

特集 在住外国人に伝わる広報

在住外国人に正確な情報を提供することは、多文化共生社会において、大きな課題である。特に東日本大震災のような災害時や、入管法や住民基本台帳法などの改正法が施行される際には、情報提供の正確さやスピードが、在住外国人の生活を大きく左右する。そこで、今回の特集では、現在地域で取り組まれている効果的な情報提供の方法に焦点を当て、ラジオやインターネット、ソーシャルメディアなどを活用した地域の取り組み事例を通して、各地域において今後求められる施策について考えていく。

1

現状と課題



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～

武蔵大学社会学部メディア社会学科教授 アンジェロ・イシ

はじめに ～新たな局面を迎えて～

本稿の主題は、在住外国人への広報・情報提供に関する分野の現状と課題を、代表的なニューカマー外国人である在日ブラジル人の事例を中心に考察するものである。思えば約3年前に「国際文化研修」誌が「自治体の広報戦略」という特集を組んだ際、今回と似たテーマ設定で寄稿したことがある（イシ2010）。しかし、その翌年に発生した東日本大震災は、在日外国人をめぐる「広報」や「情報提供」を担う関係者にとって新たな課題を突きつけた。一方で、この分野については古くからの課題も山積している。本稿のサブタイトルに「新たな局面」と「変わらぬ課題」という言葉を並べたのはそういう理由からである。

3年前の原稿を読み返してみると、2008年から2009年にかけてのリーマンショックと深刻な雇用危機を経て書いたわりには、ずいぶん希望に満ちた論調を貫いたことに驚く。2013年現在の状況はあまり楽観主義の余地を許さない。とりわけエス

ニックメディアは壊滅的な打撃を受けたが、まずこの点から話を始めたい。

信頼できる情報源の絶滅

私は常々、行政全般や地域の国際化協会がより積極的かつ効果的にエスニックメディアを活用すべきであると力説してきた。ところが、その肝心なエスニックメディアがリーマンショックと3.11ショックのダブルパンチを経て完全なるデフレスパイラルに陥ったといわざるを得ない。厳密に言えば、メディア企業だけでなく、エスニックビジネス全般において営業停止や規模縮小が見られたが、メディアの分野においてはその傾向が特に顕著であった。例えば、ブラジル人コミュニティで最も有名な新聞2紙は、2009年と2010年にそれぞれ廃刊となった。日本語でブラジルやブラジル人に関する情報提供を行うという趣旨で創刊された雑誌も短命で休刊に追い込まれた。最も充実したジャーナリスティックなコンテンツを誇る無料誌『Alternativa』は、一時期は6万部台まで発行部

数を増やしたが、4万部台にまで落ち込んだ。もちろん、それでも日本ABC協会（大手出版社や日刊紙が加盟する、発行部数を証明する監査機構）に加盟している有数の媒体として、依然として注目に値することは間違いない。

エスニックメディアのコンテンツや制作体制に目を向ければ、その後退ぶりはかなり深刻である。スカイパーフェクTVで放送されるブラジルチャンネルはジャーナリズム部門で大幅なリストラを行い、スタッフを最小限の人数におさめた。複数のフリーペーパーはおまけ程度の記事を載せる程度で、広告主体の雑誌に衣替えした。ジャーナリズム機能が著しく低下した。

東日本大震災と情報危機

以上のように、2011年3月の東日本大震災は信頼できる情報源が激減した時期に発生した。しかし、3.11報道（とりわけ放射能汚染に関する報道）の特徴は、情報不足に苦しむ外国人に限らず、メディア環境に恵まれて情報収集が豊富な在日外国人でさえもおびえさせ、惑わせたことである。

周知のとおり、3.11直後には「Flyjin」という呼び方が流行したようだが、これは極めて失礼な表現である。多くの在日外国人は、二種類のプレッシャーによって日本を去った。一つは故国に住む家族・親族・友人からの呼びかけ、そしてもう一つは、国の政府や自分が属する組織（留学生の場合は本国の大学、社会人の場合は会社の本社）による「命令形」の国外脱出への呼びかけに応えたのである。そしてこのような呼びかけが起こった原因は、まぎれもなく、日本政府発の各種の情報に対して、在日外国人以上に、彼らとつながっている「本国」の関係者が不信感を抱いていたからである。

私は同年、大学でゼミ生たちと「3.11と外国人とメディア」をテーマに共同研究をしたが、例えばわれわれがインタビューしたフランス人留学生は、フランス政府がチャーター便を手配したばかりでなく、ホテル代や食事代も用意したので、多くの人は迷うことなく一時帰国したという。彼はフランスのメディアによる3.11関連の報道に接しているが、そのセンセーショナルな過熱報道には

あぜんとしたという。それが政府や大学や家族の過剰反応を促したともいえる。しかし、諸外国での過剰反応が日本政府の3.11直後の原発関連の情報提供不足に起因するのも確かである。

3.11をめぐる「情報不足」ならぬ「情報過多」が問題となったというのが私の持論である。阪神淡路大震災の時ほどの「情報不足」はなかったが、信頼できる良質な情報に限っては、依然として不足していた。在日外国人の間で飛び交った情報に限る問題では決してなかりすが、情報の「質」が問われる。ネット空間、とりわけFacebookやTwitterなどのSNSはもろ刃の剣として働いた。正しい情報がより迅速に伝わるというメリットは確かにあったが、同時に誤報やデマやいたずらに誇張された言説があつという間に在日ブラジル人の間で広まり、人々の不安を煽ったのも問題である。

前述したとおり、3.11は、さらなる悲劇として、ブラジル系のコミュニティ・メディアによるジャーナリズム機能（情報提供機能）が最も弱体化した時期に発生した。学歴・肩書・身分・経済力を問わず、さまざまな階層の在日ブラジル人が「情報弱者」状態になった。

そのブラジル人に関する知識が不足するという意味において、「日本人住民」も「情報弱者」になったといえる。在日ブラジル人の存在そのものがまだ十分に認知されていない。メディアにも行政にも課題が残されている。「地域住民の意識啓発」は依然として重要である。

