

## 事業計画書

(聴覚障害者福祉センター)

団体等の名称	社会福祉法人 神奈川聴覚障害者総合福祉協会
代表者の氏名	理事長 渡邊 千城
申請者の主たる事務所の所在地	〒251-8533 神奈川県藤沢市藤沢 933-2 神奈川県聴覚障害者福祉センター内
電話番号	0466-27-1911
F A X 番号	0466-27-1225
メールアドレス	office@kanagawa-wad.jp
担当者名	本多 綾乃

## 【記載要領】

- 各項目ごとに、※の内容を踏まえ、指定管理者としての特色ある取組(セールスポイント)がわかるように記載してください。
- 「神奈川県聴覚障害者福祉センターの維持管理及び運営等に関する業務の基準」等を熟読し、本県が求める業務基準の内容について充分把握のうえ、ご記載ください。
- 記載欄が不足する場合は、適宜欄を追加するか、別紙で添付するなどしてください。
- 別紙で添付する場合は、その旨を記載してください。  
(記載例：別紙1のとおり)

## 目次

### I サービスの向上

- 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等
    - (1) 管理運営方針等 . . . . . P. 3
    - (2) 委託の考え方 . . . . . P. 6
  - 2 施設の維持管理 . . . . . P. 7
  - 3 利用促進のための取組、利用者への対応、利用料金
    - (1) 利用促進のための取組 . . . . . P. 13
    - (2) 苦情、要望等への対応 . . . . . P. 19
    - (3) 利用者サービスの取組
      - ア 情報提供施設としての取組状況 . . . . . P. 23
      - イ 聴覚障害者の支援についての取組状況 . . . . . P. 40
      - ウ 聴覚障害者をサポートする人材の養成や体制の整備に向けた取組状況 . . . . . P. 53
      - エ 地域活動支援及び普及啓発の取組状況 . . . . . P. 78
      - オ 指定管理業務とし行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業提案の状況 . . . . . P. 92
    - (4) 自主事業の実施 . . . . . P. 97
  - 4 事故防止等安全管理
    - (1) 日常の安全管理 . . . . . P. 113
    - (2) 緊急時の対応 . . . . . P. 120
  - 5 地域と連携した魅力ある施設づくり . . . . . P. 124
- ### II 管理経費の節減等 . . . . . P. 126
- ### III 団体の業務遂行能力
- 1 人的な能力、執行体制 . . . . . P. 129
  - 2 財政的な能力 . . . . . P. 140
  - 3 コンプライアンス、個人情報保護、社会貢献
    - (1) コンプライアンス等 . . . . . P. 151
    - (2) 障害者雇用の促進 . . . . . P. 157
  - 4 これまでの実績 . . . . . P. 158

# 1 サービスの向上について

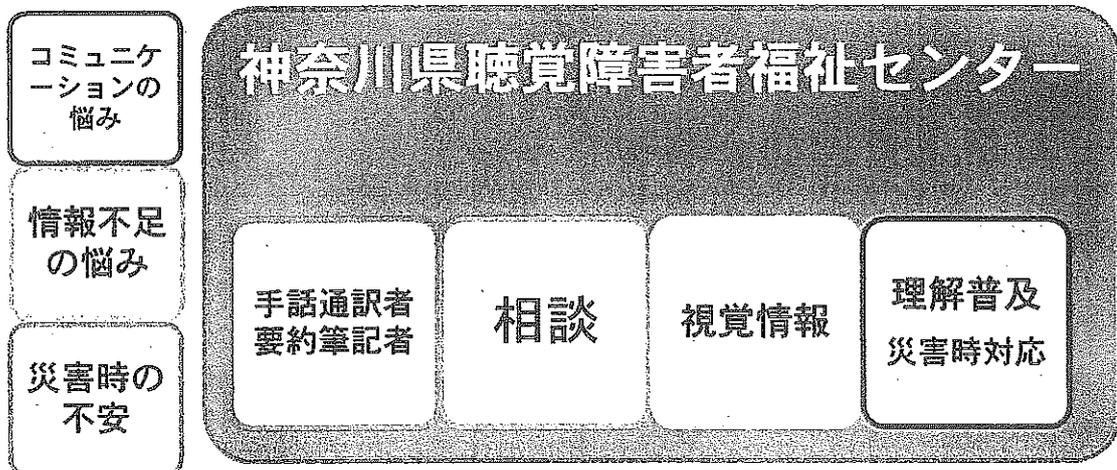
## 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

### (1) 管理運営方針

※ 公の施設としての、聴覚障害者福祉センターの設置目的及び役割を踏まえ、どのような運営を目指すのか、基本的な考え方を記載してください。

また、聴覚障害者福祉に関する理念についても記載してください。

## 聴覚障害者の社会的自立促進のために



## 聴覚障害者の福祉理念

聴覚障害者として誇りある人生を送る

- ・聴覚障害を恥ずかしく思わない支援
- ・障害当事者同士のつながりを支援

自己実現・自己決定への支援

- ・自らの権利性に目覚めるエンパワーメントの支援
- ・自己決定に必要な情報提供の視点

コミュニケーションの支援

- ・手話通訳・要約筆記派遣、家族を含めた相談
- ・コミュニケーション支援から生活支援への視点

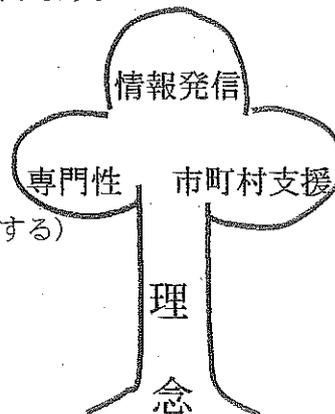
社会参加への支援

- ・障害のない県民と同様の社会生活へ参加する支援
- ・障害のある県民として義務を果たす方向への支援

社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会は、公の施設としての設置目的及び役割である「聴覚障害者に対して、その社会的自立を促進するために、各種の指導、訓練等を行うとともに、身体障害者福祉法第34条の規定により日常生活に必要な情報を提供し、及び聴覚障害者に対する社会奉仕活動を行おうとする者に対して、その活動のための便宜を供与し、もって聴覚障害者の福祉の増進を図る」ための施設として、当法人理念のもと、聴覚障害者の視点に立ち、聴覚障害者福祉センターを運営します。

#### 県立施設としての役割

- ①専門性（市町村では対応が困難な専門性が高い事業を行う）
- ②情報発信（聴覚障害者側、聴覚障害側からの情報を発信する）
- ③市町村支援（市町村が自立して聴覚障害福祉を担えるよう支援する）



#### 総合的な施設の運営についての考え方

当法人は、「聴覚障害者の社会参加と完全な平等の実現を目指す」ことを基本理念に、聴覚障害者をはじめ全ての人々の人権が守られ、不合理な差別を受けることなく、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加することができるような社会の実現に向かって日々邁進します。ノーマライゼーションの思想を根底とし、「ひとりひとりを大切にする」ことを基本的な考え方として、聴覚障害者中心の法人であるという特色を活かし、聴覚障害者関係団体、自治体、関係機関等と連携しつつ、次の基本方針にそって運営にあたります。

### 1. 当事者でなければ気づかないニーズを掘り起こし、きめ細かいサービスを行います。

講座、講習会、研修会等でのアンケートの実施、相談業務から提起されるニーズの把握、各関係団体との懇談会での意見集約、ロビー設置の提案箱に寄せられる利用者の声等に加え、聴覚障害を持つ職員からの意見などを通して得た聴覚障害者からの声をサービスに反映させ、親しまれる施設を目指します。

### 2. 聴覚障害者の視点に立ち、適時、聴覚障害に関する情報を発信します。

ホームページの運用等IT技術を活用し、積極的な情報の受・発信に取り組みます。IT技術の進化に伴うホームページの改編をはかり、動画のストリーミング配信を実施しました。ストリーミング配信の実施は、文字情報だけでなく手話として情報伝達が可能となり、聴覚障害者に最新情報の提供を可能にします。今後、更に充実に努めていきます。

### 3. 地域における聴覚障害者の自立及び社会参加を支援します。

相談事業の地域実施等、地域における聴覚障害者の福祉環境の改善、向上のためのネットワーク化、アウトリーチの実施を進めます。

### 4. 聴覚障害者の自立及び社会参加への支援者をサポートします。

手話通訳者及び要約筆記者の質の向上のための研修を、法人本部事業と連携して行うことにより、内容の充実を図ります。情報保障者としての手話通訳技術、要約筆記技術の向上、聴覚障害者にかかわる最新情報の提供や、頸肩腕障害についての知識など、手話通訳者、要約筆記者として活動していく上で欠かせない情報の取得とともに、資質の向上をはかっていきます。

## 5. 聴覚障害者を含む全ての県民の平等利用に取り組みます。

継続的な聴障センターまつりの実施によって、近隣住民との交流による地域への普及啓発につなげるとともに、地域の青少年育成という観点から周辺小学校の集会やスポーツ活動での利用を今後も増やします。また、聴覚障害を知る講座(高校生対象)(県民対象)、地域聴障センター及び地域支援講座等による、県域での聴覚障害理解の普及啓発に取り組みます。

## 6. 施設運営を支えるのは、人の知恵・行動力と考え、適正な人材を確保します。

「人」は施設運営資源の大きな要素のひとつであり、当法人最大の強みである職員の人間力によって、利用者に満足していただける施設にしていきます。

## 7. 法令及び条例遵守を徹底し、諸規程の整備を含め、適切な管理を行います。

適切なりスク管理によって、健全で効率的な施設運営が実現でき、職員の責任感や意欲の低下を防ぎ、職場秩序の維持・確保を容易にしていきます

## 8. 災害時における聴覚障害者の支援拠点として取り組みます。

東日本大震災では、①防災放送が聞こえなかった

②避難所では情報が得られなかった

③仮設住宅がバリアフリーではなかった等の課題が出ました。

当法人はこの課題を受け止め、防災情報をホームページ等で情報提供するほか、県行政や聴覚障害当事者団体・支援者団体、地域住民とともに、福祉避難所機能を含め災害時の対応や支援内容について検討を重ねていきます。

### 当法人理念と沿革

#### 理 念

一、聴覚障害者の社会参加と完全な平等の実現を目指す。

一、聴覚障害(者)の問題を掘り起こし、解決に向けて取り組む。

一、聴覚障害者のニーズに合った適切なサービスを提供する。

一、聴覚障害に関わる正しい知識を社会に啓発し普及する。

一、聴覚障害者が主体性を発揮して経営する。

当法人は、障害者の人権及び基本的自由の享有を確保し、障害者の固有の尊厳の尊重を促進することを目的として、障害者の権利の実現のための措置等について定める障害者権利条約を鑑み、多様な福祉サービスが聴覚障害者等の意向を尊重して総合的に提供されるよう創意工夫することにより、聴覚障害者が、個人の尊厳を保持しつつ、自立した生活を地域社会において営むことができるよう支援することを目的として、聴覚障害者が抱えている不便さ及びニーズに合った適切なサービスの提供並びに聴覚障害者に関する正しい知識を社会に普及・啓発することは、当事者である聴覚障害者が主体となることが最も適切であり、そうすべきであるという理念の下に、当事者である聴覚障害者の団体が中心となって、平成13年12月に設立されました。

平成14年4月に神奈川県聴覚障害者福祉センターの管理運営を県から委託を受け、また、平成18年4月から第1期目、平成23年4月からは第2期目の指定管理者として、これまで順調に管理運営を行うとともに、企業や学校等への手話通訳者及び要約筆記者の派遣、手話講習会等への講師の派遣を行って来ました。また、平成20年度から、「聴障センターまつり」を実施し、聴覚障害者からの情報発信、地域住民との交流等をすすめる、地域住民の施設利用にもつながっています。

# 1 サービスの向上について

## 1 指定管理業務実施にあたっての考え方、運営方針等

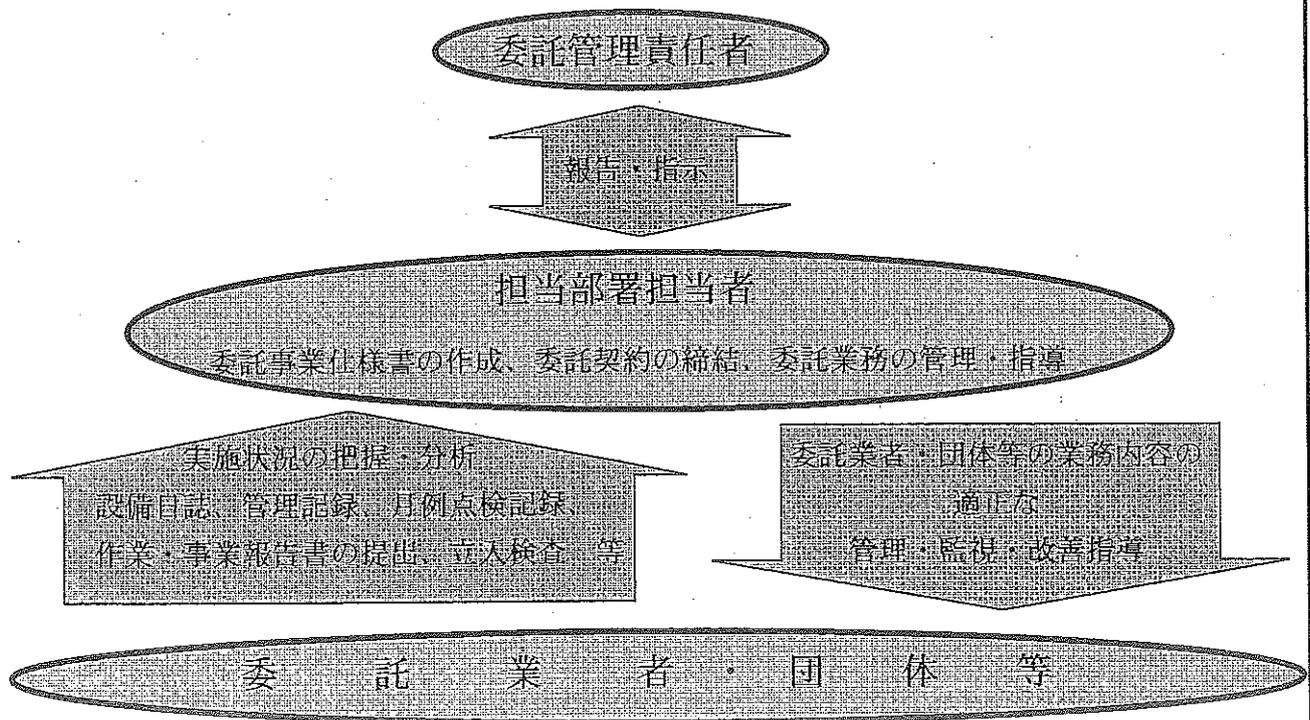
### (2) 委託の考え方

※ 業務の一部を委託する場合の業務内容、選出の考え方（県内事業者・障害者雇用企業等）及び委託業務の管理・指導体制について記載してください。

聴覚障害者福祉センターの維持管理業務を円滑に安全に、また高水準に行い利用者サービスの向上を図るために、業務のレベルとコストから望ましいと思われる業務については専門の業者・団体に委託します。（「委託予定業務一覧表」参照）当法人のこれまでの施設運営経験を活用した業務仕様書を作成し、業務遂行状況や利用者からの声を反映しつつ、継続的に維持管理水準の向上を行います。

委託先の選定にあたっては、施設所在地の業者をはじめ、県内中小企業者、障害者雇用企業等の受注機会の確保・拡大を図ります。なお利用者の安全の確保や設備機器の長寿命化を図る観点から、特に高い専門性が求められる設備や機械類に関しては、製造・設置業者へ委託することも検討します。

なお、業務の一部を委託する場合でも、委託した業務に伴う委託先の行為については、当法人が全ての責任を負うものとします。業務管理を綿密に行い、経費削減につながる効率化を前提に、業務水準の確保と安全確保を徹底します。また、委託についての契約から管理・指導に至るまでの担当者を設置し、作業の進捗やスケジュール管理状況、連絡報告管理状況等についての委託業者・団体等の業務内容を適正に管理・指導し、設備管理及び事業運営の適正性を確保します。



## 1 サービスの向上について

### 2 施設の維持管理について

※ 聴覚障害者福祉センターの施設及び設備の状況を踏まえ、参考資料3の「2 施設管理に関する業務基準」の項を確認の上、保守管理業務、清掃業務、保安警備業務等の実施方針について記載してください。

施設の維持管理業務は、「安全・安心の確保」「快適な利用環境」を通して、聴覚障害者の福祉の増進を図るための施設の提供を行うために不可欠な業務であり、各種法令遵守のもと、適切に遂行し、「利用者サービス向上」を図ります。

#### 基本方針

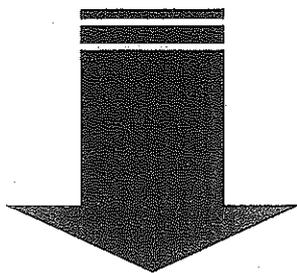
1、法令遵守、  
業務基準を最低限  
とした維持管理

2、清掃、保守  
点検等の計画化

3、予防保全  
小規模修繕

4、利用者との  
協働

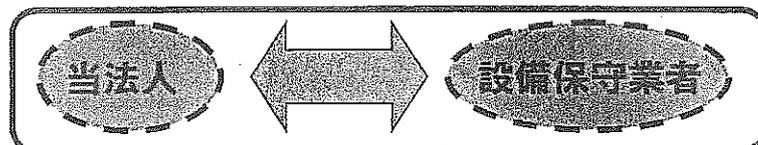
5、省エネ  
経費削減



利用者満足度の向上

## 1. 法令遵守、業務基準以上の維持管理

関係法令を遵守することはもちろんのこと、これまでの、聴覚障害者福祉センターの維持管理経験から獲得したノウハウをもとに、当法人と設備保守業者とが一体となり、建築物の保守管理について、外壁、内壁等の状態を監視、維持し、また、業務基準以上に日常点検、法定点検、定期点検等を行います。電気工作物については保安監視業務委託により更なる安全性を確保し、空調設備保守、昇降機点検、第1種圧力容器性能検査も実施して、建設設備等について、状態、性能を維持します。



### a 簡易専用水道検査

水道法第34条の2の規定により1年以内ごとに1回、厚生労働大臣が登録した検査機関による検査を受けます。

### b 消防設備点検

消防法第17条の規定により設置された消防用設備等を定期的に点検し、その結果を消防長または消防署長に報告いたします。

### c 電気工作物保守点検

電気事業法に基づき、月次点検(主として運転中の施設の点検、測定及び試験)、年次点検(主として施設の運転を停止して行う点検、測定及び試験)を行います。

### d 受水槽点検

受水槽の有効貯水槽が10 m<sup>3</sup>を越えるため、水道法による点検を年1回実施します。

### e 敷地内樹木剪定

施設の景観維持のため1年を通して行います。

### f 電気工作物保安監視

遠隔保安監視により更なる安全性を確保します。

### g 第1種圧力容器性能検査

労働安全衛生法並びにボイラー及び圧力容器安全規則によって性能検査を受検します。

各種設備の保守点検等にあたっては、利用者への影響を考慮した上で実施します。

## 2、清掃・保守点検等の計画化

利用者が快適に施設を利用し、快適な時間を過ごせるように、清掃内容や清掃方法の改善を継続的に行います。日常的な清掃の効果は、衛生上の清潔感を保つだけでなく、美観を維持して、利用者の快適で安全な施設利用に繋がります。担当職員1名の配置に加え、全職員適宜、清掃業務を行います。

### (1)清掃の計画化

#### a 日常清掃・・・通年

##### フロア清掃

- 掃除機による集塵、水拭き掃除、ドライモップによる拭き掃除の実施
- 屑かごのゴミ回収 等

##### トイレ清掃

- 洗面台、鏡の洗浄及びふきあげ
- 消耗品補充
- 屑かごのゴミ回収、汚物処理・汚物入れ洗浄
- 便座・ノズル洗浄、便座電源点検
- 床面除塵、拭き掃除 等

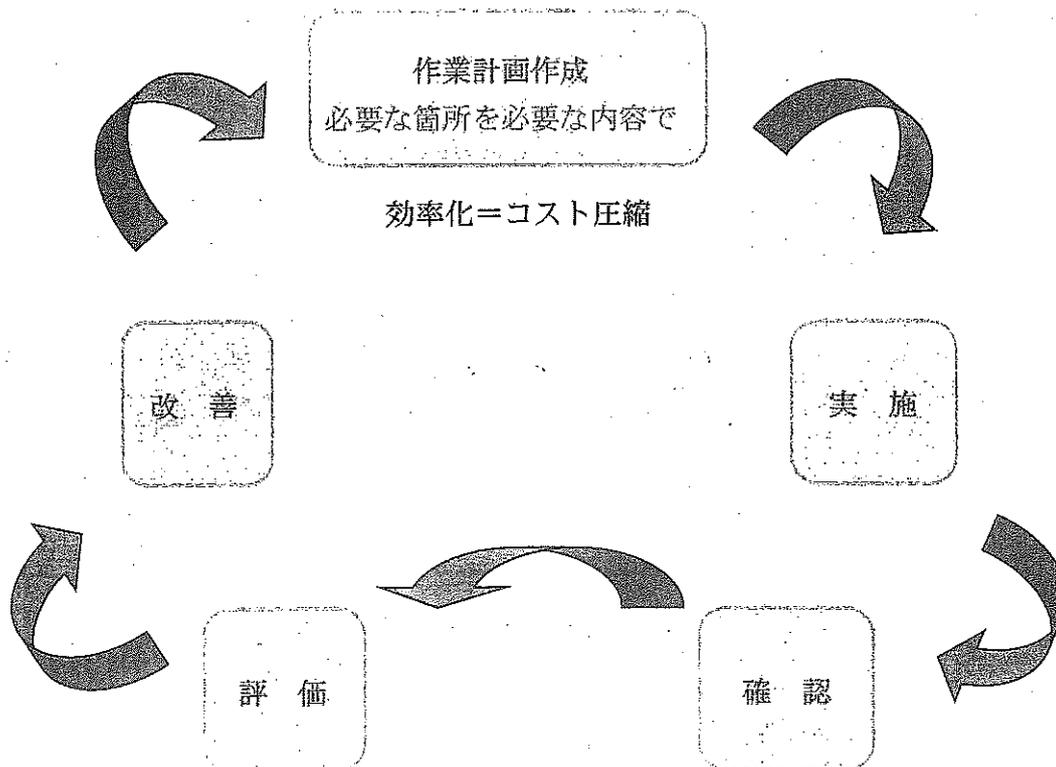
##### ガラス清掃

- 随時水拭き、乾拭き

##### 外周清掃

- 塵芥物除去 等

### 日 常 清 掃 サ イ ク ル



- b 定期清掃・・・年2回
  - フロア洗浄及びワックスがけ
  - トイレ清掃
  - ジュースタン洗浄
  - 窓ガラス洗浄
- c 受水槽清掃・・・年1回
 

水道法に基づき点検と合わせて実施します。
- d 害虫駆除・・・適時
 

建築物の衛生的環境の確保により実施します。
- e 污水管高圧洗浄・・・適時
 

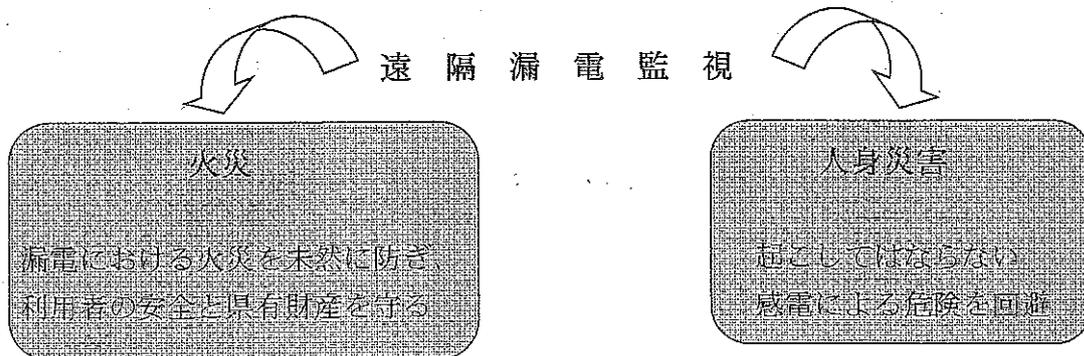
建築物の衛生的環境の確保により実施します。

清掃等には、施設利用者の利用の妨げにならないように行います。

(2)保守点検の計画化

- a 簡易専用水道検査・・・年1回
- b 消防設備点検・・・年2回
- c 電気工作物保守点検・・・年12回
- d 受水槽点検・・・年1回
- e 敷地内樹木剪定・・・通年
- f 第1種圧力容器性能検査・・・年1回
- g 電気工作物保安監視・・・常時

昭和55年設置の神奈川県聴覚障害者福祉センターにおいて、これから懸念されることの一つに、「漏電トラブルから発生する可能性のあるリスク」があげられます。  
これに対して、絶縁監視装置による24時間漏電監視を行います。



(3)保安警備業務

施設の維持管理担当者等による施設内外巡回を行うとともに、夜間・休館日は機械警備を導入して、24時間365日、事故・火災等の災害及び破壊等の犯罪の発生を警戒、防止し、利用者の安全・財産の保全を図ります。

工事関係者等の施設入退出に関しては、立会・入退簿によって適切に管理します。

### 3、予防保全、小規模修繕

予防保全の考え方にたち、電気設備、機械設備、ソーラーシステム等の日誌及び月例点検記録の作成、点検・運転データの分析等をもとに、性能維持、修繕管理コストの適正化を図ります。また、設備の経年劣化に対しては、安心・安全確保のため、設備保守点検を確実にを行い、事故やトラブルを未然防止、長寿命化を図ります。

小規模修繕については、施設維持管理担当者等による日常巡回により、危険箇所・建築物及び設備の不具合等を早期発見し、即時対応が必要な小規模修繕などは早急な対応をもって、常に安全かつ快適な利用ができるよう努めます。大規模な施設・設備の改修及び修繕においては、リスク分担表に基づき、県と協議のうえ対応し、適宜報告等の対処もすみやかにを行います。

なお、公衆電話・FAX等設置の場合は目的外許可の申請を行い、許可を得るのものとします。

### 4、利用者との協働

より良い施設維持管理は、「安全・安心の確保」「快適な利用環境」の提供という施設運営者だけの意識だけでは十分でなく、利用者と一体となった環境作りが必要です。



昨年に引き続き、ボランティアを募って壁掃除を行い、聴覚障害者の施設利用者が中心となり、近隣にお住まいの方にご協力いただきました。これからも続けていきます。

### 5、省エネ・経費削減

- (1) 事務備品は備品管理簿で管理し、施設の運営に支障をきたさないよう事務備品の維持、管理を行います。破損・不具合等が発生した場合は所管課へ報告を行います。また、物品の帰属・処分・報告について掌握します。
- (2) 事務備品消耗品は、施設運営に支障をきたさないよう必要な消耗品の購入、管理を行います。不具合が発生したものは、随時更新を行います。
- (3) 指定された重要物品については、施設の運営に支障をきたさないよう保守点検を行い、破損、不具合が生じた場合は、直ちに障害福祉課へ報告を行います。
- (4) 水光熱費及び燃料費の削減を図るため、これまでのエネルギー使用量から適切な削減目標を設定し実践して、職員で経費削減に努めます。
- (5) 維持管理に使用する消耗品等には、グリーン購入適合商品を積極的に使用します。

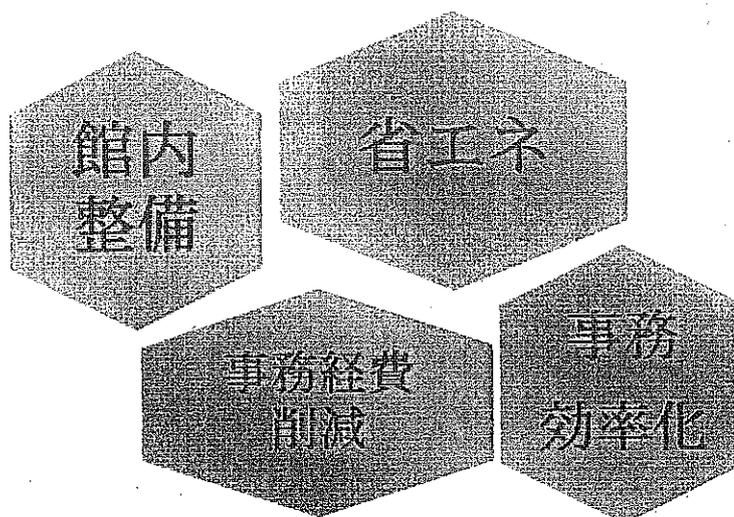
## グリーン購入

環境配慮型のものを使用

グリーン購入推進

神奈川県聴覚障害者福祉センターで使用する用具・消耗品は、  
できる限り、グリーン購入法適合商品とします。  
文具・コピー用紙・トナーカートリッジ・トイレトペーパー等

さらに、職員で組織する KAIZEN 委員会を中心に取り組んでいます。



気づいたことは、すぐに共有サーバー内の「気づきノート」に入力。  
月1回行う委員会で話し合い、各課へ提案します。

# 1 サービスの向上について

## 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

### (1) 利用促進のための取組

※ より多くの利用を図るための取組み及び広報・PR活動の具体的な実施方法について記載してください。

インターネットやスマートフォンの普及や様々な情報提供分野での進展のなか、聴覚障害者を取り巻く環境も急速に変化しています。常に、環境変化の先取りを心がけ、聴覚障害者だけでなく、地域住民や全ての県民にとっての「施設の必要性を更に高める」ことに取り組み、利用促進を図ります。

