新宿区多文化共生連絡会　会議要旨

分科会①：「プラザの在り方検討について」

日　時　：　平成２３年３月８日（火）　１３時３０分から１５時３０分
会　場　：　新宿区役所第２分庁舎分館１階会議室
参加者　：　８名
（東京日本語ボランティアネットワーク・梶村勝利、在日本韓国人連合会・李承珉、NPO みんなのおうち・小林普子、プラザ相談員・ゼンマ、大久保いぶき町会・植木康次郎、新宿女性海外研修者の会・浅見美恵子、新宿区・月橋達夫、宮端啓介）

～開会～

Ａ：それでは次第にそって進めさせていただきます。最初に中間のまとめを受けてということで、ご説明をいただきたいと思います。

～中間のまとめを受けて～

【資料１”中間のまとめ後の進捗状況について”の説明】

Ｂ：本日配布の資料は、前回の１０月の全体会のときに、皆さんにご承認をいただきました中間のまとめを受けまして、今までどういうふうな取り組みをしてきたか、ということをまとめたものであります。順番に簡単に説明しますと、まず利用者アンケートを実施しよう、ということで、全体会のときに皆さんから質問項目について、ご討議をいただきました。皆さんのご討議の内容を受けまして、日・英・中・韓４言語でプラザの来館者を対象に上旬からアンケートを実施いたしました。この結果については後ほどご説明させていただきます。それから次の懇談会の実施についてですが、利用者懇談会や個人利用者を対象とした交流会など、プラザを利用している団体相互の紹介や情報共有を図っていくべきではないか、というご意見がありました。プラザが設立されて５年が経つのですが、今まで利用者同士の交流がありませんでした。今回初めて利用者懇談会を開催いたしました。そのときに出席された団体は４団体と少なかったのですが、それぞれの団体が初めて顔を合わせてお互いの活動の紹介や情報交換をしまして、参加した方からは非常に有意義な会になった、というご意見をいただきました。今後利用団体などの交流というのは定期的に実施していきたいと思います。３番目にパソコンの設置というご意見がありました。これは利用者アンケートのなかの質問項目に入れましたので、のちほど結果を踏まえた検討というところでご説明させていただきたいと思います。また、４番目の子どもの利用について

ものちほどご説明させていただきます。場所の検討につきましても同様です。

それから大きな２番目ということで、プラザのＰＲについてですが、外国人登録に来られた方の待ち時間を活用してプラザをＰＲしたらどうか、というご意見があります。これは来年度の取り組みになりますが、外国人登録の際の待ち合いの場所で大型モニターを設置しまして、ここで視覚的なＰＲをする予定です。ＤＶＤで区が２年前に作成しました「はじめまして新宿」というＰＲビデオを放映したり、これからもＰＲするための素材を作っていきたいと思います。この「はじめまして新宿」に多文化共生プラザを紹介する内容が多く盛り込まれていますので、こうしたものを活用してプラザのＰＲをしていきたいと思います。

次に広報紙の活用についてですが、広報しんじゅく２月１５日号におきまして、なるべく人目に触れるように１面で多文化共生連絡会を紹介しました。なおかつ８面で多文化共生プラザの紹介をさせていただきました。あと、ホームページについては多文化共生連絡会での話し合った内容や活動状況をアップしております。

最後の３番目のイベントの実施についてですが、これは皆様からのご意見をいただきまして、多文化共生連絡会が主体となった多文化共生フェスタを３月２０日に実施します。またこのフェスタの検証をしながら、来年度より活性化したイベントを開催していけるように検討していきたいと思います。簡単ではありますが、以上が中間のまとめを受けてのその後の進捗状況になります。

～意見交換～

Ａ：利用者懇談会は４団体が参加されたとのことですが、どのような団体が参加されたのでしょうか。普段よく利用されている団体なのか、それともたまに利用をされている団体なのか、そのあたりはいかがでしょうか。

