

市政

平成29年10月号

特集

都市が進める 外国人への情報弱者対策

グローバル社会が一段と進む中で、地域の多文化共生を進めるためにも、情報弱者になりがちな在住外国人に対し、必要な行政情報を適切に提供することは重要です。特に、2020年の東京オリンピック・パラリンピックを控え、今後起こり得る地震をはじめとした大規模災害時に、どのように外国人住民や観光客に、適切に情報提供を行うかは大きな行政課題となっています。

今回の特集では、災害時の情報提供も含め、外国人住民に対する適切な情報伝達の重要性、参考となる広報体制・手段、住民やNPOなどを巻き込んだ提供体制のあり方などを紹介するとともに、各都市で取り組まれている情報提供方法をご紹介します。

寄稿 1

在住外国人と 双方向の情報流通を目指す時代

武蔵大学教授 アンジェロ・イシ

寄稿 2

「国際・観光都市」新宿の創造

新宿区長 吉住健一

寄稿 3

在住外国人との協働を目指して ～平時と有事の情報共有～

掛川市長 松井三郎

寄稿 4

在住外国人への情報伝達

出雲市長 長岡秀人



在住外国人と 双方向の情報流通を目指す時代

武蔵大学教授 アンジェロ・イシ



最悪のシナリオに備えて

筆者がいただいたお題は在住外国人への適切な情報伝達の在り方を考察することである。そこで、いきなり縁起の悪い想像で恐縮だが、最悪のシナリオを思い描いていただきたい。もし、2020年の東京オリンピック開催の真っ只中に関東で大震災が起こったら、日本語が分からない「外国人」たちはどのようにサバイバルできるだろうか……。

東日本大震災は、本格的な危機管理では「想定外」の事態まで念頭に置くべきだという教訓を残した。いつ起きてもおかしくない震災が、最も大人数の「外国人」が日本に結集しているときに発生することなどない、と、誰が保証できるだろうか。多言語での情報の流通網を整備することがいかに必然であるか、実感していただけるだろう。

ここでも、本稿での「外国人」の意味を確認しておきたい。中長期滞在者の在住外

国人と、外国人観光客などオリンピックで一時滞在する短期滞在者の両方を含めた総称として、「外国人」という用語を用いる。滞在期間の長短を問わず、両者とも等しく情報へのアクセス権を有する。国籍、身分、在留資格を問わず、情報格差を限りなくゼロに近づけるのが、官民一体で目指すべきゴールである。

平時の備えが非常時に役立つというのはもはや常識だが、日本に定住している人々への情報提供を充実させることが、いざ非常事態が発生した折に、たまたまその時期に一時滞在していた外国人への対応にも大いに役立つ、という発想が受け入れ側に浸透しなければならぬ。

例えばエスニック・メディア（在住外国人による／のためのメディア）は主として中長期滞在读者層をターゲットにしているが、そこで入手できる情報は日本に上陸したばかりの観光客にも有益である。成田国際空

港の到着ロビー（厳密に言えば、入国手続きに向かう途中の通路のトイレ前）には、観光案内パンフレットなどが入手できるスペースが設けられているが、そこにはMetropolisという英語の情報誌も置かれるようになった。この雑誌は本来、在住外国人に愛読されてきたが、今後は観光客にとってもありがたい情報源としての存在意義を増すことが予想される。日本で発行される数十言語の印刷版・デジタル版のエスニック・メディアは東京オリンピックの短期来訪者にとっても心強い味方になり得るという視点が必要である。

多言語情報が必要とする人口の急増

法務省の統計によれば、平成28年末現在、約238万人の「在留外国人」がいる。この数字はあくまでも日本国籍を保有しない人々を集計した数字なので、帰化したけれど日本語能力や日本の諸事情に関する知識

がまだ不十分な「元外国人」を含めれば、人数はさらに増える。他方、短期滞在の訪日外国人人数に目を向ければ、平成29年7月の1カ月だけでも「訪日外客数」は約268万人に及ぶという（JNTO調べ）。ちなみに平成28年は年間を通して、約2403万人もの外国人が入国している。実に日本の総人口の2割相当の人々が上陸している。

短期滞在者の場合は韓国、中国、台湾、香港という具合にアジア諸国からの来訪者がトップを占めるが、米国から約120万人、豪州から約45万人も来日している。中长期滞在者の住民の場合は中国、韓国・朝鮮籍に次いでフィリピン、ベトナム、ブラジルと続き、より広範囲の言語圏・文化圏の出身者が登場する。このように、「グローバル時代」という言葉を使うまでもなく、多様なバックグラウンドを有する人々の情報へのアクセスについて真剣に考え、本格的に取り組むべき時代に突入したと言える。

