

## 東京都各局における多言語対応取組状況報告

平成30年1月30日  
オリンピック・パラリンピック準備局

- 平成29年10月30日（月曜日）に第5回多言語対応部会（20局及び庁が出席）を実施し、都庁内各局の多言語対応に関する取組を共有
- 各局における主な取組は以下のとおり

分野	主な取組内容	局名
案内	・多言語対応のサービスロボットについて、都庁舎案内や東京の観光案内などの実証実験を通じ、技術の向上や活用の可能性、社会実装へ向けた課題等を検証	総務局
案内	・都庁舎の受付に英語・中国語・韓国語対応できるコンシェルジュを配備	財務局
観光	・平成28年度に作成した「文化施設のための多言語対応ガイド」を踏まえ、東京都江戸東京博物館を始めとする8施設の多言語対応を順次実施	生活文化局
医療	・民間医療機関における、外国人患者受入体制に係る第三者認証の取得や院内表示の多言語化等の取組を支援 ・医療従事者を対象とした外国人患者への対応力向上のための研修の実施 ・電話による救急通訳サービスの拡充 ・平成29年4月に外国人向け医療機関受診のための多言語ガイドブックを作成	福祉保健局
医療	・職員向け語学研修及び国際化対応研修の実施 ・外国人患者受入体制に係る第三者認証の取得（広尾病院）	病院経営本部
観光	・平成31年度までに外国人が多く訪れる10地域（新宿・大久保、銀座、浅草、渋谷、東京駅周辺・丸の内・日本橋、秋葉原、上野、原宿・表参道・青山、お台場、六本木・赤坂）に広域的な観光案内機能を担う拠点を整備	産業労働局
観光	・平成28年度から浜離宮恩賜庭園及び恩賜上野動物園において個人のスマートデバイスで利用できる都立公園散策アプリ「Tokyo Parks Navi」の運用を開始	建設局
交通	・島しょ船客待合所、空港に多言語案内板を整備	港湾局
交通	・多言語に対応した車内液晶モニターを平成29年度末までに、都営バスの全車両及び都営地下鉄の23編成に導入 ・タブレット端末等の全駅・全乗務員への配備とともに、緊急時多言語案内放送アプリを活用した駅構内放送を実施 ・8言語（日、英、中（繁・簡）、韓、フランス、スペイン、タイ）に対応した券売機の導入拡大 ・外国人利用客の多い駅に、英語及び中国語が話せるコンシェルジュの配置を拡大	交通局
安心・安全	・東京2020大会競技会場周辺等に英語、中国語、韓国語を含む15言語に対応できる押ボタン箱標示板（交通信号機の押ボタン操作を案内する標示板）を設置	警視庁
安心・安全	・119番通報の多言語対応を図るため、電話通訳の導入により英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の計5ヶ国の外国語へ対応	東京消防庁