

事務連絡  
令和2年9月30日

各都道府県消防防災主管部 御中

消防・救急課  
救急企画室  
防災情報室

外国人・障害者に円滑に対応するための取組に係る現況調査の結果  
について

平素から、消防防災行政の推進についてご尽力をいただき、厚く御礼申し上げます。

標題の件につきまして、「外国人・障害者に円滑に対応するための取組に係る現況調査の実施について（照会）」（令和2年6月16日付け事務連絡）による、消防本部における「三者間同時通訳」、「多言語音声翻訳アプリ」及び「Net119 緊急通報システム」の導入状況に関する調査結果を、別紙のとおり情報提供します。

なお、本件については、消防庁ウェブサイト上（以下の URL）にて公表する予定です。

（項目）外国人・障害者に円滑に対応するための取組

<https://www.fdma.go.jp/mission/#firefighting>

Net119 緊急通報システムについては、以下の URL にも公表する予定です。

[https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/kyukyumusen\\_kinkyutuhou/net119.html](https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/kyukyumusen_kinkyutuhou/net119.html)

（連絡先）

「三者間同時通訳」について

消防・救急課 渡辺係長・五十川事務官

電話：03-5253-7522

「多言語音声翻訳アプリ」について

救急企画室 山口係長・勝俣事務官

電話：03-5253-7529

「Net119 緊急通報システム」について

防災情報室 中川係長・千賀事務官

電話：03-5253-7526

## 電話通訳センターを介した三者間同時通訳の導入状況

令和2年6月1日現在

単位:本部

都道府県	消防本部数	導入済み(R2.1.1現在)		導入済み(R2.6.1現在)	
		導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	16	27.6%	34	58.6%
青森	11	8	72.7%	10	90.9%
岩手	12	11	91.7%	12	100.0%
宮城	11	8	72.7%	10	90.9%
秋田	13	6	46.2%	12	92.3%
山形	12	6	50.0%	8	66.7%
福島	12	10	83.3%	11	91.7%
茨城	24	24	100.0%	24	100.0%
栃木	12	9	75.0%	11	91.7%
群馬	11	10	90.9%	11	100.0%
埼玉	27	22	81.5%	26	96.3%
千葉	31	29	93.5%	29	93.5%
東京	5	2	40.0%	2	40.0%
神奈川	24	23	95.8%	23	95.8%
新潟	19	5	26.3%	8	42.1%
富山	8	6	75.0%	7	87.5%
石川	11	9	81.8%	11	100.0%
福井	9	3	33.3%	6	66.7%
山梨	10	10	100.0%	10	100.0%
長野	13	13	100.0%	13	100.0%
岐阜	20	20	100.0%	20	100.0%
静岡	16	16	100.0%	16	100.0%
愛知	34	27	79.4%	34	100.0%
三重	15	5	33.3%	6	40.0%
滋賀	7	0	0.0%	5	71.4%
京都	15	9	60.0%	13	86.7%
大阪	27	13	48.1%	19	70.4%
兵庫	24	15	62.5%	17	70.8%
奈良	3	3	100.0%	3	100.0%
和歌山	17	17	100.0%	17	100.0%
鳥取	3	3	100.0%	3	100.0%
島根	9	5	55.6%	6	66.7%
岡山	14	10	71.4%	10	71.4%
広島	13	6	46.2%	12	92.3%
山口	12	12	100.0%	12	100.0%
徳島	13	3	23.1%	6	46.2%
香川	9	6	66.7%	6	66.7%
愛媛	14	3	21.4%	6	42.9%
高知	15	15	100.0%	15	100.0%
福岡	24	21	87.5%	22	91.7%
佐賀	5	5	100.0%	5	100.0%
長崎	10	6	60.0%	7	70.0%
熊本	12	3	25.0%	5	41.7%
大分	14	11	78.6%	14	100.0%
宮崎	10	10	100.0%	10	100.0%
鹿児島	20	19	95.0%	19	95.0%
沖縄	18	18	100.0%	18	100.0%
全体	726	511	70.4%	604	83.2%

※ 県の電話通訳センターを介した三者間同時通訳を消防本部が利用している地域

## 多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」の導入状況

令和2年6月1日現在

単位:本部

都道府県	消防本部数	導入済み(R2.1.1現在)		導入済み(R2.6.1現在)	
		導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	44	75.9%	51	87.9%
青森	11	11	100.0%	11	100.0%
岩手	12	11	91.7%	11	91.7%
宮城	11	9	81.8%	10	90.9%
秋田	13	10	76.9%	11	84.6%
山形	12	8	66.7%	8	66.7%
福島	12	7	58.3%	7	58.3%
茨城	24	22	91.7%	24	100.0%
栃木	12	11	91.7%	11	91.7%
群馬	11	11	100.0%	11	100.0%
埼玉	27	27	100.0%	27	100.0%
千葉	31	19	61.3%	24	77.4%
東京	5	4	80.0%	4	80.0%
神奈川	24	16	66.7%	19	79.2%
新潟	19	13	68.4%	14	73.7%
富山	8	2	25.0%	6	75.0%
石川	11	7	63.6%	9	81.8%
福井	9	4	44.4%	6	66.7%
山梨	10	4	40.0%	4	40.0%
長野	13	8	61.5%	9	69.2%
岐阜	20	20	100.0%	20	100.0%
静岡	16	9	56.3%	12	75.0%
愛知	34	20	58.8%	21	61.8%
三重	15	12	80.0%	12	80.0%
滋賀	7	3	42.9%	3	42.9%
京都	15	5	33.3%	8	53.3%
大阪	27	27	100.0%	27	100.0%
兵庫	24	21	87.5%	23	95.8%
奈良	3	3	100.0%	3	100.0%
和歌山	17	11	64.7%	13	76.5%
鳥取	3	3	100.0%	3	100.0%
島根	9	5	55.6%	6	66.7%
岡山	14	9	64.3%	12	85.7%
広島	13	12	92.3%	13	100.0%
山口	12	6	50.0%	7	58.3%
徳島	13	5	38.5%	9	69.2%
香川	9	9	100.0%	9	100.0%
愛媛	14	6	42.9%	6	42.9%
高知	15	8	53.3%	10	66.7%
福岡	24	8	33.3%	10	41.7%
佐賀	5	5	100.0%	5	100.0%
長崎	10	4	40.0%	6	60.0%
熊本	12	2	16.7%	4	33.3%
大分	14	11	78.6%	12	85.7%
宮崎	10	8	80.0%	8	80.0%
鹿児島	20	12	60.0%	12	60.0%
沖縄	18	15	83.3%	16	88.9%
全体	726	507	69.8%	567	78.1%

