

厚生労働科学研究費補助金（障害者政策総合研究事業）
総括研究報告書

視覚障害者の人的支援利用状況調査

研究代表者 渡辺 哲也 新潟大学・工学部・准教授

研究要旨 意思疎通が困難な人のうち視覚障害者を取り上げ、人的支援及び ICT の活用による効果的な情報保障手法を検討するため 2 種類のアンケート調査を行った。そのうちの一つは、視覚障害者のための人的コミュニケーション支援サービスである代読・代筆・点訳・音訳・触図訳サービスの利用状況調査である。調査は視覚障害者の全国的な組織である日本盲人会連合を通じて行った。その回答者は 202 人である。代読・代筆サービスは回答者の 73%，点訳サービスは 42%，音訳サービスは 44%，触図訳サービスは 8% が利用していた。サービス提供者、対象となる文書、利用頻度、利用上の問題点などについても尋ねた。データのクロス集計により、盲/ロービジョンの違い、サービス提供者や地域の違いが利用状況に与える影響を検証した。なお、もう一方の ICT の利用状況調査の結果は平成 29 年度に取りまとめて報告する。

研究分担者：

小林 真・筑波技術大学・保健科学部・准教授

南谷 和範・大学入試センター・研究開発部・准教授

A. 研究目的

視覚障害者のコミュニケーション（ここでは文字や図情報のやり取りを指す）を支援する制度・サービスとして代読・代筆・点訳・音訳・図訳がある。これらの人的な支援については、支援者ごとの支援の質の不均一性や、地域間におけるサービス提供体制の不均一性などの問題があるとされる。平成 28 年 4 月 1 日から「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」が施行されたのに伴い、代読・代筆・点訳・音訳・図訳の要望が増加すると考えられる。そこでこの機会に、これらサービスの利用状況と、利用者・未利用者の要望を把握し、今後求められるサービス提供体制を検討する際の客観的データとするため、視覚障害者を対象とするアンケート調査を実施する。これら視覚障害者向けのコミュニケーション支援事業に

関しては、事業者を対象に実施状況を調べた日本ライトハウスによる調査や、サービス利用者を対象とした八戸市による調査がある。私たちは、サービス利用者である視覚障害者を対象とした全国規模の利用状況・要望調査を行う。

B. 研究方法

調査の実施は、社会福祉法人日本盲人会連合に委託した。日本盲人会連合は、視覚障害者を主体とする団体（県や政令指定都市単位の視覚障害者福祉協会等）61 団体により構成され、視覚障害者福祉の向上を目指し、組織的な活動を展開している社会福祉法人である（同法人のホームページ（<http://nichimou.org/>）より）。日本盲人会連合は、同連合傘下の 61 団体及び、同連合の 5 協議会（青年，女性，音楽家，スポーツ，あはき）へアンケ

ート調査協力依頼と調査票を送付し、各 5 名ずつ回答を依頼した。調査票はメール（テキストファイル）で送り、回答もメールで受け付けた。点字版の調査票を希望する人には点字版の調査票を送り、点字による回答も受け付けた。調査期間は 2017 年 2 月 10 日から同年 3 月 17 日までとした。

調査では次の 6 種類の内容について尋ねた：回答者の個人属性、代読・代筆サービスの利用状況と要望（八戸市の調査をもとに設問と選択肢を構成）、プライベート点訳サービスの利用状況と要望、プライベート音訳サービスの利用状況と要望、プライベート図訳サービスの利用状況と要望。

本調査は新潟大学の「人を対象とする研究等倫理審査委員会」の審査を受け、新潟大学長の許可のもとで実施した（承認番号：2016-0027）。

C. 研究結果

1. 回答者

回答者数は 202 人であった。依頼人数 5 人×66 団体・協議会 = 330 人を母数とした場合、回収率は 61.2%となる。このうち、個人から日本盲人会連合へのメールによる回答が 116 件（57.4%）、個人から同連合への点字による回答が 13 件（6.4%）、個人から各視覚障害者福祉協会に回答があったものを各協会が同連合に転送した回答が 55 件（27.2%）、各視覚障害者福祉協会が個人から聞き取って手書き / 電子ファイルへ記入したものを同連合へ郵便、FAX、またはメールで送った回答が 18 件（8.9%）であった。各協会が同連合に転送した回答の大部分は、回答者がメールで回答したものであると思われるが、確認は取れていない。このうち 5 件は 5 人分を合算して同連合に送付されているため、今後のクロス集計の対象からは除く。

回答者の性別は、男性 141 人（69.8%）、女性 61 人（30.2%）であった。年齢分布は 60 歳代が最も多く 107 人（53.0%）と半数を占め、これに 50 歳代 40 人（19.8%）と 60 歳代 31 人（15.3%）が続いた（図 1）。ここで 1 名は年代に対する回答がない。

このように、不詳の回答が設問ごとに数件ずつあることが多いため、各選択肢への回答者の合計が母数（全回答者、全盲者、サービス利用者など）よりも少ない数値となることが以後も生じている。

障害者手帳の等級は、1 級の人が 168 人（83.2%）、2 級の人が 32 人（15.8%）で、両級で回答者のほとんどを占めた。他の 2 人のうち 1 人が 5 級、1 人が手帳を持っていなかった。

視覚を使った文字の読み書きができますかという質問に対しては、30 人（14.9%）ができると答え、172 人（85.1%）ができないと答えた。以後、この報告では、できると答えた人をロービジョン、できないと答えた人を全盲と表現する。障害等級別に全盲とロービジョンの割合を見ると、1 級の回答者 168 人のうちでは全盲の人が 156 人（92.9%）と割合が高く、2 級の回答者 32 人のうちではロービジョン者 18 人の方が半数を上回った（56.3%）（図 2）。図 2 では、障害等級 5 級の方は省略した。

点字の読み書きができますか、という質問に対しては、163 人（80.7%）ができると答え、37 人（18.3%）ができないと答えた（回答不明 2 人）。厚生労働省による障害児・者等実態調査結果における点字利用率（12.7%）と比べると、圧倒的に高い。これは、各福祉協会の中でも情報の取得に意欲的な人がアンケートに回答している状況を表していると言える。障害等級別に点字の読み書きの可否の割合を見ると、1 級 168 人のうちでは点字の読み書きができると答えた人が 141 人（83.9%）と割合が高く、2 級の回答者 32 人のうちでは 19 人（59.4%）とその割合は下がった（図 3）。

