

ジャンル	子ども・教育	日本語学習	医療・福祉	労働	災害対策	意識啓発 地域づくり	推進体制の 整備	その他
事業名	地域における多言語情報流通のためのモデル事業創出プロジェクト ～携帯電話のメール機能を活用した多言語生活情報配信モデル事業～							
団体名	財団法人かながわ国際交流財団							

#### \*\*\*\*\* 事業のポイント \*\*\*\*\*

地域の外国人住民に向けて、自治体や国際交流協会が作成・配布する多言語生活資料は、膨大な数にのぼる。しかし、その大半は情報を必要とする人々に届いていない。本プロジェクトは、この現実を直視するところから始め、情報発信ではなく「情報到達」を目指して、携帯電話を活用した多言語情報配信のモデル事業をつくり出した。成功か失敗か、それは読んでのお楽しみ！

助成年度 区分	平成 19 年度 地域国際化協会等先導的施策支援事業	事業総額	1,200 千円
------------	----------------------------	------	----------

#### 事業の内容、成果等

##### ●事業実施の背景

財団法人かながわ国際交流財団（以下、KIF）では、生活に不可欠な多言語の生活情報が外国人住民に届いていないことが、様々な機会（「外国籍住民生活実態調査」や「外国籍県民かながわ会議」報告など）を通じて指摘されている現状に鑑み、2004 年度に「多言語生活情報の提供・流通」をテーマに、調査研究事業に着手した。2005 年度には、前年度の調査を補完する目的で、外国人当事者へのヒアリング調査を実施した結果、多言語情報の「流通過程」に問題があることが判明した。

そこで、2006 年度には、県内で発行される多言語生活情報を一元的に収集・整理・提供することを目的とした「多言語生活情報センター」を、財団本部事務所のある「あーすぷらざ」内に設置した。



また、調査を通じて、外国籍住民の携帯電話の所持率が予想以上に高いことが判明したため、同じく 2006 年度に、携帯電話のメール機能を活用するモデル事業を構想し、県内の 3 地域（大和市、厚木市、愛川町）の協力を得ながら実験を行い、事業の有効性を検証した。その結果、携帯メールでの多言語情報配信が有効な伝達手段であるとの見通しを持つことができたため、2007 年度は、上記モデル事業を本格実施することにした。

##### ●事業目的

- ・携帯電話を活用した多言語生活情報の配信手法を開発する（災害時活用を含む）
- ・モデル事業を通じて開発した手法の有効性を検証し、今後の事業展開を検討する
- ・事業を通じて可視化された知識・ノウハウ、課題を分析し、整理する
- ・上記の「経験資源」を県内の市町村や関係団体等と共有し、普及を図る

## ●実施内容

### ①モデル事業検討委員会の運営

2007年度に計4回の検討会議を開催し、携帯電話を活用して配信する多言語生活情報のコンテンツの充実や配信方法、その他のメディアとの連携の可能性について検討した。

### ②携帯電話を活用した多言語情報配信モデル事業の実施

携帯電話メール機能を活用し、日本語、英語、スペイン語、ポルトガル語で多言語情報を配信した。内容は「行政情報」「保健・防災情報」「多言語情報」「イベント情報」の4テーマで、頻度は月2～3回。

### ③先進事例のヒアリング調査の実施

神奈川県での多言語情報提供・流通のあり方を検討するため、携帯電話、多言語情報紙、フリーペーパー、ラジオなど様々なメディアを活用して多言語情報を発信している全国の先進的な事例の実践者にヒアリング調査を実施した。

### ④フォーラムの開催

多言語情報提供の実践と課題を共有し、今後の可能性を展望するため、以下のフォーラムを開催した。

・テーマ： 『多言語情報提供の新しい可能性』

・日時： 2007年11月23日(金) 13:30～16:30

・場所： 神奈川県立地球市民かながわプラザ

・対象： 行政機関、NGO等で多言語情報提供の活動に関わる方

・参加者： 72名

・内容：

#### 第1部 モデル事業の概要説明

「地域における多言語情報流通のためのプロジェクトについて」

柏崎千佳子(慶応義塾大学准教授)／富本潤子(かながわ国際交流財団)

#### 第2部 講演

「多言語情報流通とエスニック・コミュニティ」

アンジェロ・イシ(武蔵大学准教授)

「情報提供支援から双方向のコミュニケーションとしての情報共有へ」

吉富志津代(NPO法人多言語センターFACIL代表)

#### 第3部

上記登壇者によるパネル・ディスカッション

### ⑤報告書とチラシの作成・配布

・2006年度・2007年度のモデル事業の実施を受けて、事業を総括した報告書を発行し、事業の成果(課題含む)を関係機関・団体へ周知した。

・外国籍住民に周知するため、事業概要と調査結果を紹介する多言語(日本語、英語、スペイン語、ポルトガル語)のチラシを作成し、公的機関だけでなく、外国人住民支援の関係者や外国籍住民が集う場等に配布した。