## Net119の導入状況

令和2年6月1日現在

単位:本部

都道府県	消防本部数	導入済み(R2.1.1現在)		導入済み(R2.6.1現在)	
		導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	1	1.7%	3	5.2%
青森	11	4	36.4%	4	36.4%
岩手	12	6	50.0%	6	50.0%
宮城	11	5	45.5%	6	54.5%
秋田	13	1	7.7%	2	15.4%
山形	12	4	33.3%	4	33.3%
福島	12	1	8.3%	2	16.7%
茨城	24	24	100.0%	24	100.0%
栃木	12	7	58.3%	8	66.7%
群馬	11	6	54.5%	9	81.8%
埼玉	27	16	59.3%	18	66.7%
千葉	31	9	29.0%	29	93.5%
東京	5	2	40.0%	2	40.0%
神奈川	24	16	66.7%	21	87.5%
新潟	19	1	5.3%	1	5.3%
富山	8	0	0.0%	2	25.0%
石川	11	4	36.4%	4	36.4%
福井	9	2	22.2%	3	33.3%
山梨	10	0	0.0%	0	0.0%
長野	13	2	15.4%	2	15.4%
岐阜	20	0	0.0%	1	5.0%
静岡	16	9	56.3%	9	56.3%
愛知	34	12	35.3%	17	50.0%
三重	15	5	33.3%	6	40.0%
滋賀	7	4	57.1%	6	85.7%
京都	15	7	46.7%	9	60.0%
大阪	27	13	48.1%	16	59.3%
兵庫	24	12	50.0%	16	66.7%
奈良	3	1	33.3%	1	33.3%
和歌山	17	9	52.9%	10	58.8%
鳥取	3	3	100.0%	3	100.0%
島根	9	1	11.1%	1	11.1%
岡山	14	6	42.9%	6	42.9%
広島	13	4	30.8%	8	61.5%
山口	12	3	25.0%	4	33.3%
徳島	13	3	23.1%	3	23.1%
香川	9	4	44.4%	4	44.4%
愛媛	14	4	28.6%	4	28.6%
高知	15	15	100.0%	15	100.0%
福岡	24	1	4.2%	3	12.5%
佐賀	5	0	0.0%	0	0.0%
長崎	10	3	30.0%	4	40.0%
熊本	12	1	8.3%	3	25.0%
大分	14	0	0.0%	1	7.1%
宮崎	10	1	10.0%	3	30.0%
鹿児島	20	2	10.0%	3	15.0%
沖縄	18	1	5.6%	1	5.6%
全体	726	235	32.4%	307	42.3%

# 電話通訳センターを介した三者間同時通訳 ～119番多言語対応の紹介～

令和2年9月

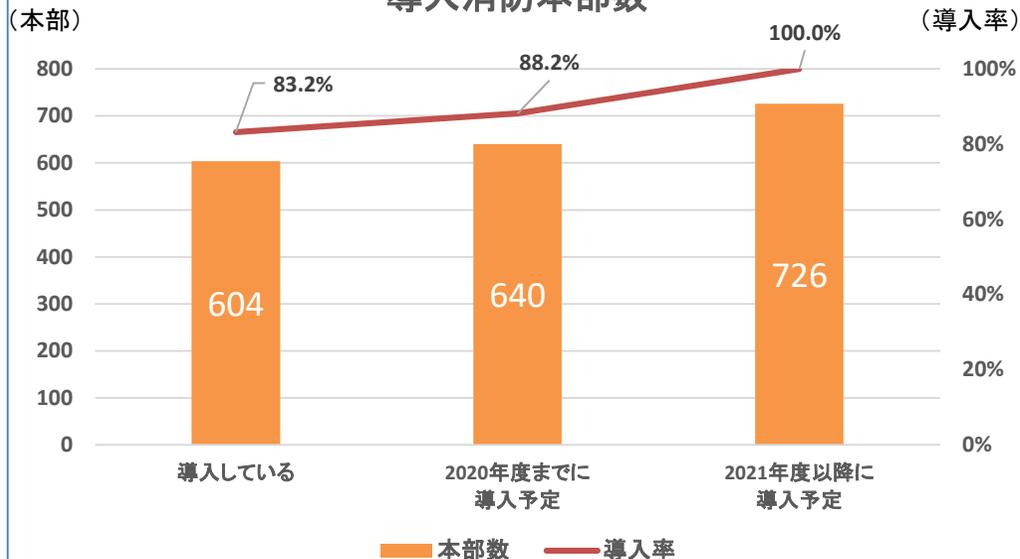


総務省消防庁  
Fire and Disaster Management Agency

# 電話通訳センターを介した三者間同時通訳の導入状況調査結果

(令和2年6月1日現在)

## 導入消防本部数

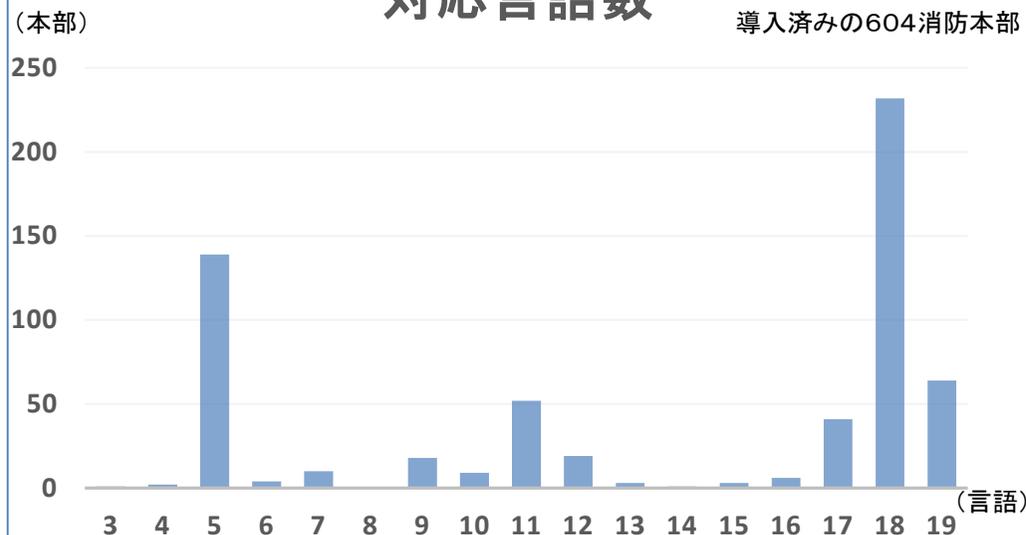


## 使用実績

(件)

	火災	救急	救助	その他	合計
2019年 (1/1~12/31)	54	2,003	17	765	2,839
2020年 (1/1~5/31)	18	788	4	284	1,094

## 対応言語数



## 主な対応言語と対応時間

- 導入消防本部では、5言語(英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語)について、24時間対応可能としていることが多い。
- その他の言語<sup>\*</sup>を導入している場合は、時間指定をしていることがある。

<sup>\*</sup> タイ語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語、ネパール語、ドイツ語、フランス語、イタリア語、ロシア語、マレー語、ミャンマー語、クメール語等

