

# 国際化市民フォーラム in TOKYO



## 実施報告書

令和2年2月8日（土）10：00～16：00  
なかのZERO 西館

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	独立行政法人国際協力機構	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
	A分科会	
	出入国管理法改正の影響と多文化共生社会のこれから ～日本語・人・地域社会～	
	B分科会	
	在住外国人の医療・保健について ～通訳・相談・診療の現場から～	
	C分科会	
	災害時の「やさしい日本語」、どう“まち”に根付かせるか？	
	D分科会	
	国際協力の現場から考える多文化共生	
III	国際化市民フォーラム in TOKYO アンケート結果	91

## I 開催概要

### (1) 目的

令和元年10月1日現在、都内の外国人登録者数は約57万人で全体の約4.1%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定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

- A) 出入国管理法改正の影響と多文化共生社会のこれから ～日本語・人・地域社会～
- B) 在住外国人の医療・保健について ～通訳・相談・診療の現場から～
- C) 災害時の「やさしい日本語」、どう“まち”に根付かせるか？
- D) 国際協力の現場から考える多文化共生

(4) 日時 令和2年2月8日（土）10：00～16：00

(5) 場所 なかのZERO 西館（中野区中野2-9-7）

(6) 定員 200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 独立行政法人国際協力機構 一般財団法人自治体国際化協会

## II 実施概要

### A分科会

#### ●テーマ： 出入国管理法改正の影響と多文化共生社会のこれから ～日本語・人・地域社会～

日本の生産年齢人口の減少に伴う深刻な人手不足に歯止めをかけ、人材を確保するために改正出入国管理法が2019年4月に施行され、約1年が経過しました。今後、法律に基づき、生活者としての外国人を支援する「外国人との多文化共生社会の実現に向けた取組」がなされていきます。

基調講演では、人口減少で迫られる諸問題と今後を主題とし、法改正の背景等について理解を深めます。

続いて、生活者としての外国人に対する支援のうち、外国人を対象とした相談窓口、日本語の学習支援と居場所、企業での外国人労働者の受け皿づくり等、法改正の影響と多文化共生社会のこれからについて、三つの現場から報告します。

さらに、登壇者への質疑応答を通じて、今後の方向についても理解を共有し、議論を深めていきます。

#### ●基調講演： 「人口激減時代と外国人受入れ新政策－日本は移民社会に向かうのか？」

毛受 敏浩 公益財団法人日本国際交流センター 執行理事

#### ●報告①： 「外国人相談から」

新居みどり NPO 法人国際活動市民中心（CINGA） コーディネーター

#### ●報告②： 「東京における日本語学習支援」

梶村 勝利 東京日本語ボランティア・ネットワーク 代表

#### ●報告③： 「企業側の外国人労働者の受け皿づくりは」

中山真理子 NPO 法人多文化子ども自立支援センター 代表理事

#### ●参加者 65名

#### ●基調講演 「人口激減時代と外国人受入れ新政策－日本は移民社会に向かうのか？」

毛受 敏浩 公益財団法人日本国際交流センター 執行理事



日本にとって非常に大きなテーマである人口減少については、2010年代と2020年代の人口の

減り方は大きく異なり、加速していく。国立社会保障・人口問題研究所は、2020年代には550万人減り、その後も減少が続くと予測している。10年経たないうちに、四国の人口（380万人）を上回る人口減少が想定されている。東京では縁のない話のようだが、広島県安芸高田市（人口約3万人）では2035年には80歳以上が一番多くなり、人口ピラミッドが逆転する。日本人だけでは地域社会が維持できないとして、市長が移民政策の必要性を公言している。これは特殊な事例ではなく、地方都市では県レベルも含めて持続可能性が危ぶまれ

る状況だ。秋田県は日本で一番人口減少が厳しく、減少をなだらかにしようと努めているが、一向に止まらない。

国は、2013年から年間1兆円を使って①出生率を1.8まで上昇させること、②地方から出生率が低い東京圏への人の流れを止めることを目標として地方創生に取り組んできた。しかし、出生率は1.42から変わらず、人の流れは9万人から12万人に増え、効果が出ていない。例え少しばかり出生率が上がったとしても、現在の人口構成では出産する年齢幅の女性の数自体が減っているので、人口は増えない。

平成28年から平成30年の間に人口が増えたのは7都県のみ（※p6）であり、この増加の内訳の半分以上は外国人である。日本の人口構図を単純に示すと、底に穴があいたプールのようなもので、毎年20万人ずつ外国人が増える一方、日本人が51万人減少している。この穴はどこまで大きくなっていくのか。国の機関のデータからは、年間100万人を超えると予測されている。

日本の人口が減っても大丈夫という意見もある。人口が小さくてもスイスや北欧のように豊かな国もあると言うが、それらの国はもともと人口が小さく、移民も沢山いる。更に、日本には高齢化の問題もあり、2060年を超えて高齢化率は上がっていくが、ヨーロッパの小さい国は移民を受け入れているので日本ほど高齢化率が高くない。最大の問題は、日本には1千兆円をこえる借金があること。人口が減ったら、どうやってこの借金を返していくのか。清貧に暮らしていけばよいとは言えない。政府は人口1億人維持を明言しており、借金の返済にはその規模が必要だが、人口減少が続いているのが現実である。

在留外国人の傾向を見ていくと、アジアの方が非常に多い。近年増加しているベトナム人は技能実習生、ネパール人は日本語学校が多いと言われている。

改正出入国法と新方針のポイントについては、1つ目に、在留期間の上限を5年とする就労を目的とした新たな在留資格、特定技能ができた。日本はホワイトカラーに対しては世界的にもオープンで、

四年制大卒は就職にほぼ支障がなく、留学生に日本で働いてくれと言っている状況だが、ブルーカラーは基本的に受け入れないというのが方針。だが、人口減少によってブルーカラーの分野こそが人手不足で困っている。先日、運輸関係の労働組合の人と話をした。日本の運送業がピンチになる日が年に2回あるという。それは、日本語能力検定試験の日だという。現実問題、外国人がいないとまわらなくなっている。従来、日本では、本来ブルーカラーの分野で就労目的の外国人の受入れは認めてこなかった。ブルーカラーの分野での人手不足が厳しくなる中で、労働はあくまで特例であるはずの留学生に労働力として依存するといった特異な状況が起こっているが、他の国ではありえない現象といえる。もうひとつ、ブルーカラーの分野での労働力として技能実習生があるが、この制度は国際貢献を目的とした制度で、技能実習法には日本の雇用調整のためではないと明記されている。だが現実には、安い、若い労働力を必要とする企業が使っている。この状況に対応するため、特定技能という制度ができた。働くことを目的とした制度ができた点で、画期的である。

ポイントの2つ目は、特定技能で来日して、試験に合格すれば、家族の帯同と定住が認められたこと。この2号について、移民政策ではないかと国会で揉めた。その結果、2号に移る道筋が曖昧なままである。

3つ目は、定住外国人に対する総合的な対応策を行うこと。最近改訂版が出された。論点は沢山あるが、みなさんの関心が高いところでは、昨年6月に日本語教育推進法ができた。外国人に対する日本語教育が国の責務であることが明記された意味は大きい。現在文化庁では3つの取り組み（①地域日本語教室の空白地帯を埋めること、②日本語教師の国家資格化、③ヨーロッパのセファールのような日本語教育の参照枠を設け指標を統一すること）を行っており、3月には報告が出る。日本語教師の資格については法制化されるだろう。外国ルーツの青少年の教育については、今まで非常に遅れていたところ。

では、なぜ移民政策をとらないのか。人口減少

は悪化していき、移民政策は必要不可欠と私は考える。法改正にあたって国会議員に説明する機会があったが、その必要性はわかってもらえる。それでも政府が入管法改正を移民政策と異なるとする理由は2つある。1つ目は、実際はそんなことはないのだが、これまで、一部の人たちが「外国人が増えると治安が悪くなる」と言っていたことを受けた国民感情への配慮。2つ目は、外国人や移民といったことにアレルギーのある自民党内部右派勢力への配慮。移民政策と異なるとしなければ自民党内部がまとまらなかった。ただ、これではアクセルとブレーキをいっぺんに踏んでいる、どちらの方向を向いているかわかならない状況だ。

平成の30年間に在留外国人はどう変わったかということ、人数は170万人増えて直近では280万人になり、平成元年では国籍は韓国朝鮮の方が70%で、この大半は在日の方だったが、現在は多様化した。しかし、この間、政府は何もしてこなかった。外国人はいつか帰る人たちと想定されていたので、基本的な統計もなかった。最近になって慌てて外国人の子供たちの不就学について調査した。自治体・市民に丸投げされていた30年のうちに、日本語も母語もできないダブルリミティッドの人たちが、子どもを持つようになった。ひとつの事例として、日系ブラジル人と日本・フィリピンのダブルの人の子で、日本語能力が非常に弱い子がいる。30年間の政策空白は、そういう状況を生んだ。ドイツや韓国では、外国人への言語学習を義務付けているが、日本は地域日本語教室にも空白がある状態で、まだ途上にある。

次に、2020年代にどうなるかということ、日本人の人口は減少するが、外国人は今後10年間で200万人以上増えるだろう。技能実習生は現在年間8万人くらい増えており、東京では非常に少ないが、20の道府県では在留資格の第一位である。四国では、名物のうどんも蜜柑も鰹も技能実習生なしには成り立たない。徳島県では外国人の6割が技能実習生。技能実習生は急速に増加しており、九州も福岡を除く全ての県で技能実習生の割合が一番高い。今まで、多文化共生の中で技能実習生

はあまり触れられてこなかったが、今後は避けて通れない。四国も九州も、そもそも外国人人口が少なかった地域では、こういった急変でトラブルも生じている。

これから外国人住民をどう考えていくかということ、人口減少を補う貴重な住民であり、地域経済を維持する貴重な労働力、地域社会の持続性を維持する貴重な若い活力である。一時的な労働者としてではなく、優秀な人材に定着してもらうことを考えていかないといけない。そのためには、自治体、地域の役割が大きい。人口減少の下では外国人は欠かせない存在であるという自治体の長のメッセージが必要。東京も2025年に人口のピークを迎え、そこからは減少していくことに加え、高齢化のスピードも非常に速い。また、日本は自然災害が多い。政府は高齢者同士が助け合うと言っているが、限界がある。昨年の台風などで亡くなった方の7割が高齢者だったことを考えると、地域社会に国籍を問わず若い人が入っていることは大切。外国人の人たちが地域の消防団に入ってくれるような体制、一緒に暮らしていく地域になることを自治体の長から明確に示すことで、住民の意識変革にもつながる。

最後に、失敗と成功の2つのシナリオを示した。失敗するケースでは、外国人を安い労働力とみなし、企業も低賃金労働に依存することでイノベーションを怠るようになる。日本語能力も改善されず、ダブルリミティッドも進む。成功するケースでは、日本語、職能ともに高い優秀な外国人が日本で働く、受け入れ企業での生産性の向上、地域社会への貢献拡大、日本人への刺激、相乗効果、地域社会への持続性の向上と閉塞感の打破といったことが考えられる。外国人は、今の閉塞感を打破する可能性を持っている人たちだが、いずれのシナリオになるかは、どうやって受け入れていくか次第である。

日本国際交流センターでは、総合的対応策を裏付ける法律の必要性、その具体的な法案について法務大臣に提言をした。

国際化市民フォーラム in Tokyo  
 「人口激減時代と外国人受入れ新政策—  
 日本は移民社会に向かうのか？」  
 A分科会 2020年2月8日

(公財)日本国際交流センター  
 執行理事 毛受敏浩 Toshihiro Menju

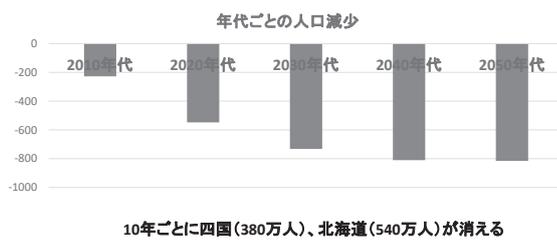
1

内容

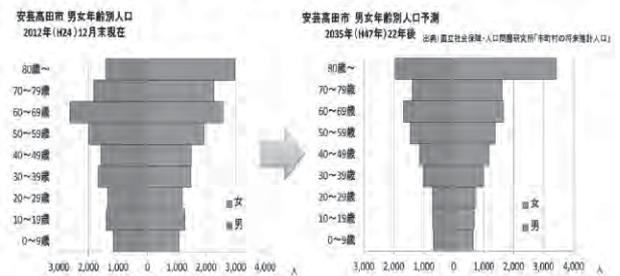
1. 終わりのない人口減少
2. 在留外国人の急増
3. 移民政策と政府の新政策
4. 自治体としてのスタンス
5. 2つのシナリオ

2

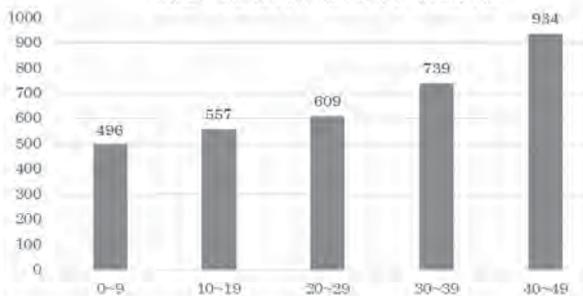
これから加速する人口減少



2035年の広島県安芸高田市



女性の年齢別人口 (2017年、単位万人)



人口増加の都県の人口変動

	平成28年⇒平成30年増減			人口増加に占める外国人の割合
	人口(総計)	人口(日本人)	人口(外国人)	
東京都	221,997	149,537	72,460	32.6%
愛知県	42,204	8,596	33,608	79.6%
埼玉県	39,598	11,939	27,659	69.8%
神奈川県	35,123	11,046	24,077	68.6%
千葉県	33,093	9,971	23,122	69.9%
沖縄県	10,305	7,466	2,839	27.5%
福岡県	8,325	-3,014	11,339	136.2%

6



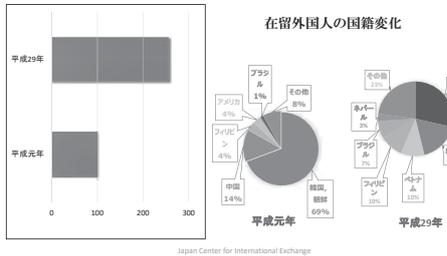
- ### 急増するアジアからの移住者
- (1) 中国 786,241人 (構成比27.8%) (+2.8%)
  - (2) 韓国 451,543人 (構成比16.0%) (+0.4%)
  - (3) ベトナム 371,755人 (構成比13.1%) (+12.4%)
  - (4) フィリピン 277,409人 (構成比9.8%) (+2.3%)
  - (5) ブラジル 206,886人 (構成比7.3%) (+2.5%)
  - (6) ネパール 92,804人 (構成比3.3%) (+4.3%)
- 2019年6月現在 プラスは1年間の増加率
- 上位10か国・地域のうち、増加が顕著な国籍・地域としては、ベトナムが37万1,755人(対前年末比4万920人(12.4%)増)、インドネシアが6万1,051人(同4,705人(8.4%)増)

- ### 「改正出入国法」と新方針のポイント
- (1) 在留期間の上限を5年とする就労を目的とした新たな在留資格(特定技能)を創設する
  - (2) 滞在中に行う試験の合格者には家族帯同と定住を認める(特定技能2号)
  - (3) 定住している外国人に対して生活者としての総合的な対応策をとる
- ・ブルーカラーの分野で初めての就労目的の在留資格  
・法令に基づかないが、在留外国人全体への政府として初めての対応策提示

- ### 総合的対応策
1. 日本語教育  
「日本語教育推進法」2019.6  
当面、地域日本語教室の全国展開、日本語教師の国家資格化、日本語教育の参照枠(政府としての日本語能力指標)
  2. 外国ルーツ青少年の教育
  3. その他  
労働、医療、生活等

- ### なぜ「移民政策」を政府はとらないというのか？
- 人口減少は継続悪化し、それとともに外国人受入れの拡大必要  
しかし 政府は「移民政策と異なる」と説明
- 2つの理由
1. 国民感情への配慮 「移民イコール犯罪者予備軍」のイメージ
  2. 自民党右派勢力への配慮
- 政治的な妥協の産物。しかし、歴史的な転機、前進へ

◆平成30年間に在留外国人は・・・人数の拡大、国籍の多様化



「30年間の政策空白」問題

- 政府の不関与のなかで自治体、市民へ丸投げ
- ダブルリミテッド世代、日本語ができない、未就学子どもたちの増加
- その子どもが成長し、結婚し、子どもを持つ時代に
- 日本で十年以上暮らしながら日本語ができない外国人成人

※ドイツでは30年間の政策不在によってトルコ系住民が社会の下層へ、ドイツ人との確執、社会の治安悪化の懸念も  
→2004年の新移民法後、統合政策の徹底  
600時間のドイツ語学習義務づけ  
100時間のドイツ社会についての学習義務づけ

2020年代に起こる人口激動

1. 人口激減

- 20年代に550万人減少(四国の人口の1.4倍)

2. 外国人の急増

- 1) 200万～300万人？(平成31年間の増加170万人)
- 2) 技能実習生の急増 80万人～100万人？  
すでに20道県で在留資格1位、2位が13県、3位が7件

自治体の外国住民への基本的なスタンス

1. 人口減少を補う貴重な住民
2. 地域経済を維持する基調な労働力
3. 地域社会の持続性を維持する貴重な若い活力

↓  
**優秀な人材を呼び込み定着してもらう**

技能実習制度をどうとらえるか？

課題

1. 全員3～5年で帰国 制度上の壁
2. 不法労働が極めて多い(最低賃金以下、過度な残業及び未払、劣悪な生活環境など)
3. 低賃金に依存する途上国型の産業構造へ(20道県で在留資格1位)
4. 日本に対して悪いイメージ(本人及び母国)、失踪の増加

↓  
透明性の確保

1. 自治体の長主催の歓迎会等
2. 市民に対する紹介(市の広報等活用)
3. 雇用企業への協力要請と十分な関心を示す(優良企業表彰制度)

外国人材を定着・活躍を促すには

1. 自治体として外国人歓迎の姿勢を内外に公表  
長のメッセージ「人口減少下で外国人住民は欠かせない存在。彼らを新たな仲間として迎え、地域社会の発展を目指す」
2. 多文化共生事業の推進  
－日本語教育、子どもの教育、労働、医療等  
－外国人の社会貢献推進  
－日本人住民の意識改革 心のグローバル化推進

## 2つのシナリオ

### 1. 失敗するケース

- ・ 外国人を安い労働力とみなす
- ・ 有能な外国人が日本に集まらない
- ・ 企業は低賃金労働に依存しイノベーションを怠る
- ・ 日本語能力改善進まず、ダブルリミテッド世代の拡大

### 2. 成功するケース

- ・ 日本語、職能ともに高い優秀な外国人が日本で働く
- ・ 受入れ企業での生産性の向上、地域社会への貢献拡大
- ・ 日本人への刺激、相乗効果「多文化パワー」
- ・ 地域社会の持続性の向上と閉塞感の打破

19

## 日本国際交流センター 外国人受入れに関する円卓会議

外国人の望ましい受入れのあり方や定住への対応、さらには将来の日本のビジョンについて国民的な議論が必要とされている。

円卓会議は、社会各層を代表する方々が発起人となり、中長期的な視野に立って、多面的、包括的な議論を自由闊達に行い、日本の将来に向けての方向性を社会に示していく。

20

## 「外国人の受入れに関する円卓会議」の 2つの提言(山下法務大臣に提出)

### 1. 「外国人と創る日本の未来ビジョン」

日本としてどのような国をめざすのか？

### 2. 「在留外国人基本法」

外国人の社会での位置づけと政府、自治体の役割の明確化

<http://www.icic.or.jp/japan/2019/03/26/post-3293/>



2019.3.25 山下法務大臣に提出

21

## 参考資料

『限界国家—人口減少で日本が迫られる最終選択』(朝日新書、2017)

『自治体がひらく日本の移民政策—人口減少時代の多文化共生への挑戦』(明石書店、2016)

『人口激減 日本に移民は必要である』(新潮新書、2011)



22

## ● 報告① 「外国人相談から」

新居みどり NPO 法人国際活動市民中心 (CINGA) コーディネーター



国際活動市民中心 (CINGA) は外国人相談を行っ

ている専門家集団で、2004年にできたNPOである。法で定められた外国人技能実習機構の母国語相談センターの他、東京入管主管の3つの相談センターの運営を受託している他、15年以上法律や労働、教育など専門家が対応する相談会を毎月実施してきている。本報告では、法改正の相談現場への影響について報告する。あわせて、CINGAの自主事業で行っている全国50数か所のワンストップセンターを訪問のヒアリング結果を報告する。

法改正後、相談センターで相談件数は増加して

いるのではないか。全国のワンストップセンターでも件数は増えており、顕著な例として、ある県のセンターでは、2018年度は年間70数件だったが、今年度は1か月で100件近くにもなった。

なぜ相談件数が増えているのか。外国人の場合は、困っていることの相談というより、「制度が変わったと聞いたが、どういうこと？」など、情報を知りたいという内容が多い。技能実習機構の場合は、全ての技能実習生が持っている技能実習手帳に相談センターについて記されていることから、相談機関の存在が当事者に届き始めたと感じる。法改正による影響は、日本人からの相談が圧倒的に増えたことに現れている。ニュース等の報道を通じて、外国人が入ってくることや相談センターのことを知った住民の意識化。その他、自治体関係者（生活困窮者や女性など対人支援）から、外国人に係る相談案件がセンターにつながってくるようになった。

都内では、外国人支援ネットワークが連携して長年、持ち回り式のリレー専門家相談会行っている。CINGAの実施状況からは、対面での相談は減っている。2004年の立ち上げの頃は毎回40～50件あったそうだが、2018年12月は1件であった。

困ったことが起きた時に聞く人がいないのだなと感じる。昔は、相談会場まで行くしかなかったが、今は、まずネット検索をするなど、自分たちで解決できる時代になってきた。また、単身者が増えていることも相談件数の減少に影響しているだろう。日本人も同様だが、家族を持つことで教育や生活などで困ることも生じてくる。

ただ、最近の相談傾向は、「所得税と書いてあるが何のことか？」といったシンプルな内容が多く、基礎的なことがわからない人は多い。とても簡単なことでも、それを聞くことができる人が職場などに身近なところにはいないのだろうということを感じる。

先日は、「子どもを産むことにどれだけお金が必要ですか？」という相談があったが、話を聞いてみると、妊娠を理由に解雇されていた。そのような時、入管庁の『生活・仕事のガイドブック』は有用であると知った。日本人にとっては当たり前の内容だが、これの目次を相談者に見せると、「こういうことが知りたかった！」という方が多い。重要な問題になる前に、「予防」が必要で、外国人が自分を守るための知識が必要である。

今後何が大事になるか。地域日本語教室とワンストップセンターの連携が不可欠である。うまくいっている相談センターでは、「困ったらワンストップへ」の周知を地域日本語教室に向けて丁寧に進めたことがある。外国人本人というより、周りにいる日本人に伝わった。今後作られていくのであろう言語保障としての日本語や、まちづくりとしての地域の日本語には、企業も含めた外国人が関わる機関の関係作りが必要。それが、豊かで安全なセーフティネットにつながる。また、これまでは「外国人支援」と捉えてきたところがあるが、外国人だけを分けて考えることには限界がある。女性、子ども、高齢者がいて、それぞれの人間としてのライフスタイルで生じる問題を抱える人の中に、外国人がいるという視点を持った方が、より広がりがでてくるだろう。



## CINGAが考える増加の理由

《外国人の場合》

### ■状況を知りたいという相談

「在留カード」切り替え、特定技能、コロナウィルスなど

### ■相談センターの情報が届き始めた



©2019 CINGA

## CINGAが考える増加の理由

《日本人からの相談》

### ■住民の意識化

入管法改正によって、全国に外国人相談センター開設のニュース等が流れ、知名度があがり意識化が進んだ

### ■自治体関係者からの問い合わせ

→潜在的な外国人相談の掘り起こし

©2019 CINGA

## 専門家相談会（リレー式＋毎月）

### ■対面形式の専門家相談は減少している

### ■税金や社会保障など社会制度についての相談が増加

©2019 CINGA

## CINGAが考える理由

### ■SNSの広がり

### ■単身者の増加（在留資格 留学、技人国）

### ■日本人で聞ける人が周りにいない

→予防（自分を守る）ための「知識」が必要

使える！

『やさしい日本語版 生活・仕事ガイドブック  
-日本で生活する外国人の皆さんへ-』の目次

[http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kuhou/nyuukokukanri\\_00062.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kuhou/nyuukokukanri_00062.html)

出入国在留管理庁ホームページ

©2019 CINGA

## 今後より重要になる視点

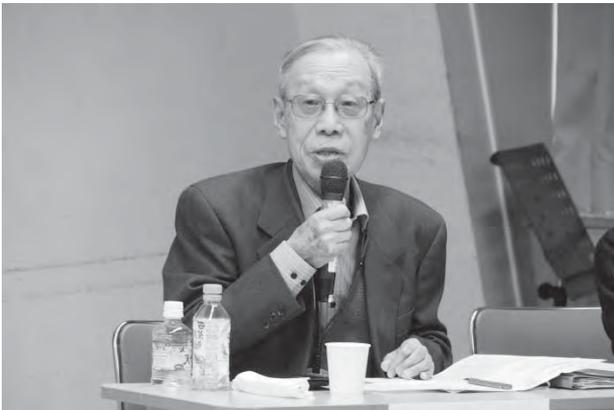
### ■地域日本語教室とワンストップセンターの連携が不可欠

### ■企業とワンストップセンターとの関係構築

### ■「外国人」から「住民」への広がり

©2019 CINGA

梶村 勝利 東京日本語ボランティア・ネットワーク 代表



東京日本語ボランティア・ネットワーク (TNVN) は、25 年間、ボランティア教室のネットワーク活動を続けている。TNVN で発行しているガイドには 197 団体を掲載しており、HP からは各ボランティア教室に問い合わせができるようになっている。この 1 年間の問い合わせなど TNVN での調査の結果から、都内の地域日本語ボランティア教室の状況を報告する。

はじめに、外国人に係る東京都の取り組みについて。2016 年に「東京都多文化共生指針」が出され、その施策目標のひとつに「日本人と外国人が共に活躍できる環境の整備」がある。この展開例として日本語学習支援の充実や地域活動やボランティア等への参加促進が挙げられている。国では、円滑な日本語でのコミュニケーションの充実として、文化庁の 2019 年度予算に地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業がある。

東京の日本語教室の状況。TNVN の HP には、区部 165、市部 73 の教室を掲載している。実際の問い合わせを紹介すると、「ネパール人の初心者で、ひらがなカタカナが読める程度なのですがクラスの空きありますか?」、「Hello, I am Chinese, and I am not good at Japanese. I want to find a place to practice my spoken Japanese. If you could give me this chance, I will be so happy.」、「チュニジア人の主人が日本語がまったく話せませんので、日本語教室を探していますが、参加可能でしょうか。」、「ワーキングホリデービザ

で韓国から来ました。来たくて来た日本ですが日本語をほとんど話せないのが苦労しています。それで会話中心の日本語をぜひ学びたいです。来週にある授業に参加できますか。」「わたしの妻で最近日本に移住したベトナム人なのですが今、日本語を勉強しています。今のところ独学と私自身が教えていますが、なかなか難しい。また、出来れば同じ学習をする友人を作りたいと思っています。可能であれば、参加させていただきたいのですが、お教室の内容や受講者数の定員などをお教え頂ければ幸いです。」等、色々な問い合わせがある。初心者でありながら、立派な日本語で問い合わせをしているが、翻訳機能が使われているようだ。

学習者は、口コミ、役所、インターネット、TNVN ガイドを通じて学ぶ場を探している。ネット経由が増えており、TNVN の HP を介して、年間で 1,555 件。地域では、新宿区、練馬区、渋谷区が多い。相談者は、中国、韓国、ベトナムが多い。立場は、家族のことが多い。「勉強したい」はもちろんだが、「参加したい」という言葉からは、コミュニケーションを求めていることがわかる。また、ボランティア側では、学習者の意欲の高さと同時に、様々なレベルがあるために支援の難しさを感じていることがわかった。教室は、練馬区、足立区など、区が力を入れているところに数が多い。運営は、市民活動団体グループが一番多く、85%がボランティア活動によるもの。受け入れは随時で、オープンに行っているところがほとんどだが、一部は在住や在勤の要件がある。教室は、ボランティアが 10 ~ 30 人くらいの団体が多い。

ボランティア教室の抱える問題としては、60 ~ 70 代のボランティアが多く、高齢化している。教室は、入門・初級が多く、どう支援していくかはボランティア教室だけでは対応しきれない。資金面では、学習者だけでなく、ボランティアも資金を出しているケースもある。場所の確保も抽選になるなど課題がある。オリンピック後にボランティ

アをどう生かしていくかは都の課題でもある。

今後は、文化庁の取り組みの中で都の自治体が地域の日本語学習支援活動の実態を調査し、その

結果を反映してほしい。TNVNは行政と地域の日本語教室とのコミュニケーションをとりながら、東京で求められる形を話し合い、考えていきたい。

国際化市民フォーラム in TOKYO

東京都における日本語学習支援

東京日本語ボランティア・ネットワーク (TNVN)  
梶村 勝利

1

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

内容

I はじめに

II 東京における日本語学習支援

- 1 日本語を学びたい・会話をしたい
- 2 日本語の学習者は何を望んでいるの
- 3 ボランティアは学習者と接して感じること
- 4 都内のボランティア日本語教室の特徴

III 役所・国際交流協会・支援団体と関わり

- 1 役所からの支援と連携・協力
- 2 国際交流協会・支援団体との連携・協力

IV 2法案の施行と文化庁事業

V 日本語ボランティア活動の今後に向けて

2

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

報告に用いた調査データ等

- ① TNVN HP ボランティア日本語教室ガイド「お問合せ」欄  
ボランティア日本語教室への参加希望者の問合せ  
(TNVN でC C受信)
- ② 「ボランティア日本語教室ガイド2018東京」  
掲載内容からのデータ
- ③ 調査報告書「日本語ボランティア活動 実態調査」  
ボランティア日本語教室の現状・課題  
学習者の状況 ボランティアの状況

3

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

I はじめに (1)

東京都

2016 (平成28) 年2月

「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～  
在住外国人の増加、2020年オリンピック・パラリンピック後

基本目標：「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」

施策目標1：「日本人と外国人が共に活躍できる環境の整備」

施策の展開例：  
・日本語学習支援の充実  
・地域活動やボランティア等への参加促進

4

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

I はじめに (2)

国

日本の人口減少、高齢化、労働者の不足、  
外国人労働者の採用  
2019年4月 「改正出入国管理法」  
2019年6月 「日本語教育推進に関する法律」  
在留外国人に対する国の施策が明らか  
⇒ 円滑な日本語でのコミュニケーションの充実

文化庁 2019年度予算  
「生活者のための日本語教育」  
新たな事業：  
「地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業」

5

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

II 東京における日本語学習支援

1 日本語を学びたい・会話をしたい (1)

TNVN HPお問合せ2019

日本語学習希望者 ⇒ TNVNのHP ボランティア日本語教室ガイド 「お問合せ」欄 検索 ⇒ ボランティア日本語教室

「日本語ボランティア教室」入力検索  
⇒ 東京日本語ボランティア・ネットワーク HP (<http://www.tnvn.jp/>)  
⇒ ボランティア日本語教室ガイド  
⇒ 検索項目を選ぶ ⇒ 「お問合せ」

(1) 掲載教室数：(2019年12月13日現在)  
区部165教室、市部73教室 計238教室

(2) 検索項目：  
教室名 地域 最寄り駅  
活動曜日 活動時間帯

(3) 掲載内容：  
地域、活動場所、最寄り駅、  
活動時間帯、活動時間・曜日、  
学習者会費、入会時期

[a] ネパール人の初心者で、ひらがなカタカナ読める程度なのですがクラスの空きありますか？

[b] Hello, I am Chinese, and I am not good at Japanese. I want to find a place to practice my spoken Japanese. If you could give me this chance, I will be so happy.

