

手話、外国語窓口対応用タブレットの配置について

1 趣旨・要旨

聴覚に障害がある方や日本語が話せない聞き取れない外国人の方の窓口手続きをスムーズにするため、窓口到手話、外国語対応用タブレットを配置します。

手話による対応については、4月から障がい福祉課窓口到手話通訳者を配置しているが、総合支所来所者への対応が困難であるため、各総合支所窓口タブレットを常設しどの窓口においてもテレビ電話による手話説明を行えるようにするものです。

また、日本語が話せない聞き取れない外国人の方の対応については、無料アプリケーションを導入し外国語通訳や、音声認識による日本語自動変換など単体での通訳を実施します。

これにより、手続等の円滑化と相互の共通理解を図り、窓口のバリアフリー化を促進していくものです。

2 概要

(1) 設置開始日 令和元年10月1日開始

(2) 設置場所 障がい福祉課、市民生活課、総合支所市民生活課窓口

(3) 運用・用途等

① テレビ電話による手話通訳業務

本庁舎障がい福祉課、市民生活課窓口及び総合支所窓口タブレットを常設。総合支所窓口において手話通訳を希望された市民にテレビ電話で本庁の手話通訳者による窓口対応を実施する。

本庁では、窓口対応の職員が随時質問に対して手話通訳者に伝わるように説明する。

※運用イメージ（裏面）

② アプリケーションによる手話通訳業務

障がい福祉課のみ手話通訳アプリを導入し、手話通訳者が不在の際の対応に利用する。 ※運用イメージ（裏面）

③ アプリケーションの導入

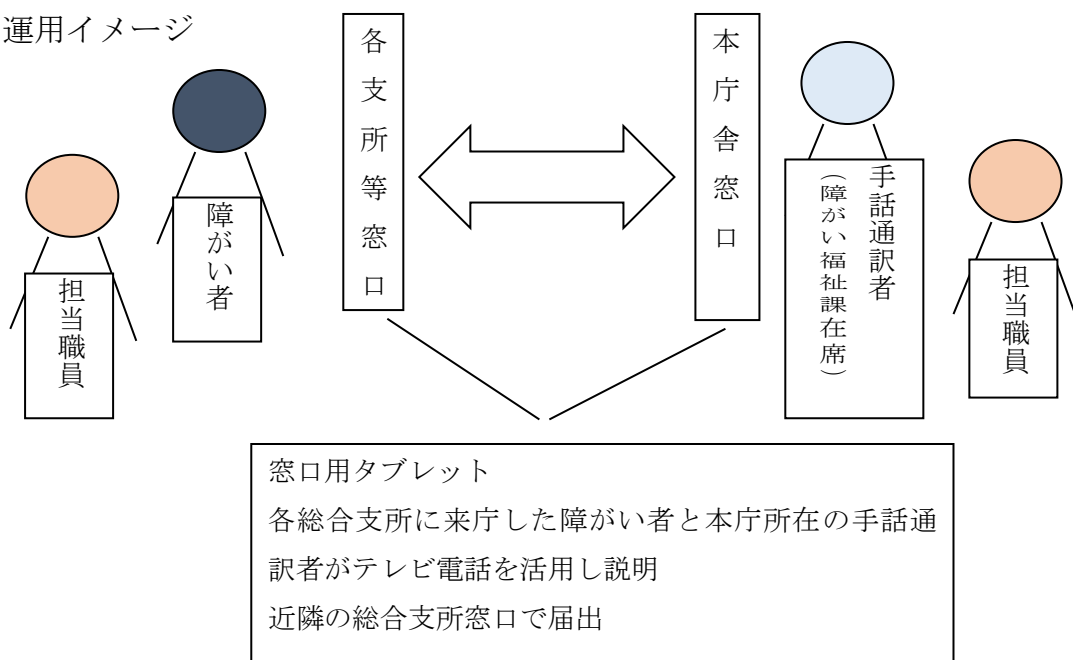
マイク音声により説明内容が自動文字変換になるソフトを導入し、タブレット画面での文章による応対を実施する。

④ 市民生活課窓口業務

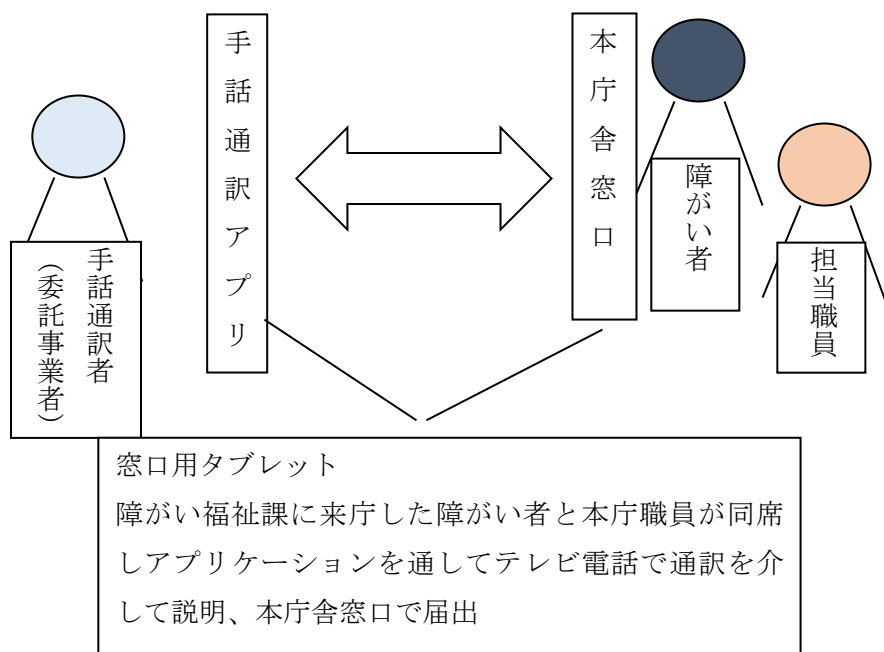
- ・通訳アプリケーションによる外国語通訳による対応を実施する。
- ・タブレットを活用し、窓口でのマイナンバーカード申込み手続きをサポートする。（メール送受信、QRコード読み取り、写真撮影等）

(4) 運用イメージ等

①の運用イメージ



②の運用イメージ



【問合せ】

○タブレット導入、手話通訳等に関すること

保健福祉部 障がい福祉課 担当：関口 Tel0282-21-2205

○外国語通訳、マイナンバー手続きに関すること

生活環境部 市民生活課 担当：安達 Tel0282-21-2126