

平成25年度「チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金」対象事業

**聴覚障がい者の為の
代理電話サービスと
遠隔(手話・文字)通訳の役務提供**

株式会社プラスヴォイス

第41回 国際福祉機器展 H.C.R. 2014

事業概要

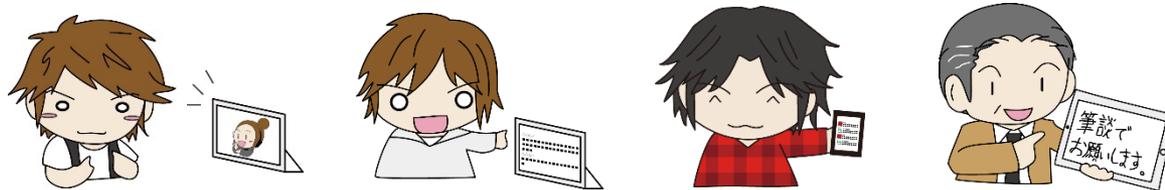
タブレットやスマートフォン等のモバイル端末やパソコンのテレビ電話、WEBチャット機能を活用し、オペレーターが利用者本人（聴覚障がい者）から離れた場所で手話・文字の通訳、情報保障を行うことで、聴覚障がい者の情報格差を解消し、自立と社会参加を支援する。



1. 代理電話サービス（聴覚障がい者向け）
2. 遠隔通訳サービス（店頭・受付向け）
3. コールセンター代理受付サービス（企業向け）

1.代理電話サービス(聴覚障がい者向け)

電話が出来ない聴覚障がい者の代わりに電話をかけるサービスです。



ご依頼の方法はインターネットを使ったテレビ電話や文字チャットでご利用になれます。またパソコンの他、タブレットやスマートフォンでもご利用になれます。弊社の開発した「手書き電話」による遠隔筆談もできます。



テレビ電話やパソコンが苦手な方のために、リアルタイムでは無いFAXやパソコン、携帯電話のメール機能を使った代理電話サービスも行っています。

主な利用例

病院、飲食店、ホテル等の予約、
宅配便の再配達、
タクシーの配車依頼、
勤務先、子どもの学校への連絡
行政機関、メーカー等への問合せ

2.遠隔通訳サービス(店頭・受付向け)

対面している聴覚障がいのお客さまと店員(職員)さまを テレビ電話で手話・文字通訳サポート

スタッフの方は通訳端末に
音声(声)でお話ください

お客様(耳の不自由な方)は
手話でお話をします



通訳オペレーターが

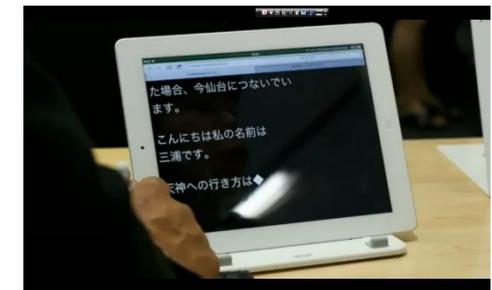
お客様の手話 → 音声(声)に通訳

スタッフの方の音声(声) → 手話に通訳

JR九州 博多駅 総合案内所
の窓口に遠隔通訳端末(iPad)
を設置。

聴覚障がいをお持ちのお客様
が来られた際に手話通訳/文
字通訳を提供

(画像は利用イメージ)

