

多文化共生地域会議 令和元年8月8日(木)

自治体窓口業務における 多言語対応の現状と課題

～「言葉の壁」に対する綾瀬市の取り組み～



神奈川県綾瀬市 企画課 瀧川 泉

目次 ~contents~

第1章 綾瀬市の概要

第2章 外国人住民の人口動態

第3章 外国人市民が活躍するまちづくり

第4章 自治体窓口での多言語対応の現状と課題

第5章 課題解決に向けた取り組み

第6章 音声翻訳技術への期待（まとめ）

目次 ~contents~

第1章 綾瀬市の概要



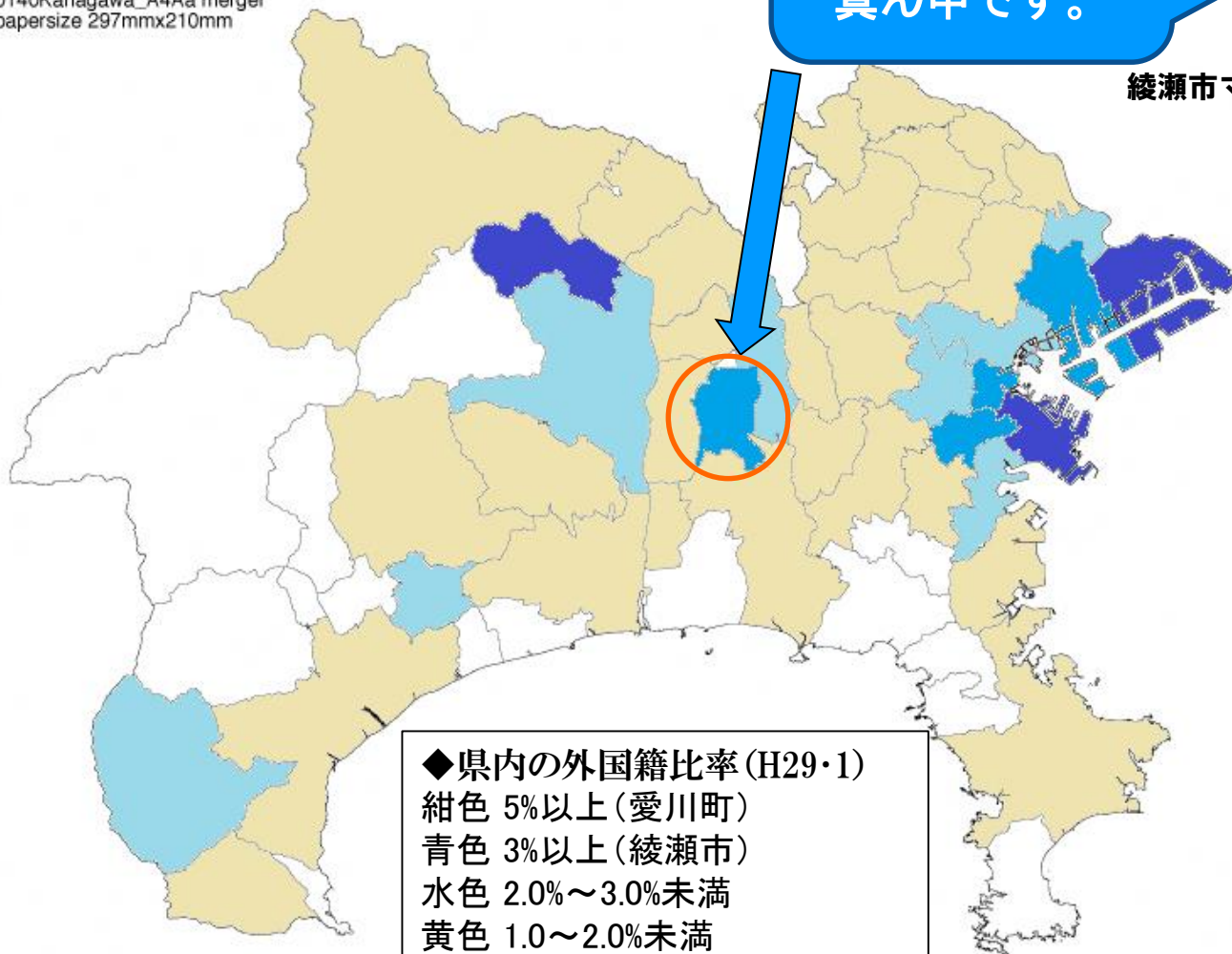
第1章 綾瀬市の概要

0140Kanagawa_A4Aa merger
papersize 297mmx210mm

ココが綾瀬市！
神奈川県のおぼ
真ん中です。



綾瀬市マスコットキャラクター
「あやびい」



◆県内の外国籍比率 (H29・1)

紺色 5%以上 (愛川町)

青色 3%以上 (綾瀬市)

水色 2.0%～3.0%未満

黄色 1.0～2.0%未満

※県平均2.0%、横浜市全体2.3%

【人口】

- 総人口85,224人 うち外国籍人口は3,890人
⇒外国籍比率は「4.56%」で県内3位 ※2019年7月1日現在

【地勢】

- 隣の大和市では過去に国策でインドシナ難民を受け入れ
- 米海軍厚木基地（軍人・軍属は戸籍登録外）
- 鉄道駅がない、東名高速道路（インターチェンジ建設中！）



米海軍厚木基地（本市面積の1/5）



2020年開通予定のスマートインターチェンジ

【産業】

- 工業：自動車関係の企業が集積（政令市を除くと県内1位）
- 農業：高座豚、ブロッコリー、とうもろこしのブランド化
- 観光：ロケ誘致多数「イケメンが集まるロケ×グルメのまち」



