

だい きやまと し たぶん かきょうせいかいぎ だい かいがい きろく ようやく
第4期大和市多文化共生会議 第11回会議録(要約)

にちじ ねん がつ にち ど
日時: 2017年3月11日(土)14:00~16:40

ばしょ やまと し やくしよぶんちようしゃ かいがいぎ しつ
場所: 大和市役所分庁舎2階会議室

しゅつせき いいん いしま いのみさと くするみ こ しらとりせつろう せやま り たのい
出席: 委員(石間フロレデリサ、猪野美里、楠瑠美子、白鳥節郎、瀬谷麻里、田野井
さいな ふかわたかつね やまと し こくさい だんじよきようどうさんかく か しのだき
咲奈、ハゲイ パトリシア、府川貴恒) / 大和市国際・男女共同参画課(篠崎、
みずお こうえきざいだんほうじんやまと し こくさい かきょうかい さかい たなか こにし いしかわ いじょう
水尾) / 公益財団法人大和市国際化協会(酒井、田中、小西、石川) 以上
14名

けつせき いいん いとうもとみ しやうじ けいしやうりやく
欠席: 委員(伊藤素美、ウプレティ マトリカ、東海林まりえ)(敬称略)

かいぎ ないよう
1 これまでの会議内容

じ む きやく かいぎ ないよう こくさい かきょうかい おこな がいこくじん じやうほうていきやう
事務局からこれまでの会議内容と国際化協会が行っている外国人への情報提供につ
いて説明した。

かいぎ はじ ねん けい か かいぎ ほうこうせい がいこくじん ちいきさんかく すす
○会議を始めてから1年が経過した。会議の方向性は外国人の地域参画を進めていく
こと、外国人の抱える課題を解決すること。行政に提言するのではなく、委員が協力
して自分たちの取り組み(アクション)を実行する。

かいぎ けんとう がいこく こ きやういく がいこく
○会議では、2つのテーマを検討している。(1)外国につながる子どもの教育と(2)外国
人への情報提供。

ぜんかい かいぎ がいこく こ きやういく しら こ
○前回の会議で(1)外国につながる子どもの教育について調べたところ、子どもではなく、
おや にほんごりやく かだい み いっぽう にほんじん がいこくじん じやうきやう
親の日本語力という課題が見えてきた。一方で、日本人がそうした外国人の状況を
想定できていない。

ほか にほんご ひつようせい はっしん ほうほう がいこくじん ぶんしよ いっぽうてき つた
○その他にも、日本語の必要性を発信する方法や外国人に文書で一方的に伝えるの
ではなく、別の方法で情報を伝えていくことなどの意見があがった。

がいこくじん にほんご がくしゅう がいこくじん じやうほう う と
○そこで外国人の日本語学習ではなく、外国人がどうやって情報を受け取っているのか、
ぎやうせい がいこくじん じやうほう ていきやう がいこくじん じやうほうてい
行政などが外国人にどうやって情報を提供しているのかなど、「外国人への情報提
供」というテーマを設定し、委員のみなさんと調べてみることにした。

さんこう こくさい かきょうかい おこな じやうほうていきやう がいこくじん し めん し
○参考までに、国際化協会が行っている情報提供について、Aの「外国人市民が知り
たい情報」とBの「外国人市民に伝えたい情報」に区別して説明した。

くぶん 区分	こくさい かきょうかい おこな じやうほうていきやう じれい 国際化協会が行っている情報提供の事例
がいこくじん し めん し じやうほう A 外国人市民が知りたい情報	たげんご つうやくまどぐち つうやく ほんやく 多言語の通訳窓口、通訳・翻訳サービスなど
がいこくじん し めん つた じやうほう B 外国人市民に伝えたい情報	がいこくご ばんじやうほうし せいかつ 外国語版情報紙、生活セミナー、たぶんかラジオ、 ホームページ、Facebook、防災訓練など

しつぎ おうとう
(質疑応答)