[c] チュニジア人の主人が日本語がまったく話せませんので、日本語教室を探していますが、参加可能でしょうか。

6

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 1 日本語を学びたい・会話をしたい (2)

TNVN HP問合せ2019

[d] 出身は新疆ウイグル自治区です。来日6年間になりましたが、日本語を話す機会が少ないので、この学習の会に通って練習したいです。まず、今週の水曜日に見学させていただけますでしょうか？

[e] ワーキングホリデービザで韓国から来ました。来たくて来た日本ですが日本語をほとんど話せないで苦勞しています。それで会話中心の日本語をぜひ学びたいです。来週にある授業に参加できますか。

[f] わたしの妻で最近日本に移住したベトナム人なのですが、日本語を勉強しています。今のところ独学と私自身が教えていますが、なかなか難しい。また、出来れば同じ学習をする友人を作って欲しいと思っています。可能であれば、参加させていただきたいのですが、お教室の内容や受講数の定員などを教えてくださいましたら幸いです。

7 国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 1 日本語を学びたい・会話をしたい (3)

TNVN 調査報告2018

学習者はどの情報で多く来ますか (複数回答) 178回答

(1) 役所や公的施設からの紹介	151
(2) インターネット	147
(3) TNVNの教室ガイド	88
(4) 知人・ロコミ等	171
(5) その他	7

短期滞日外国人 在住外国人 留学生

① 居住地役所窓口 外国人相談窓口 ボランティアセンター 地域国際交流協会

② Web検索

③ ロコミ 友人・知人

日本語を学びたい人が 学びの場を探す

日本語教育を受ける

④ 日本語学校 ⑤ 大学

[a] 区・市内の日本語教室一覧 [b] TNVN ボランティア日本語教室ガイド [c] 国際交流協会 日本語教室一覧

8 国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 2 日本語の学習者は何を望んでいるの (1)

TNVN HP問合せ2019

学習希望者からの問合せ件数 1555件  
問合せした学習希望者数 1066名  
国籍を記入した学習希望者数 474名

2019年別・学習希望者問合せ件数

年	件数
1月	131
2月	106
3月	112
4月	166
5月	136
6月	106
7月	175
8月	117
9月	121
10月	176
11月	121
12月	90

2019年年間学習希望問合せ数 (合計1,557件) 【上位】

区	団体・教室名	時間帯	曜日	参加費	問合せ数
渋谷区	SP日本語教室	午前・午後	火～土	100	89
新宿区	SA日本語教室	午前	土	0	54
練馬区	KO日本語教室	午前	土	1000/M	40
北区	OT日本語教室	夜	木	0	37
新宿区	KI日本語教室	午後	金	0	34
渋谷区	SB日本語教室	午前	平日	3000～6000/3M	29

9 国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 2 日本語の学習者は何を望んでいるの (2)

TNVN HP問合せ2019

2019年学習希望者区別問合せ件数 (上位25区市)

区	問合せ数
新宿区	146
豊台区	139
渋谷区	138
中央区	106
港区	89
江東区	82
北区	81
東区	79
目黒区	73
足立区	58
板橋区	58
大田区	55
世田谷区	53
杉並区	47
台東区	43
台東区	39
千代田区	32
目黒区	30
中野区	23
品川区	20
豊島区	19
西東京市	14
文京区	13
立川市	13
国分寺市	13

10 国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 2 日本語の学習者は何を望んでいるの (3)

TNVN HP問合せ2019

#### 1) 国・地域別 (国名記入者のみ)

国・地域別	人数	割合 (%)
中国	147	32.9
韓国	98	21.9
ベトナム	55	12.3
台湾	30	6.7
フィリピン	11	2.5
インド他14ヶ国	47	10.5
ヨーロッパ	30	6.7
北米	15	3.4
南米	7	1.6
アフリカ	5	1.1
ロシア	2	0.4
合計	447	

国・地域別 (国名記入者のみ)

中国	33%
韓国	22%
ベトナム	12%
台湾	7%
インド他	11%
フィリピン	2%
北米	3%
南米	2%
アフリカ	1%
ロシア	0%
ヨーロッパ	7%

11 国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 2 日本語の学習者は何を望んでいるの (4)

TNVN HP問合せ2019

#### 2) 潜在の立場 (全問合せ1066人)

区分	人数	割合 (%)
ワーキング・ホリデー	42	3.9
留学生・交換留学生・日本語学校	58	5.4
大学・大学院・実習生ほか	22	2.1
仕事・会社	44	4.1
家族(妻・夫・子ども・親)	92	8.6
知人・友人ほか	23	2.2
観光など	5	0.4
不明	780	73.2

潜在の立場 (全問合せ1066人)

不明	73%
家族(妻・夫・子ども・親)	9%
知人・友人ほか	2%
観光など	1%
仕事・会社	4%
大学・大学院・実習生ほか	2%
留学生・交換留学生・日本語学校	5%
ワーキング・ホリデー	4%

12 国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

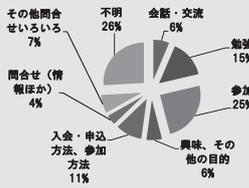
### 2 日本語の学習者は何を望んでいるの (5)

TNVM HP問合せ2019

#### 3) 学習の目的 (全問合せ1066人)

区分	人数	割合 (%)
会話・交流	68	6.4
勉強	159	14.9
参加	263	24.7
興味、その他の目的	66	6.2
入会・申込方法、参加方法	113	10.6
問合せ (情報ほか)	42	3.9
その他問合せしている	79	7.3
不明	276	25.9
計	1066	99.9

学習の目的 (全問合せ1066人)



13

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 3 ボランティアは学習者と接して感じる

TNVM 調査報告2018

学習者の学習意欲が大きい

学習支援・学習上の難しさ・レベル違いへの対応

支援の方法・支援に当たって考える

学習者から学ぶ・励まされる

学習者は会話の機会が少ない

14

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 4 都内のボランティア日本語教室の特徴 (1)

TNVM 日本語教室ガイド 2018

#### 1) 都内の日本語教室

区分	団体数
練馬区	15
足立区	12
新北区	11
港区	11
江戸川区	9
大田区	9
江東区	9
西東京市	8
板橋区	7
豊島区	7
目黒区	7

#### (2) 日本語教室区分

区分	団体・グループ数	割合 [%]
市民活動団体・グループ	169	85.8
国際交流協会	13	6.6
NPO法人・公益法人 区・公民館等	10	5.1
事業体	5	2.5
計	197	

#### (3) 学習者受入れ時期/条件

区分	教室数	割合 [%]
随時/誰でも	177	71.3
随時/問合せ	13	5.2
随時/自区市在住・勤務	9	3.6
随時/小中学生等	6	2.4
随時/レベル	7	2.8
随時/年齢(18歳以上)	14	5.6
随時/条件付き不可	9	3.6
時期限定	9	3.6
計	248	

15

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 4 都内のボランティア日本語教室の特徴 (2)

TNVM 調査報告2018

#### 2) 日本語ボランティアの構成

(1) 日本語ボランティア人数と団体数

人数範囲	団体数	割合 [%]
3~10	70	88.9
11~20	56	81.1
21~30	29	11.1
31~40	8	4.4
41~50	5	2.8
51~60	6	8.8
61~100	8	4.4
101~	7	8.9

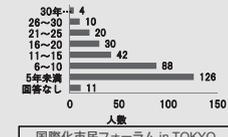
(3) 教室における70歳以上の割合(138)

割合	教室数	割合 [%]
全員	3	2.2
60%台	7	5.1
50%台	11	8.0
40%台	14	10.1
30%台	27	19.6
20%台	32	23.2
10%台	29	21.0
1%台	15	10.9

(2) 日本語ボランティア年代別

年齢範囲	人数	比率
70代以上	808	23.8
60代	1,386	40.1
40~50代	861	25.3
30代	299	8.8
20代	70	2.0
総数	3,404	

(4) 日本語ボランティアの活動年数



16

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 4 都内のボランティア日本語教室の特徴 (3)

TNVM 調査報告2018

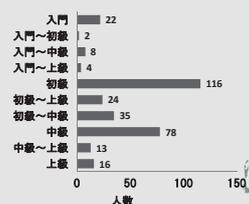
#### 3) 学習者の受入れと支援状況

(1) 学習者の状況(学習者の日本語レベル)

日本語能力がどの程度の学習者が多いですか(多い順位) (141団体)

1位/2位	団体数	割合 [%]
入門/初級	26	18.4
初級/入門	30	21.3
初級/中級	35	24.8
中級/初級	35	24.8
中級/上級	10	7.1
上級/中級	5	3.5

(3) 担当している学習者の日本語レベルはどのくらいですか (320人)



(2) 何人の学習者を担当していますか(310人)

担当人数	人数	割合 [%]
1人	66	21.2
2人	62	20.0
3人	56	18.0
4人	23	7.4
5人	18	5.8
6人	6	1.9
7人以上	79	25.5

17

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## II 東京における日本語学習支援

### 4 都内のボランティア日本語教室の特徴 (4)

TNVM 調査報告2018

#### 4) 教室の運営

(1) 活動資金はどの様にして得ていますか

区分	団体数	割合 [%]
学習者の参加費	68	31.2
ボランティアの会費	17	7.8
学習者+ボランティア	66	30.3
助成金	67	30.7
計	218	

(3) 使用会場と会場費の負担

区分	団体数	割合 [%]
会場費 無料	103	57.9
有料	75	42.1

(2) 活動場所の確保(181)

区分	団体数	割合 [%]
在籍/優先登壇	109	60.2
常時予約	20	11.0
抽選	52	28.8

(4) ボランティアとの連絡体制

区分	有無	団体数	割合 [%]
定期的	あり	143	82.2
緊急時	あり	163	92.6
	なし	31	17.8
	なし	13	7.4

18

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

### Ⅲ 役所・国際交流協会・支援団体と関わり

#### 1 役所からの支援と連携・協力

TNVN 調査報告2018

(1) 教室活動をするための支援を受けていますか

- 会場と助成金
- 備品・教材
- 広報
- 養成講座
- ボランティア保険
- 連絡会の開催
- その他単独で広報

(2) 役所から行事等での協力

- 区市の行事とのお手伝い・協力
- 外国人対象の行事
- 日本語スピーチ大会への参加・協力
- 行事に参加
- 防災関係
- その他

(3) 役所災害時の対応について  
話し合い・連絡はありますか

- 訓練の実施・参加
- 参加要請
- 説明会・話し合い
- 広報とのお知らせ
- その他

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

### Ⅲ 役所・国際交流協会・支援団体と関わり

#### 2 国際交流協会・支援団体との連携・協力

TNVN 調査報告2018

1) 国際交流協会・支援団体との連携・協力

	団体数	割合[%]
持っている	76	47.8
持っていない	83	52.2

情報提供・情報交換  
連絡会の開催  
行事・イベント

2) 他の団体・機関とどのような連携・協力をしていますか

	団体数	割合[%]
持っている	75	46.6
持っていない	86	53.4

ボランティア日本語教室  
公共団体  
役所  
連絡会  
その他

情報交換  
講習会

3) 外国人コミュニティとの関わり

特定団体との関わり  
留学生との関わり  
交流会等

4) 地域社会との繋がりについて

地域の祭り・イベントへの参加  
外国人との交流会  
福祉祭り等

5) 連携・協力についての現状と今後について

連携の強化  
場所の問題  
現状について

情報交換の場  
スキルアップ

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

### Ⅳ 2法案の施行と文化庁事業

#### 1 2法案の内容から

外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策

生活者としての外国人に対する支援

(3) 円滑なコミュニケーションの実現

日本語教育の推進に関する法律

基本的施策

国内における日本語教育の機会の充実

- 外国人等である児童、生徒等に対する日本語教育
- 外国人留学生等に対する日本語教育
- 外国人等の被用者等に対する日本語教育
- 難民に対する日本語教育
- 地域における日本語教育
- 日本語教育についての国民の理解と関心の増進

地方公共団体の施策

地方公共団体は、国の施策を勘案し、地域の状況に応じた日本語教育の推進に必要な施策の実施に努める。

①日本語教育の実現

- 生活のための日本語の標準的なカリキュラム等を踏まえた日本語教育の全国展開（地域日本語教育の総合的体制づくり、日本語教育空白地域の解消支援等）
- 多様な学習形態のニーズへの対応
- 日本語教育の標準等の作成（日本語版CEFR（言語のためのヨーロッパ共通参照枠））
- 日本語教師のスキルを証明する新たな資格の整備

②日本語教育機関の質の向上・適正な管理

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

### Ⅳ 2法案の施行と文化庁事業

#### 2 文化庁の事業から

「生活者としての外国人」のための日本語教育事業

地域における日本語教育

文化庁予算外国人に対する日本語教育の推進  
2019年度予算804百万円（前年度予算221百万円）

③地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業（新規）  
497百万円

新たな在留資格の創設等を踏まえ、地方公共団体が関係機関等と有機的に連携し、日本語教育環境を強化するための総合的な体制づくりを推進。

都道府県・政令指定都市（国際交流協会）統一コーディネーター

地域日本語教育コーディネーター

地域の日本語教室  
日本語教師  
日本語学習支援者

プログラムA：地域の実態調査や実施計画策定のための経費を補助  
プログラムB：地方公共団体における総合的な体制づくりのための、司令塔となる人材や日本語教室運営などの経費を補助

東京都生活文化局「令和2年度の主な取組」から

多文化共生の推進

- 地域日本語教育の推進（体制づくり）
- 「やさしい日本語」の活用促進
- ほか

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

### Ⅴ 日本語ボランティア活動の今後に向けて

#### 1 活動の現状

【学習支援者】（ボランティア）  
主婦・定年退職者・会社員  
高齢者・中年者・学生  
支援経験期間  
日本語学習支援能力

【日本語教室】  
市民活動団体・自主グループ  
NPO団体  
国際交流協会

【行政】  
(1) 日本語ボランティア活動への理解  
①ボランティア養成  
②教室の立ち上げ  
③支援・協力  
④助成  
(2) 連携・協力

【ボランティアの姿】  
①中心となるボランティアの役割（代表/連絡担当/役割担当）  
②ボランティアの高齢化  
③後継者・新規参加者の不足

【学習者の姿】  
①幅広い国籍・在留資格・目的  
②日本語レベル（入門～上級）  
③学習の場を広域に求める（交通網）  
④居場所・交流の場・コミュニケーション

【課題】  
(1) 運営・活動  
①会場確保・資金確保に苦慮する団体が多い  
②支援者の確保が課題（高齢化・関心度）  
③独自の養成講座・ブラッシュアップ講座が出来ない  
④初級レベルの学習者対応  
(2) 連携・協力

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

### Ⅴ 日本語ボランティア活動の今後に向けて

#### 2 今後に向けて

自治体  
地域の実態調査や実施計画策定

都・区・市の繋がり  
～それぞれの立場を活かした～

東京・首都圏の日本語教室の特性

将来を見越した実効性のある施策の実施

(1) 運営  
①安定した支援活動の実施（人材・場所・資金等）  
②支援者の確保と資質向上

(2) 学習者との交流の場  
①学習（日本語・日本文化）  
②コミュニケーション  
③情報の提供と交換

(3) 地域日本語教育コーディネーターの役割

(1) ボランティア日本語教室の位置づけ  
①地域住民としての支援活動  
②初級日本語教育施設との関わり

(2) 日本語ボランティア活動の周知・啓発  
①日本語ボランティアの層を広げる  
②日常生活の場で隣人として接する

(3) 「やさしい日本語」の普及

国際化市民フォーラム in TOKYO 20200208 梶村

## ● 報告③「企業側の外国人労働者の受け皿づくりは」

中山真理子 NPO 法人多文化子ども自立支援センター 代表理事



世間一般で技能実習制度の悲惨な状況が伝えられているが、それは本当なのか。企業での技能実習生への日本語研修の経験から、実態をお伝えしたい。

技能実習制度では、現地で事前研修が3～6か月間行われ、国同士の取り決めでは税金や国保等の日本の諸制度について教えることになっている。研修に係る経費は日本の企業が出していることもそこで教えなければならないはずだが、それらが完全になされていない場合が多く、多くの問題を生んでいる。問題は日本側が研修内容について干渉できないことにある。そこで、相手国の派遣機構・研修組織が要求し相場でベトナム150万円、中国120万円と言われる額を実習生が払って借金を背負っているということもある。そのことを実習生達が知らないことが問題を起こす要因である。来日後は協同組合等が受け入れ、1か月間の事前研修後、各企業に配属される。現地と日本国内のシステムが統一されておらず、現地研修の内容等に課題もあるため、日本での受け入れ後の状況も様々である。

多文化子ども自立支援センターでは、3年前から技能実習生を受け入れている会社（㈱トラバース、千葉県市川市、測量業、社員約1,000人、14支社、ベトナムに現地法人あり）での日本語研修を受託している。受け入れ企業のモデルケースとして、2017年には国交省から企業研修に対する助成金を受けている会社である。同社では、実習生に最低賃金を保障している。これは、特定技能に

義務付けられていることだが、実習生にも保障している。その他、光熱水費も含めて社員寮無償など、報道とは違った待遇である。

日本語研修は、約20人の実習生を3つのグループに分け、3人の講師で指導している（毎週日曜日に3時間、年間144時間実施）。日本語のレベルは、かなレベルから自国で2級を取得している者までバラバラで、19～38歳、高卒～大卒の人がいる。実習生は1回1,000円、費用負担がある。

トラバース社では、内規により4級を取得すると、あと2年滞在できる。2級を取得すると、ベトナムホーチミン市の現地法人での正社員の途がある。賃金は日本人と同等の最低賃金からスタートするが、N5取得で30円、N4で50円、N3で100円、N2で150円、N1で200円と、日本語能力検定の合格によって時給をアップする仕組みがあり、社が支援して取得させる種々の国家試験合格に対しても時給の上乗せで努力をひょうかする。研修は千葉で実施しているので、遠方の支社で通えない実習生のために同社に特化した通信教育システム構築が依頼され、開発して、実施中である。

技能実習制度の受け皿はどうあるべきか。報道で目にするのは一方に利するものであり、まずは、制度の悪用をなくしていくことが必要。次に、労働者の労働意欲・学習意欲を支えるシステムの構築。トラバース社で実践しているように、日本語力や国家資格の取得によって時給が上がっていく仕組みは、非常にやる気を起こさせる。3番目に、双方（個人個人、企業と従業員、2つの社会、2つの国）がウィンウィンである関係の構築。4番目に、関連組織との綿密な連携と協働。現地での研修や派遣組織、来日後のこと、協同組合等の連携、そして、受け入れ後の日本語をはじめとした色々な支援が必要だ。5番目に、各地のボランティア教室への期待。実習生に地域日本語支援グループの門戸を開くこと、地方自治体や地域企業群と協働することで、地域の生き残りや活性化につながる。受け入れ企業

の規模の大きさは必ずしも研修の充実につながるものではない。それを可能にするのは、東京を始め地域の支援活動グループには苦勞もあることを理解しているが、ぜひ担い手になっていただきたい。

「共生」ではなく、「相互依存」、相互に依存しあって助け合っていく拠点になっていただくとよいと思う。

## 外国人労働者の受け皿は

～ 国際化市民フォーラムin Tokyo ～

2020年2月8日 なかのZERO

NPO法人多文化子ども自立支援センター代表理事  
東京の日本語教育を考える会代表 中山真理子

### 1 技能実習制度は悪の温床？

- ① マスコミの報道は全てか？
- ② 制度を順守している企業は無いのか？

### 2 技能実習制度の現地・来日後の研修システム

- ① 現地における、事前研修（3～6か月）  
日本語、日本事情・日本の諸制度（税金・国保等）
- ② 来日後の日本での、就労事前研修（1か月）  
日本語、日本事情・日本の諸制度、見学、手続き等
- ③ 各社・各団体への配属

### 3 事前研修での諸問題

- ① 現地研修の内容の問題  
・日本語研修  
・その他の研修
- ② 現地研修→国内研修→（企業研修？）  
・システムの統一ができない  
・連絡・協働システムが可能か？

## 4 株式会社「トラバース」の受け皿

(1) 株式会社「トラバース」  
千葉県・市川市に所在する測量会社

- ・社員総数：約1000人、各地に14支社・営業所
- ・外国人約：約100～120人（フィリピン・ベトナム等）
- ・2018年、ベトナムのホーチミン市に  
現地法人「TRAVERS VIETNAMU」設立  
支社長：1、日本人スタッフ：4、総従業員数：30人
- ・2017年、日本国、国土交通省から受け入れ企業のモデルケースとして  
企業研修（日本語を含む各種資格取得のための研修）に対する助成金

### (2) 待遇

- ・日本人の最低賃金を保証
- ・社員寮を無償で提供
- ・光熱費なども無し
- ・研修の充実

### (3) 本社における年間48回の日本語研修

- ・毎週、日曜日、3時間（9時～12時）年間144時間
- ・約20人の技能実習生 程度をレベル別に3つのグループに分ける
- ・3人の講師により指導  
基礎固め→N5級レベル→4級レベル  
→3級レベル→2級レベル→1級
- ・かなレベルから2級取得者まで多様な日本語能力
- ・19歳～38歳、高卒、専門学校、短期大学、大卒
- ・実習生の日本語研修費用負担：1回千円

### (4) トラバース社の内規・労働賃金・その他の研修等

- ・4級取得者には3年の滞在後、社の経費で一時帰国、その後2年就労延長
- ・2級取得者には現地支社での正社員への途が
- ・日本人と同等の最低賃金からスタート  
日本語及び各種国家資格の取得のための研修

N5取得者：時給30円、N4：50円、N3：100円、N2：150円、N1：200円up

### (5) トラバース社に特化した通信教育システム

- ・全国の支社営業所の実習生にも日本語学習の機会、昇給の機会を
- ・当NPO、通信教育システムを構築、2018年11月始動、今年度から全国展開

## 5 受け皿はどうあるべきか

### (1) 技能実習生制度の本来のあるべき姿で実践する

本来あってはいけない一方に利するだけの制度悪用を無くす

### (2) 技能実習生の労働意欲・学習意欲を支えるシステムの構築

### (3) ウイン：ウイン関係の構築

- ・個人的なウイン・ウイン関係  
従業員同士のコミュニケーションの円滑化  
意欲的な働き手として成長
- ・企業と従業員としてのウイン・ウイン関係  
企業：意欲のある働き手で潤う  
実習生：所得が伸び、故国への送金が豊かになる
- ・2つの社会の2つの国のウイン・ウイン関係  
帰国後の処遇・可能性の途が開ける

### (4) 関連組織との綿密な連携と協働

- ・現地の研修組織・現地での派遣組織
- ・来日後の研修組織
- ・仲介・派遣・受け入れを連動して施行する「共同組合」等
- ・各企業に配置された後の企業の受け入れシステム
- ・各企業での種々の研修支援：日本語支援

#### (5) 各地のボランティア組織への期待

- ・実習生に地域日本語支援グループの門戸を開く
- ・地方自治体・地域企業群との協働→自治体の生き残り  
と地域産業の活性化
- ・受け入れ企業の規模と日本語を含む各研修の相関関係
- ・各地のボランティア支援活動が地域を活性化させ、  
地域を豊かにする
- ・地域に根付く相互依存・相互共生の拠点となる

### ○質疑応答

#### Q：リレー式専門家相談会とは？

新居氏：都内の国際交流協会、自治体やNPOは、専門家によるワンストップの相談会を開催している。各団体では年1回ずつ程度しか行えないが、日程を調整することで、相談の機会を効果的に生かせるようにしている。都国際交流委員会のHPで、日程等多言語で案内している。予約不要だが、通訳の手配上予約した方がよいだろう。

#### Q：ワンストップセンターのことを初めて聞いた。どのようなものか？

新居氏：総合的対策に位置付けられ、2019年度に始まった事業。都道府県、政令市、外国人数の多いまちに100か所を作るとされている。未設置は東京都と沖縄県のみ。相談は無料で予約不要。

#### Q：ワンストップセンターについて素晴らしいと感じた点は？

新居氏：沢山あるが、地域によって在留資格等が異なるので、一般化できるものではなく、それぞれの状況に合わせて実施していることがよい。ベテランの相談員が多いところは安定感があると思う。

#### Q：具体的な相談事例のデータベースはあるか？

新居氏：相談機関は入管から事例を配布されているが、公開されているかはわからない。

#### Q：日本語教室の学習者からの相談に、ボランティアとして気の重い場面もある。どこまで担ったらよいのか？

新居氏：自分だけで受け止めることなく、国際交流協会等、その他の相談機関につないでほしい。在留資格等細かいところは専門家しか対応できない。ボランティアは抱えないで、専門家へのつなぎ手になってほしい。その上で、つないだら終わりではなく、その後も解決に向けて、寄り添ってほしい。「聞いてもらう」は身近な人にしかできないこと。

#### Q：日本語ボランティアの不足への対応は？

梶村：ボランティア募集には、行政中心／個別対応がある。講習会や養成講座を行う場合、現場を知った方が講師になり、実体験を伝えることが大切。TNVNでも出前講習会を行っている。日本語教師の資格においても、ボランティア教室への極短期の研修参加だけでは不十分で、一定期間長期に、現場に触れることが大切。ボランティア教室側からも門戸開放をしていかなければならない。

**Q：ボランティアになる資格は？**

梶村氏：ほとんどの教室は資格要件を設けていないが、日本語教師養成 420 時間の講習受講を要件とする教室もある。今後、地域における日本語コーディネーターがどう調整していくか。

**Q：ボランティアの高齢化について**

梶村氏：働き方改革に伴い、年金が少なくなり、70 歳まで仕事をやりなさいという方向になっている。現在、定年後にある程度の生活ができる方がボランティアをやっている事が多いので、定年が 70 歳になると定年の数が減ってしまう。将来外国の方が増えていく中で、地域におけるボランティアの在り方が問題になる。日本語教室とお茶等の一般の教室が同列に考えられているが、外国の方にどういう居場所を作るか、外国人支援を考える中で、行政にはもっと力を入れて考えてもらいたい。

**Q：トラバース社での 48 回の日本語研修、どのように実践しているのか？**

中山氏：グループ分けは、出身国や来日時期、人事異動などに応じて分ける。ほとんど個別対応。現在は内規に応じて日本語能力試験合格に向けた内容を行っている。

**Q：トラバース社の通信教育教材はどのようなものか？**

中山氏：グループ分けは、来日時期・人事異動などに応じて分ける。それぞれ能力が異なるのでほとんど個別対応。現在は内規に応じて日本語能力試験合格に向けた内容を行っている。

**Q：トラバース社の通信教育教材はどのようなものか？**

中山氏：必要な文法を教えて行くが、本文の会話等は会社の組織・上下関係等に応じ企業に特化したものになっている。練習、テストもありテストは採点しフィードバックを行う。

**Q：地域ボランティアから外国人へのよいはたらきかけは？**

中山氏：口コミが一番。教室から相談機能を持っているところにつなげる関係がよいのでは。

**Q：日本語学校で教師をしているが、学習者は全員中国人で、日本人との交流が少なく困っている。**

中山氏：国際交流協会等のイベントへの参加はどうか。いずれはボランティアとして参加していければよいのではないか。

**Q：外国人の防災を担当しているが、個人情報保護法で外国人とのコンタクトが難しい。**

毛受氏：外国人の間では母語の SNS が活発。新宿区のまちづくり会議では、外国人のコミュニティの中心となっているキーパーソンが会議のメンバーになっている。日本のこれまでの情報の出し方ではなく、キーパーソンと相談しながらやっていくのがよい。

**Q：外国人を増やしても、東京への人の流れを変えなければ地方の活力にならないのでは？**

毛受氏：東京も家賃の面など問題はあ。技能実習生が来たら市長が歓迎会を開く等、地域全体で歓迎していることを示すのがよい。労働力のために呼ばれているということは、相手にも見えている。今日参加している皆さんのように関心を持つ方たちを増やしていくこと、また、企業にも関心を持って支援をしてもらうことが必要。

**Q：ジェンダーギャップ等人権意識の低い日本で、外国人への関心は難しいのでは？**

毛受氏：人権問題としての観点は勿論必要だが、外国人の活躍は、人権にかかわらず私たちの生活にとって死活問題という視点は、一般に受け入れやすいと考えている。

**Q：自治体で日本語教育推進計画を立てることになっているが、どのような意味を持つか？**

毛受氏：計画作成により交付金で予算化できる。文化庁の予算は増えている。5年、10年で劇的に変わっていくのでは。

**Q：国家資格を持つ日本語教師とボランティアのすみ分けをどう考えるか？**

毛受氏：違いは出てくるが、有資格者だけで解決できることではなく、地域日本語教室が必要であることは変わらない。日本語はできるが話す相手がいないということもある。

**Q：国語教科書の長文が読めるが理解できない生徒もいる。教科書をやさしい日本語に変えることはできるか？**

毛受氏：外国人が増えてやさしい日本語が増えることで、日本語が変わっていく転機にもなるかと言語学者と話をしたことがある。企業がわかりやすい日本語を使うことで、その企業には優秀な外国の人材が集まるかもしれない。

**Q：入管局は今後どうしたらよいか？**

毛受氏：現場の人がいる場に足を運び、声をくみ取り、学んでいくことが一番重要。

## B分科会

### ●テ－マ： 在住外国人の医療・保健について～通訳・相談・診療の現場から～

近年、都内の外国人人口は急増しており、出入国管理法の改正などに伴って今後さらに増えていくことが予想されます。そのような中で、在住外国人の医療・保健に関する相談や問合せの件数も増加傾向にあります。

適切な治療のためには、患者と医療機関等による円滑なコミュニケーションが不可欠です。言葉が通じないと、症状や診断が正確に伝わりません。また、患者が持つ多様な文化的背景への配慮も必要です。

本分科会では「通訳」、「相談」、「診療」の視点から、在住外国人の医療・保健をめぐる現状を確認し、それぞれの現場における課題を提示します。後半のパネルディスカッションでは、全体的な課題を整理するとともに、支援に携わる様々な主体の役割や連携の可能性について、考察を深めていきます。基調講演：「人口激減時代と外国人受入れ新政策－日本は移民社会に向かうのか？」

- ファシリテーター： 高田 友佳子 Our Foreign Neighbors We Care 代表
  - 登壇者 ①： 西村 明夫 RASC コミュニティ通訳支援センター 代表
  - 登壇者 ②： ※杉田 理恵 東村山市市民相談・交流課多文化共生相談員
  - 登壇者 ③： 阿部 裕 四谷ゆいクリニック 院長
  - 登壇者 ④： 村田 陽次 東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課
- ※当日諸事情により欠席。
- 参加者数 49名

### 登壇者プロフィール

#### 西村 明夫 (にしむらあきお) RASC コミュニティ通訳支援センター 代表

神奈川県・医療関係団体・M I C かながわとの協働で医療通訳派遣システムを構築(2002年)、その後(財)自治体国際化協会の医療通訳ボランティア研修プログラムの開発に従事。現在、医療通訳システムに関する研修企画、アドバイス、調査研究を行っている。

著作等：『外国人診療ガイド』著(メジカルビュー社)、「医療通訳士に求められる共通基準」中村安秀・南谷かおり編『医療通訳士という仕事』(大阪大学出版会)、『医療通訳学習テキスト』(創英社/三省堂書店)ほか

学会：移民政策学会(企画委員)

委員等：(公財)自治体国際化協会(CLAIR)地域国際化推進アドバイザー

#### 阿部 裕 (あべゆう) 四谷ゆいクリニック 院長

1950年群馬県生まれ。1990年、スペイン留学から帰国してから日系ラテンアメリカ人の支援に取り組んでいる。2006年3月、四ツ谷に外国人を中心に診療する多文化クリニックを開設。多文化間精神

医学会前理事長、日本外来精神医療学会福理事、日本精神衛生学会理事、(一社)多文化社会専門職機構副代表、NPO 法人国際活動市民中心(CINGA)副代表。

著書に、『ドン・キホーテの夢』星和書店(1996年)、『多民族化社会・日本』(共著)、『外国人相談の基礎知識』(共編著)松柏社(2015年)、『実践医療通訳』(共編著)松柏社(2015年)、『あなたにもできる外国人へのこころの支援』(共著)岩崎学術出版(2016年)、『多文化精神医療—自然、風土、文化、そして、こころ』ラグーナ出版(2019年)などがある。

## 村田 陽次 (むらたようじ) 東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課 課長代理

山口県宇部市生まれ。1999年東京都庁採用。これまで担当した業務は都立のチャレンジスクール(定時制・単位制・総合学科高校)開設準備、美術館・博物館等の管理運営、首都圏のホール・劇場と実演芸術団体によるネットワークの推進など。2018年4月からは生活文化局都民生活部で共助社会づくり推進担当として、多文化共生施策強化や共助社会づくりのための体制づくり、「やさしい日本語」推進などに取り組んでいる。好きな飲み物はホッピー。

## 高田 友佳子 (たかだゆかこ) Our Foreign Neighbors We Care 代表

東京都生まれ。米国で Master of Social Work を取得後、Licensed Social Worker として子供専門病院で重度の精神疾患の子供達のカウンセリングとライフサポートに従事。帰国後は外国人相談や自治体の多文化共生ボランティア事業の立ち上げに携わりつつ、在住外国人のライフサポートを目指して、2016年11月に Our Foreign Neighbors We Care を設立。医療通訳関連のワークショップや在留外国人の居場所作り、病院スタッフへの英語研修などの事業を展開しつつ、多文化共生コーディネーターとして在住外国人のための多岐にわたる活動に関わっている。