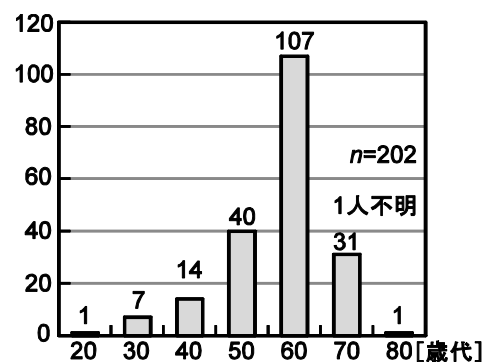


図 1 回答者の年代

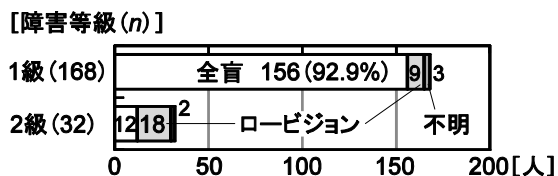


図2 障害等級別に見た全盲/ロービジョンの割合

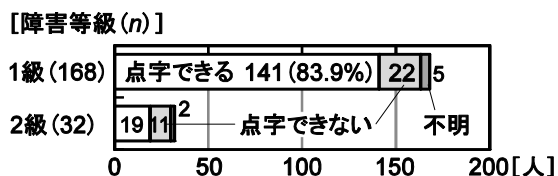


図3 障害等級別に見た点字の読み書きの可否の割合

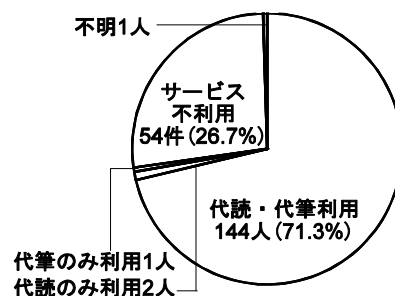


図4 代読・代筆サービスの利用率

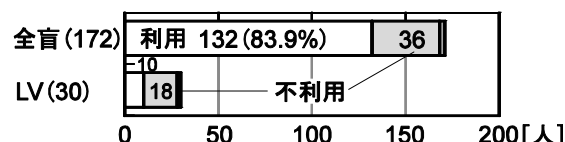


図5 全盲/ロービジョン別に見た代読・代筆サービスの利用率

2. 代読・代筆サービスの利用状況

2.1. 利用率

回答者 202 人のうち、代読・代筆の両方のサービスを受けていると答えた人は 144 人 (71.3%)、代読のみサービスを受けていると答えた人は 2 人、代筆のみサービスを受けていると答えた人は 1 人であった (図4)。これ以後、 $144 + 2 + 1 = 147$ 人を代読・代筆サービスを受けている人、 $144 + 2 = 146$ 人を代読サービスを受けている人、 $144 + 1 = 145$ 人を代筆サービスを受けている人の母数として取り扱う。サービスを受けていないと回答した人は 54 人 (26.7%) であった (回答不明 1 人)。

全盲者でサービスを受けている人は 168 人中 132 人 (78.6%)、ロービジョン者では 28 人中 10 人 (35.7%) であり、文字の読み書きの可否により代読・代筆サービスを受ける割合に大きな差が現れた (図5)。

代読・代筆サービスの利用率に地域間差が見られるかどうかを調べるため、回答者の居住地区を東京 23 区、政令指定都市、中核都市、特例市、その他の市、町村に分けた。それぞれの区分からの回答者数は、12 人、49 人、44 人、71 人、11 人となった。区分ごとにサービスの利用率を求めたのが図6である。この図を見る限りでは、東京 23 区と町村における利用率が高い。

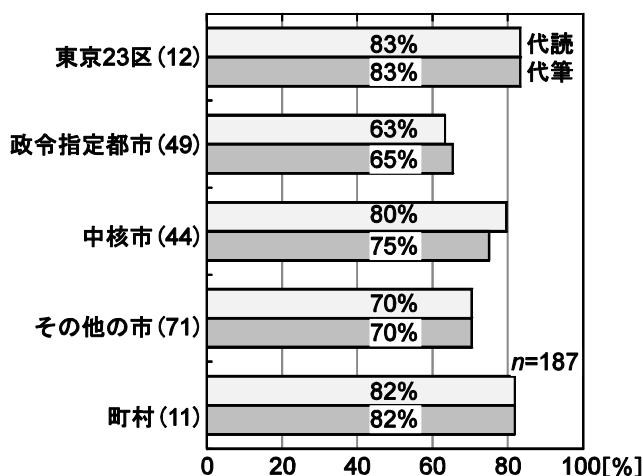


図6 地域別に見た代読・代筆サービスの利用率

2.2. 提供者

代読・代筆のサービス提供者の数を図7に示す。この設問への選択肢のうち、視覚障害者移動支援従事者 (以後、同行援護者とする) と居宅介護サービスのヘルパー (以後、ヘルパーとする) は事業者によるサービスである。同行援護者の利用者が 108 人とサービス利用者 147 人の 73.5% に上った。ヘルパーはその約半数の 53 人 (36.1%) であった。家族・同居人と友人・知人は (基本的に) 無償のサービスである。家族・同居人に代読・代筆してもらっている人は 94 人 (63.9%)、友人・知人に代読・代筆してもらっている人は 69 人 (46.9%) であった。

その他として具体的に書かれた内容 (43 人分) を、調査者が以下のように分類した (選択肢にあ

ったものは除く): 職場の同僚や従業員(6人), 障害者施設の職員(9人), ボランティア(8人), 点字図書館(4人), 役所の職員(7人), 銀行・郵便局の行員(7人), 店舗店員や配達業者など(10人). iPhoneの読み上げ機能を挙げた人が1人いたのは興味深い.