- 委員：外国人を対象とした生活セミナーではどんなことをしているのか。
- 事務局：昨年度はファイナンシャルプランナーの指導の下で生活設計をテーマにした講座を開催したが、参加者は2名と少なかった。また、生活習慣病を予防する食事作りをテーマに食生活改善推進員とともに料理教室を開催し、15名ほどの参加があった。
- 大和市：確認だが、多言語通訳窓口と通訳・翻訳サービスの違いとはどんなことか。
- 事務局：通訳員では対応できない案件だと、登録ボランティアの協力が必要になる。企業から社員に対して規則を説明してほしいなど通訳依頼が入ることもあるが、登録ボランティアの派遣はしていない。
- 大和市：通訳、翻訳に対応するマンパワーは不足している現状かと思う。
- 委員：登録ボランティアは仕事をされている方も多く、通訳にしても翻訳にしても空いている時間に対応していることが多いと思う。
- 事務局：翻訳の場合、依頼から納品まで2週間が原則になっているが、明日にでもすぐほしいと依頼に来るケースが目立つ。どうしても1週間以内に翻訳した書類が必要という方が多く、登録ボランティアにお願いして何とか実施している状態。
- 委員：多言語通訳窓口で2011年から2015年の間に相談件数がかかなり増えている理由はなぜか。
- 事務局：英語は、アジアやアフリカからの人が増えているからだと思う。同じようにベトナム語もベトナム人が増加している。スペイン語は、全体の人数が減っている割に相談件数は減っていないので、常連(リピーター)が多いのではないか。
- 委員：長年通訳員をしているが、以前と比べると、日本で生活する上でやらなければいけないことが増えている印象。したがって、通訳が必要な方は何度も窓口に来る傾向にある。
- 委員：国際化協会のサービスについて、外国人はどうやって知るのか。大和市に転入してきたときにお知らせしてくれるのか。
- 事務局：今は外国人も日本人と同じように転入、転出の手続きをとるため、どのような対応をしているのか、市に確認する必要がある。
- 委員：以前は外国人登録窓口があったため、外国人に生活ガイドなどで情報を渡すことができた。今は日本人と変わらない手続きになってしまったので、手渡すチャンスは減ってしまっているのではないか。
- 委員：国際化協会のサービスを知らない人もいるか。
- 委員：知らない人もいる。初めて通訳窓口に来たり、電話をもらったりしたときに確認し

てみると、友達から聞いたと言う人が多い。

(2月26日の防災訓練に参加した委員から報告)

○委員：やさしい日本語の講義は、日本人同士のグループワークだったため、自分たちでつくった情報が本当にやさしい(外国人に伝わる)日本語なのか、実感がなかった。防災訓練に参加していた外国人の日本語力には偏りがあり、日本語が多少わかる方はよかったが、知識がない方はまったく分からない様子だった。

○事務局：数日前に来日したばかりの参加者もいた。やさしい日本語は日本語検定4級レベルなので、その水準の日本語力がないと外国人が理解するのはむずかしい。4級は日本語の学習時間300時間に相当するが、検定の中では一番下のレベル。

○委員：外国人のための防災訓練に参加し、二人の方が調査に応じてくれた。わからないことをたくさん知った。

○委員：私もそうだが、自分は大きな地震にあうことはないだろうと思い込んでいる外国人が多いと思う。

2 委員からの報告

「外国人への情報提供」というテーマに関して、A「外国人市民が知りたい情報」とB「外国人市民に伝えたい情報」に分け、それぞれ委員が調べ、報告した。

区分	委員
A 外国人市民が知りたい情報	猪野、瀬谷、田野井、石間
B 外国人市民に伝えたい情報	楠、府川、パトリシア

●楠委員「B 外国人へ伝えたい情報」

○(I)アンケート用紙、(II)LINE、(III)友人に依頼する、という3つの方法でアンケートを行った。

○(I)の対象は40歳から60歳の17名。「市には防災、ホームページ、住宅、ゴミ、健康、教育、医療など多言語の翻訳情報がたくさんあることを知っていますか」という質問に対して、知っている人は16人、知らない人は1人だった。

○情報の入手方法について聞いたところ、回答は以下の通りだった。市役所や保健福祉センター／国際化協会の通訳窓口／AJAPEやEd.ベンチャーなどのNPO／南林間にあるKYODAI／友人や家族／外国人料理店／自宅に届く手紙／雑誌などだった。Tierraは国際化協会が作成している情報紙で、子どもが学校からTierraをもらってきて活用していると答えた人が11人いた。

