

令和元年5月31日
観光・交流部国際交流課

外国人市民が暮らしやすいまちへ

多言語通訳コールセンターの導入（県内初）とベトナム語通訳員の配置

長岡市の外国人市民は近年増加傾向にあり、現在市内には、約2,400人の外国人市民が暮らしています。

今後、外国人人材の活用などさらに外国人市民の増加が見込まれる中、だれもが暮らしやすく活躍できる多文化共生社会を推進するため、6月から窓口での多言語対応を強化します。

17言語に対応できる多言語通訳コールセンター*および74言語に対応できる音声翻訳機器を導入するほか、市内人口が特に増加しているベトナム人の生活相談等に対応するため、新たにベトナム語通訳員を配置します。

すべての行政窓口への多言語通訳コールセンターの導入は県内では初、そしてベトナム語通訳員の配置は県内市町村の窓口では初となります。

1 多言語通訳コールセンター【県内初】

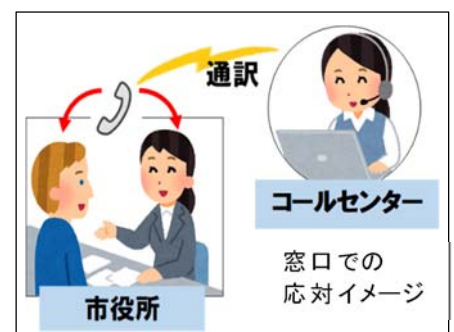
17言語に対応できるオペレーターを介して、窓口や電話での外国人市民からの相談や問い合わせに対応します。

市役所すべての行政窓口及び消防本部への緊急通報に導入します。

○利用範囲 市役所すべての行政窓口（学校、保育園等の機関は除く）
消防本部への緊急通報（119番）

○利用イメージ

- ・外国人市民との窓口対応において（イメージ図参照）
受話器を職員と外国人市民が交互にやり取りし、コールセンターの通訳を介しながら対話。
- ・外国人市民との電話対応において
外国人市民と職員、コールセンターによる3者通話により対応。



※多言語通訳コールセンター

N T Tタウンページ株式会社が提供する電話を介した多言語通訳サービス。17言語（令和元年5月現在）の専門スタッフが24時間365日対応できる体制となっている。対応言語は、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語、マレー語、タガログ語、ネパール語、フランス語、ロシア語、ドイツ語、イタリア語、ミャンマー語、クメール語。

2 ベトナム語通訳員の配置

長岡市では、近年ベトナム人居住者の増加が顕著であり、海外高度人材としての活躍が期待されているベトナム人の相談ニーズに対応するため、英語、中国語の相談員に加え、ベトナム語の通訳員を配置します。これは県内市町村窓口では初となります。

- 配置場所 長岡市国際交流センター「地球広場」（ながおか市民センター1階）
- 日時 毎月第1・第3日曜日 10:30～13:30

3 音声翻訳機

下記の機器各1台を長岡市国際交流センター「地球広場」に配置します。

① 音声翻訳機（POCKETALK-ポケトーク-）

74言語に対応した翻訳機に話しかけるだけで音声翻訳され、外国人市民とコミュニケーションをとることができます。手軽に持ち運べるため、場所を問わずどこでも利用することができます。

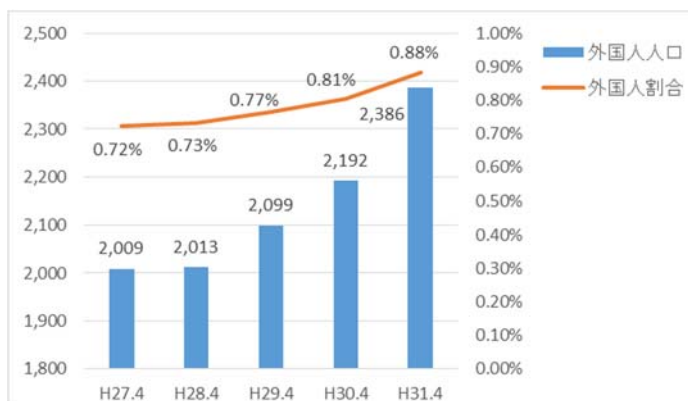
② 音声翻訳用タブレット端末

音声翻訳アプリをインストールしたタブレットを配置します。大型画面で文章が確認しやすく、音声翻訳だけでなく文字入力が可能で、書類の確認時において、活用が期待されます。

参考

1 長岡市における外国人市民の状況（平成31年4月1日現在）

57カ国	2,386人（人口比0.88%）
〈国別順位〉	〈前年同月比〉
中国	806人（+25人）
ベトナム	464人（+130人）
フィリピン	328人（-22人）
韓国	121人（+11人）
インドネシア	115人（+32人）



2 長岡市におけるこれまでの外国人市民に対する生活支援

- ・英語、中国語の相談員が生活相談に対応（平日8:30～19:00、休日9:00～18:30）
- ・英語、中国語等による市政情報や生活情報（市政だよりをもとにした多言語情報誌、ごみカレンダー等）の提供
- ・日常生活に必要な初歩の日本語学習支援（テキストを使った日本語講座、市民ボランティアと交流しながら日本語を学ぶ「ながおかにほんご広場」の実施）
- ・国際理解講座やお正月等の文化交流イベントを通じた顔の見える関係づくり
- ・日本語支援が必要な外国人児童生徒が在籍する小中学校に母語を話す支援者を派遣

問い合わせ：国際交流課 電話0258-39-2207
警防課指令室 電話0258-36-0119