

「鈴鹿市災害時通訳フリーダイヤル」の導入について

◆趣 旨

災害発生時において、外国人被災者等へ必要な情報を迅速かつ的確に伝達するため、災害時に限り利用可能な多言語通訳サービス「鈴鹿市災害時通訳フリーダイヤル」を導入します。

本フリーダイヤルは、市職員に限らず、市民、事業者、医療機関関係者、避難所運営者等も利用可能であり、避難所運営、窓口対応、救護所での対応等、様々な場面において活用できます。

◆概 要

(1) 災害時専用の多言語通訳サービスです。(24時間365日・24言語対応)

①英語②中国語（北京語）③韓国語④タイ語⑤ベトナム語⑥インドネシア語
⑦タガログ語⑧ネパール語⑨スペイン語⑩ポルトガル語⑪ドイツ語⑫フランス語
⑬イタリア語⑭ロシア語⑮ミャンマー語⑯クメール語⑰モンゴル語⑱シンハラ語
⑲ヒンディー語⑳ベンガル語㉑ウルドゥー語㉒トルコ語㉓マレー語㉔日本語

(2) 市職員に限らず、市民、事業者、医療機関関係者、避難所運営者等も利用できます。

※鈴鹿市で発生した災害に関連する対応に限ります。

(3) 現場での対面対応時には、スマートフォンのスピーカー機能等を用いた通訳が可能です。

(4) 市のコールセンターにおいては、架電者・通訳オペレーター・職員による三者間通訳が実施できます。

◆ 主な利用場面

- (1) 避難所や救護所等での対面での使用
- (2) 市災害コールセンターでの3者電話通訳
- (3) 外国人等が直接フリーダイヤルに架電するとき

◆ サービス導入の周知方法

- ・定例記者会見による周知
- ・市ウェブサイトへの掲載
- ・Facebook ページ「Amigo Suzuka」への掲載（外国人市民向け）

【担当】市民対話課 外国人交流室 杉田・白藤 TEL382-9058（内線 3324）