### 基本方針

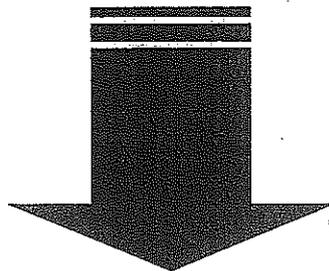
1、利用者の  
声に応える

2、良い時間を  
過ごしてもらおう

3、ホスピタリティー

4、有効な情報発信

5、魅力あふれる  
イベントの提供



施設の必要性を高める

## 1、利用者の声に応える

日頃の利用者とのコミュニケーションから、様々な利用者の思いや考えが伝わってきます。これは、アンケートや常設の提案箱からいただく利用者の声とは違ったもので、その中から、利便性アップの取り組みを行います。

- (1) 《新規》開館時間を30分早くすることを提案します。

**現状：午前9時開館 → 提案：午前8時30分開館**

「催しをする時、一般利用者と同じに入館すると準備する時間がない。」

「催しをする主催者は準備のため早く入れたらいい。」

現行の開館時刻は9時ですが、利用状況を見ると早い時間からの利用者は増加傾向にあり、職員の勤務時間も8時30分からであるため、開館時間を早めることは、利用者数の推移をみても、これからの利用促進につながります。

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度(12月迄)
部屋利用件数	74	79	84	89	86	142	141
利用者数	1,666	1,957	2,590	2,440	2,492	3,596	3,039

	20年度	21年度	22年度	23年度	24年度	25年度	26年度(12月迄)
利用件数	近隣教育機関	6	4	6	8	5	6
	高齢者団体	1	1	2	2	6	11
	地域住民	0	1	2	2	2	2
計	7	6	10	12	13	19	25
利用人数	近隣教育機関	255	220	350	445	210	276
	高齢者団体	15	20	50	50	175	285
	地域住民	0	50	90	90	90	90
計	270	290	490	585	475	651	1,090

- (2) 《新規》冷暖房の終了時間を30分延長します。

現在、冷暖房の運転終了時間は20時30分までとなっており、これを、閉館時間の21時まで延長することによって、

「20時30分で冷房が終わってしまうので、21時まで部屋を利用するときは大変暑い。」等の利用者の声に応えることができます。

## 2、良い時間を過ごしてもらう

利用者に快適に過ごしてもらうー利用者は施設の雰囲気は無意識のうちに判断します。ハード面とソフト面の両方がうまくかみ合っこそ実現できることであり、施設の清潔さや館内温度調整等既存設備を生かしながら、エネルギー効率を考え、クールビズやウォームビズを推奨しつつ、適時対応していきます。利用者数の増加を施設の必要性の高まりの指標にしていきます。

### 3、ホスピタリティー

当法人の就業姿勢でもある

「触れ合うことから始める」

というおもてなしの気持ちを通して、

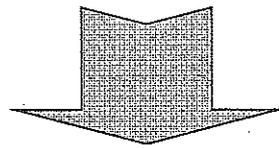
利用者との日常的なコミュニケーションを大切にすることにより、利用者の立場からの不満感の早期発見、事前対処を目指します。これは、聴覚障害者を含む全ての県民の平等利用にもつながると考えます。

聴覚障害者福祉センターには専門性の豊富さや親しみやすさ、明るさ、楽しさ、自信、新しさ、適正さなど、職員のひとりひとりが利用者とともに、大事に作り上げてきた風土があります。利用者、関係団体と共に歩む心を育て、これをベースに、全職員、手話でのコミュニケーションの向上、接遇の向上を図ることによって、利用促進につなげます。

ホスピタリティー = 人

これまでに築き上げてきた、目には見えない大きな成果が利用者、関係団体等との信頼につながっていることはいまでもありません。

聴覚障害者が抱えている不便さの把握  
ニーズに合った適切なサービスの提供  
聴覚障害者に関する正しい知識



当事者である聴覚障害者及び聴覚障害児者を支える全職員が一丸となって  
利用促進に取り組みます。

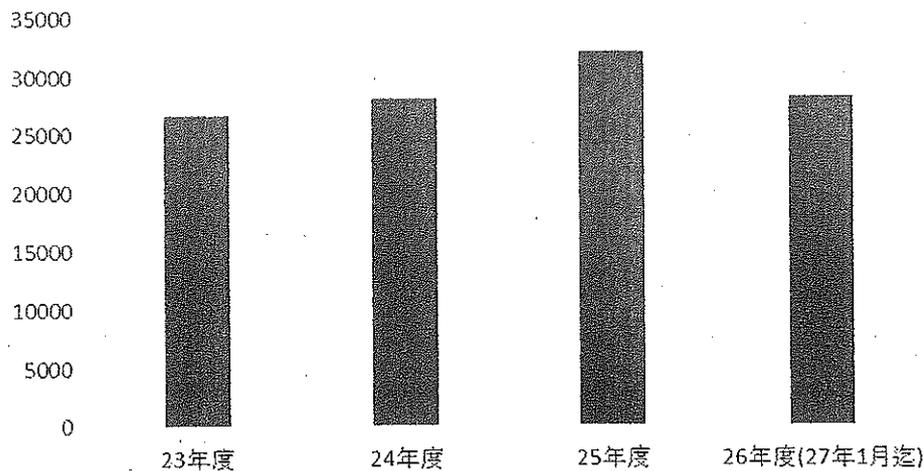
#### 4. 有効な情報発信

《新規》ホームページにて、「聴覚障害児者関連情報案内」を閲覧できます。

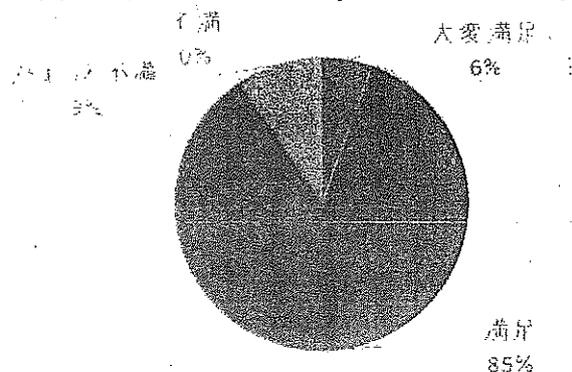
今や、広報活動の大きなツールのひとつであるホームページはアクセス数も右肩上がりであり、ストリーミング配信を取り入れた新たなホームページを運用します。これにより、文字情報だけでなく、手話としての情報伝達が可能となります。また、各種サークルや関係団体等に送付して、すでに210回となる隔月発行実績（平成27年2月現在）をもつセンターだよりは、更なる内容の充実を目指します。

関係団体や各種サークルの呼びかけ等により、増加傾向にある当事者によるセンター見学を今後も継続し、施設の役割の理解・聴覚障害者の理解の促進につなげます。

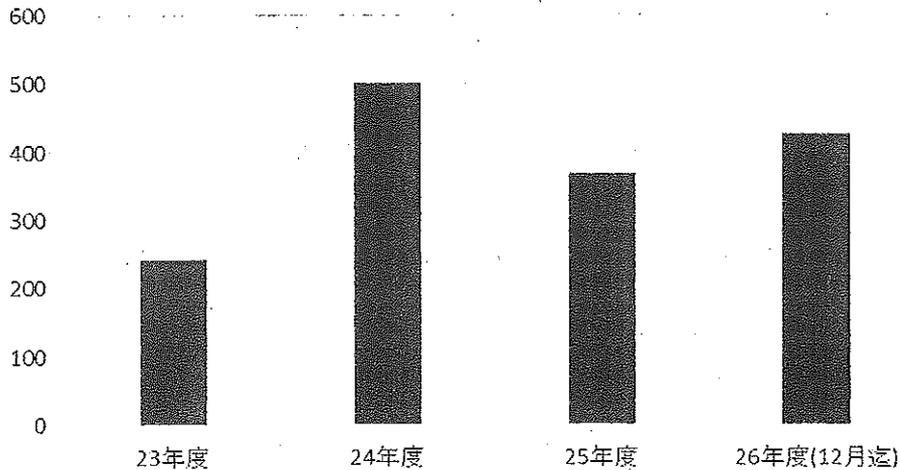
### ホームページアクセス数



### センターだより・ホームページ 満足度調査結果(平成25年度)



## 施設見学者数(人)



### 5. 魅力あふれるイベントの提供

初めての来館を促進し、より多くの県民へ聴覚障害への理解を深める普及啓発として、様々なイベントを提供します。職員の地域への派遣も行います。

#### 聴覚障害を知る講座（高校生対象、県民対象）

この講座は、聴覚障害児者の視点に立った情報発信の講座です。体験を通して聴覚障害についての理解を深めます。

次代を担う高校生を対象にした青少年育成のための講座と、広く一般県民を対象に聴覚障害児者への理解を促進する講座を実施します。

#### 地域支援講座

地域に職員を派遣し、聴覚障害についての基礎的な情報を、聴覚障害児者の視点に立って情報発信します。また、事業紹介も行い、センターの役割の普及、利用者の拡大にもつなげます。

#### 地域聴障センター

地域の福祉イベントに参加し、聴覚障害児者の視点に立って情報発信します。また、事業紹介も行い、センターの役割を普及し、利用者の拡大にもつなげます。

(詳細については「(3)利用者サービスの取組」をご覧ください。)

#### センターまつり

聴覚障害者に係る情報発信及び関係団体、地域住民等との交流を目的に、関係団体の協力を得て実施する「聴障センターまつり」は、初めての来館を促進する事業のひとつとして、聴覚障害についての普及啓発にもつながっています。これからも、より一層の内容の充実を図り、継続します。

来場者数平成 23 年度・・・397 人

平成 24 年度・・・416 人

平成 25 年度・・・悪天候のため中止

平成 26 年度・・・407 人

# 聴障インターまつり

日時：平成26年10月26日（日）  
10:00～15:00（雨天決行）

会場：神奈川県聴覚障害者福祉センター  
藤沢市薬事センター（第2会場：センター正面建物）

聴覚障害の有無にかかわらず、どなたでも参加いただけます。入

※ 駐車場がありませんので、お車でのご来場はご遠慮下さい。

特別講演（午後1時開演予定）

講師：那須 英彰 氏

（NHK手話ニュースキャスター）

テーマ

「手話ニュースキャスターと被災地支援」



特別講演講師  
那須 英彰氏

主な内容（予定）

☆ステージ☆

（午前の部）手話コーラス、手話ダンス  
（午後の部）特別講演

西沢佑氏来演

☆体験コーナー☆

ミニ手話教室、要約筆記体験、  
盲ろう者とのコミュニケーション体験

☆お楽しみ☆

アニメ等の字幕上映、スタンプラリー、お茶席

☆模擬店・販売コーナー☆

おもち（餅つき実演）、炊き込みご飯、焼きそば、  
手話の本、手作り品販売、バザー etc.

講師プロフィール

1967年3月、山形市生まれ。2歳の時に両全聾となる。

20歳までずっと聾学校に通う。（山形県立山形聾学校・筑波大学附属聾学校）

幼い頃から映画と演劇に興味を持ち、大学時代に青森のろう劇団、後に日本ろう者劇団で計15年間、舞台出演。現在はフリーとして一人芝居、二人芝居活動中。

1995年NHK手話ニュースキャスターに抜擢され、現在NHK Eテレ「手話ニュース845」の毎週金曜日夜8時45分～9時に出演中。

主催／社会福祉法人神奈川県聴覚障害者総合福祉協会

協力／公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会/神奈川県中途失聴・難聴者協会

神奈川県盲ろう者ゆりの会/神奈川県手話通訳者協会

神奈川県要約筆記協会/神奈川県手話サークル連絡協議会

神奈川県要約筆記サークル連絡会/藤沢市入町町内会

会場協力／一般社団法人藤沢市薬剤師会

お問合せ／神奈川県聴覚障害者福祉センター

FAX：0466-27-1225 / TEL：0466-27-1911

E-mail：office@kanagawa-wad.jp 18

ホームページ：http://www.kanagawa-wad.jp/

災害等により中止の場合には、ホームページでご案内いたします。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (2) 苦情・要望等への対応

※ 利用者からの意見や要望及び苦情処理やトラブルへの対応について記載してください。

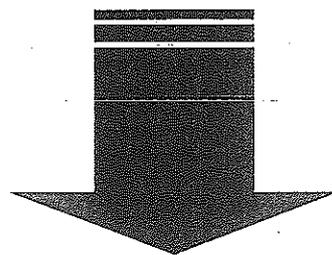
利用者からの意見・要望等を積極的に取り入れることが、円滑な施設運営に必要とされていることです。また、苦情やトラブルがあった場合、申出者の人権を尊重するとともに、プライバシーを守り、申出入、当法人双方にとって意義あるものとするために、「社会福祉法人神奈川聴覚障害者総合福祉協会苦情解決に関する規則」を定め、この仕組みについて、センターだよりに掲載したほか、館内掲示版に掲示するなどしてこの周知を図り、積極的かつ迅速・公平に対応し、業務等の改善につなげます。

#### 基本方針

1、意見・  
要望の把握

2、迅速な  
苦情対応

3、意見交換



利用者に望まれる施設運営

## 1、意見・要望の把握

### 利用者アンケートの実施

利用者等の設備、事業内容、職員の対応などに対する意見・要望を把握することにより、自己評価するとともに、施設運営を図り、利用者に対するサービスの向上を目指します。

#### <実施方法>

「神奈川県聴覚障害者福祉センター利用者アンケート」に記入してもらい、それを集計、分析します。アンケートの配布、回収については、次の方法により行います。

#### (1)アンケートの配布方法

- ①センターだよりと同封して、県内関係団体及びサークルへ送付。
- ②ロビー、カウンターに配架。
- ③センター事業参加者に配布。

#### (2)回収方法

- ①郵送、FAX
- ②カウンターに設置する回収箱への投入。

### 提案箱の設置

来館者に対しては、ロビーに提案箱を設置し、利用者の意見・要望の収集、分析に役立てます。

### 意見・要望への検討・対応

「担当部署によるミーティング」・・・担当部署による意見・要望の集約・検討。

「施設長中心のミーティング」・・・施設長を中心の協議。

「全体でのミーティング」・・・職員全員参加による改善プランの策定。

### 意見・要望に対する周知

館内掲示板に掲示することにより周知を図り、業務の改善につなげます。

### 意見・要望の反映

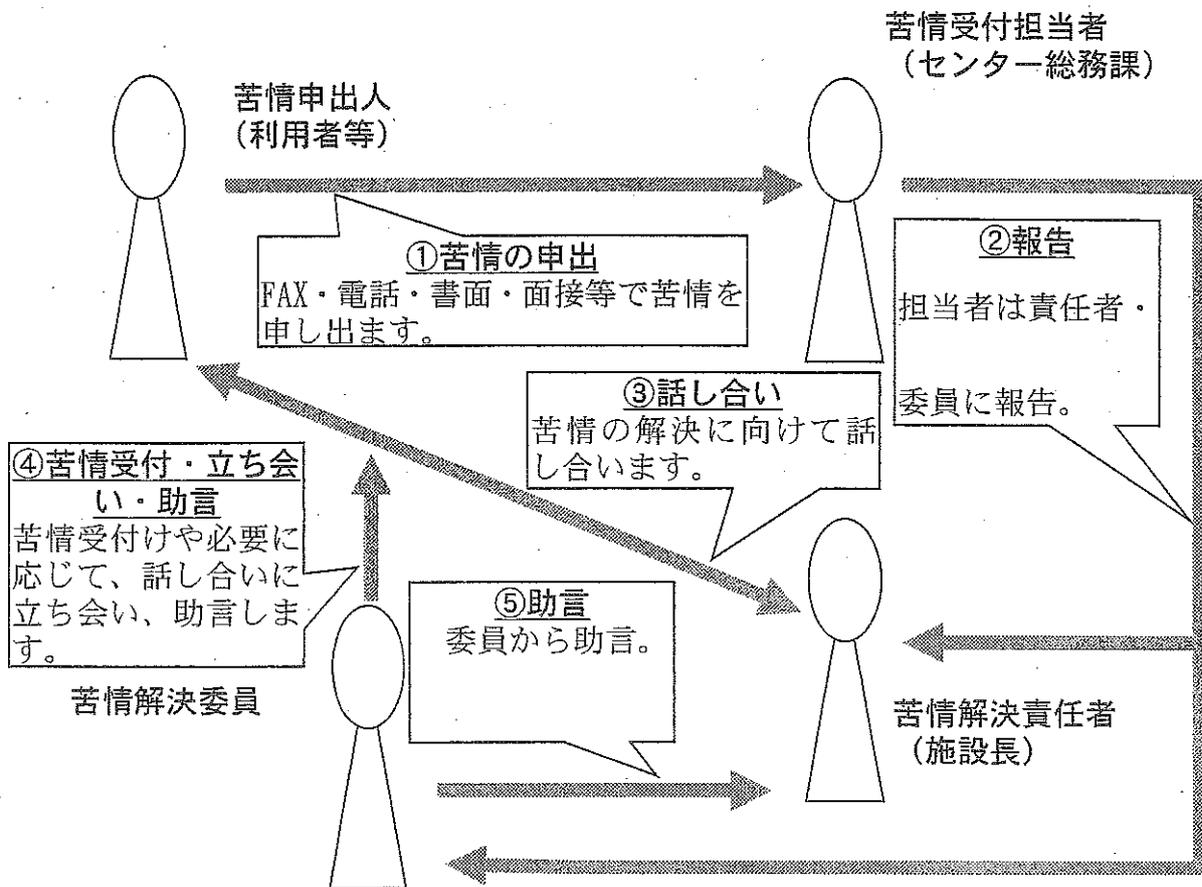
部屋利用、物品貸出に関しては、部屋貸し等取扱い要領を定め、利用申込書の提出を受けてこれを承認するものとします。また、利用者の利便性向上のため、申請書の提出をもって、物品貸出も行い、利用者からの様々な要望を取り入れるよう努めます。

貸出物品例	
テレビ（ビデオ・DVD）	スクリーン
ラジカセ	マイク
OHP/OHC	磁気ループ

ただし、センターの秩序を乱したり、施設等を損傷する恐れがあると認めるときなどは利用承認を取り消すものとします。

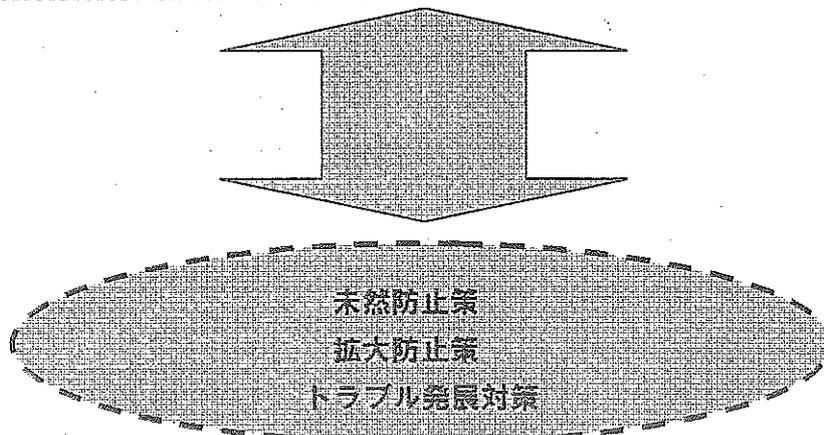
## 2、迅速な苦情対応

### <苦情解決の仕組み>



《新規》 苦情専用メールアドレスを設置します。

苦情・トラブルは発生以前に、職員の対応によって回避・収束できるものが多い。



### 未然防止策

基本サービスレベルの向上としての研修において「マナー・接遇」に関する基本的なマナー研修を行います。全職員が「サービス業であること」の自覚を持つとともに、

- ・利用者への職員対応統一化
- ・段階的な苦情処理方法の研修への取入れ

を行い、いかなる体制をもっても発生し得る苦情・トラブルを発展させない対応を浸透させます。

### 拡大防止策

苦情発生による拡大防止には、

- ・常にできることについて伝える
- ・肯定的なフレーズを使う
- ・規則や規制を引き合いに出すのを避ける
- ・タイミングを見る！

苦情申出人の真意はどこにあるのかを素早く把握し、それに対してどういった解決策を提示できるのか。また、どのように対応して理解につなげるかについてのトレーニングケーススタディーを職員研修に取り入れ、初期対応を徹底し、苦情発生時の拡大防止を行います。

### トラブル発展対策

苦情の長期化＝トラブルと捉え、現場での素早い判断により、合理的な解決の道筋をつけ、

- ・関係各所への迅速な報告
- ・専門家や関係機関への協力要請

に留意して早期解決を図ります。

### 3、意見交換

聴覚障害者からのニーズ取り入れのため、各関係団体との意見交換を行い、施設運営に生かします。

公益社団法人 神奈川県聴覚障害者協会  
神奈川県中途失聴・難聴者協会  
神奈川県手話通訳者協会  
神奈川県要約筆記協会

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

##### ア 情報提供施設としての取組状況

※ 参考資料3の「4 事業の実施に関する業務基準」(1)の項を確認の上、具体的な取組方針と実施方法を記載してください。

### 基本方針

聴覚障害児者は、聴覚からの情報が得にくい、または得られない状況にあります。そのため、視覚から情報を得る割合が高くなり、ろう者の言語である手話や文字による情報提供が重要となります。

テレビ番組では、手話挿入番組が極めて少なく、平成26年10月に総務省が発表した「平成25年度の字幕放送等の実績」では、「手話ニュース」を放送しているNHK教育テレビでさえ、総放送時間に占める手話放送時間の割合は、2.54%の状況です。NHK総合テレビや在京キー局の割合は、更に低下し、0.25%から0.00%となっています。日常生活に必要な、一般的な情報が提供されていない状況にあります。

自主企画番組の役割には、聴覚障害当事者（ろう者、中途失聴者、難聴者）への支援としての情報発信があります。ろう者、中途失聴者、難聴者として堂々と生きるためのアイデンティティの確立や、障害受容を支援するための情報を、聴覚障害当事者が、同等に情報を得られるためには字幕、手話挿入番組が必要となります。

また、地域で聴覚障害当事者が豊かに生活して行くためには、一般県民の聴覚障害、聴覚障害児者への理解は不可欠です。一般県民へ向けた聴覚障害、聴覚障害児者の理解を促すための情報発信も、自主企画番組の大きな役割です。

平成27年4月、神奈川県手話言語条例が施行されます。県民に手話や聴覚障害についての情報を、自主企画番組として制作・発信することで、条例の目的達成を支援します。

聴覚障害者、聴覚障害側からの自主企画番組の制作、発信に努めていきます。

### 字幕入り映像ライブラリーの提供

#### 具体的方針

##### 自主企画番組の重要性

聴覚障害当事者への支援のための情報発信、一般県民への聴覚障害、聴覚障害者への理解促進のための情報発信には自主企画番組を制作し、情報発信していくことが必要です。

番組内容、発信方法の検討には、利用者ニーズや様々な情報が必要となります。ビデオ貸出時に配布するアンケート用紙の回収、聴覚障害当事者団体との意見交換、相談担当者等からもたらされる

関連情報等、様々な方法で利用者ニーズ、関係情報の収集に努めます。

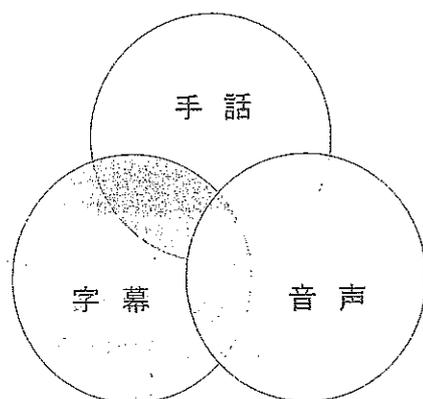
特に、聴覚障害当事者団体の意見交換からは、自主企画番組制作への協力や、聴覚障害者から発信したい事項を、聴覚障害者自身の言葉（手話）で、発信することに努めます。手話の記録、ろう文化の継承にもつながります。

### 情報提供方法

自主企画番組は、原則として手話または手話通訳者、音声、字幕により制作します。

貸出用の情報メディアは、DVDとします。字幕制作を行った番組については、オーサリング機能により、字幕表示の有無を選択できるようにします。

ブルーレイディスク、3D映像、さらには高画質の4K、8Kなどが開発されていますが、十分に一般家庭で活用される状況には至っていません。一般家庭への普及の状況をみながら、情報メディアを検討していきます。



### 利用者ニーズを考慮した制作

自主企画番組「私の思い出写真館」、「手話語り総集編」など、多くの方の貸出利用が見込まれる番組については、複数制作し利用者の利便をはかります。

### 適正な貸出

ビデオライブラリーの利用は登録制とし、延滞、破損、紛失等に対応します。貸出カードを発行し、利用者の利便を図ります。登録時には、ビデオライブラリーの利用方法を記載した説明書を配布し、適正な利用を図ります。

## ビデオ制作

### 自主企画番組の制作

自主企画番組として、次の番組を制作します。

#### (1) 聴覚障害者からの情報発信、情報提供

##### ア 聴覚障害者が語る生活や活動等を収録した記録的番組等の制作

高齢聴覚障害者の生い立ちや活動を、ご自身の手話表現で制作する「私の思い出写真館」や、手話で生活や出来事などを語っていただく企画などを制作します。

手話の魅力や、特徴などが実感できる手話の文化的記録、ろう文化の継承としても活用します。

##### イ 聴覚障害者が自らの経験、思いなどを手話で語る短時間番組の制作

聴覚障害者自身に、日常生活体で験したこと、話題や出来事への思い、将来の夢などを手話で語る番組を制作します。短時間のものを制作し、インターネットを使い、ホームページからストリーミング配信を行います。短時間番組ですので、繰り返しの視聴が容易となります。

聴覚障害児者利用者には、他の聴覚障害者の思いや、体験、夢など等知る機会となり、日常生活の活力に活かしていただけると考えています。

また、県民に対しては、実際の手話を視聴することで、聴覚障害、手話等の理解を深めていただくことにつながると考えています。

これらの番組は、ストリーミング配信後、総集編にまとめ、ビデオライブラリーで貸し出しを行います。

##### ウ 聴覚障害者が語る講演等の収録番組の制作

教養講座、手話通訳者や要約筆記者の養成講習会、研修会等、聴覚障害者が講師としてお話しいただく企画があります。これらを収録して、貸出しを行います。字幕制作も行い、全ての聴覚障害児者が視聴できるよう努めます。

様々なテーマでの講演ですが、聴覚障害者の立場からの思いや意見が含まれています。聴覚障害者の状況や、願いを理解する番組として有効に活用できます。

##### エ 聴覚障害当事者団体等の主催講演、行事等の収録番組の制作

聴覚障害当事者団体等は、自らのニーズにより講演、行事等を企画しています。これらを収録した番組を制作し、貸出しを行います。

講演、行事等に参加できなかった聴覚障害者への情報提供として活用します。

##### オ 聴覚障害者からの県民向けの情報発信番組の制作

聴覚障害者から、県民へ対して手話、聴覚障害者の生活等を分かりやすく説明する入門的な番組制作を検討します。

#### (2) 聴覚障害側からの情報発信、情報提供

##### ア 聴覚障害に関する講演等の収録番組の制作

手話通訳者、要約筆記者の養成講習会、研修等、聴覚障害に関わる講義等の企画があります。これらを収録して、貸出しを行います。

聴覚障害についての理解を広く普及する情報提供としても活用します。

##### イ 最近の話題等、日常生活に役立つ番組の制作

聴覚障害児者が日常生活を営む上で必要な情報を提供する番組を制作します。聴覚障害利用者の視点に立って分かりやすい方法で提供します。

(ア) 講座等の収録による番組の制作

教養講座、研修等を収録し、貸出しを行います。手話通訳挿入、字幕挿入等を行い聴覚障害児者が視聴できるように制作します。

(イ) 日常生活の注意、心がけ等を情報提供する短時間番組の制作

熱中症、インフルエンザの予防等、日常生活で注意、心がけや、聴覚のために獲得が難しかった情報など、短時間番組を、聴覚障害者が理解しやすいように制作します。

主に手話での情報提供とします。インターネットを使い、ホームページからストリーミング配信を行います。短時間番組ですので、繰り返しの視聴が容易となります。

ウ 神奈川県聴覚障害者福祉センターだより等の手話版の制作

広報紙「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」に掲載している話題をピックアップして、手話で情報発信を行っていきます。「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」には、様々な情報を掲載しています。しかし、文字による情報であるため、これらを手話での情報に置き換えることに努めます。職員出演による番組として、発行に合わせての発信に努めます。

エ 事業に関する情報発信番組等の制作

(ア) 聴覚障害児者の家族、保護者等への情報番組の制作

手話、読話などのコミュニケーション方法、補聴器、聴覚障害乳幼児への対応等、聴覚障害乳幼児指導やコミュニケーション教室等の利用者や家族、保護者が、聴覚障害等について理解を深めるための番組、事業に係る情報提供番組を制作します。

字幕を入れることを前提とした画面構成、見やすい手話の大きさなど創意工夫により、聴覚障害児者が見やすく、分かりやすい構成で制作します。

施設利用者だけでなく、地域の聴覚障害者、聴覚障害児の保護者等への情報発信としても活用に努めます。

(イ) 手話通訳者、要約筆記者の養成に係る教材の制作等

手話通訳者、要約筆記者の養成では、その講習効果を高めるために、補助教材の役割には大きなものがあります。日常的な医療場面、相談場面や大会、シンポジウムなど、手話通訳場面、要約筆記場面に適した教材を整備、活用することで、技術、知識の水準を高め、聴覚障害者が安心して依頼ができる手話通訳者、要約筆記者の養成をすすめていきます。

