

報 告 書

講 座 名	令和6年度かながわ自治体の国際政策研究会 研修会		
日 時	令和7年1月23日(木) 14:00~15:30	方 法	オンライン
主 催 者	かながわ自治体の国際政策研究会	出 席 者	県内自治体職員及び国際交流協会等職員 20名

【目的】

外国人住民（コミュニティ含む）に分かりやすく、より多くの情報を届けるための方法や、庁内全体（特に国際施策担当部門以外の所属）の多言語対応力の向上に有効な方策（他自治体の事例等）について講義していただくとともに、参加者間で意見交換を行うことにより、効果的な対応方法に関する理解を深める機会とする。

【内容】

1 開会挨拶

藤木事務局長（神奈川県国際課外国籍県民支援GL）より挨拶。

2 講義

講 師：矢富 明德 氏

（公益財団法人佐賀県国際交流協会 企画交流課長
一般社団法人佐賀災害支援プラットフォーム 理事
一般財団法人自治体国際化協会 地域国際化推進アドバイザー）

テーマ：多言語情報の有効な伝達方法と多言語対応力の向上について

◆講義内容◆（要点抜粋）

- ・ 情報を伝えるには、思いつくことを地道に少しでも多くやることが大切。どれか一つではなく、どれもやらなければいけない。
- ・ 情報を届ける理由は、外国人のためだけでも、日本人のためだけでもない。お互いのために、より分かりやすく情報を伝えていくことが、これからもっと大切になってくる。
- ・ 佐賀県国際交流協会に毎月ポルトガル語の雑誌が届くが、私はポルトガル語が読めないので、普段は読み飛ばしてしまう。ただ、先日紙面のイラストが何を伝えようとしているか気になったページがあり、Google 翻訳やカメラ機能を駆使して内容を確認した。
- ・ 人間は、関心があるときは何とかして理解しようと思うが、必要性を感じなければ、読もうとしない。これは外国語での情報発信でも同じである。
- ・ 情報を届けるのが目的ではなく、届けた後に行動できるかが大切である。

（グループワーク①）

（参加者の地域で多い（と思う）①在留資格、②国籍、③属性・所属組織等、④知っている交流の機会、⑤参加したことのある交流の機会について情報共有した。）

- ・ 情報伝達の手段はいろいろあるが、受け手の視点が大切である。佐賀県の翻訳チームでは、単に原稿を翻訳してもらうのではなく、原稿を作成する段階から外国人の方

に参加してもらっている。内容が伝わるよう、一緒に考えることが大切である。佐賀県の災害対応ガイドブックも、日本人と外国人が10人ずつで意見を出し合って作成した。

- ・ 多言語化することと、伝わることは別問題である。多言語化したチラシがあっても、見てもらえるか、何をしたらよいか分かるか、そういった視点で考える必要がある。
- ・ 特別定額給付金の対応のとき、ある自治体では翻訳が難しかったので、申請書の記載要領の下部に、「外国人のみなさんへ、あなたの国の言葉で確認できます」という文言とQRコードを追加した。別の自治体では、封筒の外側にシールを貼って対応した。
- ・ 県国際課では、各市町の取組を紹介したり、封筒に貼るシールのモデルを作って、このデータを配ったりした。
- ・ 当協会では、外国人を含む皆で意見を出し合いながら、申請書の書き方についての動画を作成した。提出までの流れ、申請書の書き方、コピーのとり方、郵便の送り方などを説明している。すべて手作りで5言語の動画を作成しており、やさしい日本語を用いたところ、外国人の方だけでなく高齢者支援の人からも喜んでシェアされた。

(グループワーク②)

