

きこえない方・きこえにくい方への 情報保障の手引

本手引は、区の窓口や区が主催する講演会等における情報保障について
詳細を記載したものです。

病院や店舗、民間主催のイベントなど、区の事業とは関係のない場所で、
個人的に手話通訳者や要約筆記者を派遣してほしい場合は、
別途、区役所での登録が必要です。

【登録・問合せ先】荒川区障害者福祉課障害サービス係

FAX 3803-0819/電話 3802-3417

メール service@city.arakawa.lg.jp



きこえない方・きこえにくい方への情報保障の手引について

今まで手話に関する施策については、障害者基本法(昭和45年法律第84号)に基づく障害者基本計画において方向性が示され、各自治体において手話に関する施策が講じられています。区でも、荒川区手話言語条例を制定するなどの施策を展開しているところです。

今般、このような各自治体の施策やデフリンピックの機運の高まりなどを踏まえ、令和7年6月25日、「手話に関する施策の推進に関する法律」(通称「手話施策推進法」、令和7年法律第78号)が制定されました。これは、手話の施策の総合的な法律となっています。

規程の中では以下のとおり、地方公共団体に責務があることが謳われています。

(基本理念)

第2条 手話に関する施策は、次に掲げる事項を旨として行われなければならない。

- 1 手話の習得及び使用に関する施策を講ずるに当たっては、手話を必要とする者及び手話を使用する者の意思が尊重されるとともに、手話の習得及び使用に関する必要かつ合理的な配慮が適切に行われるために必要な環境の整備が図られるようにすること。
- 2 (略) (手話文化の保存、継承及び発展を図られるようにすること)
- 3 (略) (手話に関する国民の理解と関心を深めるようにすること)

(国及び地方公共団体の責務)

第3条 国及び地方公共団体は、前条の基本理念にのっとり、手話に関する施策を総合的に策定し、及び実施する責務を有する。

また、令和6年4月1日には、改正「障害者差別解消法」(平成25年法律第65号)が施行され、事業者による障がい者に対する合理的配慮の提供が義務化されました。個々の場面で障がい者から社会的障壁の除去を必要としている旨の意思の表明がなされた場合は、必要かつ合理的な取り組みにより、実施に伴う負担が過重でない範囲で対応しなければなりません。

手話施策推進法の制定や障害者差別解消法の改正により、手話に限らず、今後ますます合理的な配慮を求められる場面が増えてくることが見込まれるため、区役所・区職員におけるより詳細な対応等を記載した手引を作成しました。

区では、きこえない方・きこえにくい方に対しての情報保障の手段を用意していますので、合理的配慮が必要な場合は、窓口担当者や講演会等の主催者へご相談ください。

(参考)

手話に関する施策の推進に関する法律(令和7年法律第78号、通称「手話施策推進法」)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/jsl.html>

障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号、通称「障害者差別解消法」)

<https://www8.cao.go.jp/shougai/suishin/sabekai.htm>

きこえない方・きこえにくい方への情報保障の手引について	3
窓口の対応	6
1 来庁時の職員対応	7
2 意思疎通の際の基本	7
3 手話通訳による対応	8
(1) 設置通訳者による通訳	8
(2) タブレット端末による遠隔手話通訳	8
(3) スマートフォン等による遠隔手話通訳サービス	8
(4) 区役所に連絡をしたいとき	9
① 荒川区専用手話通訳コールセンター	9
② 日本財団電話リレーサービス	9
4 文字による対応	10
(1) 筆談	10
(2) 音声認識機能付きタブレット端末を使用する	10
(3) 区役所に連絡をしたいとき	10
① 荒川区専用手話通訳コールセンター	10
② 日本財団電話リレーサービス ヨメテル	10
講演会等での対応	11
1 講演会等の周知・申込段階での利用者(参加者、申込者)対応について	12
(1) 手話通訳者と要約筆記者の設置の必要性について	12
(2) チラシ・パンフレット・ホームページ・各種申込書への対応	12
2 手話通訳者・要約筆記者の派遣基準	13
3 手話通訳者派遣、要約筆記者派遣について	14
(1) 手話通訳者派遣	14
(2) 要約筆記者派遣(文字による対応)	14
(3) 要約筆記の筆記方式の選び方	15
その他の事業における 対応	16