NPO 法人 国際活動市民中心(CINGA)コーディネーター、(一社)多文化社会専門職機構

## ● 「東京都における在住外国人の現状」

### 村田 陽次 東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課 課長代理



#### ○ 都内外国人人口の急増

最初に在住外国人の状況について概要をお話

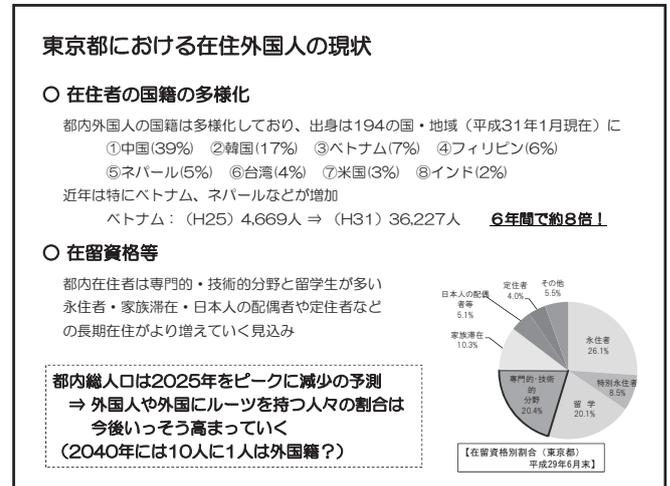
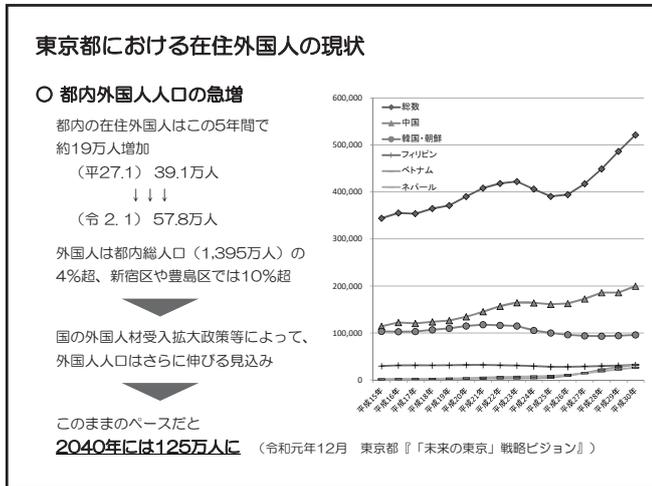
しする。ここでは、外国籍を持っている方を「外国人」とする。外国にルーツを持っているが、後に日本国籍を取得した方、元々日本国籍を持っているが、海外で生まれ育ったという方は含まれていない。

都内の外国人人口は、この5年間で約19万人増加し、今年1月1日現在で57万8,000人だった。昨年12月に東京都が出した『「未来の東京」戦略ビジョン』では、このままのペースだと、2040年には都内在住の外国人人口が125万人に上ることが見込まれている。

## ○ 在住者の国籍と在留資格

外国人の国籍も多様化しており、国や地域のは194に及んでいる。近年は特にベトナムやネパールなどが増加している。在留資格別に見ると、

都内には専門的・技術分野や留学の資格を持つ人が多い。傾向としては、永住者・家族滞在・日本人の配偶者や定住者などの長期在住がより増えていく見込みである。



## ● 相談対応の現場から

### (1) 薦田 庸子 氏 公益財団法人 武蔵野市国際交流協会 コーディネーター



武蔵野市国際交流協会では長年にわたり相談事業を行っており、現在は18言語50名の方が語学ボランティアとして協力してくださっている。その中で最近多いのが、通訳者の派遣依頼である。年間の依頼件数は例年100件ほどだが、今年度はすでに140件に達している。市外に通訳者を派遣することもあるが、医療通訳にはほとんど対

応できていない。医療現場では緊急性が高いものが多く、高度な専門性や責任問題のことも考えると、なかなか手が出せない。現状では、外国人と交流のある日本語教室の支援者や、「むさしのファミリープログラム」(留学生向けのホームビジット)のホストファミリーなどが病院に付き添い、通訳者としてではなく「何かお手伝いをする」という形で対応をしている。ホストファミリーからは「留学生の具合が悪くなったので、自分のかかりつけの医者に連絡をして連れて行った。受付などの書類を書くお手伝いはしたが、診察室には同行せず、診察室から出てきたときに励ましてあげた。」という報告も寄せられた。今後はそういった場面でも医療通訳の力が発揮されるようになってほしいと考えている。

## (2) 西尾 加朋 氏 (一社) OC Net (外国人とともに生きる大田市民ネットワーク) 相談員



私たちの団体は大田区内で20年以上にわたり外国人の支援を行っており、医療通訳をすることもある。

その中で、印象に残っている事例を一つ紹介したい。その方は中国出身で、平日の午前中に通院を希望していたが、対応できるボランティアが見つからず、外部の団体の方の協力を得て通訳者を手配していたが、やがて本人の希望通りに対応することが難しくなった。苦渋の決断

ではあったが、これ以上の支援を続けることが難しいことを伝えたところ、その方は「私はもう病院にも行けないということか。」と泣き出してしまった。その後、中国人の互助的な組織の方に通訳を頼んで病院に行くようになったそうだ。

普通に日本に住んでいれば、本来誰でも享受できる医療を、ことばの橋渡し役がないという理由で享受できない。私たちはこの事実に大きな壁を感じた。また、その方は、「指定難病の医療助成費を受けたら、永住権を取ることができなくなる。」と思い込んでいた。いろいろな制限を受けながら生活をしている外国籍の人も自身が、こころに壁を作ってしまうことを、私たちは非常に重く受け止めた。なんとかその壁を乗り越えられるように、私たちは努力していく必要がある。

## 高田 友佳子 Our Foreign Neighbors We Care 代表



杉田氏の資料にある「外国人相談事業からみる在住外国人の医療・保険の現状と課題」を見ていただきたい。外国人患者は「日本に暮らしている在住外国人」(技能実習生や日本人の配偶者など)、「医療目的で来日する外国人」、「観光目的で来日し、その滞在中に病気やけがを負って医療機関を受診する外国人」の3つに大

きく分類される。今回のフォーラムでは「日本に暮らす在住外国人」に焦点をあてて議論を進めていく。

同資料の中で、杉田氏は「外国人相談事例から考えられる在住外国人の医療・保険に関する解決策提起」を挙げている。一つ目に「医療通訳に関する仕組みづくり」とあるが、やはり「ことばの壁」は非常に大きい。けがをしたときや具合が悪いとき、日本人であれば当たり前に行きに行くが、そういうことができない人たちのために「医療通訳」が必要なのではないか。西尾氏から中国語通訳者の事例が紹介されたが、患者や医療従事者が安心して頼める医療通訳者が必要であり、そのための人材育成が必要だ。

三つ目に「高収入ではない生活者」とある。

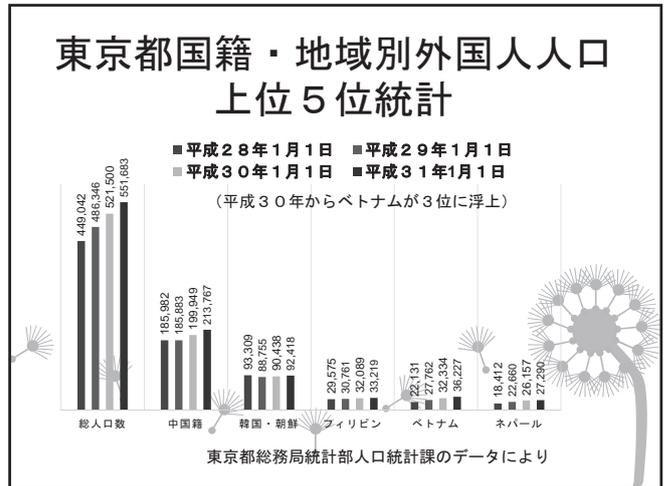
医療目的で来日する人たちは、比較のお金に余裕がある。医療通訳にかかる費用について、例えば「1時間で1万円」と言われたとしても、すぐに支払うことができる。しかし、日本で暮らす外国人にとって、仮に医療通訳を「1時間

で3,000円」で利用できたとしても、継続医療の場合は通院回数が重なり、通訳費用だけで3～4万円、それに加えて医療費がかかるため、非常に大きな負担となる。この状況を改善するための議論も必要である。

## 外国人セーフティネットの 現状と課題

～外国人相談窓口での事例を通じて～

東村山市 市民相談・交流課  
杉田理恵



### 東村山市外国人人口

	平成27年 1月1日	平成28年 1月1日	平成29年 1月1日	平成30年 1月1日	平成31年 1月1日
総数	2,255	2,391	2,524	2,764	2,826
中国	892	907	894	1,024	1,103
韓国・朝鮮	587	573	464	463	422
フィリピン	239	245	245	252	260
ベトナム	52	111	114	148	152
ネパール	68	89	112	130	135

※東京都総務局統計部人口統計課のデータにより

### 東村山市外国人相談件数

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
総数	1,023(内福祉関連88件)	1,595(内福祉関連96件)	1,791(内福祉関連79件)
英語	243	279	292
中国語	240	425	538
韓国語	45	24	18

※ 福祉：生活保護関連（家庭訪問）、医療（同行通訳紹介も含む）保険、障害・介護・難病、医療費払い戻し（国内・海外）など

※ 総数には、日本語による外国人サポーターへの相談件数や、各部署との連携事例も含まれている。

## 相談事例

Aさん（永住者、女性、50歳代）

☆ 夫：母国人

健康状態：心臓病（手術歴あり）、リュウマチ

その一：40歳代で妊娠し、定期検査の産婦人病院を探すが見つからない（言葉の問題で病院側が受診拒否）

その二：離婚後の生活保護受給手続き&病院診療通訳派遣（佛国者へのフォローはあるが、在住外国人へのフォローは無いのが現状）

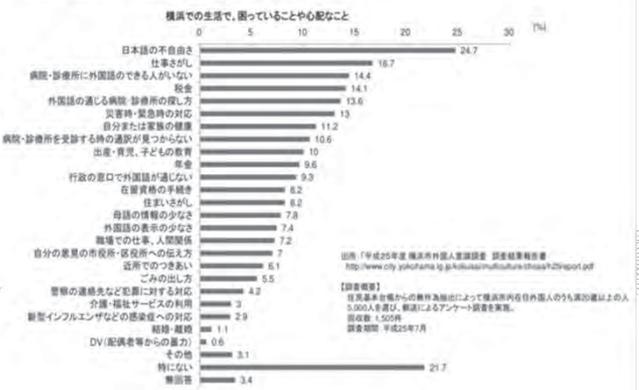
その三：メンタル的なフォロー→言葉ができないことによる不便さ  
文化相違による誤解やストレス  
独りぼっちという心細さ

その四：介護保険の難しさ→コミュニケーションができない

## 外国人相談事業からみる在住外国人の医療・保険の現状と課題

- (1) 「診療に従事する医師は、診療治療の要求があった場合には正当な事由がなければ、これを拒んではならない」という医師の応召義務が外国人患者に対しても適応されるか→正当な事由の解釈が求められる。
- (2) 外国人がますます増えていく中、各自治体には医療通訳の育成や、活躍の場の提供などを行っていないため通訳者の数の不足、通訳の質の担保ができない→▲病院に所属する医療通訳者▲病院外の同行通訳者▲生活支援通訳者（村松）
- (3) 医療通訳に要する費用の負担者やその対価の水準→技能などの就労ビザで来日し、暮らしている外国人にとって医療通訳費用は大変な負担となるため、利用しづらくなる。

横浜市の調査（平成25年7月）によれば、在住外国人が困っていること上位3項目は、「日本語の不自由さ」（24.7%）、「仕事さがし」（16.7%）、「病院・診療所に外国語のできる人がいない」（14.4%）であった。



## 外国人相談事例から考えられる在住外国人の医療・保険についての解決策提起

1. 外国人がますます増えている中で、東京都がリーダーシップを取り、病院・保健所・自治体等と広域連携を図って、医療通訳の体制整備を図る→医療通訳に関する仕組みづくり
2. 医療通訳を養成し、公的な資格制度を確立する→医療通訳の定義と人材としての活躍場の確保
3. 高収入ではない生活者である外国人の医療通訳を考える  
→技能などで来日し、まだ豊かな生活基盤の構築ができていない大勢の「働き手」の外国人が安心して暮らし、安心して日本の保険制度や医療制度が利用できるよう、どのように対策を築いていくか。

ご清聴をありがとうございました！

西村 明夫 RASC コミュニティ通訳支援センター 代表



これまでの話を受けて、東京都ではどのような医療通訳システムが求められているのか、そして、そのシステムを作るために必要なこと、あるいは現実問題として、どのように作れるのか、といったことを考えるための材料を提供したい。

### ○ 医療にとってことばの意味

医師は患者に対して正しい診断を行い、最適な治療をしたいと考えている。例えば、母国でもらった薬などの服用状況を確認できないと、手戻りが生じ、治療が違う方向に行ってしまう恐れがある。検査技師は、検査前に患者がきちんと絶食しているかどうかを確認しなければならない。もし朝食を摂っていたらその日は検査ができず、翌日以降に流れてしまう。CT や MRI の検査時には、「20分間じっとしていてください、指先も動かさないでください。」とことばで説明する。それができなければ、良い画像は得られない。病棟の看護師などは、患者が安心して前向きになれるように、いろいろなケアを行うが、ことばが通じないと声がけの回数が自然と減ってしまう。

患者や家族にとっても、ことばの持つ意味は大きい。インフォームド・コンセントが発達している国の人は、自分の病気のことをきちんと知らせしてほしいと願っている。ことばが通じないと「日本の医療は違う、話してくれない、通じない。」と感じてしまい、なかなか前向きになれない。また、家族が患者のために支援をしたいと思っても、

医師側とことばのやりとりができないと、サポートもできない。

### ○ ことばの違いを乗り越える方法

ことばの違いを乗り越える方法として、まず、医療従事者自身が通訳をするという方法があるが、現実には担当業務だけで手いっぱいであり、限られた人数の中で持ち場を離れることも難しい。次に、多言語問診票などの翻訳ペーパーを活用するという方法もある。定型的な内容のものには活用できるかもしれないが、実際の患者が抱える状況は様々であり、症状や重篤度、治療方針も人によって違うため、全てに対応できるわけではない。そもそも、外国人患者の数が極めて少ない診療科や病院では、その保管場所が忘れられてしまい、取り出すまでに時間がかかってしまう。また、最近は、音声翻訳の機器や翻訳アプリなども発達してきている。英語や中国語などは訳例も豊富で、精度もかなり上がってきているが、それ以外の言語になると誤訳も非常に多い。これらの機器は明瞭な音声で入力しなければ翻訳できない。正確性に難があり、間違ってしまうことによるリスクも高い。そうになるとやはり医療通訳が求められる。

### ○ 医療通訳とは・・・

医療通訳とは、医療現場における医療従事者と患者やその家族の、異なる言語間の橋渡しのことである。「異なる言語間の橋渡し」とは、一言語間ではなく、違う言語のやりとりであるという点がポイントだ。医療現場は、同じ患者でも時々刻々と状況が変わる。診察室に一度入ると業務から逃がられず、通訳者の居場所が十分にあるとも限らない。ビジネスの現場では、対等な関係性が保持されるが、医療の場合、通訳の利用者は患者と医療従事者であり、その立場の差は歴然としている。また、より丁寧で正確な通訳が求められる。「痛くない」と「あまり痛くない」は同じ意味で

はない。診断とことばの関係も考慮しなければならない。医師は主訴（症状の訴え）を聞いてから、「この病気は何だろう。」と考え始める。主訴の聞き取りが不十分だと、必要な検査数が増えてしまう。医師は本人だけでなく家族の病歴も聞きながら、重病の可能性から順に打ち消し、疑われる病気の範囲を絞り込む。その上で検査を実施し、最終的な診断をする。

### ○ 医療通訳のリスク

医療通訳トレーニングを受けないと、短期記憶のスキルやノートテキングの技術が身につかない。医療用語知識の不足や患者からの依存という面でもリスクがある。例えば、患者に通訳者が自身の連絡先を教えてしまうと、時間に関係なくいろいろな相談を持ちかけられるようになってしまうこともある。重い症状や予後が悪いときには、通訳者自身も気持ちが沈み、引きずってしまう。患者の子どもが通訳をするケースも多いが、子どもは学校を休むことになる。子どもは日常の中で外国籍であることを理由に偏見や差別を経験し、ストレスを感じているかもしれない。そこに通訳者としてのストレスが加わる。重病宣告の場面では病気が治らないかもしれないということ、子どもの口から愛する家族に伝えることになり、心の負担は厳しいものがある。

### ○ 医療現場の受入姿勢

医療従事者側は医療通訳に慣れていない。通訳者は「ゆっくり、短く切って話してほしい」と思うが、なかなか希望どおりには進まない。また、医療通訳者の地位や身分が確立されていないため、通訳者は患者の身の回りの世話をする人として扱われ、雑用を頼まれてしまうこともある。

病院側にも経営上の心配がある。診療費の未払いや待ち時間の長時間化などが挙げられる。通訳が必要となる場合、診察時間は通常の2倍かかるので敬遠される場合がある。通訳が入らない方がもっと時間がかかるのではないかと思うが。医療機関は診療報酬で経営を維持している中で、診療報酬の点数は診察にかかった時間ではなく、行

われた処置に対して付与される。そのため短い時間でより多くの患者を診察すれば利益につながる。また、通訳が入ることによって医療現場が混乱してしまう可能性もある。

### ○ 医療通訳システムの分類

医療通訳システムの形態は大きく4つに分類できる。一つは医療機関が通訳者を雇用する形態。決められた日に特定言語の通訳者が待機し、患者も安心して通院することができる。院内に通訳者がいれば、診療各科にも医療通訳が認知され、利用機会も増え、要請に応じてすぐに現場に駆けつけることも可能となる。しかし、雇用には費用がかかるため、対応言語数は限定的になってしまう。また、病院そのものには通訳ノウハウがないので、通訳者のレベル確認ができない。

二つ目は医療機関におけるボランティア通訳者の登録制度の形態である。登録を呼びかけていろいろな言語の人を集めることができる。しかし、病院が通訳者のレベルを確認することはできない。救急対応も困難である。

三つ目は電話・タブレットによる通訳の形態である。多言語対応が可能となり、通訳者の移動時間も不要である。しかし、アクセス手続きや機器の操作が面倒である。また、対面通訳では、寄り添ってもらえるような安心感を患者は得られるが、電話・タブレットによる通訳では難しい。タブレット等の機器を導入する医療機関側から契約先の通訳者のレベルを確認することはできない。

四つ目の通訳者派遣システムの場合は、比較的多くの言語に対応することができる。注目すべきは、派遣システムの中で、通訳者を育成することができるという点である。しかし、通訳料と事務局運営費のための財源確保が課題である。また、通訳者の移動時間も考慮に入れなければならない、救急対応も困難である。

これらの分類を踏まえて、東京都ではどのようなシステムが求められるのかを考えていただきたい。

## ○ 医療通訳システムの稼働地域

全国で医療通訳システムがどの程度稼働しているか。現在、NPO や自治体、国際交流協会などは「派遣」という形で医療通訳システムを稼働させている。一覧を見ると、政令指定都市やそれらを抱える県などが目立つ。その一方で、財政力の弱い小さな自治体もそれなりに頑張っている。

## ○ 外国人患者受入れ病院の現状

外国人患者受入れ病院の状況は、厚生労働省が補助金を出す医療通訳拠点病院、JMIP（外国人患者受入れ医療期間認証制度）の認証病院、従来から医療通訳スタッフを配置している病院などがあるが、全国的にはそれほど数が多いわけではない。地図上に点在している状態で、面にはなっていない。東京都の状況を見ても、総人口 1,400 万人のうち外国人が 4% という状況の中で、その数は決して多いとは言えない。

## ○ 医療通訳システムづくりのポイント

大きなポイントは四つある。一つ目は「医療通訳研修・選考の実施」である。通訳者のレベルを確認しながら人材を確保するためには不可欠である。二つ目は「研修修了者（選考合格者）の育成」である。研修をして終わりではなく、その後の育成が大切である。三つ目は「一般病院の通訳者受け入れ理解」である。医療機関において医療通訳はまだまだ認知されていない。大きな拠点病院というよりは、一般病院に受入れの理解を示してもらえるように取り組む必要がある。四つ目は「財源の確保」である。日本語が話せないことを自己責任とする考え方が一般的であるため、患者は自分で通訳者を連れて来ることを求められ、その費用を負担しなければならないのが現状である。それで適切な医療を実施することができるのだろうか。通訳費用を気にして患者が初期医療にかかることをためらうと、その間に病状が進行してしまい、重症化してから病院に来ることになる。早期の治療ができないことで医療機関側も困ってしまう。また、症状が重くなってしまうと医療費も嵩

んでしまう。最も辛い思いをするのは患者である。

「医療通訳研修・選考」のポイントは三つある。きちんとしたプログラムやカリキュラムがあること、きちんとした講師がいること、きちんとした教科書があることである。さらに会場が確保されればより望ましい。学校教育においても、学習指導要領があり、資格を持つ教諭がいて、検定教科書がある。学校には施設基準もある。研修時間はトータルで 20 時間程度がよい。これ以上長くなると参加できる人が少なくなり、言語の種類も絞られてしまう。また、お金もかさんでくる。まずは 20 時間程度を土台として、その後の育成期間の中で人材を育てていくという考え方である。教科書としては、我々が作成した『医療通訳学習テキスト』が使われていることが多い。テキストがあれば研修だけでなく自己学習にも使える。研修の中ではロールプレイを行う模擬通訳トレーニングが不可欠である。

研修修了者（選考合格者）の育成にも様々な取り組みが必要である。資格試験に合格した翌日から、すぐに一人前として働けるわけではない。最初はインターンシステムの中で難易度の低い通訳から経験を積んでいく。たとえば、慢性疾患の通院ケースから始めて、医療方針の説明、重病系のケース、手術前説明などの難易度の高いものへと経験を積みながらステップアップしていく。言語別のフォローアップ研修や、座学内容の復習も必要である。

病院側は、外国人患者が増えることによる診察の停滞、日本人患者の減少、治療費未払いの増加などを懸念している。また、通訳者の派遣要請にかかる費用、通訳者のレベルに対する不安と医療過誤リスクなども、通訳者の受け入れを阻む一因となっている。受け入れ理解のステップを考えていかなければならない。

財源の確保も大きな課題である。少数言語の場合は、通訳者自身も就労しているため、安価なボランティア価格で対応を求めるのは困難である。専門職の価格としては、2 時間で 1 万円程度は用意する必要がある。派遣調整事務人件費というのは、難易度が低いものから難しいものまで、それ

その通訳者に見合った案件をマッチングするコーディネーターの雇用にかかる費用のことである。年間 100 件以下の場合であれば兼務できるかもしれないが、それ以上になると専任の人材を雇用する必要がある。事務局の運営費用もかかる。

### ○ 医療通訳の好循環をめざそう

医療機関が通訳者に適正な通訳料を支払うようにしてほしい。通訳者はその中から適正な受講料

を払って研修を受講する。研修実施機関は受講料収入から講師のレベルアップや教材の開発に取り組む。それが通訳者のレベルアップにつながり、さらに外国人患者の安全・安心にもつながる。通訳者の社会的評価も上がり、医療機関もそれに見合った通訳料を支払うという循環ができることで、より良い通訳を実施できるようになる。ぜひ皆さんで、東京都の医療通訳システムを作っていただきたい。

## 医療通訳システムの概要




RASCコミュニティ通訳支援センター(Cots)  
代表 西村明夫

## 1 医療にとってことばの意味

### 医療従事者にとって

- ・医師「正しい診断を下し最適な治療を」
- ・検査技師「正確な、1回で、苦痛のない検査を」
- ・看護師「患者の心に寄り添うケアを」

### 患者や家族にとって

- ・患者「自分の病気と治療方法のことをきちんと知りたい」
- ・家族「これから何をしたらいいのかわかりたい」

ことばの違い

どう乗り越えるか

Copyright Cots

## 2 ことばの違いを乗り越える方法

- 医療従事者(医師、看護師、事務職など)による通訳
  - 担当業務で手いっぱい、持ち場を離れられるか。
- 多言語医療情報ツール(翻訳ペーパー)の活用
  - 共通の会話に有効、個々事情が異なる会話には不可
- 翻訳機器・翻訳アプリ
  - 正確性に難あり、間違っていたら影響大、リスク高い



医療通訳

Copyright Cots

## 3 医療通訳とは・・・

- 医療現場での医療従事者と患者やその家族の、異なる言語間の橋渡し
- 医療「現場」 → 時々刻々、想定外、千差万別、逃げられない
  - 通訳環境の不十分さ、依頼者の非対称性
- 正確な通訳 → 「痛くない」と「あまり痛くない」
- 診断と言葉の関係
  - ① 医師の診断は、主訴(症状の訴え)から始まる・・・
  - ② これまでの病歴や家族の病歴を聞いていく・・・
  - ③ 重病の可能性から消去、疑いの範囲を絞り込み、その検査・・・



Copyright Cots

#### 4 医療通訳のリスク



- 適切な医療通訳トレーニングの不足
  - ① 通訳技術の不足 → 短期記憶スキル、メモ術・・・
  - ② 医療用語知識の不足 → 誤訳で訴えられたら
- 患者の依存 → 医療以外も、夜間も・・・
- 重い症状や予後が悪いとき → 気持ちが沈み、ひきずる
- 子どもの通訳の場合
  - ① 子どもの生活時間への阻害 → 学校を休ませる？
  - ② 子どもの心の負担の増大 → 通訳負担、告知負担・・・

Copyright Cots

#### 5 医療現場の受入姿勢



- 医療通訳に慣れていない  
通訳者としては「ゆっくり、短く区切って話してほしい」
- 医療通訳の地位や身分が確立していない  
日本語のできる知人・友人・付添人に見られる
- 経営上の心配
  - ① 診療費未払いの心配(保険がなかったら・・・)
  - ② 待ち時間が長くなる心配  
時間がかかる→外来診が停滞→経営悪化
  - ③ 医師や看護師などの現場が負担増

Copyright Cots

#### 6 医療通訳システムの分類

形態	主なメリット	主な課題
1 医療機関の通訳者雇用	・患者の病院定着 ・院内各科への普及 ・即応性あり	・言語数が限定的 ・通訳者の質の確認困難
2 医療機関ボランティア通訳登録制度	・多くの言語に対応	・通訳の質の確認困難 ・救急対応困難
3 電話・タブレット通訳	・多くの言語に対応 ・移動の時間不要	・アクセス手続面倒 ・患者心理支援機能？ ・通訳者の質の確認困難
4 通訳者派遣システム(派遣者の常駐を含む)	・多くの言語に対応 ・通訳者育成機能あり	・通訳料と事務局の財源確保 ・移動の時間が必要 ・救急対応困難

Copyright Cots

#### 7 医療通訳システムの稼働地域

NPOや自治体、国際交流協会などの主導によるもの

- 北海道 — 札幌市
- 東北 — 奥州市、山形県、宮城県
- 関東 — 群馬県、つくば市、神奈川県
- 甲信越静岡 — 静岡県、新潟市、糸魚川市
- 東海北陸 — 愛知県、三重県、岐阜県、福井県
- 近畿 — 京都市、箕面市、神戸地域
- 中国 — 鳥取県、島根県、岡山県、広島県
- 四国 — 松山市
- 九州沖縄 — 北九州市、福岡県、佐賀県、熊本市、沖縄県

Copyright Cots

#### 8 外国人患者受入れ病院の現状

厚生労働省医療通訳拠点病院、外国人患者受入れ認証病院、従来からの医療通訳スタッフ配置病院

- 北海道／札幌東徳洲会病院、函館新都市病院
- 東北／竹田総合病院(金澤若松)
- 関東／東大病院国際診療部、がん研究会有明病院、都立広尾病院、東京高輪病院、NTT東日本関東病院、国立国際医療研究センター病院、東京都済生会中央病院、聖路加国際病院、虎の門病院、東京西徳洲会病院、日本医大千葉北総病院、千葉西総合病院、湘南鎌倉総合病院、横浜市大附属市民総合医療C、横浜中央病院
- 甲信越静岡／相澤病院(松本)、磐田市立総合病院
- 東海北陸／恵寿総合病院(七尾)、豊田厚生病院、藤田保健衛生大病院(豊明)、名古屋共立病院、木沢記念病院(美濃加茂)
- 近畿／京都武田病院、岸和田徳洲会病院、りんくう総合医療センター、大阪大医学部附属病院
- 中国・四国／なし
- 九州・沖縄／九州大病院、福岡記念病院、米盛病院(鹿児島)、南部徳洲会病院(沖縄)

Copyright Cots

#### 9 医療通訳システムづくりのポイント

- (1) 医療通訳研修・選考の実施
- (2) 研修修了者(選考合格者)の育成
- (3) 一般病院の通訳者受け入れ理解
- (4) 財源の確保

Copyright Cots

9 医療通訳システムづくりのポイント

(1) 医療通訳研修・選考の実施

- 適正な研修プログラム(座学と模擬通訳、選考)
  - ・ 募集条件の設定→言語運用能力の程度、漢字能力の程度
  - ・ 学ぶべき項目の設定→「医療通訳共通基準」より選定
  - ・ 言語の種類→地域の在住データより選定
  - ・ 研修時間数→座学10h+模擬通訳9h+選考1h=20h
  - ・ 予算の確保→座学講師料10万+模擬通訳講師1言語10万(模擬通訳講師1人に当該言語受講者10人)+講師旅費+コーディネート料(シナリオ調整、日本人医師役訓練)10万
- 適正な講師→医療通訳の現場経験が豊富な者
- 適正な教科書→『医療通訳学習テキスト』/創英社、明石書店
- 会場の確保→座学用、模擬通訳用(言語グループ分)

Copyright Cots



9 医療通訳システムづくりのポイント

(2) 研修修了者(選考合格者)の育成

- 現場実習
  - 指導者による指導(インターンシステム) 2回程度
- 通訳経験のステップバイステップ
  - 難易度の低い通訳(慢性疾患の通訳)から徐々に高い通訳(治療方針説明、手術前説明...)へ
- フォローアップ研修の実施
  - 年1回以上/研修(座学部分)の復習、模擬通訳(新シナリオ活用)
- 言語別学習会の実施
  - 事例検討、医療知識の習得など

Copyright Cots

9 医療通訳システムづくりのポイント

(3) 一般病院の通訳者受け入れ理解

- 病院側の反応例(東京都以外の例)
  - 「外国人患者が増えると診察が停滞する」
  - 「外国人患者が増えると日本人が来なくなる」
  - 「治療費未払いが増える」
  - ☹️「通訳を派遣してほしい」<3千円かかります>「ガチャ」
  - 「通訳者のレベルが不安、医療過誤リスクあり」
- 受け入れ理解のステップ
  - ・ 医師会・病院協会への協力依頼
  - ・ 社会的使命のある病院(大学病院・済生会病院など)への派遣受け入れ依頼 → 理解のある一般病院へ拡大
  - ・ 医療従事者の協力(協力的な医師、医療SW)

Copyright Cots

9 医療通訳システムづくりのポイント

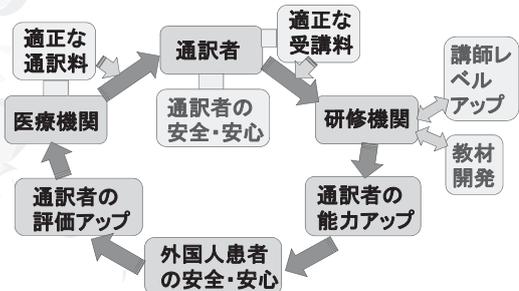
(4) 財源の確保

- ・ 研修経費
- ・ 通訳者への通訳料
  - ボランティア価格(4千円程度)は少数言語の対応は困難
  - 専門職価格 1回拘束時間2時間で1万円程度
- ・ 派遣調整事務人件費 → 通訳者育成のかなめ(兼務不可)
- ・ 事務局費
  - 広報PR、予算確保、取材対応、通訳データ整理、通訳料徴収と支払い、トラブル解決、研修企画実施、患者や病院からの問合せ対応...などの人件費(兼務不可)

※ボランティアの概念: 自発性・公益性・無償性

Copyright Cots

10 まとめ～医療通訳の好循環をめざそう



Copyright Cots



## ● 「外国人こころの医療－診療現場から」

阿部 裕 四谷ゆいクリニック 院長



### ○外国人が抱えるこころのストレス

私のクリニックには、こころの問題を抱える患者が来るが、身体合併症と思われるケースも多く、全体の約 10% にその症状が見られる。身体的な問題と精神的なものは密接に関わっている。

