

システム構成

無断転載禁止

A：遠隔通訳派遣
(意思疎通支援) 用

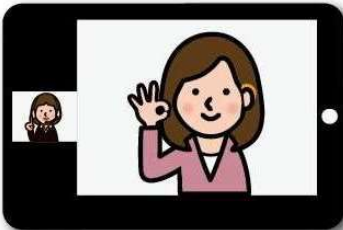
a. 通知書作成システム

派遣調整者が使用

[illegible]

b. ビデオ通話システム

手話通訳者と聴覚障害者が使用



c. 利用管理システム

派遣調整者が使用

利用規約		
利用権限	利用権限	
アカウントID	アカウントIDを指定してください。	
メールアドレス	メールアドレスを指定してください。	パスワードリセットの請求を送信する
管理画面ID	管理画面IDを指定してください。	パスワードリセットの請求を送信する
パスワードの変更	パスワードを変更してください。	パスワードリセットの請求を送信する

B：その他通訳サービス用

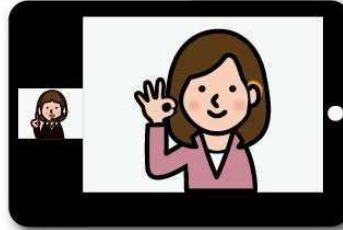
a. QRコード等作成システム

弊社が使用

[illegible]

b. ビデオ通話システム

手話通訳者と聴覚障害者が使用



c. 利用管理システム

弊社が使用

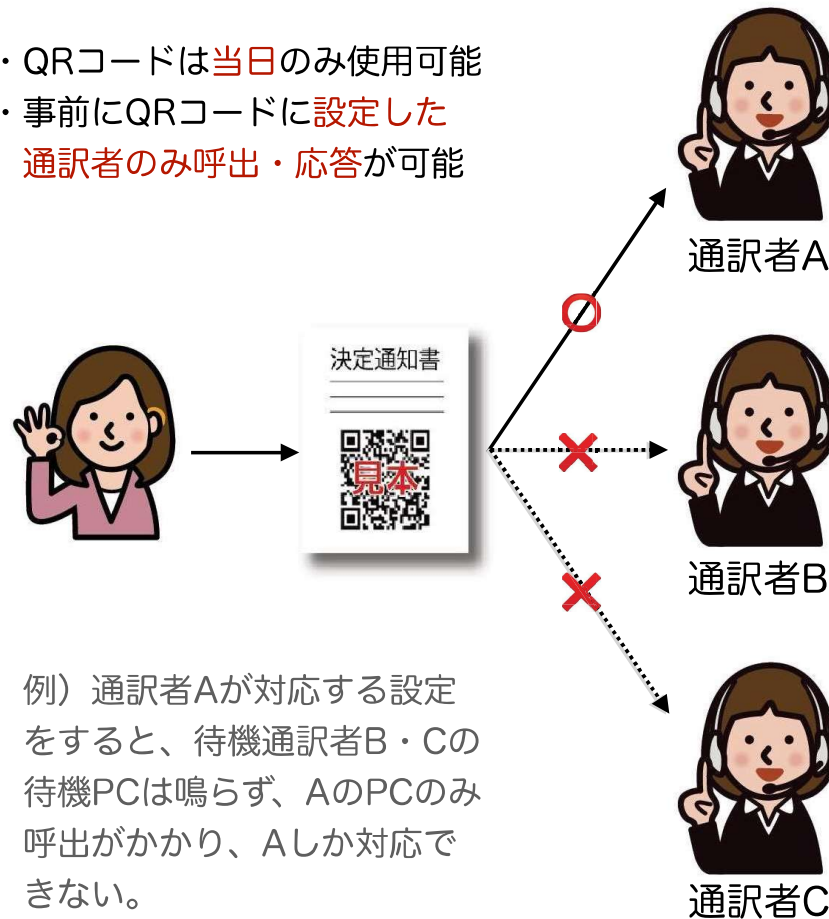
[illegible]

