

多文化共生に係る政府全体の動向について

事務局資料

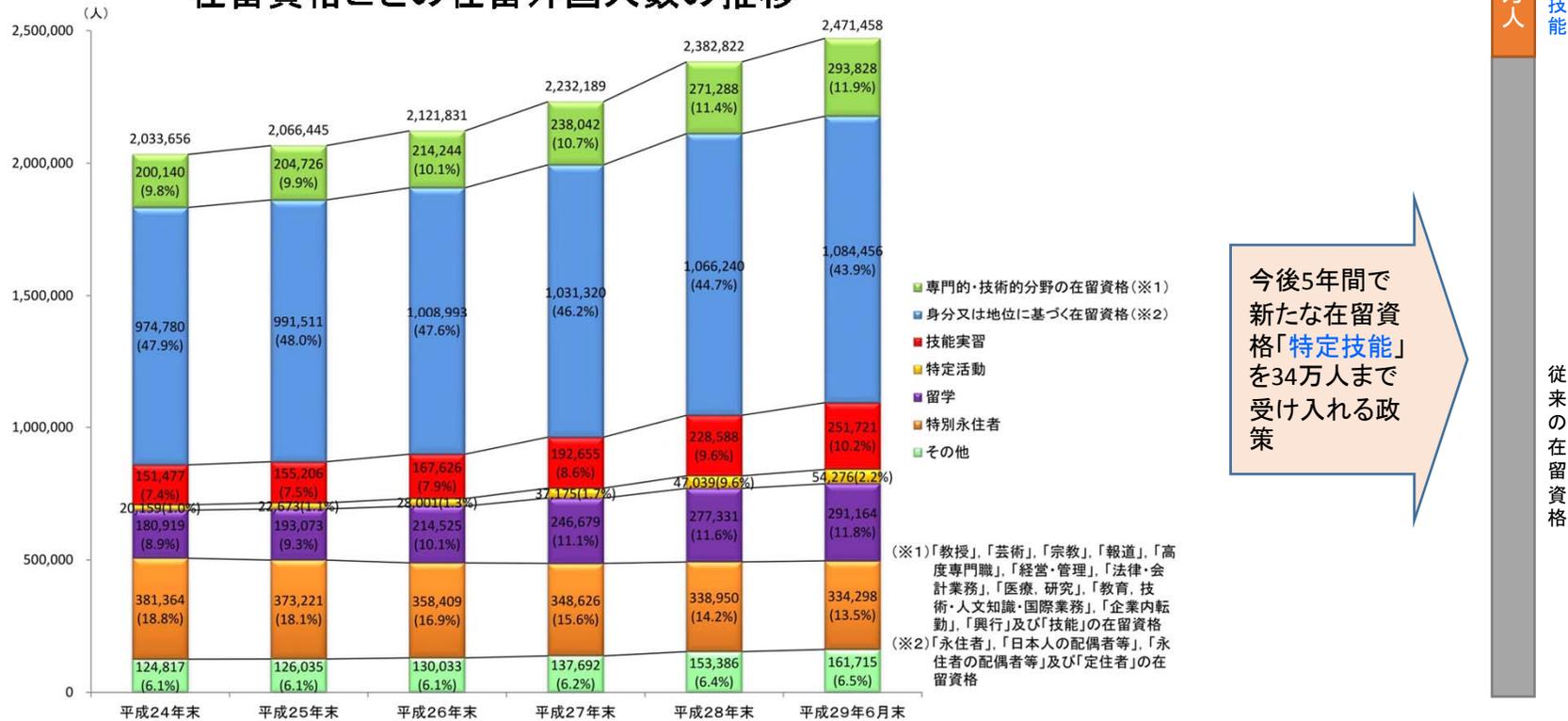
平成31年3月7日
総務省 情報流通行政局
情報活用支援室

多文化共生の背景（在留外国人の増加）

○平成8年～28年の20年間で在留外国人数は**100万人以上増加**。ここ数年も、特別永住者を除き、在留外国人数は概ね増加傾向。

○平成30年12月、改正出入国管理法の審議の中で、政府は新たな在留資格「特定技能」を**今後5年間で最大約34万人**まで受け入れる試算を公表し、**今後も在留外国人の総数は増加**する見込み。

在留資格ごとの在留外国人数の推移



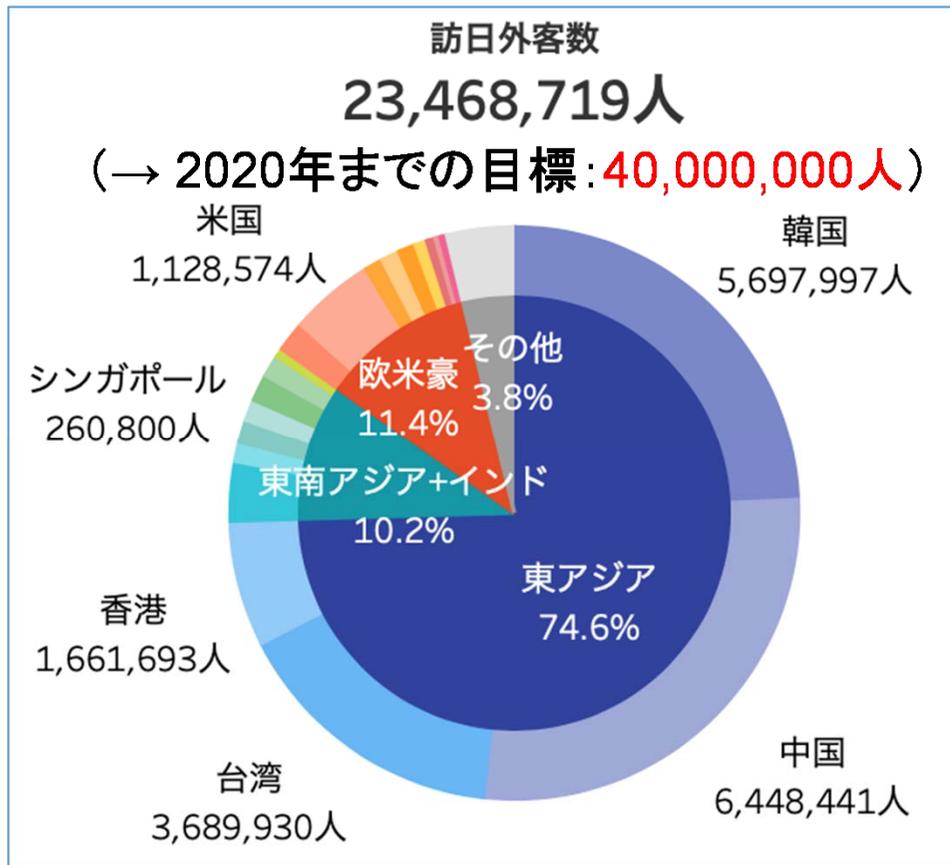
(出典)法務省・厚生労働省・経済産業省「高度外国人材の受入れ・就労状況」未来投資会議構造改革徹底推進会合「企業関連制度・産業構造改革・イノベーション」会合(雇用・人材)(第2回)資料4、
<https://www.kantei.go.jp/jp/singi/keizaisaisei/miraitoshikaigi/suishinkaigo2018/koyou/dai2/siryou4.pdf>

