在留外国人に向けた地方自治体の情報発信の方法やあり方の再検討

（自治体等側）ひたちなか市市民生活部市民活動課課長
鯉沼　光人
ひたちなか市国際交流協会会長
大平　剛
（大学側）地域未来共創学環／グローバルエンゲージメントセンター准教授
瀬尾　匡輝

連携先

ひたちなか市市民生活部市民活動課
ひたちなか市国際交流協会

プロジェクト参加者

安　千春（ひたちなか市市民生活部市民活動課　課長補佐兼係長：プロジェクト総括）
大村　みるほ（ひたちなか市市民生活部市民活動課　主事：企画運営、情報収集、会場手配、関係機関調整）
大作　祐美（ひたちなか市市民生活部市民活動課　主事：企画運営、情報収集、会場手配、関係機関調整）
大平　剛（ひたちなか市国際交流協会　会長：プロジェクト総括）
中島　理佳（ひたちなか市国際交流協会事務局　専任職員：企画運営、情報収集、会場手配、関係機関調整）
仙波　美哉子（ひたちなか市国際交流協会日本語支援プロジェクトグループ　担当理事：ボランティア及び調査協力者の調整）
瀬尾　匡輝（茨城大学地域未来共創学環／グローバルエンゲージメントセンター　准教授：プロジェクト総括）
瀬尾　悠希子（茨城大学グローバルエンゲージメントセンター　助教：データの収集及び分析）

プロジェクトの概要

① プロジェクトの目的

本事業の対象となるひたちなか市では、1999 年に 958 人だった市内の在留外国人の数は、2009 年には 1,420 人となり（常陽地域研究センター, 2010）、2024 年 12 月には 2,616 人となった（茨城県, 2024）。この 20 年間で約 2.5 倍もひたちなか市内に住む在留外国人数は増えている。そして、ひたちなか市内に立地する企業が積極的に技能実習生、特定技能外国人、高度外国人材を受け入れていることから、今後もその数はますます増加することが予想される。このような状況で、茨城大学グローバルエンゲージメントセンターは、ひたちなか市市民活動課とひたちなか市国際交流協会と連携し、これまで以下の活動に取り組んできた。

(1) 2021 年度以降、基盤科目「公共社会：5 学部混合地域 PBL IV」を受講する学生が、ひたちなか市国際交流協会にほんご教室ルンルンが主催する国際交流イベント「ルンルンデー」に参加し、企画の一部の運営・実施を担ってきた。
(2) 2021 年度以降、iOP 活動「外国にルーツを持つ子どもたちに向けた学びの支援活動」を実施し、茨城大学の学生が長期休暇中に出される宿題のサポートを行ったり、遊びを通して日本語が学べるような活動を企画・運営したりしてきた。
(3) 茨城大学の学生が毎週水曜日（対面）及び毎週金曜日（オンライン）に実施される日本語教室に参加してきた。
(4) ひたちなか市国際交流協会が主催する「日本語ボランティア養成講座」に茨城大学の教員を講師として派遣してきた。

これらの活動を通して、自治体と大学、地域住民が一体となって、ひたちなか市の多文化共生の促進に取り組むことができているが、活動を進めていくなかで、ひたちなか市内の在留外国人が市からの情報を十分に得られていないと感じているという課題があることも明らかになってきた。 ひたちなか市では、この課題を解消するべく、AI 技術 による自動翻訳技術を活用した市のホームページ及び広報紙の多言語化を行っている。多くの地方自治体でも Google 等の自動翻訳技術を用い、各市町村のホームページの多言語化に取り組んでいるが、ひたちなか市ではそれに加え、（１）アルファサード株式会社の AI 技術を用いて外国人にもわかるように配慮した「やさしい日本語」及び漢字にルビを付ける機能を搭載している点、（２）スマートフォン及びパソコンのアプリを活用し、市の広報紙を多言語化している点が他の自治体と比較しても特出した取り組みとなっている。

だが、このような多言語化の取り組みは、他の自治体も含めて、それを利用する在留外国人にとって有益なものとなっているかの検証は管見の限り行われてきてはいない。そこで、本事業では、ひたちなか市市民活動課とひたちなか市国際交流協会の協力を得ながら、AI 技術を活用して多言語化された市のホームページによる情報発信が、ひたちなか市在住の在留外国人に十分に理解されているのか検証することを試みる。

