

新たに「外国人相談コーナー」開設

言葉の壁をなくし、地域での安心な暮らしをサポート

市は、9月1日、相談内容などをリアルタイムで翻訳し表示できる通訳表示機やタブレット端末によるビデオ通訳を活用した「外国人相談コーナー」を開設する。開設場所は市役所別館5階市民相談コーナー横で、通訳表示機は英語、中国語、韓国語、ベトナム語、やさしい日本語など32言語に対応。電話での問い合わせ時に通訳オペレーターを交えた3者間通話が可能な従来の電話通訳サービスと合わせて運用する。

本窓口は、本市内における外国人市民増加に伴うニーズの多様化に対応し、誰でも気軽に相談できるインクルーシブな相談体制の実現を目的としたもの。外国人市民からの日常生活での困りごとや行政手続きに関する相談をはじめ、外国人市民に関わる支援者や近隣住民などからの相談も受け付ける。

★「外国人相談コーナー」の概要

場 所：市役所 別館5階 市民相談コーナー横に新設

時 間：月曜～金曜（祝日除く）午前9時00分～午後5時30分

電 話：072-807-8058（専用電話）

対応言語：通訳表示機 32言語 ※新規

ビデオ通訳 12言語 ※新規

電話通訳サービス 20言語

主な相談内容：在留資格、労働、医療・福祉、教育・子育てなどの生活相談、
外国人市民に関わる支援者や近隣住民などからの相談

★新たに運用する通訳表示機（左下写真）は、音声認識したテキストとリアルタイム AI 通訳を行った翻訳テキストを透明ディスプレイに表示することで、相談者の表情や反応を見ながら対応が可能。これにより言葉のバリアをなくし、安心して相談できる環境を整えている。ビデオ通訳では（右下写真）、自治体での対応に豊富な経験を持つ通訳オペレーターがタブレット端末でのビデオ通話を通じて専門性の高い相談内容にも対応する。



▲通訳表示機を使った相談窓口のイメージ



▲ビデオ通訳のイメージ

★市はこれまでから「市民相談コーナー」でインクルーシブな相談体制の実現を目指してきた。新たに開始する「外国人相談コーナー」では、「言葉のバリアフリー」を強化。担当者は、「私たちが市民相談で何よりも大切にしてきたのは、「目の前の相談者を決して一人にしない」という姿勢です。言葉の壁があってもそれは同じ。通訳機やわかりやすい「やさしい日本語」を使いながら、外国人市民の皆様も安心して暮らせるようサポートします」と話す。

<お問い合わせ>

市長公室 広聴相談課

☎ : 072-841-1559 FAX : 072-846-8861 メールアドレス : soudan@city.hirakata.osaka.jp