

野々市市の情報発信の英語化

指導教員 金沢工業大学 准教授 藤井清美
 金沢工業高等専門学校 准教授 松下臣仁、講師 ロバート・ソングー
 参加教員 金沢工業大学 講師 ブレント・ライト、講師 ニコラス・ダフ
 参加学生 金沢工業大学：島崎樹・能美龍星・堀純菜・堀岡美維・高橋葵和子・中村理紗子
 大家颯馬・池端悠一郎・伴登康太・松原未来
 金沢工業高等専門学校：奥川孝・袴田真之介

1. 調査研究成果要約

本調査研究は、野々市市在住外国人を対象に情報の英語化へのニーズ調査、課題の発見、解決方法の決定と解決策の作成から構成されている。更に今年度は、過去2年で作成した英語版パンフレットに対しての使用状況調査も実施した。その結果、防災意識を高めることと既存の成果物の周知に取り組み、「野々市市防災パンフレット」、「災害避難所表示アプリ」、既存の成果物のPR活動のための卓上POPを作成し、野々市市へ寄贈した。

2. 調査研究の目的

住みやすいまちの全国ランキングで常に上位を保つ野々市市は、外国人住民数も毎年確実に増えている。市のホームページに他言語での表記も導入するなど、在住外国人にとっても住みやすいまちづくりを目指しているが、それらの情報は正しく伝わっているのだろうか。本調査の第一の目的は、野々市市の在住外国人にインタビューをし、彼らの声を活かして、ニーズにあった情報を提供することである。更に、第二の目的として、平成25年度より市の情報発信の英語化に取り組んできた成果物がどのように活かされているのかの追跡調査を実施することとした。

3. 調査研究の内容

3. 1 調査研究方法

本調査には、デザイン思考という方法を用いた。デザイン思考では、問題とその原因を探るリサーチから始める。インタビューによる聞き取り調査や住民生活の観察をし、住民の立場から問題点を探り出す。次に、調査で得た情報を分析し、顕在化していない真の課題を抽出する。次に課題をもう一度見直し、解決方法を導き出し、解決策を具体化するためのプロトタイプ作成を行う。このプロセスを何度も繰り返し、最終の解決策に到達する。

3. 2 調査対象者

今年度の調査の調査対象者は、野々市市の情報発信に関わる市の職員と、野々市市に在住している、もしくは、通勤・通学している外国人である。市の職員への調査は、職務中に行うことから、聞きたい事項をアンケート用紙にまとめて実施した。更に、JICAプログラムで来日している南米からの研究生や野々市市が開講している日本語教室で勉強している日本語学習者など計16名の外国人に実施した。



図1 インタビューの様子（左から日本語教室の受講生、JICA 研究生、レストラン勤務の方）

3. 3 スケジュール

表 1 に主な活動を示す。

表 1 スケジュール

日付	調査活動場所	活動内容
5/11	金沢工業大学	- 初回ミーティング - 調査研究の目的、ゴールについて確認 - デザイン思考について説明
5/25	野々市市役所 保健センター、図書館	- 野々市市役所、保健センター、図書館にて情報収集 - 収集した情報をもとに共感マップ(Affinity Map)を作成
6/8	金沢工業大学	- 藤井ゼミ、松下ゼミ、ロバートゼミ合同ミーティング - 調査研究の目的、ゴールについて確認
6/15	金沢工業大学	- 野々市市職員の方へのアンケートのための質問作成
6/20	野々市市役所	- 野々市市役所、保健センター、図書館へアンケート用紙を配布
6/22	金沢工業大学	- JICA 研究生へインタビュー
6/29~	野々市市内	- 野々市市在住外国人にインタビュー
7/6	金沢工業大学	- 野々市市へのアンケート結果をまとめる
8/3	金沢工業大学	- インタビュー情報をもとに共感マップ (Affinity Map) にまとめる - 課題の再定義
8/5 ~	夏季休暇	- 分担作業
9/21	金沢工業大学	- 防災パンフレット日本語版作成開始
10/5	野々市市役所	- 防災パンフレット日本語版第 1 稿を市役所へ提出
10/12	金沢工業大学	- 第 1 稿のフィードバックを受け検討会議、修正開始
10/19	野々市市役所	- 防災パンフレット日本語版第 2 稿を市役所へ提出
10/25	金沢工業大学	- 既存の成果物の広報活動についてアイデア出し
11/2	金沢工業大学	- 第 2 稿のフィードバックを受け検討会議、修正開始 - 防災パンフレット避難所マップ英語版作成開始
11/9	金沢工業大学	- 防災パンフレット英語版の推敲
11/16	金沢工業大学	- 卓上 POP プロトタイプ of フィードバックを受け検討、改善 - 防災パンフレット英語版修正
11/30	野々市市役所 金沢工業大学	- 卓上 POP プロトタイプ of サイズと設置箇所確認 - のっティ時刻表改定のための修正箇所洗い出し
12/7 ~	金沢工業大学	- 卓上 POP プロトタイプ作成作業 - のっティ時刻表改定作業
1/24	金沢工業大学	- 防災パンフレット、のっティ時刻表原稿印刷提出
2/1	金沢工業大学	- 最終原稿印刷依頼
2/2	金沢工業高等専門学校	- 卓上 POP プロトタイプ作成作業
2/2	金沢工業高等専門学校	- 卓上 POP 作成作業
2/7	野々市市役所	- 野々市市役所にてパンフレット (防災・のっティ時刻表改訂版) と災害避難所表示アプリを贈呈

