

2016年12月20日

**多言語対応・ICT化推進フォーラム
パネルディスカッション資料**



**横浜市 国際局 国際政策部
政策総務課担当課長**

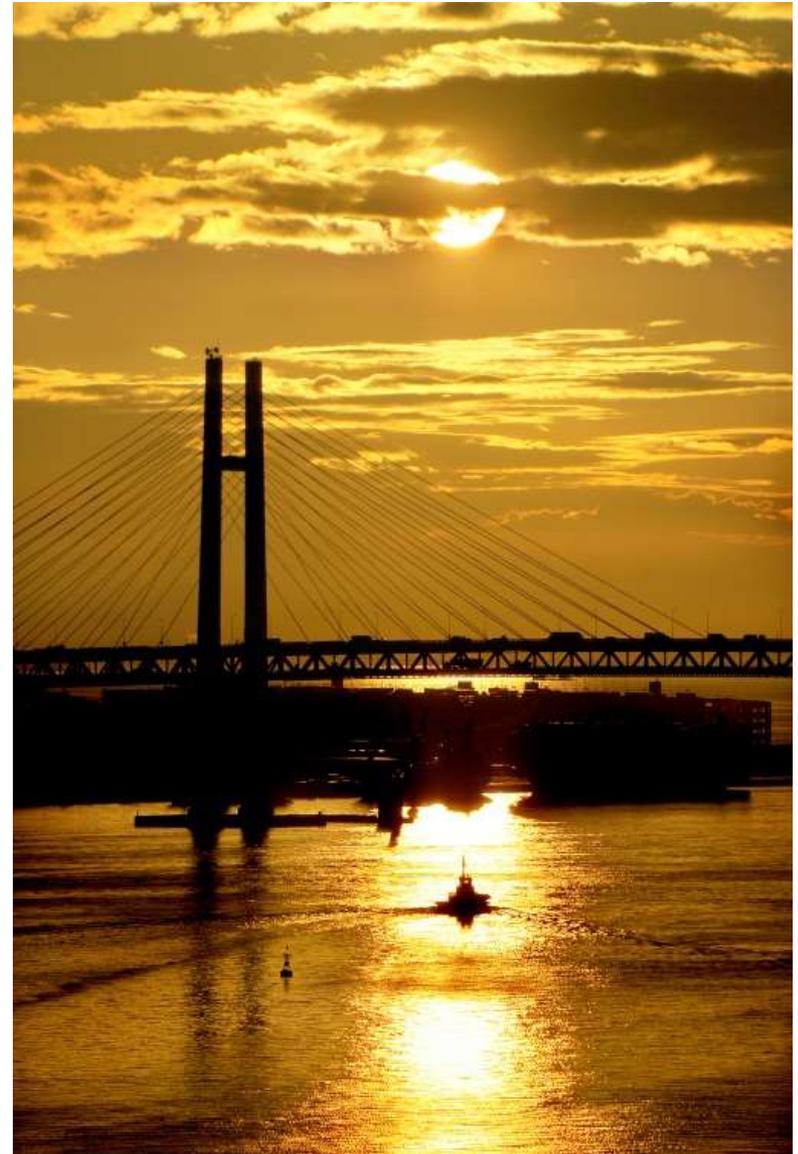
関谷 聡

横浜の国際政策の歩み



- 1859 開港
- 1957 サンディエゴと姉妹都市提携
- 1963 ハンブルクに代表事務所設置
- 1982 横浜市国際交流協会設置**
- 1987 アジア太平洋都市間協カネットワーク（CITYNET）創立
- 1987 国連のピースメッセンジャー都市に
- 2002 FIFAワールドカップ決勝戦開催**
- 2007 ヨコハマ国際まちづくり指針策定**
- 2008 第4回アフリカ開発会議（TICAD IV）
- 2010 APEC首脳会議
- 2013 第5回アフリカ開発会議（TICAD V）
- 2015 横浜市国際局設置**
- 2015 インド・ムンバイに事務所設置
- 2015 横浜市国際戦略制定**

