

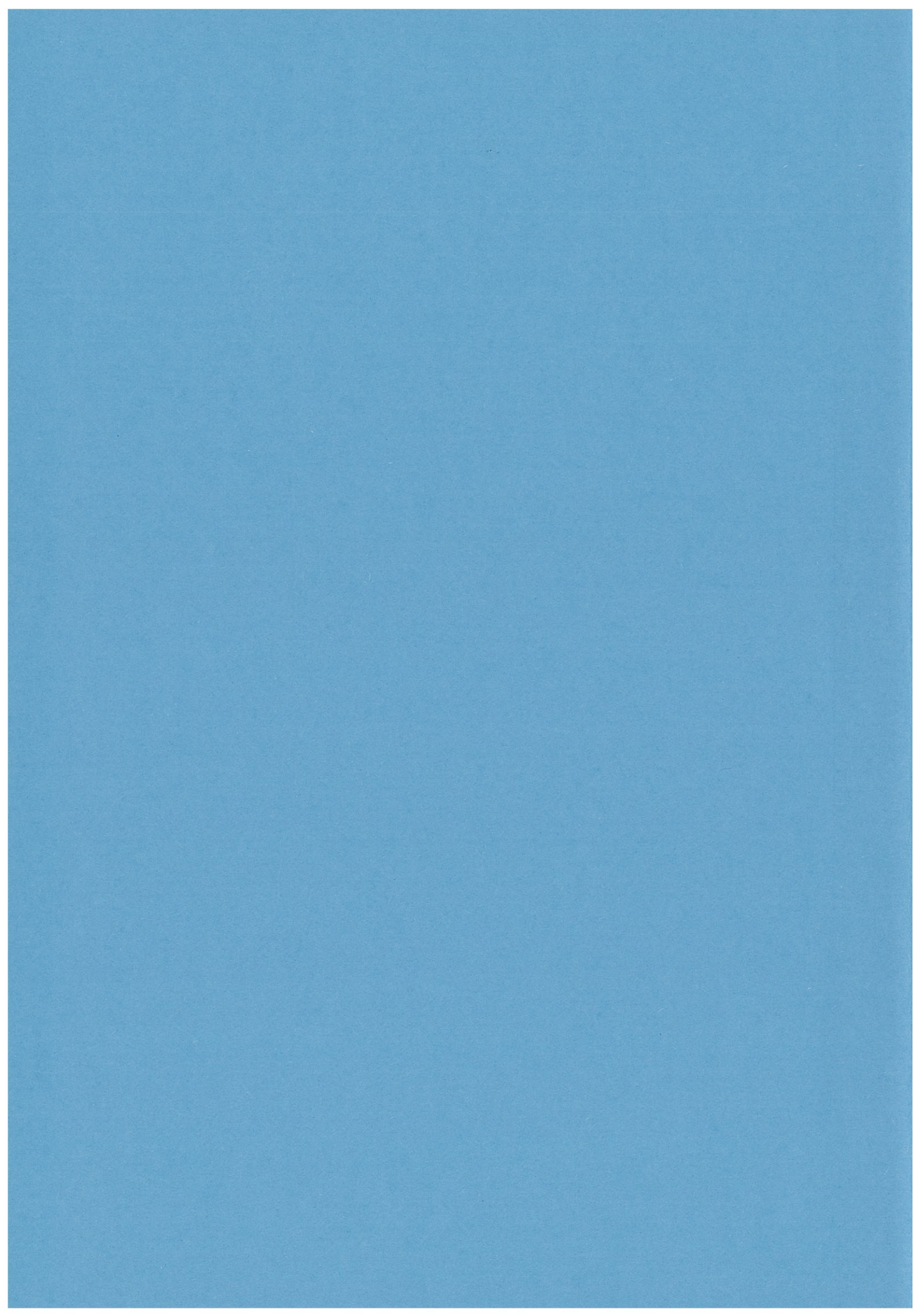
た げん ご せい かつ じょう ほう てい きょう りゅう つう
多言語生活情報の提供・流通 その2

た げん ご せい かつ じょう ほう かつ どう てん ぼう
～多言語生活情報センターの活動の展望～

ねん がつ
2006年3月

へんしゅう ち い き た げん ご じょう ほう りゅう つう ちょう さ けんきゅう
編集 地域における多言語情報の流通にかかわる調査・研究プロジェクト

はっこう ざいだん ほうじん か な がわ けん こく さい こう りゅう きょう かい
発行 財団法人 神奈川県国際交流協会



はじめに

神奈川県が設置している「NGOかながわ国際協力会議」、がいかくせきけんみん「外国籍県民かながわ会議」の協議や、きょうぎ同県が実施した「がいかくせきじゆうみんせいしかつじつたいちようき外国籍住民生活実態調査」報告書（2001）の中で、がいかくせきじゆうみん外国籍住民にとって必要な多言語情報が当事者の手に届きにくい状況があるとの指摘がなされてきた。

財団法人神奈川県国際交流協会では、2004年度から2005年度にかけて「地域における多言語情報の流通にかかわる調査・研究プロジェクト」を立ち上げ、より効果的な多言語情報の提供と流通のあり方を探ってきた。

2004年度は、図書館、公民館、国際交流ラウンジ、国際交流協会などに対してアンケート調査をおこない、「情報を渡す側」の状況把握を行った。2005年度には「情報を受ける側」である外国籍県民に対するインタビュー調査を行い、情報の到達度や流通経路の状況を明らかにした。

本報告書は、2カ年にわたる調査結果を収録するとともに、分析結果から得られた今後の展望を「提言」という形でまとめた。

本報告書が、地域における多言語情報の提供・流通のあり方を少しでも改善し、「多文化共生」に向けたさまざまな取り組みを推進するうえでのささやかな参考になることを願っている。

プロジェクトの実施の過程では、文字通り献身的に「多文化共生」にかかわる諸問題に取り組む民族団体、外国人相談窓口、外国人支援NPO等のスタッフの方々、自治体の国際関連部署の方々、教育関係者の方々、図書館・公民館などの社会教育施設の方々などの多大なご協力をいただいた。記して感謝申し上げたい。

ねんさんがつ
2006年3月

ざいだんほうじん かながわけんこくさいこうりゅうきょうかい
財団法人 神奈川県国際交流協会

目次

●第Ⅰ部 調査プロジェクトの概要および調査結果

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>じよ 序</p> <p>だい しょう 第1章</p> <p>だい しょう 第2章</p> <p>だい しょう 第3章</p> | <p>ちょうさ はいけい もくてき 調査プロジェクトの背景と目的</p> <p>ねん ちょうさ がいよう けっか 2004年度調査の概要と結果</p> <p>しゃかいきょういくし せつとうちょうさがいよう 第1節 社会教育施設等調査概要</p> <p>しゃかいきょういくし せつとうちょうさけっかがいよう 第2節 社会教育施設等調査結果概要</p> <p>きょういくいいんかい がっこうちょうさがいよう 第3節 教育委員会・学校調査概要</p> <p>だい せつ きょういくいいんかい がっこうちょうさけっかがいよう 第4節 教育委員会・学校調査結果概要</p> <p>ねん ちょうさ がいよう 2005年度調査の概要</p> <p>ちょうさ はいけい もくてき 第1節 調査の背景と目的</p> <p>だい せつ ちょうさ せつけい 第2節 調査の設計</p> <p>けんきゅうかい ちょうさ 第3節 研究会・インタビュー調査チーム</p> <p>ねん ちょうさ けっか 2005年度調査の結果</p> <p>きょうりよくしゃ 第1節 インタビュー協力者について</p> <p>けっか 第2節 テーマごとの結果まとめ</p> <p>けっか 第3節 エスニック・グループごとの結果まとめ</p> <p>こじん ちょうさきろく 第4節 個人インタビュー調査記録</p> | <p>7</p> <p>8</p> <p>10</p> <p>15</p> <p>18</p> <p>21</p> <p>22</p> <p>23</p> <p>29</p> <p>33</p> <p>55</p> <p>61</p> |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

●第Ⅱ部 考察と提言

| | | |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| <p>だい しょう 第1章</p> <p>だい しょう 第2章</p> | <p>こうさつ 考察</p> <p>そうろん 第1節 総論</p> <p>たげんごじょうほう りゅうつう せんとく 第2節 多言語情報の流通拠点をめぐる</p> <p>そのた ぞくせいべつ かだい 第3節 エスニックグループその他、属性別にみる課題</p> <p>しんきいじゅうしゃしえんしきく せいど げんじょう 第4節 オーストラリアの新規移住者支援施策の制度と現状</p> <p>だい しょう ていげん 第2章 提言 ～多言語生活情報センターをめぐる～</p> | <p>101</p> <p>105</p> <p>115</p> <p>120</p> <p>128</p> |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|

●第Ⅲ部 資料

| | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <p>しりょう 資料1</p> <p>しりょう 資料2</p> <p>しりょう 資料3</p> <p>しりょう 資料4</p> <p>しりょう 資料5</p> <p>しりょう 資料6</p> | <p>たげんごじょうほう りゅうつう しよく せんとく じちたい とりく 多言語情報の流通にかかわる仕組みづくりに向けた自治体の取組み</p> <p>しりょう ざいじゅうがいこくじん む いちらん 主要な在 住外国人向けメディア一覧</p> <p>かつよう 活用できるホームページ</p> <p>たげんごせいかつしりょういちらん 多言語生活資料一覧</p> <p>じちたいとう たげんごじょうほうかんれんしりょう しょせきとう 自治体等の多言語情報関連資料・書籍等</p> <p>ちいさ たげんごしりょう かんけいだんたいとう といあ さきいちらん 地域における多言語資料、関係団体等 問い合わせ先一覧</p> | <p>135</p> <p>140</p> <p>142</p> <p>146</p> <p>151</p> <p>152</p> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|

第 1 部 調査プロジェクトの概要および調査結果

序 調査プロジェクトの背景と目的

●背景

1990年代以降、外国籍県民の増加に対応して、県内の自治体では行政情報の多言語化につとめてきており、現在、200種類を超える多言語情報が発行されている。しかし、神奈川県『神奈川県外国籍住民生活実態調査報告書』（2001年8月）の中で指摘されているように、多言語情報が当事者の手に届きにくい状況があり、「必要とされている情報が、その情報を必要としている人に届くように情報提供経路などを再考すること」が求められていた。

●目的

当協会では、こうした課題に対応するために、多言語生活情報の収集につとめる一方、2004年度から2005年度にかけて「地域における多言語情報の流通にかかわる調査・研究プロジェクト」を立ち上げ、多言語生活情報の効果的な流通を促進するうえで障害となっている要因を調査し、課題の解決に向けた具体的な方策を探ることとした。

●調査対象と方法

<2004年度>

2004年度は調査対象を「多言語情報を提供する側」に設定し、①図書館・公民館・国際交流協会・国際交流ラウンジなどの社会教育施設等、及び、②教育委員会・学校を対象にアンケート調査を実施した（部分的にインタビュー調査もおこなった）。

<2005年度>

2005年度は調査対象を「多言語情報を受け取る側」の外国人住民に設定し、①情報流通経路の中継地点で情報提供の役割を果たす外国人相談窓口スタッフや民族団体代表等、②一般の外国人住民当事者を対象にインタビュー調査を実施した（②に関しては、インタビューをスムーズにおこなうためにグループでのインタビューとした）。

●実施体制

調査に際しては、行政機関、教育行政機関、教員、外国籍県民、NGO、国際交流関係団体、学識経験者等による研究会を設置し、調査票・調査結果・提言等の精査をおこなった。またインタビュー調査の実施にあたっては、学識経験者を中心に作業グループを設置し、調査票の作成、調査の実施、結果の分析、提言の作成をおこなった。

第1章 2004年度調査の概要と結果

2004年度の調査の詳細については、報告書『多言語生活情報の提供・流通』（2005）を参照されたい。以下は、2004年度調査の概要である。

第1節 社会教育施設等調査概要

1. 調査の背景と目的

本調査で社会教育施設を対象としたのは、公民館を会場として多数の日本語教室が開かれており、これらの日本語教室が、「日本語学習の場」としてだけでなく、外国籍県民の生活に関わる情報交換や相談が行われる「生活情報を媒介する場」としても機能している現状があるからであった。一方、図書館については、図書館法の中で「地方行政資料」を収集することが明記されており、館の社会的使命として、自治体が発行する多言語資料を収集する責務を負っていると考えられた。実際に1980年代以降ニューカマー人口の増加が著しい横浜市内の一部の図書館では、自治体の発行する多言語資料を収集し、「多文化コーナー」を設けて情報提供を行っている。

近年、公民館や図書館等の社会教育施設が行う「多言語サービス」の事例は、徐々に増える傾向にあるが、全県的な調査がなく実態を把握できなかったため、多言語資料を外国籍県民につなぐ「媒介機関の役割に着目し、国際交流ラウンジ等の施設に加えて、社会教育施設である公民館と図書館を調査対象に含めることにした。

2. 調査の内容

アンケート調査の内容は、1多言語生活情報について、2外国語図書について、3利用者サービスについて、4職員について、5他の機関との連携について、6意見などのカテゴリ別に質問を作成した。

(1) 調査対象と回収率

調査対象は、県内の図書館、公民館、国際交流ラウンジ、国際交流協会とした（*p15表参照）。アンケート用紙の送付件数と回答数、回収率の内訳は以下のとおり。

| | 送付件数 | 回答数 | 回収率 (%) |
|----------|------|-----|---------|
| 図書館 | 78 | 61 | 78.2 |
| 公民館 | 192 | 107 | 55.7 |
| 国際交流協会 | 21 | 15 | 71.4 |
| 国際交流ラウンジ | 7 | 7 | 100.0 |

(2) ヒアリング

ヒアリングについては、通常、多言語資料の収集・提供とは疎遠であると考え

られがちな図書館、公民館の中から、特色のある取り組みをおこなっている2館を
 選択した。ヒアリング内容は、①多言語資料を収集するようになった経緯、②
 多言語資料の収集・活用の状況と外国人の参画、③他機関との連携の実際など。

- ・図書館：横浜市泉図書館（横浜市泉区和泉町6207-5）
- ・公民館：愛川町中津公民館（愛川町中津293-3）

(3) 研究会・作業グループ（所属は当時）

【研究会・作業グループメンバーの構成】（★は作業グループを兼務）

- ★小林 卓（明治大学兼任講師）
- ★水品左千子（県立図書館）
- ★足立 匡子（横浜市鶴見図書館）
- ★加藤 佳代（横浜市青葉国際交流ラウンジ）
- ★崔 英善（さがみはら国際交流ラウンジ）
- ★竹ノ下弘久（多文化まちづくり工房、慶応義塾大学メディアコミュニケーション研究所）
- 甘楽 順治（横浜市国際交流協会）
- 小島由美子（川崎市国際交流協会）
- 中世 貴三（神奈川県教育委員会 生涯学習文化財課）
- ★富川 貴子（神奈川県 国際課）

【開催】

| | |
|------------------------------|------------------------------------------|
| 第1回 作業グループ会議 2004.8.18 | ・アンケート調査票についての検討（第1回） |
| 第2回 作業グループ会議 2004.9.7 | ・アンケート調査票についての検討（第2回） ・調査スケジュールの確認 |
| 研究会 2004.11.29 | ・調査結果の共有 ・提言についての議論 ・ヒアリング調査箇所の検討 |
| 合同研究会 2004.12.8 | ・社会教育施設等、学校両調査の結果の共有 ・提言についての議論 |
| 合同作業グループ 会議 2005.1.28 | ・報告書の内容・構成、提言についての議論 ・フォーラムの企画についての議論 |

* 合同研究会、合同作業グループ会議は、「学校・教育委員会の調査チーム」
との合同の意。

(4) 調査期間

2004年10月1日～11月15日

第2節 社会教育施設等調査結果概要

アンケート調査の結果を、次の5つの観点から分析した。

- ①多言語生活情報・多言語図書の収集状況
②多言語生活情報の提供状況
③多言語情報ニーズの把握状況
④他機関・組織との連携状況
①多言語情報の提供をめぐる課題

館種ごとの調査結果の概略は以下のとおり。

1. 図書館

①多言語生活情報・多言語図書の収集状況

多言語生活情報を収集している館は、回答館の51%にあたる31館。公民館と比較して、多言語資料を書店を通じて入手する割合が高い(回答館の23%、公民館は0%)。外国語図書を1000冊以上所蔵している館が、回答館のうち21館ある。外国語図書に関しては、25館(回答館の41%)が「外国語資料コーナー」を有していた。横浜市(泉区・鶴見区)では、地域の特色(在住外国人の必要言語への配慮)を反映した収集が行われている。

②多言語生活情報の提供状況

多言語生活資料の提供に際しての工夫では、「目につくところに並べる」と回答した館が15館(回答館の25%)、「スタッフが紹介」が14館(回答館の23%)あったが、情報をホームページに掲載している館はなかった。また、27館が多言語生活情報の検索手段としてコンピュータ上での検索を選択しており、なんらかのデータベース化が進んでいることを表していると見えよう。冊子体や表紙コピーリスト、カード目録などを作成するなどの努力も少数ながらもなされている。

③多言語情報ニーズの把握状況

情報ニーズの把握のため方策を講じた館が5件あった。ニーズ調査を実施した館は2館あり、いずれも横浜市(泉区・南区)。ニーズ把握のための自由記述欄の回答として、

- 外国人来館者との会話を通じて、情報ニーズを把握する(横浜南)
外国人とのやりとりを記録するノートがあり、要求がわかるようにしている(横浜鶴見)

④他機関・組織との連携状況

他機関との連携をおこなっていると答えたのは10館(回答館の約16%)。連携の対象は自治体が最も多い。外国語図書の貸出、寄贈などの事例が多く、外国人窓口対応マニュアルなどの多言語生活情報作成の際に首長部局と連携をとったという回答も見られた(相模原市)。逆に他機関への資料の寄贈・借用依頼や(横浜市)、首長部局

への広報物の翻訳の依頼の事例も報告されている(愛川町など)。

学校との連携をおこなっていると答えたのは4館(回答館の約7%)。外国人児童生徒が多い学校に「利用案内」や「新着本リスト」を提供、保護者への紹介を依頼するなど積極的な働きかけを行っている館もあった(横浜市)。

⑤多言語情報の提供をめぐる課題

「どのような情報がいつ、どこで発行されたかがわからない」という回答が最も多く38館(回答館の62.3%)であった。自由記述欄では、予算と時間の不足(横浜市)、言語を解するスタッフの不在(鎌倉市、大磯町)、外国人の利用者がいない(開成町)などの回答が見られた。

2. 公民館

①多言語生活情報・多言語図書の収集状況

多言語生活情報の収集をしている自治体は、川崎市、相模原市、大和市、平塚市、鎌倉市に限られた。とりわけ、川崎教育文化会館が目立つが、これは、当該館が識字教室を開催してきたことと関係があると推測される。多言語図書を所蔵しているのは、回答館の7%にあたる7館。101冊以上多言語図書を所蔵しているのは1館のみ。

②多言語生活情報の提供状況

多言語生活資料の提供に際しての工夫の中で最も多い選択肢は、「目につくところに並べる」で、8館(回答館の8%)。川崎市は「外国人市民情報コーナー」が設置されており、同コーナーに並べていると答えた館が1館あった。ホームページ上の多言語情報を利用したのは4館(回答館の4%)。インターネット利用者端末があるのは、31館(回答館の29%)。多言語表示されるホームページを有しているのは、16館(回答館の15%)。自治体の方針でホームページを多言語化している場合があり、公民館が独自に多言語ホームページを作成しているかどうかは今後の検証が必要)。ホームページ上の多言語情報の存在を知らない館が、36館(回答館の34%)あった。

③多言語情報ニーズの把握状況

情報ニーズの把握のため方策を講じた館が2件(川崎市教文、川崎市麻生)。ニーズ調査を館独自に実施した例は皆無。ただし、「川崎市教文」は、自治体のニーズ調査に参加したとの回答。ニーズ把握のための自由記述欄の回答として、川崎市では、「川崎市地域日本語連絡会を通じて、情報交換、調査・研究を行っている。」

④他機関・組織との連携状況

他機関との連携の事例があると答えた館は8館(回答館の7.5%)。自由記述欄では、国際交流協会、国際交流ラウンジとの連携事例として、公民館事業プログラムへの協力要請(相模原市)、外国人の親のための子育てガイドブックの翻訳要請(川崎市)、ボランティアの派遣依頼(大和市)などが挙げられている。

⑤多言語情報の提供をめぐる課題

「言語ごとの需要がわからない」、「ニーズの把握方法がわからない」という回答が最も多く、それぞれ61館(回答館の57%)、60館(回答館の56.1%)であった。

自由記述欄では、スペースや人員の不足(大和市、平塚市)、予算の不足(川崎市)などが挙げられた。

3. 国際交流協会

① 多言語生活情報・多言語図書の収集状況

県内の国際交流協会は、多文化共生の地域社会づくりを目的として設立された団体とは限らず、調査対象とした協会の中には、姉妹都市交流を目的に設立されたところもある。多言語生活情報を収集しているのは、県、川崎市、大和市、藤沢市、茅ヶ崎市。このうち、「多言語資料コーナー」を開設しているのは、県、川崎市、大和市、藤沢市。501冊以上の外国語図書を所蔵しているのは、県、川崎市であった。

② 多言語生活情報の提供状況

多言語生活資料の提供に際しての工夫では、「目につくところに並べる」が4件(回答件数の27%)、「スタッフが紹介」が2件(回答件数の13%)、「ホームページに掲載」が2件(回答件数の13%)。多言語生活情報の提供に際し、ホームページ上の多言語情報を利用したのは、5件(回答件数の33%)。インターネット利用者端末があるのは、3件(回答件数の20%)。多言語表示されるホームページを有しているのは、3件(回答件数の20%)。自治体の方針でホームページを多言語化している場合があり、協会が独自に多言語ホームページを作成しているかどうかは今後の検証が必要。

③ 多言語情報ニーズの把握状況

情報ニーズの把握のため方策を講じた協会が4件(藤沢、大和、相模原、県)。

④ 他機関・組織との連携状況

他機関との連携をおこなっていると答えたのは3件(回答件数の20%)。自由記述欄では、自治体、交流ラウンジなどへの翻訳・通訳者の提供や(大和市、茅ヶ崎市、川崎市)、公民館行事への協力(相模原市)などが挙げられた。学校との連携を行っている団体は2件(回答件数の13.3%)。自由記述では、翻訳・通訳の派遣、コーディネートが挙げられている(大和市、神奈川県)。

⑤ 多言語情報の提供をめぐる課題

「どのような情報がいつ、どこで発行されたかわからない」という回答が最も多く8件(回答件数の53.3%)であった。自由記述欄では、固有のスペースがない(茅ヶ崎市)などの回答が見られた。

4. 国際交流ラウンジ

① 多言語生活情報・多言語図書の収集状況

今回調査対象とした4種類の館種のうち、多言語生活情報の収集を最も熱心に行っているのが国際交流ラウンジである。中には、資料の発行元に対してどのような情報が不足しているかを伝えるラウンジもあった。一方、多言語生活情報のリストが未整理であると回答するラウンジもあり、多言語生活情報の収集状況に関し

でラウンジ間での対応に相違が見られる。

②多言語生活情報の提供状況

多言語生活資料の提供に際しての工夫では、「目につくところに並べる」「スタッフが紹介」が各6件（回答件数の86%）以外に、「ホームページに掲載」との答えが4件あり、他の館種に比して情報提供に対する努力の形跡がうかがえる。多言語生活情報の提供に際し、ホームページ上の多言語情報を利用したのは、7件（回答件数の100%）。情報提供に際してコンピュータを積極的に活用している様子がうかがえる。情報提供に際し、神奈川県関連のホームページ上の情報が最も多く活用されている。インターネット利用者端末があるのは、2件（回答件数の29%）。多言語表示されるホームページを有しているのは、6件（回答件数の86%）。

③多言語情報ニーズの把握状況

情報ニーズの把握のため方策を講じた館が4件。ニーズ調査を実施していない2つのラウンジにおいても、「他団体の調査結果を参考にし」ている。アンケート調査以外に、「問い合わせや相談」の傾向を分析するラウンジもあった（横浜市青葉）。

④他機関・組織との連携状況

他機関との連携をおこなっていると答えたのは7件（全回答）。自治体と国際交流協会との連携が相対的に多く、自由記述欄では、自治体や国際交流協会が発行する多言語情報の作成協力の事例が多く挙げられている（横浜市）。学校との連携を行っている団体は6件（回答件数の85.7%）。自由記述では、通訳、翻訳のほか、学校行事への外国人スタッフの派遣などが挙げられている（横浜市）。

⑤多言語情報の提供をめぐる課題

「どのような情報がいつ、どこで発行されたかがわからない」という回答が最も多く5件（回答件数の71.4%）であった。自由記述欄では、相談業務に追われており情報の整理に手がとどかない、同様の内容の情報を整理する必要がある、情報の適切な更新と取捨選択の必要があるなどの回答が寄せられた（横浜市）。

調査対象一覧(社会教育施設等)

平成16年度神奈川県生涯学習文化財要覧などをもとに作成

| 市町村 | 図書館 | 公民館 | 国際交流ラウンジ | 国際交流協会 |
|------|-----|--------|----------|--------|
| 横浜市 | 18 | (*注1) | 5(*注2) | 1 |
| 川崎市 | 12 | 13 | | 1 |
| 横須賀市 | 4 | 11 | | 1 |
| 平塚市 | 4 | 26 | | 1 |
| 鎌倉市 | 5 | 6(*注1) | | |
| 藤沢市 | 4 | 15 | | 1 |
| 小田原市 | 2 | 9 | 1 | 1 |
| 茅ヶ崎市 | 2 | 5 | | 1 |
| 逗子市 | 1 | 2 | | |
| 相模原市 | 4 | 23 | 1 | 1 |
| 三浦市 | 3 | 2 | | 1 |
| 秦野市 | 1 | 10 | | 1 |
| 厚木市 | 1 | 15 | | 1 |
| 大和市 | 1 | 5 | | 1 |
| 伊勢原市 | 1 | 7 | | 1 |
| 海老名市 | 2 | 1 | | |
| 座間市 | 1 | 3 | | 1 |
| 南足柄市 | 2 | 3 | | 1 |
| 綾瀬市 | 1 | 6 | | |
| 葉山町 | 1 | 1 | | 1 |
| 寒川町 | | 4 | | 1 |
| 大磯町 | 2 | | | 1 |
| 二宮町 | 1 | 1 | | |
| 中井町 | | 1 | | |
| 大井町 | | 2 | | |
| 松田町 | | 1 | | |
| 山北町 | | 2 | | |
| 開成町 | | | | |
| 箱根町 | | 5 | | 1 |
| 真鶴町 | | 1 | | |
| 湯河原町 | 1 | | | |
| 愛川町 | | 3 | | |
| 清川町 | | | | |
| 城山町 | | 1 | | |
| 津久井町 | 1 | 2 | | |
| 相模湖町 | | 3 | | |
| 藤野町 | 1 | 3 | | |
| 市町村計 | 76 | 186 | | |
| 県立 | 2 | | | 1 |
| 合計 | 78 | 192 | 7 | 21 |

*注1 本調査は、神奈川県公民館連絡協議会を通じて行ったため、加盟する市町村の公民館を対象とした。
 なお、鎌倉市については、社会教育法に基づく公民館ではなく、「地方教育行政の組織及び運営に関する法律」第30条に基づく教育機関となる。

*注2 横浜国際交流ラウンジは横浜市交際交流協会の移転と同時に吸収された。

第3節 教育委員会・学校調査概要

1. 調査の背景と目的

神奈川県が設置している「外国籍県民かながわ会議」、「外国籍住民生活実態調査」の協議の中で、「外国人児童生徒等の学校生活や進学についての必要な情報が外国人保護者に届いていない」との指摘がなされている。市町村の各教育委員会や学校では、外国人児童生徒や保護者むけの資料を作成する等、工夫や努力をしているが、各市町村発行の資料が県内で共有されていない現状にある。

そこで、情報・人・制度の資源を県内の教育関係機関等で共有するため、市町村教育委員会や国際教室設置校の多言語情報作成・活用状況や通訳・翻訳者との関わりについて、アンケート調査をおこなった。併せて、多言語情報が活用されている教育委員会（愛川町教育開発センター）と学校（藤沢市立湘南台小学校、平塚市立大野中学校）について、ヒアリングをおこなった。

2. 調査の内容

(1) アンケート調査の内容

アンケートは、以下の内容を調査できるように、質問を作成した。

- 外国人児童生徒や保護者への通知文の翻訳集および訳語集があるか
- 外国人児童生徒への学校生活の説明資料を日本語以外で作成しているか
- 日本語以外で作成した教科の補助教材はあるか
- 学校図書館等に多言語の図書はあるか
- 通訳や翻訳の制度の利用
- 他の機関との連携について
- 自由意見

教育委員会と学校で、異なる質問票を作成した。

(2) 調査対象と回収率

調査対象は、県内の市町村教育委員会、県内の公立小中学校で国際教室を設置している学校とした。アンケート用紙の送付件数と回答数、回収率の内訳は以下のとおり。

| | 送付件数 | 回答数 | 回収率 (%) |
|----------|------|-----|---------|
| 市町村教育委員会 | 37 | 37 | 100 |
| 国際教室設置校 | | | |
| (小学校) | 83 | 66 | 80 |
| (中学校) | 34 | 21 | 71 |
| (合計) | 117 | 90 | 77 |

ちょうきたいしょう ちくさいきょうしつせつちこういちらん しょうがっこう しょうがっこう しょうがっこう
 調査対象 国際教室設置校一覧 (117校 小学校83校 中学校34校)

| | | |
|-------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| よこはましりつ 横浜市立 | なまむぎしょうがっこう かわかみきたしょうがっこう なかむらしょうがっこう 生麦小学校、川上北小学校、中村小学校、 かみいだいしょうがっこう かたびらしょうがっこう しょうがっこう 上飯田小学校、帷子小学校、いちよう小学校、 ひらごだいしょうがっこう したのだにしょうがっこう にちえだいしょうがっこう 平戸台小学校、下野谷小学校、日枝小学校、 おおおかしょうがっこう のぼひがししょうがっこう なみきだいいちしょうがっこう 大岡小学校、野庭東小学校、並木第一小学校、 とよおかしょうがっこう かしおしょうがっこう つるみしょうがっこう ひがし 豊岡小学校、柏尾小学校、鶴見小学校、東 しょうがっこう うしおだいしょうがっこう ささましょうがっこう しおいり 小学校、潮田小学校、笹山小学校、汐入 しょうがっこう きたがたしょうがっこう いげみしょうがっこう いいだきた 小学校、北方小学校、池上小学校、飯田北 しょうがっこう ほんちようしょうがっこう いちばしょうがっこう やまもと 小学校、本町小学校、市場小学校、山元 しょうがっこう へいあんしょうがっこう もとまちしょうがっこう おりもと 小学校、平安小学校、元街小学校、折本 しょうがっこう いしかわしょうがっこう ようこうだいいちしょうがっこう 小学校、石川小学校、洋光台第一小学校、 みなみやしだしょうがっこう すえよししょうがっこう 南吉田小学校、末吉小学校 | いちばちゅうがっこう つるみちゅうがっこう 市場中学校、鶴見中学校、 なまむぎ ちゅうがっこう ひがしの 生麦中学校、東野 ちゅうがっこう みなとちゅうがっこう 中学校、港中学校、 ふじみ ちゅうがっこう なかお だい 富士見中学校、仲尾台 ちゅうがっこう うしおだちゅうがっこう 中学校、潮田中学校、 あらい ちゅうがっこう とみおか ひがし 新井中学校、富岡東 ちゅうがっこう やまうちゅうがっこう 中学校、山内中学校、 かなざわ ちゅうがっこう とおか いちば 金沢中学校、十日市場 ちゅうがっこう なげちゅうがっこう かみ 中学校、名瀬中学校、上 いいだちゅうがっこう へいらくちゅうがっこう 飯田中学校、平楽中学校 |
| かわさきしりつ 川崎市立 | ふじみだいしょうがっこう とのちようしょうがっこう みやまえしょうがっこう 富士見台小学校、殿町小学校、宮前小学校 | |
| よこすかしりつ 横須賀市立 | うらごうしょうがっこう おっぱましようがっこう おっぱまちゅうがっこう 浦郷小学校、追浜小学校、追浜中学校 | |
| さがみはらしりつ 相模原市立 | せいしんしょうがっこう かしまだいしょうがっこう さがみだいしょうがっこう 清新小学校、鹿島台小学校、相模台小学校、 みどりだいしょうがっこう とうりんしょうがっこう ふちのべしょうがっこう 緑台小学校、東林小学校、淵野辺小学校、 ひかりがおかしょうがっこう はしちとしょうがっこう さくらだいしょうがっこう 光が丘小学校、橋本小学校、桜台小学校、 おおしましょうがっこう 大島小学校 | みどりがおか ちゅうがっこう うちで 緑が丘中学校、内出 ちゅうがっこう 中学校 |
| ふじさわしりつ 藤沢市立 | ちようごしょうがっこう おおこしょうがっこう めいじしょうがっこう またの 長後小学校、大越小学校、明治小学校、俣野 しょうがっこう ふじみだいしょうがっこう しょうなんだいしょうがっこう 小学校、富士見台小学校、湘南台小学校 | しょうなんだいちゅうがっこう 湘南台中学校 |
| やまとしりつ 大和市立 | りんかんしょうがっこう しぶやしょうがっこう にしつるましようがっこう 林間小学校、渋谷小学校、西鶴間小学校、 やなぎばししょうがっこう みなみりんかんしょうがっこう 柳橋小学校、南林間小学校 | つるま ちゅうがっこう ひかり ちゅうがっこう 鶴間中学校、光が丘 ちゅうがっこう しぶや ちゅうがっこう 中学校、渋谷中学校、 ひさち たい ちゅうがっこう しも ちゅうがっこう 引地台中学校、下福田 ちゅうがっこう 中学校 |
| えびなしりつ 海老名市立 | かしわ だにしょうがっこう 柏ヶ谷小学校 | |
| あやせしりつ 綾瀬市立 | てらおしょうがっこう てんだいしょうがっこう あやきたしょうがっこう 寺尾小学校、天台小学校、綾北小学校 | あやきたちゅうがっこう 綾北中学校 |
| ひらつかしりつ 平塚市立 | ようちしょうがっこう かんたしょうがっこう そうぜんしょうがっこう おおの 横内小学校、神田小学校、崇善小学校、大野 しょうがっこう じょうじましようがっこう おおはらしょうがっこう まつ おか 小学校、城島小学校、大原小学校、松ヶ丘 しょうがっこう 小学校 | おおのちゅうがっこう かんたちゅうがっこう 大野中学校、神田中学校、 ようちちゅうがっこう 横内中学校 |
| はだのしりつ 秦野市立 | みなみしょうがっこう ほりかわしょうがっこう ほんちようしょうがっこう きた 南小学校、堀川小学校、本町小学校、北 しょうがっこう しぶさわしょうがっこう すえひろしょうがっこう 小学校、渋谷小学校、末広小学校 | みなみちゅうがっこう ほんちようちゅうがっこう 南中学校、本町中学校 |
| いせはらしりつ 伊勢原市立 | こうべやしょうがっこう 高部屋小学校 | |
| あつぎしりつ 厚木市立 | きたしょうがっこう とむろしょうがっこう みどり おかしょうがっこう あつぎ 北小学校、戸室小学校、緑ヶ丘小学校、厚木 しょうがっこう 小学校 | はやしちゅうがっこう 林中学校 |
| あいかわましりつ 愛川町立 | なかつしょうがっこう すがわらしょうがっこう なかつだいにしょうがっこう 中津小学校、菅原小学校、中津第二小学校 | あいかわ ひがし ちゅうがっこう あいかわ 愛川東中学校、愛川 なかはらちゅうがっこう 中原中学校 |

(3) ヒアリング

ヒアリングについては、教育委員会については、学校における外国人児童生徒の在籍率が高く、かつ、多言語資料を発行している市町村の委員会をひとつ選択し、学校については、日常的に多言語資料を利用していると回答した小中学校をそれぞれ1校ずつ選択した。対象は以下のとおりである。

・教育委員会：愛川町教育開発センター（愛川町角田251-1）

2004年12月22日に実施

・学校：藤沢市立湘南台小学校（藤沢市湘南台5-23）

平塚市立大野中学校（平塚市東中原1-12-1）

2005年1月12日に実施

(4) 研究会・作業グループ

【構成】（★は作業グループを兼務）

★渡戸一郎（明星大学教授）

★荒井アオイ（第3期 外国籍県民かながわ会議委員）

★熱海まき子（多文化共生教育ネットワークかながわ）

★ヤマダ・ベッティ（横浜市教育委員会）

★村井典子（横浜市立末吉小学校）

長谷川祐子（横浜市教育委員会）

三ツ木純子（川崎市教育委員会）

佐藤裕之（川崎市総合教育センター）

★高澤崇（神奈川県教育委員会）

【開催】

| | |
|-----------------------------|------------------------------------------|
| 作業グループ会議 2004.8.17 | ・アンケート案についての検討 |
| 研究会 2004.11.17 | ・調査結果のシェア ・提言についての議論 |
| 合同研究会 2004.12.8 | ・社会教育施設等・学校、両調査の結果のシェア ・提言についての議論 |
| 合同作業グループ 会議 2005.1.28 | ・報告書の内容・構成、提言についての議論 ・フォーラムの企画についての議論 |

* 合同研究会、合同作業グループ会議は、社会教育施設等の調査チームとの合同の意。

(5) 調査期間

2004年9月21日～10月13日

第4節 教育委員会・学校調査結果概要

アンケート調査の5つのカテゴリーについて、調査結果の概要を市町村教育委員会、学校(国際教室を設置している公立小中学校)別に以下にまとめた。

1. 教育委員会

(1) 多言語資料の作成・利用状況

- 学校生活を説明する多言語資料は、14市町村(38%)が作成または利用、学校通知文の翻訳集・訳語集は、15市町村(約40%)が作成または利用している。双方とも、外国人児童生徒等の在籍率の高い横浜市、大和市、藤沢市等で作成され、外国人児童生徒等の在籍率がそれよりも少ない市では、他市の資料を利用しているケースも見られる。
- 教科学習で使われる多言語教材を作成または利用しているのは7市町村(19%)であり、上記資料に比べ、作成も利用も少ない。
- 11市町村(30%)で、在学証明書、卒業証明書、成績証明書等の書類が多言語化されている。

(2) 通訳・翻訳

- 通訳を依頼している市町村は、21市町村(57%)あり、入学までの手続き、学校の説明会、児童生徒指導などに加え、懇談会・面談、家庭訪問、学習支援等で通訳を依頼している。
- 翻訳を依頼しているのは、15市町村(41%)あり、通信簿と学校通知文の翻訳が目立つ。
- 通訳・翻訳者の派遣が十全ならば、多言語資料を作成しておく必要がないという声もある。

(3) 他機関・組織との連携状況

- 18市町村(49%)が他の市町村と多言語情報に関する情報交換を行っている。他の教育委員会が発行している多言語資料を参考のために提供してもらったケースが多く、10市町村(27%)ある。

(4) 多言語化が望まれる資料

- 今後、多言語化されるとよいと思う資料が「ある」という回答は8件(22%)ある。内容は、教科書や教科の補助教材など教科指導に利用する資料が目立つ。ほかに、日本語指導教材、進路や入試に関する情報の多言語化を望む声や、「必要とされる情報が多言語化できるシステムが広域的にあるとよい」という意見もある。

(5) 多言語情報に関する主な意見と要望

- 通訳・翻訳言語が多岐にわたり対応できない、有料の通訳・翻訳システムは利用できないなど、通訳者・翻訳者の確保が、予算的に難しく、また、適任者が見つからない。
- ラオス語など、特定言語の通訳者が神奈川県内に不足しているため、県全体で

人材を確保できるシステムができるとうよい。

- ・高校進学ガイダンスを多くの地域で開催してほしい。現在、高校の情報提供を多言語で行っているのは NGO の「多文化共生教育ネットワークかながわ」のみである。
- ・今回の調査により、市町村間での情報や資料の共有化や、今後の共同による取り組みにつながれば大変うれしい。

2. 学校

(1) 多言語資料の作成・利用状況

- ・学校生活を説明する多言語資料は、44 校 (49 %) が作成または利用している。学校通知文の翻訳集・訳語集は保護者に対し、43 校 (48 %) が作成または利用しており、双方とも、外国人児童生徒等の在籍率の高い横浜市、大和市、秦野市等の教育委員会で作成されたものが多く使われている。独自に説明資料を多言語で作成している学校もある。他府県の教育委員会や学校のホームページに掲載された資料を利用するケースも見られる。一方で、教育委員会が通知文翻訳集を発行している市町村でも、通知文翻訳集を利用していないと回答する学校も複数ある。
- ・教科学習で使われる多言語教材は、41 校 (47 %) が利用している。
- ・ほかに、市や市国際交流協会の発行する多言語の生活情報誌を提供している学校も見られる。
- ・図書室に外国人児童生徒等の母語で書かれた図書資料が置いてあるのは 31 校 (34 %)、国際教室に置いてあるのは 44 校 (49 %)。児童生徒の国際理解教育の教材としてのほか、外国人児童生徒の母語教育の教材として利用したり、読書ニーズに応えることを目的に所蔵している。

(2) 通訳・翻訳

- ・通訳を依頼している学校は、77 校 (86 %) あり、個人面談、家庭訪問などとともに教科指導の場面で通訳を依頼している学校が 28 校 (31 %) ある。翻訳は、61 校 (68 %) あり、内容は多岐にわたる。
- ・依頼相手は、ともに日本語指導協力者が最も多く、通訳は 41 校 (46 %)、翻訳は 37 校 (41 %) が依頼している。

(3) 他機関・組織との連携状況

- ・外国人児童生徒支援を目的に、学校内外の団体・機関との連携があるのは 73 校 (81 %)。多い連携相手は、国際教室担当者連絡会と市町村教育委員会である。市町村国際交流会には主に通訳翻訳の依頼を行っており、その他、地域の日本語ボランティア教室、学習補習教室、母語教室等との情報交換や連携も見られる。他に、学校の外国人保護者への通訳翻訳依頼、大学の留学生や日本人学生への授業サポート依頼もある。横浜市の鶴見区や泉区上飯田地域などでは、地域団体との連携とともに、複数の学校間の連絡会が開かれている。

