

令和元年7月9日から
大型家具等ごみ出し支援事業

75歳以上の方に対象を拡大し
受け付けを開始！



令和元年7月9日

大型家具等ごみ出し支援事業の概要(現行)

事業概要

受付開始

平成30年4月3日

費用

無料

事業目的

大型家具等を1m程度に壊すことやごみ一時集積所まで運ぶことが困難な方(介護を必要とされる方等)を対象として、ごみ出しを支援します

※ 対象品目は、長さの1辺または直径が1m以上2m以下のタンス、書棚、食器棚、鏡台、マットレス、マッサージチェアなどの大型家具類

対象世帯

「要支援認定者、要介護認定者または障がい者」のみで構成される世帯

※要支援認定者は、平成30年10月から対象に追加

収集方法

電話等での予約により、市職員が直接対象世帯宅まで収集にうかがいます

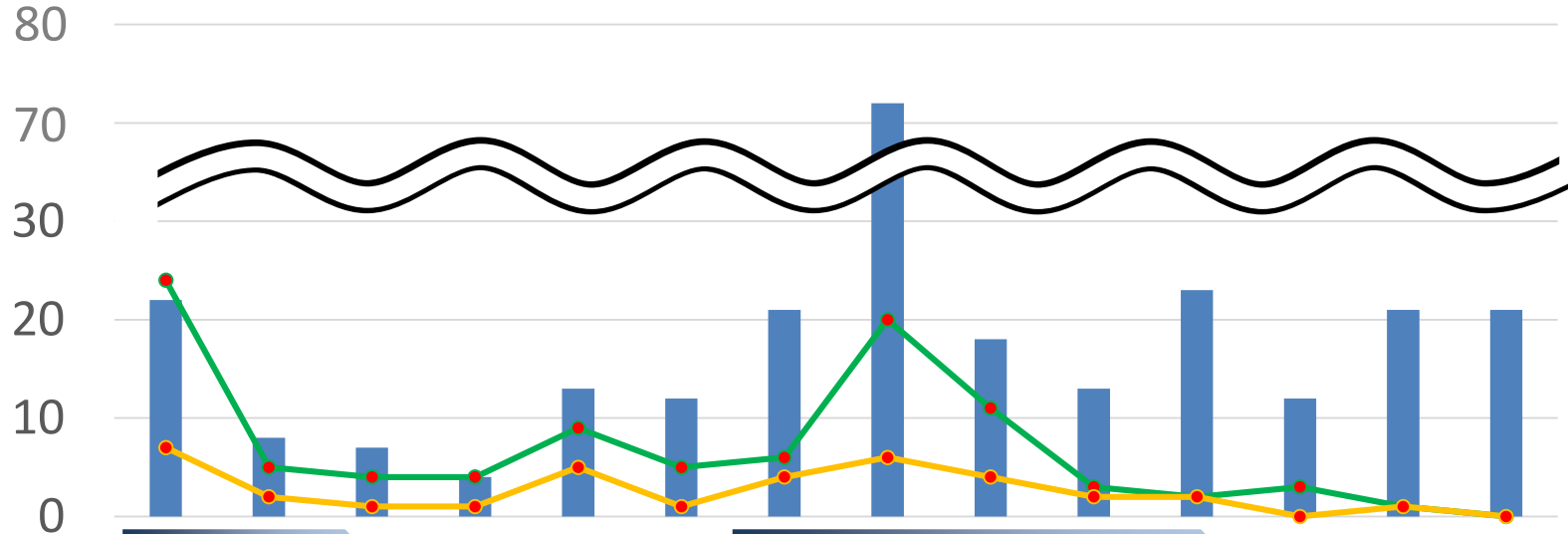
大型家具等ごみ出し支援事業の実施状況

平成30年4月から令和元年5月末までの実施状況

受付件数

271件

(件数)



事業開始

要支援者にも対象を拡大

受付件数

271件

「要支援認定者、要介護認定者
または障がい者」のみで構成され
る世帯

問い合わせ件数

お問い合わせいただいたものの、世
帯員の中に対象外の者が含まれて
いた世帯

97件

※うち、対象外の世帯員が75歳以
上の高齢者であった世帯

36件

市民の声

○高齢夫婦では、重たい家具類を
ごみ一時集積所へ運ぶことができ
ない

○一方が介護認定を受けている高
齢夫婦も対象としてほしい

○対象世帯に高齢者世帯を加え
てほしい

月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	合計
受付件数	22	8	7	4	13	12	21	72	18	13	24	15	21	21	271

