

平成 25 年度かながわ自治体の国際政策研究会

県内の多言語情報共有化検討部会 報告会

日時：平成 26 年 3 月 13 日（木）15:00～17:00

場所：地球市民かながわプラザ 大会議室

1 開会

2 講演（15:00～16:00）

「外国人住民との情報共有 ～災害時の事例から平常時を考える～」

講師：高木和彦氏（特定非営利活動法人多文化共生マネージャー全国協議会副代表理事）

地域の多文化共生

- ・外国人住民が直面する主な課題
 - 日本語の学習機会が少ない
 - 通訳翻訳サービスが少ない
 - 健康保険や年金に関する知識が乏しい
 - 教育や地域社会との関係の問題
- ・国の受入れ方針と実際のギャップ
 - 外国人が日本社会に溶け込んでいけるような施策がない。
 - 単純労働は受け入れないという方針があるが、実際は単純労働のために日本に来ている外国人が多い。

外国人への情報発信の阻害要因

- ・国による文化・制度の違い コミュニケーションギャップ
 - 例、健康保険は日本は皆保険だが、任意の国も多い。
 - 自治会という制度は珍しい。
- ・情報に関する認識の違い 外国人にとって知りたい情報は何か
 - 行政は税金やゴミ出しなどの情報を伝えたいが、外国人はあまり求めていない。

災害時の事例から平常時を考える

- ・東日本大震災時の被災外国人の声（中日新聞より）
 - 「何分もすごく揺れた。『この世の終わり。イエス・キリストが降臨する』と思った。」
 - 「ヒナンって何？タカダイって分からないよ。防災無線が何かを叫び始めたが、聞き取れない。漁師の夫は港にいる。怖くてどうしたらいいか分からなかった。」
- ・災害経験が乏しい
- ・行政用語がわかりにくい
 - ベースの日本語が難しいので誤訳がある。
- ・実際に情報を出すときに大事なこと
 - 危険情報と対応情報
 - 「大きな波がきます」「高いところに逃げて」などこの2つをセットで伝える。危険情報だけ伝えても外国人には対応の方法がわからない。
 - 文字情報と音声情報
 - 外国人の情報の入手先：インターネット 24%、口コミ 23%、テレビ 22%、新聞 15%、ラジオ 14%
 - 文字情報よりは音声情報から得ていることが多いが、口コミでデマが流れると混乱するので、正確な情報をコミュニティの中に流す。
- ・見やすい多言語文書の作り方
 - 1枚の紙に日本語だけ、ポルトガル語だけ、中国語だけというパターンはあるが、紙に印刷した瞬間にばらばらになるので、A4の紙の場合、左側の2/3に外国語、残りの1/3に日本語を置くとよい。

今後、取り組んでほしいこと

- ・建設業界の外国人実習生の受け入れ拡大
 - ・多言語情報の共有
 - ・エスニックメディアとの連携
 - ・ローカルコミュニティとの連携
- これらの取組みを地道に進めながら、言葉の壁、制度の壁、心の壁を低くする

3 県内の多言語情報共有化検討部会報告（16:00～17:00）

県内の多言語情報共有化検討部会

全体説明

- ・部会の趣旨
 - かながわ自治体国際政策研究会の調査研究事業。平成24～25年度にかけ

て実施。過去の調査研究事業の例としては多文化共生意識向上検討部会、災害時外国人住民支援検討部会など。

- ・部会のテーマ

災害、行政サービス・制度案内、国民健康保険、印鑑登録の関係書類など、県内の自治体が活用できる多言語情報を集約し、共有することで、多言語による情報発信を推進する。

- ・部会員

15市町と神奈川県。

オブザーバーとして公益財団法人かながわ国際交流財団

- ・部会の経過

平成24年9月からスタートし、約2ヶ月に1度、全10回の開催。

- ・課題とグループ分け

情報の共有 情報整理・共有グループが担当

既存の情報を自治体を超えて利用できるように、各自治体が所有する多言語情報の保管場所を作成し、担当者が翻訳資料を共有して使えるようにする。

情報の発信 情報発信グループが担当

外国人住民に向けて情報を発信しているエスニックメディアと連携する。

- ・エスニックメディアとは

日本に住んでいる外国人向けに発行されている新聞、雑誌、ラジオなど特定の国の出身者向けに情報を発信しているメディア。NHKのポルトガル語ポータルサイトなど。

効果的に多言語情報を発信する上で、エスニックメディアから学ぶことは多い。

- ・エスニックメディア関係者へのインタビュー

ひらがなタイムズ編集長・長谷川勝行氏

Noticias Nippon 編集企画・二木暁子氏

各グループの活動内容報告

情報整理・共有グループ

- ・構成員

8自治体（横浜市、横須賀市、鎌倉市、小田原市、厚木市、南足柄市、綾瀬市、寒川町）とオブザーバーとして公益財団法人かながわ国際交流財団の藤分氏

- ・検討の経緯

住基カード、市税、子育て、防災関連など既存の多言語化された資料を

集約・整理して共有する。基本的に行政の職員の使用を前提としてパスワード管理。

- ・ かながわ国際交流財団制作の「まるちい's」
基本情報、市民窓口、税金、福祉、防災、健康保険・医療の 6 つのカテゴリーに分類。

平成 23、24 年度に外国人コミュニティの調査を実施し、その中で外国人コミュニティ情報を発信したり、多文化共生に関する情報を集約して使い易くしようと作ってあったサイトをもとにしている。

