事例No.	2042
公表年度	R4
団体の属性	一般市
団体名	三重県津市

事例区分	DX

タグ	・福祉・介護 ・ICT ・（行政改革）業務の効率化

事例種類	医療・福祉・健康

事例内容・タイトル

外国人住民に対する映像遠隔通訳システムの活用

出典

地域社会のデジタル化に係る参考事例集【第2.0版】

62 外国人住民に対する映像遠隔通訳システムの活用【三重県津市】

事業の概要

○津市では外国人住民数の増加や多国籍化に伴い、相談者の母国語による対応困難なケースが多くなっていた。そこで令和元年度11月より、タブレット端末によるテレビ電話機能を利用した遠隔通訳システム（14言語対応）を導入した。

○システムの導入により、津市で暮らす外国人住民のうち約9割の方への母国語による通訳対応が可能となった。それに伴い既存の通訳員による時間のかかる相談や手続きへのきめ細かな対応も可能となった。

○相談者は画面上で言語を選択し、担当者とやりとりを行う。通訳員の顔や身振り手振りを見ることができるため、安心して相談ができるようになっている。



【参考情報①】 人口：27.4万人
関連URL（令和元年11月7日　津市定例記者会見）
：https://www.info.city.tsu.mie.jp/www/koho/houdou/s20191107.pdf

【参考情報②】外国人受入環境整備交付金（入管庁）とは
URL：
https://www.moj.go.jp/isa/publications/materials/nyuukokukanri02_00039.html

もっと知りたい！　担当者にインタビュー



（総務省）

取組の経緯・きっかけを教えてください。



（津市）

既存の通訳員（ポルトガル語、スペイン語、英語）で対応ができない言語は、職員によるやさしい日本語やポケトークを用いた対応のため、手続きに時間がかかり相談者に負担がかかる場面もありました。
当市が「外国人受入環境整備交付金」の申請対象であったことから、当交付金を活用して遠隔通訳システムを導入することになりました。



導入又は実証時において、国又は都道府県の支援制度（人的支援や技術提供、補助金等）を活用しましたか？



導入時から現在（令和元度年分～令和4年度分）まで、法務省が創設した「外国人受入環境整備交付金」を活用しています。



事業の近況を教えてください。



現在は当市庁舎内の相談業務だけではなく、新型コロナウイルスワクチン接種会場での活用も行っております。
またFacebookでの多言語情報発信や、当市HPのトップページに外国人住民向け情報ページのアイコンを設けるなど、インターネットを用いた外国人住民への情報提供にも注力しています。

★担当：津市市民交流課★

令和3年度事業費　803千円
（うち、外国人受入環境整備交付金（法務省）　401千円）