

浦安市多言語表記検証報告書

令和3年3月

浦安市多言語表記検証委員会

目次

第1章 背景と目的.....	1
第2章 浦安市の多言語表記の現状.....	2
2-1 種類別.....	2
2-2 翻訳方法別.....	3
2-3 言語別.....	4
第3章 検証結果.....	5
3-1 検証対象.....	5
3-2 検証言語.....	5
3-3 検証方法.....	5
3-4 検証結果.....	6
第4章 課題の整理.....	9
4-1 公共サイン・看板・冊子・チラシ・パンフレット等の刊行物.....	9
4-2 市ホームページ.....	9
第5章 今後の方向性について.....	10
5-1 公共サイン・看板・冊子・チラシ・パンフレット等の刊行物.....	10
5-2 市ホームページ.....	11
5-3 共通事項.....	13
第6章 その他.....	14
検証を終えて.....	15
参考資料.....	16

第1章 背景と目的

浦安市の在住外国人は、令和元年度末に4,310人に上り、人口の2.5%を占めている。また、大型テーマパークを有する浦安市においては、年間を通じて外国人観光客が多く訪れており、多文化共生を推進する取り組みとして、多言語による情報の提供は最も重要な施策の一つとなっている。

そのような状況の中で、市内の案内表示などの多言語表記の一部や、浦安市が提供している公式ホームページ（以下「市ホームページ」という）の機械翻訳に誤訳が見られ、外国人に対し、正しい情報が伝わっていない可能性があることは、浦安市として喫緊の課題であると判断したため、まずは市内の多言語表記の検証を行うこととし、直ちにこの多言語表記検証委員会を立ち上げた。

当検証委員会の設置の目的は、市ホームページの機械翻訳機能や、公共サインなどの多言語表記の正確性について検証を行うことにより、日本語を母語としない外国人へ正確に行政情報や生活情報を提供する仕組みを構築するための資料として、方向性を示すことである。体制としては、公共サインの整備・管理、また、市ホームページの管理等を担当する庁内の関係各課、多言語対応に精通した学識経験者、関係団体を構成員とした。

第2章 浦安市の多言語表記の現状

浦安市が設置・発行している多言語化された表記について調査した結果、382件の表記があり、種類別、翻訳方法別、言語別の3つに分けて集計を行った。

2-1 種類別

種類	表記例	
<p>公共サイン <u>279件</u></p> <p>浦安市の来訪者及び市民などの不特定多数の方を対象とした標識、地図、案内誘導板などの総称で、公的機関が屋外の公共空間に設置するもの。</p>	 <p>新浦安駅前</p>	 <p>市内各地</p>
<p>看板 <u>51件</u></p> <p>屋内での案内看板や、注意表記をしているものなど（公共サイン以外で浦安市が管理しているサイン）。</p>	 <p>総合体育館</p>	 <p>交通公園</p>
<p>刊行物（冊子・チラシ・パンフレット等）</p> <p><u>47件</u></p>	 <p>ゴミの出し方リーフレット</p>	 <p>後期高齢者健診のご案内</p>

種類	表記例	
<p>ホームページ・アプリ <u>5件</u></p> <p>ホームページ、図書館蔵書検索システム、郷土博物館ポケット学芸員アプリ等。</p>	 <p>市ホームページ</p>	 <p>図書館蔵書検索システム</p>
		合計 382件

2-2 翻訳方法別

種類	説明	件数
地域振興課が翻訳 (チェック含む)	担当部署からの依頼を受け、多文化共生担当である地域振興課（外国人相談窓口の相談員や翻訳事業者）が、翻訳又はチェックしたもの。	196
担当部署の職員が翻訳	担当部署の職員が独自で翻訳したもの。「翻訳語の言語と日本語に精通している人」及び「その言語を母語とする人（以下「ネイティブスピーカー」という）」のチェックを受けていない。	142
翻訳事業者に委託	担当部署が翻訳事業者に直接委託し、翻訳したもの。（翻訳事業者のネイティブスピーカーが翻訳したもの）	28
機械翻訳ツール等の利用	市ホームページ*の機械翻訳または無料の翻訳ツールを使い翻訳したもの。ネイティブスピーカーのチェックを受けていない。	3
既に公表されている翻訳をそのまま引用	出版社等が多言語で発行している冊子や千葉県がホームページにて多言語で公表しているものを引用したもの。	5
不明	作成年から相当期間経過しているなどの理由から、翻訳方法が不明なもの。	4
その他	明海大学等のボランティアの協力により翻訳したもの。	4
合計		382

