

立教大学学術推進特別重点資金（立教SFR）個人研究2023年度研究成果報告書

研究代表者	所属部局・職名	氏名
	異文化コミュニケーション学部・特別専任教授	武田 珂代子
研究課題	自治体のウクライナ避難民支援での言語対応：トランスレーション・ポリシーの観点から	
研究期間	2023年度	
研究経費 (1円単位)	(支出金額) 999,000円 / (採択金額) 999,000円	

**研究の概要** (200～300字で記入、図・グラフは使用しないこと。)

本研究では、日本の自治体によるウクライナ避難民支援における言語的対応について調査した。ウェブサイト上の避難民向け情報の多言語化に関する自治体への聞き取りを行ったほか、避難民との口頭でのやりとりの手段、特に音声翻訳システムの使用に関するアンケート調査と聞き取りを集中して実施し、115自治体から回答を得た。そのデータを行政学専門家と分析・考察し、自治体が直面する問題と総務省の音声翻訳システム導入ガイドとの溝といった課題とその対応への道筋を示した。本研究を通して、トランスレーション・ポリシー（翻訳通訳に関する政策や行政）に関する学際的研究方法論の構築と課題解決に向けた初期的検証を行うことができた。

**キーワード** (研究内容をよく表しているものを3項目以内で記入。)

[ 自治体 ] [ ウクライナ避難民 ] [ 音声翻訳システム ]

**研究成果の概要** (図・グラフ等は使用しないこと。)

本研究では、国際情勢の急展開でウクライナ避難民の受け入れ・支援をすることになった日本の自治体が、ウクライナ語という不慣れな言語の翻訳通訳ニーズにどう対応したかについて、行政学の視点を加えたトランスレーション・ポリシー（翻訳通訳に関する政策や行政、以下 TP とする）という枠組みで分析・考察することを目的とした。

当初の計画では、①自治体担当者とウクライナ避難民の口頭でのやりとりでどのような方法が使われているかについてアンケート調査と聞きとりを行う、②自治体ウェブサイト上のウクライナ避難民向け情報のウクライナ語を含む多言語対応がどのように行われているかについて聞きとりとテキスト分析を行う、という 2 つの柱で研究を進める予定だった。しかし、ウェブサイトの多言語化について約 20 の自治体へ聞きとりをした時点で、以下のことが明らかとなった。

①回答自治体はすべて、出入国在留管理庁など国の機関が提供するウクライナ語、英語などでの避難民向け情報をそのまま利用している。

②自治体自らがウェブサイト上で避難民向け情報のウクライナ語訳を提供することはほとんどないが、地域に特定の情報をウクライナ語で提供することがあるごく少数の自治体では、機械翻訳は使用せず、ウクライナ語母語話者が翻訳を担当している。

そこで、各自治体がウェブサイト上の避難民向け情報の多言語対応を具体的にどのように行っているかについてさらに調査を進めても実質的な新情報を得る可能性は低いと判断し、その後は、ウクライナ避難民との対面でのコミュニケーション方法に集中して調査を進めることとなった。この調査で得られたデータについて、行政学・地方自治論の専門家である稲垣浩氏（國學院大学・教授、本学兼任講師）の協力を得て学際的なアプローチで分析を行い、総務省による音声翻訳システムの導入ガイドをはじめとする国内外の関連資料を参照しながら、考察を深めた。以下は「口頭でのやりとり」に関して行った調査の説明である。

**【調査方法】**

まず、法務省が公表している「都道府県別ウクライナ避難民在留数」に基づき、該当都道府県に問い合わせをして避難民受け入れを確認できた市区町村、および報道や自治体ウェブサイトを通して、避難民を受け入れていると想定される市区町村を合計 222 ヶ所抽出した。これらの市区町村に対し、避難民との口頭でのやりとり、特に音声翻訳システム（ポケットーク、グーグル翻訳、VoiceTra など調査時点でウクライナ語に対応していたアプリ・機種）の使用に関するアンケート調査を送り、115 から回答を得た。その後、5 自治体に対面で、21 自治体に電話で追加の聞き取りを行った。

**【調査結果】**

115 の回答自治体は、概して、「やさしい日本語」や英語での直接的なやりとり、対面または遠隔の通訳（ウクライナ語、ロシア語、英語）、音声翻訳システム、ジェスチャー、指差しイラストなどを介したやりとりなど、さまざまな手段を避難民の状況や利用できる人的リソース・ツールに基づき適宜選択し、時にはそれらを組み合わせながら、柔軟な対応をしていたことが明らかとなった。また、担当者がロシア語の使用やロシア出身者との接触に対する配慮を行っていることがわかった。

音声翻訳システムの使用状況に関しては、回答自治体の約 57% がウクライナ語対応の各種音声翻訳システムを使用した経験があることがわかった。その理由は、「無償だから」「使いやすいから」が上位を占め、「質が良いから」という理由を挙げた自治体は少なかった。音声翻訳システムを使用した自治体の半数以上が、音声翻訳システムの使用で必要なやりとりが「全て」または「ほとんど」遂行できたとしている。しかし、長文、行政用語、複雑な内容などの訳出では正確さに欠け、タイムラグによってスムーズなコミュニケーションが難しく、日本語の言い直しのための努力が負担になる、といった問題が指摘された。また、個人情報保護などセキュリティ面での懸念に言及する自治体もあった。

