

# 大分市災害時多言語通訳サービス運用開始のご案内

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とるために、コールセンターを通じた24時間対応の通訳サービスを運用しています。

例えば、こんなときに使えます。

## ① 2地点3者間通訳サービス

※災害現場、避難所、ホテルなど

What should I do now?



避難所にきた外国人

避難所の日本人スタッフなど

Thank you!

対応で困ったら、お手元の電話からコールセンターへお電話ください。

会話はスタッフがリードいたします。伝えたい内容を通訳します。

How may I help you?



通訳サービス

## ② 3地点3者間通訳サービス

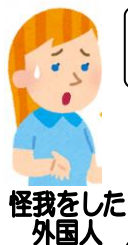
※利用イメージの例

落ち着いて病院に来て下さいと伝えて下さい。

※コールセンターの3者通話サービスを使って、目の前にいない外国人とも連絡をとることができます。外国人がコールセンター経由で、避難所や病院へ連絡をすることもできます。

I have been injured.

How may I help you?



怪我をした外国人

外国人の方が怪我をしたとおっしゃっています。



通訳サービス



病院などの日本人スタッフ

## 大分市災害時多言語コールセンター 0120-691-476

※災害等が起きていない平常時にはつながりませんので、ご注意ください。

設置開始時期：大分市災害警戒本部もしくは大分市災害対策本部設置直後

設置終了時期：各本部が解散してから1か月後

対応時間：24時間

対応言語：21言語（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、ヒンディー語、ベンガル語）

利用対象：大分市民、市内滞在中の訪日観光客等。

利用料：利用者負担はありません。フリーダイヤルでご利用いただけます。

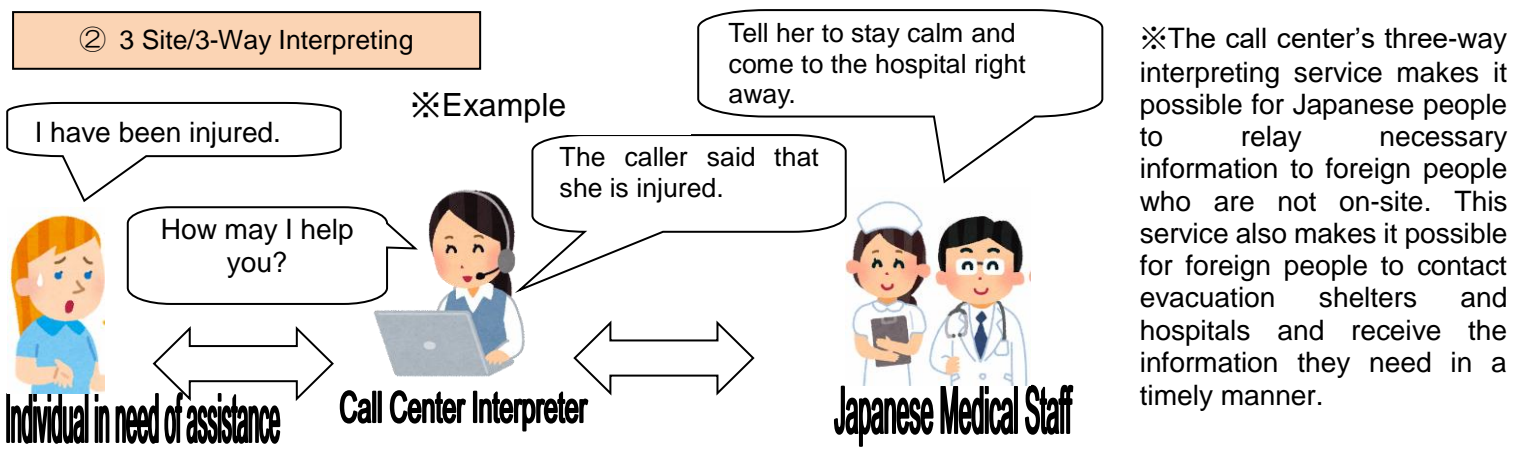
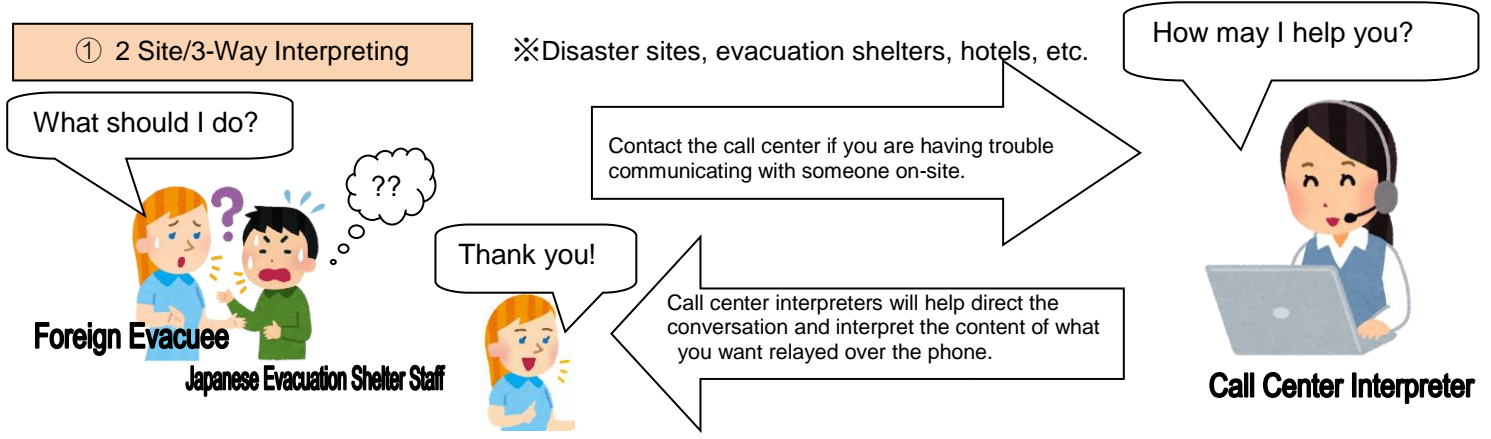
注意点：大分市災害警戒本部および大分市災害対策本部設置については、随時ホームページでご確認いただけます。