※市ホームページの機械翻訳

9言語に対応【英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、フランス語、タガログ語】。市ホームページ右上にある「Translation service」ボタンから遷移し、言語を選択すると、機械翻訳される。

2-3 言語別

言語	件数
① 英語	382
② 中国語	192
③ 韓国語	182
④ スペイン語	4
⑤ ポルトガル語	4
⑥ やさしい日本語	4
⑦ タガログ語	3
⑧ フランス語	2

言語	件数
⑨ ベトナム語	2
⑩ インドネシア語	2
⑪ タイ語	2
⑫ ネパール語	2
⑬ ドイツ語	1
⑭ ロシア語	1
⑮ モンゴル語	1

※多言語表記されている100%が英語に翻訳されていた。

多言語表記について定めているもの

- 浦安市公共サインガイドライン（令和元年5月策定）
 - 公共サインを景観や安全に配慮するとともに、誰もがわかりやすくしていくための指針として策定。
 - 公共サインの翻訳言語、凡例訳語（英語・中国語・韓国語）、市関連施設の英訳表記を掲載。
- 民営事業者等の多言語表記
 - 市内の民営鉄道、バスなどのサインについては、それぞれの事業者や、協会などが独自に定めたルールにより、多言語表記を行っている。

第3章 検証結果

3-1 検証対象

検証物	対象内容
① 公共サイン（112件）	<ul style="list-style-type: none">● 担当部署の職員が独自で翻訳したもの● 機械翻訳ツールを利用しているもの● 翻訳方法が不明なもの（ネイティブスピーカーがチェックをしていないと思われるもの）
② 看板（29件）	
③ 刊行物（6件）	
④ ホームページ・アプリ	<ul style="list-style-type: none">● 市ホームページの機械翻訳 外国人への情報提供が必要と思われるページを選び、その精度のチェックと正しい翻訳を行った。 <p>※ 浦安市図書館蔵書検索システムについては、非常に簡易な単語のみの翻訳であること、郷土博物館ポケット学芸員アプリについては、浦安市が直接的に管理しているものではないことから、検証対象外とした。</p>

3-2 検証言語

英語（市内の多言語表記の100%が英訳されているため）

3-3 検証方法

英語に精通している日本人と、ネイティブスピーカーの2名による表記のチェック。

3-4 検証結果

種類	表記例	正誤
<p>① 公共サイン</p> <p>検証結果 「浦安市公共サインガイドライン（令和元年5月策定）」に定めのない英訳において、一部不自然なものが見受けられる。</p>	 <p>新浦安駅前</p>	<p>現表記</p> <p>自転車進入禁止 No Entrance Bicycles</p> <p>「入口自転車なし」という表現になり、不自然</p> <p>↓</p> <p>正しい表記</p> <p>No Bicycles Allowed</p>
<p>② 看板</p> <p>検証結果 一部、表現が正しくないものが見受けられる。</p>	 <p>交通公園</p>	<p>現表記</p> <p>授乳室 Suckle room</p> <p>「Suckle」は直訳で授乳という意味ではあるが、授乳室の表記としてはふさわしくない。</p> <p>↓</p> <p>正しい表記</p> <p>Nursing Mother's Room</p>
<p>③ 刊行物</p> <p>検証結果 一部、表現が正しくないものが見受けられる。</p>	<p>英語（抜粋）</p> <p>URAYASU SPORTS PARK GYMNASIUM How to use the training room ELIGIBILITY 1. Senior High School students and above.</p> <p>日本語（抜粋）</p> <p>浦安市総合体育館 トレーニングルーム利用案内 トレーニングルームを利用できる方 (1) 高校(相当)以上で講習会を受講済みの方</p>	<p>現表記</p> <p>Senior High School students and above.</p> <p>「講習会を受講済みの方」が抜けている。</p> <p>↓</p> <p>正しい表記</p> <p>Senior High School students and above, and those who have already taken the Orientation session.</p>

