

提案

日付：2024/4/30

件名：貴町に手話通訳者派遣事業において登録し働く者への対応について

1. 問題、課題

貴町の手話通訳者派遣事業において登録をしている者です（在勤に当たると考えています。）
家庭の事情により、上記事業の登録はしていたものの昨年度（令和5年度）は1度も派遣に関する打診を受けず、実際の派遣も行っておりません。

今年2月に今年度（令和6年度）の登録に関する相談のメールを貴町に設置されている手話通訳者（以下「設置」といいます。）の方に送信しました。

これは設置の方のスマホのアドレス宛でした。（派遣の打診は個人間で連絡を取っています。
LINEを使用している場合は個人間のLINEでの連絡になります。）

2/8 と 2/10、2回メールを送信しましたが、返信がなかったので登録を辞めることを決めました。

2/11 17:54 登録を辞める旨、福祉課（fukushi@town.samukawa.kanagawa.jp）へメールを送信しました（このアドレスは福祉課へ派遣の報告書を送る際のアドレスと同じものです。）

そして2/15、手話通訳者の登録証を貴役場福祉課宛に郵送により返却をしました。

これらに対し、福祉課からは返信等の反応がなかったことから、自分ではこれで登録を辞められたものと思っていました。

4/1 登録の継続に関する調書が自宅に郵便で届きました。

4/4 16:45 福祉課の別の担当者へ電話するが離席されていました。

4/5 9:22 福祉課の別の担当者宛てに、「調書が届いたが手違いではないのか、郵送により返却した登録証は受け取ったかについて電話かメールで返事が欲しい」と福祉課へメールを送信しましたが返信はありませんでした。

4/22 設置の方の個人のアドレスから、「近況はどうか、同日辞退届を発送した」とのメールを受信しました。

4/22 22:51 福祉課のアドレスへ以下の内容について返信をしました。

「4度にわたる設置の方などへのメールに対し返信がなかったため相談ではなく辞めることにしたこと、過去に登録者がメールによる連絡のみで辞めたと聞いたため同様の方法により連絡をしたので、既に辞めたものと思っていること、登録証も郵送により返却したことなど」

4/23 設置の方が福祉課のアドレスから送信されたメールによると、「福祉課のアドレスでは私が送信したメールは見た記憶がないこと、過去の履歴も確認したがメールが見当たらないこと、

設置の方の個人のスマホは携帯電話会社を変えたからかメールをも受け取っていないこと、登録証は受け取っていたこと」との内容でした。

その中に、「こちらはメールを見ていない状況だったことご理解いただければと思います」

との記載がありました。

福祉課宛ての、2/11 と 4/5 のメールは届いておらず、4/22 のメールは届いているようでした。

他にも福祉課宛のメールのうち、受信ができていない重要なものがあつたのではないか、システム障害などメールが受信できていない状況について深刻な問題とは考えないのかと疑問に思っています。

そして、登録という立場の者が福祉課に対して不安な状況にあるときに、どこへ相談したらよいのかわからず、2月から気に病んでいました。

4/25 に郵便で辞退届を受け取りましたが提出はせず、在勤者として町長からの文書による回答をお待ちしたいと考えております。

また今後寒川町へ登録を復帰する場合も想定し、その際には、より安心して手話通訳者として働ける環境となるようご配慮をお願いします。

2. 改善案

- ・システム障害等の可能性を疑い、他にも福祉課に届いていないメールがないか調査をし、原因の究明、改善策の提示をお願いします。

- ・通信環境の健全性が確認できた場合には、今後、手話通訳者・要約筆記者に対する連絡は設置の方又は担当者が個人で所有するスマホ等からではなく、福祉課のメールに統一をし、他の職員もメールの内容を把握できる環境を整えるようお願いします。

