

ニーズ・シーズマッチング交流会2023

2023.11.29

見えないバリアと 聴覚障害者のためのICTツール活用

NPO法人インフォメーションギャップバスター 理事長
ビジネスと人権市民社会プラットフォーム 幹事
ビジネスと人権対話救済機構 ステークホルダーパネル

伊藤 芳浩



Today's Agenda



1. 自己紹介
2. 団体紹介
3. 見えないバリアとは
4. ICTツール開発ポイント
5. ICTツールのご紹介
6. ご参考

T



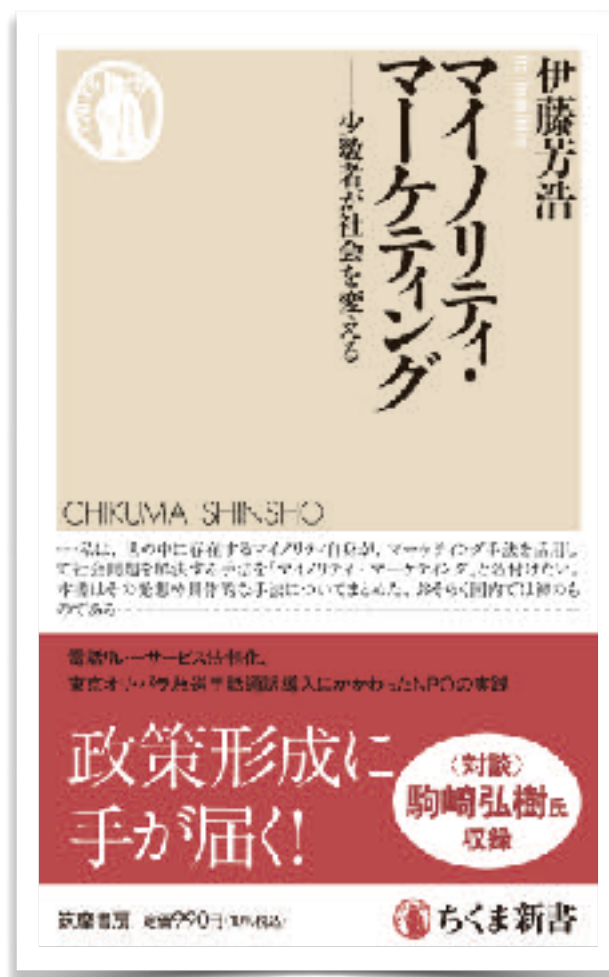
自己紹介.....●



自己紹介



いとう よしひろ
伊藤 芳浩



1970年

岐阜県生まれ（ろう者として生まれる）



1976年

京都府立ろう学校幼稚部卒業



1993年

名古屋大学理学部卒業
日立製作所に技術職として入社



2010年

インフォメーション
ギャップバスターを設立し
コミュニケーションバリアフリー化に奔走



2023年

「マイノリティ・マーケティング」
刊行



仕事は



デジタルマーケティング

製品・サービスが顧客課題の解決につながることを
デジタル手段を通して認知してもらう活動

開発

マーケティング

営業

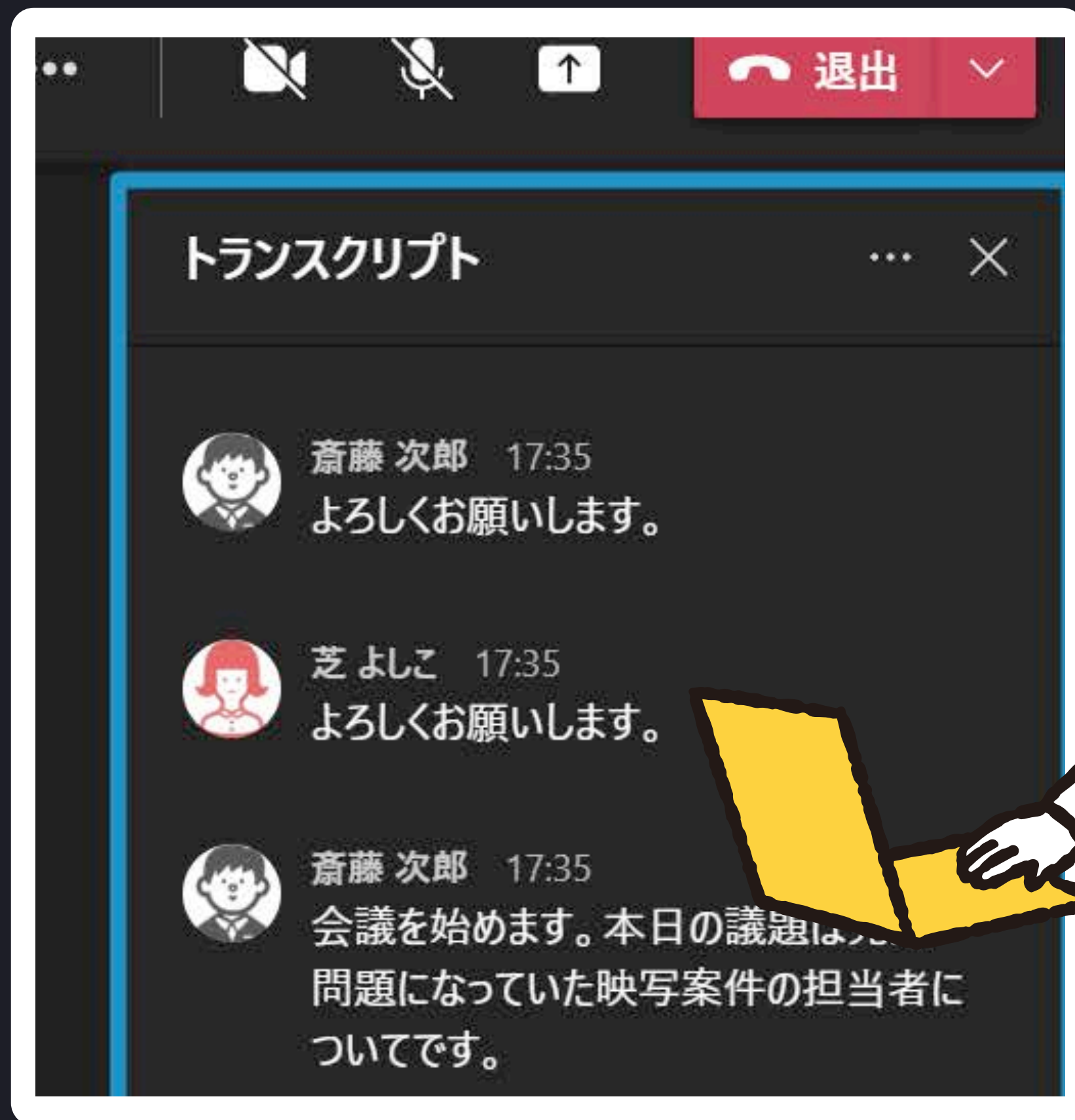
顧客



業務のコミュニケーションは

文字起こしや
チャットを使用

ミーティング・研修などは
