

# News Release

2022年4月20日

東日本電信電話株式会社 千葉支店

## 自治体業務への「みえる通訳」導入・活用により、NTT 東日本が “新型コロナウイルスワクチン接種業務の効率化”をサポートしています

東日本電信電話株式会社 千葉支店（執行役員千葉事業部長兼千葉支店長：境 麻千子、以下「NTT 東日本」）は、千葉県 市原市・富津市・八街市における「新型コロナウイルスワクチン集団接種会場」での問診や通訳業務へ、アナログとデジタルを融合した映像通訳サービス「みえる通訳<sup>※1</sup>」を導入・活用することにより、自治体における市民へのワクチン接種業務の効率化をサポートしております。

これにより、ワクチン接種会場において、自治体職員や医療従事者が、外国人や聴覚障がい者の市民の皆さまへの説明や意志・体調の確認等の問診を行う際に、インタラクティブなコミュニケーションを交わすことで、互いの意思疎通を円滑に交わすことが可能となり、言葉の違いや障がいといった「コミュニケーションの壁」などを乗り越えるといった課題解決実践のほか、ワクチン接種会場のスムーズな運営といった医療対応の効率化にもつながっております。

※1) 「みえる通訳」；株式会社テロロジーサービスウェア（東京都千代田区、以下「テロロジーサービスウェア」）が提供する映像通訳サービスです。

専門の通訳オペレーターが、お客さまと Face To Face でお互いの顔や表情を見ながら円滑に会話を交わすことが可能です。

URL) <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

### 1. 「みえる通訳」について

「みえる通訳」は、スマートフォンやタブレットを利用し、テレビ電話形式でオペレーターがリアルタイムで通訳を行う映像通訳サービスです。13 か国語<sup>※2</sup>もの多言語による通訳のほか、日本手話の通訳にも対応しており、外国人や聴覚障がい者の方との円滑なコミュニケーションの実現を可能にしています。利用したいサービスや言語をスマートフォン等の画面上で選択し、オペレーターを呼び出すというシンプルな仕様のため、デジタル機器の扱いに不慣れな方にも安心してご利用いただくことができます。

昨今の新型コロナウイルスワクチン接種に伴い、多言語通訳者や手話通訳者の確保が難しい地方自治体を中心としたワクチン接種会場へ導入される等、日本全国での活用が進んでおります。

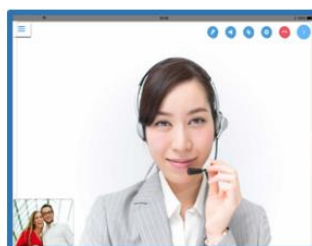
※2) 「13か国語」；英語・中国語（北京語）・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語・タイ語・ロシア語・フランス語・タガログ語・ヒンディー語  
インドネシア語・ネパール語

### 提供サービス（イメージ）



通訳したい国の「国旗マーク」をタップ！  
オペレーターを簡単呼び出し

通訳オペレーター



手話通訳  
(標準搭載)



## 2.導入の背景・目的

グローバル化が進む中で日本国内に在住する外国人は増加し、すべての人々が安心して暮らせる街づくりが求められています。近年では、AIによる機械翻訳の活用により、多言語間での簡単な会話が可能になっておりますが、“各言語特有のニュアンスや各国の制度に基づいた用語”、“文化的な背景等を踏まえた機微なやり取り”を、言葉を通して滞りなく実現するには、今なお課題が残っているのが実情です。

また、人材不足などの影響により手話通訳者の常駐が困難なほか、コロナ禍により“マスク着用”が常態化していることから、マスクにより相手の口元が隠れていることにより、聴覚障がい者の方にとっては意思疎通が困難な状況になっております。


市原市・富津市・八街市の3市では、自治体業務のDX化推進に取り組んでおりますが、外国人や聴覚障がい者の市民の皆さまが、新型コロナウイルスワクチン接種会場への来訪時において、自治体職員や医療従事者からの説明や意志・体調の確認等の問診を行う際に、インタラクティブなコミュニケーションを交わす上で共通した課題がありました。

こうした課題解決に資するため、NTT 東日本は、「みえる通訳」に加え安定した通信環境として光アクセスサービス「フレッツ光」を組み合わせて地域の自治体へ提供することで、「みえる通訳」のスムーズな運用と市民サービスなど利用者の皆さまへのきめ細やかな対応の実現を支えています。


