

## <視覚障害者の人的支援サービス利用状況調査>

### A. 研究目的

視覚障害者のコミュニケーションを支援する制度・サービスとして代読・代筆・点訳・音訳がある。これらの人的支援サービスについては、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。あわせて、現在日本では単独のサービスとして取り扱われていない触図訳についても調べる。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や日本点字図書館による調査がある。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。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 5 種類の内容について尋ねた。

- (1) 回答者の個人属性
- (2) 代読・代筆サービスの利用状況
- (3) プライベート点訳サービスの利用状況
- (4) プライベート音訳サービスの利用状況
- (5) プライベート図訳サービスの利用状況

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。すべての回答依頼者 330 人（＝団体ごとの依頼人数 5 人×66 団体・協議会）に対する回収率は 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。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、以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 1-1、1 人年代不明）。

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165人のうちでは全盲の人が156人(94.5%)と割合が高く、2級の回答者30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(60.0%) (図1-2)。図1-2では、障害等級5級の方は省略した。

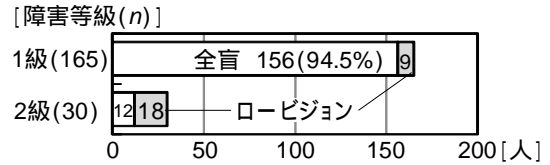


図1-2 障害等級別に見た全盲/ロービジョンの割合

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)。厚生労働省による平成18年度障害児・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。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165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(85.5%)と割合が高く、2級の回答者30人のうちでは19人(63.3%)とその割合は下がった(図1-3)。

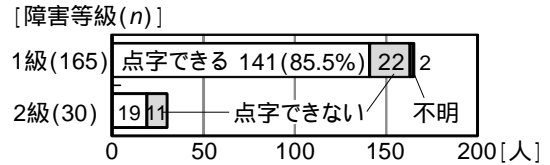


図1-3 障害等級別に見た点字の読み書きの可否の割合

回答者の居住地を地方ごとにまとめ、全体に対する割合を示したのが図1-4である。各県の各地方への割り当て方は、総務省統計局の地域区分に従った。人口の多い南関東からの回答者数が多く、その内訳は神奈川県24人(12.3%)、東京都14人(7.2%)、埼玉県11人(5.6%)、千葉県9人(4.6%)であった。図1-4を見る限り、全国からまんべんなく回答が寄せられている。

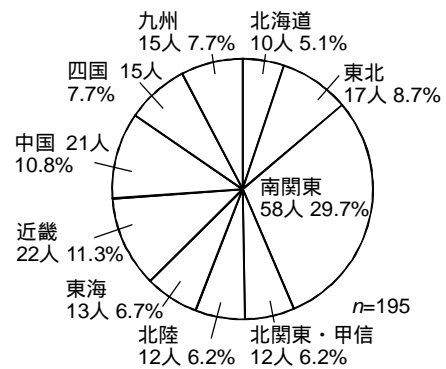


図1-4 回答者の居住地

## 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、代読と代筆の両方のサービスを受けていると回答した人は146人で全回答者の72.3%、代読サービスのみを受けていると回答した人は1人であった(図1-5)。これ以後、両者を併せた147(72.8%)人を代読・代筆サービスを受けている人とする。いずれのサービスも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)。

全盲の169人中で代読・代筆サービスを受けている人の割合は78.1%、ロービジョンの28人中では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2倍以上の差が現れた(図1-6)。<sup>2</sup>検定を行ったところ、全盲者とロービジョン者の間でサービスの利用率に有意な差が見られた( $\chi^2(1) = 22.1$ 、危険率5%で検定。以後も同じ)。

代読・代筆サービスの利用率に地域間差が見ら

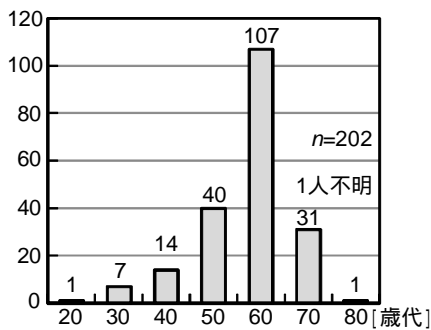


図1-1 回答者の年代

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、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1-7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が、<sup>2</sup>検定を行ったところ、自治体の区分による有意な差は見られなかった( $\chi^2(4) = 3.72$ )。

