

# 浜松市の在住外国人への情報提供について ～外国人向け情報サイト「カナル・ハママツ」の リニューアルを中心に～

浜松市企画部国際課 課長  
村木 恵子

## 【浜松市の状況】

2010年7月末現在の浜松市の総人口は820,448人である。そのうち、外国人登録者数は、27,753人であり、総人口の3.38%にあたる。

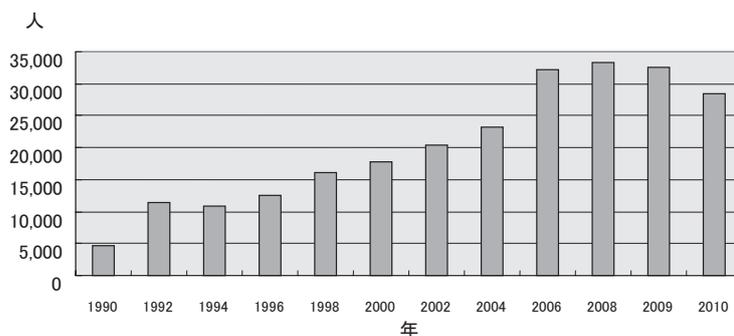
外国人登録者数の約半分（14,270人）をブラジル国籍者が占め、全国最多のブラジル人が住む都市となっている。

日系二世・三世とその配偶者に、国内での活動に制限のない在留資格が付与された1990年の出入国管理及び難民認定法改正施行を契機に、ブラジルを中心とする日系人の来日が促進された。本市は、輸送用機器産業の分野で世界的な企業が立地し、産業の裾野がひろく、就労の機会が多いことから南米日系人が急増した。

当初は短期間の「デカセギ」現象もみられたが、家族の呼び寄せや家族を伴っての来日へ変化し、定住化が進んでいった。

定住化の進展とともに、社会の様々な局面で、これまで想定していなかった問題が顕在化してきた。本市は、外国人市民は、地域経済を支える大きな力であるとともに、まちづくりの重要なパートナーであるという認識に立ち、誰もが安心して生活できるように、外国人施策に取り組んでいる。

しかしながら、外国人を取り巻く課題は、地方自治体の取り組みのみでは、抜本的な解決ができないことから、本市と同様に南米日



浜松市外国人登録者数の推移

系人を中心とする外国人住民が多数居住する都市へ呼びかけて、2001年に「外国人集住都市会議」を設立し、国等へ働きかけを続けている。設立10年の節目である本年こそ確かな手ごたえをつかみたい。

## 【外国人を取り巻く新たな状況】

こうしたなか、外国人を取り巻く状況は大きな混乱を迎えることとなった。米国のサブプライムローン問題に端を発した金融経済危機は予想をはるかに超えて世界中に伝播し、戦後最大の世界同時不況は、非正規雇用の外国人を直撃し、多くの外国人労働者が職を失い、生活基盤が崩壊した。

本市は、緊急経済対策本部を立ち上げ、市営住宅への緊急入居や相談体制の充実などの様々な対策を開始した。

時期を同じくして、新型インフルエンザの本格的流行、駿河湾沖を震源地とする大地震の発生、また、「定額給付金」の支給開始など、外国人市民との関わりが大きく、確実な情報提供を必要とする事柄が続いた。

## 【浜松市における在住外国人への情報提供】

在住外国人への情報提供は、様々な媒体・ルートを用いて工夫をしているところである。

- ・ 市役所、区役所の窓口に通訳配置
- ・ ポルトガル語、英語を中心に冊子やチラシの多言語化
- ・ 浜松市公式多言語生活情報ホームページ「カナル・ハママツ」（英語・ポルトガル語）
- ・ 広報はままつ（英語・ポルトガル語）
- ・ ポルトガル語メディア（新聞・TV・インターネットラジオ）の活用
- ・ ポルトガル語フリーペーパーの活用
- ・ コミュニティネットワークの活用

ここでは「カナル・ハママツ」を紹介する。

## 【外国人市民の声・・・浜松市外国人市民共生審議会提言】

本市は、外国人市民の声を市政に反映させ、外国人に係わる諸課題について自らが取り組むきっかけとなる「外国人市民会議」を2000年度に立ち上げた。2008年度には条例設置による附属機関に改組し、外国人市民に係る施策に関する事項、ならびに日本人市民と外国人市民との共生の推進に関する事項について調査審議し、意見を述べる「外国人市民共生審議会」として新たにスタートした。



外国人市民共生審議会

2008・2009年度の「外国人市民共生審議会」では、「外国人市民への情報提供」が取り上げられた。より広く効果的な情報発信を実現するための環境を築くこと、その具体的な取り組みとしては、市の発行物を、自治会、学校を通じての配布、また、外国人市民がよく利用する民間施設への配架を一層拡大することと提言している。さらに、行政情報を多言語や、外国人市民にわかりやすい表現で、多様な媒体により提供すること、その具体的な取り組みとしては、市のホームページや広報紙等の情報について、一層の多言語化、ルビ振り、やさしい日本語への変換を推進することと提言している。

## 【外国人市民の声・・・市民協働事業たねからみのり】

本市では、市民や市民活動団体、浜松市が、考え方や行動が違っていても、共通の課題や目的を達成するために、様々な観点や仕組みで取り組む提案公募型協働事業「市民協働たねからみのり」を実施している。

2004年に開始した外国人市民向けサイト「カナル・ハママツ」について、ブラジル人NPO団体から、必要な市政情報などが十分に発信されていないという問題意識のもと、2009年度協働事業として「Webを利用した生活情報等の取得に関する調査」の提案があった。