では、どのような理念の下、いかなる施策が望ましいか。この点に関する「古典」は、筆者も構成員の一人として参加した総務省の「多文化共生の推進に関する研究会」の報告書（平成18年発行）である。そこには「多様な言語、多様なメディアによる行政・生活情報の提供」「NPO等との連携による多言語情報の提供」などが綴られている。同研究会は翌年度に「防災対策」と「行政サービス」

という2つの分科会に分かれ、より細かい指針を示すように努めた。「行政情報の多言語化の計画的な取組」「通訳・翻訳サービスの充実」「外国人住民によるサポートの促進」「企業等を含めた地域社会全体による多言語化の推進」という4つの施策の必然性が力説されている。いずれも今となれば当たり前前の施策だが、当時はまだその最低限のインフラさえ整備されていなかった。

先進的な取り組み事例

一部の献身的な担当者による活躍のおかげで、情報提供に関するグッドプラクティスがこれまで無数に誕生したが、紙幅の都合上、ここでは2例のみを挙げる。ほかの自治体や施策に対して申し訳ないようにも思えるが、お許し願いたい。1つ目は静岡県浜松市の国際交流協会（HICE）が作成した「生活・行政用語 ポルトガル語標準訳リスト」である。その導入文を少々引用しよう。

「…通訳間の連携や、行政サービスを通訳・翻訳して伝える際に必要な生活用語や行政用語のポルトガル語の訳語について各機関に共通した統一見解がなく、しばしばブラジル人住民や通訳者の間で誤解や混乱を招いている。その理由としては、通訳の資格やレベルを判断する統一した基準がないこと、通訳・翻訳の内容をチェックする機能がないこと、通訳・翻訳者は研修等の機会

がほとんどなく、さらに通訳間の連携が取られていないことがあげられる。…そこで、これまで当協会の実施してきたソーシャルワーク研修の全国的な人的ネットワークを活かしつつ、ここに生活用語のポルトガル語訳の統一を行った。」

多言語情報をめぐっては翻訳の質は死活問題であり、国や各自自治体が提供しているポルトガル語のコンテンツを見渡せば、お粗末な文法の間違い、初歩的なスペルミス、恐ろしい誤訳も散見される（註1）。そういう状況の中、この「標準訳リスト」は実際に行政窓口で通訳・翻訳を行っている現場の職員も協力者として得て検討を重ねた、画期的な試みである（註2）。

ほかにも、三重県が6カ国語での情報提供ホームページを設け、平成27年度にはブラジル系のエスニック・メディア企業に業務委託をして、在住外国人のニーズにより見合ったコンテンツ作りを試みた例も注目している（註3）。エスニック・メディア企業は全般的に経営基盤が弱体だが、このような業務委託はその存続や成長を支援するという副次的な効果もあり、Win-Winの関係が垣間見られる。

不足しているのは情報の

「量」ではなく「質」、そして「予算」

効果的な情報流通網を構築するには、い

くつかの固定観念を崩す必要がある。まず、「外国人は情報が不足して困っている」という前提は必ずしも当たっていない。とりわけ東日本大震災直後は、放射能をめぐる多くの在日ブラジル人は「情報不足」ではなく、無根拠な噂など質の悪い情報が多過ぎて「情報過多」に戸惑った。安心して信頼できる情報源こそが不足した。そしてマスメディアであれ、エスニック・メディアであれ、行政の窓口であれ、いざという場合にどのくらい信頼してもらえるかは、まさに普段からの関係づくりと地道な情報発信の積み重ねにかかっているのである。理想を申せば、情報のニーズや伝達法はエスニック集団ごとの特性を見極めながら、多角的なアプローチで定点観測しなければならない。

もう一つ、筆者が唱えてきたのは、情報弱者は「外国人」だけではなく、「外国人」に関する知識が乏しい日本人もある意味では「情報弱者」だという視点である。外国人に関する正確な情報や豊富な知識を地域の「日本人」住民に戦略的に提供することも、重大な施策なのである。例えば愛知県名古屋市の地下鉄が愛知万博開催を機に、多言語化対策を実施した。券売機の使用方法などの表示や一部の駅における車内放送について、英語、ハンゲル、中国語およびポルトガル語を使用した。このような取り組みの利点は、単に日本語が分か

