



多言語映像通訳サービス  
「みえる通訳」避難所支援プラン  
ご提案書

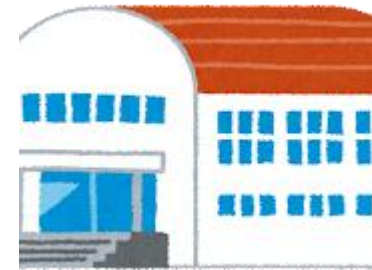
株式会社テリロジーサービスウェア  
ソリューション事業部

「みえる通訳」避難所支援プランは、有事の際に避難所などにおいて在留外国人とのコミュニケーションの課題を解決することが可能です。

また手話通訳がご利用いただけることから聴覚障害者とのコミュニケーションもスムーズに行うことが可能です。

## 【主な解決可能な課題】

- ・ 避難所などにおける外国人とのコミュニケーションの課題
- ・ 避難所などにおける聴覚障がい者とのコミュニケーションの課題
- ・ 避難所でのタブレットの有効活用  
(避難所と災害対策本部間でのコミュニケーションツール等)



「**要配慮者**」としての外国人・言葉の壁や文化や習慣、宗教上の配慮など、避難生活での情報やサービスの提供で配慮が必要

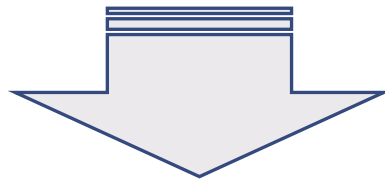
\* 要配慮者・・・災害対策基本法に定められている災害が発生した時に配慮を要する者（高齢者・障がい者・外国人など）

「**避難行動要支援者**」としての外国人・日本語がわからないため、「危険情報」が届かない・災害や避難に関する知識に濃淡があり、地理にも不案内なので、適切な避難行動がとれない

\* 避難行動要支援者・・・災害時の避難行動や避難所などでの生活が困難な方

## ◆具体例

- ・災害時にしか出てこない日本語による混乱（例：不通、救援、給水...）
- ・直訳しても意味が伝わらない（例：余震に気をつけましょう、ご自由にお取りください）
- ・外国人の存在を知らないことによる誤解に起因する排除や差別
- ・外国人の行動に対する誤解に起因する排除や差別

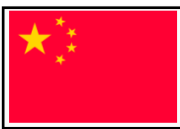


「自分の言語で話ができる」「周囲の日本人とのあいだをつないでくれる」という安心感を提供することが重要！

## ▼対応言語



英語



中国語(北京語)



韓国語



ポルトガル語



スペイン語



ベトナム語



タイ語



ロシア語



フランス語



タガログ語



ヒンディー語



インドネシア語



ネパール語



## ▼提供時間

- ・英語/中国語/韓国語/ポルトガル語/スペイン語：24時間 365日
- ・タイ語：9：00～21：00 365日
- ・ベトナム語：9：00～20：00 365日
- ・ロシア語：9：00～18：00 平日のみ
- ・フランス語/タガログ語：9：00～19：00 平日のみ
- ・ネパール語/ヒンディー語/インドネシア語：9：00～18：00 平日のみ
- ・手話通訳（日本手話）：8：00～20：00 365日

ご契約後に提供する両面ステッカーイメージ



▼BCP対策として**オフラインでも使える**指さし会話シートアプリをご用意します。

避難所専用シートで入所時の手続きから入所中、又は退所時のやり取りが**オフラインでも**ご利用いただくことが可能です。  
音声再生機能もあるのでスピーディーにご案内ができます。

（みえる通訳と同じ13カ国語に対応）





①



使い方はカンタン！  
通訳を必要とする言語をタップするだけ。

②



オペレーターが応答。通訳を実施します。

## タブレットとしての活用例

- ・ 避難所⇔災害対策本部間でのコミュニケーションツールとして
- ・ Lineなどを活用した避難所⇔災害対策本部（又は避難所間）との連絡網として
- ・ 災害情報などをリアルタイムにタブレットから情報を入手
- ・ 各種調べ事やその他お役立ちツールとして



point

シーンや状況に応じて、タッチ通訳（指差しでの対応）/ みえる通訳（通訳オペレーターでの対応）を使い分け



 **タッチ通訳**

指差し式の会話シートと  
音声再生によりスピーディーな  
ご案内が可能です

**主な利用シーン**

- ト 入所・退所書類記入
- ト アレルギー / 必要物資の確認
- ト 避難生活の基本サポート



**オフライン  
で利用可**

 **みる通訳**  
Video communication interpretation services

通訳オペレーターを  
介することで正確且つ  
臨機応変な通訳が可能です

**主な利用シーン**

- ト 入所・退所案内
- ト 避難所生活の相談事
- ト トラブル対応



(単位:円・税抜)

| プラン               | 初期費用      | 月額利用料     | 年額利用料      |
|-------------------|-----------|-----------|------------|
| みえる通訳ライセンスのみ      | 1,000円/ID | 1,000円/ID | 12,000円/ID |
| みえる通訳ライセンス&端末レンタル | 5,000円/ID | 3,500円/ID | 42,000円/ID |

