

だい きやまとし たぶん かきょうせいかいぎ だい かいがいぎ ろく ようやく  
第4期大和市多文化共生会議 第12回会議録(要約)

にちじ ねん がつ か ど  
日時: 2017年4月8日(土)14:00~16:30  
ばしょ やまとし やくしよぶんちようしや 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 いん いしま いとうもとみ いのみさと くするみこ しらとりせつろう しようじ  
出席: 委員(石間フロルデリサ、伊藤素美、猪野美里、楠瑠美子、白鳥節郎、東海林  
まりえ、瀬谷麻里、田野井咲奈、ハゲイ パトリシア、府川貴恒) / 大和市国際・  
だんじよきようどうさんかくか はしもと いとう こうえきざいだんほうじんやまとし こくさい かきようかい さかい  
男女共同参画課(橋本、伊藤) / 公益財団法人大和市国際化協会(酒井、  
たなか こにし いしかわ いじょう めい  
田中、小西、石川) 以上 16名  
けっせき いん けいしりやく  
欠席: 委員(ウプレティ マトリカ)(敬称略)

## 1 これまでの会議内容

じ む きょく かいぎ とお きょうぎ かんたん せつめい  
事務局からこれまでの会議を通して協議してきたことなどについて簡単に説明した。

じ む きょく ぜんかい かいぎ し てんにゆう がいこくじん たいおう しつ  
○事務局: 前回の会議で、市では転入してきた外国人にどう対応しているか、という質  
もん 問があったので、市民課へ問い合わせてみた。外国人だからといって特別なことはし  
ていないが、市民課のラックに外国語の情報紙を配架していたり、日本語で防災マッ  
ぷ、ごみの出し方などを手渡したりしているとのことだった。

いん がいこくご じょうほう わた なまえ がいこくじん  
○委員: どうして外国語の情報を渡していないのだろうか。名前をみれば外国人だとわ  
かるのではないか。

じ む きょく げんじょう にほんじん がいこくじん おな にほんご しりょう てわた  
○事務局: 現状は日本人でも外国人でも同じ日本語の資料が手渡されているようであ  
った。

## 2 委員からの報告

### ●伊藤委員「B 外国人へ伝えたい情報」

にほんご きょうしつ よ か へ や がくしゅうしや かいどう え なが にほん  
○日本語教室(つま読み書きの部屋)の学習者から回答を得た。いずれも長く日本に  
す 住んでいる外国人。

だいだんせい しゅっしん せいかつじょうほう し き やま  
○40代男性(ペルー出身)に生活情報を知りたいときにどうするか聞いてみたところ、大  
とし たの し かいどう しら ちじん たず  
和市の楽しいイベントを知りたいという回答。インターネットで調べるか、知人に尋ねる  
とのこと。

おな だいじよせい たいわんしゅっしん き やす みせ さいがいじ じょうほう し  
○同じく、60代女性(台湾出身)に聞いたところ、安いお店や災害時の情報が知りたいと  
かいどう にほんじん はいぐうしや きんじよ にほんじん たず おお  
の回答。日本人の配偶者もしくは近所の日本人に尋ねることが多いようであった。

にほんじん たい がいこくじん つた じょうほう なに き だいじよせい  
○また、日本人に対して、外国人に伝えたい情報は何か聞いてみたところ、60代女性は  
こま い よ かいどう  
困ったときにどこへ行けば良いか、という回答だった。

おな だいだんせい にほん く かた じょうしき だいじよせい さいがいじ じょうほう  
○同じく50代男性は、日本での暮らし方の常識について、20代女性は災害時の情報に