観光客としての外国人数(国・地域別)の推移

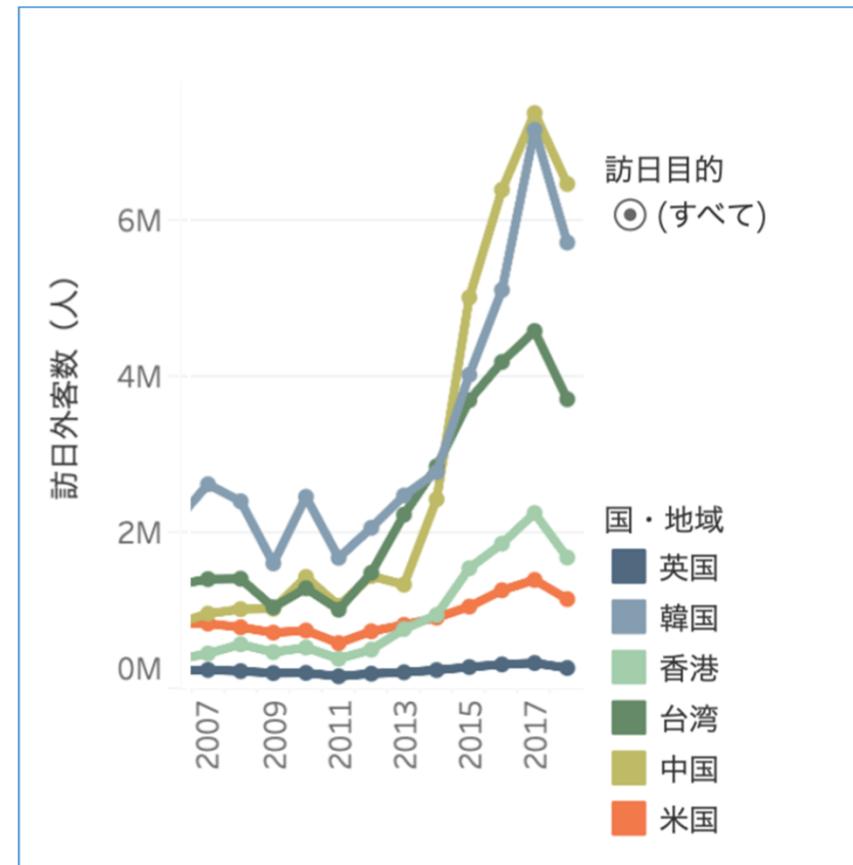
○近年までの急激な増加の結果、全体の4分の3が東アジアから訪日。

○政府は観光客としての外国人を2020年までに年間4,000万人受け入れる目標であり、今後も増加の見込み。

2018年各国・地域別の内訳



年別国・地域ごとの訪日外客数の推移

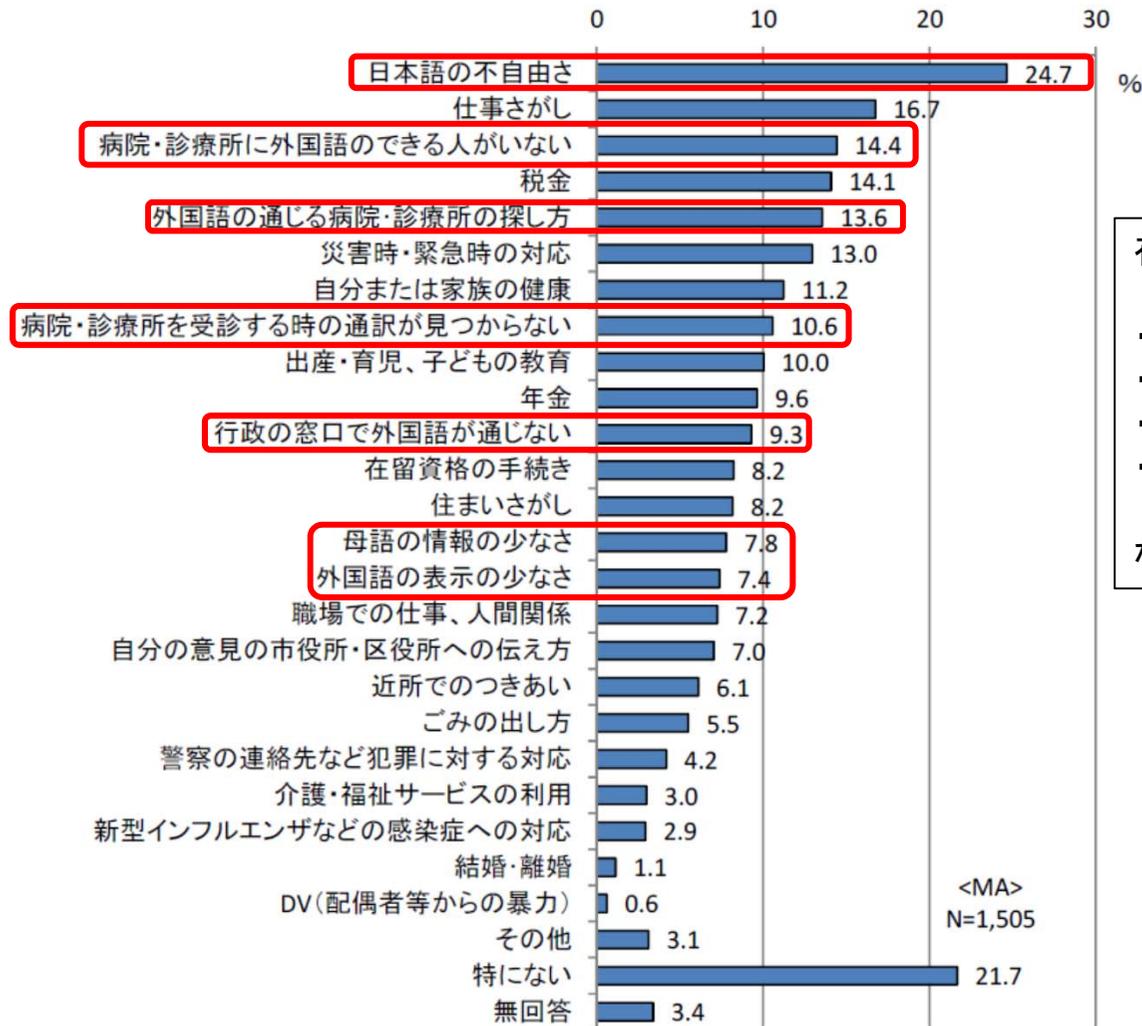


(主な出典)

●日本政府観光局(JNTO)「日本の観光統計データ」平成30年12月25日更新、<<https://statistics.jnto.go.jp/>>

●観光立国推進関係会議決定「観光ビジョン実現プログラム2018」(観光ビジョンの実現に向けたアクション・プログラム2018)平成30年6月12日

【在住外国人が日常生活で困っていること】



在外外国人が日常生活で困っていることとして、

- ・日本語の不自由さ
- ・病院・診療所に外国語のできる人がいない
- ・行政の窓口で外国語が通じない
- ・外国語の表示の少なさ

など、「言葉の壁」によるものが多い。

出典:「平成25年度 横浜市外国人意識調査 調査結果報告書」
