

視 察 ・ 研 修 等 報 告 書

令和元年6月10日

北上市議会議長 様

北上市議会 北上まほろばクラブ
代表 梅 木 忍

次の 視察 ・ **研修** について結果を報告します。

期間（期日）	令和元年5月22日（水）～24日（金）
視 察 先 視 察 内 容 ま た は 研 修 事 項	I. 自治体総合フェア2019・・・於：東京ビックサイト ◆カンファレンス・セミナー参加 ①自治体窓口業務における多言語対応の現状と課題 [梅木・三宅] ②着眼率98%で驚きの効果！SMS×LGWANで安全・確実に住民連絡 [平野] ③『伝える』から『伝わる』情報発信へ [三宅] ④新庁舎移転と職員の働き方改革 [平野] ⑤年功序列を全廃した唯一の自治体・箕面市 [梅木] ⑥『ちばレポ』から『My City Report(MCR)』へ [平野] ⑦東近江市の住民参加型まちづくりとローカルファイナンス [三宅・平野] ⑧特産品をつくっただけで終わっていませんか？ 経営学をベースにした政策立案 [梅木] ⑨多様性を活かした魅力あるまちづくり [梅木・平野] ⑩先進事例から考える！AI・RPA活用が創る未来の自治体 [三宅] ◆展示ブース見学 II. 緊急地方議員セミナー・・・於：全理連ビル9階 [東京・代々木] 『幼児教育・保育「無償化」と保育行政』
参 加 者	梅木 忍、三宅 靖、平野 明紀

[内容及び所感]

【I. 自治体総合フェア2019】
◆カンファレンス・セミナー参加
①自治体窓口業務における多言語対応の現状と課題 ～「言葉の壁」に対する綾瀬市の取り組み～ [参加者：梅木忍、三宅靖] 講師：神奈川県綾瀬市 経営企画部企画課 国際・男女共同参画担当 瀬川 泉 氏 凸版印刷(株)S I C情報インフラ本部・部長 安西 健 氏

[内容]

1. 綾瀬市 85,000 人 3,823 人 4.48%が外国人籍

- ・自動車関連の企業が多く集まっており外国人比率は県内で3番目となっている。
- ・出入国管理及び難民認定法が改正され、外国人労働者の受け入れ確認に伴って在留外国人が増加。しかし窓口では様々な言語に対するスキルやシステムが不足しておりまた、学校現場においては、保護者との面談や生徒とのコミュニケーションにおける言葉の壁が問題となっていた。

2. 自治体向け音声翻訳アプリの全国初の実証実験 1 年 4 ヶ月

- ・窓口には番号で案内
- ・3言語で記入例とアルファベットで書いてもらう、代筆している
- ・なまりはテキスト入力して対応
- ・なまっている子供にはテキスト入力から母国語の発音で再生して確認してもらう。

3. 外国籍人口動態

- ・19人に1人が神奈川県で2016年に生まれた子供の親のどちらかが外国籍
- ・綾瀬市の3社に1社が外国人を雇用
- ・綾瀬市は非漢字圏が多い、特定の国への偏りも少ない

4. 音声翻訳システム と 3者通話システム

- ・コスト面と希少言語対応の面で音声翻訳

5. 総合案内でスムーズに案内できるようになった

- ・対応時間の短縮
- ・書類不備が減少
- ・市ホームページ7言語に自動翻訳
- ・PDF ファイルを9言語に自動翻訳
- ・ゴミ分別も多言語対応

6. 課題

- ・定型的な窓口業務には対応できるが、相談業務のような複雑な内容には難しい。
3者通話との併用が良い。

■凸版印刷から

- ・テキスト翻訳サービス 「ジャパリングル」 機械翻訳と人手翻訳の組合せ
自治体が抱える多言語コミュニケーションにおける課題を解決する音声翻訳サービス
- ・自治体向けに作成した固有名詞、定型文には国立研究開発法人情報研究機構の委託事業の効果を反映。たとえば「外国人技能実習生総合保険」のような専門用語も正しく翻訳することが可能である。教育・医療現場など様々なシーンに活用できる。

