻度 22

10、情報提供施設の実施している事業 22

11、情報提供施設の利用目的 23

12、情報提供施設までの交通手段 23

13、自宅から情報提供施設までの所要時間 24

14、情報取得やコミュニケーションのための利用機器 24

14-C1、利用率が高い機器上位3つの利用状況と年齢別 24

14-1、情報取得やコミュニケーション機器の利用目的 25

14-2、LINE(ライン)の活用 25

15、自宅のインターネット状況	25
15-C1、自宅のインターネット環境と年齢別	25
16、ICTについての要望	26
17、情報提供施設で貸し出す手話・字幕付き DVD 等や施設ホームページにある インターネット動画の視聴	27
17-C1、視聴頻度(ほとんど見ない人)と情報提供施設までの所要時間	28
17-C2、視聴頻度(ほとんど見ない人)と利用機器	29
18、情報提供施設の手話・字幕付き DVD 等やインターネット動画の情報取得	29
19、情報提供施設の手話・字幕付き DVD 等やインターネット動画の視聴方法	29
20、情報提供施設の手話・字幕付き DVD 等やインターネット動画の視聴希望 ジャンル	30
21、手話・字幕付き DVD 等やインターネット動画の要望	30
22、相談する相手	33
22-C1、「ろう者」のコミュニケーション手段(相手から受ける)と相談する相手	33
22-C2、「難聴者・中途失聴者」のコミュニケーション手段(相手から受ける)と相談する 相手	33
22-1、相談しない理由	34
22-2、どのような相談員か	34
23、緊急時の相談先の有無	34
24、相談事業の要望	34
25、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの理解	36
26、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービス利用の有無	36
26-1、利用した理由	36
26-2、今後の利用の有無とその理由	37
26-2-C1、今後の利用の有無と所要時間	37
26-3、利用しない理由	38
27、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービス利用時の注意	38
28、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスへの要望	38
29、情報提供施設への要望	40
第 2 部 情報提供施設を利用する聴覚障害者へのヒアリング調査	42
第 1 章 ヒアリング調査の概要	44
1、調査の目的	44
2、調査の対象	44
3、調査の実施期間	44
4、調査の方法	44
5、調査事項	44
第 2 章 ヒアリング調査の結果	46
1、映像ビデオライブラリーについて	46
1-1、結果と考察	48

2、相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について	49
2-1、結果と考察	51
第 3 部 情報提供施設における支援の在り方に関するアンケート調査	52
第 1 章 施設アンケート調査の概要	54
1、調査の目的	54
2、調査の対象	54
3、調査の実施期間	54
4、調査の方法	54
5、調査項目	54
6、標本数及び有効回答数	54
7、利用上の注意	54
第 2 章 調査結果	55
1、施設名と所在地	55
2、運営主体	55
2-1、運営方法	55
2-2、指定管理者制度の選定	55
2-3、指定管理期間	55
3、主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)	55
4、事業開設年度	56
5、開館している曜日と時間	56
6、過去 5 年(2017 年度～2021 年度)の手話・字幕付き DVD 等や動画の制作本数	56
7、手話・字幕付き DVD 等や動画の制作に関する取り組み(実際に行っていること)	59
8、手話・字幕付き DVD 等や動画の制作に関する取り組み(行う必要があること)	60
9、映像機器等の導入経費の負担と状況	60
9-1、使用している映像機器等の導入経費の負担の有無と設置・更新	60
10、使用している映像編集ソフトとバージョン	62
11、使用している字幕制作ソフトとバージョン	62
12、手話・字幕付き DVD 等や動画専用の制作室の有無	63
13、過去 5 年(2017 年度～2021 年度)の手話・字幕付き DVD 等や動画の制作職員の 任務(専任・兼任)人数	63
14、過去 5 年(2017 年度～2021 年度)の映像制作に関する研修(外部・内部)の回数と 内容	63
15、手話・字幕付き DVD 等や動画の制作についての課題	65
16、手話・字幕付き DVD 等や動画の制作について期待すること	67
17、過去 5 年(2017 年度～2021 年度)の利用登録者数(新規・累計)	68
18、過去 5 年(2017 年度～2021 年度)の手話・字幕付き作品(DVD・ビデオ) 所蔵本数	69
19、過去 5 年(2017 年度～2021 年度)の手話・字幕付き作品(DVD・ビデオ) 貸出本数	70

20、過去5年(2017年度～2021年度)の情報取得方法別の貸出本数	71
21、貸出しに関する取り組み(実際に行っていること)	71
22、貸出しに関する取り組み(行う必要があること)	72
23、手話・字幕付き作品(DVD・ビデオ)の貸出しに期待すること	72
24、相談事業実施の有無	73
24-1、実施していない理由	73
25、相談事業職員の担当年数と任務(専任・兼任)、資格、相談職員の身体障害者手帳(聴覚)の有無	74
26、過去5年(2017年度～2021年度)の相談職員研修(内部・外部)の回数と内容	74
27、相談室の有無	79
28、過去5年(2017年度～2021年度)の貸出機器の名称、台数、貸出し件数	79
29、テレビ電話での相談の実施	81
29-1、過去5年(2017年度～2021年度)の相談受付方法	81
29-2、テレビ電話の設備	81
29-3、テレビ電話の相談システム	81
29-4、実施していない理由	82
30、過去5年(2017年度～2021年度)の相談方法と相談依頼元件数	82
31、相談事業での困難	83
32、相談事業でのデジタル機器活用の課題	83
33、相談事業でのデジタル機器活用に期待すること	84
34、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の実施の有無	86
34-1、過去5年(2017年度～2021年度)の遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の件数	86
34-2、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の設備	86
34-3、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記のシステム	87
34-4、実施していない理由	87
35、情報提供施設内のWi-Fi環境	87
36、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用の課題	87
37、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用に期待すること	90
38、情報提供施設として取り組んでいきたい事業	91
39、情報提供施設基本事項の一覧	93
第4部 情報提供施設を対象とした訪問調査	112
第1章 訪問調査の概要	114
1、調査の目的	114
2、調査の対象	114
3、調査の実施期間	114
4、調査の方法	114
5、調査事項	114
第2章 訪問調査の結果	116
1、映像ビデオライブラリーについて	116

2、相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について	118
第 5 部 総合考察	120
はじめに	122
1、ビデオライブラリー事業(貸出及び制作)について	122
2、相談事業について	123
3、遠隔通訳サービス事業について	124
4、まとめ	125
附属資料	126
資料 1 アンケート調査票	128
資料 2 ヒアリング調査のお願い	155
資料 3 全国聴覚障害者情報提供施設協議会(1993 年設立)における「あり方検討」の 経過	158

事業の概要

1、事業の目的

本事業は、厚生労働省令和4年度障害者総合福祉推進事業の「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業」として実施したものである。

本事業は、聴覚障害者情報提供施設(以下、「情提施設」)の現状を把握するための基礎調査として、アンケート調査、ヒアリング調査及び訪問調査を実施し、調査結果から「情提施設」が利用者ニーズにどのように応えていくのか、利用者ニーズや運営における課題等を把握するとともに、今後の「情提施設」の在り方を検証することを目的として実施した。

2、事業の実施体制

本事業は、次の委員によって、「検討委員会」及び「アンケート委員会」を設置し、実務を担当する「事務局」とともに、調査研究事業を進めた。アンケート調査集計は、株式会社アステムが担当した。

検討委員会

担当理事	太田 裕之	NPO法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会(香川)
委員	清田 廣	一般財団法人全日本ろうあ連盟
	加藤 貴雄	一般社団法人全国手話通訳問題研究会
	高井 洋	一般社団法人日本手話通訳士協会
	宿谷 辰夫	一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会
	山岡 千恵子	NPO法人全国要約筆記問題研究会
	原田 敦史	NPO法人全国視覚障害者情報提供施設協会
	梅田 ひろ子	認定NPO法人障害者放送通信機構
	小中 栄一	社会福祉法人全国手話研修センター
	柴田 浩志	京都福祉専門学校

アンケート委員会

担当理事	井澤 昭夫	NPO法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会(大阪)
------	-------	---------------------------

委員

〈施設部会〉

太田 裕之	香川県聴覚障害者福祉センター
川津 雅弘	埼玉聴覚障害者情報センター
坂井 隆行	新潟県聴覚障害者情報センター
松本 隆一	宮城県聴覚障害者情報センター
園田 大昭	あいち聴覚障害者センター

〈利用者部会〉

中西 久美子	NPO法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会理事長(滋賀)
藤平 淳一	石川県聴覚障害者センター
小野 尚寿	熊本県聴覚障害者情報提供センター

竹内 恵子 横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設
藤川 健 山梨県立聴覚障害者情報センター

事務局 井澤昭夫、勝山貴至、眞鍋寿理子

本事業の検討委員会は 2 回、アンケート委員会は 4 回、それぞれ開催した。

本事業の各委員会の開催日、場所、議題等については次の通りである。

開催日	委員会名	場所	議題
2022年8月8日	第1回 アンケート委員会	アネックスパル 法円坂	①アンケート委員会について ②調査・研究についての意見
2022年9月13日	第1回 検討委員会	アネックスパル 法円坂	①アンケート調査について ②アンケートの作成について
2022年11月17日	第2回 アンケート委員会	アネックスパル 法円坂	①アンケート集計について ②分析について
2023年1月20日	第3回 アンケート委員会	アネックスパル 法円坂	①アンケート集計について ②分析について
2023年2月22日	第2回 検討委員会	アネックスパル 法円坂	アンケート結果分析等について
2023年3月9日	第4回 アンケート委員会	アネックスパル 法円坂	報告書の作成について

3、事業の調査内容

本事業の調査では、「情提施設」を利用する聴覚障害者へのアンケート調査とヒアリング調査、全国聴覚障害者情報提供施設協議会(以下、「全聴情協」)の会員施設である「情提施設」へのアンケート調査と訪問調査から、今後の「情提施設」の在り方を見据えた基礎調査を行った。基礎調査は、以下のように進めた。

第1部「情報提供施設を利用する聴覚障害者の意識・ニーズ等を把握するためのアンケート調査」(以下、「利用者アンケート」)では、「情提施設」を利用する聴覚障害者 540 名を対象にアンケート調査を実施し、「ビデオライブラリー事業(貸出及び制作)」、「相談事業」及び「遠隔通訳サービス事業」(以下、「3 事業」)に関する聴覚障害者の利用状況とニーズの把握を行った。本調査の回答者は、ろう者(身体障害者手帳 2 級以上)が 82.4%であったことから、難聴者・中途失聴者のニーズを掴みきれなかった。

第2部「情報提供施設を利用する聴覚障害者へのヒアリング調査」では、「情提施設」を利用する聴覚障害者 24 名を対象にヒアリング調査を実施し、「3 事業」について聴覚障害者の詳細な意見の聞き取りを行った。

第3部「情報提供施設における支援の在り方に関するアンケート調査」(以下、「施設アンケート」)では、「情提施設」54 施設を対象にアンケート調査を実施し、「3 事業」に関する実施状況の把握を行った。

第4部「情報提供施設を対象とした訪問調査」では、「情提施設」へのアンケート調査を基に事業

の詳細な取り組み状況を把握するため、「情提施設」のうち 6 施設を対象に訪問調査を実施した。訪問調査では、対象施設で働く職員から「映像ビデオライブラリーについて」、「相談事業と遠隔通訳などのICT活用について」の調査事項の聞き取りを実施し整理した。

第 5 部「総合考察」では、本事業の調査結果を通して「情提施設」がどのように聴覚障害者のニーズに応えていくのか、「3 事業」に着目し考察した。

4、事業結果と課題

(1)ビデオライブラリー事業(貸出及び制作)

①動画配信へのニーズの高まり

今回の事業の結果、手話や字幕付き映像情報の動画配信へのニーズが高まっていることが明らかになった。手話や字幕付き映像情報を動画配信で見たい人の割合が 49.4%であった。DVD の貸し出しで見たい人の割合 23.0%に対し、約 2 倍の結果となった。(29 頁、表 19 参照)。

②利用者層の広がり

今回の事業結果では、「きこえる人」の貸出本数が増加(70 頁、表 19 参照)しており、市民への手話や聴覚障害についての啓発の手段として利用されていることが示唆された。各地方自治体などで手話言語条例が制定され手話学習者が増加したことが、理由のひとつであると考えられる。

③手話による動画制作の増加

「視聴希望ジャンル」では、「行政案内」や「地域情報」への強いニーズが見られた(30 頁、表 20 参照)。災害や緊急時、新型コロナなどへの対応などの即時性の情報提供が求められていることが考えられる。

手話による動画制作の課題では次の 2 点が明らかになった。第 1 に、地域性、即時性、利用目的等を考慮に入れた「情提施設」の役割に関する検討である。これは、手話を付けた放送番組の制作は放送事業者の責務であることから、放送事業者と「情提施設」との役割に関する検討である。第 2 に、「情提施設」の制作協力や手話動画の相互利用等、映像情報ネットワークの構築、並びに、映像情報の配信システムに関する検討である。

④映像制作の専任職員の配置

映像制作の職員は、専門の研修を受ける機会が極めて少ないことが明らかになった。研修内容では、「全聴情協」が主催する映像制作の全国研修会、ブロックレベルの映像製作研修会が主要な研修である。さらに、映像編集では、老朽化が進んだ機器やソフトなど施設により機器のバラツキがみられ(62 頁、表 10-1、11-1 参照)映像制作の研修内容を複雑にしていることが考えられる。

この課題の解決には、映像制作の基準を明確にして予算を確保する必要がある。

(2)相談事業

①「情提施設」の相談員への期待

生活の中での困りごとを相談する相手は、「『情提施設』の相談員」が多かった(34 頁、表 22-2 参照)。地方自治体の手話通訳者やろう相談員、相談支援職員とともに、「情提施設」の相談員への信頼が大きいといえる。

②「テレビ電話」を活用した相談の急増

2020 年以降、新型コロナウイルスの感染拡大が大きな契機となり、「テレビ電話」を活用した相談が増加している(82 頁、表 30-1 参照)。加えて、「情提施設」が区役所や市役所と連携し ICT を活用している事例が報告された。

今後は、対面による相談の重要性を認識するとともに、遠隔地で暮らす聴覚障害者の相談や緊急時対応など、ICT を活用した相談を検討することが必要である。

③ICT 活用の地域差

ICT 活用については、「情提施設」による差が見られた。例えば、地方自治体や地域の組織などと連携し ICT を活用している施設がある。他方、連携がほとんど取れていない施設がある。さらに、ICT を全く活用していない施設もあった。

今後は、厚生労働省の障害者 ICT サポート総合推進事業やデジタル庁のデジタル推進委員の制度の利用を検討するとともに、具体的な先進事例の収集とその発信を行う必要がある。

(3)遠隔通訳サービス事業について

①遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの利用

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用した人の約 9 割が、遠隔サービスを肯定的に捉えていたことが明らかになった(37 頁、表 26-2 参照)。一方で、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの実施状況には「情提施設」によって大きな差があった(86 頁、表 34-1 参照)。

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを実施していない「情提施設」は「設備不足」「人材不足」「財源不足」「県との協議」「依頼がない」等を理由に挙げている。このような課題については、掘り下げた論議が必要である。

②難聴者・中途失聴者支援のあり方の検討

遠隔手話通訳を実施している「情提施設」が 74.1%であったのに対して、難聴者・中途失聴者を対象にした遠隔要約筆記を実施している「情提施設」は 32.7%と実施率が低かった(86 頁、表 34-1 参照)。

遠隔要約筆記も含めて難聴者・中途失聴者のニーズに即した支援を実施している「情提施設」は少ないことが考えられる。今後は、難聴者・中途失聴者のニーズ把握と支援の在り方を検討することが求められる。

③遠隔通訳システムの領域拡大

厚生労働省は、遠隔通訳システムを相談業務等に活用することを奨励している。しかしながら、本調査結果では、遠隔通訳システムの活用範囲を新型コロナへの対応に限定している「情提

施設」が多いことが明らかになった。

今後のデジタル社会を見据え、整備された遠隔通訳システムを新型コロナへの限定した活用から相談業務等領域を拡大した活用へと推進していく必要がある。

5、まとめ

前述したように、本事業調査の回答者は、8割以上がろう者(身体障害者手帳 2 級以上)であった。したがって、本事業結果は、大部分がろう者のニーズであることが考えられる。

今後は、難聴者・中途失聴者などを含む聴覚障害者のニーズに即した支援を行うために、各事業における統一基準の早期確立と共有を行いつつ、先進事例を基にした新たなシステムと支援の在り方の提起を行うことが求められている。

第1部

情報提供施設を利用する聴覚障害者の意識・ニーズ等を把握するための

アンケート調査

第 1 章 利用者アンケート調査の概要

1、調査の目的

本調査は、「情提施設」を利用する聴覚障害者の利用状況とニーズを把握するため、基本事業である手話・字幕付きビデオライブラリー事業、相談事業におけるICTの活用及び遠隔通訳サービスに関する実態把握を目的として実施する。

2、調査の対象

調査の対象者は、「情提施設」を利用している聴覚障害者 540 名(1 施設につき 10 名、全 54 施設)である。調査対象者の選定は、各「情提施設」に依頼した。

3、調査の実施期間

調査の実施期間は、2022 年 10 月 7 日から 2022 年 10 月 25 日までである。

4、調査の方法

調査票は、紙媒体を郵送にて依頼し、アンケート記入後に返送していただいた。アンケート回答の記入については、各「情提施設」職員に聴覚障害者本人が回答できるようにサポートを依頼し、困難な場合には、代筆等の対応をお願いした。

5、調査項目

調査項目は、「情提施設」が実施している事業内容をもとに 5 項目を作成した。

調査の 5 項目は、「基本事項について」、「ICT の活用について」、「手話・字幕付き DVD 等の貸出や動画について」、「遠隔手話通訳・遠隔要約筆記に関する事項」、「『情提施設』全体に関する事項」である。

6、標本数及び有効回答数

送付数:540 件、うち回答数:460 件、有効回答率:85.2%

7、利用上の注意

本調査の構成比は、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはならない。

第2章 調査結果

本章では、「情提施設」を利用する聴覚障害者の意識とニーズ等を把握する。

1 回答者

本調査票について、「本人」が回答したのは92.8%であった(表1)。
「相談員、または職員等が本人の意思に沿って代わりに記入」、および「その他」(通訳・介助員が本人の意思に沿って代わりに記入、1人)という代筆による回答は、3.5%であった。

表1 【有効回答率】 99.1% (n=460)

回答者	人数	割合
本人	427	92.8%
相談員、または職員等がサポートして、本人が記入	11	2.4%
相談員、または職員等が本人の意思に沿って、代わりに記入	15	3.3%
その他	3	0.7%
無回答	4	0.9%

■基本事項について

2 (精神・療育・身体)障害者手帳の有無と等級

障害者手帳(精神・療育・身体)の有無は、「持っている」が98.5%であった(表2)。
そのうち、身体障害者手帳を持っているのは99.6%であった(表2-1)。
身体障害者種別では、「聴覚障害のみ(手帳2級)」が最も多く65.8%であった。ついで、「聴覚障害」と「音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害」の重複が16.6%、「聴覚障害者のみ(手帳3級)」が6.2%であった(表2-2)。

表2 【有効回答率】 99.8% (n=460)

有無	人数	割合
持っていない	6	1.3%
持っている	453	98.5%
無回答	1	0.2%

表2-1 身体障害者手帳の有無(障害者手帳「持っている」の回答者対象) 【有効回答率】 99.6% (n=453)

有無	人数	割合
身体障害者手帳	451	99.6%
手帳種別無回答	2	0.4%

表2-2 身体障害者手帳の種別内訳 ※あてはまるもの全て 【有効回答率】 99.3% (n=451)

種別	人数	割合
聴覚障害と音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害	75	16.6%
聴覚障害のみ(手帳2級)	297	65.8%
聴覚障害のみ(手帳3級)	28	6.2%
聴覚障害のみ(手帳4級)	13	2.9%
聴覚障害のみ(手帳6級)	9	2.0%
聴覚障害のみ(等級無回答)	3	0.7%
聴覚障害と視覚障害(盲ろう)	4	0.9%
聴覚障害と精神障害者保健福祉手帳	3	0.7%
聴覚障害と療育手帳	3	0.7%
聴覚障害と精神障害者保健福祉手帳と療育手帳(※)	1	0.2%
聴覚障害と肢体不自由	7	1.6%
聴覚障害とその他(平衡機能障害、その他内部障害)	4	0.9%
その他(平衡機能障害、その他内部障害)	1	0.2%
身体障害者手帳 種別無回答	3	0.7%

(※)音声機能障害あり

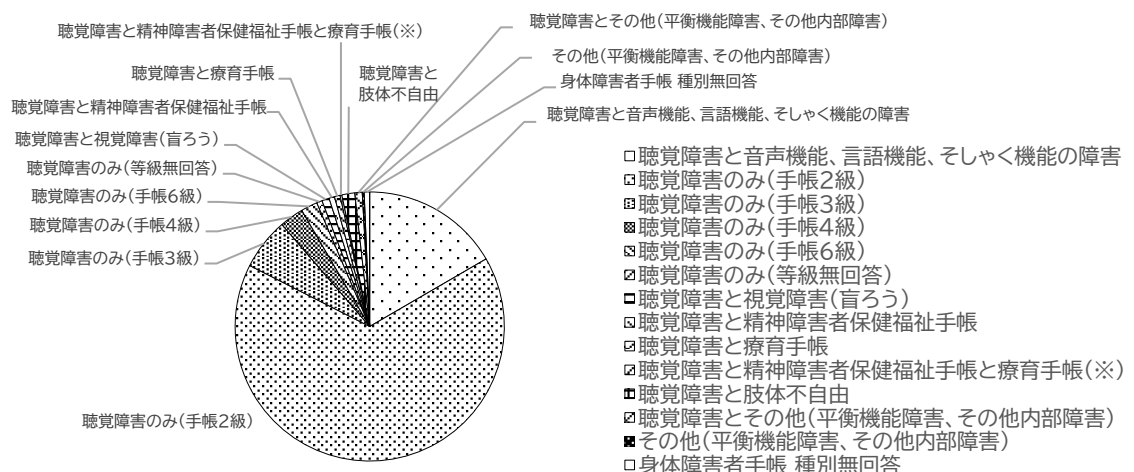


図1 身体障害者手帳の種別内訳

3 年齢 ※2022年4月1日時点

年齢は、「60代」が28.5%、ついで、「50代」が24.6%、「40代」が18.7%であった。「60代」以上が215人で46.7%であった(表3)。

表3 【有効回答率】 98.5% (n=460)

10代以下	0	0.0%
20代	14	3.0%
30代	25	5.4%
40代	86	18.7%
50代	113	24.6%
60代	131	28.5%
70代	68	14.8%
80代以上	16	3.5%
無回答	7	1.5%

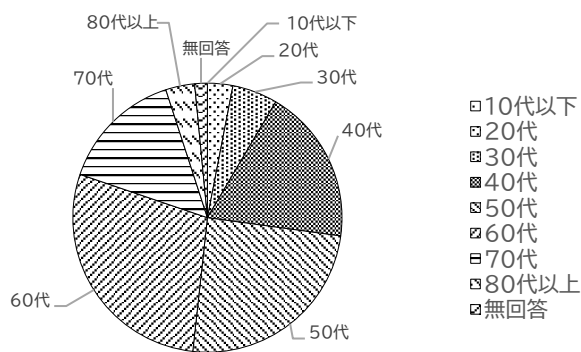


図2 年齢

4 同居者の有無

同居者の有無は、「同居している」が80.7%、「ひとり暮らし」が18.9%であった(表4)。「同居している」と回答したなかで、「配偶者(妻、夫)」と同居しているのが274人で最も多かった(表4-1)。

表4 【有効回答率】 99.6% (n=460)

ひとり暮らし	87	18.9%
同居している	371	80.7%
無回答	2	0.4%

表4-1 一緒に暮らしている方(「同居している」の回答者対象) ※あてはまるもの全て

【有効回答率】 99.5% (n=371)

親(母親、父親)	81
配偶者(妻、夫)	274
兄弟姉妹(兄、弟、姉、妹)	23
子	147
祖父母(おじいさん、おばあさん)	5
その他	24
無回答	2

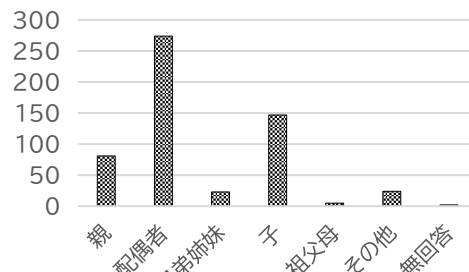


図3 同居、一緒に暮らしている方

5 コミュニケーション手段(自分から発する) ※あてはまるもの全て

コミュニケーション手段(自分から発する)は、「手話」が最も多く424人、ついで、「筆談」が327人であった(複数回答あり)(表5)。なお、「音声」には、補聴器やヒアリンググループも含まれている。

表5 【有効回答率】 100.0% (n=460)

音声	220
手話	424
口話	251
筆談	327
身振り	240
その他	36
無回答	0

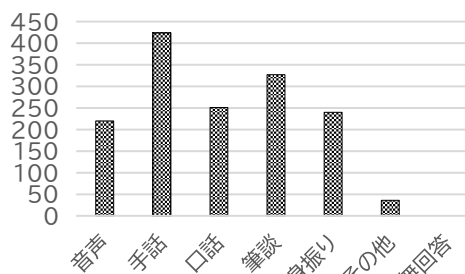


図4 コミュニケーション手段(自分から発する)

6 最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)

最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)は、「手話」が最も多く59.1%であった(表6)。

表6 【有効回答率】 77.6% (n=460)

音声	56	12.2%
手話	272	59.1%
口話	8	1.7%
筆談	19	4.1%
身振り	1	0.2%
その他	1	0.2%
無回答	103	22.4%

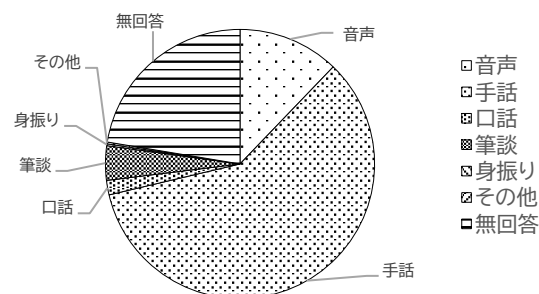


図5 最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)

6-C1 身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)

身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)を示す(表6-C1)。

自分から話す際のコミュニケーション手段について、「聴覚障害と音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害」(手帳1級)では、無回答の21.3%以外のすべてが「手話」78.7%の回答であった。「聴覚障害のみ(手帳2級)」では、「手話」が最も多く60.6%であった。

表6-C1 (n=451)

	音声	手話	口話	筆談	身振り	その他	無回答
聴覚障害と音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害	0 0.0%	59 78.7%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 21.3%
聴覚障害のみ(手帳2級)	31 10.4%	180 60.6%	7 2.4%	12 4.0%	1 0.3%	1 0.3%	65 21.9%
聴覚障害のみ(手帳3級)	7	13	0	1	0	0	7
聴覚障害のみ(手帳4級)	6	1	1	1	0	0	4
聴覚障害のみ(手帳6級)	5	0	0	1	0	0	3
聴覚障害のみ(等級無回答)	0	1	0	0	0	0	2
聴覚障害と視覚障害(盲ろう)	2	2	0	0	0	0	0
聴覚障害と精神障害者保健福祉手帳	1	1	0	0	0	0	1
聴覚障害と療育手帳	0	1	0	2	0	0	0
聴覚障害と精神障害者保健福祉手帳と療育手帳(※)	0	1	0	0	0	0	0
聴覚障害と肢体不自由	3	3	0	0	0	0	1
聴覚障害とその他(平衡機能障害、その他内部障害)	0	3	0	1	0	0	0
その他(平衡機能障害、その他内部障害)	0	1	0	0	0	0	0
身体障害者手帳 種別無回答	0	2	0	0	0	0	1

(※)音声機能障害あり

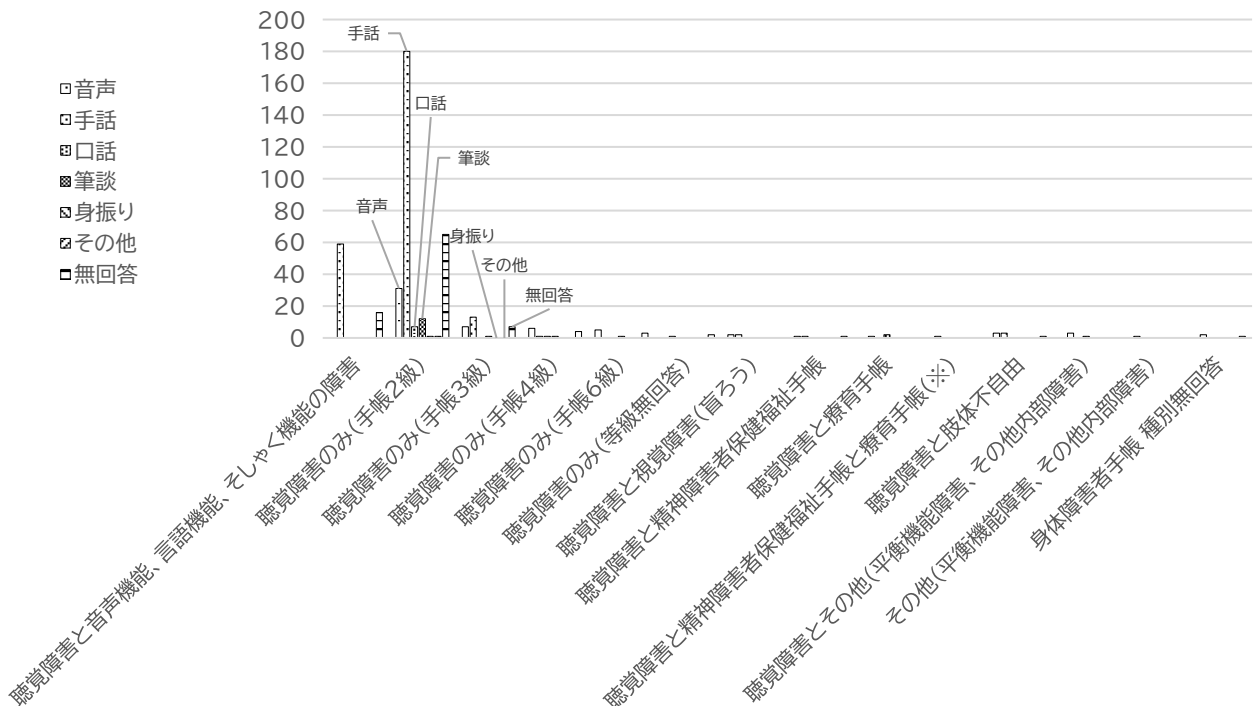


図6 身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)

6-C2 年齢と最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)

年代ごとに最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)を示す(表6-C2)。

自分から話す際のコミュニケーション手段について、20代から70代までどの年代も「手話」が最も多い回答であった(図7、図8、図9、図10、図11、図12、図13、図14)。

表6-C2 (n=460)

	音声	手話	口話	筆談	身振り	その他	無回答
20代	0	11	0	0	0	0	3
30代	1	17	1	1	0	0	5
40代	6	59	4	4	0	1	12
50代	14	68	0	3	1	0	27
60代	21	80	1	4	0	0	25
70代	10	31	2	4	0	0	21
80代以上	4	3	0	3	0	0	6
無回答	0	3	0	0	0	0	4

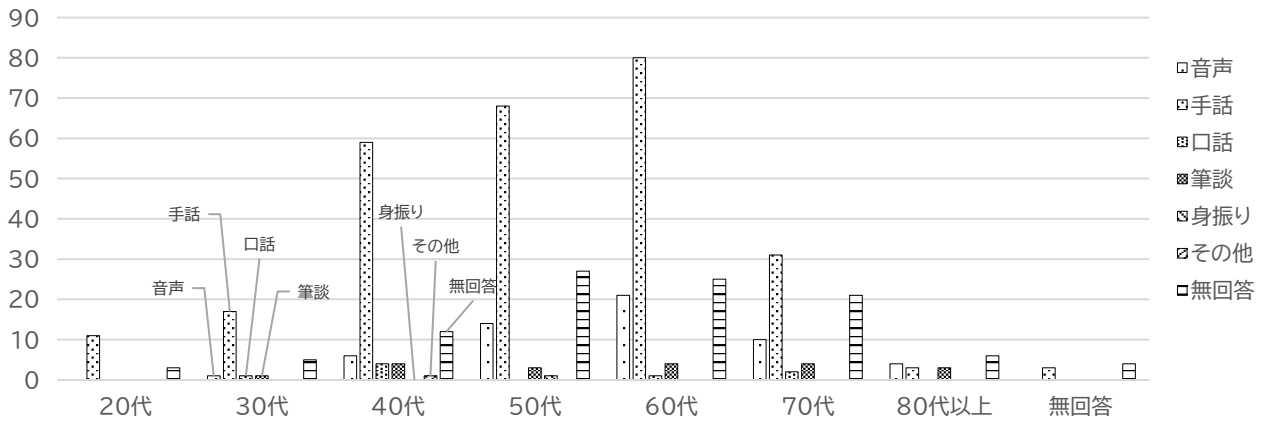


図7 年齢と最も使いたいコミュニケーション手段(自分から発する)

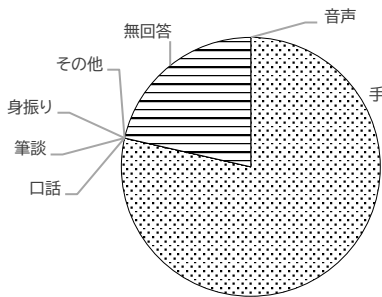


図8 20代

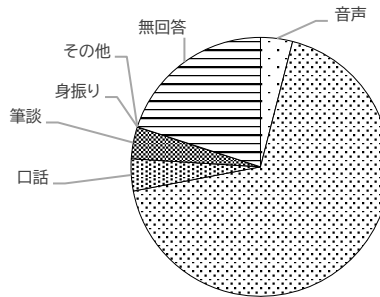


図9 30代

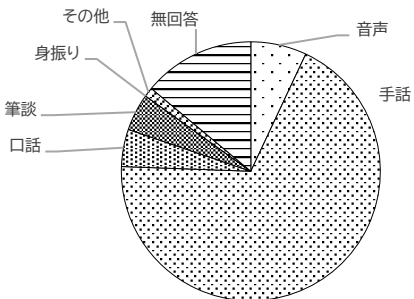


図10 40代

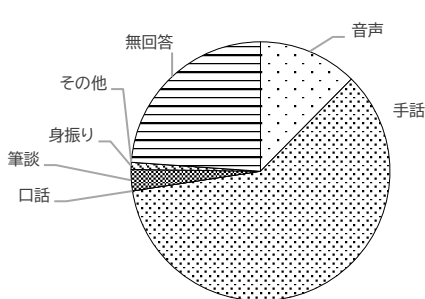


図11 50代

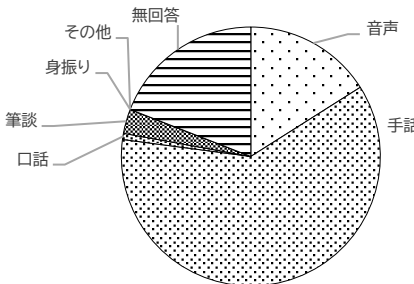


図12 60代

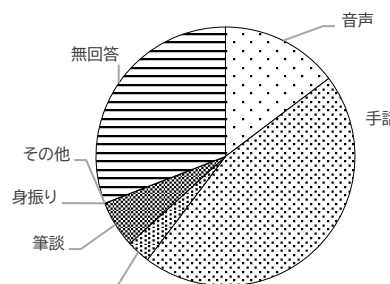


図13 70代

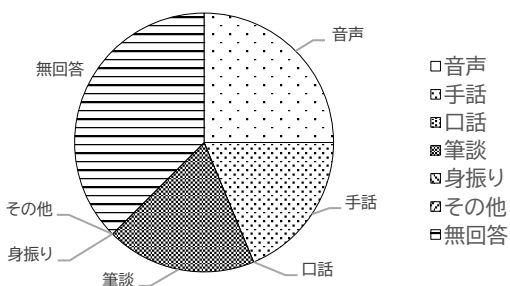


図14 80代以上

7 コミュニケーション手段(相手から受ける) ※あてはまるもの全て

人と話をする(相手から受ける)ときに使っているコミュニケーション手段は、「手話」が最も多く394人、ついで、筆談が374人であった(複数回答あり)(表7)。

表7 【有効回答率】 99.6% (n=460)

音声	123
手話	394
口話	295
筆談	374
触手話	16
拡大文字	14
その他	47
無回答	2

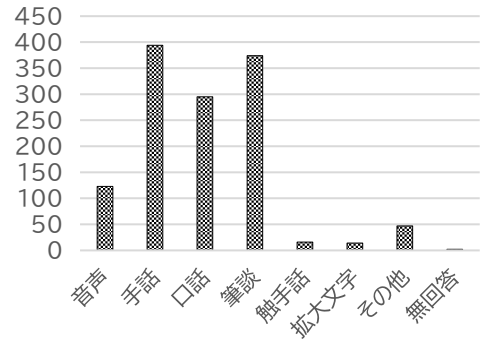


図15 コミュニケーション手段(相手から受ける)

8 最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)

人と話をする(相手から受ける)ときに最も使いたいコミュニケーション手段は、「手話」が最も多く56.5%であった(表8)。

表8 【有効回答率】 77.0% (n=460)

音声	26	5.7%
手話	260	56.5%
口話	13	2.8%
筆談	46	10.0%
触手話	2	0.4%
拡大文字	1	0.2%
その他	6	1.3%
無回答	106	23.0%

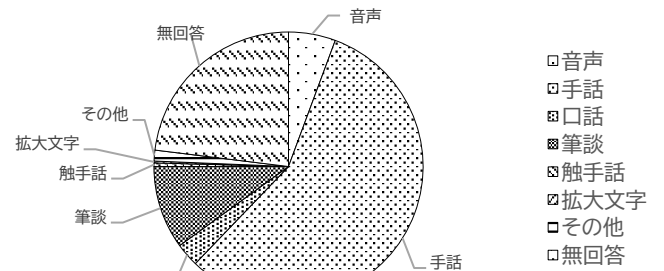


図16 最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)

8-C1 身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)

身体障害者手帳の障害種別と最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)を示す(表8-C1)。相手から受ける際のコミュニケーション手段について、「聴覚障害と音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害」(手帳1級)でみると、「手話」が最も多く70.7%の回答であった(図17)。「聴覚障害のみ(手帳2級)」では、「手話」が最も多く57.5%であった(図18)。

表8-C1

	音声	手話	口話	筆談	触手話	拡大文字	その他	無回答
聴覚障害と音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害	0	53	0	2	0	0	0	20
聴覚障害のみ(手帳2級)	12	173	8	30	2	0	9	67
聴覚障害のみ(手帳3級)	5	12	1	2	0	0	0	8
聴覚障害のみ(手帳4級)	1	1	3	5	0	0	0	3
聴覚障害のみ(手帳6級)	4	2	0	1	0	0	1	2
聴覚障害のみ(等級無回答)	0	3	0	0	0	0	0	0
聴覚障害と視覚障害(盲ろう)	1	0	0	0	0	1	1	1
聴覚障害と精神障害者保健福祉手帳	2	1	0	0	0	0	0	0
聴覚障害と療育手帳	0	1	0	1	0	0	0	1
聴覚障害と精神障害者保健福祉手帳と療育手帳(※)	0	1	0	0	0	0	0	0
聴覚障害と肢体不自由	0	3	1	2	0	0	0	1
聴覚障害とその他(平衡機能障害、その他内部障害)	0	2	0	1	0	0	0	1
その他(平衡機能障害、その他内部障害)	0	1	0	0	0	0	0	0
身体障害者手帳 種別無回答	0	2	0	0	0	0	0	1

(※)音声機能障害あり

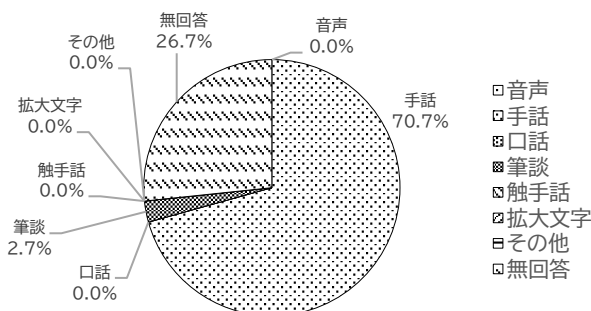


図17 聴覚障害と音声機能、言語機能、そしゃく機能の障害

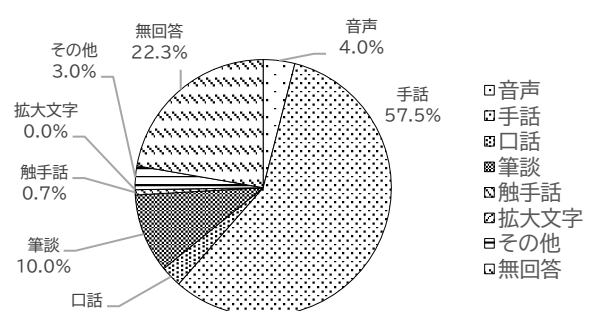


図18 聴覚障害のみ(手帳2級)

8-C2 年齢と最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)

年代ごとに最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)を示す(表8-C2)。

自分から話す際のコミュニケーション手段について、20代から70代までの年代も「手話」が最も多い回答であった(図19、図20、図21、図22、図23、図24、図25、図26)。

聴覚障害者への情報提供、および、相談業務などのコミュニケーションでは、年代問わず手話での対応が求められる。

表8-C2

(n=460)

	音声	手話	口話	筆談	触手話	拡大文字	その他	無回答
20代	0	9	0	1	0	0	0	4
30代	0	16	1	3	0	0	0	5
40代	2	54	4	6	1	0	2	17
50代	7	67	3	8	1	1	3	25
60代	7	74	2	14	0	0	6	31
70代	5	34	3	10	0	0	0	16
80代以上	5	3	0	3	0	0	0	5
無回答	0	3	0	1	0	0	0	3

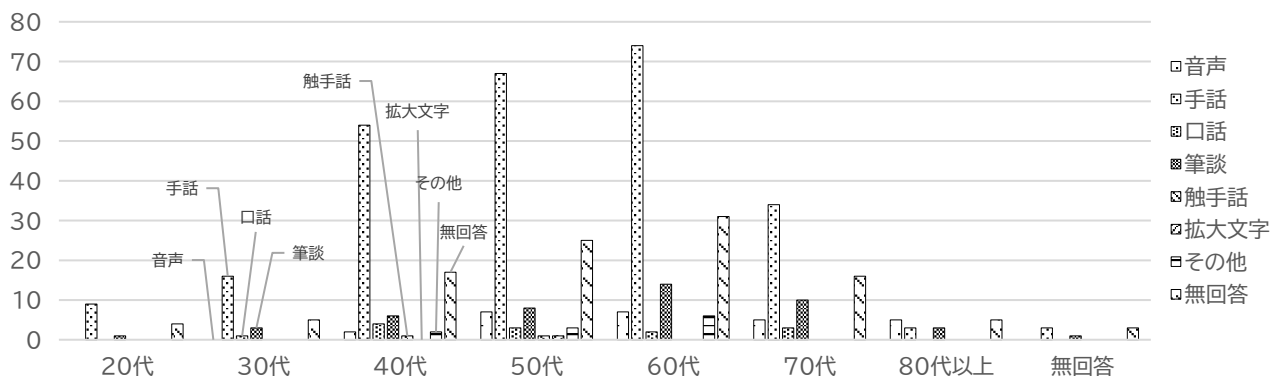


図19 年齢と最も使いたいコミュニケーション手段(相手から受ける)

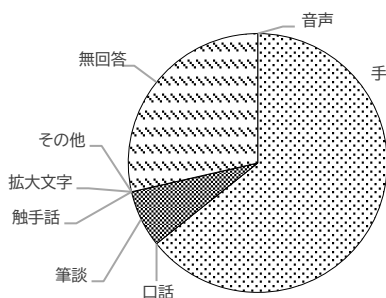


図20 20代

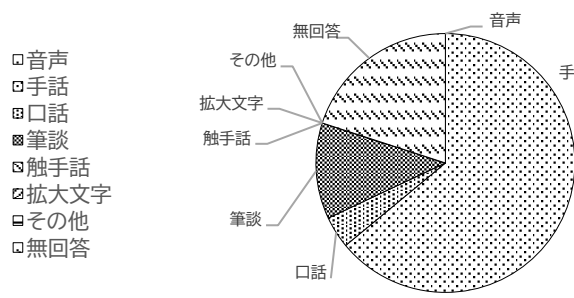


図21 30代

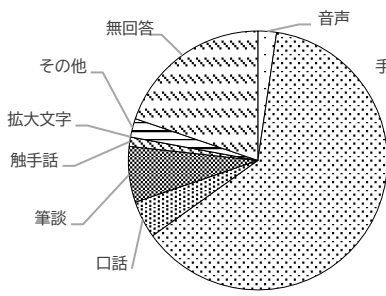


図22 40代

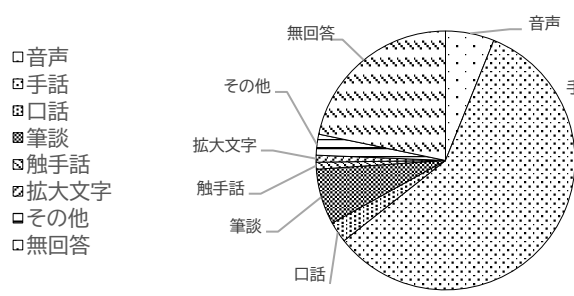


図23 50代

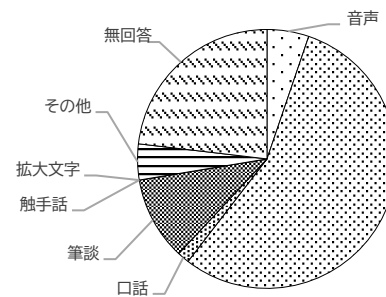


図24 60代

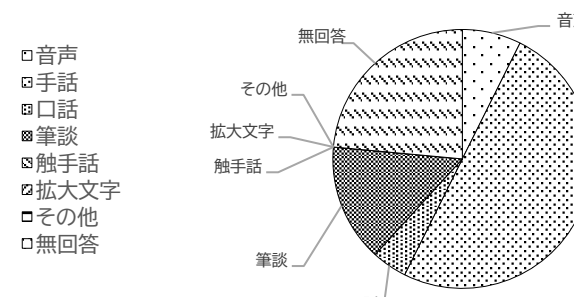
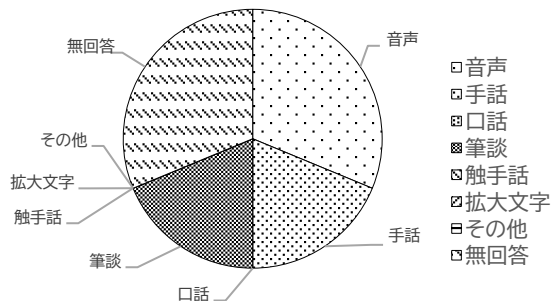


図25 70代

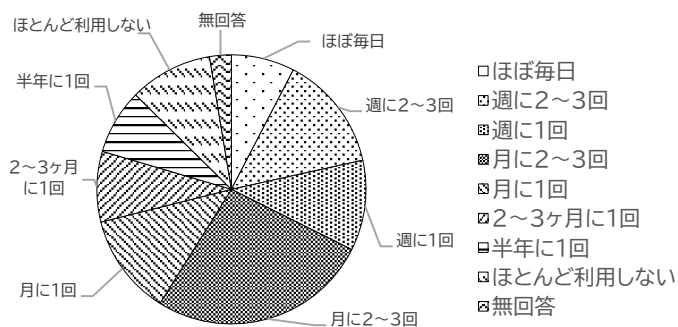


9 情報提供施設の利用頻度

地域の「情提施設」の利用頻度は、「月に2～3回」が最も多く26.5%、ついで、「週に2～3回」が13.9%であった(表9)。

表9 【有効回答率】 97.4% (n=460)

ほぼ毎日	35	7.6%
週に2～3回	64	13.9%
週に1回	50	10.9%
月に2～3回	122	26.5%
月に1回	56	12.2%
2～3ヶ月に1回	39	8.5%
半年に1回	36	7.8%
ほとんど利用しない	46	10.0%
無回答	12	2.6%



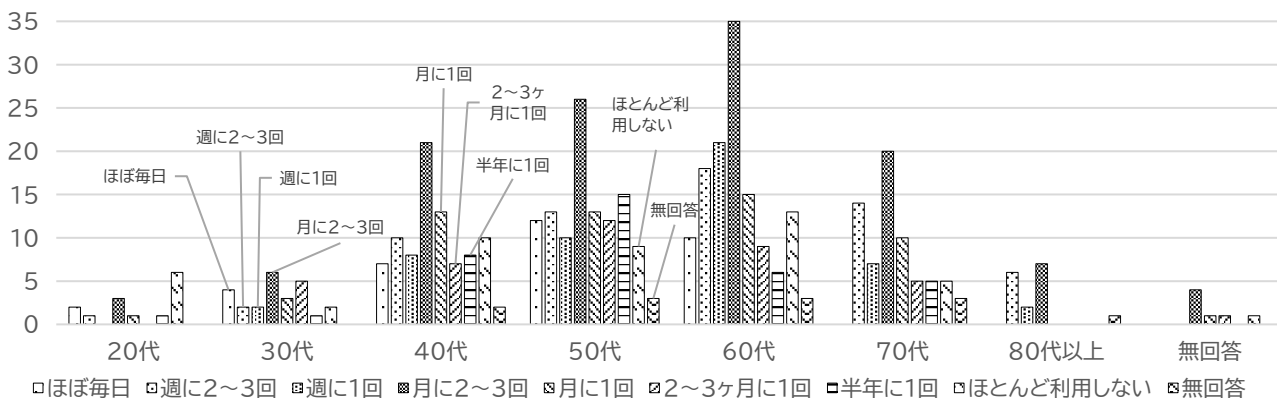
9-C1 年齢と情報提供施設の利用頻度

年代ごとに「情提施設」の利用頻度を示す(表9-C1)。利用頻度について、30代以上の各年代では、半数以上が「月に2～3回」利用しているであった(図28)。

本調査は、「情提施設」を利用している聴覚障害者を対象に実施したことにより、利用頻度が高くなる偏りが生じていることが考えられる。

表9-C1 (n=460)

	ほぼ毎日	週に2～3回	週に1回	月に2～3回	月に1回	2～3ヶ月に1回	半年に1回	ほとんど利用しない	無回答
20代	2	1	0	3	1	0	1	6	0
30代	4	2	2	6	3	5	1	2	0
40代	7	10	8	21	13	7	8	10	2
50代	12	13	10	26	13	12	15	9	3
60代	10	18	21	35	15	9	6	13	3
70代	0	14	7	20	10	5	5	5	3
80代以上	0	6	2	7	0	0	0	0	1
無回答	0	0	0	4	1	1	0	1	0