## ●事業の成果

(1)多言語情報配信事業とヒアリング調査を通じて、新たな知識・ノウハウを得られた(\*)。

(2)上記の成果をフォーラム開催や資料配布を通じて、県内関係者と広く共有できた。

(3)モデル事業終了後に「INFO KANAGAWA」を事業化し、多言語情報を必要とする外国人住民に情報が届けられるようになった。

(\*)新たに得られた知見は以下のとおり。

詳しくは、[http://www.k-i-a.or.jp/shuppan/pdf\\_report/tagengo-3.pdf](http://www.k-i-a.or.jp/shuppan/pdf_report/tagengo-3.pdf) を参照

#### ○情報配信の種類

携帯電話を活用した多言語情報配信の様式は、アクセス型、リンク型、情報送信型、緊急時送信型の、4 類型に分類できる（4 類型の詳細については、KIF の HP を参照）

#### ○メール情報の利用実態

携帯電話の転送機能を利用して、受信した内容を知人に転送したり、携帯電話の画面を知人らと一緒に閲覧する実態がある。実際に配信内容を閲覧している外国人住民は、配信数を上回る可能性がある。

#### ○言語圏ごとの特徴

登録者が最も多いのはスペイン語。ポルトガル語と比べて既存のエスニックメディアが発達していないことから、母語での情報を必要としている。英語については、すでに様々なメディアが存在し、また、複数の自治体が英語による情報発信を行っている等の理由から、「INFO KANAGAWA」の情報ニーズは少なく、配信希望者が少なかった。

#### ○情報源情報を提供する意義

「INFO KANAGAWA」は、県という広域エリアを対象としていることから、詳細情報を掲載できないため、情報源情報（詳細情報を掲載した WEB にジャンプするための URL）を掲載した。中には携帯電話画面では表示できないコンテンツもあるが、最近では外国人住民の PC 所有率が増加傾向にあり、PC メールとして情報を受信している読者は、WEB 情報も閲覧できる。

#### ○防災意識、住民意識を醸成する効果

台風、水難事故、感染症や食中毒など、日本のニュースでは日常的に報道されていることも、外国人住民には知られていない。関東大震災が起きた 9 月に防災訓練が多いことや、冬は乾燥して火事が多いことなど、日本特有の気候や行事・習慣などを伝えることで、地域コミュニティの一員としての意識が外国人住民に生まれる可能性がある。

## Info Kanagawaによる情報提供

### メールの一例(定額給付金)

神奈川県内でも、定額給付金の申請書の送付が始まりました。

○定額給付金専用ダイヤル(横浜市)  
横浜市では、「定額給付金」について外国語での問い合わせを受け付けています。

受取方法などを問い合わせることができます。

横浜市定額給付金専用ダイヤル  
毎日(日本語) 9:00~18:00  
TEL: 034-330-7222

月~金(英語、中国語、スペイン語) 10:00~17:00  
月(ポルトガル語)、火(韓国語)、水(ベトナム語)、木曜日(タイ語)、  
金曜日(タガログ語)  
TEL: 045-222-1185

\*定額給付金の受取方法は自治体によって異なります。  
登録をしている自治体の多言語相談窓口にお問い合わせください。

<神奈川県内市町村の多言語相談窓口一覧>(PCのみ)  
[http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/kokusai/2sodan/madoguchi\\_h20.pdf](http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/kokusai/2sodan/madoguchi_h20.pdf)

La distribución de la solicitud para Teigaku Kyufukin (subsidio de valor fijo) ha empezado en varios municipios del estado de Kanagawa. La fecha del envío difiere según cada gobierno municipal. Presta atención a la palabra "定額給付金(teigaku kyufukin)" cuando llegan correos del municipio. Es necesario hacer trámite para poder recibir el subsidio. Por otro lado estamos prevenidos de no caer en las estafas conocidas como "FURIKOME SAGUI" y, en las llamadas telefónicas con propósito de coleccionar informaciones personales inadecuadamente.

<Dial especializado para el otorgamiento de dinero>  
En la ciudad de Yokohama se ha establecido un número telefónico exclusivamente para atender las consultas en idiomas extranjeros sobre el dinero que se otorgará en cantidad predeterminada (TEIGAKU KYUFU KIN). Puede preguntar por ejemplo, sobre el procedimiento de cobro de dicho dinero.

