

在日外国人と日本人のコミュニケーション

— 地域における交流・支援活動の実態 —

白 水 繁 彦
蕪 木 寛 子

第1部 地域における支援活動者の生成、任務、資質

1-1 問題の所在、研究目的

いわゆるグローバリゼーションの波に乗って、日本でも1980年代の半ばころから「外国人」が急増した。一般にニューカマー (newcomers) と呼ばれるのはこれらバブル期以降に来日した「新来外国人」のことである。いっぽう、第二次大戦前・中から日本に居住する台湾・大陸・香港系 (以下「中国系」と記す) や、朝鮮・韓国系 (以下「コリア系」) を中心とした外国人を「旧来外国人」(オールドカマー、またはオールドタイマー) と呼ぶ。今日、新旧合わせて180万人以上の在日外国人が居住するが、その数は、景気の退潮が続いているにも関わらず、漸増傾向にある⁽¹⁾。

旧来外国人はすでに第一世代は引退の時期を迎え、第二世代が主役の地位を占めつつある。新来外国人は、こうした旧来外国人に比べれば「最近の」来日者であるが、それでも早期 (80年代半ば) の来日者は、すでに10年以上を日本で過ごし、オールド・ニューカマーと呼ばれることさえある (奥田、1995:238-241)。これらオールド・ニューカマーのなかには、相対的に日本語能力にすぐれ、マジョリティ (この場合「受け入れ側」である「日本人」との交流を頻繁にもつひとも少なくないといわれる。

本稿を草するわれわれの問題意識は、今後ますます亢進するであろうグローバリゼーションのなかで、日本でも、他の先進国・中進国同様、多くのひとたちが地域や職場で「新たな隣人」「新たな同僚」と共生せざるを得ない状況になること (とくに、日本では、少子高齢化という人口学的問題ともからんで外国人労働者の受け入れを積極的に進めるべきであるという世論が醸成されつつある)。したがって、日本人と外国人との間 (以下「日外間」と記す) の共生・助力関係の構築が急務であるといった点が根底にある。とりわけ、地震や台風などによる大規模な被災の確率が高い都市部にあっては、情報行動上のハンディキャップの大きい外国人、とりわけニューカマーと日本人との普段の交流は重要である。日外間の普段の交流の有無が非常時においては生死を分けることさえあるという事実は先の阪神淡路大震災の事例に照らしても明かである。まして、ニューカマーにおいてはなおさらである。

そうした問題意識のもとに、本稿では、エスニック集団内の人間関係や、日外間の交流に携わる個人に注目し、その資質・能力、役割・任務について分析を試みる。個人に注目するのは、具体的な共生・助力関係は、結局のところ地域に住む各個人の自覚と働きが第一歩であるからである。こうした分析手法は、共生関係のコミュニケーション論的分析に属するものであり、別言すれば、日外間関係の微視的解明を目指すものである。

ところで、かれら（以下、彼女/彼の総称として用いる）は、意識的・無意識的に多文化共生社会の生成にかかわるので一種の文化エージェントである。ここではその下位概念として「支援活動者」という概念を提出しておこう。

さて、これらの個人は取りあえずの立場の違いにより、大きく二つに分けることができる。ひとつは、マジョリティの側である日本人としての個人で、在日外国人に対する交流・支援活動（以下「支援活動」と記す）をするひとたちである。いわば支援活動日本人である。かれらの位置、役割は、在日外国人と日本人との関係を取り結ぶという、コミュニケーションの「リンカー」(linkers)であり、また、在日外国人に地域活動を促したり、在日外国人から助力を求められたり、地域の他の日本人に外国人支援の活動を促していくという、影響力を行使する側面も持つ。

いまひとつは在日外国人の側の個人で、上記の支援活動者などと交流し、同胞集団（自エスニック集団）と日本人との関係の取り結びや、他のエスニック集団との取り結びを行うひとたちである。その意味で外国人リンカーとしての位置、役割がある。かれらが地域における他の同胞や日本人住民に地域活動を促したり、助力を求められたりすれば、かれらは「支援活動外国人」ということができる。

以下、本稿の第1部では、主に支援活動者の役割・任務、資質・能力について分析を試みる。いわばエージェントシップの内容把握である。

なお、第2部では、ケーススタディとして、第1に、支援活動日本人の活動事例の紹介、次いで、支援活動日本人と支援活動外国人の協働の実例の紹介を試みる。

1-2 支援活動外国人の資質、任務

1-2-1 日本語会話能力

日常の挨拶に始まり、互助的關係、そして究極には親族關係の形成にいたる異文化間交流の基本のひとつは言語能力である。言語能力は一般に、話す、聞く、読む、書く、の4つに分けられる。このなかで日常生活の基本は、話す、聞く、の会話能力であろう。

そこで、近年行われた、在日外国人の日本語会話能力についての量的調査を調べてみると、日常の日本語の会話能力が高いと自己評価する外国人の比率は調査によって異なり、

一定しない⁽²⁾。すなわち、かなり低い例としては、群馬県大泉町のブラジル人（96年武蔵大学調査①）の2.6%（日常会話が「よくできる」）があり、やや低い例は、神奈川県の外国人（94年神奈川県調査②）の11.9%（「まったく問題ない」）、全国日系人（国際協力事業団91年調査③）の12.9%（「流暢に話せる」：ただし、数値はブラジル人のみを抽出）、大泉町ブラジル人（96年東洋大調査④）の15.3%（会話ならできる）、横浜市鶴見区の外国人（95年鶴見区調査⑤）の18.7%（「不自由しない」）がある。

高い例としては、東京都外国人（96年東京都調査⑥）の50%弱（不自由なくできる：「話す」48.5%、「聞く」49.9%）や、横浜市の外国人女性（96年横浜市調査⑦）の60%強（日常生活に困らない：「話す」64%、「聞く」67%）があり、まことに幅が広い。むしろ、質問文や選択肢が一定でないので正確な比較はできないが、仔細に見ていくと、その違いの背景がわかり、一定の法則が見て取れる。