# 電話通訳センターを介した三者間同時通訳の導入状況

※ 令和2年6月1日現在

都道府県	導入済み			2020年度までに導入予定	
	消防本部数	導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	34	58.6%	35	60.3%
青森県	11	10	90.9%	11	100.0%
岩手県	12	12	100.0%	12	100.0%
宮城県	11	10	90.9%	11	100.0%
秋田県	13	12	92.3%	13	100.0%
山形県	12	8	66.7%	12	100.0%
福島県	12	11	91.7%	11	91.7%
茨城県	24	24	100.0%	24	100.0%
栃木県	12	11	91.7%	11	91.7%
群馬県	11	11	100.0%	11	100.0%
埼玉県	27	26	96.3%	27	100.0%
千葉県	31	29	93.5%	31	100.0%
東京都	5	2	40.0%	2	40.0%
神奈川県	24	23	95.8%	24	100.0%
新潟県	19	8	42.1%	8	42.1%
富山県	8	7	87.5%	7	87.5%
石川県	11	11	100.0%	11	100.0%
福井県	9	6	66.7%	7	77.8%
山梨県	10	10	100.0%	10	100.0%
長野県	13	13	100.0%	13	100.0%
岐阜県	20	20	100.0%	20	100.0%
静岡県	16	16	100.0%	16	100.0%
愛知県	34	34	100.0%	34	100.0%
三重県	15	6	40.0%	10	66.7%
滋賀県	7	5	71.4%	7	100.0%
京都府	15	13	86.7%	14	93.3%
大阪府	27	19	70.4%	23	85.2%
兵庫県	24	17	70.8%	22	91.7%
奈良県	3	3	100.0%	3	100.0%
和歌山県	17	17	100.0%	17	100.0%
鳥取県	3	3	100.0%	3	100.0%
島根県	9	6	66.7%	7	77.8%

都道府県	導入済み			2020年度までに導入予定	
	消防本部数	導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
岡山県	14	10	71.4%	10	71.4%
広島県	13	12	92.3%	13	100.0%
山口県	12	12	100.0%	12	100.0%
徳島県	13	6	46.2%	6	46.2%
香川県	9	6	66.7%	9	100.0%
愛媛県	14	6	42.9%	7	50.0%
高知県	15	15	100.0%	15	100.0%
福岡県	24	22	91.7%	23	95.8%
佐賀県	5	5	100.0%	5	100.0%
長崎県	10	7	70.0%	7	70.0%
熊本県	12	5	41.7%	5	41.7%
大分県	14	14	100.0%	14	100.0%
宮崎県	10	10	100.0%	10	100.0%
鹿児島県	20	19	95.0%	19	95.0%
沖縄県	18	18	100.0%	18	100.0%
全体	726	604	83.2%	640	88.2%

※ 2020年度末導入予定（累計） 640消防本部 88.2%

全消長会 ブロック	導入済み			2020年度までに導入予定	
	消防本部数	導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	34	58.6%	35	60.3%
東北	90	71	78.9%	78	86.7%
関東	173	165	95.4%	169	97.7%
東海	69	60	87.0%	64	92.8%
東近畿	70	62	88.6%	66	94.3%
近畿	51	36	70.6%	45	88.2%
中国	51	43	84.3%	45	88.2%
四国	51	33	64.7%	37	72.5%
九州	113	100	88.5%	101	89.4%
全国	726	604	83.2%	640	88.2%

# 電話通訳センターを介した三者間同時通訳による119番多言語対応の導入

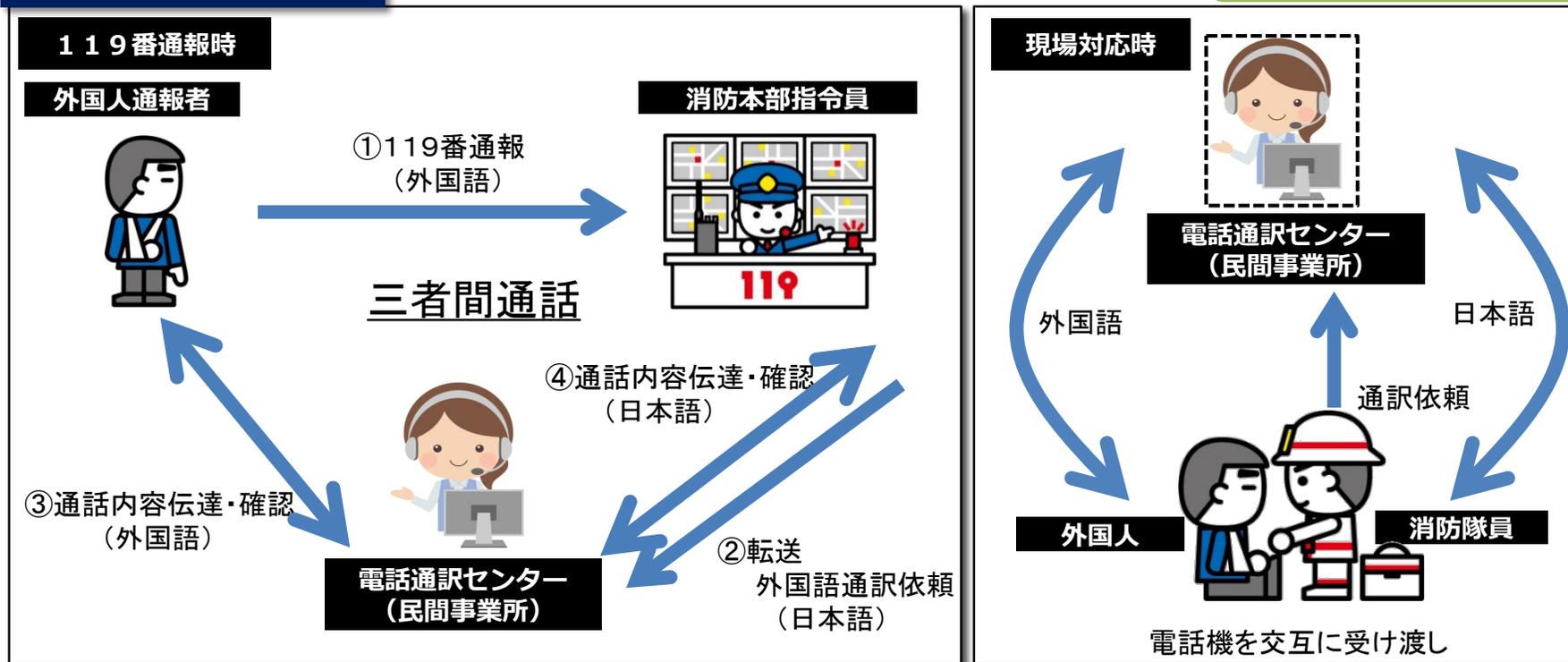
外国人からの119番通報時及び外国人のいる救急現場での活動時等において、電話通訳センターを介して、主要な言語において、24時間365日、迅速かつ的確に対応する

## 導入の促進

- 都道府県単位で、複数の消防本部が共同で導入する方法や既に都道府県等が契約している電話通訳センターを利用することを推奨
- 平成29年度から、導入に関する経費について普通交付税の単位費用に算入  
(常備消防費 378千円(令和2年度))

平成29年6月	平成30年6月	令和元年6月	令和2年6月
161本部導入 (732本部中)	279本部導入 (728本部中)	437本部導入 (726本部中)	604本部導入 (726本部中)
導入率約22%	導入率約38%	導入率約60%	導入率約83%

