別紙16

港区行政情報多言語化ガイドライン
（改訂版）

平成２９年（２０１７年）１１月

港　区

港区平和都市宣言

かけがえのない美しい地球を守り、世界の恒久平和を願う人びとの心は一つであり、いつまでも変わることはありません。

私たちも真の平和を望みながら、文化や伝統を守り、生きがいに満ちたまちづくりに努めています。

このふれあいのある郷土、美しい大地をこれから生まれ育つこどもたちに伝えることは私たちの務めです。

私たちは、我が国が『非核三原則』を堅持することを求めるとともに、ここに広く核兵器の廃絶を訴え、心から平和の願いをこめて港区が平和都市であることを宣言します。

昭和６０年８月１５日

港　　区

目　　次

１　行政情報多言語化ガイドライン策定の目的と趣旨 ……1

２　行政情報多言語化の基本方針 ……2

３　行政情報提供に関する現状と課題 ……2

４　「やさしい日本語」について ……5

（１）「やさしい日本語」とは ……5

（２）「やさしい日本語」の有効性 ……6

（３）「やさしい日本語」で実現する多文化共生社会 ……7

５　行政情報多言語化の基準 ……9

（１）多言語化の対象とする行政情報 ……9

（２）優先的に多言語化に取り組む行政情報 ……10

（３）行政手続きに関わる文書の多言語化についての注意点 ……10

（４）その他の行政情報 ……10

（５）翻訳する言語 ……11

（６）翻訳言語の表記方法 ……11

（７）言語表記の順序について ……12

（８）英語、中国語、ハングルの多言語表記 ……12

（９）翻訳する時期 ……12

(10) 日本語の表現、ルビのあり方 ……12

(11) 多言語化を進めるにあたっての協議 ……13

(12) 正確で統一のとれた翻訳を確保するための方策 ……13

(13) 庁内での情報共有体制の構築 ……14

(14) ガイドラインの見直し ……15

行政情報多言語化の基準（一覧）……16

６　多言語化業務フローチャート……18

コラム

ウェルカム・パッケージとは……10

中国語の簡体字と繁体字……11

ハングルと表記する理由……12

通訳……14

「外国人」と「外人」……15

資料編

１　港区国際化推進プランにおける行政情報の多言語化の位置づけ……21

２　港区在住外国人の状況……23

３　港区在住外国人の意見……25

１　行政情報多言語化ガイドライン策定の目的と趣旨

港区の人口は平成 29 年２月 15 日、昭和 38 年以来 54 年ぶりに人口が 25 万人に回復しました。また、平成 29 年 10 月１日現在、この総人口の約８％にあたる外国人住民も２万人に届く勢いで増加しており、その国籍は約 130 か国にも及びます。また、日本にある大使館の半数以上にあたる約 80 の大使館が立地し、インターナショナルスクールや大学、外資系企業など多様な主体が多く存在している国際性豊かな都市です。

近年、急速な情報・通信技術の発展と、国家の枠を超えた経済社会の結び付きの強まりにより、人・物・情報の流れは地球的規模に拡大しています。

このような流れの中、「留学生 30 万人計画」や技能実習制度の拡充に関わる新たな法律の成立、国家戦略特区の指定などにより、海外からの労働者、留学生の増加が見込まれます。今後、旅行等により短期間滞在する外国人だけでなく、ともに支え合う地域の一員となる、長期間区に在留する外国人が増えていく考えられ、港区の国際化施策は「多文化共生社会」へ向けた大きな転換期を迎えています。

区は、港区基本計画における、分野別計画「にぎわうまち（コミュニティ・産業)」の「港区からブランド性ある産業・文化を発信する」における「豊かな国際性を生かした多文化共生社会を推進する」に取り組むにあたり、具体的な道筋を示す個別計画として、「港区国際化推進プラン」（以下、「プラン」という。）を策定しています。プランでは、外国人が、必要な行政情報を入手できる環境を整えるための優先的な取組の一つとして、行政情報多言語化の基準の策定を進めてきました。

多言語化に際しては、全ての行政情報を全ての言語や媒体で提供することは困難です。このため、現在各課が有している行政情報や今後作成する行政情報を、外国人に対して提供することを各所管課で検討する際の職員に向けた指針として、「行政情報多言語化ガイドライン」（以下、「ガイドライン」という。）を平成 22 年 10 月に初めて策定しました。

区は、これまでガイドラインに基づき、プランに沿った行政情報の多言語化を進めてきました。

社会情勢の変化や区の現状を踏まえ、これまでの多言語対応を継続しつつ、地域の共通言語となる「やさしい日本語」の導入を含め、更なる多言語対応へ

の取組を進めるとともに、的確な情報提供を行うため、このたびガイドライン全体を見直し、改訂版を作成しました。

日本人と外国人が、互いに文化的ちがいを認め合いながら、地域社会の一員としてともに考え、行動し、支え合う「多文化共生社会」をめざして、それにふさわしい「多言語化」を進めます。

２　行政情報多言語化の基本方針

行政情報の多言語化の充実、情報アクセス手段の強化を図るために、以下のとおり基本方針を定めます。

基 本 方 針

- 多言語化する行政情報の優先度や翻訳言語、使用媒体、タイミング、正確性などについての基準を定めること。
- 費用対効果を検証しながら、随時、港区国際力強化推進委員会、港区国際化推進アドバイザー会議等で検討を行い、全庁的な体制で、効率的かつ効果的に行政情報の多言語化を進めること。
- 外国人の状況（生活実態、国籍、在留資格など）及び意見を踏まえること。
- 外国人への行政情報提供に関する現状と課題を踏まえること。
- 外国人のコミュニケーション・使用言語に関連する特性とニーズに対応させること。

３　行政情報提供に関する現状と課題

区では、行政サービスや施設の利用方法などを紹介した「暮らしのガイド」、英字広報紙「ミナトマンスリー」に加え、国民健康保険や健康診断などの各種行政サービス、防災情報、子育て情報など、多種多様な情報を多言語で提供しています。また、刊行物のみならず、ホームページ、ＦＭラジオ、ケーブルテレビ、ＳＮＳ、メールマガジンなど、様々な媒体を通じて情報を提供しています。さらに、区のコールセンターである「みなとコール」では、夜間・休日に

も区の施設や手続きについての案内を日本語と英語で実施しています。その他にも、各課で様々な刊行物等を多言語で作成しています。

このように、多言語による行政情報を様々な手段で提供しているにもかかわらず、刊行物の存在やイベントの情報を知らなかったという外国人からの意見が多く、情報が十分に行き届いていない現状があります。適切な媒体によるタイミングの合った情報提供により、より多くの外国人の手元に確実に届ける工夫が必要です。