## 字幕挿入

字幕挿入は、手話と並んで聴覚障害児者にとっては重要な情報提供方法です。

特に、人生の半ばで聴力が低下したことにより、コミュニケーション環境が一変した、中途失聴者、難聴者は、文字によるコミュニケーションにより、正確な情報を得ることができます。

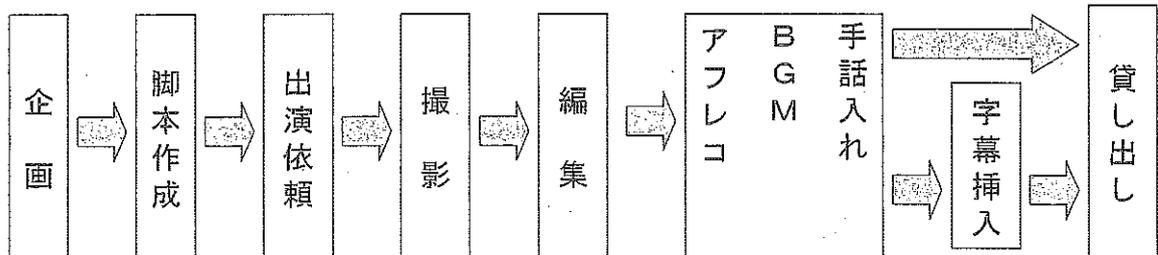
手話だけでなく、字幕を挿入することで、全ての聴覚障害児者が理解しやすい情報となります。

講座、講演会等の撮影を含む自主企画番組への、字幕挿入に努めます。

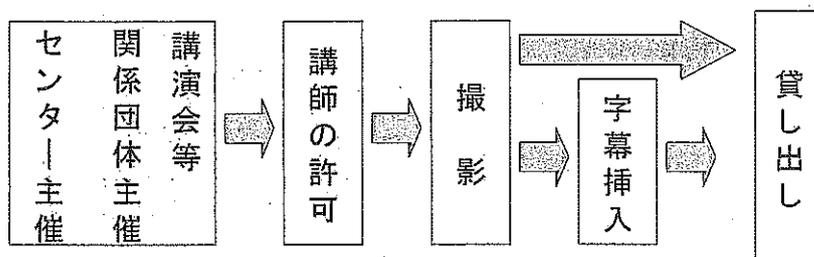
字幕制作にあたっては、ボランティアの協力を検討しています。

## ビデオ制作の流れ

### 《自主企画作品の場合》



### 《講座及び講演会の収録の場合》



## ビデオライブラリー

自主企画番組等を、聴覚障害児等に貸し出すとともに、館内ラウンジでの試写も行います。

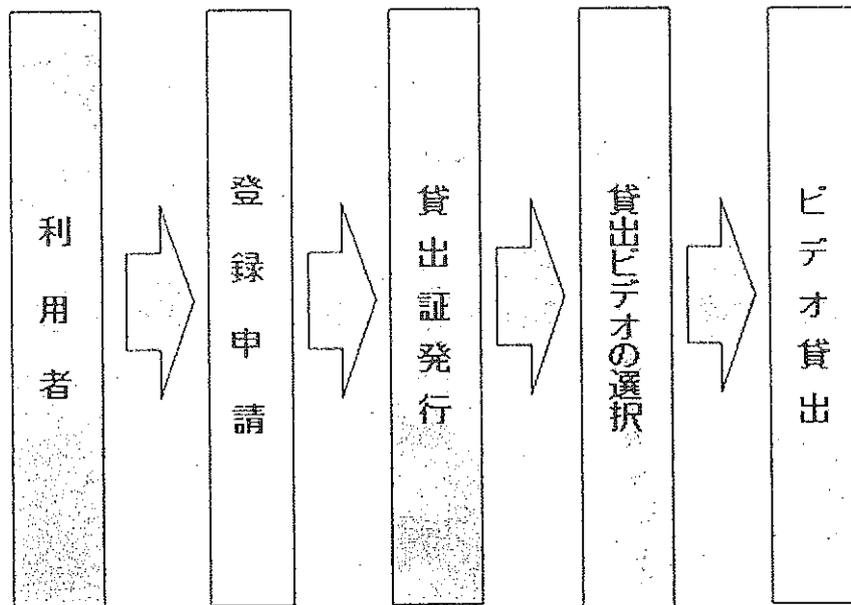
聴覚障害児等のニーズ把握のため、DVD等貸出と同時にアンケート用紙を配布します。返却時に回収し利用者の希望、要望を把握します。この意見もビデオ制作に反映させるよう努めます。

新作自主企画番組の紹介はロビーに掲示するとともに、広報紙「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」に掲載、ホームページへの掲載等により、利用の促進を図ります。

また、貸出のアンケート用紙に記載された質問、要望等に関しては、回答をロビーに掲示して周知を図ります。

ビデオライブラリー利用者は、神奈川県内居住者とします。

### 利用方法



#### 登録申請

登録申請書、身分証明書（身体障害者手帳、保険証、運転免許証等）を提出します。

#### 貸出証発行

貸出証（聴覚障害児者用、健聴者用、団体用）を発行します。中学生以下は保護者名とします。

利用案内を配布します

#### 貸出ビデオの選択

ロビーに配架したDVD等（DVD及び一部のVHSビデオテープ）から、3本まで選択し、受付に持参します。

#### ビデオ貸出

受付でDVD等を貸出します。貸出期間は、15日間（貸出日を含む）です。アンケート用紙も配布します。

なお、登録申請書は、個人情報として神奈川県聴覚障害者福祉センター事業における個人情報保護規程に基づき、適正に事務処理を行い、管理します。

利用案内には、聴覚障害者用ゆうパックの利用方法等（日本郵便ゆうパック約款・聴覚障害者用ゆうパック運賃料金表による）も記載し、利用者負担の軽減に努めます。

返却延滞については、ビデオライブラリー延滞規程に従い、適切に事務処理を行います。

### アンケート調査

ビデオライブラリー利用ごとに、返却日を明示したアンケート用紙を配布します。アンケート用紙には、利用者の要望、意見、番組の感想等を記入していただき、返却時に回収します。

要望、意見等で改善できるものは、速やかに改善を行い、利用者の利便をはかっていきます。

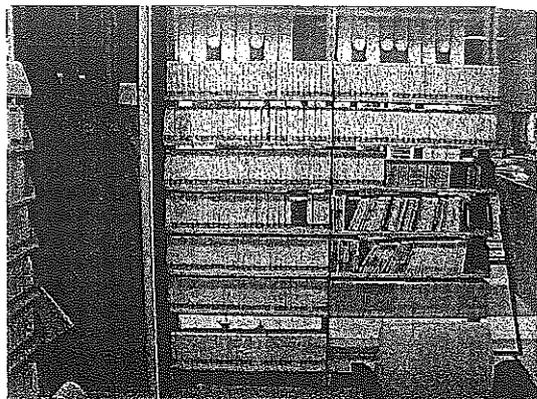
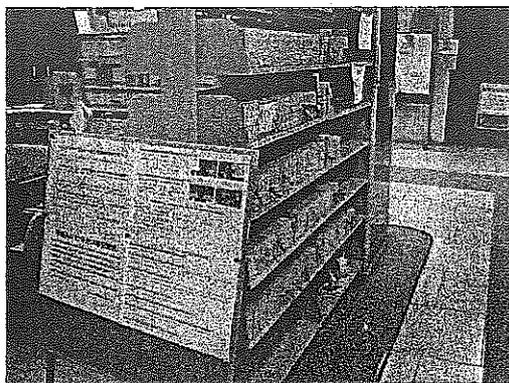
アンケートは匿名で行い、意見、要望についての回答は、ロビー掲示板に掲示し、周知に努めます。改善が難しいものについては、その理由を明記します。

### 館内貸出

ロビー試写コーナーでの利用のため、館内でもDVD等の貸出を行います。

利用者は、試写希望ビデオを受付に持参し、聴覚障害の有無について申し出ていただきます。

DVD等貸出を行います。アンケート用紙を配布し、返却時に回収します。



### 試写コーナー

ロビーに、貸出用DVD（一部VHSビデオテープを含む）を配架するとともに、試写コーナーを設置します。

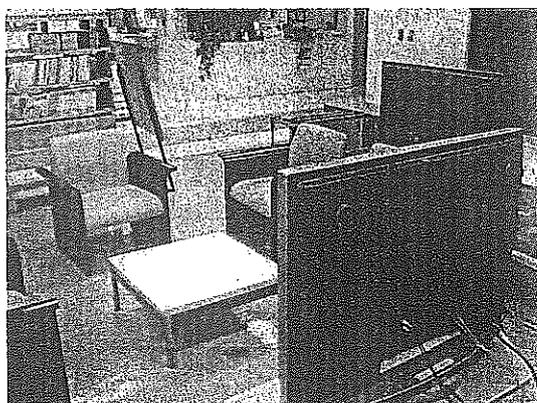
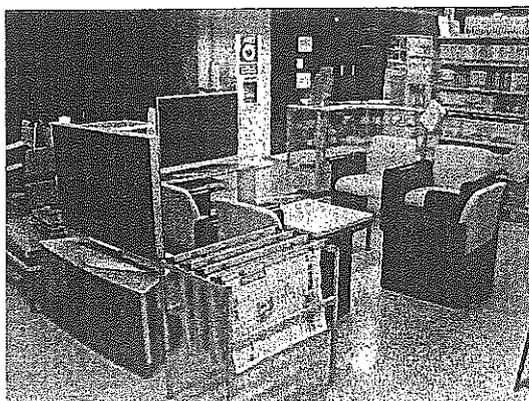
試写コーナーには試写用モニター、再生機を設置します。再生機は、ビデオライブラリーの配架に合わせて、DVD、VHSビデオテープの両方が再生可能な機器を設置します。

また、地上波デジタル放送字幕放送及びNPO法人CS障害者放送統一機構が制作する手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」の視聴を行います。

手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」は、一般財団法人全日本ろうあ連盟、一般社団法人全日本難聴者・中途失聴者団体連合会などが中心になり設立されたNPO法人CS障害者放送統一機構が制作しており、聴覚障害者が作り手となり、聴覚障害児が見やすい、分かりやすい番組構成となっています。また、地震等の大規模災害の際は、ニュース番組にリアルタイムで手話や字幕を挿入して放送

します。番組を受信するためには、専用の機材が必要となりますが、これらの機材は障害者総合支援法で日常生活用具の聴覚障害者情報受信装置となっています。

試写コーナーは、貸出用ビデオ視聴だけでなく、字幕放送、CS放送の視聴の場としても、活用します。



## IT化への対応

### 具体的方針

インターネット、スマートフォンや携帯電話、タブレット型端末などのIT関係の機器が普及し、手軽に様々な情報を得ることができるようになってきています。聴覚障害児の間でも同様に、メールによるやり取りが増えています。

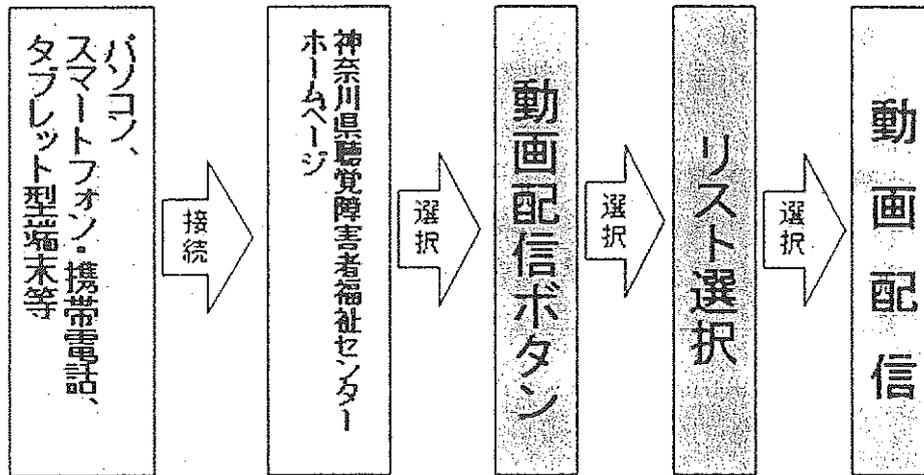
利用者の利便を考慮し、ITに活用しやすい環境の改善に努めます。

### ストリーミング配信

IT技術を利用した情報配信として、ホームページから手話動画を、ストリーミング配信します。家庭のパソコンだけでなく、スマートフォンや携帯電話、タブレット型端末等からも手軽にご覧いただけます。

自主企画番組を期間ごとに更新します。また、日常生活での注意事項などの番組も配信します。聴覚障害児者への情報提供だけでなく、県民に広く聴覚障害児者について理解を広める情報としても、活用していきます。

## ストリーミング配信



### 配信方法

ホームページにアクセスいただき、動画配信ボタンから、リストを選択し、動画を配信します。

### 配信番組

自主企画番組を配信します。固定の番組と、期間を限定しての配信番組に分けます。期間を限定しての番組は、主に聴覚障害者の手話での情報発信を行います。

また、今までで文字媒体であったお知らせ、情報なども手話での動画配信を行っていきます。ストリーミング配信は、著作権の二次使用にあたるため、バックグラウンドミュージックや、著作物の映り込みなど配慮した番組制作を行います。

期間を限定しての番組配信は、次々に新しい情報を提供することになります。入れ替えがあることで、利用者は新たな番組への期待感を抱くことができ、利用拡大につながると考えています。

また、事業内容を紹介したガイドテープも配信します。これらの番組は、聴覚障害児者への情報提供だけでなく、広く県民に事業内容を紹介し、センターの利用に結びつけるため、聴覚障害、聴覚障害者への理解を促進する取り組みとしても重要であると考えています。

文字媒体での理解から、映像媒体での理解につなげることで、センターを、より身近に感じ、気軽に利用できる環境を整備できると考えています

## ストリーミング配信番組例

### ●固定番組

- ・神奈川県聴覚障害者福祉センターガイドテープ

### ●期間限定番組

- ・自主企画番組「手話語り」
- ・自主企画番組「熱中症に注意しましょう」



### 受信利用

ストリーミング配信を利用するためには、インターネットへの接続、動画再生ソフトの活用などが必要となります。また、手話の動きを円滑にするためには、光通信の利用をお勧めしていきます。

利用方法など分かりやすくした案内を作成し、利用者に配布し、利用の拡大に努めます。

## ホームページの活用

ホームページは、インターネットを使用しての情報発信として活用します。家庭のパソコンだけでなく、スマートフォンや携帯電話、タブレット型端末からもアクセスでき、情報を取得できます。聴覚障害児者だけでなく、広く県民への情報提供を推進していきます。

ホームページには、「講座・講習会・研修会のお知らせ」、「センター事業のお知らせ」、「センターからののお知らせ」、「聴覚障害児・者関連情報」、「手話通訳者、要約筆記者向け案内」、「耳の聞こえでお困りの方は、こちら」の欄を設け、情報を発信します。聴力検査や相談の欄にリンクします。相談や検査を希望する方が、分かりやすいように設定します。

ホームページの情報欄を改編することで、利用者には分かりやすい情報を、迅速に提供できます。

また、講座や講習会の案内、申込書や申請書等のダウンロードを可能とし、利用者の利便をはかります。

ビデオライブラリーリストも掲載し、どんな番組があるのか、どんな利用ができるのかを周知し、利用促進をはかっていきます。ビデオリストは、定期的に更新します。



## Eメールの活用

パソコン及び携帯電話のEメールでの相談、情報提供、派遣連絡、問い合わせ、部屋利用予約などに応じ、幅広く活用します。

パソコン、スマートフォン、携帯電話、タブレット型端末などの利用は、聴覚障害児者の間に広く普及しています。特に、Eメール機能は日常的に使用されていて、即時性の意味では活用の機会も多く、有効な手段です。Eメールの有効活用に努めます。

問い合わせ欄に、「総合受付」、「手話通訳者派遣担当」、「要約筆記者派遣担当・要約筆記者養成担当」、「相談・指導・聴力検査、補聴器調整担当」、「ビデオライブラリー担当」、「手話通訳者養成担当」の事業ごとのアドレス欄を設け、利用者が必要な事業担当者に直接アクセスできるようにします。

### 神奈川県聴覚障害者福祉センター

公益 社会福祉法人 神奈川県聴覚障害者福祉センター

- トップページ
- お問い合わせ
- 法人の沿革/業務
- 事業内容/活動報告
- 事業所案内
- 就業先/求職
- 相談・指導
- 聴力検査・補聴器調整
- 手話通訳者派遣
- 要約筆記者派遣
- 要約筆記者養成講座
- 手話通訳者の派遣
- 要約筆記者の派遣
- 聴覚障害者福祉の取り組み
- ビデオライブラリー
- 広報/PR
- よくある質問
- 聴覚障害者のお知らせ
- センター事業のお知らせ
- 施設利用条件
- お問合せ・アクセス
- リンク
- スマートフォンアプリ
- お問い合わせ
- お問い合わせ

トップページ・お問い合わせ・アクセス

お問い合わせ・アクセス

神奈川県聴覚障害者福祉センター

〒251-8533  
神奈川県藤沢市藤沢933-2

<電話・ファックスでのお問い合わせ>  
TEL : 0466-27-1911  
FAX : 0466-27-1225

県内にお住まいの聴覚障害児・者の、いろいろな相談に応じます。  
密着は固く守りますので、安心してご相談ください。



<電子メールでのお問い合わせ>  
【総合受付】（部屋予約・見学予約等はこちらへどうぞ）  
[office@kanagawa-wad.jp](mailto:office@kanagawa-wad.jp)

【手話通訳者派遣担当】  
[haken@kanagawa-wad.jp](mailto:haken@kanagawa-wad.jp)

【要約筆記者派遣担当、要約筆記者養成担当】  
[pc-youyaku@kanagawa-wad.jp](mailto:pc-youyaku@kanagawa-wad.jp)

【相談・指導、聴力検査、補聴器調整担当】  
[soudan@kanagawa-wad.jp](mailto:soudan@kanagawa-wad.jp)

【ビデオライブラリー担当】  
[video@kanagawa-wad.jp](mailto:video@kanagawa-wad.jp)

【手話通訳者養成担当】  
[shuwa-y@kanagawa-wad.jp](mailto:shuwa-y@kanagawa-wad.jp)

アクセス



〒251-8533  
神奈川県藤沢市藤沢933番地の2  
電話：0466-27-1911  
FAX：0466-27-1225  
[>> センターへのアクセス](#)

34

## 無線LANの活用

インターネットは、日常生活でも有効に活用されています。家庭だけでなく、外出場所でも使用することが多くあります。聴覚障害児者の間でも、映像や文字による情報によるものも多いため、有効活用しています。

スマートフォンや携帯電話、タブレット型端末の無線LANによる利用を円滑にするため、Wi-Fi接続機器を設置します。



## 検索用パソコンの設置

様々な情報を取得するためには、インターネットを利用した検索は有効な手段であると考えています。視覚情報にウエイトを置く聴覚障害者にとっても同様のことが言えます。

利用者が検索を行えるパソコンをロビーに設置し、インターネットを使用した検索、情報の入手等の利用者の利便をはかります。ただし、インターネットを使用する場合、有料サイト、有害サイトへのアクセスを制限する必要がありますので、そのためのセキュリティを施すとともに、著作権の関係からプリントアウトは行えないこととします。

## 貸出用パソコンの整備

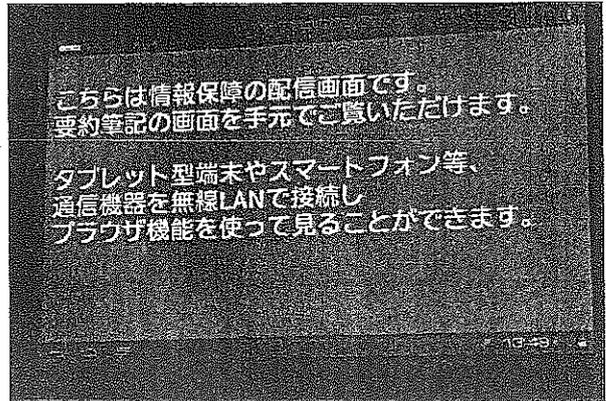
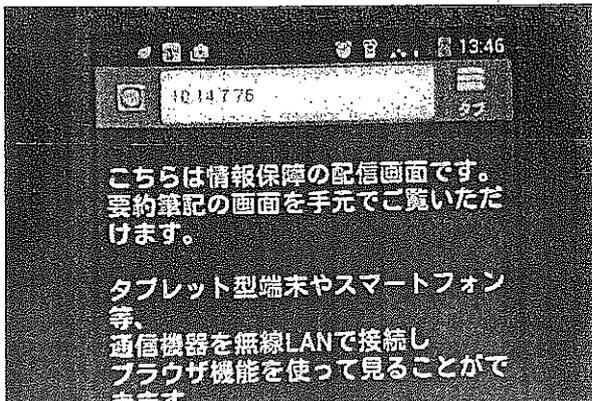
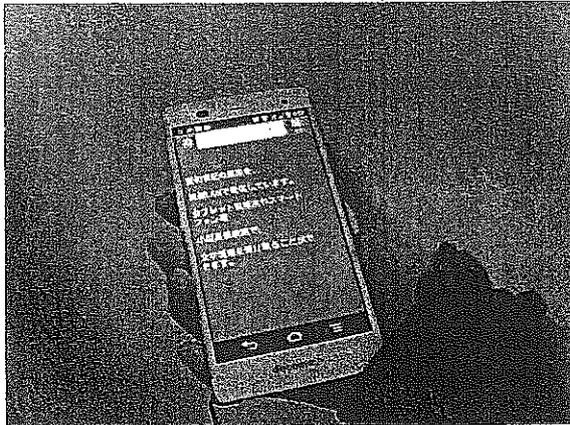
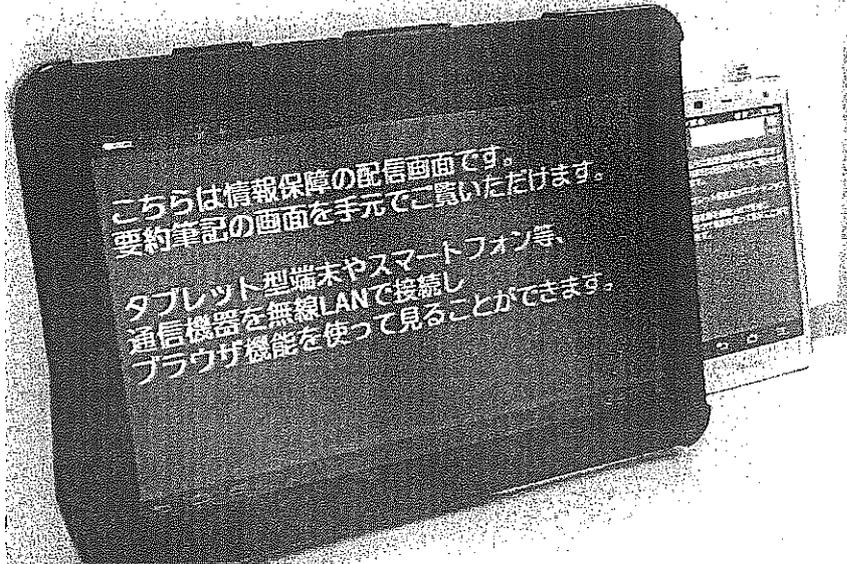
利用者が、会議や講演会等でセンターを利用するとき、資料提示にパソコンを用いる機会も増えています。

利用者の利便性を考慮し、貸出用パソコンを整備しています。貸出用パソコンにはセキュリティを整え、貸し出し規程を設け、貸し出しを行います。

## IT 機器等を用いた情報保

無線LANを用いることで、パソコン要約筆記の文字情報を、スマートフォンやタブレット型端末等で受信することができます。

狭い会場や会場内での移動時に活用していきます。



## 聴覚障害者用各種機器の展示

### 具体的方針

聴覚障害児者が日常生活において活用できる機器を展示し、機器の特徴、使用方法などを説明するとともに、日常生活での試用のために貸し出しを行います。

機器が実生活で使用できるか、否かは機器の特徴や個々の生活習慣等で異なります。振動型の目覚まし時計でも、機種により振動の強さが異なります。個々人によっても、振動の感じ方が違います。

1人ひとりが生活の中で試してみても、初めてその効果が確認できます。機器を購入したが、生活の中では活用できなかったということを回避するため、十分な説明と貸し出しによる効果測定を行います。

また、機器を展示することで、機器の存在を広め、日常生活での改善の機会を得ていただくとともに、見学者を含めた一般の利用者が、聴覚障害、聴覚障害者への理解を広める契機としても活用します。

機器の説明、紹介にあたっては、聴覚障害者の使用体験談なども触れ、より具体的に、身近に感じていただけるよう心がけます。

### 機器の整備

障害者総合支援法の日常生活用具、聴覚障害者屋内信号装置を中心に、生活に根ざした利用しやすい機器を整備します。

障害者総合支援法の日常生活用具には、具体的な機種は市町村ごとに決定することができますが、自立生活支援用具として聴覚障害者屋内信号装置、情報・意思疎通支援用具として聴覚障害者用通信装置、聴覚障害者情報受信装置があります。また、全障害共通で火災警報機・自動消火器があります。

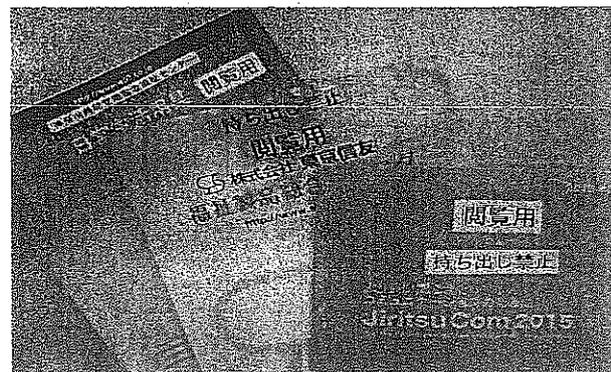
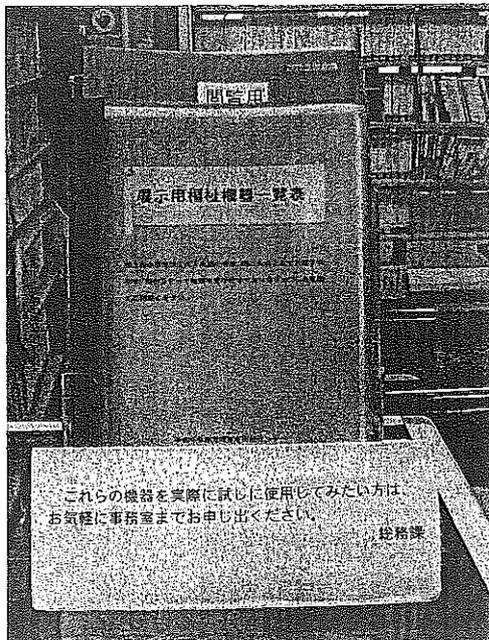
聴覚障害者用通信装置は主にファクスであるため、電気機器販売店等で確認することができます。聴覚障害者情報受信装置は、地上波デジタル放送の字幕放送及びNPO法人CS障害者放送統一機構が制作する手話と字幕の番組「目で聴くテレビ」の視聴ができる「アイ・ドラゴンⅢ」です。家庭へ貸し出しでの対応は難しいところですが、ロビーで実際に視聴することによって、番組内容等を確認していただけます。聴覚障害者屋内信号装置は、目覚まし時計、来客の通報、乳幼児の泣き声の察知、ファクスの着信通報などの機能を持った複合機です。伝達方法は振動または光によるものがほとんどですが、メーカーにより形状、使用方法、伝達の強弱等が異なります。各メーカーの機種を整備することで、1人ひとりの生活にどの機器が適当かを確認できます。

また、振動式の目覚まし、ファクス着信や来客を知らせるランプ、音声を磁気に変換して補聴器に伝えるケーブル等、特定の目的に使用する機器も整備し、利用者の生活の中で活用できる機器を、選択、決定できるよう支援します。

## 展示スペース

機器は、ロビーにガラスケースを設け展示します。機器の名称、機能等を併せて展示することで、理解に努めます。また、機器のパンフレットを配置し、規格等の比較、確認ができるようにします。

利用者の依頼に応じて、展示機器の効果、使用方法等の説明も行います。展示機器以外の機器の情報等も収集し、相談に応じます。



## 機器の試用

展示機器等は、利用者が実際の効果、作動等を確認できるようにします。

試用したい場合は受付に申し出てもらうよう掲示します。利用者の申し出により、説明とともに、実際にロビーで作動させ、一応の効果を確認します。

## 機器の貸出

### 聴覚障害児者の生活を改善するため

利用者が生活の中で、実際に活用が可能か否か、また生活実態に合わせてどのような機器が適しているか、実際の生活で試用し、その結果を基にさらに別の機器を試用する場合などは、相談業務で対応し、機器の貸出や支援を行います。

実際に試用して、効果を確認することの大切さや、機器の機能、注意点など時間をかけて、丁寧に対応します。

### 聴覚障害児者理解拡大のため

聴覚障害児者用の機器にどんなものがあるか、どのように使用するのかは意外に知られていません。手話奉仕員養成講習会、手話サークル等の学習会、各種研修会等、聴覚障害についての理解の一環として、機器等の紹介を行う場合、機器の貸出を行います。

