

国際化市民フォーラム in TOKYO



実施報告書

平成28年2月21日（日）10：00～16：00

東京ウィメンズプラザ

主	催	東京都国際交流委員会	国際交流・協力TOKYO連絡会
共	催	東京都	日本国際連合協会東京都本部
後	援	JICA地球ひろば	一般財団法人自治体国際化協会

目 次

I	開催概要	2
II	実施概要	3
	第1分科会	
	世界と日本の難民問題から考える多文化共生社会	3
	第2分科会	
	多文化共生社会の地域づくり ～都と多様なセクターとの連携に向けて～	14
	第3分科会	
	コミュニケーションの充実 ～始めよう！やさしい日本語で情報発信を～	27
	第4分科会	
	地域における多文化共生社会の充実（自治体と国際交流協会の協力）	49
III	国際化市民フォーラム in TOKYO アンケート結果	63

I 開催概要

(1) 目 的

平成28年1月現在、都内の外国人登録者数は約45万人で全体の約3.3%を占めています。経済のグローバル化、少子高齢化が進展する中で、在住外国人の増加と安住化の傾向は今後ますます進んでいくと考えられます。このような在住外国人を取り巻く課題や問題点、国際協力の在り方などについて、国際理解を促進し問題解決への認識を深める機会とします。

(2) 実施方法

分科会方式（4分科会）

(3) 内 容

- ① 世界と日本の難民問題から考える多文化共生社会
- ② 多文化共生社会の地域づくり ～都と多様なセクターとの連携に向けて～
- ③ コミュニケーションの充実 ～始めよう！やさしい日本語で情報発信を～
- ④ 地域における多文化共生社会の充実（自治体と国際交流協会の協力）

(4) 日 時 平成28年2月21日（日）10：00～16：00

(5) 場 所 東京ウィメンズプラザ 渋谷区神宮前 5-53-67

(6) 定 員 各分科会 50人

(7) 参 加 費 無 料

(8) 主 催 東京都国際交流委員会 国際交流・協力TOKYO連絡会

(9) 共 催 東京都 日本国際連合協会東京都本部

(10) 後 援 JICA地球ひろば 一般財団法人自治体国際化協会

Ⅱ 実施概要

分科会 1

●テーマ 世界と日本の難民問題から考える多文化共生社会

●ねらい 世界や日本で起こっている難民問題から多文化共生社会の推進を考えます。
難民問題に最前線で取り組んでいる方々からのお話から、「難民の現状は?」「難民の定義って何?」など、難民問題の今を学びます。
また、パネルディスカッションでは、多文化共生社会の推進に向け、難民問題に対し市民の私たちに何ができるかを考えていきます。

●基調講演 宮澤 哲 (UNHCR 駐日事務所 法務部)

●事例紹介 堀江 良彰 ((特活) 難民を助ける会 事務局長)

石川 えり (認定 NPO 法人 難民支援協会 (JAR) 代表理事)

森 裕之 (JICA 中東・欧州部 次長)

三角 梢恵 (青年海外協力隊 OV)

●モデレーター 齋藤 斐子 ((特活) 国際協力 NGO センター 広報・渉外グループ)

●参加者数 34名

■ 分科会の構成 ■

- 基調講演
- 事例報告
- パネルディスカッション

はじめに

世界や日本で起こっている難民問題から、多文化共生社会の推進を考える機会とする。世界の難民の現状や難民問題の背景を知り、世界の課題解決について考え、行動する第一歩が、多文化共生社会の推進となることを期待。多文化共生社会の実現に向けて一人一人にできることを考えるきっかけにしたい。

● 基調講演

宮澤 哲氏 国連難民高等弁務官 (UNHCR) 駐日事務所 法務部

世界の難民の状況 動画 「危機に直面する世界」

<https://www.youtube.com/watch?v=NPOyUCCKRAo>



6,000 万人に上る難民、国内避難民 10 年前の 2 倍。毎日平均 4 万 2,500 人もの人々が住む土地を追われ、シリアとイラクにおける大規模な紛争は 1,500 万人もの人々を、難民、国内避難民へと変えた。長引く避難生活と極限の貧困状態、絶望が人々を決死の旅に追いやっている。

2014 年から地中海で 3000 人死亡。難民の移動は世界規模で起こり、受入国の負担に。難民受入国への更なる支援が必要とされ、人種差別や排外主義から人々を守ることも重要。

UNHCR はそれまでの戦争から学び、1951 年に定められた難民の地位に関する条約の理念を実現し、持続可能な解決策を見つけ、よりよい未来を築くために創設された。

日本の難民保護と UNHCR の役割

日本では 70 年代末からインドシナ難民受け入れ開始。今日まで条約上の難民、第三国定住民受け入れを実施。

なぜ人は難民になるのか

ベンガル湾不審船の報道写真（ロヒンギャ）栄養衛生状態も悪く、パスポートなど身分を証明するものも何もない。

2014 年から 2015 年 3 月末までの避難民 8 万 8,000 人。転覆など海難で亡くなる方もおられるが、多くは船上での暴力や食料・飲料不足などで亡くなっている。また IS の侵攻を恐れ長距離を足であるいて陸上を逃亡移動する人々も。

恒常的な暴力や迫害によって母国を離れざるを得なくなってしまった人々。シリアなど長引く内戦の場合、希望を失って逃げてくる。シリア近隣国でも支援の限界を感じ更に移動を強いられるケースも。国連機関による食糧物資供給にも限界。

難民とは？

1951 年難民条約一条での定義

難民保護とは？

難民認定申請者は難民認定を待っている間（庇護希望者）も条約の権利を準用される。理由としては、難民条約上の理由で国を離れた時点で人は難民となり、国家や UNHCR の行う難民地位認定は、その方を難民だと宣言することが理由であるからで。難民保護とは、その人間の人権を、受け入れ国が出身国に代わって回復し、守ること。入国から定住までのすべてのプロセスが難民保護。

一般的に難民認定手続きは、手続きの公正性、公平性が重要。日本における難民認定手続きは法務省入国管理局が担当。難民条約 33 条にあるノン・ルフルマンの原則（迫害を受けるであろう出身国に強制的に送り返すことはしない）は重要であり、これは国際慣習法（締結国以外も順守の義務あり）と考えられている。

誰が難民を保護するのか

難民条約締結国である日本が難民保護の一義的な責任を持っている。行政手続き（通常約 3 年）を経て司法手続きさらに不承認の場合司法手続き。

人道配慮によって在留を特別に認められる不認定者も。

日本の難民受入状況

難民条約の実施は「認定」だけでなくプロセス全体。認定数が少ないことだけに注目されがちだが、公正性・効率性が重要。精度を上げるために法務省と合同で研修も実施している。

日本における UNHCR の役割：難民の地位に関する条約の適用状況の監督＝ monitoring roll

一緒に課題に取り組む、解決策を考える、情報提供などを通じ、できることを考える。

様々なパートナーシップを拡充し、チームワークの強化が重要。

難民問題について知っていただくことが肝要。本日おいでの皆様にも参加していただける活動、イベントあり。ぜひご参加を。

堀江 良彰氏 認定 NPO 法人難民を助ける会 (AARJapan) 事務局長



海外での難民支援への取組紹介。

1979 年インドシナ難民支援をきっかけに設立、日本・海外両軸で開始、現在は国内の外国人支援は姉妹団体に任せ、AAR は海外と国内の大災害の取り組みに特化。



概要

名称	特定非営利活動法人難民を助ける会 (AAR JAPAN)
設立	1979年11月24日
所在地	東京都品川区上大崎 2-12-2-7F
創設者	相馬 雪香 (尾崎行雄の三女)
理事長	長 有紀枝



現在は難民に限らず 5 本柱の活動



AAR Japanの活動の5本柱

- 緊急支援(含 難民支援)
- 障がい者支援
- 地雷・不発弾対策
- 感染症対策支援
- 啓発(国際理解教育)

AAR の使命は、紛争やその残存物による困難な状況にある人に日本人の善意を届けるとともに、日本人自身も変革すること。一人一人が人間の尊厳をもって共生できる社会の実現を目指す。内外 15 か国で支援事業展開。

本日はシリア難民への活動に絞って説明。

AAR はトルコでシリア難民支援。

市行政が運営するキャンプ



シリア難民の53%は0～17歳までの子どもたち。
(国連難民高等弁務官事務所・UNHCR)

5～6人の子どもがいる家庭は決して珍しくない。



2200 万人いた人口のうち、207 万人がトルコに流出。難民キャンプにいるのは 25 万人程度。トルコは難民キャンプを作って手厚い保護をしてきたが、予算には限りもあり、個人的な理由でキャンプに入りたくない人もいる。現在、大半はキャンプ外で生活。AAR は主にキャンプ外の人を支援。2011 年から新たな難民への食糧、生活必需品の支援開始。長期化する人への支援も始めた。コミュニティセンターを開設し、情報提供や語学研修などの定住支援。

石川 えり氏 認定 NPO 法人難民支援協会（JAR） 代表理事



日本にいる難民の人たちへの支援をしている
UNHCR、AAR のパートナー団体。

難民支援協会＝JAR

私たちは、日本の難民が、
食べたり、寝たり、
働いたりする、
そんな当たり前の生活を
支援する団体です。

受賞歴

2009 第21回毎日国際交流賞 受賞（毎日新聞社）

2013 国際交流基金地球市民賞 受賞（国際交流基金）

2013 エクセレントNPO大賞 大賞・組織力賞 受賞

* 国連難民高等弁務官事務所
（UNHCR）とのパートナー

支援活動
For Refugees
政策提言・広報活動

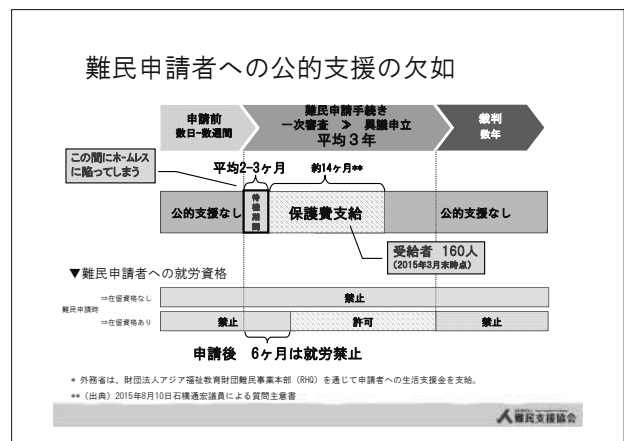
過去5年間日本で難民申請する人数増加し続けている（もうすぐ10000人に）にもかかわらず認定者数は少ない（2015年7586人いる申請者のうち27人）。国際的にみて、ドイツでは今年の認定者数50万人を超えようとして昨年実績でも認定率40%、韓国でも5%の認定率がある中で、日本の0.2%は異常値という学者も。

難民認定数の国際比較

2014年	認定数	認定率
ドイツ	33,310	40%
米国	21,760	70%
フランス	16,636	18%
英国	10,734	36%
イタリア	3,641	10%
韓国	94	5%
日本	11	0.2%

難民証明をすべて本人に求めるシステムは問題（制度の壁）。時には600枚を超す補足資料の書類（すべて日本語で提出必要）を用意することは容易ではない。手厚い支援必要。難民申請後の待機期間中の対応も課題。平均の待機期間は3年間、この間の生活保障は原則としてない。先が見えず、生活に困窮。JARの越冬支援のためのシェルター16部屋は常に満室。待機者が20名程度。ホームレスになってしまっている人も。

公的支援の届きにくさ。難民申請待機者は10000人を超えているといわれる。その中で政府の保護費（生活支援金）受給者160人は少ない。



難民申請後、就労許可がされるまでの6か月の間に100万円以上の借金を作ってしまうケースも珍しくない。難民認定される可能性が低くても就労目的で申請する、悪意ある乱用者がいないわけではないが、これを規制しようとするあまり、本来保護すべき人に厳しい規制がある現状は問題だと認識している。難民申請者数の増加に対し、保護費受給者数は減少している。民間でセーフティーネットを担い続けなければならないのはよくない状況。

シリア難民は日本ではほとんど難民認定されていない。不認定になっていること問題視。日本に在留するシリア人の数は増えているが、ほとんどの人は難民申請しないで日本に滞在する道を選んでいる。インドシナ難民の時には政府が人数を把握し、閣議了解で定住へ向けた施策を打ち出していった。

たが、現状ではシリア難民に対して日本政府の難民受け入れの政策や法制度がない。多様性を包摂する寛容性も市民社会に不足。

難民問題解決に向けて私たちができること。平和で安全な国が受け入れる＝日本、日本人にできること。一人一人が声をあげ、できることから実行すること。

第二の故郷のため、東日本大震災直後にボランティアする難民のスライド。



三角 梢恵氏 JICA 青年海外協力隊 OV



大学卒業時に、これからは誰かの幸せや笑顔のために働く時間をもちたいと思ったことがきっかけで協力隊に参加。シリア・ヨルダンで合わせて3年間パレスチナ、シリア難民支援に教育現場で協力。シリア難民はたった今戦火を逃れてきた人ばかり。笑顔は明日を生きる力になる、を信念に、

シリア難民の人々、子供たちに寄り添って活動してきた。楽しい時間を持ってほしいと、図工ではちぎり絵でシリアの美しい景色を再現、体育でスポーツイベントを企画した。長縄を跳ぶ子供たち、うれしそうな笑顔と背景の難民テントにギャップを感じる写真。「今日はキャンプに来て一番楽しかった日だよ」と言われたことが心に残っている。

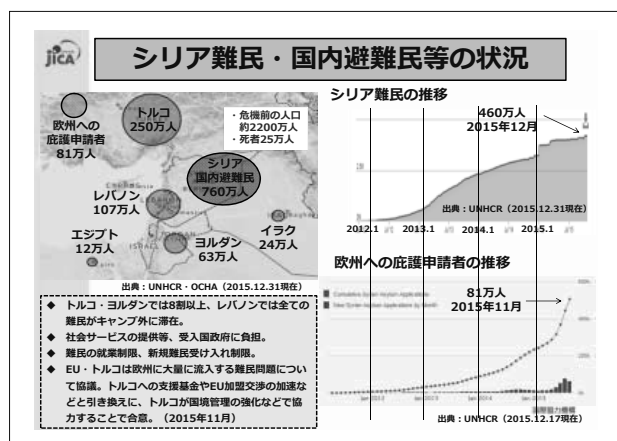
今後の課題：物質的な支援も必要だが、心のケアが大切。

見なくてもよかったことを見、しなくて良かったはずの経験をし、失いたくなかったものを失ってきた人たちに寄り添いたい。いつも、シリア人に「私たちのことを忘れないで」と言われてきた。自分たちがシリアのことを忘れず、できることから行動していくことが大切だと感じている。

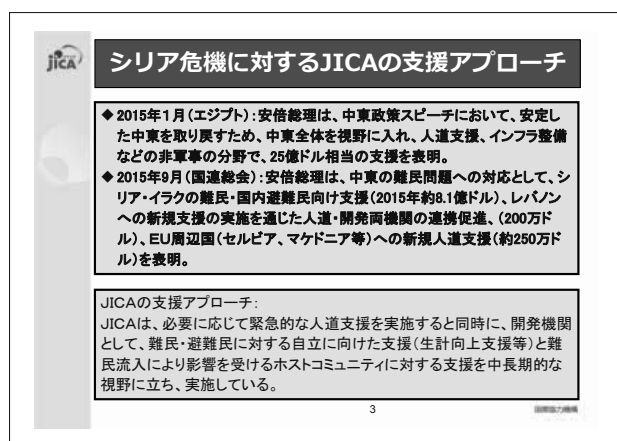




広く JICA の活動を紹介。シリア危機では、これまでに国外難民 400 万人以上、国内避難民 700 万人以上が発生したと言われ、しかも増え続けている。



日本政府の公式発表はお金のことが中心だが、現場の話をしたい。



トルコは 250 万人のシリア難民を受け入れているが、難民が来たことによって社会問題が起きて

いる(水道、下水道、ごみ問題などが)。周辺国(ヨルダン・レバノン)への難民問題に対応するための緊急的なインフラ整備事業への資金協力を中心に行っている。難民への直接支援はヨルダンのザアタリキャンプ(三角氏の報告)が中心。心理ケアは重要。「希望をもてるかどうか」で生きていけるかどうかが決まる。専門的なカウンセリングのみならず、話を聞いてもらえる、子供が遊んでもらえる、などで生きる力を持つことができる。物質的な支援も大切だが人間はそれだけで救われないと常々感じている。

シリア危機に対するJICAの支援		
トルコ	円借款450億円 技術協力(予定)	難民受け入れ地方自治体(南東地域)の上下水道・廃棄物管理に係るインフラ整備 難民の中の社会的弱者(寡婦、孤児など)支援
ヨルダン	円借款360億円 無償25.1億円 技術協力7.34億円 緊急援助0.13億円 ボランティア17名	財政負担軽減のための財政支援 難民を多く受け入れる地域の上下水道改善 上下水道計画策定・小規模修繕活動、保健・教育資機材供与、難民被害者への支援、村落保健(マホ)
レバノン	技術協力(予定)	難民受け入れ公立学校への支援難民受け入れ地域コミュニティの対応強化支援、上下水道改善、中小企業支援
バシラン(セルビア・マケドニア)	ニーズ調査(2016年3月開始予定) → コミュニティの対応強化支援(分野:廃棄物処理、保健・衛生、上下水道等)	

先日のトルコ出張での議論。JICA は政府機関としてトルコの家族省(社会的弱者支援)とともに、難民のうちの、より弱者である寡婦、孤児などに支援を届けるシステム作りのための支援を検討している。我々途上国で支援活動する中でアフリカでもアジアでも難民問題は重要になってきている。難民キャンプにいる難民より、ホストコミュニティのほうが貧しい状況は恒常的にみられる。キャンプの中には食料、医療、教育があるのに、ホストコミュニティにはなく、妬みによる摩擦、軋轢が生まれる。それをどう解消するかが議論になっている。トルコでやろうとしているのは、トルコとシリア(避難民の中にも経済力、技術のある人が多い)の人々が協力して、一番困難な状況にある人を助けようという取り組み。



難民と、難民でない人、助ける人と助けられる人という構図ではなく、できる人ができる範囲で支援をしていく方向を目指している。難民の中にも支援する側に回れる人がいる。日本にも支援が必要な人がいる。支援されながら違う分野では支援をしている人もいる。シリアでも欧州でも日本でもそうしたことを考えたいと思う。



● パネルディスカッション



(モデレーター：JANIC 齋藤)

JANIC 国際協力 NGO センターはネットワーク型 NGO。日ごろは NGO と自治体をつなぐ仕事。今日は、会場と登壇者をつなぐのが役割。

フロアで難民にかかわっている人＝3人程度
多文化共生＝5人程度

パネルディスカッションで期待されていること：民間では限界があるので政府・ポリシーメーカーの考えることが知りたい、日本語教師をしているので留学ビザを変えて難民申請をする人も散見される状況が聞きたい、など。

Q1「世界と日本が多文化共生社会に近づいているかどうか」

(宮澤氏)

UNHCR の組織見解ではなく、個人的な考えを述べたい。2010 年から日本政府「第三国定住事業」開始。海外の難民キャンプから日本政府がスクリーニングをして日本に連れてきて保護をする取組。タイ・ミャンマー国境の難民キャンプから毎年30 名程度呼び寄せ、日本社会への統合支援をしている。お互いの文化を理解しようとする試み、違うものを受け入れて共生しようとする姿勢、5 年たって育ってきている。日本の方がネットで得られたミャンマーの少数民族の状況を質問する状況もあった。特に自治会や自治体レベルなどで、少しずつ多文化共生社会へのドアが開いていることは感じる。

(堀江氏)

20 年 30 年前から比べれば、インフラ（駅の構内表示の多言語化など）は整ってきても、市民の大多数の意識は十分ではない。日本にきた外国人は疎外感。観光客数も増えてはいてもまだ不足。年間 2000 万人を目指しているが、トルコは 4000 万人いる。人口比ではもっと受け入れるべき。多文化共生にまだ先は長いと感じている。

(石川氏)

多文化共生より多様性を重視している。外国人だけ社会に包摂されればよいのではなく、その過程で社会の中でほかのマイノリティも包摂されて行かなければならない。まだまだ、という感はある（セーフティーネットが欠けている、生活保護者（難民に限らず）へのバッシングなど）。日常生活でのマイノリティとの生活空間の共有は増えてきていて、東京都の定住外国人は 45 万人。人口の 3.3%。交流は確実におきている。

(三角氏)

シリア、ヨルダンで生活する中で、庶民に「私たちの家族」という対応で受け入れてもらい、幸せな時間をすごした。今の日本で、外見や宗教、言葉の違う外国人が、自分が感じたような温かい受け入れ方をされているかと考えれば、まだまだだと思う。違うことは怖いことではない、相手のことを知ろうとする気持ちを持っていけたらいいと思う。

(森氏)

「共生」とは何だろう。外国人労働者や国際結婚も増えている。外国人は数として増えているが、助け合いや協力を含めた共生ができているかというところではない。スーダンの極貧の村での経験で、餓死者も孤独死する人もいないと聞いてショックだった。日本は多文化になってきているけれども、日本人の中でさえも共生はうまくいっていないのではないか。



Q2 「多文化共生社会の推進に課題は何か、必要なことは何か」

(宮澤氏)

キーワードは「寛容さ」。お互いを知る、違いを受け入れるのは第一ステップ。次の段階は「お互いの長所を活かしあう」に進み、社会全体が発展できればよい。

(堀江氏)

現代日本では知らない人に話しかけてはいけない、のが常識になっている。このあたりから変わる必要。共生は「日本人化」させることではない。その人そのままを受け入れることが大切。「何々会社の丸々さん」と類型化しての関係ではなく一人一人との関係を作っていくことができれば、マイノリティーはなくなるはず。共生も進むはず。

(石川氏)

個々人と付き合うこと大切。自分を殺して(我慢して)受け入れるのではなく、対立を恐れず議論していくことが大切。

(三角氏)

学童保育で仕事をしているが、海外のことを話すと、子供たちはネガティブな発想をする。「テロ」「戦争」など。子供は社会の鏡。知らないものは決して怖いものではなく、知らないものを面白いと思い、知ろうとしてみる土壌づくりが大切。

(森氏)

多文化共生は我々のサバイバルとして必要。均質なものとのみ付き合い、楽に生きたいという本能がある。異質なものを、理解できないものに恐れを抱くのは自然な感情。しかし、異質なものを受け入れないと強くなれない。アメリカが強いのは異文化の移民を受け入れてきたから。違う遺伝子を組み合わせる新しい付加価値を作るのは自然界の生き残り法則。「かわいそうな人を助ける」のではなく、日本の生き残りのために、強くなるために、新しいものを取り入れ新しい遺伝子を生みだしていくべき。

<フロアからの質問>

宮澤氏への質問：

Q：日本政府に対してUNHCRの立ち位置は。きわめて閉鎖的な難民支援政策をとっている日本政府に対し、国連はもっと発言権を持ってよいのではないか

A：法務部は難民保護という共通の関心にある諸問題に関連した事について日本政府と協議するのが仕事。対席的に議論するのではなく、共通の目的のために一緒に進むという姿勢で法務省入国管理局の皆さん等と協議、提案している。個人的なコメントであるが、当然組織としての立場はそれぞれ違う。しかし、各職員はそれぞれ難民を保護していきたいと矜持を持って職務に従事していると思うし、それまでも関連の国際人権法など勉強して来た人は多いはず。日本の難民保護の状況をより良いものにしていけるよう、UNHCRの実施例や他国の良き実施例など提示しながら協議している。

