

遠隔手話サービス業務仕様書

1 業務の名称 遠隔手話サービス業務

2 業務の目的

鳥取県内に在住するろう者等と聞こえる人の円滑な意思疎通支援を行うため、ろう者等が所持するタブレット型端末等のテレビ電話（スカイプ）を活用し、遠隔手話サービス業務を行うオペレーター（手話通訳士又は都道府県登録手話通訳者（以下「手話通訳士等」という。））が待機する施設（以下「手話通訳センター等」という。）に常駐する手話通訳士等が当該端末の画面を通じて、手話通訳サービス（以下「遠隔手話サービス」という。）を提供すること。

3 業務期間及び予定数量

業務期間	予定月数	利用登録者及び利用登録箇所の予定数量
令和4年4月1日～令和5年3月31日	12	100

4 業務について

(1) 手話通訳士等の常駐

手話通訳士等が手話通訳センター等に1名以上常駐し、(6)の利用時間内はいつでも遠隔手話サービスを提供できる体制をとること。

(2) 利用対象

遠隔手話サービスの利用対象は、次のとおりとする。

- ア 鳥取県内に居住し県に利用登録したろう者等
- イ 鳥取県内の公的施設、県に利用登録した公共機関等

(3) 利用方法

(2)で利用登録した者又は利用登録した公共機関等は、タブレット型端末等のテレビ電話（スカイプ）により、サービスを利用することができる。

(4) 利用場所等

ア 利用場所は制限しない。

イ 積算上、(2)のアの利用登録者は70名程度、(2)のイの公共機関等の利用登録箇所は30箇所程度の計100を予定数量とし、1月当たりの利用頻度は10件（年間120件）程度とすること。

(5) 利用内容

ア 事業者は、テレビ電話（スカイプ）を活用し、遠隔手話サービスを提供すること。

イ 利用内容が次の「遠隔手話サービスの利用の制約に関する基準」一から六までのいずれかに該当する場合、又は手話通訳を行うにあたり専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合等で市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方が、より適切な手話通訳が行われる内容のときは遠隔手話サービスの利用対象としない。

ただし、同行する手話通訳者の生命にかかわる感染症に係る検査・入院時で、市町村が実施する手話通訳者派遣制度の利用ができない場合は利用を認めることができる。

なお、市町村が実施する手話通訳者派遣制度の利用ができず、遠隔手話通訳の利用を認めたが、通訳内容が専門的な知識等を必要とする場合や内容が複雑、深刻な場合は、事業者は、利用者に対して筆談等に切替えるよう依頼して差し支えない。

<遠隔手話サービスの利用の制約に関する基準>

遠隔手話サービス利用の目的が次の一から六までのいずれかに該当する場合は、利用対象としない。

- 一 政治団体の活動（特定の政党又は候補者に係る選挙活動その他政治的活動、集会等）
- 二 宗教団体の活動（宗教的な活動、集会等）
- 三 企業（営利）の活動（企業・個人の営利を目的とする商品販売等の活動）
- 四 雑談の類
- 五 警察、消防、救急等への緊急通報
- 六 一から五までに掲げるもののほか、依頼する理由が不明確である等不相当と認めるもの

(6) 利用時間

当該遠隔手話サービスの利用時間は、土曜日、日曜日、国民の休日に関する法律（昭和23年法律第178号）に規定する休日及び12月28日から1月3日までの間（以下「休日等」という。）の午前8時30分から午後5時30分までとする。（休日等以外の日の午前8時30分から午後5時30分までは、鳥取県西部聴覚障がい者センター（公益社団法人鳥取県聴覚障害者協会が運営）において、当該サービスを実施する。）

(7) 鳥取県西部聴覚障がい者センターとの連携

依頼内容について、対応した手話通訳士等が次のアからウまでに掲げる事案であると判断した場合には、利用者の同意を得た上で、速やかに鳥取県西部聴覚障がい者センターへ情報提供すること。

ア 遠隔手話サービスではなく市町村が実施する手話通訳者派遣制度を利用した方がより適切であると判断した場合

イ 聴覚障がい者相談員による支援につなげる必要があると判断した場合

ウ 本業務を実施する中で認知した内容が身体に危険が迫っている、あるいは放置すると被害が拡大する等の重大な事案であると判断した場合

(8) 秘密の保持

手話通訳士等は、遠隔手話サービスの事業実施に当たり、知り得た利用者の身上に関する事柄、秘密等の保持を厳守すること。

【参考】聴覚障がい者相談員の概要

1 目的

きこえない・きこえにくい人の更生援護の相談に応じ、必要な指導を行うとともに、きこえない・きこえにくい人の家庭生活・社会生活の充実に寄与し、もってその福祉の増進を図る。

2 事業の内容

聴覚障がい者相談員は、次に掲げる業務を行うものとする。

(1) きこえない・きこえにくい人に係る相談、助言及び援助に関すること。

(2) きこえない・きこえにくい人のケアマネジメントに関すること。

(3) 市町村地域生活支援センター等の相談支援機関との連絡・調整・連携に関すること。

3 設置人役等

設置する聴覚障がい者相談員の人数等は下記のとおり。

(1) 設置人役 4. 2人（各センターに1名ずつ配置及びオンラインでの対応）

(2) 設置場所

鳥取県東部聴覚障がい者センター（鳥取市）

鳥取県中部聴覚障がい者センター（倉吉市）

鳥取県西部聴覚障がい者センター（米子市）