

2025

横浜市市民通訳ボランティア派遣制度

利用の手引き（派遣依頼機関）

2025.4 改訂

公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE)

市民通訳ボランティア担当

TEL: 045-222-1173

E-mail: shibora@yoke.or.jp

問い合わせ時間: 月～金 8:45～17:30

目次

1. 横浜市市民通訳ボランティア事業について	p.2
1-1 事業の概要	
1-2 ボランティア派遣の流れ	
2. 派遣を依頼する	p.4
2-1 派遣の対象となる行政窓口	
2-2 派遣の対象となる案件内容	
2-3 依頼にあたっての確認事項	
2-4 依頼の申込み	
3. 事前打合せ	p.6
4. 通訳派遣当日	p.7
4-1 派遣当日の流れ	
4-2 通訳ボランティアの活動について	
4-3 こんなときは	
5. 事後打合せ	p.8
6. 通訳終了後	p.8

1. 横浜市市民通訳ボランティア事業について

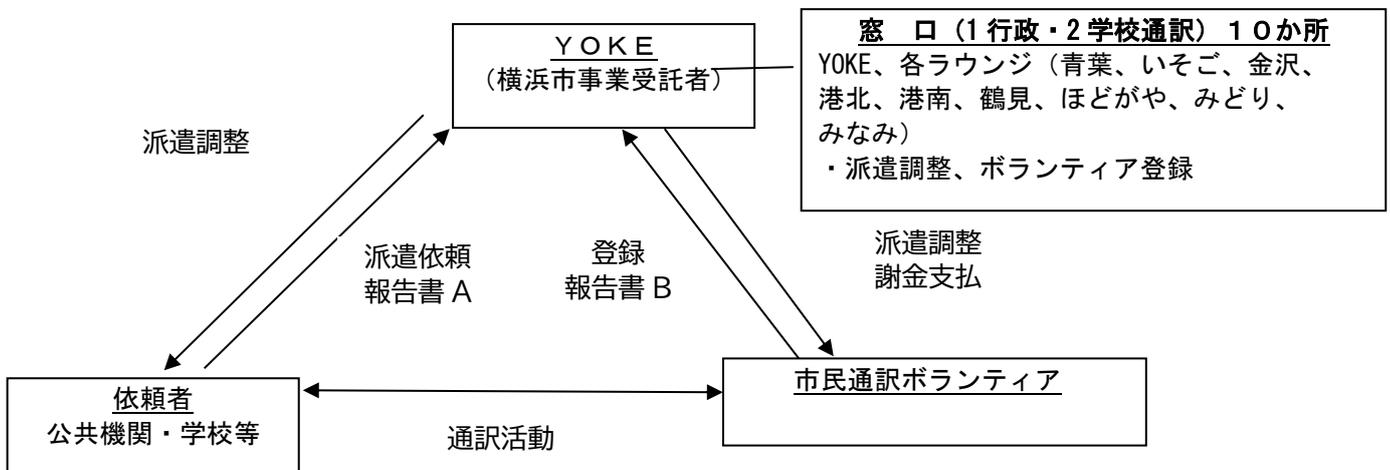
1-1. 事業の概要

市民通訳ボランティア事業は、本市に住民登録がある外国人住民その他本市に在住、在勤、在学、滞在する日本語が不自由な人等が横浜市の窓口等で各種手続きや相談をする際、通訳を必要とする市民等の支援及び市の窓口業務の支援を図ることを目的として、市の窓口等の依頼に基づき、市民の通訳ボランティアを派遣する事業です。本事業は市民活躍支援にも取り組み、市民との協働による市の多文化共生施策を推進する目的も有しています。

本事業は、横浜市の委託により、横浜市国際交流協会（YOKE）が青葉国際交流ラウンジ、いそご多文化共生ラウンジ、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도가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との共同で実施します。

※令和7年度より、報告書の提出方法に変更がございますので、p5をご確認ください。

<概要図>



1-2. ボランティア派遣の流れ

<行政通訳(一般)・学校通訳>

- 行政機関(右記以外の窓口)
- 市役所
 - 区役所
 - 市内に所在する社会福祉に資する施設の一部(認可保育所、横浜保育室、その他)
 - 横浜市立高校、特別支援学校
 - 市が管理運営する施設
 - 市の指定管理または業務委託による施設の一部