- ・ 作成の中で見えてきた課題
情報発信グループの協力を得て情報を集めたが、膨大な量となりすべてを多言語化するのには厳しい。

パスワード管理は、一般外国人住民は見るできないという利点と、パスワードを知らない自治体職員は活用できないという欠点がある。

これまでの報告書等は紙ベースが多かったようだが、このサイトを活用するべく、課内・庁内のメンバーへの引継ぎを自覚し、また皆様にもお願いしたい。

情報発信グループ

- ・ 構成員
7 自治体（川崎市、相模原市、平塚市、藤沢市、秦野市、大和市、座間市）
- ・ エスニックメディアである Noticias Nippon（以下 NN という。）に情報を提供し、外国人住民に提供してもらう仕組みを作った。
- ・ NN は、今の日本を分かりやすいスペイン語で世界に伝えるニュースサイト。
- ・ NN と提携した理由は、行政との連携に積極的だったということと、無償で対応いただいたこと、インターネットの媒体であること。
- ・ NN インタビュー

行政職員はなるべくそのままの表現を使いたいが、受け取る側はシンプルな方がよい。日本語の原稿をそのまま翻訳しても外国人には伝わらない場合があるので、翻訳しやすい日本語で原稿を作成する視点が必要。

外国人が知りたい情報は、速報性のあるニュース、社会事情、日本文化、イベント、納税・入試・奨学金等の制度関連情報。

エスニックメディアへの情報提供方法は、各自治体の一課がとりめた情報を所定の様式で一括して電子メールで送付。

かながわ自治体の国際政策研究会事務局から年 1 回、どのメディアに何件情報を提供したか照会

- ・掲載可能な情報
 ニュース性のある情報、特にイベント情報や外国人相談に関する情報。
 例えば「さがみはら国際交流フェスティバル」、「あーすフェスタかながわ 2014 企画委員の募集」、「かながわ国際ファンクラブ会員の募集」
- ・掲載不可の情報
 防災心得などの冊子を連載ものにして掲載。
 ニュース性が乏しいと海外在住の読者にはあまり意味がない。
- ・効果の測定
 今まで届けられなかった外国人住民への情報提供ができるようになったという反面、例えば国際交流などのイベントで、来場者がどのように情報を得たか把握することが難しい。
- ・連携を呼びかける手順
 自分の自治体の各外国人数を把握し、何語が多く求められているかを見極める。
 インターネットにするか紙媒体にするか。
 メディアが十分な読者数をもっているかを確認。
- ・連携の手順
 エスニックメディア側に、自治体側の情報発信の趣旨を理解してもらう。
 情報提供マニュアルに準拠できるかの確認。
 掲載料、翻訳、書式、締切日などの確認。

NN 編集企画二木氏コメント

- ・インターネットでスペイン語のニュースを無料で配信している。スペイン語圏に日本語のニュースも流しているがそちらは有料でニュース社に提供している。
- ・NN は「常駐社員が 4 人で、そのうち 2 人は翻訳担当。編集長は日系ペルー人。
- ・日本在住の方にスペイン語の情報を提供するサービスというものに興味をもち、行政と連携して、ノウハウを蓄積できたということから始まった。
- ・どのような記事が読まれやすく検索されやすいかを中心に書いている。情報を選ぶのではなく、書き方を工夫。
- ・今後はペルー人などスペイン語を母国語とする人が多い、神奈川県をはじめ、静岡県、愛知県、埼玉県などの希望があれば対応していきたい。
- ・防災などの情報を的確に出すためには、各国の領事館などと連携するとメディア側としても出しやすかったりする。

高木氏のコメント

- ・ 半数程度の自治体は外部の翻訳業者に委託しているようだが、翻訳者が情報源にアクセスできるようにしてほしい。
- ・ 翻訳者の意見を聞きながら翻訳者が使いやすい情報源の仕組みを作り、実際に使われるサイト作りを目指してほしい。
- ・ 翻訳した制度の名称等は、単語の統一をはかってほしい。
- ・ 翻訳者に文書を渡す前に、訳しやすいよう日本語の確認。その作業に一番時間をかけてほしい。
- ・ 担当が代わっても人間関係をつないでいく継続的な仕組み作りが重要。

4 閉会