

はじめに

北上市には平成25年12月31日現在419人の外国人市民が住んでおり、これは93,929人の人口に対する外国人比率は0.45%です。世界各地から北上に仕事や国際結婚などで市民として生活しています。文化、習慣、言葉、食べ物などが異なる外国人市民が日常生活を快適に過ごすために、オフィス キララ（北上市国際交流ルーム）は「外国人にやさしいまちづくり事業Ver. I」（以下、本事業）を（財）自治総合センターが主催する地域国際化推進助成事業に申請し、平成25年度コミュニティ助成事業として採択され、この度お陰さまでこの報告書を発行することになりました。

本書を作成するに当たり、まず外国人比率、全国一の東京で駅や観光地の案内標識など、先進事例を集める作業から始めました。直接行けない場所は現地に住んでいる人や里帰りする人などに協力していただき各地の先進事例を集めました。それをもとに地域に住む外国人を対象に「外国人住民会議」を開き「どのような案内や表示が外国人にとってわかりやすいか」などについて意見交換を行いました。その結果をふまえて市内各地の案内板、標識、看板などの写真を撮影しました。本書に掲載しているのはその一部ですが、主に生活編と観光編に分けました。観光地に関しましては、私たちが平成21年に作成しました「ガイドマップ」（英語版、中国語版、韓国語版）を合わせてご利用頂ければと思います。そのため、生活編に重点を置いていますので、新たに北上市民となる外国人にも広くご利用いただきたいと思います。

本書は、現在は日本語しかない案内表示に対して外国人の目線で多言語による表示にするとどうになるかという提案型の報告書です。特に市内の公共の場所や企業、商店などを訪問しての提案なので、強制的、威圧的な指示にならないようにするために、北上市国際交流ルームのイメージキャラクターユニット、「ユリリーちゃん」（ゆりちゃん、リリーちゃん）に登場してもらい、外国人目線で案内をしてもらいました。ユリリーちゃんのせりふから地域に住む外国人の声を聴いていただけた幸いです。日本人も外国人も同じ地域に住む市民と考え、お互いに快適に暮らせる街になり、本書が「多文化共生」社会の一助になることを願っています。

本書を作成するにあたり、多くの皆様方に大変お世話になりました。特にユリリーちゃんのデザインを考案された土谷彩佳さんのご協力には心から感謝申し上げます。ユリリーちゃんのお蔭で「やさしさ」「あたたかさ」のある表現になったと思います。今後もユリリーちゃんには国際交流ルームの親善大使を務めていただきたいと思っています。

平成 26 年 3 月

オフィス キララ 代表

北上市国際交流ルーム チーフアドバイザー 薄衣 景子

事業概要

本事業の概要は次のとおりです。

1 現地調査(平成25年6月2日、6月8日、6月15日、11月18日、12月13日、12月14日、平成26年1月10日、1月15日、1月24日実施)

案内板や掲示物、パンフレットや解説書など、外国人に分かりやすく表記されているかを調査。

①生活場面で

転入、子育て、病院、学校、買物、交通手段などの生活場面を中心に、カテゴリ別に外国人とともに現地を確認しました。

②市外から訪れる外国人のために、公共施設や観光施設などを調査しました。

2 ワークショップ(平成25年6月22日、平成26年3月15日実施)

実態調査を基に在住外国人や国際交流ルームボランティアやスタッフなどとワークショップ実施しました。

外国人に分かりやすい表記か、何が必要か、どのように変更した方が良いか、あるいは新規に作成する場合はどのようにするかをはじめ、外国人が住みやすい環境とは何か検討しました。

3 講演・プレゼンテーション(平成26年3月15日実施)

一般市民、市役所や病院など公共機関職員、バス、タクシーなど交通機関乗務員、商業施設販売員などを対象として多文化理解や多言語化の必用性を認識・共有するために講演会を開催しました。

4 報告書作成(平成26年3月31日)

現地調査やワークショップ、講演会などを通じて、市内在住外国人、市外から訪れる外国人を対象とした市内の看板や表示などの多言語化表記案をわかりやすく作成し、行政や企業等に配布・説明し、外国人住民にやさしいまちづくりの提案を行います。

5 実現に向けて

外国人住民にやさしいまちづくりの推進のために、報告書等を基本として、行政や企業などに対して看板やパンフレットなど多言語化を計画的に行うよう働きかけます。

[Aiming at the City Friendly to Non-Japanese People] Outline of the Project

The new residence management system that started on July 9th 2012 encourages every mid- and long-term non-Japanese resident to live as one of "local residents" in the same manner as a Japanese resident. However, there are many non-Japanese residents who feel inconvenienced in Kitakami surrounded by signs written only in Japanese in various areas of daily life.

