

文字情報保障とは ——参加保障のための本質——

窪 崎 泰 紀
(特定非営利活動法人ゆに)

はじめに

本題に入る前に、筆者の所属する NPO 法人「ゆに」について少し触れておく。ゆには「障害学生支援の何でも屋」と自称し、障害のある学生が、大学や学校で「当たり前」に学べるように必要な様々な活動をしている。活動のきっかけは、創設者であり、元理事長である故 佐藤謙の立命館大学での障害学生としての修学経験がある。筋ジストロフィーの当事者として、2009年に卒業するまで、学ぶために必要な介助、学内での休憩のためのスペースの確保、通学や在宅生活の確立などについて、周囲の学生や教員、職員と工夫を重ねてきた。その中で障害学生や周囲の支援学生が集まり、学生組織としての「さぼーと net」が結成された。さぼーと net は大学内で障害種別を問わず障害学生が学べる環境を整えるための活動を行ってきた。2011年、その一部メンバーを中心に、他の大学でも広く障害学生が学びたいことを学べるように活動の幅を広げ、NPOとしてゆにが設立された。

現在の活動は、教育機関の中での支援活動、在宅生活や社会活動の支援活動、それらに関わる情報の発信などである。障害種別は問わずに、障害学生が学ぶために必要なことに対応している。文字情報保障については年間1,000時間ほどの依頼へ対応しており、聴覚障害学生の参加する授業をはじめとして、学会やシンポジウムなどのイベント、団体や企業でのイベントなど多様な場面に対応している。

その中で体験をもとに、本稿では、まず「情報保障とは何か」を振り返り、文字起こしや音声認識との違いについて述べた後、情報保障を本質的に意味のある情報保障にするために必要な考え方について整理したい。

情報保障とは

まず情報保障とは何であるのかを確認しておく。情報保障とは、「ある手段で得られない情報」を別の形態に変

換することによって、その情報へのアクセスを保障することであるが、その目的はその場への参加を保障することである。ちなみに、本稿では主に聴覚障害者に対する情報保障を取り扱っているが、広義には、視覚障害者に対して目で見て得る情報を音声に変えて提供する活動等も情報保障のひとつである。視覚情報を音声等に置き換えて提供し、その場への参加を保障するという点では本質的には同じであると考えられる。

次に文字情報保障において、具体的にどのような作業を行うのかについて考える。一般にノートテイク（＝情報保障者）養成の際には、「聞いたことを書いていけばいい」ということがよく言われる。しかし、それは必ずしも正確ではない。ノートテイクの本質は「書く」ことではなく「伝える」ことにあり、この表現には書かれたものを「読む」聴覚障害者の存在が想定されていないためである。

「聞こえてきたことを書いたもの」と「聴覚障害者が参加できるように工夫しながら、聞こえてきたことを書いたもの」では、どちらも音声をもとに作られた文字列である。しかし情報保障として求められるのは後者であり、その「工夫」の仕方を学ぶのがノートテイクの養成である。

2つの例を挙げてみる。1つ目に、あるパン屋で「メロンパンは売り切れて（、）ないです」と発話があった場合に、話し手は「売り切れている（在庫がない）」ことを意図している。しかし、「聞こえてきたことを書く」つもりで「売り切れてないです」と句読点を使わずに書いてしまうと、読み手に伝わる情報は話し手の意図とは逆に「売り切れてはいない（まだ在庫がある）」にもなりうる。

もう1つ、質疑応答の場面を考えてみる。「今日の講義内容のことでもなにかわからないこととかあれば質問してください」という発話をその順番通りに書いていくと、前半部分を書くことに時間を取られてしまい、質問が受け付けられている間にその情報を伝えきれないことがある。そのような場では、「質問は？ 今日の内容について。」といった順に書き、とにかく早く情報を伝えることが求

められる。仮に質問が締め切られたあとに質疑があったことが伝わったとしても、「読み手」である聴覚障害者は、その場で質問する機会を失っている。(このような場面においては、情報保障者だけではなく、講師側でも情報保障を利用して参加している者がいることを考慮して、質疑の受付の時間を長めにとるなどの対応が必要であるが、それについては後述する)