Dial exclusivo de la ciudad de Yokohama sobre el otorgamiento de dinero de cantidad predeterminada (Japones) Todos los días 9:00~18:00  
TEL: 034-330-7222  
(español, inglés, chino) Lunes~Viernes  
(portugués) lunes 10:00~17:00  
TEL: 045-222-1185

## ●大切にしたこと、したいこと

本事業は、2004年度から足掛け4年間をかけて実施してきた「多言語情報の提供・流通」調査の最後にあたる企画であった。最初に調査設計をした時点では、4年間調査事業を続けるとは予想していなかった。

年度	事業概要	内容
2004(平成 16)年度	多言語情報提供者へのアンケート、ヒアリング調査	県内国際交流ラウンジ、図書館・公民館等へ多言語資料の所蔵・活用状況を調査
2005(平成 17)年度	多言語情報受信者へのヒアリング調査	外国人住民へのヒアリング調査(情報の到達度、情報経路など)
2006(平成 18)年度	多言語情報発信モデル事業の試行	外国人住民が所持する携帯電話への多言語メール配信事業の準備、試行
2007(平成 19)年度	多言語情報発信モデル事業の実施	外国人住民が所持する携帯電話への多言語メール配信事業を本格実施
2008(平成 20)年度	多言語情報発信を事業化	自主事業として「INFO KANAGAWA」を立ちあげ、4言語でメール配信を開始

企画立案には、「用意周到さ」と「いい加減さ」の二つが必要だと思う。プロジェクトを考える時、私たちスタッフが大切にしていることは、こんなことだ。

- ・できるだけ多くの当事者の声を聞き、「いま、ここ」に生起している事象の背後にある課題を丹念に探りあてようとする
- ・試行を重ね、失敗をおそれないこと。効率性と短期間での業績評価が求められる時代風潮の中にあっても、じっくりと企画に取り組む姿勢を失わないこと(難しいけれど…)
- ・先進事例に学ぶ時は、表層を真似るのではなく、事例が生み出された社会背景とプロジェクトを牽引する中心人物の「志」に着目し、成功の深層にある「理念と現実変革のプロセス」を学ぼうとする

## ●工夫した点

- ・事務局職員は、携帯電話活用の技術的なノウハウがないため、多文化共生施策に詳しい専門家に加え、携帯電話技術とユニバーサルデザインの双方に詳しい専門家に検討委員として参加していただいた。
- ・モデル事業を実施するだけでなく、全国の先進事例の実践者からヒアリングを行い、本事業の可能性と課題を多角的に検証するようにした。
- ・モデル事業終了後の展開を見据え、県内3地域の自治体関係者を検討委員会構成員に迎えて、協働型の事業展開を目指した(が、結果はうまくいかなかった。涙)

## ●苦労した点

- ・当初の予想以上に、モニターを希望する外国籍住民の数が少なかった。モデル事業が軌道にのるまで“集客”に苦労した。しかし、あせらず、口コミによる評判を大切にしながら、徐々にモニター数を増やしていった。

## ●課題と事業展望

本事業を2006年度に構想した時点では、県内の3地域(大和市、厚木市、愛川町)との連携・協力関係を続けながら、2年間のモデル事業終了時には、市町村が独自にこの事業を引き継ぎ、展開してくれることを期待していた。しかし、翻訳料の予算化が困難なことや担当職員の人事異動などの理由から、結果的には、基礎自治体での事業化は見送られることとなった(その後、某市から、「この事業を独自に始めたいのでノウハウを提供してほ

しい」との相談を受けたが、結果的には実現しなかった)。

その後、2006年度・2007年度に、モニターとして協力してくれた外国人住民の方々から、本事業を「2008年度以降もぜひ継続して欲しい」との希望を多数いただいたため、2008年度からは当財団の自主事業として、「INFO KANAGAWA」を継続することになった。2010年3月現在の配信数は、963件。2010年9月に、1000件を突破した。なお、中国語に関しては、(株)東方インターナショナルの協力を得て情報提供を行っており、約5000名の読者が中国語版「INFO KANAGAWA」を閲覧していると推測される。

ゴミの出し方など、市町村ごとに異なる行政サービスがあることを考えると、県域での情報配信だけではなく、将来的には基礎自治体レベルでの多言語情報の配信も必要になると思われる。とはいえ、携帯電話を活用する際の技術的な問題（アルファベット以外の文字への対応など）や翻訳経費の捻出方法など、クリアしなければならない課題は少なくない。また、ネットメディアを利用できない外国人住民が少なくない状況を考慮すれば、多文化ソーシャルワーカーなどの「人」を介した情報伝達の仕組みづくりも視野に入れる必要があるだろう。

KIFが行ってきた多言語情報の提供・流通についての調査から、日本社会とエスニック・コミュニティをつなぎ、情報を媒介する「人」の役割の重要性が浮き彫りになった。KIFは2008年度以降、こうした多文化共生の地域づくりの推進役ともいえる「多文化ソーシャルワーク実践者」の養成のプログラム作りに携わっており、神奈川県が実施した「多文化ソーシャルワーク実践者講座」などを通じてさらなる人材育成を目指している。メールなどネットメディアによる情報提供を活用しつつ、コミュニティをつなぐ人材の育成を進め、地域情報流通のデザインを考えていく必要がある。