

1. 趣 旨

- ・聴覚障害者等が、緊急に救急医療機関を受診する際、及び緊急に警察へ相談を行う際、曜日・時間帯を問わず、手話通訳者（以下、「緊急通訳者」）を医療機関、警察署等に派遣する。 別紙1（救急）・別紙2（警察）

2. システム概要

【登録方法】

- ・京都市内を5つのブロックに分け、ブロックごとに緊急通訳者名簿を作成する。
- ・緊急通訳者は、京都市認定手話通訳者のうち、本人の申請により登録する。
- ・緊急通訳者は、居住地から最も近いブロックに登録され、当該ブロックに位置する救急医療機関や警察署に派遣される。
- ・名簿の受付・作成・管理は、(社福)京都聴覚言語障害者福祉協会が行い、総合警備保障株式会社（アルソック）と共有する。
- ・名簿に掲載される情報は、通訳者の氏名・性別・電話番号。
- ・同一通訳者が連続して対応にあたることはないよう、定期的に順位の入替えを行うが、上位と最終位は常に、(社福)京都聴覚言語障害者福祉協会の職員で構成される。

【連絡事項】

- ・通訳者は、対応が長時間に及ぶ場合や、その他現場の状況に応じて相談が必要な場合は、聴言センターに連絡する。
 - ・聴言センターの対応時間内は電話で連絡する（075-841-8337）
 - ・聴言センターの対応時間外（平日夜間ならびに土日祝等）はショートメールで連絡する。連絡方法は次の通り。
1. 派遣される緊急通訳者が決定次第、アルソックから聴言センター緊急携帯当番へ連絡が入る。
 2. 連絡を受けた聴言センター携帯当番は、派遣された通訳者の携帯電話へショートメールを送信する。
 3. 通訳者は、受け取ったショートメールに返信し、相談を開始する。
- ※ショートメールが届かない時は、通訳者が聴言センターへ電話で連絡する（075-841-8336）

上記番号は、聴言センター入所施設夜勤者による初動対応となるため、夜間・休日はショートメールによる相談を原則とする。

3. 通報～通訳派遣確認までの流れ（救急）

- ア **救急** 出動要請（通訳者派遣依頼）別紙1-**1**
聴覚障害者等（利用者）が、消防局（指令センター）へ緊急通報システム又は消防ファクシミリ又はNet 1 1 9等を利用し、通報する。
- イ 救急出動 別紙1-**2**
救急車が利用者の元へ向かう。
- ウ 通訳派遣確認、救急搬送 別紙1-**3**、1-**4**
救急隊が現地到着後、手話通訳者の派遣の希望の有無について確認する。利用対象者には家族や友人に付き添う聴覚障害者等も含む。
※消防ファクシミリ又はNet119の場合、通報時に「手話通訳者が必要」であることを意思表示できる。
※又は、救急隊が到着した際に、ヘルプカード等を活用し、手話通訳者が必要であることを意思表示することができる。
※緊急時に備え、日頃から「手話通訳が必要である」ということを周囲が目視で確認できる手段を携行いただくよう、別途利用者に説明を行っておく。
※救急隊や搬送先医療機関において、手話通訳の派遣が必要と判断された場合は、救急隊又は医療機関を通じてすみやかに派遣調整依頼（別紙1-**5**）に入る。

通報～通訳派遣確認までの流れ（警察）

- ア **救急** 出動要請（通訳者派遣依頼） 別紙2-**1**
聴覚障害者等（利用者）が、警察本部（指令センター）へ緊急通報システム又はFAX 1 1 0 番又はメール 1 1 0 番又はアプリ 1 1 0 等を利用し、通報する。
- イ 緊急出動 別紙2-**2**
警察官が利用者の元へ向かう。
- ウ 現場安全確保、通訳派遣確認 別紙2-**3**
警察官は、初動対応ならびに現場の安全確保を行った上で、手話通訳者の派遣の希望の有無について確認する。
利用対象者には家族や友人に付き添う聴覚障害者等も含む。
※「手話通訳が必要」であることを、通報段階で意思表示が可能なケースもあるが、まずは現場の安全確保が先決であるため、警察官が現場に到着し安全確保がなされてから、通訳派遣確認を実施する。
※事案によっては、当事者が手話通訳者の派遣を希望しないこともある。本人の希望があった場合は、警察官（警察本部）を通じてすみやかに派遣調整依頼（別紙2-**5**）に入る。
- エ 警察署への移送 別紙2-**4**

4. 通訳派遣依頼受理～通訳者派遣決定までの流れ（救急）

エ 通訳者派遣調整依頼 別紙1-5

派遣が必要な場合、**救急隊**が、委託業者である京都市聴覚言語障害センター又は、総合警備保障株式会社（アルソック）に電話で通訳者の派遣調整を依頼する。

救急隊が委託業者へ伝える情報は、

- ・利用者の氏名、性別
- ・搬送先医療機関の病院名
- ・救急隊からの要請の場合は救急隊名、医療機関からの要請の場合は連絡者名と連絡者の電話番号
- ・通訳派遣を依頼するタイミングは、搬送先の医療機関が決まった段階。ただし、状況により医療機関に患者を引き渡してからの場合もある。
- ・委託業者は、時間帯で切り替わる。