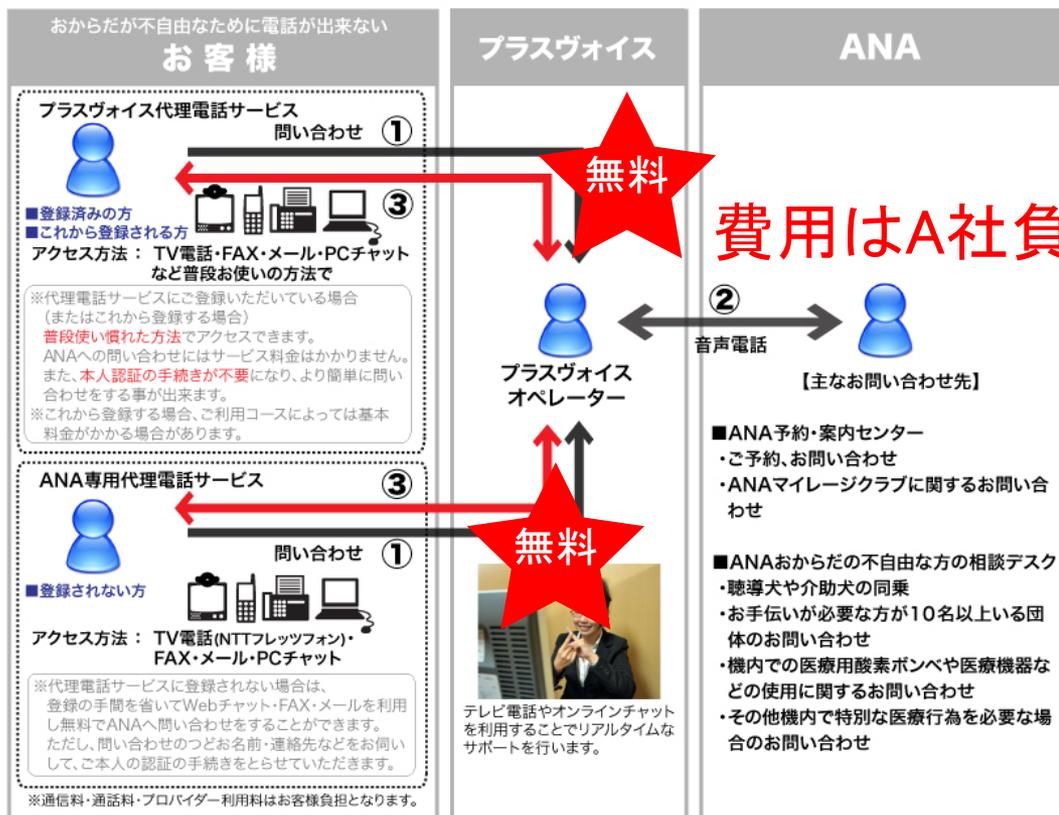


手話通訳・要約筆記派遣は地域の福祉事業として行われているところもあるが、通訳者が絶対的に足りないことや、事前に予約が必要であったり、利用内容に制限があったり軽く思い立ったときに利用が出来ないといった不便さがある。企業や店舗などで、遠隔通訳支援端末を用意しておけば、そうしたニーズを取り込むこともできるため、障害者に対応するツールという点でも顧客サービスという点でも企業側にもメリットができる。

3.コールセンター代理受付サービス(企業向け)

