

受領番号：

提出日付： 令和 8 年 2 月 9 日

## モニター評価報告書

## 1. タイトル

聴覚障害者雇用企業向け字幕電話による就労支援プロジェクト

## 2. 報告書の作成者

所属・部署	氏名
株式会社小梅と諭吉舎	朝比奈めぐみ
連絡先（住所、電話、メールアドレス）	
沖縄県那覇市寄宮 1 丁目 12-17 Casasora2-B TEL : 080-1535-3322 Mail : m.asahina@koumeandyukichi.com	

## 3. 製品概要

① カテゴリ	聴覚障がい者支援機器
② 製品名	企業向け字幕電話
③ 型番	
④ 製品コード	
⑤ 希望小売価格	月額 30,000 円+使用料
機器の特徴	
⑥ 主な対象者	就労している話せるが聞こえない聴覚障がい者
⑦ 利用場面	事務所等の電話対応が必要な場面
⑧ 目的	電話対応ができることで、聴覚障害者の就労機会や業務の拡大
⑨ 利用安全の対策（リスクアセスメント）	
返答が少し遅れる場合や誤字誤訳等で間違えるケースがあるので、電話先に聴覚障がい者が対応していることを事前に告げる必要がある	

## 4. 評価結果 ※応募は予定で差支えありません

① 実施機関	株式会社近代美術、ウイングアーク 1st 株式会社	
② 実施期間	令和 7 年 10 月 1 日 ~ 令和 7 年 12 月 26 日 ( 87 日間)	
③ 評価に係った職種等	事務職員・社長秘書 チームリーダー	
④ 評価結果	(1) 対象者	(株) 近代美術 事務職員：聴覚障がい者 (1 名) ウイングアーク 1st (株) 農場職員：聴覚障がい者 (2 名)
	(2) 人数	3 名

	(3) 手法	<p>ビデオによる通話記録および仲介者による視察と分析</p> <p>&lt;項目&gt;</p> <p>①機器の仕様および仕組み</p> <p>②2種類の文字起こし（AI とオペレーター）精度の比較</p> <p>③レスポンス速度</p> <p>④操作性・使い勝手</p> <p>⑤聴覚障害当事者の課題</p>
	(4) 結果	<p>&lt;項目&gt;</p> <p>①機器の仕様および仕組み</p> <p>→一般的な事務デスク、固定電話であれば問題なく設置可能。外見上も違和感なく馴染んでおり、呼出音も既存電話機と同様で相手の声などの音漏れも認められなかった。ディスプレイ表示についても、文字の大きさを調整することで個別対応もできる機器であった。</p> <p>②2種類の文字起こし精度の比較</p> <p>→結論、文字起こしの精度については圧倒的にオペレーターの正確性が高かった。業界ごとの専門用語等について学習が必要と感じた。</p> <p>③レスポンス速度</p> <p>→発語から文字表示までのタイムラグについては課題と感じる点は無かったが、オペレーターモード選択時に発生するオペレーターとシステムが接続されるまでの待ち時間が長く感じられ心理的ストレスになると考えられる。</p> <p>④操作性・使い勝手</p> <p>→使い始めこそ、新たに触れる機器に対する戸惑いが見られたが、開始後は短時間で習熟が進んだ。参加した3名全員が「難しいとは感じなかった」と回答している。操作マニュアルを配布し、設置時に直接レクチャーしたことも効果があったと考えられる。</p> <p>⑤聴覚障害当事者の課題</p> <p>→発語の明瞭度合いに大きな個人差があり、対面で補完できる方法が電話では使えないため、聴覚障害者自身において発語の練習であったり、文字の誤変換に気付く、また自己で補完修正せず会話に齟齬が生じないよう見極めるスキルが必要だと感じた。</p>
⑤モニター評価から得られた効果		
<p>今回の実証実験から見たことは、これまで不可能とされていた電話業務がこの機器を導入することによって可能となり、多くの発語のできる聴覚障害者の就労機会や業務の拡大に繋がると感じた。</p> <p>また、健常者には当たり前の「電話」というツールは、聴覚障害者にとって特別なものであり、それが自分たちでも使うことができることは社会的な尊厳と、自立して生きる自信を深めると感じた。</p>		
⑥期間中に発生した事故・ヒヤリハット		
特にA Iによる誤変換があったが、聴覚障害当事者が補完・修正したことで、誤った解釈のまま話が進んでいた。		
⑦期間中に発生した機器等の不具合や故障、修理や調整等		
機器等の不具合や故障、修理はなかった。但し、ウイングアーク1stでは、固定回線がなかったため、業務用携帯端末と表示モニターの間にコネクタを挟みBluetooth接続で実証実験をおこなった。		

⑧所感（使用にあたっての意見・感想）※モニター実施機関コメント

この実証実験の話を聞いた当初は、少々の不安と手間がかかるのではないかと、現場負担が増えるのではないかと懸念しているところもあったが、実際に使用したところ使いづらさといった点もなく、今後さらにブラッシュアップできればより実用性が高まると感じた。この機器が本格的に導入されれば、業務の幅も広がり、これまで周りに依頼するしかなかった電話業務を自分自身でできることは心理的にも働きやすくなると感じた。

5.モニター評価後の特記事項・連絡事項

特になし