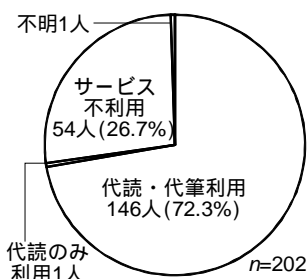


図1-5 代読・代筆サービスの利用率

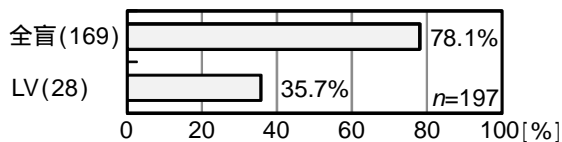


図1-6 全盲/ロービジョン別に見た代読・代筆サービスの利用率

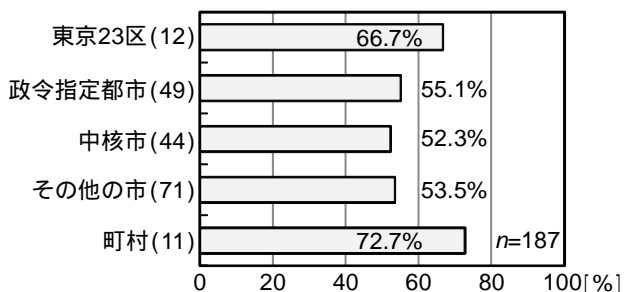


図1-7 地方自治体区分別に見た代読・代筆サービスの利用率

## 2.2. 提供者

代読・代筆のサービス提供者の数を図1-8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。

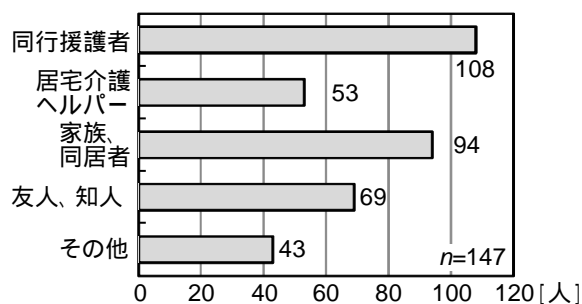


図1-8 代読・代筆サービスの提供者（複数回答）

## 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率を図1-9に示す。代読サービス利用者147人のうち143人（97.3%）が郵便物を、131人（89.1%）が各種説明書を選択しており、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、調査者が以下のように分類した：公的な書類（12人）、仕事の書類（10人）、専門書（9人）、買い物・領収書（9人）、通帳（5人）、回覧板（3人）、アンケート（3人）、趣味（3人）、画面（2人）、その他の書類・資料（9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回答した人（福祉制度のみ利用）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回答した人（家族・知人等のみ）17人、そして福祉制度と家族・知人等による支援の両方を回答した99

人の3群に代読・代筆サービス利用者を分け(6人は提供者に関する回答不明のため分析から除く),それらの人々の代読文書(その他を除く)の回答率を求めたのが図1-10である.説明書と新聞・雑誌・チラシにおいて,福祉制度のみ,家族・知人等のみ,両方の順序で利用率が高くなっている.Fisherの直接確率検定を行ったところ,新聞・雑誌・チラシの利用率においてサービス提供者による有意な差が見られた( $p=0.018$ ).Bonferroni法により多重比較をしたところ,福祉制度のみと両方を利用する群の間で有意差が見られた( $p=0.0073$ ).郵便物と各種説明書においては,Fisherの直接確率検定では有意な差は見られなかった(郵便物: $p=0.392$ ,各種説明書: $p=0.138$ ).

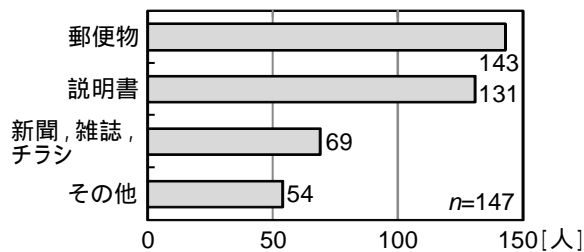


図 1-9 代読文書 (複数回答)

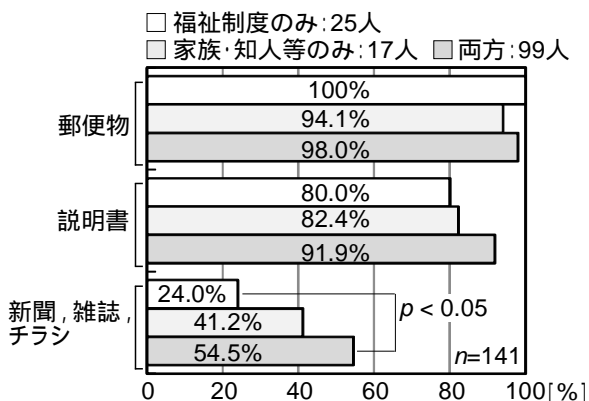


図 1-10 サービス提供者別に見た代読文書

## 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1-11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),仕事の書類(7人),買い物(5人),アンケート(5人),原稿(4人),その他の書類・資料(8人),その他の場面(移動先での受付など)(5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1-12である.公共機関書類と福祉書類において福祉制度のみの群の利用率が低くなっているが,Fisherの直接確率検定を行ったところ,サービス提供者による有意な差は見られなかった(公共機関書類: $p=0.078$ ,福祉書類: $p=0.313$ ).役所の書類においても,同検定では有意な差は見られなかった( $p=0.164$ ).