「多文化ストレス」には様々なものがある。職場でのトラブルも多い。上司とのコミュニケーションが上手くいかないという話も聞く。親子間の問題には、子どもは日本語ができるが、親はできないという状況も見られる。学校における子どもの悩みも、現在大きな問題になっている。親が日本語ができないと、なかなか解決できない。発達障害の問題もある。

来日当初は見るもの全てが新鮮に思えるが、だんだん日本に嫌気がさしてくるようになる。カル

チャーショックである。身体的な症状は、心身症やうつなどの症状として見られることもある。他の診療科で異常が見られず、精神科の診察を受けるというケースが多い。

### ○多文化クリニック

私のクリニックは 2006 年に診療を開始した。2018 年 2 月までの 12 年間で、外国人初診患者数は 1,523 人、平均すると年間約 120 人であった。しかし、ここ 2 年間は患者数が急増し、年間で 250 人ほどの患者が来院している。労働者と留学生が急激に増えたことがその背景にある。

一番の課題は外国語での対応である。医師だけが外国語を話せても意味がない。例えば、診察の翌日に薬の副作用に関する相談が寄せられたとき、事務スタッフが電話で対応しなければならない。医療通訳は患者の通院時だけに生じるものではない。そういったところまで考えて、医療通訳は必要である。

現在、クリニックでは医師をはじめ看護師や臨床心理士・心理士、事務スタッフも外国語で対応できる体制が整えられている。英語とスペイン語については、いつでも対応可能である。ポルトガ

ル語、中国語、韓国語、フランス語についても、所定の曜日に対応できるようになっている。それ以外の言語については、初回の診察だけは医療通訳者を派遣してもらう。精神科では初診に1時間ほどかかる。ネパール語やベトナム語の通訳者に来てもらうことが多い。2回目以降はテレビ電話による通訳システムを使う。英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、ベトナム語、韓国語については、パソコンのスイッチを入れるだけで24時間いつでも利用できる。その他にも、電話通訳で19言語に対応している。通訳利用にかかる費用は高く、小さい規模の医療機関には大きな負担となる。医療は時間をかければかけるほど、真面目に患者を治療すればするほど利益が減ってしまう。

最近では知人・友人からの情報で来院するケースが多いが、様々なルートで紹介で来院に至っている。ホームページを見て来る人も多い。12年間における患者の国籍を見ると、ペルー、コロンビアなどのスペイン語圏が多い。次にブラジルなどのポルトガル語圏、アメリカ、韓国、中国、ミヤ

ンマーが続く。この2年分のデータを加えると、英語圏の数が一気に増えてくることが予想される。都外から来院する患者もいる。疾患別に見ると、うつ病の患者が最も多く、誘因として「多文化」と「家族」が重なっているケースも多い。職場における対人関係、些細な事件や事故によるものも見られる。実際には、遠方からの通院に費用がかかってしまう、家族のサポートが少ないといった理由から、治療がなかなか継続せず、途中で終わってしまうことも多い。

### ○ 多文化共生社会の構築に向けて

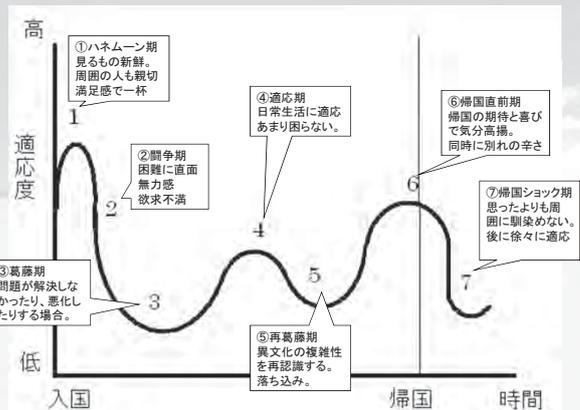
医療通訳をするにしても、我々はこの社会で外国人と共に暮らしているということを認識していなければならない。そのためには、情報、言語、コミュニケーションの問題や自己効力感、他者とのつながり感、地域の中で助け合える力を持つことが大切であり、それがネットワークの構築・活用やレジリエンスの強化につながっていく。ダイバーシティの価値を認めながら、アンチスティグマの問題をきちんと考えることも必要である。



## 多文化ストレスについて

- ① 異文化、異言語の中での葛藤や混乱
- ② 異なる習慣や生活様式からくる不適応
- ③ 対人コミュニケーションにおける葛藤
- ④ コミュニケーション不足による職場でのトラブル
- ⑤ 失業や経済的悩み
- ⑥ 親子間のコミュニケーションギャップ
- ⑦ 学校における子どもの悩み
- ⑧ 家族の病気に対する悩み
- ⑨ 母国に残してきた家族の心配
- ⑩ 将来に対する悩み

異文化適応曲線 (久米・岡部,1996)



## よく見られる症状

- 身体症状(somatization)
  - 頭痛、吐気、ふらつき、めまい、耳鳴り、肩こり、腹痛、下痢、便秘
- うつ(depressive)
  - 活力低下、抑うつ、不眠、食欲不振、自殺念慮
- 不安(anxiety) 対象の曖昧な恐れ、動悸、息苦しさ、パニック
- 心気(hypochondria) 体に対する過度な心配
- 幻覚・妄想(hallucination: delusion)
  - 被害関係妄想、自分を馬鹿にする声
- 躁(mania) 活動性亢進、何でもできる、自分は天才



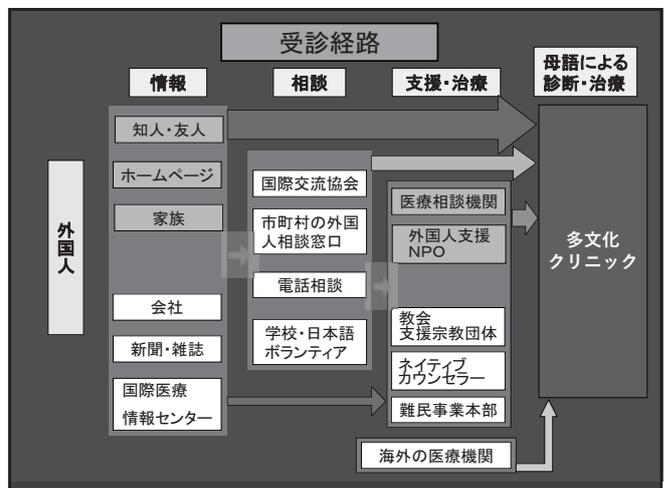
多文化クリニック

外国人初診患者数 合計 **1523人**

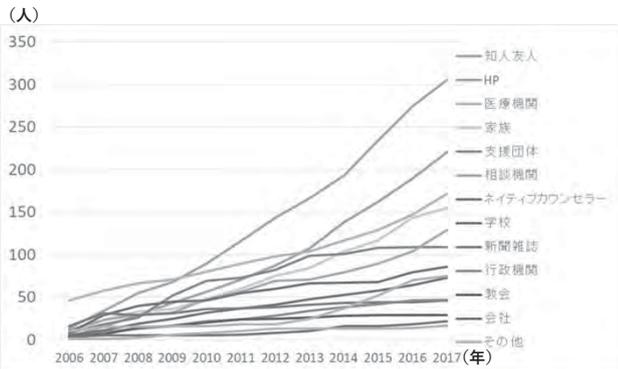
2006年3月1日～2018年2月末まで (12年間の総数)

## クリニックスタッフ (多文化外来)

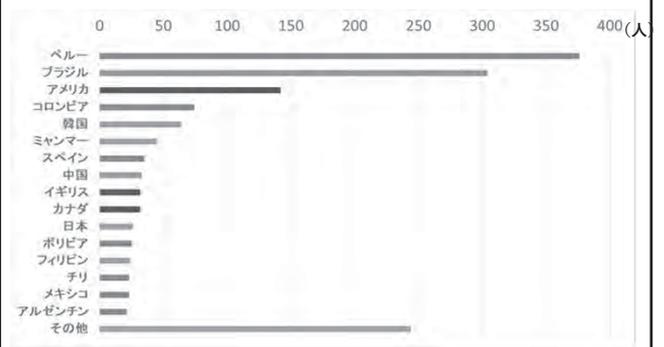
- <医師>…7人(非常勤6人)
  - 英語、スペイン語、韓国語
- <看護師>…1人 スペイン語
- <臨床心理士・心理士>…計10人
  - 英語(全日)…6人
  - スペイン語(全日)…5人
  - ポルトガル語(土)…2人
  - 中国語(水)…1人
- <通訳>…ポルトガル語1人
- <事務>…2人(英、西、仏、ポ)



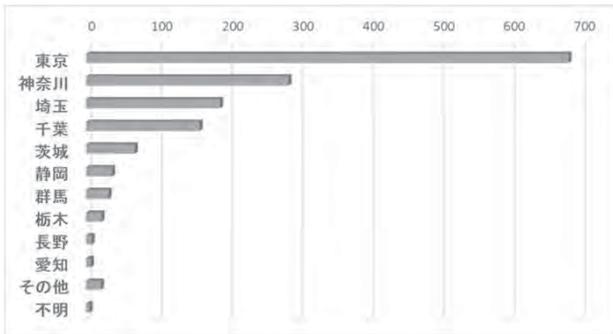
受診経路別初診患者数（累積）



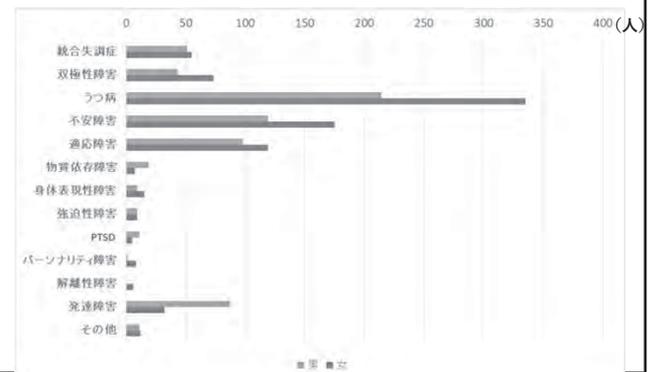
国籍別初診患者数（1523人）



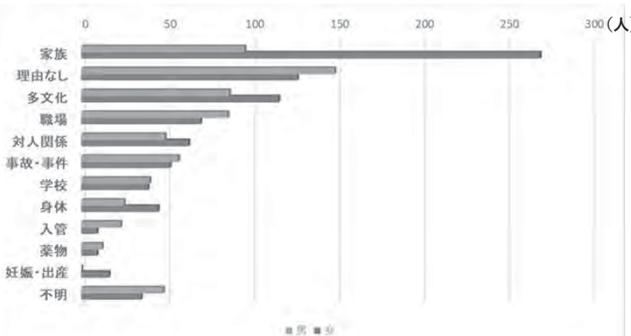
都道府県別初診患者数



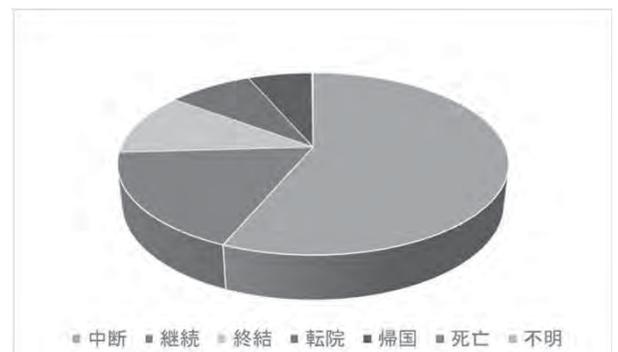
疾患別初診患者数(DSM - IV - TR)



誘因別初診患者数



転帰別患者数



## こころの問題を抱えた外国人への対応

- (1) こころの病をわずらうと、日本語能力は極端に落ち、母国語の能力も落ちるので注意を要する
- (2) 相手の気持ちになって話しをよく聞くが、聞きすぎない。聞きすぎるとかえって不安を引き出してしまう可能性がある
- (3) 言葉上分り合えているように見えても内面的に了解できているとは限らない
- (4) 自分自身で援助できる限度をわきまえて、無理をしないのできることをする
- (5) 自分一人で抱え込まないで同僚や仲間の助けを借りる

- (6) 外国人を援助できる家族や友人を探す
- (7) 複雑なケースではできるだけ支援者を増やす
- (8) プライバシーに細心の注意をはらう
- (9) インフォームド・コンセントに配慮する
- (10) 民族、文化、社会的背景が違うことを常にわきまえておく。そのためには文化、社会的背景を知っておく必要がある
- (11) 外国人がマイノリティーの社会に属していることを考慮する
- (12) 治療を必要とする精神障害が疑われる場合、なるべく早く医療機関に結びつける努力をする

## 相談者に必要なこと

- ある程度中立的立場で対応できる(相談者寄りでいい)
- 相談者の感情や文化に敏感である
- 話しを聞きすぎ、感情移入し過ぎないこと
- 日本の精神保健福祉医療制度の基礎知識をもっている
- メンタルヘルスに関する情報の入手
- 公的支援の利用  
自立支援、障害者手帳、障害者年金
- 外国人支援ネットワークの存在を多く知っている
- 外国人支援ネットワークを利用できる
- ネットワークづくりやその拡大に協力的である

## 多文化社会の共生への道

- 情報の収集
- 言語の習得
- 対人コミュニケーション力の利用
- 自己効力感
- 他者とのつながり感
- 地域に中で助け合える力を持つ

↓

ネットワークの構築・活用  
レジリエンスの強化



## 多文化共生社会の構築に向けて

- 地域社会におけるレジリエンスの強化  
弱者(外国人)の多文化社会への平等参加  
ダイバーシティの価値を認める社会  
文化変容による新たな共生社会の再創造化
- アンチスティグマの課題  
マジョリティの特権の認識  
特権に対する無自覚の罪  
セルフスティグマの自覚



## パネルディスカッション

**質問1：東京都ではどのような対応をしているか。「やさしい日本語」を医療従事者に広めることも大切ではないか。**

村田 氏

東京都では、大きな柱の一つとして福祉保健局が「ひまわり」などの外国人向けの医療情報提供サービスを実施している。また、医療機関に対する支援も行っている。JMIPの取得補助、問診票やホームページの多言語化、病院として医療通訳者を育成する場合の経費補助や、救急医療向けの通訳サービスなどがある。支援対象は、一定規模以上の拠点的な病院や救急医療などが中心である。点としての支援は行われているが、面としての支援にまではなっていない。

オリンピックの開催を控えているため、在住外国人よりも来訪、インバウンド対応のウエイトが重くなっている。医療政策としては、在住外国人が初期診療を目的に一般病院に通院するための支援がまだ十分ではなく、生活文化局が取り組む多文化共生分野の視点で言えば、コミュニティ通訳が医療とつながっていない現状にある。

東京都自身も都立病院を運営している。規模の大きい病院が多く、全病院に映像通訳タブレットや翻訳機などが導入され、外国人患者や救急患者が多い広尾病院などには医療コーディネーターや医療通訳者が配置されている。職員向けの語学研修や異文化理解研修も実施されているが、少数言語対応などの課題もある。病院側への意識づけや、通訳を利用する前に、いかに日本語でやさしく伝えるかという視点も重要である。診察室の中だけではなく、受付や各種案内などにおいても「やさしい日本語」が役に立つのではないかと。

都域全体で非英語圏の在住外国人が増えていることを考えると、英語、中国語、韓国語だけでは、コミュニケーションに支障が出てしまうため、東京都では今年度から本格的に「やさしい日本語」の取組を開始し、区市町村等を対象に研修を行っている。今後様々な分野において「やさしい日本語」の活用を進めたいが、外国人の困りごとの上位に必ず出てくるのが医療である。医療政策を担当しているところにも今後働きかけをしていきたい。

**質問2：医療通訳体制の整備について、診療報酬改定の議論などはあるのか。また、各診療科目の専門用語について、通訳者はどのように勉強をしているか。養成講座などでフォローアップが行われているのか。**

西村 氏

おそらく厚生労働省の中央社会保険医療協議会が決めていくものと思われるが、これまでのところ診療報酬改定の議論はないようだ。厚生労働省の立場としては、診療報酬点数に医療通訳は含まれない。最近出た医療機関向けマニュアルの中にも、通訳費用は患者負担とすることができるという内容の記述が見られる。この議論も元々は保険の話からきている。日本の場合は医療費の3割が自己負担である。通訳費用にも患者負担分が生じてしまう点が課題となる。さらに原理的には、保険は大数の原理に基づいており、自分もいつか医療を受けることになるかもしれないと思うから皆保険料を支払っているのである。日本人がいずれ外国語しか話せなくなるということは起こりえない。原理原則を考える人もいるため、保険のシステムに組み込むのは難しい。

各診療科目の専門用語を扱う研修を実施しているところもあるが、東京都の場合は、これから仕組みを考える段階にあり、研修や養成講座はまだ行われていない。民間組織や団体等が実施しているのが現状だ。『医療通訳学習テキスト』を使って自分で勉強することもできる。このテキストには医療用語が6言語で1,000単語ほど掲載されている。

質問3：「日本では治療費がどのくらいかかるかわからない。」「自国では薬局で買える薬でも、日本では処方箋がないと買えない。」「日本の病院での診療の流れがわからないので、なかなか病院に行けない。」といった声をよく聞くと、何か良い解決策はないか。また、精神科の診療現場では今後どのような人材が求められるのか。

阿部 氏

日本と外国の医療システムには違う点もある。医療通訳者として、日本の医療システムや精神科のシステムなどの基本的なところは学んでおく必要がある。また、処方箋なしで抗うつ剤や抗生物質が買ってしまう国もある。日本では処方箋がないと買えない。その違いについて、患者にきちんと説明をしなければならない。日本の医療費は3割負担、精神科の場合は自立支援医療の扱いとなり1割負担である。海外で買い求めるよりも安く手に入ることから、長期間日本を離れる前に、まとまった量の薬を処方してもらっている人もいる。日本の場合、原則3か月分までは薬を処方することができるが、抗不安薬や睡眠薬などは1か月分までと決められている。そのような薬に関する決まりについても理解しておく必要がある。

先ほどから「ことばの壁」と言っているが、「こころの壁」もある。精神科に限らず、どの診療科においても、患者や医師との信頼関係ができていないかどうかで、通訳の内容が同じだとしてもその通じ方が違ってくる。精神科の場合は、患者が自分で自身の状態を医師に伝えることができない。通訳者は患者のこころの状態に配慮しながら、「こころの通訳」をしなければならない。その人が持っている感情やこころを伝える必要がある。医師が話したいこと、医師のこころをどうやって患者に伝えるかというのにも考える必要がある。

高田 氏

医療通訳と一言で言っても、実際には病院の診察室でただ通訳をすればいいというわけではない。国による医療システムや薬の違いなど、様々なことに気を配らなければならない。外国人に十分な医療サービスを提供するために、医療通訳はどのようにあるべきか。人材育成はどのようにしたらいいのか。

西村 氏

「通訳者」と「支援者」を混同しがちである。医療現場では「通訳者」寄りの立場になるが、学校現場では、子どもや教師との関係の中で、その他の業務も増えてくるようだ。通訳者が「支援者」寄りの立場で、いろいろなことをやったほうが良いのかどうかを、東京都でもぜひ議論していただきたい。

2010年に神奈川と京都の医療通訳者で合同協議会を作り、医療通訳共通基準を作成した。これは医療通訳の学習すべき項目を検討したもので、人材育成はこの基準に則って行うとよい。大きな柱として①知識編（医療、費用、多文化などに関する知識）、②通訳技術（短期記憶など）、③ソーシャルワーク理論、④倫理（やるべきこと・やってはいけないこと、守秘義務など）が挙げられる。先ほど紹介したテキストは、この共通基準をもとに作られた。協議会のメンバーはこれまでに何百件もの通訳をこなした経験のある通訳者で、当時で既に神奈川では累計で1万件以上、京都でも何千件という規模の活動実績があった。これらの豊富な経験がベースになっている。厚生労働省のホームページに掲載されている「医療通訳カリキュラム基準」は、この共通基準を発展させた形で作られたものである。

高田 氏

言語の分け方として「英語、中国語、それ以外の言語」のように表現されることが多いが、東京都のデータを見ると、そこまで英語や中国語が多いというわけではない。少数言語の通訳者の中には、その言語のネイティブで日本語ができるという方たちもたくさんいるが、その言語ができるからという理由だけ

で、通訳の専門的な訓練を受けないまま、医療現場で患者に付き添い通訳をしているケースも多い。「何を学んだらいいかわからない」という声もある。医療従事者側から見た場合、どのような医療通訳者が求められるのか。

阿部 氏

一般的に「医療通訳者は中立であれ」と言われているが、状況によって、必ずしも中立である必要はないと私は思っている。患者と医者双方が言いたいことをきちんと伝えられる状況であれば、中立であって良いと思うが、患者が自分で症状を伝えられないときなどは、患者寄りのポジションでサポートをしても良いのではないかと。特にこころの医療通訳の場合は、患者との信頼関係ができていないと、診察室に入っても患者は何も喋らない。基本的には中立であっても、柔軟な対応のできる医療通訳者が必要である。倫理の問題、プライバシーを厳守することも大切である。小さなコミュニティでは、患者と通訳者が知り合いというケースもある。その患者の治療に関して、医療現場以外の場所では一切話してはならない。がんやHIVの告知のように深刻なケースの場合には、通訳者も動揺してしまう。病名告知は大変なことである。もし可能であれば、予め医師と通訳者が連絡を取り、告知の仕方などを話し合っておくなどの体制を作ったうえで、患者への告知に臨むことが必要である。

高田 氏

医師が使う日本語自体が難しすぎてわからない、訳しづらいということもある。通訳者側から医師に対して、わかりやすいことばを使うように言っても問題はないだろうか。また、医師会などの中で、わかりやすいことばを推進するような動きはあるのか。

阿部 氏

それは医師が外国人の診療に慣れていないということである。医師の方からわかりやすく話すように心がけることが必要だ。ことばが難しいと感じるときは、わかりやすく話してほしいと医師に伝えて構わない。医師会ではわかりやすいことばを推進するような動きは今のところ見られない。外国人支援の観点から呼びかけを行うことはあるが、対応の具体的な内容までは触れられていないのが現状だ。

高田 氏

保健の分野にも同じことが言えるのではないかと。たとえば、新型コロナウイルスについても、東京都の取組はどうなっているのか。

村田 氏

現状、在住外国人が実際に目にするようなメディアに、わかりやすい日本語や多言語で書かれた情報は掲載されていない。東京都では、区市町村や国際交流協会に直接ステートメントを渡して説明しているが、今回初めて試みていることなので、時間がかかっている。今回の新型コロナウイルスに限らず、今後同じようなことが起きた場合に備えて、在住外国人向けの情報提供をよりスムーズに行うためのルートを作る必要がある。

高田 氏

医療通訳者の質の担保については、学会や各種財団、協会が認定試験を行っているのが現状で、国家資格ではない。今後、資格試験等によって認定されていない人は、医療通訳ができなくなるのだろうか。既に現場での通訳経験があるのに、認定試験を受けなければならないということが起こるのか。

西村 氏

国際臨床医学会が「医療通訳士認定試験」を実施している。認定試験に合格すればすぐにプロになれる、医療通訳者としての仕事が回ってくると誤解してしまう人が出てくるおそれもある。そのためにも、認定するだけではなく、「育成」のシステムが内蔵されていることが大切である。そして、「英語認証」のように頭に言語名をつけるなどして、通訳者としての認証範囲をそれぞれの言語に限定すべきである。

少数言語の場合は、通訳者が「いないよりまし」論もある。通訳者のレベルチェックはできないが、その言語を喋れる人がいた方が良いのか、それともそういう人は派遣しない方が良いのか。東京都のシステムを考えると、この点についても早い段階から考えておく必要がある。山間地域などで起こりうるのは、その言語を話せる人が一人しかいない、その人はコミュニティ通訳の経験はあるが医療通訳はやったことがないというケースである。医療通訳をするために資格や検定試験が必要ということになれば、窮地に陥ってしまう患者も出てくる。全く日本語が話せない患者と病院側のコミュニケーションをどのように確保するのか。これは非常に重要な議論である。

阿部 氏

患者の伝えたいことを汲み取ろうとする医師であれば、完璧な通訳でなくても良いのではないかと。私も通訳の質に不安を覚えたことがあったが、通訳がないよりはあった方が良く私は思っている。一方、理解のない医師であれば、かえってマイナスになるのではないかと思う。最終的に誤診した場合、それは医師の責任である。医療通訳は医療の保険の枠内で入ってくるので、医療機関側の責任になるだろう。

高田 氏

今までの議論の中で、ポイントとなる点が二つあった。一つは医療従事者側の教育が必要であるということ。患者とのコミュニケーションの中で、相手にわかることばで伝えていくことの大切さを理解しておかなければならない。もう一つは医療通訳者側の質を担保するための教育も非常に重要であるということ。ことばだけではなく、患者に寄り添い、安心を届けられるようなコミュニケーションをサポートでき、それなりに知識のある通訳者が望ましい。医療従事者側としても、自分が言ったことが本当に伝わっているのかどうか非常に不安である。患者と医療従事者の双方から見て、安心して通訳を頼める通訳者が多く育ってほしい。

村田 氏

東京都は、現在多文化共生施策の拡充を進めつつあり、たとえば外国人相談についても、昨年度のこのフォーラムの分科会で取り上げたが、その議論をきっかけとして事業を拡大していく予定である。新しい窓口を設置し、都内にある各外国人相談窓口との連携を進めていくような仕組みを立ち上げたいと考えている。これからますます増えていく在住外国人を、医療面に限らず支えていくための体制を作るのは、東京都の役割であるが、皆さんの協力なしにはできない。本日のこの場をキックオフの機会として、これからぜひご協力をいただきたい。

高田 氏

医療通訳のシステムを作るために、今後多くの議論を重ねていかなければならない。東京都の状況やニーズに合った仕組みが作られていけば、予算化にもつながる。本日来場された皆さんにもいろいろなお知恵をいただきながら継続的に議論をしつつ、「東京システム」のようなものを築いていけると良い。

●テ ー マ： 災害時の「やさしい日本語」、どう“まち”に根付かせるか？

災害発生時に自治体などから発信される日本語の情報は、日本人でも普段は使わない特殊な単語が頻出し、必要な情報が十分に伝わらない場合が多い。災害時に外国人が情報弱者にならないよう、外国人が理解できる「やさしい日本語」の研究や実践が自治体やNPO 法人などの分野で広がっているが、まだまだ“まち”に根付いているとはいえない状況である。

本分科会では、まず基調講演で災害時の「やさしい日本語」の現状にスポットを当て、全体の課題や問題点を概観する。そのあと3人のパネリストのうち、日本人の登壇者から、日ごろの取り組みについて報告後、2人の外国人パネリストに日常や災害時に経験した日本語などについて感想を述べてもらい、全パネリストで今後どのようにしたら「やさしい日本語」を根付かせることができるか議論する。併せて、会場との意見交換を行う。基調講演：「人口激減時代と外国人受入れ新政策ー日本は移民社会に向かうのか？」

●基調講演・ファシリテーター：庵 功雄

一橋大学 教授

パネリスト ①：田島 亮子

公益財団法人栃木県国際交流協会

パネリスト ②：アレクサンドラ・シュワルツ

中央大学 ドイツ語講師

パネリスト ③：岡本 麗

豊実株式会社 代表取締役

●参加者 71名

● 基調講演

庵 功雄 一橋大学 教授



## 1. はじめに—外国人が増えてきているという事実—

どれくらいの外国人が日本にいるか、一番多いのは東京で18人に一人。すでに都市部でも地方でも外国人抜きでは経済活動が成り立たなくなっている。外国人の受入れは不可避である。

## 2. 「やさしい日本語」という取り組み

外国人を受け入れる際の色々な問題がある。その中でも「ことば（日本語）」の観点からこの問題を考えると、その中心的な役割を担うのが「やさしい日本語」という概念である。基本的には日本語に何らかの意味での制限を加えるということ。これは日本語話者向けでもあり、外国人向けでもある。

## 3. 「やさしい日本語」前史

日本語母語話者向け対策は明治の初め頃からある。福沢諭吉も明治の初めに、「難しい漢字、言葉を使うために、江戸時代は知識というものが一部の学者に独占されることになったが、そういうことはよくない。従って、難しい言葉を使うな」ということを言っている。明治時代には漢字自体を使わない方がいいということで、全部ローマ字で書くとか、仮名で書くという言語運動が起こり、今でもそういう運動が続いている。

### 3.1 減災のための「やさしい日本語」

現代の「やさしい日本語」は、25年前の阪神淡路大震災の時の経験から生まれたものである。

復興の過程で色々な情報が出た。これらの情報は日本語と英語では24時間体制で出たが、それ以外の言語では出ず、言語が分からない人は「どこへ行ったら水がある、食料がある」かもわからない状態に置かれた。例えば掲示にも

(1)「容器をご持参の上、中央公園にご参集ください。」と書かれたものがあつたと言われている。こ

れを初級修了レベルの非漢字圏の人が見ても聞いても意味が分からない。仮にこれにルビを振って、

(2)「容器をご持参の上、中央公園にご参集ください。」としてもほとんど意味がない。

分かるようにするには、

(3)「入れるものを持って、中央公園に来てください。」というぐらいに言わないと分からない。

つまり、復興の過程で外国人が、家が潰れるといった被災だけでなく、情報からも取り残される、という形で二重に被災したのである。そういう状況を見た言語学者や放送関係者たちが手を組んで「結局は共通でわかる言葉というのは簡略化された日本語だ。災害時における外国人への情報提供の手段として、簡略化された日本語を使う。」ということ考えた。その時にこういう簡略化された日本語を「やさしい日本語」としたのが、専門用語として「やさしい日本語」という言葉が使われるようになった最初の例である。そういうふうに、言い換えるのが有効だということを示す実験結果が、松田ほか（2000）という論文の中で次のように示されている。

A <原文> けさ5時46分ごろ、兵庫県の淡路島付近を震源とするマグニチュード7.2の直下型の大きな地震があり、神戸と洲本で震度6を記録するなど、近畿地方を中心に広い範囲で、強い揺れに見舞われました。

B <言い換え文> 今日、朝、5時46分ごろ、兵庫、大阪、などで、とても大きい、強い地震がありました。地震の中心は、兵庫県の淡路島の近くです。地震の強さは、神戸市、洲本市で、震度が6でした。

Aはごく普通の地震の報道文であるが、非漢字圏の外国人が聞いた場合に30%ぐらいしか内容が分からなかった。しかし、これをBに言い換えると、90%ぐらい内容が理解できた。という実験結果である。

世界にはかなりの場所で、生まれてから一度も地震を経験したことがない人もいる。神戸も大阪も、ほとんど地震などなかった。地震があることを想定していない。そういうところで、1月の朝5時46分、真っ暗な中で地震が起きた。生まれてから一度も地震を経験したことがない人が、そういう時に情報を得るのは日本語でも英語でも難しいが、Bには以下のような工夫が見られる。

- ・「けさ」という、初級日本語学習者（「外国人」）には難しいと考えられる単語を、「今日」「朝」という、知っている単語で言っている。
- ・「淡路島付近を震源とするマグニチュード 7.2 の直下型の」という部分は、「とりあえず何があったのか」を知りたい時には要らない。

日本語母語話者は、不要な所は聞き流すことができるが、まだ日本語に慣れていない人には必要な情報だけに絞ってあげないといけない。

- ・「～を記録する」「強い揺れに見舞われました」も、「です」と言い換えても意味はほとんど変わらない。「震度 6 でした。」「揺れは強かったです。」と言ってもほとんど同じなので削除する。

日本語母語話者は A を聞いても実質的には B の情報ぐらいしか取っていないということもある。例えばマグニチュードなど、どうでもいい。実は日本人も聞いていない。そういうものを抜いて情報を出すと、日本語初級程度のレベルであっても、ほぼ聞いてわかる。情報というのは、相手の立場に立って出さないといけない。

### 3.2 災害時から平時へー〈やさしい日本語〉の誕生ー

災害時の情報提供は重要な課題だが、平常時の外国人に対する情報提供の方策を考える必要もある。こちらを我々の研究グループの研究対象を指すものとして、〈やさしい日本語〉と呼んでいる。

#### 4. 外国人に対する情報提供と〈やさしい日本語〉

外国人に対する情報提供全体に関して、〈やさしい日本語〉を見ていくと、いくつかの区別をしていく必要がある。まず、災害の時か普通の時か。普通の時、対象者が短期滞在なのか定住目的なのかという二つの側面から考える必要がある。

##### 4.1 災害時の場合

災害時については、可能な限り多言語で情報を出すようにすべきである。外国語で情報を提供する場合、必要とする言語が非常に多いので機械翻訳自体は必要である。ただし、機械翻訳はまだ、普通の文のままに入れて、自動的に出てくるというようなレベルではない。従って、先ずわかりやすい日本語に言い換える必要がある。

