

豊橋市の多文化共生の取組みにかかる ICTの活用について



豊橋市 市民協創部 多文化共生・国際課

豊橋市の概要



路面電車



手筒花火



三河港

- 温暖な気候、豊かな自然の
田園都市
- 東三河の中心都市として
交通条件に優れたまち
- 農業・工業・商業・伝統産業等
バランス良く発展



豊橋技術科学大学の留学生

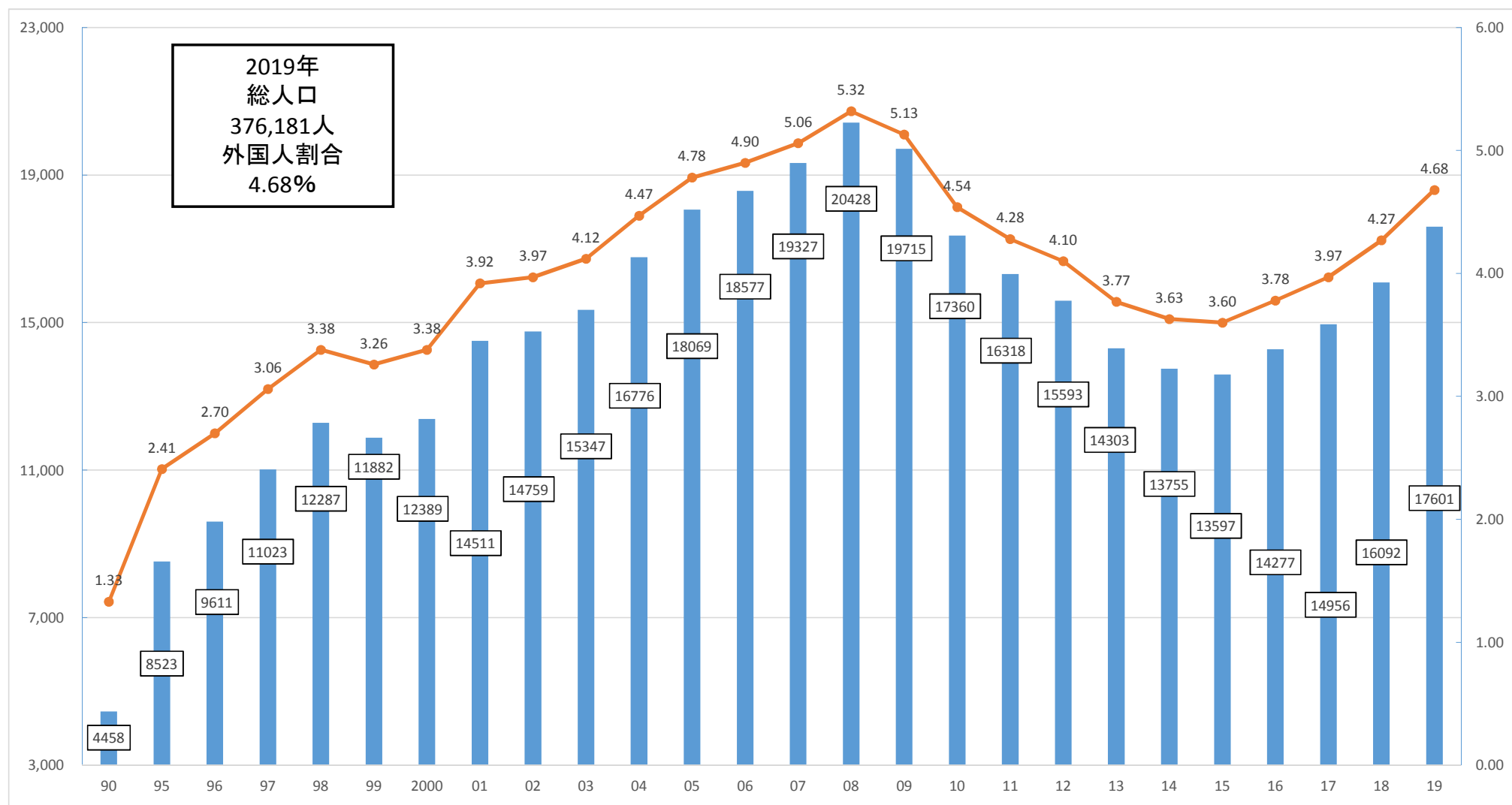


造船所や事業所で働く外国人



豊橋市における在留外国人数の推移

(在留外国人数)

