

みたか国際化円卓会議第 13 期 第 3 回会議録要旨

日 時	令和 6 年 3 月 25 日（月）18：30～20：00
会 場	三鷹市教育センター 3 階 第三中研修室
出席者	委員 9 名（欠席委員 5 名）、事務局 4 名 傍聴 1 名
【当日配布資料】 （資料 1）マチコエ（三鷹市市民参加でまちづくり協議会）政策提案（平和・国際交流グループ） （資料 2）マチコエ政策提案 資料編（平和・国際交流グループ） （資料 3）第 5 次三鷹市基本計画（国際化抜粋） （資料 4）第 2 回会議録要旨 （資料 5）第 13 期委員名簿	

【記号について】	
・	委員の発言
→	事務局の発言
【議事内容】	
1 第 13 期議題について →資料 1～3 をもとに説明。 →第 13 期は、外国籍市民の生活支援をテーマに、暮らしに役立つものを作ることに決定した。本日は、今期作成するものを 1 つに決めたい。前回の会議では、外国籍市民の方がどの病院に行けば良いのか分からない、という事例が挙げたが、「こんなものがあると良い」という発想で話し合っていたきたい。 ・やはり病院が一番困る。特に外国人が診てもらえる病院は貴重で、自分の言語でないと細かい症状が伝えられない。手術前は、同意書を外国語で読む体力もない。反対に、買い物は世界中のどこでもあまり困らない。困るのは病院や災害といった緊急事態のとき。他には、改正された法律が母国語で分かると非常に助かる。 ・今回アンケートを取った中で、意外と思うものはあるか。 →想像通りだった。社会保険や福祉のこと、税金の手続きなどは日本人でも難しい。外国籍の方にとってはさらに難しく、伝えきれていないと思う。 ・税金の対応は難しい。自分で確定申告をしているが、税務署でも e-tax でも大変。年金はきちんと納めないといけなとか、収入によって納税額が決定するなど、全て確定申告で決まるから、きちんとしないといけな。外国籍市民にとって分かりやすくするには、どうすれば良いだろうか。 →それは国税庁がやるべきことではあるが、市役所でも伝わりやすいようサポートする必要がある。市のホームページでも、やさしい日本語の自動変換機能があるが、どのくらい役に立っているか気になっている。そうした情報提供が広がる必要がある。 ・昨年税の相談窓口に行ったが、日本語が分からないとこうした情報も得られない。困ったときはこちらへ、という情報を伝えられたら良いと思う。 ・夫婦ともに日本語が話せない知り合いが多くいる。以前、彼らのお子さんが病気になりサポートをした際に、日本語が話せない市民の方にとっても、より住みやすくなれば良いと感じた。私は、紙ベースのものをデジタル化することが一番重要だと感じる。デジタル化されたものは外国	

籍市民にとって非常に便利。例えば三鷹市内の色々なガイドマップが多言語でつくられているが、それらを紙ベースでもらっても忙しい日常生活の中で読み切れない方が大半。例えば市役所の入口や三鷹駅にQRコードを設置し読み取ると自分の分かる言語で表示されると非常に便利。

- ・今、病院に通っているとの話だったが、それは日本語での対応だったか。
- ・そうだった。日本語で話せたからよかったが、話せなかったら本当に大変。

例えば病院や駅構内、学校など、外国籍市民が多く利用する施設にQRコードを設置すると良いのでは。日本語が話せない方にとって不自由なことが多いのは間違いないので、そこをうまく解決していきたい。

