

# 福岡市における多言語センターの構築と

## ネットワークの確立に関する研究

平成28年度市民研究員 古賀尚子

### はじめに

昭和 50 年代前半、グローバル化や多文化共生などという言葉が日本で使われるようになるよりかなり以前に、中国帰国者の家族であった同級生が学校や地域社会からドロップアウトしていく姿を目の当たりにし、日本の社会における「異文化」や「外国語」への寛容のなさ、自分が子供ゆえの無力さを痛感し、将来彼らをサポートする人になることを決意した。

筆者が福岡市に来たのは平成 6（1994）年。その後、中国帰国者支援、外国人子女対象の日本語指導員、法律相談会の通訳、警察や拘置所での弁護士の通訳、中国語講師などの仕事を経験した。その中で、在住外国人が日本で生活の中で直面する問題は、法律、労働、学校、医療、福祉等さまざまな分野に関わるが、現場同士の横の関係がうまくつながらず、問題解決に手間取ることが往々にしてあった。また、「つなげる人」の育成が現場を変えていく原動力になることも実感した。

平成 25（2013）年からは福岡市国際部で中国語の専門嘱託員として勤務している。国際交流のサポートや通訳・翻訳業務にたずさわる中で、専門職員たちをもっと活用して、能動的に福岡市のグローバル化を支える体制は作れないものかと日々考えてきた。平成 27（2015）年に東京外国語大学の「多文化社会専門人材養成講座（多文化社会論基礎）」を受講し、体系的な知識を得ると同時に、全国の自治体や NPO で多文化共生に取り組む受講生の方々に出会い、啓発された。

この研究を通して、変わりゆく時代背景の中で、福岡市の国際化施策における「変わることができない」ものに一石を投じ、新たな仕組み作りに寄与したいと考えている。

### 1. 研究課題の背景

福岡市のグローバル化が進んでいる。特に、クルーズ船の寄港数増加や LCC（格安航空会社）の就航数増加、訪日ビザの発給要件緩和、免税制度拡充などを背景に、短期滞在の訪日外国人が急増した。平成 28（2016）年の「福岡空港・博多港外国人入国者数」は約 257 万人で、前年比 24%増、2 年前と比べると 2 倍以上の伸びとなった<sup>(1)</sup>。また、福岡市の在住外国人は年々増え続け、平成 29（2017）年 2 月の統計で 32,333 人となった。統計によると、2010 年から 2015 年の 5 年間で 25.3%増加し、増加率は政令指定都市では 1 位となり、2 位のさいたま市（12.0%）を大きく上回った<sup>(2)</sup>。

福岡市は平成 25（2013）年に策定した福岡市基本構想で「住みたい、行きたい、アジアの交流拠点都市・福岡」を目指すべき都市像とし、第 9 次基本計画の中で掲げた「国際競争力を有し、アジアのモデル都市となる」を目標に、「アジアをはじめ世界の人々にも暮らしやすいまちづくり」を推進している。また、平成 26（2014）年 3 月には国家戦略特区のひとつ「グローバル創業・雇用創出特区」に指定され、海外企業の誘致を促進し、海外のスタートアップを呼び込む施策を打ち出している。

一方、人口増を続けている福岡市も、2035 年頃に 160 万人を超えたあたりでピークに達すると予測されている<sup>(3)</sup>。少子・高齢化が進み、就業人口を支えている九州内からの若者層の転入が減少することから、将来の就業人口不足は首都圏や海外からの転入に頼ることになる。そこで、外国人の活力が大いに期待される。福岡市が今後も世界の人々から生活や仕事の拠点として選ばれる都市であり続けるためには、官民一体となって、さらに一歩進んだ体制作りが必要だと考える。

この研究では、その受け入れ体制を「多文化共生」の観点から論じるとともに、現在の福岡市の国際政策を支える多言語対応に注目し、福岡市のあるべき姿を探る。

## 2. 地域発展の基盤としての多文化共生

### （1）多文化共生とは

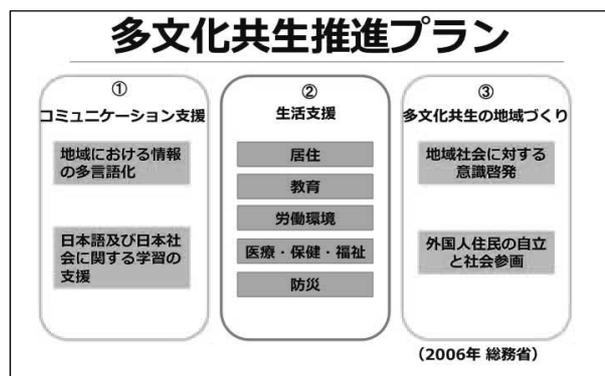
「多文化共生」という言葉は、川崎市の外国人団体に関する新聞記事で登場し、その後、自治体の外国人住民施策のスローガンとして広まった。多文化共生政策として体系化されたのは、2006 年に総務省がまとめた「多文化共生推進プログラム」においてである。

「国や民族などの異なる人々が互いの文化的違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと」と定義されている<sup>(4)</sup>。

### （2）「地域における多文化共生推進プラン」<sup>(5)</sup>

これは、総務省が平成 18（2006）年 3 月に策定したもので、地方自治体が多文化共生を推進するうえでの指針である。多文化共生を地域の国際化の 3 つの柱に位置付け、自治体が多文化共生施策を総合的かつ計画的に推進することを求めた。以下は項目をまとめてみた。

図1 多文化共生推進プラン 3つの柱イメージ



資料：筆者作成

### ①コミュニケーション支援

#### 「地域における情報の多言語化」

- ・行政サービスや生活情報の多言語化
- ・生活相談窓口の設置、専門家の育成
- ・NPO等との連携による多言語情報の提供、通訳ボランティアの育成
- ・地域の外国人住民の相談等としての活用
- ・情報提供の流通ルートの確保等

#### 「日本語及び日本社会に関する学習の支援」

- ・地域生活開始時におけるオリエンテーションの実施
- ・日本語・日本社会に関する学習機会の提供等

### ②生活支援

#### 「居住」

- ・多言語情報提供による居住支援、入居差別の解消
- ・自治会、NPO等と連携した住宅入居後のオリエンテーションの構築と実施
- ・自治会・町内会等を中心とする取組の推進
- ・外国人住民が集住する相談窓口の設置

#### 「教育」

- ・学校入学時の就学案内や就学援助制度の多様な言語による情報提供
- ・日本語の学習支援
- ・学習支援、不就学の子どもへの対応
- ・進路指導および就職支援
- ・多文化共生の視点に立った国際理解教育の推進
- ・外国人学校の法的地位の明確化
- ・幼児教育制度の周知および多文化対応

#### 「労働環境」

- ・ハローワークとの連携による就業支援
- ・商工会議所等との連携による就業環境の改善
- ・外国人住民の起業支援

#### 「医療・保健・福祉」

- ・多言語対応可能な病院・薬局に関する情報提供
- ・医療問診票の多様な言語による表記
- ・広域的な医療通訳派遣システムの構築
- ・健康診断や健康相談の実施
- ・母子保健および保育における対応
- ・高齢者・障害者への対応

#### 「防災」

- ・平常時の防災教育・訓練、緊急時の災害情報伝達、防災計画への位置付け
- ・緊急時の外国人住民の所在把握
- ・災害時の通訳ボランティアの育成・支援、連携、協働
- ・大規模災害時の備えた広域応援協定
- ・災害時の外国人への情報手段の多言語化、多様なメディアとの連携等