(4) 多言語化が望まれる資料

- ・今後、多言語化されるとよいと思う資料が「ある」という回答は 35 件 (39 %) である。内容

は、教科書や教科の補助教材など教科指導に利用する資料が圧倒的に多く、ダイジェスト版やルビ振りだけでもほしいという切実な要望が目立つ。ほかに、市独自の学校通知文の作成、保健関係の翻訳文書の充実、通信簿等の評価の翻訳等を望む声がある。

(5) 多言語情報に関する主な意見と要望

- ・通訳・翻訳を依頼できる体制が不十分である。通訳者の人材バンク、急な要請に対応できる通訳システム等がほしい。また、特に翻訳を依頼できる仕組みが不足している。
- ・日本語指導協力者は日本語指導の他、学校と家庭間の連絡、児童生徒が母語で話せる理解者として重要な存在であるが、現在の体制では不足しており、協力者の増員、指導時間の増加が望まれる。
- ・「タガログ語」「タイ語」「カンボジア語」等の少数民族言語の資料、用語集、図書が不足している。
- ・「帰国する児童生徒が必要な書類」「日本語教室・学習支援教室・母語教室の一覧表」「日本にある外国人学校一覧表」などが共有できるとよい。情報を共有するには、資料のホームページ掲載や拠点校への送付など、アクセスのしやすさが重要だ。
- ・外国人保護者ともっと連絡をとって連携する必要性を感じながら、保護者に学校に来てもらえず、話をする機会が持てないで困っているという悩みが少なくない。

第2章 2005年度調査の概要

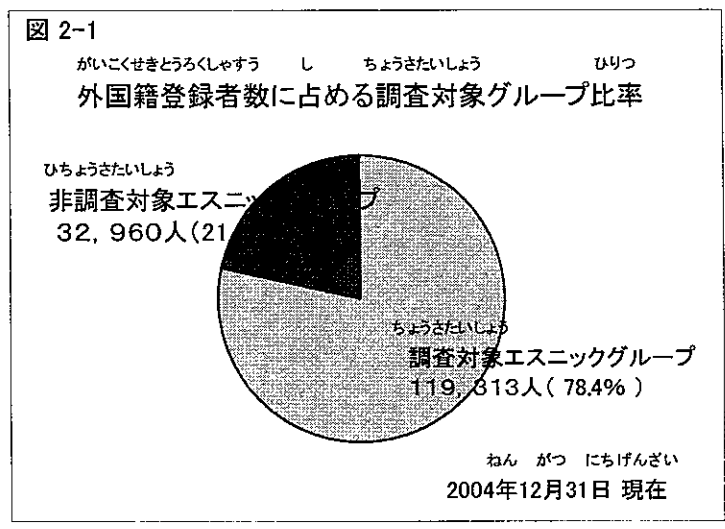
第1節 調査の背景と目的

第1章で述べたように、協会では2004年度、多言語生活情報を発信ないしは伝達する側である社会教育施設等、教育委員会・学校を対象とした調査をおこなったが、その調査結果を受けて、2005年度は、情報を受け取る側である外国籍県民当事者に視点を移した調査をおこなうこととした。調査に際しては、多言語生活情報の入手経路と情報が媒介される場、外国籍県民の人的ネットワークの実情について調査する一方、エスニックグループごとのニーズの違いや日本語の習熟度、滞日年数などによる偏差についても可能な限り浮き彫りになるように考慮した。併せて、防災に関して外国籍県民がどのような意識を持ち、情報収集などをどのようにおこなっているかについても聞き取りをおこなった。

調査に際しては、外国籍県民の情報ニーズの趨勢を把握するために、外国人登録者数(152,273人、2004年12月31日現在)の多い5カ国(中国(38,198人)、韓国・朝鮮(34,092人)、フィリピン(17,657人)、ブラジル(14,217人)、ペルー(8,419人))を選択した。また、かながわに最も多く居住すること、最も多言語生活情報が届きにくいとされていることを考慮して、インドシナ三国(ベトナム(3,834人)・ラオス(1,433人)・カンボジア(1,463人))を対象とした(図2-1参照)。

対象については、外国籍県民相談窓口等において、外国籍県民に対して情報提供をおこなっている相談窓口スタッフや、情報提供の核になっている民族団体の代表者等と、最も情報のとどきににくいことが想定される層との二つの類型を想定し、前者については個人インタビューを、後者については、円滑なインタビューを実施するためにエスニックレストラン、教会など、外国籍県民にとってなじみの深い場所における集団でのフォーカス・グループ・インタビューをおこなった。

なお、調査に際しては、外国籍県民が日常的に活用しているエスニックメディアについても聞き取りをおこない、エスニックメディアの活用をテーマに調査研究をおこなった「かながわ自治体の国際政策研究会」との連携、協力をはかった。



第2節 調査の設計

1. インタビューの内容

インタビューに際しては、以下の5つのカテゴリをもとに質問項目を設定した。
 なお、活用しているエスニック・メディアと防災に関する情報収集の実態について
 の質問も適宜補った。

- ① 情報の到達度
- ② 情報提供の実際（個人のみ）
- ③ エスニック・コミュニティ内部での情報流通の様子
- ④ 既存の多言語生活情報の質
- ⑤ 情報媒介者としての役割、望むこと、意見（個人のみ）

* 調査に用いた質問票は P. 25～参照

2. 調査対象

A（個人）、B（グループ）二種類のインタビューを計画し、件数で20件程度、合計人数
 で50名程度を目標とした。

A. 個人インタビュー

民族団体の代表、相談窓口スタッフなど、コミュニティの中でのキーパーソンを対象
 とした。言語別に、それぞれ1～3名程度のインタビュー協力者を募った。

B. グループ・インタビュー

言語別に5つのコミュニティについて、一般の外国籍住民を対象として、それぞ
 れ1件のグループ・インタビュー（人数は6～8名程度）を計画した。

| | A（個人） | B（グループ） |
|---------------------------|-------|---------|
| スペイン語 | ○ | ○ |
| ポルトガル語 | ○ | ○ |
| 中国語 | ○ | ○ |
| 韓国語 | ○ | ○ |
| インドシナ（カンボジア、 ベトナム、ラオス） | ○ | |
| フィリピン | ○ | ○ |
| 件数 | 15件程度 | 5件 |

3. 調査期間

2005年8月31日～2006年2月2日

第3節 研究会・インタビュー調査チーム

【役割】

調査の実施にあたっては、外国籍県民団体代表、行政関係者、外国人支援NGOスタッフ、学識経験者等で構成する研究会と、学識経験者、大学院生等で構成するインタビュー調査チームを設置した。それぞれの役割は以下のとおり。

●研究会

対象となる外国籍県民に関する情報提供と、インタビュー調査の結果をもとに、より効率的な多言語情報流通のための条件を精査し、取り組むべき課題を整理し必要とされる作業を提案すること

●インタビュー調査チーム

インタビュー調査票の作成とインタビュー調査の実施、調査記録の作成と調査報告書の作成

【研究会の構成】（★はインタビュー調査チームを兼務）

- ★渡戸 一郎（明星大学教授）
- ★柏崎 千佳子（慶応義塾大学助教授）
- ★塩原 良和（大阪経済法科大学アジア太平洋研究センター、
2006年度より日本学術振興会特別研究員）
- 小池 昌（在日外国人情報センター代表）
- 温 耀権（横浜華僑総会事務局長）
- 金 順玉（横浜コリアン文化研究会代表）
- 豊住 マルシア（横浜いのちの電話 外国語相談コーディネーター）
- まつのべ 松延 恵（NPO法人多言語社会リソースかながわ事務局長）
- マーガレット・ラクソン（カトリック横浜教区フィリピン人司牧チーム）
- 小林 徳子（かながわ難民定住援助協会事務局長）
- 原田 純（神奈川県県民部国際課、かながわ自治体の国際政策研究会）
- やまざき 山崎 恵美子（神奈川県教育委員会 生涯学習文化財課）

【インタビュー調査チームの構成】

- 橋本 みゆき（立教大学大学院博士課程）
- さきはま 佳代（慶応義塾大学大学院博士課程）
- しらいし 梨奈（お茶の水女子大学大学院修士課程）
- にしぐち 里紗（立教大学大学院修士課程）

けんきゅうかい かいぎ かいさい
 【研究会および調査チーム会議の開催】

| | |
|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| だい かい 第1回 けんきゅうかい 研究会 2005.8.23 | ・インタビュー調査票 <small>ちようさひよう</small> についての検討 <small>けんとう</small> |
| かいぎ 調査チーム会議 2005.11.23 | ・インタビュー結果 <small>けっか</small> の間集計 <small>ちゆうかんしゅうけい</small> と報告書 <small>ほうこくしょ</small> の構成 <small>こうせい</small> についての検討 <small>けんとう</small> |
| だい かい 第2回 けんきゅうかい 研究会 2005.12.8 | ・インタビュー結果 <small>けっか</small> の報告 <small>ほうこく</small> と分析 <small>ぶんせき</small> ・多言語生活情報 <small>たげんごせいかつじょうほう</small> の流通 <small>りゅうつう</small> に <small>かん</small> 関して必要 <small>ひつよう</small> とされる作業等 <small>さぎょうとう</small> の 検討 <small>けんとう</small> ・報告書 <small>ほうこくしょ</small> の構成 <small>こうせい</small> についての検討 <small>けんとう</small> ・フォーラム企画 <small>まかく</small> についての検討 <small>けんとう</small> |
| だい かい 第3回 けんきゅうかい 研究会 2006.1.7 | ・報告書 <small>ほうこくしょ</small> の構成 <small>こうせい</small> についての確認 <small>かくにん</small> ・フォーラムの実施 <small>じっし</small> についての調整 <small>ちようせい</small> |

資料:調査票

■ 調査票 A (個人インタビュー) ■

1. 情報の到達度

(1) 多くの調査で、「必要な人に情報が届いていない」ことが指摘されています。当事者とよく接する立場から、実際、そのように感じますか？

・どんなことで困っている人が多いですか？

(2) 情報が届きにくいおもな理由は何だと思いますか？

・情報が届いていないのか、それとも困っている人に役立つような(多言語)情報・資料が存在しないのか？

・個別に抱えている問題が複雑で、現在提供されている情報の内容では不十分なのか？

2. 情報媒介の実際

(1) ご自身は、どのような方法で行政サービスの情報や生活情報を入力していますか？

・よく利用する媒体・拠点は？ エスニック・メディアの利用は？(行政・生活情報の有無は？)

インターネットの利用は？

・足りない情報、入手にくい情報(分野)は？

(2) (他の)当事者に対して、どのように行政情報・生活情報を伝えていきますか？(場所・機会・方法) また、情報を流したり、個別の相談に応じたりするうえで、苦勞する点、

困難な点はどんなことですか？

・行政機関等が出している多言語情報資料は、よく利用していますか？ 具体的にどのような資料を、どのように活用していますか？(例: 相談に来た人に配る。自分が見て相手に説明する。コミュニティ内で知り合いが多い人にコピーを配る。)

(3) 情報が届きにくい層に対してどのようにアプローチしていますか？

・孤立していた個人や家族が、支援団体や相談窓口とつながるきっかけは？

3. エスニック・コミュニティ内部での情報流通の様子

(1) エスニック・メディアの利用状況はどうですか？

・よく利用されている新聞や情報誌の例は？ 置いてある場所は？ 行政・生活情報もできますか？

(2) どのような場所が情報交換の拠点になっていますか？

・どんな人が集まっていますか？ どのような媒体を使って、誰が誰に情報を伝えるパターンがですか？

(3) コミュニティ内での情報の翻訳・通訳はどのようにおこなわれていますか？

・誰が通訳・翻訳をしていますか？ 翻訳・通訳について、とくにどのような課題がありますか？

(4) 防災に関する情報提供について

ひごろ ぼうさい かん じょうほう きんきゆうひなんばしょ ない つた おも
・日頃、防災に関する情報(緊急避難場所など)は、コミュニティ内に伝わっていると思います

4. 既存の多言語情報の質

やく た じょうほう じっさい りよう じょうほう
(1) 役に立つ情報、実際によく利用されている情報にはどんなものがありますか？ (

けいたい ばいたい
形態・媒体)

ぎょうせいとう さくせい ていきょう じょうほう やく た りよう じょうほう れい りゆう
・行政等が作成・提供する情報で、役に立たない/利用されにくい情報の例とその理由

けいたい ばいたい おきばしょ ていきょうほうほう
(形態、媒体、置き場所、提供方法など)は？

じょうほう こうしん じょうさう
(2) 情報のアップデート(更新)状況はどうですか？

さいしん じょうほう え こま ばあい
・最新の情報が得られずに困ることはありますか？そういう場合、どうしますか？

5. 情報媒介者としての役割、望むこと、意見

ぎょうせい にゆうしゅう じょうほう ないよう しゅるい
(1) 行政からとくに入手したい情報のコンテンツ(内容・種類)はありますか？

じょうほう かに さんか かい ほうほう
(2) 情報を「つくる」過程への参加の機会や方法はありますか？

じょうほう とうじしゃ あ ばあい しゅだん かい うむ
・情報が当事者のニーズと合わない場合、フィードバックをする手段・機会の有無は？ どのような

しく ひつよう
仕組みが必要？

ぎょうせいじょうほう せいかつじょうほう つう つた ほうほう こうかてき おも
(3) 行政情報・生活情報をエスニック・メディアを通じて伝える方法は効果的だと思いますか？

りよう じょうほうていきょう ぐたいてき おき
・エスニック・メディアを利用した情報提供について、具体的なアイデアがあれば、お聞かせください

ちいき かつどう ほんしん じょうほう りよう かつよう
(4) 地域での活動について、発信したい情報、利用・活用したいメディアにはどんなものがありますか？

そのた じょうほう ないよう しつ りゆうつうほうほう かいぜん じょうほう りゆうつう そくしん
(5) その他、情報の内容・質や流通方法の改善のために、また、情報の流通を促進するために、どのような方法が考えられますか？

ちょうさひょう
■ 調査票 B (グループ・インタビュー) ■

1. (導入) 行政が出している情報の認知度 (※紙媒体の現物を示す)

(1) 最近では、このように、いろいろな多言語情報がつくられています。知っているものはありますか？

- ・(印刷物を)誰かから(役所の窓口含む)もらったことがありますか？ ⇒ どんとき？
- ・自分で取ってきた/調べたことがありますか？ ⇒ なぜ場所・サイトがわかったのか？

2. 困った経験と相談先 (※【別紙】を見せる)

(1) これらのテーマ/分野について、今までに「わからなくて困ったこと」はありますか？

・どんなことで困りましたか？

・どうやって解決しようとしたか？ ⇒ 誰に相談？ どこへ行った？ 何を調べた？

※【別紙】は、情報の中身を「役所での手続き」、「仕事」、「住宅・引っ越し」、「学校・子どもの教育」、「医療・病気」、「子育て」、「緊急のとき・事故」、「その他」などとカテゴリーを書いたカードこと。「情報」一般ではなく、具体的なイメージを持ってもらうために凝らした工夫。

(2) 何か困ったこと、わからないことがあるときは、ふつう、誰に相談しますか？

⇒ 信頼度・依存度・満足度も

- ・(「家族」「親戚」の場合)その家族や親戚はどこから情報を得ていますか？
- ・(公的機関ではない場合)直接、市役所・区役所に問い合わせないのはなぜですか？
- ・(相談ごとの場合)行政の相談窓口については、知っていますか？
利用しないのはなぜですか？

3. 行政からのお知らせ、イベント案内など、生活情報の入手

(1) いつも見ている/読んでいる/チェックしているもの(情報源)はありますか？

・どこで/どんな時に情報を得ることが多いですか？

(例: 回覧板、「市政だより」、市民館に置いてあるチラシ類、エスニック・メディア、職場、日本語教室、教会、イベント会場)

(2) そのような情報は、ご自分で見つけますか？ それとも家族や誰かほかの人から教えて

もらうことが多いですか？

・具体的には誰がどのように？

(3) ご自分と家族にとって大事な情報が、得られていると思いますか？

・どんなことについての情報が足りないと感じていますか？ (【別紙】を利用)

※家族構成と、得られる情報の質の関係についてもさぐる。(例: 専業主婦は、夫を経由して仕事

に関する情報は入手できても、育児や地域に関する情報は不足しがち、など。)

(4) 行政が出している情報についての感想・意見 (※再度、現物を示しながら)

・どういものが、読みやすい/使いやすい/役に立つと思いますか？なぜですか？

⇒ インターネット含む

・みんなが集まる場所、置いておくとよい場所がありますか？

・(ほかに)どんな内容、形、方法で、情報を出してほしいと思いますか？

4. 防災について

(1) 防災についての情報はどれくらい知っていますか？ どのような不安がありますか？

・緊急避難所がどこか知っていますか？

・地震、台風などの災害に備えるために、どんな情報がほしいですか？

・実際に災害が起こったら、どんなことが心配ですか？ (例: 安否の確認、交通機関)

5. 要望その他

・その他、行政の情報や生活情報についての要望はありますか？

・地域に暮らす外国人住民の立場から、「発信」したい(伝えたい)情報などがあれば、お聞かせください。

第3章 2005年度調査の結果

第1節 インタビュー協力者について

1. 個人インタビュー

個人インタビューは、各エスニック・コミュニティのなかで「キーパーソン」の役割を果たしている方々を対象におこなった。対象者の選定とインタビューへの協力依頼に際しては、研究会メンバーから助言を得た。インタビューの所要時間は、ひとり1時間半前後であった。

インタビュー協力者の言語・出身地域および活動上の地位の内訳は、表 3-1、表 3-2 のとおりである。なお、「活動上の地位」として便宜的にカテゴリーを分けているが、実際には各コミュニティで多面的な働きをされている人びとである。詳しくは、第4節の各インタビューの概要を参照 (p61～)。

表 3-1 個人インタビュー協力者の

| 言語・出身地域別内訳 | 人数 |
|-----------------|----|
| ポルトガル語 (ブラジル) * | 3 |
| スペイン語 (中南米) * | 3 |
| 中国語 | 3 |
| 韓国語 | 2 |
| フィリピン | 1 |
| カンボジア | 2 |
| ベトナム | 1 |
| ラオス | 1 |
| 合計 | 16 |

表 3-2 個人インタビュー協力者の

| 活動上の地位の内訳 | 人数 |
|--------------------------------------------------|----|
| 役所の外国人相談窓口スタッフ | 3 |
| その他の相談・通訳スタッフ (学校、公民館、難民支援団体、NPO、 教会、労組など) | 7 |
| コミュニティのリーダー、エスニック・メディア編集者、外国籍県民かながわ会議委員ほか | 6 |
| 合計 | 16 |

* 便宜上、スペイン語とポルトガル語を分けたが、両言語を話す人も含まれる。

2. グループインタビュー

グループインタビューは、情報流通の拠点になっていると考えられる場所で実施した。主要な5つのコミュニティについて、研究会メンバーをはじめとするキーパーソンにご協力いただいて参加者を募った。各グループインタビューの概要は、表 3-3 のとおりである。インタビューの所要時間は、それぞれ1時間前後であった。インタビュー協力者(計 35

名)について、年齢・性別・滞日年数の内訳を表 3-4、3-5 にまとめた。なお、インドシナ出身者については、キーパーソンに絞って聞き取りをおこなうこととし、グループ・インタビューは実施しなかった。

表 3-3 グループ・インタビューの概要

| 言語/地域 | 日時・場所・使用言語 | 場の様子、グループの特徴など |
|------------------|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ポルトガル語 (ブラジル) | 9月18日(日) ブラジル食材店 (A市) ポルトガル語(通訳つき) | 日曜日の夜で、買物客、食事をする人、おしゃべりや相談をする人など、店内には地元のブラジル人が多数集まっていた。インフォーマルな雰囲気の中でのインタビューとなった。協力者は、滞日10年を超える人が中心だった。 |
| スペイン語 (中南米) | 9月25日(日) カトリック教会 (Y市) スペイン語(通訳つき) | 礼拝後の休憩時間を利用して実施。この教会では、毎月1回、スペイン語のミサがあり、中南米のさまざまな国の出身者が、多いときで30人くらい集まる。協力者は、全体に滞日歴が長く、地域に定着している様子だった。 |
| 中国語 | 10月2日(日) 中国語教室 (Y市) 日本語 | 中国語教室に子どもを通わせているお母さん方が、授業が終わるまで別の部屋で待つ間を利用してインタビューを実施。協力者の多くは、経済的には比較的安定していて、教育に熱心という印象だった。 |
| 韓国語 | 10月9日(日) プロテスタント系教会 (M市) おもに日本語、一部韓国語通訳つき | 礼拝後に実施。協力者のほとんどは、子育てをしているニューカマーの韓国系女性だった。教会活動を通じてコミュニティの中にしっかりと入って生活している様子だった。 |
| フィリピン | 12月4日(日) カトリック教会 (G市) おもに英語、一部タガログ語通訳つき | 礼拝後に実施。一名の子育てをしているお母さんを除き、すべて男性で、単身者が多かった。ほとんどの人がオーバーステイであると推測される。来日歴はまちまちだが、教会という場でフィリピン人のコミュニティを形成している様子が見ええた。 |

表 3-4. グループ・インタビュー協力者の年齢・性別

| 言語／地域 | 年齢・性別 | | 20代 | | 30代 | | 40代 | | 50代～ | | 計 | |
|---------------|-------|---|-----|----|-----|---|-----|---|------|----|---|---|
| | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 | 男 | 女 |
| ポルトガル語 (ブラジル) | | | 1 | 1 | 2 | | 3 | 1 | 6 | 2 | | |
| スペイン語 (中南米) * | | | | 2 | 3 | 3 | | | 3 | 5 | | |
| 中国語 | | | | 3 | | 3 | | | | 6 | | |
| 韓国語 | | | | 4 | | 1 | | | | 5 | | |
| フィリピン | 2 | | 2 | 1 | 3 | | | | 7 | 1 | | |
| 計 | 2 | | 3 | 11 | 8 | 7 | 3 | 1 | 16 | 19 | | |

* 「スペイン語 (中南米)」グループの国籍内訳：
 パルー (2名)、メキシコ (2名)、コロンビア (2名)、ホンジュラス、ニカラグア (各1名)

表 3-5 グループ・インタビュー協力者の滞日年数内訳

| | 0～2年 | 3～5年 | 6～10年 | 11年以上 | 計 |
|---------------|------|------|-------|-------|----------|
| ポルトガル語 (ブラジル) | 0 | 1 | 1 | 5 | 8 (不詳1名) |
| スペイン語 (中南米) | 0 | 1 | 1 | 6 | 8 |
| 中国語 | 0 | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 韓国語 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| フィリピン | 3 | 2 | 0 | 3 | 8 |
| 計 | 3 | 6 | 7 | 18 | 35 |

3. 対象サンプルに関する留意点

グループ・インタビュー協力者全体でみると、年齢は30代から40代に集中しており、とくに30代女性が多い。また、全体の過半数は滞日年数11年以上である。そのため、渡日して間もない人たちの声はあまり反映できなかった。

さらに、各グループについても、協力者の属性や特徴には大きな偏りがある。たとえば、在日フィリピン人の大多数は女性だが、本調査では、男性単身者の声を中心に聞くこととなった。したがって、当然のことながら、インタビューで語られたことが、各エスニック・コミュニティを代表している、あるいはコミュニティ全体の状況を網羅しているとみなすことはできない。

個人インタビューの対象となったキーパーソンについても同様のことが言える。幅広い活動をしている方々とはいえ、各エスニック・コミュニティの内部も多様であるため、その全体像について語っていただくことは、もとより期待すべきではない。

そうした限界はあるものの、当事者から直接、話を聞くことで、量的調査では見えにくい、具体的な経験と「声」を集めることができた点には意義がある。そして、グループ・インタビューで得られたデータを、キーパーソンからの聞き取りと合わせてみることで、多言語情報の流通にかかわる課題をある程度、浮き彫りにすることが可能となった。

第2節 テーマごとの結果まとめ

本節では、インタビュー調査の質問項目に即して、次のようなテーマごとに結果をまとめる。

(1) 「困ること」にみる情報ニーズと情報源

- ① 困った経験、困っていること
- ② 困ったときの相談先、わからないことがあるときの情報入手経路
- ③ エスニック・メディアの利用状況

(2) 多言語生活情報の流通に関する課題

- ① 多言語生活情報の到達状況（既存の多言語情報の認知度）
- ② 多言語生活情報が届かない理由
- ③ キーパーソンが情報収集・提供のためにしている工夫
- ④ 多言語情報の有効な流通方法についての意見・提案

(3) 多言語情報の中身についての評価と課題

- ① よく利用する情報資料、既存の情報資料についてのコメント
- ② ほしい情報資料
- ③ 情報の作り方についての意見・提案
- ④ 情報を作る過程への参加

(4) 通訳・翻訳、相談サービスについて

(5) 防災について

以下では、結果の要約を囲みで、また、インタビューで得られた声を箇条書きで記述している。カッコ内の記号は、その発言があったインタビューの略号である。最初の文字は、言語／出身地域を示す*。また、数字（1～3）は個人インタビュー、「G」はグループ・インタビューである。

* 言語／地域の略号

ポ：ポルトガル語（ブラジル） ス：スペイン語（中南米）
カンボ：カンボジア ベト：ベトナム ラオ：ラオス
フィリ：フィリピン 中：中国語 韓：韓国朝鮮語

1. 「困ること」にみる情報ニーズと情報源

①困った経験、困っていること

分野別では、医療、教育、子育て、住まい、年金・福祉、労働、家族関係、各種手続き、在留資格、外国人差別の問題などが挙げられた。このように、情報ニーズは多くの分野にわたっている。なかでも医療・病院に関して苦労しているという発言が目立った。

言葉が通じないというだけでなく、制度やしくみがわからないで困る例も多い。また、問題を抱えているときに、どこに相談すればよいか、どのように調べればよいかなど、「情報がある場所」がわからず解決できないでいる人が多いのではないかと思われる。

キーパーソンの話からは、情報ニーズが、多様であるうえに、より複雑になっていることがうかがえた。

【役所】

- ・役所は窓口が多く、適切な窓口を見つけるのが難しい(ポ2)
- ・役所に行っても、わからないことの質問のしかたが難しいから苦労している(フィリ1)
- ・役所の手続きは煩雑で苦労する(ポG)
- ・手続き関連、とくに所定用紙への記入が難しい。子どもに頼る人も多いが、内容が難しいと子どもにも無理(ラオ1)
- ・国際結婚の場合、子どもが日本国籍のため、役所で窓口が異なり混乱する(フィリ1)
- ・ビザがない人たちは、役所に行きたがらないので、たとえ情報があっても使えない(ス3)

【医療・病院】

- ・病院で専門用語がわからない。問診票も日本語(ス1、ポ3)
- ・日本語を話さない人への病院の対応が不十分(中2)
- ・病院で使う言葉はおもに日本語。病院に行く前に日本語で症状が言えるように勉強してから行く(フィリG)
- ・患者本人が通訳を連れて行かないと受け付けてくれない市立病院は困る(ラオ1)
- ・急病時や夜間診療をしている病院の情報がない。休日にも困る(スG、中2)
- ・言葉が通じなかったときは病院に行かなかった(韓G)
- ・病気など、何かあると、帰国してしまうという人も多い(ス3)
- ・オーバーステイで保険がないため、高い医療費を全額払わなければならない。病気になっても、最初はがまんする(フィリG)
- ・オーバーステイの人は、保険がないため、医療費のことで困っている。一方、ビザがある人でも健康保険に入っていないことが多く、医療については同様の問題がある(ス3)
- ・オーバーステイでもあるので、救急車を呼ぶのをためらい、タクシーで病院まで行ったら、救急患者とみなされず、診療を受けられなかった(フィリG)
- ・(乳児がいるオーバーステイの夫婦)市役所で外国人登録をしたので、予防接種は無料で受

けられるものの、赤ちゃんにかかる医療費が大変。子どもに医療保険がないと困る。(フィリ G)

- 外国人にとって、病気になるとするのは大変なこと。そのサポートはぜひとも必要(ス 3)

【子育て・母子保健】

- 予防接種、出産など、子育てに関する情報が少ない(ス 2)
- 母子向けの書類は日本語のみ(県央自治体)。せめてやさしい日本語で出してほしい(ポ G)
- 子育ての相談をできる人がいない(中 G)
- オーバーステイの人には、母子保健の案内が送られないので、予防接種や育児支援プログラムの情報が届きにくい。サービスを利用できるはずなのに「ダメ」と言われたケースもある(フィリ 1)
- オーバーステイの母親で、子どもを保健所に連れていかれない人もいる。そうすると母子健康手帳をもつ意味さえなくなってしまう(ス 3)

【学校・教育】

- 学校の制度についての情報が足りない、正しく伝わっていない(フィリ 1、ポ 3、ラオ 1)
- 子どもが学校からもらってくるお知らせは、たとえ(フリガナがあって)読めても、全体的な内容までは把握できない(ス G)
- 幼稚園の先生と日本語で話ができない(中 G)
- 学校の保護者会に忙しくて行かれない(中 G)
- 不就学の問題がある(フィリ 1、ポ 3)
- 学校とのコミュニケーションがうまくいかず困っている人がいる(フィリ 1)
- 学校の問題を学校に任せている。子どものほうが日本語できるので親はあまり口を出さない(カンボ 1)
- 親子で言葉が通じないことによるコミュニケーション・ギャップの問題が大きく、家庭での教育で悩んでいる人が多い(ラオ 1)

【年金・保険・福祉】

- 年金についての知識を持っていない人が多い(ポ 2)
- 年金の相談が増えている。(ス 2)
- 生活保護、健康保険の制度に関する相談が多い(ベト 1)
- 生活保護、出産など充実している日本の制度をうまく利用できない(中 2)
- 国民健康保険の保険料の値上がり(ポ G)

【住宅】

- 部屋さがしは保証人を見つけるのが難しいので大変(韓 G、フィリ G)
- 不動産屋で「外人はダメ」と言われる(フィリ G)
- 住まいをさがすときには、親戚に頼る(フィリ G)
- 引っ越しの手続き、ガス、水道の止め方を知らない(ス 1)

【労働】

- ・不況が続くなか、高齢での失業をめぐる相談もある（カンボ2、ラオ1）
- ・今どきの職安は、パソコン端末を使って自分で検索するようになっていて、それができない中高年者は困っている（ラオ1）
- ・15日間、ケガで仕事ができなかったとき、会社から何のお金も出なかった。10年以上も勤めて、税金も納めていたのに（フィリG）
- ・アルバイトを見つけにくい（韓G）

【その他】

- ・ゴミの出し方が複雑でわかりにくい（ス1、フィリ1）
- ・粗大ゴミの出し方を知らない。たとえ知っていたとしても、手続きをするには、電話連絡その他、すべて日本語でやらねばならないので難しい（ポG）
- ・確定申告、通訳なくて困る（スG）
- ・ビザの手続き、保険証のカードへの切り替えなど、制度上の変更についての説明や更新情報が入手しにくい（ポ2、ポG）
- ・家族が死亡したとき、どうしたらよいのか、みなわからない。葬式はとてもお金がかかるというイメージをもっている（ラオ1）
- ・習い事の情報をさがすのが難しい（中G）
- ・日本語ができないことによる自己実現の道筋の狭さ（中3）
- ・ホームヘルパーの仕事がせつかく増えているのに、日本語があまりできない外国人の場合、意欲があってもなかなか仕事を得るチャンスがない（ス3）
- ・公民館は利用しにくい。「日本の常識」が合わない。（カンボ1）
- ・滞日16年近く、オーバーステイ状態のため、帰国したことがない（フィリG）。
- ・コンビニの店員が、外国人だとわかったとたんに、表情や態度が変わり、まともな対応をしてくれないのは差別だと思う（フィリG）

【キーパーソンの視点】

- ・生活全般にわたる相談をまんべんなく受ける。「これが多い」という特定の分野はない（ラオ1）
- ・進学相談、労働条件などの相談が多い（ポ2）
- ・人材派遣会社の斡旋ルートができあがっているので日本の情報をもたないままにいる（ポ1、ポ2）
- ・住宅、離婚問題は複雑になっている（ス2）
- ・ストレスによるうつ病が、とても増えている。父親がうつ病になると、家族への影響も大きい（ス3）
- ・受ける相談は、家族のこと、仕事のことなど（カンボ1）
- ・本国からの訪問や呼び寄せ、子どもの結婚についても相談を受ける（ラオ1）
- ・10年ほど前は住宅に関する相談が多かったが、現在は1世が50代にさしかかり、年金や病院に関する相談が増えた（カンボ2）
- ・成人病（糖尿病・高血圧・膠原病）にかかる人が増えている（ラオ1）

- ・住居と医療、学校でのいじめ、教育に関する相談、留学生からの相談が多い（中2）
- ・行政、学校の手続き、細かい学校の準備物、習慣、制度などについて相談を受ける（中3）
- ・結婚、財産、検挙されたがどうしたらよいかなどの相談を受けることがある（中1）
- ・親族呼び寄せの代書をおこなっている。帰化申請についての相談もある（中1）
- ・自営業の人たちからの相談は、保健所・税務署関連が多く、商工会議所が対応している（中1）
- ・子どもの教育の相談、生活相談、女性が抱える問題の相談が増えてきた（韓2）

②困ったときの相談先、わからないことがあるときの情報入手経路

わからないことがあるとき、誰に相談するか、どのように情報を得るのかについて、具体例も含めて声を集めることができた。同国人どうしの互助のほか、家庭内で日本語ができる子どもが頼りにされている様子もうかがえる。また、インターネット上の情報を自分で調べるとい人も少なくないようである。

教会に通う人にとっては、教会がよろず相談窓口の機能を果たしている。学校に通う子どもがいる場合、学校を通じて情報が伝わりやすい。

一方、遠くに住む人から電話で相談を受ける、入院患者の通訳に出かけて初めて事故・人権侵害について知るなど、キーパーソンの経験からは、身近に相談できる相手がいなくて困っている人びとの存在がうかがわれる。

【同国人の互助・地域でのつながり】

- ・同じ国の出身でいろいろなことを知っている友人（スG）
- ・市民館などで知り合った人に、わからないことを教えてあげることもある（韓G）
- ・友人（とくに主婦）ネットワーク。つながるきっかけは、子どもの学校や保育園・幼稚園、日本語教室、住んでいる団地内で、もしくは中国にいた頃からの知り合い（中2、中3）
- ・近所の日本人、中国人の友人に聞く（中G）
- ・オーパーステイのフィリピン人の互助組織（フィリG）

【家族】

- ・日本人配偶者、日本語ができる子ども（スG）
- ・自分は日本語が読めないけれど、中学2年生の娘が読めるので、訳してもらおうことができる（ポG）
- ・日本に来たばかりで、わからないことは姉妹や義理のきょうだい（日本人）に聞く（フィリG）
- ・呼び寄せで来日する人のサポートは呼び寄せた人がおこなっている（カンボ2）

【キーパーソン・拠点】

- ・引越したりしたら、まず教会を探して、そこに行くので、教会で何でも相談できる (韓 G)

- ・教会のシスターに何でも相談する (フィリ G)

【公的機関】

- ・ハローワーク、入管、区役所 (ス G)
- ・直接、担当窓口に出かけて、易しい言い回しを使って説明してもらう (ス G)
- ・区役所の登録課に行けば、登録以外のことも案内してくれる (ス G)
- ・来日当初は、公民館での日本語教室に多言語情報が多く置かれていて重宝した (中 2)
- ・役所の相談窓口では実際的な解決には至らないので、行政には頼らない (中 2)

【本国大使館】

- ・大使館 (コロンビア) による資料送付、メール配信 (ス 1)

【インターネット】

- ・インターネット。自宅のパソコンで見る (ス G)
- ・インターネット (日本語)。たとえば子どもを屋内プールに連れていきたいとき、プールをさがす (韓 G)
- ・インターネット (日本語) で調べる。電話は大変だが、インターネットだと漢字を見て意味がつかめるし、辞書で調べながら理解できる (中 G)
- ・来日して間もない人は、インターネットで中国語の情報を活用しているようだ (中 3)
- ・TIMOG FORUM (フィリピン人向けオンライン・フォーラム)。ウェブ上でわからないことは何でも質問できる (フィリ G)

【具体例——役所での手続き・医療・出産・育児・教育・防災など】

- ・大学に通う娘が役所での手続きを何でもやってくれる (ポ G)
- ・病院に行くときは、同国人の友人が通訳をしてくれる (ス G)
- ・人材派遣 (請負) 会社に雇用されているブラジル人は、病気になった時は、その人材派遣会社に連絡をして、通訳を派遣してもらう (ポ 3)
- ・子育てのことは、日本人の夫をもち、もっと大きな子どもがいる友人に聞く (フィリ G)
- ・子どもをどこの幼稚園に入ればいいのかわからなかったの、区役所へ行ってリストをもらったり、近所の友達に聞いたりした (中 G)
- ・出産のときは近くの病院に行った。あまり情報を集めて選んだりしなかった (韓 G)
- ・学校からのお便りは漢字がわかるからなんとなくわかる。あまり困らない (韓 G)
- ・綾瀬市では、学校に通う子どものいる世帯へは、学校で情報紙が配布されている (ポ 1)
- ・防災に関する情報は、子どもの学校を通じてもらった (ポ G)
- ・台風のときなど、防災無線で放送があり、放送は日本語だが、近所の人の内容を教えてください (ポ G)

【情報が届きにくい人たち】

- ・家族で住む人たちは、子どもを通じて情報が入ってくるが、単身の方は、情報が少ないのではないかと (ポ G)

- ・雇用者が意図的に情報の行き届きにくい地域に住まいを提供することもあり、情報から孤立している人たちがいる（ポ2）
- ・情報が無い人は何かのついでで遠くから相談してくる。相談するときはかなり悩んだ後（フィリ1）
- ・すでに日本語ができ、教会もあるし、夫が日本人だから、ハングルの情報は必要ない。来日してすぐの人や、日本語ができない人にはハングルの情報は大切だと思う（韓G）
- ・来日間もない韓国人が母語で相談できるような組織や窓口がないように思う。韓国人の集まりがないので、孤立している人もいるだろう（韓1）
- ・役所の相談窓口を訪れる人はひじょうに少ない。ビザがない人は役所に来られず、自分で解決してしまうか帰国してしまうようだ。（韓1）
- ・社会の底辺で働く人たちは相談に来ない。事故が起こってから、たとえば、病院からの連絡を受けて、初めて問題がわかる（韓2）

③ エスニック・メディアの利用状況

詳しくは第3節参照。本国の情報を得る目的と、日本国内の生活情報（仕事の情報など）を入手する目的と、両方がみられる。エスニック・メディアのなかには、在日外国人向けの生活ガイドを提供しているものもある。しかし、広域情報が中心で、特定の地域に限定した編集内容になっていない場合も多い。そのため、地域での暮らしに役立つ情報を母語で提供するメディアが不足している面がある。

2. 多言語生活情報の流通に関する課題

①多言語情報の到達状況（既存の多言語情報の認知度）

行政が発行している多言語情報資料の認知度は、どのエスニック・グループでも、きわめて低かった。キーパーソンですら、知らないものが多く、「情報が届いていない」という指摘が裏づけられた。

一方、知られている多言語情報もある。作成に関わった（キーパーソンの場合）、教会のミサで配られる、登録窓口でもらった、などの理由で認知されている。

【知らない】

- ・役所に多言語情報が置いてあることを知らなかった（ポG）
- ・行政情報はほとんどもらったことがない（フィリG、中G）
- ・入管、区役所で見たものもあるが、知らないものが多い（スG）
- ・『こんにちは神奈川』以外は見たことがない（中2）
- ・生活ガイドブックは、全般的にあまり見たことがなかった（ポ3）
- ・行政からの多言語情報はまったく届いていない（カンボ1）
- ・7～10年居住していても相談窓口を知らない人がいる（ス2）
- ・MIC かながわの医療通訳のシステムのことは知らなかった。情報が入手できれば、利用者は増えるだろう（ポ3、フィリG）
- ・MIC かながわのことは聞いているが、連絡のしかたまでは知らない（中2）
- ・防災パンフレットは知らなかった（ス1）
- ・イエローページのスペイン語版は知らなかった（ス1）
- ・「いのちの電話」のことは知らなかった（中2）

【知っている】

- ・『よこはま Yokohama』はみんなよく知っている。イベント情報も載っていて良い（スG、ス1、ス2）
- ・外国人登録窓口で生活ガイドブックをもらったことがある（フィリG、韓G）
- ・医療関係のガイドブックを見たことがある（フィリG）
- ・『外国語医科診療マニュアル』（県01）はインターネットでたまたま見つけた（フィリ1）
- ・DVのパンフレット（県）は作成にかかわったので知っている（フィリ1）
- ・（調査員が持参した）多言語資料のほとんどは、自分が訳したもの（ラオ1）
- ・難民事業本部が発行しているものは、配布・郵送してもらえるので、だいたい各家庭にある（ラオ1、ベト1）
- ・『あやせトウデイ』（綾瀬市の広報紙）は知られている。希望すれば役所から郵送される（ラオ1）

②多言語情報が届かない理由

情報が届かないおもな理由として、情報が無い、あっても置いてあるだけ、行かない(利用しない)場所にある、という意見が聞かれた。ほかに部数の不足や、届くタイミングの問題も挙げられた。また、役に立つ情報、重要な情報を行政機関から入手するという考え方が一般的でないという指摘もある。

【情報がない】

- ・市からのお知らせは日本語だけなので、大切な情報が載っていても、読めない人は捨ててしまう。『よこはまYokohama』のようなものがあるとよい(ス3)
- ・役所の窓口で基本的な情報がない(ス2)
- ・役所(支所レベル)、法務局、家庭裁判所に資料が置かれていない(フィリ1)

【置いてあるだけ】

- ・役所内で必要な部署(とくに外国人相談窓口)に届けてくれない(ポ2、ス2、ベト1)
- ・市役所の情報コーナーでは日本語版のうしろに隠れていることがある(ス2)
- ・ただ並べてもダメ。直接手渡さないと(ス1)
- ・市役所の職員が、どこに情報があるかを知らない(ポ1)
- ・窓口などで『生活ガイド』を要求しないともらえない。奥にしまっている。積極的に手渡す姿勢が乏しい。(中3)
- ・置いてあっても目に入らない。役に立つ情報が載っていることが一目でわからないと手に取らない(カンポ1、2)
- ・県のホームページにも関連情報が載っているが、該当箇所を見つけるのが難しい(中1)
- ・『こんにちはは神奈川』に掲載されている相談窓口情報は役立つが、『こんにちはは神奈川』自体が届いていない(中1)