具体的には、平成 28 年度に実施した「港区在住外国人意識調査」によると、日頃の情報の入手先は「日本人の友人・知人」が 50.0％と最も多く、次いで「ウェブサイト」が３年前の同調査結果から 14.4 ポイント増加して、44.8％となっています。「ＳＮＳ」は 27.5%となっていますが、３年前の同調査結果から 19.4 ポイント増加しています。他の手段と比較して伸び率が最大となっていることを踏まえ、このようなソーシャルメディアを区の情報提供手段としての活用していくことが課題となります。

また、同調査では、港区に住む外国人は欧米出身の外国人が多く、また在留資格も経営・管理、技術・人文知識・国際業務、企業内転勤等、企業に勤務する外国人が多いため、約８割の外国人は英語を理解できるという結果がでています。区は、それ以外の約２割の外国人に対し、中国語、ハングルでの対応を推進していますが、それでもなお 12.4％の外国人が英語、中国語、ハングルの３言語では対応言語として不十分だと考えています。しかし、港区に住む外国人の国籍は約 130 か国に及び、それぞれの母語すべてに対応することは困難な状況があります。

そこで、「やさしい日本語」や、視覚的に理解できるピクトグラムの導入など、より多くの外国人に情報を伝えることができる新たな取組を、今後さらに充実させていくことも課題です。

多言語による主な刊行物・各種媒体	言　　語
英字広報紙「Minato Monthly」	英語
港区暮らしのガイド「GUIDE TO MINATO LIVING」	英語、中国語、ハングル
港区公共施設案内図「Minato City Map」	英語
港区政要覧「ここからはじまる物語」	英語、中国語、ハングル併記
港区ホームページ	英語、中国語、ハングル
FMラジオ放送 FM 広報「MINATO VOICE」	英語、中国語、ハングル
港区広報番組「こんにちは区長です」「区民とともに feel your MINATO」	英語（バイリンガル放送）
メール配信「MIM（ミム）」「防災情報メール」	英語、中国語、ハングル（防災情報メールは英語のみ）
みなとコール	英語
情報配信SNS「Minato Information Board」（Facebook）	英語、やさしい日本語
緊急時・災害時の情報配信SNS Twitter、Facebook	英語、中国語、ハングル
アプリによる情報提供「防災アプリ」「ごみ分別アプリ」「港区まち歩きナビ」「港区観光マップ（東京 AR）」	英語、中国語、ハングル（アプリにより英語のみ）
港区防災行政無線音声	英語

課　　題	必 要 な 対 応
翻訳の必要な情報の選別	多言語化の対象とする行政情報の選別 優先的に取り組む行政情報の選別
翻訳する言語	英語、中国語、ハングルへの翻訳とその他の言語への翻訳
翻訳する時期	緊急性、優先度による判断
適切な媒体・手段による提供	広報・地域情報紙（誌）、ホームページ、SNS、メールマガジン、区内掲示板等の活用
翻訳の正確性の担保	翻訳チェックの実施、翻訳データベースの活用、自動翻訳ソフト使用の禁止
英語、中国語、ハングル以外の対応	「やさしい日本語」、ルビの活用

４　「やさしい日本語」について

（１）「やさしい日本語」とは

「やさしい日本語」とは、外国人にも分かりやすく表現された日本語のことです。一般的に小学校３年生が教科書で習う漢字やひらがな、カタカナの表現のレベルであると言われていて、日本語能力試験Ｎ３～４（旧３級）[1] を基準としています。

日本の公共の場所や行政機関で使われる日本語は、漢語や敬語など難しい言い回しが多く、外国人にとっては特に、理解しにくいものです。「やさしい日本語」は、このことを踏まえ、多言語対応が困難な災害発生直後などに、外国人に対して正確かつ必要な情報を提供するために考えられた日本語表記の手法です。

普通の日本語 Normal Japanese	「やさしい日本語」Easy Japanese
ドアや窓を開けて、避難する場合に備えてください。	ドア(と)や　窓(まど)を　開(あ)けて　ください。 逃(に)げる　準備(じゅんび)をして　ください。
地震の揺れで壁に亀裂が入ったりしている建物には近づかないようにするなど、余震に対して十分注意して欲しいと呼びかけています。	地震(じしん)で　こわれた　建物(たてもの)に　気(き)をつけて　ください。余震(よしん)＜あとから　来(く)る地震(じしん)＞に　気(き)をつけて　ください。 この後(あと)も　気(き)をつけて　ください。
「消防車」	消防車(しょうぼうしゃ)＜火(ひ)を　消(け)す　車(くるま)＞
「避難所」	避難所(ひなんじょ)＜みんなが　逃(に)げる　ところ＞
「炊き出し」	炊(た)き出(だ)し＜温(あたた)かい　食(た)べ物(もの)を　作(つく)って配(くば)る＞
「津波」	津波(つなみ)＜とても　高(たか)い　波(なみ)＞

[1] 日本語を母語としない人の日本語能力を測定し認定する世界最大規模の日本語の試験。最も難関なＮ１から最も容易なＮ５まで５つのレベルがあり、Ｎ３は「日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる」、Ｎ４は「基本的な日本語を理解することができる」、初級から中級のレベルとされています。

（２）「やさしい日本語」の有効性

「やさしい日本語」については、弘前大学人文学部社会言語学研究室が平成10年から複数回にわたって検証実験を行っており、その理解度の高さが明らかにされてきました。例えば、平成17年に17か国からの留学生88名を対象に行った実験では、対象者を「やさしい日本語」と普通の日本語の２つのグループに分け、同じ内容の災害情報を示し、理解して指示に従うことができた人の割合を検証しました。結果として、全体的に「やさしい日本語」のグループの理解度の方が著しく高く、普通の日本語が10.9%であるのに対し、「やさしい日本語」が95.2%という一例もありました。[2]

また、港区が実施した平成28年度港区在住外国人意識調査においても、「やさしい日本語」で表現した文章について、「わかる」「だいたいわかる」という回答は合わせて72%に上りました。普通の日本語の場合と比較して、8.4ポイント増加しています。

