

<本チームにおける主な意見>

日本語が通じる方と通じない方では、対応時間に差が生じ、時間の制約から日本語が通じる方への対応が手薄となる等の課題がある（市民課への聞き取りによると、日本語が通じない方への対応は、通じる方と比べると2倍程度の対応時間が必要となる）。

外国語の音声翻訳機として有名なポケットークは、行政の専門用語に対応できない等の課題があるが、こども園等の現場では、日常会話の翻訳ができれば、職員の負担軽減に繋がるものであるため、ポケットークの導入についても検討してはどうか。

タブレット端末で3者間通訳による対応が可能な多言語通訳サービスは、日本語が通じない方へ正確に情報を伝えることができることに加えて、対応時間の平準化が図れるものであり、双方にメリットがある。

今年度、行政経営課で実施している多言語通訳サービスの実証実験の結果等を踏まえ、予算要求についても検討してはどうか。

- アジア圏からの英語が話せない外国人への対応が難しい
- 多言語対応できる職員を雇う予算がない

提言④

◇行政の専門用語にも対応可能である多言語通訳サービス（テレビde通訳）を導入する。

目的と効果

- 増加傾向である外国人住民に対するサービス向上と職員の窓口業務の負担軽減を図る。
- 英語通訳の職員を雇うことに比べ、安価で導入可能であり、多言語対応（13か国語）の対応が可能なサービスもある。

具体的な取組

・令和2年度から多言語通訳サービス（テレビde通訳）が対応可能であるタブレット端末を市役所庁舎内用に1台、庁舎外用（こども園や学校現場用）に1台導入し、外国人が来庁された際に各課へ貸し出し対応する。なお、庁舎外の利用に当たっては、公開羅針盤の施設予約の機能を活用することにより対応する。



参考資料：働き方改革ロードマップ

	目標と具体的施策		令和元年度	令和2年度	令和3年度	目指す姿
目標	<ul style="list-style-type: none"> 政策の質や行政サービスの向上 職員が、健康でやりがいをもって働き、成長できる(達成感と成長可能性) 時間の制約がある職員も含めて全職員がその能力を最大限発揮 優秀な人材の確保 					<p>「Kusatsu Smart Project」の実現</p> <ul style="list-style-type: none"> ワーク・ライフ・バランスの実現(多様な価値観、生き方、ライフスタイルを容認できる職場づくり) 市民福祉・市民満足度向上につながる付加価値の高いサービスの提供 利便性のあるスマートな市民サービスの実現
PLAN 1	職員の意識改革と多様で柔軟な働き方の実現	職員が自ら働き方を見直し、変える環境づくり	業務効率化に係る職員提案の活用(スクラップロードマップの徹底、適正な人員配置)	業務効率化に係る職員提案の活用(スクラップロードマップの徹底、適正な人員配置)	異なる業務の効率化(第6次総合計画スタート)適正な人員配置	<p><PLAN 1></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員の自主性の発揮、スキルの向上、働きがいを実感できる職場の実現 「時間制約」があることを前提としたマネジメントや働き方の実現 育児・介護等と仕事との両立の環境づくり 多様な働き方の実現 コミュニケーションの活性化、オフィス環境の改善で働きやすい職場の実現
		在宅勤務・テレワークの普及	利用の拡大	利用の拡大	利用の定着	
		フレックスタイム等の普及	柔軟な勤務制度の検討	柔軟な勤務制度の導入・検証	多様で柔軟な勤務制度の運用	
		フリーアドレスオフィスの導入	導入の検討	導入の検討	モデル導入・試行	
PLAN 2	事務事業の効率化・BPRによる生産性向上	PPP・アウトソーシングの推進	PPP、シェアリングエコノミー等の導入検討	PPP、シェアリングエコノミー等の導入検討	PPP、シェアリングエコノミー等の導入・検証	<p><PLAN 2></p> <ul style="list-style-type: none"> 効率化による生産性の向上 TPOに即した会議・会議資料の効率化の実現 事務の簡素化、電子化により効率的な事務処理の実現 職員がコア業務に集中できる環境の実現
		会議等の効率化・ペーパーレス化の促進	ペーパーレス会議、電子決裁の検討	ペーパーレス会議徹底、電子決裁の検討	ペーパーレスの浸透、電子決裁の検討	
		内部共通事務の効率化・システム化	各種の業務プロセスの簡素化・システム化	集約化、アウトソーシングの検討	可能な分野での運用	
		チャットボット・AI・RPAの導入	導入の検討(一部本格導入)	導入範囲の拡大の検討	導入効果の検証、導入範囲の拡大の検討	
PLAN 3	ワンストップサービス等の実現	総合窓口化とアウトソーシングの一体的推進の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの費用対効果の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの費用対効果の検討	窓口業務の効率化とアウトソーシングの一部運用開始	<p><PLAN 3></p> <ul style="list-style-type: none"> 職員がコア業務に集中できる環境の実現(再掲) バックヤード業務等の効率化 ICTの活用で、市民の手続が簡単に、来庁不要の環境の実現 市民の問合せは、電話・Web・AI活用で効率的に集約 集約化により、市役所内の処理作業は最小限に
		電子申請対象業務の拡大	対象業務の拡大の選定	対象業務の拡大	対象業務の全面的運用	
		マイナンバーカードの普及促進	マイナンバーカードの普及・拡大、マルチコピー機の設置	マイナンバーカードの普及・拡大、個人ポータルサイトの拡充の検討	個人ポータルサイトの活用拡大	
		外国人向け窓口サービスの向上	音声通訳システムの導入検討	音声通訳システムの導入効果の検証、運用範囲拡大の検討	音声通訳システムの導入効果の検証、運用範囲拡大の検討	

