

提案

日付：2026/4/23

件名：窓口業務担当の外国語教育

1. 問題、課題

最近寒川長窓口の対応の良さは素晴らしいものがあり、大いに感心する次第であります。町長はじめ管理職及び担当者皆様の向上心の努力の結果だと感じます。

しかし、最近海外移住だと思われる人が、税務課でかなり Communication に苦勞していたのを目のあたりにした。これは大いに改善する必要があると感じた次第です。

2. 改善案

窓口業務に携わる各部門、特に海外からの移住者が相談とか手続き等をする部門は語学力を向上する必要があるはしないかと考えます。

とりあえず、移住者が多いと思われる、ベトナム、フィリピン、タイ島の語学力の向上が必要ではないでしょうか。まずは、週 2 回、1. 5 時間くらいのペースで Voluntary Education を試みたらいかがでしょうか。軌道に乗りそうであれば、その次の段階に行けば、より高度な対応ができる人材育成を考えてみては。

3. 改善後の効果

海外の移住者の窓口業務改善が図られるだけでなく、海外移住者が住みやすくなり、結果的には人口増が望め、町が活性化をするのが期待できる。

回答

<窓口業務担当の外国語教育>

【所管：人事課】

この度は、窓口業務担当の外国語教育に関しまして貴重なご意見を賜り、また当町職員の接遇に関しましてもお褒めと励ましのお言葉を賜り、誠にありがとうございます。

ご指摘いただきましたとおり、近年、町内在住の外国籍町民の方は増加傾向にあり、窓口でのコミュニケーションにおいても、幅広い言語に対応する必要があるものと認識しております。

ご提案いただきました職員への外国語教育につきまして、当町における現状の取り組みとしましては、他の研修機関に職員を派遣するほか、語学学習を含めた職員の自主的な自己研鑽（資格取得）に対する支援を行い、職員のスキルアップを図っているところです。

また、ご提案の趣旨は職員の語学力向上だけでなく、外国籍町民の方々に対する総合的なサービス向上と暮らしやすさの向上であると認識いたします。

そのため、職員の対応力（語学力）の向上だけでなく、外国籍町民の方々を対象とした通訳や、窓口における翻訳ツールの導入など、様々な形で窓口環境の整備と住民サービスの向上について検討すべきであると認識いたします。

今回いただきましたご提案を踏まえまして、今後さらに住みやすい寒川町の実現を目指してサービスの向上を図ってまいります。