野々市市での生活情報の英語化

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・ソンガー
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：能美龍星・豊川ヘンリー善崇　他
　　金沢工業高等専門学校：室井洸星・吉川幸宗

１．調査研究成果要約

本調査研究は、理工学系学生が地域と連携し、外国人住民が行政サービスを受けやすくすることで、外国人にとっても住みやすい街づくりを担うことを目的としている。野々市市の外国人住民を対象にインタビューをし、ニーズ調査、課題の発見、解決方法の決定と解決策の作成を実施した。更に今年度は、過去に作成した英語版パンフレットやWebアプリを活用した防災ワークショップと交流ワークショップを実施した。

２．調査研究の目的

在留外国人の人口は年々増加しており、石川県でも、2016年時点で1万2千278人の外国人が居住しており、過去20年で約2倍に増えている。このような外国人人口の増加に伴い、行政が発信する情報の多言語化が早急の課題として求められている。野々市市においても、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は、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か、またどのような情報があれば生活しやすくなるのかなどを調査する仕組みは整っていない。そこで、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、その声を活かして、ニーズにあった情報を提供することとした。更に、第二の目的は、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し、それらを活用できる新しい取り組みを試みることである。

３．調査研究の内容

３．１　調査研究方法

本調査は、デザイン思考というアイデアを創造するための手法を用いて実施した。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通して、住民の立場から問題点を探り出す。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

調査対象者は、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。更に、野々市市の情報発信に関わる市の職員にもインタビューを実施した。外国人住民の調査では、JICAプログラムで来日している南米からの研究生や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、野々市市役所勤務の国際交流員にも聞き取りを行った。

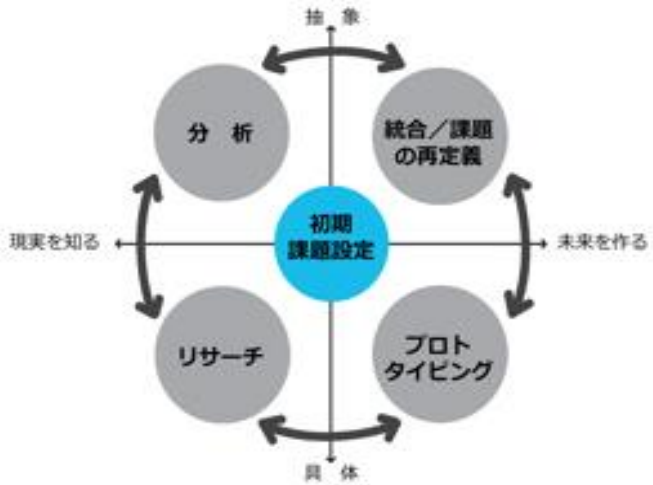

図１　デザイン思考のプロセス（佐宗　2015）

３．３　調査研究の内容

調査の主な流れは図１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。

３．３．１　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と共にそれらの有効な活用法を模索する。

３．３．２　リサーチ

ここでは、上記の初期課題に基づいて実施したそれぞれの調査について説明する。

（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間のギャップ調査

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、情報を収集した。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 （安全対策に関するもの）のカテゴリーに分類し、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。

（２）既存の成果物の使用状況の調査とさらなる有効活用の方法の模索

上記のインタビュー時に、既存の英語版パンフレットを持参し周知度も同時に調査した。さらに、パンフレットやアプリを実際に使用してもらって使い勝手の良さなどのフィードバックをもらった。

