



～情報発信の巻～

「多言語インフォメーションセンター」 の開設

～茨城県における多言語情報提供事業～

(公財)茨城県国際交流協会事務局長 岩本 郁子

茨城県には2011年12月末現在、52,371人の外国人が居住しています。2009年の56,362人をピークに、経済の落ち込みや震災の影響等によりここ数年は減少に転じていますが、現在も県民の1.77%を占めています。特に茨城県では永住者、定住者、日本人の配偶者等が、登録者全体の53%にのぼり定住傾向が強いことから、生活に必要な情報を確実に伝達することは、当協会の国際活動推進計画（中期計画）や茨城県国際化推進計画双方において、重要な課題として位置づけられています。

従来外国人への情報提供

これまで当協会では8言語（英語、中国語、ポルトガル語、タガログ語、タイ語、スペイン語、韓国語、インドネシア語）により、生活ガイドブックや、指差し会話帳、メディカルハンドブック、災害時マニュアル等の冊子の作成配布や、8言語のHPによる情報提供を行ってきました。しかしながら2010年に茨城県が行った「外国人実態調査」の中で、これらの媒体による情報の認知度はいずれも24%前後という結果であったため、情報を届ける方法に工夫が必要であることがわかりました。

携帯電話による メール配信システムの立ち上げ

このため2011年度には、クレアの地域国際化施策特別支援事業を活用し、携帯電話によるメール配信システムを立ち上げることにしました。メール登録者に対し定期的に生活に必要な情報やイベントなど多様な情報を積極的に配信し、特に地震等災害発生を想定して早急な情報提供が可能になるよう体制を整備することとしました。

緊急時における情報提供への準備

また、緊急時の多言語情報提供については、クレアの災害時多言語支援センター設置運営マニュアルを参考に、2009年度に県国際課とともに当協会内に災害時多言語支援センター立ち上げに関する検討会を開始しており、各県の状況等を調査するなど少しずつ準備の段階に入っていました。一方、関東地域国際化協会連絡協議会では、2009年3月に「災害時における外国人支援ネットワークに関する協定書」を交わしており、翻訳協力のシミュレーションも実施し、2011年3月4日にはその振り返りのための作業部会が栃木県で開催され、より効率的な翻訳支援体制について検討されたところでした。

東日本大震災時における多言語支援

2011年3月11日、茨城県は震度6強の地震に見舞われました。県内全域で停電、断水が続き、道路や橋は寸断されました。県内の死者数は24人、負傷者数は700人を超え、沿岸部を中心に建造物倒壊、津波による被害、利根川に近い地域では液状化現象による被害もおきました。

当協会の建物である県民文化センター分館も大きな揺れを感じ、直後立ち入りが禁止されましたが2日後には一部解除され、階段一段分近い地盤沈下の建物の中で外国人への災害支援活動を開始することとなりました。まずは日替わりであった当協会の「外国人相談センター」の相談受付を連日8言語体制とし、また、多文化共生マネージャー全国協議会から関東地域の被災地である茨城県を支援したいとの申し出を受け、当協会内に「災害多言語支援センター茨城」を開設することとなりました。

災害多言語支援センター茨城の運営

茨城県は、震災直後からHP（日本語）によって県内の電気、水道、交通機関等ライフライン情報や原子力発電所事故に関する情報を次々と提供しており、「災害多言語支援センター茨城」は、この情報をもとに8言語で当協会のHPから発信することを中心的事業としました。翻訳にあたっては多文化共生マネージャー全国協議会のネットワークや、協定書に基づき関東地域国際化協会連絡協議会にご協力いただき、3月16日から2週間にわたり、44の項目について毎日発信・更新をすることができました。センター運営にあたってはクレアの災害時外国人住民支援活動助成金を活用させていただきました。

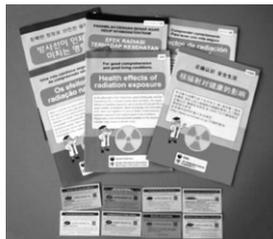
多言語インフォメーションセンターの開設

「災害多言語支援センター茨城」の経験によって、多言語による情報伝達を速やかに行うノウハウを具体的にイメージできるようになり、2011年11月から当協会内に「多言語インフォメーションセンター」を



茨城県国際交流協会中国語ページ

開設することへとつながっていきました。センターでは現在、8言語のHPにより災害関連の情報や、観光、イベント情報等が在住外国人や海外からの観光客のために発信されています。また、市町村のハザードマップや各種行政情報の翻訳も積極的に受け付けています。現在各国出身の言語スタッフを中心に、CIR、当協会登録の語学サポーターの協力も得て情報発信を行っており、茨城県内に居住する93%の外国人の母国語をカバーしています。情報発信のツールとしては、HPのほか、登録者への携帯メール配信、Facebook、チラシ、



多言語による放射線とその影響冊子と携帯メール配信PRカード

冊子、防災講座での通訳等、多様な方法を用いるほか、携帯メールとHPの組み合わせなど、簡単な情報からより詳しい情報に発展することも可能にしています。

多言語インフォメーションセンターの役割

開設当初は、空間放射線量や農作物等への放射能の影響など、災害関係の情報を迅速に伝えることを重要な役割としていました。しかし間もなく、「被災地茨城の姿より、復興する元気な茨城の姿を伝えたい」という言語スタッフからの希望があり、観光地やイベントの取材記事など、日々の生活の姿を国内外に発信するようになってきました。風評により茨城県の観光地や農水産業は深刻な被害を受けました。昨年の夏には長い海岸線を持つ茨城の海を訪れる人は激減し、茨城空港では未だ韓国便が就航休止となっています。茨城県に生活する外国人のスタッフが、この県に住み、食し、観光地を訪れ、それをありのままに伝えることで本当の茨城の今が見えてきます。



言語スタッフによる取材

一方、県内の外国人住民にとっては、同国人スタッフの情報により各地域の多様な取り組みや姿を知ること、自らも気軽に参加する動機となると考えます。多文化共生社会への取り組みとして、生活の情報を的確に伝えることはまず基本ではありますが、外国人住民が地域に溶け込み愛着を持って生活することが、さまざまな課題を解決する基盤になっていくと考えます。多言語インフォメーションセンターによる情報発信は、言葉の問題を解決していくことに加えて、さらに深化した多文化共生への推進力としての役割を果たしていくのではないかと考えています。