9-C2 コミュニケーション手段(相手から受ける)と利用頻度

問8コミュニケーション手段(相手から受ける)の「手話」と回答した者を「ろう者」、「音声」「口話」「筆談」と回答した者を「難聴者・中途失聴者」と操作的に定義したうえで、「ろう者」と「難聴者・中途失聴者」を抽出し、問9の利用頻度とをクロス集計した(表9-C2、表9-C3)。「ろう者」の利用頻度では、「月に2~3回」が最も多く57人(21.9%)、ついで、「月に1回」が37人(14.2%)であった。「難聴者・中途失聴者」では、「月に2~3回」が最も多く31人(36.5%)、ついで、「週に2~3回」が15人(17.6%)であった。「ほとんど利用しない」では、「ろう者」が33人(12.7%)、「難聴者・中途失聴者」が6人(7.1%)であり、「難聴者・中途失聴者」の方が利用頻度は高いことが考えられる。

表9-C2 ろう者(問8で「手話」と回答)

(n=260)		
ほぼ毎日	24	9.2%
週に2~3回	31	11.9%
週に1回	30	11.5%
月に2~3回	57	21.9%
月に1回	37	14.2%
2~3ヶ月に1回	18	6.9%
半年に1回	26	10.0%
ほとんど利用しない	33	12.7%
無回答	4	1.5%

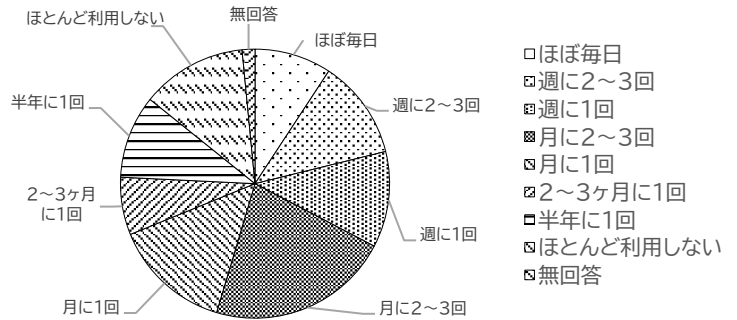


図29 ろう者の情報提供施設の利用頻度

表9-C3 難聴者・中途失聴者(問8で「音声」「口話」「筆談」と回答)

(n=85)		
ほぼ毎日	3	3.5%
週に2~3回	15	17.6%
週に1回	7	8.2%
月に2~3回	31	36.5%
月に1回	11	12.9%
2~3ヶ月に1回	5	5.9%
半年に1回	5	5.9%
ほとんど利用しない	6	7.1%
無回答	2	2.4%

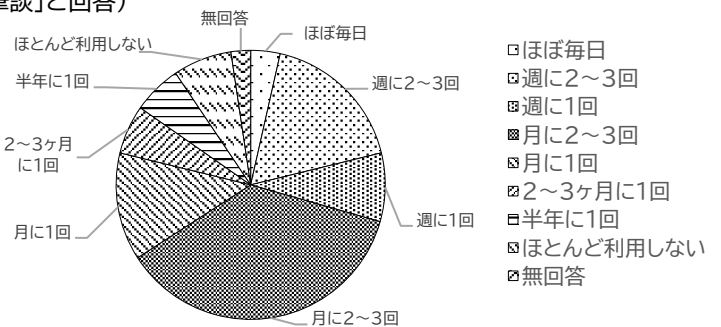


図30 難聴者・中途失聴者の情報提供施設の利用頻度

10 情報提供施設の実施している事業 ※あてはまるもの全て

地域の「情提施設」で実施している事業のなかで知っている事業は、「手話通訳の派遣」が最も多く381(82.8%)、ついで、「字幕・手話付きビデオの貸出」が356人(77.4%)、「手話通訳者の養成」が331人(72.0%)であった(複数回答あり)(表10)。

「情提施設」事業では、「手話通訳の派遣」、「字幕・手話付きビデオの貸出」の認知度が高いことが示された。

表10

【有効回答率】97.2% (n=460)

手話通訳者の派遣	381	82.8%
要約筆記者の派遣	303	65.9%
盲ろう者向け通訳・介助員の派遣	212	46.1%
字幕・手話付きビデオの貸出	356	77.4%
字幕・手話付きビデオの制作	275	59.8%
生活等に関する相談	298	64.8%
手話通訳者の養成	331	72.0%
要約筆記者の養成	279	60.7%
盲ろう者向け通訳・介助者の養成	197	42.8%
その他	47	10.2%
無回答	13	2.8%

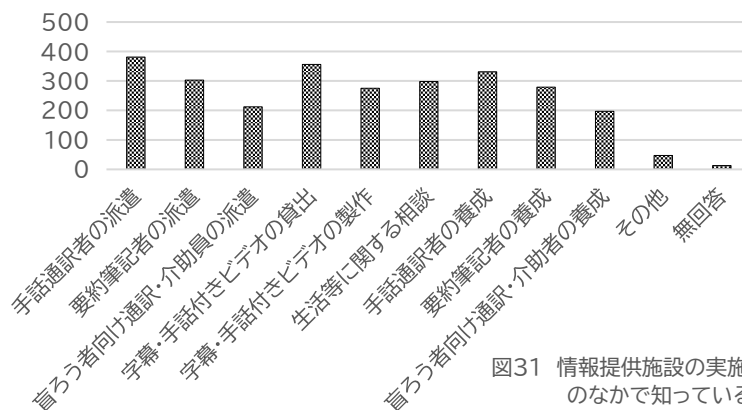


図31 情報提供施設の実施している事業のなかで知っている事業

11 情報提供施設の利用目的 ※あてはまるもの全て

「情提施設」の利用目的は、「手話通訳の派遣」が最も多く247人(53.7%)、ついで、「字幕・手話付きビデオの貸出」が152人(33.0%)、「生活等に関する相談」が133人(28.9%)であった(複数回答あり)(表11)。
「字幕・手話付きビデオの貸出」でみると、認知度の77.4%に比べて利用目的は33.0%と少なく、2人に1人の割合にとどまった。

表11

【有効回答率】 96.5% (n=460)

手話通訳者の派遣	247	53.7%
要約筆記者の派遣	103	22.4%
盲ろう者向け通訳・介助員の派遣	29	6.3%
字幕・手話付きビデオの貸出	152	33.0%
字幕・手話付きビデオの制作	44	9.6%
生活等に関する相談	133	28.9%
手話通訳者の養成	126	27.4%
要約筆記者の養成	61	13.3%
盲ろう者向け通訳・介助者の養成	25	5.4%
その他	116	25.2%
無回答	16	3.5%

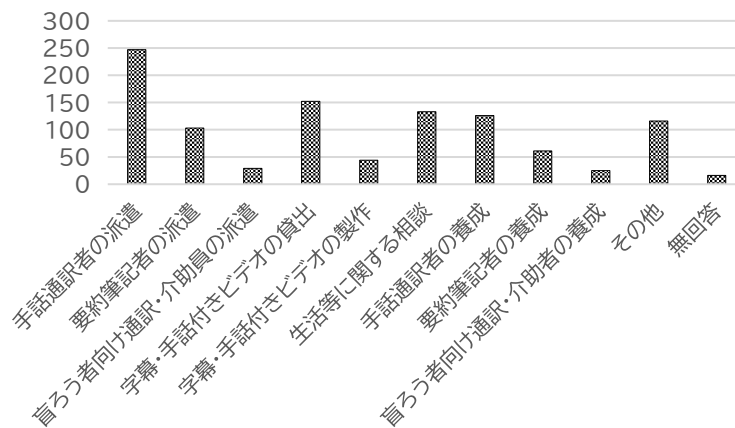


図32 情報提供施設の利用目的

12 情報提供施設までの交通手段 ※あてはまるもの全て

自宅から「情提施設」までの交通手段は、「自家用車」が最も多く319人、ついで、「電車」が142人であった(複数回答あり)(表12)。
「その他」では、「情提施設」や家族の送迎車(7)やバイク(5)などの回答があった。

表12

【有効回答率】 99.1% (n=460)

徒歩	71
自転車	48
自家用車(家にある車) ※⑦その他(自家用車に乗用)を含む(1)	319
バス	99
電車 ※⑦その他(地下鉄)を含む(7)	142
タクシー	14
その他	15
無回答	4

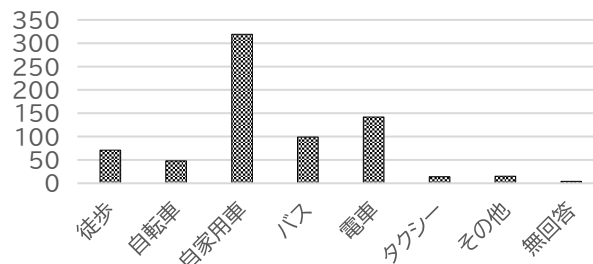


図33 情報提供施設までの交通手段

13 自宅から情報提供施設までの所要時間

自宅から「情報施設」までの所要時間は、「1時間未満」が最も多く35.4%、ついで、「30分未満」が28.7%、「2時間未満」が16.1%であった(表13)。

表13 【有効回答率】 97.6% (n=460)

15分未満	73	15.9%
30分未満	132	28.7%
1時間未満	163	35.4%
2時間未満	74	16.1%
2時間以上	7	1.5%
無回答	11	2.4%

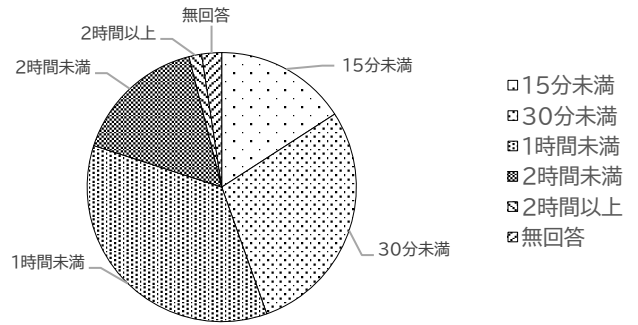


図34 自宅から情報提供施設までの所要時間

■ICTの活用について

14 情報取得やコミュニケーションのための利用機器 ※あてはまるもの全て

情報取得やコミュニケーションのための利用機器は、「スマホ」が最も多く402人(87.4%)であった。ついで、「パソコン」が319人(69.3%)、「FAX」が280人(60.9%)であった(複数回答あり)(表14)。

表14 【有効回答率】 98.7% (n=460)

パソコン	319	69.3%
スマホ(아이폰、アンドロイド)	402	87.4%
タブレット(iPad含む)	135	29.3%
携帯電話(ガラケー)	34	7.4%
FAX	280	60.9%
テレビ	262	57.0%
DVDまたはブルーレイディスク	106	23.0%
その他	9	2.0%
無回答	6	1.3%

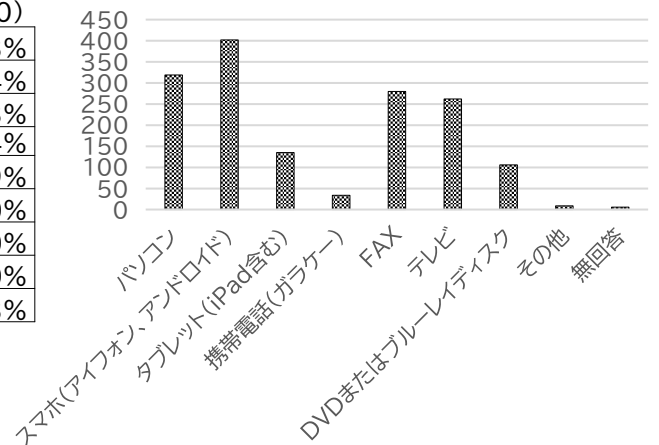


図35 情報取得やコミュニケーションのための利用機器

14-C1 利用率が高い機器上位3つの利用状況と年齢別

利用率が高い機器上位3つの利用状況について年齢別に見る。

「スマホ」については、年齢が低い方が利用率は高い傾向がある。しかし、60歳代でも80%以上、70歳代でも70%以上が「スマホ」を利用しており、他の機器と比較しても「スマホ」の利用率は高い。また、「パソコン」は、40歳代をピークに年齢が高くなるにつれて利用率が低くなる。「FAX」については、年齢が高い方が利用率が高い傾向がみられる(表14-C1、図36)。

表14-C1 (n=460)

	パソコン	スマホ	FAX
20代	10	14	2
30代	20	25	13
40代	72	84	47
50代	90	107	72
60代	82	108	83
70代	37	50	45
80代以上	6	11	13
無回答	2	3	5

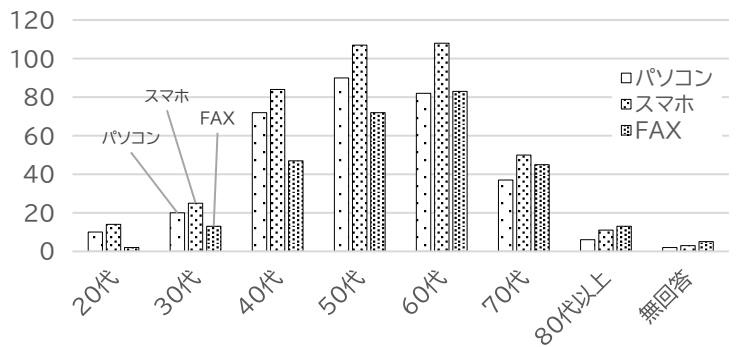


図36 利用率が高い機器上位3つの利用状況と年齢別

14-1 情報取得やコミュニケーション機器の利用目的(「パソコン」「スマートフォン」「タブレット」いずれかの回答者対象)

※あてはまるもの全て

「パソコン」、「スマホ」、「タブレット」の機器の利用目的は、「メール」が最も多く403人、ついで、「LINE」が395人、「検索サイト」が259人であった(複数回答あり)(表14-1)。

「LINE」の活用では、「文字によるチャット」が最も多く370人、ついで、「ビデオ通話」が299人であった(複数回答あり)(表14-2)。

表14-1 【有効回答率】 100.0% (n=425)

メール	403
LINE(ライン)	395
Skype(スカイプ)	104
Zoom(ズーム)	242
電話リレーサービス	157
マップ(地図)	256
YouTube(ユーチューブ)	253
ショッピング	163
検索サイト ※⑩その他「主にヤフーを使って情報を得る」を含む	259
その他	15
無回答	0

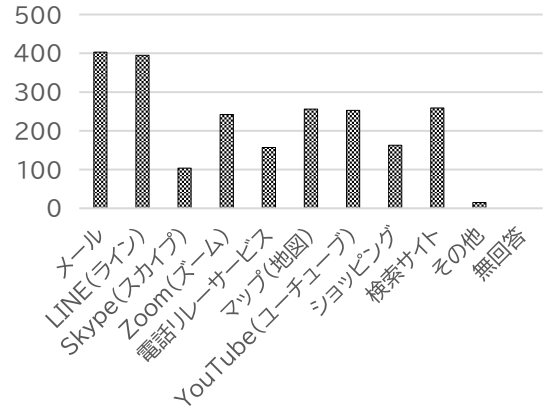


図37 「パソコン」「スマートフォン」「タブレット」情報取得やコミュニケーションの利用目的

14-2 LINE(ライン)の活用 ※あてはまるもの全て

表14-2 【有効回答率】 99.2% (n=395)

文字によるチャット(トーク)	370
ビデオ通話(トーク)	299
音声通話(トーク)	28
スタンプ(トーク)	229
その他	9
無回答	3

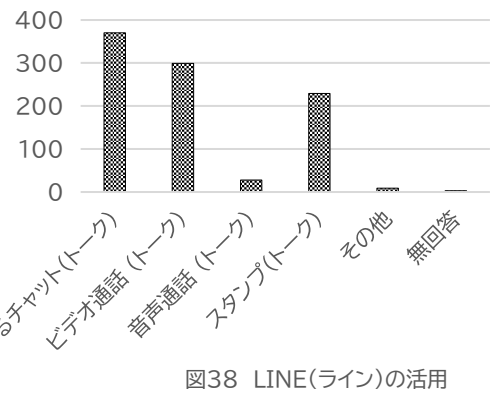


図38 LINE(ライン)の活用

15 自宅のインターネット状況

自宅のインターネット利用状況は、「使える」が79.6%、「使えない」が19.3%であった。自宅のインターネット環境は約80%が整っているとことが推察される(表15)。

表15 【有効回答率】 98.9% (n=460)

使えない	89	19.3%
使える	366	79.6%
無回答	5	1.1%

15-C1 自宅のインターネット環境と年齢別

自宅のインターネット環境について年齢別に見る。

「自宅のインターネット環境」については、年齢が高くなるにつれてインターネット環境が整っていない傾向がある。特に、60歳代以下では、80%以上がインターネット環境が整備されていると推移されているが、70歳代では64.7%、80歳代では50.0%と年齢が高くなるにつれてインターネット環境が整っていないことが推察される(図39、図40、図41、図42)。

表15-C1 (n=460)

	使えない	使える	無回答
20代	1	13	0
30代	3	22	0
40代	13	73	0
50代	15	97	1
60代	24	105	2
70代	22	44	2
80代以上	8	8	0
無回答	3	4	0

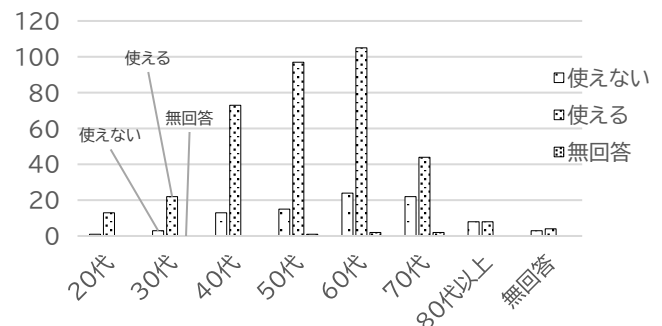


図39 自宅のインターネット状況

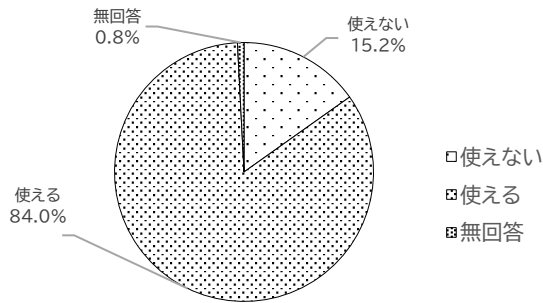


図40 60代以下

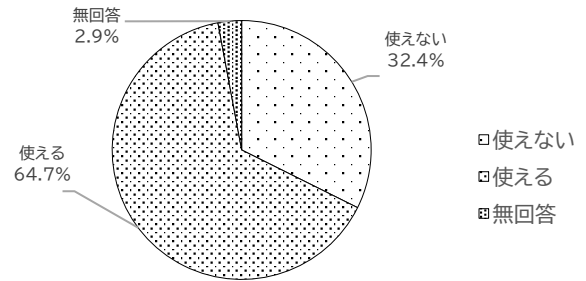


図41 70代

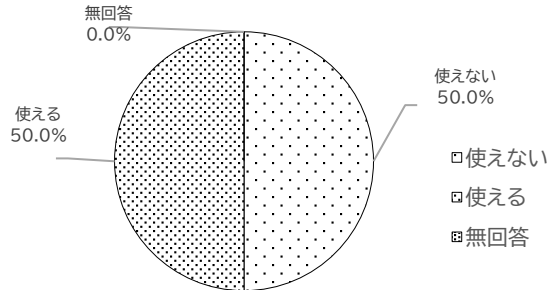


図42 80代以上

16 ICTについての要望

ICTの活用についての要望は、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表16

【有効回答率】 27.2% (n=460)

回答あり	125	27.2%
無回答	335	72.8%

自由記述

(1)手話や字幕による情報の可視化

- ・字幕が入るように。
- ・文字で見る情報を増やしてほしい。
- ・字幕をつけたYouTubeをたくさん見たい。
- ・映画の字幕のようにテレビの字幕も見てわかる字幕になってほしい。
- ・字幕が必要などきに、字幕を自動的にクイックでひろえるようにしてほしい。
- ・学校やセミナーなどの字幕。
- ・手話もモニターでICTを使ってほしい。
- ・目から入る情報がほしい。

(2)ICTの使い方や仕組みづくり

- ・ICTは何かわからない。
- ・ICTの活用について勉強中。地元(居住市)に手話で学べるところがない。
- ・使い方の講習会、新しい手段の紹介。
- ・高齢の方も活用できる仕組み。
- ・誰もが利用できるようになってほしい。
- ・シンプルな操作で利用できる。
- ・スマホの利用の仕方。
- ・使い方を学べられ、扱いやすい機器。
- ・ICTの知識があまりない。知識を得る場がほしいです。セキュリティについても色々基本から学びたいです。
- ・使ったことがないのでわからない。
- ・できるだけ多くの人ができるように学ぶ機会を増やしてほしい。
- ・地元でのICT活用や要望です。
- ・ICTの活用できない方へのサポート講座。パソコンやスマホの故障、トラブルの際の相談するところ、人が必要。
- ・高齢の方にも利用してもらえような取り組み。
- ・スマホを持っていても十分に活用できていない。「情提施設」で聴覚障害者(高齢者向け)のスマホ操作の講座をやってほしい。
- ・年をとるにつれ新しい情報が取れにくくなってきた。機器はよくなっても覚えられず、ついていきにくくなった。ICTを活用するにもくり返しくり返し勉強して頭に入れないと無理、一度や二度の勉強の機会では…。
- ・ICTの勉強(手話付き、要約筆記付き)の場が必要。その場だけでは行けない人もいるため、各地域へ出張講座が必要では？
- ・幅広い年齢においても使いやすい(分かりやすい)環境であってほしい。

(3)相談事業や遠隔サービスなどICTの活用について

- ・災害時の情報保障。
- ・行政も前向きに遠隔サービスの利用に取り組んでほしい。

- ・手話遠隔サービスの使用、24時間にしてほしい。
- ・遠隔文字通訳を実現してほしい。
- ・遠隔通訳。
- ・ネットを通じて文字通訳をしてほしい。

(4)インターネット環境の整備

- ・公共施設にはすべてWi-Fi設備がほしい。
- ・Wi-Fi環境を整えてほしい。
- ・どこでも電波が届き、動画やメールがもっとスムーズにできるようになったらいいですね。
- ・どこでもフリーWi-Fi。

(5)その他

- ・公的な音声認識アプリを作してほしい。
- ・音声認識。
- ・音声認識アプリが広がってほしい。
- ・音声認識変換アプリ(ソフト)が手軽に操作でき、極力誤変換がなく性能のよいもの。
- ・音声認識の活用。
- ・中途失聴者。使いやすく、伝達がより正確な音声変換アプリがほしい。
- ・音声認識機器を活用する。
- ・音声と文字変換を対応できたらと思います。
- ・音声読み取りアプリをもっと普及してほしい。
- ・UDトーク、音声で使いますが、文字間違いがある。音声から手話動画があれば助かる。
- ・UDトークの音声文字化の精度を上げてほしい。

「手話や字幕による情報の可視化」では、手話や字幕による目で見える情報がほしいという意見が得られた。
「ICTの使い方や仕組みづくり」では、ICTの活用という新しい手段に対して、どの年代の人もアクセスできるような仕組みづくりが求められている。さらに、ICTを利活用できる学びの場やサポートの必要性への意見も寄せられた。
「相談事業や遠隔サービスなどICTの活用について」では、遠隔サービスの活用との意見が得られた。さらに、いつでも利用できるよう24時間での活用の意見も寄せられた。
「インターネット環境の整備」では、安定した動画での情報が得られるインターネット環境の整備という意見が得られた。
「その他」では、音声認識アプリの活用への意見が得られた。

■手話・字幕付きDVD等(DVDやVHSビデオカセット)の貸出や動画について

17 情報提供施設で貸し出す手話・字幕付きDVD等や施設ホームページにあるインターネット動画の視聴

地域の「情提施設」で貸し出す手話・字幕付きDVD等や「情提施設」ホームページにあるインターネット動画の視聴頻度は、「手話付きDVD等」、「字幕付きDVD」ともに、「ほとんど見ない」が最も多く58.9%、58.3%であった(表17、表17-1)。「インターネット動画」は、「ほとんど見ない」が37.2%、ついで、「ほぼ毎日」が15.6%であった(表17-2)。

表17 手話付きDVD等

【有効回答率】 90.9% (n=460)

ほぼ毎日	6	1.3%
週に2～3回	10	2.2%
週に1回	13	2.8%
月に2～3回	19	4.1%
月に1回	10	2.2%
2～3ヶ月に1回	26	5.7%
半年に1回	63	13.7%
ほとんど見ない	271	58.9%
無回答	42	9.1%

表17-1 字幕付きDVD

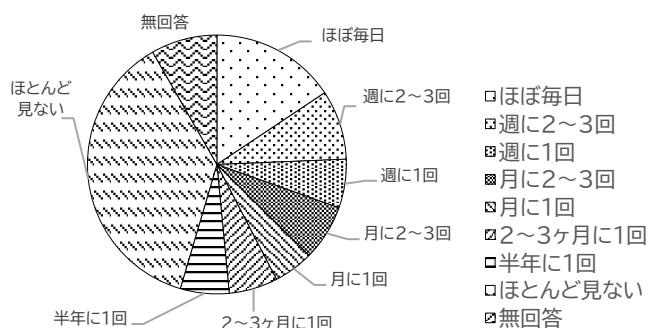
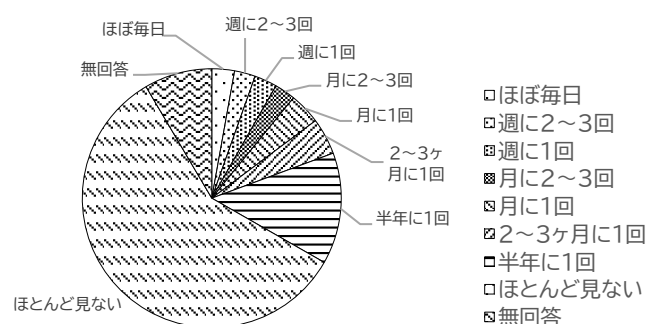
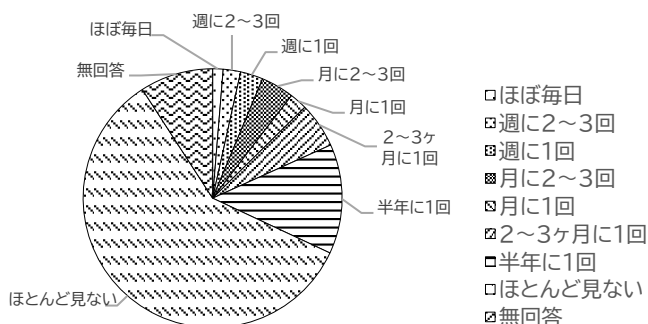
【有効回答率】 91.5% (n=460)

ほぼ毎日	13	2.8%
週に2～3回	12	2.6%
週に1回	13	2.8%
月に2～3回	12	2.6%
月に1回	18	3.9%
2～3ヶ月に1回	21	4.6%
半年に1回	64	13.9%
ほとんど見ない	268	58.3%
無回答	39	8.5%

表17-2 インターネット動画

【有効回答率】 91.7% (n=460)

ほぼ毎日	72	15.6%
週に2~3回	40	8.7%
週に1回	28	6.1%
月に2~3回	32	7.0%
月に1回	23	5.0%
2~3ヶ月に1回	28	6.1%
半年に1回	28	6.1%
ほとんど見ない	171	37.2%
無回答	38	8.3%



17-C1 視聴頻度(ほとんど見ない人)と情報提供施設までの所要時間

「情提施設」で貸し出す手話・字幕付きDVD等や「情提施設」ホームページにあるインターネット動画の視聴頻度の「ほとんど見ない」人の割合だけを抽出し、問13の自宅から「情提施設」までの所要時間とをクロス集計した(表17-C1)。

「ほとんど見ない(手話付き手話)」で「所要時間」が1時間未満は35.4%、30分未満は30.3%であった。

「ほとんど見ない(手話付き字幕)」で「所要時間」が1時間未満は34.7%、30分未満は29.9%であった。

「ほとんど見ない(インターネット動画)」で「所要時間」が1時間未満は32.7%、30分未満は29.8%であった。

手話付きDVD、字幕付きDVD、インターネット動画をほとんど見ない人と自宅から「情提施設」までの所要時間との関連はみられないことが示唆された。

表17-C1

	15分未満	30分未満	1時間未満	2時間未満	2時間以上	無回答	
手話付きDVD等	39	82	96	48	3	3	(n=271)
	14.4%	30.3%	35.4%	17.7%	1.1%	1.1%	
字幕付きDVD	39	80	93	48	4	4	(n=268)
	14.6%	29.9%	34.7%	17.9%	1.5%	1.5%	
インターネット動画	28	51	56	29	3	4	(n=171)
	16.4%	29.8%	32.7%	17.0%	1.8%	2.3%	

17-C2 視聴頻度(ほとんど見ない人)と利用機器

「情提施設」で貸し出す手話・字幕付きDVD等や「情提施設」ホームページにあるインターネット動画の視聴頻度の「ほとんど見ない」人の割合だけを抽出し、問14の情報取得やコミュニケーションのための利用機器とをクロス集計した(表17-C2)。

「ほとんど見ない(手話付きDVD)」で「利用機器」がタブレットは61.5%、スマホは60.9%、DVDまたはブルーレイディスクでは50.9%であった。

「ほとんど見ない(字幕付きDVD)」で「利用機器」がスマホは59.2%、テレビは58.0%、DVDまたははブルーレイディスクでは48.1%であった。

「ほとんど見ない(インターネット動画)」で「利用機器」がタブレットは37.8%、テレビは37.4%であった。

手話付きDVD、字幕付きDVDをほとんど見ない人は、どの利用機器も50%台前後、インターネット動画では30%台前後を推移している。手話付きDVD、字幕付きDVD、インターネット動画をほとんど見ない人と情報取得やコミュニケーションのための利用機器との関連はみられないことが示唆された。

表17-C2

	パソコン	スマート フォン	タブレット	携帯電話 (ガラケー)	FAX	テレビ	DVDまた はブルー レイ	その他	無回答
手話付き DVD等	182 57.1%	245 60.9%	83 61.5%	18 52.9%	164 58.6%	155 59.2%	54 50.9%	5 55.6%	2 33.3%
字幕付き DVD	183 57.4%	238 59.2%	77 57.0%	18 52.9%	160 57.1%	152 58.0%	51 48.1%	6 66.7%	2 33.3%
インターネッ ト動画	112 35.1%	144 35.8%	51 37.8%	12 35.3%	104 37.1%	98 37.4%	35 33.0%	2 22.2%	2 33.3%

(n=319) (n=402) (n=135) (n=34) (n=280) (n=262) (n=106) (n=9) (n=6)

18 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の情報取得

手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の情報取得は、「情報提供施設へ行って、直接確認する」が最も多く33.5%であった(表18)。

表18

【有効回答率】 74.1% (n=460)

情報提供施設へ行って、直接確認する	154	33.5%
作品一覧の冊子(パンフレット)で知る	43	9.3%
知り合いから勧められる(口コミ)	28	6.1%
情報提供施設のホームページで確認する	77	16.7%
その他	39	8.5%
無回答	119	25.9%

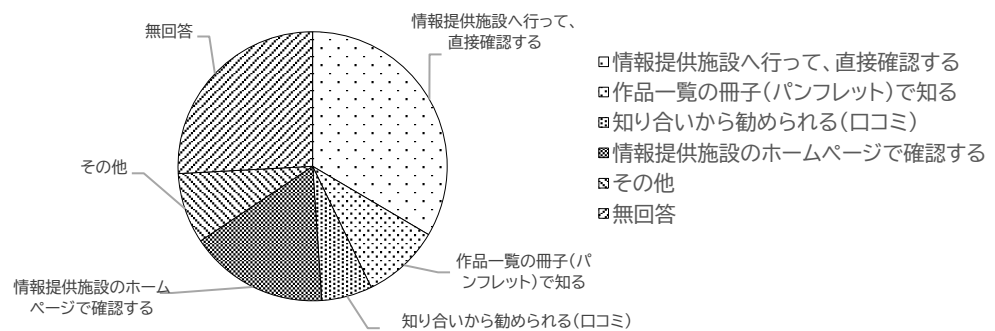


図46 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の情報取得

19 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の視聴方法

手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の視聴方法は、「動画配信で見たい」が最も多く49.4%、ついで、「DVDで見たい」が23.0%であった(表19)。

表19

【有効回答率】 82.4% (n=460)

DVDで見たい	106	23.0%
ビデオで見たい	5	1.1%
ブルーレイで見たい	17	3.7%
動画配信で見たい(自分が持っているスマホやパソコンを使う)	227	49.4%
その他	24	5.2%
無回答	81	17.6%

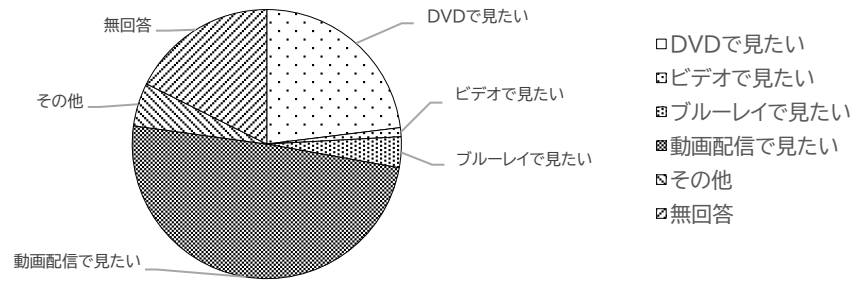


図47 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の視聴方法

20 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の視聴希望ジャンル ※あてはまるもの全て

手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の視聴希望ジャンルは、「映画やドラマ、アニメを字幕付きで見たい」が最も多く269人、ついで、「地域の情報を手話付きで見たい」が190人であった(複数回答あり)(表20)。

表20

【有効回答率】91.7% (n=460)

行政からの案内を字幕付きで見たい	182
行政からの案内を手話付きで見たい	187
地域の情報を字幕付きで見たい	188
地域の情報を手話付きで見たい	190
映画やドラマ、アニメを手話付きで見たい ※ライブラリー事業で貸出ししている作品	148
映画やドラマ、アニメを字幕付きで見たい ※ライブラリー事業で貸出ししている作品	269
その他	29
無回答	38

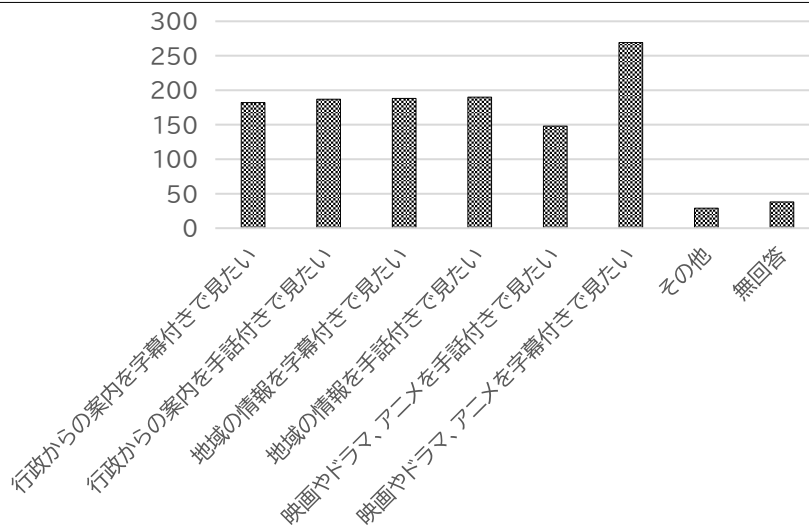


図48 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の視聴希望ジャンル

21 手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の要望

手話・字幕付きDVD等やインターネット動画の要望について、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表21

【有効回答率】30.7% (n=460)

回答あり	141	30.7%
無回答	319	69.3%

自由記述

(1)利便性

- ・字幕付きドラマを中心にDVD 字幕を必要です。
- ・手話・字幕両方あれば嬉しい。
- ・必ず字幕は入れてほしい。
- ・DVD全部字幕付いてもらいたい、DVD見たいのに字幕がないと不便。
- ・字幕対応していない動画にも対応できるシステムがほしい。
- ・YouTube動画に字幕がない物があるのですべての動画に字幕を付けてほしい。
- ・YouTubeのCCを使用して字幕を見ているのですが誤字が多い。音声変換の技術がまだ足りない。
- ・昔の映画やドラマも、DVDで見れるといい。見たいものが、DVD化されていないものがある。
- ・手話も字幕もある情報発信をもっと増やしてほしい。
- ・手話付き画面が小さい。もっと大きくできないかな？
- ・全ての日本内のドラマや映画すべて字幕付けてほしい。まだまだ字幕付きが遅れているので増えてほしい。
- ・手話で見るときは、小さな画面になるのはやめてほしい。
- ・あるもの全てに手話付き動画、字幕を付けてほしい。

- ・手話翻訳したDVD等をもっと増やしてほしい。
- ・幼稚・小学部の子どもたちもわかりやすく喜べる手話動画があるといいなと思います。
- ・開所時間に行くのが厳しいので、時間外や休日時にも貸出しができるようにしてほしい。
- ・手話字幕付きDVD等を動画配信で見れるようになったらいい。
- ・手話はあまりわからないので、すべてに字幕を付けてほしい。
- ・有料でかまいませんので、自分の持っているDVDに字幕を付けていただけると嬉しいです(字幕のついてない映画、ドラマ等)。
- ・画面を大きくし、手話、字幕等を同時に見られるようにしたい。
- ・最近はテレビ(字幕付き)やパソコン、スマホで動画を見るのが多くなっている、興味のある内容があれば見たい。
- ・レンタル店にあるアニメや邦画に字幕が付いていないDVDをリストアップして情報センターで制作してもらえるか。制作時間はどれくらいかかるか把握できたら依頼しやすいのではないかと思います。
- ・古い日本映画DVDはほとんど字幕付きがないので字幕付きを作してほしい。
- ・聴覚障害者(ろう、中失、難聴者)にかかわる多くのものに取材して手話、字幕付きで作してほしい。
- ・スマホまたはタブレットで見れる方がいい。いつでもどこでも情報が得られる。
- ・字幕の切り替わりが早い(声が早い)と読み切れない。
- ・ジャンルに問わずに全てのものに手話・字幕が付くといいですね。UDトークなども併用する方法もあるのですが、もっと改善が望まれます。
- ・SNSで見られるようにしてほしい。
- ・米国版は全て字幕ですが、日本国内も全て字幕付きをあたり前にしてほしいです。
- ・誰もが見たいと思うものに字幕を付けてほしい。

(2)操作性

- ・リストを送っていただいているが、パソコンやスマホで検索できるとよいと思います。
- ・ホームページからダウンロードできる機能がほしい。
- ・年齢によって見る方法を工夫してほしい。
- ・ワイプを見やすいようにしてほしい 字幕で枠外に出せないか?
- ・ろう者の手話(ワイプ)は、内容を理解しやすいので、これからも付けていただきたい。(2)
- ・字幕を付けるとき画面の外に付けてほしい シーンが重なるとそのシーンが見えないので。
- ・アメリカの映画(ドラマ)、手話付きのように効果音や誰、何?わかりやすいワイプを入れ方、臨場感のある手話付き動画にしてほしい。
- ・DVDやアーカイブは再生ができるので、必要な情報を入れてほしい。
- ・画面右下のワイプ内に手話ではなく、画面を左右に分割した右側に手話を配置してほしい。
- ・字幕を読みながら映像で見ることがむずかしい。
- ・DVD1本に、選択で「字幕」や「手話」の変更ができるようにしてほしい。
- ・災害がおきたときにすぐに見られるようにできたらよい。

(3)ジャンル

①映画やドラマ

- ・チャンバラ、西部劇。
- ・日本映画
- ・昭和の名作を字幕付けてほしい。
- ・日本映画に字幕付きが増えてほしい。
- ・邦画に字幕付きが少ない、充実してほしい。黒沢、成瀬、木下、小津作品etc。
- ・ドラマ。
- ・昭和30年代~40年代の映画などを見たい。
- ・ドラマを見る。おもしろいドラマが有るからのしい。
- ・日本版動画(アマゾンプレミアムなど)全部日本語字幕にしてほしい。
- ・ほとんどレンタル屋で借りて見てるが、字幕が付かない日本邦画のDVDがある。これを見たいときがあるがあきらめている。

②アニメ

- ・見たいのは地域の情報です。
- ・アニメ ワンピースが見たい。
- ・娘は大のアニメ好きで深夜のアニメは字幕のないものが多いので付けてほしい。
- ・アニメの字幕を増やしてほしい。
- ・アニメに字幕付きが増えてほしい。

③教養

- ・教養講座(医療、文化など)
- ・教養。
- ・観光などもあるといい。
- ・教育関係の仕事をしているので、やっぱり幅広くジャンルを増やしてほしいです。
- ・手話初心者が学べるDVDを増やしてほしい(NHKのみんなの手話等の新しいもの等)。
- ・手話学習DVDの提供を増やしてほしい。・手話学習DVDの提供を増やしてほしい。
- ・講演の手話付き動画がほしい。
- ・世界遺産等の観光動画見たい。

④災害関連

- ・火災、防災の情報をDVD、動画を入れてほしい。

⑤その他

- ・テレビ放映した番組を全部作成してほしい。

- ・生放送のバラエティ(M-1グランプリなど)を字幕で見たい。(話題性があり家族で楽しみたい番組で字幕が見つからない番組)
- ・行政からの案内はほとんど音声付きです。全国の番組に字幕が付いているけど、地元は足りない。
- ・年代に合った映画やジャンルに偏りなく使いたい。
- ・色々なコマーシャル用のDVDを作って見てみたい。
- ・聴覚障害者や手話の出る洋画(「愛は静けさの中に、遥なる甲子園、エール!、コーダなど)追加あれば、繰り返し借りて見るかも…。
- ・昔の時代劇の字幕付きがみたい。動画配信サービスで日本ドラマに字幕が見つからない。
- ・アマゾンの動画で字幕が出ないので付けてほしい(邦画)。映画等沢山見たい。
- ・巻数を増やしてほしい(貸出中で借りれない)。
- ・字幕が付与されていない作品(日本製)があるので昔の作品など見てみたい(西部警察など)。
- ・最新の映画
- ・特に映画を見たい。
- ・古いものでなく、新作の物が見たいです。
- ・できるだけ最新の内容がいい。

(4)その他

- ・DVDは時代が古いと思う。スマホとタブレットとパソコンで動画が増えているのですが、字幕がはっきりしてないときもある。字幕と音声が違う文字を出してしまう。
- ・DVD等借りると「いつまでに返さない」とか気になるし、持ち帰りも面倒なので、気がむいたときにふらっとパソコンやスマホで見られるかもしれない?動画配信はあればいいと思います。
- ・情報不足で、存在すらあまり知らなかった。
- ・検索機があれば、嬉しいです。資料保管も追加して貸出できるように。
- ・劇場で上映された邦画を増やしていただくと嬉しいです。
- ・日本映画(東映)のDVDには字幕付きが少しあります。今後も手話・字幕付きを東映、松竹、東宝で多くしてほしいです。
- ・音楽が流れるとき、音符マーク表示を出すだけでなく、歌詞や高低音リズム等も分かるように、進行による色移りも有ればいいと思っています。
- ・一般映画館で短期間に字幕付き上映された邦画をDVDで貸出できるようにしてほしい。
- ・要望しても出ない多い、サクッと出るべき、実行すべき。
- ・端末(スマホやパソコン)からでも気軽に見れるようにしてほしい。
- ・DVDレンタルのとき、昔のドラマに手話付いてないドラマが多い 全て付けてほしい。
- ・テレビのデジタル化により字幕番組が増えているがローカル放送への字幕はまだ普及していない。こうした番組に字幕を入れたDVD制作、貸出しできたらいいと思う。
- ・字幕に、フォントの中を広げてほしい。ホラーだとホラー向けのフォントで視覚を楽しみたい。言いたいことがつかめないところは本意も文字化するとわかりやすい。(難しいと思うが)
- ・もっと増やしてほしい。スマホ・パソコンで見られる方法を開発してほしい。
- ・何ごともあらゆる分野で手話、字幕が付いたらいいのですが字幕にしても見やすい文字にしてほしい。(色をつけるとか誰が言っているのか分かるようにしてほしい)
- ・普通の字幕を入れる方法→はっきり見やすい青色、黄色、白色(例)話し手:青色、聞き手:黄色 とか。
- ・昔?は借りて見ていたが、TVにドラマなど、ほとんどが字幕付きになり借りるまでしなくなった。
- ・YouTubeで配信できる(レンタルできる)システムはないのか?
- ・画面に人の顔とか重ならないように一定の位置で入れてほしい。
- ・付かないのが当たり前になっているので、もっと広く手話・字幕が付くことが当たり前と変わってほしい。
- ・DVD等は時代遅れを感じる。パソコン動画が増加し見やすくなった。
- ・手話・字幕付きDVDまたは動画を見る理由は、情報が必要だから。
- ・映画の著作権問題でなかなか難しいとは思いますが、字幕付きで見たい映画は要望あればすぐに付けてほしい。
- ・ネットフィルみたいに手話・字幕付きの動画をいつでも見れるようにしてほしい。
- ・ネットできる環境のある方は動画配信利用が多いと思うので、動画配信のコンテンツを増やしてはどうか?ネットできない環境の方はDVD or ブルーレイを利用すると思うので、DVD or ブルーレイの貸出を続けてほしい
- ・作品が少なすぎる。
- ・もう少し増やしてほしい。
- ・動画があれば、いいと思う。

以上の自由記述から明らかになったことは、第1に「視聴対象がテレビ放送に加え、DVDやインターネット動画などへと多様化し、テレビ放送番組に字幕を挿入する従来の枠組みを超えた幅広い対応が求められているということ」である。第2に「既存の番組などへの字幕や手話の挿入は、個々の「情提施設」対応ではなく、全国レベルで各「情提施設」に役割の分担をして対応をし、全国で一律のサービスを確立して提供をすることで、利用者の利便性の向上につながるということ」である。

第3に「総じて『社会で至らない部分を「情提施設」で対応してほしい』という「情提施設」に対する期待があるということ」である。

■相談について

22 相談する相手 ※あてはまるもの全て

生活のなかでの困りごとの相談相手は、「同居している家族」が最も多く269件、ついで、「聴覚障害の友人」が235件であった(複数回答あり)(表22)。

「誰にも相談しない」と回答した人なかで、相談しない理由は「自分で解決する」が最も多く24件であった(複数回答あり)(表22-1)。

相談する相手が「相談員」と回答した人のなかで、どのような相談員かでは、「情報提供施設の職員」が最も多く100件であった(複数回答あり)(表22-2)。

表22 【有効回答率】 98.5% (n=460)

同居している家族	269
同居していない家族	78
相談員	160
聴覚障害の友人	235
きこえる友人	152
誰にも相談しない	31
その他	35
無回答	7

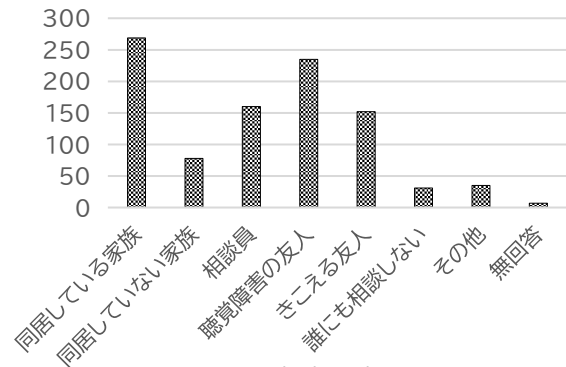


図49 相談する相手

22-C1 「ろう者」のコミュニケーション手段(相手から受ける)と相談する相手

問8コミュニケーション手段(相手から話す)の「手話」と回答した者を「ろう者」、「音声」「口話」「筆談」と回答した者を「難聴者・中途失聴者」と操作的に定義したうえで、「ろう者」と「難聴者・中途失聴者」を抽出し、問22の相談する相手とをクロス集計した(表22-C1、表22-C2)。「ろう者」の相談する相手では、「同居している家族」が147人(56.5%)で最も多く、ついで、「聴覚障害の友人」が137人(52.7%)、「相談員」が91人(35.0%)であった。「難聴者・中途失聴者」では、「同居している家族」が最も多く53人(62.4%)、ついで、「聴覚障害の友人」が39人(45.9%)、「きこえる友人」が31人(36.5%)であった。「ろう者」の相談する相手は、コミュニケーション手段の影響を大きく受けることが考えられる。

表22-C1 (n=260)

同居している家族	147
同居していない家族	37
相談員	91
聴覚障害の友人	137
きこえる友人	81
誰にも相談しない	13
その他	20
無回答	4

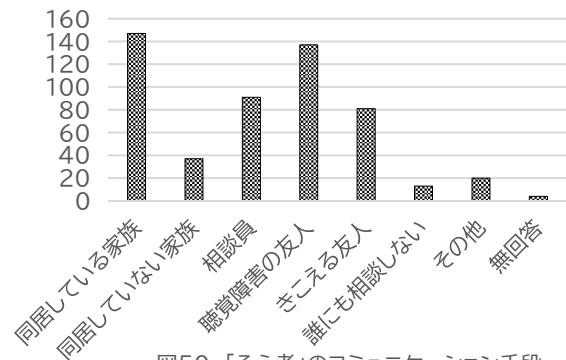


図50 「ろう者」のコミュニケーション手段(相手から受ける)と相談する相手

22-C2 「難聴者・中途失聴者」のコミュニケーション手段(相手から受ける)と相談する相手

表22-C2 (n=85)

同居している家族	53
同居していない家族	21
相談員	29
聴覚障害の友人	39
きこえる友人	31
誰にも相談しない	7
その他	3
無回答	0

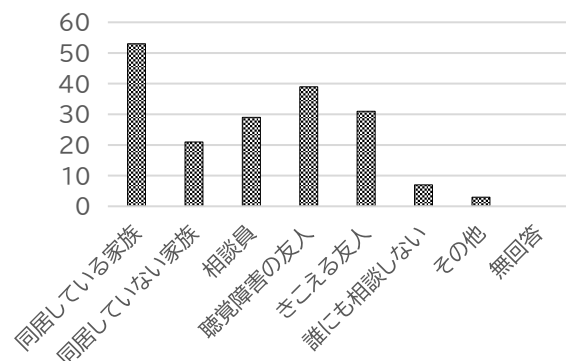


図51 「難聴者・中途失聴者」のコミュニケーション手段(相手から受ける)と相談する相手

22-1 相談しない理由(「誰にも相談しない」回答者対象) ※あてはまるもの全て

表22-1 【有効回答率】 83.9% (n=31)

相談するところが分からない	4
すぐに相談できない	6
自分で解決する	24
そのままにしておく	4
その他	6
無回答	5

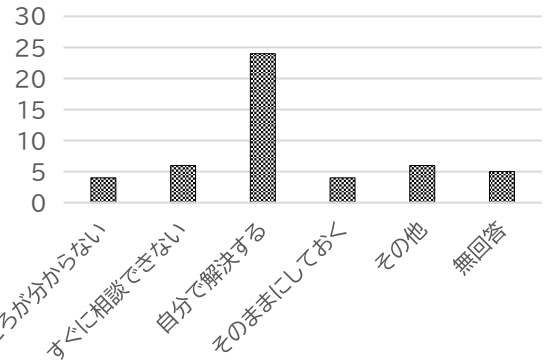


図52 誰にも相談しない理由

22-2 どのような相談員か(相談する相手「相談員」回答者対象) ※あてはまるもの全て

表22-2 【有効回答率】 95.6% (n=160)

