

佐世保市在住外国人への言語サービス*

竹田津 進
ライフ ステーパーン
小池 知英

1 はじめに - 言語サービスとは

日本がいわゆる国際化するにつれ¹⁾、外国人住民や訪問客が増加してきているのは周知のとおりである。こういう外国人は、さまざまな問題に直面する。「彼らは日本語がよく理解できないために、わからないことだらけである。身近な例だが、彼らはゴミの出し方がわからない。火事や急病のときに、どこにどのように連絡すればいいのかわからない。日本語を低額で教えてくれる学校を探しているが、見つからない。とまどうことだらけである」(河原2004:8)とあるように、外国人が日本で慣れない生活をするうえでの基本的な言語情報がこれまで十分提供されていなかったき

* 本稿は2008年度の学長裁量研究「佐世保市の言語サービス」を加筆修正したものである。諸般の事情で出版が遅れ、この3年間で状況が大きく変わったところもあり、調査をやり直し、相当の加筆修正が必要になった。情報収集のため、関係諸機関に質問や面接をさせていただき、懇切丁寧なご回答をいただいたところもある。ここに記して、謝意を表します。

1) 国際化については、「巷ではいまや「国際化」はごく日常的に使われる、馴染みのある言葉となっている。しかし、その内実にあるものが何かということに対する人々の認識は浅く、論議もあまりされないまま今日に至っている。」という高木・古内(河原2004所収:216)が真実を言い得ているのかもしれない。また、「国際化」という表現は、国際交流国際協力、国際ビジネスの誘致といった「外へ向けての国際化」だけでなく、在留外国人を対象にした「内なる国際化」も意味している」という、東京都企画審議室(1994)の提言も有益である(Backhouse, 河原2004所収:39)。

らいがある。この情報提供の貧困さということ自体に我々が気がつかなかつたり、無頓着であったことは遺憾なことである。しかし、近年、日本語がわからなかったり、あまり上手でない外国人住民や訪問客に対して、地方自治体や民間団体が言語的なサービスを提供しているところが増えてきていることは喜ばしいことである。

「言語サービス」という概念はごく最近生れたものである。実態としては長年あったはずであるが、言葉として定着してきたのはごく最近のことである。それは、全国的に外国人住民が増加し、また外国人労働者の特定地域への集住が顕在化し、言語サービスの必要性が生じてきて、この分野の研究が進んできたためである。平野(1996:65)は言語サービスを次のように定義している。「言語政策としての多言語サービスとは、「外国人住民のための日本語以外の言語を使用した行政サービス」のことを指す。」また、我が国の言語サービス研究の中心的存在である河原は、次のように定義づけしている(2004:7-8;2007:11-12)。まず第一の定義として「外国人が理解できる言語を用いて、必要とされる情報を伝達すること」、さらに第二の理念的な定義として「外国人の言語アイデンティティを守り、他言語社会を維持発展させること」をあげている。本稿では、主に河原の第一の定義をもとにして佐世保市における外国人への言語サービスを調査、考察していきたい。

佐世保市は基地の街である。米軍基地がある関係で、軍人、軍属、その家族という多数のアメリカ人が基地内、基地外に住んでいる。市街へ行けば、四ヶ町のアーケード街を闊歩したり、喫茶店や公園のベンチなどでくつろいでいるアメリカ人を見ない日はない。筆者の住む400世帯余りの団地にも数十世帯の基地関係者と思われるアメリカ人が居住している。残念ながら、町内会には実質的にはほとんど参加することもなく、地元住民との交流もあまりないようである。彼らに対する言語サービスを含む行政サービスがどの程度行われているかは部外者にとってはあまりよくわからないのが実情である。もっと交流が進めば、お互いにとって有益なことは

多いと思われるが、まずそのためにはどういう言語的なサービスが提供されているか、もしされていなければ、どういうサービスを提供する必要があるかを知る必要がある。

アメリカ人だけでなく、他の英語圏からの人達もいるし、勿論アジア系の中国人、韓国・朝鮮国籍の人たち、フィリピン人なども市内に多数居住しているようである。彼らに対する言語サービスが十分なされているかどうかとも知る必要があるであろう。

この調査では、佐世保市に住む外国人、特にアメリカ人を中心とする英語圏からの住民や訪問客に対する言語サービスとしてどういうことが行われているか、改善の余地はないか、今後さらにどういった言語サービスが行われる必要があるかを検討する。さらに他の自治体で行われている言語サービスとも比較しながら、外国人住民がより快適な生活を送り、また日本人住民とのよりよい共住関係を築いていくための言語サービスへの提言ができればよいと思う。

2 佐世保市の外国人住民

ところで、佐世保市にはどれくらいの外国人が住んでいるのであろうか。次頁の表1が、佐世保市役所に登録している外国人住民人口のこの10年の変遷である。(これには、米軍関係者は含まれていない。)国際都市佐世保とは言いながら、登録者は千数百人程度である。街に出れば至る所で出会う外国人は恐らく基地関係の人達で、全国の佐世保市程度の都市の外国人登録者数と比較すれば(巻末表2)、佐世保市における米軍関係以外の外国人住民の数は相対的にあまり多くないと言える。

佐世保市に住む外国人で一番多いのは中国籍の人達で、ここ数年は伸びていないが、この10年では倍以上になっている。彼らの多くは永住者や留学生のようである。次に多いのは朝鮮・韓国籍の、いわゆる在日を含む人達である。さらにこの2、3年で急増しているフィリピン人、米国人(但

表1 佐世保市の外国人登録者数

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
中 国	194	290	399	486	502	558	521	580	595	558
朝 鮮 ・ 韓 国	350	353	372	386	363	362	341	346	351	340
フ ィ リ ピ ン	112	113	125	139	127	126	126	153	188	215
米 国	175	171	173	180	160	185	184	170	183	189
タ イ	5	5	5	5	7	10	7	9	10	11
イ ン ド ネ シ ア	5	8	14	17	20	15	14	18	17	9
英 国	14	12	15	13	14	17	13	12	7	7
マ レ ー シ ア	6	4	3	2	4	5	7	4	2	5
オ ラ ン ダ	25	24	34	10	13	12	12	12	8	4
オーストラリア	7	11	5	16	11	10	5	5	7	4
カ ナ ダ	3	9	10	7	8	10	11	7	5	4
ニュージーランド	2	5	3	4	5	3	3	2	3	4
ブ ラ ジ ル	2	2	1	1	3	8	3	2	3	4
ベ ル ギ ー	1	1	2	1	1	0	0	0	0	0
無 国 籍	2	3	4	6	4	3	5	1	1	1
そ の 他	37	52	57	74	67	85	86	97	115	126
計	940	1,063	1,222	1,347	1,309	1,409	1,338	1,418	1,495	1,481

し、軍人は含まれていない) と続く。フィリピン人は日本人と結婚したり、興行で来日している人たちのようで、一昨年、米国人数を抜いている。アメリカ人はALTや民間の会話学校などの英語教師が多いようである。オーストラリア、英国、カナダ、ニュージーランドなどの英語圏の国の人達の多くも、ALTを含む、英語教師として英語を教えている人達であろう。インドネシアやタイなど東南アジアの国からは企業での研修目的の人達のような。オランダ人はハウステンボス関係者と思われる。(推測的な表現しかできないのは、住民登録の際、職業は明らかにしないことによる。)

多数派外国住民といえるのは上位4国籍の人達である。すべての国籍の人達に対して言語サービスを実施するのは、需要と予算や翻訳者の有無などもかかわってくるので、現実問題として不可能であり、どの言語を選ぶ

かという選択の問題がでてくる（河原 2004：9）。もし人口の面から考慮して言語サービスを実施する必要性が出てくるとすると、英語、中国語、韓国語²⁾、タガログ語の4つということになるであろう。現在、佐世保市のホームページでは、外国語として、英語、中国語、韓国語がある。相談窓口の対応言語もこの3つである。フィリピン人には英語ができる人が少なくないようであるから³⁾、英語、中国語、韓国語が使用言語としては妥当なところであろうか⁴⁾。

3 言語サービスの実態

言語サービスとして実際にどういうことがなされているのであろうか。河原（2004：7；2007：17）で紹介されている具体例として、「多言語での掲示、道路標識、観光案内」「生活情報のパンフレットやホームページ」「相談窓口」「日本語教育」「市民と外国人住民との国際交流」「通訳、翻訳サービス」「緊急時の対応」「司法通訳」「外国人児童の母語保持教育」などがある。以下、佐世保市に住む外国人と密接に関係のある項目ごとに具体的に見てみよう。

2) 「韓国語」という呼称については、韓国語・朝鮮語とかハングルとかあり、自治体により用法が異なる。本稿では、便宜上、「韓国語」を使うが、自治体や関係機関の用法を尊重している場合もある。またタガログ語の代わりにフィリピン語が使われている場合もあることもことわっておきたい。

3) 河原・山本編著（2007：30）に、「フィリピンでは英語を話すのはふつうのことですが、日本では英語が話せると国際人だと持ち上げてくれます」というフィリピン女性談がある。とは言え、3.4.2節で見るように、相談窓口でタガログ語を用意している自治体も少なからずあるようである。

4) 「県や市が予算と在住外国人のニーズを天秤にかけながら、妥協の産物として“言語サービス”の外国語の数を増やす」というような、小野原がいみじくも指摘するような結論に帰着するのかもしれない（河原・野山2007所収：208）。

3.1 言語表示

3.1.1 交通標示

道路標示については、日本人に対しても親切な日本語表示になっているかどうかという、標示そのものの適切さの問題はあるが、最低限ローマ字や英語表記がされているようである⁵⁾。標識のサイズにも関わるので仕方がないことかもしれないが、ローマ字のサイズが小さく、判読に苦勞するところが少なくない。佐世保の繁華街と基地方面を結ぶアルバーカーキー橋近くの道路で、あまりに文字が小さすぎて、車からは判読不可能というところもあり、改善の必要があるようだ。4節のアンケート調査でも、道路標示に関しては、数名の方から、読みやすさの点で改善要望の意見があった。

佐世保駅の案内表示はどうか。必要なところはすべてローマ字が併記されている。普段何気なく見過ごしているが、なかにはローマ字のほかハンブル、中国語が併記されている標識もある。韓国、台湾、中国からの訪問者が増えているからであろう。券売機の上方にある運賃表は漢字の駅名の次にローマ字を併記している(例、「あ 有田 arita」)。また別の運賃表では、まずひらがなの駅名があり、その横に漢字が書いてある(例「ありた 有田」)。

今回、自動券売機のスクリーンが英語でも表示されるようになっていることに気がついた。スクリーン上の[English]と書かれた表示を指で押すと、日本語表示から英語表示に変換する。さらに“All fare information[s] will be displayed”という音声案内もある。また、駅構内の待合所近くのコインロッカーには、日本語、英語、韓国語の使用案内がある。

MR(松浦線)については、ごく一部でローマ字が併記されているとこ

5) 東京都には、「東京都公的サインマニュアル」(1990)があり、例えば、「固有名詞の部分をローマ字で、普通名詞の部分を英訳によって表記する」とか、「ローマ字の表記はヘボン式とする」とか、「表記が長く読みにくい場合はハイフンで切る」というような表記の基準を設けている(Backhouse, 河原2004所収:47)。

ろはあるが、切符売り場の駅名など日本語のみで、もしかすると不便をかくつ外国人もいるかもしれない。駅前にある観光案内表示ではローマ字が併記されている。また駅からバスターミナル（バスセンター）、アルカス、フェリー波止場などへの距離も示されていて、便利な表示である。

バスに関しては、バスセンターの高速バスの行き先がローマ字表記されているのみである。他はすべて日本語で、ローマ字が併記されているところはないようだ。標識自体が小さく、ローマ字を併記するということは難しいかもしれないが、何らかのサービスが必要ではなからうか。これは、アンケート調査で改善を求める要望が数名からあったことでもわかる。（バス会社でも検討はしているようだが、ニーズとコストの問題が関わるようである。）

佐世保港のフェリー乗り場でも、行き先、乗船券の種類などでローマ字が併記されていて、最低限のサービスはされているようだ。鯨瀬ターミナルビルの入口付近にある中心街地案内図、広域案内図では、地図上の地名には日本語とローマ字の併記、「案内所」「駐車場」というような場所名には日、英、韓、中の4つの表記とピクトグラムの表示もある。

3.1.2 観光表示

佐世保の観光名所、九十九島観光船の発着所や水族館などのあるパールの言語表示はどうか。殆ど全ての標識が日英併記で、さらに韓国語、中国語でも表記されているものも多い。案内の説明文では日本語に加えて、英語でされているものもある。水族館、観光船のパンフレットも日本語、英語、中国語、韓国語のものが提供されている。韓国、台湾、中国からの旅行客の増加にも適切に対応していて、佐世保を代表する観光地としての言語サービスとしてよく整備されていると言える。

弓張岳の展望台では、大きな掲示板に日本語の説明の他に英語の説明が併記されてあったが、今ではそれに加えて、英語、中国語（繁体と簡体）、韓国語で書かれた簡潔な案内板も建てられている。鹿子前ビーチにある

使用注意を書いた看板(遊泳許可区域や日時, 花火・バーベキュー禁止など)にもいつのまにか, 英語, 中国語, 韓国語の表示がされていた。

言語表示に関しては, 「東京都公的サインマニュアル」には, 「人に分かりやすいサイン」と「街にふさわしいサイン」の2つの目標をたてている。これは, 言語標示は, 情報の伝達以外に, 街の景観に影響を与えるということからである⁶⁾。最大の外国人住民をかかえる首都東京ということはあっても, 景観に着目した視点は, 20年も前の提言であることを考えると, 注目し値する。さらに, 文字表記だけでなく, ピクトグラム(絵記号)表示が提唱され, 108項目の「案内用図記号」が紹介されている。このピクトグラムは標準化がすすみ, 都内だけでなく全国的にも統一された基準が設定されてきているという⁷⁾。

3.2 パンフレット

外国人住民や観光客や訪問客のために, どういうパンフレットがあるのだろうか。佐世保で発行されているか, あるいは入手出来るパンフレットを見ていこう。英語版が中心であるが, 多言語版のものもある⁸⁾。

3.2.1 生活情報

生活情報のパンフレットとして, *Daily Living Guide in Sasebo* (『佐世保市 暮らしのガイド』1999年3月発行)がある。佐世保市文化交流課国際交流係(当時)が出版したものである。内容は, 1章 緊急事態のとき, 2章 日常生活, 3章 健康と福祉, 4章 便利な情報, 5章 行政, 6章

6) Backhouse (同上書: 46)

7) Backhouse (p.49) による国土交通省(2002)の紹介がある。

8) 東京都を例にとれば, 外国語による都政出版物作成に関する考え方は, Backhouse (p.43) の紹介では, 以下のようなものである: (1) 一般の都政情報は英語による; (2) 生活情報など, 必要性の高いものは...少なくとも英語, 中国語, ハンガルの3言語による; (3) 緊急性の高い情報や, 徹底的に周知する必要があるもの等は...状況に応じて, 必要な言語(タイ語, スペイン語, ポルトガル語, フランス語, ペルシャ語など)を加える(東京都生活文化局1995: 55)。

テレフォンガイド となっている。左ページが英語、右ページが日本語の日英対照で、総ページ数120ページのよくできた情報誌である。文字ばかりだと無味乾燥なものも、挿絵等が豊富でわかりやすく、読者に親切なパンフレットといえる。約10年前に作成されたものとはいえ、情動的に古くなっていると思われるものは少なく、今でも貴重な資料である。品切れというのが残念であり、改訂新版の発行が待たれる。あるいはホームページが多言語化されているのであるから、このパンフレットの内容を修正したうえで、デジタル化すれば、貴重な情報源となるであろう。長崎県の国際交流協会のサイトでは、デジタル化された多言語のPDFの生活ガイドブックを提供している。日本語、英語、中国語、韓国語で書かれ、日本語版はすべての漢字にルビがふられている。

冊子版のパンフレットなどは、情報のデジタル化とともに過去の遺物になりつつあるのかもしれないが、デジタル情報にアクセス出来ない人には紙の情報誌は不可欠であるし、冊子特有の簡便さ、よさもあるから予算の許す限り残したいものである。京都府精華町では、外国人生活ガイドブック「Living in Seika せいかでのせいかつ」と英語広報誌『いちご』（月刊）を発行しているが、それをホームページ上で読むことができるようにしているという報告がある（榎木蘭，河原2007所収：180）。

次に、「ごみ有料化のお知らせ」のパンフレットがある。これは、2005年1月10日から始まった「家庭からでるゴミの有料化」を告知するために、市の環境課から出版されたものである。日本語、英語、中国語、韓国語で項目別に数行ずつ、色をかえて印刷するという工夫がされている。日本語は黒、英語は青、中国語は赤、韓国語は緑で、黒一色より視覚的にやさしく、わかりやすい。内容は新しいごみの出し方（ごみ袋、処理券の説明）、無料でごみを出すための工夫、ごみの減量方法、無料で出せるごみ、違反ゴミの取り扱い、ゴミ袋や処理券の取扱店一覧などである。大きさはA4版24ページである。