なお、この3.11をめぐる広報については、『東日本大震災と外国人移住者たち』という著書の中の論文で詳しく書いているので、それを読んでもらいたい（イシ2012）。そこでは「がんばろう日本！」に仲間入りをしたいという意思表示をするブラジル系雑誌の特集についてつぶっている。その冒頭部分を引用する。

「私の手元には「がんばろう日本！」という文字で表紙が飾られた一冊の雑誌がある。中身は日本語ではなく、ポルトガル語が中心である。神奈川県を拠点としながらも全国で流通する代表的なブラジル系メディア、無料誌Alternativaの254号（2011年4月7日発行）はこの表紙からも連想で

きるとおり、大震災を大きく取り上げた。

なぜ在日ブラジル人の雑誌が「がんばろう日本！」というスローガンを掲げるのか。そこには震災に伴う人々の苦しみや「ニッポン」の行方をひとつとしてではなく、自分事として捉えるという意識が垣間見られる。(中略) 日の丸を連想させるデザインで飾られた同誌の表紙にも、「私たちも一緒にがんばろう」という編集者のメッセージが見え隠れする。」(イシ2012)



Alternativa 254号 (2011年4月7日発行)

日本のマスメディアの側に、このエスニックメディアのように在日外国人を日本人と同じ運命共同体の一員として扱おうという明確な編集方針は残念ながら見られなかった。日刊紙やテレビで、被災地でボランティア活動にいそむ外国人の姿が稀に紹介されたものの、彼らが日本に「在住」していることが読者や視聴者に必ずしも伝わっていないようである。その証拠に、在日ブラジル人が支援金と支援物資を届けた、ある被災地の地元リーダーが、「ブラジルからの支援」に対して感謝の言葉を述べていた。これは大きな勘違いである。そこに駆けつけたボランティアも、集まった

寄付金も、全て「海外からの支援」ではなく「日本からの支援」なのである。日本各地に在住して、同じ日本社会の一員として困っている被災者を助けようと思っている人々なのである。マスメディアが盛んに用いた「世界からの支援」という表現は、そういう「在日外国人」の存在と活動を隠蔽するという副作用ももたらした。それを自覚している編集者やジャーナリストは果たしてどのくらいいるだろうか。

ロスト・イン・トランスレーションの 恐ろしさ

在日外国人への広報の難しさを象徴する事例として挙げられるのが「帰国支援事業」をめぐる波紋である。これについては紙幅の都合上、簡単な紹介に止めたいが、「広報ミス」と「誤解の連続」による典型的な「ロスト・イン・トランスレーション状態」が発生した。まず、2009年に政府は失業した日系人への緊急支援策の一環として、30万円の帰国支援金を準備すると発表したが、それを受給する条件として同じ在留資格では永久に日本に戻れなくなるという厳しいルールを設けた。これがエスニックメディアのみならず、ニューヨークタイムズなど海外のマスメディアの報道でも「手切れ金」として捉えられ、批判の嵐を巻き起こしてしまった。5月に政府は「3年をメドに再入国を認める」とルールを改めた。これで批判の声はおさまったが、実はこの制度を最も利用したブラジル人の多くは、「をメドに」という日本語特有の表現の意味を理解できなかった。そもそも、これを正しくポルトガル語に翻訳・通訳できた人はどのくらいいたのだろうか。結果、「3年後には解禁されるのだ」という言説が一人歩きし、3年経った2012年4月になると、ブラジルや日本の各地で「なぜまだ解禁しないのか」、「なぜ約束を守らないのか」という問い合わせや抗議が殺到している。この問題に対する私の提案は単純明快である。一刻も早く、しかも英語やポルトガル語の訳文を添付して、解禁のメドや可能性の有無について見解をリリースすべきである。それをしない限り、さまざまな臆測や無根拠なうわさが今後も飛び交うことが予想される。

予算という切実な問題

最後に、中川正春議員が内閣府特命担当大臣として設立した「外国人との共生社会の実現」に向けた有識者会議の第4回（2012年7月3日）で私が発表した資料の中から、広報と関連する部分を三つ抜粋したい(*)。

①多言語対応の新たなステージ

これまでの多言語対応は日本語を母語としない人々への生活情報の各言語での提供が中心であったが、今後は情報の一方通行的な提供に止まらず、日本語でコミュニケーション・意思表示・意見表明ができない人々の声を的確にくみ取るための対応も望まれる。

例えば、移民政策と関連する「パブリック・コメント」が各省庁によって募集される場合、現状ではコメントは日本語に限定されている。しかし、本格的に外国人の声を聞き取るためには、せめて英語によるコメントを受け付けてもよいのではなかろうか。また、その告知も多言語で行ってよいのではないか。そのためには、あらゆる局面における書類・告知文に関連する翻訳・通訳の予算の拡大が望まれる。

②マスメディア（とりわけ公共放送）の活用

NHKにおいて、スポットCMという形や特集番組という形で、偏見・差別の問題性、「共生社会」づくりの重要性、在日外国人の存在などに関する意識啓発的なコンテンツの制作・放送を促すことが望まれる。

また、マスメディア全般に対しては、例えば「外国人犯罪」という用語を安易に使用しないように指導するなど、「共生社会」にふさわしい報道を促すことが望まれる。

③各業界への働きかけ

国際サッカー連盟（FIFA）やヨーロッパサッカー連盟（UEFA）などがワールドカップやEURO 2012において、「No to racism」や「Respect diversity」というメッセージを発信していることは周知のとおりである。日本国内においても、共生社会づくりに向けた意識向上を目指すべく、日本サッカー連盟や各スポーツ連盟がそれぞれの

大会やトーナメントを活用して同様の「反差別」、「多様性の尊重」を念頭においたキャンペーンを展開しても良い。スポーツ業界に限らず、政府よりさまざまな業界に対して同様の呼びかけ・働きかけを行うことが可能であり、かつ望まれる。

