	<h2>区民事務所にタブレット端末による 通訳システムを導入！</h2> <p>～ 外国人住民へのサービス向上や手続き時間の短縮が実現 ～</p>
開始日	平成28年6月1日（水）
ところ	区役所本庁舎1階 練馬区民事務所（豊玉北6-12-1）
<p>1日、区は、練馬区民事務所に、日本語の理解が困難な外国人住民の住民登録等の手続きを円滑に行うため、タブレット端末を使用する通訳システムを導入した。</p> <p>このシステムで、タブレット画面を通じて外国人住民とオペレーター、区職員の三者の会話が可能になる。対応言語は、外国人住民の国籍の割合に応じて、英語、中国語、韓国語、ベトナム語の4言語を選定した。これまでは通訳コールセンターを介して手続きを行っており、平均7分程度の処理時間を要していた。今回のシステム導入で、実際に区民とオペレーターが顔を合わせて話をすることができ、細やかなニュアンスを直接伝えることができるようになったため、手続き時間を半分程度にまで短縮することが期待できる。</p> <p>なお、練馬区の外国人住民人口は15,326人（平成28年5月1日現在）で、昨年度から1,269人増えており、今回のシステムを始めとして区民サービスのさらなる充実に努めていく。</p>	

【導入の経緯】

これまでは、日本語の理解が困難な外国人住民が来庁した際、外国人住民と区職員とが通訳コールセンターを介して住民登録等の手続きを行っていた。その際、言語の問題に加えて、外国人特有の複雑な事務処理が重なり、窓口対応が円滑に進まない事例が見られた。

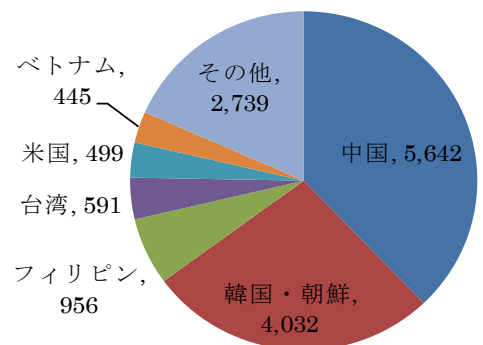
そこで今回、通訳コールセンターを廃止し、練馬区民事務所に通訳システムを導入した。タブレット上で外国人住民とオペレーター、区職員が同時に会話を行うことで、細やかなニュアンスを伝えることができ、処理時間においても従来の時間の半分程度にまで短縮することが期待できる。



▲ タブレット端末を使用し、オペレーターが直接対応します（イメージ）

【実施内容】

- 開始時期：平成28年6月1日（水）から
- 対応時間：平日 午前8時30分から午後7時まで  
土曜日 午前9時から午後5時まで
- 実施場所：練馬区民事務所（練馬区役所本庁舎1階）
- 設置台数：1台
- 通訳言語：4言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）  
※外国人住民の国籍の割合に応じて4言語を選定



▲ 外国人住民の国籍の割合（平成28年4月1日現在）

【問い合わせ】練馬区 戸籍住民課 外国人住民記録係

電話03-5984-4529