システムの主な違い

無断転載禁止

A：遠隔通訳派遣 (意思疎通支援) 用

- ・ QRコードは**当日**のみ使用可能
- ・ 事前にQRコードに**設定した通訳者のみ呼出・応答が可能**

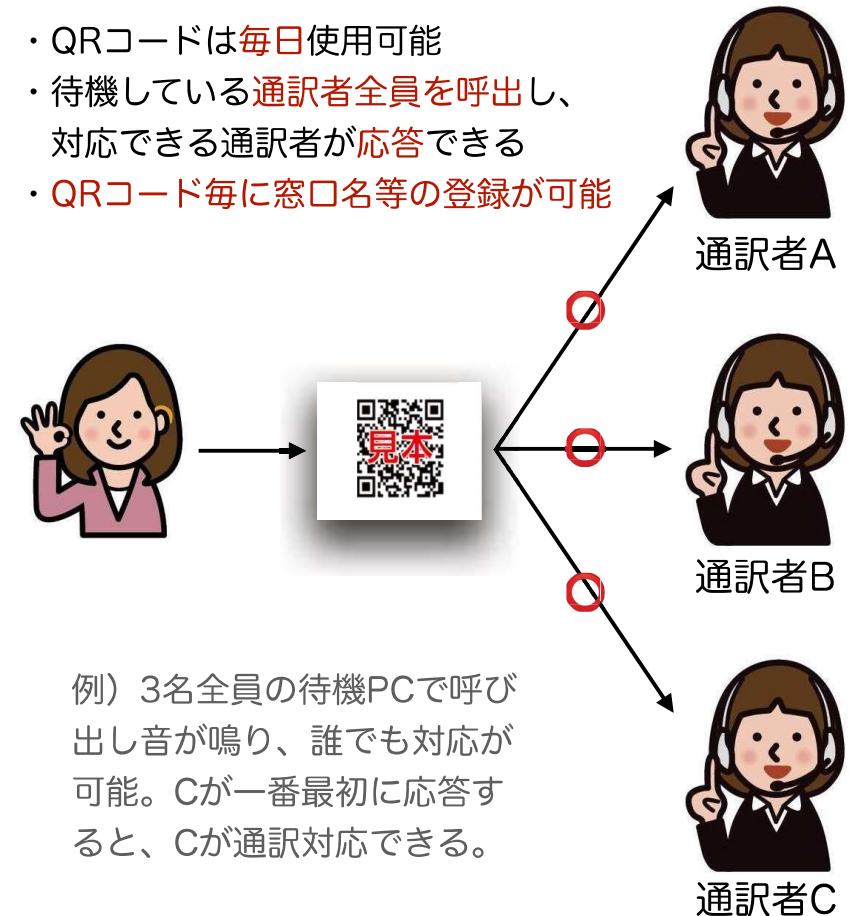


例) 通訳者Aが対応する設定を
すると、待機通訳者B・Cの
待機PCは鳴らず、AのPCのみ
呼出がかかり、Aしか対応で
きない。

※Aのシステムは意思疎通支援事業での運用のため、
通訳は自治体の設置通訳者、登録通訳者が行います

B：その他通訳サービス用

- ・ QRコードは**毎日**使用可能
- ・ 待機している**通訳者全員を呼出し**、
対応できる通訳者が**応答**できる
- ・ QRコード毎に**窓口名等の登録が可能**