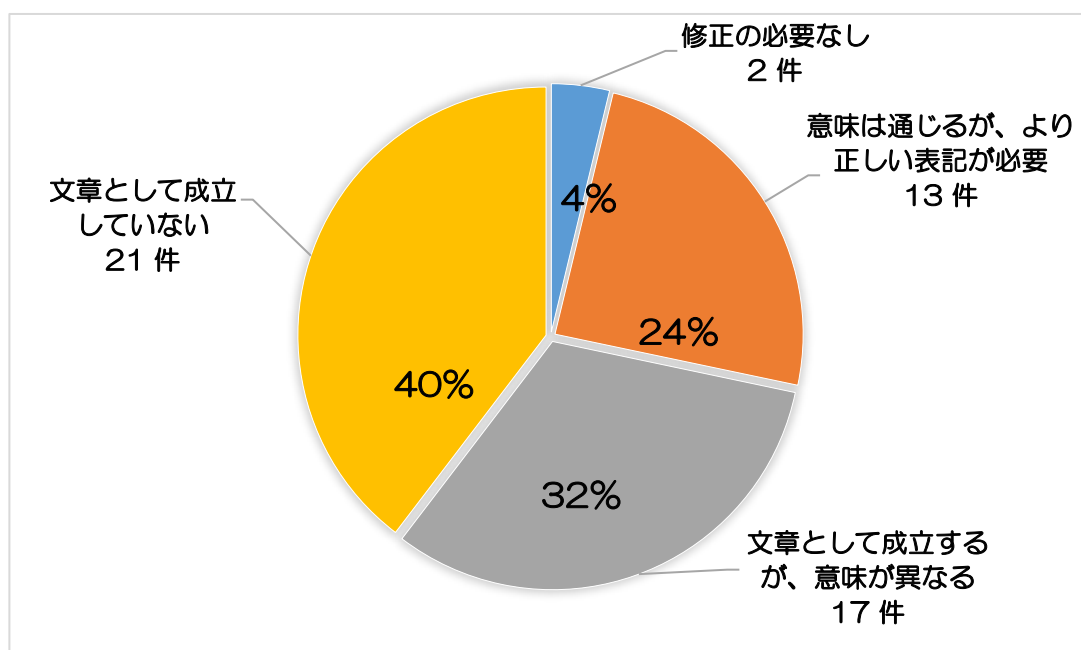
市ホームページ

●精度と誤訳パターン

文章の長さや複雑さに関わらず、句点〔。〕までの1文を1件とし、外国人への情報提供が必要と思われる以下の3つのページの中から53件を選び、1件ずつ精度や誤訳のパターンを分類した。

- ① 急病診療所・急病当番医療機関
- ② AED（自動体外式除細動器）設置場所一覧
- ③ 新型コロナウイルス感染防止のポイント

精度



誤訳のパターン

内 容	件数
複合的な文章のため、意味のないカンマ区切りや、単語の位置などに誤りがある。文法の誤り	28
文脈に適した単語に訳していない	22
主語がない文章に無理やり主語をつけている	14
区切る場所の誤りによる誤訳	6

※対象は53件だが、1文につき複数の誤訳パターンが存在する。

●市ホームページ多言語化に関する他自治体との比較

比較自治体は、機械翻訳のみではなく多様な多言語化の方法を取り入れている近隣自治体とした。

項目	浦安市	A市	B市
多言語化の方法	①機械翻訳（9言語）	① 機械翻訳（4言語） ② 人力翻訳（※）で作成した個別ページ（生活情報等）の設置（やさしい日本語・7言語）	① 機械翻訳（8言語） ② 人力翻訳（※）で作成した個別ページ（生活情報等）の設置（3言語）
機械翻訳の精度を上げる機能・体制	機械翻訳に、固有名詞などの単語等登録機能があるが、あまり活用されていない。	<ul style="list-style-type: none"> ● 機械翻訳に、固有名詞などの単語等登録機能がある。 ● 機械翻訳の仕様において、「翻訳精度をおおむね80%以上確保すること」と規定している。 ● 機械翻訳の仕様において、「誤訳指摘に対し、受託事業者側が対応する体制」を規定している。 ● 各課がページを作成した際に、ホームページ担当課で新しい固有名詞などをできる限り登録している。 ● 多文化共生担当課において、できる範囲で機械翻訳をチェックし、ホームページ担当課に単語登録の依頼をしている。 ● 委託により、市が指定したウェブページを翻訳し、機械翻訳と差し替える。 	機械翻訳に、固有名詞などの単語等登録機能がある。
人力翻訳で作成した個別ページの作成体制	個別ページなし。	<ul style="list-style-type: none"> ● 多文化共生担当課において、既存の国や県の多言語情報をそのまま転載。国県の情報を活用し、多言語化する情報を精査している。やさしい日本語での情報提供に力を入れている。 	<ul style="list-style-type: none"> ● 委託により、翻訳事業者が作成し、多文化共生担当課がチェックを行っている。 ● 委託の仕様において、従事する翻訳者を、「翻訳言語を母語とする翻訳者を従事させること」と規定している。