この英語版が「Notice of Pay Trash Pickup」で、英語を含む多言語

版があるのに英語版が発行されたのは、軍関係者であっても基地外に居住する米国人が少なくないためであろう。上の多言語版より詳しくなっていて、ごみ袋のサイズの違いからはじまり、ごみ処理券、分別の仕方、ゴミ袋・処理券取扱店一覧など、非常に詳しく、挿絵もあってわかりやすい。サイズはA4版12ページ。上で、Living Guide のパンフレットのデジタル化について述べたが、このごみパンフレットもデジタル化すれば、新たに翻訳する時間や手間や経費が省け効率的ではなかろうか。

3.2.2 観 光

観光に関するパンフレットで代表的なものは、「Sasebo sightseeing guide book」である。佐世保観光の全てが掲載された、色鮮やかな写真と簡潔な文章からなる、A5版15ページ程の小冊子である。ハウステンボスから始まり、パールシー、九十九島の案内、佐世保の食、市内ツアー、夜の佐世保、平戸を含め北部の名所、南部の西海橋や三河内の陶器、温泉めぐり、季節毎のイベントと、さらに佐世保、長崎の道路地図までついている。まさに至れり尽くせりで、これ1冊あれば、佐世保観光はおそらく鬼に金棒であろう。言語は英語、韓国語、中国語(繁体と簡体)がある。

また、『西海パールシーリゾート・ガイドブック』と『九十九島ガイドブック』という2種類のパンフレットがある。両方とも、英語、韓国語、中国語の3つの外国語版がある。前者は遊覧船パールクィーンや海王の案内、水族館(海きらら)ときららプログラム、クラゲシンフォニードーム、喫茶店やレストラン、ショッピングガイドなどさまざまな情報がカラフルに提示されている。多言語版の内容は、日本語版より簡潔になっている。サイズはB5版の2つ折の便利なものである。後者は九十九島の案内マップで、主に20余りの島の名称とその特徴が紹介されている。また、マメ知識、九十九島の四季(植物、鳥の紹介)、海の恵み(食)や眺め(展望できる箇所とマップ)があり、これを読めば「九十九島学」に精通するであろう。サイズは縦横20cm×10cmの簡便なものである。

昨年度、「佐世保シティガイド」が刊行された。市の歴史、産業、文化、教育、観光、アクセスなどを、4つ折り版のA4サイズのリーフレットにまとめている。言語は日本語、英語、中国語（簡体、繁体）、韓国語である。上記の「Sasebo sightseeing guide book」にない分野の解説や、より詳しい記述もある。佐世保市を諸外国に売り込むためのものということであるが、観光用や啓発目的などの使用が可能である。補完的に利用すれば大きな効果を生み出すであろう。

新たに、デジタル情報として、スマートフォンからアクセスできる観光案内が長崎県観光連盟などから提供されている。いまのところ、外国語は韓国語のみである。

3.3 ホームページ（多言語版）

言語サービスとしてのホームページの役割りはきわめて重要になってきているという（河原，2004：280）。佐世保市との比較のため、人口約15万人以上の都市のホームページの多言語版の調査をした。その結果を巻末の資料1に示している。表では、都市名、人口、外国人登録者数、使用言語（自動翻訳の有無）、記載項目、特記事項の順に記述している。なお、ホームページ記載内容については、主に英語版を参照した。外国人労働者の集住都市などで⁹⁾、他言語（ポルトガル語、スペイン語など）が英語版の情報より多いところもある。言語によっては、情報量が英語版などより少ないところもある。

東京や大阪などの大都市のものが充実しているのは財政やスタッフを考えれば当然のことである。集住都市などでは、実用的で利便性の高いもの

9) ブラジルやペルーなど南米の国々からの外国人労働者が集中して居住している都市。関東や中部地方に多い。また近年フィリピン人の多く住む地域も増えたようである。こういう都市も含めた。「集住都市」の定義付けがされているわけではなく、いわゆる集住都市とそうでない都市との線引きが難しいところもあるが、巻末の表3にあるような都市を念頭においている。現在、全国集住都市会議には28の都市が会員となっている。

が作られているところもあるが、中には何もないよりはましという程度の多言語版しか提供していない都市があるのには驚く。割合人口の多い集住都市でもあるだけに理解し難い。事務連絡用に作りましたというような感じがするものもある中で、挿絵や写真を入れて見やすくしたり、中には動画をいれたり、漢字にはルビを振り、ひらがなを併記したりして、利用者に優しいものを作っているのは、行政側に言語サービスを意識し、そういう配慮のできる人物がいることの証左であろう¹⁰⁾。

言語としては、英語のページはすべての自治体にあり、それに中国語、韓国語や、地域により、ポルトガル語、スペイン語が付加されている。さらに、タガログ語、ドイツ語、フランス語、ロシア語、ベトナム語から、タイ語、インドネシア語なども追加されている。姉妹都市の関係から、モンゴル語のページを開設している都城市のような街もある。言語名の表示に関しては、ハングル文字を使ったり、「中文」や「Español」としたり、あるいは国旗で表示したりと工夫している自治体が多いなかで、「Chinese」や「Spanish」というような首を傾げたくするような表示もある。

今回の調査では、「やさしい日本語」も目についた。川崎市のものは入念すぎるくらいに作られている。「がいこくじんのかたへ」から入って行くと、ルビをふった日本語ページが出る。日本語も「日本語ルビ」、「やさしいにはんご (PDF)」という具合である。浜松市や伊勢崎市などのものには、「ふりがな設定」ボタンがあり、それを押すと、漢字にすべてふりがながふられるという便利なものである。「やさしい日本語」を提供しているかどうかで、行政側の外国人への言語サービスの意識がわかる気がするが、今回の調査で、「やさしい日本語」を使っている自治体はかなり増

10) 但し、担当者が替わることによって、それまで懇切丁寧なサービスが行われていたとしても、次の担当者にそれまでの担当者のような能力、意識の高さ、熱意がいつも期待できるわけではないので、同様の言語サービスが継続して行われるとは限らない。このような問題の解決のためには、「政策のシステム化、マニュアル化」が必要であると樋口は言う(河原2004所収:165)。

加しているのは喜ばしいことである。これからの多言語版ホームページには、外国語に加え、「やさしい日本語」が標準装備されることになるかもしれない。

内容的には市の紹介（地理、歴史、文化、産物、産業など）、生活情報（行政手続き、緊急情報、ゴミ情報、休日病院、公共施設など）、観光情報（名所旧跡、食、ショッピング、観光地図など）、日本語教室、相談窓口、広報誌、関連リンクなどである。その自治体特有のお役立ち情報を加味したり、日本人が読んでもためになるような、日常的でありながら案外知らない日本紹介を加えているところもある。

見やすさや使いやすさの点でも、自治体により大きな差がある。比較的小さい都市の中にもすぐれているところは多い。情報を羅列的に提供するのではなく、ページのレイアウトを見やすく工夫したり、カラフルな挿絵や写真をふんだんに使ったり、映像を取り込んで閲覧して楽しいものにしたりと、美意識に長けた人材の存在を感じる自治体も少なくない。

操作性の点でもさまざまである。1, 2回のクリックで閲覧できるようにしているところや、PDFは細分し、閲覧に時間がかからないようにしているところがあるかと思えば、100ページもの生活情報を1枚のPDFにおさめ、ダウンロードから最後のページまでスクロールするのに数分かかるのではというところもあるし、4, 5回クリックしてようやく目的情報に辿り着けるというところもある。PDFでは、画面サイズを縮小しなければ画面からはみ出してしまうような使いづらいものもある。

多くの情報を提供することはもちろん大事だが、そのために、字のサイズが小さくなって見づらいつか、目的の情報を探しにくいとか、使い勝手が悪くなるということになれば、せっかくの情報提供も意味が薄れる。記載項目が一目ですべてが見える程度にシンプルにまとめられ、必要なものを1, 2回のクリックですぐ探せるというようなことも大事ではなかろうか。

情報量、操作性、見やすさ、欲を言えば娯楽性などの観点から、筆者が

閲覧した中で比較的良質と思われるものを提供している地方都市は、旭川市、いわき市、前橋市、松戸市、鎌倉市、浜松市、新潟市、豊中市、松江市、尾道市、山口市、別府市などである。ホームページというものは現代情報文明の技術の粋を集めたIT技術の花とも言えようが、こういう自治体のものには、ちょっとした工夫や着想の中にも、単なる技術論を超えて、担当した人達の気概や叡智、誠実さや優しさというような崇高なる心的営みさえ感じられる。

3年前の調査では、自動翻訳のところは5都市のみであったが(佐世保、倉敷、春日、久留米、宮崎)、今回の調査では、約60都市と大幅に増加している。自動翻訳だけだと、誤訳による不適切な情報を提供しかねないが、浜松市では、いわば固定情報版と自動翻訳版を併用し、その欠点を補おうとしている。固定情報版は、住民用と訪問客用がある。住民用は、英語、ポルトガル語、やさしい日本語による生活情報、緊急情報、日本語教室情報などである。訪問客には、英語、中国語、韓国語の観光情報、宿泊情報などがある。同時に、ホームページの自動翻訳(英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語(簡体)、韓国語)も設置している。最新情報の即時提供を意図していると思われる。永続的な情報を提供する多言語固定版と、誤訳による不適切さはあるが、情報提供の即時性を担う自動翻訳版とで相補的な役割を果たしており、当を得た方式ではあると思う。

ただ、いわき市のように、必要な最新情報も人的翻訳で提供しているような自治体があることはことわっておかねばならない。「TOPICS」としてかなり頻繁に、しかも詳細かつ入念な翻訳が提供されている。将来的には、いわき方式がベストであろうが、浜松方式で妥協するのか、関係者の英断を待ちたい。

3.3.1 佐世保市のホームページ(2008年以前)

佐世保市のホームページはどうであろうか。2008年4月から、ホームページの多言語化がはかられたが、まずそれ以前のホームページについて振り

返ってみよう。以下は2008年時点での記述である。

ホームページの観光欄に多言語（英語、中国語（簡体と繁体）、韓国語）のページがある。九十九島を背景に、佐世保の観光名所やアクセスの仕方などが説明されていて、佐世保の観光地めぐりをする外国人には非常に有益である¹¹⁾。観光情報だけでなく、観光客が出くわすかも知れない緊急事態のための緊急用の電話番号や、日本に滞在する際を知っておくべき文化的情報、例えば旅館や入浴の仕方の説明などもあり、単なる観光情報以上のものがある。佐世保だけでなく、平戸、長崎、島原、嬉野などの観光案内もある。さらには針尾マップという、針尾島を中心にすえた、針尾ベースに住む米国人を意識した地図と案内まである。

残念ながら、他の都市のような日常生活に関する情報については掲載されていない。民間人はもとより、基地外で居住するアメリカ人も少なくないはずであるから、生活情報が掲載されていないのは理解しがたい。上で述べた *Daily Living Guide in Sasebo* やゴミ情報をデジタル化して掲載すれば、有益な情報源となるであろう。あるいはすでに多くの自治体でしているように、自治体国際化協会のホームページの「在住外国人のための多言語生活ガイド¹²⁾」にリンクする手もあるであろう。

佐世保市の「国際交流」のサイトから長崎県の財団法人国際交流協会、長崎県国際課、佐世保市国際交流ボランティア協会のサイトにリンクしており、それぞれのサイトで有用な情報が提供されている。ただ、佐世保市の日本語ホームページを見ただけでは、そういったリンクは自明ではなく、漢字の読めない外国人は関連リンクには気がつかないかもしれない。英語のサイトを開設し、その中で英語表記による案内が必要であるが、そういった配慮はされていない。これは他の自治体、例えば那覇市でも同じような報告を樋口がしている（河原2004所収:157）。今後解決すべき課題のように思える。

11) Welcome to Sasebo (<http://www.sasebo99.com/english/>) という観光サイト。

12) <http://www.hyogo-ip.or.jp/livingguide/index.html>

長崎県の財団法人国際交流協会のホームページは非常によくできており、極めて有用である。イベント情報、外国人のためのお役立ち情報、情報誌、語学講座、国際交流等のページがあり、佐世保市のものも含まれている。佐世保在住の外国人も、長崎県在住者であるから、当然のことながら閲覧することはあるであろうし、役立てることができるはずである。

(但し、後述するアンケート調査で、利用したか、あるいは存在することを知っている外国人はほとんどいなかった。)

3.3.2 新ホームページ：自動翻訳式の多言語版(2008年4月以降)

佐世保市では、2008年の4月からホームページの多言語化をはかり、英語、中国語、韓国語の3つの外国語によるホームページが開設された。但し、これは自動翻訳システムである。(倉敷市が平成18年から導入しているものと同じものであると聞き、倉敷市の自動翻訳をチェックしたところ、その拙い翻訳には唖然とさせられた¹³⁾。佐世保市が導入して、果たして正しい情報が伝えられるのかどうか懸念を覚えたほどである。)

自動翻訳については後述することにして、その前に、外国人が活用するような多言語版の観光情報や生活情報、イベント情報、緊急情報について触れておきたい。観光情報はホームページ画面上の右下の方にある「SIGHTさせば(観光)」をクリックすれば、カラフルな Sasebo Guide Map が現れる。イラストマップ上の人気スポットをクリックすると、その解説が表示される。たとえば、九十九島観光船をクリックすれば、西海

13) 2008年当時の、語句の誤訳例をいくつかあげてみる。日本 Sunday book ; 火事 Tuesday fact; 補助金 help Friday; 地域でおこる問題; problems of getting angry (おこる>怒る); 雨水 rainy Wednesday; くらしきしきょういくいいんかい Kurashiki, I go today, would you like (倉敷, 今日行く, いいんかい?); こんだてひょう The dandy hail which doesn't come (伊達(男), 雹, 来ん)など、枚挙に暇がなかった。(筆者が市側に指摘したところ、現在は改善されているところもある。)倉敷を始め、全国のかなりの数の自治体が、同じ翻訳会社のものを選択していることが今回の調査でわかった。適切な情報提供ができていいのか、危惧するばかりである。

パルリゾートのサイトがでてくるという具合である。このマップの他にも、佐世保観光情報が満載されていて、非常に便利である。ただし、英語版に関しては、上部の多言語欄の [English] をクリックすると、この画面が英語翻訳されるのではなく、3.3.1で述べた観光サイト (Welcome to Sasebo) にリンクされる。

日本語ホームページに、生活情報としては、「くらしの情報メニュー」があり、「妊娠出産」「子育て」「住まい引っ越し」などの項目や、目的別に探す欄に、「生活環境」「文化」「スポーツ」などがある。また、イベント情報は、HP上の「お知らせ」の項目欄に、「世界のビール祭り、長崎に上陸」や「アカハラダカ観察会」などの見出しが見つかる。「緊急情報」「防災情報」「救急医療」などの欄もある。これらの英語版を自動翻訳で読めるが、いかんせん、自動翻訳なので、誤訳が少なからずある。上で述べたが、誤訳情報を提供するより、自治体国際化協会のホームページの「在住外国人のための多言語生活ガイド¹⁴⁾」などにリンクすることを考えた方がよいのではなかろうか。また、もし緊急情報などに誤訳があり、万一、そのために、人的被害が発生するようなことがあれば、どうなるのであろうか。

以下、この自動翻訳について説明する。英語版を例にとれば、ホームページ画面上部の [English] をクリックすると下の表示が出る。OK をクリックすると、翻訳が始まる。

Thank you very much for using the Sasebo city machine translation service. The following pages will be the machine translated powered by the Internet machine translation service, “J-SERVER”, which ○○ Co. Ltd provides. The translation might be inaccurate since it will be automatically translated using programs. Please be forewarned that all of Sasebo city, ○

14) <http://www.hyogo-ip.or.jp/livingguide/index.html>

○ Co. Ltd and each site administrator shall not be liable to it. Thank you.
<OK>

この英文の後半部の訳は、「翻訳は、プログラムを使って機械的に翻訳していますので、不正確かもしれません。佐世保市、〇〇社、サイト管理者の誰もそれに対しては責任を負わないことをあらかじめ申しあげます。」翻訳が「不正確かもしれない」とはっきり言っており、また、佐世保市、〇〇社(翻訳会社)、各サイトの管理者は翻訳の瑕疵については責任を持たないと言明している。ホームページ上で翻訳による情報を提供しながら、翻訳の不正確さに起因する免責を宣言していることには疑問を感じざるをえない。

翻訳については、内容的には大体わかるというところであろうか。正確な翻訳は望むべくもなく、語彙、文法的ミスは随所にあり、それでもほぼ理解できる場所もあれば、意味不明、判読不明の文もかなりある。

語彙的に誤訳の多いのは、固有名詞やかなを含む文である。これは、倉敷市のもので見たとおりである。たとえば、「朝長(ともなが)市長」が‘Asanaga’に、「アルカス」が‘Al refuse(ある 滓)’になっていた。『じげもんトーク』は意味不明の‘JIGE, oh, toque’になっていた。市営バス案内のバス停名は50音図で検索できるようになっているが、図表中の「う」が‘U’でなく、‘Cormorant’(鶺鴒)、「か」が‘KA’でなく、‘Mosquito’(蚊)、「や」にいたっては、‘That isn’t liked’(「いやっか?」)になっている。個別のバス停名が、たとえば、「かすがちょう」(春日町)は‘KASUGA-CHO’とあるべきところが、‘refuse goose’(滓 鶺鴒)に、「かしまえちょう」(鹿子前町)が‘KASHIMAE-CHO’でなく、‘Oak Mae Butterfly’(榎前蝶)などとなっていて、楽しませてはくれる。その他の箇所でも、「お花見にいかれてみては」が‘How about being able to get angry with...?’となっていて、「行かれ」が「怒れ」の訳になっていたりする。かな以外にも、「澄み渡る青い空」が‘clear blue

empty’ (空っぽ), 「世知原茶」が ‘Sechibaru brown’ (茶色) と、考えられないような誤訳であった。

現在, 「朝長市長」は, 改善されて ‘TOMONAGAMayor’ になっているが, 正しくは, ‘Mayor Tomonaga’ である。‘city chief’ になっているところもあり, それも修正を要する。さすがに, 「アルカス」は ‘Arkakas’ と修正されているが, 「じげもんトーク」は, 今もそのままであり, バス停名も放置されたままである。刻々変化する一過性の情報ならともかく, こういう人名や地名などの固有名詞という永続的な情報は修正をほどこす必要があると思うが, それが3年経ってもいまだにされていないものがあることは理解しがたい。少なくとも, それを改善する姿勢があってしかなるべきと思われるが, それが希薄なのは遺憾なことである。

文法的に判読しやすいのは, 主語と述語の明確な短い単文の翻訳で, 次の文のようにかなり正確にされている箇所もある。([] 内の語句は筆者による修正。) 「犬の飼い主を探しています」 (“We are looking for dog owners.”) 「市町職員を装った不審な電話にご注意ください」 (“Please beware of [a] suspicious telephone call from a person who pretends [to be] a municipal officer.”) 次の日本語の翻訳もかなりの正確さである。

「九重町の皆さんは, 佐世保が唯一の姉妹都市であることもあり, 佐世保に関する認知度がとても高いとのこと」 (“Sasebo is [its] only sister cities [city], and it’s said that everyone in Kokonoe-machi has [a] very high awareness about[of] Sasebo.”)

