

2022年4月21日

千葉県 習志野市

東日本電信電話株式会社 千葉西支店

## 習志野市とNTT 東日本が「みえる通訳」を活用して 新型コロナウイルスワクチン接種業務の効率化を実現しています

千葉県 習志野市（市長：宮本 泰介、以下「習志野市」）は、東日本電信電話株式会社 千葉西支店（支店長：石渡 琢朗、以下「NTT 東日本」）と連携し、「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実現しております。

これにより、ワクチン接種会場において、市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、言葉を通じ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。

習志野市では、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」を組み合わせ習志野市へ提供することで、「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、市職員の業務対応、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.今後の展望

習志野市は、市民の皆さまへの行政サービスの提供窓口として、外国人市民や聴覚障がい者の方々への的確な対応や支援を今後も継続するとともに、公立学校・避難所などでの効果的な活用も検討してまいります。また、今回の「みえる通訳」に留まらず、社会における様々なバリアフリー化が今後さらに加速するよう、積極的かつ継続的に取り組んでいくことで、市民の皆さまに安心していただける、より良い街づくりを推進してまいります。

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。

### 本件に関するお問い合わせ先

#### ◆習志野市

電話番号：047-489-5736

E-Mail：kenkosien@city.narashino.lg.jp

担当窓口：健康福祉部 健康支援課 新型コロナワクチン推進本部

#### ◆NTT 東日本

電話番号：043-274-2129

E-Mail：kouhou-chiba-gm@east.ntt.co.jp

担当窓口：千葉事業部 企画部 広報担当