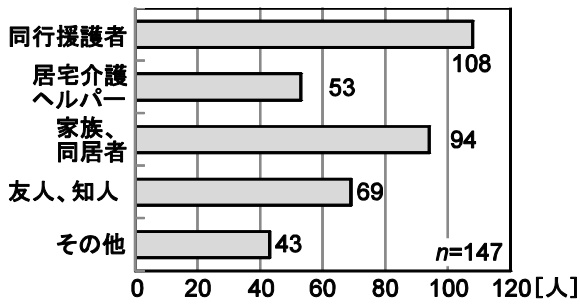


図7 代読・代筆サービスの提供者

2.3. 代読文書

代読文書のうち, 調査者が選択肢として提示した文書への回答者数を図8に示す. 郵便物と各種説明書がそれぞれ143人(代読サービス利用者146人の97.9%), 131人(89.7%)と利用者が多く, 利用者のほとんどがこれらを読んでもらっている実態が分かる.

その他として具体的に書かれた内容を, 調査者

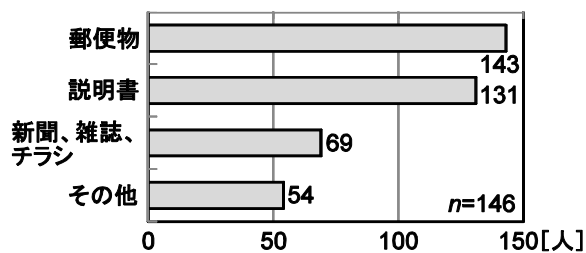


図8 代読文書

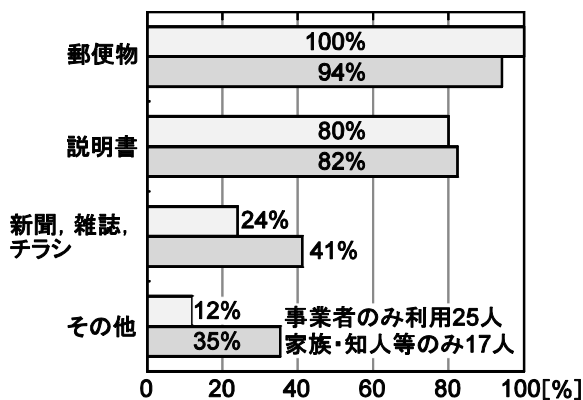


図9 サービス提供者別に見た代読文書

が以下のように分類した: 公的な書類(12人), 本・雑誌・新聞(11人), 仕事の書類(10人), 買い物・領収書(9人), その他の書類・資料(8人), 通帳(5人), 回覧板(3人), アンケート(3人), 趣味(3人), 商品の説明(3人), 画面(2人), その他(2人).

サービス提供者による代読文書の違いの有無を見るため, サービス提供者として同行援護者またはヘルパーのみを挙げた人(事業者のみ利用)25人と, 家族, 同居者, 友人, 知人, 及びその他の回答のうち無償提供と判断できる人のみを挙げた人(家族・知人等のみ)17人を選び, その方々の代読文書回答率を求めたのが図9である. 新聞・雑誌・チラシとその他において, 家族・知人等のみの方が利用率が高くなっている.

2.4. 代筆文書

代筆文書のうち, 調査者が選択肢として提示した文書への回答者数を図10に示す. 役所(市役所, 年金事務所など)の書類を141人, 公共機関(郵便局, 銀行, NTT, 電力・ガス会社, 水道局, 病院, 学校など)の書類を125人, 福祉施設の書類を101人が選択しており, 利用者の3分の2から

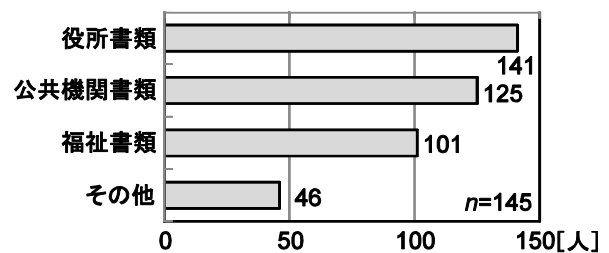


図10 代筆文書

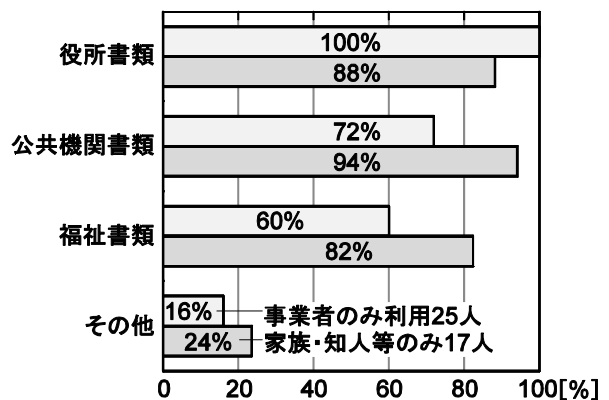


図11 サービス提供者別に見た代筆文書

ほとんどの人がこれらを書いてもらっている。

その他として具体的に書かれた内容を、調査者が以下のように分類した：手紙・宛名（14人）、その他の書類・資料（8人）、買い物（5人）、仕事の書類（5人）、アンケート（5人）、原稿（4人）、医療（3人）、銀行・カード（2人）、公的な書類（2人）、その他（7人）。

サービス提供者によって代筆文書に違いがあるかどうかを見たのが図11である。回答者の分類は代読のときと同じである。公共機関書類と福祉書類において家族・知人等のみの方が利用率が高くなっている。これは、個人情報にかかわる書類のためかとも考えられるが、役所書類も個人情報を含むので、一概には言えない。

2.5. サービスの利用頻度

代読・代筆サービスの利用頻度の分布を図12に示す。ここでは、代読と代筆を分けて尋ねていない。週に2-3回という回答が最も多く46人、以下、ほぼ毎日が35人、週に1回が29人と続く。このデータから、代読・代筆の利用頻度（必要性）は高いと言える。

サービス提供者によって利用頻度に違いがあるかどうかを見たのが図13である。回答者の分類は代読のときと同じである。数ヶ月に1回程度という回答者はなく、その他1人は図から省略した。サービス提供者により利用頻度の顕著な違いが見られた。事業者によるサービスの利用は週に2~3回という回答者が最も多く、それに週1回が続く。事業者としては同行弁護士の利用率が高いので（図7）、その利用頻度が代読・代筆の利用頻度に反映されていると考えられる。他方で家族・知人等にはほぼ毎日代読・代筆してもらっている人が多いことが分かる。

