

総務省 情報流通行政局 情報流通振興課 御中

# 多言語翻訳サービス利用における

---

# 『やさしい日本語』の活用に関する調査研究

## 報告書概要

2020年3月27日  
株式会社ブリックス

1.本業務の背景・目的	3
2.本業務の実施内容と方法	4
3.外国人対応団体へのヒアリングの実施	5
4.学識経験者及び関係分野の有識者一覧	6
5.ヒアリング結果①	7
6.ヒアリング結果②	8
7.有識者会合の結果報告	9

# 1. 本業務の背景・目的

## 背景

2008年には835万人であった訪日外国人が2018年には3,119万人と10年間で約3.7倍、在留外国人は同期間において2,145万人から2,731万人と1.3倍へ増加。訪日外国人の多様化に加え、技能実習生に関してはその大半をベトナム人や中国人といった英語以外の言語を母国語とする外国人が占めているなど、今後も日本国内の国籍、言語の多様化が進むことが見込まれる。

自由でグローバルなコミュニケーションを実現するために、国立研究開発法人情報通信研究機構が開発をした多言語翻訳技術を向上させ、外国人との円滑なコミュニケーションを目指す手法の一つとして、地方公共団体を中心に「やさしい日本語」が活用されている。

## 目的

上記の背景の通り、日本への訪日外国人及び在留外国人に対する多文化共生の取り組みが求められており、地方公共団体の多文化共生のための、多言語に対する対応についての調査を行い報告書にて詳細を報告する。また平成30年度に開催をされた「デジタル活用共生社会実現会議」にて、多言語翻訳技術と「やさしい日本語」の親和性の高さについて指摘をする声もあり、多言語翻訳サービス利用時「やさしい日本語」を活用することで外国人との意思疎通がより円滑になるか等のやさしい日本語の活用可能性及び、多言語翻訳サービスを通じた外国人との円滑なコミュニケーションのさらなる向上を目的とし、前述の2分野において知見をお持ちの学識経験者及び、関係分野の有識者の皆様にお集まりいただき、有識者会合を行うものとする。

## 本業務の概略・フロー

在留外国人等対応が増加している団体への現状のヒアリング

現状把握

ヒアリング内容を取りまとめ、有識者会での参考・検討資料とする

現状まとめ

有識者会議の実施

未来への検討

更なる円滑なコミュニケーションの向上を目的とした、多言語翻訳サービスの高度化、利活用促進に繋がる調査研究報告書の作成

未来への施策案

## 2. 本業務の実施内容と調査方法

仕様書記載業務の内容	本業務内容と調査方法の概略
(1) 地方公共団体等における多言語対応に関する現状等について	<p>在留外国人等への対応が増加している団体（地方公共団体、教育機関等。以下、「外国人対応団体」）において、現状の対応方法、課題、多言語音声翻訳等に対する期待についてヒアリングを実施し、多言語対応に関する整理・取りまとめを実施。ヒアリング内容については、主管課との打ち合わせを行い、決定。</p> <p>神奈川県、群馬県邑楽郡大泉町、千葉県千葉市、東京都新宿区、鳥取県鳥取市へ実施。詳細な報告については、報告書へ記載。</p>
(2) 『やさしい日本語』の概要と活用事例について	<p>学識経験者及び関係分野の有識者（以下、「有識者等」）を主管課と協議の上8名程度決定し、『やさしい日本語』の概要の整理を行った上で、活用している主な地域や団体における活用事例を少なくとも5事例抽出し、手法、地域ごとの情報整理を行い取りまとめを実施する。</p> <p>下記(3)の業務と同時に開催し、実施方針や議題については主管課と合意形成を取った上で実施。</p> <p>また選定した有識者のうち、有識者会合へ参加が難しい構成員については、別途主管課及び、株式会社ブリックス担当者にてヒアリングを行い、内容を報告するものである。</p>
(3) 多言語翻訳サービスにおける『やさしい日本語』の活用可能性について	<p>有識者等8名程度へヒアリングを実施し、以下の取りまとめを実施する。</p> <p>上記(2)の業務と同時に開催。実施方針や議題については主管課と合意形成を取った上で実施。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>・『やさしい日本語』を多言語翻訳サービスに活用できる可能性</li><li>・活用により見込まれる効果</li><li>・その他意見交換</li></ul>
(4) 報告書の取りまとめ	<p>上記(1)から(3)の情報を、現状、活用状況、今後の可能性という形で取りまとめ、現状課題を明確にした上で、今後の施策を報告書へ記載し、別紙へ記載。なお、取りまとめる際には主管課様へ定期的にご報告させて頂き、方向性等の合意を取った上で実施。内容に関しては、関係事業者への展開を考慮し、視覚的に理解しやすいものとする。</p>

