

## 5 119番通報等における多言語通訳サービスの導入について

花巻市を訪れる外国人観光客数は年々増加傾向にあり、また、2019年には「ラグビーワールドカップ2019」が釜石市で開催されることなどから花巻市消防本部では、外国語での119番通報を受けた際、コミュニケーション面における不安や外国人観光客の不便を解消するため、消防指令センターから民間通訳サービスに電話を繋ぎ、三者通話による同時通訳のサービスを県内消防機関では、初めて導入します。

このサービスは、5言語に対応するもので、災害や救急現場からでも隊員が携帯電話を使用して、直接、オペレーターに通訳を依頼することも可能です。

### 1 運用開始日

平成29年8月1日（火）

### 2 契約先名

NEC ネットエスアイ株式会社

### 3 対応言語

英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の5言語

### 4 対応時間

24時間365日、夜間休日を問わず対応

### 5 サービス内容

- (1)119番通報受付時に、消防指令台の指令マルチパネルを介してオペレーターにワンタッチで繋ぎ、三者接続・三者通訳を同時に行います。
- (2)救急車内や災害現場においては、救急隊・消防隊がオペレーターに直接、通訳依頼を行い、隊員と外国人が電話機を交互に受け渡し通訳を行います。

### 6 その他

更なる取組みとして、総務省消防庁が、外国人来訪者の増加を踏まえ、「情報難民ゼロプロジェクト」の一環として開発を行い、全国の消防本部に対して本年4月から提供を開始した救急現場で活用できる、救急隊用の多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」に対応できるスマートフォンを8月中に、管内7台の高規格救急車全てに配備します。

### 【参考】

「救急ボイストラ」とは

- ・救急現場で使用頻度が高い会話内容を「定型文」として登録し、外国語による音声と画面の文字により円滑なコミュニケーションを可能とした、多言語音声翻訳アプリ（対応言語は15言語）。なお、定型文以外の会話でも音声翻訳が可能であり、さらには、話した言葉が日本語として表記されるので、聴覚障害者にも活用が可能です。

<担当 消防本部 警防課 22-6124 内線376>