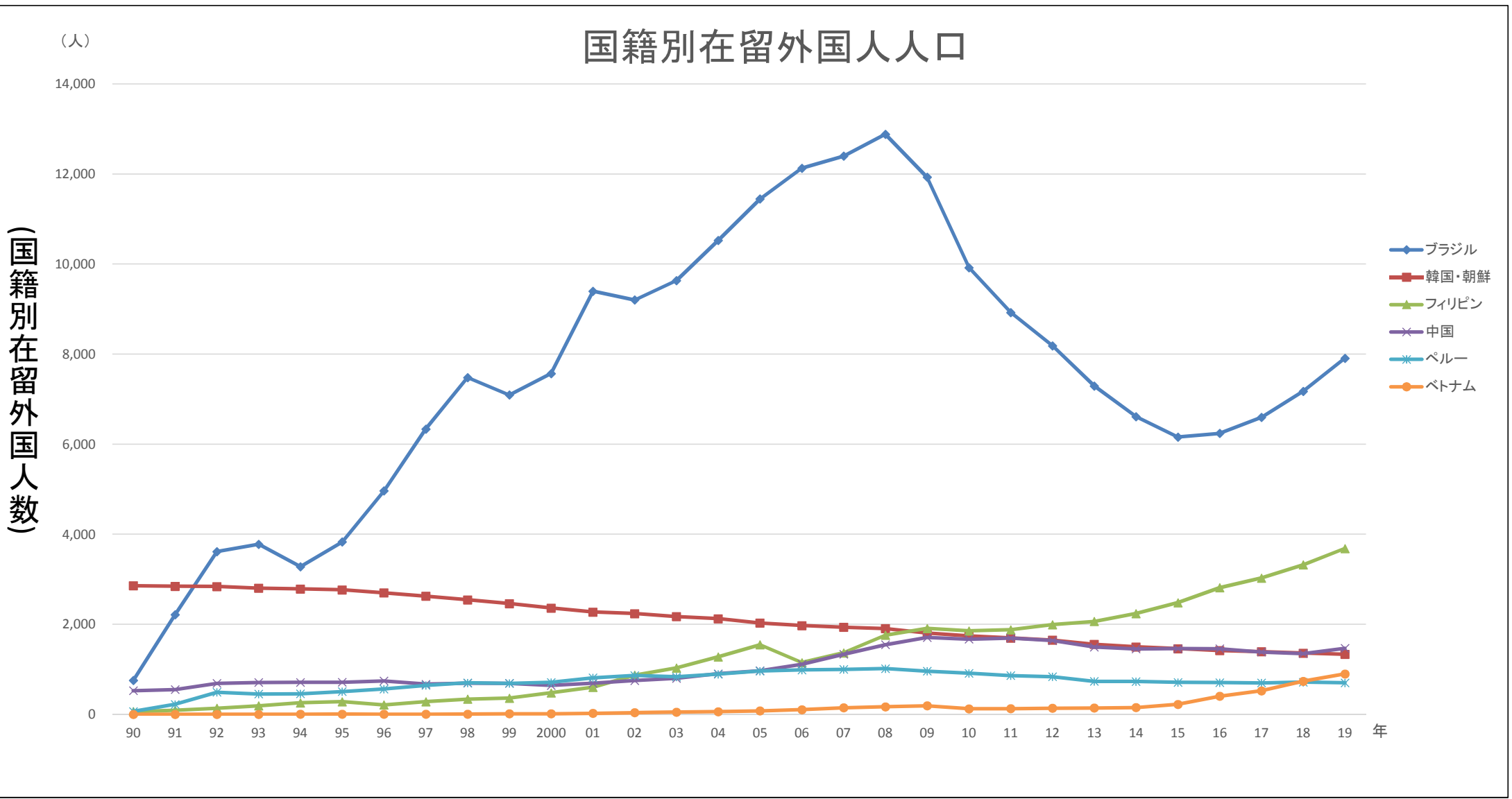


(総人口に占める割合)