# 3. 外国人対応団体へのヒアリングの実施

## 業務（1）地方公共団体等における多言語対応に関する現状についてのヒアリング

### 実施の詳細

現状の調査を目的としたヒアリングを実施するにあたり、外国人住民数、及び地域内における総住民の内、外国人住民の占める割合が多く、多文化共生、多言語への取り組みに際してICT等を積極的に活用している地方公共団体を選定し、調査を実施。

現状の多言語対応の手法及び、課題、今後の期待等の事務局担当者が実施。該当団体への訪問、もしくは電子メール、電話でのヒアリングを実施。

### ① ヒアリング対象の選定

実施の詳細に記載の通り、ヒアリングに適した団体の選定を行い、主管課へブリックスより提案後選定。選定結果は下記の通り。

神奈川県、群馬県邑楽郡大泉町、千葉県千葉市、東京都新宿区、鳥取県鳥取市を選定。

### ② ヒアリング事項の策定

多文化共生を目指す上で多言語対応を欠かすことはできず、現状の多言語対応について、主に窓口業務や窓口以外への相談などに対する対応方法及び、現状の多言語対応の課題、多言語翻訳サービス利用についてのご意見、「やさしい日本語」の活用状況について調査を行えるよう、ヒアリング項目を策定。ヒアリング項目表については、別途ヒアリングシートを参照。

### ③ ヒアリング結果の詳細

- 1) 現状の多言語対応について
- 2) 現状の多言語対応の課題について
- 3) 多言語翻訳サービスについての課題、今後の期待について
- 4) 「やさしい日本語」の活用について

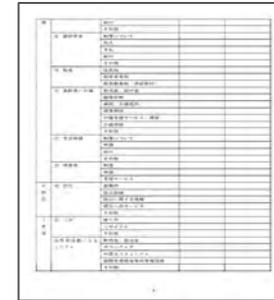
上記項目は、別途報告書を参照。

# 3. 外国人対応団体へのヒアリング詳細



## 多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』の活用に関する調査研究 ヒアリング実施自治体詳細

自治体名	ヒアリング対象課名	選定理由	実施日
神奈川県	国際文化局国際課 公益財団法人かながわ国際交流財団	外国人向け多言語HPの作成、多言語コールセンター等多言語対応を積極的に行っており、在留外国人も多いためヒアリングを実施した。	令和2年3月6日
群馬県邑楽郡大泉町	多文化協働課	町内における在住人口の内、外国人住民が占める割合が非常に高く、多言語対応を積極的に行っているためヒアリングを実施した。	令和2年2月28日
千葉県千葉市	総務局市長公室国際交流課 公益財団法人千葉市国際交流協会	台風19号の際、千葉県内において甚大な被害があり、災害時の多言語対応や、平時の多言語対応を積極的に行っており、ヒアリングを実施した。	令和2年2月27日
東京都新宿区	地域振興部多文化共生推進課	区内の在住外国人数、人口における在住外国人の割合も非常に高く、多言語HPやテレビ通訳サービスの導入を行っており、ヒアリングを実施した。	令和2年2月25日
鳥取県鳥取市	企画推進部文化交流課	タクシー事業者等と連携し、多言語音声翻訳システムの実証実験を行う等多言語対応を進めているため、ヒアリングを実施した。	令和2年2月24日