これは、先日の台風 19 号の時に実際にあった例である。元々意図した文 (4) が、機械翻訳したら (5) になってしまったという。

(4) ○○川周辺に避難勧告が出ました。

(5) ○○川周辺への避難勧告が出ました。

(4) は、「○○川の近くに住んでいる人は別の所へ逃げなさい。」と言いたかったのであるが、実際に訳されたのは、「～川の近くの方に避難しなさい。」になってしまった。これは日本語で見ても「に」と「への」の違いだけなので、機械翻訳すると、(4) が (5) になっても全くおかしくない。現状ではこれを機械的に排除することは難しい。従って(4)をそのまま機械翻訳にかけてはいけないのである。(4)を先ず(6)のように言い換える必要がある。

(6) ○○川の近くに住んでいる人に、避難勧告が出ました。

ただし、避難勧告が命令 (7) なのか、アドバイス (8) なのかを決めないと正確には訳せない。

(7) ○○川の近くに住んでいる人は、××に避難してください。(命令)

(8) ○○川の近くに住んでいる人は、××に避難した方がいいです。(アドバイス)

これを決めることが非常に重要であり(専門家が決める)、その発信が必要である。

「命を守る行動をとってください。」というのも、これだけでは情報として十分ではない。その情報を聞いた人が家の中にいるか、家の外にいるのか。家の中にいるとしたら、その家はどこにあるのか。川のそばなのか、そうでないのか。木造なのか、鉄筋なのか。平屋なのか、二階建てなのか。家の外にい

るのであれば、その人は歩いているのか、車の中にいるのか。状況によって、命を守るためにとらなければいけない行動は全部違う。一律に「命を守る行動をとってください。」と流しても、実際には命を守る行動をとることは難しい。

情報を出す側に必要なのは、言葉の問題だけではなく、それぞれの人に情報を与えて自分で介助できるような形で、情報を出すことである。スマホでもパソコンでも、自分が今どこにいて、どういう状態で、そして今避難レベルが何であるかを入れれば「あなたがとるべき行動というのは、こうです。」と出てくる。かつそれが日本語だけではなく、色々な言語で出てこない「命を守る行動」はとれないはずである。

情報を出す側と情報を言い換える側、そしてそれを外国人に伝える側が連携して決めないとだめなのである。そういう形でカスタマイズされた情報提供が必要だということだ。もう一つには、各言語に詳しい人を事前にインターネットを通して組織化しておく。言語によっては、そこにいる人だけで訳すには全く手が足りないことがある。様々な言語を訳せる人を、日本中、世界中で組織化しておくことが、多言語で情報を出すために必要である。そういう多言語の一つとして〈やさしい日本語〉でも情報を出す必要がある。

## 4.2 平時の場合

平時における情報提供については、外国人がどういう人であるかによって方法が変わってくる。

まず、旅行者や短期滞在者に対しては、英語での正確な情報提供が重要である。和製英語を使ってはいけないのである。例えば「アイドリング・ストップ」。この” idling stop” を強いて英語に直すと、「アイドリングしながら停まりなさい。」となるが、正しい英語は” no idling” である。

情報は、その情報が必要な人の立場から提供されていないといけない。英語での指示というのは本来、「日本語は分らないが英語は分かる」という人のためのものである。和製英語はその趣旨に反して、「日本語が分かる人にしか分からない」英語なのである。

同様に、何が言いたいのかよく分からない掲示がある。(図3 緊急交通路)

これは首都圏の幹線道路で見られる看板だが、非常に問題である。最初の「緊急交通路” Emergency Road”」を見ると「地震の時にはこの道に来なさい」という意味に思う。ところが下を見ると「地震災害時、一般車両通行禁止 “Closed”」とある。「地震の時にはここに来てはいけない」のである。であるのに、50 km/h 道で走りながら見る掲示の一番上に一番大きな字で書いてある情報が、いかにも「ここへ来なさい。」という情報になっている。ナマズのイラストも、日本人の大人以外には、これが地震だということは恐らくわからないので要らない。

この中で重要なのは、「地震の時にはここへ来てはいけない。」という情報であり、そのことを大きく書かなければいけない。さらに今、地震以上に問題なのは水害の時であるから、水が多く出た時には、ここを走ってもいいのか、いけないのかということを書かなければいけない。つまり、災害の時に本当に重要な情報がほとんど載っていない。しかも逆の情報も載っている。そういうことを避けなければいけない。

定住外国人（定住や長期滞在を目的とする外国人）に対する情報提供の手段としては、1) 英語 2) 多言語 3) それ以外で出す、の3つが考えられる。

1) の英語だけでは不十分なことは、国立国語研究所（立川）が全国規模で外国人にアンケートを取った調査でわかっている。「あなたが自分の言葉以外でわかる言語は何ですか。」と聞いた時に「英語です。」と答えた人よりも「日本語です。」と答えた人の方がずっと多かったという結果がある。(岩田 2010)

2) の多言語では、非常に多くの言語が必要になり、その保障にかかるコストは巨大なものになると考

えられる。自動翻訳であれば、何言語で出そうが、ほとんどコストがかからないからよいかもしれないが、まともな訳になることはない。これだけのものを人手で翻訳しようとする、その言語が訳せる人が住んでいる地域でのみ、その言語での情報が得られることになる。本来、多言語で出すというのは、その方が公平であるという主旨で始まっているはずなのに、かえって地域間の格差が生じることになりかねない。以上の2つがだめだとすると、日本語をやさしくしたバージョン、すなわち〈やさしい日本語〉でなければだめだということになる。

## 5. どう“まち”に根付かせるか

以上を踏まえた上で、『災害時の〈やさしい日本語〉をどう、まちに根付かせるか。』を考えてみる。

### 5.1 地域社会の共通言語としての〈やさしい日本語〉

少なくとも以下の3つ全てが必要である。

1. 地域社会の共通言語としての〈やさしい日本語〉を普及する。
2. 〈やさしい日本語〉には2種類あり、これを整理する。
3. 提供する情報を整理し、災害に事前に備える。

定住外国人が増えるということは、地域社会に外国人たちが生活するようになるということであり、地域社会に住んでいる日本語母語話者との間に何らかの共通言語が必要になる。その場合、外国人側も日本人側も、どちらも上手く使えないと思っている英語は共通言語としては不適當である。次に日本語話者が調整を加えない日本語、いわゆる「普通の日本語」も不適當である。英語も普通の日本語もだめだとすると、それは日本語母語話者が一定の調整を加えた日本語、つまり〈やさしい日本語〉しかありえない。

### 5.2 2つの〈やさしい日本語〉

これは実際にお知らせとして配布されていたものである。

#### (10) 保育園の入園基準（一部）

1. 昼間に居宅外で労働することを常態としている場合
2. 昼間に居宅内で乳幼児と離れて日常の家事以外の労働をすることを常態としている場合
3. 妊娠中であるか又は出産後間がない場合

これでは外国人だけでなく、日本人にも意味がよくわからない。こういうものを普通に日本語としてわかるレベルに、例えば(11)くらいには書き換えなければならない。

#### (11) 1. 保護者が、昼間、会社などで働いている場合

2. 保護者が、昼間、自営業で働いている場合
3. 母親が、妊娠しているか、出産してすぐの場合

この、わかりやすい日本語に翻訳したものを〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>と呼ぶ。専門用語ばかりで何のことを言っているかわからない日本語を、ごく普通の日本語として理解できるレベルにすることによって、日本語母語話者ならわかる。外国人でも、日本人が日常使っている文章であればわかるという人は、これを読めばよい。読んでわからない人用には、初級修了ぐらいの日本語のレベルに書き換えた〈やさしい日本語〉を英語や中国語に訳すのと同じレベルで設ける。これを〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>と呼ぶ。この2つはどちらも必要である。地域社会の共通言語というのは、この〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>の方である。

### 5.3 災害に事前に備える

災害時には多言語で情報を出すことを前提とした上で、その1つとして、〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>でも情報を出す必要がある。これは地域社会の共通言語として〈やさしい日本語〉を認知させることにつながっている。地域で〈やさしい日本語〉が通じるようになれば、そのレベルに翻訳して出すことによって、外国人もわかるようになる。少なくとも、「どこがわからないか」を日本人に聞くことができるように

なる。

先ずは行政、気象などの専門家が事前に、災害の時どうするか、水害は実際に避難レベルいくつ、というものに対して個別的に避難行動を類型化し、それぞれに対応した避難勧告の文面など、情報の原案を作成しておく。それを言語学や翻訳の専門家が〈やさしい日本語〉1に翻訳する。さらにそれを色々な言語に訳していく。その中に〈やさしい日本語〉2も入る。そうしておいて、災害の状態がどうで、自分が今どこにいて、今何ができるのか、ということをあわせてインターネットに入力したら、それに合った情報が出てくるような形で情報を整理しておく必要がある。

## 災害時の「やさしい日本語」、 —どう“まち”に根付かせるか?—

一橋大学国際教育交流センター教授 庵 功雄

[isaoiori@courante.plala.or.jp](mailto:isaoiori@courante.plala.or.jp)

<http://www12.plala.or.jp/isaoiori/>

### 1. はじめに一外国人が増えてきているという事実—

近年、外国人の姿を見かける機会が増えたと感じている方も多いのではなかろうか。東京でもコンビニなどで外国人店員を見かけない日はないほどである。

このように、現在の日本には既に多くの外国人が暮らしており、都市部においても地方においても、外国人抜きには経済活動が成り立たなくなっているという現状がある。

### 2. 「やさしい日本語」という取り組み

これからの日本社会を考える上で、外国人の受け入れは不可避である。外国人の受け入れに当たっては様々な問題を考える必要があるが、われわれの研究グループでは、その中でも「ことば（日本語）」の観点からこの問題を考えている。その際に中心的な役割を担うのが「やさしい日本語」という概念である。

### 3. 「やさしい日本語」前史

「やさしい日本語」という考え方は、今、突然現れたものではなく、これまでもこれに類する考え方は存在した（詳しくは岩田 2013 参照）。ここでは、そうした考え方をごく簡単に見ておく。

#### 3.1 減災のための「やさしい日本語」

1995年の阪神淡路大震災では多くの人が被災したが、外国人も被災した。そして、その中には、日本語や英語で情報を取ることができなかったために、復興の過程で必要とされる各種情報から阻害された人たちも数多く存在した。

例えば、次の掲示は阪神淡路大震災のときに実際に使われたものだとされている。

##### (1) 容器をご持参の上、中央公園にご参集ください

(1) は、水や食糧が必要な人への呼びかけの掲示だが、母語に漢字を持たない非漢字圏の外国人、特に日本語能力がまだ初級レベル程度の人には、「中央公園」以外はおそらく理解できないと思われる。漢字圏の人であっても、音で聞いた場合は理解できないかもしれない。非漢字圏の人にとっての難しさは次のようにルビをつけても変わらない。

(2) 容器をご持参の上、中央公園にご参集ください

非漢字圏の人にわかるようにするには、後述する考え方に沿って、次のように言い換える必要がある。

(3) 入れるものを持って、中央公園に来てください。

以上述べたような事態を受け、言語学者や放送関係者などが共同で、災害時の外国人に対する情報提供の手段として簡略化された日本語を使うための研究を行った。そうした目的で使われる日本語は「やさしい日本語」と名づけられた。こうした災害時の情報提供に特化した「やさしい日本語」は「減災のための「やさしい日本語」と呼ばれる。これが専門用語として「やさしい日本語」が使われた最初である。「やさしい日本語」の有効性を具体的に示したのが松田ほか（2000）である。

この論文では、A の報道文を B に書き換えることで、耳で聞いた際の理解率が 30% (A) から 90% (B) に上がったことが報告されている (B の場合、読点でポーズをとって読むことも重要である)。

A けさ 5 時 46 分ごろ、兵庫県の淡路島付近を震源とするマグニチュード 7.2 の直下型の大きな地震があり、神戸と洲本で震度 6 を記録するなど、近畿地方を中心に広い範囲で、強い揺れに見舞われました。

B 今日、朝、5 時 46 分ごろ、兵庫、大阪、などで、とても大きい、強い地震がありました。地震の中心は、兵庫県の淡路島の近くです。地震の強さは、神戸市、洲本市で、震度が 6 でした。

B には以下のような工夫が見られる。

- ・「けさ」という初級日本語学習者（「外国人」）には難しいと考えられる語を「今日」「朝」という既知語に言い換えることで、理解可能にする。
- ・「付近を震源とするマグニチュード 7.2 の直下型の」という部分は、「とりあえず何があったのか」を知りたい外国人には不要なので削除する。
- ・「を記録する」「強い揺れに見舞われました」は、「です」と言い換えても情報量は変わらないので、削除する。

B を別の角度から見ると、母語話者が A を聞いた際に実際に情報として取り入れているのは B 程度の内容であるとも言える。それなら、B のような形で情報を提供することは、母語話者にとっても問題になるわけではなく、日本語の理解能力に限りがある外国人には B の方が明らかに有益なので、B のような形で積極的に情報を提供すべきだということになる。

### 3.2 災害時から平時へ—〈やさしい日本語〉の誕生—

このように、災害時の情報提供は重要な課題だが、外国人が過ごす圧倒的に多くの時間は平時である。われわれの研究グループでは、この点に留意し、平時における外国人に対する情報提供の方策を研究対象とした。この意味で、以下では、われわれの研究グループの研究対象を指すものとして、〈やさしい日本語〉という表記を用いる。

## 4. 外国人に対する情報提供と〈やさしい日本語〉

外国人に対する情報提供は次の2つの側面から考える必要がある。1つは、災害時か平時かという情報の内容に関する点であり、もう1つは、短期滞在者か定住を目的としているかという対象者に関する点である。

### 4.1 災害時の場合

まず、災害時については、可能な限り、多言語（英語を含む）で情報を出すようにすべきである。ただし、その際には、当然のことながら、内容の正確さが保障されている必要があり、この観点から、機械翻訳に無条件に頼るのは危険であり、災害時には（最低限）次の2点を考える必要がある。

第一に、発信する文書を事前にわかりやすい日本語に直しておく「日日翻訳」（日本語から日本語への翻訳）が必要である。これにより、機械翻訳を通して内容に不備が生じる可能性を大幅に減らすことが可能になる。

例えば、(4) と (5) は下線部が違うだけだが、(4) は「〇〇川周辺に住んでいる人は別の所に避難してください。」という内容であるのに対し、(5) は「(〇〇川周辺以外に住んでいる人に) 〇〇川周辺に避難してください。」という内容で、取るべき行動が全く異なる。

(4) 〇〇川周辺に避難勧告が出ました。

(5) 〇〇川周辺への避難勧告が出ました。

こうした違いを自動翻訳で正確に表すことは難しく、誤訳が生じる可能性が高いと言える（実際、昨年の水害時に(4)に当たる原文の指示が自動翻訳で(5)に対応する文に翻訳されて伝えられたケースがあったことが報告されている）。こうした誤訳を避けるには、事前に、(4)を(6)のような「わかりやすい日本語」（後述の〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>）に直しておく必要がある。

(6) 〇〇川の近くに住んでいる人に、避難勧告が出ました。

なお、この場合、外国人には「避難勧告」の意味が（母語で聞いても）わかりにくい可能性があることにも配慮が必要である。つまり、(6)を翻訳したとしても、「避難勧告」が

(7) (8) のいずれの意味なのかを「日本語として」決めないと、正確に情報を伝えたことにならないのである。

(7) ○○川の近くに住んでいる人は、××に避難してください。

(8) ○○川の近くに住んでいる人は、××に避難した方がいいです。

実は、この点は、日本語母語話者にとっても同様の問題が生じており、「避難勧告」が何を意味するかを具体的に規定しておく必要がある（同様に、「命を守る行動を取る」についても、その人が今どこにいるか（家や建物の中なのか、自動車を運転中なのかなど）で取るべき行動が異なるはずであり、そうした点についても個別化した情報提供が求められる）。

災害時に考慮すべき第二の点は、各言語ができる翻訳者をインターネットを通して組織化しておくことである。これにより、災害の現場にその言語ができる人がいない場合でも、情報の正確さを担保できるようになると考えられる。

## 4.2 平時の場合

次に、平時における情報提供について考えるが、この場合は対象者の違いが問題になる。

### 旅行者、短期滞在者に対する情報提供

平時における外国人に対する情報提供という場合、対象者が問題になる。具体的には、旅行者や短期滞在者を対象とする場合と、定住や長期滞在を目的とする外国人を対象とする場合に分けて考える必要がある。

旅行者や短期滞在者を対象とする場合は、正確な英語の使用が重要になる。それは、こうした場合は国際共通語としての英語の重要性が高いためである。これに関して、現在の日本国内の公的な掲示物には和製英語と考えられる表記がかなりの頻度で見られる。その一例に「アイドリング・ストップ」がある。



図1 アイドリング・ストップ 図2 No Idling

図1のように、日本語の「アイドリング・ストップ」はエンジンを切る、つまり、「アイドリングをしない」ことを意図しているが、これは和製英語で、もし英語で“idling stop”を強いて解釈しようとするれば、「アイドリングをしながら停車する」という意味にしかならず、

日本語の「アイドリング・ストップ」に対応する表現は図2のように”no idling”である。

ところで、公的な掲示物は誰のためのものだろうか。

こうした掲示物が必要なのは、その土地に詳しい人ではなく、その土地に不案内な人であることは明らかであり、英語での表記は「日本語がわからない人がわかる」ためのものであることがわかる。したがって、こうした場合に「和製英語」（日本語がわかる人にしかわからない英語）を使うことはこうした掲示物を設ける趣旨に反する。その意味で、公的な掲示物における和製英語の使用はすぐにやめるべきである。

同様のことは、地下街などにおける乗換案内の表示や電車などの車内放送についても言える。前者について言えば、それぞれの表示に沿って正しく乗り換えることができるかを実際に歩いて確認する必要がある。後者について言えば、次の駅の名前や乗り換える路線名などは聞き取れる音量で放送したり、文字による表示を同時に利用可能にしたりすることなどが重要である。こうした情報はその土地に詳しい人の目線でしか考えられていないことがよくある（例えば、車内放送の音量が小さくて駅名が聞き取れない）。しかし、これらは、外国人に限らず、その土地に不慣れな日本語母語話者や、視覚や聴覚などに障害を持つ人にとっても重要な情報であることを理解する必要がある。

以上のようなもの以外にも、外国人に対する情報提供という観点から問題となるものがある。その一例として次の看板がある。



図3 緊急交通路

これは首都圏の道路でよく見られる「緊急交通路」の看板だが、外国人に対する情報提供という点からいくつかの問題点が指摘できる。

まず、指示のわかりにくさがある。「緊急交通路」”Emergency Road”という表記からは「緊急時にはこの道路を通行せよ」という意味のように感じられるが、その下には「地震災害時、一般車両通行禁止」と書かれている。つまり、この看板で伝えたい情報は「緊急時にはこの道路を通行するな」ということである。そうであるのなら、「緊急時通行禁止」とだけ書けばよく、他の情報は無駄であるだけでなく、高速で移動中に見る看板であるだけに（とっさの判断を誤りかねない点で）危険ですらある。

さらに、この看板にはナマズの絵が大きく描かれているが、ナマズから地震を連想するのは日本人ぐらいだろうし、日本人向けとしてもナマズの絵を使う必要性は少ない（近年では地震よりも大雨の方が問題になることが多い）。外国人（日本語で情報が取れない人）

に対する情報提供という観点からは、ナマズの絵を消して、そのスペースに”Closed in Great Earthquake or in Heavy Rain”のような情報を大きな文字で書くべきである。

### 定住や長期滞在を目的とする外国人（定住外国人）に対する情報提供

一方、定住や長期滞在を目的とする外国人（以下、定住外国人と呼ぶ）に対する情報提供の手段としては、1) 英語 2) 多言語 3) 「やさしい日本語」の3つが考えられる。

1) の英語は、上記のように、短期滞在者には重要なものだが、定住外国人に関しては、日本国内の外国人を対象とする大規模調査の結果などから、彼／彼女らの多くは英語が堪能ではないことがわかっている（岩田 2010）。また、日本語母語話者にとっても英語は扱いやすい言語とは言えない。これらのことから、1) は適切な選択肢とは言えない。

次に、2) の多言語について考える。

災害時については、多言語による情報提供が重要だが、平時については、これとは少し異なる考え方が必要である。

まず、現状でも既に、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語などで情報提供を行っている自治体がかなりの数存在しており、こうした流れは継続すべきである。それを前提とした上で、以下のことを考える必要がある。

現時点では、自動翻訳は十分に実用に耐えるレベルにあるとは言えない。特に、英語以外の言語への翻訳については、事実上、日本語から英語に訳されたものを英語からその言語に訳す形が取られている関係で、英訳よりもさらに問題が大きいと言える。

自動翻訳が実用に耐えるレベルに達すれば、多言語化は望ましいと言えるかもしれないが、現状では、次のような問題点が指摘できる。

多言語ということを原理的に考えるなら、日本国内での使用人口が 10 位の言語と 11 位の言語の間に差があってはならないということになるはずだが、定住外国人の国・地域別の人口集計上位 20 位（定住外国人の人口の 95% をカバー）の国の公用語は 17 言語ある。さらに、これを人口の 99% をカバーする人口集計上位 50 位に広げると、公用語は 37 言語になる。これらが全て必要ではないとしても、相当数の言語が必要であり、その保障にかかるコストは巨大なものになると考えられる。

これに関しては、コストがかかっても多言語での情報提供を保障すべきだという考え方があるかもしれない。確かに、自動翻訳が実用に耐えるレベルなのであれば、こうした主張は妥当だと思われるし、災害時には可能な限り、多言語での情報発信に全力を尽くすべきだが、現状では自動翻訳が不可である以上、多言語で対応するとすれば、人手で翻訳を行う必要がある。しかし、そうすると、その言語の翻訳ができる人が住んでいる地域でのみ、その言語での情報が得られるということになり、多言語化を進めることがかえって地域間の情報の格差を増大させる危険性があると言える。

このように、英語や多言語での対応が不適切であることから、情報提供は日本語で行うべきだということになるが、いきなり日本語母語話者が日常使っている「普通の日本語」

（「普通」という語はそうでないものを「特殊」と考えることにつながるため、適切ではないが、適切な用語がないため、敢えて「普通」という語を用いる）を使うことはできない。英語や他言語での対応が考えられている背景には、当然この点の認識はあるはずである。

以上のことから、定住外国人に対する情報提供の手段としては、3)の「やさしい日本語」によるものが最適であると考えられる。

こうした「やさしい日本語」を用いた外国人に対する情報提供の取り組みには、自治体が発行する公的文書の書き換え（岩田 2016）やNHKのNews Web Easy<sup>1</sup>などがある。

## 5. どう“まち”に根付かせるか

以上の議論を踏まえて、災害時の〈やさしい日本語〉による情報提供をどのようにまちに根付かせるかという問題について考えてみよう。

### 5.1 地域社会の共通言語としての〈やさしい日本語〉

初めに、災害時の〈やさしい日本語〉をまちに根付かせるために必要なことを考える。

第一に必要なのは、外国人が地域社会を「居場所」と感じられることである。

定住外国人が、日本社会の中で精神的に安定した生活を送るために必要なことのうち、最も重要なことの1つは、日本社会を自らの「居場所」と感じられることであり、それには、自分が「母語でなら言えることを日本語でも言える」ようになることが重要だと考えられる。これは、私たちが何らかの理由で長期間海外で生活することになった際、自分が言いたいこと、日本語でなら当然言えることを、その国の言語で言えるようになっている場合とそうでない場合とで、心理的な安心感がどれほど異なるかを想像すれば、理解していただけるだろう。〈やさしい日本語〉が持つこの意味の機能を「居場所作りのための〈やさしい日本語〉」と呼ぶが、これには次の3つの側面がある<sup>2</sup>。

(9) a. 初期日本語教育の公的保障の対象としての「やさしい日本語」

b. 地域社会の共通言語としての「やさしい日本語」

c. 地域型初級としての「やさしい日本語」

このうち、今回の内容に最も関係するのは(9b)である。

定住外国人が増えるということは、地域社会に彼／彼女たちが生活するようになるということである。そこには、何らかの共通言語必要となるが、岩田（2010）その他の研究結果から、英語がその役には立たないことが明らかになっている。

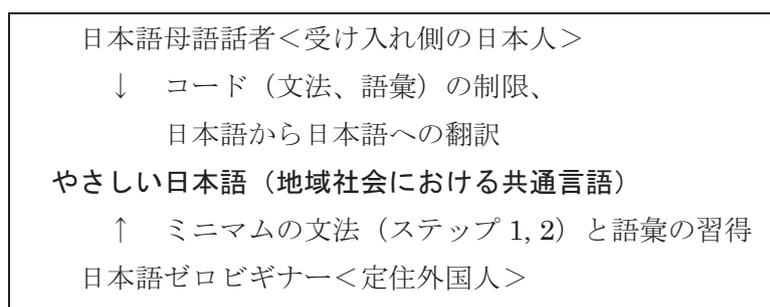
第二の候補は日本語母語話者が何の調整も加えない日本語だが、これも不可である。そ

<sup>1</sup> <https://www3.nhk.or.jp/news/easy/>

<sup>2</sup> 〈やさしい日本語〉には、これ以外に外国にルーツを持つ子どもやろう児を対象とする「バイパスとしての〈やさしい日本語〉」という機能がある（庵 2016、志村編 2019a, b、安東・岡 2019）。

これは、こうした立場を採ることは、外国人を語学能力だけで判断することを意味し、「多文化共生」という考え方に合致しないからである（上記のように、日本語母語話者が何らかの理由で海外で生活しなければならなくなった際に、自らの能力をその国のことばができるかどうかだけで判断されたらどのように感じるかを考えてみてほしい）。

そうすると、論理的に考えて、地域社会の共通言語が生まれるとすれば、それは、日本語母語話者が一定の調整を加えた日本語、すなわち、〈やさしい日本語〉しかあり得ないことになる。その場合のモデルは以下のようなになる。



（図 4）地域社会の共通言語と〈やさしい日本語〉

ただし、これは、共通言語ができるとすれば、の話であり、それは勝手にそうなるというものではない。このモデルが実現するかどうかは日本語母語話者の意識次第なのである。

## 5.2 2つの「やさしい日本語」

次に必要なのは、〈やさしい日本語〉自体に関する捉え方である。

一部の自治体では大きな改善が見られるとはいえ、自治体が出す情報は依然難解であったり、焦点が絞れていなかったりするものが多い。したがって、まずは、情報を「日本語母語話者が普通に理解できる／読む気になる」もの書き換える必要がある。例えば、(10)を(11)のように書き換える必要がある。

### (10) 保育園の入園基準（一部）

1. 昼間に居宅外で労働することを常態としている場合
2. 昼間に居宅内で乳幼児と離れて日常の家事以外の労働をすることを常態としている場合
3. 妊娠中であるか又は出産後間がない場合

### (11) 1. 保護者が、昼間、会社などで働いている場合

2. 保護者が、昼間、自営業で働いている場合
3. 母親が、妊娠しているか、出産してすぐの場合

(11)（に当たるレベルの文書）は、初級修了レベルの外国人が直接読めることを想定し

なくてもよい。それよりも、「日本語母語話者なら紛れなく読める」ものを目指すべきである。そうした形で、原文の複雑な日本語をわかりやすい日本語に翻訳することによって、機械翻訳なども使いやすくなる。こうした「中間（段階の）言語」も〈やさしい日本語〉として捉える必要がある。以上を図示すると次のようになる。

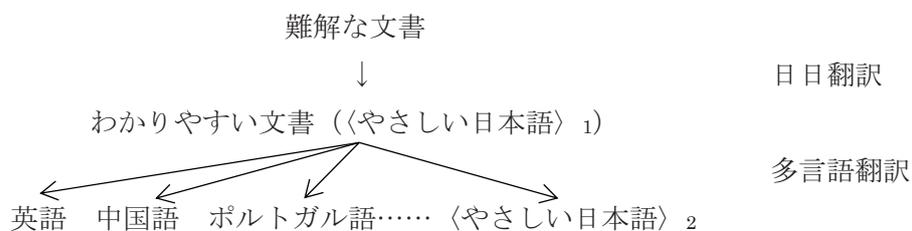


図5 2つの〈やさしい日本語〉

〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>は一般の日本語母語話者が読んで容易に理解できるものではあるが、初級修了レベルの日本語力の外国人が直接読める必要はない<sup>3</sup>。一方、〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>は英語その他の外国語と同様のものであり、多言語対応の言語の1つと見なされるものである<sup>4</sup>。災害時の情報提供においては、この2つの〈やさしい日本語〉の違いとそれぞれの必要性を理解することが必要である。

### 5.3 災害に事前に備える

このようにして、災害時には多言語で情報を出すことを前提とした上で、さらにそれに加えて、多言語の1つとして、〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>でも情報を出すようにする必要がある。

これらに加えて重要なこととして、可能な限り、災害のパターンを事前に予測して、避難勧告の文面などを定型化しておき、それぞれについての〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>版と各言語版（〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>版を含む）を用意しておくといった対応を災害が来る前に取っておくことが重要であると考えられる。

そのためには、行政、気象などの専門家が災害時の避難行動を類型化し、それぞれに対応した情報の原案を作成し（これは図5の「難解な文書」でもかまわない）、それを言語学や翻訳の専門家が〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>に翻訳する。さらに、その〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>版に基づいて、できるだけ（〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>を含む）多言語による情報配信の原案を作成しておく（この際、必要に応じて自動翻訳も利用する）、災害時には各人がインターネットを通じて情報を選択できるようにしていく必要があると考えられる。

<sup>3</sup> 〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>は、公的文書だけでなく、法律用語（法廷通訳に関連）や医療用語（医療通訳やインフォームドコンセントに関連）などにおいても必要なものである。また、これらは外国人だけでなく、日本語母語話者にとっても必要である。

<sup>4</sup> 5.2の「地域社会の共通言語」としての〈やさしい日本語〉は〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>に当たる。

## 6. おわりに

本講演では災害時における情報提供の手段としての〈やさしい日本語〉について考えた。〈やさしい日本語〉には、難解な情報を日本語母語話者が普通に理解できるように整理した〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>と、英語などの多言語対応の1つとしての〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>があり、〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>は多言語対応の元になるものとしても重要であるだけでなく、法廷のことばや医療のことばのわかりやすさなどにも関わるものである。

災害時の問題として重要なのは、災害の種類に対応した形で災害時に出す情報を事前に整理しておき、それを〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>版にしておくこと、さらには、その〈やさしい日本語〉<sub>1</sub>版にもとづいて、英語などの多言語版も作っておくことである。その際、多言語版の1つとして〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>版も作っておく必要がある。

地球温暖化の影響で大規模な水害は今後毎年のように起こることが予想される。その際、少しでも被害を減らすためには、災害が来る前に可能な限り情報を整理し、対応と情報の発信の仕方を具体的に想定しておくことが必要であると考えられる。

## 参考文献

- アルク (2019) 「〈やさしい日本語〉の世界」『月刊日本語』アルク  
<http://www12.plala.or.jp/isaoiori/alc-yasashii-nihongo.pdf>
- 安東明珠花・岡 典栄 (2019) 「ろう児と〈やさしい日本語〉」庵ほか編 (2019) 所収
- 庵 功雄 (2013) 『日本語教育・日本語学の「次の一手」』くろしお出版
- 庵 功雄 (2016) 『やさしい日本語—多文化共生社会へ—』岩波新書
- 庵 功雄監修 (2010) 『にほんごこれだけ! 1』ココ出版
- 庵 功雄監修 (2011) 『にほんごこれだけ! 2』ココ出版
- 庵 功雄・イ・ヨンスク・森 篤嗣編 (2013) 『「やさしい日本語」は何を目指すか—多文化共生社会を実現するために』ココ出版
- 庵 功雄・岩田一成・佐藤琢三・柳田直美編 (2019) 『〈やさしい日本語〉と多文化共生』ココ出版
- 岩田一成 (2010) 「言語サービスにおける英語志向—「生活のための日本語：全国調査」結果と広島の事例から—」『社会言語科学』13-1、社会言語科学会
- 岩田一成 (2013) 「「やさしい日本語」の歴史」庵・イ・森編 (2013) 所収
- 岩田一成 (2016) 『読み手に伝わる公用文』大修館書店
- 志村ゆかり編 (2019a) 『中学生のにほんご 学校生活編』スリーエーネットワーク
- 志村ゆかり編 (2019b) 『中学生のにほんご 社会生活編』スリーエーネットワーク
- 松田陽子・前田理佳子・佐藤和之 (2000) 「災害時の外国人に対する情報提供のための日本語表現とその有効性に関する試論」『日本語科学』7、国立国語研究所