目次 *~contents~*

第2章 外国人住民の人口動態

第2章 外国人住民の人口動態

(1) 全国的に増加している外国人住民

背景⇒①人口減少による人手不足
②経済や労働市場等のグローバル化

- **技能実習生**

1993年に制度化。2017年に在留期間が従来の3年間から5年間に拡大。285,776人が在留(2018年6月現在)。

- **留学生**

2020年までに留学生30万人達成を目標に、国が2008年に「留学生30万人計画」を発表。324,245人が在留(同上)。

- **さらに**⇒入管法改正による「**特定技能**」の創設

本年4月に制度化。人材不足が顕著な業種において、外国人労働者の受け入れが可能に。

- 19人に1人が外国人！

2016年に神奈川県で生まれた子どもの19人に1人が
両親のどちらかが外国籍

※出典：かながわ国際交流財団会報誌

- 8人に1人が外国人！！

東京23区の新成人の8人に1人が外国人

※出典：2018年1月8日NHKニュース

- 3社に1社が外国人を雇用！！！！

綾瀬市内の製造業者は3社に1社程度が外国人を雇用

※出典：2017年12月に市実施のアンケート調査結果

(2) 統計データからの分析

● 「国内全体」の外国籍人口

266万7,199人(外国籍比率2.11%)、195の国・地域

