



地域におけるオンライン 行政手続きの実施方法 (遠隔手話通訳等の手続きについて)

目次

1 遠隔手話通訳とは

- 1-A 遠隔手話通訳とは？ …… P 4
- 1-B 遠隔手話通訳のしくみ …… P 5
- 1-C 遠隔手話通訳の提供形態 P 6
- 1-D 遠隔手話通訳のためのツール P 7

2 遠隔手話通訳を利用するにあたっての注意点

- 2-A 自分の映像の確認 …… P 9
- 2-B 電話リレーサービスとの違い …… P 10

3 遠隔手話通訳の今後

- 3-A 遠隔手話通訳のこれから P 15

1

遠隔手話通訳とは

1-A 遠隔手話通訳とは？

手話通訳派遣制度で手話通訳を派遣する代わりに、お手持ちのスマホやパソコンなどを使ったビデオ通話により手話通訳を行うものです。

新型コロナウイルス感染症対策として、役所に行かなくても行政手続きができるところが増えてきています。

ご利用にあたっては、
高額な機器や難しいシステムは不要です。

※実施していない都道府県・市区町村もあります。

1-B 遠隔手話通訳のしくみ



1-C 遠隔手話通訳の提供形態

1 手話対応の窓口、設置通訳者に代わるもの

市役所・病院・お店等の受付・窓口にタブレットを設置し、きこえない人の来訪があれば遠隔で手話通訳を行います。

2 手話通訳者の派遣に代わるもの

手話通訳が必要になったときに、きこえない人が自分の端末を用いて遠隔で手話通訳を利用します。

※上記形態それぞれを導入しているかは、自治体により異なります。
それぞれの地域で実施内容をご確認ください。

1-D 遠隔手話通訳のためのツール

J-talk、LiveOn、みえる通訳、LINE、Skype、Facetime、Zoom、WebExなど、自治体により様々なツールが利用されているのが現状です。どのツールを用いているかは各自地元の自治体にご確認ください