#### 「その他」

- ・法律や医療等より専門性の高い相談体制の整備と人材育成
- ・多文化共生の地域づくりのキーパーソンという観点からの留学生支援

### ③多文化共生の地域づくり

#### 「地域社会に対する意識啓発」

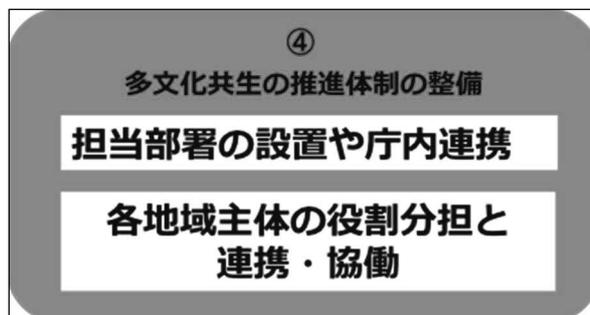
- ・地域住民等に対する多文化共生の啓発
- ・多文化共生の拠点づくり
- ・交流イベント開催

#### 「外国人住民の自立と社会参画」

- ・キーパーソン・ネットワーク、自助組織等の支援
- ・外国住民の意見を地域の施策に反映させる仕組みの導入
- ・外国人住民の地域社会への参画
- ・地域社会に貢献する外国人住民の表彰制度

また、以上3つの柱を推進する体制の整備については次のように示されている。

図2 多文化共生推進プラン 推進体制の整備について



資料：筆者作成

#### ④多文化共生の推進体制の整備

##### 「担当部署の設置や庁内連携」

多文化共生の推進を所管とする担当部署の設置や庁内の横断的な連携

##### 「地域における各主体の役割分担と連携・協働」

(市町村の役割)

市町村においては、地域の実情を踏まえつつ、また、都道府県との役割分担を明確にし  
ながら、区域内における多文化共生の推進に関する指針・計画を策定した上で、外国人住  
民を直接支援する主体としての取組を行うこと。

(各主体の連携・協働)

市町村の外国人住民施策担当部局および国際交流協会が中心的な役割を担い、市町村レ  
ベルでどのようなリソースが存在しているのかについて情報共有した上で、関係する NPO、  
NGO その他の民間団体が連携・協働を図るための協議の場を設けること。

約 10 年前に策定されたプランであるが、「誰に何を」するべきかがよくまとまっており、  
あとは「誰がどのように」という部分が自治体にゆだねられている。福岡市として具体的  
に進んでいるところ、まだ具体的になっていないところを検証する上での基本的な視座と  
なるであろう。

こうして見ると、多文化共生には在住外国人の生活全般やそれぞれのライフステージに  
関わるあらゆる分野における施策が必要であることがわかり、地域の多文化共生施策とは  
まさに社会の基盤づくりということが出来る。

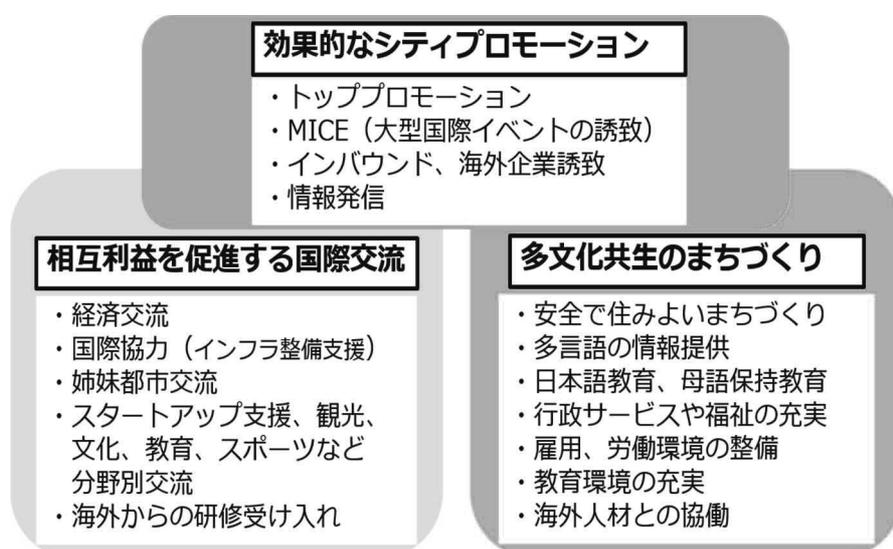
現在福岡に居住する外国人、これから家族とともに日本のどこかに住もうと考えている  
外国人、そして外国につながる人々が、仕事や生活の拠点として、学びの拠点として、創  
業の拠点として福岡を選び続け、彼らが「地域経済・地域社会の担い手」となるような仕  
組みを作ることこそが、今の福岡市に求められているものだと考える。

### (3) 福岡市の国際化施策を支える多言語対応

では、現在の福岡市はグローバル化する社会に対応するため、どのようなポイントで国際化施策を進めているのであろうか。平成 15 (2003) 年に平成 27 (2015) 年を目標とする「福岡市国際化推進計画」が策定されたが、目標年次を過ぎた現在、国際化施策に特化して明文化されたものがないため、早急に策定されることが望まれる。

以下は筆者が日常の業務を行う中でグローバル化に関わる施策や施策目標等をカテゴリズしてみたものである。

図3 福岡市の国際化施策全体イメージ



資料：筆者作成

ひとつ目は「相互利益を促進する国際交流」である。内容は、都市間の信頼関係の土台となる姉妹都市交流をはじめ、経済交流や途上国への国際協力のほか、スタートアップ支援、観光、文化、教育、スポーツなどの分野別交流、海外からの研修受け入れなどである。

2つ目は、前述した多文化共生という視点からのまちづくりである。

3つ目は、「シティプロモーション」で、福岡市の取り組みを世界にPRする情報発信、MICE（ミーティング・インセンティブ、コンベンション、エキシビジョン・イベント）やインバウンド（訪日旅行）等と呼ばれ込むための活動である。

さまざまな部署がこれらの事業を担当しているが、全ての事業に関わるのが「多言語対応」である。つまり、通訳や翻訳業務を通じた「縁の下の力持ち」として国際化施策の推進を支えている。福岡市の政策がますますグローバル化する中、この「多言語対応」の必要性が増大している。この論文では、「多言語対応」の推進体制とその取り組み、および専門人材の活用について述べていく。

### 3. 福岡市における多言語対応の現状と課題

#### (1) 行政における多言語対応とは

多言語対応とは、各事業の中で、通訳や翻訳をしたり、または外国語を使って交渉したり、外国語でメールや電話をする業務全般のことである。以下、主な業務を挙げる。

##### ①通訳（例）（海外出張同行もあり）

- ・表敬訪問
- ・視察アテンド、視察場所の説明
- ・会議でのスピーチ、プレゼンテーション、ディスカッション
- ・会議やイベントでのウイスピーング（内容を側で同時通訳）
- ・宴会、レセプション
- ・行政窓口対応
- ・外国人相談

##### ②翻訳（例）（元原稿は日本語の資料だけでなく外国語の資料もあり）

- ・プレゼンテーション資料
- ・各部署の事業や取り組みの説明文書
- ・施設や事業を紹介したパンフレット
- ・都市サイン（道路や施設の表示等）
- ・学校資料（健康診断、就学援助の説明等）
- ・ホームページ
- ・PR 動画の字幕
- ・メール、その他関連文書

