

令和3年4月13日

医療機関各位

鎌倉市医師会会長 山口 泰  
地域保健担当理事 蔵並 貴子  
宮下 明

令和3年度新型コロナウイルス感染症対策に係る遠隔手話通話サービスについて

神奈川県医師会を通じて通知がまいりましたのでお知らせいたします。  
こちらは鎌倉市医師会HPにもアップロードしてありますので、ご確認ください。

神奈川県福祉子どもみらい局福祉部地域福祉課長  
(公印省略)

令和3年度新型コロナウイルス感染症防止対策に係る遠隔手話通訳  
サービスについて (依頼)

県では、令和2年5月から、2次元バーコード（QRコード）を活用したタブレット・スマートフォンからのテレビ電話機能により、新型コロナウイルス感染症に関して医療機関等を受診等する聴覚障がい者と医師とのコミュニケーション支援を行う遠隔手話通訳サービスを実施しているところです。

このたび、令和3年度も本サービスを継続することとし、別添のと通りの運用としますので、通知します。

貴職におかれましては、新型コロナウイルス感染症の感染の疑い及び感染した聴覚障がい者が、新型コロナウイルス感染症に関し医療機関を受診等する場合には遠隔手話通訳サービスを利用できることについて改めて貴職の会員あて御周知いただきますようお願いいたします。また、サービス利用にあたっては、別添に記載の留意事項を踏まえ、御対応いただきますようお願いいたします。

本件については、神奈川県医療危機対策本部室と調整済みであり、各保健所、保健所設置市保健所感染症主管課長及び市町村障害福祉主管課長あて、別途通知いたしますことを申し添えますとともに、神奈川モデル指定医療機関にも別途通知します。

問合せ先  
調整グループ 五十嵐  
電話 045-210-4804 (直通)

(令和3年4月制定)

## 令和3年度二次元バーコードを活用した遠隔手話通訳サービスについて

## 〔サービスの概要〕

利用可能期間：令和3年4月1日～令和4年3月31日

利用可能時間：火曜日から土曜日まで（祝日、年末年始除く）

午前8時30分から午後5時15分まで（午後5時受付終了）

利用回線：携帯電話回線（Wi-Fiでも利用は可能）

※利用する機関等のタブレット端末の利用を推奨します。

## 〔利用の流れ〕

I 相談機関等（発熱等診療予約センター、新型コロナウイルス感染症コールセンター等（保健所設置市含む））から公的機関（保健所、感染症対策所管課、障がい福祉所管課等）を経由して医療機関等（帰国者・接触者外来、発熱診療医療機関等）を受診する場合

手順	対応者	内 容
1	相談機関等	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聴覚障がい者が帰国者・接触者外来等医療機関を受診することとなった場合、当該聴覚障がい者に対し、<u>遠隔手話通訳サービスの利用の希望の有無を確認し、その内容をその後対応する公的機関にお伝えください。</u></li> <li>・ その際、「<u>本サービスは、原則利用者がタブレットやスマートフォンをご用意いただくこと、通信環境等の状況により利用できない場合や途中で利用ができなくなる場合があります、そのときは筆談等の手段となる</u>」旨、了解を得てください。</li> <li>※ 聴覚障がい者がタブレットやスマートフォンを用意できない場合には、公的機関は、2に記載の※の対応についてご確認ください。</li> <li>※ この後、公的機関を経由しない場合には、IIの2以降の対応を医療機関等に御案内ください。</li> </ul>
2	公的機関	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 聴覚障がい者が本サービスの利用を希望する場合、</li> <li>① <u>神奈川聴覚障害者総合福祉協会（電話 0466-27-1911）に、当該聴覚障がい者（居住市町村名、性別、年代）や受診する医療機関等（機関等名、連絡先、担当者）、使用するタブレット等の所有者（利用者・外来・その他）の情報を御連絡ください。</u></li> <li>② <u>協会から、サービス利用可能時間等をお伝えします。</u></li> <li>③ <u>貴所にて、当該聴覚障がい者と医療機関等との受診の日程調整を行ってください。</u></li> <li>④ <u>受診の日程が決まりましたら、協会あて御連絡ください。</u></li> <li>※ 聴覚障がい者がタブレットやスマートフォンを用意できな</li> </ul>

		い場合や受診する医療機関等のタブレットの利用が可能な場合には、機関等のタブレットの利用について御検討ください。
3	医療機関等	<ul style="list-style-type: none"> <li>受診日当日、<u>医療機関等から、受診時間の30分前までに二次元バーコード（QRコード）を利用する端末で読み込み、システムへアクセスしてください。アクセスできない場合は、協会（電話：0466-27-1911）に御連絡をお願いします。</u></li> </ul> <p>※ 医療機関等のタブレット端末等を利用する場合には、受診時に受診する診察室等にタブレット端末等を御準備ください。</p>
4	受診者または医療機関等	<ul style="list-style-type: none"> <li>受診者または医療機関等は、配布された二次元バーコード（QRコード）を利用する端末で読み込み、協会の手話通訳者との通信を接続します。</li> </ul> <p>※ サービスを受信する端末は、受診者に向け、音声ボリュームを医師に聞こえるように調整してください。</p> <p>※ サービスの受信ができないとき、途中で切れたときは、再度QRコードを読み込んでください。</p>
5	聴覚障害者総合福祉協会	<ul style="list-style-type: none"> <li>遠隔手話通訳サービスを提供します。</li> <li>提供内容が終了したら、通信を切断します。</li> </ul>

