

令和7年度 支援機器等導入実証事業  
自立支援機器を活用する就労支援プロジェクト  
成果報告書

令和8年3月

株式会社アイセック・ジャパン



# 目次

## 第1章 事業概要

1. テーマ	・・・	P. 1
2. 事業概要	・・・	P. 1
(1)モニター評価チーム		
(2)製品概要		
(3)モニター評価計画の概要		

## 第2章 事業報告

1. 背景と課題	・・・	P. 5
2. 目的	・・・	P. 5
3. 実施概要	・・・	P. 7
4. 実施結果	・・・	P. 10
5. インタビューの内容と回答	・・・	P. 12
6. 写真	・・・	P. 21
7. 課題と提案・まとめ	・・・	P. 31

## 第1章 事業概要

### 1. テーマ

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／分野：聴覚

### 2. 事業概要

#### (1) モニター評価チーム

支援機器製造事業者	株式会社アイセック・ジャパン
●支援機器の製造・改良・調整 ●モニター評価計画の作成・登録 ●モニター評価報告の提出	
仲介者	株式会社小梅と諭吉舎
●導入、利活用のための講習 ●モニター評価報告の作成 ●改良点等のフィードバック	
一般企業等 (モニター評価の場)	株式会社近代美術
	ウイングアーク1st株式会社
●支援機器の継続活用 ●モニター評価の実施	

#### モニター評価チーム詳細

【仲介者】株式会社小梅と諭吉舎

■代表者：朝比奈めぐみ

■設立：2023年

■所在地：沖縄県那覇市

■事業概要：企業向け障がい者雇用コンサルティング業

■経歴：2017年より障がい者就労支援において、2つの事業所を立ち上げから  
 訓練カリキュラムの構築、人材育成、企業開拓までを手掛け、2023

年「株式会社小梅と諭吉舎」を設立。これまで7社以上の企業支援をおこない、障がい者雇用にて特化したコンサルティングを展開。その他、沖縄県をはじめ群馬県、鳥取県のセミナー登壇や、各団体において講師を務める。また公益財団法人ヤマト福祉財団と共に「ゆいジョブ！実行委員会」を立ち上げ、実行委員長として活動。福祉専門職として「サービス管理責任者」資格に加え、2026年に開始された「就労選択支援事業」にも携わっている。

## 【モニター①】株式会社近代美術

■代表者：小井土恵美

■創業／設立：1967年／1971年      ■従業員数：約150名

■所在地：（本社）沖縄県島尻郡南風原町、その他8拠点

■事業内容：商業印刷全般、各種印刷物の企画制作、販売促進企画の立案・企画、実施、広告代理業全般

## 【モニター②】ウイングアーク1st株式会社

■代表者：田中 潤

■設立：2004年      ■従業員数：約1,000名

■所在地：（本社）東京都港区六本木、その他11拠点

■事業内容：帳票・文書管理事業、データエンパワーメント事業、農福連携

## (2) 製品概要

### 1. 機器名

聴覚障がい者雇用企業向け字幕電話「e-ミミ電話」

### 2. 仕様・仕組み

字幕電話は、利用する聴覚障害当事者の音声はそのまま相手に伝え、相手の声をタブレット端末等に文字で表示する仕組み（サービス）である。

※図1



図1

字幕電話は、既存の電話機（固定、内線、フィーチャーフォン、スマートフォン）と、字幕電話アプリケーションがインストールされたタブレット端末（Wi-Fi）または、スマートフォン（4G、5G）を接続して利用。具体的には、①固定電話やスマートフォンの会話音声を経由ケーブル経由でタブレット端末（Wi-Fi）もしくはスマートフォン（4G、5G）に取り込み、②音声をVoIP（いわゆるインターネット電話）経由でセンターに転送する。③待機するセンターのオペレーターはその音声を聞いて文字に変換し、④文字情報をインターネットで同じタブレット端末もしくはスマートフォンに転送、表示する。※図2  
また、オペレーターの外、AIによる自動文字起こし機能もあり、利用者が選択できる。

