

平成30年度 行政視察報告書

平成30年10月9日（火）

チャレンジ岡崎・無所属の会 小田 高之
杉山 智騎

1. 視察日程

平成30年7月12日（木）～7月13日（金）

2. 視察先及び視察内容

- (1) 早稲田大学
全国地方議会サミット 2018 「議会のチカラで日本創生」
- (2) 東京ビッグサイト
第12回オフィス防災 EXPO
- (3) 東京都文京区
通訳クラウドサービス活用による外国人相談について

3. 視察内容

■全国地方議会サミット 2018 「議会のチカラで日本創生」

7月12日（木） 9：30～

i) プログラム

【先進事例報告①】「地方創生をリードする議会へ」

目黒章三郎 福島県会津若松市議会議長／住民との対話から課題解決へ
子籠敏人 東京都あきる野市議会議長／広報改革から展開する議会改革
ビアンキ・アンソニー 愛知県犬山市議会議長／自由討議で委員会提言へ
川上文浩 岐阜県可児市議会議長／委員会代表質問と政策サイクル

【先進事例報告②】「政策を実現する議会へ」

尾崎大介 東京都議会議長／条例マニフェストと議会改革
松本研 横浜市議会議長／議員提案条例による政策実現

【講演】「海外の議会制度から議会の多様性を考える」

中林美恵子 早稲田大学教授



【パネルディスカッション】「多様性ある議会に向けた実践と課題」

本間まさよ 東京都武蔵野市議会議員
岩永ひさか 東京都多摩市議会議員
白川静子 神奈川県茅ヶ崎市議会議員



【提言、総括】「政策型選挙の実現に向けて」

北川正恭 早稲田大学名誉教授、元三重県知事

ii) 所感

各議長からの先進事例の発表は短い時間であったが、全てインパクトのあるもので、積極的に議会改革を行なっていることがわかるものでした。住民との対話の方法、そこからの課題解決手段と結果。広報の大切さ。議員間での自由討議の必要性。政策サイクルによる上昇スパイラル。特に広報については普段から疑問に思っていたことが解決し、岡崎もすぐにも改革する必要があると感じました。本市では議会報委員会を特別委員会にする動きもあるなか、市民にわかりやすい広報を行う必要がある。

東京都議会議員、横浜市議会議員の先進事例ではマンモス議会ならではの苦悩や改革について話をうかがえました。東京都議会では条例マニフェストから議会改革を行ない、議会活性化を推進してきた。東京都議会は知事の風などがあり、多数の新人議員、新しい最大会派、様々な問題、分裂と問題があるなか改革を進めようとする姿勢には共感もてました。

午後からは多様性をキーワードとして講演、パネルディスカッションが行われました。パネルディスカッションでは、女性議長3名によるディスカッションが行われ、非常に見ごたえのあるものでした。女性ならではの視点、感性が感じられ、勉強になりました。本市では5名の女性議員がいますが、会派に偏りがあることも事実です。女性も活動しやすい議会にすることは当然ながら、女性の意見や考えも通りやすい議会、行政にしていく必要があると考えますので、議員一人一人も多様性を意識し、今後も活動していく必要があると訴えていきます。

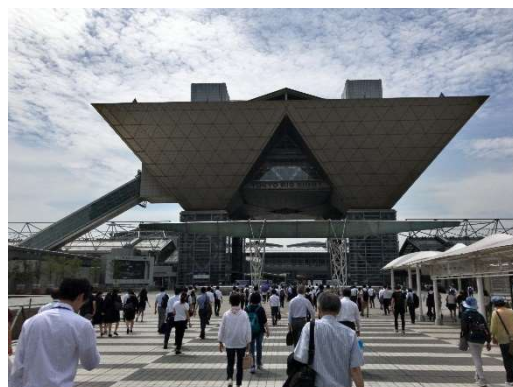


■第12回オフィス防災 EXPO

7月13日（金） 10:00～

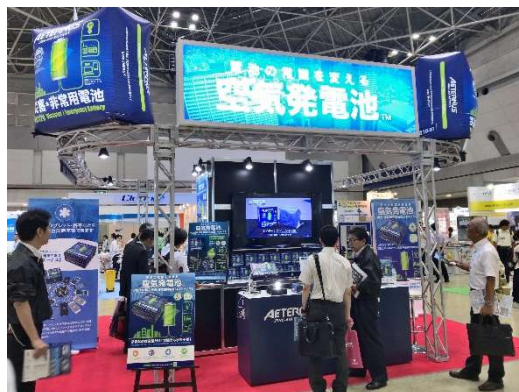
i) 主なブース

グリーンケミー そごう・西部 横浜岡田屋
 レスキューナウ 三和製作所 サンスター
 日本アルコール産業 フクダ電子 サムライ
 コネクション 杉田エース 藤倉ゴム工業
 ミドリ安全 タキロンシーアイ 高知県産業
 振興センター 谷沢製作所 日本緑十字社
 ワンテック オムロンヘルスケア 日本光電
 工業 ユニーク総合防災 LIXIL 鈴木シャ
 ッター イガラシ クリニス 安城電機
 ミツイワ 住友理工 トライリンクス ニチコン カラヤン 湘南ワイパーサプライ



ii) 所感

まず、会場に入って目に留まったのは BCP (事業継続計画: Business continuity planning) の文字の多さ。やはり災害に対しての問題意識は官民間わず高まっていることが伺えました。そして、今まで一般企業として展示会でブースを出してきましたが、来場者の数と熱心さに驚きました。災害が起こったときのために、今何ができるのかを真剣に考え、取り入れようという姿勢でした。各ブースをまわり、本市でも取り入れ検討が必要ではないかと思うものを抜粋して羅列します。