## 3.導入ソリューション（活用イメージ）

### ワクチン接種会場


多言語通訳



手話通訳



ワクチン接種時は、  
**「被接種者の疑問・不安解消」や、「自治体職員・医療従事者からの説明、体調の確認等の問診」が不可欠です。**



- ・通訳者が常駐していなくても、**必要時に応じて通訳オペレーターを随時呼び出し**することができます。
- ・通訳オペレーターは、英語以外の多様な外国語に対応しているので、**複数の通訳者を事前に確保する必要がありません。**
- ・聴覚障がい者の方は、“**マスク着用**”により相手の口元が隠れていると**意思疎通が困難**ですが、**通訳オペレーターがオンラインを活用して対応することにより解決**。また、**感染リスクを心配する必要も無く対応が可能**です。

## 4.導入効果

手軽で正確な「みえる通訳」の導入により、外国人や聴覚障がい者の市民の皆さまが必要とする時に、タイムリーかつスムーズで、きめ細やかな対応を実現し、不安やストレス無く、ワクチン接種をお受けいただける環境づくりを構築することが可能になりました。円滑な意思疎通を交わすことが可能となり、言葉の違いや障がいといったコミュニケーションの壁を乗り越えることが実現できております。

また、自治体職員の業務対応、及び医療従事者による問診やワクチン接種の効率的な実施といった円滑なワクチン接種会場の運営と医療対応にもつながっております。

## 5.導入いただいた自治体からのコメント（エンドースメント）

---

### （1）市原市 保健福祉部 新型コロナウイルスワクチン対策課 ご担当者様

約 26 万人の市民の皆様への迅速かつ安心・安全な新型コロナウイルスのワクチン接種をすることを目的に、昨年の開始当初から「みえる通訳」を集団接種会場（現在は 4 か所）で導入しています。

市で設置する集団接種会場では、外国人だけでなく、手話通訳者等が必要な方など様々な方の来場が想定されることから、接種に対する疑問や不安をできる限り取り除くための体制が必要となります。

「みえる通訳」導入後は、意思疎通が円滑になり、接種者の不安を取り除くことに繋がっていると感じています。

また、会場スタッフにおいても「みえる通訳」があることで自信をもって案内ができるなど、より良い会場運営に繋がっていると考えています。

現在、取り組んでいる追加接種（3 回目接種）においても継続して活用することで、幅広い方への接種機会の提供とスムーズな会場運営を図ってまいります。

### （2）富津市 健康福祉部健康づくり課 新型コロナウイルスワクチン接種推進班 ご担当者様

新型コロナウイルスワクチン集団接種会場を運営する際、特に配慮が必要であると考えていたことの一つは、聴覚障がいのある方や、日本語を話すことが難しい方が、安心して接種に臨める体制づくりでした。

本市において手話ができる職員や、外国語で会話ができる職員はきわめて少数であり、複数会場で効果的に対応できる方法を探したところ、「みえる通訳」により解決することができました。

活用に至ったポイントとしては、「簡単な操作で、手話通訳及び外国語通訳がすぐにできること」並びに「集団接種会場の運営時期に合わせて、柔軟に利用期間を設定できたこと」でした。

「みえる通訳」を備えていたことにより、来場された方々が安心して接種に臨むことができる環境を構築できたものと思います。

### （3）八街市 市民部 コロナワクチン対策チーム ご担当者様

新型コロナウイルスワクチンの集団接種では、多くの市民の皆様にご会場へ足を運んでいただくこととなります。その際、日本語がわからない外国人の方や聴覚障がいを持つ方に対して「みえる通訳」を活用することで、安心して接種会場にお越しただけました。

また、通訳の方がすぐ隣にいるような感覚で使えたので、違和感なく活用でき、問診でお待たせする時間も削減できました。タブレット越しなので感染の心配もなく、市民の皆様にご満足していただけたと思っております。

感染防止対策は必須となっている世の中ですので、市民の皆様が様々な場面で言葉の壁を感じないようなサービスを提供できるよう考えております。

## 6.今後の展望

---

多言語映像通訳サービス「みえる通訳」による多言語通訳や手話通訳は、自治体や金融機関・医療機関を中心として利用が見込まれております。また、今後インバウンド需要が回復する兆しが見えてきた段階では、外国人観光客からのニーズが特に高い小売店や宿泊施設・レジャー施設などでも、幅広い展開が予想されております。

NTT 東日本は、ICT に関する豊富なノウハウと地域社会におけるソリューション実績を融合して、今後もお客さまや社会からの幅広いニーズへお応えすることで、地域課題の解決に努めてまいります。