3. 4 調査研究の内容

調査の主な流れは図 2 の通りで、「初期問題設定」→「リサーチ」→「分析」→「統合/課題の再定義」→「プロトタイピング」の順に実施した。以下にそれぞれのプロセスについて詳しく示す。

3. 4. 1 初期課題設定

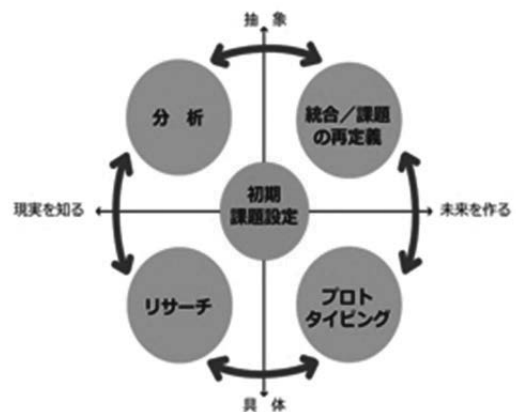
今年度は初期の課題を以下の 2 点とした。

- (1) 野々市市が市民に提供している情報サービスと野々市市在住外国人のニーズとの間にあるギャップを調査する。
- (2) 既存の成果物の使用状況を調査する。

3. 4. 2 リサーチ

リサーチでは、上記の初期課題について調査した。図 2 デザイン思考のプロセス (佐宗 2015)

(1) の課題には、野々市市が提供している情報を把握するため、野々市市役所をはじめ、市の図書館や保健センターなどの公共施設を訪ね、情報収集した。



市のホームページを参考に市民に必要とされる内容に絞って（１）Health services（健康に関するもの）、（２）Child care（子育てなどに関するもの）、（３）Life-long education（生涯教育に関するもの）、（４）Library services（図書館に関するもの）、（５）Transportation（交通機関に関するもの）、（６）Safety（安全対策に対するもの）のカテゴリーに分類した。

次に、各施設に設置してあるパンフレットなどの配布物や掲示物を写真に撮って収集し整理した。それらの情報をもとに、インタビューで質問する事項をカテゴリー分けした。その後、野々市市在住もしくは通勤・通学している外国人 16 名にインタビューを実施した。インタビューでは、場を和ませるためにスモールトークから入り、普段の生活についての会話から、生活上でどんな困難点があり、どのような情報を必要としているかを探った。また、同時に（２）の課題について、既存の英語版パンフレットを持参し周知度を調査した。使用されているものに関しては使い勝手の良さなども合わせて調査した。

3. 4. 3 分析

情報収集とインタビューにより集まった情報は、付箋紙に一つ一つ書き込んで整理し、共感マップ（Affinity Map）を作成した（図 3）。カテゴリー分けした情報をもとに、在住外国人が市から提供されているサービスをどのくらい知っていて、使用しているかを分析し、ニーズを絞り込み、課題を抽出した。その結果、過去のインタビュー結果より出てきたニーズと似ているものが多いことがわかった。中には、既に作成済みの英語版パンフレットを使えば解決できる課題もあった。英語版パンフレットを見せての質問に対しては「知らなかった」、「それはどこでもらえるのか教えて欲しい」という回答や、一部のパンフレットを知っているも他を知らないという回答が多かった。



図 3 共感マップ (Affinity Map) 作成

これらの結果を踏まえ、市役所へのアンケート調査の質問を見直し、アンケートを実施することにした（図 4）。アンケートは前述の情報収集の項目に当てはまる部署（健康推進課、地域振興課、子育て支援課、環境安全課、生涯学習課、市役所で開講されている日本語教室の担当部署）に配布し実施した。質問には、既存の英語版パンフレットの使用状況についても尋ねた。その結果、各部署では英語版パンフレットを設置してあり、部署内では存在を知られているものの、それ以外の部署では周知度が低いことがわかった。また、一昨年作成のパンフレットの方が昨年作成のものより周知度が低いことも判明した。更に、「のっティ時刻表英語版」に関しては全く使用されていないことが判明し、原因を探ると 2016 年 4 月にのっティのルートと時刻表の改定があったことがわかった。



図 4 市役所へのアンケート作成過程

3. 4. 4 統合／課題の再定義

分析の結果を踏まえ、課題の統合と再定義を行った。今回のインタビュー調査では、住民のニーズが過去に調査したものと同様のものが多かった。また、成果物の周知が、市役所内においても、また在住外国人内においても徹底していないことが判明し、年々更新されていく情報にあわせて改訂版が必要なこともわかった。そこで、成果物の PR 活動の方法を考え、市に提案することを課題とした。

