

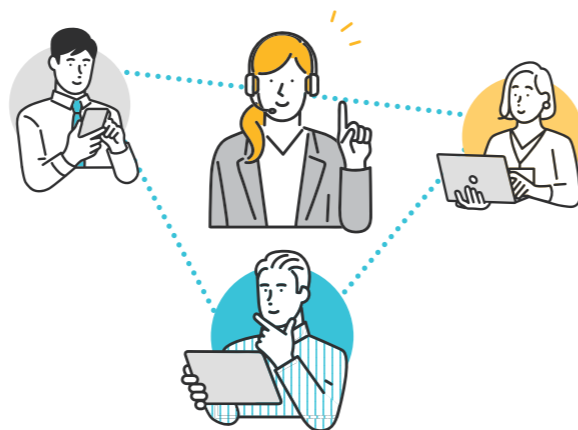
導入経緯

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

- 1 通訳を依頼する** 原則通訳を希望する1週間前までに、まずは電話で派遣窓口へご連絡ください。対象となる通訳は、横浜市役所・区役所・市立学校・保育所等での手続きや相談・面談です。
- 2 通訳方法を検討する** 映像通訳・電話通訳、いずれの方法で実施するかを相談します。映像通訳のためのタブレット端末については、必要に応じ貸出も可能です。
- 3 通訳派遣依頼票を提出する** 所定の依頼票をダウンロードし、必要事項を記入のうえ FAX または Email で送付ください。派遣窓口が通訳ボランティアを探し、マッチングが成立しましたら派遣窓口よりご連絡します。
- 4 通訳当日** 面談等の準備が整いましたら、派遣窓口へお電話ください。映像通訳の場合は、オンラインミーティングID・パスワードをお知らせします。
- 5 通訳終了後** 報告書Aに必要事項を記入・押印し、原本をお送りください（郵送・庁内メール）

