

MISHOPは登録ボランティアの中から派遣者を選定し、支援を依頼します。平成28年度末の登録ボランティアは約230人で、対応できる言語は15言語に及んでいます。

上記のように、図表4や図表7で最も多く挙げられた人的課題に対しては、まずは制度を整えた上で市内人材情報の共有や活用を図り、必要に応じて地域で国際交流等を行う外部組織と連携することが、効果的な手法の一つと考えられます。

(2) システムを活用した対応方法

多摩・島しょ地域では少数にとどまりましたが、次のように電話通訳サービスや翻訳アプリを搭載したタブレット端末を窓口で用いている自治体もあります。

大阪府寝屋川市では、手話通訳者とやり取りをするためのテレビ電話機能や、54言語以上の外国語が翻訳できる機能を搭載したタブレットを市民課などの窓口で配置し、手話を必要とする人や外国人住民の手続きを支援しています。

図表6で示した対応方法の「①担当内で共通対応方法はなく、そのとき窓口に出た者の工夫で対応している」について具体的な内容を確認したところ、担当者個人のスマートフォンに入れた翻訳アプリで対応していると回答した自治体が複数あったことから、翻訳アプリのニーズは高いと想定されます。

タブレット端末導入の際は、翻訳アプリだけでなく、音声を変換するアプリや、遠隔手話サービスなどと組み合わせることで、費用対効果を高めることも考えられます。

(3) 情報発信を工夫した対応方法

① 広報誌の多言語化（羽村市）

羽村市では、日本語版に加えて英語版とスペイン語版の広報を発行しています。

広報広聴課では、翻訳担当として英語担当とスペイン語担当の2人を嘱託員として雇用しており、外国語版に載せる記事の選定と翻訳を行っています。

翻訳担当者は、外国人住民が窓口を訪れた際の対応や、市の様々な部門からの翻訳依頼等にも対応しています。

<出典>羽村市HPから一部抜粋



<http://www.city.hamura.tokyo.jp/cmsfiles/contents/0000009/9531/s291101.pdf>

(平成29年11月7日確認)

② 制度案内等資料の翻訳（日野市）

日野市では、各課が翻訳を希望する資料を全庁でとりまとめ、優先順位をつけた上で翻訳する取組を行っています。

翻訳を希望する課は、毎年6月頃に対象資料・言語等を記入した調査票をシティセールス推進課に提出します。シティセールス推進課は、各課から提出された調査票を確認し、必要度等に応じて優先順位をつけ順次翻訳し、翌年1月から3月頃に翻訳を希望した課に届けています。

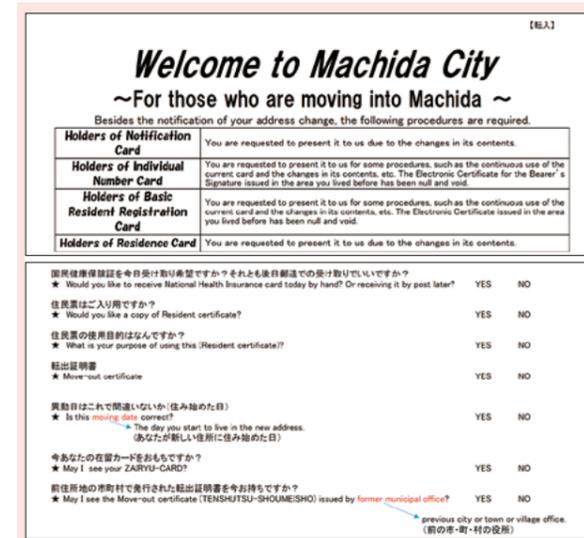
昨年度までは日野市国際交流協会のボランティアに翻訳を依頼していましたが、外国人住民が必要としている専門的な資料の充実を図るため、今年度からは民間事業者に翻訳を依頼しています。

また、翻訳の必要性や緊急性によっては担当課が独自で予算化し、翻訳しています。

③ 窓口配布資料の多言語化（町田市）

町田市では、窓口で翻訳アプリを搭載したタブレット端末を配置しているほか、転入・転居・転出・海外転出等で窓口を訪れた外国人住民向けに多言語化した資料を配布しています。

さらに、転入担当課の窓口では住民異動に特化した質問事項集を一般財団法人町田市文化・国際交流財団協力のもと作成し、活用しています。質問事項集は、窓口を訪れた外国人住民が「YES」、「NO」の二択で回答しやすいような設問となっています。



<出典>町田市提供資料から一部抜粋

自治体の取組や制度について、外国人住民が必要とする情報を身近な言語で得ることができ、多言語化された記入例や説明資料等があれば、問合せ対応等に割いていた時間を別の仕事に充てることができるようになります。また、よくある質問等をまとめた資料類と組み合わせることで、窓口にいる誰もが対応可能な体制に近づきます。

5. 多言語化がすべてではない

ここまで、各自治体の多言語化の取組を紹介してきました。様々な言語への対応策がとられていますが、外国人住民の多国籍化もあり^[5]、すべての外国人住民に対して母語での情報提供や窓口対応をすることは限界があると言わざるを得ません。そこで「やさしい日本語^[6]」を活用した取組をご紹介します。

神奈川県横浜市や、愛知県豊橋市では「やさしい日本語」の基準やマニュアルをHPで公開し、情報発信を促進しています。自治体が公開している基準やマニュアル類のほか、「やさしい日本語」で情報を作りやすくするための「やんしす(YAsashii Nihongo SIen System)^[7]」、「やさ日チェッカー^[8]」といったツールもインターネットで公開されています。まずは、これらを参考に業務で使う資料等の「やさしい日本語」化を図ってみたいかがでしょうか。

6. おわりに

本稿では、外国人住民が自治体窓口を訪れた際の対応方法や取組について多摩・島しょ地域自治体等の事例を交えながら見てきました。外国人住民が窓口を訪れた際に、職員誰もが自治体として求められるサービスレベルでの対応ができるということが、これからの自治体に必要なのではないでしょうか。多言語対応可能な職員がその能力を発揮しやすい環境の整備や、地域で国際交流を行う団体等との連携、システム類の導入などは、決して窓口担当課のみで行えることなく、全庁として取り組む必要があります。

本稿で紹介した事例や手法が、その一助となれば幸いです。

[1] 法務省「平成28年度末現在における在留外国人人数について（確定値）」平成29年3月17日報道発表資料

[2] 法務省「第5次出入国管理基本計画」平成27年9月

[3] 内閣府「経済財政運営と改革の基本方針2017～人材への投資を通じた生産性向上～」(骨太方針)平成29年6月9日閣議決定

[4] 外国人住民に係る住民基本台帳制度に関する問合せに日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の6言語で対応する電話相談窓口

http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/zairyu/index.html

(平成29年12月11日確認)

[5] 東京都総務局統計部「区市町村、国籍・地域別外国人人口（平成29年1月1日現在）」によると、多摩・島しょ地域では100以上の国と地域から来た外国人が暮らしています。

[6] 普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。

1995年に発生した阪神・淡路大震災で、日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受け取ることができない人がいたことがきっかけとなって研究が始まりました。減災のための「やさしい日本語」が発端でしたが、今日では日本語を学習している外国人のみならず、高齢者や障害者等にも伝わりやすい表現であることや、多言語化する前の中間言語として優れていること等、日常業務においても有効と捉えて活用する自治体が増えています。

当調査会発行「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究」（平成29年3月）も併せてご確認ください。

[7] <http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/>
(平成29年12月11日確認)

[8] <http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichil/checker/>
(平成29年12月11日確認)