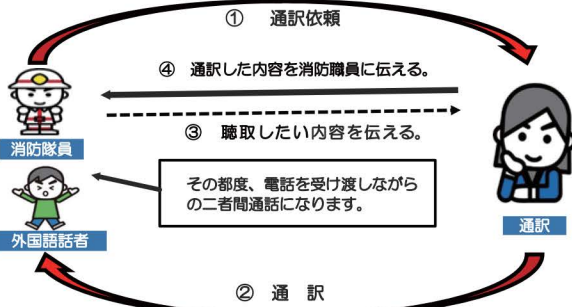
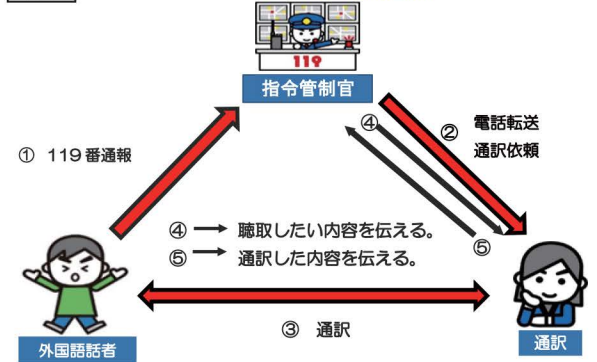


多言語通訳サービスのイメージ図

■ 図2 ※災害現場等での**二者間通話**（電話受け渡しによる通訳）



■ 図1 ※119通報時**（三者間通話）**



★119番通報での三者間通話

- → 指令管制官
- → 外国人通報者
- → 通訳者
- 「はい。119番、火事ですか？救急ですか？」
- 「Hello English Please」
- 「Fire or Ambulance？」
- 「… Ambulance」← 何とか Ambulance (救急車) と聞き取れたため。
- 「OK、Please wait、Hold on please」→ここで委託通訳業者に転送
- 「はい通訳センターです。」
- 「大阪市消防局〇〇です。英語で通訳をお願いします。」→ここで三者間通話開始
- 「How can I help you (どうしましたか)？」
- 「A Friend cannot move and an ambulance in necessary」
- 「友人が動けなくて救急車が必要と言っています。」
- 「住所聞いて下さい」
- 「Could you tell me your address please？」
- 「〇〇 Kujyouminami Nishi-ku Osaka-shi」→ 架空の住所
- 「大阪市西区九条南〇〇と言っています」
- (このような受け答えて、以降傷病者の状態等を確認し災害指令に至る。)

★救急現場での二者間通話

- → 救急隊員
- → 外国人傷病者
- → 通訳者
- → 店員 (飲食店内での救急事案。通報者は店員、傷病者は英語の話せるフィリピン人)
- 「具合の悪いのは、フィリピンの方で英語は話せるそうで、腹痛と嘔吐があるみたいですよ。」→ 傷病者と会話し、多言語サービスが必要と判断
- 「大阪市消防局の〇〇救急隊の〇〇です。英語で通訳をお願いします。まず、いつからどこの具合が悪いか聞いて下さい。」→電話を外国人傷病者に受け渡す。
- 「How long have you had it？」
- 「I have had a stomachache for an hour and now I am vomiting」
- 「I see、Please change a call (分かりました。電話を代わって下さい。)」
- 「1時間前から腹痛と嘔吐を繰り返しているそうです。」
- 「旅行者？いつまで滞在するか聞いて下さい。」→電話を外国人傷病者に受け渡す。
- 「Are you a tourist？ How long have been here in Japan？」
- 「I am leaving in a week」
- 「I see Please change a call (分かりました。電話を代わって下さい。)」
- 「1週間後に帰国すると言っています。」
- ※このように、その都度電話機を受け渡ししながら必要事項を聴取し病院搬送に至る。

多言語通訳サービスのシステム

- ① 119番対応時の通報者と通訳業者を含めた三者間通話(指令台に三者同時通話機能あり)へ図1参照
- ② 署への駆け付けや災害現場等での外国人又は消防職員と通訳業者(電話機をその都度受け渡す)との二者間通話。へ図2参照

語)に対応している。

運用開始日の平成28年4月1日から平成29年1月31日の外国人通報件数は、113件(多言語通訳使用通話数35通話)また、救急現場での多言語通訳使用通話数88通話となっている。

左表は119番通報と救急現場での通訳状況を示しており、火災や救助現場においても重要な情報を得るのに必要な場合、このような形で通訳サービスを利用することができる。

おわりに

なお、当局が委託している通訳業者職員の多くが救命講習を受講しており、CPA(心肺停止)事案の口頭指導にも心強く対応できる。

総務省消防庁は2019年ラグビーワールドカップ及び2020年東京オリンピック・パラリンピック競技大会の開催に合わせ、外国人による119番通報について全国各地でも24時間対応できる体制を築く方針を固めた。大阪府においても外国語のコミュニケーションが必要な方々の119番通報や災害現場対応を円滑に行うため、この多言語通訳サービスを活用し、多くの外国人旅行者等に「おもてなし」の一策となる安心・安全を保障すること。それが結果として大阪市消防局の目標像でもある、市民が安心して暮らせる「災害に強いまち」に繋がるものと確信している。

(文責 山口)