

パソコン要約筆記利用者意識調査 報告書

2024年12月

特定非営利活動法人 全国文字通訳研究会

目次

はじめに.....	2
調査概要	3
調査結果の要約	4
I. 要約について	4
II. 音声認識について	4
調査結果の詳細	5
I. 要約について	5
【求める要約の程度】.....	5
【シーンごとの求める要約の程度】	7
【不満・不利益】	8
【派遣元への要求】.....	12
【自由意見】	14
II. 音声認識アプリについて	15
【音声認識の利用状況】	15
【主催者が用意する音声認識】.....	18
【音声認識を使いたいシーン】	18
【音声認識の満足度】	19
【自由意見】	20
数表	21
回答者プロフィール.....	21
I. 要約について	23
II. 音声認識アプリについて	25
参考 - 2016 年実施「パソコン要約筆記利用者意識調査」	27

はじめに

全国文字通訳研究会（略称：文字通研）は発足以来、「聴覚障害者の『話のすべてを知る権利』を守るために」を掲げてパソコンによる情報保障に関する活動をしてきました。

パソコン入力による通訳は、入力速度が速いことや通信機能など拡張性に富んでいることが特徴です。話されていることをそのまま知りたい、そして健聴者と同じように参加したいという障害当事者から期待が寄せられています。しかし、多くの地域の派遣事業では短く要約する入力方法のみしか認められていないのが現状です。

2016年に当会で実施した調査では、この大幅な要約に対して大きな不満があることが明らかになりました。そして情報保障を巡る環境が変化しつつある2024年夏、これらの問題がどのくらい解決しているかを明らかにし同様の調査を行いました。しかし、結果として残念ながら8年前とあまり変わらない現状が明らかになりました。

2022年5月に施行された「情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法」では、その基本理念（第3条）に「可能な限り、障害者でない者と同一内容の情報を同一時点において取得できるようにする」と書かれています。

また、調査に当たっては音声認識についての設問を新たに設けました。利用者が増えている一方、満足度はまだまだであることが明らかになりました。

全国の聴覚障害団体に協力を仰いだほか、関係団体やSNSなども通じて情報拡散のお願いをしました。ご協力くださった諸団体の皆さま、回答を寄せてくださった皆さまには感謝申し上げます。

このレポートが情報保障に関する問題解決の一助になれば幸いです。

調査概要

【調査期間】	2024 年 6 月 14 日～7 月 13 日
【調査対象】	聴覚に障害がある人
【調査方法】	インターネット調査
【有効回答数】	144 人（うちパソコン要約筆記の利用経験あり 128 人） 難聴者 66 人、中途失聴者 46 人、ろう者 16 人 軽度 6 人、中度 13 人、高度 70 人、重度 43 人、全ろう 12 人 ・軽度…良好な環境では、補聴器などを利用しなくても音声でのコミュニケーションが可能 ・中度…たいていの場合、補聴器などを利用すれば音声でのコミュニケーションが可能 ・高度…良好な環境で補聴器などを利用すれば音声でのコミュニケーションが可能 ・重度…音は認識できるが、補聴器などを利用しても音声でのコミュニケーションは困難 ・全ろう…補聴器などを利用しても音は全く聞こえない 手話を使っている人 85 人、手話を使っていない人 59 人

【質問項目】

I. 要約について

1. あなたはパソコン要約筆記でどの程度要約したものが欲しいですか？
2. （ケースバイケースと答えた方へ）
「短くまとめたものが欲しい」「全文に近いものが欲しい」のはどういう場面でしょうか
3. パソコン要約筆記を利用したときに、困ること、不満に思うことは何ですか？
4. 上記以外に困ること、不満に思うことがあれば、ご記入ください。
5. パソコン要約筆記が原因で不愉快になったり悪影響を受けたりなどしたこと（不利益を被ったこと）はありますか？
6. 具体的に不利益を被った事例を差し支えない範囲で教えて下さい。
7. パソコン要約筆記を利用するときに、短く要約するか、全文に近いものとするか、どちらかを要求したことがありますか？
8. （要求したことがある方へ）要求した通りにパソコン要約筆記を受けることができましたか？
9. （要求したことがない方へ）要求しなかった理由を教えてください。
10. パソコン要約筆記についてのご意見をご自由にご記入ください。

II. 音声認識について

1. ご自身で音声認識アプリを使っていますか？
2. （使っている方へ）使っている音声認識アプリ
3. 講演会等、主催者側が提供する音声認識による情報保障を受けたことがありますか？
4. 次のうち音声認識を使いたい場面はどれでしょうか？
5. （使っている方へ）音声認識を使った情報保障の満足度は？

調査結果の要約

I. 要約について

- ・ パソコン要約筆記の利用経験がある 128 人のうち、「いつでも全文に近いものが欲しい」と回答した人は 56%。「ケースバイケース」を合わせて 92%の人が全文に近いパソコン要約筆記を求めていることがわかった。これは 2016 年の調査とほぼ同じ傾向である。
- ・ 場面によって求める要約が異なる。全文に近いものを求める場面で最も多いのは「参加者の過半が聴覚障害者の会議」で回答者の半数。「短くまとめたものが欲しい」場面で最も多かったのは「講演会・演説会」だった。
- ・ パソコン要約筆記を利用したときに困ること・不満なことで最も多かったのは「表示が遅れる」。次いで過度な要約によって「理解できない」という意見が続いた。
- ・ 不満に思うことはそのまま不利益につながっている。「発言の機会を逸してしまった」人は約 6 割、「話の内容がよくわからなかった」人は約半数。
- ・ 要約の程度について派遣元などに要求をしたことがある人は 3 割以下。しかし、要求した人の 4 人に 3 人は要求どおりのパソコン要約筆記を受けることができていた。
- ・ 派遣元に要求ができることを知らない人が大多数だった。

II. 音声認識について

- ・ 音声認識アプリを使用している人は全体 144 人のうち 72%。複数のアプリを使っている人も多くいた。
- ・ 主催者が音声認識による情報保障を行うことも増えており、その経験がある人は半数を超えている。
- ・ 音声認識を使った情報保障の満足度は「満足」「やや満足」を合わせて 44%。不満を持っている人の方が多い結果となった。

調査結果の詳細

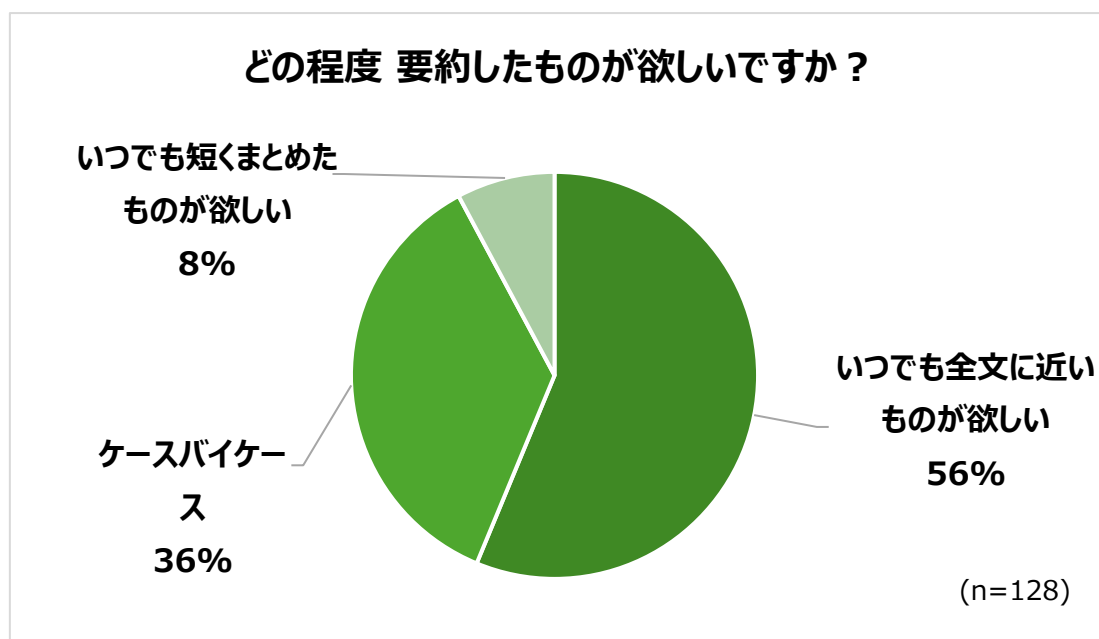
1. 要約について

(対象：パソコン要約筆記の利用経験のある方 128 人)

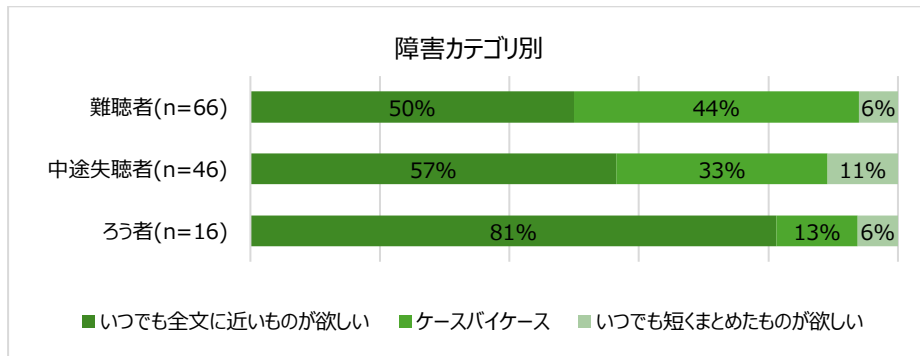
【求める要約の程度】

問 1. あなたはパソコン要約筆記でどの程度要約したものが欲しいですか？ (n=128)

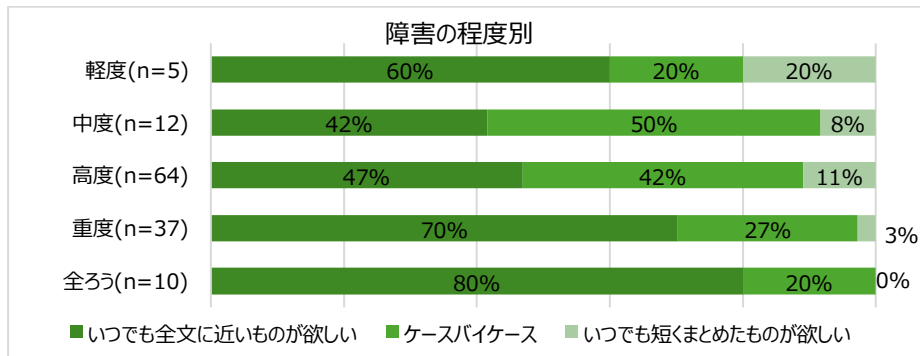
- ・ 「いつでも」と「ケースバイケース」を合わせて 92%「が全文に近いもの」を求めており、2016 年の調査時（95%）とほぼ同じような傾向となった。
- ・ 障害カテゴリ別にみると、中途失聴者は「いつでも短く」の割合が比較的高く 11%だった。
- ・ 障害の程度別では、障害が重い人ほど「全文に近いもの」を求める傾向となった（母数が小さい軽度難聴や全ろうを省く）。
- ・ 年齢別にみると、50 代までは「全文に近いもの」を求める傾向が高いが、70 代以上でも全体の傾向とほぼ同じ割合となった。
- ・ 手話を使っている人の方が「全文に近いもの」を求める傾向がみられた。