2.6. 断られた経験

代読や代筆を断られた経験の有無について尋ねたところ、代読を断られたことがある人が17人（代読・代筆サービス利用者147人の11.6%）に留まったが、代筆を断られた人は35人（同23.8%）に上った（図14）。断られた経験がないとした人

は96人（同65.3%）だった。

代読については、家族に依頼したときに忙しかったり、面倒がられたりして断られたという人が9人いた。家族・知人等に代読・代筆を依頼する頻度が高いことから、断られる事例も増えたもの

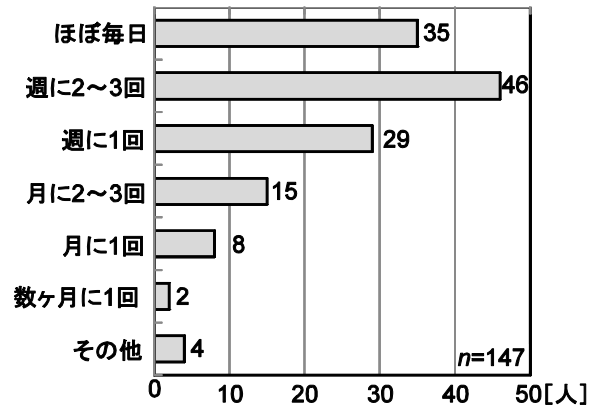


図12 サービスの利用頻度

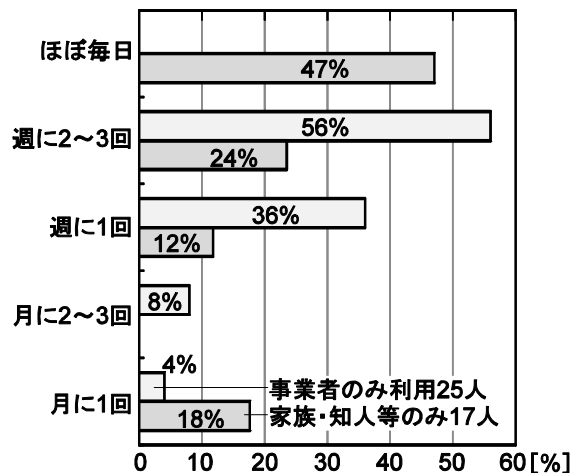


図13 サービス提供者別に見たサービスの利用頻度

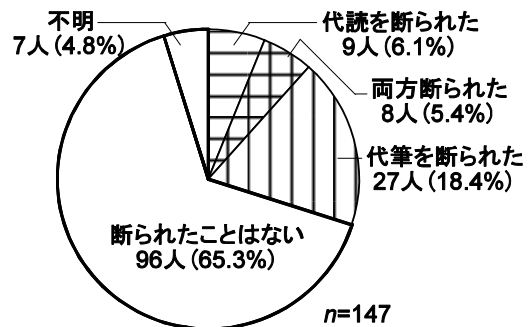


図14 断られた経験

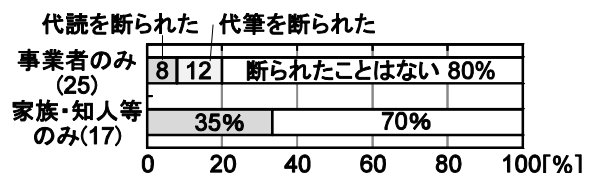


図15 サービス提供者別に見た断られた経験

と思われる(図15)。

代読を断られた機会は、銀行、郵便局、証券会社、生命保険会社、不動産会社等の金銭取引をする場面が最も多く24人の人が具体的な記述をした。代筆を頼んだ相手として「行員」と書いてある人は8人に留まったが、記述からは、同行した援護者ではなく行員等の取引相手に依頼していることが多いと考えられる。サービス提供事業者を利用している際には代読や代筆を断られた経験を持つ人は利用者の20%に留まった。

2.7. 利用上の課題

代読・代筆利用上の課題としては、選択肢のうち、写真、図、イラスト、グラフ、表の説明が分からなかったを選んだ人が77人(代読・代筆サービス利用者147人の52.4%)と最も多かった(図16)。次いで、個人情報やプライバシーが守られるか不安を選んだ人が52人(同35.4%)、読まれた文章の意味が分からなかったを選んだ人が46人(同31.3%)であった。困ったことは特にないと回答した人は34人(同23.1%)に留まった。

その他として具体的に書かれた内容を、調査者が以下のように分類した：読み手の能力(9件：漢字を読めない・読み間違えるなど)、依頼者の意図に反した情報・資料の取舍選択(8人)、依頼の心理的負担(6件：家族に対する遠慮が多い)、正確さへの不安(3件：正確に読み・書きできているか不安)、時間の不足(3人)、断られた(2人)、知人とのスケジュール調整が困難(2人)、図や表を説明してくれない(2人)。

サービス提供者によって問題点に違いがあるかどうかを見たのが図17である。家族・知人等に依頼している人の中で、写真、図、イラスト、グラフ、表の説明が分からなかったという選択肢を選んだ人の割合が高いことが分かる。

2.8. サービスを受けていない理由

サービスを受けていない人54人にその理由を尋ねた。現在は家族・同居者に依頼しており、事業者によるサービスを使っていない理由を答えた人が1人あり、回答者数は55人となった。理由は単