\*タブレットの通信容量は1GB（1ヵ月繰越可）となります。4,000円/ID（3GB）4,500円/ID（6GB）からもお選びいただけます。

◆参考：みえる通訳通常プラン ※タブレットレンタルは別途料金

## 24 スタANDARDプラン

24時間何時でもOK  
**30,000円** [1IDにつき] / 1ヶ月 (税抜価格)  
 初期費用 50,000円



### 【対応言語：一般通訳】

|                              |            |      |
|------------------------------|------------|------|
| 英語・中国語・韓国語<br>ポルトガル語・スペイン語   | 24時間       | 365日 |
| タイ語                          | 9:00～21:00 | 365日 |
| ベトナム語                        | 9:00～20:00 | 365日 |
| フランス語・タガログ語                  | 9:00～19:00 | 平日のみ |
| ヒンディー語・ネパール語<br>インドネシア語・ロシア語 | 9:00～18:00 | 平日のみ |
| 手話通訳（日本手話）                   | 8:00～20:00 | 365日 |



## 医療通訳プラン 医療専門用語に対応可能

スタンダードプランに加え医療通訳対応の言語\*  
 がご利用いただけます。

\*[英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語]

**40,000円** [1IDにつき] / 1ヶ月 (税抜価格)  
 初期費用 50,000円

### 【対応言語：医療通訳】

|                       |            |    |
|-----------------------|------------|----|
| 英語・中国語・韓国語            | 8:30～18:30 | 平日 |
| ベトナム語・スペイン語<br>ポルトガル語 | 9:00～17:30 | 平日 |



### 【対応言語：一般通訳】

|                              |            |      |
|------------------------------|------------|------|
| 英語・中国語・韓国語<br>ポルトガル語・スペイン語   | 24時間       | 365日 |
| タイ語                          | 9:00～21:00 | 365日 |
| ベトナム語                        | 9:00～20:00 | 365日 |
| フランス語・タガログ語                  | 9:00～19:00 | 平日のみ |
| ヒンディー語・ネパール語<br>インドネシア語・ロシア語 | 9:00～18:00 | 平日のみ |
| 手話通訳（日本手話）                   | 8:00～20:00 | 365日 |







- ・避難所支援プランは、災害時に避難所が開設した際での利用を原則としております。  
(防災訓練などの際に年1～2回程度ご利用頂くことは可能)
- ・スタンダードプラン相当の13ヶ国語+手話がご利用可能です。
- ・年度契約でのご提供となります。
- ・最低5IDからのご提供となります。
- ・iPadレンタルの通信容量は右記からも選択いただけます。4,000円/ID（3GB）4,500円/ID（6GB）



熊本日日新聞 2017年5月17日

熊本地震 84

## あの時 何が

2017.5.17

「『どう行動したらよいのか』『県外に出る手段を教えてください』。熊本地震の本震が発生した昨年4月16日、外国人避難所となった熊本市国際交流会館（同市中央区）のフロアは、助けを求める人々であふれかえった。バングラデシュ人の留学生と家

族、中国人の技能実習生、興行関係の仕事をしているロシア人、カナダやフランス、タイ、ニューカレドニアなどからの旅行者。出身国も滞在理由もさまざま。「多くの外国人が身近にいることを再認識した」と市国際交流振興事業団の事務局長、八木浩光（55）は振り返る。

前震後に開設した外国人避難所は15日午後10時、いったん閉鎖。その3時間半後に本震が発生。16日午前4時に再開すると、まずは近くに住む日本人が詰め掛け、夜が明けると外国人が次々と来館した。合わせて200人以上で、妊婦、小さい子ども連れ、車いすの高齢者もいた。事業団スタッフは、英語を話せるのが強みだが、10人に満たず人手は足りなかった。

各国の大使館や領事館からの安否確認も相次いだ。CNN、BBCといった欧米のテレビ局など国内外のマスコミの取材もひっきりなし。複数ある電話が鳴り続けた。

ただ、混乱の一方で、八木や事務局次長の勝谷知美（48）は「言葉、文化が異なる外国人を安心させよう」と次々に手を打つ。



外国人避難所が開設された熊本市国際交流会館で睡眠をとる避難者＝2016年4月18日、中央区（市国際交流振興事業団提供）

「安心させたい」言葉、文化の違い配慮

外国人

熊本地震 85

## あの時 何が

2017.5.18

熊本地震の本震後、熊本市国際交流会館（同市中央区）に避難まりした外国人は1日最多で40人。一方、市内に住む外国人は約4500人に上る。「支援の手が届いていない外国人はたくさんいるはずだ」。館内で外国人避難所の運営に追われていた市国際交流振興事業団の企画チー