らない者を助けるという点にとどまらない。その地域に多くの外国人が住んでいるという「情報」知識を地域住民に認知させ、在住外国人の存在を可視化する効果としても意義深い(註4)。同様の理由から、筆者は必ずしも「情報を提供する」主体を「ホスト社会側」ととらえず、在住外国人も情報を提供する主体として活躍できると提唱してきた(註5)。「外国人」のキーパーソンや組織を(そしてもちろん、各種のエスニック・メディアも)行政と連携して情報伝達「する」側に取り込めれば、情報が届くスピードと範囲が格段に広がるからである。

なお、筆者が平成22年に分科会コーディネートーターを務めた「外国人を受け入れる地域社会の意識啓発に関する提言」(外務省、神奈川県、国際移住機関(IOM)主催の国際ワークショップの成果物)でも、「外国人に関する情報提供を促進する」という項目を設け、例えばエスニック・メディアの記事を地域住民向けのニュースレターなどに掲載するといった具体的な提言を列挙した(註6)。

最後に、誤解を恐れず、あえて面倒な話題に言及したい。いかなる施策にも共通する、「予算」の問題である。まともな多言語対応を遂行するには、それ相応の資金の確保が不可欠である。年間予算にせよ、単独のイベント開催のコスト試算にせよ、翻訳

や通訳、そしてその監修や校閲にかかる適切な予算を計上している例は残念ながら皆無に等しい。また翻訳者や翻訳会社を入札などで選ぶ際に、最も低い見積書を出した者を選択した結果、見るに堪えない訳文を世に出している例もある。多少コストがかさんでも、あくまでも仕事の質や実績を重視して厳選しないと、多言語化の意義が損なわれるどころか、誤報に触れる「外国人」に害をもたらしてしまいかねない。「情報は命」、時には生死を分けることをくれぐれも肝に銘じたい。

(註1) イシ、アンジェロ「在日外国人への広報と情報提供」新たな局面と変わらぬ課題」自治体国際化フォーラム2013年9月号

(註2) 本書は以下のページからダウンロード可能:
<http://www.hi-nice.jp/publish/guidebook.html>

(註3) 同サイトでは筆者の講演の様子が4カ国語の字幕で視聴できるのでご覧いただきたい:
<http://mieinfo.com/ja/noticias-ja/angeloshi-interview/index.html>

(註4) イシ、アンジェロ「言葉の壁を乗り越えて、外国籍住民と情報提供をめぐる多様な模索の必要性と可能性」『都市問題研究 第59号 第11号』2007年

(註5) イシ、アンジェロ「在住外国人への広報」在日ブラジル人の事例を中心に」『国際文化研修 69号』2010年

(註6) 提言集は以下のページからダウンロード可能:
http://www.mofa.go.jp/mofaj/gaiko/local/database/pdfs/foreign_teigen.pdf

「国際・観光都市」新宿の創造

新宿区長（東京都）

吉住健一



はじめに

新宿区は、首都東京の中心に位置し、日本最大の交通ターミナルや日本有数の商業地を擁することから、外国人居住者数は区内でも突出している。現在（平成29年9月1日時点）、区内の外国人人口は、総人口の12%を超え、約4万2000人となっており、その国籍は132カ国に及んでいる。

こうした状況は、昭和58年の「留学生受入10万人計画」、その後のバブル経済下での労働力不足によるニューカマー外国人の流入を背景に、急激に進展した。区内でも大久保地域は、繁華街が近く外国人従業員の徒歩通勤に便利であること、地区内に日本語学校の設立が続いたこともあり、かなりのスピードで外国籍住人の集住が進んだ。当然、生活空間において旧来の日本人住民との生活ルールをめぐるトラブルも発生し、外国人居住者に対する「生活ルール」の周知が急務となった。

一方、昨年度、東京都が実施した調査によると、東京を訪れた外国人旅行者の約6割が新宿区を来訪している。新宿駅東南口に整備した観光案内所には、一日平均400～500人の外国人観光客が観光情報等の収集に訪れている。そのことは、新宿のまちが外国人旅行者にとって都内で最も魅力のある地域の一つに成長した証といえる。

このような現状を鑑み、多様性を認めあい、その多様性をまちのにぎわいに活かしていくことが、本区が国際・観光都市として発展を遂げる礎になるものと確信している。

本区では、多文化共生のまちづくりを総合的かつ効果的に推進するため、「新宿区多文化共生まちづくり会議」を設置している。現在、委員は日本人と外国人が半数ずつの計32人で構成され、委員の国籍は10カ国に及んでいる。さまざまなバックグラウンドを持つ委員が、多様な視点で活発な議論を