図２　教室内でゲストにインタビューする様子

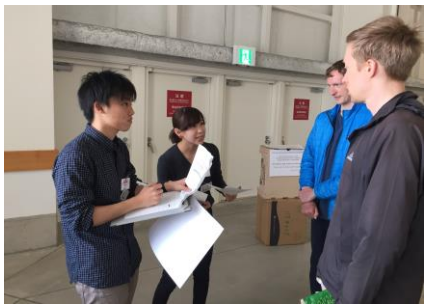

図３　市内店先でのインタビュー

３．３．３　分析

情報収集とインタビューにより集まった情報の分析には、共感マップと呼ばれる分析方法を使って分析した。共感マップは、集められた情報を付箋紙に一つ一つ書き込んで整理して作成される図のことで、調査対象者の行動や発言、その裏にある感情的側面や気持ち等を理解し、把握する方法の一つである。発見した内容は、付箋紙に個別に書き出して、カテゴリー別に整理した。共感マップでは、人の行動と感情に寄り添った視点でインサイト（気づきや洞察）をまとめるのが特徴である。情報をカテゴリー化することで、外国人住民がどのようなサービスを知っているか、またそれらを実際に使っているかが明確になる。このカテゴリー分けした情報をもとに、どのサービスが在住外国人によって活用されているかを分析し、ニーズを絞り込み、課題を抽出した。その結果、健康に関する情報、図書館に関する情報の不足がみられた。

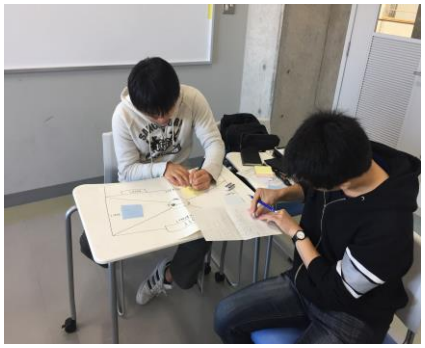

図４　共感マップ作成の様子

健康に関する情報では、市が実施している市民向けの健康診断のお知らせが毎年、各家庭に送付されているが、それらの情報は日本語のみであるため、外国人住民には深く伝わっていないことが判明した。また、図書館に関する情報は、野々市市の図書館が 2017 年 11 月より新しく「学びの杜ののいちカレード」として新設されたが、館内には英語での情報案内が全くないため、利用方法に関しての情報が不足していることがわかった。

既存の成果物調査からは、ゴミの分別などの生活に必要なパンフレットは、使用頻度が高く、持っているとの回答が多かったが、防災パンフレットに関しては、地震を体験したことがない外国人住民も多く、防災に対する意識が低いことがわかった。

３．３．４　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。ここでは、以下に課題の統合方法、再定義について示す。統合は、リサーチで得た情報と分析で新たに気づいた外国人住民の行動や気持ちをまとめる作業で、課題の再定義を行う前に、「ペルソナ」や「カスタマージャーニーマップ」を作成して実施する。ペルソナはインタビューや分析で得た情報から対象ユーザーの特性を基に架空の住民を描き、可視化する方法で、野々市市に住む外国人住民を想定して作成した。カスタマージャーニーマップは、対象者の現状についてより理解を深めるため、行動・相互関係者・行動時に使用するもの・感情の動き、対象者にとってのペインポイント（苦痛を伴う行動体験）やゲインポイント（良い行動体験）を包括的に把握する手法である。例えば、防災に関する行動では、災害が起こる前の防災に備えるための行動、実際に災害が起こった時、災害の後などの主要ステップを書き出し、その行動に伴う感情の起伏を描き出した。この作業の過程で外国人住民が生活する上でどのような困難を経験するか、解決すべき課題は何かを検討した。

統合の結果、課題の再定義を行った。初期設定での課題をリサーチ、分析、統合した結果、以下のように再定義した。

（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。

↓

市の健康診断と図書館の情報提供

（２）　既存の成果物の使用状況を調査すると共にさらなる有効な活用法を模索する。

↓

既存の成果物の情報を提供できる機会の創出

３．３．５　プロトタイピング

市の健康診断と図書館の情報提供グループは、「いきいき健康診査案内英語版」、「図書館利用案内英語版」に取り掛かることにした。

「いきいき健康診査案内英語版」、「図書館利用案内英語版」は、市役所からの協力を得て、それぞれの担当部署を紹介してもらった。「いきいき健康診査案内」の日本語版パンフレットを保険センターから、「図書館利用案内英語版」はまなびの杜カレードから日本語版を入手し英語に翻訳した。翻訳作業では、日本語を単に英語に訳すだけではなく、外国人住民の方に最もわかりやすく情報が提供できるように心掛けた。例えば、本を借りる前の手続きとして、「貸出登録申請書」の記入が求められる。そのまま直訳するのではなく、「Application for library card (図書館カード申請書)」とした方が外国人住民にとってはわかりやすい。また、「いきいき健康診査」の案内は毎年各家庭に送付されているが、カレンダー部分を含めないことで、年度に関わらず継続して使用できるように工夫した。