##### ③外国語事務

- ・日常業務における外国語による電話、メール、文書・資料作成、調査等
- ・ナレーション録音等

#### (2) 福岡市行政の多言語対応の現状

##### ①外国語専門職員がいる部署

###### ・総務企画局国際部

全庁文書の翻訳、市長・副市長の通訳、姉妹都市交流その他各部署から依頼があった場合の通訳、福岡アジア文化賞、国際協力に関する外国語事務全般

###### ・総務企画局企画調整部

特区、スタートアップに関する外国語事務、翻訳、通訳

###### ・経済観光文化局

企業誘致やプロモーションなど経済、観光などに関する外国語事務、翻訳、通訳

###### ・港湾空港局

クルーズ船関連をはじめとする港湾政策に関する外国語事務、翻訳、通訳

- ・市民局スポーツ推進部

スポーツイベントに関する外国語事務、翻訳、通訳

## ②外国語専門職員がいる外郭団体、関連施設

- ・公益財団法人福岡アジア都市研究所
- ・公益財団法人福岡観光コンベンションビューロー
- ・アジア美術館
- ・公益財団法人福岡よかトピア国際交流財団

このうち福岡よかトピア国際交流財団（以下財団）は、多文化共生の観点から見ると、主に直接市民と関わる分野の事業を担当している。以下、多言語対応に関わる事業を挙げる<sup>(6)</sup>。

### <在住外国人及び外国人学生を支援する事業>

「窓口相談、情報提供、外国人向け専門相談、日常生活のルール、防災知識等の普及」

このうち、窓口相談というのは「レインボープラザ（現在は移転）」での窓口対応で、専門相談というのは弁護士会による外国人法律相談、行政書士会による入国・在留・国籍に関する相談、臨床心理士による外国人心理カウンセリングである。

### <市民の国際交流を促進する事業>

「語学ボランティアの紹介」

このうち、平成 27（2015）年度における語学ボランティアの概要は以下の通り。

登録者数：延べ 117 名（複数言語で登録している人がいるため）

登録言語：15 言語

延べ活動数：106 名

なお、このボランティアは基本的に無償。非営利の活動や地域事業に派遣される。

## ③東区役所外国人相談窓口

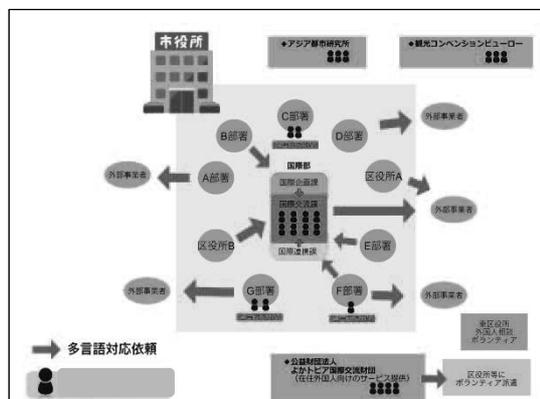
これは、東区役所が市民団体に委託している事業であるが、生活全般の相談ではなく、東区役所の案内または外国人来訪の場合の補佐的役割を持つ。しかし、数年間にわたり電話線がつながっていなかったことが、筆者の訪問により発覚した。継続設置については、今後見直しが必要だと思われる。

以上のほか、市営地下鉄の多言語対応など外部に委託されているものがある。

## （3）福岡市行政の多言語体制

現状の体制を図に表すと以下のようなになる。

図 4 福岡市行政の現状の多言語体制イメージ



資料： 筆者作成

普段の業務では、各部署にいる外国語専門職員同士の交流はなく、また、翻訳・通訳の業務は、その部署の担当者によって、内部の外国語専門職に行わせたり、外部事業者に委託したりまちまちである。したがって、同じ庁内で、同様の文書を翻訳する場合もあるが、相互に翻訳データを共有することはないため、翻訳者によって使用する用語や表現が違う場合がある。

#### (4) 現状の問題点

ここでは、多言語対応の業務推進体制に起因する問題点を挙げ、課題を探る。

##### ① 翻訳業務の現状と問題

表 1 翻訳業務の問題点

問題点	原因
他部署からの翻訳依頼を断ることがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 件数が年々増加しているのに翻訳担当人数は変わらない。</li> <li>・ 人に仕事が張り付いており、その人が多忙だとその許容量以上の仕事は受けられない。</li> <li>・ 英語、中国語(簡体字)、韓国語しか翻訳できない。</li> </ul>
文字数が少ない文書なのに、納期を 1 カ月後にするなど、依頼する側にとって使いづらい場合がある。	
国際交流課が全庁の翻訳を担当していることを知らない部署や関連施設がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報共有が徹底されていない。</li> </ul>
一部の外部事業者が翻訳したものにミスがあり、修正に手間取ることが多く、外国語専門職の業務量が増える。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 翻訳依頼元の担当者と翻訳会社が十分打ち合わせができていない。</li> <li>・ 事業者選定の際、品質評価が確認できていない。</li> <li>・ 依頼元が翻訳言語を理解できないので、チェック&amp;修正されていない翻訳が納品される。</li> </ul>
福岡市 HP に英語、中国語、韓国語の自動翻訳があるが、おかしい外国語に訳されたものがあったも、見過ごされている。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 読み手に配慮した多言語発信のあり方などが検討されていない。</li> <li>・ HP の多言語訳をチェックしている人がいない。</li> </ul>

資料： 筆者作成

**<外部事業者が納品した翻訳を国際部で訂正した事例1>**

「観光パンフレット (Exploring Fukuoka)」

- ・外部事業者が納品した英語、中国語、韓国語とも大きなミスがあり、国際部で3言語とも全文を翻訳し直した。日本語の訂正も行った。

**<外部事業者が納品した翻訳を国際部で訂正した事例2>**

「外国籍市民へのアンケート」

- ・国際部でチェックした英語、中国語、韓国語とも大きなミスがあり、中国語はほぼ全文を翻訳し直した。

【日本語原稿】

しています。(対象者に選ばれたことに特別な理由はありません。)

いただいた内容は、他人に知られることはありませんし、ご意見を個人が特定されたり、公表することはありません。また、他の目的に利用されることは一切ありません。

抽選の結果につきましては、福岡市ホームページで皆様にお知らせする予定です。

が暮らしやすいまちになるために、ご協力をお願いします。

抽選カードを返信用封筒に入れて、ご送いただいた方の中から抽選で、

「5千円の商品券(5名)」「500円クオカード(95名)」

が当たります。

(当選者の発表は商品の発送をもってかえさせていただきます。)

【外部業者納品後の翻訳】

文法的なミスが多い

「券」が「巻」

福岡市 外籍市民问卷调查 敬请合作

福岡市正在致力于建设一个使外国人也宜于生活的城市，为此希望大家能接受生活满意度的民意调查。本次调查将随机抽选居住在福岡市区并年满20岁的外国人2000人进行。(被选为调查对象的并没有特别的理由)

您的答复内容将不会被第三方知道，您的建议也会以匿名的形式发表。并且，不会被用于其他目的。本次调查的结果，将在福岡市主页予以发表。

感谢您的帮助和支持使福岡市成为一个宜于居住的城市。

请将抽选卡放入返信用的信封内，我们将从返还的调查者中抽选：

「5千日元的商品券(5名)」「500日元Quo Card(95名)」

(我们将会于礼品的发送时，公布当选者名单)