法をつくる政治家の役割はとても大きい。UNHCR 議員連盟があるが、そこでの意見交換、発信に努めている。数はまだ少ないが賛同、協働してくれる人は増えている。国際機関は日本では外野。政治への意見は日本国民の皆様にも声を上げてもらい、国民主体の取り組みを側面支援させていただきたい。

Q：難民問題の根本解決のために国際的な議論はすすんでいるのか

A：本解決への議論、国連総会でもなされている。紛争の根源を断つことが重要。人道支援から開発支援へのシームレスな支援、その連携が重要。

石川氏への質問：

Q：申請数は増えているのに保護費受給者が減っているのはなぜ

A：はっきりした理由はつかんでいないが、手続きに時間がかかるのは事実。コミュニケーションギャップ（アラビア語、アムハラ語などで窓口対応できない等）により申請できない、意欲を失う人もいるし、申請しても認められない人も。コミュニケーションのお手伝いなど現場でできることは対応したいし、制度の改善なども提案していきたい。

Q：認定される人とされない人の違いは

A：難民条約の条件に当てはまるかどうかで認定されるのだが、現場で見ていると認定されるべきだと思う人が認定されないこともある。「日本の難民認定はロシアンルーレット」と報道されたことも。もっと多くの人が認定されてしかるべきではと感じている。

Q：就労目的で留学ビザから難民申請に移行する人が増えていて、本来必要な人が受けられないと聞くが？

A：かなり高い割合（1～2割）留学生、技能実習生ビザなどの在留資格があるところからの難民申請という事実あり。日本の労働市場がニーズに見合っているのかというひずみがここに表れている。一律に排除するのは適切ではない。明らかに難民ではないのに申請する人がいる背景には、労働市場に国内労働力で賄いきれないニーズがあるからではないか。技能実習生は月10万（時給300円）、留学生も月就労許可時間短い。難民申請した後の3年間の就労許可は魅力的に映ることも事実。この3年間を短くするには大きな労働力の投入が必要。期間だけを短くすると拙速な難民認定プロセスに進んでいく可能性大。日本がサイドドアでしか外国人労働者を受け入れてこなかったことが根本原因。

Q：社会統合政策は？

A：イギリス内務省が発表した社会統合をはかる10項目。レベルが高すぎて日本に適合できない。日本の場合、衣食住のほか、語学（日本語でどれだけ社会参画できるか）、就労がカギ。JARでは難民と、難民を雇いたい企業のマッチング会を実施している。社内に変革を起こしたい企業も出てきている。海外に出ていく力をつけるためにその起爆剤として難民を採用するところも。社会人に関しては就労、未成年については、保育、教育などの課題あり。ただ、未成年のほうが統合は早い。お子さんを通じて社会参画のきっかけが生まれる例も。

Q：入国管理局の収容施設の状況で改善されたところはあるか

A：（宮澤氏）難民申請者の収容は一日でもしてほしくない、というのがUNHCRの立場。それを踏まえてあえて改善されたと思うのは、政府と「難民フォーラム」と日弁連の三者で覚書。その中に「収容代替措置」（物理的に収容するのではなく、ほかの方法で対応できないか）の一つとして、NGOによるシェルターの提供が挙げられている。空港で申請した方が、はからずも収容の対象となってしまった場合、法務省からの照会でNGOのシェルターに入れて保護する取組み。弁護士もそれらの申請者を支援する。過去数年で10人強の方がこの事業から裨益した。政治家が国会答弁などで政府の提出の統計などを手に入れて議論している。それによると、2015年の後半には残念ながら300人強が収容されていると聞いている。収容所からの（代替措置）を通じた仮放免も進んでいけばよいのではと期待している。

＜「多文化共生社会推進のために、参加者一人一人ができること」メッセージ＞

（宮澤氏）

知っていただく、のが一番大事なキーワード。正確な情報を得ていくことで日本の難民保護、多文化共生の環境整備は少しずつ進んでいくはず。

（堀江氏）

海外のこと、難民のことは自分と関係ないと思っていられる状況ではない。食糧にしてもエネルギーにしても鎖国をしては一日も生きられない。現在難民を多数受け入れている周辺国が崩壊してしまえば負の連鎖が生じてしまう。国際社会に責任ある立場で、他人ごとではない、という意識を。

（石川氏）

他人ごとではない、という意識で発信していくこと、対立を恐れず議論することが非常に重要。今年は G7、参議院選挙のある年。世界のリーダーに対し、また日本のリーダーを選ぶ際に、日本の難民支援政策について発信、議論をしていきたい。皆さんと一緒にアジェンダをつくっていきたい。

（三角氏）

知ること、興味を持つことが大切。それを、家族、友人と共有していくこと。

（森氏）

政治家を選んでいるのは一人一人の国民。我々政府機関は政治家の声を聞かなければならないが、それは政治家が国民の代表だから。政治に参画している意識を。

ひとは社会の中で生きている。難民や外国人に限らず、支えあう文化が根付くこと大切。

（斎藤氏）

日本は日本の中だけで完結していない。日本国内の問題と海外の問題は切り離して考えられない。国内の社会福祉、少子高齢化の問題と並列して外国人との共生、難民の支援が議論されて取り組んでいける社会であるべき。それは私たちが生き残るため、議論が尽くされ乗り越えたところで私たちがさらに強くなるためでもある。また、私たちだけではなく、未来を支える子供たちにも伝えていくことも大切。そうして社会の循環が作られていくのだと今日のディスカッションから感じた。

- テーマ 多文化共生社会の地域づくり ～都と多様なセクターとの連携に向けて～
- ねらい 東京都は現在、多文化共生推進に関する指針の策定に向け、検討を進めているところです。この指針では、東京における在住外国人の現状と課題を踏まえた上で、多文化共生推進のための基本的な考え方や今後の取り組みの方向性、また区市町村をはじめ企業や民間支援団体等の役割についても示される予定です。
今後策定される指針に基づき、都と市区町村や企業など多様なセクターとの連携による新たな地域づくりに向け、それぞれの立場からどのように取り組むべきか考えます。

● 基調講演・コーディネーター

- | | | |
|---------|-------|-------------------------------|
| | 山脇 啓造 | (明治大学 国際日本学部 教授) |
| ● パネリスト | 山崎 利行 | (東京都生活文化局都民生活部多文化共生推進担当課長) |
| | 山崎 雅代 | (㈱ローソン 人事本部人事企画 アシスタントマネージャー) |
| | 高野 正樹 | (大田区国際都市・多文化共生推進課長) |
| | 岡本 麗 | (八王子国際協会 理事) |

- 参加者数 51名

■ 分科会の構成 ■

- 基調講演
- パネリストの紹介
- パネルディスカッション

● 基調講演

山脇 啓造氏 明治大学 教授



「多文化共生」の定義

まず、「多文化共生」という言葉の定義であるが、ここでは、総務省多文化共生の推進に関する研究会報告書の定義を引用したい。「国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的ちがいを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと」とされている。

この報告書では、主に3つの柱を挙げている。1 コミュニケーション支援、2 生活支援、3 地域づくり+体制整備である。さらに施策を進めてい

く推進体制の整備が挙げられている。この報告書が作成された後、その内容に基づき、２００６年に総務省の「地域における多文化共生推進プラン」が策定された。実は先週、総務大臣が多文化共生のワーキンググループを設置することを発表した。この１０年間の多文化共生に関するグッドプラクティス（先進事例）を集め、事例集を作り、取り組みを振り返ることになるかと思う。

自治体、国レベルの取り組みを振り返り、これからの「多文化共生の新時代」における東京都の役割について述べていきたい。

自治体の取り組み

自治体の取り組みで大きな役割を果たしたのが、外国人集住都市会議である。浜松市が中心となり、日系外国人住民が多い都市のネットワークとして、２００１年にスタートした。

８０年後半に旧自治省が、地域国際化の第一の柱を国際交流とする指針を策定後、９５年に第二の柱として国際協力を位置づけた。９０年代は日本国内の外国人住民の数が増加した時期で「内なる国際化」を迎え、第三の柱として多文化共生という考え方が生まれた。

自治体の具体的な取り組みとしては、川崎市での多文化共生社会推進指針や宮城県や愛知県の条例やプラン策定の動きが、都道府県レベルでは先駆的なものであった。また、２０１２年の日韓欧多文化共生サミットでは、「東京宣言」や「浜松宣言」が出された。これはヨーロッパですでに進んでいた取り組みで、外国人住民の存在をポジティブにとらえ、多様性を活かした都市づくりを進めていくという考え方に基づくものであった。このように、従来の外国人支援という考え方から一歩進んで、多様性を生かした地域づくりを進めていこうという考え方を、私は「多文化共生２．０」と呼んでいる。

これにもとづいて、浜松市は２０１３年に「多文化共生都市ビジョン」を策定し、グローバルなまちづくりを進めていくことを謳っている。

その後、外国人集住都市会議も規約改正し、日系人が多い自治体の集まりであった会議体に、多文化共生に取り組む自治体が参加することができ

るようになった。去年の４月から、大田区及び新宿区がオブザーバーとして参加している。

２０１０年代になって、外国人支援に偏りがちであった従来の考え方から、外国人に地域づくりに参加してもらう、多文化共生の新しいステージに移りつつある。

国の取り組み

２００６年の総務省による「地域における多文化共生推進プラン」策定前は、国の外国人施策は労働者対策として打ち出されたり、あるいは犯罪対策・治安維持対策として打ち出されたりと偏りがあったが、プラン策定以降「生活者としての外国人」という観点が打ち出されるようになった。しかし、リーマンショック後、そうした動きは、日系人に絞った対策に変わっていった。

この１、２年の動きは、成長戦略として外国人材の活用が打ち出されるようになってきたことである。「一億総活躍」の中には在住外国人の活躍も含まれるようである。２０１５年の入管基本計画では、「外国人が地域の住民として貢献できるよう生活環境を整備していくこと」や「外国人の権利等への配慮」が言及されている。ここにきて、ようやく多文化共生の考え方が位置づけられるようになった。

東京都の取り組み

東京都では、２０００年まで国際部という組織があり、外国人施策も国際政策として位置づけられていた。２０００年代国際政策の位置づけが都の中で低くなったが、２０１４年に舛添知事が就任すると、多文化共生の位置づけが再び大きくなった。２０１４年の長期ビジョンの中で「世界一の都市・東京」が掲げられ、２０１５年８月に策定された人権施策の指針の中では「多様性を尊重し、そこから生じる様々な違いに寛容な東京」という指針が掲げられた。さらにオリンピック・パラリンピックを見据えて、大会後レガシーの一つに多文化共生が位置づけられた。これは画期的なことである。そして、この２月には多文化共生推進指針を策定し、東京ならではの多文化共生を推進することで、

グローバル都市の実現に向け取り組んでいくことが掲げられた。

東京都多文化共生推進指針の特徴

東京都の指針の特徴は大きく3つある。1つは、「多文化共生2.0」を打ち出していることである。2つ目は、特にグローバル都市づくりのなかの多文化共生施策として、企業や大学が集積している東京ならではの地域特性を活かした多文化共生の社会づくり、3つ目は、指針の最後にも諸外国の都市の多文化共生施策の例が記載されているが、国際比較の観点にたった指針づくりがされていることである。私は、これまで県レベルを含め、多くの自治体の多文化共生指針策定に関わってきたが、諸外国の都市を意識した指針づくりは、今回が初めてであった。

今後の課題

第一に、大学や企業との連携である。日本社会は、同質性が高くまた同質性を好む社会であるが、一方で企業と大学という2つのセクターは、この10年位の間に、多様性（ダイバーシティ）を進める方向に舵を切った。国は、2008年に留学生30万人計画を打ち出し、日本の大学はいかにグローバ

ル化するか、社会のグローバル化の拠点となるかということが迫られている。大学の中でもダイバーシティというのは大きな位置づけを持っている。企業も同様であり、今後、多文化共生を進める自治体は大学や企業と連携して、多文化共生の発信をしていくべきであろう。

第二に、庁内での連携、特に多文化共生担当部署と人権部署そして教育部署との連携である。舛添知事は人権施策も重視しており、すでに今年度、人権推進指針を打ち出した。一方、教育分野では、2013年に教育ビジョンが出されているが、多文化共生の観点が弱いので、今後に期待していきたい。

第三に区市町村のネットワークづくりである。自治体のネットワークとしては、これまで外国人集住都市会議が大きな影響力をもってきた。関係省庁の外国人施策関連委員会にも集住都市会議の座長都市が参加するなど自治体の代表的な位置づけであった。しかし、南米系外国人は数の面から言えば、外国人住民全体の1割にすぎず、全体の中ではアジア系の外国人住民が多い。東京都には、多文化共生を進める区市町村がつながり、グッドプラクティスを共有していくネットワークづくりが期待されていると思う。

● パネリストの紹介

山脇先生

・パネリスト紹介

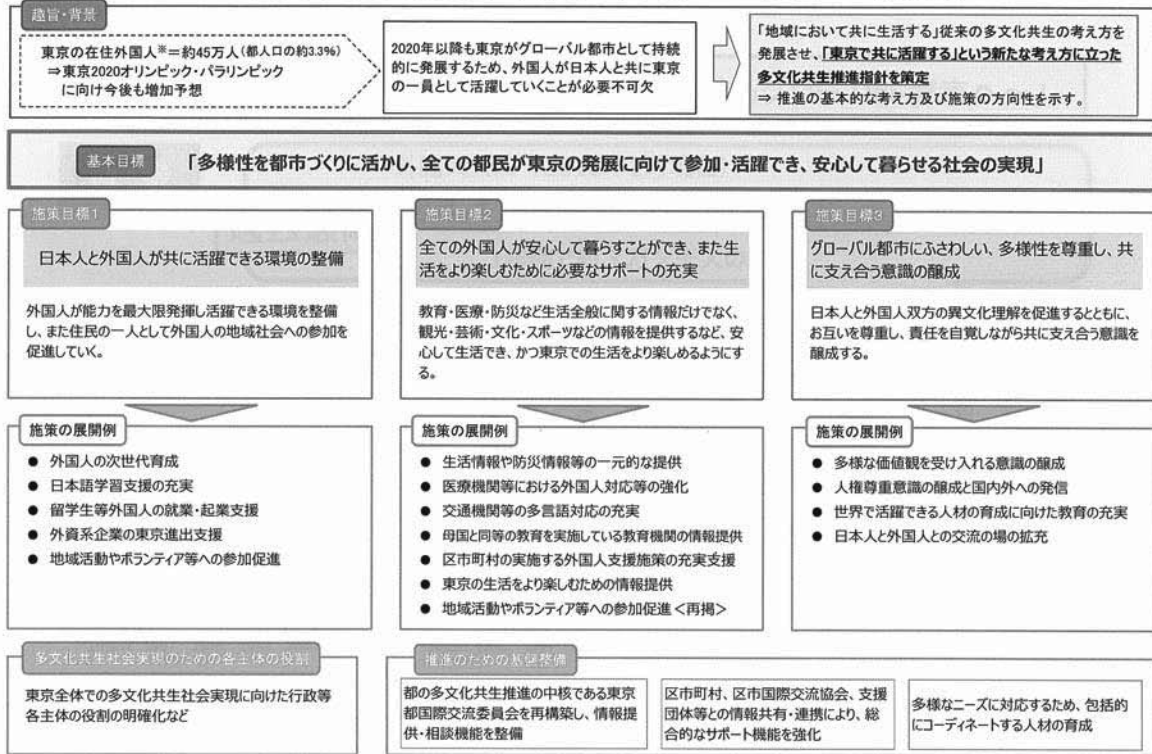
・多文化共生の地域づくりに向けて、現在どのような取り組みをされているか、また、第2分科会の副題は「都と多様なセクターとの連携に向けて」となっているが、東京都とどのように連携していきたいか、それぞれのお立場からご意見をいただきたい。

山崎 利行氏 東京都生活文化局都民生活部 多文化共生推進担当課長



東京都生活文化局都民生活部多文化共生推進担当課長をしております、山崎と申します。本日はよろしくお願いいたします。多文化共生推進担当課長というポストは、今年度4月に新設されたポストで、そこに今年度から着任した。本日は、先週2月16日に都において、多文化共生推進指針を策定したところであるので、それについて説明したい。

東京都多文化共生推進指針～世界をリードするグローバル都市へ～【概要版】



指針策定の背景

指針策定の背景に関しては、先ほど山脇先生からもご説明いただいたが、2015年4月に総務局人権部と同様、ポストが新設され、その後山脇先生を座長として多文化共生推進検討委員会を7月に立ち上げた。指針の最後に委員会メンバーを記載しているが、留学生、NPO、ボランティアも含めた委員で検討を進めてきた。

検討委員会の初回に配付した資料では、2015年1月1日現在の東京の在住外国人数が41万7千人であった。2016年1月1日現在では、44万9千人となっており、3万2千人増加している。これは過去最高の数字である。東日本大震災以降減少していたが、ここ数年増加している。

そうした状況では、在住外国人を共に東京を作っていく存在として捉えるべきであると考えている。オリンピック・パラリンピックのレガシーとするということもあるが、オリンピック・パラリンピック後、人口減少に転じるという予測がされている状況において、同じ都民として、どう暮らして、どう東京を発展させていくかという考え方に基づいて、指針を策定している。

基本目標について

基本目標は、「多様性を都市づくりに活かし、全ての都民が東京の発展に向けて参加・活躍でき安心して暮らせる社会の実現」としている。2006年の段階で「地域において共に生活」とされていたものを、「共に参加・活躍」できる社会を目指すという基本目標に発展させた。

1月パブリックコメントを行い、たくさんの具体的な施策に関するご意見をいただいたところであるが、今回の指針は、考え方と施策の方向性を示したものであるため反映はしていない。

施策目標について

施策目標1は、「日本人と外国人が共に活躍できる環境の整備」である。施策目標2は、「全ての外国人が安心して暮らすことができ、また生活をより楽しむために必要なサポートの充実」である。ただ暮らすのではなく、より楽しみながら暮らすという考えを盛り込んでいる。施策目標3は、「グローバル都市にふさわしい多様性を尊重し、共に支え合う意識の醸成」である。多文化共生推進には、本来は人権の問題がベースに入るべきであると考え

ている。これについては、8月に出された人権指針をベースにしている。

この資料は、2月16日に舩添知事が記者会見の中で発表した内容であるが、その中では、オリンピック・パラリンピックの開催国としては、このような内容を推進することは当たり前のことであるとの知事の発言があった。

各主体の役割と推進のための基盤整備

都庁の中でも、労働、教育など組織横断的に取り組んでいくが、都だけではなく、区市町村、

NPO等の支援団体などと連携をしながら進めていきたいと考えている。都民の生活に密接に関わる部分においては、区市町村の役割であると思うので、地域の国際化の拠点である国際交流委員会を中核として、広域的に東京都がどのようにフォローができるか、機能的に連携できる体制を考えていきたい。

簡単ではあるが、16日に指針を発表したところであるので、ここで説明させていただいた。ありがとうございました。

高野 正樹氏 大田区観光・国際都市部国際都市・多文化共生推進課長



ただいまご紹介いただいた大田区観光・国際都市部国際都市・多文化共生推進課長の高野と申します。よろしくお願いします。

まずは大田区の施策をパワーポイントに沿ってご説明する。

大田区の状況

大田区には羽田空港があり、外国人住民も多い。国際化を進めていく必要がある。

2016年1月1日現在の外国人登録者数は、20,204人で前年度比で約15%増えている。区民の総数に占める割合は、2.8%である。新宿区では10%以上であるので、それには及ばないものの増加傾向である。国別の内訳を見ると、平成12年1月1日ではネパール人が0人、ベトナム人が222人であったのが、平成28年1月1日にはネパール人が1,620人に、ベトナム人は

857人になり、増加率が高い。ネパール人が増加した背景はカレー店が多く、そうした仕事に就く人が多くなっていると考えられる。

I 大田区在住外国人の現況

・外国人登録者数(H28.1.1現在)

20,204人

大田区の総人口に占める割合 2.8%

1

大田区在住外国人の状況

	国 別	人口 (28.1.1)	人口 (H12.1.1)
1 位	中国	7,965人	3,911人
2 位	韓国・朝鮮	3,713人	4,145人
3 位	フィリピン	2,257人	1,562人
4 位	ネパール	1,620人	0人
5 位	ベトナム	857人	222人
6 位	米国	555人	532人
7 位	タイ	408人	261人
8 位	インド	232人	242人
9 位	ドイツ	225人	338人
10位	ミャンマー	202人	

2

大田区の施策

区の最上位計画である基本計画は、平成20年度にH40年を見据えて策定されたものであるが、そのキーワードは「地域力」と「国際都市」である。

個別計画である、2010年3月に策定した多文化共生推進プランを2015年3月に改訂した。基本目標は資料に記載のとおりであるが、基本目標を実現するため、36の施策を掲げ、現在取り組みを進めている。

Ⅱ 大田区基本構想 ～20年後の大田区の理想の姿～

将来像

「地域力が区民の暮らしを支え、
未来へ躍動する国際都市おおた」

★キーワードは「地域力」と「国際都市」

外国人と日本人がお互いの文化の違いを理解しあい、地域社会の中でともに生きる「多文化共生社会」が実現されている。

観光やビジネス等を目的とした来訪者が回遊しやすいまちづくりが実現されている。

地域に根付いた企業が海外へ事業展開する際、必要となる支援策等の環境が整備されている。

3

Ⅲ 大田区多文化共生推進プラン

「国際都市おおた」の柱の一つである「多文化共生のまちづくり」を推進するため、2010年3月「大田区多文化共生推進プラン」を策定。
2015年3月の当初プランの計画期間終了に合わせて改定版の策定を行った。

「将来像」

多文化が地域に活力を生み出す「国際都市 おおた」
～地域の中で わかりあい ともに生きる～

基本目標1 外国人と日本人が地域生活において、対等な立場でよりよい関係を築けるように多文化共生意識を広げます

基本目標2 外国人が地域の中で安心して暮らせるまちをつくります

基本目標3 外国人も地域の主人公の一人として「国際都市おおた」のまちづくりに主体的に参画する仕組みをつくります

4

大田区の多文化共生の地域力

- ・ 国際交流団体・・・56団体
- ・ ボランティア日本語教室・・・19団体
- ・ 国際交流ボランティア登録者数（H28.2月現在）
・・・504名

内訳 日本人405名 外国人99名

中国、韓国、台湾、アメリカ、フィリピン、
インド、イギリス、ネパール、パキスタン、
ベトナムなど22か国

- ・ その他、NPO団体等が地域の中で活発な活動を行っている。（子どもの教育支援など）

5

国際交流団体が56団体あり、ボランティア日本語教室は19団体ある。国際交流ボランティア登録者数は504名で、日本人405名、外国人99名（22か国）である。

Ⅳ 多文化共生推進に向けた取り組み

※主な事業

- 1 大田区多文化共生推進センターの運営
- 2 日本語学習支援
- 3 多文化交流会の開催
- 4 外国人の方への情報発信
- 5 国際交流団体の支援
- 6 大田区多文化共生推進協議会