○「どんな情報を知りたいか」という質問もしてみた。国民健康保険／がん患者にしてあげられること／後期高齢者へのサービス／病気／年金／仕事／交通事故の保険／住まい／障害者／子どもが安く習い事ができる場所／日本語教室などだった。

○(Ⅱ)LINE で8人に聞いた。「どこから生活に必要な情報を入手しているか」という質問に対して、日本人の妻、市のホームページ、国際化協会の通訳員、生活ガイドなどの回答があった。

○(Ⅲ)5人から情報提供についてアンケートをとったところ、仕事で忙しくて興味が無い人もいた。また、緊急の時は国際化協会に駆け込むと言う人もいた。

○自分も情報を提供する立場として、もっと積極的に外国人へ生活に必要な情報を届けなくては行けないと思った。外国人も、もっと日本語を学んで自分で情報を得ることが大切だと思った。

(質疑)

○KYODAIという雑誌はどこで手に入るのか。

○ペルー料理のレストランや南林間にあるKYODAIの事務所などに置いてある。日本で生活する上での情報をたくさん掲載している。

○40歳から60歳の方々は、何年ぐらい日本に住んでいるか。

○10年から20年くらいだと思う。日本に長くいても日本語を習得するのはむずかしい。

○結局のところ、この調査ではBの「外国人に伝えたい情報」というより、Aの「外国人が知りたい情報」について調べたことになると思う。

○外国人に伝えたい情報が「届いているかどうか」という観点で外国人に聞いて、回答を得たので、外国人に伝えたい情報について調べたことになるのだと思う。

○(自分が)伝えたい情報を先に考えてしまいがちだが、そうではなく、(相手が)何を知りたいのかを本当は先に考えるべき。ホームページにはたくさんの情報がある。楠さんの言われた通り、情報は眠ったままなのではないか。国際化協会のホームページは、どこに何があるのか知るだけでもたいへんで、情報が too much (多過ぎる)。

例えば、横浜では「しるべ」などの多言語情報サイトをつくっている。「妊娠、育児、教育、仕事」の4つのカテゴリーに整理されていて、わかりやすい。外国人に多くの情報を提供する前に、情報の出し方を研究した方がいいのではないか。あまり言いたくないが、情報を知りたい外国人は、どこに行けば情報を得ることができるのか、学習してほしい。コミュニティセンターなども活用できる。

○調べてみると、外国人に伝えたいと思っている情報は、スペイン語など多言語に翻訳されているが、あまり外国人のみなさんのところには届いていないことがわかった。小中学校に通う子どもがいる外国人は、子どもを通じて国際化協会の情報紙を受け取

- 方が多い傾向にあった。一方で、小中学校に通う子どもがいない外国人にはどうやって情報を届けたいか、考えないといけないポイントだと思ふ。
- 以前はメール配信サービスといて、国際化協会がEmailで情報を発信していたことがあったが、今はなくなってしまった。自分の母語で情報を得ることができるのでとても良かった。
 - メール配信サービスは登録する方が少なかった。
 - 登録するために一度空メールを国際化協会に送る必要があったため、面倒だったよ。代わりにFacebookで情報を発信している。
 - Facebookにしても、まず日本語ができないという問題がある。一番かんたんな方法をとってほしい。外国人に対して日本語を勉強してください、と言っても「この年だから…」とかいろんな理由から日本語を習得するのがむずかしい方が多い。
 - 外国人に情報を伝えたくても、どんな情報を知りたいと思っているのか、相手の状況を考えなくては情報が届かない。相手に伝える前に何が知りたいのか、先に考える必要があるのだと思ふ。

●猪野委員「A 外国人が知りたい情報」

- 大和市内の日本語教室の学習者へアンケートをした。アンケートを英語、中国語などに訳したが、一人でやるのは大変だった。
 - 外国人は自分の身近なことが知りたいと思っている。また、わからないことはすぐに知りたいということがわかった。残念ながら、公共的なところから情報を得ているようではなかった。
 - 先日行われた防災訓練に関する情報提供だが、国際化協会から開催案内はあったが、日本語教室の先生から外国人に「防災訓練があるよ」と伝えただけだった。行くかどうか、行った方がいいのか、話し合うこともなかったのでこの教室からは一人も参加者がいなかった。
 - いろいろ聞きたいこともあるけれど、複雑な手続きをとるのではなく、身近な人に教えてもらいたいということがわかった。
- (質疑)
- 日本語教室の学習者は子どもではなく、成人の方。
 - やはり、身近な方から教えてもらいたいということがこの調査からわかる。
 - 対象の外国人はとても熱心に答えてくれたので、それに対して自分たちがどんな形でもいいので、応えないといけないと思ふ。