こうした機器を目の当たりにすることで、聴覚障害児者の日常生活の不便さへの理解、機器の使用による生活改善等を含めて、聴覚障害児者の生活への理解拡大につなげます。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

##### イ 聴覚障害者の支援についての取組状況

※ 参考資料3の「4 事業の実施に関する業務基準」(2)の項を確認の上、具体的な取組方針と実施方法を記載してください。

#### 基本方針

「かながわの障害福祉グランドデザイン」の「ひとりひとりを大切にする」を基本に、ともに生きる社会の実現に向けて、取り組んでいきます。

聴覚障害児者のコミュニケーションの多様性や特性に応じた、専門的な支援を行うとともに、地域社会の中で、聴覚障害児者が、ろう者または聴覚障害者として堂々と自分らしく生きていくための、自己判断、自己決定を支援していきます。

市町村では対応が困難な専門性の高い事業（一般相談、聴力検査補聴器適合、乳幼児指導、コミュニケーション指導）については、情報発信を強化すると共に、事業を確実に実施します。アウトリーチの方法について検討し、市町村の支援等にも努めます。また、成人ろうあ者相談については、市町村との連携を強化し、ネットワークの構築をすすめます。

聴覚障害者側、聴覚障害側から情報発信強化し、地域や関係機関、関係団体等との情報共有、連携をすすめます。

市町村の支援（市町村が自立して聴覚障害福祉を担えるよう支援する）の視点に立った取り組みを実施します。

#### 一般相談

#### 相談

#### 基本姿勢

利用者のライフステージに応じて、あらゆる相談に応じます。利用者の状況に応じて、適切な情報提供、助言等を行い、課題解決に結びつけていくもの、聴力検査・補聴器適合、指導訓練といった業務につなげていくもの、関係機関、関係団体等と連携するものなどがあり、利用者とともに課題解決に向けて、一緒に考え、一緒に解決に向けて歩んでいくことで、利用者の自己判断、自己決定を支援します。

相談の中から明らかとなった聴覚障害児者の課題等、聴覚障害側からの情報を発信し、市町村や関係機関、関係団体等とともに情報、課題を共有し、解決に向けて連携していきます。

また、利用者が地域の一員として、自己実現が可能となるよう、市町村と一体となった支援を展開します。市町村への適切な情報提供、地域へ赴いての連携など、市町村の聴覚障害福祉向上のための支援を行います。

## 相談の区分け

相談を円滑に実施し、利用者にとってより専門的に、適切な対応を行うために、まず、ライフステージにより区分します。自らの思い、状況を適切に訴えることができる大人（18歳以上）と、家族、保護者からの訴えを十分に反映させ、子育て、進路等の成長段階の対応も行なわなければならない子ども（18歳未満）に区分し、専門スタッフを配置し対応します。次に、コミュニケーション方法の違いにより区分します。大人の場合、主に手話でのコミュニケーションを行う利用者を対象とした成人ろうあ者、主に補聴器等による聴取、筆談、読話等でコミュニケーションを行う利用者を対象とした中途失聴者・難聴者に分けて対応し、利用者が安心してコミュニケーションが成立する対応を行います。

また、医療面からの専門的助言や支援が必要なニーズへの対応として、耳鼻科医師による医療相談を行います。来所できない利用者へは電話、ファクス、Eメールなどでも相談に応じる体制をとります。

相談区分	対象区分	
	年齢	コミュニケーション
聴覚障害乳幼児・学齢児相談	満18歳未満	手話、補聴器、筆談など
成人ろうあ者相談	満18歳以上	手話など
中途失聴者・難聴者相談		補聴器、筆談など

## 地域の聴覚障害福祉の向上

聴覚障害児者が生活する地域の聴覚障害福祉が向上することで、聴覚障害児者の自己実現が促進されます。聴覚障害児者に適した対応、福祉制度の拡充など聴覚障害児者の実態や課題を理解し、聴覚障害児者の視点に立った福祉向上が必要となります。

そのために、地域への情報発信、アウトリーチなどを行い、地域との課題共有を行います。地域と連帯して相談、支援を行うことで、地域の聴覚障害福祉向上をめざします。

また、個々の地域への対応だけでなく、市町村との連携、ネットワーク化、神奈川県保健福祉圏（政令指定都市は除く）ごと、または全体での現状把握、課題共有、改善方法の検討等、聴覚障害福祉の向上の推進を行います。（「3 利用者サービスの取り組み オ 指定管理業務として行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業提案の状況」参照）

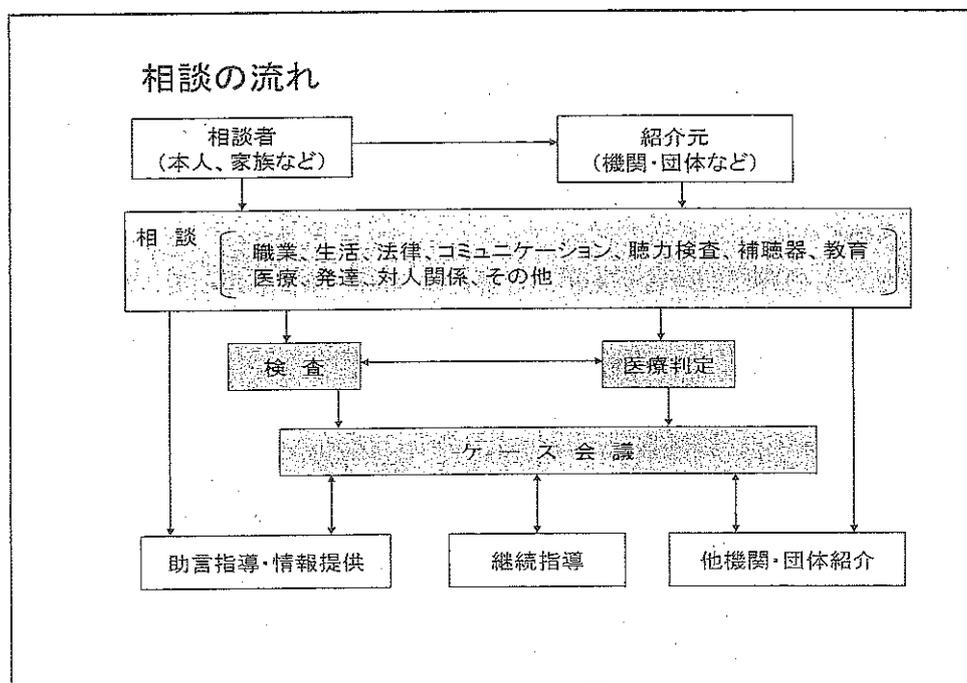
## 相談の流れ

相談は、本人、家族、保護者等からの直接の訴えまたは地域、関係機関、関係団体、医療機関等の紹介先を経由して相談依頼を受けて行います。

相談の内容は職業、生活、コミュニケーション、聴力、補聴器、医療など多様な相談を受けることとなります。

情報提供、助言により改善できるものだけでなく、聴力等の検査を基にして対応するもの、医学的判定を経て対応するものなども想定されます。

相談担当者等によるケース会議を行い、適切な相談対応を行います。地域、専門機関、関係団体等と連携や聴覚障害乳幼児指導、聴覚障害者を対象としたコミュニケーション教室といった継続指導での対応についても、ケース会議において協議を行い、適切に対応していきます。



### 相談予約制等

相談は原則として、予約制とし、時間的余裕をもって対応することを心がけ、利用者のニーズに対応していきます。

利用者は、日常的なコミュニケーション不成立の体験を重ねていると考えています。コミュニケーションを成立させることで、利用者が安心感を得て、信頼を得られます。そのためには、時間が必要となります。また、相談担当者は、他の業務の兼務を考えており、効率的に相談を行うためにも、日時を決めて相談を行うことを基本にします。

しかし、緊急の相談や日程調整が難しい場合は、利用者のニーズに合わせて柔軟に対応します。

また、施設入所者や遠隔地居住者、地域と連携しての相談等は、訪問相談を実施します。

#### (1) 聴覚障害乳幼児・学齢児相談

聴覚障害乳幼児・学齢児においては、言語聴覚士等の専門スタッフにより対応します。聴覚障害乳幼児の場合は、保護者等の相談が中心になります。保護者の思い、疑問、質問の一つひとつに丁寧に答えていくことが重要となります。保護者が考え、判断していくための聴覚障害、聴覚障害児、療育、教育等様々な情報を的確に提供していくことで、問題解決の道筋を一緒に考えていくことが、重要となります。聴覚障害児の相談では、本人からの訴え、思いも重要になってきます。本人からの訴えを、保護者等がいかに受け止めるのか、どう対応していくのかなど相談を通して、実践していきます。

また、聴覚障害児福祉の向上のための、聴覚障害児側、聴覚障害側からの情報を発信するとともに、関係機関とのネットワーク化、地域との連携を推進します。聴覚障害乳幼児・学齢児の保護者の組織化、ネットワーク化の検討も行います。

## (2) 成人ろうあ者相談

成人ろうあ者相談においては、聴覚障害者に対しての専門相談員を置き、生活支援などの相談にあたります。

相談者とのコミュニケーションを円滑に行い、相談者の思い、意思がどこにあるのかを確認するとともに、訴えに対して適切に対応します。成人ろうあ者相談では、相談者自身が考え、判断していくための情報が十分に提供されていない場合もあります。相談者の状況を把握し、必要な情報を提供して、自己判断、自己決定を支援していくことが重要な役割です。

相談の過程で地域と情報共有をはかり、連携した対応が必要になります。地域の社会資源の活用、改善促進等は市町村の聴覚障害福祉担当者・設置手話通訳者との連携が必須となります。市町村へのアウトリーチを実施し、市町村の聴覚障害福祉担当と共同して相談にあたることで、手話による相談体制の改善が期待できます。こうした取り組みを各地域で継続することで、地域に埋もれている聴覚障害者のニーズを掘り起し、支援につなげていけます。また、地域の聴覚障害福祉担当者とのネットワークを推進することで、地域間の情報共有が可能となります。こうした地域への支援が、地域の聴覚障害福祉向上につながります。

聴覚障害福祉の向上のために、聴覚障害側からの様々な情報発信をすすめるとともに、聴覚障害当事者団体との連携強化、関係機関とのネットワーク化にも努めていきます。

## (3) 中途失聴者・難聴者相談

中途失聴者・難聴者相談では聴力検査、補聴器に関する相談が多く、週2日程度、言語聴覚士等の専門スタッフで対応します。

日常的にコミュニケーションが成立しにくい状況をいかに改善していくか、相談者の思いを的確に受け止め、問題解決に向けて、一緒に取り組んでいくことが重要と考えています。中途失聴者・難聴者は、障害受容が難しく、障害を受けた時点で、コミュニケーション方法が一変してし、家族、職場、近隣等で日常的にコミュニケーションが成立しない体験を重ねています。相談を通して、コミュニケーションを成立させることで、精神的な安定や、他者とのコミュニケーションを行う意欲を高めていくことは重要な取り組みです。

また、難聴者団体との連携を強化することで、相談者と難聴者団体との関わりを広げ、障害受容やアイデンティティの確立も促進します。

中途失聴者・難聴者に関する情報（読話・補聴器・手話等のコミュニケーション手段、コミュニケーション手段の個人差、障害受容の困難さ等）はまだまだ普及していない状況もあります。中途失聴者、難聴者課題を整理しての情報等の聴覚障害側からの情報発信や、地域に赴いての相談、関係機関、関係団体等との連携強化及び地域との連携強化にも努めていきます。

## (4) 医療相談

耳鼻科医師による医療相談では、隔月1回行います。

身体障害者手帳、補聴器交付についてだけでなく、医師からの専門的な助言、説明が受けられるようにします。

医師からの助言等は、相談者が悩み、疑問に感じていることから開放し、未来に向けて歩いていく、一助になると考えています。

#### (5) 電話・ファクス・Eメール等の相談

福祉制度、コミュニケーション、補聴器、医療など様々な相談に、電話、ファクス、Eメール等で応じます。

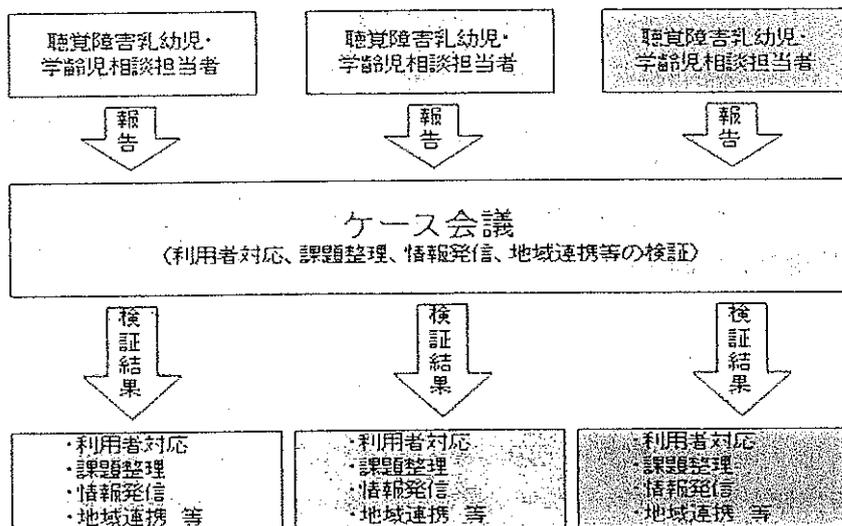
電話、ファクス等だけでは十分に状況が把握できない相談については、必要に応じて、来所相談等、直接面接を行うなどして支援を行います。

#### 検証体制

利用者への対応についてケース会議を設け、複数の相談担当者間で協議を行います。相談者への対応を検証し、今後の対応の方向性を検討する場とします。また、課題整理、情報発信の状況、地域との連携状況等も検証し、今後の対応を協議します。

利用者や家族、保護者等への支援方法、関係機関や専門機関との連携方法などが適切であったのか、否かを検証し、どのような支援を行っていく必要があるかなどを協議します。必要に応じて、複数回にわたって会議に提出し、協議を行っていきます。

課題整理、情報発信、地域との連携方法、アウトリーチ、ネットワークの活用など、利用者への対応を検証するだけでなく、地域との連携と支援のあり方も検証します。



## 聴力検査・補聴器適合

### 基本姿勢

聴力検査・補聴器適合は、聴覚障害者の個別的ニーズを改善する方法として重要です。聴覚障害、補聴器等についての理解を広め、生活の質を高めていくことが重要な要素となります。

しかし、補聴器使用の自助努力だけでは、「聞こえない、聞こえにくい」環境を全て改善することはできません。家族を含めて共助の輪が地域に広がっていくことで、コミュニケーションの円滑化が図れ、聴覚障害児者の精神的安定や人間関係の輪が広がっていきます。聴力検査・補聴器適合は、聴覚障害児者が地域で自分らしく、楽しく生活できるための公助の一つです。

また、聴力検査結果の説明や補聴器試聴を通して、聴覚障害（特に、感音難聴）や、補聴器の限界について、利用者や家族等に理解を深めていただくことで、障害受容の支援につながっていきます。

聴力検査、補聴器適合及び発達検査、構音検査等の各種検査は、利用者の状況を正確に反映させなければなりません。そのためには、言語聴覚士等の専門スタッフが対応する必要があります。

利用者が安心して検査等を受けるには、利用者が意思表示しやすい条件、環境の整備が不可欠です。検査等の目的、方法、意思表示方法、検査結果の説明を正確に、丁寧に行うことが重要です。聴力検査においては、条件付けや反応確認のための、特に、聴覚障害乳幼児、学齢児の検査では、検査補助者が必要です。検査中も、検査補助者が絶えず利用者と接し、利用者の要望等に即座に対応するだけでなく、意思表示の正確性を利用者に伝えることで、安心感を増すことができます。

また、聴力検査、補聴器適合に関する聴覚障害側からの情報発信を行うとともに、地域、関係機関、関係団体等との連携を強化していきます。特に、難聴者団体とは様々な情報共有をすすめます。

### 検査結果等の丁寧な説明実施

利用者に検査を行う場合は、その検査目的、検査内容について説明を行うとともに、検査結果について丁寧に説明を行います。

検査結果を説明することで、利用者ご自身の状況を理解し、検査への信頼が得られると考えます。

検査結果等は、専門用語も多く、数値の意味なども異なります。専門用語をできるだけ分かりやすい言葉に置き換え説明を行うことを心がけます。

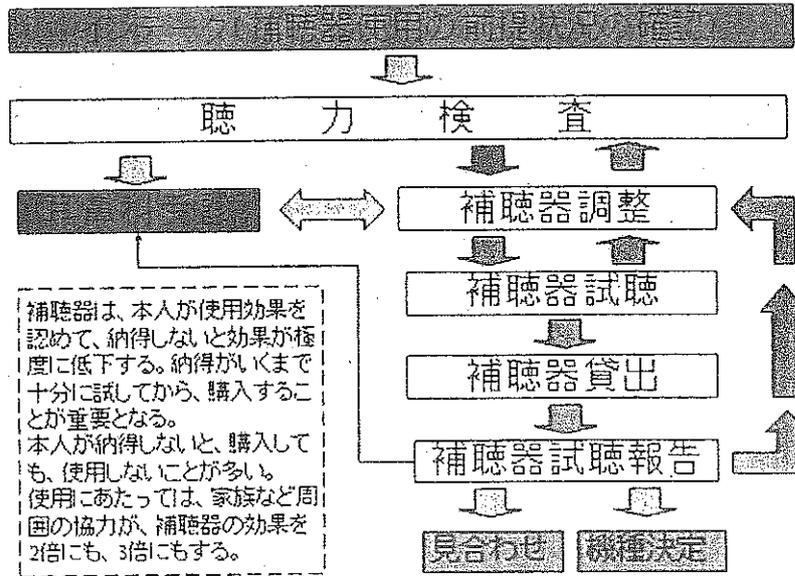
補聴器適合においても、専門用語を分かりやすく説明するとともに、図、表などの視覚的な情報も合わせて提示し、理解促進に努めます。

特に、難聴の特徴や、補聴器の効果と限界については、詳細な説明を行います。補聴器を装用することで、聞こえは改善します。しかし、全ての話、会話を正確に聞き取ることには限界があります。補聴器を装用しても、聴覚障害がなくなる訳ではありません。この理解に立った上で、補聴器を効果的に使用するための話し方、接し方などの情報を、利用者や家族等が共有し、実践できるよう支援します。補聴器の効果に落胆する利用者や、補聴器装用だけで全てが解決すると思っていた家族に対しても丁寧に説明を行い、現状からの改善策を示すことで、難聴や補聴器への理解が徐々に浸透します。このことが、利用者の障害受容と家族の利用者への支援につながっていくと考えています。

## 聴力検査と補聴器適合の関係性

聴力検査と補聴器適合を連動させて、実施します。

聴力検査は、補聴器適合にとって必要不可欠のものです。聴力検査の結果を補聴器適合に反映させ、補聴器適合結果を聴力検査により実証する役割を持っています。聴力検査と補聴器適合を繰り返すことで、利用者が安心して補聴器を使用できる状況を作ります。

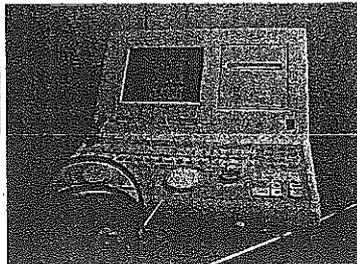


### (1) 聴力検査

#### 聴力検査の種類

気導聴力検査、骨導聴力検査、音場聴覚検査、語音弁別検査などを中心に行いますが、乳幼児の場合は、聴性行動反応、条件詮索反応などの検査を行います。

- ・気導聴力検査
- ・骨導聴力検査
- ・音場聴覚検査
- ・語音弁別検査
- ・ティンパノメリー
- ・聴性行動反応聴力検査
- ・条件詮索反応聴力検査
- ・ピープショウテスト
- ・遊戯聴力検査



### 聴力検査予約制等

聴力検査は、予約制とし、集中的に実施します。集中的に行うことで効率的な検査実施と、適切な説明時間を確保します。

予約制で検査を実施することで、待機時間をなくし、利用者も安心してスケジュール調整等を行うことが可能になります。また、検査を集中的に行うことで、検査要員の確保、活用が可能となり、効率的な運用を図ることができます。

検査結果の説明は、利用者にとって、自らの状態について理解、納得を得る場として重要な事柄です。ただし、緊急の検査、日程上の調整が難しい場合などは、柔軟に対応していきます。

### 定期検査の推奨

聴力は年齢とともに変化します。定期的に聴力検査を行うことで、聴力変動の確認ができ、補聴器適合につなげることができます。利用者に対して、最低でも年1回の定期検査を奨励します。

定期的な聴力検査は、利用者にとっても、自らの聴力を確認し、安心して日常生活を送ることができると考えています。

## (2) 補聴器適合

### 補聴器適合の考え方

補聴器適合は、利用者が補聴器を通して、コミュニケーションの改善がはかられ、安心して日常生活を営むことを支援し、障害受容を促進するものです。

多くの利用者は、日常的に聞こえない、聞こえにくいことで、家庭、職場、学校等のあらゆる生活空間での音声情報が獲得しにくいいため、コミュニケーションが円滑に行えない状況にあります。

補聴器の活用は、コミュニケーションの改善をはかり、利用者が安心して生活するための支援であると考えています。しかし、補聴器の活用だけでは、コミュニケーションの改善には限界があります。補聴器調整試聴、試聴貸し出し、補聴器の効果測定の一連の流れの中で、補聴器の効果と限界について理解を促す支援を行います。このことで、利用者が自らの障害を受容していく支援となります。

また、補聴器の活用（自助）だけでは、コミュニケーションの改善には限界があり、家族等が効果的な話し方、接し方等の支援（共助）が重要となることを、利用者、家族で共有し、実践する支援を行います。補聴器適合の一連の流れを効果的に支援する仕組み（公助）です。

補聴器適合の実施は、聴力検査と連動して行う必要があると考えます。検査結果を基に、補聴器の調整変更、機種変更が必要なので、聴力検査の実施に併せて行います。

### 補聴器の試聴貸し出し

利用者が補聴器の効果を検証し、補聴器使用の有無、補聴器機種の選定のために、補聴器の貸し出しを行います。家庭、職場、学校等で補聴器を試聴することで、その効果と限界を利用者自身が確認することができます。

補聴器機種による音質の良し悪しは、利用者個々で異なると考えています。利用者の好む音質の補聴器を選定するために、複数の補聴器機種を整備し、試聴する体制を整備します。

補聴器貸し出しに合わせて、アンケート用紙を配布し、返却時に回収します。アンケート結果を基に、補聴器の再調整、他機種への変更等を行い、再度貸し出しを行います。このサイクルを繰り返す

ことで、利用者の補聴器の効果的な使用と限界についての理解と、障害受容を支援します。

### 補聴器の調整

現在、ほとんどの補聴器がデジタル化されており、パソコンを使用して専用ソフトで調整を行う必要があります。補聴器メーカー等に協力を依頼し、専用ソフトの充実に努めます。

利用者が既に補聴器を所有している場合は、その補聴器を最大限活用できるよう調整します。補聴器は決して安価な機器ではありません。所有の補聴器を最大限調整することで、利用者の経済的負担の軽減に努めます。

### 利用者が安心して利用できる仕組み

補聴器適合は、補聴器の販売を目的にしません。利用者の自己判断、自己決定を尊重し、判断、決定に必要な検査結果、情報等を提供します。繰り返しの試聴貸し出し、調整を行うことで、利用者が安心して利用できる仕組みとします。

また、補聴器を使用している方との接し方をまとめた「ご家族へのアドバイス」等を配布し、家族及び周囲の方々への理解促進をはかるとともに、関連する情報を発信していきます。特に、難聴者団体とは様々な情報の共有し、連携体制の検討、整備に努めます。

### その他の検査

利用者の要望に応じて、言語機能検査、発達検査等の各種検査を行います。

これらの検査は、主に聴覚障害児が対象ですが、言語機能検査は聴覚障害者の発音指導に結びつけていくためにも行います。検査結果を、利用者に丁寧に説明することで、利用者が、自身の状況を把握し、今後の生活、教育などの場での改善のための資料とします。

## 聴覚障害乳幼児・コミュニケーション指導

### 基本姿勢

人と人がお互いの意思を通じ合わせることは、人間関係を構築し、社会生活を営む上でも重要なことです。しかし、利用者の多くは、日常的にコミュニケーションが成立しにくい状況にあります。

コミュニケーションを成立させることによって、さらにコミュニケーションを円滑に行いたい、拡大したいといった意欲の向上につなげていくことが重要です。

また、コミュニケーションが成立する環境を整備することで、自らの思いが伝わり、相手の思いが伝わることで、コミュニケーションが不成立または成立しにくい環境において生じていた精神的な負担の軽減がはかられます。

利用者によって、状況は異なりますが、利用者個々の状況を的確にとらえ、対応していくことが重要です。

また、指導に関する情報等の聴覚障害側からの情報を広く発信するとともに、地域、関係機関、関係団体との連携を強化していきます。特に、医療機関や保健所との連携は、家族や保護者への情報提供に直結してくると思っています。ニーズを持つ家族、保護者にいかに情報を伝えていくのか、また、家族間の情報交換、保護者の組織化等の検討も行います。

## 段階的な対応

利用者の状況は、個々に異なっています。乳幼児であれば年齢的な発達状況、成人であれば、現在のコミュニケーション方法及びコミュニケーション状況などがあげられます。

発達段階あるいは、コミュニケーション状況に合わせて、コミュニケーションが成立する、あるいは成立させる段階的な対応を行うことで、利用者が安心して参加できる環境を整備します。

## グループでの実施

利用者が、他者とコミュニケーションをはかり、他者とのかかわりの中からコミュニケーションが成立する体験をするために、グループで実施します。

利用者は、お互いにコミュニケーションが成立しにくい体験を共有しており、利用者1人だけでなく、同じような体験を持つ方々が多くいらっしゃることを実感することで、孤立感、疎外感からの脱却をはかる一助になるとなります。利用者の多くは、周囲に同じような状況の方々がないため、自らの状況が周囲に理解されにくく、孤立感、疎外感を感じることも多く存在します。こうした精神的負担を軽減することで、将来に向けて前向きに日常生活を営んでいく意欲を培っていけると考えています。

また、聴覚障害乳幼児においても、相互の係わりの中から人間関係の構築、コミュニケーションの重要性を認識し、コミュニケーションの意欲の向上、拡大に結びついていきます。

## 聴覚障害乳幼児指導

### 支援方針

聴覚障害乳幼児指導は、乳幼児と保護者等との共感関係の構築による、信頼関係を基本に、乳幼児のコミュニケーション意欲を向上させ、家庭内及び社会での体験等を繰り返し実施することで、保護者等が聴覚障害乳幼児と向き合い、接していく姿勢を養うとともに、総合的なコミュニケーション能力の向上、発達と社会性の習得をはかります。

また、補聴器による残存聴力の活用をはかり、聴力検査、補聴器適合業務と連携してすすめます。

ろう学校等の関係機関とは、役割分担しながら連携を強化し、ネットワーク化による情報発信、情報共有をすすめます。

人工内耳装用児については、すでに受け入れ例がありますが、医療機関との連携の基、対応していきます。

### 年齢別のグループ編成等

0歳から6歳までの聴覚障害乳幼児を対象に、年齢別グループでの支援を行います。

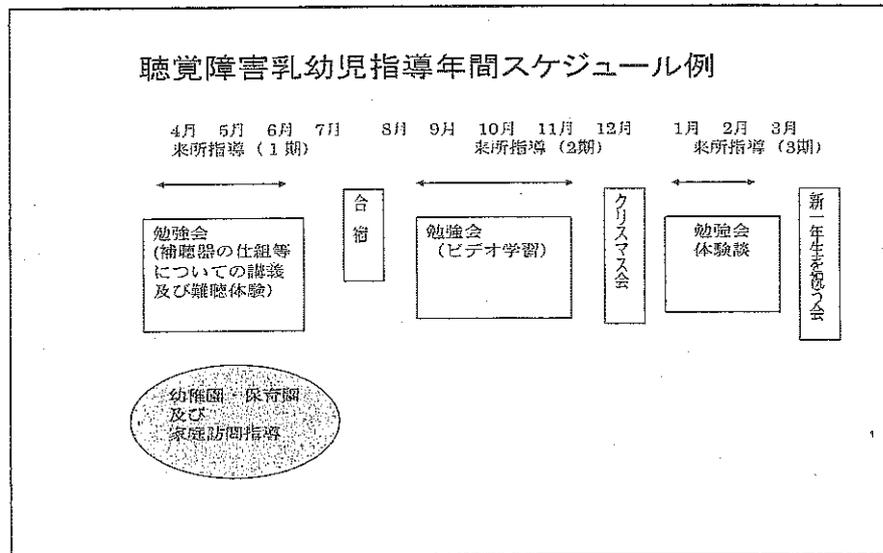
発達段階、コミュニケーション状況など共通課題を有する、同等な年齢別グループを編成します。保護者同士が同様の課題を共有し、課題解決のための取り組み方、工夫などの情報交換を行うことで、保護者にとっても悩みの克服、課題克服意欲の向上につながります。

なお、主な対象は軽度、中度程度の聴覚障害乳幼児とします。

## 年間スケジュール

1年間を3期にわけて、週1回のグループでの来所による支援を行います。

学期ごとに、懇談会、勉強会、行事を開催し、聞こえやコミュニケーション等の理解を深め、保護者間の交流も行います。また、生活場面での具体的な助言を行うための訪問指導、野外活動を通じての体験学習等も行い、生活に根ざした支援を実践します。



