

# 新宿区多文化共生連絡会 会議要旨

## 分科会①・③：「しんじゅく多文化共生プラザのあり方 及び災害時の外国人支援について」

日 時 : 平成23年11月28日(月) 10時00分から12時00分

会 場 : 新宿区役所

参加者 : 9名

(東京日本語ボランティアネットワーク：梶村勝利、NPO みんなのおうち：小林普子、共住懇：山本重幸、新宿区社会福祉協議会大久保ボランティア・地域活動サポートコーナー：風見亜津子、新宿区女性海外研修者の会：浅見美恵子、NPO 難民支援協会：ブライアン・バーバー、新宿区：月橋達夫、宮端啓介、小滝靖)

### ～挨拶・資料説明～

区：本日はありがとうございます。今日は、初めての試みで「しんじゅく多文化共生プラザ（以下「プラザ」）のあり方」分科会と「災害時の外国人支援」分科会の合同開催となります。これは、前回の全体会で、プラザを災害時の情報発信の拠点と位置付けるという検討課題がある時に、「災害時の外国人支援」分科会だけで検討するのではなく、「プラザのあり方」分科会と合同で開催した方がよいのではないかとのご提案を受けたものです。それぞれにおいても具体的なテーマがあると思いますが、それらについても今日、併せて意見を交換していただければと思います。はじめに、事務局からそれぞれの今までの活動と今後の予定について説明いたします。

【配布資料に沿って事務局が説明】

### ～災害時の外国人支援におけるプラザのあり方～

区：今回は、2つの分科会に属していない方にも、「今回のテーマに関心のある方はご参加ください」とご案内を差上げています。最初に、災害時の外国人支援におけるプラザのあり方について、皆様のご意見を頂ければと思いますがいかがでしょうか。

新宿区の地域防災計画については、毎年、見直しをする予定になっています。今回、東日本大震災を受けて、「プラザを災害時の情報発信拠点として位置付ける」という趣旨の文言を、今回の見直しで追加する予定であることを区の危機管理課も言っています。具体的な大幅な地域防災計画の見直しは来年度になり、再来年度に抜本的な改正をして、また新たに地

域防災計画を出す予定と危機管理課から聞いています。今後、どのように具体的にプラザを発信拠点にしていくべきかについて、皆様から様々なご提案を頂ければと思います。

実際、この3月に、東京でも震度5ですが、プラザもハイジアビルの11階にあるということでもかなり揺れたということもあり、プラザにいらっしゃったお客様には避難をしていただきました。エレベーターが止まったり、階段を使って避難をしていただいたり、当日は、安全確認ということもありまして、夕方6時に閉館しました。ただ、翌日からは開館しております。プラザの物理的な問題も考慮しなくてはいけないのかもしれませんが、情報発信拠点とプラザを位置付けていく時に、具体的にどのような事を検討していかなければいけないのかということも難しい問題ではあると思います。

A：プラザがどれほど機能するかが問題だと思います。先日、仙台国際交流協会の方の話を伺いました。三日三晩、外国の方のために活動する組織が必要です。新宿の場合、プラザだけでなく、新宿未来創造財団も一緒になって上手く機能するのかどうかだと思います。災害時には交通は駄目になっているので、歩くか自転車で活動しなくてはいけなく、そういう状況下でどのような対応が執れるのかは非常に切実な話です。具体的にどう活動するかとなると、1つは体力のある活動できる人達をいかに確保するかです。3日間、仙台国際交流協会だけで動いたそうです。ただ、実際活動しようとするのですが、現状について様々なマスコミからの問い合わせが多くそれに追われて困ったそうです。

前々から仙台にはまた災害が来ると言われていて、かなり準備は進んでいたということですが、停電してしまうと何もできなくて困ってしまったそうです。プラザを拠点にすると言われても、実際どういうことができるのか、11階ではなく、もっと下に設置するとか、具体的にはそのような問題も出てくるでしょう。

B：分科会でも様々な意見が出ましたが、現在の条件では厳しいだろうとの見方にどうしてもなっていました。プラザを拠点とすると、通常業務との振り分けが必要になります。情報発信拠点と言っても、今日、明日すぐにできるわけではありません。緊急事態になった時にどのような組み立てができるかです。危機管理課はどのようなイメージを持っているのですか。はっきり言ってプラザは狭いです。各種業務をどうこなしていくのでしょうか。