## 三者間同時通訳の流れ



# 取組の事例 ～電話通訳センターを介した三者間同時通訳～

○ 県内の全消防本部が、県の観光部局等で導入している三者間同時通訳を利用し、県内全域で導入を実現。  
(長野・岐阜・和歌山・山口、佐賀、宮崎、鹿児島)

○ 市保健局の契約する電話通訳センターを利用している本部もある。

○ H29年度から普通交付税措置  
(参考)R2年度 標準団体当たり378千円※

(※)単独導入本部の実績(年額委託費)を基に積算

## ホームページによる普及事例 (和歌山県田辺市)

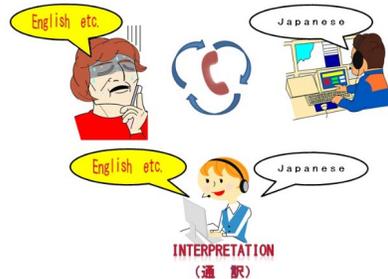
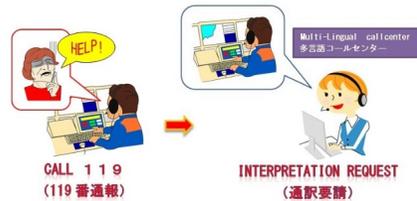
### Guide for Emergency Call 119 (119番通報の仕方)

For Emergency, call 119 (Fire/ Medical emergency)!  
(Service is available 24 hours, 365 days).  
If you do not understand Japanese, request for an interpreter and please stay on the line. An interpreter will be provided.

消防署(火災・救急)へのホットラインは「119番」です。  
(24時間 365日対応)  
日本語が話せない場合は、通訳が対応しますので、電話を切らずにお待ちください。



### Call 119(3 way conversation) (119番通報時(3者通話))



## 県内全域で導入を実現した事例 (和歌山県)

平成29年3月28日  
記者発表



多言語電話通訳・簡易翻訳サービスを平成29年度も引き続き実施

～新たに「119番通報」も利用可能に～

県では、急増する外国人観光客とのコミュニケーション向上のため、平成28年度に引き続き平成29年度も観光事業者向きに多言語による標記サービスを実施します。

### 1 事業概要

- 言語：英語、中国語(北京語)、中国語(広東語)、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、タイ語、ベトナム語、ロシア語(計10言語)  
※言語により利用可能時間が異なります。
- 利用者：宿泊施設、飲食店等の県内観光関係事業者、市町村消防本部及び和歌山県警
- 負担金：年間2,000円(但し、市町村消防本部・和歌山県警は除く)
- 利用期間：平成30年3月31日まで(申込は平成30年2月末まで)

### 2 活用イメージ

電話通訳	簡易翻訳
<p>1 外国人観光施設を訪ねる</p> <p>2 施設担当者コールセンターに電話</p> <p>3 受話器を観光客に戻す</p> <p>4 観光客がコールセンターに用件を言う</p> <p>5 コールセンターが通訳をする</p>	<p>① 体験施設での翻訳</p> <p>中国語 (繁体字)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>入園料</li> <li>・大人(13歳以上) 1人 ¥2,000</li> <li>・小人(6歳～12歳) 1人 ¥1,500</li> <li>・大人、小人ともに、2席を積み取って食べていただけます。</li> </ul> <p>入園料</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・大人(13歳以上) 1人 2000円</li> <li>・小孩(6歳～12歳) 1人 1500円</li> <li>・大人、小孩都可以摘下兩串葡萄享用</li> </ul> <p>・500ml瓶までお持ち帰り可能です。</p> <p>スペイン語</p> <p>・Se pueden llevar de regreso una botella de 500 ml llen.</p>
	<p>② 飲食店での翻訳</p> <p>英語</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・鶏と白菜とピスタチオのスパゲティ</li> <li>・Spaghetti with Chicken, Chinese Cabbage, and Pistachio</li> </ul>

### 3 新たな取組み

平成29年度からは、本サービスを県内全ての市町村消防本部で導入することにより、外国人旅行者が直接行う「119番通報」でも利用可能になり、県内全域において救急・緊急時の多言語対応が可能となります。

### お問い合わせ

和歌山県観光交流課 新観光推進班/小倉 TEL073-441-2787 FAX073-427-1523  
和歌山県危機管理・消防課 消防保安班 /吉川 TEL073-441-2260 FAX073-422-7652

和歌山県HPより引用

<http://www.pref.wakayama.lg.jp/prefg/062500/documents/kishahappyou.pdf>

# 救急ボイストラ ～救急隊用多言語音声翻訳アプリの紹介～

令和2年9月



総務省消防庁  
Fire and Disaster Management Agency

# 研究開発

消防研究センター、情報通信研究機構(NICT)、研究協力:札幌市消防局、羊蹄山ろく消防組合

## 1.背景:外国人観光客の増加→救急現場における外国語対応が増加

- ・現場滞在時間の延伸・・・救命率の低下を懸念。
- ・既存の多言語自動翻訳システムを導入する消防機関も出てきているが、救急用のフレーズや傷病者とのやり取りの面で使い勝手の良いものになっていない現状。→救急現場から外国語での会話の支援ツール開発を求める声が聞かれるところ(札幌市消防局など)。

## 2.研究開発概要(H27.10～)

外国人傷病者への救急対応を迅速に行うため、NICTの多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」を活用し、救急現場特有の会話内容を外国人に短時間で伝える機能・運用などの研究開発を行う。

開発イメージ 外国人と短時間かつ負担の少ない形で救急に関する意思疎通を行うための支援ツールを開発

ボイストラの画面



現場での訓練等を通じた検証～改善



急病検証実験(H27.12)



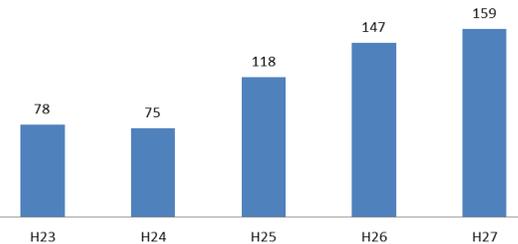
バス事故(複数傷病者)検証実験(H28.7)

(参考)

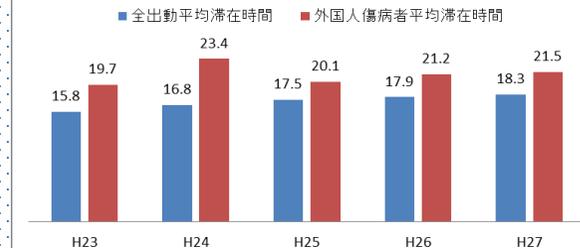
救急における外国人対応(札幌市消防局管内)

- ・外国人傷病者の搬送は近年増加している
- ・現場滞在時間(救急車が現場到着してから病院へ走り出すまでの時間)が全体平均と比べ、3～6分と延伸。外国人との会話に手間取り、時間がかかっている。

外国人傷病者搬送人員 (単位:件)



現場滞在時間の比較(分) (単位:分)