※外国籍人口は2019年1月1日現在、出典:法務省HP

※総人口(1億2,632万人)は2019年1月1日現在概算値、出典:総務省統計局HP

● 「神奈川県」の外国籍人口

21万2,567人(外国籍比率2.32%)、175の国・地域

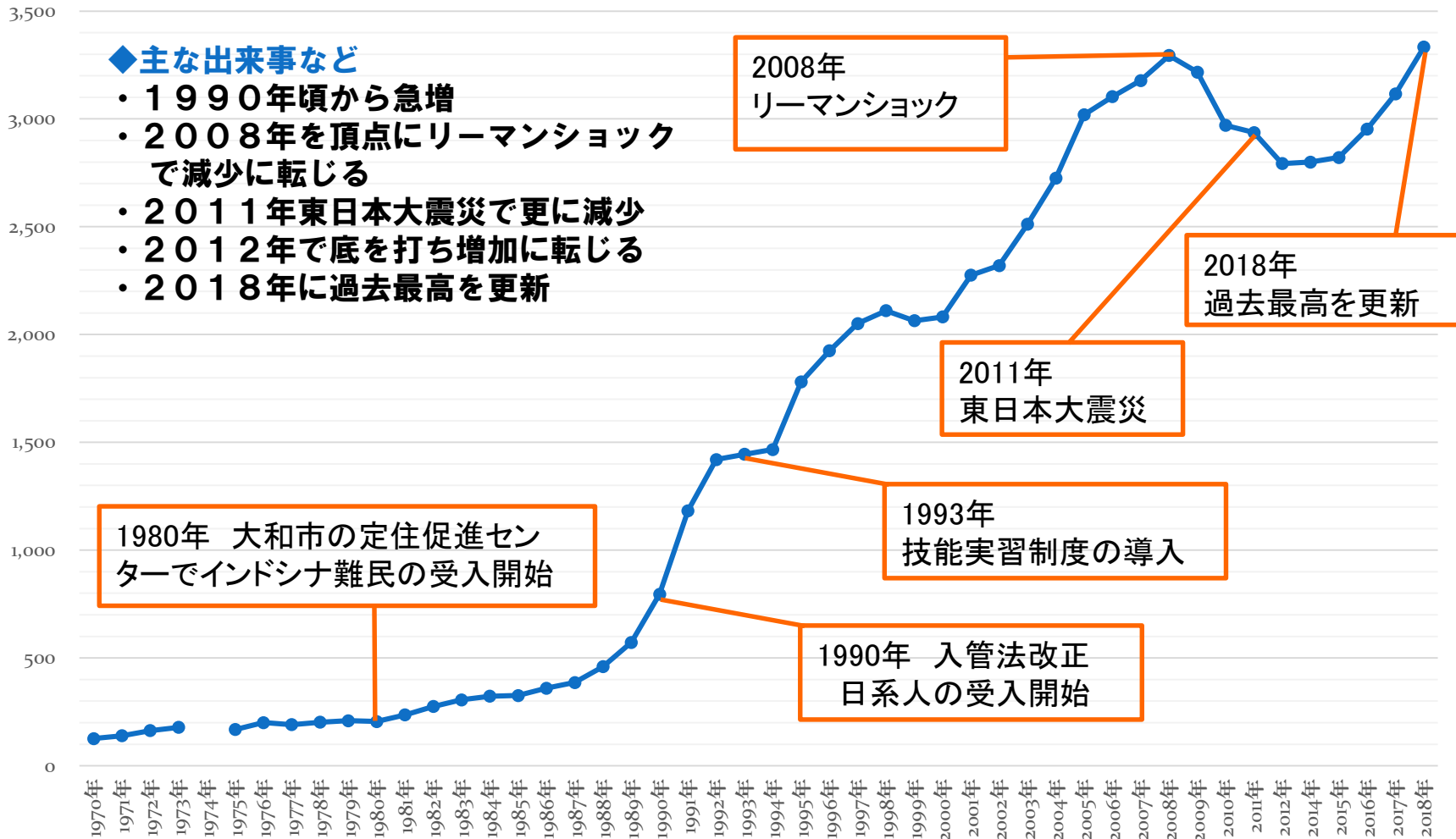
※2019年1月1日現在、出典:神奈川県HP

● 「綾瀬市」の外国籍人口 ※外国籍比率は県内3位

3,672人(外国籍比率4.31%)、49の国・地域

※2019年1月1日現在、出典:住民基本台帳データ

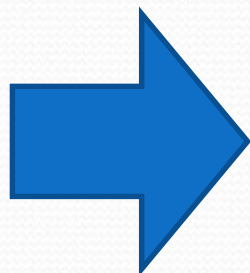
綾瀬市における外国人市民数の推移



出身の国・地域別比率の比較

順位	国		神奈川県		綾瀬市	
1位	中国	28.1%	中国	32.4%	ベトナム	22.3%
2位	韓国	17.2%	韓国	13.1%	ブラジル	15.5%
3位	ベトナム	11.1%	フィリピン	10.4%	スリランカ	11.6%
4位	フィリピン	10.1%	ベトナム	9.3%	中国	7.4%
5位	ブラジル	7.5%	ブラジル	4.0%	ラオス	7.3%
6位	ネパール	3.2%	ネパール	3.0%	フィリピン	6.8%
7位	台湾	2.2%	ペルー	2.9%	タイ	6.1%
8位	米国	2.2%	米国	2.6%	ペルー	5.5%