1 その他の事業における対応.....	17
(1) 相談窓口事業	17
(2) 個別相談会、会議・会合	17
(3) 動画を配信する事業.....	17
(4) その他事業	17
参考資料、問合せ先.....	18
1 合理的配慮について	19
2 関係法令・参考文献	20
3 問合せ先.....	21

窓口の対応

1 来庁時の職員対応

はじめに、職員は、来庁した方のコミュニケーション方法に関するご要望を確認します。

きこえない方・きこえにくい方(以下「きこえない方」という。)は、生育環境、教育環境、音声言語能力、聴覚障がいの発生時期や内容・程度などが異なり、コミュニケーション手段に個人差があります。円滑な意思疎通ができるよう、きこえない方の求めるコミュニケーション方法を確認し、以下のような対応を行います。

【特性などの例とその対応例】

・小さい音が聞こえない。

⇒大きい声ではっきり話す。

・話し言葉の聞き取りや聞き分けが難しい(大勢の中での発言は聞き取りづらい)。

⇒個室で相談を受ける。

・大きい音はうるさく感じてしまう。

⇒文字や身振りを交えて伝える。文字は見やすく書く。

・日本語の読み書きが苦手(メールやFAXが苦手)。

⇒文章を多用せず、単語や絵・図を用いる。

・手話でないと理解が難しい。

⇒手話通訳をつける。

・音声日本語を第一言語、手話を第二言語として使用している。(幼児期に音声言語を習得してから聴覚に障がいがあると認められた等)

⇒筆談を取り入れる。身振りを併用する。

・手話言語が母語である。(乳幼児期に聴覚に障がいがあると認められた等)

⇒手話通訳をつける。

・口話ができる。(唇の動きで相手の話を理解し、自らは音声で発語できる)

⇒意思疎通が図れているように感じられるため、筆談や身振りも交えて確実に伝える。

・補聴器をつけたり、人工内耳を入れている。

⇒音だけに頼らず、文字や身振りも交える。文字は見やすく書く。

2 意思疎通の際の基本

・お互いに顔を向き合わせて、表情や口の動き、手の動きが一緒に見えるようにします。

・分かった振りをせず、確実に伝え合うよう努めます。

・本人(の意思)を尊重するように配慮します。例えば、手話通訳者や支援者が同行する場合でも、本人に対して意思疎通を図ったり、コミュニケーション手段は本人が選択できたりするように配慮します。

3 手話通訳による対応

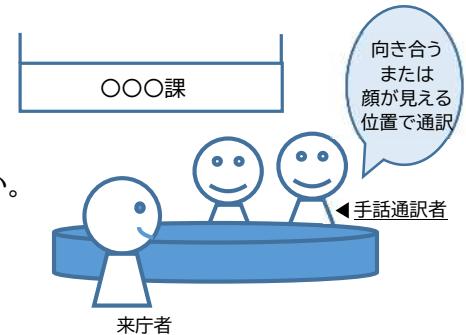
手話通訳者が、きこえる方ときこえない方の双方のコミュニケーションを円滑にするため、話の内容について、手話を読み取り音声日本語に訳し、また、音声日本語を手話に訳します。

(1) 設置通訳者による通訳

手話通訳者が各課の窓口の手続き・相談を通訳します。

手話通訳者に日常的な相談をすることもできます。

- ・対応日 毎週火曜日 午後1時から4時
- ・通訳対応場所 各課窓口(北庁舎、がん予防・健康づくりセンター、セントラルビルを含む)
- ・予約は不要です。当日、本庁舎1階 障害者福祉課で受付してください。
順番に対応します。
- ・問合せ 障害者福祉課障害サービス係
FAX 3803-0819/電話 3802-3417