ついて、それぞれ伝えたい情報として回答があった。

- 外国人に伝えたい情報の内容だけでなく、わかりやすく伝える方法が大事なのではないか。

### ●東海林委員 「A 外国人が知りたい情報」

- 英語で調査シートをつくり、3名の外国人(アメリカ出身)から回答を得た。市役所などに対する要望が多かった。
- 在日7年の方。何のテストかわからないが、そのテストについての情報を市のウェブサイトを見ている。緊急時の情報も市のウェブサイトを見ているが、わかりにくいし、情報が限られている。それから、日本語レッスンについての情報をもっと知りたい。ある日本語教室に参加したことがあったが、学習者のレベルが初級から上級まで入り混じっているようだった。家に近いところを探したいので、正しい情報を得ることができるようにしてほしい。
- また、市のウェブサイトについて、英語サイトを閲覧するには、日本語サイトの画面から入らなくてはいけない。日本語が理解できないと英語サイトにたどり着くことがむずかしい。
- 在住8年の方。大和市に住むためのガイドについて知りたい。
- 在住5年の方。病院など日本の医療システムについて知りたい。診察のときは、日本人の知り合いに電話で説明し、その方から医師へ病状を説明してもらっている。
- また、市内のイベント、医療、税金などの情報を知りたい。お金を払って日本語を読んでもらって、記入などを手伝ってもらっていたりするとのこと。

### 3 全体の意見交換

情報が外国人に届いていない状況について、配布資料に沿って事務局から説明した後、委員が意見交換を行った。

- 委員：大和市に転入してきた外国人に多言語情報が届いていることも大切なことではないか。まずは、さきほどの話にあった多言語情報が外国人に届いていないのは、手渡していないからで、行政にその情報を渡してくれるよう頼むことが大切だと思う。日本語だけでなく、その人がわかる言葉の情報を一緒にわたすことが大切。どうして渡していないのかわからない。

○事務局：外国語の情報紙があるラックの案内ぐらいいはしてもいいかもしれない。

○委員：または、外国語の情報紙がありますけど、という一言があってもいいかも。

○事務局：行政がまずやるべきことがあるということは理解できるが、この会議でできるこ

けんとう  
とを検討していきたい。

- 委員：突然病気になったらどうしたらいいのか、というのが大きな問題に思う。知る方法さえ教えてあげればいい。例えば、イタリアの場合、住んでいる地域のホームドクターと契約を結んで、紹介状をもらわないと病院に行くことができない。日本に住んでいる外国人に対して、近所のクリニックだけでも教えてあげられるといいのではないかな。
- 委員：ウェブサイトをつくったところで必要がなかったら見ないわけで、それを見なさいと言われても困ると思う。かんたんなことだけ伝えることができればいい。
- 事務局：資料にもどって説明したい。外国人への情報提供にまつわる課題はたくさんある。どうして課題が解決されないか、一つひとつ検討して解決案を考えていきたい。
- 委員：解決策はつながっているかもしれないが、課題を解決していくときは一つひとつになる。10の課題があったとしたら、10の解決策がある方が分かりやすい。この課題を解決すれば、あの課題も解決すると考えるのではなく、一つひとつ解決を考えていく方がいい。
- 委員：情報の問題は仲介役がいれば、つなげられるので解決に近づくのではないかな。多言語ができるボランティアがいると思うので、そうしたボランティアと外国人をつなげることがわたしたちにできることではないかな。

ぜんいん けんとうないよう  
(全員の検討内容)

- 多言語情報を外国人だけでなく、日本人も含めて全員に配布すればいいのではないかな。「いりますか」と聞かれても分からない外国人が多い。しかし、転入のときに市役所で多言語情報を渡す機会は一度しかない。大和での生活はその後長く続いていく、という視点で考える必要もあるのではないかな。
- 多言語対応の窓口やコールセンターがあればいいのかもしれないが、それはどの課題を解決するのか、考える必要がある。分からないときは近くにいる人、隣の人に聞けば済む話。外国人は人とのつながりが少ないというのが課題になっているので、近くのコミセンや同じ国のコミュニティなどに相談できるようになればいい。
- 同じ国のコミュニティは必要なのだろうか。情報を手に入れることが重要であるので、同じ国というより、情報を得られるつながりをつくらなくてはいけない。そうしたつながりをつくるにはどうしたらいいか。間違った情報を共有してしまうこともありえる。

