アクセシビリティセミナー2012 情報通信アクセス協議会 日本における電話リレーサービスの現状とJIS X 8341-4改正について

代理電話サービス現状と課題

株式会社プラスヴォイス 代表取締役 三浦宏之

本 社 : 宮城県仙台市青葉区国分町1丁目8-14仙台協立第二ビル8F

東京通訳センター:東京都渋谷区本町3-10-3

日本財団遠隔・情報コミュニケーション支援事業(日本財団受託事業)

:東京都港区赤坂1丁目2-2日本財団ビル内

(参考) 代理電話サービス

アメリカではADA法に基いて 「電話リレーサービス」

として約30年前から聴障者と健聴者を結ぶ通信サービスが無料で 提供されている

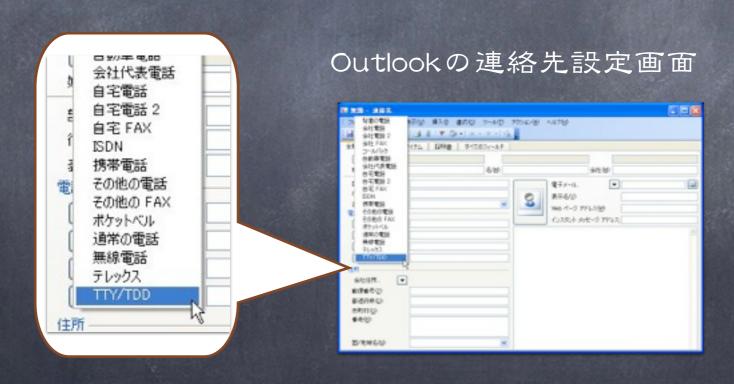
アメリカでは聴覚障害者のためのサービスが当たり前のこととして行われている。Microsoft のOutlookにも連絡先として「TTY/TDD」(Telecommunications Device for the <u>Deaf</u>:<u>聴覚障害</u>者のための通信機器)の項目がある

(参考) 代理電話サービス

アメリカではADA法に基いて 「電話リレーサービス」

として約30年前から聴障者と健聴者を結ぶ通信サービスが無料で 提供されている

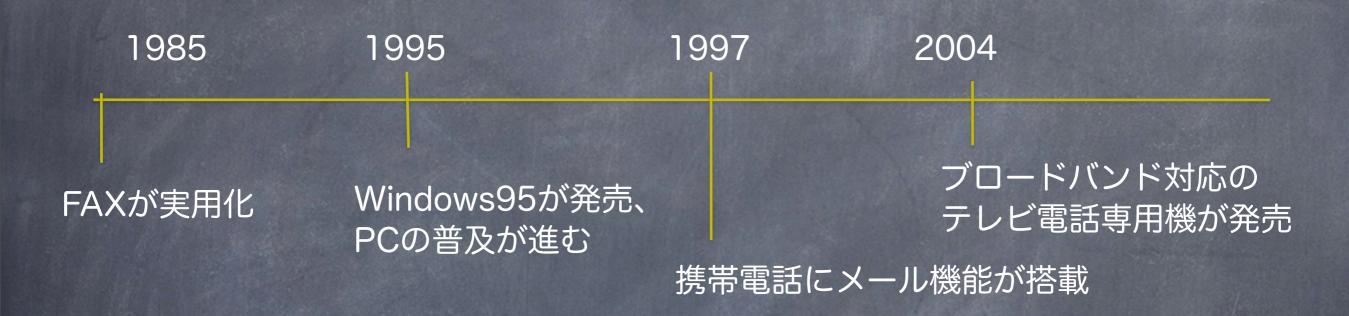
アメリカでは聴覚障害者のためのサービスが当たり前のこととして行われている。Microsoft のOutlookにも連絡先として「TTY/TDD」(Telecommunications Device for the <u>Deaf</u>:<u>聴覚障害</u>者のための通信機器)の項目がある



代理電話サービスとは

- * TRS (Telecommunication RelayService) であり
- VRS (Video Relay Service)です

聴覚障がい者の通信について



並	77	*
	火	半

FAX	メールが普及した今でも聴覚障がい者の家庭にとっては必需品である
メール	大半の聴覚障害者がメール機能を利用している
パソコン	若い人を中心に普及が進んでいる
テレビ電話	手話を言語する聴覚障がい者の間で利用されている

プラスヴォイスのキーワードはリアルタイム

● 1997年4月 NTTdocomoショートメールサービスを開始

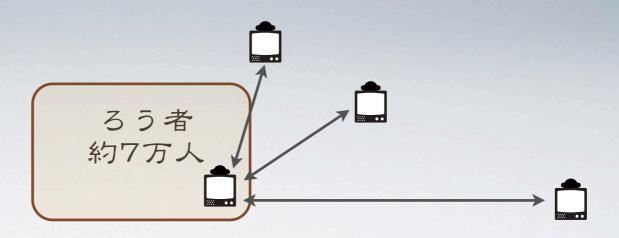
日本で電話リレーサービスが出来なかった理由

- の日本語特有の漢字変換
- 。タイプライターの文化が無かった
- 。インターネットの普及の遅れ
- ●専用端末が必要であった
- ●費用と法律の問題

日本における聴覚障害者の現状聴覚障害者の数

聴覚障害者に関わる健聴者

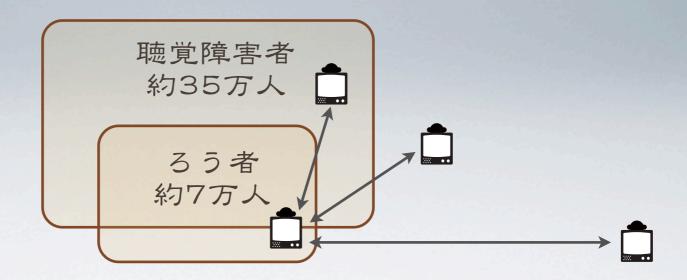
聴覚障害者の家族は健聴者であるケースが多い ボランティア・職場の同僚等聴覚障害者に関わる健聴者は多い



