

# シュアールの

20190221電話リレーに係るワーキンググループ



# 1. 事業の現状と課題

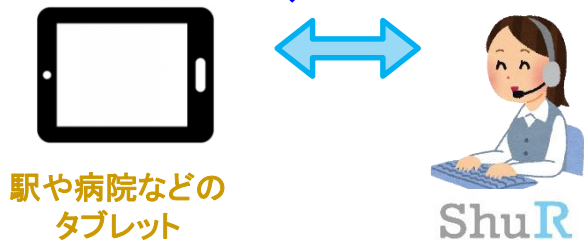
---

# サービス種類

シュアールの提供する遠隔手話通訳サービスは3種類です

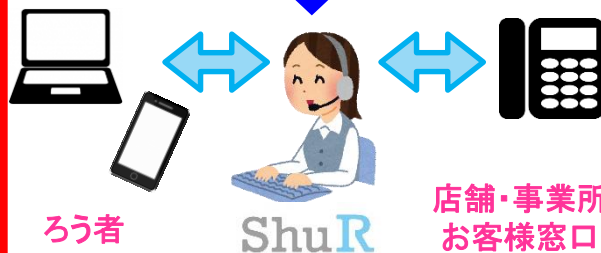
## 対面タイプ

窓口や接客などあらゆる  
カスタマーサービスに利用可能



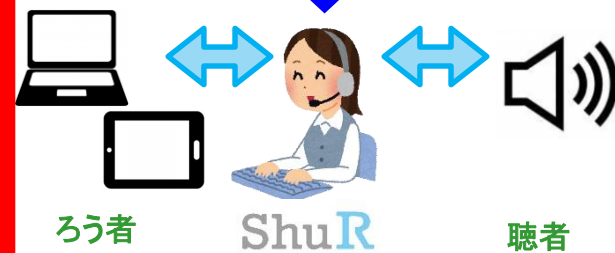
## 手話電話窓口タイプ

お問い合わせ窓口の  
手話対応が可能



## 社内利用タイプ

採用面接～入社後トレーニング、  
社内会議での利用が可能



# 手話通訳センター概要

対応手話通訳者

手話通訳士9名：フルタイムー4名（内CODA1名）、パート5名

正社員給与：月額20万円～（+18000円の資格手当）

パート社員給与：時給1200円～（研修期間除く）

コールセンター所在地

東京都品川区

静岡県浜松市（2019年3月開設予定）

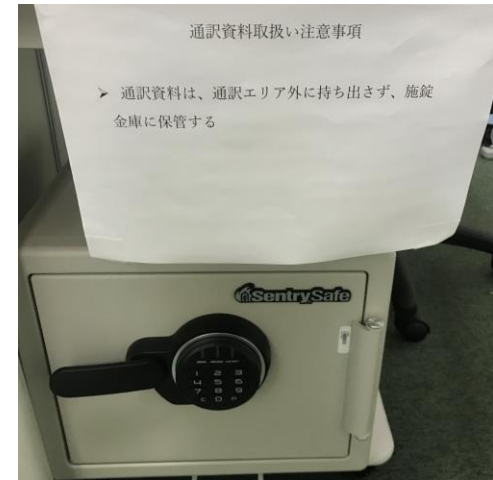
コールセンター対応時間

365日8時～19時



手話が映える  
制服の着用

# セキュリティ対策



通訳センターと一般事務スペースは完全に別室にし、通訳者以外の入室は基本的に禁止しています。必要があり、入室する場合は全て記録に残しています。

また、各端末はブースにて仕切り、個人情報や機密情報を保存する場合は金庫へ、破棄する場合はシュレッダーを使用し、通訳センターから情報を持ち出さないルールを徹底しています。通訳センター内は携帯端末の使用も禁止しています。





# 日本航空様への導入

JALのお手続きで遠隔手話通訳サービスをご利用いただけるようになりました。



遠隔手話通訳サービスは、株式会社シュアールが提供するサービスです。  
JALグループの各種お問い合わせ・お手続きについては[こちら](#)をご確認ください。

## ご利用案内 (手話動画)



# 花王グループ様への導入

## 花王製品に関するお問い合わせ

営業時間  
9:00~17:00 (土曜・日曜・祝日を除く)