## コミュニケーション指導

### 支援方針

利用者の心理的な状況、コミュニケーション状況など、相談を通して把握するとともに、利用者の希望を十分に理解したうえで、利用者と一緒に考え、一緒に改善の道筋を探していくことが重要です。

単なる講習会、教室では、利用者は十分にコミュニケーションが成立しません。利用者がコミュニケーション不成立の体験を蓄積してしまうと、日常生活と何ら変わらない状況となり、利用者のコミュニケーション意欲を減退させてしまう恐れがあります。コミュニケーション場面では、音声、手話、筆談、板書、要約筆記、補聴器等の方法を、どの場面で用いることが、利用者にも有効かを見極めて行っていくことが重要となります。

このことを通して、利用者が主体的に学習し、地域で生活していく意欲と姿勢を養います。段階的指導後、地域で自立した生活を営むことができるよう支援していきます。

また、難聴者団体と連携することで、障害受容、中途失聴者、難聴者としてのアイデンティティの確立を支援します。

#### (1) 手話教室

手話教室として、利用者の習得段階に応じて、グループで、段階的に行います。

講師は、聴覚障害者または手話通訳者で、手話の知識、技術を有している講師があたります。

入門は、初めて手話を学ぶ利用者を対象に、手話とはどのようなものかの理解、簡単な手話の習得を目指します。

初級は、簡単な手話を習得している利用者を対象に、段階的な手話の習得を目指します。

中級は、自己紹介程度の手話を習得している利用者を対象に、手話の正確さ、単語の使い方など、手話での簡単な会話の成立を目指します。

実践は、手話での会話の拡大と、手話の特徴の理解、習得を目指します。

利用者の状況により、板書頻度、指導速度等に配慮し、確実なコミュニケーションを心がけます。利用者同士での手話での会話機会を作ることで、手話の習得度の確認だけでなく、利用者間でのコミュニケーション意欲の向上、相互理解をはかります。

また、難聴者団体の紹介、手話サークルの紹介等、地域での生活場面で手話の使用機会、学習機会の拡大を支援します。

聴覚障害者への理解を広めるため、聴覚障害者の手話学習についての情報等、聴覚障害側からの情報を発信します。

区 分	対 象
入 門	初めて手話を学ぶ利用者
初 級	簡単な手話を習得した利用者
中 級	簡単な自己紹介程度の手話を習得した利用者
実 践	自己紹介程度の手話を習得した利用者

## (2) 読話教室

読話教室として、利用者の習得段階に応じて、グループで、段階的に行います。

講師は、言語聴覚士等のスタッフ及び専門知識を有した講師があたります。

読話は、口形を読み取ることで、コミュニケーションを成立させる方法としての理解が広まっていますが、実際は、口形だけでなく、話し手の表情や、会話の前後関係などから話の内容を類推するものです。口形だけでは、「たまご」、「たばこ」、「なまこ」に代表される同口形異音（口形は同じだが、発音が異なる言葉）を読み取ることはできません。そのため、読話だけで完全にコミュニケーションを成立させることはできません。読話の特徴、方法を学ぶ中で、他のコミュニケーション方法と関連させ、理解することでコミュニケーションを成立させていくことが重要となります。

基礎は、初めて読話を学ぶ利用者を対象に、読話とは何か、注意すべき点などの理解を促します。

実践は、読話についてある程度の理解のある利用者を対象に、読話をする場合に、相手に理解されやすく伝えるための工夫などを学びます。利用者自らが理解しやすい方法は、相手に伝えやすい方法、となるため、日常生活での応用につながります。

聴覚障害者への理解を広めるため、読話に関する情報等、聴覚障害側からの情報発信を行っていきます。

区 分	対 象
基 礎	初めて読話を学ぶ利用者
実 践	ある程度の読話に理解のある利用者

## (3) 言語教室

言語教室として、利用者の習得段階に応じて、グループで、段階的に行います。

講師は、専門知識を有した講師があたります。

利用者は、日常生活においてファクス、Eメールなど文字情報でのコミュニケーションをはかる

機会が増えてきました。

正確に文字でのコミュニケーションを行いたい、または文字でのコミュニケーションが正確に行えるか不安を抱える利用者のニーズがあります。

基礎では、文字でのコミュニケーションが正確に行えるか不安を抱える利用者を対象に、文字でのコミュニケーションを正確に行うための書き方や、相手から文字で送られてきた情報を正確に理解するための知識、工夫を学びます。

応用では、ある程度の文字でのコミュニケーションが可能な利用者を対象に、文字に込められた相手の心情を理解するための知識習得や、相手に理解されやすい文字情報の伝え方などを学びます。聴覚障害者への理解を広めるため、理解しやすい書き方等、聴覚障害側からの情報発信をすすめます。

区 分	対 象
基 礎	文字コミュニケーションに不安がある利用者
応 用	ある程度文字コミュニケーションが可能な利用者

#### (4) 個別支援等

利用者の状況が、障害受容の段階、他者との係わりが難しい段階等の場合、グループでの教室実施に先立って、個別等での手話、読話等の支援を行います。

相談から得た情報を基に、ケース会議での協議を経て、適宜行います。特に、利用者の心理的面での支援を重視し、他者と係わること、コミュニケーションを取ることの大切さなどを一緒に学び、実践していける精神的な支援と、信頼関係の構築をはかっていきます。

また、発声によるコミュニケーションが難しい、または不安を抱える利用者に対しては、言語聴覚士等の専門スタッフにより、発音の個別支援として、発声により、相手に伝わりやすいコミュニケーション方法の習得について、一緒に取り組みます。ただし、利用者が長年にわたって身につけてきた発声を全て改善することは難しく、日常生活での改善に結びつける工夫を視点に行います。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

##### ウ 聴覚障害者をサポートする人材の養成や体制の整備に向けた取組状況

※ 参考資料3の「4 事業の実施に関する業務基準」(3)の項を確認の上、具体的な取組方針と実施方法を記載してください。

### 基本方針

手話通訳者、要約筆記者は、聴覚障害者が「かながわの障害福祉グランドデザイン」に掲げられている、「かながわらしい障害福祉の姿(7つの宣言)」を実現していくためには、欠かすことのできない存在です。どの宣言実現についても、聴覚障害者への情報保障、コミュニケーション保障があってこそ、実現が可能となります。特に、主体性が尊重される地域社会を実現していくには、聴覚障害者自身が考え、判断し、決定していくことが重要となりますが、それを支えるための正確な情報保障、コミュニケーションの円滑化、様々な保障が整備されることが重要です。これらを担っているのが、手話通訳者であり、要約筆記者です。どちらも認定制度があり、認定者の確保できる体制をさらに整備し、確立していくことが重要となります。聴覚障害者の社会参加と自立を支援することができる技術と資質を兼ね備えた手話通訳者、要約筆記者を養成していきます。

また、手話通訳者、要約筆記者の養成は、県及び市町村の意思疎通支援事業を支える人材の養成です。手話通訳者、要約筆記者養成に関する情報を発信するとともに、市町村との連携・協働の視点で実情を把握し、養成、認定体制の課題を把握します。課題の検証を基に、改善案の検討・実施により体制の強化を図り、聴覚障害者福祉を担う人材の確保に努めます。

手話通訳者及び要約筆記者の派遣は、聴覚障害者の社会参加、福祉の向上に寄与する重要な情報保障の事業です。単に人員を派遣することではなく、聴覚障害者への情報保障が適切且つ正確に実施されたかが派遣の成果としての判断となります。手話通訳者、要約筆記者の派遣にかかわる課題等を検証し、改善し、聴覚障害者が安心して情報保障を受けられる環境の醸成も必要となります。また、派遣にかかわる課題等、聴覚障害者側、聴覚障害者側からの情報を発信するとともに、市町村の手話通訳者、要約筆記者の派遣の円滑化のための人材育成、ネットワーク化にも取り組みます。

また、市町村での頸肩腕障害健診実施、派遣運営委員会の設置等への検討を行い、市町村の聴覚障害福祉の向上の支援に努めます。

### 手話通訳者養成

### 具体的方針

#### 人材養成の強化・手話奉仕員養成との連携

厚生労働省「手話奉仕員及び手話通訳者の養成カリキュラム等について」では、手話奉仕員、手話

通訳者を段階的に養成することとなっています。障害者総合支援法では、市町村での手話奉仕員養成、都道府県での手話通訳者養成が、地域生活支援事業として位置づけられて、市町村では、手話奉仕員養成講座、講習会等が実施されています。ところが、手話奉仕員養成が、手話通訳者養成に直接結び付きにくい面があります。神奈川県手話通訳者養成講習会では、手話通訳者として必要な技術等を学ぶ養成コース受講者選抜のための、技術試験を実施しています。この技術試験になかなか合格できない実態があります。この改善のために、毎年、技術試験問題の内容、ポイントなどを分かりやすく解説したDVDを制作し、貸出しを行っています。また、市町村でも、技術試験合格のための講習を実施しているところもあります。そこで、まず市町村の手話奉仕員養成や技術試験合格のための講習等の調査を行い、実情把握に努めます。調査を基に公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会とともに、改善策を検討し、市町村から県への橋渡しが、より可能となるシステムの構築を目指します。

神奈川県手話通訳者認定試験には、社会福祉法人全国手話研修センターが実施する手話通訳者全国統一試験を導入しています。これは、全国レベルの手話通訳者を確保する上から有効な手段であると考えています。神奈川県手話通訳者養成講習会養成コースでは、新テキスト（実技講習時間 30 時間増）に沿ったカリキュラムを十分に学習することで、認定試験の合格を目指します。また、認定試験再受験者を対象とした特別養成コースでは、手話通訳技術の向上とともに、試験対策を強化します。このことで、神奈川県手話通訳者認定者の拡大を目指します。

また、平成 27 年 4 月には、神奈川県手話言語条例が施行され、県民が、気軽に手話を学ぶ環境が整備されてくることが期待できます。こうした取り組みへの支援も行うことで、手話通訳者を目指す人々のすそのを広げられます。

### 厚生労働省カリキュラムへの準拠

手話通訳者養成講習会は、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムに準拠して行います。国のカリキュラムに準じて実施することで、全国と同水準の手話通訳者を養成することができます。

また、手話通訳者養成講習会は、手話通訳者を養成するための講習会であり、講習会の修了が、手話通訳者認定試験にあると考えます。そのため、講習会と認定試験を切り離して行うのではなく、一連の流れで体系的に実施します。この体系の作成にあたっては、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会との協議を行い作成しました。

実技講師は、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会の協力を得て、2 人体制で行います。聴覚障害者、手話通訳者がお互いに協力しあって、講習をすすめます。聴覚障害者講師から指導、説明する内容、手話通訳者講師から指導、説明する内容の有効性、理解しやすさなどを考慮し、共同で行います。

### 神奈川県手話通訳者養成講習会の受講要件

神奈川県手話通訳者養成講習会の受講要件は、次のように設定します。

- ①「認定試験合格後、神奈川県域での手話通訳者活動ができる者」

手話通訳者資格は、単なる資格ではなく、実際に地域で活動する資格です。

- ②「神奈川県域（政令市、中核市を除く神奈川県内）に在住し、又は在勤していること」

手話通訳者は、地域に根差して聴覚障害者の社会参加を支援するための活動です。

③「満20歳以上の者」

手話通訳者は、通訳活動として社会的責任をとまいません。

④「2年以上の手話サークル等での手話学習経験を有していること」

通常、日常的な手話を表現するためには、2年以上学習が必要であり、手話通訳者を指す技術レベルの担保となります。

⑤「手話で聴覚障害者と会話ができること」

厚生労働省の手話奉仕員養成目標が「手話で日常会話を行うに必要な手話語彙及び手話表現技術を習得する」と定められているため、手話奉仕員養成レベルの手話技術を担保します。

## 神奈川県手話通訳者認定試験

神奈川県手話通訳者認定試験として、次の試験を実施します。

①手話通訳者全国統一試験

手話通訳者としての知識、技術の評価のため、社会福祉法人全国手話研修センターが実施する、手話通訳者全国統一試験を行います。

②小論文・面接試験

手話通訳者の質の確保のために、手話通訳者全国統一試験合格者等を対象に、小論文、面接試験も実施し、神奈川県域で活動する手話通訳者の質を確保します。ただし、小論文の内容は評価しません。

神奈川県手話通訳者認定試験実施にあたっては、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会等からなる神奈川県手話通訳者試験委員会を設けて、協議を行い、実施していきます。

神奈川県手話通訳者試験委員会は、認定試験に関する事項の協議だけでなく、手話通訳者養成講習会の改善策についても協議を行っています。神奈川県手話通訳者認定者を増やしていく具体策の検討が、今後の派遣制度を支えるためには、急務となっています。

## 神奈川県手話通訳者養成講習会の流れ

神奈川県手話通訳者養成講習会は、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムで定められた講義内容等を集中的に行う集中講義を行います。その後、集中講義の習得度を測定する学科試験、学科試験合格者を対象とした技術試験を行い、養成コース受講者を選抜します。

養成コースは、厚生労働省手話通訳者養成カリキュラムに応じて、社会福祉法人全国手話研修センターが発行したテキスト「手話通訳Ⅰ」、「手話通訳Ⅱ」、「手話通訳Ⅲ」の技術面の講習を行います。

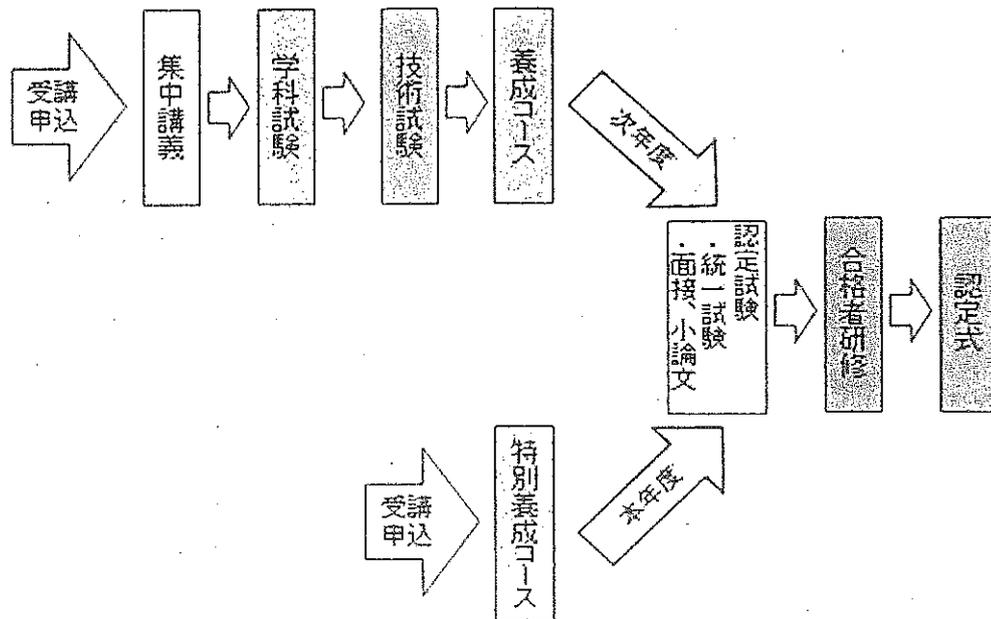
養成コース修了者が、神奈川県手話通訳者認定試験（手話通訳者全国統一試験及び面接等）を受験します。

神奈川県手話通訳者認定試験合格者を対象に、合格者研修を行い、修了後、神奈川県手話通訳者として認定し、登録につなげます。

また、手話通訳者認定試験再受験者対象の、特別養成コースを行います。再受験者への支援を行うことで、神奈川県手話通訳者認定試験合格者の拡大に努めます。

手話通訳者養成講習会は、学科、技術、認定の各試験は受験条件が異なり、資格による免除、日程

が長期にわたることなどから、詳しい説明を必要とします。そのため、手話通訳者養成講習会受講案内を作成し、地域、サークル及び関係機関、団体等に配布を行います。また、ホームページからのダウンロードを可能にし、利用者の利便をはかっていきます。



(1) 集中講義

厚生労働省手話通訳者養成カリキュラム（以下「カリキュラム」という。）の講義及び手話通訳者として必要な知識から構成します。1 講義は 2 時間とします。

内容については、神奈川県手話通訳者試験委員会で協議します。

集中講義の例

テーマ	概要
聴覚障害の基礎知識	聴覚生理、聴覚障害の種類と特徴、言葉の習得課程と発達の過程、障害認定等
障害者福祉制度	障害者総合支援法による福祉サービス、障害者プラン、障害者福祉施策の概要及び障害者の定義など
ソーシャルワーク概論	ソーシャルワークの目的、方法等
手話通訳の心得	手話通訳者としての基本知識及び手話通訳者の役割等
手話通訳の理念と仕事	手話通訳のメッセージ伝達の仕組み、手話通訳の職務、手話通訳の倫理、通訳場面と手話通訳の責務等
日本語の特徴	日本語の言語としての特徴等
手話について	日本の手話の言語としての特徴、手話の歴史、手話の地域性・個人性等
手話通訳制度とろうあ運動	手話通訳制度の仕組み、手話通訳活動にあたっての心構え、手話通訳活動の実際、手話通訳の健康管理の方法、ろうあ運動との関連等
聴覚障害者の生活・職業	聴覚障害者と家族、地域でのコミュニケーション及び聴覚障害者の生活、職場での課題等
聴覚障害にかかわる法律	聴覚障害者に関わる法律の概要及び課題等

(2) 学科試験

集中講義の内容を中心に、習得度を測定するために行います。

なお、学科試験合格者には、当該年度を含めて3年間の技術試験受験資格を与えます。

(3) 技術試験

学科試験合格者対象に、手話表現、手話読み取りの各試験を行います。

(4) 養成コース

技術試験合格者を対象に、カリキュラムの実技演習講習を、2年かけて行います。

初年度は、「手話通訳Ⅰ」(48時間)を24回で実施します。次年度は、「手話通訳Ⅱ」(45時間)、「手話通訳Ⅲ」(15時間)を30回で実施します。受講者の利便を考慮し、昼夜を隔年で開始します。

養成コース修了者は、手話通訳者認定試験受験資格を得られます。

ただし、学科試験有効期間とし、学科試験合格で再度、当該年度から3年間の受験資格を得られます。これは、集中講義の内容が、社会状況、法案成立、制度改革等で変化していくため、手話通訳者として最新の情報を得ておくことに力点を置いたものです。

(5) 手話通訳者認定試験

養成コース修了者を対象に、手話通訳者として必要な知識、技術の習得度を考査する手話通訳者全国統一試験を実施します。

次に、手話通訳者全国統一試験合格者、手話通訳士資格者を対象に、手話通訳者の質を確保するため小論文、面接試験を実施します。ただし、小論文の内容は評価しません。

実施にあつては、聴覚障害当事者団体、情報保障者団体等で組織する、神奈川県手話通訳者試験委員会で協議を行います。

神奈川県手話通訳者認定試験

区 分	内 容	
手話通訳者全国統一試験	筆記試験	手話通訳者に必要な基礎知識 国語
	実技試験	手話の要約試験 場面通訳試験
小論文・面接試験	小論文(内容は、評価しない。)	
	面 接	

(6) 手話通訳者認定試験合格者研修

手話通訳者認定試験合格者を対象に、聴覚障害者、手話通訳者のそれぞれの立場から神奈川県手話通訳者として必要な知識についての研修や、手話通訳者派遣制度、登録方法等の説明を行い、神奈川県手話通訳者として認定します。

(7) 手話通訳者認定式

手話通訳者認定試験合格者研修修了者に、神奈川県手話通訳者証を交付します。また、認定者の名簿を市町村、関係団体等に送付します。

(8) 特別養成コース

手話通訳者認定試験再受験者を対象として、技術面の強化、認定試験対策等のため、10回(20時間)の実技演習を行います。受講者は、当該年度の手話通訳者認定試験を受験します。

有資格者への対応

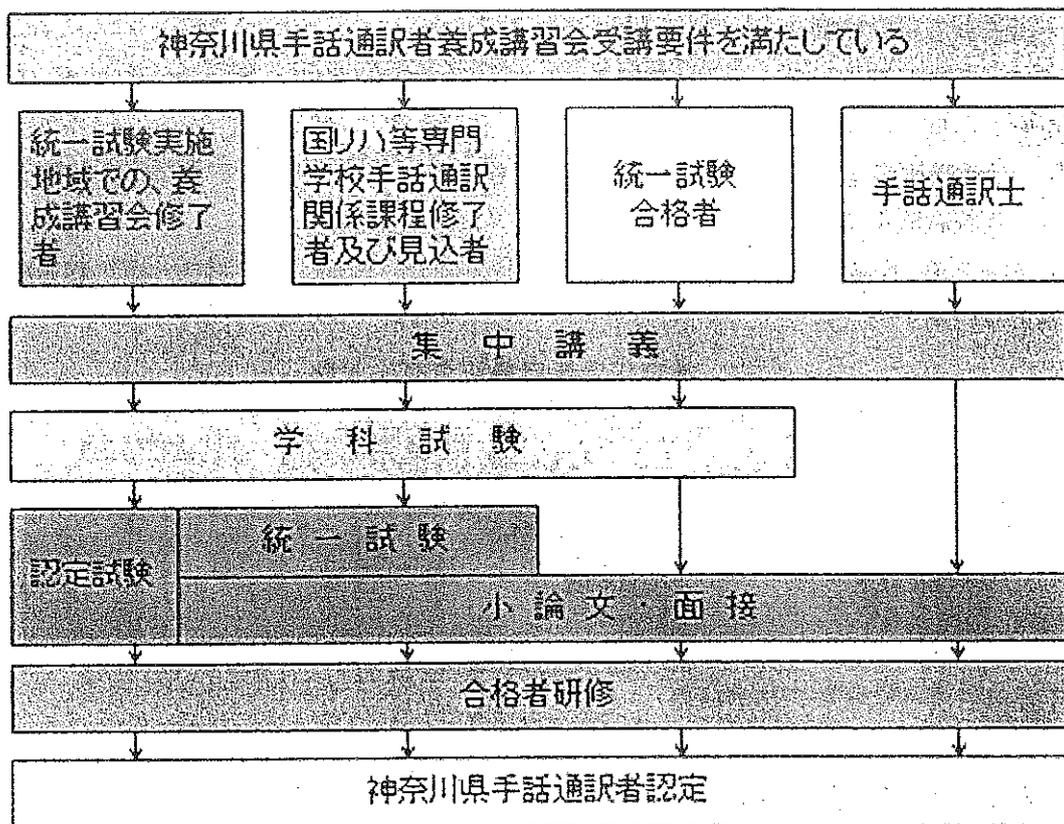
手話通訳の資格には、厚生労働省の認定資格である手話通訳士、各都道府県の手話通訳者資格、専門学校における手話通訳者課程修了などがあります。

これらの資格に応じて、手話通訳者養成講習会の受講、受験免除を行います。これは、すでに学習または合格したものの重複を避け、有効に手話通訳者を養成するためです。

ただし、都道府県の認定資格については、その合格基準が十分に証明できないため、手話通訳者全国统一試験合格のみを有効とします。講習会修了資格についても同様とします。

また、学科試験の有効期間を3ヵ年とし、それ以降は、再度学科試験合格後に、技術試験、認定試験の再受験を可能とします。

神奈川県手話通訳者養成講習会の免除



## 要約筆記者養成

### 具体的方針

#### 難聴者団体との連携による要約筆記者養成の強化

厚生労働省要約筆記者養成カリキュラムでは、初心者から養成し、手話通訳者と同等の情報保障者を養成することとなっています。

しかし、この通知後も、市町村においては難聴者団体の協力等により、要約筆記奉仕員養成を継続している地域があります。また、地域の要約筆記サークルの連合体である、神奈川県要約筆記サークル連絡会からも、地域で養成された要約筆記奉仕員の講習会中途からの受講の要望が出されました。これは、要約筆記奉仕員カリキュラムに沿って講習会を実施していた当時、難聴者団体からの「一人でも多くの、難聴者の耳代わりとなる、地域に根差した要約筆記者を養成したい」という願いに応え、講習会を基礎前期、基礎後期、応用の3ブロックに分けて開催し、基礎後期からは地域で養成された要約筆記奉仕員を追加募集する方式を取っていたことに起因します。

こうした要望を受けて、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会と協議を行い、地域で養成され、一定の技術と意欲のある要約筆記奉仕員を、講習会の一定の時期から受け入れることとしました。このことで、長期にわたる講習会からの辞退者の減少を補い、要約筆記者の拡大を目指します。

#### 厚生労働省カリキュラムへの準拠

要約筆記者養成講習会は、厚生労働省要約筆記者養成カリキュラムに準じて行います。国のカリキュラムに準じて実施することで、全国と同水準の要約筆記者を養成することができます。

要約筆記者は、手話通訳者同様に、聴覚障害者の命と、財産を守るための情報保障者と位置づけ、内容を充実させ、より専門的な養成を行います。

要約筆記者養成カリキュラムでは、手書き要約筆記者とパソコン要約筆記者の両者の養成がカリキュラムに掲げられています。手書き要約筆記者は、透明なロールシートまたは用紙に文字を記載し、ノートテイク、OHPあるいはOHCにより情報保障を担います。パソコン要約筆記者は、パソコンを用いて文字を入力し、表示画面または液晶プロジェクターあるいはモニターに表示することで情報保障を担います。手書き要約筆記は、文字のやわらかさから読みやすいという利用者からの声もあり、二人書きの方法を用いることで、情報保障量の拡大を実現しています。パソコン要約筆記は、文字が均一で分かりやすいという声もあり、連携して入力することで、情報保障量の拡大につながっています。利用者が望む要約筆記を実現するために、手書き要約筆記者、パソコン要約筆記者の両者を養成します。

要約筆記者養成は、初心者を対象として養成を行い、最終的には、手話通訳者と同等の情報保障を担う人材の養成に結びつける必要があります。そのため、講習効果を高め、技術、資質を向上していくには、講師1人に対し、複数の実技アシスタントを配置する必要があります。その中には、聴覚障害者も配置し、聴覚障害当事者からの受講者への直接の働きかけによる資質の向上もめざします。

講師選任にあたっては、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会の協力を得て、実現していきます。

## 神奈川県要約筆記者養成講習会受講要件

神奈川県要約筆記者養成講習会の受講要件は、次のように設定します。

①「認定試験合格後、神奈川県域での手話通訳者活動ができる者」

要約筆記者資格は、単なる資格ではなく、実際に地域で活動する資格です。

②「神奈川県域（政令市、中核市を除く神奈川県内）に在住し、又は在勤していること」

要約筆記者は、地域に根差して聴覚障害者の社会参加を支援するための活動です。

③「満20歳以上の者」

要約筆記者は、通訳活動として社会的責任をとまいます。

④「初めて要約筆記（手書き要約筆記またはパソコン要約筆記）を学習する者」

要約筆記者養成カリキュラムでは、初心者が要約筆記者として必要な知識、技術を習得していく体系となっています。

⑤ パソコン及びパソコン操作等の要件（パソコン要約筆記のみの要件）

パソコン要約筆記では、受講者の平準化をはかり、講習効率を高めるため、入力速度や持参するパソコンについて基準を設けます。

## 神奈川県要約筆記者養成講習会の流れ

神奈川県要約筆記者養成講習会は、厚生労働省要約筆記者養成カリキュラムに準じて実施します。

講習は厚生労働省要約筆記者養成カリキュラム必修科目と、選択必修科目で構成します。選択必修科目としては、手書き要約筆記では「二人書き」等、パソコン要約筆記では「連携入力」等を選択します。これは、神奈川県域においては、実際の要約筆記者の派遣場面で行われている方法に即した、ものです。

これらを、共通講義（14回）、手書き要約筆記クラス専門講義・実技講習（28回）、パソコン要約筆記クラス専門講義・実技講習（28回）を、1回、2時間に振り分けて実施します。

手書き要約筆記受講者は、共通講義及び手書き要約筆記クラス専門講義・実技講習を受講し、パソコン要約筆記受講者は、共通講義及びパソコン要約筆記クラス専門講義・実技講習を受講します。