C：外国人の方についてはプラザとしても、地区ごとの防災拠点との関係はどのようになりますか。大久保地区の外国人が避難所である大久保小学校へ行く場合、外国人はプラザへ行くのだとした場合、どのように切り分けるかを事前にはっきりさせておく必要があります。避難所が点在していることを考えると、事前にどうするかをかなり細かく決めておかないと、「地域で外国人のことは知らない、プラザで対応してください」という話になります。救援物資は、避難所に来て配られますが、「外国人の場合は、プラザに取りに行ってください」という話になってしまうかもしれません。

区：それはありません。

C：外国人の場合は、プラザに取りに行ってくださいという話になってしまう可能性があるということです。外国の方だと自分の避難所を知らない場合もあります。避難所があるということもわかっていないと思います。システムはできたけど、助けて欲しい人達に必要な情報が伝わらないのではいけないと思います。私もメーリングリストに入っているので、東日本大震災時には、多くのメールが来ました。震災関連の情報を外国語に翻訳した連絡メールが、1日で50以上入ってきました。それらをどうやって外国の人にどうやって伝えるかといった時に、例えば、パソコンを持っていなかったら伝えることができません。私は情報を持っていますけれど、伝え方がわかりませんでした。そういう意味の情報発信と、現実に生活をしていくための日々のことに関するものがあると思いますので、地域との協力が不可欠です。今回の場合は、あまり建物が壊れていませんが、壊れてしまったら身動きできない状況になります。そういうところまで含めて、どう解決していかなくてはいけないかということがあるのではないかと思います。

B：東北の場合は遠いので、被災者をどう受け入れるかの話だと思います。外国人の被災者をどこが受け入れるかの話だと思います。危機管理課が行うのでしょうか、プラザが行うのでしょうか。

C：今は、引き受けるのは地域であって、地域がどう受け入れるかについては、まだ調整中であることを危機管理課の方が言っていました。地域でどう対応するかを新宿区が考えているわけです。

D：落合の避難所の立ち上げに最初から係わってまして、毎年、避難所立ち上げ訓練を行っています。地域で行っているのは、3日間をどうしのぐかです。3日たてば、どんなに遠くに住んでいる新宿区の職員でも、自力で駆けつけて何かを行うのではないかと、しかし、3日間はどこからも支援がないということを前提にして避難所立ち上げを訓練しているのです。最近はいろんな物を使いこなせるようになりました。例えば、校庭にマンホール直結のトイレを取り付けるとか、負傷者を程度によって分けるとかです。しかし、感じるのは、どことも繋がっていないということです。消防署は繋がっていて当たり前だと思われていますが、結構、繋がっていません。いざ事が起こった時には、現場だけで判断しなくてはいけない事が多いです。落合は、商社に勤務している欧米系の外国人が多いです。挨拶くらいは皆さんしますが、日本語がどのくらいできるかはわかりませんので、繋がりを確保しておくべきだと思います。避難所の立ち上げ訓練を行っていてプラザと一緒にいう話一度も出ていません。多文化という言葉すら出ません。場合によってどこどこを繋げるのか、それを決めておくことが必要だと思います。

A：それに関連して、外国人のコミュニティの掘り起こしが出てくるわけです。災害時、一番役に立ったのは、外国人が経営するお店だそうです。外国の方は、何らかの形でお店と繋がりを持っています。大久保地区は結構まとまっているので、よいかもかもしれませんが、外国の方が少ない地域では、点在しているので繋がりができないかもしれませんが、例えば、インド人でしたらインド料理の店です。それが、あるからいいやではなく、最初から行政的に使うようにした方がいいです。お店の主人がキーマンとなって外国人同士で結構連絡が取れているということもありますので、そこをうまく使い、地域防災に絡めるというようなことでしないと、なかなか中まで入り込めません。

B：今年、7月から10月にかけて、戸塚地域の調査を行いました。早稲田通りの西から東までの外国系のお店はほぼ50店舗を超えています。日本語学校も多く15くらいです。そういう所が拠点になり得るわけです。

D：東日本大震災の時、避難所の立ち上げ訓練をあれだけ行っておきながら、帰宅困難者とか想定していたことが全然できていませんでした。スーパーなど大型店舗は、危険だという理由で、いつも夜11時まで空いている店が夕方には閉めていました。目白通りと新目白通りは、夜遅くなるにつれて帰宅困難者で溢れかえっていましたが、地域センターの通りは、目白通りと新目白通りの間なので、そこを通られる方があまり多くなかったのが、現状がわかりませんでした。山手通りでは、これから埼玉に帰るといった人が道を聞くなどして凄いなかったです。そういう時の対応をどうするか、3日間をしのげればある程度、警察とも、行政とも、どことも繋がりが取れるということで、地域では、いかに3日間しのげるかということで活動しています。もし拠点とするのならば、そういう時にどこへ行った方がいいのかという情報を伝えてあげたいと思います。お子さんをお持ちの方は、学校からそういうことが発信されていることが多いので、もしかしたらすぐ学校に行くかもしれません。学校の先生方は勿論いらっしゃらないので、そこへ飛んで行くのは、鍵を持っている地域の人なので、いかに地域と繋がるのが重要です。

