

## ⑮ (株)プラスヴォイス PVRTC

---

# ⑮ (株)プラスヴォイス PVRTC (概要)

企業名	株式会社プラスヴォイス
機器・サービス名	PVRTC®(ピーブイアールティーシー) 遠隔手話(文字)通訳サービス
問合せ先	(手話※) <a href="https://pvrtc.plusvoice.co.jp/cc/deaf-consul">https://pvrtc.plusvoice.co.jp/cc/deaf-consul</a> (MAIL) consulting/atmark/plusvoice.jp (注)スパムメール防止のため「@」を「/atmark/」と表記しています。 (TEL)022-302-7839(FAX)022-723-1262 ※手話でのお問い合わせは平日11:00-17:00の対応となります。
機器・サービスの概要	本システムは主として聴覚障害者を対象に手話や文字での通訳を介してコミュニケーションを図れるようにしたものです。QRコードを用いたサービス提供もできるため、事前準備が不要で、スマートフォンやタブレット等で即座に手話(文字)通訳者に接続できます。視覚障害者向けサービスも提供しています。
機器・サービスの特徴	<p><b>1. 機器・サービスの機能</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企業向け:企業HPに手話バナーを設置し、事前登録なしで誰でも当社オペレータを通して企業コールセンターに手話や文字で問い合わせができます。QRコードを設置した販売店では店舗スタッフと遠隔手話(文字)通訳を介してやりとりができます。</li> <li>● 自治体向け:意思疎通支援事業のシステムとして利用できます。地域の手話通訳者が遠隔で待機し、利用者はQRコードを読み取ることで接続ができます。</li> <li>● 個人向け:個人の端末で当社オペレータに接続でき、地域の手話通訳派遣が難しい場面や突発的な会話(講演会・会議等を除く)等で即座に利用できます。</li> <li>● 視覚障害者向け:個人の端末で当社オペレータに接続でき、視覚的サポートが必要な場面(賞味期限表示を読み上げる など)で即座に利用できます。</li> </ul> <p><b>2. 情報アクセシビリティの配慮内容</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● カラーユニバーサル認証のもと、色覚障害のある方も見え方に合わせて背景色や文字の大きさを選択することができる仕様になっています。</li> <li>● 聴覚障害者に向けては文字とアイコン(ピクトグラム)にて各機能の説明をしています。視覚障害者に向けては「通話開始」をタップするだけの簡単な操作となっています。</li> <li>● HPには手話動画や手話で相談できる窓口も設置しています(ろう者スタッフも対応可能)</li> </ul>

## 1. 企業向けサービス



企業HPに手話・文字での問い合わせ用バナー設置



QRコード(店舗の窓口通訳)

