

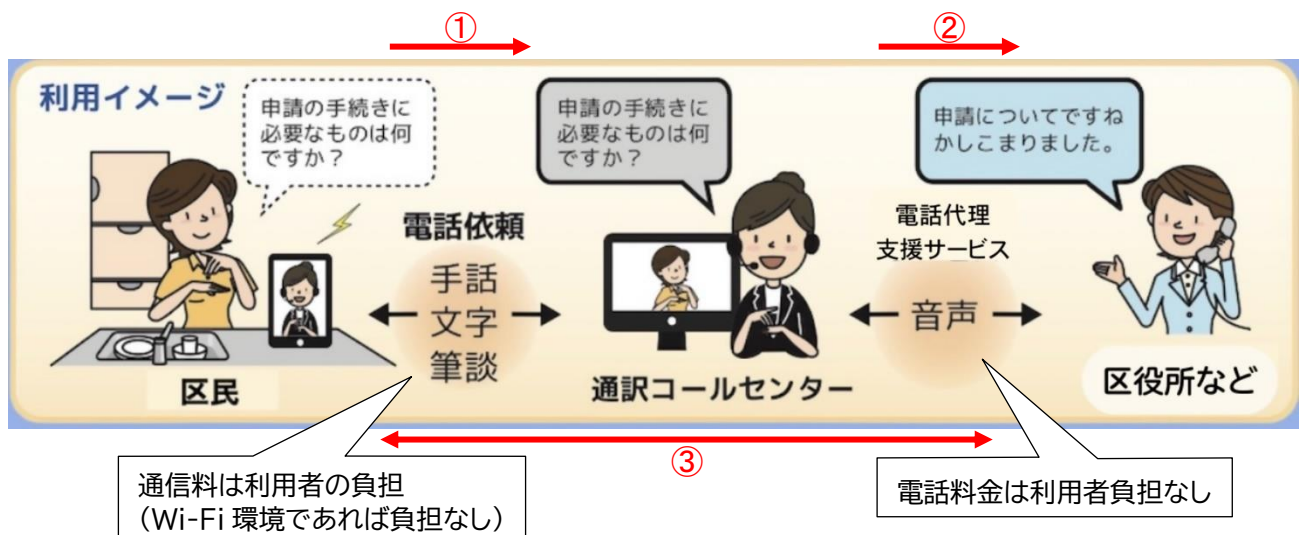
- 施策 4 ハード・ソフト両面からのユニバーサルデザインのまちづくりを進める  
 取組項目 3 誰にでも伝わる・誰もが使える情報を充実させる

[事業番号 35] 障害のある方や外国人等への情報保障の推進  
 ～電話代理支援サービスの開始～

## 1 事業内容

聴覚障害者等の意思疎通手段として「電話」を追加し、区民サービスの向上を図るため、電話による相談に対応する「電話代理支援サービス」を開始し、情報保障を推進する。

図表：利用イメージ



- ①聴覚障害者等が自身のスマートフォン等で通訳コールセンターに接続し、
- ②聴覚障害者等の求めに応じて通訳が区に電話連絡
- ③通訳と区職員との会話内容を手話等で聴覚障害者等へ伝達するサービス。

※以後、通訳を介して聴覚障害者等と区職員がコミュニケーションをとる。

## 2 令和 10 年度末目標

継続して実施する。

なお、実施する中で、利用者から要望があった場合は、電話がかけられる場所の拡大について検討する。

### 3 令和7年度の取組

令和7年11月11日（火）からサービス開始。

<実績>

時期	実績
令和7年 11月	3件
12月	0件
令和8年 1月	3件

### 4 令和8年度の取組（予定）

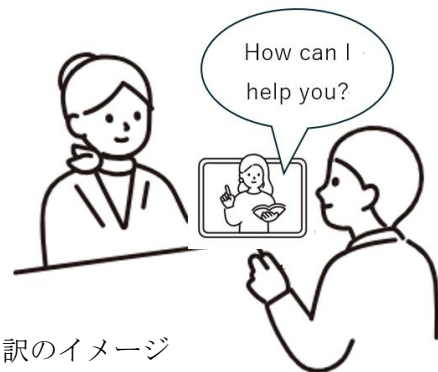
制度の周知

### 5 その他の取組

- 区主要窓口でのオンライン通訳の導入（令和8年度から）

外国人区民の行政手続きをよりスムーズにするため、区民事務所や国民健康保険、税、保健相談所など外国人区民の来所が多い窓口でオンライン通訳を導入する。

タブレット端末の画面を通じて、15か国の言語に対応する。



オンライン通訳のイメージ