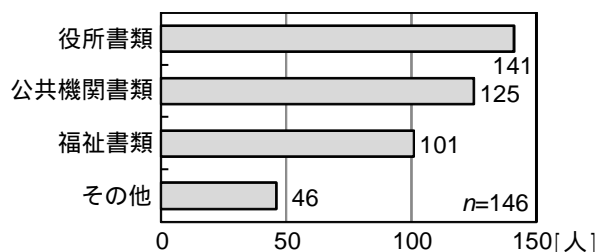


図 1-11 代筆文書 (複数回答)

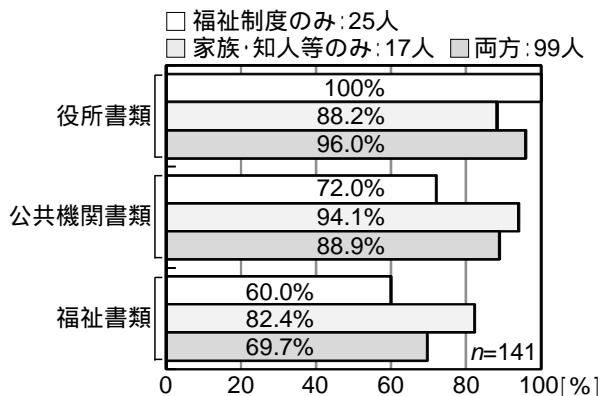


図 1-12 サービス提供者別に見た代筆文書

## 2.5. 利用頻度

代読・代筆サービスの利用頻度の分布を図1-13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,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1-14である.数ヶ月に1回

程度という回答者はなく、その他1人は図では省略した。福祉制度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。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。両方利用する人たちもこれと同様な傾向を示した。Fisherの直接確率検定を行ったところ、サービス提供者による有意な差が見られた( $p=0.0014$ )。Bonferroni法により多重比較をしたところ、福祉制度のみと家族・知人等のみを利用する群の間( $p=0.00040$ )、及び福祉制度のみと両方を利用する群の間で有意差が見られた( $p=0.0018$ )。

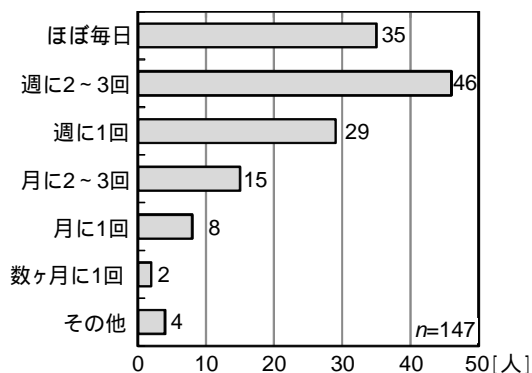


図 1-13 代読代筆サービスの利用頻度

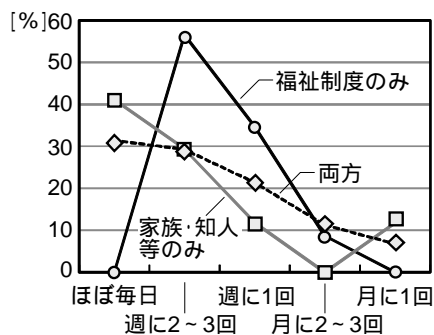


図 1-14 サービス提供者別に見た利用頻度

## 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は代読・代筆サービス利用者 147 人のうち 16 人 (10.9%) に留まったが、代筆を断られた人は 36 人 (24.5%) に上った (図 1-15)。断られた経験がないとした人は 96 人 (65.3%) だった。

代読や代筆を断られた経験を持つ割合をサービス提供者間で比較したのが図 1-16 である。家族・

知人等のみの人が代読を断られた割合と、両方利用する人が代筆を断られた割合が高い。代読を断られた割合について Fisher の直接確率検定を行ったところ、サービス提供者による有意な差が見られた ( $p=0.018$ )。Bonferroni 法により多重比較をしたところ、家族・知人等のみと両方利用の群の間に有意な差が見られた ( $p=0.0091$ )。代筆を断られた割合についても同検定を行ったところ、サービス提供者による有意な差が見られた ( $p=0.0033$ )。多重比較をしたところ、両方利用と家族・知人等のみとの群の間に有意な差が見られた ( $p=0.0057$ )。

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 8 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と思われる。

代筆を断られた機会は、銀行、郵便局、証券会社、生命保険会社、不動産会社等の金融取引をする場面が最も多く、21 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。

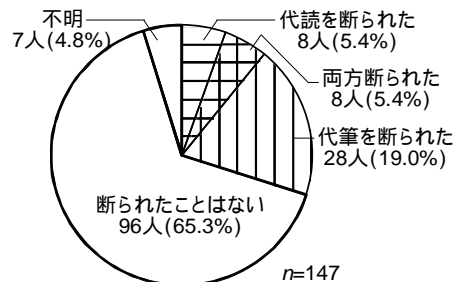


図 1-15 断られた経験

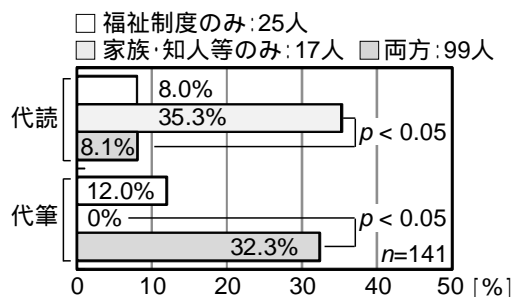


図 1-16 サービス提供者別に見た断られた経験

## 2.7. 利用上の問題

代読・代筆利用上の問題としては、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代読・代筆サービス利用者 147 人のうち 72 人 (49.0%) と最も多かった (図 1-17)。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 (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 (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 (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 人：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・資料の取捨選択 (8 人)、依頼の心理的負担 (6 人：家族に対する遠慮等)、正確さへの不安 (3 人：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 1-18 である。家族・知人等のみ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かったが、Fisher の直接確率検定を行ったところ、サービス提供者による有意な差は見られなかった ( $p = 0.175$ )。個人情報やプライバシーが守られるか不安、読まれた文章の意味が分からないという問題点についても、サービス提供者間で有意な差は見られなかった (それぞれ、 $p = 0.360$ ,  $p = 0.921$ )。