Ｃ：参加された４団体は定期的にプラザを利用されている団体になります。たとえば、日本語教室であるとか、韓国語を教える団体であったりですとか、日本語の本を読む団体であったりです。皆さん、ご自分たちの活動は熱心にされているのですが、他の団体さんがどういう活動をされていて、どういう方たちがいるのか、ということを知らないということがあって、その懇談会の場で情報交換ができたということで今後団体間での人材交流などもしていければ、という話しもでました。懇談会をきっかけにいろんな団体の情報を区のほうでも紹介していければと考えています。

Ａ：懇談会に参加された利用団体の多い少ないに関しては、あまり人数が多すぎても、話しが散漫になってまとまらないので、逆にこのくらいの人数のほうが話しとしては実のあるものになると思います。それでプラザの場所に関してはどうでしょうか。場所が分かりにくいですとか、どこか移転するとか、アンテナショップのようなものを設けるですとか、

そのような話しはございましたでしょうか。

Ｂ：何かしら場所の検討をするのであればどこがいいのか、もし大久保がいいのであれば適当な場所があるのかなど、きちんと調べなければいけないと思いますので、ここはかなり大きな問題だと思います。

Ａ：皆さん、いかがでしょうか。プラザを利用しやすくするために何かご意見ございますでしょうか。なければ先に進めさせていただきます。

Ｂ：一つは場所の話しで言わせていただきますと、比較的区役所に近いということはある意味プラス要素ではあるのかなと思っています。外国人相談もやっていますし、子どもの問題ですとか行政に関する問題についても相談を受け付けていますので、適切な行政機関に繋いでいけるということではプラザから近い区役所に案内できる、ということでプラス要素もあると思います。分かりにくい場所にある、というご意見もその通りなのですが、区役所との連携という意味では比較的適当な場所にあるのかなと思います。

Ｃ：地理的な場所としては便利なところにあるという意見が大多数を占めています。ただあのビルのなかで１１階のどこに、ということで分かりにくいということもあるかと思います。そのあたりの案内をどうするのかということがあります。

Ａ：あとはイベントについてですが、何かご意見ございますでしょうか。

Ｂ：本来どんなものをやっていくのか、という企画の段階から連絡会の皆さんで話し合っていただいて、実行委員会のようなものをつくって長い時間をかけて作り上げていくのが理想的だと思うのですが、今回は一度試行的に、実験的にやってみたいということで企画をしました。時間的な余裕もあまりないのですが、一度やってみて来年度に繋げることができればいいなと思います。

Ａ：他の皆さんはいかがでしょうか。

Ｄ：イベントのお手伝いということで私たちは何時くらいに行けばいいでしょうか。資料をみますと７時３０分となっているのですが。

Ｂ：７時３０分というのは職員の出勤時間でして、お手伝いいただける皆さんはもう少し遅い時間になります。今どこの場所にどれくらいの人数が必要かということを事務局のほうで最終的なまとめをしておりますので、最終案をもう少しお待ちいただけますでしょうか。

A：それでは一応ご報告をいただいたところで次に移りたいと思います。プラザの利用者アンケートの結果についてご説明をお願いいたします。

【資料２”プラザの利用者アンケート調査結果について”の説明】

～意見交換～

A：ありがとうございました。検討項目についてですが、いくつかに区分はできそうですね。このなかで一つは日本語の勉強の問題、それから図書の問題、あとは情報、そういったところに区分できると思います。

