

「外国人住民のための多言語による新型インフルエンザ情報」の利用状況等に関するアンケート  
回答結果(回答の抜粋)

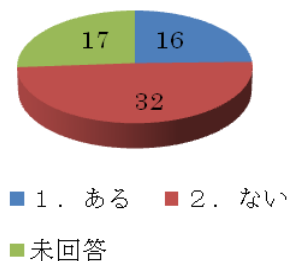
問 1. 各自治体及び地域国際化協会には、昨年9月に「外国人住民のための多言語による新型インフルエンザ情報」(以下：本情報)について通知をいたしました。本情報は、自治体国際化協会のウェブサイトからダウンロードすることも可能です。これまでに、本情報を使用したことがありますか？

アンケート回答数及び割合

1. 都道府県政令市支部からの回答

問 1	回答数	割合(%)
1. ある	16	24.6
2. ない	32	49.2
未回答	17	26.2
合計	65	100.0

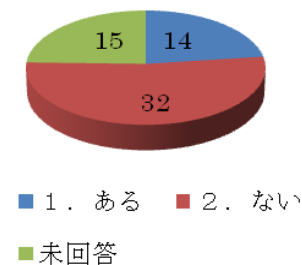
回答数



2. 地域国際化協会からの回答

問 1	回答数	割合(%)
1. ある	14	23.0
2. ない	32	52.5
未回答	15	24.6
合計	61	100.0

回答数



《以降、問1で「1. ある」と答えた方への質問》

**問 2.** 問1で「1. ある」と答えた方に質問します。本情報は13言語に対応しています。使用しているのはどの言語ですか、またどのように使用されましたか？

1. 使用しているのはどの言語ですか？（複数回答可）

- (1)英語 (2)中国語 (3)韓国・朝鮮語 (4)ポルトガル語 (5)スペイン語  
 (6)タガログ語 (7)ロシア語 (8)ドイツ語 (9)フランス語 (10)ベトナム語  
 (11)インドネシア語 (12)タイ語 (13)日本語

英語	27	ドイツ語	7
中国語	26	フランス語	7
韓国・朝鮮語	22	ベトナム語	10
ポルトガル語	14	インドネシア語	10
スペイン語	13	タイ語	11
タガログ語	13	日本語	19
ロシア語	9		

2. 使用方法

- (1)本情報をダウンロード後、地域の情報を追記して情報を提供した  
 (2)自団体のホームページに、本情報へのリンクを貼った  
 (3)その他

(1)本情報をダウンロード後、地域の情報を追記して情報を提供した（5）	
(2)自団体のホームページに、本情報へのリンクを貼った（5）	
(3)その他	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自団体のHP作成時の参考にした。</li> <li>・管内市町村及び民間国際交流団体に周知し、活用を促した。</li> <li>・本情報を県立病院及び福祉保健部局、各市町村に配信し、活用を促した。</li> <li>・本情報のダウンロード後に、庁内関係部局へ内容確認を依頼し、地域情報の追加や内容の一部加筆修正等をして情報提供した。</li> <li>・県インフルエンザ担当部局に情報提供した。</li> <li>・保健所に情報提供し、必要に応じて配布できる体制を整えた。</li> <li>・本情報の中から必要部分を抜粋し、本市独自の情報と合わせて本市HPに掲載した。</li> <li>・インフルエンザに関するチラシを作成する際の参考にした。</li> <li>・県内で開催した「多言語行政サービスネットワーク会議」内で、各市町村担当者に本情報を紹介した。</li> <li>・留学生会館や研修センター入居者向けの情報提供時の参考とした。</li> <li>・関係文書の翻訳の参考資料とした。</li> <li>・必要な情報の部分をコピーし、ホームページに掲載した。</li> <li>・館内の情報提供スペースの掲示板に印刷したものを掲示している。</li> </ul>

《以降、問1で「2. ない」と答えた方への質問》

**問 3.** 問1で「2. ない」と答えた方に質問します。本情報を使用したことがない理由はなぜですか、また本情報使用の支障となっている事項の解決に必要なこと及び今後使用する予定がありますか？

### 1. 使用したことがない理由

問 3. 1	回答(抜粋)
	クレアからの情報提供以前(9月以前)に、自治体(国際部局だけでなく、保健・衛生部局含む)にて、インフルエンザ発生時点で「インフルエンザ対策本部からのお知らせ」を多言語で作成していたため。
	地域国際化協会や県が作成した多言語情報を利用し、市独自の必要部分は自団体に翻訳し、情報提供した。
	知事のメッセージとして、県独自で翻訳し、在住外国人県民へあらゆる機関を通じ発信した。
	掲載されている情報に、県の対応状況と合わない部分があったため。
	各自治体・保健所において、日本語の通じない外国人に対応する体制が整っていなかったため、案内することがためられた。
	実際にこのような情報を提供しているとは知らなかった。
	新型インフルエンザに関する問い合わせが無かったため。
	厚生労働省のHPより日本版をダウンロードし、地域国際化協会に翻訳。
	既に県国際課で多言語情報を作成済み、市町村でも市町村国際交流協会と協力して情報を提供していたため、情報の重複・表現の違いなどで誤解を生じさせないため、使用しなかった。
	県作成版の情報を掲載するのが原則であったため。また、情報が周知された時期が(新型インフルエンザの)ピークを外れていた。