【そこには行かない】

- ・市役所にはめったに行かない(ポG、スG、カンポ1)
- ・役所は駅から離れていることが多く足を運びにくい。ビザが切れている人は行きにくい(ス1)
- ・役所に置いてあっても、自分から取りに行ったりはしない(韓G)
- ・エルプラザ(かながわ労働プラザ)を利用する当事者は少ないので、情報(『外国人のための労働手帳』など)を置いても使われない(韓2)
- ・公民館の利用は少ない(カンポ1)

【在庫、部数、タイミング】

- ・種類は豊富だが、量が少なく、すぐに在庫不足になってしまう(ポ2)

- ・教会に配られる冊数が少ない（よこはま Yokohama）（ス1）
- ・教会は月1回しか行かれないので、『よこはま Yokohama』の情報が古くなっている場合がある（スG、ス1）

【その他の問題】

- ・人材派遣会社への依存（ポ1）
- ・母語でも文字が読めない人がいる（ポ1）
- ・ガイドブックがあったとしても、それをもとに調べるという習慣がない。それよりは誰かに聞いてしまう（ポG）
- ・行政からの情報に関心が低い（カンポ1）
- ・集まるところがまちまち。決まった場所で活動できないので、情報を伝えるのに苦労する（カンポ1）
- ・日本人配偶者が協力的でないなど、家庭内での情報伝達にも問題がある（フィリ1）
- ・『インターナショナル・プレス』などの有効な媒体を活用していない（ポ1）

③キーパーソンが情報収集・提供のためにしている工夫

キーパーソンが、自身のネットワークを活用しながら、個人的な努力によって情報収集・提供をしている様子がうかがえた。体系的な情報流通のしくみがないゆえに、上記2-①で見たように、キーパーソンでも「知らない」多言語資料が多いのである。

【情報収集】

- ・インターネットで調べる（ス1、中2、中3、韓1）
- ・役所内の担当部署にときどき行って、情報収集する（ス2、ベト1、ラオ1）
- ・他の市町村、NPO を訪問した時、会議に出席した時に積極的に収集（ス2、ベト1）
- ・相談員のネットワークを通じて（ス2）
- ・病院に行ったとき（中2）、病院で医療ソーシャルワーカー（MSW）の人から入手（ラオ1）
- ・地区センター、国際交流ラウンジ（中2）
- ・中国語教室に通っている日本人の学習者に教えてもらう（中2）
- ・区が年一回出している医療関係の情報は見る（中2）
- ・難民定住援助協会に電話で問い合わせる（カンポ1）
- ・相談を受けるたびにに必要な情報を探す。ガイドブック類やインターネットで調べたり、公民館のスタッフ、NGO スタッフに聞いたりする（フィリ1）
- ・電話や音声チャット（海外含む）の利用（中3）

【情報提供】

- ・多言語情報を区役所に取りに行き（ゴミの出し方 200部）教会で配った。日本語教室でも適宜配布（ス1）

- ・相談してくる人には、自分でまとめたメモ（スペイン語が通じる病院のリストなど）で答えるケースもある（ス1）
- ・学校の保護者会議で伝える（ポ1）
- ・保育所に来ている親たちのグループで、「お知らせ」などを読むようにしている（ポG）
- ・2008年のブラジル日系移民100周年に合わせて、子どもたちが必ず学校に行かれるよう呼びかけるキャンペーンを実施する予定（ポ3）
- ・コミュニティ向けのニュースレターでは、防災情報を載せたり、要望を受けて、ゴミの出し方の基本をあらためて取り上げたりしたこともある（カンボ1・2）
- ・住宅保全協会主催の団地居住者向け説明会への参加を促すため、チラシを作成・送付、さらに各家庭に電話で呼びかけた（ラオ1）
- ・市役所とも連携する（が、不審がられることもある）（フィリ1）
- ・自らコミュニティ向けに情報を発信する場合にはタガログ語、日本語を併記（フィリ1）
- ・自分では経験したことがなく答えられない相談の場合は区役所に行くように促す（中2）
- ・『よこはま Yokohama』の記事編集では、母親の視点からみて必要な情報を選んでいる。病氣、住宅、教育関連、子どもを連れて行かれるようなイベントなど（韓1）

④多言語情報の有効な流通方法についての意見・提案

キーパーソンへの個人インタビュー、グループ・インタビューの両方で、多くの提案が出された。直接渡すこと、よく利用される場所に置くこと、インターネットやエスニック・メディアの活用などが挙げられている。

【渡す・配る・送る】

- ・1冊にまとめたガイドブック、あるいは「ウェルカム・キット」（多言語資料一式）を外国人登録窓口で手渡す（ポG、ポ3、ス2、スG、中2）
- ・大きなイベントで直接手渡したり口頭で伝えたりする（カンボ1、ベト1、ラオ1、フィリ1）
- ・キーパーソン、支援団体等に確実に届ける（ポ1、ス2、ベト1）
- ・各戸に直接郵送してほしい（ポG、中G、中3）
- ・コミュニティセンターなどで説明会を開けば伝わりやすい（ポG、ラオ1）
- ・年一度、基礎自治体が情報を届ける（ス1）
- ・入国管理局で、ビザ更新時に多言語資料を配布する（ポ3）
- ・団地に集住しているところで、月一回自治会がポスティングしてくれるとよい（ベト1）
- ・団体を通した手渡しがいちばんよいだろう。各家庭への郵送だと費用が心配（カンボ2）
- ・学校、保育園、幼稚園などの子どもを通して配れば、親に届く（スG、中3）
- ・日本語教室、公民館で手渡し（ス2、フィリ1）
- ・教会のキーパーソンに依頼して配るとよい。オーバーステイの人は、役所には行かないが、教会ならば安心できる（ス3）
- ・労働情報はシティユニオンなど行政よりも当事者に接近しているところで配る（韓2）

【置く】

- ・食材店のオーナーに頼んで置いてもらう（カンボ1、フィリ1、韓2）
- ・図書館にも情報が置いてあるとよい。子どもに付き添ってよく図書館に行くので（中 G）
- ・図書館のようにカンボジアと日本の資料が両方置いてある場所があるとよい（カンボ1）
- ・駅、コンビニなどに置く（ス1）
- ・学校、病院、駅、教会（フィリ1）

【載せる、流す】

- ・『インターナショナル・プレス』に重要な情報や無料相談会などの情報を掲載してもらう（ポ2、ス2）
- ・無料情報誌（TOTAL、alternativa など）に、役所のホームページにポルトガル語の情報があつたことを掲載する（ポ G）
- ・町内会、回覧板の利用（中2、韓 G）
- ・コミュニティと接点がある人が積極的に知らせる（ポ1）
- ・留学生の家族の互助グループなどに流す（中2）
- ・華文誌に行政情報を載せるとよい（中1）
- ・区役所のホームページに生活情報が載っているとよい（中 G）
- ・市政だより（韓 G）

【その他】

- ・行政の担当者、窓口がどこに何があるかを把握すべき（ポ1）
- ・「ためになる」ということを直接アピールすること。口頭で説明すること（カンボ1）
- ・重要なものは更新しながら定期的に出す（カンボ1）
- ・口コミは有力だが、誤った情報が伝わることもあるので注意が必要（ス2）
- ・オーストラリアのようにホスト言語でまずは送られてくるが必要に応じて翻訳サービスへアクセスする仕組みが合理的（中3）
- ・みんなが集える場所、拠点があるとよい（カンボ1）
- ・情報そのものよりも、精神的に参つた時、同じ経験をした人が集まることのできる場が必要。そうした場があれば紹介したい（韓1）

3. 多言語情報の中身についての評価と課題

①よく利用する情報資料、既存の情報資料へのコメント

発行されている情報資料のなかでは、外国人支援団体やキーパーソンがかかわって作成したものがよく使われており、評価も高い。医療関係の資料が多く挙げられているのは、この分野の多言語情報ニーズが大きいためであろう。

中身はよくできている、しかし「自分は持っていない」「在庫がない」「情報が更新されていない」など、流通の問題が同時に指摘されることが多かった。また、実際に手続きをするときには通訳が必要というように、説明資料を多言語で提供すればそれですむというわけにはいかない。

既存の多言語情報資料については、翻訳の質の問題も指摘された。

【ガイドブック類】

- 『移住労働者生活マニュアル』（滞日外国人と連帯する会）は非常によい、よく使う（ス1、ス3、韓2）
- 横浜市の生活ガイドブックはよく使う（ス2、韓1）
- 横浜市のガイドブック（『横浜市生活指南』）を登録窓口で入手、来日当初とても重宝した（中3）
- 綾瀬市の生活ガイドはよくできている（が、持っていない）（ベト1）
- 『外国人くらしのガイドブック』（神奈川県）はよい。もっと部数がほしい（ポ2）
- 『外国人くらしのガイドブック』はよいが、役所に行かない（行かれない）人には役に立たないと思う（ス3）
- 『くらしのガイドブック』などのカンボジア語版は、定住を迷っている場合はあまり必要とされない（カンボ2）
- 手続きの方法だけカンボジア語で知っていても、実際の手続きの場面では日本語が必要。そのため、ガイドブック類は、実際には活用されない（カンボ2）
- 難民事業本部の出しているガイドは、雇用や労災の案内はあっても年金については載っていない（カンボ2）
- 『地球市民マニュアル』はよかった（ポ1）
- 東海・中部地方の浜松市、豊田市が出している多言語資料は優れている（ポ3）

【ニュースレター】

- 『よこはま Yokohama』はよい（ポ2、スG）
- 『こんにちはは神奈川県』はよい（中G）

【医療】

- 『外国人のための保健医療ガイドブック』（県発行）は便利でよい（ス2、ス3、韓G）。ただし、電話番号や曜日変更の情報などが更新されていないのは困る（ス3）
- 『外国人のための医療機関リスト』は役立つ（ス1）
- 『相模原市救急診療制度の利用の仕方』（作成に関わった）（カンボ1）

- ・『外国語医科診療マニュアル』(県)は付き添いのときに持参する(フィリ1)
- ・『サラン～英語・日本語・韓国語による医療対話集』(アルファサーピス)をよく使う(韓2)
- ・『多言語問診票』は作成にかかわった。自分たちや医者には役立つかもしれないが、患者本人(とくに急患)には使いづらいのではないか(ス3)

【保健・福祉】

- ・『母子健康手帳』(ポ1)、ただし、タガログ語版が品切れ(フィリ1)
- ・『日本で安心して赤ちゃんを』はよい(韓1)
- ・『日本に暮らす外国人のための母子保健医療・子育て支援ガイドブック』(ポ1)
- ・『これからお母さんになる人へ』(ポ1)
- ・県の『生活保護のしおり』は相談窓口用として役に立つ(が持っていない)。全員には不要(ベト1)
- ・泉区がつくった介護保険のしおりは活用している(ベト1)
- ・保育園の多言語連絡帳はよかった(韓G)

【教育】

- ・「教育ガイダンス」の情報はよく使う(カンボ2)
- ・『今日からはまっこ』(横浜市教委)はよい(フィリ1)

【労働】

- ・『労働・職業生活相談事例集』(産業雇用安定センター)(ポ1)
- ・『外国人のための労働手帳』(神奈川県商工労働部労政福祉課)(ポ1、韓2)

【住宅】

- ・住宅関連のものはよい(すまいサポートセンターのパンフレット)(カンボ1)
- ・住宅保全協会が出している団地居住者向けのマニュアル(小冊子)はよい。県営団地に入居する人に渡している(ラオ1)

【防災】

- ・横浜市の地震パンフレットは大きさがちょうどよく見やすい(中2)

【翻訳の問題】

- ・翻訳の質が悪い場合がある(ス2、ポ1、ポ2、中2、フィリ1)
- ・固有名詞の訳し方に工夫が必要(「県営住宅」のように韓国にないもの場合、そのままの発音で表記したほうがよい(韓G))

②ほしい多言語情報資料

上記1-①の「困ること」とだいたい対応しており、医療関係のものや、教育・子育て関係が多く挙げられた。

【情報がほしい分野】

- ・医療・保健、子育て関係の情報。また、年金・保険、福祉（とくに生活保護）も、内容が難しく複雑なので情報がほしい（ス2）
- ・病院、出産、保育園、入学などジャンル別の詳しいガイドブックや対訳集（韓G）
- ・ポルトガル語の問い合わせ先リスト（ポG）

【医療関係】

- ・スペイン語の通じる病院のリスト（『よこはま Yokohama』などに載せてほしい）（ス1）
- ・夜間利用、急診受入可能な病院の情報がほしい（スG）
- ・病院や学校の用語がわからない（韓G）
- ・医療用語のガイドブック（スG）
- ・診察の受け方、診察カードの作り方などの解説資料（フィリ1）
- ・言葉が通じる歯医者さんの情報（ポG）
- ・医療ミスを訴える先（ポG）
- ・医療支援についての情報（フィリG）
- ・高額医療制度（高額療養費）の手続きのしかたを説明する資料（ラオ1）

【子育て、教育、福祉】

- ・学校全般の情報、教育制度についての情報（ス1、カンボ2、フィリG）
- ・就学、保育園の説明など子育てに関する情報（ポG）
- ・幼稚園、保育園についての情報（フィリG）
- ・受験、学校説明などについての情報（中G）
- ・奨学金制度について、申請手続きを含めた具体的な説明（ラオ1）
- ・学校でのいじめ対応のための通訳への連絡先（ス1）
- ・『生活保護のしおり』は欲しい（ス2）
- ・ポルトガル語の母子家庭向け情報（日本語のみなので）（ポG）

【防災、その他】

- ・防災情報（中G）
- ・避難所マップの作成（ポ2）
- ・弁護士の連絡先（ス1）
- ・技能検定などの資格に関する多言語化（スG）
- ・仕事の紹介先に関する情報（ポ3）
- ・週末、カポエラなどダンスやスポーツができる場に関する情報（ポ3）
- ・本国の情報（カンボ2）

③情報の作り方についての意見・提案

生活情報全般のガイドブックと、コンパクトな情報資料のどちらが使いやすいと感じるかは、回答者によってさまざまである。1冊にまとめたものと、分野別のものと、両方の需要がある。また、支援組織やキーパーソンの手元には詳しい情報を届け、一般市民向けにはポイントを絞って見やすさ・読みやすさを重視するなど、対象に応じたきめ細かい作り方が求められている。資料の新規作成については、複数の自治体や機関が同じものを作ると、翻訳者によけいな負担がかかるとの指摘があった。

【情報のまとめ方——厚いもの、薄いもの、イラスト入りのもの】

- ・1冊にまとめたもの（ポ3、ス2、スG、ラオ1、中3）
- ・分量は少なめがよい（カンポ1・2）
- ・文字だけでなく、イラストや写真を入れたほうがよい（カンポ1・2、ベト1）
- ・シンプルなものを多くの人に（ス2）
- ・シンプルな内容にして、わかりやすい言葉を使って、大事なところを説明する（ラオ1）
- ・住民にはビジュアルで簡潔なもの、支援機関には個別テーマの詳しいもの（ポ1、ベト1）
- ・テーマ別の薄い冊子と詳しいものの両方あるとよい（韓1、中G）
- ・チラシはゴミになってしまう、冊子は保存版にはよいがコストがかかる（ポG）

【企画・編集段階での留意点】

- ・各市町村、国際交流協会がばらばらに作るのではなく、共通する情報を県で作成するとよい（ス2、ポ2、韓1）
- ・情報作成の段階からコミュニティのニーズを把握しているネイティブが参加する（ポ1）
- ・出身国によって必要な情報が異なることに留意しながら編集する（『よこはまYokohama』で実践している）（韓1）
- ・国民健康保険など、出身国にない制度に関しては、できるだけやさしい説明を（ベト1）
- ・医療保険がない人に向けた情報提供を考える必要がある。「できること」と「できないこと」がはっきり伝わるように（ス3）
- ・翻訳の際、カンボジア語にない単語も多い。用語集には図解や写真がついているとよい（病院で使う用語については、MIC かながわが図鑑スタイルの事典を出している）（カンポ2）
- ・日本語よりも分量が多くなるので、翻訳者にとっては言葉の選び方が難しい（フィリ1）
- ・依頼を受けて訳した地震対策の資料は、1部に9ヵ国語を詰め込むデザインで、字が小さすぎた。それぞれの言語で1部ずつ作ればいいのと思う（ラオ1）

【紙媒体と電子媒体、口頭による伝達との組み合わせ】

- ・『暮らしのガイド』（横浜市）をウェブに載せてほしい（ス2）
- ・多言語情報のPDF化（ポ2）
- ・情報の更新が必要。印刷物では限界があるが、ホームページの情報はタイムリーに更新

してほしい (ス3)

- ・電子メールで送られてくると助かる (カンボ1)
- ・パソコンを持っていない家庭も多いので、紙媒体はまだまだ大事 (ポ1、ス2、中3、カンボ1)
- ・読み書きができない人への考慮が必要。相談会などのアウトリーチが効果的 (ス2)

④情報を作る過程への参加

キーパーソンには、行政が発行する多言語情報の作成に関わった経験をもつ人が多い。また、コミュニティ内での情報発信をおこなってきた人もいる。しかし、意欲があっても、時間がない、スタッフが確保できないなどの理由で、そうした活動を始めることや、広げることは難しい。

- ・『よこはま Yokohama』の編集 (韓1)
- ・『相模原市救急診療制度の利用の仕方』の作成に関わった (カンボ1)
- ・県のDVのパンフレットづくりに関わった (フィリ1)
- ・フィリピンにつながる子どものクラブ活動の参加者などにタガログ語のお知らせ誌を出している (フィリ1)
- ・鶴見・川崎にあるブラジル関連のレストランや学校、人材会社を載せたマップづくり (ポ3)
- ・難民事業本部からの助成を受け、コミュニティ向けニュースレターを発行 (カンボ1・2、ラオ1)
- ・ベトナム親善協会のニュースレター発行。ただし、現在は休止状態 (ベト1)
- ・難民事業本部にプロジェクト申請して、カンボジア語のホームページを作成中 (カンボ2)
- ・『よこはま Yokohama』のような、コミュニティへの情報発信に意欲をもつ人はいるが、時間の余裕がなくて無理 (ス3)
- ・自助グループができたので、今後、ニュースの発信などもできるかもしれない。しかし、コミュニティの課題については、事例の扱い方など、難しい面もある (ポ1)
- ・高校・大学時代に編集者をやっていたので、情報づくりにかわりたい。ニュースレターの編集に参加できれば、コミュニティの話題やイベント情報などを流すことができると思う (フィリG)

4. 通訳・翻訳、相談サービスについて

個人インタビューを通じて、各コミュニティで通訳・相談活動をしているキーパーソンに、大きな負担がかかっていることが明らかになった。上記1-①「困ること」からもわかるように、キーパーソンに持ち込まれる相談や通訳依頼は広い分野にわたる。医療分野をはじめとして、専門的な知識と経験が求められる案件が多く、対応できる人材が不足している。また、すでに経験を積んだ通訳・相談員も、研修の機会や専門家との連携、そして精神的なサポートを必要としている。

役所などの公的機関においては、職員が通訳・相談員の活動について、よく理解・認識していないために、コミュニケーションが図りにくかったり、必要などが届かなかったりする。

通訳・相談を担うキーパーソンは、翻訳の仕事を依頼されることも多く、さらなる負担ともなっている。

以下では、そのようなキーパーソンのコメントや意見を中心に紹介する。

【行政・公的機関との関係】

- ・役所内の外国人相談窓口まで情報が届かない（ポ2、ス2、ベト1）
- ・市役所の「職員」ではないので、行政や家裁に信用されないことがある。（ス2）
- ・市役所の職員が相談窓口の存在を知らない（ス2）
- ・役所内で翻訳を依頼されるが、分量が多い。ルビふりをもっと考えてほしい（ス2）
- ・学校からよく翻訳を頼まれる（フィリ1）
- ・家裁の通訳は難しい（フィリ1）

【広い活動範囲、大きな負担】

- ・東京、遠いところは鹿児島まで通訳に出かけたことがある。自分が行かれないときは協会に依頼（ス1）
- ・通訳のために関西まで出かけることもある（ラオ1）
- ・日本語があまりできない女性が出産する前後は、妊娠中の検診から出産後の乳幼児健診まで、毎回、保健所や病院に付き添って通訳する（ラオ1）
- ・病院からの通訳依頼が多く、東京圏のおもな病院はほとんど行った。児童相談所（東京）からの相談や、精神ケアの問題にも対応（韓2）
- ・埼玉、千葉、群馬などからも相談を受ける。相談窓口以外でも相談を受ける（ベト1）
- ・相談は、市内に限らず広範囲から受ける。国際結婚の事例は県外が多い（中1）
- ・教会での相談、平日ひとりで対応。相談希望者が多い。長野、山梨など、遠くからも来る。相談員ができる人がほかにいなくて困る（ス3）
- ・今は、医療、生活、家庭、法律と、何でも相談を受けているが、できればひとつの分野だけをやりたい（ス3）
- ・ほかに翻訳・通訳・相談をできる人がほとんどいないため、依頼が集中する（ラオ1）
- ・カウンセラーのためのカウンセリングが必要（ス2）

【ネットワーク、専門家との連携】

- ・月に1回、ミサのあと、メンタルヘルスの専門家による相談がおこなわれる。子どもたちは、大学生ボランティアが相手をしてくれる(ス3)
- ・うつ病の場合は、対応できないので、専門の医師につなぎ、通訳として同行する。休診日にも診療してくれるのでありがたい(ス3)
- ・3カ月に1度、医師、カウンセラー、セラピスト、ボランティアが集まって、さまざまなケースについて話し合う。ボランティア・スタッフには、プロでないがゆえの苦勞がある。専門家が足りない(ス3)
- ・弁護士による法律相談がもっと必要(ポG)
- ・介護などの福祉の情報に関しては、橋渡しや通訳をしてくれる専門の人がいないとアクセスしにくい(ポ1)

【医療通訳】

- ・医療はMICかながわに依頼。提携外病院へは自分が付き添う(ポ1)
- ・医療通訳の依頼が多い。自分がすぐに行かれないような場合に、団地内の一回1万円でビジネスでやっている人を頼む場合がある(ベト1)
- ・医療通訳ができる人が足りない。とりわけストレスを抱える人の場合、通訳がよくないと、よけいストレスがひどくなってしまう(ス3)
- ・MICかながわができたおかげで、以前よりも病院への付き添いが減った(ス3)

【人材養成の必要性】

- ・相談スタッフの研修強化が必要(ポ1、ス2)
- ・通訳の質が悪い場合がある。養成が必要(ポ1、ポ2)
- ・15～16年くらい前に参加した東京弁護士会館での勉強会が役立った。現在、キーパーソンとして活動している人たちと一緒に。そうした専門スタッフ養成講座が必要(ス3)
- ・MICに登録している通訳者の中から、カウンセリングもできる人が出てくるとよい(ス3)
- ・相談員の人材を増やすには、給料を出すのがよい。決められた曜日・時間に専門相談員として働けるようにする(ス3)
- ・地元で教育相談、家庭相談をしたいがやり方がわからない(中2)

【対面による相談・通訳サービスの重要性】

- ・母語でも文字を読めない人が増えているので、書いたものよりも相談窓口が便利(ポ1)
- ・相談は基本的にフェイス・トゥ・フェイスで。電話は緊急時ぐらいしか使われない(カポ2)
- ・中国語のインターネットで情報を得ても、問題解決の最後のところでは通訳が必要になる(中3)

【その他のコメント・意見】

- ・週1回でも市役所に通訳者がいてほしい(ポG)

- ・厚木市の労働相談は、ポルトガル語で相談できるのでよい (ポ G)
- ・保健所に韓国語の通訳がいて助かった (韓 G)
- ・言語別に曜日を決めた相談窓口があるとよい (韓 G)
- ・医療通訳者には専門知識+コミュニケーション能力が必要だ (ポ G)
- ・通訳サービスは高額。無料なら利用する人は増えるだろう (中 3)

5. 防災について

防災に関する情報は、全体として、あまり届いていない。たとえば、避難所を知らない人が多い。子どもが学校に通っている場合には、子どもを通じて防災に関する情報が得られることもある。しかし、実際に災害が起こった場合の対処のしかたについてはよくわからず、「パニックになる」など、漠然とした不安を感じている人が多いようである。

カンボジア・コミュニティにおいて、コミュニティ向けの生活情報紙（ニュースレター）に記事を連載したことにより、防災への備えが広まったというエピソードは注目に値する。

携帯電話を利用して防災・災害情報を流すことについては、関心を示す人が多かった。

【緊急避難場所の認知度】

- ・避難所を知っている人は少ない (ポ 2、ポ 3、ス 2、ス 3、カンボ 1、ラオ 1、フィリ 1)
- ・看板は見るが避難場所はわからない、指定の緊急避難場所は知らない (ス G、フィリ G)
- ・緊急避難場所は知っているが、避難したあとのことはわからない (中 G)

【防災に対する関心・認識】

- ・認識がないから呼びかけも難しい (ス 2)
- ・保護者会や食材店での情報交換で、ある程度、伝わっていると思う (ポ 1)
- ・滞り歴が長く生活が安定している層は関心が高い (中 3)
- ・韓国人にとって地震は怖い (韓 1)
- ・最近大きな地震があって、みんな不安に思っている (韓 2)
- ・訓練はみんな来てくれないと思う。「難民のつどい」などで劇などをやると伝わるのではないか? (ベト 1)
- ・集住地域の学校、保育園、自治会はこまめに情報を出している。そうした区域以外への伝達は難しい (ベト 1)
- ・ニュースレターで取り上げた甲斐あって、建物崩壊時に使う呼び子を持ち歩き、持ち出し袋を用意するなど防災への備えが定着してきている (カンボ 2)
- ・防災対策の会議に参加したとき、外国人の存在に対する意識が低いことを実感した (ポ 2)

【学校の役割】

- ・学校を通して知った (ポ G)
- ・防災についての知識は宿題を通して子どもに教えてもらった (韓 G)
- ・子どものほうが、学校で教わるからよく知っている (ラオ 1)
- ・綾瀬市では学校の訓練で子どもを迎えに行くことが義務づけられている (ポ 1)
- ・子どもがいれば学校 (や子ども会) を通じて伝わるが、そうでない人は情報が少ない (中

2、ポ G、ス G)

- ・学校を通じた情報提供はとてもよいことだが不就学の子どももいることに留意 (ス 3)
- ・学校での避難訓練に親はかかわっていない (フィリ 1)

【自治会・企業・教会・日本語教室など】

- ・団地の避難訓練があるのでわかる (ポ G)
- ・町内会活動が活発で、そこで情報を得る (韓 G)
- ・地域の有線放送、近所の人々が教えてくれる (日本語) (ポ G)
- ・自治会の防災訓練には参加している。万が一の対処法はよくわからない (中 G)
- ・新潟中越地震では、人材派遣会社が避難場所を知らせていた (ポ 3)
- ・愛川町では企業が防災訓練をおこなっている (ス 2)
- ・教会でも防災訓練があるが、日本語ミサのときだけ (ス 3)
- ・日本語教室を通じて誘われたことがある (中 3)

【災害が起こったら】

- ・パニックになると思う (カンボ 1、ベト 1)
- ・日本人といっしょにうまく逃げられるかという不安がある (カンボ 1)
- ・(新潟中越地震) 団地で避難生活を送るよりも、1人で車の中になりたいと考える人は多い。しかし、避難所での共同生活に慣れて、その後も日本人と良い関係を築いている例もある (ポ 3)
- ・地震が一度起こると、恐怖から神経質になり、帰国してしまう場合もある (ポ 3)
- ・とくにオーバーステイの人が役所や学校に行くのは引け目を感じるかもしれない (フィリ 1)
- ・いつも教会に集まっているので、教会に避難すると思う。ここに来れば、助けてもらえると思う (フィリ G)
- ・緊急の場合は友達を頼ると思う (フィリ G)

【携帯電話・インターネットの利用】

- ・携帯電話はみな利用している。母語による情報提供を受けられると役に立つと思う。災害時にはつながるのか? (ス G、ス 1、フィリ G)
- ・カンボジア人どうして逃げることになると思うので、その場合には携帯電話が便利だろう (カンボ 1)
- ・避難情報や緊急時の情報をインターネットで得られるとよい (フィリ G)

【平常時の情報提供】

- ・大事な情報なので、町内会、窓口で扱うべき (中 2)

- 簡単な、2 ページ程度のマニュアルがあるとよい (ス 3、ラオ 1)
- 災害・防災に関するパンフレットを教会や食材店、料理店に置くとよい (韓 1)

第3節 エスニック・グループごとの結果まとめ

2005年度のインタビュー調査では、エスニック・グループごとの特徴や課題も把握しようと試みた。以下では、キーパーソンからの聞き取りおよびグループ・インタビューの結果をもとに、コミュニティ別に、(1) 利用するエスニック・メディア、(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ（または人）、および(3) その他の関連するコメントを抜粋してまとめている。なお、(1)のエスニック・メディアについては、巻末資料の「主要在日外国人向けメディア」一覧も参照していただきたい。

■ポルトガル語／ブラジル■

(1) 利用するエスニック・メディア

- ・『インターナショナル・プレス』(International Press) (ポ1、ポ3)
- ・『オルタナティブ』(alternativa) (ポG) → 求人広告やイベント情報が充実、購読者が多い (ポ3)
- ・『トータル』(TOTAL) (ポG)
- ・『メイドインブラジル』 → ABC-Japãoが発行、おもに日本人を対象として作成 (ポ3)

(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ（または人）

- ・食材店 (ポ1、ポ2、ポ3、ポG)
- ・教会 (ポ1、ポ2)
- ・学校 (綾瀬市では情報誌を配布) (ポ1)
- ・学校、保育園の保護者会を活用 (ポ1、ポG)
- ・民生委員、いのちの電話ボランティア (ポ1)
- ・雑貨、食材などを販売するワゴン車との提携、駅 (ポ2)
- ・人材派遣会社を通して配布 (ポ3)

(3) その他のコメント

- ・ガイドブックがあったとしても、それをもとに調べる習慣がなく、誰かに聞く (ポG)
- ・ラジオ、テレビ(スカイパーフェクトTV等) から情報入手するケースが多い (ポ3)
- ・『インターナショナル・プレス』を活用すべき。無料相談会などの情報を掲載する (ポ1、ポ2)
- ・無料情報誌 (TOTAL, alternativa など) に、役所のホームページにポルトガル語の情報があることを掲載するとよい (ポG)
- ・母語でも文字が読めない人がいる (ポ1)
- ・人材派遣会社の斡旋ルートができあがっているのに日本の情報をもたないまま (ポ1、ポ2)
- ・病気になった時は人材派遣会社に連絡をして、通訳を派遣してもらおう (ポ3)

- ・インターネットはほとんどの人が利用している (ポ2)
- ・携帯メールではポルトガル語を使用。しかし、悪質メールが多く利用しづらいので、電話
・FAXのほうが確実 (ポ3)

■スペイン語圏／中南米■

(1) 利用するエスニック・メディア

- ・NHK-BS のニュース (ス1)
- ・『インターナショナル・プレス』(International Press) (ス2)
- ・『ヒョーゴ・ラティーノ』、神奈川県に住んでいても役に立つ情報が多い (ス1、ス3)
- ・JAPAŌ (インターナショナル・プレス・ジャパン社発行の冊子、無料) (ス2)
- ・『オルタナティブ』(alternativa、無料、ポルトガル語) (ス2)
- ・大使館 (コロンビア) からのEメールニュース (ス1)
- ・インターネット NHK スペイン語版ニュース (スG)

(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ (または人)

- ・教会、食料店、レストラン、ディスコ。場所は東京都内も含む (ス1、ス2、ス3、スG)
- ・日本語教室、公民館、ただし手渡し! (ス2)
- ・外国人登録窓口 (ス1、ス2)
- ・シティユニオン (ス1)
- ・スペイン語の本や雑誌を扱う書店、ビデオ店、駅、動物園、公園 (ス1)

(3) その他のコメント

- ・重要な情報は『インターナショナル・プレス』に掲載してもらおうとよい (ス2)
- ・『インターナショナル・プレス』はペルー人向けでメキシコ人の私はあまり読まない (スG)
- ・『ヒョーゴ・ラティーノ』は関西中心だからあまり読まない (スG)
- ・『よこはま Yokohama』はみんなよく知っているし、イベント情報も載っていて良いが、月1回のミサで配布されるので、情報が古い場合がある (スG、ス1、ス2)
- ・ラティーノの場合、英語があっても読まないの、とにかくスペイン語・ポルトガル語で出すことが重要 (ス3)
- ・アンケートなどで、「日系人のための～」というタイトルはやめてほしい。ラティーノの中には非日系人がたくさんいる (ス3)
- ・年金の相談が増えている (ス2)
- ・住宅、離婚問題は複雑になっている (ス2)

■インドシナ■

(1) 利用するエスニック・メディア

- ・『メッセンジャー』（コミュニティ向けのニュースレター、編集・発行）（カンボ 1、2）
- ・『在日本ラオス文化センターだより』（ニュースレター）（ラオ1）
- ・昨年まで、ベトナム親善協会（ベトナム親善協会）でニュースレターを出していたが、現在は休止状態（ベトナム1）
- ・カンボジアの新聞、インターネット上で読む（カンボ1）
- ・ベトナムの新聞・雑誌（高価だが人気あり）、アジアショップなどにある（ベトナム1）
- ・本国の情報、海外のベトナム人情報などはインターネットで収集（ベトナム1）
- ・ラジオ・フリー・プレスやBBCワールド・サービスをインターネットで（ラオ1）

(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ（または人）

- ・かながわ難民定住援助協会（カンボ1、ベトナム2）
- ・ベトナム親善協会（ベトナム1）
- ・在日本ラオス文化センター（ラオ1）
- ・難民事業本部の「難民のつどい」（カンボ1、ベトナム1）
- ・正月などの年中行事や宗教行事（ベトナム1、ラオ1）
- ・教会（ベトナム1）
- ・区役所+団地自治会+NGO（ベトナム1）
- ・団地内の日本語教室、小学校、中学校（ベトナム1）
- ・公民館などでおこなうパーティー（カンボ2）
- ・図書館（カンボ1）
- ・食材店（ラオ1）、レストラン、雑貨店（カンボ1、ベトナム1）
- ・日本語教室（カンボ1）

(3) その他のコメント

[カンボジア]

- ・識字率は上がっている。現在は8割とみていい（カンボ1）
- ・2世の場合は日本語のほうが得意なほどだが、1世の場合は、ルビがないと漢字を読むのが難しい。クメール語ならほぼ読むことができる（カンボ2）
- ・文字で情報を得る習慣があまりなく、中心になる人が冊子など読んで皆に伝える「口コミ」スタイルが中心。団体を通じた手渡しが効果的（カンボ2）
- ・コンピュータの利用率は2～3割くらい（カンボ1）、滞日歴の長い人は、カンボジア語のサイトを読むためにパソコンを持っている人が多い（カンボ2）
- ・ラジオは持っていない人が多い。昼間は仕事をしているためもあり、コミュニティ FM なども聞かない（カンボ2）
- ・携帯のメールも、漢字がよく使えないので利用しない（カンボ2）

- ・公民館は、手続きや使い方に制約が多くあまり利用されない。みんなが集える場所、拠点がほしい（カンボ1）

[ベトナム]

- ・ベトナム人は団地に集住しているので、自治会によるポスティングが有効（ベトナム1）
- ・国保など、ベトナムにない制度に関しては、できるだけやさしい説明を（ベトナム1）
- ・生活保護、健康保険の制度に関する相談が多い（ベトナム1）
- ・インターネットの利用率は50%くらい（ベトナム1）

[ラオス]

- ・コミュニティ内では、みな互いに知っているなので、情報は簡単に伝わる。電話がよく使われる（ラオ1）
- ・識字の問題はない（大人はラオス語の読み書きができる）（ラオ1）
- ・インターネット利用者は大人世代では少ない。若い世代は使う（ラオ1）

■フィリピン■

(1) 利用するエスニック・メディア

- ・WINS（衛星放送、DV 情報を流している）、『KMC マガジン』『フィリピン・ダイジェスト』GMA ch 7（フィリ1、フィリG）
- ・フィリピンの新聞（団体購読）、市役所の英字新聞（フィリ1）
- ・インターネットはみな使っていて、フィリピンのニュースは何でも手に入る（フィリG）
- ・教会に届く新聞（*Pinoy Tribune*）（フィリG）。
- ・TIMOG FORUM（滞日フィリピン人のためのオンライン・フォーラム）（フィリG）
- ・保護者グループやオーバーステイ互助組織のメンバーなどにタガログ語のお知らせ誌を出している（フィリ1）

(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ（または人）

- ・教会（フィリ1、フィリG）
- ・フィリピンにつながる子どものクラブ、クリスマス会での配布やアナウンスで（フィリ1）
- ・児童生徒保護者の集まり（フィリ1）
- ・オーバーステイの人たちの互助グループ（フィリ1、フィリG）
- ・大使館を拠点に情報交換するNPO 関係者、ケースワーカーの集まり（フィリ1）
- ・フィリピンストア（サリサリストア）（フィリG）
- ・商店街で展開している屋台の駄菓子屋（フィリ1）
- ・その他、学校、病院、駅（フィリ1）

(3) その他のコメント

- ・タガログ語、英語の順で伝わりやすい。非タガログ語話者もいるが、尊重されているという象徴的な意味もある（フィリ1）

- ・携帯電話で発信する場合、(a) 漢字・かな、(b) ひらがなだけ、(c) ローマ字で日本語を書くというパターンがある。タガログ語で発信すれば読める(フィリ1)
- ・日本人配偶者が協力的でないと、家庭内での情報伝達もうまくいかない(フィリ1)

ちゅうごくご
■中国語■

(1) 利用するエスニック・メディア

- ・『中文導報』『東方時報』(新聞)(中G、中3)
- ・『日本新華僑報』(新聞)(中G)
- ・楽楽チャイナ、大福テレビ(中1)
- ・全国版のフリーペーパー(中3)
- ・スカイパーフェクトTV(CCTV)781～785ch文化情報など(中2)

(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ(または人)

- ・外国人登録窓口(来日間もない人のために)(中G、中3)
- ・留学生団体、国際交流ラウンジ(中2)
- ・海外からの帰国者(日本人)(中2)
- ・団地内の親仲間、日本語教室、協働学習者からの案内(中3)
- ・中国物産店(中3)
- ・図書館(中G)

(3) その他のコメント

- ・主婦・友人ネットワークが発達、行政にはあまり頼らない(中2、中3)
- ・学歴の高いニューカマーはITへのアクセスが高いが、国際結婚で定住している層はアクセス度が低く、紙媒体の情報が有効と思われる(中1)

かんこくご
■韓国語■

(1) 利用するエスニック・メディア

- ・韓国の雑誌、インターネットサイト(韓G)

(2) 情報流通の「拠点」「場」になるところ(または人)

- ・教会(韓1、韓2、韓G)
- ・市民館(韓G)
- ・食材店、ただし常に見やすいところに置くなどして、定期的な管理が必要(韓2)
- ・国際交流協会、留学生会館、韓国教育院(韓国1)

(3) その他のコメント

- ・日本のことは(テレビなどの)ニュースで、韓国のことはインターネットで知る(韓 G)
- ・わからないことがあれば、インターネット(日本語)で調べる(韓 G)
- ・生活情報は、町内会、回覧板、「市政だより」を通じて得る(韓 G)
- ・韓国人は来日一年くらいで日本語が読めるようになる。若い人たちは日韓両言語で情報をうまく入手しているようだ(韓 1)
- ・生活の問題や女性が抱える問題の相談が増えてきている(韓 2)
- ・比較的安定した生活を送っている層から、教育相談や生活相談を受けるようになった(韓 2)
- ・韓国人の集まりがないので、孤立している人もいると思われる(韓 1)

第4節 個人インタビュー調査記録

本節では、個人インタビューの記録を要約して掲載した。それぞれ冒頭部分には、インタビューの実施日時と協力者の活動上の地位を記した。

| 記録 No. | 言語・出身地域 | 記録上の略号 | ページ |
|--------|------------------|--------|-----|
| 1 | ポルトガル語 (ブラジル) | ポ1 | 62 |
| 2 | | ポ2 | 65 |
| 3 | | ポ3 | 67 |
| 4 | スペイン語 (中南米) | ス1 | 69 |
| 5 | | ス2 | 71 |
| 6 | | ス3 | 74 |
| 7 | カンボジア | カンボ1 | 77 |
| 8 | | カンボ2 | 80 |
| 9 | ベトナム | ベト1 | 82 |
| 10 | ラオス | ラオ1 | 84 |
| 11 | フィリピン | フィリ1 | 87 |
| 12 | 中国 | 中1 | 90 |
| 13 | | 中2 | 91 |
| 14 | | 中3 | 93 |
| 15 | 韓国 | 韓1 | 95 |
| 16 | | 韓2 | 97 |

- ・閉鎖的な日本のコミュニティが変わっていく必要がある。

○コミュニティからの情報発信

- ・これまでは、コミュニティでおこなわれる祭りなどの宣伝をする程度だった。ちょうど自助グループができたところで、今後はニュースの発信などもできるかもしれない。ただし、コミュニティの課題を出すと、事例の扱いその他、出し方がなかなか難しい。

個人インタビュー記録2 (ポ2)

日時：2005年10月18日

活動上の地位：役所の外国人相談窓口スタッフ

○受ける相談の種類、情報の到達度

- 相談件数は、他の窓口への案内を含めると1日に10件以上。
- 相談内容は幅広い。子どもの進学に関する相談や、労働条件に関する相談が多い。外国人登録の手続きに同行することもある。
- 役所は窓口が多いため、どこに行けば自分の問題(住まい、進学など)が解決されるのかわからない人が多い。
- 納めた年金保険料の一部を、帰国後、脱退一時金として返してもらえることを知らない人もいる。説明した側が不十分な内容を伝えていた場合も多い。
- ビザの手続きなどに際して、窓口へ聞きに行くのが面倒と感じ、内容をきちんと把握しないまま、自分で判断してしまうことがある。そのため誤った解釈をすることもある。
- ビザの手続きが変わった時など、更新された情報が、なかなか行き届きにくい。