区：いずれにしても、災害が起きてから急に情報発信拠点になるというものではありません。平日頃から拠点も確保しておき、災害が起きたら動けるように徹底していかなくてはならないということですね。

A：災害が起きると頭が真っ白になり、言葉も出なくなってしまうそうです。それを避けるためにはきちんと行うべきことを表示しておくことが必要です。

D：避難所の立ち上げ訓練で、ここにマニュアル本があるので、これに従って立ち上げてくださいと言ったら、全くここに来たことがない人が来るかもしれないのだから、ここを開ければ、これが入っていると言うのは違うと言われました。ここに何が入っているかを、常に貼

っておけば、ここに来たことのない誰でも、ここにあることがわかるというのです。訓練に参加している町会の人に来ないことを想定して、訓練をしなくてはいけないのです。

C：東日本大震災は、昼間3時頃に起こりましたので、区役所職員が全員いましたが、夜中に起きたら、区役所職員が業務で来なくてはいけないと言っても、自分の家も被害を受けている中で、果たして新宿まで来て避難所を立ち上げて運営できるかという、その可能性がない時間帯もあるわけですね。

B：3月11日は、避難所に管理運営の人は、あまり集まらなかったでしょう。

D：集まらなくていいのです。その人達が集まらなくてはいけない管理運営委員会なんかいいのです。そういうものを設置しておいても、みんな死んでしまうかもしれないのですから、全然知らない人が来るかもしれないのです。

B：だから、現実に役に立たないマニュアルになっているのです。そこを見直しましょうと言っているのです。

D：違います。マニュアルは、そういうマニュアルではありません。

B：誰が、避難所を開け、人を受け入れるのですか。

D：人を受け入れるのではなく、自分達で作るのです。避難所というのは、訓練を受けている私達が、そこに駆けつけて、「さあ、みなさん、ここですよ」という拠点ではありません。根本が違うのです。

区：特定の人がいるということではない、ということですね。

D：そうです。行った人が「どうやって運営しようか」といって、運営するのが避難所の立ち上げなのです。

B：これは、一律ですか。

D：一律です。多少、ある装備とか、置いてある場所が違って差はあるかと思いますが、たぶん一律だと思います。

区：この人がいなければ駄目だという状況ではないということですね。どこに何が入っているかという、最初のとっかかりを、シンプルなものにして、誰でも辿って行けるようにしなく

てはいけないということですね。

D：新宿区役所本庁舎1階には、しんじゅく多文化共生プラザがある場所や、外国の方に様々な対応をしていますという情報発信をしているコーナーとかはありますか。

区：外国人登録窓口の脇に情報発信コーナーがあります。新宿の場合は、在住、在勤の以外の外国人が大量にいるということが、かなり大きな要因になります。

C：遊びに来ている人をどうするかですね。今、新大久保ですと3万人くらい観光客がいるということですね。

A：東京都庁も新宿区にありますが、そういう時に、都と新宿区はどのような連携がとれますか。「新宿区に任せてくれ」と言うのか。「都は他の所をよく見てくれ」と言うのか。

B：都は、広域支援ですから。

A：都庁は新宿区にあるから、別のこととして割り切れないところがあります。

区：都は、語学ボランティアを900人確保しています。

C：多そうですけど、言語をどこまでカバーしていますか。

区：語学ボランティアを、災害が起こった時に実際にどれだけ活用できるかとか、実際に来てくれるのかどうか、実は、そこが不安です。自治体ごとに語学ボランティアを確保しておかないと実際の時には、全く機能しないのではないかと思います。

D：細かい事や重要な事については、言語ができないと難しいですけど、言葉などなくても、人間の本質的な危機感というのは変わらないと思います。身振り手振りでも、危ないからこっちにおいでというの、「危ない」という日本語が通じなくても、伝わるということもあります。あまり語学ボランティアに頼るのではなく、いざという時にどういう行動がとれるかということを考えておくことも重要ではないでしょうか。

民生委員が、弱者の方が助けを求めるための笛を配っていますよね。弱者的な方とか、小さいお子さんがいる外国の方にも配ってはどうでしょうか。助けを求める笛の音がしたらわかりやすくはないですか。

区：今、お話があった、いざという時に地域の中で連携していくことが大切であるということの意識の醸成とか、地域の中では、具体的にはどういうことをしていくべきでしょうか。避