6

主な事業として、大田区多文化共生推進センターの運営を行っている。センターは、2010年9月に設立され、多言語外国人生活相談を受けるなどの事業を行っている。相談件数は、平成26年度が1489件で、増加傾向にある。

日本語学習支援にも、とても力を入れている。日本語教室には、初級日本語教室、こども日本語教室があり、日本語でのスピーチ大会も開催している。昨年から賞を渡すことを始めたが、目標ができ、モチベーションアップにつながっている。

さらに多文化交流会を開催しており、特に大きなイベントは外国人防災訓練・ジャパニディとネパールフェスである。外国人防災訓練 ジャパニディは、防災訓練と日本文化体験を目的としたもので、この2月8日に開催し、約130名が参加した。ネパールフェスはネパール人コミュニティがしっかりしている。区民のネパール文化の理解とネパール人同士の交流を目的に開催している。

外国人への情報発信についても多言語対応している。外国人のための情報誌（新聞のようなもの）、防災パンフレット等を配付している。

国際交流団体の支援としては、活動スペースの提供のほか横のつながりとして国際交流団体連絡会の開催などを行っている。大田区多文化共生推進協議会は現在3期目に入り、プランについて協議を行っている。区内在住の外国人に募集を行い、

先ほど地域力という話をしたが、大田区には国

「国際都市おおた大使」を任命している。現在15か国から17名が任命されている。羽田空港跡地で、国際都市おおたフェスティバルも開催しており、約1万2000人の方の来場がある。国際都市おおたソサエティでは、身近な国際交流を進めるにはどうしたらよいか、などのテーマをピーター・フランク氏や留学生などから話をしてもらった。

今後の取り組み

今後の取り組みとしては、(仮称)国際交流協会の開設、(仮称)地域力・国際都市宣言が来年度の核になってくると考えている。また、国際交流団体・国際交流ボランティアの活動をより活発にしていくための方策を検討していく必要があると考えている。

V 今後の取り組み

- ◆大田区多文化共生推進プラン(改訂版)の計画事業の着実な実施
- ◆(仮称)国際交流協会の開設
(仮称)地域力・国際都市宣言
- ◆国際交流団体・国際交流ボランティアの活動をより活発にするための方策の検討

18

都の連携

都との連携については、ボランティア・支援団体等の活動の場やボランティア養成等を行う際に連携していけたらよいと考えている。

岡本 麗氏 八王子市国際交流協会



八王子市国際交流協会の岡本と申します。よろしくお願いします。

活動のきっかけ

活動の原点は、2011年の東日本大震災、自分は長く日本に住んでいて日本に大分慣れたはずだと思っていたのに、災害時になると本当に大変だと感じた。自分よりも、日本に来て日が浅く、言葉ができない人達はもっと困っている人がいるのではないかと、力になれたらという思いから、八王子国際協会の語学ボランティアとして登録した。

現在は、月1回の相談会や市が開催する年1回の防災訓練に関わっているが、一番関わっているのは、医療通訳である。今日は、都や自治体、病院、医療通訳者等の連携と通訳の立ち位置について話

をさせていただく。

医療通訳の事例

つい先週産婦人科から通訳の依頼があった。中国人の妊婦の女性が、帝王切開のため、2月16日から入院をする必要があり、その説明のためであった。今回初めてその女性の通訳を依頼され、自分はいままで彼女がどうしていたのか不思議に思っ、て病院に尋ねてみた。そうしたところ、小学生の娘がつきそいをして、通訳していた。子どもの方が語学に堪能な場合このようなことが時々ある。しかしこれには問題がある。子どもは親のことを心配しているが、重要な部分を訳さないで隠していることがある。また、子どもの知識では訳すことが難しいこともある。このケースだけでなく、一般的に親族や友人が通訳しているケースが多い。別のケースで、何度か医療通訳をしていた方が通訳を必要な日に、自分は別の用があり、病院に同行してあげることができなかった。彼はその日、友人に通訳を依頼した。後で聞いたところ、翌日には彼の職場の人に彼の病名や病状が伝わってしまっていた。友人に通訳を依頼するとプライバシーが保たれず、このようなことを心配している人も多い。

医療通訳の課題

私は、医療通訳ボランティアについて案外知られていないと感じている。高度医療を受けにくる外国人に対しては、病院側が通訳を用意していることがほぼない。アメリカでは母国語で医療を受けられるよう定められている法律があると聞く。日本では医療通訳という職業すらない。医療通訳を知ってもらうにはどうしたらよいか、私は、医療通訳を広める活動している。自分で医療通訳を依頼できないのであれば、病院のソーシャルワーカーから代わりに予約してもらう方法もある。

コミュニティ通訳の講座などでは、通訳者は黒子でなければならない、と言われている。連絡先もできるだけ教えないようにと。また、ネイティブの通訳は感情的な通訳をする場合があると言われている。私も当てはまるかもしれない。以前このよう

なケースがあった。夫が病気を抱えている夫婦で、妻から夫がいざというときには、自分は言葉ができないので、代わりに救急車に電話してほしいという頼みがあった。私は自分の携帯電話番号を教えた。数日後、夜に妻から電話があり、私は妻の代わりに救急車を呼んだ。そして寝ようかという時、夜中の1時半に今度は病院から電話があった。病院では中国語に対応できないので、私も一緒に救急車に乗って欲しいというのであった。

自治体は緊急事態に常に対応できるサポート体制をつくる必要があるし、課題であると思う。医療通訳自体には様々な課題があるが、私はこれからも自分の国の文化を誇りに思いながら、また、他の国の文化を理解しようと努めながら、多文化共生社会づくりに関わっていきたいと考えている。

山崎 雅代氏 株式会社ローソン人事本部人事企画アシスタントマネジャー



ただいまご紹介いただいた株式会社ローソン人事本部の山崎と申します。

ローソンは、新卒採用の3割を海外からの留学生を採用しており、ダイバーシティを推進している。そうした取り組みを紹介する前に、まずは、ローソンの事業について、ご説明をさせていただきたい。

ローソンの事業

企業理念は「私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします」というものでお客様だけでなく、地域に暮らす人を幸せにしたいということを理念として掲げている。また、事業内容であるが、直

接店舗を経営しているわけではなく、フランチャイズチェーンを展開している。

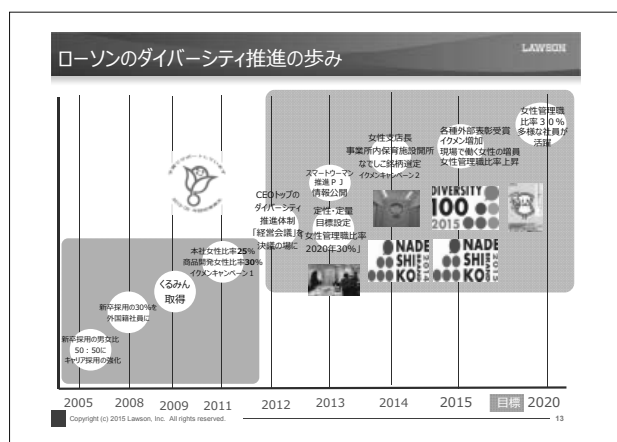
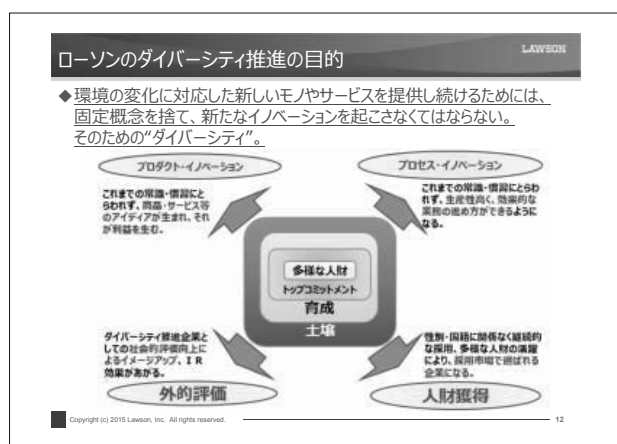
会社概要	
企業理念 私たちは“みんなと暮らすマチ”を幸せにします。	
行動指針 そこに、みんなを思いやる気持ちがありますか。 そこに、今までにない発想や行動へのチャレンジがありますか。 そこに、何としても目標を達成するこだわりがありますか。	
代表者	代表取締役社長 玉塚 元一
設立	1975年4月15日
社員数	7,606人（連結）
事業内容	コンビニエンスストア「ローソン」のフランチャイズチェーン展開
全店舗売上高	1兆9,619億円（連結）
総店舗数	12,276店（国内のみ）
出店エリア	日本国内47都道府県 中国（上海市・重慶市・大連市・北京市）・インドネシア・ハワイ・タイ

コンビニの店舗はほぼ飽和状態であると言われている。しかし、社会は凄まじいスピードで変化しており、お客様のニーズも多様化し、ローソンは、外見も中身も変えていくことでまだまだ成長していくことができると考えている。例えば、ナチュラルローソンやローソンストア100という店舗を設けるなど事業拡大をしている。その中でも少子高齢化・社会保障費の高騰という課題への解決に向け取り組んでいる。“マチの健康ステーション”として健康に関する取り組みを行っている。ロー

ソンのインバウンド対応としては、オリンピック・パラリンピックに向け、観光客が増えているなか、それに対する対応を進めている。ローソンの店舗展開に関しては、コンビニで1番に47都道府県に出店したのが、ローソンである。例え、物流が不便な場所であっても、地元の皆さんの役に立つ店舗でありたいと、地域のネイバーフットストアを目指している。海外展開においては、海外でも少しずつ店舗拡大している状況である。

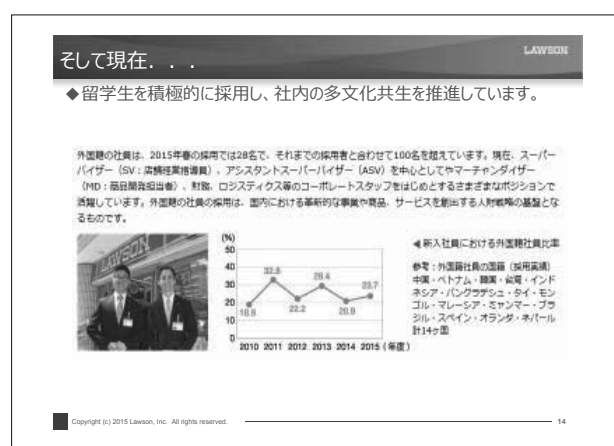
ダイバーシティの推進

ローソンは、今後も世の中の変化に対応し続け、多様化するお客様のニーズに対応していきたいと考えている。そして変化に対応するには、多様な考え方を持つ人を活用することが必要であると考えている。色々な衝突もあるかもしれないが、結果として、新たなイノベーションを起こし、新しい発想を生み出すことにつながるという意味でダイバーシティを推進している。



ダイバーシティ推進のこれまでの歩みは資料の

とおりであるが、留学生の採用以前に女性の活躍推進も目指しており、外国人の採用以前から取り組みを勧めている。こうした取り組みも社外的にも評価されている。しかし、私たちが外国人留学生の採用を始めた時期は、まだ他社が取り組んでいない時期であり、壁にあたり、わからなかったこともたくさんあった。具体的には、中国や韓国人採用者と日本人とでは、住居に関する考え方が異なり、そのことで起きた問題もあった。採用してから気づくことがあった。そうしたことも社内のノウハウとして蓄積し、今後も積極的に取り組んでいきたいと考えている。



外国籍の留学生は、入社後まず店舗においてフランチャイズチェーンとは何かということを現場で理解してもらっている。現在は、現場でオーナーとやりとりしている社員もあり、やっと今活躍が進んでいる。

このような取り組みが評価され、「ダイバーシティ経営企業100選」に選ばれ、留学生の間でも知名度が向上し、留学生に選んでもらえるようになってきている。効果が出始めてきていると感じている。

都との連携について

私たちはこれまで取り組みを進めるなかで問題を見つけ、その都度解決をしてきた。東京都との連携において求めることは、都が情報のプラットフォームをもっていただき、お互いにこうした課題を共有できたらと考えている。

ありがとうございました。

● パネルディスカッション 都との連携について

山脇先生 各パネリストから都と多様なセクターとの連携についてご意見をいただき、いくつかテーマが出てきた。

まずは、大田区の高野課長から、市民団体が活動する場所づくりや人材育成について、都と連携していきたいという話があった。この点について東京都の山崎課長からコメントをいただきたい。

都・山崎氏 活動する場というのをどうとらえるか、ということもあるが、都の役目は広域的なものであると考えているので、広域的にどう連携させていくか、具体的に今後検討していく。

人材育成に関しては、来年度、東京都の中でコーディネーター育成に向けて検討をしていく予定であるが、区市町村の状況を踏まえて、進めていく。

山脇先生 本日配付のA3の資料（指針概要版）では、多様なニーズに対応する人材の育成と書かれているが、多様なニーズをどのように想定しているか。

都・山崎氏 地域によって状況が異なると考えている。例えば、港区と大田区では外国人の国籍が異なるなど状況は違う。

山脇先生 岡本氏から医療通訳の問題が出た。生命に関わる深刻な問題であり、ボランティアでは限界があるため、制度化が必要との話であった。この点に関して、他のパネリストの方からコメントいただきたい。

高野氏 大田区でも専門的な通訳がなかなか育っていない状況であり、ボランティアの方はいるが、専門家通訳の養成には時間がかかる。来年度立ち上げる（仮称）国際交流協会では、講習会を開催し、養成していきたい。

ロ・山崎氏 ローソンで採用する学生は、日本語については問題ない。各店舗でのアルバイトは他国籍であるので、マニュアル作りに苦労している。普通の通訳では対応できず、専門性を持ちながら、通訳を行うことができる人が必要である。

都・山崎氏 医療通訳には難しい問題がある。命に関わることでもあるし、ボランティアへの保障をどうするかという課題がある。医療というのは生活に一番必要なものであると思うので、都としても検討する必要があると考えている。

山脇先生 国では、拠点病院を指定する動きがあるが、国の動きをまっけると対応が遅くなってしまう。愛知県、群馬県、京都市など、他の自治体の取組を参考に都においても体制づくりをご検討いただきたい。

ローソンの山崎氏からあった情報共有プラットフォームについてはどう考えるか。

都・山崎氏 外国人の採用は、企業にとって、自らのイノベーションになるとともに、海外拠点の窓口にもなるが、雇用時の問題が発生するということがあった。こうした問題について、事例集等を作成し、外国人を採用しようか悩んでいる企業に対して情報発信していきたい。またNPO等の活動について一元的にまとめたポータルサイトをつくっていきたい。

● 質疑応答

- 山脇先生 休憩の間に質問カードをたくさんいただいたので、そろそろ質疑応答に移ることにしたい。
- この分科会は、かなり早い段階で定員に達したと聞いている。参加者はどのようなご所属か手を挙げていただきたい。（行政7、8人、国際交流協会2、3人、市民団体10人程度、企業関係0人、大学関係若干名）
- 山脇先生 一番多かった質問は、大田区の国際交流協会設立についてである。これから設立とのことだが、主体は行政なのか、また、関係団体や、すでにある多文化共生センターとの連携方法について教えてほしい、という質問が来ている。
- 高野氏 国際交流協会は仮称で、実際は、別の名称にしようと考えている。国際交流協会にいくつか話を聞きに行っている。区民から様々な要望があって部局で処理しきれなくなっている。また、人材の面からも区では異動がある。すでに区にあるスポーツ協会や多文化共生センターのように協会方式にしようかと考えている。また、多文化共生センターとの事務については、協会と現在あるセンターを合併することを予定、だが決定事項ではない。一つの目標として取り組んでいる。
- 山脇先生 日本語教育に関する質問もあった。日本語教育に専門家を入れ、レベルアップを図るべきではないか。また、子どもの日本語教室について学校内にいじめが起きたときにどう対応するか。
- 都・山崎氏 日本語教室は、現在地域によって様々な方法で運営されている。全体をまとめて整理するのは難しい。問題はどうか連携をさせていくかということであると思う。
- 山脇先生 都内の日本語教室の全容は把握されているか。
- 都・山崎氏 日本語教室に関して、指針策定時にヒアリング等を行い、情報収集を行ったが、全ては把握していない。
- 高野氏 大田区ではNPOに日本語教室の運営を委託している。地域に根付いて何十年と活動している団体をお願いし、区としても、活動状況について把握しながら進めている。また、いじめに関しては、大田区では子ども日本語教室に通う期間は、一定期間のみであるため、その後小学校、中学校に行った後でも、学校と情報共有しながら進めていく必要があると考えている。
- 岡本氏 八王子市の状況では、日本語教室は定員いっぱいの状況である。また、八王子では学校の中に日本語学級というクラスがあり、日本に來たばかりの学童が対象となっている。周りの自治体からも生徒が来ている。別に自治体でもこのような取り組みがある場所もあるが、全てではない。日本語教育は、学校の中でも取り組んだ方が良いと思う。
- また、日本語教育を底上げした方がよいというご意見については、ボランティアが研修を受けて、レベルアップを行っている。また、定年退職した学校の先生たちも関わっている。
- 山脇先生 ローソンの山崎さんにお伺いしたい。外国人社員の日本語教育については課題があるか。
- ロ・山崎氏 外国人社員は、日本語が話せるということが前提で採用している。言語というよりも日本の文化についての知識がないため、その都度伝えるようにしている。また、接客についてもできるようになってから配置している。
- 山脇先生 次の質問に移りたい。
- 都への取組について、推進のための基盤整備として、東京都国際交流委員会再構築とあるが、どのように進めるか。また、都内の自治体に多文化共生プランの策定を求めてほしい。また、策定の際には、NPOとの協働によりプランを検討するよう求めてほしい。小中高教育課程における多文化共生に関する具体的な取り組みはあるか。



都・山崎氏 1つ目の質問については、東京都国際交流委員会は規模が小さく都内全域をカバーして情報を集約することも難しいため、強化する必要があると考えている。具体的な内容についてはまだ決定していない。

2つ目の質問については、自治体ごとの意向があるので、すぐに作れというふうにはいかない。まずは、各自治体の連携が必要である。NPO などとも連携しながら進めていく。

3つ目の質問については、去年の12月、都教育委員会がオリンピック・パラリンピック実施方針を出している。オリンピック・パラリンピック教育として、障害者、外国人との共生についても盛り込んでいる。また、都立高校200校でJETプログラムを配置している。これについては、これからも進めていく。

山脇先生 残った時間で、私への質問に答えたい。子どもの教育支援では課題が多く、区部と市部で格差があると思う。その格差を埋めるにはどうしたらよいか。

グッドプラクティスを収集し、情報の共有を進めることで、格差を埋めていくことが必要だろう。

山脇先生 次の質問に移る。自治体の指針策定には、地域性を考えるべきである。外国人が少ない地方都市では外国人に対する心理的な抵抗があるのではないか。

これについては、ご指摘のとおり、地方によっては、人口減少が進み、外国人の数も少なく、多文化共生が進んでいないといった地域もある。この点については、外国人住民が地域づくりに貢献する、多文化共生の成功事例を積極的に発信していくことが重要であると思う。人口減少が進む地域こそ、地方創世の一環として、外国人が地域づくりに参加する取り組みを進めていただきたい。

山脇先生 次の質問に移る。東京都の指針では、多様性を活かすという表現と、多様性を尊重するという表現がある、前者は多様性をポジティブにとらえ、後者はパッシブにとらえているのではないか。

多様性をポジティブにとらえる観点は、ヨーロッパのインターカルチャーシティでは「ダイバーシティアドバンテージ」と表現されている。分科会の前半でもお話ししたように、2012年の多文化共生都市サミット以来、浜松市を始めとして日本の自治体でも広がってきている。今回の東京都の指針でも、多様性を活かすという観点が強調されている。今後他の都

市でも、都の指針を受けて、こうした考え方が広まっていくだろう。

インバウンド観光でも外国人の力が必要とされ、成長戦略としての「外国人材の活用」が進めば、多様性を尊重するだけでなく、多様性を活かすという観点がより重要になってくるだろう。

山脇先生 最後にお一人ずつ今日の感想をいただきたい。

ロ・山崎氏 外国人の活躍には、企業での活躍が重要であると思う。特にドメスティックな企業での活躍が日本の発展につながると感じている。ローソンとしても都の取り組みのなかで協力できることがあれば、連携して取り組んでいきたいと考えている。

岡本氏 医療通訳は難しい問題を抱えているが、外国人が日本社会で活躍することには、私は大いに賛成する。いくら言葉ができて、文化的背景を理解した上で正しく伝えることが大切であると思う。私は今後も医療通訳の制度を広めていきたい。

高野氏 今日、皆さんの質問を聞いていて感じることは、多文化共生という言葉が、何を意味するのかということが浸透しきれていないということだ。

また、このように、ボランティアとして、すばらしい方が多くいるのに活かしきれていないことが課題であると感じた。フォーラムに参加させていただき、関わっている方が多くいるということを知ることができたのが、大きな財産となった。

都・山崎氏 今年度は指針をつくったことが東京都として新しいステージとなった。これから具体的に何をやっていくのが重要である。多文化共生社会の実現に向けて取り組んでいきたい。

山脇先生 最後に3点コメントしたい。第一に、繰り返しになるが、東京は企業が多いので、企業と連携していくことが重要であると考えている。

今回はローソンの山崎さんにご参加いただいた。今日の分科会が、東京都がローソンに続く企業を見つけ出し、連携していくきっかけになればと思う。また、大学との連携という点では、昨年10月のヒューマンライツフェスタで、東京都の人権部と山脇ゼミが連携し、多文化共生をテーマにした大学生のプレゼンコンテストを開催した。5大学の学生が参加し、多文化共生について考えるきっかけとなった。今後も、より多くの大学を巻き込んで、若い世代に関心をもってもらえるような取組ができるとよいのではないかと考えている。

第二に、東京都は、多文化共生に関して、1990年代に先進的な取り組みがあり、2000年代以降は停滞し、今回指針を策定し、一気に全国の前頭に立とうとしている。都は他の自治体に与えるインパクトが大きい。

冒頭に述べた総務省のワーキンググループで、これまでの10年の取り組みを振り返り、グッドプラクティスを集めることになると思う。多文化共生は冬の時代が続いたと申し上げたが、ようやく春がやってくるのではないかと感じている。

第三に、このフォーラムには、2003年以後13年ぶりに参加した。東京都のイベントとしてはスケールが小さいのではないかと感じる。今後、フォーラムがスケールアップして、広く都民に多文化共生を発信していくことを期待したい。

●テーマ コミュニケーションの充実 ～始めよう！やさしい日本語で情報発信を～

●ねらい 地域で日本人と外国人が共に安心・安全な生活を目指す多文化共生社会を進める中で、コミュニケーションや情報提供を通してお互いが理解し合うことの重要性は当然なことです。一方災害時の対応等については多言語に合わせ「やさしい日本語」での情報提供が各地で検討され、実践されています。

第3分科会では、生活情報を「やさしい日本語」で発信することに焦点を当て、基調講演で概要を説明し、「やさしい日本語」の実践に向け、現在取り組んでいる事例の報告、さらにワークショップを通して日本語の原文を「やさしい日本語」にリライトする体験をしてきます。

