

# 飯能市 聴覚障害者支援事業

窓口支援（遠隔手話通訳・筆談・音声認識） 代理電話支援（電話リレーサービス）

聴覚障害や音声・言語・そしゃく機能障害のある方への

**窓口支援** と **代理電話支援** を始めます。

新しい支援事業を、どうぞご利用ください！



**窓口支援** とは

下記窓口にタブレット端末を配置しております。テレビ電話による遠隔手話通訳や音声認識システム・筆談による情報支援を行い、行政手続のご案内をよりスムーズにできるよう支援いたします。

タブレット設置場所：■障害者福祉課 ■市民課 ■総合福祉センター ※各窓口の開庁時間にご利用いただけます。

## ①遠隔手話

窓口で手話通訳コールセンターへテレビ電話をつなぎ、画面を通して手話通訳を行います。



## ②筆談

タブレット画面に指でタッチし、筆談ができます。



## ③音声認識

音声認識により職員の話した言葉を文字で表示します。  
(英語など、多言語通訳もできます。)



**代理電話支援** とは

ご自分のスマートフォン等のテレビ電話機能を使い、通訳コールセンターを介し市役所や市の施設に電話をかける仕組みです。代理電話支援は、各窓口の開庁時間にご利用いただけます。

## 利用イメージ



## 対応アプリ・ID

代理電話は以下のアプリケーションを登録してご利用ください。通訳コールセンターが対応します。



Facetime (フェイスタイム)

【ID:hanno\_pv@plusvoice.jp】



Skype (スカイプ)

【ID:hanno\_pv@plusvoice.jp】



LINE (ライン)

【ID:hanno\_pv】



※メールやファクス、チャットアプリで用件を伝え代理電話をすることもできますが、即時対応が難しい場合もあります。

メール

【hanno\_pv@plusvoice.jp】

ファクス

【03-4330-1844】

救急車の要請や火事の通報、警察、病院等への緊急連絡には、即時対応が可能なテレビ電話から代理電話を利用してください。  
(午前8時から午後9時  
365日対応)



飯能市役所 障害者福祉課

電話：042(986)5072 ファクス：042(986)5074

メール：syofuku@city.hanno.lg.jp

委託先：株式会社プラスヴォイス Voice

平成29年7月発行