

公表用

助成対象事業成果報告書(概要版)

制度名	情報バリアフリー通信・放送役務提供・開発推進助成金
助成対象事業名	株式会社プラスヴォイス
助成対象事業者名	聴覚障害者向け遠隔手話通訳(対面)サービスの提供
助成金の額	15,000 千円

【助成対象事業の全般について】

①	助成対象事業の概要	本事業は聴覚障害者の要望に応え、通訳者が遠隔で（対面）通訳を提供する遠隔手話通訳サービスを個人でも利用できるようにしたものである。電話リレーサービスと同様に国の公共インフラの一つとなるサービスに発展させられるよう、令和5年度情報バリアフリー通信・放送役務提供・開発推進助成金を受けて、令和5年度よりモデルプロジェクト「えんかく+」としてサービスの提供を開始した。
②	助成対象事業の目標	モデルプロジェクト協力・利用継続者を1,000人募集。通訳者を5～10名増員し、1年間プロジェクトの提供を実施する。利用者の意見を踏まえて聴覚障害者、聴者どちらからもアクセスしやすいシステムを目指す。法人向けプランも提供し、企業や団体の中で、発言機会の少なかったろう難聴の従業員が手話で堂々と発言できる社会、能力が正しく評価される社会づくりを推進する。



(左:通訳者が遠隔で通訳対応をする様子) (右:先生に手話で子どもの状況を伝える様子)

【令和6年度実施部分について】

③	助成対象事業の実施内容	対面通訳（遠隔手話通訳）をメインに、ろう難聴者から要望のあった代理電話＋と日本語サポートをオプションとした全部使い放題コース（月額5,500円）、対面通訳のみのコース（月額3,300円 or 550円プラスα）をそれぞれ提供した。通訳対応時間は年中無休で午前8時から午後9時まで。2024年4月から3月上旬までの期間に約10,140件対応した。
④	助成対象事業の成果	利用料が発生すること、利用場面が分からないということから利用継続者数は目標としていた1,000人に届かなかったが、法人向けプランでは企業3社が契約続行（聴覚障害のある従業員の評価見直しだけでなく業務の効率化等の非常に良い影響があるとコメントあり）、自治体でも1つの市が導入し、各方面でニュースとして取り上げられた（※参照）。次年度も複数の自治体で導入が予定されている。 （※）朝日新聞 2024年4月24日朝刊 「スマホに手話通訳 必要時に呼び出しコミュニケーション」 市担当者は平時から災害時まで様々な場面で活用してほしいとコメント。  日常生活に遠隔手話通訳 埼玉県飯能市はこのほど、手話を第一言語として生活する聴覚障がい者や言語障がい者を対象に、個人のスマートフォン（スマホ）、タブレット端末、パソコンで自由に会話できる遠隔手話通訳サービス「えんかく＋」の無償提供を始めた。行政や病院などの公的機関の窓口だけでなく、日常生活でも利用でき、喜びの声が広がっている。 「えんかく＋」は、電話リレーサービスと異なり、スマホなどのデバイスを通じて通訳サービスを利用できる。利用料は、おのれの手話通訳サービスに加入し、月額3,300円（税別）で利用できる。利用料金は、聴覚障がい者や言語障がい者、身体障害者手帳を持っている市民を対象に無償提供する。今後、文字で会話できる機能も追加する予定だ。 市はこれまで、手話通訳者の派遣や代理電話サービスなどを実施してきたが、市職員の円滑なやり取りを進めるため、市役所の窓口限定で遠隔手話通訳や、音声認識が可能な専用タブレットを導入し、通訳者の派遣予約が取りやすいことや、行政手続き以外でも通訳サービスを利用したいという要望が広がった。 市役所の窓口で同サービスを利用した「飯能市聴覚障がい者の会」の神山前会長は、円滑に手話を済ませることができたという。「聞き取れない言葉が、通訳を通じて伝わることで、職員に伝えることができた」と喜びを述べた。 先着の市役所開かれた市民会館で、利用開始した市に在住の聴覚障がい者は、外出先で「えんかく＋」を使うことも通訳している。神山前会長は、通訳サービスが、これまで以上に活用されることを期待している。 「外出先増やせる」と喜び 聴覚障がい者らの会話に ↑ 公明新聞（2024年8月9日掲載） 利用者が「筆談では思い出せない言葉があったが、オペレータを介して職員に伝えることができた」とコメント
⑤	補足説明事項	教育機関でも学生の利用料を大学が負担する例があり「えんかく＋for school」も次年度の運用開始を検討している。