

スカイプを使った電話リレーサービスのご案内

西部視聴覚障害者情報センターでは、耳が不自由なためご自分では電話をすることが難しい方の電話連絡を支援するため、スカイプを使って電話の中継連絡サービスを行っています。

スカイプがインストールされたパソコン、タブレット、スマートフォンなどの情報端末があれば、どこからでも電話の中継連絡サービスを受けることができます。

◆スカイプを使った電話リレーサービスとは？



利用者とセンター職員とは、次のいずれかの方法で交信します。

- ①手話ができる利用者は、スカイプのビデオ通話（テレビ電話）を使って手話で通話します。その際、話すことができる利用者は、音声でセンター職員に伝えることもできます。
- ②手話と同時に文字でも確認したい利用者は、スカイプのビデオ通話とチャット送信を併用して、手話と文字で交信します。
- ③手話ができない利用者は、スカイプのチャット送信を使って文字で交信します。その際、話すことができる利用者は、スカイプのビデオ通話を併用して、音声でセンター職員に伝えることもできます。

センター職員は、利用者から電話をしてほしい相手先と用件を伺い、相手先に電話します。相手先に電話の中継連絡サービスであること、利用者の名前と用件を伝え、相手先の同意が得られれば、利用者と相手先との交信を仲介します。

◆誰が利用できるの？

島根県内にお住まいで、聴覚障がいや身体障害者手帳をお持ちの方です。住民票が島根県外であっても、実際に島根県内に住んでおられれば、このサービスをご利用いただけます。

◆利用の流れは？

- ①まず、センターに利用登録をしていただく必要があります。センターホームページからお申し込みください。スカイプのアカウントをお持ちでない方は、アカウントを作成してからお申し込みください。
- ②センターの利用登録が終わったら、文書でセンターのスカイプ名と電子メールアドレス（サービスの利用をセンターに依頼するときに使用する専用の電子メールアドレス）をお知らせします。センターのスカイプ名で検索してご自分のスカイプの連絡先リストにセンターを追加し、センターに連絡先追加のリクエストを送信します。このリクエストを受けて、センターでも連絡先リストに利用者を追加すれば、利用の準備は完了です。
- ③サービスを利用するときは、専用の電子メールアドレスあてにお名前と利用希望日時をお知らせください。もし差し支えなければ、あわせて相手先のお名前（名称）、電話番号、簡単な用件内容（例「健康診断の予約」「会社訪問のポイントを取りたい」等）をお知らせいただくと、より円滑にサービスをご利用いただけます。
- ④センターとメールで利用日時の調整を行います。利用日時が決まりましたら、予定の日時にスカイプにサインイン（ログイン）し、センター職員と手話やチャットで交信します。

◆利用登録には何か負担があるの？

金銭的な負担はありませんが、利用規約を守っていただく義務が生じます。

センターがサービスの改善などのために調査（アンケート調査等）を行う場合は、これにご協力をお願いします。

また、サービスの利用に伴って利用者に何らかの損害やトラブルが発生しても、センターは一切責任を負いかねますので、ご了解をお願いします。

詳しくは、利用規約をご覧ください。

◆サービスの利用料は？

無料です。センターが相手先にかかる電話の通話料もセンターが負担します。

ただし、利用者のインターネット接続に要する費用（回線料金、プロバイダー料金等）やスカイプの利用に要する費用（例えば、Webカメラ購入費等）は、利用者の負担となります。

◆いつ利用できるの？

このサービスを利用できる日時は、センター開館日の午前10時から午後5時までです。

センターの休館日は、次のとおりです。

【休館日】

- ・ 日曜日及び月曜日
- ・ 毎月第4土曜日
- ・ 祝日
- ・ 年末年始（12月29日～翌年1月3日）

◆電話の相手先はどこでもいいの？

次のような制約があります。

- ・ 日本国内の相手先（電話）に限ります。
- ・ 緊急通報用電話番号（「110番（警察）」、「119番（消防・救急）」、「118番（海上保安庁）」）への電話はできません。
- ・ 利用者と相手先が同じ場所にいる場合、このサービスは利用できません。そのような場合は、お住まいの市役所や町役場に手話通訳者、要約筆記者等の派遣を依頼してください。ただし、やむを得ない事情があれば、このサービスを利用できることがありますので、ご相談ください。

◆用件の内容はどんなものでもいいの？

用件の内容が次のようなものである場合、このサービスを利用することはできません。利用の途中でこれらに該当する内容であることが判明したときは、センターの判断で一方的に利用を中止（スカイプの接続を切断）させていただきます。

- ・ 政治活動（選挙活動を含む。）
- ・ 宗教活動
- ・ 営利活動
- ・ 人権侵犯となるもの
- ・ 公序良俗に反するもの
- ・ 違法性が高いもの

◆耳の聞こえる人からの連絡に利用できるの？

このサービスは、原則として利用者（聴覚障がい者）から耳が聞こえる人への連絡に限って利用することができます。耳が聞こえる人から利用者への連絡には利用できません。

◆相手先が話し中や不在で電話に出なかったらどうなるの？

相手先が話し中の場合、5分程度の時間を置き、再びセンターから相手先に電話します。これを2回繰り返してもなお相手先が話し中の場合又は相手先が不在の場合は、どのようにするかをご相談します。