

障がい者情報アクセスモデル県を 目指した鳥取県の取組

～きこえない・きこえにくい人への支援～

鳥取県福祉保健部ささえあい福祉局
障がい福祉課

- 1. 電話リレーサービスの地域登録導入**
- 2. 文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入**
- 3. 手話リンクの導入**
- 4. その他取組**

- 1. 電話リレーサービスの地域登録導入**
2. 文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入
3. 手話リンクの導入
4. その他取組

電話リレーサービスの地域登録導入

鳥取県では、「全国初の手話言語条例の制定(H25)」、「遠隔手話サービスの実施(H25~)」、「県独自の電話リレーサービスの導入(H27~R3)」など全国で先駆けとなる取組を展開

さらに、令和5年2月から全国で初めて、電話リレーサービスの県内利用者の利用料負担を支援する「**地域登録**」制度を導入。

※地域登録とは…

地元自治体が電話リレーサービスの利用希望者の申込をとりまとめて日本財団電話リレーサービスへ申請するとともに、利用料も負担する仕組み。登録者の利用料は無料となる。



▶ 利用状況 (R7.11月末時点)

鳥取県の登録者数 151件
うち、地域登録者数 116件

▶ 加入促進の取組

【鳥取県電話リレーサービス加入促進事業補助金 (R5.8月~)】

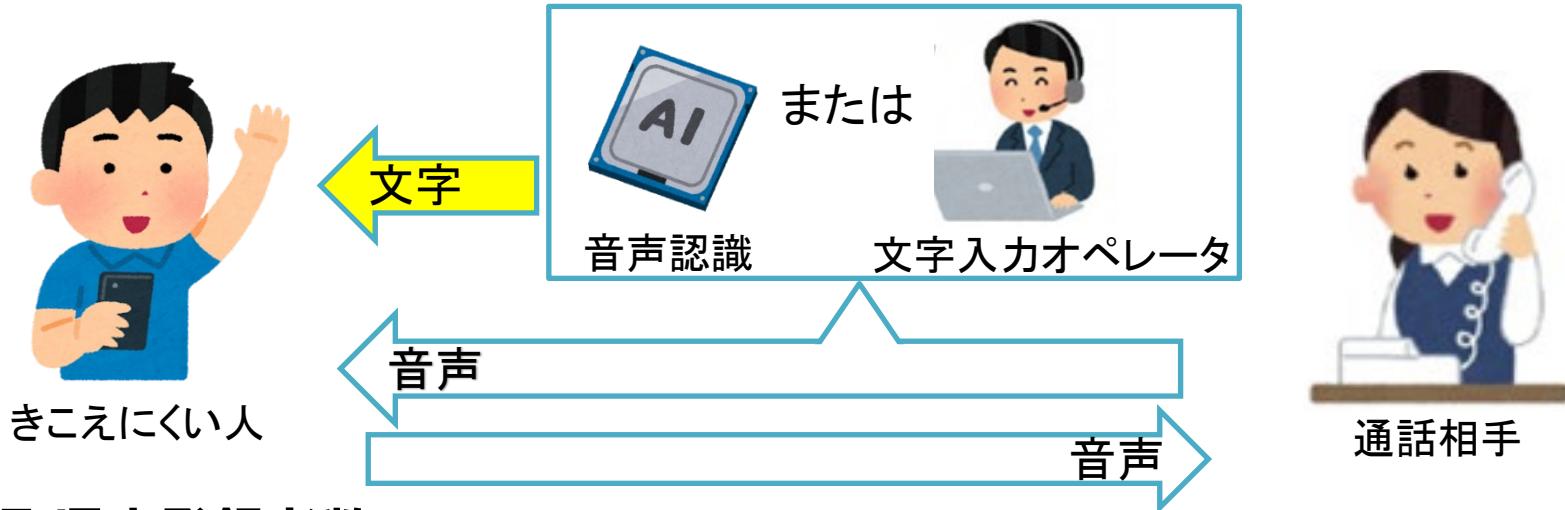
- 電話リレーサービスの説明会を開催した際、参加者から、『電話リレーサービスを利用したいが、スマートフォンを所持していないから利用できない』という声が聞かれた。
- 市町村が実施する日常生活用具の給付でもスマートフォンやタブレット端末は支給対象外であることが多い。➡タブレット型端末又はスマートフォンの購入費を助成

1. 電話リレーサービスの地域登録導入
2. 文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入
3. 手話リンクの導入
4. その他取組

文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入

令和7年11月から「ヨメテル」も地域登録導入【全国初】

県内居住のきこえにくい人(難聴者・中途失聴者等)からの要望の声を受け、ヨメテルの利用料(通話料)を県が負担する地域登録を導入



➤ 烏取県内登録者数

24件 (うち地域登録11件) ※R7.11末時点

➤ 成果及び課題

- ・地域登録開始を機にメディア等で取り上げられたことにより、初めてヨメテルの存在を知ったという方や、利用したいとの相談がある。
⇒ ヨメテルの周知及び理解の促進、利用者の増
- ・アプリのダウンロードの仕方も分からぬという方も多い、利用したくてもハードルが高いという課題がある。 ⇒ ICT相談窓口の活用、ヨメテル説明会の実施等で対応

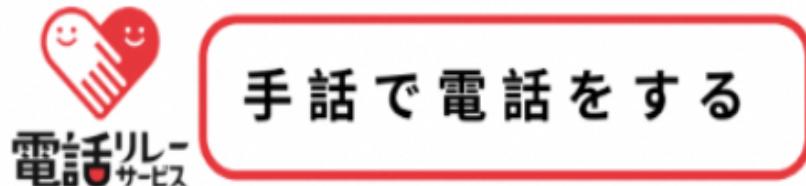
1. 電話リレーサービスの地域登録導入
2. 文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入
3. 手話リンクの導入
4. その他取組