しかし, 上と同じ文章中の文であっても, 日付や固有名詞, かなやある種の数字表現を含んだりすると, とたんに正確な翻訳は難しくなるようである。「7月29日, 大分県九重(ここのえ)町との姉妹都市締結20周年の記念式典を市内のホテルで挙行了しました」が, “7A month.29Japan and Oita-kenNinefold (Here, oh.) sister cities conclusion with a town20A commemorative ceremony of 周年 was held at a hotel in the city.” とある。想像力豊かな人であれば, 部分的な理解は得られるであろう。(以下, 試訳

“On July 29th, a commemorative ceremony to celebrate the 20th anniversary of the joining of Sasebo and Kokonoe-machi in Oita Prefecture as sister cities was held at a hotel in the city.”)

かなの翻訳間違いはまだまだある。次の、「日本野鳥の会」主催で『アカハラダカ』の観察会が『烏帽子岳』で行われます」は、“Wild Bird Society of Japan” an observation meeting of “dirt Harada mosquito” is performed by “Eboushidake” by sponsorship.”と訳されている。鷹の一種である「アカハラダカ」が ‘dirt Harada mosquito’ (垢原田蚊) となっている。これでは、「鷹」ではなく、珍種の「蚊」の観察会である。笑い話ではすまされない。文法的な間違いや語彙的ミスもあり、試訳すると、“The Wild Bird Society of Japan is sponsoring an outing for observing Chinese sparrowhawks at Mt. Eboshi.”

「世界のビール祭り、長崎に上陸」が見出しの記事で、「グラスは失くしたり、割ったりしないよう、気をつけましょう」が “I’ll be careful to lose and break a glass.” (「グラスを失くし、かつ割るように気をつけます」) では、グラスのデポジット代が返ってこなくなる。正しくは、“Please be careful not to lose or break your glass.” であろう。また、「詳しくは、ながさき旅ネット内のオクトーバーフェストHPをご覧ください」が、“For more information, length, please see faced HP in October in the putting travel net.” で、「ながさき」が ‘length’ (長さ)、「オクトーバーフェストHP」が ‘faced HP in October’ となっている。「ギョエテとは俺のことかとゲーテ言い」を連想してしまう。なんとも理解に苦しむ翻訳である。(試訳：“For more information, please take a look at the Octoberfest HP on the Nagasaki Travel Website.”)

次は、市長の就任挨拶の一部である。「このたびの選挙では、有効投票の約8割となる10万442票という票をいただきましたが、これはこれまで4年間の市政運営に対する評価であると同時に、次の4年間の市政運営に対する期待であると重く受け止めており、身の引き締まる思いであります」

の訳は “About 8 which is effective voting in this election 10 it'll be so often Man 442 I received a vote as a vote, this, up to now, 4.4 which is the value to the annual city administration operation and also the next If it's an expectation to annual city administration operation, I stop heavily, and it's the thought that a body is tight.” となっている。

こういう4行にもなる長い文だと、主述関係はあいまいで、修飾関係も複雑になり、自動翻訳にはお手挙げのようである。訳文は日本人英語教師にも母語話者にとっても意味不明、支離滅裂な英文である。(試訳 In the last mayoral election, I received 100,442 votes, which is equivalent to 80% of all the valid votes. I take this to be an evaluation of my performance over the past four years in running the city administration and at the same time it reveals expectation for the next four years of city governance. The thought of it is really bracing.)

(脱稿後、市役所情報政策課に原稿の一部を送付し、翻訳の現状をご説明したところ、一部誤訳等が修正されつつあるようで、執筆者としては嬉しい限りである。)

3.3.3 免責宣言

機械翻訳に100%正確な訳を期待するのは土台無理な話である。佐世保市情報政策課の話では「翻訳の正確性は100%ではなく、80%以上をサービスレベルとして合意している」ということのようにあるが、翻訳全般を見た場合、とても80%の正確さの翻訳とは思えない。80%以上の正確さはおろか、50%の理解を得るのも難しい箇所が少なくないように思える。頻繁に出てくる固有名詞などの語彙の訳し間違いがずっと放置されているのであれば、翻訳会社の企業倫理には疑問符がつく。市側にしても翻訳会社にまかせきりにせず、公共工事における手抜き工事に対処するような慎重かつ厳しい姿勢が必要ではなからうか。

これは、自動翻訳式ホームページを採用している他の自治体にも当ては

まることである。意味不明の情報や誤った情報を伝えることにより、そのホームページの信憑性を失わせ、ひいてはその自治体への信頼や信用を失わせることになりかねない。こういった誤訳は不正確不適切な情報を提供し、自治体の諸事情に関し誤解を招いている可能性は大である。もしかするとそのためになんらかの迷惑や被害を被っていることもあるかもしれない。それに対する責任はないことはないと思われるが、翻訳に入る前のページで免責を謳っていて、それで法的な責任は回避されたとしても、道義的倫理的な責務からも免除されることになるのであろうか。

ある自治体のホームページ上部の言語欄にある「翻訳」をクリックすると次の文章がでてくる。「ここで紹介する翻訳は、プログラムを使って機械的に行われますので、必ずしも内容が正確であるとは限りません。このことによって、利用者などが何らかの被害を被られたとしても、通訳サービスの提供者及び〇〇〇市は一切責任を負いません」。とても地方自治体の公的文書とは思えない。ここまであからさまに責任回避発言があってもよいのであろうかという気さえする。というのは、まだ良心的と思える注意書きを表示している自治体が少なからずあるからである。次は関東のある自治体のものであるが、免責は謳わず、丁重かつ謙虚な表現である。「翻訳が、機械的に行われますので、内容が100%正確であるとは限りませんが、順次改善していきます。このことを十分ご理解のうえ、ご利用いただきますようお願いします」

3.3.4 翻訳改善のための提言

ここで翻訳改善のための提言をお許し願いたい。できるだけ正確な翻訳にするには、第一に翻訳会社の翻訳技術レベルを高めてもらうことであるが、これは、現在のIT技術では限界があるであろう。但し、固有名詞、かな、日付、ある種の数値表現(20周年、第4代等)などには誤訳が頻出するので、こういう面での技術的な対応は可能ではなかろうか。7月29日

というような簡単な日付が誤訳されるのでは何をか言わんやである。日本語では主語は表現されないことが多いが、英語ではほぼ義務的なので、誤訳につながりやすい。果たして、主語処理の技術改善はどこまで可能であろうか。

次には、人的作業による修正をすることである。これも市役所の人員増に繋がるから、おいそれとは実現しないかもしれない。翻訳ボランティアをお願いすることも考えられるが、いかんせん、膨大な量の誤訳とその修正は、かなりの人的エネルギーを要するから、大事な情報にしばって対処することもできよう¹⁵⁾。少なくとも、市長からのメッセージや外国人が読みそうなイベント情報などは正確な英語であってほしいものである¹⁶⁾。

あとは、もとの日本語を翻訳しやすいような日本語で書いてもらうことである。詳しくは、次の節（3.3.5 やさしい日本語）にゆずるが、3～4行にもなる、主語のあいまいな長文は避け、主述関係の明確な短い単文で書いたり、固有名詞には極力かなを使わないというような配慮が望まれる。但し、25万市民のためのホームページであり、外国人のために日本人住民を二の次にした日本語でということでは本末顛倒になるから、あくまで、自然な日本語で書ける範囲で、上に書いたことや次節で述べる点について留意していただければ、翻訳の質的向上は期待できるのではなかろうか。

15) 山形市では、『市報翻訳ダイジェスト』作成のために、翻訳ボランティアがいる。毎月2回発行する『広報やまがた』から、外国人にも必要な情報や記事を選択する「ピックアップ作業」を行い、それを英語、中国語、韓国語に翻訳する。2004年3月現在、翻訳ボランティアの数は、中国語7人、韓国・朝鮮語5人、英語11人である。翻訳者には市外、県外在住の人もおり、記事や翻訳原稿はe-mailでやりとりしたうえで、最終稿は母語話者がチェックする（高木・古内、河原2004所収：225-226）。

16) いわき市のホームページ英語版は非の打ち所がないくらいすばらしい出来映えである。市長のメッセージも、格調高い英文で書かれており、彼我の差を感じさせる。ついであるが、最新情報（TOPICS）もきちんと立派な英文に翻訳されている。

3.3.5 やさしい日本語

ホームページや広報、パンフレットなどに関わることとして日本語の文章の問題がある。こういう情報媒体はやさしいわかりやすい日本語で書かれねばならない。これは日本人の読者にも言えることであるし、日本語がある程度読める外国人にはとりわけ大事なことである。仮に外国人のための多言語のページがあったとしても、やさしい日本語による情報提供もあるにこしたことはない。外国人の母語による言語サービスが提供できない場合は、外国人にも分かるやさしい日本語で書かれた日本語版を作成することが次善の策になる¹⁷⁾。

東京都生活文化局は、「出版物を、外国人にもわかりやすいものとしていくには、外国語を使用するとともに、漢字にふりがなを付け、文節で区切ったり、西暦表記にするなど、日本語をやさしいものにしていくことも有効である」と指摘している¹⁸⁾。河原(2007:15-16)にも、「母語で言語サービスの提供が無理な時は...言語サービスの提供に「平易な日本語」を用いるようにすることである...一文の長さを短くして、難解な言い回しや高度なレトリック表現を避けることである。主語と述語の間は短くして文意を明確にすべきである。また漢字の使用は減らし、少しでも難しい漢字にはふりがなを振ることである」と具体的な提言がある。

日本人市民に伝える情報と同じ分量のものを用意するのは難しいかもしれないので、外国人に必要なものを選び、平易な日本語版を作成することである。一文の長さを短くしたり、やさしい語彙を使ったり、漢字にふりがなを振ることが不可欠である。いわゆるお役所ことばや、はやりのカタカナ語を含む文章は禁物である。日本人でも違和感を覚えるような「住ま

17) 元国立国語研究所所長の野元菊雄氏は、その論文「簡約日本語のすすめ」(1979)の中で平易な日本語を提唱している。文尾を「デス」「マス」体に統一したり、難解な語句を使わないなどして、日本語を簡素化するというもの。外国人が学びやすい言語にし、普及させようというねらいがあったという(河原・山本 2007:10)。

18) Backhouse (p.43) の紹介による『東京都国際政策推進プラン』(1997:116)。

い・るフェスタ」や「“キラっ都” 宣言2011」のような言葉遊び的表現は、外国人にとってはなおさら理解しがたいであろう。小学生でも読めるようなレベルの日本語版が望ましいかもしれない。

佐世保市の場合、自動翻訳を採用しているからなおさらで、難しい言葉を含む、長い文章では、とうてい満足のいく翻訳などできようはずがない。現在の翻訳でなんとか合格点がつくのは短い単文の翻訳である。単文であれば、例外もあるが、あまり間違いなく翻訳できているようである。単調にならない程度に単文を多く含む文章を書く必要があるのではないか。また、日本人にしかわからないような比喩表現や文化的な情報を入れるのは避けた方がよい。幼稚な感じのしない程度に、やさしく簡潔な文章で書くことが肝要ということになる¹⁹⁾。

しかも翻訳された場合にどういう表現になるかということも意識しながら書いた方がよい。そうすると、語学の素養も関係してくるから、そういう人に最終的な推敲をまかせることも考えられる。これは機械翻訳だけでなく、人の手になる翻訳の場合でも言える。複雑難解な文章では、翻訳に骨の折れることは間違いない。河原（2007：15-16）は、外国人に通用し易い、そういう平易な日本語で書くことに積極的意味を見いだすべきで、それは将来、日本語の性格を良い方に変えるかもしれないという考えのようである。

平易で簡潔な文章が好まれることは、洋の東西を問わない。英語の文体論でも同じである。イギリスでは良い文章を書くための必読書として、H. W. Fowler や Sir Ernest Gowers の著作が半世紀以上、英米の知識人たちに愛読されてきた。例えば、Gowers は、名著 *The Complete Plain Words* の中で良い文章を書くための要諦としてこう言っている。「冗長な語を避ける」、「誰でも知っている語を使う」、「正確な語を使う」。至極常

19) 平易な日本語を書くということだけでなく、平易な日本語を話すことも、駅など公共の場で働く人には必要な能力になるという。平素から、日本語を母語としない人と話す訓練も必要になってくるかもしれないと井上は言う（河原・野山 2007所収：67-68）。

識的なことで難しいことは何もない。

ただ情報を発信するというだけでなく、外国人にもわかりやすく、日本人の文章体の向上につながるような文章で書かれた広報やホームページを作成するというような意識や姿勢が大事である。それは少々大きさに言えば、将来、文化史的に大きな意味を持つかもしれないのである。

3.4 相談窓口

3.4.1 佐世保市

市役所の国際政策課(元文化交流課)が外国人の相談に対する窓口になっている。係員からの説明によると、相談件数は年間、10件程度。相談者は在住のフィリピン、台湾、中国などの国籍の人が多く、電話や来庁されての相談ということである。相談内容は、結婚や就職、進学、病院など生活にかかわることなど。言語は英語、中国語、韓国語。国際政策課に所属する職員(英語担当1名、中国語担当1名、韓国語担当1名)が対応する。言語サービス専門の職員でないため、他の業務で対応が困難な場合は、民間委託により対応する場合もある。対応の時間は、市役所の開庁時間で、月～金、8:30～17:00。ただし、中国語、韓国語は、金曜は午前中のみになっている。担当者は中国人と韓国人である。

南米からの労働者の多い、外国人集住都市とは比べるべくもないが²⁰⁾、相談件数があまり多くないのは、外国人住民への周知があまりなされていないのではとも危惧される²¹⁾。他の自治体の中には、外国語のホームペー

20) 豊田市の外国人相談の件数は、岡戸によれば、1997年175件、2002年315件である(河原2004所収:118)。群馬県太田市は、2000年は2,022件、2001年2,872件、2002年2,673件、2003年3,673件、2004年4,541件(野山、河原・野山2007所収:33)と、関係者の健康を気遣いたくなるような数字である。特に、2003年から2004年にかけての大幅な増加の理由のひとつとして、土日開庁に伴い、ポルトガル語の相談が増設され、相談窓口事業について、日系ブラジル人への周知が徹底したことが大きかったようだ(同上書:33)。

21) 「市町村側に、『相談を受けたことがない→問題がない→必要ない』という発想があることや、わずかな数の外国人住民のための専用の相談窓口を置くことへの

ジに相談窓口に関するページを明示的に出しているところもあり、相談窓口の充実への意欲が伺えるところも少なくない。市役所スタッフだけでは限界があるであろうから、他の自治体のようにボランティアや外部組織の協力を得ることも視野に入れる必要があるのではなかろうか。

相談場所としては、市役所12階の奥まったところにあり、カウンターや応接セットのようなものもなく、利用する方からすれば、(他の課にも言えることであるが)、もしかすると敷居が高く近寄りたがたい雰囲気が漂っているのかもしれない。カウンターがあるだけでも、来客を前提としていることになるから、相談に来やすくなるのではなかろうか。外国人住民数や国籍などの事情の違いはあるので、一概には言えないにせよ、佐世保市の相談窓口がさらに外国人に優しい窓口になることを願っている。(こちらでも脱稿後、筆者の意向が伝わったかの如く、カウンターが設置されていたのはうれしい驚きである。)