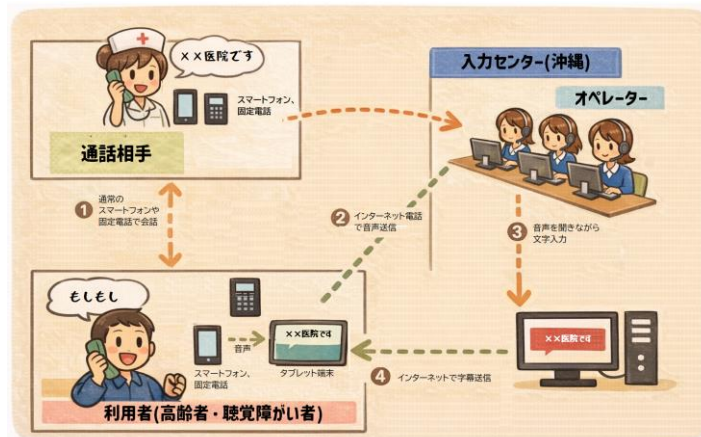


図2

## (3) モニター評価計画の概要

### 1. 実施体制

協力企業2社に各1台ずつ機器を設置

### 2. 実施期間

2025年11月～1月の3ヶ月間

(1ヶ月目と3ヶ月目にモニタリングを実施)

### 3. 評価方法

現場視察とインタビュー形式（動画撮影）および直接ヒアリングによるモニタリング

### 4. 評価パターン

①2種類の文字起こし（オペレーター／AI）

②2つの通信形態（受信／架電）

※内線または社員間での通話

### 5. 主な評価項目

①機器の仕様および仕組み

②2種類の文字起こし精度の比較

③レスポンス速度

④操作性・使い勝手

⑤聴覚障害当事者の課題

### 6. スケジュール

2025年			2026年
10月	11月	12月	1月
★ 全体顔合せ キックオフ ミーティング	★ 機器設置と 操作方法説明	実証期間 →	
	★ 撮影1回目 ・評価	★ 撮影2回目 ・評価	評価分析・ 報告書作成 →

### 第2章 事業報告

#### 1. 背景と課題

厚生労働省の「令和6年度 障害者雇用状況の集計結果」では、民間企業の雇用者数が約67.7万人と過去最高を更新し、身体障害者のうち聴覚・言語障害者は14.3%を占めている。一方で、日本補聴器工業会の大規模調査「JapanTrak2022」の調査データによれば、難聴者が「聞き取りを最も必要とする場面」として過半数以上が「電話での会話」を挙げており、就労現場における最大の障壁となっている。

このような状況からも、聴覚障害者に対する生活・コミュニケーション支援のニーズが多様化しており、効果的な支援機器・サービスの開発と導入が求められている。

現代の働く場面においては、メールやチャット等のテキストによる業務連絡が主流となりつつある一方で、緊急対応や迅速性の高い対話において「電話」の重要性は依然として高く、聴覚障害者にとっては業務範囲が限定されるなど職域拡大やキャリア形成を阻む壁ともなっている。また障害者差別解消法の改正により2024年4月より施行された「合理的配慮の義務化」においても民間企業には障害特性に応じた柔軟かつ具体的な合理的配慮が求められている中で、「発語は可能だが聞き取りが困難」といった個別性の高いニーズに応えるという観点からもIT化が進んだ現代だからこそ、取り残された電話業務のデジタル化（文字化）が必要である。

#### 2. 目的

聴覚障害者が働く現場において直面する「電話対応」の障壁に対し、オペレーターおよびAIによるリアルタイム文字化の支援技術を導入し、「自分の声で話し、相手の声を文字で見る」ことの有効性と実務上の課題を検証することを目的とする。

##### 1. 職域拡大とキャリア形成の可能性検証

これまで聴覚障害者にとって「不可能」とされてきた電話業務について支援技術を用いることで業務の効率化・迅速性が向上するのかを確認する。これにより、将来的な業務の配置転換やキャリア形成を支援するモデルの構築を目指す

##### 2. 多様なコミュニケーション・ニーズへの個別最適化

「発語は可能だが聞き取りが困難」という、既存のチャットやメールだけで

は解決できない個別性の高いニーズに対し、本システムがどの程度補完機能を果たせるかを検証する。

### 3. 社会的・心理的障壁の抽出と改善策の提言

技術的な精度検証に留まらず、電話の相手方および聴覚障害者に与える心理的影響や、障害者の自己肯定感や職場定着に与える「ソフト面」の課題についても抽出する。

### 4. 障害者差別解消法への対応指針策定

合理的配慮の義務化に伴い、企業が具体的にどのような支援ツールを導入し、どのような運用ルールを設けるべきかの指針を得る。本実証を通じて取り残されていた電話業務のアクセシビリティ向上を加速させ、聴覚障害者が主体的に活躍できる「真の共生社会」の実現に寄与する。