(2) タブレット端末による遠隔手話通訳

区のタブレット端末を用いて、画面越しで手話通訳を行います。

- ・対応日 開庁時間内(水曜日の延長及び日曜開庁は要相談)
- ・通訳対応場所 本庁舎、心身障害者福祉センターの建物内、
障害者福祉会館(アクロスあらかわ)
各窓口でタブレットの手話通訳を使いたいとお伝えください。
- ・問合せ 障害者福祉課庶務係
FAX 3803-0819/電話 3803-4053



(3) スマートフォン等による遠隔手話通訳サービス

きこえない方が所有するスマートフォン等で、

区関連施設や医療機関等の窓口に掲示したQRコードを読み込むことにより、
遠隔手話通訳サービスが利用できます。

- ・QRコード掲示場所
区民事務所4か所、図書館7か所、福祉避難所(障がい者用)13か所、
区内の医療機関等
- ・使用時間 午前8時から午後9時まで
- ・問合せ 障害者福祉課庶務係
FAX 3803-0819/電話 3803-4053



(4) 区役所に連絡をしたいとき

① 荒川区専用手話通訳センター

きこえない方が、自己のスマートフォン等のテレビ電話・チャット機能を使用して、荒川区役所の問い合わせをしたい部署を伝えると、通訳オペレーターが電話を発信し、区職員との電話を通訳します。きこえない方の登録は不要です。

きこえない方は、自己のスマートフォン等のテレビ電話で、画面越しに手話通訳を確認することができます。区職員は音声で対応します。

・使用時間 平日午前 8 時 30 分から午後 5 時 15 分

水曜日は一部窓口で午後 7 時まで

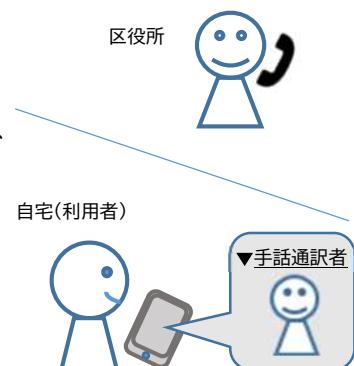
第 2・4 日曜日は一部窓口で午前 9 時から正午まで

・コールセンターに接続するボタンは区ホームページまたは以下まで

<https://plusvoice.jp/p/cc/?ArakawakuTRS>

・問合せ先 障害者福祉課庶務係

FAX 3803-0819/電話 3803-4053



② 日本財団電話リレーサービス

聴覚や発話に困難のある人(きこえない人)と、聴覚障がい者等以外の人(きこえる人)との会話を、通訳オペレーターが「手話」または「文字」と「音声」を通訳することにより、電話で即時双方向につなぐサービスです。きこえない方の登録が必要です。

通訳オペレーターは会話の内容をそのまま通訳します。代わりに交渉したり、用件を済ませたりしません。

・詳細 電話リレーサービス ホームページ <https://www.nftrs.or.jp/>

4 文字による対応

(1) 筆談

筆談する際は、以下に配慮して対応します。

- ・簡潔に伝える
- ・全部ひらがなではなく、簡単な漢字をつける(適宜ルビを振る)
- ・大きくはっきり書く

(2) 音声認識機能付きタブレット端末を使用する

区のタブレット端末で、職員の話した音声日本語を文字として確認できます。

タブレット端末で筆談することもできます。

- ・タブレット使用場所 本庁舎、心身障害者福祉センターの建物内、
障害者福祉会館(アクロスあらかわ)
各窓口でタブレットの音声認識タブレットを使いたいとお伝えください。
- ・問合せ先 障害者福祉課庶務係
FAX 3803-0819/電話 3803-4053

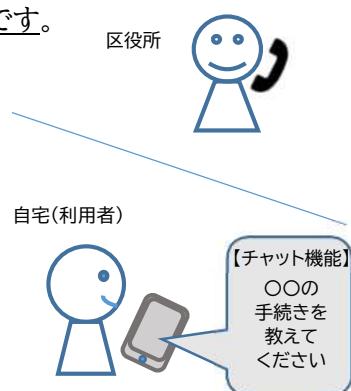
(3) 区役所に連絡をしたいとき

① 荒川区専用手話通訳コールセンター

きこえない方が、自己のスマートフォン等のチャット機能を使用して、荒川区役所の問い合わせをしたい部署を伝えると、オペレーターが電話を発信し、区職員との電話をサポートします。