更に、インタビュー活動中に気になった点をもう一度参加学生間で見直した。それは外国人から、「日本はととても安全」というコメントが多く見られたことだ。確かに防犯面では安全であるかもしれないが、災害に関しては必ずしも安全とは限らない。折しも今年度の研究調査を始める直前には熊本で大きな地震があり、日頃の備えの大切さが見直されていた。防災意識を高めることは、在住外国人からのインタビューから得られたニーズとしては高くはないかもしれないが、取り組むべき課題であると判断した。よって、市の防災パンフレットの英語版を早急に作成することを決定した。また、東日本大震災後、多くの外国語に対応する防災アプリが開発されているが、避難所が英語で見やすく表示されるものはないため、アプリの作成にも取り掛かることにした。

3. 4. 5 プロトタイプング

課題の再定義を経て、「防災パンフレット英語版」、「災害避難所表示アプリ」、「英語版パンフレット広報活動」、「のっティ時刻表改訂版作成」に取り掛かることにした。

「防災パンフレット」と「災害避難所表示アプリ」は、市役所の担当職員と話し合い、市が発行している防災ハンドブックの中から必要な情報を抜粋し、持ち運びがしやすいパンフレットを作成することに努めた。今までのように日本語版のパンフレットから英語版を作成するのではないため、プロトタイプ作成は、日本語版の作成から開始した。何度も市役所の防災課からのフィードバックを受け、市発行のハザードマップと石川県と石川県国際交流協会発行の防災ガイドの情報も参考にした。

「英語版パンフレット広報」活動においては、方法のアイデア出しに時間をかけた。最終的に広報用の卓上 POP を設置し、周知するアイデアに決定した。設置場所やサイズやデザインに関して何度も市役所の担当部署よりフィードバックをもらい、プロトタイプを作成した。設置場所は、市役所内で在住外国人のアクセスが一番多い市民課のカウンターと記載台とし、カウンターと記載台の空きスペースに合うサイズで、目を引くようなデザインを考えた。

「のっティ時刻表改訂版」は最新情報に合わせて時刻表やルートの変更点だけではなく、施設や建物の追加や変更も行った。

4. 調査研究の成果

今年度は、在住外国人へのインタビューや生活環境の観察を通じて気が付いた点を徹底的に洗い出し、ニーズの高さだけではなく、防災の重要さに注目し、防災への意識を高めるため、非常時にすぐに持ち出せる「防災パンフレット」とスマートフォンで使用できる「災害避難所表示アプリ」を作成した。また、今まで取り組んだ英語版パンフレットの改訂版が必要なことや周知度が低いことが判明したため、「のっティ時刻表改訂版」と広報のための卓上 POP も作成した。「野々市市防災パンフレット」と「のっティ時刻表改訂版」はそれぞれ 200 部ずつ印刷し「災害避難所表示アプリ」と「広報用卓上 POP」と共に、平成 29 年 2 月 7 日（火）に野々市市役所で行われた受贈式にて粟貴章野々市市長に寄贈した（図 5）。これら英語版冊子は、野々市市役所の窓口となる市民課、防災課、日本語教室を開講している市民協働課に設置され、要望のある住民に配布されている。また、英語版パンフレットの広報用卓上 POP も市役所内に設置され、英語版パンフレットの周知度アップを担う（図 6, 7）



図 5 贈呈式にて粟貴章野々市市長と

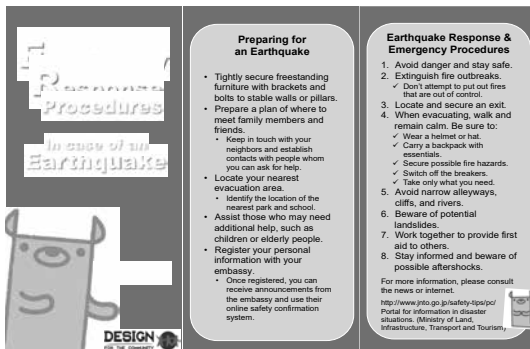


図 6 防災パンフレットと災害避難所表示アプリ



図 7 広報用卓上 POP

5. 来年度の調査研究計画

今後も成果物を作成するだけではなく、今までの活動の成果をより密接に住民と結びつける試みも実施する予定である。そのために、今後も関係部署との協力体制を整えていきたい。

6. 地域活動に対する地域からの評価

野々市市では、平成 27 年 4 月に防災ハンドブックを発行し、市民に対して日ごろの備えなど、防災に対する意識の高揚を図ってきたが、外国人住民向けの対策は進んでいなかった。今回作成していたパンフレットを用いて外国人の方への防災意識の向上を図るとともに、今後も外国人向けの情報発信を継続していきたい。（野々市市環境安全課）。

参考文献

佐宗邦威（2015）『21 世紀のビジネスにデザイン思考が必要な理由』クロスメディア・パブリッシング