- 〔 業務上発生する住民への通知の機会について、参加者間で情報共有した。 〕

- ・ 自分が知らない機会があることを確認してもらうため、話をしてもらった。地味だが、あらゆる機会をとらえて、届けていくことが大切である。自分以外の部署が出すお知らせがあるときに、多言語化されているかどうか、外国人の方向けの通知があるかなどを確認していただき、もう少しできることがあるかもと取り組んでいくことが大切である。
- ・ 新型コロナのワクチン接種の取組を紹介する。全体の流れを把握して、どんなステップがあり、どこが関わっていて、キーとなる大切なことは何かを伝えることが必要。
- ・ 予約だけでも大変だが、会場での受付の流れ、問診時の外国人対応、そもそもの接種の必要性に対する説明も必要である。予診票は厚労省が準備しているものを紹介したり、電話通訳サービスの利用を提案したり、多言語対応のノウハウを伝えたりもした。
- ・ このときも動画を作成した。10言語で、接種が無料であること、接種は義務ではないこと、予約方法など、外国人の方と一緒に考えながら動画を作成した。
- ・ 佐賀県は技能実習や特定技能の方が多いため、事業所から伝えてもらうと思っただが、当初は労働局から、個人の情報は出せないと言われてしまった。しかし、厚生労働省から、コロナ対応は特例的に情報提供可能という通知が出ていたため、入手できた。
- ・ 住民基本台帳の情報は、外国人の受入れ環境整備を推進する目的では、適切に情報開示することとされている。その情報を見ると、どの地域でどの国籍でどの在留資格の方が多いか分かる。
- ・ 災害時のプレスリリースについては、できるだけ事前に準備して、伝わりやすく、使ってもらえるような形で準備しておく必要がある。
- ・ プレスリリースには英語の一文を付けているが、災害時にNHKがその文章を画面上部に出してくれた。それを見た日本人から、外国人に知らせようか問合せがあった。
- ・ できることを地道に、外国人が戸惑うことを想像して、自分自身にも外国人の知り合いを作り、関係者に働きかけをしていくことが大切である。

3 グループワーク

4 グループに分かれ、講義の感想及び自団体での取組状況等について、意見交換を実施した。

◆グループワーク発表◆（一部抜粋）

- ・ 佐賀県国際交流協会が作成した動画は非常に分かりやすく、端的に内容が伝えられてよかった。自分たちの団体で同様の取組を行う際の参考にしたいと思った。
- ・ 原稿作成から翻訳チームが関わっているのは、画期的で素晴らしい。
- ・ NHK にテロップで表示してもらったというのは素晴らしい。どのようにして実現したのか、お話を伺えるとありがたい。
- ・ 関心を引くためには、文字だけではなく視覚的にも訴えることが大事だと思った。
- ・ 効果的に情報を伝えるためには、ロコミやSNSなどを活用して、なるべく当事者に近い方に伝えることができるとよいと気づいた。
- ・ 紙ベースの情報伝達には限界があると感じた。デジタル化を考えていく必要がある。
- ・ 多言語化することと伝わることは別だということに気づいた。自団体の関係セクションに多言語化を働き掛けるだけでなく、伝わるかどうかを意識する必要があると感じた。
- ・ 単発的な情報発信ではなく、常にアクセス可能なものがあって、それを知ってもらうことが大切だと感じた。
- ・ 多言語対応に関して、予算が限られる中でどこまで対応すべきなのか。即時性の観点を含めて、Google 翻訳なども活用しながら、すべてを完璧に対応しようと思わない運用力という意味での対応力も必要だと思った。
- ・ 多言語化の予算が限られるため、自団体ではボランティアに依頼して、各課の通知やパンフレットの翻訳を行っている。
- ・ 多言語化は難しいため、やさしい日本語やポケットクなどを活用して対応している。

4 総括コメント（講師）

- ・ NHK のテロップは、原稿を記者室に送付したら NHK が自主的に対応してくれた。
- ・ 簡単な取組でもよい。自動翻訳を活用したり、やさしい日本語だけでもよいと思う。
- ・ グループワークで、私自身も参考になる話がいろいろと出てきた。
- ・ こうやって意見を出し合うことで、少しずつ取組が向上していくと思う。

(以上)