出典 国：法務省「平成30年6月末 速報値公表資料」
 神奈川県：神奈川県「県内外国人統計(平成31年1月1日現在)」
 綾瀬市：綾瀬市住民基本台帳データ(平成31年1月1日現在)



◆綾瀬市の地域特性

- ・非漢字圏(中国、韓国、台湾以外)が多い
- ・特定の国への偏りが少なく、多国籍である

目次 *~contents~*

第3章 外国人市民が活躍するまちづくり

第3章 外国人市民が活躍するまちづくり

◆本市の多文化共生施策の基本理念

外国人市民を“支援”だけの対象とは捉えない



人口減少が進む中、地域の経済や社会を支える
新たな担い手としての活躍を期待



そのためには、「相互理解」と「対等な関係」を構築し、
「社会統合」による多文化共生のまちづくりが必要
⇒まずは「言葉の壁」の解消に着手

目次 *~contents~*

第4章 自治体窓口での 多言語対応の現状と課題

第4章 自治体窓口での多言語対応の現状と課題

(1) 外国人市民の増加に伴い、窓口対応も急増

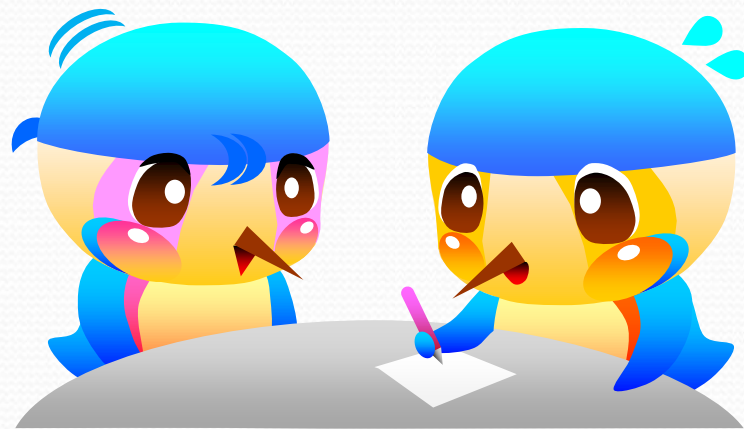
◆従来・・・日本語で対応できるケースが多かった

- ① 本人がある程度日本語を話せる
- ② 日本語ができる友人、家族、同僚と一緒に来庁

◆近年・・・日本語の会話が困難な来庁者が増加



「言葉の壁」に直面



(2) 外国人市民の主な来庁目的は？

① 住民票や戸籍関係(市民課)

転入・転出、婚姻、出生、離婚など

※比較的、定型的な業務なため通訳・翻訳なしでも対応できることが多い

② 子育て関係(子育て支援課)

児童手当や小児医療費助成の申請、保育園入所関係

※申請者ごとに状況が異なり説明等が必要なため、通訳・翻訳が必要

③ 保健医療関係(健康づくり推進課)

母子健康手帳の交付、乳児健診やがん検診等

※個々の相談対応では、通訳・翻訳が必要

④ 国保・年金関係(保険年金課)

国民健康保険や国民年金の加入

※申請者ごとに状況が異なり説明等が必要なため、通訳・翻訳が必要

⑤ 学校教育関係(教育委員会の各課、各小・中学校)