このように、書くことによって情報を伝え、それを読む人がその場に参加できるような書き方をしないと参加保障としての情報保障にはならない。

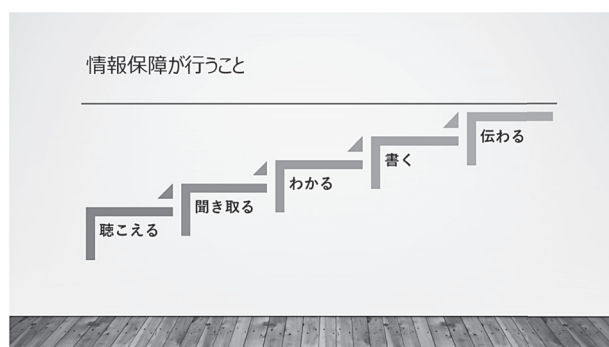


図1 情報保障の工程

図1は文字情報保障者が何をしているのか、またその目的は何であるのか説明するもので、筆者が情報保障者養成の最初の段階で提示しているものでもある。工程はまず情報保障者に音声聞こえる環境を整えることから始まる。そして、聞こえてきた音を、話し言葉として聞き取る。次に聞き取った音声言語の情報を理解した上で、それを書き言葉として書き出す。そしてそれを読んだ聴覚障害者に話者の発した情報が伝わる。これが文字情報保障の1つのサイクルといえる。これらのステップは低次の部分でつまずくとその先には進めない。また、ステップのどこかが欠けると、最終的に「伝わる」ところまでたどり着かない。例えば、周囲が騒がしく音が聞き取れないような環境があるならば、当然情報保障者は何も聞き取れない。また、自分の理解できない言語での講義であれば、聞こえていても文字にできない。聞こえていたことを書いた(つもりであった)としても情報保障者の聞き取りや理解に誤解が含まれていると正しい情報は伝わらない。したがって、「聞こえたことを書いていけばいい」という表現も、単純な作業としては大きく間違っていないが、仮に情報保障者に何か聞こえ、何かしらの文字を書いていたとしても、書いたことから話者の意図した情報が伝わっていなければ、情報保障としては成立しない。

情報保障者は聞こえてくる内容を理解していなければ、書くことも難しい。したがって、これらの工程の前段階として、扱われる情報に関する予習をしておくことも情報保障の一つの工程と考えることができる。情報保障を依頼したときには、事前の資料提供が強く求められるのはそのためである。

また、情報が「伝わった」上で「その場に参加できるかどうか」についても意識を向けておくことが必要である。情報保障者にはそのことを理解した上で、作業することが求められる。

文字情報保障と文字起こしの違いについて

何らかのイベントに「『文字起こし』をつけたい」という依頼を受けることがある。文字起こしと文字情報保障は「音を文字にする」という点においては似た点もあるが、実際には異なるものである。文字起こしは「(多くは記録として事後的に用いることを主眼に) 音声文字に変換」するものであるのに対し、文字情報保障は「聴覚障害者のその場への参加を目的として音声情報を文字情報」にリアルタイムに変換するものである。そのため、単に音声を文字に起こした文章と、文字情報保障として表示される文章は異なることがある。

例えば、「これ」などの指示語は、指差し動作と文字表出が同時にはできないため、具体的な名称に置き換えることがある。また、参加を優先するため、質疑応答の場面などでは、早く反応できることを目的として、繰り返しをなるべく避けて表記を短くしたり、順序を換えたりすることもある。「早く・正しく・読みやすく」が文字情報保障の三原則と言われるが、これらの優先順位は刻一刻と変わる。早く参加が求められる場面、多少遅くなったとしても正確な表記が求められる場面など、その場に応じて、話し言葉を書き言葉に通訳する役割の結果としてできるものが情報保障のログである。それが文字起こしに近いものになることもあれば、異なった表記となる場合もある。文字情報保障のログの提供を「文字起こしの代わり」に求められることがあるが、上記のような違いがあることから、記録としての用途には不向きである。

情報保障ログは記録用途には不向きではあるものの、参加保障のために活用されることもある。ただし、ログの活用・提供については、関係者間でも考え方に幅がある。情報保障ログはあくまでもリアルタイムに参加するための通訳の結果であるため、事後の用途には提供しないとする考え方もある一方、聴覚障害者は視覚資料と同時にすべての文字情報保障をリアルタイムに確認するこ