日本における聴覚障害者の現状聴覚障害者の数

聴覚障害者に関わる健聴者

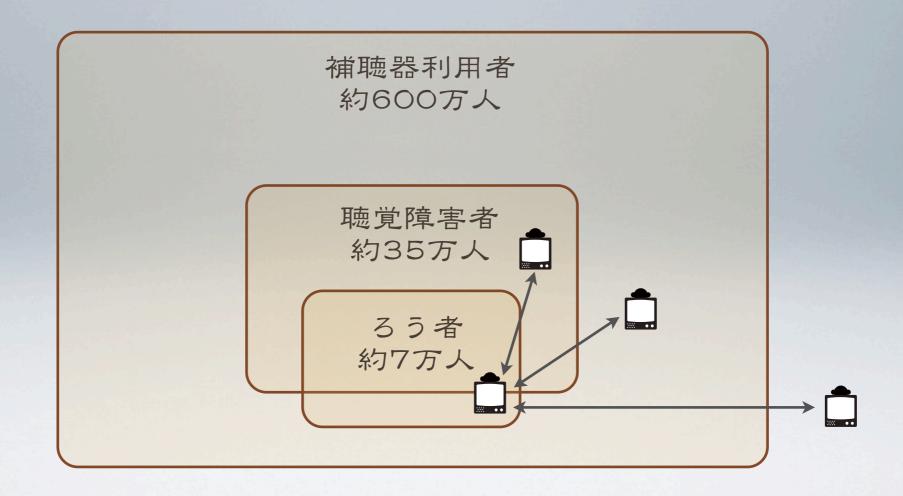
聴覚障害者の家族は健聴者であるケースが多い ボランティア・職場の同僚等聴覚障害者に関わる健聴者は多い