- ✓ 国際事業を戦略的に展開し
横浜の成長につなげていく
ために策定
- ✓ 対象期間としては
おおむね2020年まで
- ✓ 2016年2月24日に、
横浜市会において議決

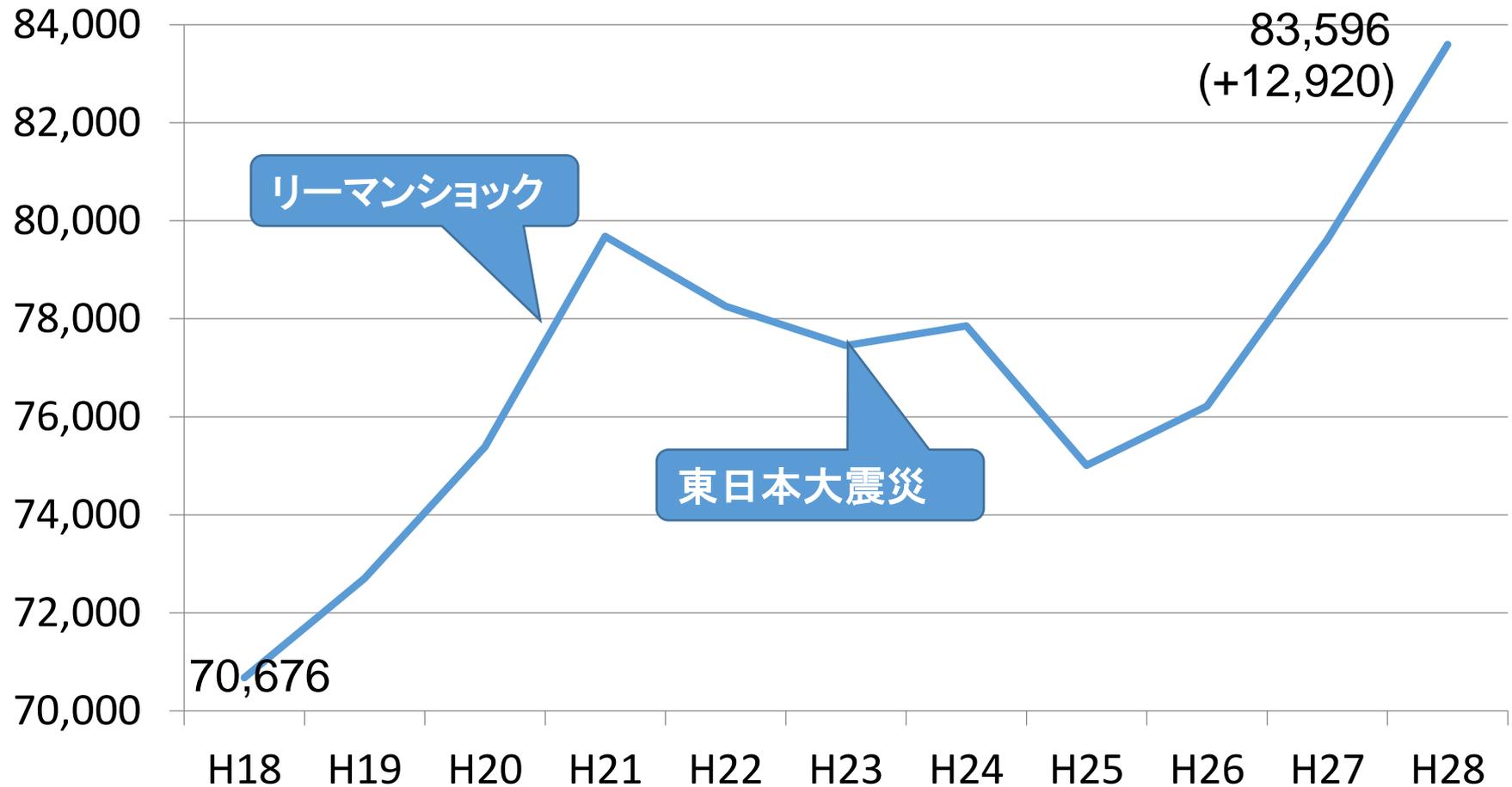


横浜市国際戦略 重点的な取組事項



- 重点① 横浜の更なるブランド力強化に向けた国内外への発信
- 重点② パートナーシップとネットワークを通じた都市間連携の展開
- 重点③ 観光・MICE、大規模スポーツイベントによる魅力・活力の創出
- 重点④ 横浜経済をけん引する国際的なビジネスチャンスの創出
- 重点⑤ 横浜の資源や技術を生かした国際協力
- 重点⑥ グローバルな視野を持った若者の育成
- 重点⑦ 多文化共生による創造的社会的実現

