



鈴鹿市災害時通訳フリーダイヤル の導入について

令和8年5月14日（木）市政定例記者会見
地域振興部市民対話課

1 導入背景 ～ことばの壁～



言葉の壁 の解消

避難・医療・生活再建
での不安解消



情報格差 の解消

「わからない」が
行動の遅れに



地域の安心

声かけ・説明の
不安解消

必要な情報を「迅速」かつ「的確」に伝達

2 サービス概要

■ 鈴鹿市災害時通訳フリーダイヤル

- ・ 電話で通訳オペレーターにつながる
- ・ 利用者を限定せず、誰でも利用可能



災害時のみ

無料

誰でも

24言語

24時間
365日

深夜・早朝を問わず、多様な国籍の方々を支援

① 避難所等での対面通訳（スピーカーホン利用）

◆避難所、市役所窓口、救護所等において、日本人と外国人が対面している場合に利用する方法



目の前の外国人市民と、その場で通訳を介した会話が可能

※スマートフォンのスピーカー機能により、対面通訳にも活用可能

②市災害コールセンターへ電話した場合の通話



◆外国人から市災害コールセンターへ電話がかかってきた場合に利用する方法

災害コールセンターから通訳へ転送することで三者通話が可能

③フリーダイヤルへ直接電話した場合の通話



◆外国人がフリーダイヤルを見て直接電話する場合に利用する方法

通訳センターから市災害コールセンターへかけることで三者通話が可能

4 活用場面と制度の意義

■ 災害時の幅広い場面で活用

避難所

受付・ルール・物資の案内

救護所・医療機関

簡単な受診案内・受付補助

市の窓口

相談・情報提供

地域・生活再建

声かけ・各種相談

ことばが通じる安心を、災害時の地域全体へ

外国人市民の不安軽減 + 支援する日本人市民等の安心