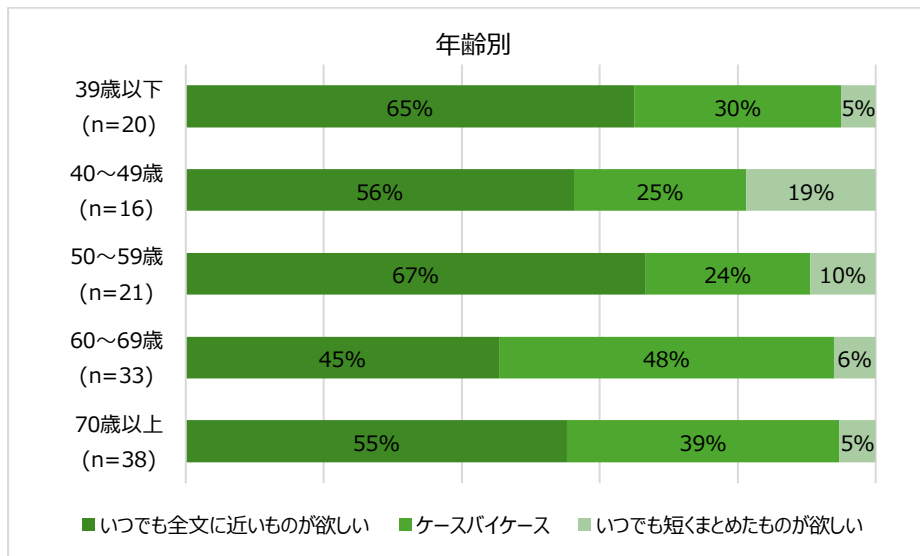
障害カテゴリ別



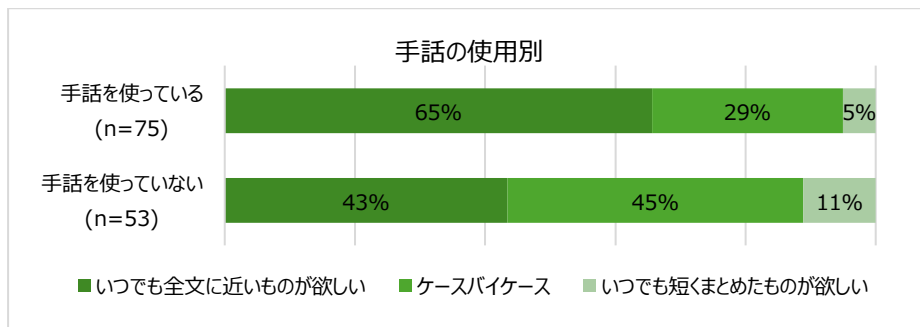
障害の程度別



年齢別



手話の使用別



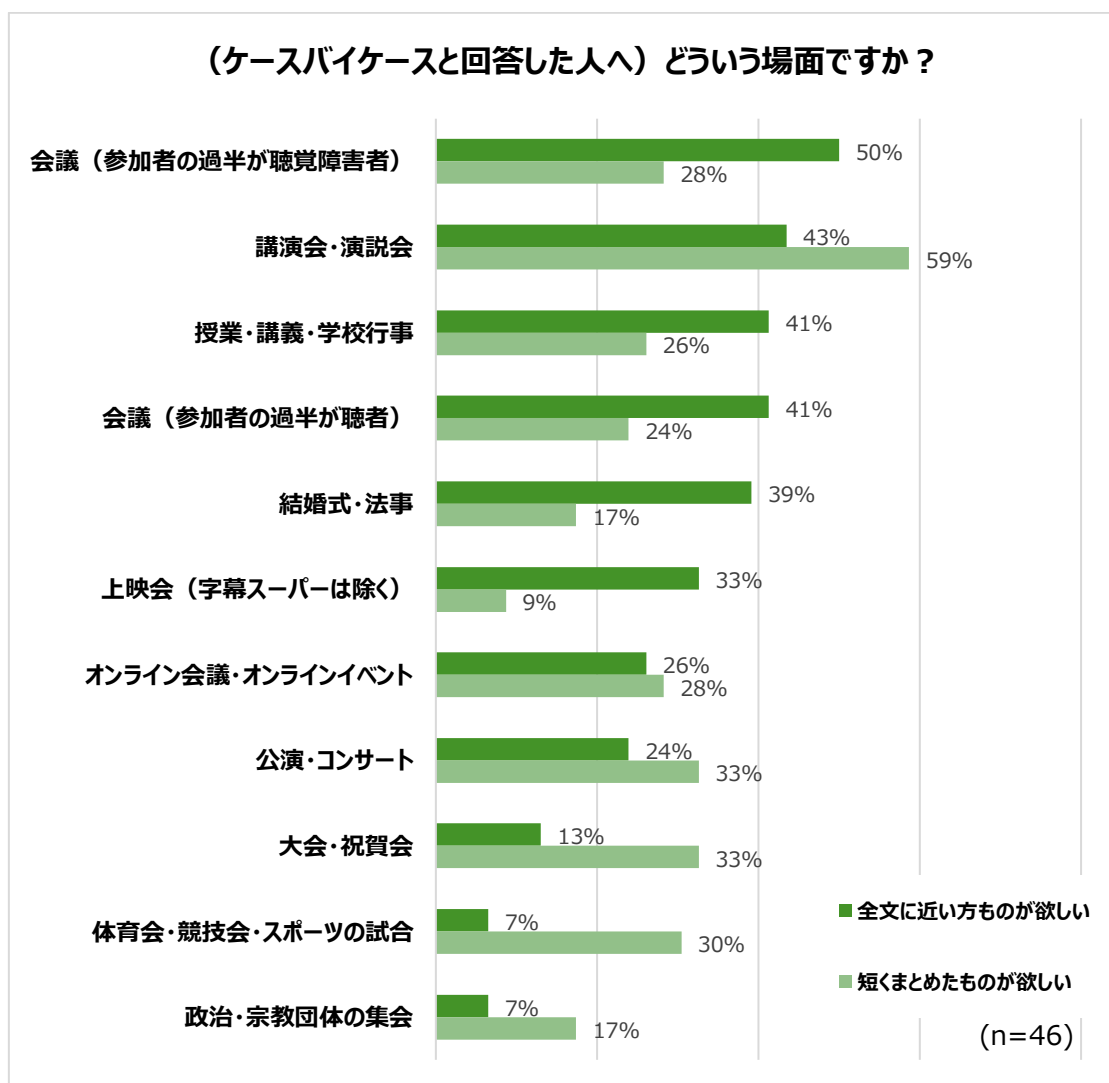
【シーンごとの求める要約の程度】

問 2. (「ケースバイケース」と答えた人へ)

「短くまとめたものが欲しい」「全文に近いものが欲しい」のはどういう場面でしょうか？

(複数回答 n=46)

- ・ 場面によって求める要約が異なる。
- ・ 全文に近いものを求める場面で最も多いのは「参加者の過半が聴覚障害者の会議」で回答者の半数。「短くまとめたものが欲しい」場面で最も多かったのは「講演会・演説会」だった。

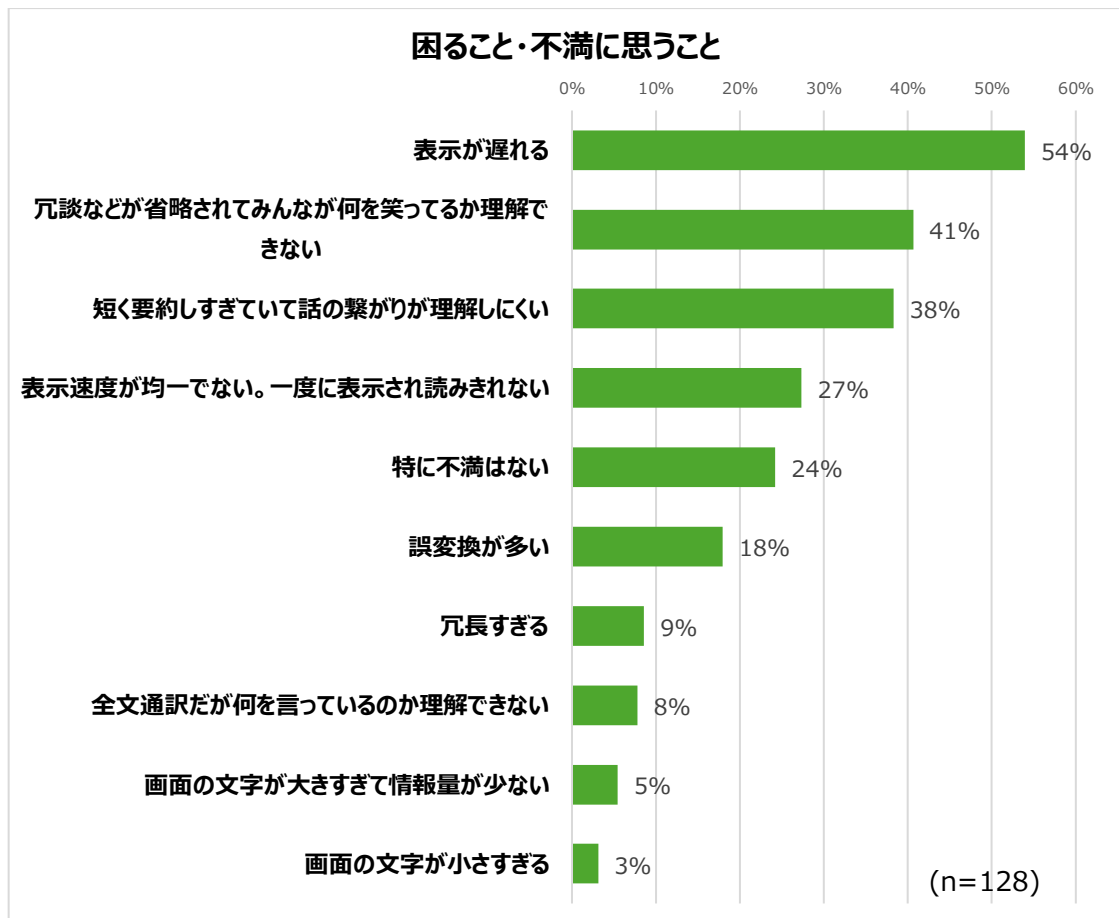


【不満・不利益】

問 3. パソコン要約筆記を利用したときに、困ること、不満に思うことは何ですか？

(複数回答 n=128)

- ・ 不満の第1位は「表示が遅れる」で54%。パソコン要約筆記の弱点がそのまま不満として表れた形。次いで過度な要約によって「理解できない」という意見が続いた。
- ・ 不満の割合は2016年調査時から大きく減っている（「表示が遅れる」は84%だった）。「特に不満はない」も24%に上がった。ここに入力者たちのスキルの向上がみとれる。



	今回（2024年調査）（n=128）		前回（2016年調査）（n=98）	
1位	表示が遅れる	54%	表示が遅れる	84%
2位	冗談などが省略されてみんなが何を笑ってるか理解できない	41%	表示速度が均一でない。一度に表示され読みきれない。	52%
3位	短く要約しすぎていて話の繋がりが理解しにくい	38%	冗談などが省略されてみんなが何を笑ってるか理解できない	50%
4位	表示速度が均一でない。一度に表示され読みきれない。	27%	短く要約しすぎていて話の繋がりが理解しにくい	43%
5位	特に不満はない	24%	誤変換が多い	34%
6位	誤変換が多い	18%	全文通訳だが何を言っているのか理解できない	20%

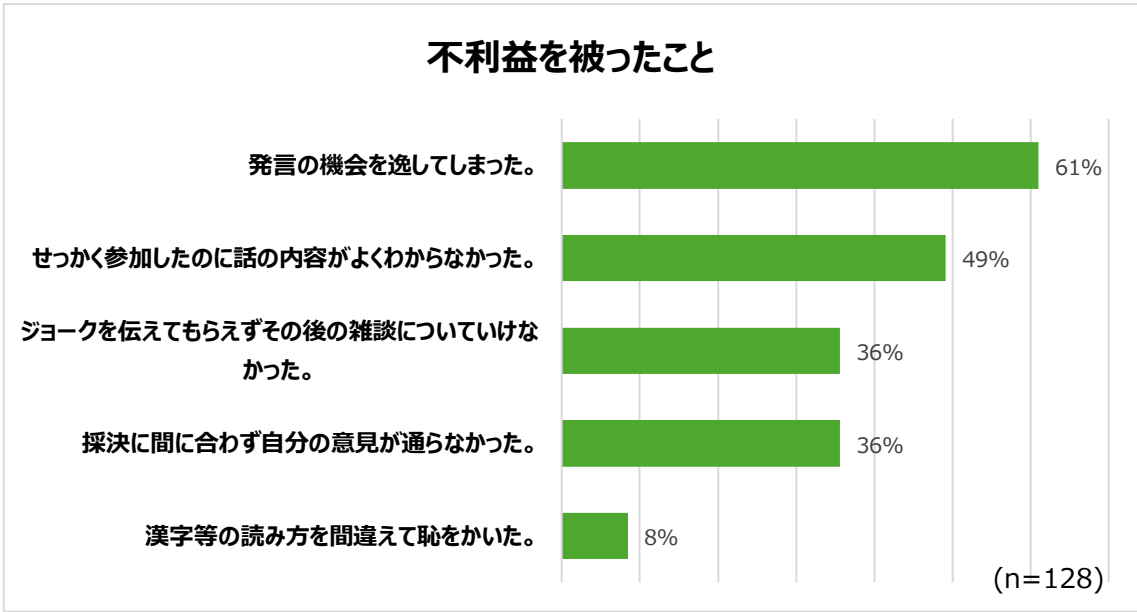
問 4. 上記以外に困ること、不満に思うことがあれば、ご記入ください。

(順不同 表記は原文ママ)

- ・ 挙手を求められる場合、遅れる、参加できない。
- ・ 誤変換があってもその場で確認することができない（しにくい）
- ・ 東京都の派遣を、使うと要約してしまうので、わかりにくい、省略も多い、困る。
- ・ パソコン要約筆記者の技量による。
- ・ 同じ言葉の繰り返しは要らないが、冗談や付け足しのようなものは、あるとほっとする。
- ・ 講演会などで講師と字幕スクリーンが離れているので視線移動すると講師の表情や動作が見えない
- ・ 文字の大きさは会場によって変わる。大きすぎると情報量が少なくなるので、会場に合わせて欲しい
- ・ 文字の表出に間があり、不安を感じる。話の内容に漏れがあるのではないかと。
- ・ ある程度の誤変換は気にしないでいいのでリアルタイム性を重視してほしい。
- ・ 会議などでは、話のやりとりが遅れないようにするために、省略して良いかな？と思うケースもあります（困り事や不満というほどではない）
- ・ 機材の準備など利用者の負担が大きい。会場の電源不足。オンラインの情報保障ができるパソコン要約筆記者が少ない（そもそも、活動できるパソコン要約筆記者が少ない）。
- ・ 長い専門用語やカタカナ(例:インクルシブ、インバウンドなど)が多いと、読みづらそう
- ・ 待っていても結局要約が出てこない時や担当者が変わった時に出ない要約があったりする事が不満
- ・ かさばる、目立つ
- ・ 途中で接続が切れることがある。
- ・ 話者がだれか、誰の発言かわからないことがある。
- ・ 指示語などの内容がわからない。
- ・ 人からどう見られているのか不安になったり恥ずかしくなったりする。
- ・ 要約している人の力量の差が顕著。打っている途中で追いつけなくなり、この要約やめた、と消すケースがあった。
- ・ 名前のどっち読みかがわからない（例おやまこやま）
- ・ 要約筆記者も手話通訳者のように時には存在がわかるように目立つような位置に座ってほしい。文字の投影だけでは気づきにくく PR（周知）が進まないと思っています。
- ・ 字幕が付いているビデオなどが通訳されない、盲ろう者なので内容が伝わらない
- ・ 指示代名詞がある場合、何を指しているのかわからないことがある。
- ・ 昨年、鹿児島で全国障害者スポーツ大会に参加した時も、開催地が要約筆記を担当されたが、手書きで、失望して競技に集中できなかった。人それぞれ話し方が違いますが、誤表示が多いと普及しにくいと思います。
- ・ PC の表示が遅くてイライラしてしまい、同時手話通訳を見ってしまう時もあります。この手話通訳も省略が多く理解しにくい。【手話は言語】と勿論わかっているが外来語や新しい言葉が多いと新しい手話も多くなり、この手話の知らない当事者として逆に理解しにくい。一日も早く PC 通訳の改善を強く望みます。

問 5. パソコン要約筆記が原因で不愉快になったり悪影響を受けたりなどしたこと（不利益を被ったこと）はありますか？（複数回答 n=128）

・ 「発言の機会を逸してしまった」が最も多く61%。次いで「話の内容がよくわからなかった」が49%。
パソコン要約筆記への不満はそのまま利用者の不利益につながっている。



問 6. 具体的に不利益を被った事例を差し支えない範囲で教えて下さい。 （順不同 表記は原文ママ）

- ・ 会議等で進行が遅れて、発言の機会を失う。
- ・ 採決をするときに、「挙手してください」が表示された時には、「はい手を下ろしてください」になっていて参加できなかった 悔しかった
- ・ 聾者の講演の時、読み取り通訳がつき、要約筆記が着いたのですが、どちらも中途半端で、内容が理解できなかった。
- ・ スクリーンをずうっと見ているのが疲れる。
- ・ 「質問はありませんか？」という講師の発言の表示が遅くなり、質問するタイミングを逃してしまった。
- ・ タイピングの音がうるさいと他の参加者から苦情が出た。
- ・ 昔の話、聴覚障がいに対して理解が無かった(発音が聞こえないと言われた)
- ・ ろう者もいる会議で、いつも待って貰っている。手書きのように細かく表示してほしい。
- ・ 多数決や賛成反対、質問したいとかなどのタイミングが合わず、遅れてしまう時がある
- ・ パネルディスカッションなどの登壇の際に(自分以外のパネラーは聴者)パソコン要約がワンテンポ遅れるため、発言のタイミングがつかめなかった。普段、音声認識の速度に慣れているため、同時に表示されないことがもどかしい。音声認識を PC 要約者が訂正するのがベストではないかと思う。速度も精度も費用面でも
- ・ 内容ではないが、2人の要約者のパソコンの隣に座るスタイルなので仰々しくなってしまうのが嫌だなと思うことがある