すなわち、欧米系や南米系がサンプルに多いほど、この値（日本語能力）が低いこと（①、②が典型）。特定のエスニック集団の集住地での調査もこの値が低いこと（①④が典型）。逆に、日本人と外国人が混住している地域での調査はこの値が高くなること（⑥、⑦が典型）。また、質問票が日本人支援活動者を介して配布された場合もこの値は高くなること（⑤、⑥、⑦が典型）。というのは日本人と付き合い（交流）のある外国人に偏って質問紙が配られる可能性が高く、こうした外国人は日本語能力がもともと高いか、交流の過程で高くなったと考えられるからである。また、身内に日本人がいるような外国人が多く混じると高くなる（回答者に日本人の妻が4割ほど混じる⑦が典型）。

1-2-2 多言語使用能力と支援活動外国人の資質

具体的に見てみよう。武蔵大学調査の結果は低い例（2.6%）である。「まあまあできる」（52.2%）を入れても6割に満たない。ちなみに「ほとんどできない」が40.9%にものぼった。この調査は調査相手がブラジル人のみであり、しかも群馬県大泉町というブラジル人の集住地における調査であった。外国人の住民が町人口の1割を軽く越える、日本で最も外国人の人口密度が高い町である。「日常のくらしに日本語が必要ない」と喧伝されるほど、エスニック・ビジネスなどのブラジル語（ポルトガル語）による生活インフラ（適応援助機関）が整っており、「ブラジルのエンクレイブ」とまで言われる土地柄である。とくに最近ではブラジルの日系コミュニティでも日本語に馴染みのないひとが多く来日するようになったし、来日してからも積極的に日本語を学ぼうというひとの数は多くないといわれる。また、前述のようにそれでも「生存」可能な地域なのである。

こうした地域における調査結果は、ニュー・ニューカマーが増加すると思われる近未来を予測する際に有用である。そこではおそらく日本語能力の高くない人びとが大勢を占め

るからである。その意味で、この武蔵大学調査で明らかになった、日本語ができるひとほど日本人の友人数は多いというクロス集計の結果は注目すべきである。とくに同胞相手に事業を展開するエスニック・ビジネスマンの日本語能力は、読み書き能力を見ても、おしなべて高い。かれらは少なくとも日本語とエスニック言語（この場合ポルトガル語）の二言語使用者なのである。かれらは同胞のネットワークの結節点に位置すると同時に、行政関係者や日本人事業家（問屋など）、地域の商工会などの地元団体の役員などとの関係も深く、日本人とブラジル人との交流のつなぎ目にも位置する。エスニック集団内のリンカーであると同時に集団間のリンカーでもあるのである（白水、1996：33-34）。

日外間の文化交流エージェントとしての資質・能力、役割・任務をエージェントシップと呼ぶなら、資質・能力面のエージェントシップと多言語使用能力の高さは重要な関連がありそうである。

1-2-3 支援活動者の任務

先述の94年神奈川県調査では、県内の在日外国人に、余暇の過ごし方、日常的な相談相手や生活情報の収集法についても複数回答式で問うている。ここから、どのようなひとが支援活動者の役割を担っているかが類推でき、相談の内容によってどのような役割・任務が期待されているかが推察できる。

余暇の過ごし方として、最も支持の多かった選択肢は「家族と過ごす」（37.3%）であるが、「地域や宗教上の活動など、仕事以外の活動をしている」も13.7%を占め、「家でじっとしている」8.14.8%）に次ぎ5位につけている。なお選択肢の合計は8個である（神奈川県社会福祉協議会、1995：31）。

こうしたボランティアな活動をする人びとのなかに、エスニック集団内、エスニック集団間の支援活動外国人がいると思われる。残念ながら、この調査も、それを特定するような設問がないのでこれ以上のことはわからない。ただし、この調査の回答者のような、普段から支援活動日本人と接するような外国人のなかには、かなり高い比率で、支援活動外国人（もしくは、その候補）がいると考えてよいようである。

「困った時の相談相手は？」という質問は支援活動者の特定をするヒントを提供してくれる。支援活動者は、エスニック集団内外の人びとに影響を与える個人でもあるから、なかまの相談相手になるという役割などはまさに支援活動者の任務そのものである。ここで挙げられた選択肢のうち10%以上を占めた上位7位までを示すと以下ようになる。これを見ると、どのようなひとが支援活動者になるかがわかる。

- (1) 家族・親族 (51.7%)
- (2) 同じ国の仲間 (39.1)

- (3) 外国人支援をしているボランティア (21.8)
- (4) 同じ職場の同国人 (15.7)
- (5) 教会等宗教活動で関わっている人 (日本人・同国人) (14.6)
- (6) 同じ職場の日本人 (上司) (14.2)
- (7) 近隣の日本人 (10.7)

ここに見るように、多くが同胞のなかに支援活動者を持っているようである。そして、日本人の支援活動者も頼りにされている様が見て取れる。質問紙が外国人支援団体を通して配布されたというこの調査の特徴からみてしごく納得のいく結果ではあるが。

神奈川県調査は「日本での生活で困っていること」も問うている (複数回答)。このなかに、一般の外国人が支援活動者に期待する事柄が潜んでいる可能性が高い。10%を越える支持のうち高い順に挙げてみよう (神奈川県社会福祉協議会、1995:31-32)。

- (1) 物価が高い (60.3%)
- (2) 収入が少なく (減って) 生活が不安定 (27.5)
- (3) 広報や回覧板が日本語だけで内容がわからない (26.9)
- (4) 日本人から差別的な扱いをされたり、言われたりする (17.3)
- (5) 生活習慣・宗教が違い、不便である (食生活や冠婚葬祭など) (16.1)
- (6) 日本語がわからない (15.8)
- (7) 日本語が読めないため、病院・役所の案内、道路標識などがわからない (15.2)
- (8) 何年、日本で働いていても在留資格 (ビザ) が取得できない (14.6)
- (9) 困った時どこに相談に行ったらよいかわからない (13.1)
- (10) 子育てや教育、将来に不安がある (13.1)
- (11) 特に困っていることはない (12.5)
- (12) 入管や健康保険など、役所の手続きが煩雑でわかりづらい (11.6)

これを見れば、支援活動者をとおして役所や病院など公的機関に改善や対処を求めることのできる事柄が少なくない。すなわち、支援活動者にリエゾンの役割を期待していると捉えることもできる。また、支援活動者が直接対処できる事柄も少なくない。アドバイザー的、カウンセラー的役割が果たせそうである。