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kokusai/multiculture/chosa/h25report.pdf>

【調査概要】

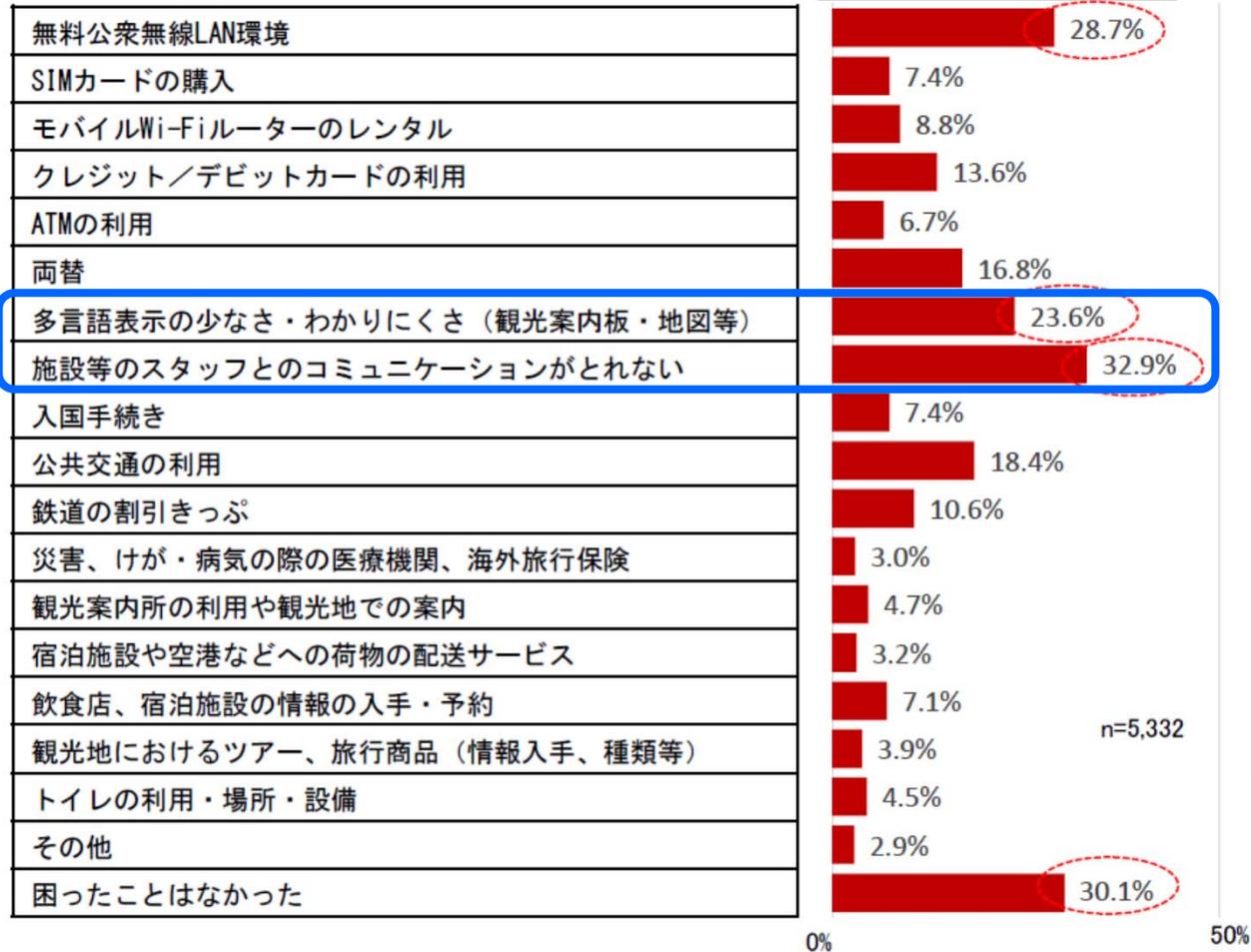
住民基本台帳からの無作為抽出によって横浜市内在住外国人のうち満20歳以上の人5,000人を選び、郵送によるアンケート調査を実施。
 回収数:1,505件
 調査期間:平成25年7月

【総務省「AIインクルージョン推進会議(第1回) 事務局説明資料」より一部抜粋】

【訪日外国人観光客が困ったこと】

平成28年度

旅行中困ったこと(複数回答)



訪日外国人客が困ったこととして、

- ・多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板・地図等)
- ・施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない

など、やはり「言葉の壁」によるものが多い。

出典: 観光庁(2018年3月20日)「訪日外国人旅行者の受入環境整備における国内の多言語対応に関するアンケート」結果
http://www.mlit.go.jp/kankocho/news08_000239.html