日本における聴覚障害者の現状聴覚障害者の数

聴覚障害者に関わる健聴者

聴覚障害者の家族は健聴者であるケースが多い ボランティア・職場の同僚等聴覚障害者に関わる健聴者は多い



聴覚障害者は、健聴者とのコミュニケーションに困っている

聴覚障がい者の分類



聞こえなくて話せない人

ろう者が多く、手話を言語としてコミュニケーションする。



聞こえないが話せる人

老人性難聴者などの高齢者が多く、大きな声で話す。筆談によるコミュニケーション。

聴覚障がい者の分類



手話が出来る人

手話を言語とする人の中には、日本語が不得意な人が多い



手話が出来ない人

中途失聴者、老人性難聴者が多い

聴覚障がい者の分類



パソコンや携帯などのツールが得意な人

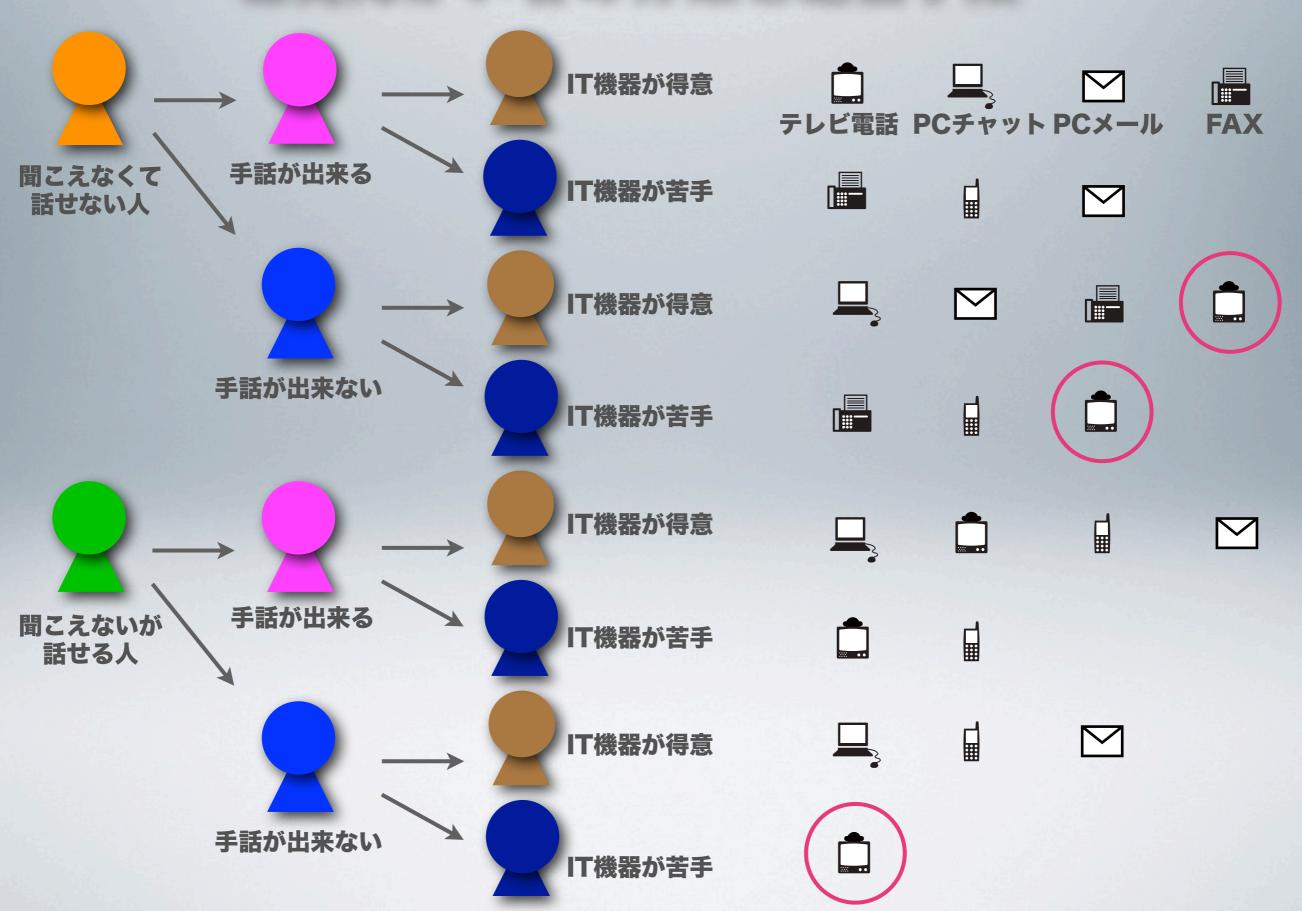
手話を言語とする人の中には、日本語が不得意な人が多い



機器が苦手な人

中途失聴者、老人性難聴者が多い

聴覚障がい者の分類と通信手段



プラスヴォイスの遠隔通訊事業



プラスヴォイス 遠隔通訳サポートセンター 宮城県仙台市 東京都渋谷区 (平成24年10月)

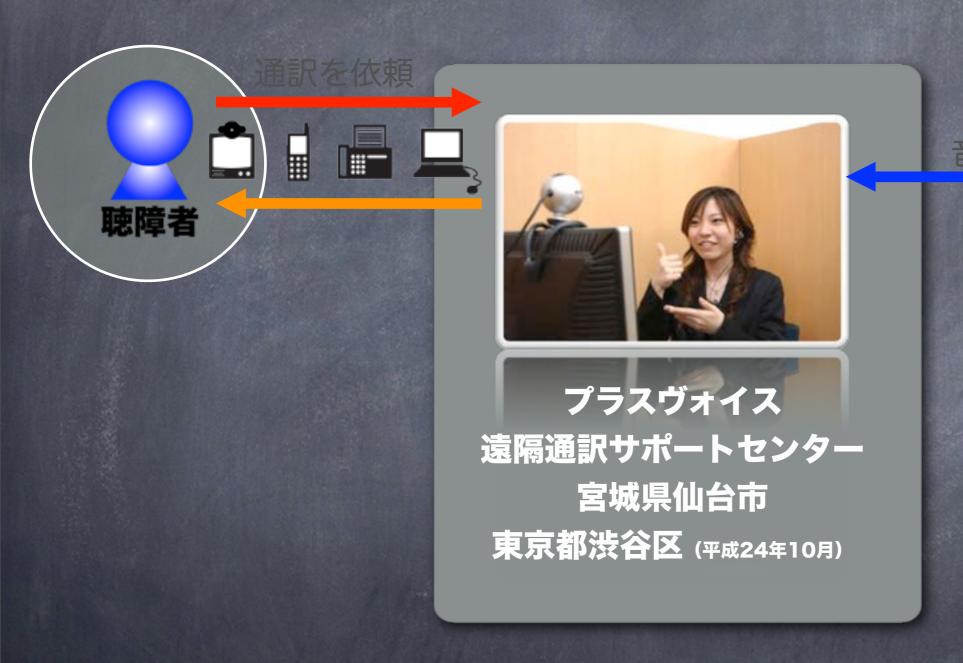
プラスヴォイスの送帰通通訳事業 CASE1. 聴障者と健聴者が離れた場所にいる場合



プラスヴォイス 遠隔通訳サポートセンター 宮城県仙台市 東京都渋谷区 (平成24年10月)