難所で、外国人と日本人と一緒に過ごす時に、その中でお互い理解し合って、コミュニケーションをとって、そこに通訳ボランティアがいても、いなくても、関係ないというか、地域の中で一緒に避難所を運営していくためには、やはり日頃から啓発活動をするとかを私達は行うべきだということですか。

D：それもそうですし、繋がっていることを地域の人が常日頃から認識していれば、多文化共生プラザの仕事の内容をあまり知らなくても、外国の方を受け入れて、わからない事があれば、プラザに電話しようということになります。いろいろな危機管理マニュアルについても、多文化だけとか、地域だけとかだけでなく、常に連携すべきです。私達のマニュアルの中にそういうのも入れておいたら、いざという時には電話も通じないかもしれませんが、ここに電話をすればなんとかなるとかがわかります。

A：普通の場合は、ジェスチャーでも通じますけど、病気等については、ある程度通訳ボランティアが必要だと思います。そういう時に通訳ボランティアが動けるようにしておく、そういうことだと思います。通訳ボランティアを連携させる窓口業務的なものが必要です。

B：基本的なしくみが、避難所単位で用意ができていればいいということですね。

D：避難所には、直接繋がる防災無線がありますよね。それを即繋げるシステムが重要です。

区：それは、多言語でということですか。

D：外国人の病気の人を見つけた時に、防災無線で繋げるようなシステムです。

A：それは、全て網羅するとは絶対言えないので、1つでもあれば1人の命は助かるという考え方ですね。

E：実は、地震とかの経験が全くありません。私だったら地震が起きた時、どこへ行ったらいいか、どうしたらいいか、未だよくわかっていません。わからなかったら、とりあえず安全な場所へ行って、その後、警察か、駅へ行って、観光だったらホテルへ行きます。書いてある情報があれば、それはとても大切だと思いますが、ノウハウがある人と話をするのが一番いいと思います。なぜかと言うと、怪我をしたり、不安になっている時には、人と話をする方が安心するからです。だからノウハウがある人がたくさんいた方がいいと思います。例えば、1年に3回、誰でも参加できるトレーニングがあるといいです。コミュニティトレーニングだけでなく、ポイントとなる人のトレーニングをして、多文化のコミュニティの人のトレーニングをするのもとてもいいと思います。新宿のいろいろな所にポイントを決めて人が行けるといいと思います。

区：東日本大震災の時には、どちらにいらっしゃいましたか。

E：香港にいました。日本へは8月に来ました。小さい地震は経験がありますが、大きな地震の経験はありません。

区：かなり不安感はありますか。

E：全く経験がない人にとっては、本当に怖いです。小さな地震でも経験がない人は本当に驚きます。以前、新潟県に住んでいた時に、卒業式の時に小さな地震がありました。その時、日本人は動きも何もしてませんでした。しかし、私は、経験がないからどうしたらいいかと思いました。

区：トレーニングすれば、精神的に余裕も出ますが、実際にどうすればいいかをシミュレーションできるので、それだけでも違いはあると思います。

C：大久保でもトレーニングを実際に実施していても、参加してもらえません。そこから考えないといけません。自分の避難所がどこかをわかっているだけでも十分かもしれません。ほとんどの方は知らないと思います。住民の入れ替えも多いかもしれません。マニュアルの多言語化というのがありますが、外国人登録をした時点で、あなたの避難所はどこかということも伝えておくべきです。持病が何かを記したカードをいつも携帯してもらおうとか、できるかどうかわかりませんが、そういったことを意識化していかないと、「体制は作りました、待っています」と言っても実際そうになっていないかもしれません。外国の方にもちゃんと意識してもらわないと、本当は、避難所に来て欲しいのに、警察へ行ってしまう、警察はわかりませんという話になってしまいます。そういうことの啓発も併せて考えていかないと、なかなか私達だけで救出する方法を考えていても、なかなか具体的には進まない可能性があります。外国人登録をする時に、外国人が新宿に住むには、これとこれはわかってくださいとしておくことが非常に重要です。防災訓練は、1年に何回か行っていますが、誰も参加しない場合もあります。今回、大震災があったからこれから少し様子が変わるのかもしれませんが、しかし1年もすればみんな忘れてしまいます。

D：外国では、災害が起こった時に、学校に集まる習慣はありませんか。

E：あります。所によって違いますが。

C：お国はどちらですか。



E：私は、アメリカです。

C：日本人が考えても外国人側に興味がなければ伝わらないので、新宿に住むにあたり守らなくてはいけないことは守るようにこちらからも求めていいような気がします。

D：アジア圏の方々は、何かあったら学校へ行くという意識はあまりないのではないのでしょうか。学校そのものがあまりないと思います。

A：そうですね。区立の学校にでも行っていれば別ですけど。アジアの人はあまり学校には馴染みがないでしょうね。

D：いざとなったら警察ですね。

区：外国人登録の時に、『新宿生活スタートブック』という冊子を配布していますが、それには、避難所がどこにあるかまでは記載していません。地震の時に、行動すべきことは記載してあります。

