

国際化・文化芸術担当

多言語対応三者通話サービスの拡充について

外国人と区職員の円滑なコミュニケーションを実現し、外国人により分かりやすく丁寧な行政サービスを提供するため、多言語対応三者通話サービスを拡充します。

1 現状

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導入し、令和3年度からは、多言語通訳コールセンターを経由した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、現状、多言語通訳コールセンターではなく、代表電話や事業所管課への入電が多く、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等、利用者と区職員の双方に運用上の課題が生じています。

2 多言語対応三者通話サービスの拡充の概要

(1) 拡充内容

外国人と区職員の円滑なコミュニケーションを実現し、外国人により分かりやすく丁寧な行政サービスを提供するために、スマートフォンから容易にアクセスできる多言語対応三者通話サービスホームページを新たに作成します。

利用者は区ホームページから多言語対応三者通話サービスへアクセスし、利用者が希望する言語をあらかじめ選択し、多言語通訳コールセンターへ架電することができます。通話が始まったのち、多言語通訳コールセンターから区へ電話をつなぎ、利用者、多言語通訳コールセンター、区の三者間通話を円滑かつ容易に利用することが可能となります。言語は13か国語に対応しています。

(2) 運用開始期間

令和6年5月7日（火）午前9時から

(3) 利用可能時間

平日 午前8時30分から午後5時15分まで（※区役所開庁日）

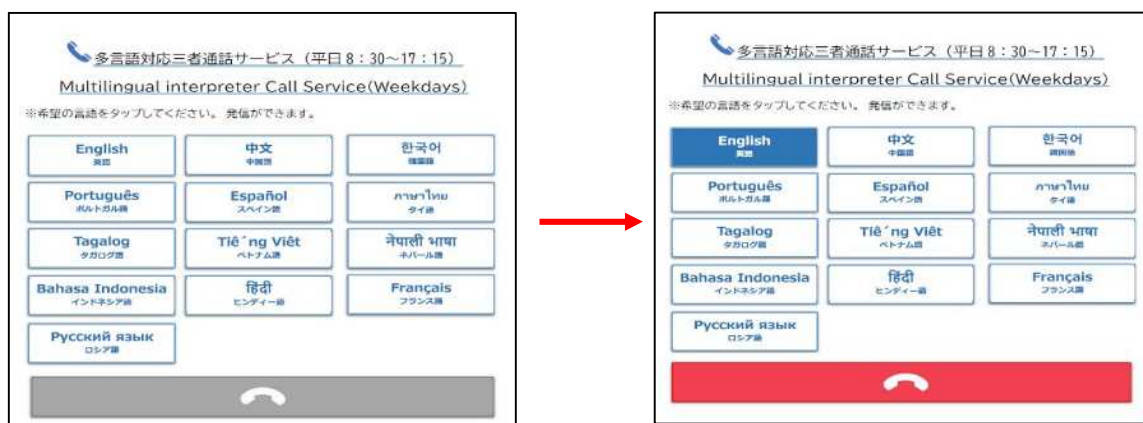
(4) 多言語対応三者通話サービス利用の流れ

① 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



ホームページ画面

②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



言語選択画面

通話中画面

③多言語通訳コールセンターから区へ電話がつながり、利用者、通訳オペレーター、区職員の三者通話がスタート

3 周知方法

広報みなと（5月1日号）、Minato Monthly、SNS（X、Facebook）、区ホームページのメガバナー表示等、各窓口への案内ポップの配置、区内駐日大使館等への案内送付等により周知します。

4 スケジュール（予定）

| | |
|--------|----------------------|
| 令和6年4月 | システム構築、本サービス開始に向けた準備 |
| 4月下旬 | プレスリリース等周知開始 |
| 5月7日 | 本サービス開始 |