手話通訳



NPOを設立

社会のハンディに対する理解が
活躍につながることを経験

誰もが活躍できる社会へ
変えていきたい

エンパワーメントの拡大



インフォメーション ギャップバスター を設立



2



団体紹介



団体紹介



Information Gap Buster

2010年12月 設立



2011年8月 横浜市の認証を受ける

一般企業勤務の方、
専門職 (薬剤師、弁護士、言語聴覚士など)で構成される

主に労働・医療・家族分野での
コミュニケーションバリアフリー化を推進

2020年11月 糸賀一雄記念未来賞受賞



Information Gap Buster

目標

コミュニケーションバリア

情報バリアを解消して

一人ひとりの価値を

最大に発揮できる

「調和した社会」を創る



事業の 三本柱

自助



Information Gap Buster

共助

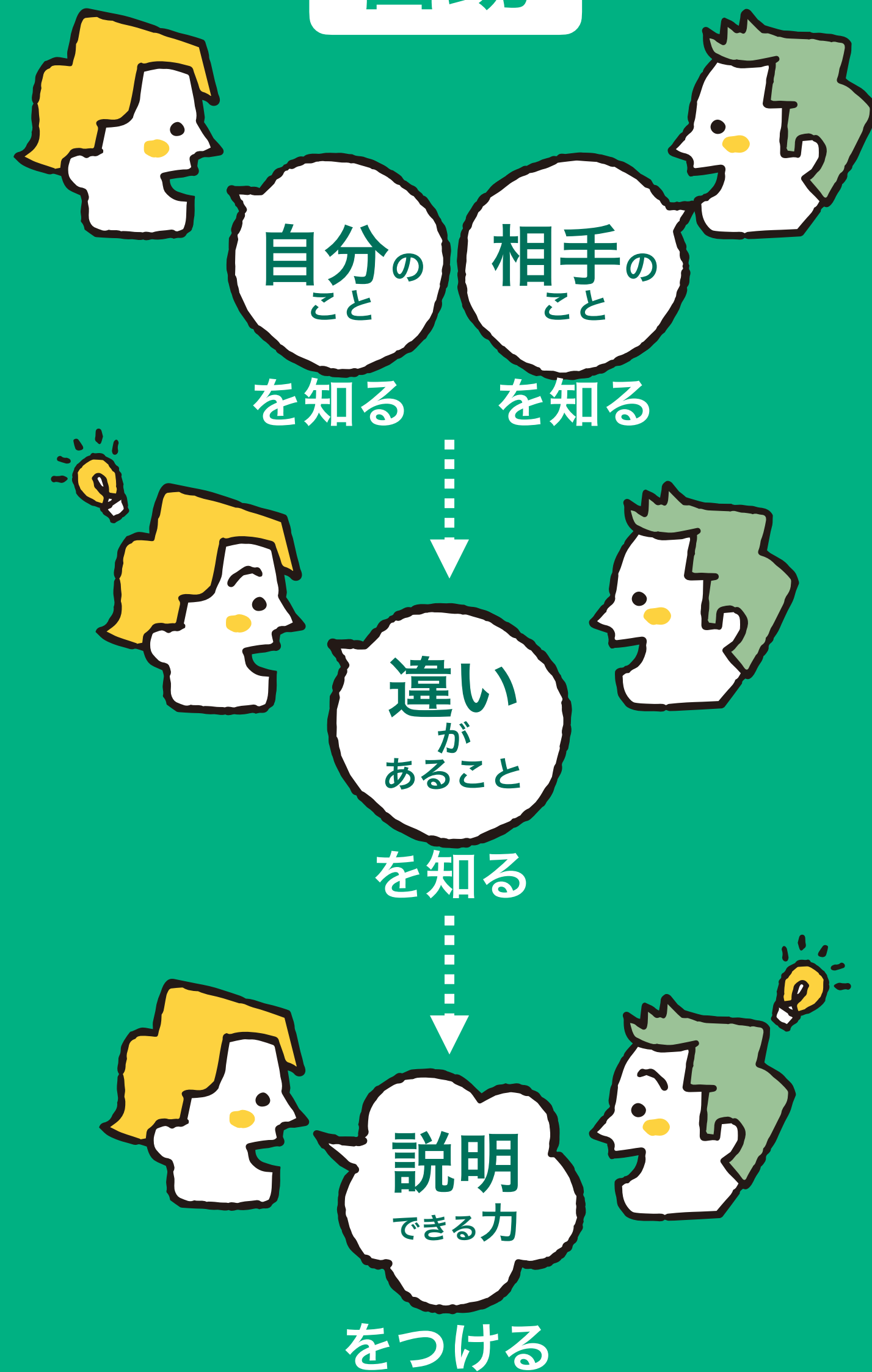
公助



Information Gap Buster

事業の三本柱

自助



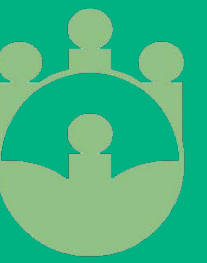
共助

お互いに理解し歩み寄る



公助

行政に要望を伝える



3

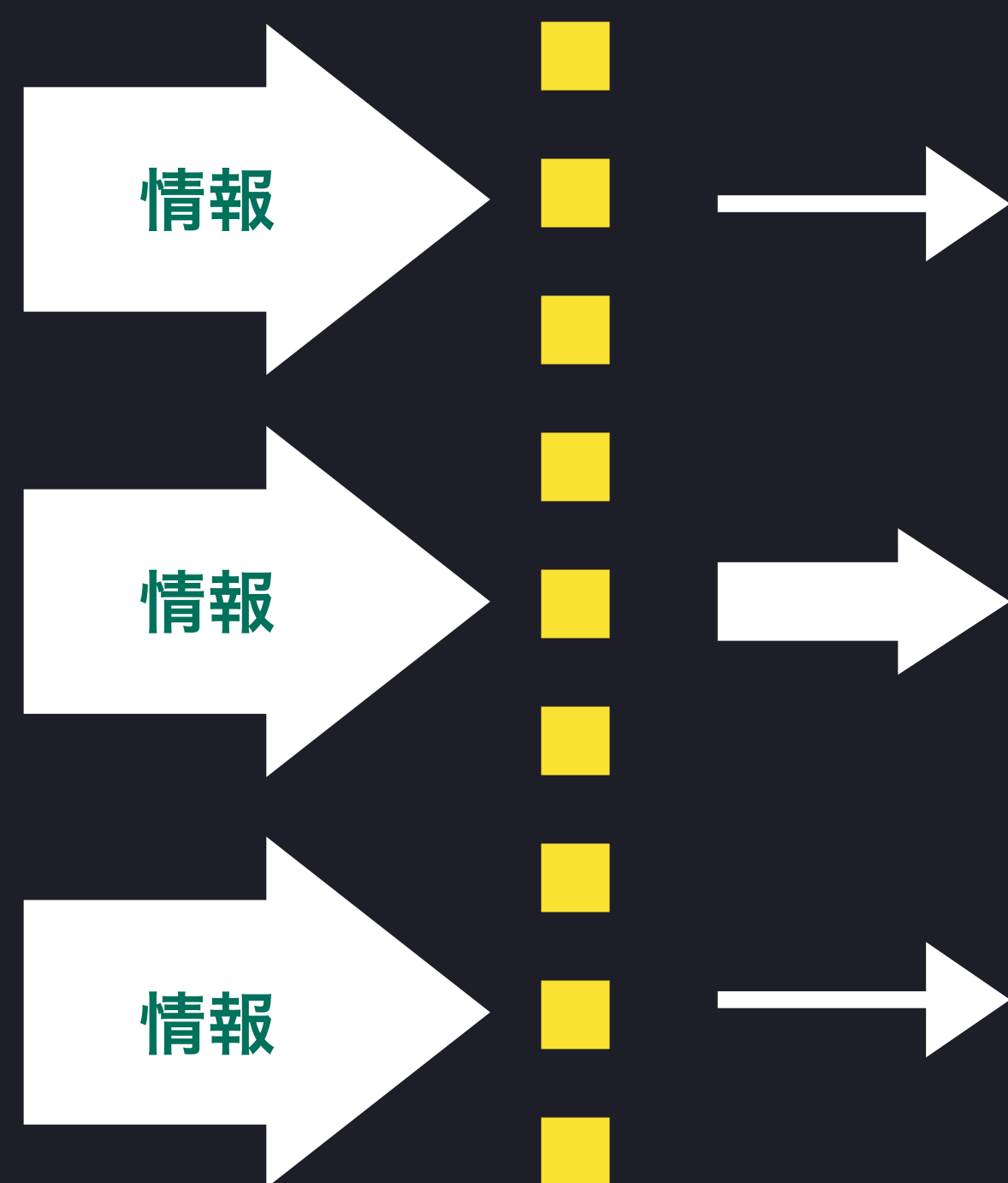
見えない
バリアとは



見えないバリアとは…