※ヒアリング詳細は、別途報告書を参照。

# 3. 外国人対応団体へのヒアリング詳細



	①現状の外国人対応について	②多言語対応が必要な業務について	③多言語翻訳サービスについて	④外国人対応における課題と今後の期待	⑤「やさしい日本語」の活用について
鳥取県鳥取市	市民総合窓口と福祉総合窓口では、タブレット多言語通訳サービスによる外部通訳を完備	行政手続き、予防接種、就学手続き・相談など。	気密性の高いやりとりや相談は人的翻訳、タブレット多言語通訳サービス、コールセンターによる3者間通訳で対応。	各地方公共団体が個別で翻訳サービスを提供。国レベルでセキュリティが確保されたシステムを構築すれば、どの自治体でも一定のサービス水準を確保・提供することが可能。	新型コロナウイルス対策に関連して、中国語、韓国語、英語に加え、「優しい日本語」での案内も実施。
千葉県千葉市	<ul style="list-style-type: none"> <li>・窓口や電話対応等においては、語学の堪能な職員と多文化共生コンシェルジュという相談対応の職員を配置</li> <li>・緊急性、気密性の高い内容は職員が直接対応</li> <li>・希少言語の対応の拡充が今後の課題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・千葉市国際交流会に多言語対応をしている部署や団体への紹介を行い、解決への道筋の提案をし、基本的には対応を完了できている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・機密性、秘匿性の高い内容への利用をしていない。</li> <li>・翻訳の質が低く、誤訳の危険性があるが、翻訳の精度が上がれば活用の範囲が広がるのではないかと考えている。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・委託事業を検討しているが、費用対効果の課題がある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・55%が日本語による対応が可能であるため、「やさしい日本語」の必要性は非常に高い。</li> </ul>
群馬県大泉町	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ポルトガル語の通訳対応が可能な職員5名、スペイン語対応が可能な職員1名の体制で、人的通訳の対応を基本に窓口の運営等。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入に関する手続き、保育園についての問合せ、税務に関する問合せが多く、長時間の対応が必要なケースが散見される。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多くの相談や問い合わせは通訳可能な職員が対応。</li> <li>・機密性の高い相談、問い合わせなどを扱う際は、人的な対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語翻訳サービスは正確な情報伝達ができているのか判断基準が曖昧。</li> <li>・「多言語対応モデル」の指針やガイドラインなどの整備。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「やさしい日本語」で正確に内容を伝えられるのか懸念。</li> <li>・「やさしい日本語」を活用することで友人や知人との会話に近い形になってしまう。</li> </ul>

# 3. 外国人対応団体へのヒアリング詳細

	①現状の外国人対応について	②多言語対応が必要な業務について	③多言語翻訳サービスについて	④外国人対応における課題と今後の期待	⑤「やさしい日本語」の活用について
神奈川県国際文化局国際課 公益財団法人 かながわ国際交流財団	<ul style="list-style-type: none"> <li>・災害や大きなニュースが取り上げられた時に入電が増加。</li> <li>・希少言語への対応可能な業者等がなく、対応が出来ていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金銭トラブルに関する相談が一定数ある。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・通訳対応可能な職員が対応するため、多言語翻訳サービスの利用は稀。</li> <li>・ポケットークを窓口で利用しているが、気密性の高いものには利用していない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・在留外国人住民への受入側の体制の改善が求められる。</li> <li>・国による対応指針やマニュアル等があれば多言語対応を実施する上で参考になり、関係部署への依頼がしやすくなる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「やさしい日本語」も多文化共生生活の一環と考えている。</li> <li>・難易度を下げすぎてしまうと意味が変わってしまう場合がある為、留意し活用する必要がある。</li> </ul>
東京都新宿区	<ul style="list-style-type: none"> <li>・公益財団法人 新宿未来創造財団への委託とテレビ通訳サービスで対応。</li> <li>・多言語翻訳した資料などを用意、HPで多言語による情報発信を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・転入してきた外国人向けの情報を公開等、情報提供や相談窓口での対応。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・必要な際に利用できる体制を構築。テレビ映像通訳であり、録画や記録はしていない。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後、AIを活用することで精度が上がることを期待。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急情報の伝達スピードが速くなることが利点として挙げられるが、情報量が減少し正しく伝わらない可能性がある。</li> </ul>

## 4.学識経験者及び関係分野の有識者一覧

No.	ご所属	お名前
1	一橋大学 森有礼高等教育国際流動化機構 国際教育交流センター 教授	庵功雄様
2	聖心女子大学 日本語日本文学科 准教授	岩田一成様
3	国立研究開発法人情報通信研究機構 先進的音声翻訳研究開発推進センター 企画室室長	内元清貴様
4	淑徳大学短期大学部 子ども学科 准教授	打浪文子様
5	神奈川県横浜市国際局 政策総務部政策総務課	土井佳彦様
6	非営利活動法人 多文化共生リソースセンター東海 代表理事	山田一郎様
7	NHK放送技術研究所 上席研究員	山脇啓造様
8	明治大学 国際日本学部 教授	吉開章様
9	やさしい日本語ツーリズム研究会 代表	吉開 章様