## ● 事例紹介① 「災害時の外国人支援」と「やさしい日本語」の取り組み

田島 亮子 公益財団法人栃木県国際交流協会



栃木県に住む外国人は約4万人。115の国と地域から来ており、県人口の2.08%になる。多い国は中国、ベトナム、フィリピンや南米の国。全体の約半分を永住者や技能実習生が占めている。

昨年10月の台風19号の時、栃木県の南の方の栃木市や佐野市等において、川が決壊して非常に深刻な浸水被害などがあった。栃木県の地域防災計画に基づいて、国際交流協会の中に「災害多言語支援センター」が立ち上がり、多言語と「やさしい日本語」で情報提供の相談対応などを行った。

職員が手分けして、自治体のホームページを見たり、関係機関に問い合わせたりして情報収集をした。プリントアウトしたものをパネルに貼って情報を整理し、どの情報を発信していくか検討した。発信する情報を決めたら、日本語の原稿を作成し、それを各言語に翻訳、また「やさしい日本語」に書き換え、配信する。これは時間との戦いである。ここで一番大切なのは、日本語の原稿の作成である。外国人に向けた文であることを意識して、文を短くし、分かりやすい表現で、伝えたいことがはっきりわかる文を作ることである。また、地名などの固有名詞には必ず振り仮名を付ける。こうすることで翻訳する時に速く翻訳ができ、間違いも少なくなって、非常に効率が良くなる。この様にして作成した情報はホームページ等で公開したり、関係機関に流したり、メール

に登録している方に発信したりした。但し、これだけで外国人に情報を届けるには十分ではないので「災害時外国人キーパーソン」とのネットワークを活用した。

外国人キーパーソンというのは、国際交流協会が出す情報をそれぞれのネットワークで情報を広める、という役割をお願いしている方々である。現在16か国40名程度の方をお願いしている。私たちは日本語、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、やさしい日本語で配信しているが、それ以外の言語については、キーパーソンの方々に自身の母国語に翻訳して拡散してもらっている。私たちが一方的に情報を発信するというだけでなく、キーパーソンの方々からも、それぞれの地域の状況等の情報をもらった。私たちが手探りの中、どういう情報を出そうか検討する時に非常に参考になり、「台風が近づいてきます。」という注意喚起や、災害ゴミ、罹災証明書のこと、入管からのお知らせなどを案内した。

今回の台風19号で被災した外国人の声の中で多かったものを3つ挙げる。

1. 「家に居た方がいいのか、避難所に行った方がいいのか、そのタイミングも含めて、迷った。」近くに住む人に「〇〇の避難所はもう一杯で入れないみたいだ。」と、教えてもらったという人もいた。やはり、災害時に近所の人と話ができるというのは大変心強い。全体的な情報は何とか手に入れられたとしても、自分が今いる「ここはどうなんだ」と、とても不安になることがある。
2. 「台風が来ることを具体的にイメージできなかった。」母国の災害と違っている場合もある。具体的にイメージしてもらえるように伝えることが必要だと思う。
3. 「どこで情報を得られるか分からなかった。」こういうことは事前に準備ができる場合もある。今後の支援の課題として参考にしていくた

いと思っている。

「やさしい日本語」を広めることにも日頃から取り組み、ハンドブックやさっと説明できる簡単なリーフレットなどを作成している。『やさしい日本語で話してみよう』（監修：庵先生）は日本語を話す人向けに作ったものだ。また、外国人と日本人が、「やさしい日本語」で話しながらゲームをするというワークショップを行った際は、外国人からは「いつもより、たくさん話せた。」「安心して話せた。」という声が上がった。聞いて分かるということも大事だが、「自分自身が話せた」という内容のコメントがたくさん寄せられた。その他、「やさしいにほんご」ロゴマークを作って普及に努めている。また、「私たちはやさしい日本語で話します。」という言葉で10言語で翻訳したものをカウンターに置いたり、建物の入り口に貼ったりして、外国人がそれを見て、安心してその場所を利用できる、スタッフに話しかけやす

くなる、という効果を狙っている。

私たちは日本語の専門家ではないが、国際交流協会として伝えられることはあると考えている。出前講座でよく紹介しているのは、東日本大震災時の外国人からの相談内容だ。計画停電、原発・放射能に次いで、3番目に多かったのが「ボランティアがしたい、寄付したい」というもの。また先日の台風19号の際もネパール人のグループが片付けのボランティアをしていた。これらは、日本人が外国人を支援するというだけでなく、お互いに助け合うという視点を教えてくれるものだ。

去年立ち上げた「やさしい日本語」普及員バンクは、「やさしい日本語」が良いと思った一人一人が広めていくという主旨だ。「やさしい日本語」で積極的にコミュニケーションしたいという人たちを増やしていくためには、市民レベルでの力、影響力というのが大きいのではないかと思う。

## ● 事例紹介②

アレクサンドラ シュワルツ 中央大学 中央大学文学部独文学科非常勤講師



本に来ていた外国人の多くは日本が天災大国であることはよく知っている。津波や地震は海外でも大きなニュースになっており、ガイドブックなどには書いてある。けれども日本人に比べ、防災意識、防災訓練や避難に対する備え、知識は不十分であり、防災教育の場がないのも課題である。

防災訓練は学校や自治会の主催になっている。例えば留学生は自治会に入っていないケースがほ

とんどなので、訓練のチャンスもない。仕事で来ている人は職場の訓練があるが、その家族は日本語が出来なければ自治会にも入れず訓練もできない。小学生から防災教育を受けている日本人と比べて、防災知識の差が激しい。

私も日本に来た時、最初の10年間は1回も防災訓練に参加したことが無かった。10年過ぎたところで、家の裏山が崩れて土砂崩れに遭った。初めて本当に災害が起きることを身をもって知り、避難バックをその日のうちに用意した。毎年9月になると、防災訓練と共に、その避難バックを出して、全部中身を取り出して賞味期限などを確認して、もう一度詰め直す。それから避難訓練できる場所が少なかった。子供に「ママが一番に死ぬ。訓練していないから。」と言われ、非常に深刻な状態だと思い、その当時私が図書委員をしていた学校にお願いして、毎月防災訓練に参

加させてもらうようになった。

言語の問題もある。最近では英語や中国語、韓国語などの言語が追加されている表記が多くなってきているのはかなりの進歩だと思う。英語さえ理解できれば多くの情報を得ることが出来る。但し、地震とか、土砂崩れの時の緊張感を考えてみると、自分の母語でない言語で、どれだけ分かるか問題である。だから、外国人でも、ある程度のレベルの日本語をマスターすることは日本で生活する上で欠かせないことだと考える。

生活に必要な日本語は、優先して教えてもらうと助かる。日本語を学ぶ時、最低限の日本語として1,000単語ぐらいは必要だとされている。その1,000単語の単語選びに生活に必要な単語を中心に考えることができればベストである。もちろん、日本の四季、風習、歴史など知ると生活は楽しくなり、楽になることも多いが、災害が頻繁に起こる日本では、主に生活に欠かせない単語を日本語の教科書に載せると良いと思う。初心者向けの教科書には「地震」という単語は載っているが、「余震」は載っていない。私は地震の仕組みは分かっていたが、地震を体験したことはほとんどなかった。地震の後にまた地震が来るということは、教科書で学んだことはあったが、本当に来るとは全く想定できなかった。また「避難」は載っているが、「避難場所」は載っていない。「避難場所」は、私の中では1つの決まった所だった。でも実は「避難場所」は決まっていない。河原から逃げて来る、それとも川へ行かなくてはならないのか、「避難場所」は条件によって変わることは習っていない。

日本語の難しさは、とても曖昧なことである。例えば、主語がなくても、誰が何をやったかは分かるようだ。また、アドバイスを貰う時には「したらどう？」とか、「しましょう。」または「考えたらよいかもかもしれません」などと言われる。防災の時はこのような言葉は危険性、緊急性、必要性を伝えにくいと思われる。受け取る側は”避難訓練は必ず必要です。”“と言われたら、その重要性に気が付き、行動につながりやすいだろう。指示がはっきりした方が良い。敬語の「してよろしいですか?」「していただけますか?」「やっていただけないでしょうか?」「いかがですか?」も外国人にとって分かりにくい難しい言い回しである。どうしたらよいか分らなくなる時がある。また「ない」が入ってくると分からない。「寒い?」と言われれば分かるが、「さむくない?」と言われると「私は寒いけれど、あなたは寒くないの?」と思う。「さむくくない?」になるともっと分からない。

分かりやすい文法と分かりやすい単語が求められている。分かりやすい日本語は、「～ください。」「～お願いします。」「…必要です。」これははっきりする。「余震」は、そもそも余震があることを分かっていない人が多いので、「地震の後に来るほかの地震」と言う。「土砂崩れ」は「山が崩れる」にする。「避難場所」ではなく、「安全なところ」にする。そうすると、指定した場所ではなく、自己判断を踏まえた上で、自分で一番安全なところが出てくるのではないだろうか。ちょっと工夫をしたら、そもそも難しい日本語も必ず理解しやすくなると思う。

## 在日外国人への防災対策

### 1. 防災意識

日本に来ている外国人の多くは日本が天災大国であることを知っています。津波や地震は海外でも大きなニュースになっており、ガイドブックなどにも書いてあります。けれども日本人に比べ、防災訓練や避難に対する備えについての知識は不十分であり、防災教育の場がないのも課題です。

防災訓練の場は学校又は自治会になっています。例えば留学生は自治会に入っていないケースがほとんどで、訓練のチャンスもありません。仕事で来ている人は、職場の訓練がありますが、その家族は日本語が出来なければ自治会に入れず訓練もできません。小学生から防災教育を受けている日本人と比べて、防災知識の差が激しいです。

### 2. 外国人の言語

最近では英語や中国語、韓国語などの言語が追加されている表紙が多くなってきているのはかなりの進歩だと思います。英語さえ解れば多くの情報を得ることが出来ます。

ただ、英語も出来なければ緊急の際かなり厳しい状況に陥ると思われれます。

ですから、外国人でも、普段日本語を話さない生活をしていてもある程度のレベルの日本語をマスターする事は日本で生活する上で欠かせないことだと考えます。

中国等の国であれば漢字である程度理解できる部分がありますが、漢字を使わない国の人にとっては漢字のハードルがかなり高いです。

### 3. 生活に重要な日本語を優先して教えよう。

日本語を学ぶとき、教科書を購入します。最低限の日本語として1000単語ぐらいは必要とされています。その単語選びに生活に必要な単語中心で教えることが出来ればベストです。もちろん、日本の四季、風習、歴史など知ると生活は楽しくなり、楽になることも多いですが、災害が頻繁に起こる日本では、主に生活に欠かせない単語を日本語の教科書に載せると良いと思います。

例えば、初心者向けの教科書には「地震」という単語がのっています、けれども「余震」はのっていません。「避難」はのっていますが、「避難場所」はのっていません。

生活に欠かせない言葉を優先に教えられるとお互いに良いと思われれます。

#### 4. 日本語の曖昧さ

ドイツ語に比べて日本語はとても曖昧です。例えば、主語がなくても、だれが何をやったかは分かります。アドバイス貰うときには「したらどう?」とか、「しましょう。」または「考えたらよいかもしれません」などと使われています。防災の時、このような言葉は危険性、緊急性、必要性を伝えるににくいと思われれます。受け取る側は”避難訓練は必ず必用です“と言われたら、その重要性に気が付きますので、行動につながりやすいでしょう。避難訓練、防災準備、防災知識につなぐために指示がはっきりしないと、重要性の判断も遅れる可能性が出てきます。

#### 5. 日本語の敬語の難しさ

最後のポイントです。外国人にとって元も難しいのは敬語です。「してよろしいですか?」「していただけますか?」「やっただけないでしょうか?」「いかがですか?」外国人にとっては分かりづらい難しい言い回しです。どうしたらよいか分からなくなる時もあります。カジュアルな日本語は理解しているのに、敬語になると分からなくなってしまう外国人は結構います。分かりやすい文法と分かりやすい単語が求められています。

分かりやすい日本語： ...下さい!

...お願いします!

...必要です!

分かりやすい単語：「余震」ではなく、{地震の後に来るほかの地震}

「土砂崩れ」ではなく、{山が崩れる}

「避難場所」ではなく、「安全なところ」

ちょっと工夫をしたら、そもそも難しい日本語も必ず理解しやすくなると思います。

ありがとうございます。

岡本 麗 豊実株式会社 代表取締役



私は1997年4月に来日し、翌月5月に出産した。来日した時、日本語は全く分からなかったが、日本人の夫は仕事を持っていた為、子供が病気になるたり、検診の際は自分で対応しなければならなかった。日本語が全くわからない中、先生が、私に子どもの病状を説明する際、専門用語を使ったのか、「やさしい日本語」を使って話してくれていたのか、どういうふうに説明してくれたのか、正直全く分からなかった。私はペンと紙を出して「子どもの病状とか、薬とか、メモを書いてください。」と先生にお願いし、帰ったら夫や母に見せようと、自分なりの方法を考えてきた。

今、私は八王子国際協会で医療ボランティアをしている。今は医療の現場で、私が通訳していても、先生たちも外国の方にできるだけ専門用語を避けて、分かりやすく話したり、説明したりしてくれている。私は、機械翻訳は本当に頼ってはいけなないと考えている。庵先生の講演にあった「川へ」とか「川に」の表現方法は、避難する話と同じように使ったらもっと危険だと思う。特に医療、防災、法律の現場では使わなくていいのではないかと考えている。多くの日本人は外国の言語が分からない。機械翻訳が正しく伝わっているかどうか分からずに使っていると思う。

私の義理の母はとても熱心な人で、仕事が終わって帰宅しても私と筆談で話をしたりするだけでは物足りなく、どうやって私に日本語を分からせようかと考え、小学生用の教科書を一通り用意してくれた。義母の日本語は分かりやすく、「単語だけ並べても、あなたはいつになっても日本語

を覚えられないから、分かりやすく、正しい文法での日本語をあなたに教える。」と言って教えてくれた。

私の仕事場には外国の人がとても多い。英語圏の人はあまり多くなく、ベトナム、ペルー、フィリピンの人が多い。私は仕事上、指導したりするが、先日、「赤い札を貼り出した部屋を全部片付ける。緑の札を貼り出したら、片付けなくてよい。」という指示をした。すると、ベトナム人の担当者はどちらの部屋も片付けてしまった。だが、実はその人は間違っていないのだ。私の言葉が曖昧な部分があったから両方片付けてしまったのだと私は思う。私が「赤い札を貼り出したら全部片付けて、緑の札を貼り出したら、片付けない。」と言えば分かりやすかった。ベトナム人の担当は、「片付けなくてよい」と言ったのを「片付けてもよい」と理解していたのだ。震災の時にも同様の勘違いや分かり難さは実は色々出て来ていると私は思う。

話す言葉は、その言葉が分からなければ、他の言葉、同義語を探して言い換えて、その人が分かるように伝えられる。

または、最終的には身振り手振りで伝えることが出来ます。皆さんのやさしい気持ち、且つ「やさしい日本語」を伝えたい気持ちは、私たち外国人にも大変伝わってくる。そこからコミュニケーションも生まれると思う。ですが、文章においては一度作り出したチラシや、放送テロップ、市政の文章における通知はなかなか書き直すところがない。そのため正しい文法でわかりやすい日本語が不可欠。災害の時は正確な日本語を求められる。今、庵先生始め多くの方々が、日常でも災害時でも、より分かりやすい、尚且つ正しい文法の「やさしい日本語」を日本人にも外国人にも提供することに力を入れて関わってくれていることに、外国人の立場として大変感謝している。近い将来、震災の時だけではなく、日常でも「やさしい日本語」が“まち”に社会全体に根付いてくれることを信じている。

## < 質疑応答、意見交換 >

Q 1 : < やさしい日本語 > が普及するには、日本人の意識を変える必要があるということだが、日本人の教育現場に導入することが不可欠ではないか。

庵氏 : その通りである。実際に高校教育などにどういうふうを持って行くかということが必要になってくる。色々な研究グループでも研究を始めている。

Q 2 : 将来 AI が進めば、何とでもなるのではないか。

庵氏 : 言語学的な立場からすると、恐らく日本語は無理だと思う。

Q 3 : 災害時と生活用語を伝える時の < やさしい日本語 > に差があるか。

庵氏 : 緊急時に限定すると、文法に拘る必要は無い。一方、普通の時は < やさしい日本語 > でも文法を踏まえた体系的なものでなければならない。

Q 4 : 通常の日本語を < やさしい日本語 > 1 に翻訳する時、やさしくなっているかどうかの目安は具体的にあるか。

庵氏 : 私たちのホームページで公開している「やさしいチェッカー」である程度できる。

Q 5 : こういうことをやるには行政との連携が必要だと思うが、そういう取り組みがあったら教えてほしい。

庵氏 : 横浜市と連携している。横浜市のホームページの < やさしい日本語 > に、ある程度出ている。

Q 6 : 新型コロナウイルスのサイトの記事を機械翻訳したら、全く理解できない訳になった。

庵氏 : いいソフトがあるかということだが、私が把握しているところでは現状ではあるとは言えない状況である。

Q 7 : 日常生活で「やさしくない日本語」は必要ないだろうか。

庵氏 : 「やさしくない日本語」がどういうものなのかにもよるが、英語では公的文書は plain English という分かり易い英語で出さなければいけないことになっている。情報伝達を目的とした場合、plain Japanese と言えるようなものでないといけないだろうと考える。それが < やさしい日本語 > 1 に当たるものである。

Q 8 : < やさしい日本語 > のテキストとして何がいいか。

庵氏 : 『にほんご これだけ!』(庵 功雄監修 ココ出版) を推奨する。

Q 9 : AI 翻訳を想定して、< やさしい日本語 > 1 を作るという観点もあるか。

庵氏 : あるといえばあるが、限られた部分に特化して情報を出すには良いが、AI のレベルは日本語の処理としては、母語話者のレベルには遥かに及ばないのが現状である。

Q10 : キーパーソンはどういう方をお願いしているか。

田島氏 : 我々の様々な事業に参加してくれた方で、信頼できると思える方、基本的に日本語をできる方読める方をお願いしている。個別に声がけしている他、市、町の役所、国際交流協会に、地元で活躍している方を推薦してもらい、定期的に声がけして、キーパーソンになってもらっている。

Q11 : 「やさしい日本語」を広めるための関係機関へのアプローチはどうしているか。

田島氏 : 自治体へのアプローチは、市町の国際交流協会を通じたり、県が主催する関係機関の会議などで「やさしい日本語」を紹介する。さまざまな分野にお知らせしても、思う通りにはいかないことはある。出前講座などを開催し、例えば教育関係では外国人保護者とのコミュニケーションをテーマして「やさしい日本語」を紹介している。

Q12 : 外国人への情報の周知が難しいがどうすればいいか。

田島氏 : 外国人キーパーソン以外に、もう一つのキーパーソンは、日本語ボランティアだと思う。ポ

ランティアの皆さんは学習者とつながりがあり、外国人のことをよくご存知だ。また、日本人側が知らせたい情報と外国人が必要としている情報が違うこともある。外国人のニーズがどこにあるか真摯に耳を傾ける必要もある。

**Q13：外国人の方が良く見るネット情報サイトはどのようなものか。**

シュワルツ氏：ネットを見る人はデジタルな人。私は自分で一番情報が入りやすいのは目と耳。一番簡単なのはラジオである。場所を確認したい時は情報の正しさ、スピードを考えるとNHKを見る。どういう情報が一番良いかは非常に個人差があると思う。

**Q14：機械による翻訳は医療や災害時には危険だと言っているが、人手不足などにより機械に頼る必要がある場合には、どのような配慮やサポートが必要か。**

岡本氏：今は、スカイプ、ウィチャット、ラインなどで遠距離翻訳を取りこんでいるところがあると聞く。自治体等、情報を伝える人が普段からそういう所を把握しておく必要があると思う。中国人としては、機械が使えないのなら、筆談で字を書いてほしい。それならば大分わかると思う。

**Q15：今、〈やさしい日本語〉に取り組もうというのは日本人からであるが、外国人に求められることはあるか。**

庵氏：最低限このレベルまでは日本語をやらしてもらわないと困るというレベルがある。初級修了の日本語力があれば、日本語で十分コミュニケーションができる。分からないことをお互いに確かめ合える。

**Q16：全く日本語が話せなければ行き場がないということか。**

庵氏：本来は税金を使って、〈やさしい日本語〉<sub>2</sub>のレベルまで持ってくるようにしなければいけない。それが現状でできないなら、地域の日本語教室や日本語学校がある程度有償でもやっていくことが必要だと思う。

**Q17：税金を使って、日本人は反発しないだろうか。**

庵氏：多文化共生とか〈やさしい本語〉というのは、ある意味では負担を伴うものであり、反発を買うものでもある。そういうふうにして、外国人と一緒に暮らしたいのか、そうでないのか、その結果外国人が全く来なくなってどうしようもなくなるということもある。日本人側が覚悟として決めることであると思う。

### ●テーマ：国際協力の現場から考える多文化共生

異文化の中での生活には大きな心理的ストレスが伴います。日本においても外国人の長期滞在・定住化が加速し、各自治体や国際交流協会が設置する生活相談窓口の重要性は増すばかりです。相談内容が多様化・深刻化すると同時に、相談を受ける側や社会としての困りごとが増えてきています。多様なバックグラウンドを持った人々とのコミュニケーションや心のケア、そしてその人たちを支えるサポーターの心のもちようについて、これまで国内外で異なる文化を持った人々の心と向き合ってきた国際協力 NGO の経験を共有いただくと共に、双方が気持ちよく共生するための実用的なコミュニケーション・スキルを紹介します。

●事例報告①： 山下 育 特定非営利活動法人日本紛争予防センター（JCCP）  
プログラム・オフィサー

●事例報告②： 山本 裕子 特定非営利活動法人シェア＝国際保健協力市民の会  
在日外国人支援事業担当 保健師・看護師

●ワークショップ： 渡辺 眞里子 JICA 東京 研修員カウンセラー 臨床心理士

●ワークショップ： 佐藤 優子 JICA 東京 研修員健康管理センター 看護師

●参加者 35名

●前半： JCCP, シェアによる事例報告

●後半： より実践的な JICA 東京の取り組みとワークショップ

### ●事例報告①

山下 育 特定非営利活動法人日本紛争予防センター（JCCP） プログラム・オフィサー



ケニアにおける心のケアを通じた紛争予防に焦点を当てて活動中。

世界のテロの現状は、2010年から2015年

の間に世界的にピークを迎えた。最近では弱体化したといわれ、若干減少傾向にある。だが、アフリカに特化してみると2000年から2010年の10年間で死亡者数8900人に対し、2011年から2016年の5年間で33000人死亡しており、アフリカ地域でのテロは激化している。そこで、JCCPではアフリカで暴力の過激化「予備軍」となり得る若者を対象に過激化を予防する活動を下記のように展開している。

1. 紛争予防・紛争解決
2. 被害者の保護、自立支援
3. 対立集団の共存促進

ケニアでは、2013年から2015年だけで108件のテロがあり、466人が死亡している。背景には過激派組織「アルシャバブ」がソマリアからケニアに流入し、活動拠点を広げていることにある。JCCPが活動するイースリー地区は、ナイロビ市街地から5kmしか離れていないが、ソマリ系住民が多く居住する地区ということもあり、過激派組織の活動の温床として見られている。それによりケニア政府による行き過ぎた取り締まりも発生している。

JCCPでは過激化予防の観点から、心理社会的支援、暴力過激化予防のためのコミュニティニシアティブの策定、経済能力支援の3つの柱で活動を行っている。

活動の対象とするのは、地区の若者であるが、その理由として、アルシャバブのような暴力過激派組織が勧誘のターゲットとする人の53%が17歳から26歳の若者であることが分かっているためである。地区の若者を対象に、彼らが暴力的に過激化しないよう活動を実施している。

①カウンセリングの実施。30人の心理社会的コミュニティワーカー（カウンセラーとして国家資格を持つものではなく、ボランティアとして地区の住民にカウンセリングを提供するもの）を選定し、心理社会的支援チームを組織。地区内にセラピールームを設置し、そこで地区住民

の心の相談窓口として活動する。カウンセリング数は年間のべ380人に上り、カウンセリングを通して実際に暴力過激派組織への加入を阻止した例もある。相談相手がいない、仕事がない、自信がない、帰属意識を求めてなど、小さなきっかけで過激化することがわかっており、それを防止するための活動として大切である。

②暴力的過激化予防の啓発活動・コミュニティ行動計画の策定。女性と少女への暴力をなくすための啓発活動として地区の若者200人を巻き込んだマーチング活動などを行った。また地区で意思決定権をもつステークホルダーへも働きかけ、行政、警察、学校、平和委員会との会議を開催し、コミュニティの行動計画を策定することを目指しており、コミュニティとしてそれぞれのアクターが暴力過激化予防のために取りうる行動指針を作っている。

③若者への就業とキャリア構築に関する情報提供。偽の求人広告や奨学金情報などで、過激派組織に勧誘されてしまうケースがある。そもそも雇用に関する情報や行政から受けられる支援など何も知らない若者が多い。知識のギャップを埋め、次のステップへつなげるために大学や訓練学校の紹介、起業に関して利用可能な支援、サービスの情報提供などセミナーを通じて実施している。

## 質疑応答

**Q：ケニアの事例をご紹介いただいたが、同じようなことは他の国でも？**

A：トルコでもシリア難民を対象に同様の活動をしている。トルコに受け入れられたものの情報不足で不安を抱える方の仲介役となり、病院や学校、施設につなぐことをしている。

**Q：カウンセリングというとテクニックが必要のように思うが、一般人がカウンセリングできるようになるためにどんな方策があるんですか？**

A：コミュニティワーカーは月1回の技能研修を受けスキルを磨いている。例えばコミュニティワーカーより年配のクライアントが自分よりも若い人に相談できないと言ったときは、チームの年長者が対応しセッションを継続することができた。コミュニティワーカーの宗教構成としてはクリスチャンとムスリムが半々ぐらいだが、宗教の違いでクライアントから受け入れられないこともある。宗教の違いによるカウンセリングについては技能研修でも扱われ、対応方法について技術的に学んでいる。また言葉で表現できないクライアントには、アートセラピー手法を用いるなど、個別のケースに応じた対応ができるよう研修と実践を通じてスキルを磨いている。

# ケニアにおける心のケアを通じた紛争予防

2020年2月8日

特定非営利活動法人 日本紛争予防センター (JCCP)

プログラムオフィサー 山下 育

## 内容

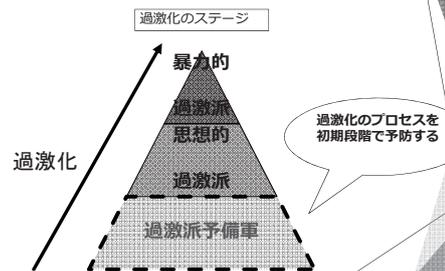
- ▶ JCCPの活動
- ▶ 世界・アフリカにおけるテロ
- ▶ JCCPのケニアでの活動
- ▶ 質疑応答

## 日本紛争予防センター (JCCP) の活動

1. 紛争予防・紛争解決
  - ◆ 紛争調停人の育成・争いの早期予防の仕組みづくり
  - ◆ 若者の暴力的過激化・テロ予防
2. 被害者の保護・自立支援
  - ◆ ビジネス研修、起業家育成
  - ◆ 被害者の心のケア
  - ◆ 難民への法律相談・保護情報提供
3. 対立集団の共存促進
  - ◆ 多民族の平和的共存コミュニティづくり
  - ◆ 住民参加型の暴力・紛争予防の啓発

紛争地での人材育成・能力強化を通じて、「被害者・加害者」が「問題解決の担い手」となるようにする

## JCCPが目指す暴力的過激化予防



## ケニア プロジェクト テロ予防・暴力的過激主義対策

- ケニアの首都ナイロビ市 イースリー地区の若者
- 隣国ソマリアからの移民やソマリア難民を受け入れている。
- ソマリアを拠点とする過激派組織の活動の温床として見られており、ケニア政府による行き過ぎた取り締まりも発生。
- 心理社会的支援
- 暴力過激化予防
- 経済支援

## 心のケアと暴力過激化予防 活動①心理社会的コミュニティワーカーの育成

- 地域の住民を訓練し、長期的にカウンセリングを提供できる人材を確保
- 持続的かつ地域に根付いた暴力的過激化予防の基盤を構築
- ↓
- 30人の心理社会的コミュニティワーカーを選定し、心理社会的支援チームを組織
- 基礎技能研修、技術的なフォローアップ研修の実施
- 6つのセラピールームを学校や現地NGOの敷地内に新設
- 学校、病院、警察等の紹介先（リファラル）との連携の仕組み構築
- カウンセリングのセッション数380人/年
- 暴力過激組織への加入を阻止した例も

### カウンセリングの内容

- 児童虐待
- 家庭内暴力
- 薬物、麻薬の乱用
- 家族問題
- 健康問題
- 心理的問題（精神疾患、トラウマ、家族・財産・仕事の喪失）
- 性とジェンダーに基づく暴力（SGBV）
- 青少年問題
- 対人関係
- 10代の自己認識

### 心のケアと過激化予防

- ケニアの国家暴力的過激主義対策戦略では、過激化予防策として、心理社会支援が重要視されている。
  - 過激化するきっかけは小さなことから
- 相談する相手がない、将来へ不安、仕事がない、自分に自信がない、社会からの疎外
- 帰属意識やアイデンティティ**を求め暴力的過激派に参加することも

## ● 事例報告② 日本に住む外国人に対する母子保健のとりくみ

山本 裕子 特定非営利活動法人シェア=国際保健協力市民の会在日外国人支援事業担当 保健師・看護師



シェア=国際保健協力市民の会は、すべての人が心身ともに安心して暮らせる社会を目指し、37年前から活動している。

カンボジアのプレアビヒア州（栄養不良児が多い）では胎内に命が宿ってから2歳の誕生日を迎えるまでの「子供の栄養改善1000日アプローチプロジェクト」を実施。東ティモールでは「住民参加によるプライマリ・ヘルスケア強化プロジェクト」を実施し、低い予防接種率を改善した。また、日本では日本に住む外国人が安心して保健医療サービスを受けられるよう「在日外国人支援：保健医療アクセス改善プロジェクト」を実施した。

外国人の「母と子」の健康について、課題があることはわかっているが長年あまり取り組まれて

こなかった。これからは病気になってからの支援ではなく、妊娠期から地域や自治体とつながりを増やすことで長期的な予防・健康増進へつなげていきたい。外国人妊婦はスタート時点から情報不足による格差がある。外国人夫婦の場合、先に夫が来日し、日本語も少し話せるようになってから妻を呼び寄せるケース多い。そのため、医療機関・保健センターにも夫が通訳がわりに同行し、妻の真のニーズがくみ取られないこともある。そんな中、ネパール人学校のある杉並区は23区内で4番目にネパール人が多いため、シェアは杉並区とその周辺地域をターゲットに「外国人母子の保健サービスアクセス改善プロジェクト」の活動を開始した。

- ①資料の開発：母子保健サービスがわかる、コンパクトな資料を作り、チェックリストを作成（母子健康手帳と同じ大きさにし、挟めるように工夫している）。
- ②保健ボランティアの育成：勉強会（妊娠性糖尿病と体重増加など）を開催している。
- ③保健ボランティアとの妊産婦母親訪問・母子保健サービスアクセスのための調整・橋渡し：保健センター・保健師が何かわからない方に、地

域で健康を守る看護師さんを説明するところから始める。予防接種の情報がわからない方、乳幼児健診も母国に同じシステムがなくてわからない方への説明や相談先の情報不足についても補助する。

④自治体と連携した妊産婦セミナー開催

以上がプロジェクトの主な活動である。

活動の中で、保健センターや病院との連携、保育園入園の相談にも対応している。通訳を付けた沐浴指導や離乳食指導、予防接種の勉強会プラス個別相談（ケースが多様で個別にしか対応できない）の他、保健センターではネパール人を対象にした母親学級（年2回）、栄養学級、歯科衛生指

導などを実施している。

母子保健・医療に関する電話相談の例として、親の在留資格にかかわらず予防接種が受けられることを知らない、言葉の障壁で発達障害の診断がつけられない、親から子へのネグレクト・性虐待などがある。健康は「人権」として最低限守られるべきものであり、母子保健サービスに適切にアクセスできる環境は国内外問わず最も重要なことのひとつである（日本は遅れている）。“お互い様精神”で、双方から歩み寄り、相手を尊重し、理解を深めることが重要。国籍に関係なく住みやすい社会は日本人にとっても暮らしやすい社会である。

質疑応答

Q：支援を始めた頃は文化の違いがわからなかったと思うが、どこでわかったか？

A：訪問活動を通訳付きでボランティアさんと一緒に行い、話すことで見えてきた。「沐浴を知りたいが言葉が通じず教室に行けない」などの生の声を拾うことができた。

Q：発達障害の誤診は大きな問題と感じている。この頃全国的に支援学級に入れてしまうと聞くと、誤診が判明した後はどうしているか。

A：外国人の相談なので後追いはできていない。診断がついた後の支援も問題。

通訳が必要な場面に通訳が派遣できない局面も多い。介護などで通訳が必要な場面もある。国を挙げて医療通訳に対応しないとならない局面に来ていると認識している。

SHARE

## シェアが大事にしていること Health for all !

プライマリ・ヘルスケア

- 住民のニーズに基づいた活動  
相手の視点に立つことから始める
- 適正技術による地域資源の有効活用  
支援に頼らない住民の自立を目指して
- 住民参加  
そこに暮らす人々が活動の中心となり地域を変える
- 人づくり  
人が人を支え、地域の健康を生み出すために
- 多分野間の協調と統合  
誰もが健康改善の担い手となる

3

SHARE

## カンボジア(プレアピシア州)： 子どもの栄養改善1000日アプローチプロジェクト



- 胎内に命が宿ってから2歳の誕生日を迎えるまで
- 栄養不良の子どもの割合を減らす
- 地域の連携の促進  
(住民、ボランティア、保健センター、自治体等)




4

SHARE

## 東ティモール(ディリ県アタウロ島・メティナロ郡)： 住民参加によるプライマリ・ヘルスケア強化プロジェクト



- 低い予防接種率を改善
- 母子を中心とする保健医療サービスへのアクセス改善
- 保健インフラの整備
- 保健スタッフによるアウトリーチ強化
- 住民参加の促進、地域連携





5

SHARE

## 日本 在日外国人支援： 保健医療アクセス改善プロジェクト

目標：日本に住む外国人が安心して保健医療サービスを受けられる



医療電話相談



医療通訳派遣・育成(結核、HIVなど)



自治体や外国人コミュニティと連携した母子保健サービスアクセス支援



外国人コミュニティにおける自助グループの育成



情報発信、講義、講演、等

6

SHARE

## なぜ今、外国人の「母と子」の健康なのか？

- 課題があることは分かっているが、長年あまり取り組まれて来なかった
- 様々な事例との出会い
- 「病気になるからの支援」ではなく  
→ 妊娠前から地域や自治体とつながりを増やすことでの長期的な予防・健康増進へ
- 日本に住む外国人女性の特徴の変化
- 外国人住民についての健康指標のデータ集計すらされていない現実

7

SHARE

## SDGs 「誰ひとり取り残さないーleaving no one left behind」

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS  
世界を変えるための17の目標



当然、先進国も含まれます！

8

SHARE

### 目標3. あらゆる年齢のすべての人々の健康的な生活を確保し、福祉を促進する 2030年までの13のターゲット(一部抜粋)

1. 世界の妊産婦の死亡率を出生10万人当たり70人未満に削減する。
2. すべての国が新生児死亡率を少なくとも出生1,000件中12件以下まで、5歳以下死亡率を少なくとも出生1,000件中25件以下まで減らす。新生児及び5歳未満児の予防可能な死亡を根絶する。
3. 家族計画、情報・教育及び性と生殖に関する健康の国家戦略・計画への組み入れを含む、性と生殖に関する保健サービスをすべての人々が利用できるようにする。
4. すべての人々に対する財政リスクからの保護、質の高い基礎的な保健サービスへのアクセス及び安全で効果的かつ質が高く安価な必須医薬品とワクチンへのアクセスを含む、ユニバーサル・ヘルス・カバレッジ(UHC)を達成する。

外国人妊婦はスタート時点から日本人との格差を抱えている  
(母子手帳すら知らない、母子保健サービスも知らない、知らされてもない...)