The specific activities to be carried out include the following:

1. Field Investigations (June 2, 8, 15, Nov. 18, Dec. 13, Dec. 14, 2013, Jan. 10, Jan. 15, Jan. 24, 2014)

We investigated whether the direction boards, signs, pamphlets, guidebooks are written in a comprehensible way for non-Japanese residents. The categories under investigation include going to a hospital, shopping, using a public facility, etc. In addition, we also investigated tourist facilities and guide signs in Kitakami.

2. Workshops (Jun. 22, 2013, Mar. 15, 2014)

Through workshops based on the investigation results, non-Japanese residents, volunteers and staff will discuss whether the signs are comprehensible to non-Japanese residents and examine how the current signs should be changed or how new signs should be made.

3. Presentation (Mar. 15, 2014)

We will organize lectures and courses for citizens, workers at public offices such as city offices, hospitals, drivers, crews of transportation services such as buses and taxis and sales personnel of commercial facilities, in order to help them recognize the necessity of multicultural understanding and providing multilingual descriptions.

4. Report Writing (Mar. 31, 2014)

Through the field investigations and workshops, we will draft a concrete proposal for multilingual descriptions of signs and pamphlets which are comprehensible to non-Japanese residents in Kitakami and non-Japanese visitors from outside Kitakami. Then we will present it to the local government and companies, and propose town development which is friendly to non-Japanese people.

5. Toward the Realization

As a second step, based on the report above, we will encourage the local government and companies to systematically work on multilingual description of signs and pamphlets, in order to realize town development which is friendly to non-Japanese residents.

事業報告

外国人にやさしいまちづくり事業Ver.1

外国人住民会議～外国人にとって住みやすいまちとは?～

1. 日時 平成25年6月22日(土) 15時～16時30分

2. 場所 北上市生涯学習センター 第1学習室

3. 出席者数 26人(内、外国人12名)

4. 外国人出席者

氏名	出身国	滞在歴	性別
Khingeeva Tatyana	ロシア	1年10ヶ月	女
Arend Van Peer	オランダ	1年10ヶ月	男
小林 イメルダ	フィリピン	18年	女
菊池 クレオ	フィリピン	5年	女
浅田 愛子	中国	12年	女
楊 梅 (八塩 梅)	中国	7年	女
Sutiyoko	インドネシア	半年	男
ハウエル ウェイド	オーストラリア	6年	男
Ronald Leone II	アメリカ	2年	男
朴 南伊	韓国	1年半	女
菊池 紅	中国	17年	女
小谷 マルハ	ペルー	18年	女

5. 議題

(1) プрезентーション：北上市国際交流ルーム

渋谷、仙台、盛岡、札幌、鳥羽、新潟の駅構内及び駅付近の表示や案内板をスライドショーで紹介し意見や感想を求めた。

結論：わかりやすい案内表示とは、色別、多言語表記、矢印、目的地までの距離、表示の大きさや文字の大きさ、ピクタグラムのように表記以外の言語しかわからない人々のためにマークで図示する。



参考事例：新しくなった渋谷駅

(2) ディスカッション

北上市で暮らしていく生活上案内板がなく不便や困難だったことについて

《交通手段・観光》

- 交通手段、特にバスの情報がWebサイトでも日本語のみで非常に不便だった。
- バス停に行先が書いていないので、どこに行くバスなのかわからない。
- バスの案内が複雑で、料金の払い方もわからぬので結局歩いて目的地へ向かった。
- 夜行バスの事務所が発車時刻前に閉まるので、電話で予約したがチケットを買えずに乗り損ねた。
- バスから降りる前に、ボタンを押すのがわからず運転手に怒られた。
- 温泉や公共施設でのマナーやルールの説明が読めず、迷惑をかけることになってしまった。
- トイレに行きたかったが、「お手洗い」「化粧室」などの表記がトイレの事を指しているのがわからなかった。化粧室と書かれていても化粧をするところとしか想像できない。

《病院・買物などの生活場面》

- 病院の問診票が全て日本語なのでわからなかった。
- 病院の受付のシステムがわからず、違う窓口で何時間も待たされた。
- 飲食店などのメニューが全て日本語で何を頼めばいいのかわからなかった。
- スーパーや商店の中で売場の表示がわからず、品物を探せない。ふりがなをふって欲しい。
- 県内の銀行のカードが他県で使えないという説明がわからず、旅行先でお金を下すことができなかった。
- インターネットプロバイダーとの契約と機器の設置方法が全て日本語でわからなかった。