※人力翻訳・・・機械翻訳を使用せず、翻訳者により翻訳をすること

第4章 課題の整理

4-1 公共サイン、看板、刊行物（冊子・チラシ・パンフレット等）

翻訳のルールが統一されておらず、各担当部署の判断により翻訳されているため精度に差がある。

4-2 市ホームページ

市ホームページの多言語化に関する他市との比較と、既存の機械翻訳の検証を行った結果、浦安市の課題は以下のとおりと考える。

- ① 「名詞登録機能※」等を活用していない。
- ② 機械翻訳をチェックする体制がない。
- ③ 機械翻訳とは別に、人力翻訳した個別ページを作成する体制がない。

※名詞登録機能とは

名詞を登録することで、文脈等を考慮しながら翻訳する機能や、文単位の登録を行う機能。

※7ページで検証した53件については、名詞登録機能を活用し、現状は正しい表記となっている。

第5章 今後の方向性について

5-1 公共サイン、看板、刊行物（冊子・チラシ・パンフレット等）

改善案① 翻訳及び翻訳チェックの体制

多言語による表記を行う場合は、「翻訳語の言語と日本語に精通している人」及び「ネイティブスピーカー」で翻訳及び翻訳チェックができる体制を整えることが望ましい。

改善案② 事業者への委託について

翻訳を含め、事業者へ委託する場合については、以下の対応が望ましい。

- 翻訳にあたっては、実績を持つ精度の高い翻訳事業者を選定するよう仕組み作りをすること。
- 仕様書に『多言語に翻訳する際は、翻訳者は1言語につき2名とし、「翻訳語の言語と日本語に精通している人」及び「ネイティブスピーカー」によるチェックをすること。また、翻訳者は行政用語に精通した者とし、翻訳者の経歴書を提出すること。』の記載をすること。

改善案③ 表記のルール

多言語における表記については、以下のガイドライン等の規定を順守し、翻訳することが望ましい。

- 「浦安市公共サインガイドライン（令和元年5月策定）」で定めている多言語表記
- 上記以外に浦安市として定めている多言語表記（組織名、施設名、事業名等）
- 「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン（平成26年3月観光庁策定）」で定めている多言語表記

改善案④ 既存の多言語表記の修正

既存の多言語表記の修正については以下の対応が望ましい。

- 作り直すことが容易なものについては、正しい表記に作り直す。
- 作り直すことが難しいものについては、シールなどで応急に対応し、老朽化等により作り直す際に正しい表記とする。

5-2 市ホームページ

改善案① 誰にでもわかりやすく親しみやすい日本語の表現

わかりづらい日本語や親しみのない日本語は、機械翻訳においても誤訳が発生しやすくなる。

広報文の作成をする際は、誰にでもわかりやすく親しみやすい日本語の表現をするよう、職員全体へ研修を行うなど、改めて周知をすることが望ましい。

ただし、日本語の原文を変えることで、本来伝えたい意図が読み取れなくなる可能性もあるため、本来の意図が伝わった上で、より正しく翻訳しやすい文章となるよう考慮することが必要と考える。