### 3. 実施概要

(1) 実証対象者 参加者数：3名

- ・参加要件として「聴覚に障害がありかつ発語ができる」方

実証対象者	所属	備考
Aさん	株式会社近代美術	
Bさん	ウイングアーク1st株式会社	
Cさん	ウイングアーク1st株式会社	※撮影は2回目のみ参加

(2) 実証用システムの機能構成

下の2つの機能を使い、比較検証をおこなった。

①オペレーターモード

専門のオペレーターが会話をタイピングし、文字を表示

②AI自動文字起こしモード

音声認識AIが即時文字化

(3) 実証環境

①対象者A 株式会社近代美術系満工場事務所内

②対象者B ウイングアーク1st会議室内

③対象者C ウイングアーク1st会議室内

(4) 通話パターン

①2種類の文字起こし（オペレーター/AI）

②2つの通信形態（受信/架電）

※内線または社員間での通話

(5) モニタリング

対応中の様子を動画撮影しながら、仲介者にて動作、視線、表情、発語とシステムの動作と併せて視察評価し、開始前後と合間に対面でのヒアリン

グおよびインタビュー形式での聞き取りをおこなった。

### (6) 通話の手順

#### 1. 受信時

- ①呼出音（呼出表示）が鳴ったら受話器を取る
- ②タブレット端末上のオペレーターまたはA Iの「文字起こしボタン」をタップする
- ③『文字が表示されるまで少々お待ちください』と相手に伝える
- ④タブレット端末上に文字が表示（※オペレーターモード時は「センターにつながりました」表示）されたら通話（会話）開始
- ⑤通話（会話）が終了したら受話器を置いて、タブレット端末上の切電ボタンをタップし終了

#### 2. 発信時

- ①タブレット端末上のオペレーターまたはA Iの「文字起こしボタン」をタップする
- ②（※オペレーターモード時は「センターにつながりました」表示）受話器を取り、電話を掛ける
- ③相手が出たら（※A Iモード時は文字が表示）通話（会話）開始
- ④通話（会話）が終了したら受話器を置いて、タブレット端末上の切電ボタンをタップし終了



### 4. 実施結果

#### (1) 機器の仕様および仕組み

一般的な事務デスクであれば問題なく設置可能である。但し、PC操作や書類記入といった併行作業を考慮し、整理されたスペースの確保が望ましく、煩雑なデスク環境では作業領域が圧迫される可能性がある。

特殊な機器はなく、既存電話機の手話器とタブレット端末を使用するため外見上の違和感はなく、働く現場に自然に馴染んでいた。また機器の呼出音も既存電話機と同じで音漏れなどもなく、音や声による周囲への業務妨害の懸念はなく、どのような環境でも導入しやすい機器である。

文字の色は背景色に合わせて見やすく、文字の大きさも調整可能である。

#### (2) 種類の文字起こし精度の比較

正確性に関しては結論、オペレーターによる文字起こしが断然高い。

AIによる文字起こしは全く理解できない変換になっていることがあり、誤変換でありながらも文章として成立するような場合は、聴覚障害者がAIの誤変換を「軽微なミス」と自己判断し、推測で補ってしまうことで結果として全く異なる意味で理解してしまう危険性が確認された。

(例：「(植える)位置、大事だからね」の発言を、「一大地」と誤変換され、聴覚障害者が「一大事」と解釈する等)

また、オペレーターとAI両方に共通している課題として、業界特有の専門用語や言い回しなど、オペレーターの知識量やAIの学習データが精度を左右すると考えられる。

#### (3) レスポンス速度

タブレット端末上の発語から文字が表示されるまでのラグについては特に問題と感ずることはなかったが、オペレーターモードを選択した場合は、オペレーションセンター接続までに発生する待ち時間（約15～20秒）が、長く感じられ、心理的ストレスや「気まずさ」を生む要因となっている。相手が文字起こしシステムを使用しているということを理解していない場合は、不信感や違和感を与えるリスクがある。

