

## 令和5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きていることから、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。

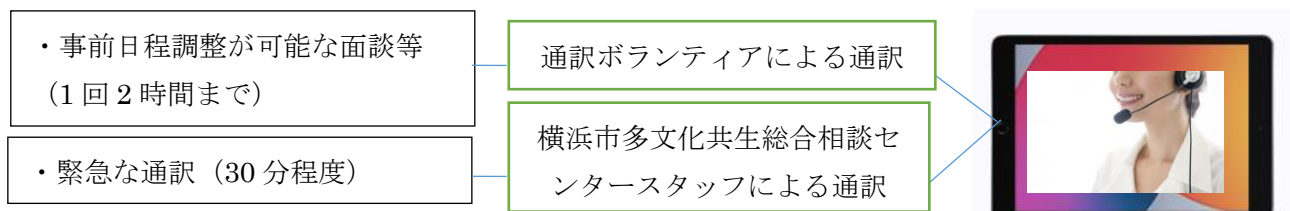
- (1) 貸与する端末は、補償プログラムに加入しています。明らかな故意または目的外使用による故障等については、修理費等を負担いただく場合があります。
- (2) 利用に係るデータ通信料等関連経費は、当協会が負担します。NTTdocomo 回線を利用しますので、立地上電波が入りづらい場合は御相談ください。

#### 8 期間

令和6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](mailto:shibora@yoke.or.jp)