●瀬谷委員「A 外国人が知りたい情報」

- 外国人がどういった情報を受け取っているのか、直接聞いて調べた。一つは、外国人女性の会で、もう一つは近所に住む知人へインタビューをした。
- 情報源は家族や子どもなど身近な人であることが多かった。特に、医療のように重い内容は、知り合い程度の人には聞かないようだ。聞いてもその情報を信用するかどうかは別の話。また、医師が外国人に対してどのように接しているのか、重要と考えているようだった。
- 今回調べてみて、情報源が大事であることがわかり、わたし自身は認識が変わった。以前は、情報のハブ(hub: 中心)となるような人がいて、そこから口コミで情報が流れていくのだろうと思っていた。
- 外国人女性の会には、わからないことがある時は石間さんに聞くと答えた人が多かった。外国人はもっと日本語を学んだ方がいいと言っていた人もいた。確かにハブとなるような人から情報が伝わっていることはわかったが、受け取る外国人がコミュニティと呼べるほど強いつながりを持っているわけではないこともわかった。そもそもネットワークをつくらないと情報は伝わりようがないと思った。
- 日本は便利な社会になっていて、外国人は日本語ができなくても暮らしていける現状にある。わたしが中国で生活していた経験では、最初の1年は中国語が分からないため一生懸命中国語を吸収しようと思うから、とても大事だと言われた。しかし、中国での生活が1年以上になり、何とか生活できるようになると、中国語を習得しようとする意欲が起きなくなってしまう。日本に来る外国人も似たような状況だと思うので、来日のタイミングは気にかけていた方がいいかと思う。
- 外国につながる子どもの教育について調べたときにも感じたことだが、学校の先生はとにかくサバイバル日本語(何とかわかる日本語)が身につについて、友だちと遊ぶことができれば授業が分からなくても大丈夫とってしまう。しかし、本当にそれでいいのか。
- インタビューでは、子どもの学校から来るお便りや予防接種の案内などがわからないと答えていた人が多かった。子どもを持つ外国人に限っていえば、各学校でこの人に聞けば大丈夫という方が最低1人はいる状況をつくることのできるだけでずいぶん違うものと思う。
- 外国人は日本語ができなくても生活できているため、日本人とのつながりや人間関係がなければ、そもそも日本語を勉強しようというモチベーションが生まれないのではないかと。特に日本人の夫(妻)がいて、最低限のことは夫(妻)に聞けば何とかかなるようであれば、日本語を習得しようという気にならない。子どもの学習支援のことを考えると、親と学校の先生などをつなげることができればいいのではないかと感じた。

しつぎ
(質疑)