既存の成果物の情報を提供できる機会の創出グループは、方法のアイデア出しに時間を掛けた。インタビューの結果を見ると過去に出てきたニーズと似ているものが多く、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。既存の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ても他を知らないという回答も多かった。この問題には、昨年度の取り組みで、卓上POPを作成し、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、更に他の部署や案内カウンターに設置していた。しかし、外国人住民はそれほど頻繁に市役所へ出向くわけではないため、他のアイデアも必要であることがわかった。そこで、市の情報を知ってもらう情報交換の場の提供のための交流ワークショップを開催することにした。

一方で、成果物の情報提供だけでは解決できない問題にも直面した。それは、防災意識に関してである。昨年同様、インタビューでは、「日本はとても安全」というコメントが多く見られた。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。防災に関しては、全国的にもパンフレットの多言語化を始め、いろいろな対策がとられている。また近年は、多くの職場で避難訓練も実施されている。しかしそれらは、地震の揺れを想定できる人向けの対策で、多くの外国人住民は地震自体を体験したことがなく、とっさに地震とわからないといった課題や、災害時や災害後にどのような行動をとり、どこに避難するかもわからないといった問題が調査の結果浮き上がった。そこで、本活動では、防災意識を啓蒙するワークショップを実施することにした。

４．調査研究の成果

今年度は、前学期グループと後学期グループに分かれ、グループ毎にデザイン思考のプロセスを実施し、（１）市の健康診断と図書館の情報提供と（２）既存の成果物の情報を活用できる場の提供に取り組んだ。

その結果、（１）では、「いきいき健康診査案内英語版」、「図書館利用案内英語版」に取り組み、今後の外国人住民の方々の健康診査や文化的活動への参加を促せる結果となった。作成したパンフレットは、２月下旬に野々市市役所で行われる受贈式にて、粟貴章野々市市長に寄贈する予定である。寄贈後には、野々市市役所の窓口となる市民課、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る。

また、（２）においては、2017 年 11 月 1 日に野々市市内の外国人住民を対象とした防災ワークショップを白山野々市広域消防本部防災学習センターの協力のもと開催した。ワークショップは、同センターの施設を利用して、外国人住民に煙避難や地震避難を体験してもらい、「英語版防災パンフレット」・「災害避難所表示アプリ」の利用促進を図った。この活動は定期的に実施し、今後も更に多くの外国人住民に参加してもらえるように継続していく予定である。

図５ 白山野々市広域消防本部防災学習センターでのワークショップの様子とワークショップ開催ポスター

更に、２月に情報提供の場つくりのための交流ワークショップを行う予定である。交流ワークショップでは、金沢工業大学、金沢工業高等専門学校の学生による外国人住民のための文化イベントも実施し、恵方巻き作りなど日本の季節行事を知ってもらう予定である。その後、野々市市の情報を提供する場を設け、既存の成果物を紹介する。医療施設訪問をサポートする Web アプリ「ホスピタルインタフェース」を開発した学生に参加してもらい、アプリの使い方のワークショップも実施する予定である。交流ワークショップも継続して実施し、外国人住民のさらなる参加を促したい。

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。さらに、金沢工業大学、金沢工業高等専門学校のものつくりの技術を活かした活動を加えていきたい。

６．地域活動に対する地域からの評価

今年度の取り組みに対しては、防災ワークショップ後に参加外国人住民より以下のコメントをいただいた。“I never experienced an earthquake before I came to Japan, and I was very confused when it happened for the first time in my apartment in Nonoichi. I didn’t know what I supposed to do, or where I needed to go. I had this workshop today, and now I feel pretty confident.” ”I learned that it is very important to be prepared ahead of time.” （野々市市在住、英語教師２名）

また、交流ワークショップに対しては、野々市市国際交流員より以下のコメントもいただいた。

“I think having a place for foreigners to exchange information and talk to Japanese people is a great idea.”

（野々市市 Coordinator for International Relations (CIR) ）

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