○外国人の専門相談員はどうか。ただ、相談員がその外国人の生活すべてを丸抱えしてしまうことになる(個人の負担が増える)ので、現実的ではないかも。

○困った時は市役所・国際化協会の多言語窓口が有効となる。しかし、例えばタガログ語の窓口は月に2回しかない。相談できる機能をつくるにはどうしたらいいか。24時間365日対応のコールセンターでもあればいいのだろうけれど、それには予算が必要。

○例えば、法律相談やメールサービスなどもあるが、案内が外国人には届いていないだろうと思う。市役所や国際化協会なども知らず、市立病院で困っている人もいる。予算をかけてコールセンターをつくらなくても、近くの人が助け合えるような仕組みをつくるにはどうしたらいいか。

○年に2回くらい地域でお掃除をする。そういった地域のプログラムを増やして、外国人が日本人と接する機会をつくるといいのでは。

○広報やまとは自治会に入っていると自宅に届くが、自治会に入っていないと届かない。そもそも自治会から(入会の)案内が来ない。自治会に入ると、お祭りのことなど何かと声をかけてくれるのだが、特に外国人にとって自治会に入るメリットを強く感じることがない。

○信頼できる人がいないと言うより、誰かに相談してもあやふやにしか分からないので、通訳窓口を利用することになる。10年、20年住んでいても窓口を利用する方がいる。一方で、悩みなどを母語で話したいからやってくる方もいる。同じ申込書であっても毎年窓口を利用する方も多し。中には、スペイン語の書類であっても確認のために窓口に来る方もいる。

○せっかく翻訳してあっても、書類がバラバラだと外国人には理解できない。ひと手間ホチキスでとめるだけで書類を受け取る外国人にはありがたい。市からいろいろな書類を送られてくるが、外国人は良くわからないので捨ててしまう。ところが、学校のプリントで「IMPORTANTE」(重要)のハンコが押されてあると、大事な書類だということが分かる。

○外国人を担当する学校の先生を支援するにはどうしたらいいのか。事情を知らないボランティアでもサポートできるようにマニュアルなどがあればいいのだろうか。

○国際化協会にはたくさんのボランティアが登録しているが、多くの人は活動の機会が少ない。日本人で、外国人に情報を伝えるための窓口になることができる人をもっと増やしていけないか。増やすにはどうすればいいか。

○ボランティア登録している人は通常は仕事をしている人も多い。また、無償で働きたいなど、それぞれの持つ考えも違うため、ボランティアを活用するのはむずかしさがある。ボランティアにやりがいを持たせるにはどうすればいいか。

○相談員やボランティアといった人に頼り過ぎるといずれ続けるのがむずかしくなるのではないか。多言語情報はたくさんあるが、眠ったままになっている。どうやったら、多言語情報を外国人に届けることができるのか。そもそも、情報がほしいと思っていない外国人に情報を届けることはむずかしい。

○困っている外国人を助けるためにお金が必要だとなると、お金がないと外国人を助けることができなくなってしまう。学校で通訳が必要になるときなど、非定型(あらかじめ決まっていないこと)だとお金を払うシステムでは回っていかないのでは。

○不特定多数の人に協力するボランティアはちょっと無理がある。特定の人に、特定の活動を行うボランティアであれば、対価としてお金を払うことで形になる。ただし、この形は国際化協会の通訳ボランティアのシステムに近いが、有償(お金が必要)であり、発生数に対してボランティア数や対応できる件数が足りていない。

○通知表の翻訳などはかなり高度な語学レベルが必要とされる。しかし、遠足の概要説明などであれば、高度な語学レベルは必要ないのではないか。ただ、多数のサポート要請に対して、誰がどうやってマッチングするのか、そうしたコーディネーターはむずかしいだろう。(国際級で交流会を開き、学校行事などを保護者に説明するとき、学校が通訳ボランティアを要請するケースは何件もある。)

○高度な語学レベルが必要ないのであれば、派遣されてくる通訳ボランティアではなく、近くにいる人が説明してあげることはいけないものだろうか。外国人からアプローチすれば近くにいる人(日本人)は必ず応えてくれる。でも外国人は、自分は日本語ができないと思っている。外国人、日本人の(お互いのコミュニケーションの)壁を低くするにはどうしたらいいのか。