## II 直接医療機関等を受診する場合

手順	対応者	内容
1	医療機関等	<ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚障がい者が医療機関等を受診することとなった場合、当該聴覚障がい者に対し、<u>遠隔手話通訳サービスの利用の希望の有無を確認してください。</u></li> <li>その際、「<u>本サービスは、原則利用者がタブレットやスマートフォンをご用意いただくこと、通信環境等の状況により利用できない場合や途中で利用ができなくなる場合があります、そのときは筆談等の手段となる</u>」旨、了解を得てください。</li> </ul> <p>※の内容はIと同じです。</p>
2	医療機関等	<ul style="list-style-type: none"> <li>聴覚障がい者が本サービスの利用を希望する場合、 <ol style="list-style-type: none"> <li><u>神奈川県聴覚障害者総合福祉協会（電話 0466-27-1911）に、当該聴覚障がい者（居住市町村名、性別、年代）や受診する医療機関等（機関等名、連絡先、担当者）、使用するタブレット等の所有者（利用者・医療機関等・その他）の情報を御連絡ください。</u></li> <li>協会から、サービス利用可能時間等をお伝えします。</li> <li>貴機関にて、当該聴覚障がい者と受診の日程調整を行ってください。</li> <li><u>受診の日程が決まりましたら、協会あて御連絡ください。</u></li> </ol> </li> </ul>
3以降の対応はIと同じです。		

### 【利用の際にご留意いただきたい事項】

- 1 本サービス利用にあたっては、タブレット端末またはスマートフォンが必要となります。聴覚障がい者または医療機関等の端末をご利用ください。通信料は、端末所有者の負担となります。
- 2 本サービスは、通信環境の状況等により利用できない場合があります。また、利用の途中で通信が切断されるなどして利用できなくなる場合もあります。その場合は、筆談等による対応をお願いします（受診する聴覚障がい者には、サービス利用前にその旨伝達してください。）。
- 3 直前の予約の場合、対応できない可能性があります。可能な限り余裕をもった日程の調整について御配慮ください。
- 4 サービス利用予約後、サービスを利用しなくなった場合には、協会あて速やかに御連絡ください。
- 5 2次元バーコード（QRコード）の案内板（A5版）等については、所有する各機関にて関係者の目に留まる場所に掲示していただくなど、サービスの周知及び利用について御協力をお願いします。ただし、ホームページへの転載やサービス利用以外の目的での聴覚障がい者への提供は固く禁じます。  
なお、お手元にQRコードの情報がなく、至急利用する場合には、6の連絡先までご相談ください。
- 6 協会への連絡がつかない場合、その他不明な点等ありましたら、県地域福祉課（平日のみ：045-210-4804）に御連絡ください。

卵

# 手話で通訳

いただきます



ここを  
読み取って  
アクセス



※接続する際はマナーモードを解除して  
スピーカーの音を上げてご利用ください

手話通訳者とビデオ通話が繋がります

※手話オペレーター接続まで時間がかかる場合があります

詳しくは

裏面を  
ご覧ください

# 遠隔手話通訳サービス手順書

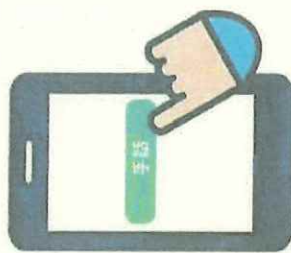
遠隔手話通訳は、スマートフォンでのテレビ電話機能を利用して遠隔から通訳を行うサービスです。

1 読み取って



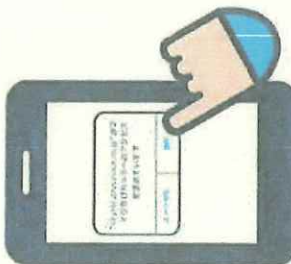
ご自身のスマートフォン、タブレット端末等でQRコードを読み取りアクセスします。

2 タップして



【手話】のアイコンをタップします。

3 つなげて



マイク・カメラへのアクセスが求められた場合「許可」を押してから接続します。



4 はじめる



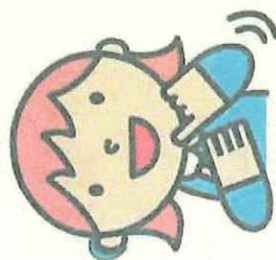
手話通訳者を介して、医師等と会話します。

5 おわるとき



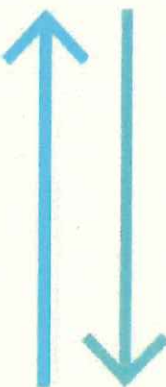
終了する時は  をタップし、 のアイコンをタップして終了します。

## 利用イメージ



ろう者

スマートフォンに向かって手話で話す



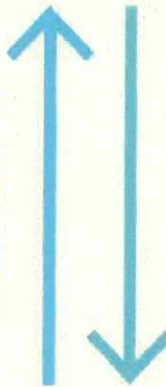
手話通訳者が手話で伝える

マナーモードは解除する！

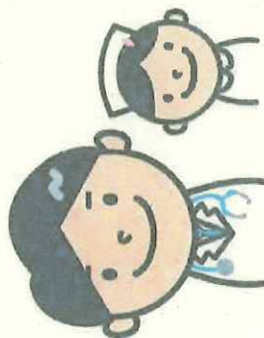


スマートフォン+手話通訳

スピーカーから手話通訳者の声



スマートフォンのマイクに話す



病院

※一部のAndroid端末（Xperiaの特定機種等）には対応しておりません。  
 また、Galaxyの場合「設定」内で「ブラウザアプリ」を「Chrome」に変更していただく必要があります。  
 ※通訳者の声が医師や看護師に聞こえていない場合、スピーカーのボリュームを上げてください。

注意事項

