

## つくば市遠隔手話サービスのご案内

スマートフォンやタブレット端末を利用して、市役所窓口にいる手話通訳者による手話通訳を受けることができるサービスです。主に、聞こえない人と聞こえる人が一緒にいる場面での利用となります。※そのほかの場面については、4ページの【参考】をご覧ください。

### 1 自宅や出先で

ご自身のスマートフォンやタブレット端末を利用して、市役所窓口の手話通訳者につないで、相談・申請・手続き等ができます。

### 2 市内の各窓口センター(大穂、豊里、谷田部、桜、筑波、荃崎)で

タブレット端末が置いてありますので、市役所窓口の手話通訳者につないで、窓口センターでの相談・申請・手続き等ができます。



**【利用対象者】**

つくば市内に在住する聴覚障害者等で、つくば市遠隔手話サービスの利用登録を完了した方

**【利用時間】**

月曜日～金曜日 9：00～12：00、13：00～17：00 ※祝日、年末年始を除く。

**【利用範囲】**

- ・ 自宅や出先で短時間の通訳が必要な時
  - ・ 障害福祉課や障害者地域支援室等での相談・申請・手続き等
  - ・ 窓口センターでの相談・申請・手続き等
- ※ サービス利用の際、利用者本人の特定に繋がるような情報の扱いは控えてください。

**【対応アプリ】**

- ・ FaceTime（フェイスタイム）
  - ・ ZOOM（ズーム）
- ※ 携帯端末が「アンドロイド」の方は、FaceTime（フェイスタイム）が利用できませんので、ZOOM（ズーム）をお選びください。

**【利用料】**

無料（ただし、ご自身のスマートフォンやタブレット端末等の通信料は、利用者負担となります。）

**【サービスの提供ができない場合】**

- ・ 手話通訳者が業務対応中、もしくは不在の場合（時間をおいてもう一度かけなおしてください）
- ・ 対応が15分以上かかる場合
- ・ 通信状況が悪い場合（通信環境の良い場所で行ってください）
- ・ 自然災害等何らかの事情が生じた場合
- ・ 通訳内容が、つくば市手話通訳者等派遣事業で示す、あらかじめ予定できる内容の場合（手話通訳派遣が可能な場合はそちらをご利用ください）

次のページもご覧ください

## ◎ 遠隔手話サービスを利用するには、事前に登録が必要です

- 1 利用規約を読み、同意の上、利用登録申請書に必要な内容を記入してください。(利用規約、利用登録申請書は障害者地域支援室に用意、または、ホームページに掲載)
- 2 記入いただいた利用登録申請書を、障害者地域支援室まで直接持参するか、郵送をお願いします。
- 3 自身のスマートフォン又はタブレット端末等を使用する場合は、利用登録申請の際に使用アプリの設定確認をします。使用自身の端末等を障害者地域支援室まで持参してください。
- 4 利用登録申請書の内容を確認後、利用登録完了通知書を送付します (FaceTime を選択した方にはメールアドレスを、ZOOM を選択した方にはミーティング ID とパスコードの番号をお知らせします)。
- 5 利用登録完了通知書が手元に届きましたら、利用できます。

### 【 実際の利用イメージ 】

#### ★自身のスマートフォンやタブレット端末等を利用して、手話通訳者につなぐ場合

- ① 専用のアプリ (FaceTime 又は ZOOM) をインストールしていただき、障害者地域支援室の手話通訳者につなぐ。
- ② 手話通訳者が利用者 (聴覚障害者等) の内容を聞いて、通訳の対応を行う。
- ③ 遠隔手話サービスが終わったら、使用したアプリを閉じる。  
※ スマートフォンやタブレット端末等は、十分に充電してください。

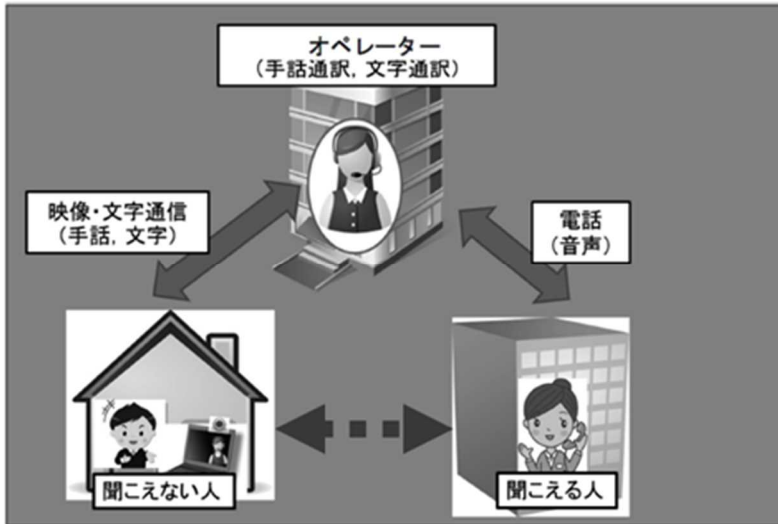
#### ★各窓口センター設置のタブレット端末で、手話通訳者につなぐ場合

- ① 窓口センターの職員に、「遠隔手話サービス」を利用したい旨を伝える。(窓口・卓上に表示してある「遠隔手話サービスの案内」を指して意思表示も可)
- ② 窓口センターの職員が専用のタブレット端末を用意して、障害者地域支援室の手話通訳者につなげる。
- ③ 利用者 (聴覚障害者等) は、専用のタブレット端末に向かって手話で話し、手話通訳者は窓口センター職員と利用者との通訳をする。  
※ 通訳の内容によって、障害者地域支援室又は障害福祉課の職員が手話通訳者の映る画面に入って、音声で担当課職員に伝える場合もあります。

【 参 考 】

- 「電話リレーサービス」 下記のような、聞こえない人と聞こえる人が別の場所にいる場面では、電話リレーサービスが利用できます。

( 一般財団法人日本財団電話リレーサービス <https://nftrs.or.jp/> )



電話リレーサービスの例

- ・ 病院の予約及び変更等
- ・ 理容院、美容院の予約等
- ・ 飲食店等の予約等
- ・ 相手方に電話連絡したい など

- 「つくば市手話通訳者等派遣事業」 下記のような、聞こえない人と聞こえる人が一緒にいる場面で事前に予定が分かれば、直接に手話通訳者が出向いて通訳を行う「つくば市手話通訳者等派遣事業」が利用できます。



つくば市手話通訳者等派遣事業の例

- ・ 医療機関の受診等
- ・ 不動産の契約、生命保険の手続き等
- ・ 学校等の行事
- ・ 冠婚葬祭、区会への参加
- ・ 官公庁の手続き、相談等 など

【問合せ先】

つくば市福祉部障害者地域支援室 担当：豊島  
〒305-8555 つくば市研究学園一丁目1番地1  
FAX 029-854-8520  
Email [wef023@city.tsukuba.lg.jp](mailto:wef023@city.tsukuba.lg.jp)