- 基調講演 中山 眞理子 (亜細亜大学 講師)
- 事例紹介 飯村 亮祐 (横浜市市民局広報相談サービス部広報課 職員)
- 梶村 勝利 (東京日本語ボランティア・ネットワーク 代表)
- モデレーター 遠藤 由紀夫 (中野区国際交流協会 常務理事)

●参加者数 53名

■ 分科会の構成 ■

- 基調講演
- 事例紹介
- 質疑応答

● モデレーターより挨拶

遠藤 由紀夫氏 中野区国際交流協会 常務理事



多文化共生社会を進める中で、外国人と日本人

とのコミュニケーションの充実を図ることが重要なことから、どのようなコミュニケーションの充実が図れるのか、外国人に向けた情報の多言語化が進んできているが、多言語化にも限界がある。災害時の対応については、多言語化とあわせて「やさしい日本語」での情報提供が検討され、実践されている。

この第3分科会では、生活情報を「やさしい日本語」で伝えることに焦点をあて、取り組むこととする。基調講演、事例紹介の後、日本語の原文を「やさしい日本語」にリライトする作業を体験する。

中山 眞理子氏 亜細亜大学講師



（１）情報伝達とは

情報は一人歩きすることがあるが、情報伝達は必要性があることを正しく伝えることである。正しいと思っていることをきちんと伝えることができるか、そして聞き手によっていろいろな解釈が出来るようなものであってはならない。

外国人は情報の受け手であると同時に、情報の発信者であるという相互関係は、今の段階ではなおざりにされている。外国人はいつも受け手で、行政の難しい文書を理解する側であるという一方通行の方向性である。本来、情報伝達というのは相互作用でなければならない。

（２）多文化社会時代の情報伝達

なぜ「やさしい日本語」が必要になっていったのか。言語の差異によらず平等に情報を受けることを権利として保障するという考え方がある。実は、欧米の移民先進国、移民をすでに自国民、自社会の民であると認めている国が、このような発想を持ってすすめている。国、地方行政がどのようにきちんとした施策として情報伝達を、広く言うと他の文化背景のある人たちに対する一番大切な問題としてそれをどう捉えて施策に移していくかという問題である。多文化社会に入った日本でも行政だけでなく、NGO、NPO など外国人支援や日本語支援をしている人などが手を差し伸べて進めていかねばならないだろう。だが、国や地方自治体は、予

算措置をし、標語や指針をつくることはできるが、やはり住民対策として個々にあたる場合は、なかなか対象の顔が見えてこない。具体的に行うときには、地域社会の組織の中で取り組んでいかねばならない。それは町内会であり、いろいろ皆様の所属している地域社会の中での組織、グループなどであり、一つ一つが機能していかねばならない。個人としては、一人一人が未知のものに対してチャレンジし、関心をもって応えていく姿勢が第一歩である。

（３）多言語化と「やさしい日本語」の問題点

「やさしい日本語」を考える時に、いつも相対的に対立関係にあるのが多言語化である。

多言語化は、地方自治体の様々な取り組みの中では、どうしても必要で分かってほしいというものの情報伝達に英語と中国語の簡体字、韓国・朝鮮語の言葉を用いているのではないと思われる。それがかなりの%を占めると思うが、限界がある。例えば、どの地域でもこの3か国語で外国人住民の75%ぐらいはカバーできると思う。でも、そこから漏れてしまう人たちの対策をどうすればいいか。そこが大きな問題となって「やさしい日本語」を考える一つの大きな問題提起になった。多言語化の問題と限界としては、①経済的側面：新宿はかなり多くの多言語にした冊子があり、言語を増やしていくような姿勢を示している。ただし、例えば、中野だけで100か国、横浜市は150か国、すべての言語に対応するのは不可能である。②少数言語翻訳者確保：そのような人材を見つけることができるか、これはとても大変なことである。③少数言語の翻訳内容のチェックが不可能：こちらの方が、もっと深刻な問題である。原文と齟齬がないかをチェックすることができない。英語や中国語なら可能性があるが、少数言語では翻訳者しかいないような状況になる。④自動翻訳機の不備と限界：

かなりの地方自治体で使っているが、やはり精度が非常に？（クエスチョンマーク）つきである。

それでは、「やさしい日本語」ならいいのか。まず、統一した基準がないのが問題である。基準作りをしようとしているが、私自身も基準は一つだと思っていない。誰に対して翻訳をしていくかにより、内容により、緊急時など、5段階ぐらいあるのではないだろうかと思っている。それに対応できるかどうか。第2に、本質的な意味で、専門家が社会に育っていない。育成機関がない。つまり、根本的な問題として、社会が、国家が認知していないため、専門家が資格を有し、正当に待遇される仕組みがない。社会が当然それを必要としないのであれば、育たない、育成機関がない。更に、すでに「やさしい日本語」の自動翻訳機が出ていて、自分自身も見てみたが、非常にまだまだ？（クエスチョンマーク）つきである。

それでは、日本語を母国語としていない人達はどうに考えているのか。①短期滞在者・旅行者：オリンピックに東京都が力を入れているが、このような人には多言語対応であろう。「やさしい日本語」を組み入れても効果があるとは思えない。旅行者で短期滞在で来る人たちに日本語が浸透しているとは思えないからである。②定住者・永住者：皆様が思っているよりずっと比率として定住者・永住者は多い。子どもの増加、2世、3世が育ってきている現状の中では、定住者・永住者は母語が日本語になっていくであろう。中野区では外国人のための専門家相談会の時に「やさしい日本語」を言語の一つとして用意している。定住者の2世、幼少のときに日本に来日した人たちは、日本語を希望するようになってきている。現在1/3は「やさしい日本語」での相談であり、私は、どの地域でも近い将来、半分は「やさしい日本語」になるであろうと思っている。

（4）取り組みの経緯

1995年、阪神淡路大震災をきっかけに弘前大学人文学部社会言語研究室の佐藤和之教授とゼミを中心とした実践と研究を行い手引書も作った。ここに「やさしい日本語」という言葉も誕生した。

日本学術振興会からの「科学研究費助成金基盤研究」として「やさしい日本語を用いたグローバルコミュニケーション社会実現のための総合研究」一橋大学の庵教授を中心とした専門家チーム（研究者・日本語教師等）がある。公的文書の書き換えコーパス作成、どのくらい易しくなっているか、程度を評価する「やさ日チェッカー」システム開発を行った。今回の講演を機に調べたが、昨年12月の段階であるが、既に47全ての地方自治体が何らかの形で「やさしい日本語」での取り組みを開始していることを知り、大変驚いた。そして基礎自治体の3割が多文化共生推進プラン等で指針を策定している。「やさしい日本語」の夜明けは過ぎ去り、前進しているようである。

（5）取り組みの内容の変遷

日本では一番初めは震災時の緊急避難の情報、防災・減災で、それから、生活ガイドブック、また様々な形式のワークショップへと進み、育成コースなどが行われてきた。また「やさしい日本語」の手引きがいろいろなところから出ている。2012年7月に東京ボランティアネットワーク（TNVN）でも「わかる日本語」研究会報告を出している。これは「やさしい日本語」の手引書であるが、この研究会は「わかる日本語」を用いているため検索しても活動がなかなか見つけれられない。

（6）各地の今後の展望を予想させる取り組み

今まで「やさしい日本語」の取り組みは地方自治体だけだと思われていたが、原子力発電の分野やNHKのwebサイト、世界コミュニティラジオ放送連盟日本協議会でも「やさしい日本語」を始めている。注目したいのが福祉・障害者の分野。大阪は充実していることがわかるが、高等学校のホームページでも、外国人を多く受け入れている学校では「やさしい日本語」がある。多言語医療問診システムM3、京都府の医療ガイドブック、会社が作成した介護職員初任者研修学習者向けのものに「やさしい日本語」がある。学校教育における教科書のリライト問題は、基準が一つでは難しさが解決しないであろう。

（７）更なる展開と将来の展望と可能性

介護や障害者支援をしている施設やNPOと接触があったときに、この分野で今後一番連携が考えられていくと確信した。また、「やさしい日本語」の概念は、手話と似ていることが分かった。手話は完全な逐語訳はなく概念を与えていく、必ず言葉の順序ではない、意識して本質的なものを伝えていくという部分が「やさしい日本語」と共通し

ている。更に、聾啞の子どもは、第一言語が手話、第二言語を「書記日本語」として学ぶそうだが、そのときに「やさしい日本語」の概念が「書記日本語」教育に応用出来るのではないかということが書いてあった。また、学校教育における特別な教育課程としての連携ができるであろう。教職課程で「やさしい日本語」の分野が必須課程となる可能性もあり、更に、日本語教育能力検定試験でも「やさしい日本語」の分野が入ってくる可能性もある。

● 事例紹介① 横浜市が取り組む「やさしい日本語」とは

飯村 亮祐氏 横浜市市民局広報相談サービス部広報課職員



横浜で暮らす外国人住民の数は約 7 万 8 千人。市内に 18 区役所あるが、その中で一番外国人住民が多いのが中華街のある中区で 10 人に 1 人が外国人である。しかもそこには 150 の国と地域の方が暮らしていて、年々その国の数は増えている。横浜市の外国人はどんどん多様化してきている。

私たちが情報を伝えなければならない相手が、どんどん多様化している。横浜市には「多言語広報指針」があるが、情報発信するときは英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・スペイン語・ポルトガル語の 6 言語に加えて「やさしい日本語」で行うようになっている。外国語 6 言語で発信すると約 7 割の人には情報が届いている。逆に言えば、3 割の人には情報が届いていない。「すべての外国人住民にお知らせするためにはどうすればよいか？」というのが、平成 24 年当時の横浜市の課題になった。

横浜市がやってきた取り組みは、広報しなけれ

ばいけないものを広報課が集約して「やさしい日本語」にして発信していくという発想のものではない。まず「やさしい日本語」のルールづくりを行った。横浜市役所には約 2 万 8 千人の職員が働いている。18 区役所に分かれていて、そのほか 27 の局統括本部がある。非常に巨大な組織である。380 万人の市民を支えるには、これぐらいの組織が必要になる。そうすると一つの部署で情報を集約して情報を発信していかなければならないという発想にはならない。各部署が情報発信をせねばならない。

情報発信を各部署でやると、「やさしい日本語」の情報の質が各部署ごとに違うという問題が生じる。統一感のない「やさしい日本語」では、読み手にその情報の価値を認めてもらえず、横浜市のお知らせが役に立つと思ってもらえない。だからこそ庁内で同じ質を保った情報発信をする必要があった。しかし、ルールを広報課で一方的に作っても実際に使ってもらえるとは限らない。そこで、多くの協力者を探し、All Yokohama として取り組んだ。作る段階から皆でやっているという一体感が生まれ、多角的に意見を取り入れることができるので、内容が実用的になる。ここを重要視した。具体的には、行政・専門家・情報の受け手が構成員になるように、市民局広報課、国際局政策総務課、横浜市国際交流協会、「やさしい日本語」の専門家、多文化共生に関する部署、外国人住民で検討会を立ち上げた。

実際には横浜市のホームページから熱中症予防の記事を取り上げ、各人リライトを試みた。量にするとA3、10.5ポイントで両面というものすごい量だが、これが全部読めないと熱中症予防できないのか…ということである。各人に共通するリライトのポイントを抽出しまとめたのが、横浜市の「やさしい日本語」の基準となっている『やさしい日本語』で伝える 分かりやすく 伝わりやすい日本語を目指して 第2版」である。各人がリライトすることがとても重要で、一人一人が取り組むことでモチベーションが上がっていった。

作った基準をそのままにしておくのではなく横浜市のホームページに公開し、人々の目につくものに掲載して、目に触れてもらえるよう新聞や雑誌の記者の方に向けて記者発表を行った。新聞4社、雑誌3社に掲載され、それにより「やさしい日本語」を広めることができた。そして「やさしい日本語」のマニュアルを使ってもらうためにも、研修会を行った。2年間で、庁内で13回、外部で6回行った。広報課で予算を持って実施したのは4回で、残り主催者からの要望で、私が派遣されて行った。

私たちが作った基準には、3つの柱「考え方」「文法」「語彙」がある。「文法」は、例えば受動態や尊敬語・丁寧語等を使わないということ。「語彙」は、いわゆるお役所言葉、行政が頻繁に用いる語彙を、「やさしい日本語」で説明文を作る作業をした。今、マニュアルに200語あり、今年200語追加される予定である。もう一つは「考え方」で、これが一番重要である。

なぜ考え方が大切なのか、少し考えてみよう。学校から「おたより」と「名札」が配布された。「おたより」には『今日渡した名札を左肩に付けてください』と書いてあった。外国人のお母さんはこれ

を読んで悩んでしまった。日本人のお母さんなら、左肩と書いてあったら、左上腕部に付けることが暗黙の了解で分かる。しかし外国人のお母さんは日本の文化や慣習を知らない。指示通り左の肩に付けるのかと不安になった。「左腕の上の部分に付けてください」と書いたり、図で示してあれば分かったかもしれない。重要なのは、暗黙の了解ではなく、日本の文化や慣習を知らない人がいるということに目を向けられるかどうかである。つまり「やさしい日本語」には、相手が理解しやすいように工夫する思いやりの心が最も大切である。文法や語彙の問題ではない、機械的に出来ない工夫が「やさしい日本語」には一番大切になる。だから基準の中で「考え方」を一番大切にしている。

今後横浜市が考えているチャレンジは、「書き換え支援システム」の構築である。「やさしい日本語」で発信するといっても、皆片手間で職員の業務負担が増えるだけである。その負担を減らすために、文法や語彙は機械的に出来る工夫でもあるので、機械に任せようという発想である。「書き換え支援システム」は2つの機能がある。一つは「書き換え支援機能」、PCの画面の中に文章を入れると、単語の難易度を示し、言い換えをアドバイスしてくれる。もう一つは「文書診断機能」、客観的に自分が書いた文章がどれくらいやさしいか診断してくれる機能である。もう一つはEラーニングの構築。横浜市が行っている「やさしい日本語」についてより多くの方に知ってもらうために、Eラーニングの構築を考えている。

私が発表しましたが、これは皆で取り組んできた成果である。依頼があれば、できる限り協力していきたい。

事例紹介
平成28年2月21日
横浜市広報課

平成27年度国際化市民フォーラム in TOKYO

横浜市が取り組む「やさしい日本語」とは
横浜市 市民局 広報課 飯村 亮祐



異国情緒溢れる横浜市



2




横浜市中で暮らす外国人

約7万8千人



3




多様な人々が暮らしている

およそ150の国と地域

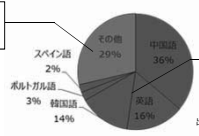


4




横浜市の多言語情報は約7割の人に届いている

約3割 (2万7千人)



「多言語広報指針」に定める言語での情報発信の割合
■ 英・中・韓 66%
■ (上記)+スペイン語・ポルトガル語 71%

出所 市民局広報課作成

5




横浜市が解決したい課題



すべての外国人住民にお知らせするためにどうすればよいかな？

6




解決の手段

「やさしい日本語」

7



横浜市役所の現状

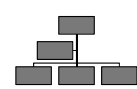
約2万8千人の職員



18の行政区



27の局統括本部



8



各部署がそれぞれ情報発信をせざるを得ない

「やさしい日本語」の情報の質が、各部署ごとに違うという問題が生じる



9



統一感のない「やさしい日本語」では読み手に価値を認めてもらえない

横浜市のお知らせが役に立つと思ってもらえない



10



庁内で同じ質を保った情報発信をする必要がある

情報発信のルールを作ること、役に立つと思ってもらえることができる



11



しかし、ルールは作っても形骸化しがち



12



多くの協力者を探し、All Yokohamaとして取り組む

皆でやっているという
一体感が生まれる。

多角的に意見を取り入れることが
できるので、内容が実用的になる



13



検討会を立ち上げ、ルールを作成

(検討会の構成員)

- 市民局広報課
- 国際局政策総務課
- 横浜市国際交流協会
- 「やさしい日本語」の専門家
- 多文化共生に関係する部署
- 外国人住民(語彙作成時)



14



実務にあったポイントを抽出するために

本市のHPで公開
している情報を題
材にとりあげる

各人でリライトを
試みる

各人に共通するリ
ライトのポイントを
抽出し、まとめる

- 実際に使われている情報を取り上げているので、実務にあっている。
- 各人が取り組むことで一人ひとりの姿勢が積極的になる。

15



作った基準を使ってもらうために

公開する



平成26年 初版公開
平成27年 2版公開

PRする



記者発表後実績
新聞4社・雑誌3社

研修する



庁内研修 全13回
外部講演 全6回
※26・27年度実績

16



私たちのつくったルール3つの柱



「やさしい日本語で伝える」
分かりやすく 伝わりやすい 日本語を目指して

考え方

文法

語彙

本市が最も
大切にしてい
るポイント

役所が頻繁
に用いる語彙
の説明文(年
間200語彙
程度作成)

17



なぜ、考え方が大切なのか？



少し考えてみましょう。
学校から「おたより」と「名札」が配布されました。「おたより」には、下のように書かれています。
「今日渡した名札を左肩に付けてください。」
外国人のお母さんは、この説明を読んで悩みました。みなさんは、お母さんが何を悩んでいるかわかりますか？

18



なぜ、考え方が大切なのか？

日本人のお母さん



暗黙の了解で「左上腕部に付ける」ことがわかります。

外国人のお母さん



日本の文化や慣習を知らません。「肩に付けてください。」とあるので「肩の上かな？」と想い、付けてみるけどなんだかおかしい感じがします。これで本当に良いのか悩んでしまいました。



外国人のお母さんの立場で考えると、こんな書き方が理解しやすいかもしれません。
①「左胸の上の部分に付けてください」とはっきり書く。
②イラストで示してあげる。(右図参照)



ここに付けてください。

⇒ 相手が理解しやすいように工夫をする思いやりの心 ⇒ = やさしい日本語

19



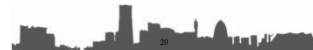
今後横浜市が考えていること

作成した文章を診断するVer0.22y

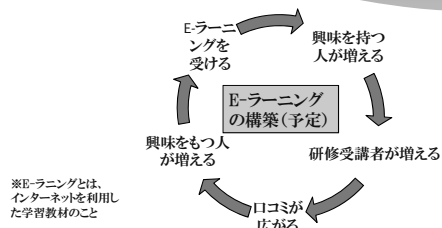


書き換え支援システムの構築
「やさしい日本語」を誰でも、使いやすく
・書き換え支援機能(予定)
・文章診断機能(Webで公開中)

20



今後横浜市が考えていること



21



協力できることがありましたら、ご連絡ください



仙台国際交流協会での講演の様子

22



ご清聴ありがとうございました。

横浜市市民局広報課 飯村美祐
TEL 045-661-2332
FAX 045-661-2351
E-mail ry00-iimura@city.yokohama.jp

23



巻末資料

- ・「やさしい日本語」で伝える 分かりやすく 伝わりやすい日本語を目指して 第2版
<http://www.city.yokohama.lg.jp/lang/ej/01.pdf>
- ・「やさしい日本語」例文集
<http://www.city.yokohama.lg.jp/lang/ej/02.pdf>
- ・横浜市多言語広報指針
<http://www.city.yokohama.lg.jp/shimin/koho/foreign/>
- ・平成25年度横浜市外国人市民意識調査
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kokusai/multiculture/chosa/>
- ・文章診断システム
<http://www4414ui.sakura.ne.jp/Yasanichi1/nsindan/>

24





● 事例紹介② 日本語を母語としない人にわかりやすい日本語で情報を伝える

梶村 勝利氏 東京日本語ボランティア・ネットワーク代表



我々東京日本語ボランティア・ネットワーク（以下、TNVN）で『わかる日本語』作成のための手引き』を作成した。TNVNは1993年12月に東京都内でボランティア日本語教室活動を行っている団体のネットワークとして発足した。現在、飯田橋にある東京ボランティア・市民活動センターで毎週金曜日に活動している。86団体が所属し、3ヶ月に1度、年に4回広報紙を発行している。また「ボランティア日本語教室ガイド」を作成している。3～4年ごとに発行し、ボランティア日本語教室ほか役所、図書館、国際交流協会等に配布している。また日本語ボランティア活動に関する調査・研究を行っている。

2010年9月、都内の日本語ボランティア活動

をしている教室に向けて学習者と支援者（ボランティア）の双方にアンケート調査を実施し163人から回答があった。「情報はわかりやすい日本語で書いてほしい」という要望が85%であった。そこで、日本語を母語としない人にとってわかりやすい日本語で情報を提供することが支援の場で求められている大きな課題と捉え、同年11月に「わかる日本語」研究会を発足した。現在、専門家、区職員、大学院生、ボランティア等が参加している。

我々は「やさしい日本語」ではなく「わかる日本語」と言っている。TNVNでは、支援が必要な多くの住民にとって“わかりやすい日本語”でなければならないという視点から「わかる日本語」という言葉を用いている。弘前大学の減災のための「やさしい日本語」、埼玉県総合政策部国際化の「外国人にやさしい日本語表現の手引2006」、一橋大学の「やさしい日本語」科研グループなどの資料をもとに研究を行った。

そして作業するにあたって一つの基準を設定することにした。基準を、いくつかのポイント（情報、文・構造、言葉など）に分けて整理した。そして情報の受け手となる対象者を①日本に住む日本語を母語としない人、②日常会話ができ、ひらがな・

カタカナが読める人（限りなく日本語能力試験N5に近い人）とした。

行政や公共施設から出ている日本文のお知らせ・情報は少なくとも初級レベルの日本語能力の人が理解し、必要なサービスを受け、行動できることが地域社会で共に暮らす上で必要不可欠と考えている。東京都国際交流委員会のホームページにある「外国人のための生活ガイド」は、英語、中国語、韓国語と多言語化されているが、そこにある日本語を「わかる日本語・やさしい日本語」にリライトすることにした。

研究会は約20人、それを4つのグループに分け、先ほどの基準を目安に作業を行った。各グループごとに担当範囲を決め、翌月に発表するといった方法で実施した。リライトした結果を全員で検討した。語彙レベルの判定方法に、日本語読解支援システム「リーディングチュウ太」を活用した。文章中にある語彙レベルを、日本語能力試験の級ごとに色分けして出てくるので、その文章の難易度が分かりやすくなっている。

リライトの成果として2012年7月に『「わかる日本語」研究会報告』、2016年1月に『「わか

る日本語」作成のための手引き』という冊子を作成している。このリライト作業の成果物が、東京都国際交流委員会のホームページ上にある生活ガイドの「やさしい日本語」版になっている。又、TNVNのホームページにも掲載しているので見ていただきたい。

リライトの具体例としては、①文末をできるだけ「～です」「～します」に統一した。②「～してください」は、「～します」にした。③「～したら」は「～したときは」とした。また情報を整理し、長い文章を短くして箇条書きにした。

“手引き”で赤の太字になっているのは級外、実際には日本語能力検定試験に出てこない言葉、これが行政では多く出てくる言葉である。赤の細字が1級、青が2級、緑が3級と、手引書を見ると、原文では非常に難しい言葉が使われていることが分かる。一度リライトを試みて、更にやさしい日本語にしよう試みた。それが手引書に出ている。