- 日本語を集中的に勉強してもらおうことはいいと思ったが、そういう場所がない。大和市には、ここに行けば勉強できるという場所(日本語教室)がある。開催時間などは(外国人の都合に合うように)考えた方がいいのではないか。
- 中国では、お金を払えば通訳も翻訳も可能だが、そのときにすごいお金がかかる。外国人は、お金をかけたくないから中国語を学習するモチベーションが生まれる。何でもかんでも大和市から情報を提供するのではなく、この情報ならここで入手できるなど情報の経路を整理するべきではないだろうか。お金をかけるかどうか、後は外国人に選ぶことができる仕組みにすればよいと思う。
- その人にやる気がないとどうしようもない。日本語を習得できる場があることも大事だが、外国人の日本語学習へのモチベーションを上げることができるよう、日本人とのつながりをつくるのが大事なのではないか。
- 地域の日本語教室は大したお金をかけていないので、さぼってもいいと思ってしまう。もっとお金をかけて日本語学習ができるところが増えてもいいかもしれない。
- 情報だけは最初に来たときに教えてあげないとわからないままになってしまう。
- そこがポイントで、どうやって情報を届けるのかが問題。ここをしっかりおさえないと同じことを繰り返して、結局情報が届かないままになってしまう。
- 質問だが、現在は大和市に転入する場合、外国人はどのような手続きをとるのか。
- 数年前から新しい在留管理制度になったため、外国人も住民票を取得するなど、日本人と同じような手続きをとっている。
- 今回インタビューをした外国人女性の会の参加者は、日本人の知り合いがいなかったり、隣に住んでいる人を知らなかったり、日本人とのつながりが少ない方が多い。自分の子どもが保育所や小学校に入学すれば、つながりが増える。グループに入っているメンバーは日本語を勉強したり、学校のことを学んだりしている。以前は情報を受け取ることができなかった。知り合いがいれば、イベントにも参加しやすい。日本人でも知り合いがいなかったら、ちょっと怖くて参加もしにくい。
- 日本人は外国人のことをだんだん理解し始めていると感じる。以前は外国人にいい印象を持っていない人もいた。先日の防災訓練でも外国人のためにやさしい日本語を学ぶ講義があった。
- そうした集まる場があることは大事なことと思う。どこかで人とのつながりがつくれたらいい。外国人は、特に来日間もない頃など母国の食材が手に入らなかったりして食事に困ることもあると思う。例えば、日本の料理をつくる機会があれば、外国人が日本人とのつながりを持てるようになるのでは。

● 田野井委員 「A 外国人が知りたい情報」

- グループチャットに質問を投げてみた。9名から10名くらいから返事があった。
- 生活や食事に関する情報について、一番知りたいと答えた方が多かった。生きていく上で食事は大事なもの。どこに美味しいお店があるかなど、食に関する情報について知りたい声が多かった。
- 2番目は健康、そして旅行に関わることも興味があるとの回答が多かった。また、ほとんどの方が子どもを持っていることから、子どもの教育や学習に関わる事を知りたいようだった。そのほかにパーティなど、みんなで一緒に楽しめるイベント情報なども知りたい情報としてあがった。
- 対象は中国人だったが、口コミで情報を得ている人がほとんどだった。LINE やメッセージ (Facebook) などと同じような中国の SNS を使って聞いてみた。
- グループチャットの中で「これ知りたい」とか「これ教えて」といったやりとりがよくある。質問には誰か知っている人が回答していて、これも1つの口コミ情報だと思う。このように知り合いから情報を得ている人がほとんどではないか。

(質疑)

- Facebook などの SNS では、何かまとまりがあるのか。
- グループをつくっていて、そこで情報をやりとりしている。
- わたしはあまり SNS を利用していないのだが、そこで交わされる情報は本当に正しい情報なのか、信頼性が問われると思う。
- 情報が正しいかどうかは 1 番大切なところ。美味しいお店などはどうしても構わないが、子どもが病気したときなど、医療や健康に関わる情報は正確であるべきで、実際ホームページにも掲載されている。
- 自分でホームページを探すのは時間がかかるため、知り合いに聞く方が楽だし、返答も早い。

● 石間委員 「A 外国人が知りたい情報」

- 何人かの人に聞きとりを行った。
- みなさんに共通するのだが、「困っていることはない」とよく言う。しかし、普段の会話では困っていないと言うけれど、保護者面談など学校の先生とのやり取りでは困ることもある。
- わたしにも学校の先生から連絡が入り、「はんこが必要」とか「明日の持ち物の確認」とか「集金を払っていない」などを保護者に伝えてほしいと依頼がある。でも、外国人

の保護者は困っていることはない、と言う。

○外国人の保護者は学校のことなどを知りたいとは思っているけれども、そこまでの日本語を習得しようとは考えていない。

○例えば、封筒には多言語表記があるので、予防接種や健康診断に関する書類などということまではわかるが、何の予防接種の書類なのかまでは分からないことが多い。だから、すぐに捨てるか、家のどこかにしまっておくことになる。

○(そのような状況にも関わらず)外国人は「困っていない」とよく言う。封筒を持ってきたら、市役所に行って手続きしてください、国際化協会に行ってください、とわたしから伝えることも多い。

○外国人は話したいことがたくさんある。はじめは病気のことを話していても、診察が終わればその他の自分の話をしてくる。

○いろいろな連絡内容がよくわからない。何に困っているのかもわかっていないことがある。

(質疑)