C：運転免許更新時には30分講義されるわけだから、新宿区に住むにあたって、冊子を渡すだけでなく、30人集まったら、30分なり説明を受けないと住民登録はさせませんよくらいにした方がいいです。それもその人達の身の安全を守るわけで、これだけ人数が増えている以上は、実施していくべきだと私は思います。重要なものはその時一生懸命行いますが、渡されただけだと後で読めばいいと思って、そのまま読まなくなることがしばしばあると思います。新宿区に住む以上は、これとこれは守ってくださいということをしっかり伝えない限り、良くならないと思います。

E：何かあった時にネパールから来ている人は、自分のコミュニティのリーダーを探すかもしれません。そういう国では、自分のコミュニティは大切と思うから、そのコミュニティにリンクできれば、それもすごく大切だと思います。寺とか教会へ行く人もいるかもしれません。

区：Aさんが言っていたように、お店とか、教会へ、集まり頼りにする場所がありますね。

B：3月11日には、お寺も帰宅困難者へ開放されていたそうです。

A：一般の日本人ならそれでいいかもしれませんが、外国人が行けるかどうか。Cさんが言うように、外国人登録時に説明を30分なり行い、その後で、肝心な部分がわかるかどうかを確認しないとイケません。渡したからいいというわけではありません。その人がわかったかどうかを確認するには、人材が必要ですね。

C：語学ボランティアですか。区民も活用していく必要があります。

A：そうすると日常の繋がりもできるわけですから、何かあった時に、語学ボランティアが直ぐ救助できるなどがありますよね。

C：日本には地図がたくさんありますが、アジアの方たちは、意外と地図が読めない人が多いのです。「自分がここにいるから」といくら説明しても理解してくれません。日本人は「地図があるからいいでしょう」というのですが、説明するのが本当に大変です。自分で連れて行って説明しないと駄目なのです。

B：神田川から新目白通りにかけては、豊島区です。しかし、あのエリアの人は、絶対、新宿区へ逃げて来ると思うのです。しかし、「豊島区へ逃げてくれ」とは絶対に言えません。

E：私も、アジア圏の人が地図が読めないと思いますが、地図はあった方が絶対にいいと思います。何が良かったかは人によって違いますが、地図は大切です。あと、どうしたらいいかを絵で描いてあるといいです。

C：外国の方が災害に遭った時にどうするか、優先順位を整理して、一番優先順位の高いものを実現するには、どうしたらいいかという話にしていかないと、なかなか整理されません。あれもこれも必要となると膨大なものになってしまいます。

A：プラザありきではなくて、必要性のあることから役割分担を決めていくことにして、プラザはどれだけの役割を、区役所はどうするのかを決めた方がいいです。

C：プラザは、11階にあるので、エレベーターが動かなくなることもあります。高層ビルに住んでいる方がかなり大変だと聞いています。

A：ハイジアの1階を使ってはどうかというと、そこは帰宅困難者が押し寄せてくるので、用意ができないことを想定しておかないといけません。

B：場所の問題もありますが、災害時の外国人支援の仕組みが土台になります。それがプラザであるのか、他の組織なのかは置いていて、全体を支える仕組みは早めに作っておいた方がいいです。

区：それは、組織として、あるいは物理的な拠点としてということなのでしょうか。

B：物理的な拠点と言った方がわかりやすいのですが、それが直ちに確保できるかどうかです。どういう形であっても支援の仕組みはあった方がいいです。極端な話、プラザを拠点にしても物理的に壊れてしまった時に、どこに代替の施設があるかとか、本当は、そこまで考えるのが危機管理ですよ。

C：みんな、地域に住んでいるので、物質的な事も含めて、地域で支援していくことになると思います。基本的には住んでいる所の避難所が、いろんな意味での支援する場所になっていくので、外国の方が来た時に、プラザや区役所とどう支援していくか、ということです。「外国人だから、あなたはあっちへ行きなさい」と言うわけではないので、新宿区の10地域全てで、外国人が来たらどうするかということを地域全体で、それぞれの所で、こうして欲しい、その場合はどうするかということを決めておく必要があります。その時に、プラザからどのような助けを出すか、という構図にはなると思います。