3.4.2 他自治体の相談窓口

長崎市のホームページには相談窓口のページがあり、英語、韓国語、中国語の窓口が開設されていることがわかる。長崎県国際交流協会では、イギリス人、韓国人、中国人の国際交流員が交替で相談、質問を受け付けているというお知らせがホームページに掲示されている。

大都市はもちろん、外国人集住都市を始め、多くの都市で外国語の相談窓口を開設している。生活相談だけではなく、法律相談や労働相談を提供している自治体もある。相談窓口の案内の仕方は、日本語ページに表示されている場合と外国語のページに表示されている場合とがあるが、わかりやすい位置に情報を出している自治体は案外少ない。日本語ページの場合、

コスト意識が影響している」と、仙田の手厳しい指摘がある(同上書:202)。相談窓口ではないが、山形市国際交流協会では、協会を何らかの場として活用させたくても、参加者がいないことには、支援も活動も成立しないので、外国人に気軽に参加してもらうために、多言語化されたチラシやポスターによる発信が大事だという(高木・古内, 河原2004所収:227)。

川崎市の「がいこくじんのかたへ」や、伊勢崎市の「^{がいこくご}外国語 Gaikokugo」だと、日本語のあまり読めない外国人にとっては、やさしい表記である。漢字の読めない外国人にとって、「相談窓口」では何の意味もなさないし、英語の読めない外国人には(あまりいないと思うが)、「Foreign language」や「Multilingual」では役にたたないかもしれない。

英語ページにある場合も、トップのページではなく、次のページだと探しづらいし、3ページ先やPDFの中だったりすると、窓口案内が半ば隠された状態にあると言ってもよい。外国人に配慮した優しい表示方法が望まれる。

以下、ホームページや英語版のトップページに相談窓口の案内が直接載っているか、もしくはそれと同様に見つけやすい位置にある自治体の相談窓口について報告する。多数の自治体を紹介するのは、佐世保市との比較というより、現在の全国の自治体における外国人住民の状況を認識するための資料としたいためである。大都市、外国人集住都市、それ以外の都市に分けて見てみよう。

大都市

札幌市 札幌国際プラザでの相談。英語対応できるスタッフと外国語ボランティアが常駐。月～土。

仙台市 仙台国際交流協会による相談窓口。英語、中国語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語。月～金。通訳サポート電話サービスもある。

東京23区 国際交流団体などによる相談窓口多数。英語、中国語、韓国語が主要言語。他に、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、イタリア語、ロシア語、ノルウェー語、ドイツ語から、タイ語、ビルマ語、タガログ語、ヒンディー語、タミール語まで多数。曜日時間は多様。

横浜市 横浜市国際交流協会の相談窓口。英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語。月～金と第2、4土曜。他に10箇所以上での相談窓口。

川崎市 英語は月～土。中国語は火、水、金。ポルトガル語は火、金。韓国・朝鮮語は火、木。スペイン語、タガログ語は火、水。午前と午後は4時まで。

千葉市 国際交流協会の外国人生活相談窓口。英語、中国語、韓国語、スペイン語。

時間は多様であるが、ほぼ午前から夕方まで。

名古屋市 相談内容により多岐にわたる。労働問題は、英語、ポルトガル語。雇用相談は英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語。人権相談はポルトガル語。教育相談は中国語、韓国語、ポルトガル語、フィリピン語、スペイン語という具合である。曜日時間は様々。

京都市 京都府国際センターの相談窓口。英語は月、水。スペイン語は水曜。ポルトガル語、タガログ語は木曜。中国語は金曜。韓国語は土曜。時間は午後。

大阪市 大阪国際交流センターの相談窓口。英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タイ語、インドネシア語。月～金。

神戸市 神戸国際協力交流センターの相談窓口。英語、中国語は月～金。韓国語は金曜。ベトナム語は月、水。スペイン語は火、木。ポルトガル語は火、木。NGO 神戸外国人救援ネットでは、英語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語。金曜午後で、夜8時まで。県の窓口も。

広島市 英語、中国語、韓国語、ポルトガル語など。月～金。電話通訳サービスもある。広島国際センターでは、上記言語に加え、フィリピン語、スペイン語もある。曜日によって変動。

北九州市 小倉と八幡での相談窓口。八幡では、英語と中国語は火、木。韓国語は木曜。小倉では、英語と韓国語は水、金。中国語は金曜。午前から午後4時まで。

福岡市 レインボープラザや国際広場での相談。通訳付き法律相談。英語のカウンセリング。英語と中国語の入国管理相談など。曜日、時間帯は様々。

集住都市

伊勢崎市（群馬）スペイン語、英語、タガログ語。月～金。ポルトガル語は月、水の午後。

太田市（群馬）ポルトガル語、スペイン語、中国語は火、金。英語は第1、3木曜の午後。ポルトガル語またはスペイン語は土曜日も。

静岡市（静岡）英語、中国語。月～金。国際交流協会では、フィリピン語火曜午後。ポルトガル語、スペイン語は水曜午前。中国語、韓国語は水曜午後。ベトナム語は木曜午後。インドネシア語は金曜午前。タイ語は金曜午後。

浜松市(静岡)ポルトガル語, 英語, 中国語, タガログ語, スペイン語。生活相談は, 火～金。法律相談は, 12月を除く各月の最後の木曜日の午後。DVについては, 月～金。

磐田市(静岡)ポルトガル語は毎日。英語, タガログ語は火曜の午後。

西尾市(愛知)スペイン語, ポルトガル語。第1, 第3金曜の午後。

豊田市(愛知)ポルトガル語, スペイン語, 英語。月～金。

小牧市(愛知)ポルトガル語, スペイン語。月～金。

可児市(岐阜)英語, タガログ語, ポルトガル語。月～金。

各務原市(岐阜)英語, ポルトガル語。月～金。

津市(三重)国際・国内交流室でポルトガル語, スペイン語の通訳利用可。

伊賀市(三重)ポルトガル語。月～金。

その他の都市

いわき市(福島)英語, 中国語, 韓国語。月～金。

宇都宮市(栃木)ポルトガル語, スペイン語は木曜日。中国語は第2木曜日の午前。タイ語, 英語は第2木曜日の午後。

前橋市(群馬)英語は月～木と金曜の午前。前橋市国際交流協会では, 英語, 中国語, スペイン語, ポルトガル語。月曜の午後, 木曜の午前から午後1時まで。

桐生市(群馬)英語は月～金。スペイン語は金曜の11時～午後3時。

草加市(埼玉)国際情報コーナーのボランティアによる窓口。英語, 中国語, 韓国語, ポルトガル語, スペイン語, タイ語, ウルドゥ語, フランス語。月, 水, 金。

新座市(埼玉)埼玉県国際交流協会による生活相談。英語, 中国語, 韓国語, スペイン語, ポルトガル語, タイ語, ベトナム語。月～金の午前と午後は4時まで。

ふじみ野市(埼玉)外国人総合相談センター埼玉やふじみの国際交流センターの電話相談。英語, 中国語, 韓国語, スペイン語, ポルトガル語, タガログ語, タイ語, ベトナム語。

上尾市(埼玉)英語, スペイン語は月曜日。ポルトガル語, 中国語は月曜の午後。

つくば市(茨城)英語, タイ語は火曜日。中国語, 韓国語は水曜日。

松戸市(千葉)英語, 中国語は第1, 3火曜日。タガログ語, スペイン語は第2, 4火曜日。

柏市（千葉）英語は木曜午後。中国語とスペイン語は水曜午後。

流山市（千葉）英語，中国語，スペイン語，ポルトガル語，韓国語。第4水曜日の午後。

立川市（東京）中国語は第1土曜，英語は第2，3土曜。ポルトガル語は第2，スペイン語は第3土曜。

厚木市（神奈川）英語，ポルトガル語，スペイン語。毎週木曜の午後。県や他機関の紹介も。

長岡市（新潟）英語はいつでも可。中国語とポルトガル語もある。

長野市（長野）英語と中国語。第1，第3水曜を除く毎日，午後7時まで。県の窓口はタガログ語，タイ語，ポルトガル語もある。

上田市（長野）英語，ポルトガル語。

豊中市（大阪）英語は月，火，木，金。中国語は水曜。とよなか国際交流センターの窓口は，韓国語，タイ語，フィリピン語，ポルトガル語，スペイン語，ベトナム語。

箕面市（大阪）箕面市国際交流協会の窓口。英語，中国語，韓国語は火曜日。第2，4火曜日はロシア語，タガログ語も。

明石市（兵庫）英語，中国語，ポルトガル語，スペイン語。一般相談は月～金。法律相談は予約制で，毎週月曜の午後。労働相談は毎週月曜日。

鳥取市（鳥取）市の国際交流プラザでの窓口。英語と中国語。火～日。

松江市（島根）しまね国際交流センターの窓口。予約で英語，中国語，タガログ語が可。その他の相談窓口では日本語話者の同席が必要。

尾道市（広島）英語とポルトガル語。英語は第2木曜日の午前，ポルトガル語は第2，第4木曜の午後。日本語話者の同伴が必要。

長崎市（長崎）英語，中国語，韓国語。木曜の午後。

東京，名古屋などは非常に充実している。外国人人口や財政を考えれば当然か。仙台，横浜，京都，大阪，神戸などは，市の事業としてではなく，国際交流協会などが中心になっている。市のホームページからだと，相談窓口があるのかどうかわからない場合があり，改善の余地があるのではなかろうか。

外国人集住都市では、浜松、伊勢崎、太田などは整備されているようであるが、そうでない都市もある。豊橋、岡崎、大垣、岐阜、鈴鹿、四日市などはホームページ上で相談窓口が見つからない。こういった大規模集住地域で相談窓口がないということはないはずで、広報誌による案内やポスターの掲示などはあるかもしれないが、ホームページでの情報の周知をはかることも必要であろう。

逆に、非集住都市でも、ホームページでわかりやすいところに表示し、相談窓口がかなり充実しているところも少なくない。それほどの外国人人口をかかえているとも思えないのに、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、さらにはタイ語やベトナム語などの窓口も開設している都市がある。敬意を表したい。

3.5 日本語教室

日本に暮らす外国人にとって日本語がある程度できるということは、快適で不便のない生活を送るためには最低限の条件となろう。移民の国アメリカでは、移民者や外国人に対する英語教育の確たる歴史があるが、日本では、外国人への日本語教育はまだ緒についたばかりのようである。「日本で生活する外国人の急速な増加に伴って、彼らのための日本語教育のサービスも必要不可欠になっている。だが、アメリカなどでおこなわれている外国人への言語教育サービスと比較すると、日本ではその存在すら、いまだ一般的ではない」と秋山はやや悲観的に述べているが(河原2004所収:71)、行政や民間による日本語教室の実践報告も複数されていて(同上書及び河原・野山2007)、着実に進展を見せているのではなかろうか。

佐世保における外国人住民に対する日本語の教室は、佐世保国際交流ボランティア協会(FIS: Friendship International, Sasebo)の主催により開かれている。場所は、戸尾町の佐世保市民活動交流プラザ(旧戸尾小)である。戸尾教室では、毎週火・木・土の3回、火曜日は昼14時から15時30分、夜18時から20時、木曜日は夜18時から20時、土曜日は昼14時から15

時30分まで。また水曜日は広田地区公民館にて17時45分から18時45分まで行われている。

学習者の数は、現在夜12名、昼は5名程度で、出身国は様々である。ボランティアの日本語教師として登録している者の数は45名程であるが、実際に教えているのは20名弱である。ボランティアとは言え、協会への年会費3,000円を払い、これが運営費にあてられる。一般の学習者からは4回のレッスンで1,000円、学生は1回100円を学習費として徴収しており、教材費等に当てられる。教授法はマンツーマン形式で、ひとりの受講生を一人の講師が指導するという方法をとっている。時には学習者の数に応じて教え方が異なる場合がある²²⁾。(筆者も教室の見学をさせてもらったことがあるが、和気あいあいとした雰囲気、学習効果は高いのではと感じたことを記憶している。)教材として、『Japanese for Busy People』、『みんなの日本語』、『日本語文法ハンドブック』などを使用している。

ボランティアの日本語教師が外国人に対して、こういう形での日本語教育を行っていることは、草の根外交としての計り知れない意義があるであろう。行政側とも協働すればより大きな効果が発揮されるのではなかろうか。ただ、行政側と協働する場合は、民の「実質」が官の「形式」に取って替わられないように注意する必要がある。辻が報告しているとおりである(河原・野山2007所収:127-132)。

3.6 国際交流

佐世保には「佐世保国際交流ボランティア協会」、通称 FIS (Friendship

22) 川崎市では、日本語支援活動を、ボランティア「先生」から外国人「生徒」への単なる知識の伝達ではなく、よりよい地域社会を作るための相互学習の場として捉えている(三好, 河原2004所収:107)。島根でも、地域社会の住民同士が集う場に、日本語を『教える』という行為を持ち込んで、「先生」と「生徒」という縦の関係ができることを避けるため、「日本語交流活動」という呼び方を使っているという、仙田の報告がある(河原・野山2007:198)。そういう意味では、マンツーマンの、雑談をまじえながらの学習法というのは、的を得たやり方かもしれない。

International, Sasebo)がある。そのホームページを見るとさまざまな活動が行われていることがわかる。設立の経緯や目的は「地域の独自性を活かしながら、国籍や人種に関係なく、様々な国の人々とのふれあいを尊重し、思いやりや親しみを持って国際交流のためのボランティア活動を行うことを目的とする」とある。

当協会の運営は代表、副代表、役員5名と事務担当者によってなされている。現在60数名の個人会員と賛助会員としては22の法人会員を抱えている。活動内容は、外国人との交流イベントの開催などであるが、イベントによっては、一般の方の参加も募集している。22年度の活動実績は次のとおりである。括弧内の数字は参加者数。国際交流平戸の旅(32名)、有田焼絵付け体験ツアー(21名)、国際交流七夕(100名)、料理講習会(36名)、米軍基地セミナー(9名)、雲仙・島原バスツアー(14名)、クリスマスパーティー(73名)など興味深い活動ばかりである。このほかに、市内在住の外国人への日本語教室を始めとする、語学教室を開催していることは上で述べた。また、月に1回会報を発行し、会員あてに送付している。

「日米協会」は、「日米両国民の親睦と理解をはかり文化の交流に寄与する」団体である。講演会、クリスマスパーティーの開催、アメリカ艦船入港等歓迎行事の開催及び参加、米国関連行事等への参加・協力、英会話教室の開講などが主たる活動内容である。会員は個人346名、90団体である。

「佐世保日豪協会」は「日豪両国民の相互理解と友情を深めるとともに両国間の教育・文化・経済等の交流を促進し、両国の友好親善に寄与することを目的」としている。来賓の歓迎、5月5日に鯉のぼりを揚げる伝統行事などでの親睦活動が、市内の聖和女子学院を本部として行われている。会員は個人131名、123団体である。

「にほんごクラブ佐世保」では、「佐世保市近隣に在住する外国人が、日本語や日本文化、生活習慣を学ぶこと、また、日本との国際交流を行うこと」を活動目的とし、会員は26名、日本語教室の開催や年3回の季節の

イベントを実施している。昨年度は、花見会、夏祭り、クリスマスパーティを行っている。

その他に、「長崎県日中親善協議会佐世保支部」（会員76名）があり、中国語教室を開催したり、留学生との交流を行っている。また、「佐世保・廈門市青少年交流協会」（会員80名）や「長崎県日韓親善協会」（会員156名）などもあり、中国や韓国との文化交流や親善関係に寄与している。

「佐世保さくらの会」主催の国際親善綱引き大会が、市民と外国人の交流をはかる目的でおこなわれている。これに市側から補助金などの支援がされている。また、留学生支援として、留学生と地域住民の良好な関係を構築するため、環境学習会が開催されている。東部クリーンセンターにおいて、専門家による講義、ごみ分別の講習や施設見学が行われた。参加者は、前期95名、後期71名であった。行政側からの施策も積極的に行われてきている。

ところで、市の文化交流課（現国際政策課）の職務の一つに「国際交流団体の支援及び育成に関すること」があった。文化交流課としてその活動を支援するために、平成19年度より「佐世保市国際交流団体連絡会議」を立ち上げ、毎年、連絡会議が開催されている。個々の団体の単独での活動では、相互の理解が不足したり、重複するような活動があるかもしれないが、一同に会し、意見交換や情報の共有をはかり、お互いの活動のノウハウを貸借すれば、団体間の親睦、相互理解が進み、より有機的で有益なる活動が展開できるのではなかろうか。行政側のヒット策と言えるかもしれない²³⁾。

23) 外国人への言語サービスについては、特定のセクションが特定の領域のみのサービス提供に終わるのではなく、トータルに捉える視点が必要であり、自治会、外国人グループ、ボランティア・NPO 団体、行政がそれぞれの特性や強みを発揮できるようなネットワークを日頃から形成することで、多元的なサービス提供が可能になる、という仙田の指摘がある（河原・野山2007所収：204）。