○外国人女性の会ではどんな活動をしているのか。

○月に1回活動している。これまで自分の母国料理の紹介、予防接種のこと、公園でのランチ会などを行ってきた。お母さんたちは友だちが少ない。

○わたしは外国人なので日本語を教えることはむずかしい。日本人がグループに入ることできちんとした日本語を教えることができるかなと考えている。

●府川委員「B 外国人に伝えたい情報」(他市が行う情報提供について)

○他市が行う情報提供の状況を知りたくて、横浜市都筑区の「つづき MY プラザ」と相模原市の「さがみはら国際交流ラウンジ」の2か所に行って調べた。

○つづきMYプラザは、外国人だけでなく、青少年育成のためにも運営されていて、当日も外国人の姿はなかったが、駅前で誰もが入りやすい雰囲気であった。外国人に届ける情報はスタッフがきっちりと整理していた。

○さがみはら国際交流ラウンジは、駅から近いが会社のビルのような感じで外国人は入りづらい雰囲気だと思った。ラウンジに来るといより、ホームページやFMラジオを通じての情報提供を主に考えているようであった。

○都筑区、相模原市どちらにおいても情報が多過ぎて、その整理が大変な作業だと感じた。どちらも相談に来る外国人に対しては、必要な情報をできるだけ提供しようという熱意が感じられ、質の高いボランティアの人材育成が課題だと思った。

(質疑)

○場所に関しては駅から近くないと利用してもらえない。場所も人材の確保も両方大事なこと。

●パトリア委員「B 外国人に伝えたい情報」

○(1)外国人に伝えたい情報は何か、(2)行政情報を知りたいと思ったら、誰にたずねるか、の2点について、日本語教室(つま読み書きの部屋)の先生に聞いてみた。

○60代の女性に聞いてみると、(1)は避難所の場所、健康診断が受けられるところ、日本料理、日本語教室、市のイベントなどだった。(2)は保健福祉センター、日本語教室、市役所、国際化協会などにたずねるとのこと。

○40代の女性は、(1)について、日本に住む外国人が暮らしやすくなる情報として、薬の飲み方、病院のかかり方、休日診療所、日本語のクラスなどを挙げた。(2)については、近所の人に聞く、ネットで調べるという回答だった。

○70代の男性は、(1)電車の中でのマナー、自転車は左側、電話を掛けるときの自分の名前をまず名乗ること、人と話すときに「すみませんが・・・」の声かけなどだった。(2)はインターネット、市役所、自治会、知人の日本人という回答だった。

(質疑)

○「すみませんが・・・気持ちなんですけど」とは、どのような意味か。

○ペルー人同士で話すときは友だちと話すような感覚だが、日本人はていねいな言葉を話すので、気をつけなければいけない。

○この報告は日本で暮らしやすくなるためにという観点から外国人に伝えたい情報をまとめたものと思うが、生活に密着した身近な内容のものが多かった。

○電車のマナーをはじめ、日本人にとってみると当たり前と覚えることが外国人のわたしたちからするとあり得ないと感じることもある。道路の掃除や公園のごみ拾いなどは日本人しかしないのではないか。日本でのマナーやルールなども外国人には伝えるべきと思う。

3 全体の意見交換

情報はたくさんあるのに外国人には届いていない

○事務局:今日の報告をまとめると、「情報はたくさんあるのに外国人には届いていない」というミスマッチが起きている。外国人は、わからないことがあると身近な人、知り合いに聞きたい人が多く、自分で調べるには時間がかかると思っている。情報はあるのに、自分で取りに行こうとはしない。外国人が知りたい情報は、おいしいレストランやダイエットの情報などであって、行政が出している情報とは少し違う。また、情報が届いてい

ない状態について、外国人自身は困っているとは思っていない。

○委員：困っていないときは問題ないが、困ったときはすぐに情報が欲しいと思う(普段はいいけれど、何か起きたときはたいへん)。週末は私の携帯によく電話が入る。

○事務局：身近な人や知り合いから得る情報は正しいのか。リテラシーの問題として、この情報は正しいのかどうか、見極める力も大切になる。

○委員：正しいかどうかに関わらず、知り合いから情報を得ることができれば、本人としては解決したと思っている。

○事務局：行政としては、避難所や予防接種のことも伝えてはいけない情報がある。届けるべき情報はあるのに、外国人は自分で調べたりはしない。この会議でどの部分を解決したいと思うのかをみんなで話し合ったらどうか。伝えなければいけない行政の情報を届ける方法を考えるのか、外国人が知りたがっている日本で生活しやすくするための情報を届ける方法を考えるか。

