

## 「市民課窓口の多言語対応について」三重県津市

### ■事業開始の経緯

津市には以前から多くの外国人が暮らしていたが平成26年以降は一貫して増加しており、市の総人口は減少している一方で最近では毎月過去最高を記録している状況にある。このような状況の中で市民交流課の外国人総合相談窓口ポルトガル語、スペイン語、タガログ語の通訳員を配置し、生活相談に対応したり、他の担当課に同行したりしてきた。併せて職員は英語ができる者とフランス語ができる者を配置している。

しかし、外国人の増加に加えて多国籍化も進行し、特にアジア系の国々出身者への対応が難しくなってきた。通訳者で対応ができない言語は、職員によるやさしい日本語やポケットークを用いた対応をしていたが、手続きに時間がかかることがあり相談者に負担がかかる場面もあった。そこで平成31年に国の交付金（法務省の外国人受入環境整備交付金）を活用するよう市長から指示があり、初年度は補正予算を組んで事業を開始。令和2年度からは当初予算で行っている。

### ■事業内容

タブレット端末を用いた遠隔通訳システムは、コールセンターの通訳員とタブレット端末のテレビ電話機能を介して三者間通話を行うことで、速やかな対応を可能とするもの。電話での遠隔通訳システムも検討したが、電話の場合は1対1の会話になりがちだったり、相手の表情などがわからないことから市民と職員双方に不安があったりということがあり、顔が見えてグループトークができ、書類の確認もできるタブレット方式を選択した。これにより母国語での通訳が可能な外国人住民の割合は3割から9割になった。株式会社ポリグロットリンクによって提供されているこのサービスでは現在15言語（英語・中国語・韓国語・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・フランス語・ネパール語・ヒンディー語・ロシア語・インドネシア語・ミャンマー語・マレー語）に対応しており令和4年度は363件5460分、令和5年度は237件3766分の利用があった。令和5年度にこのサービスを利用した相談内容で最も多かったのは出産・子育てに関する事で、続いて税金に関する事、社会保険・年金に関する事などであった。またコロナ禍ではワクチン接種会場でも活用された。

### ■財源・コスト

前述の交付金は初年度に整備費として609万円、運営費として223万円を計上したが、ここには相談窓口の経費も含まれている（後述）。遠隔通訳システム業務委託単体としては初年度に115万1700円（うち1/2が交付金充当）であり、タブレット5台で月間上限500分という契約だった。現在は委託費の高騰などを受け2台で月間上限400分という契約に変更されている。この委託費は令和4年度にはいったん約80万円に下がった

がその後上昇に転じ、同じ条件で令和6年度は約100万円、次年度は約110万円になる見込みである。同種のサービスを行う事業者は他にもあるが、信頼性の観点から一般競争入札はしておらず導入開始から同じ事業者と契約している。

#### ■多文化共生に関する他の取り組みについて

冒頭に記したとおり、以前より市民交流課窓口では通訳員と職員による相談支援・手続き支援が行われてきた。平成31年から活用されている交付金は通訳員の賃金の1/2に充当したり、行政情報チラシの翻訳料に全額充当したりといった形で活用されている。通訳員への相談内容で最も多いのは税金に関することであり、続いて社会保険・年金に関すること、生活保護など福祉に関することである。

このほかにも、Facebookでの多言語情報発信や、市HPのトップページに外国人住民向け情報ページのアイコンを設けるなど、インターネットを用いた外国人住民への情報提供にも注力している。

また、外国人避難者受入訓練を実施したり、技能実習生への生活ガイダンスを受入機関を通じて配布するなどの取り組みも行われている。

#### ■AIによる自動翻訳との比較について

AIの翻訳は窓口対応に使用するには精度が足りないことや、微妙なニュアンスの伝達に限界があり、対応が冷たく感じたりするなどの課題があると認識している。また、職員も相談者も正しく伝わっているかどうかかわからないので不安が残るほか、通訳を介さないことで「言った」「言わない」というトラブルになる懸念もある。遠隔とはいえ、委託事業者の通訳者は日本語も外国語も分かっているので、相談窓口の相手に合わせて対応してくれるので信頼性が高いと感じている。

#### ■今後の課題

言語によっては混みあって待ち時間が発生することがある。例えば給付金給付などの際に外国人が一時に集中した時があり、混みあってなかなか繋がらないことがあった。

タブレットの取り扱いについては、国の交付金の基準として「一元化」ということがあるので、タブレットを多数配備してそれぞれの部署に常設することは許されていない。そのため市民交流課から他部署に貸し出して都度返却してもらう形をとっている。

そして、相談件数（利用数）が多いことは本事業単体で見ると良いことだが、裏を返すと外国人への広報がしっかり機能していないということでもあり、広報についてよりわかりやすく確実に伝わる手法を考えていく必要がある。

#### ■質疑

質疑として、「なぜ外国人が多いか。单身や家族単位などの属性はどうか。学校での対応は

どうか」との質問があり、「津市には外国人従業員が多い企業が多いということだろうと思う。最近多いのは技能実習生で、国立三重大学の留学生や卒業生もいる。単身者が多いが家族を呼ぶ人もいる。学校のことで言うと、子どもは順応が速いのであまり困らないが、保護者は課題が多いと聞いている。教育委員会の方でも巡回通訳を配置しているが、市民交流課から通訳の応援を出すこともある」との回答があった。次に「目が見えなくて耳も聞こえない外国人が来た場合はどうするのか」との質問があり、「耳が聞こえない場合、端末で文字化はできるが文字数に限界がある。目が見えない場合は通訳が対応する。目も見えず耳も聞こえないとなると対応できない」との回答があった。次に「遠隔通訳サービスに対して苦情はないか」との質問があり、「今までクレームはない。遠隔通訳の担当者は基本的にネイティブで日本も話せるうえ、方言などにも対応できる。しっかり研修も受けていて信頼できると感じている」との回答があった。

#### ■本市に活かせること

大和市には津市を上回る数の国と地域から来た外国人が在住しており、多様化・多言語化への対応はかねてからの課題となっているが、近年特に増加しているベトナム人などのセカンドランゲージを持たない外国人への対応は、通訳者が少ないこともあって大きな問題として捉える必要がある。こういった課題への対応策としては通訳員の増員が最も有効であるものの、財政面での負担も大きいことから、津市のようなICTを活用した先進事例を学ぶこととしたわけである。結果、タブレットを用いた遠隔通訳システムは安価で信頼性も高く導入の検討に充分値するものと感じた。しかしながら委託費が年々増加している実情やAIによる自動翻訳の進化など加味して検討すべき事項も改めて認識することとなった。いずれにしても、本市でも国の交付金が活用できないかなどについて調査することに加え、ICTを活用した行政窓口の多言語を進めていく必要があり、行政に対し具体的に提案していきたい。