

電話通訳センターを介した多言語通訳サービスについての説明

Explanation on multilingual telephone interpretation service	外语电话对应服务说明
電話で多言語通訳サービスの説明	

越谷市消防局では、市内に居住する外国人又は外国人の観光客で、日本語でのコミュニケーションが困難な方からの119番通報を円滑に行うため、三者間同時通訳による多言語通訳サービスを、2018年4月1日から開始しました。

Starting April 1 st , 2018, The Koshigaya City Fire Department has implemented a three-way multilingual telephone interpretation service in order to smoothly respond to 119 emergency calls from foreign residents and tourists who have difficulty communicating in Japanese.	为了帮助市内日语不好的外籍人士以及游客，拨打119报警电话时能够顺利沟通，越谷市消防局于2018年4月1日起开通了三方通话翻译的外语电话服务。
越谷市消防局では、越谷市に住んでいる外国人や外国人の観光客で、日本語が話せない人が、簡単に119番通報をするため、三人で同時に話して、通訳してもらうサービスを、2018年4月1日からはじめました。	

このサービスは、24時間体制で英語を始め中国語、韓国語、ポルトガル語など21の言語に対応しています。なお、対応言語の詳細については、チラシをご覧ください。

This service is available 24 hours a day in 21 languages including English, Chinese, Korean and Portuguese. For details regarding languages available, please refer to the leaflet.	全天24小时提供翻译服务，对应英语、汉语、朝鲜语/韩语、葡萄牙语等21种语言，详细语种请参看宣传单。
このサービスは、24時間ずっと英語、中国語、韓国語、ポルトガル語など21の言語ができます。使える言葉の詳細は、チラシを見てください。	

119番通報時には外国人通報者と多言語通訳サービスセンターで会話をしていただき、通訳サービスセンターから消防指令センターに伝えてもらう三者間同時通訳となります。

A 119 call from a foreign national will be transferred to the multilingual interpretation center. Then the interpreter will deliver the information to the Fire Department.	拨通119报警电话，外国人报警者与多语言翻译服务中心进行沟通，翻译服务中心把通话内容转达给消防指令中心，这是三方通话翻译。
119番通報時には外国人通報者と多言語通訳サービスセンターで会話をして、通訳サービスセンターから消防指令センターに伝えてもらう三人の間の同時通訳となります。	

また、災害現場では消防職員と外国人が交互に携帯電話を持ち替えて、通訳サービスセンターと会話する二者通話での相互通訳となります。

However, at some disaster scenes, the fire-fighting staff and the caller have to talk alternately with the interpreter.	在灾害现场，消防职员和外国人士共用一个手机互相交替与翻译服务中心通话，这是二方通话翻译。
災害現場では、消防職員と外国人が順番に携帯電話を持って、通訳サービスセンターと会話する通訳となります。	

実際に119番へ通報すると、この消防庁舎の「消防指令センター」につながり、119番通報を受理した消防職員は、外国語で通報があった場合「日本語は話せますか？」と尋ねます。

A 119 call will be connected to the Fire Department Command Center. If the caller is not speaking in Japanese, the following question will be asked. Staff: “Nihongo-wa-hanasemasuka?” (“Can you speak Japanese?”)	拨打 119，报警电话将接通到消防指令中心，如果报警人说外语，接到 119 报警电话的消防职员，就会问「日本語は話せますか（您会说日语吗）」？
実際に119番に電話をかけると、この消防庁舎の「消防指令センター」につながり、電話を取った消防職員は、外国語で通報があったとき「日本語は話せますか？」と尋ねます。	

そこで、日本語が話せないようであれば、消防職員は、通訳サービスセンターに連絡し、三者間同時通訳の準備に入ります。

If you cannot speak Japanese, the fire-fighting staff will contact the interpretation service center and prepare for a three-way call.	如果不会说日语，消防职员就会与翻译服务中心联系，准备三方通话翻译。
もし、日本語ができないなら、消防職員は、通訳サービスセンターに連絡し、三人同時通訳の準備をします。	

この時、通訳サービスセンターにつながるまで、約数十秒間 無言になりますが、受話器を耳に当てたまま、電話を切らずにそのままお待ちください。通訳サービスセンターにつながりましたら、聞かれたことにお答えください。

<u>Please stay on the line until your call is connected to the interpretation center. Once your call is connected, provide them with the information they are asking.</u>	<u>与翻译服务中心接通电话需要时间，大概约有十几秒是无声状态，请不要挂断电话，把听筒放在耳边稍等片刻。与翻译服务中心接通后，请回答对方的问题。</u>
この時、通訳サービスセンターにつながるまで、約数十秒の間、音がなくなりますが、電話を耳に当てて、電話を切らないでそのままお待ちください。通訳サービスセンターにつながりましたら、聞かれたことを答えてください。	

始めに火事か、救急かをお聞きします。

First, the staff will ask you if it is a fire or a medical emergency.

首先会问您是火灾还是叫救护车。

まずは、火事ですか、救急ですかを聞きます。

次に、住所を伝えてください。救急の場合には急病なのか、けがなのか？ 意識・呼吸はあるか？ 傷病者の氏名、年齢、性別や現在の症状などを伝えてください。

Next, state your address/location. In the case of a medical emergency or injury, inform them of whether the patient is conscious/breathing, as well as the patient's name, age, gender and symptoms.

接着，请您告知地址。叫救护车的话，请告知是生病还是受伤？患者有没有意识、呼吸？以及患者的姓名、年龄、性别和目前的症状等。

次に、住所を言ってください。救急の時に急な病気なのか、けがなのか？ 息をしているか？ 病気の人、けがをした人の名前、年齢、性別や現在の症状などを言ってください。

さらに、現場に到着した消防職員と会話が困難な場合は、消防職員が通訳サービスセンターに連絡をして、あなたのお話を通訳してもらいます。

When the fire-fighting staff arrive at the scene of the disaster and you find it difficult to communicate with them, they will contact the interpretation service center and have them interpret your conversation.

接下来，如果不能与到达现场的消防职员沟通交流，消防职员会与翻译服务中心联系，通过电话翻译交流。

現場に来た消防職員と会話ができないときは、消防職員が通訳サービスセンターに連絡をして、あなたのお話を通訳してもらいます。

以上をもちまして、通訳サービスセンターを介した多言語通訳サービスについての説明を終了いたしますが、できるだけ「母国語の〇〇語を話せる人に代わってください。」程度の日本語が話せると、短時間で通訳サービスセンターにつながります。

It will be very helpful if you can say “Bokokugono (*state your native language*) wo hanseru hitoni kawatte kudasai.”
Example: “Bokokugono *Eigo/English* wo hanseru hitoni kawatte kudasai.”
This means “Please connect me to someone who can speak (*name of your native language*).” Your call will be transferred to the interpretation service center shortly.

有关翻译服务中心的多语言翻译服务的说明就到这儿。如果您能用日语说：「中国語を話せる人に代わってください（请找会说汉语的人）」，就能够节省时间尽快接通翻译服务中心。

これで電話の多言語通訳サービスの説明を終わります。できることなら、「〇〇語をお願いします。」という日本語が話せると、すぐに通訳サービスセンターにつながります。