

令和 4 年度横浜市通訳ボランティア派遣事業の実施について（連絡）

（公財）横浜市国際交流協会
事務局長 鈴木 一博

日頃より、当協会の事業に御理解・御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、新型コロナウイルス感染症の収束が見えない状況ではありますが、令和 4 年度の横浜市通訳ボランティア派遣事業においては、引き続き感染拡大防止の観点から、対面及び遠隔による通訳派遣を実施いたします。各機関等におかれましては、何卒御理解、御協力いただけますようお願いいたします。

1 対面通訳での対応

対面通訳の実施にあたっては、次の感染対策を講じてください。

依頼の際は、「通訳ボランティア派遣依頼票」と併せて、別添「横浜市通訳ボランティア感染予防対策チェック票」をお送りください。

- (1) 通訳場所の換気
- (2) 関わる全員（職員、外国人、通訳ボランティア）が 1 メートル以上の間隔をあける
- (3) 当日関わる全員がマスク着用、健康確認（検温等平熱）を行う
- (4) 通訳実施前に、現場で準備する消毒薬により手指を消毒する

2 遠隔通訳での対応

可能な場合は遠隔通訳での対応をお願い致します。

※詳細については、別添「遠隔通訳のご案内」を参照してください。

- (1) 遠隔通訳の方法
 - ア．電話通訳
 - イ．映像通訳（タブレット端末・P C 端末を用いた通訳）
- (2) 通訳場所

通訳ボランティアは、派遣窓口（横浜市国際交流協会または一部の国際交流ラウンジ）にて通訳を行います。
- (3) 依頼方法

依頼方法は、対面通訳と同様です。依頼票送付後の電話連絡にて、希望する方法をお知らせください。

3 緊急的通訳ニーズ等への対応について

コロナ禍において緊急的な通訳ニーズが高まっていることから、当協会では「緊急的通訳ニーズ等への対応」を試行実施しています。事前予約不要・無料（※）で依頼いただけますので、御活用ください。なお、通訳ボランティアの確保が困難な場合、緊急的通訳ニーズ対応での代替を御案内する場合があります。詳細は、添付資料 4「令和 4 年度 緊急的通訳ニーズへの ICT 等を活用した多言語通訳支援について」を参照してください。

※通話料・通信回線利用料は御負担ください。

4 お願いなど

- 当事業は、市民の通訳ボランティアの協力を得て実施するものであり、感染リスクを完全に回避できない状況下においては、ボランティアの確保が大変困難であるため、希望日時に通訳を実施できない場合があります。予めご承知おきください。
- 対応できる件数には限りがあります。下記状況に該当する場合は、当制度の利用は控えさせていただきますようお願い申し上げます。
 - ・ 本人の同居親族等による通訳が可能な場合
 - ・ 庁内職員等で通訳が可能な場合
 - ・ 文書郵送等で対応可能な場合（申請など）
 - ・ 翻訳アプリ、自動翻訳機等の活用で対応可能な場合、など
- 今後の感染状況によって、方針を変更することもあります。

5 別添資料

- (1) 「2022 横浜市通訳ボランティア派遣制度」
- (2) 「横浜市通訳ボランティア感染予防対策チェック票」
- (3) 「そばにいらなくても、伝える、伝わる ～遠隔通訳のご案内～」
- (4) 「緊急的通訳ニーズへの ICT 等を活用した多言語通訳支援拡充（試行）」

担当：（公財）横浜市国際交流協会
多文化共生推進課 通訳ボランティア事業担当
TEL:045-222-1173 Email:shibora@yoke.or.jp

横浜市通訳ボランティア派遣制度

無料！



こんなときには 通訳ボランティアを！



日本語を十分に話せない外国人が横浜市の公共機関の窓口などで
手続きをする時にボランティア通訳を無料で派遣しています。

タガログ語

中国語

フ

英語

中国人のお母さんとの
面談があるのですが…

フィリピンの方が
健康保険の手続きに
来ます！

ベトナム語

スペイン語



☆制度の詳細についてはこちらへ☆

公益財団法人 横浜市国際交流協会 通訳ボランティア担当

TEL 045-222-1173 FAX 045-222-1187 Email shibora@yoke.or.jp

＜横浜市通訳ボランティア派遣事業実施要綱＞

https://docs.wixstatic.com/ugd/2a2254_c6f562b3f838479e9e95a87095643b3f.pdf

＜実施主体＞公益財団法人横浜市国際交流協会、青葉国際交流ラウンジ、金沢国際交流ラウンジ、港南国際交流ラウンジ、港北国際交流ラウンジ、鶴見国際交流ラウンジ、ほどがや国際交流ラウンジ、みどり国際交流ラウンジ、みなみ市民活動・多文化共生ラウンジ