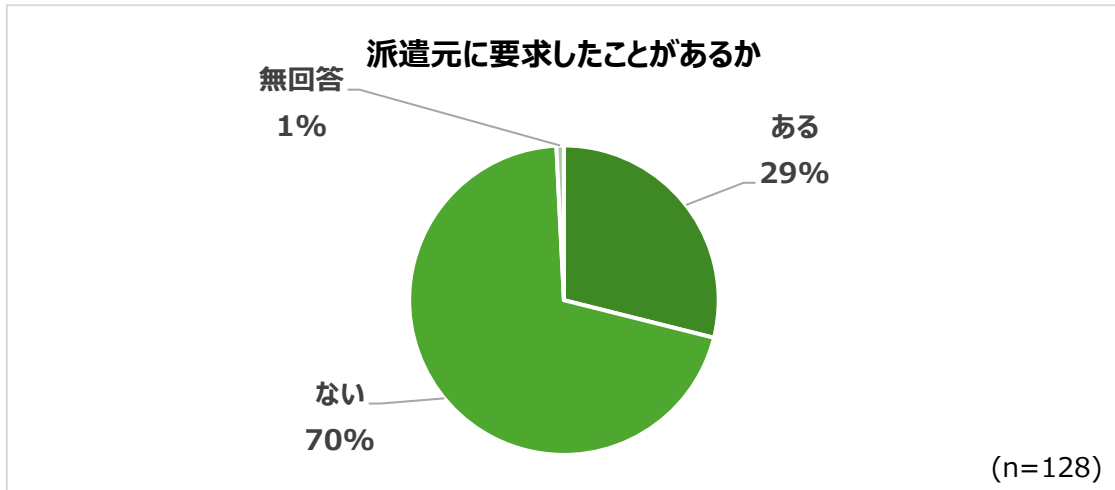
また、聴覚障害者が4名いた時に1セット（2名の要約者）は2名までと言われ、4人分の2セットを用意してもらったのが理解できなかった。

- ・ 拍手のタイミングが他者と異なり遅くなること
- ・ 質疑応答時などで質問したかったが、時期を逸してしまった。
- ・ 神奈川県域は聞こえた音声（環境音など）をすべて表記してくれますので問題なしです

【派遣元への要求】

問 7. パソコン要約筆記を利用するときに、短く要約するか、全文に近いものとするか、どちらかを要求したことがありますか？(n=128)

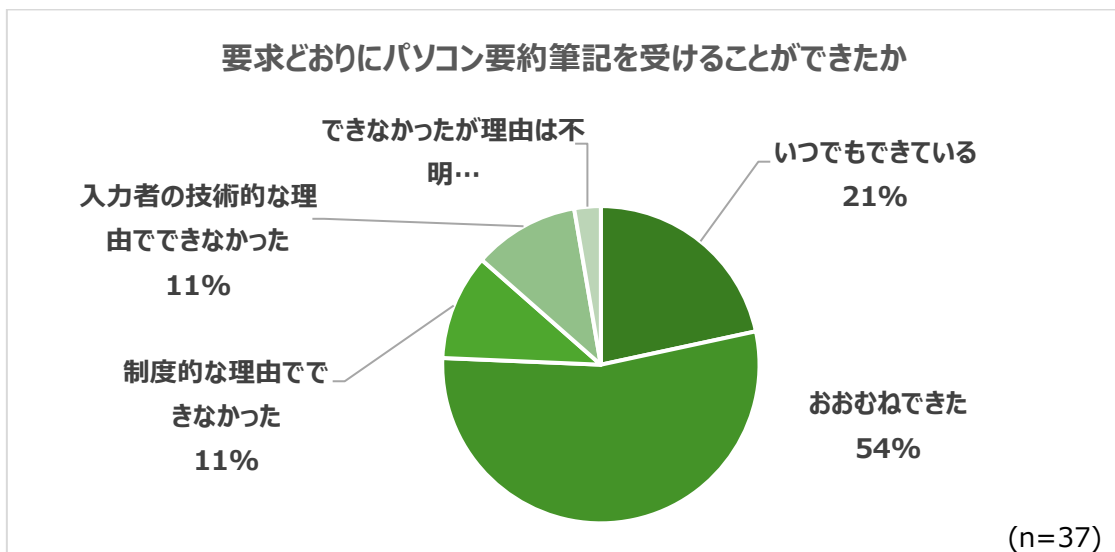
・ 要求したことがある人は3割以下にとどまっている。



問 8. (要求したことがある方へ)

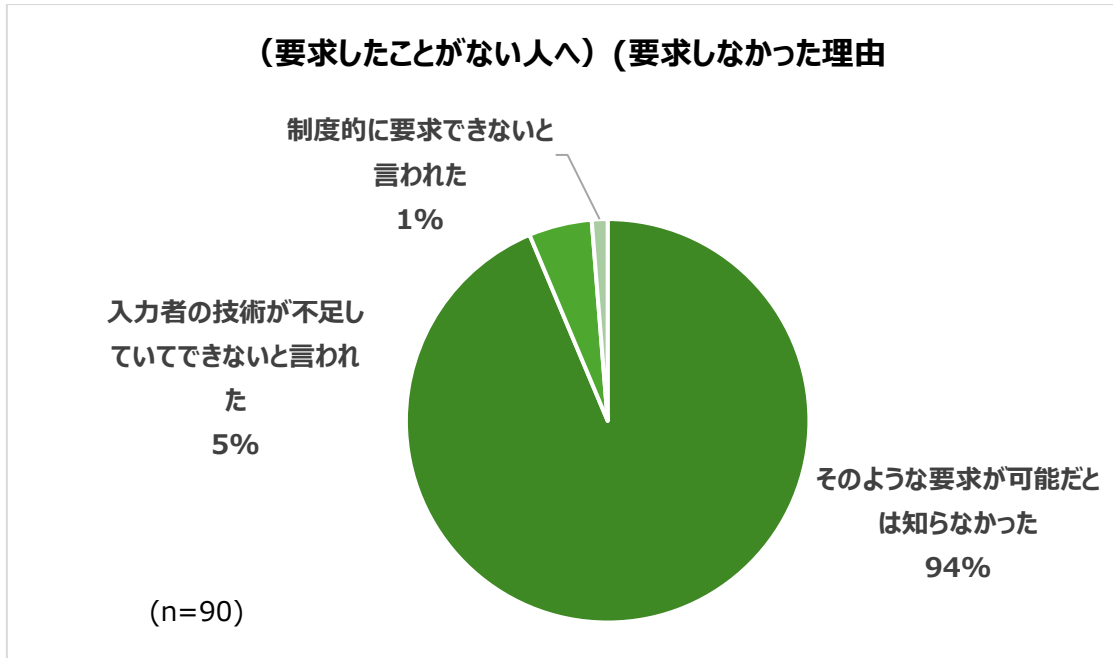
要求した通りにパソコン要約筆記を受けることができましたか？(n=37)

・ 「いつもできている」「おおむねできた」を合わせて75%。要求すれば多くの場合、対応されている。
・ 一方、断られた理由として「制度的な理由」も挙がっているが、これが何を意味するのか、疑問が残る。



問 9. (要求したことがない方へ) 要求しなかった理由を教えてください。(n=90)

- ・ 要求すれば対応してくれる派遣元が多い一方、要求しなかった理由としては「要求が可能だとは知らなかった」が大多数だった。



【自由意見】

問 10. パソコン要約筆記についてのご意見をご自由にご記入ください。(順不同 表記は原文ママ)

- ・ 感謝しています。
- ・ 全文が良い人、要約したほうが良い人、利用者の希望通りに情報保障できるようスキルを磨いてほしい。
- ・ もっともっと普及して講演会などはあって当たり前になって欲しい。
- ・ 講演会はパソコン要約筆記でないと理解できない。
- ・ 一昔前までは手書きが主流だったが、パソコン要約筆記によって、手書きよりも速度が速くなったように感じる。ただ、60代以上の方が初めて要約筆記講座を学ぶ場合、パソコンが使えないと敬遠される場合もあると思う。今は要約筆記通訳者養成講座からスタートしているが、私たちが日常生活の中でいつでも要約筆記を簡単に利用したいときに、要約筆記ボランティアからスタートし、だんだん要約筆記のコツをつかんで通訳者養成コースに進んでいたが、現在では国の予算の関係で、いきなり要約筆記者養成講座から学ぶスタイルは気になります。
- ・ 話し手のニュアンスとできるだけこまめに表出を心がけてほしい。
- ・ 会議等団体の場合はいいが、個人の場合機材の準備が大変。個人の場合ログがもらえないのが難点。特に病院等はログは重要となる。
- ・ 役員会、講座、歌舞伎教室でとてもわかりやすいが、派遣は手話通訳士がほとんどです。
- ・ やはり文字が統一されているので読みやすいです。ただ道具が沢山あり、持ち運びが大変だろうと思います。簡単で便利な機器となれば良いですね。
- ・ 少し聞こえますので、聞こえた内容を目でも確認しています。特に話者が早口の方の場合にはとても助かっています。そういえば、聞こえが悪くなって3年ほどは研修会や飲み会など行かない時期がありました。
- ・ 講演会などの話は情報量が多いのでよくわかるようになりました。書き手による文字が変わらないので読みやすいです。
- ・ 要約する必要はあるが感情などは伝わりにくいと思う
- ・ もう何十年も前に東京と京都で利用しましたが、自分でノートをとれるので、私には合っていました。無事に卒業できました。ありがとうございました。手話もできる人がいたので、手話通訳が必要な場面では助かりました。皆さん、ありがとうございました。
- ・ 使ったことはあるが、よくわからない。要約筆記者が少なく、いつも同じ方です。どのような要求ができるのかわかりません。質問もできません。私の地域では、中途失聴の方が多く、全文表記は、読むのが大変なのか、私にとっては、要約しすぎて、知りたいことがわからない。全文表記を求めるのは難しいかも知れません。ろう者の方と同じ会議に参加して時に、「要約筆記は、これだけ？」と言われました。短すぎてびっくりしてた。
- ・ まずは、これからも、要約筆記の皆様には、頑張って、ほしいとおもいます。要約筆記の必要性は、聴覚障害者が存在する限り、どんな形であれ、継続されると思います。
- ・ 要約してもらうことで安心感がある。

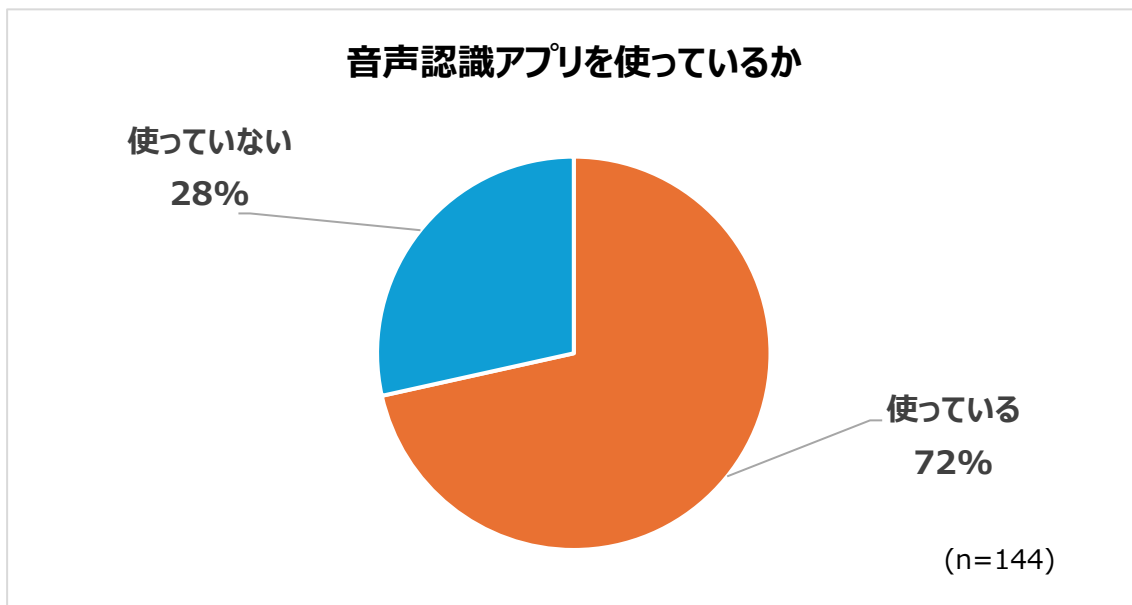
II. 音声認識アプリについて

(対象：回答者全員 144 人)

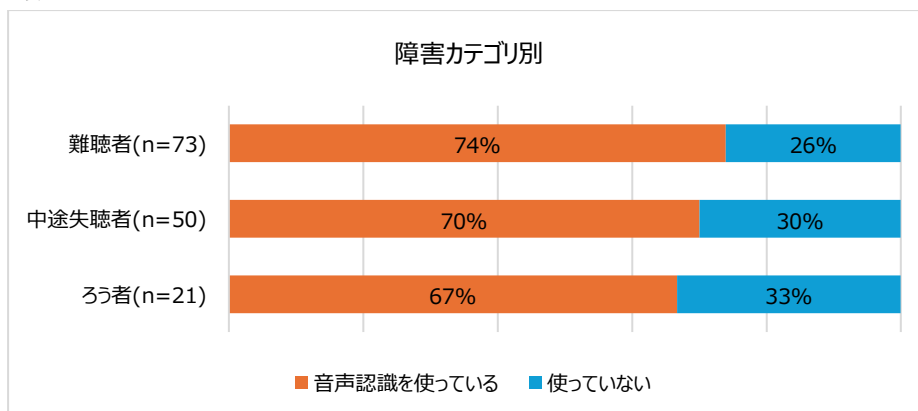
【音声認識の利用状況】

問 1. ご自身で音声認識アプリを使っていますか？(n=144)

