

令和2年5月26日

公益社団法人神奈川県病院協会 会長 殿

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)

新型コロナウイルス感染症防止対策に係る2次元バーコードを活用
した遠隔手話通訳サービスによる対応について (依頼)

県では、令和2年4月から、県所管域において、タブレット型端末によるテレビ電話機能を活用し、新型コロナウイルス感染症に対する帰国者・接触者外来を受診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ます。この度、このサービスについて、2次元バーコード(QRコード)を活用したサービスに移行するとともに、サービスの対象範囲を保健所設置市所管地域にも拡大することとしました。

つきましては、貴職におかれましては、帰国者・接触者外来等関係機関を受診する聴覚障がい者が、受診時に遠隔手話通訳サービスを利用できることについ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。参考までに、QRコードの案内板を同封しますので、御活用ください。

なお、サービス提供期間は令和3年3月末までとしています。

本件については、神奈川県新型コロナウイルス感染症対策本部と調整済みであり、各保健所、保健所設置市保健所感染症主管課長、及び公益社団法人神奈川県医師会長あて、別途通知していますことを申し添えます。

問合せ先
調整グループ 五十嵐
電話 045-210-4804 (直通)

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（県域）

〔サービスの概要〕

利用可能期間：令和2年5月26日～令和3年3月31日

利用可能時間：火曜日から日曜日まで（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）

〔利用の流れ〕

I 帰国者・接触者相談センターを経由する場合

手順	対応者	内 容
1	帰国者・接触者相談センター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聴覚障がい者が帰国者・接触者外来等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保健福祉事務所（センター）にお伝えください。</u> ・ 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。 <p>※ 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、保健福祉事務所（センター）は、2に記載の※の対応についてご確認ください。</p>
2	保健福祉事務所・センター	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聴覚障がい者が本サービスの利用を希望する場合、 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）や受診する帰国者・接触者外来等機関（機関名、連絡先、担当者）、使用するタブレットの所有者（利用者・外来・その他）の情報を御連絡ください。</u> 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> ③ <u>貴センターにて、当該聴覚障がい者と帰国者・接触者外来との受診の日程調整を行ってください。</u> 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> <p>※ 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、受診する帰国者・接触者外来等機関のタブレットやスマートフォンが活用できるかどうかご確認ください。</p> <p>※ 聴覚障がい者も受診する帰国者・接触者外来等機関もタブレットやスマートフォンが用意できない場合には、県地域福祉課にご相談ください。（留意事項参照）</p>

3	帰国者・接触者外来等機関	<ul style="list-style-type: none"> 受診日当日、<u>外来から、受診時間 10 分前に、協会（電話：0466-27-1911）に確認の御連絡をお願いします。</u> ※ 医療機関のタブレットやスマートフォン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やスマートフォンを用意しておいてください。
4	受診者または帰国者・接触者外来等機関	<ul style="list-style-type: none"> 受診者または帰国者・接触者外来等機関は、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。 ※ 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。 ※ 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。
5	聴覚障害者総合福祉協会	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔手話通訳サービスを提供します。 提供内容が終了したら、通信を切断します。

II 帰国者・接触者相談センターを経由しない場合

手順	対応者	内 容
1	帰国者・接触者外来等機関	<ul style="list-style-type: none"> 聴覚障がい者が帰国者・接触者外来等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てください。</u> 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、<u>了解を得てください。</u> <p>※の内容は I と同じです。</p>
2	帰国者・接触者外来等機関	<ul style="list-style-type: none"> 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"> ① <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）や受診する帰国者・接触者外来等機関（機関名、連絡先、担当者）、使用するタブレットの所有者（利用者・外来・その他）の情報を御連絡ください。</u> ② 協会から、サービス利用可能時間等をお伝えします。 ③ <u>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。</u> 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>
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、スマートフォンまたはタブレット端末が必要となります。聴覚障がい者または帰国者・接触者外来等機関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。両者いずれのスマートフォンまたはタブレット端末が利用できない場合には、県地域福祉課（平日のみ：045-210-4804）にご相談ください。タブレット端末の貸出しが可能な場合（平日のみ）があります。
- 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）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。
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。

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（保健所設置市）

〔サービスの概要〕

利用可能時間：火曜日から日曜日まで（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）

〔利用の流れ〕

手順	対応者	内 容
1	貴市町の帰国者・接触者相談センター・医療機関など	<ul style="list-style-type: none"> ・ 聴覚障がい者が帰国者・接触者外来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> ・ 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。 ・ <u>希望の内容について、貴市町窓口</u>に御連絡ください。
2	貴市町窓口 （または医療機関等）	<ul style="list-style-type: none"> ・ 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"> ① <u>神奈川県聴覚障害者総合福祉協会（電話 0466-27-1911）に、貴市町名、当該聴覚障がい者（居住市町村名、性別、年代）や受診する帰国者・接触者外来等の機関（機関名、連絡先、担当者）、使用するタブレットの所有者（利用者・外来・その他）を御連絡ください。</u> 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> ③ <u>貴市町窓口を通じて、当該聴覚障がい者と帰国者・接触者外来との受診の日程調整を行ってください。</u> 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> ※ 貴市町窓口を経由せず、帰国者・接触者相談センターや医療機関から直接ご連絡いただくことも可能です。その場合には貴市町からのご紹介である旨伝達してください。
3	貴市町の帰国者・接触者外来等医療機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受診日当日、外来から、<u>受診時間 10 分前に、協会（電話：0466-27-1911）に確認の御連絡をお願いします。</u>
4	受診者または帰国者・接触者外来等医療機関	<ul style="list-style-type: none"> ・ 受診者または帰国者・接触者外来等医療機関は、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。 ※ 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。 ※ 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。
5	聴覚障害者総合福祉協会	<ul style="list-style-type: none"> ・ 遠隔手話通訳サービスを提供します。 ・ 提供内容が終了したら、通信を切断します。

〔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、スマートフォンまたはタブレット端末が必要となります。聴覚障がい者または帰国者・接触者外来等機関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。両者いずれのスマートフォンまたはタブレット端末が利用できない場合には、県地域福祉課（平日のみ：045-210-4804）にご相談ください。
- 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）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。
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、県地域福祉課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、県地域福祉課に御連絡ください。