【調査概要】

- <調査期間> 平成29年9～10月
- <回答件数> 3,225件
- <調査場所> 成田国際空港・東京国際空港・関西国際空港・新千歳空港・福岡空港・那覇空港
- <調査内容> 訪日外国人旅行者を対象に、旅行中困ったこと及び、多言語表示・施設等のスタッフとのコミュニケーションの状況把握のためのアンケートを実施

【総務省「AIインクルージョン推進会議(第1回)事務局説明資料」より一部抜粋】

多文化共生に係る政府の取組み（在住外国人関係施策）

「外国人の受入れ環境の整備に関する業務の基本方針について」
 （平成30年7月24日閣議決定）

「経済財政運営と改革の基本方針2018」（平成30年6月15日閣議決定。）を踏まえ、**法務省において外国人の受入れ環境の整備に関する企画及び立案並びに総合調整を行うこととし、同省において本業務に取り組むに当たり、内閣法（昭和22年法律第5号）第12条第2項第2号に規定する基本的な方針として本基本方針を定める。**

関係府省においては、事務を分担し、相互に緊密な連携を取りつつ、一体的かつ効率的に外国人の受入れ環境の整備に取り組む。

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（概要）

我が国に在留する外国人は近年増加(264万人)、我が国で働く外国人も急増(128万人)、新たな在留資格を創設(平成31年4月施行)
 * 外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組とともに、外国人との共生社会の実現に向けた環境整備を推進する。今後対応策の充実を図る。 平成30年12月25日
外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議
総額211億円(注)

外国人との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等

(1) **国民及び外国人の声を聴く仕組みづくり**
 ○ 「『国民の声』を聴く会議」において、国民及び外国人双方から意見を継続的に聴取

(2) **啓発活動等の実施**
 ○ 全ての人が互いの人権を大切に支え合う共生社会の実現のため、「心のバリアフリー」の取組を推進

生活者としての外国人に対する支援

(1) **暮らしやすい地域社会づくり**

① **行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備**
 ○ 行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元窓口に係る地方公共団体への支援制度の創設（「多文化共生総合相談ワンストップセンター(仮)」(全国約100か所、11言語対応)の整備)【20億円】
 ○ 安全・安心な生活・就労のための新たな「生活・就労ガイドブック(仮)」(11言語対応)の作成・普及
 ○ 多言語音声翻訳システムのプラットフォームの構築【8億円】と多言語音声翻訳システムの利用促進

② **地域における多文化共生の取組の促進・支援**
 ○ 外国人材の受入れ支援や共生支援を行う受け皿機関の立ち上げ等地域における外国人材の活躍と共生社会の実現を図るための地方公共団体の先進的な取組を地方創生推進交付金により支援
 ○ 外国人の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築

(2) **生活サービス環境の改善等**

① **医療・保健・福祉サービスの提供環境の整備等**
 ○ 電話通訳や多言語翻訳システムの利用促進、マニュアルの整備、地域の対策協議会の設置等により全ての居住圏において外国人患者が安心して受診できる体制を整備
 ○ 地域の基幹的医療機関における医療通訳の配置・院内案内図の多言語化の支援 } 【17億円】

② **災害発生時の情報発信・支援等の充実**
 ○ 気象庁HP、Jアラートの国民保護情報等を発信するプッシュ型情報発信アプリSafety tips等を通じた防災・気象情報の多言語化・普及(11言語対応)、外国人にも分かりやすい情報伝達に向けた改訂(地図情報、警告音等)
 ○ 三者間同時通訳による「119番」多言語対応と救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、災害時外国人支援情報コーディネーターの養成

③ **交通安全対策、事件・事故、消費者トラブル、法律トラブル、人権問題、生活困窮相談等への対応の充実**
 ○ 交通安全に関する広報啓発の実施、運転免許学科試験等の多言語対応
 ○ 「110番」や事件・事故等現場における多言語対応
 ○ 消費生活センター(「188番」)、法テラス、人権擁護機関(8言語対応)、生活困窮相談窓口等の多言語対応

④ **住宅確保のための環境整備・支援**
 ○ 賃貸人・仲介事業者向け実務対応マニュアル、外国語版の賃貸住宅標準契約書等の普及(8言語対応)
 ○ 外国人を含む住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録・住宅情報提供・居住支援等の促進

⑤ **金融・通信サービスの利便性の向上**
 ○ 金融機関における外国人の口座開設に係る環境整備、多言語対応の推進、ガイドラインの整備
 ○ 携帯電話の契約時の多言語対応の推進、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底

(4) **外国人児童生徒の教育等の充実**
 ○ 日本語指導に必要な教員定数の義務標準法の規定に基づく着実な改善と支援員等の配置への支援【3億円】
 ○ 地方公共団体が行う外国人児童生徒等への支援体制整備(ICT活用、多様な主体との連携)
 ○ 教員等の資質能力の向上(研修指導者の養成、地方公共団体が実施する研修への指導者派遣等による全国的な研修実施の促進)
 ○ 地域企業やNPO等と連携した高校生等のキャリア教育支援、就学機会の確保【1億円】

(5) **留学生の就職等の支援**
 ○ 大卒者・クルルジャパン分野等の専修学校修了者の就職促進のための在留資格の整備等
 ○ 中小企業等に就職する際の在留資格変更手続の簡素化
 ○ 文部科学省による大学等の就職促進プログラムの認定等【6億円】
 ○ 留学生の就職率の公表の要請、就職支援の取組状況や就職状況に応じた教育機関に対する奨学金の優先配分、介護人材確保のための留学・日本語学習支援の充実【14億円】
 ○ 業務に必要な日本語能力レベルの企業ごとの違いなどを踏まえた多様な採用プロセスの推進
 ○ 産官学連携による採用後の多様な人材育成・待遇などのベストプラクティスの構築・横展開

(6) **適正な労働環境等の確保**

① **適正な労働条件と雇用管理の確保、労働安全衛生の確保**
 ○ 労働基準監督署・ハローワークの体制強化、外国人技能実習機構の体制強化、「労働条件相談ほっとライン」の多言語対応(8言語対応)
 ○ 「外国人労働者相談コーナー」・「外国人労働者向け相談ダイヤル」における多言語対応の推進・相談体制の拡充