下記のフリーダイヤル、メールフォーム等から、ご家庭でお使いいただく花王製品へのご質問やご意見、ご感想を承っております。  
なお、業務用製品やケミカル製品については、下記のメールフォームからお問い合わせください。

> 業務用製品のお問い合わせ  
> ケミカル製品のお問い合わせ

### メール

お問い合わせフォーム

### お電話

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| ヘアケア・スキンケア用品                  | 0120-165-692 |
| ハミカキ・洗口液<br>入浴剤・温熱シート<br>サクセス | 0120-165-696 |
| 飲料 (ヘルシア)                     | 0120-165-697 |
| 紙おむつ・生理用品                     | 0120-165-695 |
| 洗たく用洗剤・仕上げ剤<br>そうじ用品・食器用洗剤    | 0120-165-693 |
| ペットケア                         | 0120-165-696 |
| ソフィーナ・エスト                     | 0120-165-691 |
| ニベア・8x4 (イイト)                 | 0120-165-699 |

※ 番号をよくお確かめの上、お間違いのないようおかけください。

※ 予期せぬ障害などで電話が切れた時に、こちらからかけ直しさせていただくために、発信者番号通知をお願いしております。発信者番号を非通知に設定されているお客様は、はじめに「186」をダイヤルしてからおかけください。

※ お客様とのお電話は、応対に正確を期すため、録音させていただいております。

### お手紙

〒131-8501 東京都墨田区文花2-1-3

花王株式会社 生活者コミュニケーションセンター  
消費者相談室 あて

### ファクシミリ

03-5630-9380

### 手話

手話相談を株式会社ShuRに委託しています。

詳しくはShuR WEBサイトへ

Kanebo  
FEEL YOUR BEAUTY

商品情報 キャンペーン きれいになる 化粧品Q&A お

## お問い合わせ

CONTACT

HOME » お問い合わせ

お客さまのお問い合わせ内容に合わせ、それぞれのお問い合わせ先をご確認ください。  
お手数をおかけしますがよろしくお願いいたします。

## 商品に関するお問い合わせ

### お電話

受付時間 9:00~17:00 (土日・祝日を除く)

- カネボウ化粧品製品について  
☎ 0120-518-520
- トワニー製品について  
☎ 0120-108-281

#### ▶ お肌の相談室

化粧品の使い方などを  
お電話でご相談いただける  
窓口を開設いたしました。



### よくいただくご質問

化粧品Q&Aを見る

### メール

お問い合わせフォームへ

### お手紙

〒131-8501  
東京都墨田区文花2-1-3  
カネボウ化粧品 消費者相談室あて

### 手話

手話相談を株式会社ShuRに委託しています。

詳しくはShuR WEBサイトへ

# 大崎市民病院様への導入

大崎市民病院 Osaki Citizen Hospital 文字サイズ 標準 大きめ

ホーム 交通・アクセス よくあるご質問 お問い合わせ 求人・採用の3

外来の方へ 入院・お見舞いの方へ 診療科のご案内

ホーム > 手話通訳について

## 手話通訳について

### ご案内

当院では、手話によるコミュニケーションを希望する方が安心して受診いただけるよう、電話にて受診予約をする「コールセンター型」と来院時の受付からご利用できる「対面型」の手話通訳サービスを提供しています。

(対応時間：午前9時から午後5時まで 通話時間：一回15分以内)  
コールセンター対応時間に限りがありますので、上記時間以外は対応致しかねる場合がございます。ご理解とご了承をお願いします。

### 内容

#### 【コールセンター型通訳サービス】（電話による診療予約をする時に利用）

下記の『手話問い合わせ窓口へ接続する』をクリックするとテレビ電話接続（Skype）が起動し、手話オペレーターに接続され、予約センター職員と電話でつながり、内容を患者さんに手話にて伝送します。

※テレビ電話環境（回線・端末・ソフトウェア）は希望する方のご用意となります。

※予約センターの受付時間は、月曜日～金曜日（土・日・祝祭日・年末年始を除く）午前8時30分～午後5時となっております。通訳者の対応時間と異なりますのでご注意ください。

詳しくはこちらをご覧ください



The diagram shows a flow of communication. On the left, a '予約センター' (Reservation Center) staff member is shown on a video call. An arrow labeled '手話' (Sign Language) points to the right, where a '利用者' (User) is shown. Another arrow labeled '音声' (Voice) points from the user back to the reservation center staff member.



