

緊急通報、かける方も受ける方も。函館市の外国語対応

平成28年度の北海道新幹線開通と、格安航空会社(LCC)による台湾定期便や成田便の就航によって、今後も外国人観光客の増加が見込まれる函館市ではこれまで、事故や病気、災害などで外国人が緊急通報をするケースが発生した場合に、通報をする側と受ける側の双方が対応できるための取り組みを行ってきています。

外国人が通報をする場合については、市のホームページに、「緊急時の対応」というページを多言語で掲載しています。英語、中国語(簡体字・繁体字)、韓国語、ロシア語のほか、簡単な構文で漢字にはよみがなを振った「やさしい日本語」のページも公開しており、緊急の時でも見やすいシンプルなページ構成で、警察・消防・函館市夜間急病センターの電話番号と、「交通事故のとき」、「火事のとき」などのそれぞれの場合に、どこに電話をすればいいかを簡潔に解説しています。

また、「地震のとき」の項目では、一文では解説できない地震時の対応について、多言語(英語、中国語(簡体字)、韓国語、ポルトガル語)で書かれた消防防災博物館の防災パンフレット「地震に自信を」のページにリンクしています。

通報を受ける側としては、函館市消防本部が2016年10月、医療通訳などを行う函館善意通訳会の協力のもと、「英語通報対応マニュアル」を作成し、運用を開始しています。消防指令センターの担当者がまとめた、通報時や現場での対応に必要なフレーズを時系列で例示しているほか、英語でも国によって発音に違いがある為、国籍を確かめる方が良いことや、日本ではまず通報を受けた側が「火事ですか？救急ですか？」と聞くのが通例であるのに対して、英語圏では通報を受けた側が「Accident!(事故だ!)」と言う場合が予想されるなどの、文化的な違いについても解説されています。マニュアルは28ページの冊子で、消防指令センターと救急隊員に配布されています。



この他、医療機関で通訳を必要とする外国人傷病者のために、24時間対応で通訳者を派遣する窓口ヘルプデスクを一般財団法人 北海道国際交流センターへ委託しており、2017年3月時点で英語、中国語(本土・台湾)、韓国語、ロシア語、タイ語、タガログ語、ミャンマー語、フランス語、の9言語に対応しています。(通訳に係る費用は利用者が負担)

函館市 消防・救急 http://www.city.hakodate.hokkaido.jp/bunya/syobou/kikaku_dept/

函館市 外国人傷病者等に対応する通訳者派遣窓口ヘルプデスク

<http://www.city.hakodate.hokkaido.jp/docs/2015081700037/>

消防防災博物館 防災パンフレット

http://www.bousaihaku.com/cgi-bin/hp/index2.cgi?ac1=B934&ac2=&ac3=3907&Page=hpd2_view

問い合わせ先

函館市 企画部 国際・地域交流課 電話：0138-21-3619 FAX：0138-23-7604

hkd-intl@city.hakodate.hokkaido.jp

函館市 消防本部 消防指令センター 電話：0138-22-2126 FAX：0138-26-3408

fd-tsuusin@city.hakodate.hokkaido.jp