○情報が届きにくい理由

- 多言語情報資料の種類は豊富だが、届く部数がひじょうに少ないため、すぐに在庫がなくなってしまう。追加で欲しくても、増刷されていなかったり、依頼側が郵送料を負担しなければならなかったりするので、入手が難しい。
- 役所のなかで、多言語資料が窓口スタッフに届かず、他の職員の引き出しにしまったままになっていることがある。
- 派遣で働くブラジル人の場合、雇用者が意図的に情報が届きにくい地域に住まいを提供することもあり、情報から孤立しやすい。
- 住居の契約上、子どもはいないと管理者に申告している場合、その子どもは学校に通っていないことが多い。そうした家庭に多言語情報資料を配布したいが、在庫がないため難しい。

○情報の収集、エスニック・メディア

- 新聞・雑誌では、『インターナショナル・プレス』『オルタナティブ』を読む。ブラジル行きの飛行機内でも置いてあるため、購読者は多い。永住ビザの情報や、年金に関する説明も載っている。
- インターネットは、ほとんどの人が利用している。テレビは衛星放送でブラジルやペルーの番組を視聴している人が多い。

○コミュニティ内での情報流通

- 役所への来所以外に、携帯にかけてくる人や、直接自宅まで相談に来る人もいる。とく

に、日本に来たばかりの人が、直接、相談をしてくる。

- ・情報が口コミで広がることが多く、1人に情報を流すと30人以上に届いていることもある。

○防災について

- ・「非常食を用意しておくこと」などの一般情報は把握しているが、避難場所を知っている人は少ない。
- ・以前に出席した「災害ボランティア会議」で、「外国人への対応は？」と質問したら、「そうだ、外国人の方もいましたね」という反応で、参加者の意識の低さを感じた。

○既存の多言語情報について

- ・『よこはま Yokohama』は良い。生活全般に必要な内容が多く、役立っている。
- ・神奈川県が出している『外国人くらしのガイドブック』は、ひじょうに良い。部数をもっと欲しい。

○情報の作り方

- ・神奈川県内で、ある程度多言語情報に関するフォーマットを作成して欲しい。
- ・防災関連では、避難所マップがあれば良い。

○多言語情報の有効な流通方法

- ・作成側は、きちんと流通しているかまで把握すべき。
- ・多言語情報をPDF化すれば、必要な際にダウンロードし活用できる。
- ・『インターナショナル・プレス』に相談会の情報を無料で掲載できるため、活用できるのではないかと。
- ・情報が届きにくい地域には、雑貨や食料などをワゴン車で届けているため、多言語資料も一緒に届けることは可能ではないかと。
- ・冊子を駅にある無料配布コーナーや、ペルー人・ブラジル人が経営する店、教会に置くとうよい。

○翻訳・通訳

- ・翻訳に間違いがみられる。翻訳の質を上げるべき。
- ・県の相談窓口において、通訳の登録者数は200人以上いるが、通訳の能力だけでなく、コミュニケーション能力も優れた人に仕事が集まっているため、特定の個人に負担がかかっている。

○情報の到達度、情報が届かずに困ること

- ・病院で言葉、とくに専門用語がわからないため、不自由な思いをする。人材派遣会社を通じて働いているブラジル人の場合、病気になった時、その会社に連絡して、通訳を派遣してもらおう。
- ・「MIC かながわ」のことは知らなかった。そうした医療通訳システムについての情報があれば、利用者は増えるだろう。
- ・教育に関する情報が正しく伝わっていないため、日本の教育システムが理解できない。また、日本の教育システム自体がきちんと整備されていないのではないかと感じることもある。不就学の子どもが多い。

○コミュニティ内での情報流通、エスニック・メディアの利用

- ・携帯メールはポルトガル語で連絡を取り合う。しかし、悪質メールが多いため、むしろ電話やFAXのほうが確実。
- ・ラジオ、テレビ（スカイパーフェクトTV！等）から情報入手するケースが多い。
- ・エスニック・メディアとしては、『インターナショナル・プレス』のほか、『オルタナティブ』（求人広告やイベント情報が充実、購読者が多い）、『メイドインブラジル』（おもに日本人対象の編集）等がある。

○情報の提供、発信

- ・鶴見・川崎にあるブラジル関連のレストランや学校、人材会社が掲載されたマップを毎年作成（更新）している。
- ・2008年のブラジル日系移民100周年に合わせて、子どもたちが必ず学校に行かれるよう呼びかけるキャンペーンを実施する予定。

○既存の多言語情報について

- ・生活ガイドブックは、全般的にあまり見たことがなかった。
- ・浜松市、豊田市が出している多言語資料は優れている。

○多言語情報の作り方、有効な流通方法

- ・分野ごとよりも、1冊にまとめてあるほうが良い。
- ・入国管理局でビザの更新時に多言語資料を配布してほしい。
- ・人材派遣会社に直接、配布を依頼すれば、確実に届くと思われる。
- ・ブラジル人が集うレストランやショップに置く。

○ほしい情報

- ・仕事の紹介先に関する情報がもっと欲しい。
- ・週末、カポエラなどのダンスやスポーツができる場に関する情報がほしい。

○防災について

- ・避難場所を把握している人はほとんどいない。新潟中越地震では、人材派遣会社が避難場所を知らせていた。
- ・地震が一度起こると、恐怖から神経質になり、帰国してしまう場合もある。
- ・団体で避難生活を送るよりも、ひとりで車の中にいたいと考える人は多い。しかし、避難所での共同生活に慣れて、その後も日本人と良い関係を築いている例もある。

○その他

- ・ブラジルにも日本にも言えることだが、コミュニティ内に閉じこもるのではなく、もう少し外に向かって開いていくことが大切ではないか。

○困っていること

- ・病院で、「肺炎」「ぜんそく」と言われても、どういう病気なのかわからない。自分のからだのことは、母語で説明されないと不安。問診票も日本語で、書き方がわからない。
- ・引越しをする時の手続きがわからないケースがあった。ガス・水・電気を止めるよう連絡をする仕組みを知らなかった。
- ・ゴミの出し方など日常生活に関してわからないことがある人も多い。

○情報の到達度、情報が届きにくい理由

- ・区役所では、多言語のパンフレットをただ並べてあるだけなので、直接手渡されないとなかなか取らない。また、区役所は駅から離れているところも多く足を運びにくい。とくにビザが切れている人は行きにくい。
- ・教会のミサの時に、スペイン語版の冊子(『よこはま Yokohama』など)を配布されるが、冊数が少ない。またスペイン語のミサは隔週もしくは月1回だけで、仕事で来られない人もいるため、常に最新の情報を得ることは難しい。

○情報の収集・提供、通訳

- ・大使館は依頼すると多言語情報の資料を送ってくれる(もしくは大使館に取りに行く)。メールでもニュースを流してくれる。必要な情報が多くてとても助かっている。
- ・学校から子どもがもってくる情報には必ず目を通す。
- ・インターネットはよく利用する。
- ・新聞・雑誌では、『インターナショナル・プレス』『ヒョーゴ・ラティーノ』をよく読む。『ヒョーゴ』は神戸で発行しているが、神奈川に住んでいても役に立つ情報が多い。
- ・NHK(BS放送)で朝の10分間、スペイン語のニュースをよく見る。
- ・気づくことができたものは区役所から多言語資料(cf.『ゴミの出し方』は200部取り寄せた)を多くもらい、教会のミサの参加者に配布した。また、国際交流ラウンジの日本語教室の生徒に配布している(ラウンジも置いてあるだけで手渡すことはなかったため)。
- ・相談してくる人には、自分でまとめたメモ(スペイン語が通じる病院などのリスト)で答えるケースもある。
- ・都内のほか、鹿児島まで通訳に出かけることがあった。行かれない場合は協会に依頼し、他の人に行ってもらった。

○拠点になるところ

- ・四谷(都内)の教会は、県内の教会とちがって毎週ミサがある。スペイン語で情報が得

られるため、^{かながわ}神奈川から^{おとす}訪れる人も^{おほ}多い。

- ・^{しょくざい}食材のほか、^{おんがく}音楽、^{ざっし}雑誌が^{みせ}そろっている店、^{みせ}ビデオ店、^こスペイン語の本を^{おほ}多く^お置いている書店などが^{けんない}県内・^{ない}都内にある。そうした^{ばしょ}場所に^{せいかつ}生活ガイドなどが^お置いてあるとよい。

○^{きそん}既存の^{たげん}多言語^{ごじょうほう}情報について

- ・『よこはま Yokohama』はとても^よ良い。バザーやコンサートのお知らせなども^の載っていていろいろな^{じょうほう}情報^てが^{はい}手に入る^{しゅうい}ので、^{にんき}周囲にも^こ人気がある。スペイン語が^{つう}通じる^{びょういん}病院のリストや、^{べんごし}弁護士の^{れんらくさき}連絡先が^の載っていると^よもっと^{すう}良い。ページ数を^ふ増やしてほしい。
- ・「^{ざいにちがいこくじん}在日外国人と^{れんたい}連帯する会」の^{かい}出す^だガイドブックは^{ひじょう}ひじょうに^よ良い。
- ・『^{がいこくじん}外国人のための^{いりょうきかん}医療機関リスト』は^{やく}役に^{やく}たつ。もっと^{りゅうつう}流通してほしい。
- ・『^{えいごばん}イエローページ』は^し英語版は^し知っていたが、^{こぼん}スペイン語版があるのを^し知らなかった。
- ・^{ぼうさい}防災のパンフレット（^{よこはまし}横浜市）も^{はじ}初めて^み見た。

○^{じょうほう}ほしい情報

- ・^{がっこうぜんぱん}学校^{じょうほう}全般の^{しんがく}情報（^{しんがく}進学ガイドブックなど）が^よもっと^よほしい。
- ・^{がっこう}学校で^こ子どもが^{おや}いじめに^{そらだん}あっている^{たん}親からの^{せんせい}相談がある。担任の先生に^{はな}話しに^い行きたいが^{にほんご}日本語が^{はな}話せないため^{つうやく}通訳を^{ひつよう}必要とするが、^{とき}そうした^{そらだん}時に^{つうやく}相談できる^{れんらくさき}通訳の^し連絡先を知りたい。
- ・^こスペイン語が^{つう}通じる^{さんふじんか}クリニック、^か産婦人科などを^かリスト化してほしい。

○^{たげん}多言語^{ごじょうほう}情報の^{ゆうこう}有効な^{りゅうつうほうほう}流通方法

- ・^{くやくしょ}区役所が、^{ちいき}地域に^す住んでいる^{がいこくじん}外国人の^{にんずう}人数・^{きょじゅうち}居住地などを^{はあく}きちんと^{ねん}把握し、^{いちど}年に一度^こスペイン語の^{せいかつじょうほう}生活情報^{とど}を^{とど}届けてほしい。
- ・^{がいこくじんとうろく}外国人登録や^こ子どもが^う産まれた^{とど}ときの^で届け出など、^{てつづ}手続きのために^{くやくしょ}区役所に行った^いとき、^{たげん}多言語^{ごじょうほう}情報を^{わた}ひとまとめにして^{わた}渡してほしい。
- ・^{さっし}冊子が^{えきこうない}駅構内や、^{きゅうじつ}休日^{かぞく}に^で家族で^{どうぶつえん}出かける^{こうえん}動物園や^お公園などに^お置いてあると^い入手^{にゅうしゆ}しやすい。
シティユニオンにも^お置いてあると^よ良い。
- ・^{いえ}家の^{とど}ポストに^{とど}届けてほしい。
- ・^{にほん}日本^{ひと}の人は「^{がいこくじん}外国人は^{ぶんしょう}文章^よを読むのが^{きら}嫌い」と^{おも}思っているが、^{にほんご}日本語^よを読むのが^{にがて}苦手な^{だけ}だけであって、^{ぼご}母語^かで^よ書いて^よあれば^よ読む。

○^{ぼうさい}防災について

- ・^{ほこく}母国では^{じしん}地震を経験^{けいけん}することは^{にほん}ほとんど^おなく、^{にほん}日本で^{じしん}地震が^お起こる^おたびに^{ふあん}不安で^{そらだん}相談して^{ひと}くる^{ひと}人がいる。
- ・^{けいたい}携帯電話は^{おほ}多くの^{ひと}人が^も持っている^{けいたい}ので、^{けいたい}携帯に^{ひなん}避難場所や^{びさいち}被災地の^{じょうほう}情報^{なが}が^{べんり}流れると^{べんり}便利^{べんり}だろう。

○情報の到達度、困っていること、受ける相談の種類

- ・とくに渡日間もない人は、どこに、どのように相談してよいのかもわからない。必要な情報が得られないうちに、手続きの期間が過ぎてしまうこともある。
- ・すでに7～10年住んでいても、外国人相談窓口を知らなかったという人はいる。
- ・口コミで情報は、内容が不正確な場合もある。
- ・出稼ぎ労働者の高齢化が進み、年金の相談が増えている。
- ・労働相談は、県の合同庁舎内に窓口があるので、そちらを案内する。
- ・住宅問題や離婚問題は、より複雑になっている。DVの場合もあるので、シェルター紹介を含め、ケースごとに対応する。
- ・生活保護についての相談を受ける。
- ・オーバーステイの人（とくに中南米出身の女性）が、在留資格のことなどで相談に来る。

○情報が届かない理由

- ・役所内の情報コーナーには、多言語のチラシ類も置いてはいるが、日本語版の後ろに隠れていたりする。
- ・役所宛ての多言語資料が、自分のところまでは届かないことがある。
- ・ほしい多言語情報があっても「在庫がない」ことがある。

○情報の収集と提供

- ・勉強会のとき、KIA訪問時、他の市町村やNPOに用事で寄ったときなどに集める。相談員のネットワークを通じて知ることもある。役所内の担当課まで行って、もらってくる。

○エスニック・メディアの利用

- ・*International Press*を読む。相談で使えるような記事もある。
- ・*Japaō* (International Press社発行の冊子、無料)は、全国版のガイドブックだが、生活情報・相談窓口についてもまとめて載せている。多くの自治体で通用する情報があって便利。
- ・*alternativa* (無料の情報誌)にも相談窓口情報が載っていて、それを見て長野や沖縄から電話をかけてくる人もいる。

○既存の多言語情報について

- ・『暮らしのガイド』(横浜市)はよく使っている。

- ・医療のガイドブック（A4判冊子）は便利だが、在庫が足りない。仕方なく必要なページをコピーして渡している。せめてポイントをまとめたチラシがあれば、たくさん配れるのにおも
- ・県の『生活保護のしおり』は知らなかった。ぜひほしい。
- ・『よこはま Yokohama』はよい。編集にかかわったことがある。

○ほしい情報

- ・医療・保健、子育て関係のもの。保険・福祉関係も内容が難しいので必要。
- ・多言語資料の発行情報。相談窓口担当者にとって必要性が大きい。

○多言語情報の作り方についての提案

- ・シンプルなものをたくさん作って、多くの人に行き渡るようにするとよい。
- ・どこの市町村でもほぼ共通する情報の資料を県でたくさん作り、常に更新する。各市町村では、違いがある部分だけ、加えればよい。
- ・『暮らしのガイド』（横浜市）は使いやすいので、このようなガイドブック1冊で十分。まるごとウェブに載せて、本人または窓口スタッフが必要なところを印刷すればよい。

○多言語情報の有効な流通方法

- ・役所の窓口で、基本的な情報を置く。
- ・外国人登録窓口で「ウェルカム・キット」として多言語資料を渡す。日本社会での義務・権利がよく理解されるように。
- ・お店やレストランに行行政・生活情報についてのチラシを置くのも効果的。ただし、以前、県の労働手帳を多く手に入れて、売っている人がいたので、注意が必要。
- ・日本語教室や公民館に置くのもよい。ボランティアが手渡しすることが大切。
- ・パソコンをもたない人も多いので、紙媒体で出すのは大事。
- ・重要な情報は、*International Press*に掲載してもらおうとよい。そうすれば、たとえ新聞を買わない人でも、友だちから借りるなりして、情報入手できる。
- ・読み書きができない人がいることにも注意が必要。

○翻訳・通訳に関する問題

- ・役所内でかなりの量の翻訳を頼まれる。何でも訳すというより、もっとルビふりを使ったらよいのと思う。
- ・翻訳の質も気になる。きちんとしたものを作りたいのなら、きちんと訳せる人に頼み、報酬もきちんと出すべき。
- ・通訳者の質の確保も課題。間違った情報を依頼者に伝えてしまうと大きな問題になりうる。

○防災について

- ・避難所を知っている人は少ないだろうと思う。
- ・愛川町では、企業が労働者を対象に、防災訓練をおこなっているとのこと。災害は「起きるかもしれない」という性格のものだから、どのように呼びかけたらよいものか、難しい。

○相談スタッフとしての苦勞、サポートの必要性

- ・市役所の正規職員でないために疑われやすい。家庭裁判所から必要な情報が得られないことがある。役所内の職員が相談窓口のことを知らないのも問題。
- ・相談スタッフに対する研修が不十分。県主催の研修が年に1回あるが、あまり役に立っていない。もっと具体的な事例についての情報交換ができると勉強になってよい。
- ・相談スタッフ自身にストレスがたまるので、カウンセラーのためのカウンセリングが必要。
- ・相談件数が多く、対応しきれない。電話相談とちがいで、1件ごとに十分な時間をかけられない。「相談窓口が機能していない」と批判するのは簡単だが、「やりたくてもやれない」現実を知ってほしい。
- ・「依存する人間をつくってはいけない」という考え方に立って対応している。わからないことがあれば、聞いてほしい。情報を提供することによって、自立を助けてほしい。

○情報^{じょうほう}の到達度^{とうたつど}、情報^{じょうほう}が届かない理由^{りゆう}

- ・ビザがない人たちは、役所^{やくしょ}に行きたがらないので、たとえ情報^{じょうほう}があっても使えない^{つか}。
- ・ビザがない母親^{ははおや}で、子ども^こを保健所^{ほけんじょ}に連れていかれない人もいる。たとえ多言語版^{たげんごばん}で出ていても母子健康手帳^{ぼしけんこうてちょう}をもつ意味^{いみ}さえなくなってしまう。
- ・病気^{びょうき}など、何か^{なに}があると、帰国^{きこく}してしまうという人も多い^{ひとおお}。
- ・市^しからのお知らせ^{しらせ}は日本語^{にほんご}だけ。大切な情報^{たいせつじょうほう}が載^のっていても、読めない^{よめ}人は捨^すててしまう。『よこはま Yokohama』みたいなものがあるとよい。

○教会^{きょうかい}での相談^{そうだん}、医師^{いし}・専門家^{せんもんか}との連携^{れんけい}

- ・教会^{きょうかい}内で、平日^{へいじつ}、ひとり^{ひとり}で相談^{そうだん}を受けている。相談希望者^{そうだんきぼうしゃ}が多い。長野^{ながの}、山梨^{やまなし}など、遠く^{とお}からも来る^{きた}。
- ・ビザがない人は、医療関係^{いりょうかんけい}の相談^{そうだん}が多い。保険^{ほけん}がないため、医療費^{いりょうひ}のことで困^{こま}っている。
- ・ビザをもつ人^{ひと}でも、健康保険^{けんこうほけん}に入^{はい}っていない人が多く、医療^{いりょう}については同様^{どうよう}の問題^{もんだい}がある。
- ・ストレスによるうつ病^{びょう}が、とても増^ふえている。父親^{ちちおや}がうつ病^{びょう}になると、家族^{かぞく}への影響^{えいさよう}も大きい。家庭内暴^{おお}力^{かていないぼうりよく}の原因^{げんいん}にもなっている。
- ・月1回^{つきかい}、ミサのあと、メンタルヘルスの専門家^{せんもんか}が来て相談^{そうだん}を受ける。学生ボランティア^{がくせい}が子ども^こたちの相手^{あいて}をしてくれる。母親^{ははおや}に対しては、セミナー^{たい}のようなことをしている。
- ・うつ病^{びょう}の場合は、専門^{せんもん}の医師^{いし}につなぐ。依頼^{いらい}すると、休診日^{きゅうしんび}にも診療^{しんりょう}してくれて助^{たす}かる。通訳^{つうやく}として患者^{しや}に同行^{どうこう}する。
- ・3カ月に1度^{かげついちど}、医師^{いし}、カウンセラー、セラピスト、ボランティア^{あつ}が集^{あつ}まって、さまざまなケース^あについて話し合^{はな}う。ボランティア^{せんもんちしき}は専門知識^{せんもんちしき}を身につけていないので、苦勞^{くろう}している。専門家^{せんもんか}が足りない。
- ・保育園^{ほいくえん}に行かず、ひとり家^いで過^いごす子ども^{こども}も、不^ふ就^{しゅう}学^{がく}の子ども^{こども}も、学校^{がっこう}に通^{かよ}っていても、学童保育^{がくどうほいく}に行かず、帰宅^{きたく}の遅^{おそ}い親^{おや}を待^まつ間^{かん}、公園^{こうえん}にひとり^{ひとり}でいる子ども^{こども}などがいて、心配^{しんぱい}している。

○利用^{りよう}している多言語情報^{たげんごじょうほう}、エスニック・メディア

- ・『外国人^{がいこくじん}のための保健医療ガイドブック^{ほけんいりょう}』(県発行^{けんはっこう})は良い。作成^{さくせい}にかかわった。でも、電話番号^{でんわばんごう}や、相談^{そうだん}の曜日変更^{ようびへんこう}の情報^{じょうほう}などが更新^{こうしん}されていないのは困^{こま}る。
- ・『多言語問診票^{たげんごもんしんひょう}』も作成^{さくせい}にかかわった。自分^{じぶん}たちや医者^{いしや}には役立^{やくだ}つかもしれないが、救急^{きゅうきゅう}の患者^{かんじゃ}本人^{ほんにん}には使^{つか}いづら^{おも}いと思う。
- ・『移住労働者生活マニュアル^{いじゅうろうどうしやせいいかつ}』(滞日外国人^{たいにちがいこくじん}と連帯^{れんたい}する会^{かい})は素晴^{すば}らしい。キーパーソン^もは持^もっているとよいと思う。

・『ヒョーゴ・ラティーノ』はとても役に立つ。適切なアドバイスが載っている。

○多言語情報の作り方について

- ・情報の更新。印刷物では限界があるが、ホームページの情報はタイムリーに更新してほしい。
- ・医療保険がない人に向けた情報提供を考える必要がある。「できること」と「できないこと」がはっきり伝わるようにする。
- ・ラティーノの場合、英語があっても読まないの、とにかくスペイン語・ポルトガル語で出すことが重要。
- ・アンケートなどで、「日系人のための～」というタイトルはやめてほしい。ラティーノの中には非日系人がたくさんいる。

○多言語情報の有効な流通方法

- ・教会のキーパーソンに依頼して配るとよい。とくにビザがない人は、役所には行かないが、教会ならば安心できる。
- ・教会以外では、レストランに情報を置くのもよい。

○コミュニティからの情報発信の可能性

- ・『よこはま Yokohama』のようなものが作れたらよいと思うし、意欲をもつ人もいます。でも、実際には時間がなくてとても無理。

○専門通訳者・相談員の不足、人材の育成

- ・医療通訳ができる人が足りない。とりわけストレスを抱える人の場合、通訳がよくなないと、よけいストレスがひどくなってしまう。
- ・相談員ができる人がほかにいない。他の人をトレーニングしたいが難しい。みんなたいてい月曜から土曜まで働いている。
- ・今は、自分が医療、生活、家庭、法律と、何でも相談を受けているが、できればひとつの分野だけをやりたい。
- ・MIC ができたおかげで、以前に比べると、病院に付き添いで行く回数が減った。MIC に登録している通訳者の中から、カウンセリングもできる人が出てくるとよい。
- ・自分たちも、もっと研修の機会がほしい。以前は、県でケースの勉強会をしていた。
- ・15～16年くらい前に参加した東京弁護士会館での勉強会は、法律、保険、入管のことをたくさん学べて、知り合いも増えて、とても役に立った。そうした専門スタッフ養成講座が必要。
- ・相談員の人材を増やすには、給料を出すのがよい。決められた曜日・時間に専門相談員として働けるようにする。

○防災について

- ・みんな知らないと思う。簡単な、2ページ程度のマニュアルがあるとよい。
- ・教会でも防災訓練があるが、日本語のミサのときだけ。外国語のミサではやっていない。
- ・学校で、子どもを通じて情報を得るのがいちばんよいと思う。でも、不就学の子どももいることに留意すべき。

○その他

- ・外国人にとって、病気になるというのは大変なこと。そのサポートはぜひとも必要。
- ・ホームヘルパーの仕事がせつかく増えているのに、日本語があまりできない外国人の場合、意欲があってもなかなか仕事を得るチャンスがないのは残念。

個人インタビュー記録7 (カンボ1)

日時: 2005年9月18日

活動上の地位: 民族団体役員、コミュニティ生活情報紙(ニュースレター)の編集、元・日本語指導等協力者

○情報の到達度、情報が届きにくい理由

- ・カンボジア人はそもそも行政からの情報に対する関心が低いと思われる。
- ・(カンボジア語版の行政情報サンプルを前に)こうした県からの情報は届いていない。見たことがあるものはほとんどない。『相模原市急病診療制度の利用の仕方』だけは、作る時にかかわったので、知っている。
- ・市役所に行くのは年に1回程度。用がない。多言語情報が置いてあったとしても、目に入らなければ、また自分に関係あると思わなければ、取らない。
- ・公民館にあると便利かもしれないが、カンボジア人の場合は、公民館の利用も少ない。

○情報の収集・提供

- ・わからないことがあると、難民定住援助協会に電話する。関連資料があれば、送ってもらう。市役所に問い合わせることはない。援助協会のほうが、近いし話もしやすい。足を運んだときには、事務所に貼ってあるニュースなども見てくる。
- ・難民のつどい(難民事業本部)のときに入手する情報もある。
- ・インターネットはよく利用する。新聞をとっていないので、ニュースはネットで見る。カンボジアの新聞(1社)のニュースを見て、本国の情報を得ている。
- ・個人的には電子メールで情報が送られてくると便利でよい。

○コミュニティ内での情報流通・相談

- ・受ける相談の内容は、家族のこと、仕事のことなど。直接答えるのではなく、だれか、どこかの機関を紹介することが多い。
- ・識字率は上がっている。昔は10人中5人が読めなかった。自分の両親の時代は、学校にも通えなかった。でも今は、8割くらいの方が読めると思う。
- ・コンピュータの利用者は、せいぜい2~3割くらいではないか。
- ・以前は、とくに年配の人から通訳もよく頼まれたが、最近は少ない。みな日本語ができるようになってきたからではないか。下手ながらも、自分でコミュニケーションしているのだろう。
- ・学校での問題は、だいたい学校に任せているようだ。それに、親よりも子どものほうが、言葉もできるし、自分で何でもやってしまう。親はあまり口を出さない。
- ・以前、学校での日本語指導等協力者をしていたときは、家まで行って、親の相談を受けたこともある。
- ・難民という立場上、大使館との関係は、難しいところがある。

○多言語情報の有効な流通方法

- ・カンボジア人が集まる大きなイベントの会場で、主催者に依頼しておいて、配布するとよい。
- ・口頭での説明はとても重要。たとえば、「10分いただけますか？」と頼んでおき、職員が出かけていって説明するとよい。
- ・自分にも直接関係がある情報、ためになる情報だと認識してもらえよう、働きかけることが大切。
- ・食材店やレストランの場合、店主が置いてもよいと言ってくれたらいいだろう。でも、商売が優先されるので、そのうち奥の目立たない場所に置かれてしまうのではないかな。
- ・日本語教室も、情報提供の場としてよいと思うが、やはり置くだけでなく、説明をしたほうがよい。参加していない年配の人には情報が届かない点で限界がある。
- ・重要なお知らせや案内は、内容を更新しつつ、定期的に出すようにすれば、受け取る側もなじんできて、だんだん浸透していくのではないかな。

○情報の流通と「拠点」の必要性

- ・情報を伝えたくても、集まるところがまちまちなので難しい。カンボジア人もグループ活動はあるが、決まった場所で活動できないのが悩み。「拠点」になるような場所がほしい。「集会所」くらいの感覚で使えるところがあればいいと思う。カンボジアの本と、日本についての資料とが両方置いてあるような、図書館形式もいい。
- ・公民館のような施設は利用しにくい。部屋の予約手続きが複雑だし、「日本の常識」に従うように期待される。仲間と思う存分楽しみたいとき、周囲に遠慮しながらでは楽しめない。とくに母語しか使えない人にとって、いつでも利用できるような場所があるとよい。

○コミュニティ向け情報紙

- ・1年前から、『メッセンジャー』というニュースレターを年4回出している。難民事業本部から補助金が出ている。今はカンボジア人の各団体に配っているだけだが、せっかく作っているのだから、今後は日本の交流団体などにも送ろうかと思っている。
- ・編集ひとり、翻訳ひとりという体制。仕事をもちながら、時間をつくるのに苦労している。スタッフを増やして内容を充実させたいが、ボランティアでやってくれる人を見つけるのは難しい。
- ・記事内容は、結核検診、高校進学ガイダンスなど、生活上の大事な情報を載せてきた。これから、もっと載せていきたい。ただ、資料を集めるのにも時間がかかる。
- ・将来的には、情報を充実させて、販売できるくらいにまでしたい。若い人にも興味を持ってもらい、長続きさせるためにも目標が必要だと思う。

○情報の作り方についての提案

- ・文字ばかりよりも絵やイラストを入れたほうがよい。そうすれば、字がわからなくても理解できることがある。
- ・分量が多くて、しかも小さい文字ばかりのものは、読む気がしなくなる。せいぜい10ページ前後か。相模原市急病診療制度の案内(上述)や、住宅さがしについての冊子はよいと思う。
- ・重要な点だけ記載するのがよい。細かいことは「別紙参照」にしたり、連絡先を記して、もっと詳しい資料があることを知らせたりすればよい。

○防災について

- ・防災に関しては、知らない人も多いと思う。何か大きな災害が起こったら、パニックになってしまうと思う。
- ・「自分は外国人」という意識があるから、そこから来る不安がある。日本人たちと一緒にうまく逃げることができるだろうか、と考える。(中越地震の被災者の事例と同様に)たとえば避難所に行ってみて、日本人がたくさんいたら、「外国人でも入っているのか、いけないんじゃないか」というふうに思うだろうと思う。
- ・おそらくカンボジア人の仲間で集まって、逃げることになるのだろう。そういうときの互いの連絡には、みんな持っているので携帯電話が一番便利。

○困っていること、ほしい情報、相談事例

- ・10年ほど前は住宅に関する相談が多かったが、現在は1世で50代にさしかかる人が多くなり、年金や病院に関する相談が多い。
- ・呼び寄せで来日する人たちは、教育に関する情報を求めている。日本の学校制度や、説明会、問合せ先など。
- ・本国の情報。
- ・不況が続くなか、会社の整理にともなう高齢での失業をめぐる相談がある。
- ・要望を受けて、ゴミの出し方の基本をあらためてニューズレターで取り上げたこともある。

○情報が届きにくい理由

- ・国際交流ラウンジや役所に情報が置かれていても、カンボジア語であるというだけでは読まれない。役に立つ情報が載っていることが一目でわからないと手にとらない。

○情報の収集・提供

- ・インターネット、日本語の情報。
- ・ニューズレター『メッセンジャー』の発行。防災関連情報を出すときは、MIC かながわで作った資料を許可を得て転載した。
- ・現在、難民事業本部にプロジェクトとして申請して、カンボジア語のホームページを作成中である。

○コミュニティ内での情報流通

- ・カンボジア系の場合、文字から情報を得る習慣があまりない。中心になる人が冊子など読んで皆に伝える「口コミ」スタイルが中心。
- ・2世の場合は日本語のほうが得意なほど。1世の場合は、ルビがないとあまり漢字は読めない。クメール語ならほぼ読むことができる。
- ・携帯のメールも、漢字がよく使えないので利用しない。
- ・一般に日本の新聞を読む人は少ない。ラジオは持っていない人が多い。また、昼間は仕事をしていたり、コミュニティFMなども聞かない。
- ・滞日歴の長い人は、カンボジア語のサイトを読むためにパソコンを持っている人が多い。
- ・在日カンボジア調整委員会のなかでは7団体が活動中。
- ・1～2カ月に一回、ストレス解消のため公民館などで集まってパーティーをしている(周辺地域から100～200人ほど)。そこでの話し合いの中で、知っている情報を皆に伝えている。

- ・ほかに、日本語教室にも人が集まっている。
- ・呼び寄せで来日する人のサポートは呼び寄せた人がおこなっている。
- ・相談は基本的にフェイス・トゥ・フェイスで、電話は緊急時ぐらいしか使われない。

○既存の多言語情報について

- ・『くらしガイドブック』などのカンボジア語版は、定住を迷っている場合はあまり必要とされない。また、実際の場面では日本語が必要となるので、手続きの方法だけカンボジア語で知っていても仕方がない。
- ・難民事業本部のガイドブックには、雇用や労災の案内はあっても年金については載っていない。
- ・字が小さくて読みづらいものがある。
- ・「教育ガイダンス」の情報はよく使う。

○多言語情報の作り方、有効な流通方法

- ・一冊に全部の情報をまとめず、何回かに分けて出せば読むだろう（『メッセンジャー』ではそうしている）。
- ・カンボジア本国の情報が入っているとよく読む。
- ・団体を通した手渡しが一番良い。直接各家庭に送ると支払いの心配をしてしまう。
- ・翻訳の際、カンボジア語にない単語も多い（例：「十二指腸」）。用語集に図解や写真がついているとコミュニケーションが取りやすい。（病院で使う言葉に関しては MIC かながわが作った図鑑スタイルの辞書がある。）

○防災について

- ・最近ニーズが高まってきたので、ニュースレターで取り上げている。その甲斐あって、建物崩壊時に使う呼子を持ち歩き、持ち出し袋を用意するなど防災への備えが定着してきている。

個人インタビュー9 (ベト1)

日時: 2005年11月25日

活動上の地位: 役所の外国人相談窓口スタッフ、コミュニティ向けニュースレター編集

○必要とされる情報、通訳・相談

- 生活保護、健康保険の制度に関する相談が多い。
- 埼玉、千葉、群馬などからも相談を受ける。相談窓口以外でも相談を受ける。
- 医療通訳を求められることが多い。ボランティア通訳がいる病院もあるが、曜日・時間が限られている。
- 自分がすぐに通訳に行かれないとき、団地内の一回1万円でビジネスでやっている人を頼む場合がある。
- MICかながわの医療通訳ボランティアの研修を受けた。来年から活動する。この制度の問題は、病院からの依頼のみで、個人からの依頼には対応できないということ。

○情報が届きにくい理由

- 自分のところに届かない。役所内の担当部署には届いてもそこで止まってしまう。せっかくの資料が倉庫に眠ってしまうこともある。直接自分に送ってほしい。

○情報の収集、利用しているエスニック・メディア

- さまざまな会議などに出席したときに情報入手する
- 区役所の国際担当部署などを適宜のぞいて情報収集する
- 本国の新聞、雑誌を読む。アジアショップ(雑貨店)などにあり、高価だが人気はある。
- 本国の情報、海外のベトナム人情報などはインターネット(コミュニティでの利用率は50%くらい)で収集

○多言語情報の有効な流通方法

- ベトナム人は団地に集住しているので、月一回自治会がポスティングしてくれるとよいのではないかと。
- 年一回の正月(テト)のときに300人くらいが集まるので、そういう場で伝えると効率的。国際救済センターの主催。1月2日と旧正月の二回行う。仕事で遠くに住んでいる人も参加するので、活用すべき。
- ほかには難民事業本部の「難民のつどい」も効果的。
- 県が出した「生活保護のしおり」は、相談窓口用には役立つが、全員には不要。

○拠点になるところ

- 団地(団地自治会・役所・支援団体のネットワーク)

- ・団地内もしくは近くの小・中学校、日本語教室
- ・教会（クリスチャンは2割くらい）
- ・かながわ難民定住援助協会
- ・ベトナム親善協会
- ・アジアショップなどの雑貨店はお店の協力があれば可能。
- ・国際救援センターは2006年に閉鎖予定。

○既存の多言語情報について

- ・泉区がつくった介護保険のしおりはよく活用している。
- ・綾瀬市の生活ガイドがよくできている（が持っていない）。
- ・県の『生活保護のしおり』は役に立つ（が持っていない）。生活保護に関しては、受給を受けたあとのしおり（一枚のもの）があるだけ。
- ・難民事業本部が発行するもの（『医療用語集』など）は、各家庭に送られてくるので持っている。活用できる。

○情報の作り方についての提案

- ・国保の制度など、ベトナムにない制度に関しては、できるだけやさしい説明があったほうがいい。
- ・絵や写真を入れたほうがよい（とくに全員に配るようなものの場合）。

○コミュニティ向け情報誌

- ・ベトナム親善協会がニュースレターを隔月で出していた。費用は20万円。切手の切り貼りなど、家族ぐるみで作成を手伝っていた。去年まで5～6年続いたが、現在は休止状態になっていて残念。

○防災について

- ・地元の学校、保育園、自治会はこまめに情報を出している。それ以外への伝達は難しい。
- ・パニックになると思う。
- ・訓練はみんな来てくれないと思う。「難民のつどい」などで劇などをやると伝わるのではないか？

○情報^{じょうほう}の到達度^{とうたつど}

- ・難民事業本部^{なんみんじぎょうほんぶ}が発行^{はつこう}しているものは、だいたい各家庭^{かくかてい}に届^{とど}いている(『インドシナ難民生活ハンドブック』^{ごいりょうようごしゅう}、日本語^{にほんご}・ラオス語辞典^{ごじてん}など)。相談窓口^{そうだんまどぐち}で、あるいは国際救^{こくさいきゅうえん}援センター退所^{たいしよじ}時に配布^{はいふ}されるほか、依頼^{いらい}すれば本部^{ほんぶ}から送^{おく}ってもらえる。

○困^{こま}っていること、依頼^{いらい}される通訳^{つうやく}・翻訳^{ほんやく}・相談^{そうだん}

- ・生活全般^{せいかつぜんぱん}にわたる相談^{そうだん}をまんべんなく受^うける。「これが多^{おほ}い」という特定^{とくてい}の分野^{ぶんや}はない。
- ・役所^{やくしよ}での手続^{てつづ}き： 所定^{しよてい}の用紙^{ようし}に記入^{きにゅう}するようなことが難^{むずか}しくて困^{こま}る人^{ひと}が多い。子どもに頼^{たよ}ることもよくあるが、内容^{ないよう}が難^{むずか}しいと、子どもにも全部^{ぜんぶ}はできない。
- ・子ども^この教育^{きょういく}： 中^{ちゅう}学^{がく}に入るあたりから、うま^{はい}くいかなくなる。親子^{おやこ}で言葉^{ことば}が通^{つう}じないことによるコミュニケーション・ギャップ^{もんだいい}の問題^{おほ}が大^{だい}きい。大事^{だいじ}な話^{はなし}をしたくても伝^{つた}わらないから、家庭^{かてい}での教^{きょう}育^{いく}ができない。
- ・就^{しゅう}職^{しよく}： 不景^{ふけい}気で賃^{ちん}金^{きん}が下^さがった。職^{しよく}安^{あん}に行^いく人もい^{ひと}るが、今^{いま}どきの職^{しよく}安^{あん}は、パソコン^{たんまつ}端^{つか}末^{まつ}を使^{つか}って自^じ分^{ぶん}で検^{けん}索^{さく}する仕組^{しく}みになっ^ていて、それ^{それ}がで^{でき}ない中^{ちゅう}高^{こう}年^{ねん}者^{しゃ}は困^{こま}っている。
- ・病^{びょう}気^き： 大人^{おとな}では、40歳^{さい}台^{だい}くら^いから、成人病^{せいじんびょう}(糖^{とう}尿^{にょう}病^{びょう}・高^{こう}血^{けつ}圧^{あつ}・膠^{こう}原^{げん}病^{びょう})が増^ふえてい^る。病^{びょう}気^きに關^{かん}する用^{よう}語^ごは難^{むずか}しいので、患^{かん}者^{じゃ}はも^もちろ^ろん全^{ぜん}然^{ぜん}わ^わか^から^らないし、自^じ分^{ぶん}も病^{びょう}院^{いん}に行^いくとき辞^じ書^{しょ}を持^もっ^ていく。
- ・医^い療^{りょう}・保^ほ健^{けん}： よく利^り用^{りよう}さ^される市^し立^{りつ}病^{びょう}院^{いん}は、患^{かん}者^{じゃ}本^{ほん}人^{にん}が通^{つう}訳^{やく}を連^つれ^て行^いか^ないと受^うけ付^つけ^てく^れない。日^に本^{ほん}語^ごがで^{でき}る子^こどもに通^{つう}訳^{やく}を頼^{たの}む例^{れい}も多^{おほ}いが、そ^そう^うで^でない場^{ばい}合^{がい}には自^じ分^{ぶん}が同^{どう}行^{こう}す。日^に本^{ほん}語^ごがあ^あま^まり^りで^でき^きない女^{にょ}性^{せい}が^が出^{しゅつ}産^{さん}す^ときは、妊^{にん}娠^{しん}中^{ちゅう}の検^{けん}診^{しん}から、出^{しゅつ}産^{さん}後^ご、乳^{にゅう}幼^{りやう}児^じの定^{てい}期^き健^{けん}診^{しん}ま^まで、毎^{まい}回^{かい}付^つき添^そう^うこ^こに^になる。
- ・家^か族^{ぞく}の死^し亡^{ぼう}： 死^し亡^{ぼう}時^じにど^どう^うし^したらよ^よい^いの^のか、み^みな^なわ^わか^から^らない。葬^{そう}儀^ぎ屋^やがど^どこ^こに^にあ^ある^るの^のか知^しら^らない。葬^{そう}式^{しき}は「高^{こう}額^{がく}」とい^いうイ^いメ^めー^えジ^じをも^もっ^てい^いる。頼^{たの}ま^まれ^れて^て自^じ分^{ぶん}が葬^{そう}儀^ぎ屋^やに連^{れん}絡^{らく}をと^とり、値^ね段^{だん}の交^{こう}渉^{しょう}も^もす^する。
- ・そ^その^の他^た、本^{ほん}国^{こく}から^らの訪^{ほう}問^{もん}や呼^よび寄^よせ、子^こども^の結^{けつ}婚^{こん}に關^{かん}するこ^こと^とな^などで相^{そう}談^{だん}を受^うける。
- ・も^もう^う20数^{ねんかん}年^{ねん}間^{かん}、相^{そう}談^{だん}を受^うけ^てい^いる。ほ^ほか^かにコ^こミュ^{ミュ}ニ^ニテ^ティ^ィで相^{そう}談^{だん}が受^うけ^られる^るの^のは、あ^あと^と二^{ふた}人^{たり}くら^らい^いしか^かい^いない。そ^その^のた^ため^め、相^{そう}談^{だん}が集^{しゅう}中^{ちゅう}す^する。緊^{きん}急^{きゅう}の場^{ばい}合^{がい}は^はず^ずぐ^ぐに^に対^{たい}応^{おう}し^しな^なけ^けれ^れば^ばな^なら^らない。
- ・通^{つう}訳^{やく}のた^ため^めに關^{かん}西^{さい}ま^まで出^でか^かけるこ^こと^とも^もあ^ある。
- ・翻^{ほん}訳^{やく}も、で^でき^きる人^{ひと}がほ^ほか^かに^にい^いない^いから^ら仕^し事^{ごと}が集^{しゅう}中^{ちゅう}す^する。正^{せい}式^{しき}な文^{ぶん}書^{しょ}の翻^{ほん}訳^{やく}とな^なると、日^に本^{ほん}語^ご・ラ^らオ^おス^す語^ごの両^{りやう}方^{ほう}が^が一^{いつ}定^{てい}のレ^れベル^べル^るに達^{たつ}して^いな^なけ^けれ^れば^ばな^なら^らない。し^しか^かし、年^{とし}上^{じやう}の^の世^せ代^{だい}は日^に本^{ほん}語^ごが^があ^あま^まり^りで^でき^きないし、若^{わか}い世^せ代^{だい}だ^だと、ラ^らオ^おス^す語^ごが^があ^あま^まり^りで^でき^きない。