① まわりくどい日本語

現 行 入院などの治療や検査などが必要な方に対しては、当番病院などへ紹介させていただき体制をとっております。



修正案 入院などの治療や検査などが必要な方は、当番病院などを紹介します。

② 親しみにくい日本語

現 行 聴覚が鈍磨し、大きな声になりやすい。



修正案 聴覚が鈍くなり、声が大きくなりやすい。

③ 文章が完結していない

現 行 「5つの場面」「感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫」を参考に



修正案 「5つの場面」「感染リスクを下げながら会食を楽しむ工夫」を参考にする。

④ 主語がない

現 行 新型コロナウイルス感染症対策分科会の提言を踏まえ、「寒冷な場面における新型コロナウイルス感染防止などのポイント」を取りまとめました。



修正案 政府は、新型コロナウイルス感染症対策分科会の提言を踏まえ、「寒冷な場面における新型コロナウイルス感染防止などのポイント」を取りまとめました。

改善案② 既存の機械翻訳の「名詞登録機能」を活用

「浦安市公共サインガイドライン」で定めている多言語表記等については「名詞登録機能」を最大限活用することが必要と考える。

「名詞登録」を推奨するもの

- 「浦安市公共サインガイドライン（令和元年5月策定）」で定めている多言語表記
- 上記以外に浦安市として定めている多言語表記（組織名、施設名、事業名等）
- 「観光立国実現に向けた多言語対応の改善・強化のためのガイドライン（平成26年3月観光庁策定）」で定めている多言語表記

A I 翻訳サービスについて

人工能による的確な翻訳を学習していくA I 翻訳サービスでは、「名詞登録」した翻訳よりもA I が学習した翻訳を優先してしまうケースが見られる。

一方で、機械翻訳サービスの中でも、A I 翻訳サービスの翻訳は、精度が高い傾向にある。

このことから、次期リニューアルの際などに合わせ、A I 翻訳サービスを活用した機械翻訳の導入を含めた検討をする必要があると考える。

改善案③ 個別ページの作成について

在住外国人にとって必要な情報については、人力で翻訳した個別ページの作成をすることが望ましい。

個別ページは、既に掲載されている日本語ページをそのまま翻訳するのではなく、外国人が特に必要と思われる情報を選択し、作成することが望ましい。

これにより、必要な情報が集約され、在住外国人が適切に情報を受け取ることができると考える。

項目	内容
個別ページの対象とするべきもの	在住外国人にとって必要な生活情報や、在住外国人の生命・財産に関する情報などの重要な情報。 作成例) ・新型コロナウイルス感染症に関する情報、災害や医療に関する情報 ・住民登録、婚姻等の届出、税金、国民健康保険 ・子育てに関する手当、サービス など
作成言語	英語
作成方法	個別ページの作成については、「翻訳語の言語と日本語に精通している人」及び「ネイティブスピーカー」で翻訳及び翻訳チェックができる体制を整えることが望ましい

改善案④ 翻訳及び翻訳チェックの体制

市ホームページの機械翻訳の内容については、「翻訳語の言語と日本語に精通している人」及び「ネイティブスピーカー」で定期的にチェックする体制を整えることが望ましい。

5-3 共通事項

翻訳及び翻訳チェックの体制については、例として浦安市国際交流協会（UIFA）・浦安在住外国人会（UFRA）・浦安市国際センター・教育機関等の関係機関と協力し、継続可能な体制を構築することが望ましい。

第6章 その他

やさしい日本語について

外国人に対して、必要な情報を全て母語で正しく伝えることは理想的ではあるが、非現実的である。

このことから、当検証では英語のみ精度を検証したが、今後、外国人への情報発信を考える上で、やさしい日本語での情報発信を検討する必要があると考える。

しかし、市ホームページにやさしい日本語を導入するためには、課題も挙げられる。市ホームページは、ウェブアクセシビリティ[※]を高めるため、障がい者や高齢者に配慮した音声読み上げ機能を導入しているが、やさしい日本語の「ふりがなをつける」などのルールを適用すると、ふりがなと漢字を二度読み上げてしまうなどの現象が起きる場合がある。

よって、市ホームページにおけるやさしい日本語での情報発信については、ウェブアクセシビリティを考慮した形で発信していく必要があると考える。

※ ウェブアクセシビリティ…高齢者や障がい者など心身の機能に制約がある人でも、ホームページ等で提供されている情報や機能に支障なくアクセスし、利用できること。
(音声読み上げ機能や文字拡大機能等)

検証を終えて

この多言語表記検証委員会は、在住外国人が年々増えている状況にある中で、「市内の公共サインや看板の英語表記や市ホームページの英訳は精度が低い」という指摘を受けたことから、市内の多言語表記の精度を検証することを目的として、立ち上げられたものである。

まず、市内の多言語表記の現状について、把握、整理を行ったところ、多言語表記されたものについては、英語が100%、次いで中国語、韓国語が50%程度であること、翻訳の方法については、表記の種類や担当部署により、様々であることが分かった。

