

## 予 算 要 求 資 料

令和8年度当初予算

支出科目 款：警察費 項：警察活動費 目：交通指導取締費

## 事業名【新】多言語コールセンター委託費

(この事業に対するご質問・ご意見はこちらにお寄せください)

警察本部 地域部 通信指令課 電話番号：058-271-2424(内3611)

E-mail：c18873@pref.gifu.lg.jp

1 事業費 682 千円 (前年度予算額： 0 千円)

## &lt;財源内訳&gt;

区 分	事業費	財 源 内 訳							
		国 庫 支出金	分担金 負担金	使用料 手数料	財 産 収 入	寄附金	その他	県 債	一 般 財 源
前年度	0	0	0	0	0	0	0	0	0
要求額	682	0	0	0	0	0	0	0	682
決定額	682	0	0	0	0	0	0	0	682

## 2 要 求 内 容

## (1) 要求の趣旨(現状と課題)

近年、訪日外国人数は増加傾向にあり、観光庁が発表した「宿泊旅行統計調査」によると、令和6年中の来日外国人による岐阜県での延べ宿泊者数は2,305,600人(前年比+1,209,850人)となり、過去最高となっている。

また、外国人からの110番通報にあっても年々増加しており、令和6年中は1,814件(前年比+263件)と、こちらも過去最高となっている。

そのため、24時間365日対応可能な電話通訳サービスを用いた多言語通訳体制を確保し、日本語を介してのコミュニケーションが困難な外国人に対しても、円滑な初動対応を可能とすることで、岐阜県を訪れる外国人等の安心・安全の向上、延いては県民の安全・安心の実現を図る。

## (2) 事業内容

110番通報受理時や交番等に対する急訴や届出(相談)等を対象とした24時間365日の多言語翻訳体制を確保するため、多言語コールセンターによる通訳業務を委託する。

(3) 県負担・補助率の考え方

外国人等からの緊急通報に応え、迅速・的確に初動対応するための委託費である。外国人の安全・安心の確保、延いては県民の安全・安心の確保につながる事業であり、安らかに暮らせる地域の実現には欠かすことができず、県負担は妥当である。

(4) 類似事業の有無

無し

3 事業費の積算 内訳

事業内容	金額	事業内容の詳細
業務委託料	682	通訳業務委託
合計	682	

決定額の考え方

4 参考事項

(1) 各種計画での位置づけ

- 「清流の国ぎふ」創生総合戦略(2023~2027年度)
- Ⅱ-1-(3)-③ 外国籍の方も活躍できる社会の確立
- Ⅱ-2-(2)-⑤ 犯罪・交通事故防止の推進

(2) 国・他県の状況

現在12の府県警察が導入を実施している。また同じく急訴事案に対応している県消防課は、既に導入済みである。

(3) 事業主体及びその妥当性

個人情報の漏洩防止の観点から、全国警察で実績のある業者を委託先とする。

# 事業評価調査書（県単独補助金除く）

新規要求事業

継続要求事業

## 1 事業の目標と成果

### （事業目標）

・何をいつまでにどのような状態にしたいのか

24時間365日対応可能な電話通訳サービスを用いた多言語通訳体制を、令和8年度までに確保し、日本語を介してのコミュニケーションが困難な外国人に対しても、円滑な初動対応を可能とする。