行っており、本区の多文化共生施策の象徴的な取り組みの一つとなっている。本会議からは、これまでに多くの答申や提言が提示されており、「災害時における外国人支援



平成24年度から開催されている「新宿区多文化共生まちづくり会議」



タブレット端末を利用したテレビ通訳システム（画面で言語を選択すると、通訳者に接続）

の仕組みづくり」や「外国にルーツを持つ子どもの教育環境の向上」等、その内容は多岐にわたっている。

以下では、その答申等を踏まえた本区の多文化共生の具体的な施策について紹介する。

多言語による情報提供の充実

外国人への情報提供については、平成17年に「しんじゅく多文化共生プラザ」を開設し、さまざまな行政情報や生活情報の提供を多言語で行っている。また、相談対応や外国人との交流を通して、ニ-

ズの把握や不安の解消を行う双方向の機能も有している。

情報を提供する場合の使用言語は平成22年に策定した「外国人への情報提供ガイドライン」に基づき、日本語ルビ付、英語、中国語、ハングルの4言語を基本としている。近年は、ベトナムやネパール、ミャンマー等からの留学生が増加している現状を踏まえ、言語数の拡充を図っている。本区では、外国人の方が転入した際に、日本での生活ルールの周知や習慣を記載した「新生活生活スタートブック」を配布しており、前述の3言語での対応も昨年度から始めたところである。特に地域でのトラブルにつながりかねない生活ルールについては、使用言語を増やし、ごみの分別チラシでは、タガログ語やアラビア語なども含め、計11言語によるきめ細

やかな周知を行っている。

また、今年度からは、窓口対応においてタブレット端末を利用したテレビ通訳システムを導入し、13言語での通訳対応を開始した。これにより、外国人住民の95%程度の使用言語を網羅できる見込みである。

災害時を想定した情報提供

外国人住民の中には、地震を経験したことのない方もいる。また、災害時の備えをしていない方も多い。その理由として、半数が何を準備すればいいかわからないといったアンケート結果もある。そこで、本区では、楽しく防災知識を習得するイベント「多文化防災フェスタ」を毎年度開催し、さまざまな体験を交えた防災の普及啓発を行っている。防災知識の習得はもちろんのこと、幅広い文化交流の場ともなっており、今年度は約600人が来場した。

また、災害時における混乱を最小限にとどめるため、迅速かつ正確な情報伝達が喫緊の課題であったことから、Facebook、Twitter、LINE@の3コンテンツを活用し、前述の基本4言語で情報発信する体制を昨年度に整備した。平常時においては行政情報や生活情報等を発信し、区の外国語版ホームページと連動させながら、効果的な情報発信を行っている。今年度は、新たに中国最大手と言われるコンテンツ、微博（weibo）



さまざまな体験を通して学ぶ「多文化防災フェスタしんじゅく」

を導入し、SNSの一層の利用促進を図っていく。

また、大災害が発生し、公共交通機関が遮断された場合、1日の平均乗降客数が340万人を超える新宿駅では帰宅困難者で駅周辺が溢れる事態となる。よって、新宿駅付近の混雑緩和を図るため、民間事業者の協力を得て、大型ビジョンに避難場所への誘導表示や、4言語での非常放送を行う体制も確保したところである。

生活者としての日本語学習支援

多言語での情報発信の充実を図る一方で、「生活者としての外国人」が日本での生活に必要な日本語を習得することは、情報格差の解消や、地域社会で円滑な生活を送る上で必須となる。本区では志の高い多くのボランティアの協力を得て、区内各地で日本語教室が多数運営されている。日本語教室は、日本語学習を通して、日本文化や生活習慣への理解を深められるとともに、さまざまな情報伝達の場としての役割も担っている。

また、日本語学習に関連して、外国にルーツを持つ子どもの教育の重要性についても触れておきたい。平成27年度から28年度にかけて文部科学省の「学校における外国人児童生徒等に対する教育支援に関する有識者会議」では、学校における外国人児童生徒等に対する日本語指導体制の充実が課題であると答申した。日本国籍であっても、親が外国籍の場合等は、家庭における日本語での会話は乏しくなるため、外国にルーツを持つ子どもについては、日本語教育の支援を必要とする場合がある。本区では、子どもの母語による日本語初期指導から学習支援、高校への進学支援等、さまざまな支援プログラムを体系的に用意し、一人ひとりの子どもに合わせた教育を実践し

