

神戸市・NTTドコモ・みらい翻訳による AI 翻訳を活用した実証事業を開始

～ ICT の利活用による市・区役所業務のスマート化 ～

1. 主旨

神戸市と株式会社 NTT ドコモ（以下、ドコモ）、株式会社みらい翻訳（以下、みらい翻訳）は、ICT・データを活用して地域課題の解決や市民サービスの向上を推進する一環として、通訳、翻訳が必要な外国人住民等に対し、NTT ドコモとみらい翻訳が提供する AI を活用した翻訳ソリューション「はなして翻訳」および「Mirai Translator™」を活用した「神戸市ドコモ AI 翻訳実証事業」を実施します。

本実証事業は、平成 31 年 3 月 14 日（木曜）に神戸市とドコモが締結した、「ICT を活用した安全安心なまちづくり」を目的とする協定の取り組みのひとつとなります。

AI を活用した翻訳を利用することで、大規模災害時の避難所対応等、通訳者が確保できない場合でも、外国人住民等への円滑な対応が実現します。加えて、翻訳アプリを搭載したタブレットを用いることで、非接触での対応が可能になり、人の密集を避けることができるため、新型コロナの感染症防止対策としての活用を目指します。

2. 実証事業概要

(1) 内容

- ①はなして翻訳 (URL : <https://honyaku.idc.nttdocomo.co.jp/>) を活用した区役所での窓口業務/訪問業務における通訳多言語（英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・ベトナム語の 5 言語）対応の強化
 - ・通訳者を介さない対応により、プライバシーに配慮した対応を実現する
 - ・頻出するフレーズを定型文登録することで、対面翻訳時の迅速な案内が可能となり利便性が向上するとともに、誤訳なく確実な案内を実現する
 - ・一般的な翻訳サービスでは誤訳が起こりやすい行政機関名等の固有名詞や専門用語を個別に辞書登録することで、翻訳精度と利便性を向上させる

- ・災害時の避難所での多言語対応を実現する

- ②Mirai Translator™ (URL : <https://miraitranslate.com/service/miraitranslator/>)
を活用した市役所・区役所における文書の迅速な多言語 (23 言語ペア) 対応の強化
- ・行政書類の迅速かつ正確な多言語翻訳による翻訳精度の均質化と、職員の業務の効率化を目指す

(2) 期間

令和 2 年 7 月 1 日 (水曜) ~ 10 月 30 日 (金曜)

(3) 実証場所

- ①はなして翻訳を活用した区役所での窓口業務/訪問業務における通訳多言語対応の強化
- ◎中央区役所 総務課、まちづくり課、市民課、保険年金医療課、健康福祉課
こども家庭支援課、生活支援課、中央市税の窓口 (行財政局)
 - ◎灘区役所 こども家庭支援課
 - ◎兵庫区役所 こども家庭支援課
- ②Mirai Translator™を活用した市役所・区役所における文書の迅速な多言語対応の強化
希望する全所属 (全職員) に対して、アカウントを発行 (今後調整)

3. 今後の展開

- ・各アカウントの日別利用回数や時間帯別利用割合、言語別利用割合等を集約することにより、市・区役所業務における多言語対応状況を可視化する
- ・翻訳を行った単語や文章を集計し、頻出する固有名詞や専門用語を洗い出していくことにより、翻訳精度の向上等を検討していく
- ・他の翻訳・通訳サービスに対し、市民に正しく伝わっているか、対応時間が短縮できているか等を検証し、費用対効果を含め、本格導入の有無を総合的に判断する

4. 参考資料

- (1) はなして翻訳について
(2) Mirai Translator™について

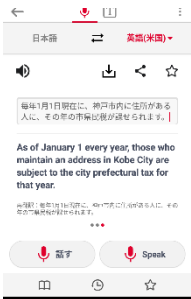
5. 問い合わせ先

- 神戸市・NTTドコモの事業連携協定について
企画調整局つなぐラボ 松崎・山下
電話: 078-322-6462 E-mail: besmartkobe@office.city.kobe.lg.jp
- 中央区役所における実証について
中央区総務課 松浦・中川
電話: 078-232-4411 E-mail: chuo-soumu@office.city.kobe.lg.jp
- 「はなして翻訳」について
株式会社NTTドコモ スマートライフ推進部 インバウンドビジネス推進担当
電話: 03-5156-3730
- 「Mirai Translator™」について
株式会社みらい翻訳 金野・藤原 E-mail: info@miraitranslate.com

