

多文化家庭・外国人労働者支援AIマネージャー導入提案書

1. 推進背景

- 多文化家庭や外国人労働者の増加により、多言語での民願（行政サービス関連の申請・相談）、生活情報、労務、保健案内に対する需要が急増しています。
- 現場の担当者は、言語の壁、反復的な問い合わせ、制度変更への対応により、業務が過重になっています。
- 自治体ごとの人員、予算、システムのばらつきが、民願の不一致、対応の空白、信頼の低下を引き起こしています。
- AIマネージャーを導入することで、24時間対応の多言語民願対応と行政の効率化を実現します。

事業目的

- ✓ AIを活用した多言語民願相談システムを構築することです。
- ✓ 職員の業務負担を軽減し、市民（外国人を含む）に信頼性の高い対応を提供することを目指します。
- ✓ また、AIチャットボットを通じて行政サービスのデジタル・インクルージョンを実現し、社会統合の基盤を強化します。

2. 概要

- 1) サービス名: 多文化家庭・外国人労働者向けAI民願マネージャー
- 2) 導入機関: 多文化家族支援センター / 自治体多文化支援課
- 3) 構築期間: 契約後1ヶ月（試験運用を含む）
- 4) 主要言語: 韓国語、英語、ベトナム語、中国語、ロシア語など
- 5) 主な機能: 多言語自動応答、書式作成支援、民願Q&A管理、統計
- 6) 事業費: 別途協議
- 7) 運営方式: SaaSベース（Enjoystreetが技術支援および維持管理）

3. 主な機能

機能名	内容
多言語自動応答	在留・労務・生活・保健など、主要な民願にリアルタイムで案内します。
書式支援	申請書・委任状の作成を支援し、却下率を減少させます。
オムニチャネル対応	ホームページ、カカオ（SNS）など、統合的な対応を行います。
統計ダッシュボード	言語・時間帯別の民願パターンを分析し、レポートを作成します。
セキュリティ・安全装置	個人情報とは非保存、禁止語句・監査ログの承認ワークフローを備えています。

5. 段階別運営計画

段階	予想日程	内容
第1段階	1ヶ月以内	✓ 事業着手・知識構築・言語設定 ✓ システム設定・テスト・職員教育
第2段階	構築完了後2ヶ月	✓ 内部試験運用・モニタリング ✓ 市民向けオープン・成果測定・レポート作成

6. 発注計画

- 1) 入札方法: 随意契約
- 2) 入札資格: ソフトウェア開発業者
- 3) 落札者決定: 行政安全部契約規定による交渉による契約の落札者決定基準

7. 運営管理および維持保守

- 1) 運営主体: 自治体多文化支援課 / 多文化センター
- 2) 運営内容: 月次点検、セキュリティパッチ、コンテンツの最新化を実施します。
- 3) 維持保守: Enjoystreetが専担します。
障害発生時にはSLA基準に基づき24時間以内に復旧対応を行います。

8. 住民参加および拡散戦略

- 1) 多文化センター・NGOと連携した広報、コミュニティワークショップを運営します。
- 2) 外国人コミュニティを対象とした体験イベント（デモデイ）を開催します。
- 3) 多言語によるアンケート調査およびフィードバックシステムを運営します。
- 4) 優秀事例を文書化し、他の自治体への拡散を推進します。

9. 今後の計画および提言

- 1) AI行政サービスを標準化し、多言語コンテンツの継続管理体制を構築します。
- 2) 全国単位のパイロットコンソーシアムを構成（3～5自治体）し、拡散を図ります。
- 3) 電子政府法・行政手続法の改正を通じて法的根拠を強化します。
- 4) 行政安全部・法務部・女性家族部などと共同予算支援体制を整備します。

□ お問い合わせ: Enjoystreet RebridgeX運営チーム (info@enjoystreet.com / 010-4002-1839)