ム主任、吉田直（45）は危機感をにじませた。

昨年4月20日、事業団は館外の避難所にいる外国人の支援に動きだす。避難所の巡回と、災害情報を日本語以外に翻訳する拠点として、館内に災害多言語支援センターを設置。県外から応援を受け、在留外国人に関する課題の専門家「多文化共生マネージャー」である愛知県のパオ法人代表、土井佳彦（37）や、広島県のNPO法人役員、明木一悦（59）が中核となった。

急を要したのは外国人の安否と被災状況の把握。理解できる言葉での

情報提供だ。当時、市内に開設されていた避難所は250カ所以上。優先箇所の絞り込みに役立ったのは、大災害に備えて2011年度以降、熊本市から提供を受けている外国人居住データだった。これを基に避難先として可能性が高い施設を割り出した。

20日の午後には巡回開始。初日は7人が3班に分かれ、県立総合体育館や慶徳小など約10カ所の避難所を回った。すると掲示情報は日本語ばかり。罹災証明書、学校の再開時期、外国語で対応できる病院などの情報を英語、中国語、韓国語に翻訳し、



避難所の運営関係者に、外国人避難者の情報を聞く熊本市国際交流振興事業団の避難所巡回スタッフ（右）＝2016年5月3日、益城町総合体育館（同事業団提供）

避難所巡回、浮かび上がった「孤立」

外国人被災者

熊本日日新聞 2017年5月18日



## ■文京区、区内にある全避難所36カ所で導入

2022年4月より「みえる通訳」の避難所支援プランを区内の避難所36カ所でご採用いただきました。

文京区には約10,000人の在留外国人がおり、言葉の壁や習慣、宗教上の配慮といった観点から災害時の在留外国人に対する避難支援が課題となっておりました。

また、タブレット端末には本年度4月より運用を開始した「文京区災害情報システム」のアプリケーションも入れており、避難所運営を行う区職員の円滑な情報連絡手段としてもご活用いただく予定です。

### ポイント

1. 「みえる通訳」により避難所での外国人对応や手話通訳がスムーズに
2. 文京区災害情報システムをプリインストールすることで避難所・災害対策本部間でのやり取りがスムーズに
3. 避難所の開設状況、混雑状況も現場（避難所）からリアルタイムに更新可能に

文京区 報道発表資料より 2022年4月27日

文京区内全避難所に映像通訳・手話通訳機能付きタブレット端末を配備します  
～都内初！多言語対応端末で外国人对応&手話対応も可能に～

令和4年4月27日

|     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| いつ  | 令和4年4月27日（水曜日）から                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| どこで | 文京シビックセンター15階 防災課                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 内容  | <p>文京区では、区内36カ所ある全避難所（妊産婦・乳児救護所を含む。）に、映像通訳・手話通訳機能付きのタブレット端末を配備します。</p> <p>区内には、約10,000人の在留外国人がおり、言葉の壁や習慣、宗教上の配慮といった観点から、災害時の避難支援が課題となっています。この度、各避難所に配備するタブレット端末では、通訳機能が付いていることで、日本語に不慣れな外国人や手話通訳を必要とする聴覚障害者が避難所に避難したときにも、避難所運営側、避難者側の双方が安心して対応することができます。また、端末には、本年4月に運用を開始した「文京区災害情報システム」のアプリケーションも入っており、避難所運営を行う区職員の円滑な情報連絡手段にもなります。</p> <p>今後も文京区では、ICT技術を活用し、外国人や障害者等の災害時要配慮者に配慮した防災対策を進めてまいります。</p> <p><b>【配備台数】</b></p> <p>36台（1避難所につき1台配備）</p> <p><b>【主なポイント】</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「みえる通訳」により避難所での外国人对応や手話通訳がスムーズに<br/>タブレットからワンタッチで、通訳オペレーターを呼び出すことができ、タブレットの映像を見ながらコミュニケーションをとることができます。対応言語は、英語、中国語、韓国語など13か国語で、一部の言語を除き、24時間365日利用することができます。手話通訳も可能で、コロナ禍でも画面上に、通訳者の口元を見ながら利用できます。</li> <li>2. 災害情報システムをプリインストールすることで避難所・災害対策本部間でのやり取りがスムーズに<br/>タブレット端末には、本年4月に運用を開始した「文京区災害情報システム」のアプリケーションがプリインストールされているため、災害時にはタブレットを使って避難所から避難所運営に必要な物資や情報を災害対策本部へ、スムーズに連絡することが可能となります。</li> <li>3. 避難所の開設状況、混雑状況も、現場（避難所）からリアルタイムに更新！<br/>これまで、避難所の開設状況等は、災害対策本部を経由して発表することになっていましたが、今後は、タブレット端末を使って、「現場（避難所）」から、ダイレクトに開設状況や混雑状況を区民等にお知らせすることが可能になりました。</li> </ol> |