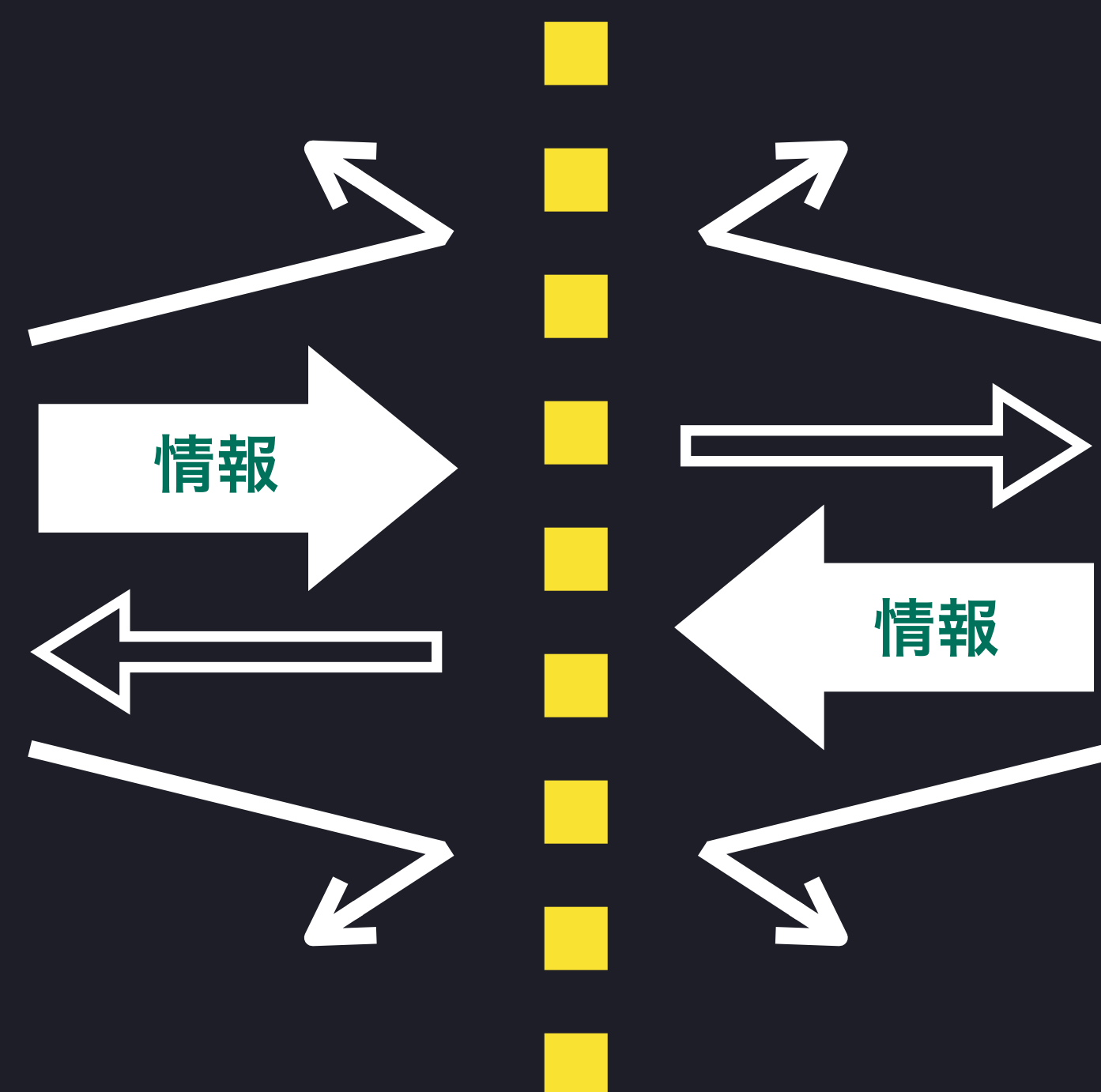
情報アクセスを阻害する

「**情報バリア**」



相互理解を阻害する

「**コミュニケーションバリア**」



3つのケースから「見えないバリア」について考えてみましょう…



考えてみましょう！

次の場面ではどのような誤解があるでしょうか？

Aさん！

？

Aさん！

あの一、
Aさん！

補聴器

耳が聞こえないと
失礼に思われてしまう

視野に入っていないと
気づかないからです

補聴器をつけても
ちゃんと聞こえる
わけではないです



考えてみましょう！

次の場面ではどのような誤解があるでしょうか？



話の内容を
きちんと理解することは
とても難しいことです

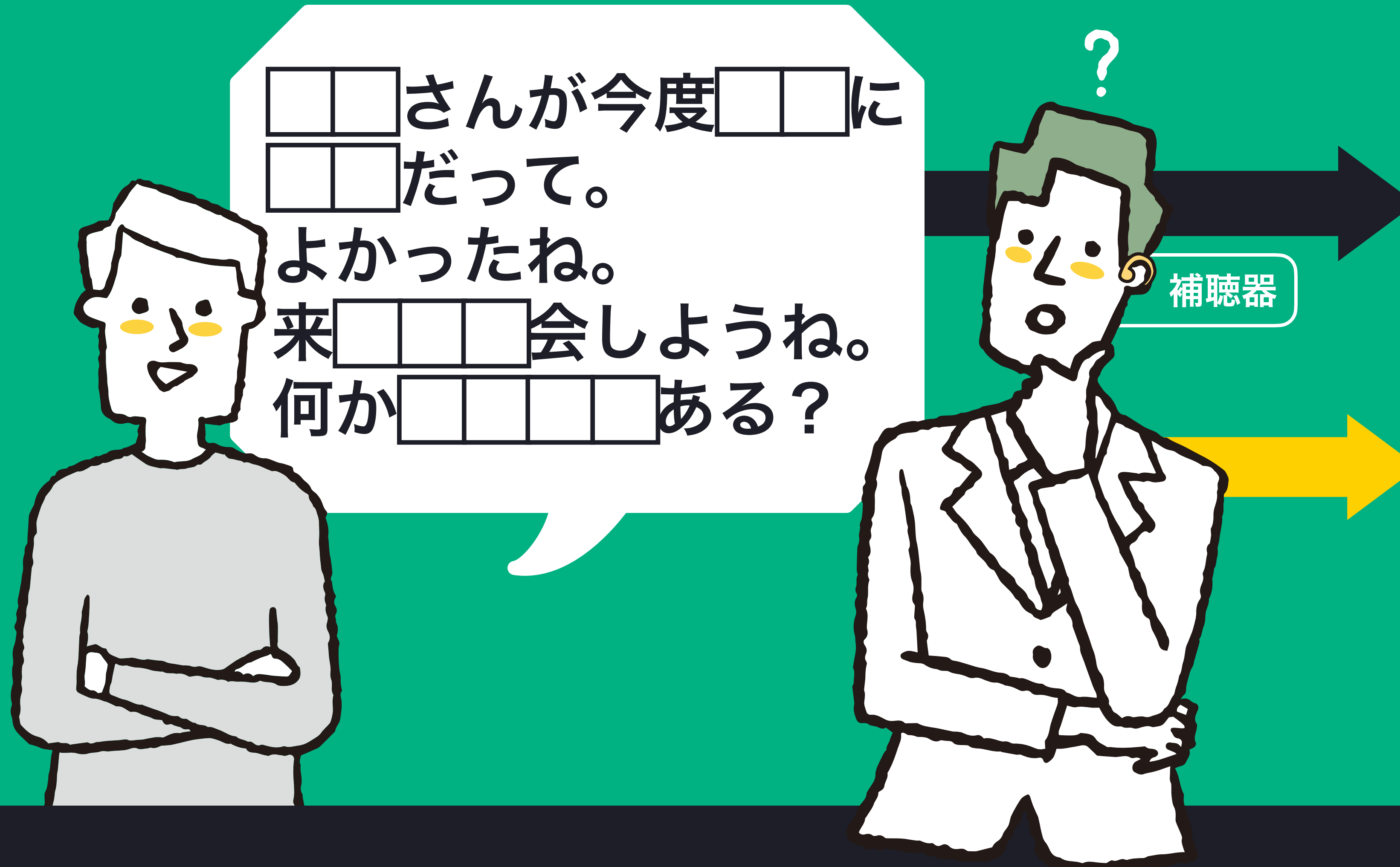
補聴器は音を拡大しますが
内容を理解することが
できないことが多いです

耳が聞こえない者は
分からないところを
いつも想像します



考えてみましょう！

次の場面ではどのような誤解があるでしょうか？



何が分かってないかを
知ることは大変難しいです

人生はいつも穴埋めクイズ
のようなものです



3つのケースの本質とは...

きこえる人

伝わっているか
分からない

?

伝え方が
分からない

持っている情報量

音声でやりとりすることが前提
分からないなら質問する
と思っている

きこえない人

何が
分からないのか
分からない

?

情報って
これくらい?

