



平成 30 年 11 月 28 日

福生市 定例記者会見資料

資料 3-1

～西多摩地区初！ 円滑な外国人住民対応の実現を～

総合窓口課に「テレビ電話多言語通訳サービス」を導入します

福生市では近年増加傾向にある外国人住民への対応を円滑にするため、タブレット端末を利用した「テレビ電話多言語通訳サービス」を、平成 31 年 2 月から導入します。

この導入により、手続き等に係る時間の短縮やより丁寧な案内に努め窓口業務の改善を図ります。

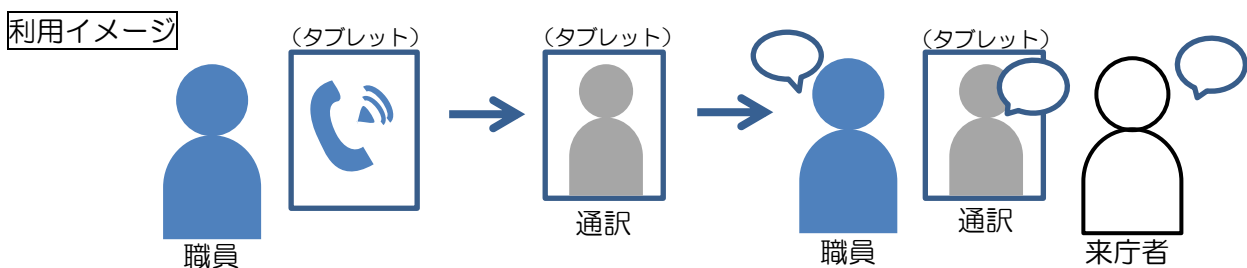
■よりスムーズな窓口業務のへの取組み

福生市は全人口に占める外国人の居住割合が 6.6%と多摩地域で最も外国人比率の高い自治体であり、その率も増加傾向にあるため、市役所での手続等の説明に苦慮している現状です。

その解決策として、外国語通訳との三者通話でコミュニケーションを図ることが可能な「テレビ電話多言語通訳サービス」を導入し、外国人に対する窓口業務の改善を図ります。

■「テレビ電話多言語通訳サービス」の導入によって期待される効果

「テレビ電話多言語通訳サービス」はコールセンターにアクセスすると、通訳が応答し来庁した外国人住民と職員との間で対面の三者通話ができるもので、最大 12 か国語への対応が可能です。導入により、①窓口対応時間の短縮、②意思疎通の不足による手続きの誤り・漏れ等の抑止の効果が期待されます。



■サービスの概要

《対応言語（12 か国語）》

英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タイ語、フィリピン語、フランス語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語

《設置・運用》

1 台を総合窓口課所管として配備し、市役所 1 階フロア部署を中心に運用



平成 30 年 11 月 28 日

福生市 定例記者会見資料

資料 3-1

【参考】市内在住の外国人の状況

- ・外国人人口（平成 30 年 11 月 1 日現在）

総数 3,855 人（総人口 58,403 人、総人口対比 6.6%）前年同月比 189 人増

世帯数 2,543 世帯（総世帯数 30,596、総世帯対比 8.3%）前年同月比 176 世帯増

- ・国籍数（平成 29 年度事務報告書）

53 か国 1 位ベトナム 973 人、2 位中国 676 人、3 位ネパール 508 人

【問合せ】総合窓口課 北村・田村 ☎042-551-1595