- ・目の不自由なイギリス人の知り合いがいるが、日本は音声アナウンスが多く黄色いブロックがあるので住みやすく、イギリスは逆に情報が少なすぎて住みづらいと言っていた。日本はかなり住みやすい面もある。
- ・私は、病院には病気になってからではなく、検診など元気な時に行って慣れておくのが良いと思う。歯医者も定期健診に行くと日本の歯医者がどのようなところか知っておくと良い。何も分からないままで行くと、怖いし説明もできず困ってしまう。外国籍市民が一番知らないのは、日本の病院は本当に安いということ。安く受診できることが分かれば、もっと外国籍市民も病院に行くと思う。
- ・病院やクリニックもたくさんあるので、公的なものに載せるのは難しいかもしれないが、どこなら上手にやってくれるのかという細かな情報があると良い。例えばお腹が痛くなった時にQRコードにアクセスすると、今日受診できるクリニックが分かると良い。福祉のことは日本人でも情報に辿り着くのが難しい。誰にどう聞けば良いのか、どこで調べれば良いのかという情報にもっと簡単にアクセスできると良い。
- ・中国から来日している方は年齢が高い方が多く、日本語がほとんど分からない。皆さんと同じように、特に病院で困るようである。医療通訳の方が病院にもっといれば良いとも思うが、先ほどの意見のように軽い状態のときに病院に行き慣れておくことは大事。皆さんかなり我慢して、これ以上我慢できなくなったときに病院に行くからなおさら状況が悪くなってしまう。こういうことを外国籍市民がもっと知るきっかけがあると良い。
- ・だいぶ前に、違法のビザで日本に入国したイラン人が、病気になっても病院に行かず肺炎になり亡くなってしまったことがあった。不法滞在だと怖くて病院に行けない人もいる。かなりセンシティブだがこうした問題もある。
- ・私の勤めている学校は留学生が多く、昔は学校周辺の情報を写真にまとめて渡していたが、最近の学生は分からないことがあれば聞いてくるので、その都度個別に対応している。三鷹市のガイドブックも入学時に渡しているが、活用しているか疑問。
- ・病院については、どの病院に行けば良いか分からないという問題と、病院に行ってもコミュニケーションが取れないという2つの問題がある。前者はマップやQRコード等で周知すれば良いが、問題は後者で、医師や看護師も多様な言語に対応できず、専用のスタッフを配置するにもコストがかかる。今は翻訳ソフトが進化しているので、それを有効活用できると良い。外国籍市民に向けた翻訳ソフトの活用を情報発信するのが良いと思う。
- ・翻訳ソフト等のサービスを認知し、アクセスできるようにすることが重要。三鷹市にも素晴らしいサービスはたくさんあるが、ITを活用して外国籍市民にも分かりやすく伝えられたら良い。最近は自然災害も増えてきているが、災害時の対応もスマホが一番効率的で分かりやすいと思うので、QRコードの活用もできたら良い。
- ・その他、病院以外で困っている話があれば。

・確定申告が一番大変だった。面倒でやれていない人や知らないふりをして逃げてしまう人がいることは問題。これは制度の問題なので、税務署のＨＰに英語版を作れば解決する話ではない。翻訳ソフトも専門的な話になると対応できない。病院でもきちんと言葉が通じていないと責任が取れないので、使いたくない人もいると思う。

・三鷹市は昔から外国人に対してよく取り組んでいるので不満はない。先日も韓国から遊びに来た親戚が、スマホ１つあれば翻訳もできるので全く困らないと言っていた。

・学校について、手続きや先生との会話など、何か困った経験がある方がいれば。

・外国籍の子どもをサポートしている友人から、学習はできるが日本語が十分にできなかったために小・中学校は特別支援学級に通うことになった話を聞いた。その子は工業高校を希望していたが、特別支援学級の先生に内申書を作成する知識が無かったために、友人達が色々な方面に働きかけ結果的に志望校に入学できたが大変苦労したらしい。子ども自身は学習能力があるから日本語も分かるようになるが、日本語の分からない親とのコミュニケーションが大変だったようである。

・私の子どもは小学校６年間でシンガポールで過ごした。学校には英語が第二言語になるＥＳＬ制度という子ども用のシステムがあり、そこへ通っているうちに２～３か月で英語を話せるようになった。日本でもＪＳＬのような制度を導入出来れば外国籍市民の苦労もだいぶ少なくなると思う。

・市外の高校に行った際、大学に進学するには言語的にも経済的にも問題があるため難しいと聞いた。アルバイトをしながら日本語の勉強もするため時間が足りず、別の枠がないと大学に進学できないという問題が想像以上に多く驚いた。

→三鷹市では日本語学習機会の拡充として、ＭＩＳＨＯＰで大人向け、子ども向け双方の日本語教室を行っている。このサービスを知らない外国籍市民が多いという課題もあり、安心して暮らすための情報発信、先ほど皆さんからも挙げたＱＲコードやデジタル技術の活用等を通して、必要な方へ確実に情報を届ける努力をする必要があると考えている。学校で配られるペーパーも、日本語でしか書いていないために伝えきれていないといった課題に対し、教育委員会とも連携して取り組んでいこうと考えている。