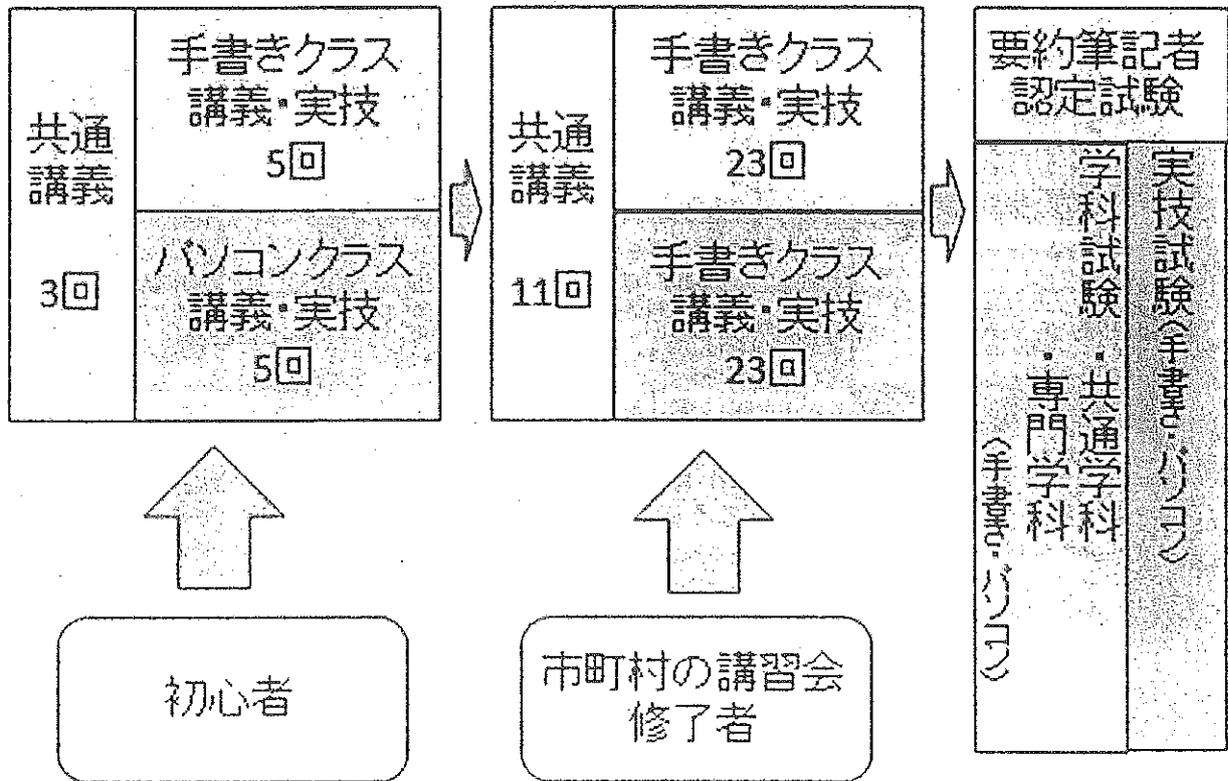
手書き要約筆記、パソコン要約筆記それぞれ、講習の80%の出席をもって、修了とします。修了者は、神奈川県要約筆記者認定試験の受験資格を得ることとします。

講習会の流れについては、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会と協議を行います。

要約筆記者養成講習会カリキュラムは講義、実技を組み合わせ実施し、日程も長期に渡ることなどから、詳しい説明を必要とします。

そのため、要約筆記者養成講習会受講案内を作成し、市町村、サークル及び関係機関、団体等に配布を行います。また、ホームページからのダウンロードを可能にし、利用者の利便をはかっていきます。

## 要約筆記者養成講習会の流れ



### (1) 共通講義

手書き、パソコン要約筆記者として必要な、聴覚障害、要約筆記、社会福祉、日本語等の基礎的な知識の習得を図ります。

### (2) クラス別講義

手書き要約筆記、パソコン要約筆記のクラス別に、それぞれの要約筆記で必要な知識の習得を図ります。ノートテイク、チームワークなどの情報保障者として必要な知識の習得を図ります。また、手書き要約筆記では二人書き、パソコン要約筆記では連係入力を学習し、実技講習に活かします。

### (3) クラス別実技講習

手書き要約筆記、パソコン要約筆記のクラス別に、それぞれの要約筆記で必要な技術の取得を図ります。要約筆記実習、ノートテイク、チームワークの実技講習を行い、情報保障者として必要な技術の習得を図ります。また、手書き要約筆記では二人書き、パソコン要約筆記では連係入力の実技演習を行い、派遣現場で必要な技術の習得を図ります。

神奈川県要約筆記者養成講習会カリキュラム例

回	区分	午前(10:00~12:00)	区分	午後(13:30~15:30)	回	区分	午前(10:00~12:00)	区分	午後(13:30~15:30)
1			共通	聴覚障害の基礎知識(1)	24	P実	演習	手実	チームワークⅡ(3)
2	共通	要約筆記の基礎知識Ⅰ(1)	共通	要約筆記の基礎知識Ⅰ(2)	25	共通	対人援助Ⅰ(2)	共通	伝達の学習Ⅰ
3					26				
4	P実	要約筆記の実習(1)	手講	要約筆記の基礎知識Ⅱ(1)	27	P講	要約の学習Ⅰ	手実	伝達の学習Ⅱ
5	P実	要約筆記の実習(2)	手講	要約筆記の基礎知識Ⅱ(2)	28	P実	伝達の学習Ⅱ	手講	要約の学習Ⅰ
6	P実	要約筆記の実習(3)	手実	要約筆記の実習(1)	29	P実	要約の学習Ⅱ	手実	要約の学習Ⅱ
7	P講	要約筆記の基礎知識Ⅱ(1)	手実	要約筆記の実習(2)	30	P講	チームワークⅠ(1)	手講	二人書きⅠ
8	P講	要約筆記の基礎知識Ⅱ(2)	手実	要約筆記の実習(3)	31	P講	チームワークⅠ(2)	手実	二人書きⅡ(1)
県内市町村の要約筆記講習会等修了者追加受講					32	P実	チームワークⅡ(1)	手実	二人書きⅡ(2)
9	共通	日本語の基礎知識(1)	共通	日本語の基礎知識(2)	33	P実	チームワークⅡ(2)	手実	二人書きⅡ(3)
10									
11	共通	対人援助Ⅰ(1)	共通	話しことばの基礎知識(1)	34	P実	チームワークⅡ(3)	手実	演習
12	P講	話しことばの基礎知識(2)	手講	話しことばの基礎知識(2)	35	P講	ノートテイクⅠ(1)	手講	ノートテイクⅠ(1)
13	P実	要約筆記の実習(4)	手実	要約筆記の実習(4)	36	P講	ノートテイクⅠ(2)	手実	ノートテイクⅡ(1)
14	P実	要約筆記の実習(5)	手実	要約筆記の実習(5)	37	P実	ノートテイクⅡ(1)	手実	ノートテイクⅡ(2)
15	P実	要約筆記の実習(6)	手実	要約筆記の実習(6)	予備日				
16			共通	社会福祉の基礎知識Ⅰ(1)	年 末 年 始				
17									
18	共通	聴覚障害の基礎知識(2)	共通	社会福祉の基礎知識Ⅰ(2)	38	P実	ノートテイクⅡ(2)	手実	ノートテイクⅡ(3)
19									
夏 休 み					39	P実	ノートテイクⅡ(3)	手実	ノートテイクⅡ(4)
20	P講	連係入力Ⅰ	手講	チームワークⅠ(1)	40	P実	ノートテイクⅡ(4)	手講	ノートテイクⅠ(2)
21	P実	連係入力Ⅱ(1)	手講	チームワークⅠ(2)	41				
22	P実	連係入力Ⅱ(2)	手実	チームワークⅡ(1)	42	共通	社会福祉の基礎知識Ⅰ(3)	共通	要約筆記者のあり方Ⅰ
23	P実	連係入力Ⅱ(3)	手実	チームワークⅡ(2)					

(4) 神奈川県要約筆記者認定試験

神奈川県要約筆記者養成講習会修了者を対象に要約筆記者として必要な知識、技術を考查します。学科試験、実技試験それぞれの70%以上の得点者を合格とします。試験実施にあたっては、聴覚障害当事者団体、情報保障者団体等からなる問題作成委員会及び審査会を設け実施します。

神奈川県要約筆記者認定試験

試験区分			概要
学科試験	共通学科		共通講義を中心とした要約筆記者として必要な基礎的知識の考查
	専門学科	手書き要約筆記	手書き要約筆記者として必要な知識の考查
		パソコン要約筆記	パソコン要約筆記者として必要な知識の考查
実技試験	手書き要約筆記		手書き要約筆記者として必要な技術の考查。個別実技及びチーム実技(一人書き、二人書き)
	パソコン要約筆記		パソコン要約筆記者として必要な技術の考查。個別入力及び連係入力

#### (5) 神奈川県要約筆記者認定式及び登録・派遣説明会

神奈川県要約筆記者認定試験合格者に神奈川県手書き要約筆記者証、神奈川県パソコン要約筆記者証を交付します。また、要約筆記者としての登録、派遣についての説明を行います。

認定者の名簿は、市町村、関係団体等に送付します。

### 有資格者への対応

2011年(平成23年)に厚生労働省から通知された要約筆記者養成カリキュラムでは、今後の派遣担い手は、要約筆記者へ移行していくことが明記されています。また、当面は要約筆記者奉仕員の派遣の可能とされています。

そこで、関係団体と協議を行い、「神奈川県要約筆記者登録要項」で、平成28年度までは要約筆記者奉仕員の登録、派遣を認めることとしています。

要約筆記者への資格更新を行っていない要約筆記者奉仕員を対象に、神奈川県要約筆記者養成講習会の当該科目等を受講することで、神奈川県要約筆記者認定試験の受験資格を与えます。また、要約筆記者奉仕員はすでに派遣現場で活動していることから、関係団体と協議を行い、学科試験の合格をもって要約筆記者として認定することとします。

なお、「神奈川県要約筆記者登録要項」の規程に従い、この対応は、平成28年度までとします。

### 手話通訳者・要約筆記者の派遣

#### 具体的方針

#### 神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱及び神奈川県要約筆記者派遣事業実施要綱に即した適正派遣

県の要綱では、手話通訳者、要約筆記者の派遣について、目的、派遣対象等が定められています。この定めに従い、適正な派遣を行います。

手話通訳者、要約筆記者の派遣は、聴覚障害者が社会参加し、日常生活を営むために重要な位置づけがあります。障害者総合支援法では市町村の意思疎通支援事業としてのみ実施されているところもあり、広域の聴覚障害者団体等への派遣が行われない状況もありました。神奈川県の実要綱では、その対象を県障害福祉課、障害サービス課、広域の聴覚障害者団体、身体障害者団体が主催する会議、大会等とすることで、派遣を受けられない状況をなくす制度であると考えます。

また、派遣内容が高度で市町村派遣が困難な場合は、神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱及び神奈川県要約筆記者派遣事業実施要綱の定めに従い、適正に対応します。

公的な派遣は、利用者に平等に派遣を行うことが重要です。そのことが公的制度としての生命であり、制度の信頼を高め、維持につながります。

## 市町村間の調整

県内に居住する聴覚障害者が県外へ赴いた場合の手話通訳者、要約筆記者派遣、県外に居住する聴覚障害者が県内に来県した場合の手話通訳者、要約筆記者の派遣（以後、「広域派遣」という。）についてはルール化が未整備の地域も少なくありません。

2013年（平成25年）に厚生労働省から「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」が通知され、都道府県、市区町村の手話通訳者、要約筆記者派遣要綱例（通称 モデル要綱）が示されました。この中で、広域派遣を市町村で対応することが示されています。また、2013年（平成25年）施行の障害者総合支援法では、都道府県の地域生活支援事業として、手話通訳者、要約筆記者派遣に関する市町村相互間の連絡調整が追加され、厚生労働省「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」の中で、都道府県の役割としての具体例が明記されています。

このことを踏まえて、神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱及び神奈川県要約筆記者派遣事業実施要綱の定めに従い、適正に対応します。

広域派遣は、当該市町村間での調整となりますが、市町村派遣要綱、報酬等の支払い規定等の違いから、折り合いがつかないことも想定されます。市町村間の調整が不調に終わった場合、当該市町村の依頼に基づいて、市町村間の調整を行います。

聴覚障害者が手話通訳者、要約筆記者の派遣が受けられことを最優先に対応します。

## 手話通訳者・要約筆記者派遣の検証

関係団体からなる神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会を設置し、派遣の検証、派遣から見えてくる共通課題の整理、課題の共有、解決等について努め、適切な派遣を実施します。

手話通訳者、要約筆記者の派遣は、単に人員を派遣することではなく、聴覚障害者への情報保障が適切且つ正確に実施されたかが派遣の成果としての判断となります。手話通訳者、要約筆記者の派遣に係わる課題等を改善し、聴覚障害者が安心して情報保障を受けられる環境の整備を進めることが必要です。

## 派遣の手引きの作成、配布

手話通訳者、要約筆記者が派遣現場でどのように考え、対応するかは、研修等で説明を行い、理解を求めています。とはいえ、詳細の内容までは、なかなか理解に至らない場合や、失念する場合があります。そのため、手話通訳者、要約筆記者に対して、派遣の流れから派遣現場での対応方法などをまとめた、派遣の手引きを作成し、手話通訳者、要約筆記者に配布します。全ての手話通訳者、要約筆記者が、派遣現場で同様の行動を行えるように促し、それが利用者に対しては、派遣の信頼性につながると考えます。

## コーディネーターの専門性

手話通訳者、要約筆記者の派遣については、それぞれに派遣担当コーディネーターを置き、主催者からの申請に対し、適切な情報保障者を派遣し、現場でより良い通訳が実施できるよう主催者との調整等を行います。

手話通訳者派遣に関しては神奈川県手話通訳者あるいは手話通訳士、要約筆記者派遣に関しては神奈川県要約筆記者を配置し、専門性を活かした派遣コーディネートを行います。

## 派遣依頼、報告の郵送

手話通訳者、要約筆記者の派遣依頼書、派遣報告書は個人情報にあたるため、ファクス、Eメールなどを利用した書類の送付は行いません。全て郵送にて行います。

ファクス、Eメールなどは誤送信の危険を有しており、Eメールに至っては、他者からのアクセス等で漏洩する危険を有しています。

手話通訳者、要約筆記者の個人情報を保護し、信頼される派遣業務を行うために、郵送が必要です。

## 報酬、交通費の支給

手話通訳者、要約筆記者に対して、報酬、交通費（実費）を支払います。

手話通訳者、要約筆記者は情報保障者としての専門性を活かして派遣を担っています。報酬はこの業務に対する対価であると考えています。また、自宅から派遣場所までの交通費は、別途支給します。

支払いにあたっては、神奈川県手話通訳者及び神奈川県要約筆記者に対する報酬等支払い要項を定めており、適正に支払いを行っていきます。

交通費の支払いは、自宅から派遣場所までの公共交通機関を利用しての、最も経済的な経路とし、実費を支払います。

## 守秘義務の徹底

県の要綱においても、守秘義務の徹底が定められています。守秘義務は派遣制度の根幹をなすもので、利用者と派遣元、情報保障者の信頼関係を保つものです。

手話通訳者、要約筆記者に対して、機会あるごとに、守秘義務の重要性について説明を行い、守秘義務の徹底をはかります。

## 郵送費の確認

手話通訳、要約筆記派遣依頼書、報告書等の送付は郵送で行います。郵便切手は現金同様に扱わなければなりません。郵便切手の場合、1枚ずつの購入では非効率であり、ある程度まとめて購入し、管理、運用していくことが有効です。

こうした郵便切手の管理を適切に行うため、神奈川県聴覚障害者福祉センター指定管理業務における派遣用郵便切手取扱い規程を設け実施しており、継続して確認を行っていきます。

## 手話通訳者、要約筆記者の選定

派遣依頼は、登録手話通訳者、登録要約筆記者に行います。手話通訳者、要約筆記者は経験、技術、地域、知識等様々です。派遣依頼内容に即して、適切な人材を選定し、派遣依頼を行います。

## 保険の加入

手話通訳者、要約筆記者は県内各地に派遣されます。派遣現場や、往復の経路での事故等に備えて、登録した手話通訳者、要約筆記者を保険に加入します。保険は、全国社会福祉協議会を行っている「福祉サービス総合補償」を用います。

## 手話通訳者・要約筆記者派遣の流れ

手話通訳者、要約筆記者の派遣は次のように行います。

### (1) 派遣申請書の受理

- ①派遣申請書の提出は来所、郵送、ファクス、Eメールのいずれかの方法とします。
- ②申請書が提出された場合は、要綱と照らし合わせて、申請内容が妥当か否かを速やかに判断します。妥当と判断した場合は、申請書を受理し、受理番号を記載します。

### (2) 主催者との連絡調整

- ①申請書の提出について、事前に主催者から打診があった場合は、要綱の説明を行うとともに、内容の把握に努め適切な助言を行います。
- ②申請書記載事項に疑義がある場合は、主催者に連絡し、確認を行います。
- ③主催者に対して資料の提出を要請するとともに、必要に応じて対象者のコミュニケーション状況についても情報提供を求めます。
- ④必要に応じて、主催者に対して手話通訳者、要約筆記者の業務について十分な理解を促します。

### (3) 手話通訳者・要約筆記者の選任

- ①手話通訳者・要約筆記者の選任にあたっては派遣場所、派遣時間（集合時刻、拘束時間、終了時刻）、申請内容、手話通訳者・要約筆記者居住地、経験、依頼頻度などを考慮します。
- ②特に、頸肩腕障害の発症を未然に防止するため、派遣依頼頻度を考慮します。
- ③手話通訳者・要約筆記者の選任は、派遣業務を担う派遣元の専有事項であると考えます。申請書提出にあたっての指名は、これを認めません。

### (4) 手話通訳者・要約筆記者への依頼

- ①選任した手話通訳者・要約筆記者に派遣依頼書、派遣報告書及び関係資料も合わせて郵送します。
- ②ただし資料等については、主催者からの到着が遅れ、郵送では間に合わない判断した場合等は、ファクスまたはEメールでの送付を行います。

### (5) 手話通訳者・要約筆記者派遣申請者への決定通知

- ①手話通訳者・要約筆記者が決定し次第、主催者へ決定通知書を送付します。
- ②決定通知書には、手話通訳者・要約筆記者の氏名を記載します。主催者への氏名の連絡については、手話通訳者・要約筆記者の登録時に了解を得ておきます。

### (6) 派遣報告書の受理

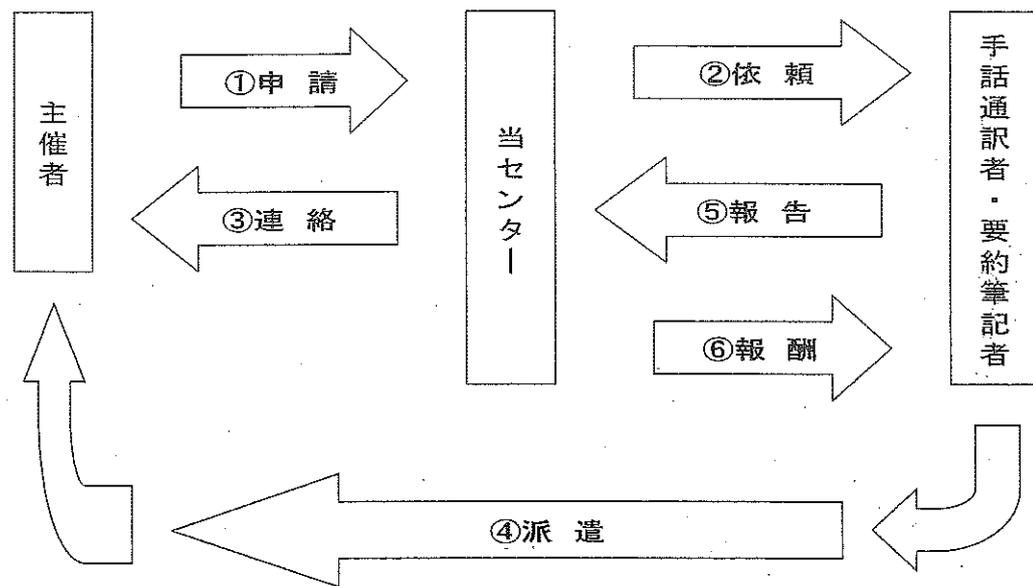
- ①手話通訳者・要約筆記者に対し、業務終了後1週間以内に、実施報告書の提出を求めます。

- ②報告書は、手話通訳者・要約筆記者、派遣現場、派遣元をつなぐ重要な情報として認識し、活用をはかります。
- ③継続して派遣申請があったものについては、報告書から必要と判断した事項を、次に依頼した手話通訳者・要約筆記者へ情報提供することを考慮します。
- ④報告書の記載内容に疑義がある場合は、記載者に連絡し、確認を行います。また、必要に応じて助言を行います。
- ⑤報告書の中に、派遣元への質問等が記載されていた場合は、誠意をもって回答します。
- ⑥必要に応じて、主催者へ改善を求めます。

(7) 派遣報酬、交通費の積算等

- ①報告書を基に、神奈川県手話通訳者及び神奈川県要約筆記者に対する報酬等支払い要項にそって、報酬額、交通費を積算します。
- ②業務に使用した切手は、神奈川県聴覚障害者福祉センター指定管理業務における派遣用郵便切手取扱い規程に基づいて管理します。

### 手話通訳者、要約筆記者派遣の流れ



#### 派遣の柔軟運用

横浜市、川崎市を含んだ聴覚障害者団体等からの派遣申請については、横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設、川崎市聴覚障害者情報文化センターとの合同での派遣を行います。

#### パソコン要約筆記派遣用機材の整備

パソコン要約筆記では、表示用パソコン、HUB、各種コード類が必要です。機材の有無、接続の可否など派遣現場での混乱を避け、パソコン要約筆記者が十分に情報保障に専念するため、パソコン要約筆記に必要な機材を一式に整備し、派遣の際に使用します。運搬は主催者の責任で行います。

## タブレット型端末等を用いた情報保障の実践

パソコン要約筆記では、液晶プロジェクターを用いた会場全体の表示を行う場合と、表示用パソコンを座席の前に置き、表示画面を見る場合があります。この場合の課題として、スクリーンの位置、ケーブルの長さから移動範囲が限定される、机上に資料等があった場合に表示用パソコンが見づらくなるなどがあげられます。

こうしたことを改善する方法として、無線LANを用いることで、パソコン要約筆記の文字情報を、タブレット型端末等で受信するシステムが開発されました。タブレット型端末、スマートフォンなど市販の機器を用いることで、コンパクトで持ち運びしやすく、会場を移動しながらでも情報保障が受けられます。

現在、接続方法や表示方法などの試用を重ねてきており、派遣現場での使用も可能な状況となりました。実際の派遣現場での有効活用をはかっていきます。

## 神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会の実施

### 委員会の目的

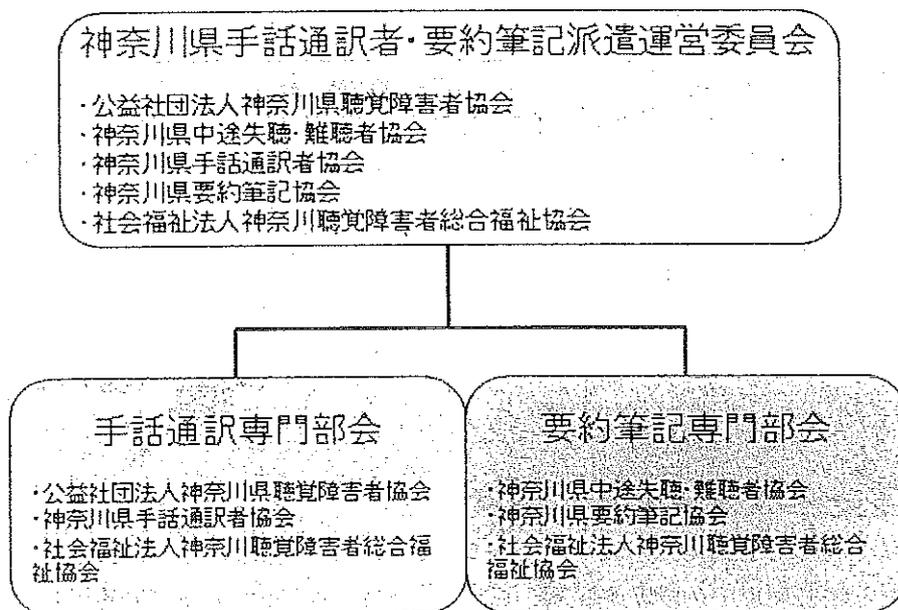
神奈川県手話通訳者派遣事業実施要綱及び神奈川県要約筆記者派遣事業実施要綱に基づいた手話通訳者及び要約筆記者の派遣事業について、派遣の課題、頸肩腕障害予防対策、研修などについて協議を行い、派遣事業のさらなる円滑な実施を目指します。

### 委員会の構成

委員会には、手話通訳者派遣及び要約筆記者派遣にともなう、それぞれの固有の課題等について、より専門的に協議を行う手話通訳専門部会及び要約筆記専門部会を設けます。

### 委員の構成

委員の構成は、聴覚障害当事者団体である公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県中途失聴・難聴者協会及び情報保障当事者団体である神奈川県手話通訳者協会、神奈川県要約筆記協会、当法人で構成します。委員には守秘義務を課し、個人情報の保護にも努めます。



## 手話通訳者・要約筆記者派遣懇談会の実施

手話通訳者、要約筆記者を対象に懇談会を行います。前年度の派遣実績報告、派遣で生じた課題と改善方法についての説明を行うとともに、意見交換を行います。また、派遣に関する最新情報等の提供も行います。

手話通訳者、要約筆記者は個々または数人のグループで派遣を担っており、他の派遣状況についての情報を持ち合わせていません。他の派遣で生じた課題を知り、改善方法を学ぶことで、自らが派遣を担った場合に、同様の対応が可能となります。

また、出席できなかった手話通訳者、要約筆記者に対しては、懇談内容をまとめたたよりを発行することで手話通訳者、要約筆記者全体の情報共有に努めます。派遣元と手話通訳者、要約筆記者が自由に意見交換を行うことで、相互の信頼関係を強化する場ともなります。

## 市町村への支援

聴覚障害が地域で自分らしく生活していくためには、居住する市町村の聴覚障害福祉制度の充実が必要です。市町村が自らの力で聴覚障害福祉を向上させていくための支援の一つとしては、手話通訳者、要約筆記者の派遣があります。手話通訳者、要約筆記者の派遣は、意思疎通支援事業として、市町村の必須事業です。未実施の市町村に対しては、実施に向けての支援に努めます。

市町村からの手話通訳者、要約筆記者の派遣に関する相談に応じ、助言を行っていきます。このことで、市町村での手話通訳者、要約筆記者の派遣が円滑に実施されるよう支援します。

また、市町村の実情把握と情報共有に努め、市町村担当者とのネットワーク化を推進します。市町村の手話通訳者、要約筆記者派遣担当者は、聴覚障害についての情報を持っていること、手話通訳、要約筆記についての理解を十分に持っていること、派遣の検証方法について理解し、検証を行っていくことなどが求められます。派遣についての情報だけでなく、様々な情報を共有することで、市町村の聴覚障害福祉力の向上を支援します。

また、2013年（平成25年）に厚生労働省から通知された「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」の中では、派遣運営委員会の市町村での設置が示されています。派遣運営委員会は、市町村の派遣状況を確認し、聴覚障害当事者、情報保障当事者等との協議により、市町村の派遣制度を、聴覚障害者が安心して地域で生活していくための礎とするものです。この設置に向けても、市町村、関係団体との協議を行い、市町村への情報提供・提案に努めます。

市町村で手話通訳者、要約筆記者が不足した場合の支援は、当法人の本部事業（自主事業）として支援を行っています。

## 手話通訳者・要約筆記者の研修

### 具体的方針

#### 基本方針

聴覚障害者が社会参加し、自ら判断、決定していくためには、正確な情報の保障が不可欠です。手話通訳者、要約筆記者は、聴覚障害者への情報保障者として、聴覚障害者へ正確な情報を保障していく責務があります。

法律、制度が代わり、世の中も急速に変化しています。その中で、手話通訳者、要約筆記者は聴覚障害者に関する深い理解とともに、聴覚障害関連の情報等の知識の拡大、情報保障技術の向上が求められます。

そのためには、日ごろからの研鑽が重要で、研修を通して、聴覚障害者が正確な情報を獲得できるよう、知識、技術の向上が不可欠となります。

手話通訳者、要約筆記者にどのような研修を行っていくかは、派遣元だけの視点ではなく、聴覚障害当事者団体、情報保障当事者団体からの視点を含めて、総合的な研修を行っていく必要があります。

### 具体的方針

#### 正確な情報保障をめざして

手話通訳者、要約筆記者は方法が異なりますが、共に聴覚障害者の社会参加を支えていく重要な役割を担っています。

より正確な情報保障を担うには、技術の向上、資質の向上が必要です。技術の向上だけでは、提示された情報の意味を解釈することができません。逆に、資質の向上だけでは、情報を理解できても、それを正確に伝える術がありません。正確な情報保障は、この両方が備わってこそ可能になると考えます。また、制度等、情報が変化している中で、最新の情報を獲得していくことも不可欠です。

#### 登録更新のための、研修会受講

手話通訳者、要約筆記者とも年間に一定の研修を受講することで、次年度の登録更新を可能とします。

年間に何回かの研修を受講することで、技術、知識の維持、向上を確実なものとするとともに、自己研鑽の意欲と自覚を促します。

## 登録間もない手話通訳者、要約筆記者へのフォロー

手話通訳者、要約筆記者ともに、登録して間もない者と、長く登録し活動している者では、経験、知識に差があります。

特に、登録間もない手話通訳者、要約筆記者は、活動経験が少ないため、派遣現場での対応に不慣れで、戸惑い、混乱することが考えられますし、自らの技術に不安を持っています。

そのため、登録間もない手話通訳者、要約筆記者を対象とした研修を行い、派遣現場での対応方法、技術の向上を行うことで、手話通訳者あるいは要約筆記者として、派遣現場に赴く姿勢と、技術への確信を培い、派遣に臨むことができると考えます。

## 団体への技術等の研修委託

神奈川県内には、手話通訳者の団体である神奈川県手話通訳者協会、要約筆記者等の団体である神奈川県要約筆記協会があります。

いずれの団体も、会員の声を反映し、聴覚障害者の福祉向上のために活動しています。これらの団体は、技術的な蓄積もあり、技術向上にはとりわけ強い関心と、深い理解があります。