この「やさしい日本語」の取り組みは、いろいろな分野で活用できる。TNVNの手引書を活用して、情報が相手に伝わるかどうか、ぜひ試してみしてほしい。

国際化市民フォーラム in TOKYO 2016年2月21日

第3分科会
コミュニケーションの充実
～始めよう！ やさしい日本語で情報発信を～

日本語を母語としない人に
わかりやすい日本語で情報を伝える

東京日本語ボランティア・ネットワーク (TNVN)
「わかる日本語」研究会の取り組みから

TNVN 梶村 勝利
20160221

次 第

序：東京日本語ボランティア・ネットワーク (TNVN) の活動と冊子の発行

- 1 「わかる日本語」への取り組み
 - 1) なぜ研究会を立ち上げたのか
 - 2) 「やさしい日本語」でなく「わかる日本語」にしたのか
 - 3) 研究会での調査で参考とした資料
- 2 「わかる日本語」にリライトする
 - 1) 作業の基準 (リライトのポイント) を設定
 - 2) 「わかる日本語」にする日本語の原文 (素材) の選定
 - 3) リライト作業の手順
 - 4) リライト作業の成果
- 3 リライトの具体例
 - 1) リライトの文型・・・「研究会報告」から
 - 2) リライトのポイント・・・「手引き」から
- 4 リライトの結果
 - 1) リライトの文例 1・・・研究会報告から
 - 2) リライトの文例 2 「手引き」から
- 5 今後への広がり

TNVN 梶村 勝利
20160221

東京日本語ボランティア・ネットワーク (TNVN) の活動と冊子の発行

東京日本語ボランティア・ネットワーク (TNVN) の活動

《結 成》 1993年12月

《役 割》 東京都内でボランティア日本語教室活動を行っている団体のネットワーク

《活 動》 会員メンバーとの情報交換や活動の活性化を図ることを目的

《事務局》 活動日：毎週金曜日 1400～1600 第5金、年末年始・祭日は休みです。

活動場所：東京ボランティア・市民活動センター (TVAC)
東京都新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ10F

相談窓口 (1) 日本語ボランティア活動に関するもの全般
(2) 日本語ボランティア講座の企画、講師の紹介など助言、協力

URL: <http://www.tnvn.jp> Mail: webadmin@tnvn.jp

《会員構成》 東京を中心とした首都圏でボランティアによる日本語教室活動を実施している団体および個人、また活動の趣旨に賛同する団体・個人で構成されています。
※《会員数》 (2016年1月16日現在)
正会員(86団体)、協力会員(個人16名、団体1団体)、賛助会員(4団体)



TNVN 梶村 勝利
20160221

《活動目的と活動内容》

- 1 日本語ボランティアに関する情報の収集・発信
 - 1) ニススレーターの発行「TNVN Network News」を年4回・定期発行
 - 2) TNVNホームページ <http://www.tnvn.jp>
- 2 「ボランティア日本語教室ガイド」の充実
「ボランティア日本語教室ガイド」の作成
東京都内で活動するボランティア日本語教室の活動内容を掲載。
※2014年版は都内で活動する、209団体、268教室を掲載。
※発行回数7回 (1994年、1997年、2000年、2004年、2008年、2011年、2014年)
※配布先：ボランティア日本語教室、役所・図書館、国際交流協会、大使館等の公共施設。
- 3 日本語ボランティア活動に関する調査・研究
・調査報告書の作成と配布
・研究会：「わかる日本語」研究会
- 4 日本語ボランティアの資質向上
・日本語ボランティア講座の実施・日本語ボランティア講習会協力 (出席講習会)
- 5 ボランティア団体・個人相互及び外部団体との情報交換・活動参加

TNVN 梶村 勝利
20160221

1 「わかる日本語」への取り組み

1) なぜ研究会を立ち上げたのか

2010年9月 都内で日本語ボランティア活動をしている教室に向けて学習者と支援者 (ボランティア) の双方にアンケート調査を実施 (回答163人)

85%が「情報はわかりやすい日本語で書いてほしい」と回答

2010年11月 日本語を母語としない人にとってわかりやすい日本語で情報を提供することが、支援の場では求められている大きな課題と捉え、「わかる日本語」研究会を発足

研究会メンバー：会員スタッフ・大学の専門家・「わかる日本語」に関心のある日本語ボランティアなど11名でスタート
後に大学院生・区職員・日本語ボランティアが参加、20名が関わりました。

2) 「やさしい日本語」でなく「わかる日本語」にしたのか

全国では一般的に「やさしい日本語」と名付けられています。
TNVNでは情報が「支援が必要と多くの住民にとってわかりやすい日本語」でなければならないとの視点から敢えて「わかる日本語」という言葉を用いて、それを指針に活動してきました。

TNVN 梶村 勝利
20160221

1 「わかる日本語」への取り組み

3) 研究会での調査で参考とした資料 ⇒ 「手引き」 P-70,71

- 1) 弘前大学人文学部社会言語学研究室
被災のための「やさしい日本語」
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/E11a.htm>
阪神・淡路大震災をきっかけに「やさしい日本語」を開発。
「やさしい日本語」作成のためのガイドライン、「断絶・災害が起きたときに外国人を助けるためのマニュアル」
・最新版：「やさしい日本語」にするための10の原則
http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/E12tsukurikata_ujje.htm
- 2) 埼玉県総合教育振興部国際課
外国人にやさしい日本語表現の手引[2006]
<http://www.pref.saitama.lg.jp/site/tabunkakyousei/yasasinhongo.html>
「日本語を母語としない県民のための広報を目的とする行政情報の作成に関する配慮指針」を具体化するために作成したものである。
・第2版：
<http://www.pref.saitama.lg.jp/a0306/tabunkakyousei/documents/379176.pdf>
- 3) 「やさしい日本語」研究グループ
<http://www13.plala.or.jp/yasashi-nihongo/>
「横大の能力開発 (い39-1-い30) 専任教授から「やさしい日本語」に関する研究論文や報告書等
- 4) 愛知県地域振興部国際課多文化共生推進室
「やさしい日本語」の手引き ～外国人に伝える日本語～
<http://www.pref.aichi.jp/kokusai/easyjapanese/teiki.pdf>
- 5) 社会福祉法人 大阪ボランティア協会
多文化子育て支援ガイドブック「日本語でつたえるコッ」
<http://www.osakavol.org/08/multicultural/guidebook.html>

TNVN 梶村 勝利
20160221

2 「わかる日本語」にリライトする

1) 作業の基準（リライトのポイント）を設定 ⇒「手引き」 P.4, P.5

情報発信する日本語文（原文）を選びます。

日本語の文を わかりやすい日本語にリライトします。

POINT1: 情報

- ① 情報を受け取る人にとって何が必要かを精査し、必要に応じ変え、また情報を追加します。
- ② 必要に応じて、情報のそぎ落とし、できるだけ冗長さを排します。
- ③ 必要に応じて、情報の順序を変え、対象者が読んで思考が流れるような文構造にします。
- ④ 1つ1つの文、言葉にあからずら。全体として情報を伝えます。
- ⑤ 1文中で情報を提供するようにします。
- ⑥ 文化の違いに配慮し、必要に応じて、理解を深めるための補足情報を加えます。

POINT2: 言葉

- ① 日常生活で使う言葉にします。（日本語能力試験N5にできるだけ近づけます）
- ② カタカナの外来語はできるだけ避けます。
- ③ 覚えてほしい言葉・書き換えが難しい言葉はそのままだにして、必要に応じて、説明文を書き加えます。
- ④ 語調や形容詞は必要最小限のものにします。
- ⑤ 敬語・敬語表現は使用しません。

対象

① 日本人から、日本語を学ぶ外国人
② 日本語を学ぶ外国人から、日本語を学ぶ日本人

POINT3: 文・構造

- ① 文を短くします。
- ② 1つの文に、主語と述部を1つずつとします。
- ③ 複雑で長い文は幾つかの短い文に分けて書き換えます。
- ④ 「です」「ます」の形にします。
- ⑤ 必要に応じて、簡体書きにします。
- ⑥ 尊敬語、謙譲語は使用しません。
- ⑦ 連体形表現はできるだけ少なくして、簡単な文にします。
- ⑧ 否定文は文は使用しません。
- ⑨ 複雑な表現は避けます。
- ⑩ 敬語表現は単純にします。
- ⑪ 敬語表現はできるだけ統一します。
- ⑫ 敬語表現はできるだけ統一します。

POINT4: 漢字

POINT5: 分かち書き・ルビに換

POINT6: 写真・イラスト

TNN 梶村 勝利
20160221

2 「わかる日本語」にリライトする

2) 「わかる日本語」にする日本語の原文(原材)の選定

行政文書の一例として

東京都国際交流委員会のご厚意でホームページ「外国人のための生活ガイド」の日本語を原材に使わせて頂きました。

<http://www.tokyo-acc.jp/guide/index.html>



行政や公共施設から出される日本語のお知らせ・情報は

少なくとも初級レベルの日本語能力の人が

理解し、必要なサービスを受け、行動できること

が地域社会で共に暮らす上で、必要不可欠と考え

わかりやすい日本語 「わかる日本語」に リライトする 作業に取り組みました。

TNN 梶村 勝利
20160221

2 「わかる日本語」にリライトする

3) リライト作業の手順

- (1) 研究会：原則として1回
- (2) グループ作業：1 グループ：3～4人 4 グループ
- (3) リライトのポイント（目安）を基準に作業
- (4) 各グループ毎に担当範囲を決め、翌月まで宿題
- (5) 宿題のリライト結果を研究会・全員で検討

- (6) リライトの過程で活用したもの・・・語彙レベルの判定
日本語読解支援システム 「リーディングチェック表」

4) リライト作業の成果

冊子にする

- (1) 「わかる日本語」研究会 報告 2012年 7月
- (2) 「わかる日本語」作成のための手引き 2016年 7月

ホームページ掲載
<http://www.tnnv.jp>

TNN 梶村 勝利
20160221

2 「わかる日本語」にリライトする

5) リライト過程で活用したもの・・・語彙レベルの判定

日本語読解学習支援システム
「リーディングチェック表」
<http://language.tnu.ac.jp>

文章にある言葉のレベルを
数字(1～5)で表す(1:最も簡単な単語・表現、5:最も難しい単語・表現)
・単語(1～5)と、4桁の数字で表現する(例:1234)
・数字で表現された数字文字で表示しています。

参考:新しい「日本語能力試験」認定の基準

レベル	読者の書き	レベル
N1	幅広い場面で行われる日本語を理解することができる	1級
N2	日常的な場面で行われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で行われる日本語をある程度理解することができる	2級
N3	日常的な場面で行われる日本語をある程度理解することができる	3級と3級の別
N4	基本的な日本語を理解することができる。 [読む]・基本的な読解や漢字で書かれた日本語の理解に加え、身近な話題の文章を、読んで理解することができる。 [聞く]・日常的な場面での、ややゆっくりと語られる会話であれば、内容をほぼ理解できる。	3級
N5	基本的な日本語をある程度理解することができる。 [読む]・ひらがなやカタカナ、日常生活で用いられる基本的な漢字で書かれた定型的な短文や文、文章を読んで理解することができる。 [聞く]・教室や、身の回りなど、日常生活の中でよく出会う場面での、ゆっくりと語られる短い会話であれば、必要な情報を聞き取ることができる。	4級

TNN 梶村 勝利
20160221

3 リライトの具体例

1) リライトの文型 1-1・・・研究会報告から

1. 文章表現

1) 文章をできるだけ「〜です」「〜します」の形に統一しました。

・料理をするときは、コンロのそばを絶対に離れない。
・帰るときは、必ず火を消す。

料理のときは、ほかの所へ 行きません。料理の所に いきません。ほかの所へ 行くときは、いつも 火を 消します。

2) 「動詞の活用形」で「て形」を使った表現は、できるだけ「〜します」の形にしました。

① 「〜て ください」(依頼) → 「〜します」

軽いケガ・病気のときなど、自分で病院に行けるときはタクシーや自家用車を利用してください。

軽い ケガや 病気のときは タクシーや 車で 病院へ 行きます。

② 「〜て いまわ」(〜でおきます) → 「〜します」

地震がおきたときの避難場所は、決まっている場所によつて決まっています。

自分が行く避難場所がどこか確認しておきましょう。

是

避難場所は 家の 近くに あります。家族が 行く避難場所を 覚えておきます。

③ 「〜ては いけません」(禁止) → 「〜しません」

階段を使って避難します。エレベーターを使わないで避難します。

エレベーターは 使いません。階段を使います。

④ 「〜しないように」(指示) → 「〜します」

大雨のときは地下に 行かないようにして、どうしても行く必要があるときは エレベーターを使わないようにします。

大雨のときは 地下へ 行きます。エレベーターを使いません。階段を使います。

TNN 梶村 勝利
20160221

3 リライトの具体例

1) リライトの文型 1-2・・・研究会報告から

2. 従属節の接続表現(従属)

1) 「〜したら」 → 「〜したとき(は)」

火事を発見したら、大きな声で周りの人に知らせてください。

火事を 見つけたときは 大きな 声で 周りの 人に 知らせます。

2) 「〜場合は」 → 「〜したとき(は)」

もしも火事の被害に遭ってしまった場合は、区市町村の役所や消防署に相談してください。

もしも 火事の被害に 遭ったときは 区市町村の 役所や 消防署へ 相談します。

3) 「〜ので」(理由) → 「〜から」

天の高きまで火が大きくなっていたら、危険です。すぐに避難します。

火が 大きいときは 危険です。すぐに 外へ 出ます。

3. 前後を整理し、長い文章を短くして簡潔書きにしました

自転車に乗るとき、傘を差したり、携帯電話を使用しながら運転することも禁止されています。二人乗りや、夜に点灯せずに走る「無灯火」も規則違反です。

自転車に 乗るとき 傘を 差したり 携帯電話を 使用しながら 運転すること 禁止されています。二人乗りや、夜に 点灯せずに 走る 「無灯火」も 規則違反です。

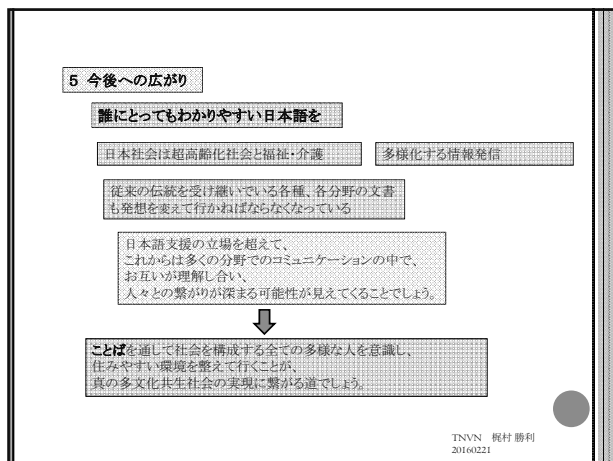
① 水を たくさん 飲みます。

② 暑くても 行くとき 帽子や かさを 使います。

③ 長い 時間 暑い ところに いきません。

④ 暑い とき、外で 強い 運動を しません。

TNN 梶村 勝利
20160221



● 質疑応答

Q：分かりやすいものをつくろうと努力されているが、それが本当に受け手にとって分かりやすいかどうかは、どのように検証しているか。

（飯村氏）

それは外国人住民を対象とした「やさしい日本語」の問題だけではなく広報全般に関わることで、広報の効果測定というのは一人ずつ感じ方が異なるのでなかなか測定できるものではない。そのため広報物として外に出すときは、外国人に限らず他の誰かに、その記事を見せて試してみる、またはロールプレイをしてそれが伝わるのか試してみるといったことをしてきた。そのような試行錯誤を繰り返すこと、そのような検証や取り組みが大切だと思う。

Q：我々も海外に行くとボディランゲージに頼ることがある。「やさしい日本語」において、視覚的に捉えることをどのように考えているか、それぞれの考え方を伺いたい。

（中山氏）

私もTNVNで活動しているが、イラストと写真を多用している。写真は具体物が分かる、イラストは動作があるときに有効。覚えてほしい言葉は辞書として説明をつける。情報の85%は視覚で捉えるとも言われる。図だけでなく、文の構造・構成についても、例えば箇条書きにするなど、視覚的にも、簡潔にわかりやすくを心掛けている。

（飯村氏）

写真・イラストは視覚に訴えるのに有効である。ただ実際にあった例だが「おむつを交換してください」という表示を外国人にも分かるようにということでイラストで示したら、「これお相撲さん？」という話になった。日本人だったら当然だと感じるのが、外国人にとっては当然だとは限らないので、そこは気を付けて使っていく必要がある。

Q：横浜市は「やさしい日本語」で情報発信しており、ホームページでもすぐ翻訳できるようになっている

が、紙媒体のものはどのようなになっているのか。T市の広報紙に「やさしい日本語」で載せようとしたら、広報課の職員に、ふつうの日本人には分かりにくいと言われてしまった。「やさしい日本語」だけの広報紙などがあるのか教えてほしい。

（飯村氏）

広報課が各部署で出しているすべての情報を把握することはできていない。例えば介護サービスだけを集めた「ハートページ」という冊子があるが、それを「やさしい日本語」でつくった。男女共同参画のチラシなども、「やさしい日本語」で出てきた。最終的には「やさしい日本語」という言葉がなくなるのがベストな形だと思うが、現状では「やさしい日本語」と日本語のチラシは別になっている。チラシの役割は、それで情報を完結させることでなく、もっと詳しい情報へつなげる、または窓口がどこかを伝えるというすみ分けをしている。

（梶村氏）

大田区には外国人のための情報紙がある。これは毎月多言語の中に「わかる日本語」を加えて発行して2年ぐらいになる。行政とリライトする側では、様々なやり取りがあったが、「やさしい日本語」で外国人に情報提供を行うという市民サービスの大切さを説得していった。TNVNが発足当時手伝った。行政の文書をリライトすると、「全部伝わっていないのではないか」「ほかの意味にとられてしまうのではないか」と言われる。内容のボリュームが変わってくるが、いかにしてまとめているかということが課題である。

（中山氏）

今は過渡期だか、私たちが「外国人国籍＝母国語」という対応をするのではなく、定住者・永住者が日本語を求めてきている実状がある。日本の社会において共通語は「日本語」である。ヨーロッパの移民の国の発想では、政治、法律、医学すべての分野で簡易的な母国語に変えて、みんなが情報を共有できるようになるということを行っている。中野区では、防災訓練の翻訳訓練に滞在年月も短く、日本語学習期間も短い外国人に翻訳者として参加してもらっている。まずは、原文を「やさしい日本語」にし、それを翻訳していることで可能になっている。難しい官庁の日本語をそのまま別の言語に訳したら、全て理解してもらえないというのではなく、母語話者にとっても本当に難しい。概念をやさしく的確に、わかりやすい日本語に変えていくということが今後の行方ではないかと思う。

●ミニワークショップ：わかりやすい日本語にしてみよう！

Ⅱ リライトのポイント

情報発信する日本語文（原文）を選びます。

日本語の文を わかりやすい日本語にリライトします。

対象 ① 日本に住む、日本語を母語としない人
② 日常会話ができ、ひらがな・カタカナが読める人
(限りなく日本語能力試験の N5 に近い)

POINT-1 情報

- ① 情報を受け取る人にとって何が必要かを精査し、必要に応じ変え、また情報を追加します。
- ② 必要に応じ、情報をそぎ落とし、できるだけ冗漫さを排します。
- ③ 必要に応じ、情報の順序を変え、対象者が読んで思考が流れるような文構造にします。
- ④ 1つ1つの文・言葉にかかわらず、総体として情報を伝えます。
- ⑤ 1文中で1情報を提供するようにします。
- ⑥ 文化の違いに配慮し、必要に応じて、理解を深めるための補足情報を加えます。

POINT-3 言葉

- ① 日常生活で使う言葉にします。
(日本語能力試験 N5 にできるだけ近づけます)
- ② カタカナの外来語はできるだけ避けます。
- ③ 覚えてほしい言葉・書き換えが難しい言葉はそのままにして、必要に応じて、説明文を書き加えます。
- ④ 副詞や形容詞は必要最小限のものにします。
- ⑤ 擬音語、擬態語は使用しません。

POINT-2 文・構造

- ① 文を短くします。
- ② 1つの文に、主語と述語を1つずつとします。
- ③ 複雑で長い文は幾つかの短い文に分けて書き換えます。
- ④ 「です」「ます」の形にします。
- ⑤ 必要に応じ、箇条書きにします。
- ⑥ 尊敬語、謙譲語は使用しません。
- ⑦ 連体修飾語はできるだけ少なくして、簡単な文にします。
- ⑧ 二重否定の文は使用しません。
- ⑨ 曖昧な表現は避けます。
- ⑩ 文末表現は単純化し、できるだけ統一します。
- ⑪ 条件表現は単純にします。
- ⑫ できるだけ動詞で終わります。

POINT-4 漢字

- ① 日常生活で使う漢字にします。
(日本語能力試験 N5 にできるだけ近づけます)
- ② どうしても簡単にならない漢字、ひらがな表記では意味が分からなくなる漢字はそのままにします。
- ③ 日常生活でよく使用する漢字はできるだけ使います。

POINT-5 分ち書き・ルビ振り

- ① 文節ごとにスペースを入れます。
・ 1文節は自立語が1つ、自立語に付属語が1つ、または1つ以上付いたものです。
注： 自立語：動詞、形容詞、形容動詞、名詞、副詞
連体詞、接続詞、感動詞
付属語：助動詞、助詞
・ 文節の最初には必ず自立語が来ます。
- ② カタカナと漢字には全てひらがなでルビを振ります。
(ルビは読み易くします)

POINT-6 写真・イラスト

- ① 必要に応じて、言葉・状況を説明し、理解を促すように写真・イラストを加えます。
- ② 主として「もの」が分かるようにする場合は写真にします。
- ③ 主として「状況や動作、写真では分かり難いもの」が分かるようにする場合はイラストを用います。

新しい「日本語能力試験」認定の基準

新レベル	認定の基準	旧レベル
N1	幅広い場面で使われる日本語を理解することができる	1級
N2	日常的な場面で使われる日本語の理解に加え、より幅広い場面で使われる日本語を、ある程度理解することができる。	2級
N3	日常的な場面で使われる日本語をある程度理解することができる。	2級と3級の間
N4	基本的な日本語を理解することができる。 [読む]・基本的な語彙や漢字で書かれた日常生活の中でも身近な話題の文章を、読んで理解することができる。 [聞く]・日常的な場面で、ややゆっくりと話される会話であれば、内容がほぼ理解できる。	3級
N5	基本的な日本語をある程度理解することができる [読む]・ひらがなやカタカナ、日常生活で用いられる基本的な漢字で書かれた定型的な文句や文、文章を読んで理解することができる。 [聞く]・教室や、身の回りなど、日常生活の中でもよく出会う場面で、ゆっくり話される短い会話であれば、必要な情報を聞き取ることができる。	4級