「景品を発送する時、名簿を公表します」とあり、意味が逆。

【国際部訂正後】

全文を改めて翻訳

为把福岡市建设成一个便于外国人生活和工作的城市，特实施本次问卷调查，了解外籍市民的日常生活满意程度等，百忙之中，烦请填写。

本次调查对象是从居住在福岡市区并年满20岁的2000名外国人中随机抽选的。(并非出于特别理由选为调查对象)

您的答复内容不会被第三方知道，您的建议也会以匿名的形式发表，并且，所有回复不会被用于其他目的。

本次调查结果将在福岡市政府网页上公布。

感谢您对本次调查工作的支持。

请将抽选卡放入回邮信封内，我们将从回复的调查者中抽选若干人，送上以下礼品：

5千日元的商品券(5名)

500日元Quo Card(95名)

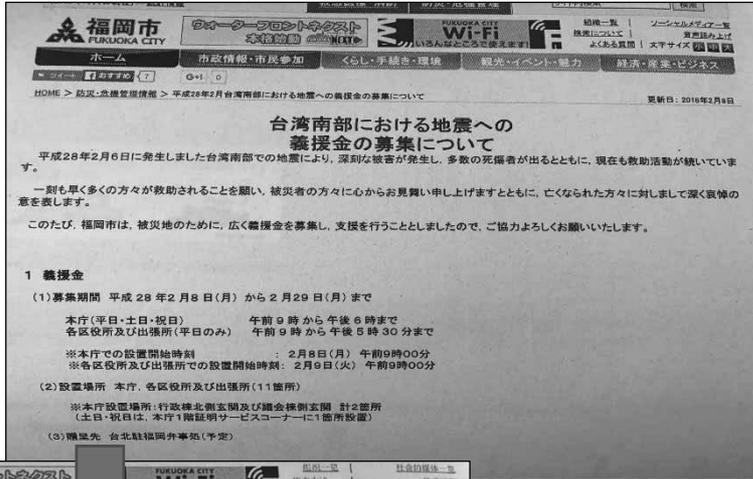
(获奖名单将不另行通知，我们会直接把礼品寄给获选者)

＜自動翻訳を国際部で訂正した事例＞

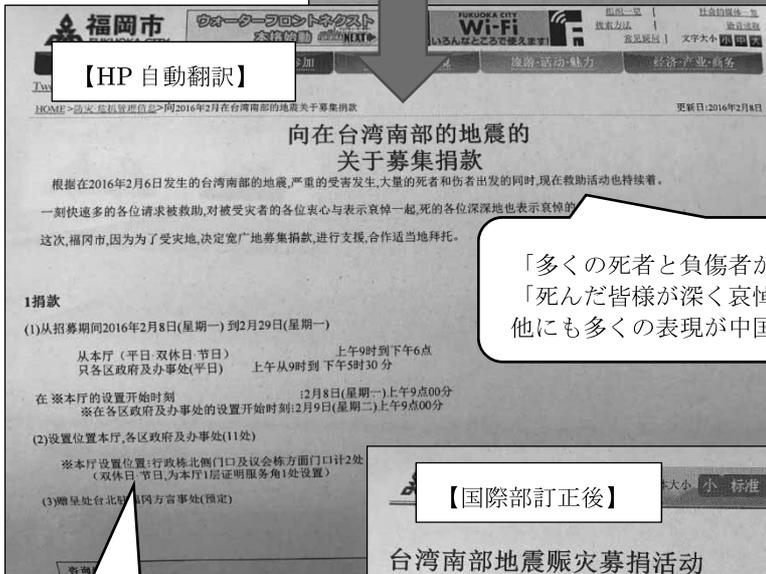
「台湾南部における地震への義援金の募集」

たまたまホームページを見ていた翻訳者が気付き、すぐに3言語とも訂正した。

【日本語版 HP】

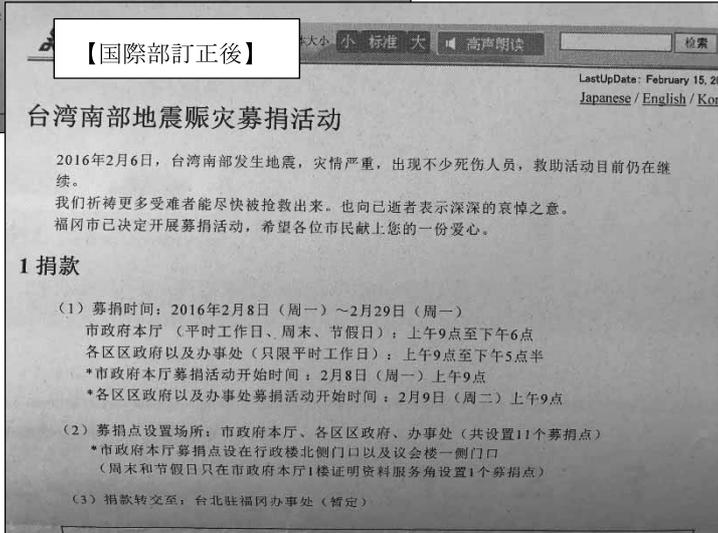


【HP自動翻訳】



「多くの死者と負傷者が出発」  
「死んだ皆様が深く哀悼の意を表します」  
他にも多くの表現が中国語になっていない。

【国際部訂正後】



「福岡弁事処(事務所のこと)」が「福岡方言…」と訳されている。

## ②ボランティア通訳派遣、相談通訳の現状と問題

表2 ボランティア通訳派遣、相談通訳の問題点

問題点	原因
市役所と区役所に外国語しか話せない人が来られて、対応に困ることがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・市役所と区役所に外国人用窓口がなく、通訳できる人がいない。東区はあるが、機能検証されていない。</li> <li>・1階受付担当、代表電話担当も含めた対応マニュアルがない。</li> </ul>
突然訪問してきた外国人の相談が複数の部署や機関に関係する案件の場合は、「たらいまわし」になることが多い。また、何が問題なのかを把握できなかつたり、問題解決に時間がかかたりする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談窓口がないうえ、市役所以外での外国人対象の相談や支援について、情報共有されていない。</li> </ul>
市役所や区役所の職員で財団のボランティア通訳派遣事業を知らない人がいる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・情報共有が徹底されていない。</li> </ul>
国際交流課の通訳が電話や現場で対応することがある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ボランティア派遣との業務分掌がはっきりしていない。</li> </ul>
ボランティアには報酬が支払われていない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種相談や責任を伴う場合の通訳がボランティアでいかどうか議論されていない。</li> <li>・翻訳や通訳の専門性が理解されていない。</li> </ul>

資料：筆者作成

## ③内部体制と他機関、組織との連携に関する問題点

表3 体制に関する問題点

問題点	原因
ネイティブ翻訳者は国際交流員であるが、1～5年で入れ替わり、経験の蓄積と品質の保持が保証できない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・翻訳業務の専門性が理解されていない。</li> <li>・研修体制ができていない。</li> <li>・人材育成という観点が欠けている。</li> </ul>
市役所担当部署の職員は2～3年で異動し、専門性が身につかない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・翻訳・通訳、多文化共生推進には専門性と経験の積み上げが必要であることが理解されていない。</li> </ul>
他部署をはじめ、他政府機関やNPOと繋がりが弱い。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・横のつながりの必要性が議論されていない。</li> </ul>