市側としても、近年、アクセス件数が減少傾向にあることから、双方の共通課題として解決に向けて取り組むこととなった。

ブラジル人NPO団体が在住ブラジル人288人に実施したアンケート調査結果によると、92%がパソコンを所有しているものの、58.5%が「カナル・ハママツ」にアクセスしたことがないと回答している。しかしながら、アク

セスしたことがあると回答したうちの94.5%は、便利な情報と考えている。また、行政情報を得ている手段については、フリーペーパーが23.17%、友人や親戚からが16%、公的機関のホームページは5%であった。フリーペーパーの大半は月刊誌であり、友人、親戚からという手段ともども、情報のスピード、質や量に課題がある。

「カナル・ハママツ」に求める機能としては、ビデオを活用した情報が有効と回答している。この結果に対し、調査団体は、在住ブラジル人は、一般的に、制度等を理解するには、文字のみではなく、ビデオ（動画）を活用することを効果が高いと分析している。

外国人市民のパソコン所有率が極めて高いことから、「カナル・ハママツ」は、外国人にとって有力な情報源となるはずである。

## 【外国語版ホームページ「カナル・ハママツ」リニューアルへ】

こうした市民協働事業の結果、ならびに、「外国人市民共生審議会」の提言を踏まえ、「カナル・ハママツ」のリニューアルを開始した。コンテンツの魅力度アップや、ニーズに対する具体的な対応などについて検討を進め、検討の過程には、「外国人市民共生審議会」委員から意見を聞く機会を設けた。

2009年度中に作業を終了し、本年4月1日にリニューアルした。リニューアルの主なものは、次のとおりである。

### ①携帯電話からの閲覧に対応

外国人市民の多くが保有する携帯電話からアクセスでき、画面展開が複雑にならないようサイトデザインを簡潔化した。モバイル版の地図を作成し、外国人市民がよく利用する施設を掲載した。

②一般的な日本語より簡単な「やさしい日本語」を用いた表記とし、ルビ振り機能を導入した。

### ③動画コンテンツを導入

税金や健康保険などの基本制度をはじめ、自治会や地域のルールなど、暮らしに必要な情報を動画で紹介している。また、ごみ出しルールの変更などの新規情報も、文章掲載とともに、動画により紹介している。

リニューアルとほぼ同時期に、市の公式Webサイトに英語とポルトガル語の自動翻訳サービスを開始した。コンピューターによる自動翻訳のため、課題はあるが、今後、言語登録数を増やし翻訳精度のアップを図るとともに、中国語、韓国語など、他の言語も必要に応じて増やしていく。

## 【外国人市民への情報提供の課題】

「カナル・ハママツ」リニューアルをはじめ、外国人市民への情報提供について、工夫、充実に努めているところではあるが、課題も残っている。まずは外国人市民の日本語理解の問題である。

母国語による提供が最も効果的と考え、ポルトガル語・英語を基本として、必要に応じて、タガログ語、スペイン語、中国語等へ多言語化しているが、限界もあり、緊急事態には即対応が困難である。

外国人市民の状況に応じた言語に配慮するとともに、合わせて、ルビ振り、やさしい日本語の使用などの工夫も必要と考える。また、同時に日本語習得への支援は欠かすことができない。

一方、外国人住民も、行政や地域の行う情報配信・提供の日本社会のシステムをきちんと理解することが必要である。そのための支

援に係わる人材の育成や、外国人を受け入れる社会全体の理解の促進も共に進めていくことが大切である。

## 【日本語学習支援と人材育成・・・多文化共生センターと外国人学習支援センター】

本市では、外国人市民の生活支援の拠点として、「多文化共生センター」を開設している。「多文化共生センター」では、日常的な生活相談のほか、ハローワーク、労働基準監督署、入国管理局と連携して、職業相談、労働条件相談、入国・在留資格相談などを一箇所ですべて相談できるワンストップ相談を実施している。さらに、大学機関と連携して、ブラジルの教育事情相談、また、ブラジル人心理学者によるメンタルヘルス相談も実施している。昨年度のセンター利用者数は約5万人であり、必要な情報を入手できる施設として外国人市民の認知度は高い。また、外国人市民が行政や生活情報を入手したり、生活等の相談のできる人材も養成している。



多文化共生センターワンストップ相談窓口

2010年1月18日には、「外国人学習支援センター」をオープンした。この施設では、外国人の日本語習得講座、外国人の日本語習得をサポートする日本語ボランティア養成講座、多文化共生社会の推進に必要である相互理解

を育むための異文化理解講座、外国人支援者のためのポルトガル語講座の4本柱で事業をスタートした。講座の特徴は、様々な市民団体等が主体となって企画、運営していることである。また、7月には、地域住民、外国人コミュニティ、ボランティア等が、施設や学習者に積極的に関わり、支援する機運が盛り上がり、「U-ToCサポーターズクラブ」(「U-ToCは、「外国人学習支援センター」の愛称)が誕生した。行政主導ではなく、市民みんなで創り上げる施設を目指している。



U-ToCサポーターズクラブ発足式

## 【まとめ～ふたつの拠点とともに～】

本市の多文化共生の拠点として、「多文化共生センター」に加え「外国人学習支援センター」が整備された。磐石の両輪が整い、少々オーバーではあるが、本年度は、本市の多文化共生の新たな船出である。両施設を十分に機能させ、他機関や団体との連携を図り、多文化共生社会の実現に取り組んでいきたい。

### 著者略歴：

**村木 恵子** (むらき・けいこ)

浜松市役所入庁後、市民課、国民健康保険課等を経て、2006年国際課へ。

2007年10月より現職。

JIAM平成18年度第1回多文化共生マネージャー養成コース受講生

静岡県警察定住外国人共生対策アドバイザー