C：ジャンルでいうと日本語学習というのはプラザの場合、日本語教室というのと自習の環境という二つに分かれるんですね。

A：勉強をするなかで、特別に相談をできる人がいるというのがプラザを利用するにあたって、それをサポートしてくれる人たちがいるといいのではないでしょうか。

E：よろしいでしょうか。このアンケート調査をみると日本語教室がそこにあるから、プラザが日本語教室のためにあるというような感じに受け取れます。

C：この回答数のなかで日本語教室に来ている人にもたくさん聞いているということがあって、そのあたりでバランスが妥当かどうかということもあると思います。

E：プラザが日本語教室のためにだけある、というふうにみえてしまいます。他の目的で利用をしたくても日本語教室をやっているから、日本語を勉強したい方にはベストかもしれないけれど、逆に他の目的で利用したい方にとってはどうか、そのあたりのことはプラザが「そもそも論」としてどういう目的で使われるか、ということを考えないといけません。それと、これは利用している人にだけ聞いているわけですよね。利用していない人の意見をどう反映するかということを考えてほしいと思います。

C：全体会のなかでもそういうご指摘がありました。今回利用者アンケートということで利用者を限定にアンケートを実施したのですが、全体的なプラザのアンケートというものも今後実施していく、という方向性はあります。

F：利用していない人にアンケートを回答いただくということは非常に難しいことです。

Ａ：現実問題として難しいです。まずできないと思います。

Ｆ：プラザを利用していない方、今後利用してもらえるかもしれない方には、２０日のイベントのときに単純なアンケートを取るようなことしかできないと思います。どのくらいの方がイベントに参加してくれるか分からないですが、そういう人たちから出てきた意見のほうが逆に有効になるのかな、と思います。難しいアンケートではなくて、簡単なアンケートでいいです。

Ｃ：イベントのときにはクイズをやって、そのクイズに簡単なアンケートをつけてそれをデータにして使いましょう、ということは考えています。

Ｂ：昨年、プラザで満足度調査をやりました。そこで聞いた項目とかぶっているところもあるのですが、前回やった満足度調査というのはもうちょっと質問項目が少なくて、簡単なアンケートでした。今回それに加えてパソコンのことですとか、子ども連れの利用のこととか、もう少しつっこんだことを聞いてプラザのニーズを掘り起こそうということが目的で実施しました。さきほどの日本語学習がほとんどというのは、確かにおっしゃるとおりでプラザの目的の一つに日本語学習支援というのがありますので、それはそれで活用されているというところは意義があると思います。実際にアンケートの結果をふまえて、もう少し使い勝手がいいと言いますか、よりニーズに即したプラザにしていくためにはどうしたらいいのか、というところはなかなか掘り起こしが難しいのかなと思います。パソコンのことや子ども連れのこと、そのあたりを聞いてある程度の反応は返ってきているので、そのあたりを活かすということはできると思います。

Ｆ：アンケートの数が５４、これではどういう結果になっても説得力がないと思います。少なくとも１００人くらいの回答がなければいけないと思います。

Ｄ：問題は設問の数が多すぎるということだろうと思います。これまでいろいろなイベントをやってきたなかで、アンケートの設問を見るとせいぜい７問くらいだったと思います。設問の数を極端に減らしてこちらが知りたいことだけを聞く、ということにしないとアンケートは成り立たないと思います。

Ｇ：今皆さんがおっしゃっているように、私なんかもアンケートを取るときにはＡ４ペラ１枚を原則にしています。アンケートを取ることによって何が一番知りたいのか、ということをもっと絞ってやらないと答えるほうも答えづらいと思います。

Ａ：皆さんから出てくる問題というのはだいたい予測されていたものですよね。具体的にそれをどうするの、ということになると思うんです。アンケート論がどうだこうだということではなくて、具体的にこれをどうするのということを話し合わないと、アンケート論で終わってしまいます。

Ｅ：そもそも何のために多文化共生プラザがあるのか。あるなかでこういう利用の仕方がされているということなんだけれども、目的が何で、どうあるべきかというところですよね。

Ｂ：もともとプラザの目的というのが、前からも言っているように日本語学習と外国人相談と情報提供、あとはネットワークの構築の大きく分けて４つあります。これをやるために予算がつき、プラザが活動しているということです。プラザはようやく皆さんから周知されてこれまでに１２万人という人が来たけれど、もっとコーディネーターとしていろんな地域と地域を繋いでいくとか、コミュニティを繋げるとか、そういうふうな活動をもっとしていくべきではないかと考えています。プラザだけが多文化共生の拠点ということで、区全体としての拡がりがありませんので。