自分からは情報入手しない。日本人だって同じ

○委員：情報は整理することができないのではないかと思う。行政がすべきことは、情報提供ではなく、情報入手できる環境をつくることなのではないか。

○事務局：スペイン語の通訳窓口に来る人は常連(リピーター)という話があったが、仮に情報入手できる場所があったとしても、多くの人は利用しないのではないか。つまり、通訳窓口に来ない人は、知り合いなど自分が信頼できる人から情報入手している。また、情報を届けるだけでは行動に結びつかない。防災訓練のちらしを渡すだけでは、外国人は防災訓練に参加しない。

○委員：防災訓練については、ちらしを渡すだけでなく、受付までしなくては参加までにはつながらない。何にしても同じだが、そこまでのフォローをしなくても、外国人が行動に結びつくような方法を考えられたらと思う。

○委員：情報の重要度なのではないか。日本人であるわたしも、多くの外国人と同じように防災訓練に参加したことはない。しかし、深夜の救急医療の情報だとしたら、子どもがいる方であれば誰にとっても必要で、重要な情報なのだと思う。

○委員：しかし、現実には自分の子どもが夜中に熱を出したときに初めて深夜の救急医療の情報を知りたいと思う人が多い。(外国人と一言で定義するのは乱暴だが)重要な情報だからといっても、事前に把握しておくわけではない。

○事務局：このような情報が届いていない状態について、わたしたちがどのように解決するか考えてみるといいと思う。

○委員：自分では「問題ない」と思っている方に対して、「問題がある」と指摘するのは余

計なことで、おそらく聞く耳を持たない。夜中に子どもが熱を出してから、ホームページで病院を調べたりしてもダメなわけだが、それは外国人だけでなく、日本人だって同じことをしている。

○事務局：外国人は信頼できる人からの情報を受け取っていることが多いという報告があった。

○委員：おいしいレストランの話などは正しくても間違っている（どうでも）いいのだが、深夜の救急医療の情報だったら、場所や電話番号などが正確にわからないと話にならない。正しい情報にアクセスする方法さえ分かればいい。

情報を取りに来ない人に対して、どのように情報を届けるか

○委員：行政から発信する情報は、信頼性が高いし、重要な情報であると思うが、どうして外国人には注目してもらえないのだろうか。

○委員：それは敷居が高い（行きにくい）と思うからではないか。

○委員：不特定多数の方に向けられた情報だと、人は興味を持たない。「わたし」のために届けられる情報でないと、どうでもいいと思ってしまう。

○事務局：加えて、その外国人の母語で書かれた情報でなければ、とても重大な情報であっても分からないのではないか。

○委員：（外国人女性の会に限って聞いた話ではあるが）一番困っていることは、子どもが学校から来るお知らせがわからないことだった。その点に関して具体的に取組めることがあると思う。

○委員：親が学校のお知らせに書いてある日本語を理解することができないことか。

○委員：日本語が分からないだけでなく、学校の先生とのコミュニケーションがうまくとれていないということではないか。

○委員：国によって教育制度はそれぞれ違う。例えば、日本では授業参観、運動会、保護者面談などがあるが、国によってはなかったりする。保護者がPTAの役員を引き受けなければいけないことも知らない。

○委員：もしかしたら、日本人側が外国人のことを日本語がわからないからPTAの役員やるのは無理でしょう、などと言ってスルーしてしまっていることもあるかもしれない。

○委員：また外国人側の話になるが、もっと情報を受け取ったり、日本語を学んだりできることがあるのではないかと。（日本人側が）何でも用意してあげるのも良くない。外国人も少しは努力してもらわないといけないと思うので、その辺をどう考えるか。ひとつの学校に多言語対応できる人を配置するのはお金も関わってくることなのでむずかしい。お金がかからずに手軽に保護者や外国人市民の方々に情報を伝え、受け入れてくれる

