

# 長野県聴覚障がい者 情報センターだより

2022.12

No.  
58

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 「電話リレーサービス」と「遠隔手話通訳」のちがい

スマートフォンやタブレット、パソコンなどのビデオ通話で離れた相手と手話で会話できる時代になり、新しい公共サービスが始まりました。「電話リレーサービス」と「遠隔手話通訳」です。

どちらも、スマホなどの画面越しにヘッドセットを付けた手話通訳者が通訳するので、違いがわかりにくいかもしれません。

そこで今回は、2つのサービスの違いを紹介します。

●まず、2つのサービスのイメージを整理すると...



### 電話リレーサービス



きこえない人



通訳オペレーター



きこえる人



医者(きこえる人)

きこえない人

受付の人  
(きこえる人)



受付

きこえない人

遠隔手話通訳

●電話リレーサービス

きこえない人ときこえる人の通話の間に通訳オペレーター（手話通訳者または文字通訳者）が入り、手話通訳または文字通訳（チャット）で双方の通話内容を伝える電話です。

2021年7月1日、総務省の公共インフラとしてスタートしました。



きこえない人は、「(一財)日本財団電話リレーサービス」に利用登録をし、電話番号を取得します。24時間365日利用でき、110や119などの緊急通報もかけられます。

きこえる人もきこえない人も、電話をかけると、まず、通訳オペレーターにつながります。

初めにオペレーターに自分やかけ先の名前、用件を簡単に伝えておくと、通訳しやすく用件がスムーズに伝わります。

【例：きこえる人→きこえない人への電話】

①お電話ありがとうございます。  
電話リレーサービスです。



③かしこまりました。  
おつながりますので、少々お待ちください。



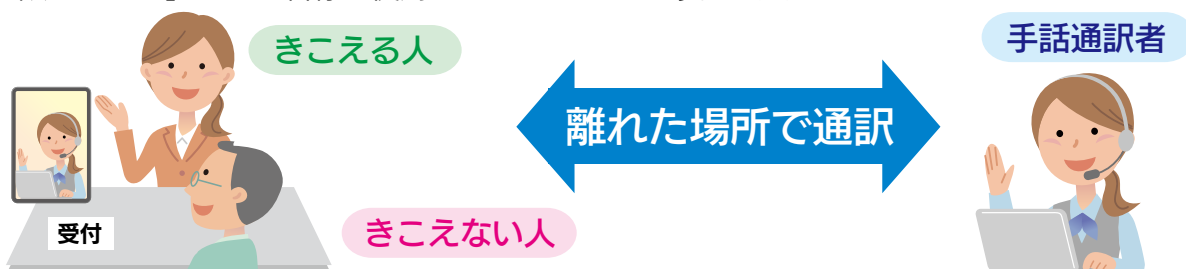
②山田と申します。  
田中さんに、〇〇の件で電話したいです。

●遠隔手話通訳

市町村の手話通訳者派遣事業は、同行・対面（手話通訳者が通訳する相手と同じ場所にいる）が基本です。しかし、コロナ感染拡大防止等をきっかけにビデオ通話による通訳方法が始まり、広まりました。きこえない人ときこえる人は同じ場所において手話通訳者は離れた場所から画面越しに手話通訳します。これが「遠隔手話通訳」です。



一部の行政窓口や企業団体等では、受付にタブレット等を置き、きこえない人が来た時に手話通訳者を画面で呼び出して通訳対応をしています。これも「遠隔手話通訳」ですが、「遠隔手話サービス」「遠隔手話通訳サービス」という名称を使用しているところもあります。



