

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	聴覚障害者の為の代理電話サービスと遠隔(文字・手話)通訳サービスの役務の提供
助成対象事業者名	株式会社プラスヴォイス
助成金の額	16,248 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	聴覚障がい者と健聴者との意思疎通をインターネットを使って遠隔からオペレータが手話通訳・文字通訳を行う事で聴覚障がい者の日常のあらゆるコミュニケーションを支援、聴覚障がい者の社会参加、自立していくための支援を行う事業。
②	助成対象事業の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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。 ・『手書き電話』iPhone 版の開発

【平成 25 年度実施部分について】

③	助成対象事業の実施内容	<p>聴覚障がい者と健聴者との意思疎通をテレビ電話等の通信機能を用い、遠隔から手話通訳・文字要約を行う事で聴覚障がい者のコミュニケーションを支援するための以下のサービス提供を行った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ●代理電話サービス・・・聴覚障がい者が健聴者に電話が出来るサービス。 ●遠隔(手話・文字)通訳サービス・・・聴覚障がい者と健聴者が対面している時に、テレビ電話やパソコン要約筆記の技術を用い通訳を提供するサービス ●コールセンター代理受付サービス・・・聴覚障がい者が企業のコールセンターなどに電話できない不便を補うために、企業や行政の窓口と契約し、聴覚障がい者個人は費用負担をせず、企業の顧客サービスとして代理電話を受け付けるサービス <p>タブレット端末・スマートフォンを用いて離れた場所にいる人ともリアルタイムに筆談が出来るアプリケーション『手書き電話』iPhone 版の開発と、手書き電話を導入した代理電話サービスの構築を行い、本事業周知のための全国での説明会開催や、展示会への参加による広報活動を行った。</p>
---	-------------	---

④	助成対象事業の成果	<p>1. 代理電話サービス</p> <p>「代理電話サービス」の登録者数は前年度末と比べ 1.7 倍、利用件数は 4.3 倍に増加した。</p> <p>登録者数 2012 年度 3 月末 563 名 → 2013 年度 3 月末 973 名 利用件数 2012 年度 3 月分 818 件 → 2013 年度 3 月分 3,543 件</p> <p>登録者数および利用件数の増加は特に 9 月に公益財団法人日本財団から「電話リレーサービス試験実施」の事業委託を受けて、ユーザーはモニターとして代理電話サービスを無料で登録・利用できるという仕組みになったことが大きく影響している（登録料は無料。利用料は 1 人に付き 2000 円を日本財団が負担）。特に利用に関してモニター利用が始まった時点で 2000 件強増えている。また、利用出来るアプリケーションとして、スマートフォンで爆発的に利用者を増やしている「LINE」を導入したことも利用件数増加の一因であり、現在利用の約 40%が LINE での依頼となっている。</p> <p>また今年度注力する予定であった全国での代理電話に関する広報活動については、各地の聴覚障害者協会や難聴者協会のイベントへの出展や講演を行うなどを中心にのべ 20ヶ所において PR ができた。</p> <p>この伸びから勘案するに、代理電話においては次年度はさらなる利用の増加が期待できる。</p> <p>2. 遠隔通訳</p> <p>「遠隔通訳」では、前年度と比べ設置箇所が減少した。</p> <p>2012 年度 42ヶ所 → 2013 年度 27ヶ所(3 月末現在)</p> <p>2011 年度から公益財団法人日本財団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減少となった。障害者差別解消法の採決や、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・団体から引き合いはあるものの、周りの子を見るような形にとどまっている。</p> <p>2013 年 1 月から株式会社スマート・ナビと提携し開始した、店舗窓口などに遠隔通訳端末を設置する「テレビ de 手話」は、2013 年 7 月に開催された聴覚障がい者のオリンピック「デフリンピック」で、デフバレーボールチームの国内合宿におけるコーチ（聴者）と選手（聴覚障がい者）との打合せの際に遠隔通訳を使って頂くなどの形で PR を行った。また、今年度は公益財団法人日本対がん協会、株式会社電通が開催するイベント時の遠隔通訳の契約を行い、計 8 回のイベントに対し手話／文字による遠隔通訳を行った。</p> <p>今後の遠隔通訳としてこうしたイベントでの通訳も視野に入れ展開していきたい。</p>
---	-----------	---

		<p>3. コールセンター代理受付サービス 「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、ANA セールズ株式会社の予約・お問合せ窓口、NTT 東日本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た。</p> <p>新規契約に関しては、こちらも遠隔通訳同様に障害者差別解消法の施行が3年後ということもあり、周りの様子見の気配からか、引き合いは多くあるものの今年度に関しては契約の増加には至らなかった。</p> <p>契約に向けて、いくつかの企業と話を進めており、次年度に向けては前進している。</p> <p>4. 『手書き電話』iPhone 版の開発について 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用アプリケーション『手書き電話』については、iPad 版、Android 版を開発済みで、ダウンロード数は7142件(2月末時点)に達している。iPhone を使う聴覚障がい者も多いことからiPhone での利用意向も強く、『手書き電話』iPhone 版の開発を行い、2月末にパイロット版完成、3月に実地テストを行った。次年度リリースを予定している。</p>
⑤	補足説明事項	