

「みえる通訳」避難所支援プラン提供開始のお知らせ

災害時の避難所における在留外国人とのコミュニケーションの課題を解決！

株式会社テリロジーサービスウェア(以下、テリロジーサービスウェア 本社:東京都千代田区 代表取締役社長:甲賀 武)は、災害時の避難所におけるコミュニケーションの課題解決を目的として、4月から多言語映像通訳サービス「みえる通訳」の避難所支援プランの提供を開始したことをお知らせいたします。

なお、今回のプラン提供開始にあたり、2022年4月より文京区役所様の区内36カ所の避難所でご採用いただきました。

■「みえる通訳」避難所支援プラン提供開始の経緯

近年、首都直下地震や南海トラフ地震、豪雨や台風など様々な災害が予想され、災害に対する防災・危機管理意識が高まっています。現在、日本には約280万人の在留外国人が暮らしており、地震や台風、豪雨といった災害時に、避難所での対応については、文化の違いや宗教による食事の問題など様々な課題を抱えています。事実、2016年に発生した熊本の震災では、避難所に避難した外国人被災者が言葉や勝手が分からず「孤立」してしまう様子が報道されました。外国人被災者が、災害時にしか出てこない日本語による混乱(例:救援、給水、配給など)や、言葉の壁により誰も話しかけてくれない「孤独」に耐え切れず、リスクを承知で自宅に戻った例なども挙げられます。

テリロジーサービスウェアでは、このような災害時における課題を解決し、避難所を利用する外国人や手話通訳を必要とする方の円滑なコミュニケーションを実現するため、避難所支援プランをリリースしました。

point シーンや状況に応じて、タッチ通訳(指差しでの対応)/みえる通訳(通訳オペレーターでの対応)を使い分け



タッチ通訳

指さし式の会話シートと音声再生によりスピーディーなご案内が可能です

主な利用シーン

- ト 入所・退所書類記入
- ト アレルギー / 必要物資の確認
- ト 避難生活の基本サポート

オフラインで利用可

みえる通訳

通訳オペレーターを介することで正確且つ臨機応変な通訳が可能です

主な利用シーン

- ト 入所・退所案内
- ト 避難所生活の相談事
- ト トラブル対応

■「みえる通訳」避難所支援プランとは？

「みえる通訳」の避難所支援プランは、日本語の不自由な外国人や手話通訳を必要とする方が、災害時、避難所等で通訳支援が必要な際に、「みえる通訳」をご利用いただけるプランです。避難所の入所受付や退所時、生活中などのコミュニケーションが発生する様々な場面で、「みえる通訳」のアプリからワンタッチで通訳オペレータを呼び出すことができます。自治体の防災課等を通じ、もしもの際の備えとして、避難先に指定されている公民館や体育館への導入・配備を想定しています。

■オフラインでも使える「タッチ通訳」

「みえる通訳」の避難所支援プランでは、シーンに応じた会話シートの指さし操作と音声再生により多言語でのコミュニケーションが可能な「タッチ通訳」も併せて提供します。

災害発生時においては通信が混雑するケースや、通信インフラがダウンする可能性も想定されます。「タッチ通訳」では全ての操作をオフライン(インターネットに繋がっていない状態)で利用でき、避難所の入所受付から入所中の生活支援や退所手続きまでの主要なコミュニケーションをサポートすることが可能です。



*「タッチ通訳」は、12種類の会話シートを使い分けることにより、様々なシーンに対応しています。選択した会話文を長押しすると、テキストが読み上げられるため、外国語が話せない方も指さしでのコミュニケーションが可能です。

■避難所支援プラン提供価格

提供価格	初期費用	月額利用料
「みえる通訳」ライセンスのみ	1,000円/ID	1,000円/ID
「みえる通訳」ライセンス&端末レンタル	5,000円/ID	3,500円/ID~

■提供言語



英語



中国語



韓国語



タイ語



ロシア語



ベトナム語



ポルトガル語



スペイン語



フランス語



タガログ語



インドネシア語



ネパール語



ヒンディー語



手話(日本手話)

■文京区での導入決定

2022年4月より「みえる通訳」の避難所支援プランを区内の避難所36カ所でご採用いただきました。文京区では、災害時に避難所の開設状況等を提供する災害情報システムを現地で利用することを目的として、避難所で使えるタブレットの導入を検討していました。タブレット付き「みえる通訳」避難所支援プランの導入によって、避難所におけるタブレットの利用と、外国人並びに手話通訳を必要とする方への通訳サポートを提供できることが採用の決め手となりました。

■今後の展望

在留外国人が数多く暮らしている地域に向けて、突然の災害に対応するための必要な備えとして避難所における多言語対応の重要性を訴求し、各自治体へ避難所支援プランの提案活動を実施していきます。テリロジーサービスウェアでは、今後も通訳・翻訳をはじめとした様々な多言語ソリューションで、幅広いお客様の課題解決に努めてまいります。

【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://terilogy-sw.com/>

～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