ている。外国にルーツを持つ子どもたちが、日本と母国との架け橋となり、グローバルな活躍ができるかは、学校での教育にかかっている。今後も国や東京都との連携を密にし、教育環境の充実を図ることが重要である。

今後の展望

現在、一部では、外国人コミュニティが地域で清掃活動を実施したり、留学生が図書館で絵本の読み聞かせを行ったり、外国人が地域活動に参加するケースが見受けられるようになった。まだ全体的な拡がりを見せるには至っていないが、多文化共生社会が目指すべき姿は、外国人住民もサービスの受け手にとどまらず、地域社会の真の構成員として、ともによりよいまちづくりのために、主体的に力を発揮できる存在になることである。

本区は2020東京オリンピック・パラリンピック競技大会のメインスタジアムを擁する自治体として、これまで以上に世界各地から多くの外国人が訪れることは必至である。誰もが快適に楽しく魅力を実感できるまちであるために、本区の多様性を活かす、多文化共生施策を推進することで、「国際都市・新宿」のさらなる発展に尽力していきたい。

在住外国人との協働を目指して 「平時と有事の情報共有」

かけがわ
掛川市長（静岡県）

まつい さぶろう
松井三郎



はじめに

掛川市は、静岡県の2大都市、静岡市と浜松市の中間に位置し、市北部は標高832mの八高山をはじめとする山々から、南は太平洋の遠州灘まで、豊かな自然環境が広がる温暖な気候のまちである。

歴史的には、戦国時代に、徳川氏、武田氏攻防の要所として高天神城を舞台とした戦いが行われ、その後は、掛川城、横須賀城を中心に城下町が形成された。江戸と上方との中間に位置することから、城下町としての発展とともに、東海道の宿場町としての役割も果たしつつ栄えてきた。

現在では、東海道新幹線、東海道本線、新東名・東名高速道路などの日本の大動脈を抱え、近隣に富士山静岡空港もあることから、広域交通の要所として発展してきているほか、産業面においては、お茶をはじめとする農業が盛んな一方、多種多様な工場が立地し、製造品出荷額1兆円を超える静岡県内有

数の工業都市ともなっている。

多言語化に加え「ふりがな」や「やさしい日本語」を活用した情報共有

現在、本市には約3800人の外国人が住んでおり、市の総人口11万7000人に対する比率も3.2%と全国他自治体に比べて高いものとなっている。本市が推進する「協働によるまちづくり」においては、外国人も含めて市政に関する情報共有が第一に肝要であるため、平成22年度に「掛川市多文化共生推進プラン」を策定し、在住外国人に対する支援と共生をさまざまな面において推進してきた。

しかしながら、在住外国人の国籍、在留資格や在住形態等は、年を追うごとに多岐にわたり、既存の施策ではカバーしきれない部分が目立ってきたことに加えて、平成23年3月に東日本大震災が発生した際、外国人や諸外国関係機関への情報提供は全国的に大きな課題として挙げられた。

これらを踏まえ、社会情勢や市民ニーズに

合わせて既存施策を見直し、平成27年度に「第2次掛川市多文化共生推進プラン」を策定したものである。とりわけ、情報提供については、これまでの多言語化に加え、「ふりがな」や「やさしい日本語」を活用して推進していくこととし、徐々にその有用性が認識されてきている。

「やさしい日本語」とは、平成7年に発生した阪神・淡路大震災を契機に、外国人に対する災害時の情報伝達手段として考えられたものであるが、現在では、平時において外国人に情報をわかりやすく伝え、意思疎通を図る一つの手段として期待されているものである。平時における「ふりがな」や「やさしい日本語」での情報提供は、外国語がわからない日本人が発信できるだけでなく、外国人の日本語学習意欲と自立心を高めることにもつながり、結果として災害等の緊急時における円滑な情報提供につながるものと期待されている。

第2次の多文化共生推進プランを策定する上では、さまざまな国籍の在住外国人に市民委員として就任いただきご意見を伺ったが、



日本語教室での防災講座

その際に通知文書等をふりがな、やさしい日本語の2種類を用いて試験的に発行をした。その結果、10年ほどの滞在歴を持つ外国人委員からは、ふりがなが振ってあるだけでも理解度にかんがりの差が生まれることをご指摘いただき、現在も後継の協議会においては同様の手法で通知の発行を行っている。