一方で、オペレーターモードを選択した際に、オペレーションセンター側

の対応できるか否かの状況に依存するため、混雑時には文字起こし機能自体が機能しないというリスクが確認された。

#### (4) 操作性・使い勝手

使い始めの段階においては、初めて使用する機器に対する戸惑いが見られたものの、実証開始後は短時間で習熟が進んだ。実証対象者全員が「難しいとは感じなかった」と回答しており、事前に配布した操作マニュアルと設置時に操作方法や手順を直接レクチャー（講習）したことも功を奏したと考えられる。これによって、特殊なスキルを必要とせず、一般的なりテラシーがあれば十分に使いこなせると評価できる。

また、設置によって物理的な問題も生じなかったという声から、実用性に特に課題は認められなかった。

#### (5) 聴覚障害当事者の課題

このシステムは「聴覚に障害がありかつ発語ができる」が対象となっているが、発語の明瞭度には大きな個人差がある。対面であれば身振りや表情筆談等で補完できるが、音声のみの「電話」では、相手が言葉を聞き取れず会話が成立しないリスクがある。

また、特にAIによる誤変換に対し、聴覚障害当事者自身で補完・修正し誤った解釈に基づいたまま会話が継続される可能性があり、情報の齟齬につながる危険性を感じた。文字化される情報をどこまで信頼し、どのタイミングで聞き直す等の確認を入れるかという判断力が求められる。

### 5. インタビューの内容と回答

#### (1) 株式会社近代美術

##### 1. Aさん

質問：導入前の気持ちはどうでしたか？電話に対しての困りごと

回答：電話が必要な場面では、周りに依頼していたので自分も電話を使いたいと思いがありました。

質問：実証実験に参加すると聞いたときの感想

回答：びっくりした。とても嬉しかった。上司に感謝しています。

質問：初めて使った日の感想

回答：11月に自分だけで電話をかけました。上手くできました。

質問：操作は難しかったですか？

回答：初めての時は難しいと感じて、何度か失敗したが繰り返し使っていたら上手くできました。

質問：電話ができるようになって業務に変化はありましたか？

回答：電話が必要な場面で周りにお願ひすることなく自分でできるようになった（周りの負担が減った）。また周りとのコミュニケーションも広がった。

質問：(機器に対して)改善して欲しい点

回答：架電した際に、相手が話中とか留守番電話や運転中モードなど、分からないことがあるので、それも文字で表示して欲しい。  
またオペレーターにつながるまで(待ち時間が長く)相手に何度か待つて欲しい旨を伝えることがあった。

質問：オペレーターとA Iを比較してどちらが使いやすかったですか？

回答：オペレーターの方がいいです。間違いが少ないし、分かりやすい。

質問：1ヶ月目と2ヶ月目で変化はありましたか？

回答：1ヶ月目(使い始め)は、相手が話しても何と言ったらいいのか迷いがあったが、2ヶ月目からはすぐに返せるようになった。

質問：同じ聴覚障がいのある方へのメッセージ

回答：字幕電話使って欲しいと思います。

### 2. 屋比久 政幸氏（上司）

質問：実証実験に参加すると聞いたときの感想

回答：驚きました。どういったものなんだろう？と思った。

質問：働く上で聴覚障がい者に対する課題と感じている点は？

回答：社内でもコミュニケーションにおいて、普段直接接していない社員との連絡・共有等も接している上司や同僚を介さなければならない点が課題と感じている。

質問：実際に使用してみて本人に変化は見られたか？

回答：これが使い慣れれば、本人もストレスなく業務が進むと感じたが、相手がAさんの言葉を理解できない場面もあり、本人の話し方が改善されればもっと伝わりやすくなると感じる。