<行政通訳(専門)>

- 行政機関
- 児童相談所 ○地域療育センター、
 - 小児療育相談センター
 - 福祉保健センター生活支援課
 - 市民相談室 ○男女共同参画センター
 - 区役所特別相談(広報相談係)
 - 障害者更生相談所
 - 特別支援教育総合センター
 - 消費生活総合センター
 - 総合リハビリテーションセンター
 - 総合保健医療センター ○その他

通訳ボランティア派遣依頼

- 公益財団法人 横浜市国際交流協会(YOKE)
- 青葉国際交流ラウンジ いそご多文化共生ラウンジ
 - 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

公益財団法人
横浜市国際交流協会
(YOKE)

通訳ボランティアを探します

通訳活動

- *原則 平日8:45~17:15及び第2、4土曜9:00~12:00の間の2時間以内
- *行政通訳(専門)は、別途事前打合せ・事後打合せが必要

報告書の提出

完了

2. 派遣を依頼する

2-1. 派遣の対象となる行政窓口

通訳ボランティアの派遣を依頼できる窓口は、主に横浜市の行政機関や横浜市立の学校などです。原則として、公共機関窓口・学校等での活動ですが、家庭訪問等が必要な際は、行政担当者の立会いのもと派遣することが可能です。

通訳ボランティア制度には、3種類の派遣があります。

① 行政通訳（一般）：以下の行政窓口のうち、②以外の窓口へ派遣します。

市役所、区役所(福祉保健センター含む)、横浜市立小中高等学校・特別支援学校、横浜市内に所在する社会福祉に資する施設等の一部(保育所等)、市が管理・運営する施設、市の指定管理または業務委託による施設の一部

② 行政通訳(専門)：以下の行政機関・施設へ派遣します。

※派遣にあたり、ボランティアと行政担当者による事前打合せが必要になります。

- 児童相談所 ○地域療育センター ○小児療育相談センター ○福祉保健センター生活支援課
- 市民相談室 ○区役所特別相談(広報相談係) ○障害者更生相談所
- 特別支援教育総合センター ○消費生活総合センター ○総合リハビリテーションセンター
- 総合保健医療センター ○男女共同参画センター ○その他

③ 学校通訳：横浜市立の小・中・義務教育学校等へ派遣します。(※横浜市教育委員会委託事業)

2-2. 派遣の対象となる案件内容

窓口での諸手続き、学校での個人面談・家庭訪問、福祉施設への入所手続き、乳幼児健診などを行う際に個別に逐次通訳を行います。

《次のような内容は、対象外です》

- 医療行為、診察等での医療通訳。
- 授業補助、学習指導などの学習補助。
- イベント、行事、式典、会議、懇談会、勉強会、交流会などでの通訳。
- 通訳を必要とする市民等が特定できない場合。
- 通訳ボランティアの安全が確保できない場合。
- その他、基本的行政サービスを超えるものなど、本事業の主旨にそぐわないもの。

<お願い>

言語によっては通訳者が不足しています。本当に通訳を必要としている人に派遣できるよう、

- ① ゆっくり、はっきり、正しい文法による「やさしい日本語」での説明。
- ② 外国人本人の家族・友人・雇用主による通訳
- ③ 横浜市多文化共生総合相談センター(045-222-1209 平日9:00～17:00 11言語対応)の活用などもご検討下さい。

2-3 派遣にあたっての確認事項

(1) 派遣時間

原則として、月～金(祝日除く)8:45～17:15、土(第2、4)9:00～12:00までの2時間以内。

その場での延長はできません。

*通訳が入ると、説明時間は通常の2倍かかります。通訳時間に余裕をもって依頼してください。

(2) 派遣費用

不要です。通訳ボランティアの方には、横浜市から謝金が支給されます。(支払い手続きは、本事業受託者の横浜市国際交流協会が行います。)

(3) 通訳内容

通訳の場面によって、専門用語や表現の予習など、事前準備が必要になります。個人情報を除き、できるだけ具体的な通訳内容を伝えてください。

(4) 待ち合わせ場所・時間

当日の待ち合わせ場所は、はっきりと分かりやすい場所をボランティアに指定してください。また、担当者の所属と名前もはっきりと伝えてください。特に、外国人の方が来られない、遅刻をするといったケースが多く見られます。外国人本人にも、待ち合わせ時間を守っていただくよう伝えてください。

(5) 通訳ボランティアの指名について

原則として、通訳ボランティアを指名することはできません。(専門通訳は除く)