資料：筆者作成

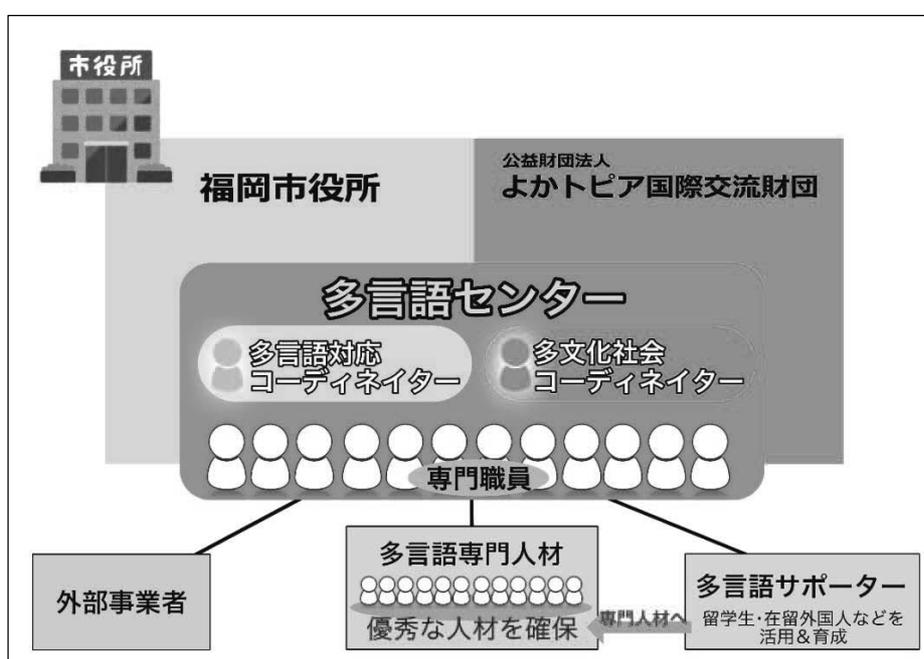
### (5) 多言語対応体制の課題

上記のように現状の推進体制に起因する問題点を分析した結果、今後の課題として5つのポイントを見出すことができる。

- ①方向性とその共有
- ②効率化と質の確保
- ③専門性の発揮
- ④ネットワークの構築
- ⑤人材育成

これらの課題を達成するため、福岡市に以下のような多言語センター（仮称）を構築することが有効であると考えられる。

図5 福岡市多言語センター（仮称）イメージ



資料：筆者作成

- 多言語センターは福岡市国際部と財団の機能を横断する組織（チーム）とする。つまり、国際部の持つ翻訳・通訳技術の専門性と、財団の多文化共生事業のうち外国人相談業務や多言語情報提供などの経験をマッチングさせた形である。
- 多言語センターには、「多言語対応コーディネーター」を置き、「多文化社会コーディネーター」と協働する。
- 専門職員として、福岡市の各部署にいる外国語専門嘱託員と財団の外国語専門嘱託員がメンバーとなる。（必ずしも同じオフィスにいるとは限らない）
- 多言語センターの傘下には、主に不定期で翻訳業務を請け負うプロの専門人材を確保しておく。また、専門人材ほどではないが、一定レベルの語学力のある留学生等の在住外国人や日本人を多言語サポーターとして確保する。仕事の進め方のトレーニングを受け、技術が向上すれば、専門人材として起用する。

また外部事業者の協力が必要な時は、外部事業者に業務を委託する。

以上のような組織体制を構築することで、前述した5つの課題への対応が可能となるであろう。

## 4. 多言語センターが目指すもの

さまざまな分野の問題が関わる多言語対応、多文化共生施策の実行にあたって、従来の行政組織における縦割りの政策実施体制では、問題を効果的に解決し、課題を達成することが難しい。東京外国語大学多言語・多文化教育センターの杉澤経子氏は、『自治体国際化政策と政策の実施者に求められる役割』という論文の中で、多文化共生政策の推進体制を「ネットワーク型ガバナンス」とし、次のように述べている。「これまでのガバナメントが強制力をもった規制の執行を行うヒエラルキー的秩序であったのに対して、ガバナンスは多様な主体が資源を交換し合いながらも他者に過度に依存しないようなネットワークが形成されている状態をいい、政策実施者にはガバナメントからガバナンスへの視点の転換が求められるのである。」「ガバナメントによる問題解決においては、その資源は行政組織内の資源（権限、人、財源など）に限定されてしまうが、ガバナンスによる問題解決においては、行政内部の資源とともに、政策実施過程に関わる多様なアクターの協働・相互作用によって生み出されてくるものが資源となる。」<sup>(7)</sup>

多言語センターは、ネットワーク型ガバナンスを推進する政策実施主体として、緊急時にもすぐに団結できるよう、各部署や関連団体、関係する人々が「普段から顔の見える関係を築く」役割を果たす横断組織（チーム）である。また、福岡市の多言語対応を推進し、一元管理する組織（チーム）であり、他部署からの業務依頼を受ける総合窓口でもある。

本章では、前章で述べた5つの課題に基づき、多言語センターが目指すべき姿について考察する。

### （1）方向性の共有

#### ①「国際化施策の方針」の策定

これをもとに国際部と財団との業務分掌と人材交流の方針を明確化する。多言語センターに両方の人材が所属することで、相互の事業内容や方向性を共有できる。

#### ②チームビルディング

これまで専門職員はどちらかという「個」として扱われ、仕事も「各人」に張り付いていたが、多言語センター機能を作ることで、仕事をチームで進めることができるようになる。

### （2）効率化と質の確保

#### ①翻訳

（ア）窓口を一元化し、翻訳会社のノウハウを導入して一括管理

- ・内部にあるので、業務依頼時はもちろん、作業途中でも入念な打ち合わせができる。
- ・用語の統一が容易になる。
- ・庁内の翻訳データを一括で管理できる。

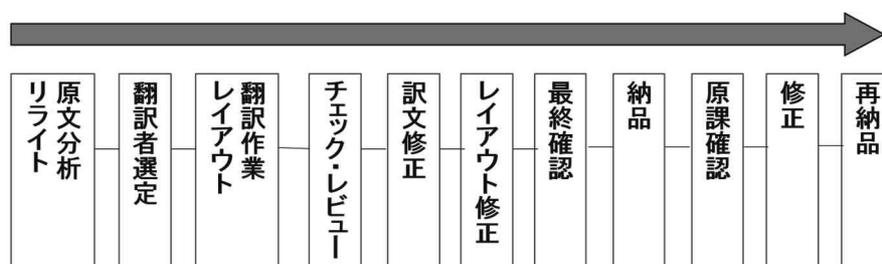
(イ) 品質を確保する業務フローに基づいて作業を進める

- ・ミスや二度手間が軽減される。
- ・日本語の元原稿を翻訳しやすいように書き直す「リライト」という工程を取り入れ、翻訳者が作業しやすいようにする。
- ・チェック体制を確立する。