加えて、庁内啓発を目的に職員向けの「やさしい日本語マニュアル」を作成し、各窓口担当課での外国人対応の参考としている。書類作成や窓口対応など、自然な実践にはさらなる意識付けが必要と思われるが、掲示物等についてはふりがなを記したものが見受けられるようになり、徐々にではあるが職員間に浸透してきているものと感じている。また、やさしい日本語は在住外国人にはもちろん、



日本語教室での応急法講座

日本人の子ども、お年寄りや障がいのある方にも有効であると思われることから、福祉課にて作成した「障がいや理由とする差別の解消の推進に関する掛川市職員対応マニュアル」にも、その考え方を取り入れている。

このように、少しの気づきと配慮で、より多くの方に情報を届けられる可能性のある「ふりがな」や「やさしい日本語」の活用が推進され、平素の生活の中に根付くようになれば、これまでも増して多くの方によるまちづくりがなされていくものと期待するものである。

求められる行政および日本人市民と在住外国人による双方向の協力

地震等の発災時には、外国人は「要配慮者」として受け身の立場だけを取るのではなく、

応急処置や119番通報、避難所の位置の確認など、状況によっては支援行動ができるよう、日本語教室において啓発活動を行っている。日本語教室は、単に日本語を学習する場にとどまらず、日本のルールやマナーに加えて、日本の「特徴」とも言うべき地震を中心とする自然災害に対する防災・減災などについての知識を習得し、訓練する場として活用しているのである。

特に、掛川を含む東海地方は、南海トラフ地震の発生による甚大な被害が想定されている地域であるため、被害を最小限に食い止めるべく、在住外国人を含めた啓発活動を行い、必要な知識に加えて自分の身を守る方法、周りの人を助ける方法を提供している。

また、外国人に対する情報提供の考え方についても、次の2つに大分される。

1つは、行政が情報の「発信者」として、外国人に対する情報提供の方法を工夫することである。前述したとおり、平時においては「ふりがな」や「やさしい日本語」を活用し、多様な背景を持つ多くの外国人をカバーして情報を伝えることは、情報収集能力の向上、すなわち生活手段の学習という観点からも有用であろう。一方で、緊急時等の切迫・混乱した状況下においては、人間の心理状態や正確性という面から、多言語による情報提供は決していけないがしろにできない。この2つは外国人に対する情報提供のためには車の両輪のように必要不可欠な要素であり、どちらか一方が



多文化共生プラン策定時委員会

欠けても情報共有は達成されない。

もう1つは、外国人が情報の「受信者」として、情報を得る方法を学ぶことである。平時から「ふりがな」や「やさしい日本語」による情報収集を積み重ねることで、結果的には理解可能な日本語の範囲が広まっていき、有事に対する予測や対策がある程度可能になる。前述の外国人委員の中から、「外国人も行政にいつまでも頼るのではなく、日本に住む以上は自分でできることを増やしていかなければいけない。それが在住外国人に求められていること」という趣旨の意見が出された。このような発言が自発的になされるということは、「生活者」としての自覚と意識が在住外国

人に浸透してきているということにほかならない。在住外国人もまちづくりの担い手であり、このような外国人側の姿勢は必要不可欠なものである。

通常の生活においても文化や考え方の違いにより、ゴミの出し方などで周囲とのトラブルが出ることもある。ある地域では、その状況を改善するために行政だけでなく地域住民が主体となって、外国語のチラシやポスターを作成し、さらには市民交流センターを活用して在住外国人を対象とした集会を開き、文化の違いやゴミの出し方が理解できるような説明が行われた。

このように、掛川市政の中心的な位置付けとなる協働のまちづくりは、ここ掛川に住み、関係する多くの人の手によって共に作り上げていくものである。外国人も今以上にその輪の中に入って活動をしてもらうことで、より良い情報の受信者となれることを期待している。

行政はそれに応え、引き続き情報提供の方法を工夫するとともに、従来の「情報提供を行う」という単一方向の考え方に加えて、「情報の収集方法を身につけてもらう」という考え方を取り入れることで、在住外国人を長期的な視点でとらえ自立を促すとともに、行政および日本人市民と在住外国人による双方向的な協力によって「希望が見えるまち、誰も