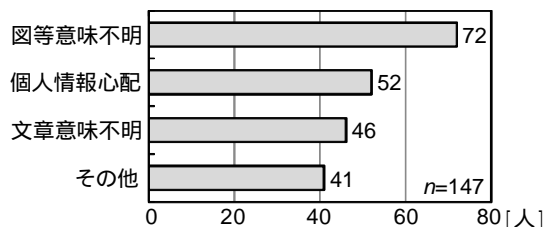


図 1-17 サービス利用上の問題 (複数回答)

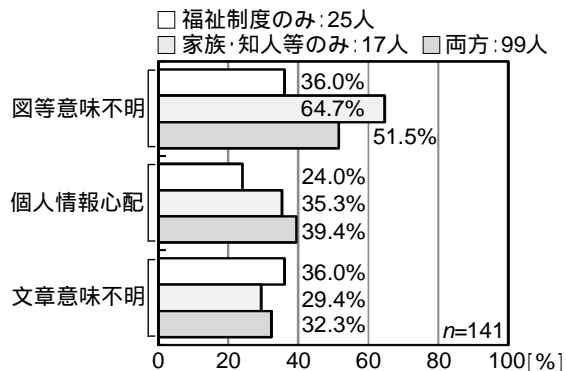


図 1-18 サービス提供者別に見た問題

## 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 1-19)。

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)。

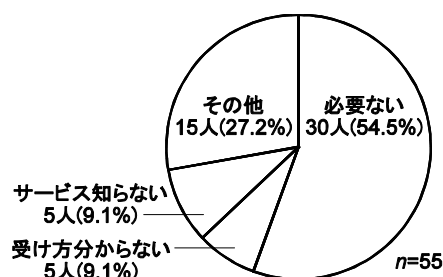


図 1-19 代読・代筆サービスを受けていない理由

### 3. プライベート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 1-20)。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%)であった(図 1-21)。<sup>2</sup> 検定を行ったところ、全盲者とロービジョン者の間で点訳サービスの利用率に有意な差が見られた( $\chi^2(1) = 11.05$ )。点訳サービスの利用は点字を読めることが前提であり、全盲者において点字の利用率が 84.6%と高いことから当然の結果と言える。

点訳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、中核市、その他の市、町村に分けた。区分ごとにサービスの利用率を求めたのが図 1-22 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が、<sup>2</sup> 検定を行ったところ、自治体の区分による有意な差は見られなかった( $\chi^2(4) = 3.95$ )。

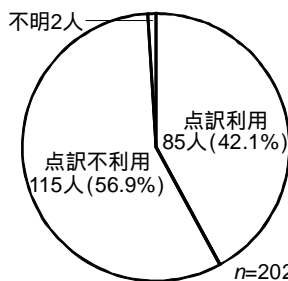


図 1-20 点訳サービスの利用率

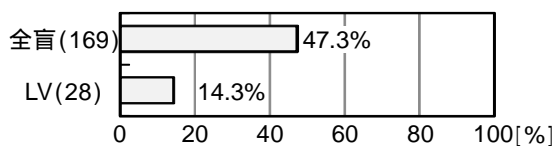


図 1-21 全盲/ロービジョン別に見た点訳サービスの利用率

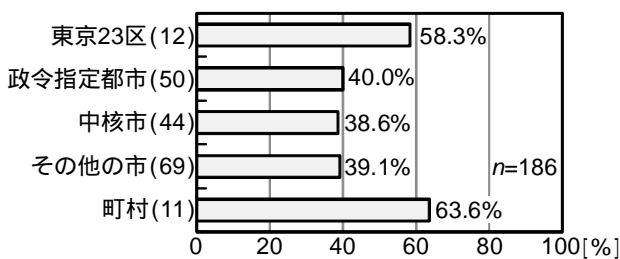


図 1-22 地方自治体区分別に見た点訳サービスの利用率

#### 3.2. 依頼先

点訳サービス依頼先の数を図 1-23 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。

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。

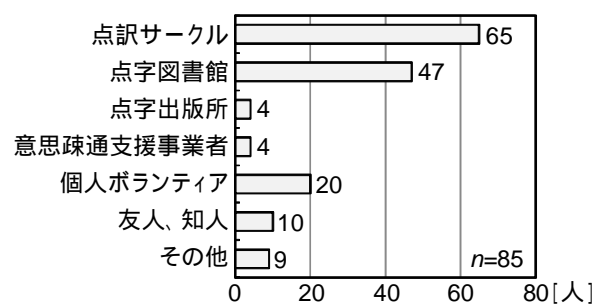


図 1-23 点訳の依頼先(複数回答)

#### 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 1-24 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)、その他の専門書・実用書(13 人)、時刻表(7 人)、料理(4 人)、その他の趣味(4 人)、名簿(3 人)、自治体の連絡、医療、行政(いずれも 2 人)。

