

名称等	消防指令センターへの 119 番通報等を 5 つの外国語で対応しています。 (119 番通報の電話同時通訳)
実施日時	平成 30 年 4 月 1 日運用開始
場所	駿東伊豆消防本部
担当	消防本部通信指令課 (TEL:055-927-0119 e-mail:fd-shirei@suntoizu119.jp)

1 目的

駿東伊豆消防本部管轄区域内に居住する外国人及び外国人観光客など、日本語を介してのコミュニケーションが困難な外国人に対して、消防指令センターでの 119 番の受付及び災害現場の消防隊が円滑な活動を行うため、電話同時通訳サービスを用いた多言語通訳体制を確保し、安心・安全なまちづくりに寄与することを目的とします。

2 導入理由

駿東伊豆消防本部の管轄区域内に位置する韮山反射炉が 2015 年 7 月に世界遺産に登録され、2020 年には東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催が控えている状況で、今後、訪日する外国人観光客の増加が見込まれると同時に、外国人からの 119 番通報及び災害現場での外国人の対応も増加することが予想されます。そのため、通信指令業務及び災害現場での活動を円滑かつ適正に行うためにも、119 番通報三者間通話を導入し相互通訳を行います。

3 対応範囲

- (1) 駿東伊豆消防本部消防指令センターで受信する 119 番通報等に対応します。
- (2) 駿東伊豆消防本部が対応する救急事故等の災害現場に対応します。
- (3) その他予防業務等の消防業務に対応します。

4 対応言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語の 5 か国語

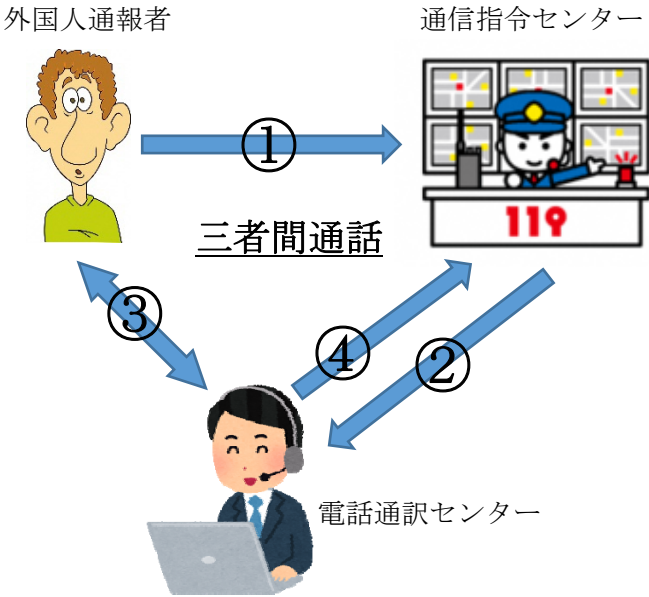
5 通話体制

- (1) 24 時間 365 日の体制で行います。
- (2) 119 番通報等対応時は消防指令センター業務を行う職員、通訳を必要とする外国人 119 番通報者等及びコールセンター間の三者通話とし、相互通訳を行います。〈別紙 1〉
- (3) その他災害現場での活動時や消防業務時は、消防業務を行う職員とコールセンター間又は通訳を必要とする外国人関係者とコールセンター間の二者通話とし、相互通訳を行います。〈別紙 2〉

イメージ

通報時に、通報者と会話しながら通訳業者に接続し、三者で同時に通話しながら内容を聴き取る。

119 番通報時

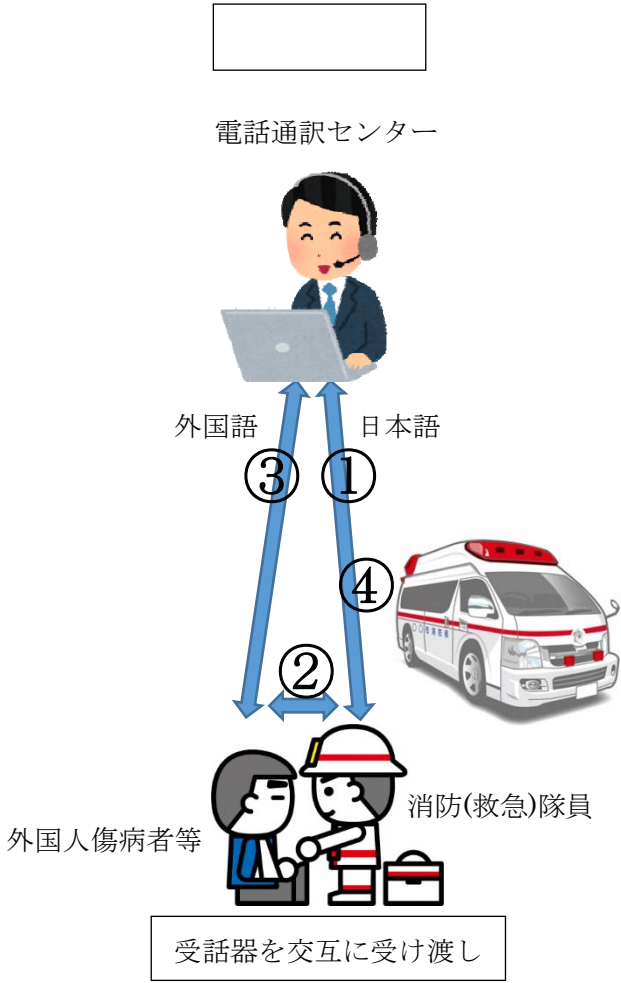


119 番通報時

- ① 119 番通報 (外国語)
- ② 外国語通訳依頼 (日本語)
- ③ 内容確認 (外国語)
- ④ 通話内容伝達・確認 (日本語)

イメージ

災害現場活動及び消防業務を行う職員とコールセンター間又は通訳を必要とする外国人傷病者等とコールセンター間の二者相互通訳で通話しながら内容を聴き取る。



受話器を交互に受け渡し

- ① 外国語通訳依頼（日本語）
- ② 受話器を外国人に渡す
- ③ 内容確認（外国語）
- ② 受話器を消防隊員に渡す
- ④ 内容伝達・確認（日本語）