- ほうほう さが
方法を探さなくてははいけない。
- 事務局: 外国人が「困っている」と思っていたら、解決しようとするから問題は少ない。
「困っていない」と思っている人に対してどうするか。
- 委員: スーパーで欲しいものをカゴに入れるだけで買い物ができるように、日本語が分からなくても、普段困っていると感じることはない。一方、何か困ることが起きるとパニックになって、相談に駆け込んでくることになる。例えば、裁判など手続きの期日があるにも関わらず、期日間際になってから、相談を持ちかけてくる。
- 委員: 国際化協会に翻訳を依頼する方も同じで、どうしても手続きに間に合うギリギリのタイミングで依頼にやってくる。そして、すぐに翻訳してほしいという方が多い。
- 委員: 国際化協会の翻訳など制度やシステムについて分からない、知らない人が多い。その点をどのように考えるか。
- 委員: 国際化協会で作成している Tierra(外国語の情報紙)を受け取っている方も多い。この情報紙は小中学生の子どもを持つ外国人すべてに届けているのか。子どもがカギになると思うのだが。
- 事務局: 子どもに直接配布しているのかどうか調べてみないと分からないが、小中学校あてに送付している。
- 委員: わたしが調べた限りでは Tierra を見ていると回答した方が過半数いた。小中学生の子どもを持つ外国人であれば問題ないが、小中学生の子どもを持たない外国人に対して、どのように情報を届けるのか。通訳窓口を利用するためには、わざわざ平日に仕事を休まなければならない。
- 委員: コンビニに情報紙を置いてもらったらいいのでは。コンビニすべてに置くことはむずかしいのかもしれない。でも、そのくらいはしないと、どこか(市役所など)にまとめて置いてあっても情報は届かない。
- 事務局: たとえコンビニに情報紙があったとしてもむずかしいのでは。
- 委員: 問題の出発点に戻ると、自分で情報を取ろうとしない人に情報を届けるのはむずかしい(コンビニに情報紙があったとしても気が付かないだろう)。
- 委員: 何とかしたいと思っているのは子どものこと。親と学校のコミュニケーションを手伝いできることは何かないだろうか。
- 大和市: 課題は幅広くある中で、この会議で行う取り組みとしてアイデアが出てきたことと思う。
- 事務局: (情報を届けるための)アイデアはたくさん出てくるかと思う。まだ報告していない方もいるので、次回も引き続き、外国人への情報提供について今日の話し合いを踏まえて意見交換を続けていく。

外国人が情報を得ている状態をつくる

- 委員：情報の整理なのか、伝達方法なのか。
- 事務局：関心を持ってもらえるような情報の届け方などのアイデアではないか。自分で情報を得られる力をつけるにはどうすればいいか、など。
- 委員：行政としては伝えなければいけない情報があるはず。受け手の外国人が聞いていても、聞いていなくても情報発信しないといけない。発信の方法なのか、情報の内容なのか、問題点は分かるのだが、次回の会議ではどの点を検討していくのか。
- 事務局：発信の方法や情報の内容という観点で考えるのではなく、成果として外国人が知っているという状態をつくることを検討していく。
- 大和市：情報の内容はすでに存在しているので、いかに発信していくのか、発信方法を考えることになるかと思うが。
- 委員：今日の会議では、情報提供に関して、幅広く、いろいろな側面からの話があった。問題の核心はみなさんと共有しておいた方がいいかと思った。
- 委員：だいたい基本的なことは共有されていて、問題点はみなさん理解していると思う。次回は個別に考えてみたらどうか。情報提供にはいろいろな方法があるが、その方法が有効なのか今まで検証したことがない。やってみなければ分からないことがある。情報を取ろうとする人が手に入る仕組みでなければ困る。情報の量が多いことはわかっているので、情報が必要なときにどうアクセスすればいいか、理解してもらえばいい。ひとつずつ列挙してやってみたらどうか。
- 大和市：行政がたくさん情報を提供していても、困ったときになって初めて情報を取りに来る、というのは日本人も同じ。情報を届ける対象者の幅は広い(関心がある人となない人がいる)。また、外国人の立場や役割によっても情報の取り方は違う。優先順位をつけ、この会議としてできることを考えていってはどうか。

4 その他次回会議について

次回の会議は4月8日(土)14:00～、同じ市役所分庁舎2階会議室で行う。

以上