また、民営のバス・鉄道事業者については、それぞれの協会等の規定により多言語表記を行っている。

次に、検証言語を英語とし、市ホームページの機械翻訳、浦安市が整備した公共サイン、看板等について、精度の検証を行った。

検証の結果、翻訳のルールが統一されていないことから、精度にばらつきがあった。このことから、多言語表記を行う場合は、「翻訳語の言語と日本語に精通している人」及び「ネイティブスピーカー」で翻訳及び翻訳チェックができる体制を整えることが望ましいという結論に至った。

また、市ホームページの機械翻訳については、検証の結果、誤訳や、文章として成立していないものが多く見受けられた。その要因として、「名詞登録機能」が十分に活用されていないことが明らかにされたことから、第一段階の改善策として、まずは、この「名詞登録機能」を最大限に活用することが必要である。

一方で、機械翻訳については、全てを正確に翻訳することには限界があることから、在住外国人にとって必要な情報は、人力で翻訳した個別ページを作成することが望ましい。

更に、市ホームページの次期リニューアルなどに合わせ、近年新たに開発されている機械翻訳の機能などを検証し、取り入れる検討も必要と考えられる。

今回の検証委員会では、英語の表記を検証したが、年々在住外国人が増加している浦安市において、多言語での正確な情報提供は重要であることから、この報告書により、翻訳やチェックの体制を整え、英語以外の言語の翻訳にも適用し、また、やさしい日本語にも取り組んでいくことを期待したい。

浦安市多言語表記検証委員会

委員長 上 杉 恵 美

参考資料

委員名簿

氏 名	役 職	所 属 団 体 等
上 杉 恵 美	委員長	明海大学 ホスピタリティ・ツーリズム学部教授
白 木 聖 代	副委員長	日本の英語を考える会代表
小 西 英 雄	委員	浦安市国際交流協会会長
林 パトリツィア	委員	浦安在住外国人会会長
増 田 丈 巳	委員	市民経済部地域振興課長
鞠 子 一 之	委員	企画部広聴広報課長
秋 本 巧	委員	都市政策部都市計画課長
小 池 孝 和	委員	都市整備部道路管理課長
大 木 敦	委員	都市整備部道路整備課長

検証委員会開催経過

回	開 催 日	協 議 事 項
第1回	令和2年12月22日	検証対象、検証言語、検証方法（チェック方法）
第2回	令和3年1月25日から2月3日 （書面開催による意見募集期間）	表記物の修正方法、多言語表記のルール、報告書の内容
第3回	令和3年2月22日	報告書案について
第4回	令和3年3月25日	報告書の完成について

浦安市多言語表記検証委員会設置要綱

(設置)

第1条 浦安市の情報発信及び公共サイン等の多言語表記（以下「多言語表記」という。）の精度を検証するため、浦安市多言語表記検証委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事務)

第2条 委員会は、次の各号に掲げる事項を所掌する。

- (1) 多言語表記に係る課題とその対応について検証すること。
- (2) その他多言語表記を検証するために必要な事項に関すること。

(組織)

第2条 委員会は、委員9人以内をもって組織する。

(任期)

第3条 委員の任期は、検証が完了する日までとする。

(委員長及び副委員長)

第5条 委員会に委員長及び副委員長各1人を置き、委員長は学識経験者をもって充て、副委員長は委員の互選により定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

(委員)

第6条 委員（委員長は除く）は、次に掲げる職にある者をもって充てる。

- (1) 地域振興課長
- (2) 広聴広報課長
- (3) 都市計画課長
- (4) 道路管理課長
- (5) 道路整備課長
- (6) 日本の英語を考える会代表
- (7) 浦安市国際交流協会代表
- (8) 浦安在住外国人会代表

(会議)

第7条 委員長は、委員会の会議を招集し、その議長となる。

- 2 委員会は、必要と認めるときは、委員以外の者を出席させ、説明又は意見を聞くことができる。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、市民経済部地域振興課が行う。

(補則)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が別に定める。

附 則

(施行期日)

この要綱は、令和2年11月12日から施行する。

浦安市多言語表記検証報告書

【事務局】 浦安市 市民経済部 地域振興課 文化国際係

【電話】 047-712-6247

【E-mail】 chiikinet@city.ulayasu.lg.jp