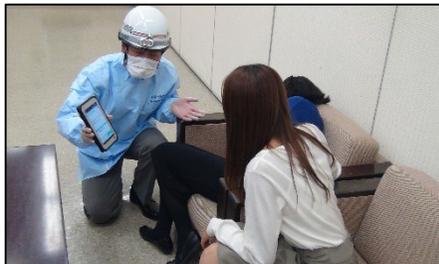


# 救急ボイストラの特徴

- 救急現場で救急隊員が外国人傷病者に対して、円滑なコミュニケーションを図ることが可能。
- 外国語による音声と画面の文字によりコミュニケーションを実施。
- 救急現場で使用頻度が高い会話の内容を46の「定型文」として登録。
- 定型文対応言語は15種類。

## 使用画面のイメージ

## 使用例

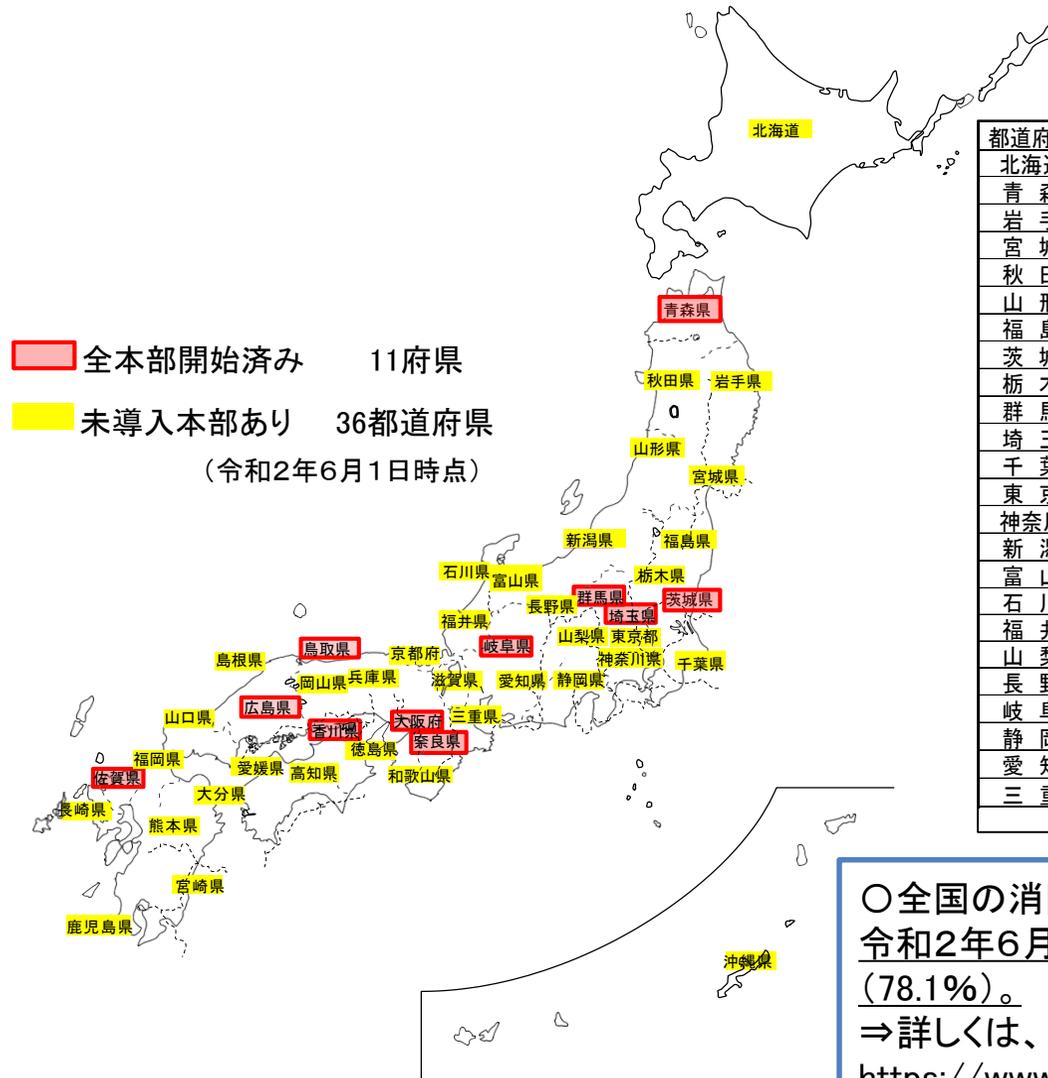


## 定型文対応言語

英語	中国語(簡体字)	中国語(繁体字)
韓国語	スペイン語	フランス語
タイ語	インドネシア語	ベトナム語
ミャンマー語	マレー語	ロシア語
ドイツ語	ネパール語	ブラジルポルトガル語

# 救急ボイストラの導入状況

導入状況(令和2年6月1日現在)



都道府県	全消防本部数	導入本部数	導入率(%)	都道府県	全消防本部数	導入本部数	導入率(%)
北海道	58	51	87.9%	滋賀	7	3	42.9%
青森	11	11	100.0%	京都	15	8	53.3%
岩手	12	11	91.7%	大阪	27	27	100.0%
宮城	11	10	90.9%	兵庫	24	23	95.8%
秋田	13	11	84.6%	奈良	3	3	100.0%
山形	12	8	66.7%	和歌山	17	13	76.5%
福島	12	7	58.3%	鳥取	3	3	100.0%
茨城	24	24	100.0%	島根	9	6	66.7%
栃木	12	11	91.7%	岡山	14	12	85.7%
群馬	11	11	100.0%	広島	13	13	100.0%
埼玉	27	27	100.0%	山口	12	7	58.3%
千葉	31	24	77.4%	徳島	13	9	69.2%
東京	5	4	80.0%	香川	9	9	100.0%
神奈川	24	19	79.2%	愛媛	14	6	42.9%
新潟	19	14	73.7%	高知	15	10	66.7%
富山	8	6	75.0%	福岡	24	10	41.7%
石川	11	9	81.8%	佐賀	5	5	100.0%
福井	9	6	66.7%	長崎	10	6	60.0%
山梨	10	4	40.0%	熊本	12	4	33.3%
長野	13	9	69.2%	大分	14	12	85.7%
岐阜	20	20	100.0%	宮崎	10	8	80.0%
静岡	16	12	75.0%	鹿児島	20	12	60.0%
愛知	34	21	61.8%	沖縄	18	16	88.9%
三重	15	12	80.0%	<b>合計</b>	<b>726</b>	<b>567</b>	<b>78.1%</b>

○全国の消防本部に対して平成29年4月から提供を開始し、令和2年6月1日現在、726本部中567本部が使用している(78.1%)。  
 ⇒詳しくは、消防庁HP参照  
[https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/gaikokujin\\_syougaisya\\_torikumi/torikumi.html](https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/gaikokujin_syougaisya_torikumi/torikumi.html)