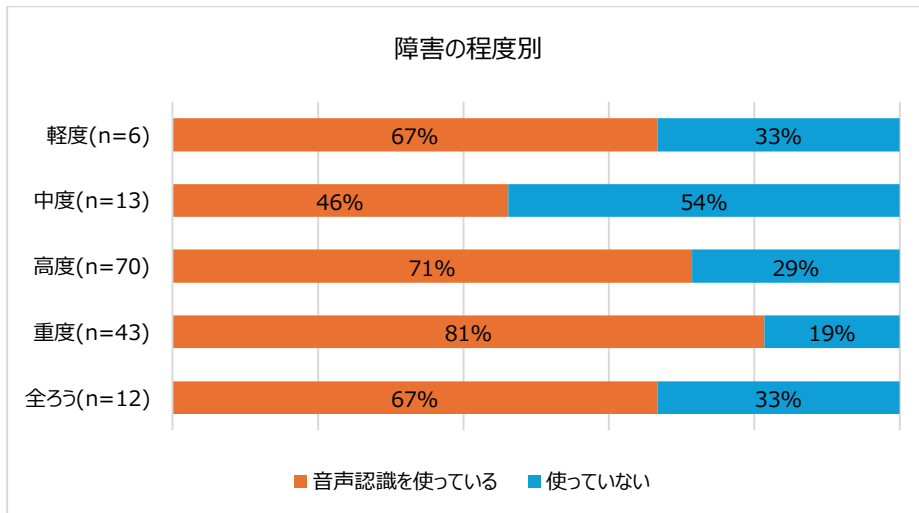
- ・ 音声認識アプリを自分で使っている人は7割以上。
- ・ 年齢別にみると60代が76%など、高齢者でも利用率は高い。その他の属性では、母数が少ないこともあり大きな差異はみとめられない。



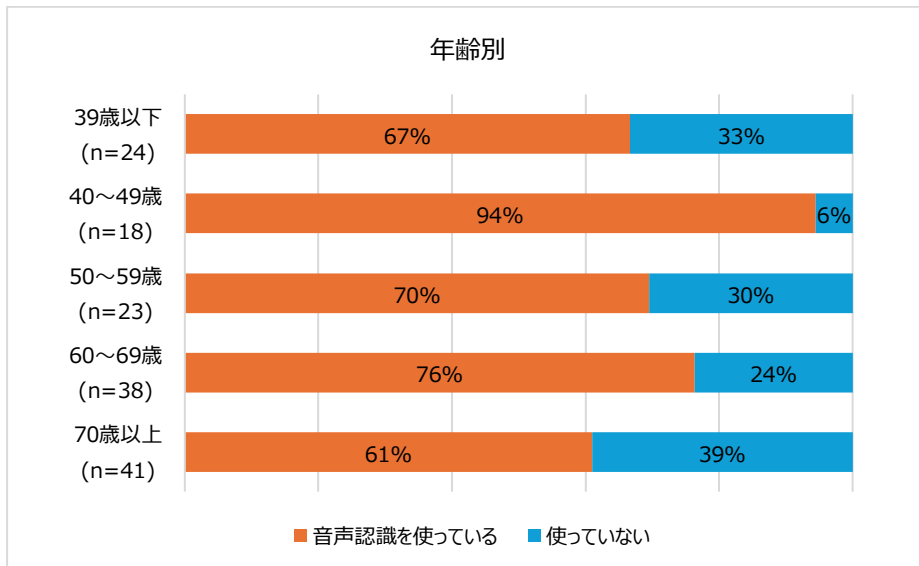
障害カテゴリ別



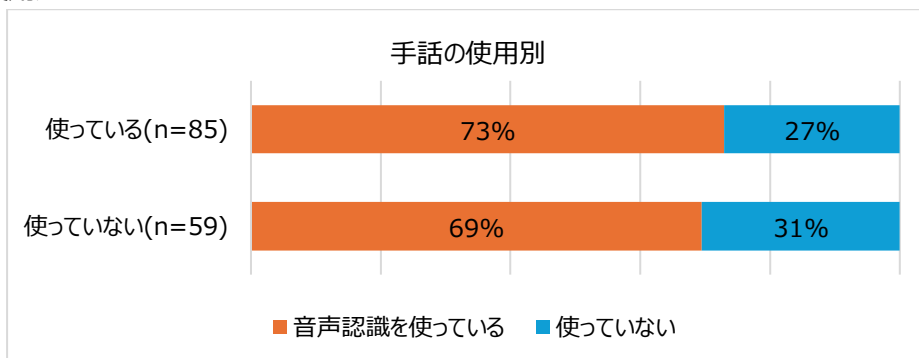
障害の程度別



年齢別



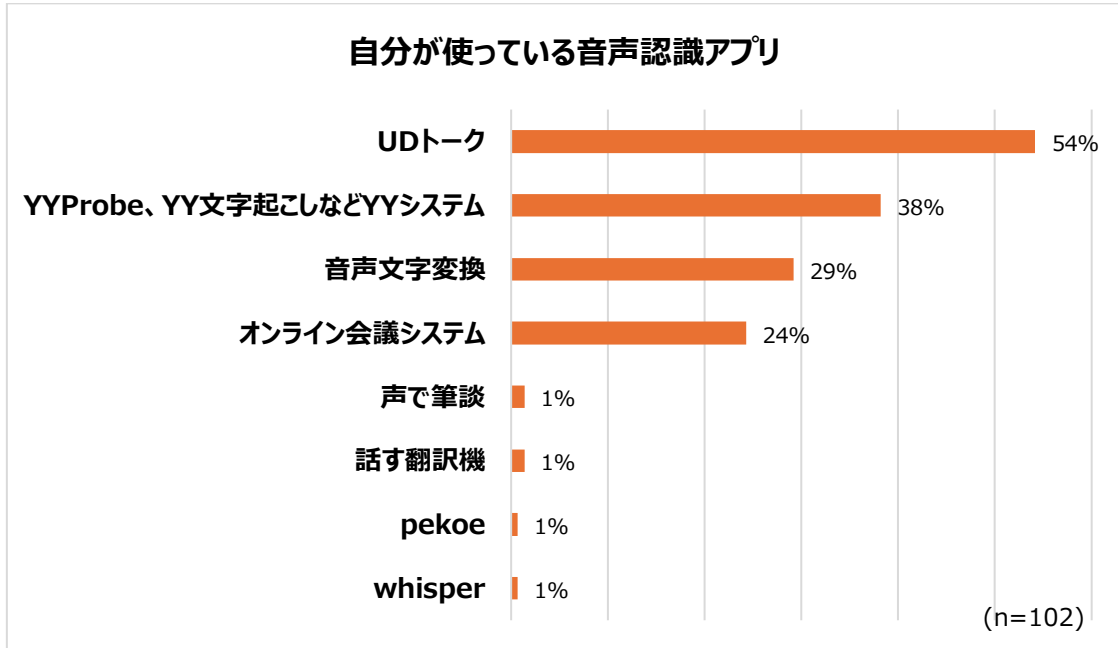
手話の使用別



問 2. (使っている方へ)

使っている音声認識アプリ(複数回答 n=102)

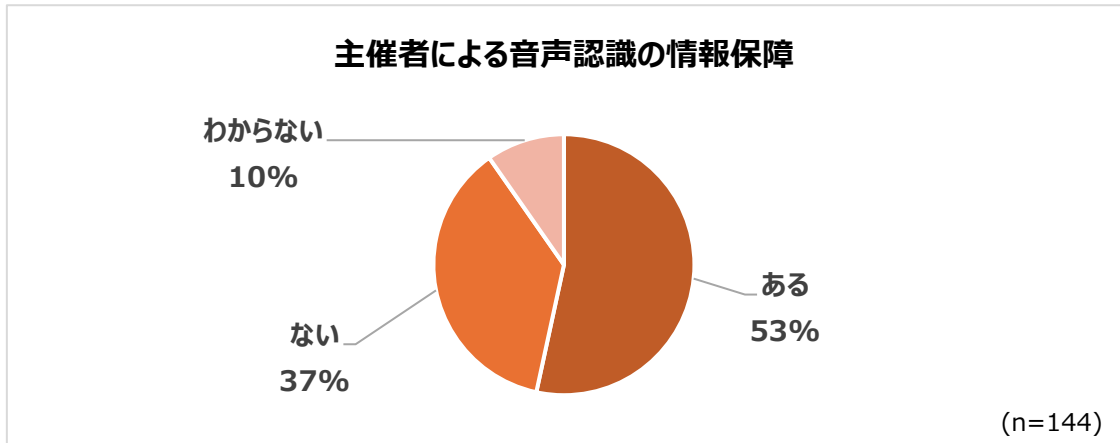
- ・ 最も多かったのは「UDトーク」。ついで「YYシステム (YYProbe、YYも字起こしなど) 」。
- ・ 一人で複数のアプリを使っている方も多くいた。



【主催者が用意する音声認識】

問 3. 講演会等、主催者側が提供する音声認識による情報保障を受けたことがありますか？
(n=144)

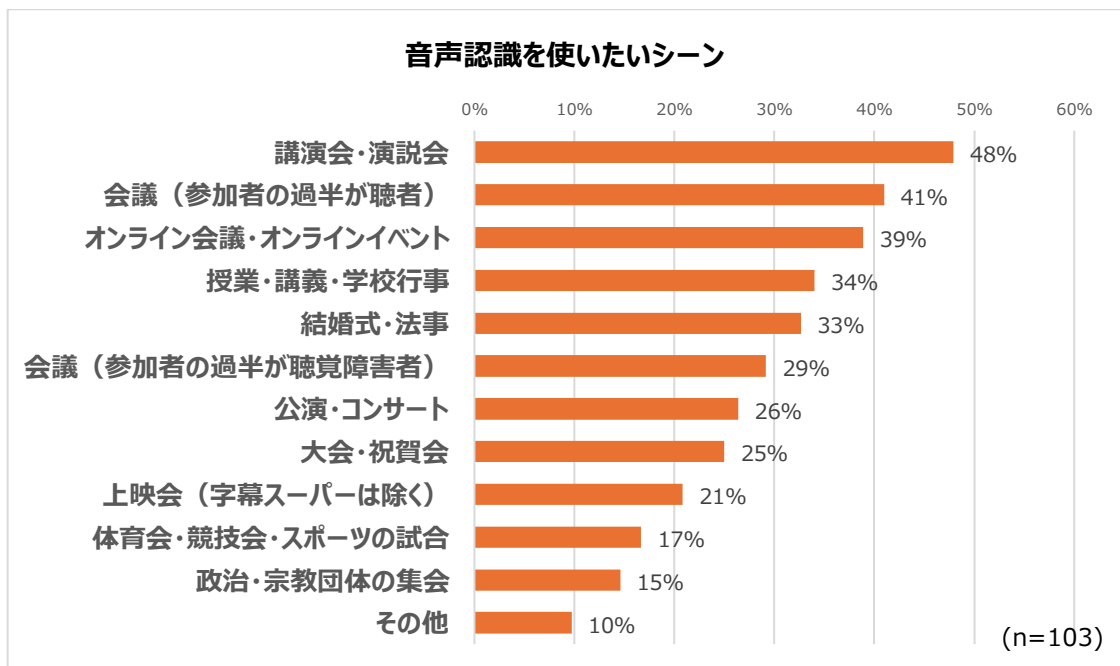
- ・ 主催者が音声認識による情報保障を行うことが増えている。



【音声認識を使いたいシーン】

問 4. 次のうち音声認識を使いたい場面はどれでしょうか？(複数回答 n=103)

- ・ 「講演会・演説会」が最も多く48%。次いで「会議（参加者の過半が聴者）」41%。
- ・ 問 2 で「全文に近いものが欲しい」の割合が多かった項目が上位に挙がった。

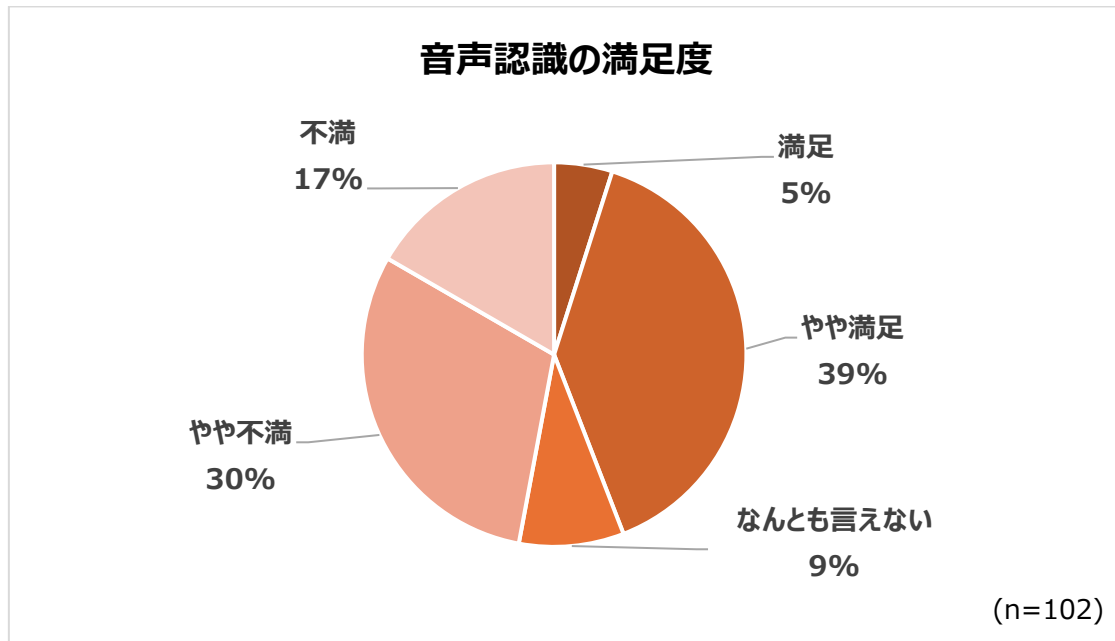


【音声認識の満足度】

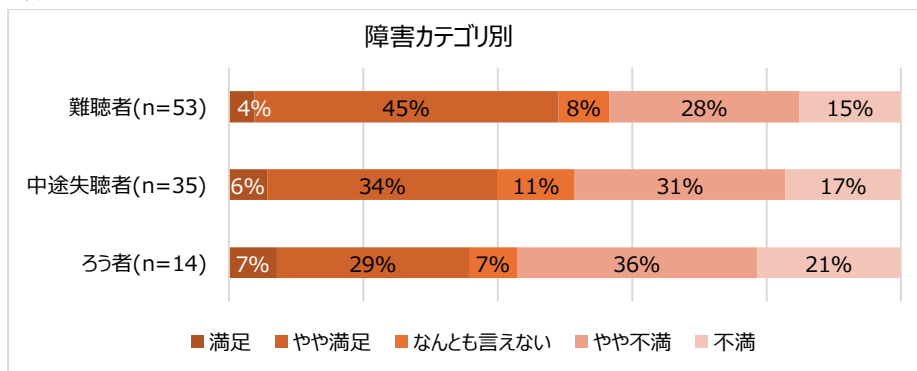
問 5. (使っている方へ)

音声認識を使った情報保障の満足度は？ (n=102)