お問い合わせいただいたものの対象ではなかった世帯

問い合わせ 件数	24	5	4	4	9	5	6	20	11	3	2	3	1	0	97
うち75歳 以上	7	2	1	1	5	1	4	6	4	2	2	0	1	0	36

大型家具等ごみ出し支援事業の対象者を拡大

7月9日からの
対象世帯

「要支援認定者、要介護認定者、障がい者または
75歳以上の者」のみで構成される世帯

高齢者の中にも大型家具
等のごみ出しにお困りの声

収集体制の効率化(収集
地域の集約、世帯状況に
応じた収集体制の工夫)で、
より多くの収集を可能に

さらにお困りの方に支援が
行き届くよう、75歳以上
の方にも対象を拡大

障がい者	身体障害者
	精神障害者
	知的障害者
要支援・ 要介護認定者	要支援1
	要支援2
	要介護1
	要介護2
	要介護3
	要介護4
要介護5	

のみの
世帯



障がい者 (約10,500世帯)	身体障害者
	精神障害者
	知的障害者
要支援・ 要介護認定者 (約9,900世帯)	要支援1
	要支援2
	要介護1
	要介護2
	要介護3
	要介護4
要介護5	

のみの
世帯

75歳以上の者
(約9,500世帯)

※世帯数は平成30年10月現在

大型家具等のごみ出し支援の申込みから収集までの流れ

市民（申込者）

予約申込み

環境政策課または
各総合支所地域振興課へ
電話または窓口で申込み

受け付け

対象者の確認
対象家具等の確認

市

収集日時調整

申込者と調整し
収集日時を決定

収集

市職員が申込者の
世帯宅にて収集

受け付けから収集まで概ね1ヵ月以内

お気軽に電話等でお問い合わせください

※身近な方（親族、同居人、御近所の方など）から支援が得られる場合は、
まずその方へ依頼をお願いします

※大型家具等のごみ出し以外にも、普段のごみの分別やごみの出し方について、ご相談ください

問い合わせ先

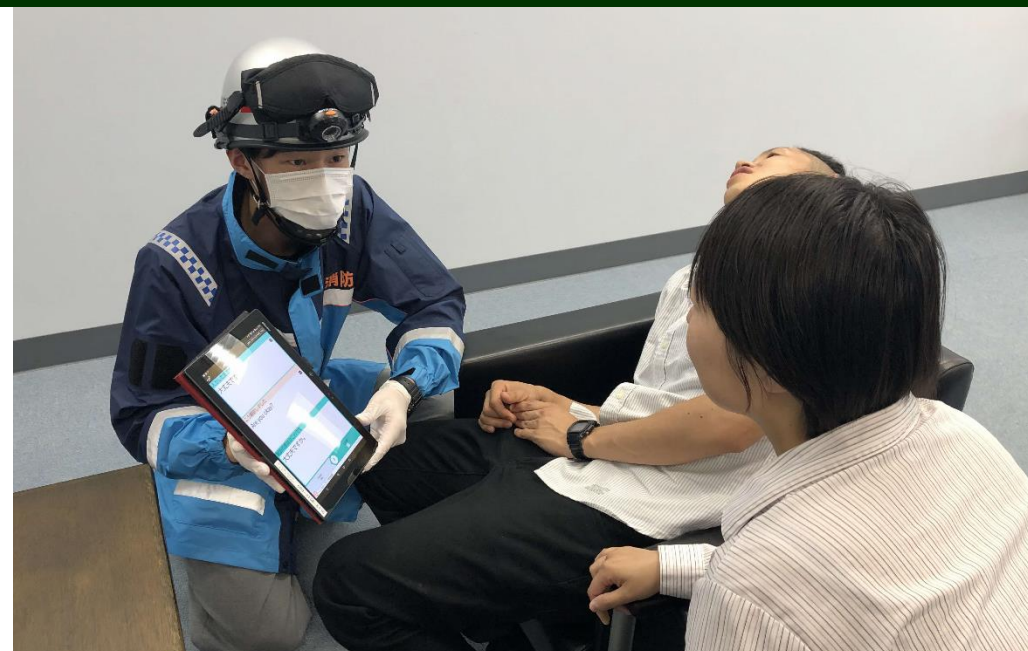
津市環境部環境政策課

〒514-8611 津市西丸之内23番1号

電話番号 059-229-3258 ファクス 059-229-3354

E-Mail 229-3139@city.tsu.lg.jp

津市消防本部において 新たな多言語対応を本格稼働



令和元年7月9日

消防指令センターによる多言語対応

外国人に対応するための
取り組みの背景

総務省消防庁は、訪日外国人観光客を含む外国人が、言語の支障なく
消防・救急のサービスを受けられるよう、2020年までに全国の消防本部
が119番通報の多言語対応を導入することを目標としている