例) 3名全員の待機PCで呼び
出し音が鳴り、誰でも対応が
可能。Cが一番最初に応答す
ると、Cが通訳対応できる。

※Bのシステムは基本弊社にて運用をしますが、
通訳は自治体の設置通訳者、または弊社の通訳者が
対応することが可能です。

それぞれのシステムで 使用・提供できるサービス

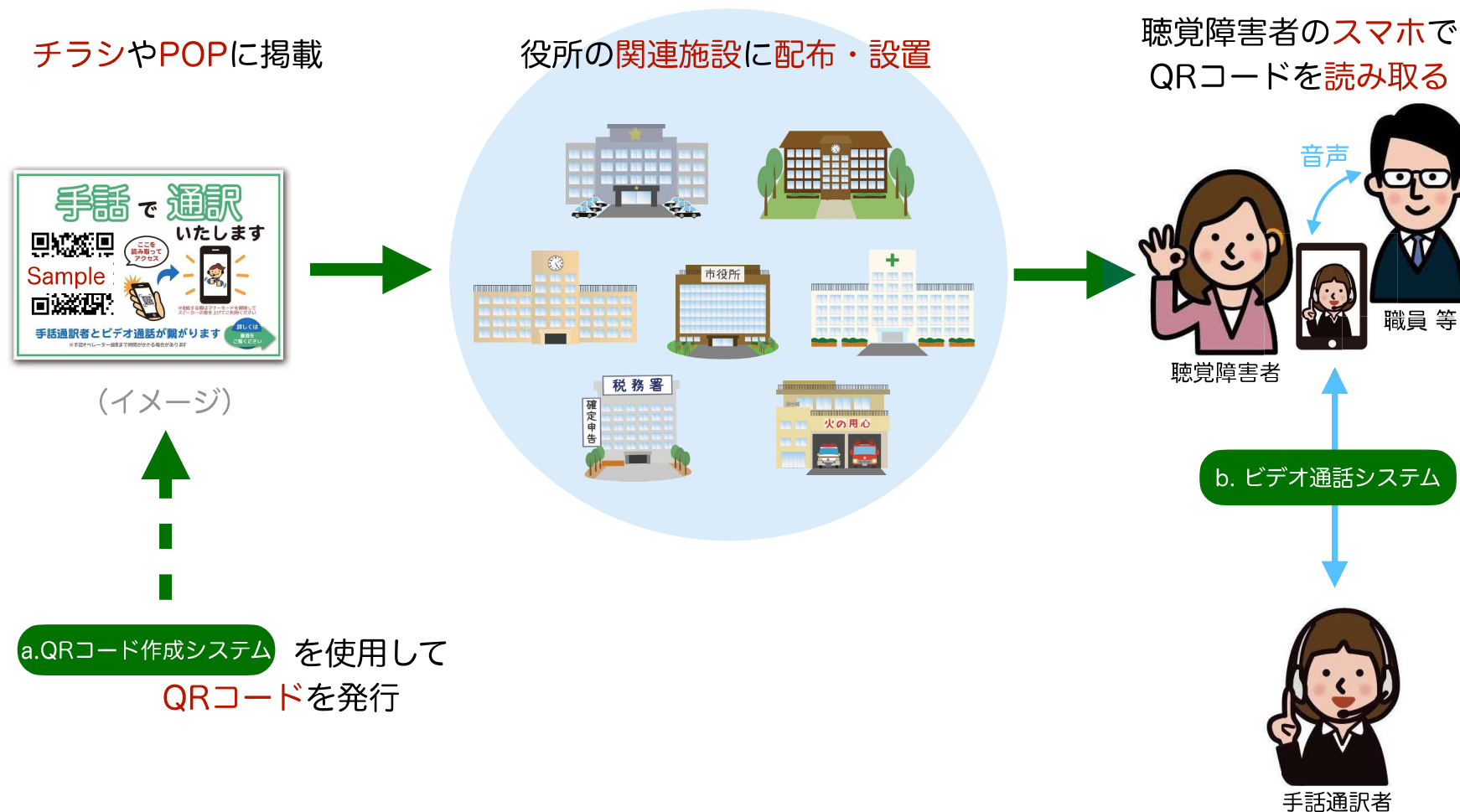
A：遠隔通訳派遣

- ・意思疎通支援 遠隔手話通訳派遣