プラスヴォイスの遠隔通訊事業

CASE1. 聴障者と健聴者が離れた場所にいる場合





プラスヴォイスの遠隔通訊事業

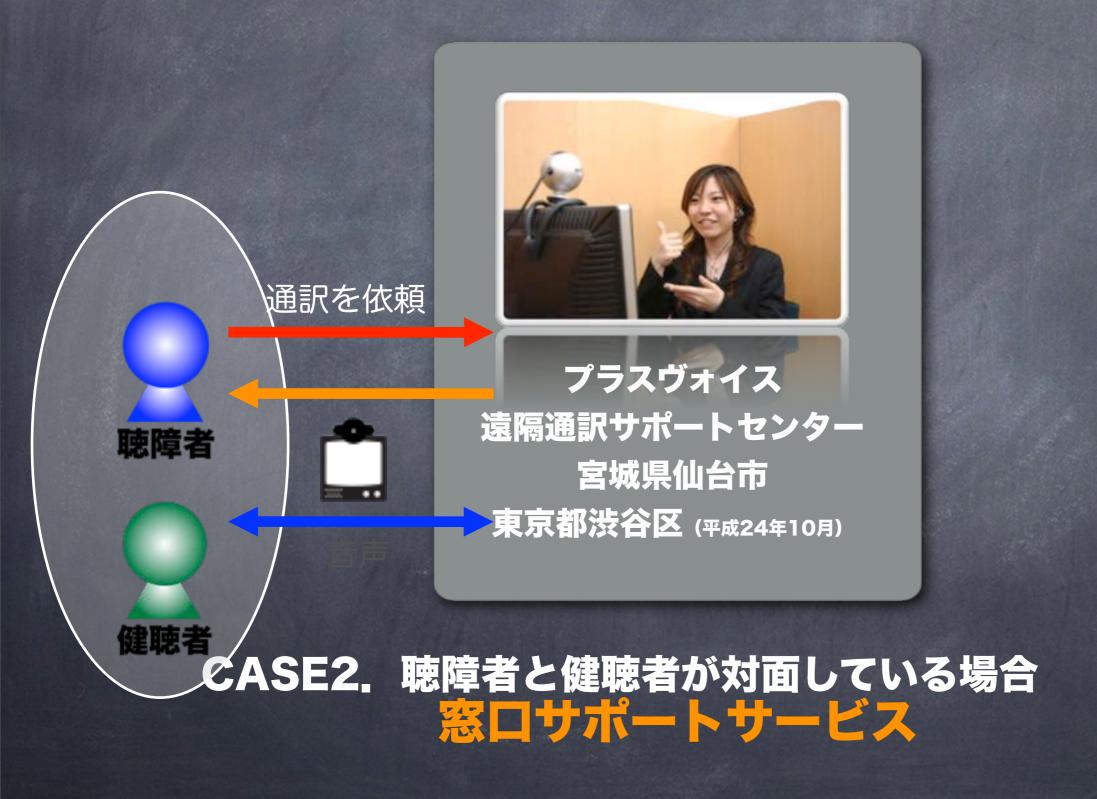
CASE1. 聴障者と健聴者が離れた場所にいる場合



プラスヴォイス 遠隔通訳サポートセンター 宮城県仙台市 東京都渋谷区 (平成24年10月)

CASE2. 聴障者と健聴者が対面している場合

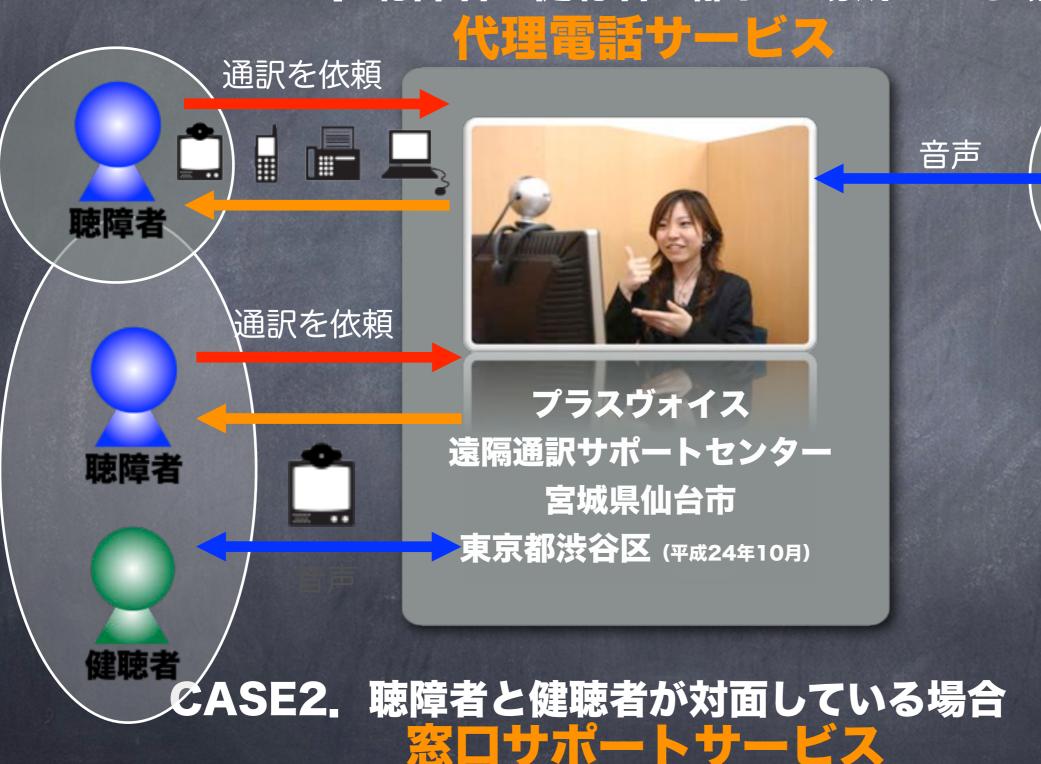
プラスヴォイスの送帰通過訳事業 CASE1. 聴障者と健聴者が離れた場所にいる場合