質問：導入後の本人の変化

回答：自ら架電をしたり、（現在は内線のみだが）次は外線にも挑戦したいと発言があり意欲的になっている。

質問：電話以外でのコミュニケーションの変化はあったか？

回答：特に大きな変化はなかった。

質問：業務負担が軽減されたと感じたか？

回答：架電が多いので、今後受電が増えれば周りの業務負担は軽減されると思う。Aさん自身は業務の幅が広がっている。

質問：この機器は有効と感じるか

回答：今後上手く活用できれば有効だと感じる。

質問：負担に感じた点や課題

回答：相手が聞きづらいことがあり、それが改善されればよい。機器設置による支障や改善点は特にない

質問：参加前と参加後での変化

回答：積極的に電話ができて、前向きになっている。

質問：同じ立場の企業へのメッセージ

回答：コミュニケーションが大事だと思うので、日々コミュニケーションを取りながら進めていくといいと思う。

### 3. 小井土 恵美氏（代表者）

質問：実証実験に参加した経緯

回答：参加によって現場負担が増えることを懸念し回答保留にしていたが社員たちが前向きに捉え、様々な立場・環境の社員にも「チャレンジできる環境を整えたい」と現場から声が上がリ参加を決めた。

質問：実証実験に期待したこと

回答：電話ができるようになるのか？どうやってできるのか？不安と期待があった。

質問：働く上で聴覚障がい者に対する課題と感じている点は？

回答：社内で一斉に部署外に出る際や外出等で皆が出払うことが、ある場面で金庫管理や電話対応で1名残る必要がある場面で、Aさんだけで残すことができず、もう1名残る必要がある。Aさんが電話対応できればいいのと思うことがある。

質問：参加前と参加後での変化

回答：使い始めは本人も慣れておらず、周囲もAさんに電話するという意識がない中で、直ぐに理解・浸透することはなかったが、Aさん自身も周囲も慣れはじめている。何よりAさん自身の笑顔が増えた。コミュニケーションのネタとして、話すきっかけになった。

質問：負担に感じた点や課題、周囲への影響

回答：客観的に見て、社内であれば支援機器を使用していると理解した前提で掛けているので問題ないが、外部との電話においては文字が表示される(オペレーターシステムに繋がる)までのタイムラグが気になるため、縮小されれば更にスムーズに進むと感じる。

質問：同じ立場の企業へのメッセージ

回答：今回参加して気付いたが、1つでもコミュニケーションが増えることによって本人の自己肯定感が上がっている。これまで周りに頼らなければならない電話業務ができることは成長にも繋がり、当事者にとっても武器になり、会社にとっても財産になる。できることが増えるのはこんなに素敵なことなのかと感じる。ぜひ導入をして欲しい。

### 5. インタビューの内容と回答

#### (2) ウイングアーク1st株式会社

##### 1. Bさん

質問：実証実験を知ったときの気持ち

回答：電話の声が文字で表示されるというのは以前から欲しいと思っていた。実際どうなのかという期待もあった。

質問：操作は難しかったですか？

回答：元々、機器は苦手を使い始めは戸惑いもあったが慣れると使いやすいと感じる。

質問：(機器に対して)改善して欲しい点

回答：オペレーターモード時には問題なく安心して使えたが、AIモードでは誤変換が多く混乱したり、相手に何度も聞き返す場面があった。オペレーターモード時に、オペレーターシステムに繋がるまでが遅いと感じた。文字起こし速度は問題ない。

質問：これまで電話を使ったことがあったか

回答：幼少期は聞こえていた時は使用していたが、中途障害で段々使わなくなった。

質問：電話ができるようになっての業務の変化

回答：気持ちに余裕ができた。急ぎの報連相が必要な場面でこれまでは周囲に依頼していたが、自分で電話できることが自信に繋がった。これが広がって、健常者にもこのような支援機器に理解が広がれば、タイムラグに対するストレスも軽減されると思う。