とりわけ①で挙げた翻訳・通訳の予算は切実な問題である。中央政府、地方自治体を問わず、まだまだポルトガル語に訳されてもよいものが多いばかりでなく、すでに訳されている多言語コンテンツには、お粗末な文法の間違いや初歩的なスペルミスが散見される。誤訳のせいで生死が分かれることもあり得ることを鑑みれば、笑って済ませられる問題では決してないはずである。

おわりに

この原稿を執筆している今、サッカーの各大陸王者を決めるFIFAコンフェデレーションズカップがブラジルで開催されている。かつてワールドカップで副音声を活用して多言語放送を実施したNHKも、今回は主音声での日本語放送のみだった。マスメディアの「多文化共生」対策に過度な期待はできない。

一方で、前述したとおり、外国人同士あるいは外国人発の情報発信にも限界がある。衰退・弱体化したエスニックメディアの役割の補完、そしてマスメディアで不足する情報の補完が急務である。コンテンツ、デザインともに、ブラジル人の心をつかむニュースレターやポータルサイトの作成が考えられる。となれば、各地域・自治体の関係者、まさにこの『自治体国際化フォーラム』の読者に大きな期待がかかる。

(*) 全文は内閣府のリンクで閲覧可能：

<http://www.cas.go.jp/jp/seisaku/kyousei/index.html>

【参考文献】

- ・イシ・アンジェロ（2010）
「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年秋発行）
- ・イシ・アンジェロ（2012）
「在日ブラジル人とメディア～大震災が浮き彫りにした複雑な関係」
『東日本大震災と外国人移住者たち』（鈴木江理子編著、明石書店）

2

地域の取り組み事例



2-1 外国人住民への情報提供 ～東日本大震災の経験を振り返って～

公益財団法人仙台国際交流協会総務企画課課長補佐 須藤 伸子

災害時の情報提供、手ごたえのない不安

東日本大震災発生時、当協会では仙台市との間で設置が決められていた「仙台市災害多言語支援センター」を立ち上げ、情報発信を行った。発災後すぐにメディアや関係機関からの問い合わせが入るようになり、「外国人被災者への情報提供はどうなっているのか」「どの程度の人に情報を届けられているのか」と繰り返し聞かれた。避難所などで被災者に会った時には情報を伝えることができたという実感があったが、多くの人たちが情報を得る手段としているであろうテレビやラジオでは、実際にどの程度の人が情報を得ているのか到底わからない。しかし、だからと言って活動をやるわけにはいかず、職員もボランティアも手探り状態で情報の収集・翻訳・発信という地道な作業を繰り返した。

そんな中で感じたことがいくつかある。まずは「情報収集力の不足」である。発生直後の通信手段が断絶した中でいかに情報を得るか、被災後しばらくしてからは、逆に氾濫する多くの情報の中から外国人住民に必要な最低限の情報をいかに見つけ出すか、どちらも難しい作業だった。これは

平常時でも同じことで、複雑な行政組織の仕組みを知り、どこに連絡すればどのような情報が得られるのかを日頃の業務の中で知っておかなければいけない。もちろん行政以外にも、メディアやNPO団体などにも広くアンテナを張り、必要な情報を入手しなければならなかった。

次に、「情報処理力の不足」である。日本語の情報をそのまま翻訳しただけでは日本の情報や制度に慣れていない外国人住民には理解できないことがある。外国人住民の視点から見てわかりやすいか、活用できるかを考えながら、日本語原稿を書き換える作業が求められた。外国語翻訳に加えて、「やさしい日本語」への書き換え訓練を事前にもっとしておくべきだったと痛感した。

最後に、「情報発信ツールの不足」である。震災後に行った外国人被災者アンケート調査では、外国人住民と一口に言っても、その来日目的や年齢、居住地域によって情報を得る手段が多様であることがあらためてわかった。FacebookやTwitterなどのSNSを駆使して国内はもとより自国からの情報をリアルタイムで得る留学生のようなグループもあれば、インターネットはほとんど利用せず情報入手は友達からの口コミだけ、という人もいた。また、日本語に不自由がなく、地域にとけ込んで仕事や子育てをしているような永住者や日本国籍を取得した人たちの中には、同国人や大使館とのつながりが希薄化し、緊急時に必要な情報を得ることができなかったという意見もあった。そのような多様な人々に情報を届ける方法を整備できていなかった。

以上のような反省を踏まえて、できることから少しずつ改善しているところだが、その中で、「情報発信ツールの不足」について取り組んでいる事



震災の約1か月半後、各国の留学生が集まり、インターネットテレビで仙台の様子を伝えた

例をいくつか紹介したい。

SNSの活用

「Facebookページをつくってほしい」という声は震災前からあったが、運用基準や方法など検討課題があり着手できないでいた。震災当日の夜、電話もつながりにくく、パソコンも使えない状況の中で、応援にかけつけてくれた留学生たちがFacebookやTwitterで、「仙台国際センターに支援センターが開設された」「困ったことがあったら相談できる」という情報を発信した。Twitterは震災の翌月に、Facebookはしばらく時間がかかったが、1年半後にスタートした。どちらのツールも組織内での共通理解など課題は残っているが、イベントや印刷物発行の情報発信が簡単にでき、情報がどの程度届いているのか把握しやすいという利点がある。また、外国人住民を通して、海外にいる人々にも仙台の情報を届けるという効果もある。さらに、地震や津波警報が出れば、一番早く情報発信ができるツールでもある。

ボランティアとの協力によるラジオ放送

FMラジオも、災害時には重要な情報発信ツールだと考えていた。仙台市内には宮城県域FM局が一つ、コミュニティFM局が三つあるが、そのうち2局とは災害時の協力を念頭において、日頃から番組づくりを協働していた。いざ震災が起きてみると、連携していた2局とはすぐに連絡が取れ、収録・放送がスムーズにできたが、他の2局とは連絡に時間がかかり、放送開始まで数日かかった。震災後、四つのラジオ局とはそれぞれ協力に関する覚書をかわし連携体制を整えた。現在運営している番組「ラジオ多言語放送局」では、季節の話題や生活・イベント情報などを六つの言語で放送している。留学生などを中心としたボランティアスタッフの協力により、言語チームごとにそれぞれの特色を活かした内容になっている。