▶▶ 制度の概要

本制度は横浜市の区役所、保育所、福祉施設などからの派遣依頼に基づき、外国人住民が手続きや相談を行う時に市民の通訳ボランティアを派遣して通訳を行う制度です。

▶▶ 派遣依頼ができる機関 / 通訳ができる場所

横浜市役所各局・区役所、横浜市立高等学校・特別支援学校、横浜市内の保育園（認可保育所、横浜保育室等）、放課後キッズクラブ、児童相談所、地域療育センターなど

＊家庭訪問など、依頼者が業務として赴く場合はその他の施設でも派遣可能です。

▶▶ 通訳内容

日本語が不自由な外国人住民等が上記機関において相談・手続きなどを行う際に逐次通訳を行います。＊医療行為、学校での授業、イベント、会議、観光案内、式典、生活指導等の通訳は行いません。

▶▶ 通訳できる日時

原則として、平日 8 時 45 分～17 時 15 分の間で 2 時間以内です。 ※延長不可

▶▶ 派遣費用

無料です。通訳ボランティアの方には交通費相当分の費用が横浜市国際交流協会から支給されます。

▶▶ 通訳できる言語

英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、タイ語、フランス語、タガログ語、インドネシア語、ロシア語、ネパール語、その他

＊ただし、希望に添えない場合もあります。

▶▶ 報告書の提出について

通訳終了時に、通訳ボランティアが提出する報告書Aの「行政機関記入欄」に必要事項をご記入・ご捺印のうえ、提出をお願いします。通訳ボランティアへの交通費支払い手続きは、報告書の提出をもって行いますので、速やかに提出ください。当協会のホームページからのダウンロードも可能です。

▶▶ 派遣依頼に関する注意点・お願い等

☆通訳希望日の 1 週間前までに依頼してください。

☆通訳ボランティアを指名することはできません。また、連絡先はお伝えできません。

☆通訳ボランティアはプロの通訳ではありません。万が一、通訳の結果トラブルが生じてもボランティア及び横浜市国際交流協会は責任を負うことはできません。

☆キャンセルや時間変更等が生じた場合は、受付窓口に至急ご連絡下さい。

☆後日継続して通訳をお願いしたい場合は改めて依頼票を提出して下さい。ただし、同じ通訳ボランティアが派遣されるとは限りません。また、通訳者本人に直接依頼することはできません。

☆通訳当日、大雪や暴風等の悪天候により通訳ボランティアに危険がおよぶことが予測される場合、また、通訳ボランティアの止むを得ない事情で急遽通訳活動ができなくなった場合には、依頼者と協議の上、派遣を中止させていただくことがあります。

～通訳ボランティア派遣の流れ～

横浜市国際交流協会

担当者は通訳ボランティアから所定の報告書を受け取り、確認の上、署名・押印をし、横浜市国際交流協会に送ってください。

5



依頼票

6

横浜市国際交流協会が交通費を支払います。

4

当日通訳ボランティアが現地に赴き通訳を行います。

3

通訳ボランティアが担当者に電話をして、通訳内容や場所などを確認します。

1

所定の依頼票*をFAXかEメールで国際交流ラウンジの窓口へ送信してください。(1週間前まで)
*依頼票は横浜市国際交流協会のホームページからダウンロードできます。

