

長野県聴覚障がい者 情報センターだより

2020.12

No.
54

発行：長野県聴覚障がい者情報センター

〒381-0008 長野県長野市下駒沢586 サンアップル2階 Fax 026-295-3567 Tel 026-295-3530
http://www.nagano-choujou.com E-mail : info@nagano-choujou.com

特集

きこえない人にも利用しやすい 役所窓口の工夫

市役所や町村役場は、わたしたちの生活でも身近な行政窓口のひとつです。きこえない・きこえにくい住民にも利用しやすい役所窓口の工夫については、意外に知られていないと思います。そこで、長野県内の市役所での取り組みを取材しました。



設置手話通訳者が大活躍

長野県 77 市町村のうち 15 市では、福祉課に手話通訳のできる職員が配置されています。この設置手話通訳者は、次のような業務を担っています（市による違いはあります）。

●市設置手話通訳者の主な仕事

- ・福祉課に来庁したろう者（手話を使うきこえない人）に手話で対応する。
- ・ろう者が福祉課以外の他課に用事がある時は同行して手話通訳する。
- ・聴覚障がい者等からの依頼で意思疎通支援者（手話通訳者・要約筆記者）の派遣調整。
- ・手話奉仕員養成講座でろう者と一緒に講師を担当、講座の運営事務。
- ・市役所内で、手話について、聴覚障がいについての知識や情報提供をする。
- ・市内の聴覚障がい者団体や手話サークル等との連絡や調整をする。



中野市 福祉課	須坂市 福祉課	長野市 障害福祉課	千曲市 福祉課	上田市 障がい者支援課
東御市 福祉課	佐久市 福祉課	小諸市 厚生課	安曇野市 福祉課	松本市 障害福祉課
塩尻市 福祉課	諏訪市 社会福祉課	岡谷市 社会福祉協議会	伊那市 社会福祉課	飯田市 福祉課

音声認識アプリを活用して文字でも対応

安曇野市福祉課

安曇野市役所では、平成28年10月から福祉課窓口にタブレットを設置し、音声認識・翻訳アプリの「UDトーク」をきこえない方と職員との会話で活用しています。

UDトークは音声認識機能があり、音声を変換して画面に文字を表示するアプリです。話し声を認識するとき、声が小さかったりはっきりしないなどのときは、誤変換され、その都度文字を修正する必要がありますが、窓口でよく使う単語は事前登録しておくことで、スムーズな変換ができるようにしています。手で文字を書く筆談よりも手軽に会話ができるので、手話を使わないきこえにくい方にとっても便利な道具となっているようです。

このアプリを導入したことで、職員の意識が高まり、職員が手話を知らなくてもきこえない方と積極的に応対する場面が見られるようになったとのこと。

なお、ろう者の場合は、文章の読み書きよりも手話での応対がスムーズになるので、UDトークはあくまでも補助的な手段となります。

手話通訳士の資格を持つ深井さんは、ろう者との応対では、丁寧な対応を心掛けているといいます。日ごろから周りのきこえる人との会話が少ないため、情報が得られにくく、手話のできる職員が常駐している市役所窓口で、福祉課だけでなくほかの窓口での用事もまとめて済ませようとしていたり、わからないことを尋ねたりすることも多いからです。そのため、一般的な来庁者より応対に時間がかかったりすることもあるとのことですが、これも手話のできる職員が福祉課にいるからこそ、ろう者にとっては、福祉課が市役所代表の窓口となっているゆえだと思えます。

安曇野市福祉課では、手話奉仕員養成講座を受講した職員が何人か存在しており、課としても手話での応対ができるように努めている、とのこと。手話だけでなく、UDトークの導入などで、聴覚障がい者への対応の多様化にも対応できる窓口のモデルとなっています。



安曇野市福祉課 係長 深井 恵子さん



電話のかわりにビデオ通話や文字チャットで対応

塩尻市福祉課



チャットで対応しています。

これは、塩尻市の聴覚障がい者団体の要望で導入されたもので、「LINE(ライン)」「skype(スカイプ)」「FaceTime(フェイスタイム)」等のアプリを使って、聴覚障がい者個人のスマホやパソコンから職員と通話します。これによって、きこえる住民が電話で問い合わせたりするのと同じよ

塩尻市役所では、平成25年7月から福祉課にタブレットを設置し、聴覚障がい者からの電話対応のかわりにインターネットでのビデオ通話や文字



塩尻市福祉課 専任手話通訳者 平島 輝美さん

うに、聴覚障がいのある住民も市役所窓口へ出向かなくても連絡を取り合うことができるようになっていきます。

また、FAX やメールでも連絡は取り合うことができますが、ビデオ通話ならば、手話で設置手話通訳者と顔を見ながら会話ができます。

設置手話通訳者が不在のときにビデオ通話がかかってきたときはどうするのかの質問には、書いた紙をビデオ画面に見せて筆談をしたりするなどして、課全体で聴覚障がい者への対応を心掛けているとのことでした。



