

東京都北区が「みえる通訳 避難所支援プラン」を導入し、 水害対応避難場所に配備

通訳者の顔が見える映像通訳と指さしの会話シートで
外国人住民や手話を必要とする方とのコミュニケーションの課題を解決

株式会社テリロジーサービスウェア(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:飯田 道弘、以下「テリロジーサービスウェア」)は、東京都北区(区長:山田 加奈子)が、多言語映像通訳サービス「みえる通訳 避難所支援プラン」を導入し、2024年6月より区内12カ所の水害対応避難場所に配備されたことをお知らせいたします。

東京都北区での導入決定について

■導入の背景

近年、全国各地で大雨や台風などによる大規模水害が発生しており、首都圏では、豪雨により荒川や利根川が氾濫した場合、広範囲での浸水被害が想定されています。

東京都北区では、このような大規模水害や中小河川の氾濫および土砂災害などのリスクを想定し、ハザードマップの作成や避難場所の整備といった災害への備えを進められてきました。

特に昨今では、外国人住民の数が増加している背景を踏まえ、今年3月に、水害ハザードマップの多言語版を作成し、北区のウェブサイトで公開。さらに、外国人住民が避難場所でも多言語による支援が受けられるよう、今回「みえる通訳 避難所支援プラン」を導入いただきました。

「みえる通訳 避難所支援プラン」の対応言語は北区で暮らす外国人住民の約8割をカバーしており、外国人並びに手話通訳を必要とする方へも通訳サポートを提供できる点を評価いただきました。

■導入の決め手

今年1月に発生した能登半島地震では、断線や停電による通信障害のため、被災地の広い範囲で携帯電話の通話やデータ通信ができない状況となりました。そのような状況下でも外国人住民を支援する手段として、「みえる通訳 避難所支援プラン」のオプション機能である指差し会話シート「タッチ通訳」は、オフラインでもアプリ操作が可能であるため、地震や水害の被害によりデータ通信ができない環境でも、外国人住民とのコミュニケーションで利用できることが導入の決め手となりました。



「みえる通訳 避難所支援プラン」について

「みえる通訳 避難所支援プラン」は、災害時、避難場所での多言語対応を目的として、リアルタイムの映像通訳「みえる通訳」と、オフラインでも使える指差し会話シート「タッチ通訳」を提供しています。

テリロジーサービスウェアでは、災害時の言葉の壁を取り除くことで、外国人や障がいの有無にかかわらず暮らしやすい社会の実現に向けて、これからも「みえる通訳 避難所支援プラン」の提案を強化してまいります。

「みえる通訳」と「タッチ通訳」について

タブレット・スマートフォンを利用したリアルタイム映像通訳サービス「みえる通訳」

タブレットやスマートフォンからワンタッチで通訳オペレーターにつながり、お客様との接客をサポートする映像通訳サービスです。日本語と外国語が話せる専門の通訳オペレーターとFace to Faceでお互いの顔や表情が見えるため、微妙なニュアンスや機械では判別できない難しい内容でも会話することができます。

通訳コールセンターは、英・中・韓・タイ・ロシア・ポルトガル・スペイン・ベトナム・フランス・タガログ・インドネシア・ネパール・ヒンディーの13言語で24時間365日対応(※一部言語を除く)しております。



1. 外国人のお客様が来店
2. 店頭スタッフが言語を選択
3. 通訳オペレータに接続
4. 映像を見ながら通訳開始

オフラインでも使える「タッチ通訳」

「みえる通訳 避難所支援プラン」では、シーンに応じた会話シートの指さし操作と音声再生により、多言語でのコミュニケーションが可能な「タッチ通訳」も併せて提供いたします。

災害発生時には通信が混雑するケースや、通信インフラがダウンする可能性も想定されます。「タッチ通訳」では全ての操作をオフライン(インターネットに繋がっていない状態)で利用でき、避難所の入所受付から入所中の生活支援や退所手続きなどの主要なコミュニケーションをサポートすることが可能です。



「タッチ通訳」は、12種類の会話シートを使い分けることにより、様々なシーンに対応しています。選択した会話文を長押しすると、テキストが読み上げられ、外国語が話せない方も指さしでのコミュニケーションが可能です。

サービスサイト : <https://www.mieru-tsuyaku.jp/>

【会社概要】

会社名 株式会社テリロジーサービスウェア
 代表者 代表取締役社長 飯田 道弘
 業務内容 ICTサービスソリューションの企画・開発・販売
 所在地 東京都千代田区九段北1-11-5 グリーンオーク九段ビル4F
 会社HP <https://terilogy-sw.com/>

～本リリースに関するお問合せ先～
 株式会社テリロジーサービスウェア
 ソリューション事業部 みえる通訳担当
 E-mail tsw.s-sales@terilogy.com
 TEL 03-4550-0556
 FAX 03-6272-3895