

会議録（要旨）

会議名 第2回前橋市窓口フロントヤード改革推進委員会

日時 令和7年10月10日（金）午後4時00分～午後5時05分

場所 本庁舎4階庁議室

出席者 委員長：猪俣副市長

副委員長：原田市民部長、藤田デジタル政策担当部長

委員：（常任）中嶋情報政策課長、山口市民課長、関介護保険課長、浜名こども支援課長、生方国民健康保険課長、後藤学務管理課長

（非常任）阿久沢職員課長、大谷財政課長

事務局（市民課）星野副参事、大塚課長補佐、高橋主事

WG活動報告：（情報政策課）海老名副主幹、（市民課）入内島主任、丸山主事

次第

1 開会

2 議事（報告・審議事項）

（1）報告事項（令和7年度前半の活動報告）

- ・BPR 実践検討 WG <資料1>
- ・デジタルツール実装 WG <資料2>
- ・フロアレイアウト検討 WG <資料3>
- ・事務局 <資料4>

（2）審議事項

- ・令和7年度後半の活動（各WG等のゴール）について <資料5>
- ・フロアマネージャー配置について <資料6>
- ・外国語翻訳及び音声字幕表示ツール（ポケットーク）導入について <資料7>
- ・次期DX推進計画における窓口フロントヤード改革計画について <資料8>

3 その他

- （1）フロントヤード改革推進クレドの関係所属全体への再周知について <資料9>

(2) 審議事項に係る審議結果

- ・令和7年度後半の活動（各WG等のゴール）について ➡ 承認
- ・フロアマネージャー配置について ➡ 条件付き承認

目的、想定効果、業務内容について承認。

具体的な人員配置に係る方策については、市全体の定数管理、予算審査において、全体最適の視点で議論されるものであり、その結果にもとづき、さらに検討を重ねるものとする。

- ・外国語翻訳及び音声字幕表示ツール（ポケトーク）導入について ➡ 条件付き承認

トライアルの進め方について承認。

本格実施に向けては、トライアルにおける効果検証や、文化国際課が検討している翻訳ツールとの棲み分けなど、市全体の外国語翻訳に関する全体最適や財源確保の視点を考慮して進めるものとする。

- ・次期DX推進計画における窓口フロントヤード改革計画について ➡ 承認

主な意見等

1 開会

（猪俣副市長）

5月の第1回推進委員会以降、各ワーキンググループの活動が開始され、月1回から2回程度の打合せを開催し、積極的に取り組んでいるということを聞いている。

また、各ワーキンググループや事務局相互の課題共有などを行う場として、月1回の合同定例会も立ち上がっているとのことである。

本日は今年度前半の各ワーキンググループの活動報告をお聞きいただき、これからの具体的な取り組みについて議論いただきたい。忌憚のない意見をお願いしたい。

2 議事（報告・審議事項）

（1）報告事項（令和7年度前半の活動報告）

（財政課長）

書かない窓口の利用状況について、マイナンバーカード関連手続きが2万3千件くらい、その他が46件であるが、マイナンバー関連の手続きに使っていくという目的なのか、その他の証明書交付等についても増やしていこうというものなのか教えてもらいたい。

➡（事務局）

当初の想定では、マイナンバーカードの関連手続き、市民課内の証明交付各種、さらに住民異動届に関する届書の作成を想定した。

しかし、マイナンバーカードや運転免許証などからは、来庁した人の基本4情報のみ取得するこ

ととなるため、住民異動届などの手続きに來た本人以外の情報の記入が必要な書式について、記入項目全てをシステムからの印字することを実現するのは難しい現状である。

一方、マイナンバーカード関連手続きは個人単位の手続きであり、届書等の記入項目が本人情報のみである場合が多いことから、マイナンバーカード関連手続きから活用している状況である。なお、順次支所において、システム機器を持ち込んでの活用に取り組んでいる。

今後、他の手続きへ横展開し、利用シーンを増やすことが可能か、現在、国民健康保険課やこども支援課等の手続きへの活用の検討を進めている。

(財政課長)

証明書とかそういうものに、より使われるように改善されているというようなイメージか。

➡ (事務局)

住民票の写しなどのコンビニ交付が実現できている証明書については、コンビニ交付の利用率が伸びている現状であるが、導入当初、市民課窓口の現場でも来庁者に直接利用していただく運用を実施したものの、繁忙期などは、来庁者が滞留してしまう状況となったため、現在、直接来庁者に使用していただく運用は実現できていない状況である。

今後、デジタルツール実装WG等における検討の中で、具体的な方策を模索していきたい。

(市民部長)

1 ページと 4 ページの③の「できなかったこと」であるが、それぞれできなかった理由と今後のスケジュールリングに影響するのか教えて欲しい。

➡ (事務局：BPR 実践検討 WG)

BPR 実践検討WG の検討においては、まず付箋出しをして他の所属の業務を理解したり、言葉の意味だったりを理解するところに時間がかかり、時間的な制約もあったことがその理由である。今年度後半の活動で課題に対する解決の分析に移っていく予定である。

