

AI インクルージョン推進会議

第3回

議事概要

1. 日時

平成31年3月14日（木）13:00～15:30

2. 場所

中央合同庁舎第2号館 11階 総務省 1101 会議室

3. 出席者

(1) 構成員

北野座長、秋山構成員、安宅構成員、ビール構成員、梅屋構成員、スィンハ構成員、末松構成員、新居構成員、増島構成員

(2) 総務省

安藤官房総括審議官、赤澤大臣官房審議官、犬童情報流通行政局情報流通振興課長、櫻井情報流通行政局情報流通振興課企画官、井上情報通信政策研究所長、小川情報通信政策研究所調査研究部主任研究官

(3) オブザーバー

総務省国際戦略局技術政策課、法務省入国管理局総務課企画室、観光庁参事官
(外客受入担当)

4. 議事概要

(1) 有識者からの発表

- 新宿区の観光事業への取組みについて（新宿区文化観光産業部 菊地新宿観光振興協会担当課長）

（概要）年間約 870 万人の外国人観光客が訪れる新宿区は、平成 26 年に設立した新宿観光振興協会と連携し施策を行っている。具体的には、フリーWi-Fi の整備、多言語ホームページの整備や SNS 発信、観光情報誌やマップの発行・配布、観光案内所の運営、イベント等を行っている。

外国人観光客対応の課題としては、案内板などについて英語以外への多言語表示対応が遅れていることや、観光案内所では多様な情報提供に資するマニュアル作成が難しいこと、小規模店舗でのカード決済対応が遅れていること等が挙げられる。

【梅屋構成員】

- ・観光案内所での問合せ内容の記録はとり、分析しているか。

【新宿区】

- ・箇条書きの形で問合せ内容と応答内容の記録をとり、日報の形で集積している。質問事項が多岐にわたるため統計処理・分析まではしていない。

【ビール構成員】

- ・観光案内所での問合せに対して、係員は自分の知識をもとに答えているのか、もしくはその場で調べて答えているか。

【新宿区】

- ・よく聞かれる質問には、自分の知識をもとに答えている。より詳細な質問には、観光客と共にタブレット端末等で検索しながら答えている。

【秋山構成員】

- ・観光客の満足度を向上させるために、欲しい情報やデータはあるか。

【新宿区】

- ・複数の SNS の情報を速く集計できる仕組みがあれば、流行に合わせた問合せ対応ができると思う。また、観光案内所での問合せ対応について、記録・集計・分析を、自動的に行える仕組みがあれば、助けになると思う。

【ビール構成員】

- ・観光客は新宿だけに来るものではないが、他の区等とは連携しているか。

【新宿区】

- ・東京都による各区情報のとりまとめへの協力や、隣接区との観光協会同士の連携を行っている。

- 外国人材の受入環境整備に向けた取組（横浜市国際局 関谷政策総務課長）
（概要）横浜市の在住外国人は、10年間で2割以上増加しており、2月末現在約9万8千人で、全国2位の規模である。内訳は、中国籍が最も多い。
外国人意識調査によると、日本語習得、雇用、医療、防災、子どもの教育等への支援のニーズが高い。
支援体制として、横浜市国際交流協会がコーディネーター役を担い、地域のNPOやボランティアと連携している。取組みとして、国際交流ラウンジ、日本語学習支援、日本語支援拠点の開設、防災・医療などを行っている。
また、日本人と外国人の相互理解のための取組みや、受入環境整備のための地域国際化協会の機能強化などを行っている。
介護人材の確保のためベトナム3都市と連携し、留学生や技能実習生の受け入れに取り組んでいる。

【スィンハ構成員】

- ・ 子供の教育に関連し、横浜市のインターナショナルスクールの状況を教えてほしい。
- ・ 住民同士の交流を促進する施策について教えてほしい。

【横浜市】

- ・ 横浜市には、古くは宣教師が設立した学校や、中国系、台湾系、インド系等、複数のインターナショナルスクールがある。日本人が自分の子供を通わせる例もある。
- ・ 外国人住民には、後続の外国人への支援や地域のイベントにかかわりたいと思っている人が少なくなく、連携していきたい。

【増島構成員】

- ・ 退職後の日本人シニア等が外国人支援を希望する場合のマッチングの施策を知りたい。
- ・ 郊外の団地等で、孤立して日本人コミュニティと交流を持ちにくい外国人に対する働きかけの実例等があれば教えてほしい。

【横浜市】

- ・ 外国人支援にかかわりたいシニア等に対して、各区役所の区民活動支援コーナーで、外国語ボランティアや国際交流団体等を紹介している。
- ・ 郊外の団体に外国人が集住し地元との軋轢が生じている場合には、区のスタッフが現地に行って困り事や相談を受けている。

【新居構成員】

- ・ 窓口対応等で、自動翻訳の普及している民間ツールは使わないのか。
- ・ 外国人住民に特段評判の良い行政サービスは何か。

【横浜市】

- ・ おそらくいくつかの現場では民間ツールも使っている。市の関係者でいくつかの翻訳システムを触って比較も行っている。
- ・ 日本語教育室の案内については、目的別・レベル別にその人にあったところを紹介して喜ばれることがある。