就学援助の申請、入学・転学手続き、各種相談

※申請者ごとに状況が異なり説明等が必要なほか、児童生徒へのサポートや家庭訪問(親との会話)、進路相談などの対応には、通訳・翻訳が必要

⑥ 税金関係(課税課、収納課)

課税:所得証明交付、市県民税申告

仮ナンバー(普通車、軽自動車)の申請

収納:税の納付、督促状等の説明、分割納付の相談等

※個々の相談対応では、通訳・翻訳が必要

⑦ 福祉関係(福祉総務課、障がい福祉課)

生活保護関係、障がい福祉サービス関係など

⇒いずれは、介護・医療関連の相談も増加見込み

※申請者ごとに状況が異なり説明等が必要なため、通訳・翻訳が必要

⑧ 総合的な相談・支援(企画課)

日本語教室の紹介や、公営住宅入居、通訳・通訳
依頼、労働問題など各種支援機関への橋渡し

※申請者ごとに状況が異なり説明等が必要なため、通訳・翻訳が必要

(3) 「言葉の壁」への対応方法（従来の取り組み）

- 手段1 日本語で会話ができる友人等がいれば、
その場で電話をしてもらい3者通話で解決
⇒解決できるかどうかは相手次第・・・
- 手段2 市の専門通訳員（ベトナム語、ポルトガル語、
スペイン語。各言語とも月1回のみ）を予約し、
改めて来庁 ⇒対応言語の制約・・・
急な依頼には対応できない・・・
- 手段3 他の公的支援機関等の通訳支援窓口
電話での3者通話を依頼する
⇒実施日が限られている・・・
希少言語は対応できない場合も・・・

手段4 当該事項を多言語で紹介している動画やアプリ、
チラシ類を活用して説明する

⇒当該資料等があるのは、子育てやゴミの捨て
方など、ごく一部の分野だけ…

最後は 身振り・手振り、イラスト等で意思疎通に努める。

⇒理解した素振りで帰るが、はたして…？

いつでも、どこでも、
言葉を選ばずに
通訳できる環境があれば…

目次 *~contents~*

第5章 課題解決に向けた取り組み

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

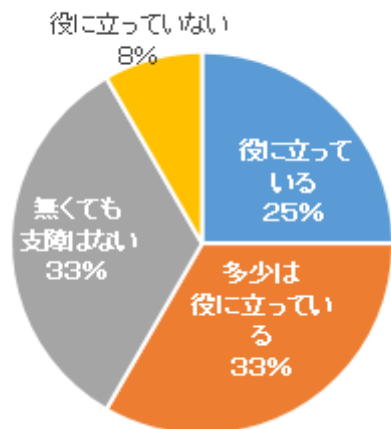
③ 使用する職員の固定化

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

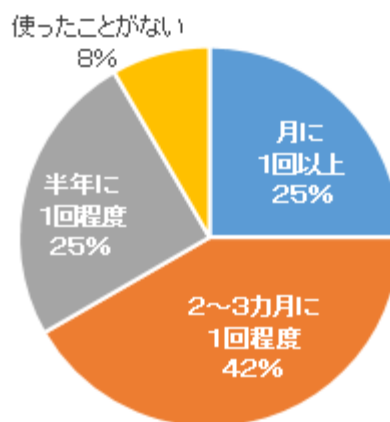
調査実施日:2018.7.17

窓口業務に役立っていますか



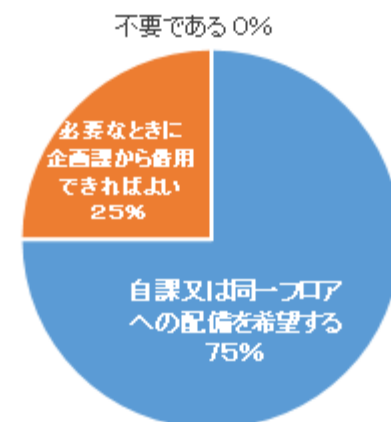
約6割の部署がアプリを評価

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



日本語の広報紙面を ⇒ 外国語に自動翻訳(例:タイ語)