技術、事例等の研修を委託することで、効果的な研修体制を構築し、手話通訳者、要約筆記者の技術の向上に反映できます。

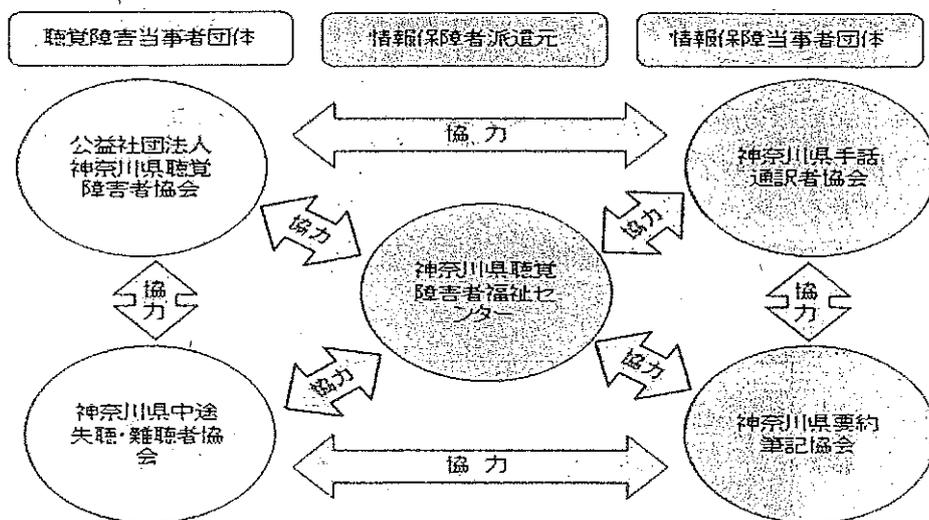
ただし、委託にあたっては、神奈川県との協議、承認が必要となります。

## 関係団体との協力

研修の実施にあたっては、手話通訳者の場合は、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会、神奈川県手話通訳者協会、要約筆記者の場合は、神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会と必要に応じて協議、協力を行います。また、情報保障全体に関わることについては、全団体と相互に協力を行います。

聴覚障害当事者、情報保障当事者、派遣元、それぞれの立場からの意見交換、協議を行うことで、より効果的な研修の実施が可能になります。

また、必要に応じて、関係団体が行う登録更新のための研修に協力します。



## 自主事業としての支援

手話通訳者、要約筆記者は、当法人が独自に行っている自主事業での派遣業務も担っていただいています。自主事業としても研修を実施します。手話通訳者、要約筆記者のフォローを、当法人独自に行うことで、支援に貢献します。

(別添「自主事業」を参照ください。)

### 手話通訳者の研修

手話通訳者を対象に、技術、資質の維持、向上のために次の研修を行います。

#### (1) 神奈川県手話通訳者合格者技術研修会

前年度に認定された神奈川県手話通訳者を対象に、派遣に赴く前に個々の技術の課題を明らかにし、自己研鑽の目標が持てるように、技術研修を行います。

手話通訳者認定は、手話通訳者としてのレベルに達していることの証明ではありますが、経験豊富な活動中の手話通訳者と比較すると、その力量はまだ及びません。そこで、手話通訳活動のスタートにあたり、個々の技術的な課題を確認することで、今後の手話通訳活動への心を引き締め、自らの課題克服に向けた自己研鑽を積むための目標を明らかにすることが、良質の手話通訳者への道の第一歩になります。

#### (2) 神奈川県手話通訳者新人研修会

前年度に認定された神奈川県手話通訳者を対象に、手話通訳者新人研修会を行います。認定後もない手話通訳者は、派遣現場での経験も少なく、派遣元との連絡調整等も十分ではありません。

認定後、市町村等での通訳活動経験を積んだ後に定期的に実施します。このことで、通訳活動から生じた疑問、不安などを解消し、年間を通じてスキルアップを図っていきます。

#### (3) 手話通訳者研修会（講義）

手話通訳者の現任研修として行います。手話や聴覚障害、聴覚障害者に関する最新情報等、守秘義務、福祉制度、権利保障、健康に関することなど、手話通訳者として活動していく上で重要な情報を提供し、資質の向上に努めます。

#### (4) 手話通訳者研修会（再委託研修）

技術、事例を中心とした研修を、神奈川県手話通訳者協会に再委託し実施し、手話通訳者の技術の向上をはかります。ただし、神奈川県との協議、承認が必要となります。

神奈川県手話通訳者協会は、手話通訳者集団であり、日ごろの活動の中で、技術、事例への関心も高く、多くの人材も抱えています。日ごろの通訳活動から、通訳者の視点で必要な研修を組み立てていくことができると考えます。

また、これらの研修は、全て登録更新のための研修とします。

区 分	対 象
手話通訳者合格者技術研修会	前年度認定手話通訳者
手話通訳者新人研修会	前年度認定手話通訳者
手話通訳者研修会（講義）	現任手話通訳者
手話通訳者研修会（再委託）	現任手話通訳者

## 要約筆記者の研修

要約筆記者を対象に、技術、資質の維持、向上のために次の研修を行います。

### (1) 要約筆記者合格者技術研修会（新規事業）

前年度に認定された神奈川県要約筆記者を対象に、派遣に赴く前に個々の技術の課題を明らかにし、自己研鑽の目標が持てるように、技術研修を行います。

要約筆記者認定は、要約筆記者としてのレベルに達していることの証明ではありますが、経験豊富な活動中の要約筆記者と比較すると、その力量はまだ及びません。そこで、要約筆記活動のスタートにあたり、個々の技術的な課題を確認することで、今後の要約筆記活動への心を引き締め、自らの課題克服に向けた自己研鑽を積むための目標を明らかにすることが、良質の要約筆記者への道の第一歩になります。

手書き要約筆記者、パソコン要約筆記者それぞれに実施し、派遣に赴く基本姿勢培うとともに、定着をはかります。

（「オ 指定管理業務として行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業提案」参照）

### (2) 要約筆記者研修会（講義編）

要約筆記者の現任研修として行います。要約筆記や聴覚障害、聴覚障害者に関する最新情報等、守秘義務、福祉制度、権利保障、健康に関する事など、要約筆記者として活動していく上で重要な情報を提供し、資質の向上に努めます。

### (3) 要約筆記者研修会（再委託研修）

技術を中心とした研修を、神奈川県要約筆記協会に再委託し、要約筆記者の技術の向上をはかります。ただし、神奈川県との協議、承認が必要となります。

神奈川県要約筆記協会は、要約筆記者等の集団であり、日ごろの活動の中で、技術等への関心も高く、多くの人材も抱えています。日ごろの要約筆記活動から、要約筆記者の視点で必要な研修を組み立てていくことができると考えます。

また、これらの研修は、全て登録更新のための研修とします。

### (4) 要約筆記者研修会（三者共催）

神奈川県中途失聴・難聴者協会、神奈川県要約筆記協会、当センターの三者共催の研修会を年1回開催します。

当事者としての神奈川県中途失聴・難聴者協会、情報保障者集団としての神奈川県要約筆記協会、派遣元それぞれの立場からの意見を集約し、共催での研修会を企画します。

聴覚障害、要約筆記について理解を広める内容の研修については、対象を登録要約筆記者としますが、広く一般県民にも参加を呼びかけます。

区 分	対 象
要約筆記者合格者技術研修会	前年度認定要約筆記者
要約筆記者研修会(講義)	現任要約筆記者
要約筆記者研修会(再委託)	現任要約筆記者
要約筆記者研修会(三者共催)	現任要約筆記者

## 健康管理体制

### 具体的方針

頸肩腕障害は、上肢等に過度な負担がかかる業務で、後頭部、頸部、肩甲帯、上腕、前腕、手指に発症する運動器障害です。肩こり、腕のだるさから始まり、肩こり、腕のだるさの慢性化、痛みやしびれ、手が動かないなどの症状に悪化します。上腕骨外（内）上顆炎、肘部管症候群、手関節炎、腱炎、腱鞘炎、手根管症候群、書頸、書頸様症状、頸肩腕症候群などの病名が挙げられ、不眠、うつ病状など精神・神経症状が出現する場合があります。原因には、上肢等に負担のかかる作業を長時間継続することに加え、筋肉疲労、視覚や聴覚の負担、精神的ストレスも関与すると考えられています。そのほとんどに自覚症状がり、本人の訴えにより症状を確認することとなります。

この頸肩腕障害は、手話通訳者等の職業病とされており、全国的にも労災認定されています。

手話通訳者、要約筆記者を対象に頸肩腕障害健診を定期的実施し、現状の把握や前回との比較などにより、注意を喚起し、予防に努めます。

また、2013年（平成25年）に厚生労働省から通知された「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」の中では、市町村における頸肩腕障害健診の実施が示されました。市町村の役割、県の役割についての整理に努めます。

### 頸肩腕障害の啓発

手話通訳者、要約筆記者に対し、登録、研修等機会あるごとに頸肩腕障害について理解を求め、過度な業務による発症の予防、発症時の悪化抑制及び改善について啓発を行い、自覚を求めます。

#### (1) 冊子「頸肩腕健診って何ですか？」の配布

新たに登録した手話通訳者、要約筆記者に対しては、冊子「頸肩腕健診って何ですか？」を配布し、頸肩腕障害と定期健診の必要性について理解を促します。

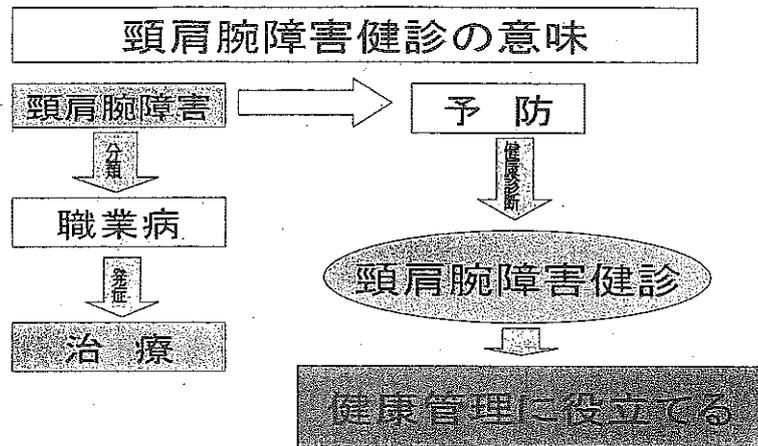
この冊子は、専門家による頸肩腕障害、健診の必要性、予防対策などの講演をまとめたものです。

#### (2) 自主制作番組「頸肩腕健診って何ですか？（健診編）」の貸し出し

手話通訳者、要約筆記者及び聴覚障害者に対して、自主制作番組「頸肩腕健診って何ですか？（健診編）」の貸し出しを行い、理解を促します。

この番組は、専門家の監修を基に、健診の内容、目的、評価等について解説を行っています。健診の意味を理解することで、健診結果を基に自己管理をすすめるともに、聴覚障害者も手話通訳者、要約筆記者の職業病である頸肩腕障害を理解し、支援の輪を広げていくために制作したものです。

ビデオライブラリーに配架し、貸し出しできるようにしています。



### (3) 研修の実施

頸肩腕障害に関する理解を深めるため、定期的に研修を実施し、頸肩腕障害の予防に努めます。健診結果の見方、意味から、予防対策などを含め実施します。

### 定期健診の実施

手話通訳者、要約筆記者を対象に、定期的に健診を行い、頸肩腕障害の予防、改善をはかっていきます。

#### 定期健診

- (1) 当該年度に登録している神奈川県登録手話通訳者、神奈川県登録要約筆記者に対し、年1回、定期的な健診を実施します。
- (2) 健診は、次の理由により情報保障活動期間をとおして、継続的に受診するよう促します。
  - a 未発症時の健康状態を確認し、防止策を講じておくため。
  - b 発症の危険性を察知し、以後の派遣等の注意を促すため。
  - c 発症時期を把握し、すみやかに治療及び対策を講ずるため。
  - d 発症後の悪化、改善など確認し、対応策を講ずるため。
- (3) 健診実施にあたっては、頸肩腕障害について専門的立場の医療機関に依頼します。

#### 健診日の設定等

- (1) 手話通訳者、要約筆記者それぞれに、複数の健診日を設けます。
- (2) 手話通訳者、要約筆記者の健診日は、すべて異なった曜日で設定します。
- (3) 手話通訳者、要約筆記者はそれぞれの健診日に受診を促しますが、日程調整が難しい場合は、相互の健診日での健診を行い、健診実施の拡大をはかります。
- (4) 健診日に受診できない場合は、期間を設けて医療機関での健診を可能とします。健診費用は、当センターで負担します。

## 健診結果

- (1) 健診結果は、手話通訳者、要約筆記者個人に郵送します。
- (2) 健診の結果、病院受診、活動自粛等が必要と判断した者に対してヒアリングを行い、改善を促します。

## 健康管理の心がけ

### 頸肩腕症候群

- 1 疲労の蓄積による、職業病(過労性疾患)
- 2 症状は、自覚症状のみ
- 3 定期的な健診が必要
- 4 現場や日常で疲労が蓄積しないよう、予防に心がける
- 5 健康を過信しない
- 6 発症してしまったら、すぐ病院を受診する

## 自らの健康管理が最も重要

## 健診後の対応

健診結果を基に、発症の危険がある対象者へはヒアリングを実施し、活動の自粛、医療機関受診を促します。また、発症者については派遣依頼を自粛し、回復を奨励します。

### (1) 手話通訳者、要約筆記者からの相談

手話通訳者、要約筆記者から、頸肩腕障害について相談があった場合は、適切な助言を行います。ただし、発症もしくは発症の恐れが疑われる場合は、すぐに専門医受診を助言し、治療等に専念する旨を伝え、自覚を促します。

### (2) 健診結果の収集

手話通訳者、要約筆記者の頸肩腕健診は、一部の市町村等でも実施されとり、そこで受診した手話通訳者、要約筆記者については、派遣及び健診結果による対応を検討する材料として、健診結果の報告に協力を求めます。

### (3) 健診結果からの対応

健診結果が「要注意」の手話通訳者、要約筆記者に対しては、ヒアリングを行い、自覚症状の有無、頻度、程度など体調の確認を行うとともに、体調管理のための注意を喚起し、派遣依頼の頻度、方法等について相談を行います。また、医療機関受診を奨励します。

健診結果が「要受診」となった手話通訳者、要約筆記者に対しては、医療機関受診、活動自粛、定期健診受診を要請します。

健診結果が「通院継続」となった手話通訳者、要約筆記者に対しては、医療機関への通院、治療に

専念するよう要請し、活動を行わないよう進言します。

これら以外の健診結果であった手話通訳者、要約筆記者に対しては、手話通訳者・要約筆記者派遣懇談会等、機会あるごとに定期健診の受診、予防の自覚を促します。特に、新たに登録予定の手話通訳者、要約筆記者に対しては、合格者研修、登録・派遣説明会等の登録前に、定期健診の必要性を説明し、頸肩腕障害予防に努めます。

### 頸肩腕障害健診結果

区 分	内 容
問題は特になし	特に処置は必要ない
差し支えなし	軽い症状あり、進行しないよう日常生活に注意
要観察	疲労段階。進行しないよう日常生活に注意
要注意	症状あり、日常生活に注意し、定期健診受診
要受診	産業医、専門医を受診し、相談が必要
通院継続	引き続き通院が望まれる

#### (4) 対応結果の検証

頸肩腕障害健診結果及び健診後の対応については、神奈川県手話通訳者・要約筆記者派遣運営委員会に報告し、検証を行います。

健診結果の前年度との比較、要注意者への聞き取りの状況、派遣への反映方法等について検証を行います。また、委員会での意見を受けて、改善を行っていきます。

#### 市町村への支援

頸肩腕障害健診は、神奈川県登録手話通訳者、神奈川県登録要約筆記者を対象に実施しています。手話通訳者、要約筆記者は要員不足から複数の市町村に登録して派遣を担っています。また、県には登録しないで、市町村だけ登録し、派遣を担っている場合もあります。

そのため神奈川県域のすべての手話通訳者、要約筆記者が頸肩腕障害健診を受ける仕組みにはなっていません。また、県での健診結果は、個人情報を多く含んでいるため、市町村には開示できません。

2013年(平成25年)に厚生労働省から通知された「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」の中では、市町村における頸肩腕障害健診の実施が示されました。聴覚障害者が地域で安心して生活していくためには、その情報保障を担う手話通訳者、要約筆記者の健康問題は大きな課題です。この改善のために、市町村が頸肩腕障害健診を実施し、健診結果を把握できる仕組み作りを検討、支援していきます。

市町村、関係団体とも協議しながら改善策を検討、提案できるよう努めます。

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

##### エ 地域活動支援及び普及啓発の取組状況

※ 参考資料3の「4 事業の実施に関する業務基準」(4)の項を確認の上、具体的な取組方針と実施方法を記載してください。

#### 基本方針

「かながわの障害者福祉グランドデザイン」では、「地域生活を支えるサービスの充実」が提唱されています。障害者が地域で自分らしく豊かな生活を営むことを、地域が支えていくことで、ひとりひとりを大切にする社会の実現に寄与していく取り組みと考えています。

障害者総合支援法の施行にともない、市町村での相談事業、意思疎通支援事業としての手話通訳者、要約筆記者の派遣等、市町村が主体的に実施する事業となっています

聴覚障害児者が生活する市町村を支援することで、聴覚障害児者が地域で安心して暮らせる聴覚障害福祉環境づくりにつながります。

また、市町村における設置手話通訳者は、聴覚障害者の窓口相談、手話通訳者、要約筆記者の派遣等の業務を担うことも少なくなく、聴覚障害福祉についての知識、経験を有しています。とはいえ、市町村により設置体制にばらつきがあり、専門性を蓄積するには厳しい環境です。聴覚障害についての理解がなかなか浸透していない現状では、市町村内でこうした情報を共有することが難しいこともあります。設置手話通訳者は市町村職員ではあるものの、非常勤または嘱託職員といった身分のため、市町村内では弱い立場にあります。市町村の設置手話通訳者それぞれが、似たような悩みを抱えながらも、学びあう機会が少なく、孤立してしまうことも少なくありません。市町村の聴覚障害福祉の向上には、市町村設置手話通訳者を支援する仕組みも必要となります。

#### 市町村手話通訳者等派遣担当者の研修・ネットワーク化

##### 基本姿勢

障害者総合支援法施行にともない、市町村において手話通訳者、要約筆記者の派遣事業が意思疎通支援事業として実施されています。この事業は、聴覚障害者が地域で安心して暮らすためには不可欠の事業です。

2013年(平成25年)に厚生労働省から通知された「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」の中では、市町村での派遣は、連絡調整者を置き、手話通訳者、要約筆記者等の有資格者が担うとされています。具体的にはその担い手は、市町村の設置手話通訳者が担うことも少なくありません。

市町村で派遣コーディネーターを務める職員等に対し、派遣上の留意点、派遣者との関係構築等について研修及び情報交換を行い、円滑な業務遂行と派遣コーディネーターとして資質の向上を図りま

す。また、聴覚障害者の専門施設として神奈川県手話通訳者派遣事業、要約筆記者派遣事業を行ってきた経験と実績を基に、派遣の際の留意点等の情報を提供も行っていきます。

派遣制度の運用は、各市町村の派遣要綱によるため、詳細は異なるものの派遣コーディネーターとして対処しなければいけない課題や、派遣者・利用者との信頼関係の構築は、派遣コーディネーターとして同様のものです。一つひとつの派遣を大切に、派遣結果からもたらされる課題、情報をいかに整理していくかが、次の派遣の有効運用には欠かせないのではないのでしょうか。派遣コーディネーターとしての視点を養い、派遣者、利用者からの要望をいかに適切に処理していくかはコーディネーターの資質にかかわる部分でもあり、制度運用の根幹にかかわる問題ともいえます。そのことが相互の信頼関係構築に大きく左右されると考えます。派遣者、利用者の状況を把握するとともに、あるときは柔軟に、あるときは毅然とした対応が派遣コーディネーターには求められます。

このことにより、聴覚障害者が市町村の手話通訳者、要約筆記者の派遣制度を安心して利用でき、地域での安定した生活が築かれると考えています。

また、市町村のコーディネーター間（担当職員・設置手話通訳者）での情報交換、情報共有をすすめ、市町村の聴覚障害福祉力を向上させるために、ネットワーク化を推進します。市町村のコーディネーターは、設置手話通訳者が担うことも多くなってきていますが、非常勤、嘱託といった身分のため職場内での立場は脆弱です。そのため、数々の悩みを抱えながら業務を遂行しています。派遣の課題を共有し、悩みを出し合い、スキルアップを図っていくためには、情報の交換、共有、ネットワーク化は重要になります。

## 研修内容

次のものを組み合わせて行い、派遣コーディネーターのスキルアップを目指します。

- (1) 派遣コーディネーターの役割、手話通訳・要約筆記の基礎知識等資質、技術の向上を図るもの
- (2) 手話、要約筆記の養成、認定、設置・派遣、講師養成等についての最新情報等、知識、情報の蓄積につながるもの
- (3) 聴覚障害者の抱える課題等、聴覚障害、聴覚障害者についての理解を深めるもの
- (4) ケーススタディ等の意見交換、情報交換
- (5) 市町村間の情報交換、情報共有等
- (6) 窓口相談スキルの向上
- (7) 行政職員とのコミュニケーション

## 関係団体との連携

市町村の手話通訳者、要約筆記者の派遣制度は、地域の聴覚障害者の生活と直結します。実施にあたっては、聴覚障害当事者団体及び情報保障当事者団体と意見交換を行いながら、ニーズを把握し、留意点を整理しながら連携して実施します。

## 研修内容の情報公開

研修の効果を高めるとともに、広く派遣の課題を共有するため研修終了後、内容を取りまとめたホームページ上に公開します。

ただし、研修内容、意見交換の際には、派遣事例等が対象となる場合も考えられます。これらについては、厳正に精査し情報の保護に努めます。

## ネットワーク化

派遣コーディネーターが情報交換、情報共有を行い、市町村の聴覚障害者福祉力の向上支援のため、メーリングリストの作成等、ネットワーク化をすすめます。

また、派遣に関する情報等の発信に努めます。

## ピアカウンセラー研修

### 基本姿勢

障害者総合支援法の市町村地域生活支援事業に相談事業があります。市町村における聴覚障害者の相談は、聴覚障害ピアカウンセラー（身体障害者相談員等）、市町村障害福祉担当者及び設置手話通訳者、などが担っています。この中で市町村の設置手話通訳者は、市町村役場において聴覚障害者相談の窓口を担っていることも少なくありません。そこで、研修会名称を、市町村聴覚障害相談担当者研修会（仮称）に変更し、幅広く市町村で聴覚障害者の相談を担っている人材の研修とします。

聴覚障害ピアカウンセラー等は、相談者の状況を理解し、適切な助言を行い、また一緒に考え問題解決に向けて前進していくうえで重要な役割を担っています。聴覚障害についての専門知識を基ながらも、専門的知識を活かし、情報を提供していくことで問題解決を行っていきます。聴覚障害者相談の実情、相談方法等、聴覚障害者にかかわる相談員として必要な知識と技術を研修するとともに、情報交換を行い、地域での相談の円滑な実施と、聴覚障害ピアカウンセラー等の技術、資質の向上を目指します。

また、市町村の聴覚障害者相談担当者間の情報交換、情報共有を行い、市町村の聴覚障害福祉力を向上させるために、ネットワーク化を推進します。

### 研修内容

次のものを組み合わせて行い、聴覚障害ピアカウンセラー等のスキルアップを目指します。

- (1) 相談担当者の役割、相談の進め方等資質、技術の向上を図るもの
- (2) 社会資源活用、法律問題、消費生活問題等、知識、情報の蓄積につながるもの
- (3) 聴覚障害者の抱える課題等、聴覚障害、聴覚障害者についての理解を深めるもの
- (4) ケーススタディ等の意見交換、情報交換

(5) 市町村間の情報交換、情報共有等

(6) 窓口相談業務の対応方法等

### 情報保障

利用者の状況により、手話通訳者、要約筆記者を手配し、情報保障に努めます。講師と利用者、利用者間でのコミュニケーションを円滑にすることで、正確な情報の提供と理解の促進をはかります。

### 研修内容の情報公開

研修の効果を高めるとともに、広く聴覚障害者相談の課題を共有するため研修終了後、内容を取りまとめてホームページ上に公開します。

ただし、研修内容、意見交換等で相談事例等が対象となる場合も考えられます。これらについては、厳正に精査し情報の保護に努めます。

### ネットワーク化

聴覚障害者ピアカウンセラー等が情報交換、情報共有を行い、市町村の聴覚障害者福祉力の向上支援のため、メーリングリストの作成等のネットワーク化をすすめます。

また、聴覚障害相談に関する情報等の発信に努めます。

## 地域での聴覚障害児子育て支援

### 基本姿勢

市町村において保健師等による障害児にかかわる相談、支援も実施されてきています。聴覚障害に関する情報は以前と比べて多く提供されるようになってきていますが、聴覚障害児については医療機関、療育機関等の専門機関によるところが大きい状況です。市町村の保健師等が十分な情報に触れる機会はまだまだ少ないのが現状です。市町村の保健師等が聴覚障害児についての情報を取得し、地域で生活する聴覚障害児、保護者等に向き合って支援していくことが必要です。

一方、聴覚障害児は、新生児聴覚スクリーニング検査の実施等で、早期に発見されることも増えてきました。聴覚障害児の早期発見、早期療育の重要性は以前から提唱され、実践されてきていますが、聴覚障害児を育てる保護者等への支援も必要となります。聴覚に障害があると知らされた保護者等は、一様にショックを受け、子育てへの不安と戸惑いを抱いています。特に、新生児聴覚スクリーニング検査で、要再検査の結果が出された保護者等にとっては、その不安と戸惑いは計り知れないものがあります。保護者等の精神的負担を軽減し、子育てへの意欲と熱意を向上させる取り組みが必要となります。そのためには、市町村保健師等とともに、保護者等への訪問相談を行い、生活空間での療育支援だけでなく、聴覚障害、補聴器などを含めた聴覚障害に関する情報を提供していくことが重要です。

市町村と連携することで、定期健診等での経過観察、支援継続にもつながると考えますし、保護者が子育てへの不安、迷いなどを感じたときの相談窓口として機能し、継続した支援を行っていくこと

もできます。

こうした聴覚障害児の保護者等への支援については、医療機関、療育機関等の専門機関に対しても十分な理解と協力を得ることが重要です。専門機関を含めたネットワークを構築し、支援にあたっていくことで、相互支援によるトータルとしての支援効果を高めることができます。また、聴覚障害児を持つ家族、保護者が悩みを共有し、新たな支援に結び付いていくための組織化についても検討します。

### 市町村への支援

市町村の保健師等に、聴覚障害児の療育、新生児聴覚スクリーニング検査などの情報や、支援場面で必要となるパンフレット、冊子等の紹介や研修会開催など必要な情報提供を行っていきます。

また、聴覚障害児に関する様々な情報、課題などを発信するとともに、市町村と協働での訪問相談実施等も実施することで、市町村の聴覚障害児福祉力の向上を支援します。

### 聴覚障害児を育てる保護者等への支援

聴覚障害児の保護者等への相談支援を行います。主に精神的負担が極めて大きいと考えられる、新生児聴覚スクリーニング検査で要再検査の結果が出された保護者等への訪問相談、支援を行います。

聴覚障害、補聴器、子育て等の情報提供及び相談のほか、聴覚障害児を育てた保護者からのアドバイス、聴覚障害者のロールモデルの紹介等、保護者の子育てへの不安の解消に努めます。

この支援は市町村と協働しての訪問相談等を行うことで、市町村を支援し、地域でのかかわりを継続的、総合的に行える体制作りにつながります。

また、来所者等の利用者についても同様の支援を行います。

### 医療機関、療育機関等の専門機関とのネットワーク

聴覚障害児の療育は、市町村、医療機関、特別支援学校、療育機関等の専門機関等で実施されています。しかし、個々の機関等との連携はあるものの、総合的な連携がなかなか難しい状況にあります。これは、専門機関間のネットワークが未整備のためと考えています。そこで、専門機関間での連携推進のためのネットワーク作りを推進します。まず、市町村や特別支援学校との情報交換、情報共有等の連携を強化しながら、ネットワーク作りをすすめ、聴覚障害児を支援する仕組み、協力体制の構築をはかります。

また、聴覚障害児を持つ家族、保護者が悩みを共有し、新たな支援に結び付いていくための組織化、ネットワーク化についても検討します。

## 各種講座の開催

### 基本姿勢

聴覚障害児者への情報提供の一環として、講座を行います。

情報を提供することで、利用者が生活の中で、他者とのかかわりの中で必要な判断を行う材料となるとともに、利用者が自ら選択、決定し、潤いのある、豊かな生活を営んでいくための材料となると考えます。また、様々な聴覚障害児者が集い、お互いの思いや意見を交わす場としても機能します。講座は、①聴覚障害者福祉に関するものや聴覚障害者が日常生活を営むうえで必要な情報等の教養を提供するもの、②特定のニーズを持つ聴覚障害者を対象としてニーズに応えるもの、③地域の聴覚障害者へ情報提供を行うもの等に区分します。

実施にあたっては、利用者のコミュニケーション方法に適した情報保障を行い、正確な情報の保障に努めます。講座等の実施ごとに、参加者へのアンケートを行い、講座等の評価、参加者の要望の集約に役立て、今後実施する場合の参考とします。

また、聴覚障害児者を対象としますが、内容によっては、聴覚障害、聴覚障害者への理解を普及するため、一般の県民も対象とし、広く広報を行います。

### 情報保障

実施にあたっては、利用者の状況により次の情報保障を行います。

- ・手話通訳
- ・要約筆記（手書きまたはパソコン）
- ・磁気誘導ループ
- ・その他、必要と認められるもの

手話通訳、要約筆記については、神奈川県聴覚障害者福祉センター主催事業手話通訳者派遣要項及び神奈川県聴覚障害者福祉センター主催事業要約筆記者派遣要項の定めにより行います。