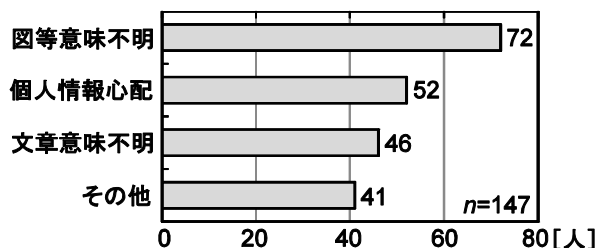


図16 サービス利用上の問題点

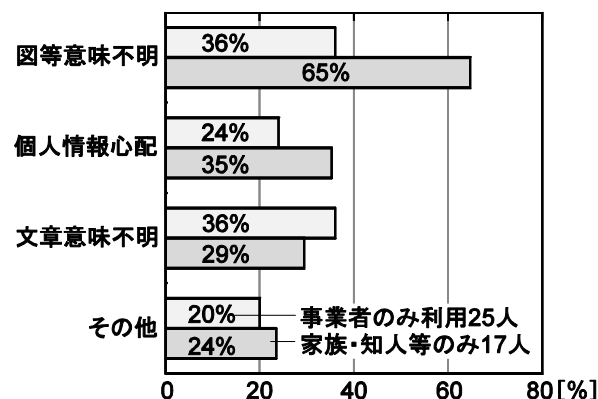


図17 サービス提供者別に見た問題点

一選択としたが、二つの理由を答えた人がいた。最も多かった回答はサービスを受ける必要がないとした人で30人(回答者55人の54.5%)、サービスの受け方が分からない人とサービスを知らなかった人がともに5人(同9.1%)、その他の理由が16人(同27.2%)であった(図18)。

その他として具体的に書かれた内容を、調査者が以下のように分類した：家族・友人・知人に依頼できる(10人)、その他の人に依頼できる(3人、ボランティア、ヘルパー等)、プライバシー保守の不安(2人)、支援機器(ルーペ、拡大読書器、パソコン)で解決(2人)、場所や時間の制約(1人)。

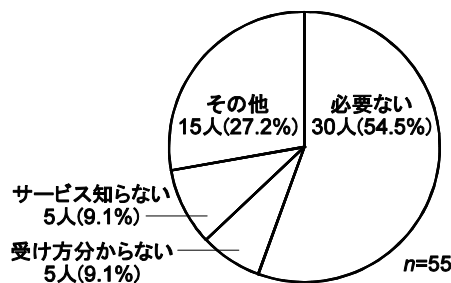


図18 代読・代筆サービスを受けていない理由

3. 点訳サービスの利用状況

3.1. 利用率

回答者 202 人のうち、点訳のサービスを受けていると答えた人は 85 人(42.1%)であった(図 19)。サービスを受けていないと回答した人は 115 人(56.9%)であった(無回答 2 人)。

全盲者でサービスを受けている人は 169 人中 80 人(47.3%),ロービジョン者では 28 人中 4 人(14.3%)であり、文字の読み書きの可否により点訳サービスを受ける割合に大きな差が現れた(図 20)。

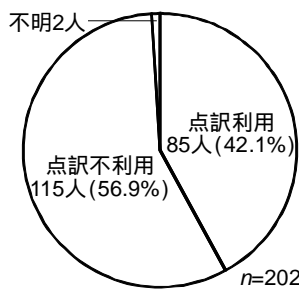


図 19 点訳サービスの利用率

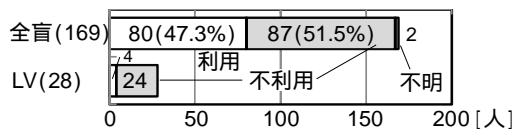


図 20 全盲/ロービジョン別に見た点訳サービスの利用率

3.2. 提供者

点訳サービス提供者の数を図 21 に示す。点訳サークルの利用者数が最も多く、65 人(サービス利用者 85 人の 76.5%)に上った。次いで点字図書館の利用者数が 47 人(55.3%)であった。これらの団体に対して、個人ボランティアに依頼している人は 20 人(23.5%),友人・知人に点訳してもらっている人は 10 人(11.8%)であった。意思疎通支援事業者としての点訳者に依頼していたのは 4 人だった。

その他として具体的に書かれた内容(4 人分)は、金融機関による点字通知サービス(2 人)、視覚障害センター、私費で雇用している補佐員であった。

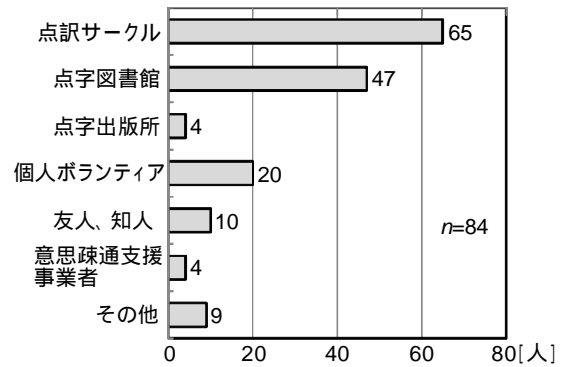


図 21 点訳サービスの提供者

3.3. 点訳文書

点訳文書のうち、調査者が選択肢として提示した文書への回答者数を図 22 に示す。専門書を点訳してもらっている人が最も多く 26 人(点訳サービス利用者 85 人の 30.6%)であった。

その他を選んだ人の数が 68 人(80.0%)と多かた。その具体的な内容を、調査者が以下のように分類した：書類・会議・講演会等資料(31 人)、製品の説明書(20 人)、音楽(楽譜・歌詞など)(18 人)、医療・福祉関係の専門書・実用書(13 人)、料理本(4 人)、その他の専門書・実用書(17 人)、自治体の連絡(2 人)、名簿(3 人)、医療(2 人)、行政(2 人)、その他(8 人)。

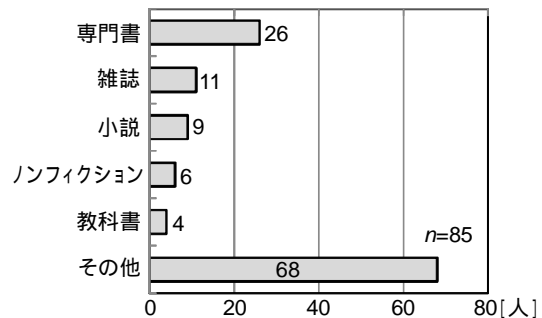


図 22 点訳文書

3.4. サービスの利用頻度

点訳サービスの利用頻度の分布を図 23 に示す。数ヶ月に 1 回という回答が最も多く 36 人(この質問への回答者 82 人のうち 43.9%)、以下、月に 1 回が 18 人(22.0%)、週に 1 回が 4 人(4.9%)と続いた。その他では、数年に 1 回、または必要に応じてという回答が多かった。

