

# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例①（島根県）

資料1-1

＜島根県＞総人口※：678,664人  
うち、外国人住民数※：8,875人(外国人住民割合：1.31%)

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）：ブラジル(3,627人)、中国(1,334人)、ベトナム(1,146人)

※総人口：平成31年1月1日現在  
※外国人住民数：平成30年12月末現在

## ①行政・生活情報の多言語化

（「しまね国際センター」の取組）

### ■外国語相談

（英語、中国語、タガログ語、ポルトガル語）

### ■コミュニティ通訳ボランティア

（英語、中国語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語他）

その他ボランティア育成・登録、多言語による生活情報の提供等



## ②外国人相談体制充実事業

（外国人地域サポーター事業）

外国人住民と行政・支援団体等の橋渡し役として、外国人住民200人以上の7市に「外国人地域サポーター」を知事名で委嘱

### i サポーターの活動内容

- 外国人住民への情報提供
- 外国人住民の現状・ニーズ把握
- 市町村や関係団体等との連絡調整
- 相談窓口の紹介・同行支援

### ii 地域数及びサポーター数

- 松江、浜田、出雲、益田、大田、雲南、江津の各地域に1～2名

### iii 報酬等

- 無報酬。ただし、活動費として月額5,000円を支給。

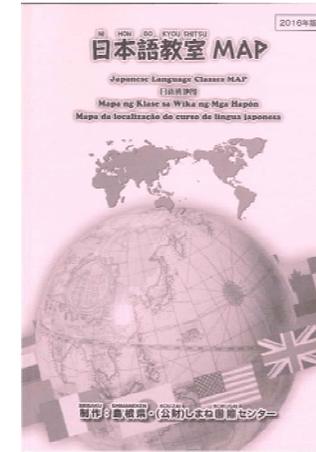


## 【主な効果】

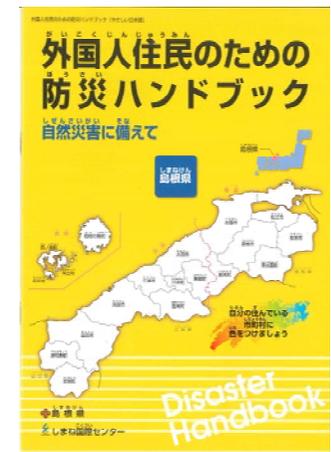
- サポーターが知事委嘱の名刺を持つことにより、行政機関、地域企業等への相談がしやすくなり、外国人住民に親身な対応が可能となった。
- 定期的な連携会議での報告・意見交換により、市の担当者が地域の課題を理解するとともに横連携をして対応しようという意識が出てきた。