メールマガジン

登録者のパソコンや携帯電話にEメールで直接情報を届けるメールマガジンは災害時も平常時も有効な広報手段であるが、いかに登録者を増やす



ラジオ番組「多言語放送局」のため、仙台国際センター休館日の図書室にタガログ語担当ボランティアスタッフが集合。とりあげる話題を確認しながら、なごやかに収録が進む

かが課題である。日本語講座や生活オリエンテーションの参加者はもとより、交流イベントなどでもその都度参加者に登録を呼びかけている。また、仙台市には留学生や通勤族など流動的な外国人住民が多く、基本的な情報でも繰り返し発信していく必要がある。そこで、外国人住民だけに発信するのではなく、日本語ボランティアや市民団体、国際交流に興味がある市民など、外国人住民の周りには日本人にも情報を届け、外国人住民に伝えてもらうよう協力を呼びかけている。

情報提供は発信するだけではなく、必要としている人にきちんと届いて、理解され、利用されて初めて有効となる。多様な人々に情報を届けることができるように、さまざまな情報発信手段を用いていきたい。また、外国人住民からの情報に耳を傾け、声を聴く姿勢を心掛けなければならない。双方向のコミュニケーションがあり、対等な立場で協力しあえる関係が「伝わる広報」を行う上で重要ではないだろうか。

2-2 多言語情報提供から 当事者の発信する場の提供へ

特定非営利活動法人エフエムわいわい代表理事 吉富 志津代

はじめに

FMわいわいは、1995年の阪神・淡路大震災時に、日本語の理解の不十分な地域住民への情報提供のために市民により立ち上げられた。地域に暮らすどのようなマイノリティも排除されることなく、ラジオという道具を活用して多様な住民自身が参加し発信するという、多言語・多文化のコミュニティ放送局で、現在10言語による放送を続けている。そして、多言語コミュニティビジネスを展開するNPO法人多言語センターFACIL（28言語



FMわいわい正式開局1996年1月17日

の翻訳・通訳センターとしてWEB、印刷物、音声などのツールを活用し、移民コミュニティとのつながりを生かし多言語で情報発信をしている）と日常的に

連携して活動をしている。この二つの団体は、阪神・淡路大震災からの経験を何とか伝えたいと、“多文化共生のまちづくり”を目指して、特に多様性を重視し、マイノリティの視点を大切に活動してきた。

2011年3月11日に起きた東日本大震災は、未曾有の震災と言われた1995年1月17日の阪神・淡路大震災の数倍の被害である。FMわいわいも、FACILとともにいくつかの団体と連携して震災支援活動を開始した。

東日本大震災直後の情報提供と連携

震災発生直後から、FMわいわいでは、「津波への注意喚起」「デマに気をつけよう」「災害伝言ダイヤル」「はげましのメッセージ」などの多言語情報を放送した。その音声データは、ホームページにアップし、いつでも誰でも聴け、他のラジオ局も使えるよう呼びかけ、これを公開した。その

場にいた多言語を理解するスタッフもアナウンスをしたが、主には、自治体国際化協会と作成した「災害時多言語情報作成ツール」、JICA兵庫・国際防災研修センターと作成した「災害時多言語音声素材集」など、この16年間に蓄積した災害時のための情報の多言語音声データを活用した。日常からこのような場合に備えておくことが大切であることをあらためて実感した。日常からの活用は、防災への意識の喚起にもなる。

そして、実際に伝えなければならない情報は、刻一刻と更新され、このようなあらかじめ想定されている多言語情報だけで十分なわけではない。音声素材は、日頃から活用できるようにデータを整理しておくとともに、自分の住んでいる地域での防災訓練でも実際に活用してみるなどして取り入れ、住民がその必要性を意識していくような環境づくりとともに、追加情報をすぐに多言語でも配信できるネットワークがあってこそ、実際に役立つ。

さらに、震災翌日から滋賀県で始まった特定非営利活動法人多文化共生マネージャー全国協議会が運営する「東北地方太平洋沖地震多言語支援センター」では、多くの関係者の協力で、大切な情報を毎日6言語に翻訳してWEBにアップした。FMわいわいは、そのWEB上にアップされた多言語情報を音声データとして追加し、どこのラジオ局でも使えるよう公開した。

復興に向けた活動へ

初期の情報提供が落ち着き、復旧・復興に向けた取り組みとして、“住民自身によるラジオの活用”“情報の多言語化”“移民コミュニティの自立”という柱による活動へと徐々に移行していった。災害時のコミュニティラジオの有効性は周知の通りだが、FMわいわいは、ラジオ局間の情報交換のためのネットワークづくりのお手伝いや、住民参加を促進するワークショップを開催している。



フィリピンコミュニティ「バヤニハン国際友の会」のラジオ番組収録風景

また、FACILが、今回の大震災を契機に日本人の配偶者が多く住む被災地で、自助・互助活動をきっかけに気仙沼市のフィリピン人の女性たちが中心になってできた「バヤニハン国際友の会」をサポートするひとつとして、タガログ語のラジオ番組制作を提案しサポートを始めているが、FMわいわいは技術や機材で協力している。番組はFMわいわいで放送するとともに、気仙沼市や仙台市の災害臨時FM局でも放送をしている。番組を作ることだけが目的ではなく、そのプロセスが情報交換の場となる。また、彼女たちは、夫や子ども、夫の両親たち家族の中で、日常的には日本語で生活しているが、自分の言葉であるタガログ語で被災体験を話し相談ができる機会があることで、心のケアにもつながる。