B：その他通訳サービス用

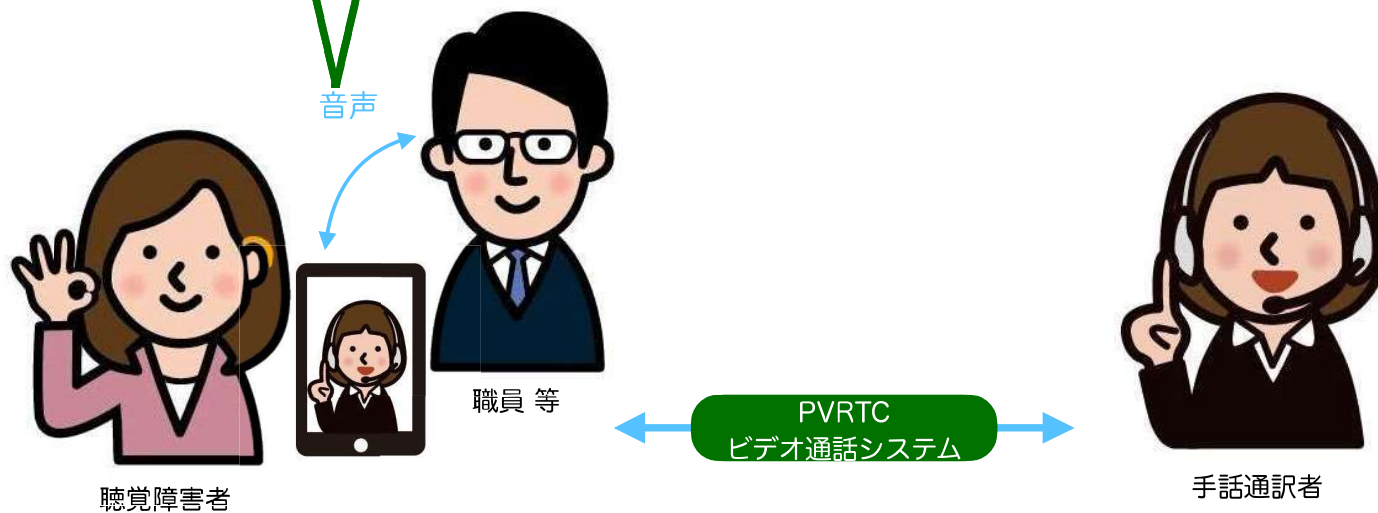
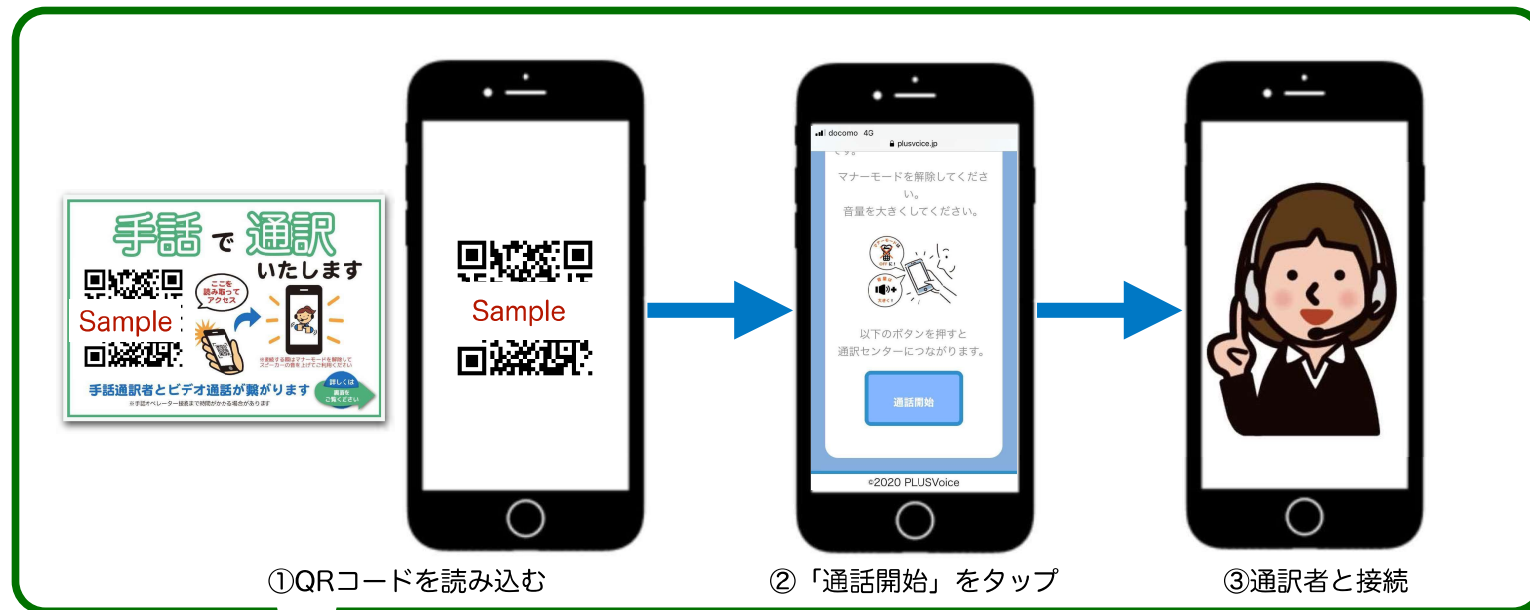
- (1) QRコードを利用した遠隔手話通訳
- (2) 手話通訳コールセンター
- (3) 遠隔での相談業務
- (4) 設置通訳者不在時の通訳対応
- (5) 緊急時の通訳対応
- (6) 防災・災害時の通訳対応