国際交流ラウンジ



2

国際交流ラウンジが通訳ボランティアをみつめます

通訳ボランティア



横浜市通訳ボランティア派遣制度受付窓口

青葉国際交流ラウンジ

Tel.989-5266 Fax.982-0701
月～土 9:00-21:00(日・祝は17時まで)
休み 第4日曜、年末年始

金沢国際交流ラウンジ

Tel.786-0531 Fax.786-0532
月～土 9:00-17:00
休み 日曜、祝日、年末年始

港南国際交流ラウンジ

Tel.848-0990 Fax.848-3669
月～土 9:00-21:00(日・祝は17時まで)
休み 第3水曜、年末年始

港北国際交流ラウンジ

Tel.430-5670 Fax.430-5671
月～金 9:00-21:00(土日祝は17時まで)
休み 第3月曜(祝日の場合は翌日、年末年始)

鶴見国際交流ラウンジ

Tel.511-5311 Fax.511-5312
月～土 9:00-21:00(日・祝は17時まで)
休み 第3水曜日、年末年始

ほどがや国際交流ラウンジ

Tel.337-0012 Fax.337-0013
月～日曜・祝 9:30-18:00
休み 月2回施設点検日、特別に定める日、
年末年始

みどり国際交流ラウンジ

Tel.532-3548 Fax.532-3549
月～金曜 9:30-18:00
休み 火曜日、年末年始

みなみ市民活動・ 多文化共生ラウンジ

Tel.232-9544 Fax.242-0897
月～日曜・祝 9:00-17:00
休み 第3月曜、年末年始

公益財団法人横浜市国際交流協会

Tel.664-4665(派遣専用) Fax.222-1187
月～金曜 10時-17時(受付は16時半まで)
休み 土曜、日曜、祝日、年末年始

通訳ボランティアの
派遣依頼・お問い合わせ
はお近くの受付窓口へ



横浜市通訳ボランティア 感染防止対策チェック票

横浜市通訳ボランティア対面派遣希望の方へ
太枠内へのご記入と質問事項へのご回答をお願いいたします。

派遣機関名：	担当者名
派遣希望日時： 年 月 日（ ）時 分	連絡先

※1～3は必須条件となります。対策が取れない場合は、遠隔通訳の対応とさせていただきます。

質問事項	回答欄	
1 現場職員等について		
①通訳対象職員等の下記内容の健康確認ができますか？ ・検温により平熱である ・息苦しさや強いだるさなどの症状がない	はい	いいえ
②通訳対象職員等のマスクの着用はできますか？	はい	いいえ
2 相談者（外国人）について		
①通訳対象外国人の下記内容の健康確認ができますか？ ・検温により平熱である ・息苦しさや強いだるさなどの症状がない	はい	いいえ
②通訳対象外国人のマスクの着用はできますか？	はい	いいえ
3 通訳場所について		
①通訳場所の換気はできますか？	はい	いいえ
②通訳実施前に消毒液による手指の消毒はできますか？	はい	いいえ
③通訳時、通訳対象者との距離を1メートル程度確保できますか？	はい	いいえ
4 任意項目 ※以下は必須条件ではありませんが、派遣調整の際の参考にさせていただきます。		
①不特定多数の人の出入りがない場所の確保ができますか？	はい	いいえ
②通訳対象者のフェイスシールドの着用はできますか？	はい	いいえ
③通訳場所に飛沫防止シート等の設置はできますか？	はい	いいえ
④その他、上記以外の感染防止対策があれば、こちらにご記入ください。		

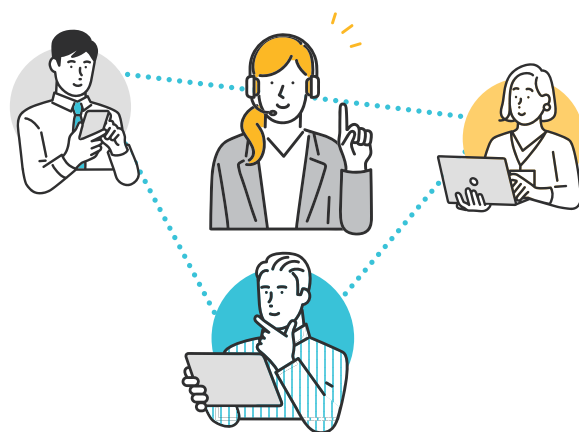
導入経緯

新型コロナウイルス感染症の拡大により、対面・同席・同行での通訳は自粛を余儀なくされました。そこで、感染対策の面からインターネットや電話回線を介して行う「遠隔通訳」を導入。通訳を必要とする人たちが感染の心配なく、安心してコミュニケーションをとれるよう工夫を重ねています。