(注) 1 在留外国人数は各年4月1日現在。「総人口に占める割合」は住民基本台帳データによる各年4月1日現在の人口を基に算出。

(注) 2 在留外国人数については2012年までは外国人登録者数、2013年以降は住民基本台帳データより算出。

豊橋市における国籍別在留外国人数の推移



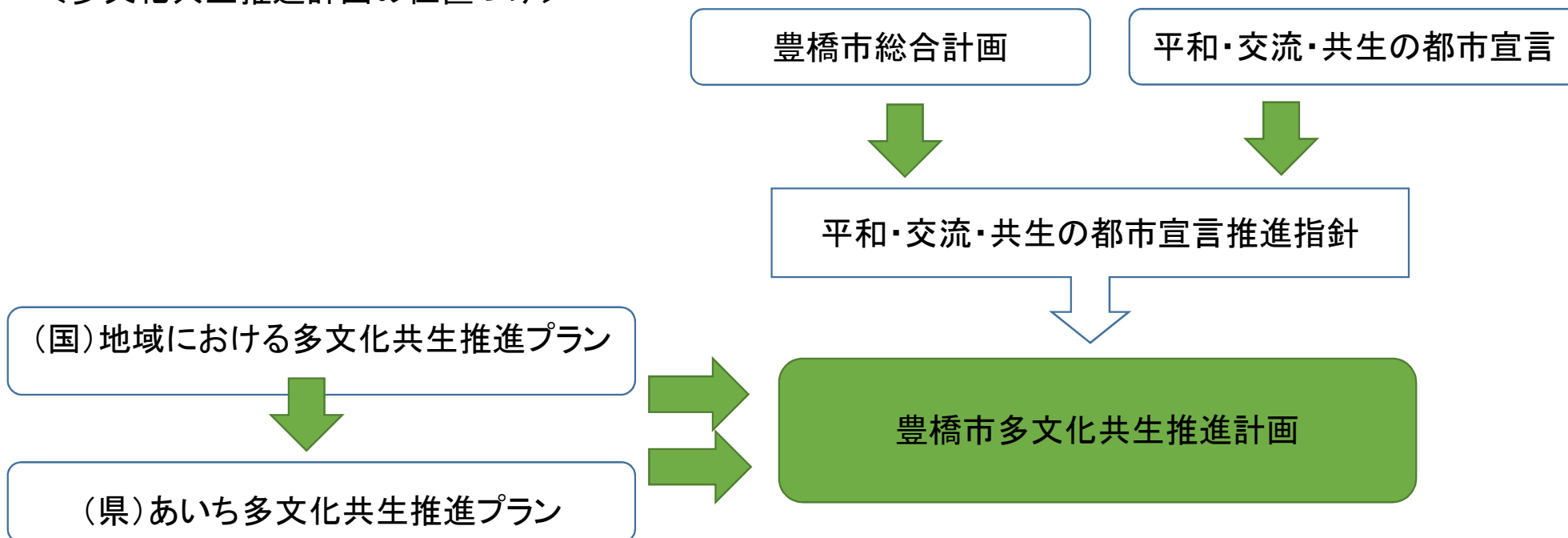
(注)1 国籍別外国人については2012年までは外国人登録者数、2013年以降は住民基本台帳データより各年4月1日のデータにて算出。

豊橋市における多文化共生の取組の経過等について

<これまでの経過>

- ・「平和・交流・共生の都市宣言」(2006年)の本旨の実現に向け、2009年に、「平和・交流・共生の都市宣言推進基本計画」を策定し、当該計画における共生分野の具体的な行動計画として、同年に「豊橋市多文化共生推進計画」(計画期間:2009-2013年)を策定
- ・2014年、日系ブラジル人の大幅な減少や外国人市民の多国籍化、定住・永住等在留資格の構成の変化などを踏まえ、「豊橋市多文化共生推進計画2014-2018」を策定
- ・特定技能の創設など、入管法の改正を踏まえて2019年3月に「豊橋市多文化共生推進計画2019-2023」として改定