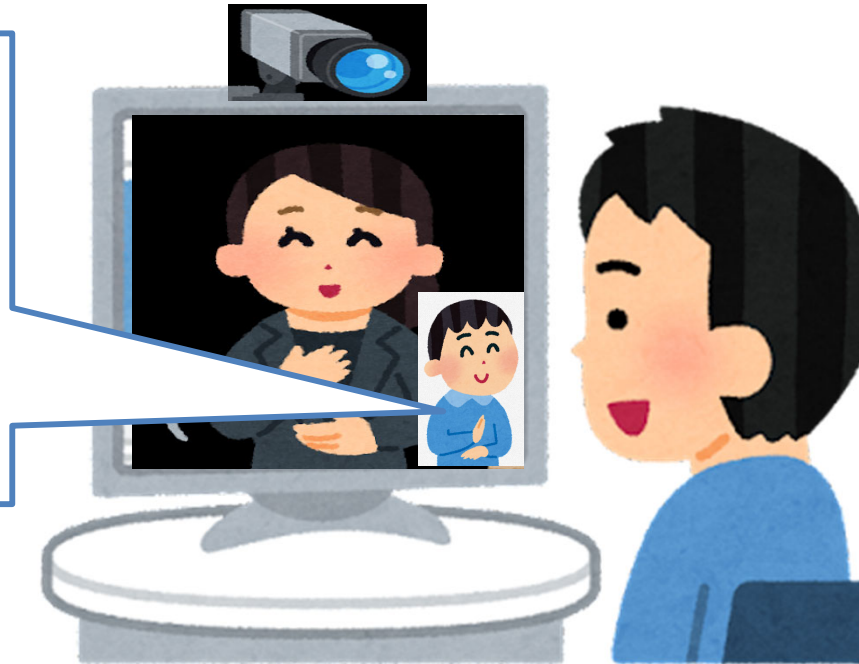


2

遠隔手話通訳を利用するにあたって注意すること：

2-A 自分の映像の確認

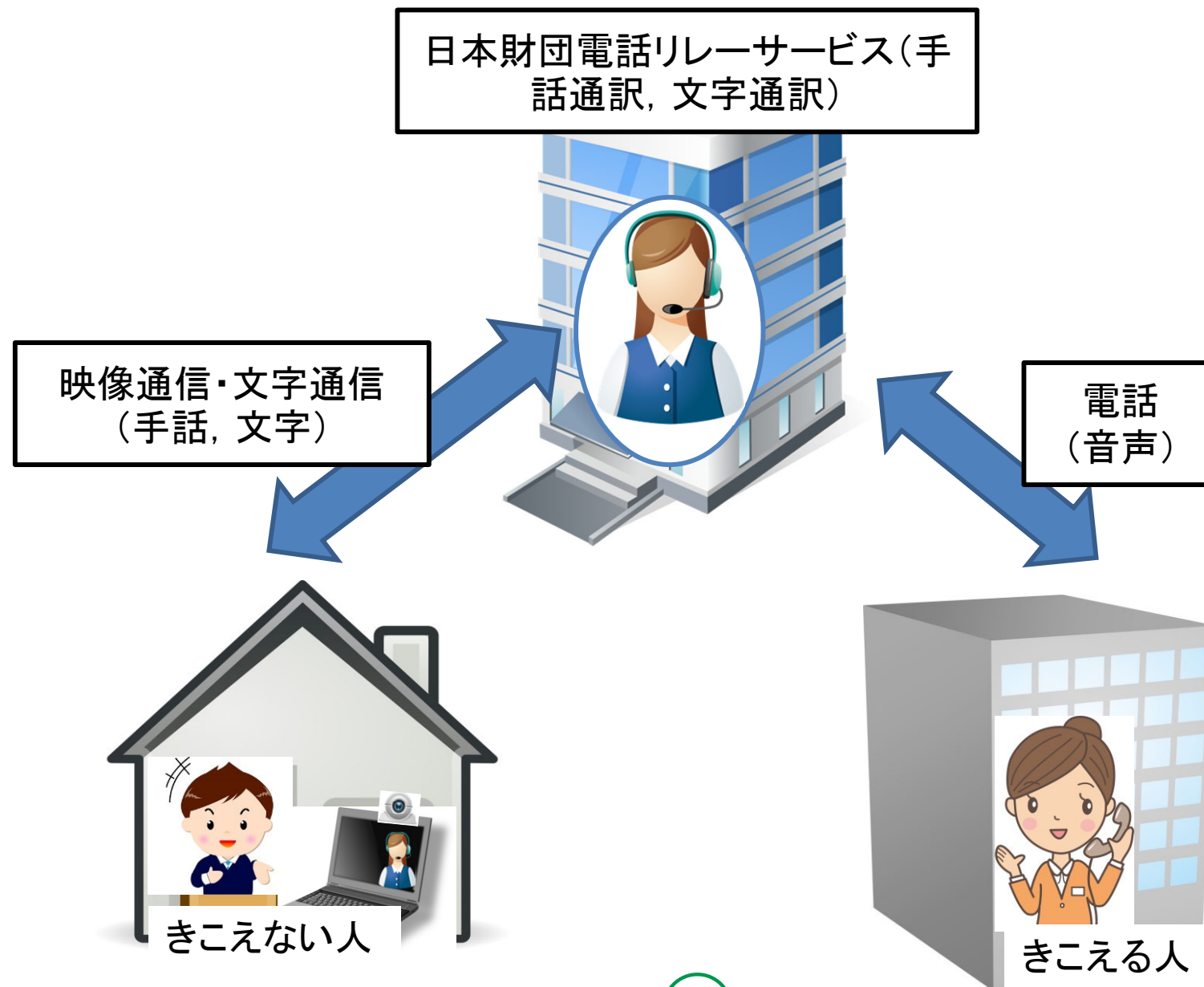
遠隔手話通訳を利用するにあたっては、手話通訳者が手話や表情を読み取れるよう、自分の映像を確認しながらカメラの位置を調整してください。



