



第3回研究会資料

令和2年1月31日
自治行政局国際室

【目次】

「地域における多文化共生推進プラン」におけるコミュニケーション支援	2
総合的対応策(改訂)における多言語翻訳に関する施策	3
ICT活用に係る自治体の事例(多文化共生地域会議での資料より)	5
・令和元年6月28日岐阜県多文化共生地域会議 豊橋市発表資料		
・令和元年8月8日神奈川県多文化共生地域会議 綾瀬市発表資料		
地域における多文化共生の推進に係る地方財政措置(令和2年度)	18

(1) コミュニケーション支援

① 地域における情報の多言語化

ア. 多様な言語、多様なメディアによる行政・生活情報の提供

住民に提供される行政サービスや履行しなければならない義務の内容、地域社会で生活する上で必要となるルールや慣習、地域が主催するイベント等については、多様な言語・多様なメディアによる情報提供を行うこと。

なお、多様な言語による情報の提供に関しては、窓口のみならずコミュニティ施設や日本語教室等、効果的な流通ルートを確保すること。

イ. 外国人住民の生活相談のための窓口の設置、専門家の養成

外国人住民が行政・生活情報を入手し、地域生活で生じる様々な問題について相談できるよう、外国人住民の生活相談のための窓口や情報センターを設置すること。

ウ. NPO等との連携による多言語情報の提供

通訳ボランティアを育成するとともに、外国人住民への支援に取り組むNPOや外国人の自助組織等と連携の上、多様な言語による情報提供を推進すること。

エ. 地域の外国人住民の相談員等としての活用

外国人住民が地域生活で抱えている問題は、同じような文化的・社会的背景を有する外国人住民が一番理解できる立場にあるため、地域の外国人住民を相談員等として活用すること。

総合的対応策（改訂）における多言語翻訳に関する施策

○窓口分野

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」(R元12.20関係閣僚会議決定) 抜粋

- 地域の実情に応じた対応が可能になるよう新たに複数の地方公共団体の広域連携による一元的相談窓口の設置・運営も外国人受入環境整備交付金の交付対象とする。また、同相談窓口における通訳の配置・多言語翻訳アプリの導入による多言語対応（11か国語以上）等の相談体制の整備・拡充の取組を交付金により引き続き財政的に支援する。〔法務省〕
- 多言語対応の基礎となり得る自動翻訳については、多言語自動音声翻訳技術を更に簡便に利用できる基盤となる「自動音声翻訳プラットフォーム」を民間事業者が立ち上げ、官民を問わず、自動音声翻訳技術を役務として享受可能な環境が整備されたことを踏まえ、利用促進のための周知活動を実施する。
さらに、多言語自動音声翻訳技術については、2025年大阪・関西万博も見据え、日常生活・行政手続・観光等の場面に加え、ビジネスや国際会議等での議論の場面も含め、日本人と外国人及び外国人同士でストレスなく十分なコミュニケーションを可能とするため、AIによる同時通訳の実現に取り組むとともに、今般の入管法の改正も踏まえ、特定技能外国人を含め、在留外国人に対応する観点から強化対象言語を追加し、併せて翻訳精度の向上を図る。〔総務省〕
- 多言語自動音声翻訳の利用促進の観点も踏まえ、一元的相談窓口をはじめ、外国人と接する機会の多い行政機関の相談窓口においては、自動翻訳アプリ等を活用しながら、外国人の相談ニーズに適切に対応できる多言語対応を進める。〔全省庁〕
- 事件・事故等の現場における外国人との円滑なコミュニケーションを支援するため、多言語翻訳機能を有する装備資機材を令和元年度中に導入し、運用を開始する。〔警察庁〕

○防災分野

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」(R元12.20関係閣僚会議決定) 抜粋

- 外国人が必要とする防災・気象情報に容易にアクセスできるよう、防災・気象情報に関する多言語辞書の作成（11か国語）、当該11か国語多言語辞書の「Safety tips」への反映及び気象庁ホームページの多言語化（11か国語）を進めたところであり、これらについて、さらに対応言語を14か国語に拡大するとともに、民間事業者のウェブサイトやアプリ等を通じた防災・気象情報の多言語化を推進する。〔内閣府（防災担当）、法務省、総務省、国土交通省〕

