

行政窓口のユニバーサル対応・外国人対応（対話支援事業）

【富岡町、檜葉町、浪江町】×【大日本印刷(株)】

1 解決したい地域課題

- ・行政窓口において高齢者、聴覚障がい者との円滑なコミュニケーションが求められている。
- ・住民の帰還や移住促進を図る浜通り地域において、外国人を含む多様な移住者等が増加しており、窓口業務の多言語化が求められている。
- ・行政において、人員等の制約があり、窓口対応における省力化が求められる。

2 実証事業の到達目標

- ・行政窓口業務等のやり取りを、外国語の場合は翻訳した上でリアルタイムに文字変換し、直感的に理解しやすい文字で透明スクリーンに表示する対話支援システムの有用性を確認する。
- ・地方エリアにおける多様な話し方での課題について、サンプル数を増やしてシステム改良の必要性を確認する。

3 実施内容

<主な取組項目>

- ① 富岡町住民課 窓口業務 (R6.9.30～10.18)
- ② 檜葉町町民税務課 窓口業務 (R6.10.18～11.6)
- ③ 浪江町 窓口業務他施設 (R6.11.6～11.25)
- ④ 富岡町檜葉町浪江町意見交換会 (R7.1.10)

DNP対話支援システムがご提供する、3つの<Clear>



- 言語がClear
リアルタイム字幕
&多言語翻訳
スタッフの言語スキルを問わずインバウンド対応が可能
聴覚障がい者の方への対応が可能となると共に、スタッフとしての負担を軽減する
- 視界がClear
透明ディスプレイを採用
車道対応と比べ、相手の表情を見ながら言葉を伝える
圧迫感を与えない、安心感を醸成
来客を誘導する空間を演出
- 感情のポイントがClear
DNP感情表現
フォントシステム
会話において重要な単語を強調できる
伝達情報の見落としを防ぎ、誤意も説明するなどのリスクを減らす

මම මගේ පුද්ගලික ජීවිතයේ
↑シンハラ語 ↓日本語変換↓
「この町は 素晴らしい!」



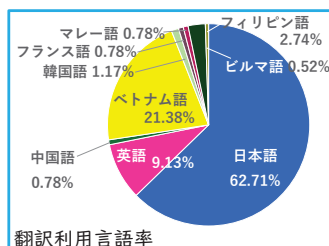
富岡町 スリランカ人対応事例

【取組②：檜葉町さま運用状況】

- ・期間：2024年10月18日(金)～11月6日(水)
- ・システム利用時間（音声認識時間）：70.48分



檜葉町町民税務課窓口設置状況



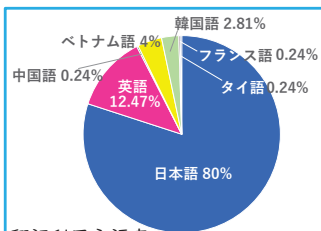
翻訳利用言語率

【取組①：富岡町さま運用状況】

- ・期間：2024年9月30日(月)～10月18日(金)
- ・システム利用時間（音声認識時間）：40.9分



富岡町住民課窓口設置状況



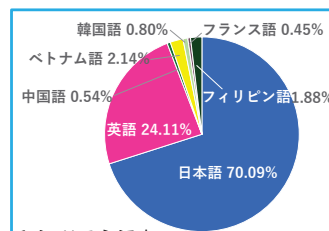
翻訳利用言語率

【取組③：浪江町さま運用状況】

- ・期間：2024年11月6日(水)～11月25日(月)
- ・システム利用時間（音声認識時間）：110.82分



浪江町いこいの村なみえ設置状況

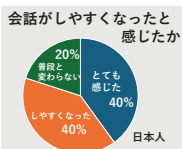
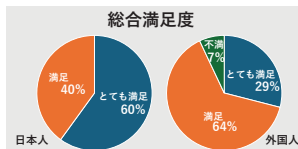


翻訳利用言語率

【取組④：意見交換会】

<東北福祉大学石塚教授からのアドバイス>

高齢者や障害のある方がより対話しやすくなるには、強調フォント、感情フォントを活用する工夫が必要



「ええと、あの」
のような言葉を使うと
表示文章が
分かりにくくなる

滑舌が悪いと
認識しにくい
方言も
認識しないことがある

片側で話している人が
2人以上になると
わかりにくくなる

少し大きいため、
設置スペースの確保が
困難である

4 まとめ（今後の展望）

- <自治体>・富岡町 少ない実証数ながらも有用性は確認できた。機器のコンパクト化など導入に向けた利便性に期待したい。
- ・檜葉町 言葉が可視化されることで窓口業務が円滑となり、職員の確実な業務対応へも繋がるため、導入検討する方針。
- ・浪江町 職員の満足度も高く、今後外国人研究者等の増加も踏まえ、レンタルも含めた導入を検討してまいりたい。
- <企業>・実導入に向けて、レンタルモデル料金の検討、数か月の試用実証の検討、他採用実績の情報共有等を推進します。
- ・富岡町、檜葉町、浪江町からの意見を受けフィラー語（えー、あのー等）対応機能の利便性向上開発に繋げていきます。
- ・地域部での複数自治体対象の実証は初めてだったが、意見交換などを行うことで有効な意見収集を行うことができた。また都市部同様の期間（2週間程度）では不十分であるとの知見を得ることもできた。