本有識者会合の構成員の皆様は左図の通り。

- ・一橋大学 森有礼高等教育国際流動化機構  
国際教育交流センター教授 庵功雄様
  - ・聖心女子大学 日本語日本文学科  
准教授 岩田一成様
  - ・非営利活動法人 多文化共生リソースセンター東海  
代表理事 土井佳彦様
  - ・明治大学 国際日本学部 教授 山脇啓造様  
※有識者 会合への参加が難しく主管課担当者及び、事務局担当者が個別でのヒアリングを実施した。
  - ・淑徳大学短期大学部 子ども学科  
准教授 打浪文子様  
※事前ヒアリング、有識者会合、双方へのご協力を頂いた。
- 個別ヒアリングの詳細は、別紙を参照。
- ・国立研究開発法人情報通信研究機構  
先進的音声翻訳研究開発推進センター  
企画室長 内元清貴様
  - ・横浜市国際局政策総務部政策総務課  
担当係長 各務文乃様
  - ・NHK放送技術研究所  
上席研究員 山田一郎様
  - ・やさしい日本語ツーリズム研究会  
代表 吉開章様  
※3月24日の有識者会合へご出席。

# 5. 有識者への事前ヒアリング模様

多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』の活用に関する調査研究  
ヒアリング実施自治体詳細

ご所属	お名前	実施日
一橋大学国際教育交流センター 教授	庵 功雄	令和2年3月2日
聖心女子大学 日本語日本文学科 准教授	岩田 一成	令和2年3月2日
淑徳大学短期大学部 准教授	打浪 文子	令和2年3月10日
NPO法人 多文化共生リソースセンター東海 代表理事	土井 佳彦	令和2年3月18日
明治大学 国際日本学部 教授	山脇 啓造	令和2年2月28日

「やさしい日本語」と多言語翻訳サービスの活用可能性について、主管課及び株式会社ブリックス担当者にてヒアリングを実施。

ヒアリング内容の詳細については、別途報告書を参照のこと。

## 6. 有識者への事前ヒアリング

### ■一橋大学国際教育交流センター 教授 庵 功雄様

原文の日本語が難しい際、「やさしい日本語」への変換が重要であり、日本語に慣れていない外国人への情報発信・周知においては、まずは小中学生が理解できるレベル感に書き換えることが必要である。公文書を段階的に分かりやすい言葉へ変換した後に、機械翻訳等を利用して外国人等に伝える文章の素案を作成し、次に、外国語に精通している者にのみ理解できるような外国語特有のニュアンスについて、訳者や通訳者が手を加えることで、緊急時でも速やかな情報発信が可能となる。

### ■聖心女子大学 日本語日本文学科 准教授 岩田 一成様

外国人対応だけでなく、福祉関係で高齢者等と話す際に、「やさしい日本語」を活用することで、誤解なく対応することが可能。行政の公文書は非常に難しいことが多く、それが問題の根幹になっている。「やさしい日本語」、多言語翻訳サービスのどちらか一つですべてをカバーできるわけではない。状況に応じて使い分けることが必要である。現段階では「やさしい日本語」のような、少なくとも機械翻訳の際にもある程度有用なものを配慮した日本語は必要である。

## 6. 有識者への事前ヒアリング

### ■ 淑徳大学短期大学部 准教授 打浪 文子様

知的障害者向けの「やさしい日本語」を作成する際に重要なことは、不足している部分を補い追加することであり、文章を簡潔にすることに重点を置いた、外国人向けの「やさしい日本語」とは異なる。知的障害者は、そもそもアクセスできる情報源が少なく、今後、知的障害者向けの「やさしい日本語」が世の中に増えていくことにより、自分自身で情報にアクセスし、取得することが可能になると考えている。

### ■ NPO法人 多文化共生リソースセンター東海 代表理事土井 佳彦様

災害時の「やさしい日本語」の活用の課題は、支援者側に「やさしい日本語」を活用できる人材がまだまだ少ないことである。「やさしい日本語」が効果を発揮するのは、コミュニケーションをとる双方の歩み寄りの結果、妥協点が得られた時と考えている。今後、「やさしい日本語」に関する活動を行っていく上で最も重要なことは、信頼できるエビデンスを集めること。これまで「やさしい日本語」に関する調査は行われてきたが、確たる数値やエビデンスを残すに至っておらず、「やさしい日本語」の有効性や効果を実証できるものがない。

### ■ 明治大学 国際日本学部 教授 山脇 啓造様

日本語のレベルを二つに分ける必要があると考えている。一つ目は、難解な公文書を日本語母語話者に分かりやすいレベルまで変換すること、二つ目は、日本語学習者に分かりやすい日本語にさらに変換することである。省庁の難解な公文書を、いきなり二つ目の「やさしい日本語」に変換することは難しい。まず、一般の日本人に分かりやすい日本語に直すことが、情報発信する上で欠かせないと考える。また、文書をつくった際、その概要版を用意することで、多言語化を進めることが容易になると考えている。