質問できない

伝わった情報量

足りない情報で判断
しないといけない
この情報量が普通だと思ってしまう

情報の受け取りにギヤツプが生じる

きこえる人



持っている情報量

音声でやりとりすることが前提
分からないなら質問する と思っている

きこえない人



伝わった情報量

足りない情報で判断 しないといけない
この情報量が普通だと思ってしまう

このようなギヤツプの原因について考えてみましょう！

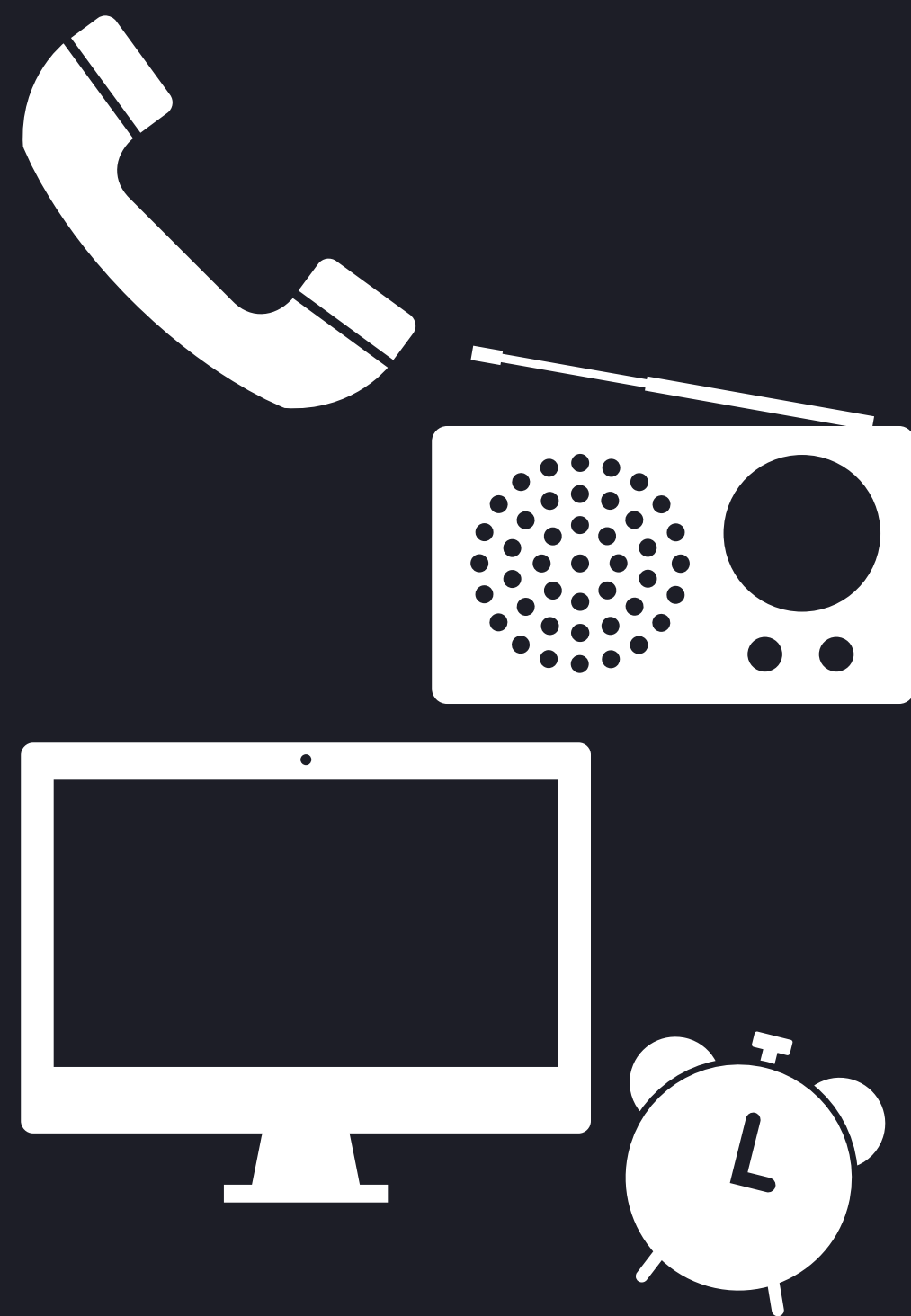


原因1

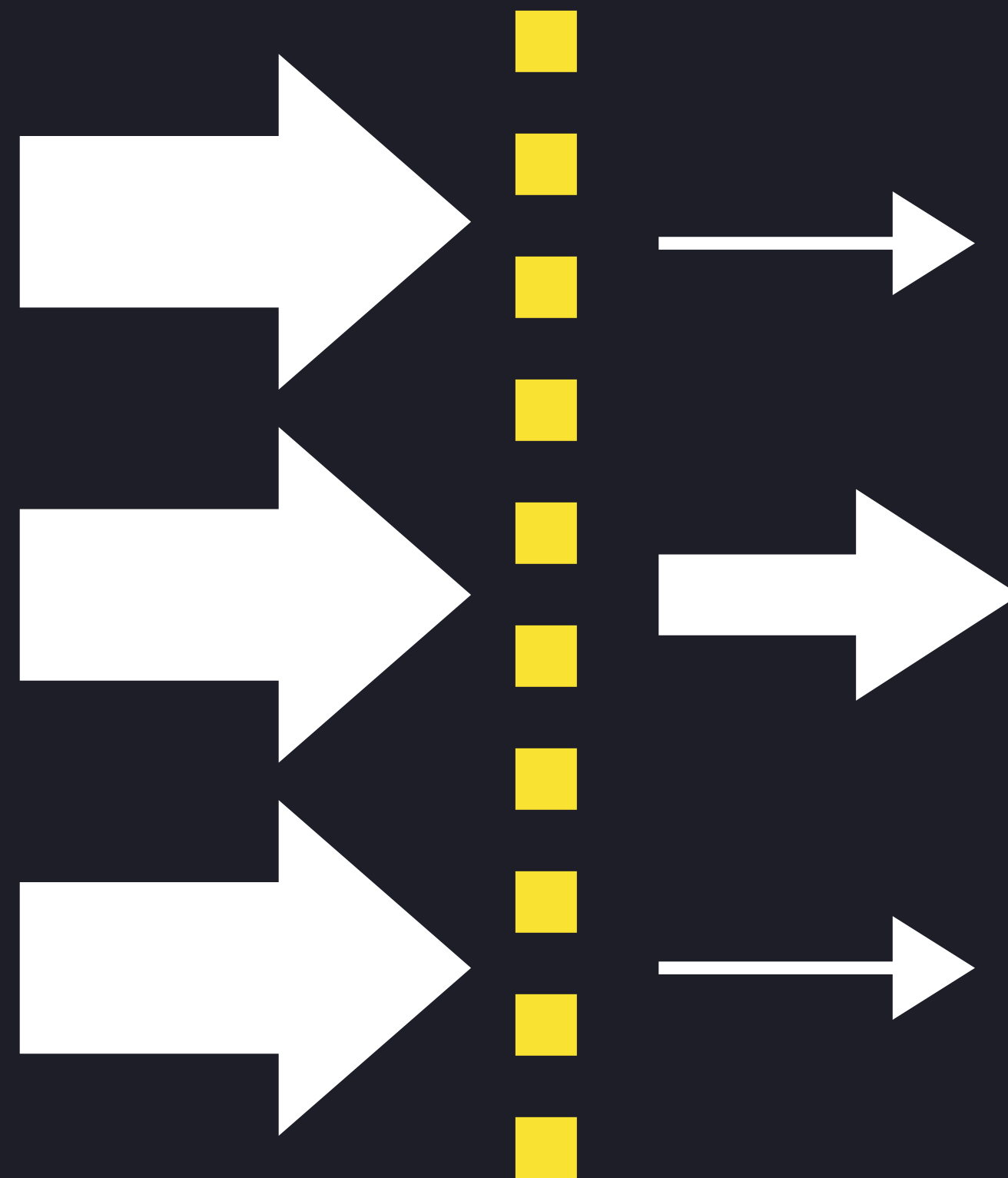
何が原因でしょうか？

情報アクセスを阻害する
「**情報バリア**」

結果として得られる情報量に格差が生じる



社会システムの問題
であることが多い



健康格差
経済格差
につながる

原因2

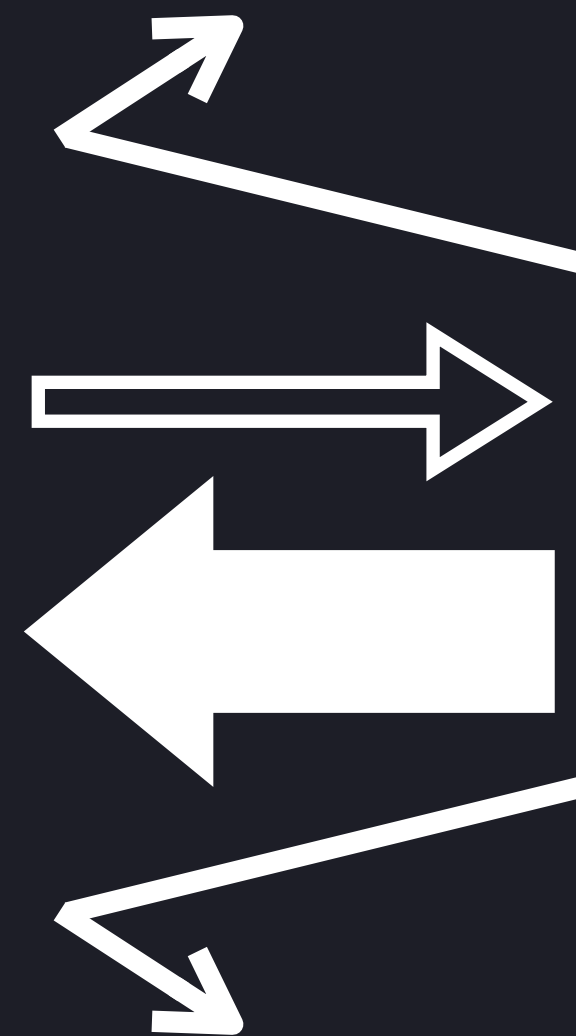
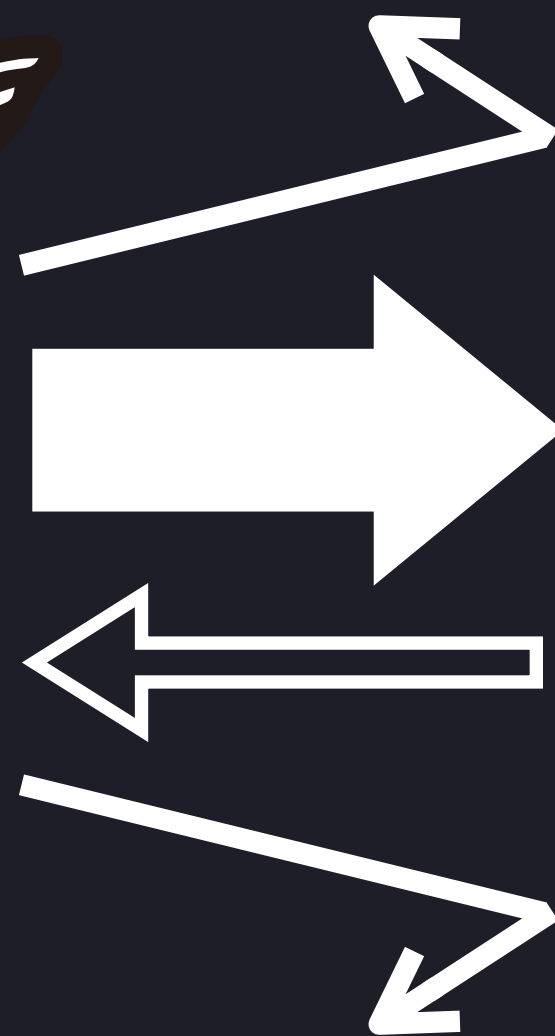
何が原因でしょうか？

