

情報バリアフリー実現に向けて

特集 CASE3 「チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金」活用



テレビ電話を用いて通訳を行う様子(左は利用者、画面は通訳オペレーター)



株式会社プラスヴォイス
東京通訳センター 社長室室長
本庄谷 拓氏



同社 仙台本社 通訳センター長
遠山 至氏

NICTでは情報バリアフリーの実現に向け、各種助成制度に基づく事業支援に取り組んでいます。助成制度をより多くの方にご理解・ご活用いただくため、制度を活用して通信・放送サービスを提供している企業・団体の活動を紹介するシリーズの最終回です。

タクシーを呼びたい、出前を注文したい、そう思っても聴覚に障害があるために電話ができず、このようなサービスを利用することを諦めている多くの聴覚障害者の方がいます。「耳の不自由な方がコミュニケーションで困らなくなるように活動していきたい」と語る株式会社プラスヴォイスの東京通訳センター社長室室長・本庄谷 拓氏と同社仙台本社 通訳センター長・遠山 至氏にお話を伺いました。

一 設立の経緯と事業概要を教えてください

本庄谷: 当社は1998年に設立しました。代表の三浦は会社を設立する以前、結婚式の司会業を行っていたのですが、ある結婚式で聴覚に障害のある新婦さんがいらっしゃいました。また、参列された方にも聴覚に障害を抱えている方が多く、それまで自信のあった話術が全く通じず……せつかくの結婚式を楽しんでいただけませんでした。その出来事がきっかけとなり、聴覚障害の方が円滑にコミュニケーションを取れる方法を研究し始めたのが、ちょうどPHSのサービスが本格化しているときでした。ある通信事業者さんが提供されているPHSのサービスに直送メール*があり、これなら聴覚に障害がある方でも電話の代わりとして活用できるということで、当時はPHSの販売を主な事業としていました。

現在では、より深く聴覚障害者のコミュニケーションを支援するため、障害のある方の日常生活をICT技術を用いて向上させるサービスを提供する「ICT事業」と障害のある方々と共に写真撮影・編集業務を提供する「メディア事業」の2本柱で事業を展開しています(メディア事業部は聴覚障害者の就労支援事業として立ち上げました)。今回、助成をいただいているのはICT事業の中の「代理電話サービス」と「遠隔(手話・

文字)通訳サービス」のサービス提供についてです。これらの事業では東京の通訳センターに6名、仙台に3名の通訳者を配置しています。

一 代理電話サービスと遠隔(手話・文字)通訳サービスについて教えてください

本庄谷: 代理電話サービスは、個人のお客様向けにパソコンや携帯電話、タブレット端末などのテレビ電話/文字チャット機能を用いて、聴覚障害者と健聴者との電話を仲介するサービスです(図1)。例えば病院の診察を予約したい、水道に不具合が起こって今すぐ直してもらいたい、このような場合、メールやFAXでも連絡はできる場合もありますが、電話と違ってどうしても対応にタイムラグが生じます。また、やり取りも非常に煩雑となる場合が多く、聴覚障害者にとっても健聴者にとっても負担が大きくなります。代理電話サービスは、このようなやり取りをスムーズに行っていただくために提供しているサービスです。ご利用回数に合わせて料金コースを設定しています。月額料金が無料で1回15分につき315円のコースや、5,250円で使い放題のコースなどがあります。ご契約時にどのような端末(テレビ電話、メール、FAXなど)をご利用になるかを申請していただき、専用のアカウントを発行します。ご利用時間は8:00~20:00で、常時4~5名が待機しております。現状600名程のユーザーさんにご利用いただいております。

遠隔(手話・文字)通訳サービスは、企業や団体に契約していただき、その企業や団体の受付・窓口・店頭などにテレビ電話を設置していただき、聴覚



図1 テレビ電話を用いて手話通訳を行っている様子

* 直送メール
対応端末同士で、直接メールのやりとりを行うこと。

障害者のお客様が来られた際に手話・文字通訳サポートをさせていただくサービスです。

一サービス提供時に工夫されている点を教えてください

遠山: 年齢も性別も様々な方々の通訳をいたしますので、手話の技術はもちろんですが、ビジネスマナーや気配りの面を非常に重視しています。例えば画面を通して手話でやり取りする場合、ご覧いただきやすい角度で手話を行ったり、方言のように地域ごとで手話が異なる場合もありますのでお客様が理解しやすい手話を使ったり、FAX番号や電話番号などの数字をお伝えする場合はお客様がメモに正確に取れるようホワイトボードに記入しながらお伝えしたりしています。

また、女性のお客様が婦人科に電話される際に女性のオペレーターを指定できるなど、できるだけお客様のご要望に叶うように柔軟に対応しています。

本庄谷: また、「手書き電話」(図2)というアプリを開発しています。友人を登録すれば離れていてもリアルタイムに筆談できるというもので、誰もが使いやすいシンプルな機能で構成しています。画面に書いた文字を保存することも可能です。現状ではiPadとAndroid端末で使え、今回の申請でiPhoneでも使えるようにしていく予定です。これを用いることで、代理電話もより使っていただきやすくしていきたいです。

一これらのサービスをどのように普及させているのですか?

