

日光市役所が多言語映像通訳サービス「みるる通訳」を導入

～「手話言語条例」により、窓口・行政センターのさらなるバリアフリー化を促進～

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、東日本電信電話株式会社(本社:東京都新宿区、代表取締役社長:井上 福造)と連携して、日光市(栃木県日光市、市長:粉川 昭一)に2022年4月から「みるる通訳」を導入したことをお知らせいたします。

日光市では、2018年4月に施行された「日光市手話言語条例」に基づき手話の普及や理解の促進に取り組む中で、窓口や行政センターに来庁する方に向けた手話通訳サポートの向上と、在留外国人の増加に伴う言語の多様化に対応するため「みるる通訳」を採用いただきました。

本導入により、市内5箇所の窓口「みるる通訳」が配備され、通訳を必要とする方がいつでも利用可能となります。

日光市役所のご担当者様にインタビュー

導入の経緯

日光市では、2018年4月1日より施行された「日光市手話言語条例」に基づき、電話リレーサービスの導入や、日光市の歌を手話で訳した動画の作成を通じて手話通訳の普及を目指してきましたが、手話ができる職員が少ないという課題がありました。また、市民課や税務課における在留外国人の方々とのやりとりの中で言語の壁を感じる場面が多くありました。

映像の手話と13言語の外国語通訳に対応している「みるる通訳」の導入により、職員の数に限らず手話通訳の提供ができるほか、聴覚障がい者や外国人の方も不自由なく相談することができるようになりました。

4月から市民課・社会福祉課・税務課窓口・日光行政センター・藤原行政センターの各窓口「みるる通訳」を導入したタブレットを設置しています。事前予約は不要で、必要な際に「みるる通訳」に繋いで通訳サポートを受けることができます。

※電話リレーサービス

電話リレーサービスは、聴覚や発話に困難のある方との会話を、通訳オペレーターが手話・文字と音声を通訳することにより電話で双方向に繋ぐサービスです。

導入の決め手

「みるる通訳」の導入にあたっては、「他自治体での導入実績が豊富な点」や「操作が簡単で誰にでも使いやすい点」などが挙げられるほか、「手話や外国語の通訳オペレーターと”Face to Face”でお互いの顔や表情を見ながら会話をすることで細かなニュアンスも伝えられる点」が特に決め手となりました。また、感染拡大防止に向けた取り組みが重視される昨今では、映像通訳の活用により通訳者等の感染リスクの軽減に繋がることも現状のニーズに合っていると考えています。

▼日光市手話言語条例ホームページ

<https://www.city.nikko.lg.jp/shakaihukusi/syuwagengojoyourei.html>



×



今後の展望

「みえる通訳」の導入により、窓口を訪れる聴覚障がい者や外国人にとって便利になったと同時に、職員においても市民の皆さまを安心して迎えられると大変好評です。いつでもすぐに利用でき、誰もが使いやすい「みえる通訳」で、来庁される方へ通訳サポートを提供し、市民の皆さまが安心して訪れやすい円滑な窓口対応を目指します。

「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通訳サービス

「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。

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。

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います。「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。



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

【日光市役所について】

住所：〒321-1292 栃木県日光市今市本町1番地 代表：粉川 昭一（日光市市長）

人口：78,313人(令和4年4月時点)

うち居住外国人 1,138人(令和2年12月時点) 聴覚障がい者の人数 357人(令和2年4月時点)

※聴覚障がい者の人数は、令和2年4月において聴覚障がいによる身体障がい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。

【NTT東日本について】

2020年末より「みえる通訳」取り扱いを開始。「みえる通訳」と、NTT東日本が持つ顧客基盤および通信インフラやネットワークに関する豊富なノウハウを融合し、幅広い顧客のニーズに応えるとともに、地域課題の解決を目指す。

◆NTT東日本「みえる通訳」サービスサイト <https://business.ntt-east.co.jp/service/mieru-tsuyaku/>

【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4階

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