区：Aさんが最初に言っていた、外国人が集まる場所は、災害の時も機能するでしょうし、平日頃の啓発の時も利用していくという意味では、そことの関係を確立することが出発点になると思います。

A：日本人も外国に行った時に、日本料理の店があれば、みんなそこに集まって来るのと同じように、外国の人も自国の料理店に集まるので、まずはそこに拠点を置いておいて、その周辺にどんな人がいるか、毎回来る人はどんな人かも、すぐに全部聞くのではなく、少しずつ親しい仲を作っていくうちにだんだんと知っていくようにすればよいと思います。

区：新宿区も、今まで、外国の方との顔の見える関係性を積極的には作ってこなかったとの反省があって、例えば、大久保にあるネパールの料理店とかが、一つのコミュニティになっていたりとか、ミャンマーの場合でしたら教会とか、キーパーソンの人が何人かいるとか、区としても掘り起こしを始めています。プラザが「来てください」という待ちの姿勢だけでなく、いろんなコミュニティへプラザの方から出向いて行って、いろいろと啓発をするなり、そのような役割を持たせていきたいと思います。

## ～プラザのあり方全般～

区：いろいろとご提案を頂きましたので、二つの分科会の合同のプランとして全体会に向けて、まとめさせていただきたいのですが、災害時の外国人支援とプラザとの関係以外にも、配布した資料の「2 今後の取り組みについて（案）（1）多文化共生プラザのあり方検討」の中にいくつかあり、今日話しあった内容にも密接に絡んでくるようなものもあると思いますので、これらの点も踏まえてご意見を頂けますでしょうか。

A：プラン1からプラン5までありますが、これらが全部揃うのでしょうか。利用者アンケートはどんな状況でしょうか。

区：一度、2月の時点で集計をして、約50人ちょっとで、あまりに少ないのではないかということで引き続き延長して、春頃まで行った結果が60人くらいだったのです。今もアンケートに協力してくださる方がいれば徐々に増やしています。利用者懇談会は、一度、利用者の団体に声掛けをしまして、4団体で少なかったので、再度、大々的に開催しようという課題になっています。先ほど話にあった、プラザの方から地域に働きかけをするという意味で、外国人コミュニティの掘り起こしとか、連携の推進とかに絡んでくると思うのですが、外国人向けの日本での生活マナー講座のようなものを地域の人達にお願いをして開催をして、そこへ外国の方々に来てもらう働きかけを考えています。これはプラザでなくても、地域の様々な施設を使って開催してもいいのですが、そのような案もここには出してあります。防災にもこれはかなり係わってくるのではないかと思います。

A：プラザに置いてあるパンフレットがどれくらい活用されているか調べたことはありますか。例えば、パンフレットの減った数を調べるとか、結局、あそこに置いてもなかなか減らない情報は、外国の人はあまり気にせず、減るものはやはり気にしているということになるわけです。あれだけのスペースしかないので、例えば、重要なもののコーナーとかの表示の仕方、置き方の工夫も必要です。ほとんど減らないものは、減らない理由があると思います。ただ、区側は重要だと思っていても持って行く人がいないということになると何が悪いのかをはっきりさせないといけません。プラザは情報発信の場所になっているはずなので、その情報発信がどれだけ利用されていて、それが利用者が必要とされているものなのか、我々が勝手に思っているのか、それは、把握する必要があると思います。

区：以前は、漫然とチラシや情報誌などを置いていたのですが、今は工夫して、一応カテゴリーに分けて、子ども教育とか、暮らしとか、一目でわかるような工夫はしています。

A：コーナーについての掲示がありません。

区：ポップアップ、看板のようなものを付けて、行政、地域情報、ボランティア情報などのカテゴリーにはしています。様々なジャンルがあるのですが、補充から見ると、役所関係では、医療関係、国民健康保険に関する案内、子ども関係がよく減ります。

A：「これが重要です」と認識して、焦点を当てるとかの行動が取れるかどうかです。

区：こちらから、「これを見るように」という働きかけですね。

A：あのイベントは結構人気があったら、その周辺に置いてみる。しかし、他のイベントはあまり人気はないが、でもこれは大切だから見てもらうとか、情報発信の場として、その辺の工夫をしてください。

C：アンケートを実施していても、アンケートが集まらないのはどうしてですか。

区：手間がかかるので、敬遠する方が多かったです。アンケートへの協力をお願いしても、回答する量が多くて、今時間がないというパターンが割と多かったです。リピーターが多く、正味の人数がかなり少ないのです。

C：利用者は、累計だと多いかもしれませんが、実際に利用している人は固定化している感じがします。それでアンケート回答者が少ないのかなと思ったことがあって、逆にそこに問題があるのかなと思いました。利用者が固定化していることです。プラザの役割はある特定の人たちだけのサービスだけでなく、もっと広くしなくてはなりません。