ところで、支援活動日本人そのものに回答を求めたといえるのが、横浜市海外交流協会調査 (96年) である。この報告によれば、外国人から何か頼まれたり、外国人に頼んだりしたことのあるのは62回答中、「ある」が51、「ない」が11であった。

このうち、頼まれた内容を検討すれば、支援活動日本人の「期待される」役割がわかるはずである。逆に、頼んだ内容から、支援活動外国人の、日本人から「期待される」役割が推察できるはずである。

多い順に挙げてみよう（横浜市海外交流協会、1997:36）。

「頼まれた内容」

- (1) アパート探し、マンションの保証人を依頼された（10件）
 - (2) 仕事の紹介、仕事先での保証人（8件）
 - (3) 病院の紹介、英語のわかる医者を紹介（8件）
 - (4) 買い物への同行（4件）
 - (5) 在留資格、ビザについての相談（4件）
 - (6) 子ども学校についての相談（3件）
 - (7) 精神的なこと、悩み事の相談（3件）
 - (8) 茶道教授、料理教室（3件）
- その他各1件、省略。

やはり、リエゾンの、アドバイザー的、カウンセラー的役割を果たしている様が見取れる。なお、日本語の教授依頼がないのは、回答者に日本語教育ボランティアがかなり含まれているため、すでに、日本語はかれらに習っているためと思われる。

つぎに、外国人に「頼んだこと」

- (1) 英語や語学を教えてもらう（3件）
 - (2) 民族料理を教えてもらう（2件）
 - (3) 講演を依頼（1件、以下同様）
 - (4) 家具の修理を依頼
 - (5) 買い物を依頼
 - (6) 旅行の同行を依頼
- 以上。

語学や料理など文化的な特殊能力を期待する役割と、一種の友人としての役割を期待する部分とがみられる。リエゾンの、カウンセラー的、アドバイザー的役割があまり見られないのは、支援活動日本人にたいする役割期待との大きな違いである。ただし、たしかにまだ多くはないとはいえ、アドバイザー的役割を担う外国人が増えていることは確かなようだ。たとえば、筆者も参加した、横浜市の防災ボランティアの大規模シミュレーション（2000年3月5日、於：野島公園）に参加した外国人ボランティアの多くは、日本人支援活動者に参加を依頼された支援活動外国人である。かれらはニューカマーではあるが、10年以上の在日経験をもつ、二言語使用者である。外国人向けポスターの作成はじめ、救護センターへの誘導放送文案作成などは、かれらの意見・アイデア・助言によってかなり洗練されたものになった（このシミュレーションの詳細は第2部で報告される）。

1-2-4 支援活動日本人と知り合うきっかけ、支援活動者になるきっかけ

外国人が支援活動日本人と、どのようなきっかけで知り合うか、というコミュニケーション論的な関心から行われた調査は多くはないが、先述の横浜市女性調査の際に寄せられた回答者の声のなかに貴重なものがある（横浜市市民局、1997：82）。

「近所の人とは仲がいい。子どもの友達のお母さん達と、食事をしたり、集まっている。幼稚園のバザーでは、インドネシア料理の店を出した。小学校では、教師に頼まれてインドネシアの文化を教えている」（30代主婦 インドネシア出身）

また、筆者が2000年3月に面接した、大田区の中国語学習支援ボランティアの女性（中国出身、40代後半）も、子どもの小学校の先生との交流から自ら支援活動者になっていった。いま、区内の小学校に通う中国出身児童の日本語学習支援に奔走している。

子どもを介したネットワークのなかに積極的に参加すると、こうした出会いがあることがわかる。これらの女性は支援される側から、しだいに同胞や日本人を支援する側に回っていったのだが、こうした例は、未だ多いとは言えないが、確実に増加している。

ちなみに、前述の、横浜市の防災シミュレーションに参加した外国人ボランティアの女性4人（中国人出身2人、韓国出身2人）は、子どもを介したネットワークの仲間や、地域の日本語学習教室の日本人教師ボランティアと親しくなり、次第に自らが外国人のための支援活動に参加するようになった。地域の、自治体関連・NGOを問わず、日本語教室での学習参加をきっかけとして支援活動に入るケースは多いと思われる。

1-2-5 情報や影響のコミュニケーション：「一方向の流れ」から「双方向の流れ」へ

これまで筆者が行ってきた観察や調査報告書の検討から次のようなことがいえそうである。すなわち、地域住民が日本人も外国人も協働して、共生社会を築いていこうという考えのもとに行われる様々な活動やアイデアは、初期的には支援活動日本人から、リンカー的位置にいる比較的活発な外国人へ伝えられ、かれらをとおして一般の外国人に広まっていくというリニアな、一方向の流れである。いわば、「情報や影響の一方向的な多段の流れ」である。ただし、すでに見てきたように、地域における日本人と外国人の交流が日常化し、外国人の側にも支援活動者のようなアクティビストが育ってくると、活動は双務的になり、情報や影響の流れも双方向的になるようである。これから実証的な調査を重ねて検証していかなければならないが、ここで仮説を提示しておこう。

仮説：「日本の多文化共生社会化にかかわる種々のアイデアの流れは、初期的には一方向的な多段の流れであるが、日外間の交流が日常化すると、双方向的な多段の流れになる。」

第1部の注と引用文献

注

- (1) 入国管理統計、1999年による。
- (2) 参照した調査報告書は引用文献に掲げた9点である。例（95年武蔵大学調査）。

引用文献

- 神奈川県社会福祉協議会、1995：『在住外国人の生活実態調査集計報告』（94年神奈川県調査）
- 喜多川豊宇、1997：「ブラジル・タウンの形成とディアスポラ」『東洋大学社会学紀要』第34-3号（96年東洋大調査）
- 国際協力事業団、1992：『日系人本邦就労実態調査報告書』（91年全国日系人調査）
- 奥田道大編著、1995：『コミュニティとエスニシティ』勁草書房
- 白水繁彦、1996：「エスニック・コミュニティの情報文化」『武蔵大学総合研究所紀要』No.6（95年武蔵大学調査）
- 東京都生活文化局、1997：『東京都在住外国人生活実態調査報告書』（96年東京都調査）
- 輿論科学協会、1995：『鶴見区在住外国人意識調査』（94年鶴見区調査）
- 横浜市海外交流協会、1996：『国際文化都市ヨコハマの再生に関する調査報告』（95年横浜市調査）
- 横浜市民政局、1997：『横浜市外国人女性の生活実態調査報告書』（96年横浜市外国人女性調査）
- 横浜市総務局国際室、1996：『外国人市民生活実態調査：ヒアリング結果のまとめ』