3.7 通訳、翻訳サービス

市役所の相談窓口に来た外国人に対し、国際政策課の外国語担当職員が対応する。通訳・通訳の対象となるものは、市民サービスの一環なので、基本的に、個人的なものではなく公益的なものとしている。また、ボランティアの通訳者が、市役所から要請されて通訳業務を引き受けることがあるようだ。筆者の知人は、数年前、長寿課、子育て課などからの依頼があり、通訳業務に携わったとのこと。また、2年ほど前、韓国釜山市からの要人が来訪されたときに、佐世保国際交流ボランティア協会に、韓国語の通訳派遣の依頼があった。無償の通訳の確保が難しく、またこういう公的な行事での通訳はボランティア通訳で済ますような問題ではないのではないかという判断から、お断りの電話を入れたこともあった。市役所の対応が、ボランティアの好意的な奉仕に頼っていたふしもあったが、現在、国際政策課に3名の外国語担当職員が採用されているので、民間依存も解消されつつあるのではなかろうか。

佐世保は基地の街である。基地内には、MWR (Moral Welfare Recreation) という、米軍人、軍属、米民間人をサポートする組織があり、レクリエーションや食事施設、体育館などの管轄をしている。以前は、日本人でボランティア通訳の志のある人が登録しておく、通訳の要請があったようである。今はその役目を、Family Support Centerに勤務する4、5名の日本人職員が代行している。こちらは、佐世保に勤務する軍関係者とその家族の生活支援をしている。USO (United Service Organization) は、民間の業者を介したサポートを行っている。Legal Officeでは、遺言書や事故の書類作成というような、法的な手続きを支援する。基地内のこのような組織が、基地関係者やその家族のみならず、米民間人にもサービスの手を差し伸べているので、自治体側からの言語サービスに頼らなくても良い面があるかもしれない²⁴⁾。

24) 沖縄でも、「在日米軍の生活は自己完結しているがゆえに言語サービスの対象になりにくい」という観察が樋口によりされている(河原2004所収:155)。

3.8 緊急事態

急病や交通事故、火事や地震などの緊急事態の時は日本人でも気が動転し、意思疎通に支障をきたすことがある。それが言葉に不自由する外国人であればなおさらであろう。愛知県豊田市では²⁵⁾、消防・救急隊員が13カ国語もの多言語に対応できる質問カードを携帯し²⁶⁾、病院に搬送される際に国籍、名前、症状などを把握し、医療行為へのスムーズな移行ができるようにしている（岡戸、同上書所収：122）。神戸市では、先の阪神・淡路大震災を機に、外国人に対する情報提供が十分でなかったことがわかり、外国人が「災害弱者」にならないように、外国人、日本人、行政、領事館、民間団体を巻き込んだ「ことばのネットワーク」構築への動きが始まっている（大原、河原2007所収：146-147）。

佐世保市の場合はどうか。佐世保市消防局に訊ねたところ、専門の通訳がないため、119番通報時において通報者が外国人（英語等）の場合には、米軍基地の協力を得て、「地域急派センター（米軍消防隊）」へ通報内容の聴取をお願いして対応している。救急現場での対応も可能である。また、それを補完する対応として、日本語による意思疎通が不十分な外国人の救急患者が発生した際に、患者や家族などと救急隊員の間での意思疎通を迅速にするために、救急時情報収集シート（「多文化共生センターひょうご」と「神戸市消防局」において作成されたもの）を各署所の救急車に積載し、患者等による指し対応による情報収集ができるようにしている。言語数は19カ国語である。

25) 豊田市の2002年の外国人登録者数は、ブラジル6,065人、韓国・朝鮮1,790人、中国974人、フィリピン659人、ペルー613人、インドネシア290人、ネパール142人、タイ150人、米国39人などである（岡戸、河原2004所収：115）。最新の法務省の統計では、ブラジル6,319人、韓国・朝鮮1,543人、中国2,902人、フィリピン1,218人、ペルー716人、米国38人などとなっている。

26) 英語、ポルトガル語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ベトナム語、タガログ語、タイ語、マレー語、インドネシア語、ロシア語、フランス語、ドイツ語である（同上書：122）。

外国人が事故や事件に関わる警察の場合はどうか。長崎県警内には英語、中国語、韓国語のできる者を複数配置している。警察関係者にいない言語の場合は、県警本部で把握している本県の民間人(大学教員など、事前承諾のある方)の中にないか確認する。県内の民間人でもない場合は、九州管区警察局を通じて九州内にいるかどうかとなる。該当者がいた時点で、現場へ派遣、困難な場合は電話での対応をする。佐世保にはアメリカ人が多いので、英語の堪能な警察官が事故等の状況に対応している。中国籍や韓国籍などの外国人の場合、今まで緊急出動の事例はあまりなかったようだ。登録者数を考えると、そうそう緊急事態に直面することもないのは当然かもしれない。アンケート調査の質問10への回答でもわかる。

外国人が病院を訪れた場合どういう対応になるか。長崎労災病院では、言語サービスに関しては、米軍関係者の受診が少なからずあるので、診療申込書の記入例を英語表記にて作成している。英語圏の患者に対しては、比較的コミュニケーションも取りやすいが、中国、韓国等の急患などがあれば対応に苦慮するかもしれないが、実際にはほとんどないので、今のところその対応のため通訳を要請することはしていない。ほとんどの外国人患者は、受診時に通訳帯同のうえ来院される。

佐世保共済病院では、外国人の方が受診やお見舞いで来院された場合には、医事課スタッフに英会話に堪能な者がいるので、このスタッフが外国人の対応を行っている。医師などの医療従事者も、少しの英会話ならば対応できている。ただし、診療内容等については、専門用語の説明が困難な場合があるので、通訳の要請も必要となってくるときもあると思われるが、現在のところ、病院のスタッフで対応できており、別途、通訳の要請をしたことはないということのようである。

市立総合病院では、本院を受診される外国人の大多数が米軍基地の人で、受診される際は、米軍診療所の通訳が同行されているので特に問題は生じていない。また、それ以外の外国人の方についても、通訳等の要請なしで対応できている。医者、看護師のなかには外国語のできる人も少なくない

ので困ることはないとのことである²⁷⁾。

3.9 司法通訳

日本語のできない外国人が事件に関わり、被疑者、被告人または参考人などとして、刑事手続きの様々な場面や裁判に関与するとき、そういう場面での言語の通訳を「司法通訳」、特に裁判での通訳人を「法廷通訳人」という（渡辺他 2004：1，11）。2000年に地方裁判所と簡易裁判所で有罪を言い渡された被告人の人員総数77,891人中、外国人7,740人、うち通訳・翻訳人の付いた数は6,290人であった。2001年では、それぞれ80,848人、9,396人、8,032人と増加している（同上書：2）。最新の2009年の統計では、被告人74,818人で、通訳人が付いた外国人被告人は4,063人である。国籍数は平成元年に35か国だったものが、平成21年には76カ国に増えている。そのため、裁判所の法廷や警察署の取り調べ室で、相当数の司法通訳人が通訳に従事しており、2010年4月1日の統計では、通訳者候補者名簿に登録されているのは、全国で58言語、4,078人である。2009年に法廷で使用された外国語の31%は中国語、次いで韓国・朝鮮語が11.4%、以下、ポルトガル語10.9%、フィリピン（タガログ）語10.6%、スペイン語6.7%、ベトナム語6.0%、タイ語5.0%、英語4.5%、ペルシャ語3.7%、シンハラ語1.7%などとなっている（最高裁刑事局編、『ごぞんじですか 法廷通訳』2011：1-5）。

佐世保市の場合ではどうか。長崎地方・簡易裁判所佐世保支部によれば、この3年間の状況を見ると、平成20年度の外国人の関わる刑事公判数は3

27) 外国人集住地域では、「医療通訳」が大きな問題のようである。豊田市のアンケート調査（2002）では、「言葉が通じないから病院にかからない」「診療中の会話が成り立たない」というような回答があり、外国人住民の「健康に関わる社会保障全般の見直しを、国レベルの政策として検討すべきである」という提言がされている（岡戸、同上書：121-122）。長野では、医療通訳者養成講座や医療通訳派遣システムの構築を進めている、という春原・熊谷の報告がある（河原・野山2007所収：99）。

件, そのうち司法通訳人のついた件数は2件であった。通訳の言語と件数は、英語1件、ロシア語1件である。平成21年度は3件で、3件とも英語の司法通訳人がついている。平成22年度は41件で、通訳のついた件数は39件であった。言語と件数は、韓国語34件、ペルー語2件、ルーマニア語3件である。昨年度は密入国事件があったため、従来の統計とは大分異なるものだったようである。

現在、佐世保市の裁判所で通訳に従事する司法通訳者の数は7人である。言語の内訳は次のとおり。英語5人、タイ語1人、韓国・朝鮮語1人。特殊な言語の場合、佐世保市で確保することが難しいため、通訳者候補者名簿に載った通訳人候補者に、他市や他府県からの出張を依頼することもある。

法廷通訳人の訳し方ひとつで、裁判の結果が変わってしまうことがあるから、責任は重大である。しかし、不定期で収入が不安定なのに加え、国家資格ではないため社会的保障が得られず、優秀な通訳人の確保がむずかしい状況にあるようである。外国人住民が増加し、刑事事件を起こす外国人も多様化しているため、制度的な整備を急ぐ必要がある(河原・山本2007:51-52)。現在は弁護士会が財政的な負担をしているが、それも限界があり、政府による支援、特に財政面の援助が必要とされる分野であると言う(河原, 2004:278)。

4 アンケート調査

佐世保市に在住する外国人が、現在提供されている言語サービスに対してどのような印象や意見を持っているか、アンケート調査を行った。2008年3月10日と11日に、本学の英語インテンシブコースの学生6名が2人1組のペアで佐世保市の四ヶ町近辺を通行するアメリカ人を中心とする外国人に対して実施した。調査に使ったアンケートの質問項目は巻末にある(資料2)。以下がその報告である。(なお、調査に協力してもらった学生は、

小野恭子，宮崎章規子，高橋英恵，柿本あゆみ，八尾達矢，岩永和也である。ここに記して，協力を謝意を表したい。）

基地内に生活する場合と基地外とでは言語サービスに対する受け止め方に違いがあることは当然予測されるので，基地内，基地外の別に記述した。また，滞在期間も影響を及ぼすことを考慮し，記述の後に滞在期間を補足したところもある。質問内容が漠然としていて回答しにくい質問や，街頭における短時間での，記述式による筆記だったので，中には書きづらい回答もあったかもしれない。できるだけ回答者の意図を汲んで訳すようにした。同じような回答でも，微妙なニュアンスの違いもあるので重複して書いたものもある。夫婦などのペアで同じような記述の場合は一つだけ記述した。括弧内の数字は人数である。[] 内に筆者による推測的補足を書いている。

4.1 アンケート調査の回答

質問 1

a. 国籍

基地内：アメリカ (25)，アジア系 (4)，不明 (2)

基地外：アメリカ (25)，イギリス (1)

b. 年齢

基地内：10代 (5)，20代 (14)，30代 (5)，40代 (5)，50代 (1)

基地外：10代 (1)，20代 (12)，30代 (5)，40代 (6)，50代 (2)

c. 性別

基地内：男性 (13)，女性 (16)，不明 (2)

基地外：男性 (14)，女性 (12)

d. 職業

基地内：軍人 (12)，学生 (6)，主婦 (5)，民間船員 (1)，請負業 (1)，レジ係 (1)，その他 (7)

基地外：軍人 (7)，学生 (3)，主婦 (4)，教員 (2)，民間船員 (1)，民間人

(1), ジャーナリスト (1), 軍退職者 (1), 大学院生 (1), 主夫 (1),
その他 (5)

質問2 佐世保にどれくらい住んでいますか

基地内：1ヶ月以内 (4), 2~3ヶ月 (6), 4~6ヶ月 (5), 7~12ヶ月 (4)
1~2年 (4), 2~3年 (3), 4~5年 (0), 5年以上 (2),
旅行者 (2)

基地外：1ヶ月以内 (2), 2~3ヶ月 (0), 4~6ヶ月 (1), 7~12ヶ月 (5)
1~2年 (6), 2~3年 (4), 4~5年 (1), 5年以上 (3),
旅行者 (1)

質問3 基地内か基地外のどちらに住んでいますか

基地内 (31)

基地外 (26)

質問4 言語の違いに起因する問題はありますか。

基地内：食事の注文, 買い物に困る；レストランのメニューが読めない；レストランでの注文, 道路標識が読めない；店でものを探するとき；配達などの際に困る；交流ができない；意思疎通ができない；日本語ができない（話せない）；ちょっとした日本語ができない；話しかけて来る人の言葉が理解できない；字が読めない

基地外：看板（標識）が読めない；英語の看板, 標識が十分でない；買い物, 請求書を払うとき；道に迷った時の方角；道がわからない, 食べ物の注文；地元のレストランでの食事；お店で；（日本語が）理解出来ない；日本語ができない；日本語学習；靴の修理店が見つからない；日本の学校の先生との意思疎通（息子が通っている）；友達が出来ない；問題ない, 日本人は英語ができる

質問5 道路表示などが無いために街の中で困ったことはありますか？

基地内：no (26)；yes (5) 街路名がない；東西南北もわからない；街路標識がアメリカほどにはわかりやしくない；時々ある

基地外：no (18)；yes (8) 標識；わかりにくいと思っていた程ではない；北

日本ではもっと標識があった、佐世保はわかりにくいことがある；時々ある

質問6 公共サービスに関する情報はどこで入手しますか？

基地内：基地で（15）；基地のMWR（5）；基地の同僚，住民；基地の掲示板；
英語の手引書・ガイド，口コミ；インターネット；絵；友人；姉妹
基地外：基地で（9）；基地の住宅サービス，家族サービス，基地外では不動産
業者；G.I. Bill Pay；ボランティアの「あなたの街を知る」（know your cho）
というサービスがある（2）；アパートの管理人；大家さんが日本語と英語で掲
示する；妻から（3），妻が日本人；たまたま知る；標示で，文献；新聞；公共
サービス〔市役所等か？〕

質問7 どんな情報が一番必要ですか，また必要なのに提供されていない情報はあ
りますか？

基地内：地元の交通機関；鉄道駅（滞在1週間）；鉄道とバス；地元の交通；佐
世保市内で訪れる場所；場所を示す地図や標識，食料品店；食堂（食べ物）の
英語の看板；ショッピングの場所；時，場所，方角，地域住民との会話；求人
情報；方角（2）；12歳の娘のサッカークラブ；擬声語；メートル法の換算
（2）；ニュース；情報は十分提供されている
基地外：バス情報；翻訳，税関；地元の行事，子供の遊び場；日々の活動やお祭
り；ビジネスとサービスに関する情報；リサイクル；医療；地元の毎日のニ
ュース；英語の新聞（日刊），ニュース；観光，サービス情報；買い物（特に
食料品）；方角

質問8 通訳，翻訳を必要としましたか，サービスは得られましたか？

基地内：yes（21） 自動車登録のとき；基地外の病院で；姉妹から；友人から；
海軍の演習で，通訳はいた；誰かが助けてくれる；いつも必要；日本人は英語
が上手〔なので通訳はいらない〕；辞書とかジェスチャーで説明する；no（9）
基地外：yes（20） 総合病院で；医療通訳を基地の病院で；医療の予約，時々基
地から；妻から；友人；時々； no（5）

質問9 地域の国際交流活動に参加しましたか? どういう交流活動ですか?

基地内: 国際女性クラブ (ILC); ILCに月1回; 妻がILCに加入している (2)

no (26): 聞いたことがない; 来たばかり (3週間); 旅行で来ている

基地外: ILCの会員; ふれあいセンター; 長崎ランタン祭, 牡蠣まつり; よさこ

い: JAFCO (自分がスポンサーで, 日本人の子供に英語を教えている); 少し

参加するが, 参加の仕方がまだわからない時もある; 関心はあるが, どれだけ

参加できるか不確か; 時々; yes のみ (4); no (14)

質問10 緊急事態において言葉の壁のためにトラブルはありましたか?