情報提供施設の職員	100
役所の手話通訳職員	57
ろうあ相談員(身体障害者相談員)	68
相談支援事業所の職員(ケアマネジャーなど)	24
介護支援事業所の職員(相談支援専門員など)	6
その他	9
無回答	7

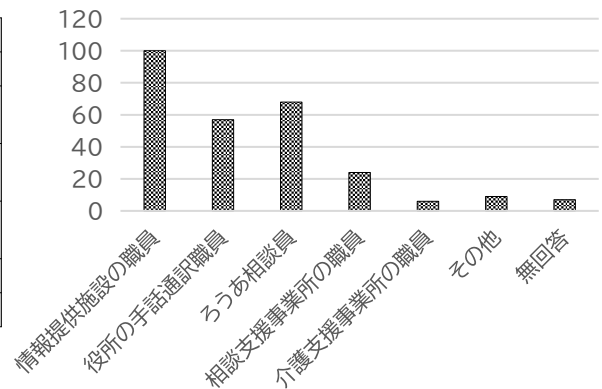


図53 相談するのはどのような相談員か

23 緊急時の相談先の有無

緊急時の相談先の有無は、「ある」が最も多く46.7%、ついで、「ない」が33.5%、「わからない」が16.7%であった(表23)。

表23

【有効回答率】 97.0% (n=460)

ない	154	33.5%
ある	215	46.7%
わからない	77	16.7%
無回答	14	3.0%

24 相談事業の要望

相談事業の要望について、自由記述の回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表24

【有効回答率】 23.7% (n=460)

回答あり	109	23.7%
無回答	351	76.3%

自由記述

(1)周知、PR

- ・相談する場所の情報なし→市役所がろう相談員がいることを情報と案内に設置してほしい。
- ・相談内容をどのように職員で共有しているか知りたい。
- ・相談窓口はどこにあるのか、把握していない。
- ・どんな相談をしていいのでしょうか？
- ・常に連絡ができるようにしてほしい。
- ・深夜、休日でもすぐ対応できる体制が望ましい。
- ・世の中知られてないので新聞やTVなどで知ってほしい。
- ・私自身が相談員です。年を重ねて難聴になった人、急に中途失聴になった人など、心に深い悩みを持っています。相手に寄り添い、自身の体験を元にいろいろな相談を続ける内に、相談者の気持ちがほぐれ、前向きになっていくのが分かります。その場限りの相談ではなく、長い期間を経て解決することの大切さを思います。
- ・相談の内容を大いに発信してほしい。
- ・FAXでできたらよいのですが番号を知りません。
- ・聴覚障害者の相談の場所がわからない。
- ・地域でどの場所においても相談できる機関が多くない。全ての市とは言えないが、ある程度の市(〇〇万人以上人口等)に相談できるようにしてほしい。タブレット等で。
- ・相談できるようにしてほしいし、もしすでに対応可能ならば周知してほしい。

- ・情提の相談事業と全国展開している電話リレーサービス(リレーサービスを介して直の相談が可能になった)との差というか 情提に特化している相談事業のメリットがわかりにくい。
- ・メンタル面や県外の聴覚障害者に関する情報とか、カウンセラーの人のような感じで相談できる人がいたらいいなと思います。
- ・今、「情提施設」で相談事業があるのを知っている人はほぼ少ないと思われます。相談するにしても場所が…。
- ・むしろ県に夜間相談できると思わない人が多いかと…。もう少し周知した方が…。
- ・病気とかかかったらどこに連絡すればいいのかわからないから、そういった紙がほしい。
- ・どこに相談すればよいかかわからない。
- ・地域の災害訓練教室では、耳がきこえない人の訓練がないのであってほしい。

(2)利便性

- ・24時間365日 手話で相談できるようにしてほしい。(緊急対応)
- ・緊急の連絡、ホテル確保 満足しています。
- ・災害時について安心できるようにしてほしい。
- ・地域の災害関係を事業したい。(市役所など24時間営業したい)
- ・夜間の急なとき、特に心配なので、相談にのってくれる人がいなく、不安です。
- ・緊急のときは、その場の「情提施設」で対応してほしい。
- ・災害の配慮
- ・緊急時、手話通訳者派遣にできなく、困難である。
- ・夜間や緊急時のとき、すぐ対応できないときが多い。それをなんとかすべきではないか。
- ・電話・FAX受付のところが多いので、緊急のときのみ電話リレーサービスが無料になるとか、メール対応可能になってほしい。
- ・救急のときすぐ呼びやすくスムーズに来てほしい。手話ができる人に来てほしい。
- ・オンラインでの相談対応などもできるとよいのではと思います。特に若い人たちにとって、使いやすくなるかもしれません。
- ・相談事業は1ヶ所だけではなく、ろう者が行きやすい地区にいてもらいたいのがベターではないかと思う。1ヶ所では足に問題があり行きにくいのでは…。
- ・自分の地域連絡をその情報から入れるサポートをしてほしい。
- ・ICT活用での相談もできるようにしてほしい。(もちろん対面優先の上で)
- ・連絡や相談方法に何かと手間がかかり不便を感じるし、面倒なことが多いのでそのあたりをなんとか工夫していただきたい。
- ・手話のできる相談員がいると安心して話しやすい環境を作ってほしい。
- ・手話会話できる民生委員が少ない。
- ・ろうあ相談員をもっと増やし、地域のろう高齢者宅への見守り事業を法制化してほしい。民生委員さんは手話ができないので。
- ・手話で相談できるから嬉しい。安心する。
- ・アルバイトやパート、内職、短期バイトをやりたいと思っても、まず電話ができずに困ってあきらめることが多いです。
- ・電器に関する店で相談できるように手話通訳を派遣に入れてほしい。
- ・県だけ配置がいるけど、市は配置がない所もある。
- ・自治体にろうあ者相談員を設置してほしい。
- ・センターだけでなく、各地域や役所などで手話ができる人がいれば助かる。
- ・一人暮らしをしているが、困るときはコミュニケーション情報などが必要だから「情提施設」の職員または、ろうあ相談員はそのままいいです。
- ・行政はろう者が少ない。
- ・電話が多いので困る。メールもFAXも通じてないことがある。
- ・FAXが多い。電話リレーサービスできたが、つながるまでに焦りがでるのでは？

(3)難聴者・中途失聴者への対応

- ・手帳を取得できない方の相談窓口を作ってもらいたい。
- ・手帳を持たない難聴者(軽度・中程度)への就職、仕事生活相談もできるようにしてほしい。
- ・難聴の困りごとを相談できる場所がない。同障者で話し合い悩みを忘れることのくり返し。
- ・中・軽度難聴者へのアドバイスもやってほしい。

(4)相談の専門性

- ・相談員の専門性の向上
- ・医療相談、法律相談 アプリがあれば相談できる。
- ・理解のある職員が必要だと思います。
- ・相談される方には専門知識が必要。
- ・高齢者に対して行政からの書類等をサポートしてほしい。
- ・こころの悩みにも対応してくれると嬉しい。困ったときに親身に話をきいてくださって助かります。
- ・ろう者またはその家族が、地域の基幹支援センターや包括支援センター、相談事業所などに、相談に来て、聴覚障害の専門性を充実した支援が受けられるようにしてほしい。そのために、「情提施設」を拠点にした地域の聴覚障害者のための相談支援システムネットワークを構築する必要があるので、「情提施設」の相談事業を任意事業ではなく、「必須事業」として、相談支援事業を充実化してほしい。
- ・聴覚障害に精通した相談員の配置
- ・ろうあ相談員の拡大。すでに「情提施設」内にいる。
- ・プライベートなことは守ってほしい。
- ・信用できる要員を増やしたい。
- ・相談したいときも何回かありましたが、どこまでプライバシーが守ってもらえるのかが心配で相談しませんでした。

- ・手話のみ一人歩きしているように思う。相談員を支える機関や行政等が弱いように思う。(課題や問題が公になりづらい)
- ・聴覚障害に関する相談支援事業所がない(地域は手話通訳を付けないと聴覚障害に理解あるとは思えない)。

以上の自由記述から明らかになったことは、『「情提施設」に相談員がいて相談ができることを知らない人が多い』ことである。つまり、「相談は市町村での対応となるため、県レベルである『情提施設』の相談機能を知らない」と推察される。

■遠隔手話通訳・遠隔要約筆記に関する事項

25 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの理解

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの理解は、「遠隔手話通訳を知っている」が82.4%であった(表25)。他方、「遠隔要約筆記を知らない」が47.2%、「遠隔要約筆記を知っている」が43.9%であった(表25-1)。

表25 遠隔手話通訳 【有効回答率】 97.2% (n=460)

知らない	68	14.8%
知っている	379	82.4%
無回答	13	2.8%

表25-1 遠隔要約筆記 【有効回答率】 91.1% (n=460)

知らない	217	47.2%
知っている	202	43.9%
無回答	41	8.9%

26 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービス利用の有無

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの利用の有無は、「遠隔手話通訳を利用したことがない」が69.8%、「遠隔要約筆記を利用したことがない」が75.0%であった(表26、表26-1)。

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用した理由は、「便利だから」が最も多く92件、ついで、「安心だから」が54件であった(複数回答あり)(表26-1-1)。

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの今後の利用の有無は、「利用したい」が130人であった(表26-2)。

「利用したことがある」と回答した人のなかで、「利用したい理由」では、「映像(手話や文字)が見やすかった」が98件で最も多かった(表26-2-1)。

「利用したことがない」と回答した人のなかで、「利用しない理由」では、「対面がいい」がもっとも多く134件であった(表26-3)。

表26 遠隔手話通訳 【有効回答率】 94.6% (n=460)

利用したことがない	321	69.8%
利用したことがある	114	24.8%
無回答	25	5.4%

表26-1 遠隔要約筆記 【有効回答率】 84.3% (n=460)

利用したことがない	345	75.0%
利用したことがある	43	9.3%
無回答	72	15.7%

26-1 利用した理由(「利用したことがある」回答者対象) ※あてはまるもの全て

※遠隔手話通訳・遠隔要約筆記それぞれの回答をあわせている(以下、同じ)

表26-1-1 【有効回答率】 95.0% (n=141)

安心だから	54
便利だから	92
周りに勧められたから	13
いつも利用しているから	25
その他	29
無回答	7

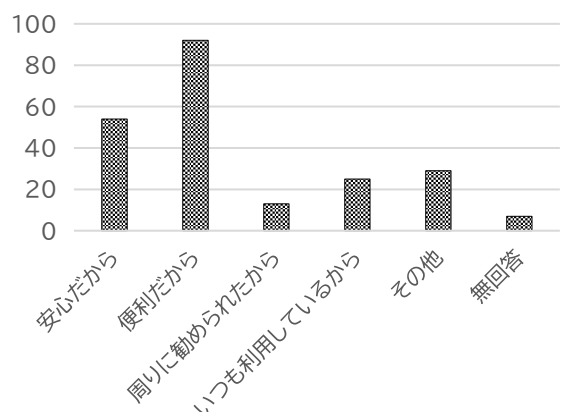


図54 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用した理由

26-2 今後の利用の有無とその理由(「利用したことがある」の回答者対象)

表26-2

【有効回答率】 95.2% (n=145)

利用したい	126	86.9%
利用したくない	12	8.2%
無回答	7	4.8%

26-2-C1 今後の利用の有無と所要時間

問26-2今後の利用の有無と問13の所要時間とをクロス集計した(表26-C1)。

表26-C1

	(n=126)		(n=12)	(n=7)
	利用したい	利用したくない	無回答	
15分未満	14	2	2	
30分未満	37	2	2	
1時間未満	44	6	1	
2時間未満	25	2	2	
2時間以上	5	0	0	
無回答	1	0	0	

表26-C2 今後利用したい

(n=126)

15分未満	14	11.1%
30分未満	37	29.4%
1時間未満	44	34.9%
2時間未満	25	19.8%
2時間以上	5	4.0%
無回答	1	0.8%

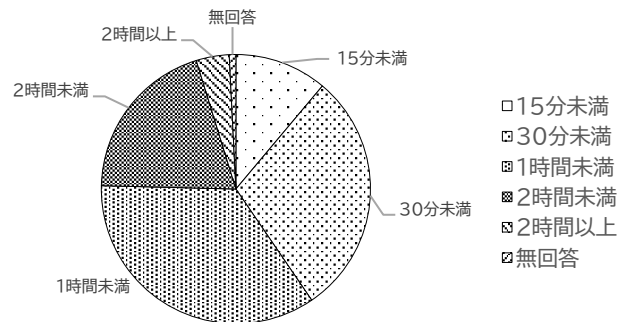


図55 今後利用したい、自宅から情報提供施設までの所要時間

表26-2-1 「利用したい」理由 ※あてはまるもの全て

【有効回答率】 99.2% (n=126)

映像(手話や文字)が見やすかった	94	
機器の操作がわかりやすかった	24	
通信環境が安定	26	
時間がかからなかった	47	
その他	19	
無回答	1	

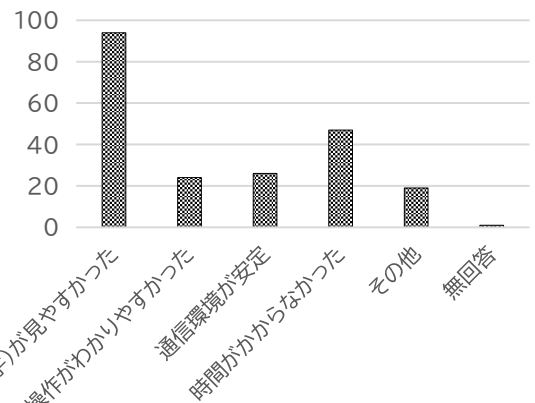


図56 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用した、今後も利用したい理由

表26-2-2 「利用したくない」理由 ※あてはまるもの全て

【有効回答率】 100.0% (n=12)

映像が見つからない	7	
機器の操作が分かりづらい	2	
通信環境が不安定	6	
時間がかかる	4	
その他	4	
無回答	0	

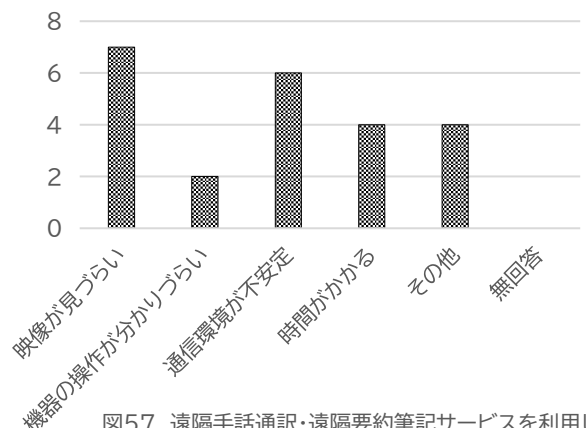


図57 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用した、今後利用したくない理由

26-3 利用しない理由(「利用したことがない」の回答者対象) ※あてはまるもの全て

表26-3 【有効回答率】 82.6% (n=407)

対面がいい	134
機器の操作が不安	62
機器を持っていない	31
利用方法が分からない	91
その他	112
無回答	71

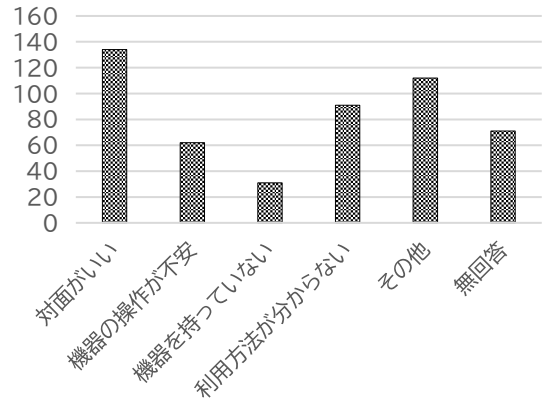


図58 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用したことがない、利用しない理由

27 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービス利用時の注意 ※あてはまるもの全て

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用する際に気をつけてほしいことは、「手話や文字の読み取りやすさ」が最も多く274件、ついで、「個人情報の取り扱い」が200件であった(複数回答あり)(表27)。

表27 【有効回答率】 85.2% (n=460)

手話や文字の読み取りやすさ	274
通信トラブルの改善	187
個人情報の取り扱い	200
利用のしやすさ	182
その他	31
無回答	68

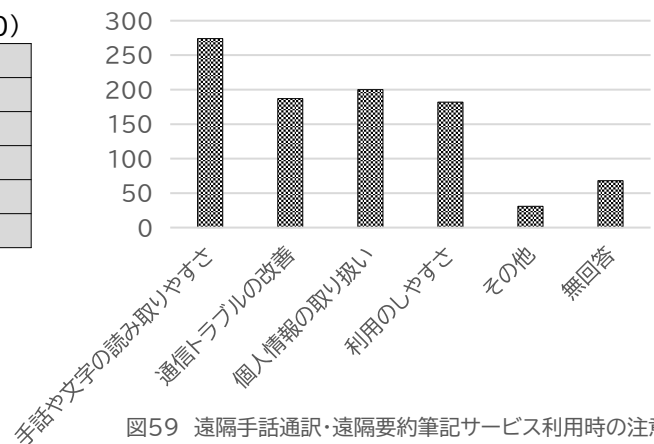


図59 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービス利用時の注意

28 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスへの要望

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスへの要望について、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表28 【有効回答率】 28.7% (n=460)

回答あり	132	28.7%
無回答	328	71.3%

自由記述

(1)遠隔システムの設置

- ・公共でどこにでも設置してほしい。
- ・社会広く普及してほしい。
- ・自治体で実施できるとよい。
- ・もっと拡げてほしい。
- ・医療機関にも周知してほしい。
- ・すべての病院につけてほしい。
- ・全国でも少ないので増加してほしい。
- ・通信環境を十分に整えてほしい。
- ・もっと宣伝したほうがいいと思う。
- ・居住地でも早急の実施してほしい。
- ・VPN要約筆記用のを県単位で設置してほしい。
- ・もっと普及(どこにでも)あってほしい。
- ・あまり知らない人が多いので広めてほしい。
- ・設置の場所がはっきりしていない、地域によってあるかないかの対応がまちまち。
- ・行政より、どこでも使用できるよう働きかけてほしい。
- ・コロナ禍だけでなく、病院(入院など)や各市役所などで遠隔手話通訳があれば助かります。すべての受付などでタブレットを置くとよい。
- ・地域の「情施設」にも置いてほしい。各区役所にも。
- ・これからも一層充実して利用できるように行政・関係団体に、通信環境、通信機器などの整備の支援をお願いしたい。

- ・各市町村にできる環境を整えてもらい、いつ、市町村に行ってもできるようにしてもらいたい。
- ・行政窓口を設置してほしい。
- ・公共施設にテレビ(画面)などすべてつけておく。
- ・Wi-Fiに関する電波が悪い(病院内)。
- ・進めている自治体もあれば、進んでいない自治体・手をつけていない自治体もある。
- ・どこでも利用できるようにしてほしい。
- ・場所を選ばず提供できる遠隔サービスは必要。充実されるよう願っている。
- ・役所や施設の方で、タブレットを用意してくれるとよい。
- ・遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを使用している施設が今のところ少ない。
- ・周知されていないため、ホームページだけでなく、市役所・区役所・企業に案内ビラのようなのを作成しているかと思えますは、それを郵送、または手渡しするなど工夫すれば、こういうのがあるんだと知らなかったということが減っていくのでは？

(2)利便性

- ・今、世間ではまだ認識がされておらず怪訝な顔をされて一から説明してから出ないと使えないので、ろう者も利用しづらい。ふつうに使える環境を整えてほしい。
- ・使いやすい仕組みを。
- ・いつでもどこでも使用しやすい。
- ・災害等でも安定して使えるか知りたい。
- ・簡単に利用できるようにしてほしい。
- ・利用目的を広めてほしい。
- ・利用しやすい。緊急に対応してほしい。
- ・すぐ通訳できるアプリがあればほしい。
- ・費用負担の内容にお願いしたい。
- ・利用しやすい環境や情報を提供してほしい。
- ・地域で24時間対応してほしい。
- ・遠隔に限らず、24時間使用できるとよい。
- ・使ったことがないのでよく分からないが、いざ利用すると、準備やら機器やら時間がかかり面倒に感じる。
- ・予約ではなく、その場で対応してもらえる設備があるとよい。
- ・ボタンひとつで利用できる。
- ・コロナ、災害のみなので、利用する内容の幅を広げてほしい。
- ・利用者がいつでも使えるように、養成研修や技術を持った人の増員をしてほしい。
- ・もっと使やすく、利用しやすく、いつでも安心して使える工夫を重ねてほしい。
- ・利用できる環境であれば、たくさん利用します。早く利用したいです。
- ・区役所に遠隔手話通訳サービスがあるが、使うときの準備がかかっている。待たされる。
- ・利用して良かった、利用しやすいという声をあまりきかないので利用者が少ないのだろうと想像しつつ、万が一の事態に備えてこうしたサービスの質の向上を目指していただけたら助かります。
- ・機器をレンタルしやすい環境があると使いやすいのではと思います。
- ・貸出機器を近くの役所や郵送で受け取ったり返したりできるとよい。
- ・誰でも申し込みができ、利用できる環境を作してほしい。
- ・申込手順を分かりやすくしてもらいたい。
- ・通訳派遣と同じように事前予約が多い。予約なしでその場ですぐ対応できるようになってほしい。
- ・もう少し周知、&身近なものになってほしい。
- ・通信状態で上手く利用できなかったりするときがあるので、改善できるといいと思う。
- ・ろう高齢者は遠隔手話通訳サービス利用がまだまだ少なく、どのようにして利用の機会を増やすかが課題なので、利用の説明会がもっとあればよい。
- ・スマホによっては、使えずアプリが限られていた。遠隔手話通訳を利用するとき、QRコードもしくは、アクセスコードへ接続してもなかなかつながらない場合がよくあった。

(3)操作性

- ・顔がはっきりわかるように操作してほしい。
- ・慣れないと使いこなせないのかな？
- ・使い方を分かりやすいようにしてほしい。
- ・情報の伝わりやすさを求めます。
- ・簡単に使えるようになりたい。
- ・もっと簡単に操作できたらよいと思う。
- ・画面がはっきりと写るように(手話)してほしい。
- ・どこでも大きいディスプレイを置いてください。
- ・スマホの配置の仕方(どう置くととききやすく通訳しやすいか、しにくいのかなど)ケース別に利用者も気をつけることを知っておく方がよいと思いました。
- ・必要に応じて伝える方法を工夫してほしい。指文字を表す、漢字を見せるなどこちらが理解できる状況を作してほしい。
- ・遠隔要約筆記は通信技術のノウハウが必要なのでしっかり身につけてもらいたい。当事者も勉強する必要があると感じる。
- ・両手で手話ができるようにするためのスマホの設置が難しい。特に、歯医者・耳鼻咽喉科現場では、スマホの設置ができない。
- ・機器の操作がわからない高齢者への「やさしい勉強会」を実施したい。
- ・勉強する機会があれば参加したいと思うが、高齢の身には無理かな？と思う。
- ・便利なことをもっと聴覚障害者に伝えてほしい。実体験しないと使えないし、利用しようとも思えないので、講習など1対1でできるようにしてほしい。

- ・これから遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを体験してみたいということを要望したい。
- ・電話リレーサービスと同じ体験・説明会を開いてほしい。

(4)個人情報保護

- ・必ずプライバシーを守ってほしい。
- ・手話通訳のプライバシー防止をしてもらいたい。

(5)その他

- ・担当者の研修、技術力アップを図る。
- ・まだ必要性を感じていない。やはり、対面がいい。

以上の自由記述から明らかになったことは、第1に「遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用する当事者としては、その利便性や有効性を感じていること」である。第2に「利用した結果、公的機関や医療機関といったタブレットなどの機材設置先の拡充、通信環境の拡大や安定といった『利用しやすさ』に向けて改善すること」である。第3に「利用時操作の円滑さ、通信上のプライバシー保護の安心感など、『誰もが安心して利用できるサービス』が担保されること」である。

29 情報提供施設への要望

「情提施設」への要望について、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表29

【有効回答率】 31.3% (n=460)

回答あり	144	31.3%
無回答	316	68.7%

自由記述

(1)ICTの活用

- ・遠隔手話通訳は一度体験してみないとわからない。練習する場がほしい。
- ・LINEでも配信したらよいのと思うことがある。
- ・ICTなど進化しているから、今に合った方法に変えるべきだと思う。対面対応などは、工夫してよりよい対応ができるようにしてほしい。
- ・YouTubeのようなインターネットで情報発信してほしい。
- ・身近な地域にないので、そこまで行くのが大変。インターネットでもつながっている実感があれば安心できるかも。
- ・一人暮らし対応の見守り機器があればいいと思う。
- ・DVDは劣っているので、インターネット動画をもっと利用してくれたらありがたい。
- ・聴覚障害者のアクセシビリティのインフラを拡げてほしい。
- ・Wi-Fi環境を整えて聴覚障害者のデジタルデバイス改善に努めてほしい。

(2)近場にほしい

- ・県1つではなく視聴または広域など。
- ・自宅から近い方がいい。
- ・県に1つしかなく遠い。各自治体にあれば利用しやすい。
- ・県内どこからでも1時間以内に行けるような場所においてほしい。

(3)夜間、休日の対応

- ・休日も開所してほしい。
- ・年中無休プラス午後9時まで。
- ・夜間(時間外)や休日等も利用できるとよい。
- ・夜間でも対応できる環境の整備を望みます。
- ・仕事している立場から土日、夜しかないので、利用したくてもできないでいます。なので、DVD借りたくても締まっているのがほとんどなので。
- ・夜間のときも中継サービスを利用していただければ嬉しいです。
- ・緊急時のための24時間オンライン対応してほしい。
- ・平日・土曜日仕事の人はなかなか行けないため、日曜日も開所していただけると行きやすいです。

(4)情報の提供

- ・全国の「情提施設」の情報を知りたい。
- ・「情提施設」について、まだよく知らない。
- ・最新の情報をいただきたい。
- ・他県に在住しているときは知らず、上京してから知りました。
- ・「情提施設」があることを若い人たちにもアピールしてもらえるといい。
- ・わかりやすい情報がほしい。
- ・きこえに関する情報を発信し続けてください。
- ・私たちの生活になくってはならないものなので、もっと幅広く情報提供をお願いします。
- ・もっと情報を提供してほしい。
- ・災害時における情報の充実。
- ・地域での災害の情報提供してほしい。
- ・地域の新しい情報は積極的に手話や文字発信してほしい。

(5)難聴者・中途失聴者の対応

- ・難聴者・中途失聴者(特に軽度・中等度)へのサービス事業の充実をお願いします。
- ・難聴者・中途失聴者への支援の機能も拡充してほしい。音響設備(ループ)、字幕支援など設備の充実を希望。
- ・いろんな立場の難聴者・中途失聴者が集まれる場。
- ・要約筆記情報も手話情報と同じようにしてほしい。
- ・身体障害者手帳非該当の軽・中等度難聴者、加齢性難聴者にも対応できるサービスをしてほしい。
- ・急に聞こえにくくなった人はここへ来れば安心だと思えるように、情報を流すことと、耳鼻科やヘルパー、相談から紹介できる方法も考えてほしい。

以上の自由記述から明らかになったことは、第1に「情提施設は、各都道府県に1ヶ所の設置がほとんどで、最多でも3ヶ所しかなく、相談や制作映像の視聴や借用で訪れる際の利便性の悪さがある」ことである。第2に「その不便さを解消する方法の一つにオンラインでの相談やオンラインでの映像視聴などのICTの活用があるがICT関連の整備が追い付いていない『情提施設』もある」ことである。第3に「難聴者関連の相談や養成、派遣の各事業が施設によってばらつきがある」ことである。今後は状況に合ったICT関連、難聴者・中途失聴者に関する事業の充実が必要である。

第 2 部

情報提供施設を利用する聴覚障害者へのヒアリング調査

第1章 ヒアリング調査の概要

1、調査の目的

本調査の目的は、「情提施設」における「映像ビデオライブラリーの利用」と「相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用」について利用状況とニーズを把握することである。

2、調査の対象

「全聴情協」の 5 ブロックから各 1 か所～2 か所の「情提施設」、計 6 施設を選定した。選定した「情提施設」の協力を得て利用者から調査に協力いただける人を複数以上紹介していただき計 24 名を対象に調査を行った。

表 1 調査対象の概要

施設場所	対象者	人数	調査日	調査者
横浜	50代ろう、60代ろう、70代ろう 50代難聴、60代難聴、70代難聴	ろう者3名 難聴者3名	2022年11月24日	井澤昭夫 梅田ひろ子
岐阜	30代ろう、30代ろう、50代ろう	ろう者3名	2022年11月28日	
山口	30代ろう、40代ろう、40代ろう 60代ろう、60代ろう	ろう者5名	2022年12月10日	
石川	70代ろう、30代ろう	ろう者2名	2022年12月12日	
宮崎	20代ろう、40代ろう、40代ろう 50代ろう、60代ろう	ろう者5名	2022年12月18日	井澤昭夫 眞鍋寿理子
滋賀	40代ろう、50代ろう、60代ろう	ろう者3名	2022年12月21日	

3、調査の実施期間

調査の実施期間は、2022年11月24日から2022年12月21日までである。

4、調査の方法

調査の方法は、調査者が選定した「情提施設」を訪問し、「情提施設」を利用する聴覚障害者に調査事項の聞き取りを実施した。

5、調査事項

調査事項は、【映像ビデオライブラリーの利用状況について】が 4 項目、【相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について】が 4 項目である。

【映像ビデオライブラリーの利用状況について】

- 1) ビデオライブラリーの利用状況について
- 2) 字幕と手話の放送「目で聴くテレビ」の視聴状況について
- 3) 「情提施設」が制作・発信している映像情報について
- 4) 今後の映像情報の利用について

【相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について】

- 1) 電話リレーサービスの利用状況について

- 2)遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の利用状況について
- 3)テレビ電話の利用状況について
- 4)今後のテレビ電話の利用について

第2章 ヒアリング調査の結果

ヒアリング調査では、対象者ごとに聞き取った内容を全て文字におこし、複数の調査委員が読み込んで「映像ビデオライブラリーについて」と「相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について」の 2 つに要旨をまとめた。そのうえで映像ビデオライブラリーの利用については、①なぜ利用しないのか(しなくなったのか)、②利用することの効果、③字幕付きビデオライブラリー以外の映像情報を利用する理由、の 3 点を検討するため、聞き取った内容を【利用したことがない人】【これまでに借りたことはあるが現在は利用していない人】【現在も利用している人】の 3 つに分けて分析した。また、相談事業と遠隔通訳(電話リレーサービスを含む)などの ICT 活用については、①なぜ利用するのか、②なぜ利用しないのか(しなくなったのか)、③今後の課題は何か、の 3 点を検討するため、聞き取り内容をもとに「利用したことのある人」と「利用したことのない人」に分けて分析した。

1、映像ビデオライブラリーについて

【利用したことがない人】

- ・「情提施設」のライブラリーは展示コーナーがなく、目録を見て借りたいビデオを決めて貸し出してもらう方法なので借りにくい。情報取得手段はスマホやパソコン、新聞、テレビ。「情提施設」に頼んで、VHS に字幕を付けてもらったことはある。「情提施設」が作る YouTube の動画は見る。「目で聴くテレビ」は経済的に苦しくて受信料が払えなくなり 8 月で切れた。(60代)
- ・ LINE で情報取得している。手話付きのスポーツの講座とかを見る。民放で放映している「目で聴くテレビ」は毎週見ているが、アイ・ドラゴンを持っていない。「情提施設」が YouTube に動画をあげているのを知らなかった。全国の聴覚障害に関する映像情報があれば見る。(50代)
- ・ 自主制作の DVD の貸出は知っていたが、利用したことはない。民放テレビの「目で聴くテレビ」はきいたことがない。(60代)
- ・ 自主制作番組に協力したが、それも見せてもらっていない。月 4 回くらいしか「情提施設」に來ない。全国の動画を見られるシステムがあればいい。職員が作ったビデオがあれば見たいし、そういう情報を出してほしい。全国の動画が見られるシステムは賛成だが、高齢者はスマホが難しい。(70代)
- ・ ライブラリーの内容も知らない。テレビとか DVD はほとんど見ない。スマホなどで YouTube や字幕付きニュース、聴覚障害者協会の動画をたまに見る。DVD を全く見なくなったので…。テレビ番組にテロップが一部しか付いてないのを何とかしてほしいと思う。放映されたアニメが DVD になると字幕がなく、子どもは困った。聴覚障害者に関する動画を一つにまとめることのメリットが見えない。スマホでほとんどの情報が取れる。(30代)
- ・ 「情提施設」のライブラリーに関する情報が入ってこないし興味がない。レンタルショップで字幕付きビデオを借りる。NHK の手話ニュースは見る。ほかに YouTube で動画を見る。「目で聴くテレビ」はきいたことない。今後、全国の聴覚障害者に関する動画を一つにまとめたシステムができれば見たい。(30代)
- ・ インターネットで動画を見る。特に Netflix を毎日見ている。ろう者で有名な人の話とか、手話漫才とかを YouTube で見る。「目で聴くテレビ」は友だちの家で見たけど、お金もったいない。「目で聴くテレビ」の緊急時放送は知ってるけど、スマホでいい。今後、全国ネットワークの

映像があれば当然見ます。見たいです。(60代)

- ・ YouTube でろう者の手話はよく見る。高齢者は「情提施設」に来たくても足がなく来れない。「情提施設」の役割は緊急災害時の情報発信とかがメイン。日常の主たる情報はテレビから得ている。聴覚障害者の動画情報を一つにまとめたものがあれば、高齢者は使えるか分からないが、私は見ます。「目で聴くテレビ」はみたことはない。(40代)
- ・ YouTube で興味のあるものを探すが字幕、手話付きを探すのは、難しい。他府県の動画は時々、必要があれば見る。「目で聴くテレビ」は時々「情提施設」で見ている。映画館の字幕入り上映は増えてきているのもっと増えてほしい。(70代)
- ・ 映画やドラマは見たいが、自宅にDVDを見る器械がない。情報取得はインターネット、SNSが中心で、他に日本聴力障害新聞を読む。必ず更新されている県の手話付き動画はよく見る。「目で聴くテレビ」は以前は見えていたが、今は興味がある内容をセンターで見ている。(30代)
- ・ テレビに字幕があるので借りていません。韓国ドラマ、「サイレント」、「手話ニュース 845」などを見る。わざわざ情報を探すのは面倒です。県外の情報ではなく、県内の情報が知りたいです。「目で聴くテレビ」はアイ・ドラゴンをもっていたが、有料では見たくないの今はもっていない。「目で聴くテレビ」をスマホで見ることができれば見たい。(50代)
- ・ めんどくさいのでライブラリーは利用しない。ライブラリーのポストでの返却もあるが面倒なので借りない。文字が分からないろうの人のために、手話での情報は必要。市の広報はLINEで入ってくる。テレビ番組はほとんど見ないが「サイレント」だけ見ている。家の中で楽しめるものがあればよい。(60代)

【これまでに借りたことはあるが現在は利用していない人】

- ・ VHSの時代には利用していた。字幕が普及したので借りることはなくなった。災害時の情報は必要なのでネットで「目で聴くテレビ」を利用できないか。「情提施設」が発信しているYouTubeなどの映像情報は見ていない。(40代)
- ・ 日常的にはスマホ等で情報取得している。字幕のついていないアニメやドラマ、BS3の歴史物の番組が好き。(50代)
- ・ 地元の協会が制作しているよい映像情報があれば見る。新聞、手話付きテレビ放送とかが情報源。「目で聴くテレビ」は「情提施設」で時々見る。他県の「情提施設」が制作した動画もときどき見ている。(50代)
- ・ ずっと以前はテレビ番組で字幕がないドラマが多かったので、字幕を付けたビデオを借りていた。今は、情報取得はスマホでしている。YouTubeで発信している「情提施設」が多いが、この「情提施設」でもやってほしいけど無理だろう。全国の「情提施設」の映像がまとまったサイトがあれば見ると思います。(40代)
- ・ 昔、ライブラリーを利用したことがある。手話のドラマ、ろうの歴史、ドラマなどに字幕付きのものを借りた。今は、若者対象の学習会で講師をしているので、ニュースはヤフーニュースを見ている。「目で聴くテレビ」も身近な情報が多いので見ている。(60代)
- ・ ライブラリーは刑事ドラマが好きで利用したことがある。今は、字幕付きテレビ番組やスマホで情報取得。県が発信している手話付の知事会見などのYouTubeを見る。「情提施設」がLINEでニュースや大切な情報など送ってくれるので、とてもよいと思います。アイ・ドラゴンをもって

いませんが、緊急情報は、きちんと把握したい。情報提供は字幕よりも手話動画の方がよい。全国の情報やろう者の生活の情報は見たい。(40代)

- ・家が「情提施設」から遠いし、借りたいライブラリーがないのでわざわざ借りに来ない。子どもが小さいときは字幕付きのアニメを借りた。「情提施設」まで来て返却するのも大変。今後は、字幕付きの日本映画が見たいです。また、今はインターネットで見れるので、YouTube と同じくらい楽しめるもの、例えば高齢者の手話やろうあるあるなどがネットで簡単に見られるのであれば楽しい。(40代)

【現在も利用している人】

- ・ライブラリーはジャンルが狭く、制作が遅いので借りるのは少ない。映画やドラマなどはレンタルショップで字幕付きのを借りる。スマホやパソコンで日常の情報を入手する。YouTube やフェイスブックなどで、全国ろう者大会やデフリンピックなどを見ているが、情提施設はYouTube で動画情報を発信していない。「目で聴くテレビ」は受信料を払って見ている。(60代)
- ・ライブラリーはよく使っています。借りたのは、「天国と地獄」、「NHK のニュース」や「ろうを生きる難聴を生きる」を見えています。映画は映画館で字幕付き映画を選んで観ています。「情提施設」で作ったものは字幕があるので借りている。主な情報源はテレビだが字幕は遅れて表示される。他の県の「情提施設」のホームページは関心がないので見ないです。(20代)
- ・ライブラリーの利用は以前に比べて減った。見たいものがないというのが大きな理由。子どものときの漫画番組は字幕が全てなかったのが、改めて字幕付きで見たい。「目で聴くテレビ」はアイ・ドラゴンがないので見ない。(50代)

1-1、結果と考察

【利用したことがない人】は、①利用しない理由として、「借りにくい」「返却が面倒」「自宅にDVD を見る器械がない」といった【「情提施設」や利用者宅の設備環境】、「スマホ等で情報取得している」「インターネットで見る」「YouTube で見る」といった【インターネットの普及】、「興味がない」「テレビに字幕があるので」といった【字幕環境の変化】、「家が遠く借りたいものがない」「面倒くさい」といった【借りる条件】をあげていた。また「『情提施設』の職員が作ったビデオがあれば見たい」といった期待の声もあった。

【これまでに借りたことはあるが現在は利用していない人】は、①利用しなくなった理由として、「スマホ等で情報取得している」「字幕付きテレビ番組が増えた」「見たいライブラリーが減った」をあげていた。

②利用していたときの効果としては、「手話ドラマや刑事ドラマが好きだった」「こどもが小さいときに字幕付きのアニメを借りていた」といった【自分が好きなドラマや番組が見れた】ことをあげていた。

【現在も利用している人】は、②利用の効果について、「リクエストができる」「見逃しのドラマやニュースを見る」と【自分に必要な情報の取得手段】であることをあげていた。他に「見たいものがないので利用が減った」「ジャンルが狭くて、(ライブラリーとして)出てくるのが遅い」と課題をあげていた。

③の字幕付きビデオライブラリー以外の映像情報を利用する理由として、「『情提施設』や協会が作っている動画だから」「全国の聴覚障害に関する情報動画だから」「知事の記者会見や緊急情報だから」といった【身近で役に立つ情報を手軽に入手できる】ことをあげていた。

この他に、全国の聴覚障害者に関する動画情報が共有できるサイトを期待する声が多い一方で、「経済的に苦しく『目で聴くテレビ』の受信料が払えない」「『目で聴くテレビ』や YouTube にあげている動画情報の宣伝不足」といった映像情報を利用するうえでの課題が提起されていた。

以上の結果から明らかになったのは、第1に、インターネットの利用が拡大する状況において、聴覚障害のある利用者が映像ビデオライブラリーに求めているのは、【身近で役に立つ情報を手軽に入手できる】ことである。これからの映像ライブラリーでは、「情提施設」が制作した身近な映像情報をインターネットの活用により、誰もが手軽に入手できることが求められていることである。

第2に、映像ライブラリーの課題として、【「情提施設」や利用者宅の設備環境】や【借りる条件】の整備、【インターネットの普及】や【字幕環境の変化】への対応である。「情提施設」が制度化されて30年が経過して、情報・コミュニケーション法や手話言語条例の制定など「情提施設」をめぐる環境の変化に対応した映像ライブラリーが求められていた。

第3に、全国の「情提施設」が制作する映像ビデオライブラリーが共有できるサイト(全国ネットワーク)を求める意見が出されていたことである。これまで28年にわたって取り組まれてきた字幕と手話の放送「目で聴くテレビ」の、受信機の設置、受信料の支払いなどの課題もあわせて検討する必要がある。

2、相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について

【利用したことのある人】

- ・ 突然通訳を依頼したことがあってコロナ感染のときも遠隔手話通訳で対応してもらった。区役所すべてにタブレットがあるが、「情提施設」には1つしかない所以对応できないことがある。LINE のビデオ通話が一番いい。「情提施設」も使ってほしい。(60代)
- ・ 遠隔手話通訳は区役所で何回か使った。職員がすぐ準備できずにタブレットをつなぐのに時間がかかるときがある。ナマ(対面)の通訳者がいた方がいいが…。スマホで遠隔の経験はない。家族と LINE をするが、家の中を見られたくないので友だちとはやらない。相談したいときにすぐ利用できるシステムがあればうれしい。ビデオ通話の受付があれば利用する。(50代)
- ・ 遠隔手話通訳は 1 回だけ区役所で利用したが、Wi-Fi の関係で見えにくかった。タブレットはもう少し大きい方が高齢者は見やすい。事故を起こして、スマホの LINE で保険会社と話したことがありとても便利だった。(50代)
- ・ 個人的には LINE のビデオ通話を使う。センターとはメールで通訳派遣をお願いしている。電話リレーサービスは病院の予約、ワクチンや料理、美容室の予約などが手話で簡単にできて便利だ。(30代)
- ・ 遠隔手話通訳や電話リレーサービスは登録なしにいつでもどこでも手ぶらで使えるのが理想。電話リレーサービスはよく使ってる。(30代)
- ・ LINE のビデオ通話は使っている。「情提施設」がビデオ通話をする構想はとてもよい。電話リレーサービスは文字チャットでの利用が多い。手話は通じなかった。「情提施設」と LINE で相談できるなら当然使います。86 歳の先輩とも LINE で話している。(60代)

- ・ 普段は LINE のビデオ通話をタブレットで行っている。遠隔手話通訳はコロナ関連でしか使えないので市役所で一回使っただけ。電話リレーサービスは、時々ホテルの予約などで使っている。「情提施設」には Skype で問い合わせができる。高齢者も慣れれば Skype で簡単にできますよ。(70代)
- ・ 電話リレーサービスは手話で使っている。お店や美容院の予約に使う。LINE はビデオ通話で使っている。映画館の UD キャストのアニメに字幕がなかったのは残念だ。(30代)
- ・ 遠隔手話通訳は Skype で使います。友だちなどと個人的な連絡は LINE のビデオ通話を使います。(50代)
- ・ 電話リレーサービスはみたことがあるが、登録はしていない。遠隔手話通訳の利用経験はある。コロナのワクチン接種のときに説明を遠隔手話通訳で通訳してもらった。(50代)

【利用したことのない人】

- ・ いつもはパソコンメールで「情提施設」に通訳を依頼。メールで申請しても、「情提施設」からの返事は FAX でくれる。(60代)
- ・ 電話リレーサービスの説明会には行ったが、文字を打つのは無理と言う人が多い。こちらがしゃべって、文字で返してくれるのであればいい。(70代)
- ・ LINE のビデオ通話はよく使っている。電話リレーは考え中。今持つてるスマホが電話リレーを使えないプラン。手話が読み取れない人が多いとき。(50代)
- ・ 通訳は対面でしか利用したことがない。日常の連絡手段は FAX かメール。個人的には「情提施設」とビデオ通話が使えればと思う。ビデオ通話が駅とか病院とかにもあれば使う。(40代)
- ・ LINE のビデオ通話を毎日使っている。電話リレーサービスは若い人たちは使いやすいと言っているが、登録が壁で使ってない。(30代)
- ・ LINE のビデオ通話は使っている。FAX は相手を読んでいないときもあるから使わない。電話リレーサービスは使うことはない。設置通訳者にメールして、タクシーを呼んでもらうことがある。(60代)
- ・ 電話リレーサービスは使っていない。LINE のビデオ通話は使っている。(40代)
- ・ 離れたところの通訳者では伝わりにくいのではないかと不安。本当に通じるのか疑問がある。友人とは LINE のビデオ電話を使います。(60代)
- ・ 友だちとのやり取りに LINE のビデオ電話を使います。(40代)
- ・ 電話リレーサービスを利用したことがないです。電話リレーサービスはすごくよいなと思いましたが、使う機会がない。個人的にビデオ電話で話しをします。「情提施設」とビデオ通話ができれば、すごくよいと思います。(20代)
- ・ きこえる両親と同居しているので、電話リレーサービスを利用する機会がない。LINE のビデオ通話はよく利用します。相手は友だち同士です。(40代)
- ・ 「情提施設」にちょっとききたいことがあるときに文字ではなく手話できたらよい。高齢の人がビデオ通話を使えるように勉強会が必要だと思います。(40代)
- ・ この間、朝起きたら片目が開かなく、涙も出るし、突然のことなので音声アプリを使って医師とやり取りした。突然でも必要なときには、手話通訳者に来てほしい。そのときに遠隔手話通訳サービスがあればよいですね。「情提施設」と LINE のビデオ通話を使って手話で相談できればす

ごく便利になると思います。(60代)

2-1、結果と考察

「利用したことのある人」の ICT の活用場面は、「突然通訳が必要になったとき(交通事故)」「コロナウイルス感染症のとき」「病院の予約のとき」「美容室の予約のとき」「ホテルの予約のとき」などだった。活用にあたっての課題は、「『情提施設』と LINE を使ってビデオ通話ができない」「『情提施設』のタブレットの増設」「タブレットをつなぐ時間が長い」「Wi-Fi の関係で見えにくい」「登録が煩わしい」などがあげられていた。

「利用したことのない人」の ICT を活用しない理由は、「高齢の難聴者なので手話も文字を打つこともできない」「スマホが電話リレーサービスを使えないプラン」「登録が壁」「手話が通じるのか不安」「利用する機会がない」があげられていた。

以上の結果から明らかになったのは、第 1 に、聴覚障害者は【即時性】【安全性】【簡便性】を求めて ICT の活用を望んでいることである。第 2 に、聴覚障害者が日常的に使用している LINE を使った相談や遠隔通訳のサービスの提供を望んでいることである。

第3部

情報提供施設における支援の在り方に関するアンケート調査

第 1 章 施設アンケート調査の概要

1、調査の目的

本調査は、「情提施設」の基本事業である手話・字幕付きビデオライブラリー事業、相談事業におけるICTの活用及び遠隔通訳サービスの現状の把握を目的として実施する。

2、調査の対象

「全聴情協」の会員施設である「情提施設」53 施設、及び、情提施設事業を実施している公益社団法人鳥取県聴覚障害者協会¹⁾の合計 54 施設である。

3、調査の実施期間

調査の実施期間は、2022 年 10 月 7 日から 2022 年 10 月 25 日までである。

4、調査の方法

調査票は、紙媒体、若しくは、電子データのいずれかでのアンケート記入後に返送を依頼した。

調査項目は、「情提施設」の基本事業である手話・字幕付きビデオライブラリー事業及び相談事業におけるICTの活用をベースとして作成した。

5、調査項目

調査項目は、「情提施設」が実施している事業内容をもとに 6 項目を作成した。

調査の 6 項目は、「『情提施設』基本事項」、「聴覚障害者用の手話・字幕付き DVD 等や動画の制作に関する事項」、「手話や字幕付き作品(DVD・ビデオ)の貸出に関する事項」、「相談事業に関する事項」、「遠隔手話通訳・遠隔要約筆記に関する事項」、「『情提施設』事業全体に関する事項」である。

6、標本数及び有効回答数

送付数:54 件、うち回答数:54 件、有効回答率:100%

7、利用上の注意

本調査の構成比は、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも 100 とはならない。

¹⁾ 公益社団法人鳥取県聴覚障害者協会は、「全聴情協」の賛助会員施設である。アンケート調査は、「鳥取県東部聴覚障害センター」、「鳥取県中部聴覚障害センター」、「鳥取県西部聴覚障害センター」の 3 施設の合計である。

第2章 調査結果

■施設基本事項

1 施設名と所在地

「情提施設」名と所在地は、表39『情提施設』基本事項(93～110頁)参照のこと。

2 運営主体

運営主体は、「民営」が98.1%、「公営」が1.9%であった(表2-1)。

「民営」と回答した「情提施設」のなかで、「指定管理者制度」は、56.6%、「委託」は43.4%であった(表2-1-2)。「指定管理者制度」と回答した「情提施設」のなかで、「公募(プロポーザル)」は43.3%、ついで、「公募(入札)」は33.3%であった(表2-2-2)。

「指定管理期間」は、「5～6年」が最も多く27施設であった(表2-3-2)。

表2

回答数	54	
有効回答	54	100.0%
無回答	0	(n=54)

表2-1 運営主体別の施設数

	施設数	(n=54)
公営	1	1.9%
民営	53	98.1%

2-1 運営方法

表2-1-1

対象回答数	53	
有効回答数	53	100.0%
無回答	0	(n=53)

表2-1-2 運営方法別の施設数

	施設数	(n=53)
委託委託	23	43.4%
指定管理者制度	30	56.6%

2-2 指定管理者制度の選定

表2-2-1

対象回答数	30	
有効回答数	30	100.0%
無回答	0	(n=30)

表2-2-2 指定管理制度選定別の施設数

	施設数	(n=30)
公募(入札)	10	33.3%
公募(プロポーザル)	13	43.3%
非公募	7	23.3%

2-3 指定管理期間

表2-3-1

対象回答数	30	
有効回答数	30	100.0%
無回答	0	(n=30)

表2-3-2 指定管理期間別の施設数

	施設数	(n=30)
1～2年	0	
3～4年	3	
5～6年	27	
7年～	0	

3 主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)

「情提施設」職員の主な担当と職員人数の「制作・貸出」は、「1人」の「正規」が35件、「1人」の「非正規」が17件であった。「相談」は、「1人」の「正規」が23件、「1人」の「非正規」が8件であった(表3-1)。

表3

回答数	54	
有効回答	53	98.1%
無回答(※)	1	(n=54) (※)全て無回答の施設

表3-1 主な担当と職員人数別の施設数 ※職員数について、各担当の合計人数は兼務により実人数とは必ずしも一致しない。(n=52)

	派遣		養成		制作・貸出		相談		事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
0人	3	2	2	1	0	3	0	4	1	5
1人	19	12	21	12	35	17	23	8	23	14
2人	9	7	10	8	4	3	8	2	10	3
3人以上	12	6	5	2	2	3	8	2	9	4
無回答	9	25	14	29	12	27	14	37	10	27