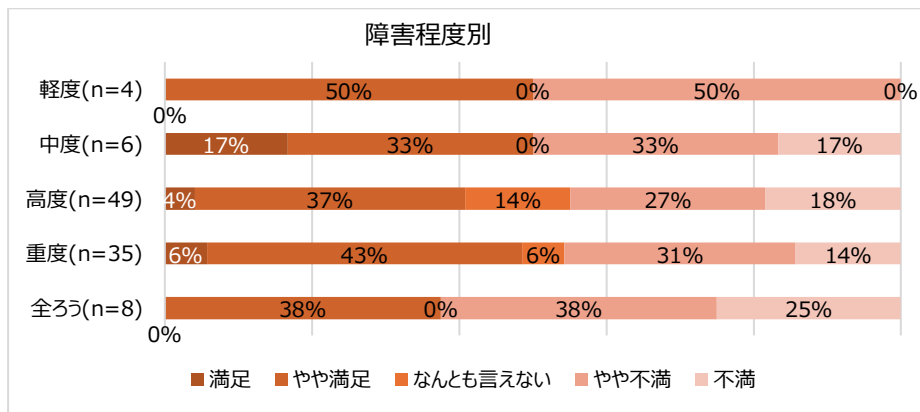
- ・ 「満足」「やや満足」を合わせて 44%と半数以下。
- ・ 「やや不満」「不満」を合わせて 57%と、不満を持っている人の方が多かった。



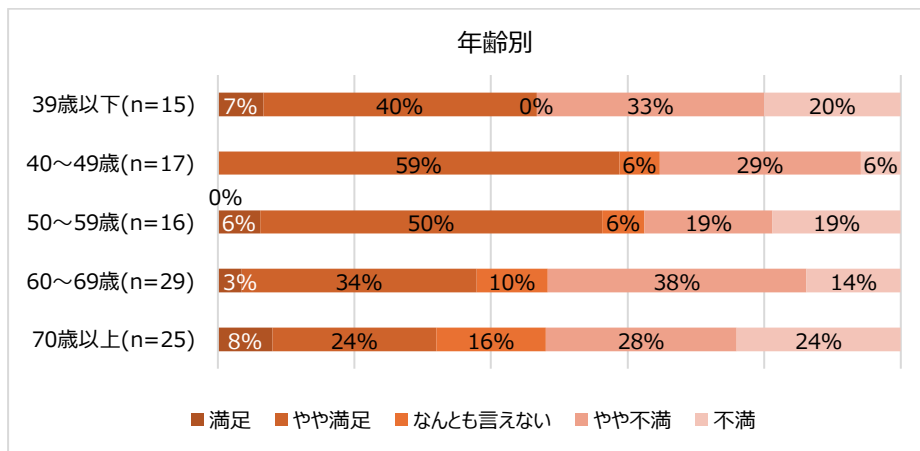
障害カテゴリ別



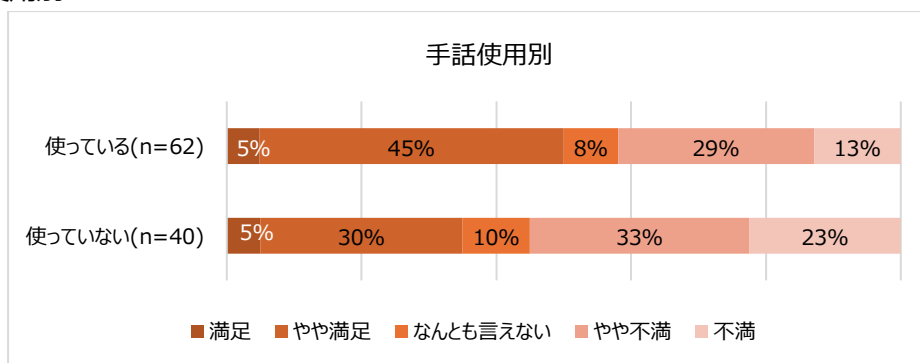
障害の程度別



年齢別



手話の使用別



【自由意見】

- 音声認識アプリについてですが、高知県では音声認識アプリを活用できる要約筆記者は居ません。その為に障害者スポーツ大会などでの、個人対応では携帯用ホワイトボードなどの手書きしか要約筆記はやっていません。手書きでは遅すぎて使い物にならないので、親しい健聴者に音声認識アプリで通訳を頼んでいますが、誤表示が多いです。手書きよりはマシですが。音声認識アプリを素早く誤表示が少ないスキルを持った文字通訳者（要約筆記者）が増えることを強く願っています。

以上

数表

回答者プロフィール

(単位：人)

		全数				うちパソコン要約筆記 利用経験あり			
		難聴者	中途 失聴者	ろう者	合計	難聴者	中途 失聴者	ろう者	合計
年齢別	39歳以下	15	1	8	24	12	1	7	20
	40～49歳	9	4	5	18	8	4	4	16
	50～59歳	10	9	4	23	9	9	3	21
	60～69歳	23	15	0	38	21	12	0	33
	70歳以上	16	21	4	41	16	20	2	38
男女別	男性	31	17	8	56	27	16	6	49
	女性	39	33	12	84	36	30	9	75
	性別回答なし	3	0	1	4	3	0	1	4
障害の 程度別 ※	軽度	5	1	0	6	4	1	0	5
	中度	7	6	0	13	6	6	0	12
	高度	40	27	3	70	37	25	2	64
	重度	20	13	10	43	18	11	8	37
	全ろう	1	3	8	12	1	3	6	10
手話の 使用別	手話使用	44	24	17	85	40	22	13	75
	手話不使用	29	26	4	59	26	24	3	53
合計		73	50	21	144	66	46	16	128

※障害の程度

- ・軽度…良好な環境では、補聴器などを利用しなくても音声でのコミュニケーションが可能
- ・中度…たいていの場合、補聴器などを利用すれば音声でのコミュニケーションが可能
- ・高度…良好な環境で補聴器などを利用すれば音声でのコミュニケーションが可能
- ・重度…音は認識できるが、補聴器などを利用しても音声でのコミュニケーションは困難
- ・全ろう…補聴器などを利用しても音は全く聞こえない

どのような場面でパソコン要約筆記を利用したか（パソコン要約筆記の利用経験あり 128 人）

利用シーン	人数（人）
講演会・演説会	113
会議（参加者の過半が聴覚障害者）	87
大会・祝賀会	61
授業・講義・学校行事	52
会議（参加者の過半が聴者）	44
公演・コンサート	24
結婚式・法事	22
上映会（字幕スーパーは除く）	18
体育会・競技会・スポーツの試合	11
政治・宗教団体の集会	7
通院・診察	3
イベント等	2

都道府県別（全回答者 144 人）

都道府県	人数（人）	都道府県	人数（人）
北海道	10	京都府	9
宮城県	6	大阪府	4
茨城県	5	兵庫県	2
栃木県	3	鳥取県	2
埼玉県	8	岡山県	6
千葉県	4	広島県	5
東京都	10	徳島県	9
神奈川県	13	香川県	12
新潟県	13	高知県	2
富山県	5	福岡県	1
長野県	2	熊本県	1
岐阜県	1	大分県	2
愛知県	2	宮崎県	4
三重県	2	無回答	1

1. 要約について

問 1. あなたはパソコン要約筆記でどの程度要約したものが欲しいですか？（n=128）

（単位：人）

		いつでも全文に近いものが欲しい	ケースバイケース	いつでも短くまとめたものが欲しい	合計
全体		72	46	10	128
障害の種類別	難聴者	33	29	4	66
	中途失聴者	26	15	5	46
	ろう者	13	2	1	16
障害の程度別	軽度	3	1	1	5
	中度	5	6	1	12
	高度	30	27	7	64
	重度	26	10	1	37
	全ろう	8	2	0	10
年齢別	39歳以下	13	6	1	20
	40～49歳	9	4	3	16
	50～59歳	14	5	2	21
	60～69歳	15	16	2	33
	70歳以上	21	15	2	38
手話の使用別	手話を使っている	49	22	4	75
	手話を使っていない	23	24	6	53

問 2. （「ケースバイケース」と答えた人へ）「短くまとめたものが欲しい」「全文に近いものが欲しい」のはどういう場面でしょうか？（複数回答）

	全文に近い方が欲しい（人）	短くまとめたものが欲しい（人）
会議（参加者の過半が聴覚障害者）	23	13
講演会・演説会	20	27
授業・講義・学校行事	19	12
会議（参加者の過半が聴者）	19	11
結婚式・法事	18	8
上映会（字幕スーパーは除く）	15	4
オンライン会議・オンラインイベント	12	13
公演・コンサート	11	15
大会・祝賀会	6	15
体育会・競技会・スポーツの試合	3	14
政治・宗教団体の集会	3	8
その他	1	1

問 3. パソコン要約筆記を利用したときに、困ること、不満に思うことは何ですか？(複数回答)

困ること、不満に思うこと	人数(人)
表示が遅れる	69
冗談などが省略されてみんなが何を笑ってるか理解できない	52
短く要約しすぎていて話の繋がりが理解しにくい	49
表示速度が均一でない。一度に表示され読みきれない	35
誤変換が多い	23
冗長すぎる	11
全文通訳だが何を言っているのか理解できない	10
画面の文字が大きすぎて情報量が少ない	7
画面の文字が小さすぎる	4
特に不満はない	31

問 5. パソコン要約筆記が原因で不愉快になったり悪影響を受けたりなどしたこと(不利益を被ったこと)はありますか？(複数回答)

不利益を被ったこと	人数(人)
発言の機会を逸してしまった。	36
せっかく参加したのに話の内容がよくわからなかった。	29
ジョークを伝えてもらえずその後の雑談についていけなかった。	21
採決に間に合わず自分の意見が通らなかった。	21
漢字等の読み方を間違えて恥をかいた。	5

問 7. パソコン要約筆記を利用するときに、短く要約するか、全文に近いものとするか、どちらかを要求したことがありますか？

要求した経験	人数(人)
要求したことがある	37
要求したことはない	90
無回答	1

問 8. (要求したことがある方へ) 要求した通りにパソコン要約筆記を受けることができましたか？

要求した結果	人数(人)
いつでもできている	8
おおむねできた	20
制度的な理由でできなかった	4
入力者の技術的な理由でできなかった	4
できなかったが理由は不明	1

問 9. (要求したことがない方へ) 要求しなかった理由を教えてください。

要求しなかった理由	人数(人)
そのような要求が可能だとは知らなかった	74
入力者の技術が不足していてできないと言われた	4
制度的に要求できないと言われた	1

II. 音声認識アプリについて

問 1. ご自身で音声認識アプリを使っていますか？

(単位：人)

		使っている	使っていない	合計
全体		103	41	144
障害の種類別	難聴者	54	19	73
	中途失聴者	35	15	50
	ろう者	14	7	21
障害の程度別	軽度	4	2	6
	中度	6	7	13
	高度	50	20	70
	重度	35	8	43
	全ろう	8	4	12
年齢別	39歳以下	16	8	24
	40～49歳	17	1	18
	50～59歳	16	7	23
	60～69歳	29	9	38
	70歳以上	25	16	41
手話の使用別	手話を使っている	62	23	85
	手話を使っていない	41	18	59

問 2. (使っている方へ) 使っている音声認識アプリ(複数回答)

使っている音声認識アプリ	人数(人)
UDトーク	78
YYProbe、YY文字起こしなどYYシステム	55
音声文字変換	42
オンライン会議システム	35
声で筆談	2
話す翻訳機	2
pekoe	1
whisper	1

問 3. 講演会等、主催者側が提供する音声認識による情報保障を受けたことがありますか？

主催者による音声認識	人数(人)
経験がある	55
経験はない	38
わからない	10

問 4. 次のうち音声認識を使いたい場面はどれでしょうか？(複数回答)

使いたい場面	人数(人)
講演会・演説会	69
会議(参加者の過半が聴者)	59
オンライン会議・オンラインイベント	56
授業・講義・学校行事	49
結婚式・法事	47
会議(参加者の過半が聴覚障害者)	42
公演・コンサート	38
大会・祝賀会	36
上映会(字幕スーパーは除く)	30
体育会・競技会・スポーツの試合	24
政治・宗教団体の集会	21
その他	14

問 5. (使っている方へ) 音声認識を使った情報保障の満足度は？

(単位：人)

		満足	やや満足	なんとも言えない	やや不満	不満
全体		5	40	9	31	17
障害の種別	難聴者	2	24	4	15	8
	中途失聴者	2	12	4	11	6
	ろう者	1	4	1	5	3
障害の程度別	軽度	0	2	0	2	0
	中度	1	2	0	2	1
	高度	2	18	7	13	9
	重度	2	15	2	11	5
	全ろう	0	3	0	3	2
年齢別	39歳以下	1	6	0	5	3
	40～49歳	0	10	1	5	1
	50～59歳	1	8	1	3	3
	60～69歳	1	10	3	11	4
	70歳以上	2	6	4	7	6
手話の使用別	手話を使っている	3	28	5	18	8
	手話を使っていない	2	12	4	13	9

パソコン要約筆記利用者意識調査 報告

2016 年 10 月

特定非営利活動法人 全国文字通訳研究会

全国文字通訳研究会では2016年8月11日から17日にわたり、パソコン要約筆記の利用者を対象としたインターネットを利用したアンケートを実施しました。その後、インターネットを利用できないパソコン要約筆記の利用者に対し、FAXを利用したアンケートを8月16日から21日まで行いました。

■調査概要

- 【調査期間】 2016年8月11日～8月21日
- 【調査対象】 聴覚障害者
- 【調査方法】 ①インターネット調査。Googleフォームを使用しインターネットで回答を募った。全国文字通訳研究会のホームページ、会員メーリングリスト、聴覚障害者コンピュータ協会のメーリングリスト、SNSで呼びかけた他、聴覚障害者を対象としたいくつかの集会でGoogleフォームのアドレスをQRコードで印刷した依頼票を配布した。
- ②インターネット回答ができない人のために全国文字通訳研究会のメーリングリストに設問用紙を投稿。無記名でFAXによる回答を受け付けた。
- 【有効回答数】 有効回答数117人
うち聴覚障害者103人、健聴者14人
うち聴覚障害者でパソコン要約筆記利用者は98人

■結果の要約

- パソコン要約筆記では短く要約した入力も全文に近い入力もできることが、そのことを「知らない」人が12%。
- 利用者の51%が「いつでも全文に近いものが欲しい」と思っている。「ケースバイケース」は42%。
- 聴覚障害の程度が重い人ほど全文を求める傾向が強いようだ。
- 不利益を被ったことがある人は3割という無視できない数字。
- パソコン要約筆記の利用時に要約か全文か要求したことがある人は約3割。要求しても「要求が通らなかった」は約4割。要求しなかった人の多くは「そのような要求が可能だとは知らなかった」。