【北野座長】

- ・ 外国人住民が将来急激に増えても、今の仕組みで対応していけるか。

【横浜市】

- ・ 行政サービスが耐えられるかという問題と、町内会などの住民側が耐えられるかという問題があるものとする。

【梅屋構成員】

- ・ 医療に関する不安や問題について、実態調査や統計はあるか。

【横浜市】

- ・ 行政窓口で受けた相談内容に関する記録はあり、相談者の属性や内容の分類ごとの集計結果はあるが、統計処理はしていない。

○ 地方における技能実習生等の外国人労働者に関わる現状と課題（渦潮電機株式会社経営本部 CPC グループ人事教育課 梶原課長代理）

（概要）同社は造船関連のメーカーとして事業を行っており、労働力不足へ対応するために、のべ 250 人の外国人労働者を受け入れてきた。中国人、フィリピン人、現在はベトナム人を受け入れている。

住居は会社でマンションを用意している。当初の課題のひとつは、外国人の生活に関する地域住民からの苦情で、発生都度、人事担当が一軒ずつ訪問して説明、対応してきた。

日本語については、現地で日常会話ができる人材を選び、来日後も約 2 週間語学研修を行っているため、大きな問題はない。但し、医療機関の受診時には、通訳や人事担当の支援を行っている。

製造業としての課題は、日本人リーダーに対する教育、人材育成が不足していると感じている。

【北野座長】

- ・ リーダーに外国人を採用することについて、どう考えるか。

【渦潮電機】

- ・ 外国の高度人材をリーダーにする場合、現場の経験を積んでいないと現場の労働者が動かないという課題があると考えている。

【末松構成員】

- ・ 国籍の違う外国人労働者に一緒に働いてもらうための課題はあるか。

【渦潮電機】

- ・ 国籍の違う外国人労働者に一緒に働いてもらった経験がないのでわからない。当社では、今まで、同一の国の実習生を受け入れて、その実習生の受入終了後に別の国の実習生を受け入れるという体制でやっている。

【北野座長】

- ・ 高度人材の受け入れの場合には、多国籍のチームが求められることもある。

- 日本企業における外国人労働者受入れ対策の実例紹介（梅屋構成員）
（概要）コンビニエンスストアは多言語に対応したサイトを整備している。多種の言語で求人ページを作成し、スマートフォンを使って募集状況や応募方法が分かる。こうした民間サービスはプロジェクトの参考になる。

【安宅構成員】

- ・ 全体を通してのコメントになるが、まず電話や対面対応ではなくスマートフォンの利用を想定すること。また、既存のキープアプリへの対応、クエリーのデータは全国規模で集めること、言語として中国語対応を重視すること。更に、対象を3つに分け、場面を5つぐらいに分けて具体的に検討することが必要。対象は、観光客、技能実習生等、生活者としての外国人。場面は、天気やニュースの情報、移動手段、場所探し、雇用、生活系の場面を想定しソリューションをパッケージ化して考えるべき。
- ・ また、地方と東京では事情が大きく異なることを理解し、インクルージョンを考えていく必要がある。

(2) 事務局説明

- 事務局より、課題解決のための「プロジェクトのイメージ（案）」について資料4に基づき説明が行われた

(3) 意見交換

【梅屋構成員】

- ・ マッチングを行う際に、各地や他の企業の募集の情報も見られるような、一覧性のある仕組みが重要である。
- ・ プロジェクトとしては、スピーディに実施できるものとし、将来的な提言は別に整理できるとよい。
- ・ 自治体において、外国人の意見を把握しながらサービスを改良できるよう

な仕組みが必要である。

【末松構成員】

- ・ 来日する外国人のライフプランやニーズを考慮したプロジェクトを立案し、日本が選ばれる国になるための取組みにする必要がある。
- ・ 受入れ側とのギャップを解消する施策が必要。ドイツでは、ドイツの生活習慣や社会環境に関する講習を行い、住民との軋轢を低減させている。

【スィンハ構成員】

- ・ 優秀な外国人労働者を日本に誘致するためには、来日前の情報提供や研修等を強化して、長く在留できる外国人の数を増やす努力が必要である。

【秋山構成員】

- ・ プロジェクトとして前提を置き、アプリケーションを絞って実施するとの共通認識を持つことが重要である。トレーサビリティをよくしたり、お金の動きが見えるような仕掛けが有効。

【ビール構成員】

- ・ 民間の取組みを参考に、現状に沿った問題解決を考え、改善していくプロジェクトが必要だと考える。

【増島構成員】

- ・ プロジェクトは、省庁間ないし国と地方の間、さらには民間と行政との間でインターオペラビリティのあるもの、全国にスケラブルなものを考える必要がある。また、地方自治体に受入れられるもの、同時に地方と国の権限分配上、国が推進できるものかどうかをチェックしておくことも重要である。

【北野座長】

- ・ 優秀な外国人が経営幹部になれるキャリアパスを用意して、日本経済の担い手になってもらう必要がある。技能実習生の場合には日本の空洞化を防ぐような仕掛けも考える必要がある。
- ・ 全国規模にスケールアップする視点が重要である。また自動的にデータが集まる仕組み、ワンストップが実現されるプロジェクト、実運用を考慮したプロジェクトを検討する必要がある。
- ・ 将来、日本を出入りする人の数が大きく増える場合には、国内と海外の行政・医療サービスを国内外で利用する人にとっても、利用しやすいサービスにしていくことが重要である。