② 具体的な活動計画及び役割

本調査を行う上で、ひたちなか市は適した地域であると考える。在留外国人数の多い市町村では、これまで「特定技能」「技能実習」の在留資格で在住する者が多かった。しかしながら、ひたちなか市では、高度外国人材として外国人を雇用する企業も多く、「技術・人文知識・国際業務」の在留資格で在住する者が多い。「技術・人文知識・国際業務」の在留資格が、「特定技能」「技能実習」の在留資格と大きく異なるのは、本国から家族を呼ぶことができる「家族滞在」ビザを取得できることである。家族帯同で来日する外国人は、子どもの出産や育児、教育など、日本で生活をしていくうえで、地方自治体の情報を得る必要に迫られている。2024 年 6 月には、出入国管理及び難民認定法等の一部を改正する法律案が参議院において可決成立し、従来の外国人技能実習制度は廃止となり、新たに育成就労制度が設立されることになった。新たな制度の下では、外国人労働者を「特定技能」に移行させることが目指されており、特定技能 2 号に移行すれば、家族を帯同させ、将来的には日本に永住することも可能となる。それゆえ、今後は家族帯同で日本に在住する外国人の数はますます増加することが予想されており、本調査から得られた知見は今後の日本社会の多文化共生を実現するための有効な知見となりえると考える。

調査は、以下の手順で行った。

⑴ ひたちなか市内に暮らす在留外国人を対象にインタビュー調査及びアンケート調査を行い、市のどのような情報を得るのに困難を抱いているのか、ひたちなか市のホームページや広報紙をどのように見ているのかを明らかにすることを試みた。

⑵ ひたちなか市役所の各課に対してヒアリング調査を行い、在留外国人からどのような問い合わせがあるのか、どのようなことを知ってほしいのかを明らかにすることを試みた。

⑶ （１）と（２）で明らかになった在留外国人の困難と（２）で明らかになったひたちなか市役所の職員が在留外国人に知ってほしい点をもとに、それらの情報がホームページのどこに記載されているのかを確認した。そして、（４）の調査で使用する質問項目を作成した。

⑷ 作成した質問をひたちなか市の在留外

国人に、ひたちなか市のホームページを見ながら回答してもらった。回答する際には、（１）何も調整されていない日本語のページ、（２）在留外国人の母語に翻訳されたページ、（３）やさしい日本語に翻訳されたページ、を見ながら回答してもらった。回答している様子は録画し、どのようなところで在留外国人が困難を抱くのかを中心に分析した。

(5) また、在留外国人の日本語能力による違いもあることが想定されるため、（４）の調査後には、各調査協力者に日本語能力を測定するウェブベースの試験「J-CAT」を受験してもらい、日本語能力による比較も行った。

活動内容及び成果

① アンケート／インタビュー調査

アンケートには、17 名が回答した。出身国は、インド 8 名、中国 3 名、アメリカ 2 名、南アフリカ 1 名、フィリピン 1 名、無回答 2 名だった。そして、調査協力者のそれぞれの査証は、就業査証 9 名、家族滞在査証 5 名、永住者特定査証 2 名、永住者の配偶者等特定査証 1 名だった。日本語能力に関しては、日常会話レベル 8 名、簡単な会話レベル 4 名、単語レベル 4 名、ほとんど話せない 1 名だった。インタビュー調査には、10 名が参加した。出身国はインド 2 名、フィリピン 2 名、中国 2 名、ベトナム 2 名、インドネシア 2 名であった。

分析の結果、半数近くの調査協力者がひたちなか市の情報をホームページから得ていると回答しており、「くらし」や「子育て・教育」、「イベント」の情報を得ていると回答する者が多かった。また、ホームページを閲覧する約 9 割の調査協力者はホームページは「わかりやすい」と回答し、6 割が「知りたい情報をすぐ見つけることができる」と回答していた。そして、ホームページをよく見る調査協力者の 6 割近くが AI による翻訳技術を使ってひたちなか市のホームページを多言語に変えられることを知っており、実際に半数以上が英語や自分の母語に翻訳してホームページを閲覧していた。