② **地域での安定した就労の支援**
 ○ ハローワークにおける多言語対応の推進(11言語対応)と地域における再就職支援
 ○ 地域ごとの在留外国人の状況を踏まえた情報提供・相談の多言語対応、職業訓練の実施

(7) **社会保険への加入促進等**
 ○ 法務省から厚生労働省等への情報提供等による社会保険への加入促進
 ○ 医療保険の適正な利用の確保(被扶養認定において原則として国内居住要件を導入、不適正事案対応等)
 ○ 納税義務の確実な履行の支援等の納税環境の整備

外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組

(1) **悪質な仲介事業者等の排除**
 ○ 二国間の政府間文書の作成(9か国)とこれに基づく情報共有の実施
 ○ 外務省(在外公館)、警察庁、法務省、厚生労働省、外国人技能実習機構等の関係機関の連携強化による悪質な仲介事業者(ブローカー)等の排除の徹底と入国審査基準の厳格化
 ○ 悪質な仲介事業者等の把握に向けた在留申請における記載内容の充実

(2) **海外における日本語教育基盤の充実等**
 ○ 日本での生活・就労に必要な日本語能力を確認する能力判定テストをCBT(Computer Based Testing)により厳正に実施(9か国)
 ○ 国際交流基金等による海外における日本語教育基盤強化(現) } 【34億円】
 ○ 在外公館等による情報発信の充実

新たな在留管理体制の構築

(1) **在留資格手続の円滑化・迅速化**
 ○ 受入企業等による在留資格手続のオンライン申請の開始【1】
 ○ 在留カード番号等を活用した申請手続の更なる負担軽減、機率処理期間(2週間〜1ヵ月)の短縮

(2) **在留管理基盤の強化**
 ○ 法務省・厚生労働省の情報共有の更なる推進による外国人の在留状況・雇用状況の正確な把握
 ○ 業種別・職種別・在留資格別等の就労状況を正確に把握する仕組みの構築、公的統計の充実・活用
 ○ 出入国在留管理庁の創設に伴う出入国及び在留管理体制の強化【18億円】

(3) **不法滞在者等への対策強化**
 ○ 警察庁、法務省、外務省等の関係機関の連携強化による不法滞在者等の排除の徹底【5億円】
 ○ 技能実習に係る失踪者情報等の収集・分析、これを踏まえた調査の徹底、実習実施者等に対する計画認定取消し等の運用の厳格化、平成29年における技能実習に係る失踪者等の怒音調査・対応

赤字ハイライト部分は全て多言語対応に係る取組み

「明日の日本を支える観光ビジョン」

（平成28年3月30日、『明日の日本を支える観光ビジョン構想会議』（議長：内閣総理大臣）において策定）

「明日の日本を支える観光ビジョン」施策概要

1 観光資源の魅力を極め、地方創生の礎に	2 観光産業を革新し、国際競争力を高め、我が国の基幹産業に	3 すべての旅行者が、ストレスなく快適に観光を満喫できる環境に
<ul style="list-style-type: none"> ■ 魅力ある公的施設・1万の大胆な公開・開放 <ul style="list-style-type: none"> 赤坂や京都の迎賓館に加え、我が国の歴史や伝統に溢れる公的施設を一般向けに公開・開放 ■ 文化財の観光資源としての開花 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに、文化財を核とする観光拠点を全国で200整備、わかりやすい多言語解説など1000事業を展開し、集中的に支援強化 ■ 国立公園の「カオトパーク」としてのブランド化 <ul style="list-style-type: none"> 2020年を目標に、全国5箇所の公園について民間の力を活かし、体験・活用型の空間へと集中改善 2020年までに、外国人利用者数を100万人に ■ 景観の優れた観光資産の保全・活用による観光地の魅力向上 <ul style="list-style-type: none"> 2020年を目標に、原則として全都道府県、全国の半数の市区町村で「景観計画」を策定 歴まち法の重点区域などで無電柱化を推進 ■ 滞在型農山漁村の確立・形成 <ul style="list-style-type: none"> 日本ならではの伝統的な生活体験と非農家を含む農村地域の人々との交流を楽しむ「農泊」を推進し、2020年までに全国の農山漁村で50地域創出 ■ 地方の商店街等における観光需要の獲得・伝統工芸品等の消費拡大 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに、商店街等において、50箇所で街並み整備、1500箇所で外国人受入環境整備 2020年までに、外国人受入可能な伝統的工芸品産地を100箇所に以上 ■ 広域観光周遊ルートの世界水準への改善 <ul style="list-style-type: none"> 修景や体験プログラム開発等に国から専門チーム（パラシフトチーム）を派遣 ■ 東北の観光復興 <ul style="list-style-type: none"> 東北6県の外国人宿泊者数を2020年150万人泊（2015年の3倍）に 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 観光関係の規制・制度の総合的な見直し <ul style="list-style-type: none"> 通訳案内士、予約オペレーター、宿泊業等の抜本見直し ■ 民泊サービスへの対応 <ul style="list-style-type: none"> 現行制度の枠組みにとられない宿泊法制度の抜本見直し（本年6月中目途に検討会とりまとめ） ■ 産業界ニーズを踏まえた観光経営人材の育成強化 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに、トップレベルの経営人材の恒常的な育成拠点を大学院段階（MBAを含む）に形成 ■ 宿泊施設不足の早急な解消及び多様なニーズに合わせた宿泊施設の提供 <ul style="list-style-type: none"> 旅館等におけるインバウンド投資などを促進 ■ 世界水準のDMOの形成・育成 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに、世界水準DMOを全国で100形成 ■ 「観光地再生・活性化ファンド」の継続的な展開 <ul style="list-style-type: none"> 観光まちづくりに関する投資や人材支援を安定的・継続的に提供できる体制を整備 ■ 次世代の観光立国実現のための財源の検討 <ul style="list-style-type: none"> 観光施策に充てる国の追加的な財源確保策を検討 ■ 訪日メディア戦略の高度化 <ul style="list-style-type: none"> 海外著名人の日本文化体験映像を海外キー局で配信 ■ インバウンド観光促進のための多様な魅力の対外発信強化 <ul style="list-style-type: none"> 在外公館や放送コンテンツなどを活用した情報発信 ■ MICE誘致の促進 <ul style="list-style-type: none"> 政府レベルでの誘致支援体制の構築 ■ ビザの戦略的緩和 <ul style="list-style-type: none"> 中国、フィリピン、インド、タイの5ヶ国を対象 ■ 訪日教育旅行の活性化 <ul style="list-style-type: none"> 「2020年までに4万人から5割増」の早期実現 ■ 観光教育の充実 <ul style="list-style-type: none"> 総合的な学習の時間等における教材の作成・普及 ■ 若者のアウトバウンド活性化 <ul style="list-style-type: none"> 若者割引等のサービス開発を通じた海外旅行の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 最先端技術を活用した革新的な出入国審査等の実現 <ul style="list-style-type: none"> 世界最高水準の顔認証技術の導入などを促進 ■ 民間のまちづくり活動等による「観光・まち一体再生」の推進 <ul style="list-style-type: none"> 宿泊施設や観光バス乗降場等の整備促進 ■ キャッシュレス環境の飛躍的改善 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに、主要な観光地等における「100%のキャッシュレス対応」などを実現 ■ 通信環境の飛躍的向上と誰もが一人歩きできる環境の実現 <ul style="list-style-type: none"> 無料Wi-Fi環境とSIMカードの相互補完の利用促進 ■ 多言語対応による情報発信 <ul style="list-style-type: none"> 中小事業者のWEBサイトの約半分を多言語化 ■ 急患等にも十分対応できる外国人患者受入体制の充実 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに、外国人患者受入体制が整備された医療機関を全国100箇所整備（現在の約5倍） ■ 「世界一安全な国、日本」の良好な治安等を体感できる環境整備 <ul style="list-style-type: none"> 外国語対応可能な警察職員の配置等の体制整備 ■ 「地方創生回廊」の完備 <ul style="list-style-type: none"> 「ジャパン・レールパス」を訪日後でも購入可能に ■ 地方空港のゲートウェイ機能強化とLCC就航促進 <ul style="list-style-type: none"> 複数空港の一体運営（コネクション等）の推進 ■ クルーズ船受入の更なる拡充 <ul style="list-style-type: none"> 2020年に訪日クルーズ旅客を500万人に ■ 公共交通利用環境の改善 <ul style="list-style-type: none"> 主要な公共交通機関のバリアフリー化 ■ 休暇改革 <ul style="list-style-type: none"> 2020年までに年次有 ■ バリアフリーに向けたエバーグリーンサービスの推進 <ul style="list-style-type: none"> 高い水準のエバーグリーン化と心のバリアフリーを推進