1 リライト文で使用した主な文型

品詞：V＝動詞、A＝形容詞（いA＝形容詞 なA＝形容動詞） N＝名詞

(1) 文末表現

文型・文法	例文（説明）、→印（リライト文）	相対レベル
Vます	気をつけてください。→ <u>気を</u> つけます。	N5
Vません	鍵をかけましょう。→ <u>カギを</u> かけます。 エレベーターを使っちゃいけません。→ エレベーターを <u>使いません</u> 。 廊下や階段に物を置かないようにします。→ 廊下や 階段に <u>物を</u> 置けません。 崖や川のそばへ行かないでください。→ がけや 川の そばへ <u>行きません</u> 。	N5 N5 N5 N5
Nです	電話で うそを 言って、人から お金を 取る <u>人です</u> 。 今、日本の 大きい <u>問題です</u> 。	N5
いAです、なAです	大きい 地震の 後、小さい 地震が <u>多いです</u> 。 水は1人 1日 2～3リットル <u>必要です</u> 。	N5
います、あります	スリは <u>人が</u> 多い <u>所に</u> <u>います</u> 。 避難場所は <u>家の</u> 近くに <u>あります</u> 。 自動車・オートバイ・自転車を とる <u>人が</u> <u>います</u> 。	N5 N5
Vて ください	待って ください。 わからない ときは、電話を <u>かけて</u> ください。	N5
Vて います	〇〇が <u>燃えて</u> <u>います</u> 。 <u>歩いて</u> <u>いる</u> 人に <u>気を</u> つけます。 避難所は <u>住んで</u> <u>いる</u> <u>所の</u> 近くに <u>あります</u> 。 かばんや <u>着て</u> <u>いる</u> <u>服を</u> 頭に <u>置きます</u> 。	N5 N5 N5
Vて 行きます	保険証や 病院の カードを <u>持って</u> <u>行きます</u> 。 地震の とき <u>持って</u> <u>行く</u> <u>袋</u> 。	N4
V ことが できます	本当の ニュースを <u>聞く</u> <u>ことが</u> <u>できます</u> 。 喫煙所で タバコを <u>吸う</u> <u>ことが</u> <u>できます</u> 。	N5 N5
V ことが できません	<u>動く</u> <u>ことが</u> <u>できません</u> 。 (自転車に 乗る とき) かさを <u>さす</u> <u>ことは</u> <u>できません</u> 。 携帯電話で <u>話す</u> <u>ことは</u> <u>できません</u> 。	N5 N5
V ことが あります	地震の とき、電車や バスが <u>止まる</u> <u>ことが</u> <u>あります</u> 。	N5
V ときが あります	がけが <u>くずれる</u> <u>ときが</u> <u>あります</u> 。 ガラスが <u>割れる</u> <u>ときが</u> <u>あります</u> 。	N5
Vたり、Vたり します	人が 大勢 <u>いる</u> <u>ところで</u> 薬物を <u>売ったり</u> 、 <u>買ったり</u> <u>する</u> <u>人が</u> <u>多いです</u> 。	N5
(いA) ～く なります	食べ物 <u>が</u> <u>すぐ</u> <u>悪く</u> <u>なります</u> 。	N5
(N) ～に なります	悪い <u>もの</u> を <u>食べて</u> <u>病気に</u> <u>なります</u> 。 タバコで <u>火事に</u> <u>なる</u> <u>ことが</u> <u>多いです</u> 。	N5
(なA) ～に します	まな板や ふきんを <u>きれいに</u> <u>します</u> 。	N4

(2) 接続表現

Vと、～	日本で 生活をする とき、 <u>知っている</u> と 便利です。	N5
Vまで ～	他の <u>人が</u> <u>来る</u> まで 待ちます。	N5
Vないように～	病気に <u>ならない</u> ように <u>気を</u> つけます。 <u>トラブルに</u> <u>あわない</u> ように <u>気を</u> つけます。	N4
Vてから、～	揺れがおさまったら地上への出口に向かってください。→ <u>地震が</u> <u>止まって</u> から、出口に 出ます。	N5
Vて ～	<u>エレベーターを</u> <u>降りて</u> 、階段で 逃げます。	N5
Vて ～	悪い <u>物を</u> <u>食べて</u> 、病気に なります。 窓の ガラスや いろいろな物が <u>落ちて</u> 、危ないです。	N4
Vて ～	体を <u>低く</u> して、外へ 出ます。 道で <u>手を</u> <u>あげて</u> 、教えます。	N4
V(～る)とき(は)、～	家を出る とき、カギを かけます。 <u>寝るとき</u> 、タバコを 吸いません。 <u>エレベーターが</u> <u>止まらない</u> <u>ときは</u> ボタンを 全部 押します。	N5 N5
V(～た)とき(は)、～	<u>わからない</u> <u>とき</u> 、電話を かけて ください。 <u>インフルエンザに</u> <u>なった</u> <u>ときは</u> <u>すぐ</u> 病院へ 行きます。 <u>お酒を</u> <u>飲んだ</u> <u>ときは</u> <u>特に</u> <u>気を</u> 付けて ください。 罰金：悪い <u>ことを</u> <u>した</u> <u>とき</u> 、払う お金。	N5 N5 N5
いAとき(は)、～	夏 <u>暑い</u> <u>とき</u> 、体は 重く なって 疲れます。	N5
Nのとき(は)、～	火が <u>大きい</u> <u>ときは</u> 危ないですから、すぐ 外へ 出ます。 <u>地震の</u> <u>ときは</u> ドアが 開かなく なります。 <u>軽い</u> <u>けが</u> 、 <u>病気の</u> <u>ときは</u> タクシーや 車で 行きます。	N5 N5 N5
V(～る)前に ～	家を出る <u>前に</u> ガスの 元栓を とめます。	N5
～ですから、～	<u>門や</u> <u>塀は</u> <u>危ない</u> ですから、近くに 行きます。 <u>出口に</u> <u>多くの</u> <u>人が</u> <u>来ます</u> から、 <u>気を</u> つけます。	N5 N5

(3) 連体修飾

V/A+N	人が 少ない 道を 歩く とき、 <u>後から</u> <u>来る</u> <u>人に</u> <u>気を</u> つけます。 消防車(火を 消す 車)、女性専用車両(女の 人だけが 乗る 電車) 役に 立つ いろいろな <u>こと</u> 。うそを 言って、人から お金を とる <u>こと</u> です。 ガスコンロ、ストーブの 近くに <u>燃える</u> <u>ものを</u> 置けません。 すりは <u>人が</u> <u>多い</u> <u>所に</u> <u>います</u> 。 銀行の ATMや トイレで 並んで <u>空いた</u> <u>ところを</u> 使います。	N5 N5 N5 N5 N5 N5
-------	--	----------------------------------

2 リライトの実践例

1. 文末表現

- 1) 文末をできるだけ「～です」「～します」の形に統一しました。

・料理をするときは、コンロのそばを絶対に離れない。
・離れるときは、必ず火を消す。



料理のときはほかの所へ行きません。料理の所にいます。ほかの所へ行くときはいつも火を消します。

- 2) 「動詞の連用形+て」（て形）を使った表現は、できるだけ「～します」の形にしました。

①「～て ください」〈指示〉 → 「～します」

軽いケガ・病気のときなど、自分で病院に行けるときはタクシーや
自家用車を利用してください。



軽い けがや 病気のときは タクシーや 車で 病院へ
行きます。

②「～て います」「～ておきます」 → 「～します」

地震がおきたときの避難場所は、住んでいる場所によって決まっ
ています。自分が行く避難場所がどこか確認しておきましょう。



避難場所は 家の 近くに あります。家族が 行く 避難場所を
調べます。

③「～ては いけません」〈禁止〉 → 「～しません」

階段を使って避難します。エレベーターを使ってはいけません。



エレベーターは 使いません。階段を使います。

3) 「～ないように しましょう」〈指示〉 → 「～しません」

大雨のときは地下に行かないようにして、どうしても行く必要のあ
るときは エレベーターを使わないようにしましょう。



大雨のときは 地下へ 行きません。エレベーターを 使いませ
ん。 階段を 使います。

2. 従属節の接続表現（複文）

1) 「～したら」 → 「～した とき（は）」

火事を発見したら、大きな声で周りの人に知らせてください。



火事を 見た ときは
大きい 声で ほかの 人に 教えます。

2) 「～場合は」 → 「～した とき（は）」

もしも火事の被害に遭ってしまった場合は、区市町村の役所や消
防署に相談してください。



火事で 困った ときは 区役所や 市役所や 消防署へ 行っ
て 話します。

3) 「～ので」（理由） → 「～から」

天上の高さまで火が大きくなっていたら、危険ですのですすぐに避
難します。



火が 大きい ときは 危ないですから、 すぐ 外へ 出ます。

3. 情報を整理し、長い文章を短くして簡条書きにしました

- 1) 傘を差したり、携帯電話を使用しながら運転することも禁止されて
います。二人乗りや、夜に点灯せずに走る「無灯火」も規則違反で
す。



自転車に 乗る とき

- * かさを さす ことは できません。(イラスト)
- * 携帯電話で 話す ことは できません。(イラスト)
- * 二人乗りは できません。(イラスト)
- * 夜 電気を つけます。(イラスト)

- 2) (熱中症) 高温の中で長時間過ごす、脱水症状などを起こし、時に
は生命に危険が及ぶこともあります。夏場は水分を多くとること、
外出時には帽子や日傘を使用する、長時間日のあたるところで過ご
さない、真夏の日中などに屋外で激しい運動をしないなどの注意が
必要です。



長い 時間 暑い 所に いる とき、体の 水が 少なく なり
ます。死ぬ 人も います。

- ①水を たくさん 飲みます。
- ②そとへ 行く とき、帽子や かさを 使います。
- ③長い 時間 暑い ところに いません。
- ④暑い とき、外で 強い 運動を しません。

第3分科会 コミュニケーションの充実

ミニワークショップ：わかりやすい日本語にしてみよう！！

原文

課題1 事故や被害に遭わないために 振り込め詐欺

[振り込め詐欺]

近年、日本で大きな問題になっている詐欺です。家族などになりすましたり、家族が事件や犯罪に巻き込まれたとうその電話をかけ、高額のお金を振り込ませます。

そのような電話を受けたときは必ず、その家族の居場所などを確認しましょう。また、相手が携帯電話の連絡先しか言わない、すぐ現金を振り込むように指示がある場合などは注意が必要です。

このような状態にあったら、まともに受けとめず、すぐに電話を切るようにしましょう。

課題2 交通事故・盗難など 落とし物

[落とし物、忘れ物は警察署か交番へ]

落とし物・忘れ物をしたときは、近くの警察署か交番へ行って問い合わせてください。

* 電車の中に忘れ物をしたとき

駅員に問い合わせます。その際、乗った電車の行き先の駅名と乗った車両がわかれば、より探しやすくなります。

* バスの車内に忘れ物をしたとき

バス会社の各営業所、タクシーの場合は各タクシー会社に問い合わせます。

[落とし物を拾ったとき]

落とし物を拾ったときは、なるべく早く近くの警察署か交番に届けてください。乗り物内やデパートで拾ったときは、駅員やデパートの落とし物係に届けましょう。

課題3 火事 避難の仕方

[避難の仕方]

- ・火事を発見したらすぐに「火事だー！」と周りの人に知らせる。
- ・消火器などを使い消火します。
- ・天井の高さまで火が大きくなっていたら、危険ですのですぐに避難します。
- ・避難するときは煙を吸わないよう、ぬれたハンカチやタオルなどで鼻と口をおおい、姿勢を低くして避難します。
- ・炎と煙は上に早く進むため、下の階へ避難します。
- ・避難をするときは、エレベーターは使わず、階段で避難します。
- ・安全な所まで避難できたら 119 番に電話をします。

リライト文

課題 1

[振り込め 詐欺]

でんわ 電話で うそを 言って、ひと 人から おかね 金を とる ひと 人です。 いま 今、にほん 日本のおお 大きい もんだい 問題 です。

でんわ 電話で

① わたし 私は あなたの かぞく 家族ですが、いま 今 たいへん 大変です。 いま 今 すぐ、ぎんこう 銀行へ い 行って、かね 金を おく を 送って ください。

② あなたの かぞく 家族が わる 悪い ことを しました。いま 今 すぐ、ぎんこう 銀行へ い 行って、かね 金を おく を 送っ て ください。

い と言った とき、すぐ でんわ 電話を き 切ります。 そして あなたの かぞく 家族に でんわ 電話し ます。

課題 2

[物を わす れた とき、お 落とした とき]

① でんしゃ 電車の なか 中：えきいん 駅員（えき 駅の ひと 人）に い 言います。

② ばす バスの なか 中：ばす バスの かいしゃ 会社に でんわ 電話します。

③ たくしー タクシーの なか 中：たくしー タクシーの かいしゃ 会社に でんわ 電話します。

④ その ほかは けいさつ 警察や こうばん 交番へ い 行きます。

[物を ひろ 拾った とき]

① でんしゃ 電車や えき 駅の なか 中：えきいん 駅員に い 言います。

② みせ 店の なか 中：みせ 店の ひと 人に い 言います。

③ その ほかは いちばん 一番 ちか 近い けいさつ 警察や こうばん 交番へ い 行きます。

課題 3

[火事に なった とき]

- ① すぐ 「火事だ！！」と ほかの 人に 教えます。
- ② 消火器（火事を 消す もの）で 消します。
- ③ 火が 大きい ときは 危ないですから、すぐ 外へ 出ます。
- ④ 煙は 危ないです。ハンカチや タオルを 水に 入れます。そして、鼻や 口の 上に 置きます。 体を 低くして、 出ます。（イラスト）
- ⑤ エレベーターを 使いません。 階段を 使います。
- ⑥ 火と 煙は 上へ 行きますから、人は 下へ 逃げます。
- ⑦ 安全な 所から 「119」に 電話します。

TNVNの「わかる日本語」作成のための手引き4、5ページのポイントを説明後、9つのグループに分かれて、振り込め詐欺、落し物・忘れ物は警察署か交番へ、避難の仕方の3つの文を「やさしい日本語」にリライトすることを試みた。

説明が難しいところについてはイラストを描いてみたり、箇条書きで分かりやすくまとめてみたり、視覚的にもわかりやすくしようという工夫が各グループで見られた。



- テーマ 地域における多文化共生社会の充実（自治体と国際交流協会の協力）
- ねらい 多文化共生社会の実現を目指して、自治体と国際交流協会が横につながり「協働」や「連携」による施策の実施が求められています。
自治体の国際化政策の一環として設立された国際交流協会は、市民と自治体をつなぐ中間組織として、コーディネーターの役割を果たしてきましたが、これからは両者が多文化共生社会の実現に向かって、多くの分野で協働・連携することが求められます。当分科会のパネルディスカッションでは「防災」「外国人相談」「ボランティアとの関わり」について焦点を当てながら、その活動実態や抱える問題点などについて討論し、皆さんとともに意見交換します。
- 基調講演・コーディネーター
高橋 伸行 （船橋市市長公室秘書課 国際交流室 室長
（特活）多文化共生マネージャー全国協議会理事）
- パネリスト えびすだに あきひろ
戎谷 昭浩 （町田市文化スポーツ振興部文化振興課 主事）
今井 良一 （中野区国際交流協会 事務局長）
杉田 理恵 （東村山市生活文化課多文化共生係 相談員）
- 参加者数 46名

分科会の構成

- 基調講演
- パネルディスカッション

● コーディネーターによる基調講演

高橋 伸行 氏 船橋市市長室秘書課国際交流室室長／（特活）多文化共生マネージャー全国協議会理事



普段は船橋市役所の業務の他に、多文化共生マ

ネージャー全国協議会というNPOを立ち上げ、理事を務めている。このNPOは国際交流協会や自治体の国際関係の業務に従事している職員が中心となって立ち上げた組織で、外国人の災害時における支援、教育に関する支援を中心に幅広く活動を行っている。全国各地で災害時における外国人支援対応策に関する研修のコーディネーターやアドバイザーを務めている。今日は個人的な思いもお話しながら、これから行政と国際交流協会が「外国人支援」を超えて「多文化共生」に取り組んでいくた

めにはどのようにしたら良いのかを皆さんと一緒に考えたい。自治体、国際化協会等が「取り組みやすい部分」と「取り組まなければならない部分」、そして、「市民の活力や民間企業の持つ力を活用しながらボランティア活動を進めていく」という点から話を進めていきたいと思う。

「多文化共生」という言葉が使われ始めてから15～20年経つ。第2分科会「多文化共生社会の地域づくり」では、山脇先生から「都と多様なセクターとの連携によって、多文化共生そのものをどのように進めていくか」という話があった。私がこの世界に入ったのは、山脇先生の教えがあったからである。この仕事に就く前は、言葉が通じないために外国人の方に苦手意識を持っており、「多文化共生なんていらんのではないか」とも思っていた。しかし、「外国人に何かをしてあげなければならない」のではなく、「できることをできる範囲で広げていく」という考え方に至った。

平成18年に総務省が「地域における多文化共生推進プラン」を策定し、各自治体において「多文化共生推進プラン」が作られた。この10年で「多文化共生」がプランに基づいて画期的に進んだとは言えず、最近はその問題点を検証しなければならないと言われている。「本来行政が担わなければならない部分」と「民間の活力を生かして進めていっても良い部分」の区分けは各自治体によって様々で、全県全国一律で何かをしようという動きには

至らず、一地方団体や自治体も二の足を踏んでいる。また、「外国人のために日本人が何かを妥協をし、考え方や生活スタイルを変えなくてはならないのではないか」という誤解もある。外国人のために日本人が一方的に行う「支援」で終わってしまっている。

平成18～22年くらいにかけて、国による行財政改革のもとで定員削減計画が進められ、各自治体で10%近くの職員数が削減された。国の直轄事業を公務員の手から離れるようにしていった。その余波は地方自治体にも及び、職員数や財源が不足している。国際交流協会や所属するボランティアの方々にも影響が及んでいるが、外国人の数がさらに増加していく中、いろいろな手立てを使って「多文化共生」を進めていかなければならない。

特に東日本大震災の後、「防災」というテーマは大きな注目を浴びている。パネリストに各自の取り組みについて紹介していただき、会場の皆様からも既の実施している取り組みやご意見を伺いたいと思う。次に、「外国人相談」については、行政が「本来はやるべきもの」なのか、「専門的分野の補助をするべきもの」なのか、といった議論もあるが、皆様からのご意見をいただきたい。最後に「ボランティアとの関わり」では、行政と国際交流協会や民間団体等でボランティア活動をする方々との関わり方などについて話をしていただきたいと思う。

● パネルディスカッション

1 防災

今井 良一 氏 中野区国際交流協会 事務局長



中野区国際交流協会は完全なる民間団体で、財団でも法人でもなく、普通の任意団体として現在活動している。30万人を超える区の総人口のうち、外国人の数は1万3,000人を超えており、小学校1校区あたり500人の外国人が地域に住んでいるという計算になる。今日参加されている方々の中で、自宅の近くで外国人の方とたまに顔を合わせたり、話したりする方はどのくらいいらっしゃるか。協会のボランティアの方に聞くと、「外国人

の方を見かけることはあるが、なかなか声をかけたりする機会はない」と言う。テーマである「防災」を考える上で、この「500 人」という数字を頭に入れていただきたいと思う。

「防災」を考える時に一番大切なのは、日本の防災システムを知ることである。それらの情報が外国人にどのように伝わっているのか。区が「防災マニュアル」や「ハザードマップ」を作っており、危険地帯や避難場所に関する情報が3言語に訳されている。区役所や支所の窓口配布の他、事業の参加者にも配布しているが、各世帯に配っているわけではない。中野区で時々発生する水害などの情報は、区のホームページに多言語で掲載されることになっているが、行政情報をこまめに確認している方はあまりいないと思う。緊急事態が起こった際の対応が十分に準備されているかどうかは疑問である。

中野区国際交流協会が設立されてから30年くらいになる。当初は財団だったが、2000年に入ってから財団を解消し、任意団体となった。区と国際交流協会は非常に深い関係を持っており、防災に関する協定を数年前に結んでいる。国際交流協会の強みである通訳・翻訳ボランティアの方々に、防災の必要性が生じた時に参加していただけるような組織化を図ることになっているが、ボランティアの研修や意見交換の場が設けられていないのが

現状である。その代わりとして区の総合防災訓練に参加し、防災本部から多言語情報センターに寄せられる様々な情報を翻訳し、掲示板に貼るという訓練をしているが、防災が必要になった際の外国人対応については、非常に手薄な状況である。外国人も「住民」であり、食料、病人、子ども、高齢者に関しては日本人と同じように対応しなければならない。しかし、行政や国際交流協会のボランティアだけでは対応しきれないため、自治会や町会の方々にも理解を深めていただき、連携を図る必要がある。中野区では災害時に高齢者のケアをするために、一人暮らしの方や病気の高齢者で、了承してくださる方の個人情報を昨年から集めている。それらの情報を自治会や町会の方などに渡して、いざという時にすぐに助けに行けるような体制をとっているが、同じようなことが外国人住民に対しても必要になる。来年度の計画として、町会・自治会とのネットワークづくりの推進を検討している。総合防災訓練への外国人参加者数は、昨年は0人、一昨年は2人、2年前は5名であった。日本人でも町会やPTAの方は必ず参加するが、一般の方々はなかなか参加しない。外国人に至っては、総合防災訓練がどういうものなのかもよくわかっていない。「総合防災訓練に参加しない・できない」状況をどのように改善していくかを考え、いざ災害が起こった時の体制を整えていく必要がある。

杉田 理恵 氏 東村山市市民部市民相談・交流課多文化共生係 相談員



東村山市は、約15万人の人口のうち、外国人住民は2,300～2,500人くらいで、どちらかと言うと散住地域である。平成21年に外国人を対象

とした「災害時要援護者マニュアル」を作成し、翌年の12月に外国人向けの総合防災訓練を行ったところ、108名の外国人が参加した。平成22年度には「災害時安心安全確認カード」を作成し、皆さんに登録していただいた。しかし、外国人が移転すれば、それらの情報は古くなり、活用できなくなってしまう。200人近くの登録者宛てに研修案内のメールを送ったが、3通しかメールの返信がなかった。平成25年度からは「災害時語学ボランティア登録カード」に切り替え、以後、語学ボランティアの養成講座を毎年行っている。

平成27年度は、日本人市民への多文化共生

啓発及び防災まちづくりの一環として、市民参加型総合防災訓練に多言語支援コーナーの TENT を設置し、通訳を派遣した。日本語教室の受講者には授業の一環として訓練参加を促した。東村山地球市民クラブの教室と連携した結果、11 名の外国人が参加した。さらに会場内の TENT を見て来たという 6 名の外国人がボランティア登録をしたり、英語が上手な日本人の方々も興味を示してくれたり、

その効果は非常に高かった。東村山市でも以前は日本語の案内のみであったが、今年からは 3 言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）による案内を作った。これはとても効果があり、日本人からも「こういう時代になったのか。このような訓練も多言語で行っているのか。」という声が寄せられた。外国人のためだけではなく、日本人に対しても「多文化共生社会」という考え方を発信できる良い機会だと思う。

戎谷 昭浩 氏 町田市文化スポーツ振興部文化振興課 主事



私の所属する課は、町田国際交流センターの所管担当をしており、町田市文化・国際交流財団がホールと国際交流センターの運営を行っている。町田市の人口は 42 万 6,000 人（1 月末現在）で、そのうち外国人住民は 5,134 名、全体において占める割合は 1.2% である。過半数以上の方が永住の中国籍、韓国・朝鮮籍の方で、永住者の占める割合は 75% 以上である。留学のために滞在している方も比較的多い。近隣には東京工業大学の大学院の他、桜美林大学や国士舘大学など、外国人留学生を参画させている大学がある。町田市は東京の一番端に位置しているが、交通連結圏として新宿や横浜へすぐにアクセスできる環境にあり、学生が非常に多い。非常に住みやすい街であり、外国人の方々も長年住んでいる。文化振興課が国際交流を担当しており、町田市には国際担当課のような専門の課はない。外国人対応に関する市のバックアップ体制はまだ不十分であり、国際交流や外国人生活相談等の対応は国際交流センターにお願いしている状況である。