119通報
の問題点

日本語を介してのコミュニケーションが
困難な方(以下「外国語話者」という)
からの119番通報等は、周囲の通訳者
など、支援者が必要

外国語話者からの119番通報等において、電話通訳センターを介して、これまで
より迅速・確実な出動体制を構築

多言語対応導入前

外国語話者からの
119番通報



消防指令センター



①119番通報
(外国語)



②通話内容の確認
(日本語)

二者間通話

指令センターの外国語の固定メッセージや
近くの日本語を話す協力者の支援で対応

不慣れな日本語での通報になるので、
情報の把握に時間を要していた

多言語対応導入後

外国語話者からの
119番通報



①119番通報
(外国語)



三者間通話

③通話内容伝達・確認
(外国語)

電話通訳センター



④通話内容の伝達・確認
(日本語)

消防指令センター



②外国語通訳依頼
(日本語)

電話通訳センターを介して速やかな対応が可能

災害現場における多言語対応

現場対応時の問題点

外国語話者と消防隊員とのコミュニケーションが困難

現場においても、電話通訳センターを介してのコミュニケーションが可能

多言語対応導入前



外国語話者と救急隊員をつなぐ日本語を話す協力者がいない場合、コミュニケーションを取ることが難しい

現場でのやり取り

救急隊員が駆け付けても、迅速・適正な処置に時間を要する場合がある

多言語対応導入後

電話通訳センター

外国語

通訳依頼



日本語

二者間通話

救急隊員との円滑な意思疎通が可能

電話通訳センターによる多言語対応の言語

11カ国語に対応

(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、ロシア語、フランス語、タガログ語、ネパール語)

対応時間

24時間 365日
(一部言語を除く)

利用料

14,000円(月額税抜)

救急活動時における多言語対応

現状

救急隊は救急活動時において、外国人傷病者及び関係者との情報伝達のために、外国語で作成した「情報収集シート」を活用している

問題点

(情報収集シート)

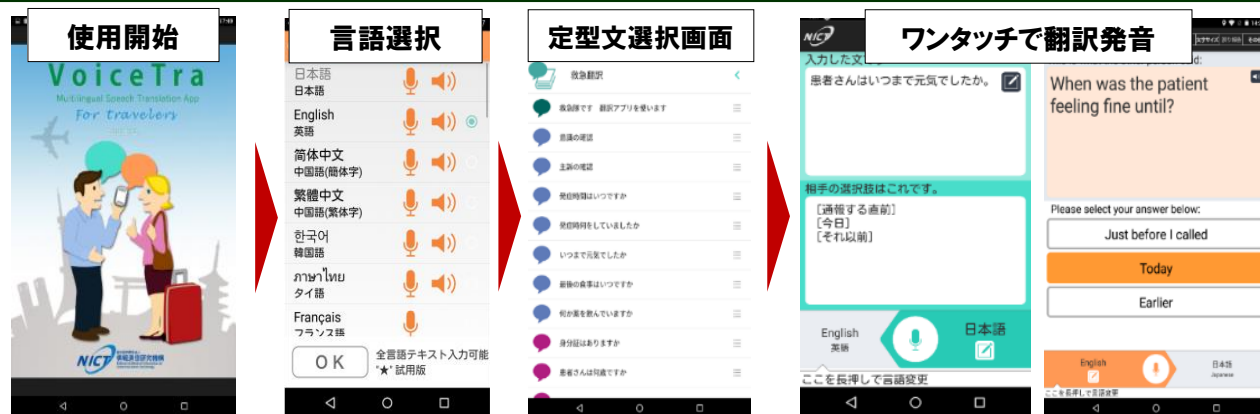
- ① 語学力には個人差があり、救急隊員は円滑なコミュニケーションに不安がある
- ② 質問内容が定型文に当てはまらない場合、情報のやり取りに時間を要する
- ③ 情報収集シートの文字が小さく、見ることが困難な傷病者には理解が難しい
- ④ 傷病者の不安感を軽減する会話が必要だが、そのような会話の手段にならない

救急ボイストラ(救急隊用多言語音声翻訳アプリ)の導入

特徴

(救急ボイストラ)

- ① 救急現場で、外国人傷病者に対して、円滑なコミュニケーションが可能
- ② 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
- ③ 救急現場で使用頻度の高い会話の内容を46の「定型文」として登録
- ④ 定型文対応言語は15種類あり、様々な言語に対応



外国語による音声と画面の文字による円滑なコミュニケーションを図ることが可能

既存のモバイル端末(12誘導心電図システムで使用するタブレット)で運用するため、導入費用なし