第2部 非常時の異文化コミュニケーション

---- 災害発生を想定した情報伝達の2事例 ----

2-1 非常時のコミュニケーション

これまでの第1部の記述は、どちらかといえば日常場面における日本人と在日外国人のコミュニケーションについて検討してきた。本項では、非日常的場面における両者のコミュニケーション、より具体的には災害を想定し、そこでの情報をスムーズに在日外国人に伝えることを目的に実施された二つのプロジェクトを紹介する。まず1999年末に神奈川県

国際交流協会（以下、県国際交流協会と略す）が取り組んだ「かながわ西暦2000年問題防災情報多言語化プロジェクト」（以後、Y2Kプロジェクトと略す）、および2000年3月に横浜災害ボランティアネットワーク会議が主催したシミュレーション事業「災害時に備えてボランティア集まれ！」における、災害時の在日外国人に対する「情報保障」への取り組みを扱う。前者は、いわば支援活動日本人についてのケーススタディであり、後者は支援活動日本人と支援活動外国人の協働作業のケーススタディである。

2-2 県国際交流協会のY2Kプロジェクト

ここでは1999年8月の時点でプロジェクトの検討を始め、以後、実施に至るまで中心的な役割を担った同協会の小山紳一郎民際協力課長の報告（小山、2000）および、彼との電子メールによる質疑応答をもとに、まず事業のプロセスを記す。

2-2-1 プロジェクト立ち上げのきっかけ

1999年6月頃、小山は日本の環境NGO関係者から、海外のY2K問題への取り組み状況について話を聞いた。小山はその話に関心を持ち、さっそくアメリカ赤十字などのホームページにアクセスした。その結果、アメリカではY2K問題を「災害」とみなして大変シリアスな捉え方をしていることを知る。その時点で小山は日本でも年末には「騒ぎ」になる、との予測をたてる。そして8月にはY2K問題にいかに対処するかを個人的に考えはじめていた。

それより少し遅れて、メディア等は秋頃、2000年対応作業について具体的な内容での報道を始めた。例えば新聞は、政府が電力、通信、金融等の基幹産業では対応作業が順調に進んでいると発表するいっぽうで、「小規模な小売店や流通業者などに支障が出る可能性が捨てきれない」ことを理由に、小渕首相自らが家庭での2、3日分の食糧備蓄や冷静な対応の呼びかけを計画している、と伝えている⁽¹⁾。こうした情勢に鑑み、県国際交流協会では9月下旬にはプロジェクトの構想を練るとともに、協会内部での合意を形成した⁽²⁾。そして「最悪の場合には、電気・水道等のライフラインの停止に至る可能性もあるY2K問題に関する情報を、前もって多言語化し、同じ神奈川の地に暮らす外国籍県民に伝える努力をすることは、多文化共生の地域社会づくりを目指す当協会にとっては、喫緊の課題」との見解を示すに至った。

「Y2K問題の多言語化」は、同協会独自の発想ではなかったが、プロジェクト参加団体の「社会資源」（そこに所属する人々の、外国語を扱う能力など…筆者注）を、非常事態も予想され始めたY2K問題の情報提供に活用しようというアイデアは、同協会独自の

ものであった。送るべき情報の内容については、1999年11月2日の神奈川県内のNGO関係者との会議で、「水や食糧、暖房、ラジオの準備」などライフラインに関わる情報に限定した。県国際交流協会が内容を決めるのではなく、日常的に外国籍市民と接する機会の多い関係者の意見を取り入れた。

2-2-2 プロジェクトの実施状況：多言語のチラシ配布を中心に

県国際交流協会は、10月上旬、日頃外国人のための活動を展開しているNGOなどにプロジェクトへの参加をよびかけた。かれらならば、外国籍市民のニーズをかなりの程度まで汲み上げが可能と考えたためである。さらに外国籍市民グループにもこのプロジェクトへの参加を呼びかけたが、結果的には不参加であった。小山はその理由をプロジェクトに参加している時間的余裕がないため、と考えている。

最終的には同協会を含め、IAPE（外国人児童生徒保護者交流会）、県インドシナ難民定住援助協会など17団体がプロジェクトに参加するはこびとなり、情報媒体の形態、内容等の検討にはいった。そして11月末には多言語によるチラシの原稿を集め、届いたものから順次印刷し、12月に入ってから発送した。

11月30日には新聞社や国際交流関係団体に対しプロジェクト関連の情報を事前に流したため、翌日12月1日には新聞各紙（読売、産経、日経、神奈川）、京都市国際交流協会、Y2K市民ネットからプロジェクトについての問い合わせが相次いだ。12月2日にはホームページへの掲載をおこない、一方、新聞各紙にはプロジェクトの記事が載った。9日には湘南平塚FMで9言語による多言語放送を実施した。そしてY2Kの山場である12月31日の大晦日には、国際研修センターにY2K問題相談窓口を開設した。

以上のY2Kに関する多言語情報の送り方をまとめてみると次のようになる。

使用言語：英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語、ラオス語、カンボジア語、タイ語、インドネシア語の合計11言語。

媒体：①多言語版のチラシ（A4サイズ・外国語と日本語の対訳）。

②コミュニティFM放送の多言語放送（湘南平塚FM：9言語、FM大和：3言語）。

③ホームページ（県国際交流協会ホームページ）。

プロジェクトで用いる媒体は、このように多岐にわたったが、本稿ではこのうち①多言語版のチラシの配布状況について、取り上げる。今回県国際交流協会が「紙媒体」のなかでもチラシの形態をとったのは、たとえばパンフレット形式にした場合、ひとつでも翻訳が遅れた原稿があるとそれが届くまで印刷ができないためである。