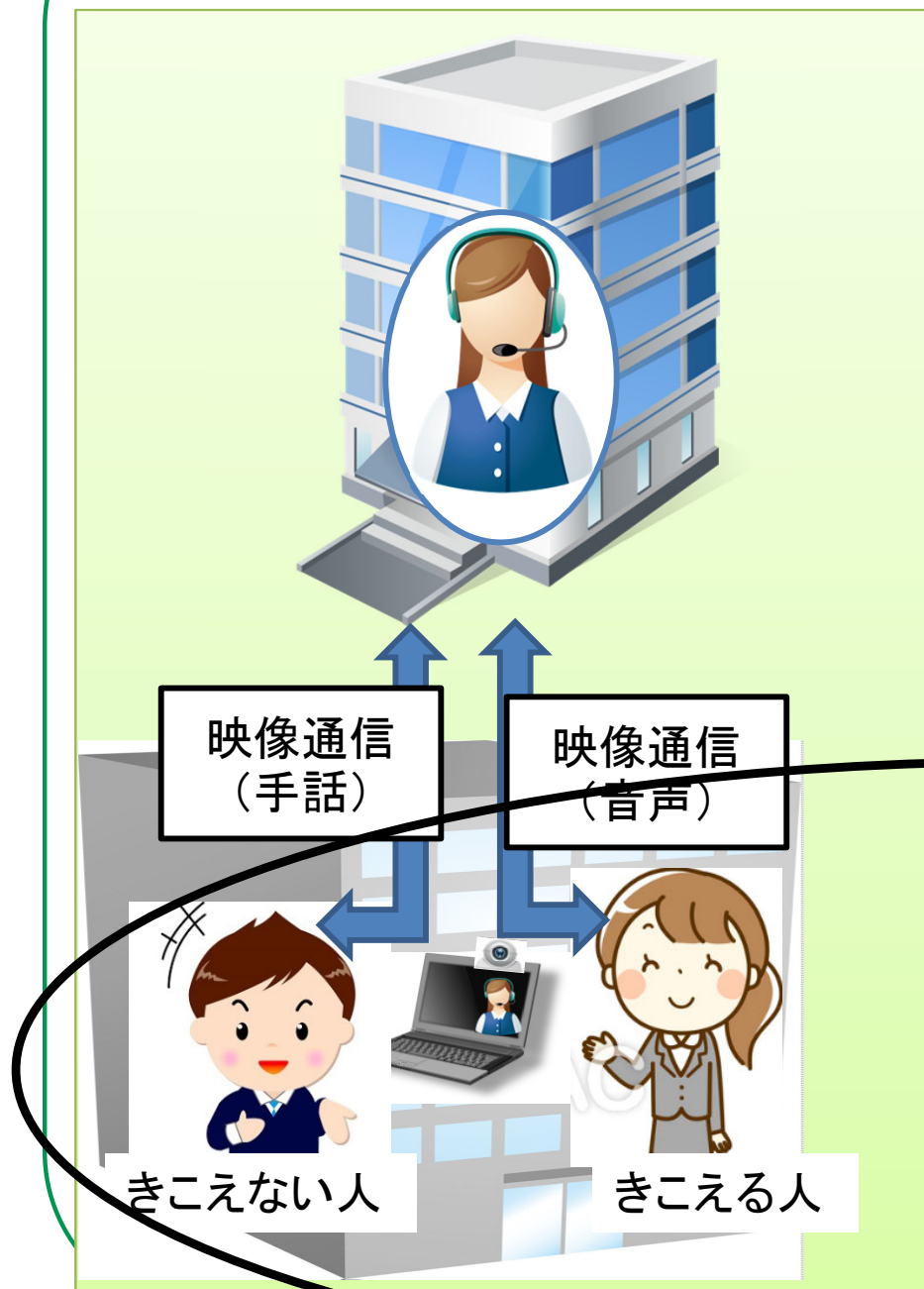
☆ 自分の映像の確認ポイント:

