

大分市が新型コロナワクチン多言語コールセンターを設置

市内に約3,400人の外国人が居住している大分県大分市は、日本語が得意ではない外国人が、電話で新型コロナワクチンの接種予約や問い合わせをスムーズに行えるようにするため、多言語コールセンターを設置しました。大分市ホームページの外国人向け新型コロナワクチンページに掲載しているほか、市内の国際関係団体や各大学などに案内を送り、コールセンターに関する周知を行っています。

多言語コールセンターの受付時間は、平日午前9時から午後6時（土・日曜、祝日は午前9時から午後5時）です。多言語対応専用の電話番号を開設して、ワクチン接種の予約、接種の手続きと日程、接種実施医療機関の案内、接種券の再発行に関することなどに対応しています。新型コロナワクチン接種の安全性や有効性に関する質問や相談については、厚生労働省のコールセンターの利用を呼び掛けています。

対応する言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語、ヒンディー語の20言語です。

多言語コールセンターでは、3地点3者通訳を行っています。外国人から新型コロナワクチンの接種予約などについて問合せがあると、多言語コールセンターの通訳が内容を訳して、大分市新型コロナワクチンコールセンターへ伝えます。大分コールセンターの相談員が多言語コールセンターへ回答を伝えると、通訳が対応する言語に訳して外国人に回答します。

外国人対応をしている新型コロナワクチン接種会場では、多言語コールセンターを利用して2地点3者通訳を行っています。外国人と会場のスタッフ、看護師、医師などがコミュニケーションを取れない場合に、多言語コールセンターの通訳に内容を伝えた上で、コミュニケーションを取りたい相手に電話の受話器を渡します。通訳は内容を訳して、受話器の先の相手に伝えます。

大分市の担当者によると、6月下旬に多言語コールセンターを設置して以来、9月末までの3カ月で約100件の利用がありました。利用者からは、「日本語が話せなくてもコールセンターで問い合わせや予約ができる。」、「多くの言語をカバーしている。」など利便性について多数の評価があったとのこと。

多言語コールセンターの今後について、大分市の担当者は「現在、3回目の接種に向けた準備も始まり、引き続き多言語コールセンターを開設していく予定だ。外国人の方のスムーズなワクチン接種に繋がるよう取り組んでいきたい。」と話しています。

また、大分市では、災害のときに在住外国人や市内に滞在中の訪日観光客とスムーズにコミュニケーションを取るために、「大分市災害時多言語通訳サービス」を運用しています。このサービスは、大分市災害警戒本部または大分市災害対策本部の設置直後から各本部の解散の1カ月後まで、フリーダイヤルのコールセンターを通じて、24時間利用できます。対応する言語は、英語、中国語、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、マレー語、ネパール語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、ドイツ語、イタリア語、ロシア語、タガログ語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語、シンハラ語の19言語です。

大分市災害警戒本部
または大分市災害対策
本部の設置については、
随時、大分市ホームペ
ージや大分市公式アプリ、
大分市LINE公式アカウ
ントなどで確認できる
ようになっています。

※利用イメージ



問い合わせ先

新型コロナワクチン多言語コールセンターに関すること
大分市福祉保健部保健予防課

電話 : 097-547-8240 ファクス : 097-547-8242

URL: https://www.city.oita.oita.jp/o017/20210426_covid-19_vaccines_information.html

大分市災害時多言語通訳サービスに関すること

大分市企画部国際課

電話 : 097-537-5719 ファクス : 097-536-4044

URL : <http://www.city.oita.oita.jp/o017/shisejoho/kokusaikoryu/1491877548053.html>