手話リンクの導入 ①

令和7年4月9日から、電話リレーサービスを使用して県ホームページから直接、窓口等に手話で問合せができる「手話リンク」を導入【全国初】

【鳥取県ホームページの手話リンク図】

下のボタンを押すと、通訳オペレータを通じて手話で担当課へ電話ができます。（外部リンク）



利用方法：[手話リンクについて](#)をご覧ください。
電話リレーサービスについて：[電話リレーサービスとは](#)をご覧ください。

➤ 導入までの経緯

（一財）日本財団電話リレーサービスから、新たに開発した「手話リンク」の導入について、ご提案をいただいたもの。

- きこえない方が直接窓口に出向かなくても、電話でスムーズに問合せができる仕組みで、行政サービスの向上につながること
- きこえない・きこえにくい人にとっての有用なサービスの全国普及のため
⇒ **全国に先駆けて、手話リンク導入を決定**
障がい者の情報アクセシビリティの向上へ

手話リンクの導入 ②

▶ 導入先

きこえない方からの問合せが多い県の窓口部署と障がい福祉関係部署から導入
県庁総合受付（県HPのトップページ）、各圏域の総合事務所
障がい福祉課、福祉保健課

▶ 成果等

- ・県HP上のボタン一つで、手話で簡単に問合せができるようになったことから、HP掲載の施策について、きこえない方からの電話による問合せも出てきた。
- ・当事者からだけでなく、手話通訳関係者からも「大変よい取組」との声をいただいている。
- ・一方で、利用者から「すぐにつながると思ったが、利用規約を読んだり、順番待ちになり、思ったよりすぐにはつながらなかった」「オペレータに鳥取の手話がなかなか伝わらず、意思疎通に時間がかかった」との意見も寄せられた。
⇒ いただいた意見は（一財）日本財団電話リレーサービスにもお伝えし、より使いやすいサービスに進化していくよう期待しているところ。

1. 電話リレーサービスの地域登録導入
2. 文字表示電話サービス「ヨメテル」の地域登録導入
3. 手話リンクの導入
4. その他取組

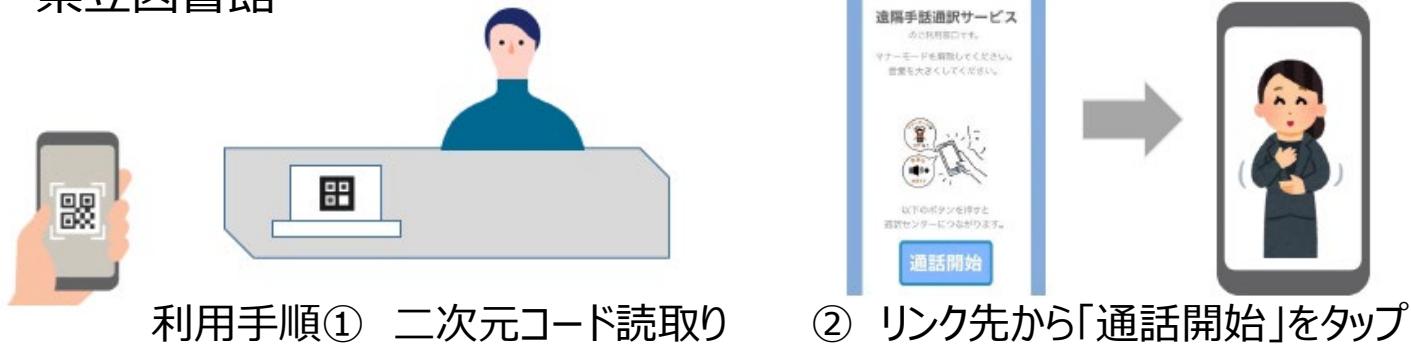
遠隔手話サービス

窓口等において、タブレット型端末等のビデオ通話機能を活用し、手話通訳者が画面越しに手話通訳と音声通訳を行う、ろう者ときこえる人がコミュニケーションをとる仕組み。
(利用時間8:30~17:30、年中無休)

■平成25年12月から導入

県内窓口等に設置したタブレットや、利用登録した個人のスマホ等で利用
令和6年4月からは、国標準仕様に即した二次元コード方式を導入

設置窓口：県庁総合受付、県内の主要なＪＲ 3駅の各窓口、バスターミナル窓口、
県立図書館



■令和2年度～

新型コロナウィルス感染症流行拡大により感染予防のため手話通訳者が同行
できない際の代替手段として全国的にサービスを導入する自治体が増加

→ 県内感染症指定医療機関等にも
タブレットを設置



障がい者情報アクセスの取組

障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法の成立（令和4年5月）に先立ち、障がい者情報アクセスの権利保障の取組を推進

※きこえない・きこえにくい人への支援関係

➤ 先端技術開発に向けた実証実験への参加

民間企業が行うAIによる手話言語認識技術（※）
開発に向けた実証実験へ参加（※手話や音声をテキスト化）



様子 内県内イベント会場での実証実験の

➤ きこえない・きこえにくい子どものサポートセンター『きき』

- ・県内の難聴児支援の中核的機能を有する拠点として、令和4年7月から設置。
- ・当事者団体が運営するのは全国初。

➤ 透明ディスプレイ「レルクリア」の設置推進

UDトークを使い、音声を文字変換して透明ディスプレイに表示。
県庁総合受付や文化・スポーツ施設など県内19か所に設置。