プラスヴォイスの遠隔通訊事業

健聴者

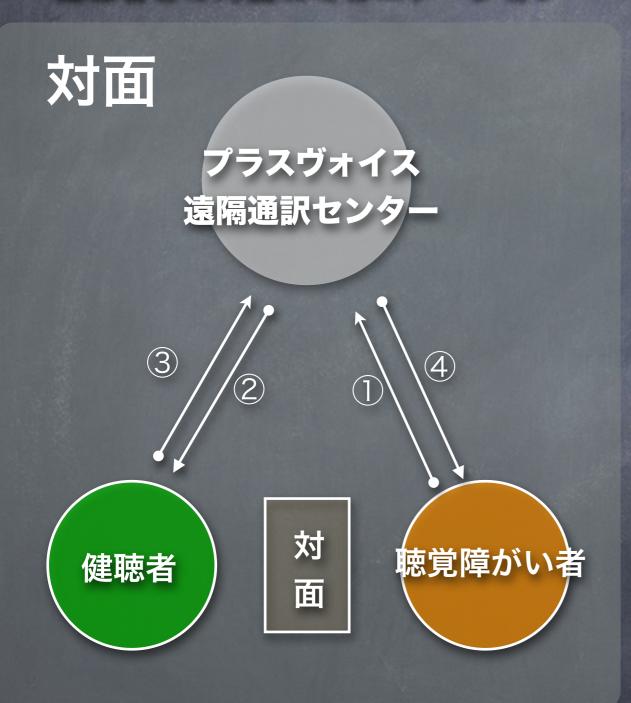
CASE1. 聴障者と健聴者が離れた場所にいる場合



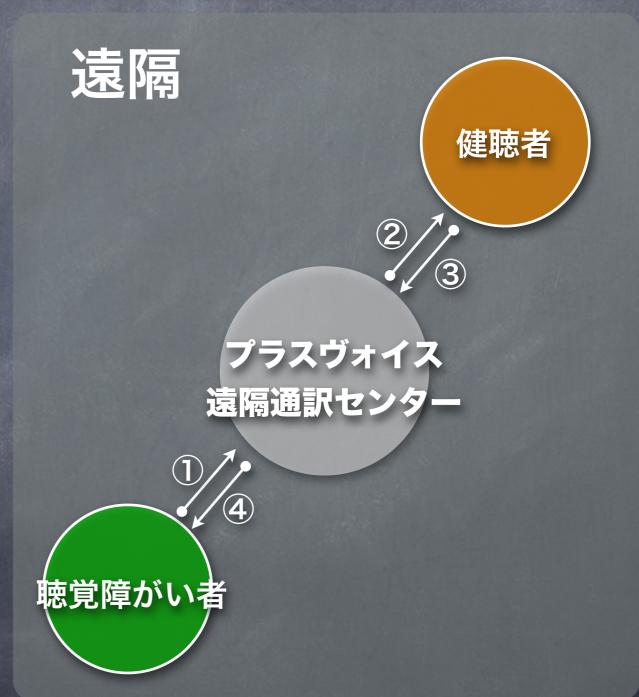
遠隔通訳サービス 聴覚障害者の2つの不便を解消するサービス

健聴者との対面コミュニケーション

離れている健聴者とのコミュニケーション



筆談では、十分なコミュニケーションが図れない。 聴覚障害者の利用する通信インフラを整える必要がある。 手話を第一言語としている聴障者は仕方なく筆談を用いる。メール。FAXの場合は、時差を生じる。



聴覚障害者のための遠隔通訳サービス

- 1. 窓口サポートサービス
- 2. 代理電話サービス



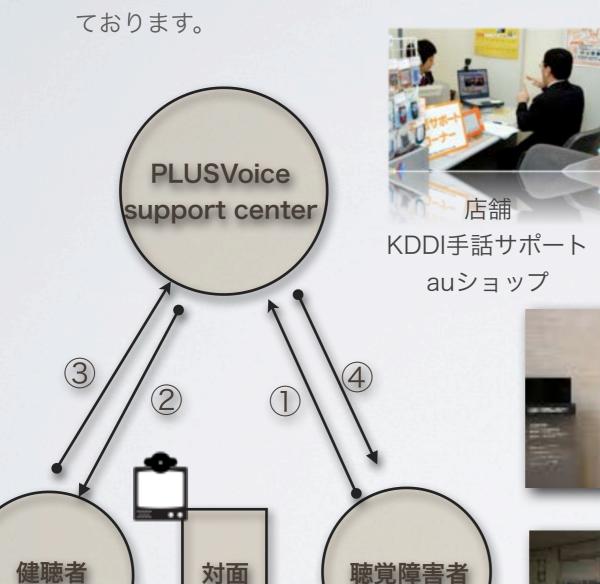


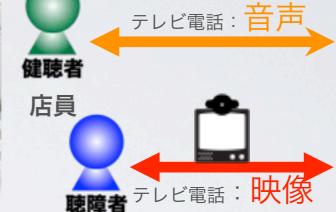


1. 窓口サポートサービス

導入実績:KDDlauショップ・NTT東日本仙台支店・宮城県庁等

来店した聴覚障害者のお客様の通訳をテレビ電話を利用して遠隔からサポート致します。 現在は、KDDlau様の関東エリアの16店舗、NTT東日本宮城支店様などのサービスを行っ





