

コマンドアイ

様々な事案から災害活動を振り返る

司令課

司令情報
センター

COMMAND EYE

今回のテーマ

多言語通訳サービス

(訪日外国人の安心・安全のために)

はじめに

訪日外国人旅行者(インバウンド)は、ここ数年来増加の一途をたどっており、平成28年は2,400万人を突破、うち941万人が来阪し、いずれも過去最高を記録している。(下表参考)

そのような中、大阪市内における外国人による119番通報件数は年間約200件にものぼり今後も増加が見込まれる。こうした背景から、日本語でのコミュニケーションが困難な外国人が当事者となる災害対応を円滑にするため、多言語通訳サービスを平成28年4月より開始している。

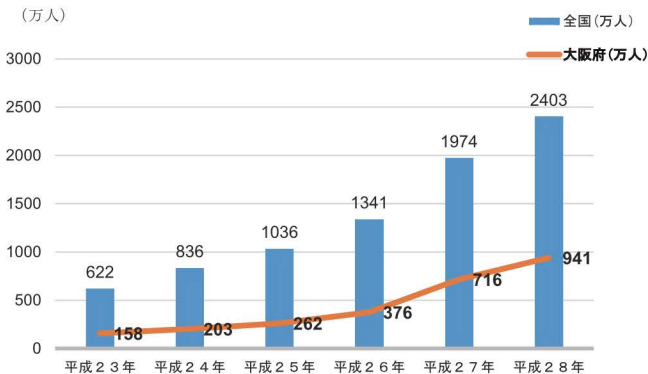
多言語通訳サービスの導入経緯と効果

外国人傷病者に対応した救急件数は、平成25年約100件、平成26年約200件、平成27年約300件と右肩上がりに増加しており、そのうち救急車内収容から搬送開始までに30分以上を要した件数は平成25年70件、平成26年119件、平成27年204件と6割〜7割が長時間の活動を余儀なくされている。その主な理由としては、病院に行きたいのかどうか、分からず、救急車内収容までに時間を要した。また、相手の主訴、細かい情報の聴取が困難であった等、コミュニケーションが困難であるからという理由が多くを占めている。

下のグラフのとおり、来阪外国人数が年々増加するのに比例して外国人による119番通報も年々増加しており、指令管制官の個人スキル及び各指令台の外国語システム(基本的な数カ国語により必要な聴取事項

を発信するのみで聞き取り翻訳機能はない)では今後、さらに対応が困難になることが予測される。
このようなことから、日本語でのコミュニケーションが困難な外国人に対し緊急を要する場面でも、多言語通訳サービスを活用すれば、災害点・通報内容・傷病者の主訴及び状況を迅速且つ適確に把握することができ、その結果、医療機関等へのスムーズな搬送が可能になり、それが現場活動の時間短縮及び救命率向上に繋がっていく。

外国人旅行者数の推移



「大阪府ホームページの統計資料を引用」