

## 十日町市役所が多言語映像通訳サービス「みえる通訳」を導入 ～「みえる通訳」を活用して、いつでも通訳が利用できる窓口へ～

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、十日町市(新潟県十日町市、市長:関口 芳史)に、2020年12月より「みえる通訳」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、十日町市役所本庁舎の福祉課窓口で「みえる通訳」が利用可能となります。また、ポータブル端末のため、必要な際は他の窓口を持ち運んで使用することも可能です。「みえる通訳」は手話通訳を標準提供しており、平成30年9月に制定された「十日町市みんなの心をつなぐ手話言語条例」施行後の新たな取り組みになると評価を頂いたことに加え、新型コロナウイルス感染拡大防止対策としても活用できることから、この度「みえる通訳」を採用頂く運びとなりました。

### 十日町市役所のご担当者様にインタビュー

#### 導入の経緯

十日町市では、毎月第1・第3水曜日に手話奉仕員を窓口配置していますが、配置日に利用者がいない日がある一方、配置のない日にろう者が来庁し、対応に苦慮するケースがありました。そのため、当初は、手話奉仕員の配置がない日の補完として「みえる通訳」を導入しました。これにより、手話奉仕員の配置の有無に関わらず、ろう者への手話の対応が可能となりました。

またコロナ禍においては、対面での通訳の場合、通訳者やろう者に新型コロナウイルス感染のリスクがありました。「みえる通訳」は、映像通訳サービスのため、遠隔地にいる通訳者が対応することで、感染リスクの軽減に繋がることも、導入を検討した理由の一つです。

#### 導入の決め手

一番の決め手は、他自治体での導入実績が多数あることでした。また毎月の利用料が定額制であり、従量制のものと比較して予算が組みやすいことも魅力的でした。

現在のところ、「みえる通訳」の利用料には市の予算を充てていますが、2020年度以降の維持費としては、厚生労働省の意思疎通支援などの補助事業に申請する予定です。

#### 今後の展望

「みえる通訳」を導入後、ろう者を中心にいつ来庁しても通訳が受けられると、大変好評です。また、職員においても「みえる通訳」を利用できることで、窓口サービスの向上や情報保障の理解推進に繋がっています。今回の導入を機に、今後はより一層、ろう者や外国人住民の方たちが安心して暮らすことが出来るまちづくりを進めていきたいと考えます。

#### 【十日町市役所について】

住所:〒948-8501 新潟県十日町市千歳町3丁目3番地 代表:関口 芳史(十日町市長)  
人口:51,568人 外国人住民数:323人 聴覚障がい者数:189人(令和2年3月31日現在)



## 「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