計画全体のスケジュールとしては、今年度と来年度にかけて進める内容であるため、影響はない認識である。来年度後半には、課題解決の分析をもとに計画の進め方、窓口の在り方を整理していきたいと考えている。

➡ (事務局：フロアレイアウト検討 WG)

フロアレイアウト検討 WG については、複数の具体的検討課題がある中で、一方の課題を優先的に検討していたため、他方の課題の検討が手つかずの状態となっている状況である。

今後、ポケットクのトライアルを 10 月中に実施する予定であるが、その他、窓口の利便性が上がるような具体的方策を下半期に検討していくが、その成果をもとにスケジュールの見直しを行い、できることから実施していこうという合意形成のもと、例えば、具体的な窓口のレイアウトの変更などの取組を加速させていきたい。

(市民部長)

様々な課題が出てくると思うが、早めに、小さいうちに、課題を潰していくことで全体のスケジュールが普通に守られていくと思うので、引き続きよろしくをお願いしたい。

(デジタル政策担当部長)

BPR 実践検討 WG の検討など、現状分析などの場面における業務内容の理解などに時間がかかるのはそのとおりであり、計画というものは、始めた時はトントンといくことはなく、進捗に時間がかかっても最後に上り調子になると思うので、今後だんだんペース上がっていくものと期待している。

各ワーキング活動に際しては、全員の時間調整ができない場合もあると思うが、一緒に議論などを進めていく中で、こういうところが難しい、こういうふうに進め方や時間の取り方を改善していこうなどの反省点や改善点は、どの様なものがあるか。

➡ (事務局)

所属を横断した活動であるため、打合せ等の日程調整が難しいことも想定されたが、非常に協力的にやっていただいて、円滑に進められている。

また、ワーキング打ち合わせの中で宿題をお願いする場合もあるが、通常業務に影響がない範囲で取り組んでいただいている認識である。

例えば、フロアレイアウトのワーキングは、現状メンバーが、市民課職員のみであるため、比較的進めやすいということもあるが、3 グループに分けて、その中で宿題などを効率良く進めていくような工夫もしている。

(2) 審議事項

● フロアマネージャー配置について

(財政課長)

フロアマネージャーについては、誰しもができるようなイメージ、正規職員でないとできないような作業ではなく、会計年度任用職員でもできるような想定で良いか。

➡ (事務局)

今回想定するフロアマネージャーの仕事は、昨年度の窓口体験調査に際しての課題を踏まえ、現在市民課フロアに3カ所ある発券機を、仮に1カ所にまとめ、その発券機付近で来庁者の必要な手続きを聞いた上で、必要な窓口の番号札を発券を案内し、さらに対象の窓口の場所などを案内をする内容を想定している。

そのため、正規職員以外の職員の配置が適しているとの考えのもと、提案されたものである。

(職員課長)

フロアマネージャーについて、現状は職員が前に出ているのか。

➡ (事務局)

以前は、市民課管理職が出ていたが、現在は出ていない。

マイナンバーカードの手続き限定のフロアマネージャーとしては、派遣職員を常時2人配置している。

(職員課長)

常時2人配置したいということであるが、例えば時間を区切るとか、期間を区切るとか、そういう考えはあるのか。

また、職員OBや60歳オーバーの正規職員の方、定年後の再任用、その他、市職員経験のある会計年度任用職員などを選択肢として検討できるか。

➡ (事務局)

具体的な方策として、検討していきたい。

これまでのフロアマネージャー業務の試行錯誤から、専任によることが業務に適していると考えており、専任の2人配置から進めさせていただきたいと考えている。

なお、市民課として、来年度会計年度任用予定調査結果を受けて、派遣契約経費を来年度当初予算要求させていただいている。

➡ (市民課長)

昨年度の窓口体験調査結果においても、大きな課題として指摘されたことをご承知おきいただきたい。

● 外国語翻訳及び音声字幕表示ツール（ポケトーク）導入について

(財政課長)

ポケトークの導入については、一旦トライアルをやって、その結果をもとに本格導入を考えていくということで良いか。

➡ (事務局)

これまで庁内において活用実績のある、他社ツールの長文の会話の翻訳精度が落ちる課題などを踏まえて、2週間から3週間の窓口現場でのトライアルを実施し、各所属職員へのアンケート等による評価を行い、その結果により導入の可否を判断していく予定である。

(財政課長)

現時点においては、ポケトークが一番有効な手段と考えているのかという点と、文化国際課所管の外国相談窓口において検討しているツールとの関連性を教えてもらいたい。

➡ (事務局)

窓口では、個人情報を含むような会話が想定されるため、個人情報保護、情報セキュリティの観点から、ポケトークが有効なツールであると考えている。

文化国際課において検討されている方策の概要であるが、2台のタブレット上でのリモート通訳アプリ、AI等によるいわゆる機械翻訳ではなく、直接通訳者がリモートで対応する形態と聞いている。この形態では、窓口の現場ですぐ使いたいという即時性に難があると考えられる。