《公共施設》

- 県内の入管手続きの場所がわからず、市役所職員に聞いても案内して貰えなかった。
- 一か所で外国人向けの情報が得られるような場所があればいい、例えば国際交流ルームのような所で買い物や、スポーツの出来る施設のリストがあり又、そこで予約が出来るとよい。
- 国際交流ルームの存在を知らずに、相談するところがわからなかった。駅前や外に、看板を付けてもっとPRして欲しい。
- 市役所や税務署の書式(健康保険証、住民票)が全て日本語なので、最低でもルビをふって欲しい。

《その他》

- 美容室で、自分の希望を上手く説明できなくて失敗した。
- 人と満足にコミュニケーションが取れなく孤独感を感じた。
- 少しでいいから母国語がわかる人がいてくれたら良いなと思った。

外国人住民会議

《わかりやすい例》



距離の表示がとてもわかりやすい



ロシア語もある



路線別で色分けし、記号化している。さらに大きさと高さに注目(床から天井まで)遠くからでも一目でわかる。



トイレットペーパーを流さない国もあるからこれは親切!



身近なところからまず多言語化に着手



トイレは右?左?それともまっすぐ?



外国人には陸上競技場が公園にしか見えなかった。



ナビがないと大変…



左頁(渋谷駅)の色の使い方と対比するとどちらが見やすいでしょうか?



6月22日 外国人住民会議の様子



日本語ばかりで①もない



事業報告

外国人にやさしいまちづくり事業 講演会 & 外国人トーク

平成26年3月15日(土) 13:00~16:30

岩手大学教育学部准教授ジェームズ・M・ホール先生をお招きして「私の視点からの国際理解の意味」と題して講演をしていただきました。アメリカのボストン出身のホール先生は1997年北海道栗山町でALTとして初めて来日されました。以来16年間、日本に滞在中の自身の体験談をもとに、皆が仲良くするにはどのようにしたら良いかということをお話しいただきました。国際理解とはまず相手の個性、文化を尊重することから成り立っているので、そのためには第一番目に相手についてすぐ判断しない冷静さ、二番目には相手の立場になって考え、自分の価値観を見極められる寛容的な態度、そして三番目にはあらゆる手段を使って相手の理解を得ようとする、自分の考えを伝えようとするコミュニケーション能力が大切と講演され、このことは「表示」「案内」など私たちの周りにある日本語だけの情報にも共通することだと思いました。

続いて、アメリカ、インドネシア、韓国、中国、フィリピン、オーストラリア、チュニジア出身の外国人10人が日本語で話が出来るグループと英語グループの2つに分かれてワークショップを行いました。はじめのミッションは北上駅周辺の拡大地図に実際にある案内表示の写真を貼りつけた用紙を用意し、「一万円で北上から東京まで行く方法」をグループで話し合ってもらいました。金額から夜行バスを利用することはどちらのグループも容易に理解できたようです。漢字が理解できる外国人は看板の文字から予約の必要性は理解できたようですが、いつ、どこで切符を買うのかは表示が全くないので、どちらのグループも制限時間内には解決できませんでした。(P.56参照)

次のミッションは防災に関するもので、防災用品が入ったリュックを開き、その中の用品からお湯を沸かし、非常食を食べるにはどのようにしたらよいかを、日本語とイラストだけの使用説明書をたよりに実際に実際にお湯を沸かしてもらいました。お湯を沸かす間に、防災に関するミッションを二つ出しました。一つは複数の写真の中から避難所を表示した看板を探すこと、もう一つはリュックに入っていない用品で必要な防災グッズを各自書き出して、何が必要かについて話し合い、それぞれのグループ発表を行いました。

お湯の沸かし方はどちらのグループもできましたが、日本語の文字が多少理解出来るグループの方が早くできました。避難所の表示はどちらのグループも探せましたが、イラストも文字もわかりにくいという共通の結果が出ました。沸かしたお湯から非常食のピラフや炊き込みご飯を作り試食しましたが、予想以上に美味でした。

この講演とグループ討議、ワークショップを通して、公共性や緊急性に関わるもの表示には多言語化を進める必要性を感じました。そしてそれが外国人にやさしい街づくりにつながっていくと思います。



ジェームズ・M・ホール先生による講演「私の視点からの国際理解の意味」

皆が仲良くするには 冷静さ 寛容的な態度 コミュニケーション能力 (coolness) (open-mindedness) (communication ability) が大切



フィリピン、中国、韓国、インドネシア出身で日本語の能力がある人たちでも、防災用品の水からお湯をわかし非常食を作るワークショップは四苦八苦だった。(表示は日本語とイラストのみ)でも英語圏グループよりさすがに早かった! 炊き込みご飯は美味でした。