※「派遣」と「養成」を合計して記入していた施設1件(正規4名,非正規2名)それぞれを含まない

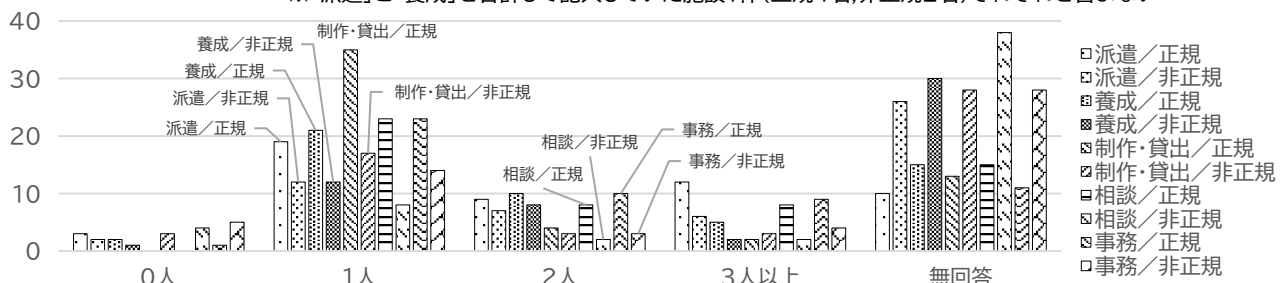


図1 主な担当と職員人数別の施設数

4 事業開設年度

事業開設年度は、「1990年代」が最も多く18施設、ついで、「2010年代」が17施設であった(表4-1)。

表4

対象回答数	53	
有効回答数	53	100.0%
無回答	0	(n=53)

表4-1 事業開設年代別施設数

	施設数	(n=54)
1970年代	1	
1980年代	3	
1990年代	18	
2000年代	15	
2010年代	17	
2020年代	0	

5 開館している曜日と時間

「情提施設」開館曜日は、「土曜日」開館が45施設、「日曜日」開館が31施設であった(表5-1)。時間は、表39「『情提施設』基本事項」(93~110頁)参照のこと。

表5

対象回答数	54	
有効回答数	54	100.0%
無回答	0	(n=54)

表5-1 開館・休館曜日別施設数

月	施設数		(n=54)
	開館	休館	
月	開館	40	
	休館	14	
火	開館	46	
	休館	8	
水	開館	49	
	休館	5	
木	開館	53	
	休館	1	
金	開館	54	
	休館	0	
土(※ ¹)	開館	45	(※ ¹)無回答1、貸室のみ1を含まず
	休館	7	
日(※ ²)	開館	31	(※ ²)無回答2、貸室のみ1を含まず
	休館	20	
祝(※ ²)	開館	10	
	休館	41	

■聴覚障害者用の手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する事項

6 過去5年(2017年度~2021年度)の手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数

「受注制作(国・自治体)」は、「動画」の「手話」、及び、「動画」の「手話・字幕」は2020年以降、増加している(表6-7・図14・図15)。

「受注制作(民間)」は、「動画」の「手話」が2020年以降、増加している(表6-8・図16・図17)。

表6

回答数	54	
有効回答	52	96.3%
無回答	2	(n=54)

表6-1 2017年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数

(n=52)

施設が企画・制作	DVD等						動画					
	字幕		手話		手話・字幕		字幕		手話		手話・字幕	
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数
施設が企画・制作	11	68	12	162	28	201	3	30	7	87	20	193
受注制作 国・自治体	3	19	2	3	4	58	2	41	1	12	6	119
受注制作 民間	1	12	2	2	3	9	1	2	1	12	3	11

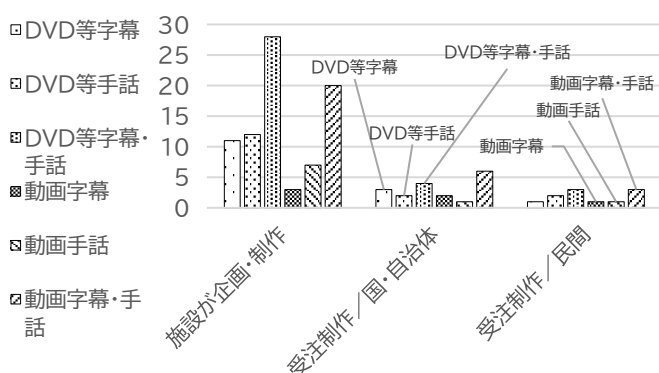


図2 2017年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数

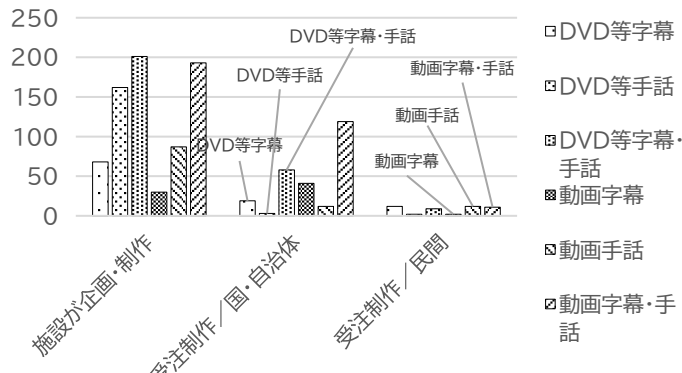


図3 2017年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数

表6-2 2018年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数

(n=52)

	DVD等						動画						
	字幕		手話		字幕・手話		字幕		手話		字幕・手話		
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	
施設が企画・制作	8	88	14	167	24	188	3	22	5	93	20	206	
受注制作	国・自治体	3	32	1	2	6	42	2	55	1	12	6	97
	民間	1	15	2	7	2	7	1	3	1	12	3	10

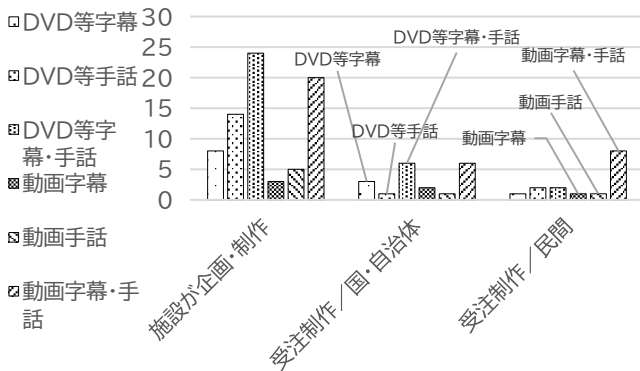


図4 2018年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数

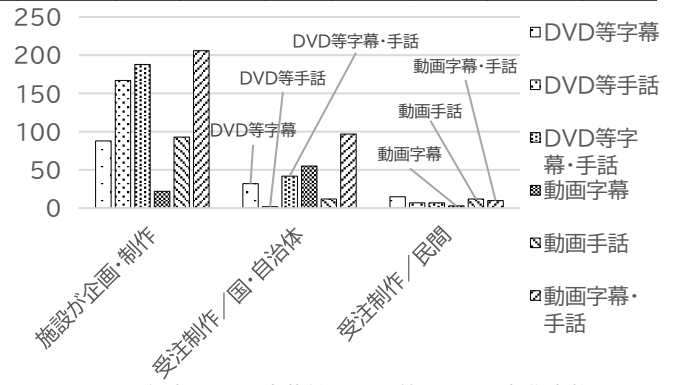


図5 2018年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数

表6-3 2019年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数

(n=52)

	DVD等						動画						
	字幕		手話		字幕・手話		字幕		手話		字幕・手話		
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	
施設が企画・制作	11	132	12	173	23	166	3	14	6	151	19	212	
受注制作	国・自治体	2	12	4	28	5	24	2	53	3	59	8	99
	民間	1	6	1	2	1	1	0	0	2	13	2	10

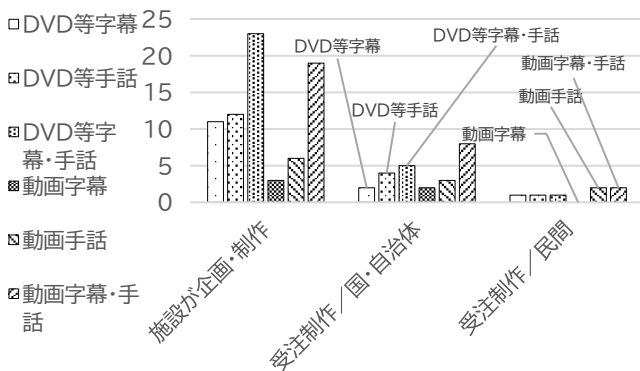


図6 2019年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数

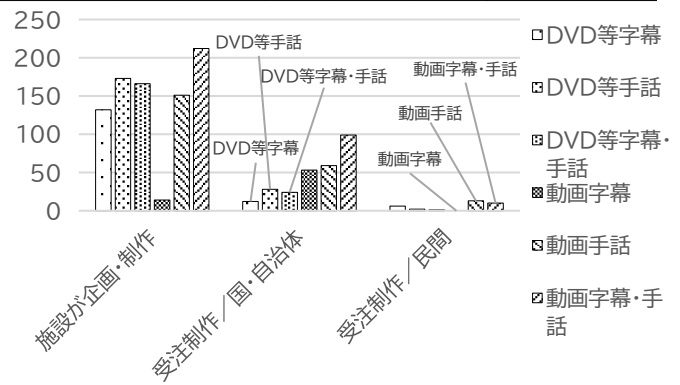


図7 2019年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数

表6-4 2020年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数

(n=52)

	DVD等						動画						
	字幕		手話		字幕・手話		字幕		手話		字幕・手話		
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	
施設が企画・制作	9	62	12	95	22	156	5	14	8	169	28	412	
受注制作	国・自治体	5	23	3	16	9	56	2	25	4	108	10	158
	民間	3	12	3	53	2	9	4	9	6	25	3	9

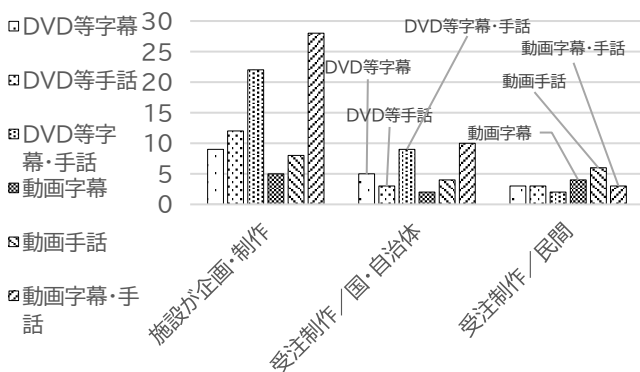


図8 2020年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数

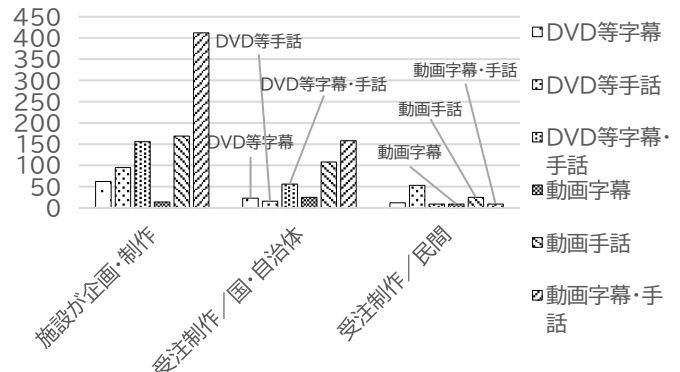


図9 2020年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数

表6-5 2021年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数

(n=52)

	DVD等						動画						
	字幕		手話		字幕・手話		字幕		手話		字幕・手話		
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	
施設が企画・制作	8	63	12	139	23	112	5	17	10	137	22	283	
受注制作	国・自治体	2	16	2	15	5	41	4	62	8	119	10	166
	民間	3	29	4	6	3	9	1	1	5	27	4	8

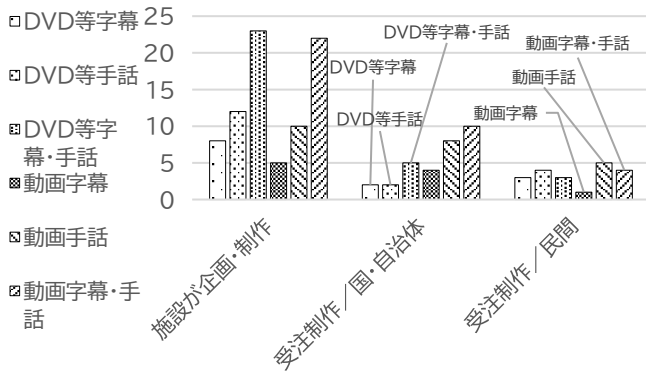


図10 2021年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数

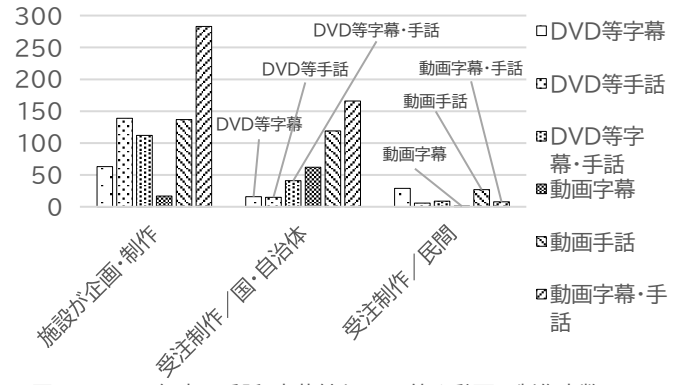


図11 2021年度の手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数

表6-6 施設が企画・制作した手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数の年度別合計

(n=52)

	DVD等						動画					
	字幕		手話		手話・字幕		字幕		手話		手話・字幕	
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数
2017	11	68	12	162	28	201	3	30	7	87	20	193
2018	8	88	14	167	24	188	3	22	5	93	20	206
2019	11	132	12	173	23	166	3	14	6	151	19	212
2020	9	62	12	95	22	156	5	14	8	169	28	412
2021	8	63	12	139	23	112	5	17	10	137	22	283

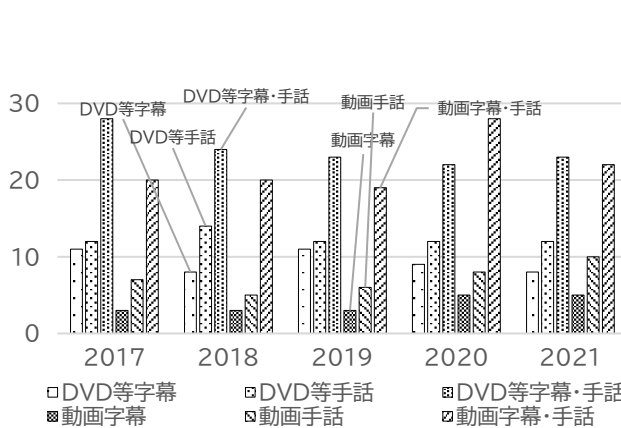


図12 施設が企画・制作した手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数の年度別合計

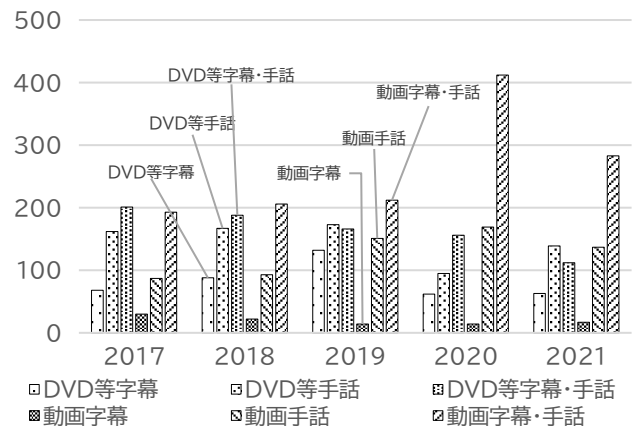


図13 施設が企画・制作した手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数の年度別合計

表6-7 受注制作(国・自治体)した手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数の年度別合計

(n=52)

	DVD等						動画					
	字幕		手話		手話・字幕		字幕		手話		手話・字幕	
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数
2017	3	19	2	3	4	58	2	41	1	12	6	119
2018	3	32	1	2	6	42	2	55	1	12	6	97
2019	2	12	4	28	5	24	2	53	3	59	8	99
2020	5	23	3	16	9	56	2	25	4	108	10	158
2021	2	16	2	15	5	41	4	62	8	119	10	166

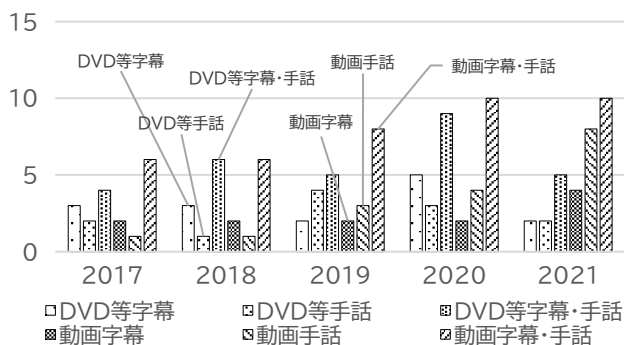


図14 受注制作(国・自治体)した手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数の年度別合計

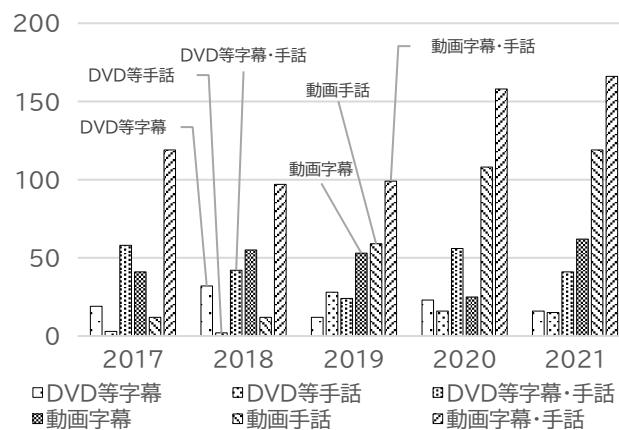


図15 受注制作(国・自治体)した手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数の年度別合計

表6-8 受注制作(民間)した手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数と本数の年度別合計 (n=52)

	DVD等						動画					
	字幕		手話		手話・字幕		字幕		手話		手話・字幕	
	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数	施設数	本数
2017	1	12	2	2	3	9	1	2	1	12	3	11
2018	1	15	2	7	2	7	1	3	1	12	3	10
2019	1	6	1	2	1	1	0	0	2	13	2	10
2020	3	12	3	53	2	9	4	9	6	25	3	9
2021	3	29	4	6	3	9	1	1	5	27	4	8

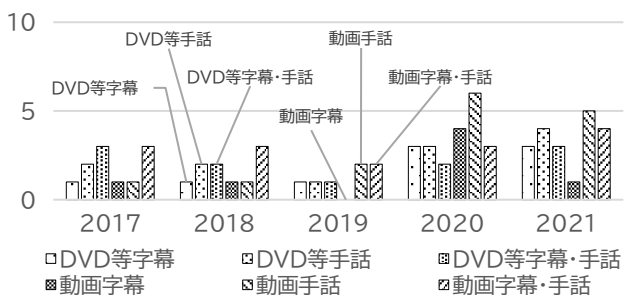


図16 受注制作(民間)した手話・字幕付きDVD等や動画の制作施設数の年度別合計

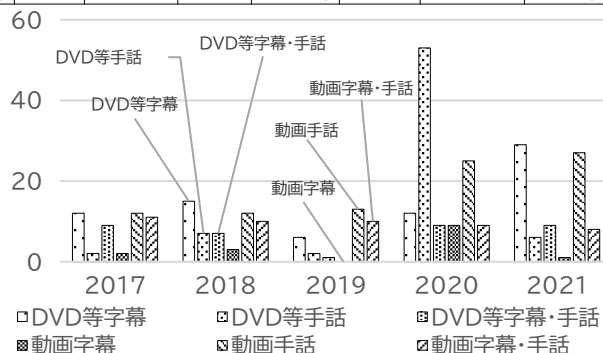


図17 受注制作(民間)した手話・字幕付きDVD等や動画の制作本数の年度別合計

7 手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する取り組み(実際に行っていること) ※あてはまるもの全て
手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する取り組み(実際に行っていること)では、「営業力の強化」が最も多く46施設であった(表7-1・図18)。

表7

回答数	54	
有効回答	43	79.6%
無回答	11	(n=54)

表7-1 動画制作に関する取り組み(行っている)と件数

	件数
企画力の強化	18
人員配置の強化	14
設備の強化	22
営業力の強化	46
その他	9

(n=43)

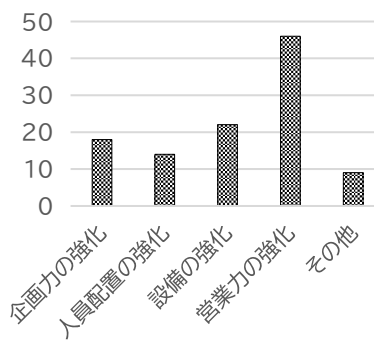


図18 制作に関する取り組み(行っている)と件数

その他の内容

2022年度からインターネットで動画の配信を始めた。	現状維持
参加者へのアンケート	字幕制作ボランティア養成講座
ボランティアの養成	アップロードを年30回ほどを目標
毎月新しい手話をインターネットにあげて、手話に興味を持ってもらえるようにしている(それをまとめて閲覧できるようにDVDを作成し、ライブラリーにおいている)。	
利用者へ字幕ビデオライブラリーDVD作品リストの資料を配布。	

8 手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する取り組み(行う必要があること) ※あてはまるもの全て

手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する取り組み(行う必要があること)では、「デジタル人材の確保、養成」が最も多く46施設であった(表8-1・図19)。

表8

回答数	54	
有効回答	53	98.1%
無回答	1	(n=54)

表8-1 制作に関する取り組み(行う必要がある)と件数

	件数	(n=53)
デジタル人材の確保、養成	46	
設備の強化	36	
営業力の強化	11	
制作の委託(センター方式)	13	
その他	7	

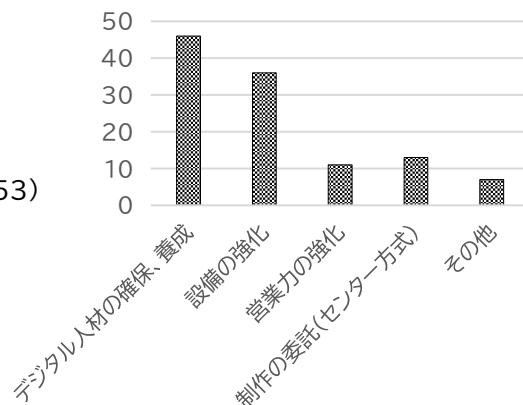


図19 制作に関する取り組み(行う必要がある)と件数

その他の内容

人件費の増額	職員の増員配置
出演者の確保・育成	出演者の確保
人員確保	機器レンタル
シナリオ執筆、演出などができる人材の強化	

9 映像機器等の導入経費の負担と状況

映像機器等の導入経費の負担について、聴覚障害者情報提供設備基盤整備事業を「利用して整備した」施設は、69.8%であった(表9-1)。

「利用して整備した」「情提施設」のなかで、「継続使用あり」は、「カメラ」や「映像編集システム」など、いずれの項目も「継続使用なし」を上回った(表9-2・図20)。

表9

回答数	54	
有効回答	53	98.1%
無回答	1	(n=54)

表9-1 聴覚障害者情報提供設備基盤整備事業利用について

	施設数	(n=53)
利用していない	16	30.2%
利用して整備した	37	69.8%

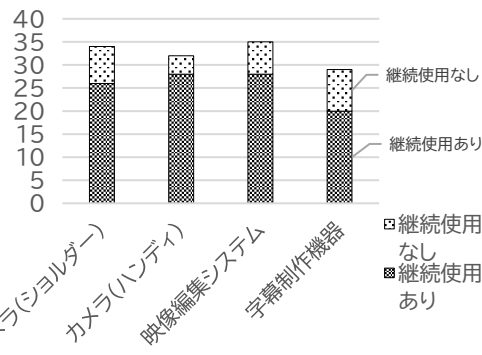


図20 現在の使用状況と台数

表9-2 現在(2022年10月1日時点)の使用状況と台数

機器	台数計		継続使用あり		継続使用なし		(n)
	台数	割合	台数	割合	台数	割合	
カメラ(ショルダー)	34		26	76.5%	8	23.5%	(n=34)
カメラ(ハンディ)	32		28	87.5%	4	12.5%	(n=32)
映像編集システム	35		28	80.0%	7	20.0%	(n=35)
字幕制作機器	29		20	69.0%	9	31.0%	(n=29)
その他周辺機器	99		84	84.8%	15	15.2%	(n=99)

※カメラレコーダー(ショルダータイプ、ハンディタイプ)、映像編集システム、字幕制作機器以外の機器は、「その他周辺機器」で計上。

9-1 使用している映像機器等の導入経費の負担の有無と設置・更新

表9-1-1 機器別・負担別の台数

機器	台数		機器	台数		(n=50)
	負担あり	負担なし		負担あり	負担なし	
カメラ(ショルダー)	公費負担のみ	32	字幕制作機器	公費負担のみ	24	
	法人負担のみ	4		法人負担のみ	8	
	公費・法人負担あり	0		公費・法人負担あり	1	
	公費・法人負担なし	2		公費・法人負担なし	4	
カメラ(ハンディ)	公費負担のみ	37	その他周辺機器	公費負担のみ	78	
	法人負担のみ	7		法人負担のみ	5	
	公費・法人負担あり	0		公費・法人負担あり	0	
	公費・法人負担なし	7		公費・法人負担なし	4	
映像編集システム	公費負担のみ	37	※カメラレコーダー(ショルダータイプ、ハンディタイプ)、映像編集システム、字幕制作機器以外の機器は、「その他周辺機器」で計上。			
	法人負担のみ	7				
	公費・法人負担あり	0				
	公費・法人負担なし	6				

表9-1-2 機器別・台数別の設置施設数

		施設数			施設数	(n=50)
カメラ(ショルダー)	1台	27	字幕制作機器	1台	30	
	2台	3		2台	1	
	3台	0		3台	0	
	4台	0		4台	0	
	5台	1		5台	1	
	6台	0		6台	0	
	7台以上	0		7台以上	0	
カメラ(ハンディ)	1台	28	その他周辺機器	1台	12	
	2台	1		2台	8	
	3台	5		3台	1	
	4台	0		4台	3	
	5台	0		5台	1	
	6台	1		6台	0	
	7台以上	0		7台以上	1	
映像編集システム	1台	35	※カメラレコーダー(ショルダータイプ、ハンディタイプ)、映像編集システム、字幕制作機器以外の機器は、「その他周辺機器」で計上。			
	2台	6				
	3台	1				
	4台	0				
	5台	0				
	6台	0				
	7台以上	0				

表9-1-3 機器別・設置年別の台数

	(n=48)				
	カメラ(ショルダー)	カメラ(ハンディ)	映像編集システム	字幕制作機器	その他周辺機器
1992	0	0	0	0	1
1993	0	0	0	0	0
1994	0	0	0	0	0
1995	0	0	0	0	0
1996	0	0	0	0	0
1997	0	0	0	0	0
1998	0	0	0	0	0
1999	0	0	0	0	0
2000	0	0	0	0	0
2001	0	0	0	0	0
2002	1	0	0	0	0
2003	0	0	0	0	0
2004	0	0	0	0	0
2005	0	0	1	0	1
2006	0	0	0	0	0
2007	0	0	1	1	0
2008	0	0	0	0	0
2009	6	5	3	6	4
2010	9	10	8	6	46
2011	3	12	4	3	6
2012	4	2	1	1	1
2013	1	3	2	1	5
2014	1	0	1	0	4
2015	3	0	1	2	3
2016	1	2	2	1	1
2017	2	1	3	1	4
2018	0	2	6	2	0
2019	1	4	2	2	2
2020	1	0	3	2	2
2021	1	6	2	1	1
2022	1	1	2	1	8

※カメラレコーダー(ショルダータイプ、ハンディタイプ)、映像編集システム、字幕制作機器以外の機器は、「その他周辺機器」で計上。

10 使用している映像編集ソフトとバージョン

主に使用している映像編集ソフトは、「EDIUS」が最も多く88.7%であった。さらに、バージョンでは、「3」から「X pro10」まで多岐にわたる(表10-1・図21)。

表10

回答数	54	
有効回答	53	98.1%
無回答	1	(n=54)

表10-1 映像編集ソフト別の施設数

	施設数	(n=53)
EDIUS	47	88.7%
Adobe	6	11.3%
その他	4	7.5%

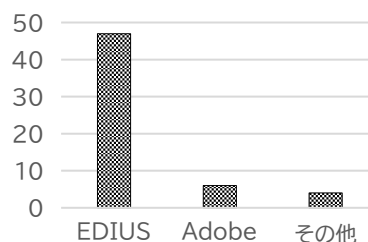


図21 映像編集ソフト別の施設数

EDIUSのバージョン

Pro5	Pro5.2	Pro7	
Pro8	Pro9	x	XPro
XPro10.32.8750	ver.5	ver.5.12	ver.6
Workgroup8-22-623	ver.6.5	ver.9	ver.9.20
3	5	5.1	55
6.5	8	8.53	8.5.3.3262
			9
			9157

Adobeのバージョン

Premiere Elem	Premiere Elements15	premiere Elements13	CS4
PremierePro(Ver.22.6.2ビルド2)		プレミアプロ22.6.2	22.6

その他の内容

Powerdirector	FilmoraX10.5.11.2
MacDSX,ファイナルカットプロ,DVDスタジオプロ	Finai Cut Pro

11 使用している字幕制作ソフトとバージョン

主に使用している字幕制作ソフトでは、「SST」が36施設、「EDIUS」が25施設であった(複数回答あり)。

表11

回答数	54	
有効回答	52	96.3%
無回答	2	(n=54)

表11-1 字幕制作ソフト別の施設数

	施設数	(n=52)
SST	36	69.2%
EDIUS	25	48.1%
Adobe	2	3.8%
おこ助	4	7.7%
その他	5	9.6%

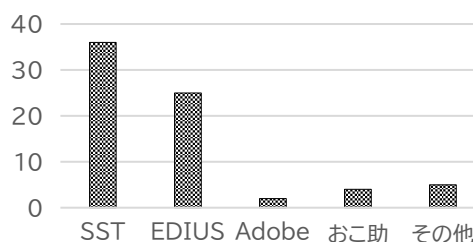


図22 字幕制作ソフト別の施設数

SSTのバージョン

GI	GIPro	SSTIPURO	GI 2.0
SSTGI ver.2.0.44.1	SST-GIPro Ver.3.1.16	GI(2.0.0.41)	GIPPro(3.1.4)
SSTGIPro	GIPro,Ver3.1,13	SST-GI 3.1.9	
SSTG2	Ver.2.0		
1	2	3.1	3.19

EDIUSのバージョン

Pro5	Pro7	Pro8	X
Xpro	プレミアプロ22.6.2	Ver.5	Ver.9
4.5	5	5.1	8
			9

Adobeのバージョン

Photoshop	Elements13	PremierePro(Ver.22.6.2ビルド2)
-----------	------------	-----------------------------

おこ助のバージョン

3	Pro3	Pro3ver.3.2.7.0
---	------	-----------------

その他の内容

UDトーク	VideoStudio	FilmoraX10.5.11.2
Finai Cut Pro	VisTitle.V2.9	

12 手話・字幕付きDVD等や動画専用の制作室の有無

手話・字幕付きDVD等や動画専用の制作室は、「ある」が90.4%であった(表12-1)。

表12

回答数	54	
有効回答	52	96.3%
無回答	2	(n=54)

表12-1 制作室の有無別の施設数

	施設数	(n=52)
ない	5	9.6%
ある	47	90.4%

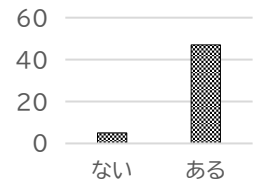


図23 制作室の有無別の施設数

13 過去5年(2017年度～2021年度)の手話・字幕付きDVD等や動画の制作職員の任務(専任・兼任)人数

映像制作職員は、「兼任」が過去5年すべてにおいて「専任」を約2倍上回っている。加えて、2021年度では、「兼任」が微増している(表13-1・図24)。

表13

回答数	54	
有効回答	54	100.0%
無回答(※)	0	(n=54)

(※)全て無回答の施設

表13-1 映像制作職員の任務と施設数・人数の年度別合計

(n=54)

2017		2018		2019		2020		2021	
専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任
施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数
17	18	40	51	18	20	40	51	19	21
40	51	18	20	40	55	18	20	40	56
16	18	43	59						

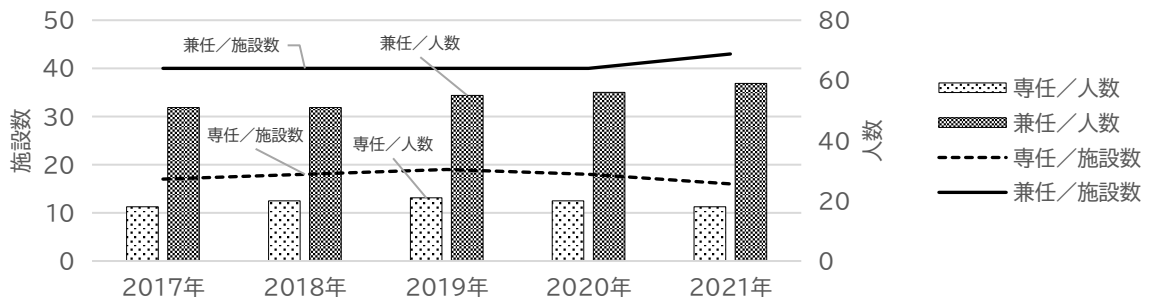


図24 映像制作職員の任務と施設数・人数の年度別合計

14 過去5年(2017年度～2021年度)の映像制作に関する研修(外部・内部)の回数と内容

映像制作研修の設問では、「情提施設」外部で研修を企画したものは外部研修、「情提施設」内部で研修を企画したものを内部研修として、外部、内部それぞれの映像制作研修回数と研修内容の回答を得た。

映像制作研修は、2020年「外部」の「施設数」、「回数」ともに2017年から2019年と比較して著しく減少しているが、2021年「外部」では、大幅に増加している(表14-1・図25)。

外部研修の内容では、調査期間の過去5年において「全聴情協」が主催となり全国レベルの研修を毎年開催していた。ブロックレベルの研修では、2017年は3ブロック、2021年では、5ブロックが研修を開催していた。

内部研修の内容では、「ホームページ動画作成」、「タブレットからの動画編集」など、具体的な編集作業の研修が示された。

表14

回答数	54	
有効回答	47	87.0%
無回答(※)	7	(n=54)

(※)全て無回答の施設

表14-1 映像制作研修の施設数・回数の年度別合計

(n=47)

2017		2018		2019		2020		2021	
外部	内部	外部	内部	外部	内部	外部	内部	外部	内部
施設数	回数	施設数	回数	施設数	回数	施設数	回数	施設数	回数
29	37	4	10	29	35	5	19	25	36
8	19	11	16	7	15	33	42	6	12

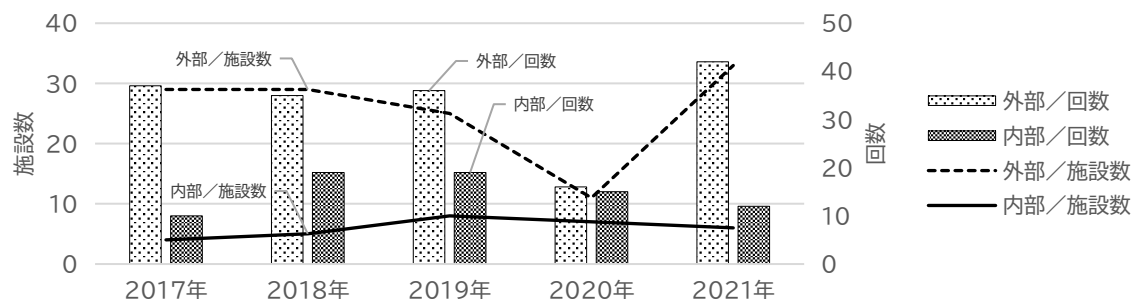


図25 映像制作研修の施設数・回数の年度別合計

2017年度の映像制作研修(外部・内部)の内容

※重複した回答は、1件のみ掲載しています。

外部

<全国レベル>

特定非営利活動法人「全聴情協」主催 聴覚障害者向けソフト制作担当職員研修会

<ブロックレベル>

第2ブロック(北信越) 映像制作担当者研修会

第3ブロック(関東) 映像制作担当者研修会

近畿 近畿共同会議技術研修、映像研修

<その他、施設レベル>

電話リレー・遠隔手話サービス・映像制作について

内部

HP動画作成等会議

字幕研修会

字幕制作スタッフ養成講座フォローアップ研修

映像制作スタッフ フォローアップ研修

聴覚障がい者向け字幕ビデオ制作ボランティア養成講座

2018年度の映像制作研修(外部・内部)の内容

外部

<全国レベル>

特定非営利活動法人「全聴情協」主催 聴覚障害者向けソフト制作担当職員研修会

<ブロックレベル>

第2ブロック(北信越) 映像制作担当者研修会

第2ブロック(北信越) ソフト制作担当職員研修会

第3ブロック(関東) 映像制作担当者研修会

近畿 近畿共同会議映像制作者養成講座

近畿 近畿共同会議技術研修

<その他、施設レベル>

DAISY取組、手話動画同期やIPTVなど今後の関わり方

内部

HP動画作成等会議

字幕研修会

字幕制作スタッフ養成講座フォローアップ研修

行政関係者対象字幕学習講座

映像制作スタッフフォローアップ研修

聴覚障がい者向け字幕ビデオ制作ボランティア養成講座

編集機器操作方法、ビデオカメラの撮り方など

2019年度の映像制作研修(外部・内部)の内容

外部

<全国レベル>

特定非営利活動法人「全聴情協」主催 聴覚障害者向けソフト制作担当職員研修会

<ブロックレベル>

第2ブロック(北信越) 映像制作担当者研修会

第2ブロック(北信越) ソフト制作担当職員研修会

第3ブロック(関東) 映像制作担当者研修会

第4ブロック(近畿・東海) 映像制作担当者研修会

第6ブロック(九州) 九州放送機器展

<その他、施設レベル>

番組制作者養成講座さがの手話研修センター

手話キャスター・ディレクター養成講座

聴覚障害者に対する事業の取り組みから動画の制作と活用

内部

HP動画作成等会議

映像制作担当者研修会(大会向けの情報保障)

字幕付きボランティア体験講座

映像制作スタッフフォローアップ研修

映像編集・字幕研修会

タブレットからの動画編集

編集機器操作方法

聴覚障がい者向け字幕ビデオ制作ボランティア養成講座

2020年度の映像制作研修(外部・内部)の内容

外部

<全国レベル>

特定非営利活動法人「全聴情協」主催 聴覚障害者向けソフト制作担当職員研修会

<ブロックレベル>

第2ブロック(北信越) 映像制作担当者研修会
第3ブロック(関東) 映像制作担当者研修会
第4ブロック(近畿・東海) 映像制作担当者研修会
近畿 近畿共同会議

<その他、施設レベル>

iPadでの動画編集に関する研修

内部

HP動画作成等会議
映像制作スタッフ フォローアップ研修
映像編集(ワイプ)字幕研修
字幕協力員研修会
聴覚障がい者向け字幕ビデオ制作ボランティア養成講座
遠隔手話通訳サービス・電話リレーサービスの学習

2021年度の映像制作研修(外部・内部)の内容

外部

<全国レベル>

特定非営利活動法人「全聴情協」主催 聴覚障害者向けソフト制作担当職員研修会

<ブロックレベル>

第2ブロック(北信越) 映像制作担当者研修会
第2ブロック(北信越) ソフト制作担当職員研修会
第3ブロック(関東) 映像制作担当者研修会
第4ブロック(近畿・東海) 映像制作担当者研修会
第5ブロック(中・四国) ソフト制作担当職員研修会
第6ブロック(九州) 映像制作担当者研修会
第6ブロック(九州) 映像作品について

<その他、施設レベル>

番組制作者養成講座さがの手話研修センター
手話キャスター・ディレクター養成講座
聴覚障害者に対する事業の取り組みから動画の制作と活用

内部

HP動画作成等会議
字幕付きボランティア体験講座
映像編集(ワイプ)字幕研修
携帯の操作方法
電話リレーサービスの学習
聴覚障がい者向け字幕ビデオ制作ボランティア養成講座
講師(「目で聴くテレビ」キャスター)に、ろうキャスターに対して映像で伝える際の注意点などお話をいただく。

15 手話・字幕付きDVD等や動画の制作についての課題

映像制作についての課題は、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表15

回答数	54	
有効回答	46	85.2%
無回答	8	(n=54)

自由記述

(1)人材(①ろう職員への手話マニュアル、②ボランティア、③職員の専門知識と技術)

①ろう職員への手話マニュアル

- ・ろう者(学生を含む)への映像制作教育をする機会が足りない。その結果、ろう者自身が撮影・編集をして映像制作をする機会がない。
- ・当センターでは、専任の職員がいません。技術もまだまだです。ろう者の職員が説明書を読むのが苦手なので、例えば手話のワイプを入れるのにどうやって編集するのか、そのことについて手話付きのマニュアルDVDがあると嬉しいです。
- ・現在ろう職員が担当しているため、字幕の制作に行き詰まりを感じている。有志の技術者の協力を得て制作している。

②ボランティア

- ・編集ボランティアスタッフの日程調達、編集ボランティアスタッフの不足。編集ネタ不足。
- ・機器を扱える人はボランティアだけ。

③職員の専門知識と技術

- ・ICT知識に詳しい専任職員の配置が必要。
- ・出演者をしていただける人材の確保と育成。
- ・手話動画作成時のろうキャスターの人材養成。
- ・専門知識・技術を持った専任職員がいない。
- ・手話・字幕付きDVD動画の制作のスキルアップ。人材の確保。
- ・ワクチン接種や給付金など、市の施策に関連する周知動画の制作依頼が増えつつある。指定管理事業のため、センターとして制作料の請求ができない。兼任であってもいいので制作ができる職員も増やしたい。

- ・研修や講座の動画制作など、内部で使うものから徐々に慣れてもらっている状況。
- ・専門的の技術。
- ・現在使用している映像編集ソフトは専門的な知識が必要となるため、制作に時間がかかる。
- ・後継者不足。人材養成が喫緊の課題。
- ・手話キャスターの養成。
- ・人員が足りない上に他の業務を兼務している。これでは多種多様な作品を継続してつくることはできない。
- ・制作に関わる人材が不足している。
- ・一般の映像制作物(プロが作ったもの)と比較されることがある。
- ・手話キャスターの育成。
- ・技術獲得。
- ・専門の人材がない。企画のノウハウがない。専門の技術を持つ職員がない。
- ・実際に制作をしなくなって、期間が経ったので、ノウハウの伝承がおぼつかなくなっており、継承が難しい状況にあること。

(2)機器の老朽化と更新

- ・平成21年度「字幕入り映像等制作機器整備事業」で整備された機器の更新。
- ・現在使用している制作機器の整備から6年目であり、映像制作のニーズも増加していることから、機器の稼働率も高くなってきている。これに伴い、機器の不具合も生じてきている。さらに数年後にはメーカーサポート終了であることから、メンテナンスや機器の刷新を考える必要がある。継続的に受注できる事業を開拓する取組や企画力が課題である。
- ・機器が古くなり更新の時期にきている。
- ・現時点での制作実績が、所有している機器に見合うものなのか判断しかねる(もっと低いグレードでもよいのか)。
- ・制作機材の老朽化の問題。
- ・CG技術者や専用ソフトがない。
- ・行政や企業からの手話または字幕挿入依頼に見合う、映像制作の機器導入。

(3)予算

- ・最低年1回は各地域へ取材するDVD企画が必要と思うが、コロナ禍や予算の問題で取材に行けない(北海道は広域で交通も不便な為、車が必要)。
- ・機器整備予算。
- ・予算の確保。
- ・制作費がない。
- ・質のよい作品を制作するための予算が不足している。
- ・情報保障に関わるソフトは高額なため、購入が容易ではなく、制作活動に制限がある。
- ・機器更新にかかる費用が大きいため法人本部から費用対効果を問われている。
- ・カメラや編集用パソコン等備品更新のための予算不足。
- ・動画制作費がないためキャスター謝礼や交通費の継続した支払いに苦慮する。
- ・県の広報誌の手話版を作成(聴覚障がい者)で録画している。処理は県が行っているが、予算化されていない。

(4)情報提供の方法(①広報、②プライバシー、③ニーズ)

- ①広報
 - ・事業の広報・アピール方法を考えること。
- ②プライバシー
 - ・高齢者の方の地域の手話を残すための取組を行っているが、撮影に抵抗がある等の理由から断られてしまう。
- ③ニーズ
 - ・時代に合わせた情報提供の方法と情報内容について(これまでのDVD制作からYouTubeやSNSへの動画アップへ)。
 - ・貸出数の減少。
 - ・新しい情報の内容をろう者にわかりやすく動画に編集していくこと。
 - ・様々な情報が氾濫する中、全ての情報は提供できないため、取捨選択が必要となっている。
 - ・聴覚障害者の利用が少ない。
 - ・制作物の内容がニーズに合っているかどうか分からない。
 - ・聴覚障害者からのニーズの把握とタイムリーな制作。
 - ・利用者のニーズの把握が弱い。
 - ・聴覚障害者の希望に答えられていない。
 - ・聴覚障害者用の字幕付きDVD制作のニーズがなく、手話動画、その手話動画に字幕挿入することしか実施していない。
 - ・社会情勢的にもデジタル放送により、テレビ番組はほぼ字幕挿入が実現できているため、「情提施設」での事業にはそぐわないのではないかと。

(5)兼務

- ・他の業務も忙しく余裕がない。
- ・兼務での編集作業は時間的余裕がなく、厳しい。
- ・他の業務もあり、動画や字幕を作る時間が充分にとれない。
- ・他業務と兼務のため作業のために費やす時間配分に悩む。
- ・手話・字幕付きのDVD等を制作するための時間が必要であり、現在の職員体制では困難。
- ・制作者が兼務のため、なかなか制作まで手が回らない。
- ・映像に関する時間の確保。
- ・手話通訳士が兼務で担当しているが、本来業務が増加していること、機器の進歩の速度は速いことから、映像担当は専任で行う必要がある。
- ・専任職員がないため、動画の制作が難しい。

以上の自由記述から明らかになったことは3点あるがそれらは相互に関連している。第1の「人員」は、機材の扱いや企画・出演など、技術や知識を有する職員や、その専任職員が補充できず、他業務職員が兼務する形となり制作に支障をきたしている。第2の「機材」は、所有機材が老朽化しているも専門的で高価なため更新が容易ではないことや、専門的なものゆえ扱える人員に限られる、または居ないことがある。

第3の「予算」については、機材の更新や購入など整備費、制作費、人員配置のための人件費の不足が挙げられる。各施設、ニーズに合った映像制作に取り組む際に、限られた資源では制作の限界が生じるため、これら3点の課題の解決が必要となる。

16 手話・字幕付きDVD等や動画の制作について期待すること

映像制作について期待することは、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表16

回答数	54	
有効回答	31	57.4%
無回答	23	(n=54)

自由記述

(1) 動画制作の連携(①当事者、②「情提施設」間、③ボランティア等)

①当事者

・今は施設のみで制作しているが、将来的には地域の当事者と一緒に動画制作を行っていきたい。

②「情提施設」間

・制作に関し、複数「情提施設」間で協力できるとよい。

・人材の育成(全国的な組織で展開する)。

・簡易な編集ソフトの普及により個人で楽しむ映像が増える中、公的な立ち位置の「情提施設」だからこそ制作できるものも多くあると思います。今後、きこえない人が必要とする映像を整理し、全国の「情提施設」間で連携を図りながら共に技術向上できることを期待したいです。

③ボランティア等

・映像制作担当者は、チームとして活動しており、手話・字幕制作担当等の協力をさせていただいており、技術面の向上を期待している。

・国の補助金で制作に携わる人員を増やしていただきたい。

(2) 動画編集(①機器、②操作、③編集素材)

①機器の更新、購入

・平成21年度「字幕入り映像等制作機器整備事業」で整備された機器の更新。

・機材を更新してほしい(H21に貸与された機材を今も使用。老朽化しているため不具合あり。H28に譲渡され現在県備品)。

・機器の充実。

②編集操作

・昨今は多様なタイプの映像編集ソフトが出回っている。複雑な操作がなく、使いやすいソフトを使用することができれば効率よく映像制作できる。

・初めての方でも簡単に編集できることを期待しています。

・もっと簡単に操作できる機器の導入(貸出含む)。

③編集素材

・有料の著作権フリー素材(音楽・写真・動画)の提供。新しい機材購入への補助金。

(3) 動画の充実

・手話言語で情報を得られるツールとして、大変有効と思う。制作側の時間が許すのであれば、どんどん制作したい気持ちはある。

・ホームページの動画の充実を図りたい。

・貴重な映像物の保守管理。昔の映像の権利処理など一括し共有できる作品が増えること。

・動画で手話の紹介等をしてほしいという要望はあるので、対応できるとよい。(YouTubeの動画作成は経験があり、その制作はできる可能性がある)。

・手話を学ぶ方のニーズに応えられるような作品づくりをし、手話に興味を持ってほしい。

・画質がもう少し良くなればよいと思います。

・文章だけではわからないことを手話言語や具体的に映像して見せることによって、より理解しやすくなる。

・障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の施行により手話挿入の動画制作依頼の増加。

(4) 情報提供の強化

・気軽に借りられるシステムの構築(例:オンラインライブラリーなど)。

・一人でも多くに聴覚障害者に情報が提供できるように、動画配信サービス等を利用しているが、動画配信サービス等のICT機器が扱えるような支援も重要となっている。

・生配信システムの利用。

・手話言語普及のためのオンデマンド配信やYouTube配信等の活用が期待される。

・インターネット等に不慣れな幼児・高齢者に向けての情報提供の強化。

・手話・字幕付き動画の配信(行政・地域からの情報)ニーズは高まっていくと思われます。

・電話リレー、遠隔手話通訳サービスの使い方の説明。

・全国各地の「情提施設」で作成した手話動画をネット上で閲覧できるシステムを開発し、自由に閲覧できるようにすること。

・平成30年に県手話言語条例を施行され、手話・字幕付きDVD等の需要の増加とともに、啓発研修用も増加している。

- ・手話言語条例でこれまでも映像化されたもの、これから映像化されるもの、手話化する作業は「情提施設」に仕事をまかせてほしい(点字図書館が点訳をまかされるのと同様に)。
- ・当事者自ら発信する機会が増えているので、ネット上で動画を見ている人が増え、要望が出やすくなる。

「情提施設」は映像制作に際し、当事者や関係者、ボランティアとの連携が大切である。ボランティアに頼るのは人員不足による理由もある。また、今後、制作物の共有を図る動きになれば、各「情提施設」間での連携も必要となってくる。制作は、限られた人材や時間でも使いやすい機材が求められている。聴覚障害者向けの映像制作を担う「情提施設」の役割として、一般放送にはまだ少ない手話挿入の動画制作の充実が求められている。今の時代に合わせた情報提供が求められているが、その円滑化や利用者の利便性の向上から、ライブラリーのオンライン化や全国の「情提施設」間での共有化が併せて求められている。