- ・郵便・メール（報告書含む。）などが貴町へ届いた際には受け取った旨の連絡をお願いします。

- ・手話通訳者及び要約筆記者派遣事業における登録者が安心して相談できる窓口を福祉課以外の課などに作ってくださるようお願いします。

3. 改善後の効果

貴町の手話通訳者及び要約筆記者派遣事業において登録する立場の者が安心して働ける（通訳を行える）環境となることで、聴覚等に障がいがある方への支援の充実につながります。

回答

< 貴町に手話通訳者派遣事業において登録し働く者への対応について >

【所管：福祉課】

この度は、複数回にわたるメール受信に際しご迷惑をおかけしてしまい、誠に申し訳ございませんでした。手話通訳者の皆様が円滑な業務を行ううえで、環境やサポートが不十分であったことによりご不快な思いをさせてしまい、深くお詫び申し上げます。

今回の事態を受け、改めて受信履歴を確認いたしましたところ、2月11日・4月5日・

4月22日の計3回、すべて受信しており、システム障害あるいはセキュリティ対策によるものでないことを確認いたしました。

結果といたしまして、メールの受信先である福祉課の対応の不手際によるものであり、誠に申し訳ございませんでした。

また、今回の一連の経緯の中で「登録証の返却」をいただいていたにも関わらず、福祉課よりご連絡をすることを怠り、より一層、ご不安な気持ちにさせてしまったことも不徳のいたすところです。

町が実施している手話通訳者、要約筆記者の派遣事業を実施する上で、手話通訳者や要約筆記者の方々は欠かすことができないと認識しています。そのため、今後は管理・対応の見直しを行い、手話通訳者等の方々が安心して業務を遂行できるよう適切な対応に努めてまいります。

なお、ご提案いただきました改善案につきまして、以下のとおり回答いたしますのでご理解とご協力を賜りますようお願いいたします。

- ・手話通訳者、要約筆記者との連絡方法につきましては、役場開庁時間外での緊急を要する派遣を除いて、令和5年度より福祉課のメールに統一をしております。そのため、件名に「派遣報告」等の文言があれば、手話・要約関係のフォルダーに自動で振り分けられるようにしておりますが、メールの受信確認に関しては、見落としのないよう、複数人による確認体制の徹底を図り、再発防止に努めてまいります。

- ・郵送物・メール・電話の対応については、郵送物を受領した場合や担当者が不在の際の電話を受けた場合などは、必ず、連絡をするよう徹底してまいります。

- ・町に登録いただいた手話通訳者・要約筆記者が安心して相談できる窓口設置については、この事業を実施している所管課の福祉課において、派遣にあたってのコーディネート業務も含めて実施しております。そのため、既存の手話通訳者等派遣事業業務連絡会で皆様のご意見等を伺いながら、円滑な派遣業務の実施ができるよう取り組んでおります。

今後も引き続き、相談しやすい環境を整えられるよう、鋭意努めてまいります。

<システム障害等の可能性を疑い、他にも福祉課に届いていないメールがないか調査をし、原因の究明>

【所管課：デジタル推進課】

今回受信できていないとされている2月11日及び4月5日のメールについては、メールシステムの管理画面及び通信記録から正常に福祉課で受信できていることを確認いたしました。

また、システム障害については運用保守事業者による常時監視を実施しており、システム障害が発生した場合は同事業者から町へ早急に連絡が入りますが、2月8日から4月23日までの間にメールシステムの障害はありませんでした。その他、受信できない原因として、メールボックスは決められた容量以上は受信できないため容量が100%となっている場合は受信ができませんが、当該福祉課のメールボックスの容量は上限となっていないため正常に受信可能な状況でした。

なお、町では迷惑メール及び標的型攻撃メール等の対策として、送信者・受信者それぞれに多重に情報セキュリティ対策を実施しているため、メールが自動的に隔離等され、相手に届かないことが起こりえます。隔離されたメールについては定期的に確認を行っており、迷惑メール以外のメールは隔離されていないことを確認済みです。

今後とも安心してシステムが利用できるよう、行政サービスに取り組んでまいります。