緑枠囲み部分は多言語対応に係る取組み

THE CITY OF SUZUKA 鈴鹿市
さあ、さっともっと鈴鹿。

English | Português | Español
中文(簡) | 한국어 | 日本語

検索

文字サイズ 標準 大 最大

ホーム 生活ガイド 行政ガイド 安全・安心ガイド 事業所向け案内 よくある質問

ホーム > 市長のページ > 記者会見資料 > [定例18/12/13]外国人来庁者への窓口対応に用いる「多言語通訳システム」の試験導入について

各課一覧はこちら
施設一覧はこちら

ようこそ 市長室へ

- プロフィール
- 施政方針
- 市長の行動記録
- 公務日程の公開
- 記者会見
- 市民対話
- 交際費の支出状況
- 食糧費の支出状況
- 市民の声

メルモニに登録しよう

ツイッターをフォロー

イベント盛りだくさん!!
各種カレンダー

鈴鹿市モバイルサイト

鈴鹿市モバイルサイトは
左側のQRコードを読み
取ってアクセスしてくだ
さい。

記者会見資料

[定例18/12/13]外国人来庁者への窓口対応に用いる「多言語通訳システム」の試験導入について

本市には、たくさんの外国人の方がお住まいになっておられます。これは、平成2年に「出入国管理及び難民認定法」いわゆる「入管難民法」が改正され、主に「ブラジル」や「ペレ」の日系人の方が製造業の盛んな本市で就労され、そして、居住されるようになった ということがその発端となっております。

本市の外国人人口は、先ほど申し上げました関係法令の改正や、リーマンショックなどの社会情勢の影響を受けながら、これまで増減をしていますが、ここ数年は7千人から8千人で安定した推移をみせており、外国人市民の「定住化傾向」がみられます。

また、この定住化傾向とともに、依然として本市の外国人人口の半数を南米の日系人で占めている中、近年はベトナム、スリランカ、インドネシアといったアジア圏の方々の人口が増加しており、窓口等におきまして、多言語での対応を求められるといった機会が増えてまいりました。

このようなことから、このたび、多言語化への対応のための 試験的な取組として、三重県内の自治体では初めてのタブレット端末を用いた「多言語通訳システム」を導入する運びとなりました。

出典：鈴鹿市HP
http://www.city.suzuka.lg.jp/mass/files/471.html

港区 MINATO CITY

サイトマップ 携帯サイト English 中文 韓国

文字の大きさ・色合い変更
音声読み上げ ふりがな表示

お問い合わせ・ご意見
Inquiry/Opinion

トップページ 暮らし・手続き 防災・生活安全 健康・福祉 子ども・家庭・教育 環境・まちづくり 産業・文化・観光 区政情報

キーワードを入力 検索 検索するには

現在のページ: トップページ > 産業・文化・観光 > 国際化推進・国際交流 > 国際化推進施策の取組み紹介 > 外国人への情報提供事業 > 多言語AIチャットによる外国人向け情報発信を開始しました

ツイート シェア 43 更新日: 2019年1月8日

外国人への情報提供事業

- ミニインフォメーションメール Minato Information Mail 港区情報電子郵便 町民 町民 町民 (MMI) ミミ(町民)
- 港区は 情報を 外国語で 発信しています
- Facebookページ「Minato Information Board」のご案内
- 防災に関する しょうほう
- 医療や 病気に 関する しょうほう
- 多言語AIチャットによる外国人向け情報発信を開始しました

多言語AIチャットによる外国人向け情報発信を開始しました

事業概要

港区には、約2万人の外国籍の方が暮らし、その国籍も約140国と多岐にわたります。外国人も地域社会の一員として安全に安心して心豊かに暮らすことができるよう、AIを活用し、チャット形式で、外国人が生活する上で生じる疑問や生活に関する行政情報の問い合わせに、自動回答するサービスの運用を開始しました。

あなたにとって、この質問(しつもん)は 役に立ちましたか? 答えて お願いします。 (Yes/No)

