

令和3年度事業の行政評価（内部評価）

事業名	多言語対応の充実			所管	区民部
					区民文化国際課
中野区基本計画	政策	1	施策	2	区政運営
	多様性を生かし新たな価値を生み出す		多文化共生のまちづくりの推進		—
根拠法令等	—		個別計画等	—	
予算科目	款 4 項 1 目 4 事務事業 1			事業 国際化推進	
事業の始期-終期	開始	令和2年度	終了予定	—	事業方式
				一部委託	
事業概要	対象者	在住外国人等（令和4年3月時点での在住外国人数 15,588人）			
	目的（効果）	在住外国人等が地域で安心して生活できるよう、窓口等において在住外国人等と円滑な意思疎通が行われるとともに、在住外国人等の日本の文化や生活ルール、行政手続に対する理解が深まることにより、多文化共生のまちづくりの実現を目指す。			
	実施内容（3年度）	<p>1 AI多言語通訳システムの運用 令和2年度より導入した音声機械通訳及び三者間通訳サービス機能を搭載したタブレット（AI多言語通訳システム）の対応言語にフランス語を追加し13言語に対応するとともに、令和2年度の実績を踏まえ、1台減の55台により運用を行った。また、機器の利用を促すため、全庁に向け機器の利便性について周知を行った。</p> <p>2 外国人のためのなかの生活ガイドブックの配布 住民登録、国民健康保険、税、年金、子育て・教育等の区役所における手続きと関連する相談窓口、挨拶やごみの出し方等の日本の生活習慣、ルールについて、やさしい日本語、英語、中国語（簡体字）及びハンガルの4か国語で併記したガイドブックの改訂版を総合案内窓口、地域事務所等の区施設の他、区内大学や日本語学校に配布するとともに区ホームページに掲載した。</p> <p>3 研修の実施 外国人来庁者等に対し円滑な対応ができるよう、職員を対象として、多文化共生に対する理解を深めることを目的とした「多文化共生研修」及び日本語の習熟度が低い外国人等への接遇向上を目的とした「やさしい日本語研修」を実施した。</p>			
2年度時点の事業の課題	令和2年度から導入したタブレット（AI多言語通訳システム）は、各窓口や学校などで運用していたが、導入初年度であることもあり、年間における利用回数が伸びず、運用コストが高いことが課題であった。また令和2年度は、外国人等に向け行政手続や日本の生活習慣、ルールを説明した外国人のためのなかの生活ガイドブックの配布を開始したが、職員についても外国人等に対する対応を向上させる取組が必要である。				

事業のコストと人員

（金額単位：千円、（ ）内は対前年度比増減率で単位：％）

	元年度	2年度	3年度	
事業のコスト（C-D）	0	24,780	(—)	18,248 (△26.4)
支出（C=A+B）	0	25,780	(—)	23,090 (△10.4)
事業費（A）	0	14,570	(—)	11,880 (△18.5)
人件費（B）	0	11,210	(—)	11,210 (0.0)
収入（D）	0	1,000	(—)	4,842 (384.2)
（参考）固定資産計上額	0	0	(0.0)	0 (0.0)
従事職員数	常勤職員	0.0人	1.4人	1.4人
	短時間勤務職員	0.0人	0.0人	0.0人
	会計年度任用職員等	0.0人	0.0人	0.0人
	計	0.0人	1.4人	1.4人
事業のコストの説明	主な内訳(3年度)		主な増減理由(2年度から3年度)	
	AI多言語通訳システム委託料 11,154千円 外国人のためのなかの生活ガイドブック印刷 570千円 職員研修経費 157千円		タブレット（AI多言語通訳システム）の運用台数の減少及び外国人のためのなかの生活ガイドブックにかかる経費が作成の委託から印刷のみになったことに伴う減	