■手話や字幕付き作品(DVD・ビデオ)の貸出しに関する事項

17 過去5年(2017年度～2021年度)の利用登録者数(新規・累計)

利用登録者数は、きこえる者の「新規」人数が、過去5年すべてにおいて、「身体障害者手帳の交付を受けている者」より多い(表17-1・図27)。

表17

回答数	54		
有効回答	48	88.9%	
無回答(※)	6	(n=54)	(※)全て無回答の施設

表17-1 新規利用登録者の施設数・人数の年度別合計 (n=48)

	2017		2018		2019		2020		2021	
	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けている者(児童の場合はその保護者も含む)	29	152	29	112	28	120	28	123	26	161
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けていない者で、補聴器、または、人工内耳を常用している者	4	10	9	33	6	9	4	7	3	8
聴覚障害関係機関	13	24	8	15	14	17	7	38	11	21
その他の社会福祉施設、公共施設	12	29	7	21	7	15	12	73	9	103
きこえる者	26	349	26	298	27	251	30	633	27	186

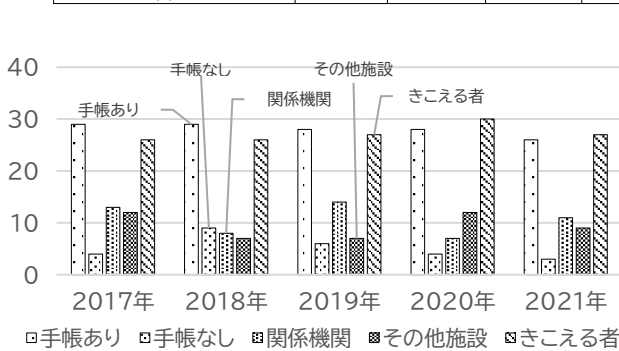


図26 新規利用登録者の施設数・人数の年度別合計<施設数>

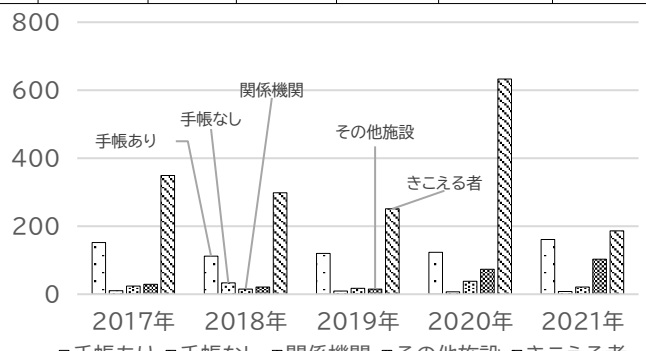


図27 新規利用登録者の施設数・人数の年度別合計<人数>

表17-2 利用登録者別の施設数・人数累計の年度別合計 (n=48)

	2017		2018		2019		2020		2021	
	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数	施設数	人数
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けている者(児童の場合はその保護者も含む)	23	5420	23	5476	25	5765	26	5962	27	7060
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けていない者で、補聴器、または、人工内耳を常用している者	5	92	8	98	9	102	9	107	10	138
聴覚障害関係機関	22	679	22	685	23	704	23	693	22	713
その他の社会福祉施設、公共施設	17	570	17	578	18	641	21	601	21	589
きこえる者	22	19570	22	20210	25	20729	25	20783	27	21944

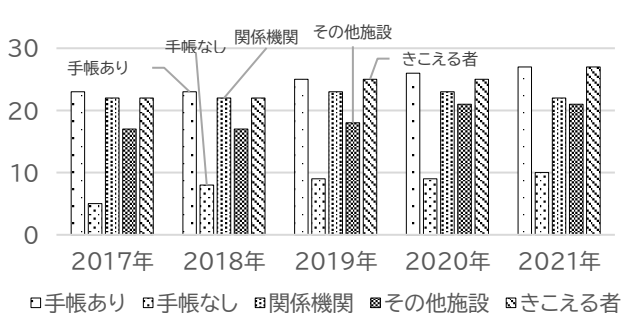


図28 利用登録者別の施設数・人数累計の年度別合計<施設数>

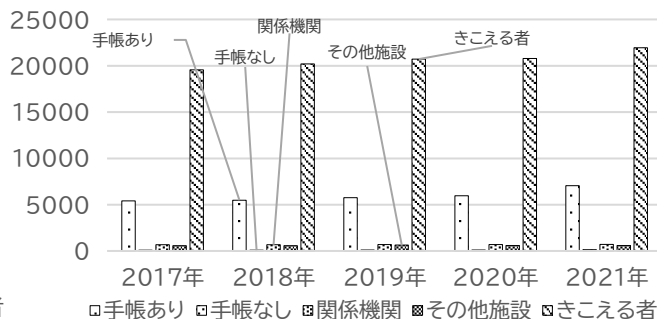


図29 利用登録者別の施設数・人数累計の年度別合計<人数>

18 過去5年(2017年度～2021年度)の手話・字幕付き作品(DVD・ビデオ)所蔵本数

所蔵本数は、「自主制作」の「DVD」が、2017年以降、増加している。「自主制作」の「ビデオ」は2017年以降、減少傾向であったが、2021年に増加している(表18-1・図30・図31)。

表18

回答数	54		
有効回答	53	98.1%	
無回答(※)	1	(n=54)	(※)全て無回答の施設

表18-1 所蔵作品の施設数・本数の年度別合計

	2017				2018				2019			
	施設数	DVD	施設数	ビデオ	施設数	DVD	施設数	ビデオ	施設数	DVD	施設数	ビデオ
自主制作	24	4525	13	2881	24	4933	12	2822	25	5440	10	2391
購入・寄贈	27	23313	21	39298	26	25351	19	38025	31	29813	19	32366
その他	14	7451	11	16815	15	7789	12	14323	15	8592	12	11549

	2020				2021			
	施設数	DVD	施設数	ビデオ	施設数	DVD	施設数	ビデオ
自主制作	28	5753	10	2390	33	8541	13	6546
購入・寄贈	33	31159	20	31227	35	29197	22	33141
その他	16	9296	11	10437	19	11101	13	10258

(n=53)

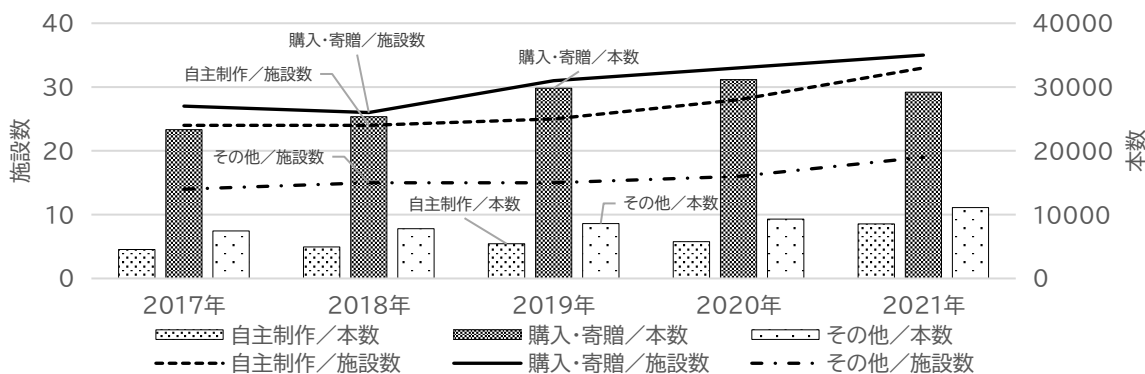


図30 所蔵作品の施設数・本数の年度別合計<DVD>

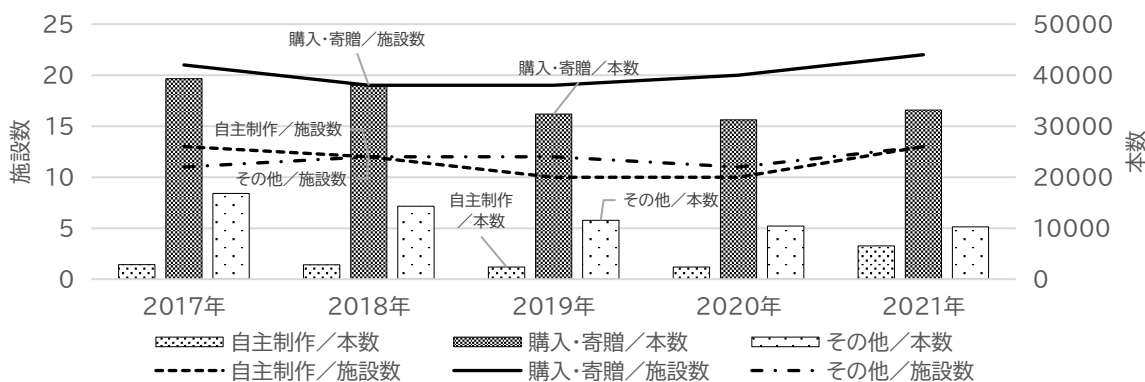


図31 所蔵作品の施設数・本数の年度別合計<ビデオ>

19 過去5年(2017年度～2021年度)の手話・字幕付き作品(DVD・ビデオ)貸出本数

貸出本数は、「DVD」が「ビデオ」を大きく上回っている。年度別で見ると、最も差が少ない2021年では約9倍、最も差が大きい2017年では約18倍ほど上回っていた(表19-1)。

利用登録者別で「DVD」の貸出数をみると、2020年では「身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けている者」の貸出数が、最も多い。他方、2017年から2019年、2021年の4年では、「きこえる者」が最も多い(表19-1・図32)。

表19

回答数	54		
有効回答	50	92.6%	
無回答(※)	4	(n=54)	(※)全て無回答の施設

表19-1 利用者別の貸出施設数・本数の年度別合計

	2017				2018				2019			
	施設数	DVD	施設数	ビデオ	施設数	DVD	施設数	ビデオ	施設数	DVD	施設数	ビデオ
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けている者(児童の場合はその保護者も含む)	25	3342	7	186	25	3307	8	250	28	3945	4	330
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けていない者で、補聴器、または、人工内耳を常用している者	3	165	0	0	5	82	0	0	3	106	0	0
聴覚障害関係機関	20	1164	5	22	16	1186	4	54	20	1282	3	22
その他の社会福祉施設、公共施設	15	933	2	3	13	859	1	2	15	825	1	4
きこえる者	23	4755	5	132	24	5617	5	340	25	4852	3	123

	2020				2021			
	施設数	DVD	施設数	ビデオ	施設数	DVD	施設数	ビデオ
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けている者(児童の場合はその保護者も含む)	28	3681	7	337	28	2285	6	244
身体障害者手帳(聴覚)の交付を受けていない者で、補聴器、または、人工内耳を常用している者	3	45	0	0	4	31	0	0
聴覚障害関係機関	14	890	3	22	14	790	4	188
その他の社会福祉施設、公共施設	14	808	0	0	14	722	1	89
きこえる者	27	2966	3	56	26	2620	3	149

(n=50)

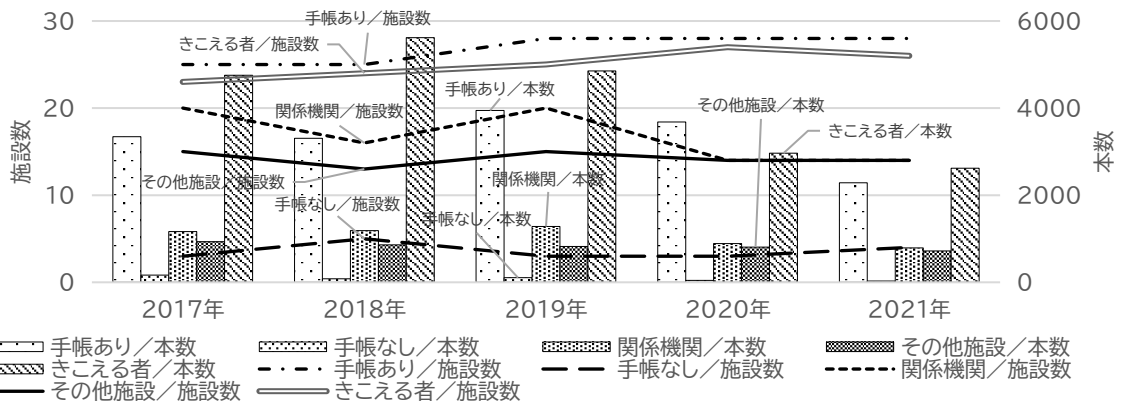


図32 利用者別の貸出施設数・本数の年度別合計<DVD>

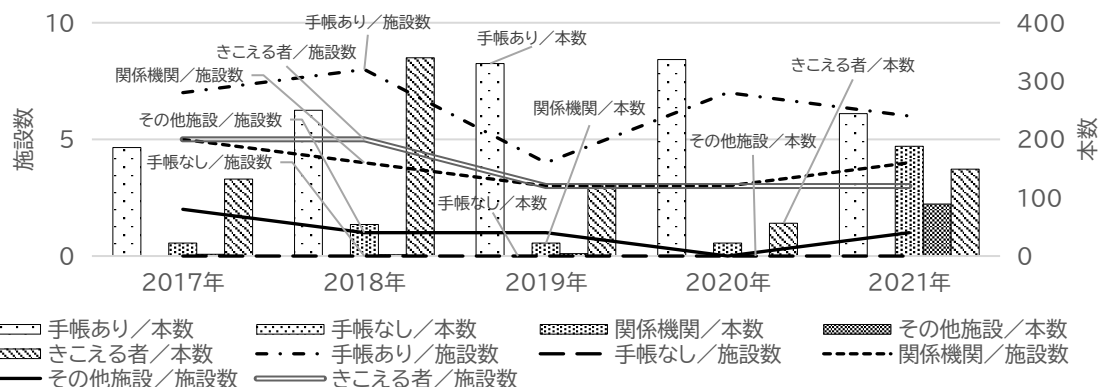


図33 利用者別の貸出施設数・本数の年度別合計<ビデオ>

20 過去5年(2017年度～2021年度)の情報取得方法別の貸出本数

情報取得方法毎の貸出本数は、「ビデオ」で見ると、「手話のみ」が2017年、2019年、2020年で最も多い。(表20-1・図35)

表20

回答数	54		
有効回答	37	68.5%	
無回答(※)	17	(n=54)	(※)全て無回答の施設

表20-1 情報取得方法別の貸出施設数・本数の年度別合計

	2017				2018				2019			
	施設	DVD	施設	ビデオ	施設	DVD	施設	ビデオ	施設	DVD	施設	ビデオ
字幕のみ	25	3342	1	16	0	0	5	132	7	4110	1	607
手話のみ	3	165	23	4755	2	82	3	99	16	1186	8	4930
字幕と手話	20	1164	1	741	2	3	3	505	1	11	8	250

	2020				2021			
	施設	DVD	施設	ビデオ	施設	DVD	施設	ビデオ
字幕のみ	4	54	3	561	15	825	4	330
手話のみ	1	2	28	3945	1	32	0	0
字幕と手話	5	340	3	106	1	587	2	56

(n=37) ※DVD字幕と手話合算、DVD累計、ビデオ累計、年度累計合算を含んでいません。

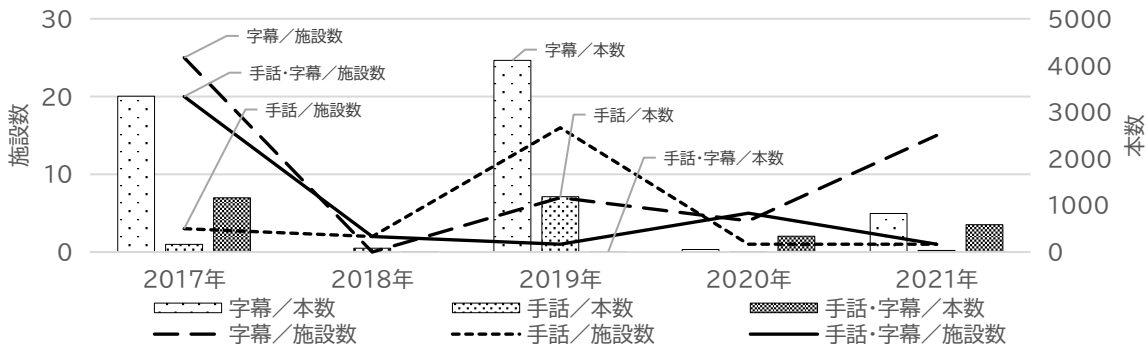


図34 情報取得方法別の貸出施設数・本数の年度別合計<DVD>

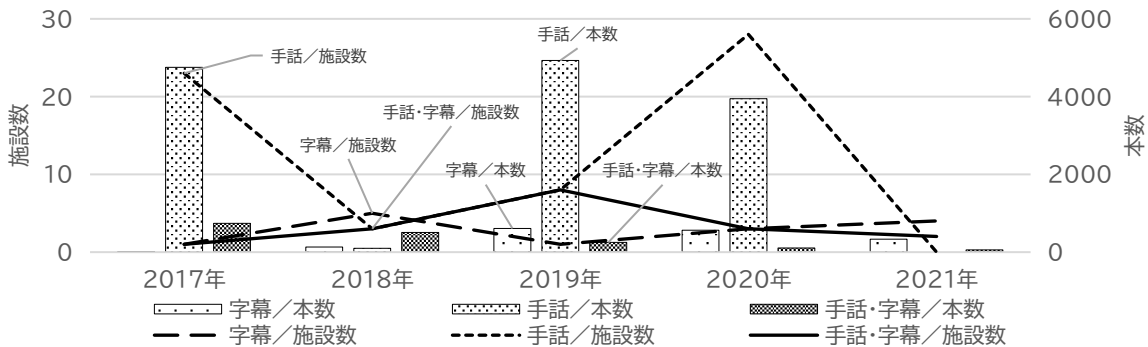


図35 情報取得方法別の貸出施設数・本数の年度別合計<ビデオ>

21 貸出しに関する取り組み(実際に行っていること) ※あてはまるもの全て

貸出しに関する取り組み(実際に行っていること)では、「郵送での貸出、返却」が最も多く39件であった。ついで、「メールやFAXでの受付対応」が29件であった(表21-1・図36)。

表21

回答数	54		
有効回答	50	92.6%	
無回答	4	(n=54)	

表21-1 貸出しに関する取り組み(行っている)と件数

	件数	(n=50)
周知に力を入れている	24	48.0%
出張貸出	12	24.0%
メールやFAXでの受付対応	29	58.0%
郵送での貸出、返却	39	78.0%
その他	13	26.0%

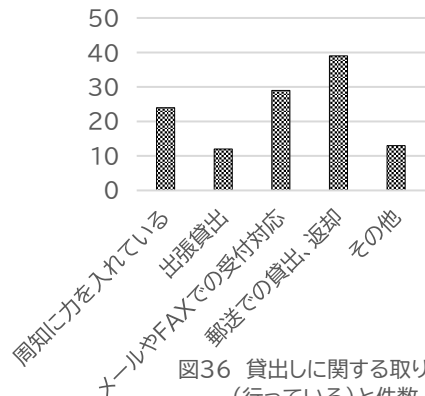


図36 貸出しに関する取り組み(行っている)と件数

その他の内容

返却のみ、郵送可	上映会の開催	窓口対応	当センターのホームページ
ホームページにアップ、来所者への声掛け		子ども向け映像作品コーナーの設置	
新着DVDの機関紙掲載、個人登録者へ目録の郵送		ビデオを見る会の定期開催	

22 貸出しに関する取り組み(行う必要があること) ※あてはまるもの全て

貸出しに関する取り組み(行う必要があること)では、「手話映像の強化」が最も多く46件、ついで、「手話ライブラリー(貸出業務)の実施」が20件であった(表22-1・図37)。

表22

回答数	54	
有効回答	47	87.0%
無回答	7	(n=54)

表22-1 貸出しに関する取り組み(行う必要があること)と件数

	件数	(n=47)
専任職員の配置	12	25.5%
他の情報提供施設との連携	14	29.8%
移動ライブラリー(貸出業務)の実施	20	42.6%
手話映像の強化	32	68.1%
その他	6	12.8%

その他の内容

新しい番組のDVD化
映像のアーカイブ・インターネットによる動画視聴
映像データの配信、映像データのアーカイブ化(DVD貸出と並行)
蔵書の閲覧(検索)システム化

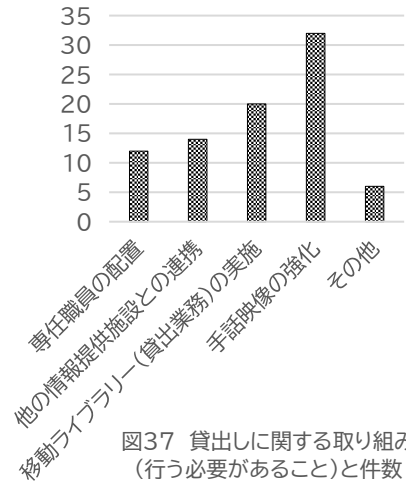


図37 貸出しに関する取り組み(行う必要があること)と件数

23 手話・字幕付き作品(DVD・ビデオ)の貸出しに期待すること

貸出しについて期待することは、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表23

回答数	54	
有効回答	35	64.8%
無回答	19	(n=54)

自由記述

(1) 配信等による貸出

- ・オンラインで貸出できる。
- ・ビデオライブラリー事業のインターネット配信への移行。
- ・DVDやビデオを利用する人は、どんどん減っていくと感じています。貸出などの煩わしい手続きを経ずにVOD(ビデオオンデマンド)等、気軽に見られるようになってほしいと思います。
- ・各都道府県で制作したものをみたいときにYouTube等のようにすぐに見ることができるシステムがあればよい。
- ・来所が困難な場合でも、利用者が希望する動画を、インターネットを通じて配信するオンデマンド型。
- ・DVDやビデオを使用せず、インターネットで利用できるとよい。
- ・テレビ番組等の字幕放送が増加しているものの、手話での放送はまだまだ少なく、手話番組制作の必要性は高い。自宅等で気軽に視聴できる動画配信サービスを活用した、貸出方法ができるとよい。DVDの貸出が主流だが、DVDに代わるメディア媒体の確立。
- ・特別な機器がなくてもインターネットでどこでも自由に視聴できるようになるとよい(施設入所中の聴障者に見てもらいたい)。
- ・インターネットからも視聴できるようにしてほしい。手話番組(動画)を増やしてほしい。
- ・今の時代、センターまで借りに来る人は少ない。デジタルを利用してクラウドから貸出できる方法もあるとよい。
- ・DVDの貸出も少なくなっており、映像配信が増えるだろう。出演者の著作権などセキュリティ面を管理できるかどうか課題。
- ・貸出数は年々減少しているため、DVDまたはビデオ貸出に変わる事業の開発(映像データのアーカイブ化とオンデマンド配信など)。
- ・動画配信サービスで作品を見る人が増えているのでインターネット配信を使った手話や字幕付きの作品の利用も考えてほしい。
- ・地方局の番組は字幕が付いていないものが多いため、字幕付きがあるとよい。全国で貸借できるようなシステム作り。例)被曝体験など。
- ・もっと聴覚障害者の希望に応えられる作品をつくり、借りる方が増えてほしい。利用者が年々少なくなっているのに対応できていない。
- ・サブクリプションで動画視聴も増え、字幕対応作品が増加している。ネットでの貸出が可能になれば利用しやすいと思われる。
- ・利用者の要望に応えるソフトの充実。
- ・最近、通信技術も発展してきていて、便利ではあるが、やはり年配の方は、使用できる環境が整っていない。また、機器の取扱いがネックとなる。
- ・新型コロナウイルスの蔓延、外出自粛が続いたこともあり、ニーズはDVDからYouTube等の動画視聴に変化している。字幕付きのものも増えたものの、自動字幕は誤変換も多く、手話付き動画の数は多くない。「情提施設」が制作した手話・字幕付き動画を自宅で気軽に視聴できるシステムづくりが少しでも早く実現するよう願う。
- ・ネットでの貸出システムの構築と共有化。

(2) 作品を増やす

- ・いろいろなジャンルの新作が入荷されることを期待します。

- ・全国の「ろう者の手話」のDVDや動画等が増え、各「情提施設」に配架できるようになること。
- ・CMを含むTV放映全てに必ず字幕を付ける。自宅で手話や字幕付きの作品が視聴できるようにする。
- ・手話と字幕付きの作品が多く借りられています。今後も手話と字幕付きの作品数が増えることを希望します。
- ・字幕付き作品では、語彙の意味や流行な言葉などのメディア情報が得られて楽しめます。手話付き作品では、日本中の方言の手話、標準手話、世界の手話や文化などを学ぶことができ収穫になります。
- ・新刊のDVD等についての要望に応える必要がある。
- ・ろう学校や地域の手話サークル等より、学習用教材としても、広く活用していただけている。
- ・手話サークルや、ろうあ協会で使用できるような内容。公民館や図書館で開催される無料上映会で使用できるような内容。
- ・最近のメディアの発信は、インターネットなどの配信が中心となり、「情提施設」で扱うDVDの利用は年配の方やきこえる人が多い。年配の方にも利用しやすい手段として、貸出より上映会の開催が求められている。そのために集団視聴可能な作品を増やしてほしいと思う。
- ・貸出DVDについては、教育番組や障害系を扱ったものだけでなく幅広く楽しめるものにしてほしい。

(3)利用者を増やす

- ・ライブラリー貸出実績はほとんどない状況だが、災害や生活に関する身近な情報を手話言語で発信していきたい。
- ・ニーズがなくなってきたと感じるため、期待することはない。
- ・利用区分の緩和。
- ・ローカル番組の字幕付けに力を入れているので、もっとPRして多くの人に借りてもらいたい。DVD等のパッケージではなくネットの動画配信を「全聴情協」でもするべき。全視情協(全国視覚障害者情報提供施設協会)の「サピエ」のようなもの。
- ・貸出についての周知を強化する。
- ・DVDの頒布時期が一般のレンタル店でのレンタル開始時期と比べると日数がかかる。もっと早く貸出できるようになってほしい。
- ・タイムリーな作品の貸出。
- ・きこえない・きこえにくい人の文化・教養などのために作成されているツールですので、きこえる手話関係者が借用可能なDVDの本数が少ない。きこえる手話関係者にも貸出可能な範囲が広がるとニーズも増えると考えます。

(4)その他

- ・VHSテープのDVD化。
- ・貸出についてももう需要が少なくなってきた感じがある。協会や「情提施設」での行事や講座も講師の許可が必要になるなどで、貸出できるものの制作も厳しくなっているのでこのまま貸出業務続けてよいのか、と思う。

期待として挙げられるのは利便性で主に2点ある。第1に「貸出のオンライン化による利便性の向上を図る」があるが、一方で、利用できない人、利用づらい人への支援などの対応も必要と挙げられている。第2に「幅広い内容の映像に手話や字幕挿入がされたものを提供する」がある。これは手話挿入が一般放送では少ないことが背景にあるが、各「情提施設」とも作品数を増やすことには限界があるため、全国の「情提施設」が録画物(データ含む)を相互共有し、利用者が相互利用できるネットワークができると利便性が向上すると考えられる。

■相談事業に関する事項

24 相談事業実施の有無

相談事業の実施について、「実施している」は90.7%、「実施していない」が9.3%であった(表24-1)。

「実施していない」と回答した「情提施設」のうち「実施していない理由」は、すべて「他機関(協会含む)が実施」であった(表24-1-2)。

表24

回答数	54	
有効回答	54	100.0%
無回答	0	(n=54)

表24-1 実施の方法と施設数

①実施していない	施設数		(n=54)
	施設数	割合	
	5	9.3%	
	49	90.7%	
②実施している	①情報提供施設事業で実施	45	91.8%
	②自主事業で実施	3	6.1%
	無回答	3	6.1%

※うち1施設のみ実施していないが情報提供施設事業で実施を選択

(n=49) ※①、②の両方を選んだ2施設を含む
※①、②の両方を選んだ2施設を含む

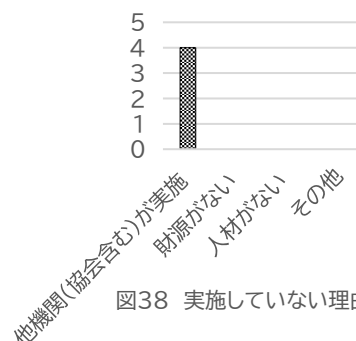
24-1 実施していない理由

表24-1-1

対象数	5	
有効回答	4	80.0%
無回答	1	(n=5)

表24-1-2 実施していない理由と件数

	件数	(n=4)
他機関(協会含む)が実施	4	100.0%
財源がない	0	0.0%
人材がない	0	0.0%
その他	0	0.0%



25 相談事業職員の担当年数と任務(専任・兼任)、資格、相談職員の身体障害者手帳(聴覚)の有無

※あてはまるもの全て

相談事業職員の「任務」では、「兼任」が最も多く75人、「専任」は33人であった。「資格」では、「手話通訳士・者」が最も多く32人、ついで、「社会福祉士」が24人であった。「身体障害者手帳(聴覚)の有無」では、「ある」が51人、「ない」が56人であった(表25-1)。

表25

回答数	54
有効回答	49
無回答	5

90.7%
(n=54)

表25-1 担当年数別の任務・資格・身体障害者手帳(聴覚)有無の人数 (n=49)

担当年数	のべ人数	任務					資格						手帳有無		
		専任	兼任	無回答	無し	社会福祉士	精神保健福祉士	言語聴覚士	手話通訳士・者	要約筆記者	その他	無回答	ある	ない	無回答
1～5	40	12	26	2	13	7	3	1	15	3	8	0	19	20	1
6～10	36	6	30	0	11	10	2	1	10	1	8	0	17	18	1
11～20	23	11	12	0	7	5	3	5	3	3	7	1	11	10	2
21～30	5	1	4	0	0	1	1	0	3	1	2	0	1	4	0
31以上	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0
無回答(※)	6	3	3	0	2	1	1	0	1	0	1	0	2	4	0
計	111	33	75	3	33	24	10	7	32	8	27	1	51	56	4

(※)任務人数の記入0、0.5は無回答に含む。

資格その他の内容

社会福祉主事(5)	臨床心理士(3)	相談支援専門員(3)	介護福祉士(2)
介護支援専門員	ホームヘルパー	特別支援教諭	ろう学校教諭普通免許
認定補聴器技能者	医師	盲ろう者通訳・介助者同行援護従業者	

26 過去5年(2017年度～2021年度)の相談職員研修(外部・内部)の回数と内容

相談事業に関する相談職員研修の設問では、「情提施設」外部で研修を企画したものは外部研修、「情提施設」内部で研修を企画したものを内部研修として、「外部」、「内部」それぞれの相談研修回数と研修内容の回答を得た。

相談事業に関する相談職員研修は、2020年「外部」、「内部」とともに減少している。(表26-1・図39)

相談職員研修の内容は、相談種別で分けて示した。

研修の内容では、ろうあ者相談員研修に加え、労働や精神保健福祉、聴覚障害児等の幅広い相談支援に対応するための研修を実施していた。2021年度「外部」研修では、2020年度以前と比較して、聴覚障害児と難聴者・中途失聴者への研修が増加傾向である。

表26

回答数	54
有効回答	43
無回答(※)	11

79.6%
(n=54) (※)全て無回答の施設

表26-1 相談職員研修(外部・内部)の施設数・回数の年度別合計 (n=43)

2017		2018		2019		2020		2021	
外部	内部	外部	内部	外部	内部	外部	内部	外部	内部
施設数	総数	施設数	総数	施設数	総数	施設数	総数	施設数	総数
27	887	13	493	27	590	13	285	31	631
15	436	24	280	13	66	30	177	14	78

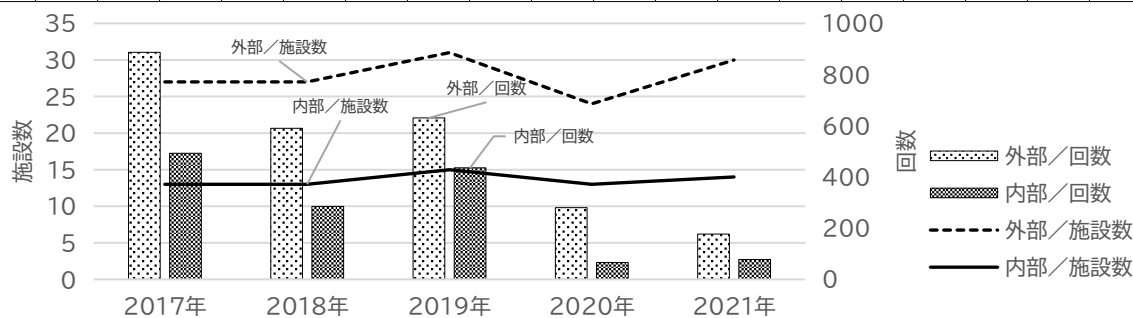


図39 相談職員研修(外部・内部)の施設数・回数の年度別合計

2017年度の相談職員研修(外部・内部)の内容

※重複した回答は、1件のみ掲載しています。

外部

<相談員研修>

- 第31回全国ろうあ者相談員研修会(東京都)
- 東北ろうあ者相談員連絡協議会研修会
- 関東ろうあ者相談員連絡会
- 四国ろうあ者相談員研修会

第13回九州ろう相談研修会
九聴連主催 相談員研修会
近畿相談員研修
近畿ブロック聴覚障害者相談支援従事者研修会
ソーシャルワーカー(三重)
事例検討
相談技術研修(応用編)
アセスメント研修
障害者自立支援協議会相談員ネットワーク研修

<労働>

第22回全国職業安定所手話協力員等研修会兼ろうあ者労働問題フォーラム
就労支援関係のセミナー
就労支援

<精神保健福祉>

精神保健福祉を考える研修会

<聴覚障害児>

社会的養護で育つ子供の支援
スクールソーシャルワーク

<言語聴覚>

言語聴覚士による課題検討会
言語聴覚士課題検討会
第21回全国聴覚言語障害者福祉交流集会
補聴機器
補聴と聴覚活用を語るサマーフォーラム

<その他>

ろう運動に関する法律
地域包括ケア全国実践研究集会
地域福祉推進課題研修
全国聴覚言語障害者福祉研究交流集会
コミュニケーション支援事業担当者研修会

内部

職員研修(人権問題や障がい者問題について)
名古屋市身体障害者相談員に求められること。
鳥取県聴覚障がい者福祉研修会
身体障害者相談員研修会
事例検討会
事業団内の専門職研修への参加
児童虐待
ネットワークづくり
補聴器について
職場での情報保障を考える集い

2018年度の相談職員研修(外部・内部)の内容

外部

<相談員研修>

全国ろうあ者相談員研修会
東北ろうあ者相談員連絡協議会研修会
情報提供施設相談員研修
県障がい者相談支援従事者初任者研修
関東ろうあ者相談員連絡会研修
相談技術研修(基本編・応用編)
近畿ブロック聴覚障害者相談支援従事者研修会
障害者自立支援協議会相談員ネットワーク研修
青森県身体障害者相談研修会
四国ろう相談研修会
第14回九州ろう相談研修会
九聴連主催 相談員研修会
事例検討

<労働>

第23回全国職業安定所手話協力員等研修会兼ろうあ者労働問題フォーラム

<精神保健福祉>

聴覚障害者の精神保健福祉を考える研修会2018

<言語聴覚>

言語聴覚士課題検討会
全国聴覚言語障害者福祉研究交流集会
補聴器

<その他>

教育ICTフォーラム
ストレスマネジメント
職員対象課題検討会
全日本ろうあ連盟担当者研修
地域包括ケア全国実践研究集会
障害者福祉施設関係者等研修会
災害時の要配慮者支援人材育成事業災害時視聴覚障害者リーダー養成講座
発達障害
メンタライジングアプローチ
司法ソーシャルワーク
コミュニケーション支援事業担当者研修会
難聴事業にかかわる職員対象課題検討会

内部

身体障害者相談員研修会
聴覚障害者の相談支援について
事例検討研修
ピアスーパービジョン
聴こえと認知症について
人権問題や障がい者問題についての課題
鳥取県聴覚障がい者福祉研修会
職場での情報保障を考える集い

2019年度の相談職員研修(外部・内部)の内容

外部

<相談員研修>

青森県身体障害者相談研修会
関東ろうあ者相談員連絡会
東海ろうあ者相談員連絡協議会研修
四国ろう相談研修会
第15回九州ろう相談研修会
東北ろうあ者相談員連絡協議会研修会
全国ろうあ者相談員研修会
身体障害者相談員研修会
障害者差別解消条例による地域相談員研修
相談技術研修(基本編)
相談支援従事者初任者研修
相談援助技術研修
九聴連主催 相談員研修会
全日ろう連主催 相談員研修会
近畿ブロック聴覚障害者相談支援従事者研修会
障害者自立支援協議会相談員ネットワーク研修

<労働>

ジョブコーチ支援研修会
第24回全国職業安定所手話協力員等研修会兼ろうあ者労働問題フォーラム

<精神保健福祉>

聴覚障害者の精神保健福祉を考える研修会2019
精神保健福祉講演会

<聴覚障害児>

ろう・難聴児教育理解研修会
新生児スクリーニング

<言語聴覚>

全国聴覚言語障害者福祉研究交流集会
言語聴覚士課題検討会
山口県言語聴覚士研修会
人工内耳
補聴器調整

<その他>

手話で学ぶ公開講座「ろう重複者支援」
ひきこもりの理解と支援について
成年後見制度
難聴事業に関わる職員対象の研修会開催に向けた課題検討会
地域連携講演会
治療指導専門職員現任集合研修
発達障害講座
高次脳機能障害生活版
検察主催研修

相談面接の技術
社会福祉の倫理と対人援助

内部

全道ろうあ者相談員
専任手話通訳者研修会
身体障害者相談員研修会
第4ブロック相談支援担当会議(情報交換)
事例検討研修
実践交流集会
家族支援
自己管理
自己覚知
人工内耳について
人権問題や障がい者問題について
聴覚障害者の消費者被害防止のための見守りについて
全国ろうあ者相談員
東海ろうあ者相談員研修
鳥取県聴覚障がい者福祉研修会
職場での情報保障を考える集い

2020年度の相談職員研修(外部・内部)の内容

外部

<相談員研修>

全国ろうあ者相談員研修会
関東ろうあ者相談員連絡会
市相談支援事業団指導
県障がい者相談員研修会
全聴情協第4ブロック相談員研修会(相談支援とアセスメントなど)
第16回九州ろう相談研修会
身体障害者相談員研修会
障害者差別解消条例による地域相談員研修
相談支援専門員研修
相談支援従事者初任者研修
相談支援従事者専門コース別研修
近畿ブロック聴覚障害者相談支援従事者研修会
障害者自立支援協議会相談員ネットワーク研修

<精神保健福祉>

精神保健福祉を考える研修
精神障害ピアサポーターセミナー

<聴覚障害児>

難聴児早期支援関係

<言語聴覚>

全国聴覚言語障害者福祉研究交流集会

<その他>

障害者差別解消に係る相談対応職員研修
人工内耳
2020年度難聴児の切れ目のない支援体制構築とさらなる支援の推進に向けた地区特別研修会
災害時の福祉的支援とネットワーク(遠隔手話通訳について)
傾聴・相談員の在り方

内部

UDトークの使い方・文字認識方法について研修
人権問題や障がい者問題について
身体障害者相談員研修会
実践交流集会
事例検討研修
災害時の福祉的支援 事例検討
日常生活用具について
聴覚障害者の消費者被害防止のための見守りについて
新型コロナウイルス感染症に関連したトラブル等について
鳥取県聴覚障がい者福祉研修会
職場での情報保障を考える集い

2021年度の相談職員研修(外部・内部)の内容

外部

<相談員研修>

全国ろうあ者相談員研修会
全国聴覚障害者相談支援報告会
関東ろうあ者相談員連絡会

市相談支援事業団指導
 県障がい者相談員研修
 第17回九州ろう相談研修会
 身体障害者相談員研修会
 障害者差別解消条例による地域相談員研修
 近畿ブロック聴覚障害者相談支援従事者研修会
 障害者自立支援協議会相談員ネットワーク研修

<労働>

就労支援
 障害者雇用
 第25回全国職業安定所手話協力員等研修会兼ろうあ者労働問題フォーラム

<精神保健福祉>

聴覚障害者の精神保健福祉を考える研修会2021
 精神科医療とリハビリ

<聴覚障害児>

難聴児早期支援
 2021年度難聴児の切れ目のない支援体制構築とさらなる支援の推進に向けた地区特別研修会
 ろう・難聴教育研究会「人工内耳・難聴児支援の動向」
 気になる子ども支援研修
 医療的ケア児コーディネーター研修
 ろう難聴教育研究会第6回オンライン研究会
 難聴児の早期発見
 早期療育支援

<言語聴覚>

全国聴覚言語障害者福祉研究交流集会

<その他>

障害者差別解消に係る相談対応職員研修
 虐待防止研修
 CenterOfExcellenceⅦ松山(聴力検査、新しい時代の到来～地域医療の発展)
 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会 関東ブロック研修講演会「難聴の診断と治療～最新の話から」
 特定非営利活動法人みやぎ・せんだい中途失聴難聴者協会主催 きこえのセミナー「人工内耳入門セミナー」
 成年後見人制度
 災害時のメンタルヘルス
 SDGsと障害者

内部

人権問題や障がい者問題について
 身体障害者相談員研修会
 派遣・相談員研修会
 高齢・介護関係の相談
 難聴者への支援
 補聴援助システムについて
 実践交流集会
 相談支援部研修
 事例検討研修
 コンプライアンス研修
 支援についての研修
 鳥取県聴覚障がい者福祉研修会
 職場での情報保障を考える集い

研修内容を年度別に比較するため、特定の「情施設」を抽出し示した。
 調査期間の過去5年(2017年度から2021年度)の「外部」、「内部」研修ともに、毎年研修内容を変えて実施している
 (表26-2)。

表26-2 堺市立健康福祉プラザ視覚・聴覚障害者センター相談職員研修

2017年	外部	社会的養護で育つ子供の支援、スクールソーシャルワーク、精神保健、就労支援、補強機器
	内部	児童虐待、ネットワークづくり
2018年	外部	事例検討、発達障害、補聴器、メンタライジングアプローチ、司法ソーシャルワーク
	内部	ピアスーパービジョン、事例検討
2019年	外部	新生児スクリーニング、人工内耳、成年後見、補聴器調整
	内部	家族支援、自己管理、自己覚知
2020年	外部	災害時の福祉的支援とネットワーク
	内部	災害時の福祉的支援
2021年	外部	難聴児の早期発見、早期療育支援、災害時のメンタルヘルス、精神科医療とリハビリ、障害者雇用、SDGsと障害者
	内部	難聴者への支援

27 相談室の有無

相談室は、「ある」が86.8%、「ない」が13.2%であった(表27-1)。

表27

回答数	54
有効回答	53
無回答	1

98.1%
(n=54)

表27-1 相談室有無の施設数

	施設数	(n=53)
①ない	7	13.2%
②ある	46	86.8%

28 過去5年(2017年度～2021年度)の貸出機器の名称、台数、貸出し件数

情報取得のための貸出機器では、「音声認識関連」(ポケットクやタブレットなど)が2017年以降「施設数」、「台数」、「件数」のいずれも増加している(表28-1・図48・図49)。

表28

回答数	54				
	2017	2018	2019	2020	2021
無回答を除いた施設数 (n=)	34	37	38	41	45

表28-1 機器別の施設数・台数・貸出し件数の年度別合計

	2017			2018			2019			2020			2021		
	施設数	台数	件数	施設数	台数	件数	施設数	台数	件数	施設数	台数	件数	施設数	台数	件数
1,テレビ、デスク、モニター等	13	66	876	14	73	1099	14	102	746	13	70	646	14	70	632
2,プロジェクター	26	154	2757	29	129	2957	29	149	2978	30	155	2226	32	158	3219
3,ノートパソコン	22	205	1983	24	263	2394	25	265	2306	26	186	1693	27	204	2859
4,ビデオカメラ	11	62	157	11	48	204	12	59	189	14	47	221	15	47	267
5,スクリーン	23	254	1424	25	264	1543	27	141	1334	25	92	836	27	129	1131
6,OHC	20	200	783	21	221	951	23	344	869	23	91	687	25	192	807
7,OHP	9	165	183	7	156	189	8	25	179	6	14	53	5	11	73
8,屋内信号装置	1	1	0	1	1	0	2	15	3	2	17	8	2	17	9
9,振動目覚まし時計	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	1	0	1	1	1
10,スピーカー	7	20	77	8	31	95	8	30	68	9	18	42	10	20	126
11,補聴器関連等	11	65	448	11	70	374	13	88	603	13	88	448	14	100	477
12,ヒアリンググループ等	27	92	505	28	128	461	29	141	410	31	89	156	32	119	227
13,振動体温計	0	0	0	0	0	0	1	2	0	1	2	0	1	2	0
14,筆談器	4	18	170	4	20	280	5	26	289	5	26	144	5	26	89
15,ICレコーダー	0	0	0	1	15	2	1	15	2	0	0	0	0	0	0
16,音声認識関連	2	3	3	2	3	2	3	5	3	4	12	47	7	24	81
17,視覚障害関連	1	0	1	1	2	14	1	2	5	1	2	6	1	2	2
18,疑似体験セット	1	10	102	2	12	181	2	12	178	1	10	10	2	25	2
19,その他	12	85	353	12	107	404	14	205	412	12	66	313	13	61	347