Ｃ：この利用者アンケートに関しては、中間のまとめにあったようにプラザを利用しやすくするためにアンケートを実施する、というところから始まっています。そういうことでアンケートの内容を検討していたということは少し違っていたと思います。結果的にこのアンケートで新たな発見があったかというとなかったということになるのですが。

Ａ：議論としては利用者アンケートだということですね。たとえば、日本語の勉強をしたいと思う方は多いと思います。ただ、情報提供の問題だとか、相談窓口のことは知られていないなど、そういう問題があると思います。だから、そういう点についてもっと強化しないといけないということがあります。

Ｇ：相談窓口に来られる方はどのくらいいらっしゃいますか。

Ｂ：年間の件数で言いますと１０００件くらいになります。来館だけではなくて電話での問い合わせも含めての件数です。本庁舎の相談窓口ですと年間５０００件くらいになります。圧倒的に区役所の相談窓口のほうが件数としては多いのですが。

Ｃ：区役所の相談窓口はそれぞれの部署、課の窓口から相談が回ってくるということがあります。区役所での補助的な面もありますので、相談件数が多いということがあります。プラザのほうは本当に初めから相談が目的で来館されますので、そういう意味では初めから重い内容を抱えて来られるケースが多いと思います。

G : 生活情報というものは具体的にどのようなものを提供されていますか。またはどういうものを知りたがっているのでしょうか。

Ｃ : 一般的には日本の生活習慣だったりとか、日本でのマナーのようなもの、近所付き合いをどのようにしていくか、というようなことだったりします。

G : 具体的な内容を伺いますと、日本語教室ですとか交流のようなものとは少し別ものになりますよね。たとえば、日本語教室などはあればあっただけいいじゃないですか。でも、生活情報とか外国人相談日をもっと多く設けて、スペースを多く取ればいい、ということでもないですよね。相談日はこの日ではない、といっても相談は来るわけですよね。だから特別そのコーナーとかページを設けなくても、こういうのをやっていますよ、というお知らせとか宣伝効果があれば､逆にその宣伝効果が広がって受け入れる態勢というのはあるのでしょうか。

B : 言語が日によって決まっていたりしますので、毎日どの言語でもどのような相談でも大丈夫です、ということはなかなか難しいということがあります。ですので、プラザで当日やっていない言語に関しては区役所の相談窓口でやっていたりします。

G : そうなりますと、その二つを充実させていくということは難しいということになりますね。日本語での相談はできると思いますが、このアンケートをみると来日１年未満の方が多いと思いますので、なかなか日本語で相談するということも難しいと思います。

A : あとは、相談件数が１日平均３人であると相談窓口の人的体制をとっていてそれがきついのか、そうでないのか、という問題がありますね。それが中国語に偏っているのか、それとも最近はミャンマー語の人が多くなってきたのでミャンマー語の相談人が足らないとか、そういった質的な問題をもっと解決しないといけないと思います。相談の内容を分析してみて、それによって対応することができるのかどうか、という問題になってくると思います。

Ｅ : もう少し突っ込むと相談をした人たちがその相談で満足したかどうか、本当に相談になったのかどうかを分析する必要があると思います。

G : 法律が関わるような難しい相談もありますか。たとえば、地域でゴミを出したら隣のおばさんに怒られてどうしたらいいのかといったような。それは町のルールをお教えすれば解決しますけれども､そうではなくて外国人であるがゆえに法的なもので困っているとか、