チャンネル（多言語チラシ配布先）：日本語教室、外国人相談窓口、民族団体、留学生会館、県国際交流協会が提携するエスニックレストラン⁽³⁾、県内市町村国際化協会など。

<チラシ配布数>

県国際交流協会で印刷したのは11言語の各々について500枚、合計5500枚であった。このチラシをもとに、県内各地の日本語教室や、日頃外国籍市民の住宅斡旋をおこなう県の住宅管理課が増し刷りをしたり、他の都道府県・市町村でインターネットから情報を得て、ダウンロードしたものも含めると相当な枚数が全国で配布されたこととなる。

以上が県国際交流協会の主導したY2Kプロジェクトの概要である。次にこうした動きに対しての、日本人、外国人双方からの反応をみることにしよう。12月1日から16日に至る約半月間の問い合わせは日本人側・外国人側合わせて40件（県内20：県外20）が報告されている。

2-2-3 受け手の反応

日本人（グループ）からの反応（26件：含5つの新聞社）

先述のように、反応が早かったのは神奈川県内の産経、読売、神奈川、日経、時事通信の五社で、1日に新聞掲載したいと連絡をしてきた。その他の反応としてはにチラシ配布の協力を申し出たのが14件、ウェブサイトからのダウンロード、リンク、電子掲示板への掲載などパソコン通信を介して、さらに先への情報伝達を申し出たのは7件であった。

外国人からの反応（7件：含5つの新聞社＝エスニック・メディア）

- ・12月4日：京都府国際センターから、日本語教室でチラシを配布したところ、外国籍の学習者から「私たちの存在をこれだけ真剣に考えてくれる機関があること自体がうれしい」との声があった、との報告が入る。
- ・12月16日：チラシをみたアルゼンチン女性（県内）から、電話で、年末年始に山中湖にキャンプにいくがだいじょうぶか、という問い合わせが入った。後日、電子メールで、Y2K情報を知った上で外出したので心強かったと感謝している。

（エスニック・メディア）

12月2日：「中文導報」（中国語週刊新聞・東京）の編集長が新聞記事で知り、記事にしたいとの申し入れ。12月9日に同紙掲載。

同 上：「インターナショナルプレス」（ポルトガル語週刊新聞・本社は当時県内）から、記事にしたいとの申し入れ。12月18日に同紙掲載。

12月3日：JORNAL LOOK（ポルトガル語新聞・東京）から、記事にしたいとの申し入れ。

12月7日：Hello Japan（スペイン語雑誌・東京）から、記事にしたいとの申し入れ。

*このほかに「セテバン」（通信教育・ブラジル公教育）から、配布希望の申し入れや、12月15日、県内の寿司屋から、お客のラオス人がY2Kチラシをもって（この問題を知り）、「うちは寿司屋なので、水道や電気が止まると困る」との電話があった。

2-2-4 送り手側の感想

Y2K問題に関する情報の送り手はどのような感想を持ったのか。ここではプロジェクトの実行に中心的役割を果たした小山の感想を記し、かつわれわれにとってとりわけ興味深い部分に下線をほどこし、後で若干の考察を試みたい。

小山は、外国人自身からの問い合わせが、「予想通り少なかった」とし、その理由としてチラシをNGO等を通じて配布したため、もし質問があれば、日頃付き合っている日本人に直接質問をしている可能性が高い、と指摘する。また、問い合わせの方法が「日本語で」となっていたことも、外国人自身からの問い合わせの少なさにつながったのではないかと考えている。以下、小山が述べた感想を抄録するとつぎのようなことである（注：2000年1月28日の外国人窓口研究会における報告）。

- ・チラシは、量的には配布できた。
 - ・コンピューターに何かが起こるらしい、ということまでは知っていても、ライフラインに関わる問題であるとは、知らない人が多かった。
 - ・口頭で話すだけでは外国籍のひとには理解できない。
 - ・ウェブサイト、E-mailなどからの問い合わせが随所にみられる。チラシも大切だが、紙を全国に配布するとなれば大変だった。全国規模の問題については新しいメディアが有効である。
- 今後はエスニック・メディアとの連携が必要である。
- ・非常時・平常時を問わず、精度の高い翻訳が可能な体制づくりが必要である。
 - ・チラシを配布するだけでは不十分でありチラシを渡す人が、そのチラシをもとに補足説明をくわえる必要がある、そのことはY2K問題に限らず、多言語情報を「滞日外国人」に届ける時のポイントだと思う。

2-2-5 考察

以上に述べてきたY2K問題に関して、とりわけその反応について述べるならば、日本

人（団体）の、チラシ配布に寄せた関心の高さと、外国人自身からの問い合わせが少なかった事実が明かとなった。後者についてはいくつかの見方が出てくると思われる。先ず、Y2Kに関する情報がチラシや放送もしくは他のメディアの働きによって浸透したために、不安を持つ人が少なくなり、問い合わせが少なかった、と考えられる⁽⁴⁾。

その一方、多言語チラシを受け取った、という外国人からの確たる応答が得られない状況を考慮すれば、実際は多言語チラシに接した外国人が少なく、問い合わせも少なかったという全く逆も考えられる。

また小山は、下線をほどこした部分にあるように、チラシについての質問は、日常的に付き合っている人を介して行っている可能性を指摘するとともに、チラシを外国人に渡すだけでなく、日頃関係を取り結んでいる人が、それを持って、説明して手渡すことの重要性を指摘している。すなわち単に情報を媒体を使って流せばすむものではなく、日常的なコミュニケーション活動の前提があって初めて、チラシという媒体が生きてくる、ということである。それが外国人に対してチラシというメディアを用いて情報を伝えるときの重要な留意点であることは言を待たない⁽⁵⁾。ちなみにチラシというメディアをめぐるのは、1999年8月に公布された「入管法」改定に関して、「移住労働者と連帯する全国ネットワーク」が「善意」で配布したチラシを見たオーバーステイの外国人が、かえって不安を覚えた、という報告もある⁽⁶⁾。絵と文字を組み合わせた今回のチラシは、非言語的要素（絵）と言語的要素（ことばを文字化）という2つの要素を併せもつ。先の小山らの指摘にもあるような、外国人に対しては、言葉だけ伝えるよりも、現物（チラシ）の提示が大切であるという現場からの見解にてらして、災害時の外国人に対する情報提供においても、絵と文字を使った情報の表現方法は有効であろうと思われる。阪神・淡路大震災のボランティア活動に関する詳細な報告に拠れば、発災5日後の避難所で、中学校の美術教師が絵文字風の目を引きやすい表示物を多く作り、「外国人にも好評だった」とある（阪神・淡路大震災 被災地の人々を応援する市民の会、1996：37）。

