

第4期 令和元(2019)年度 新宿区多文化共生まちづくり会議 第2回全体会 議事概要

日 時 2019年7月23日（火）9:30～11:30

場 所 区役所本庁舎 6階 第二委員会室

出席委員 毛受委員、長谷部委員、田中委員、岩澤委員、申委員、張委員、李（香）委員、奥田委員、センブ委員、ドゥラ委員、朴委員、江副委員、鈴木委員、金（朋）委員、盛委員、李（承）委員、ディン・マイ委員、那波委員、本多委員、平野委員、伊藤委員、國谷委員、内田委員 23名

欠席委員 稲葉委員、小林委員、郭委員、金（勲）委員、パウデル委員、栗原委員、安藤委員、植木委員、井上委員 9名

1 開会

2 会長あいさつ

3 議事

(1) しんじゅく多文化共生プラザの機能のうち、外国人相談機能について

事務局から説明があった。その後、委員からご意見をいただいた。

- ・町会や自治会は、外国人からどういうふうに相談を受けたら良いのか、どのようにイベントを伝えていけば良いか悩んでいる。
- ・コミュニティグループは非常に流動的なところがある。外国人は、実際は身近にいる同じ国の方に話を聞く、中にはちゃんとした窓口を持っているコミュニティに聞く、ということだと思う。どういうコミュニティが区にあるのかを共有することをしていけたら良い。
- ・日本人が外国人に直接話をしても、なかなか話を聞いてもらえないが、外国人の団体の人と一緒にいくと聞いてもらえる。コミュニティの人たちを通すことでその国の人たちに伝わる、ということがある。
- ・ベトナム人の場合は、先輩に聞くほかフェイスブックを使う。ミャンマーの人たちもフェイスブックを使う。そこで、どういう相談ができるのかを、コミュニティと連携してフェイスブックで発信すべきである。その際、写真を使うなど、読まなくても見ればわかる工夫をすると良い。
- ・平日の9時から5時という時間帯は、働いている人は行きづらいので、土曜の午前中、もしくは平日のもう少し遅い時間なども対応できると良い。
- ・プラザには、コミュニティや先輩には聞けないことを相談する役割が求められているとすると、プラザに行けば相談もできるしどこかにつなげてくれるということをお伝えするとよい。それにより、区役所本庁舎の相談と差別化できるし相談に来る人も増えると思う。チラシにも保険や税金の相談などを具体的に例示し、「窓口で解決できないことは専門機関につなぎます。」という文言が入っていると良い。

- ・相談者が何を望んでいてどのような解決策があるかは、相談員が一番よく知っている。そこで、相談員の間で情報を共有し、相談の質を高めていくと良い。
- ・相談では問題を解決することが最も大事。例えば、赤ちゃん連れで医療費の相談を受けたときは、在留資格も赤ちゃんの名前も年齢も聞かない。状況を聞き、費用が高くなった理由は、時間外だったからで外国人だからではないことを説明する。相手に不安を与えるから在留資格は聞かない。
- ・社会保険から国民健康保険に切り替える場合には在留資格の確認をする必要があるなど、相談内容によっては、在留資格を確認しなければならないものもある。
- ・仕事をしている人や小さい子がいる人はプラザまで来て相談することが難しい場合もある。自分が得意ではない言語で相談するときには緊張することも多いので、ツイッターやフェイスブックのチャット機能を使って相談ができると使いやすくなる。合わせて対面の時間拡大も必要である。
- ・プラザに来なくても、困った状態で情報を受け取れるような方法が何かあると良い。
- ・日本人と外国の人たちがつながることは大切なので、オープンにすることに同意してくれるコミュニティの情報を出してもらえると、自分たちでつながれる。また、外国人のホームページにプラザのバナーを貼ってもらえれば、プラザを知らない人にも情報が届くと思う。
- ・ベトナム人の信頼できるメンバーにプラザのことを投稿してもらい、相談員にも、プラザの良いところやできることを投稿してもらい、プラザも毎日投稿すると認知度が上がると思う。
- ・相談員は、日本に長く住み、経験も豊富で、日本や区に対する知識が豊富でなければならないが、実際には相談の専門的な教育を受けた人ではない。従って相談員の質を担保する必要がある。
- ・今後相談業務が専門化し、悩みも複雑化してくると思うので、研修や処遇などプロとしてやっていけるような仕組みを徐々に整えていくことが必要だと思う。

(2) しんじゅく多文化共生プラザの機能のうち、情報提供機能について

事務局から説明があった。その後、委員からご意見をいただいた。

- ・一つのキーワードでプラザにたどり着けるような工夫や、いろいろなところとリンクする工夫が必要。しんじゅくニュースも、受け身でいても情報が入ってくるという意味では重要。
- ・マーケティングとして考えるとターゲットを絞ることが大事。区役所とプラザの相談の違いを明確にし、どういうふうにご利用できるのかを具体的に示すことでターゲットを明確にできる。
- ・区役所のホームページのネパール語の翻訳は結構間違っている。伝える情報を少し間違っただけで相手に大きな負担をかけることがある。正しい情報を区役所のホームページやフェイスブックを通じて出すことや、外国人のコミュニティと付き合っ、そこに情報を提供することが大事。
- ・フェイスブックは良い点もあるが、バナーが貼れなかったり昔の情報が見られなかったりするという欠点があるので、ホームページを作成する必要がある。そのホームページで、相談を通じてわかる「外国人が必要としている情報」や多文化共生連絡会で把握しているイベント情報などを発信すると

良い。発信する情報は、外国人の視点を入れると良い。日本人に対する情報はたくさんあるので、情報提供の対象は、外国人とすると良い。

- ・相談内容が本庁とプラザで違うとすると、それぞれの相談窓口で必要なものを分けて情報発信する必要がある。
- ・情報発信は日本人も対象とすると良い。日本人も地域の外国人とつながる方法を知らないなので、日本人に対して地域の外国人とつながるための情報を発信し、プラザが日本人と外国人をつなぐ役割を持つと良い。
- ・区全体の話になるが、母子家庭や高齢者など、コミュニティから外れる人などの情報弱者が一定数いることが考えられるので、こうした人たちにどうやって情報を提供していくかを考える必要がある。
- ・区の公式ホームページのミャンマー語への自動翻訳は、意味が分からないところがたくさんあるので、確認してほしい。
- ・本庁舎は行政手続きなど事務的な側面が強いと思うが、プラザは心の面や交流のケアという側面が強いと感じる。こういう差があるのだから、プラザのホームページは、区のホームページの一部ではなく独自のものにするほうが良い。また、今の業務に加えて情報発信もするのは大変なので、プラザに来る外国人や日本人、交流する方自身が発信できる機能が必要である。参加者同士が自由に情報発信することで交流が促進されるような、掲示板のような機能を持つと良い。
- ・プラザのホームページは独立したものを作り、今までの経験をしっかり情報発信していくことが大切。また、外国人のコミュニティがたくさんあるという区の財産を生かし、外国人コミュニティと相互に活発に交流でき、区民の方にもそのコミュニティの存在がわかるようなホームページが必要。

(3) 次回の日程

事務局から次回会議の日程（2019年10月3日）について説明があった。

4 閉会