横浜市の外国人人口 約84,000人



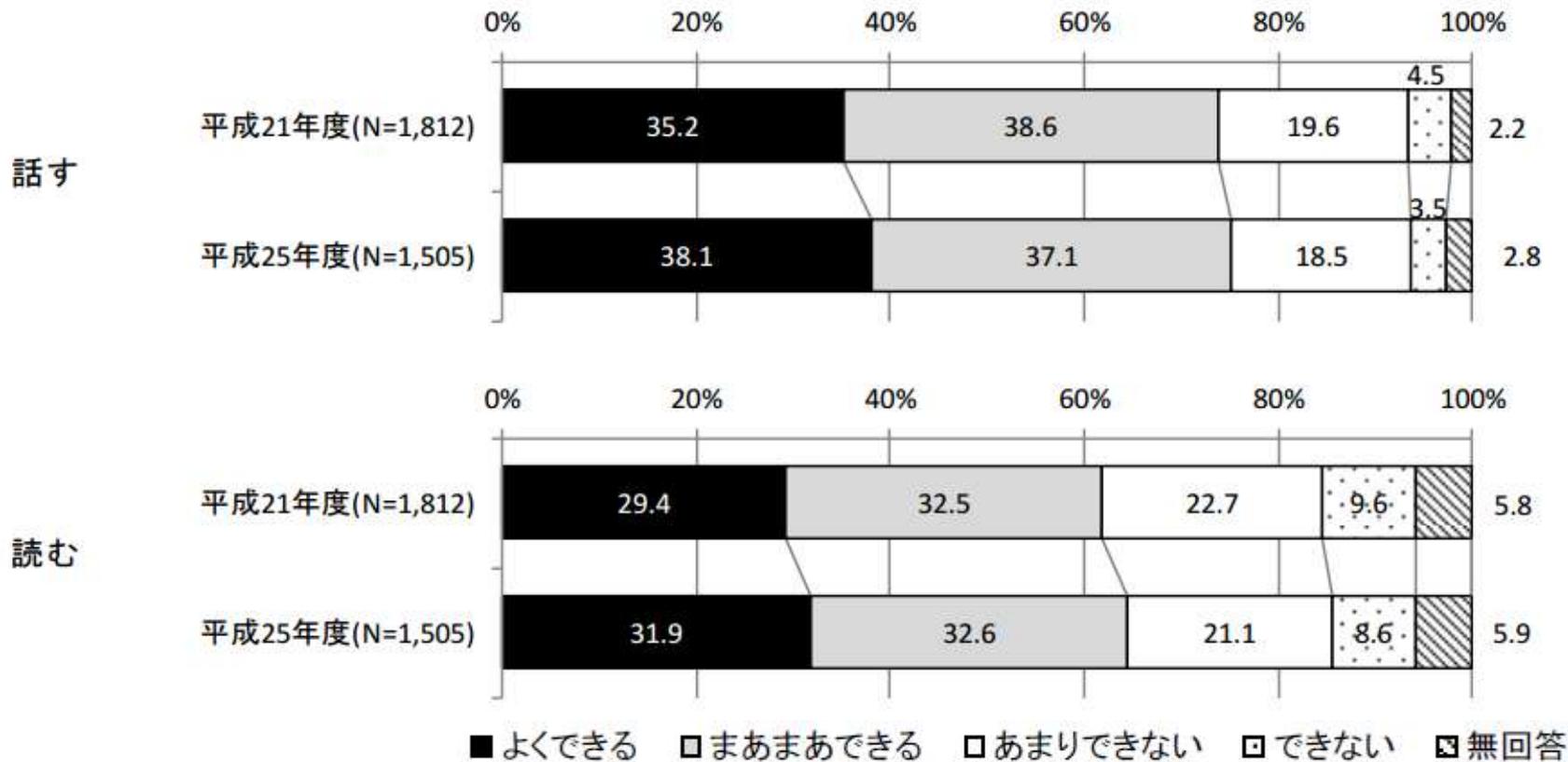
10年間の外国人人口の変化（各年4月末時点、H24までは外国人登録人口）

外国人に定住志向が広がっている



- 横浜市に住みたい
- 日本には住みたいが、横浜市には住みたくない
- 日本には住みたくない
- わからない
- 無回答

滞在の長期化で日本語習得がすすむ



▲どれぐらい日本語ができるか

出典：横浜市外国人意識調査