※回答の機器は、用途に応じてカテゴリで分類した。機器の付属品は、「その他」で計上。

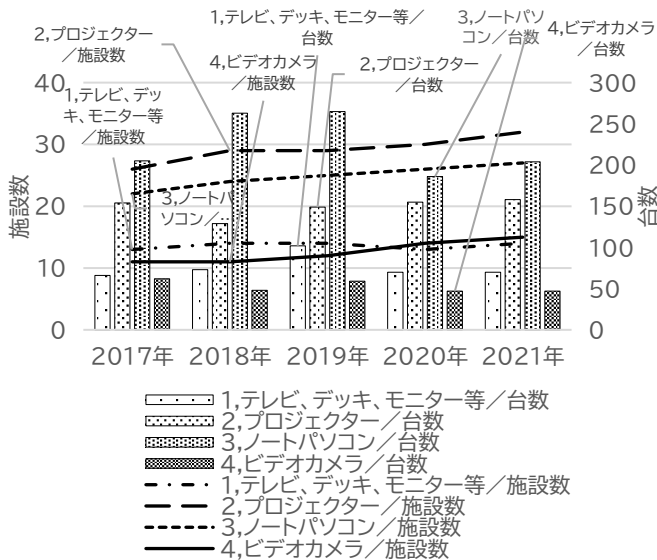


図40 機器別の施設数・台数の年度別合計
<テレビ他、プロジェクター、パソコン、カメラ>

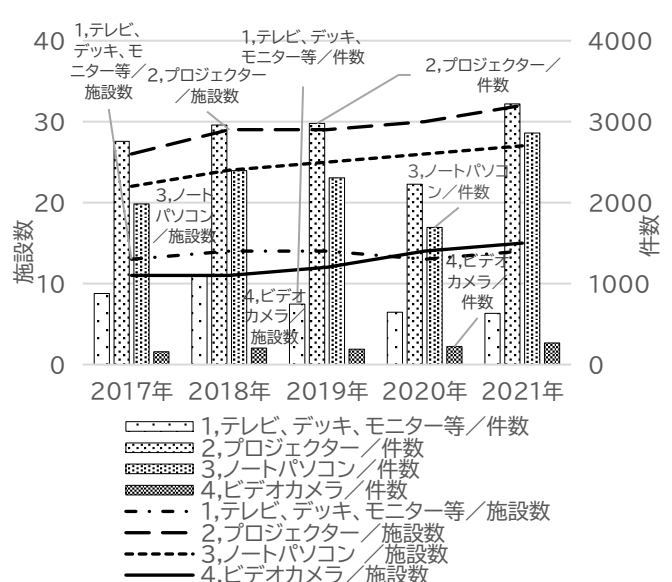


図41 機器別の施設数・貸出し件数の年度別合計
<テレビ他、プロジェクター、パソコン、カメラ>

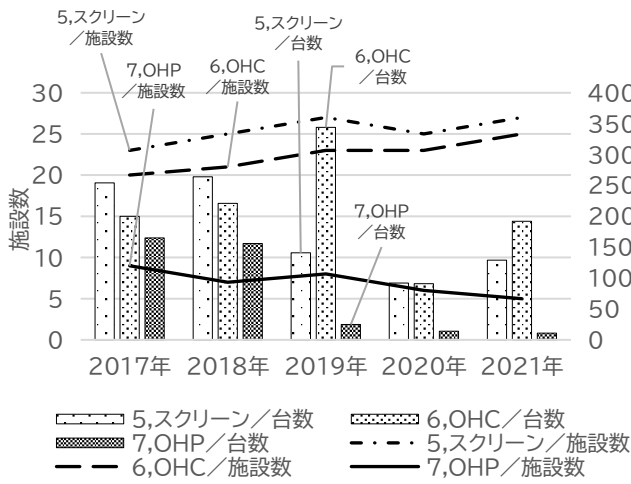


図42 機器別の施設数・台数の年度別合計
<スクリーン、OHP、OHC>

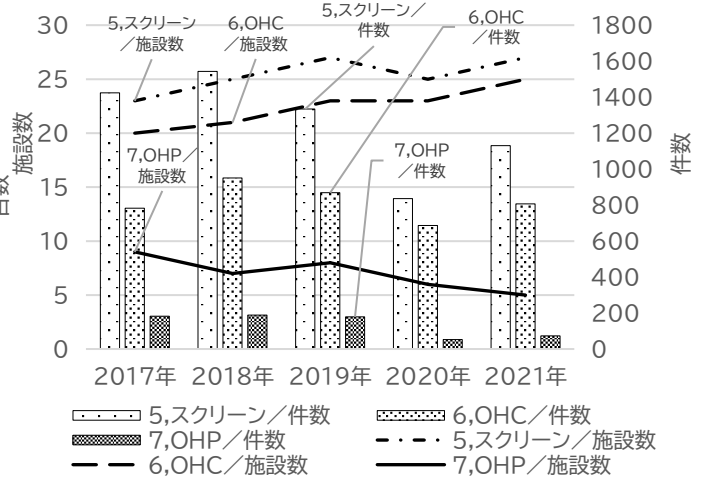


図43 機器別の施設数・貸出し件数の年度別合計
<スクリーン、OHP、OHC>

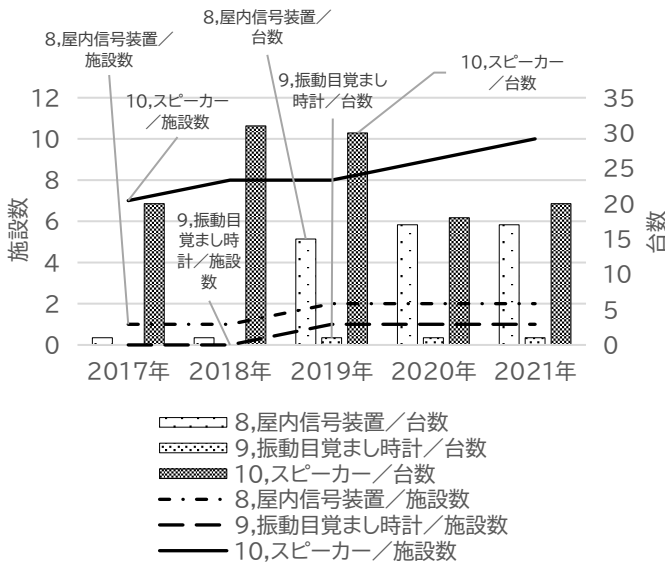


図44 機器別の施設数・台数の年度別合計
<信号装置、振動目覚まし、スピーカー>

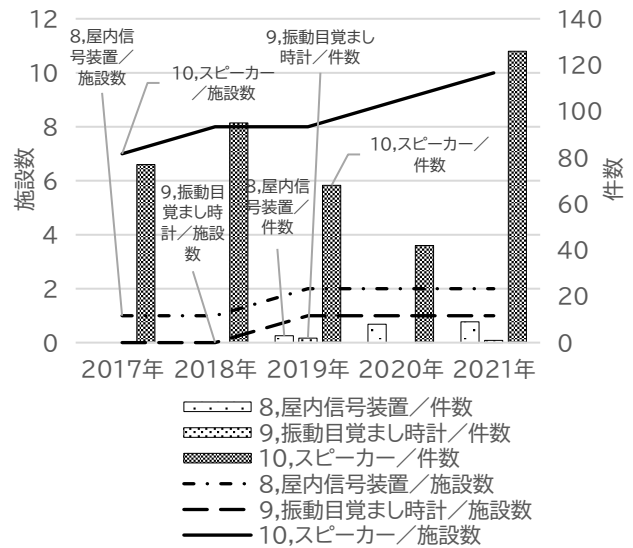


図45 機器別の施設数・貸出し件数の年度別合計
<信号装置、振動目覚まし、スピーカー>

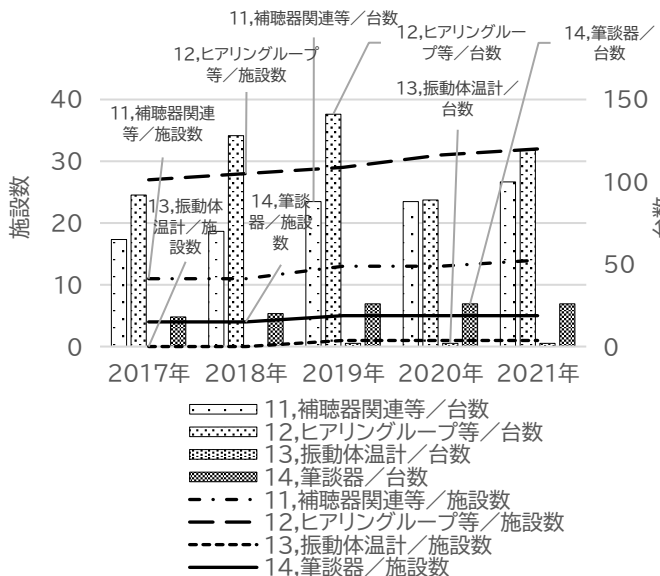


図46 機器別の施設数・台数の年度別合計
<補聴器関連、ヒアリンググループ、振動体温計、筆談器>

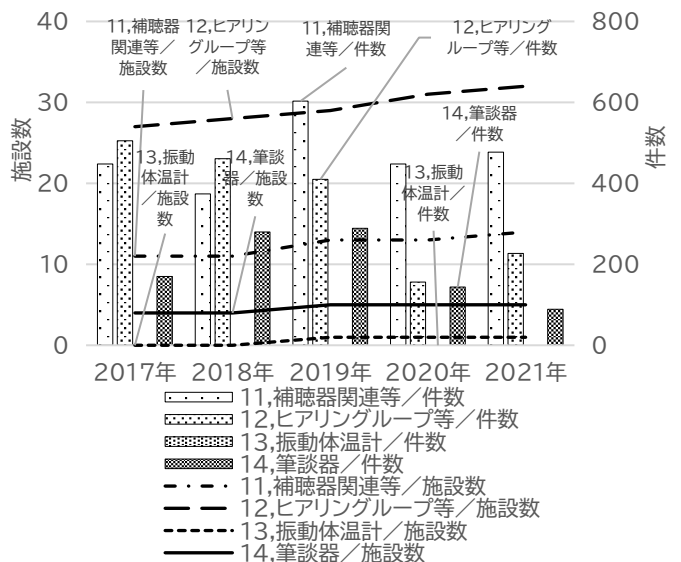


図47 機器別の施設数・貸出し件数の年度別合計
<補聴器関連、ヒアリンググループ、振動体温計、筆談器>

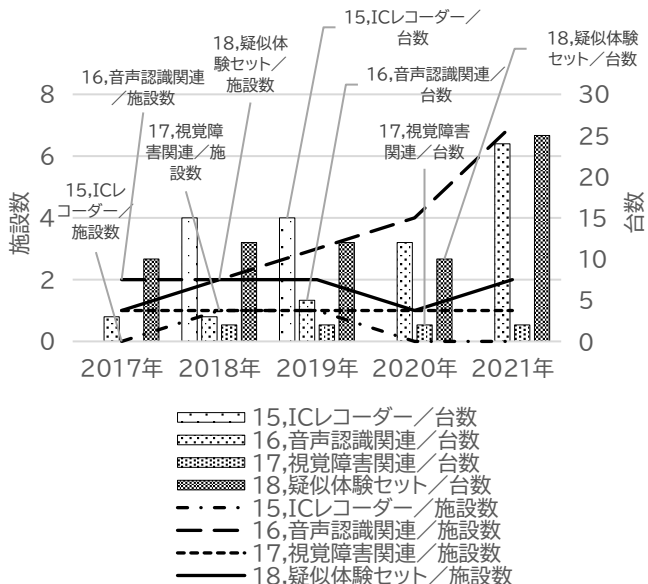


図48 機器別の施設数・台数の年度別合計
 <ICレコーダー、音声認識、視覚障害、疑似体験>

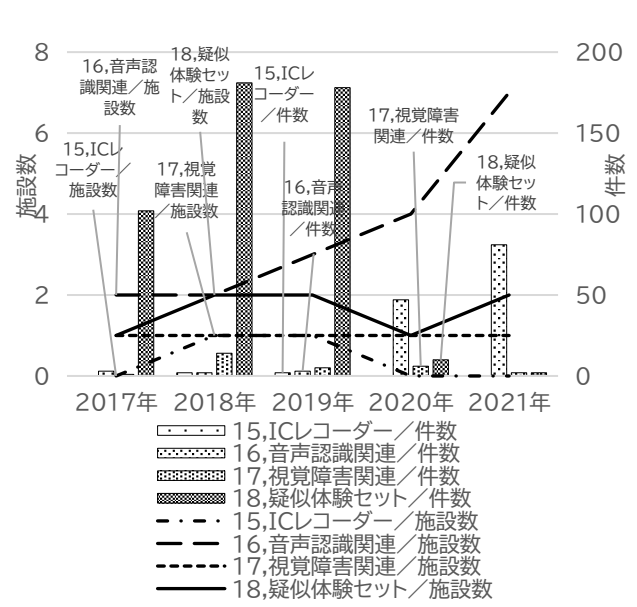


図49 機器別の施設数・貸出し件数の年度別合計
 <ICレコーダー、音声認識、視覚障害、疑似体験>

29 テレビ電話での相談の実施

テレビ電話での相談の実施では、「未実施」が54.7%、「実施」が45.3%であった(表29-1)。相談受付方法では、「随時、予約どちらも」が最も多く10件であった。年度で見ると、「随時」、「予約のみ」、「随時、予約どちらも」のいずれも、2017年以降、増加している(表29-1-2)。「実施している」と回答した「情提施設」のなかで、テレビ電話(オンライン)に使用している設備は、「パソコン」が最も多く18件、ついで、「タブレット」が15件であった(表29-2-2・図51)。「実施している」と回答した「情提施設」のなかで、テレビ電話(オンライン)に使用しているシステムは、「LINE」、「Skype」がともに最も多く14件であった(表29-3-2・図52)。

表29

回答数	54	
有効回答	53	98.1%
無回答	1	(n=54)

表29-1 実施と施設数

	施設数	(n=53)
未実施	29	54.7%
実施	24	45.3%

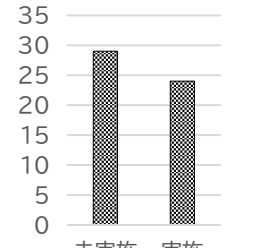


図50 実施と施設数

29-1 過去5年(2017年度~2021年度)の相談受付方法

表29-1-1

対象数	24	
有効回答	23	95.8%
無回答	1	(n=24)

表29-1-2 相談受付方法別の施設数の年度別合計

	2017	2018	2019	2020	2021
随時	1	1	1	4	5
予約のみ	1	-	-	1	6
随時、予約どちらも	5	5	6	7	10

(n=23)
 ※○-✓は原文ママ
 ※回数・○・✓記入施設をカウント。

29-2 テレビ電話の設備 ※あてはまるもの全て

表29-2-1

対象数	24	
有効回答	21	87.5%
無回答	3	(n=24)

その他の内容
 フレッツフォン

表29-2-2 設備と件数

	件数
スマホ	5
タブレット	15
パソコン	18
その他	1

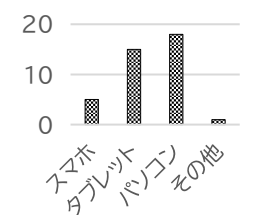


図51 設備と件数

29-3 テレビ電話の相談システム ※あてはまるもの全て

表29-3-1

対象数	24	
有効回答	21	87.5%
無回答	3	(n=24)

その他の内容
 フレッツフォン
 SkyPhone
 FaceTime

表29-3-2 相談システムと件数

	件数
J-TALK	2
プラスボイス	3
LINE	14
Skype	14
Zoom	7
その他	3

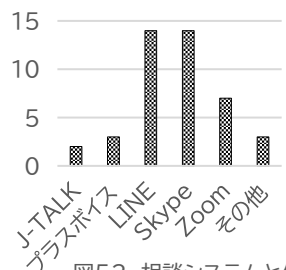


図52 相談システムと件数

29-4 実施していない理由

表29-4-1

対象数	29	89.7% (n=29)
有効回答	26	
無回答	3	

表29-4-2 実施していない理由と件数

	件数	(n=26)
設備がない	8	
財源がない	4	
人材がない	7	
導入する予定がない	6	
その他	11	

その他の内容

対面の相談がよいため。	市町村事業で対応できているため。
2022年度より少しずつ始めている。	
利用のルール、模索中。	
要望がない。	
今後実施体制の整備について検討していく予定。	
将来的には実施する可能性があるが、まだ準備段階である。	
対面が基本と考える。ただし将来的には導入する可能性もある。	
ろうあ者、難聴者それぞれの団体が相談事業を受託し専門的に対応している。	
個人のLINEを使用して相談を受けることはあるが、事業としてオンライン相談は行っていない。	

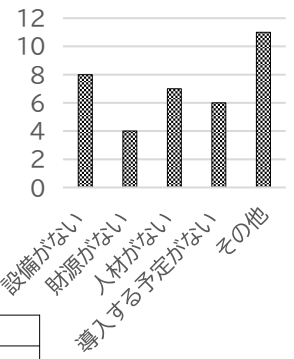


図53 実施していない理由と件数

30 過去5年(2017年度～2021年度)の相談方法と相談依頼件数

相談方法と相談依頼元ごとの件数は、2017年「本人」からの「テレビ電話」相談が28件、2021年が757件の約27倍であり、大幅に増加している(表30-1)。

表30

回答数	54				
	2017	2018	2019	2020	2021
無回答を除いた施設数(n=)	43	42	46	47	46

表30-1 相談方法と相談依頼元別の件数の年度別合計

		2017		2018		2019		2020		2021	
		施設数	総数	施設数	総数	施設数	総数	施設数	総数	施設数	総数
来所	本人	26	5808	26	6666	28	6445	31	6199	29	4279
	家族	7	72	9	70	8	87	9	60	8	54
	地方自治体	4	387	5	918	8	620	6	517	6	316
	福祉サービス事業所	7	500	4	550	6	574	6	417	5	141
	その他	14	702	13	743	14	674	14	624	13	622
訪問	本人	11	1054	15	1157	15	1376	17	1366	15	3137
	家族	4	12	4	19	5	22	4	20	3	29
	地方自治体	4	405	3	440	5	448	5	474	4	173
	福祉サービス事業所	4	327	4	305	7	324	4	336	4	129
	その他	9	561	9	783	10	580	10	344	9	361
テレビ電話	本人	3	28	2	58	4	93	8	609	12	757
	家族	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	地方自治体	0	0	0	0	1	2	1	6	0	0
	福祉サービス事業所	0	0	0	0	1	1	1	2	1	4
	その他	2	4	0	0	1	3	2	20	3	77
電話	本人	12	322	11	319	14	326	15	369	13	314
	家族	7	72	7	66	6	35	5	43	8	60
	地方自治体	8	845	9	892	9	919	10	1010	8	1227
	福祉サービス事業所	5	124	6	119	4	166	7	138	8	947
	その他	1	5	1	5	1	5	1	5	2	6
メール	本人	7	1139	13	1079	12	1197	16	1400	14	819
	家族	2	6	2	2	4	5	2	6	2	4
	地方自治体	2	809	4	850	5	897	5	949	2	1188
	福祉サービス事業所	3	85	3	73	4	79	4	83	3	661
	その他	5	355	8	628	7	543	10	647	7	575
その他	本人	7	2955	5	2882	9	3086	7	3147	7	1933
	家族	1	5	1	5	1	5	1	5	2	6
	地方自治体	1	400	1	419	1	440	1	462	1	687
	福祉サービス事業所	2	125	2	117	1	116	1	120	1	1053
	その他	4	126	7	133	7	44	6	74	4	78

※来所合算、訪問合算、テレビ電話合算、電話合算、メール合算、電話・メール本人合算、電話・メール自治体合算、その他合算、年間合算を含まず。

31 相談事業での困難 ※上位3つ

相談事業で困難を感じることは、「人員不足」が最も多く29件、ついで、「地方自治体との連携」が23件であった(表31-1・図54)。

表31

回答数	54	
有効回答	50	92.6%
無回答	4	(n=54)

表31-1 困難を感じるごとと件数

	件数	(n=50)
人員不足	29	58.0%
地方自治体との連携	23	46.0%
社会福祉協議会との連携	7	14.0%
医療機関との連携	13	26.0%
就労機関との連携	15	30.0%
相談支援事業所との連携	21	42.0%
介護支援事業所との連携	9	18.0%
その他	12	24.0%
特になし	4	8.0%

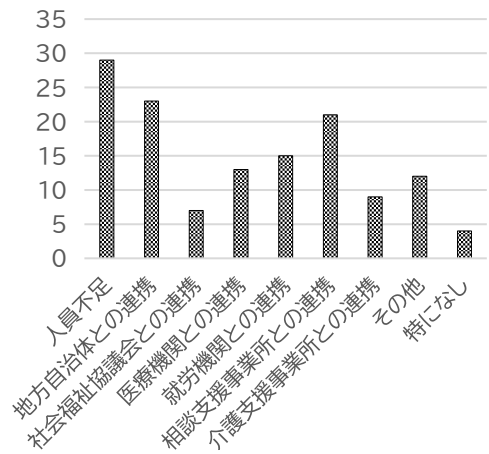


図54 困難を感じるごとと件数

その他の内容

相談内容の多様化	知識不足
相談担当者の知識・技術不足	児童相談所などとの連携
対応者の知識不足	聴覚障害の特性の理解不足
聴覚障害者に対応する介護施設等の社会資源がない。	専門的な知識
精神症状があり生活困難を抱えているが、精神科の受診を拒否するケースへの対応。電話をかけるとき、手話通訳を通しての電話が認められず、電話リレーサービスや各企業の遠隔手話通訳サービスでない難しいケースが出ているなど。	
IT相談については専門ではない職員が対応しているが、対応時間が長いときがある。	

32 相談事業でのデジタル機器活用の課題

貸出しについて期待することは、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表32

回答数	54	
有効回答	32	59.3%
無回答	22	(n=54)

自由記述

(1)利用者側の課題(①学ぶ機会、②機器、③対面希望)

①学ぶ機会

- ・高齢者や操作が苦手な人への説明が困難。
- ・事業を利用される方の多くが高齢であるため、機器操作の不慣れ、理解不足が目立つ。基本的なデジタル機器の操作方法等を学ぶ機会や慣れる機会が必要だと思う。
- ・利用者へ使い方の周知。
- ・来所が困難な相談者の場合、スマホやタブレット等のアプリの操作が容易でないケースが多い。
- ・相談者の機器操作。
- ・ICTツールの操作が難しい(聴覚障害者自身がスマホ等を活用する力の不足)ことにより、ログイン、パスワードの入力を求められたとき、自分で入力することができない。また、対応可能なブラウザが決まっている場合、自分でブラウザを変更することができない。また、LINEは使えてもメールが使えないケースあり。文字入力が難しい(日本語の力の問題等)。
- ・使用方法等の支援に時間を要する。
- ・Zoom等活用できない高齢者、障害者の課題がある。
- ・高齢者でもデジタル機器が利用できるようにすること。
- ・(コロナ禍等で)オンラインが必要だが、高齢者は機器を扱うのが難しい。インターネットに関する学習会を開催しているが、移動が難しくなかなか集まらない。
- ・相談者がデジタル機器に苦手意識。
- ・画面越しからはみ出し、相手の表情、しぐさなどが見え、雰囲気を読めない。
- ・聴覚障がい者の機器操作の習得。
- ・デジタル機器活用による相談体験の場の創設。
- ・利用者側の機器への慣れ。
- ・高齢者の場合、デジタル機器自体に抵抗感があり、オンラインでの相談が難しい。
- ・聴覚障害者のICTに関する知識不足により、オンライン相談、遠隔手話通訳、電話リレーサービス、メール中継による電話、派遣のWeb申込等の区別、メリットを知らないため、従来の方法のままになっている。
- ・相談員によってデジタル機器に関する知識量が異なる。学習会が必要である。

②機器

- ・相談に来られる方は高齢者が多い。デジタル機器と言えばスマホ、その機器を持っている高齢者が少ないのが課題。
- ・きこえない・きこえにくい高齢者がスマホとタブレットなどのデジタル機器の購入を考えようとすると、高価であり、購入を諦める方もいらっしゃる。スマホとタブレットが日常生活用具の対象になっているのは少ないので市町村と協議が必要である。

- ・使用する通信ソフト。
- ・相談者のスマホが旧式または、容量不足により画像が固まるなどで、スムーズに会話ができない。

③対面希望

- ・相談者の多くが対面での面談を希望し、事前予約無しの来館のためデジタル機器の購入が必要なのか悩ましい。
- ・基本的に対面が重要だと考えている。

(2)支援者側の課題(①スキル、②人材、③機器)

①スキル

- ・仲介やその他支援が必要な場合、きちんと対応ができることが必要。
- ・相談内容によって、映像のみだと偏りを感じてしまうことがある。伝え方の工夫など相談員には高いスキルが求められる。
- ・活用技術研修がない。

②人材

- ・対応できる人材の確保。
- ・手軽に利用できる分対応が多くなると想定されるため、人材確保。
- ・対応できる職員に限られる(後進の育成)。
- ・相談対応人材の育成。

③機器

- ・相談予約や概要であればテレビ通話の利用で対応しているが、相談対応には限界がある。ろうあ者相談員が外勤時に連絡を取りたいときや、緊急対応連絡時に使用できるツールがない。
- ・新しい機器やアプリに対応していきたいが、予算が十分でなく、特に機器については購入できないことがある。

(3)環境(①インターネット、②情報セキュリティ、③周知(PR))

①インターネット

- ・インターネット環境がない。
- ・Wi-Fi等通信環境の整備。
- ・iPadを利用。相手の電波環境の問題(Wi-Fiとか)。
- ・複合施設だが、施設の通信環境が脆弱。
- ・訪問先でWi-Fiが利用できないと音声文字変換が使えない。

②情報セキュリティ

- ・利用者からのアクセスのしやすさ。(LINEが一番利用しやすいがセキュリティ面では課題が残る。J-TALKはセキュリティ面で安心だが、申請やダウンロードの煩わしさ・センターからの電話ができないことが課題である。)
- ・デジタル機器利用にあたってのセキュリティ構築。
- ・事務所で受けるとプライバシーがない。
- ・過度に情報漏洩を恐れて使いたがらないことがある。

③周知(PR)

- ・当センターがテレビ電話できることの周知がまだまだだと感じている。また、あることは知っていても、うまくつながらない・使いこなせない方も多く、そのような方にどのようにアプローチしていかかが課題だと感じる。
- ・当センターはオンライン相談、メールでの対応等の環境を整備しているが、利用者数はそれほど伸びていない。
- ・利用にあたっての手順やルールを当事者に理解、啓発する。
- ・相談事業の重要性の社会(行政、企業等)への発信。

(4)その他

- ・未実施のため課題点なし。
- ・LINEが一番身近であるが、セキュリティの懸念がある。簡単でやり取りができるため、本来必要なかった余計な用件が発生し社会的モラルが守れないこともあり得る。
- ・当事者のICTリテラシーを上げるため、IT担当や当事者協会との協同事業は必須だと痛感していますし、当館ではIT事業があるので連携が取れることは感謝です。

時代の流れはICT化であるが、デジタル機器に不慣れな利用者への操作の支援も必要となる。今後は、相談のスキル向上に加えてデジタル機器の扱いに堪能な人材の養成や確保も大切になる。

事業の展開にはWi-Fiなどの通信環境やセキュリティ面の整備や構築が必要である。加えて、機器を所有していない、対面での相談を希望する利用者も多数おり、利用者が広がらない実情がある。

33 相談事業でのデジタル機器活用に期待すること

相談事業でのデジタル機器の活用について期待することは、自由記述で回答を得た。自由記述は、内容ごとに分けて示した。

表33

回答数	54	
有効回答	26	48.1%
無回答	28	(n=54)

自由記述

(1)遠隔地への対応

- ・広い県内に「情提施設」が1か所なため、対面で相談を希望する場合に有効と考える。
- ・遠方居住している相談対応。
- ・最近、Zoom、Skypeなどテレビ電話を使い慣れている高齢者が増えている。相談があるとわざわざセンターまで来なくても、テレビ電話及び電話リレーサービスで済ませてしまう相談内容があるので、テレビ電話を使ったツールを増やせばよいと思う。

- ・遠隔地への相談支援に活用できるとよい。
- ・センターから離れた地域からの相談にも対応できること。
- ・遠隔地の聴覚障がい者が相談できるようにしたい。
- ・デジタル機器の活用によって、公共交通機関で1～2時間、移動にかかることがなくなり、自宅で気軽に相談できる環境になることを期待している。きこえない相談員が音声言語使用のきこえにくい人との相談時に、音声認識システムを活用すると、きこえにくい人の音声言語を自動的に文字化、きこえない相談員がタイピングで文字の表示化によってコミュニケーションエラーがなくなり、お互いの待ち時間の短縮に繋がることを期待している。
- ・移動時間の短縮。
- ・高齢の方、足を運べない方などへの対応が可能。

(2) 視覚的情報

- ・物事を説明するにあたって、写真や動画を見せながら説明するなどの視覚支援がしやすくなる。
- ・家からだと、家のどこのドアがあかないから困るのか等、相談室でくより状況がわかりよいと思った。
- ・直接訪問が難しい状況時にビデオ通話を行うことで、目視による確認が可能になる。また即時に対応でき、速やかな対処につながる。
- ・(独りぼっちの)高齢者のために在宅でも相談(見守り)できるテレビ電話の普及。
- ・中途失聴者への支援時の利用や拡大。

(3) 災害、緊急時の対応

- ・災害時の相談に活用できること。
- ・緊急時の対応。
- ・新型コロナウイルス等感染症の拡大防止等のオンライン面談。

(4) 課題(①システム導入、②アクセス、③情報プライバシー)

①システム導入

- ・日常生活用具の商品そのものがなくなってきています。携帯電話を所持するためFAXの使用を止める方が圧倒的に多いので、現行のやり方では連絡を取ることも難しくなってきています。パソコンやIT機器の支給を検討してほしい。
- ・外勤時どこにいても相談員がテレビ通話を利用して連絡が取れるようにしたい。
- ・都道府県だけでなく、政令指定都市にも補助がほしい。
- ・システム導入の支援(資金、ノウハウ、研修)を全国で展開してほしい。技術者の派遣をしてほしい。
- ・障害者情報アクセシビリティコミュニケーション推進法によって、「情提施設」として役割を果たすべく、遠隔に関する機器の導入支援(補助金)をいただければと。
- ・あらゆる場所で、インターネットにスムーズにつながるようになると嬉しい。
- ・将来は導入する予定であり、若者も相談できる環境を整え、誰もが相談しやすくなることを期待する。

②アクセス

- ・ネットワーク環境が無い所でも音声文字変換が利用できること。
- ・三重は5Gエリアが少ないので、エリアを広まることを期待したい。
- ・相談事業の方法として、デジタル機器を活用したものが選べるようになるとよい。

③情報プライバシー

- ・相談など個人情報に係る件に関しては、部屋の確保が難しい。

(5) その他

- ・インターネット環境のない、Zoom等活用できない高齢障害者もオンライン相談できる環境を整えようと思うと、例えば京都市は行政窓口を設置通訳者が補完しあうためのタブレットが設置されているが、「情提施設」へのオンライン相談などが想定されていない。あくまでも窓口対応のみに限られている。コロナに関する国からの大事なお知らせやワクチン接種に関することなど、手話言語話者・聴覚障害者に早く広く提供が必要な情報が今後もある。手話動画による説明や教材等が、クラウド上の図書館(手話や字幕のライブラリ)に置けるようになれば、相談事業でも活用を促せると思う。
- ・治療的なゲームの開発を望みたい。理由として頭を働かせることにより精神状況の改善につながれたらと考える。ゲームの内容、方向性もつけて。

以上の自由記述から明らかになったことは、「遠隔地への対応」「視覚的な情報提供」「災害・緊急時の対応」である。全国の「情提施設」は、各都道府県に1施設であることがほとんどである。そのため、遠隔地への移動(来館や訪問)に多くの時間を要する。特に、災害・緊急時には困難なアクセスを可能にし、即時的な情報提供が期待できる。一方で、「システムの導入」「利用アクセス」「情報プライバシー」という課題も挙げられていた。

■遠隔手話通訳・遠隔要約筆記に関する事項

34 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の実施の有無

遠隔手話通訳、遠隔要約筆記の実施について、遠隔手話通訳は「実施している」が最も多く74.1%、遠隔要約筆記は「実施していない」が最も多く67.3%であった(表34-1・図55・図56)。

「実施している」と回答した「情提施設」のなかで「実施施設数」、「実施総件数」は、2020年以降、ともに増加している(表34-1-2・図57)。

設備使用機器は、タブレットが最も多く33件であった(表34-2-2・図68)。

遠隔のシステムについては、「Skype」が最も多く17件、ついで「Zoom」が13件であった(表34-3-2・図59)。

表34

遠隔手話通訳			遠隔要約筆記		
回答数	54		回答数	54	
有効回答	54	100.0%	有効回答	52	96.3%
無回答	0	(n=54)	無回答	2	(n=54)

表34-1 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記実施の有無と施設数

遠隔手話通訳	施設数	(n=54)
実施していない	14	25.9%
実施している	40	74.1%

遠隔要約筆記	施設数	(n=52)
実施していない	35	67.3%
実施している	17	32.7%

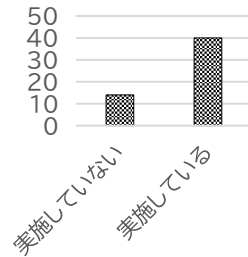


図55 遠隔手話通訳の実施の有無と施設数

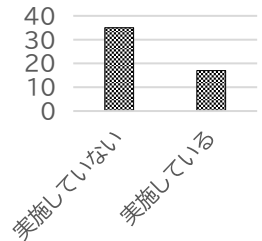


図56 遠隔要約筆記の実施の有無と施設数

34-1 過去5年(2017年度～2021年度)の遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の件数

表34-1-1

回答数	54					
		2017	2018	2019	2020	2021
遠隔手話通訳(回答不要・無回答を除いた施設数)	(n=)	26	26	27	33	39
遠隔要約筆記(回答不要・無回答を除いた施設数)	(n=)	22	21	21	25	27

表34-1-2 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の施設数・件数の年度別合計

	2017		2018		2019		2020		2021	
	施設数	総件数	施設数	総件数	施設数	総件数	施設数	総件数	施設数	総件数
遠隔手話通訳	4	163	4	154	4	177	18	406	24	857
遠隔要約筆記	2	0	1	0	1	0	9	205	11	233

※施設数は「0」「無回答」「未記入」「-」「なし」を除いた数

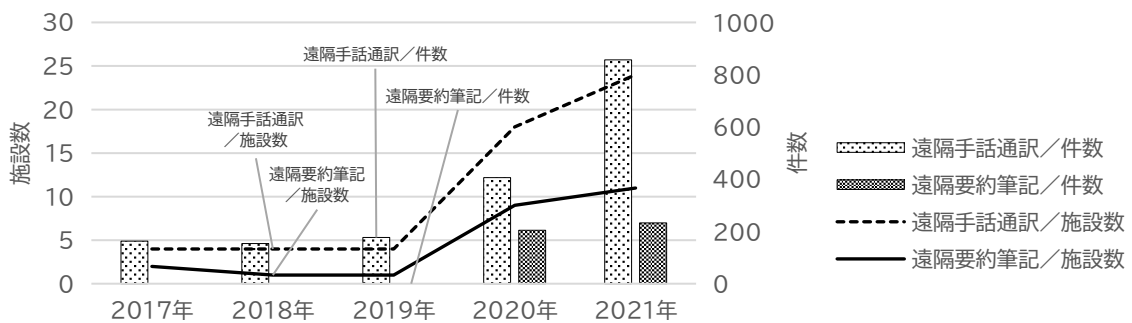


図57 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の施設数・件数の年度別合計

34-2 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記の設備 ※あてはまるもの全て

表34-2-1

対象回答数	42	
有効回答	42	100.0%
無回答	0	(n=42)

表34-2-2 設備と件数

	件数	(n=42)
スマホ	7	
タブレット	33	
パソコン	26	
その他	0	

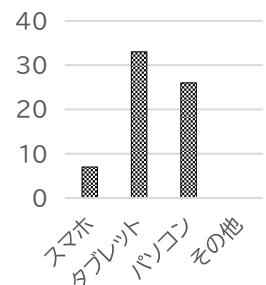


図58 設備と件数

34-3 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記のシステム ※あてはまるもの全て

表34-3-1

対象回答数	42	
有効回答	42	100.0%
無回答	0	(n=42)

表34-3-2 使用しているシステムと件数

	件数
J-TALK	10
プラスボイス	8
LINE	8
Skype	17
Zoom	13
その他	10

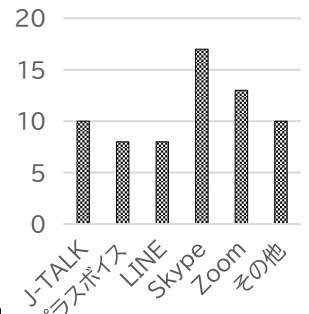


図59 使用しているシステムと件数

その他の内容

FaceTime(4)	IPトーク、キャプションライン(2)
SkyPhone	Webex
KOTOBAL(コニカミノルタのシステム)	Whereby、BIZMEE等

34-4 実施していない理由 ※あてはまるもの全てに相当

表34-4-1

対象回答数	38	
有効回答	22	57.9%
無回答	16	(n=38)

表34-4-2 理由と件数

	件数
設備がない	5
財源がない	4
人材がない	5
導入する予定がない	5
その他	13

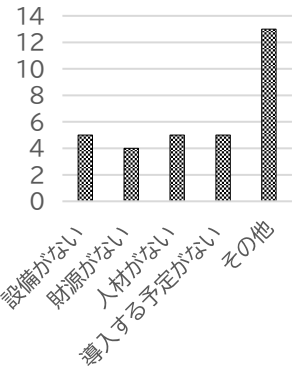


図60 実施していない理由と件数

その他の内容

要約筆記の人材を育成中。	県が主体となって実施している。
県との事業契約がない。	機能はあるが使用の予定がない。
手話通訳派遣事業は市町村で実施しているため。	
当該団体(長崎県ろうあ協会)が実施。	
要約筆記関連の事業を受託していない。	
導入に向けて県と協議中。県で導入の準備を進めている。	
手話は協会が実施、要約は県がUDトークでの使用することで決めているため。	
遠隔対応が必要な依頼がない、遠隔による手法があると利用者に知らせていない。	
依頼があれば対応しますが、現在のところ依頼はありません。	

35 情報提供施設内のWi-Fi環境

「情提施設」内でも利用者が使えるWi-Fi環境は、「ある」が最も多く64.8%であった(表35-1・図61)。

表35

回答数	54	
有効回答数	54	100.0%
無回答	0	(n=54)

表35-1 利用者が使えるWi-Fi環境有無と施設数

	施設数	(n=54)
ない	19	35.2%
ある	35	64.8%

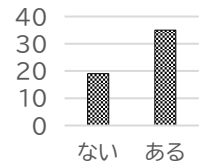


図61 利用者が使えるWi-Fi環境有無と施設数

36 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システム活用の課題

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用についての課題は、自由記述で回答を得た。

表36

回答数	54	
有効回答数	54	100.0%
無回答	0	(n=54)

自由記述

(1)人材

- ・オペレーター確保。
- ・人材確保。
- ・遠隔要約筆記の人材の育成。
- ・聞き取り通訳よりも読み取り通訳が困難であろうが、ブース、マイク、カメラなど実情に応じたの機器整備とサポーターなどの人材養成と派遣。
- ・担い手養成の継続と現任研内容が、現場のコーディネーター任せとなっており、このままでよいのか迷いがある。養成との連携や全国的な動きがないまま、場当たり的に行っていること。
- ・対応できる手話通訳者に限りがある。
- ・通訳者が不在の場合、緊急の対応が難しい。遠隔対応できる人材の育成。常駐することができないので、人員確保ができる事業があればよい。
- ・「情提施設」で指導できる人材が不足している。
- ・遠隔手話通訳は、県障害福祉課が実施、県内5か所のブースの内1か所を情報センター内に設置している。市町派遣事業において必要な場合に市町から申請を受けてブースを使用する。遠隔要約筆記を担える要約筆者への研修が必要。
- ・端末の接続不具合に対応できる職員が限られること。
- ・遠隔要約筆記に出せる通訳者が現時点では限られる。

- ・主催者が遠隔を利用するための学習機会が必要。
- ・手話通訳者等の人員面の整備(スキル等の養成も含む)。

(2)操作性

- ・日頃活用していないアプリやソフトを、必要となった時点で急に使いこなせることはなく、そもそも地域における通信機器の活用状況の影響。
- ・システムのバツキがあり、情報共有できない。
- ・ろう者がタブレット端末を利用できるように学習会(市内2ヶ所)を開催した。タブレット端末は専用機器を活用するため、ろう者のスマホ等からのアクセスができず、可能になることの要望がある。タブレットは専用の手持ちバックにて持ち運びとしたが、高齢ろう者から重い、リュックの方が手を使用せずよいと意見あり。
- ・遠隔通訳方式の申請時に「利用規約」の内容、特に紛失等も含めての説明の理解に時間を要する。コロナ感染者へのタブレット端末の手渡しは保健所職員が対応しているが、連絡調整に時間を要する。
- ・自宅療養は個人に、コロナ病棟への入院時には医療スタッフの協力を得るための説明に時間を要する。
- ・通訳者側から発信できない。
- ・新型コロナウイルスのホテル療養など、医療スタッフと対象ろう者が同じ空間にいない場合は3点通話ができないアプリは使用できず、別の方法切り替えなければならない。
- ・パスワードや画面操作が煩雑で、特にID登録の画面が小さく高齢ろう者が一人で登録することが難しい。パスワードの保存をかけても突然保力が切れているなどの事象が起き、相談に来られる方がいた。相談窓口が遠方の方は、そのままになってしまう。
- ・PC対応のアプリではなく、タブレット、スマホで利用しているが、タブレットのカメラ位置が中央でない場合、対象者と視線が合いにくい。
- ・手話通訳者、要約筆記者共に、機器に不具合があった場合の対応など参集方式とは違う面(画面に体や手が入ること、スピードの調整等)の研修が必要。
- ・個人派遣の場合、非対面では利用環境が察知できない(病院で呼ばれても気づかない)、とっさの対応が難しい。音源確保の方法、利用者に端末を操作してもらえるのか、病院等の利用施設にお願いできるのか。利用者のITリテラシーの問題、利用者が一人で端末を操作できるようにならないと難しい。(文字通訳を求める方にはスマホアプリも有効、高齢者など端末操作に不安がある方には、使い方講座などを実施するなどの段階から整えていく必要がある。)端末を持っていない方への対応が未定、貸し出す場合は操作マニュアルの整理も必要。
- ・活用できる利用者が限られる。
- ・高齢ろう者がタブレットに慣れない。啓発、学習会が足りない。
- ・聴覚障がい者に対する操作方法等の説明。
- ・利用者側が慣れていない場合、現場の音声がかうまく拾えなかったり(手話通訳者・要約筆記者が聞き取れない)、本人の手話が見えなかったり(手話通訳者が読み取れない)することがある。
- ・利用者の機器への慣れ。定期的な訓練の実施。
- ・スマホやタブレットに不慣れな高齢者向けの取組。
- ・機器を使いこなせる利用者がいない。
- ・機器操作に慣れていないと急なトラブルにも対応できないときもある。
- ・システム利用者が端末を操作する技術習得に時間がかかる。システム(アプリ)操作するために必要となるパソコンやスマホの基礎知識の習得から学習する必要がある。
- ・不具合が起きた場合の対処方法をどうするか。利用者に対して、遠隔通訳利用のトレーニングが必要。機会をどう作るか。
- ・通訳を受けるまでの手順が多く、高齢者には使いにくい。きこえる人(話者)、ろう者、通訳者それぞれのITスキルに依存する部分が大きい。
- ・どんな人でもワンタッチで使える「遠隔通訳専用機器」を開発するべき。
- ・難聴者が利用できるための条件があるが、高齢者には難しい面がある。
- ・遠隔手話通訳では、具合の悪いきこえない人に画面越しでの通訳はとても難しい。

(3)環境(①通信環境、②セキュリティ)

①通信環境

- ・県社会福祉センターに入居しているが、Wi-Fiが繋がらない場所が所々あるため完全とはいえない。
- ・環境等により通信が難しい場合もある。
- ・遠隔手話通訳の医療現場などでは、外来・検査室・入院棟などで通信環境が異なる場合が多く、通訳時に映像が固まると他に対処方法がない。特に検査室などは壁が厚く、通信障害がおこるところが多い。
- ・長野県は遠隔手話通訳のシステムを導入しているが、このシステムの利用実績が少ないときいている。利用実績が少ない理由の一つは、通訳環境の整備を通訳者個人に頼っている部分が多いためと考える。
- ・遠隔手話通訳:映像や音声が一方に届かないなど、通信が安定しない。一度経験した利用者(あるいはそのときの相手である聴者)が次回利用に消極的になることがある。使用前に一度事業所内でテストを行うなど負担がある。
- ・通信不安定に左右されることが多く通訳支援を確実に担保することができないこと。
- ・病院においてWi-Fi環境が整備されていないところが多く、遠隔システムを使えないことがある。
- ・施設の通信環境が脆弱で、有線であれば安心して利用できない。
- ・インターネット環境の整備をしておかなければいけない。
- ・利用者側の通信環境や機器の状況で、通話が途切れたり、要約筆記の文字が更新されなかったりすることがある。
- ・遠隔要約筆記、要約筆記者が在宅の場合、通信環境。
- ・Wi-Fi環境の整わない施設、通訳者の自宅から通訳を行うのは難しい、という設備の問題
- ・利用者側の端末機器やWi-Fi環境の整備。
- ・通信環境によっては映像が止まってしまい、通訳するのに困難などときがある。
- ・対象者個人の端末を使用するため、音の設定やデータ通信量などにより、音声や映像がかうまく届かない。

②セキュリティ

- ・遠隔手話通訳でのSkypeはセキュリティ面で不安がある。
- ・自宅では個人のプライバシーなど守ることができない。

- ・通訳環境(音漏れ等)を整えられるか。
- ・個人情報保護・情報漏洩防止対策を個人宅ブースに求めることになるが、どこまで可能か、
- ・要筆者個人宅への検証も現実的でないことが壁となっている。

(4)周知

- ・遠隔手話通訳の自治体への理解と普及、啓蒙。
- ・周知の徹底。
- ・年代等によりICTへの理解度の違いがあるため、周知方法の難しさがある。また、コロナの影響や県内が広域に渡るため、対面での周知に難しさがある。
- ・実施後については、啓発動画配信、ポスター等を活用して周知をしたが、利用者はほとんどない。
- ・通常の派遣を行っているため、想定していたほど利用が広がらない。聴覚障害者個人の端末を使用するため通信料の負担が発生する。
- ・遠隔要約筆記では、当事者団体の会議等はZoomを使用しており、個人通訳場面はもともと利用人数が少なく、しかも高齢の利用者が多いため、遠隔通訳の利用に結びつかない。
- ・遠隔手話通訳と電話リレーサービスの違いがわからない人が多いため、説明会を開くなど、普及啓発に努めているところである。
- ・PRしてもなかなか利用者が増えない。
- ・医療機関等に対する操作方法の理解促進。
- ・市町村の実施への意欲。
- ・周知不足か、利用実績がでない。
- ・遠隔手話通訳の活用について課題。ろうあ者、きこえる相手、通話者の協力関係ができると、通訳が進めやすい。例えばレントゲンの映像を見せてくれたり、ろうあ者が相手の顔を映して紹介してくれたり、通訳者が、相手の方に「わかった」とろうあ者に直接伝えてもらったり。これができると、ろうあ者にとってよい通訳環境が整うと思う。
- ・遠隔に相応しいか、否かの判断を利用当事者がすることが難しい。
- ・遠隔手話通訳に関する啓発力。
- ・市町の意思疎通支援事業の業務委託で実施。市町の考え方により導入のない市町がある(統一されない)。
- ・病院受診の場合はきこえない人自身や、医師、看護師が遠隔通訳に慣れていないため、スムーズにはできない。
- ・当事者に存在を周知し、利用方法を理解していただく。テレビ通話やビデオ通話、電話リレーサービスとの違いを知ってもらう必要がある。

(5)予算

- ・予算が必要。
- ・機材費等の設定。
- ・稼働の数が多くなったときの予算確保。
- ・遠隔手話通訳システムは高額で、個人派遣への導入は進んでいない。
- ・2020年度は国の補助があったが現在は無い。
- ・2020年度に3年契約で遠隔手話通訳システムを導入した。2023年度には更新するか否かの判断を迫られる。
- ・現行のシステムでは通訳者がタブレット設置してあるところへ行かなければならない。交通費発生する。
- ・費用設定に課題があること(個人宅ブース確保のためのネット通信費・パソコンや周辺機器費用・業務手当・コーディネーター費用等)。
- ・設備・システム等の負担。
- ・制度外派遣における遠隔手話通訳依頼時の費用設定(請求費用・業務手当・コーディネーター費用等)。

(6)事業範囲

- ・要約筆記を必要とする難聴者・中途失聴者や盲ろう者への対応。
- ・コロナに関する活用なので利用件数が少ない。
- ・通訳を行う業務範囲。
- ・夜間など利用できる場がない。
- ・利用できる場面が限られている。
- ・センターの開館時間のみの受付なので、祝日・閉館日・夜間には対応できない。
- ・手話言語条例の施策として、病院窓口にタブレットを設置するなど遠隔手話通訳システムを実施しているが利用がまだない。今のところ、病院窓口及び新型コロナウイルス感染症対応と利用範囲が限定している。

(7)システム

- ・遠隔要約筆記では、パソコンが遠隔システムに対応できない通訳者がいる。
- ・要約筆記システムは導入していないが、最近、難聴者団体からこのシステムの導入について要望があったところである。
- ・遠隔手話通訳システムは導入しているが利用実績はなし。厳密に言えば1件あったが、センター端末での利用ではないのでカウントせず。
- ・遠隔要約筆記の実施はパソコン要筆のみ。入力場所を「情提施設」の部屋で行っているが部屋の確保が大変。自宅入力の要請が当事者団体からあるが、ネットトラブルや機器トラブル等が起こった際、現在は4人1チームで何とか問題解決し対応できているが、要筆者の個人宅入力でトラブルが起こると解決できないことも想定でき情報保障ができなくなってしまう恐れがある。
- ・遠隔要約筆記については、開発側が要約筆記とチャットを混同しているため適切なシステムは今のところ見当たらないこと。
- ・YouTube配信では文字画面が小さくなるなどの画面構成が課題。
- ・遠隔手話通訳では設備等の環境面の整備。

(8)その他

- ・遠隔通訳を容易に使用できる場合は、筆談等でも意思疎通が図れる場合が多く、日頃から意思疎通支援事業を利用していないことも多い。

- ・「遠隔手話サービス等を利用した聴覚障害者の意思疎通支援体制の強化事業」を契機に、コロナ感染症拡大に伴いシステムを導入され、『札幌市手話通訳者派遣事業実施要綱』を一部改正し、「対面通訳方式」に加えて、タブレット端末を活用した「遠隔手話通訳方式」を実施した。通信については、既に、タブレット端末を活用して市内各区役所等を含む16ヶ所とは可能であり、遠隔通訳方式においてもセキュリティ面の配慮がされた。タブレット端末は発信用とろう者への貸出用は専用機器を使用し、アクセスは発信用から操作するようにしている。
- ・現在はコロナ等感染症流行時や災害時などに限定しているが、他にどのようなニーズがあるか今後把握する必要がある。センターの開館時間に合わせて運用しているが、閉館時の対応について検討する必要がある。
- ・2020年導入当初、当事者団体との意見交換会では、遠隔パソコンの依頼件数予想は年間5件位とのことだったが、参加や開催が容易であることから、団体依頼のほとんどがパソコン遠隔要筆である（これまで集合型の開催で手書き現場だった依頼も、遠隔パソコンの依頼担っている）。遠隔導入前、会議や行事の開催は集合型が多く、対象者が京都府民・京都市民であることが明確であったので、公的派遣での対応としてきたが、開催方法がオンラインやハイブリッド開催になり、他県の聴障者や難聴者も参加されることが多くなったため、公的派遣にそぐわないケースもある。しかし、この課題を当事者団体と共通課題として認識できていない。

以上の自由記述から明らかになった課題は、担当する人材の養成や確保、休日や夜間の閉館時に緊急対応ができないこと、行政や公的機関や利用者への周知、運用時のプライバシーやセキュリティの確保、安定した通信環境の整備などである。また遠隔の運用に際しては、具合の悪い聴覚障害者への画面越しの手話通訳に困難さが生じたり、団体の会議等がオンライン化される中で、県外の聴覚障害者が参加し、公的派遣にそぐわないケースが生じるなどの課題も出ている。

37 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用に期待すること

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用について期待することは、自由記述で回答を得た。自由記述は内容ごとに分けて示した。

表37

回答数	54	
有効回答	33	61.1%
無回答	21	(n=54)

自由記述

(1) 災害、緊急時の活用

- ・遠隔手話通訳では、緊急災害時に避難場所で活用できるとよい。
- ・「情提施設」の通信設備を全国統一した規格にして災害時に広域で連携できるようになるとよいと思います。また、ドローンでタブレットを送れる体制も情提統一であると思います。
- ・現在の緊急派遣（救急搬送に伴う通訳）では間に合わない。搬送前の問診場面の情報保障を行うことができる。通訳者の移動の負担、感染リスクが軽減できる。
- ・緊急の情報保障が必要なケース。
- ・防災無線の代替。
- ・緊急事態における情報保障の確保。
- ・手話通訳保障の基本は対面通訳であるが、コロナ感染症の拡大の終息が難しい現在、遠隔手話通訳方式は必要であり、陽性者の治療、情報保障面でも有効である。
- ・遠隔手話通訳方式は、災害時にも避難所等に配置することで、必要時に遠隔からの手話通訳支援が可能になるのではと考える。
- ・現在はコロナ関係のみの利用だが、今後災害時などへの利用を期待したい。
- ・遠隔地などへの緊急情報保障が必要なケース。
- ・手話・要約共通では、災害時、通訳者が現地に行くことができない場合でも通訳の利用が可能になる。
- ・手話通訳については、コロナ感染のおそれがあり手話通訳者が同行できない場合のみ市町派遣事業で利用できることとしている。今後社会のニーズに合わせて利用の拡大が望まれる。移動時間、交通費の負担が少なく参加できることはメリット。利用者にとってより安心して使いやすいものになるよう期待したい。
- ・救急や災害時とても役立つと思うので全国ネットで展開されることを期待する。
- ・対面通訳を基本とし、緊急の対応、きこえない人（とりわけ若年者）の利便性の向上につなげたい。
- ・災害時の活用（避難所での活用）。緊急時の活用。
- ・災害時、コロナ時に手話通訳派遣が困難な際に活用し、聴覚障害者のニーズを満たしていけること期待したい。
- ・登録者の安全確保、遠方への移動、悪天候時、夜間等、移動についてのリスクを減らせる。急な依頼への対応。

(2) 入院中の活用

- ・入院先など情報保障者が入れない場所でも、積極的に活用できること。
- ・入院中のろうあ者への活用。そのためには365日24時間体制の確立を期待する。
- ・手話通訳派遣が難しいときに、病院でも遠隔手話通訳が受けられるように整備ができたらよいと思う。入院中にも急な医師からの説明などにも対応できるため、便利だと思う。
- ・機器の活用による通訳が社会に広まり、医療機関等の職員による操作支援が望まれる。
- ・医療機関等への理解促進のための体験会等の実施。

(3) その他

- ・遠隔要約筆記では、人材の有効的な活用。派遣制度がない自治体での情報保障が可能になる。
- ・遠隔手話通訳では、設置通訳者がいない地域での情報保障の確保。
- ・情報をリアルタイムで伝達できること。交通が不便な地域で（中山間地過疎地等）視覚的情報の送受信が可能。
- ・遠隔地への支援（過疎）。
- ・観光。
- ・短時間の介護サービスにおけるコミ支援。より利用者が通訳派遣を利用しやすくなるのであれば、活用の幅を模索してみたい。

- ・駅、観光施設などタブレットを置くなど利用範囲が広がればよいと思う。
- ・ろう者が自宅にいながら気軽に相談できるようになるとよい。
- ・手話通訳利用範囲(場所、とき、内容)拡大による意思疎通場面の拡大。
- ・通訳者が手配できない場合でも、遠隔に切り替えることによって対応が可能なケースもある。
- ・手話通訳がない行政窓口にもタブレットを準備していただくと便利。当事者が機器の準備をしなくても利用できる環境が必要。
- ・利用者の選択肢が増えるのはよいこと、その場に合った方法を利用者自身が選択してコミュニケーションが取れるようになれば、きこえない・きこえにくい人の社会参加を後押しできると思う。

以上の自由記述から明らかになったことは、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記を活用することで、災害時における被災地の避難所、遠隔地への情報提供、医療場面などへの即時な対応を期待しているということである。医療場面では、現行の新型コロナウイルス感染リスクの軽減、搬送前の問診場面の情報保障、救急や入院中など365日24時間体制の確立が求められていた。これら即時的対応を行うには、「機材」「担当人員」「通信環境」が整わなければ展開していくことが難しい。この課題を解決するためには、全国組織である「情提施設」の連携、医療や行政などの関係機関への理解促進が必要である。