区：主に日本語を学ぶという目的で、毎週水曜日の午後に来るとか、そういう人が多いです。

A：プラザは交流の場所としては、役に立っているのです。プラザへ週に1，2度行けば、話ができるというようなことがあります。それはそれで必要です。

C：そういうことで、固定化していることは悪いことではなくて、それ以外の人達が、利用し多様化しないのはどうしてかと思うのです。

F：プラザは、新宿に居住している人が主な対象者ですか。

区：そんなことはないです。どなたでも結構です。実際、近隣区からたくさんいらっしゃっています。

C：区から区民に情報を発信しようとした場合、区在住の方の利用が増えなければ、プラザ自体が、在住の人達にとって必要な場所になりません。

D：例えば、日本へ5泊7日の旅行に来たとすれば、新宿は非常に賑やかな所だから一度行ってみようと思って、新宿に来たとしますよね。「多文化共生プラザ」というような所があれば、自分の国はどのように紹介されているのか、日本にとって自分の国はどのように思われているのかと思って、私なら入ります。そんなような要素も入れられませんか。日本語の勉強に来てくれるのも、勿論、重要ですけど、日本や新宿に来た外国人がちょっと訪問したく

なるようなことも、一つの面白い要素になりませんか。

区：PR ということですね。利用者の拡大というのは、ずっと懸案課題になっています。

A：どういうものが望まれているか。JICA の地球ひろばは、馴染みのないような国の紹介も行っていたりしていますね。プラザにはそれだけのスペースがありませんが、週単位や月単位で、どこどこの国の紹介とかも考えられるかもしれません。

C：行政は、プラザをどのようにしたいと思って設置したのですか。それが、はっきりしているのなら、それを強調する形にしていくというのも一つあると思います。その中で、住民から提案が出てくることもあるとは思いますが、根本的に新宿区が他にないものを作ったからにはこうありたいということがあると思います。条例に書いてあることは、たぶん抽象的なことですよね。

区：条例には、日本人と外国人の交流を促進すること、文化、歴史の相互理解を深めること、多様な文化を持つ人が共に生きる地域社会の形成に資する施設にしたい、これら3つがプラザを作った目的としています。抽象的かもしれませんが。

C：3番目の役割を果たしていないのだと感じます。1番目、2番目はそれでいいと思うのですが、やはり区民としては3番目の役割を果たしてもらいたいという感じがします。

B：リソースセンターの役割が書かれているのですが、問題はリソースセンターの役割は何かということです。外国人にとって役に立つ情報があるのか、それが見えて来ないのです。

A：一時、リソースセンターがもてはやされた時があって、あっちこちにリソースセンターが設置されたのです。しかし、現実、機能しているかどうかわかりません。結局、そういう言葉に踊らされたところがありました。リソースは何か、目的は何か、どのようなリソースが必要なのか、重要な事が載っていればパンフレットでもいいのです。大きな本をたくさん置いていなくてもいいのです。簡単なチラシ、パンフレットが役に立ちます。

D：入口に辿り着けば、後は自分達で探します。ただ、入口に立たなければどうしようもありません。

区：プラザの目的の3番目の多様な文化を持つ人が共に生きる地域社会を作っていくということが、未だ十分でないのご意見がありましたが、それをプラザが果たしていくためには、例えば、具体的にどんなことをすれば、その目的は達成されるのでしょうか。

C：先ほど、コミュニティの掘り起こし、連携と言いましたが、外国人のお店を1軒1軒回るのは、業務上、なかなか難しいと思いますので、自分が出向いていなくても、情報収集していくにはどういう所に声掛けをしていけばいいのか、どういう人に協力を願えばいいかということを考えればよいと思います。それでわかってから行けばいいことです。区民はみんな協力したくないというわけではないと思いますので、区民に協力を願ってそういう情報を集めることを考えることが役所の仕事ではないでしょうか。地区協議会とかもあるわけですし、使えるところはいくらでもあると思います。

D：日本では、「郷に入れば郷に従え」の考えがありますが、日本人は、意外と守りの姿勢で他のものを受け入れない傾向があります。だからこそ「日本の常識、世界の非常識」と外国に行くと言われることもたくさんあります。プラザの場合、教え手と教えられ手がという形ですが、地域の人と外国の人がもっと交流し、「外国はそうなの、それはいいわね」ということがあまり見られないように思います。自分の国と違う人達が、そういう人達が多く集まると、日本人が何と言おうと、自分達で暮せればいいやということになります。アメリカのチャイナタウンなど、そこだけの地域になっている所があります。プラザでせっかく交流をとか、お互いの文化の理解をとか言っているのですしたら、日本人ももう少し頭を柔らかくしなくてははいけないと思います。そのためにも日本人がもっと、自分の解放のためとかの利用の仕方ができないかなと思います。日本人や外国人が普通に遊びに来ていて、普通に交流が生まれて、ごく自然な事がとても難しいと思うのですが、そのようなことができないかなと思います。ドアを閉めて会議をするのでは、何の意味もないと思います。日本人が遊びに行っても、何か面白いものがあるようになるといいです。