事業の実績・効果、評価など

指 標 (実績の () は前年度比増減率で単位%)		単位	元年度 実績	2年度 実績	3年度		
					計画	実績	
活動実績	タブレット (AI多言語通訳システム) 配備台数	台	—	56 (—)	55	55	(△1.8)
	外国人のためのなかの生活ガイドブック 発行部数	部	—	2,000 (—)	2,000	2,000	(0.0)
	研修参加者人数 (計4回)	人	—	— (—)	120	114	(—)
単位コスト	タブレット (AI多言語通訳システム) 受益者1人あたりコスト (システム事業にかかる人件費+委託料) / 在住外国人人数 (年度末時点)	円	—	982 (—)	—	766	(△22.0)
	タブレット (AI多言語通訳システム) 利用1回あたりコスト (システム事業にかかる人件費+委託料) / 年間延べ利用回数	円	—	16,325 (—)	—	7,271	(△55.5)
	外国人のためのなかの生活ガイドブック 受益者1人あたりコスト (ガイドブック事業にかかる人件費+委託料+印刷費等) / 在住外国人人数 (年度末時点)	円	—	414 (—)	—	242	(△41.5)
	研修参加者1人あたりコスト (研修経費 / 研修参加者人数)	円	—	— (—)	1,308	1,377	(—)
事業の効果	タブレットにおける区職員の利用満足度 (窓口で課題解決できた割合)	%	—	76.9 (—)	85.0	91.3	(18.7)
	タブレット利用件数 (機械通訳+三者間通訳)	件	—	1,068 (—)	1,200	1,643	(53.8)
	研修における区職員の満足度	%	—	— (—)	85.0	97.1	(—)
○主な増減理由 (前年度比較) ○計画達成状況の分析 ○ユーザー(利用者等)の視点など	<p>タブレット (AI多言語通訳システム) の利便性について全庁への周知を継続して行った結果、延べ利用回数は1,643回と前年から約65%増加し、それに伴う単位コストも大きく減少 (55.5%減) した。 外国人のためのなかの生活ガイドブックは、令和2年度は委託により新たに作成したが、令和3年度は内容の更新と印刷のみで配布が可能となったため、コストを大幅に削減 (41.5%減) することができた。 外国人等に対する理解や接遇向上のために実施した職員研修については、職員の満足度が97.1%と非常に高く、職員が得た知識やスキルの将来的な活用が期待できる結果となった。</p>						
評価	有効性 活動実績 分析	<p>タブレット (AI多言語通訳システム) の職員満足度 (窓口で課題解決できた割合) は前年度の76.9%から91.3%へと大幅に向上しており、窓口における外国人等の対応に有効活用されている。職員研修は、アンケート調査において非常に高い満足度を得ており、より多くの職員が受講することにより、外国人等に対する理解や接遇の向上へとつながることが期待できる。</p>					
	効率性 コスト 分析	<p>タブレット (AI多言語通訳システム) の年間延べ利用回数が大きく増加したことやシステム運用にかかる補助金を活用できたことで、利用1回にかかるコストは大幅に減少した。また、外国人のためのなかの生活ガイドブックについても、令和2年度は委託により新たに作成したが、令和3年度は内容の更新と印刷のみで配布が可能となったため、コストを大幅に削減することができた。</p>					
	適正性 適切性・ 必要性	<p>委託事業者や関係部署との調整を密に行い、適切に事務の執行を行った。今後も多文化共生のまちづくりの実現に向けて、在住外国人等が地域で安心して生活できるよう支援を行う必要がある。</p>					
次年度予算編成に向けた評価	【事業の方向】	【理由】					
	継続	<p>タブレット (AI多言語通訳システム) 及び外国人のためのなかの生活ガイドブックは、事業を開始した令和2年度からコストを大幅に削減できている。また、タブレット (AI多言語通訳システム) については、窓口で課題解決できた割合が大きく向上していることから分かるように、窓口における外国人等への対応で有効に活用されており、職員研修についても非常に満足度が高いことから、将来的に窓口における対応改善に生かされることが期待できる。 以上のことから、区内で暮らす在住外国人等が安心して生活していくために本事業は有効であると言えることから事業を継続していく。</p>					