一方、ポケットークは、長文の翻訳精度の課題があるため、定例的な手続きの場面ではなく、深く相談する必要があるような場面では、文化国際課の検討ツールを活用するなど、活用目的の棲み分けは整理すべきと考えている。

➡（市民課長）

文化国際課がイメージしているのは、窓口はその翻訳機がつくというよりは、相談に来た人の相談先に、相談員と一緒にその機械がついていくというイメージ。

一方の市民課の検討では、このポケットークが来庁者を待っているというイメージでという見解である。

（財政課長）

文化国際課の考え方は、ポケットークでは対応できないということでは？

➡（市民課長）

その様である。生活多岐全般にわたる相談事の場面もあるため、ネイティブな人やネイティブに近い人との通訳を選択したものとするが、文化国際課の検討過程については承知していない。

（財政課長）

文化国際課は、窓口フロントヤード改革計画の対象所属にはなっていないのか。切り離して検討を進めるということか。

➡（事務局）

現在は、対象所属となっていない。今後、ポケットークのトライアル結果の整理に際して、文化国際課の検討内容も含め、その効果について慎重に検討していきたい。

➡（猪俣副市長）

文化国際課の方で進めているのは、外国人の相談が来た時にタブレットを持って移動するイメージである。他市町村の外国人相談窓口を参考にして、選択をしたものと思われる。

今回のポケットークトライアルは、窓口備え付けで来庁者に案内をするものであり、双方、情報交換しながら、在り方の検討を進めてもらいたい。

（国民健康保険課長）

ポケットークについて、過去にTOPPANの翻訳ツールを利用していたが、課題として、専門用語がよく伝わらないということがあったが、ポケットークは解決されている状況か。

➡（事務局）

AIの技術により、使っていけば使っていくほど専門用語についても精度が上がっていくと考えている。トライアルでは、翻訳精度について重点的に効果検証していきたい。

（国民健康保険課長）

トライアル期間は2週間程度とのことであるが、検証に必要なサンプルが取れるのか心配である。

トライアル期間を伸ばすことはできないのか。

➡（事務局）

無償トライアル期間は、伸ばして3週間と聞いている。

➡（市民課長）

市民課では、通常の住民異動手続きに多くの外国人が来庁している状況であり、転入手続きから国民年金や国民健康保険の手続きにも流れていくことが想定されるため、ある程度のサンプル数は取れるものと見込んでいる。

➡（国民健康保険課長）

ポケトークのような翻訳ツールが必要なケースは、単純な説明で終わらないケースが想定され、そういったケースが3週間の中ではどれだけあるのか心配ではあるが、実際に外国人が増えている現状もあるという事でサンプル数も取れるものと承知した。

（情報政策課長）

ポケトークは、例えばダミーで外国人の方に話してもらうことはできるのか。

以前、市内の小学校に導入した実績があるが、一般的な会話は全く問題無かったが、例えば就学援助などの説明の際、専門用語の翻訳精度に難があった。AI技術により翻訳精度が上がるということであるが、3週間では厳しいのではないかと。

外国語を話せる職員にお願いして、体験調査的に専門用語を並べた会話のシナリオを作って確認した方が効率的と考える。

➡（事務局）

トライアルを進めるフロアレイアウト検討ワーキングにおいて、効果的、効率的な確認方法を検討していく。

➡（情報政策課長）

外国人相談窓口の方々をフル動員するなど、ぜひお願いしたい。

➡（猪俣副市長）

学務管理課長は、学校で使ったことがあるという外国人の方や児童生徒の意見等を把握しているか。

➡（学務管理課長）

ポケトーク等翻訳ツールの活用に関する学校現場での意見等は、現状把握していない。

（情報政策課長）

外国人が文章を持ってくるケースもあると聞いているが、それを翻訳する方法は何かないのか。

➡（事務局）

例えばカメラで読み込み、翻訳するような機能について、ポケトークをはじめ、情報収集し、研究したい。

➡（デジタル政策担当部長）

翻訳はそれなりにハードルが高いものとする。

専門用語に対して、外国語の対訳があれば、辞書的に翻訳できる可能性もあるが、日本語を分かりやすいようにかみ砕いたとしても、外国語としては、別の意味に捉えられてしまうようなケースも想定される。

● 令和7年度後半の活動（各WG等のゴール）について

●次期DX推進計画における窓口フロントヤード改革計画について

（デジタル政策担当部長）

BPRの今後の取り組みについて、課題に対する解決策を実現していく場面では、得てして順番通りに進まないと思われる。

その際の議論において、さらに課題に対する理解が深まってきて、行ったり来たりしてまた元に戻るなどということがおおいに想定される。

深いところの理解に基づいて進めることが良い結果につながるので、あまり手戻りをタブー視せずにより深く深めていただきたい。

3 その他

（1）フロントヤード改革推進クレドの関係所属全体への再周知について

（意見なし）