そこで、非常時における外国人と日本人のコミュニケーションを考えるもうひとつの事例として、下記のような災害時のボランティア活動のシミュレーションから、とくに非言語的な表示物製作について報告し、文化的な違いを越えて伝達される情報のかたちについて考えてみたい。

2-3 シミュレーション事業「多言語で情報を！：災害時の情報保障」 におけるポスター作り

2-3-1 活動概要

2000年3月5日、横浜災害ボランティアネットワーク会議主催の上記事業が、横浜市金沢区の野島青少年センターをメイン会場として実施された。参加者は159名であった。

このシミュレーション事業を企画したのは、横浜災害ボランティアネットワーク会議（以下、「災ボラ会議」と略す）である。同団体は、1996年に設立されたネットワーク組織で、その目的は予測できない災害に備えること、および平常時からボランティア団体の間に「顔の見える」関係を築くことである。参加団体は約80にのぼり、シミュレーション事業やコーディネーター研修会などを実施している⁽⁷⁾。毎年、横浜市内の各区を拠点として災害ボランティアシミュレーションを開催しており、三回目となる今回は金沢区が開催地となった。

今回の事業の主たる目的は「災害弱者（障害者・外国籍市民）」⁽⁸⁾とカテゴライズされる人々への災害時における安全確保と情報保障に関する活動である。ボランティアは、あらかじめ設定された福祉救援部会と情報部会のいずれかに所属し、シミュレーションに参加することとなる。本稿においては、われわれが直接ボランティア（スタッフ）として関わった、外国籍市民への情報保障を担う情報部会についてとりあげる。

外国籍市民への情報保障は、具体的にはつぎの4項目、「災害時多言語情報発信システム（音声）」の試験的受信、TV電話を利用した遠隔地との対面通訳実験（今回は他区の国際交流関係の2拠点をサテライト会場としてメイン会場と結ぶ）、「NTT災害伝言ダイヤル171」体験利用、「『やさしい日本語』『絵』などによる情報の伝達」の4つの方法が導入された。

2-3-2 <災害ボランティアシミュレーション・情報部会>の概要

情報部会にボランティア登録をしたのは60名で、そのうちコーディネーター5名、各自の希望に添って「やさしい日本語班」30名と「多言語班」25名に分かれた。多言語班には外国籍市民5名が参加した（母語が韓国語2名、中国語2名、英語1名）。

情報部会全体のボランティア60名のうち、日頃から市、県など行政の囑託として通訳、翻訳、外国人向けの定期刊行物の発行など、なんらかの形で通常外国人（ないし日本人）とのコミュニケーション活動に携わっている人々が約14名と4分の1を占めた。そして残りの4分の3が今回の催しのために一時的に集まったボランティアという構成であった。受付でボランティアの各部署への振り分けを担当したコーディネーターによれば、一般のボランティアの中には、当初、活動内容が理解できない場合もあったようである⁽⁹⁾。今回のシミュレーションでは、「多言語班」の主要な活動は、情報機器（TV電話を利用した遠隔地との対面通訳実験、災害時多言語情報発信システムの運用等）であるが、それについては、べつの機会に論じることにし、本稿では、「やさしい日本語班」がもっぱら携わっ

たポスター製作の活動を中心に取り上げる。

2-3-3 やさしい日本語班の活動：ポスター作り

課題：災害後の生活にかかわる情報のなかから、自分の希望するテーマを自由に選び、ポスター（半切サイズ）に仕上げる。室内には例として6枚の図案を拡大して貼りだした（ただしそれらは、自分たちの工夫が引き出せるように、今回の課題に直接関係ない図案であった）⁰⁶。

以下に、課題および、それを希望したボランティアの人数を記す。

- | | |
|----------------------------|----|
| 1. 電話・情報機器の被害状況と復旧の様子の知らせ方 | 7名 |
| 2. 利用できる病院の知らせ方 | 5名 |
| 3. 飛行機の運行状況についての知らせ方 | 1名 |
| 4. 母国への安否の知らせ方 | 2名 |
| 5. 外国語情報を受ける相談窓口の知らせ方 | 2名 |
| 6. 簡易トイレの所在 | 2名 |
| 7. 館内の誘導 | 3名 |

*人数合計が実際に集合している人よりも少ないのは、スタッフがボランティアの手伝いをするべく、その場から抜けたり、希望する課題に自分の名前を登録していないボランティアがいたためと考えられる。

つぎに制作のプロセスについて述べる。午前10:30から10分程度のオリエンテーションを行った。かなりむずかしい課題ではないか、質問がかなり出るのではないかと予想に反し、わずか質問は一件（離れていたもので、聞き取れず）のみで、10時40分には作業開始となった。参加者全員が熱心に取り組み、スタッフに助言を求めるグループはほとんどなかった。みな各グループで独自に制作にあたった。午後12:00までにはほぼ完成状態のところが多く、所要時間は1時間20分程度であった。情報部会の反省会では完成したポスターに関して下記のような討論会が持たれた。

制作グループから一人ずつが前に出て展示したポスターを解説し、それを受けてフロア（情報班全員）でのディスカッションをおこなった。あえていえば日本人が大多数を占める集まりにしては例外的と思われるほど率直な意見が飛び交う、しかも的を射た質疑応答となった。以下にその状況の抄録を再現し、とりわけわれわれが今後の実践にとって重要だと思った箇所には下線をほどこした⁰⁷。なお文中かっこ内の「日」は日本人、「外」は外国人、「専」は災害情報の専門家を示す）

2-3-4 やさしい日本語によるポスター

1. 「電話」・情報機器：制作代表者・女性・60代後半から70代前半

<製作者説明>

グループで話し合い、まず、本当に（災害用の電話が）できるかどうか電話番号を確認してから書いた。電話の絵のほうは昔のダイヤルの電話を描いたが、今、電話は全てプッシュ式であるので、プッシュ式の電話の絵のほうがよいかもしれない。