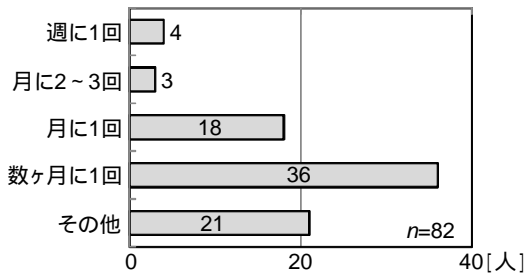


図 23 利用頻度

3.5. 利用上の課題

点訳サービス利用上の課題としては、一般書、専門書ともに時間がかかることが最も多くの人から挙げられた（一般書 20人（この質問への回答者 78人の 25.6%）、専門書 17人（同 21.8%））（図 24）。

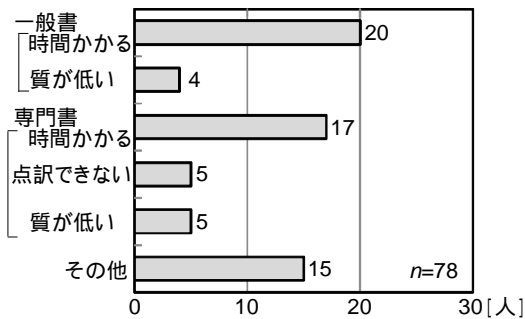


図 24 サービス利用上の問題点

3.6. サービスを受けていない理由

点訳サービスを受けていない人にその理由を尋ねた。回答者数は 108 人である。最も多かった回答はサービスを受ける必要がないとした人で 73 人（回答者 108 人の 67.6%）、サービスを知らなかった人が 6 人（同 5.6%）、サービスの受け方が分からない 6 人（同 5.6%）とその他の理由が 22 人（同 20.4%）であった（図 25）。

その他として具体的に書かれた内容は、点字が読めない・読むのが困難（11 人）、音訳・パソコンの読み上げ・家族の代読で間に合う（4 人）などであった。

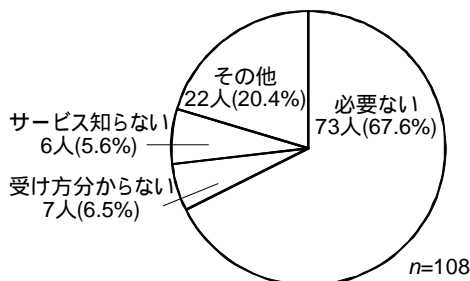


図 25 点訳サービスを受けていない理由

4. 音訳サービスの利用状況

4.1. 利用率

回答者 202 人のうち、音訳のサービスを受けていると答えた人は 89 人（44.1%）であった（図 26）。サービスを受けていないと回答した人は 110 人（54.5%）であった（無回答 3 人）。

全盲者で音訳のサービスを受けている人は 169 人中 75 人（45.2%）、ロービジョン者では 28 人中 11 人（39.3%）であった（図 27）。このように、文字の読み書きの可否による音訳サービスを受ける割合の差が小さい点は、点訳サービスの利用状況と異なる。

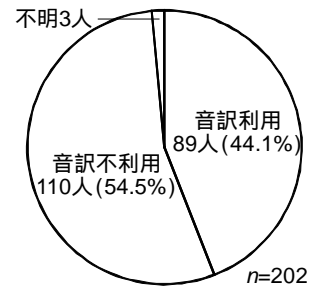


図 26 音訳サービスの利用率

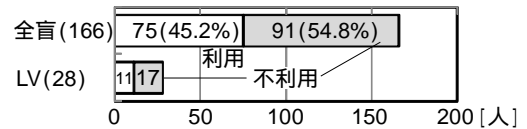


図 27 全盲/ロービジョン別に見た音訳サービスの利用率

4.2. 提供者

音訳サービス提供者の数を図 28 に示す。音訳サークルの利用者が 60 人（サービス利用者 89 人の 67.4%）に上った。次いで点字図書館の利用者が 52 人（58.4%）であった。これら団体に対して、個人ボランティアに依頼している人は 20 人（22.5%）、友人・知人に音訳してもらっている人は 19 人（21.3%）であった。友人・知人に音訳してもらっている人の数は点訳の場合（10 人）の倍に近い。

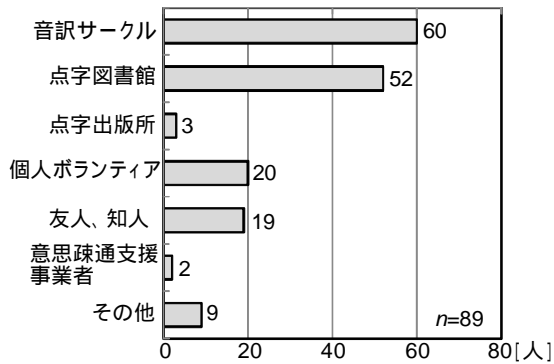


図 28 音訳サービスの提供者

4.3. 音訳文書

音訳文書のうち、調査者が選択肢として提示した文書への回答者数を図 29 に示す。小説、専門書、雑誌、ノンフィクションを音訳してもらっている人がそれぞれ 33 人（この質問への回答者 84 人の 39.3%）、31 人（36.9%）、26 人（31.0%）、24 人（28.6%）となり、点訳文書に比べると多くの種類の書物が多くの人に音訳して利用されていることが分かる。

点訳サービスと同様に、その他を選んだ人の数が 38 人と多い。その具体的な内容を、調査者が以下のように分類し、数の多いものを示す：機器類の説明書（13 人）、医療・福祉関係の専門書・実用書（13 人）。

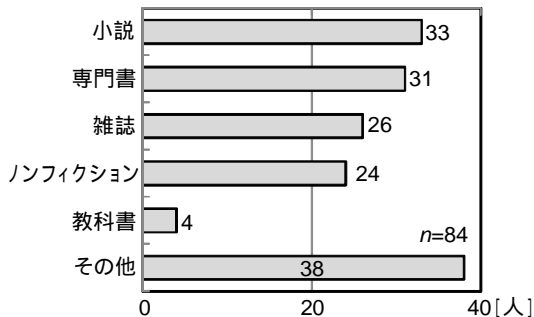


図 29 音訳文書

4.4. サービスの利用頻度

音訳サービスの利用頻度の分布を図 30 に示す。数ヶ月に 1 回という回答が最も多い（38 人。この質問への回答者 86 人のうち 44.2%）。点は点訳サービスと同じだが、週に 1 回や月に 2-3 回という回答者は点訳サービスの 3 倍程度となった（それぞれ 11 人（12.8%）と 9 人（10.5%））。これらのデータから、点訳よりも音訳の利用頻度が高いと言える。