(6) 翻訳通訳について

日本語で書かれたお知らせ等を見ながら内容を説明することはできますが、内容を外国語に翻訳することはできませんので、通訳ボランティアの方にも依頼しないで下さい。

(7) 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。

(8) 電話通訳について

この制度は、対面での通訳を対象としています。電話を介しての通訳はできませんので、ご注意ください。

2-4 依頼の申込み

(1) 依頼票を受付窓口へEメールまたはFAXでお送り下さい。

*派遣希望日の1週間前までに依頼して下さい。

*依頼票は当協会のホームページからダウンロードできます。

*希少言語の場合、ボランティアの方が見つからない場合もあります。

(2) 受付窓口へ確認の電話をお願いします。

*依頼内容の詳細を伺います。

(3) 受付窓口が通訳ボランティアを探します。

(4) 通訳ボランティアから依頼者へ連絡があります。

*ボランティアの連絡先等をお教えすることはできません。

(5) 当日までに「活動報告書A(公共機関提出用)」を印刷しておきます。 ※令和7年度からの変更点書式は当協会のホームページからダウンロード、または添付の書式をコピーしてお使いください。

(6) 変更や確認事項などがある場合は、受付窓口へ連絡して下さい。

*万一、キャンセルや時間変更等が生じた場合は、至急ご連絡下さい。

*受付窓口が休館日等の場合、緊急の連絡は他の窓口へご連絡下さい。

3. 事前打合せ

<行政通訳（専門）のみ、事前打合せが必要です>

- 行政通訳(専門)で取り扱う案件は、特に十分な事前準備が必要であるため、通訳活動の前に、当日の 手続き内容の詳細や、留意する点等の打合せを行います。
- 通訳ボランティアの質問に対しては、個人情報保護の観点から問題のない範囲で、できるだけ具体的にお答え下さい。
- 打合せは、事前の日程でも、通訳活動当日でも可能です。

4. 通訳派遣当日

4-1. 派遣当日の流れ

- 外国人本人・行政担当者・通訳ボランティアの三者が揃ってから、手続きを始めます。
- 通訳が入ると、手続きには通常の倍の時間がかかります。また、通訳はボランティアであり、プロではありません。時間的な余裕をもってご予約下さい。
- 原則として、通訳時間は2時間です。たとえ通訳ボランティアの都合が良くても、その場での延長はできません。 時間内に終わらず、更に時間が必要であれば、受付窓口へご連絡いただき、別の日程で派遣依頼をしてください。

4-2. 通訳ボランティアの活動について

- 通訳者は、ボランティアとして活動します。通訳としての専門的なスキルを身につけているプロではありませんので、万一通訳内容に関してトラブルが起こっても、通訳者及び派遣者は責任を負うものではありません。通訳内容の責任については、依頼者に負っていただきますので、ご了承の上、通訳内容が正しく伝わっているか、よく理解されているかを十分に確認して下さい。
- 通訳ボランティアには、守秘義務があります。
- 通訳ボランティアは、通訳者としての立場に関わります。外国人の代理人ではありませんので、意見を求めたり、通訳以外のもの（他者との連絡調整、説得、翻訳など）を依頼したりしないように留意して下さい。

4-3. こんなときは

- 通訳ボランティアが来ない場合
→派遣受付窓口へご連絡下さい。休館日等の場合、その他の窓口でも確認できます。
- 外国人相談者が来ない場合
→まずは、外国人本人に連絡を取って下さい。遅刻の場合は、通訳ボランティアに待っていただけるか確認して下さい。何らかの理由で当日キャンセルとなった場合、または連絡が取れない場合は、受付窓口へ連絡して下さい。外国人本人には、今後同じことがないように注意をしてください。
- 通訳ボランティアに問題がある場合
→受付窓口へ連絡して下さい。
- 後日継続して通訳が必要な場合
→改めて依頼票を提出して下さい。原則として、同じ通訳ボランティアに依頼することはできません。
- 通訳ボランティアの連絡先等を念のため控えておきたい
→通訳ボランティアの個人情報には、一切お教えできません。また、本人にも連絡先等を聞かないで下さい。後日確認等が必要な場合は、受付窓口を通して連絡します。
- 当日、急遽通訳の必要がなくなった場合は
→受付窓口に至急連絡をしてください。当日依頼機関や外国人側の都合で急遽キャンセルになった、場合には、ボランティアに謝金(待機料)を支給いたします。その際には報告書Aのフォームに「通訳実施なし」のボックスにチェックを入れ、理由をご記入の上、ご提出ください。

