

情報センターだより

電話リレーサービスに 関する研修会（報告）

11月2日（金）全国聴覚障害者情報提供施設協議会の第1ブロック（北海道・東北地区）研修会が宮城県聴覚障害者情報センターで開催され、当日は施設長や法人関係者の他、電話リレーサービス事業のオペレーターなど19名が参加しました。

初めに札幌市視聴覚障がい者情報センター、宮城県聴覚障害者情報センター、そして福島県聴覚障害者情報支援センターの3施設から、この3ヶ月間の実施状況等について報告がありました。

内訳をみると、件数は1日当たり平均10件程度で、通話先

は趣味・レジャー・宿泊業者、

小売業者、医療・公共機関など多岐にわたっています。通話内容の種類は、問い合わせ・相談・予約・キャンセル、確認・連絡などが多いようです。また、通

訳オペレーターが対応に困った事例を一部紹介しますと、かけ先のサポートセンターへつながるまでの時間が長すぎたり、自動音声ガイダンスへの対応中に通話が切れたりすることなどの他、利用者のマナーの問題など、3施設に共通する対応事例を紹介していただきました。

今後の課題としてはシステム上の改善点もありますが、通訳オペレーターに関しては、研修の機会と人材確保、メンタルヘルスケアなどがあげられ、利用者に対しては電話マナーの周知・向上、そして全国的に電話

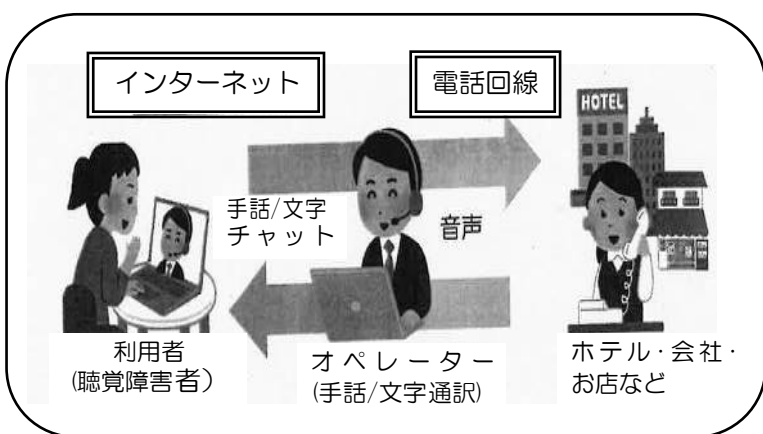
リレーサービスの認知度が低いので、周知のための理解啓発の必要性もあげられていました。これらの課題解決を図るための会議が、12月12日に日本財団主催で行われることになっています。

なお、9月6日に発生した北海道胆振東部地震で札幌市が停電になった時、宮城県と福島県がカバーしあつたとの報告があり、これも3施設が1ユニットとして連携できるメリットと受け止めています。

日本財団の石井靖乃部長は講演の中で、「現行の電話通信事業法は音声伝送のみを対象として、聴覚障害者等を排除する差別的取り扱いになっているため法改正を行う必要があるが、所管する総務省は法改正をする気がないので、全日本ろうあ連盟等と粘り強く要望運動を継続していく必要があること。また、通信のバリアフリー化が思うように進んでいないので、国が責任をもって電話リレーサービスの早期実現を図っていく必要が

ある。」と述べていました。

所長 古川 光啓



年末年始のお知らせ

平成30年12月29日（土）から平成31年1月3日（木）まで休館いたします。

ビデオライブラリー
おススメ DVD作品

THE世界遺産

「屋久島Ⅰ」日本

日本初の世界遺産に登録された屋久島は、島全体が巨体な岩の塊だ。深い海の底からせり上がった岩がいくつもの峰を形づくり、そこに長い時間をかけて巨木の森が育った。森に降った雨は苔が蓄え、植物たちはその水を得て厳しい環境の中で森を作り上げたのだ。屋久島には樹齢二千年以上の老木が何本もある。その秘密に迫る。(字幕・手話付き 選択可能) 手話表現者…北田美千代



THE世界遺産

「屋久島Ⅱ」日本

屋久島は南の島なのに、標高二千メートル近い峰では雪が降る。また、川が100本以上あり、その一つ一つがまるで滝のようだ。永田岳山頂付近では、梅雨の時期にわずか10日間だけヤクシマシヤクナゲが満開になり、その様子はまさに天空の花園だ。驚きに満ちた屋久島の自然について紹介する。(字幕・手話付き 選択可能) 手話表現者…米内山昭枝



休館日のお知らせ

～12月～

日	月	火	水	木	金	土
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

～平成31年1月～

日	月	火	水	木	金	土
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

☐ は休館日 開館 9:30～18:00

～12月の予定～



◆手話奉仕員養成講座<入門編>
8日、15日(土)

◆手話通訳者養成講座〔通訳Ⅰ〕
2日、9日、16日(日)