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

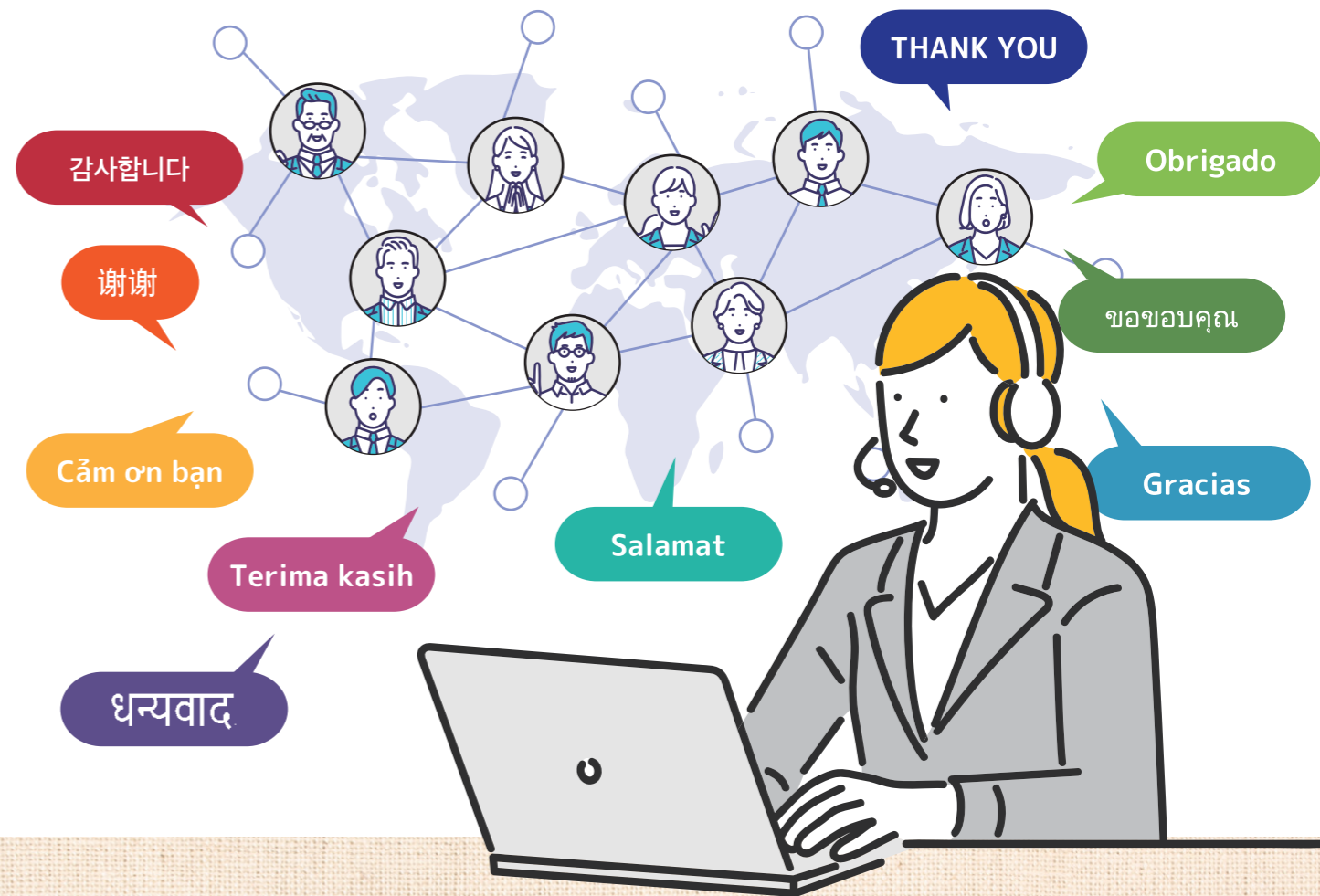


タブレットやPCの画面上でお顔を見ながら通訳を行います。

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。

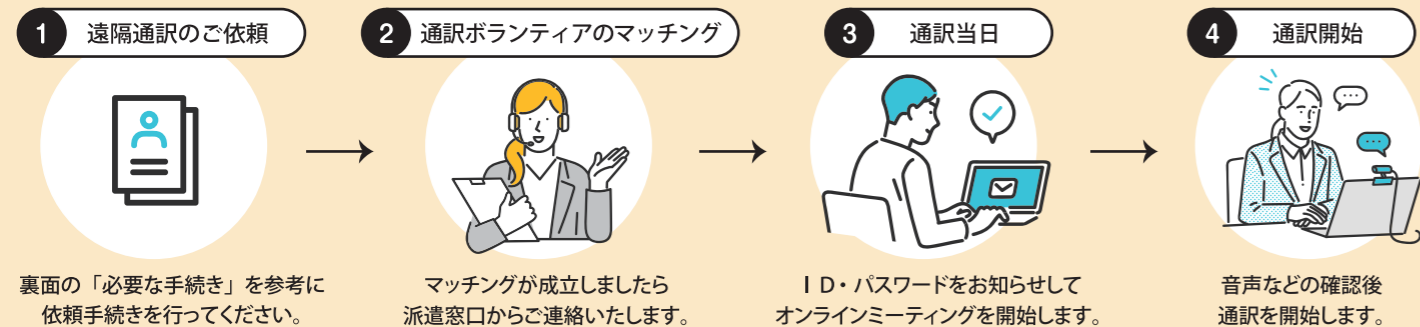




映像通訳

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。

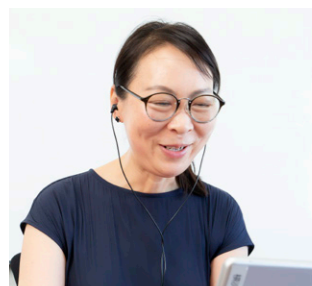
途中 ZOOM の音声が聞こえづらいうちがありました。

家庭訪問時の通訳まで対応いただけだった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、今は近くのリラウンジ

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。

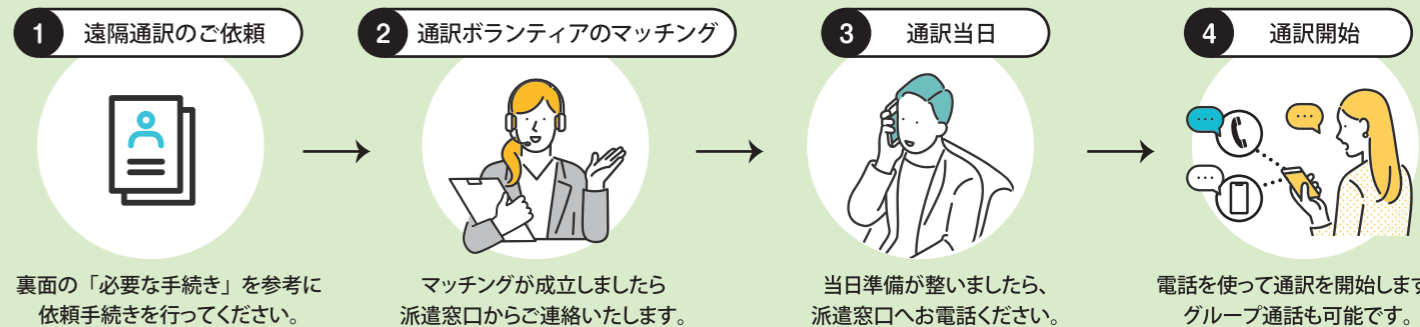
活動場所では、周囲の環境で気が散らないように気を使っていたので、集中して通訳にのぞんでいます。他の言語も身につけて、もっと多くの人と触れ合いたい。これが今のモチベーションになっています。



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、声が遠くなることもある。
- 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、音声が聴きやすく、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、過去に苦勞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ります。興味のある方は、ぜひ、チャレンジしてみてください。