きこえない方は、自己のスマートフォン等のチャット機能で、文字を打ち込んで問い合わせすることができます。区職員は音声で対応します。きこえない方の登録は不要です。

- ・使用時間 平日午前8時30分から午後5時15分
水曜日は一部窓口で午後7時まで
第2・4日曜日は一部窓口で午前9時から正午まで
- ・コールセンターに接続するボタンは区ホームページまたは以下まで
<https://plusvoice.jp/p/cc/?ArakawakuTRS>
- ・問合せ先 障害者福祉課庶務係
FAX 3803-0819/電話 3803-4053



② 日本財団電話リレーサービス ヨメテル

電話で相手先の声が聞こえにくいことがある人のための、通話内容を文字にする電話アプリです。双方向の電話も可能です。きこえない方の登録が必要です。

- ・詳細 ヨメテル ホームページ <https://www.yometel.jp>

講演会等での対応

1 講演会等の周知・申込段階での利用者(参加者、申込者)対応について

(1) 手話通訳者と要約筆記者の設置の必要性について

きこえない方・きこえにくい方(以下「きこえない方」という。)が、区の主催する講演会等に参加するとき、コミュニケーション方法について配慮してほしい旨の希望があった際には、区は、原則、手話通訳者や要約筆記者を配置し、確実に情報を保障します。

手話通訳だけでなく、要約筆記という文字による情報保障を行うなど、きこえない方それぞれに寄り添った情報保障ができるよう、対応します。

また、不特定多数が参加する講演会等にも、いつでもだれもが参加ができるように、手話通訳者や要約筆記者の配置を行います。

(2) チラシ・パンフレット・ホームページ・各種申込書への対応

可能な限り、以下について配慮します。

【チラシの例】

○○イベントのお知らせ		配慮の内容
手話通訳・要約筆記つき 1 日時 2 会場 ●●● (ヒアリングループあり) 3 内容 問合せ先 ▲▲課 電話 ○○○○-○○○○ FAX ○○○○-○○○○ メール xxxxxxxx@yyyy		手話通訳・要約筆記、 ヒアリングループ等の 区で用意している情報保障を 記載します。
申込書 1 氏名 _____ 2 住所 _____ ※ 意思疎通において必要な配慮はありますか。 (○をつけてください) <u>手話</u> / <u>要約筆記</u> / <u>ヒアリングループ</u> / <u>座る位置()</u> / <u>その他()</u>		FAX 番号やメールアドレス等の、 電話以外の問合せ先を記載します。
		申込制でない場合は、周知媒体に 「情報保障の配慮が必要な場合はお 知らせください」という文言を 記載します。(※を参照)
		申込制の講演会等については、 希望する配慮をお聞きします。 必要に応じて、 区からご連絡させていただき、 情報を保障いたします。(※を参照)
		(※)ご希望に対して、それを実現 することがどうしても困難な場合は、 申込者との建設的な話し合いの上、 合意した方法により配慮します。

2 手話通訳者・要約筆記者の派遣基準

原則、区が主催する講演会等(講演会、イベント、セミナー、講座、説明会)には、講演会等の規模、回数、性質に関わらず、区で手話通訳者・要約筆記者を設置します。

区が主催するもの (オンラインを含む)	講演会等の規模・種類	手話通訳者・要約筆記者
	参加者が100人程度以上の 講演会等(※1) (当面は200人から実施)	参加者の 障がいの有無に関わらず 原則、配置(※2)
・講演会 ・イベント(屋外含む) ・セミナー ・講座 ・説明会	それ以外の講演会	<p><申込制のもの></p> <p><u>申込時に情報保障の配慮の有無とその内容を確認し、きこえない方との合意の上で必要な情報保障を提供します。</u></p> <p><申込制でないもの></p> <p>きこえない方の参加が見込まれる内容の講演会等には、原則、配置します。</p> <p>きこえない方の参加の判断が難しい場合は、配慮の希望があった場合に、聞こえない方との合意の上で、希望に沿った情報保障を提供します。<u>情報保障の配慮が必要な場合は、主催者にその旨をお知らせください。(※3)</u></p>