コールセンターに関する問合せ先：大分市 国際課（電話）097-537-5719

# Interpreting Services Available for Foreign Residents/Tourists in Times of Disaster

The City of Oita provides 24-hour a day interpreting assistance for both foreign residents and tourists in times of disaster via a multilingual call center staffed with operators who can ensure smooth communication for those who require aid.

The following are examples of situations in which this service could be utilized.



**Multilingual Disaster Distress Call Center**  
**0120-691-476 (Toll-Free)**

\* Please be aware this service is only available during times of disaster.

**Service Period Start:** Call Center services may be utilized upon the establishment of the Oita City Disaster Alert Headquarters or the Oita City Disaster Response Headquarters.

**Service Period End:** Call Center services may be utilized for a one-month period after the Oita City Disaster Alert or the Oita City Disaster Response Headquarters has been officially dissolved.

**Interpreting assistance available in 21 languages:**

English, Chinese, Korean, Thai, Vietnamese, Indonesian, Malay, Nepalese, Portuguese, Spanish, French, German, Italian, Russian, Tagalog, Burmese, Cambodian (Khmer), Mongolian, Sinhala, Hindi, and Bengali.

**Services Available to:** Citizens of Oita City, tourists, etc.

**Service Fee:** Free of charge (This is a toll-free number.)

**Note:** Information regarding the establishment of either the Oita City Disaster Alert Headquarters or the Oita City Disaster Response Headquarters can be found on the Oita City homepage.