そして、「やさしい日本語」は、次のような場面で力を発揮します。

◆外国人を災害から救う

災害時の外国人は、情報弱者になりがちです。平成７年（1995 年）１月 17日に起きた阪神・淡路大震災における日本人と外国人のそれぞれの人口に対する死者数及び負傷者数をみると、外国人の死者数の割合は日本人の約２倍、負傷者数の割合は約 2.4 倍になっているという結果が出ています。[3]　避難指示等の緊急情報を、全ての外国人にそれぞれの母語で伝えることはできません。また翻訳を行うとしても、翻訳には人手や時間を要するため、混乱する災害時には、必ずしも対応できるとは限りません。発災後、外部からの援助が始まるまでの72時間が生死を分けるといわれるとおり、一刻を争う災害時に、確実に生命を守る行動をとるためには、迅速で正確な情報の提供が必要であり、「やさしい日本語」は重要な役割を果たします。新たな多言語化の取組の一つとして「やさしい日本語」を導入することは、より多くの外国人に情報を伝えることを可能にします。

---

[2] 出典：「『やさしい日本語』が外国人被災者の命を救います」（弘前大学人文学部社会言語学研究室/減災のための「やさしい日本語」研究会）

[3] 「『やさしい日本語』が外国人被災者の命を救います」（弘前大学人文学部社会言語学研究室/減災のための「やさしい日本語」研究会）において国際防災の10年国民会議事務局（財）都市防災研究所（1995）『阪神淡路大震災における在日外国人被災状況調査』を出典として作成されたデータが掲出されています。

◆外国人の地域参画と協働を推進する

外国人と地域の日本人が交流する際に、最も大きな壁となるのが言葉です。多くの日本人は外国人と交流したいと思っていても、外国語を話さなくてはいけないとなると、戸惑ってしまう可能性があります。しかし、外国語を話さなくても、普通の日本語を分かりやすく言い換えた「やさしい日本語」を使えばよいのだとすれば、既存の日本人コミュニティに外国人を迎えることが容易になり、外国人の地域参画を一層促進することができます。一方で、先に述べたとおり、外国人にとっても「やさしい日本語」の理解度は高く、これから住む国の言葉として日本語を学びたいと考えている人も多くいます。「やさしい日本語」は、外国人が母語でコミュニケーションをとる自分たちのコミュニティから一歩出て、日本語で交流しようとするきっかけを作ります。このような「やさしい日本語」を通した日本人と外国人の相互の歩み寄りが、お互いの理解、そして協働に繋がっていくのです。

（３）「やさしい日本語」で実現する多文化共生社会

港区は人口の約８％が外国人であり、その国籍は約 130 か国にも及びます。その多様性は他の自治体にはない港区の特徴です。港区の場合、英語ができる外国人が多いため、まず英語、そして人口が多い順に中国語、ハングルでの多言語化を進めています。平成 28 年度港区在住外国人意識調査によると、77.5%がこの３言語で十分であると回答しています。一方で、十分ではないと回答している 12.4%をカバーしていく必要がありますが、それぞれの母語全てに対応していくことは非常に困難です。そこで、「やさしい日本語」を導入します。

「やさしい日本語」は、災害時を主とした外国人への情報伝達手段としてはもちろんのこと、地域社会の共通言語として、日本人と外国人が地域の課題をともに解決し、緊急時、災害時にも協力し助け合うことができる豊かな地域社会、多文化共生社会を実現していくために、重要な役割を担います。

港区がめざす地域社会の共通言語としての「やさしい日本語」とは、日本人が外国人と交流する際、特別なスキルによって使う言語でも、外国人が学ぶ新しい日本語でもありません。日本人が普通の日本語では伝わらないということを実感し、どう表現したら相手に伝わるかということを考えながら使う言語です。

区は、「やさしい日本語」を行政の情報の発信手段として使うだけでなく、地域社会の日本人の皆さんにも、日常の中で外国人の皆さんと交流する際に使っていただくことをめざします。また、外国人の皆さんの日本語習得の支援も併せて進めていきます。

日本人と外国人、相互の歩み寄りを支えていくことで、港区の目標である成熟した「国際都市」、つまり多文化共生社会を実現していきます。

港区職員が「やさしい日本語」を活用するにあたっては、次の資料を参照してください。

１　「やさしい日本語」マニュアル～外国人の地域参画と協働のために～（国際化・文化芸術担当）

「やさしい日本語」とは何か、その有効性や「やさしい日本語」で実現する多文化共生社会について述べると共に、「やさしい日本語」による文書等の作成ルールを示しています。

２　＊実践！やさしい日本語による公文書＊ー分かりやすく親しみのある文章表現を目指してー（総務課）

「やさしい日本語」による公文書作成を実践し、公文書は「分かりにくいもの」というイメージを払拭し、読む側の立場に立った文書表現の改善の取組を推進していくため、分かりやすく親しみのある文章表現のための一般的指針を示しています。

５　行政情報多言語化の基準

在住外国人等に関係のある情報については、できるだけ多くの人が理解できるよう、各所管課（課、担当課長、行政委員会及び学校・幼稚園）（以下「所管課」という。）は、以下の基準に基づき、多言語化を行うものとします。

また、指定管理者や外郭団体が提供する行政情報については、所管課は、本ガイドラインに準じて多言語化を推進していくことを要請するものとします。

（１）多言語化の対象とする行政情報

①行政情報とは

区民等を対象として、区が主体となって実施するサービスや事業等に関する情報、施設等の表示や看板、区の計画や統計等に関する情報で以下のものを対象とします。

ア）区民等を対象に作成・配布・公開しているホームページ、広報紙・地域情報紙（誌）、計画書、報告書、冊子、パンフレット、ちらし、シール等

イ）紙媒体及び電子申請上の申込書や申請書類等

ウ）住居表示、道路名、標識、案内板、ポスター等庁舎内や街中における表示・看板等

エ）個別区民あての通知書、案内書等

②情報提供するための媒体及び手段

外国人に行政情報を提供する媒体及び手段として、以下のものを活用して、幅広く周知や利用・申請の促進に努めるものとします。

ア）冊子、パンフレット、書籍等の紙媒体

イ）ウェブサイト、ＳＮＳ等のソーシャルメディアやメールマガジン等のインターネット回線を通じた媒体

ウ）ＣＤ－ＲＯＭ、ＤＶＤ、テープ等の電子機器を通した記録媒体

エ）テレビ、ラジオ、無線、デジタルサイネージ等の映像や音声による媒体

オ）区内掲示板への掲示

カ）多言語情報コーナーへの配置

キ）外国人が訪れる機会の多い窓口やロビーへの配置

ク）外国人対象ウェルカム・パッケージへの封入

＊ウェルカム・パッケージとは＊

港区に転入手続きを済ませた外国人に渡す手提げバッグ型のパッケージで、英語・中国語・ハングルの言語別になっています。各地区総合支所の区民課窓口サービス係で配布しています。