(1) はなして翻訳について

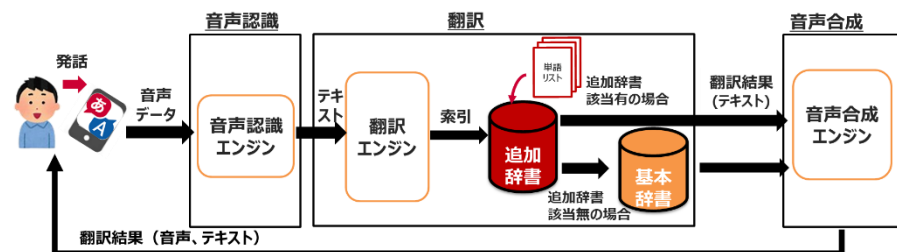
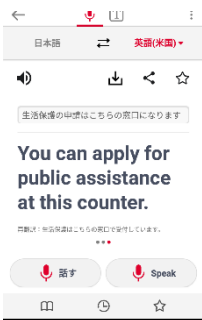
(1) 主な機能

(I) 定型翻訳文を活用したご案内 税金や引っ越しなどの手続き関係、災害時の対応など、外国人住民対応によく使うフレーズを定型文として登録できる機能です。定型文を選択すると、タブレット上に文字表示されるとともに、音声流れます。神戸市用に特化した定型文は、対象の区の国籍別在住外国人人口を基に、英語・中国語(簡体字・繁体字)・韓国語・ベトナム語の5言語に対応いたしました。



(II) 同時翻訳を活用した対面会話 タブレットに向かって話すことで、外国語⇔日本語の音声翻訳をする機能です。この機能を活用することで、定型文にない内容であっても柔軟な翻訳が可能です。

(III) 辞書登録による固有名詞/専門用語対応 「兵庫区」「神戸市国際コミュニティーセンター」などの固有名詞や、「生活保護」「印鑑登録証明書」などの専門用語を個別登録することで、正確な翻訳を可能にします。



(2) 対応言語 12か国語

(英語[米国・英国・豪州]、中国語[北京・台湾・広東]、韓国語、フランス語、ポルトガル語、ドイツ語、イタリア語、スペイン語、タイ語、インドネシア語、ロシア語、ベトナム語)

(3) 主な活用イメージ

- (I) 区役所窓口対応での通訳対応
- (II) 新生児訪問等外国人住民宅を訪問時の通訳対応
- (III) 災害時の避難所での通訳対応

(2) Mirai Translator™について

(1) 主な機能

(I) 翻訳処理機能

高い精度のニューラル機械翻訳エンジンで、テキストを翻訳します。翻訳言語を選択し翻訳ボタンをクリックすると、原文が翻訳されます。逆翻訳機能も搭載し訳文を再翻訳することで、翻訳文が適切に翻訳処理されたかを確認することができます。

また、業務にご利用のファイルをアップロードして、ファイルの文章を翻訳処理します。

(II) カスタマイズ機能

ビジネスシーンで翻訳アプリケーションを利用する場合、製品名や専門用語、特殊な社内用語を翻訳する必要があります。このようなケースに対応するためにユーザ辞書登録管理機能、翻訳メモリ管理機能が搭載されています。製品名などの固有名詞や専門用語を登録して、より高い精度で機械翻訳を利用できるようになります。

神戸市、NTT ドコモとみらい翻訳は、区役所職員ヒアリング結果をもとに、区民の方のご案内に活用できる文章や、頻出する固有名詞や専門用語をリスト化し、Mirai Translator™のユーザ辞書・翻訳メモリに搭載しました。

図：Mirai Translator™ 神戸市向け翻訳カスタマイズ

(2) 対応言語

日本語⇄

英語、

欧州系言語（ドイツ語、スペイン語（欧）、フランス語、ポルトガル語（欧）、ロシア語、イタリア語）、
アジア系言語（韓国語、中国語（簡体字/繁体字）、タイ語、ベトナム語、インドネシア語）

英語⇄

欧州系言語（ドイツ語、スペイン語（欧）、フランス語、ポルトガル語（欧）、ロシア語、イタリア語）、
アジア系言語（韓国語、中国語（簡体字/繁体字）、タイ語、ベトナム語、インドネシア語）

(3) 活用イメージ

外国人住民向け広報物、送付物などの下訳 広報物、送付物などを翻訳する際に、Mirai Translator™を活用することで、外国人住民に対する広報を正確かつ迅速に対応します。