英語を話すグループ（アメリカ、オーストラリア、チュニジア、インドネシア）もお湯をわかすミッションに挑戦。



イラストだけが頼り！ でもちゃんとお湯をわかしてピラフを作りました。

《アンケート集計》

「外国人にやさしいまちづくり 講演会&外国人トーク」

講師:岩手大学教育学部准教授 ジェームズ・M・ホール 氏 開催日時:2014/03/14(土) 13:00~15:00
場所:北上市生涯学習センター第1学習室 主催:オフィスキララ(北上市国際交流ルーム)

	感想	件数
全体	○ とてもおもしろかった。	1
	○ またこのようなイベントがあれば参加したい。	2
	○ とても興味深い話が聞けた。とても意義ある講演会だった。充実した時間だった。	3
	○ 外国のことについて知ることができ楽しかった。	1
	○ もう少し外国人の方と交流したかった。	1
	○ 沢山の外国人の集まるイベントへの参加は初めて。まずは慣れることから始めたい。	1
	○ 必ずしも外国語が出来なくても、コミュニケーションが苦手でも、説明しようとする気持ちの大切さや勇気が必要だと思った。参加してみて何かもう一步踏み出したい。	2
	○ 日本に住む外国人にとっても住みやすい環境にできたらいい。	1
	○ 日本人は優しくて親切と言われている反面、日本語があまりわからない外国人にとっては日本語ばかりで不便を感じる場面が多いだろうと感じる。 表示や標識などについては何かの説明や案内が必要と思うので改善すべき。	1
	○ 異文化間だけでなく、同じ文化を持つ人さえコミュニケーションが容易ではないということが分かった。	1
講演会	○ 講演は面白かったし、日本語が読めない外国人として問題を解決するというワークは非常に大切なものだった。	1
	○ 今度は、日本人も一緒にミッションをすればおもしろいのではないか。	1
	○ 海外にいた(住む・滞在)ときの事を思い出した。いろいろ難しいことがあった。特に感覚の違いなど。	2
	○ ホール先生のお話に同感。日本に来たばかりの事をすることを思い出した。文化の違い、言葉の壁による戸惑いなどたくさんあったが、困ったことを聞けば優しく教えてもらっている。 これからも皆と仲良くできればと思う。自分も日本ではよい経験をしている。日本人の親切さが気に入っている。	2
	○ ホール先生の経験も面白いものだった。	1
	○ ホール先生と自分の経験が似たようなものだとわかり面白かった。	1
	○ ホール先生のお話から、日本に来る外国人に中国人や韓国人が多い中で、今の日本の英語教育が国際化の達成に意味があるのか疑問を持った。そして、今までやらされただけであった英語教育の本質についても考えることができたのは良かった。	1
ワークショップ	○ ホール先生が休憩時間に気さくに話しかけてくださったのが、とても嬉しかった。今後の自己進路についてもアドバイスもいただいた。	1
	○ 講演の統計が興味深かった。	1
	○ 分からないことは事前にインターネットで検索する外国人もいると思う。	1
	○ 実際の防災グッズを使用したワークでは興味もわいてよりリアルに考えることができた。 いつ地震が起きるかわからないので、今後の生活に役立つ。とてもよかったです。防災グッズの使い方は役に立った。	2
	○ 防災グッズのミッションも面白かった。	1
	○ 防災グッズの使い方は役に立った。	1
他	○ 今日は火を使わずに湯を沸かす方法や、東京や横浜へ行く方法を知ることができた。	1
	○ 今日のトークに参加してさらに安全に容易に日本で暮らせるようになった。	1
	○ 避難所の場所がわかるための表示サンプルが必要。	1
	○ 避難所の中で守ること(ルールやマナー)が分かるといいと思う。	1

外国人にやさしいまちづくり事業

《もくじ》

はじめに	1
事業概要（和文・英文）	2
事業報告 ①外国人住民会議 ②講演会&外国人トーク	4
[生活編]	
1 市役所を紹介します	
(1) 入口・受付・フロアガイド	14
(2) 部課名	16
(3) 手続き（転入）	20
(4) 市の施設	22
①図書館 ②地区交流センター ③子育て支援センター	
2 買い物に行きましょう	
(1) フロアガイド	30
(2) 食料品・日用品	33
(3) 赤ちゃん休憩室	36
(4) 方向案内	37
(5) バス乗り場	38
(6) スポーツジム	39
(7) ATM	40
(8) 入口	40
3 教育施設	
(1) 小学校	42
(2) 中学校	44
4 クリニック・病院	47
5 北上駅	
(1) 北上駅をご案内します	52
(2) バスに乗ろう	56
6 銀行や郵便局で口座を開設しよう	61
[観光編]	
1 ホテルの設備	65
2 総合運動公園	69
3 さくらホール	73
[巻末]	
1 外国人のための「やさしいまち」情報	77
2 当ルームで作成した多言語の冊子	80
3 お世話になったみなさま	80