<多文化共生推進計画の位置づけ>



豊橋市の多文化共生に関する取組事例

「行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備」関連の主な取組

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

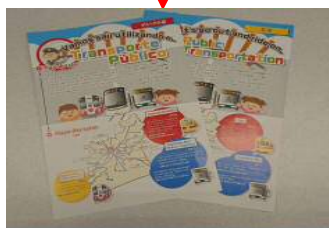
転入外国人を中心に行政情報の提供・説明



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

配布



公共交通乗り方案内



納税のしおり



ごみ捨てマニュアル

②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(フロアアシスタント)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。

③通訳等の配置

・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



豊橋市の通訳配置状況

課名	主な業務	対応言語
納税課	市税の納税相談等	ポルトガル語
市民課	個人番号カードの申請、交付、個人番号コールセンターに関する事等	ポルトガル語
多文化共生・国際課	外国人相談（市政全般、日常生活で生じる問題など）等	ポルトガル語
		ポルトガル語
		英語
		タガログ語
国保年金課	国民健康保険等の手続きに関する事	英語・ポルトガル語・スペイン語
こども家庭課	児童手当、ひとり親家庭への手当・相談・自立の支援等	ポルトガル語
こども保健課（ほいっぶ）	妊娠届出・乳幼児の健康診査、子育ての相談等	ポルトガル語・スペイン語・英語
		ポルトガル語
		ポルトガル語
住宅課	市営住宅の管理・運営等	ポルトガル語
豊橋市営住宅管理センター	市営住宅の入居申し込み等	ポルトガル語
市民病院医事課	市民病院に関する事	ポルトガル語・スペイン語・英語
		ポルトガル語
		ポルトガル語
		ポルトガル語
教育政策課（豊橋高等学校）	豊橋高等学校に関する事	ポルトガル語
教育政策課（くすのき特別支援学校）	くすのき特別支援学校に関する事	ポルトガル語・スペイン語
学校教育課	小中学生の教育相談に関する事	ポルトガル語
		スペイン語
		タガログ語
フロアーアシスタント	外国人市民への窓口の案内、情報提供等	ポルトガル語

多言語音声翻訳システム「VoiceTra」導入経緯

H28年 タブレット端末の利活用のため、各課にタブレット端末導入のニーズ調査アンケートを実施



翻訳で利活用したいとの回答があり、対象アプリを情報企画課で調査・検討

＜重視した機能＞

- ・ポルトガル語対応可能であること
- ・再翻訳機能があること
- ・セキュリティ対策がされていること

H29年 上記条件を満たすものとして、国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）のVoiceTraを選定。8月中旬より、試用運転開始

＜VoiceTra実装タブレット導入課＞

- ・こども保健課
- ・こども発達センター
- ・健康政策課
- ・市民課（令和元年5月～）



VoiceTra活用事例1

保健所・保健センター／ほいっぷ



「ほいっぷ」は、保健の「ほ」、医療の「い」、福祉の「ふ」の頭文字を用い、各施設が混ざり合い連携するところをイメージした、公募によるゾーンの愛称。このゾーンには三師会（医師会・歯科医師会・薬剤師会）の施設も整備されている。