(ウ) 外部委託を適正化する

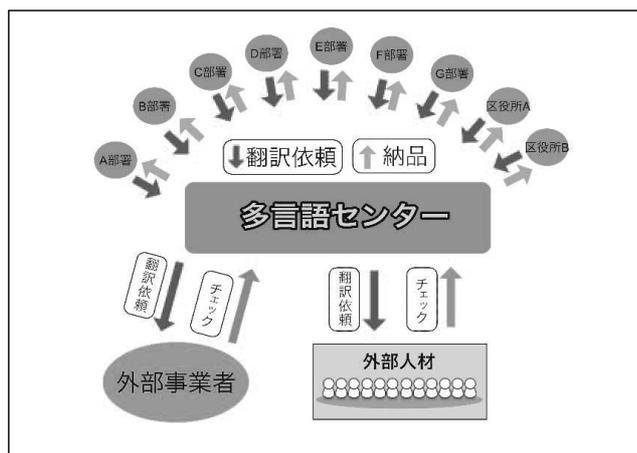
- ・業務量が増えたり、内部では対応できない言語の依頼があった場合は、適宜外部の専門人材または外部事業者へ委託する。
- ・翻訳作業を熟知した職員が外部委託を担当するとミスが起こりにくい。

図6 翻訳業務のフロー



資料：筆者作成

図7 翻訳窓口の一元化のイメージ



資料：筆者作成

②行政機関への通訳派遣や窓口相談通訳

(ア) 無償のボランティアを有償に

- ・業務への責任感を持たせる

- ・通訳者の質の確保

#### (イ) 市役所や区役所に相談窓口を設置

- ・対面相談のほか、トリオフォン（3者間通話）、TV電話による相談や問い合わせを可能にする。
- ・施設案内については多言語のタッチパネルを導入するか、各係の窓口表示を多言語にする（一部の区役所では導入済み）。

なお、有償通訳ボランティアとしては、以下のようなものがある。

#### <先行事例1>

「京都市国際交流協会による 行政通訳・相談事業（京都市委託事業）」

- ・トリオフォンを使った電話通訳（英語：火木、中国語：水金 いずれも 9:00～17:00）
- ・主に行政機関への派遣、保健センターでの乳幼児健診への派遣
- ・電話通訳の時給 1000 円

#### <先行事例2>

「横浜市国際交流協会と各区 11 の国際交流ラウンジによる 横浜市通訳ボランティア派遣事業（横浜市および関連公共機関の委託事業）」

- ・行政機関、学校（小中高）、認可保育所、病院（医療通訳は除く）など
- ・行政通訳一般（交通費 2000 円）、学校通訳（交通費 1800 円）
- ・行政通訳専門（交通費込み謝金 4000 円、待機料 2000 円）

### (3) 専門性の発揮

#### ①広報部門と連携した多言語情報発信

- ・ホームページの自動翻訳がおかしくないか日常的にチェックする。外国人向けの情報や市長からのメッセージなどは自動翻訳を使わないか、修正する。
- ・多言語の動画配信を企画提案
- ・多言語資料やパンフレットの企画提案

#### ②多言語イベントなどの開催

- ・財団の既存事業をサポートする。
- ・学校等と連携して子供向けの多言語イベントを開催。

#### ③多言語の専門性を活かした新たな事業の展開

- ・（例）福岡市教育委員会が実施している「外国籍児童生徒への日本語指導員派遣事業」に加え、学校に通訳を派遣する事業を実施する。

- ・（例）高齢者福祉施設や高齢者の入院する病院に、通訳を派遣する事業を実施する。

なお、専門性を活かして多言語業務をしている先行事例としては以下のようなものがある。

#### <先行事例1>

「特定非営利活動法人 多言語センター FACIL（ファシル）」

- ・神戸市長田区にある NPO で、阪神淡路大震災の時の多言語ボランティアを契機に発足。
- ・翻訳・通訳をコミュニティビジネスとする団体。登録スタッフ約 900 名（51 言語）
- ・多言語に対応したWEB サイト・DTP の企画、デザインのほか、多言語による映像・音声コンテンツ制作。
- ・行政との協働事業も多く、医療通訳システムの構築をはじめ、多言語・多文化共生に関するさまざまな企画（世界の料理教室、教育・防災分野のセミナーなど）、外国人コミュニティなどに関わる各種調査活動も行っている。
- ・「たかとりコミュニティセンター」という NPO チームを作り、協働体制を作っている。

## ＜先行事例 2＞

「横浜市青葉国際交流ラウンジ スクールコミュニケーション サポーター（SCS）派遣事業」

- ・学校・保育園（担任の先生等）と外国人家庭（外国につながる児童生徒の保護者）のパイプ役として先生からの情報（お知らせの手紙・案内通知文など）を伝えたり、家庭からの返事（意見・要望）を学校・保育園に伝えたりして、両者の間のコミュニケーションを図る通訳ボランティア。
- ・派遣先は、SCS を必要としている地域の小・中学校、保育園など。学校・保育園からラウンジに利用申し込みをする。
- ・SCS は 青葉国際交流ラウンジの SCS 制度登録者で、ラウンジでは定期的に SCS 向けの研修を開催しています。スペイン語、中国語、韓国・朝鮮語、タガログ語、英語、ポルトガル語、インドネシア語に対応。

## （４）ネットワークの構築

### ①福岡市の多言語対応関連部署と財団、外郭団体の専門職員の交流

- ・翻訳の際、全庁的に用語の統一が図れるよう、専門用語の外国語訳や表現方法を確認し、過去の資料を参考にできるよう、各分野の外国語専門職員との連絡体制を作る。
- ・定期的に担当言語別に勉強会を開く。
- ・既存の「外国語表記の手引き」に加え、市政関連の専門用語版を作成する。

### ②福岡市以外（福岡県および九州全域、あるいは全国）の多言語対応関連機関との広域ネットワークの構築

- ・それぞれの取り組み状況についての報告会や勉強会を開催する。
- ・少数言語の外国語専門人材の確保。

### ③外国人支援をしている NGO・NPO、市民団体等とのネットワークの構築

- ・労働、人権、教育、女性支援等、在住外国人支援活動をしている NGO・NPO、市民団体等から現場で起こっている問題について勉強する機会を作る。

- ・数ある NGO・NPO、市民団体の中から、連携可能な団体を取捨選択し、ネットワークを構築する。

#### ④法律、労働、福祉、教育、医療（こころの医療含む）の専門家とのネットワークの構築

- ・外国人の生活全般に関わる分野の専門家を招いて勉強会を開催したり、定期的に外国人総合相談会を開催する。

なお、在住外国人を支援するネットワークの活用事例としては、以下のようなものがある。

##### <先行事例 1>

「東京都国際交流委員会 外国人のためのリレー専門家相談会」

- ・自治体や区、市の国際交流協会、外国人支援団体、弁護士会、大学など 40 の団体が構成される「東京外国人支援ネットワーク」主催で、平成 14（2002）年から都内各地で開催されている相談会。
- ・各分野の専門家が集まるので、一度に複数の専門家に相談することができる。主な内容は以下の通り。

表 4 都内リレー相談会の相談分野と内容

主な内容	分野
在留資格、国籍、賃金不払い、解雇、労災、損害賠償、交通事故、遺言、相続、離婚、親権、医療過誤、起業 etc.	法律
子供の教育、進学、いじめ etc.	教育
生活保護、健康保険、年金、税金、住居、隣人トラブル etc.	行政
こころの問題（アルコール&薬物依存、幻覚・被害妄想 etc.）	こころの医療

出典：『外国人相談の基礎知識』<sup>(8)</sup>

##### <先行事例 2>

「宮崎県域での災害時における情報提供体制づくり」

- ・平成 23（2011）年、宮崎県、宮崎市、宮崎県国際交流協会、宮崎市国際交流協会により、災害時における外国人支援に関する意見交換会の立ち上げ。
- ・立場の違う 4 団体がそれぞれの組織の強みを活かし、足りない部分を補完し合うパートナーシップを構築した。