そういう相談などもありますか。

C:必ずしもプラザですべてが解決するわけではなくて、ここから専任の機関に繋いでいく、というケースもあります。まず最初に母語で困っている方の話しを聞いてあげて、ここで整理をしてしかるべき対応をする、ということもあります。それとはまた別に、逆にたとえば、区の日本語教室で勉強したいけれども言葉が分からなくて通訳をお願いします、というようなものもありますし、外務省から来た通知が分からないので訳してくださいというような相談もあります。少なくとも相談に関しては、利用件数が何かの評価になるというものではないので、相談件数が多ければいいということではないですね。

G:せっかくプラザの４本柱のなかに“相談”を入れているのであれば、相談窓口があります、ということをＰＲすると言いますか、明示することも必要だと思います。

D:相談窓口があります、ということは明示されてはいると思います。私なんかはプラザで相談をやっているということを知っているので、相談したいという人にはこういうふうにやってください、ということを言えるのですが、相談できるということを知らないという人もやはりいます。だからいろんな場所でプラザでは相談も受けていますよ、ということを職員の方にも、あとは出先機関、特に子どもサービスセンター、支援センターのようなところは一番外国の子どもなんかが来て困っているところだと思うので、そういうところでもっとうまく宣伝というか、そういうことができればと思います。

G：区の職員の方も知らないようなことが一般の方に知れわたるわけがないですよね。

B:いろいろと宣伝をしてはいるのですが、決して我々だけの問題ではないと認識しております。子ども家庭支援センターの話で言いますと、今度４月に東戸山中の跡地に大きな総合センターができます。今現在、家庭支援センターが３つで４月から４つに増えて、最終的には５つにしようという構想もあるようなので、そういうところとは多文化共生プラザとの連携をもっと密にしていきたいと思っています。

A:やはり周知の問題ですよね。２０日のフェスタのときにもＰＲをすることができますし、またそこでたとえば、プラザを知っていますか、というような簡単なアンケートをとってもいいと思います。

E:今後ワンストップセンター的な役割を担う、そういう場所にプラザがなっていくということはありますか。区としては多文化共生ということを謳っていますが、本当に多文化共生を進めていくのであれば、ワンストップセンター的なところにしていかないと言葉だけ、

きれいごとに終わってしまう気がします。プラザをワンストップセンター的なところに育てていくのであれば、専門職的な方も入れていかないといけません。そのあたりのことについて新宿区としてどう考えているのでしょうか。

Ｂ:区長のマニフェストにもありますが、２４年度から多文化共生推進会議を立ち上げます。来年度はどういう制度設計でやっていくかの準備期間ということになっています。そういう会を区政に直接提言していく、今おっしゃられたワンストップセンターをつくるですとか、多文化共生の推進については今みたいな話しではなくて、大きな予算をつけてやっていかなければいけないということを提言するための会にしていければと思っております。多文化共生推進会議について、どういう会にしていくのか、メンバー構成はどうするのか、機能をどういうふうなものを持たせていくのか、という基礎的な話し合いを是非多文化共生連絡会のなかで皆さんにご意見をいただいて、来年固めたいと思っております。

Ｅ：もし本気でやるのであれば、本当にやらないといけないし、これまで話し合ってきたこともワンストップセンターができればそれはそこですべて解決できることになります。今区役所でやっているのは入り口のところだけです。そのあとのフォローがありません。そのあとのことはすべて地元の住民の方がフォローをしています。だから本当に多文化共生を進めるのであれば、そのあたりのところを含めてやっていかないと、本当に困るのは入り口のあとのフォローのところなんです。

Ｇ：多文化共生プラザをハコモノにするかどうかですよね。

Ａ:他に何かご意見等ある方はいらっしゃいますか。それでは最後に３月２０日の多文化共生フェスタのことについて簡単に説明をお願いいたします。

【資料３”多文化共生フェスタ新宿２０１１”についての説明】

Ａ:ありがとうございました。次は２２日の全体会がプラザで開催されますので、皆さん、よろしくお願いいたします。

Ｂ:それでは本日はこれで終了させていただきたいと思います。皆さん、本当にありがとうございました。

以上