質問：周囲の反応

回答：周囲の見えない部屋で使用しているため詳細は分かっていないが、実証実験自体には応援してくれている。

質問：働きやすさに変化はあったか

回答：働きやすくなった。自分から連絡できることは積極的になれる。今後のレベルアップに繋がると自信に繋がった。

質問：その他改善して欲しい点

回答：オペレーターモードを選択したが混み合っていて繋がらないことがあった。オペレーターが増えればいいなと思った。

質問：参加者同士で話したこと

回答：A I の誤変換について共有し合っていた。話しのネタにしていた。

質問：同じ聴覚障がいのある方へのメッセージ

回答：聞こえが悪いことでできないことがあるが、自分で電話ができることで仕事に対する自信が持てるようになり、肯定感も上がった。  
この機器が広まって欲しい。

### 2. Cさん

質問：実証実験に参加すると聞いたときの感想

回答：今まで自分が電話すること自体想像もしてなかったので不安と楽しみの気持ちがありました。

質問：これまで業務で電話が必要な場面ではどうしていたか

回答：メールやチャットなど文字でやり取りしていました。

質問：初めて使ったときの感想

回答：自分で電話する日がくるなんて夢にも思ってなかったが、実際に使ってみて「こんな感じなのか」とこの支援機器があれば自分でも電話できるんだという嬉しさがあった。

質問：使い方は難しかったか

回答：使い慣れれば簡単だった。最初からマニュアルもあったので難しいとは感じなかった。

質問：実際使い続けてみてどうか

回答：A Iモードとオペレーターモード両方使ってみて、オペレーターモードの方がスムーズだった。わたしの場合は相手の声が微かに聞こえ、発音に不安があるため同じような方にはありがたいツールだと思った。

質問：できる業務は広がったか

回答：社内での電話対応から少しずつ慣れれば広がると感じた。

質問：この機器によって社内でのコミュニケーションに変化はあったか

回答：あった。やはりメールなど文字でのやり取りより電話がよりスピード感を持って業務が進む。今後もっと練習していきたい。

質問：周囲の反応について

回答：(周りから言われていないが)一緒に実証実験に参加している同じ聴覚障がいのある同僚と「電話できて嬉しいね」と話している。

質問：一緒に実証実験に参加した方との意見交換などしたか

回答：2人で練習したことがあり「A Iモードよりオペレーターモードの方がスムーズだね」「こんな機器を開発してくれたことがありがたい」と話していた。

質問：その他改善して欲しい点

回答：A I の精度がもっと上がれば使いやすくなる。またオペレーターが少ないと感じるので増えればもっと良くなると思う。

質問：文字表示のスピードはどうだったか

回答：オペレーターモードは問題ないが、A I モードにタイムラグを感じた。

質問：同じ聴覚障がいのある方へのメッセージ

回答：電話した経験のない方が多くいらっしゃると思うが、電話に不安がある方でもまずは一度試してみて欲しい。はじめは上手くいかないこともあるかと思うが、開発者側と一緒に改善しながら、より使いやすいツールにしていきたい。使うことによって少しでも世界が広がればいいなと思う。

### 3. 與那嶺 直樹氏（上司）

質問：実証実験に参加した経緯

回答：元々、聴覚障がい者のある社員に対する配慮として会議で完全筆記される(開発者である)アイセック・ジャパンのサービスを利用しており、そのご縁でお話しをいただいた。

質問：聴覚障がいのある社員の電話業務の状況

回答：電話は全くできないので、対面での会話でリップシンク(口の動き)で読んでもらったり筆談、またチャットツールなどの文字でのコミュニケーションで対応していた。

質問：マネジメント視点で課題と感ずる点

回答：農業は基本的に屋外での作業であって、作業内容も多岐にわたるため、中で機械を使用する場面で危険を知らせることが難しいので配慮しながらできる範囲で業務にあたってもらっている状況。

質問：今回の実証実験への期待と不安について

回答：電話ができればコミュニケーションがスピーディーになる。離れた場所で作業していても屋外でも電話ができればいいなと期待している。一方で聴覚障がい者の特性として、理解していなくても相槌を打つため、こちら側は相手が理解していると誤解して齟齬が生まれる。その場合、筆談で認識合わせをするが、電話でも文字で表示されれば齟齬をなくすことができると考える。

質問：支援機器導入後の業務上の変化

回答：タイムラグなど不安要素もあり外部とのやり取りはしていないが、社内で離れた場所にいる際に電話でやり取りできることは良かったと感じている。コミュニケーションが取れることで急ぎでやって欲しい業務を依頼することができている。

質問：業務以外でのコミュニケーションはどうだったか

回答：特にないが、AIモードの誤変換についてなど、話しのネタになった。

質問：参加した2名について変化があったか

回答：使えるツールが増えたことで仕事へのモチベーションは上がったように感じる。業務領域が広がったことで、向上心の高い2名にとっ

ていいものだと思う。

質問：負担に感じた点や改善した方がいい点(つながりにくさやタイムラグなどについて)