# 6. 有識者会合の実施及び調査報告書の作成



## 有識者会合詳細

日時： 2020年3月24日(火) 15:00～16:35

場所： 総務省 中央合同庁舎2号館・総務省8階「第4特別会議室」

参加者：参加者については、左図の構成一覧を参照。

構成員等一覧	
一多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』の活用に係る有識者会合ー	
(敬称略)	
○構成員	
庵 功雄	国立大学法人一橋大学 国際教育支援センター 教授(本日欠席)
岩田 一成	聖心女子大学 日本語日本文学科 准教授(本日欠席)
打鉄 文子	原価大学短期大学部 こども学科 准教授
内元 清貴	国立研究開発法人情報通信研究機構 先進的音声翻訳研究開発推進センター企画室 室長
藤谷 聡	横浜市 国際局政策推進課 担当課長(本日欠席) (代理出席) 各務 文乃 横浜市 国際局政策推進課 担当係長
土井 佳彦	NPO多文化共生リソースセンター 東京代表理事(本日欠席)
山田 一郎	株式会社技術研究所 上級研究員
山脇 香澄	明治大学 国際日本語部 教授(本日欠席)
吉岡 孝	やさしい日本語ツーリズム研究会 代表
○ファシリテーター	
石川 陽子	株式会社エルロン 代表取締役社長

議事次第	
一多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』の活用に係る有識者会合ー	
令和2年3月24日(火)15:00～ 総務省8階第4特別会議室	
1. 開会	
2. 構成員の紹介	
3. 議題	
(1) 多言語翻訳の取組状況	
(2) やさしい日本語の取組状況	
(3) 意見交換	
① 有識者へのヒアリング機構	
② 多言語翻訳サービス利用における『やさしい日本語』使用のメリットについて	
③ 同 有効な活用の方針について	
④ 同 課題について	
4. 閉会	
(配付資料)	
資料1	「多言語翻訳サービスに関する取組等」(総務省)
資料2	「多言語翻訳の取組状況」(内元構成員)
資料3	「多言語音声翻訳とやさしい日本語」(庵構成員)
資料4	「やさしい日本語と」(岩田構成員)
資料5	「やさしい日本語で伝える」(各務構成員)
資料6	「横浜市記者発表資料」(各務構成員)
資料7	「本日ご欠席の構成員へのヒアリング結果」(事務局)
資料8	「AI翻訳向けやさしい日本語に関するメモ」(吉岡構成員)

※詳細は別途、報告書を参照。

## ■多言語音声翻訳の取組状況

NICTでは、2020年オリンピック・パラリンピック以降、2025年の大阪関西万博、さらにその先を見据え、音声翻訳の研究開発を進めており、その成果を試していただけるように、アプリ「VoiceTra」を公開している。本アプリは31言語対応が可能。現時点では、比較的短く話した場合に高い翻訳を行うことが可能。重点言語としては、日、英、中、韓をはじめとしたアジアの言語、ヨーロッパの一部言語を対象として強化している。現在、470万ダウンロードされており、シリーズ累計としては、600万ダウンロードを越えている。ご利用いただいたログを精度向上に活用し、さらなる高度化を目指しているところ。

## ■やさしい日本語の取組状況

「やさしい日本語」は突然現れたものではなく、阪神淡路大震災の際の経験から生まれたもので、今日では災害時はもとより平時の情報提供にも活用されている。定住者・長期滞在者については、英語、多言語、「やさしい日本語」での対応が想定されるが、この中では、現状「やさしい日本語」による情報提供がもっとも妥当であると考えられる。その具体例として、各地方公共団体の公的文書の書き換えや「News Web Easy」の取組みがある。地方公共団体窓口、医療現場、教育現場などの場面における日本語は、外国人だけでなく一般的な日本語話者であっても理解が難しい為、一般的な日本語母語話者であれば即時に理解が可能な日本語へと、発信者が変換することが重要である。

## ■意見交換

「やさしい日本語」は、多言語への変換だけでなく、福祉的な意味合いでの活用も可能であり、活用の可能性は幅広い。多言語翻訳サービスの利用場面においては、人が「やさしい日本語」などを活用し、上手にAIを利用することが求められる。しかし、多言語翻訳サービスは「やさしい日本語」に合わせたシステム設計がなされているわけではない為、普通の日本語をAI翻訳向けの「やさしい日本語」へ変換する技術も必要である。実際に日本語からAI翻訳向けの「やさしい日本語」に変換した後に翻訳をした方が、入力の内容によっては、うまく翻訳ができるケースがある。その為、今後は、多言語翻訳を主眼においたデータ収集の為に、AI翻訳のための「やさしい日本語」のガイドラインが必要になってくるのではないかと思う。