<質疑応答>

- (日) 中南米のひとは漢字がわからない（注：ポルトガル語、スペイン語表記のないことに対する意見であるが、今回この2つを理解する人は不参加なので当初から対象外となった）
- (日) 有料、無料の場合、有料には○、無料は×はどうか。
- (外) コインをいれるところを×にすればどうか。コインを大きく描いて、入れるところを×にすれば。絵もわかりやすい。
- (日) コインに×をすると「コインは使えない、→カードしか使えない」という意味になるのでは？（×印の持つ意味が、社会によって異なるという指摘もあった）
- (日) 災害伝言ダイヤルの通話料は有料だが、災害時には特別な電話が無料になる。
- (日) 世界中、公衆電話は有料なのだから、有料は当たり前。「無料」だけを強調すればよい。描きこみすぎるのかえってわからない。「これは無料」（この電話だけは無料）だけわかればよい。
- (日) すでに誰かが「無料」の意味を絵で表しているかもしれないから、探してみたらどうか。
- (外) 漢字が書いてあれば、外国人は覚える。
- (日) 外国人でも災害時の漢字を知っていてよいかもしれない。
- (制作代表者) ひとが一人ついていてポスターの説明ができればよいが。
- (日) 「設置」などの字がむずかしい。

2. 「病院」：制作代表者・男性・60代前半（病院までの地図作製）

<製作者説明>

一番始めに考えたのは病院の強調である。こどもでもわかるように「かな使い」とした。今は、ケータイもあるので（病院）電話番号も入れた。

<質疑応答>

- (日) 病院までどのくらい遠いのかわからない。所用時間と、何メートルかの距離を入れるべきだ。

(日) 赤十字の赤色は世界共通の色ではないそうだ。

(日) 韓国では緑、イスラムは病院は三日月である。

(外) でも十字を見たら病院とわかる。

(専) イスラムでは「十字」は教会をあらわす。

(外) 無理にハングルにしなくてもよい。韓国人でも漢字は読める。「南共済病院」をハングルにするとわからない。むしろ漢字のまま残した方がよい。

(日) ハングルとひらがな、英語とひらがな、ポルトガル語とひらがなの併記が必要だ。

(制作代表者) 多言語の避難場所等のマップを戸外に設置するよう区役所をお願いしたい。

3. 「飛行機」：制作代表者：男性：40代前半

<製作者説明>

JRで成田へ行けば飛行機に乗れる、ということを○、羽田は使えないという意味で×と表現した。「非常時、パスポートは空港で再発行される」と字で表現したが、「再発行」を「あたらしくつくる」とやさしく言い換えたほうがよかっただろうか。

<質疑応答>

(外) はっきりわからないが、パスポートは大使館の管轄である。

(日) 飛行機の運行状況だけを示すほうがよい。

4. 安否情報：制作代表者：女性：60代後半

<製作者説明>

絵に描きづらい。安否だから「？」をつけた。

外国人は手帳に大使館、領事館の電話を書いているはずなので、大使館への第一報という設定をした。

E-mailはいきいきセンター（福祉センター）で使えることを書いた。絵は紙が無くて描けなかった。母国でも日本で災害が起きたことはわかっているはずなので、本人からの安否を大使館に問い合わせるはずである。一番大事なことだが、とても書きづらいポスターであった。

<質疑応答>

(日) 自分が大丈夫なら「？」はいらない。「だいじょうぶです」の方がよいのでは)

(日) 自分の方から（連絡するのだから）むしろ「！」の方が（良い）。

5. 相談窓口：制作代表者：女性：40代

<製作者説明>

自分たちがこの案内のところにいる、ということを想定して作った。聞くことがあればこ

ここに来てください、ということをつくった。字が多すぎてポスターとしては弱い。もっとインパクトのあるカラーペーパーがあればよかった。カラーを国別にすると便利だと思った。自分たちは説明ができるという立場で書いたので、ポスターとしてはインパクトが足りなかったかな、という思いがある。

<質疑応答>

(専) 阪神・淡路大震災のときに大変役に立ったのは、電話番号等があらかじめ書いてある、ちぎれる短冊だった。紙や鉛筆といった書くものがなにも無い状態だったので、必要な人はそれを一枚ずつちぎって持っていけばよい。

6. 簡易トイレ：制作代表者：女性：40代

<製作者説明>

トイレが大事ゆえ、簡易トイレの三カ所設置を想定して描いた。

<質疑応答>

(日) 見やすくすっきりしている。

7-1. 館内の誘導（食堂）：男性：60代前半

<製作者説明>

食堂のポスターは、実際にボランティアに昼食前に場所を教える、という意図があったので、早めに掲示しなくてはいけない、といわれて30分で仕上げた。食堂は地下にあり、そこに食べ物があり、近くにはトイレもあるということを盛り込んだ。

皆が必要なトイレの位置をわかるようにした。グループの仲間と相談できず、一人ずつ各階を担当した。

<質疑応答>

(日) 2階の男子トイレの標識は黒のほうがよい。

(制作代表者) 黒マジックがなかった。全体通して、館内の見取り図を描くのに大変時間がかかったので、あらかじめあったほうがよい。

7-2. 館内の誘導（食堂）：女性：40代（多言語班所属）

<製作者説明>

トイレの標識は考えすぎたかも知れない。男性トイレの標識がネクタイの所もあるなどサインがバラバラである。国際的なものがわからなかった。

<全体的な討議>

電話グループの作った「FAX・一階事務所・1 F OFFICE」のポスターのなかで、最初の二つにひらがながふってあることに対する質疑応答。

- (日) ひらがなが書いてあるのはなぜか(ルビをふっているのはなぜか?)。そこまでふりがなが必要なのか。
- (複数の日) 英語は読めない人がある。
- (専) 阪神のときも、一番読みやすいのがひらがなだった。日本語学校では、ひらがなを一番始めに勉強する。
- (専) 漢字にルビをふるのは有効である。ひらがなは最初に覚える。音でおぼえているひとにも有効である。かりに「かなざわとしよかんに行きなさい」と指示しても、行った先の看板は「金沢図書館」と漢字である。したがってひらがなばかりでなく漢字も必要である。

