

## 事業名

多言語翻訳・文字表示ディスプレイ導入事業

## 事業実施体制

名称	役割
政策企画課	事業全体のマネージメント・進捗管理、システムの調達、関連部署との調整
市民窓口課	窓口での市民対応、KPIの測定、システムの案内・説明の検討
社会福祉課	窓口での市民対応、KPIの測定、システムの案内・説明の検討
高齢福祉課	窓口での市民対応、KPIの測定、システムの案内・説明の検討
健康増進課	窓口での市民対応、KPIの測定、システムの案内・説明の検討
特定事業推進課	総合案内での市民対応、KPIの測定、システムの案内・説明の検討
秘書広聴課	市民への周知
システム事業者	サービス提供事業者、サービスの提供、保守

## 事業費

	経費項目	金額（千円）
R7	システム導入経費	1,307
	システム利用料（6か月分）	528
	合計	1,835
R8		
	合計	
R9		
	合計	

## KPIの達成状況

KPI①		単位	年度	目標値	実績
多言語翻訳・文字表示ディスプレイの利用者数		人	R7	150	133
		人	R8	400	
		人	R9	440	
達成・未達成の理由	対象者が来庁する際には、日本語で会話可能な家族や知人等の同行者がいる場合もあり、そのようなケースでは本サービスを利用する必要がないことから、利用件数の増加には一定の制約があった。				
今後の取組方針	本サービスを必要とする方が確実に利用できるよう、窓口職員への周知徹底や来庁者への分かりやすい案内により利用機会を確保する。さらに、円滑な運用と機能の効果的な活用に努めることで、今後の継続的な利用促進へとつなげる。				

KPI②		単位	年度	目標値	実績
利用者の満足度		ポイント	R7	3	3.55
		ポイント	R8	3.5	
		ポイント	R9	4	
達成・未達成の理由	窓口に来庁した利用対象者へ本サービスを認識してもらうため、常設ディスプレイに対応言語を表示している。また、よく使う会話を定型文として事前登録しておくことで、聞き取り漏れや誤訳の防止と確実な応対に努めている。				
今後の取組方針	定型文機能の拡充などシステムを随時更改し、さらなるサービス向上を図る。また、利用時の誤訳を防ぐためには会話を細かく区切るなどのコツが必要となるため、OJT等を通じて職員のスキル向上と運用の適正化に努めていく。				