5. 事後打合せ

＜行政通訳（専門）では、事後打合せが必要です＞

- 各国の文化的背景や価値観、言葉の受け取り方など、通訳内容についての補足等のため、通訳活動の後に、行政担当者と通訳ボランティアによる5～10分程度の簡単な振り返りを行ってください。
- 行政通訳（一般）・学校通訳については必須ではありませんが、より良い理解のため、可能な限り事後打合せを行ってください。

6. 通訳終了後

① あらかじめ用意しておいた「報告書A」の記入

「依頼機関 記入欄」に必要事項のご記入をお願いします。

② 報告書Aに通訳者のサインをもらう。

「通訳ボランティア記入欄」に通訳者本人のサインを依頼して下さい。

③ 報告書Aを提出する。

Eメール(PDFファイルにパスワードをつけて添付)・庁内メール・郵送のいずれかで横浜市国際交流協会へお送り下さい。(PW:8桁の英数字)※パスワードは、YCANの国際局>政策総務課>横浜市通訳ボランティア派遣制度(<http://inw1.office.ycan/b/ki/somu/tuuyaku/>)に掲載「利用の手引き」の「6. 通訳終了後」に記載しています。パスワードは、依頼機関関係者内の共有にとどめてください。

個人情報流出防止のためFAXでの提出はできません。

報告書は、通訳日から3ヶ月間は保存して下さい。

*報告書の提出により、手続きが完了します。

提出が遅れると、通訳ボランティアへの謝金支払いができませんので、活動終了後は速やかに提出して下さい。

*継続して派遣を依頼したい場合は、改めて依頼票を受付窓口へ提出して下さい。

○行政通訳(一般)・学校通訳

原則として、同じ通訳者を派遣することはできません。

また、通訳者本人に直接依頼することはできません。

○行政通訳(専門)

継続した案件で、同じ通訳者を希望される場合は、依頼票にその旨を記載して下さい。マッチングの際参考とさせていただきますが、必ずしも同じ通訳者を派遣することを約束するものではありません。通訳者の都合や案件の内容によって、ご希望に添えない場合もありますので、ご了承下さい。

横浜市市民通訳ボランティア制度についてのお問い合わせは……

公益財団法人 横浜市国際交流協会
横浜市市民通訳ボランティア担当

TEL:045-222-1173

FAX:045-222-1187

E-mail: shibora@yoke.or.jp

お問い合わせ時間:8:45～17:30(土日・祝・年末年始を除く)

＜派遣受付窓口一覧＞

行政通訳(専門)の窓口は、YOKEのみとなります。

窓口名	電話 FAX	メール	受付日時 休館日
公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE)	664-4665 222-1187	c-shibora@yoke.or.jp	月～金 10:00-16:30 休館日:土曜、日曜、祝日
青葉 国際交流ラウンジ	989-5266 982-0701	aobaloungeintl89h1@ t07.itscom.net	月・火・第3日曜・祝 9:00-16:30 水～土 9:00-20:30 休館日:第1・2・4・5日曜
いそご 多文化共生ラウンジ	367-8492 367-8493	contact@isogo-lounge.com	月・火・水・金・土 10:00-17:00 木 10:00-20:00 休館日:日曜、祝日、 2月第1火曜
金沢 国際交流ラウンジ	786-0531 786-0532	klounge@shore.ocn.ne.jp	月～土 9:00-17:00 休館日:日曜、祝日
港南 国際交流ラウンジ	848-0990 848-3669	konan-international- lounge@yokohama.email. ne.jp	月～土 9:00-21:00(日/祝は 17:00まで) 休館日:第3水曜
港北 国際交流ラウンジ	430-5670 430-5671	kohokulounge@yokohama. nifty.jp	火～金 9:00-21:00(土日月祝と 8月は17:00まで) 休館日:第3月曜(祝日の場合 は翌日)
鶴見 国際交流ラウンジ	511-5311 511-5312	tsurumi_lounge@yoke.or.jp	月～土 9:00-21:00(日、祝は 17:00まで) 休館日:第3水曜日
ほどがや 国際交流ラウンジ	337-0012 337-0013	toiawase@hodogaya- kokusai.com	月～日・祝 9:30-18:00 休館日:月2回施設点検日、特 別に定める日
みどり 国際交流ラウンジ	532-3548 532-3549	info@midori-lounge.com	月～土 9:30-18:00 (水曜は21:00まで) 休館日:日曜・祝
みなみ 市民活動・多文化 共生ラウンジ	232-9544 242-0897	minami.shimin.act.c@ jcom.home.ne.jp	月～日・祝 9:00-17:00 休館日:第3月曜