○情報収集・提供

- ・病院に行ったときに医療ソーシャルワーカー（MSW）の人から資料をもらったりする。役所でも集めてくる。
- ・インターネットはあまり使わない。いつも事務作業、書類の翻訳、相談に追われているので、ネットで何か調べたりするような時間がない。
- ・先日、住宅保全協会（県土地建物保全協会）主催で、団地居住者向けの説明会が実施された。みんなに集まってもらうために、まず2、3カ月前にチラシを訳したものを各家庭に送付。さらに、直前には、1軒ずつ電話をして呼びかけた。当日は全員が来てくれた。説明会の内容は、団地での生活のルールや注意点が中心で、「知らない」ことによるトラブルを防ぐことが目的。その場で通訳したので、内容はよく伝わったと思う。

○ほしい情報

- ・医療：高額医療制度（高額療養費）の手続きのしかたについて、説明する資料があるとよい。「病院に行くときは保険証が必要」という程度のことならば、みんな知っているが、そうした特定の制度のことはわからない。
- ・教育制度：義務教育制度はみんな理解しているが、高校から先のことが少しわかりにくい。「高校はお金がかかる」というイメージをもっている人が多い。奨学金の情報も、ハンドブックに載ってはいるが、言葉が通じないので、申請することを考えにくいかもしれない。「高校進学ガイダンス」は役立っていると思う。

○コミュニティ内での情報流通

- ・コミュニティ内では、みな互いに知っているので、情報は簡単に伝わる。電話がよく使われる。
- ・識字の問題はない（大人は読み書きができる）。
- ・インターネット利用者は大人世代では少ない。OSが日本語だとなかなか使えない。興味のある人は、ラジオ・フリー・プレスやBBCワールド・サービスのサイトを利用して、子ども世代はインターネットを使う。

○拠点になる場所

- ・在日本ラオス文化センター（愛川町、2003年オープン）。ラオスから招いた僧侶が常駐。ラオスではお寺が生活の中心で、相談ごとがあると、お坊さんのところに行く。週末に集まりがよくある。場所は不便だが、宗教行事、お祭りなどのときには大勢集まる。センターのニューズレターや綾瀬市の広報紙は置いてある。
- ・ラオス人経営の食材店。チラシ類を置いたりしている。

○既存の多言語情報について

- ・(調査員が持参した) 多言語資料のほとんどは、自分が訳したもの。
- ・綾瀬市の広報紙は市役所の1階に置いてあるが、家庭への郵送も多い。住所・名前を役所に渡せば、毎月送ってもらえる。その他、レストラン等にも送付されている。
- ・住宅保全協会が出している団地居住者向けのマニュアル(小冊子)はよい。これを県営団地に入居する人に渡している。
- ・いろんな団体や役所が多言語情報を出している。難民事業本部のハンドブックにも、各種手続きのしかたがたくさん載っている。それらをうまく利用できるかが問題だ。

○多言語情報の有効な作成・流通方法

- ・情報の出し方については、まとまったものを1冊がよいと思う。
- ・シンプルな内容にして、やさしく、わかりやすい言葉を使って、大事なところだけを説明するのがよい。日本語版の直訳ではわかりにくい。図表を使っても、表の「読み方」に慣れていないと混乱してしまう。むしろ、簡単な言葉づかいで文章化するほうがよい。
- ・地震対策に関する資料の翻訳をしたことがある。1種類の資料に9カ国語の訳を詰め込むデザインだったため、字が小さすぎた。それぞれ1部ずつ作ればいいのにとと思う。

○コミュニティ向け情報紙

- ・文化センターのニュースレター『在日本ラオス文化センターだより』を出している。各家庭に郵送。難民事業本部から助成金をもらっているが、切手代、紙代以外は文化センターに寄付している(ので、作業はボランティア)。内容は、文化センターに関する話題が多い。

○防災について

- ・災害に対してはもちろん、みな不安に感じている。国際救援センターは、訓練を実施したり、パンフレットを発行したりと、いろいろやってはいるが、実際に災害が起こったらどうか?
- ・避難場所を知っている人は少ない。子どものほうが、学校で教わるからよく知っている。いざ被災したとき、家族でどこに集まるのか、場所を決めておくことも大事なのだが…。
- ・地震や災害が起きたらどうしたらよいのか、大きな字で、わかりやすく、シンプルに、せいぜい1枚2ページ程度のチラシを作って配るとよいと思う。

○情報の到達度、既存の多言語情報について

- ・情報はあまり届いていない。(調査員が持参した) サンプルのなかで知っているものは少ない。
- ・DVのパンフレット(県)は、作る時にかかわったので知っている。昨年、作ったのに、公民館に届いたのはようやく今年のことだった。
- ・『外国語医科診療マニュアル』(県、2001年)は、インターネットでたまたま見つけた。探しにくいと思う。
- ・『ハマっこ』(横浜市)はとても良いと思う。このような冊子を他の自治体でも作ってほしい。

○情報が届きにくい理由、受ける相談の種類

- ・役所に資料が置かれていない。DVのケースで、県外や県内市外に行くこともあるが、区役所にあっても支所レベルではそろっていないことがある。
- ・法務局や家庭裁判所にも置いていない。
- ・役所に情報があっても、役所の「使い方」がわからないと、情報を入手するのが難しい。総合案内窓口に行ったとしても、質問のしかたがわからない。「女性相談はどこですか?」というフレーズが簡単にでてくるものではない。20年日本に住んでいて、日本語もよくできるのに、「ガイドブックがなくてわからない」と困っている人がいた。
- ・抱えている問題(例: DV)について、まったく情報がない人は、どこに、どうやって相談すればよいかもわからず、悩みが大きくなってから、何かのつてを頼って遠いところから相談してくる。
- ・とくにオーバーステイの人には情報が届きにくい。予防接種の案内は、外国人登録をしていないと送られてこない。他県の例だが、子どもに予防接種を受けさせようと保健所に行ったら「できない」と言われたケースがあった。実際にはお金さえ払えばできるが、そこまで説明してくれない。保健所の外国人母子支援プログラムでも、参加するには外国人登録証が必要と言われたことがある。
- ・役所とのやりとりで、ちょっとしたことが通じない。役所の窓口担当者が親切でない場合、カタコトの日本語ではコミュニケーションがうまくいかないことがある。
- ・家庭内での情報伝達にも問題がある。フィリピン人の妻に対して日本人の夫が面倒くさがって、いろいろな制度のことを説明してくれない。
- ・相談で多いのは、病院関係と、役所での手続き関係。国際結婚で、母親は外国籍、子どもは日本国籍という場合、外国人登録窓口のことは知っていても、戸籍・住民票は窓口

がちがい、わからない。

- ・不^ふ就^{じゅう}学^{がく}の問題^{もんだい}がある。10歳^{さい}くらいで学校^{がっこう}に入^{はい}っていない子^こどもが増^ふえていて心配^{しんぱい}している。

○ほしい情報^{じょうほう}

- ・学校^{がっこう}制度^{せいど}についての情^{じょう}報^{ほう}。制服^{せいふく}、年間^{ねんかん}行事^{ぎょうじ}、懇談^{こんだん}会^{かい}、面談^{めんだん}など、学校^{がっこう}生活^{せいかつ}についての案内^{あんない}書^{しょ}がある^あるとよい。学校^{がっこう}のおたよりにルビ^いふりを^みしても、意味^い内容^{ない}がわ^わからない^らない^いケース^おが多い^お。
- ・子育^{こそだ}てに^{かん}関^{かん}する^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}。母子^{ぼし}手帳^{てちょう}のタガ^ごログ^{ろぐ}語^ご版^{ばん}は、最近^{さいきん}、在^{ざい}庫^こが^ない。
- ・病^{びょう}院^{いん}での診^{しん}察^{さつ}の受^うけ方^{かた}、診^{しん}察^{さつ}カ^かード^どの作^{つく}り方^{かた}など^なを説^{せつ}明^{めい}した^し資^し料^{りょう}もあ^あると^いい。
- ・病^{びょう}院^{いん}に^つき^そい^いで^いく^とき^には、^{けん}の『医^い科^か診^{しん}療^{りょう}マ^まニ^ニュ^ュアル^る』^じを^じ持^もつ^つ参^{さん}する。
- ・ゴ^ごミ^みの^だ出^でし^か方^{かた}も^ふく^く雑^{ざつ}で^わか^わり^にく^い。

○情報^{じょうほう}の収^{しゅう}集^{じゅう}・提^{てい}供^{きょう}、関^{かん}係^{けい}者^{しゃ}・機^き関^{かん}と^の連^{れん}携^{けい}

- ・相^{そう}談^{だん}を受^うける^たび^に、必^{ひつ}要^{よう}な^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}を^さが^す。わ^わか^わら^らな^らけ^らば^らガ^がイ^いド^どブ^ぶク^く類^{るい}や^{いん}ター^たネ^ねツ^つト^とでも^さ探^{たん}し^たり[、]関^{かん}係^{けい}者^{しゃ}に^{そう}談^{だん}し^たり^す。緊^{きん}急^{きゅう}対^{たい}応^{おう}で^しェ^しェ^しル^るター^たに^つな^なげ^げる^こと^もあ^ある。
- ・役^{やく}所^{しょ}の職^{しょく}員^{いん}とも^きよ^り協^{きょう}力^{りきょく}関^{かん}係^{けい}が^ある^が、知^しら^らな^らい^し職^{しょく}員^{いん}に^は不^ふ審^{しん}が^られる^こと^もあ^ある。
- ・イ^{いん}ター^たネ^ねツ^つト^とは^けっ^こう^しっ^てい^る。

○エス^{りょう}ニ^くック^の・メ^{ディア}の^{利用}

- ・フ^いリ^ピン^の新^{しん}聞^{ぶん}を^ひと^つ団^{だん}体^{たい}購^{こう}読^{どく}で^とつ^てい^るが、本^{ほん}国^{こく}の^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}ば^かり^で日^に本^{ほん}の^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}は^すく^す少^すな^い。
- ・ほ^ほか^かに『KMCマ^{マガ}ジ^ン』^や『フ^いリ^ピン[・]ダ^{ダイ}ジ^ェス^ト』^があ^ある。
- ・WINS(衛^{えい}星^{せい}放^{ほう}送^{そう})^も、フ^いリ^ピン^本国^{こく}の^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}ば^かり[。]た^ただ^し、DV相^{そう}談^{だん}の^{れん}ら^くき^きの^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}だ^けは^なが^が流^{りゅう}し^てい^る。
- ・GMA Channel 7(本^{ほん}国^{こく}の^ちャ^ャン^ンネ^レル)^も始^はじ^まった^が高^{こう}額^{がく}。
- ・そ^その^ほか^かに^しゃ^くし^ょで^{えい}じ^{しん}ぶ^んを^よ読^よむ。
- ・フ^いリ^ピン^出身^{しん}者^{しゃ}の^きょう^いく^{てい}ど^は、50%が^{こう}こ^うてい^ど、大^{だい}学^{がく}進^{しん}学^{がく}者^{しゃ}が²⁰%、小^{しょう}学^{がく}校^{がう}ま^でが³⁰%^くら^いの^{わり}あ^いい^おも^おの^{割合}だ^と思^おう。

○コ^むニ^ティ^の内^{ない}での^{じょうほう}情^{じょう}報^{ほう}流^{りゅう}通^{つう}と^{げん}ご^の言^ご語^ご使^し用^{よう}

- ・か^かか^わっ^てい^るグ^ルー^プは、フ^いリ^ピン^につ^なが^る子^こども^たち^と親^{おや}、近^{きん}隣^{りん}の^がっ^こう^かよ^う児^じ童^{どう}生^{せい}徒^との^ほご^しゃ^を、オ^ーバ^ース^ティ^の人^{ひと}た^ちの^ため^の互^ご助^{じょ}グ^ルー^プ、フ^いリ^ピン^大使^{たい}館^{かん}を^きよ^{てん}に^{じょう}ほう^{こう}かん^を、NPO^関係^{けい}者^{しゃ}や^ケース^ワー^カー^の集^{あつ}まり^{(大使館から入管制度改定}などの^{じょう}ほう^を入^{にゅう}手^{しゅ}する)。こ^れら^のグ^ルー^プで^は、自^じ分^{ぶん}が^{じょう}ほう^を伝^{つた}え^る役^{やく}目^めを^して^いる。
- ・そ^その^ほか^か、DV^被害^{がい}者^{しゃ}の^ため^のシ^ェル^ター^でも^かつ^{どう}活^{かつ}動^{どう}し^てい^る。
- ・二^{ふた}つ^のグ^ルー^プで^は、毎^{まい}月^{つき}お^しら^せを^かき^て出^だし^てい^る。タ^ガロ^グ語^ご・日^に本^{ほん}語^ごの^{たい}やく^{けい}し^き形^{けい}式^{しき}。
- ・両^{りょう}方^{ほう}を^{なら}並^{なら}べ^るこ^とで、日^に本^{ほん}語^ごを^{おぼ}え^てい^って^ほしい^と思^おう。で^も作^{つく}る^のは^{たい}へ^ん大^{だい}変^{へん}。

- ・必要なのは、まずタガログ語、次に英語。たしかにフィリピン人にはタガログ語を話さない人たちもいるし、識字の問題もある。でも、タガログ語が、気持ち的にいちばんよい。
- ・携帯メールを書くときに使う言語は、その人の日本語レベルによってちがう。漢字・かな、ひらがなだけ、ローマ字で日本語を書く、というパターンがある。携帯電話を利用した情報伝達をする場合、タガログ語で発信すれば読める。

○翻訳・通訳

- ・通訳は、ほとんどが支援組織や公民館を通じて依頼される仕事。とくに家庭裁判所での通訳は難しい。
- ・おもに学校関係で多言語資料の作成にかかわってきた。
- ・翻訳は、原文の日本語と比べて分量が多くなってしまいうし、ことばの選び方もとても難しい。訳しても、読む人にとって、意味内容がわからないこともある。
- ・多言語資料には、翻訳が不自然だったり間違っていたりするものもある。

○防災について

- ・災害が起こったときにどうすればよいか、みんな知らないと思う。どこに避難するのか、家族で決めている人も少ないだろう。
- ・学校での防災訓練は、子どもだけで、親は関わっていない。
- ・避難しなければならない場合、とくにオーバーステイの人だと、役所には行かれないし、学校に誰でも入れるというような発想もない。引け目を感じてしまうようだ。

○多言語情報の有効な流通方法

- ・日本語教室は、ボランティアの人が相談にもものるので、情報を置くとよい。
- ・商店街で、屋台風の店を出してフィリピンのおやつを売る取り組みを始めた。そこに多言語資料を置くとよいのではないかと。
- ・フィリピンの子どものグループのクリスマス会は大勢集まるので、そこでの配布もよい。
- ・その他の拠点としては、学校、病院、駅、教会など。

- ・ほかに自分じぶんのようなことをしている人ひとはけっこう多い。主婦しゅふどうしのネットワークをつくるのが中ちゅうごくじん 国こく人は得意。
- ・ぎりぎりの生活せいかつをしている人ひとたちが困こまっているのだろうが、あまり接せつする機会きかいがない。それぞれ友人ネットワークで相談そうだんしていると思う。

○エスニック・メディア

- ・中ちゅうごくご 国こく語のテレビ番組ばんぐみや新聞しんぶんは見ているが、中ちゅうごくほんごく 国こく本国の情じょうほう 報ほうが多い。そこで日本にほんの生活せいかつについても載おもせればよいと思う。
- ・スカイパーフェク TV (CCTV) の 781 ~ 785 チャンネル (中ちゅうごくご 国こく語)、中ちゅうごくかんけい 国こく関係のコンサートなど文化情ぶんかじょうほう 報ほうも流ながしている。

○多言語情 報の作り方、有効な流 通方法

- ・情 報紙じょうほうしは一冊いちさつにまとめて、入 国にゅうこくや登録とうろくのときわたに渡したり、町 内会ちやうないかいで配布はいふすればみんなに行きわたる。(ビザのない人たちにこそ情 報じょうほうが必要ひつようなので、そういう人たちにも伝つたわるように町内会ちやうないかいで配布はいふすべき。)
- ・(サンプルにあった) 地震じしんのパンフレットは大きさがちょうどよく、見やすい。絵えがあるものがよい。
- ・留 学 生りゅうがくせいの家族かぞくの会かいなど、民間団体みんかんだんたいの活動場所かつどうばしょや、交 流こうりゅうラウンジらうじに置いておくとよい。

○情 報を作る過程への参加、翻訳

- ・国際交 流こくさいこうりゅうラウンジらうじで作つくっているパンフレット類さんか (医療関係いりょうかんけい) の中ちゅうごくご 国こく語のチェックちやくをしたりしている。
- ・情 報紙じょうほうしの中ちゅうごくご 国こく語訳やくについて、文法的ぶんぽうてきに変へんなものが気きになるので、きちんとしてほしい。

○防災について

- ・避難場所ひなんばしょは、子どもこの学校がっこうの訓練くんれんなどで知しることもあるが、ほとんどの人ひとは知しらない。
- ・災害情 報さいがいじょうほうは、ビザいちばんのあるなしにかかわらず、一番重 要いちばんじゅうようなものなので、町 内会ちやうないかいや登録窓 口とうろくまどぐちで配布はいふしたり、駅えきに置おいたりすべき。

個人インタビュー記録14 (中3)

日時：2005年10月15日

活動上の地位：外国籍県民かながわ会議委員経験者、教育の国際化を進める会に参加、地域で友人からの相談を多く受ける。

○困っていること、受ける相談の種類、情報が届きにくい理由

- ・役所や学校の手続き、こまごまとした学校生活のこと(持ち物など)、その他生活上の困りごとなどについて相談を受ける。
- ・困っていることや必要な情報は、一人一人のライフステージや生活レベルによって異なる。
- ・日本語がまだよくわからない頃でも、中国人の場合は、漢字を頼りにしてある程度のコミュニケーションができる。
- ・来日して間もない人は、中国語のインターネット情報を活用しているようだが、アクセスがわかっても、実際の相談や手続きの場面ではやはり日本語ができないと困る。
- ・通訳サービスは、個人には高額すぎる。無料なら利用する人が多いだろう。
- ・相談窓口には、実際のところ行く人は少ない。
- ・『横浜市生活指南』は来日当初、とても重宝した。しかし、こうしたガイドブックは要求しないともらえない。奥にしまわれている。

○情報の収集

- ・インターネット、新聞。日本語情報でも十分使いこなせる(仕事で日本語を使うことが多いため)。
- ・以前、住んでいた団地(他県)の友人や海外在住の友人とも連絡を取りあう。

○エスニック・コミュニティ内での情報流通

- ・来日したばかりの人が生活上の悩みを相談したり情報を得たりするのは、友人ネットワーク、口コミ。
- ・友人ネットワークにつながる大きなきっかけは、子どもの学校や保育園・幼稚園、日本語教室への参加。ほかに、同じ団地に住む人や、中国にいた頃からの知り合い・友人を通してつながる。
- ・電話や音声チャットなどを利用して連絡を取り合う。
- ・よく利用されている横浜の中国物産店には、中国のCDや新聞などとともにフリーペーパー(全国版)も置いている。

○多言語情報の作り方、有効な流通方法

- ・種類ごとではなく、大きくなってから一冊にまとめること。バラバラでは整理が面倒。一家に一冊。

- ・パソコンを持っていない人も多いので、生活ガイドは紙媒体のほうが確実。
- ・外国人登録の窓口で生活ガイドを手渡す。
- ・公民館での日本語教室に多言語情報が多く置かれており、重宝した。ボランティア講師がそれらの情報を案内したり、悩みの相談にもものっていた。
- ・情報を届けるポイントとしては、外国人登録窓口、日本語教室、日本語学校、中国物産店などのお店、インターネット。郵送なら一番確実ではないか。また、学校を経由して情報を配布すれば保護者に確実に届くだろう。
- ・受け手が情報を求めてアクセスすることも大事。たとえば、オーストラリアのように、まず英語版が郵送されてきて、必要な人は自分で翻訳サービスにアクセスする仕組みは効率的。

○防災について

- ・地域の日本語教室で防災訓練に誘われ、参加したことがある。
- ・避難場所などについては、友人の間では知っている人が多い。滞日歴が長く、生活が安定して持ち家を購入する人が多いので、地震対策には関心が高いようだ。

個人インタビュー記録15 (韓1)

日時: 2005年8月31日

活動上の地位: ハングル教室の運営、民族文化の公演活動を活発に展開してきた。

『よこはま Yokohama』ハングル版の編集を担当。公立小学校で長年にわたり外国人講師を務めた。

○情報の到達度、情報が届きにくい理由

- ・『生活ガイドブック』ハングル版は、外国人登録窓口で登録時に配布される。来日間もない人にとってはあると役に立つ。
- ・市民相談室で通訳を担当したことがあるが、相談者はほとんどいなかった。訪れにくい雰囲気だからだろう。ビザがない人は市庁舎には来られず、自分で解決してしまうか帰国してしまうようだ。
- ・オーバーステイの子どもでも学校に入れることを知らない人がいるようなので、教えてあげたい。学校ごとに対応が異なる。
- ・来日間もない韓国人が母語で相談できる組織がない。
- ・韓国人の集まりがない。日本人と結婚した人、留学生の奥さんなどは、子育て情報を必要としていると思われるが、韓国人母親サークルのようなものもない。

○情報の収集・提供

- ・行政情報は翻訳のとき以外、自分では見ない。ふだんは横浜市の『暮らしの情報』をよく使い、インターネットで検索もする。日本語で見るほうが多い。
- ・『よこ Yoko』では、母親の視点からみて必要な情報を選んで記事にする。病気、住宅、教育関連、子どもを連れて行かれるようなイベントなど。

○コミュニティ内での情報流通

- ・韓国人は来日一年くらいで日本語が読めるようになる。『よこ Yoko』では漢字にルビを振っている。
- ・若い人たちは日韓両言語で情報をうまく入手しているようだ。韓国語のサイトを見るのは韓国の情報を得るため、日本の情報は日本語で入手している。
- ・韓国人の集まりがないので、孤立している人もいるだろう。韓国への送金方法などについては口コミで情報を得ているようだ。
- ・情報そのものよりもむしろ、精神的に参った時、同じ経験をした人が集まることのできる場が必要だと思う。そういう活動や相談の場があれば紹介できる。
- ・拠点となる(なりうる)ところは、L プラザ、国際交流協会、留学生会館(鶴見は熱心)、教会、韓国教育院。

○既存の多言語情報について

- ・『よこ Yoko』では出身国によって必要な情報が異なることを踏まえた編集になっている(例:サンバ祭り案内)。
- ・『よこ Yoko』は事務所・教室にも置いている。日本人が持つて行く。ある程度教育を受けた主婦向けの内容なので、日本の社会生活に入りこまないと興味をもたないのではないか。
- ・『日本で安心して赤ちゃんを』はよい。テーマを絞った情報は使いやすいようだ。
- ・『生活ガイドブック』は4～5年で改訂されている。

○多言語情報の作り方、有効な流通方法

- ・同じような資料を苦労して作ることは腹立たしい思いがある。誰の手にも届くようなものを1冊作ればよい。
- ・病気や事故で戸惑った時、地震が起きた時、さっと取り出して必要な情報を得られるとよい。
- ・必要な情報をハングルの無料情報誌に載せると読まれるかもしれない。

○翻訳・通訳

- ・通訳を頼まれるのは、韓国人と交流したい市民団体や、韓国文化を扱う学校の企画など。
- ・母子手帳ハングル版の翻訳を担当した。最近では愛知万博の韓国語ガイドブックの訳。
- ・韓国関連のことが解決できると考えて、おもに日本人から問い合わせがくる。
- ・通訳・翻訳者はYOKEがおこなっている通訳向け研修に参加している。

○防災について

- ・韓国人にとって地震は怖い。YOKEが「完全版」地震対策ガイドを出した。避難所等に貼るラベルなどはいいが、自分は持っていないし、普段使ってもいない。

個人インタビュー記録16 (韓2)

日時：2005年11月21日

活動上の地位：労働組合通訳・執行委員、1990年代から韓国人労働者のための通訳・相談活動をしてきた。

○情報の到達度、情報が届きにくい理由

- ・オーバーステイの人びとは行政には怖くて行かれない。労働相談のためにエルプラザ（かながわ労働プラザ）を訪れる当事者は多くないので、そういう場所に情報（『外国人のための労働手帳』など）を置いても届かない。

○受ける相談、移住労働者をめぐる変化

- ・相談活動は、90年代の初めからやっている。寿町で韓国人労働者のために通訳・相談をした。労働相談が多かったので、ユニオンの活動を始めた。呼び出されると、夜中でも駆けつけた。当時は、口コミで大勢来たが、その後、寿町の韓国人労働者は大きく減った。最近では、労災や労働問題の相談は少なくなっている。
- ・新しい傾向として、サムスンや富士通に雇用されているような比較的安定した生活を送っている層から、子どもの教育の相談や生活相談を受けるようになった。また、女性が抱える問題の相談が増えてきている。
- ・本当に底辺にいる人々は、職業（スナックやバーの仕事）を恥ずかしく思っか、自分から探して相談に来るといことがない。何か事故が起こって初めて、たとえば、病院からの連絡を受けて、問題がわかる。ブローカーにだまされる、パスポートを取り上げられるなど、深刻な人権侵害のケースがある。

○多言語情報の有効な流通方法、拠点になるところ

- ・労働関係の情報は、シティユニオンなど、行政よりも当事者に接近しているところで配るほうが、必要な人の手に渡りやすい。
- ・教会は拠点になる。
- ・とくにラテンアメリカ出身者はカトリック教会へ相談に行っている人が多い。かつての韓国もそうだが、本国で軍事政権を経験していると、役所だけでなく、支援グループに対しても、最初は不信感をもちやすい。当事者が入っていれば、不安が払拭される。
- ・韓国人経営のスーパーや料理店。とくにスーパーには多くの人が入り出す。
- ・食材店などに置く場合でも、常に見やすいところに置くなどして、定期的に管理するべき。
- ・人が集まる機会にみんなに手渡すという方法もよい。

○既存の多言語情報について

- ・行政が出したものでよく利用するのは『外国人のための労働手帳』（神奈川県商工労働

ぶろうせいふくしか
部労政福祉課)のみ。ほかに、『移住労働者生活マニュアル』(滞日外国人と連帯する
かい)、『サラン～英語・日本語・韓国語による医療対話集』(アルファサービス)をよく使
つか
ってきた。

○通訳について

- ・医療通訳の依頼が多く、東京圏のおもな病院で行ってないところがないほど。児童相談所
(東京)からの相談や、精神ケアの問題にも対応している。
- ・MICかながわにも通訳者として登録しているが、緊急の場合は「MICに連絡しなさい」
ともいえず、自分で行かれるときは行く。「次からはMICをとおして」とアドバイスする。
- ・通訳は言葉や技術だけでは相手と通じ合えない。自分の心を相手に差し出すことで相手
も心を開いてくれる。

○防災に関する情報

- ・最近大きな地震があつて、みんな不安に思っている。
- ・災害・防災に関するパンフレットがあると役に立つと思う。教会や食材店に置けばよい。

だい ぶ ころきつ ていげん
第II部 考察と提言

第1章 考察

第1節 総論

ここでは、2004年度、2005年度の調査結果をもとに、多言語情報の流通に関するおもな課題を整理してみたい。

1. 情報流通の基本的な課題——情報を「届ける」

エスニック・コミュニティでは、行政が出している多言語情報は、ほとんど知られていないことがわかった。手で渡す、口頭で説明するなど、人が直接かかわらないと、情報は伝わりにくい。しかし、行政が出す多言語情報のほとんどは、そのような流通経路にのっていない。

したがって、対象となる人びとが集まり、情報が交わされる「拠点」や「場」*に多言語情報を届けることが重要である。また、多言語情報や母語によるサービスが得られる場所・問い合わせ先など、「情報に関する情報」を伝えられれば、当事者自身による情報へのアクセスを促すこともできる。【*「拠点」「場」については、次節「2. 流通拠点類型別の現状と課題」を参照。】

2. 広域での情報の共有

2004年度調査結果によると、学校・教育委員会では、多言語の通知文や訳語集などを独自で作成することが、コスト、人材の両面で難しい。そのため、他校・他の市町村のものを模倣・流用する例が多い。また、社会教育施設では、どのような多言語生活情報が発行されているのかわからないことが、情報の収集・提供サービスをすすめるうえで障害となっている。いずれの場合にも、現場スタッフの個人的な努力やネットワークに依存している部分が大きい。

広域での情報の共有が進めば、情報資料を作成する機関、利用する機関の双方にとって有益なはずである。すなわち、さまざまな多言語情報資料が利用しやすくなり、作成にかかる負担も減らすことができる。その際、情報のデジタル化がひとつの鍵となる（下記（4）参照）。広域での情報共有のためには、まず、多言語情報資料の発行状況を、市町村単位および県内広域で把握するしくみが必要である。

3. キーパーソンへの情報提供

各エスニック・コミュニティには、通訳・相談窓口スタッフをはじめとして、情報流通を媒介する「キーパーソン」が存在する。ところが、そうしたキーパーソンにも、行政からの多言語情報が届いていない。キーパーソンは、その人のもつネットワークを活用しながら情報の収集・提供をおこなっているが、個人の努力だけでは限界があり、負担も大きい。

したがって、多言語生活情報の発行・更新に関する情報を、各コミュニティのキーパーソンに確実に伝えるしくみを整備する必要がある。

4. さまざまなメディアの活用

携帯電話やパソコンの普及により、外国人住民の間でもインターネット利用者が増えている。また、ニュースや生活情報の入手方法として、各種エスニック・メディアが広く利用されている。たとえば、新聞、無料情報誌、ウェブサイト、衛星もしくはケーブルテレビの母語チャンネルなどである。一方、行政による多言語情報の発信は、印刷物の発行を中心としており、それが情報流通を拡大するうえでネックになっている。印刷物の場合、在庫切れや情報更新の遅れが生じやすい。

多言語情報のデジタル化をすすめ、インターネット上からダウンロードできるようにすれば、公的機関の窓口、エスニック・キーパーソン、そして一般の外国人住民にとっても、情報入手しやすくなる。そうした電子媒体の活用は、広域での情報共有を進めるうえでも効果的である。

エスニック・メディアとの連携も課題である。重要なお知らせをエスニック・メディアに掲載して周知をはかったり、記事の掲載を通じて情報源へのアクセスを促したりすることができる。各コミュニティ内で、地域に根ざした情報提供に取り組む自主グループへの支援も検討すべきであろう。

5. 情報のつくり方、中身の検討

重要な情報が多言語で提供されていないことがある。発行はされていても、情報

が更新こうしんされていないものや、翻訳ほんやくの質しつがよくないものがある。キーパーソンによれば、通訳つうやく・相談そうだんで実際に「使える」多言語情 報資料たげんごじょうほうしりょうはごく限かぎられているという。たとえば、制度せいどや手続きてつづの案内あんないの場合、日本語版にほんごばんの資料しりょうをそのまま訳やくしたものは、たいてい読よみにくく、理解りかいしにくい。一方、よく利用りようされている情報じょうほうは、キーパーソンが当事者とうじしやとして作成さくせいにかかわっていることが多い。

そこでまず、多言語情 報の提 供たげんごじょうほう ていきようについて、自治体じちたいが指針ししんで定めさだめる必要ひつようがある。重要じゅうような情 報じょうほうの多言語化たげんごかに加え、ルビふりについての規定きていを設もうけることも望のぞまれる。次に、対 象たいしょうとなるコミュニティの情 報じょうほうニーズを把握はあくしている当事者とうじしやが、情 報作成じょうほうさくせいの企画段階きかくだんかいからかわることが重要じゅうようである。また、とくに行 政ぎやうせいが発行はっこうする多言語情 報たげんごじょうほうの作成さくせいにおいては、更新計画こうしんけいかくも欠かせない。さらに、用語ようごの統一とういつを含む翻訳ほんやくの質しつの確保かくほのために、庁 内ちやうないでのチェック体制たいせいを整備せいびする必要がある。

6. 通訳・相談と人材の育成

制度せいどやサービスサービスを知しっていても、実際じっさいに手続きてつづをするときには、通訳つうやくが必要ひつような場合ばあいがある。また、相談窓 口そうだんまどぐちスタッフスタッフその他のキーパーソンとつながってはじめて、制度せいどについて知しる人も少なくない。そして、抱かかえている問題もんだいが複雑ふくざつであるほど、制度せいどの案内あんないだけでは解決かいけつにつながりやすく、個別こべつの相談そうだんが必要ひつようになる。このように、資料しりょうのかたちをした多言語情 報たげんごじょうほうは、それだけで、問題もんだいを解決かいけつできるという性格せいかくのものではない。むしろ通訳・相談つうやく そうだんの現場げんばで利用りようされ、生いかされる。

ニューカマーの定 住化ていじゅうかにともない、生活 上せいかつじょうのさまざまな分野ぶんやで通訳・相談つうやく そうだんニーズが広がひろがっている。とくに、専門的せんもんてきな助言・通訳つうやく ひつようを必要ひつようとするような事例じれいが多い。それを一手いってに引き受ける有 能ゆうのうな通訳者・相談員つうやくしや そうだんいんは、「多文化ソーシャルワーカー（エスニック・コミュニティ・ワーカー）」と呼べるような役割やくわりを果たはしており、情 報流 通経路じょうほうりゅうつうけいろのなかできわめて重要じゅうような位置いちを占める。しかし、それだけに、大きな負担おお ふたんが集 中しゅうちゅうしているのが現状げんじょうである。専門的せんもんてきな知識ちしきと経験けいけんをもつ通訳者・相談員つうやくしや そうだんいんの不足ふそくは、どのコミュニティでも共通きょうつうして抱かかえる問題もんだいで、とりわけインドシナ三国さんごくのようなマイノリティ言語げんごにおいては深刻しんこくな事態じたいとなっている。

したがって、それらの通訳・相談員つうやく そうだんいんへのサポートと人材じんざいの養成ようせいが急務きゅうむである。具体的くたいてきには、研修けんしゅうと情 報交 換じょうほうこうかんの機会きかいを提 供ていきようすること、各分野かくぶんやの専門家せんもんかとのネットワークづくりを支援しえんすること、および待遇たいぐうの改善かいぜんをはかることなどである。

7. 防災に関する情報提供

緊急避難場所をはじめ、防災に関する情報はあまり伝わっておらず、漠然とした不安を抱えている人が多い。学校では、避難訓練などがおこなわれるので、学齢期の子どもがいる家庭には、比較的情報が伝わりやすい。カンボジア人コミュニティのように、手作りのエスニック・メディアに防災情報を載せ、効果がみられたという例もある。災害時の携帯電話を利用した情報提供には、一定の関心が示された。

防災に関する多言語情報はすでに作成されているが、情報提供のしかたに工夫が必要である。たとえば、エスニック・メディアの利用、外国人住民を対象とする防災訓練の実施、携帯電話を用いた情報提供などが考えられる。

第2節 多言語情報の流通拠点をめぐって

1. 類型別の現状と課題

ここでは、2005年度調査から浮かび上がった多言語情報の「流通拠点」別の現状と課題を整理してみたい(表1)。なお、ここでいう「現状」と「課題」とは、あくまでもインタビュー調査の回答から抽出したものであり、「現状」のみ、あるいは「課題」のみがあげられた場合があることをお断りしておく。

「流通拠点」のうち、もっとも多くコメントが寄せられたのは自治体関連であり、「自治体本庁・支所全般」「外国人登録窓口」「相談窓口」の3つからなっている。ここからは、外国人住民があまり役所に行くことがないこと(なかには行けない人もいること)、行ったとしてもそこで必要な多言語情報をあまり受け取っていない現状が浮かび上がる。また、自治体の多言語情報サービスのあり方について多くの要望が寄せられ、なかでも重要な情報については確実に届く工夫が期待されている。さらに相談や通訳の充実についても強い要望がみられる。

以下、自治体以外に「流通拠点」としてあげられたのは、「病院」「保育園・幼稚園・学校」「子ども会」「図書館」「公民館・ふれあい館」「日本語教室(日本語学校)、地域学習室、母語教室」「国際交流ラウンジ」「外国人支援団体・エスニック組織(のキーパーソン)」「教会」「レストラン・食材店等」「イベント会場」「駅・コンビニ」「不動産店・家主」「町内会・自治会」「労組」「人材派遣会社」「ハローワーク」「かながわ労働プラザ」「大使館」「入管」「法務局・家裁」である(このうち、公立学校と社会教育施設については2004年度調査ですでに詳細な現状が報告されている)。これらはまさに外国人住民が日常生活で利用する施設・機関・団体の広がりを示しているといつてよい。これらの拠点との連携による多言語情報の提供・流通については、今後も随時、追加調査を踏まえた工夫と改善が期待されよう。

また、表1の最後に掲げられた各種のメディア、すなわち「テレビ」「多言語情報紙、エスニック・メディア」「インターネット」「携帯電話」は、公的情報を提供・流通させる上で大きな可能性をもっている。とくに、パーソナル・メディアとしての「インターネット」「携帯電話」を通じた多言語情報の流通については、技術革新を踏まえた改善やシステム開発が大きな課題となるだろう。