(1) QRコードを利用した遠隔手話通訳

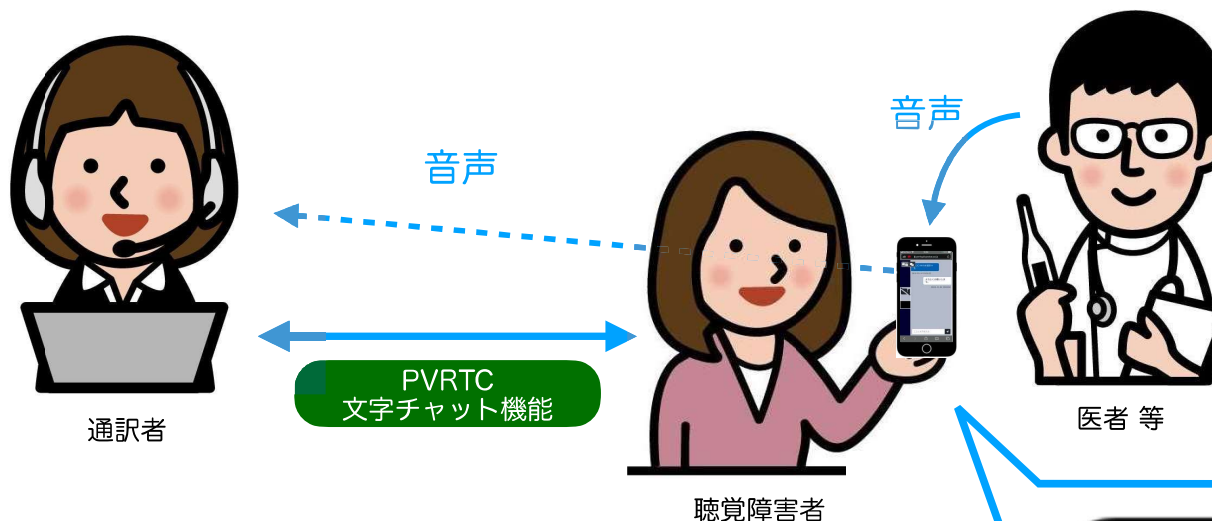


利用イメージ（手話通訳）

無断転載禁止



利用イメージ（文字通訳）

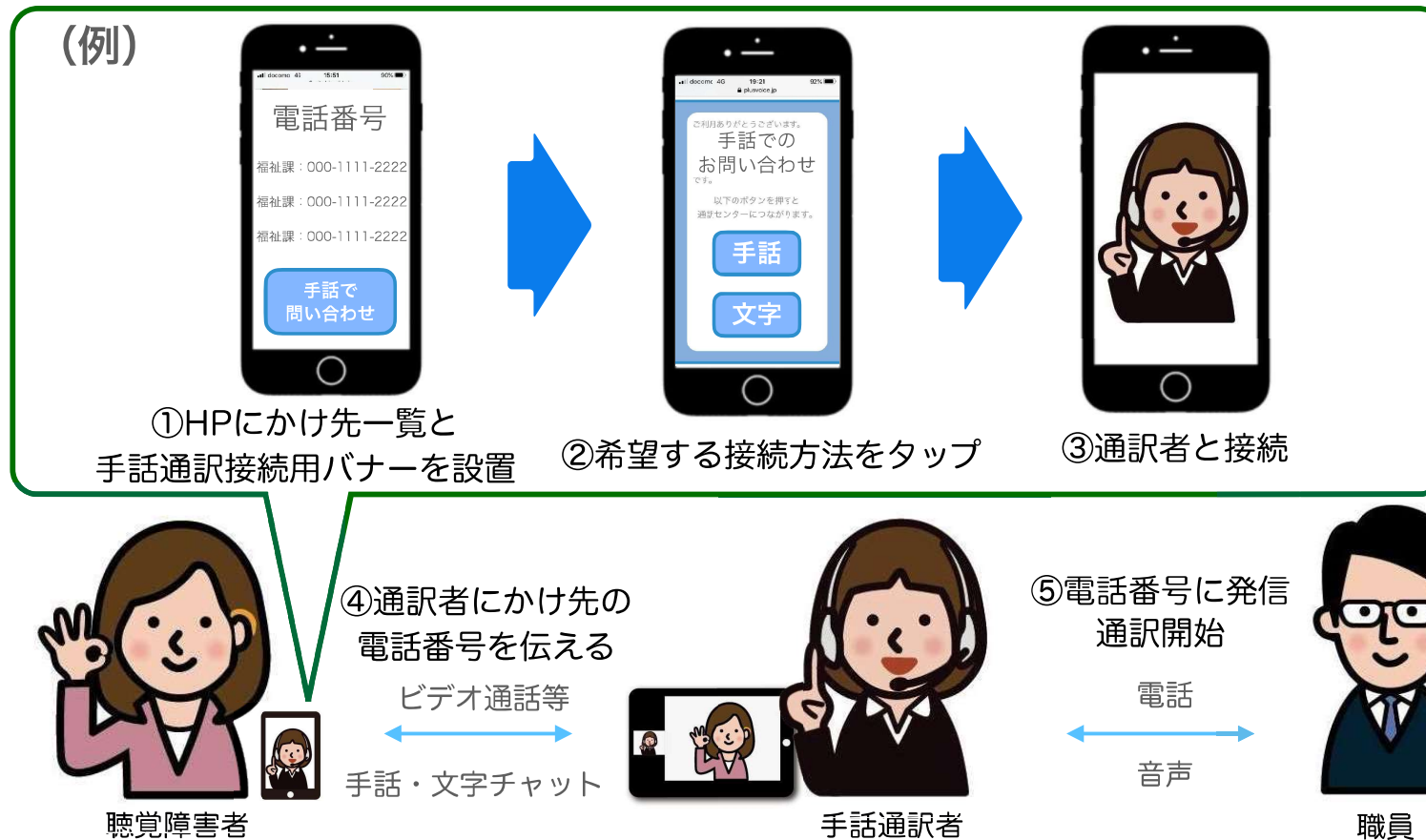


ビデオ通話だけでなく、**文字チャット**も利用可能です。
難聴者や**中途失聴者**など、ご自身で**発話**ができる場合は
相手が話している内容のみを**通訳者が要約して**利用者へ
文字で伝えることもできます。