【主な内容物】

外国語版暮らしのガイド、MINATO CITY MAP、防災地図、観光マップ、資源とごみの分別ガイドブック、大震災に備えて、安全安心ガイドブック、など

※内容物については随時見直しを行います。

（２）優先的に多言語化に取り組む行政情報（①～⑦は優先順位の高い順）

①生命や身体、財産等に関わる緊急事態に関する情報（災害、事故、防災・防犯、救急医療、宗教食、アレルギー表示等）

②外国人対象の案内や相談全般に関する情報（外国人相談、みなとコール、総合案内等）

③区の広報に関する情報（広報紙、ホームページ等）

④区有施設等における案内表示等の情報（施設名・課名等表示、各案内板等）

⑤外国人の権利・義務に関する情報（住民登録、税務、健康保険、介護保険、国民年金等）

⑥保健・福祉、教育に関する情報（健診（検診）、保健予防、手当・給付、保育園、就園・就学、学校通知関連等）

⑦日常生活に関する情報（ごみ、リサイクル、「みなとタバコルール」、交通等）

（３）行政手続きに関わる文書の多言語化についての注意点

申請、請求、決定、証明書等、個人の権利・義務が確定し、係争時に重要な証拠書類となる文書については、多言語化できません。また、申請書・請求書等の文書については日本語による表記が優先します。いずれもどのようなことが記載されているのか参考翻訳を添付するにとどめることとします。

（４）その他の行政情報

所管課は、以下の情報については、必要性と効果を考慮して、多言語化を行うことを判断するものとします。

①区政への参画・協働に関する情報（みなとタウンフォーラム、区政モニター会議等）
②区有施設に関する情報（区民センター、スポーツセンター、図書館等）
③その他外国人に関係すると考えられる情報（事業概要、各種計画等）
④区民参加イベント、お祭り等、地域イベント情報
⑤観光に関する情報（観光スポット、商店街等）

（５）翻訳する言語

①外国人を対象として行政情報を翻訳する場合は、英語、中国語、ハングルで行うことを基本としますが、中国語、ハングルでの翻訳については、その必要性と効果を考慮して、国際化推進係と協議の上、英語のみでも可能とします。
②英語はアメリカ英語、中国語は簡体字、ハングルは韓国語で翻訳するものとします。但し、中国語は状況に応じて繁体字を追加することも可能とします。
③その他の言語については、その必要性と効果を十分に考慮して、国際化推進係と協議の上、所管課が判断するものとします。

＊中国語の簡体字と繁体字＊

- 簡体字…書きにくい漢字が簡略化された中国語です。国連が 1971 年に簡体字を中国語のオフィシャル文字として定めました。中国大陸、マレーシア、シンガポールなどで使用されており、使用人口は 13 億人以上です。
- 繁体字…旧字体の漢字が多く使われた中国語です。主に台湾、香港、マカオなどで使用されており、使用人口はおよそ３千万人です。

（６）翻訳言語の表記方法

①行政情報を言語別に分けて作成する場合、併記して作成する場合など、翻訳言語の表記方法については、行政情報を提供する媒体や手段によって大きく変わりますので、所管課が判断するものとします。
②外国人にも広く周知を呼びかけるポスターを作成する場合は、「やさしい日本語」や大事な部分を中心に翻訳するなど、できるだけ日本語と英語の併記で作成することを推奨します。

（７）言語表記の順序について

言語表記の順序は、区内の利用頻度の高いものから順に「英語、中国語、ハングル」と表記するものとします。また、「ハングル」については「韓国語／朝鮮語」と表記することも可能とします。

＊ハングルと表記する理由＊

韓国語は大韓民国（韓国）で使用されている言語を指します。一方、朝鮮語という表記は日本では朝鮮半島で話されている言語としての認識ですが、韓国国内では使用しません。また、活用も韓国語と朝鮮語は若干違いがあります。日本でも朝鮮半島で国と認めているのは大韓民国のため、公には韓国語との表記が多いです。両方網羅するため韓国語/朝鮮語と併記する場合、表記が長くなってしまうため、港区ではハングルと表記することとします。なお、ハングルとは文字そのものを指します（日本語の「ひらがな」と同じ）。

（８）英語、中国語、ハングルの多言語表記

各言語の英語、中国語、ハングルの表記は下記のとおりとします。

日本語	英　語	中国語	ハングル
英　語	English	英　语	영어
中国語	Chinese	中　文	중국어
ハングル	Korean	韩　语	한국어又は한글

（９）翻訳する時期

①特に緊急性や優先度の高い行政情報は、日本語での行政情報に合わせて、同時に翻訳するものとします。

②権利・義務や保健・福祉・教育等に関わる行政情報は、できるだけ速やかに翻訳するものとします。

③その他の行政情報は、所管課の判断により、順次翻訳するものとします

(10) 日本語の表現、ルビのあり方

所管課は、外国人に関係する行政情報については、外国人にも分かりやすい日本語の表現で表記するものとし、優先度が高い情報はできるだけ「やさしい

日本語」での表現を心がけるものとします。また、日本語と英語のみで作成する場合は、できるだけ漢字にはルビを振るよう努めるものとします。

(11) 多言語化を進めるにあたっての協議

多言語化を進めるにあたっては、所管課は必要に応じて、優先度、言語の選択や時期等について、国際化推進係、財政課と協議するものとします。

(12) 正確で統一のとれた翻訳を確保するための方策

①港区翻訳データベース

「港区翻訳データベース」とは、翻訳する際、使用する単語や言語の統一を図るため、英語、中国語、ハングルの３言語について区として使用すべき単語や表記方法について整理した辞書のようなものです。区の組織名や役職名、施設名などの表記についても掲載しており、区のホームページで公開しています。

「港区翻訳データベース」は、東京都が平成 27 年２月に改定した「国内外旅行者のためのわかりやすい案内サイン標準化指針」との整合性にも配慮して作成しています。翻訳する際は、必ず「港区翻訳データベース」を参照するものとします。