■「やさしい日本語」の普及



■日本語教室マップ作成



■防災への意識啓発

## ③県立中央病院における受入体制の整備

### i 診察等に利用するテレビ電話通訳システムの導入

- ポルトガル語、中国語、英語、ベトナム語等12か国語に対応
- 詳細なコミュニケーションを必要とする場合に有効

### ii 受付等で利用するタブレット案内表示器

- ポルトガル語、中国語、英語、ベトナム語
- 質問・回答を画面選択することにより案内

### iii その他の多言語化の取組

- ホームページ
- 外来の院内表示
- 説明書、同意書等



# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例②（美濃加茂市）

※平成31年1月1日現在

＜岐阜県美濃加茂市＞総人口※：56,972人

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）：

うち、外国人住民数：4,942人（外国人住民割合：8.67%） ブラジル（2,127人）、フィリピン（1,953人）、中国（312人）

## ①行政・生活情報の多言語化

### ■外国語版 広報紙の発行

【配布】・市内公共施設

・外国人関連施設（教会・食料品店等）

言語：英語、ポルトガル語

### ■外国語版メール「すぐメール」の配信

登録は英語又はポルトガル語を選択

### ■外国語版 フェイスブック

生活情報など外国人住民に有用な情報を提供

### ■外国語版 ホームページ

美濃加茂市HPより英語かポルトガル語を選択

### ■災害時の緊急放送（防災行政無線放送）

言語：日本語、英語、ポルトガル語

### ■転入者向けの「ウエルカム・セット」

転入者へ美濃加茂市の各種案内の情報を提供

言語：英語、ポルトガル語



## ②国際交流員を活用した庁内通訳システムの構築

### [概要]

・国際交流員の業務の効率化及び外国人市民の自立を促すため、外国人市民が多く利用する部署を庁内通訳システムでつなぎ、国際交流員（5名）とタブレットを通じた通訳を行う。

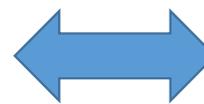
### [運用]

・外国人市民が多く利用する担当部署（総合窓口・市民課・税務課・国保年金課・こども課・福祉課・健康課・教育委員会）にタブレットを各1台ずつ配置し、5名の国際交流員（英語・ポルトガル語）が通訳を行っている。

（端末台数：関係課8台、国際交流員配属課4台（英語・ポルトガル語））



（例）総合窓口



国際交流員所属課

# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例③（浜松市）

※平成31年1月1日現在

＜浜松市＞総人口※：804,780人

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）：

うち、外国人住民数：24,336人（外国人住民割合：3.02%） ブラジル（9,321人）、フィリピン（3,829人）、ベトナム（2,619人）

## ①行政・生活情報の多言語化

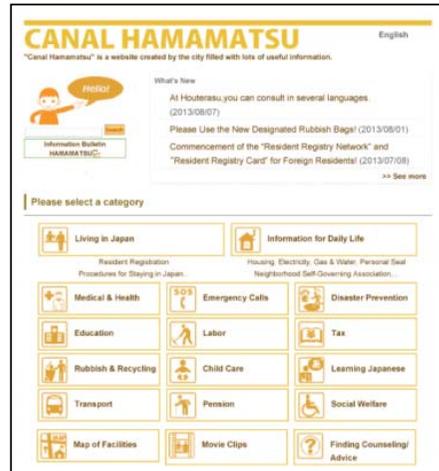
- ・転入外国人への窓口での生活情報の提供
- ➡ウェルカムパック（英語版・ポルトガル語版）

### 【情報提供内容】

- ・多言語生活マップ
- ・小中学校入学案内
- ・個人住民税のあらまし
- ・ごみ、資源物の出し方
- ・自治会活動の案内
- ・地震の説明
- ・交通安全の知識



- ・市ホームページ多言語生活情報サイト「カナル・ハママツ」の運営（英語・ポルトガル語・やさしい日本語・スペイン語・タガログ語・中国語）

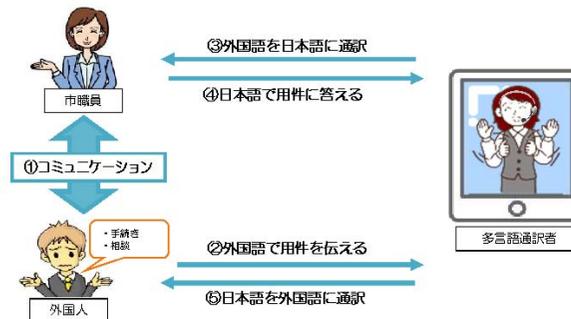


- ・外国語版広報の発行（英語版・ポルトガル語版）



## ②通訳の配置、ICTの活用

- ・行政窓口での通訳員の配置  
対応言語：英語、ポルトガル語  
通訳員人数：英語3人、ポルトガル語31人
- ・タブレット端末のテレビ電話機能を活用しての3者間通話  
対応言語：12言語  
導入台数：3台



テレビ電話による通訳サービスの様子

## ③外国人相談対応等の充実

- ・浜松市多文化共生センターの開設  
多文化共生コーディネーターなどの専門スタッフを配置し、地域における多文化共生の取組など、外国人市民の定住化に対応したさまざまな支援を包括的に実施