本調査では、新型コロナウイルスに関する対応に利用されているケースが多くみられた。今後、災害や緊急時、観光や短時間の介護サービスなど活用の幅を拡大させて利用するには、日常的な運用が欠かせない。平常時の設置運用を行っていただければ、災害や緊急時に即時対応ができないことも考えられる。併せて、利用者が情報を取得するために、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記という手段の選択肢を増やすことで、社会参加への促進に寄与するといえる。

■情報提供施設事業全体に関する事項

38 情報提供施設として取り組んでいきたい事業

「情提施設」事業全体として、今後、取り組んでいきたい事業については、自由記述で回答を得た。自由記述は内容ごとに分けて示した。

表38

回答数	54	
有効回答	26	48.1%
無回答	28	(n=54)

自由記述

(1)他機関との連携

- ・実施中の事業の向上を図りながら、関係団体の意見を踏まえて進めていきたい。
- ・相談支援体制の確立とそれに伴う他機関との連携。
- ・地域の当事者団体との連携強化。
- ・県内市町村との連携によりセンター事業の充実を図りたい。
- ・意思疎通支援、相談支援の事業は、現在多くが厚労省関係法令に基づくものであるが、裁判員制度、成年後見人制度など厚労省以外の行政(他省庁の施策)に関する事業にも取り組んでいきたい。

(2)デジタル機器の活用

- ・DX化・AI化の促進。
- ・デジタル社会に対応した機器の設置。
- ・「情提施設」なので、IT活用が、得意分野である必要がある。ITを活用するための、専門職員の配置が必要。オンラインによる手話通訳者養成等。
- ・今後はICTを活用したマルチ情報保障も拡大していきたい。
- ・現在は、対面での相談、派遣、養成が主であり、利用者は固定化し高齢化している。ICT等・を活用した相談、派遣、養成などを検討し、若年層にも利用を広げていきたい。
- ・オンライン手話講座。
- ・TRSの普及促進・ICT技術の活用(誰もがいつでも簡単に使用できる)。
- ・オンライン技術研修。
- ・遠隔手話通訳の内容見直し。
- ・音声認識の活用。
- ・遠隔手話通訳の活用など。

(3)事業充実(①相談事業、②情報提供、③利用者への対応、④災害対策)

①相談事業

- ・職員数を増やし、相談事業を充実させたい。
- ・相談員研修の充実。
- ・専任の人材がいれば、相談事業を強化したい。視覚情提のように人員配置や業務を明記、法
- ・聴覚障害に特化した相談支援の中でグループワークを頻回実施できるような予算を望む。

②情報提供

- ・情報支援者の養成
- ・情報提供を受けながら学び練習でき、生活の質の向上に直接具体的に結びつくようなサービスが情提でできたらよい。
- ・「社会参加促進施設」としての「居場所づくり」。
- ・「情提施設」としての「わかりやすい情報発信」と利用者ニーズの把握。

③利用者への対応

- ・難聴者対策。

- ・聴覚障害者や意思疎通支援者の高齢化に対応した事業を検討しなければと思っている。
- ・県内に拠点(きこえない人たちが安心して、自由に利用できるよう集まる場所)を作ること。
- ・利用者が自由に出入りできるスペース・会場の確保(面積拡大)。
- ・軽・中等度難聴やAPD/LiDへの対応。
- ・登録を辞めた手話通訳者の生きがいづくり。
- ・難聴者事業(補聴器相談含む)の充実。

④災害対策

- ・都道府県行政のDWAT(災害派遣福祉チーム)との連携。
- ・災害協定の見直し。
- ・災害支援に関する情報提供。
- ・災害時支援体制の充実。

(4)周知

- ・聴覚障害福祉への理解促進に係る支援者の養成及び啓発事業の工夫。
- ・広く県民に事業内容をアピールし、関心を持ってもらえるよう努力したい。
- ・手話動画の普及および啓発に関する事業(観光地、公的機関含む)。
- ・若年層に対する聴覚障害者、手話、手話通訳に関わる啓発等。

以上の自由記述から明らかになったことは、多くの「情提施設」が「他機関との連携」「デジタル機器の活用」「各事業の充実」「啓発など周知」の4点を取り組むべき事柄と考えていることである。これら取り組むための課題として、デジタル化による機器や人材の配置、事業の運営の形態変更、利用する側との協働などが、ICT時代や社会の流れと関連して挙げられている。

39 情報提供施設基本事項の一覧

表39 「情提施設」基本事項

1	1 施設名		北海道聴覚障がい者情報センター							
	所在地		北海道札幌市中央区北2条西7 道立道民活動センタービル4階(かでの2・7)							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	2	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2019		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00～17:00			9:00～17:00	9:00～17:00	9:00～17:00	9:00～17:00	休館	休館	休館	
⑨ その他			年末年始休日 12/29～翌年1/3							

2	1 施設名		札幌市視聴覚障がい者情報センター							
	所在地		北海道札幌市中央区大通西19							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	公営		-		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	2	4	2	3	1	2	無回答	無回答	無回答	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2005		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
8:45～17:15			8:45～17:15	8:45～17:15	8:45～17:15	8:45～17:15	※貸室のみ	※貸室のみ	※貸室のみ	
⑨ その他			貸室は月～土 9:00～21:00、日・祝 9:00～18:00。年末年始休館。							

3	1 施設名		青森県聴覚障害者情報センター							
	所在地		青森県青森市大字筒井字ハッ橋76-9							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度		② 公募(プロポーザル)		2020～2024		5	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	無回答	2	無回答	無回答	1	無回答	無回答	無回答	3	2
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2010		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:30～18:00			休館	9:30～18:00	9:30～18:00	9:30～18:00	9:30～18:00	9:30～18:00	休館	
⑨ その他			日曜、火曜が祝日の場合はその翌日。							

4	1 施設名		秋田県聴覚障害者支援センター							
	所在地		秋田県秋田市旭北栄町1-5 秋田県社会福祉会館5階							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	2	1	2	1	1	1	1	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2018		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
8:30～ 17:00			8:30～ 17:00	8:30～ 17:00	8:30～ 17:00	8:30～ 17:00	8:30～ 12:00	休館	休館	
⑨ その他			土曜日営業は、第1, 3, 5のみ。							

5	1 施設名		山形県聴覚障がい者情報支援センター							
	所在地		山形県山形市小白川町2-3-30							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	2	無回答	2	無回答	2	無回答	1	1	3	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2008		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
8:30～ 17:00			8:30～ 17:00	8:30～ 17:00	8:30～ 17:00	8:30～ 17:00	無回答	無回答	無回答	
⑨ その他			4月～12月に月に1度日曜に開所している(9:00～17:00)							

6	1 施設名		岩手県立視聴覚障がい者情報センター							
	所在地		岩手県盛岡市盛岡駅西通1-7-1							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	2	2	2	2	1	3	1	無回答	4	4
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2006		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00～ 21:00			9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	
⑨ その他			施設休館日：毎月末日休館（土・日の場合は金曜日）、年末年始、入居施設の休館日（年2回）							

7	宮城県	1 施設名	宮城県聴覚障害者情報センター							
		所在地	宮城県仙台市青葉区本町3-1-6 宮城県本町第3分庁舎1階							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営	① 委託	-	-	-					
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	無回答	無回答	2	無回答	1	1	2	無回答	1	2
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	2015	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00～ 18:00		9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	休館	休館		
⑨ その他		12/29～1/3まで年末年始休館日								

8	福島県	1 施設名	福島県聴覚障害者情報支援センター							
		所在地	福島県福島市渡利字七社宮111 福島県総合社会福祉センター内							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営	① 委託	-	-	-					
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	無回答	無回答	1	無回答	無回答	無回答	1	1
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	2013	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00～ 17:30		9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 12:00	休館	休館		
⑨ その他		年末年始 12/29～1/3								

9	新潟県	1 施設名	新潟県聴覚障害者情報センター							
		所在地	新潟県新潟市江南区亀田向陽1-9-1 新潟ふれ愛プラザ2F							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営	② 指定管理者制度	① 公募(入札)	2019～2023	5					
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	無回答	無回答	無回答	無回答	2	無回答	無回答	無回答	2	無回答
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	1999	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
休館		9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00		
⑨ その他		祝日翌日、年末年始は休館								

10	石川県	1 施設名		石川県聴覚障害者センター						
		所在地		石川県金沢市本多町3-1-10						
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数			
	民営		① 委託	-	-	-				
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1997		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00～ 17:30			9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	休館	休館
⑨ その他										

11	長野県	1 施設名		長野県聴覚障がい者情報センター						
		所在地		長野県長野市下駒沢586						
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数			
	民営		② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)	2019～2023	5				
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	0	無回答	0	無回答	4	無回答	4	無回答	4	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1998		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
休館			9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 17:00
⑨ その他										

12	富山県	1 施設名		富山県聴覚障害者センター						
		所在地		富山県富山市木場町2-21						
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数			
	民営		① 委託	-	-	-				
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	無回答	無回答	1	1	1	無回答	2	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2007		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
休館			9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	9:00～ 17:30	休館
⑨ その他										

13	1 施設名		福井県聴覚障がい者センター							
	所在地		福井県福井市光陽2-3-22							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答	無回答	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2013		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	休館	休館	
		⑨ その他								

14	1 施設名		聴力障害者情報文化センター							
	所在地		東京都目黒区五本木1-8-3							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	0	0	0	0	4	3	3	1	2	0
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1991		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		休館	10:00～ 17:00	10:00～ 17:00	10:00～ 17:00	10:00～ 19:00	10:00～ 17:00	休館	休館	
		⑨ その他								

15	1 施設名		埼玉聴覚障害者情報センター							
	所在地		埼玉県さいたま市浦和区北浦和5-6-5 浦和合同庁舎別館2階							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	5	無回答	3	1	無回答	1	2	無回答	4	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2004		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	休館	
		⑨ その他 5月連休と年末年始は、手話通訳の緊急派遣のみ行っている。								

16	1 施設名		神奈川県聴覚障害者福祉センター							
	所在地		神奈川県藤沢市藤沢933-2							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)		2021~2025		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	3	無回答	1	1	1	1	2	3	4	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1980		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
休館			9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 17:00	休館	
⑨ その他			年末年始休館(12/29~1/3)							

17	1 施設名		茨城県立聴覚障害者福祉センター やすらぎ							
	所在地		茨城県水戸市住吉町349-1							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度	① 公募(入札)		2021~2025		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	3	無回答	1	無回答	無回答	無回答	1	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1982		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00~ 12:00			休館	9:00~ 17:15	9:00~ 17:15	9:00~ 17:15	9:00~ 17:15	9:00~ 17:15	休館	
⑨ その他										

18	1 施設名		とちぎ視聴覚障害者情報センター							
	所在地		栃木県宇都宮市若草1-10-6 とちぎ福祉プラザ2階							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託	-		-		-		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	2	1	1	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2000		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00~ 17:00			9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	休館	休館	
⑨ その他			祝日が土曜の場合は開館。							

19	1 施設名		群馬県聴覚障害者コミュニケーションプラザ							
	所在地		群馬県前橋市新前橋町13-2							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)	2022~2026	5				
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	2	無回答	2	無回答	1	無回答	1	無回答	1	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1997		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		9:00~18:00	9:00~18:00	9:00~18:00	9:00~18:00	9:00~18:00	休館	休館	休館	
		⑨ その他 第2,4土曜日9:00~12:00 13:00~18:00 試行開館								

20	1 施設名		横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設							
	所在地		神奈川県横浜市港北区鳥山町1752							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	③ 非公募	2022~2026	5				
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	7	2	無回答	無回答	1	無回答	4	2	無回答	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1992		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	
		⑨ その他 休館は年末年始のみ。夜間の相談対応希望は勤務調整の上対応している。								

21	1 施設名		川崎市聴覚障害者情報文化センター							
	所在地		神奈川県川崎市中原区井田三舞町14-16							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	③ 非公募	2021~2025	5				
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	【合算】4(正規)/2(非正規)				1	2	3	無回答	1	2
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1999		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		休館	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~17:00	休館	
		⑨ その他 「月曜日に当たる祝日の翌日」「12月29日から翌年の1月3日までの日」は休館日								

22	山梨県	1 施設名	山梨県立聴覚障害者情報センター							
		所在地	山梨県甲府市北新1-2-12							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営	② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)	2019~2022	4					
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	2	無回答	1	1	無回答	1	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	1997	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
休館		9:00~ 19:00	9:00~ 19:00	9:00~ 19:00	9:00~ 19:00	9:00~ 19:00	9:00~ 19:00	9:00~ 19:00	休館	
⑨ その他		火~金で事業や利用団体のある場合は21時まで開館する。年末年始は休館。								

23	千葉県	1 施設名	千葉県聴覚障害者センター							
		所在地	千葉県千葉市中央区神明町204-12							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営	① 委託	-	-	-					
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	8	6	2	2	1	1	3	1	3	3
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	2006	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00~ 17:30		9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	9:00~ 17:30	
⑨ その他		12/29~1/3は休館。但し通訳派遣は365日受付。平日(月~金)は21時まで施設貸出可。								

24	静岡県	1 施設名	静岡県聴覚障害者情報センター							
		所在地	静岡県静岡市葵区駿府町1-70 静岡県総合社会福祉会館5階							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営	① 委託	-	-	-					
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	3	無回答	無回答	無回答	1	無回答	無回答	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	1999	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
休館		9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	休館	
⑨ その他		第4日曜日休館、年末年始休業(12月29日~1月3日)								

25	1 施設名		あいち聴覚障害者センター							
	所在地		愛知県名古屋市中区三の丸1-7-2 桜華会館1階							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	3	無回答	2	無回答	1	1	無回答	1	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2015		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		8:45～17:00	8:45～17:00	8:45～17:00	8:45～17:00	8:45～17:00	8:45～17:00	無回答	無回答	
		⑨ その他								

26	1 施設名		名身連聴覚言語障害者情報文化センター							
	所在地		愛知県名古屋市中村区中村町7-84-1							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託		-		-		-	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	3	無回答	2	無回答	無回答	1	1	無回答	無回答	3
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1986		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		8:45～21:00	8:45～17:00	休館	8:45～21:00	8:45～21:00	8:45～17:00	8:45～17:00	8:45～17:00	
		⑨ その他 12/29～1/4は休館日								

27	1 施設名		岐阜県聴覚障害者情報センター							
	所在地		岐阜県岐阜市葦田南5-14-53 県民ふれあい会館6F							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度		① 公募(入札)		2022～2026		5	
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	2	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2007		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		9:00～18:00	休館	9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	休館	
		⑨ その他 年末年始12/29～1/3休館、全館休館日(毎年2月)								

28	三重県	1 施設名		三重県聴覚障害者支援センター						
		所在地		三重県津市桜橋2-131-2						
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数			
	民営		② 指定管理者制度	① 公募(入札)		2020~2024		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	1	1	1	1	無回答	1	無回答	無回答	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2012		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
8:30~ 17:00			8:30~ 17:00	8:30~ 17:00	8:30~ 17:00	8:30~ 17:00	休館	休館	休館	
⑨ その他			要請がある場合、土日開館することもある。							

29	滋賀県	1 施設名		滋賀県立聴覚障害者センター						
		所在地		滋賀県草津市大路2-11-33						
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数			
	民営		② 指定管理者制度	③ 非公募		2022~2026		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	3	1	2	無回答	1	無回答	2	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1995		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:15~ 19:00			9:15~ 19:00	9:15~ 19:00	9:15~ 19:00	9:15~ 19:00	9:15~ 18:00	休館	休館	
⑨ その他			関係団体の利用(会議や研修)や講座がある場合は、19:00~22:00開館しています。							

30	京都府	1 施設名		京都府聴覚言語障害センター						
		所在地		京都府城陽市寺田林ノ口11-64						
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数			
	民営		① 委託	-		-		-		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	5	1	4	3	1	0	3	0	2	0
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2015		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00~ 17:00			9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	休館	休館	休館	
⑨ その他			時間外の使用許可申請があり、理事長が許可した時は当該許可の終了時間まで。							

31	京都市	1 施設名	京都市聴覚言語障害センター							
		所在地	京都府京都市中京区西ノ京東中合町2							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
6	3	6	1	1	0	2	0	2	0	
4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
1978		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	休館	休館	休館	
		⑨ その他	部屋借用については、自主事業の活動支援として平日は21時、土日祝は9時～17時と対応。							

32	兵庫県	1 施設名	兵庫県立聴覚障害者情報センター							
		所在地	兵庫県神戸市灘区岸地通1-1-1 神戸市立灘区民ホール2F							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
2	1	1	無回答	1	2	1	1	無回答	無回答	
4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
2005		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		休館	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	9:00～ 18:00	休館	休館	
		⑨ その他								

33	和歌山県	1 施設名	和歌山県聴覚障害者情報センター							
		所在地	和歌山県和歌山市手平2-1-2 和歌山ビッグ愛6階							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
3	1	3	2	1	無回答	1	無回答	5	3	
4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
2000		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	休館	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	休館	休館	
		⑨ その他	年末年始休暇 12月29日～1月3日							

34	大阪府	1 施設名		大阪ろうあ会館							
		所在地		大阪府大阪市東成区中道1-3-59 大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階							
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法		2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数	
	民営		② 指定管理者制度		② 公募(プロポーザル)		2020~2024		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)										
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
	無回答	無回答	1	無回答	1	無回答	3	無回答	1	無回答	
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
	2011		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00~21:00			9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~21:00	9:00~17:30	休館	休館		
⑨ その他			8/13~15、12/29~1/4は休館								

35	堺市	1 施設名		堺市立健康福祉プラザ 視覚・聴覚障害者センター							
		所在地		大阪府堺市堺区旭ヶ丘中町4-3-1							
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法		2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数	
	民営		② 指定管理者制度		② 公募(プロポーザル)		2022~2026		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)										
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
	3	1	1	無回答	1	無回答	2	無回答	無回答	1	
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
	2012		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
休館 ※その他			9:00~17:30	9:00~17:30	9:00~17:30	9:00~17:30	9:00~17:30	休館	休館		
⑨ その他			※月曜は派遣当番のみ出勤(9:00~17:30)								

36	奈良県	1 施設名		奈良県聴覚障害者支援センター							
		所在地		奈良県橿原市大久保町320-11 奈良県社会福祉総合センター内							
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法		2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数	
	民営		② 指定管理者制度		② 公募(プロポーザル)		2022~2026		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)										
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
	1	2	1	1	1	1	1	0	2	1	
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
	2012		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00~17:00			9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	休館	休館		
⑨ その他			年末年始(12/28~1/4)休館								

37	島根県	1 施設名		島根県聴覚障害者情報センター							
		所在地		島根県松江市東津田町1741-3 いきいきプラザ島根3階							
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		① 委託	-	-	-					
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
	無回答	1	1	1	1	1	無回答	1	2	無回答	
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
	1995		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
休館			9:30～ 18:15	9:30～ 18:15	9:30～ 18:15	9:30～ 18:15	9:30～ 18:15	9:30～ 18:15	9:30～ 18:15	休館	
⑨ その他			第4土曜日と年末年始は休館								

38	岡山県	1 施設名		岡山県聴覚障害者センター							
		所在地		岡山県岡山市北区南方2-13-1 きらめきプラザ4F							
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)	2019～2023	5					
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
	4	無回答	4	無回答	1	無回答	4	無回答	2	無回答	
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
	2005		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00～ 19:00			休館	9:00～ 19:00	9:00～ 19:00	9:00～ 19:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	休館	
⑨ その他			年末年始(12/28～1/4)休館								

39	山口県	1 施設名		山口県聴覚障害者情報センター							
		所在地		山口県山口市鑄銭司南原2364-1							
		2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	③ 非公募	2021～2025	5					
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
	1	1	1	1	1	無回答	1	無回答	1	無回答	
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
	1999		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
9:00～ 17:00			9:00～ 17:00	休館	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	9:00～ 21:00	休館	
⑨ その他											

40	1 施設名		広島県聴覚障害者センター							
	所在地		広島県広島市南区皆実町1-6-29							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度	① 公募(入札)		2021~2025		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	1	無回答	無回答	1	1	無回答	無回答	1
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2017		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		休館	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	休館	
		⑨ その他	年末年始(12月28日~1月4日)、月曜と祝日が重なった場合は翌火曜日は休館。							

41	1 施設名		香川県聴覚障害者福祉センター							
	所在地		香川県高松市太田上町405-1							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度	③ 非公募		2021~2025		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	1	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1994		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		8:30~ 17:30	休館	8:30~ 17:30	8:30~ 17:30	8:30~ 17:30	8:30~ 17:30	8:30~ 17:30	休館	
		⑨ その他	休館日と日曜日以外は、貸室利用22:00まで。							

42	1 施設名		愛媛県視聴覚福祉センター							
	所在地		愛媛県松山市本町6-11-5							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)		2019~2023		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	0	0	1	1	1	1	2	3	0	0
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1995		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
		9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	休館	
		⑨ その他	年末年始は休館							

43	1 施設名		徳島県立障がい者交流プラザ 視聴覚障がい者支援センター							
	所在地		徳島県徳島市南矢三町2-1-59							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		② 指定管理者制度	② 公募(プロポーザル)		2018~2022		5		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	1	無回答	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2006		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00~ 17:00			9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	休館	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	
⑨ その他			年末年始 12/31~1/3 休館							

44	1 施設名		高知県聴覚障害者情報センター							
	所在地		高知県高知市越前町2-4-5							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託	-		-		-		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	無回答	無回答	無回答	2	無回答	無回答	無回答	無回答	3	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	2011		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00~ 21:00			9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 21:00	9:00~ 17:30	9:00~ 17:00	休館	
⑨ その他			第2、第4以降の土曜日休館、夏季休暇、年末年始、日曜日は貸室がなければ臨時休館。							

45	1 施設名		福岡県聴覚障害者センター							
	所在地		福岡県春日市原町3-1-7 クローバープラザ内3階							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法		2-3 指定管理期間		年数		
	民営		① 委託	-		-		-		
	3 施設職員の主な担当と職員人数(「情提施設」事業に携わっている人数)									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1996		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
休館			9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	9:00~ 17:00	休館	
⑨ その他			盆休(8/13~15)、年末年始(12/28~1/4)							

46	北九州市	1 施設名	北九州市立聴覚障害者情報センター							
		所在地	福岡県北九州市八幡西区黒崎3-15-3 コムシティ5階							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	2	4	無回答	無回答	無回答	1	無回答	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	2000	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		9:30~17:30	休館	9:30~17:30	9:30~17:30	9:30~17:30	9:30~17:30	9:30~17:30	9:30~17:30	休館
		⑨ その他								

47	佐賀県	1 施設名	佐賀県聴覚障害者サポートセンター							
		所在地	佐賀県佐賀市白山2-1-12 佐賀商工ビル4階							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	無回答	2	1	2	2	無回答	2	2	1	1
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	2014	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		休館	9:30~18:00	9:30~18:00	9:30~18:00	9:30~18:00	9:30~18:00	9:30~18:00	9:30~18:00	休館
		⑨ その他	年未年始(12/28~1/3)休館							

48	長崎県	1 施設名	長崎県聴覚障害者情報センター							
		所在地	長崎県長崎市橋口町10-22							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	無回答	無回答	無回答	無回答	2	無回答	無回答	1	2	無回答
	4 事業開設年度	5 施設開館曜日と時間								
	2007	① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		9:00~17:00	休館	9:00~21:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00	9:00~17:00
		⑨ その他	年未年始							

49	1 施設名		熊本県聴覚障害者情報提供センター							
	所在地		熊本県熊本市東区長嶺南2-3-2							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		① 委託	-	-	-				
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	1	無回答	無回答	1	4	無回答	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1991		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00～ 19:00			9:00～ 19:00	休館	9:00～ 19:00	9:00～ 19:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	9:00～ 17:00	
⑨ その他 水曜日が祝日の場合、翌日が休館。年末年始休館。										

50	1 施設名		大分県聴覚障害者センター							
	所在地		大分県大分市大津町1-9-5							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	① 公募(入札)	2021～2025	5				
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1996		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
8:30～ 17:15			8:30～ 17:15	休館	8:30～ 21:00	8:30～ 17:15	8:30～ 21:00	8:30～ 17:15	8:30～ 17:15	休館
⑨ その他										

51	1 施設名		宮崎県立聴覚障害者センター							
	所在地		宮崎県宮崎市江平西2-1-20							
	2 施設の運営主体		2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	民営		② 指定管理者制度	① 公募(入札)	2021～2023	3				
	3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）									
	① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務	
	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規
	1	無回答	2	無回答	1	無回答	1	無回答	1	無回答
	4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間							
	1995		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日
9:00～ 17:45			9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	9:00～ 17:45	休館
⑨ その他 12/29～1/3 年末年始休館										

52	鹿児島県	1 施設名	鹿児島県視聴覚障害者情報センター								
		所在地	鹿児島県鹿児島市小野1-1-1								
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数						
3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）											
① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務			
正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規		
1	1	無回答	無回答	無回答	1	無回答	無回答	無回答	無回答	1	
4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間									
2000		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日		
		8:30～17:00	休館	8:30～17:00	8:30～17:00	8:30～17:00	8:30～17:00	8:30～17:00	8:30～17:00	8:30～17:00	
		⑨ その他	年末年始は休館(12月29日から翌年1月3日まで)								

53	沖縄県	1 施設名	沖縄聴覚障害者情報センター							
		所在地	沖縄県那覇市首里石嶺町4-373-1 沖縄県総合福祉センター西棟3階							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
2	無回答	1	1	無回答	1	1	無回答	2	無回答	
4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
2012		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	9:00～18:00	休館	休館	休館	
		⑨ その他	養成、研修など計画により休日に出勤する時があります。							

54	鳥取県	1 施設名	<ul style="list-style-type: none"> ・鳥取県東部聴覚障がい者センター ・鳥取県中部聴覚障がい者センター ・鳥取県西部聴覚障がい者センター 公益社団法人鳥取県聴覚障害者協会							
		所在地	鳥取県米子市旗ヶ崎6-19-48							
		2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数				
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
	2 施設の運営主体	2-1 運営方法	2-2 指定管理者制度の募集方法	2-3 指定管理期間	年数					
3 施設職員の主な担当と職員人数（「情提施設」事業に携わっている人数）										
① 派遣		② 養成		③ 制作・貸出		④ 相談		⑤ 事務		
正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	正規	非正規	
無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	無回答	
4 事業開設年度		5 施設開館曜日と時間								
2014		① 月曜日	② 火曜日	③ 水曜日	④ 木曜日	⑤ 金曜日	⑥ 土曜日	⑦ 日曜日	⑧ 祝日	
		8:30～17:30	8:30～17:30	8:30～17:30	8:30～17:30	8:30～17:30	休館	休館	休館	
		⑨ その他								

第 4 部

情報提供施設を対象とした訪問調査

第1章 訪問調査の概要

1、調査の目的

「情提施設」における「映像ビデオライブラリーの利用」と「相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用」に関する実施状況を把握し、課題を明らかにするため訪問調査を行った。

2、調査の対象

「全聴情協」の会員施設から6施設を選定した。「情提施設」の選定は、①ビデオライブラリー事業、意思疎通支援事業、及び相談支援事業のすべてを実施している、②2009年度の国の補正予算で映像機器を導入した、③2020年度の国の補正予算で遠隔手話通訳システムを導入した、の3つの基準にクリアしている「情提施設」である。

選定した「情提施設」の協力を得て、映像ビデオライブラリー事業、相談事業、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記について回答いただける「情提施設」職員を対象に調査を行った。

表1 調査の対象

「情提施設」名	調査日	調査者
横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設	2022年11月24日	井澤昭夫 梅田ひろ子
岐阜県聴覚障害者情報センター	2022年11月28日	
山口県聴覚障害者情報センター	2022年12月10日	
石川県聴覚障害者センター	2022年12月12日	
宮崎県立聴覚障害者センター	2022年12月18日	井澤昭夫 眞鍋寿理子
滋賀県立聴覚障害者センター	2022年12月21日	

3、調査の実施期間

調査の実施期間は、2022年11月24日から2022年12月21日までである。

4、調査の方法

調査の方法は、調査者が対象の「情提施設」を訪問し、職員に調査事項の聞き取りをした。

5、調査事項

調査事項は、【映像ビデオライブラリーの利用について】が4項目、【相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について】が4項目である。

【映像ビデオライブラリーの利用について】

- 1)ビデオライブラリーの貸し出し状況について
- 2)制作した映像作品を YouTube へのアップについて
- 3)映像へのアクセス状況について
- 4)映像情報の共有について

【相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について】

- 1)遠隔システム(ビデオ通話)の導入状況について
- 2)手話通訳以外での遠隔システムの活用について
- 3)聴覚障害者との通信手段について
- 4)相談での遠隔システムの活用について

第 2 章 訪問調査の結果

訪問調査では、聞き取った内容を全て文字におこし、複数の調査委員が読み込んで「映像ビデオライブラリーについて」と「相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について」の 2 つに要旨をまとめた。

1、映像ビデオライブラリーについて

(1)要旨

- ・ 貸出しについて、ヘビーユーザーが一人いて貸出数が増加していたが、その人がいなくなり急減した。「情提施設」で制作した動画を YouTube にアップしており、公式 LINE で利用者に周知している。(横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設)
- ・ きこえる人や難聴の子どもが利用する例がある。「情提施設」から遠方の人が来館して借りるといふ例は極めて少ないので、ろう学校(聴覚支援学校)へ出張してライブラリーの貸し出しを行っている。年間貸出数が大きく増えたのは、きこえる人の登録が増えたから。きこえる人が手話などの勉強のため借りに来ることが多い。ライブラリーの貸し出しは、高齢の聴覚障害者に使いやすくすることが課題となっている。「情提施設」が独自に制作した手話映像を YouTube にアップしていて需要がある。例えば、手話の読み取りチャレンジシリーズは動画再生 3.8 万回。セミナーや生活講座の案内、新しい県条例の内容紹介を手話で発信している。「目で聴くテレビ」の「みるっく」「月曜男」のような人気番組を作りたい。できるだけろう者にわかりやすい番組にするには、字幕番組だけでは限界があり手話での情報提供が必要。(岐阜県聴覚障害者情報センター)
- ・ 貸し出す DVD が少なく字幕付きライブラリーの貸出はほとんどない。以前は、近くのろう学校(聴覚支援学校)の先生が利用していたが今はない。ライブラリーの貸出実績については「情提施設」の「運営協議会」でも指摘されている。「情提施設」として動画制作はしていないが、県政番組に手話挿入して DVD で貸し出すようにしている。マイナンバーの申請、知事のお知らせ等は県のホームページにアップされるので、それをこちらでもアップすることは可能と思う。「情提施設」に来たら何でもあるというものにしたいが、ライブラリーの担当職員は県からの委託事業、現任研修とかも兼務しており忙しい。課題は ICT に強い人の確保である。(山口県聴覚障害者情報センター)
- ・ 関係団体の機関紙に新着 DVD 情報を載せるなどの周知を行っているがライブラリーの貸出は減っていて今年度の実績は 11 本。利用者から番組に字幕挿入のリクエストをいただくことがある。情報文化センターの一覧表以外に、県から届けられる DVD もあるので、蔵書リストの作成・管理が難しい。15 年くらい前と比較して、今は DVD を見る人が少ない。ネット動画なら入手の手間がいらぬ反面、何がウケるのかは動画を発信してみないと分からない。YouTube はアクセス数がものさしで、市のホームページで公開した手話教育動画はアクセスが 100 万回以上もあった。手をかけて作った動画が 1000 再生くらいだった一方で、ろう者の何げない語りが 10 万回を超えるアクセスがある。今後、「情提施設」で制作した映像情報を全国で共有するには質のよい映像を作る力が課題。一般のレベルが上がっているのに「情提施設」が素人みたいなものを出してはだめ。毎月映像情報を更新していれば、緊急時のときも見てもらえるが、字幕を付けた DVD を貸し出すライブラリー事業が今後 10 年もつとは思えな

い。(石川県聴覚障害者センター)

- ・ ずいぶん前から貸出がほとんどない状況で、「情提施設」の中でも、ライブラリーのあり方、必要性について話し合う機会があった。その結果、まだ借りる人がいて、ゼロではないことからライブラリーを継続することとなった。現在、きこえない人に比べてきこえる人が借りる割合が多い。「全聴情協」のブロックで開催したソフト制作研修会では、ライブラリーの必要性や自主制作のあり方を意見交換している。利用者が少しでもわかりやすいよう工夫をしながら手話動画を撮っている。行事や字幕付き映画の案内、「目で聴くテレビ」の番組予定、講習会や学習会の案内などは機関誌と LINE で周知している。手話をテーマにしたドラマが出ると、手話の学習者が増える。以前は、「目で聴くテレビ」に映像作品を提供していたが、今は提供できていない。今後、全国の「情提施設」が制作した動画を共有することは発展性があり楽しみでもある。YouTubeへのアップは試しにやっている程度で、可能性の確認をしている。制作した動画を、ホームページや YouTube でも発信してほしいとの要望が利用者からあったので、出演者の確認を取って発信している。課題は、制作担当が他の業務を兼務しているため専任化を図ることである。(宮崎県立聴覚障害者センター)
- ・ 貸出件数が少ないので、開館時間を延長してみたがほとんど効果はなく 2021 年度は 6 件 12 本の貸出し。映像制作も技術力の向上、機器の老朽化、専任職員の配置といった課題がある。技術がなく、手段もなく、他の業務も兼ねているので、作る余裕がない。技術的な部分のハードルが高く、職員配置も難しい。県立ろう学校(聴覚支援学校)とのパイプも十分ではない。センターで聴覚障害児向けの事業をやっているのだから教育的な内容の映像を作っているが、ライブラリーとは別の事業として位置付けている。ライブラリー事業を発展させるべきとの認識は持っているが、今のきこえない人たちに事業が浸透していない。視覚障害者センターのオンラインを使ったライブラリーの話をかかせてもらったことが刺激となり、「情提施設」で制作した動画をホームページにアップしている。YouTube のチャンネルは「情提施設」の運営法人がもっているのだから手話講座の受講生向けの学習教材をアップしている。そのため動画のシナリオ作りなどの研修が必要。LINE はまだ事業で活用していない。(滋賀県立聴覚障害者センター)

(2) 委員考察

映像ビデオライブラリーで出された共通の課題は、次の通りである。第 1 に、貸出数が少なく貸出事業の将来性がない、第 2 に、専任の職員がいないため制作に時間をかけられない、第 3 に、YouTube 等を活用した動画配信を充実させるための人材不足、第 4 に、きこえる人向けの教材提供である。

ろう学校(聴覚支援学校)などへの出張ライブラリーを実施して貸出数を伸ばしている「情提施設」もある。このような工夫、先進事例をさらに実態を調査した上で、全体で共有したい。動画制作の技術面での課題は充実した研修を受けられないことだ。「情提施設」単独での研修では限界があるので、「全聴情協」として研修を実施したい。ここでも先進事例の共有が大切な手段となる。その他、制作した映像の聴覚障害児、手話学習者等の支援者、家族などに向けた活用方法は今後の研究課題として重要な要素と考えられる。また、全国共通で閲覧可能なサイトの開設への期待も大きい。

2、相談事業と遠隔通訳などの ICT 活用について

(1)要旨

- ・ビデオ通話での簡単なやり取りなど、LINE での相談数はかなり増えている。ろう高齢者との安否確認目的の連絡ツールとしても使用している。電話リレーを使つての問い合わせも増えている。地域の特別養護老人ホーム(以下、「特養」)に入所している高齢聴覚障害者は、他の入居者と手話でコミュニケーションができない。「特養」を利用する高齢聴覚障害者が、もっと自由に手話でやり取りができるように、「特養」内にインターネットが使える環境があればよい。各区役所窓口とは J-TALK 以外の遠隔手話通訳専用アプリを使って遠隔通訳を実施している。区役所以外の遠隔手話通訳では ID を発行する方式の J-TALK を使用。(横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設)
- ・遠隔手話通訳は「情提施設」を運営する法人が派遣事業に J-TALK を使用。「情提施設」は団体派遣のみを行っており J-TALK による遠隔手話通訳の実績はなく、コロナ感染対応と災害対応のみ利用することになる。LINE は個人情報保護との関係で発信のみに使用している。手話通訳以外のビデオ通話の活用は、現状では利用者への対応ができないので活用していない。利用者から活用してほしいとの希望は、高齢者を中心にあるので、どの段階で決意するかが問題。利用者との窓口として ICT を活用することが必要だと考える。(岐阜県聴覚障害者情報センター)
- ・LINE のビデオ通話はまだ活用していない。遠隔手話通訳はコロナ感染対応のみで県の指示待ち、「情提施設」として勝手にできない。県の判断は、意思疎通支援は市町村なので、「情提施設」がやる必要はないとのこと。国は最初の頃、維持費は出さないとのことだったので、国がもっと強く言えば変わるのではないかと。コロナ感染により利用者、「情提施設」職員とも映像での通話に慣れてきたので、日常にも広げたいとの思いはある。「情提施設」を運営する協会の会員自体が激減しているので、利用者ニーズを予測することが必要となっている。「情提施設」を利用する人の中で電話リレーサービスを使っている人はいない。「情提施設」では電話リレーの法人契約もしていない。(山口県聴覚障害者情報センター)
- ・遠隔手話通訳はコロナ感染症の疑い、入院のみに限定して活用している。遠隔手話通訳を使うか使わないかは、市町村の判断。遠隔システムの導入当初に、市町村に説明会を開催したので活用基準がバラバラということはない。利用希望者は市町の障害福祉課を通して申し込み、熱やせきで手話通訳者が同行できないという場合は、市町が県に依頼。市町は Skype を使っているので、設置通訳者との連絡も Skype を使用している。利用者は個人的に LINE を使っている人も多い。当地域は設置通訳者を正規で雇用している自治体が多い。相談員である自分はすべての設置通訳者と Skype を使っていつでも連絡できる。月 1 回は市町に出向くので、直接会って相談をもちかけられる機会もある。(石川県聴覚障害者センター)
- ・タブレットを利用して遠隔手話通訳をしている。利用にあたって病院にタブレット、ソフトの使い方をレクチャーしなければいけないし、きこえない人にも使い方を覚えてもらわないといけない。遠隔手話通訳は、令和 2 年度にタブレット 5 台、パソコン 1 台を配備し、アプリは Skype を利用。Skype のアドレスは公開している。遠隔手話通訳の体験会をしたが、ビデオ通話を通じて問い合わせがあっただけだった。(宮崎県立聴覚障害者センター)
- ・遠隔手話通訳のシステムを相談に活用していない。ろう者から、「情提施設」まで行くのは大変

なので、住まいの近くの市役所で遠隔システムを使って相談したいという申し出はあるが、市が認めなかった。遠隔手話通訳は安全確保を前提にコロナ感染対応以外でも使っているが活用したのは2件のみ。市町からの依頼がなければ活用できない。「情提施設」ではビデオ通話のシステムはない。ろうあ者からは Skype や LINE がいいとの意見がある。ろう者のニーズと「情提施設」の状況に齟齬がある。利用者から「情提施設」への連絡手段は、FAX、メールで、電話リレーサービスを使って連絡が来るときもある。来所の人が多い。IT 機器をもっていない人からは押し付けているといわれる場合もある。「情提施設」の事業についてきこえない子ども達に啓発が必要。ろう学校(聴覚支援学校)と地域の学校に通うきこえない・きこえにくい子どもは200人くらいだが各学校との連携が難しい。他の「情提施設」では学校連携にどう取り組んでいるのか知りたい。(滋賀県立聴覚障害者センター)

(2) 委員考察

新型コロナの感染拡大に伴い導入された遠隔通訳システムが、相談事業等への活用を厚生労働省が勧めたにもかかわらずあまり進んでいない。個人への意思疎通支援者の派遣は市町村が担っているため、「情提施設」と市町村との連携が不可欠だが、うまく連携が取れていないことも活用が進んでいない一因と考えられる。都道府県や政令市の監督行政との協議も必要だが、活用が進んでいる事例の収集がないと協議を進めることが難しいと考えられる。事例収集に努めたい。

遠隔通訳システムは派遣に特化したシステムのため、受付業務等での活用はまったく行われていなかった。Skype や LINE での対応が一部で行なわれているが先進事例の把握としては全「情提施設」対象の詳細な調査が必要だ。ぜひとも把握したい。

また、一部では市町村との連携にビデオ通話を活用しているところがあった。このような活用が市町村のみならず関係機関を含めて、どの範囲まで行なわれているのか、今後、受付業務等での活用とあわせ詳しく調査を行う。

最後に、「情提施設」側のこういった取り組みがあっても利用者側での ICT に関わるスキルが低いと実際の対応に繋がらない。利用者向けの ICT 学習会等の取り組みを同時に確認したい。

第5部

総合考察

はじめに

本調査・研究事業では、「ビデオライブラリー事業(貸出及び制作)」、「相談事業」及び「遠隔通訳サービス事業」について調査を行った。【資料3】の通り「全聴情協」がこれまで実施してきた調査では、設備、人材、予算等、「情提施設」の課題を整理することが目的であった。そして今回の調査では、利用者である聴覚障害者の利用状況やニーズを把握し、「情提施設」が利用者ニーズにどのように応えているか把握することを目的とした。

以下、本調査・研究事業から明らかになったことを「情提施設」の事業ごとに見ていく。

1、ビデオライブラリー事業(貸出及び制作)について

(1)ビデオライブラリーへの貸出ニーズが低くなり、一方では手話や字幕付き映像情報を手軽に入手できる動画配信へのニーズが高まっている(29 頁、表 19 参照)

1997 年の放送法の改正と同年「字幕放送普及行政の指針」の策定、及び 2007 年の「視聴覚障害者向け放送普及行政の指針」の策定によって、字幕が付いた放送番組が大幅に増加した。そのため、「情提施設」を利用している聴覚障害者を対象としたアンケート調査(以下、「利用者アンケート」という)の結果では、手話や字幕付き映像情報を DVD で見たい人が 23.0%であったのに対して、動画配信で見たい人が 49.4%と、手話や字幕付き映像情報を手軽に入手できる動画配信へのニーズが約2倍多かった(29 頁、表 19 参照)。一方で、インターネット等で手話や字幕付き映像情報が配信されていても、自宅にインターネット環境がなかったり、スマートホンを持っていないろう高齢者等においては、動画配信の利用ができないという課題も見られた(25 頁、表 15-C1 参照)。

今回のヒアリング調査の結果でも、ビデオライブラリー貸出事業があることは知っていても、利用していない人が多く、日常の情報取得手段は、テレビ、ネットニュースなどが中心だった。また、手話や聴覚障害関係の情報を取得することに意識的な人は、聴覚障害者団体や「情提施設」のホームページ等を閲覧していた。地域性や即時性が求められる情報は、各「情提施設」のホームページや YouTube 等で配信されているが、「情提施設」ごとの検索が必要になる。他方で恒常的に保存が求められる映像は、全国どこからでも閲覧できる環境が求められる。そのためインターネットで情報検索する人からは、手話や聴覚障害に関する動画等の情報を1カ所でまとめて見ることができるサイトがあればうれしいとの声があった。今後、後述の内容も含め、どのような映像情報ネットワークと配信システムの構築が可能なのか検討が必要なため、より詳細で具体的な調査を行いたい。

(2)「きこえる人」への貸出本数が増加しており、利用者層が広がっている(70 頁、表 19-1 参照)

「きこえる人」がビデオライブラリーを利用する背景には、手話言語条例や情報・コミュニケーション条例が制定されたことによる手話学習者の増加が考えられる。手話学習者や聴覚障害に関心のある「きこえる人」が手話学習教材としてビデオライブラリーを利用するためと考えられ(68 頁、表 17-2 参照)、市民に手話や聴覚障害を啓発する手段としてビデオライブラリーの利用が広がっていた。ただし、ここでも1-(1)と同様に、動画配信へのニーズに大きくシフトしている。

(3)手話による動画制作が増加している

手話の映像情報は、新型コロナへの対応や災害時などの即時性が求められる映像と、手話保存や物語、手話学習等の恒常的に保存しておくべき映像の2つに区分できる。前者については「情提施設」が独自に制作した映像と行政等から依頼を受けて制作した映像がある。障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の施行にともない、今後、「情提施設」において行政からの依頼が増加するものと思われるが、聴覚障害者アンケートでも「視聴希望ジャンル」において、「行政案内」や「地域情報」への強いニーズが見られた(30 頁、表 20 参照)。

「情提施設」が制度化された 1990 年と比較して字幕付き放送番組が増加した。その一方で、日本語が苦手な高齢者や、書き言葉を獲得しきれていない聴覚障害児を対象とした手話付き放送番組は依然として不足している。訪問調査では、「情提施設」で難聴幼児を対象にアニメの画面の横で手話通訳を行なったところ大変好評だったとの報告や手話学習教材を行政のホームページにアップしたことで、100 万を超えるアクセス数を記録したとの説明をうけた。

また、訪問調査から、手話による動画制作の課題も明らかになった。1つ目の課題は、手話を付けた放送番組の製作は放送事業者の責務であることから、地域性、即時性、利用目的等を考慮に入れて、放送事業者の役割と「情提施設」の役割に関する検討である。2 つ目の課題は、「情提施設」相互の製作協力や手話動画の相互利用等、映像情報ネットワークの構築に関する検討である。

(4)映像制作の専任職員が配置されておらず、制作業務を兼務している職員の場合は、主ではなく従の位置付けである

「施設アンケート」の結果、「全聴情協」が主催する映像制作の全国研修会、ブロック研修会以外に研修を受ける機会がほとんどない。これらの研修では外部の専門家に依頼することなく、「情提施設」関係者が講師をしていた。

また、2009 年度補正予算の「視聴覚障害者情報提供設備基盤整備事業」により、全国の「情提施設」に、デジタル方式の字幕入り映像制作器が整備されたが、すでに 13 年を経て、老朽化が進み機器の更新を求める要望も多い。

従って研修や機器整備等を促進するには、「情提施設」が制作する映像は公共放送に耐えうる制作技術が必要なのかといった映像制作の基準を明確にして予算を確保することが課題である。

訪問調査では、担当職員が、他の業務と兼務していることもあるが、「情提施設」として制作に対する明確な方針を持っていないことが担当職員の意識に反映し、そのことが①制作数が少ないまたは制作していない②制作したものをインターネット上で閲覧可能としていない③制作したものをあまり周知していないなど、制作内容、提供手段の仕方に大きな差がみられた。

2、相談事業について

(1)相談相手は同居している家族、聴覚障害の友人、に次いで「情提施設」の相談員が多い(33 頁、表 22 参照)

「情提施設」における相談員は、専門の支援機関につなぐ支援を中心としており、相談員としての資格は定まった基準がない。「利用者アンケート」によると、生活の中での困りごとを相談する相手は「同居の家族」や「聴覚障害の友人」に次いで「情提施設の相談員」が多かった。地方自治体の手話通訳者やろう相談員、相談支援職員とともに、「情提施設」の相談員への信頼が大きいといえる。

(2)相談方法として「テレビ電話」を活用した相談は 2020 年から急激に増えている(82 頁、表 30-1 参照)

「施設アンケート」の結果、テレビ電話の活用は新型コロナの感染拡大が大きな契機となつていると思われる。2020 年には厚生労働省の補正予算で都道府県を対象に「遠隔手話サービス等を利用した聴覚障害者の意思疎通支援体制の強化事業」が行われ、同事業を活用して「情提施設」に遠隔通訳専用のシステムが導入された。一方、相談事業で活用されているのは、多くが無料のいわゆるビデオチャット機能を有するアプリである。セキュリティの課題があると言われているが、今のところ、セキュリティに関する問題が発生したとの報告は協議会にない。政令市では、新型コロナの感染拡大が起きる以前から、各区役所に端末を置き、来庁した聴覚障害者と「情提施設」との間で遠隔手話通訳と相談事業とを兼ねて活用していた地方自治体もある。訪問調査では、さらに広く、「情提施設」と区役所や市役所との連携に ICT を活用している事例が報告されている。

(3)ICT 活用については「情提施設」に差がみられる

訪問調査の結果、ICT 活用については「情提施設」による差が見られた。具体的には、①市役所の相談員とのネットワークが構築されている地域もあれば、ほとんど連携が取れていない地域もある。②地域との連携に ICT を活用している施設もある。③利用者との相談窓口として ICT を活用している施設がある。④利用者の安否確認の手段として ICT を活用している施設がある。⑤全く ICT を活用していない施設もある、など ICT 活用の成果と課題が見られた。また、訪問調査の対象になった「情提施設」の中には、ろう高齢者の IT 機器の整備・準備の支援を行っており、支援を担当する職員の配置が必要だとの意見があった。厚生労働省の障害者 ICT サポート総合推進事業やデジタル庁のデジタル推進委員の制度の活用についての検討及び具体的な先進事例の収集とその発信が必要である。

3、遠隔通訳サービス事業について

(1)遠隔通訳サービスを利用した人の9割が遠隔通訳を肯定的に捉えている

遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスでは、都道府県が「遠隔手話サービス等を利用した聴覚障害者の意思疎通支援体制の強化事業」で導入したシステムを活用しており、利用者や意思疎通支援者を新型コロナウイルス感染から守るために活用されている。「利用者アンケート」では遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを利用した人の約9割が遠隔通訳を肯定的に捉えており、年代に関わらず同様の捉え方であった(37 頁、表 26-2 参照)。一方で、施設アンケートから、「情提施設」によって遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスの実施に大きな差があることが明らかになった(86 頁、表 34-1 参照)。遠隔手話通訳・遠隔要約筆記サービスを実施していない「情提施設」は「設備不足」「人材不足」「財源不足」「県との協議」「依頼がない」等を実施しない理由に挙げており、こうした課題について掘り下げた論議が必要である。

(2)難聴者・中途失聴者を対象とした遠隔要約筆記を実施している「情提施設」は約3割で、難聴者・中途失聴者支援のあり方を検討する課題がある

「施設アンケート調査」から、遠隔通訳専用アプリでは文字でのやり取りができないアプリもあ

るため、音声認識アプリの導入を検討している「情提施設」があった。遠隔手話通訳を実施している「情提施設」が 74.1%であったのに対して、難聴者・中途失聴者を対象にした遠隔要約筆記を実施している「情提施設」は 32.7%と実施率が低かった。遠隔要約筆記も含めて難聴者・中途失聴者への支援を行なっている「情提施設」は少なく、「全聴情協」としても十分な検討ができていない。今後、集中した調査・検討を行いたい。

(3)遠隔通訳システムを他事業に活用する課題がある

厚生労働省は遠隔通訳システムを相談業務等に活用することを奨励しているが、「施設アンケート調査」の自由記述から活用範囲を新型コロナに限定している「情提施設」が多い。

訪問調査でも、①ほとんど使われていない、②費用対効果についての県からの指導がない、③相談業務への活用がほとんど検討されていない、などの状況が見られた。貴重な遠隔通訳システムが、コロナ後には使用されないことが懸念される。

ヒアリング調査では、手話通訳は対面がよいという人がいる一方で、次善の策として遠隔手話通訳もよしとする人がいた。また、窓口対応の手段として遠隔手話通訳を肯定的に考える利用者も多かった。今後のデジタル社会を見据え、整備された遠隔通訳システムを新型コロナへの限定した活用から相談業務等領域を拡大した活用へと推進していく必要がある。2-(3)で述べた通り、先進事例の収集と発信を行う。