# 救急ボイストラの使用実績

- 平成29年4月～12月の使用実績は1,187件。
- 平成30年中の使用実績は2,324件。
- 令和元年中の使用実績は2,861件。

平成29年中の使用実績1,187件			
定型文あり		定型文なし	
使用言語	使用実績	使用言語	使用実績
英語	408	アラビア語	3
中国語(簡体字)	372	イタリア語	2
中国語(繁体字)	14	ウルドゥ語	5
韓国語	97	オランダ語	0
スペイン語	27	クメール語	2
フランス語	13	シンハラ語	1
タイ語	21	デンマーク語	0
インドネシア語	12	トルコ語	8
ベトナム語	92	ハンガリー語	0
ミャンマー語	4	ヒンディ語	4
マレー語	1	フィリピン語	18
ロシア語	7	ポーランド語	2
ドイツ語	1	ポルトガル語	16
ネパール語	19	モンゴル語	4
ブラジルポルトガル語	33	ラーオ語	0
		言語・聴覚障害対応	1

平成30年中の使用実績2,324件			
定型文あり		定型文なし	
使用言語	使用実績	使用言語	使用実績
英語	772	アラビア語	7
中国語(簡体字)	672	イタリア語	7
中国語(繁体字)	28	ウルドゥ語	11
韓国語	186	オランダ語	6
スペイン語	54	クメール語	7
フランス語	33	シンハラ語	10
タイ語	48	デンマーク語	0
インドネシア語	24	トルコ語	11
ベトナム語	211	ハンガリー語	0
ミャンマー語	10	ヒンディ語	7
マレー語	7	フィリピン語	42
ロシア語	14	ポーランド語	1
ドイツ語	8	ポルトガル語	23
ネパール語	41	モンゴル語	10
ブラジルポルトガル語	62	ラーオ語	0
		言語・聴覚障害対応	12

令和元年中の使用実績2,861件			
定型文あり		定型文なし	
使用言語	使用実績	使用言語	使用実績
英語	980	アラビア語	7
中国語(簡体字)	934	イタリア語	5
中国語(繁体字)	137	ウルドゥ語	10
韓国語	73	オランダ語	4
スペイン語	58	クメール語	14
フランス語	80	シンハラ語	14
タイ語	35	デンマーク語	1
インドネシア語	364	トルコ語	5
ベトナム語	19	ハンガリー語	0
ミャンマー語	37	ヒンディ語	22
マレー語	5	フィリピン語	77
ロシア語	16	ポーランド語	2
ドイツ語	15	ポルトガル語	38
ネパール語	52	モンゴル語	9
ブラジルポルトガル語	72	ラーオ語	0
		言語・聴覚障害対応	15

# 救急ボイストラ導入に向けての参考情報

## 財政支援

タブレット端末等(スマートフォンを含む)配備にかかる費用のための支援

○ 市町村に対する財政措置として、多言語音声翻訳アプリも利用できるタブレット型情報通信端末等(タブレット端末やスマートフォン)を、救急自動車に配備するために必要な端末費や通信費について、**普通交付税措置**が講じられている。

⇒常備消防費の救急業務費に、**「ICT推進(タブレット端末の配備等)費用」**として、人口10万人規模の標準団体あたり268千円(令和2年度)を措置



## タブレット端末等(タブレット端末、スマホ)導入条件

- 対応OS(2020年4月8日現在)
  - Android OS 5.0以降
  - インストール時は、Android OS の Google Play のページ
  - iOS 11.0以降
  - インストール時は、iOS の App Store のページ

### 【救急ボイストラに関する通知等】

- 「多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」の提供開始」(平成29年4月18日付け消防救第60号通知)
- 「多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」iOS版の提供開始について」(平成30年1月10日付け消防救第222号通知)
- 「多言語音声翻訳アプリ「救急ボイストラ」の一部のタブレット型情報端末等における利用停止について」(平成31年1月31日付け事務連絡)
- 「平成31年度消防庁予算案及び平成30年度消防庁第2次補正予算案並びに平成31年度の消防防災に関する地方財政措置の見直し・その他留意事項について」(平成31年1月25日付け事務連絡)
- 「外国人・障害者に円滑に対応するための取組について」(平成31年3月28日付け消防消第80号、消防救第53号、消防情第15号消防庁次長通知)

## 導入するための手続

- 市町村(消防の事務を処理する一部事務組合等を含む)「救急ボイストラ導入意向調査書」及び「救急ボイストラ利用規約同意書」を作成し、各都道府県に提出。
- 都道府県市町村(消防の事務を処理する一部事務組合等を含む)から提出された上記書類を、消防研究センター救急ボイストラ担当に提出。

### 【連絡先】

＜導入、技術＞  
消防研究センター 救急ボイストラ担当  
TEL:0422-44-8474 FAX:0422-42-7719  
E-mail: kyukyuvocetra@fri.go.jp

＜その他＞  
消防庁 救急企画室 救急企画係  
TEL:03-5253-7529 FAX:03-5253-7532  
E-mail: kyukyukikaku@soumu.go.jp

⇒導入の手続に必要な書類や導入状況の詳細を確認する場合は、消防庁HPを参照  
[https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/gaikokujin-syougaisya\\_torikumi/torikumi.html](https://www.fdma.go.jp/mission/enrichment/gaikokujin-syougaisya_torikumi/torikumi.html)

# 救急ボイストラ導入に向けての参考情報

## 救急ボイストラ導入に関する政府関連施策(1)

### 情報難民ゼロプロジェクト

#### <目的>

昨今、自然災害が頻繁に発生する状況を踏まえ、適切な避難行動をとるためには、国や自治体から発せられる災害に関する情報が迅速かつ的確に届くことが重要であり、一般的に情報が届きにくい外国人や高齢者の方々に、災害時に必要な情報が確実に届けられるようにする。

#### <概要>

- ・ 総務省が有する政策資源を活用して、外国人や高齢者に対する災害時の情報伝達の環境整備を図るため、関係課室長によるプロジェクトチーム(座長:官房長、アドバイザー:太田総務大臣補佐官)を設置。内閣府防災担当、観光庁も参画。
- ・ 外国人や高齢者が災害に関する情報を必要とする23の場面を想定して、各場面の情報伝達手段の現状における課題と2020年に目指す姿を利用者視点で整理。
- ・ その実現に資する総務省関連施策について、2020年までの社会実装を見据え、アクションプランを作成。

#### <現状における課題と2020年に目指す姿>

##### 現状における課題

- 東京消防庁の管轄地域において英語、中国語の2言語での119番通報への対応環境が整っているものの、消防本部によっては管轄地域において多言語での119番通報に十分に対応できていない
- 東京消防庁の管轄地域において英語に対応できる救急隊が整備されているものの、消防本部によっては管轄地域の救急隊において多言語での救急搬送に十分に対応できていない



##### 2020年に目指す姿

- 全都道府県で外国人通報者と消防本部通信指令員との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳ができる体制を整備し、外国人からの119番通報に多言語で対応できるようになる。また、外国人向け救急車利用ガイドの普及により、外国人が円滑に救急要請ができるようになる
- 全都道府県で外国人傷病者と救急隊との間で電話通訳センターを介した三者間同時通訳ができる体制を整備し、災害現場で多言語で対応できるようになるとともに、多言語音声翻訳アプリ「VoiceTra(ボイストラ)」や、情報収集シート、コミュニケーションボード等を活用し、外国人傷病者に対して救急隊が円滑に救急活動ができるようになる

