

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遠隔(手話・文字)通訳センターの運営
助成対象事業者名	株式会社プラスヴォイス
助成金の額	9,022千円

【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コミュニケーションを、ICT 技術を活用し遠隔からテレビ電話による手話通訳と音声をリアルタイムに文字化する通訳を提供するコールセンターを運営する。
②	助成対象事業の目標	<ul style="list-style-type: none"> ・代理電話(電話リレー)サービスにおける聴覚障がい個人利用者の増加 ・法人や公共団体向けの遠隔通訳(コールセンターサポート・窓口通訳)業務受託増幅 ・イベント遠隔通訳実施

【平成27年度実施部分について】

③	助成対象事業の実施内容	あらゆる場面でコミュニケーションに困窮する聴覚障がい者と相対する聴者(一般社会)とを、ICTによって円滑な意思疎通を図る。 ●聴覚障がい者個人対象の代理電話(電話リレー)サービス／ ●企業対象の代理電話サービス(コールセンターサポート)／ ●法人・公共団体対象の受付通訳サービス／ ●イベント通訳サービス(遠隔情報保障) の4つのサービスについて、サービス提供および事業拡大のための広報営業活動を実施。
---	-------------	---

④	助成対象事業の成果	<p>●聴覚障がい者個人対象の代理電話(電話リレー)サービス 電話が困難な聴覚障がい者が利用者登録することにより、通訳オペレーターを介した電話会話が可能となるサービス。 日本財団電話リレーサービス・モデルプロジェクトの事業者として業務を受託。自営の代理電話サービスも含めた登録者数、コール数が下記のとおり増加の一途を辿っている。 延べ登録者数:2013年度 973名 → 2014年度 1,848名 →2015年度 3,041名(2016年2月末現在) 一日平均コール数:2013年度(3月)114件 → 2014年度(3月)225件 → 2015年度(3月)284件</p> <p>●企業対象の代理電話サービス(コールセンターサポート) 契約企業のコールセンターへ通訳オペレーターが電話することにより、聴覚障がい者も企業のコールセンターへ電話会話が可能となるサービス。 昨年度の2社に続き、本年度も信販大手2社との契約を受託。これにより電話が困難な聴覚障がい者の本人確認および情報バリアが解消されている。</p> <p>●法人・公共団体対象の受付通訳サービス 受付や窓口に来所された聴覚障がい者とのやりとりを、遠隔から通訳して円滑なコミュニケーションを支援するサービス。 今年度は新たに、銀行、薬局、医療業務サービス事業者との直接契約と、マルチリンガル通訳システムの1コンテンツとして手話での参入契約にて4社との新規契約を受託。さらに、次年度(28年度)には複数の公共団体が導入を決定している。</p> <p>●イベント通訳サービス(遠隔情報保障) 講演会やイベントなどに聴覚障がい者が参加している場合、遠隔から通訳を行うことにより、会場に通訳者がいなくても情報保障が可能となるサービス。 今年度は5件実施。タブレット端末による手話通訳と音声認識文字変換との画面併示を開発。これにより従来よりも濃密な情報保障が可能になり、情報バリアフリー技術の進化を実践している。</p>
⑤	補足説明事項	上記の他に、企業に勤める聴覚障がい者の会議通訳も1件受託。業務の情報共有のスピードや精度の向上に寄与し、好評を得ている。