※1 講演会等の規模がわからず、手話通訳者や要約筆記者の有無がわからない場合は、主催者へお問い合わせください。

※2 きこえない方の参加が見込まれない講演会等についても、原則配置します。区が参加者に対して手話通訳や要約筆記の情報保障を周知することで、障がいの理解の促進が期待されるためです。

※3 各周知媒体に、「情報保障の配慮が必要な場合は〇〇日までにお知らせください」という旨を記載します。開催日直前のご連絡の場合、ご希望通りに実現することがどうしても困難な場合は、他の配慮方法を提案させていただく場合があります。ご了承ください。

3 手話通訳者派遣、要約筆記者派遣について

(1) 手話通訳者派遣

区では、区主催の講演会等を実施する場合は、荒川区登録手話通訳者または東京手話通訳等派遣センター(以下「派遣センター」という。)登録の手話通訳者を派遣します。派遣のコーディネートは、派遣センターに委託しています。

手話通訳者には、派遣、その他対象者について知り得た情報を第三者へ漏らしてはならないという守秘義務があります。

(2) 要約筆記者派遣(文字による対応)

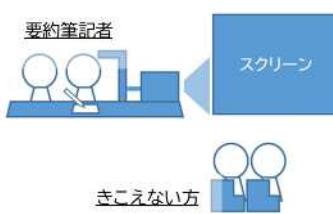
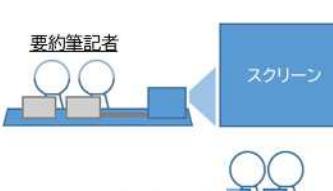
区では、区主催の講演会等を実施する場合で、音声日本語を文字化して情報保障を行う場合に、要約筆記者派遣を行うこととします。派遣のコーディネートは、派遣センターに委託しています。

要約筆記者には、業務上知り得た情報を本人の了解なしに第三者に提供しないという守秘義務があります。

要約内容が記載された用紙やデータを持ち帰ることはできません。個人情報に留意して、主催者が破棄します。

(3) 要約筆記の筆記方式の選び方

筆記方式は選択ができる場合があります。ご希望がある場合は、主催者へご相談ください。

筆記方式			概要
手書き	ノート テイク	<p>要約筆記者 きこえない方</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 専用のロール紙や、FAXなどの用紙に、要約筆記者がペンで要約内容を記載します。 文字は見やすいように大きくはっきり書かれます。 複数人の要約筆記者が交替で文字を書きます。 屋外や机がない場所でも対応ができます。
	全体 投影	<p>要約筆記者</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 要約された内容を要約筆記者の隣で確認する方法と要約筆記の内容が映し出されたスクリーンを確認する方法があります。 要約筆記内容をスクリーンに投影する場合があります。
PC	ノート テイク	<p>本日は…</p> 	<ul style="list-style-type: none"> パソコンを使って、要約筆記者が要約内容を入力します。 入力される文字の大きさを変えることができます。 複数人の要約筆記者が交替で入力します。 机のある場面で対応ができます。 パソコン入力の方が、情報量を多く提供できる場合があります。
	全体 投影	<p>要約筆記者</p> 	<ul style="list-style-type: none"> 要約された内容(パソコンの画面)を要約筆記者の隣で確認する方法と要約筆記の内容が映し出されたスクリーンを確認する方法があります。 要約筆記内容をスクリーンに投影する場合があります。

