

多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が全国72自治体の コロナワクチン接種会場に採用され、導入数「300ID」突破

～「みえる通訳」一つで、多言語に加え手話通訳も利用可能な点が高評価！～

株式会社テリロジーサービスウェア(東京都千代田区、代表取締役社長:甲賀 武、以下「テリロジーサービスウェア」)は、2021年4月より、全国72自治体の新型コロナウイルスワクチン集団接種会場にて、多言語映像通訳サービス「みえる通訳」が採用され、これまでに325IDを導入したことをお知らせいたします。

導入の経緯

新型コロナウイルス感染症の全国的な感染拡大が進む中、4月から一部の自治体では高齢者へのワクチン接種が開始され、現在一般向けの接種についても準備が進められています。そのような状況下で、テリロジーサービスウェアでは、これまでコロナワクチン接種会場で在住外国人や聴覚障害者とのコミュニケーションで課題を抱える全国の自治体へ「みえる通訳」の提案を行ってきました。「みえる通訳」は外国語13言語の通訳に加え、手話通訳も標準提供されているため、在住外国人だけでなく、聴覚障害者とのコミュニケーションの際にも活用可能です。このことから多くの自治体様に評価され、導入の運びとなりました。

採用の背景

■多言語対応について

新型コロナウイルス感染症のワクチン接種は、満16歳以上の人を対象となり、日本に住む外国人も含まれます。その一方で、在住外国人のおよそ4割は日常生活に必要な日本語が話せないともいわれています。(注1)そのため、接種会場での問診表の記入や医師による予診、接種後の経過観察で異変があった際の相談時において、日本語が不自由な在住外国人とのコミュニケーションが発生する場合、多言語での対応が必要とされます。

「みえる通訳」は、遠隔地のコールセンターと利用者をテレビ電話形式で繋ぎ、通訳者をタブレットの画面上に呼び出すことで、対面かつリアルタイムでの通訳サポートを可能にします。「ワクチン接種を円滑に進行させたい」、「外国語対応ができる職員が不足している」等の課題を抱える全国の自治体様に、「みえる通訳」が採用されました。

■手話対応について

厚生労働省は、3月に新型コロナウイルス感染症の予防接種における障害者への合理的配慮を求める通達を都道府県宛てに出しました。これを受けて、ワクチン接種会場では、聴覚障害者をはじめとした障害者への合理的配慮となる対応が求められています。

なかでも聴覚障害者のコミュニケーションにおいては、相手の表情や口の動きで内容を正確に把握することが非常に重要です。新型コロナウイルス感染症拡大に伴いマスクの着用が求められる中、手話通訳者が会場に配置されていても、マスクの着用をしていることにより十分な意思疎通を図れない場合も想定されます。

「みえる通訳」ではタブレットを活用した画面越しでの通訳となるため、個別ブースで対応する手話通訳者はマスクを外しています。これにより、利用者と通訳者の双方に感染リスクなく、また通訳者の表情や口の動きが見えることで、安心してご利用頂けます。

今後の展望

現在、コロナワクチン接種会場での「みえる通訳」導入に関する問合せはますます増加しており、今後はさらに100以上の自治体様で採用される見通しです。テリロジーサービスウェアは、全国のワクチン接種会場において、在住外国人や聴覚障害者が直面しているコミュニケーションの課題を解消できるよう、これからも提案活動を進めてまいります。

「みえる通訳」について

「みえる通訳」は、タブレット端末やスマートフォンの画面上に、テレビ電話形式で通訳者を呼び出し、対面でのコミュニケーションをサポートする通訳サービスです。在住外国人の約96%をカバーする13言語を提供しており、ベトナム語やネパール語など東南アジアの言語にも対応しています。また、手話通訳(日本手話)が標準提供されているのも特徴の一つです。(注2)

加えて、医療用語等、専門的な医療知識が必要とされる医療通訳のプランも用意しているため、接種会場での予診や相談時において医師による専門的な説明が求められる場合にもご利用頂けます。

近年導入が増加している自治体では、市民や税金のほか、子育てや福祉など幅広い分野の窓口で採用され、行政分野の経験豊富な通訳オペレーターが在住外国人の方々との円滑なコミュニケーションをサポートします。



1. 外国人のお客様が来店



2. 店頭スタッフが言語を選択



3. 通訳オペレーターに接続



4. 映像を見ながら通訳開始

■4つの特徴

- ① 映像通訳のため、三者間であっても密にならずに通訳者の顔を見ながらご利用頂けます。
お互いに顔が見えるため、その場の状況や微妙なニュアンスを捉え、より正確な通訳をご提供できます。
- ② 在住外国人の96%をカバーする13言語+手話(日本手話)に対応しています。
- ③ 月々15,000円~の定額制で毎月利用回数を気にすることなくご利用頂けます。
- ④ 緊急・災害時にもオフラインで利用可能な指さし会話シートを搭載しています。

みえる通訳サービスサイト: <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

注1 文化庁「日本語に対する在住外国人の意識に関する実態調査」より

注2 法務省「在留外国人統計」2019年度より当社調べ

新型コロナワクチン接種会場への「みえる通訳」導入自治体

「みえる通訳」は、6月21日現在、全国72自治体の新型コロナワクチン接種会場に導入されています。自治体の規模に関わらず、多言語及び手話対応の重要性から「みえる通訳」の導入が全国に拡大しています。

都道府県	導入自治体数	主な導入自治体名
北海道	1	
宮城県	3	仙台市 等
秋田県	1	能代市
山形県	1	鶴岡市
福島県	1	須賀川市
茨城県	1	水戸市
栃木県	1	小山市
群馬県	1	
埼玉県	4	埼玉県 東松山市 吉川市 等
千葉県	5	市原市 富津市 八街市 等
東京都(23区)	8	千代田区 中央区 台東区 品川区 世田谷区 杉並区 中野区 荒川区 等
東京都(多摩地域)	3	府中市 狛江市 等
神奈川県	9	相模原市 茅ヶ崎市 厚木市 座間市 愛川町 足柄上郡5町合同接種会場(中井町 大井町 松田町 山北町 開成町) 等
新潟県	2	新潟市 小千谷市
山梨県	1	甲府市
長野県	3	松本市 佐久市 等
岐阜県	1	多治見市
愛知県	1	
三重県	2	松阪市 菟野町
滋賀県	1	米原市
京都府	1	京都市
大阪府	4	池田市 等
兵庫県	2	神戸市 等
奈良県	2	橿原市 生駒市 等
広島県	1	呉市
福岡県	6	飯塚市 那珂川市 遠賀町 築上町 等
佐賀県	2	武雄市 白石町
大分県	1	杵築市
宮崎県	1	川南町
沖縄県	2	宜野湾市 うるま市

全325ID (2021/6/21現在)

【会社概要】

会社名 株式会社テリロジーサービスウェア
 代表者 代表取締役社長 甲賀 武
 業務内容 ICTサービスソリューションの企画・開発・販売
 所在地 東京都千代田区九段北1-13-5 ヒューリック九段ビル4F
 会社HP <https://www.terilogy.com/company/profile/serviceware.html>

～本リリースに関するお問合せ先～
 株式会社テリロジーサービスウェア
 ソリューション事業部 みえる通訳担当
 E-mail: info@mieru-tsuyaku.jp
 TEL: 03-4550-0556
 FAX: 03-3237-3316