

(参考)

障害者基本計画（第5次）の実施状況（令和6年度）に対する意見（抜粋）

3. 情報アクセシビリティの向上及び意思疎通支援の充実

(1) 情報通信における情報アクセシビリティの向上

○ 公共インフラとしての電話リレーサービスが、国民に広く認知及び理解され、その利活用が推進されるよう関係機関と連携して取組を推進するとともに、利用者ニーズや今後の技術の進展等を踏まえたサービス提供内容の充実を図る。また、銀行や保険会社等の金融機関に対し、顧客に対して電話にて提供されているサービスについては、電話リレーサービスを利用した場合であっても同様に提供されるよう促すとともに、その対応状況をフォローする。[3-(1)-7]

【(一財) 全日本ろうあ連盟 石橋委員】

- ・ 現在、金融庁、総務省、厚生労働省など一部の省庁では、電話リレーサービスや手話リンクの導入が進められていますが、他の省庁では未導入のケースが多い状態です。すべての行政機関において、手話言語対応窓口の標準化を推進してください。
- ・ 公共インフラであるにも関わらず、電話で提供されているサービスと同等に利用できないケースが多発しています。関係省庁だけでなく、すべての省庁で電話リレーサービスや手話リンクの普及啓発を各省庁内部や管轄の事業者に対して行ってください。