

◆2023 年度自由回答～個人～◆

<派遣について>

- 手話通訳のためレベルアップ講座が必要です。
- 人によるが、ズレもある
- 派遣される通訳者は伝わりやすい通訳で良いと思う。
- 手話通訳人は分かりやすかったです。上手なんです。
- 投資について、証券の担当者は専門語を良く使われていて、通訳者は初めて聞く言葉が多く、その度に尋ねてくれて、私へ分かり易い言葉で伝えてくださり、ありがとうございます。

→ご意見ありがとうございます。

これからも一人一人のご依頼に合わせてコーディネートを行っていきます。併せて通訳者の研修にも力を入れています。今後ともより良い派遣を行うよう努めてまいります。

○読み取りや表現、両方できる技術必要だと思います。

水曜日休館だから仕方ないと思ってます。最近は、会話できるアプリがあります。

例えば、30分以内、派遣していただきってもいいのか、それと、想像より15分だけしか終わってしまったとか、通訳者が頑張って足を運んで来てくださるのに申し訳なさもあります。それでも来てくださるのですか？

→病院の受診など短い時間で終わる派遣もあると思います。10分ほどで終わる内容でも手話通訳が必要であれば、手話通訳者を派遣しますので、遠慮なくお申込みください。

水曜日は休館日のため、手話通訳が必要な場合は、1週間前までのお申込みにご協力ください。急用（急病など）の場合は、当日でも派遣しますので、お申込みください。しかしながら、場合によっては、派遣できない場合もあることをご了承ください。

休館時に急用で通訳が必要となる場合は、以下のようにご対応ください。

救急の場合は、2016年度から救急車を呼ぶ際に、「手話通訳（または要約筆記）が必要」と伝え、搬送先の病院に手話通訳者または要約筆記者が派遣される体制ができております。救急車が必要な時や火事を通報する時に名古屋市では、ファックスによる緊急通報、Net119 緊急通報システムによる通報、メール 119 による通報の3つの方法があります。Net119 緊急通報システム、メール 119 を使用する場合は事前登録が必要です。詳細は、名古屋市公式ホームページに掲載してありますので、ご確認ください。

その他、交通事故やお通夜など急なものは知り合いの通訳者に依頼して通訳をしてもらい、終了後に聴言センターへメール・FAX などでご報告いただければ、派遣として取り扱わせていただきます。

聴言センターの利用時間は下記の通りです。

月木金 9：00～20：30 火土日祝 9：00～16：30

水曜休館

○脳性麻痺の人ですが、指名できないって…。おかしいでしょう？例えば 最近の人を指名したから、ダメですって…。派遣した人が、久しぶり（10年）の手話通訳者でしたが、慣れるまで時間がかかったので、疲れまして…。脳性麻痺の人を勉強してください！

→この派遣制度は指名を認めておりません。しかしながら、医療については命に直結することもあり、例外的に指名を認めています。医療の申込みの際は、ご指名の手話通訳者を記載いただけましたら、聴言センターから手話通訳者に都合をお聞きします。

派遣は、内容をみながら一人一人のご依頼に合わせてコーディネートを行っております。今後ともより良い派遣を行うよう努めてまいります。

○通訳者の心構え不足見られる。通訳後、他の人に知られたことがあり、個人情報について守秘できますか？

→手話通訳者には守秘義務があります。守秘義務違反と思われましたら、その場で直接手話通訳者にお伝えいただくか、聴言センターにご連絡いただけますようお願いいたします。通訳者にも状況を確認したうえで、対応させていただきます。また、引き続き、守秘義務の徹底を手話通訳者へ周知いたします。

※通訳上必要な情報は聴言センターから手話通訳者に伝えます。手話通訳者には聴言センターに対して、派遣について報告義務があります。これらは個人情報漏洩ではなく、業務上必要な情報共有です。ご承知おきください。

○いつもありがとうございます。深夜の派遣も認めてくださると嬉しいです。

→派遣できる時間は原則として、午前8時～午後9時ですが、救急搬送時には、時間を問わず、手話通訳者、要約筆記者を医療機関に派遣することができます。救急時以外の深夜時間帯の派遣については、配置する手話通訳者の労働環境など課題が多くあり、現状は困難です。ご希望に添えず申し訳ありませんが、ご理解賜りますようお願い申し上げます。

○手話派遣ないスマホの手話サービスが必要です。

→ご質問の回答として合っているかわかりませんが、いくつか挙げさせていただきます。

・電話リレーサービスが2021年7月から公共インフラとして開始されました。総務省のホームページにお問合せ先等載っておりますので、ご活用ください。電話で、オペレーターと手話またはチャットでのやりとりができます。

・感染症の場合のみ、遠隔で派遣を行っております。インフルエンザやコロナウイルスなどの感染の疑いや感染された場合は、遠隔で対応しますので、聴言センターへご連絡ください。

・区役所での手続き等であれば、手話通訳者の派遣依頼を事前にしなくても、各区役所でタブレットでの遠隔手話通訳が利用できます。

○新郎新婦に負担をかけるつもりはなかったので少し残念。(結婚式に招かれた聴覚障害者からのご感想)