区：プラザを会場にして、国際交流サロンを開催しているのですが、リピーターが結構多くて、そこでいつもフリーな交流ができていくかというところ、なかなかそうもいかないところです。プラザを拠点とする、あるいは地域に出ていくということがあると思いますが、交流の仕掛けをどんどん行うということですね。

E：世界でどこへ行っても、日本は地震がたくさんある所だと知っています。津波も台風もたくさんあるので、それらの情報がある所なら、リソースセンターでなくて、ナショナル・ナチュラル・ディザスター・レスポンス・センターだったら、日本に来たらそういうことを心配するので行くと思います。

C：リソースセンターだと、何のセンターだかわかりませんね。

B：ほとんどの新宿区民は、多文化共生が何の事だかわかっていません。プラザが何をしているかもほとんど誰も知りません。

C：明確に名前を付ける方がわかりやすいですけど、網羅しているような名前を付けると、逆に何をしているかわからないといところがひょっとするとあるかもしれません。

区：組織の名前を変えるのは難しいので、PR用のニックネームを考えましょうか。

C：プラザができる前の会議に参加していましたが、私は、日本語教育のリソースセンターだと聞いていました。蓋を開けたら名前も、目的も全然違ってました。日本語という括りだったのですが、変わってしまったのです。

区：大事な柱の1つであることには間違いのないと思います。

A：リソースセンターが流行っていたのです。

B：その時、割と生活支援という役割が入っていたのです。交流ではないのです。日本語教育を中心とした生活支援というイメージだったのです。少なくとも、できた当時のプラザのイメージは交流ということでした。

A：もっと広くやりたいということだったんですね。

C：意味あるものにしていくことが大切なので、べき論に縛られるべきではないですね。

A：隣は外国人相談窓口と名前がしっかりしていれば、相談に来ます。

B：相談窓口も充実して、できるだけワンストップに近づけるといいと思います。

C：ワンストップセンターという意味合いがあった方がいいですよ。

A：そういう指示があって作ったのですよね。

区：入管の方で行っていた時には、ワンストップセンターという名称で行っていた時もありました。区にも相談窓口のあり方は、このままではいけないという危機感があります。本庁舎にもプラザにもあるし、実は、プラザの相談窓口の利用率はそんなに高くはないのです。相談内容は、職業紹介、メンタルヘルスなどがありますが、プラザでしか行えないことを考えていますので、ご提言はありがたいです。

区：今日ご提案頂きましたことをまとめまして、全体会に提示をしまして、またご意見を頂きたいと思います。配布資料にありますように、今年度、分科会によるまとめを策定したいと



考えています。特に災害時のプラザとの絡みも含めてです。これについては、できるだけ具体的な形に持っていければと思います。12月12日に全体会がありますが、その後に、また「プラザのあり方」と「災害時の外国人支援」の分科会の合同での開催にするのか、それぞれで開催するのも含めて相談させていただいて、何とか3月までに一定程度の具体策が見えるようにまとめられればと思いますので、ご協力をお願いいたします。次回は、危機管理の担当も是非同席させたいと思います。地域防災計画のリニューアル版には、プラザが発信拠点という文言は出てくる予定ですので、危機管理課もその方向性で作業を進めているそうです。

B：危機管理課がそのつもりでも、プラザとしては、情報発信拠点の役割を受けるつもりなのですか。

区：地域防災計画にも情報発信拠点として何を行うかまでは掲載されないのですが、我々もそのつもりで調整を行い、物理的な場所の問題も含めて検討していくつもりです。

B：危機管理課からは、次回、その辺の具体的なものを出していただけますか。

区：それはやってもらうようにします。では次は、12月12日午後6時から全体会がありますので、是非、宜しくお願いします。ホームページについても、まだリンクを張っていない団体の方はご協力をお願いいたします。

B：リンクへはどこから入れるのですか。

区：区のトップページから4段階があります。トップページ、暮らし、手続き、多文化共生となっています。キーワードで検索していただいた方が早いです。ホームページについても様々なご意見を頂いています。本日は、どうもありがとうございました。

以 上