またコロナ終息後も、遠隔通訳ならではのメリットを活かした「新しい生活様式」に対応する事業展開を目指していきます。

【導入事例】

- 横浜市立小中学校での個人面談 ●保育所での面談
- 横浜市特別教育総合センターでの相談 ●区役所での手続き
- 児童相談所や地域療育センターでの面接 など



統計データ／通訳方法別派遣数（月別）

【2020年度】

●行政（一般）・学校

実施月	タブレット	電話	対面
6	1	2	0
7	0	16	1
8	0	0	4
9	0	6	7
10	0	15	36
11	1	8	35
12	0	16	66
1	0	2	18
2	2	4	10
3	5	8	15

●行政（専門）

実施月	タブレット	電話	対面
6	0	5	1
7	4	9	0
8	6	4	0
9	4	9	1
10	10	7	3
11	17	7	0
12	11	10	6
1	17	7	0
2	18	7	2
3	34	7	0

【2021年度】

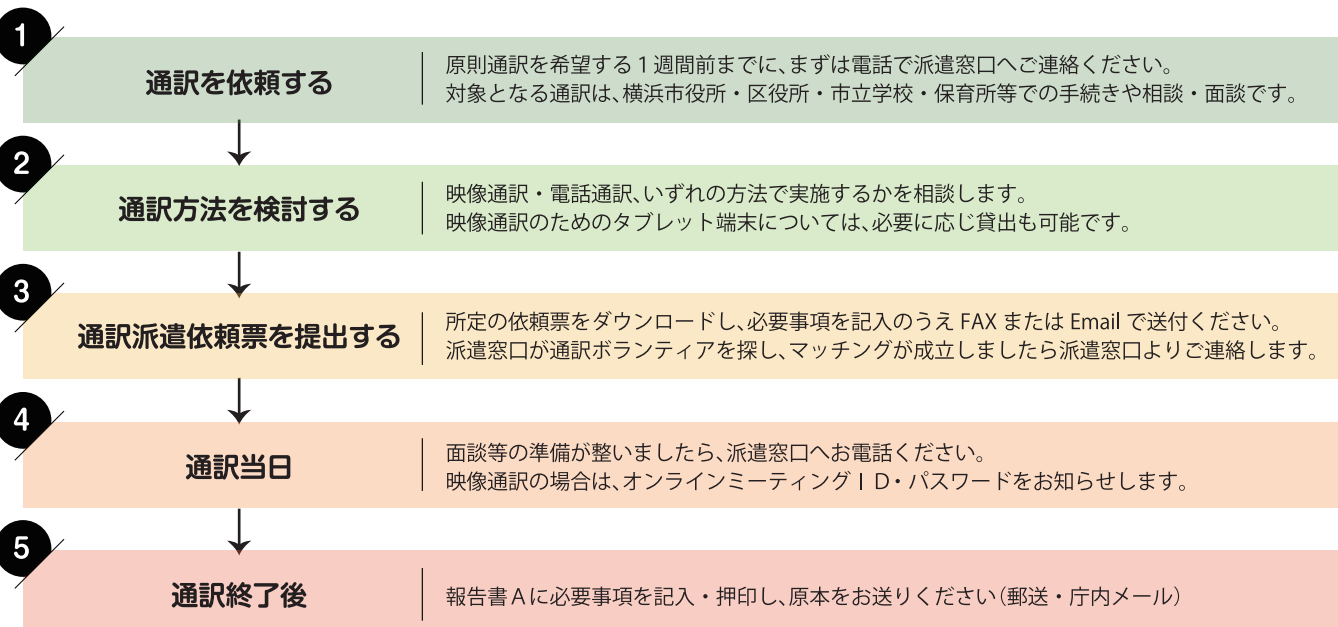
●行政（一般）・学校

実施月	タブレット	電話	対面
4	5	0	24
5	8	2	25
6	7	1	27
7	20	0	211

●行政（専門）

実施月	タブレット	電話	対面
4	27	1	4
5	26	4	3
6	28	1	4
7	20	1	4

必要な手続き



詳細は、<https://www.yokeweb.com/tsuyaku/>をご確認ください。

本制度の対象とならない通訳については、横浜市多文化共生総合相談センター（045-222-1209）へご相談ください。

お問い合わせ

（公財）横浜市国際交流協会

横浜市通訳ボランティア派遣事業担当

〔電話〕045-222-1173

〔Email〕shibora@yoke.or.jp



そばにいらなくても、伝える、伝わる。

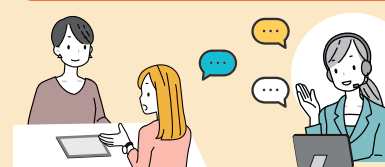
遠隔通訳のご案内

（横浜市通訳ボランティア派遣制度）

インターネットや電話を利用して行う「遠隔通訳」は
感染の心配もなくプライバシーも守られる「With コロナ時代」に適応した新しい取り組み。
通訳がそばにいらなくても、安心して言葉や気持ちをつなぐことができます。

遠隔通訳は以下の2つの方法からお選びいただけます。

映像通訳



タブレットやPCの
画面上でお顔を見ながら
通訳を行います。

電話通訳



電話を利用した通訳です。
特別な機材の必要もなく
導入が簡単です。



映像通訳

オンラインで、タブレットや PC などの画面で顔を見ながら通訳するので、相手の様子がわかります。

映像通訳の利用イメージ(派遣依頼機関向け)



映像通訳の特長