相互理解を阻害する 「コミュニケーションバリア」

「考え」「気持ち」

を伝えることを邪魔するもの

「無関心」
「無理解」
「思い込み」
が根本的な原因

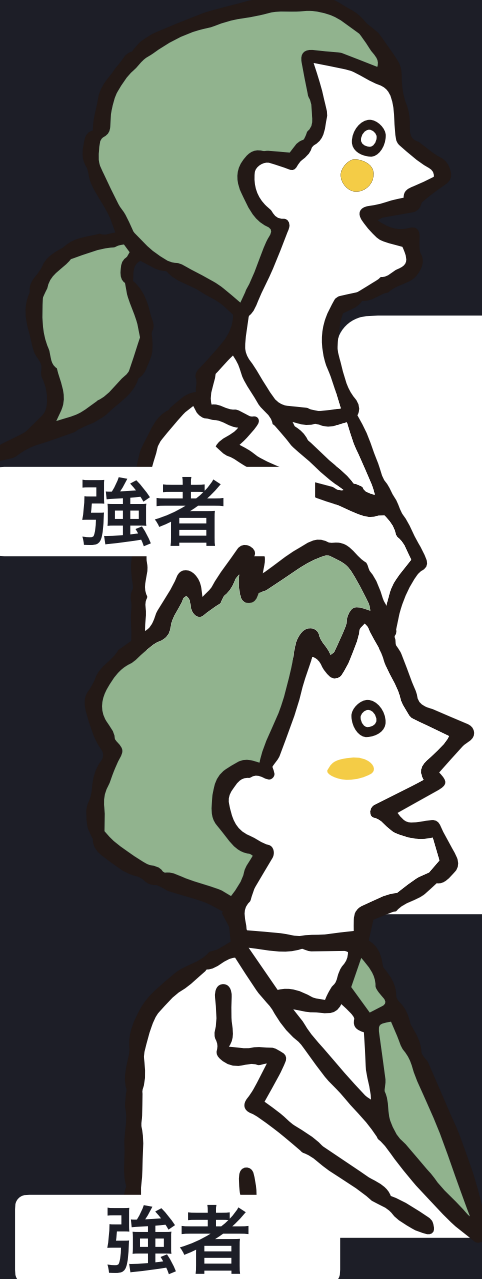


一人ひとりの心構えの問題であることが多い

情報・コミュニケーションバリアの本質

強者(マジョリティ)が作り出す壁

マイクロアグレッション



何気ない日常の中で
行われる言動に現れる
偏見や差別に基づく
見下しや侮辱のこと

情報・コミュニケーションバリア



バリアによる
副次的影響がある

アイデンティティに
影響を及ぼす

アンコンシャス・バイアス

自分自身が
気づいていない
ものの見方や捉え方の
ゆがみ・偏り



強者は壁を作っている **自覚がない**



聴覚障害には情報・コミュニケーションバリアが存在する

4

ICTツール開発 のポイント



ICTツール開発にあたって考慮すべきこと



目的

活用シーン



ターゲット



対象となる情報



ICTツールの 目的

コミュニケーションバリア・情報バリアの**解消**
強者(マジョリティ)が作り出す**壁をなくす**ために

心のバリアフリー

「無関心」「無理解」「思い込み」をなくす



情報・コミュニケーションの バリアフリー

情報伝達のサポートを行う



ICTツールの活用シーン①

「情報バリア」・「コミュニケーションバリア」はどんな時に起きているのでしょうか？

Q. 聴覚障害の方の日常生活で「不安や困難を感じる場面」をお選びください。(複数選択)

出典：&HAND RESEARCH 2019/6調査結果
<https://www.andhand-project.com/posts/6596537/>

34%

公共の場(病院・買物・電車など)
での会話やアナウンス



29%

災害や緊急時の情報取得



公共機関や緊急時のバリアフリー対応のニーズがきわめて高い

「情報バリア」・「コミュニケーションバリア」は どんな時に起きているのでしょうか？

Q. 聴覚障害の方の日常生活で「不安や困難を感じる場面」
をお選びください。(複数選択)

出典：&HAND RESEARCH 2019/6調査結果
<https://www.andhand-project.com/posts/6596537/>

21%

学校や職場などでの
大人数の会話



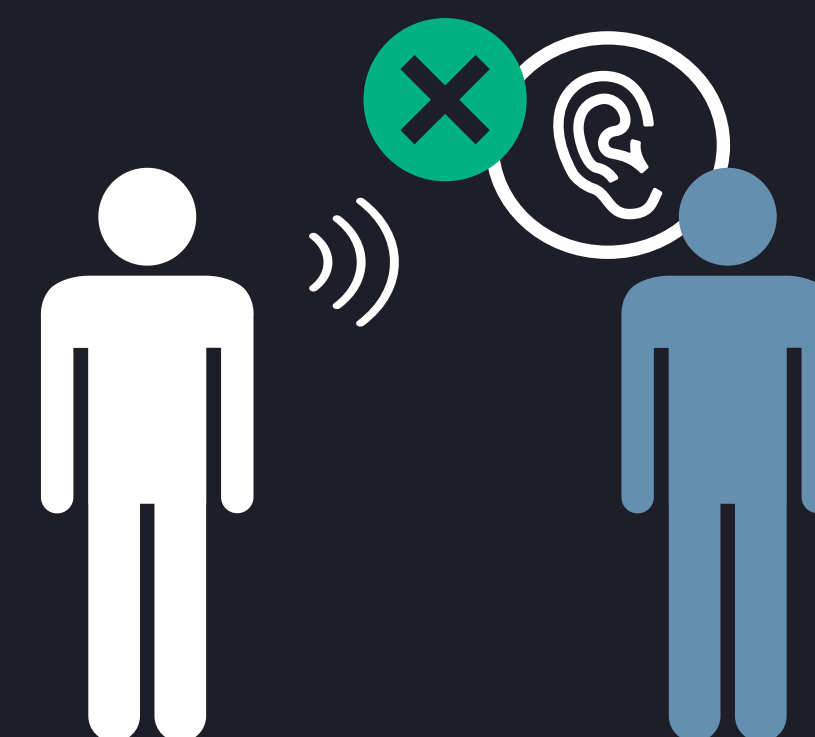
15%

テレビなど映像
からの情報取得



1%

友人や恋人
