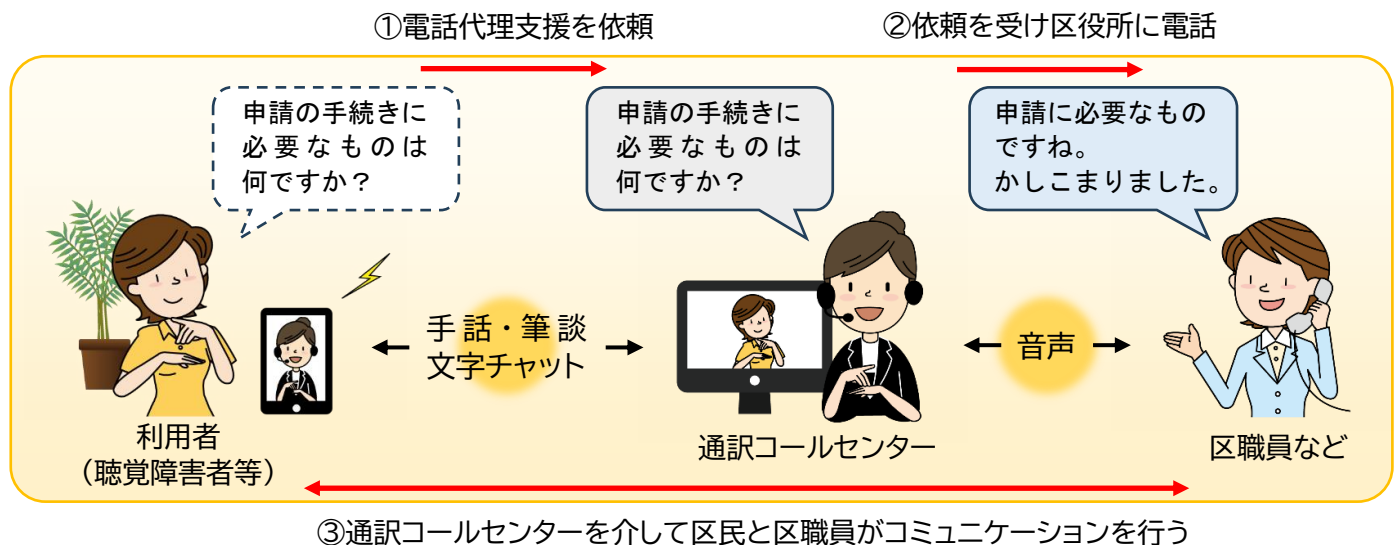


	～自宅から区役所等へリアルタイムで問合せ～ 手話通訳者による電話代理支援サービスを開始します
と き	11 月 11 日（火）から利用開始
区は、11日から、聴覚等に障害のある方が通訳コールセンターを介して区役所や区立施設等に電話で問合せができるサービス「電話代理支援サービス」を開始する。 このサービスは、まず聴覚等に障害のある方が自身のスマートフォン等のビデオ通話機能を活用して、通訳コールセンターに手話等で問合せ内容を伝える。ビデオ通話を受けたオペレーターがそのまま区役所に電話をかけることで、双方のやりとりをリアルタイムにつなぐもの。手話のほか、筆談や文字チャットによる問合せにも対応している。 これまで聴覚等に障害のある方は、区に問合せや相談をするときは窓口まで行く必要があったが、このサービスにより自宅や外出先からでも問合せや相談が可能となる。 このサービスについて、練馬区聴覚障害者協会の城戸秀福会長は「サービスの拡充は大変喜ばしいことだ。今後、多くの聴覚障害者に利用してほしい。」と期待を寄せている。	

【電話代理支援サービスのイメージ】



【利用方法】

利用者は区 HP の「お問い合わせ」バナーから、「電話代理支援サービスを利用する」を選択し、通訳コールセンターとビデオ通話を行う。問合せ内容を伝えると、オペレーターが問合せ内容に応じた部署へ電話をかける。以降、オペレーターの通訳を介して利用者と区職員がコミュニケーションをとる。

【通信料】

オペレーターに接続する通信料は利用者の負担だが、オペレーターから区にかけるとの電話の通話料は区が負担する。

【問合せ】

練馬区 障害者サービス調整担当課 障害調整係 電話 03-5984-1456