阪神・淡路大震災18年目の追悼行事会場のサテライトスタジオ公開放送（宮城県よりゲストを招いて）

FACILがサポートするスペイン語圏住民の自助グループ「ひょうごラテンコミュニティ」も、震災直後から、自分たちが活動のために活用しているFacebook、電話、ラジオ放送、スペイン語の情報誌などを通じて、大切な情報を発信し続けている。このグループが制作するFMわいわいのスペイン語番組では、女川の小学校に避難しているペルー人女性と電話でつなぎ、被災地の状況を伝えてもらうことで、彼女が自分の言葉で被災体験を語る機会を作っている。

今後の復興過程において、外国出身の住民自らが、発信する側にも参画したネットワークのためには、当事者同士のゆるやかなつながりを広げ、同じ文化や言語で自助・互助活動によって地域社会で自立し、地域住民との対等な協力関係を築くまでのアフターマティブアクション（積極的差別是正措置）も必要である。

おわりに

今回の災害で、ラジオ放送の役割・有効性があらためて見直された。災害臨時FM局が約30局も立ち上がり、阪神・淡路大震災の時と比べて認可へのハードルも低い。また、ラジオ局も災害時だけの役割ではなく、日常からコミュニティの情報を伝えていてこそ災害時に活用できるという意識も広がりつつある。地域住民へ情報を届けるといふ役割の中に、阪神・淡路大震災で気づかされた日本語の理解が不十分な住民たちへの情報提供という大切な視点も忘れられてはいなかった。被災地のいくつかの自治体や国際交流協会などが、いち早く情報の多言語化とともにラジオを活用した。16年の時の流れは、少なくとも被災者が多様であること、そして多様な被災者が誰も排除されることのないような支援体制が考えられるべきであること、そしてそれが実行されることで助け合いの可能性を広げ、その後の復興に向けてプラスの効果をもたらすということにも気づきはじめてのではないだろうか。

実際に、長く日本に住む外国出身の住民自らが、自国の言葉で情報を伝え、被災者支援にも動いた。外国出身の住民たちのゆるやかな助け合いのネットワークは、今後、地域の多様な住民が出自にか

かわらず自分らしく暮らし、地域社会の中でも自分のできることを生かせる本当の共生社会への第一歩になるのではないかと期待している。日本語の理解度は、「日本人」「外国人」というカテゴリーで分けられるものではなく、グラデーションのようにつながっており、出自がどこであろうと、日頃からの地域社会における双方向のコミュニケーションをとっておくことが、有事に正しい情報を得た人が、得られない人たちに伝えて、「デマ」を横行させないというしくみをしっかりと作ることになる。

阪神・淡路大震災からの小さな活動が、少しずつでも社会を改善する動きへとつながるのだと実

感し、今後もこれを原動力として、東日本大震災と連携した活動を続けたい。



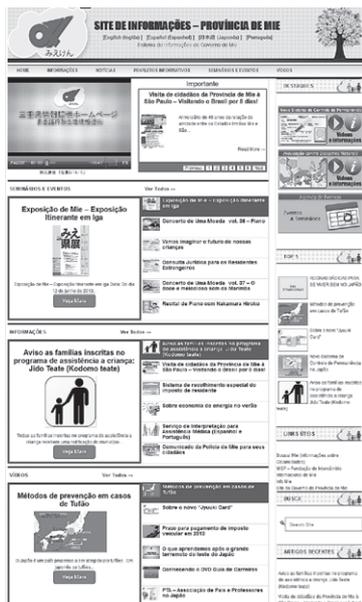
ボランティアの手作りによる、1995年当時のFMわいわいスタジオ

2-3 「三重県情報提供ホームページ(多言語行政生活情報提供事業)」の取り組み

三重県環境生活部多文化共生課 田川 千恵子

三重県には現在、約4万2,000人の外国人が在住しているが、彼らの多くが、日本語によるコミュニケーションが不十分であることに起因するさまざまな問題、文化や習慣の違いによる困難を抱えている。さらに、日本(三重県)の行政の仕組みや地域に関わる情報・知識が不足しているため、日本人と同様に行政サービスを受けたり、地域の日本人住民と関わりを持ちながら暮らしたりすることが困難なことが多い。

このような状況を改善するために、外国人住民に県や地域の情報を多言語(ポルトガル語、スペイン語、英語、日本語)で提供する「多言語行政生活情報提供事業」を実施している。この事業では、単



トップページ(ポルトガル語)

に情報提供するだけではなく、外国人住民の地域社会への参画を促進し、彼らに自分たちも一県民なのだ意識してもらい、災害時等にも自ら地域や地域住民のために行動を起こすアクティブ・シチズンとなってもらうことを目的としている。

「三重県情報提供ホームページ」の強み

現在本サイトに係る業務は、三重県在住ブラジル人が経営する会社に委託して行っている。この会社は、在住ブラジル人向けのサイトを運営していることもあり、外国人住民のニーズをよく把握しており、サイト運営に関して貴重なアイデアを提供してくれる。その結果、本サイトに掲載する情報は、行政の視点、日本人の視点だけでなく、在住外国人の視点も反映されている。どうすれば、より多くの外国人住民に必要な情報が行き届き理解されるかを、県と外国人住民が協力して考え情報提供を行う、それが「三重県情報提供ホームページ」である。

文字情報と映像情報

より理解してもらうための工夫のひとつは、文字

情報と映像情報の両方を使用していることである。

文字情報のほとんどは、県庁各部局の報道発表資料から、外国人住民に関係の深いもの、外国人住民が興味を持ちそうなものを、担当者と本課所属ブラジル人国際交流員が選び、委託業者に情報提供する。その中で、特に重要なものや理解しづらいと考えられる内容については、映像情報の形にする。これにより、文字情報だけでは伝わりにくい情報についても、より明確に内容を伝えることができる。

映像情報については、県から提供する行政情報だけでなく、外国人住民を対象としたセミナーなどの取材映像や、外国人住民への啓発を目的とした映像なども作成している。取材映像では、県が主催する外国人住民対象のセミナーや研修の重要なポイントに関係者のインタビュー等を加えて編集し、参加できなかった外国人住民にも内容を伝えている。