手続サポートコーナー

プラスヴォイス 遠隔通訳サポートセンター 宮城県仙台市



宮城県庁総合受付にテレビ電話端末を 設置。テレビ電話を利用して手話と筆 談 でサポート。

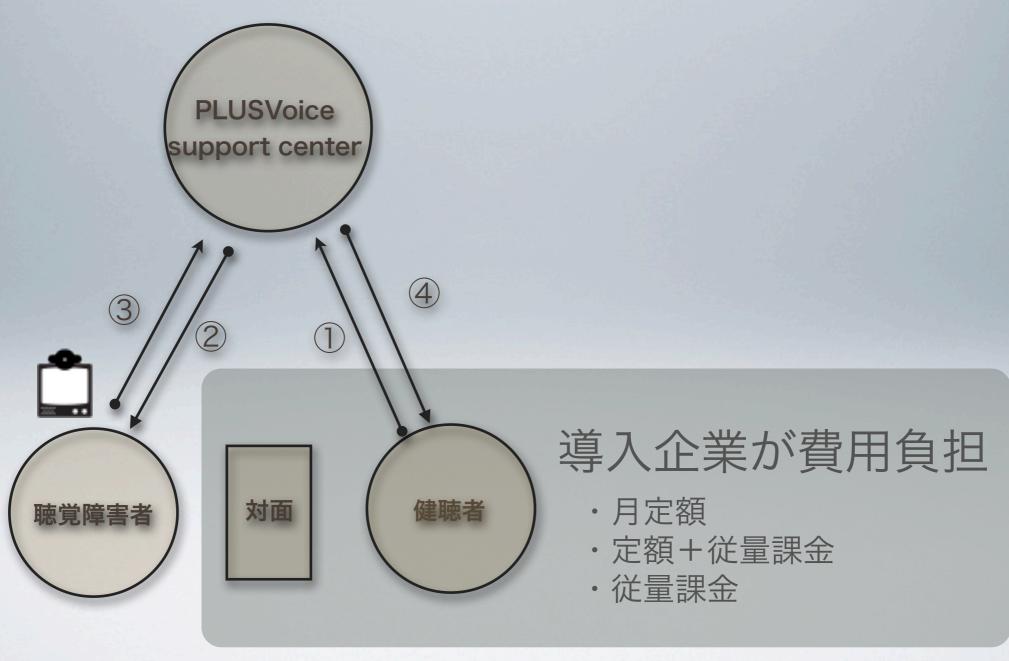


NTT東日本宮城支店BBショップ店頭 にNTTフレッツフォン(テレビ電話) を設置。

フレッツフォンを利用してリアルタイ ム手話通訳

聴覚障害者のための遠隔通訳サービス 1. 窓口サポートサービスの費用負担





2. 代理電話サービス

聴覚障害者の為の「代理電話サービス」

電話が出来ない聴覚障害者の代わりに電話をするサポートサービス



聴覚障害者

- ・出前やタクシーの手配
- ・ 不在時に来た宅配便の再配達依頼
- ・急病で会社を休むときの連絡
- ・役所等への問い合わせ

『代理電話サービス』

CASE 1. 聴障者と健聴者が離れた場所にいる場合



映像を利用した身体障害者支援サービスの役務提供

2006年度 総務省

NiCT助成事業認定 ITを活用した身体障害者の為の遠隔サポートコンタクトセンターの役務提供

2007年度 総務省

NiCT助成事業認定 視聴覚障害者向け遠隔サポートサービスの役務提供と障害者負担軽減モデルの推進

2008年度 総務省

NiCT助成事業認定 視聴覚障害者向け遠隔サポートサービスの役務提供と企業コールセンターのバリアフリー推進

代理電話サービス料金

登録料

	料金(消費税)
登録料	3,150円

コース料金

	料金(消費税込)	1ヶ月累計利用規程回数
フリーコース	315円/回	制限なし(利用が無ければ月額O円)
ミニコース	1,050円/月	5回まで(超過分は、315円/月)
ライトコース	2,100円/月	10回まで(超過分は、315円/月)
ミドルコース	3,150円/月	20回まで(超過分は、315円/月)
ヘビーコース	5,250円/月	回数無制限