回答：どうしてもタイムラグの部分とA Iモードの誤変換、オペレーターモードを選択した際に、対応するオペレーター自体が不足していてつながらないことがあったため、オペレーター数を増やす必要があると思う。

質問：(業界における)専門用語や数字などの伝わりやすさについて

回答：精度の高いオペレーターモードであっても、(希釈率や農薬の名前等)誤変換や区切りがなかったりすることがあった。専門用語自体分からないと感じたため、一般的な言葉を選択して通話するようにしていた。

質問：同じ立場の企業へのメッセージ

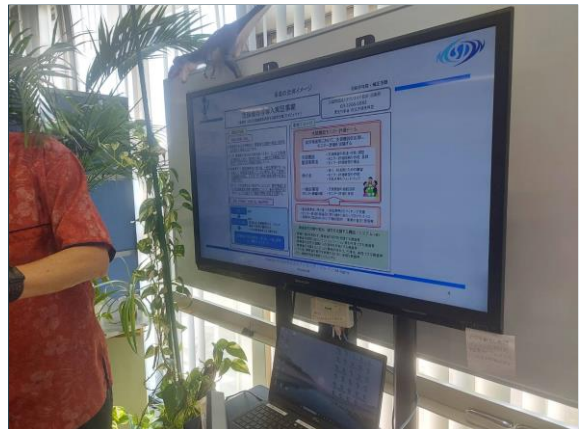
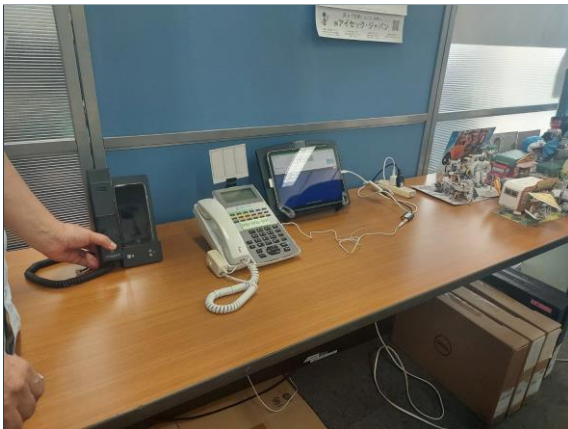
回答：一番不便に感じる場面はコミュニケーションだと思う。手話などが使えればいいが、やはり健常者視点では言葉でのやり取りが楽なので、今後この機器がブラッシュアップされて電話でのコミュニケーションが活発化がされ、ビジネスにも反映されたることを願い期待している。