## 2. 使用に支障となっている事項を解決するために何が必要と考えられますか。

問3. 2	回答(抜粋)
	<p>&lt; 情報提供の時期について &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・早い時期での情報提供があればよかった。</li> <li>・早めに共通データがあることが分かれば活用する。</li> <li>・今回のような緊急性が求められるもの、かつ各自治体において共通となる情報提供は迅速に対応いただくことが必要。</li> <li>・多言語情報を必要とする事案が生じたときに、できる限り素早く提供していただくことが必要。いつかは自治体国際化協会(CLAIR)が多言語情報を提供してくれるかもしれないと思っても、特に生命・健康に関する事案では、その提供を待つことは難しいため。</li> </ul>
	<p>&lt; 情報提供の方法について &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本情報について、自治体国際化協会(CLAIR)からメールで送信されたこと自体知らなかった。毎日、送付されてくるメールの中にあっただが見落としと考えられる。重要性の高いものは、特別の配慮してほしい。</li> <li>・緊急に情報を提供する必要があるものについては、迅速な提供を依頼したい。メールでの情報通知の場合、ジャンクメールに埋もれる可能性があり、周知徹底を依頼したい。</li> </ul>
	<p>&lt; 提供する情報の内容について &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・基礎的情報以外のタイムリーな情報の発信(ワクチンのことなど)</li> <li>・自分たちで翻訳を行う際、医療関連の用語などの訳語に苦慮している。今回のようなケースでは、完成した資料の開示に先立って、早い時期に共通して使える訳語の提示があるとよい。</li> </ul>
	<p>&lt; 他団体との連携について &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・自治体関係課及び地域国際交流協会が情報交換を密にして、もっと連携する必要がある。</li> <li>・自治体内での危機管理体制の構築。危機管理対応という意味での地域国際化協会の存在と役割の明確化。各地域に任せられた状態では、地方も協会も含めた危機管理体制の構築は永久に進まないと思われる。</li> <li>・情報提供や広報の直接的な窓口は、県ではなく、市町や関係機関になります。各自治体で多言語化して提供していくのであれば、国・県・市町や国際交流協会などにおいて、情報が伝達されるルートや共有できるシステム、多言語化するためのノウハウなどがきちんと整えていく必要があると思います。その他に、予診票などの専門様式は国から直接、中央の医療関係ルートに提供いただく。全国共通のエスニックメディアに情報提供していただく等々。</li> </ul>
	<p>&lt; 全国で共通につかえる情報の多言語化に関する評価等 &gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語情報を自前でできない自治体や団体については、自治体国際化協会(CLAIR)で多言語の情報提供をしていただくのはとても有用であると思う。</li> <li>・自治体により対応状況が異なるため、全国一律の情報提供は難しい面がある。各自治体が作成する際の参考にはなる。</li> </ul>

## その他の意見・要望

意見・要望	回答(抜粋)
	今回、WORD形式の電子データで提供されたように、今後も、各自治体に共通する情報を発信される際には、各自治体が各自治体の状況に応じて、情報を取捨選択・アレンジを行えるようであればよい。
	先行して多言語化を進めている自治体の情報を一覧で示していただけると、今後とも有効だと思う。
	インフルエンザの他にも災害等の緊急事態が発生した際に最新の情報を多言語で提供していただくと、市町や国際交流協会への周知も容易。
	昨年、本情報の作成に協力させていただいたが、こうした取組みの必要性は自団体でも感じており、自治体国際化協会のこうした取組みを高く評価している。今後も引き続き、同様の趣旨の取組みをお願いしたく、また、色々な場面で利用されるためのフォロー等の協力をしていきたい。
	複雑な情報、言葉を含むため、できるだけ簡単な日本語(やさしい日本語)を使用してくださいと、情報をそのまま転送したり、紹介できるので、検討ください。
	各地域国際化協会ですべて翻訳作業をする時間も省け、正確で迅速な情報伝達が可能となり、情報の受け手にとっても有益と思われます。他協会での使用事例も是非参考にさせていただきたいと思います。
	今回のように、基本事項など共通の情報については、一括して作成するとコスト削減や効率化が図れる。個別地域の情報は各自治体で対応。
	緊急を要する事項に関しては、可能な限り早い対応及び情報の広報を様々な手段を用いて発信することが望ましい。
	各自治体が独自に対応できる言語数には限りがあり、引き続き、幅広い言語で情報を提供いただきたい。
	多言語情報を提供する前に、「いつ頃提供する予定か」という情報を教えていただければ、各自治体・協会でも自治体国際化協会の情報を有効利用する可能性が増すと思う。