## 2. 自治体向けサービス

### 利用申請



### 利用当日

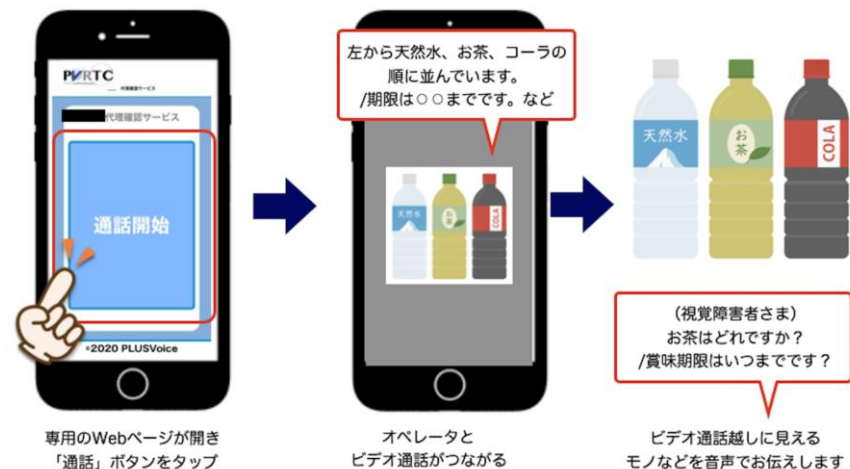


## 3. 個人向けサービス



※モデルプロジェクトとして2023年10月より提供開始

## 4. 視覚障害者向けサービス



# ⑮ (株)プラスヴォイス PVRTC (概要)

<p><b>当事者ニーズを踏まえた開発</b></p>	<p>本サービスはろう難聴当事者からの「緊急時や災害時など地域の通訳者がすぐに対応できないような場面でも通訳者に接続できるようにしてほしい」という長年の切実な要望に応じて製作・提供しているものです。企画段階から、ろう難聴スタッフの意見を踏まえて製作し、視覚障害者向けサービスでは視覚障害当事者にもご協力いただき改善を重ねてきました。</p> <p>高齢者にはアプリケーションのダウンロードが難しいことなどを踏まえ、QRコードを用いて読み取ったURLを開くとすぐに「通話開始」のインターフェイスが表示されるシステムとしています。「通話開始」を“タップ”するだけで通訳者に接続できるため高齢の方にも分かりやすいと好評です。事前登録不要でどの端末でも接続できるため、操作に不慣れな方や自分の端末が無い方も、相手の端末等で即座に通訳者に接続できます。当事者だけが通訳者に接続するために行動を起こすのではなく、周囲の方も即座に接続できるサービスになっています。本サービスを通して「通訳はろう難聴者のためだけでなく、聴者のためのサービスでもある」という認識を社会の中に広げられることを願っています。</p>
<p><b>企業としての取組</b></p>	<p>ろう難聴者の中には日本語に苦手意識をもっている方もいるため、当社HPやSNSでは常に日本語(文字テキスト)と手話、両方の言語でアクセスできるよう努めています。HPでは、電話やメール以外にもPVRTCを通して手話や文字チャットで問い合わせできるよう専用窓口を設置しています。これも通話開始ボタンを押すだけですぐに通訳者あるいは相談担当スタッフへ接続できるため、事前登録不要で利用できます。また、マニュアルも作成し、規約等の内容も合わせて手話動画で視聴できるようにしています。さらに、ろう難聴者が集う大会やイベントにて積極的にブース出展を行い、定期的にzoomでもオンライン説明会を実施するなど、さまざまな年代やニーズに合わせて丁寧な対応を行えるよう心がけています。</p>

# ⑮ (株)プラスヴォイス PVRTC (審査結果)

## 1. 当事者・開発者の視点でみたときに、アクセシビリティ配慮として評価できる点

### a. 製品が提供する価値

- 時間的、物理的な制約で手話通訳者を呼ぶことができない時に、パソコン、タブレット及びスマートフォン等の画面を通して遠隔手話通訳を受けることができるため、これまで手話通訳者を呼ぶ事ができず、やむなく筆談で対応していたろう者が、手話でコミュニケーションすることができる。
- 手話だけでなく、テキストを用いたコミュニケーションが可能である。

### b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- 聴覚障害だけでなく、視覚障害への対応もしている。

## 2. 当事者にとって重要であるが、今後更なる配慮が期待される点(今後期待したい点)

### a. 製品が提供する価値

- 対応する手話通訳者の能力が十分であることが担保されるような仕組みを期待する。

### b. 機能面でのアクセシビリティ配慮

- —

## 3. 当事者ニーズを踏まえた開発について、優れている点

- ・ 聴覚障害者の要望に応じて開発を始め、障害当事者の意見を反映して製品の改善を実施している。

## 4. 企業としての取組について、優れている点

- ・ ホームページや問い合わせ窓口等が、日本語と手話の両方でアクセスできるようになっているとともに、マニュアルや規約の内容を手話動画にして手話で理解できるようにしている。
- ・ ろう難聴者が集う大会やイベントにて積極的にブース出展を行い、認知を促進している。
- ・ 障害者団体と連携を行っている。