[※]お得な1年分一括払いもあります。

代理電話サービスに対する企業のスタンス

代理電話サービスを利用した企業への問い合わせ、申し込みの利用頻度は多く、聴覚障害者が社会参加する中できわめて重要な事と考えられる

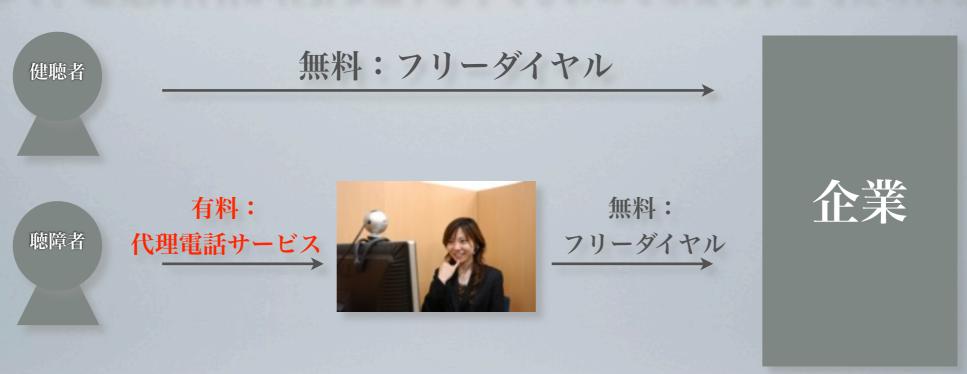


企業·行政機関

情報バリアを解決する為の企業の役割

代理電話サービスに対する企業のスタンス

代理電話サービスを利用した企業への問い合わせ、申し込みの利用頻度は多く、聴覚障害者が社会参加する中できわめて重要な事と考えられる

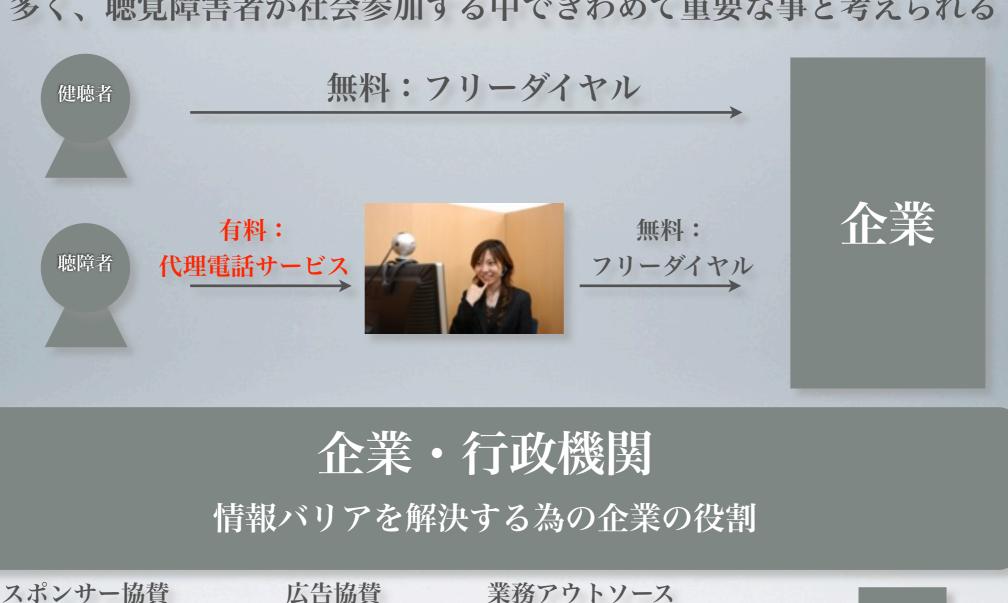


企業・行政機関

情報バリアを解決する為の企業の役割

代理電話サービスに対する企業のスタンス

代理電話サービスを利用した企業への問い合わせ、申し込みの利用頻度は 多く、聴覚障害者が社会参加する中できわめて重要な事と考えられる



広告協賛

業務アウトソース



遠隔通訳サービス



手話通訳を雇用 自社で構築

企業コールセンターバリアフリー推進 (参考)

株式会社全日本空輸2010年2月1日

ANAおからだの不自由な方の相談デスク 耳の不自由な方のためのANA専用の 『代理電話サービス』開始

企業コールセンターバリアフリー推進 (参考)

株式会社全日本空輸2010年2月1日

ANAおからだの不自由な方の相談デスク 耳の不自由な方のためのANA専用の 『代理電話サービス』開始





ANAニュースリリー

耳の不自由な方のためのANA専用の「代理電話サービス」を開始します! ~ 聴覚障がいや言語障がいのお客様へのサポートの拡大と おからだの不自由な方向けホームページの全面リニューアル~

ANAでは、2010年2月1日(月)より、福祉ソリューション事業を手がける株式会社プラスヴォイス(宮城県仙台市)の協力のもと、聴覚や言語に障がいのあるお客様向けにANA専用の「代理電話サービス」(※1)を開始致します。これまでは、ANAのご利用やお問い合わせの際、国内線の予約ファックスサービスやインターネットなどでのお手続きに限定されておりましたが、このたび同サービスをご利用いただくことで、ご搭乗などに際し、各種問い合わせやご希望などの意思疎通を、よりスムーズに対応していくことが可能となります。

また、今回のサービス開始に先立って、2010年1月5日(火)よりANAホームページ(「ANA SKY WEB」)のサイト内のコンテンツ「おからだの不自由なかたへの空の旅へのお手伝い」を全面リニューアルします。

今後もANAはバリアフリーの推進を含む、「ユニバーサルサービス」 (※2) の実現に向けて、より多くのお客様が安心して快適に空の旅をお楽しみいただけるよう、これからも各種サービスを拡充していきます。

(※1)

プラスヴォイスの代理電話サービスとは、聴覚や言語に障がいがあり、電話が出来ない方の代わりにプラスヴォイスのオペレーターが電話をするサービスです。テレビ電話やPCチャットを利用してリアルタイムにコミュニケーションを取ることが出来ます。

(% 2)

ANAが考える「ユニバーサルサービス」とは、障がいの有無も含め、年齢・性別・人種・国籍などを問わず、すべてのお客様が快適にご利用いただけるサービスを提供することを意味します。