と自体が難しいため、条件付きでログを提供し、事後的に確認できるようにすることでよりその場への参加がしやすくなるという考え方もある。いずれにせよ、ログは情報保障作業の結果であり、記録用途に特化した文字起こしとは性質の異なるものであるとの認識が必要である。

音声認識と情報保障

音声認識も情報保障の手段として用いられることがある。音声認識技術の精度は日々向上しており、情報保障以外の用途においても、スマートフォンやスマートスピーカーを通して、音声入力や音声コマンド（音声による指示で機器を操作すること）に利用されており、手軽に使える技術となりつつある。情報保障の用途には無償で利用できるサービスもあり、ある程度の認識精度が期待できることと、有償サービスであっても情報保障者を配置することに比べると、金銭的負担が少ないことから各方面での利用が進んでいる。教育分野においては、日本聴覚障害学生高等教育支援ネットワーク（PEPNet-Japan）により2009年に「音声認識によるリアルタイム字幕作成システム構築マニュアル」が発行され、PEPNet-Japanのシンポジウムなどでも音声認識を活用した情報保障についてのテーマは頻繁に取り上げられている。しかし、上記マニュアルにおいては、音声認識の結果には、必ず誤字脱字が含まれるという大きな問題があり、利用にあたって注意が必要な旨が最初に指摘されている。ここで「大きな問題」と強調されていることは、誤字脱字があることそのものよりも、その認識結果をそのまま利用することによって「情報保障を利用したその場への参加」ができなくなるという問題であると思われる。

マニュアルの発行された2009年当時に比べ現在は認識率が向上してきているものの、この懸念は変わっていない。誤字脱字による問題については、人が入力していたとしても完全に防げるものではないが、ことに音声認識については、金銭的負担が小さいことと、場面によっては文字ベースで90%以上という高い（ように思える）認識率によって見過ごされがちである。

仮に90%の認識率があっても、10%は単に欠落するだけならまだ良いかもしれないが、誤った情報に変換されることもあり、正しく認識された部分を打ち消すような誤認識が発生することもありうる。そのような状況ではそれのみで情報保障として成立することはなかなか

期待できない。

また、音声認識も音声良好に取得できる環境でなければ、認識精度が伴わないし、専門用語や方言などが多用される場面や話者の特性など様々な条件により、認識精度は大きく変わってしまう。

参加保障の観点から、音声認識を活用しようとするならば、ただ音声認識機器を設置するだけではなく、話し手自身が認識結果を確認し、認識結果が間違っていれば再発話する、筆談や視覚情報を交えて使う、といった工夫を併用することが必要である。

情報保障者以外の役割

原稿読み上げによる極端な早口や話芸などでは、ただ情報保障者を配置するだけでは十分な情報保障を実現することは困難である。訓練された情報保障者であっても、対応できる話の速さには限度があり、また参加者の笑いを狙った話芸などは事前準備なしに文字を見ただけで笑えるような情報保障を行うことは不可能に近い。それらの場面では、情報保障者を配置することに加えて別の工夫が必要になる。文字情報保障ソフトウェアには、事前に用意したテキストデータを音声に合わせて送出する機能が備わっている事が多い。原稿や台本があるのであれば、事前にそれを入手し、必要に応じて加工し、音声に合わせてリアルタイムに届けることが参加保障につながる。急にそのような場面に遭遇したのであれば、原稿読み上げであってもリアルタイムに入力し、できる限りの情報保障を試みるが、そのような場面があるならば主催者・話者と事前打ち合わせをし、どのようにすればいいのか考えておくことが必要である。文字情報保障の役割はその場でどれだけの情報を打ち込めるかチャレンジすることではない。誰もが参加できる場を作ることは、情報保障者だけで実現できるものではなく、その場を共有している人が「誰も排除しない場」を自ら作ることで実現できるものである。話者や主催者の、すべての人に情報を届けようとする姿勢も情報保障には欠かせない要素である。事前の情報提供が十分ではないために、情報保障が不十分になってしまう場合には、場を共有する人にそれを伝え、誰もが参加できる場を作れるようにすることも情報保障者の役割の一つであると考えられる。