9

SHARE

### 外国人母と子を取り巻く状況 (2015年調査より)

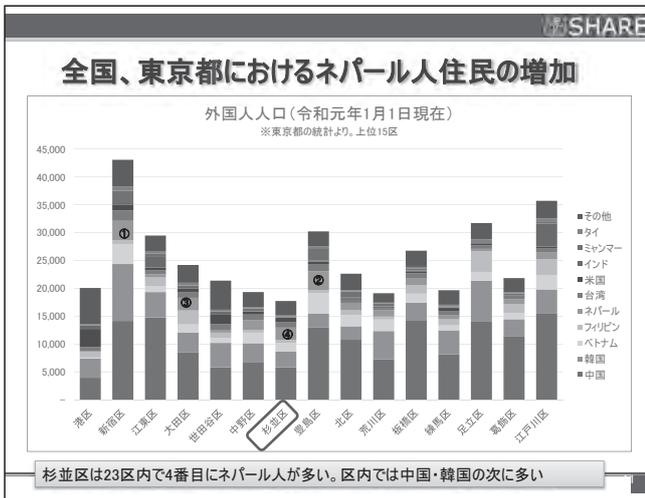
#### 外国人の妊産婦・母

- 妻より日本語が話せる夫が通訳がわり
- 夫が病院や保健センターとやり取り(夫中心で話が進む)
- 欲しい情報が得られない
- (自分の体のことなのに)自己決定ができない

#### 医療機関・保健センター

- 外国人妊産婦より日本語が話せる夫や家族同伴でサービス提供(病院は受け入れの条件)
- 保健師の多くは通訳を活用したことがない
- (通訳をつけるほどでないし誤解)
- 言葉が通じないときは玄關で顔だけ見て支援終了

10



SHARE

### 外国人母子の保健サービスアクセス改善プロジェクト

- プロジェクト目標  
東京都内のパイロット区において外国人母子が適切な母子保健サービスを受けることができる
- 対象地域  
杉並区を中心とするネパール人学校の保護者や関係者のうち、妊産婦と3歳以下の子を育てる母親  
これらの対象者の管轄保健センターの保健師等
- 主な活動  
①資料の開発、②保健ボランティアの育成、③保健ボランティアとの妊産婦訪問・母子保健サービスアクセスのための調整・橋渡し、④自治体と連携した妊産婦セミナー開催

13

SHARE

### 訪問から見てきた、対象地域に住むネパール人の状況

- 夫が病院受診時の通訳代わりをしてくれている(妻は夫よりも日本語が上手ではない事が多い)
- 妊娠/出産に関する様々な手続きや保健医療従事者とのやりとりは、夫が行っている
- 夫が飲食店で働いている(お休みがほぼ無いことが多い)
- 妻も一般的にアルバイトで働いている
- 家族で1部屋(1K~1DK)に住んでいる傾向
- 出産後には家族が3カ月程、手伝いに来てくれる
- 出産後、母と子どもはネパールと日本を行ったり来たりすることが多い
- 赤ちゃんの沐浴という習慣はなく、オイルマッサージをする

14

SHARE

## 妊産婦・母親宅訪問で見えてきた問題のまとめ

**言葉の問題**

- ・日本語が話せない
- ・夫が常に通訳役
- ・夫が母親学級に申し込んでくれない
- ・医師に質問したが、夫がそんなことを聞くと言って通訳をしてくれなかった
- ・胸が痛い、子宮が痛いなどの言葉を訳してくれない
- ・健診や予防接種のお知らせが送られてくるが読めない

**保健センター・保健師についての理解不足**

- ・保健センターが何かわからない
- ・保健師がわからない
- ・今まで保健センター・保健所に行ったことがない

**適切な母子保健サービスの情報不足**

- ・予防接種の情報がわからない
- ・出産後の必要な手続きがわからない
- ・必要な健診(妊婦健診・乳児健診・赤ちゃん訪問)がわからない
- ・母親学級がどこで行われているかわからない

**相談先(情報入手先)の情報不足**

- ・緊急時、どこに頼って良いかわからない
- ・妊娠から産後までの期間中、どこでアドバイスを求めているかわからない

SHARE

## 保健医療機関等へつないだケースの例

- 乳幼児健診を全く受けていない
- 夫から乳児健診の通訳同行を依頼された
- 母親学級を受けたいと依頼された(通訳派遣も希望)  
→保健センターへ
- 上の子の予防接種が受けられていない
- 母子健康手帳記載/予防接種予診表の再発行  
→病院と保健センターへ
- 保育園の入園の相談・書類記入  
→保健センターと役所へ

SHARE

## 母子保健・医療に関する電話相談の例

- 赤ちゃんの親の在留資格が切れてしまい、予防接種が受けられなくなりました  
→本来、在留資格に関係なく母子保健法に守られる
- 言葉の障壁で発達障害の診断がつけられない  
→医療通訳導入で、発達障害の誤診が判明したことも
- 親から子へのネグレクト、性虐待  
→自治体、専門の支援団体、等との連携。医療通訳導入は必要
- 技能実習生、留学生の妊娠・出産  
→保健センター、支援団体等との連携

SHARE

## 日本に住む外国人、そして母と子の健康のために

みなさまへ

- 健康は「人権」として最低限守られるべきもの
- 地域での保健活動の基本はどの国でも同じ
- 国内外問わず、母子保健サービスに適切にアクセスできる環境は最も重要なことの1つ
- “お互い様精神”を忘れない
- 住民と保健サービス提供する側が、積極的にかかわりを増やすこと
- 双方をから歩み寄り、相手を尊重し、理解を深めること
- (医療に限らず)通訳は、素人には代わりは務まらないと理解する
- 外国人住民は日本をより良い社会にできる力がある
- 国籍関係なく住みやすい社会→“日本人”にとってもより良い社会に！(逆も起こります)

SHARE

## 日本に住む外国人、そして母と子の健康のために

外国人支援に関わる立場の方々へ

- クライアントの人生は、誰が担当したかで大きく変わる。「生き死に」にまで左右する
- 新人であろうとベテランであろうと、クライアントと、真剣に、真摯に向き合うこと
- まずは、言葉の壁を取り除くこと(重要な場面で通訳を)
- 自身の専門性や役割、限界を知る
- 必要な社会資源・制度・システムを把握し活用する
- 保健医療機関、自治体、外国人コミュニティ、様々な職種、関係者とネットワークを作り、連携体制をつくる
- 相談できる先を作っておくこと

SHARE

## 外国人の健康支援を行う主なNPO団体

**外国人医療全般の相談(医療通訳の相談)**

- ・(特活)シェア=国際保健協力市民の会  
050-3424-0195(日・英語 月・水・金 10:00-17:00)

**タイ人の健康相談**

- ・TAWAN(日本に住むタイ人の健康をサポートするボランティアグループ)  
080-3791-3630(タイ語 木9:00-16:00、土17:30-22:00)

**ラテンアメリカ諸国出身者の健康相談**

- ・CRIATIVOS-Projeto Saude(クリアチーフス 保健プロジェクト)  
080-3723-5798(ポルトガル語・スペイン語 木 10:00-12:00 13:00-17:00)

**HIV全般の相談**

- ・(特活)ふれいず東京(PlaceTokyo)  
連絡先 0120-02-8341(月-土 13:00-19:00、木15:00-18:00)

**近畿圏での外国人医療全般の相談**

- ・(特活)CHARM(チャーム)  
06-6354-5901  
英語・スペイン語・ポルトガル語: 火 16:00-20:00、タイ語: 水 16:00-20:00、  
英語・フィリピン語: 木 16:00-20:00 \*その他、個人支援など複数言語によるプログラムあり  
<https://www.charmjapan.com/programs/>

外国人住民支援にかかわる団体など		
	団体名	内容
医療の支援	AMDA国際医療情報センター https://www.amdamedicalcenter.com/ 03-6233-9266	医療電話通訳(英語、中国語、韓国語、タイ語、スペイン語、ポルトガル語) ・要予約、カレンダーで対応言語を確認 電話医療相談 ・やさしい日本語での医療機関紹介、医療福祉制度案内
	全国医療通訳者協会(NAMI) https://national-association-mijmndo.com/ 難民支援協会(JAR) https://www.refugee.or.jp/ 03-5379-9001	医療通訳者の当事者団体 ・HPに、各地の医療通訳派遣実施団体リストの掲載あり
難民(申請者)等の支援	難民(申請者)等の支援 http://www.rhq.jp/ 03-3449-7011	難民や申請者の支援 ・法的支援、生活支援、シェルター運営など
	カトリック東京国際センター(CTIC) https://www.ctic.jp/ 03-6902-074	難民や申請者の支援(外務省委託) ・認定者の定住支援、申請者の生活支援、保護費支給、シェルター運営など ・神戸支部あり
子ども、家族、難民(申請者)の支援	カトリック東京国際センター(CTIC) https://www.ctic.jp/ 03-6902-074	移住者や難民のためのサポート ・個別相談などにも対応(英語、フィリピン語等多言語対応)
移住者の権利保護	子ども、家族、難民(申請者)の支援 https://www.issj.org/ (03)5840-5711	ソーシャルワーカーの国際的な団体 ・無国籍児、国際結婚のケースなど複雑な背景を持つ児や家庭の支援 ・英語、タガログ語、タイ語対応
	移住者の権利保護 https://migrant.jp/index.html 03-3837-2316	移住者の権利と尊厳が保障される法制度の確立を目指したアドボカシー活動を展開するネットワーク団体 ・労働組合なども連携 ・HPに、都道府県別に参加しているネットワーク団体リスト掲載 ・『外国人の医療・福祉・社会保障相談ハンドブック』(明石書店、2019年)
多言語の電話相談	社会的包摂サポートセンター https://www.since2011.net/ 0120-279-338	「よりそいホットライン」でDVなどさまざまな悩みに対応 ・英語などの他、ネパール語、ベトナム語、インドネシア語など11言語対応



## ● ワークショップ

佐藤 優子 JICA 東京 研修員健康管理センター 看護師



JICA 東京では開発途上国から日本に来る研修員を受け入れている。全体では年間 10000 人以上、JICA 東京所管地域では年間 4000 人。全体で 100 か国以上から受け入れており、アジア・アフリカ地域が多く、8 割程度を占めている。

研修員が、具合が悪くなった際、医療機関に連れて行くと、見た目(黒い、大きい、言葉が通じない、感染症が怖いなど)で診療拒否されることもある。4 年間のデータをとってみたが、特異な感染症は少なく、ほとんどは一般的な内科の病気である。頭痛やめまい、耳なりなど身体症状を訴えてクリニックに来ることが多いが、所見がない場合(週に 3 回医師が診療)、臨床心理士渡辺カウンセラーにつなぐことが多い。精神科というとハードルを感じる方も多いため「リラクゼーションセラピスト」「ストレスマネジメント」「メディテーション」などと表現している。

渡辺 眞里子 JICA 東京 研修員カウンセラー 臨床心理士



私は 1980 年代から 90 年代にかけて JICA 職員として研修員のマネジメントなど担当していた。その頃湾岸戦争が勃発した。戦争の渦中にある国々から国の代表として来日していた研修員たちは、帰国したら政治犯となる可能性もあり、殺されるかもしれない、そんな深刻な状況に陥った。まだ 20 代前半だった私は、そんな研修員にどう声をかけてよいかかわからず、悔しくもどかしい思いをした。その経験から、JICA を退職してアメリカの大学院で臨床心理の勉強をした。20 数年前から再び JICA で、海外から日本に来る研修員カウンセリングを行っている。今までに百数十か国、30000 人以上の方のカウンセリングを行ってきた。

今日の内容は来日直後の方に行っているワークショップである。どんな形で日本に来た方も、生活の基盤はコミュニケーションになる。これを身に着けていただくために実施している。

文化とは何か？心理学的理論から見た文化を使い、実用的なワークを行いたい。

まず、行動の背景には期待がある、その期待を作るのが価値観（適切か不適切か）、価値観に影響するのは社会的背景（家族、教育、生活経済環境）。法律や風習も影響する。

「名誉殺人」はイスラム教国で娘が父親や夫にたてついただけで殺してよいという風習だ。帰国すると空港で待ち構えて殺されるからどうしたらいいかと相談を受けたこともある。また、お辞儀をすることは日本人にとって当然のことだが、社会背景によるものでもある。例えば、ムスリムはアラーの神にしかお辞儀をしてはいけぬ。彼らに対してお辞儀して下さいなどとは言えない。

20 年以上のカウンセリングの経験から、「文化」とは「当たり前だと思っていること」と仮説を立てている。異文化とは、「当たり前」が異なることと定義している。体で体験してみしてほしい。

### ◎腕組み体験

- いつものやり方で組んでもらう（迷わず、すぐにできる）
- いつもと反対の組み方をしてもらう（時間がかかり、ぎこちない、違和感がある）。

これが異文化体験。来たばかりの研修員がよく「自分が馬鹿になった気がする」「頭の回転が鈍くなった」「イライラする」と言うが、これは当然のことで、能力のせいではなく慣れてないだけだから、まずはリラックスして、と説明している。

「異文化」は外国人のことと考えている方も多いかもしれないが、異文化は脳の数だけ存在する。ひ

とりひとり、夫婦でも親子でも文化は違う。文化摩擦は、対外国人だけではなく自分以外のすべての人との間に存在すると考えたほうが安全である。人の数だけ「普通」が存在する。「普通」が出たら要注意。「いや、普通こうするでしょ？」は異文化摩擦で、お互いの普通がかみ合っていないときに生じる。「相手がおかしい」と思う時は、大抵その相手もあなたのことを「おかしい」と思っている。自分が普通、相手が間違っている、と判断する前にできることがある。これが「異文化理解」。相手がおかしいと思った時点で摩擦のまま終わってしまう。

「異文化コミュニケーション」は異なることについて、柔軟に話し合えることだ。文化は脳の数だけある、違うことは仕方ないこととして受け入れ、「違う」ことをオープンにし、違うという前提に話し合うこと、を今日ここでは「異文化コミュニケーション」と呼びたい。

日本に来たばかり 1 週間くらいの人から相談をよく受けるケースを紹介する。

### ロールプレイ：

外国人と日本人の場合。出会いがしら、外国人が親しげに挨拶し、日本人は目をそらす。

～今どう感じましたか？～

外国人「日本人は私を無視する。人種差別？」

日本人「普通知っている人にしかあいさつしないでしょ？」

ここで何が起きていたのか、文化のピラミッドで見てみる。「出会った人には必ず挨拶をする」のが当然の社会から来た外国人と、「知っている人と出会ったら挨拶する」のが当然の社会から来た日本人。社会的背景を見ると、お互いに「当然のこと」をしたのだと納得できる。行動でびっくりしたら、立ち止まって、背景に思いをはせてほしい。それだけで変わってくる。どこにいるか、どんな状況にいるかで「いい」「わるい」は変わっていく。そのことを知っているだけで楽になる。

異文化理解・3ステップは、大変シンプルだが知っているといないでは大違いになる。「相手がおかしい」と思った時、ひとは心の中で相手を指さしている。その手をイメージしてください。

ステップ1. まず自分を理解する（3本指）何に反応している？何を期待していたのか？それは自分自身のどんな価値観や社会的背景から来ているのか？自分に問いかけるだけでだいぶ落ち着く。怒っているときは「私が正しい」「相手が悪い」と主観的になっているが、そんな時は3本指を思い出し、まず自分のことを考えて落ち着こう。

ステップ2. 次に相手を理解する（人差し指）何故これが起きているのだろうか？先方の期待は何だろう？それはどんな価値観や社会的背景から来ているのか？相手に思いを馳せる。それでも理解ができないときはステップ3へ。

ステップ3. 第三者の助けを借りる（親指）。自分だけで抱えないことが大事。人ではなくインターネットなどの情報でもよい。

### 3ステップのコツ

#### • アクションの順番

良いか悪いかの判断をする前に、相手に「尋ねてから」こちらのことを「伝える」。先に聞く、という順番を変えるだけでコミュニケーションは変わる。誤解されている、と思った時も「それは違います」「そんなつもりじゃありません」という前に「あれ、私今何か変なこと言いましたか？」「何が起きているか教えていただけますか？」と言うだけで変わってくる。

#### • 「Why」ではなく「What」で聞く。

「どうして」遅れたの？ではなく、「何が」あったの？問い詰めるのではなく、何が起きたかを聞く。心理学的には、Whyは個人にその理由説明を求め、Whatは状況の説明を求め、Whatと聞かれた方が安心して話ができる。

• 伝えるときには、あなたが～ではなく、私が～だから。

「あなたが傷つけたのよ」ではなく「私は今傷ついているの」、Please help me to understand you という感じで。相手のせいにするのではなく、自分に責任があるように伝えると相手を安心させることができる。

ワークシート記入（※別紙資料《ワークシート》異文化の例に記入）

「自分の当たり前と相手の文化が違ってびっくりした例」「自分がなぜ当たり前と思っているか」「相手の行動の背景を考える」を3分間で記入して欲しい。

神奈川県濱小路さんのびっくりした例：

「他人のボケには突っ込みを入れるのが当たり前と思っていたのに関東では突っ込んでもらえない」自分の期待は「突っ込みまで終わらせて笑ってほしい」、価値観は「誰かがぼけたら突っ込む、と小さい頃から習ってきた。近所の人もみんなそうだったし生活に根付いている」。関東ではそのまま一緒に笑ったり、スルーしたりする。面白いことがあったら一緒に笑うが、強めに返すのは失礼、という配慮、背景があるのかもしれない。

ワーク前、突っ込んでもらえなかった時どう思っていたか？

→自分が面白くない、と自信がなくなる。（被害者）

このワーク後に変わりましたか？

→自分のせいじゃなかったのかも。自分に向いていた視点が相手のことも考えられるようになった。案外いい人たちなのかもと気持ちが変わった。

行動だけで判断すると被害者と攻撃者にしかたないが、ステップ1でなぜ自分がそうなのかを理解し、ステップ2で相手にも思いを馳せることにより被害者、攻撃者から降り、客観的になることができる。普通のワークショップでは皆に結果を発表してもらおうが、文化のお披露目会のようになって興味深い。

4つのコミュニケーションパターン紹介のロールプレイ（※資料参照）

4つのコミュニケーション・パターン

	行動・同じ	行動・違う
期待 ・ 同じ	I  調和	II  誤解
期待 ・ 違う	III  うわべの調和に隠れた  誤解	IV  敵対心、決裂

レベル I: 期待も行動も同じ ⇒ 調和

レベル II: 期待（目的）は同じだが、行動（表現）が違う ⇒ 誤解 ⇒  
行動する前に、期待（目的）を伝え合う

レベル III: 行動（表現）は同じだが、期待（目的）が違う ⇒  
うわべの調和に隠れた誤解 ⇒ 何を期待しているのか  
伝え合う ⇒ 合意点を見つけてから行動に移す

レベル IV: 期待（目的）も行動（表現方法）も違う ⇒  
敵対心、決裂 ⇒ 3つのステップを実践

## ～ロールプレイ・シナリオ～

レベル I：期待も行動も同じ ⇒ 調和

### 外国人が驚く、日本人の調和

[プレイ]

- Aさんの行動：あのう、つまらないものですが、受け取っていただけますか？
- Bさんの行動：私の方こそ、全然大したものじゃなくてすみません。よかったらどうぞ。

[インタビュー]

- Aさんの期待：失礼のないように、相手を尊重したい
- Bさんの期待：失礼のないように、相手を尊重したい

⇒ 調和

レベル II：期待（目的）は同じだが、行動（表現のしかた）が異なる ⇒ 誤解

### 話し続けるCさんと、黙り続けるDさん

[プレイ]

- Cさんの行動：ずっと話している
- Dさんの行動：ずっと聴いている

[インタビュー]

- Cさんの期待：相手に興味を持っていることを伝えたい
- Dさんの期待：相手に興味を持っていることを伝えたい

[インタビュー]

- Cさんの考え：彼女はずっと黙ってる。退屈しているのかな。僕には興味ないみたい。
- Dさんの考え：彼は自分の話ばかりしている。自己中心的なのかしら。私には興味ないみたい。

⇒ 誤解

### **解決方法**

⇒期待（理由）を伝えてから、行動（表現）する

[プレイ]

- Cさん：あなたともう少しお近づきになりたいので、自己紹介をしてもよいですか？
- Dさん：私もあなたのことを知りたいので、じっくり聴かせてもらいますね。

レベル III：行動（表現）は同じだが、期待（目的）が違う ⇒ うわべの調和

に隠れた誤解

外国人の人気スポット秋葉原にて

[プレイ]

- Eさん：今日、秋葉原に行きませんか？
- Fさん：いいですね！前から行ってみたかったんです。
- Eさん & Fさん：行きましょう！

[インタビュー]

- Eさんの期待：秋葉原と言えば電気街です。家電を見たいと言っていたFさんを、連れて行ってあげたい。
- Fさんの期待：秋葉原ってどんな所なのか興味があるので、街全体を観光したい。

[インタビュー]

- Eさんの考え：一緒に家電店のフロアを見て歩いてるけど、Fさんは何となく元気が無い。なぜだろう？
- Fさんの考え：家電の品揃えは凄いいけど、もっと色んな場所に行ってみたい。

⇒ うわべの調和に隠れた誤解

**解決方法**

⇒ 先に期待（目的）を伝え合い、合意してから行動する

[プレイ]

- Eさん：今日、秋葉原に行きませんか？この前、電化製品を見たいと言っていましたよね。  
ご案内しますよ。
- Fさん：いいですね！電化製品も見たいけど、せっかく行くなら街全体を観光してみたいです。

レベル IV：期待（目的）も行動（表現方法）も違う ⇒ 敵対心、決裂

OKなのに何故セクハラ？

[プレイ]

- Gさんの行動：今日のご予定は？仕事終わったら、ご飯行きませんか？
- Hさんの行動：ありがとう。また今度ね！

[インタビュー]

- Gさんの期待：嫌ならNOと言うはず。
- Hさんの期待：NOと言うと角が立つから、やんわり断りたい。

[インタビュー]

- Gさんの考え：誘ったらお礼を言われた。しかも次のチャンスもくれた。これはOKということだから、もっと積極的に誘ってみよう。
- Hさんの考え：誘ってくれたことにはお礼を言いつつ、やんわり断ったから、もう言っただけでいいな。

[プレイ]

- Gさんの行動：ねえ、今夜の都合はどう？飲みに行かない？（肩を抱こうとする）
- Hさんの行動：わっ、何するんですか！セクハラで訴えますよ！！

[インタビュー]

- Gさんの考え：前回「ありがとう」とまで言ったのに、なぜセクハラ？ありえない！
  - Hさんの考え：前回断ったのに、なぜ急に馴れ馴れしく触ってくるの？信じられない！
- ⇒ 敵対心、決裂

### **解決方法**

⇒ 戦ったり投げ出したりする前に、「異文化理解・3ステップ」を実践する

#### 1. まず自分を理解する（3本指）

何に反応している？何を期待していたのか？その期待はどんな価値観や社会的背景から来ているのか？

- Gさんの場合：歓迎されていると思っていたのに、なぜセクハラと言われるのか？普通、嫌なら嫌と言うでしょう！親や学校でそう教わったし、それが当たり前の社会で生きて来たから。
- Hさんの場合：せっかく傷つけないように断ってるのに、何でわからないんだろう？毎回「また今度」って言われたら、普通、嫌がられてるって気づくでしょ。今までそうして来たし、みんな当たり前にそうしているんだから。

#### 2. 次に相手を理解する（人差し指）

何故これが起きているのだろうか？先方の期待は？その期待はどんな価値観や社会的背景から来ているのか？

- Gさんの場合：そう言えば日本人はNoと言わないと聞いたことがある。もしかして今回のことがそれなのだろうか？“日本人/Noと言わない”でネット検索してみよう。

- Hさんの場合：もしかしたら Gさんは、日本人の“配慮”とか“空気を読む”いう暗黙のルールを知らないのかも。逆に Gさんの文化では、こう言う時どうするのが普通なんだろう？ Gさんと同じ国から来てる Iさんに聞いてみよう。

### 3. 第三者の助けを借りる（親指）

情報／助言／仲立ち

- Gさんの場合：ネット検索で情報を得る。それに基づいて、日本人の友達に今回のことを相談してみる
- Hさんの場合：Gさんと同国の共通の友人、Iさんに相談し、Gさんの行動を解説してもらう。そしてIさんにGさんとの仲立ちを頼んでみる。

#### \* 「尋ねる → 伝える」技術

- ・ Why（何で？） → What（何が？） で尋ねる
- ・ You（あなたが） → I（私が） で伝える

[プレイ]

- Gさん：今回のことですが、何がセクハラと思わせてしまったのか、教えてくださいませんか？（「何が？」で尋ねる）
- Hさん：私はGさんに失礼にならない形で、やんわりお断りしているつもりでした。それが伝わってなかったので動揺したんです。（「私は」で伝える）
- Gさん：やはり、そうだったんですね。私はそのことを理解していなくて、受け入れられてると思ってました。だから、どんどん積極的な行動になって行きました。（「私は」で伝える）
- Hさん：ああ、やっぱりそうだったんですね。私こそ、Hさんの文化を理解していなくて、分かりづらい表現をしていました。ごめんなさい。
- Gさん：こちらこそ、ごめんなさい。

## 異文化理解の曲線

来日当初は高揚しても、平均3か月ぐらいで落ち込む時期が来る。いいところだけではなく、違う面が見えて初めて統合できるため、これはチャンスでもある。

だが、もう一度やってみただけでも乗り越えられないという時期も来る。

大事なのは完璧でなくてよいと思えること。

異文化に慣れていく道は一生続く。「それなりにやれる！」現実を受け入れ乗り越えていく。

今日帰ってからご家庭で、明後日から職場で3つのステップを取り入れてほしい。

文化摩擦は国境に関係なく生じる。

摩擦を乗り越える3つのステップを実践し、ご活用ください。

## 異文化間コミュニケーション ワークショップ

2020年2月8日

国際化市民フォーラム in Tokyo

～ 国際協力の現場から考える多文化共生 ～

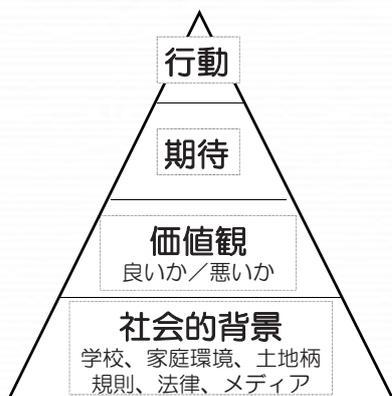
国際協力機構 (JICA) 東京センター  
研修員カウンセラー

臨床心理士 渡辺真里子  
info@yururian.com

## 文化とは？

- ✦ 伝統や風習のこと？
- ✦ お祭りや特産物、工芸品のこと？
- ✦ 考え方や生き方の特徴のこと？
- ✦ 国や地域のこと？

## 心理学から見た文化



## 社会的背景とは？

家族、教育、社会のルール  
生活環境、経済状況、法律  
風習、歴史、宗教など

## 価値観＝良いこと？悪いこと？

を決める時に影響する  
様々な理由のこと

## つまり文化とは？

普段  
「当たり前」  
と思っている  
「考えや行動」  
のこと

## 異文化とは？

「当たり前」  
が  
「異なる」  
こと  
\* 腕組み体験

## 脳の数だけ異文化あり

異文化は外国人との間だけではなく  
自分以外の全ての人との間に生じます。

人の数（脳の数）だけ人生経験があり  
「普通＝当たり前」が存在するからです。

## 「普通」が出たら、要注意！

「え、普通そうしないでしょ？」  
「いや、普通こうするでしょ？」  
これらは典型的な異文化摩擦です。

「普通」が出たら、立ち止まらしましょう！

## 相手がおかしいと思う時

「えっ？」「はあ？」と感じる時、  
「相手がおかしい」と思っています。  
たぶんお互いに。  
「相手が間違ってる」と判断する前に、  
出来ることがあります。

## 異文化コミュニケーションとは？

異なることについて  
柔軟に  
話し合えること

## 異文化の例

一週間前に来日したAさんは、次のように言いました。

「日本人はみんな私を無視するんです。人種差別ではないですか!？」

それを聞いた日本人のJさんは言いました。

「知らない人に突然挨拶されるなんて、びっくりするじゃないですか! 普通、知っている人としか挨拶しないでしょ?」

## 何が「異なる」のか?

	Aさん	Jさん
行動	挨拶する	目をそらす
期待	当たり前のことをする	当たり前のことをする
価値観	出会った人とは必ず挨拶する	知っている人と出会ったら挨拶する
社会的背景	環境：皆が顔を 知っている小さな 村の出身	環境：人がひしめ く大都会に住んで いる

## 異文化理解・3ステップ

～「えっ!？」と思った時～

### 1. まず自分を理解する (3本指)

何に反応している? / 何を期待していたのか?  
その期待はどんな価値観や社会的背景から来ている?

### 2. 次に相手を理解する (人差し指)

何故これが起きているのだろうか? / 先方の期待は?  
その期待はどんな価値観や社会的背景から来ている?