一方で、半数以上の調査協力者は、ひたちなか市のホームページを日常的には閲覧しておらず、そのうちの 5 割強がひたちなか市のホームページの存在自体を知らなかった。そして、約 7 割の調査協力者が AI 技術を使ってひたちなか市のホームページを多言語に変えられることを知らず、閲覧しない理由を「日本語がわからないから」、「理解するのが難しいから」と述べていた。

ひたちなか市の広報紙に関しては、閲覧している者は約 3 割に限られていた。調査協力者の全員はひたちなか市の自治会には入っておらず、広報紙の存在自体が知られていないようである。それゆえ、ホームページで広報紙が公開されていることも知らなければ、AI 技術を使って翻訳できることも知らなかった。

② ひたちなか市の各課に対するヒアリング

ヒアリングは、ひたちなか市市民活動課の主事が市民課、子ども政策課、子ども未来課、幼児保育課、学校管理課、生活安全課、デジタル推進課に対して行った。各課へのヒアリングからは、在留外国人の問い合わせは個人の事情により多岐にわたっていることが確認された。そのような状況でも、各課において在留外国人に知ってほしいホームページ上の情報があり、次に述べる調査での質問項目にそれらの内容を取り入れることにした。

③ 在留外国人に対するホームページの調査

②のヒアリングをもとに、以下のような質問を作成した。

日本語のホームページを閲覧して回答

(1) 子どもを保育園に入れたいです。保育園入園の申請書はどこにありますか。
(2) あなたに子どもが生まれました。ひたちなか市役所に書類を出さなければなりません。どんな書類を出さなければなりませんか。
(3) 引っ越しをするために、住民票が必要です。コンビニで住民票をもらうには、何が必要ですか。
(4) 旅行中に子どもが病気になりました。いつも茨城県の病院に行きますから、マル福を使って安いです。でも、今回は茨城県の病院じゃありませんから、とても高かったです。ひたちなか市に書類を出すと、お金が返ってきます。どんな書類を出さなければなりませんか。
(5) 地震が起こった時にどこに避難をするといいですか。
(6) このページ（https://www.city.hitachinaka.lg.jp/kurashi/gomi/search/bunbetsu.html）を使って、「電卓」「パソコン」は何ゴミか調べてください。

ホームページをやさしい日本語に翻訳して回答

(1) 子どもを幼稚園に入れたいです。幼稚園入園の情報はどこにありますか。
(2) 引っ越しをしました。ひたちなか市役所に書類を出さなければなりません。どんな書類を出さなければなりませんか。
(3) マイナンバーカードがほしいです。マイナンバーカードをもらうにはどんな書類が必要ですか。その書類がない場合は、どこに連絡すればいいですか。
(4) マル福をなくしました。もう一度発行したいです。どんな書類が必要ですか。
(5) 引っ越しを考えています。引っ越しをするところが洪水の被害の可能性があるかどうかを確認したいです。どこを見ますか。
(6) このページ（https://www.city.hitachinaka.lg.jp/kurashi/gomi/search/bunbetsu.html）を使って、「釘」「モバイルバッテリー」は何ゴミか調べてください。

ホームページを母語に翻訳して回答

(1) 子どもを小学校に入れたいです。小学校入学の情報はどこにありますか。
(2) 日本に住む家族が死にました。ひたちなか市役所に書類を出さなければなりません。どんな書類を出さなければなりませんか。
(3) 引っ越しをするために、住民票が必要です。住民票を郵送で受け取りたいです。どうすればいいですか。
(4) 子どもが日曜日に熱がでました。病院に行きたいです。開いている病院はどこですか。
(5) 那珂湊に住んでいます。津波が来たとき、どう避難すればいいですか。
(6) 災害の時、避難をします。避難所にペットを連れて行ってもいいですか。
(7) このページ（https://www.city.hitachinaka.lg.jp/kurashi/gomi/search/bunbetsu.html）を使って、「ハンカチ」「DVDプレーヤー」は何ゴミか調べてください。

調査協力者には上記の質問をもとに、ひたちなか市のホームページ上で情報を探してもらった後で、アンケートに記入してもらった。

調査の結果、日本語能力が高い調査協力者はやさしい日本語に翻訳されたホームページで情報を得ることを好み、容易に情報を得ている姿が窺えた。また、かれらはひたちなか市のホームページを閲覧する際には、日本語の勉強のためにまずはやさしい日本語で情報を探し、それでも見つからない場合は英語や自分の母語にホームページを翻訳して閲覧していると述べていた。一方で、日本語能力の