表1 流通拠点類型別の現状と課題

| | 現状 | 課題 |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自治体 本庁・ 支所全般 | <ul style="list-style-type: none"> ・役所にはめったに行かない ・超過滞在者は役所あまり行かない ・日本の制度や行政サービスをよく知らない ・役所に多言語情報があることを知らない | <ul style="list-style-type: none"> ・分かり合おうとする気持ちが大切 ・平易な言い回しや別の言葉を使って説明する ・文字を大きく。ルビをふる |

| | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> 生活ガイドブック等^{せいかつ とう}はあまり見たこと^みがない 生活ガイドブック^{せいかつ}をもらった^{つか}が、使った^{つか}ことはない 置いて^おあっても、自分^{じぶん}からとることはない 支所^{ししょ}には多言語情^{たげんごじょうほう}報を置いて^おいない 行政職^{ぎょうせいしよくいん}員がどこにどのような多言語^{たげんご}情^{じょうほう}報があるか知らない どの窓^{まどぐち}口に行けば自分の問題^{じぶん もんだい}が解決^{かいけつ}されるのか分からない 通訳^{つうやく}がない 手続き^{てつづ}が難^{むずか}しい(確定申告^{かくていしんこく}、介護保険^{かいごほけん}、生活保護^{せいかつほご}など) 多言語情^{たげんごじょうほう}報は役場^{やくば}に届く数^{とど すうりょう}量がすくないので、すぐ^{すぐ}になくなる 多言語情^{たげんごじょうほう}報が日本語情^{にほんごじょうほう}報の後ろ^{うし}に隠^{かく}れていることもある 母子家庭^{ぼしかてい}向けの多言語情^{たげんごじょうほう}報がない 指定^{してい}の緊急避難^{きんきゅうひなんばしよ}場所は知らない。緊急^{きんきゅう}の場合は友達^{ともだち}を頼^{たよ}る、教^{きょう}会^{かい}に行く | <ul style="list-style-type: none"> 文字^{もじ}だけでなくビジュアル^よで読みやすい 情^{じょう}報^{ほう}を 固有名詞^{こゆうめいし}や日本^{にほん}にしかないものは日本語^{にほんご}の呼^よび名^{ひな}を使^{つか}った方が分^{わか}かりやすい(例^{れい}: 県^{けん}営^{えい}住^{じゅう}宅^{たく}→けんえいじゅうたく) シンプル^{たくさんいんぎつ}なものを沢^{たく}山^{さん}印^{いん}刷^{さつ}して配^{はい}布^ふしてほしい ポイント^{たげんごじょうほう}をまとめた多言語情^{たげんごじょうほう}報を コンパクト^{しょうさい}なものと詳^{しゆり}細^じなものの2種類^{ふたつよう}が必要^{ひつよう} 翻^{ほん}訳^{やく}の質^{しつ}を高^{たか}める 情^{じょう}報^{ほう}の作^{さく}成^{せい}には、コミュニティ^{こみゆにてぃ}のニーズ^{ニーズ}を熟^{じゆくち}知^ちした当事者^{とうじしや}の参加^{さんか}を 情^{じょう}報^{ほう}を渡^{わた}すときに口頭^{こうとう}で説^{せつ}明^{めい}があつた方がよい 相^{そう}談^{だん}内^{ない}容^{よう}別^{べつ}に相^{そう}談^{だん}先^{せん}リ^りス^すトを多言語^{たげんご}で提^{てい}供^{きよう}してほしい ピザ^{ひと}のない人^{ひと}に多言語情^{たげんごじょうほう}報を届^{とど}ける工^く夫^{ふう}を 作^{さく}成^{せい}する側^{がわ}はきちん^{きちん}と流^{りゅう}通^{つう}しているかまで把^は握^{あく}してほしい 制^{せい}度^どが変^かわつたとき、その内^{ない}容^{よう}の説^{せつ}明^{めい}を 更^{こう}新^{しん}された情^{じょう}報^{ほう}が届^{とど}ける努^{どり}力^{りよく}を 外^{がい}国^{こく}人^{じん}にコミュニティ^{こみゆにてぃ}セン^{せん}ター^たー^あなどに集^{あつ}ま つてもらって、市^しによる説^{せつ}明^{めい}会^{かい}の開^{かい}催^{さい}を 自^じ国^{こく}語^ごで詳^し細^{じゆ}に知^ちりたい人^{ひと}には、翻^{ほん}訳^{やく}サ ービスにア^あク^くセ^せス^すできよう案^{あん}内^{ない}を付^つければよい 窓^{まどぐち}口^{ぐち}で音^{おん}声^{せい}チャ^{ちや}ット^とを用^{もち}いた通^{つう}訳^{やく}サ ービス^かつ^つよ^うう^うの活^{かつ}用^{よう}を |
| <p>自治^{じち}体^{たい}の外^{がい}</p> <p>こくじんとうろく</p> <p>窓^{まどぐち}口^{ぐち}</p> | <ul style="list-style-type: none"> 多言語情^{たげんごじょうほう}報は直^{ちよく}接^{せつ}手^て渡^{わた}されないとかな か取^とらない 要^{よう}求^{きゅう}したら「生活^{せい}ガイド^{かつ}」をもらえた^み(見^みえる所^{ところ}に置^おいていない) 窓^{まどぐち}口^{ぐち}に基^き本^{ほん}的^{てき}な情^{じょう}報^{ほう}があることが大^{たい}切^{せつ} | <ul style="list-style-type: none"> 特^{とく}に来^{らい}日^{にち}後^ご間^まもない人^{ひと}には、「ウェルカム・ キット(生活^{せい}ガイド^{かつ}などまとめたもの)」を渡^{わた} してほしい こどもの戸^こ籍^{せき}の件^{けん}で行^いくときに多言語情^{たげんごじょうほう}報 をひとまとめ^{ひとまとめ}にもらえるとよい 重^{じゅう}要^{よう}な情^{じょう}報^{ほう}は登^{とう}録^{ろく}外^{がい}国^{こく}人^{じん}に年^{ねん}1回^{かい} 情^{じょう}報^{ほう}を送^{そう}付^ふしてほしい |

| | | |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>自治体の外国人相談窓口</p> | <p>・滞日歴が長い人でも外国人相談窓口を知らなかった人がいる</p> <p>・役所の職員でも窓口を知らない人がいる</p> <p>・ピザが切れている人は行きにくい。来所されても、対応を十分に行うのは難しい</p> <p>・相談員まで多言語情報が届かないことがある</p> <p>・母語でも読めない人がおり、書いたものより相談窓口が有効</p> <p>・電話相談だけだと話がしにくい</p> <p>・質の高い通訳者に依頼が集中する</p> | <p>(但し、有料でないことを明記する)</p> <p>・外国人相談窓口の存在を広く伝える努力を</p> <p>・相談員が不足しており、是非増員を</p> <p>・新しい多言語情報を相談員に伝える</p> <p>・弁護士による法律相談がもっと必要</p> <p>・研修を受けた質の高い通訳者の確保</p> <p>・離婚、DV、子育ての多言語情報・相談の充実を</p> <p>・年金の相談が増えており、ルールを伝えることが大切</p> <p>・ストレスのたまるカウンセラーのためのカウンセラーが必要</p> |
| <p>病院</p> | <p>・夜間・救急診療の病院が分からない</p> <p>・母国語での説明がないと不安</p> <p>・問診票が日本語で、書き方が分からない</p> <p>・超過滞在者は保険がないので、高額医療費になる。そこで病気のとき、最初は我慢する。</p> <p>・超過滞在の子どもにも医療保険がないので困る</p> <p>・港町診療所の会費が払えない人もいる</p> <p>・ストレスによるうつ病の人が増えている</p> <p>・医療通訳サービスの存在を知らない</p> <p>・医療通訳できる人が少ない</p> | <p>・母語を通じる医療機関リストを</p> <p>・病院での多言語対応をしっかりとしてほしい</p> <p>・県の「保健医療ガイドブック」の更新を</p> <p>・「多言語問診票」は患者自身には使いづらいので、改善を</p> <p>・医療通訳の存在を知らせてほしい</p> <p>・多言語でのメンタルヘルスの対応を</p> <p>・医療に関する支援についての情報を</p> <p>・医療保険のない人に向けた情報提供を</p> |
| <p>保育園・幼稚園・学校</p> | <p>・学校制度についての説明が足りない</p> <p>・先生と十分な意思疎通ができない</p> <p>・子育ての際に安心して相談できる人がいない</p> <p>・このルートは情報が親に確実に届く(反面、単身生活者には伝わらない)</p> <p>・子どもがもらってくるお知らせは読めても内容までは分からない</p> <p>・お便りは、漢字が分かるから、何となく分かる</p> <p>・保護者会を通じて伝えることもある</p> | <p>・教育システムについての情報がほしい</p> <p>・学校についての説明書を(制服、年間行事、懇談会、面談などについて)</p> <p>・学校の情報(進学ガイドブックなど)はもっとほしい</p> <p>・エスニックスクールに対しても、日本の学校や受験についての情報の提供を</p> <p>・子育てについての情報を充実してほしい</p> <p>・不就学の子どもの問題をどう解決するか</p> |

| | | |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・保護者会には4割くらい参加している ・お知らせをグループで読むようにしている ・学校を通じて防災訓練のことも理解する | |
| 子ども会 | <ul style="list-style-type: none"> ・子どもがいれば子ども会ルートで防災のことが分かる | |
| 図書館 | <ul style="list-style-type: none"> ・母語の本・資料がある図書館が近くにあれば、利用する | <ul style="list-style-type: none"> ・子どもと図書館によく行くので、図書館に多言語情報があればよい |
| 公民館・ふれあい館 | <ul style="list-style-type: none"> ・カンボジア人の場合、公民館は手続きが面倒で利用上の制約が多いので、あまり利用しない | <ul style="list-style-type: none"> ・ボランティアが多言語情報を手渡す ・公民館での集会で情報を流す |
| 日本語教室 (日本語学校)、地域学習室、母語教室 | <ul style="list-style-type: none"> ・区役所の多言語情報を配布 ・ボランティアが手渡す | <ul style="list-style-type: none"> ・情報拠点として多言語情報の提供の充実を |
| 国際交流ラウンジ | <ul style="list-style-type: none"> ・普段は忙しくてあまり行かない ・多言語情報を置いてあるだけではだめ ・高齢での失業の相談が増えている | |
| 外国人支援団体 ・エスニック組織(キーパーソン) | <ul style="list-style-type: none"> ・自分であちこちの機関に行き情報を集めている ・自分でまとめた情報を渡すこともある ・親がはじめの件で学校の教員に会うとき、通訳がほしい ・頼れる相談員が少なく、多岐にわたる相談を受けている ・分散して住んでおり、集まる集会所がない(カンボジア人) | <ul style="list-style-type: none"> ・住民には簡潔でわかりやすい情報を配布し、個々に説明が必要なものは支援団体に送付する ・最新の情報は支援団体に伝えるとよい ・相談員を対象とした専門スタッフ養成講座を ・専門相談員を増やすために給料を支給する ・エスニック・コミュニティ内での信頼関係を構築し、口コミでも伝わるようにする(ただし、内容がずれることもある) ・母語しか使えない人が気軽に集まれる場がほしい |
| 教会 | <ul style="list-style-type: none"> ・多くの外国人がミサにやっけてきて、情報交換や相談をしている ・教会のボランティア団体が広域的な相談センターになっている。 | <ul style="list-style-type: none"> ・情報拠点としての教会への多言語情報の提供の充実を |

| | | |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | <ul style="list-style-type: none"> ・シスターに何でも相談する ・教会に届くエスニック新聞を読む（フィリピン系） ・ミサの日に「よこ yoko」を配っているが、冊数が少ない ・ミサは毎週ある訳ではないので、情報が古くなりがち ・ミサの日に区役所からの多言語情報配布 | |
| レストラン ・食材店 ・ディスコ など | | <ul style="list-style-type: none"> ・生活ガイドなどを置くとよい ・移動販売車に多言語情報の配布を依頼する ・フィリピンストア（サリサリストア）に置くとよい |
| イベント会場 | <ul style="list-style-type: none"> ・クリスマスパーティや民族的な祭りなど ・テトや「難民のつどい」 | <ul style="list-style-type: none"> ・多言語情報の配布を |
| 駅・コンビニ | | <ul style="list-style-type: none"> ・無料配布コーナーの活用を |
| 不動産店・家主 | <ul style="list-style-type: none"> ・「外人はダメ」と言われる ・保証人を見つけるのがとても難しい | <ul style="list-style-type: none"> ・賃貸住宅のルールなどの情報を配布すればよい |
| 町内会・自治会・団地 | <ul style="list-style-type: none"> ・生活情報は回覧板で知ることもある ・ゴミの出し方が複雑でわからない ・団地に集住している（泉区のベトナム人の場合） | <ul style="list-style-type: none"> ・町内会・自治会による「生活ガイドブック」の配布（ビザ切れの人にも行き渡る） ・自治会が月1回ポスティングしてくれるのは有効 |
| 労組 | <ul style="list-style-type: none"> ・最底辺にいる人は相談に来ない。事故が起こって初めて問題が分かる ・労働相談のほかに、生活相談や女性が抱える問題の相談が増えている | <ul style="list-style-type: none"> ・シティユニオンにも多言語情報が置いてあるとよい |
| 人材派遣会社 | <ul style="list-style-type: none"> ・病気になった時は派遣会社に連絡して通訳を派遣してもらう | <ul style="list-style-type: none"> ・人材派遣会社に多言語情報の配布を依頼すると、確実に届く |
| ハローワーク | <ul style="list-style-type: none"> ・仕事の紹介先に関する情報をもっとほしい | |
| かながわ労働プラザ | <ul style="list-style-type: none"> ・利用する人は少ない | <ul style="list-style-type: none"> ・多言語情報を置いていても効果は少ない |
| 大使館 | <ul style="list-style-type: none"> ・依頼すると資料を送付してくれる ・適宜メールでニュースを流してくれる | |
| 入管 | | <ul style="list-style-type: none"> ・登録時やビザの更新時に多言語情報の |

| | | |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | ていきょう 提 供を |
| ほうむきよく 法務局・ かさい 家裁 | たげんごじょうほう お ・多言語情 報を置いていない かさい つうやく むずか ・家裁での通 訳は 難 しい | ・多言語情 報の配備を |
| テレビ | ・NHK (BS 放送) のスペイン語ニュース (朝 の10分) を見る ・スカイパーフェクトTVなどから情 報を にゅうしゅ 入 手する ・WINS TV (フィリピン系)、湘 南ケーブ ルTVのフィリピンチャンネルをよく見る | |
| たげんご 多言語 じょうほうし 情 報紙、 エスニック ・メディア | ・International Press など週 刊のものは じょうほう ふる 情 報が古い ・HYOGOLATINA は役立つ ・Alternativa は求 人広 告やイベント情 報 じゅうじつ が充 実 ・KMC magazine, Philippine Digest ・「東方時報」「中 文導 報」「日本新華 僑報」 を見る ・ベトナム親 善協 会の news letter (現 在 きゅうしちゅう 休 止 中) ・日本で起 っ ていることのニュースをもっと し 知 りたい ・エスニック情 報紙を充 実させたい (カン ボジア) | ・International Press で広 報できる むりょうじょうほうし ぎょうせいじょうほう けいさい ・無 料情 報誌に行 政情 報を掲 載する (そ こで役 所のホームページに多言語情 報があ ることを知らせる) ・エスニック・メディアへの支 援を |
| インターネ ット | ・NHK のスペイン語ニュースを読む ・YAHOO!, Express を見る ・親の世代は見方が分からないので見ない ・滞 日歴の長い人はPCを持ち、インターネ ットを利用している ・エスニックグループのオンライン・フォーラ ムがあり、 なん しつもん けい 何 でも質 問できる (フィリピン系) | ・インターネットを活用した多言語情 報の ていきょう じゅうじつ 提 供の充 実を ひなんばしょ きんきゅうじ じょうほう ・避難場所や緊 急時の情 報はインターネッ トで得られるとよい |
| けいたいでんわ 携 帯電話 | ・悪 質メールが多いため頻 繁に利用しない。 でんわ れんらく ほう しんらい 電話やファックスでの連 絡の方が信 頼できる | ひなんばしょ ひさいち じょうほう なが べんり ・避難場所や被災地の情 報が流れると便利 |

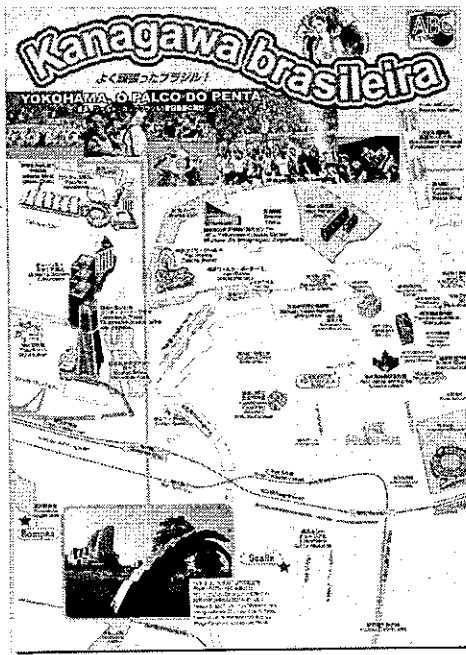
わたといちろう
(渡戸一郎)

2. 多言語情報を届けるために参考となるメディア、場など

第1節の1ではおもに「場所」に注目した拠点について詳述した。ここでは、外国人住民当事者が自発的に多言語情報の発信者として作り上げている情報誌も一つの目に見えない「情報拠点」と考え紹介する。また、2005年のインタビュー調査でもたびたび指摘されたように、催しものなどの一時的に作られる場において最も効果的に情報が伝達されうるということに鑑み、「場所」に限らず、各種相談会、エスニック・グループに固有の催しものなど、伝達にもっとも効果的と思われる「場」について紹介する。ただし、いずれも、インタビュー調査の過程で、協力者からの情報提供によって得られたものであるため、そのような「場」を網羅的に掲載したわけではない。いずれも、多言語情報が掲載され、もしくは伝達されるうえでの「典型」と考えていただければと思う。

① 外国籍県民が自ら発信しているメディア

● ABC-JAPON作成の鶴見・川崎拠点マップ



ABC-JAPON(在日ブラジル人起業家協会)は、いろいろな人が集まって、さまざまなアイデアを持ち寄り、いくつものプロジェクトをつくりあげている活気にあふれる集団。

毎年、鶴見・川崎地区のレストラン、学校・保育園、就職・旅行代理店、文化情報などを盛り込んだ生活情報マップを発行している。日系ブラジル人が多住する愛知県でおこなわれた万博でも、“Aichi-Brasileira”という情報マップを発行した。他にも、情報誌“MADE IN BRASIL”の発行(不定期)や、インターネットのサイトbraznetの運営などをおこなっている。braznetは1日25,000件のアクセスを誇る。

www.braznet.org

“MADE IN BRASIL”の主要記事は以下のサイトでみることができる。

<http://www.braznet.org/servicos/?scode=e04>

● 「メッセンジャー」カンボジア人コミュニティ生活情報紙

ខ្សែអាស៊ីស៊ី អ៊ីនធឺណិត
 5号2005
 ប្រធានបញ្ជី: គណៈកម្មាធិការសម្របសម្រួលខ្មែរនៅប្រទេសជប៉ុន
 បោះពុម្ព: 在日カンボジア調整委員会

地盤に自信を
 災害発生時の対応方法について
 いざというとき、どうするか
 被害を最小限にする方法について



次のページをご覧ください。

「メッセンジャー」は在日カンボジア人調整委員会が2004年から年4回発行している機関紙。難民事業本部からの支援を受けてカンボジア人の各団体に配布している。毎回、特集を組んでいる。「ゴミの出し方」、高校進学ガイダンス、災害など、身近な生活情報を掲載している。いずれも行政等が出す情報をもとにしているが、カンボジア人コミュニティに受け入れやすい言葉に言い換えて編集している。やさしい日本語とカンボジア語が使われているが、これは、移民1世とそれ以降の世代の双方を考慮してのこと。編集にかかわる人材不足をどのように解消するかが現在の課題である。

● 「よこはまYOKOHAMA」(6言語発行、(財)横浜市国際交流協会発行)

中国語(繁体字)版
 NO.74
よこはまの横浜横濱横浜

(財)横浜市国際交流協会 (YOKO) 2005年 毎月3日発行
 URL: <http://www.yokohama.or.jp/>
 〒220-0012 横浜市中区みなとみらい1-1-1 パシフィコ横浜国際総合センター6F
 TEL 045-222-1171 FAX 045-221-2210 E-mail: yoko@yokohama.or.jp

「生活・行政サービス情報」 「企業所発の有用な生活・行政情報と国際交流を促進、在日外国人の生活に役立つ。」

「外国人労働者の生活支援」 「外国人労働者の生活支援を促進、在日外国人の生活に役立つ。」

「生活・行政サービス情報」 「企業所発の有用な生活・行政情報と国際交流を促進、在日外国人の生活に役立つ。」

よこはまはこくさいこうりゅうきょうかいはっこう
 横浜市国際交流協会発行

(財)横浜市国際交流協会が、エスニック・グループ等に編集を委託して毎月発行している情報誌。

現在、インドネシア語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、やさしい日本語で発行されている。

外国人住民が直接編集をおこなっている。各言語ごとに独自の編集をおこなっているため、言語ごとに独自の情報を盛り込むなどの工夫が凝らされている。

行政情報ばかりでなく、適宜文化情報なども盛り込まれており、今回のインタビュー調査でも、情報誌として活用しているという声が多く聞かれた。

② 情報を届けるための「場」のリスト

今回の調査では、固定的な場所ではなく、イベントや相談会など、外国籍県民が集う特定の場に注目して情報を伝達することの意義が確認された。インタビュー調査の「声」にもあるように、情報はそれを人が媒介するときにはじめて切実感を伴う生きた情報となる。

以下に、そこに人が赴くことでより効果的な多言語生活情報の伝達が可能になると思われる、神奈川県内でおこなわれている主要な「場」、「催しもの」などを紹介する。ここで紹介した「場」は、他の地域においても、参照事例として有効と考えられる。

● 高校進学ガイダンス

外国にルーツをもつ人たちにとって、高校への進学は言葉のハンデや母国・出身国での学習内容との違いなどから大きな壁になっている。かながわ高校進学ガイダンスでは、神奈川の公立高校へ進学を希望する人や保護者・支援者・教育関係者に対して、情報提供や個別相談を行っている。神奈川ではじまったこの活動は、現在では、北海道、東京、千葉、埼玉、長野、静岡、岐阜、大阪、滋賀、奈良、三重、兵庫、福岡などの全国各地に及んでいる。

■ アクセス先：多文化共生教育ネットワークかながわ

<http://www15.plala.or.jp/tabunka/index.htm>

● 外国人無料相談会

(財)横浜市国際交流協会が毎年、無料専門家相談会を開催している。恒常的に設けられている相談窓口とは別に、武蔵野市国際交流協会をはじめ、東京都などでも巡回相談という形での相談会が、さまざまな市町村で盛んに取り入れられつつある。相談に参加する通訳を介して最新の多言語生活情報を直接手渡すことのできる貴重な機会の一つと言える。

■ アクセス先：横浜市国際交流協会

http://www.yoke.or.jp/yoke_events/sodankai.html

武蔵野市国際交流協会

<http://www.mia.gr.jp/activity/soudan.html>

● エスニック・コミュニティ固有の催しもの

インタビューのなかで、エスニック・コミュニティ固有の催しものなどの「場」を利用して情報提供することの意義が述べられた。たとえばベトナム人のコミュニティに対して、テト（正月）の祭りなどを利用して、伝わりにくい災害についての知識や情報を直接伝えることは有意義であろう。今回の調査でも、ベトナム、ラオス、カンボジアなど、コミュニティが恒常的に集う場を持たずにいることが情報伝達の阻害要因であ

ることが訴えられた。情報提供という側面でもコミュニティの支援をおこなっている
NGO等と連携することは有効である。

■アクセス先：(特活)かながわ難民定住援助協会 難民事業本部

<http://www.enjokyokai.org/>

<http://www.rhq.gr.jp/>

●自治会などでおこなわれる催しもの

団地など、外国人住民が集住するエリアでおこなわれる催しものなどを活用して、
必要な情報を届けることも有意義であろう。団地祭などで、特別にアピールできる場
を確保できれば、より有効な情報伝達が可能であろう。横浜市の県営いちよう団地では、
団地内で活動し続けてきた「多文化まちづくり工房」に集うスタッフによって、多言語
情報を団地の掲示板に掲載する活動がおこなわれている。このようなNGOと連携する
ことも有効な手法と言えよう。

■アクセス先：多文化まちづくり工房

<http://www.kurumi.sakura.ne.jp/~kobo>

第3節 エスニック・グループその他、属性別にみる課題

——受け手に合った情報提供のために

生活情報の入手のしかたや生活のなかで抱える問題は、年代・性別、滞日年数、家族構成、在留資格などによって異なると考えられる。また、エスニック・コミュニティによって、情報流通のありようには一定の特徴や傾向がみられる。そこで、本節では、そうした情報の受け手の属性という観点から、情報流通の課題について考えてみたい。ただし、今回の調査は、サンプルがごく限られているので、属性別の特徴に関する記述は、あくまでも暫定的なものである。実際、インタビューから得られた声の数々は、何よりも情報・相談ニーズの多様性を強く印象づけるものとなっている。むしろ、ここで強調したいのは、コミュニティごとの情報流通の現状や、情報の受け手の多様なニーズの把握に努めながら、効果的な情報提供について考えていく必要があるということである。

なお、以下の考察では、1999年から2000年にかけておこなわれた神奈川県外国籍住民生活実態調査のアンケート調査（以下、「神奈川県2000年調査」、同報告書¹⁾）は「2000年調査報告書」と表記）から得られた結果も参考にする。

1. 滞日年数と多言語情報ニーズの広がり

神奈川県2000年調査では、滞日年数と日本語の理解度は関連しあっていたものの、情報入手については、日本語ができない人ほど、母語による情報が必要というようないっかた関係はみられなかった（2000年調査報告書、30頁）。多言語による情報提供の必要性が、単純に滞日年数や日本語の理解度だけでは判断できないことは、今回の調査でも確認された。

今回の調査でのグループ・インタビュー協力者には、日本での生活が比較的長い人が多かった。日本に来て間もない人たちにとって、多言語情報が大切なことはもちろんである。しかし、長く住んでいれば不要になるというものではない。定住化が進むにつれて、生活のなかで、母語による情報提供と通訳・相談のニーズはむしろ広がっていく。インタビュー調査からは、高齢化にともなう介護・年金の問題、メンタルヘルス、子どもの進学・進路、家族関係、税金など、外国人市民が抱える問題が多岐にわたっていることがうかがえた。たとえ日本語による日常会話に不自由しなくなったとしても、制度や専門用語になじみがないうときや、悩みごとを相談したいときには、母語を介さなければ通じにくい。また、各種のお知らせや行事の案内なども、母語のほうがより早く伝わると考えられる。

¹⁾ 『神奈川県外国籍住民生活実態調査報告書』 かながわ自治体の国際政策研究会、

2001年

2. 日本語と母語（多言語）による文字情報の入手

多言語による情報提供が必要とされる度合いには、コミュニティによって多少のちがいがみられる。神奈川県2000年調査の結果によれば、情報入手経路として外国語メディアをりようする人の割合は、東南アジア、中南米出身者で高かった（2000年調査報告書、68～69ページ）。今回の調査でも、東アジア出身者とその他のグループとの差異について、同じような傾向がみられた。

韓国人の場合は、言語の近さもあり、比較的早く日本語を習得して、日本語による情報をよく利用する傾向がある。また、中国人の場合は、漢字語圏であることから、比較的高い社会階層においては、日本語による文字情報が伝わりやすい。一方、中南米やインドシナ出身者の場合には、母語を介した情報提供のニーズが概して大きい。それにもかかわらず、主要言語に入っていないインドシナの言語の場合は、訳されている情報の絶対量が少ないという問題がある。

日本語でも母語でもない言語により情報を入手する例も少なくない。ラオス出身者の場合は、タイ語版があれば、ある程度、カバーできるという。また、フィリピン出身者や、今回の調査対象には含まれていない他の東南・南アジア出身者など、英語による情報提供が効果的なグループもある。したがって、多言語による情報提供にあたっては、通じる言語でより広く、という観点も求められる。それと同時に、フィリピン・コミュニティのキーパーソンの話にあるように、英語よりタガログ語のほうが（タガログ語話者にとっては）気持ちのうえでもより伝わりやすいといった、母語がもつ独特の機能も考慮する必要がある。

外国語による情報発信には、常に人材、資金、時間の制約などの困難がともなうことも確かである。そのため、重要な情報資料の多言語化と同時に、日本語資料にルビをふり、わかりやすい表現を用いること、および多言語化されている資料を広域で共有することが大切になる。

なお、多言語で情報を提供する場合でも、識字の問題をはじめとして、文字による情報伝達の限界に留意する必要がある。たとえば、キーパーソンとのインタビューによれば、カンボジア人コミュニティでは、識字率は上がっているものの、情報伝達の形式として「口コミ」が中心であることに変わりはないとのことである。また、ブラジル人コミュニティでは、読み書きができない人が増えているという話もあった。ラオス人コミュニティでは、識字の問題はないものの、制度やしくみがわからない場合、口頭による説明のほうが効果的であるという。この点は、他のコミュニティにも当てはまることであろう。

3. コミュニティ別にみた「拠点」「場」と多様な情報流通経路

各コミュニティともに、ほぼ共通して情報流通の「拠点」としてあがったのは、

外国人登録窓口、学校、食材店などである。また、スペイン語圏、フィリピン、韓国、ベトナム出身者の各コミュニティにおいては、キリスト教会が、そしてラオス人コミュニティにおいては、お寺（文化センター）が、おもな拠点のひとつになっている。

一方、「みんなが恒常的に集まることのできる場所」という意味での「拠点」が確保しにくいという悩みも聞かれた（カンボジア・ベトナム出身者）。そのため、これらのコミュニティでは、現在のところ、イベントなどの「場」での情報提供が中心となっている。居場所づくりの取り組みは、ひいては情報流通の促進にもつながるはずである。

流通の経路に着目すると、ブラジル人、ペルー人を中心とする中南米出身者の場合は、人材派遣会社や受け入れ先の企業が情報の媒介役をするという特徴をもつ。企業が防災訓練を実施している例もあるとのことだが、その一方で、生活全般について派遣会社に依存しているがゆえに、他の情報入手ルートが乏しいなど、マイナス面も指摘された。情報提供分野における企業との連携のあり方は、今後の検討課題のひとつである。

本国の機関が情報の媒介やネットワークづくりの機能を果たしている例として、フィリピン、コロンビアの大使館があげられる。これとは対照的に、インドシナ系の住民は、難民という立場ゆえに、本国機関とは距離がある。むしろ、難民事業本部との結びつきが強いのが特徴で、自治体よりも同本部が発行した多言語情報のほうが、直接配布されることもあって、広く認知されている。

インドシナ出身者や中国帰国者が集住している団地においては、自治会を通じた情報提供も有効と考えられる。しかし、ニューカマーの韓国人、中国人のように、居住地も社会階層も多様でコミュニティが見えにくいような場合もある。問題を抱える人が孤立してしまうことのないよう、効果的な情報提供の前提として、近隣住民との交流を含め、地域のなかで外国人市民が情報流通経路につながるきっかけを増やしていく必要がある。

4. エスニック・メディア、電子媒体の利用

エスニック・メディアに関しては、スペイン語圏、ブラジル人、フィリピン人、中国人、韓国人コミュニティにおいて、発行部数の多い全国紙、無料情報誌、衛星テレビ放送などがよく利用されている。こうしたメディアに行行政サービス情報を掲載することは有効と思われる。ただし、既存のエスニック・メディアは、本国の番組をそのまま流しているものも多く、また国内在住者向け情報についても、広域（全国）を対象とした編集である場合が多い。そのため、エスニック・メディアを利用して自治体からの情報発信をおこなっていく際には、各メディアの特性も踏まえたうえで、具体的な出し方を検討する必要がある。

コミュニティの情報ニーズを考慮しながら、互助活動として生活情報を発信する取り組みの例としては、在日カンボジア人調整委員会が発行するニュースレターやベトナム親善協会のニュースレター（現在は休刊中）などがある。とくに広域情報の量がもともと乏

しいマイノリティ言語の場合には、情報流通を促進する施策の一環として、自治体がこうした当事者による活動を支援していく必要がある。

インターネットの利用については、すでに神奈川県2000年調査の時点で、ニューカマーの回答者の13%がおもな情報入手経路のひとつにあげていた(2000年調査報告書、70頁)。その後、数年が経過し、各コミュニティにおいて利用者がさらに増えていることがうかがえた。本国のサイトを見る、エスニック・メディアを読む、わからないことを検索して調べるなどの使い方がされている。漢字語圏の中国出身者、日本語の上達が早い韓国出身者は、日本語のウェブサイトを利用する度合いが大きいようである。これに対して、カンボジア、ラオスのコミュニティでは、それほど普及していない。また、インターネットの利用は、世代や階層によるちがいも大きい。したがって、電子媒体による情報提供を広げつつ、他方では、紙媒体の情報を確実に「拠点」や「場」に届けることが重要である。

携帯電話はパソコン以上に普及していることもあり、防災時の情報伝達に活用できる可能性がある。とくに、アルファベットを使用する言語の場合には、文字情報を流しやすいので、システム構築に向けた検討が望まれる。

5. キーパーソンと翻訳・通訳・相談

何かわからないこと、困ったことがあると、友人・知人に訊ね、家族・親戚を頼り、さらにつてがあるならば、キーパーソンに相談するというのは、概ねどのコミュニティでも共通している。キーパーソンは、役所の相談窓口などの公的機関、NPO、教会、労組など、さまざまな場所で相談を受けている。一般に、役所の外国人相談窓口は、認知度が低いと言われるが、スペイン語・ポルトガル語の話者が多く住む自治体では、比較的良好に利用されていた。

前述したように、専門知識を必要とする問題も多いことから、どのコミュニティでも、相談員には過剰な負担がかかっている。とりわけ、マイノリティ言語であるインドシナの諸言語については、通訳や相談ができる人がきわめて少ないため、すでに限界ともいえる状況である。したがって、第1節総論でも指摘されているように、通訳・相談員のサポートと人材養成、待遇の改善について、早急に取り組む必要がある。

通訳・相談が集中するキーパーソンのなかには、並行して多量の翻訳作業もこなしている人が少なくない。翻訳の負担を軽減する方法のひとつとして、前述したように、広域での情報共有があげられる。行政・生活情報には、法律にもとづく制度など、全国共通の部分も多い。CLAIR(自治体国際化協会)がホームページで提供している多言語生活ガイドはその一例である。また、ポルトガル語・スペイン語については、日系南米人の集住地域がある東海・中部地方で、すでに多くの種類の行政・生活情報資料が提供されている。中国語、ハングル、タガログ語についても、教育分野をはじめとして、県内外で先行事例

み を見つけることができる。したがって、広域での情報共有を進めることは、人的資源の
こうかてき かつよう というめん でもメリットが大きい。ただし、インドシナ出身者の場合は、全国的
にみても、神奈川県が「拠点」である。それだけに、情報を一からつくらなければならず、
さぎょうふたん おお 作業負担が大きくなりがちである。なお、たとえ情報が広域で提供されていても、それを
さいへんしゅう 再編集し、コミュニティのニーズに合わせて提供していくには、高度な能力が必要とさ
れることにも留意する必要がある。

6. 家族構成、在留資格ほか

じょうほう ニーズの多様性は、異なるライフステージや家族構成の反映でもある。家族で暮ら
す人たちは、妊娠・出産から、子育て、保育、就学、進学・就職、結婚というように、子
どもの成長ともなまって慣れない日本社会の制度について、次々と学んでいかなければな
らない。高齢化についても同様である。渡日から二十数年を経過しているインドシナ出身者
のあいだでは、高齢者の医療や介護の課題が生じている。また、十数年前に、出稼ぎ労働者
として生活を始めた中南米出身者も、高齢化に向かっており、年金に関する相談が増えて
いるという。

じょうほうりゅうつう のしかたにも、家族構成によるちがひがある。学校に通う子どもをもつ親にと
っては、学校が重要な情報伝達経路になっている。たとえば、防災関連の情報が、子
どもを通じて保護者に伝わる例がみられた。また、学校を通じた保護者どうしのつながりもで
きやすい。同様な地域でのつながりとしては、中国人キーパーソンの話にあるように、近隣
の主婦どうしのネットワークが活用されている例もある。一方、日本人配偶者の存在は、ふ
つうは情報伝達を促進するものと期待されるが、日本人の配偶者が協力的でない場合も
ある（フィリピン出身者の事例）。

ざいりゅうしかく かん 在留資格に関しては、オーバーステイの人たちに情報が届きにくいという問題がある。
ピザがないと、公的機関に足を運びにくい。そのため、互助グループや教会を通じた情報
りゅうつう じょうよう やくわり は 流通が重要な役割を果たしている。オーバーステイの人たちの場合には、医療保険をもた
ないことによる問題がとくに深刻である。また、たとえピザがあっても、医療保険に加入し
ていない人が多い中南米出身者のコミュニティでも、同様の課題を抱えている。

じょうほう そうだん ニーズが多様化するなかで、医療分野は、すべての人に共通して重要性が大
きく、インタビューで言及されることも多かった。医療通訳のニーズが大きく、通訳者の不足
が続いている。それだけに、県内で実施されてきた医療通訳派遣システム構築事業の継続が強
く望まれる。

かしわざきち か こ
(柏崎千佳子)

第4節 オーストラリアの新規移住者定住支援施策の制度と現状

1. はじめに

ここまで、2004年・2005年の調査をもとに、神奈川県における多言語情報の流通の現状をさまざまな視点から分析してきた。そこから、以下のような課題が明らかになった。

- ①行政が発信する多言語情報が外国人市民にうまく伝わっていない。
- ②外国人市民の抱える生活課題に対処できる専門的知識をもつ通訳や相談員が不足しており、そうした人々の活動への制度的な支援も不十分である。
- ③その結果、外国人市民のための相談や通訳活動を行っている、経験や能力のある一部の人々(外国人市民コミュニティ内部の世話役的存在を含む)が、ボランティアや低報酬で活動を続けざるをえなくなり、そうした人々に負担が集中する傾向がみられる。

こうした課題を踏まえ、外国人市民のための多言語情報・相談の制度をどのように整備していくのかを考えていく必要がある。次章では、本調査の結果をもとにした提言が行われるが、ここではその参考として、「多文化主義」国家として知られるオーストラリアの事例を検討したい。オーストラリアでは1960年代末から、英語を母語としない新規移住者への定住支援・社会福祉施策が全国的に実施されてきた。ここでは、「コミュニティ定住支援サービス施策(CSSS)」、「移民リソースセンター(MRC)」という、ふたつの代表的な制度を検討する。

2. コミュニティ定住支援サービス施策(CSSS)

「コミュニティ定住支援サービス施策(Community Settlement Service Scheme: CSSS)」は連邦移民省によって実施されている助成制度である。1968年にその前身となる制度が設立され、1997年から現在の制度・名称に改められた¹⁾。オーストラリア連邦政府は1970年代半ばに多文化主義政策を採用したが、CSSSとその前身の制度は、政策の実施面で大きな役割を果たしてきた。

CSSSは、地域で活動する民間非営利団体、および地方自治体に対する助成制度である。助成の対象となるのは、英語が不自由なためオーストラリアの政府・自治体のサービスを受けたり、地域社会に参加することが難しい移住者を支援する活動である。比較的最近(過去5

1 浅川晃広, 1999, 「オーストラリアにおける移民定住団体助成制度——多文化主義政策との関連で」『オーストラリア研究』12号, 18-32頁。

ねんい ない) オーストラリアにやってきた移住者のうち、難民などで移住してきた人々は英語が不自由な場合が多く、それ以外の移住者家族でも、配偶者や高齢の両親などには英語が不得手な人が多い。したがって CSSS では、そのような人々への定住支援活動が重視される。また、こうした移住者個人々人への支援だけではなく、「移住者コミュニティ」全体が発展し、新たに移住してくる同胞を自分たち自身で助ける力を高めるための支援も、CSSS による助成の対象である。

CSSS によって行われる定住支援は、いわゆるソーシャルワークの方法に基づいて行われることが多い。CSSS の助成を受けた民間非営利団体や地方自治体は、その資金によって「CSSS ワーカー」と呼ばれる職員を雇用する。CSSS ワーカーは、次のような業務を行う。

- ①ケースワーク（グループワーク）：CSSS ワーカーは移住者個人々の相談に乗り、問題解決のための援助を行うケースワークを実施している。また、小規模のグループ活動をつづじた問題解決を図るグループワークの手法も活用されている。ケースワークやグループワークの際、英語が不自由でオーストラリア社会に不案内な移住者が、行政サービスをスムーズに利用できる手助けをすることが重要である。
- ②コミュニティワーク：個々の移住者に対する援助だけではなく、「移住者コミュニティ」全体が発展し、自分たちのニーズを自分で解決できるように組織能力や計画実行能力を高めるための援助を行うのも、CSSS ワーカーの役割である。
- ③アドボカシー：CSSS ワーカーには、英語を母語としない移住者に対して行政が適切なサービスを行うように提言・要求をすることが期待されている。

3. 移民リソースセンター（MRC）

CSSS をはじめとした公的な助成金によって運営されている代表的な移民定住支援施設に、移民リソースセンター（Migrant Resource Centre: MRC または Migrant Service Agency: MSA）の2種類があるが、以下では MRC と呼ぶがある。1979 年に最初の MRC がメルボルンで設立されて以来、MRC はオーストラリアの移民定住支援施策の拠点施設として、大きな役割を果たしてきた²。2005 年現在、オーストラリア各地に 28 ケ所の MRC が設置されている。とくに、英語を母語としない新規移住者が集中して住んでいる大都市シドニーがあるニューサウスウェールズ州と、同じくメルボルンがあるビクトリア州に多く配置されている（表 1）。

2 Mori, Kyoko, 1999, "The Current Situation and Future Direction of Migrant Resource Centres in Sydney," 『オーストラリア研究』12号, 1-17頁。

表 1 MRC (MSA) に対する連邦政府からの助成額 (CSSS含む)

単位：豪ドル

| 施設名 | 連邦政府からの助成額 (2005-06 年度:消費税込み) |
|---------------------------|----------------------------------|
| ニューサウスウェールズ州 | |
| オウバーン MRC | \$319,900 |
| ボルカムヒルズ・ホロイド・パラマタ MRC | \$308,665 |
| ブラックタウン MRC | \$326,335 |
| カブラマタ・コミュニティ・センター | \$285,685 |
| カンタベリー・バンクスタウン MRC | \$303,570 |
| イラワラ MRC | \$274,675 |
| リバプール MRC | \$318,060 |
| マッカーサー MRC | \$308,200 |
| 移民ネットワーク・サービス | \$292,800 |
| ニューカッスル・ハンター地域 MRC | \$323,240 |
| セント・ジョージ MRC | \$324,420 |
| ビクトリア州 | |
| ジーロング・エスニックコミュニティ委員会 | \$285,550 |
| ギップスランド MRC | \$156,455 |
| 移民インフォメーションセンター | \$293,365 |
| 北西部地域 MRC | \$298,915 |
| ウェストゲート地域 MRC | \$132,670 |
| 北部地域 MRC | \$301,600 |
| 中央南地域 MRC | \$411,055 |
| 南東地域 MRC | \$287,780 |
| クイーンズランド州 | |
| アクセス | \$206,710 |
| センターケア・ケアンズ | \$202,710 |
| タウンズビル・サリンゴワ MRC | \$273,790 |
| 多文化発展協会 | \$292,800 |
| 南オーストラリア州 | |
| 南オーストラリア MRC | \$459,000 |
| 西オーストラリア州 | |
| メトロポリタン MRC | \$412,725 |
| タスマニア州 | |
| MRC (北タスマニア) | \$206,000 |
| MRC (南タスマニア) | \$229,125 |
| オーストラリア首都特別区 (ACT) | |
| キャンベラ・クイーンビヤン MRC | \$302,340 |

注：1 豪ドル=約90円 (2006年1月末現在) 資料：Department of Immigration and Multicultural and Indigenous Affairs ホームページより

MRC の主な役割は、オーストラリアに新たに移住してきた人々に、必要な情報やサービスを提供することである。MRCには多くの CSSS ワーカーが勤務し、新規移住者に対するケースワークやコミュニティワークを行っている。MRC はそうしたワーカーがソーシャルワークを行う際のリソース（資源）を提供する拠点となる。また、MRCには他の多文化・社会福祉 NPO や移民の互助組織（エスニック組織）の活動を連絡調整する機能や、地域における定住支援施策へのニーズを調査し、行政への提言を行う機能も備わっている。

4. カブラマタ・コミュニティ・センターの事例

CSSS ワーカーや MRC が実際にどのような活動を行っているのかを理解するために、シドニー西部のフェアフィールド市にある、カブラマタ・コミュニティ・センター（Cabramatta Community Centre: CCC）の事例を紹介したい³。

西シドニーは、英語を母語としない住民が集中して住んでいる地域として知られている。なかでもフェアフィールド市にはそうした住民が集中し、貧困や失業をはじめとする社会問題が深刻な地方自治体である。表 2 をみると、オーストラリア国外で生まれた人（つまり移住第 1 世代）の割合は、シドニー全体、オーストラリア全体と比較してフェアフィールド市ではきわめて高い。また住民のうち、家庭で英語のみを話す住民の割合は非常に低い。このことは、オーストラリア生まれの 2 世を含め、住民のなかの文化的・言語的な多様性が大きいことを示している。フェアフィールド市の住民の平均所得は低く、失業率はきわめて高い。したがって、低所得者用の公営住宅への住民のニーズも高いといわれている。また、フェアフィールド市周辺の住民には、英語が不得手な人々が多い。

フェアフィールドの住民の主な出生地と、家庭で使用される言語は多種多様であるが、英語を母語としない人々のなかではベトナム生まれ・ベトナム語の話者がもっとも多い（表 3）。とくに、フェアフィールド中心部に位置するカブラマタ地区は、ベトナム系をはじめとした東南アジア系住民の集住する街である。一般に、オーストラリアのベトナム系移民の失業率は著しく高く、高学歴者や、社会的地位の高い職業に就く人は少ないといわれている。

3 塩原良和, 2005, 「多文化的市民のための多様な多文化主義——多文化主義政策分析のための方法的インプリケーション」有末賢・関根政美編『戦後日本の社会と市民意識』慶應義塾大学出版会, 97-121 頁。

表2 フェアフィールド市と他地域の比較 (2001年国勢調査)

| | フェアフィールド | % | シドニー全体 | % | オーストラリア全体 | % |
|------------|-------------|-------|-------------|-------|-------------|-------|
| 総人口 | 181,936 | 100.0 | 3,997,321 | 100.0 | 18,972,350 | 100.0 |
| 海外からの訪問者数 | 636 | 0.3 | 49,306 | 1.2 | 203,101 | 1.1 |
| 海外生まれ住民数 | 95,343 | 52.4 | 1,233,487 | 30.9 | 4,105,444 | 21.6 |
| 英語のみを話す住民数 | 52,672 | 29.0 | 2,625,386 | 65.7 | 15,013,965 | 79.1 |
| 年齢中央値(歳) | 33 | - | 34 | - | 35 | - |
| 週個人所得中央値 | \$200-\$299 | - | \$400-\$499 | - | \$300-\$399 | - |
| 平均世帯人数 | 3.3 | - | 2.7 | - | 2.6 | - |
| 失業率 (%) | 12.7 | - | 6.1 | - | 7.4 | - |

(金額は豪ドル)

資料: Australian Bureau of Statistics (ABS), *Basic Community Profiles* (Canberra: ABS, 2003).

