

| | |
|------------|--|
| 事業名 | ～日本語以外でも安心して問合せできる環境を～ 多言語対応三者通話サービスの充実 |
|------------|--|

| | | | |
|----------------|--|------------|---|
| ここがポイント | ◆架電から終話まで一貫して外国人、通訳オペレーター、区職員の三者で通話できます。 ◆外国人の方と区職員の円滑なコミュニケーションを実現します。 | 予算額 | 7,342千円 |
| | | 区分 | <input type="checkbox"/> 新規 <input type="checkbox"/> 臨時 (<input type="checkbox"/> 新規・ <input type="checkbox"/> 継続) <input checked="" type="checkbox"/> レベルアップ |

港区の人口の約8%は外国人住民が占め、その国籍は130か国に及んでいます。こうした背景を受け、区では平成28年度から、窓口におけるタブレット端末での通訳サービスを、令和3年度からは、電話での多言語対応三者通話サービスを導入しています。しかし、英語以外の言語は入電の際に会話が難しいことや、多言語通訳コールセンターへ電話を転送する方法が複雑であることなど、課題があります。そこで、外国人の方と区職員の円滑なコミュニケーションを実現し、日本人への行政サービスと同様に、外国人の方により質の高い行政サービスを提供するため、架電から終話まで、外国人、通訳オペレーター、区職員の三者が一貫して通話できる環境を整備します。

事業概要


多言語対応三者通話サービス 利用の流れ

- 外国人の方が、スマートフォン等から港区ホームページにアクセスし、画面の案内に沿ってCall ボタンをタップ
- 画面上で希望する言語を選択し、多言語通訳コールセンターへ架電
- コールセンターから区へ電話がつながり、外国人、通訳オペレーター、区の職員の三者通話がスタート

区ホームページで通話言語を選択


英語、中国語、フランス語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語など
13言語から選択可能

外国人




多言語通訳オペレーター

多言語通訳コールセンターへ



区職員

多言語通訳コールセンターから区へ電話が入り、三者通話



■サービス開始時期
令和6年5月上旬

外国人がスマートフォン等からあらかじめ言語を選択し、区役所に電話をかけたから切るまで、通訳オペレーターを介して窓口の職員と会話ができるシステムは**23区初!**

| | | |
|---|-----------|-----------------------|
| 問合せ  | 課長 | 国際化・文化芸術担当 荒川(あらかわ) |
| | ☎ | 03-3578-2120 (直通) |
| | 係長 | 地域振興課 国際化推進係 高橋(たかはし) |
| | ☎ | 03-3578-2303 (直通) |