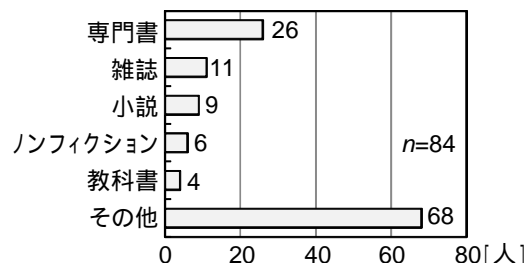


図 1-24 点訳文書(複数回答)

### 3.4. 利用頻度

プライベート点訳サービスの利用頻度を選択肢と自由回答で尋ねた。その他の回答を、これに付随する自由記述をもとに分類し、選択肢への回答数と合算した。この結果としての利用頻度の分布を図 1-25 に示す。数ヶ月に 1 回という回答が最も多く 39 人（サービス利用者 85 人の 45.9%）、これに月 1 回が 18 人（同 21.2%）と続いた。月に 2~3 回より頻度が高い人や年に 1 回より頻度が低い人はそれぞれ 7 人と 9 人であった。その他の回答には、必要に応じて依頼するという記述が多かった（9 人）。

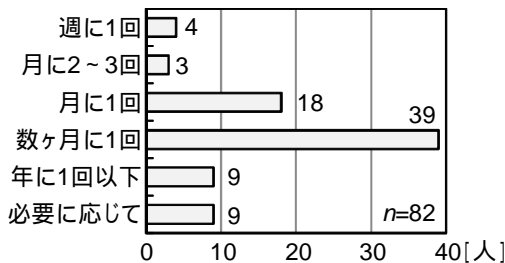


図 1-25 点訳サービスの利用頻度

### 3.5. 利用上の問題

点訳サービス利用上の問題を選択肢と自由回答で尋ねた。回答者 78 人のうち半分近くの 41 人が特に問題はないとした。問題を指摘した 37 人の回答の一覧を図 1-26 に示す。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。

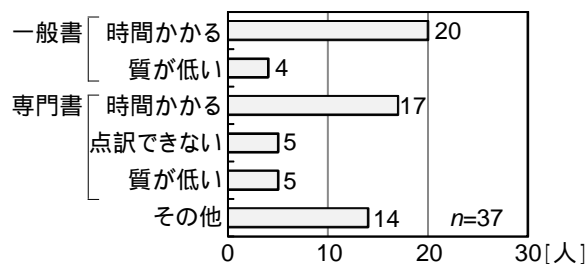


図 1-26 点訳サービス利用上の問題（複数回答）

### 3.6. サービスを受けていない理由

プライベート点訳サービスを受けていない 115 人のうち 110 人がその理由を回答した。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 74 人（回答者 110 人の 67.3%）だった。これは、

一般書であればその多くは点訳 / 音訳 / テキスト化済みの図書がサピエ図書館で見つかるためと思われる。家族 / 同居人に読んでもらうので必要ないと具体的に記述した人もあった（3 人）。ほかに、サービスの受け方が分からないが 7 人（同 6.4%）、サービスを知らなかった人が 6 人（同 5.5%）、その他の理由が 23 人（同 20.9%）であった（図 1-27）。

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・時間がかかる（11 人）、パソコンの読み上げ・点訳で間に合う（3 人）、音訳で間に合う（3 人）、点訳に時間がかかる（2 人）などであった。

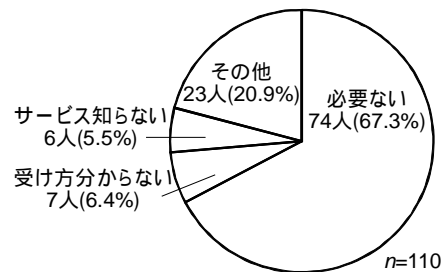


図 1-27 点訳サービスを受けていない理由

## 4. プライベート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 1-28）。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 1-29）。<sup>2</sup>検定を行ったが、全盲者とロービジョン者の間で音訳サービスの利用率に有意な差は見られなかった（<sup>2</sup>(1) = 0.34）。