#### <主な総務省関連施策>

指令等の消防業務における多言語対応事業、外国人向け救急車利用ガイド、情報収集シート・コミュニケーションボード等の活用、救急用多言語音声翻訳システムの研究開発

#### <URL>

[https://www.soumu.go.jp/menu\\_seisaku/kokumin/jyohonanminzero/index.html](https://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/kokumin/jyohonanminzero/index.html)

### 観光ビジョン実現プログラム2019

#### <これまでの経緯>

- 平成28年3月30日、明日の日本を支える観光ビジョン構想会議(議長:内閣総理大臣)において、「明日の日本を支える観光ビジョン」を決定。訪日外国人旅行者数2020年4,000万人、2030年6,000万人等の新たな目標を設定。
- 「観光ビジョン実現プログラム」は、新たな観光ビジョン等を踏まえ、政府の今後1年を目標とした行動計画として、毎年、観光立国推進閣僚会議(主宰:内閣総理大臣)において決定。
- 昨年8月から本年5月にかけて、観光戦略実行推進会議(議長:内閣官房長官)を計10回開催。  
※平成30年8月から9月までの計3回は、内閣総理大臣にもご出席いただき、「非常時の外国人旅行者の安全・安心確保のための緊急対策」を決定。
- 会議における有識者の意見等を踏まえ、政府の今後1年を目標とした取組を「観光ビジョン実現プログラム2019」として、第11回観光立国推進閣僚会議(令和元年6月14日 持ち回り開催)において決定。

#### <目的>

訪日外国人旅行者数2020年4,000万人、2030年6,000万人などの目標の確実な達成のため、①外国人が楽しめる環境整備、②外国人が喜ぶ観光コンテンツの充実、③日本政府観光局と地域(自治体・観光地域づくり法人※)の適切な役割分担と連携強化等に取り組み、外国人の地方への誘客・消費拡大等に一層力を入れて取り組んでいく。

#### ○救急活動における多言語翻訳システムの活用促進

- ・ 救急活動で救急隊員が外国人傷病者に対して円滑なコミュニケーションをとれるよう、救急隊向けに開発した「救急ボイストラ」等の多言語音声翻訳アプリの普及促進を行う。
- 2020年までにアプリ導入可能なタブレット端末がある全ての消防本部での導入を目標に、全国の消防本部での導入状況や活用実績を調査するとともに、未導入消防本部における導入に係る課題を抽出し、対応する。
- また、イラストや文字を指差すことで意思を伝えることが可能なコミュニケーションボード等の消防本部での活用状況について調査する。【継続】

#### <URL>

[https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics02\\_000170.html](https://www.mlit.go.jp/kankocho/topics02_000170.html)

# 救急ボイストラ導入に向けての参考情報

## 救急ボイストラ導入に関する政府関連施策(2)

### 外国人材受入れ・共生のための総合的対応策

#### <背景及び概要>

近年、我が国を訪れる外国人は増加の一途をたどっている。平成24年に836万人であった訪日外国人旅行者数は、平成30年に初めて3,000万人を超え、我が国に在留する外国人も令和元年6月末時点で283万人、我が国で就労する外国人も平成30年10月末時点で146万人と、それぞれ過去最多を記録している。

政府においては、出入国管理及び難民認定法の改正による新たな在留資格である「特定技能1号」及び「特定技能2号」の創設(平成31年4月施行)を踏まえつつ、**外国人材の受入れ・共生のための取組を、より強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、平成30年12月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」(以下「総合的対応策」という。)を決定し、令和元年6月には、外国人材の受入れ環境整備をめぐる喫緊の課題を中心に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策の充実について」を取りまとめ、政府一丸となって関連施策を着実に実施してきた。**

#### ② 災害発生時の情報発信・支援等の充実

##### 【現状認識・課題】

在留外国人の増加に伴い、災害発生時における外国人に対する災害そのものや被災者の生活支援、気象に関する情報提供等が重要性を増している。

また、大規模災害が発生した際には、在留外国人の安否確認等に困難が伴うことから、在京大使館、関係省庁、地方公共団体等の間における円滑な情報連絡体制の構築も必要となる。

○ 外国人からの119番通報や外国人のいる救急現場での活動等に迅速・的確に対応できるよう、電話通訳センターを介した同時通訳の体制整備を進める。

外国人のいる救急現場での活動等に迅速・的確に対応できるよう、外国人傷病者とのコミュニケーションを支援する多言語音声翻訳アプリの消防本部への導入の促進を図る。〔総務省〕《施策番号67》

<URL>

[http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01\\_00140.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri01_00140.html)

### その他

○ 以下の関係会議において、救急ボイストラの導入推進に関する取組内容を公表している。

#### 関係会議名称

ユニバーサルデザイン2020関係閣僚会議

[https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020\\_suishin\\_honbu/ud2020kkaigi/](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/ud2020kkaigi/)

言語バリアフリー関係府省連絡会議

[https://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/kenkyu/language\\_barrier\\_free/index.html](https://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/language_barrier_free/index.html)

訪日外国人に対する適切な医療等の確保に関するWG

<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/kenkouiryuu/kokusaitenkai/kaisai.html>

東京2020に向けたアスリート・観客の暑さ対策に係る関係府省庁等連絡会議

[https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020\\_suishin\\_honbu/atusataisaku/index.html](https://www.kantei.go.jp/jp/singi/tokyo2020_suishin_honbu/atusataisaku/index.html)

# ～Net119緊急通報システム～

令和2年9月



総務省消防庁  
Fire and Disaster Management Agency



# Net119緊急通報システムの導入状況

※ 令和2年6月1日現在

都道府県	導入済み			2020年度までに導入予定	
	消防本部数	導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	3	5.2%	22	37.9%
青森県	11	4	36.4%	8	72.7%
岩手県	12	6	50.0%	9	75.0%
宮城県	11	6	54.5%	9	81.8%
秋田県	13	2	15.4%	11	84.6%
山形県	12	4	33.3%	6	50.0%
福島県	12	2	16.7%	6	50.0%
茨城県	24	24	100.0%	24	100.0%
栃木県	12	8	66.7%	11	91.7%
群馬県	11	9	81.8%	11	100.0%
埼玉県	27	18	66.7%	26	96.3%
千葉県	31	29	93.5%	31	100.0%
東京都	5	2	40.0%	2	40.0%
神奈川県	24	21	87.5%	24	100.0%
新潟県	19	1	5.3%	3	15.8%
富山県	8	2	25.0%	5	62.5%
石川県	11	4	36.4%	10	90.9%
福井県	9	3	33.3%	9	100.0%
山梨県	10	0	0.0%	10	100.0%
長野県	13	2	15.4%	9	69.2%
岐阜県	20	1	5.0%	17	85.0%
静岡県	16	9	56.3%	16	100.0%
愛知県	34	17	50.0%	34	100.0%
三重県	15	6	40.0%	9	60.0%
滋賀県	7	6	85.7%	7	100.0%
京都府	15	9	60.0%	13	86.7%
大阪府	27	16	59.3%	24	88.9%
兵庫県	24	16	66.7%	23	95.8%
奈良県	3	1	33.3%	1	33.3%
和歌山県	17	10	58.8%	17	100.0%
鳥取県	3	3	100.0%	3	100.0%
島根県	9	1	11.1%	4	44.4%