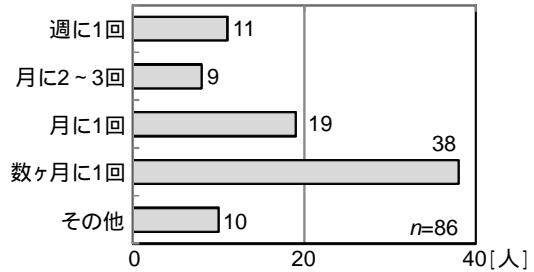


図 30 利用頻度

4.5. 利用上の課題

音訳サービス利用上の課題としては、点訳サービスと同様に、一般書、専門書ともに時間がかかることが最も多くの人から挙げられた（一般書 30 人（この質問への回答者 86 人の 34.9%）、専門書 20 人（同 23.3%））（図 31）。一般書の音訳時間に関する問題の指摘者数が点訳よりも多いのは、音訳文書の中で専門書以外が多かったことが要因であろう。

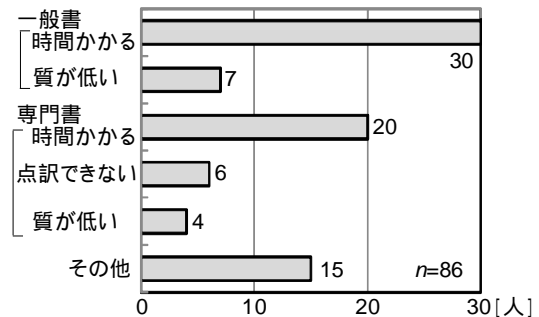


図 31 サービス利用上の問題点

4.6. サービスを受けていない理由

音訳サービスを受けていない人にその理由を尋ねた。最も多かった回答はサービスを受ける必要がないとした人で 69 人（回答者 110 人の 62.7%）、サービスを知らなかった人が 7 人（同 6.5%）、サービスの受け方が分からない 6 人（同 5.6%）とその他の理由が 22 人（同 20.4%）であった（図 32）。

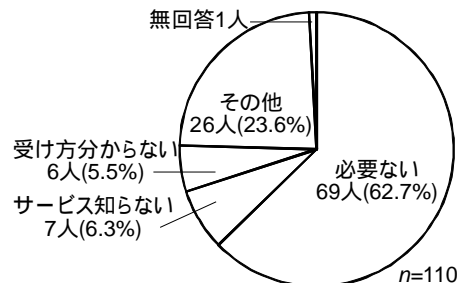


図 32 音訳サービスを受けていない理由

5. 触図訳サービスの利用状況

5.1. 利用率

回答者 202 人のうち、触図訳のサービスを受けていると答えた人は 16 人 (7.9%) であった (図 33)。サービスを受けていないと回答した人は 186 人 (92.1%) であった (無回答 2 人)。

触図訳のサービスを受けている 16 人は全員全盲者であり、全盲者 172 人に対する割合は 9.3% となった。ロービジョン者で触図訳のサービスを受けている人はいなかった。

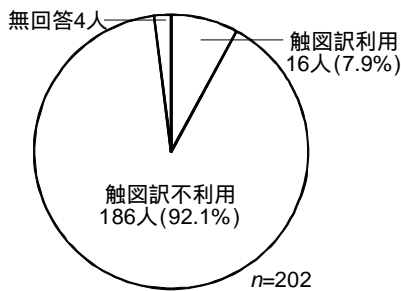


図 33 触図訳サービスの利用率

5.2. 提供者

触図訳サービス提供者の数を図 34 に示す。点訳サークルの利用者が 9 人と最も多く、サービス利用者 16 人の 56.3% となった。次いで点字図書館、個人ボランティア、友人・知人に依頼している人がいずれも 4 人 (25.0%) であった。その他の中では、歩行訓練士に触知図を作ってもらったという人 2 人いた。

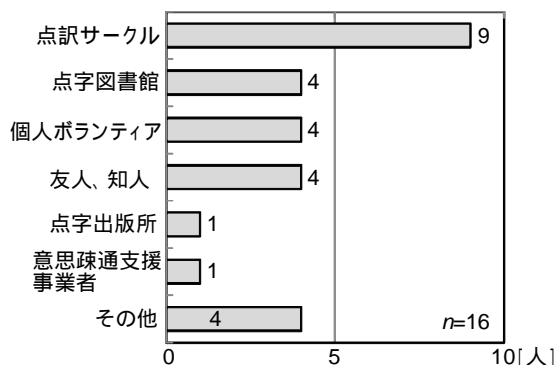


図 34 触図訳サービスの提供者

5.3. 触図訳文書

触図訳文書のうち、調査者が選択肢として提示した文書への回答者数を図 35 に示す。地図を触図訳してもらっている人が最も多く 14 人 (サービス

利用者 16 人の 87.5%) であった。ほかの文書を触図訳してもらっている人はいずれも少なく、グラフが 4 人、写真とイラストがいずれも 2 人、絵画が 1 人であった。

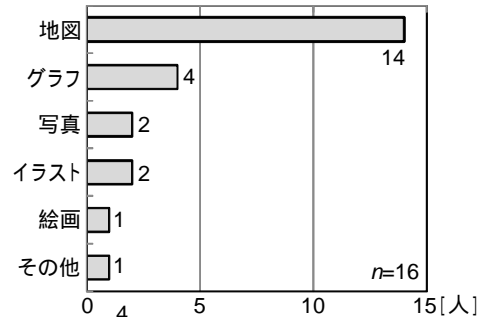


図 35 触図訳文書

5.4. サービスの利用頻度

触図訳サービスの利用頻度の分布を図 36 に示す。数ヶ月に 1 回週に 2-3 回という回答が最も多く 6 人、以下、週に 1 回と月に 1 回が 2 人であった。その他は年に 1 回から数回が 3 人、5 年前に 1 回が 1 人、必要に応じて依頼が 1 人であった。

