

# 卓上型対話支援システム「comuoon」 実証プロジェクト

プロジェクト実施事業者  
大和ハウス工業株式会社  
高津区役所



## 01. 全体像

### 卓上型対話支援システムの活用

音声拡張機「comuoon」を高津区役所等でモデル的に導入し、市民の皆様や職員から使い勝手等のフィードバックを得る実証を実施しました。

## 02. 課題

### 「聴こえ」の課題

聴覚・言語障害がある方の数は324,000人（「平成23年生活のしづらさなどに関する調査」厚生労働省）となっており、高齢による難聴や潜在的な難聴の方を考慮すれば、さらに多くの方が「聴こえ」に関して課題を抱えているものと想定されています。

## 03. 現状・事例

### 障害者差別解消法の施行

平成28年4月に障害者差別解消法が施行され、行政や事業者は、障害のある方に対して合理的配慮を行うことが求められています。

障害者差別解消法のポイント 「不当な差別的取扱い」の禁止と、「合理的配慮」の提供

※民間事業者における合理的配慮の提供は、努力義務となります。

	不当な差別的取扱い	合理的配慮の提供
国の行政機関・地方公共団体等	 不当な差別的取扱いが禁止されます。	 <b>法的義務</b> 障害者に対し、合理的配慮を行わなければなりません。
民間事業者 <small>※民間事業者には個人事業者、NPO等の非営利事業者も含まれます。</small>	 不当な差別的取扱いが禁止されます。	 <b>努力義務</b> 障害者に対し、合理的配慮を行うよう努めなければなりません。

## 04. 実証・取組

### 区役所での実証

高津区役所の窓口においてモデル的に利用し、使い勝手等の実証を行いました。

実証の結果としては、利用した職員からは「comuoonのある窓口では、大声にしなくて済むようになった」と声がありました。

また、雑音の多い環境下でも会話が聞き取りやすくなる為、難聴者だけでなく健聴者も聞き返しが減り待ち時間短縮の効果が期待できます。



## 05. 今後の展開

### 様々な活用シーンの創出

他の自治体や企業の事例でも、聴覚障がいのある従業員とのコミュニケーションツールで活用いただき、今まで行っていた筆談が不要となり、業務の効率化並びに精神的負担軽減になるなど、「comuoon」の活用による価値が創出されています。

## 06. 価値

### 話者側の新しい支援の形

従来、「聴こえ」を支援する機器としては、補聴器など聴く側が身につける機器が多かったところ、話者側ができる新しい支援の形として、「comuoon」が活用されていくことを期待しています。