

多言語三者通訳システムの導入について

1 背景と趣旨

丹波市では、令和6年3月末時点で、35カ国、1,276人（人口比約2%）の外国籍の市民が生活しておられます。今後も外国人市民の増加、定住化が見込まれますが、日本語の理解が十分でなく、言語の違いから困りごとを抱えている外国人市民は少なくありません。

こうした中、外国人市民へのコミュニケーション支援の一環として、タブレット端末を活用した多言語三者通訳システムを市役所窓口を導入しました。

2 多言語三者通訳システムについて

- （1）内 容：多言語三者通訳システムは、タブレット端末のディスプレイを介した通訳オペレーター、窓口等に来庁した外国人市民、市職員等との三者間の通訳を実施するものであり、タブレット端末のディスプレイに表示される言語のボタンをタッチすることで即座に通訳オペレーターに画面がつながり、リアルタイムで通訳を行うことができます。
- （2）設置場所：丹波市役所本庁・第2庁舎・各支所・健康センターミルネ・人権啓発センターに各1台設置。
- （3）通訳言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、ベトナム語、フランス語、タガログ語、ヒンディー語、ネパール語、インドネシア語、ロシア語の13言語。

3 外国人市民への周知について

やさしい日本語で多言語三者通訳システムの導入に関するチラシを作成し、外国籍の市民がいる全世帯へ郵送しています。また、丹波市のHP上で多言語により周知を行っているほか、令和6年8月から実施している「丹波市多文化共生メールマガジン」により外国人市民を雇い入れている事業所等に対し、周知を行っています。

4 利用者へのアンケートについて

多言語三者通訳システムの効果測定等を目的に、当通訳サービスを利用した外国人市民へ、満足度やどこで通訳サービスが必要かなどを設問としたアンケートを実施しています。

・多言語三者通訳システムイメージ