啓発を目的とした映像情報では、「防災講座」をシリーズで作成し、地震等の災害を経験したことがない外国人住民に、防災の基礎知識や日頃の備えの大切さを伝えている。また、地域や学校への参加、協力を促すことを目的に、自治体やPTAの仕組みや活動についての紹介、救急車の呼び方や節電に役立つ工夫など、生活に役立つ情報を提供している。



外国人住民も参加した防災訓練の様子

2012年度のアクセス状況

「三重県情報提供ホームページ」には、パソコン、スマートフォン、携帯電話からアクセスすることができ、2012年度の平均ページビュー数は、1か月あたり約7,400件、うち57%がポルトガル語、18%がスペイン語、17%が日本語、8%が英語



新しい在留管理制度について説明する映像情報

ページへのアクセスだった。

特にアクセスの多かった情報は、新しい在留管理制度についての映像情報、日本での生活ルール（県警作成資料）、新しい住民基本台帳制度についての映像情報、高校入試について、「防災講座」であった。言語別の傾向を見ると、ポルトガル語版では制度に関する情報、スペイン語版では防災に関する情報、英語版では文化やレジャーに関する情報、日本語版では最新情報が上位にきている。また、言語に関係なく教育や税金に関する情報へのアクセスが多いことも興味深い特徴であった。毎月委託業者から報告されるアクセス状況を参考に、サイト閲覧者のニーズに合わせた情報を提供できるよう努力している。現在人気のコンテンツについては、日々のアクセスTOP5が各言語別サイトに表示されているので、そちらもご覧いただきたい。

アクセス状況に関してもうひとつ興味深いことは、日本語版へのアクセス数が徐々に増加していることである。2009年度に多言語での情報提供を始めたときにはポルトガル語とスペイン語だけの提供だったが、外国人住民を支援する団体関係者の要望もあり、2012年度から日本語版を正式にスタートした。その目的のひとつは、外国人住民と日本人住民が情報を共有し、協力してより良い地域社会を築いていくためのツールとして本サイトを利用してもらうことであったが、その思いが少しずつ実を結びつつあるのではないかと期待している。

より多くの人に見てもらうために

サイト運営にあたり、私たちは、「外国人住民に正しい情報を届けたい」「県が多文化共生社会

の実現に向けてどのような取り組みをしているのか知ってもらいたい」「外国人住民が参加できるイベントがたくさんあることを知ってもらいたい」「国籍にかかわらず、地域住民が協力して暮らしていける社会をつくりたい」「大規模災害時には外国人住民に対して災害に関する情報を提供するためのサイトに切り替える予定であるため、普段からこのサイトを「お気に入り」リストに入れておいてもらいたい」など多くの思いを持っている。

しかし、どんなに大切な情報を提供していたと

しても、その存在を知ってもらえなければ、その情報は存在しないのと同じことである。だからこそ、普段から魅力あるサイトづくりが求められる。

今後、外国人住民の関心が高い教育に関するビデオシリーズの作成、県内観光地や食に関する情報の提供等を予定している。気軽に楽しめる内容をきっかけにアクセスしてもらい、より多くの外国人住民にこのサイトの存在を知ってもらいたい。

三重県情報提供ホームページ：

<http://mie.portalmie.com/ja/>

2-4 テレビ・データ放送を活用した外国人への異常気象情報等の情報提供

公益社団法人北海道国際交流・協力総合センター交流・協力部

北海道の外国人受け入れ状況と課題

北海道における在住外国人数は、1980年代初めまでは9,000人前後で推移していたが、その後、増加傾向を示し、2007年末に20,639人と初めて2万人を超えた。その後は、2010年末の22,239人をピークに2011年末は、22,029人とやや減少に転じている。

国籍別では、中国が9,560人で最も多く、次いで韓国・朝鮮の5,226人、フィリピンの1,259人、アメリカ985人、ロシア559人、オーストラリア556人と続く。

北海道の在住外国人の特徴を在留資格別に見ると、「永住者」「特別永住者」人数に次いで、外国人研修生・技能実習生を受け入れる「技能実習」が約5,000人、「留学」で3,187人、「家族滞在」「日本人の配偶者等」が2,916人で、全体の8割を占める。（「北海道の国際化の現状」より）

北海道の人口に対する外国人の率は0.4%と低いが、地域によっては「技能実習」で主に中国からの出身者が多く滞在し、北海道の基幹産業である農業や水産加工業に就労しており、高齢化が急速に進む地域経済の一部を外国人が支えているという見方もある。さらに、数年前からニセコエリアでは、オーストラリアを中心とした海外からの

スキー客が増加するとともに、外国資本の投入によるリゾート開発の進展により、外国人従業員も冬季を中心に増えている実態がある。そのような状況から、ニセコエリアでは全住民に対する外国人率が2%を超える状況となっており、さらにエリア内の一部地区によっては、10%を超えるところも存在すると聞く。

また、外国人観光客来道者数は、東日本大震災の影響等で減少したものの、実人数で59万人を超える。

このような状況を踏まえ、今後さらにグローバル化が進むことを鑑みると、北海道内各地域においては、在住外国人などが安心して滞在できる環境を整えること、また、在住外国人を地域の一員として受け入れ、道民と外国人が互いの文化・生活習慣を正しく理解・尊重し、ともに地域の発展や活性化に貢献することができる多文化共生社会の実現が課題となっている。

HIECC(ハイエック)の取り組む多文化共生

前述の状況を踏まえ、(公社)北海道国際交流・協力総合センター（以下、「ハイエック」という）では、三つの観点から多文化共生推進に係る事業を展開している。

1. 外国人がハンデを負わない社会の形成

外国人が日本（北海道）に滞在するにあたり、直面する一つの壁として「言葉」がある。われわれが生活する上で必要なさまざまな情報は、通常日本語で発信されているが、日本語を理解しない外国人には、必ずしもそれらの情報が届いていない可能性がある。