### 【主な事業】

- ・多言語相談・情報提供
- ・地域共生事業
- ・多文化防災事業
- ・人材育成事業
- ・多様性を生かしたまちづくり
- ・多文化共生理解促進・活動支援事業

# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例④（豊橋市）

※平成31年1月1日現在

＜愛知県豊橋市＞ 総人口※:377,303人

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）:

うち、外国人住民数:17,219人(外国人住民割合:4.56%)

ブラジル(7,743人)、フィリピン(3,511人)、中国(1,476人)

## ①行政・生活情報の多言語化

市役所、市民課隣に外国人情報窓口を設置

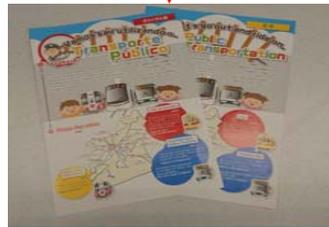
転入外国人を中心に行政情報の提供・説明



配布

窓口対応言語:ポルトガル語(常設)、タガログ語(週2日)  
(タガログ語についてはH29より週1日→週2日に増加)

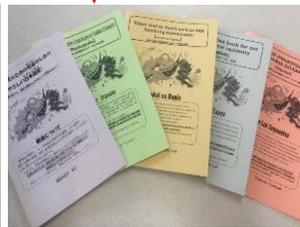
配布資料:ポルトガル語、タガログ語、英語、やさしい日本語



公共交通乗り方案内



納税のしおり



ごみ捨てマニュアル

## ③外国人相談対応等の充実

### ＜多文化共生・国際課での外国人相談対応＞

多文化共生・国際課において、ポルトガル語(2名)の通訳者を配置し、行政手続き等の相談に対応。相談対応にあたっては、各課や関係機関とも連携しながら、きめ細かな対応をとっている。その他、英語(1名)、タガログ語(1名)通訳者も各課への手続きや相談時に付き添い、通訳対応を実施。

### ＜外国人情報窓口の設置＞

初めて来日した外国人や他市から転入した外国人に対して、ポルトガル語や「やさしい日本語」により、ごみ分別や生活上のルール、行政情報などを紹介する窓口を市民課に設置。

### ＜市営住宅外国人相談＞

住宅課窓口や豊橋市市営住宅管理センターにおいて、ポルトガル語で入居にかかる相談等に対応。

### ＜豊橋市国際交流協会での外国人相談対応＞

地域在住の日系ブラジル人を対象に、日常生活の困りごとに対応するため、ポルトガル語による各種の相談対応を実施。



## ②通訳等の配置

(平成30年度庁内通訳等配置状況)

・外国人向け相談窓口のほか、外国人対応の多い部署や学校等に通訳等を配置

・通訳が配置されていない場合でも、外国人相談員が同行するなど、安心して市役所を訪れることのできる環境整備を進めている  
(平成27年度から新たにタガログ語にも対応)

・現在、41名の通訳等を配置

納税課	1名【ポルトガル語】	住宅課	1名【ポルトガル語】
多文化共生・国際課(外国人相談員)	2名【ポルトガル語】	市営住宅管理センター	1名【ポルトガル語】
多文化共生・国際課通訳	1名【タガログ語】	市民病院	4名【ポルトガル語、スペイン語、英語】
多文化共生・国際課(国際交流員)	1名【英語】	豊橋高等学校	1名【ポルトガル語】
国保年金課	1名【英語、ポルトガル語、スペイン語】	くすのき特別支援学校	1名【ポルトガル語、スペイン語】
子ども家庭課	1名【ポルトガル語】	公立小中学校	23名【ポルトガル語、スペイン語、タガログ語】
こども保健課	2名【ポルトガル語】	多文化共生・国際課(フロアアシスタント)	1名【ポルトガル語】

# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例⑤（綾瀬市）

※平成31年1月1日現在

＜神奈川県綾瀬市＞ 総人口※：85,120人  
うち、外国人住民数：3,672人（外国人住民割合：4.31%）

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）：  
ベトナム（817人）、ブラジル（568人）、スリランカ（427人）

## ①行政・生活情報の多言語化

- ・あやせトゥデイの発行（外国人向け情報誌、年3回発行）  
対応言語：9言語（英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、タイ語、ラオス語）
- ・市内日本語教室の周知案内のやさしい日本語化
- ・多言語デジタルブックシステムを利用した「広報あやせ」、「市民便利帳」の多言語配信  
対応言語：8言語（英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語）
- ・市ホームページの多言語翻訳（Web自動翻訳システム「Myサイト翻訳」サービス）  
対応言語：7言語（英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語）



あやせトゥデイ

## ②通訳の配置、多言語音声翻訳アプリ「Voice Tra」の活用

### [通訳の配置]

- ・市役所内の各種手続きでの支援を行うため、ベトナム語・ポルトガル語・スペイン語の3言語に対応した通訳を月1回配置



音声翻訳アプリ利用の様子

### [多言語音声翻訳アプリ「Voice Tra」の活用]

- ・2017年11月から、多言語音声翻訳アプリ「Voice Tra」の活用を開始するとともに、Voice Tra技術を活用した自治体向け音声翻訳システムの実証実験に協力
- ・現在、外国人対応の多い部署等（総合案内、市民課、子育て支援課、保険年金課、健康づくり推進課、課税課、収納課、福祉総務課、障がい福祉課、高齢介護課、教育指導課、学校教育課）にて7台のタブレットを共同使用
- ・利用に対する抵抗を無くすために、窓口課等の職員を対象に操作説明会を開催  
システム概要、使い方のコツの説明と実演等



操作説明会の様子

# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例⑥（甲府市）

※平成31年1月1日現在

＜山梨県甲府市＞ 総人口※：188,777人  
うち、外国人住民数：5,322人(外国人住民割合：2.89%)

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）：  
中国(1,498人)、韓国(1,037人)、ベトナム(511人)

## ①行政・生活情報の多言語化

### ・多言語配布

生活ガイドブック、自治会加入マニュアル

対応言語：5言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語）

防災マニュアル

対応言語：5言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、タガログ語）

## ②多言語音声翻訳アプリ「Voice Tra」の活用

- ・2017年5月からVoice Traの活用を開始するとともに、同年11月からVoice Tra技術を活用した自治体向け音声翻訳システムの実証実験に協力
- ・現在、外国人対応の多い5カ所（総合案内、市民課、健康増進課 子ども支援課と子ども保育課駅前窓口センター）で対応

## ③外国人相談対応等の充実

### [外国人相談員の配置]

- ・配置人数：3人（対応言語：英語1人、中国語1人、韓国語1人）
- ・平日午前9時から午後4時まで外国人相談窓口を開設
- ・「おもてなしの心」で「やさしい日本語」を使い、わかりやすく説明
- ・行政相談（庁内）の通訳で各担当窓口へ帯同
- ・行政関連の多言語パンフレットの設置

### [やさしい日本語・異文化体験サロンの開催]

- ・内容：やさしい日本語会話（初級日本語講座）  
異文化体験（日本文化・社会習慣の体験や知識の習得）
- ・講師：外国人相談員、多文化共生担当職員、外部講師、職員
- ・会場：市役所市民活動室
- ・実績：平成30年度全8日（昼の部と夜の部の2回/日）開催