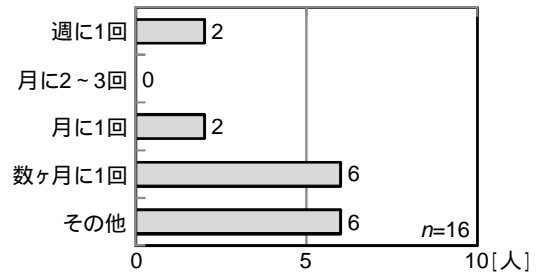


図 36 利用頻度

5.5. 利用上の課題

触図訳利用上の課題としては、選択肢のうち、時間がかかるを選んだ人が 7 人 (図訳サービス利用者 16 人の 43.8%) と最も多かった (図 37)。その他では、図が分かりにくい (4 人)、分かりやすい図を作ってもらふことの難しさ (2 人)、頼むところがない、器具が高い (各 1 人) などの意見があった。

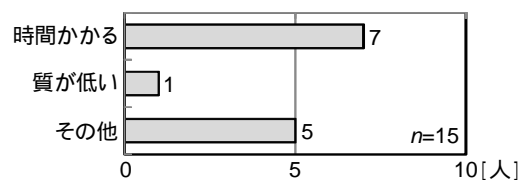


図 37 サービス利用上の問題点

5.6. サービスを受けていない理由

触図訳サービスを受けていない人にその理由を尋ねた。最も多かった回答はサービスを受ける必要がないとした人で88人(回答者178人の49.4%)だった。サービスの受け方が分からない人とサービスを知らなかった人がそれぞれ55人(同30.9%)、17人(同9.6%)と多いのが、点訳・音訳と異なる触図訳サービスの特徴である(図38)。

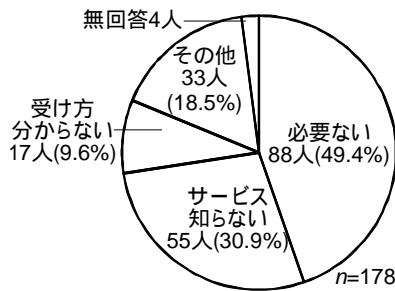


図38 触図訳サービスを受けていない理由

D. 考察

1. 代読・代筆サービスについて

調査開始当初、首都圏はサービスを提供する自治体が多く、サービスの利用率が高いと想定したが、今回の調査結果では、代読・代筆サービスの利用率に自治体の区分間の有意な差は見られなかった(図6)。これは、福祉制度としての代読・代筆サービスを同行援護者から受ける人が多かったためだと考えられる(図7)。

家族・知人等のみに依頼している回答者の中で、写真、図、イラスト、グラフ、表の説明が分からなかったという選択肢を選んだ人が多かった(図17)。現在では読み書き支援の講習会が随所で開かれており、分かりやすい説明の仕方を学ぶ機会はあるが、家族・知人等にそれに参加してくれとは頼みづらい。そこで、障害者の家族・知人向けに、図や表などの読み上げ方法に関する簡単なマニュアルが作成・配布されると効果的だと思われる。

2. 点訳サービスについて

プライベート点訳サービスについては、専門書、書類・会議・講演会資料、楽譜・歌詞、医療・福祉関係の専門書・実用書など、仕事にかかわる文書の点訳依頼が多いこと、これらの点訳を点訳サ

ークルと点字図書館が主に担っていること、サービス利用上の課題として専門書の点訳に時間がかかることなどが明らかになった。現在では点訳ソフトウェアが実用的に使われているが、専門書故に点訳ソフトウェアのみでは対応できず、人的支援に頼らざるをえないのかもしれない。専門書の内容とその点訳上の課題について、視覚障害者や点訳者を対象にインタビューを通じて詳しく話を伺うことで問題の所在を的確に捉え、対応策案の提示につなげたい。

3. 音訳サービスについて

点訳とは異なる音訳サービスの利用状況の特徴として、専門書だけでなく小説・雑誌・ノンフィクションといった一般書の依頼が多いこと、利用頻度が点訳よりも高いことなどが明らかになった。利用上の課題として、専門書だけでなく一般書についても音訳に時間がかかることが指摘された。音訳の作業は下調べと読み上げに分けられ、読み上げそのものの時間を縮めることは難しい。このため、時間の短縮を図ることができるのは下調べ部分のみとなる。下調べでは、正確に読み下すことと、レイアウトがある場合にどのように説明するかというプランを立てることなどが行われる。これらを比較的短い時間で行うには、音訳者の熟練が必要とされる。あるいは、下調べにおけるあらゆる疑問点に答えてくれる機関や人の存在も、下調べ時間の短縮に効果的と思われる。

4. 触図訳サービスについて

触図訳サービスは単体で行われることは希で、点訳の一部として点訳サービスの提供者によって実施されており、その利用者数は点訳・音訳に比べて圧倒的に少ない。触図訳文書を見ると地図が最も多い。地図は歩行用の道路地図だけでなく、駅の構内図、鉄道の路線図、施設内の案内図など、ニーズは多岐にわたる。サービス利用上の課題はここでも時間がかかることであり、ほかに触図訳特有としては分かりやすい図を作ることの難しさや頼むところがないといったことが挙げられる。

E. 結論

視覚障害者の代読・代筆・点訳・音訳・触図訳サービスの利用状況と要望を全国規模で調査した。点字の利用率や代読・代筆の利用率から推察するに、情報取得に積極的な人 202 人から回答が集まった。データのクロス集計により、サービスの利用率、対象となる文書、利用頻度、利用上の問題と、サービス提供者や地域の違いとの関係を明らかにした。

今後、更に詳しく分析を進めることで、同行援護事業・意思疎通支援事業・居宅介護支援事業等に関連する施策立案やサービス改善のための基礎資料となる報告書を作成する。

F. 健康危険情報

なし

G. 研究発表

1. 論文発表

なし

2. 口頭発表（1件）

南谷和範，“視覚障害者の3Dプリンタ活用，”情報アクセシビリティをめぐる諸問題に関する研究集会，平成29年2月10日，九州大学産学官連携イノベーションプラザ（福岡県福岡市早良区）2017.

H. 知的財産権の出願・登録状況

1. 特許取得

なし

2. 実用新案登録

なし

3. その他

なし