- ・上半身がきちんと入っているか
- ・両腕の動きが画面からはみ出さないか
- ・表情がはっきり見えるか（明るさなど）

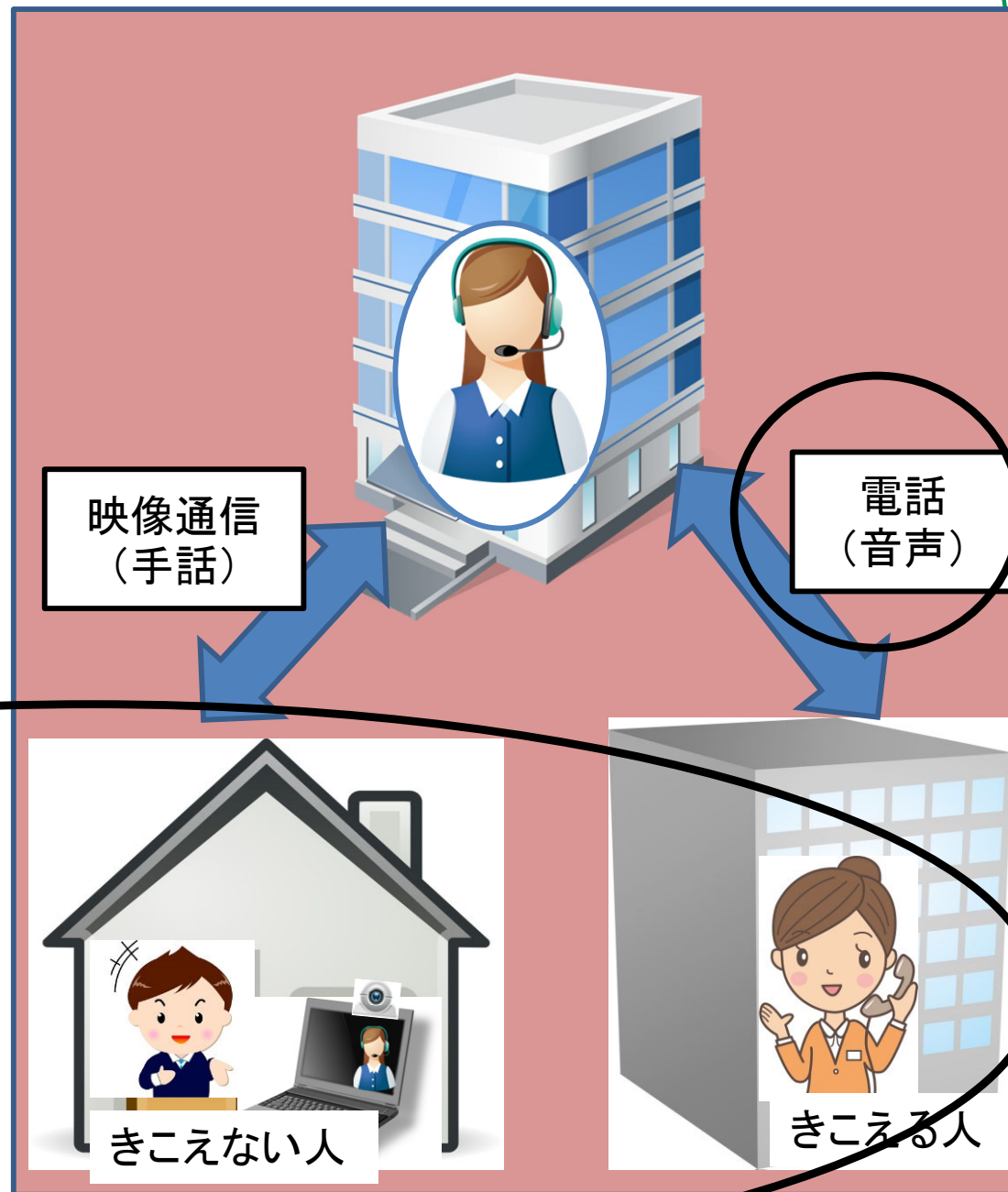
2-B 電話リレーサービスとの違い



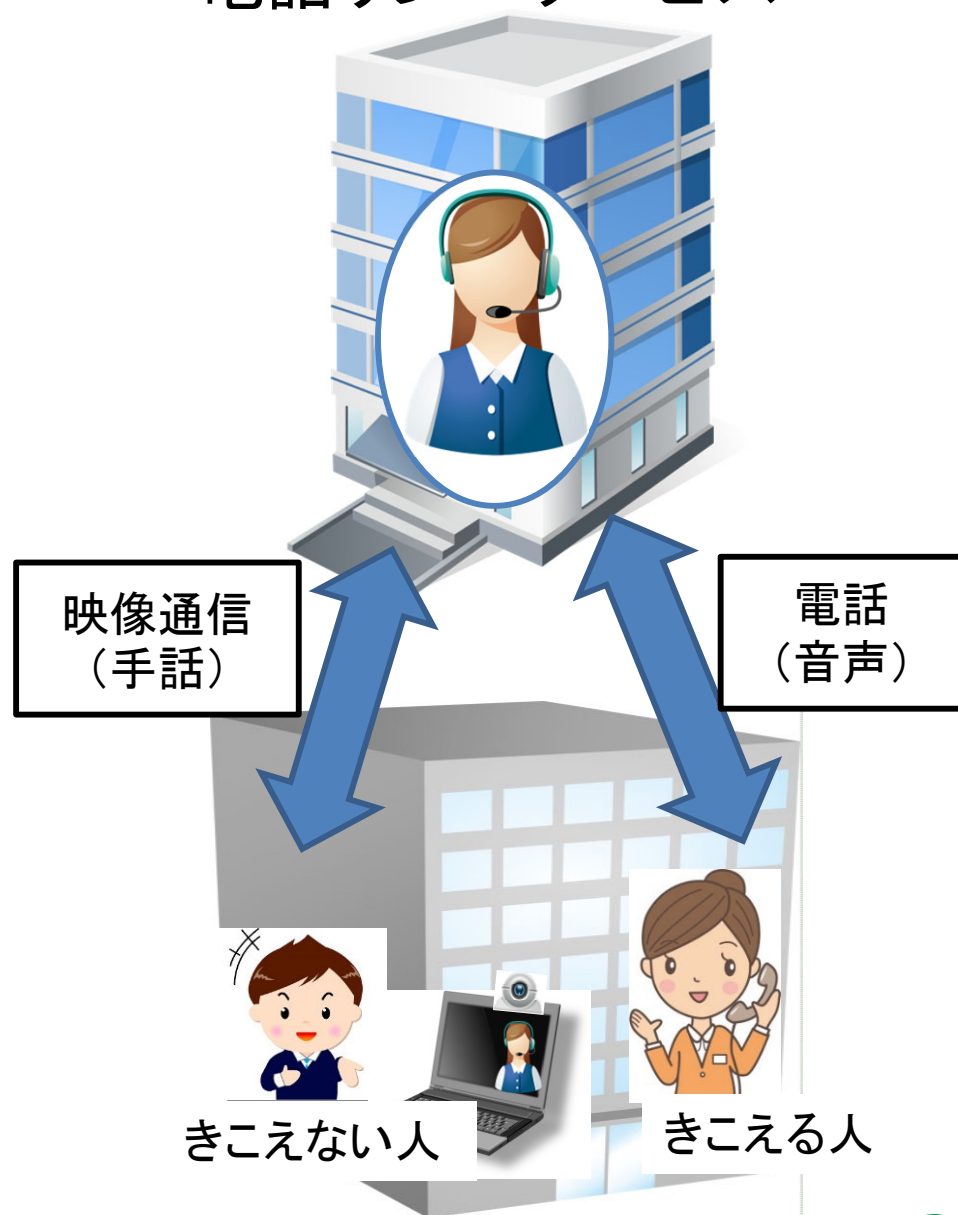
遠隔手話通訳



電話リレーサービス



電話リレーサービス



電話リレーサービスは基本的に遠隔手話通訳で用いられているのと同じ技術を用いています。

そのため、使い方によっては遠隔手話通訳と同じことも可能です(左図参照)。

但し、規約(次ページ参照)上はこのような使い方は認められていませんので注意が必要です。

電話リレーサービス利用規約：

<https://nftrs.or.jp/wp-content/uploads/2021/08/aea144575c94d35e55e3865e21b16b27.pdf>

