

## 助成対象事業成果概要報告書(概要版)

制度名	チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金
助成対象事業名	聴覚障がい者のための総合遠隔通訳サポートセンターの運営
助成対象事業者名	株式会社プラスヴォイス
助成金の額	10,501千円

### 【助成対象事業の全般について】

①	助成対象事業の概要	聴覚障がい者と聴者との様々なシーンでのコミュニケーション・情報の橋渡しをインターネット網を活用し、遠隔からの総合的なオペレーションセンターを運営し、聴覚障がい者の社会参加を促進する。
②	助成対象事業の目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>・代理電話サービスの円滑な提供と顧客、利用者の獲得、増加。世間への周知</li> <li>・遠隔(手話・文字)通訳サービス、コールセンター代理受付サービスなど、法人向けサービスの契約増加と提供拡大。</li> <li>・イベント通訳、動画配信サービス等、新規通訳サービスの試験的提供</li> </ul>

### 【平成26年度実施部分について】

③	助成対象事業の実施内容	<p>インターネットを介した聴覚障がい者と聴者とのコミュニケーション・情報の橋渡しとして、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>●代理電話(電話リレー)サービス／</li> <li>●コールセンターサポート／</li> <li>●窓口通訳サービス／</li> <li>●イベント通訳サービス(遠隔情報保障)／</li> <li>●動画配信サービス(手話・字幕動画インターネット配信)</li> </ul> <p>の5つのサービスについて、サービス提供と共に、利用拡大のための営業活動、広報活動を行った。</p>
---	-------------	--

④	助成対象事業の成果	<p>●代理電話サービス(電話リレーサービス): 登録者数および利用件数は一昨年9月に公益財団法人日本財団様の「電話リレーサービス・モデルプロジェクト」の事業委託を受けて後、飛躍的に増加している。 ・登録者数:2014/3月末973名 → 2015/3月末1866名 ・利用件数:2014年(3月)3,543件 → 2015年(3月)6,874件(1ヶ月分の利用件数)</p> <p>●窓口通訳サービス: 企業店舗や行政窓口への導入を進めてきたが、今年度は入札での落札を含め、新規に2件の契約を獲得した。(この2件を含め、既存の窓口通訳サービスを行っている所と合わせて7件の契約となった)。</p> <p>●コールセンターサポート 企業向けの代理電話サービスである「コールセンターサポート」も本年度は2件の契約を締結することができた。特に株式会社ジェーシービー(JCB)様との契約については、これまで個人認証・本人確認の問題でなかなか進めることのできなかった金融機関への代理電話に対して非常に有効な手段となり、注目も集めている。</p> <p>●イベント通訳サービス(遠隔情報保障)／●動画配信通訳サービス(手話・字幕インターネット動画配信) 今年度は新たに講演会やシンポジウムなどで、現地ではなくインターネットを使った遠隔からの情報保障を行う、「イベント通訳サービス」と、インターネット上の動画に手話、字幕を付与する「動画配信通訳サービス」という2つのサービスについても試験的な取り組みとして行った。 イベント通訳においては、3つのイベントでのイベント通訳サービスを提供した。 動画配信通訳サービスは Uni-Voice 事業企画株式会社様と共に提案する音声コード「Uni-Voice」で採用頂いた1社の動画に手話翻訳を提供した。</p>
⑤	補足説明事項	<p>次年度への継続した営業活動によりコールセンターサポートは4月に三井住友カード株式会社様との提携によりサービスを開始、窓口通訳も1社5月にサービス導入等、平成28年度からの障害者差別解消法の施行に向け企業の関心は非常に高まっている。 今後は通訳者の確保や安定した稼働への取り組みが課題となる</p>