との会話



教育や労働の分野でのバリアフリー対応のニーズが高い

ICTツールの
ターゲット

多様な聴覚障害者

聞こえの程度

使用する言語

アイデンティティ



「難聴」「ろう」「中途失聴」など

きめ細やかなニーズに対応する必要がある
多様な聴覚障害者にヒアリングを行う必要がある



言語情報

話の内容や、言葉そのものが持つ意味など

これらの情報が
複雑に組み合わさって、
コミュニケーションが
成り立っている

聴覚情報

声の大きさやトーン、速さや口調など

視覚情報

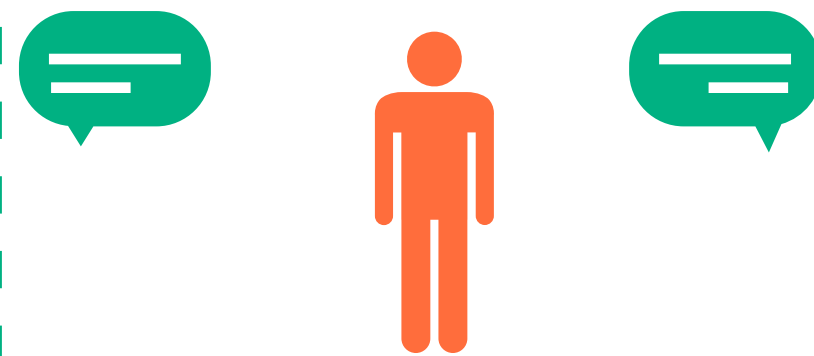
相手の表情やジェスチャー、視線の動きなど

これらの情報が
十分に伝わって
いくかが重要

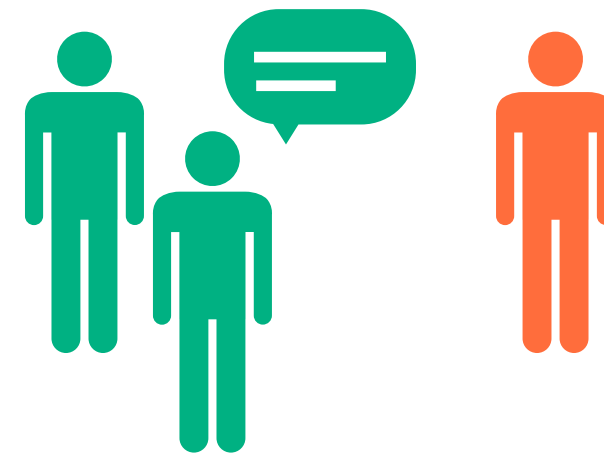


言語情報

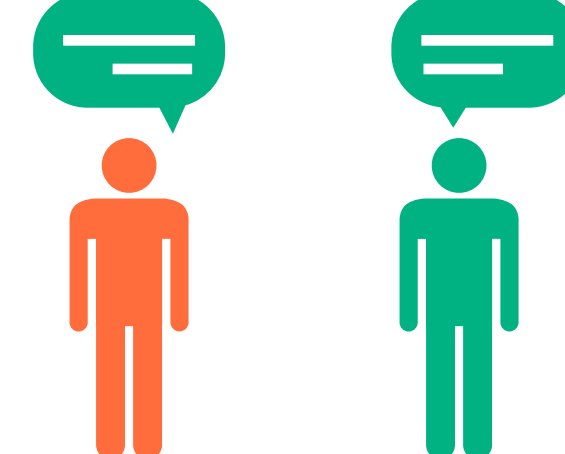
周辺の会話



雑談
世間話



会話
対話



受動的
無意識

能動的
意識

雑音



環境音



音色
イントネーション



聴覚情報

抽象的情報

具体的情報

ICTツールの開発のポイント

ポイント1

障害者視点を取り入れた
インクルーシブデザインを導入する

既存ツールにない新しい観点が得られる
多様なニーズに気付く

ポイント2

受益者はなるべく**多く**
存在するような製品企画を行う

多くの活用シーンを想定する
ターゲットは多めに設定する

ポイント3

導入・運用プロセスも含めた**活用サイクルの設計**を行う

ICTツールだけでは限界があるので、人的介入も検討する
サイクルの全フェーズでアクセシブルにする



5

ICTツールの紹介



言語情報系

🎤 音声認識アプリ



<https://udtalk.jp/>

YYSystem

<https://yysystem.com/>



<https://www.koetra.jp/>

(アルファベット⇒ひらがな順)

🖥️ PCソフト

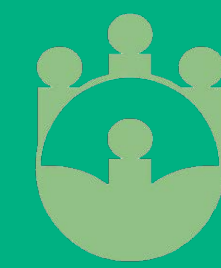
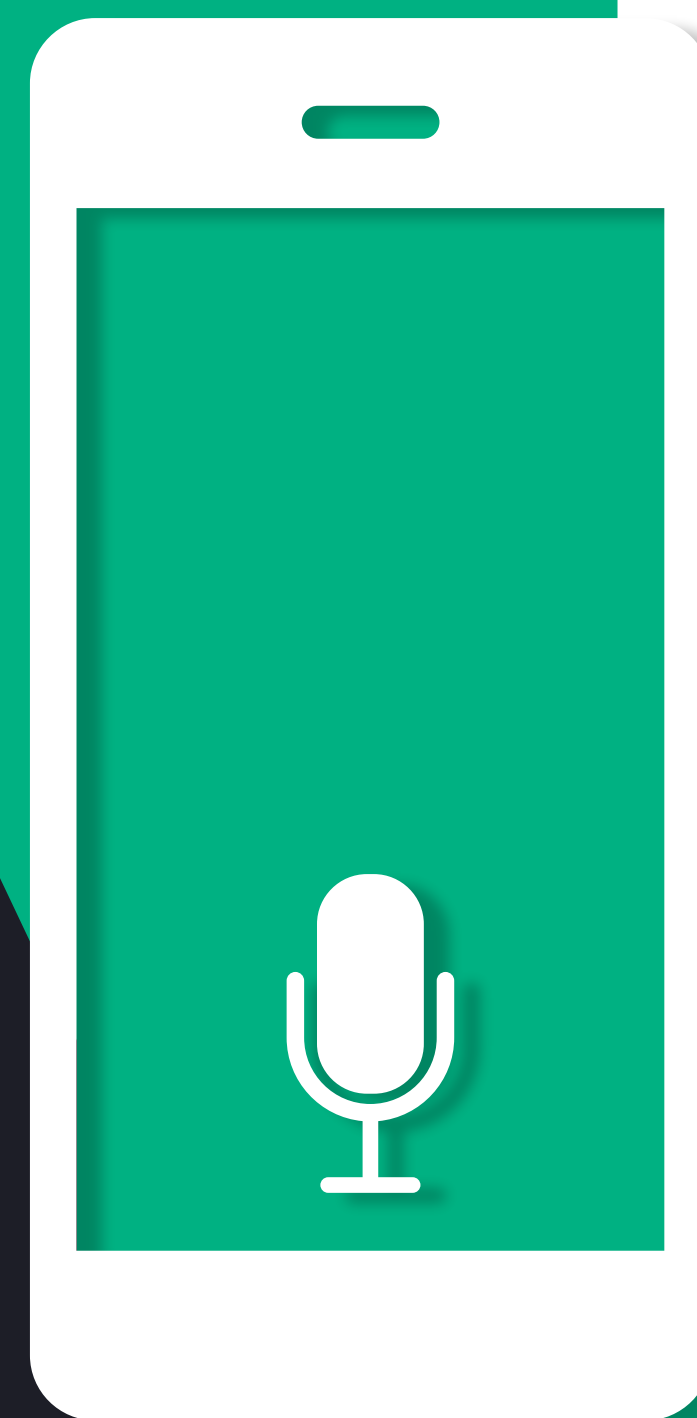


<https://www.advanced-media.co.jp/lp/scribeassist/>

VUEVO™

<https://vuevo.net/>

※アプリ・PC両対応



Information Gap Buster

言語情報系

オンラインミーティングツール
(字幕機能)



