

クラウド系端末を活用した遠隔手話通訳の運用拡大について

障害福祉課

- 1 概要 耳のきこえない人が円滑に行政窓口サービスを利用できるよう、遠隔手話通訳サービスの運用を拡大するもの
- 2 背景

これまでの対応

- ・手話通訳者を伴う来庁が基本
- ・手話研修の実施、窓口職員による直接的コミュニケーションや筆談対応
- ・専用タブレット端末を用いた遠隔手話通訳
(社会福祉課・障害福祉課
⇨前橋市社会福祉協議会手話通訳者)

ろう者からの声

- ・電話による問い合わせができない
- ・手話通訳者を伴わずに来庁した際、窓口での意思疎通が難しい場合がある
- ・災害時や緊急時に、必要な情報を迅速に得にくい

手話研修を受けた職員からの声

- ・本庁・保健所以外では専用タブレット端末が利用できない
- ・直接的コミュニケーションや筆談に加え、窓口対応力向上のため、遠隔手話通訳環境を拡大できないか

職員に配布しているクラウド系端末のTeamsビデオ通話機能を活用した遠隔手話通訳の実施

- ・新たな機器導入や通信費等の追加費用は不要
- ・本庁・保健所以外の支所等クラウド系端末が利用可能な場所に対応可能

- 3 対象者 主に手話を第一言語とする人

- 4 利用時間 平日9時～17時

- 5 利用可能場所 クラウド系端末の通信環境が整っている場所

- 6 利用開始日 令和8年7月1日

- 7 運用拡大のポイント、利用イメージ

- ・手話通訳者を伴う場合や窓口職員の直接的なコミュニケーション・筆談対応が基本に変わらない
- ・手話通訳者を伴わない場合や専用タブレット端末を活用できない場合の補完する手段として、窓口で手話による対応が必要となった場合に活用する
- ・災害時の避難所でもドングルで利用可能

- 8 利用方法

- ・窓口職員が障害福祉課福祉サービス係へ連絡
- ・クラウド系端末のTeamsビデオ通話に接続
- ・画面を通じて、障害福祉課の手話通訳対応職員と通話、対応

- 9 留意点

- ・端末操作は必ず職員が行い、利用者に触らせない
- ・障害福祉課の手話通訳対応職員が不在時等は、対応できない
- ・複雑な内容や高度な内容、専門性を要する内容や相談への対応できない
(手話通訳者の同伴や専用タブレット端末で対応)