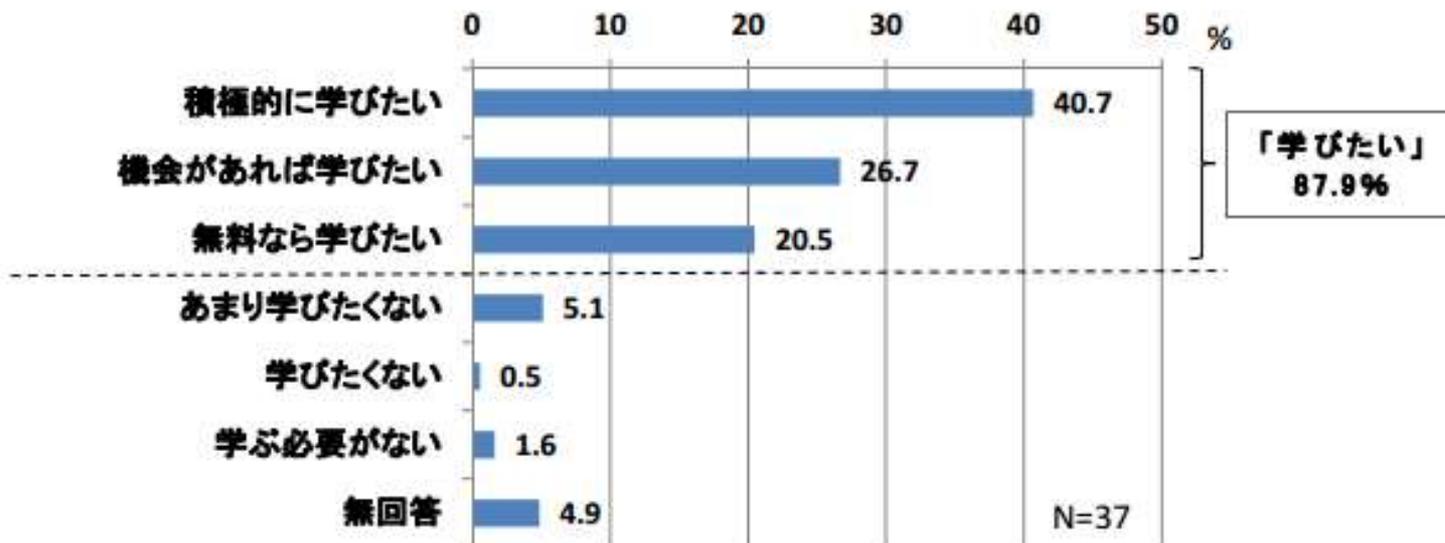
日本語が不自由な層も日本語は学びたい

外国人が困っていることや心配していること

出典：横浜市外国人意識調査

順位	項目	平成 25 年度	平成 21 年度 (順位)
1	日本語の不自由さ	24.7%	30.6% (1)
2	仕事探し	16.7%	27.6% (3)
3	病院・診療所に外国語のできる人がいない	14.4%	17.5% (6)
4	税金	14.1%	27.8% (2)
5	外国語の通じる病院・診療所の探し方	13.6%	14.6% (7)