この報告書は、これらの結果をまとめたもので、8月27日に開催された、全国文字通訳研究会関東地区集会での発表を元に、大幅な加筆修正を行っています。

1.実施方法

インターネットを利用したアンケートは、Googleフォーム上でアンケートフォームを作成し、それへの回答を広く依頼する形で実施しました。

回答の依頼は、大別して、①全国文字通訳研究会メーリングリストを通じて会員に回答と知人などへの紹介を依頼。②全国文字通訳研究会ホームページ上に回答先のリンクを作成し呼びかけ。③理事を中心に各自でSNS、クチコミ等で回答を募集。④期間中に開催された聴覚障害者関連の集会でアンケートフォームのアドレス及びQRコードを記載したメモを配布、等の方法によりました。

FAXを利用したアンケートは、上記の依頼に対してインターネットの利用が困難であるとの連絡を下さった方に対し、回答用紙をFAXで送信し、記入したものをFAXで返してもらった形で実施しました。

2.回答者プロフィール

2-1.回答方法別件数

合計117件の回答がありました。インターネットを利用した回答は107件、FAXでの回答は10件でした。これ以降、回答方法を区別せずに記述します。

2-2.有効回答数

回答者のうち、聴覚障害者からのものが103件、そのうちパソコン文字通訳を利用したことがあるとする回答が98件(95%)でした。これ以降、特記の無い限り、この98件についての記述になります。

2-3.性別

回答者の男女比は男性47、女性51でほぼ同数でした。

2-4.居住地

回答者の居住地は、東京と神奈川が各22件ずつで、以下回答の多かった順に、埼玉8件、千葉7件、大阪6件、鳥取5件、長野4件、京都・兵庫・山口が各3件、茨城・岐阜・佐賀が各2件、北海道・栃木・群馬・新潟・静岡・和歌山・岡山・熊本・沖縄が各1件でした。

2-4.聴覚障害の種別と年齢

回答者の聴覚障害の種別と年齢層は、次の通りでした。「難聴者」「中途失聴者」「ろう者」のカテゴリ分けは、回答者自身の選択に基づいています。

	難聴者	中途失聴者	ろう者	無回答	総計
20～29歳	1	1	1		3
30～39歳	2	1	4		7
40～49歳	7	1	7		15
50～59歳	10	7	2		19
60～69歳	12	11	3		26
70歳以上	14	13		1	28
合計	46	34	17	1	98

2-5.聴覚障害の程度

回答者の聴覚障害の程度については、自覚的な判断が可能な、右表の5つの「定義」から選んで頂きました。

この結果、軽度または中度に分類される回答者数がかなり少なく、聴覚障害の程度と回答との関連を分析す

るにあたって、相当程度の誤差が加わることになります。

	人数	定義
軽度	8	良好な環境では、補聴器などを利用しなくても音声でのコミュニケーションが可能
中度	4	たいていの場合、補聴器などを利用すれば音声でのコミュニケーションが可能
高度	36	良好な環境で補聴器などを利用すれば音声でのコミュニケーションが可能
重度	33	音は認識できるが、補聴器などを利用しても音声でのコミュニケーションは困難
全ろう	17	補聴器などを利用しても音は全く聞こえない
合計	98	

2-5.手話の使用

手話の使用については「使っている」65件、「使っていない」26件、「手話を知らない」6件、その他・無回答1件でした。

使用している手話について、どのような手話で通訳を受けたいかとの問いに対して「日本語対应手話(日本語の口形と同時に表現される手話)」40件、「中途失聴・難聴者向け手話講習会等で教わった通りの手話」9件、「日本手話(ろう者が利用する手話)」7件、「特に気にしない」9件、その他・無回答33件でした。

3.集計結果

3-1.利用場面

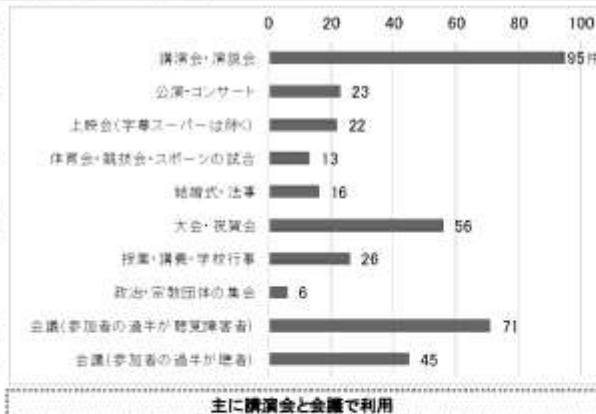
Q.どのような場面でパソコン要約筆記を利用したことがありますか？

どのような場面でパソコン要約筆記を利用したか複数選択での回答を求めたところ、講演会・演説会と会議が多数を占めました。

選択肢中「講演会・演説会」は95件と回答者の大半が選択。「会議」二種の少なくともいずれか一つを選択した方は、80人でした。

選択肢以外の利用場面としては、「例会」「役員会」「美術館でのギャラリートーク等」「図書館団体の集会」「診療」「トークイベント」「お通夜・葬儀」「病院受診」「商品体験説明会」「天体

観測」「公共施設等でのDVD視聴」「県議会での傍聴」「手話談話の勉強」「役員会(サークル)」が挙げられました。これらは集計には含めていません(「トークイベント」を「公演・コンサート」に含めてはいません)。



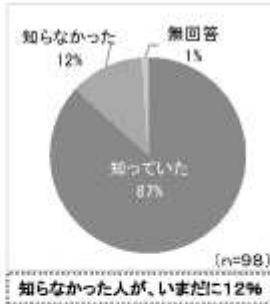
3-2.要約・全文の認知

Q.パソコン要約筆記は短く要約することもできますし、全文に近い要約筆記もできますが、そのことを知っていましたか？

パソコン要約筆記について、要約した文章を提示することも、全文に近い形での提示も可能なことを知っているか尋ねたところ、「知っていた」が85件、「知らなかった」12件、無回答が1件でした。

パソコン要約筆記が、要約を重視する形で実施されることも、全文に近い形で実施されることもある点は、相当に認知されていると言えます。

一方、「知らなかった」の12件についても、決して少数とは言えません。パソコン要約筆記を利用する上で、選択肢の存在を知らないことは、利用者本人に合った情報保障を利用できないことと同義です。引き続き、周知が必要だと言えましょう。



3-3.要約・全文の希求

Q.あなたはパソコン要約筆記でどの程度要約したものが欲しいですか？

要約を重視する形で実施されるパソコン要約筆記を希求するか、全文に近いものを求めるかに対する回答は、「いつでも全文に近いものが欲しい」50件、「ケースバイケース」42件、「いつでも短くまとめたものが欲しい」5件、無回答が1件でした。

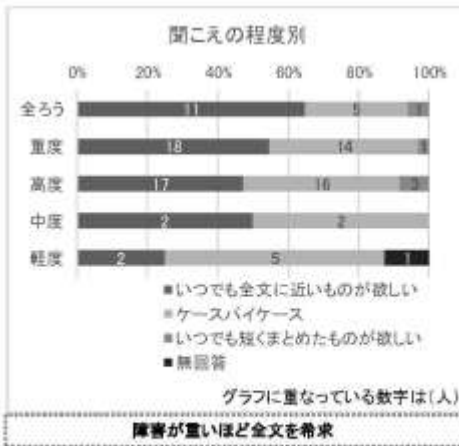
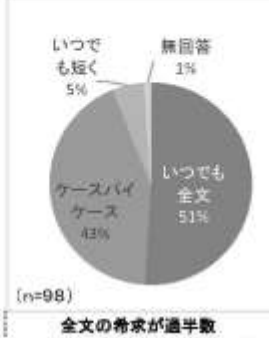
回答者の半数以上が常に全文に近い形を求めている上、ケースバイケースとの回答も状況によっては全文に近い形が求められることを意味しますので、全文に近い通訳の必要性は高いと言えます。「いつでも全文に近いものが欲しい」と「ケースバイケース」を合計すると、実に94%になります。

一方、ケースバイケースとの回答が4割強と、要約を重視したものを求める場面が相当あることが示され、少数ながら常に要約を重視したものだけを求める回答もあります。

これらの傾向から、全文に近い形と要約を重視したものの双方を必要に応じて選択可能であれば、より多くの利用者のニーズを満たせると考えられます。

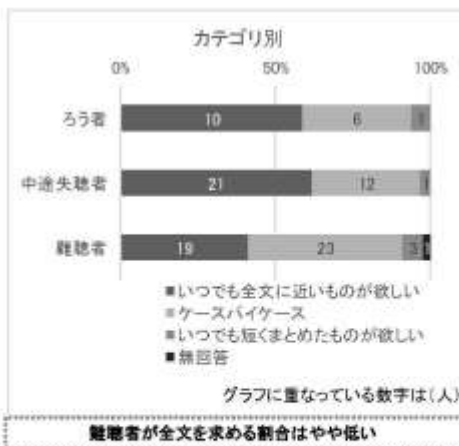
これを聴覚障害の程度別に集計すると、軽度および中度の回答者が少ないため確実ではありませんが、おおむね障害の程度が重いほど全文に近いものを求める傾向が読み取れます。

すなわち、文字による情報保障の必要性が高い人ほど、全文に近いものを求めていると言えそうです。



回答者自身が、ろう者、中途失聴者、難聴者のいずれのカテゴリに相当するか選んでもらった結果との対照では、ろう者と中途失聴者とがほぼ同様の傾向を示し、難聴者は全文に近いものを求める割合が相対的に低い結果となりました。

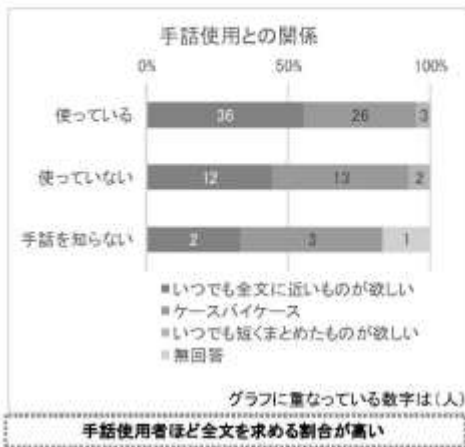
従来、一部ろう者の日本語を読む力と関連付けて、要約によって平易なものを提供することの必要性が言われていましたが、これを否定する結果となっています。ただし、このアンケートは日本語で行われており、自身をろう者とした回答者も日本語を十分に使いこなせていると考えられることは、考慮する必要があります。



手話の使用との関係では、手話使用者ほど全文に近いものを求めているという結果になりました。

手話を習得し日常的に使用することに必要な労力は、音声のみの場合と比較して相対的に高いと考えられます。この結果は、それでも手話を覚えて使いたいとする、コミュニケーションに対してより積極的な層ほど、全文に近い形を求めていると言えます。

ただし、聴覚障害の程度と手話の使用の間にも相関が予想されますが、今回のアンケートでは、これを含めた分析にはサンプル数が不足しています。この点は、今後の課題となります。



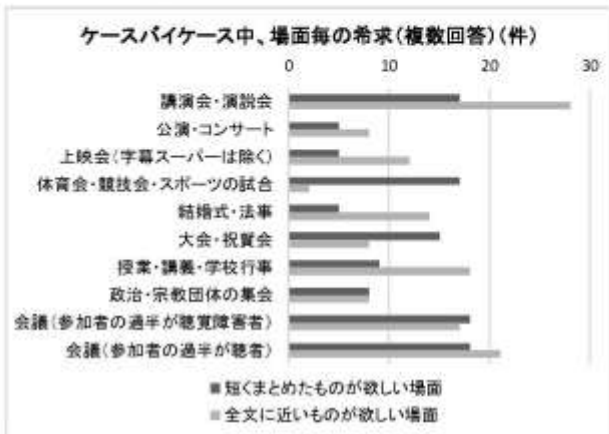
3-4.場面による要約・全文の希求(ケースバイケースに対して)

Q.短くまとめたものが欲しいのは次のうちどれでしょうか？

Q.全文に近いものが欲しいのは次のうちどれでしょうか？

前項の問いに「ケースバイケース」と回答された42名の方に、「短くまとめたものが欲しい場面」「全文に近いものが欲しい場面」を複数選択して頂いた結果は、右の通りでした。

短くまとめたものが希求される場面としては「体育会・競技会・スポーツの試合」「大会・祝賀会」が挙げられ、全文が求められる場面としては「講演会・演説会」「結婚式・法事」「授業・講義・学校行事」などが目立ちます。「会議」「集会」など、どちらも言い難い結果が出たものもあります。

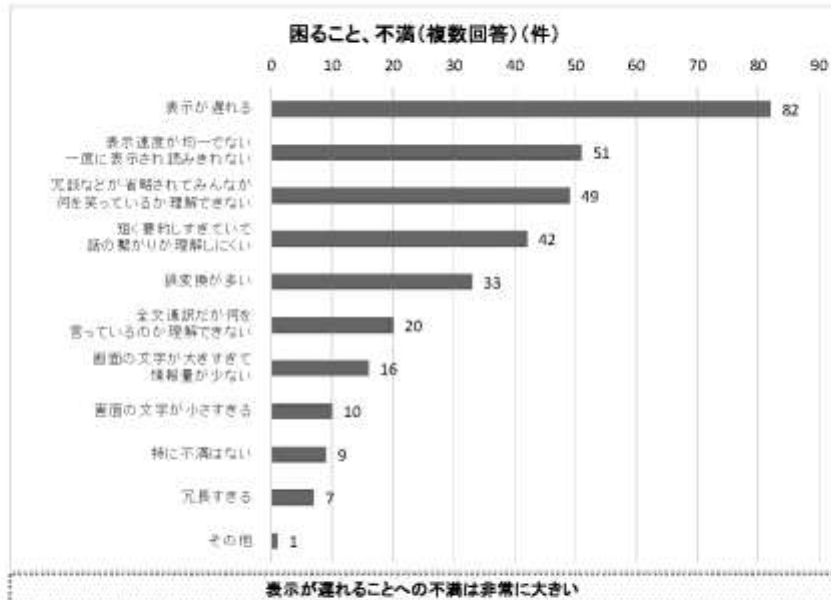


多少の失礼を承知の上で大胆に考察するなら、その場面で音声が重要であるほど全文に近いものが求められているようにも見受けられます。例えば、「体育会・競技会・スポーツの試合」であれば、競技そのものへの注目度が高く、会場のアナウンスは内容さえ伝われば充分、「講演会・演説会」では講師の話を出るだけ細かく正確に理解したい、「会議」や「集会」では自発的・積極的に参加しているか義務的に仕方なく顔を出しているかによって異なる、といった解釈です。

3-5. 困ること、不満に思うこと

Q. パソコン要約筆記を利用したときに、困ること、不満に思うことは何ですか？

パソコン要約筆記を利用して、困ることや不満に思うことを複数選択で尋ねた結果は、次のようになりました。



このうち「表示が遅れる」「表示速度が均一でない。一度に表示され読みきれない」は、字幕が表示される速度に対する不満と言えます。両者の少なくとも一方を選んだ方は87名(89%)で、大きな割合を占めました。