また、ディスカッションのような場においては、発言するときには毎回名乗ることや、同時に複数名が話さないこと、（コロナ禍では難しい面もあるが）口元が見えるような環境を整えることなど、これらは情報保障者ではなく、主催者や話者に求められることである。情報保障

を活用し、参加しやすい場を作ることは、情報保障者だけではなく、その場を構成する誰もが関わって実現することである。

まとめ 「参加」のための情報保障

「情報保障をつける」ことではなく、「参加」が目的

情報保障の目的は参加保障であり、情報保障をつけること自体は目的ではない。言い換えれば、情報保障は参加保障という目的のための手段の一つであり、情報保障者を配置しただけでは全員の参加という目的は達成できないこともある。障害者差別解消法に定める合理的配慮の提供の努力義務・義務化は歓迎されるべき面もある一方、当事者との対話もなく、「文字情報保障があるから手話通訳は不用」であるとか、特段の工夫なく「音声認識機器を設置しただけ」といった「(合理的ではない)配慮」が提供されてしまう事例もみられる。しかし、何のためにそれをしているのかという視点に立ち返り、本当にそれが参加に資する合理的な配慮となっているのかという点から考える必要がある。

情報保障を伴わない参加保障の例

情報保障やコミュニケーションについて特段の知識がなくとも、参加保障ができることもある。誰もが参加できる場を作ろうとすれば、コミュニケーション上の工夫は自然とついてくることもある。これまで見てきたようなオフィシャルな場面とは異なった場ではあるが、聴覚障害者と聴者が入り交じる懇親会などでは、その場に情報保障者が派遣されるわけではないが、自然と手話や筆談、ジェスチャーなどを交えたコミュニケーションにより会話が盛り上がる。自然と誰もが「参加」できる方法を考え、工夫がなされる。授業の場面でも、特に実習や作業を伴うものでは、情報保障者が入れない場合でも、教員自ら筆談や文字資料を用いて、説明が伝わるように工夫をしながら授業を進めていることがある。聴覚障害者を含め誰もが授業に参加し説明を理解することができないと、授業自体を進められないためである。つまり情報保障をどうするかという議論以前に、誰もが参加することを考えた結果、自ずと参加保障につながる工夫がなされている。もちろんそのような場に情報保障者が入れればよりスムーズな参加保障が実現できるが、場の構成者の対話と工夫次第では、情報保障を伴わなくても参加保障ができることの一例であるといえよう。

当事者との「建設的対話」

参加保障は情報保障を含め多様な手段によって実現される。その場面ごとに何が最適な手段となるかを決定するのは、そこに参加する当事者同士の「建設的対話」であろう。そのことは内閣府や文部科学省による障害者差別解消法への「対応指針」にも記載されている。

イベントや授業に聴覚障害者の参加があるとわかったとき、一方的に「情報保障をつけなければ」「音声認識端末を配置しておこう」と考えるのではなく、どのようにすれば講義・討論・実習に誰もが参加できるのかを当事者とともに考えることがスタート地点である。予算や時間との兼ね合いの中で何が実際に可能なのか、すべてのケースでベストな選択はできないかもしれない。しかし、場を作る側、参加する側、時には支援する側の人々が「参加」という共通の目標を持って対話することからスタートし、より良い参加方法を見いだす努力を重ねることが参加保障としての情報保障の本質ではないかと考える。

参考文献

- ・日本聴覚障害者学生高等教育支援ネットワーク PEPNet-Japan, 2009年「音声認識によるリアルタイム字幕作成システム 構築マニュアル」。
- ・「要約筆記者養成テキスト」作成委員会, 2018年「要約筆記者養成テキスト 第2版下」。
- ・全国要約筆記問題研究会, 2016年「要約筆記事業におけるロールや用紙、ログの扱いについて (統一見解)」
<http://zenyouken.jp/%E8%A6%81%E7%B4%84%E7%AD%86%E8%A8%98%E4%BA%8B%E6%A5%AD%E3%81%AB%E3%81%8A%E3%81%91%E3%82%8B%E3%83%AD%E3%83%BC%E3%83%AB%E3%82%84%E7%94%A8%E7%B4%99%E3%80%81%E3%83%AD%E3%82%B0%E3%81%AE%E6%89%B1%E3%81%84/>。
- ・内閣府「関係府省庁所管事業分野における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応指針」<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai/taioshishin.html>。