災害時、国際交流センターは市の地域防災計画

に則り、通訳ボランティアの派遣を行うことになっている。発災時には、市の防災安全課を中心に災害時対策本部が設営され、必要に応じて各所にボランティアの派遣を行う。国際交流センターに直接派遣を要請するプロセスが組めれば良いのだが、東京都に登録ボランティアの派遣要請を行うという筋書きが既にできている。国際交流センターには非常に優秀なボランティアの方もいるので、市としては、ボランティアの方々に自主的に動いていただくための体制を今後は作っていかねばならない。急病人の発生時は、それぞれの医療機関が対応することになるが、国際交流センターの同行通訳サービスが充実している。町田市民病院から国際交流センターに通訳派遣依頼が入る。市民病院以外にも医療機関が多数あるが、各機関への通訳派遣サービスの周知状況はまだ不十分である。

市が年に 1 回行っている防災訓練では、目立った形で外国人対応は行われていない。2 年前、避難場所が分からなくなる状況を想定し、国際交流センターのボランティアが外国人を町田駅から国際交流センターまで誘導する訓練を行った。また、国際交流センターでは子ども教室や夏期日本語教室の一環として、防災安全教室や地震車による地震体験の機会も設けられている。日頃からの防災意識を啓発するために、国際交流センターが「地震・災害時の避難カード」（4 言語）を独自に作成・配布しているが、市の窓口では配布されていない。各窓口に翻訳されたカードを置けば、より良い対応ができるのではないかと思います。

(高橋氏)

中野区では、防災訓練に参加する外国人が年々減っている。せっかく訓練を実施しているにもかかわらず、そういった状況はかなり問題になるのではないかと。また、東村山市の訓練には108名の外国人が参加したそうだが、どのような働きかけを行ったのか。

(今井氏)

国際交流協会に来ていた外国人に参加を呼びかけると共に、地域の語学学校にもチラシを配布している。最近では、早稲田大学、帝京平成大学、明治大学の3つの大学が中野駅北口にキャンパスをつくり、レジデンスセンターも設置された。そこを通じて留学生にも呼びかけを行ったが、防災訓練への参加には繋がらなかった。他の自治体では100人規模の外国人参加者を得て防災訓練を行っているところもあるようだ。杉並区では、ウェルカムパーティーの中に防災訓練を組み込んでいるという。そういった手法を取り入れるのも、訓練に来ていただく方法の一つだと思う。

(杉田氏)

初めは誰も訓練に興味を示さなかった。相談窓口に来る外国人を対象としたアンケートで「地震が来た時どうするか」と尋ねたところ、「まず外へ逃げる」という回答があった。次に「外へ逃げた後はどうするか」と聞いてみたところ、「わからない」、「地震が収まったら家に帰る」という答えが返ってきた。家の倒壊や火事によって家に入れなくなる可能性があることを彼らは全く想定しておらず、それがどれだけ危険なことであるかを気付かせることから始め、一人ずつ電話でやりとりを行っていった。その結果として最終的に集まったのが108人である。70代の最高齢者から4～5歳の小さな子どもまで幅広く集まった。

(高橋氏)

外国人の方をイベントに集めるために、皆さんはいろいろと苦労されている。防災訓練で何か工夫していることや取り組んでいる方がいれば、是非教えていただきたい。

<参加者(江東区 外国語ボランティア)>

防災訓練そのものは過去に1回しかやったことがないが、昨年11月12日、有明にある「そなエリア」に100名ほどの外国人を集めた。今も議論になっているが、サービスの対象である外国人に「どうやって情報を伝えるのか」という問題がある。地震が起こった時に、「72時間どのようにしてサバイバルするか」という観点で見れば、情報のネットワークにおいて、NTTやauなどのキャリアとの連携ができていない。駐日大使館と連携し、長期滞在者に関する情報が得られれば、FacebookやGoogleのグループウェアなどで「防災」と名前を付けて共有するのも方法の一つである。皆さんは行政の「縦割り」で議論をしているが、外国人から見ればどうでも良いことである。永住している方については町内会で情報を把握できる。一定期間だけ日本に住むという方については、外資系企業に「6ヶ月間住む人はどこに何人くらいいるのか」というようにアンケートを取れば情報を得られるのではないかと。

(高橋氏)

行政はどうしても、「区民」、「市民」といった「自分のところの範囲」だけを考える。1日のうち自宅で過ごす時間が短ければ、自宅で被災する確率も低くなる。阪神淡路大震災は朝に発生したが、新潟県柏崎で起きた地震は昼間、東日本大震災は平日午後の2時に発生しており、外出時に被災するケースがある。災害に備える時には、「自分の町に住んでいる外国人だけでなく、通りすがりの人たちをどうやって支援していくか」という視点が重要になる。東村山市で語学ボランティアの養成を行っているとのことだが、実際にはどのように養成し活用しようと考えているのか。

(杉田氏)

要援護者マニュアルによれば、発災時には多言語支援センターを立ち上げるようになっており、養成講座に参加して登録された方には、ボランティアとして情報発信や巡回などの活動に参加してもらう予定である。

（高橋氏）

東村山市の「多言語支援センター」、中野区の総合防災訓練時に設置される「多言語情報センター」とは、それぞれどのようなものなのか。また、町田市の実践はどのようなになっているか。

（杉田氏）

市の相談員が対応できる言語は中国語、韓国語、英語の3言語である。外国人市民で一番多いのが中国人、次に韓国の方が多い。英語圏の方たちもたくさん住んでおり、この3言語で外国人住民の75%はカバーできると見て、「多言語支援センター」としている。それ以外の言語については、自治体国際化協会（CLAIR）による制度の利用や連携を今後は考えている。

（今井氏）

物資班などと同様に、防災本部の中に組み入れられている組織の一つである。その地域に住んでいる言語の得意な方に来ていただき、本部から来る防災情報の中で規定の訳が作られていないものに関して、逐次その場で翻訳をして掲示板に貼るという作業を行っている。

（戎谷氏）

町田市のホームページには、7言語への自動翻訳機能が付いている。緊急時にはホームページにおける告知や町内アナウンスを行っているが、多言語による情報提供という点においては非常に遅れている。町田市は個人情報の流失に対する規制が非常に強い自治体で、FacebookやTwitterなどの活用も遅れている。防災情報に限りFacebookで発信しているが、「多言語センター」といった組織は現状において存在せず、国際交流センターが持つネットワークに頼らざるを得ない状況である。「洪水ハザードマップ」などの英語版の用意はあるが、外国人の居住情報に関して、緊急時に円滑に対応するのは難しいと言える。

（高橋氏）

災害対策本部が発する情報を何とかして多言語化しようとしている自治体もある。しかし、被災地では限界がある。皆さんも自分の地元でボランティアをしようと考えていると思うが、東京都内で地震が起きた場合には、東京に住んでいる皆さんは被災者になる。自分の家族が家屋の下敷きになっていたり、怪我を負っていたりする状況では、ボランティア活動はできないだろう。「全く被害を受けていない外部からボランティアを受け入れる」という考え方を持っていないと、災害時の支援は難しい。今日は各パネリストに各自の地域で行っている取り組みを紹介していただいたが、全国的には、防災における広域の連携が進んでいる。船橋市は神奈川県横須賀市と防災協定を結んでおり、双方の国際交流協会が相互に支援することになっている。お互いのガイドブックを持ち合い、1冊の本にまとめている。また、兵庫県西宮市、広島県安芸高田市、京都府京丹後市は、毎年3市で外国人支援のための防災訓練を行っており、広域における連携を進めている。東日本大震災の状況からも言えることだが、「かなり広範囲にわたって被災しているにもかかわらず、地震の揺れそのものによる被害は1か所に集中している」ことがある。皆さんの所属する団体で今後検討する際には、広域な視点で連携をするような取り決めをされると良いと思う。

<参加者（小平市国際交流協会）>

東京都では外国人を対象とした防災訓練が毎年行われているが、平日の午前中に実施されるため、参加を呼びかけるのが難しい。平成24年に小金井公園で東京都総合防災訓練が行われた際は、小平市、東村山市、東久留米市、清瀬市、西東京市の日本語教室団体が集まり、外国人研修を担当した。この時は土曜日だったので、外国人も参加しやすかったようだ。せっかく外国人対象の訓練をやるのであれば、区部と市部に分けて持ち回りで開催し、外国人が参加しやすい時に、東京消防庁と連携して、広域での訓練を是非やっていただきたい。

（高橋氏）

千葉県、岐阜県、山梨県、三重県の各県では、外国人のための避難所訓練と語学ボランティアの訓練を同

時に実施している（毎年各県2市町村）。東京都も東西に長いので、地域をめぐるような形での訓練を是非実施してほしい。区市町村の立場から働きかけ、東京都と連携して実施すると良いのではないかな。

＜参加者（中央区社会福祉協議会）＞

「要援護者」という言葉が出た。地域福祉の現場でも要援護者のマップづくりが盛んに行われているが、外国人に対する支援がどのように行われているのかは知らなかった。今後は是非連携して取り組んでいきたい。社会福祉協議会にはボランティアセンターが設置されているが、災害時には「災害ボランティアセンター」を立ち上げることになっている。全国から来るボランティアを受け入れるために作られるもので、そこには外国人支援のためのボランティアも集まる。そういう視点も加えていただけたらと思う。

（高橋氏）

要援護者の問題については、各区市町村が社会福祉協議会に頼りきっている状況である。社会福祉協議会が立ち上げる「災害ボランティアセンター」の担う分野は非常に広範囲に及ぶため、敢えて「外国人支援のためのボランティア」をそこに集結させると、日本人側からの反発が大きくなる可能性がある。これまでに2回ほど現地支援を行ったが、「なぜ外国人にだけ手厚くするのか」といった声が日本人から必ず聞こえてきた。「災害」に関する支援においては、「言葉」の問題を取り除き、「情報をきちんと届ける」ということに重点を置く。「社会福祉協議会のボランティアが外国人世帯を訪ねる際に、通訳ボランティアを派遣する」というような形にすれば、社会福祉協議会の負担も少なく済むのではないかな。

＜参加者（新宿区多文化推進課）＞

新宿区でも、財団や国際交流協会と今後どのような関係や立ち位置で取り組みを進めていったら良いかを検討していかなければならない。行政と国際交流協会の立場の違いを生かした協力関係を築くためには、こういったスタンスを取るのが望ましいとパネリストの方々は考えているのか。

（戎谷氏）

町田市における行政としての国際交流に対する比重は他の自治体に比べると少し薄いですが、「多文化共生」という言葉が盛んに出てきている近年において、議会等でも「国際化」に関する質問が非常に多くなってきている。これまでは市から補助金を財団に支給し、その範囲の中でボランティアの方々が外国人支援に熱心に取り組んできた。日本語教室や災害時の対応など、行政からリクエストする部分については、財団と一緒に考えていかなければならない。これまでは財団に完全に丸投げしている状況で、行政担当者は全事業の詳細を把握できていなかった。今年度から窓口を抱える部署による庁内連絡会を立ち上げた。そこにアドバイザーという形で国際交流センターの職員も参画し、センターにおける外国人対応の状況を共有する取り組みを行っている。市内には外国人が1人以上登録されている世帯が3,800ほどあるが、今回初めて全市的なアンケートを実施し、生活支援のニーズ集約やセンターの紹介を行った。今後はそういった情報を活用しながら、全市的に取り組んでいこうと考えている。

（今井氏）

国際交流協会の強みは、多くのボランティアという「人材」に恵まれている点である。言語が得意な方もいるため、「多言語環境」は得意な分野である。一方、行政の強みは、「組織化」、「推進力」、「前駆的」といった点にある。区は500人規模の外国人の対応について、町会や関連機関の方々にも周知し協力を求めている必要がある。実際に何かが起こった時に、「人材」と「多言語環境」を活用して対応できるようなネットワークづくりに尽力することこそが、国際交流協会の果たすべき役割だと考えている。個人情報保護の観点から、現在住んでいる方々とのネットワークづくりが思うようにできていない点が今後の課題である。

（杉田氏）

東村山市では3団体が活動している。国際友好協会は姉妹都市であるアメリカのインディペンデンス市との交流活動、日中友好協会は中国の内モンゴルでの植林活動にそれぞれ専念している。他地域の国際交流協

会と同じように在住外国人支援を行っているのが地球市民クラブである。市が活動場所を提供しているため、事業は市との共催で行われている。

2 外国人相談

（戎谷氏）

外国人対応を専門とする課はなく、各課で対応を行っている。外国人が来庁した際は英語を話せる職員が前面に出て対応しているが、対応できる職員は少ない。昨年、窓口を抱える課に外国人対応に関するアンケートを実施したが、一番多い課でも困ったケースはあまりないという回答結果だった。「市役所に行っても意味がない」と考え、来庁を控える外国人がいる可能性もあるが、自然な形で外国人対応のネットワークができていたようである。生活援護を受けている方などが突然来庁するケースには、国際交流センターに通訳ボランティアの派遣を依頼している。国際交流センターの相談対応は非常に充実しており、毎週木・土曜日の午後2時間程度、ボランティアの方々が親身になって対応し、DVや離婚などの難しい問題に関する相談にも応じている。個人情報への取扱いにおける線引きは難しいが、各々の判断に任せている状況である。この他に、専門家による無料相談会を年2回程度、東京外国人支援ネットワークによるリレー専門家相談会を年1回行っている。申請書類などの内容など、「言語」に関する相談が多くを占めている。

（今井氏）

我々は専門家ではなく、あくまでパイプ役である。窓口で対応できる場合もあるが、内容に応じて専門窓口を紹介することもある。各種窓口の連絡先リストを作り、分野ごとにファイル管理している。職員が日常的に対応を行っており、相談ボランティアは、月1回の定例時に2名体制で待機している。相談件数は年間1～2桁程度である。リレー専門家相談会も年1回開催している。15～20名の外国人が来て、在住資格、結婚・離婚、労働、保険・年金・税金、不動産等に関する相談をしている。専門家が通訳と共に対応するので、非常に有益なものになっている。地元では相談しづらいために、遠くから相談に来る方もいる。昨年から都立高校の入試科目が増えたことを受け、進学相談を新たに開始した。制度や受験できる学校の説明など様々な情報を提供している。

（杉田氏）

平成12～19年までは中国語と英語、平成20年以降は韓国・朝鮮語を加えた3言語体制で相談窓口を開設している。平成20年度の相談件数は289件だったが、平成26年度には801件にも上った（国際結婚をした日本国籍の方の相談は除く）。国際結婚が増え、外国人の配偶者に関する日本人からの相談が増えた。ビザや書類の書き方など、手続きに関する相談対応がメインだった頃は、相談員は通訳の役割を担っていた。近年は外国人の日本滞在が長期化しており、学校への転入・進学、日本語教育、国際結婚、家庭内におけるDV、高齢化による福祉問題などに関する相談が多く見られるようになった。

（高橋氏）

行政の相談窓口業務は、役所での手続きに係る通訳対応が大部分を占めている。外国人相談に応じる職員は、専門的なスキルを持っているのか。弁護士等の専門家が同席して対応することはあるのか。

（杉田氏）

最初は通訳のような対応が中心だったが、「言葉」の問題の背後には、その人が暮らしてきた「文化背景」が存在しており、手続き時の単なる通訳や経済的な支援で済まない。相談員はカウンセラーの資格を持っている。相談員に求められる要素は「言葉」だけではない。日本の制度についてある程度の知識を持っていると同時に、相手の国の文化も理解している必要があり、「話を聞く力」も重要である。その人の文化背景を理解した上で話を聞き、アドバイスを行い、相談者がその問題から脱出できるように傍でそっと援助する。これは専門職の領域である。

（高橋氏）

相談員として対応する場合と、専門機関に繋ぐための通訳を行う場合に分かれる。相談員として外国人対応を行っている方で、外国語で対応を行っている事例があればお話を伺いたい。

＜参加者（町田国際交流センター 相談ボランティア）＞

毎週木・土曜日に2時間程度、十数名の相談員が待機している。通常は英語、中国語、韓国語、スペイン語、タガログ語で、予約があればフランス語でも対応している。行政書士の資格を持っているボランティア1名以外は誰も専門的な資格を持っていないが、対応を充実させるために各種勉強会を頻繁に行い、知識を深めている。無料相談会を年3回開いているが、昨年8月の相談会には外国人が3名しか来なかった。市が外国人世帯に配布したアンケートに無料相談会のチラシも同封してもらったところ、12月の相談会には多くの外国人が参加した。行政による情報発信は非常に重要であり、これからも是非協力をお願いしたい。

＜参加者（江東区 外国人相談ボランティア）＞

行政の現場では通訳として対応することが多い。外国人相談では、予約なしに突然訪ねてくる外国人が多い。江東区では第1・3木曜日の午後に3時間程度、外国人相談を行っている。内容は様々で、最近ではマイナンバーや子どもの教育に関する相談が多く、住居手続きや母子に関する手続きなどの生活相談もある。月2回しか対応していないため、困ってしまう外国人も多いようである。

（高橋氏）

母子に関する手続きは非常に複雑である。月2回だけでは対応しきれない部分もあると思うが、時間外に連絡が来たりすることはあるか。

＜参加者（江東区 外国人相談ボランティア）＞

最初はどうしても連絡先が欲しがる方には携帯電話の番号を教えていた。しかし、夜中に突然電話がかかってきてしまい、今後は番号を教えないように注意されてしまった。できるだけ助けてあげたいが、どうすればいいのかわからない。こういった場合に、電話対応している団体があれば嬉しい。

（杉田氏）

ボランティアとして活動していた時は、相談者がかわいそうだと思い、安易に自分の携帯電話の番号を教えていた。夜の2時に「都営住宅に申し込みたい」という電話がかかってきたり、「家を追い出されたので、これからあなたの家に行く」と言われたり、ストーキングされてマンションの入口で待ち伏せされたこともあった。このままではどうしようもないと思い、携帯電話をもう1つ持ち、古い方は徐々に使わないようにしていった。カウンセラーの勉強をする中で考えるようになったのは、「どうやって自分を守り、燃え尽きずに相談をつづけられるか」ということ。自分が燃え尽きてしまうと、相談者にも良くない。一線を引くのはとても難しいことだが、「自分で受け入れられるライン」がどこかにあるはずである。これ以上は無理と思ったら相談支援はそこまでにするように、心の準備をちゃんとしなければならない。相談員は悲しい話や辛く重苦しい話を業務上いつも耳にしている。カウンセラーには、ストレスを解消し、指導してくれるスーパーバイザーという存在がいる。ボランティアとして相談員をしている方のようにスーパーバイザーがいない場合には、研修会を常に行い、お互いにケースカンファレンスを重ねることで、ストレスを半減することができる。国は外国人対応に関する制度を定めておらず、自治体間の温度差もかなりある。対応に当たる職員のケアを誰がするのか。ボランティア相談員の場合には、所属する団体が研修会やケース勉強会を開催することで、お互いにケアをしていかなければならない。

（高橋氏）

このことは自治体の皆さんにも是非意識していただきたい。日々いろいろな相談を受けている中で、相談員は毎回どこでラインを引くかを悩んでいる。「多文化共生」以前の「在住外国人支援」の時代から、各自自治体が行う外国人相談事業は地方交付税の算定においてカウントされており、本来は行政が責任を持って手

当てをしなければならない事業である。これからは「通訳」の部分と共に、「専門分野」においても、日本人向けに行っている相談対応と同じ格付けできちんと手当てをすることがさらに求められる。



3 ボランティアとの関わり

自治体、国際交流協会におけるボランティアについては、活動範囲と内容、有償ボランティアと無償ボランティア、ボランティアの登録と保険制度、ボランティアをするためには協会に属さなければならないのか、といった問題がある。そういった部分も含めてお話を伺いたい。

(杉田氏)

市内にある3つの国際交流団体のうち、在住外国人支援を行っているのは地球市民クラブだけである。全団体が語学学習クラスを実施しているが（英語、韓国語、中国語）、市が場所を提供することで、受講者を災害時の語学ボランティアとして活用できないかと考えている。市は地球市民クラブと連携し、日本語教室、防災研修・訓練、日本文化を紹介するバスツアー等を一緒に実施しているが、市民団体には活動のための場所がなく、財源も限られた状況にある。市民団体が市の事業と関わりながら、その一方積極的に「多文化共生」事業を進めていき、その中で明らかになった問題や課題を行政に提言し、「多文化共生」を促していくような状況になれば良いが、東村山市の状況では実現はなかなか難しい。

(戎谷氏)

ボランティア登録は国際交流センターで受け付けている。ボランティアによる勉強会も頻繁に行われている。ボランティアは市の中核事業にも参画しており、昨年市内で南アフリカのラグビー強豪チームが凱旋試合をした際も通訳として活躍した。登録ボランティアからは活動費として、2,500円の年会費をいただいている。会員約700名のうち、実際に活動しているのは261名（12月末現在）。半分以上の方は賛助会員として会費を納めている状況である。ボランティアにはそれぞれの得意分野があり、熱心な方々を中心として、7つの部会（外国語部会、国際理解部会、国際交流部会、国際協力部会、日本語教室部会、外国人相談部会、広報部会）が現在活動している。毎月初めに部会長による連絡会が行われており、部会間のつながりも強い。

(今井氏)

協会では5つの日本語講座を実施しており、各クラス約30名の「日本語ボランティア」が教えている。「金曜ボランティア」は、スポーツや野外活動を通じて交流を深めるプランづくりと運営を行っている。高校生から80歳くらいまでの幅広い年齢層の方が活動しており、外国人メンバーもいる。「APG」は日本文化を紹介するグループで、料理講習会、夕涼み会、新春の集いを行っている。先程お話ししたように「相談ボラ

ンティア」も活動している。昨年からは「カフェボランティア」が新たに活動を始めた。地域におけるコミュニケーションの場である「地域国際交流カフェ」を作るべくボランティア募集を行ったところ、30名弱の方から応募があった。区内の北と南に分かれてカフェを運営していく計画で、昨日はその1回目のカフェが行われた。外国人10名、日本人26名が参加し、ますますのスタートであった。将来的には協会から離れて活動を展開していくことになっている。ボランティアの会費制度は3年前に廃止され、今はボランティアから会費はいただいている。ボランティア保険への加入は全員に対して行っている。

（高橋氏）

国際交流協会や市民団体に対し、運営のための補助金や助成金がどのくらい支給されているのか。行政が支出している額と実際に協会が必要とする額に開きがあることが問題となるケースがある。補助金・助成金支給の他には、委託契約が結ばれるケースもある。

（戎谷氏）

町田市では全て補助金という形で財団に支給しており、補助金額は今年度においては東京都26市の中では2番目に高い額である。

（杉田氏）

団体によって若干異なるが、補助金の額は非常に少ない。在住外国人支援を行っている「地球市民クラブ」には年間6万円が支給されている。その代わり、市が場所の提供を行っており、共催で行う「リレー専門家相談会」の場所と予算は市が負担している。