基地内: no (29) ほとんどはそういう状況に遭遇していない; yes (2) 一度あ

ったが, 親切に助けてもらった

基地外: no (24); yes (2)

質問11 日本語の知識はありますか。日本語を学習していますか。そういう機会は提供されていますか。

基地内: ない, ほとんどない (10); 基礎的, 少し; 少し話せる; 初心者レベル;

1学期間の学習; 簡単な言葉; 発音が難しい, 良い本がない; 日本語のCDを

使って; パソコンの日本語プログラムを買ったので, うまくなることを期待し

ている; 最小限の知識, 日常の交流の中で身につける; カタカナとひらがなは

読めず; まあまあ知識はある; 頑張ってます; 学校で「日本語I」を受講

中; 基地のクラスがあるが, 利用していない

基地外: ない, ほとんどない (7); 少し; 挨拶くらい; 基礎だけ; 単語を少々;

少し話せる; 思う程できない; 勉強中; ごくわずか, 今習っている; 基地で習

っている; 基地内で少し習っている, 文化や国柄についても; 機会は与えられ

ていて, 少し習っている; 日本語教室に通っている; 初級の日本語を学習中;

十分わかっている; かなり上手, 「自分で勉強する」[と日本語で書いてある]

質問12 自治体等のホームページは利用しますか。役立つホームページをなにかご存知ですか。

基地内: no (26) 海軍のもの (5); yes (0)

基地外: no (22); yes (1)

質問13 佐世保に住む外国人の生活状況を改善するための提案はありますか。

基地内： 道路標識；日本語のレッスンをみんなに；援助を差し伸べる；基地関係の人たちに、地元の活動の情報を；水の情報[水質、湯水？]；外国人にはアーケードくらいしかない[暇をつぶすところは？]；コミュニケーションのクラスや授業；日本語を学習しなさい！語学の学習；基地で援助を得られるので、特になし；言葉を学ぶ；万事順調だけど、来日前に日本語をもっと学習すればよかった；特になし、すべて順調；日本語の授業；もっと本があれば、だれからでも習える、英語を教えたい；[外国人は]日本語を習いなさい！；軍の行動でアメリカ人すべてを判断しないでほしい；目下ありません、日本人はすばらしい！

基地外： オンラインの佐世保市の情報、バス情報；外国人と地元民との積極的な交流；文化的な交流活動（軍だけでなく）；バス乗り場の英語情報；警察の個別訪問のときは説明用に英語で書かれたカードを提示したほうがよい（例えば、国勢調査などの時に）；バス乗り場に英語の標識がほしい；語学教育；佐世保に来る前に日本語を学べばよかった；日本語教室；公共の場所でのフェンスが子供には危険、落下する；外国人は心を広くもって、尊敬の念を忘れないように（民間大使だから）；日本人はやさしく、助けてくれる人が多いが、英語の得意な人が少ない；日本文化はとても親切で丁寧、日本語を学習してくればよかった；佐世保はすばらしい；楽しんでます；全部すばらしい、何も変えないで！

4.2 回答の分析

外国人の国籍については予測通りアメリカ人が圧倒的に多い。年齢的には20代が多数である。性別は男女ほぼ同数であった。職業別としては、軍人が多いが、学生や主婦もいる。調査時間が昼間ということにも関係すると思われる。

基地内か基地外のどちらに住んでいるかは、ほぼ半数ずつであるが、基地外でも軍関係者がおり、やはり基地の街ということを実感する。滞在期間はさまざまである。基地内の人は、1年以内19名、1年以上11名、基地外では1年以内8名、1年以上15名である。当然のことながら、任務期間

の限定される基地内の人の滞在期間が短いようだ。

質問4の日本語が障害になるかという質問に関し、日常的に個人間や、店、レストランでの意思疎通ができない、標識、看板が読めないなどの回答があった。道路標識に関しては、質問5でも同じ回答をしているようだがあまり多くはない。質問11と合わせて考えると、日本語の知識のあまり無い人は、日常的なことでも何かと不便をきたすようである。

質問6の公共サービスの情報源としては、基地内で得られるという人が多い。あらためて基地の存在の大きさを感じる。基地外では大家さんや不動産業者、管理人からが多いのも当然と言える。「あなたの街を知る」というボランティアサービスに言及している人が2名おり、筆者も初めてこの活動を知った。草の根の交流活動が根付いていることがわかる。質問8の通訳、翻訳に関して、友人、家族等からの場合もあるが、基地内では通訳サービスが利用できるので(3.7節参照)、基地内であれば自己完結の生活が営まれるという印象を受けた。

質問7の一番必要とする情報は多岐にわたる。交通関係(特にバス情報)、買い物・食事、行事、観光、日々のニュースなどから、リサイクル、医療や擬声語(オノマトペ)、メートル法換算というものまでである。確かに日本語はオノマトペが多く使われる言語なので、そういう知識も必要であろう。また、ヤードやマイルの国から来た人はメートル、キロに慣れなくてはならないであろう。

質問8では、日常の通訳くらいは、家族、友人でなんとかやりくりしているのがわかる。専門的な通訳になると不便を来すようで、特に病院での通訳の必要を訴えている人が複数いる。基地内では通訳は提供されるであろうが、基地外の病院ではどうであろうか、気になるところである。また、自動車登録などでも、技術的な話になると身振り手振りだけではうまくいかないであろう。

質問9、12に関しては、あまり周知されておらず、「参加している」あるいは「知っている」という回答が少なかった。「国際女性クラブ」とい

う団体への言及が複数の人からあり、地道な活動が実践されていることを知った。質問10に関しては、そういう状況に遭遇すること自体が少なく、圧倒的に no の回答が多かった。さらなる周知策が必要のようである。

質問11では、基地内の人に、日本語の知識はないか、ほとんどないという回答が多い。逆に基地外には日本語の出来る人や学習者が多いのは、生活して行く上で当然のことと言える。基地外の人の方が滞在期間がより長いということとも関係していると思われる。

最後の質問13に関して、多数の回答で日本語の学習をするようにという助言である。当然といえよう。言語サービスに関しては、バス情報の不足を指摘する声が目立った。5年間滞在している人からの声もあり、早急の改善をお願いしたい。年齢的にみると、基地外の人の方が平均年齢が上で、より建設的な提案をしてくれているようである。また、佐世保や日本に対して、好意的なコメントを多数いただいたことはうれしい限りである。

最後に、予期した回答とはちがって、幾分的はずれの回答も結構目立った。質問が漠然としていたり、回答形式の不適切な面も手伝ってのことであろう。こういう調査の難しさを再認識した次第である。なお、ここで改めて、貴重な時間を割いて、回答をしていただいた方にお礼申しあげたい。

6 結 び

佐世保市における言語サービスの実態をさまざまな角度から見てきた。基地の街ということで、アメリカ人住民が多いことは周知のとおりである。基地外に居住していたとしても、基地内で勤務することが普通であるから、基地内だけで自己完結的な生活が営める。そのため、佐世保市の行政サービスや民間からの援助にあまり頼らずにやっていけるところがあるかもしれない。

筆者の住む団地にも軍関係のアメリカ人が多数住んでいることは上で述べた。アメリカの人たちの町内会の活動への実質的な参加はなく、回覧板

を回したり、市や県の広報等が配布されることもないようである。町内会に入らなければ、例えばゴミは町内のゴミステーションに捨てることのできないという決まりなので、ゴミを車で基地内に運ぶ人もいるという話も聞く。国際化というかけ声はあるものの、佐世保のようないわゆる国際都市でも、こういう現状があるというのは残念なことである。

それでも近年、徐々に外国人住民や訪問客に対する言語サービスが進んできていることは喜ばしいことである。佐世保市の外国人への言語サービスで一番進んでいるのはおそらく国際交流と観光に関するものであろう。行政や民間団体による交流活動には目を見張るばかりである。また観光面では、パンフレットを始め、標識、観光案内、ホームページの案内など、かなり完備されてきているという印象を受けた。英語のみならず、中国語、韓国語でも整備されてきているし、道路標示や駅の案内も整ってきている。ただ、バス情報については不満の声が聞かれ、関係当局には改善をお願いしたいところであるが、需要と経費の問題があり、難しい点もあると聞く。

日本語教室もボランティア団体の力を借りて、十分充実したサービスが行われているとあってよい。官民が協調して連携していく必要があるが、どちらかといえば、官が民に頼りすぎているというような面もなくはない。ボランティアの教師が払う登録料で教室の運営がなされているということなので、行政からの援助があればなおよい。かといってあまり官が前面に出ると、民間の活力が失われるという負の面が出てくることも考えられる。微妙なさじ加減が必要になるであろう。

相談窓口やホームページなど、主に市役所の管轄する部分でのサービスには、需要と予算、スタッフ等の問題も絡んでくるので、一概には言えないが、他の自治体と比べると見劣りがする面があるようだ。相談窓口については、他の自治体には充実しているところが少なくない。

佐世保市の多言語ホームページは自動翻訳システムを導入している。外国人に役立つ情報が適切に提供されているかどうか注視する必要がある。英語の翻訳情報を見る限り、誤訳が多いため誤った情報を提供していて、

適切な言語サービスになっていないのではないかという印象は拭えない。佐世保は海軍基地の街、市内在住のアメリカ人はもとより、世界中の米国海軍軍人が佐世保市のホームページを閲覧している可能性があることを忘れてはなるまい。佐世保市の不面目を世界に向けて発信していないことを祈るばかりである。

自動翻訳を採用している都市が増加し、皆で渡ればこわくないというところはあるかもしれないが、早急に、翻訳会社に技術改善を求め、スタッフ投入を含めた、抜本的な改善が必要ではなからうか。日本語ページのすべての情報を英語で提供する必要はないので、地方都市でも良質の外国語のページを提供しているいわき市や前橋市、あるいは山口市や別府市などのものをまず参考にしてはどうか。次には、浜松市のように、従来の多言語ページと自動翻訳を並立するやり方も考えられるかもしれない。

市内には中国籍や朝鮮・韓国籍の人はもとより、二百数十名のフィリピン人が居住している。中国語や韓国語のパンフレットや標識は増えてきていることは喜ばしい限りである。しかし、フィリピン人については、英語のできる人も少なくないということもあってか、タガログ語の言語サービスは筆者の知る限り見つからない。他の自治体のホームページではタガログ語のページを開設したり、相談窓口を開いているところもある。タガログ語の需要がないわけではなく、登録者数次第ではタガログ語のサービスも必要になる時が来るのかもしれない。都城市では、『外国人のための都城生活ガイド』のタガログ語版を発行しているようだが²⁸⁾、需要と予算の問題も絡むので難しい問題ではあろう。

国際都市佐世保にふさわしい言語サービスが行われているかどうかは、対象となる外国人数にも関係するので即断はできない。観光面などでは適切なサービスが提供されてきたものの、生活情報、緊急情報などに関しては、十分とは言えない点もあったかもしれない。米軍関係者を含めメリ

28) これは宮崎県に住む995人(2004年、4月末)のフィリピン人のうち、203人が都城市に居住していることが理由である、という(徳地、河原2007所収:260)。

カ人は多数在住しているが、基地があるゆえに情報提供の点で基地に頼り、もしかすると十分な言語サービスに欠ける面もあるのかもしれない。

他の自治体と比べ、言語サービスに関して市役所の果たす役割、意識というものについては温度差があるようである。また、他の公的機関においても、言語サービスに対する意識がまだまだ希薄に思えるところもある。外国人への言語サービスに対する、頭だけではなく心も含めた意識改革も必要になってくるのではなかろうか²⁹⁾。また、次世代の担い手を育成することも大事である。秋田県では、「にない手育成事業」を始めている(藤田, 河原・野山2007所収:115)。市だけでの対応がむずかしければ、県との協働も視野にいれることができよう。

さらなる言語サービスを提供することで、日本人市民と外国人住民の交流をはかり、お互いに裨益し合うような関係が生まれ、よりよい共生関係が促進されることになれば慶賀すべきことである。最後に、河原(2007:26)の言葉を引用して本稿を締めくくりたい。「我々が心がけなければならぬことは...外国人住民に日本社会への同化を押し付けるのではなくて、彼らの言語文化を尊重しながら、共生社会を作り上げていくという原則を確認することである。その原則に則った形で外国人住民への言語サービスは立案・施行されていくべきである。」

29) 川崎市が外国人施策、ひいては言語サービスについて先駆的自治体と言われる理由は、長年の外国人市民の要求と働きかけに対し、市は、共に語り、共に考え、共に行動する道を選択して来たからだと言橋は言う(河原・野山2007:47)。

参考文献

- 河原俊昭 2002. 『世界の言語政策』 くろしお出版
- 河原俊昭編著 2004. 『自治体の言語サービス』 春風社
- 河原俊昭・野山広編著 2007. 『外国人住民への言語サービス』 明石書店
- 河原俊昭・山本忠行編著 2004. 『多言語社会がやってきた』 くろしお出版
- 河原俊昭・山本忠行編著 2007. 『外国人と一緒に生きる社会がやってきた!』 くろしお出版
- 河原俊昭・山本忠行・野山広編著 2010. 『日本語が話せないお友だちを迎えて』 くろしお出版
- 最高裁判所事務総局刑事局編 2011. 『ごぞんじですか 法廷通訳』（平成23年版）
- 東京都企画審議室 1994. 『2015年の東京への提言』 東京都企画審議室調査部
- 野元菊雄 1974. 「簡約日本語のすすめ」『月刊言語』 3月号 大修館書店
- 平野桂介 1996. 「言語政策としての多言語サービス」『日本語学』 12 明治書院
- 渡辺修・長尾ひろみ・水野真木子 2004. 『司法通訳』 松柏社
- Fowler, H. W. 1926; 1965. *Fowler's Modern English Usage*. Oxford University Press.
- Gower, Sir Ernest 1975. *The Complete Plain Words*. Penguin Books.

表2 佐世保市規模の自治体における外国人登録者数

都 市	総人口	外国人数	国 籍 の 内 訳											
			韓	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中	中
旭川市	353,982	708	韓 254	中 210	中 210	中 210	中 210	中 210	中 210	中 210	中 210	中 210	中 210	
盛岡市	293,537	1,257	中 443	韓 372	中 372	中 372	中 372	中 372	中 372	中 372	中 372	中 372	中 372	
秋田市	328,723	1,218	韓 327	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	
山形市	254,272	1,143	韓 396	中 377	中 377	中 377	中 377	中 377	中 377	中 377	中 377	中 377	中 377	
郡山市	334,224	1,865	中 856	韓 541	中 541	中 541	中 541	中 541	中 541	中 541	中 541	中 541	中 541	
水戸市	264,709	3,160	韓 1,167	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	
日立市	200,006	1,430	中 497	韓 310	中 310	中 310	中 310	中 310	中 310	中 310	中 310	中 310	中 310	
太田市	209,702	7,210	ブラ3,055	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	中 1,085	
高崎市	341,197	4,193	中 1,617	中 718	中 718	中 718	中 718	中 718	中 718	中 718	中 718	中 718	中 718	
春日部市	239,275	2,767	中 857	中 692	中 692	中 692	中 692	中 692	中 692	中 692	中 692	中 692	中 692	
草加市	234,306	1,478	中 1,125	中 881	中 881	中 881	中 881	中 881	中 881	中 881	中 881	中 881	中 881	
熊谷市	203,833	2,757	中 995	中 422	中 422	中 422	中 422	中 422	中 422	中 422	中 422	中 422	中 422	
市原市	279,935	5,175	中 1,571	中 826	中 826	中 826	中 826	中 826	中 826	中 826	中 826	中 826	中 826	
府中市	238,421	4,476	中 1,658	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	中 1,033	
調布市	210,750	3,995	中 1,446	中 286	中 286	中 286	中 286	中 286	中 286	中 286	中 286	中 286	中 286	
茅ヶ崎市	230,621	1,460	中 348	中 325	中 325	中 325	中 325	中 325	中 325	中 325	中 325	中 325	中 325	
大和市	219,034	6,046	中 1,169	中 979	中 979	中 979	中 979	中 979	中 979	中 979	中 979	中 979	中 979	
厚木市	217,670	5,596	中 1,047	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	
長岡市	281,805	2,227	中 999	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	中 314	
上越市	208,223	1,135	中 362	中 265	中 265	中 265	中 265	中 265	中 265	中 265	中 265	中 265	中 265	
福井市	266,622	3,857	中 1,574	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	中 884	
松本市	223,697	4,089	中 1,181	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	中 1,026	
富士市	238,745	5,003	ブラ1,819	中 963	中 963	中 963	中 963	中 963	中 963	中 963	中 963	中 963	中 963	
津 市	283,478	8,142	ブラ2,878	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	中 2,141	
茨木市	266,548	2,580	中 971	中 922	中 922	中 922	中 922	中 922	中 922	中 922	中 922	中 922	中 922	
寝屋川市	241,026	2,787	中 825	中 375	中 375	中 375	中 375	中 375	中 375	中 375	中 375	中 375	中 375	
明石市	292,164	3,158	中 1,481	中 895	中 895	中 895	中 895	中 895	中 895	中 895	中 895	中 895	中 895	
宝塚市	223,541	3,292	中 2,223	中 379	中 379	中 379	中 379	中 379	中 379	中 379	中 379	中 379	中 379	
下関市	287,810	4,150	中 3,055	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	中 785	
徳島市	261,257	1,673	中 829	中 180	中 180	中 180	中 180	中 180	中 180	中 180	中 180	中 180	中 180	
佐賀市	203,429	1,420	中 531	中 330	中 330	中 330	中 330	中 330	中 330	中 330	中 330	中 330	中 330	
佐世保市	258,876	1,481	中 558	中 340	中 340	中 340	中 340	中 340	中 340	中 340	中 340	中 340	中 340	

統計は各自治体から提供されたもの。一部法務省の統計を使用。参考のため、佐世保市よりやや大きい都市も含めた。

[略称] 中=中国, 韓=韓国・朝鮮, 米=米国, 英=英国, ブラ=ブラジル, ベル=ペルー, フィ=フィリピン, ベト=ベトナム, イン=インドネシア, マレ=マレーシア, エジ=エジプト, バン=バングラデシュ, ネバ=ネパール, ポリ=ポリビア