一方、「冗談などが省略されてみんなが何を笑っているか理解できない」「短く要約しすぎていて話の繋がりが理解しにくい」は、過度に要約することに対する不満で、両者の少なくとも一方を選んだ方は56名(57%)でした。これに対し、「全文通訳だが何を言っているのが理解できない」「冗長すぎる」の少なくとも一方を選んだ方は22名(22%)で、全文に近いものに対する不満は相対的に小さいと言えます。この4つの選択肢の少なくとも一つを選んだ方は65名(66%)でした。内容に対する不満は、速度に対する不満よりやや少なくなりました。

これらに対し「画面の文字が大きすぎて情報量が少ない」「画面の文字が小さすぎる」という、文字の大きさや同時表示文字数に対しては、両者のいずれかを選んだ方が22名(22%)と少数にとどまりました。

表示の遅れや、一度にまとめて表示されることへの不満はしばしば指摘されてきましたが、ここまで大きな数字が出るとは思いませんでした。音声を開き、入力し、漢字変換し、表示するまでの時間をゼロにすることは不可能ですから、一定の表示の遅れはやむを得ません。高度な要約を行う場合には、かなり長い音声を聞いてから入力を始めますので、遅れは更に大きくなります。速度への不満は大きな課題ですが、これを解消するのはなかなか難しいかもしれません。

短くまとめたものに対する不満は、全文に近いものに対する不満のおよそ2.5倍です。この数字に沿うなら、全文に近いものを提供した方が、利用者に比較的不満を感じさせにくいと言えましょう。

文字の大きさについての不満は少数にとどまりましたが、これは、提供者側が利用者に確認を取る場面も多く、また両者で同じ画面を見て評価することが可能なので、見やすさを共有しやすいことが理由でしょう。

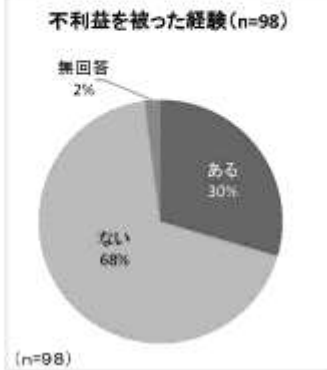
3-6.利用者から見た不利益

Q.不愉快になったり悪影響を受けたりなどしたこと(不利益を被ったこと)はありますか？

障害者差別解消法の観点から、パソコン要約筆記を利用していながらなんらかの不利益を被ったと感じたことの有無を伺いました。

結果は、3割が「不利益を被ったことがある」と回答しています。情報保障を受けていながら、なお不利益を被ったと感じる層がこれだけいるというのは、無視できない数字です。

「ある」との回答に対して、具体的な状況を自由に記述して頂いたところ、以下の回答が集まりました。これらは、誤字なども含めてそのまま掲載しています。



- 入力が遅い場合、極端に短く要約しており、話者の言いたいことが十分伝わっていない。内容が話者の内容と異なっている。利用者への意識というよりか、自らをパソコン通訳と名乗って、自己満足しており、それが職業意識と解している入力者が増えている。すなわち聴聴者のためというより、要約筆記者自身のためとなっている。手書きではある程度理解できるが、パソコンでもっと入力できるのに、手書きでの要約意識をそのまま継続している。
 - 表示が遅れ、読み切れなかった。
 - 自分の発言が誤って書かれた(既に次の人が話していたため、訂正できず)。
 - 省略された部分に自分のことがあった。ある意味で差別されたと思う。
 - 例えば、支援の実施地域等、すべて記載せず、大体のところを記載して、後は省略してしまうので、自分の住む地域が実施していることが理解できない。など。
 - 話者が言っていない言葉をスクリーンに出され、話者がその言葉について質問されて困っていたこと。
 - 会議などで自分が話した通りではなく要約されすぎて、こんな事言っていないのに、がっかり。話す気持ちも失せました。
 - 手話通訳を頼んだ場合はパソコン通訳手配ができなかったと言われたことがある。
 - 予定の日付を間違えていた。
 - 学会のシンポジウムで発言の機会を与えられたが、タイムラグがあるために、順番が回ってきても他の発言内容を把握するまでの変な間や、発言のタイミングがつかみにくい。
学会の研究発表で、「原稿を読み上げる」との表示のみ。スライドで丁寧に説明をしているのに「原稿を読み上げる」のまま、6人もPC要約筆記がいるのに…。
 - 情報量が少なく、周りの人と比べ、空気をつかむタイミングが遅い
 - 会議のテンポについていけない
 - 要約筆記者の倫理に関わる面で不愉快な思いをしたことあり、いつこの講演会に来ていたことを周囲に漏らしていたこと。また、話のつながりがわかりにくく、学業仕事面で少々大変な思いをしたことがある。
 - 時間で人が交代したので、話が途中で解らなくなったことがある。
 - 話を要約しすぎて、話し手が使っていないような言葉が出てくる。
 - 県知事の行政報告会の時、大型TVみたいな画面に表示していたが、後ろに座っていた参加者が「何、これ？字が見えない」とか言っていて、県知事が何度も「前へ来たらいりんですよ」と言ったり、前の方に席を作ろうとしていたにも関わらず、結局その人は前へ行かなかった。
本当に聞こえない人なら、前の方へ座るはずなので、本当に聞こえない人だとは思えない。つまり、一部の理解が無い聴聴者がそうやって難癖を付けていたと思われる。
- また、多くの聴聴者は情報保障に理解が無い税金の無駄だと考えているようだ。文字入力を議事録化することと組み合わせたら、聞こえない人だけではなく聴聴者らのためにもなるコスト減にもなると思いますが、
- また、付けてくれた関係者(物にグループや団体)の中には、その手間が面倒臭かったとか費用負担それでも情報保障を付け

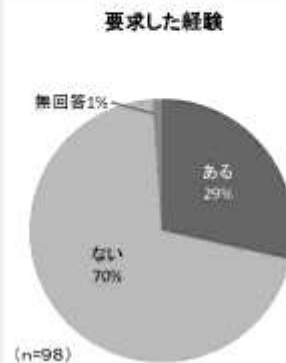
ることの意義を理解出来ないのかで返事しなくなったり、リアルや Facebook などでの付き合いを避けたり(私のコメントを削除したり、グループから削除された)、その後の同様のイベントでの要望に対しても無視するようになったようだ。

- 会場内のみと言われたが、どこにでも伝わるシステムになっていたので会場に行く必要がなかった。
- 講演で話す立場でしたが、会場の質問で重要と思う部分を省かれていました(聴者の知人に関きました)。その部分を知っていれば、質問への回答は違うものになっていました。それ以来要約筆記は信頼していません。
- 個人的な集まりの時、スクリーンに表示されるのが遅くて受け答えが出来なかった。
- 要約筆記者との会議で、要約筆記者自身が発話したのを「これは悪かなくていい」と通訳者に向かって言われた。とても差別を感じた。要約筆記者指導者養成研修の中で、特に模擬講義やモデル講義が全文ではなく要約された情報保障であるのが、数年経った現在でも理解できない。あまりにも要約しすぎて、学びの場であるはずが学びにならない。事前原稿前ロールを活用するなり、聴者の受講生には講義原稿を配布するなどの配慮があっても良いのではと思う。
- こっそりと内容がもれ、意味がわからなくなった。一度にたくさん出され、飲みきれないうちに消えてしまった。
- 回答するのは難しい。情報の格差を感じる。
- 表示されたものが、話し手の言葉と比べて少なすぎて、明らかに聴こえる人よりも情報量が少ないと感じたとき。講演が終わったあとで、聴者からこんな話があったと聞いて、自分が聞いていないことだったりした場合、会議で、話がかみ合わなくなった場合。
- ニュアンスが違う表現になっている。話してもいないことが書いてある。発言内容が難しくよく分からない(聞こえた通りにかなで書けば足りるのに)。

3-7.利用者による選択・要求

Q.利用するときに、短く要約するか、全文に近いものとするか、どちらかを要求したことがありますか？

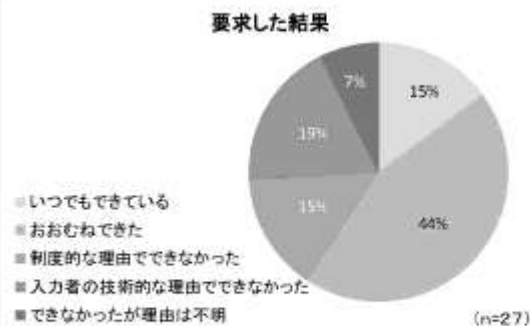
パソコン要約筆記を利用するときに、短く要約する形を望むか、全文に近い形にしてほしいか、要求した経験の有無を尋ねた結果は、右図のようになりました。「要求したことがある」は3割弱でした。3-2において、「要約することも全文に近い入力も可能なことを知っている」が87%だったので、「知っているが要求したことがない」が三分の二になります。



Q.要求した通りにパソコン要約筆記を受けることができましたか？

上の問いで「要求したことがある」と回答した27人にその結果を尋ねたところ、肯定的な結果が6割弱、否定的な結果が4割強でした。

本来、情報保障は、自分に合った形で受けられるのが理想ですから、4割強で要求通りにならなかったという結果は、問題を孕むものと言えそうです。



Q.要求しなかった理由を教えてください

短く要約する形とするか全文に近い形にしてほしいか要求した経験が無い、とした方69名に要求しなかった理由を尋ねた結果を右の表にまとめました。行頭に★を入れたものはあらかじめ選択肢として提示したもので、残りは「その他」を選択した上で自由に記述して頂いています。

結果は、「そのような要求が可能だとは知らなかった」が最も多く、周知の不足から、結果として自身の望む情報保障を受けることができていないものと考えられます。

★そのような要求が可能だとは知らなかった	40
★制度的に要求できないと言われた	4
★入力者の技術が不足してできないと言われた	1
殆どの通訳者と知り合い、私の事情を知っている	3
「要約」なので、もっと簡単にできるとは知らなかった、思わなかった	1
2種類あるとは知らなかった	1
いつもの、要約率で問題ないから	1
いつも要約文になっている。下手の時もあるが。	1
ケースバイケースなので、臨機応変に対処できるなら特に要求はない。	1
とくに必要性を感じなかった	1
どちらでもよかったから	1
パソコンでもわかればよいことはありません。	1
簡単にできるものと思っていた。	1
厚生労働省の養成カリキュラムが要約筆記となっている	1
常に要約にこだわらず、できる限り多くの情報を打っていただいていると思っている。	1
短文だけでも理解できる	1
注文をつけるのは厚かましいから	1
東京では、そうした要求をしても、無理だとわかっているから。	1
特に必要を感じなかった	1
特に不満無いから	1
特に文字数が少なすぎると感じたことがない。どの程度省略されているかわからない。	1
入力者の技術がどれぐらいか知らなかった	1
派遣で来て頂くグループはどいう予約するかは決まっているので、注文は出さない。	1
要約筆記者にお任せです	1
養成講座マニュアルに無いので。	1

3-B.利用者からの意見

Q.パソコン要約筆記について、何かご意見などがあれば、なんでもご記入下さい。

最後に、パソコン要約筆記についての意見を自由記述頂きました。多数かつ多様な意見が寄せられ、利用者からの「ヒトコト言いたい！」がこの質問への回答に集中した感があります。

この項は、集計対象者に限らず、回答者の「聴覚障害者でパソコン要約筆記の利用経験あり」「聴覚障害者でパソコン要約筆記の利用経験なし」「聴者の意見」に分け、回答順に記載します。これらは、誤字なども含めてそのまま掲載しています。

■聴覚障害者でパソコン要約筆記を利用したことがある人の意見

- 上記した通り、パソコン入力に、手書きでの要約意図(自分ではそれが通訳だと勝手に解釈している)を「絶対に」持ち込まないこと。
- 将来的には音声認識との連携も視野に入れ、情報提供を100%にして欲しい。無理があるかも？
- 情報がより早く、情報量がより多く、前文に近い(PC文字通訳の)情報を求める立場である中途失聴者・聴覚者(利用者)へのご対応・ご支援する専門性の高い(担)手であるPC要約筆記者(PC文字通訳の方)のご活躍を期待しています。
- 物にない。
- 日頃の活動ができるのもパソコン要約筆記があるからこそと、感謝しております。
- 全国統一要約筆記者認定試験の合格者に担当して欲しい。技術力のない人に通訳して欲しくない。
- パソコン通訳は手書きに比べ情報量スピードが早いのでとても助かります。でも間違っって入力したときの訂正の仕方、タイミング、理解に苦しむ時もあります