役に立った 役に立たなかった Yes, it was useful No, it wasn't useful

このページを登録する

出典：港区HP
https://www.city.minato.tokyo.jp/kokusaika/aichatservice.html

プッシュ型情報発信アプリ「Safetytips」

自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した、観光庁監修の**外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ**。対応言語は5言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語）で国内における緊急地震速報及び津波警報、気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できる他、周囲の状況に照らした避難行動を示した対応フローチャートや周りの人から情報を取るためのコミュニケーションカード、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。平成30年3月20日からは総務省消防庁が配信する弾道ミサイル発射等の国民保護情報も配信。

プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要① 平成30年3月現在



機能

- ・自然災害の多い日本において訪日外国人旅行者が安心して旅行できるよう、平成26年10月から提供を開始した、観光庁監修の外国人旅行者向け災害時情報提供アプリ。
- ・対応言語は5言語（英語・中国語（簡体字/繁体字）・韓国語・日本語）。
- ・日本国内における緊急地震速報、津波警報、気象特別警報、噴火速報をプッシュ型で通知できる他、対応フローチャートやコミュニケーションカード等、災害時に必要な情報を収集できるリンク集等を提供。



プッシュ通知 とくへ行動



言語はアプリ内「設定」から選択可能
地震発生時の周辺震度も表示
災害発生箇所と現在の見える化
災害情報の履歴も表示
対応フローチャート
リンク先

〈平成30年3月20日からの新機能〉

新機能① 総務省消防庁が配信する弾道ミサイル発射等の国民保護情報の配信

- ・緊急地震速報と同様に、プッシュ通知（通知音とメッセージ）で配信します。
- ・発表済み情報の履歴も確認できます。

新機能② 各自治体等が発信する災害時の避難勧告・指示情報の配信

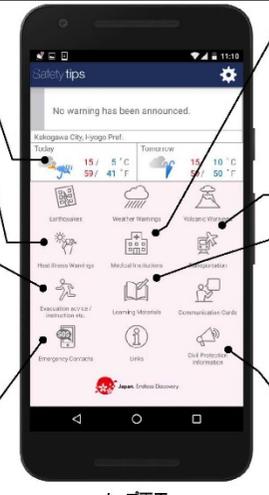
- ・予め登録した地点の避難勧告・指示情報が閲覧できるようになります。

【リンク先一覧】

- ・NHK WORLD ・大使館情報
- ・交通機関情報
- ・外国人受入可能な医療機関情報
- ・無料公衆無線LAN情報
- ・気象庁
- ・日本政府観光局（JNTO）
- ・「JapanGov」（日本政府）
- ・音声翻訳アプリ「VoiceTraj」（NICT）

プッシュ型情報発信アプリ「Safety tips」概要② 平成30年3月現在





天気予報

熱中症情報

熱中症解説・対応フローチャートへ遷移

新機能 避難勧告・指示等

- ・過去1ヶ月分、ユーザーが予め登録した地点（自動地点設定をしている場合は現在地）を表示
- ・日本語のみ対応
- ・避難所情報（外部アプリ）へは、ページ下部にリンクを掲載

緊急連絡先情報

- ・110番、119番の利用上の注意点とワンクリックダイヤル
- ・利用者の登録した母国情報に応じた大使館へのワンクリックダイヤル

外国人受入可能な医療機関情報

各都道府県の外国人受入可能な医療機関情報を提供（約900件）

交通機関情報

事前学習

各種警報についての解説

応急処置情報

新機能 国民保護情報

発表済み情報の詳細を表示

トップ画面
対応言語
英語、中国語（簡体字/繁体字）、韓国語、日本語

課題と原因：①技能系人材

課題	原因
<ul style="list-style-type: none"> 日本語が理解できず、外国語が通じない（音声、文字、標識等） 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人には日本語は難しく、日本人も外国語が苦手
<ul style="list-style-type: none"> 災害時に信頼できる情報を適切な言語で提供できない 	<ul style="list-style-type: none"> 災害情報の多言語化が不十分 情報が適切に届かない
<ul style="list-style-type: none"> 来歴や習得状況を把握できず、トラブル対応、技能活用が困難。 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人人材が増えたことにより、管理の手が回らない、コストがかかる
<ul style="list-style-type: none"> 行政機関に相談したいが、対応窓口が遠い、わからない 	<ul style="list-style-type: none"> 多言語対応にはコストがかかり、対応できる自治体が少ない
<ul style="list-style-type: none"> 病気の適切な治療を受けられない 	<ul style="list-style-type: none"> 病院などでの多言語化が進んでいない
<ul style="list-style-type: none"> 居住地区が近接しており、日本人コミュニティと摩擦が起きる（生活上のマナーなど） 	<ul style="list-style-type: none"> コミュニティのルールが周知・徹底されていない 日本人の異文化理解が少ない
<ul style="list-style-type: none"> 仕事に関連する書類の理解、作成が困難（給与明細の内容や介護記録など） 	<ul style="list-style-type: none"> 漢字などが読めない 複雑な契約書類などが理解できない 給与天引きの内容が説明困難

課題と原因：②専門職人材

課題	原因
<ul style="list-style-type: none"> • 家族の仕事や学校がみつからず、日本に來れない、定着しない 	<ul style="list-style-type: none"> • 外国人向け就職サービスが不十分 • 子どもの教育機会が少なく、サポートも不十分
<ul style="list-style-type: none"> • 本国の家族の介護などで帰国せざるを得ない 	<ul style="list-style-type: none"> • 海外で日本の仕事を続けられない • 日本に家族を呼ぼうにも適切なサービスがない
<ul style="list-style-type: none"> • 就職活動がうまくいかず、日本が嫌いになってしまう（留学生） 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本の就職プロセスの特殊性 • 企業における現場と採用担当のギャップ
<ul style="list-style-type: none"> • 海外から自動車免許の更新など各種手続きができない、複雑 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本語の書類が煩雑 • 海外からオンラインで手続きできない
<ul style="list-style-type: none"> • 家族の社会保障などの手続きが面倒 	<ul style="list-style-type: none"> • 日本語の書類が煩雑 • 海外からオンラインで手続きできない
<ul style="list-style-type: none"> • 優秀な若手人材を採用できない 	<ul style="list-style-type: none"> • 企業のニーズが外国人に伝わりにくい • 長期雇用の日本人を前提とした給与体系や昇進基準、勤務形態
<ul style="list-style-type: none"> • 採用しても定着しない 	<ul style="list-style-type: none"> • 長期雇用の日本人を前提とした給与体系や昇進基準、勤務形態 • 日本国内での転職が容易でない