・外国籍市民もそれぞれ経験やニーズが違う。例えば日本語のレベル別に色分けしてどれを見ればよいかを示す等の方法で提供されるとありがたい。資料もありすぎると、自分にどれが合っているか分からず不安になってしまう。

・三鷹市のアプリはあるのか。アプリをダウンロードして、包括的にわかりやすく情報を得られるようになると良い。各言語で翻訳機能も付いていれば理解できる。アプリのダウンロードを強制は出来ないが、アプリに情報を集約させ活用してもらうことで良い情報提供になる。

→今は子育て、健康、地域通貨と目的別でアプリを作っており、ご提案いただいたような三鷹市全般的なものはない。ＨＰだと自分からアクセスする必要があるが、アプリはダウンロードしていれば市から通知を送ることができる。かなり費用はかかるが重要なキーワードになってくと思う。

・各情報を繋げられれば非常に良いものになるし、アプリは非常に有効活用できると思う。

・ガラケーの人はアプリを入れられない。テクノロジーに頼った解決策が多いが、回覧板など顔をあわせることで繋がりが生まれる。

→町会や自治会は地域の任意でやっているのが現状だが、年々加入率は下がっており、今は４割弱程度と思われる。

・忙しい人は嫌がる。今は日中不在の家庭も多いので何度も訪ねなくてはならず、また多少でも

町会費を払う必要がある。昔はお祭り等もあったがコロナで更に途絶えてしまった。近隣住民と親しくなりたいという人がどんどん少なくなっている。

- ・ 結局、最終的に何を作るか。情報はあがるがそこに繋がっていないことが問題。

→アプリは良いアイデアだが、時間や費用がかかるという点で円卓会議の性格に合わない。病院や災害の緊急時に非常に困るという話が出たが、命にも関わる重大な問題なので、緊急時に必要な情報に特化したもの、マップや医療機関、また医療機関で対応可能な言語に関する情報等が考えられる。細かい情報はQRコードから読み取っていただくようにする方法もある。そしてそのペーパーに、通訳ボランティアのサービスや翻訳ソフトの活用という方法もあることをあわせて掲載すると良いのでは。通訳ボランティアについては、市役所の手続きや病院などへMISHOPでボランティア派遣を行っているが、知らないために使えていないこともある。緊急時のパンフレットを作り、そこに「ここに尋ねればこういうことができる」という情報をまとめるのも1つかと思う。

- ・ MISHOPの情報を知らない人が多いので分かるようにしてほしい。今日紹介されたアンケートもMISHOPのイベント参加者から集めたものだが、参加してもMISHOPで何をやっているかを知ることまでには繋がっていない。

- ・ MISHOPの登録者数、特に通訳、翻訳のニーズが少ないので、周知を頑張してほしい。

- ・ 市役所に限らず、情報量が多すぎて逆にノイズに感じる。日本人は情報が多いのが好きだからYahoo!の人が多いが、我々外国人にはGoogleの必要な情報のみが出てくるインターフェースが合う。情報のチャンネルをまとめるべき。

→緊急時に必要な情報をまとめたものを作るのも1つのアイデアで、そこに必要な情報の取捨選択を今後進めていくと良いと思う。

- ・ 分かりやすくアクセスできる体制をつくれば、住みやすい三鷹市に繋がっていく。

→皆さんは地震など災害時の自分の避難場所をご存知か。非常時、災害時に特化したものにするのも良いのでは。

- ・ 避難時の情報は非常に大切。国によって非常時の考え方は違うが、例えばどの程度の地震なら避難所に行けばよいか、避難所には何があり、何が解決できるのか分からない。避難場所の情報について、非常事態のタイプ別にまとめて作ると、非常に役立つものになる。

- ・ 誰でも分かりやすい、ニーズに合ったものである必要がある。外国籍市民といっても、日本人の家族がいる人と日本語が分からず独りで暮らしている人とでは全くニーズが違うので、そこに気を付けないと、せっかく良いものを作ってももったいない。

2 次回日程・その他

→第4回会議は8月頃の開催を予定している。時期が近くなったら日程調整をする。次回は具体的に何を作るかというところを考えていただきたい。

- ・ 市が把握している各委員のメールアドレスを共有していただくことは可能か。

→市が行っている会議で個人情報の関係もあるため、一度事務局からメールアドレス共有の同意を確認したうえで対応する。

以上