が住みたくなるまち掛川」の実現に向かうことができるものと考ええる。

今後の展望

今後の展望を考えたとき、在住外国人だけではなく、旅行などの一時滞在者に対する情報提供も当然考えていかななくてはならない。再来年には隣接する袋井市のエコパスタジアムでラグビーワールドカップが、その翌年には東京オリンピックが開催される。外国人来訪者が多く予想されるものであり、多言語による情報提供や絵（ピクトグラム）の活用なども推進していく必要がある。

情報をやりとりする方法は、ここ20～30年の間に大きく進歩した。紙媒体が中心だった時代からパソコン、携帯電話などの発達によりメールが飛び交う時代となり、SNSが一般的となり、時間や場所を問わず無料で情報を得ることが可能となった。今では翻訳アプリ等を利用し、海外と通信することも珍しくない。近いうちにAI（人工知能）等が発達し、それらを活用した情報の発信・受信はさらに便利度を増していくと思われる。

これらのアイテムを活用していくと同時に、情報の発信者側である行政は、受信者側のことを常に考え、情報のやりとりは気持ちのやりとりであることを忘れないよう、これからも鋭意努力していく所存である。

在住外国人への情報伝達

いずも
出雲市長（島根県）ながおかひでと
長岡秀人

島根県の中東部に位置する出雲市は、出雲市総合振興計画で掲げる将来像である「元氣、やさしさ、しあわせあふれる縁結びのまち出雲」の実現に向け、まちづくりを進めている。その中で、増加している外国人住民と地域との交流を進め、地域のまちづくりや産業の担い手となっていただくよう多文化共生社会の実現を図る取り組みを近年特に強化している。

出雲市の現状（背景）

出雲市は、日本全国が人口減少時代を迎える中、平成27年の国勢調査において県内唯一の人口増を果たすことができた。その主な要因の一つとして、転入者の増加、とりわけ外国人住民の増加があるのではないかと考えている。

平成29年8月末現在における外国人住民の数は3493人（人口の約2%）で、国籍別に見ると、ブラジルが最も多く、2375人（全体の約7割）で、次いで、中国、フィ

リピン、ベトナム、韓国と、総勢31カ国も多様な国籍が並ぶ。ブラジル人住民の数は、ここ3年で1000人以上増えており、その理由として、市内企業に勤務するブラジル人が家族で転入するケースが増えていることが挙げられる。そのため、医療や保健、福祉、教育や介護の場面など、生活全般の課題に直面するようになった。

年代別構成をみると、20歳代から40歳代までの人数が全体の75%を占め、在留資格では、平成29年3月末時点で、就労活動に制限のない在留資格^{※1}が約8割を占めている。

電子部品製造業を中心に好調な業績が続いている地元企業にとっては、外国人労働者は貴重な働き手として期待されており、こうした傾向は当面続くものと予想されている。

動き出した出雲市の「多文化共生」

本市では、平成28年6月に「出雲市多文化共生推進プラン」（以下「プラン」）を策定し

た。「互いの国籍や民族・文化の違いを尊重し、共に暮らす多文化共生のまち」をビジョンとして、平成18年に総務省が示した「地域における多文化共生推進プランについて」を具体化したものである。決して先行的な取り組みではないが、数値目標に、「目標年度（平成32年度末）時点で、市内に5年以上引き続き居住している外国人住民の割合を30%台とする」ことを掲げたことが特徴である。実生活において、さまざまなハードルを抱える外国人住民に長く暮らしてもらえるまちであれば、誰（日本人自身）にとってもやさしい住みやすいまちであると考えている。

このプランでは、次に掲げる4本の柱で施策を組み立て、推進している。

① 外国人住民のコミュニケーション支援

情報発信の多言語化や伝達手段の確保・日本語の習得など

② 外国人住民の生活支援

子ども・若者支援の充実や、災害への備え



外国語ホームページ「Yokoso Izumo」(<http://yokosoizumo.com>)

③多文化共生の地域づくり

地域社会での意識啓発や地域社会への参加促進

④多文化共生推進のための体制整備

市民・行政・民間団体等の連携強化

それぞれの施策は、市役所内部はもとより、警察署やハローワーク、地域で活動するNPO団体など関係機関で共有し、推進している。このうち、市役所窓口では、各種申請書や説明書類の翻訳資料を整備しているほか、やさしい日本語^{※2}での接遇に力を入れている。また、ポルトガル語通訳・翻訳嘱託員3名を配置し、用件が複雑な場合に、意思疎通や手続き支援を行っているほか、JET