### 6. 写真

#### (1)キックオフミーティング時の様子（アイセック・ジャパン会議室）

参加

- ①株式会社アイセックジャパン
- ②株式会社小梅と諭吉舎
- ③株式会社近代美術
- ④ウイングアーク1st株式会社



1. 撮影の様子（近代美術1回目）



1. 撮影の様子（近代美術2回目）



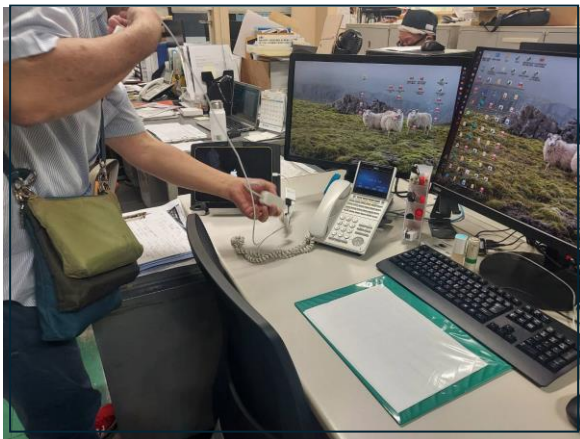
### 1. 撮影の様子（ウイングアーク1st 1回目）



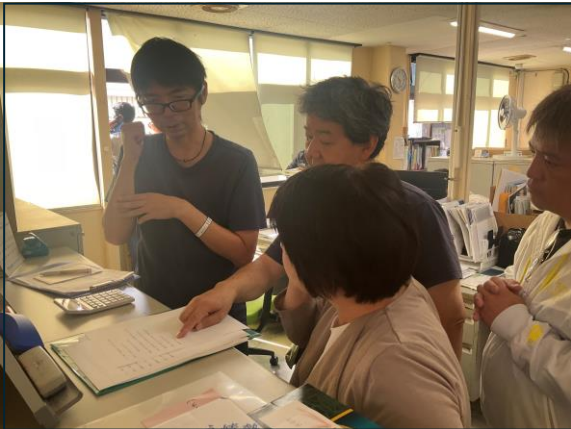
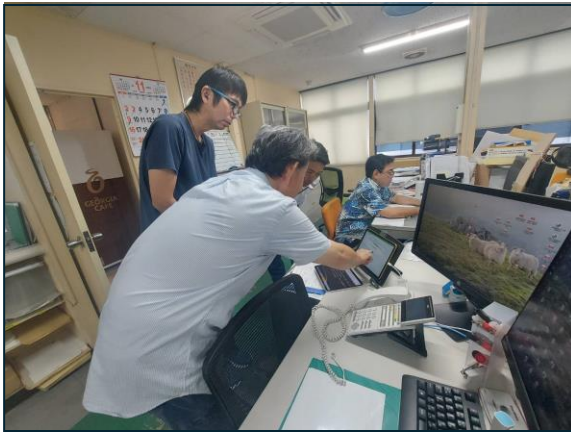
### 1. 撮影の様子（ウイングアーク1st 2回目）



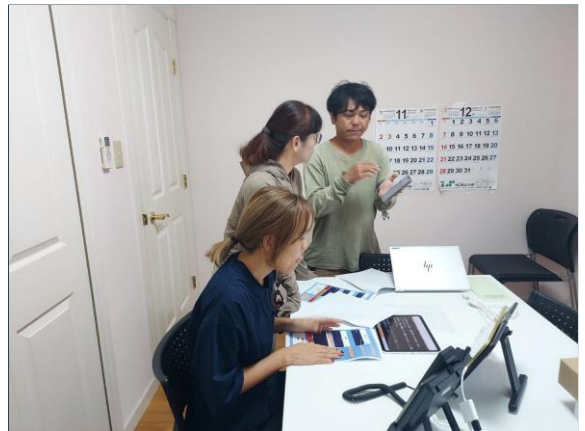
2. 設置の様子（近代美術）



### 3. レクチャー・練習時の様子（近代美術）



### 3. レクチャー・練習時の様子（ウイングアーク1st）



### 4. テクノエイドさま視察の様子



(参考) 琉球新報 2025年11月6日掲載



記者会見時の様子



### 7. 課題と提案・まとめ

本実証実験で明らかになった課題に対し、今後の実用化に向けて以下の改善案を提案する。

#### (1) システム面（開発側への要望）

##### ①接続時案内ガイダンスの実装

オペレーションセンター接続時のタイムラグによる気まずさを解消するため、相手方に「文字通訳を利用している」旨を伝える自動案内機能を標準化する。

##### ②状況可視化インジケータ

センターの混雑状況がリアルタイムでわかる表示を設け、利用者の心理的ストレスを軽減する。

##### ③専門性の向上

事前にまたは使用していく毎に学習（単語データの蓄積）をしていくことでより精度の高い文字起こしが実現される。

#### (2) 運用面（企業・ユーザー側への提案）

##### ①推測解釈の禁止ルール

A I の誤変換を「多分こうであろう」と自己補完せず、重要事項は必ずチャット等の文字ツールで再確認する運用を徹底すること。

##### ②適切なモード選択

「日常の簡易な連絡はA I、契約や数値が絡む重要案件はオペレーター」といった明確な使い分け基準を策定すること。

##### ③発語の練習

特によく使用する言葉（「お疲れ様です」「見積書」「専門用語」等）を中心に常に発語の明瞭度を上げる練習をおこなう。

### 総評（まとめ）

今回の実証実験は、支援機器の技術が障がい者の「職域」を広げる大きな可能

性を証明した。しかし、ツールを導入するだけで完結するのではなく、上で述べた改善提案のように「技術の進化」と「使う側のリテラシー」が組み合わさってはじめて、実務における信頼性が担保される。仲介者として、本支援機器が単なる補助器具に留まらず、聴覚障がい者が自信を持って社会と繋がるための「インフラ」へと発展することを強く期待する。