（今井氏）

予算の約75%を区からの補助金が占めているが、語学講座や賛助会費による事業収入もある。

＜参加者（小平市国際交流協会）＞

協会の人件費は市が出している。東村山市では、相談員3人体制で年間800件の相談に対応しているとのことだが、このうち市役所内部で解決できる相談の割合はどれくらいか。大半のものは市役所内部で解決出来ると私は思っている。行政は「縦割り」だが、相談員がそれを「横に繋ぐ」ことで、より早く的確に相談事業を展開できるのではないかと期待している。

（杉田氏）

そのような統計は取っていないので具体的な数は言えないが、病院の同行通訳（医療通訳）には対応できない。学校の三者面談、学務課の進学相談、子どもの予防接種など、庁内の手続きや相談には全部対応している。職員数が足りないため、多文化共生事業の企画も相談員が全て行っている。今年は新たに事務職員が1名配置されるので、今後は相談業務にじっくり取り組めるようになると期待している。

（戎谷氏）

専門の課はなく、各課が対応している。昨年度「国際交流を専門とする部署を作してほしい」という請願が採択され、今回のアンケート実施に繋がった。行政は「縦割り」、「トップダウン」という性質を持っており、「どこの部署が担当するのか」という観点から検討を始めるので、どうしても時間がかかってしまう。総合受付のスタッフは外部から派遣されている。8～9割の者は英語対応が可能で、窓口間の繋ぎ役として機能している。親身な相談対応という点では、まだまだ不十分な状況である。

（今井氏）

中野区では、昨年からiPadを用い、外部の通訳を介した窓口対応を行っている。全庁的に利用されているが、予算の都合上台数は少なく、外に持ち出せないことが難点である。

（高橋氏）

自治体職員が相談対応できれば効率は良いが、普段から地域で外国人と接しているボランティアの方たちが、行政や地域の繋ぎ役として期待される面もある。雇用関係を結んで解決するよりも、「地域住民の方に

参画してもらい、一緒にまちづくりをしてほしい」と多くの自治体は考えている。船橋市は月・金曜日に相談窓口を設けており、火～木曜日は中国語と英語の専門スタッフを雇って対応している。行政と協会の役割について、何かご意見があれば是非伺いたい。

<参加者（新宿未来創造財団）>

区の委託で日本語教室及び外国人相談窓口業務を行っている。区役所では英語、中国語、韓国語、多文化共生プラザでは週1回だが、タイ語、ネパール語、ミャンマー語による相談窓口を開設している。相談窓口で対応に当たっている人にはお金を支払っているが職員ではない。日本語教室はほぼ全員がボランティアという状況で、非常に多くのボランティアを抱えているが、個々のケースを見られるわけではない。相談窓口担当者による回答内容についても、一つ一つチェックできるわけではない。相談において間違った回答をした場合や、熱心さのあまり、日本語ボランティアの指導が厳しくなりすぎて問題になってしまった場合などにおいて、ボランティアの質や責任の所在が懸念される。ボランティアとの関係性についてどのように考えているのかをお聞きたい。

（今井氏）

最終的な責任は協会にある。相談コーナーが事務室の中にあるので、話している内容が職員にも聞こえてくる。このような環境では、相談者が話すことを躊躇ってしまう可能性もあるが、話している内容が複数名で把握できるため、こちらとしては安心して対応している。各窓口へ橋渡しをする際にも、職員がしっかりと発言しながら対応しているので、誤りのないように皆でフォローし合っており、記録もきちんと残している。

（戎谷氏）

センターと「委託契約」関係にあるわけではないので、責任の所在は国際交流センターを運営している財団にある。補助金は「団体が自立するまでの一時的な補助」であり、削減対象として見られる。しかし、ボランティアが培ってきた力や担っている役割のことを考えると非常にデリケートな問題になるので、十分な精査が必要になる。

（高橋氏）

どこの自治体や協会も、相談ごとにカルテを作成し、回答内容等を複数名で確認したり、日本語教室ごとに運営のマニュアルを作成し、申合せ事項の範囲を超えないようにしたりしているはずである。ボランティアどうしの勉強会で合意に至った内容をもとに、協会がマニュアルを作るのも良いと思う。新宿区ではそういったマニュアルは作られているか。

<参加者（新宿未来創造財団）>

マニュアル自体は作られており、ボランティアの研修会等も行っている。ボランティアにも個人差があるので、若干の誤解が生じることもある。

（高橋氏）

協会はボランティアにお願いしている立場なので、本人に言いづらい部分もある。同じボランティアのレベルで、お互いに注意し合い、意見を言い合えるような環境づくりをすると良いのではないかな。

<参加者（町田国際交流センター）>

日本語教室の受講料は無料なので、受講者は嫌になったら来なくなる。実際の教室では、コーディネーターの方が目配りしていて、何か問題が起きた場合にはそれなりの対応をする。このような体制も効果的である。マニュアルだと読む人もいれば読まない人もいるし、書かれている内容の行間を読むのが難しい場合もある。相談の場合には、複数名で対応することが重要だと思う。

（高橋氏）

会場内から、町田市における「医療通訳」について質問が寄せられている。また、「ボランティアのレベ

ルチェック」についても質問が来ているので、各パネリストに答えていただく。

（戎谷氏）

医療通訳は国際交流センターが7言語で対応しているが、夜間対応は行っていない。医療通訳ができるメンバーは10名ほどである。119番との連携は行っていない。

＜町田国際交流センター 小川氏＞

語学ボランティアのレベルチェックは、語学能力に関しては行っていない。外国人相談部会として活動しているので、一度見学をしていただき、「どんな内容で、自分にできそうかどうか、興味があるかないか」といった点を踏まえ、ご自身で決めていただく。1対1での通訳はしないようにしており、必ず2人体制をとっている。間違いを防ぎ、通訳に自信がない方でも相談に携われるように配慮している。

（戎谷氏）

庁内で文書の翻訳が必要な時には、文化振興課で起案を行い、国際交流センターに依頼をしている。専門用語が使われている文書については、センターに事前に相談している。完成品のチェックについては、市では対応しきれないが現状である。

（今井氏）

日本語ボランティアになるためには15回の研修を受ける必要がある。研修後に週数回のレベルアップ講座を設けており、レベルアップを繰り返し図るような工夫をしている。レベルアップのチェックについては、それぞれのクラスでベテランの方がさりげなく確認する他、本人による自己申告等によってレベルの調整をしている。通訳・翻訳ボランティアのレベルチェックは全く行っていない。登録者全員に活動のチャンスを提供している。通訳実施後にはフィードバックを行い、クレームがあれば対応するが、今のところ問題は起きていない。

（杉田氏）

翻訳は職員（相談員）が行っている。登録を受け付けているのは災害時の語学ボランティアだけである。レベルチェックは行っていないが、災害時における語学ボランティア養成講座を年に1～2回実施し、レベルアップを図っている。

● 総 括

（高橋氏）

東京都が策定した「東京都多文化共生推進指針」の中に、「世界をリードするグローバル都市実現のための多文化共生推進指針」というのがある。基本目標として、「多様性を都市づくりに活かし、全ての都民が東京の発展に向けて参加・活躍でき、安心して暮らせる社会の実現」が掲げられている。さらにその中に施策目標が3つ掲げられており、それぞれに施策の展開例が示されている。これがまさに役割分担にあたる部分で、「実現に向けて各市町村がどのように事業を計画していくか」を考えることは、まさに行政がやるべき部分である。事業を実際に行っていくのは国際交流協会や地域のボランティアの皆さんであり、行政も協働して取り組んでいかなければならない。この指針に紐付けて「多文化共生」に向けた事業を一緒になって考え、行動してほしい。

今日は「防災」「外国人相談」「ボランティアとの関わり」をテーマに話を展開した。「外国人が日本に来てぶつかる壁」は3つあると言われている。災害時に顕著に出てくると言われているのが「言葉の壁」である。災害時にどうやって日本語以外の情報を伝えるのか。それがきちんと伝わることにより「言葉の壁」は解消され、コミュニケーションがとりやすくなる。「外国人相談」において直面するのが、日本人と外国人の間にある「制度の壁」である。在留資格や出入国など日本人には当てはまらない制度や法律に基づいて適用を受けている外国人が抱えている問題は、相談窓口で解決できる部分もあれば、他の部署や専門の分野に

繋ぐこともある。この部分においても、ボランティアの果たす役割は重要になってくる。最後に、「ボランティアとの関わり」という部分において「心の壁」が出てくる。「心」は「人」に存在するものだが、残念ながら行政は2～3年ごとに人事異動が行われ、やっと心が通じ合ったと思った頃に他の部署に移ってしまう。ボランティアの皆さんはまた最初から行政と話をしなければならず、その繰り返しで「多文化共生」を遅らせている原因とも言われている。私自身も6年ぶりに国際交流の部署に戻ってきた。一度築いた関係を長きにわたり継続させていくのは「人どうし」である。是非「顔の見える関係」を築いてほしい。いろいろな補助金を活用しながら、この施策の展開例を参考に、皆さんで行政が取り組まなければならないと感じるような事業を考え、外国人の方々とも一緒に事業を展開していただきたい。

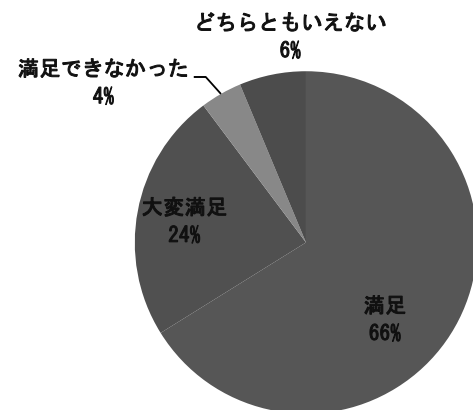
Ⅲ 国際化市民フォーラム in TOKYO アンケート結果

◆アンケート回収結果 のべ127名（参加者のべ184名）

回収率：69%

《満足度》

満足 (84名)
大変満足 (30名)
満足できなかった (5名)
どちらともいえない (8名)



《主な感想》

■第1分科会

- UNHCR, AAR, JAR, JAICA 関係者の話を一度に聞けることが出来たこと。特に後半の多文化共生社会に近づいているか？に対する回答が心に残るものだった。
- 事例発表は先端でご活躍されている方々の発表で大変勉強になった。行政と現場の落差が大きくこの差を縮める事が大切なテーマだと思った。難民問題から多文化共生、ひいては日本社会の今後の在り方を考えさせられた。多文化共生といいながら、いかに内に向いたものであったか反省させられた。
- 難民問題の現状、課題を知ることが出来たのでよかった。難民の人たちをサポートする話を中心だったが、難民が生まれる問題を解決するために、日本がすべきことを提言してほしかった。
- 各登壇者の方々の経験、体験ある話が活字ばかりみていた自身には対岸の火事ではなくなり、一步一步難民の方々に寄り添っていきたいと思った。
- 難民保護について、基本的なところから説明していただいたのでわかりやすかった。
- ニュースでしか知らなかった難民問題を身近に感じる事が出来た。
- いろいろな立場で難民問題に取り組んでいる方々のお話が聞けておもしろかった。時間の制約でそれぞれの話が駆け足だったのが残念だった。
- 世界的に難民、移民のことが問題となっている今、問題に直接携わっている方からお話を聞くことができてよかった。自分なりにもっと勉強していきたい。
- あまり知識のない自分でも、理解が出来た。現状を知ることからスタートしたばかりの自分にとって有益な時間だった。ありがとうございました。
- 日本のなかで難民に対しての情報がとても少なく感じているので、午前中だけでもたくさんさんの情報が得られたと感じた。様々なバックグラウンドからの難民に対する視点を聞くことが出来てよかった。
- 基調講演のなかで、多くの基本的で大切な定義や概念が示されたので配布資料があるとよかった。
- 日常では知ることのできない難民についての現状を詳しく聞くことができてよかった。

講演者が別々の角度から難民について話してくださった。日本の政治とも深く関わりがあると知ったので政治にも興味をもつことができた。自分は18歳で選挙権を持つことになるので、もっと社会について知りたいと思った。

- 難民の問題に興味があり、詳しく知ることができた。
- 事例紹介など、時間が短く、駆け足の部分があったことが残念だった。ただ、多方面から難民について聞くことができよかった。
- 日本の難民受入れが少ないのは、結局は日本社会の寛容性の問題ではないか。日本の地域社会に寛容性が無くなっていると思う。自分の住んでいる市の自治会の組織率は40%を割る、社会を構成する人たちが他に対する寛容性を失っているようだ。これを変えなくてはならない。森氏の「外国人の受入れはサバイバルのために必要」という発言に同感だ。案外若い人にそのように考える人が少ないのが残念。
- 初めて聞く内容に少々戸惑いながらも良いお話を聞かせていただいた。
- 映像や写真がありとてもわかりやすかった。また、新しく知ったこともたくさんあり勉強になった。
- 各団体の活動内容の大枠がわかりやすく、支援の内容が様々であることが知れてよかった。
- 話がわかりやすかった。
- 立法府、国会議員などの出席も望みたい。外務省や入管担当者にも参加を促したい。世論をリードする工程表も欲しい。
- 難民問題で、日本政府の方針を転換させる具体的手段を探る為。
- 資料がなかったので残念だった（UNHCR）。前半一人一人の発表時間が短すぎて残念だった。

■第2分科会

- 本日伺った様々な立場からの多文化共生の視点を活かして、区の方針や施策に反映させていきたい。
- 様々な立場の方からの多文化共生の現状、課題についてのお話を聞くことができとても勉強になった。多文化共生社会の実現に向け、まだまだ多くの課題があることを再認識することができた。
- 多文化共生社会の推進が急速にすすめられていることがよくわかった。具体的な話がありとてもよかった。今後が重要だと思った。
- 具体的な取組みや課題の共有ができてよかった。多文化共生で活躍している人材がわかった。今後も情報収集が大切であると改めて感じた。
- 現状の多文化共生についてよく理解できた。欲を言えば山脇氏の講演をもう少し詳しく聞いてみたかった。
- 都、地方自治体（区）、民間企業、国際交流団体、それぞれの取組み、現状等がわかりやすかった。特に八王子の岡本氏の話が貴重だった。
- 様々な視点から多文化共生に対する考え方や取組内容の概要を短い時間の中で理解することができた。
- 東京都が今後進めていこうとしている方向性がわかった。
- 行政の取組の現状、日本における多文化共生施策の経過を概観することが出来る内容で

あり勉強になった。これから具体的に何をしていくかが大変なことだと改めて思った。

- 多文化共生、国際交流のことが少しか分かった。横の関係が大切なことがわかった。
- 異なる視点からのお話がとても参考になった。
- 都の指針を中心テーマにすえて、指針策定の議論で行うことが論点であったのか、それをどう解決していくのかを目指していく討論会にさせていただきたかった。
- 皆さんとても時間を厳守されて、なお且つとてもわかりやすいお話だった。大変勉強になった。大学との連携は本当に大切だと思う。
- 多文化共生の現況、また各セクターの取組について知ることができ興味深かった。都、区の職員だと数年で人事異動があるが、それがあってもこの分野が滞りなく推進されることを望む。
- 都内、特に多摩地区の動きは常に先行事例として参考にさせていただいている。県（埼玉県）の推進プランは、当時総務省のひな型を参考に策定されたと思うが、それに対し今回の都のプランは、最新の状況、問題意識をふまえた内容になっていると思う。
- 参加してよかった。勉強になった。
- 東京都以外の話は具体的だった。つまり逆に国から都から具体的な指針を出すのは難しい問題であると知った。都からは是非、教育の中に取組み、若いころからの問題意識を育ててほしい。特に大田区、ローソンの現場の様子を窺い知ることができてよかった。
- ある程度都の「共生化プラン」が理解できた。高齢化社会といわれるが、多くの高齢者がボランティア活動などに参加したいと思っている。国際化については、身近で活動できるプラットフォームが少なすぎると感じている。行政の取組みが不可欠と思う。
- 日本人が海外へ出ていく意味でのグローバル化という言葉はよく聞く。しかし、本日のフォーラムで日本に来た外国人への対応がまだまだできていないことを感じた。
- 現在の多文化共生の考え方がわかってよかった。都や先進の区と自分たちのところはかけはなれていて、問題点が多々あることを再認識した。
- 地域づくりに外国人の方に参加してもらい、力を活かしてもらうという考えは私たちの市にはなかったので、非常に参考になった。来年冬季オリンピックのアジア大会が市で行われるため、スポーツの部署にも本日の内容を共有しようと思う。
- 多文化共生の新時代（多文化共生 2.0）について、その推進が大切なことを感じる事が出来た。
- 国際化日本への立ち遅れにびっくりし、パネラーのプレゼン及びこれからの取組みがこの程度かとがっかりした。特にローソンは海外（人、国）とをつなぐ外国人採用だけ（ビジネス）を感じさせるもので残念だ。
- 多文化共生フォーラムなのに日本人ばかりで変な空間だった。外国にルーツのある方々も招き入れ意見を言ってもらうべきだと思った。パネリストに外国人の方が一人いたのは救いだった。
- 指針の内容をもう少し詳しく聞けたらよかった。東京都の担当の方が具体的なイメージを何も持っていないようだがっかりした。企画としてはいいと思った。
- 都の方へ「一億総活躍社会」と同じで「全ての都民が～」の題目と掲げて実際のビジョンが見えなくて、カンバンばかりの気がする。何をやるにも一歩ずつではあるけれども、今後の検討で間に合うのか疑問でならない。全てを結集しようという熱意が感じられない。

■第3分科会

- やさしい日本語の必要性和実際に使う難しさが分かった。やさしい日本語がなくなる世の中という言葉が印象に残った。
- 全く違う年齢層、違う社会で生きている人と一つの作業が出来たのが良かった。
- たくさんの資料をいただきうれしい。ワークショップ形式も交流ができ、いろいろな方々が苦勞され、工夫されていることがわかりよかった。
- 自治体の取組みがここまで進んでいるとは知らなかったので有益だった。
- 横浜市の飯村氏のお話が素晴らしかった。しかし、やさしい日本語のほうはいろいろ日本文化とのからみもあり難しいと思った。
- 3人のお話がとても分かりやすかった。「『わかる日本語』研究会の取り組みから」は、少し早口だったようだ。内容はたっぷりだったので、ゆっくり復習しようと思う。ワークショップがよかった。他の人の考えも知ることができ、出来上がりに喜びを感じた。
- 「やさしい日本語」に関する資料、説明、現状、大変勉強になった。早々に勉強を深めたい。
- やさしい日本語からわかる日本語の必要性が大きいと感じた。実際に実践している横浜市の例やこれからの課題展望を伺えたこと、大変有益で興味深く面白かった。
- 盛りだくさんの内容で、時間は短かったが得るものが多かった。
- ワークショップはやはり楽しい。横浜市の飯村氏の努力はすごい。
- 考え方の面とともに具体性のある内容であったと思う。
- 情報を伝えること、その難しさを考えるいい機会になった。
- 「やさしい日本語」の翻訳は難しいものとわかった。良い経験だった。
- いろいろな所でやさしい日本語への取組が始まっていることを聞き、大変心強く思った。
- 中山先生の報告が有意義だった。横浜の行政の事例が興味深かった。ワークショップで他の人の意見が聞けるのが面白い。
- 日本語学校の教師だが、「やさしい日本語」のいろいろな取り組みが知れてよかった。外国人に対するやさしい日本語での情報発信がもっと広がってほしいと願っている。
- 基調講演は後半駆け足になりすぎて残念だった。事例報告に関して巧みな話術とパワーポイントを使ってわかりやすかったが、日本語の専門家ではないとのことで時々でてる変な日本語が気になった。事例報告②に関しては良かった。ただ、資料を読んでいるだけという感じは否めず残念。
- やさしい日本語へのリライトのポイントが大変役に立った。
- 飯村氏の講演が分かりやすく、パワーポイントの資料も見やすく面白かった。最初の基調講演は内容がよくわからなかった。梶村氏の資料が分かりにくかった。
- 横浜市の事例報告がためになった。

■第4分科会

- 会場全員参加型がよかった。
- 高橋氏の進行役は大変よかった。パネリストと参加者との質疑応答が良く理解できた。
- 杉田氏の話から外国人相談ボランティアにスーパーバイザーがつかない等でバーンアウトするリスクがあることの認識ができた。

- 問題点が明確に出てきて、パネラーの実際的な話によって糸口なりがほんの少し見えそうな会だった。進行の高橋氏が日頃いろいろな問題に突き当たっていらっしゃるせいだと思った。
- 自治体職員として、他自治体の取り組み、ボランティアさんの考えは非常に参考になった。
- 外国人の方と意思疎通ができず苦労した経験があり、多文化共生社会を前提に各区市町村が一律で窓口対応する際に必要な案内やボランティアの派遣などさらに制度を整えればいいと思う。
- 現場レベルでそれぞれ大変な活動をされているとよく理解できた。人員、予算の不足が解消されるようになるといいと考える。
- 様々な団体の状況を聞くことができよかった。
- 質疑の時間がもう少しあるとよかった。
- それぞれに充実したお話が聞けましたが、自治体と協会との協力に関しては自分自身消化できなかった。
- 一個人のボランティアに興味のある一人として参加したが、ボランティアの中でどのような問題があるのか詳しく聞けて良かった。今年はどこかの団体に所属してみたい。
- 会場からも自由に意見がでていたので興味深かった。
- パネリストの方の地域の話聞いて、自分がどう行政にお願いしたらよいか、逆に行政では対応してもらえないところを私たちがどう対応していったらよいかヒントを得られた気がする。
- 生活相談に関して、専門性の質に課題があること、相談につながるための広報が機能していないことが改めてよくわかった。生活相談の質については、社会福祉士、精神保健福祉士などソーシャルワーカーの国家資格のある者に多文化の視点などをトレーニングし配置するのが一番効率的な質向上につながると思った。
- インタラクティブでよかった。
- 自治体と国際交流協会の関係がよくわかった。
- 自分の市では、相談というところまではおこなっていないが、とても参考になった。
- 区・市によって外国人相談等の対応について違いがあることがわかった。それぞれに問題を抱えていることがわかった。
- 町田：質問への説明が長く内容が少なかった。 中野：災害についての緊張感が少ない。 東村山：カット＆トライ“とにかくやってみなはれ！”的な行動がためになった。 全般的にプレゼンがよくない。
- できれば行政と交流協会の連携がうまくいっているモデル地域のようなところの話を知りたかった。
- パネリストの事例報告に少しこだわりすぎだった。それぞれのテーマで共通できることなどがしぼりきれなかったように感じたが、それなりに勉強できた。
- 防災、相談、ボランティアの関わりについての各自治体、各団体等での課題についてはいろいろだが、その解決策や対応策などについてのヒントとなるような話は少なかったように思う。

平成 28 年 3 月発行

国際化市民フォーラム in TOKYO

編集・発行

東京都国際交流委員会

〒101-0023 東京都千代田区神田松永町 17-15

大野ビル 3 F

電話 03-5294-6542

F A X 03-5294-6540

印 刷

社会福祉法人 恩賜財団 東京都同胞援護会 事業局



古紙配合率70%
白色度70%再生紙を使用しています

