

外国人や聴覚障がい者の方の円滑なコミュニケーションを支える 「みえる通訳」を日光市役所へ導入

東日本電信電話株式会社栃木支店(支店長:小林 博文、以下 NTT東日本栃木支店)は、日光市において外国人や聴覚障がい者の方への意思疎通を円滑に交わすことが可能となる「みえる通訳※1」を2022年4月から導入することにより、自治体における市民サービスの向上をサポートしております。

※1「みえる通訳」:株式会社テリロジーサービスウェア(東京都千代田区、以下「テリ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。
URL) <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

1. 導入の背景・目的

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、市民課や税務課での在留外国人の方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。

こうした課題解決に資するためNTT東日本栃木支店は、「みえる通訳」を日光市に提供することで、市民の皆さまへのきめ細やかな対応の実現を支えております。

2. 「みえる通訳」について

「みえる通訳」は、外国人や聴覚障がい者の方の円滑なコミュニケーションを支えるため、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※2 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、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。

今回の導入により日光市は、市民課・社会福祉課・税務課窓口・日光行政センター・藤原行政センターにて、「みえる通訳」が利用可能となりました。

※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)



通訳オペレーター



手話通訳(標準搭載)



通訳したい国の「国旗マーク」や「日本手話マーク」をタップしてオペレーターを簡単呼び出し

3. 今後の展開

「みえる通訳」の導入により、窓口を訪れる聴覚障がい者の方への利便性が向上するとともに、市民の皆さまのご要望が的確に把握できることで、スムーズな対応が可能となります。また、今後インバウンド需要の回復に伴い、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ます。

NTT東日本栃木支店は、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。

報道発表資料に記載している情報は、発表日時点のものです。

現時点では、発表日時点での情報と異なる場合がありますので、あらかじめご了承くださいとともに、ご注意をお願いいたします。