京都市聴覚言語障害センター

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

総合警備保障株式会社（アルソック）

月曜日から金曜日の午後5時から午前9時まで

土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する

休日、並びに1月2日、同月3日及び12月29日から

同月31日までの終日

通訳派遣依頼受理～通訳者派遣決定までの流れ（警察）

エ 通訳者派遣調整依頼 別紙2-5

派遣が必要となった場合、**警察**が、委託業者である京都市聴覚言語障害センター又は、総合警備保障株式会社（アルソック）に電話で通訳者の派遣調整を依頼する。

警察が委託業者へ伝える情報は、

- ・利用者の氏名、性別
- ・移送先警察署名、住所
- ・連絡者の名前、電話番号
- ・通訳派遣を依頼するタイミングは、移送先の警察署が決まった段階。ただし、状況により現場に派遣を要請することができる。
- ・委託業者は、時間帯で切り替わる。

京都市聴覚言語障害センター

月曜日から金曜日の午前9時から午後5時まで

総合警備保障株式会社（アルソック）

月曜日から金曜日の午後5時から午前9時まで

土曜日・日曜日・国民の祝日に関する法律に規定する

休日、並びに1月2日、同月3日及び12月29日から

同月31日までの終日

5. 派遣調整の流れ（救急）

オ 派遣調整

別紙1-6

委託業者から通訳者へ派遣調整を行う。

※緊急通訳者に対し、あらかじめ京都市聴覚言語障害センターの電話番号、総合警備保障株式会社（アルソック）の電話番号を連絡し、登録をお願いする。

※ 緊急派遣する通訳者は1名

① 搬送先医療機関がある地区の緊急通訳者名簿を使用する。

② リスト掲載順位順に連絡（電話のみ）する。

※電話がつながるまで10コール程度待つ

※通訳者からの折り返し電話は待たず、次々に電話する

※電話がとれなかった通訳者の中で、折り返しが可能な通訳者は登録後案内する委託業者電話番号へ折り返し電話する

③ 委託業者から通訳者へ伝える情報は、

- ・利用者の氏名、性別
- ・搬送先医療機関の病院名
- ・救急隊からの要請の場合は救急隊名、医療機関からの要請の場合は連絡者名と連絡者の電話番号

※緊急通訳登録者には、あらかじめ、登録しているブロックに所在する医療機関のリスト（病院名、住所、電話番号、地図）を渡す。

派遣調整の流れ（警察）

オ 派遣調整

別紙2-6

委託業者から通訳者へ派遣調整を行う。

※緊急通訳者に対し、あらかじめ京都市聴覚言語障害センターの電話番号、総合警備保障株式会社（アルソック）の電話番号を連絡し、登録をお願いする。

※ 緊急派遣する通訳者は1名

① 移送先警察署がある地区の緊急通訳者名簿を使用する。

② リスト掲載順位順に連絡（電話のみ）

※電話がつながるまで10コール程度待つ

※通訳者からの折り返し電話は待たず、次々に電話する

※電話がとれなかった通訳者の中で、折り返しが可能な通訳者は登録後案内する委託業者電話番号へ折り返し電話する

③ 委託業者から通訳者へ伝える情報は、

- ・利用者の氏名、性別
- ・移送先警察署名、住所
- ・連絡者の名前、電話番号

※緊急通訳登録者には、あらかじめ、登録しているブロックに所在する警察署のリスト（病院名、住所、電話番号、地図）を渡す。

カ 通訳者派遣

別紙1-7

派遣が決定した緊急通訳者は医療機関へ向かう

※通訳者は、手話通訳者証、携帯電話を携行すること。

【移動手段】

現場への移動手段は、原則タクシーとし、公共交通機関で移動する方が早い場合に限り、公共交通機関も利用可とする。

※ 交通費は、事後精算で全額支給。領収書に基づき支払う。

※ 帰宅方法は、日中であれば原則公共交通機関を使用する。

【移動中】

緊急通訳者本人が、向かっていることを医療機関へ電話連絡し、到着後の待機場所、入館方法等を確認する。

【医療機関到着後】

待ち合わせ場所で到着したことを伝える。

「何時何分頃に〇〇救急隊が搬送した〇〇さんの手話通訳で来ました。」→医療機関からの指示にしたがう

※困ったときはP1記載の方法で聴言センターに連絡を行う

【通訳等終了後】

・帰宅後すみやかに、所定の書式へ、現地到着時刻、通訳終了時刻、対応内容、引継ぎ次項等を記入し、FAXで聴言センターに送付する。

※活動手当は、活動内容ではなく、活動時間に準じて支払いが行われる。別途ご案内を行う。

カ 通訳者派遣

別紙2-7

派遣が決定した緊急通訳者は警察署又は現地へ向かう

※ 通訳者は、手話通訳者証、携帯電話を携行すること。

【移動手段】

現場への移動手段は、原則タクシーとし、公共交通機関で移動する方が早い場合に限り、公共交通機関も利用可とする。

※ 交通費は、事後精算で全額支給。領収書に基づき支払う。

※ 帰宅方法は、日中であれば原則公共交通機関を使用する。

【移動中】

緊急通訳者本人が、向かっていることを警察署へ電話連絡し、到着後の待機場所、入館方法等を確認する。

【警察署到着後】

待ち合わせ場所で到着したことを伝える。

「何時何分頃に〇〇さんから連絡いただいた〇〇さんの手話通訳で来ました。」→警察署からの指示にしたがう

※困ったときはP1記載の方法で聴言センターに連絡を行う

【通訳等終了後】

・帰宅後すみやかに、所定の書式へ、現地到着時刻、通訳終了時刻、対応内容、引継ぎ次項等を記入し、FAXで聴言センターに送付する。

※活動手当は、活動内容ではなく、活動時間に準じて支払いが行われる。別途ご案内を行う。