総合的対応策（改訂）における多言語翻訳に関する施策

○医療分野

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」（R元12.20関係閣僚会議決定） 抜粋

- 電話通訳及び多言語翻訳システムの利用促進、外国人患者受入れに関するマニュアルの整備、都道府県内の多様な関係者が連携し地域固有の事情を共有・解決するための対策協議会の設置等を通じて、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の整備を進める。〔厚生労働省〕
- 外国人のいる救急現場での活動等に迅速・的確に対応できるよう、外国人傷病者とのコミュニケーションを支援する多言語音声翻訳アプリの消防本部への導入の促進を図る。〔総務省〕

○教育分野

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」（R元12.20関係閣僚会議決定） 抜粋

- 日本語教室の設置が困難な地域に住む外国人に対して、生活場面に応じた日本語を自習できるICT教材（14か国語）を開発し、開発できた言語から順次速やかに提供する。〔文部科学省〕
- 各地域における関連部署・団体等による支援の状況等も踏まえつつ、日本語指導補助者や母語支援員の活用等の指導体制の構築や、日本人と外国人が共に学び理解し合える授業の実施、きめ細やかな指導を行うための多言語翻訳システムや遠隔教育といったICTを活用した支援等、各地方公共団体が行う外国人児童生徒等への支援体制の整備に対する支援を実施する。〔文部科学省〕

○就労分野

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」（R元12.20関係閣僚会議決定） 抜粋

- 言語、母国の教育制度や文化的背景や家庭環境に留意し、適切に障害のある外国人の子供の就学先の決定が行われるよう、地方公共団体への周知を行うとともに、就学先の相談に当たって多言語化に対応した翻訳システムの活用を推進する。〔文部科学省〕
- 外国人労働者向けの外国語による安全衛生教材や外国人労働者を雇用する事業主向けに、特定技能外国人の受入れ分野（14分野）等に対応する安全衛生教育用視聴覚教材を開発するとともに、（中略）視聴覚教材については、現在、日本語を含む11言語で作成しているところ、対応言語を拡充して14か国語対応とするほか、VR技術等を用いた危険体感教育用教材を作成する。〔厚生労働省〕

