

件名 新型コロナワクチンについて、外国人市民向けの多言語 コールセンターで予約までワンストップで対応します

◆発表事項の内容

綾瀬市総合計画2030の戦略プロジェクトにおいて「外国人市民が活躍する多文化共生のまちづくりプロジェクト」を定め、外国人市民への行政サービスの充実による多文化共生社会の実現に向けた取り組みを進めております。

そのような中、6月30日から64歳以下の新型コロナワクチン接種のクーポン券を発送するにあたり、外国人市民を含むすべての市民に接種機会を確保するため、予約体制として、日本語のコールセンターとは別に神奈川県では唯一、全国的にも数少ない外国語専用のコールセンターを設置します。最大13言語の外国語で対応し、日本語コールセンターに取次ぎすることなく、ワンストップで予約が完結します。

また、集団接種会場には3者通訳システムを導入し、適切でスムーズなワクチン接種を目指します。

さらに、通知文にはやさしい日本語での案内を併記するとともに、二次元コードから市ホームページ上の多言語の案内を確認できるよう工夫を行っております。

◆目的 外国人市民を含めた市民のワクチン接種機会の公平性を担保し、集団免疫の獲得を目指すため

◆開始日時 クーポン券の発送：6月30日
多言語コールセンターでの受付：7月1日

◆内容 《多言語コールセンター（予約）》

・平日：8時30分～17時 13言語

(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・タガログ語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・ロシア語・ヒンディー語・フランス語)

・土日祝：8時30分～9時 5言語

(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語)

9時～17時 8言語

(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・タガログ語・ベトナム語)

《3者通話システム（集団接種会場）》

・平日：13言語

(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タイ語・タガログ語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・ロシア語・ヒンディー語・フランス語)

・土日祝：8言語

(英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語、タイ語・タガログ語・ベトナム語)

◆背景 本市には、令和3年6月1日現在、約4200人、人口比率4.97%と県内市部で1番多い外国人市民が生活しています。そのうち、一般接種対象である12歳～64歳は約84%を占めます。

令和元年に策定した外国人市民向けの情報提供ガイドラインで掲げているとおり、生命に直結する情報であるワクチン接種について、希望する外国人市民が、その情報にアクセスできるよう体制を整えました。

◆参考 コロナワクチン接種クーポン券の発送 6月30日（水）

64歳以下予約開始 7月14日（水）※基礎疾患のある方から順次予約開始

64歳以下接種開始 8月1日（日）

日本語のコールセンター

・平日・土日祝：8時30分～17時

なお、入電の集中が予想される7～8月は、応答率を維持するため50回線を確保。

〒252-1192 綾瀬市早川550番地 綾瀬市役所秘書広報課広報戦略担当

TEL0467-70-5606 FAX0467-77-8477

- ◆予算額 コールセンター（予約）：約300万円
3者通話システム（接種会場）：見積中

市民活動推進課 市民共創・多文化共生担当 電話 0467-70-5657（直通）