2018年(平成30年)10月1日号 広報あやせ 4



▲昨年のVR体験の様子

▲昨年の聖澤公園の様子

【聖澤公園の歴史体験会場：期町寺 (海老名市本郷345)】

▲10月27日開催の「神崎道でお月見」では、臨時駐車場はありません

第4次行政改革大綱 29年度の取り組み結果

10月10日(月)18時18分

10月10日(月)18時18分

10月10日(月)18時18分

神奈川フィルが演奏 エビナ・プロムナード・コンサート

今年1月12日(土)14時から、海老名市文化会館(同市妙光寺町)でエビナ・プロムナード・コンサートを開催します(18時30分開演)。

神奈川フィルハーモニー管弦楽団によるフルオーケストラの演奏で、指揮は阪倉明さん、ソリストは地味美奈さん(ソプラノ)、村上公太さん(テノール)、川田直輝さん(リトナール)です。


小学生は保護者同伴で、未就学児は入場不可。定員1000人(抽選)。費1000円(金券指定、チケット購入時適用)。回数は月に1回(来春希望)か8(来春希望)のいずれか。参加希望者全員(4人まで)の氏名・年齢・住所・電話番号を明記し、10月19日まで必着で、海老名市役所文化スポーツ課〒243-0492海老名市市場175-1へ郵送。海老名市ホームページhttp://www.city.ebina.kanagawa.jp内受け付けフォームが直接。いずれも重複申し込み不可。結果は10月下旬ご連絡予定。

この機会に新年の開門大吉をたくわえ、華やかに優雅なオペラの世界を堪能してみませんか。

問い合わせ ☎046-225-4797。

2018 (Heisei 30) 年... 10月10日 18時18分

ayase ช็องฮย...



▲昨年のVR体験の様子

▲昨年の聖澤公園の様子

【聖澤公園の歴史体験会場：期町寺 (海老名市本郷345)】

▲10月27日開催の「神崎道でお月見」では、臨時駐車場はありません

第4次行政改革大綱 29年度の取り組み結果

10月10日(月)18時18分

10月10日(月)18時18分

10月10日(月)18時18分

神奈川フィルが演奏 エビナ・プロムナード・コンサート

今年1月12日(土)14時から、海老名市文化会館(同市妙光寺町)でエビナ・プロムナード・コンサートを開催します(18時30分開演)。

神奈川フィルハーモニー管弦楽団によるフルオーケストラの演奏で、指揮は阪倉明さん、ソリストは地味美奈さん(ソプラノ)、村上公太さん(テノール)、川田直輝さん(リトナール)です。

小学生は保護者同伴で、未就学児は入場不可。定員1000人(抽選)。費1000円(金券指定、チケット購入時適用)。回数は月に1回(来春希望)か8(来春希望)のいずれか。参加希望者全員(4人まで)の氏名・年齢・住所・電話番号を明記し、10月19日まで必着で、海老名市役所文化スポーツ課〒243-0492海老名市市場175-1へ郵送。海老名市ホームページhttp://www.city.ebina.kanagawa.jp内受け付けフォームが直接。いずれも重複申し込み不可。結果は10月下旬ご連絡予定。