# 鳥取県様への導入



公益社団法人  
鳥取県聴覚障害者協会

文字サイズ: [標準](#) [大](#) [特大](#)

HOME

お知らせ

行事案内

法人紹介

事業内容

各センター概要

聴覚障害者就労継続:

手話通訳・要約筆記

聴覚障がい者相談員

字幕入り映像ライブ

ヒアリンググループ

遠隔手話通訳・電話リ

## 遠隔手話通訳 **電話リレーサービス事業**

[HOME](#) > 遠隔手話通訳・電話リレーサービス事業

電話リレーサービス イメージ動画



電話リレーサービス  
イメージ動画 第3弾

「タイヤ交換」



電話リレーサービス  
イメージ動画 第2弾

「忘れ物の確認」

公益社団法人  
鳥取県聴覚障害者協会

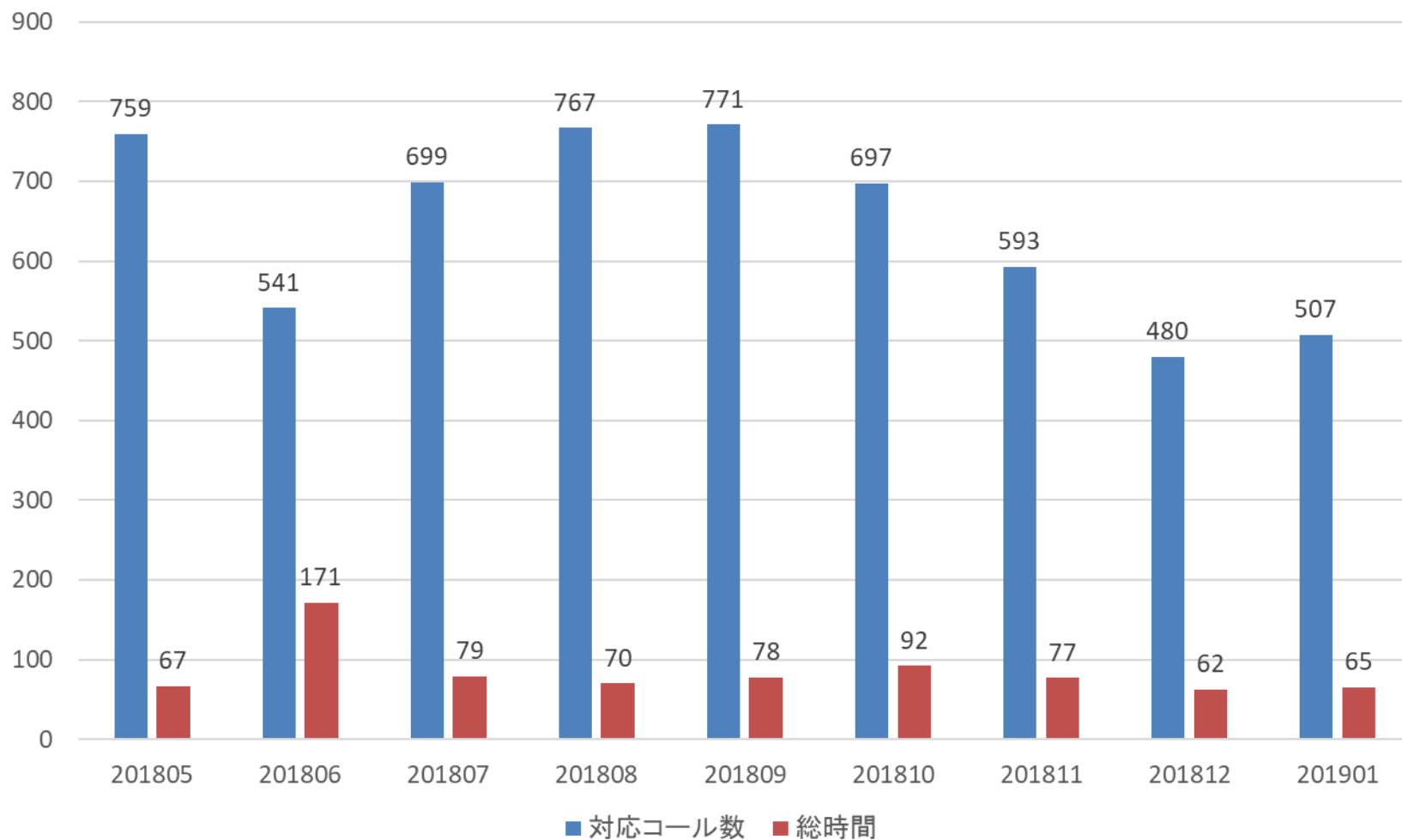
法人事務局  
〒683-0845  
鳥取県米子市旗ヶ崎6丁目19-48  
TEL.0859-30-3720  
FAX.0859-30-3131