回答者が居住する自治体区分ごとにサービスの利用率を求めたのが図 1-30 である。この図を見ると東京 23 区と中核市、町村における利用率が高い。

<sup>2</sup>検定を行ったところ、自治体の区分による有意な差が見られた（<sup>2</sup>(4) = 14.48）。



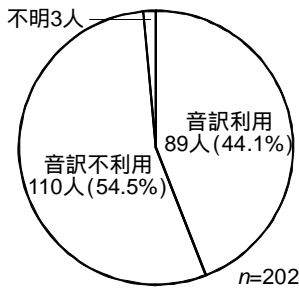


図 1-28 音訳サービスの利用率

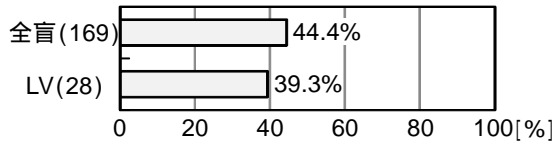


図 1-29 全盲/ロービジョン別に見た音訳サービスの利用率

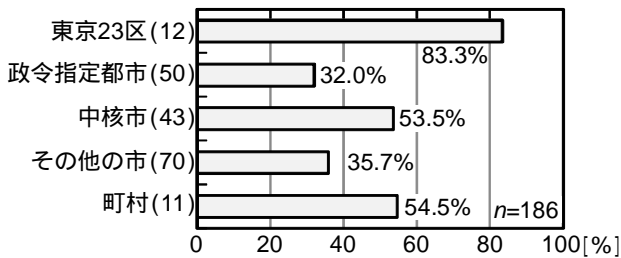


図 1-30 地方自治体区別に見た音訳サービスの利用率

#### 4.2. 依頼先

音訳サービス依頼先の回答数を図 1-31 に示す。音訳サークルの利用者が 60 人とサービス利用者 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。ボランティアサークルと点字図書館が主たる依頼先となっている点は点訳サービスと同様である。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・知人に依頼している人は 19 人 (21.3%) であった。その他として具体的に書かれた内容は、団体の職員 (2 人)、公共図書館、NPO 法人、従業員、家族 (各 1 人) であった。

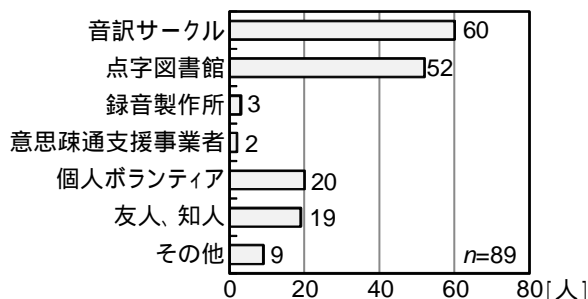


図 1-31 音訳の依頼先 (複数回答)

#### 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 1-32 に示す。点訳サービスと同様に、専門書の依頼者数が 31 人 (サービス利用者 89 人の 34.8%) と多い。一方で、小説、専門書、雑誌、ノンフィクションの音訳を依頼している人がそれぞれ 33 人 (37.1%)、26 人 (29.2%)、24 人 (27.0%) となり、点訳文書に比べると一般書の依頼者が多いことが分かる。

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)。

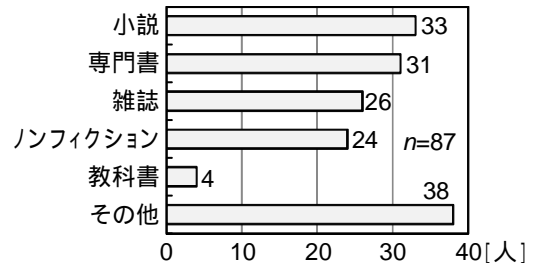


図 1-32 音訳文書 (複数回答)

#### 4.4. 利用頻度

音訳サービスの利用頻度の分布を図 1-33 に示す。数ヶ月に 1 回という回答が最も多く 39 人 (サービス利用者 89 人のうち 43.8%)、これに月に 1 回が 19 人 (同 21.3%) と続いた。週に 1 回や月に 2-3 回という回答者はそれぞれ 13 人 (14.6%) と 9 人 (10.1%) で、これらの数値は点訳サービスの 3 倍程度となった。これより、点訳よりも音訳サービスの利用頻度が高いと言える。

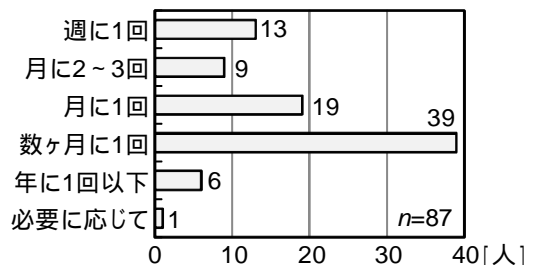


図 1-33 音訳サービスの利用頻度

#### 4.5. 利用上の問題

音訳サービス利用上の問題としては、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、専門書 20 人）（図 1-34）。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、音訳文書の中で一般書の方が多かったことが要因であろう。

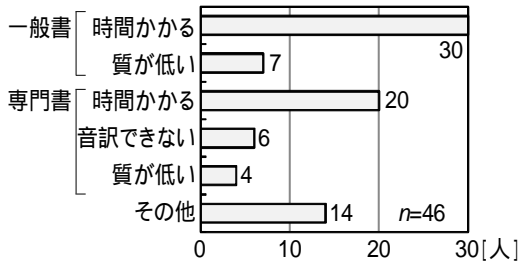


図 1-34 音訳サービス利用上の問題点（複数回答）

#### 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 109 人の 68.8%）、サービスを知らなかった人が 7 人（同 6.4%）、サービスの受け方が分からない 6 人（同 5.5%）、その他の理由が 20 人（同 18.3%）であった（図 1-35）。

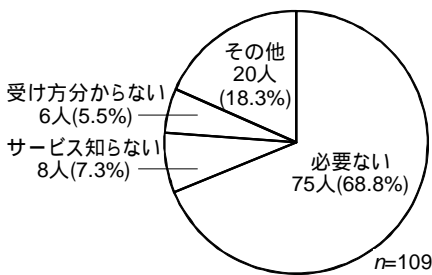


図 1-35 音訳サービスを受けていない理由

### 5. プライベート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た人は 16 人（7.9%）、受けていなかった人は 182 人（90.1%）、無回答 4 人であった（図 1-36）。点訳・音訳サービスの利用率が 40% 超であることと比べると、触図訳サービスの利用率は低い。触図訳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%であった。