## ●遠隔手話通訳の申込方法

STEP  
1

(長野県の場合)きこえない人は、在住自治体の手話通訳者派遣窓口に、遠隔通訳を希望する日時・場所・内容を申請します。

STEP  
2

派遣窓口が手話通訳者を調整し、派遣決定通知できこえない人にQRコードとURL、予約できた通訳者の氏名が届きます。

STEP  
3

通訳を受けたい場所でQRコードとURLの情報(紙かメール)をスマホ等で読み込むと、予約した手話通訳者と画面上でつながり、通訳を受けられます。



手話通訳派遣申請書  
〇月〇日(日)  
14:00~16:00  
有久万公民館  
内容:健康相談  
遠隔通訳を希望。  
申請者 長野信子

手話通訳者決定通知書  
〇月〇日(日)  
14:00~16:00  
内容:健康相談  
通訳者 信州 林檎  
URL thhp.nml%kocbn

QRコード



長野県聴覚障がい者情報センターのホームページで紹介動画をみられますので、ぜひ、ご覧ください。

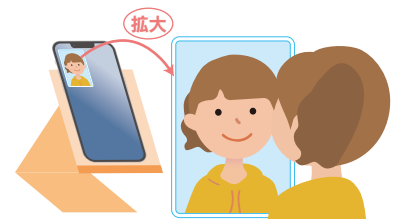


聴覚障害者のお客様

## ●画面をとおした手話通訳で気をつけること

### ★きこえない人は… 通訳オペレーターに丁寧に伝える → 短時間で用件が済む

・スマホ等をスタンドに立て、安定させましょう。上半身が画面に入っているか、手話が画面から切れていないか、映像が暗くないか(窓を背後にすると画面の顔が暗く映る)等、自分の映像の見え方を左上の画面で確認しましょう。



・片手でスマホを持ち、もう一方の片手だけで手話をするのはやめましょう。通訳者が正確に読み取り通訳できず、用件が正しく伝わらない恐れがあります。



なぜ、読み取れないのか?



片手の手話は、読み取れません…。



何を言いたいのかしら?

・地名や名前は、指文字でゆっくり表したり、紙などに書いて示すと正確に伝わります。

### ★きこえる人は… 電話リレーサービスは、公共インフラです!

- ・電話リレーサービスは、法律で定められた提供機関が実施する公共インフラです。セールスや迷惑電話と誤解され、「うちは結構です!」と切られる事例がありますので、まず、正しく理解しましょう。
- ・きこえない人と直接、会話するつもりで話します。
- ・ゆっくりめに、要点をはっきり話すと通訳しやすくなり、スムーズに通話が進みます。

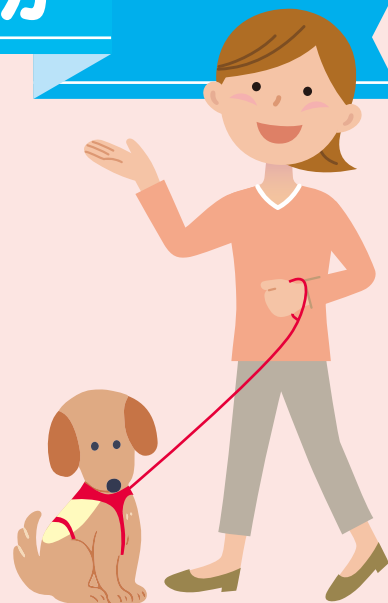
# 聴導犬を利用してみませんか

## ●聴導犬とは

利用者(ユーザー)に必要な生活音を知らせたり、災害等の危険時に命を守るため、身体障害者補助犬法に基づく訓練を受けて認定された補助犬です。

### <例えば・・・>

玄関チャイム音、メールやFAX等着信音、赤ちゃんの泣き声、車のクラクション、火災報知器の音等を聞き分け、利用者(ユーザー)に教えてくれます。



## ●聴導犬の利用を希望される方は

聴導犬の給付を希望される方のうち、18歳以上で県内に1年以上お住まいの聴覚障害2級または3級の方は、県の給付事業の対象になりますので、最寄りの保健福祉事務所にお問い合わせください。

○制度等、詳しくは、長野県の公式ホームページをご覧ください。



## ◆使ってみよう ひとこと手話◆

### 「電話」



片手の親指と小指を立てて電話の受話器のように耳の横にあてます。

### 「テレビ電話・チャット」



両手の親指とひとさし指、中指を立てて、指先を向かい合わせに出します。テレビ電話に必需品のwebカメラが向かい合うかたちを表しています。

〔イラスト提供 長野県〕