表3 大都市、集住都市などの外国人登録者数

大都市	総人口	外国人数	中国	韓国	ブラジル	フィリピン	ペルー	米国	その他
札幌市	1,922,537	9,557	3,804	2,680	73	315	10	450	2,225
仙台市	1,048,792	10,284	4,637	2,782	64	381	10	362	2,048
さいたま市	1,232,748	17,710	7,817	3,729	426	1,920	89	322	3,407
千葉市	963,421	22,049	10,435	4,445	566	2,408	337	382	3,476
東京(23区)	8,972,279	349,240	128,954	95,271	2,381	23,203	648	14,827	73,958
横浜市	3,693,200	77,373	33,530	15,484	3,092	6,540	1,513	2,380	14,834
川崎市	1,431,172	31,258	10,252	9,158	1,065	3,700	559	746	5,778
名古屋市	2,266,830	67,414	23,236	20,161	4,954	7,626	916	1,549	8,972
大阪市	2,671,529	119,847	27,625	79,547	1,227	2,893	502	1,166	6,887
神戸市	1,545,420	44,432	14,352	20,730	552	1,048	201	1,309	6,240
広島市	1,177,840	16,506	5,351	6,829	560	1,723	146	380	1,517
北九州市	974,757	11,971	3,931	6,396	20	429	5	188	1,002
福岡市	1,474,965	24,199	12,715	6,255	63	913	88	598	3,567
集住都市	総人口	外国人数	中国	韓国	ブラジル	フィリピン	ペルー	米国	その他
常総市(茨城)	64,810	4,511	264	86	2,821	619	241	6	474
伊勢崎市(群馬)*	211,124	10,727	602	220	4,137	1,037	2,592	26	2,007
太田市(群馬)*	219,922	7,519	812	580	3,202	1,136	568	57	1,164
松戸市(千葉)	490,750	11,590	5,922	1,873	125	1,750	143	136	2,001
高岡市(富山)	176,713	2,889	742	112	1,442	326	4	34	229
越前市(福井)	85,515	2,948	608	131	1,904	218	7	19	61
岐阜市(岐阜)	419,719	8,907	4,058	1,584	238	1,957	69	123	878
大垣市(岐阜)*	164,528	5,499	1,251	438	3,078	307	159	48	218
美濃加茂市(岐阜)*	55,530	4,781	336	122	2,709	1,383	116	8	107
可児市(岐阜)*	101,560	5,724	322	261	3,380	1,545	47	14	155
静岡市(静岡)	724,140	8,449	2,332	1,770	1,024	1,278	137	175	1,733
浜松市(静岡)*	818,270	26,886	3,191	1,560	13,501	3,148	2,130	183	3,173
磐田市(静岡)*	173,609	7,462	709	142	5,132	737	207	19	516
掛川市(静岡)*	119,324	4,334	495	93	2,475	658	257	95	261
袋井市(静岡)*	87,020	3,490	447	89	2,322	229	105	11	287
菊川市(静岡)*	48,594	3,379	271	36	2,343	450	109	7	163
豊橋市(愛知)*	381,910	16,588	1,707	1,721	9,013	1,990	885	62	1,210
岡崎市(愛知)	377,428	10,277	1,893	1,685	4,210	1,408	168	90	823
豊川市(愛知)	181,464	5,684	607	742	2,897	532	468	23	415
豊田市(愛知)*	423,126	14,273	2,902	1,543	6,319	1,218	716	38	1,537

小牧市(愛知)*	153,626	8,070	1,042	582	3,722	855	870	15	984
知立市(愛知)*	70,109	4,192	363	170	2,826	354	185	8	286
津市(三重)*	289,035	8,254	2,108	610	3,001	919	166	58	1,392
四日市市(三重)*	314,721	8,548	1,514	2,045	2,978	666	471	57	817
松阪市(三重)	170,319	3,703	689	345	437	1,922	63	29	218
鈴鹿市(三重)*	202,637	8,402	1,026	701	3,704	460	1,467	36	1,008
伊賀市(三重)*	99,386	4,647	902	366	2,474	69	480	6	350
長浜市(滋賀)*	125,330	3,661	494	111	2,193	176	301	38	348
甲賀市(滋賀)*	94,587	2,647	453	314	1,233	202	306	13	126
湖南市(滋賀)*	55,204	2,274	209	377	1,184	73	303	4	124
*印の都市は全国集住都市会議の会員都市。他に、大泉町、上田市、飯田市、亀山市、湖西市、総社市などがある。									
その他の都市									
	総人口	外国人数	中国	韓国	ブラジル	フィリピン	ペルー	米国	その他
秋田市(秋田)	323,311	1,277	334	334	5	163	0	108	333
山形市(山形)	254,272	1,186	403	428	17	140	3	47	148
いわき市(福島)	339,277	1,840	679	400	15	333	6	46	361
前橋市(群馬)	343,627	4,458	1,520	618	652	833	126	81	628
草加市(埼玉)	244,070	4,859	1,478	1,125	241	881	101	57	976
新座市(埼玉)	160,823	2,462	961	476	43	440	8	118	416
ふじみ野市(埼玉)	107,574	1,620	647	222	41	386	30	13	281
つくば市(茨城)	215,823	7,855	2,998	1,219	328	364	153	171	2,622
柏市(千葉)	405,704	5,778	2,333	1,188	127	733	122	135	1,140
流山市(千葉)	166,086	1,771	547	328	59	331	45	56	405
厚木市(神奈川)	224,065	5,754	1,047	599	578	539	884	65	2,042
長野市(長野)	387,953	3,560	1,719	667	188	346	11	73	556
豊中市(大阪)	390,220	4,654	1,157	2,368	86	166	50	130	697
箕面市(大阪)	128,309	2,231	465	771	28	74	5	95	793
明石市(兵庫)	290,834	3,158	895	1,481	154	164	69	50	345
鳥取市(鳥取)	196,596	1,377	611	360	3	119	0	31	253
松江市(島根)	207,954	1,166	439	229	18	233	2	38	207
倉敷市(岡山)	481,442	5,445	1,994	2,300	194	437	7	62	451
尾道市(広島)	148,650	1,877	502	162	113	508	37	10	545
山口市(山口)	196,542	1,215	470	363	44	97	4	49	188
長崎市(長崎)	439,346	3,021	1,743	385	6	201	4	92	590
別府市(大分)	121,035	4,500	1,721	1,012	5	160	5	100	1,442
那覇市(沖縄)	319,589	2,141	934	201	56	267	46	229	408

法務省の統計を参照。表2の都市と重複するものもある。数値の違いは統計の出処による。

資料1 全国自治体の多言語ホームページ

都市	人口	外国人登録者	言語	記載項目	特記事項
札幌市	1,922,537	9,557	英中韓	概要, 生活, 緊急, 観光, 行政, 相談窓口	詳細. 操作しやすい. 映像多数 (映像により, 言語が異なるか字幕). 遅く見づらいPDFあり.
旭川市	352,058	712	英中韓	生活, 国際, 観光, 余暇, 夏山登山, 地図, 相談窓口	詳細. 操作しやすい. 写真, 挿絵がカラフルで見やすい. 冬場対策情報. 旭山動物園の映像もある. 秀逸.
函館市	279,751	819	英露	概要, 生活PDF, 相談(英語中)	生活PDFは遅くない. 事務文書的. やや情報不足か.
釧路市	183,757	499	英	港の紹介など. 観光, 生活情報なし	やや情報不足か. 釧路温泉が2行程度.
苫小牧市	174,023	468	英	市の紹介, 観光名所, 祭り催し, 相談	紹介も写真中心. 古い統計.
帯広市	168,546	484	英+[J]	概要, 緊急, 生活, 行政手続き, 広報誌Obihiro PioneerのPDF	簡潔で使いやすい. 英語のできる病院紹介. 月刊の英語誌も立派.
青森市	302,773	1,199	英	概要, 歴史, 催し, 食, 有名人, 広報誌 (レハルアップる)	簡潔で使いやすい. 写真もあり, 冬の生活, 観光, 食の情報など有用. バス, 鉄道等へのリンク.
八戸市	241,506	840	英中	生活PDF, 姉妹都市, 留学生	PDFも細分して速いが事務連絡的か. 日本語はルビ.
弘前市	182,680	601	英	概要, 名所, 催し, 農業, 工芸等	簡潔にして有用な情報. 使いやすい.
盛岡市	293,071	1,507	英独中	概要, 歴史, 名所, 工芸品等	簡潔で有用な情報. 使いやすい. 生活情報は不足か.
石巻市	154,306	793	英	紹介, 観光名所, アクセス等	簡素.
仙台市	1,049,493	10,284	英中韓ス仏露	最新情報, 概要, 生活, 観光, リンク.	詳細. わかりやすく使いやすい. 観光サイトは充実. レストラン紹介など. 一部サイトで文字が小さめ.
秋田市	330,210	1,277	英独中韓露	概要, 観光, 歴史文化, 生活, 相談窓口	一見簡潔で地味だが詳細. 生活, 観光は詳しく有用. 写真も豊富. 観光ビデオもある. 使いやすい. 秀逸.
山形市	254,039	1,186	英中韓	行政, 緊急, 生活, 祭り催し	簡潔. やや情報不足か.

都市	人口	外国人登録者	言語	記載項目	特記事項
いわき市	334,565	1,840	英中韓	紹介, 観光, 生活, 月刊広報誌 (Time Out) PDF, 地図, 名所, いわきポケットガイド, いわきパスガイド	詳細で速い。お役立ち最新情報 (TOPICS)。緊急時の会話表現や病院用語。パスの乗り方。適切な解説と写真挿絵も豊富。地図の地点クリックで現地紹介。PDFも速い。秀逸。
郡山市	333,297	1,894	英中韓	行政手続き, 生活, 観光, 物産紹介	詳細で速い。祭り, 行事, 名産など, 写真も多く, 見やすい。行政は事務文書的か。挿絵などあれば。
福島市	290,826	1,737	英中	概要, 四季, 公園, 観光, 工芸, 緊急, 生活	詳細で速い。細分化し過ぎか。字がやや小さめで事務文書の感。PDFは速く, 挿絵もある。
つくば市	215,823	7,855	英中韓+[JS]	概要, 行政, 生活, 観光, 広報誌, 「筑波の声」	圧倒されるほど詳細。情報の羅列で百科事典的。見落としがないか。観光, イベントに写真挿絵などあれば。
日立市	191,478	1,408	[JS] 英, 中	自動翻訳	
ひたちなか市	156,930	1,293	英	緊急, 生活, 概要, 名所, 文化スポーツ施設など	詳細でわかりやすく操作し易い。緊急情報がトップ。英語の話せる病院。便利な日本語表現リスト。挿絵などあれば。
宇都宮市	511,617	7,712	[JS] 英中韓スポ	自動翻訳 + 生活PDF, 観光 (外部)	基本情報はPDFなど。PDFは要細分化。
小山市	159,784	5,032	[G] 英	自動翻訳	
足利市	153,409	3,218	[G] 英中スポタ	広報PDF + 自動翻訳	広報PDFで誤訳情報をカバーか?
前橋市	343,627	4,458	英中ボス	概要, 歴史, 生活, 観光, お店, 催しなど多彩	詳細で速く, 使いやすい。冠婚葬祭の知恵。レストラン紹介と短評。病院紹介と病院語彙。分かりやすいイラストや地図も豊富。ビデオなどあれば。秀逸。
太田市	219,922	7,519	英ボス中	停電, 広報PDF, 概要, 生活, 観光, 相談窓口	詳細。PDFはけば色付きも速い。窓口, 教室が詳しい。郷土昔話もある。項目配列に要工夫。
伊勢崎市	211,124	10,727	英中ボスに	ゴミ情報と外部の生活PDFのみ。	ゴミ情報だけとは寂しい。外部の生活ガイドは詳しい。

さいたま市	1,237,926	17,710	[JS] 英中韓	この大都市が自動翻訳とは不可解	
川越市	344,272	4,705	英中韓ボスタ	概要, 行政, 生活PDF, 観光など, 相談窓口	簡潔。PDFは詳細で速い。挿絵などあれば。
所沢市	342,774	4,344	[JS] 英中韓	自動翻訳	
越谷市	329,032	4,542	[JS] 英中韓	自動翻訳	
草加市	244,070	4,859	英	最新情報, 緊急, 行政, 生活ガイド, 相談窓口	詳細。操作速く, 使いやすい。生活ガイドは日英対照で色を変え見やすい。文字小さめでやや事務的か。
春日部市	240,883	2,767	[JS] 英中韓	自動翻訳	
上尾市	227,378	2,319	英中スボ + [CL] (英中韓)	月刊の広報 (Hello Corner News), 相談窓口, 生活ガイド, ゴミ情報	広報は日英対照 (行政伝達事項も) で日本語にはふりがな。生活ガイドは要整理。ゴミ出しは挿絵あり。
熊谷市	204,379	2,840	[JS] 英中韓	自動翻訳	
新座市	160,823	2,462	英中ボ	概要, 生活, 行政, 相談窓口 (すべてPDF)	日英中ボ4言語が並列。画面からはみでる。
狭山市	156,802	2,148	[JS] 英中韓ボ	自動翻訳	
千葉市	963,421	22,049	英中韓スボ	震災, 概要, 生活, 観光, 緊急, 行政, 文化, リンク, 相談窓口	詳細。速くて使いやすい。PDFを細分化し, 速い。日英対照。ルビ, ひらがなが有り。病院用質問記入用紙 (8言語) も。食, 土産の紹介。詳しく丁寧。一部日本語PDF。
柏市	405,704	5,778	英中韓スボ	概要, 観光, 生活, 相談窓口	全項目に「KasawaCity Official Web Site」を付着させ, 見づらい。事務文書風。要工夫。
市原市	278,763	5,061	英	概要とPDFの生活ガイド	PDFは日英対照。遅くないが, 事務文書的。挿絵あれば。
佐倉市	176,169	2,011	英中ス	概要, 観光。広報誌 (Hello Sakura)。	広報誌PDFは詳細。県のページにリンク。
流山市	166,086	1,771	英中韓スボ	PDFの生活, 緊急, 日本語教室, 相談窓口	PDFは遅くない。挿絵でわかりやすい。日英の医療問診票。
浦安市	163,737	3,561	[JS] 英中韓	自動翻訳	

都市	人口	外国人登録者	言語	記載項目	特記事項
習志野市	161,217	2,729	英	概要, 生活, 行政, 計画/停電など	事務文書的。挿絵等がほしい。停電情報は易しい日本語。
東京都	8,949,863	417,091	英中韓	概要, 最新, 生活, 外国人向け, 産業ビジネス, 教育, 健康医療, 相談窓口	詳細。抜群の操作性。速くて使いやすい。文字も大きく, イラストや動画もありわかりやすい。ほぼ完璧。
府中市	251,406	4,478	英	概要, 姉妹都市, 休日診療, 観光	事務連絡的。情報不足か (生活情報なし)。
調布市	218,443	4,075	[CL] 英中韓	自動翻訳	
西東京市	197,905	3,354	英	概要, 緊急, 行政, 生活, 健康, 相談	詳細で丁寧。使いやすい。病院用語。挿絵など欲しい。
小平市	180,063	4,257	[CL] 英中韓	自動翻訳	
立川市	178,835	3,686	英中韓	概要, 緊急, 行政, 生活, 名所, 相談	詳細で丁寧。使いやすい。挿絵などあれば。
三鷹市	176,740	3,110	英中韓	概要, 緊急, 行政, 生活, 施設, 通訳案内, 相談窓口	詳細で丁寧。使いやすい。レイアウトがよい。挿絵などあれば。
東村山市	153,486	2,358	[JS] 英中韓	自動翻訳	
横浜 市	3,693,200	7,737	英中韓/スボに	緊急, 生活, 観光, ビジネス, 相談窓口, 最新情報	詳細で丁寧。整理され使いやすい。緊急電話の使い方や観光お薦めレポートも。ゴミ情報 (9言語) が見づらい。
川崎 市	1,431,172	31,258	英 (項目により他言語)	概要, 生活, 観光名所, 娯楽, 行政, 外国住民会議, 起業/ビジネス	詳細。項目により言語が異なる。ニーズに合わせて増強か。
藤沢 市	413,685	5,820	英中韓/スボ	概要, 文化, 催し祭り, 生活 (PDF)	簡潔な解説と写真。PDFは遅い。要細分化か。
平塚 市	259,510	4,684	英/スボ/中韓/タベ/ラカ	概要, 行政, 博物館, 美術館, 緊急, ペテノ/商法注意, 生活ガイド/PDF	簡潔な解説。一部小さな文字。PDFは日英対照。言語により情報量に差。
茅ヶ崎 市	235,580	1,460	[CL] 英中韓/スボ/独/仏/伊	自動翻訳	
大和 市	229,853	6,075	[CL] 英中韓/スボ	自動翻訳	