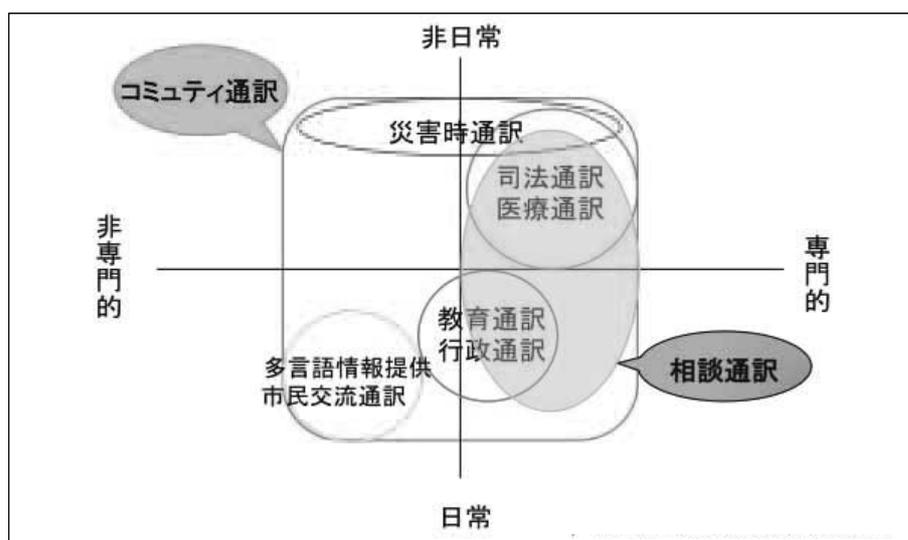
## (5) 人材育成

### ①多言語センター傘下に、プロの専門人材と多言語サポーターを置き「コミュニティ通訳養成研修会」を開催

- ・多言語サポーターには福岡在住の外国人留学生等を活用する。
- ・行政主導型の多言語人材バンクとする。

- ・トライアル（試験）でレベルチェックする。
- ・行政窓口や学校での通訳、外国人相談を担当する「コミュニティ通訳」の役割と通訳技術について体系的に学べるカリキュラムを作り、研修を実施する。

図8 コミュニティ通訳と相談通訳の活動領域



出典：『外国人相談の基礎知識』<sup>(8)</sup>

- ②他部署の外国語専門職員及び日常的に外国語を使う職員による勉強会の実施
  - ・語学以外にも、福岡市の事業やプロジェクト、既存施設について勉強する機会を提供
- ③大規模イベントの際のボランティアチームとなるための研修会
  - ・2019年ラグビーワールドカップ
  - ・2021年世界水泳 等
- ④災害や緊急事態発生時のボランティアチームとなるための研修会
  - ・財団の経験を活かし、福岡県や周辺地域の多言語対応関連機関と共に、緊急時の情報発信の方法や初動体制を学習する機会を提供
- ⑤在住外国人の子どもへの母語保持教育の推進
  - ・将来の国際専門人材になりうる子どもたちに、母語を学ぶ場を提供
- ⑥市職員への語学研修を実施
  - ・外国語による会話のほか、外国語でのプレゼンや業務の説明の練習ができる機会を提供

## 5. 専門コーディネーターの必要性

前述のような体制を作り、実際に業務をこなしていくために、このチームを取りまとめ、指揮を執る「コーディネーター」の役割が欠かせない。私が構想する多言語センターには

以下のような2種類のコーディネーターが必要だと考える。

図9 2種類のコーディネーター

### 多言語対応コーディネーター

通訳・翻訳会社のコーディネーターのような存在  
案件ごとに最もベストな品質を追求

### 多文化社会コーディネーター

多様な専門家、組織、機関との連携・協働を推進し、  
その問題解決のための仕組みや制度をつくる

資料：筆者作成

## (1) 多言語対応コーディネーター

通訳・翻訳会社のコーディネーターと同様の役割を持つ。

翻訳の場合は、他部署からの翻訳の依頼を受け、要望に合った翻訳物を仕上げるために、工程を納期と予算（翻訳料が発生する場合）に合わせて組み立て、翻訳者の手配を行う。

通訳の場合は、多くは問題解決のため、または解決をサポートするための仕事であるため、依頼された通訳案件の背景にある問題を理解し、それに必要な資料を依頼側に請求する。

また、翻訳者や通訳者の手間を軽減するよう事前に手を回しておくことも重要な役割である。例えば、翻訳の依頼を受けたコーディネーターは、元の原稿をそのまま翻訳者に渡すのではなく、その原稿が最終的な読み手にとって必要であるかどうかを判断し、時には元原稿を依頼側に書き直し（リライト）することを提案したり、わかりやすい日本語にするため自ら書き換えたりするということも必要になる。そして、最終的に依頼側に満足してもらえるような形にして納品をすることが必要である。

さらに、現在国際部国際交流課が日常的に翻訳を行っている文書の内容から見ても、在住外国人に配慮した通知文書をはじめ、市政全般に関わる文書や海外各国の様々なジャンルの文書を取り扱うため、市の政策や海外事情に関する知識も必要である。

## (2) 多文化社会コーディネーター

在住外国人や地域の住民から提起される個別の問題に潜む社会的な課題解決のための仕組みや制度作りに関わるのが多文化社会コーディネーターである<sup>(9)</sup>。東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターでは、コーディネーターを「あらゆる組織において、多様な人々との対話、共感、実践を引き出すため、『参加』→『協働』→『創造』のプロセスをデザインしながら、言語・文化の違いを超えてすべての人が共に生きることのできる社会の実現に向けてプログラムを構築・展開・推進する専門職」と定義している。

杉澤氏は「多文化共生政策担当者の役割は、多文化共生社会の実現を目的に政策目標を

策定し、眼前の問題に対して多様な人々の参加を促し、連携・協働を推進することによって事業を企画立案し、そして問題を解決することにある」とし、自治体または国際交流協会職員こそがコーディネーターとしての役割を果たすべきであると述べている<sup>(10)</sup>。

先に述べた「ネットワーク型ガバナンス」を推進する力量と専門性を持ったコーディネーターを政策決定と政策実施の2つの面をカバーする位置に置くことが政策の推進に有効であると考え、私は多言語センター機能を福岡市と財団の横断組織にすることを考えた。

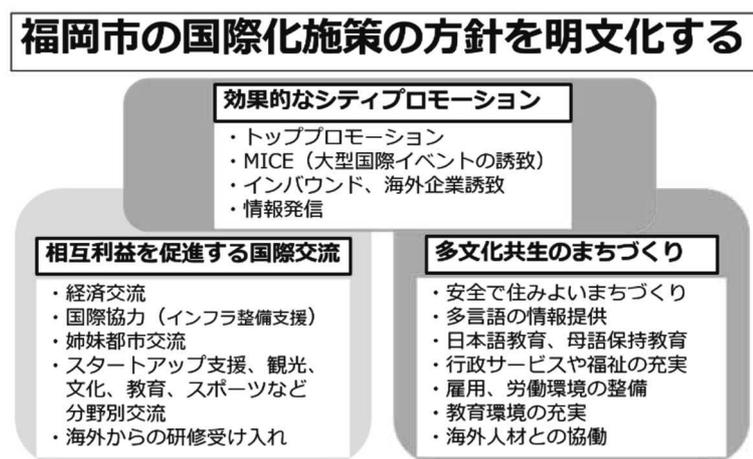
## 6. 福岡市への提言

### (1) 福岡市グローバルシティ大綱（仮称）の策定

「福岡市基本構想」および「福岡市まち・ひと・しごと創生総合戦略」に合わせ、多文化共生の推進を含めた福岡市の国際化施策の方針を現場の声を取り込みながらまとめていただきたい。個々の事業の目的や位置づけ、他の事業との関連性は俯瞰してみると把握しやすくなる。また、方向性を共有することで問題解決や課題の達成への道のりも短くなる。直接、または間接的に業務にあたる市の職員はもちろん、市民にも分かりやすく明文化することで、事業に取り組むモチベーションは上がるはずである。