行政などの全ての情報が多言語化され、滞在する外国人に発信されることが最も望ましい状態とはいえるが、まずは生命に関わるものが優先されることから、ハイエックとしては、「多言語対応救急救命表示板設置事業等」（平成20年度特別対策施策支援事業助成金対象事業）を実施した。



2. 外国人を受け入れる地域の包容力の強化

北海道は全国を上回るスピードで少子高齢化、人口減少が進んでおり、人口構成が急激に変化している。このような状況下で、これからの社会を支えていくためには、若者、障がい者、退職者、外国人など多様な人々が参画し活躍できる「地域の包容力」が求められている。それをどのように築き上げるかのヒントを出すべく、ハイエックでは、「多文化共生啓発事業（講演会など）」を行っており、地域社会に外国人を受け入れる環境を整備することの必要性の周知・啓発を道内各地で実施している。

3. 地域発展の原動力に

本道においてもグローバル化の進展の中で世界を視野にさまざまな経済活動が活発化しているが、ハイエックでは、道内各地で、外国人が地域経済等の活性化に貢献した事例や外国人観光客受入促進などを紹介し、地域において多文化共生を取り入れる方策を学んでもらうことを目的とした、「多文化共生コーディネーター研修会」、「多文化共生啓発事業（講演会）」（再掲）なども実施している。

また、国際競争力および高度人材獲得の観点から、優秀な人材を各国から確保するべく、外国人

留学生受入促進事業などにも力を入れ、北海道への留学生誘客に貢献している。

テレビ・データ放送異常気象情報等の多言語化推進事業

本事業は、ハイエックの多文化共生事業の一つのテーマ「外国人がハンデを負わない社会の形成」を促進するため、2011～2012年度にクレアの助成金を受け、実施した事業である。なお、下記は、2012年度事業の概要となる。

1. 事業目的

日本語を理解しない在住外国人や外国人観光客が本道に滞在中、異常気象等の情報を本道の広域で得ることが可能なテレビ・データ放送を活用して情報発信をすることにより、外国人が情報弱者とならない環境づくりに貢献する。

2. 実施内容

(1) 検討・実施

- ①2011年度の経過を踏まえ、札幌管区气象台と話し合いの場を持ち、当センターが計画していること、北海道における外国人の受け入れ状況を説明の上、地震や異常気象等の緊急情報を発信するにあたり、气象台が各テレビ局に発信するデータを多言語化したい旨を伝え、検討してもらった。
- ②結果として、各气象台が発表する異常気象などの情報については、中央气象台を経由し、直接各テレビ局などへ発信されるため、地方气象台の裁量による情報（データ）の多言語化は物理的に無理であるとの回答があった。なお、气象台が管理するホームページには、英語による情報提供は行っている状況。
- ③そのようなことから、昨年度協力いただいた北海道テレビ放送株式会社（テレビ朝日系列）のデータ放送で外国人観光客などにも有益で、災害から身を守るための情報である、気象警報・注意報をさらに英語併記することで外国人向けの情報を拡充した。（なお、2011年度は、データ放送で提供されている気象情報の一部（主に情報の見出しと道内の地名）を英語化した。）

なお、当該情報は、下記画像イメージのとおり2月末に運用を開始した。



データ放送イメージ画像

(2) 情報項目

- ・ 気象警報 ～ 大雨、洪水、大雪、暴風、暴風雪、波浪、高潮
- ・ 気象注意報 ～ 大雨、洪水、大雪、強風、風雪、波浪、高潮、濃霧、雷、乾燥、なだれ、着氷、着雪、融雪、霜、低温

今後の取り組み

さらに、ハイエックでは、道民と外国人居住者

が互いの文化や生活習慣などを相互に理解・尊重し、ともに地域の発展・活性化に貢献することができる多文化共生社会の実現を目指し、地域における多文化共生に関する課題の把握や解決方策を検討協議するとともに、道内に500ある国際交流関係団体と連携・協働し、こうした環境づくりを促すための民間レベルでの取り組みを推進するため、2013年2月15日に、地域国際化協会が主催する協議会



北海道多文化共生地域づくり推進協議会

としての試みとなる「北海道多文化共生地域づくり推進協議会」を立ち上げた。

広大な北海道で多文化共生を推進するにあたっては、地域の特色に合わせた取り組みが必要であるとともに、多様性を尊重する地域社会を構築することが肝要であり、ハイエックとしてもそうした社会の実現に向かい、さまざまな取り組みを通して微力ながら尽力してまいりたい。

2-5 ネット社会における新しい広報スタイルを求めて

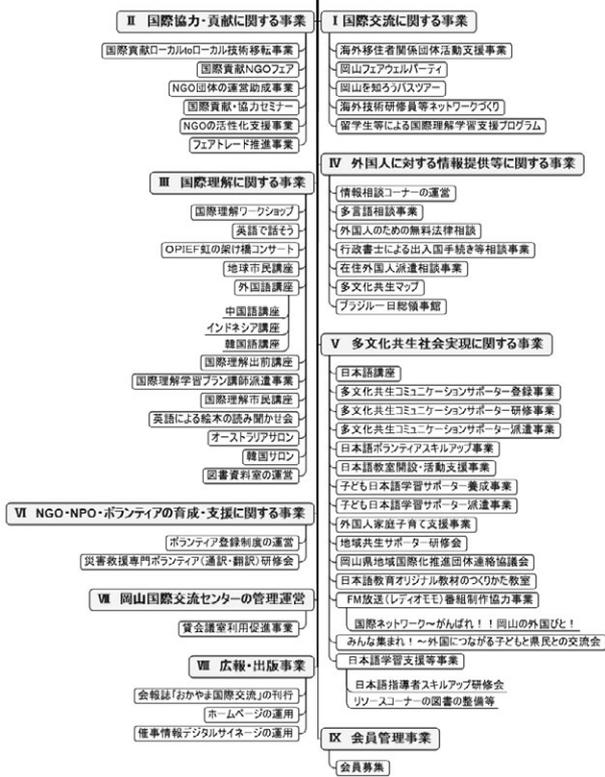
一般財団法人岡山県国際交流協会

岡山県内に在住する外国人は、2011年末には、21,488人と県人口の1%強を占める状況になっている。この数字は全国的に見て高い数字ではないものの、20年間で約2倍に増加しており、本県における外国人の定住化は確実に進展している。このため、当協会（OPIEF）としても外国人と日本人が地域社会の一員として安心して暮らしていける多文化共生社会の実現に力を入れているところである。当協会が定住外国人に対する支援に関して現在取り組んでいる事業としては、外国人に対する情報提供などに関する事業と多文化共生社会実現に関する事業の二つの柱によって展開している(図1)。当協会は、昨年4月に新法人に移行し