画面を通じて顔が見えるので、言語だけでなく表情やボディランゲージを交えての対話が可能。また、どんな人が何人いるのか、誰が話しているのかなども瞬時にわかるので、より精度の高いコミュニケーションを取ることができます。画面上で簡単な資料や書類のやりとりができるのもポイントです。



映像通訳の問題点

- タブレットや PC などの機材、通信回線が必要。
- 各機関のセキュリティ方針が異なる場合がある。
- 依頼機関の通信環境によって、音声のタイムラグがある。
- 一方が話しているときに、もう一方が話すときと遮られる場合がある。

このように工夫しています

- 事前に接続テストをしっかりと行う。機材がない場合には、タブレット端末・ヘッドセットを貸出す。
- プライバシーに配慮した場所を確保する。
- 最初は対象者を映さず、個人情報の取扱いについて説明の上、通訳開始への同意をいただく。
- タブレットの置き場所を事前に調整する(話す人の方に向ける or 間に置く など)。

依頼機関からの声

初めての遠隔通訳で不安でしたが、早い対応でたくさんの安心をいただきました。

画面を通じたやりとりは雰囲気を読めず難しいかと思いましたがお母様がとてもリラックスしてお話されていました。

途中 ZOOM の音声が入りこみがありました。

家庭訪問時の通訳まで対応いただけるので大変利用しやすかったです。

INTERVIEW

実際に通訳ボランティアをされている方に、お話をうかがいました。

オンラインを使った通訳に変わったことで、時間が有効に使え、感染の心配もなくなりました。



中国語通訳ボランティア
宇野 庄子さん

友人から紹介されたのをきっかけに通訳ボランティアを始めました。子育てをしながら活動もでき、日々、メリハリがついて充実しています。

通訳の魅力は色々な国の人々と交流を持てることですが、難しい面もあります。相手の事情や国、立場などで言葉の受け取り方が異なり、誤解が生じる場合があるのです。そういったことを避けるため、できるだけ話し手の意思がまっすぐに伝わるように訳するのが私のモットー。丁寧に言葉を選ぶように心がけてます。通訳として、やりがいを感じる部分でもあります。

オンラインで通訳を行うようになって良かったのは、時間が短縮されたこと。以前は先方のご自宅などに足を運ぶこともありましたが、今は近くのラウンジ

で活動できるので時間を有効に使えます。感染の心配もありません。相手のプライバシーも守られ、気を使わずにご利用いただけるのも良い点です。

通信環境によりタイムラグが発生するなどの問題点もありますが、会話に合図を入れ区切りをわかりやすくし、混乱しないように工夫しています。相手方がオンラインや機器のことに詳しくない場合は、事前にお打ち合わせや通信のテストをしっかりと行うようにして、不安のないようにしています。