「日本語の不自由さに困っている人」の日本語の学習意向



日本語学習支援や多言語対応の取組

▼国際交流ラウンジでの日本語学習支援

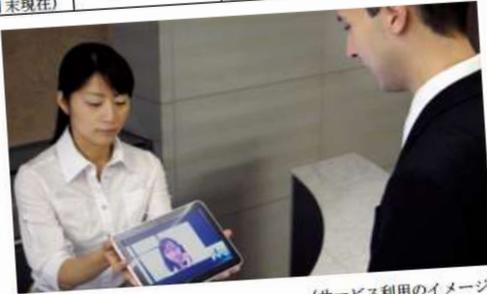
鶴見区・中区・南区の3区で、タブレット端末による
テレビ電話通訳サービスをモデル実施します。

横浜市には約8万人の外国人が在住しており、区役所の窓口には日本語以外の言語でのコミュニケーションを必要とする方々が来庁します。そこで、外国人が多く在住する3つの区（鶴見区・中区・南区）で、迅速かつ正確な窓口対応を目的として、外国語での対応を必要とする来庁者に対し、テレビ会議システムを介した多言語通訳クラウドサービスをモデル実施します。
※本事業は、昨年度鶴見区で試験的に導入した通訳サービスを3区に拡大して実施するものです。

実施概要

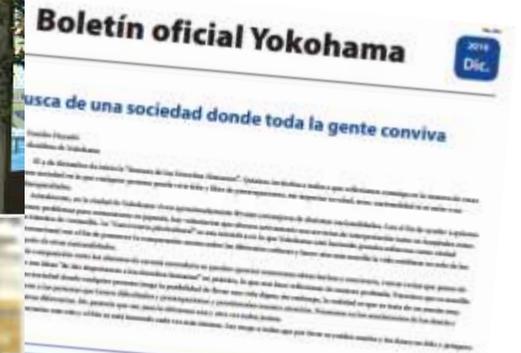
外国語対応を必要とする来庁者が、区役所職員とのやりとりを、窓口には設置されたタブレット端末画面に映った通訳者を介して、リアルタイムで通訳するサービスを受けられます。

	鶴見区	中区	南区
実施期間	平成28年5月9日から平成29年3月31日までの開庁日		
対応言語	英語、中国語	2台 (戸籍課、 福祉保健課)	2台 (戸籍課、 保険年金課)
端末設置数 (設置課)	5台 (戸籍課、保険年 金課、福祉保健課、 子ども家庭支援 課、税務課)		
外国人人口 (H28.3月末現在)	10,601人	15,645人	8,349人



(サービス利用のイメージ)

▲タブレット端末による
テレビ電話通訳サービス



▲外国語版広報よこはまのWEBでの発信

横浜市多言語広報指針



<目的>

外国人市民に対し、横浜市が情報提供を行う対象言語等を指定多言語による広報を積極的に行い、国際性豊かな多文化共生社会を実現

<対象となる外国語>

英語、中国語(簡体字・繁体字)、ハングル、スペイン語、ポルトガル語
(地域特性や事業特性等により、これら以外の言語による情報提供も)

<やさしい日本語>

上記言語以外の言語への配慮として、
日本語情報に「平仮名のルビ」を付すとともに
平易でわかりやすい表現による要約を添えて、情報提供を行う。

「やさしい日本語」ルールづくり

検討会を立上げ、ルールを作成

■構成員

- ・市民局広報課
- ・国際局政策総務課
- ・横浜市国際交流協会
- ・「やさしい日本語」有識者
- ・多文化共生に関連する部署
- ・外国人住民(語彙作成時のみ)



