

多文化共生の推進に関する研究会（第3回）

議事概要

- (1) 開会
- (2) 発表者の紹介
- (3) 意見交換

コミュニケーション支援（ICT技術の活用等）、令和2年度の地方財政措置、地方公共団体が策定している多文化共生に係る指針・計画等の調査結果報告について、意見交換を行った。要旨は以下のとおり。

○ コミュニケーション支援（ICT技術の活用等）について

（多言語音声翻訳システムを使う側の考え方）

- ・ 多言語音声翻訳システムは、利用する側の意識も重要である。学校や自治体等の窓口では、システムを使って一方的に説明するばかりで外国人の話を全然聞いてもらえずコミュニケーションが成立しない、ということもある。研究会では、そうした点を発信していく必要がある。
 - ← 翻訳に関する国際品質規格の中に同様の項目があり、参考になるかと思う。

（通訳に対する対価の支払い）

- ・ 自治体が通訳を見つけられないのは、ボランティア頼みで、対価が十分に支払われていないという要因もある。仕事として通訳ができる仕組みを構築する必要がある。

（民間企業でのICTツールの普及状況）

- ・ 銀行や郵便局、スーパーやコンビニといった民間企業におけるICTツールの普及は、どのような状況か。
 - ← ICTツールを導入する動機としては、機会損失をしない、顧客満足度を上げる、安全の確保といったパターンに大別される。

ICTツールの普及が一番進んでいるのは鉄道分野。駅改札にタブレットを設置したり新幹線の車掌が翻訳対応端末を所持していたりする。また、警察は、今年度末までに、全ての制服職員への翻訳端末の配付を目指して、導入を進めている。

ショッピングモールでは少し普及し始めた状況だが、コンビニは店の規模が小さいので、ツールの導入は進まない。また、外国語対応による売り上げへの効果が大きいところは、外国人を雇うことを選択する事例もある。

他にはタクシー業界などでも普及が進んでいる。

導入の副次的な効果として、外国語が不得意な職員でも、外国人利用者への対応に心理的な負担が下がるということも挙げられる。

（国ごとの文化・習慣を踏まえたICTツールによる翻訳）

- ・ 行政の専門用語をベトナム語に翻訳するとき、ベトナムには同様の行政用語がな

いので翻訳できないことがあった。ICT ツールでは、それぞれの地域の制度や文化・習慣等の違いも含めて翻訳できるように開発しているのか。

← 文化的背景まで含めた翻訳は難しいが、自治体がよく使用する用語については、ネイティブスピーカーや通訳会社等に確認してもらいながら、それぞれの国の類似の制度を使って翻訳している。

ただし、スペイン語のように、複数の国で使われている言語については、国によって制度が大きく異なるため、一般的な表現にしている。

今後、逐語翻訳から同時通訳に転換していくに当たっては、文化的背景を含めた翻訳も重要になっていくと考えている。

← 機械はインプットどおりにしか翻訳できないが、医療通訳の場合、相手の方の国の制度や治療薬などを踏まえた対応が必要である。そのため、場所やシーンによってツールを使い分けることをお勧めしている。

← 実証実験中の多言語翻訳アプリに日本の行政制度を説明する機能を付けており、こうした機能の評価が高ければ製品に実装していく可能性もある。

(学校における ICT ツールの活用)

・ 翻訳ツールは、授業や、不登校・引きこもりの外国人児童・生徒への対応時にも利用できるぐらい精度が上がっているのか。また、訛りや方言の翻訳には対応しているのか。

← ある程度の翻訳は端末でできるが、心を閉ざしている方への対応時には、機械が間に入ることのリスクを考える必要がある。

訛りについては、音声を機械が認識する際に、一度平仮名に変換して処理するため、人間が聞き分けられるレベルであれば対応できる。一方、方言は同音異義語が多いので対応が困難。

(VoiceTra の無償提供期限)

・ VoiceTra の無償提供期間には期限があると聞いているが、いつまでを予定しているのか。

← VoiceTra は、利用許諾条件にも記載しているとおり、社会実証実験の位置付けで無償提供しているものであり、サービス期間の保障はできない。引き続き研究開発を続けるため、その期間は社会実証を続けることになるが、それが終了したら、提供が終了することも考えられる。そのため、できれば有料サービスに転換していくことを検討してもらいたい。