ノートテイク…要約筆記者が、要約筆記の必要な方の隣で要約筆記を行う手法。

全体投影…文字起こししたものを、スクリーンに投影し会場全体に向けて表示すること。

その他の事業における 対応

1 その他の事業における対応

p.6「窓口の対応」、p.11「講演会等での対応」以外の事業における対応については、以下のとおり配慮します。

(1) 相談窓口事業

常設や定期的に設置する区の相談窓口事業については、p.6「窓口の対応」に沿って対応します。

(2) 個別相談会、会議・会合

区が主催者である場合は、参加するきこえない方の配慮の希望に沿って手話通訳者や要約筆記者を配置します。ICT機器を導入する場合があります。

(3) 動画を配信する事業

動画等を作成する場合は、必要に応じ字幕を追加するなどの配慮をします。

(4) その他事業

きこえない方が参加することが見込まれるものについては、きこえない方の希望に寄り添った方法で配慮するよう努めます。

参考資料、問合せ先

1 合理的配慮について

障害者差別解消法の改正により、令和6年4月1日から、民間企業を含む全ての事業者について、障がい者への合理的配慮の提供が義務づけられました。

荒川区では、障害者差別解消法に基づき、荒川区職員の対応要領を策定しています。

合理的配慮とは…

大多数が日常の生活を行う上で受けている配慮について、
「目の前の人も同等な配慮を受けているか」と想像力を働かせ、
大多数の配慮と目の前の人との配慮に不公平が生じる際に、それを解消する個別的な支援のこと。

【合理的配慮のポイント】

- ・p.7「1 来庁時の職員対応」「2 意思疎通の際の基本」を参考し、実施します。
- ・配慮を求められた場合には、まずは、求められた窓口で対応します。
- ・原則、配慮を求められた場合に対応しますが、配慮の中には、必要な配慮について容易に表明することが難しい人がいます。意思疎通を重ねながら、配慮の内容を確認し、必要な配慮を行います。
- ・配慮を必要としない、きこえない方もいます。本人の希望により、手話通訳を介せず直接筆談等によるコミュニケーションを求められた場合は、本人の希望に合わせた配慮を行います。
- ・求められた配慮を行うことで、区の存立が危ぶまれたり、事業の目的に変更が生じる懸念があつたりする場合を除き、配慮します。
- ・手話は言語で、その方の生き方・尊厳につながるもの、文化として保存されうるべきものです。手話通訳をつけることは、言語の保障という観点からも配慮されるべきであるという理解が深まるよう努めます。

2 関係法令・参考文献

(1) 関係法令等

- ・障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律(平成25年法律第65号、通称「障害者差別解消法」)
- ・手話に関する施策の推進に関する法律(令和7年法律第78号、通称「手話施策推進法」)
- ・荒川区手話言語条例(平成30年7月17日条例第25号)
- ・東京都障害者による情報の取得及び利用並びに意思疎通に係る施策の推進に関する条例(令和7年7月1日施行、通称「東京都障害者情報コミュニケーション条例」)
- ・荒川区における障害を理由とする差別の解消の推進に関する対応要領(平成28年3月16日)

(2) 参考文献

- ・「障害者の差別解消に向けた理解促進ポータルサイト」改正障害者差別解消法について(動画)
内閣府
<https://shougaisha-sabetukaishou.go.jp/kyoseisyakai/syogaisyasabetukaisyoho/>
- ・『手話奉仕員養成のための講義テキスト 改定版』(社会福祉法人全国手話研修センター発行)

3 問合せ先

(1)手引全体に関すること

荒川区福祉部障害者福祉課障害サービス係
FAX 3802-0819
電話 3802-3417
メール service@city.arakawa.lg.jp

(2)区主催の各講演会等での情報保障の提供(手話通訳者・要約筆記者派遣)に関すること

各主催者へお問い合わせください。

(3)主催者とのトラブル、その他お困りの場合

荒川区福祉部障害者福祉課障害サービス係
FAX 3802-0819
電話 3802-3417
メール service@city.arakawa.lg.jp

(4)病院や店舗、民間主催のイベントなど、区の事業とは関係のない場所で、個人的に手話通訳者や要約筆記者を派遣してほしい場合(要登録)

荒川区福祉部障害者福祉課障害サービス係
FAX 3802-0819
電話 3802-3417
メール service@city.arakawa.lg.jp