平成29年度相談状況

国籍別	面談内容	在留	戸籍	国保	年金	住宅	就労	税金	妊娠出産	就学	医療	自動車	消費生活	その他	計
中国		228	43	82	15	33	27	35	21	29	24	17	7	42	603
韓国		126	23	76	11	12	1	25	5	5	6	10	11	44	355
フィリピン		84	34	27	3	15	11	5	14	7	7	5	6	14	232
ベトナム		47	7	6	0	3	0	4	0	0	0	5	0	1	73
ブラジル		26	10	6	0	3	4	3	0	5	1	2	2	5	67
インド		20	0	4	2	0	0	2	0	0	0	1	0	1	30
タイ		45	12	9	2	0	0	1	6	3	3	1	0	2	84
その他		205	29	47	6	13	19	23	6	14	9	23	11	24	429
計		781	158	257	39	79	62	98	52	63	50	64	37	133	1873

音声翻訳アプリ利用の様子



# 地方自治体の窓口等における多言語対応の取組事例⑦（一宮市）

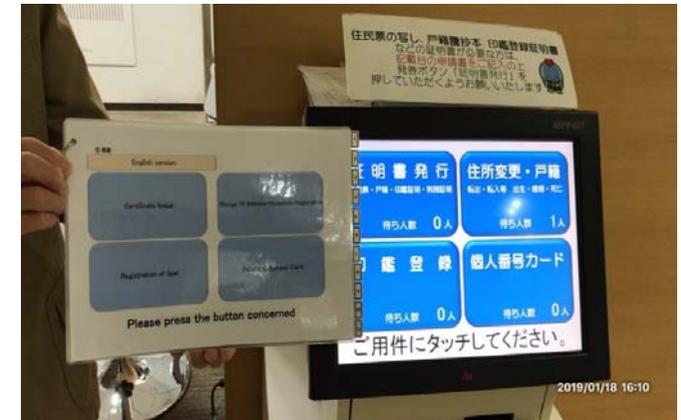
※平成31年1月1日現在

＜愛知県一宮市＞ 総人口※：385,609人  
うち、外国人住民数：6,102人（外国人住民割合：1.58%）

国籍・地域別外国人住民数※（上位3か国）：  
フィリピン（1,620人）、中国（1,492人）、韓国・朝鮮（1,013人）

## ①行政・生活情報の多言語化

- ・市ウェブサイトの多言語翻訳  
対応言語：3言語（英語、中国語、韓国語）
- ・一宮市ごみ分別アプリ「ゴミチェッカー」の配信  
対応言語：4言語（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語）
- ・番号発券機タッチパネル用の言語別案内シート（市民課・保険年金課窓口で活用）  
対応言語：12言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、フランス語、ヒンディー語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、ネパール語、ロシア語）
- ・国際交流ニュース「かけはし」の多言語化  
対応言語：3言語（英語、中国語、韓国語）  
発行頻度：年3回



番号発券機タッチパネル用の言語別案内シート

## ②「テレビ電話による通訳サービス」の導入

- ・導入時期：2016年5月から尾張地区で初めて「テレビ電話による通訳サービス」を導入
- ・導入台数：タブレット端末合計10台（本庁舎窓口：6台、分庁舎、保健センター：4台）  
庁舎外での活用のためSIM内蔵タブレット端末を平成31年度導入予定（1台）
- ・対応言語：12言語（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、フランス語、ヒンディー語、スペイン語、ベトナム語、フィリピン語、タイ語、ネパール語、ロシア語）  
（対応言語以外の言語の方が来庁時は多言語音声翻訳アプリ（Voice Tra）にて対応）
- ・導入効果：通訳の同伴が必要だった導入前に比べ、外国人の方が1人でも来庁しやすくなった  
窓口時間の短縮、職員の事務負担の軽減

年度別相談件数実績（平成28年5月～平成30年12月末まで） 韓国語、タイ語、フランス語、ヒンディー語、ロシア語は実績なし

	英語	中国語	ポルトガル語	スペイン語	フィリピン語	ベトナム語	ネパール語	
平成28年度		23	9	10	1	4	1	0
平成29年度		39	18	20	9	15	9	1
平成30年度		35	42	22	28	20	13	2



テレビ電話による通訳サービス活用の様子