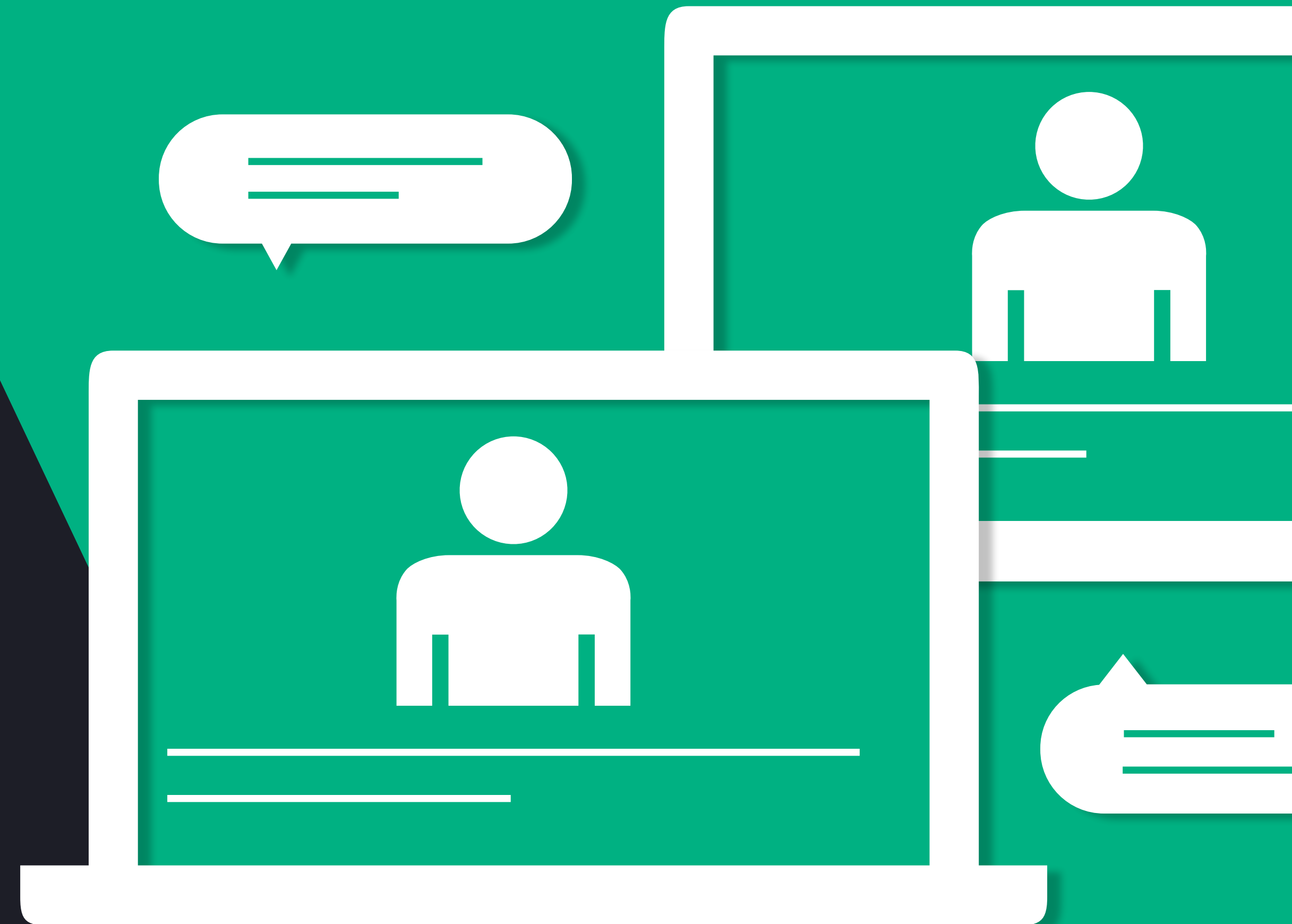
<https://explore.zoom.us/ja/products/meetings/>

Microsoft Teams

<https://www.microsoft.com/ja-jp/microsoft-teams/group-chat-software>



<https://apps.google.com/intl/ja/meet/>



言語情報系

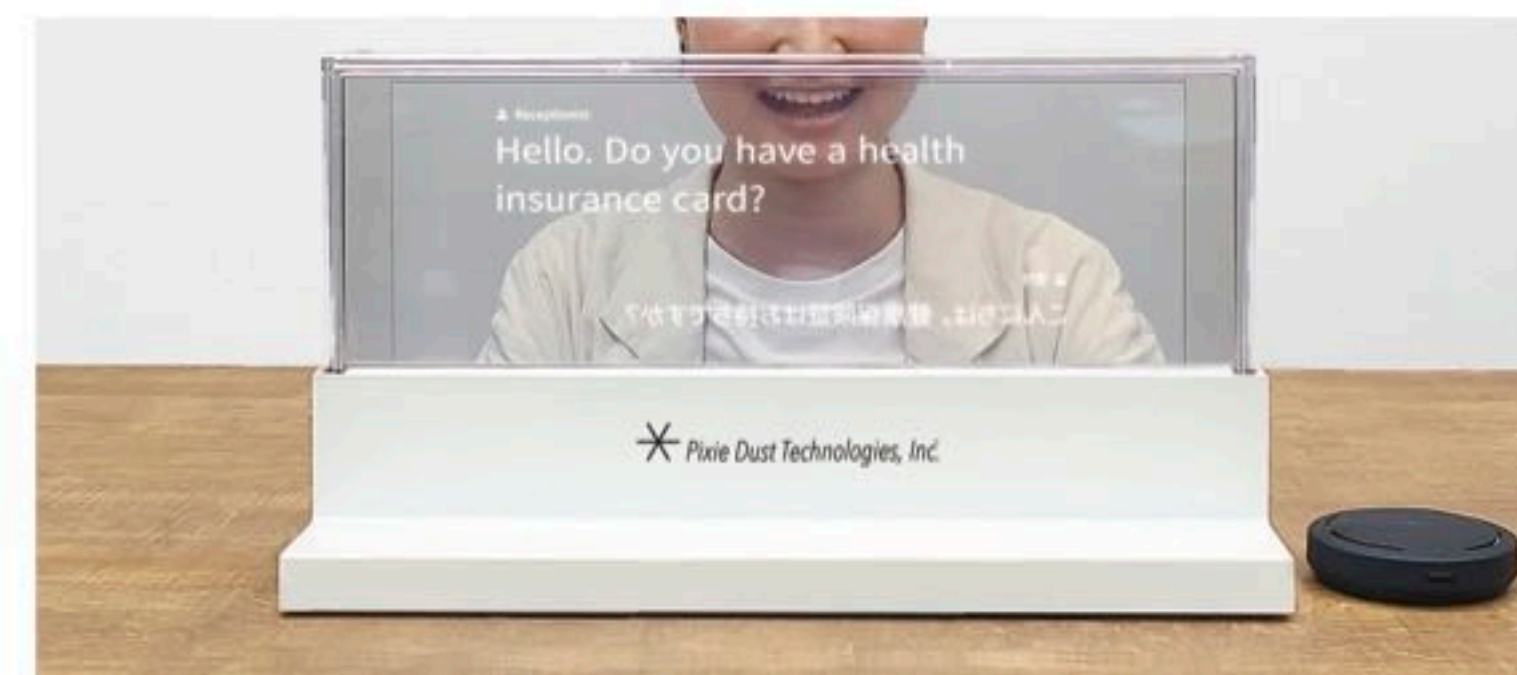


固定設置型

VUEVO 字幕透明ディスプレイ

<https://www.youtube.com/watch?v=YJrEHvpDCiA>

VUEVO™
Transparent Display



相手の顔を見ながら、
スムーズなコミュニケーションを実現



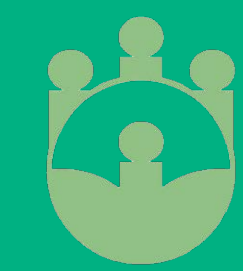
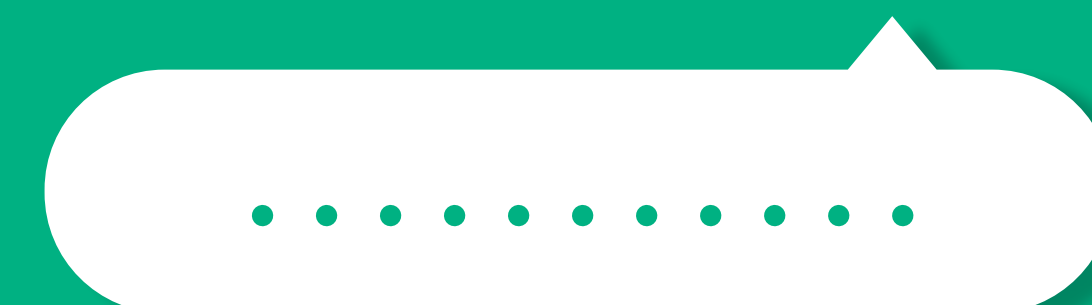
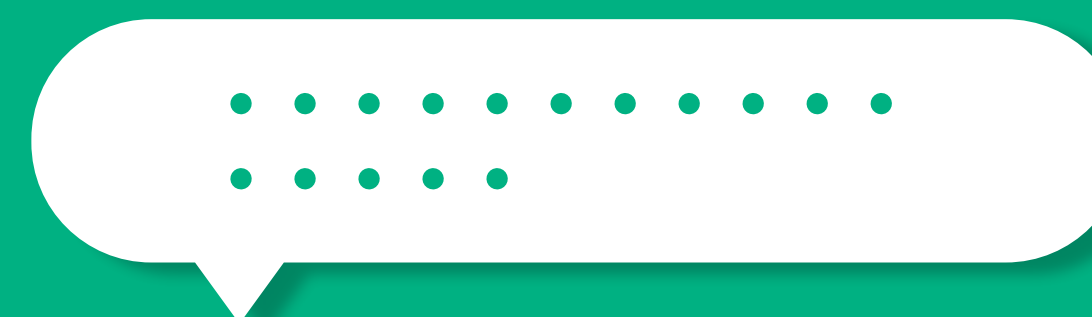
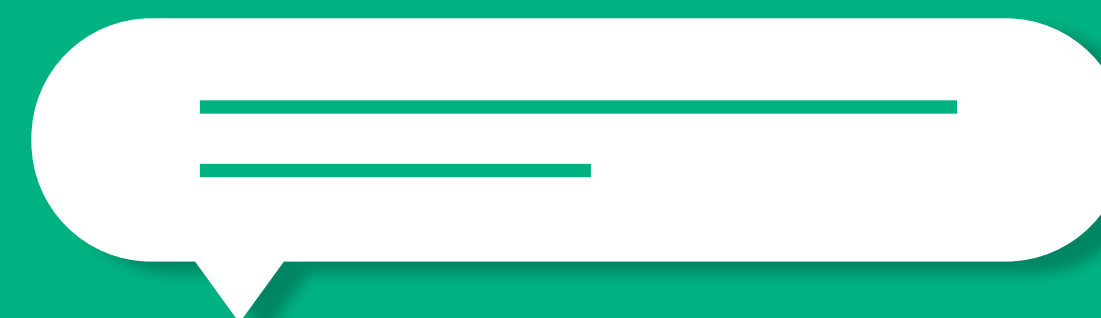
聴覚情報系