国際化施策の方針の下に、前掲のグローバル化に関わる施策や施策目標等をカテゴライズした福岡市の国際化施策の全体イメージ（図 3）を適切に位置づけることが必要であろう。

図 10 福岡市グローバルシティ大綱（仮称）の3つの柱イメージ



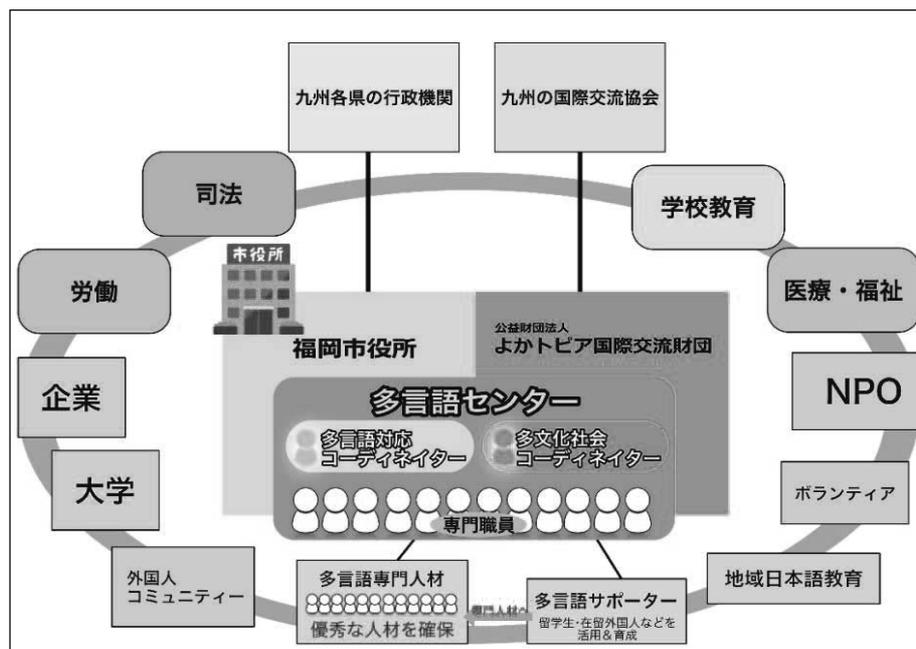
資料：筆者作成

### (2) 福岡市多言語センター機能の設置

福岡市における多言語センターは、前掲の福岡市多言語センター（仮称）イメージ（図 5）を中核として、外国人はもとより、市民社会を構成する NPO や市民コミュニティ等の市

民組織、多くの企業とともに、公的機関、教育機関、メディアなどとの連携・協力関係が求められる。それだけでなく、福岡市が九州・山口地方の中核都市であることもあり、必然的に広域的な機関・組織との連携機能をも求められよう。したがって、それは図 11 のようにイメージされる。

図 11 福岡市多言語センターを中心にしたネットワークイメージ



資料：筆者作成

ただし、果たして、この機能が行政であるべきか、財団の一機能とするか、協働 NPO として独立したものが妥当であるかは、今後さらに検討していく必要があるが、上の図で多言語センター機能をあえて行政内部に置いている意味は、政策の策定と業務推進の際に「現場感覚」が重要であると考えたからである。

また、この事業に携わる職員たちの視野が狭くならないよう、政策全体を考えながら個々の業務にあたることができるようにしたいと考えている。

国際政策を多言語対応の面から第一戦でサポートし、また、多文化共生の現場で直接在住外国人に寄り添い、問題解決にあたる人たちは、福岡のグローバル化を支える重要な基盤になると確信している。

## おわりに

研究を進めるにあたりご指導いただいた福岡アジア都市研究所の岡田先生はじめ、職員の皆様、共に頑張ってきた市民研究員の皆様、ヒアリング調査にご協力いただいた神戸の

NPO「多言語センターFACIL」の吉富代表はじめ職員の皆様、親切に対応していただいた京都府国際センター、京都市国際交流会館、神戸国際コミュニティーセンター（KICC）の職員の皆様、福岡と九州の多文化共生の現場で活躍されているNPOの皆様、研究活動を応援して下さった福岡市国際部の皆様と福岡よかトピア国際交流財団の皆様に心より感謝いたします。

<参考文献・参考資料>

- (1) 「平成27年 観光統計の概要 および 平成28年 外国人入国者数について」平成29年3月  
福岡市経済観光文化局観光産業課
- (2) 「在留外国人の増減数・増減率」福岡市
- (3) 「福岡市人口ビジョン」平成27年10月 福岡市
- (4) 『多文化共生政策へのアプローチ』「序章 多文化政策とは何か」近藤敦 2011年
- (5) 「総務省ホームページ」
- (6) (公財)福岡よかトピア国際交流財団「平成27年度事業報告書および事業報告の付属明細書」
- (7) 『シリーズ多言語・多文化協働実践研究17』(東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター)  
2013年 [http://www.tufs.ac.jp/blog/ts/g/cemmer\\_old/img/pdf/s17\\_sugisawa.pdf](http://www.tufs.ac.jp/blog/ts/g/cemmer_old/img/pdf/s17_sugisawa.pdf)
- (8) 『これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識』(松柏社)  
杉澤経子、関聡介、阿部裕監修 2015年
- (9) 『多文化共生政策のアプローチ』「多言語・多文化社会における専門人材の養成」杉澤経子 2011年
- (10) 同上

---

氏名：古賀 尚子

所属先：福岡市総務企画局国際部国際交流課国際交流専門官  
語学スクール「コミュニコ」代表

略歴：京都生まれ。京都女子大学文学部初等教育学科卒。在学中に北京師範大学に語学留学。新卒で福武書店（現：ベネッセコーポレーション）に入社。財務や上場準備、役員秘書を担当。その後、福岡でフリーランサーとして、在住外国人支援に関する通訳翻訳業務のほか、企業の中国語講師（Panasonic や福岡商工会議所）、国際会議ディレクター、企業の人事教育責任者、人材研修講師などの業務に携わる。



2010年に語学スクール「コミュニコ」を設立。中国語をはじめとする外国語研修および日本語でのコミュニケーション能力向上を目指す研修やワークショップのほか、通訳翻訳サービスを提供。

2012年にはRKB「今日感テレビ」のコメンテーターを担当。

2013年4月から福岡市総務企画局国際部にて市政に関わる中国語関連業務のほか、姉妹都市である広州との交流事業を担当。

得意分野：中国語、人材研修（語学・コミュニケーション・新入社員）、多言語ドラマ制作、幼児教育

E-mail : hisako.koga@communico.asia

**研究員活動の感想** : 在住外国人支援の現場での経験を市政に役立てたいという思いと、現在の職場の問題を解決したいという思いをこの研究に託しました。この研究を契機に、さらに一歩進んだ実践に取り組みたいと思います。