岡山県	14	6	42.9%	8	57.1%
広島県	13	8	61.5%	13	100.0%
山口県	12	4	33.3%	12	100.0%
徳島県	13	3	23.1%	6	46.2%
香川県	9	4	44.4%	6	66.7%
愛媛県	14	4	28.6%	8	57.1%
高知県	15	15	100.0%	15	100.0%
福岡県	24	3	12.5%	21	87.5%
佐賀県	5	0	0.0%	3	60.0%
長崎県	10	4	40.0%	5	50.0%
熊本県	12	3	25.0%	5	41.7%
大分県	14	1	7.1%	8	57.1%
宮崎県	10	3	30.0%	7	70.0%
鹿児島県	20	3	15.0%	10	50.0%
沖縄県	18	1	5.6%	18	100.0%
全体	726	307	42.3%	559	77.0%

※ 2020年度末導入予定（累計） 559消防本部 77.0%

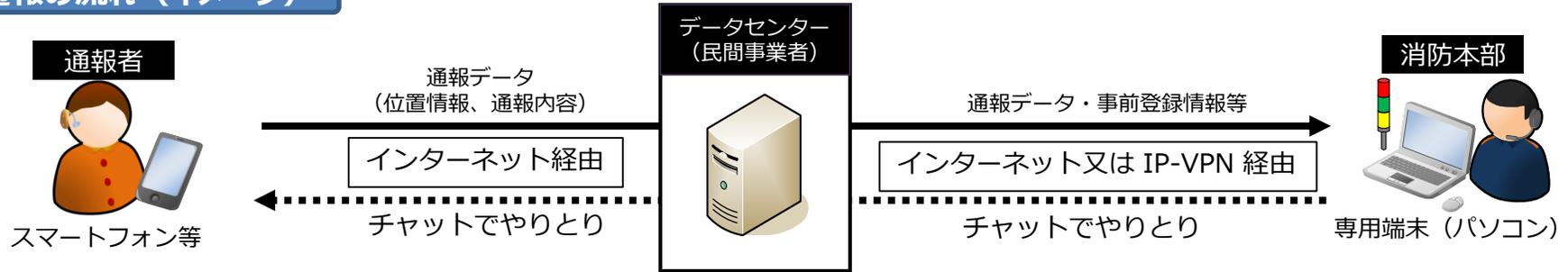
全消長会 ブロック	導入済み			2020年度までに導入予定	
	消防本部数	導入本部数	導入率	導入本部数	導入率
北海道	58	3	5.2%	22	37.9%
東北	90	25	27.8%	52	57.8%
関東	173	122	70.5%	164	94.8%
東海	69	24	34.8%	60	87.0%
東近畿	70	35	50.0%	62	88.6%
近畿	51	32	62.7%	47	92.2%
中国	51	22	43.1%	40	78.4%
四国	51	26	51.0%	35	68.6%
九州	113	18	15.9%	77	68.1%
全国	726	307	42.3%	559	77.0%



# Net119緊急通報システムの概要

会話に不自由な聴覚・言語機能障害者が、いつでも全国どこからでも、スマートフォンなどの画面上のボタン操作や文字入力で119番通報を行えるシステム。

## 通報の流れ (イメージ)



## スマートフォン画面

### 通報内容入力 (選択肢式)

The smartphone screen shows a two-step process. Step 1 asks '救急ですか? 火事ですか?' (Emergency? Fire?) with buttons for '救急' (Emergency) and '火事' (Fire). Step 2 asks 'どこにいますか?' (Where are you?) with buttons for '自宅' (Home), '外出先' (Out), '職場' (Work), and '実家' (Parents' home).

### チャットでやりとり

The chat interface shows a conversation. The system message says: '通報が受信されました。消防とチャットが可能です。 <11:09>' (Reporting received. Chat with fire is possible. <11:09>). The user asks 'どうしましたか?' (What happened?). The system provides buttons for '病気' (Sickness), 'けが' (Injury), '交通事故' (Traffic accident), and 'その他' (Other). The user selects '病気' (Sickness).

## 消防本部の受付画面

The fire department reception screen displays a form with the following information:

通報日	2019-08-27
通報時間	11:09:17
通報種別	救急
氏名	救命 太郎
住所	東京都千代田区霞が関 2-1-2
年齢	89
性別	男
場所区分	自宅

Below the form, a map shows the location. A chat window shows the system message: '通報が受信されました。チャットが可能です<11:09>' (Reporting received. Chat is possible <11:09>). The user's message is: 'はい、震が關消防本部です。通報を受理しました。消防本部からの返答があるまでしばらくお待ちください。' (Yes, it's Kei Kan Fire Department. Reporting accepted. Please wait for a response from the fire department.)

## Net119 財政措置状況

○ H30年度から普通交付税措置 R2年度 標準団体当たり1,162千円



## 第4次障害者基本計画

(平成30年3月30日閣議決定)

○「火災や救急事案の発生時に聴覚・言語機能障害者がいつでもどこからでも円滑な緊急通報を行えるよう、全国の消防本部におけるスマートフォン等を活用した音声によらない緊急通報システムの導入を推進する。」

### <目標値>

聴覚・言語機能障害者がスマートフォン等を用いて円滑に119番通報できるシステムを導入している消防本部の割合  
→ 100% (令和2年度)

### <現状>

令和2年2月6月1日時点で、726本部中307本部(42%)が導入済。  
令和2年度末までに、558本部(77%)が導入予定。

## 国会での総理答弁

(平成30年11月7日参議院予算委)

○「緊急通報について、電話に代わる、聴覚障害や言語障害を持った人が利用できる通報手段の整備は極めて重要であると認識をしております。(中略)119番通報については、聴覚・言語機能障害者の方が、スマートフォンの画面上のボタン操作や文字入力により通報を行うことができるNET119緊急通報システムを東京パラリンピック競技大会が開催される2020年までに全国の消防本部において導入することを目指して取り組んでいます。」



# Net119導入に係る共同導入の事例

## 共同導入の事例(高知県)

○ 県内消防本部が連携し、Net119緊急通報システムを、県全体で令和元年度中に導入予定。(導入・運用経費は消防本部毎に按分)

高知県内の通報者

高知市消防局

県下の各消防本部

高知県全域の通報を高知市消防局が一括して受信

高知市消防局からの連絡を受けて部隊編成



・通報者名、生年月日、性別、位置情報、チャット内容等を送信

消防本部の受付画面

通報日	2019-08-27
通報時間	11:09:17
通報種別	救急
氏名	高知 太郎
住所	高知県高知市本町 5-1-45
年齢	51
性別	男
場所区分	自宅



文字の大きさ 小 標準 大

< 通報種別 >  
通報種別 (〇〇) 消防未着  
通報完了

通報が受信されました。  
チャットが可能です<11:09>

はい、高知市消防局です。  
通報を受理しました。  
消防局からの応答があるまでしばらくお待ちください。