②翻訳チェック

翻訳内容を専任者がチェックを行い、統一した単語、表現、文章に修正します。行政情報の正確性・統一性を高め、一層の信頼性を確保します。

各所管課で翻訳した行政情報（英語・中国語・ハングル）は、できる限り翻訳チェックを受けることとします。翻訳チェックの申込み手順については、地域振興課－閲覧－国際化推進係－翻訳チェック手順書を確認し、分量に応じ、必要な期間を考慮して申し込むこととします。

※自動翻訳ソフトやウェブサイトで機械翻訳した文章は、翻訳チェックの意義から外れるためチェックを受けることができません。

③翻訳発注の際の注意事項

所管課は翻訳を外部事業者に発注する際には、以下のことに留意するものとします。

ア）翻訳技術が高く、実績のある事業者を選定すること。

イ）仕様書又は事業者への指示には、原則として下記の文言を入れるものとします。

・自動翻訳ソフト等を用いた機械翻訳は行わないこと

・港区翻訳データベースを参照すること

・ネイティブチェックを入れること

＊通　訳＊

多言語化の手段の一つに「通訳」があります。行政サービスを利用するため区役所を訪れた外国人が日本語を理解できない場合、通訳を介して意思疎通を図らなければならないため、重要な役割を果たします。本庁舎の総合案内、国際化推進係の外国人相談員や、行政サービスの案内をするみなとコール、各地区総合支所区民課のフロアマネージャー及び芝地区総合支所区民課の通訳が英語による通訳対応を行っています。（芝地区総合支所区民課の通訳は中国語対応が可能）。

また、港区国際防災ボランティアは、災害時、外国人と意思疎通がスムーズに行えるよう、通訳・翻訳を行うボランティアで、平成 27 年 7 月から募集・育成を開始しており、160 名以上が登録しています（平成 29 年 10 月現在）。

平常時にも、区民まつりや防災訓練などで通訳として活動しています。お祭りなど外国人が参加可能な地域イベントを実施する際は、英語が入ったポスターやちらしを作成するとともに、こういった通訳を用意することもぜひ検討してみてください。

(13) 庁内での情報共有体制の構築

①国際化推進係は、行政情報の多言語化に関する資料等を管理するとともに、必要な情報を所管課に提供するものとします。

②所管課は、多言語による行政情報を作成または提供した場合は、国際化推進係に報告するとともに、見本提供が可能な場合は別途指定する部数を提出するものとします。

③所管課で作成している多言語による行政情報については、年に一度、多言語対応調査を実施し把握します。調査結果については、国際化推進係の閲覧で公開し、情報共有するものとします。

④翻訳データベースは、年に２回、更新しています。所管課で作成した多言語による行政情報で翻訳データベースに掲載して共有すべき単語等がある場合は、随時申し出を受けることとします。

(14) ガイドラインの見直し

ガイドラインは、必要に応じて見直すものとします。

＊「外国人」と「外人」＊

外国籍の人々を呼ぶ総称として「外人」という日本語がありますが、表現としてやや侮蔑的なニュアンスを含んで使われることがあります。行政用語としては「外国人」という表現を使うようにしましょう。外国人の存在は、港区にとって一つの財産として敬意をもって対応したいものです。