触図訳サービスの利用率が地域間で異な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、中核市、その他の市、町村に分けた。区分ごとにサービスの利用率を求めたのが図 1-37 である。東京 23 区と町村における利用率が高いが、Fisher の直接確率検定を行ったところ、自治体の区分による有意な差は見られなかった（ $p = 0.077$ ）。

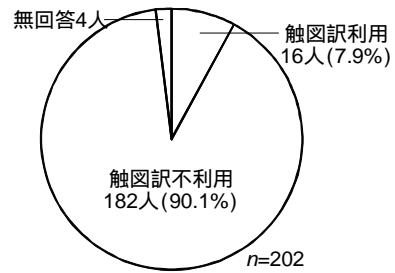


図 1-36 触図訳サービスの利用率

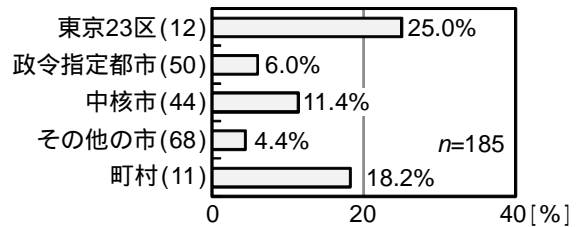


図 1-37 地方自治体区分別に見た触図訳サービスの利用率

#### 5.2. 依頼先

触図訳サービスの依頼先を図 1-38 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。その他の具体的な回答は、歩行訓練士に触地図を作ってもらった人が 2 人、所属する団体の職員が 1 人であった。

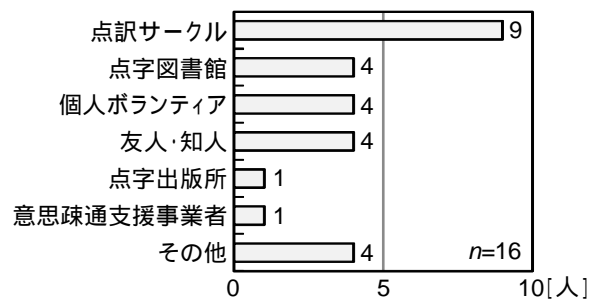


図 1-38 触図訳サービスの依頼先

### 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 1-39 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。

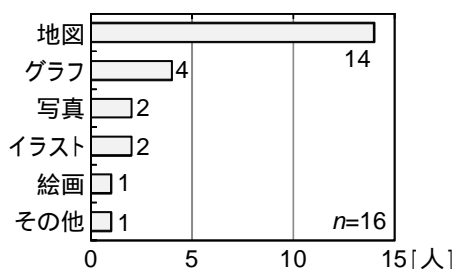


図 1-39 触図訳文書(複数回答)

### 5.4. 利用頻度

触図訳サービスの利用頻度の分布を図 1-40 に示す。数ヶ月に 1 回という回答が最も多く 7 人、週に 1 回と月に 1 回がいずれも 2 人であった。年に 1 回以下(「特に必要としたとき」1 人を含む)が 5 人であった。週に 1 回と高頻度で利用している人の依頼先は、1 人が点訳サークル/ボランティア団体、プライベート点訳の意思疎通支援事業者、友人・知人、所属する団体の職員のいずれかと、あと 1 人は個人ボランティア、歩行訓練士のいずれかであった。

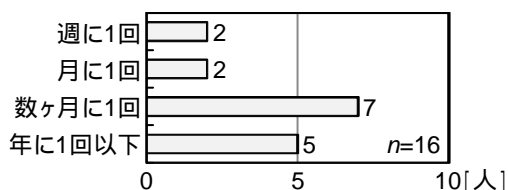


図 1-40 触図訳サービスの利用頻度

### 5.5. 利用上の問題

触図訳利用上の問題としては、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 1-41)。その他では、「触図が分かりにくい」(選択肢の「質が低い」を選択した 1 人をここに含めた)と「触図の作成に課題がある」はいずれも 5 人であった。

「触図が分かりにくい」の具体的な記述は以下の通りである：触図の表現方法が少なく、識別しづらい：公共の触地図では記号が多く理解しづらい：行政説明の触図の質が低い：触図を読み取る力が必要である。「触図の作成に課題がある」の具体的な記述は以下の通りである：試料提供者と触図訳者との密な連絡の必要性：触図依頼者と触図訳者の密な連絡の必要性：触図表現のノウハウがない：簡単に頼めるところがない：作成器具が高い。

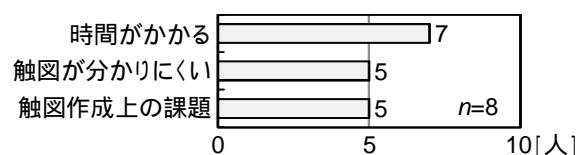


図 1-41 触図訳サービス利用上の問題(複数回答)

### 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ところ、178 人から回答が得られた。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 90 人(回答者 178 人の 50.6%)だった。サービスを知らなかった人が 55 人(同 30.9%)、サービスの受け方が分からない人が 17 人(同 9.6%)と多いのが、点訳・音訳とは異なる触図訳サービスの特徴である(図 1-42)。