プログラム^{※3}を活用し、従来から配置している英語圏の国際交流員に加え、今年度からブラジル国際交流員を配置し、文化理解や翻訳業務の強化を図っている。

加えて、外国語を話すことができ、外国人住民支援に関心のある市職員を「市役所窓口サポーター」として登録し、言語支援（通訳）人材として協力を求める制度を開始した。その登録者数は英語、中国語など4言語、計11人で、多様な国籍の外国人住民に対する言葉の支援に努めている。

このほか、一般職全員を対象とする行政課題研修において、プランの概念や「やさしい日本語」の使い方を学び、職員一人一人の意識改革も図っている（今年度は対象者の94%、740人が受講）。

外国人住民に情報を伝える取り組み

本市では、税金、子育てをはじめとする窓口で使用する説明書類や申請書、ゴミ収集の手引きなど、生活に欠かせない資料を英語、ポルトガル語に翻訳して提供している。また、防災やイベントの情報、市民向け講座の参加者募集チラシ等も、可能な限り翻訳ややさしい日本語を活用し、外国人住民への情報発信に努めている。

情報を伝える手段としては、内容によって、学校や幼稚園を通じて配布したり、市内で開催される日本語教室や国際交流

団体を通じて配ったりしている。また、外国人を多く雇用している企業等の協力を得て、知らせる工夫をしているほか、外国の料理や食材を扱う店に置いてもらうなど、幅広く情報が行き渡るよう日々試行錯誤している。

また、外国語ホームページ「Yokoso Izumo」(<http://yokosoizumo.com>)を開設し、「子育て」「健康・医療」「労働」などの項目ごとに記事を掲載しているほか、フェイスブック「Curta Izumo」では、やさしい日本語、ポルトガル語、英語で、直近のイベントや紅葉情報など、速報性のある情報発信を行っている。

外国人住民に対する

防災・減災の取り組み

市消防本部では、平成28年5月から、「緊急通話同時三者通訳システム」を導入し、119番通報や災害現場で日本語での意思疎通が難しい場合に、通訳サービスを行うコールセンターを介したやりとりが可能となった。このサービスは、地元の警察、消防や企業等と連携して行う「外国人生活オリエンテーション」などの場で周知し、外国人住民の安全・安心な暮らしに役立っている。

今年3月には、外国人住民対象の防災訓練を行った。参加者からは、起震体験や非常食の調理体験を通して、「母国」では地震経験が



外国人住民向け防災訓練(平成29年3月 出雲市消防本部)



出雲市を拠点とする女子サッカーチーム「ディオッサ出雲F.C.」とのブラジル人選手を交えた交流会(平成29年7月 出雲市内)

ないのでとても驚いた」「災害が起きたときは自分もできる手伝いをしたい」など、担当職員も驚く反響が見られた。参加者の意欲関心も高く、今後もこうした研修会を継続的に実施していきたいと考えている。

また、多文化共生への理解が深まるにつれ、地域においても、外国人住民も巻き込んだ防災への取り組みが必要だと認識されつつある。外国人住民も、避難や災害対応に協力する要員として地区の重要な担い手になっていただけるよう、日ごろから良好な関係づくりが行われるよう支援していきたい。

市内に約180カ所ある避難所施設は、平成27年度から屋外表示を多言語で掲示してい

る。今後は、屋内の各部屋等を多言語で表示するよう整備していくこととしている。

一方で、休日や夜間に避難情報等を伝える必要が生じた場合、多言語での迅速な情報発信や、避難所で外国人住民にも配慮した運営・対応など、検討すべき課題は多く、今後も取り組みを進めていきたいと考えて

いる。

これからもずっと

本市は、豊かな自然と歴史、文化、産業にあふれるまちである。人口減少の流れに果敢に挑み、山陰の経済、文化をリードする元気な地方都市としてさらなる高みを目指すべく、これまでの、外に向けられた「国際交流」「国際協力」に加え、「多文化共生」をもう一つの柱に据え、地域の発展に向けて日本人、外国人という区別を超えた協力関係を進めていく。その取り組みは、息長く、歩みをとめず続けていかなければならないと強く感じている。

※1 在留資格が「永住者」「定住者」「永住者の配偶者等」「日本人の配偶者等」「定住者」資格は、日系3世などが該当する。

※2 普通の日本語より簡単で、外国人にも分かりやすいよう配慮した日本語。

※3 地方自治体が、総務省、外務省、文部科学省ならびに(一財)自治体国際化協会(CLEAR)の協力の下実施している「語学指導等を行う青年海外招致事業」。