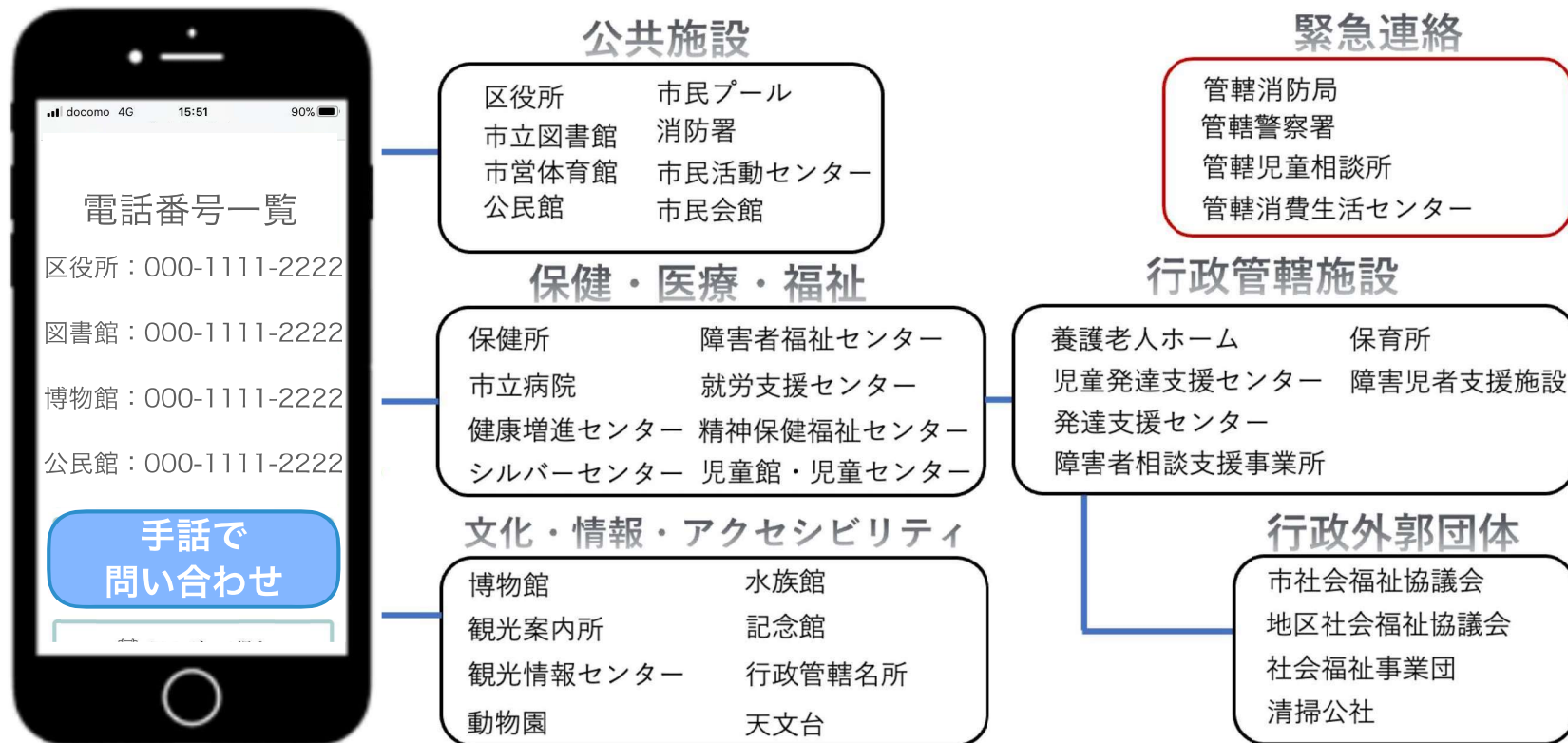


(2) 手話コールセンター

国の電話リレーサービス以外にも
聴覚障害者から問い合わせを受けられる体制の構築



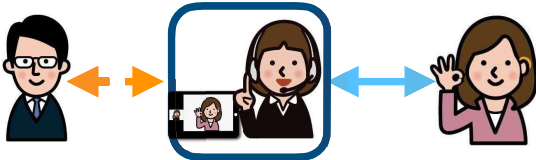
手話コールセンターかけ先 イメージ



電話リレーサービスと手話コールセンターの違い

【電話リレーサービス】

【手話コールセンター】

■イメージ図		
■事前登録	登録のための申請手続きが必要 ※登録者しか使えない 登録者数15,730名 (令和6年5月末現在)	不要
■利用料	月額料や通話料の自己負担	無料で利用可（データ通信量のみ負担）
■お客さま視点	電話リレーをつかって問い合わせ 間接的な問い合わせ	自治体が提供する通訳サービスを利用 自治体に直接問い合わせ
■通訳者	通信インフラとしての通訳 ※聴覚障害者・かけ先に対して中立 通訳以外のことはしてはいけない	通訳者にお客さま対応をさせられる ※自治体職員に状況の伝達や 双方のやりとりの交通整理が可能
■その他	電話以外での通訳には使用不可	窓口・対面時での通訳でも利用可能