活動場所では、周囲の環境で気が散らないように気を使っていたので、集中して通訳にのぞんでいました。他の言語も身につけて、もっと多くの人と触れ合いたい。これが今のモチベーションになっています。



電話通訳

導入は簡単。音声クリアで聞き取りやすいのが利点。通訳者と外国人が顔を合わせないので、プライバシーも確保できます。

電話通訳の利用イメージ(派遣依頼機関向け)



電話通訳の特長

特別な機材を用意することなく、身近にある電話を利用するので、簡単に導入できるのが利点。電話は音声クリアなので会話のイメージがしやすく、聞き取りが難しい言語でもギャップの少ない通訳ができます。グループ通話を使用すれば、ご自宅にいる方など複数の方との対話も可能。スピーカー機能を使用することで、感染のリスクも回避できます。



電話通訳の問題点

- 相手の顔や様子が認識しづらく、通訳者の高い通訳スキル・言語スキルが求められる。
- 通話中、声が遠くなることがある。
- 資料や書類を見せながらの対話ができないので説明がしづらい場合がある。

このように工夫しています

- 依頼機関で個別スペースを確保し、音声が届きやすく、会話に集中できる環境に整える。
- 会話を始める前に、依頼機関側に誰がいるのかをしっかりと確認をするようにする。
- 会話の内容を理解できたかどうかを都度確認し、認識のズレがないように配慮する。

依頼機関からの声

感染が心配な状況下で対面通訳よりもリスクがなく利用できるのが便利だと思いました。

普段口数の少ない保護者が電話で通訳の方とよく話しているのが印象的でした。

相手の顔や表情が見えないため、理解できたか？否か？などが分かりづらい。

事前に通訳内容について打ち合わせをすることが出来たため、当日スムーズに行うことができました。

常に相手の視点に立ち、「どうすれば忠実に伝わるか」を心がけて通訳にのぞんでいます。



英語通訳ボランティア
河原塚 晶子さん

もともとコミュニケーションをとるのが好きなのですが、過去に苦労して学んだ英語がうまく伝わらず、もどかしい思いをしたことがありました。その経験を活かし、同じような悩みを持つ人の手助けができれば、と思ったことが通訳をはじめたきっかけです。

通訳をする上で心がけていることは「空気のような存在になること」。プライベートな部分に第三者が入り込むことでもあるので、印象を残さないことが良い通訳だと私は考えています。相手の気持ちになりきって、どう伝えるかに集中します。

電話通訳は表情が読み取れない分、匙加減がとても大切です。例えば、声の調子。対面で通訳する際は、表情などから心情を読み取り、相手に声のテンションを

合わせるようにしていますが、電話通訳の場合は、冷静にゆっくり、はっきり話すようにして伝わりやすさを優先しています。

電話の「伝わりにくい」という点がプラスに働く場合もあります。デリケートな問題を扱う場合、対面することに抵抗を感じる方がいますが、見えない・距離感があるということが安心感につながるようで、電話通訳だと、いいにくいこともお話していただけたります。

通訳は瞬間瞬間のやりとり。相手の立場や視点に合わせ、言葉を丁寧に選び、忠実に伝えることがとても大事です。難しい活動ですが、語学力と伝えたい気持ちさえあれば、きっと誰かの力になれます。興味のある方は、ぜひ、チャレンジしてみてください。

令和 4 年度 緊急的通訳ニーズへの ICT 等を活用した多言語通訳支援について

(公財) 横浜市国際交流協会
事務局長 鈴木 一博

日頃より、当協会の事業に御理解・御協力を賜り、厚く御礼申し上げます。

さて、今般の新型コロナウイルス感染症の影響を背景として、各行政窓口等より「緊急的な通訳ニーズへの対応」への要望がより多く寄せられるようになっていることから、当協会では「緊急的通訳ニーズへの多言語支援」を引き続き試行実施致します。貴機関におかれましても、多言語通訳支援が必要な場合に御活用くださいますようお願い致します。

1 概要

行政窓口等において、日本語が不十分な外国人等からの相談・手続きに対応する際に、横浜市多文化共生総合相談センター（※）スタッフが電話通訳・映像通訳により通訳対応します。1 件 30 分以内・事前予約不要・通訳料は無料です。