課題と原因：訪日観光客

課題	原因
<ul style="list-style-type: none"> 日本語が理解できず、外国語が通じない（音声、文字、標識等） 	<ul style="list-style-type: none"> 外国人には日本語は難しく、日本人も外国語が苦手
<ul style="list-style-type: none"> 災害時に信頼できる情報を適切な言語で提供できない 	<ul style="list-style-type: none"> 災害情報の多言語化が不十分 情報が適切に届かない
<ul style="list-style-type: none"> キャッシュレス決済ができない 	<ul style="list-style-type: none"> 決済端末の未整備 対応状況がわからない
<ul style="list-style-type: none"> 必要な食事が食べられない 	<ul style="list-style-type: none"> 宗教や嗜好の違いがわからない
<ul style="list-style-type: none"> ネットにアクセスできない 	<ul style="list-style-type: none"> 安価な接続環境がない
<ul style="list-style-type: none"> 交通機関が利用しにくい 	<ul style="list-style-type: none"> 切符の買い方などが分からない 乗り換えが複雑で分からない
<ul style="list-style-type: none"> マナーに関するトラブル 	<ul style="list-style-type: none"> 文化の違いが理解、周知されていない
<ul style="list-style-type: none"> 直前キャンセル 	<ul style="list-style-type: none"> ルールが徹底されていない
<ul style="list-style-type: none"> 特定場所に集中し、魅力ある地方を訪問してもらえない 	<ul style="list-style-type: none"> 観光地に関する情報が不足 観光客の好みと観光地のマッチングができていない

我が国に生活・滞在する外国人を巡る課題への対応として、基本的な問題としての「言葉の壁」への対応(多言語対応)を中心に進められているが、それだけでは解決できない課題がある。

外国人が
必要としている情報の
周知・認知が不十分

各種手続が
複雑かつ煩雑

互いの文化・ルールを
理解し合う場がない

これらの課題にICTを活用して対応できないか

③ 男女共同参画の実現・多文化共生に向けたICT活用支援策や技術開発

（男女共同参画）

- 女性のICTスキルの向上（地域ICTクラブ等）、テレワークの積極的活用、育児・介護等における各種行政手続等の負担軽減（デジタルファースト、ワンストップ、ワンスオンリー）の促進 等

（多文化共生）

- 外国人労働者の拡充施策も踏まえ、外国人やその家族のICT活用による暮らしの利便性の向上（各種行政手続等の多言語対応等の技術開発・導入、オープンデータの促進・利活用）や災害時の情報提供の在り方 等

多文化共生事例集の作成

背景

平成18年3月：総務省において「地域における多文化共生推進プラン」(※)を策定し、地方自治体に通知
 (※)地方自治体において、多文化共生の推進に関する指針・計画を策定する際に参考となる考え方を整理したもの
 ⇒ 同プラン策定・通知から10年が経過し、外国人住民の多国籍化・高齢化など外国人を取り巻く状況も変化

優良な取組の全国的な普及・展開が必要

多文化共生事例集
 多文化共生推進プランから10年
 共に拓く地域の未来

(1) コミュニケーション支援(9事例)

① 多言語・「やさしい日本語」による情報提供(6事例)

- ・外国人からの119番通報時や、災害・救急現場における外国人との対応時に、民間の通訳を介した多言語対応を実施
- ・災害発生時に母国語を問わず広く情報を伝えることのできる、外国人にわかりやすい「やさしい日本語」の研究・公表 など

② 大人の日本語学習支援(3事例)

- ・地域生活に密着する「生きた日本語」の学習機会の提供
- ・地域の日本人住民が外国人住民の日本語学習を支援するボランティアとして参加し、住民同士の交流の場にもなっている日本語教室の運営 など

(2) 生活支援(28事例)

① 居住(2事例)

- ・多言語による相談が可能な不動産業者の紹介
- ・入居後のトラブル等に関する多言語での相談窓口の運営

② 教育(10事例)

- ・就学前の外国人の子どもを対象に初期の日本語指導及び学校生活指導を行う「プレスクール」の実施
- ・外国人の子どもの不就学解消を図るための継続した実態調査や就学支援等の実施
- ・外国籍親子の放課後の居場所づくり など

③ 労働環境(4事例)

- ・日本に移住した外国人を親に持つ第2世代による第2世代のための就職支援
- ・介護職を希望する外国人に対する資格取得支援や就業支援 など

④ 医療・保健・福祉(6事例)

- ・外国人患者と医師との間の円滑な意思疎通のために派遣される医療通訳の仕組みづくり
- ・多様な出身国のスタッフによる外国人高齢者に対する介護・福祉サービスの提供など

⑤ 防災(6事例)

- ・外国人住民が企画・運営する防災訓練の実施
- ・外国人住民の中心となって活動するとともに、日本人住民とのパイプ役を担う「外国人防災リーダー」の育成
- ・災害時における外国人支援サポーターの相互派遣 など

(3) 多文化共生の地域づくり(9事例)

① 地域社会における多文化共生の啓発(4事例)

- ・外国人住民を含む地域住民が農作業等を通じて交流を深めるガーデンの開設
- ・留学生やJETプログラム参加者などの外国人住民による地域の子どもたちへの異文化交流体験の提供 など

② 外国人住民の自立と社会参画(3事例)

- ・外国人住民が企画・運営する街歩きツアー等のイベントの実施 など

③ 多文化共生に関わる体制づくり(2事例)

- ・多文化共生担当部局に限らず幅広い分野の自治体職員等を対象とした多文化共生に関する研修の実施 など

(4) 地域活性化やグローバル化への貢献(6事例)

① 地域活性化への貢献(3事例)

- ・日本在住歴の長い外国人住民が、日本人には自国の文化を、外国人には日本の文化を伝えることを通じ、地域の国際化に貢献
- ・外国人の視点から見た地域の魅力をSNS等により発信 など

② グローバル化への貢献(3事例)

- ・外国人が発掘した新たなアウトドア観光メニューにより、通年観光が実現し、雇用機会の創出に貢献
- ・地域の留学生と企業をマッチングする会議の開催を通じ、地元企業の海外進出等に貢献 など