- 手書きに比べ圧倒的に情報量が多く、読みやすいので、大変ありがたく思っています。同時性を保つためにやむをえない場面もあるでしょうが、省略して良いか、どこが大事と思うかは、利用者ごとに異なります。可能な限り要約しないで書いていただきたいです。重要でないと思われる前置きや言い回しから、話者の人となりわかります。できるだけ忠実に書いていただきたいです。
- やはり手書の要約筆記とは別物と思う。今は要約でなく全文に近いものの方がよいと思っているが、文字だけを注視していると、少々疲れるので、文字の見せ方(段落の区切り等)の工夫があるといい。一度に3,4行出てくる場合とか、逆に抜け落ちる場合もあるので、これには閉口する。話に追いつくことも大事かと思う。
- ある講演では、相手の話が早くて要約を得ない場合。会場の聴取者の了解を得て、相手の話の要点をつかみ、違う言葉に置き換えて入力していた。休憩時間中に、あまりに詳細もない内容に頭が痛むを訴えたという。特に、聴覚グループが有効だったり音声が開く聴覚者には、講義の内容をそのまま聞いてかつ、パソコン要約筆記も確認するといった疲労も大きい。話をそのまま追いつかず、中途半端な情報提供になっていたと思う。その点で、要約も大事だと私は考えている。
- 聴取者にとっては本当に有難い存在です。早く、正しく、読みやすくの三原則を希望するのみです。
- パソコン要約筆記について、聴取者のニーズというものが聴取者自身で共通化されていないことが問題。精確的なニーズを明確にすることが必要。
- 従来の4:3投影に困せず、16:9の「縦長」投影(もしくは表示)で、画面一杯になったら上から数行ずつ消してまた新しい行を出す方法も考えてみてください。
- もっとパソコン要約筆記の仕事の認知度を広めて欲しい。
- 要約筆記技術のスキルアップのための研修が制度化できると良いと思います。(もしかしたらすでにあるのかもしれませんが)
- なるべく前文に近い文字表記を望む。ログがほしい。情報が耳から入るから記録できる。目から入ると記録が間に合わない。
- 要約筆記者のレベルを一定にして欲しい。あの時は良かった、この日は良かったなどがないように。
- 人工内耳を装着していますので、ほぼ、マイクを通した声も耳に入りますので、目の前の要約筆記では、耳に入る言葉と、違う文章が表示されていて、理解に苦しむことがあります。
- また、ようやくすぎて、内容が理解できないこともあります。パソコン要約ひいき者が手を休めているのを見ると、もっと、入力して欲しいと思います。
- 異動を要する場面など、手書き要約筆記と使い分けをしているが、情報量が本当はいつでもパソコンを利用したい。パソコンもどんな場面でも使いがたがよくなるよう工夫、研究を進めてほしい。
- 手書きより分かりやすいが、速さでは、少し遅れますね。
- パソコン要約は個人で観み難い、最近医療フォーラムとかいろいろな講演が増えたけど、主催者側で自主的にパソコン要約をつけるよう、貴団体から周知啓蒙を行ってもらえたら嬉しい。豊橋とかに所属していないので、個人では活動出来ない。又、講演とかを手話で理解するのは非常に難しい。手話は会話向き、パソコン要約の普及を切に希望しています。よろしくお願いします。
- 話のスピードに追いつかず、飛ばして筆記することがよくある。
- 話の内容が詳しく分かるように書いてください
- 短くまとめた文でいいので、ゆっくり流れていくようなスピードで表示をお願いします。
- 年齢と共に、読む力が落ちていることを実感している。若い頃は全文入力を要求していたが、現在は読み切れないときもある。全ての人のために「よい」パソコン通訳は、難しいのでは…とも思うようになってきた。
- 公的派遣は、全要研の流れによって養成されているので、当然“全要研的”な要約になると思う。それに“準”としても無しのこと。なぜなら、派遣で来る要約筆記者の一存で、全文入力、要約入力の何れかに決める権限は持っていない。また、夢会者である聴覚者自身が、聴覚の度合いによって全文入力、要約入力に分かれて、一律に“全文”あるいは“要約”と決めることはできない。個人的には全文を希望するが、と言って全文を読んでいるわけではない。ある程度聞かえるので、聞こえなかった時だけ、要約を見る。だから、全文なら話の流れを読み取れるが、要約されると話の流れが分からなくなってしまう。
- 将来的には音声認識との連携も視野に入れ、情報提供を100%にして欲しい。
- 話し手の通りに、出してください。言葉を間違えても、直さずそのまま出して。
- 交通事故に出会ったら、手話通訳、パソコン通訳派遣するのに時間が掛かりがち。リアルタイムに通訳できる体制が欲しい。遠隔通訳などの導入。老体の人でも足労なしというサービスが欲しいね。あるいは話の分かる人分からない人などいるから優しい文章にするか、ありのままの文章にするかなどの選択肢が欲しいですね。

- 健聴者から見ても意味不明だと言われた。この要約筆記を見て理解できるのかと言われ、苦笑いしたことがある。
- とにかくタイムラグと誤変換を無くしてほしい
- 「要約筆記」という言い方がまずくなってほしいと思います。全文通訳を！
- 一定の流れで文字がスクロールされることを望みたい。
- 要約筆記＝短くするものと受ける最初に念押しをされた。東京などでは前文に近いものが表示されるのに地域に差があるのは残念に思う。
- パソコンは情報が多いのでいいと思う。ただ文字数が多いと読むのに疲れる。追いつかない場合もあるのでケースバイケース
- 手話読み取り通訳者の読み取った音声のパソコン通訳について、何か戸惑った経験はないでしょうか？
- 手話通訳を見ているが、日本語の文章を知りたい時にスクリーンを見る。できるだけ聞こえた言葉はそのまま忠実に出していただけるとありがたい。
- 対象者によって、要約筆記か文字通訳か選択できる権利を保障していただきたい
- 連携入力の指導方法の確立
- パソコン要約筆記を担う人々の意識や技術が低く、こちらが妥協している状況がある。だが、養成のあり方や要約筆記者を取り巻く社会的地位の向上などの課題もあり、要約筆記者のみに責任を押し付けるのはお門違いであることは認識している。今後は課題はあるにせよ音声認識をベースとした情報保障がなされるべきであると考えているが、その際、従来の要約筆記者派遣制度や養成講座をどう考えるかについても目を向ける必要。
- どこに頼めばいいのかがわかりにくい。居住地でなくても気軽に依頼できるようにしてほしい。(病気に関する講演に参加したいのに、近くではなく関東から関西まで行かなければいけない場合などがあるので)
- 話し手の言葉を大切にして、そのまま出して欲しい。
- 聴聴者・中途失聴者・ろう者の選択で、一応、ろう者と選択しましたが、聴力や育った環境・考え方・主なコミュニケーション手段など程度の違いはあれど、皆、聞こえないだけです。にもかかわらず、そういう違いなどで仲間だとか排除しているの、なんかアホらしいですね。聞こえないだけという考えで、健聴者中心社会にあえて参加していった方が余程いい。聴聴者や中途失聴者の方が比較的パソコン文字入力やノートタイクを含む要約筆記派が多いですが、相当の年齢者でも手話を感じて使っている人も増えているように思います。なんか聴聴者みたいな生活をしたいくか聴力や考え方・コミュニケーション手段などでろう者とは別だ・手話はあまり使いたくないといった変なプラド・仔などもあり、仲が悪いようですが、要約筆記(ノートタイクなど)、見る位置にもよりますが、書いている手で書いた字が隠れて(一時しばらく)読めなかったり、会場が暗い場合(写真や映像を上映する時など)は読みにくいというデメリットがあります。ろう者の多くは情報保障・通訳といえば手話通訳だからろう文化だなどと主張しているが、手話通訳はろう者だけであることや業務録化にもならないので、手話通訳者や手話サークルに通っている一部の聴聴者からしたらろうや手話に対する理解を得られても、はるかに多くの聴聴者の理解を得られない・機会などの情報保障(パソコン文字入力)が進まない・一困になっていると思われる。また、一部のろう者の中には「今、何と言った？誰？どういう意味？」などと聞いている人がおり(それ位、後で聞いたり、自分で調べるなりしろよな…)、その度に手話通訳者は通訳し直さなければならなくなり(しかも、何度もわかりやすく通訳しようとする)、その分、本来なら聞けたであろう別の話(通訳)が聞けなくなる。手話通訳者は通訳者によって表現方法が違い、手話がわかりにくかったり、ちょっとでもよそ見したりしたら、その時に通訳していた話がわからなくなったり、発言者の話を全て通訳し切れない・伝言ゲームのように本来の発言内容から大きくかけ離れてしまっている(言葉に通訳出来ていない)下手すると、発言者が話した話とは違った話として伝わってしまう・ろう者がそう受け止めてしまう恐れがある)といったデメリットもあります。手話通訳のメリットは表示説明や野外でのワークショップなどの場合、どこでも通訳出来ることですが、他の参加者そっちのけで手話通訳者と話している形になってしまうという問題がありました。特に舞台での手話通訳の場合ですが、手話通訳者が交代する時に舞台を歩き来しているのがなんか見苦しい。(手話通訳者が発言者の横(1～2m 位横に)に立って、交代の手話通訳者はその後ろに座って、交代して立ち上がって通訳するようにすれば、ちょっとマシになると思います。)ろう者も手話通訳者も友達感覚で喋っているような印象があり、手話通訳者がプロとして仕事していない。手話通訳者なら、聞こえない人のことを理解しているのですから、聞こえない人の立場に立って通訳したり色々サポートしてくれてもいいのに…と思います。さらに、ろう者の中には手話通訳しているのに、他のろう者とお喋りしていたり居眠りしている人が多い。そんな状況や関係が嫌い・付き合いなどが面倒臭いし、自分の好きなことを興味あることに取り組んだり行動したり時には家でゆっくりしたり近くのお店へ行ったり散歩したりして済ませる方がいろいろか、あえてどっちにも属しないという聞こえない人達もいます。
- 技術をもろいて正確に丁寧に文字にしてください。

- 主語省略した主述語の内容が変わると理解不能になる。パソコン要約を見る前に、ノートテイタの要約を学んでいた方が良いのでは？と感じる事がある。
- その場にいる聴覚障害者に寄り添って頂きたいです。
- 悪い(スライドを指し示しているときなど、文があがってきたときには別の話題になっている)・情報量が少ない・開路が不明になる・雑談のようなちよとしたお話が省略される・専門的な話のときに通訳者の要約を信頼できない(実際、意味が不明なときがある)といった問題点があると思います。要約筆記を見ていると、ストレスも生じてきます。音声認識の普及により、多くの聴覚者が、要約筆記では満足できないことに気付き始めたと思います。
- 二年前から要望しているが、県会議ではタブレット等への表示について制限している。他県の状況を知りたい。
- いろいろあるがここでは書かない。
- 私の年齢では、全文入力を読んで、理解するのは難しい、ある程度要約されたものを望む
- 文字の上りが遅く、意図を掴むのに、苦勞する。
- LDトークとコラボできないかな？
- ①全文入力と②要約入力は「文字通訳」をする内容によって決めたほうがよい。構造化言語の用語を使えば、シニフィエ(記号内容、所記)によって①にするか、②にするかを決めたほうがよい。(例)司法(裁判)、大学の講義などには①が要約される。そうでない場合、②でも差し支えないケースもある。
- 聴こえない人の「知る権利」を守るには、要約だけではなく、全文に近い文字通訳が必要なことを訴えたい
- 講演会や会議の時に、パソコン要約筆記があると、内容を理解しやすいので、とても助かります。
- ただ、見かけるのは、いつも多人数の時で、少人数の時は見たことはありません。
- やはり、人件費や機材の設置を、考えると、気軽に利用はしづらいのかな…と思います。
- でも昔に比べると、認識度が高くなりつつあり、今後もっと利用者や要約者が増えてくれることを願っています。
- 日本語は、非常に難しい言葉なので、要約の仕方でも学んで頂きたい
- ログには基本的に口述者に権利がある筈。情報(行政)がログを提供するしないを決めるのは著しく公正を欠いている。全要研の規定が聴覚の根拠であろう。全要研のウェブ掲載論文の中には「要約筆記者は聴覚者の権利に敏感であるべし」としているにも拘わらず口述者の権利を侵害しているのは明らかな自己矛盾である。筆記通訳はもはやボランティア活動ではない。れっきとした事業でありそのサービスに対して対価が支払われると法制化されている。福祉の精神は基本的に不要であり、利用者のニーズに沿って充実・改善が図られなければならない。障害者に対する優しさがやがて指導者的立場から保護者的立場へと立ち位置が変化してそこに優しさならぬ憐憐の感情が芽生えたときに、いじめ・虐待・嫌害が発生するのは社会のあらゆる場面で見られる普遍的な事実である。これは通訳が独占的な事業者であることとサービスの充実・改善が認められないことに起因すると思われる。つまりサービス業ではなくて規定された業務しか提供しないお役所仕事になっているのである。保護下の支配が通訳者と利用者間に持ち込まれてはならない。
- 質問の中でわかりにくかった点＝パソコン要約筆記は短く要約、又は短くまとめたものとはどれほどの字数なのか？ 手書きを思い浮かべてしまいます。手書きは話しことばの 1/5～1/6 に対してパソコン(ヨ)短文の字数を知りたいです。普段私はパソコン(ヨ)は半分以上70%位は書いていると信じています。なので、全文に近いとなると90%位はどの予想です、これですと話し言葉に近い筆記通訳なのかと。とにかくスクリーンに投影された文字や(ノート)パソコン画面に出た文字がすべてです。
- 話された要約文から内容を理解でき読みやすい表示が何よりです。と言いたいところですが、全文に近い筆記通訳、つまり話された通りに知りたいの思いは音から変わりません。読みやすさ、目の疲れといったものを考えますと「字数が多いから良いのではない。」と手書き(ヨ)者から言われたことを思い出します。要約＝みじかくまとめること。しかし、これでは満足しませんので筆記通訳の研究に期待します。以上 密アンケート項目にPC(ヨ)全体とノートPCがあることも入れてはしかったです。私はどちらも利用しています。特に市役所の会議ではノートパソコン、モニターつきで助かっています。行政も聴覚者の立場を理解してくれるようになりました。
- 考えないといけないのは、コミュニケーションが、きちんとできるためには、中身を抜いてはいけません。通訳が正しくできていないと聴覚者と聴覚者の情報の共有ができない。それは差別されているようで悲しいことだ。
- 手書きの要約筆記ですと、前に書いた内容を、ロールを戻せば見る事ができるが、PCですと、再度打ち込むので時間がかかる。
- パソコン要約は表示が遅れる事が多いので質問されたことにすぐ答えられないしかし聴覚者にはなくてはならないものです

- パソコン使用不可
- 個人のやり方なのかパソコンの機種によってなのかわかりませんが、“ひとくぎり”の長文が(話しが)終る迄表示されないのは困る！“て・に・を・は”の欠けで意味が全く変わるので間違えた時はとても困る！話しの間が空いた時(書き漏らした時)等は、アンダーラインでも正直に出してほしい！漢字が不明な時、考えずカタカナでもひらがなでもよいから出してほしい。あまりプライドを持たないでわからない時はそのまま出してもらえば、人柄的にも好意が(通読者に)湧く。
- 全要研の統一状態はナンセンス(パソコンに対して)なので、早急にパソコン用の試験が出来るように制度案を作ってください。

■聴覚障害者でパソコン要約筆記を利用した経験がない人の意見

- パソコン要約筆記なるものを知りません。
- どのような申請するか分かりません。
- 使いやすいシステムが欲しい。障害者手帳がなくとも不便に感じる人が多いので、補助金などの支援。講演会などに字幕が欲しい。
- 観み方がわからない。要約筆記は自分でノートとペンを用意だが、パソコンの場合は？？

■聴者の意見

- 聴覚障害者それぞれのニーズにあったサービスが提供されるよう、要約筆記者の知識、スキルアップがなされるとよい。要約が必要な利用者もいる、全文に近いものがほしい利用者もいる。そのことを要約筆記者、利用者が理解し、サービスを展開すべき。
- 速打速読と言われるけれど、遅い一人入力の速読であるのだろうか。疑問。また速読入力でも遅いものがある。遅い意味がわからないものなら音声認識の方がまし。速くて読みやすい速読入力を nozomu
- 私は PC 要約者だったのでもっと利用者が増えて欲しい。盲ろう者に盲ろう者利用して欲しい。
- 情報保障は100%が基本。要約では完全な情報保障ができない。要約は手書き時代のやむを得ぬ代替策。手書きで表現できなかった完全な情報保障がパソコンならできるので行ったほうが良い。どんな理由にしろ要約という形で元の情報を操作すべきではない。情報は送り手側自身による配慮と受け手側の理解力によって伝達されるので、要約という第三者による加工は望ましいとは言えない。手話であろうと文字であろうと情報保障の考え方に変わりはない。
- 自分の聞き取れなかった箇所を確認したいのに、そういう所が記述されない。

以上