また、子どもの成長を支援する療育システムの拠点として、相談、医療、通園サービスを提供する「こども発達センター」も同じ敷地内に併設。



①こども保健課

導入数：2台

外国人来訪件数：10～15件/月

<活用場面>

総合相談窓口で使用。同課にはポルトガル語通訳が2名おり、基本的には通訳が対応するが、通訳がない時や通訳が対応できない言語の際に活用。

また、保健師の家庭訪問時にも活用こともある。（通訳が同行できない時）

②こども発達センター

導入数：2台

外国人来訪件数：10～15件/月

<活用場面>

相談窓口、診療の際に使用。高度な診療が必要な場合や事前に来訪がわかっている場合は「あいち医療通訳システム」を活用。

③健康政策課

<外国人来訪件数>

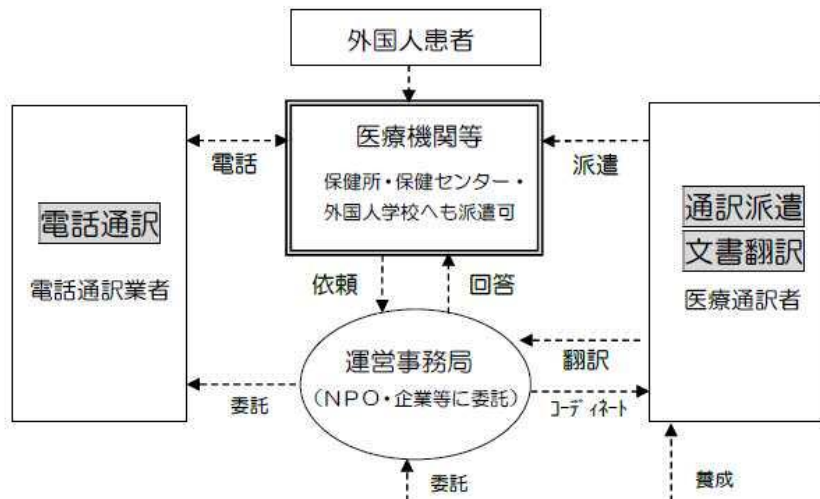
導入数：1台

10件程度/月

<活用場面>

予防接種や結核検査の訪問などで補助的に使用する。基本的には「あいち医療通訳システム」を活用した際のバックアップ的な役割。

あいち医療通訳システムとは



あいち医療通訳システム推進協議会【63団体で構成】

医療関係団体	行政	関係大学
愛知県医師会 愛知県病院協会 愛知県歯科医師会 愛知県薬剤師会 愛知県看護協会	愛知県 県内市町村 (54)	愛知県立大学 名古屋外国語大学 名古屋学院大学

(事務局) 愛知県県民文化局県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室

＜対応言語＞
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、タイ語、
インドネシア語、ネパール語、マレー語、
アラビア語、韓国・朝鮮語、ミャンマー語、
モンゴル語の14言語

＜利用料金＞
原則的に、病院と患者で折半

通訳派遣: 3,000円～5,000円/2時間

電話通訳: 月額制料金 (1,000円～10,000円、
利用時間による)

文書翻訳: A4・1枚あたり3,000円

- ・医療機関からの要請により、基礎的な医療知識や翻訳技術を身に着けた通訳者を派遣。(患者が呼ぶことはできない)
 - ・電話通訳、通訳派遣、文書翻訳に対応。
 - ・愛知県が事務局となり(NPO、企業等に委託)、県内市町村が負担金を出し運営。
- 通訳料金: 3,000円～5,000円/2時間 電話通訳: 月額制料金 (1,000円～10,000円、利用時間による)

VoiceTra活用事例2

市民課窓口

導入数： 1台

外国人来訪件数： 500～600件/月

<活用場面>

窓口での戸籍手続き等に使用。市民課では、基本的には通訳か、多文化共生・国際課が設置している「フロアアシスタント」が対応するが、通訳不在時などに活用。



VoiceTra導入の効果

<利点>

- ・通訳がいなくても、緊急対応的な対応は可能
- ・ある程度の行政用語には対応している
- ・新人通訳者の通訳対応のトレーニングに活用できる

<難点>

- ・騒々しい環境の中だと、音声を誤認することがある
- ・医療用語など、特殊な専門用語、難解な行政用語にはまだ対応できない
- ・簡単な用語であっても、あいまいな会話では翻訳できないことがある



一文を短くする、主語、述語をあいまいにしない、簡易な用語に言い換えるなど、やさしい日本語を活用することで、ある程度翻訳精度は上げられる。

今後の展望

○現状・課題認識等

- ・市内在住では、ブラジル人、フィリピン人が多数を占め、現状では通訳である程度対応ができています
- ・今後は入管法改正の影響により、より一層の外国人市民の国籍の多様化も見込まれる
- ・VoiceTraは現状では万能ツールとは言えないが、ある程度の翻訳、通訳対応は可能
- ・今後、研究開発が進む中で翻訳精度の向上も期待される

○今後の方向性

- ・引き続き、VoiceTraの活用を続け、効果的な活用を模索
- ・後継機となりうる機種を検討も並行して行っていく
- ・有料化を見据え、全庁的な翻訳機器のニーズとの費用対効果を見極め、後継機種の導入検討をしていく

ご清聴ありがとうございました