🎧 コンタクトセンター向けの
各種ソリューションにて実装

ForeSight Voice Mining

https://www.ntt-tx.co.jp/products/foresight_vm/

※本ソリューションでは音声認識も同時に行います。



Information Gap Buster

コミュニケーション 支援

💬 チャットツール



<https://go.chatwork.com/ja/>

LINE WORKS

<https://line.worksmobile.com/jp/>



<https://slack.com/intl/ja-jp/>

(アルファベット順)



コミュニケーション 支援

対話支援

comuoon®

<https://www.comuoon.jp/>



comuoon®
pocket





ご参考



「見えないバリア」が もたらす弊害の詳細

障害有無での 給料の差は？

一ヶ月にもらえる給料の金額の違い



▼
3/4の金額

昇進経験者の割合は？

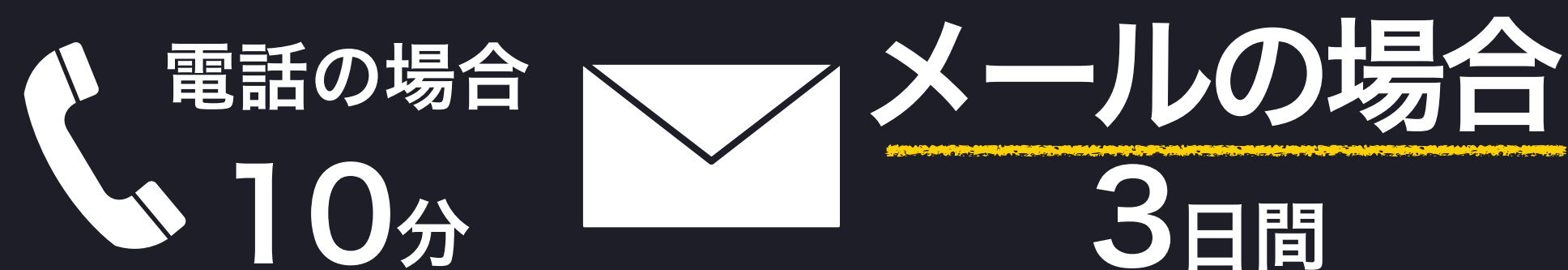
障害種別ごとの違い



▼
1/2の昇進

仕事の打ち合わせをするのに かかる時間は？

コミュニケーションツールごとの違い



▼
500倍の時間差



聴覚言語障害者の**転職率40.6%**

障害者や全体の転職経験の割合34.1%を**超えている**

障害者全体の転職の理由

「賃金・労働条件」 20.5%
「職場の人間関係」 19.9%
「仕事の内容」 19.2%など

職場や職務の**状況**に関することが多く挙げられている。

聴覚障害者はコミュニケーションが困難なため
情報を思うように得られず

職場で孤立する傾向があり、職場に定着しにくく、勤続年数が短くなり、給料やキャリアアップの面で**格差**が生じていることが考えられる。



マイノリティとは

…**少数派** (minority)

minor…あまり重要でない
という意味合いがある

マイノリティとマジョリティ との**違い**

人数

政治・社会的影響力
人権や権利の保護





マイノリティ視点の重要性

多様なニーズに
気づく

全ての人が
使いやすい
製品・サービス

「生きやすい」
社会

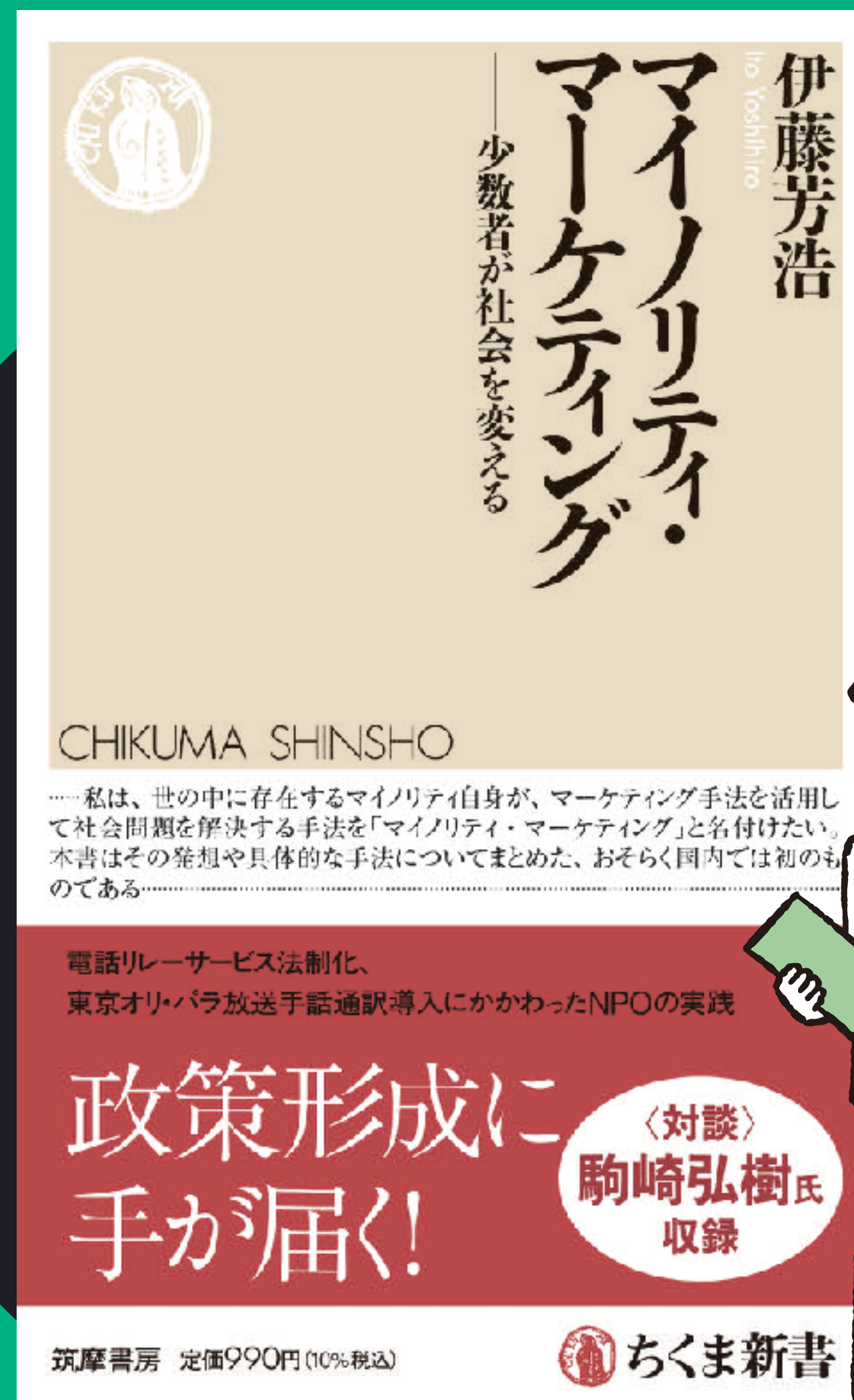
マジョリティ視点

多様なニーズに
気づかない

一部の人が
使いにくい
製品・サービス

「生きにくい」
社会





マイノリティ(minority)という単語の
なかに含まれる
マイナー(minor)という言葉には、
「**あまり重要ではない**」という意味があります。

それゆえマイノリティは「**社会的に重要ではない**」と
判断されがちで、
不当な扱いを受けたり不利益を被っていたりします。

本書ではマジョリティ(多数者)中心の社会で、
差別や偏見などの社会的問題を解決できずに
困難さを感じているマイノリティが、

マーケティングの手法を用いて
その社会的問題を解決するヒントを提起するものです。

マイノリティが日々感じていることや世界観、
そして障害者のみならず、
さまざまなマイノリティへのエールが結実した一冊です。



Amazonレビュー 4.9と高評価

ご購入はこちらから

<https://linktr.ee/minoritymarketing>

本書で
紹介する
解決事例

聴覚障害者が利用できる「電話リレーサービス」の普及啓発
オリンピック・パラリンピック中継への手話通訳付与
行政のパブリックコメントに当事者がアクセスできる仕組みづくり

ご清聴・ご清視ありがとうございました！