[所感]

●梅木忍

- ・当市でも近年外国人労働者が増加しており、ベトナム、フィリピンの女性が多いのが特徴である。今回のセミナーは6月定例会議の一般質問に活かすことができた。当市では総合相談窓口は国際交流センターに任せているとのことだが、綾瀬市のような窓口対応ができれば稀少言語においてもワンストップでの対応が可能となり、スマートワークにも繋がると考える。当市でも必要に応じて音声翻訳システムを予算化していくとの前向きな答弁を頂き、今後の更なる国際化に大きな期待がもてる。

●三宅靖

- ・神奈川県は、外国人が多いので各自治体の対応も進んでいる。窓口業務の多言語対応がかなり求められている。ただ、数年前に相模原市に視察した際には、市役所の窓口の表記はローマ字でフリガナを付ける方が良い（例えば、「市民課」には「SHIMINKA」）と言っていたが、綾瀬市の場合は英語など複数言語の表記にしており、番号を振ってるとの事だったが、番号とローマ字の方が全て対応できるのではないかと思った。
- ・タブレットを利用して窓口での外国語対応している点がとても参考になる。北上市では、まだ、そこまでの必要性は無いと思うが、いずれ需要は高まると思われるので、今回の様な事例は研究しておく必要がある。
- ・タブレット利用の特徴として、音声からの翻訳だけではなく文字入力したものを翻訳して音声化できる点が便利である。携帯性は悪いが、窓口で利用するには最適だと思った。

【I. 自治体総合フェア2019】

◆カンファレンス・セミナー参加

②着眼率98%で驚きの効果！SMS×LGWANで安全・確実に住民連絡！

～導入済み自治体の事例と効果を公開～ [参加者：平野明紀]

講師：NTTコム オンライン・マーケティング・ソリューション(株)

モバイルサービス部 山口 光一 氏

[内容]

1. 提案の概要～SMSを活用した「空電（からでん）」

- ・SMSを活用した、安全で確実な住民への連絡手段。1時間以内に1万人に連絡したい。
- ・人に1時間以内にお知らせどうすればいいか。
- ・SMSを活用した「空電（からでん）」というしくみを構築。自治体向けにも開発。
- ・企業における消費者向けのSMSの導入は毎年2倍の勢いで拡大。2015年比では26.9倍にまでなっている。
- ・SMSは受信した情報に対する着眼率、内容を確認する確率が高い。

- ・SMS 着信のポップアップの信頼度が高い。着信したうち、98%は SMS を確認するとの調査結果。顧客との接点では驚異的といえる。
- ・URL や電話番号があれば、それらへの反応が多い
- ・「受信する側のアプリが不要」「ガラ携にも送ることができる」「携帯電話番号が変わりにくい」なども導入しやすさにつながっている。(Email は@以下が変わってしまう)
- ・情報伝達手段別の着眼率は、郵便 5 %、Eメール 10%、電話 30~40%、SMS は 98%。しかも、瞬時に送ることができる。
- ・住民への伝達手段としては有効ではないか。
- ・空電プッシュは、現在 100 社が使用。
- ・導入効果は、家賃未納の場合、70%の反応。奨学金の督促は、DM だと 5%が SMS だと 40%に。
- ・費用も 40%以上削減できる一方で、効果が 4 倍に。
- ・工事日の連絡手段としても、工事の連絡 3 日前で在宅率が 50%向上する。
- ・東日本大震災の際、生命保険会社が SMS で行った安否確認では、85%以上のレスポンスがあった。
- ・自治体でも活用の要望多かったが、発信する側の個人情報の管理の問題でできなかったが、LGWAN 経由で配信が可能になった。→空電プッシュ for LGWAN
- ・滞納者への督促、催告に利用が多い。
- ・イベント周知や健診のお知らせなどにも有効。
- ・リマインドで、折り返し連絡も容易にできる。
- ・空電プッシュ for LGWAN を利用するメリット。
 - ①LGWAN から空電を送れるのは、このシステムだけ。セキュリティを確保しながら、確実なコンタクトが可能に。
 - ②新たなシステムの構築や、機器の導入が不要。
 - ③自治体利用に特化した機能も充実している。
 - ④一般の携帯電話だと、電話番号やアルファベット、なりすまし、相手はその都度変わるなどの問題があるが、空電プッシュ for LGWAN では共通の電話番号が表示される。なりすましができない。
 - ⑤SMS 送信結果の取得、空電プッシュは送信されたか確認することが可能。
 - ⑥夜間帯の着信防止、72 時間再送信設定が可能。
 - ⑦端末の所有者が変わった場合の履歴も管理できる。(違う所有者には送られない)