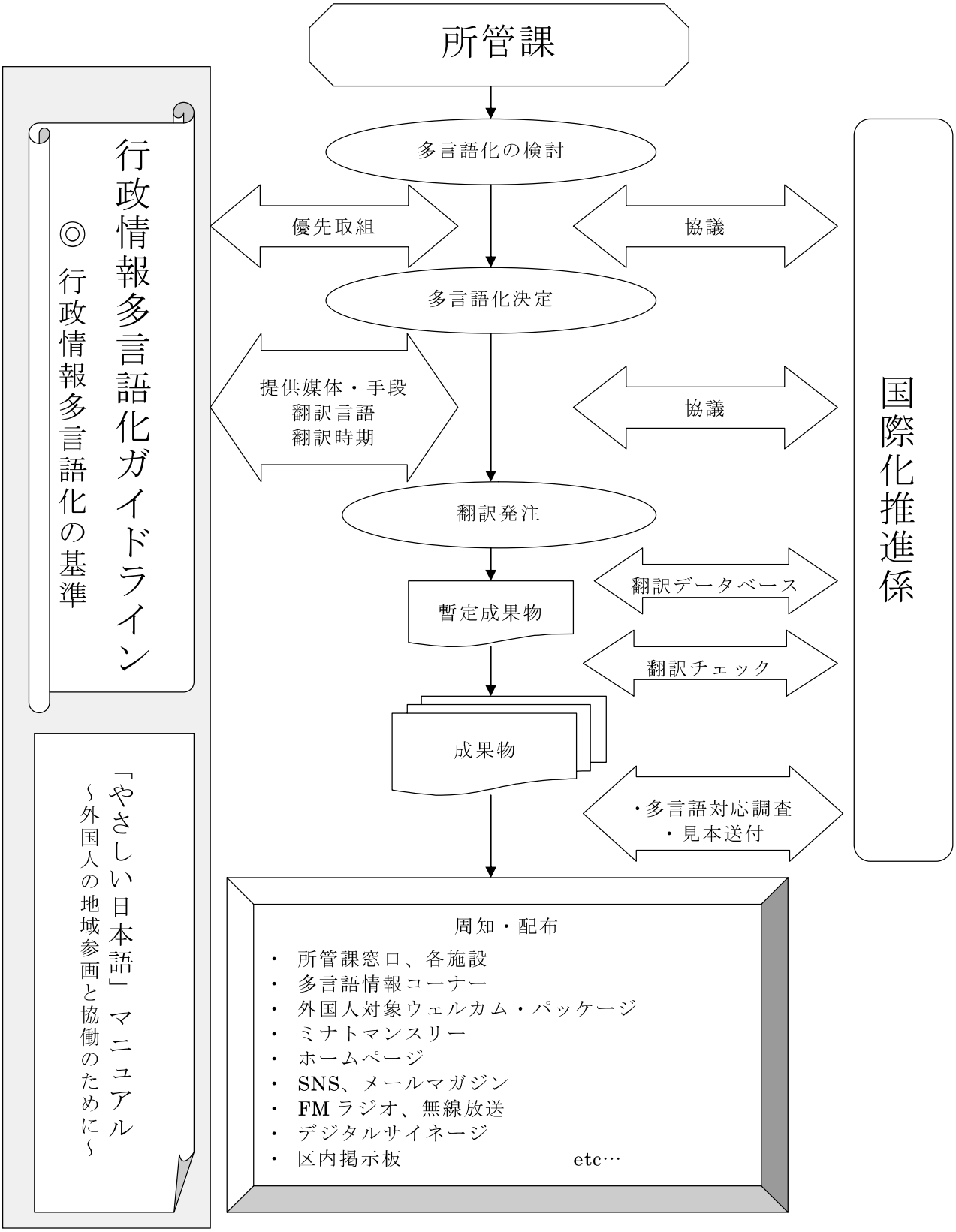
行 政 情 報 多 言 語 化 の 基 準　（一覧）

(1)多言語化の対象とする行政情報	P9	①行政情報とは	ア）冊子、パンフレット、ちらし、シール、広報・地域情報紙(誌)、報告書、計画書、ホームページ等
			イ）申込書、申請書類等（紙媒体及び電子申請等）
			ウ）表示、道路名、標識、案内板、庁舎内や街中の看板等
			エ）通知書、案内書等
		②情報提供するための媒体及び手段	ア）冊子、パンフレット、書籍等
			イ）ウェブサイト、ＳＮＳ、メールマガジン等
			ウ）ＣＤ－ＲＯＭ、ＤＶＤ等
			エ）テレビ、ラジオ、無線放送、テープ、デジタルサイネージ等
			オ）区内掲示板への掲示
			カ）多言語情報コーナーへの配置
			キ）窓口、ロビーへの配置
			ク）外国人対象ウェルカム・パッケージへの封入
(2)優先的に多言語化に取り組む行政情報（①～⑦は優先順位の高い順）	P10	①生命や身体、財産等に関わる緊急事態に関する情報（災害、事故、防災・防犯、救急医療、宗教食、アレルギー表示等）	
		②外国人対象の案内や相談全般に関する情報(外国人相談、みなとコール、総合案内等)	
		③区の広報に関する情報（広報紙、ホームページ等）	
		④区有施設等における案内表示等の情報（施設名・課名等表示、各種案内板等）	
		⑤外国人の権利・義務に関する情報(住民登録、税務、健康保険・介護保険、国民年金等)	
		⑥保健・福祉・教育に関する情報（（健診（検診）、保健予防、手当・給付、保育園、就園・就学、学校通知関連等）	
		⑦日常生活に関する情報（ごみ、リサイクル、「みなとタバコルール」、交通等）	
(3)行政手続きに関わる文書の多言語化についての注意点	P10	・個人の権利・義務が確定し、係争時に重要な証拠書類となる文書（申請、請求、決定、証明書等）は、多言語化不可。 ・申請書・請求書等の文書は日本語表記が優先。 ・いずれも参考翻訳を添付するにとどめること。	
(4)その他の行政情報（必要性を考慮して多言語化）	P10	①区政への参画・協働に関する情報（みなとタウンフォーラム、区政モニター会議等）	
		②区有施設、観光等に関する情報(区民センター、スポーツセンター、観光案内等)	
		③その他外国人に関係すると考えられる情報（事業概要、各種計画等）	
		④区民参加イベント、お祭り等、地域イベント情報	
(5)翻訳する言語	P11	①英語、中国語、ハングル（必要性と効果を考慮し、英語のみでも可）	
		②英語：アメリカ英語、中国語：簡体字（状況に応じて繁体字を追加）、ハングル：韓国語	
		③他の言語の必要性（所管課が判断）	
(6)翻訳言語の表記方法	P11	①言語別に分けて作成、併記して作成（所管課が判断）	
		②ポスター作成：「やさしい日本語」の使用、日本語と英語の併記を推奨	

行 政 情 報 多 言 語 化 の 基 準　（一覧）

(7)言語表記の順序	P12	・英語、中国語、ハングル（韓国語／朝鮮語の表記も可）の順	
(8)英語、中国語、ハングルの各言語表記	P12	・各言語の表記 英　語　English　英　语　영어 中国語　Chinese　中　文　중국어 ハングル　Korean　韩　语　한국어又は한글	
(9)翻訳する時期	P12	①緊急性、優先度の高い情報は、日本語での行政情報提供と同時に翻訳	
		②権利・義務、保健・福祉、教育等に関わる行政情報は、できるだけ速やかに翻訳	
		③その他の行政情報は、所管課の判断による	
(10)日本語の表現、ルビのあり方	P12	外国人にも分かりやすい日本語表現で表記、優先度が高い情報はできるだけ「やさしい日本語」、ルビの使用に努める	
(11)多言語化を進めるにあたっての協議	P13	必要に応じ優先度、言語の選択、時期等について、国際化推進係、財政課と協議	
(12)正確で統一のとれた翻訳を確保するための方策	P13	①港区翻訳データベース	
		②翻訳チェック	
		③翻訳発注の際の注意事項	ア）翻訳技術力、実績のある事業者の選定
			イ）仕様書又は事業者への指示 ・自動翻訳ソフト等を用いた機械翻訳の禁止 ・港区翻訳データベースの参照 ・ネイティブチェック
(13)庁内での情報共有体制の構築	P14	①国際化推進係による行政情報多言語化に関する資料管理と所管課への情報提供	
		②国際化推進係への所管課からの多言語情報作成の報告・見本提供	
		③多言語対応調査の実施及び調査結果の共有	
		④翻訳データベースの更新及び掲載単語の随時受付	
(14)ガイドラインの見直し	P15	ガイドラインの必要に応じた見直し	

６　多言語化業務フローチャート



資　料　編

１　港区国際化推進プランにおける行政情報の多言語化の位置付け

（１）港区国際化推進プラン（以下、プランという。）の目標

多様な文化と人が共生する活力と魅力あふれる
成熟した「国際都市・港区」を実現する。
～多文化共生社会における外国人の地域参画と協働の推進～

港区には、平成29年10月1日現在、区の総人口の約8％にあたる約2万人の外国人が住み、国籍は約 130 か国に及びます。また、国内の駐日大使館の半数以上にあたる約 80 の大使館や、多くの外資系企業、インターナショナルスクールなど、国際性豊かな多様な主体が、数多く存在しています。加えて、港区は空の玄関口である羽田空港と直結し、東京港や新幹線など、交通ネットワークの要であり、観光やビジネスで国内外から訪れる人々を受け入れるホテル、旅館の客室数は都内で最多を誇ります。企業、テレビ局も集積しており、港区は、国際性豊かな経済活動・情報発信の拠点となっています。このようなことから、港区は、成熟した「国際都市」を実現できる潜在力を持つ我が国屈指の都市であるといえます。