また、福祉課職員全体で手話の習得に努めるため、毎日の朝礼で手話講座を開催しています。

窓口対応で使う文章を中心に、手話の表現については地元のろう者と相談しながら、手話の学習を進めています。

タブレット活用で、直接、市役所窓口へ行かなくても用事が済む利便性も高めながら、職員として手話でも対応できるよう工夫と努力を重ねていることが取材を通してわかりました。

きこえない職員が手話で対応

松本市障害福祉課



松本市障害福祉課 小岩井 悠さん

松本市障害福祉課では、平成 29 年にきこえない職員である小岩井悠さんを採用、障害福祉課でろう者や聴覚障がい者を中心とした来庁者の対応や意思疎通支援者のコーディネート業務を担当しています。松本市では、設置手話通訳者もいますが、きこえない職員である小岩井さんは、きこえない住民と同じ立場、目線で相談やわかりやすい手話で対応を心掛けているといいます。

市職員であるケースワーカーときこえない住民との間に入って、話の内容を橋渡しする「ろう通訳」の役割も果たしているとのことでした。

当初は聴覚障がい者との対応は筆談で十分だという意識も課内ではありましたが、小岩井さんの活躍を目のあたりにして、手話の必要性も周囲の職員に理解されるようになったそうです。

また、聴覚以外に障がいのある重複障がいをもつ住民との対応も、小岩井さんに任されるようになってきたとのことでした。住民に寄り添った対応という点では、きこえない職員もきこえる職員も変わらず同じであるということが取材から伝わってきました。

また、松本市の窓口カウンターには、「携帯助聴器」という機器が設置されています。これは、電話の受話器のように手に持って耳に近づけると、話し相手の声ははっきりと聞きやすくなります。高齢等できこえにくい人にとっては便利な機器といえます。



携帯助聴器

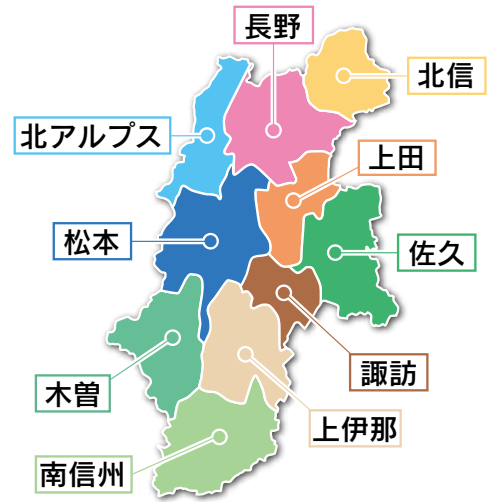
県の設置手話通訳者も 10 圏域で活躍中

長野県には、10の圏域にそれぞれ県保健福祉事務所があり、手話通訳事務員が設置されています（下表参照）。

長野県は市町村数 77 と北海道に次いで全国 2 番目に市町村数が多い県です。各保健福祉事務所の管轄市町村内で手話通訳に関する事案が生じた場合、市町村と連携しながら県の手話通訳事務員が対応しています。

● 県設置手話通訳者の主な仕事

- ・市町村意思疎通支援者派遣事業で対応できない場合の手話通訳者派遣調整
- ・県の行事や庁内における手話通訳及び手話通訳者の調整
- ・聴覚障がい者団体との連絡調整



圏域	機関・保健福祉事務所名	課名	FAX 番号	電話番号
長野	長野県庁	障がい者支援課	026-234-2369	026-235-7104
佐久	佐久保健福祉事務所	福祉課	0267-63-3110	0267-63-3143
上田	上田保健福祉事務所	福祉課	0268-23-1973	0268-25-7122
諏訪	諏訪保健福祉事務所	福祉課	0266-57-2963	0266-57-2911
上伊那	伊那保健福祉事務所	福祉課	0265-76-6513	0265-76-6811
南信州	飯田保健福祉事務所	福祉課	0265-53-0474	0265-53-0412
木曾	木曾保健福祉事務所	福祉課	0264-24-2350	0264-25-2218
松本	松本保健福祉事務所	福祉課	0263-40-1803	0263-40-1913
北アルプス	大町保健福祉事務所	福祉課	0261-23-6509	0261-23-6508
北信	北信保健福祉事務所	福祉課	0269-63-2934	0269-62-3943

◆使ってみよう ひとこと手話

「どうしましたか（何）？」

どうしましたか



イラスト使用 長野県許諾済

人差し指をちいさく軽く振り、「どうしましたか？」とたずねるようなしぐさも表してください。

また、ほかの手話単語を組み合わせると、下の例のようにさまざまな場面で使うことができます。

- 例) 探す + 何 → 何をお探ですか？
 場所 + 何 → どこですか？
 色 + 何 → 何色ですか？

動画で確認してみよう！
QRコードを読み取ってください

