

事業概要 【DXによる窓口バリアフリーの実現】

自治体名	熊本県南阿蘇村	人口	10,048人	事業費	2,968千円
事業概要	本事業は、窓口対応において会話に支障がある住民（高齢者、障がい者、外国人等）対応に向け、双方向字幕表示システムを導入することにより、窓口での会話のサポートを行い、言語におけるバリアフリーを実現するものである。				
具体サービス	【双方向字幕表示システム】 窓口での会話の際、相手が発した言葉をリアルタイムで認識し、職員側と住民側双方のアクリル板等に字幕表示するシステム。		双方の会話がリアルタイムで表裏に表示		
主なKPI	【アウトプット指標（活動指標）】 ①システム利用回数 ②図解・動画等登録数 ③		【アウトカム指標（成果指標）】 ①サービスの満足度 ②筆談対応での待機時間短縮 ③		

KPI達成状況

KPI		2025年度	2026年度	2027年度
①システム利用回数	目標値	450回	900回	2000回
	実績値	未計測	—	—
②図解・動画等登録数	目標値	100件	250件	400件
	実績値	未計測	—	—
③サービスの満足度	目標値	3.0ポイント	3.5ポイント	4.0ポイント
	実績値	未計測	—	—
④筆談対応での待機時間短縮	目標値	38分	32分	25分
	実績値	未計測	—	—

事業内訳

実績				
交付対象事業費(円)				319,000
経費項目	数量	期間	契約締結日	金額(単位:円)
初期システムセット	269.5千円×1台	令和8年1月～令和8年3月	2025年12月18日	269,500
設置料・環境調査	1式	令和8年1月～令和8年3月	2025年12月18日	49,500

事業評価

1.主な成果

- ▷プロポーザルでの審議の結果、スクリーンタイプでは窓口でのスペース確保が困難なため、タブレットタイプの導入を行い、政策観光課窓口にて運用を開始。
→各課窓口での利用の際は持ち出しして窓口にて運用予定。
- ▷令和7年度においては、世界情勢の影響で導入が遅れたため、十分な成果を得られていない。

2.主な課題

- ▷来庁対応時の利用促進
→窓口等での利用促進に向け、ニーズ把握により利用機会の掘り起こしを行う。
- ▷利用できる資料（観光案内、庁舎フロア案内）の選択、利用機会の増大
→外国人への対応の際、動画併用による言語的なバリアフリーを図る。

3.今後の方針

- ▷職員のニーズ掘り起こし
→職員へサービスの周知浸透を行い、利用機会の増大を図る。
- ▷利用頻度は来庁者数によるため不確定ではあるが、外国人等の増加は見込めるため、窓口等での積極的な利用を働きかける。
- ▷機器に登録する図解や動画を増大させるとともに、掲載する種類をブラッシュアップし、より上質な住民サービスの提供が可能になるよう検証を行う。