○日本人も含めて、誰に尋ねるかとなると、結局学校の先生になる。学校の先生がすべてに対応できないので、(高度な語学レベルを必要としない案件であっても)通訳の人を頼りにすることになってしまう。近くの人、隣の人に聞くことはできないものなのだろうか。

○わたしの場合、子どもが小学生のころ、外国人なのでプリントが読めないし、理解できなかった。そんなときは、近くの人に「すみません」と言って聞いた。ニューカマーは日本語ができない人が多い(日本語ゼロの人も)。生活が外国人同士で回っており、日本人(日本社会)に溶け込めていない。

○大和市に住んでいるが、周りを見渡しても外国人がどこに住んでいるのか、全く分からない。わたしたちが「お世話をしますよ」といきなり外国人を訪ねても、外国人の方も困ってしまう。同じところに固まって住んでくれれば、サポートしやすいがそういうわけにもいかない。もちろん、日本人であっても隣の人、近所の人と必ずしも顔見知りというわけではない。

○予防接種の案内が封筒で送られてくるが、外国人は分からないことが多い。市のホームページなどでFAQをつくり、外国人が理解できる仕組みをつくることできるといい。

○外国人がアクセスすべき多言語情報はある。外国人がどうやって、かんたんに情報にアクセスできるのかを考えたい。外国人はなぜ、その情報にたどり着けないのか。市ウェブサイトのトップページに外国人向けの表記を何か入れることはできるといい。しかし、(日本人)市民のクレームに負けず、今以上のスペースを確保することもむずかしいのではないかと。

○予防接種の案内はすべて漢字で書いてあるので分からない。しかし、すべてローマ字の情報もある。在日年数の長い外国人など、日本語ができるのだから、多言語情報は必要ないと考える人もいる。また、在日コリアンなどに日本語しかできない外国籍の人もいる。外国人扱いされたくない外国人もいる。行政には、対応に感謝している外国人の声は届かず、クレームの声ばかりが届いてしまう。こうした状況を市の職員に理解してもらうにはどうしたらいいか。

○たいへんな思いをしている市職員や学校の先生など、外国人に関わる人のモチベーションをどのように上げたいのだろうか。外国人と接する場をつくってみるのはどうか。例えば、日本語教室に市職員に来ていただいて、外国人に説明する機会をつくると、どういう日本語を使えば外国人に伝わるのか、体験することができる。外国人と接する機会が少なければ、外国人がどのくらい日本語が話せないのか(話せるのか)、分からない。

○多文化共生会議として、市職員の方々に研修などの機会をつくることができればいいのではないかと。伝わらない経験を何度も繰り返す中で、じんわりと体験することでしか、理解できないことなのかもしれない。

○聞くことよりも、見る、読むことを通じて情報を受け取ることの方が理解できる情報量が多いはず。ホームページを活用できるようになれば、生活は便利になる。誰かに聞く必要もなくなる。

○窓口がわからない(どこに聞いたらいいかわからない)という課題に対して、ホームページや案内チラシなどを活用して解決することはできるのではないかと。

○ホームページがむずかしければ、街角にある掲示板はどうか。しかし、母語で目立つようにポスターなどを貼っても注目してくれるのかどうか。また QR コードを使わない外国人も多い。

○本日は、すべての人に多言語情報を配る、外国人の専門相談員をつくる、地域のプログラムをつくる、翻訳資料をホチキスでとめる(外国人にわかりやすい対応をする)、ホームページを活用する、街角の掲示板を活用する…などの意見があった。

○解決策がどういふ課題を解決するのか、結び付けて考える必要がある。どうして、その課題を解決したいのかを明確にした上で、他人に解決をゆだねるのではなく、わたしたちでできる課題の解決策を実行していくことが大切。

#### 4 その他次回会議について

今後の会議は 6月10日(土)14:00～、同じ市役所分庁舎2階会議室で行う。

以上