

## 流山市役所が多言語映像通訳サービス「みるる通訳」を導入 ～新型コロナウイルス感染拡大防止策に「みるる通訳」の手話通訳を活用～

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:鈴木 達)は、流山市(千葉県流山市、市長:井崎 義治)の障害者支援課の窓口にて、2020年11月から多言語映像通訳サービス「みるる通訳」4台を導入したことをお知らせいたします。

本サービスの導入により、障害者支援課窓口で「みるる通訳」が利用可能になるほか、聴覚障害のある住民が病院を受診する際に、「みるる通訳」が利用可能なタブレットを窓口で貸し出すことで、これまで同行していた手話通訳者等の感染リスクを軽減することが可能となります。

### 流山市役所のご担当者様にインタビュー

#### 導入の経緯

流山市では、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、以前より通訳者等の派遣利用時にはフェイスシールドを装着するなどの対策を行っていましたが、依然として通訳者への感染リスクマネジメントは重要な課題でした。

その点、「みるる通訳」は、タブレットの画面上に通訳者を呼び出すことができ、その場に通訳者が同行しなくてもリアルタイムにコミュニケーションをとることが可能となるため、感染症対策に適していました。

また、従来、通訳者の不在時には筆談での対応をしていましたが、今回「みるる通訳」の導入で手話の対応も可能となり、窓口でのサービス向上において役立つことが見込まれました。

#### 導入の決め手

「みるる通訳」は、操作が簡単で誰にでも使いやすく、特にコロナ禍においては聴覚障害のある住民が医療機関を受診する際に、オンラインで遠隔地にいる通訳者が対応することにより、通訳者等の2次感染リスク軽減に効果的であることが決め手となりました。加えて、手話通訳者不在時に、聴覚障害のある住民が相談に来た際は、迅速な対応が可能になると予想されました。

#### 今後の展望

引き続き、新型コロナウイルス感染拡大防止策として、窓口でタブレットの貸し出しを行います。また、今回「みるる通訳」を取り入れたことで、今後、通訳者不在時に聴覚障害のある住民が来庁した際も手話通訳のサービスを提供することが可能となります。流山市では、「みるる通訳」を活用し、いつでも誰にでもわかりやすい、円滑な窓口対応を目指します。

#### 【流山市役所について】

住所:〒270-0192 千葉県流山市平和台1-1-1 代表:井崎 義治

人口:約199,156人 うち居住外国人3,049人 聴覚障害者の人数 359人(令和2年11月1日現在)

※聴覚障害者の人数は、令和2年11月1日現在において聴覚障害による身体障害者手帳の交付者数を示したものであり、手話を主なコミュニケーションの手段とする方の人数とは異なります。

都心から  
一番近い  
森のまち

流山市  
Nagareyama City



## 「みえる通訳」について

### タブレット・スマートフォンを利用したリアルタイム映像サービス

「みえる通訳」は、タブレットやスマートフォンを使って、いつでもどこでもワンタッチで、通訳オペレーターにつながり、お客様との接客をサポートする映像通訳サービスです。日本語と外国語が話せる専門の通訳オペレーターとFace to Faceでお互いの顔や表情を見ることで、微妙なニュアンスや機械では判別できない難しい内容でも会話することができます。

また、通訳コールセンターは、英・中・韓・タイ・ロシア・ポルトガル・スペイン・ベトナム・フランス・タガログ・インドネシア・ネパール・ヒンディーの13言語で24時間365日対応(一部言語を除く)しております。



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

### 手話通訳(日本手話)

2016年に施行された「障害者差別解消法」の観点から、事業者は障がいのある方々への合理的配慮を提供することが求められております。「みえる通訳」は手話通訳を全プランに標準提供しており、「みえる通訳」を導入している全ての企業や公共交通機関、行政機関などで手話通訳が利用可能となります。



### 料金プランが定額なので安心して利用できる

「みえる通訳」は、完全定額制の料金体系なので、何回通訳を利用しても月額料金は変わりません。

従量制のサービスは、使用した分の費用が追加で発生してしまうので、利用回数によっては、予想以上に費用がかかる場合もあり、費用を抑えるためになるべく利用しないという本末転倒な結果になることもありますが、「みえる通訳」なら安心してご利用いただけます。

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

#### 【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 鈴木 達

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4階

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](mailto:info@mieru-tsuyaku.jp)  
TEL: 03-4550-0556  
FAX: 03-3237-3316