(やさしい日本語の活用)

・ やさしい日本語の活用や位置付けをどのように考えているのか。

← ICT ツール利用時にはやさしい日本語を使うと翻訳精度は向上するが、AI の技術が急速に発展しているため、普通に日本語でしゃべってもかなりの程度翻訳できる。ただ、日本語を一定程度理解できる方に対しては、ダイレクトにやさしい日本語で伝わる方が望ましいため、やさしい日本語の重要性は引き続き変わらな

いと考える。

(個人情報の取り扱い)

- ・ ICT ツールを使用した際に、個人情報はデータとして蓄積されるのか、それとも即時消去されるのか。
 - ← NICT のサーバでは、利用許諾条件で記載しているとおり、学習データとして利用するため個人情報を含めてデータはすべて蓄積している点については、ご理解いただく必要がある。一方、商用サービスの場合には、利用者の要望でログの要否等を選択できる。
- ・ (取組発表を行った事業者に対し) 貴社の状況はどうか。
 - ← 個人情報については、国内の専用サーバに蓄積しており、こちらが別の用途に使うことはない。利用者側は、契約時にデータの保存の有無やログの確認を選択することができる。
 - ← 児童相談所の多言語化対応業務を受託しており、事前に一定のトレーニングを受けている。また、情報が通訳センターの中で完全に完結するようにしておりプライバシーマークも取得している。

(その他のコミュニケーション支援に関する意見)

- ・ 文書や表示(サイネージ)の多言語化も重要。申請書類の ICT 化を進めれば翻訳もより容易になると思う。文字や動画等の配信による多言語化も重要である。
- ・ 2006 年の総務省プラン策定時は、外国人をサービスの受ける側として主に捉えていたが、最近ではサービスを提供する側にも外国人が働いていることも多くなっており、情報の受け手だけでなく提供する側にも多言語対応の必要性が高まっていることについても報告書に盛り込んではどうか。
- ・ 特に福祉分野をはじめ、全国共通の情報については、国として多言語化を進めてもらいたい。
- ・ 日本人向けの情報と外国人向けの情報を分けるのではなく、1つの情報の中に日本語と外国語の情報を入れて、日本人と外国人が一緒に行動できるようにするという視点も必要ではないか。
- ・ 医療通訳については、NPO や公益法人と連携しながら有償ボランティアでやっている。ただ、少数言語については民間の通訳の会社に委託すると費用がかかるため、対応が難しいというのが実態。
- ・ ICT 技術を活用する際には、コミュニティの中で、外国人同士が支援している、という実態も意識しながら行う必要がある。
- ・ 国際交流員を病院現場の通訳として派遣してもらいたいと要請されることがあるが、国際交流員は医療の専門家ではなく、責任の重さを考えると要請は受けられないのが実態。そういう状況で、ICT 技術は1つの選択肢となる。
- ・ ICT の活用に関しては、ユーザーへの啓発、外国人による支援、自治体による国の制度等の発信などが指摘としてあったが、全庁挙げて取り組んでいただきたい。

- 地方公共団体が策定している多文化共生に係る指針・計画等の調査結果報告について
 - ・ 今は実施していない取組や項目として違うのではないかと思うものが含まれているが、どのように調査して結果をまとめたものなのか。
 - ← 各自治体の HP 上で公開されている指針・計画等に基づいて取りまとめたもの。
 - ・ 多文化共生プランを第2次、第3次と進めていく動きがある中で、外国人活躍やダイバーシティなどの新たな視点で多文化共生を捉えている自治体のことも入っているとよいのではないか。
 - ・ 本日の資料は速報とあるが、調査は終了しているのか。
 - ← 総務省プランとの比較については、本日の資料を基本として意義等の部分を追加するが、対象団体や施策については、本日の資料が成果物となる。また、総務省プランとの比較以外にも、今後ヒアリングやアンケートを実施して調査結果として取りまとめる予定である。