多くの外国人が住み、また訪れる港区では、日本人と外国人が日常生活で接することは、自然なことであるといえます。そのような光景を見れば、港区は既に国際化していると言えるかもしれません。実際に、区はこのような状況を踏まえ、外国人も快適に暮らせるよう、様々な支援を行ってきました。その結果、外国人の快適な日常生活が実現し、安全・安心の確保が進むなど、区の「国際化」は一定程度果たされたことも事実です。港区在住外国人意識調査の結果を見ても、9割以上の外国人が行政サービスに満足していると回答しています。

こうして、国際都市として一定の成長を遂げてきた港区は、ここからさらに、次のステージをめざします。

それは、国籍や民族などの異なる人々が、互いに文化的ちがいを認め合いながら、地域社会の一員してともに考え、行動し、支え合う「多文化共生社会」です。これまでの区の国際化推進施策は、外国人への支援が中心でした。しかし、これからの港区における「国際化」とは、「多文化共生社会の推進」であるとして、外国人は日本人とともに支

え合う地域社会の一員であるということをより一層重視し、「外国人の地域参画と協働の推進をめざします。

（２）目標を達成するための３つのアプローチ

プランでは、目標を達成するために重要な3つのアプローチを設定し、取組を一層強化します。

１　意思疎通を図る

地域社会の共通言語となる重要なコミュニケーションツールのひとつとして、「やさしい日本語」を導入します。併せて、外国人の日本語習得を支援します。

２　情報を的確に届ける

平成２８年度に実施した港区国際化に関する実態調査の結果を多角的に分析し、「外国人への広報戦略」として集約し、SNS やホームページを活用した効果的な情報提供を行います。

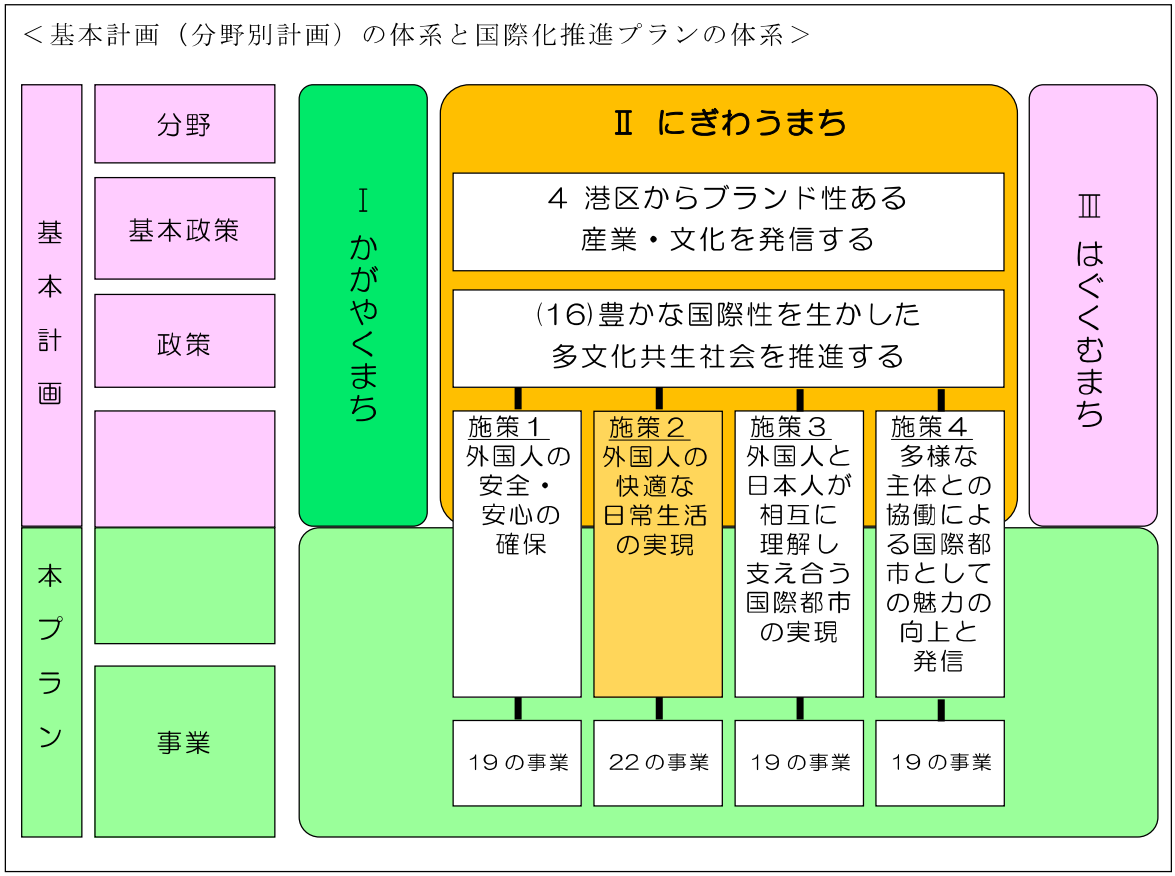
３　港区ならではの国際的な強みを活かす

大使館、大学、インターナショナルスクール、企業、国際交流に関する民間団体など地域の多様な主体と区の協働による様々な取組を展開します。

（３）行政情報の多言語化の位置付け

行政情報の多言語化は、プランにおける施策２「外国人の快適な日常生活の実現」の分野「多言語対応と効果的な発信」に位置付け、施策２（２）「港区行政情報多言語化ガイドラインに基づいた行政情報の多言語化と的確な情報提供」をはじめとする、８項目の施策を計上し、外国人へのサービスを一層充実させていくこととしています。なお、他の施策・分野であっても、目標を達成するための３つのアプローチのうち「２情報を的確に届ける」に該当する施策（プランでは、★２の印あり）については、併せて実施していきます。

◆国際化推進プランの体系



２　港区在住外国人の状況

国籍別外国人住民登録者数

平成 29 年 10 月 1 日現在、港区の外国人住民登録者数は 19,594 人で日本人を合わせた総人口 253,407 人の約８％に相当します。[1]　国籍は約 130 か国であり、そのうち、中国、韓国又は朝鮮、米国で過半数を占め、フィリピン、英国、フランスと続きます。欧米系[2] の外国人が約 40%を占め、東京都の他区市町村と比較して、欧米系の比率が高いことが特徴となっています。

---

[1] 住民基本台帳法では、90 日を超えて滞在する外国人に登録を義務付けていますが、外交官や大使館職員、日米地位協定該当者（米軍の関係者）等は登録の義務が免除されているため、住民登録者数に含まれません。