聴覚障害者就労継続支援センター  
ふくろう  
〒683-0844  
鳥取県米子市義方町11-39  
TEL.0859-30-4756  
FAX.0859-30-4759

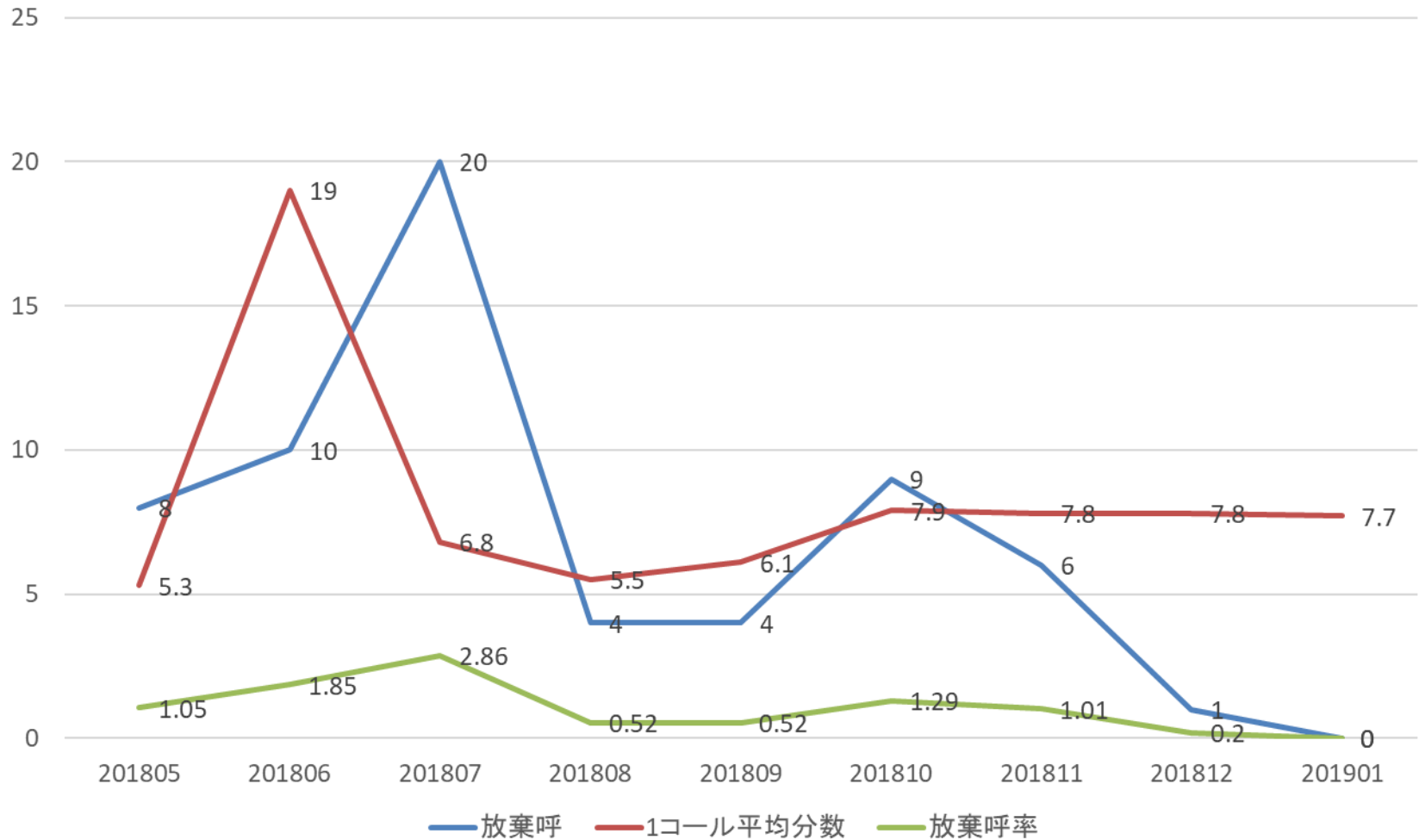
鳥取県東部聴覚障がい者センター  
〒680-0841  
鳥取県鳥取市吉方温泉3-701  
鳥取市文化センター内  
TEL.0857-32-6070  
FAX.0857-32-6071