この機会に新年の開門大吉をたくわえ、華やかに優雅なオペラの世界を堪能してみませんか。

問い合わせ ☎046-225-4797。

◆ ICT以外の取り組み

① 日本語の学習支援

市内の日本語ボランティア教室と連携し、日本語や文化・生活習慣等の学習を支援。



② 多言語生活情報紙の発行

生活に必要な行政情報等を9言語に翻訳して年3回発行。



③ 医療通訳の派遣

県や県内市町村と連携し、医療通訳派遣制度を運用(事前予約制)。12言語に対応。

④ 行政通訳員の配置

市役所の各種窓口手続きを支援するため、ベトナム語、ポルトガル語、スペイン語の通訳員を毎月1回配置。

⑤ 「外国人市民への情報提供ガイドライン」の策定

言葉の壁による情報格差を低減すべく、生活に必要な情報を、やさしい日本語や多言語等で提供する庁内ルールを策定。

外国人市民への情報提供ガイドライン

～やさしい日本語を活用した、多文化共生のまちづくりをめざして～



令和元年 8 月

綾瀬市

補足：「言葉の壁」以外の多文化共生に向けた取り組み ～外国人市民が活躍するまちをめざして～

① 綾瀬市多文化共生推進会議

多文化共生施策に係る、庁内関係部署の情報と課題の共有及び、課題解決に向けた取り組みの研究を目的に設置。

② あやせ国際フェスティバル

外国人市民と日本人市民の相互理解と交流促進を目的に実行委員会形式にて毎年開催。



③ 広報紙への啓発コラム掲載

日本人市民に対し、多文化共生のまちづくりに向けた意識啓や理解醸成を目的に、広報紙に連載コラム「あやせ わーど どれぽーと」を掲載。



あやせ わーど どれぽーと

異文化の理解に向けて (ベトナム 歴史編)

市内で暮らす外国籍の方で最も多いのは、ベトナム国籍の方です。今年の5月1日現在で866の方が暮らしており、外国籍市民のおよそ4分の1を占めています。

本市にベトナムの方が多い歴史的背景は、ベトナム戦争にさかのぼります。

ベトナムでは1975年の戦争終結により新政権が発足し、その過程で迫害の恐れや、国の将来に不安を抱く人々が続出し、難民として国外へと脱出しました。

こうした、インシナ難民と呼ばれる、ベトナム・ラオス・カンボジアから来た人々を支援するため、国が大和市に大和定住促進センター（1980～1998年）を開設したことに加えて、本市に工場が多く働き口が多数

あったことなどが関係し、定住者が増加したと考えられます。

このような歴史的経過で来日した方々の多くは、苦学の末に言葉の壁を乗り越え日本に定住し、市内の企業などでも活躍しています。近年では、技能実習生としてベトナムから来日し、本市で就業する方も増加しています。

次回は、ベトナムの文化を紹介します（8月1日号予定）。

企画課 ☎70・5657



日本のものづくりの心を母国出身の後輩に教える市内企業勤務のベトナム人講師

④ 外国人向け創業セミナーなどの開催

外国人の活躍に向けて、産業部局にて、外国人を対象とした「創業セミナー」や「ダイバーシティものづくり講演会」を開催。

目次 *~contents~*

第6章 音声翻訳技術の課題と期待 (まとめ)

◆現状と課題

- 外国人市民の多様な言語に対し、生身の通訳・翻訳者での対応は、人材確保、コストの双方でムリがある
- 日本語学習支援も、生活に必要な日本語は一朝一夕では習得できない



- 解決策として「音声翻訳技術」への大きな期待
- 定型的な窓口事務はある程度対応可能に！
- 一方で、相談業務など定型外の窓口会話の翻訳は難しく、現状では3者通話システムの併用が必要か。



◆期待

- 音声翻訳技術は日進月歩の世界 (ビッグデータ、AI)
- 英語はAI (NMT) 導入でTOEIC900点水準に到達!
- 本年5月にベトナム語など8言語にもAIを導入!



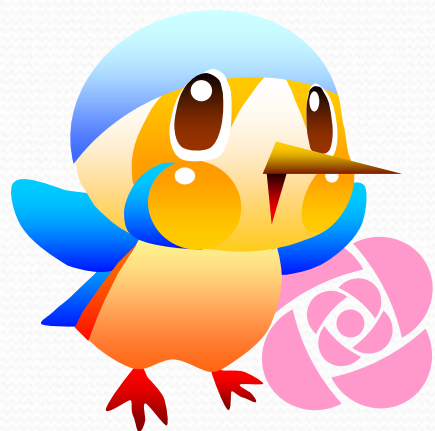
近い将来には
ドラえものの「ほんやくコンニャク」
のような夢の技術が実現か



世界から「言葉の壁」が解消!!



ご清聴ありがとうございました



あやびい