「やさしい日本語」説明（語釈）の作成



語彙（行政がよく用いる用語をやさしくしたい時）※五十音順

行政がよく用いる用語を「やさしい日本語」を用いて作成した語釈の一覧です（28年5月現在で39語釈の共通したルールなどは一覧の後に解説しています。

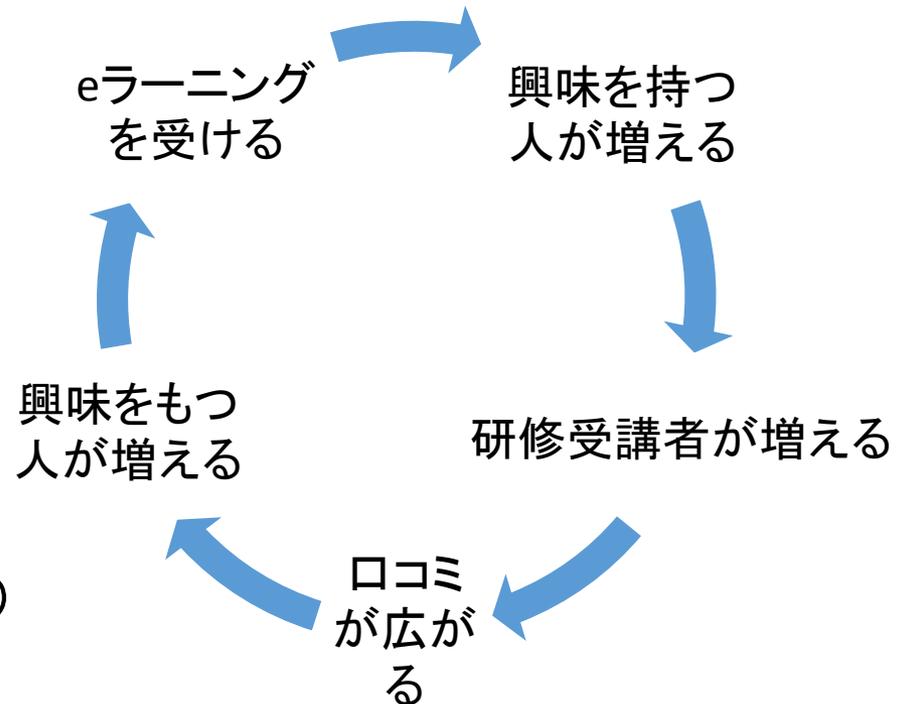
No	語彙	意味
あ	1 <small>あか</small> 赤ちゃん <small>きょうしつ</small> 教室	はじめて赤ちゃんを生んだお母さんと赤ちゃんが集まること とができます
	2 <small>あんしん</small> あんしん <small>でんわ</small> 電話	家で急に <small>たいちよう</small> 体調が悪くなった時、すぐに家族や <small>きんじよ</small> 近所の人にお知
	3 <u><small>あんぱかくにん</small>安否確認</u>	<u>生きているかどうか、ケガをしていないかを調べることです。</u>
い	4 <small>いくじきょうしつ</small> 育児教室	お父さんお母さんが、子どもを育てるためのことを教えてもらったり
	5 <small>いくじこうざ</small> 育児講座	子どもを育てるために役立つ話を聞くことができます。子どもの年

「やさしい日本語」庁内での浸透に向けて

1. 庁内での研修



2. 庁内eラーニングの作成 (現在検討中)



3. 書き換え支援システムの導入 (予定) (一部Web公開中)

「やさしい日本語」を誰でも、使いやすくするため、書き換え支援機能や文章診断機能を備えたシステムの構築に協力

※eラーニングとは、インターネットを利用した学習教材のこと



ご清聴ありがとうございました。