2-3-5 多言語班の活動：館内放送

- (日) 「やさしい日本語」で、というのをわすれ、ついふだん使う日本語で話してしまった。
- (日) 外国人のイメージを忘れて、普通の会話体と、むずかしい単語で話して失敗した。何か国語でしゃべればいいのかと考えてしまった。
- (日) 横浜で多いのは韓国・朝鮮の人々だがその半分は日本語を知らない。ポルトガル語も半数くらいだろうか。
- (日) 金沢区に外国人2100人くらい。多い順番からいくとポルトガル、スペイン、中国。全く英語を必要としない。ポルトガル語の通訳が少なくて困っている。
- (日) ポスターと放送は併せた方が効果的。
- (日) 多言語のなかに聴覚障害者の手話もいれて考えて欲しい。
- (日) ポスターがごちゃごちゃという意見があったけれども、一枚の紙で全ての人が共有できる(ポスター)のほうがいいのでは?
- (日) 災害時用電話の使用説明は多言語でも、多言語でのサービスはそこまでしかない。テープにでてくるのは早い日本語である。
- (日) 日本語で何を言っているかわからなくても、説明手順はわかるのではないか。
- (日) 「サービスがあるよ」と多言語でお知らせしても、本当に望むサービスが受けられるのか。
- (専) 「やさしい日本語で伝えよう」は発災2-3日までの急場しのぎである。
時がたてば当然多言語のほうがよい。災害起きたときの言葉は大変難しい。(言葉に)精通していない外国人には、なおむずかしい。やさしいことばをつかう、単文にする、よくばらない、これを伝えたいというエッセンスを伝えることが大切である。
- (専) 一番強いのは人のネットワークである。救援センターと翻訳する人々が、いつものくらい繋がっているかが大切である。外国語ができたり、外国人と近い人が多い

ので、日頃から仕組みづくりをするのが良い。今日のポスターをそのままとっておけば、使える。日常からのこういう取り組みをしていけば良い。災害が起きたら仕方ないが、起きたらどうやって痛みをとっていくかは人の力である。

なおシミュレーション終了後のアンケートをみると、おおむね肯定的な評価がなされていたが、情報として不確実なものがポスターになっていたこともあった、という指摘や、外国人に対し「やさしい日本語」で表現することの難しさを感じ日本語を学ぶ必要性を痛感したという反省もみられた。

2-3-6 考察

山下と菅によれば、災害ボランティアには二つの独特の機能がみられるという。ひとつは補完的機能とよばれ、災害によって破壊された既存の社会システムの「代替」あるいはシステムの残存機能を下から支えながら、不足分を補充するものである。いまひとつは開発的機能である。ボランティアは流動性の高いネットワーク型組織を形成するが、そうした場合の流動性は新しいものを生み出すエネルギーとなり、組織の「創発能力」は高いという。このような指摘をもとに、山下と菅は、ことばの通じない外国人や障害者といった社会的弱者問題など、潜在化しやすく深刻な問題を発掘してゆく活動は、ボランティアの創発性・開発性を活かしたものとして重要であるとしている（山下、菅、1999：327-328）。今回のポスター作りも、まずボランティアの開発的機能を証明した例といえる。

第2部の注と引用文献

注

- (1) 読売9/29/1999朝刊
- (2) 神奈川県下で最速だったのは横須賀市である。10月1日付広報でY2K問題を取り上げた。
- (3) 小山によれば、日頃の関係がないところにいきなりチラシを送っても配布してくれるかどうか疑問であったし、配布コストの面でも余裕がなかった由。
- (4) たとえばタイからの留学生と日常的につきあいのある横浜市在住のボランティアNによれば、タイ国留学生協会から留学生に対しY2K問題に関し詳細に情報が与えられたので、彼らの間に不安は見られなかったという（2000年3月17日に聞き取り）。
- (5) この点については、実際にチラシを外国人に手渡したボランティアの女性も、「現物を持って、その外国人に身近かな人が、説明をすることが有効である。モノ（紙媒体）と、そして日頃関係のある人の切実な言葉による説明が大切である」と述べている（2000年

1月28日の第27回神奈川県外国人相談窓口研究会での発言。

(6) 2000年2月25日、第28回神奈川県外国人相談窓口研究会での報告。

(7) 「災害時に備えてボランティア集まれ！」(チラシ)より。

(8) 横浜災害ボランティアネットワーク会議事務局長によると、聴覚障害のひとからファクスが届き、チラシの中に「災害弱者」(障害者・外国人)とあるのをやめてくれないか、とあった。障害者、高齢者のすべてが「弱者」ではない。自分で災害を回避する人もいるのだ。弱者すなわち「弱い者」という言葉のかわりに「要援護者」のような言葉の使用を提案したい(2000年3月5日のシミュレーション終了時のあいさつより)。

(9) われわれが帰途で何気なく耳にした参加者の言葉として、「災害時の情報というから何か教えてもらえるのかと思ったら、自分たちが外国人に教えなくてはいけない、ということにびっくりした」というものがあつた。また、コーディネーターNによれば、日本語班、多言語班のいずれに所属を希望するか、を確かめ「日本語しかできない」という申告者は日本語班に振り分けたという。

(10) 各課題は(阪神・淡路大震災 被災地の人々を応援する市民の会、1996)をもとに情報部会のメンバーが考案。ポスターの図案例は(弘前大学人文学部国語学研究室、1999)を参考にした。

(11) 筆者が記録した会話部分を、文章化にあたって適宜加除した。

* 文中敬称略

引用文献

小山紳一郎、2000：「多言語情報～つくる、とどける」第27回 神奈川県外国人相談窓口研究会配布資料(未刊)

阪神・淡路大震災 被災地の人々を応援する市民の会、1996：『震災ボランティア：「阪神・淡路大震災 被災地の人々を応援する市民の会」全記録』

弘前大学人文学部国語学研究室、1999：「弘前市で災害が起こったときに外国人を助けるためのマニュアル」

山下祐介・菅磨志保、1999：「緊急支援システムと災害ボランティア」岩崎信彦他編『阪神淡路大震災の社会学』昭和堂

付記

執筆分担は第1部が白水繁彦、第2部が蕪木寛子である。