たが、この移行を機に、協会の活動を外国人を含むより多くの県民に理解してもらえよう、情報発信力の強化を図るため広報活動に戦略的に取り組んでいるところである(図2)。

日本語が十分に理解できない外国人に対する広報手段は、これまでチラシの掲示や口コミなどに頼ってきた面があるが、パソコンやスマートフォンが生活の中に急速に普及している今日、これからはインターネットを利用した配信が中心になっていくだろうと考え、当協会では、最新のIT技術やメディアを活用した情報発信の仕組みづくりに取り組んできた。主な取り組みとしては多文化共生の関連施設をネット上の地図に多言語で表示

H25年度OPIEF事業体系図



(図1) 平成25年度OPIEF事業体系図



(図2) OPIEF広報戦略

する「岡山多文化共生マップ」の開発、協会ホームページの全面リニューアル化、在住外国人に向けたFM放送の開始がある。本稿では、この三つの取り組みの概要をご紹介します。

岡山多文化共生マップ

岡山多文化共生マップは、県内の在住外国人に役立つ生活情報をインターネットで提供されている地図情報サービスを利用し、日本語、英語、中国



岡山多文化共生マップ

語、ポルトガル語の4言語で提供するものである。各施設を「ことば」「生活・観光」「在留資格」「仕事」「医療」「無料相談」の主要な6項目に分け、さらに、日本語学校・教室をはじめ、国際交流協会、市町村役場、外国語が対応できる救急告示病院、休日夜間急患診療所、法律相談・在留資格・DV相談などができる施設に分類し、掲載している。また、多機能携帯端末にも対応し、外出先でも情報の検索ができ、利用者が知りたい施設が地図上にピン印で表示され、クリックすると施設の連絡先、ホームページ、概要、対応言語などの情報が閲覧できる(現在、掲載件数131件)。掲載機関のサイトにリンクを貼り、随時最新のデータに更新している。

今後は、施設件数を増やすとともに、災害時の避難場所、外国輸入品を取り扱う店舗など、地域の外国人に密着した身近な情報も掲載し、外国人が困ったときにいつでも最新の情報を得ることができるよう、マップを充実させていきたいと考えている。

協会ホームページの全面リニューアル化

協会ホームページのリニューアルに当たっては、日本人はもとより外国人にとってもアクセシビリティとユーザビリティの高いWebとなるよう「読む人を意識したWebづくり」に重点を置いて構築した。特徴は、①全てのページを4言語に切り替えられる多言語翻訳システムの導入、②探したい

情報に瞬時にたどり着ける視覚化ボタンの設置、
③YouTubeによる映像発信の3点である。

岡山県国際交流協会ホームページ：

<http://www.opief.or.jp>

4言語に多言語翻訳

今回のリニューアル化に際し、在住外国人にも日本人と同様の情報を伝えるためには、多言語翻訳システムの導入は必要不可欠であった。採用する言語は、県内在住外国人の国籍を考慮し、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、ポルトガル語の4言語に絞った。また、トップページに「岡山県国際課」のバナーを設け、県が提供する在住外国人向けの生活支援情報も多言語で閲覧できるようにした。

視覚化されたボタン

ホームページを開いたとき最初に目に飛び込んでくるのが、画面中央にある視覚化された四つのボタンである。これらのボタンは、ホームページの訪問者が探したいであろう情報を「相談する」「学習する」「支援する」「参加する」の四つに分類したものである。四つのボタンの先には、さらに協会の行う事業が写真やイラストで三つに分類

されている。例えば、在住外国人が日本でトラブルに遭い相談したいときには、「相談する」にある「外国人のための法律相談」をクリックすればよい。このように、視覚化された大きなボタンを設置することにより、在住外国人が探したい情報に瞬時にたどり着けるように工夫した。

YouTubeによる生きた情報を発信

百聞は一見に如かずで、協会の伝えたいことを動画で端的に見せるためYouTubeをトップページに設置した。例えば、災害時に言葉の壁がある外国人被災者を支援するための災害救援専門ボランティアの訓練の様子を動画で流すことにより外国人にとっても災害時の対応について理解することが容易となる。また、県民と在住外国人との交流イベントなどの動画を掲載することで、交流の様子が手にとるように分かり、日本という異国の地で孤立しがちな在住外国人にイベント参加を促すきっかけとなることが期待される。

在住外国人に向けたFM放送

当協会では、岡山シティFMのラジオ放送「Radio MOMO (79.0MHz)」の『国際ネットワーク〜がんばれ！岡山の外国びと〜』の番組制作に昨年12月から協力している。この放送は、県内在住の外国人をゲストに迎え、出身国の話や岡山での面白いエピソードなどを楽しく紹介する10分程の番組で、インターネットでもリアルタイムで聴取できる。在住外国人のネットワークや口コミを通じて番組の存在が広がり、いざ緊急災害時には、在住外国人に向けて多言語で情報発信ができる重要な手段としてFM放送が活用できるようになると考えている。



Radio MOMO 収録の様子

おわりに

当協会としては、加速するインターネット社会に対応し、今後YouTubeでの映像配信やFacebookなど最新のITをうまく活用しながら、新しい広報スタイルを確立していきたいと考えている。



多言語に対応した新ホームページ