手話・文字により、聴覚障がいのお客さまも コールセンターサービス利用を可能にするサポート

ANA・プラスヴォイスコラボレーションモデル



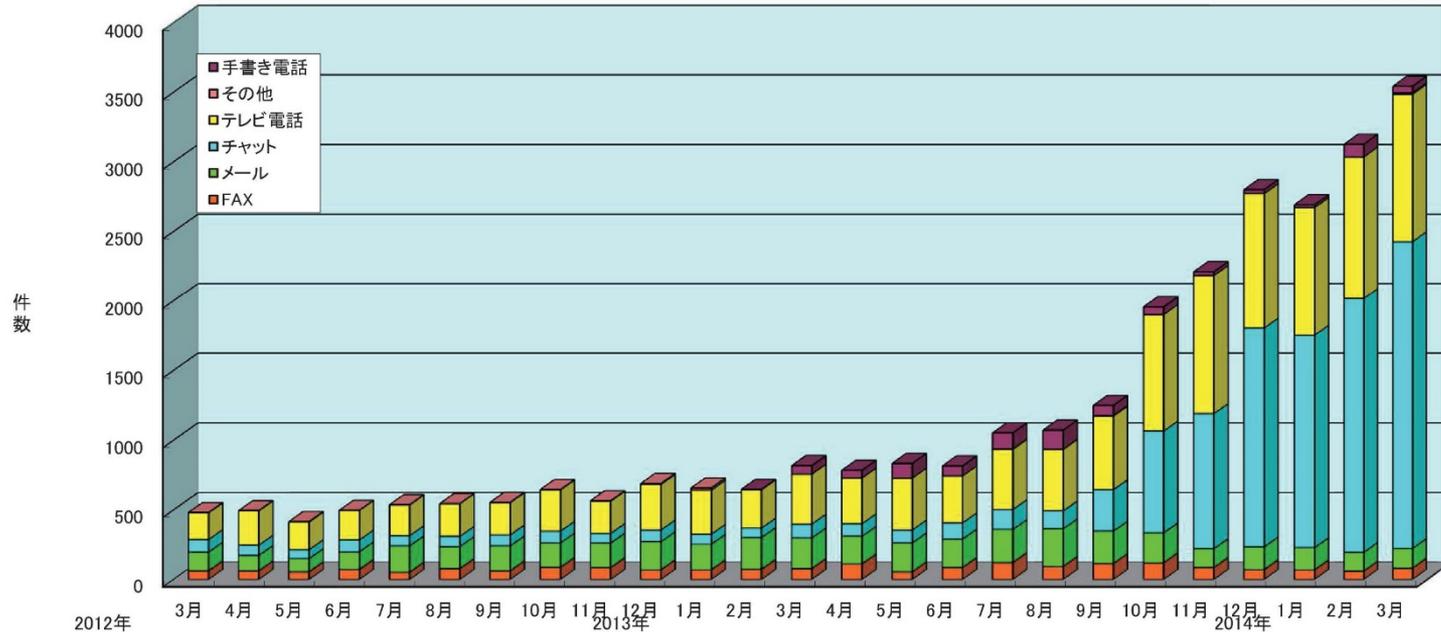
導入メリット

- ① メールやFAXとは異なりテレビ電話やWEBチャットを用いることでリアルタイムなコミュニケーションが可能となる。
- ② コールセンターオペレーターは、新たなスキルや、大規模なシステムを必要とせずに聴覚障がい者の顧客サポートが行える。

平成25年度の事業実施状況と成果

1. 代理電話サービスについて

代理電話利用件数



| | 2012年 | | | 2013年 | | | | | | | | | | | | 2014年 | | | | | | | | | |
|-------|-------|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 | 4月 | 5月 | 6月 | 7月 | 8月 | 9月 | 10月 | 11月 | 12月 | 1月 | 2月 | 3月 |
| FAX | 62 | 62 | 55 | 72 | 52 | 78 | 62 | 87 | 85 | 69 | 69 | 73 | 78 | 112 | 55 | 86 | 122 | 93 | 114 | 120 | 86 | 71 | 69 | 60 | 81 |
| メール | 135 | 111 | 95 | 127 | 190 | 159 | 180 | 176 | 177 | 203 | 185 | 229 | 221 | 199 | 209 | 205 | 238 | 272 | 234 | 215 | 136 | 164 | 160 | 135 | 142 |
| チャット | 90 | 74 | 64 | 85 | 73 | 73 | 78 | 84 | 69 | 84 | 71 | 68 | 99 | 90 | 92 | 116 | 143 | 128 | 298 | 731 | 969 | 1569 | 1523 | 1822 | 2204 |
| テレビ電話 | 192 | 247 | 199 | 213 | 221 | 235 | 232 | 297 | 232 | 328 | 317 | 275 | 359 | 329 | 373 | 338 | 432 | 441 | 527 | 835 | 993 | 969 | 920 | 1019 | 1059 |
| その他 | 2 | 1 | 3 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 3 | 6 | 16 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 |
| 手書き電話 | | | | | | | | | | | | 0 | 61 | 55 | 105 | 71 | 115 | 136 | 71 | 55 | 27 | 28 | 20 | 91 | 48 |
| 代理電話計 | 481 | 495 | 416 | 497 | 537 | 545 | 554 | 646 | 566 | 690 | 658 | 648 | 818 | 785 | 834 | 816 | 1053 | 1072 | 1249 | 1956 | 2211 | 2801 | 2692 | 3127 | 3543 |
| 登録者数 | 357 | 382 | 410 | 436 | 453 | 460 | 464 | 470 | 474 | 478 | 490 | 522 | 563 | 573 | 593 | 611 | 620 | 630 | 670 | 762 | 832 | 947 | 956 | 963 | 973 |