2. 導入事例

- ・導入した県では、督促、催告に活用し、文書催告の効果 6.9%に対し、空電プッシュは 39.1%と 6 倍に。完納となる割合でも 2 倍の効果。

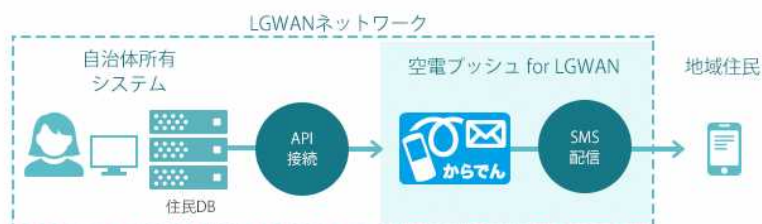
- ・誤送信もなく、クレーム、トラブルの心配もない。一方で、反応する確率は高く、同日中に7割から電話返信があった。
- ・東京の市役所では、文書のみと文書+空電の比較で、20歳代は20%アップ、30歳代は10%アップ。10万円の導入経費で、210万円の効果が上がっている。
- ・関西の市役所では、督促、催告に活用し、600件の送信に13パーセント反応、680万円の効果があつた。コストは68,000円。費用対効果が高い。
- ・操作が簡単、低コストでできる。クレームもなく、むしろ、先進的な取り組みとの反応。導入効果と満足度が高い
- ・活用されている業務で多いのは、税務関連、保険料関連、特定健診部門。2018年度までに6自治体7部門で導入済み。2019年度は20以上の自治体で導入予定。税で導入すると、他の部門でも導入するとか、活用の拡大が見られる。

自治体でのSMS配信イメージ

『空電プッシュ for LGWAN』は、送信方法として2種類の送信方法をご用意しております。様々なご利用用途に合わせた送信方法を選択いただけます。自治体様のLGWANに接続されているパソコンから、専用URLにアクセスし、『空電プッシュ for LGWAN』にログインいただき、その画面上で操作をいただけます。宛先電話番号の個別入力によるSMS送信も可能ですが、CSVファイルでの電話番号リスト一括アップロードによる、一斉送信も可能です。



また、自治体様のLGWANと接続されているシステムとも連携が可能です。API接続で、業務と連携を行うことで、自動的なSMS送信を実現します。トークンに加え、お客様自身が設定するセキュリティコードの複数認証により高セキュリティを実現します。



[所感]

●平野明紀

- ・SMS、つまり、携帯ショートメールを活用した住民への催告や連絡は、これまでも考えられない手段ではなかった（携帯電話を使えばできる）と思いますが、今回の提案で画期的なことは、LGWAN から（個人の携帯番号を知られずに）一斉に連絡メールを送れることだと感じました。

- ・今まであまり意識していませんでしたが、他の連絡手段と比較し、着眼率が高く、しかも、レスポンス率も高いことは、自らの経験からも納得できますし、連絡、とりわけ、催告の手段としては有効なのだろうと思います。導入経費も安価なうえ、先行実施自治体において、心配されるクレームなどもほとんどないことは、導入しやすいと思います。私も、過去の業務経験から、催告の方法として、電話と同等以上の効果が期待でき、催告を行う職員の負担を軽減する意味でも導入効果が期待されると感じました。
- ・情報セキュリティなど事前に克服しなければならない課題はあると思いますが、北上市においても、今後、導入を検討する価値はあると感じています。