遠山: 聴覚障害者関係・福祉関係、またはIT機器関連のイベントに出展し、実際にサービスを体験いただきながら紹介しています。これまで電話を使って健聴者とコミュニケーションを取るということをしてこなかった方々ですので、「電話は使えない」という固定観念をお持ちの方も多いです。このような方々に本サービスの存在を知っていただき、利便性を実感していただくまでには時間が掛かります。しかし、一度気に入っていただければ、口コミで他の聴覚障害の方にも紹介していただけますので、最近ご利用者様も右肩上がりに増加しています。また、現在、一番多いのはテレビ電話による依頼なのですが、端末が小型で操作性の良いものになり、場所を問わずインターネットやテレビ電話を利用できる環境が整ってきたという部分もご利用者様が増えた要因の1つだと思います。



図2 手書き電話によるやり取りの様子



株式会社プラスヴォイスの皆様

らに諸外国でもこのようなICT技術を使って聴覚障害者のコミュニケーションをもっと豊かにしようと国を挙げて取り組んでいるところもありますので、それらの事例を知った当事者団体が積極的に取り入れるようになったということも大きいと思います。

一どのようなことが課題でしょうか?

本庄谷: いつお客様からの依頼があるか分かりませんので、常時数名待機していないといけません、やはり依頼の多い時間帯と少ない時間帯があります。そのため、少ない時間帯の待機中に、通訳者がメディア事業部のサポートに回ったり、別の仕事も兼任することで、採算を合わせるよう努力しています。お客様からは、利用時間の拡大や、緊急の場合は24時間対応してほしいなどのご要望をいただきます。また、海外ではこのようなサービスを国が無料で提供しているため、有料では利用しづらいというお声もいただくのですが、現時点では実現が難しい状況です。

一今後の抱負をお聞かせください

遠山: 「今まさに困っている状況をリアルタイムで解決できた」ということは、皆様よくおっしゃっていただきます。お客様によってはサービス当初には予想もなかった便利な使い方をされる方もいらっしゃって、「世界が広がった」、「もう手放せない」とおっしゃっていただけるのはうれしい限りです。より良いサービスを提供できるよう人材教育に力を入れていきたいです。また、海外では代理電話サービスを24時間・365日・利用者負担なしで、利用に必要な機器も無償で提供している国があります。聴こえない方がこのようなサービスを当たり前に気軽に利用できるよう、国の制度として認められる活動を行っていききたいと思います。

一ありがとうございました。

チャレンジド向け通信・放送役務提供・開発推進助成金とは

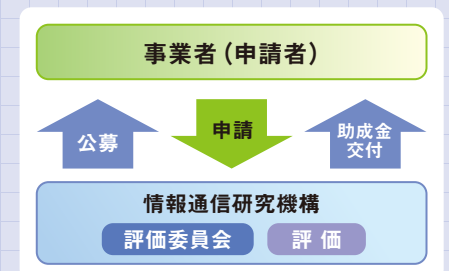
身体上の障害のため通信・放送の利用に支障のある人が円滑に利用できるよう、通信・放送役務の提供または開発を行う民間企業等に対して、必要な経費の2分の1を上限として助成するもので、例年3~4月に公募を行います。

交付対象となるためには、①提供または開発される通信・放送役務が、身体障害者の利便の増進に著しく寄与するものであること ②同じく身体障害者のニーズが高く、事業実施の効果が全国的に広くおよぶものであること ③助成対象事業を的確に遂行するに足る能力を有すること ④資金調達が必要であること ⑤自己負担分の経費の調達能力を有すること、など所定の要件を満たすことが必要です。

対象となる経費は、対象事業を実施するために必要な経費のうち、機械装置などの購入費、外注費・委託費、労務費などです。なお、開発だけでは助成の対象になりません。

助成金の交付を希望される事業者は、所定の様式に沿って申請書を提出してください。当機構で申請内容を審査し、必要に応じて実態調査や学識経験者などからなる評価委員会の意見聴取を行い、助成金の交付を決定します。

事業終了時に実績報告書を提出いただき、当機構で検収後、助成金をお支払いします。



助成内容・事務手続きなどについての詳細はこちら

TEL: 042-327-6022 FAX: 042-327-5706 E-mail: kakusa@ml.nict.go.jp http://www2.nict.go.jp/ict_promotion/barrier-free/104/index.html