### 3. 第三者の助けを借りる (親指)

情報 / 助言 / 仲立ち

## 3ステップのコツ

～ 尋ねる → 伝える という順序 ～

相手に“尋ねてから”  
こちらのことを“伝える”

- 良い / 悪いの判断をする前に…!  
まず相手の理由を「尋ねる」  
それから自分の理由を「伝える」
- 誤解されていると思った時も…!  
まずは相手の考え「尋ねる」  
それから自分の考えを「伝える」

## 「尋ねる / 伝える」技術

### \* 尋ねるとき

Why(何で?) ⇒ *What* (何が起きてる?)

### \* 伝えるとき

You(あなたが～だから) ⇒ I(私が～だから)

## 4つのコミュニケーション パターン

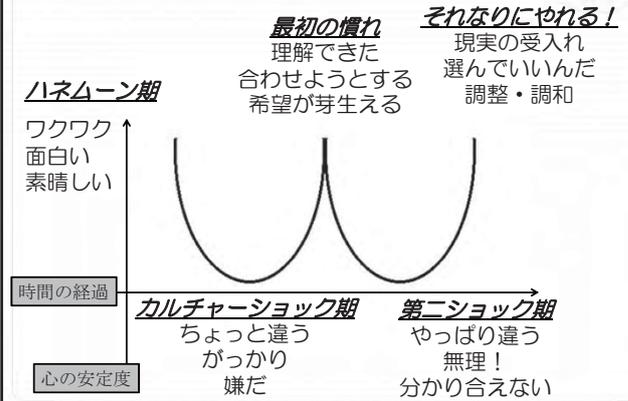
	行動 / 同じ	行動 / 違う
期待 / 同じ	I. 調和	II. 誤解
期待 / 違う	III. うわべの調和 に隠れた誤解	IV. 敵対心 / 決裂

\* 《別紙》参照

## 多文化共生・3つのコツ

1. 「期待」を伝え合い「合意点/妥協点」を見つけてから「行動」に移す
2. 少しでも違和感を感じたら早めに「尋ねる → 伝える」で修正
  - \* Why (何で?) → What (何が?) で尋ねる
  - \* You (あなたが) → I (私が) で伝える
3. 批判モードになった時は「異文化理解・3つのステップ」を実践

## 異文化に慣れていく道



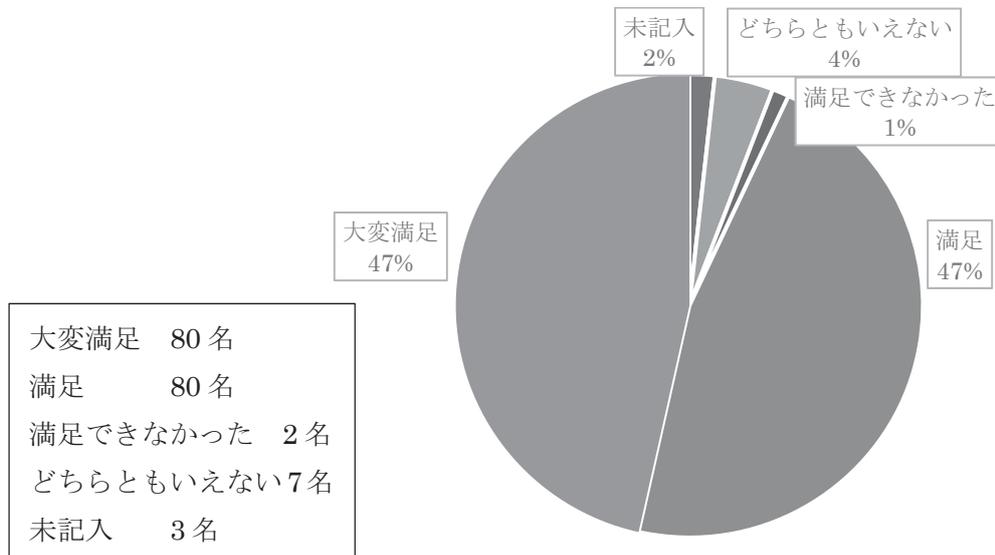
### 異文化の例

	自分の文化	相手の文化
行動		
期待		
価値観		
社会的 背景		

### 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172名（参加者のべ220名）

回収率：78%



#### 《主な感想》

##### ■ A分科会

##### 大変満足

- 色々な現場の声が聞けたから。
- 同じビジョンを持っていても、色々な分野に色々な団体さんが活動されているのだからと実感した。自分は“学習支援”の人間だが、普段聞けない視点からのお話が非常に興味深かった。
- これだけの内容を一度に聞けて有意義。
- 構成もバランス良く、日本の移民政策から現場の声まで包括的に学ぶ事が出来ました。
- 中野区国際交流協会日本語ボランティアをしている者です。外国人が増加しているのは実感しています。学習者も日本人と日本語を話す機会が少なく、教室で話す時間を持ちたい人も多い。地域に上手く溶け込んで、活動に繋がっていくと良いと思います。相談窓口の話もとても具体的で、出版している本が日本語教室に置いてあると良いなと思いました。
- 基調講演をされた毛受様の文芸春秋の対談記事や新聞記事を読んだことがあって、一度お話を伺いたいと願っていました。外国人受け入れの必要性の総論的なお話を伺えて満足しました。新居様、梶村様、中山様のお話、それぞれに違った角度からのご報告で視野が広がりました。
- 大変充実した分科会でした。多文化共生社会の実情と展望について沢山の事を知る事が出来ました。私が発信出来る事もいくつか見えて来ました。ありがとうございました。
- どの方々も非常にわかりやすく、現状と課題を的確に話されていた。
- 現在自分が関わっているボランティア活動に参考になるお話が基調講演、報告(3つ)で聞

けた事はとても良かったです。ありがとうございました。

- 大局的観点からのお話が伺え、大変勉強になりました。ありがとうございました。
- 外国人受け入れの為の色々な団体の活動が知れて参考になった。
- それぞれ違った視点からの発表でしたが、根幹で全て繋がっている事が良く分かった。
- 日本語教育と技能実習生に関心があり、行政の反応はどれも鈍い為、ヒントが無いかを聞きたいと思った。
- 詳しい現状とこれからの予測を聞いて、自分が為すべき事がわかりました。
- 日本語学校に勤務しています。多くの留学生は大学進学を目指しますが、時に就職を希望する学生もいます。その様な中で、どの様に学生へ対応すべきか悩みがありました。入国法の改正により、学生が目指す方向も変化しつつあると思います。今回のお話の中で特に毛受さんの内容が今後学生と関わる中でとても参考になると思いました。
- 外国人受け入れに当たっての課題が良くわかりました。日本語教室の役割について、良く考えながら活動していきたいと思います。
- 自分の意識の低さ、知識の無さを痛感する内容で、大変勉強になりました。
- 日本の現状、これからの課題、差し迫った状況が良くわかりました。今後、自分がどう貢献出来るのか、考える機会になりました。ありがとうございました。
- 短い時間で、様々な立場の方の話が聞け、大変参考になった。
- 人口が減っていくのは確かです。高齢化も進んでいます。この社会を支えるのは若い人です。その為には外国の方々の力が必要です。それなのに、移民を受け入れないのはどうしてかと思い、参加しました。
- 4人の方々から他方面からの実体験事をお聞きする事が出来て、受講して良かったと思いました。
- 意識改革があった。また、東京都に絞っての説明があり、具体的で良かった。特に毛受先生の「ネット情報のわかりやすさ」のお話は気付きでした。わかりやすい SNS 配信を心がけようと思いました。

## 満足

- 地域(江戸川区)で「多文化共生」に取り組んでいる。ワンストップセンターの設立を目指しています。
- 毛受さんの講演は良かった。人口減少は、借金を抱えた日本にとって看過出来ない問題である事がわかった。中山さんの技能実習生の話は、マスコミ報道が一面しか捉えていないのと同じ様に、技能実習制度の運用を正しく行っている一部の例を報告したに過ぎないと感じた。
- 一度に4名の講演を聞いたので。
- 内容が濃かった。濃すぎかも。
- TNVN が調査結果を出していたから。
- “外国人と創る日本の未来”を早急に提示するのを感じました。外国人との共生が必要と日本人が気付いた時にネガティブなイメージが少なくなると思います。外国人との共生に関する取組みが市民主体であり、公の取組みが不足していると思い、残念でした。
- CINGA の新居さんのお話がとても良かったです。我が区にも都の方からワンストップセンターを作らないかと話があるそうですが、それが何故なかなか進まないのか、いつも区(行政)の方々の考え方への不信、行動の遅さを感じます。(毛受様へ)国家資格として

の日本語教師資格が出来た場合、失職する方が出るのでは？資格＝素晴らしい教師とは必ずしも言えないのではないかとおもうのですが。所謂資格は無くとも、長年またはその方が持つ技術的人間的な資質はどう測るのでしょうか。ボランティア教師の資格はどうなるのでしょうか。

- 皮膚感覚で感じている事を言葉にして整理していただきました。ありがとうございます。
- 技能実習制度の解説の目的は何だったのでしょうか。良い例ばかりではなく、悪い例を取り上げ、掘り下げるべきではないでしょうか。そういう事を期待します。最後の方は「付け足し」感を免れないと思いました。
- ①日本語ボランティア活動(都内3ヶ所)を10年前から続けており、東京での現状を概観出来た点。②今後の我国の人口動態の問題点を再確認した。
- 外国人の受け入れが今後増大していく中、様々な方が努力していると感じました。今後は一層自治体、市民団体、企業、個人の連携が必要だと思いました。
- 毛受先生の基調講演の問題提起は興味深かった。中山先生の講演は内容が薄かった。4つの講演は内容にかなり差があった。
- ジャンル設定が大変良かった。共通の課題が見えて来た様な気がした。
- 基調講演に沿ったそれぞれの報告、キーポイントが明確にわかりました。時間的には十分と言えず、もう少し時間が割り当てられたらベターだと思いました。
- ①外国人支援をしている仕事の意義を再確認しました。ありがとうございました。②TNVN：課題(学習者増に対して支援者が少ない。教室(場所)が無い)と対策について整理していただき良かった。←Q&Aではあったが…。
- ①毛受さん→JLPTを分散させる等、軽い発言は良くないです(日本語教育を馬鹿にしています)。ブルーカラーのビザを取れない要因は外国人側にも問題がある事もお調べ下さい。また、ホワイトカラーの人もビザ取得が今は困難です。毛受さんクラスなら経済学的視点からの話もして欲しかった。基調講演はもっと新しい情報・知識を話して欲しい。全て知っている、調べればわかる事ばかりでした…。修士課程で議論済。②中山先生のお話は真実、そして今後やらないといけない事です。優良な受け入れ企業は有ります。しかし、営利しか追求しない監理組合も多く存在します。トラバースの様な取組みは絶対に必要です。自分が顧問をしているセンター経営者に伝えたい。③CINGAの存在はもっと発信していくべき→特に日本語学校へ周知して欲しい。
- CINGAの説明が少し内容に乏しい印象。
- (株)トラバースの様なきちんとした技能実習生の受け入れ体制を整えている企業紹介の事例がとても参考になった。時間の制限もある中で大変だと思いますが、A分科会ではシステムや制度の話が多かったが、もう少し現場のニーズや声も紹介していただくと良かった。ただ、システムや制度、東京都全体の取組みの概況がよくわかり、とても参考になった。
- 外国人増加の現状や日本語教育支援について様々なお話を聞く事が出来てとても勉強になりました。日本語ボランティア活動に興味を持ちました。
- 日本で働く外国人とその家族が沢山いるのに、技能実習生という制度で来日する人がいる等、不可解な事が多くありましたが、良くわかりました。CINGAの存在が知れた事は良かった。
- 必要な情報が得られました。

- 国の政策がわかって良かった。
- この時期に技能実習生の実情を知る事が出来て良かったです。
- これから、日本にも外国人が増えていくので、覚えておいた方が良いと思ったから。自分の地域にも外国人を支援している人がいるので、その人の苦勞を少しでも知りたかった。

#### 満足できなかった

- ①登壇者が日本人ばかりである。この様なフォーラムには当事者である外国人の意見を聞く機会が絶対に必要で、当事者を外部に置いてしまっている A 分科会は事実上大失敗だと考える。企画者の見識を疑う。②外国人が支援、保護される存在であるという(暗黙の)前提が見えすぎていて(その様な面がある事は否定しないが)外国人を見下しているのが不快。外国人は一定の自己成長や社会貢献をしようとしている存在である事を忘れない様に！

#### どちらともいえない

- 現場の報告 3 名は時間不足。3 名中 2 名は講演内容の整理が不十分。

#### その他のご意見

- 1 名当たりの講演時間が短い(毛受さんだけ長くて不公平感が…)。受付完了メールが欲しい。ボランティア中心の内容だったが、日本語学校の話もして欲しい。
- また機会があれば参加致します！
- お疲れ様でした。
- 大変良いフォーラムですので、各分科会 50 名の定員は少し少ないかと思いました(80～100 名)。
- ありません。時間通りで素晴らしい。
- 質問票を出させる形式は効率的な時間の運営方法で良いと思いました。
- 有意義なフォーラムだと思います。今後も続けていただきたく存じます。
- 質疑応答の時間がもう少しあれば良いと思います。
- 国際交流協会が外国人防災を担当している。“個人情報”の壁有り。つまり彼らにアクセスする事が非常に難しい。何か良い方法は無い物か？
- とても有意義なフォーラムですので、もっとマスコミでの宣伝、また、フォーラム回数の増加を考えて頂きたいと思います。
- 音響の問題かと思いますが、サーっとした音(スピーカーから流れている…?)がずっと聞こえていて、少し耳に優しくないと感じました。講演者のお話と重なって、聞き辛かったです。
- 資料の PC ファイルでのダウンロード(公開)は可能でしょうか。
- ワークショップを交えてのご講義、大変感動しました。早速心していきます。
- 中野ゼロには建物がいくつもあるので、開催される場所でポスター等があると良かった。

#### ■ B 分科会

##### 大変満足

- 色々な勉強をする事が出来ました。通訳について、色々な参考になりました。
- 今までこの様なフォーラムに参加した事が無かったので、様々な分野の専門家のお話が伺えて良かったです。ここでの意見が医療通訳のシステム作りに繋がる事を期待します。

医療通訳は多言語コールセンターの一部の業務として携わっています。通訳の質を上げ、社会の役に立てるよう努力していきます。

- 登壇者の方が、実際の現場対応をされている方で、実際の対応がわかって良かったです。
- 自分が普段関わりを持たない分野を学べた。
- 業界の基本的な知識だけでなく、実際の現場の声や状況が詳細に盛り込まれており、大変勉強になりました。東京都と国際交流委員会さんとの連携により、ポジティブな面が今後増えてくる事を期待しています。
- 仕事はしていないが、韓国語通訳案内士の資格を持っており、医療通訳に関心があって参加しました。医療通訳がいかに難しいのか理解出来ましたが、現在ボランティアグループで外国人に日本語を教えているので、阿部先生のお話が学習者を支える上で大変参考になりました。
- 医療通訳の最先端の現場の話聞くことが出来た。
- 充実した2時間でした。多くの事を学ぶ事が出来ました。また、会場の皆さんの質問についても、大変参考になりました。ありがとうございました♡
- 自治体の方々の相談通訳の現状を含め、東京都の取組み、医療通訳の育成(養成)システムの構築方法、そしてこころの医療を専門とするクリニックの話等、多岐にわたる話を伺えてとても参考になった。また、後半のQ&Aでファシリテーターの高田さんの進行方法ややり方が非常に素晴らしかった。
- 論文等で拝見していた先生方のお話を直接聞く事が出来た。
- 様々な立場から直面する問題について、まとめて頂き全体像がより把握出来た。私のところでは医療通訳ではなく、診療支援員としてネイティブスタッフの通訳に勤務してもらっております(結核)。最後に阿部先生の言われた必ずしも中立的立場での通訳である必要は無いという考えに大変勇気づけられました。
- 医療通訳の課題について現場の声を聞く事が出来た。
- 都の財源の使い方、状況等、食い込んだ課題まで聞けた事は貴重でした。
- 色々な立場からの貴重なご意見を伺う事が出来、新たな発見、通訳者、異文化交流への再確認も出来ました。ありがとうございました。
- 社会で必要とされる医療通訳の分野を初めて学び、自分の中でのスタートになった。

## 満足

- 医療通訳に関して幅広く議論される貴重な機会でした。通訳以外で外国人患者をサポート出来るかどうかの話も出ると尚良かったと思う。都の方から誠実な今後の取組みについて話が聞けて良かった。
- とても内容のある議論が出来ていた。当事者からの話を聞けて良かった。
- 医療通訳のシステム作りについて、主に都の現状、医療者としての立場と、色々な角度からのお話があり、とても参考になりました。ありがとうございます。
- 現場の情報を得る事が出来た。
- 医療についての視点を色々インプット出来て良かった(小生は全く知識が無かったが、色々な課題を聞けました)。一点コメントします、アンチスティグマが良くわからなかった。
- 現状についての理解が深まりました。
- 医療従事者や外国人支援に携わっている団体の方等、様々な立場から医療通訳の重要性、

現状、課題をお話しいただき勉強になった。

- 医療通訳のシステムの問題と現場で診療に当たっている方の話の両方を聞く事が出来て良かった。
- 通訳者と支援者としての関わり方がよくわかりました。人材育成の為にこれからもフォーラムの開催を希望します。
- 非常に内容の濃い分科会でした。外国人の住民への医療サービスのシームレスな提供は基本的な人権を守る事にも繋がるので、自分で出来る事を行っていきたいと思います。AI等のテクノロジーをもっと活用する事は出来ないのか、という思いを抱きました。
- 医療通訳の現状に触れられて良かったと思います。今後の方向が分からない点が多すぎなのが不安です。
- 医療通訳の課題や今後の対策等、伺う事が出来ました。良かったと思います。
- ①医療通訳現場の実情がクリニックの経営者から生の声として伺えた。②各発表者から、今何が足らなくて、何が必要か等、提案が理解出来た。
- 医療通訳者・医師・都の職員、それぞれの立場から貴重なお話を聞く事が出来、とても良かった。現実に通訳を同席させて病院にかかる事が出来る人は、ほんの一握りだと知る事が出来ました。
- 医療通訳について、都の方針、個人の素質等、聞いて良かったです。
- ボランティアセンターとして、多文化共生、外国人支援を行っていますが、医療通訳ボランティアの要請もあります。高い専門性が求められる事はわかっていましたが、何か連携出来る事はないかと思い参加しました。解は得られませんでした。支援のヒントは見つかりました。ありがとうございました。
- 患者が在留の場合、日本語教育の補償、医療通訳の育成(質と量の確保)と雇用の創出、医療者側のアプローチ(簡潔で易しいことばを使う)、この3つが不可欠だと感じました。この3つを上手く機能させる為に、国の支援が必要になると思います。
- 都の今後の方針を聞く事が出来た。

#### どちらともいえない

- “医療通訳”の育成は、多くの団体で10数年、もしくはそれ以上行われているが、医療現場にいる者としては、医療通訳をアレンジする事が間に合わないのが現状である。外来にwalk-inでいらっしゃる患者さんを断る事なく受け入れる事も多く、どの医療者もアプリを駆使して英語以外の母語の患者さんに対応している事も知って欲しい。間に“通訳”を介する事でのトラブルもある。患者さん、一医療者双方の為に、翻訳アプリを効果的に活用している好事例も紹介して欲しい。都の対策として、生産年齢人口減—helpを要する人の増加に対し、“人”を多く頼らずAIも上手く活用しながら、多言語コミュニケーションできるツールの開発を進めて欲しい(日本人でも医療用語は難しいので「やさしい日本語」の習得は医療者の課題)。医療だけでなく介護でもひつようになるはずで、すでに地域包括支援センターでも双方が困っています。

#### その他のご意見

- 今後、東京都として医療通訳の登録・派遣システムを考えておいでかどうかもお聞きしたかったです。(ボランティア、有償とも)
- この様に集まって直接お話を伺える機会を、多くの方に提供できるように広い会場でやって欲しいです。また、直接意見が届けられる様、ネット上でのフォーラムもあると良

いと思います。

- 50名しか会場に入れず、締切が早かったので、もう少し広い会場(100名程度)での実施を希望します。
- 周りの皆さんとても暖かく、学生には無い巻き込み力を学ばせていただきました。
- 部屋が少し寒い。
- 司会者の運営がとても上手だった。
- 会場、少し室温が低く寒かったです。
- 会場の音響システムに問題があると思うのですが、発表された方の声が聞き取り辛かったと思いました。当方の聴力が低下したとも考えられますが、スピーカーの音そのものがこもっていて、女性の声は気にならなかったのですが、男性のこもった低い声はよくわかりませんでした。
- マスクの用意をありがとうございました。
- パネラーが急に変更になった際、変更者の紹介をもう少しして頂けたら、戸惑わなくて済んだと思います。最初の30分位は何について話しているのか、残念ながら口調も早く、良くわからなかったです。
- 質問票の回収方法を少し改善された方が良いのでは…と思いました。圧がすごい・急かされる・監視されている様。すみません、率直な意見でした…。

## ■ C分科会

### 大変満足

- 栃木県国際交流協会が取り組んでいる「やさしい日本語」はとても参考になりました。アレクサンドラ・シュワルツさん、岡本麗さんのお話は面白く、共感出来る事が多々ありました。
- 具体的な話を聞く事が出来た。登壇者が良かった(庵さん、田島さん等)。特に田島さんのお話ではやさしい日本語の取り組みを沢山色々されているのを知りました。
- 専門家、自治体、外国人、漢字圏、非漢字圏の方と違う立場からのご意見、わかりやすかったです。様々な勉強になりました。
- やさしい日本語を多面的、多角的に捉え、考え直す時間であった。
- 外国人の視点を伺えた事や、庵先生の考えを改めて知れて良かったです。
- やさしい日本語について、詳細な分析から、具体的な活動、外国人の立場等、様々な話が聞けたから。また、質問への回答も十分だった。
- やさしい日本語に関わる最先端の場で働く方や当事者の話を聞く事が出来て良かった。
- アレクサンドラさんのお話は大変興味深かった。
- やさしい日本語という物は前から聞いた事があったが、その前史、運用、外国人側の見方といった深い話は初めて聞く事が出来、新鮮だった。
- 庵先生の話がとてもわかりやすかったです。更に、お2人の体験談を聞く事でより、実用的になったと思います。身近にいる外国人の方へ声をかけてみたいと思います。
- 専門家の意見も外国人側の意見も聞けたから。
- パネリストのアレクサンドラさん、岡本さんのお話が聞けた事は有意義でした。政府、日本人の覚悟必要！！
- 著名な庵功雄氏の講演をお伺いする事が出来、本日本当に幸運でした。それも最前列で

伺いました。本日のテーマが私も知りたい学びたい内容でした。

- A分科会に引き続き参加しました。日本語学校で事務職をしていますが、留学生と日々接する中で、伝わらないな…と思う時がありました。そんな時、隣で先生と学生が話しているのを聞いていると、文章は出来るだけ区切って、接続詞は乱用せず、敬語は少ないの方が理解しやすいと学びました。災害時でも平時でも、やさしい日本語を使いつつ、どう伝えるか考える事が大切だと勉強しました。
- 「やさしい日本語」は地域社会の共通言語という考え方を知った事です。また、栃木県国際交流協会の取組みもとても参考になりましたし、在住外国人の方から日本語学習の経験談を直接聞いた事が良かったです。
- 日本の現状が大変よくわかった。そんなに沢山の外国の人々が日本で生活している事さえ知らなかった。日本語が上手に使えない(と良く言われる)私としては、これから“伝えるやさしい言葉”を目指したいと強く感じました。命に係わる減災の為に頑張ろうと思いました。
- 外国人生活者としての目線から具体的な話が聞けて良かった。シュワルツさんと岡本さんのお話で、いかに日本語が曖昧な言語であるかがわかった。庵先生のお話は多くの気付きがあり、大変勉強になった。
- 言語の専門家や外国人の方々から生の声を聞く事が出来た為。
- 色々な方面からのご意見を聞けて良かったです。
- やさしい日本語に①と②があり、それぞれの内容をより理解出来ました。
- やさしい日本語について、詳細に説明を受け、有意義でした。ゲストも多彩で良かったです。
- 色々な意見が聞けて良かった。研究も、自分自身の体験のお話も、面白くて楽しかった。
- 庵先生のやさしい日本語についての話は、まとめられた話で良く理解出来ました。自分関わっている仕事の今後の参考になります。シュワルツさんの話は、実体験と外国の方からの視点の話で、とても良かったです。なるほどと思う部分が沢山ありました。ありがとうございました。岡本さんの話も良かったです。
- やさしい日本語の大切さがよくわかったが、奥が深く、勉強と訓練の必要を感じた。
- 「やさしい日本語」の存在を知る事が出来た為。
- 専門の講師の方々の発表は新情報であり、大変参考になった。栃木県での取組みの発表は具体的で良かった。

## 満足

- 災害時の外国人支援について、情報発信の面で必要な事がわかった。機械翻訳はリスクがあるというのは常々感じているので共感出来ました。「伝えたい思い」があれば何度も言い回しを変えて伝えられますしね。災害対応をもっと聞きたかったです。
- 「やさしい日本語」で伝えるべき事は沢山ありますが、今日のお話を聞き、注意すべき事、配慮すべき点がまだまだある事を知りました。ありがとうございました。
- 庵先生の「やさしい日本語」の説明がとてもよく理解が出来た。
- 全般的な情報が得られて良かった。日本語教室の仲間にも伝えたいと思った。
- 「やさしい日本語」の最先端の取組みについて知る事が出来た事。A分科会の様に日本人だけでなく、非日本人がパネラー(当事者)として出席し、その話が聞けた事。
- 栃木県国際交流協会の方の実際の、台風19号でのやさしい日本語対応で困難であった点

の発表等、具体的な内容が聞けて良かったです。

- 各発表者の方、それぞれ個性的な内容で楽しく聞く事が出来ました。少し表現を工夫する事で伝わり易さが格段に向上するのであれば、全ての日本人が意識的に取り組むべきだと思います。
- 4人の講師の話は良く理解出来た。
- 栃木県の取組み、参考になります。外国人の視点での話はとても参考になりました。庵先生のお話は、導入レベルのお話でしたが、今日来場していた皆さんは、ほぼそのレベルは理解して参加されていたのではないのでしょうか。もう一段進んだ現在の具体的な取組みのお話があれば良かったと思います。
- 「やさしい日本語」作成の考え方やプロセスがよくわかり、役に立った。
- 庵先生の講演が非常にわかりやすかったです。
- 「やさしい日本語」に関する理解が深まった。
- 栃木県からの報告で、災害時の連絡網として外国人キーパーソンにお願いした事を知り、良い事だと感じました。
- 医療通訳をしていますが、災害医療についても学んだ経験があり、参加しました。色々な立場の方のお話を拝聴し、やさしい日本語の重要性を改めて認識でき、今後活動する上でとても役に立つと感じました。ありがとうございました。
- パネラーが多く、教授以外に栃木県国際交流協会の方、在日経験が長く日本語をそれなりに話せるドイツ・中国の方と様々な経験・意見を持った方がお話されて興味深かった。
- 明確な説明、証明の流れがとても良く、頭の中にすーっと入って来た。シュワルツ氏の明快なコメントが良かったです。「やっぱりネ、やっぱりネ」という感じで、まとめて下さったので嬉しいです。
- 「やさしい日本語」に翻訳する事が難しい事に苦労しています。1と2がある事がわかった。読んでわかる資料を配布したのは親切で良かった。

#### どちらとも言えない

- パネリストのお話は大変貴重で色々な事に気付いた。パネラーの先生のお話の内容はとても重要な事であると思うが、少しアカデミックな話のなさり方で、冗長な感じを受けた。

#### 未記入

- 国際交流協会で災害支援チームのリーダーをしているので、災害支援ボランティアの必須科目としているので。
- 江戸川区の地域ボランティアで「多文化共生」の活動を行っています。

#### その他の意見

- どういった意図で選ばれたパネリストなのかよくわかりませんでした(お話を聞いてなるほど!と思っているので不適切だったという訳では無いです)。
- 定員に達している状態なので、より多くの方に参加出来る様、工夫して貰えたらと思います。
- 今回のフォーラム勉強になりました。
- 田島氏、岡本氏の配布資料が無かったのが残念である。今回、A分科会は酷かったが、C分科会はとても良かった。しかし見方によってはフォーラムによって質的な差があるのは問題である。また、アンケートについてだがジェンダーが問題になっているこの時

勢に性別欄は必要なのか疑問である。

- 施設入口にも会場案内が必要。
- 午前の部にも記入させていただきましたが、今回の様な催しのパンフレットを図書館にも広く配布していただきたく思います。
- 有意義なフォーラムだと思います。是非お続け下さい。
- 田島さんの発表資料、是非配布頂きたかったです。
- 栃木の発表のレジュメを頂けたら有難かったです。

## ■D分科会

### 大変満足

- 高校生留学支援 AFS 日本協会ボランティアをしています。異文化理解をスムーズに少しでも深く行える様、ICL 活動(インターカルチュラルラーニング)を協会内で講習等を行い、学習しています。今日は、異文化間コミュニケーションを楽しみにして参りました。多国の実情が聞けて有益でした。文化ピラミッド、3 ステップ、わかりやすかったです。私共は問題解決の為に DIVE という 4 ステップを行います、その説明がよりわかりやすく出来るようになったと思います。勉強になりました。ありがとうございます！
- 自分も JICA(市ヶ谷)や UNHCR のイベントに参加した事があるので、親しみを感じた。配布された教材も参考になった。SDGs の学習もしているので、そういう事からも参考にしていきたい。コミュニケーションワークショップも楽しく学べた。外国の方が役をしてくれたので、わかりやすかった。
- ワークショップがとても有益と思いました。
- 異文化コミュニケーションについて、頭では理解しているつもりだったが、具体的な方法や背景について今回知り、より深く理解する事が出来ました。
- ワークショップ形式で楽しく学べました。
- 文化とは？異文化コミュニケーションに必要な事の理解が出来ました。技能実習生の指導に役立てたいと思います。
- 多文化共生のワークショップが体験出来て大変勉強になった。最後の「異文化に慣れていく道」が良かった。1 度で諦めない事が大切だと思った。
- ワークショップは、自分で実践したり、生徒に教えたりしている事を理解しやすく言語化していてとても良かった。
- 異文化の説明はとてもわかりやすかった。コミュニケーションのパターンも、今後の職場や人間関係を築く時に役立つと思います。
- SHARE の在日外国人母子促進について、タイムリーだったので今後の活動に役立てたい。異文化間コミュニケーションワークショップはシンプルかつ実践的で、活用したいと思いました。
- 色々と学ぶ事が出来ました。特に異文化理解。また、相手に尋ねる方法等、すごく勉強になりました。
- 今回得られた知識を、今後心に刻んで考えてみようと思います。

### 満足

- 前半の海外の活動報告は中々日本での日常に繋がらないと感じたから、期待した内容と少し異なりました。また、ワークショップとあったので、もう少し会場/参加者と共有

できる物かと思った…。ただ、全体としては地域の活動等、とてもわかりやすく、良い時間でした。

- 言葉の壁により、伝えたい事が相手に伝わらないもどかしさを感じる事が多々あります。今回の講習ではワークショップも有り、とても勉強になりました。
- 特に最後のワークショップは時間が押して勿体無かった。
- ワークショップは興味深かった。
- 渡辺さんのワークショップ、異文化コミュニケーションの3ステップは参考になった。時間が無かったが、フロアでのワークをもう少し重ねられたら面白かったように思います。
- 4つのコミュニケーションパターンがとても面白かった。今後、役に立てたい。
- 4つのコミュニケーションパターンと3つのコツを頭に入れながらコミュニケーションしていきたいと思います(ついついやってしまっている事があるなと思いました)。ありがとうございました。
- 海外・国内での外国人に対する活動を知る事が出来た。相手を理解する方法がわかった。

#### 満足できなかった

- ワークショップのシナリオに無理があり、あまり伝わらないのでは？前提的に予定調和的？これも異文化？

#### どちらとも言えない

- 告知されていた説明から期待される内容とちょっとかけ離れていた。D分科会の内容、かなりざっくりしているので具体的に書いておいて欲しかった。あと、発表者が早口すぎて集中して聞けなかった。ワークショップは良かったと思います。

#### 未記入

- 海外・国内の事例に加え、具体的な異文化コミュニケーション実践法を学ばせていただき、非常に参考になりました。早速利用したいです。

#### その他の意見

- パネラーの方々の活舌の良い適度なスピードはとても聞き取りやすく、内容も十分に吸収出来ました。
- 異文化間コミュニケーションワークショップには活動が有り、良かったです(時間が足りなかった)。
- 渡辺カウンセラーのワークショップが非常に面白かった。外国人のみならず、日本人同士の意思疎通にも役立ちそう。

令和2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 3F

電話 03-5294-6542

FAX 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