Please direct questions concerning this service to:

International Affairs Division, City of Oita TEL: 097-537-5719

# 关于大分市启用灾害时多语言翻译服务的通知

大分市为了确保发生灾害时能够与在市内居住的外国人和访日游客们顺利沟通，开通了 24 小时多语言电话翻译服务。

例如，以下情况可以使用。

## ② 两地三人之间的翻译服务

※受灾现场、避难所、宾馆等

请问需要什么帮助？

我现在应该怎么办？

沟通困难时，请用您身边的电话向服务中心求助翻译。

谢谢！

翻译服务人员将会主导您进行沟通，把您想要表达的传达给现场的工作人员。

来到避难所的  
外国人      避难所的  
                 工作人员

翻译服务人员

## ② 三地三人之间的翻译服务

※假设例

请让她先冷静下来，小心一点来医院。

※可以利用三人通话服务，与不在身边的外国人进行联系。外国人也可通过电话服务中心向避难所和医院取得联系。

我受伤了。

请问您需要什么帮助？

一位外国人说她受伤了。



受伤的外国人

翻译服务人员

医院工作人员等

## 大分市灾害时多语言呼叫服务中心

### 0120-691-476

※请注意，没有发生灾害时此电话无法接通。

对应开始期间：大分市灾害警戒本部或大分市灾害对策本部成立后

对应结束期间：各本部解散后一个月

对应时间：24 小时

对应语言：21 种语言（英语、汉语、韩语、泰语、越南语、印度尼西亚语、马来语、尼泊尔语、葡萄牙语、西班牙语、法语、德语、意大利语、俄语、他加禄语、缅甸语、高棉语、蒙古语、僧伽罗语、印地语、孟加拉语）

费用：免费

对象：大分市民、在大分逗留的访日观光游客等。

呼叫服务中心咨询处：大分市 国际课 （电话）097-537-5719

# 오이타시 재해 발생시 다언어 통역 서비스 운용 개시의 안내

오이타시는 재해 발생시 거주 외국인과 지역에 체류중인 방일 관광객들과 원활하게 의사소통을 할 수 있도록 콜센터를 통한 통역 서비스를 시작합니다.

예를 들면 이럴 때 사용할 수 있습니다.

## ③ 2지점 3자간 통역 서비스

※재해 현장, 대피처, 호텔 등

지금 어떻게 해야 하나요?



대피소에  
은 외국인

감사합니다!



대피소의  
일본인 직원

대응하기 어려울 때 콜센터에 연락하여 문의하십시오.

대화는 직원이 선도하겠습니다. 전하고 싶은 내용을 통역합니다.

어떤 도움이 필요하세요?



통역 서비스

## ② 3지점 3자간 통역 서비스

※이용 이미지 예

진정하시고 병원에 오시라고 전해주세요.

부상 당했습니다.



다친  
외국인

어떤 도움이 필요하세요?



통역 서비스

외국인이 부상했다고 말씀하고 있습니다.



병원 등  
일본인 스태프

※콜센터의 3자 통화 서비스를 사용하여 옆에 없는 외국인과의 연락을 취할 수 있습니다. 외국인 콜센터를 통해, 대피소나 병원에 연락할 수 있습니다.

## 오이타시 재해시 다언어 콜센터

# 0120-691-476

※재해 등이 발생하지 않는 평상시에는 연결되지 않으므로 주의하시기 바랍니다.

설치 시작시기 : 오이타시 재해 경계 본부 또는 오이타시 재해 대책 본부 설치 직후

설치 완료시기 : 각 본부가 해산 한 후 1개월 후

운영 시간 : 24시간

대응 언어 : 21언어 (영어, 중국어, 한국어, 태국어, 베트남어, 인도네시아어, 말레이어, 네팔어, 포르투갈어, 스페인어, 프랑스어, 독일어, 이탈리아어, 러시아어, 타갈로그어, 미얀마어, 크메르어, 몽골어, 싱할라어, 힌디어, 벵골어)

이용 대상 : 오이타 시민, 시내 체류중인 방일 관광객 등.

이용료 : 무료

주의 사항 : 각 본부 설치 내용은 수시로 오이타시 홈페이지에서 확인하실 수 있습니다.

콜센터 문의처 : 오이타시 국제과 (전화)097-537-5719