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>

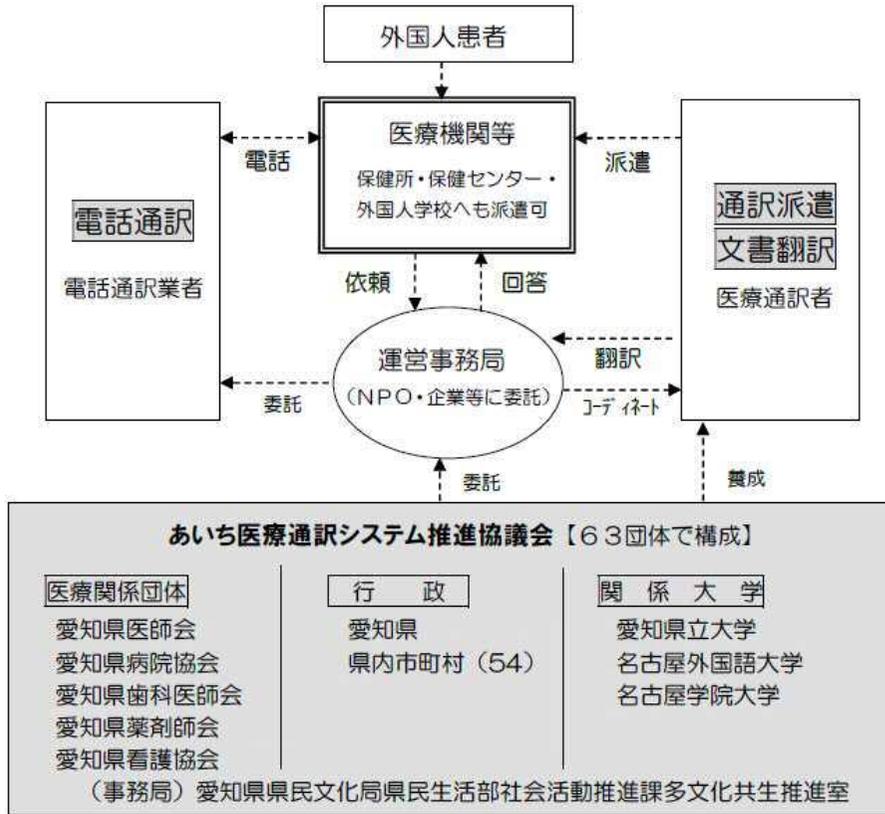
導入数：1台

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



<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。

第5章 課題解決に向けた取り組み

(1) ICT技術を活用した「言葉の壁」の解消

◆音声翻訳システム

自治体向けシステム(凸版印刷)
VoiceTra (NICT)

【長所】

- ① ネット接続環境があれば、いつでも、どこでも利用可能
- ② 希少言語もある程度カバー
- ③ ランニングコストが低い
(定額制)

【短所】

- ① 現状では言語によっては翻訳精度に課題がある

◆3者通話システム

コールセンター等の通訳者が対応(導入市に聞き取り)

【長所】

- ① 細かな表現も伝わる
- ② 画面を通して書類記載等の説明も可能

【短所】

- ① ランニングコストが高い
(従量制)
- ② 運用時間等に制約がある
- ③ 希少言語への対応が不十分

(2) 音声翻訳システムの導入効果と評価

◆導入効果

- ① 担当部署にスムーズに案内できるようになった！
- ② 何も解決できずに帰庁されることがなくなった！
- ③ 職員の外国人に対する不安が減った！
- ④ 外国人の窓口対応に要する時間が減った！



◆評価（実証利用で感じたこと）

【良かった点】

- ①翻訳結果が日本語で再翻訳表示され、
正しく翻訳できているか確認できるため、
安心して使用できる
- ②行政と学校関係の専門用語にある程度対応している
- ③ケースにもよるが、申請要件や必要書類などが
伝わりやすくなり、書類不備等が減少した
- ④第3者が媒介しないため、相談者の心理的な壁が低い