聴覚障がい者がどこにでも電話ができるようにする「代理電話サービス」の登録者数は2012年度末と比べ1.7倍に増加した。

2011年度 357名 → 2012年度 563名 → 2013年度 973名

利用数も着実に件数を増やし、2013年3月と2014年3月とを比較すると818件から3543件になるなど、4.3倍となっている。

日本財団電話リレーサービス試験実施事業を開始した9月以降は特に顕著で、毎月数百件の利用増があった。

2. 遠隔通訳サービスについて

窓口等で、聴覚障害者が対面している聴覚障害者とのコミュニケーションを通訳する「遠隔通訳」では、前年度と比べ設置箇所は減少した。

2012年度 42箇所 → 2013年度 27箇所

こちらは2011年度から公益財団法人日本財団様から委託を受け被災地聴覚障害者支援事業として岩手、宮城、福島にある公共施設26ヶ所へ遠隔通訳端末を設置していたが、2013年3月をもって支援事業縮小により9ヶ所になってしまったことから減少となった。

また、新規導入に関しても昨年業務提携した株式会社スマート・ナビの販売している遠隔通訳システム「テレビde手話」(<http://www.smartnavi.co.jp/appli/sn/tvdesign.html>)の契約による1社の導入にとどまった。

障害者差別解消法の採決・公布や、障害者権利条約批准への国会採択がされ、合理的配慮としての通訳手段として遠隔通訳が注目を集め、いくつかの企業・団体様から引き合いはあるものの、実際の法施行が3年後ということもあり、周りの様子を見るような形となっている。



テレビde手話
利用初期画面

3. コールセンター代理受付サービスについて

企業のコールセンターや行政の窓口と契約し代理電話を行う「コールセンター代理受付サービス」については、昨年度から引き続き全日本空輸株式会社様、ANAセールス株式会社様の予約・お問合せ窓口、NTT東日本様の聴覚障がい者向けフレッツフォン用のサポート窓口を担当。

しかし新規契約に関してはこちらも遠隔通訳同様に周りの様子見の気配からか、引き合いは多くあるものの平成25年度中の契約には至らなかった。

4. 広報活動について

2013年度 聴覚障害者遠隔コミュニケーションサービスについての広報活動(イベント出展等一覧)

| | 日付 | イベント名 | 開催地 |
|------|------------|------------------------------------|---------|
| 2013 | 7月6日 | 横浜市中途失聴・難聴者協会にて説明会 | 神奈川県横浜市 |
| | 7月28日 | 多摩市聴覚障害者協会にて講演会 | 東京都多摩市 |
| | 9月8日 | 気仙沼心の絆プロジェクトのイベント出展によるPR | 宮城県気仙沼市 |
| | 9月18日～20日 | 国際福祉機器展H.C.R.2013に出展 | 東京都江東区 |
| | 10月1日～5日 | CEATEC2013に出展 | 千葉県千葉市 |
| | 11月4日 | 堺市立健康福祉プラザ市民公開講座の展示ブースに出展 | 大阪府堺市 |
| | 11月17日 | 徳島県視聴覚障がい者支援センター福祉プラザにて講演会 | 徳島県徳島市 |
| | 11月23日～24日 | 全日本ろうあ連盟主催「情報アクセシビリティフォーラム」に出展 | 東京都千代田区 |
| | 11月10日 | 福岡市聴力障害者福祉協会主催「聴覚障害者芸術フェスタ」に出展 | 福岡県福岡市 |
| | 11月30日 | 福岡市聴覚障がい者協会にて説明会 | 福岡県福岡市 |
| | 12月16日 | 横浜市身体障害者福祉協会主催「聞こえと補聴器」講演会 | 神奈川県横浜市 |
| | 12月17日 | 障害学生支援セミナー福祉機器展示ブースに出展 | 茨城県つくば市 |
| 2014 | 1月25日～26日 | 全日本難聴者・中途失聴者団体連合会主催「第19回全国福祉大会」に出展 | 沖縄県那覇市 |
| | 2月1日 | 青森県中途失聴・難聴者協会主催「聞こえの相談会」での講演と出展 | 青森県青森市 |
| | 2月23日 | 大阪府中途失聴・難聴者協会主催「第11回福祉大会」に出展 | 大阪府大阪市 |
| | 2月23日 | 東京都中途失聴・難聴者協会主催「聞こえの商店街」に出展 | 東京都墨田区 |
| | 3月2日 | 東京都聴覚障害者連盟主催「第43回耳の日記念文化祭」に出展 | 東京都港区 |
| | 3月2日 | 千葉県聴覚障害者協会主催「第33回耳の日まつり」に出展 | 千葉県浦安市 |
| | 3月2日 | 宮城県ろうあ協会主催「第49回耳の日記念手話まつり」に出展 | 宮城県仙台市 |
| | 3月16日 | 岐阜県聴覚障害者協会主催「第14回耳の日フェスティバル」に出展 | 岐阜県高山市 |