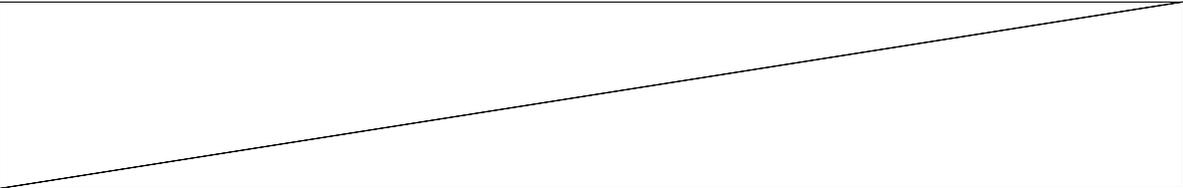
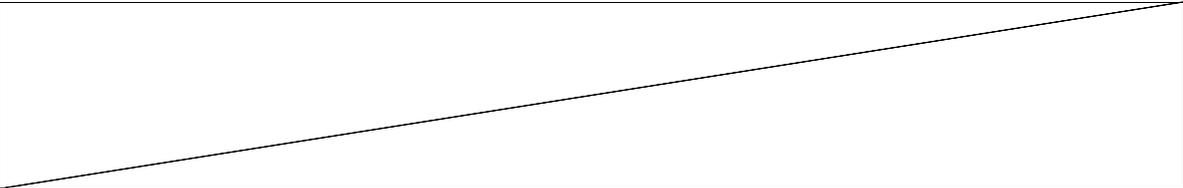
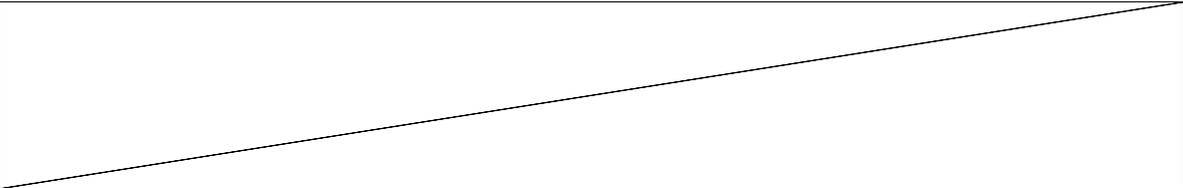
### （目標の達成度を示す指標と実績）

指標名	R5年度 実績	R6年度 実績	R7年度 目標	R8年度 目標	終期目標 (R)	達成率
110番受理状況	129,577	136,759	/	/	/	/
外国人からの 110番受理状況	1,551	1,814	/	/	/	/

### ○指標を設定することができない場合の理由

本事業は、電話通訳サービスを用いた多言語通訳体制を、24時間・365日にわたって確保し、日本国民だけでなく外国人にとっても、安らかに暮らせる地域の実現を目的としていることから、指標を設定することは困難である。

### （これまでの取組内容と成果）

令和 4 年度	 <p>指標① 目標： ____ 実績： ____ 達成率： ____ %</p>
令和 5 年度	 <p>指標① 目標： ____ 実績： ____ 達成率： ____ %</p>
令和 6 年度	 <p>指標① 目標： ____ 実績： ____ 達成率： ____ %</p>

## 2 事業の評価と課題

### (事業の評価)

<p>・事業の必要性(社会情勢等を踏まえ、前年度などに比べ判断) 3:増加している 2:横ばい 1:減少している 0:ほとんどない</p>	
(評価)	<p>近年、訪日外国人数は増加傾向にあり、観光庁が発表した「宿泊旅行統計調査」によると、岐阜県での外国人延べ宿泊者数は2,305,600人(前年比+1,209,850人)となり、過去最高となっている。また、外国人からの110番通報にあっても、年々増加しており令和6年中は1,814件(前年比+263件)と、こちらも過去最高となっている。外国語での緊急通報であっても、迅速・的確に対応することは、警察の重大な責務であり、多言語コールセンターへの委託は必要である。 (外国人からの110番通報:前年比 117%)</p>
<p>・事業の有効性(指標等の状況から見て事業の成果はあがっているか) 3:期待以上の成果あり 2:期待どおりの成果あり 1:期待どおりの成果が得られていない 0:ほとんど成果が得られていない</p>	
(評価)	
<p>・事業の効率性(事業の実施方法の効率化は図られているか) 2:上がっている 1:横ばい 0:下がっている</p>	
(評価)	

### (今後の課題)

<p>・事業が直面する課題や改善が必要な事項</p>

### (次年度の方向性)

<p>・継続すべき事業か。県民ニーズ、事業の評価、今後の課題を踏まえて、今後どのように取り組むのか</p>

### (他事業と組み合わせて実施する場合の事業効果)

<p>組み合わせ予定のイベント 又は事業名及び所管課</p>	
<p>組み合わせる理由 や期待する効果 など</p>	