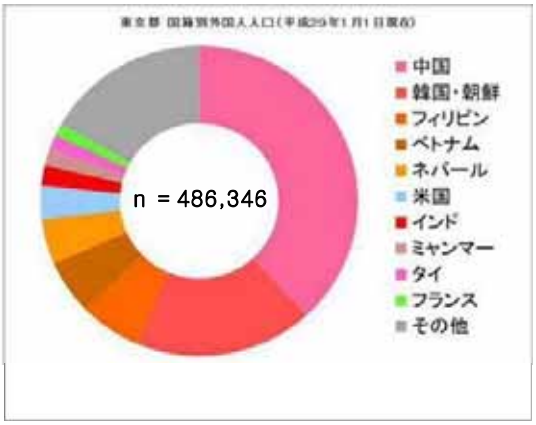
[2] 欧米系とは、北米と欧州を合わせたものであり、国籍の地域区分は、外務省の分類に基づきます

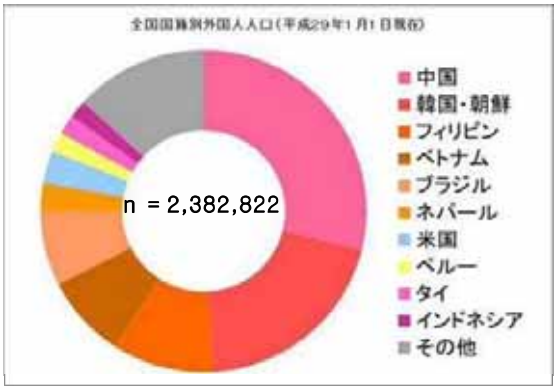
上位 10 か国の国籍別外国人登録者数 [3]　（平成 29 年 10 月 1 日現在）

国籍／項目	1位	2位	3位	4位	5位	6位	7位	8位	9位	10位		合計
	中国	韓国又は朝鮮	米国	フィリピン	英国	フランス	インド	オーストラリア	ドイツ	カナダ	その他	
外国人登録者数	3,716	3,464	3,130	1,020	884	819	641	579	371	355	4,615	19,594
割合（%）	19.0	17.7	16.0	5.2	4.5	4.2	3.3	3.0	1.9	1.8	23.6	100.0

地域別外国人登録者数　（平成 29 年 10 月 1 日現在）

地域／項目	欧米系		アジア	大洋州	中南米	中東	アフリカ	無国籍	合計
	北米	欧州							
外国人登録者数	7,193		10,675	696	480	329	196	25	19,594
	3,485	3,708							
割合（%）	36.7		54.5	3.6	2.4	1.7	1.0	0.1	100.0
	17.8	18.9							





[3] 割合は小数点第２位を四捨五入しています。

３　港区在住外国人の意見

区が実施した「港区在住外国人意識調査（以下、「アンケート調査」という。）」（平成 28 年７月～８月実施）、「港区在住外国人インタビュー調査（以下、「インタビュー調査」という。）」（平成 28 年 11 月～12 月実施）の結果や、外国人委員を含む「港区国際化推進アドバイザー会議」や「港区国際力強化推進会議」などでのご意見による外国人の状況、港区に対する評価、意見の概略は以下のとおりです。

①情報の多言語化

コミュニケーションの円滑さや困難さの現状には個人差もありますが、欧米系外国人の場合、日本語での意思疎通が基本的な日常会話に限られる傾向があります。

「アンケート調査」によると、『日本語を全く話せない』又は『あまり話せない』の割合は、韓国又は朝鮮では 5.6%、中国では 23.4%であるのに対し、北米系では 44.1%、欧州系では 50.6%と多くなっています。

また、日常の暮らしの中で不便を感じていることや困っていることについては『特にない』と答えた外国人が 33.8％と最も多い一方、『日本語（読み書きなど）について』が 24.1％で、２番目に多くなっています。多くの外国人にとって、年金、保険、医療関係などの文書を日本語で理解することは難しく、外国語への翻訳や通訳などの支援が望まれています。

区役所内での英語によるサービスに対しては一定の評価がある一方、ハングルや中国語などの他の言語でのサービスに対する需要もあり、近年は中国人の増加に伴い、中国語の需要も増加傾向にあります。

②情報提供方法

「インタビュー調査」では、日本語で 10 ページある書類が英語は要約されて１ページになっている。何が書かれているのか不安になるとの意見がある一方で長い文章だと読まないという意見もあり、情報提供方法にも工夫が必要です。

区発行の外国語版暮らしのガイド「Guide to Minato Living」、区の英字広報紙「MINATO MONTHLY」などは多くの外国人、特に新しく港区に移ってきた

外国人からは高い評価を得ている一方で、既に在住の外国人の中にはそれらの存在を知らないことも多いため、それらの情報が確実に届く提供方法が求められています。

「アンケート調査」によると、日頃の情報の入手先としては、「日本人の友人・知人」「家族」「日本人以外の友人・知人」が多い一方、ＳＮＳやウェブサイト等のソーシャルメディアが著しく増加しています。「インタビュー調査」や「港区国際化推進アドバイザー会議」においてもＳＮＳはほとんどの外国人が利用しており、ＳＮＳによる情報提供が極めて有効であるとの意見が示されています。

③日本語学習

「アンケート調査」では 74.6%が日本語を「過去に学んでいたことがある」または「現在学んでいる」と回答しており、過去の学習経験者と学んだことがない外国人に聞いたところ、54.6%が日本語を学びたいと回答しています。「港区国際化推進アドバイザー会議」や「港区国際力強化推進会議」においても日本語教室を増やしてほしい、ニーズを的確に捉えて日本語学習の機会を提供してほしいなどの意見が示されています。

④「やさしい日本語」

「アンケート調査」では、普通の日本語の文章について、「わかる」「だいたいわかる」という回答が合わせて 63.6%であるのに対し、「やさしい日本語」の文章については、72%にものぼり、「やさしい日本語」にすると理解度が 8.4 ポイントも上がりました。

「インタビュー調査」、「港区国際化推進アドバイザー会議」や「港区国際力強化推進会議」においても、外国人にとって「やさしい日本語」は失礼ではないし、伝わる方がよい、簡単な表現で話すことができれば、日本語でのコミュニケーションの機会ができるなど、「やさしい日本語」への取組を推進すべきとの意見が多く示されています。

港区行政情報多言語化ガイドライン 改訂版
平成 29 年 11 月発行

編　集　産業・地域振興支援部
地域振興課国際化推進係