

参議院議員 薬師寺みちよ先生

2018年12月6日

NPO インフォメーションギャップバスター理事長

伊藤 芳浩



緊急事態のコミュニケーションバリアフリー化要望書

平素より、聴覚障害者の福祉向上につきまして、一方ならぬご高配とご支援を賜り、深く感謝申し上げます。

さて、NPOインフォメーションギャップバスター(略称：IGB)では、コミュニケーションバリアフリー化のための活動をしており、特に電話などの公共インフラに関するコミュニケーションバリアの解消に向けて、重点的に取り組んでおります。

緊急事態のコミュニケーションバリアに関して、下記の通り改善すべき点を要望いたしますので、ご高配のほどよろしくお願い申し上げます。

1. 全国すべての消防本部に対する119番通報手段の確保をしてください

先日は、奥穂高岳でろう者が3名遭難し、そのうち1名が死亡する遭難事故が起きました。日本財団が実施している「電話リレーサービス」を利用して救助の電話連絡があり、2名が助かった結果となりました。この「電話リレーサービス」は、ご存知の通り、緊急電話は試行サービスのため原則として対象外であり、電話リレーサービス事業者の柔軟な対応により、救命につながったという状態です。

今般のケースも含めて、日本財団が実施している電話リレーサービスのオペレーターの機転で命が救われたケースはすでに3件発生しています。また、外出中だけでなく、聞こえない人は、家の中で倒れた等の際の緊急通報も困難な状況にあります。

119番通報につきましては、ご存知の通り、スマホを利用し消防本部と文字やビデオなどによりリアルタイムにコミュニケーションをとることが出来る「NET119」による通報手段が徐々に普及されつつありますが、まだ全国で **19.1%**(140/732)の地域しか普及していません。さらに、全国で **21.4%**(157/732)の地域がいずれの119番通報方法も存在しないという由々しき事態です。(IGB 公開情報に基づく調査結果：2018年12月5日現在)

より一層の普及が急務であることは言うまでもありませんが、NET119などの緊急通報手段の導入には、地方自治体(消防本部)にとって、コスト負担や対応体制の構築などハードルが極めて高い状態であり、普及が進まないのが現状です。このような状況を鑑み、負

担のかからない通報手段の確保をすべての消防本部にて実施することを強く要望いたします。

なお、知多広域指令センターではメールやFAXが使えないときに限り119番通報後受話器を叩き続けるように指示されています。叩く音によってセンター側は聴覚障害者が他に通報する人がいなくて緊急事態に遭遇していると判断し位置情報から居場所特定して消防車と救急車を向かわせる運用をしており、暫定的な利用方法として、活用できるのではないかと存じます。

▼ご参考：知多広域指令センター：FAX119通報

<http://www.cac-net.ne.jp/~chitakouiki119/blankpage9.html>

【提案】聴覚障害者のみならず、障害や事情により声が出せない人のために、応急の通報手段として、火事なら2回、救急なら3回電話口を叩くといった暫定ルールを決めていただき、全国レベルで徹底していただく。

【対策を行うことによるメリット】コスト負担や対応体制の構築などハードルが極めて高い地域の消防本部においても、万が一の時でも対応できるようになり、助かるはずの命を救うことが可能になります。

2.119番通報手段の告知情報へのアクセシビリティを確保してください

また、音声通話ができない方のための緊急通報手段（NET119など）が実施されている地方自治体（消防本部）の情報が得られにくいと言う課題があります。Webサイトから情報を探すものの、直接たどることができたのは全体の2-3割程度で、情報アクセシビリティ上、下記の課題がある状況です。中には、緊急通報システムの構成図から、ようやく緊急通報手段があると判明した地方自治体も存在します。

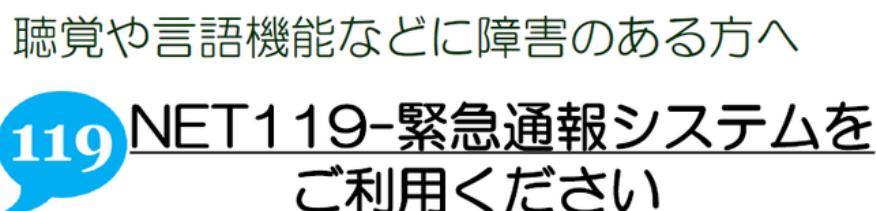
- ①設置はしているし告知もしているが、お知らせやニュース扱いにしているため期間がたつと過去ログ化してトップページからは確認できない
- ②消防本部のホームページがない、または、掲載場所が見つからない
- ③地方自治体のホームページにも掲載されていない

IGBが実施している電話リレーサービス普及啓発事業において、参加者にアンケートを取ったところ、音声通話ができない方のための緊急通報手段（NET119など）があることを

知っている方は全体の1割にも満たない状態でした。(約1,000名に聞き取り調査を実施)

そのため、せっかく、緊急通報手段（NET119など）が確保されていても、利用することができない状態が発生することは想像に難くないと存じます。緊急通報手段（NET119など）のより一層の啓発・普及のためにも、緊急通報手段のお知らせに対する「情報アクセシビリティの向上」に努めるなど、告知をより一層強化していただくことを強く要望いたします。

【提案】 市役所や消防本部のトップページに以下のようなバナーを設置し、
注意喚起していただく。



(※茨城県高萩市の Webサイトの例)

【対策を行うことによるメリット】 緊急通報手段へのアクセシビリティや認知度が向上し、万が一の時に活用できるようになります。そして、助かるはずの命を救うことにつながります。

3. 聴覚障害者勤務先での緊急事態通知装置の設置を促してください

2016年、総務省消防庁は「光警報装置の設置に係るガイドライン」を策定し、大規模な空港、駅その他これらに類する防火対象物については、「光警報装置」を設置することを推奨していますが、聴覚障害を持つ方が1日の大半を過ごすと思われる勤務先（企業・団体など）については、これらのガイドラインが存在しない状態になっております。

独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が発行している「[聴覚障害者の職場定着推進マニュアル](#)」には、緊急時の対応として、「緊急時の手話」を掲載しているのみで、設備の面での配慮については記載がありません。手話を理解できる方は、聴覚障害者の全体の1割程度と言われており、すべての人が手話を理解できるわけではありませんし、トイレなどにいた場合は、気付かないことも想定されます。このようなことを想定して、聴覚障害者雇用企業において「光警報装置」などの通知装置の設置を推奨することを要望いたします。

【提案】 「聴覚障害者の職場定着推進マニュアル」の緊急時対応の事例として、
「光警報装置」があることを明記して、設置を推奨していただく。

【対策を行うことによるメリット】 人手の負担を増やすことなく、確実に警報を伝える
ことが可能になり、有事に備えることができます。

以上につきまして、何卒積極的に取り組んで頂けますよう、お願い申し上げます。