(3) 遠隔での相談業務

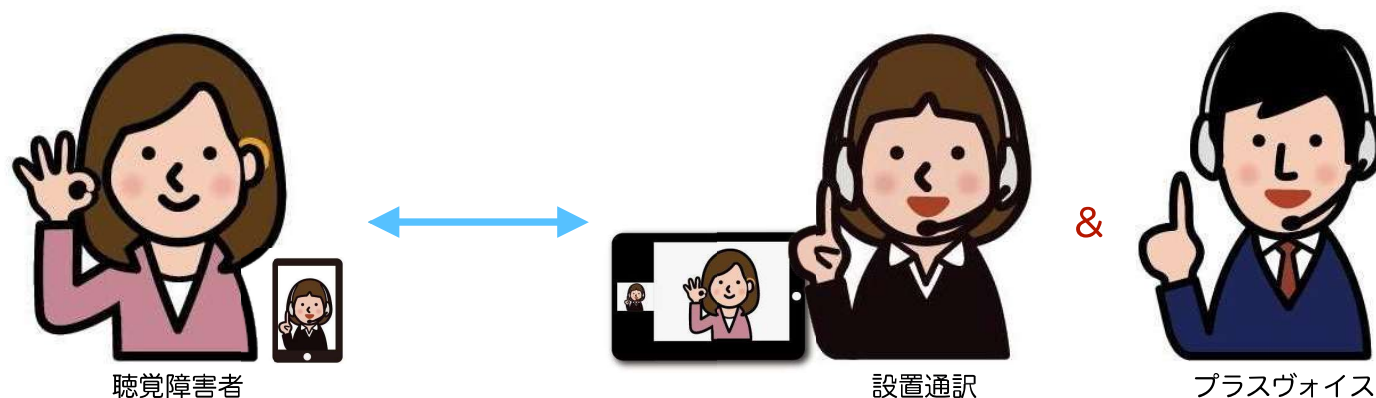
窓口に来なくても
ビデオ通話を利用して
遠隔で相談業務が受けられる体制の構築



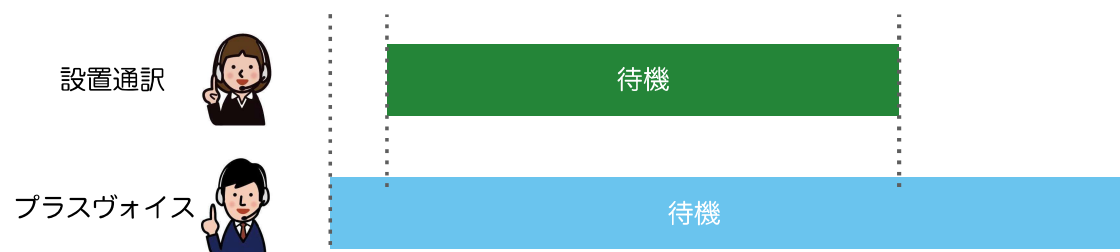
(4) 設置通訳者不在時の通訳対応

無断転載禁止

通訳を利用できない時間（制限）の縮小へ



設置通訳者が待機していない時のみ
弊社で待機し、時間外の通訳対応を実施



設置通訳者と同時に待機し
通訳体制の強化

※終日弊社通訳者のみでの対応など、自治体の都合に合わせた運用が可能です

設置通訳

リモート相談業務

手話コールセンター

関連施設での遠隔通訳

職員

聴覚障害者

聴覚障害者

聴覚障害者

職員

市役所

税務署

火の用心

確定申告

(1) ～ (4) 自治体の手話通訳サービス イメージ

安定的なサービス提供を可能に



(5) 緊急時の通訳対応

無断転載禁止

遠隔手話通訳と手話コールセンターを
活用することで・・・

従来の救急業務で補えない、**通報から現場到着・病院搬送まで**
救急隊員による観察、情報聴取や必要な救急処置が可能に

手話コールセンターでの対応

そのまま遠隔手話通訳での対応



緊急通報は位置情報も伝達

ご利用ありがとうございます。
市
遠隔手話通訳サービス

のご利用窓口です。

以下のボタンを押すと
通訳センターにつながります。

手話 1

手話 2

緊急通報

消防や救急等の緊急対応が必要になった場合、
オペレータが位置情報を共有し
通報先に的確な内容を通訳



オペレータ側に位置情報が表示される
(緊急通報時のみ)



ろう難聴者のための緊急連絡ツール 比較一覧

課題もある・・・

	消防庁 NET119緊急通報システム	総務省 電話リレーサービス	プラスヴォイス サービス
通訳手段	文字	手話 ・ 文字	手話 ・ 文字
通訳内容	通報のみ	通報と要件のみ	コミュニケーションサポート +通報(消防本部等)+要件
