

外国人相談窓口にてテレビ通訳サービスを導入します

沼津市では、令和3年1月より新たにテレビ通訳サービスを導入し、19言語で外国人住民の相談に対応します。また、外国人住民向けの Facebook を開設し、生活に関する情報を多言語で発信していきます。

■概要

これまで4言語での通訳対応を行ってきましたが、来年1月よりテレビ通訳サービスと電話通訳サービスを導入することで19言語での対応が可能となります。

○窓口(従前と同じ)

<開設場所> 地域自治課(沼津市役所2階)

<開設時間> 開庁日の8時30分～17時

<内 容>

- ・テレビ電話でコールセンターのオペレーターにつなぎ、多言語で相談に対応します。
- ・テレビ通訳 14 言語 英語、中国語、ベトナム語、フィリピン語、韓国語、タイ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、ヒンディー語、インドネシア語、フランス語、ロシア語、日本語
- ・電話通訳 19 言語 上記に加え、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、ドイツ語、イタリア語
- ・英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語については、従来どおり通訳職員による相談対応も可能です。

<周知方法> 市 HP や SNS、チラシ(別紙1参照)にて周知を行います。



■経緯・背景

沼津市の外国人住民の人口は平成29年以降年々増加しており、令和2年4月現在で4,527人、今後も増加が見込まれています。これまで、英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語の通訳職員を配置し、生活相談等に対応してきましたが、外国人住民の出身国・地域も多様化してきている中、既存の体制ではカバーできない言語での相談が増えてきました。外国人住民が抱える問題は、在留手続き、健康保険、税金、子育て、教育など多岐にわたります。テレビ通訳サービス等の導入により、令和2年12月1日現在、市内に居住する外国人住民で試算すると96.4%の方に母国語で対応することが可能となり、言葉の壁による不安を軽減することが期待できます。

■その他

外国人住民向けの生活情報を提供する、地域自治課公式 Facebook「おしえてぬまづ Oshiete Numazu(沼津市外国人生活情報)」(右図参考)を12月1日から開始しました。

- ・外国人住民の生活に関する情報
- ・市の紹介や地域のイベント・講座などの情報
- ・地震・台風などの災害・緊急情報

などを多言語や“やさしい日本語”で発信しています。

<周知方法>

市 HP や SNS、チラシ(別紙2参照)にて周知を行います。



おしえてぬまづ Oshiete Numazu
(沼津市外国人生活情報)