### 教養講座

聴覚障害児者のロールモデルとなる聴覚障害者の講演や、相談事業から提起されたニーズ、社会的に話題となっている事柄などを取り上げ、情報提供に努めていきます。教養講座はビデオ撮影を行い、来所できなかった聴覚障害者等にもビデオライブラリーとして貸出を行い、情報提供に務めます。

教養講座実施例

年度	テーマ	講師
平成23年度	3・11聴覚障害者は、いま～福島からのメッセージ	小林 靖(社団法人福島県聴覚障害者協会事務局長)★
	これってアリですか？ ろう者+聴者編～言語と文化～ わたしを支えてくれる人たち～友人、家族、そして…ダンナ	小野 広祐(NHK手話ニュースキャスター・明晴学園教諭)★ 早瀬 久美(薬剤師)★
平成24年度	宇宙への憧れ～聴こえなくても、諦めない	長谷川 晃子(宇宙航空研究開発機構職員)★
	わたしたちと放射線～原発事故がもたらしたものは～	新井 孝昭(筑波技術大学教授)
平成25年度	がんってどんな病気？	阿南 里恵(公益財団法人日本対がん協会広報担当)
	音のない 3・11	今村 彩子(映画監督)★
平成26年度	イギリスでの生活～ろう者のダンサーとして	南村 千里(フリーランスアーティスト)★
	動きたす！神奈川県手話言語条例	河原 雅浩(神奈川県聴覚障害者連携理事長)★

★印は、聴覚障害者

## おしゃべりサロン・難聴者サロン

聴覚障害者の特定のニーズへの対応として、子育てサロン、趣味の教室を実施してきました。

市町村保健師等の聴覚障害に関する情報交流が進む中、市町村でも保健師等による子育ての支援が広まりつつあります。また、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会が実施している「ミニディサービス」の中では、様々な趣味に関する内容が盛り込まれるようになってきました。

こうした中、相談事業では、新たなニーズが顕在化してきており、その対応として対象者、内容を変更しながら、特定のニーズへ対応する講座を実施していきます。

### (1) おしゃべりサロン

成人ろうあ者相談の中で、他者との関わりがあまりなく、他の聴覚障害者とコミュニケーションを取った経験もないか、極めて少ない事例が顕在化してきました。地域の聴覚障害者の関わりもなく、家族等の支援により日常生活を営んでいる状況があります。こうした聴覚障害者が社会参加していくためには、まず、他の聴覚障害者と交流し、自らの思いを表出する経験が必要と考え、「おしゃべりサロン」を実施します。

ただ、こうした聴覚障害者は、家を出て他の場所に赴くことが難しいことがあります。そこで、地域でも実施することで、対象者が参加しやすい状況を作ります。

また、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会の協力を得て、行事へお誘いや、市町村との連携により埋もれているこうしたニーズを持つ聴覚障害者の掘り起こしも合わせて行います。

### (2) 難聴者サロン

中途失聴者、難聴者相談の中で、10代～20代程度の若い難聴者が同世代との交流がほとんどなく、情報も極めて少ない事例が顕在化してきました。

難聴者は、そのほとんどが地域の普通校にすすみ、会社に入って日常生活を送っています。同級生、同僚に難聴者が存在することはほとんどありません。そのため、地域に「点」として存在しますが、他の難聴者との関わる「線」としてのつながりもなく、集団としての「面」での出会いもほとんどありません。

同世代の難聴者が何を考え、何に悩んでいるか、また、どう克服してきたのかなど、今後の人生の指針となる情報を得たいという高いニーズがあります。

そこで、同世代の難聴者を対象とした「難聴者サロン」を実施し、若い難聴者の交流の場を作っていきます。また、神奈川県中途失聴・難聴者協会とも連携をとりながらすすめていきます。

## 移動教室・職業技術研修

地域で生活する聴覚障害者を対象に、地域で情報提供の場を設けます。また、聴覚障害者の職業技術の向上として、多くの聴覚障害者が職業として従事している、理容に係わる職業研修を行います。

これらは、神奈川県域（横浜市、川崎市を除いた神奈川県内）市町村の聴覚障害者団体等を傘下に持つ、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会に再委託します。ただし、神奈川県との協議、承認が必要となります。

公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会は、神奈川県域を活動範囲とする聴覚障害者の団体で、当事者としてのニーズ、当事者の意思を反映させた情報を提供していくことが可能です。

## 広報・PR等

### 基本姿勢

広報、PRには2つの面があります。1つは聴覚障害児者に、必要な情報を分かりやすく発信し、利用者を拡大していくこと。もう1つは、聴覚障害児者側の視点に立って情報を発信し、広く県民に聴覚障害、聴覚障害者についての理解を促していくことです。特に、聴覚障害児者の視点に立った情報発信は、当法人が聴覚障害当事者、情報保障当事者等から構成している法人であり、聴覚障害児者の専門施設としての事業展開、情報の蓄積を行ってきたため可能なことです。

このことにより、聴覚障害児者が地域の中で自分らしく豊かに生活することへの支援となり、地域で支え合う関係の構築、拡大につながります。

### 広報・PR方法

#### 広報媒体の活用

広報媒体を活用した広報、PRとして次のとおり行います。

- (1) 神奈川県聴覚障害者福祉センターだよりの発行、配布（隔月発行）
- (2) ホームページの効果的活用
- (3) 館内・館外掲示による情報発信
- (4) チラシ、ポスター、リーフレット等の作成、配布
- (5) 広報機関等の活用（「県のたより」等への紙面掲載、放送局、新聞社等報道機関の活用）

#### 講座等の実施

講座等の実施による広報、PRとして次のとおり行います。

- (1) 聴覚障害について知る講座
  - ア 高校生対象：年1回
  - イ 県民対象：年1回
- (2) 地域支援講座
- (3) 地域「聴障センター」
- (4) 施設見学会等の実施
- (5) 聴障センターまつりの実施（自主事業）
- (6) 実習生、研修生の受け入れ
- (7) その他県民を対象としての情報提供

### 神奈川県聴覚障害者福祉センターだよりの

「神奈川県聴覚障害者福祉センターだよりの」を次のとおり発行、配布します。

- (1) 偶数月に発行し、年6回発行します。

- (2) 体裁はA4版4ページ程度とします。
- (3) 掲載内容は、神奈川県聴覚障害者福祉センター事業紹介及び募集等のお知らせ及び事業実施内容の報告のほか、聴覚障害者に必要な情報、聴覚障害について広く知っていただきたい情報等を掲載します。
- (4) 配布先は県、市町村、関係機関、関係団体等とします。
- (5) 作成にあたっては、他の広報紙等を参考にし、見やすく、分かりやすい紙面作りを心がけるとともに、情報の適正についても検証しながらすすめます。
- (6) 年間の発行、送付の計画を作成し、計画に合わせて実施します。
- (7) 印刷は、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会に依頼し、印刷を行います。
- (8) 送付先等が変更になった場合は、その都度訂正を行い、誤送付を未然に防ぐよう心がけます。
- (9) 送付先等の情報は、社会福祉法人神奈川県聴覚障害者総合福祉協会個人情報保護規程に沿って、適正に管理を行います。
- (10) 「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」は隔月発行のため、情報のタイムラグが生じます。そこで、月毎のお知らせの作成、ファックス、メール等での発信も検討します。
- (11) 所内に、広報委員会を設け、読みやすい紙面作り、掲載内容、送付先等を検証し、実践していきます。

### ホームページの効果的活用

ホームページ（以下、HP）は、インターネットの普及、スマートフォンや携帯電話、タブレット型コンピューターの拡大等、現在のIT社会の中では欠くことのできない情報源となっています。

HPを次のように、活用します。

- (1) HPには、神奈川県聴覚障害者福祉センター事業紹介及び募集等のお知らせ及び事業実施内容の報告のほか、聴覚障害者に必要な情報、聴覚障害について知ってほしい情報等を掲載します。
- (2) HPは、利用者の利便を考慮し、スマートフォンや携帯電話、タブレット型コンピューター等からも閲覧できるように設定します。
- (2) HPには、各事業紹介欄等のほか、次の欄を設け情報発信を行います。また、聴覚障害者側の視点に立った情報発信を促進します。
  - ア 「講座・講習会・研修会のお知らせ」  
手話通訳者養成、要約筆記者養成、講座等の参加者、受講者の募集を行います。
  - イ 「センター事業のお知らせ」  
「地域支援講座」等の広報関係事業のほか、ストリーミング配信番組の更新情報、講座等の報告を発信します。
  - ウ 「センターからのお知らせ」  
特定日曜日、休館日等のお知らせから、職員募集等まで、センターに関する情報を発信します。
  - エ 「聴覚障害児・者関連情報」  
聴覚障害児者に関わる外部情報を発信します。関係団体のイベントや字幕映画上映日程などを含め、関係団体から寄せられた情報を広く発信していきます。掲載情報収集にも努め、聴覚

障害児者に関する様々な情報、聴覚障害児者に伝えたい情報等を発信します。また、聴覚障害児者側に立った情報発信にも活用します。

オ 「手話通訳者、要約筆記者向け案内」

手話通訳者、要約筆記者の研修や、お知らせ及び研修会終了後の報告等、手話通訳者、要約筆記者に必要な情報をまとめて発信します。

カ 「耳の聞こえでお困りの方は、こちら」

聴力検査や相談の欄にリンクします。相談や検査を希望する方が、分かりやすいように設定します。

(3) 所内に広報委員会を設け、HPの更新、掲載内容の等について検証を行い、実践します。

### ストリーミング配信の実施、活用

HPに「動画配信」ボタンを設定し、ストリーミング配信による動画配信を、次のように行います。ストリーミング配信は、聴覚障害者が楽しめる情報発信ではありますが、手話学習者、手話に興味を持つ県民にも広くご覧いただけます。特に、「手話語り」は、手話の魅力や表現の多様さなど見る機会としても活用できます。

(1) ストリーミング配信による、手話、字幕番組等の情報を動画として配信します。

(2) 配信番組作成にあたっては、出演者等に了解を得て撮影、編集を行います。

(3) ろう者が手話で語る短編番組「手話語り」(3番組配信)を、月毎に、1番組ずつ更新します。

新たな情報を定期的に提供することで、ストリーミング配信への理解と利用定着をはかるとともに、利用拡大をはかります。

(4) 感染症予防等、緊急性が高く広報が必要なものは、その都度手話・字幕番組として制作し、配信します。

### 広報機関の活用等

(1) 広報機関の活用

「県のたより」への掲載依頼の他、新聞社、テレビ局等の広報機関に事業の掲載を依頼し、県民に広く情報を発信していきます。

(2) 事業ごとにチラシ、パンフレット等の広報資材を作成し、HPに掲載するほか、館内・館外掲示板に掲示するとともに、配布して事業の理解を広めます。

(3) 新たな広報媒体の検討

所内に広報委員会を置き、新たな広報媒体の活用、開発等を検討していきます。

### 聴覚障害について知る講座

この講座は、聴覚障害児者の視点に立った情報発信の講座です。体験を通して聴覚障害についての理解を深めます。

次代を担う高校生を対象にした青少年育成のための講座と、広く一般県民を対象に聴覚障害児者への理解を促進する講座を実施します。

(1) 内容は、聴覚障害当事者からの体験談等、ミニ手話教室、難聴体験、要約筆記体験、スタジオ体験等とし、体験学習の場とします。体験は、学習効果を高めるため少人数のグループごとに行います。

ア 聴覚障害当事者からの体験談等

聴覚障害当事者から日常生活での不便さ等をお話いただき、聴覚障害の課題等の理解を促進します。

イ ミニ手話教室

自己紹介等の簡単な手話を学習することで、手話への理解を促します。講師は主に、聴覚障害当事者が担い、聴覚障害者との交流の機会ともします。

ウ 難聴体験

難聴場面を体験し、聞こえにくいことの不便さ、精神的な負担等を体験することで、難聴者の課題等の理解を促します。また、補聴器体験等も合わせて行います。

エ 要約筆記体験

手書き、パソコンの要約筆記を体験することで、情報保障の大切さを実感するとともに、理解を促します。

オ スタジオ体験

聴覚障害児者への情報提供のためのビデオ撮影を体験することで、情報提供の重要性について理解を促します。

カ その他

必要に応じて、聴覚障害者用日常生活用具等の機器体験も盛り込む。

(2) 高校生対象

ア 県内の高校生を対象に、主に夏季休暇中に実施します。

イ 実施は1日とし、県内の高等学校に通知するとともに、「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」への掲載、HPへの掲載、「県のたより」掲載依頼等を行います。

(3) 県民対象

ア 広く県民を対象に、主に3月に実施します。

イ 実施は1日とし、「神奈川県聴覚障害者福祉センターだより」への掲載、HPへの掲載、「県のたより」掲載依頼等を行います。

ウ 経費節減のため、主に職員が講師等を担います。

### 地域支援講座

地域に職員を派遣し、聴覚障害についての基礎的な情報を、聴覚障害児者の視点に立って情報発信します。また、事業紹介も行い、センターの役割の普及、利用者の拡大にもつなげます。

サークル、自治会、関係機関、関係施設等様々な団体からの要望があるように、広く広報を行います。

地域で暮らし聴覚障害児者がサークルや公共機関等を利用する場合、受け入れ側には聴覚障害児者の状況が理解できず十分な対応ができない、できなかった経験があると考えました。これは、聴覚障害が目に見えない障害であり、支援方法などが十分に広まっていないためです。

そこで、聴覚障害児者が地域で安心して生活していくためには、聴覚障害児者と関わる、または

関わる可能性がある地域の団体や機関等に職員が赴き、聴覚障害、聴覚障害児者の理解を拡大していくための支援が必要です。

- (1) 依頼先の要望により、派遣する職員を選定します。
- (2) 主に講演形式とし、派遣する職員が必要な資料を作成します。センターパンフレット、各種チラシも合わせて配布するとともに、センターの役割についての理解を促します。
- (3) 無料で職員を派遣することで、利用促進を図ります。
- (4) ただし、高度な内容の講演については当法人の講師派遣を奨励します。また、横浜市内、川崎市内の機関、団体等からの依頼については、聴覚障害者情報提供施設である横浜ラポール聴覚障害者情報提供施設、川崎市聴覚障害者情報文化センターを紹介します。

(5) 主な実施内容

ア 聴覚障害基礎情報

聞こえの仕組み、聴力検査とオーディオグラム、難聴の種類と特徴、聴覚障害の範囲、失聴時期による聴覚障害者の特徴、老人性難聴（加齢難聴）の原因と対応等

イ 補聴器基礎情報

補聴器の特性、補聴器の種類と特徴、補聴器選定上の留意点、聴力検査と補聴器調整、補聴器の効果的な使用方法、補聴器装用者との接し方、少人数での難聴・補聴器体験等

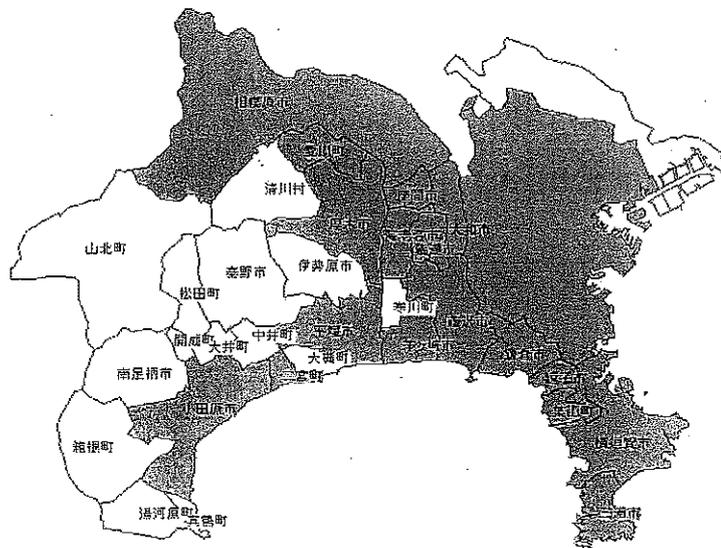
ウ 福祉制度基礎情報

身体障害者手帳の基準と取得方法、補装具（補聴器）費の支給、日常生活用具の種類、と特徴、日常生活用具の給付、日常生活用具等の機器の体験、手話通訳者・要約筆記者の派遣等

エ コミュニケーション関係基礎情報

聴覚障害者のコミュニケーション方法、失聴時期によるコミュニケーション方法の違い等。手話の成り立ちと重要性、手話の学習方法、手話通訳者になるためには、手話通訳者の役割等。要約筆記の歴史、要約筆記の重要性、要約筆記の特徴、要約筆記の学習方法、要約筆記者になるために、要約筆記者の役割等。頸肩腕障害の原因と予防等。

地域支援講座実施地域（平成23年～平成26年）※複数回実施地域を含む



## 地域「聴障センター」

地域の福祉イベントに参加し、聴覚障害児者の視点に立って情報発信します。また、事業紹介もを行い、センターの役割を普及し、利用者の拡大にもつなげます。

一般の社会生活の中で、聴覚障害児者の情報に接する機会はまだ少ないのが現状です。様々な県民が参加する地域の福祉イベントに参加し、聴覚障害児者の情報発信を行うことで、聴覚障害に関する情報に触れる機会を拡大することで、地域における聴覚障害児者への理解を促進していきます。また、

実施にあたっては、地域の聴覚障害者協会、手話サークル、要約筆記サークルに協力をいただいています。共に、情報を発信することで相乗的に聴覚障害児者の情報が地域に広がることも期待します。

- (1) 開催地域は、神奈川県保健福祉圏（政令指定都市は除く）ごとに検討をすすめます。
- (2) 実施日程、時間は、地域の参加イベントに合わせてます。
- (3) 主な内容は、次のとおり。

- ア 自主制作番組の放映（手話・字幕付き）
- イ パネル展示（事業紹介等）
- ウ 聴覚障害者用福祉機器の展示、実演
- エ 補聴器体験コーナー
- オ 各種相談コーナー
- カ 情報コーナー（パンフレット、チラシ等の配布）

地域「聴障センター」参加地域

年度	イベント名	市町村名	保健福祉圏名
平成23年度	生きがいふれあいフェスティバル	小田原市	県西
平成24年度	厚木市総合福祉センターフェスティバル	厚木市	県央
平成25年度	「やさしさ広がれ」ふれあいフェスティバル2013	横須賀市	横須賀・三浦
平成26年度	第41回座間市社協ふくしまつり～みんなでつくる！こころのバリアフリー	座間市	県央

## 施設見学会の実施

聴覚障害、聴覚障害児者の理解を広げるために、利用者の要望に応じて施設見学会、事業紹介等を行います。

行政、サークル、自治会、個人等からの要望を、随時受け付けます。利用者数に応じて実施場所を確保し行います。パンフレット、神奈川県聴覚障害者福祉センターガイドテープ等の説明資材を整備し、聴覚障害当事者の目線から、センターの役割を十分に理解が得られるように説明、紹介に努めます。

また、利用者から、特定の事項について説明の要望があった場合は、内容により説明者を選定し、要望に応じた説明、紹介に努めます。

## 実習生、研修生の受け入れ

専門学校等からの依頼に基づき、実習生、研修生を受け入れます。受け入れにあたっては業務全般についての理解を促すことを基本とします。個々の業務は、他の業務との関連で実施しているものも多いため、全体の業務を知っていただくことで、個々の業務の理解につながり、センターの役割が理解できると考えています。また、実習生、研修生の要望に応じて、特定の業務について学ぶ場も設けます。

実習生、研修生の受け入れにあたっては、守秘義務及び個人情報保護を徹底します。

### 実習生・研修生受入れ状況

年 度	専門学校	特別支援学校	その他	計
平成23年度	2	1		3
平成24年度	2			2
平成25年度	1			1
平成26年度	1	2	1	4

## 1 サービスの向上について

### 3 利用促進のための取組、利用者への対応について

#### (3) 利用者サービスの取組

オ 指定管理業務として行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業提案の状況

※ スクラップアンドビルドの考え方にたち、既存事業や管理経費についてコストの削減、事業手法の見直しを効率的・効果的に行いつつ、指定管理業務として行う施設管理及び利用者サービスに関する新たな発想に基づく事業があれば記載してください。

#### 基本方針

当法人は、現在行っている事業を精査して、時代にそぐわない事業や効果の低い事業を廃止して財源を生み出し、聴覚障害者ニーズにあった事業や効果の高い事業を新たに築き上げて、利用者の要望に応じていきます。

また、聴覚障害者の福祉の増進を図る施設としての役割を適切に担うため、事業だけでなく、組織・施設管理にも、大胆な見直しとその見直し効果を活用した手法展開(スクラップアンドビルド)を進めていくという姿勢がこれまで以上に必要だと考えます。

#### 市町村意思疎通支援事業のネットワーク化

#### 基本姿勢

「聴覚障害者が市民と同等に地域で安心して豊かに生活できる社会の実現」は、当法人の悲願です。

2013年(平成25年)障害者総合福祉法が施行され、地域生活支援事業のコミュニケーション支援事業が、当事者が判断し、決定していくことに重きをおいた、意思疎通支援事業へと改正されました。同年、厚生労働省から「地域生活支援事業における意思疎通支援を行う者の派遣等について」が通達され、都道府県、市町村意思疎通支援事業モデル要綱が示された。また、障害者総合支援法の都道府県地域生活支援事業には、広域的な支援が必須事業として組み込まれており、地域のネットワーク構築に向けた指導・調整、地域では対応困難な事例に係る助言、地域における専門的支援システムの立ち上げ援助、広域的課題、複数圏域にまたがる課題の解決に向けた体制整備への支援が役割として示されています。

現状では、市町村の格差が大きく地域での聴覚障害者の環境には大きな差があるのが現実です。

こうしたことから、聴覚障害者が豊かに、自分らしく地域で生活していく基盤整備のために、聴覚障害関連情報を提供し、情報の共有を図るとともに、地域生活支援事業実施における県、市町村の役割を明確にし、市町村の支援(市町村が自立して聴覚障害福祉を担えるよう支援する)により、市町村間の意思疎通支援事業を含む聴覚障害福祉の格差解消をめざします。また、市町村間及び神奈川県保健福祉圏域間のネットワークの構築をめざします。

## 地域ネットワーク事業

### (1) 全体会合

各市町村障害福祉担当職員・設置手話通訳者（政令指定都市は除く）、神奈川県福祉部障害福祉課職員及び神奈川県聴覚障害者福祉センター職員による会合を行い、聴覚障害関連情報（法律等を含む）の共有、情報交換を図ります。必要に応じて外部講師を招請するとともに、聴覚障害当事者団体代表者の出席を要請します。

### (2) 保健福祉圏別会合

神奈川県保健福祉圏域（政令指定都市は除く）の圏域ごとに、対象圏域の市町村の障害福祉担当職員・設置手話通訳者、県福祉部障害福祉課職員、神奈川県聴覚障害者福祉センター職員による会合を開き、聴覚障害関連情報の共有、意思疎通支援事業の状況、手話奉仕員養成等について情報交換、意見交換を行うとともに、意思疎通者派遣事業に関するスーパーバイズを行います。また、圏域自立支援協議会との情報交換等も行います。圏域間の市町村等のネットワーク構築を図り、情報交換、共有の強化をすすめます。必要に応じて、外部講師招請及当事者団体との意見交換も行います。

## 要約筆記者合格者技術研修

### 基本姿勢

2013年（平成25年）障害者総合福祉法が施行され、都道府県地域生活支援事業に意思疎通支援者の養成が示され、市町村の意思疎通支援事業を担う手話通訳者、要約筆記者養成が都道府県の役割となっています。

要約筆記者は神奈川県要約筆記者認定試験合格後、市町村にも登録し、派遣を担うこととなります。しかし、合格後まもない研修がないため、合格したばかりの要約筆記者と、既に活動している要約筆記者とでは知識、技術にも差があり、派遣現場の情報保障に差が生じることとなります。

そこで、派遣現場に赴く前の、合格間もない要約筆記者を対象に、技術研修を実施し、自らの技術的課題、改善目標を具体的に設定することで、技術の向上を促します。

市町村の意思疎通支援事業を支援する事業として、実施します。

### 研修内容

- 1 対象者 前年度認定神奈川県手書き要約筆記者、パソコン要約筆記者
- 2 回数 手書き要約筆記者、パソコン要約筆記者各2回
- 3 内容 講演会等の派遣現場での情報保障研修及び現場研修状況を基にした助言、技術指導等

## 利用者ニーズに合わせた講座実施

### 基本姿勢

講座は、聴覚障害児者への情報提供の一環として重要です。

情報を提供することで、利用者が生活の中で、他者とのかわりの中で必要な判断を行う材料となるとともに、利用者が自ら選択、決定し、潤いのある、豊かな生活を営んでいくための材料となると考えます。また、様々な聴覚障害児者が集い、お互いの思いや意見を交わす場としても機能します。講座は、①聴覚障害者福祉に関するものや聴覚障害者が日常生活を営むうえで必要な情報等の教養を提供するもの、②特定のニーズを持つ聴覚障害者を対象としてニーズに応えるもの、③地域の聴覚障害者へ情報提供を行うもの等に区分します。

この中で、特定のニーズを持つ聴覚障害者を対象としてニーズに応えるものは、利用者ニーズの変化により、内容が代わってくるものです。

### 子育てサロン、趣味の教室の廃止

聴覚障害者の特定のニーズへの対応として、子育てサロン、趣味の教室を実施してきました。

子育てサロンは、成人ろうあ者相談の中で、子育てに関する相談が多く寄せられたため、同様のニーズを持つ利用者も多いと考え、子育てサロンとして実施してきました。開始当初は多くの利用者親子が集い、情報交換、学習を重ねてきていました。しかし、徐々に顔ぶれも減ってきました。一方、市町村の保健師等を対象とした聴覚障害に関する研修会を実施する中で、市町村の保健師等が聴覚障害、聴覚障害者に関する理解、知識を深めてきています。利用者が生活する地域で、保健師等による子育てについての相談の機会も増えてきています。子育てについての本質的なニーズはあるのですが、地域での対応や、成人ろうあ者相談で個別の対応を実施することで、子育てサロンは廃止することとします。

趣味の教室は、利用者の趣味の幅を広げ、豊かな生活をおくるため企画し、実施してきました。一般の趣味の教室では、聴覚障害者が受け入れられず、情報保障もなく、趣味を広げたくても参加が保障されない状況がありました。そこで、趣味の教室を開いて、利用者が集い、趣味を広げ、手話等で自由に会話し、楽しく時間を過ごす場としても活用してきました。しかし、利用者の中でも、女性グループの中には、素晴らしい作品を制作し、他の利用者にその楽しさ、技術等を教える場などが生まれてきました。また、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会の実施しているミニディサービスでは、各種の趣味的な内容が盛り込まれ、高齢の利用者の憩いの場ともなっています。こうした経過から、趣味の教室はその役割を終えたと考えます。

## 新たなニーズへの対応

こうした中、相談事業では、新たなニーズが顕在化してきました。

### (1) おしゃべりサロン

成人ろうあ者相談の中で、他者との関わりがあまりなく、他の聴覚障害者とコミュニケーションを取った経験もないか、極めて少ない事例が顕在化してきました。

こうした利用者が、社会参加していくためには、他者とふれあい、自らの思いを表出できる場を設定し、コミュニケーションの楽しさ、素晴らしさを実感できることが大切と考えました。段階を踏みながら、社会参加をすすめる、自立への糸口を探っていくために、「おしゃべりサロン」を実施します。

ただ、こうした聴覚障害者は他の場所に赴くことが難しいことがあります。当センターへ来所することも難しい方もいます。そこで、対象者が参加しやすい状況を作り、他者とふれあい、自らの思いを表出できる場を地域にも広げていくことにしました。

また、公益社団法人神奈川県聴覚障害者協会の行事への参加呼びかけも行っています。

### (2) 難聴者サロン

中途失聴者、難聴者相談の中で、10代～20代程度の若い難聴者が同世代との交流がほとんどなく、情報も極めて少ない事例が顕在化してきました。

難聴者は、日常生活の中で、他の難聴者と出会うことは非常に少ない状況にあります。同級生、同僚に難聴者が存在することはほとんどありません。そのため、地域に「点」として存在しますが、他の難聴者との関わる「線」としてのつながりもなく、集団としての「面」での出会いもほとんどありません。

同世代の難聴者が何を考え、何に悩んでいるかなど、交流の場が乏しいのが現状です。

そこで、同世代の難聴者を対象とした「難聴者サロン」を実施し、若い難聴者の交流の場を作っていきます。また、神奈川県中途失聴・難聴者協会とも連携をとりながらすすめていきます。

効率的で安定した人員体制

取り組み

指定管理業務を、公の施設としての社会的責任を重んじ、効果的・効率的に、なおかつ、安定した業務を実施する上で、当法人は更なる機動性の高い組織を目指します。

事務分担をゼロベースから、業務1単位あたりの業務時間、業務数等での見直しを図り、平成28年度から人件費・管理経費削減に取り組みます。



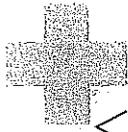
<ビルド>

管理職2名  
体制

<スクラップ>

管理職3名  
体制

人員体制



<ビルド>

機械警備

<スクラップ>

人的警備  
臨時警備委託

施設警備



<ビルド>

ボランティア  
協力

<スクラップ>

植栽剪定委託

植栽剪定