厚木市	224,065	5,754	英中韓スポベ	概要、生活、医療、教育、観光、相談	詳細丁寧で速い。写真も多い。多言語挨拶リストも。
鎌倉市	174,349	1,303	英	概要、生活、観光（世界遺産も）、文 字者	詳細丁寧で速い。ゴミ情報が詳細。挿絵もある。観光は詳細 で挿絵がよい。文字者も有益。他言語もあれば、秀逸。
新潟市	804,325	4,601	英中韓露仏	概要、観光、生活、ビジネス、リンク、 窓口	詳細。名所、食、買物、宿泊、いずれも詳しく丁寧。画像、 写真も多く、映像もある。秀逸。
長岡市	282,257	2,326	英ポ中	最新、概要、生活、緊急、施設、観光	生活ガイドは詳細で分りやすい。観光は外部リンク。
上越市	205,480	1,135	[G] 英中韓	自動翻訳	
富山市	422,589	5,316	英中韓ポ	概要、観光、生活 (PDF)、緊急	詳細。生活は事務文書の。
高岡市	176,763	2,889	英中ポ	観光、生活 (PDF)	観光は映像と字幕。ゴミ情報はわかりやすい。PDFはやや 遅い。
金沢市	462,891	4,793	英中韓（仏独伊 露オ）	概要、観光、文化、教育、生活 (PDF)	画像つきの疲ったページ。生活PDFは英日対照で画面から はみ出る。仏、独は英より情報量が少ない。操作に難のどこ ろも。
福井市	269,082	4,001	英中韓ポタ	概要、生活、観光、リンク	ハンドブックは項目ごとのPDF（緊急、医療、ゴミ情報な ど；日英対照）。非常に詳細。やや遅いか。横書きが縦方向 になっているところも。
甲府市	197,289	5,697	[JS] 英中韓	自動翻訳	
長野市	387,953	3,560	英中	概要、観光は観光局にリンク、生活 (PDF)	観光は簡単な画像付き説明。PDFは遅く探しづらい。
松本市	243,564	4,147	英独仏露中韓ポ タ、タイ	観光、生活 (PDF)；英中韓は両方。 独仏露は観光のみ。ポ、タ、タイは生 活のみ。	観光は温泉、食、買い物、冬期スポーツ、催しなど詳細。生 活の文字表示で一部改行が必要。
上田市	158,206	4,050	ポ中ス英	英語生活 (PDF)；多言語生活情報リ ンク、医療質問票にリンク、医療健康、 観光	2種の生活ガイド。観光は映像付き。生活PDFでやや遅い。 詳細だが操作に手間。要細分化か。外部リンクは便利。

都市	人口	外国人登録者	言語	記載項目	特記事項
岐阜市	419,719	8,907	[JS] 英中韓	自動翻訳	
大垣市	164,528	5,499	[CL] 英中韓ポ	自動翻訳	
静岡市	724,175	8,449	英中韓ポ	生活, 観光, 英語広報誌(月刊)	簡潔。観光は写真付き。市民生活のDVD。
浜松市	818,270	26,886	英中韓に [JS] 英中韓ポス	概要, 生活, 観光, ビジネス, 外部生活ガイドにもリンク	住民用と訪問客用。詳細で速い。詳しい説明と挿絵などわかりやすい。紹介, 生活情報も動画。秀逸。
富士市	261,285	5,003	英ポス中フイ	概要, 生活, 緊急など	一部サイトはPDF多く不便。政府サイトにリンク。
沼津市	206,127	3,900	英ポス中+ [G]	市紹介, 生活, 観光, 緊急(特に地震), 広報(月2回)	生活PDFは数ページごとに細分化し速い。観光PDFも地図, 写真つきで便利。地震情報が詳しい。
磐田市	173,609	7,462	ポ英	市の紹介, 観光, 生活情報	簡潔でわかりやすい。地震情報。緊急情報は「愛する人を守るために」という考えが見出し。
袋井市	87,020	3,490	英ポ中	市の紹介, 生活, 緊急, 行政, 病院, ハザードマップPDF	簡潔で速く使い易い。かわいいい挿絵や写真もあり分り易い。英語の解説と日本語訳。小さい街なりに良質。
名古屋市	2,266,830	67,414	英中韓タポス伊	市の紹介, 生活(項目とアイコン), 緊急, 観光(外部リンク), 投資情報	詳細で, 操作性よく分りやすい。動画などもある。観光リンクも速く便利。生活の多数の出版物PDFも速い。
一宮市	386,368	4,927	[JS] 英中韓	自動翻訳	
豊橋市	381,910	16,588	英ポ	概要, 文化, 産業, 自動車産業, 広報	見やすくわかりやすく, 速い。生活, 観光がない。
岡崎市	377,428	10,277	[JS] 英ポ中	自動翻訳	
春日井市	308,721	5,946	[JS] 英ポ中フイ ス	概要, 生活(PDF)と自動翻訳	概要と事務文書的生活ガイド。
豊川市	181,464	5,684	英ポ	概要, 催し・祭り, 行政, 生活, 緊急	簡潔で事務文書的。地図上をクリックすると, 現地紹介。
豊田市	423,126	14,273	英ポス	生活, 医療健康, 緊急, 文化, 観光, 概要	生活は詳細で速いが, やや事務連絡的か。レイアウトの工夫や挿絵などほしい。観光は外部PDFで速い。

西尾市	169,348	4,502	英中ポベイ	概要、観光、生活(PDF)、相談窓口	トップは最低限の項目数。生活PDFは細分化され遅くはな い。ゴミ情報PDFは詳しいがやや遅い。
小牧市	153,626	8,070	英ボス中	生活と生活情報誌(PDF)、外部の多 言語情報にリンク	PDF はやや遅く、文字サイズ調節は不便。日英対照、かな、 ルビあり。基本情報は固定すべき。
四日市市	314,721	8,548	[JS] 英中ボス	自動翻訳	
津市	289,035	8,254	英ボス	生活ガイド(用語のみ)	役所用語の英訳。
鈴鹿市	202,637	8,402	英ボス	概要、生活PDF、行政、	PDFの速度が様々。ゴミは詳細。文化、観光面が手薄。
松阪市	170,319	3,703	英中スタ	市の若干の概要	情報不足か。
大津市	339,909	4,256	韓英独中ボス	概要、観光、祭り、生活PDF	観光は写真入りで有益。生活は詳しく、細分化で速い。
京都市	1,473,656	41,147	英中韓	市の紹介、観光、生活、教育文化、環 境、伝統産業、工芸、マップなど	観光文化面が強い。挿絵写真も多く、わかりやすく使いやす い。生活面も詳細で便利。
宇治市	189,880	2,766	英中韓仏	概要、行政、生活、観光、文化(源氏 物語)	観光文化以外は挿絵などなく事務文書的。
大阪市	2,671,529	119,847	英中韓仏スボ	概要、住民、ビジネス、観光、行政	日本語のページに匹敵する出来映え。すべてにおいて抜群の 操作性と見やすさ。ほぼ完璧か。
堺市	842,858	12,131	英韓中	概要、観光文化、生活	観光文化に千利体などもある。
東大阪市	503,814	17,305	英中韓	概要、行政、生活、相談、ポランティ ア通訳	国際情報プラザや文化庁のガイドにリンク。詳細。一部 PDF。
豊中市	390,220	4,654	英中韓	概要、生活、月刊広報誌、相談窓口	利用者に優しく使い易い。速いPDF。日本語ルビ。
高槻市	357,787	2,964	英	概要、生活は大阪府生活ガイドPDF	写真中心の解説。PDFは遅い。[English] 下方で捜しにくい。
吹田市	353,137	4,322	英中韓	生活ガイド、緊急、病院、行政	簡便。生活の目次が見づらい。観光文化なし。
茨木市	275,486	2,690	[JS] 英+英中 韓	自動翻訳+行政、生活、緊急、医療、 相談窓口(市外)	詳細だが、挿絵等なく事務文書的。
八尾市	271,445	6,771	英中韓ベボ	概要、行政、救急、防災、生活	詳細だが、挿絵等なく事務文書的。解説に和訳つき。

都市	人口	外国人登録者	言語	記載項目	特記事項
寝屋川市	242,842	2,858	[JS] 英中韓口	自動翻訳	
神戸市	1,545,420	44,432	英中韓ボスベ仏	概要, 住民用, 観光文化催し, ビジネス, データ	詳細すぎず, 簡潔な説明が多くわかりやすい。投資情報, 震災情報も。一部4クリックがある。
明石市	290,834	3,158	[G] 英	自動翻訳+概要, 行政, 相談窓口	自動翻訳+基本情報を載せたトップ。
宝塚市	227,001	3,224	英韓中	概要, 公共施設, 観光, 緊急	簡素。生活は自治体国際化協会。緊急は県ヘリンク。
伊丹市	197,079	3,339	[JS] 英中韓ポ	自動翻訳	
川西市	160,761	1,243	英	概要, 産物, 催し, 昔話, 外部生活ガイドにもリンク, 医療は県にもリンク	簡潔で使い易い。写真挿絵もある。地図と名所の解説も便利。楽しい昔話。ゴミPDFは割合速い。
奈良市	367,861	2,962	英中韓	概要, 歴史, 観光, 世界遺産, 生活PDF	簡潔だが4クリックあり。PDFは詳細も要細分化か。
和歌山市	367,946	3,474	英中韓	概要, 行政, 生活, 催し, 観光, 広報誌	詳細な生活情報。観光も写真付きで便利。PDFやや遅い。
鳥取市	196,596	1,377	英中韓独	概要, 生活, 観光, 最新情報PDF	詳細で速い。観光も写真地図付きで詳しい。
米子市	150,191	1,220	[JS] 英中韓ポ	自動翻訳	
松江市	207,954	1,166	英中韓	観光, 催し・祭, 生活ガイドPDF, 観光広報誌	詳細で, 写真挿絵多く見やすく操作しやすい。英日対照の生活PDFも項目ごとで速い。広報誌も良質。
岡山市	710,373	10,295	[JS] 英中韓ボ 又独仏伊	この大都市が自動翻訳とは不可解	
倉敷市	481,267	5,445	[JS] 英中韓	自動翻訳	
広島市	1,177,840	16,506	英中韓ボス	概要, 生活, 観光, 平和など	生活は文字中心で事務的文書の感。観光にお好み焼きや路面電車の映像。PDFやや遅い。詳細な平和情報。
福山市	461,471	6,537	英韓ボ	概要, 観光, 祭り	簡潔。観光中心。

尾道市	151,821	1,877	英	観光、生活、行政、緊急、しまなみ海道	観光、生活、行政、緊急、しまなみ海道	簡潔で使いやすい。119連絡は赤字など、色を変えてわかりやすい。ハローワークもある。よく出来ている。
東広島市	183,970	4,628	[JS] 英中	自動翻訳	自動翻訳	
下関市	283,579	4,237	英中韓	観光、市の紹介、国際交流	観光、市の紹介、国際交流	観光中心。魚市紹介。生活情報なし。背景が気になる赤色。
山口市	196,542	1,215	英中韓	市の紹介、生活、緊急、観光(工事中?)	市の紹介、生活、緊急、観光(工事中?)	生活情報は詳細。印鑑の項で印鑑店の紹介まで。NHKの受信料、害虫の駆除も。挿絵で分かりやすい。秀逸。
宇部市	173,953	2,008	[G] 英中韓	自動翻訳	自動翻訳	
徳島市	263,265	1,693	英	生活ガイドと英語版が別々(HP下方)	生活ガイドと英語版が別々(HP下方)	生活は文字中心。観光文化は写真中心で簡潔。
高松市	419,974	3,235	英中	紹介、生活、観光、催し、食、外部にリンク	紹介、生活、観光、催し、食、外部にリンク	簡潔で使いやすい。説明も詳細。写真も豊富で見やすい。
松山市	516,470	2,629	英独韓中	紹介、アクセス、観光、産物、祭り	紹介、アクセス、観光、産物、祭り	簡潔で使いやすい。観光中心。写真も多く、見やすい。
今治市	169,778	2,040	英韓中	生活ガイドPDF、観光PDF	生活ガイドPDF、観光PDF	観光PDFはやや遅い。写真あり詳細だがやや見づらい。
高知市	342,820	1,400	[G] 英中韓	自動翻訳+行政、生活、統計	自動翻訳+行政、生活、統計	最低限の基本情報。
福岡市	1,478,965	24,199	英中韓	概要、緊急災害、生活、博多文化、名所、歴史伝統、食(屋台)、公園	概要、緊急災害、生活、博多文化、名所、歴史伝統、食(屋台)、公園	多項目で詳細。よくできていて使い易い。写真多数。一部日本語ルビ。配慮されている。
北九州市	974,757	11,971	英韓中	概要、生活緊急PDF、観光、相談窓口	概要、生活緊急PDF、観光、相談窓口	詳細。一部3~4クリック。PDFは使い易さにやや難。
久留米市	303,165	2,502	[Ex] 英中韓	自動翻訳	自動翻訳	
佐賀市	235,900	1,472	英	概要、行政、生活、観光	概要、行政、生活、観光	観光に若干の写真。やや事務文書的。
長崎市	439,346	3,021	英	自動翻訳。観光PDF	自動翻訳。観光PDF	国際交流協会のHPがある。
佐世保市	259,865	1,516	[JS] 英中韓	自動翻訳。観光は固定情報	自動翻訳。観光は固定情報	
熊本市	735,449	4,365	英中韓	行政PDF、生活、観光	行政PDF、生活、観光	PDFは速い。生活は外部リンク。観光は良い。情報不足か。

都市	人口	外国人登録者	言語	記載項目	特記事項
大分市	476,266	3,042	英中韓	市の紹介, 生活ガイド, 外部ガイドにリンク。	文字表記に一部要工夫。生活ガイドのスクロールは遅い。
別府市	120,135	4,445	英中韓	生活PDF, 催し物, 季節, 温泉, ゴミ, 緊急, 災害	詳細。操作簡単で見やすい。挿絵が楽しい。温泉情報も詳しく有益。お祭りも動画。市紹介の英語DVD (温泉場面, 温泉蒸し料理, 地獄巡りなど)。秀逸。
宮崎市	401,271	1,515	英中韓	概要, 観光PDF, 文化財, 生活, 相談窓口	簡潔。PDF遅く見づらい。やや不便。
都城市	168,957	705	英中モ	紹介, 名所, 緊急, 生活 (PDF詳細と簡潔版)	詳細。PDFは速い。火山灰処理も。観光地図はGoogle日本語, モンゴル語教室。
鹿児島市	607,737	2,181	英中韓	挨拶, 観光, 生活	かなり遅い。事務文書的。表示, 文字体に要工夫。
那覇市	319,260	2,141	英	行政, 生活 (一部PDF), 外部生活にリンク	詳細で見やすい。PDFは遅くないが文字が小さめ。

[略称] 英 = 英語, 中 = 中国語, 韓 = 韓国語, 独 = ドイツ語, 仏 = フランス語, 露 = ロシア語, 伊 = イタリア語, ス = スペイン語, ポ = ポルトガル語, タ = タガログ語, ベ = ベトナム語, フィ = フィリピン語, イ = インドネシア語, オ = オランダ語, ラ = ラオス語, カ = カンボジア語, モ = モンゴル語, に = にほんご, ロ = ローマ字
 JS = 自動翻訳 J-Server, CL = 自動翻訳 Cross Language, G = 自動翻訳 Google

[追記] ホームページに関する講評については、賛辞を贈った自治体もあるし、辛口の批評になった自治体もある。わずかなスペースですべてを適切に語り尽くすことは困難で、もしかすると意を尽くしていない記述もあるかもしれない。あくまで、外国人住民のためにより多言語版ホームページに改善してほしいという願いからであることを酌んでいただきたいと思う。調査の過程で気がついた、改善のためのコメントを当該自治体送ったところ、ところよくご理解をいただいた自治体もあることを断っておきたい。なお、ホームページ多言語版の変更や改正が継続的に行われている自治体があり、ここに記述したことがすでに古くなってきているところもあるかもしれない。

資料2 アンケート調査の質問項目

Q1

Nationality: American British Australian Canadian other _____
Age: 20s 30s 40s 50s 60s 70s other _____
Gender: male female
Occupation: military ALT student housewife other _____

Q2 How long have you lived in Sasebo?

Q3 Where do you live in Sasebo, on the base or outside the base?

Q4 What kind of problems have you encountered having to do with language differences?

Q5 Have you had any trouble getting around Sasebo because of the lack of language information such as bilingual road signs, etc.?

Q6 Where and how do you get information on public services, garbage disposal, for instance?

Q7 What kind of information do you need most but is not provided in your daily life?

Q8 Did you ever need assistance from an interpreter or a translator? Was one provided?

Q9 Do you join any international activities sponsored by the local Japanese? Are there many such activities?

Q10 Have you had any trouble in an emergency because of the language barrier?

Q11 How much knowledge of Japanese do you have? Are you learning Japanese? Have you been provided a chance to learn Japanese?

Q12 Have you consulted such homepages as 'Nagasaki International Association', 'Friendship International, Sasebo', 'Sasebo City Hall, Cultural Exchange Division', etc? Do you know any other useful homepage which might help you lead a happy life in Sasebo?

Q13 What are your suggestions for improving conditions for foreigners living in Sasebo?