表3 フェアフィールド住民のおもな出生地と家庭で話される言語 (2001年国勢調査)

| 出生地(上位13カ国・地域) | | % | 家庭で話される言語(上位13言語) | | % |
|-----------------|--------|------|-------------------|--------|------|
| オーストラリア | 75,337 | 41.4 | 英語のみ | 52,672 | 29.0 |
| ベトナム | 24,937 | 13.7 | ベトナム語 | 28,050 | 15.4 |
| イタリア | 5,341 | 2.9 | 広東語 | 10,592 | 5.8 |
| 中国(香港、マカオ、台湾除く) | 4,229 | 2.3 | スペイン語 | 8,866 | 4.9 |
| ユーゴスラビア連邦 | 3,214 | 1.8 | アラビア語(レバノン語含む) | 8,794 | 4.8 |
| イギリス | 2,624 | 1.4 | イタリア語 | 8,784 | 4.8 |
| クロアチア | 2,586 | 1.4 | クメール語 | 5,842 | 3.2 |
| フィリピン | 2,291 | 1.3 | セルビア語 | 4,790 | 2.6 |
| レバノン | 2,178 | 1.2 | 北京語 | 4,289 | 2.4 |
| ニュージーランド | 1,938 | 1.1 | クロアチア語 | 4,066 | 2.2 |
| マルタ | 1,595 | 0.9 | その他の中国の言語 | 3,527 | 1.9 |
| フィジー | 1,421 | 0.8 | タガログ(フィリピン)語 | 1,944 | 1.1 |
| (旧ユーゴ領)マケドニア | 1,149 | 0.6 | マケドニア語 | 1,885 | 1.0 |

資料: ABS, *Basic Community Profiles*.

カブラマタ・コミュニティ・センターは、1970年代末に設立されたフェアフィールド市における移民・難民向け社会福祉政策の拠点であり、その一部門としてフェアフィールド移民

リソースセンター (Fairfield Migrant Resource Centre: FMRC) を擁している。CCC では、CSSS をはじめとする政府からの助成・補助金によって、年間数十件のプロジェクトを運営している。CSSS ワーカーの業務をはじめ、CCC が運営しているプロジェクトの大半は、失業・貧困やそれに由来する多様な社会問題 (麻薬やアルコール、ドメスティック・バイオレンス、シングルマザーの直面する困難、学校教育の機能不全、ギャンブル依存症、失業者の再就職・再訓練支援、家賃補助、ホームレス支援、若者の職業訓練など) に対処するものである。こうした問題に対処することで、フェアフィールドに住んでいる英語を母語としない移住者が、より良い職業に就き、良好な家庭環境を構築し、子供たちが健全に学び、育つことが、こうしたプロジェクトの目標である。

CCC のほかにも、フェアフィールド市では数多くの多文化福祉 NPO、エスニック組織などが存在する。そうした組織との連絡調整の場として、CCC の一部門である FMRC が主催する連絡調整会議 (Fairfield Migrant Interagency: FMI) がある。FMI は 1980 年代後半に設立され、フェアフィールドにおける英語を母語としない住民のニーズを把握し、そのような人々へのサービスを促進するための戦略を提案し、実行することを目的としており、現在 100 名以上の参加者がメーリングリストに登録している。FMI は毎月 1 回、定例会議を開いており、会議には毎回 30 名程度の参加者がある。こうした連絡調整会議などをつうじて、英語を母語としない住民が直面するさまざまな問題に対処する施策をより促進していく必要性が、関係する諸団体のあいだで共通の認識となっている。

5. 考察——「神奈川版 MRC」の構想

CSSS と MRC への助成プログラムは 2006 年 6 月に合併し、制度が変更されることになっている。その結果、MRC の運営のあり方が大幅に変化することが予想される。しかし、いづれにせよ、オーストラリアの多文化主義政策において CSSS や MRC が果たしてきた役割が重要であったことは確かである。とくに 1970 年代から 80 年代初期にかけての多文化主義の導入・定着期には、行政の他の分野での多文化施策が未整備だったこともあり、CSSS や MRC は新規移住者のオーストラリア社会への定住促進に大きく貢献した。

それでは、ここまで紹介してきたオーストラリアの新規移住者定住支援施策の事例は、神奈川の外国人市民施策を考えるうえで、どのようなヒントをもたらすのだろうか。以下の 3 点を強調しておきたい。

① 施策整備の初期段階における「リソースセンター」型施設の重要性

外国人市民人口が増加するにつれて、神奈川における多文化共生施策・外国人市民

定住支援施策も、行政やNPO、ボランティアなどの努力もあり次第に進展してきた。しかし、そうした取り組みはようやく本格化しはじめたところであり、施策の整備は依然として不十分である。オーストラリアにおけるMRCは、新規移住者定住支援施策がまだ整備されていない時期に効果を発揮した。それは、「リソースセンター」型拠点の設置が、限られた社会資源を有効に活用し、関係団体・組織のネットワーク化をはかるうえで、優れた手法だったからである。この点を考慮に入れば、神奈川においてもMRCのような「リソースセンター」型施設を設置することは、多文化共生施策・外国人市民定住支援施策を推進していく有効な戦略のひとつである。

②外国人市民の自立支援施策へのニーズ

また、CSSSをはじめとするMRCの業務は、相談・情報伝達をふくめた広い意味でのソーシャルワークの活動が中心となっていることにも注目すべきである。そうした活動の目的は、新規移住者個人の問題解決や移住者コミュニティへの支援をつうじて、英語を母語としない移住者の社会的自立とオーストラリア社会への主体的な参加を促進していくことにある。つまり、CSSSやMRCにおける援助の主眼は、移住者たちがお互いに助け合いながら、自分たちの問題を自分たちで解決する能力を身につけるのを手助けする「自立支援」にある。

外国人市民の定住化が進行した結果、彼・彼女らが日本社会の住民として生活していくうえでさまざまな課題が、神奈川においてもあらためてクローズアップされている。それゆえ、外国人市民ひとりひとりが、お互いに助け合いながら、自分たちの生活課題を解決する力を身につけるための自立支援の取り組みの必要性が高まっている。こうした外国人市民の自立支援施策の拠点としても「リソースセンター」型施設の整備が求められる。

③神奈川県国際交流協会による試行的取り組みの意義

しかし、オーストラリアの場合と異なり、神奈川県をはじめとする日本社会では、全住民人口に占める外国人市民の割合の少なさ、予算の制約など、外国人市民の自立支援施策の推進のために解決すべき課題は多い。そこで、全国的・全県的な施策の展開に先駆けて、神奈川県国際交流協会(KIA)の事業として、オーストラリアのMRCに着想をえながらもそれを神奈川県の実情に見合ったかたちに翻案したパイロット(試行的)事業として、「リソースセンター」を運営することが考えられる。このパイロット施設は、既存の社会資源を無理なく組織化して活用しながら、外国人市民の自立支援に向けた取り組みを行うことになる。その点、KIAは県内の外国人市民との連携をすでに推進しており、こうした取り組みの中核を担うことができるノウハウを備えている。

ただし、オーストラリアのMRCのように潤沢な資金と人材を備えることは難しいため、

施設の役割をある程度絞り込む必要がある。それゆえ、KIAによって実施されるパイロット事業が重視するのは「情報流通と相談」になるだろう。必要とされる行政・生活情報

の適切な流通は外国人市民の自立支援に不可欠である。また、外国人コミュニティ内部での人と人との結びつきを活用することで、効果的な情報伝達をもたらされる。それは具体的には、コミュニティ内部でボランティアや通訳、世話役として活動している人々による「相談」というかたちをとる。今回の調査で明らかになったように、こうした人々のあいだにはすでに「多文化ソーシャルワーカー」と呼べるような専門知識と経験を備えた人々も多い。こうした人々の活動を支援し、その活動に役立つ「資源(リソース)」としての「情報」を提供していく機能が、リソースセンターには期待される。

このように、今回の調査において明らかになった神奈川の事例とオーストラリアの事例を比較検討することによって、神奈川県国際交流協会の事業として「神奈川版 MRC」とでもいうべき施設を試行的に設置する必要性と意義が明らかになった。ただし、オーストラリアにおける「MRC」は「移民リソースセンター (Migrant Resource Centre)」の略であるが、「神奈川版 MRC」における「MRC」は「多言語リソースセンター (Multilingual Resource Centre)」とすることがふさわしい。なぜなら、そこでの主要な業務は多言語情報の流通と相談活動の支援だからである。次章では、この「神奈川版 MRC (多言語リソースセンター)」の設立をひとつの軸とした、神奈川県における多言語情報の流通促進に関する提言が行われる。

しおばらよしかず
(塩原良和)

第2章 提言 ～多言語生活情報センターをめぐる～

2004年度の調査によって、市町村や社会教育施設、学校等の現場での多言語生活情報の共有、翻訳すべき広域情報の確定、編集、流通という一連の機能を担い、具体的な作業を推進するための「多言語情報流通センター」が必要であることがわかった(報告書『多言語生活情報の提供・流通』2005参照)。同調査結果を受ける形で、財団法人神奈川県国際交流協会では、地球市民かながわプラザの指定管理者として、2006年度、「多言語生活情報センター」を設置する予定である。同センターを具体的かつ効果的に運営してゆくためには、神奈川県国際交流協会と、自治体や他のセクターとの間で、以下のような有機的な協働作業がおこなわれることが求められている。以下は、協働作業を進めていく際に留意すべき、今回の研究成果を踏まえた提言である。

1. 多言語生活情報センターの設置、多言語情報の収集

2006年度に設置が予定されている「多言語生活情報センター」(Multilingual Resource Centre:MRC)では、外国人住民向けの多言語情報を積極的に収集・整理し、NGO・民族団体・教育機関・自治体等と連携しながら、多言語生活情報を流通させる仕組みをつくることになっている。

情報の収集、とりわけ市町村等の自治体で発行される多言語生活情報については、どのような発行主体がいつ発行したのかを把握することはきわめて難しい。そこで、横浜市や川崎市等が策定している多言語広報に関する指針(p135～139資料参照)を活用して、多言語生活情報に関する発行情報と現物が必ず「多言語生活情報センター」に届くような仕組みづくりが必要である。なお、横浜、川崎以外の自治体においても、多言語資料の発行・収集にかかわるガイドラインの作成が望まれる。なお、収集・整理の対象となる情報は以下のとおり。

- A. 日本語以外に翻訳された行政・生活情報
- B. ルビ振りなどがなされた日本語情報
- C. 外国人市民の生活にとって重要な日本語情報

＜今後、必要な作業＞

①情報収集と整理：多言語生活情報センター(以下「MRC」と表記)は、行政・公的機関の作成した多言語生活情報を幅広く収集し、整理する。

②アップデートの確認と推奨：MRCは、情報の作成元に対して、定期的な情報の更新状況を確認し、長期間情報更新がなされていない場合は改訂版の作成を促す。

③多言語情報流通に係わるガイドラインの作成と推奨：MRCは、横浜市、川崎市等で作成しているようなガイドラインの作成、情報の収集・提供の仕組みづくりを呼びかけ、情報の発信源・所在源等の発行情報を一元的に補足・管理できるようにする。

2. 多言語生活情報の流通促進

多言語生活情報を外国人市民に効果的に伝達するために、2005年度の調査によって明らかになった外国人住民の眼から見て有効と思われる拠点情報をもとに、情報の配布先の施設・組織をリストアップし、そうした施設・組織の活動状況を随時把握するように努める。とくに、防災に関連する情報を外国人市民に効果的に伝達することが期待される。

＜今後、必要な作業＞

①公共施設・窓口への配布：自治体等は、外国人市民が比較的頻繁に利用する公共施設（自治体の相談窓口、外国人登録窓口、役所、公民館、図書館、保育所など）、外国人への情報提供が何らかの形で業務に含まれる部署などに、定期的に多言語生活情報を配布する。

②支援NPO・ボランティアへの配布：自治体等は、外国人住民への支援活動を行っているNPOやボランティアに、定期的に多言語生活情報を配布する。

③外国人市民の生活拠点への配布：自治体等は、教会、集会所、エスニック・レストラン、食料品店、語学学校、国際教室設置校といった、外国人住民が集まる場所に多言語生活情報を配布する。

④エスニック・キーパーソンへの配布：資料を発行する自治体等は、周囲の外国人住民への相談・援助活動を行っている外国人住民（エスニック・キーパーソン）の存在を把握し、そうした人々に必要な多言語生活情報が確実に届くようにする。

⑤エスニック・メディアとの連携：自治体等は、多言語新聞・雑誌・インターネット等の特性に合わせて提供する多言語生活情報の内容をよく吟味して提供することで、より広範囲に情報発信できるようにする。

3. 多言語生活情報の電子化

多言語生活情報の中で汎用性の高いものを中心にHTML化、もしくはPDFファイル化し、ウェブサイトで無料公開する。2005年度の調査でも明らかになったように、エスニックグ

ループによっては、インターネットの活用率は上がっており、とりわけ相談窓口などで情報を伝達する側にいる外国人住民にとっては、貴重な資源になりえる。そのほかにも、①行政や公的施設・相談窓口の担当者・担当部署、②NPO、ボランティア、エスニック・キーパーソン、③その他の外国人市民自身（インターネット利用可能な人々）にとって有効である。

- ＜今後、必要な作業＞
- ①電子情報化すべき資料の選択：自治体等は、電子情報化すべき資料の選定を行う。また、MRCは、情報交換の場（提言4参照）を通じて、収集した情報のうち電子情報化することが望まれる資料を選定する。
 - ②電子情報化：選定された資料の電子情報への加工を行う。
 - ③発信：自治体等は、ホームページに電子情報に加工した情報を掲載する。自治体、MRC、NGO等の各セクターは、関連ホームページへの相互リンクを貼るようにする。

4. エスニック・キーパーソンのネットワーキングと支援

2005年度の調査によって、外国人住民への情報提供の最前線に立っている相談窓口スタッフなどの、「情報を伝達する側」にいる人材同士の情報交換の機会や研修等の機会が十分でないことがわかった。また、そうした層の人材が不足しており、個人の負担が過剰になっていることがわかった。

そこで、エスニック・キーパーソンを中心として、多言語生活情報の流通に密接に関係する民族団体、NGO、教育機関などのスタッフ等による情報交換の場を設定し、人材のネットワーク化を図る。

また、強まる外国人住民の定住化傾向の状況に即して、多様化する（医療、福祉、教育など生活全般にまたがる）さまざまな問題を解決できる人材養成の枠組みづくりを行うことが求められている。

さらに、今後の展開としては、そのような人材の身分保障の仕組みづくりが求められている。身分保障によって得られるメリットは以下のとおり。

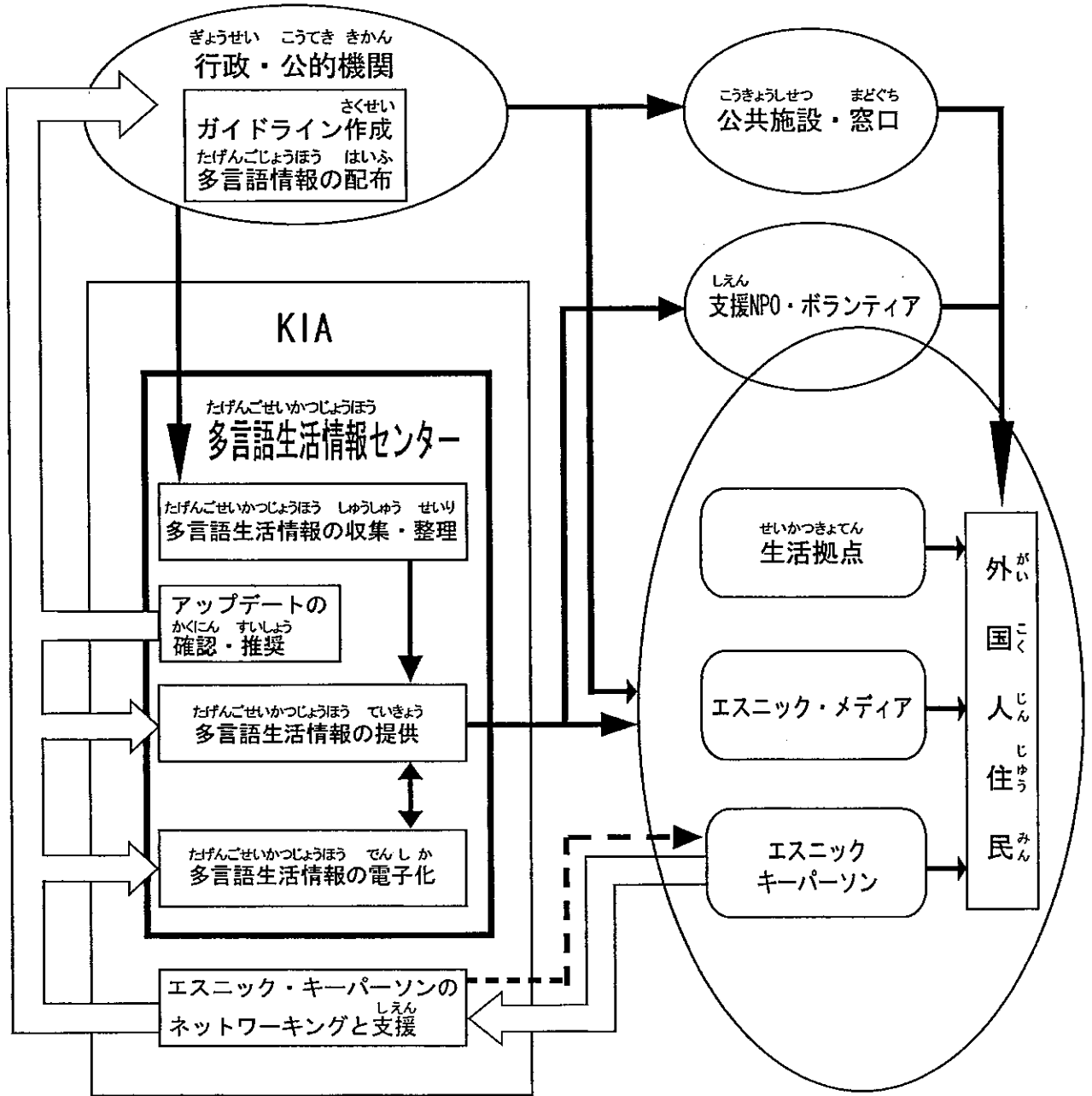
- ・情報提供、相談サービスの充実により、中長期的には、行政コストのダウンにつながる。
- ・身分保障を受けることにより、キーパーソンは活動しやすくなり、行政・病院・学校その他の施設との連携も円滑に進みやすい。
- ・日本人地域住民にキーパーソンの存在が認知されることで、日本人住民からの理解や協力が得られやすくなる。



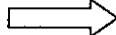
＜今後、望まれること＞

- ①情報交換の場の設置：エスニック・キーパーソン相互の連携や行政・NGOとの協力を体制を強化するために、MRCは、民族団体代表・行政担当者・NGOスタッフを含む構成員による情報交換の場を設置する。
- ②多文化コミュニティワーカーの養成：神奈川県国際交流協会・自治体は、大学・NPO等と連携し、外国人住民が抱える生活課題の解決に向けて、文化的背景の違いを踏まえながら、コミュニティワークのできる人材養成の仕組みづくりを行う。
- ③「多文化コミュニティワーカー（仮称）」認定制度の創設：自治体等は、上記の人材を「多文化コミュニティワーカー」として認定し、公的機関での有給労働の対象として認知されるように制度化を図る。

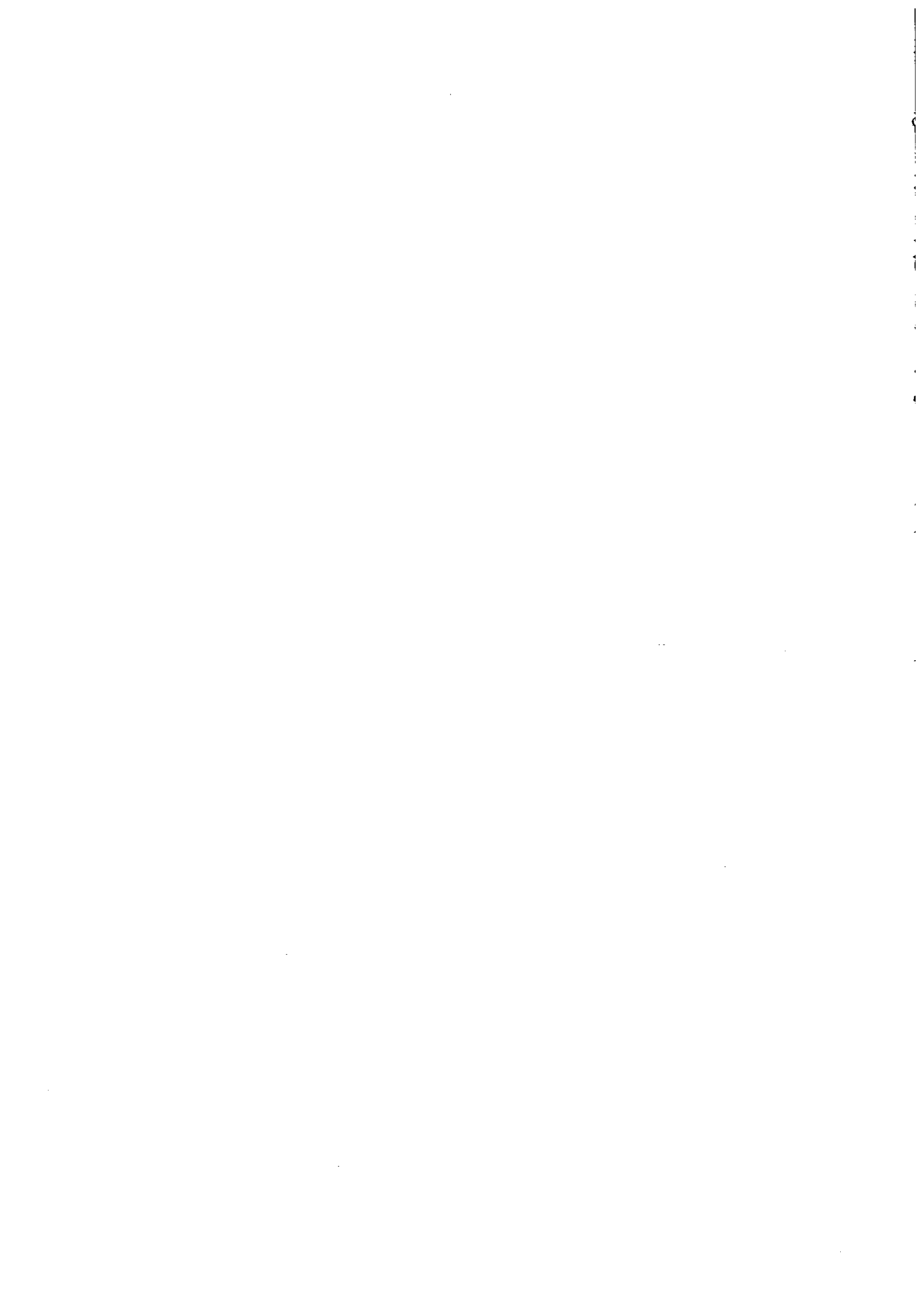
たげんごせいかつじょうほう ちゅうしん じょうほうりゅうつう し く
多言語生活情報センター（MRC）を中心とする情報流通の仕組みづくり

<イメージ>



- 
 たげんごせいかつじょうほう なが
 多言語生活情報の流れ
- 
 エスニック・キーパーソンへの支援
- 
 がいこくじんじゅうみん じょうほう なが
 外国人住民からの情報のフィードバックの流れ

だい ぶ しりょう
第Ⅲ部 資料



1. 多言語情報の流通にかかわる仕組みづくりに向けた自治体の取り組み

(1) 横浜市

*

横浜市外国語広報のあり方に関する指針

平成17年4月1日

1 指針の目的

この指針は、外国人市民や外国人来訪者、外国企業などに対して、国際性豊かなまちにふさわしい生活情報や観光案内、シティセールス情報等を積極的かつ的確に提供するため、外国語による広報の方向性を示すことを目的とし、平成17年4月1日から適用するものとする。

2 対象者

主として日本語がわからず、外国語での情報を必要とする者を対象とする。

- (1) 外国人市民
- (2) 外国人来訪者
- (3) 外国企業

3 情報の基準

各局区、事業本部等（外郭団体を含む。）は、所管する事業に関して、上記対象者に対して、積極的に外国語による広報を行なう。

なお、広報を進めるに当たり、以下の基準に該当する情報については、特に優先度が高いものとして対応する。

(1) 外国人市民

ア 緊急事態の対応に関する情報災害、テロ、感染症、火災、防犯、救急医療等なお、「横浜市危機管理指針」に掲げられた危機の項目についても十分配慮する。

イ 生活相談に関する情報

(ア) 保健、福祉、教育に関する情報、乳幼児健診、保育園、就学、その他福祉保健センター業務関連等。

(イ) 日常生活に関する情報、ごみの処理、公共料金の納付方法等。

(ウ) その他外国人向け相談等。

ウ 市民の権利・義務に関する情報外国人登録、年金、健康保険、税

制度等その他外国人向け相談等。
エ 利用の多い施設情報（国際交流ラウンジ、地区センター、図書館等）
オ 市の施策・イベント情報など広報よこはま掲載情報を基準とする
情報

(2) 外国人来訪者

ア シティセールス

横浜への観光、コンベンション等の誘致を喚起するための情報

イ 観光案内

横浜における観光をサポートする情報

(3) 外国企業

ア 外国企業誘致オフィスビルや工場等の物件情報空室状況、賃料、設備仕様等

イ 支援情報等融資、助成金等に関する情報、県、市、ジェット口等
人材・採用情報（語学のできる人、IT技術者等）

税務・会計、法制度等に関する情報

4 言語（方法）

(1) 対象言語：言語については、英語による情報提供から積極的に取り組むほか、中国語、ハンガール語、スペイン語、ポルトガル語も加えた5言語を目安とする。また、地域特性などにより明確な必要性のある場合は、他の言語であっても柔軟に対応する。

(2) やさしい日本語：外国語による広報以外に、翻訳版を作成しない少数言語への配慮を踏まえ、日本語情報に「平仮名のルビ」を付すとともに、平易でわかりやすい表現での要約を添えて対応する。

(3) その他：翻訳にあたり、外国人市民の視点に立ち、また、統一的な翻訳表記に向け、財団法人横浜市国際交流協会（以下、「YOKE」という。）発行の「多言語情報作成マニュアル」「横浜市標準訳語集」を参考にする。翻訳業者あるいは個人翻訳者への委託に際しても、可能な限り参考にするよう働きかけるものとする。

5 情報提供の手段

各種広報紙誌などの印刷物とともに、ホームページによる外国語広報の情報提供等を進める（HTMLファイル）作成原則とする。

6 外国語広報に向けての各局区、事業本部等の役割
外国語広報については、各局区、事業本部等の責任で行う。なお、全体的な総合調整の窓口については、市民局広報相談部広報課（以下、「広報課」という。）が行ない、外国語広報の推進に向けた支援・協力については総務局国際室国際課（以下、「国際課」という。）及び、YOKEが行う。

(1) 各局区、事業本部等 翻訳をはじめ必要な予算措置は、各局区、事業本部等において、講じるものとする。外国語広報の作成において、広報課、国際課及び、YOKEに対し、必要に応じて相談し、助言をうけることができる。また、外国語広報が完成した時は、各々に報告するとともに、印刷物については一部提出する。

(2) 広報課 広報課は、総合調整の窓口となり、各局区、事業本部等への外国語広報に関する必要な情報提供と外国語広報の充実に向けた関係機関等との調整を行うとともに、広報印刷物調整事業を通じ、効果的かつ効率的な情報選定の助言を行う。

(3) 国際課 国際課は、各局区、事業本部等が外国語広報を行う際、YOKEと連携しながら、外国人への効果的な情報提供の助言・支援、また、相談を受けるとともに、翻訳時の確認作業等の協力を行う。

(4) YOKE YOKEは、外国人支援等に関する情報の提供や市内国際交流ラウンジ等との調整を進めるとともに、翻訳作業における相談を受け、必要とされる支援を行う。

7 その他

この指針に定めるもののほか、外国語広報に関して必要な事項は、「横浜市外国語広報取扱規程」に基づくものとする。

市民局広報相談部広報課 - 2005年06月16日作成
ご意見・お問い合わせ - sh-koho@city.yokohama.jp
電話：045-671-2349 - FAX：045-661-2351

©2005 City of Yokohama. All rights reserved.

(2) 川崎市

外国人市民への広報のあり方に関する考え方

1998年4月1日施行
(1999年4月1日 一部改正)
(2001年4月1日 一部改正)
(2002年4月1日 一部改正)

川崎市外国人市民代表者会議の1996年度年次報告・提言を受けて、市は、市民局及び関係部局職員による「川崎市外国人市民広報研究委員会」を設けて外国人市民への広報のあり方について研究しました。その報告に基づいて今後の外国人市民への広報については、次の考え方により行うこととします。

〔基本方針〕

1 外国語による広報の充実

- (1) 市が行う広報のうち、外国人市民に関係がある情報については、できるかぎり多くの外国語で広報すること(以下、「多言語広報」という。)が望まれます。
- (2) 多言語広報が望ましい情報とその優先順位は、表1の基準によるものとします。

表1 多言語広報の優先順位の基準

| | |
|-----|---------------------------------------|
| (1) | 緊急の事態の対応に関する情報(災害、火災、事故、盗難、救急 医療 等) |
| (2) | 外国人市民の生活・相談に関する情報(国際交流 協会の業務案内等) |
| (3) | 外国人市民の義務に関する情報(外国人登録、入管法関係、税制度等) |
| (4) | 保健、福祉、教育に関する情報(乳幼児検診、保育園、就学、識字学級 案内等) |
| (5) | 日常生活に関する情報(ごみの処理、公共料金の納付方法等) |
| (6) | 外国人市民の利用の多い施設情報(市民館、保健所、福祉事務所の業務案内等) |

2 多言語広報を行う場合の言語

- (1) 多言語広報を行う場合は次の5言語で行うことを標準とします。
英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、韓国・朝鮮語
- (2) 外国人市民に関わりがある情報の広報資料を日本語のみで作成する場合は、できるかぎり、「ひらがなのルビ」を付けることが望まれます。
- (3) 施設内外の表示・案内、道路案内、交通機関の行き先表示等は、ローマ字を併記することが望まれます。

3 外国人市民向けの多言語広報資料に関する情報の管理等

- (1) 各局・区・委員会等が作成する多言語広報資料に関する情報は、市民局 人権・男女共同参画室(以下、「担当」と略す。)において管理します。
- (2) 担当は、多言語広報資料に関する情報の管理にあたっては、総務局 交流推進課及び財団法人川崎市国際交流協会と相互に連携して行うものとします。
- (3) 各局・区・委員会等は、多言語広報資料を作成しようとするときは、事前に担当に協議するものとします。
- (4) 各局・区・委員会等は、多言語広報資料が完成したときは、担当に報告し、多言語広報資料に関する情報の管理に必要な部数を提出するものとします。

4 外国人市民情報コーナーの設置

外国人市民向けの多言語広報資料及び「ひらがなのルビ」付き広報資料を置くために表2の施設に「外国人市民情報コーナー」を設置します。

表2 外国人市民情報コーナーを設置する施設

| 区別 | 区役所 | 市民館 | 図書館 | その他 |
|-----|-------|--------|-------|----------|
| 川崎区 | 川崎区役所 | 教育文化会館 | 川崎図書館 | 情報プラザ |
| 幸区 | 幸区役所 | 幸市民館 | 幸図書館 | |
| 中原区 | 中原区役所 | 中原市民館 | 中原図書館 | 国際交流センター |
| 高津区 | 高津区役所 | 高津市民館 | 高津図書館 | |
| 宮前区 | 宮前区役所 | 宮前市民館 | 宮前図書館 | |
| 多摩区 | 多摩区役所 | 多摩市民館 | 多摩図書館 | |
| 麻生区 | 麻生区役所 | 麻生市民館 | 麻生図書館 | |

5 外国人市民情報コーナーへの多言語広報資料の送付

- (1) 各局・区・委員会等は、多言語広報資料を区役所等の外国人市民情報コーナーへ送付するときは、情報プラザに依頼するものとします。ただし、国際交流センターに対しては、各局・区・委員会等が直接送付します。
- (2) 外国人市民情報コーナーを管理する施設が、多言語広報資料（時限的広報資料を除く）の補充、更新等を必要とするときは、直接作成局に依頼するものとします。

6 新たな外国人市民への「外国人のための相談窓口の御案内」の配布

- (1) 新たに市民となった外国人（新規登録、転入登録者）が、川崎市で生活する上で、特に、重要な事項の確認を容易に行うことができるように、多言語で作成した外国人のための相談窓口の御案内「新しく登録された方及び転入された外国人の皆さんへ」を区役所・支所の外国人登録窓口で配布します。
- (2) 外国人のための相談窓口の御案内は、外国人市民が川崎市で生活する上で必要な情報を提供するために外国人登録窓口で配布している「交流手帳」（国際交流協会編 5カ国語版）とともに配布するものとします。

7 外国人市民の意見、要望の把握

外国人市民が、外国語広報資料に関する意見をはじめ、市政に関する意見・要望等を表明することを容易にするために、「市長への手紙」の差し出し封筒等に「ひらがなのルビ」を付けます。

2. 主要な在 住外国人向けメディア一覧

(2006年2月1日 在日外国人情報センター調査より抜粋)

| 言語 | メディア名 | メディアの種類 | 会社名 | 創刊年 | 発行部数(公称) |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------|-------------------|---------|----------|
| 繁体文字 | *留学生新聞 | 隔週新聞 | メディアチャイナ樹 | 1988年 | 63,000部 |
| | 当初は留学生対象に発行されていたが、現在は一般の在日中国人が対象。中国人メディアの老舗。 | | | | |
| | *中文導報 | 週刊新聞 | 樹中文産業 | 1992年 | 100,000部 |
| | 大陸系 国内外のニュース中心だが、日本の情報も細かく紹介している。案案チャイナは系列会社。 | | | | |
| | *東方時報 | 週刊新聞 | 樹東方インターナショナル | 1995年 | 100,000部 |
| | 大陸系 国内外のニュース中心だが、日本の生活情報も細かく紹介している。 | | | | |
| | *時報 | 週刊新聞 | 樹日中通信社 | 1995年 | 40,000部 |
| | 大陸系 国内外のニュース中心だが、日本の情報も細かく紹介している。 | | | | |
| | *大紀元時報 | 週刊新聞 | 樹大紀元 | 2001年 | 15,000部 |
| | 大陸系 日本の生活情報を細かく紹介している。 | | | | |
| | 大紀元時報(日本語版) | 隔週新聞 | 樹大紀元 | 2004年 | 14,000部 |
| | 世界28カ国で発行されている新聞の日本語版。 | | | | |
| | *華人週報 | 週刊新聞 | 樹日中ネットメディア | 2000年 | 30,000部 |
| | 大陸系 国内外のニュース中心だが、日本の情報も細かく紹介している。 | | | | |
| *台湾報 | 月刊新聞 | 樹ニューコム | 1998年 | 40,000部 | |
| 台湾系 国内外のニュース中心だが、日本の情報を詳細に紹介している。日本語の記事も多い。 | | | | | |
| 簡体文字 | *大富報 | 月刊新聞 | 樹大富 | 1999年 | 70,000部 |
| | 大富TVの視聴者を対象に配布されている。最近、日本の情報も細かく紹介している。 | | | | |
| 北京語 | *大富 | 衛星TV/782・783ch | 樹大富 | 2001年 | 60,000件 |
| | CCTV 中国中央電視台と、TVB香港電視廣播有限公司の2チャンネルを放送。独自の在日中国人ニュース番組もある。 | | | | |
| | *案案チャイナ | 衛星TV/784ch | 樹ラクラクコミュニケーションズ | 1998年 | 28,000件 |
| | 鳳凰(フェニックス)衛視と東風衛視の番組に独自制作の番組を加えて放送している。 | | | | |
| ハングル文字 | *韓国人生活情報 | 月刊誌 | 樹剛一 | 1990年 | 25,000部 |
| | 韓国系ニューカマーを対象とする雑誌。 | | | | |
| | 留学生 | 月刊誌 | 樹大悟 | 1999年 | 30,000部 |
| 当初は留学生対象に発行されていたが、現在は一般の在日韓国人が対象。 | | | | | |
| フィリピン語 | *KAIBIGAN | 月刊新聞 | 樹ニューコム | 1991年 | 30,000部 |
| | 生活情報に特化したフィリピン人メディアの老舗。読者は主婦層が中心。主筆は現役のソーシャル・ワーカー。日本語の記事も多い。 | | | | |
| | *KMC | 月刊雑誌 | (有)クリエイティブ・ケイ | 1997年 | 15,000部 |
| | 主婦層をターゲットとする雑誌形式のメディア。関東のフィリピン人コミュニティ・ニュースは特に強い。 | | | | |
| | *Philippine Digest | 月刊雑誌 | 樹インターナショナルプレスジャパン | 1995年 | 15,000部 |
| | フィリピン本国のニュースが中心だが、最近は日本の情報も取り扱い始めた。 | | | | |
| | *PARAISO | 月刊雑誌 | 樹パライソ | 1994年 | 20,000部 |
| | フィリピンのニュースと日本語のニュースが中心。最近は日本の生活情報も増えてきている。 | | | | |
| | *WINSフィリピンチャンネル | 衛星TV/787ch | 樹ウインズインターナショナル | 2000年 | 20,000件 |
| | ABS-CBNの海外向け放送を基礎に、日本の情報を交えて放送。現地では日本人向けのCATV会社を運営。 | | | | |
| AccessTV(Philippine) | 衛星TV | 株式会社シーエムエム | 2005年 | 5,000件 | |
| GMA TVの他、DreamFM,DZBB 594などのラジオも視聴できる。近日中に日本の情報サービスも開始予定。 | | | | | |

| 言語 | メディア名 | メディアの種類 | 会社名 | 創刊年 | 発行部数(公称) |
|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------|-------|----------|
| タイ語 | *スーマイタイムズ | 月刊新聞 | ㈱ニューコム | 1992年 | 41,000部 |
| | 在日タイ人を対象メディアの元祖。日本の生活情報は創刊当時から扱っている。日本語の記事も多い。 | | | | |
| | *バンコクタイムズ | 月刊新聞 | ㈱ワイワイタイランド | 1995年 | 55,000部 |
| | タイの情報を中心に構成しているが、最近では日本の情報も増え始めた。 | | | | |
| | Wai Wai THAILAND(日本語) | 月刊雑誌 | ㈱ワイワイタイランド | 1996年 | 55,000部 |
| | タイ人周囲のタイフリークの日本人を対象とする雑誌。 | | | | |
| | AccessTV(Thai) | 衛星TV | 株式会社シーエムエム | 2005年 | 3,000件 |
| 近日中に日本の情報サービスも開始予定。 | | | | | |
| ポルトガル語 | *ジャーナル・ツワード・ベン | 週刊新聞 | ㈱ジェー・ビー・コミュニケーション | 1991年 | 41,000部 |
| | 在住日系ブラジル人を対象とするメディアの老舗的存在。コミュニティに深く食い込んでいる。生活情報も多い。 | | | | |
| | *International Press(ブラジル版) | 週刊新聞 | ㈱インターナショナルプレスジャパン | 1991年 | 60,000部 |
| | グループ会社であるIPCワールドと共に、在日ブラジル人の生活に根ざしたメディア。生活情報も多い。 | | | | |
| | *IPCブラジルチャンネル | 衛星TV/333・334ch | ㈱IPCワールド | 1995年 | 40,000件 |
| ブラジル発の国際放送「TVグローボ・インターナショナル」の番組と、日本の中のブラジル情報を満載した選りすぐりのブラジル語総合放送。 | | | | | |
| ビルマ語 | *シュウェ・バマー | 月刊新聞 | ㈱ニューコム | 1996年 | 20,000部 |
| | 在日ミャンマー人を対象とするメディアは多いが、その中で政治的な偏向の少ないメディア。生活情報も多く、日本語の記事もある。 | | | | |
| マレー語 | *マレーシア・タイムズ | 月刊新聞 | ㈱ニューコム | 1994年 | 21,000部 |
| | マレーシア語・繁体文字・日本語で構成された在日マレーシア人向け新聞。生活情報も多い。 | | | | |
| インドネシア語 | *メディア・ヌアンサ・インドネシア | 月刊新聞 | ㈱ニューコム | 1996年 | 22,000部 |
| | 研修生として来日することの多いインドネシア人を対象にしたメディア。生活情報や、バリフリークの日本人を対象とする日本語記事も多い。 | | | | |
| スペイン語 | *International Press(南米人版) | 週刊新聞 | ㈱インターナショナルプレスジャパン | 1994年 | 25,000部 |
| | ペルー人等、南米からの日系人を対象にしたメディア。生活情報も多い。 | | | | |
| 英語 | *TOKYO NOTICE BOARD | 月刊新聞 | (有)トーキョー・ノーティス・ボード | 1996年 | 35,000部 |
| | "英語がわかる外国人"を対象とする東京の情報誌。生活情報も紹介されている。 | | | | |
| 英・西・比・ネシア・泰・葡・仏・中・韓 | *インターFM | FM 76.1MHz | エフエム・インターウェブ㈱ | 1996年 | 50万人 * 1 |
| 日本語での放送が中心だが、曜日変わりで各国語のニュース・生活情報を提供している。 | | | | | |

* のついたメディアは「東京都在住外国人向けメディア連絡会」のメンバーです。

*1 電波の届く範囲に居住する外国人の想定数。

3. 活用できるホームページ一覧

医療情報

■ 多言語による生活情報提供

いろいろな言葉で診察をうけられる病院のリストがあります。

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/kokusai/tagengo.htm>

神奈川県県民部国際課

■ 多言語医療問診票

<http://www.k-i-a.or.jp/medical>

国際交流ハーティ港南台、神奈川県国際交流協会、Illusion Mill、

DIGITALIUM projects!!