平成25年度は広報活動にも力を入れるという計画の下、全国20ヶ所(会場にて)説明会や、展示会への出展を行った。インターネットを利用して、WEBサイトやFacebookなどでも告知を行っているが、ネットメディアを使った広報では、広がりか限定的であることや、実際に申込みや登録といった行動に結びつきにくい点もあるため、積極的に各地に足を運ぶこととした。特に「日本財団電話リレーサービス試験実施事業」の受託後の9月以降に事業告知と電話リレー(代理電話)の普及のため、積極的に出展を行った。少ない会場では10名程度ということもあったが、全日本ろうあ連盟主催の情報アクセシビリティフォーラムでは300名を超える方と直接に接して説明をさせていただくなど、のべにして1000名を超える方、企業、団体の方に直接のご案内ができた。

5. 『手書き電話』の開発について



離れている方とリアルタイムに筆談ができるタブレット・スマートフォン用アプリ『手書き電話』をiPhoneでも利用可能なように改修。

これまで7000件以上のダウンロードをいただき、これまでのご意見やご要望もふまえ、機能追加とデザインもリニューアルを行った。

宮城県が行っている優良なソフトウェア商品を認定し、その販路開拓を支援する「みやぎ認定IT商品」の認定をいただいたり、NICT情報通信ベンチャー支援センターの「起業家万博」にてとりあげていただくなど、今後は対企業向けにカスタマイズも視野に入れての展開を行うこととなる。

6. 遠隔通訳におけるその他の収益確保について

遠隔通訳、コールセンターサポートなどの法人向けの営業に対して、聴覚障がい者向けのサポートとして、常時固定費としての契約は進展が難しいが、一時的にイベントの際に手話や字幕のサポートを行いたい、といった要望もあり、スポット的に遠隔による情報保障を請け負った。



- 電通UDビジネスフォーラム(手話・文字通訳 10月3日)
- ピンクリボンシンポジウム
(文字通訳:10月6日東京会場/10月19日神戸会場)

他8件

また、インターネット動画への手話や文字の情報保障を付与したいとの要望もあり、以下の様な依頼に手話・字幕の制作を行った。

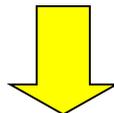
- 日本対がん協会制作「がんちゃん冒険」動画手話翻訳(6月末)
 - 亀田総合病院子宮頸がんセミナー動画の手話・文字挿入(7月初旬)
- 他2件



平成25年度実施状況からの反省と展望

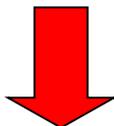
好調点

- 代理電話サービスの利用は着実に増え、日本財団による普及への後押しなど、道が見えてきている。
- 障害者差別解消法の採択や、障害者権利条約の批准など、法的な整備は進みつつあり、聴覚障がい者への合理的配慮に対する関心は高い。



課題点

- 障害者差別解消法の施行が平成28年度からであることや、具体的な実施内容がまだ確定していないために、様子見の状況が多く見られる。
- 経済的に好転しているとはいえ、まだ固定費支出の契約には慎重な所が多い。
- 社会情勢に合わせ、競合他社の参入がある。



次年度に向けて

- ニーズを読み取り、幅広く要望に応える体制・サービス作りが必要。
- 手話言語条例を採択する自治体などの情報を確実につかみ、ビジネスチャンスを逃さないようにする。
- 長年サービスを提供し培ってきたノウハウを人材の育成に活かす。

平成26年度の事業の概要

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

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。

①代理電話サービス(電話リレーサービス)

②窓口通訳サービス

③イベント通訳サービス(遠隔情報保障)

④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)

