

政 務 活 動 旅 行 報 告 書

1 視察日

平成30年7月13日（金）

2 視察者

江村 力

3 視察先

東京都文京区



4 視察項目

通訳クラウドサービス活用による外国人相談について

5 視察目的

本市に通訳クラウドサービスを導入するために

6 視察内容

（ 1 ）文京区の概況

東京都23区のほぼ中央に位置、由緒ある神社・仏閣や、歴史を語る建造物が多く残る他、明治以降、東京大学をはじめ多くの学校が開校、森鷗外や夏目漱石、樋口一葉、石川啄木などの文豪たちも活動の拠点とした。また、文人たちの旧遺跡や文学碑が点在し、小石川植物園や六義園など江戸の大名屋敷庭園の面影を残す庭園もあり、緑と文化財に囲まれている。

(2) 通訳クラウドサービスの導入の背景

文京区では外国人を対象に日常生活の困りごと等の相談を無料で受ける「外国人相談」を平成4年から行なっていた。内容としては英語と中国語に関してそれぞれ週2回の相談日を設け、非常勤の通訳が対応していた。しかし、利用可能時間が限られていたため不便であったこと。また、雇用していた非常勤職員が退職することになったことなどを理由に通訳クラウドサービスの導入可否について検討を行った。その結果、東京オリンピックの開催を控え外国人の居住者や旅行者が増加することが想定されること、また費用対効果の面でも通訳クラウドサービスを導入することの優位性が確認できたため、平成26年度から通訳クラウドサービスを導入したものである。

(3) 概要について

サービス提供時間・・・午前8時30分から午後6時まで

対応言語・・・・・・・・英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、フランス語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語

導入台数・・・・・・・・3台(うち1台は国保年金課に常時貸し出ししている)

他の業務での活用・・・区役所各窓口において外国人が来庁した場合に手続きの補助として貸し出し活用している

(4) 事業予算について

30年度予算額 95万1千円 29年度予算額 84万円 28年度予算額 84万円 27年度
予算額 107万9千円

(5) 効果について

・ 導入以前は英語、中国語それぞれ週2回午後のみに対応であったが、開庁日の相談窓口開設中に対応できることとなった。

・ 導入以前は英語、中国語の2カ国への対応であったが、導入後、国は5ヶ国語に拡充し、さらに平成30年度からは12カ国に拡充することができた。

- ・ 区役所各窓口に貸し出しを行うことで、外国人の申請業務など円滑に行えるようになった。
- ・ 対応時間や言語が拡充できたことに加え、経費は25%ほど削減できた。

7 岡崎市への提言

本市も、年々色々な国からの外国人の居住者や旅行者が増加している。こうした現状の中で、英語、中国語、韓国語等の一部の非常勤の通訳対応では対応しきれなくなってきている。また、色々な国の人々の通訳を非常勤で対応するには、膨大な費用がかかることが懸念される。本市も、年間100万円程度の予算で12ヶ国語の通訳が対応できる、通訳クラウドサービスの導入について一考すべきである。