4.まとめ

「情提施設」における映像ライブラリー事業は、すでに DVD による貸し出しからインターネットによる配信へと情報提供手段がシフトを始めているが、配信については映像制作と一体のものであるために、制作予算や担当職員の不足により対応が遅れている施設が多いのが実態である。どうすれば対応できるのか、施設の実情に応じた機器整備を含め、さらに検討を深めなければならない。

また、遠隔通訳システムの活用については、「情提施設」の実態が社会の発展や利用者のニーズに追いついていない状況が明らかになった。ここでも予算や職員の課題が見えるが、いくつかの先進事例に光明を見ることができる。さらに広く先進事例の収集が必要である。

最後に、今回の調査・研究事業の目的である「情提施設の支援の在り方」を追求するためには、今後、法律に則り、聴覚障害者に必要な支援を行なえるよう、各事業における統一基準の早期確立と共有を行ないつつ、先進事例を基にした新たなシステムと支援の在り方の提起を行わなければならない。

附属資料

2022年10月7日

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
理事長 中西久美子

アンケートへのご協力をお願い

平素は、聴覚障害者情報提供施設事業にご協力をいただきありがとうございます。
このたび、特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会は、以下のとおりアンケート調査を実施することになりました。

- ・ 調査目的：「字幕付きビデオライブラリー事業のニーズの把握」、「ICTを活用した相談事業の実施」をするための検討資料を得る
- ・ 調査対象：聴覚障害者
- ・ 個人情報の取り扱い：本調査の目的以外には使用しません。
第三者へ提供することはいたしません。

つきましては、聴覚障害者福祉の発展のために、「聴覚障害者向け調査票」への記入のご協力をお願いします。

〈ご記入にあたってのお願い〉

1、調査票の記入について

- (1) 設問は、全部で29問です。
- (2) 回答は、チェックボックスにレ印☑をつけていただくもの、数字を記入していただくもの、具体的に記入していただくものがありますので、記入方法にご注意ください。お手数をおかけいたしますがよろしく願いいたします。
- (3) 「聴覚障害者向け調査票」の対象は、聴覚障害者本人です。できる限り、ご本人が記入してください。
- (4) 記入が終わりましたら、聴覚障害者情報提供施設職員に渡してください。

2、調査に関する問い合わせ先

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会 本事業事務局 井澤、
勝山、眞鍋

537-0025 大阪府大阪市東成区中道1丁目3番 59号

大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階

聴覚障がい者支援センター（手話）

電話：06-6748-0380 F A X：06-6748-0383

Eメール jmk21@oskrokan.or.jp

ちょうかくしょうがいしゃむ ちょうさひょう
聴覚障害者向け調査票

1、この調査票は、どなたが答えていますか。あてはまるものにレ印をつけてください。

- ① 本人
- ② 相談員、または職員等がサポートして、本人が記入
- ③ 相談員、または職員等が本人の意思に沿って、代わりに記入。
- ④ その他 ()

■基本事項について

2、障害者手帳についてお聞かせください。あてはまるもの**すべて**にレ印をつけてください。
身体障害者手帳につきましては、等級も記入してください。

- ① 持っていない
- ② 持っている →
 - ① 精神障害者保健福祉手帳
 - ② 療育手帳
 - ③ 身体障害者手帳
 - ① 聴覚 (級)
 - ② 視覚 (級)
 - ③ 平衡機能障害 (級)
 - ④ 音声機能、言語機能、又はそしやく機能の障害 (級)
 - ⑤ 肢体不自由 (級)
 - ⑥ その他内部障害 (級)

3、あなたの年齢をお聞かせください。

まん 満 さい 歳

- 4、^{げんざい}現在、^{たく いえ}お宅（家）で^{いっしょ}一緒に暮らしている^{かた}方について、あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。
（^{しごと}仕事や^{ほか}その他の^{つごう}都合で^{いちじてき}一時的に^{べつ}別に暮らしている^{ばあい}場合は^{どうきよ}同居しているものとする。）

① ^ぐひとり暮らし

② ^{どうきよ}同居している → ① ^{おや ははおや ちちおや}親（母親、父親）

② ^{はいぐうしゃ つま おつと}配偶者（妻、夫）

③ ^{きょうだいしまい あに おとうと あね いもうと}兄弟姉妹（兄、弟、姉、妹）

④ ^こ子

⑤ ^{そふぼ}祖父母（おじいさん、おばあさん）

⑥ ^たその他（ ）

- 5、あなたは^{ひと はなし}人と話をする（^{じぶん}自分から^{はな}話す）^{とき}時、^{つか}使っている^{しゅだん}コミュニケーション手段は何ですか。あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

^{じぶん}自分から^{はな}話す

① ^{おんせい}音声

② ^{しゅわ}手話

③ ^{こうわ}口話

④ ^{ひつだん}筆談

⑤ ^{みぶ}身振り

⑥ ^たその他（ ）

- 6、あなたが^{ひと はなし}人と話をする（^{じぶん}自分から^{はな}話す）^{とき}時、^{もつと}最も^{つか}使いたい^{しゅだん}コミュニケーション手段は何ですか。あてはまるもの**1つ**に^{しるし}レ印をつけてください。

^{じぶん}自分から^{はな}話す

① ^{おんせい}音声

② ^{しゅわ}手話

③ ^{こうわ}口話

④ ^{ひつだん}筆談

⑤ ^{みぶ}身振り

⑥ ^たその他（ ）

- 7、あなたは人と話をする（相手の話を聞く）時、使っているコミュニケーション手段は何ですか。あてはまるもの**すべて**にレ印をつけてください。

相手の話を聞く（見る）

- ① 音声
 ② 手話
 ③ 口話
 ④ 筆談
 ⑤ 触手話
 ⑥ 拡大文字
 ⑦ その他（ ）

- 8、あなたが人と話をする（相手から話を聞く）時、最も使いたいコミュニケーション手段は何ですか。あてはまるもの**1つ**にレ印をつけてください。

相手から話を聞く（見る）

- ① 音声
 ② 手話
 ③ 口話
 ④ 筆談
 ⑤ 触手話
 ⑥ 拡大文字
 ⑦ その他（ ）

- 9、あなたは、地域の情報提供施設をどのくらいの頻度で利用しますか。あてはまるもの**1つ**にレ印をつけてください。

- ① ほぼ毎日
 ② 週に2～3回
 ③ 週に1回
 ④ 月に2～3回
 ⑤ 月に1回
 ⑥ 2～3ヶ月に1回
 ⑦ 半年に1回
 ⑧ ほとんど利用しない

10、あなたは、地域の情報提供施設でどのような事業を実施しているか知っていますか。知っているものすべてにレ印をつけてください。

- ① 手話通訳者の派遣
- ② 要約筆記者の派遣
- ③ 盲ろう者向け通訳・介助員の派遣
- ④ 字幕・手話付きビデオの貸出
- ⑤ 字幕・手話付きビデオの制作
- ⑥ 生活等に関する相談
- ⑦ 手話通訳者の養成
- ⑧ 要約筆記者の養成
- ⑨ 盲ろう者向け通訳・介助員の養成
- ⑩ その他 ()

11、あなたは、情報提供施設をどのような目的で利用していますか。あてはまるものすべてにレ印をつけてください。

- ① 手話通訳者の派遣
- ② 要約筆記者の派遣
- ③ 盲ろう者向け通訳・介助員の派遣
- ④ 字幕・手話付きビデオの貸出
- ⑤ 字幕・手話付きビデオの制作
- ⑥ 生活等に関する相談
- ⑦ 手話通訳者の養成
- ⑧ 要約筆記者の養成
- ⑨ 盲ろう者向け通訳・介助員の養成
- ⑩ その他 ()

- 12、あなたのお宅（家）から情報提供施設までの交通手段を教えてください。主に利用する交通手段の**すべて**にレ印をつけてください。

- ① 徒歩
 ② 自転車
 ③ 自家用車（家にある車）
 ④ バス
 ⑤ 電車
 ⑥ タクシー
 ⑦ その他（ ）

- 13、あなたの自宅から情報提供施設までどのくらい時間がかかりますか。あてはまるもの**1つ**にレ印をつけてください。

- ① 15分未満
 ② 30分未満
 ③ 1時間未満
 ④ 2時間未満
 ⑤ 2時間以上

■ICTの活用について

- 14、現在、あなたは情報取得やコミュニケーションのために、どのような機器を使っていますか。あてはまるもの**すべて**にレ印をつけてください。

- ① パソコン → 問14-1へ
 ② スマートフォン（アイフォン、アンドロイド） → 問14-1へ
 ③ タブレット（アイパッド含む） → 問14-1へ
 ④ 携帯電話（ガラケー）
 ⑤ FAX
 ⑥ テレビ
 ⑦ DVDまたはブルーレイディスク
 ⑧ その他（ ）

14-1、^と問14で「パソコン」、「スマートフォン」、「タブレット」のいずれかを^{かいとう}回答された方に^{かた しつもん}質問です。^{げんぎ}現在、どのようなことに^{つか}使っていますか。あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

①	<input type="checkbox"/>	メール	
②	<input type="checkbox"/>	LINE (ライン)	➔ ^と 問14-2へ
③	<input type="checkbox"/>	Skype (スカイプ)	
④	<input type="checkbox"/>	Zoom (ズーム)	
⑤	<input type="checkbox"/>	^{でんわ} 電話リレーサービス	
⑥	<input type="checkbox"/>	マップ (地図)	
⑦	<input type="checkbox"/>	YouTube (ユーチューブ)	
⑧	<input type="checkbox"/>	ショッピング	
⑨	<input type="checkbox"/>	^{けんさく} 検索サイト	
⑩	<input type="checkbox"/>	その他 ()	

14-2、^と問14-1で「LINE (ライン)」と^{こた}答えた方に^{かた しつもん}質問です。LINE (ライン) では、どのような^{きのう}機能を使^{つか}いますか？あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

①	<input type="checkbox"/>	^{もじ} 文字によるチャット (トーク)	
②	<input type="checkbox"/>	ビデオ通話 (トーク)	
③	<input type="checkbox"/>	^{おんせい} 音声通話 (トーク)	
④	<input type="checkbox"/>	スタンプ (トーク)	
⑤	<input type="checkbox"/>	その他 ()	

15、^{じたく}自宅でインターネットが^{つか}使えますか。あてはまるもの**1つ**に^{しるし}レ印をつけてください。

①	<input type="checkbox"/>	^{つか} 使えない	
②	<input type="checkbox"/>	^{つか} 使える	

16、ICTの^{かつよう}活用についての^{ようぼう}要望をお書きください。

--	--

■^{しゅわ}手話・^{じまくつ}字幕付きDVD等^{とう}（DVDやVHSビデオカセット）の^{かしたし}貸出や^{どうが}動画について

- 17、^{じょうほうていきょうしせつか}情報提供施設で^だ貸し出す^{しゅわ}手話・^{じまくつ}字幕付きDVD等^{とう}や^{しせつ}施設のホームページなどにあるインターネット^{どうが}動画は、どのような^{ひんど}頻度で^み観ますか。あてはまるもの1つに^{しるし}レ印をつけてください。

^{しゅわ}手話付きDVD等^{とう}

- ① ほぼ^{まいにち}毎日
- ② ^{しゅう}週に2～3回^{かい}
- ③ ^{しゅう}週に1回^{かい}
- ④ ^{つき}月に2～3回^{かい}
- ⑤ ^{つき}月に1回^{かい}
- ⑥ 2～3ヶ月^{げつ}に1回^{かい}
- ⑦ ^{はんとし}半年に1回^{かい}
- ⑧ ほとんど^み観ない

^{じまくつ}字幕付きDVD等^{とう}

- ① ほぼ^{まいにち}毎日
- ② ^{しゅう}週に2～3回^{かい}
- ③ ^{しゅう}週に1回^{かい}
- ④ ^{つき}月に2～3回^{かい}
- ⑤ ^{つき}月に1回^{かい}
- ⑥ 2～3ヶ月^{げつ}に1回^{かい}
- ⑦ ^{はんとし}半年に1回^{かい}
- ⑧ ほとんど^み観ない

インターネット^{どうが}動画

- ① ほぼ^{まいにち}毎日
- ② ^{しゅう}週に2～3回^{かい}
- ③ ^{しゅう}週に1回^{かい}
- ④ ^{つき}月に2～3回^{かい}
- ⑤ ^{つき}月に1回^{かい}
- ⑥ 2～3ヶ月^{げつ}に1回^{かい}
- ⑦ ^{はんとし}半年に1回^{かい}
- ⑧ ほとんど^み観ない

18、じょうほうていきょうせつ しゅわ じまくつ とう どうがじょうほう ほうほう し
 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等や動画情報をどのような方法で知りますか。あてはまるもの1つにレ印をつけてください。

- ① じょうほうていきょうせつ ちよくせつかくにん
 情報提供施設へ行って、直接確認する。
- ② さくひんいちらん さつし し
 作品一覧の冊子（パンフレット）で知る。
- ③ し あ から すす くち
 知り合いから勧められる（口コミ）
- ④ じょうほうていきょうせつ かくにん
 情報提供施設のホームページで確認する
- ⑤ た
 その他（ ）

19、じょうほうていきょうせつ しゅわ じまくつ とう どうが み ばあい ほうほう み
 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等や動画を観る場合、どのような方法で観たいですか。あてはまるもの1つにレ印をつけてください。

- ① DVDで観たい。
- ② ビデオで観たい。
- ③ ブルーレイで観たい。
- ④ どうがはいしん み じぶん も つか
 動画配信で観たい。（自分が持っているスマートフォンやパソコンを使う）
- ⑤ た
 その他（ ）

20、じょうほうていきょうせつ しゅわ じまくつ とう どうが み ばあい さくひん み
 情報提供施設の手話・字幕付きDVD等や動画を観る場合、どのような作品を観たいですか。あてはまるもの**すべて**にレ印をつけてください。

- ① ぎょうせい あんない じまくつ み
 行政からの案内を字幕付きで観たい
- ② ぎょうせい あんない しゅわつ み
 行政からの案内を手話付きで観たい
- ③ ちいき じょうほう じまくつ み
 地域の情報を字幕付きで観たい。
- ④ ちいき じょうほう しゅわつ み
 地域の情報を手話付きで観たい。
- ⑤ えいが しゅわつ み
 映画やドラマ、アニメ¹⁾を手話付きで観たい。
- ⑥ えいが じまくつ み
 映画やドラマ、アニメを字幕付きで観たい。
- ⑦ た
 その他（ ）

ちゅう 注1
 えいが
 映画やドラマ、アニメとは、ライブラリー事業で
 かした
 貸出ししている作品のことです。

21、しゅわ じまくつ とう どうが ようぼう か
 手話・字幕付きDVD等や動画についてのご要望をお書きください。

■ そうだん相談について

22、 せいかつ生活のなかで こま困りごとがあるとき、だれに そうだん相談しますか。あてはまるもの **すべて**に しるしレ印をつけてください。

- ① どうきよ同居している かぞく家族
- ② どうきよ同居していない かぞく家族
- ③ そうだんいん相談員 ➡ とい問22-2へ
- ④ ちょうかくしょうがいゆうじん聴覚障害の友人
- ⑤ ゆうじんきこえる友人
- ⑥ だれ誰にも そうだん相談しない ➡ とい問22-1へ
- ⑦ たその他 ()

22-1、 とい問22で「だれ誰にも そうだん相談しない」と かいとう回答した方に かた質問です。 そうだん相談しないのはなぜですか。あてはまるもの **すべて**に しるしレ印をつけてください。

- ① そうだん相談するところが わ分からない
- ② そうだんすぐに相談できない
- ③ じぶん自分で かいけつ解決する
- ④ そのままにしておく
- ⑤ たその他 ()

22-2、 とい問22で「そうだんいん相談員」と かいとう回答した方に かた質問です。どのような そうだんいん相談員に そうだん相談しているのか、あてはまるもの **すべて**に しるしレ印をつけてください。

- ① じょうほうていきょうしせつしよくいん情報提供施設の職員
- ② やくしょ役所の しゅわつうやくしよくいん手話通訳職員
- ③ そうだんいんろうあ相談員 (しんたいしょうがいしゃ身体障害者 そうだんいん相談員)
- ④ そうだんしえんじぎょうしょ相談支援事業所の しよくいん職員 (ケアマネジャーなど)
- ⑤ かいごしえんじぎょうしょ介護支援事業所の しよくいん職員 (そうだんしえんせんもんいん相談支援専門員など)
- ⑥ たその他 ()

23、^{やかん}夜間の^{きゅうびょうき}急な病気やケガ、^{さいがい}災害などの^{きんきゅうじ}緊急時、^{そうだん}相談できる場所はどこにありますか。あてはまるもの1つに^{しるし}レ印をつけてください。

- ① ない
- ② ある
- ③ わからない

24、^{そうだんじぎょう}相談事業についてのご^{ようぼう}要望をお書きください。

■^{えんかくしゅわつうやく}遠隔手話通訳・^{えんかくようやくひっき}遠隔要約筆記に関する事項

25、^{えんかくしゅわつうやく}遠隔手話通訳・^{えんかくようやくひっき}遠隔要約筆記サービスは知っていますか。あてはまるものに^{しるし}レ印をつけてください。

^{えんかくしゅわつうやく}
遠隔手話通訳

- ① ^し知らない
- ② ^し知っている

^{えんかくようやくひっき}
遠隔要約筆記

- ① ^し知らない
- ② ^し知っている

26、^{えんかくしゅわつうやく}遠隔手話通訳・^{えんかくようやくひっき}遠隔要約筆記サービスを^{りよう}利用したことがありますか。あてはまるものに^{しるし}レ印をつけてください。

^{えんかくしゅわつうやく}
遠隔手話通訳

- ① ^{りよう}利用したことがない ➡ ^{とい}問26-3へ
- ② ^{りよう}利用したことがある ➡ ^{とい}問26-1、26-2へ

^{えんかくようやくひっき}
遠隔要約筆記

- ① ^{りよう}利用したことがない ➡ ^{とい}問26-3へ
- ② ^{りよう}利用したことがある ➡ ^{とい}問26-1、26-2へ

26-1、^{とい}問26で「^{りよう}利用したことがある」と^{かいとう}回答された方に^{かた}質問です。^{えんかくしゅわつうやく}遠隔手話通訳・^{えんかくようやくひっき}遠隔要約筆記サービス
 を^{りよう}利用した^{りゆう}理由は何^{なに}ですか。あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

- ① ^{あんしん}安心だから
- ② ^{べんり}便利だから
- ③ ^{まわり}周りに^{すす}勧められたから
- ④ ^{りよう}いつも利用しているから
- ⑤ ^たその他 ()

26-2、^{とい}問26で「^{りよう}利用したことがある」と^{かいとう}回答された方に^{かた}質問です。^{こんご}今後の^{りよう}利用とその^{りゆう}理由について、あて
 はまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

- ① ^{りよう}利用したい → ^{りゆう}理由
 - ① ^{えいぞう}映像 (^{しゅわ}手話や ^{もじ}文字) が ^み見やすかった
 - ② ^{きき}機器の ^{そうさ}操作がわかりやすかった
 - ③ ^{つうしんかんきょう}通信環境が ^{あんてい}安定
 - ④ ^{じかん}時間がかからなかった
 - ⑤ ^たその他 ()
- ② ^{りよう}利用したくない → ^{りゆう}理由
 - ① ^{えいぞう}映像が ^み見づらい
 - ② ^{きき}機器の ^{そうさ}操作が ^わ分かりづらい
 - ③ ^{つうしんかんきょう}通信環境が ^{ふあんてい}不安定
 - ④ ^{じかん}時間がかかる
 - ⑤ ^たその他 ()

26-3、^{とい}問26で「^{りよう}利用したことがない」と^{かいとう}回答された方に^{かた}質問です。どのような^{りゆう}理由で^{りよう}利用しないのでしょ
 うか。あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

- ① ^{たいめん}対面がいい
- ② ^{きき}機器の ^{そうさ}操作が ^{ふあん}不安
- ③ ^{きき}機器を ^も持っていない
- ④ ^{りよう}利用 ^{ほうほう}方法が ^わ分からない
- ⑤ ^たその他 ()

27、^{えんかくしゅわつうやく}遠隔手話通訳・^{えんかくようやくひっき}遠隔要約筆記サービスを利用する際に、^き気をつけてほしいことはありますか。あてはまるもの**すべて**に^{しるし}レ印をつけてください。

- ① ^{しゅわ}手話や^{もじ}文字の^よ読み取りやすさ
- ② ^{つうしん}通信トラブルの^{かいぜん}改善
- ③ ^{こじんじょうほう}個人情報の^と取り扱い
- ④ ^{りよう}利用のしやすさ
- ⑤ その他 ()

28、^{えんかくしゅわつうやく}遠隔手話通訳・^{えんかくようやくひっき}遠隔要約筆記サービスについてのご^{ようぼう}要望をお書きください。

■ ^{じょうほうていきょうしせつじぎょうぜんたい}情報提供施設事業全体に関する事項 ^{じこ}

29、^{じょうほうていきょうしせつ}情報提供施設についてのご^{ようぼう}要望をお書きください。

^{いじょう}以上で、アンケートは^{しゅうりょう}終了です。
^{きょうりょく}ご協力、誠にありがとうございました。

2022年10月7日

全国聴覚障害者情報提供施設会員施設各位

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
理事長 中西久美子

令和4年度厚生労働省補助事業
「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業」
アンケートへのご協力をお願い

平素は、聴覚障害者情報提供施設事業の実施にご高配を賜り、御礼申し上げます。

このたび特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会は、令和4年度厚生労働省補助事業「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業」を実施する運びとなりました。

本事業は、聴覚障害者情報提供施設の基本事業である手話・字幕付きビデオライブラリー事業のニーズの把握、および相談事業におけるICTの活用についての検討を目的として実施します。本事業の成果は、聴覚障害者情報提供施設の手話・字幕付きビデオライブラリー事業、および相談事業の実施に寄与するものです。

ご多忙の折、大変恐縮ではございますが、添付しております「情報提供施設向け調査票」への記入、「聴覚障害者向け調査票」の取りまとめ、および返送のご協力をお願いします。調査票につきましては、別紙〈ご記入にあたってのお願い〉をご参照ください。差し迫ってのお願いではございますが、ご協力のほどよろしく申し上げます。

以上

〈ご記入にあたってのお願い〉

1、調査票の記入について

「情報提供施設向け調査票」

- (1) 設問は、全38問です。
- (2) 回答は、チェックボックスにレ印☑をつけていただくもの、数字を記入していただくもの、具体的に記入していただくものがあります。年度ごとの件数などを問う設問は、過去5年(2017年～2021年)で統一しております。お手数をおかけいたしますがよろしくお願いいたします。

「情報提供施設向け調査票」電子データ版には、各設問の右横にコメントがございます。ご参考にしてください。

- (3) 「情報提供施設向け調査票」は、データでも入力していただけます。電子データは、10月7日に全国聴覚障害者情報提供施設会員施設宛にメールいたします。紙媒体、若しくは電子データのいずれかに記入してください。

「聴覚障害者向け調査票」

- (1) 設問は、全29問です。
- (2) 紙媒体のみの取り扱いです。
- (3) 調査対象は聴覚障害者本人です。
- (4) 調査人数は、各施設10人を目途にお願いします。
- (5) 可能な限り、聴覚障害者ご本人が記入していただけるようサポートをお願いします。困難な場合は、代筆等のご対応よろしくお願いいたします。

2、調査票返送について

返送は、「情報提供施設向け調査票」、「聴覚障害者向け調査票」とともに、2022年10月25日までをお願いします。差し迫ってのお願いで恐縮ですが、ご協力のほどよろしくお願いいたします。

「情報提供施設向け調査票」は、紙媒体の場合は、同封の返信用封筒（レターパック）に入れて返送してください。電子データの場合は、データを入力しインターネットで返信してください。返信先は、下記メールアドレスです。

「聴覚障害者向け調査票」は、各施設で取りまとめていただき、同封の返信用封筒（レターパック）に入れて返送してください。

3、調査に関する問い合わせ先

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会 本事業事務局 井澤、勝山、眞鍋
537-0025 大阪府大阪市東成区中道1丁目3番59号

大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階

聴覚障がい者支援センター（手話）

電話：06-6748-0380 F A X：06-6748-0383

Eメール jmk21@oskrokan.or.jp

情報提供施設向け調査票

■施設基本事項

1、 施設名と所在地を記入してください。

施設名	
所在地	

2、 運営主体について、あてはまるものにレ印をつけてください。

① <input type="checkbox"/> 公営	
② <input type="checkbox"/> 民営	➔ 問2-1へ

2-1、 問2で「民営」と回答された施設に質問です。運営方法について、あてはまるものにレ印をつけてください。

① <input type="checkbox"/> 委託	
② <input type="checkbox"/> 指定管理者制度	➔ 問2-2、2-3へ

2-2、 問2-1で「指定管理者制度」と回答された施設に質問です。選定について、あてはまるものにレ印をつけてください。

① <input type="checkbox"/> 公募（入札）
② <input type="checkbox"/> 公募（プロポーザル）
③ <input type="checkbox"/> 非公募

2-3、 問2-1で「指定管理者制度」と回答された施設に質問です。現在の指定管理期間を記入してください。

指定管理期間			
西暦	<input type="text"/> 年度	～	<input type="text"/> 年度 <input type="text"/> 年間

3、 情報提供施設職員の主な担当と職員人数を記入してください。（情報提供施設事業に限る）

① <input type="checkbox"/> 派遣	正規職員	<input type="text"/> 名	非正規職員	<input type="text"/> 名
② <input type="checkbox"/> 養成	正規職員	<input type="text"/> 名	非正規職員	<input type="text"/> 名
③ <input type="checkbox"/> 制作・貸出し	正規職員	<input type="text"/> 名	非正規職員	<input type="text"/> 名
④ <input type="checkbox"/> 相談	正規職員	<input type="text"/> 名	非正規職員	<input type="text"/> 名
⑤ <input type="checkbox"/> 事務	正規職員	<input type="text"/> 名	非正規職員	<input type="text"/> 名

4、 事業開設年度について記入してください。

西暦	<input style="width: 90%;" type="text"/>	年度
----	--	----

5、 情報提供施設の開館している曜日と時間を教えてください。（24時間表記）
開館時間で例外を設けている場合には、その他に記入してください。

①	月	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
②	火	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
③	水	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
④	木	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
⑤	金	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
⑥	土	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
⑦	日	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
⑧	祝日	<input type="checkbox"/> 休館	・	<input type="checkbox"/> 開館	<input type="text" value=":"/>	～	<input type="text" value=":"/>
⑨	その他 <input style="width: 90%;" type="text"/>						

■聴覚障害者用の手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する事項

6、 過去5年（2017年度～2021年度）の手話・字幕付きDVD等や動画¹⁾の制作本数を記入してください。

注1
DVD等：DVD、ビデオなど
動画：インターネットで配信している動画

制作	情報取得方法	2017年		2018年		2019年		2020年		2021年	
		DVD等	動画	DVD等	動画	DVD等	動画	DVD等	動画	DVD等	動画
施設制作 が・	字幕のみ										
	手話のみ										
	字幕と手話										
受注制作 ・自治体	字幕のみ										
	手話のみ										
	字幕と手話										
民間	字幕のみ										
	手話のみ										
	字幕と手話										

7、 手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する取り組みについて、実際に行っていることはありますか。あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

①	<input type="checkbox"/> 企画力の強化
②	<input type="checkbox"/> 人員配置の強化
③	<input type="checkbox"/> 設備の強化
④	<input type="checkbox"/> 営業力の強化
⑤	<input type="checkbox"/> その他（ <input style="width: 40%;" type="text"/> ）

8、手話・字幕付きDVD等や動画の制作に関する取り組みについて、行う必要があることはありますか。あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

① デジタル人材の確保、養成

② 設備の強化

③ 営業力の強化

④ 制作の委託²⁾（センター方式）

⑤ その他（）

注2 制作の委託（センター方式）
 全聴情協の各ブロックごとに1つの施設が制作を請け負う。
 （例）コロナ対応など。

9、映像機器等の導入経費の負担と状況についてお聞かせください。

平成21年度、視聴覚障害者情報提供設備基盤整備事業³⁾で整備した映像機器等名称とその映像機器の現在（2022年10月1日時点）の使用状況（継続使用）を記入してください。

視聴覚障害者情報提供設備基盤整備事業

注3 視聴覚障害者情報提供設備基盤整備事業
 厚生労働省が、平成21年度に字幕付き映像等製作機器整備を目的に実施した事業です。

① 利用していない

② 利用して整備した

映像機器等名称	継続使用	
	なし	あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり

9-1、現在（2022年10月1日時点）使用している映像機器等の導入経費の負担の有無と設置・更新の年月を記入してください。

映像機器等名称	導入経費				設置		更新	
	公費負担		法人負担		年	月	年	月
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり				
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり				
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり				
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり				
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり				
<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり	<input type="checkbox"/> なし	<input type="checkbox"/> あり				

10、現在、主に使用している映像編集ソフトとバージョンを記入してください。

① EDIUS（）

② Adobe（）

③ その他（）

11、 現在、主に使用している字幕制作ソフトとバージョンを記入してください。

①	<input type="checkbox"/>	SST	()
②	<input type="checkbox"/>	EDIUS	()
③	<input type="checkbox"/>	Adobe	()
④	<input type="checkbox"/>	おこ助	()
⑤	<input type="checkbox"/>	その他	()

12、 手話・字幕付きDVD等や動画専用の制作室はありますか。

①	<input type="checkbox"/>	ない
②	<input type="checkbox"/>	ある

13、 過去5年（2017年度～2021年度）の手話・字幕付きDVD等や動画の制作職員の任務（専任・兼任）の人数を記入してください。

2017		2018		2019		2020		2021	
専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任	専任	兼任

14、 過去5年（2017年度～2021年度）の映像（手話・字幕付きDVD等や動画）制作に関する研修⁴⁾（外部・内部）の回数と内容を教えてください。

注4

外部研修：貴情報提供施設外部で研修を企画したもの

内部研修：貴情報提供施設内部で研修を企画したもの

年度	研修	回数	内容
2017	外部		
	内部		
2018	外部		
	内部		
2019	外部		
	内部		
2020	外部		
	内部		
2021	外部		
	内部		

- 15、 聴覚障害者用の手話・字幕付きDVD等や動画の制作について、課題を記入してください。（自由記述）

--

- 16、 聴覚障害者用の手話・字幕付きDVD等や動画の制作について、期待することを記入してください。（自由記述）

--

■手話や字幕付き作品（DVD・ビデオ）の貸出しに関する事項

- 17、 過去5年（2017年度～2021年度）の利用登録者数（新規・累計）を記入してください。

利用登録児・者	2017		2018		2019		2020		2021	
	新規	累計	新規	累計	新規	累計	新規	累計	新規	累計
身体障害者手帳（聴覚）の交付を受けている者（児童の場合はその保護者も含む）										
身体障害者手帳（聴覚）の交付を受けていない者で、補聴器、または、人工内耳を常用している者										
聴覚障害関係機関										
その他の社会福祉施設、公共施設										
きこえる者										

- 18、 過去5年（2017年度～2021年度）の手話や字幕付き作品（DVD・ビデオ）所蔵本数を記入してください。

項目	2017		2018		2019		2020		2021	
	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ
自主制作										
購入・寄贈										
その他										

- 19 過去5年（2017年度～2021年度）の手話や字幕付き作品（DVD・ビデオ）の貸出本数を記入してください。

利用登録児・者	2017		2018		2019		2020		2021	
	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ
身体障害者手帳（聴覚）の交付を受けている者（児童の場合はその保護者も含む）										
身体障害者手帳（聴覚）の交付を受けていない者で、補聴器、または、人工内耳を常用している者										
聴覚障害関係機関										
その他の社会福祉施設、公共施設										
きこえる者										

- 20、過去5年（2017年度～2021年度）の情報取得方法別の貸出本数を記入してください。

情報取得方法	2017		2018		2019		2020		2021	
	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ	DVD	ビデオ
字幕のみ										
手話のみ										
字幕と手話										

- 21、貸出しに関する取り組みについて、実際に行っていることはありますか。あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

① <input type="checkbox"/> 周知に力を入れている
② <input type="checkbox"/> 出張貸出
③ <input type="checkbox"/> メールやFAXでの受付対応
④ <input type="checkbox"/> 郵送での貸出、返却
⑤ <input type="checkbox"/> その他（ ）

- 22、貸出しに関する取り組みについて、行うべきと考えることはありますか。あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

① <input type="checkbox"/> 専任職員の配置	注5 手話映像の強化とは、手話による 情報提供映像を増やすこと
② <input type="checkbox"/> 他の情報提供施設との連携	
③ <input type="checkbox"/> 移動ライブラリー（貸出業務）の実施	
④ <input type="checkbox"/> 手話映像の強化 ⁵⁾	
⑤ <input type="checkbox"/> その他（ ）	

- 23、 手話や字幕付き作品（DVD・ビデオ）の貸出しについて、期待することを記入してください。（自由記述）

--

■相談事業に関する事項

本アンケートにおける「相談事業」とは、身体障害者福祉法施行規則 第18条第1項（法第三十四条に規定する厚生労働省令で定める便宜）で定められている相談業務です。

- 24、 相談事業を実施していますか。あてはまるものにレ印をつけてください。

① <input type="checkbox"/> 実施していない	➡	問24-1へ
② <input type="checkbox"/> 実施している	➡	① <input type="checkbox"/> 情報提供施設事業で実施 ② <input type="checkbox"/> 自主事業で実施

- 24-1、 問24で「実施していない」と回答された施設に質問です。実施していない理由について、あてはまるものにレ印をつけてください。

① <input type="checkbox"/> 他機関（協会含む）が実施
② <input type="checkbox"/> 財源がない
③ <input type="checkbox"/> 人材がない
④ <input type="checkbox"/> その他（ ）

- 25、 相談事業職員の担当年数と任務（専任・兼任）、資格、相談職員の身体障害者手帳（聴覚）の交付（ない・ある）を記入してください。資格については、資格選択肢より、あてはまる番号を**すべて**記入してください。

担当年数	任務		資格	身体障害者手帳（聴覚）の交付		〈資格選択肢〉 ① 資格なし ② 社会福祉士 ③ 精神保健福祉士 ④ 言語聴覚士 ⑤ 手話通訳士・者 ⑥ 要約筆記者 ⑦ その他（ ）
	<input type="checkbox"/> 専任	<input type="checkbox"/> 兼任		<input type="checkbox"/> ない	<input type="checkbox"/> ある	
年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
年	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

26、 過去5年（2017年度～2021年度）の相談事業に関する相談職員研修⁶⁾（外部・内部）の回数と研修内容を記入してください。

注6

外部研修：貴情報提供施設外部で研修を企画したもの

内部研修：貴情報提供施設内部で研修を企画したもの

年度	研修	回数	内容
2017	外部		
	内部		
2018	外部		
	内部		
2019	外部		
	内部		
2020	外部		
	内部		
2021	外部		
	内部		

27、 相談室はありますか。

① <input type="checkbox"/> ない
② <input type="checkbox"/> ある

28、 情報取得のための貸出機器について、過去5年（2017年度～2021年度）の機器名称、貸出し可能機器台数（台数）と機器貸出し件数（件数）を記入してください。

貸出機器名称	2017		2018		2019		2020		2021	
	台数	件数	台数	件数	台数	件数	台数	件数	台数	件数
①										
②										
③										
④										
⑤										
⑥										
⑦										
⑧										
⑨										
⑩										
⑪										
⑫										
⑬										
⑭										
⑮										

29、 相談事業において、テレビ電話⁷⁾（オンライン）での相談を実施していますか。

注7 テレビ電話には、LINE、Skype等を含む

- ① 実施していない ➡ 問29-4へ
 ② 実施している ➡ 問29-1、29-2、29-3へ

29-1 問29で「実施している」と回答された施設に質問です。過去5年（2017年度～2021年度）の相談受付方法数を**すべて**記入してください。

受付方法	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
随時 (予約での受付はしていない)					
予約のみ受付					
随時、予約どちらも受付					

29-2、 問29で「実施している」と回答された施設に質問です。テレビ電話（オンライン）に使用している設備について、あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

- ① スマートフォン
 ② タブレット
 ③ パソコン
 ④ その他 ()

29-3、 問29で「実施している」と回答された施設に質問です。テレビ電話（オンライン）に使用している相談のシステムについて、あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

- ① J-TALK
 ② プラスボイス
 ③ LINE
 ④ Skype
 ⑤ Zoom
 ⑥ その他 ()

29-4、 問29で「実施していない」と回答された施設に質問です。実施していない理由について、あてはまるものにレ印をつけてください。

- ① 設備がない
 ② 財源がない
 ③ 人材がない
 ④ 導入する予定がない
 ⑤ その他 ()

30、 過去5年（2017年度～2021年度）の相談方法と相談依頼元ごとの件数⁸⁾を記入してください。

注8 件数カウント方法例
窓口で事務担当やボランティア等が対応した場合はカウントしない。

相談方法	相談依頼元	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
来所	本人					
	家族					
	地方自治体					
	福祉サービス事業所					
	その他					
訪問	本人					
	家族					
	地方自治体					
	福祉サービス事業所					
	その他					
テレビ電話	本人					
	家族					
	地方自治体					
	福祉サービス事業所					
	その他					
電話	本人					
	家族					
	地方自治体					
	福祉サービス事業所					
	その他					
メール	本人					
	家族					
	地方自治体					
	福祉サービス事業所					
	その他					
その他	本人					
	家族					
	地方自治体					
	福祉サービス事業所					
	その他					

31、 相談事業で困難を感じることはどのようなことですか。あてはまるもの上位3つにレ印をつけてください。

- | | | |
|---|--------------------------|-------------|
| ① | <input type="checkbox"/> | 人員不足 |
| ② | <input type="checkbox"/> | 地方自治体との連携 |
| ③ | <input type="checkbox"/> | 社会福祉協議会との連携 |
| ④ | <input type="checkbox"/> | 医療機関との連携 |
| ⑤ | <input type="checkbox"/> | 就労機関との連携 |
| ⑥ | <input type="checkbox"/> | 相談支援事業所との連携 |
| ⑦ | <input type="checkbox"/> | 介護支援事業所との連携 |
| ⑧ | <input type="checkbox"/> | その他 () |
| ⑨ | <input type="checkbox"/> | 特になし |

32、 相談事業でのデジタル機器の活用について、課題を記入してください。（自由記述）

33、 相談事業でのデジタル機器の活用について、期待することを記入してください。（自由記述）

■遠隔手話通訳・遠隔要約筆記に関する事項

34、 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記を実施していますか。

遠隔手話通訳

① 実施していない ➡ 問34-4へ

② 実施している ➡ 問34-1、問34-2、問34-3へ

遠隔要約筆記

① 実施していない ➡ 問34-4へ

② 実施している ➡ 問34-1、問34-2、問34-3へ

34-1 問34で「実施している」と回答された施設に質問です。過去5年（2017年度～2021年度）の遠隔手話通訳・遠隔要約筆記実績（件数）を記入してください。

	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
遠隔手話通訳					
遠隔要約筆記					

34-2、 問34で「実施している」と回答された施設に質問です。設備はどのような機器を使用していますか。あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

① スマートフォン

② タブレット

③ パソコン

④ その他 ()

34-3、 問34で「実施している」と回答された施設に質問です。遠隔手話通訳・遠隔要約筆記に使用しているシステムについて、あてはまるものにレ印をつけてください。（複数回答可）

① J-TALK

② プラスボイス

③ LINE

④ Skype

⑤ Zoom

⑥ その他 ()

34-4、問34で「実施していない」と回答された施設に質問です。実施していない理由について、もっともあてはまるもの1つにレ印をつけてください。

- ① 設備がない
- ② 財源がない
- ③ 人材がない
- ④ 導入する予定がない
- ⑤ その他 ()

35、 情報提供施設内に、利用者が使えるWi-Fi環境はありますか。

- ① ない
- ② ある

36、 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用について、課題を記入してください。（自由記述）

37、 遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムの活用について、期待することを記入してください。（自由記述）

■情報提供施設事業全体に関する事項

38、 情報提供施設事業全体として、今後、取り組んでいきたい事業があれば記入してください。

以上で、アンケートは終了です。
ご協力、誠にありがとうございました。

2022年11月1日

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会

理事長 中西久美子

ヒアリング調査へのご協力のお願い

平素は、聴覚障害者情報提供施設事業にご協力をいただきありがとうございます。

このたび、特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会は、以下のとおりヒアリング調査を実施することになりました。

- 調査目的：「字幕付きビデオライブラリー事業のニーズの把握」、「ICTを活用した相談事業の実施」をするための検討資料を得る
- 調査対象：聴覚障害者
- 調査時間：30分程度を1回
- 調査方法：「手話・字幕付きライブラリー事業」や「遠隔手話通訳・要約筆記システム」に関する内容をお聞きします。ヒアリング内容は、ICレコーダーに録音させていただきます。調査対象者が手話で回答される場合は、調査者が手話を読み取り、音声で録音いたします。
- 個人情報の取り扱い：本調査の目的以外には使用しません。
第三者へ提供することはありません。
氏名は匿名にて取り扱い、守秘をお約束いたします。
- 交通費：ヒアリング会場までの交通費は、実費にてお支払いいたします。

つきましては、聴覚障害者福祉の発展のために、ヒアリング調査へのご協力を
お願いいたします。

調査に関する問い合わせ先

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会 本事業事務局 井澤、

勝山、眞鍋

537-0025 大阪府大阪市東成区中道1丁目3番59号

大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階

聴覚障がい者支援センター（手話）

電話：06-6748-0380 FAX：06-6748-0383

Eメール jmk21@oskrokan.or.jp

2022年11月1日

社会福祉法人 ○○○
理事長 ●●様

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
理事長 中西久美子

令和4年度厚生労働省補助事業
「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業」
ヒアリング調査へのご協力をお願い

平素は、聴覚障害者情報提供施設事業の実施にご高配を賜り、御礼申し上げます。

このたび特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会は、令和4年度厚生労働省補助事業「聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業」を実施する運びとなりました。

本事業におけるヒアリング調査は、次のように実施いたします。研究の目的や実施内容等にご理解いただき、ご協力いただけましたら幸いです。

1、本事業の目的

本事業は、聴覚障害者情報提供施設の基本事業である手話・字幕付きビデオライブラリー事業のニーズの把握、および相談事業におけるICTの活用についての検討を目的として実施します。

2、ヒアリング調査方法

本事業では、施設向けヒアリングと施設を利用している聴覚障害者向けヒアリングを実施いたします。

「情報提供施設向けヒアリング」

「情報提供施設向けヒアリング」は、情報提供施設職員2～3名に対面にてヒアリングをいたします。調査対象の施設職員とは、手話・字幕付きビデオライブラリー事業、相談事業、遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムに関する内容についてご回答いただける方です。

「聴覚障害者向けヒアリング」

「聴覚障害者向けヒアリング」は、施設を利用している聴覚障害者4名程度を対象に対面にてヒアリングをさせていただきます。調査対象の聴覚障害者とは、パソコンやタブレット、スマートフォンを日常的に利活用されている方を2名、あまり有効的に活用できていない方を2名です。ヒアリングにご協力いただける方の交通費につきましては、実費にてお支払いいたします。なお、調査対象の聴覚障害者をご紹介しますようお願い申し上げます。

「情報提供施設向けヒアリング」、「聴覚障害者向けヒアリング」共通内容

ヒアリングは、1回、30分程度を予定しております。ヒアリング内容は、ICレコーダーに録音させていただき、録音した内容を文章にして分析いたします。

ヒアリングを実施する場所は、会議室等のプライバシーに配慮できる部屋を利用して実施したいと存じます。よろしければ、貴施設の会議室等をお貸しいただけますでしょうか。室料等の必要経費は、お支払いいたします。

3、本事業対象として選定された理由

本事業は、「映像機器は平成21年度に実施された設備基盤整備事業で整備した」、「遠隔手話通訳・遠隔要約筆記システムを利用している」の2点を選定基準としております。

4、ヒアリングデータの取り扱い

本事業のヒアリングでお話いただいた内容は、本事業の目的以外で用いることはございません。施設名称、及び、聴覚障害者の氏名は、匿名にて取り扱い、守秘をお約束いたします。

5、お問い合わせについて

本事業に関するご質問は、以下の連絡先までご連絡ください。

特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会

本事業事務局 井澤、勝山、眞鍋

537-0025 大阪府大阪市東成区中道1丁目3番59号

大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階

聴覚障がい者支援センター（手話）

電話：06-6748-0380 FAX：06-6748-0383

Eメール jmk21@oskrokan.or.jp

【資料 3】

全国聴覚障害者情報提供施設協議会（1993年設立）における「あり方検討」の経過

	調査研究等の内容	実施時期	検討内容
1	『聴覚障害者情報提供施設の役割を考える』の発行	2002年6月	全日本ろうあ連盟安藤豊喜理事長の講演と、同志社大学名誉教授三塚武男氏の講演を掲載した冊子を500冊発行した。
2	聴覚障害者情報提供施設協議会10周年記念シンポジウムの開催の発行	2002年6月	「聴覚障害者福祉における情報提供施設の位置づけと役割」と題したシンポジウムを開催するとともに、全日本ろうあ連盟の「ニーズ調査研究事業」に協力することを決定した。
3	聴覚障害者への情報提供に関するニーズ調査報告書（社会福祉・医療事業団助成事業）	2003年3月31日 全日本ろうあ連盟発行	聴覚障害者情報提供施設が中核施設としての役割を果たすため、26の情報提供施設を対象に、「利用状況」「施設運営への当事者参加」「各施設を利用する聴覚障害者、施設職員、ボランティアの暮らしの困難さ」「交流を含む情報バリアの実態と課題」を総合的にとらえるための実態調査が行われた。その結果を基に、人間として平等な社会参加を実現する条件と取り組みの方向、聴覚障害者情報提供施設の位置づけと役割について検討した。
4	シンポジウムを開催 テーマ「ニーズ調査から見た情報提供施設のあり方」	2003年6月	聴覚障害者情報提供施設の今後のあり方を多角的に検討するとともに、早期に全都道府県での聴覚障害者情報提供施設の整備を促進するため「聴覚障害者情報提供施設のあり方検討会」の設置を決定した。
5	『聴覚障害者情報提供施設のあり方検討会中間報告書』の発行	2004年5月	3回の本委員会と2回の作業委員会を経て中間報告をまとめた。厚生労働省もオブザーバーとして委員会に参加した。中間報告書をたたき台として会員施設で議論を深めるとともに、聴覚障害者福祉関係者からの意見・要望も反映させて報告書をまとめたこととした。
6	『聴覚障害者情報提供施設のあり方検討会報告書』の発行	2005年4月	聴覚障害者情報提供施設のあり方検討会報告書を発行。報告書では、聴覚障害者情報提供施設を「県及び政令指定都市レベルにおける聴覚障害者の社会参加を総合的に推進する中核拠点」と位置づけた。そして、2002年に閣議決定された障害者基本計画に基づき全都道府県での整備を促進するよう

【資料 3】

全国聴覚障害者情報提供施設協議会（1993年設立）における「あり方検討」の経過

			国に求めることとした。
7	『聴覚障害者情報提供施設のあり方検討会報告書』の一部改訂	2007年6月	聴覚障害者情報提供施設は身体障害者福祉法改正に伴って「身体障害者更生援護施設」から「身体障害者社会参加支援施設」となったことによる改訂と、施設整備費等の予算措置に関する改訂を行った。
8	筑波技術大学と全国聴覚障害者情報提供施設協議会との連携に関する協定を締結	2008年11月12日	大学と協議会とが、「情報」「資源」「研究成果」等の交流を促進し、連携して活用することにより、双方が持続的に発展・充実することと、聴覚障害者福祉の向上と社会参加の促進に寄与することの2つを目的に協定が交わされた。
9	聴覚障害者情報提供施設の今日的役割 — 東日本大震災を教訓とした情報ネットワーク・コミュニケーション支援のあり方について— (全国生活協同組合連合会、全国労働者共済生活協同組合連合会助成事業)	2014年12月1日	2005年に全国聴覚障害者情報提供施設協議会は「聴覚障害者情報提供施設のあり方検討」を基に協議会として取り組むべき課題を明らかにした。それ以降、障害者自立支援法の施行（2006）、障害者権利条約の採択（2004）、障害者基本法の改正（2011）、障害者差別解消法の成立（2013）、鳥取県手話言語条例の制定（2013）、障害者権利条約への批准（2014）など、聴覚障害者を取り巻く状況は大きく変化した。また、東日本大震災（2011）という未曾有の大災害を経験したことから、全国聴覚障害者情報提供施設協議会において、新たに加えるべき課題、さらに掘り下げるべき課題等を明らかにするため、「シンポジウムの開催」「アンケート調査の実施」「学習会の開催」「専門委員会での論議」を行った。これらを通して、聴覚障害者情報提供施設の今日的役割を整理した。
10	聴覚障害者情報提供施設の今日的役割 — 難聴者・中途失聴者の生活向上に関わる情報提供施設の	2016年3月1日	聴覚障害者情報提供施設における難聴者・中途失聴者に対する生活支援について、「シンポジウムの開催」と「50の聴覚障害者情報提供施設を対象にした難聴者・中途失聴者の支援に関する実態調査」を行った。その結果をもとに、生活支援機能の充実・発展に向けた取り組みを提起した。

【資料 3】

全国聴覚障害者情報提供施設協議会（1993年設立）における「あり方検討」の経過

	現状と課題一 （全国生活協同組合連合会、 全国労働者共済生活協同組合 連合会助成事業）		
11	「遠隔手話通訳・電話リレーサービスについて・聴覚障害者情報提供 施設の役割」 （全国生活協同組合連合会、 全国労働者共済生活協同組合 連合会助成事業）	2017年	DVD 及び冊子を発行し、情報提供施設ならびに関係団体に送付した。
12	情報提供施設における ICT を活用とした聴覚障害者への情報保障についての調査・研究事業 （全国生活協同組合連合会、 全国労働者共済生活協同組合 連合会助成事業）	2018年	アンケート調査の実施、並びに厚生労働省、全日本ろうあ連盟、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会、全聴情協によるシンポジウムを開催した。
13	手話通訳者派遣事業における客観的業務評価基準に関する調査・研究事業 （全国生活協同組合連合会、 全国労働者共済生活協同組合 連合会助成事業）	2019年	①全国の聴覚障害者情報提供施設に意見聴取、②「手話通訳者派遣事業所評価」表の作成、③第3者評価機関創設チーム（主催：全日本ろうあ連盟）への提案、の3つを行った。

【資料 3】

全国聴覚障害者情報提供施設協議会（1993年設立）における「あり方検討」の経過

14	難聴者に対する支援のあり方 研究事業	2020年	難聴者支援先進的な支援実践・調査及びヒアリングの実施と座談会を開催した。
15	講演「聴覚障害者情報提供施設が今後担うべき役割・期待」	2021年	全国聴覚障害者情報提供施設大会で、今井貴士氏（厚生労働省社会援護局障害保健福祉部企画課自立支援振興室室長補佐）が講演した。

厚生労働省令和4年度障害者総合福祉推進事業
聴覚障害者情報提供施設における支援の在り方等に関する調査・研究事業報告書
発行日:2023年3月31日
編集・発行:特定非営利活動法人全国聴覚障害者情報提供施設協議会
537-0025 大阪府大阪市東成区中道1丁目3番59号
大阪府立福祉情報コミュニケーションセンター3階
聴覚障がい者支援センター(手話)
電話:06-6748-0380 FAX:06-6748-0383
印刷所:大信印刷株式会社