■ 医療通訳派遣システム構築事業

<http://www.geocities.co.jp/SweetHome-Ivory/3748/programapiloto.html>

MICかながわ

■ AMDA国際医療情報センターホームページ

<http://homepage3.nifty.com/amdack/>

AMDA国際医療情報センター

■ 外国人のための医療機関受診ミニガイド

<http://www.pref.toyama.jp/sections/1204/zyusinminiguide.html>

富山県厚生部医務課

■ 外国人のためのLiving Information

<http://www.ih-osaka.or.jp/enjoy/jp/index.html>

財団法人 大阪国際交流センター

■ 医療関係者向け情報

<http://di.m-pharma.co.jp/foreign/>

三菱ウェルファーマ医療株式会社

きょういくじょうほう
教 育 情 報

- こうこうしんがく 高校進学ガイダンス・がいがくじんきょういこうそうだん かながわ外国人教 育相談

<http://www15.plala.or.jp/tabunka/index.htm>

たぶんかきょうせいきょういこう
多文化共 生教 育ネットワークかながわ

- たげんごこそだてじょうほう 多言語子育て情報

<http://home.e08.itscom.net/kosodate/>

たげんごいくじじょうほうし つく かい
多言語育児情報誌を作る会

- きこく とにちじどうせいとがっこうせいかつ 帰国・渡日児童生徒学校生活サポート情 報

<http://www.pref.osaka.jp/kyoisityoson/jidoshien/shugaku/>

おおさかふきょういこういんかいじむきょく しちょうそんきょういこうしつ じどうせいとしえんか
大阪府教 育委員会事務局 市町村教 育室 児童生徒支援課

- がいがくじんじどうせいときょういこうしりょう 外国人児童生徒教 育資料

<http://www.gaikoku.toyohashi.ed.jp/>

とよはししきょういこういんかい
豊橋市教 育委員会

- がいがくじん 外国人のためのLiving Information

<http://www.ih-osaka.or.jp/enjoy/jp/index.html>

ざいだんほうじん おおさかこくさいこうりゅう
財団法人 大阪国際交 流センター

- がっこうせいかつ 学校生活ガイド

<http://www.hyogo-c.ed.jp/kenshusho/lib/schoollife/>

ひょうごけんきょういこういんかい
兵庫県教 育委員会

じゅうたくじょうほう
住 宅 情 報

- がいがくじんむ ちんたいじゅうたくじょうほうあんない 外国人向け賃貸住 宅情 報案内

<English How to find rental housing>

http://www.city.yokohama.jp/me/ken/housing/minju/renthous/rent_01.html#uk

<Español Como Encontrar Viviendas de Alquiler>

http://www.city.yokohama.jp/me/ken/housing/minju/renthous/rent_01.html#es

<Portugues Como Encontrar Habitacao para Alugar>

http://www.city.yokohama.jp/me/ken/housing/minju/renthous/rent_01.html#po

よこはましけんちくきょくじゅうたくぶ
横浜市建築局住 宅部

- たげん ごせいかつじょうほう 多言語生活情報 (トップページの「じゅうたくへん住宅編」をクリック)

<http://www.clair.or.jp/tagengo/index.html>

ざいだんほうじん 財団法人 じちたいこくさいかきょうかい 自治体国際化協会

- がいこくじん 外国人のためのLiving Information

<http://www.ih-osaka.or.jp/enjoy/jp/index.html>

ざいだんほうじん 財団法人 おおさかこくさいこうりゅう 大阪国際交流センター

さいがいじょうほう 災害情報

- じしん 地震から身を守るための10カ条 かじょう

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/03/0340/10rules.html>

かながわけんそうごうぼうさい 神奈川県総合防災センター

- がいこくじんむ 外国人向け防災対策マニュアル ぼうさいたいさく

<http://www.city.yokohama.jp/me/bousai/foreigners/manual.html>

よこはましそうむきょくき 横浜市総務局 きかんりたいさくしつ 危機管理対策室

- Y2K問題に関する多言語情報 もんだい

<http://www.k-i-a.or.jp/Y2K/>

ざいだんほうじん 財団法人 かながわけんこくさいこうりゅうきょうかい 神奈川県国際交流協会

- がいこくじん 外国人のためのLiving Information

<http://www.ih-osaka.or.jp/enjoy/jp/index.html>

ざいだんほうじん 財団法人 おおさかこくさいこうりゅう 大阪国際交流センター

せいかつじょうほう 生活情報

- たげんご 多言語による生活情報提供 せいかつじょうほうていきょう

<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/kokusai/tagengo.htm>

かながわけんけんみんぶこくさいか 神奈川県県民部国際課

- たげんごせいかつじょうほう 多言語生活情報 (トップページの「いっばんへん一般編」をクリック)

<http://www.clair.or.jp/tagengo/index.html>

ざいだんほうじん 財団法人 じちたいこくさいかきょうかい 自治体国際化協会

- はんしんちいき 阪神地域 ざいじゅうがいこくじん 在 住外国人のための せいかつ 生活ガイド

<http://www.hyogo-ip.or.jp/livingguide/index.html>

はんしんちいき たげん ごせいかつじょうほうさくせい いんかい
阪神地域多言語生活情報作成委員会

- おおさかふがいがいこくじんそうだん 大阪府外国人相談コーナー

http://www.pref.osaka.jp/kokusai/OIS_web/index.html

おおさかふきかくちょうせいぶこくさいか
大阪府企画調整部国際課

- がいこくじん 外国人のための Living Information

<http://www.ih-osaka.or.jp/enjoy/jp/index.html>

ざいだんほうじん おおさかこくさいこうりゅう
財団法人 大阪国際交流センター

- く やくだ たげん ごじょうほう とうざいなんぼく 暮らしに役立つ多言語情報『東西南北』

<http://www.tccl17.org/tozainanboku/>

たかとりコミュニティセンター

- ざいにちがいこくじん 在日外国人のための せいかつじょうほう 生活情報エンジン

<http://www.tccl17.org/zurari/Japanese/>

たかとりコミュニティセンター

- かわさきしがいがいこくじんしみんだいひょうしゃかいぎ かいぎかいさいけいか 川崎市外国人市民代表者会議の会議開催経過

<http://www.city.kawasaki.jp/25/25zinken/home/gaikoku/index.htm>

かわさきししみんきょくじんけん だんじょきょうどうさんかくしつ
川崎市市民局人権・男女共同参画室

ろうどうじょうほう 労働情報

- たげん ごせいかつじょうほう いっぱんへん ろうどうじょうほう 多言語生活情報（一般編のなかに労働情報がある）

<http://www.clair.or.jp/tagengo/index.html>

ざいだんほうじん じちたいこくさいかきょうかい
財団法人 自治体国際化協会

4. 多言語生活情報一覧

(2006年3月1日 (財)神奈川県国際交流協会調査)

広報紙等

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|-------------------------|---------------|-----|---------------------------|
| こんにちはかながわ | 神奈川県 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| ポーダレスかながわ | 神奈川県 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| よこはまYokohama | 横浜市国際交流協会 | | 中、韓、ス、ポ、ベト、インドネシア、やさしい日本語 |
| 風ぐるま | 藤沢市青少年協会 | | 英、ポ |
| Terra、Tierra | 大和市国際化協会 | | 英、ス |
| ポラチッタ さがみはら国際交流ラウンジニュース | さがみはら国際交流ラウンジ | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、カン |
| 川崎市外国人市民代表者会議ニュースレター | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 相模原市政要覧 | 相模原市 | | 英、中 |
| こんにちはかわさき | 川崎市国際交流協会 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| PLUM | 横浜市都筑区 | | 英 |
| yokohama echo | 横浜市国際交流協会 | | 英 |
| Naka Ward Town News | 横浜市中区役所 | | 英 |

学校・教育

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|----------------------------------|---------------------|-----------|----------------------------------|
| 日本語を母語としない人たちのための高校進学ガイドブックかながわ | 多文化共生教育ネットワークかながわ | 2002 | 英、中、韓、ス、ポ、タガ、ベト、ラオ、カンボ、タガ、インドネシア |
| 学校関連文書対訳集・小学校 | とよなか国際交流協会 | 1995 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 学校関連文書対訳集・中学校 | とよなか国際交流協会 | 1995 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 学校用語・通知文対訳集(小学校用)、(中学校用) | 横浜市教育委員会 | 2002 | 英、中、韓、ス、ポ、タガ、ベト、カン |
| 入学のご案内(小学校新入学用) | 横浜市教育委員会 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 入学のご案内(転入者用A、B) | 横浜市教育委員会 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| きょうからはまっこ・横浜の学校に入るにあたって | 横浜市教育委員会 | 2000 | 中、韓、ス、ポ、タガ、ベト |
| 小・中学校への就学案内 | 藤沢市 | | ス、ポ、ベト |
| 保健調査票 | 藤沢市給食課 | | 中、ポ、ス |
| 就学援助申込書・手続案内 | 藤沢市学務課 | | 英、中、ス、ポ、ベト |
| 小学校生活の手引き「楽しい学校」 | 大和市 | | 8カ国語 |
| 学校用語対訳集 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ、タガ |
| 家庭への連絡対訳文例集 | 川崎市立小学校国際教育研究会 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 入学案内・就学ハンドブック | 川崎市 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人児童を担任する教師のためのハンドブック | 川崎市富士見台小学校 | | 英 |
| 食べもの・学校給食で使う食材一覧表 | 保土ヶ谷区国際交流の会 | 1995 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| 子ども文化センターASCL(アスクール)利用のしおり | 川崎市 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 学校用語集 | 川崎市総合教育センター | 1997 | 英、中、韓、ス、ポ、タガ |
| 学校生活の手引き | 仙台国際交流協会 | 2004 | 英、中、韓、タイ、ベト、ベンガル、モンゴル、インドネシア |
| 入学案内・就学ハンドブック | 平塚市 | | |
| 日本の学校、日本の学校Q&A | 綾瀬市 | 1990、1991 | 中、ス、ポ |
| 学校生活の手引き | 愛川町教育委員会 | | |
| 外国人保護者用・就学ハンドブック ともに生きる社会をめざして | 川崎市教育委員会 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 入学案内・就学ハンドブック | 韓国語交流会 | | 韓 |
| 小学校の算数 | 川崎市総合教育センター | 1997 | 英、韓、ス、ポ、タガ |
| ふれあい館パンフレット | 川崎市ふれあい館 | | 英、韓 |
| 外国人児童・生徒の手引き | 相模原市教育委員会 | 1994 | 英、中、韓、ス、ポ、タガ、ベト、ラオ |
| 日本語教育機関要覧 | 日本語教育振興会 | 1994 | 中 |
| ようこそ青葉区へ～転入のしおり | 横浜市青葉区国際交流ラウンジ | 2000、2003 | 英、中 |
| かながわの教育 | 神奈川県 | 2003 | 英 |
| 学校行事・連絡翻訳(ブラジル・ポルトガル語編) | 可見市国際交流協会ほか | 2004 | ポ |
| 学校現場のQ&A集～スペイン語圏の子ども達と保護者、先生のために | たかとりコミュニティセンター | 2004 | ス |
| CD-ROM版 学校生活ガイド | 兵庫県教育委員会 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| はまっ子ふれあいスクール | 横浜市教育委員会 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 横浜市中央図書館利用のてびき | 横浜市中央図書館 | | 英 |
| 学校で使われる基本単語 | 横浜市青葉区榎が丘小学校ワールドルーム | 1998 | モンゴル |
| 学校紹介ビデオ-横浜市の小学校、横浜市の中学校 | 横浜市 | | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ、フランス、ドイツ |

福祉・保険の手続き

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|-------------------------------|----------|----------------|--------------|
| 外国語版 国民健康保険制度ガイドブック | 横浜市福祉局 | 2000、2001、2002 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 介護保険制度が始まります！ | 横浜市福祉局 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 横浜市の介護保険、あなたと介護保険 | 横浜市福祉局 | 2000、2002 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 国民年金ガイド | 横浜市福祉局 | 1998 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 国民健康保険ガイドブック | 藤沢市保険年金課 | | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| 生活保護のしおり | 神奈川県福祉部 | 1995 | 中、ポ、ベト、カンボ |
| 国民健康保険ガイドブック | 厚生省保険局 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 介護保険のご案内、介護保険のしおり | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人登録をされた皆さん、国民年金の加入手続きはお済みです | 社会保険庁 | 1996 | 英、中、韓、ポ |
| 国民健康保険のしおり | 川崎市 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ、 |
| 介護保険リーフレット | 横浜市 | 1999 | ベト |

| | | | |
|---------------------------------|---------|------|-----------------|
| 外国人登録をされた皆さん、国民年金の加入手続きはお済みですか? | 社会保険庁 | 1996 | 英、中、韓、ポ |
| 国民健康保険のしおり | 川崎市 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ、 |
| 介護保険リーフレット | 横浜市 | 1999 | ベト |
| 国民健康保険法等の改正 | 横浜市 | 2001 | 中 |
| 国民健康保険のしおり | 相模原市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 国民健康保険ガイドブック | 横浜市福祉局 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 国民年金ガイド | 小田原市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 中区高齢者福祉保健ガイド | 横浜市中区役所 | 1995 | 英、中、韓 |
| 健康保険・厚生年金保険の加入手続きはお済みですか? | 社会保険庁 | | 英、ス、ポ、ベト、インドネシア |

暮らしのガイド・ルール

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|------------------------------------|----------------------------------|-----------|---------------------------------------------|
| 外国人暮らしのガイドブック | 神奈川県 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンポ |
| 住民として地域で暮らすための情報・移住労働者生活マニュアル | 滞日外国人と連帯する会 | 1997 | 英 |
| 横浜市暮らしのガイド | 横浜市市民局 | 2002、2004 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 保存版・ごみと資源の分け方・出し方 | 横浜市環境事業局 | 2003、2004 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 暮らしのガイドブック | 相模原市 | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、カンポ |
| 生活ガイドブック | 藤沢市 | | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| 藤沢市資源とごみの分け方・出し方 | 藤沢市 | 2004 | 中、韓、ス |
| 新しく登録された方及び転入された外国人の皆さんへ(相談窓口のご案内) | 川崎市 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、マレー、インドネシア、ネパール、ウルドゥ、ロシア |
| ゴミ収集日の一覧 | 平塚市環境業務課 | 毎年 | 英、中、韓、ポ、タガ |
| ごみの減量とリサイクル推進のために | 川崎市財政局 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人に身近な市税の案内 | 川崎市財政局 | 2000 | 英、中、韓、ス、ポ |
| さがみはらマップ | 相模原市 | | 英、中 |
| 生活ガイドブック | 平塚市 | 1997~ | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンポ |
| 暮らしの情報ガイド | 藤沢市 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| 多言語標準訳語集 | 横浜市国際交流協会 | 1999、2000 | 英、中、韓、ス、ポ |
| ごみの出し方と粗大ごみ料金表 | 横浜市環境事業局 | 1996 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 横浜の地図 | 横浜コンベンションビューロー | 2001 | 各種言語 |
| Living in Tsuzuki | 都筑区国際交流委員会 | 2002、2003 | 英 |
| 横浜市バス、地下鉄ご案内 | 横浜市交通局 | 1999 | 英 |
| 横浜暮らしの手帳 | 横浜市国際交流協会 | 1998 | ス、ポ |
| KOHOKU-KU(地図) | 横浜市港北区区政推移課 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ、 |
| 日本で暮らす外国人のための生活マニュアル | カトリック横浜教区滞日外国人と連帯する会 | 2002、2003 | 英、中 |
| 外国人のための日本の暮らしと法律 | エディックス | 2000 | 英 |
| 区民生活マップ金沢区 | 横浜市金沢区役所区政推進課 | 1998 | 英、中、韓、ス、ポ |
| Tsuzuki-Ku guide map | 横浜市都筑区役所 | 2001 | 英 |
| 南区生活ガイドブック | 横浜市南区役所 | 1995 | 韓 |
| 中区民生活マップ | 横浜市中区役所 | 1995、2003 | 英、中、韓 |
| 交流の手引き | 川崎市国際交流協会 | 2002 | 英、中、韓、ス、ポ |
| ふるさとかわさき | 川崎市国際交流協会 | 1993 | 英、中、韓、ス、ポ |
| ゴミの捨て方 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ、 |
| セーフティタウンかわさき | 川崎市川崎区役所 | 1995 | 中、韓 |
| Yokohama Sports | 横浜市国際交流協会 | 2002 | 英 |
| Tsurumi-ku guide map | 横浜市 | 1997 | 英、中、韓 |
| 藤沢市資源とごみの分け方・出し方 | 藤沢市 | 2004 | 中、韓、ス |
| 交流手帳 | 川崎市国際交流協会 | 1995 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 鶴見に暮らし | 横浜市鶴見区役所 | 1993 | 英、ス、ポ |
| インドシナ難民生活ガイドブック | アジア福祉教育財団難民事業本部 | | ベト、ラオス、カンポ |
| 国際送金のご案内 | 郵便局 | 2005 | 英、中、韓、ス、タイ、タガ、フランス、ルーマニア |
| 東京外口ガイド~ようこそ東京へ | 東京地下鉄(株) | 2004 | 英、中、韓 |
| 東京ガイドブック | 東京都産業労働局 | 2004 | 英、中、ス、フランス、ドイツ |
| 東京マップ | 東京都産業労働局 | 2004 | 中、韓、ス、フランス、ドイツ |
| 分別収集の品目を増やします! 保存版 | 横浜市環境事業局 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| Kanagawa brasileira | ABC Japao | 2003 | ポ |
| 横浜市ハンディ統計 | 横浜市総務局 | | 英 |
| 新しく青葉区へ来られた方へ | 横浜市青葉区国際交流ラウンジ | 2003 | 英、中、韓、ス |
| サービスガイド 日本の銀行 | 全国銀行協会 | 2000 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| 外国人登録法の改正 | 法務省入国管理局 | 2000 | 英、中、韓、ス、ポ |
| コンピュータの西暦2000年問題について | かながわ西暦2000年問題防災情報多言語化プロジェクト実行委員会 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンポ、インドネシア |
| 日本に在住の外国人の皆さんへ~2000年問題をご存じですか? | Y2K市民ネット群馬 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、アラビア |
| ごみの袋が変わりました | 横浜市環境事業局 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 入管法が改定されました | 移住労働者と連帯する全国ネットワーク | 1999 | 英、中、韓、ス |
| 法的な手続きについて | 難民事業本部 | | ベト、ラオス、カンポ |
| 青葉区生活ガイド | 横浜市青葉区役所 | 1994 | 英、中、韓 |
| ともに生きる一地球市民マニュアル | 神奈川県福祉部 | | 英、ス、ポ |
| ことばのちず | 神奈川県国際交流協会 | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| 東西南北~暮らしに役立つ多言語情報 | たかとりコミュニティセンター | | 英、中、韓、ス、ポ、タガ、ベト |

外国人相談窓口

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|------------------------------------------|------------------------|-----------------|---------------------|
| 外国籍県民相談事例集 | 神奈川県県民部 | 2000 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、ベト、カンボ |
| 外国籍県民相談窓口のご案内 | 神奈川県県民部 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 中国人帰国者のための生活相談案内 | 神奈川県 | | 中 |
| 外国人労働相談のご案内 | 神奈川県商工労働部労政福祉課 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人相談窓口のご案内 | 横浜市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| ひとりで悩まないで、まず電話を！～配偶者暴力相談支援センター | 神奈川県県民部人権男女共同参画課 | | 英、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| 外国人相談基礎知識～在留資格、仕事、国際結婚・離婚、子ども、心の悩み | 武蔵野市国際交流協会 | 2003 | |
| ラウンジパンフレット | さがみはら国際交流ラウンジ | | |
| 在日日系人のための生活相談事例集 | 産業雇用安定センター | 2003、2004 | ス、ポ |
| Q&A 外国人相談ハンドブック | 東京都外国人相談研究会、ぎょうせい | 1998、 | 英、中、韓、ス、フランス |
| 外国人のための市民生活と教育の相談窓口 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人相談窓口 | 相模原市 | | 英、中、ス、ポ |
| 出張外国人相談 | さがみはら国際交流ラウンジ | | 英、中、ス、ポ |
| 横浜いのちの電話外国語相談(LAL)10年間の活動報告(日本語版/スペイン語版) | 横浜いのちの電話外国語相談LAL編集グループ | 2003(日)、2005(ス) | ス、日 |
| あぶない! 悪質商法に気をつけて | 神奈川県県民部消費生活課 | 1999、 | 英、中、韓、ス、ポ |

保健・医療

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|---------------------------------------------------|--------------------|-----------|----------------------------------------------------------|
| 外国人のための保健・医療ガイドブック | 神奈川県衛生部 | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ |
| ストップエイズかながわ | 神奈川県 | 1993～ | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンボ |
| 結核健康診断のお知らせ | 神奈川県 | 1994～ | 英、中、ス、ポ、タイ、タガ |
| 外国人のための医療機関リスト～神奈川県 | 神奈川県県民部 | 2001、 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンボ |
| 香葉福祉保健センターからのお知らせ | 横浜市青葉福祉保健センター | 2005 | 英、中、韓、ス |
| 生活ガイド医療1・病气やけがのとき | 横浜市青葉国際交流ラウンジ | 2002 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、インドネシア、ベルシャ |
| 歯科診療補助表 | AMDA国際医療情報センター | | 16カ国語 |
| 11カ国語診察補助表 | AMDA国際医療情報センター | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンボ、ベルシャ、ロシ |
| 外国人のための多言語医療機関マップ | 国際交流ハーター港南台 | 2001 | 英、中、韓、ス |
| 歯科診断会話集 | AMDA国際医療情報センター | | 11カ国語 |
| 多言語医療問診票 | 国際交流ハーター港南台 | 1998、2000 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ラオ、インドネシア、ベルシャ、ロシア |
| お医者さんを探していますか? | AMDA国際医療情報センター | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、アラビア |
| AIDS読本 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| CRIATIVOS在日ラテンアメリカ系住民のHIV感染者支援及び抗体検査前後のカウンセリングと相談 | | | ポ、ス |
| 平成教育講座エイズ | 厚生省 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| エイズを理解するためのリーフレット | 厚生省 | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| O-157多言語情報 | 多文化共生センター | 1996 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ラオ、カンボ |
| ひよっとして結核? | (財)結核予防会 | 2004 | 英、中、韓 |
| 医療通訳派遣モデル事業 | MICかながわ | 2001 | 中、韓、ス、ポ、タガ |
| 韓国人のための日本医療ガイドブック | たおフォーラム | 1993 | 韓 |
| 相模原市の保健医療パンフレット | 相模原市保健衛生部 | | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 成人検診のお知らせ | 相模原市 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ、タガ |
| 神奈川区医療ガイド | 神奈川区国際交流の会 | 1996 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 都筑区外国語が通じる医療機関 | 都筑区国際交流委員会 | 2004 | 英 |
| Japan Health Handbook | 講談社インターナショナル | 1998 | 英 |
| ブラジル人の日本医療ガイドブック | ブラジル銀行 | 1997 | ポ |
| 外国人のための福祉・保健・医療・保険ガイドブック | 神奈川県 | 1993 | 英、ス、ポ |
| こどもの予防接種について | 神奈川県衛生部 | 1992～ | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンボ |
| 入院ガイド | AMDA国際医療情報センター | | 9カ国語 |
| 医療用語集 | アジア福祉教育財団難民事業本部 | 2005 | 英、ミャンマー |
| 新しくなった結核健診のお知らせ(小学校用)(中学校用) | 横浜市教育委員会学校教育部 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ、タガ、ベト、カンボ |
| 外国語医科歯科診療マニュアル | 神奈川県 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、カンボ |
| 15カ国語診療対訳表 | 栃木インターナショナルライフライン | 1994、2000 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、インドネシア、ベルシャ、フランス、ベンガル、ウルドゥ、シンハラ、タミール、 |
| 医療機関用 外国人ハンドブック | 群馬県・群馬県医師会 | 1994 | 英、中、ス、ポ、タイ、タガ、ロシア、ポーランド、ベルシャ、アラビア、ウルドゥ、ベンガル |
| 外国人と日本人医師の臨床会話集 | 三修社 | 1992、2000 | 英、中、韓、タイ |
| 病院英会話実例集(改訂版) | 東京都衛生局 | 1991 | 英 |
| 予防接種のしおり(保存版) | 横浜市衛生局、国際交流ハーター港南台 | 1998 | 英、中、韓、タイ |

| | | | |
|--------------------------|----------|------|-------|
| ARAY KOI 医療対訳集 | ASIAの会 | 1992 | 英、タガ |
| よこはま市の産婦人科・精神科-在住外国人のために | ディベスの会 | 1996 | 英、中、韓 |
| 診察ガイド | エスペランサの会 | 1996 | ス |

住まい

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|---------------------------|--------------------|-----------|---------------------|
| 賃貸住宅住まい方マニュアル | 神奈川県土地建物保全協会 | 2000 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 住宅を借りる時のことば | 神奈川県 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 住宅の借り方マニュアル | 神奈川県 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 住宅の引越しルール | 神奈川県 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 住まい方のルール | 神奈川県 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 重要事項説明書(建物賃貸借) | 神奈川県県民部 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 建物賃貸借契約書(居住用)新規・更新 | 神奈川県県民部 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 入居申込書(外国人用)(8言語集約版) | 神奈川県県民部 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |
| 神奈川県で暮らす外国人のための公営住宅入居の手引き | かながわ外国人すまいサポートセンター | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| かながわ外国人すまいサポートセンター | かながわ外国人すまいサポートセンター | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 住まい方のルール(市営住宅) | 藤沢市住宅課 | | 英、中、ス、ポ、ベト |
| 自治会・町内会入会申込 | 藤沢市市民自治推進課 | | 英、ス、ポ |
| 外国人向け賃貸住宅情報案内 | 神奈川県、横浜市、川崎市 | 1994、1995 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 居住者支援制度 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| ご家庭の水道メモ | 横浜市水道局 | 2001 | 英 |
| 県営住宅住まい方マニュアル | 神奈川県 | 2000 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト、ラオ、カンボ |

緊急・防災

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|------------------------------|-------------------------|-------|---------------------------------|
| 災害時に役立つ外国語の表示シート集(横浜版) | 横浜市国際交流協会 | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、カンボ |
| 防災ハンドブック'97 大地震あなたはどうすべきか? | 横浜市総務局 | 1997 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 防災ハンドブック 大地震あなたはどうすべきか? | 横浜市泉区役所 | 1999 | ベト、カンボ |
| 災害用語ABC | 横浜市青葉区国際交流ラウンジ | 1999 | 英、中、韓、ス、ポ、フランス |
| 防災のことば | さがみはら国際交流ラウンジ | 2001 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、フランス、ロシア、ドイツ |
| SAFTY | 東京ガス | | 英、中、韓、ス、ポ、タガ、ベルジャ |
| 緊急時の通報 | 横浜市消防局 | 1999 | 英 |
| こんにちは神奈川県-防災特集号 | 神奈川県渉外部 | 1997 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンボ |
| 災害時に役立つ外国語表示シート | さがみはら国際交流ラウンジ | 2002 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト、ラオ、カンボ |
| 土日夜間における救急医療 | 藤沢市医療予防課 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 大地震の心得 | 神奈川県防災局 | 1992 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 防災ガイド | 川崎市防災対策室 | 1996 | 英、中、韓、ポ、タイ、ベルジャ |
| 防災 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 地震に自信を いざというときどうするか | 総務省消防庁防災課 | 1994~ | 英、中、韓、ポ |
| 外国人のための救急要請マニュアル | 座間市消防本部 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 安心して暮らすために | 横浜市消防局 | 1992 | 英、中、韓 |
| 119 防災バスポート | 横浜市消防局 | 1994 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| 地震に対する心構え | 横浜市中区役所 | 1996 | 英 |
| 防災ハンドブック-大地震からあなたと家族を守る | 横浜市総務局 | 1994 | 英、中、韓 |
| 川崎市防災マップ | 川崎市 | 1996 | 英 |
| 青葉区防災マップ(外国語版) | 横浜市青葉区役所 | 1997 | 英、中、韓、ス |
| 青葉区防災マップ(英語版) | 横浜市青葉区役所 | 2003 | 英 |
| 防災パンフレット-地震・台風・大雨のときのために | 減災のための「やさしい日本語」研究会・弘前大学 | 2005 | やさしい日本語 |
| 新版・災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル | 減災のための「やさしい日本語」研究会・弘前大学 | 2005 | やさしい日本語 |

女性・育児

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|------------------------------------------------|------------------|-----------|----------------------|
| 夫からの暴力に悩むあなたへ | 神奈川県立かながわ女性センター | 2001、2002 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| ドメスティックバイオレンスをなくすために | 神奈川県 | 2002 | 英、中、ス、タイ、タガ |
| 母子保健テキスト 妊娠から育児まで~安心して日本で出産するため | AMDA国際医療情報センター | 2000 | 中、韓、ス |
| 母子健康手帳 | 母子健康手帳事業団 | 2000 | 英、中、ス、ポ、タイ、タガ、インドネシア |
| 母子手帳 | 母子保健事業団 | 1997 | 英、中 |
| 保育園の案内 | 横浜市民生局 | 1993 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 児童扶養手当 | 神奈川県 | 1995 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 港北区予防接種、検診案内 | 横浜市港北国際交流ラウンジ | | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ、ベト |
| 保育園の案内 | 藤沢市児童課 | | ポ、ス |
| 母子健康手帳 | 川崎市 | 2000 | 英、中、韓 |
| じどうてあて(児童手当) | 横浜市 | 1996 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| 外国人DV被害者相談チェックシート | 川崎市 | 2003 | 英、中、ス、タイ、タガ |
| 子供の人権侵害男女平等にかかわる人権侵害についての相談救済申し立ては川崎市人権オンブズマンへ | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 乳幼児のための食料リスト | LET'S国際ボランティア交流会 | 1999 | 英、中、韓、ス、タイ |
| 児童手当 | 川崎市 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 川崎区子育てガイドさんぽみち | 川崎市 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ |

| | | | |
|-------------------------|------------------|---------------------------------|-----------------|
| 母子保健医療・子育て支援ガイドブック | (財)母子衛生協会 | 2004 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 保育園入園のしおり | 横浜市民生局 | 1993 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人への出産説明ガイドブック | 真興交易㈱ | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ |
| Japan for kids | 講談社インターナショナル | 2000 | 英 |
| 横浜市 母子健康手帳、母子健康手帳別冊 | 横浜市衛生局 | 1996、 1999、 2001、 2004 | 英、中、韓、ス、ポ、ベト |
| CHILD CARE GUIDE | 横浜市中区役所 | | 英、中、韓、ス、ポ |
| 日本で安心して赤ちゃんを | 横浜市港南国際交流ラウンジ | 2004、 2005 | 中、韓 |
| 目黒でたのしく子育てを | 目黒区国際交流協会 | 2003 | 英 |
| 外国人女性のための生活情報ハンドブック | 女性の家サーラー | 2001 | ス |
| Rainbow 子育て編 | LET'S国際ボランティア交流会 | 2000 | 英 |
| 外国人のためのお弁当 | 関西生命線 | 1996 | 英、中 |
| FOODS たべもの 学校給食で使う食材一覧表 | 横浜市保土ヶ谷区国際交流の会 | 1995 | 英、中、韓、ス、ポ、タイ、タガ |
| 外国語による両親学校 | AMDA国際医療情報センター関西 | 1997 | ス |
| 保育園ガイドブック | 日本保育協会事業部 | 1994 | 中、ス、ポ |
| 保育園会話集 | 横浜市民生局 | 1993 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 保育園入園カード、各種お知らせ | 横浜市民政局 | | 英、中、韓、ス、ポ |

労働

| タイトル | 発行者 | 発行年 | 言語 |
|-------------------------------|----------------------|---------------------------------|--------------|
| 外国人のための労働手帳 | 神奈川県商工労働部 | 1990～ | 英、中、韓、ス、ポ、タガ |
| 外国人労働相談のご案内 | 神奈川県商工労働部労政福祉課 | 1992～ | 英、中、韓、ス、ポ |
| 外国人労働相談のご案内 | 神奈川県横浜労働センター | 2005 | 中、韓、ポ |
| 日本で働く日系人のためのガイドブック | 産業雇用安定センター | 1997、 1998、 2001、 2002 | ス、ポ |
| 日系人就業手帳 | 産業雇用安定センター | 2002 | ス |
| 労働・職業生活相談事例集 | 産業雇用安定センター | 1997、 2001 | ス |
| 職場で役立つ日本語会話集 | 産業雇用安定センター | 1996、 2001、 2002 | ス、ポ |
| 南米から来日した日系人のための相談コーナーのご案内 | 産業雇用安定センター | 2001 | ス、ポ |
| 日系人労働者に係る労働相談事例集 | 産業雇用安定センター | 2001 | 日 |
| 住民として地域で暮らすための情報・移住労働者生活マニュアル | カトリック横浜教区滞日外国人と連帯する会 | 1997 | 英、ス |
| 外国人が働くためのガイド | 川崎市教育委員会 | 2003 | 英、中、韓、ス、ポ |
| 日本で働くこととする外国人のみなさんへ | 産業雇用安定センター | | ス、ポ |
| 外国人労働者向けモデル雇入通知書 | 労働省 | | 英、中、韓、ス、ポ、タガ |
| 職場の日常単語集 | 産業雇用安定センター | 1993 | ス、ポ |

*資料作成にあたっては、横浜市青葉国際交流ラウンジの加藤佳代氏にご協力いただきました。

5. 自治体等の多言語情報関連資料・書籍等

【自治体の指針・答申等】

- 『外国人への効果的な情報提供 中間答申』（東京都地域国際化推進検討委員会 2005）
入手は以下のサイトから

http://www.seikatsubunka.metro.tokyo.jp/index3files/gaikokujin_jyouhouteikyou.pdf

- 『災害時等緊急時の外国人への情報提供のために 最終答申』（東京都地域国際化推進検討委員会 2005）
入手は以下のサイトから

<http://www.seikatsubunka.metro.tokyo.jp/index3files/teikei/toshin0728.pdf>

- 『外国人にもわかりやすいまちの表記に関するガイド』（東京都生活文化局 2003）
- 『川崎市の外国語広報資料』（川崎市市民局人権・男女共同参画室 2003）
- 『外国人市民への広報のあり方に関する考え方』（川崎市市民局人権・男女共同参画室 2002）

【報告書等】

- 『在日外国人のIT利用状況調査』（株式会社 KDDI 総研、(特非) 多文化共生センター・東京 21 2004）
- 『カナダの市民とメディア ～多言語・多文化と共に～』（市民とメディア調査団（カナダ） 2004）
- 『日本の地方自治体における言語サービスに関する研究』（大学英語教育学会・言語政策研究会 2000 春秋社）
- 『藤沢市および藤沢市周辺のブラジル出身者の言語使用状況に関する調査』（古石篤子・平高史也合同研究会 1998 慶応義塾大学湘南藤沢学会）

【論文等】

- 「多言語教育時代～国内外の現状と制度化へ向けての動向～」『桜美林シナジー』1
（野山広 2003 桜美林大学国際学研究所）
- 「言語政策としての多言語サービス」『日本語学 12月号』（平野桂介 1996 明治書店）

【関連書籍】

- 『ネオ・リベラリズムの時代の多文化主義』（塩原良和 2005 三元社）
- 『事典 日本の多言語社会』（真田信治・庄司博史編 2005 岩波書店）
- 『ヨーロッパ市民の誕生-開かれたシティズンシップへ-』（宮島喬 2005 岩波新書）
- 『自治体の多言語サービス』（河原俊昭編 2004 春風社）

6. 地域における多言語資料 関係団体等 問い合わせ先一覧

(1) 国際交流協会

| 団体名 | 住所 | 電話番号 |
|----------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| (財) 横浜市国際交流協会 | 横浜市西区みなとみらい 1-1-1 パシコ横浜 横浜国際協 力セソ- 5F | 045-222-1171 |
| (財) 川崎市国際交流協会 | 川崎市中原区木月祇園町 237-1 | 044-435-7000 |
| (特活) 横須賀国際交流協会 | 横須賀市日の出町 1-5 ヴェルクよこすか 2階 | 046-827-2166 |
| 平塚市国際交流協会 | 平塚市天沼 7-8 松原分庁 舎※ | 0463-25-2520 |
| 藤沢市都市親善委員会 | 藤沢市朝日町 1-1 ※ | 0466-50-3506 |
| 小田原海外市民交流会 | 小田原市荻窪 300 ※ | 0465-33-1707 |
| 茅ヶ崎市国際交流協会 | 茅ヶ崎市茅ヶ崎 1-1-1 茅ヶ崎市企画部文化推進課気付 | 0467-82-1111 090-9140-1889 じむきょくせんようけいたい (事務局専用携帯) |
| 相模原市国際化推進委員会 | 相模原市中 央 2-11-15 ※ | 042-769-8202 |
| 三浦市国際交流協会 | 三浦市城山町 1-1 ※ | 046-882-1111 |
| 秦野国際交流懇談会 | 秦野市桜 町 1-3-2 ※ | 0463-82-5111 |
| 厚木市友好交流委員会 | 厚木市中 町 3-17-17 ※ | 046-225-2050 |
| (財) 大和市国際化協会 | 大和市深見西 8-6-12 | 046-260-5126 |
| 伊勢原市姉妹都市委員会 | 伊勢原市田中 348 ※ | 0463-94-4711 |
| 座間市国際交流協会 | 座間市緑ヶ丘 1-1-1 ※ | 046-252-8307 |
| 南足柄市姉妹都市交流協会 | 南足柄市関本 440 ※ | 0465-73-8018 |
| 葉山町国際交流協会 | 葉山町堀内 2135 ※ | 046-876-1111 |
| さむかわ国際交流協会 | 寒川町宮山 165 寒川町企画部企画課気付 | 0467-74-1111 |
| 大磯町姉妹都市協会 | 大磯町東小磯 183 ※ | 0463-61-4100 |
| 箱根町国際交流協会 | 箱根町湯本 256 ※ | 0460-5-7410 |
| ゆがわら国際交流協会 | 湯河原町土肥 1-7-1 商 工区内 | 0465-63-0111 |
| (財) 神奈川県国際交流協会 | 横浜市栄区小菅ヶ谷 1-2-1 地球市民かながわプラザ 1階 | 045-896-2626 |

※は、市役所、町役場内に事務局を設置

(2) 国際交流関係施設

| 施設名 | 住所 | 電話番号 |
|------------------|-----------------------------------|--------------|
| 地球市民かながわプラザ | 横浜市栄区小菅ヶ谷 1-2-1 | 045-896-2121 |
| かながわ県民活動センター | 横浜市神奈川区鶴屋町 2-24-2 | 045-312-1121 |
| 横浜国際交流ラウンジ情報コーナー | 横浜市西区みなとみらい 1-1-1 | 045-222-1209 |
| 青葉国際交流ラウンジ | 〒横浜 横浜国際協カセツ-5F 青葉区区民交流センター内 | 045-989-5266 |
| 港南国際交流ラウンジ | 横浜市港南区上大岡西 1-6-1 | 045-848-0990 |
| 港北国際交流ラウンジ | ゆめおおおかワスタ-13階 横浜市港北区大豆戸町 316-1 | 045-430-5670 |
| 保土ヶ谷区国際交流コーナー | 横浜市保土ヶ谷区岩間町 1-7-15 | 045-337-0012 |
| 川崎市国際交流センター | 川崎市中原区木月祇園町 237-1 | 044-435-7000 |
| 川崎市ふれあい館 | 川崎市川崎区桜本 1-5-6 | 044-276-4800 |
| おだわら国際交流ラウンジ | 小田原市栄町 1-15-19 | 0465-24-7760 |
| さがみはら国際交流ラウンジ | さがみはらしかぬまだい 相模原市鹿沼台 1-9-15 | 042-750-4150 |

*注 地球市民かながわプラザ（あーすぶらざ）2階情報フォーラムには、次のコーナーがある。

◎多言語資料コーナー：

県市町村、NGOが発行する多言語資料約300点を収集

◎「外国人児童生徒教育」教材コーナー：

多言語教材、通知文翻訳集、日本語教材などを収集

たげん ごせいかつじょうほう ていきょう りゅうつう
多言語生活情報の提供・流通 その2
たげん ごせいかつじょうほう かつどう てんぼう
～多言語生活情報センターの活動の展望～

はっこう ざいだんほうじん かながわけんこくさいこりゅうきょうかい
発行 財団法人 神奈川県国際交流協会
といあわ きかくじょうほうか
問合せ 企画情報課

TEL 045-896-2896

FAX 045-896-2945

E-MAIL kikaku@k-i-a.or.jp

2006.3

だい すり
第2刷

はんか えん
頒価 800 円