※横浜市が設置し、当協会が運営する在住外国人向け情報提供・相談窓口。

2 通訳方法

(1) 電話通訳：

行政窓口等の電話機を利用し、電話を介して通訳を行います。

- ① 受話器受渡し：行政窓口等の電話機の受話器を受渡して通訳を行います。
- ② スピーカー機能：行政窓口等の電話機のスピーカー機能を利用して通訳を行います。
- ③ 三者間通話：横浜市多文化共生総合相談センターの電話機の会議通話機能を利用し、行政窓口等と外国人等の電話機をつないで通訳を行います。

(2) 映像通訳：

オンライン会議ツール Zoom により、タブレット・PC・スマートフォン端末を介して通訳を行います。必要に応じて、タブレット端末の貸与（無償）も行っています。詳しくは 7 をご参照ください。

3 対応可能な曜日・時間・言語

1 件 30 分まで対応します。

曜日	時間	言語	電話番号
月曜日～金曜日	10：00～17：00 (相談受付終了 16：30)	英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・タガログ語・タイ語	045-222-1209
第 2・4 土曜日	10：00～13：00 (相談受付終了 12：30)	※ただし土曜日は対応できない言語もあります	

4 通訳対応が可能な場所・内容

- (1) 場所：区局の窓口・施設、教育機関（小中学校等）、福祉施設（保育所等）等
- (2) 内容：日本語が不自由な外国人等に対応する場合（例）用件の聞き取り、案内、面談、相談、家庭訪問等

5 費用

通訳に係る費用は無料です。通話料または各機関の端末を利用する場合のインターネット回線利用料はご負担ください。

6 利用方法

- (1) 横浜市多文化共生総合相談センター（045-222-1209）へ電話し、希望する方法（電話または映像）と言語をお伝えください。
- (2) 事前予約は不要ですが、予定がある場合は予めお知らせください。
なお、該当言語のスタッフが対応中の場合は、お待ちいただく場合があります。

7 タブレット端末の貸与について

映像通訳を利用される場合、必要に応じてタブレット端末を無償貸与します。貸出をご希望の場合は、事前にお申し出ください。長期貸与も可能ですが、数に限りがありますので、貸与の可否・利用期間は御相談ください。

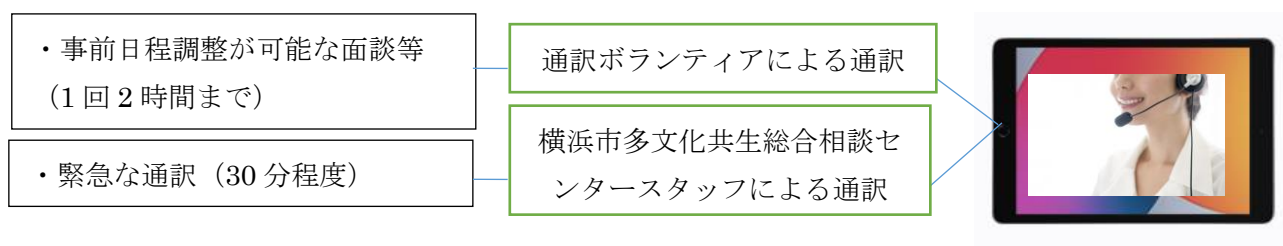
- (1) 貸与する端末は、補償プログラムに加入しています。明らかな故意または目的外使用による故障等については、修理費等を負担いただく場合があります。
- (2) 利用に係るデータ通信料等関連経費は、当協会が負担します。NTTdocomo 回線を利用しますので、立地上電波が入りづらい場合は御相談ください。

8 期間

令和 5 年 3 月 31 日まで ※期間終了後の継続については別途通知します。

9 その他

対面での通訳が望ましい場合や、長時間の通訳が必要な場合につきましては、「横浜市通訳ボランティア派遣制度」を御利用ください。但し、同制度において通訳ボランティアの確保が困難な場合は、こちらの取組みを代替として御案内する場合があります。



10 問合せ先

公益財団法人 横浜市国際交流協会 多文化共生推進課 通訳ボランティア事業担当
電話 045-222-1173 Email shibora@yoke.or.jp