→当日のよりよい通訳のために、当日の流れや資料について主催(今回の場合は新郎新婦)に確認をさせていただきました。聴覚障害者が聞こえる人たちと同じように参加できるように、通訳準備はとても重要です。そのため、主催者への協力依頼を常に行っています。申請者が「協力依頼をしてほしくない」場合は、ご一報いただけましたら、できる限りそのように対応いたします。ただし、どうしても必要な情報はご確認させていただくことをご了承ください。また、資料等の協力がない場合、当日の内容等によっては情報保障が不十分になることもあること、ご了承ください。

<ホームページについて>

○スマホみてると思う。

○意外と見ないものです。

→ご利用いただきありがとうございます。今後もみなさんの参考となる情報を提供できるよう努めてまいります。今後も見やすいホームページになるよう改善や工夫をしていきたいと思っておりますので、遠慮なくご意見等をお寄せください。

<手話動画について>

○まあまあです。

○市政に関するだけでなく、きこえない人の生活に役立てる情報なども自主的に発信してほしい。あと、すみません、このアンケートはきこえない人にとってはわかりにくいと思います。

○とってもやさしい。早すぎるとわかりにくい。

→ご利用いただきありがとうございます。ご意見を参考にさせていただき、よりわかりやすいものにしていきます。具体的なお意見がいただけると今後活かすことができます。遠慮なくご意見等をお寄せください。

●2023 年度自由回答～団体～●

<派遣について>

- 派遣の皆様へ感謝を申し上げます。
- 今後も、よろしくお願いいたします。
- いつもありがとうございます。開催方法の相談から始まり、新しい仕組みなどの情報提供など、社会啓発を企画する事務局として、とてもありがたく思います。今後ともよろしくお願いいたします。
- 派遣された通訳者さんによっていろいろ個性があるかと思います。時間にきっちり帰られる人、利用者の都合に合わせていただける人、いずれにしても対応していただけて感謝しています。
- 今回申請としては初めてでしたが、わかりやすい説明や早い返信で非常に助かりました。また機会があれば直しくお願い致します。
- 特にありません。いつも丁寧に対応していただき、ありがとうございます。通訳士さんの技術も高く、対応もよく、大変助かっています。
- 大変お世話になりました。ありがとうございました。
- いつもお世話になりありがとうございます。手話通訳の方々には毎回少し早めに来校していただき、立ち位置等を本校職員や通訳が必要な保護者と確認しているため、会議が時間通りスムーズに始められ、大変感謝しています。

→こちらこそありがとうございます。

派遣制度をご利用いただくことで、聴覚障害者の方々の社会参加につながります。今後ともご理解、ご協力をよろしくお願いいたします。また、ご不明点等ございましたらお気軽にお問い合わせください。

○待合せするとき、手話通訳者と要約筆記者それぞれ腕章をつけてくださいませ。ロビーではほかの客もいるので知名度を高めるためにも。

→手話通訳者と要約筆記者は原則として腕章（手話：黄色、要約：ピンク）を常時携帯することとなっております。その上で、依頼者のお気持ちに合わせて腕章をつけるかつけないかなど柔軟に対応できるよう、聴言センターから手話通訳者・要約筆記者へ伝えていきます。また、申込書に「腕章を着用してください」と記入していただけると確実に伝えることができます。ご協力をよろしくお願いいたします。

○手話通訳者対象だけでなく、要約筆記者対象のアンケートもあるかと思っていました。残念です。

→「満足度調査アンケート」は当初、個人派遣依頼が多いなどの理由で、手話通訳者派遣のみを対象に始め、継続調査を行ってきました。ご指摘の通り、要約筆記者派遣対象のアンケートも利用者の満足度を確認する上で必要だと思っております。来年度からは要約筆記者派遣も対象に加え、満足度調査アンケートを行っていきます。ご指摘ありがとうございます。

○参加者の中に手話が必要の方もみえますが、事前にわからない時もあります。また、手話で発言される方がおみえの場合は、手話通訳者の方に読み取って発言していただく時もあります。参加者の多くは要約です。また、手話通訳が早く行われると余計にわからなくなります。難しいですが、「手話と要約も」見ている時もあります。少しでも、ゆっくりな手話通訳だとありがたいです。

→手話通訳に関して、当日通訳者と打合せをしていただけたらと思います。ただし、内容によっては現場で対応が難しいこともありますので、ご了承ください。またなにかご意見等ありましたら聴言センターまでご連絡ください。

○おおむね満足していますが、一部の通訳者さんの対応にはがっかりさせられました。

→申し訳ありませんでした。通訳現場などでお気づきの点がありましたら、聴言センターまでご連絡ください。通訳者では対応できないこともありますので、まずは聴言センターへご連絡いただき、内容・状況を確認し対応させていただきます。

<ホームページ、手話動画について>

○特にありません。動画、とても良いと思います。

○あいち聴覚障害者センターのHPと見比べると名身連聴言センターのHPの方がわかりずらいです。最初にみだしと名身連全体のHPと分けて、トピックス的な新ニュースを入れていただくと良いと思います。聴言センターのところも同じようなレイアウトになっているとありがたいです。よろしくお願いします。

→ご利用いただきありがとうございます。ご意見を参考にし、今後もわかりやすいものになるよう改善や工夫をしていきたいと思っております。また、お気づきの点がございましたら遠慮なくご意見等をお寄せください。