- ・株式会社イガラシ ポンプインエアーマット

エアーマットなのですが、ポンプが内蔵されており、簡単に2~3分くらいで簡易マットができあがります。被災地での体の弱い方向けに準備しておくことも必要かと。

- ・株式会社谷沢製作所 回転式ヘルメット クルボ

このヘルメットは普段は収納型で、高さが80mmほどのA4サイズになり保管が非常に楽です。オフィスの引き出しや棚に収納できるので、大切なヘルメットが邪魔にならない。もちろん、国家検定合格品。



- ・株式会社ダブルユー・ホールディングス 空気発電機エイターナス

- ・ミツイワ株式会社 エナジー・プロ mini 専用ソーラーパネル

災害時の初期に必要となってくるのが電気。現在は高性能なものが割と安く購入することができる。各学区に一つずつ保管して、災害時に集めれば、大変役に立つと思われる。

・ミドリ安全株式会社 タイガーダム

土のう約 300 個分を約 10 分で設置できる 15m 水のう。岡崎市は水害対策を強化しないといけない。利便性を考えると土のうではなく、水のうのが良い。ちなみにミドリ安全の水害対策カタログ vol.3 には岡崎市も大きな被害を受けた平成 20 年 8 月末豪雨についての記載もあります。

■通訳クラウドサービス活用による外国人相談について

7月13日（金） 16：00～

i) 東京都文京区

人口 21.9 万人、面積 11.29 k m²

東京 23 区のほぼ中央に位置しており、由緒ある神社・仏閣や、歴史を語る建造物が数多く残るほか、明治以降、東京大学をはじめ多くの学校が開校した。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、文人たちの旧居跡や文学碑が点在し、小石川後楽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、緑と文化財に恵まれる。



ii) 通訳クラウドサービス活用による外国人相談について

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 年から行っていた。（平成 4 年から総務課所管、平成 21 年から広報課所管）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と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。検討の結果、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。



1. 概要について

・提供時間：8：30～18：00

- ・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
- ・他の業務：区役所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。

2. 予算について

30年度予算額：951千円

過年度決算額：(29年度) 840千円 (28年度) 840千円 (27年度) 1,079千円

3. 効果について

- ・導入以前は英語、中国語それぞれ週2回午後のみ対応であったが、開庁日の相談窓口開設中は対応できることとなった。
- ・導入以前は英語、中国語の2ヶ国語への対応であったが、導入後は5ヶ国語に拡充し、さらに平成30年度からは12ヶ国語に拡充することができた。
- ・区役所各窓口で貸し出しを行なうことで、外国人の申請業務などが円滑に行なえるようになった。
- ・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。

4. 今後の課題、今後の展開について

- ・導入当初は外国人相談の通訳対応を主な用途としていたが、現状は各窓口（特に国保年金課）での使用が主となっており、貸出対応とするか常設とするか検討を要する
- ・遠隔通訳サービスを提供する事業者が増加傾向にあるため、今後も各事業者が提供するサービス内容を比較し、検討していく必要がある。

iii) 所感

この通訳クラウドサービスは行政側にも利用者（市民）側にもメリットが大きく、今後は利用する地方団体が増えてくることが想像される。事業者の品質（対応時間、ネット環境、対応人数、対応力等）をしっかりと検討する必要がある。文京区で導入したのは、株式会社スマートボックスの「どこでも☆通訳」サービス。導入例としては東京では渋谷区、新宿区、豊島区、文京区、中央区など、外国人の多い自治体から、近くでは浜松市なども導入している。病院、一般企業でも導入されている。実際に、この遠隔通訳サービスを使用させてもいましたが、パッドを利用したテ



レビ電話サービスのようなもの。それが、アプリ系（今回は web 系）で簡単に利用できるもの。アイコンでサービスを立ち上げたら、言語を選択するだけで、オペレーターとつながり、通訳をしてくれる仕組み。非常に簡単でスピーディーに利用することができ、相談しにきた市民の方を待たせることがない。長い会話(会議等)ではなく、長くても 10 分程度での利用を想定している。文京区では利用数が軒並み増えてきており、便利なサービスであることがわかる。本市でも利用価値が高く、費用対効果も見込め、導入メリットが大きいことから、すぐにでも導入を検討していただきたい。