鳥取県中部聴覚障がい者センター  
〒682-0822  
鳥取県倉吉市葵町724-15  
TEL.0858-27-2355  
FAX.0858-27-2360

# コール数の推移



# 放棄呼と平均分数の推移



# 対応できない事項と解決策

- ・ 110、119

→日本財団の規約上、利用不可となっているため、コールすることができない。  
また、システム上も聞こえない人の地域とコールセンターの地域が違っていると転送などが必要で、利用が難しい。

→→制度上、仕組上の改善が必要だと思います。

- ・ 性的なサービスへの利用

→明確に禁止をしているわけではないが、通訳者のほとんどが女性で、不快に感じるケースが多いという理由から、通訳者が不快に感じた場合は通訳を中止することがある。

→→同時に待機する通訳者が増えれば、最初の通訳者が不快に感じた場合でも、交代することも可能になり、対応できる可能性が高まる。

- ・ 犯罪に関わる可能性のある内容

→海外などでは通訳者の権利が守られており、通訳した結果が犯罪につながっても罪に問われる事はなく、日本でも同様になると思われるが明確な決まりがないので、通訳者保護の観点から通訳を中止することがある。

→→制度やルールが細かく決まれば、安心して通訳を提供できるようになる。

# 課題①

- ・かけ先の理解が得られにくい
  - 本人確認ができない、通訳者の個人情報かわからないと話を進められないなどの業務が進まないレベルから、不審がられたり、営業やいたずらと勘違いされて怒られるなどのレベルまで、聴者の理解が十分に得られていない。
  - 継続して利用する方が増えることで少しずつ変わってくると思うが、聴者に向けたPRも別途考える必要があるのではないか。
- ・通訳者の確保が難しい
  - 背景には、絶対数が少ない事、電話リレーなどが十分に認知されていない事、地域で育った通訳者が民間企業に対して積極的に就職しようとしめない事などがあげられるが、他の業種の賃金が上がっている点も課題の一つだと思われる。
  - 手話通訳者の養成や待遇改善が早急に求められている

## 課題②

- ・ 24時間365日の対応が出来ていない
  - 利用者のニーズは常にあるが、対応する通訳者の確保や待遇面での問題から、夜間の通訳対応が出来ていない。特に110や119、医療機関での緊急対応は求められている。
  - 制度を考える上で、これらの部分についても検討を進めて頂きたい。
- ・ 通訳者の養成
  - 電話リレーサービスは画面越しの通訳であり、更に全国から様々な内容でコールがかかってくるので、派遣通訳とは違ったスキルが求められる。しかし、十分に教育できる体制が整っているわけではない。
  - 地域の手話通訳者養成講座との連携など、これまでの枠組みを超えた対策が必要だと考えられる。



# 手話と文字の比率









シュアールは手話専門企業なので、手話の比率100%です。

文字に関する業務は、株式会社アイセック・ジャパンと業務提携をして提供しています。



合同会社シーコミュ

# 利用システム

| ブランド名   | アプリ名   | 開発元                               | 費用など                                   |
|---|--|-----------------------------------|--|
| 自社サービス<br>『モバイルサイン』   |           | マイクロソフト                           | 無料（有料版有）                               |
| 自社サービス<br>『モバイルサイン』   |  FaceTime | Apple                             | 無料                                     |
| <br>Face touch me! | 自社開発アプリ  | プログレスト                            | 有料                                     |
|  R sign language    |           | シスコシステムズ、<br>IIJグローバルソ<br>リューションズ | 有料（1IDごと）<br>・ハードとセット販売                |
|  LivyTalk Sign    |         | ソフトフロント                           | 有料（1IDごと）<br>・ASP月額2000円～<br>・一括購入モデル有 |
|                   | * 日本財団様より提供  | * 日本財団様より提供                       | * 日本財団様より提供                            |