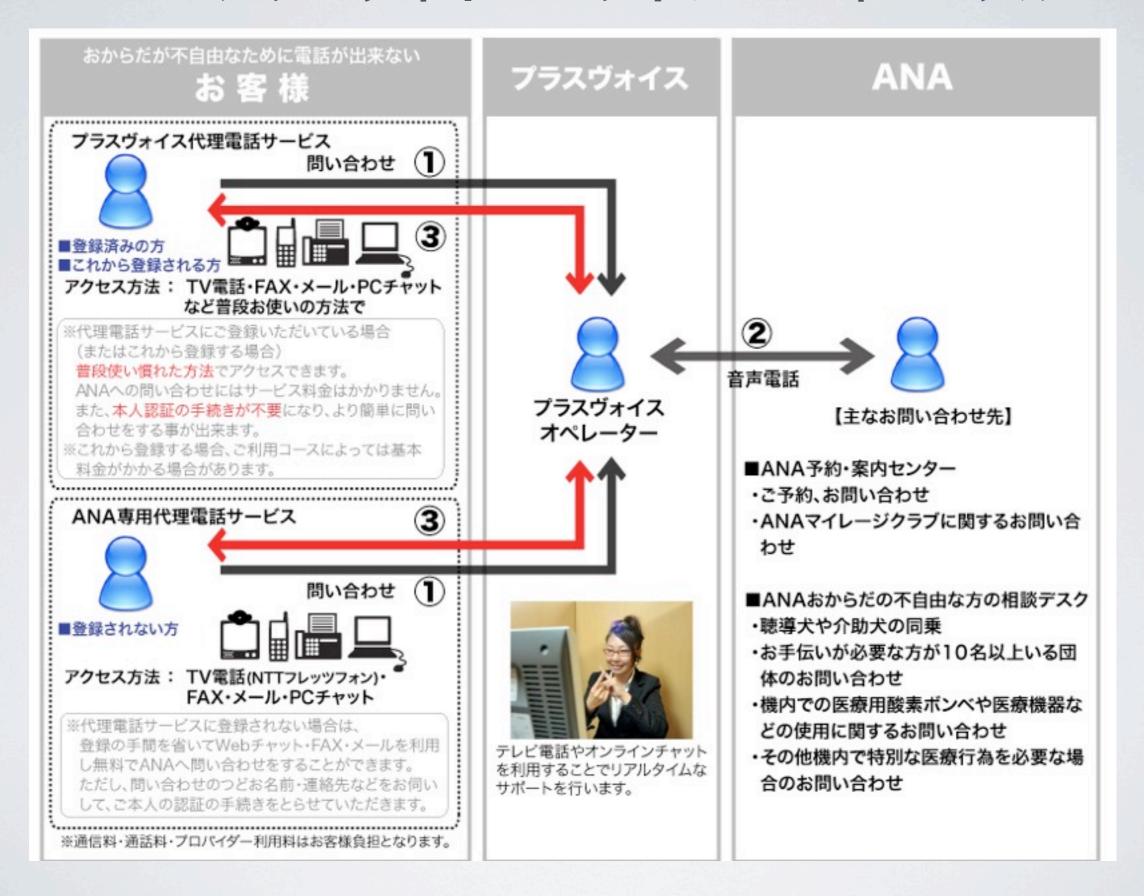
ANA・プラスヴォイスコラボレーションモデル

- ・耳の不自由なお客様のご相談窓口
- ・飛行機の予約
- ・相談、ご意見、ご要望

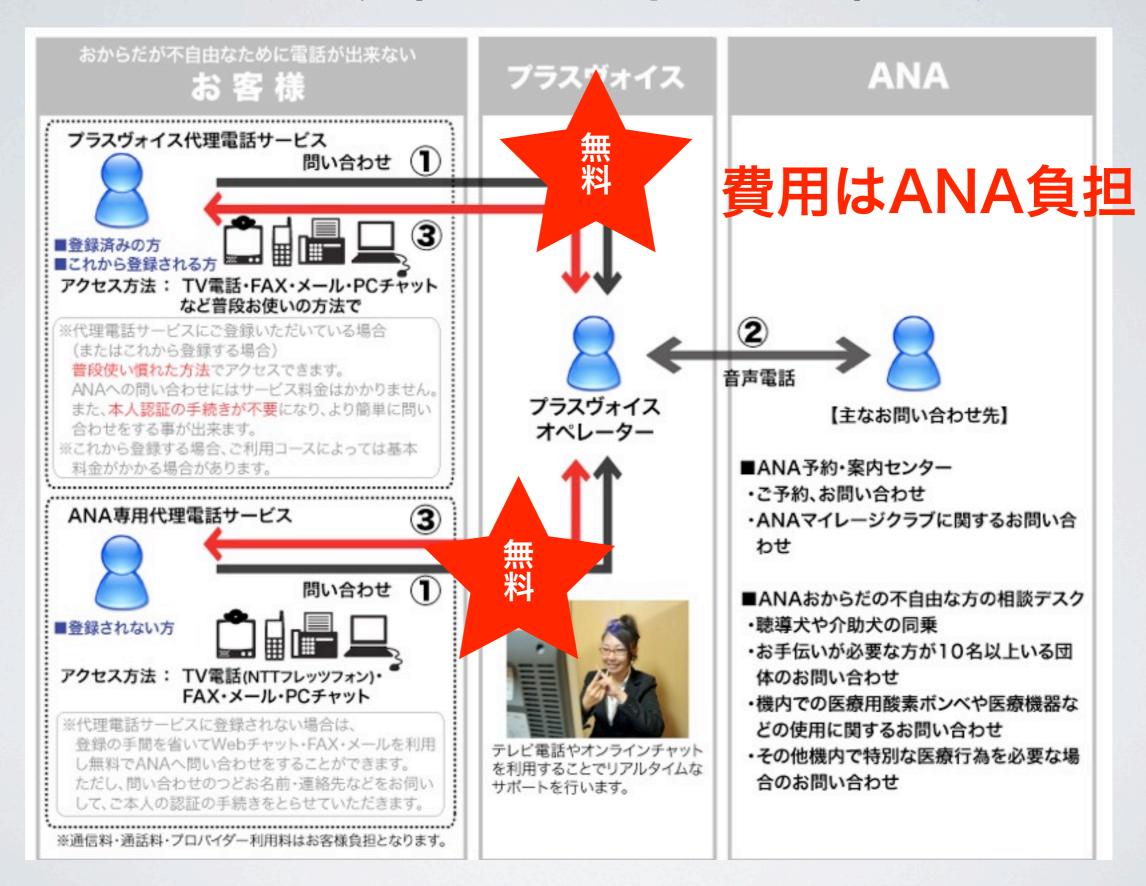
ANAが運航する米国路線では、航空アクセス法(the Air Carrier Access Act)に基づき、お体に障がいをお持ちのお客様が快適に航空機をご利用いただけるよう各種サービスをご提供。

本国でも、サービスを開始。

ANA・プラスヴォイスコラボレーションモデル



ANA・プラスヴォイスコラボレーションモデル



2010年1月5日

アクセシビリティを考慮したwebにフルリニューアル



プラスヴォイスのメディア事業部が、身体障害者のアクセシビリティを考慮したホームページを制作