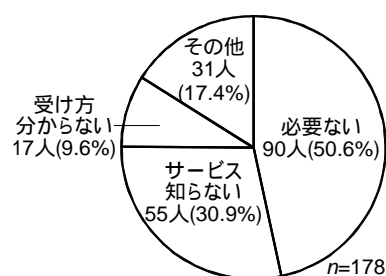


図 1-42 触図訳サービスを受けていない理由

## 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

った(図 1-7)。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 1-8)。同行援護事業の利用実態に関する日本盲人会連合による 2014 年の調査報告によると、東京 23 区、政令指定都市、中核市(その他の)市では同行援護利用率が 100% ないし 97.1% と高かった。町における利用率は若干下がるものの 80.6% であった。同行援護は国の制度として全国一律のシステムであり、かつこの事業内容として代読・代筆が含まれることから、自治体の区分による代読・代筆サービス利用の不均一性は有意な差としては現れなかったであろう。

調査結果の統計的分析からは、代読文書、利用頻度、断られた経験について、サービス提供者間で有意な差が見られた。代読・代筆サービスの利用頻度について、福祉制度のみ利用している人は週に 2~3 回という回答が多かった(図 1-14)。これは、サービスが同行援護、または居宅介護の中で行われており、これら障害福祉サービスには標準的な支給量が定まっているためである。国・地方自治体ともに財政的課題を抱える昨今に支給量の増加は期待しづらい。そこで家族・知人等からの支援を得たりするのだが、家族・知人等に代読を断られることがしばしば起こっている(図 1-16)。代読文書として利用率が高い郵便物については、ICT 機器の利用が比較的現実的な解決策ではないかと思われる。代筆を断られた経験を有する割合が高かったのは、福祉制度とそれ以外のサービスの両方を利用している人たちの群だった。その理由は、断られた相手の多くが、役所・銀行・郵便局・病院の職員、店舗店員だからである。金融機関における代筆拒否の問題に対しては、金融庁が 2011 年に「主要行等向けの総合的な監督指針」と「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」を出し、預貯金の取引において代読・代筆が可能となっている。これらの指針を視覚障害者が知っておけば、断られた場合は指針を根拠に支援を要

求することができる。

## 2. 点訳・音訳サービスについて

調査開始前に仮定した点訳・音訳サービスの問題点は、専門書の点訳・音訳に時間がかかることと訳の品質が保たれているかということであった。両サービスの利用者が指摘する問題点を見ると、想定通り、訳に時間がかかることが最も多くの人から指摘された(図 1-26 と図 1-34)。点訳・音訳に要する時間は書籍の内容・長さ・訳者や団体によって異なるが、どちらも 1 冊に数ヶ月かかることが一般的である。この問題に対して ICT の導入は有効である。点訳では自動点訳ソフトウェア、音訳では音声合成ソフトウェアの利用が可能である。但し、自動点訳のあとには、誤訳の修正と点字図書としてのレイアウトに人手と時間を要する。録音図書の場合、音声データのデジタイズ編集に人手と時間を要する。もし利用者が品質よりも即時性を優先するならば、人手による修正を行わない点訳や、編集前の合成音声そのままを使えばよい。ソフトウェアによる点訳・音訳の精度が更に高まることによって、利用者にとっては即時性だけでなく高品質も望むことができるようになるので、自動点訳・音声合成ソフトウェアの精度向上が強く期待される。この一方で、品質の点を問題として指摘した人は多くはなかった。その理由は、専門書の場合、点訳・音訳依頼者と点訳・音訳者が密に連絡を取り合って訳の作業を進めることが多いためと考えられる。

## 3. 触図訳サービスについて

触図訳特有の課題を次の 2 点に絞られる。

(1) 触図が分からない: 触図を読み取るのに技量が必要であり、自分は読めないと諦めている視覚障害者が存在する。

(2) 触図作成上の課題: 分かりやすい触図を作成するには技量が求められる。具体的には、図の目的の理解、触って分かりやすい表現方法の熟知、図の目的が伝わるような触図に翻案する技量、図の作成技術(現在では主としてパソコン上の作図ソフトウェアを使用する技量)、これらすべてが必

要となる。図の目的を正確に把握するためには、原図の提供者（行政など）・依頼者（視覚障害者）・触図作成者の間で密な連絡を取る必要もしばしばある。更に 1 線ごと丁寧に描画していくと、どうしても長い時間がかかる。最終的に触図を印刷するには、点字プリンタや立体コピー機など、比較的高価な機器が必要となる。

(1)の課題に対しては、触図の読み方のガイドラインの作成と講習会の開催が必要と考えられる。(2)の課題に関して、作成者に求められる図の目的の理解、触図ガイドラインの学習、触図作成技術の習得を促進するには、作成希望者向けの講習会の開催が有効であろう。触図の作成に時間がかかることに関しては、原図データをもとに触図を自動生成するソフトの開発が求められる。高価な触図作成機器が必要となることに関しては、点字図書館や盲学校など活動の拠点となる施設・団体が機器を所有し、そこで印刷作業を行えばよく、触図を作成する個人が機器を所有する必要はない。

## 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。