利用方法	登録制 機種・個人情報変更の度に 消防局窓口で再申請が必要	登録制 ユーザーは有料 毎回パスワード入力が必要	登録の必要なし ユーザーは無料 (1分5MB程度のパケット量)
緊急通訳 対応	不可	不可	現場・救急車両内・搬送先等 状況に応じて対応可
かけ先制限	管轄外からの通報時は その場所を管轄する 消防本部へ通報を転送	児童相談所虐待対応 189 消費者ホットライン 188 緊急時を除き不可	指定いただいた管轄施設に 連絡可能

ノンストップのサービス

(6) 防災・災害時の通訳対応

QRコードの配布・掲示

(耳の聞こえない・聞こえにくい方がいたら)

【遠隔手話通訳はこちら】

QRコードを読み取るだけで
無料 手話通訳者とつながります
文字チャットも可能です

ろう難聴者の言語保障のために、遠隔手話通訳をご活用ください。どなたでもすぐに接続できます。

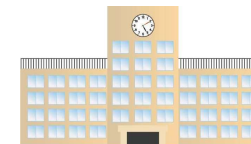
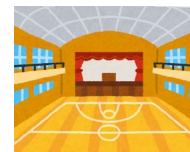
注意事項

・スマホ、タブレットの設定で「カメラ・マイクのアクセスを許可」してご利用ください。
・利用できるブラウザは、Google Chrome、Firefox、Safari、Microsoft Edgeです。
・Internet Explorerや一部のAndroid端末（Xperiaの特定機種等）ではご利用できません。
・利用時の携帯電話、スマートフォンなどのご利用料金やインターネット通信料など、通信にかかる費用は接続者のご負担となります。
・災害時フリーWi-Fi「TOODOOJAPAN（ファイブゼロジャパン）」などもあります。

株式会社
プラスヴォイス
TEL : 022-302-7839

PLUS Voice
Information and Communication Technology

全ての**指定避難所**に
配布・設置が可能に



※避難所における通訳の有無は
ろう難聴者の生命の保障に関わる