第9条 「サービスの内容」 15項

電話リレーサービスは、遠隔地にいる相手先との間での通話を通訳するものです。利用者と同じ場所にいる相手先との間での通話に利用することはできません。

第14条 「禁止事項」

利用者及び登録をした法人は、電話リレーサービスに関して、次に掲げる行為を行うことはできません。

- ③ 第9条第 15 項に規定するサービスの内容に反して、相手先と同じ場所にいて利用する行為（遠隔通訳サービス）

3

遠隔手話通訳の今後

3-A 遠隔手話通訳のこれから：

コロナ感染拡大などにより、行政分野での遠隔手話通訳の導入が急拡大しています。

しかし、現状では、1-Dで説明したように、使用しているツールが多様で統一されておらず、個人情報漏洩の恐れがある等、安全面でも不安があるのが現状です。

そこで、情報通信技術委員会が中心になって遠隔手話通訳サービスに用いるツールの標準化を行いました。

今後は、NET119と同様に上記標準に合わせたツールの利用を進めていく方向です。

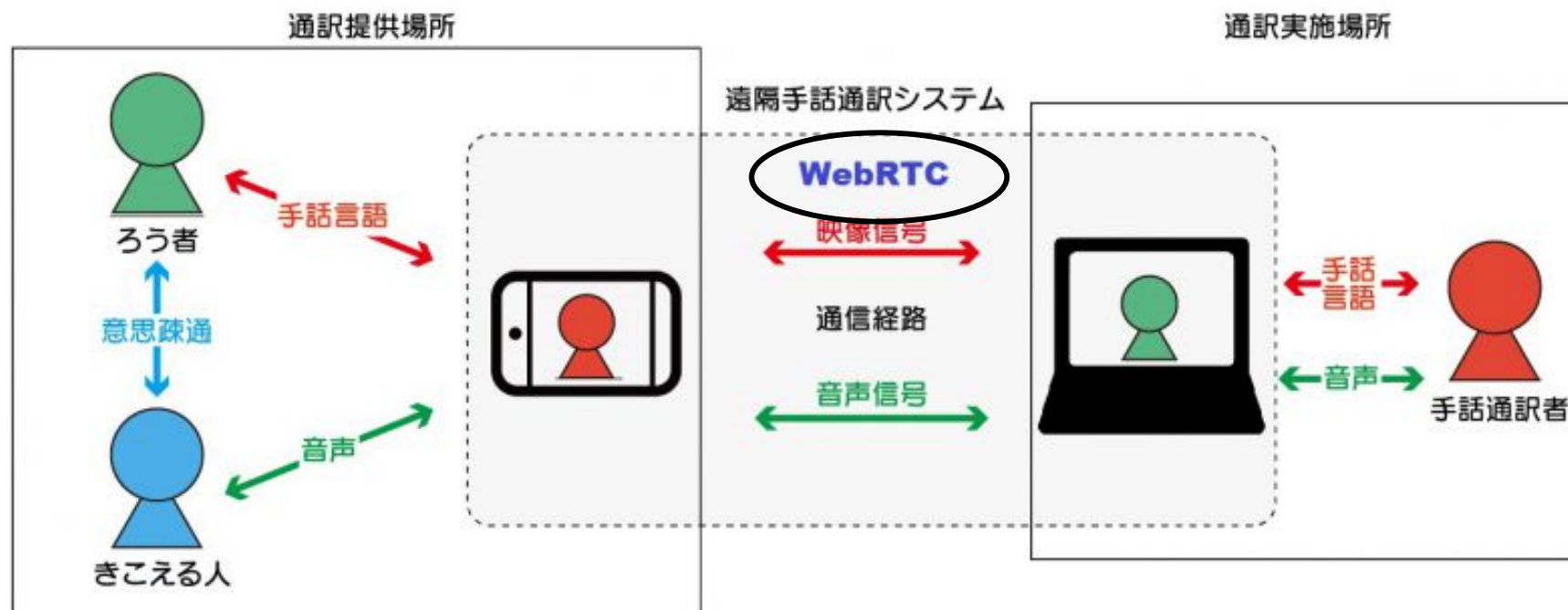
参考:

TS-1024 - 遠隔手話通訳サービス・システム

Web RTC(Real Time Communication):

ブラウザ上で動画・音声・文字によるリアルタイム通信を可能にする標準プロトコルです。

Chrome, Edge等の主要ブラウザには標準で搭載されており、インストール等が不要です。セキュリティも強固であり信頼できるものであり、安心して使用できます。



https://www.ttc.or.jp/document_db/information/view_express_entity/1331