事例No.	811
公表年度	H30
団体の属性	一般市
団体名	神奈川県綾瀬市

事例区分	DX

タグ	・AI ・（行政改革）業務の効率化 ・ICT

事例種類	AI

事例内容・タイトル

自動翻訳システムによる自治体窓口の効率化

出典

地方自治体におけるAI・ロボティクスの活用事例

自治体翻訳システムによる自治体窓口業務の効率化（神奈川県綾瀬市）

実証実験

NICT委託研究「自治体向け音声翻訳システムに関する研究開発」　（平成27年度から5年間で総額7億4,900万円）の一部
委託元：国立研究開発法人情報通信研究機構　受託者：凸版印刷株式会社

英語・ベトナム語が得意でない職員でも、外国人住民と対話ができ、日本語が得意でない外国人住民でも、自分が理解できる言語で行政情報を取得。

課　題

○　綾瀬市は約3,400人の外国人市民が生活しており、総人口に対する外国人比率は約４％となり、県内で２番目の非常に高い数値となっている。

取　組

○　窓口対応での「言葉の壁」を低減し、外国人市民にとって住みやすい環境を整える一環として、音声翻訳システムの実証実験に参加。⇒　日本初の窓口現場での実証実験。

○　７台のタブレットを本庁総合案内をはじめ庁内６か所に配置。英語とベトナム語の２言語について、自動翻訳の実証利用を行う。（実施期間：平成29年11月22日～平成31年３月31日）

○　実証実験を通じてデータを収集し、行政手続にはどんな文脈でどんな単語が使われているのかをＡＩに学習させる。

成　果

○　日本語での意思疎通が困難な外国人住民に対して、各種案内や事務手続きなどができるようになった。（平成29年11月22日～平成30年3月22日の4ヶ月間で利用実績22回）

○　システムの学習機能により、今後はさらに正確な案内ができるようになる。