【課題に感じた点】

① 使い方にコツがある

機械が翻訳しやすい会話を意識する必要がある

- ・主語を省略しない
- ・いわゆる「やさしい日本語」を使う

② “なまり”に対応できない

日本語、外国語に関わらず、方言(なまり)があると正しく翻訳できない ⇒ テキスト入力で解決可能

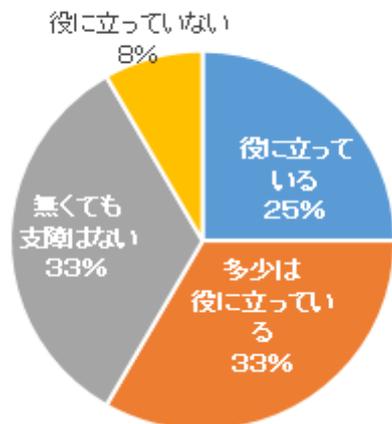
③ 使用する職員の固定化

数回の使用で納得できる翻訳結果が得られずに、利用をやめてしまう職員⇒「使えない」という思い込み

◆利用部署のアンケート調査結果

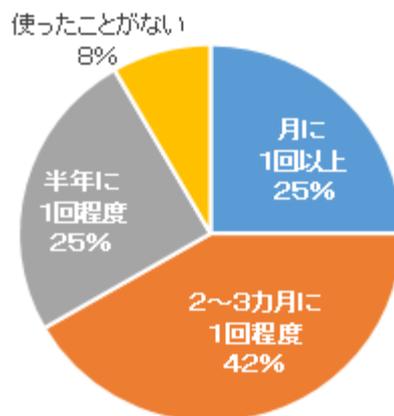
調査実施日:2018.7.17

窓口業務に役立っていますか



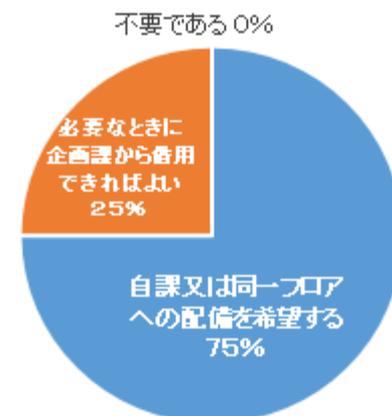
約6割の部署がアプリを評価

使用頻度はどのくらいですか



使用頻度はあまり高くない

今後も本アプリの利用を希望しますか



全部署が継続利用を希望

※調査対象はフロアごとに端末を供用運用している次の12部署(端末台数7台)
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

(3) 実証利用から実装（本格導入）へ

◆市庁舎への実装

1年4カ月の実証利用を通して、窓口対応における「音声翻訳機」の有効性を確認



本年から正式に実装へ
(製品版アプリ「VoiceBiz」)



◆学校教育現場にも拡大

学校でも外国籍児童・生徒が増加し、「言葉の壁」に直面



小・中学校でも本年から実装を開始(「VoiceBiz」)

(4) 「言葉の壁」に対する、その他の取り組み

◆ ICT技術の活用

① 市ホームページ

7言語の機械翻訳機能を実装

② デジタルブック

PDFファイルを9言語で多言語配信するシステム(広報紙等を配信)

③ ごみ分別促進アプリ(6月～)

ごみの分別方法や地域別の収集日等を多言語配信するシステム



地域における多文化共生の推進に係る地方財政措置（令和2年度）

- 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」(令和元年12月20日改訂(関係閣僚会議決定))が改訂され、それらも踏まえながら、地方公共団体においても多文化共生の推進に係る取組を行う必要がある。
- このため、次に掲げる地方財政措置を講じることとしている。

<地方単独事業分> ※①、②は令和元年度から措置、③、④は令和2年度から新たに措置

措置項目	地財措置
① 行政情報・生活情報の多言語化の推進に要する経費 対象経費：相談窓口での通訳業務の委託費・翻訳機器(タブレット端末等)の配備費、行政・生活情報の翻訳経費 等	(市町村分) 特別交付税措置
② 先進的な地方自治体の取組事例の横展開に要する経費 対象経費：多文化共生アドバイザーの活用経費(旅費等)、多文化共生地域会議への出席旅費 等	
③ 地域に出向いて行う生活オリエンテーション等の実施に要する経費 新規 対象経費：相談員や通訳の派遣経費、在住外国人向け出前講座の開催経費 等	(都道府県分・市町村分) 特別交付税措置
④ 災害時における外国人への情報伝達や外国人向け防災対策に要する経費 新規 対象経費：災害・防災情報の翻訳経費、外国人向け防災訓練や災害時に外国人対応を行う人材の養成のための経費、災害多言語支援センター等の設置・運営経費 等	

<国庫補助事業分> ※令和元年度から措置

措置項目	地財措置
⑤ 一元的相談窓口の運営に係る地方負担 ○外国人受入環境整備交付金(法務省所管)を活用して運営する一元的相談窓口に係る地方負担 【参考】外国人受入環境整備交付金の措置概要(R2当初予算案:12億円) 対象団体:全地方公共団体 対象経費:一元的相談窓口体制の整備・運営に要する経費 交付額:整備費 必要経費の10/10(限度額は外国人住民数に応じて設定) 運営費 必要経費の1/2(同上)	(都道府県分) 普通交付税措置
	(市町村分) 特別交付税措置

(参考) 上記のほか、普通交付税の包括算定経費(国際化推進対策費)において、在住外国人支援等に要する経費を措置(県分・市町村分)