低い調査協力者は、やさしい日本語に翻訳されたホームページでは、情報を得ることができず、母語に翻訳されたホームページを好む傾向があった。その背景には、AI 技術によるやさしい日本語の翻訳では、漢字にひらがなのルビを振る程度にとどまっており、やさしい日本語に十分に翻訳できていないことがある。例えば、マイナンバーカードの取得に関して、ひたちなか市のホームページでは次のような記載がある。

マイナンバーカードの取得を希望される方は、申請により、マイナンバーカードの交付を受けることができます。

やさしい日本語に翻訳したページではこれを次のように翻訳している。

マイナンバーカードの　取得(しゅとく)を　希望(きぼう)される　方(かた)は、申請(しんせい)により、マイナンバーが書(か)いてある　カードを　もらうことができます。

やさしい日本語への翻訳では、（1）文節の切れ目ごとに余白を設ける「分かち書き」が行われ、（2）各漢字にふりがなが振られるなど、ある程度のやさしい日本語への変換が行われている。しかし、文や単語レベルの変換は下線部の「マイナンバーカードが書いてあるカードをもらう」にとどまっており、これだけでは日本語能力の低い在留外国人が理解することは難しいだろう。実際、ウェブ上でやさしい日本語かどうかを診断してくれる「やさにちチェッカー[1]」に上記の文をかけたところ、D 判定の「難しい」と診断された。上記の文章をやさしい日本語にするのなら、以下のように変換することが可能だろう。

マイナンバーカードがほしい人は、市役所に申し込んでください。

上記の文を同じく「やさにちチェッカー」にかけたところ、A 判定の「とてもやさしい」と診断された。AI 技術によるやさしい日本語への変換はまだ開発途中のところもあり、まだ十分に変換ができていない可能性がある。

また、日本語能力が高い調査協力者は、特に災害時の「避難所」「ハザードマップ」などの単語は、母語や英語ではあまり聞くことがなく、日本語で認識している傾向があり、母語や英語による翻訳ページでは情報を得るのに躓いてしまう姿も窺えた。そして、年齢が若い調査協力者ほど、住民に対するサービスにどのようなものがあるのかを十分に理解してはおらず、英語や母語に翻訳されても情報を探すことができないこともわかった。

加えて、調査協力者がホームページの見出しやイラストを間違って認識してしまう箇所、カテゴリーがわかりづらく混乱してしまう箇所等もあり、ホームページの改善箇所も見つかった。

今後の課題及び展望

本調査からは、在留外国人がひたちなか市のホームページを AI の翻訳技術を用いながらうまく情報が得られている姿が見られた。ただ、いくつかの改善を要する点も明らかになったことから、それらを改善していく必要があるだろう。また、AI 技術のやさしい日本語には限界があることが明らかになったことから、本調査と同様の質問をひたちなか市国際交流協会の日本語ボランティアにやさしい日本語でコミュニケーションをとってもらい、AI 機械翻訳と人手翻訳との比較も行いたい。そして、若年層の調査協力者が情報を得ることが難しかったことを想定すると、言語による問題だけではなく、年齢による難しさがあることも想定される。それゆえ、茨城大学の日本人学生の協力も得ながら、在留外国人と日本人との比較も行いたいと考えている。これらの調査を通して、今後もひたちなか市及

びひたちなか市国際交流協会と連携しながら、在留外国人に向けた地方自治体の情報発信の方法やあり方を引き続き検討していきたい。

参考文献

茨城県（2024）「在留外国人関係データ集」https://www.pref.ibaraki.jp/bugai/kokusai/tabunka/jpn/data/index.html（2025 年 3 月 7 日閲覧）

常陽地域研究センター（2010）「地域と外国人の共生―茨城県内の外国人の生活実態を探る」『JOYO　ARC』2010 年 5 月号 https://www.jir-web.co.jp/joyoarc/backnumber/pdf/201005.pdf（2025 年 3 月 7 日閲覧）

注

１．http://www4414uj.sakura.ne.jp/Yasanichi1/nsindan/（2025 年 3 月 7 日閲覧）