**研究成果の概要 (つづき)****【分析と考察】**

上記のデータを行政の構造的課題や人的資源などに留意する行政学の専門家とともに分析した。特に、作為過誤と非作為過誤という概念に依拠しながら、音声翻訳システムの使用をめぐる行政の責任とガバナンスという視点から考察を加えた。その際、総務省が発行した「地方公共団体における「多言語音声翻訳サービス」の導入ガイド」(以下、「導入ガイド」とする)、外国人患者を受け入れる医療機関向けの厚労省によるマニュアルにある翻訳ツールを使用する際の注意事項、入管収容施設などでの通訳サービスと翻訳デバイスの使用に関して英国内務省が発表した指針とガイダンスなどを参照しながら、日本の自治体によるウクライナ避難民への言語的対応における課題と解決への道筋について検討した。

以下は、自治体による音声翻訳システム使用に関して、総務省「導入ガイド」が示唆するその効果と、本研究で収集した自治体によるウクライナ避難民対応の現場の状況に関するデータを比較分析した結果、明らかとなった課題である。

① 総務省の「導入ガイド」が強調するように、音声翻訳システムの利便性(いつでも、どこでも、多言語に対応)という効果については、自治体からの回答においても確認できた。しかし一方で、「正確性」と「セキュリティ」の面で現場が直面する問題が明らかとなった。「導入ガイド」では訳出の精度を向上させるためのいくつかの工夫が提示されているが、実際の利用においては、日本語を何度も言い直す努力や会話が細切れになりスムーズなコミュニケーションができないなどの問題が指摘された。また、現場では個人情報の保護などセキュリティ面での懸念も表明されたが、この点について「導入ガイド」では全く扱われていない。

② 「導入ガイド」が主張する音声翻訳システムの「無人格性」の効果については、対面コミュニケーションにおける相互行為の重要性が軽視されている、また、センシティブな内容の扱いにおける個人情報保護への対応が示されていない、といった問題がある。

③ 上記のように「導入ガイド」と現場の状況・課題との間にある溝は、行政の責任とガバナンスという側面から考察できる。つまり、音声翻訳システムを「使うことによって発生するリスク」(作為過誤)と、避難民への対応の遅れやサービスの欠落など、「使わないことによって発生するリスク」(非作為過誤)に対する二つの考え方の調整が関係者間で行われていないことが背景要因として考えられる。

④ それは、総務省内で音声翻訳システムの開発と利用を推進する部局(旧郵政省系)と自治体を管轄する部局(旧自治省系)が分立していること、自治体間で異なる担当部署がウクライナ避難民の対応をしていることなどによって、音声翻訳システムの利用に関する情報の共有やフィードバックが関係組織間で十分に行われていない行政体制の課題を示唆している。

**【課題克服への道筋】**

TPの枠組みに照らして上記の課題を解決するためには、総務省内、総務省と自治体間、自治体相互間の継続的なガバナンス体制の構築が必要になると思われる。また、音声翻訳システムの使用に関するリスクだけでなく、政府組織による翻訳通訳プロジェクトに関する専門的な知識や経験を持つ外部団体などとの連携も重要となるだろう。

**【成果の発信】**

本研究を進める過程で、韓国、ベルギー、大阪で開かれた学会で各時点での研究成果を発表した。各学会の参加者から得られたフィードバックを参考にしながら、方向性や留意すべき点を適宜調整しながら本研究を進めた。

最終的には、研究協力者である稲垣浩氏と本研究に基づく論文を日本通訳翻訳学会が発行する学会誌『通訳翻訳研究』に投稿し、査読を経て採択された。

今後は、日本におけるTP全般に関する英語のハンドブックに編著者として取り組む準備をしていくつもりである。

※この(様式2)に記入の、成果の公表を見合わせる必要がある場合は、その理由及び差控え期間等を記入した調書(A4縦型横書き1枚・自由様式)を添付すること。

**研究発表** (研究によって得られた研究経過・成果を発表した①～④について、該当するものを記入してください。該当するものが多い場合は主要なものを抜粋してください。)

- ①雑誌論文 (著者名、論文標題、雑誌名、巻号、発行年、ページ)
- ②図書 (著者名、出版社、書名、発行年、総ページ数)
- ③シンポジウム・公開講演会等の開催 (会名、開催日、開催場所)
- ④その他 (学会発表、研究報告書の印刷等)

① 雑誌論文

武田珂代子・稲垣浩 (2024, in press) 「自治体のウクライナ避難民支援における音声翻訳システムの使用に関する考察」『通訳翻訳研究』23号 (pp. 37-59) . (査読あり)

④ その他 (学会発表、すべて査読あり)

Takeda, K. "'Interpreting devices' over Russian interpreters? Trust issues in language assistance for Ukrainian evacuees in Japan" at AAS-in-Asia (韓国・大邱) (2023年6月25日)

Takeda, K. "Promotion of AI-based interpreting technologies by the central government and their use by local governments in Japan" at EAJIS Conference (ベルギー・ヘント) (2023年8月18日)

武田珂代子「ウクライナ避難民支援での自治体の言語対応：音声翻訳プログラムの使用を中心に」日本通訳翻訳学会第24回年次大会 (関西大学) (2023年9月2日)

武田珂代子・辛島デイヴィッド・宮田玲・島津美和子・吉田理加「『日本におけるトランレーションポリシー』プロジェクトの活動報告」日本通訳翻訳学会第24回年次大会 (関西大学) (2023年9月3日)