

## 岩倉市タウンミーティング（岩倉市国際交流協会・NPO 法人はんどいんはんど）会議録

日時 令和5年12月3日（日）

午後3時30分～5時

場所 生涯学習センター研修室1

出席者 岩倉市国際交流協会 4名 NPO 法人はんどいんはんど 2名  
外国籍の市民10名とその家族  
市長、副市長、総務部長、協働安全課長、秘書企画課長、広報広聴グループ長  
担当職員2名

テーマ 外国籍市民への情報提供のあり方について

### 1 あいさつ

- ・岩倉市国際交流協会 理事長 内藤和子氏
- ・久保田市長

### 2 参加者の紹介

出席者の自己紹介（出身・在住年数・岩倉市の好きなどころ）

- ・ブラジル国籍、20年以上在住、市役所に行くことが好きです。
- ・ブラジル国籍、15年くらい在住、住みやすいところだといところだと感じている。
- ・ブラジル国籍、18年間在住、子どもが3人居て全員岩倉で産んだ。すごく住みやすいまちだと感じている。こうした自分の意見を言える場を設けてもらえてうれしく思う。
- ・ブラジル国籍、18年以上在住、通訳がいたりして受け入れてくれていることを感じる。
- ・ペルー国籍、7年在住、小さい町ですが、必要なものが近くにあるところがいい。
- ・ブラジル国籍、12年在住、学校がいいと思う。また市役所に通訳がいてコミュニケーションしやすい環境だと思う。
- ・ブラジル国籍、12年在住、岩倉に住もうと思ったきっかけは、学校に通訳がいること、母国語の勉強もできること。
- ・ブラジル国籍、17年在住、娘が曾野小学校で勉強しているが、先生が教育に熱心なのがいい。
- ・ブラジル国籍、15年在住、市役所での対応や便利さが好きです。
- ・ブラジル国籍、18年在住、すごく便利な町。今まで住んできた町で一番好きです。

### 3 外国籍市民への情報提供のあり方について提言 (岩倉市国際交流協会 副理事長 廣中氏) (要旨)

まず、なぜこの会を開こうと思ったかについて、NPO 法人はんどいんはんどでは子育て支援を愛知に広めるということで補助金をもらうことになった。その事業計画の中で、外国籍の方の子育て支援を盛り込んだ。そこで、令和 5 年 3 月 18 日に外国籍の人の子育て情報についての座談会を開いた。その中で、岩倉市で子育てに関する困りごとはありませんかと聞いたところ沢山の意見がでてきた。話をきくところ、ちょっとした工夫で何とかなるのではないかという意見が多かった。

そこで外国籍市民の困りごとの整理整頓と解決するためのグループワークを岩倉市国際交流協会と外国籍の市民と協働で行った。参加は大人 16 名子どもを含めると 30 名くらい。参加者の国籍は 70%がブラジル、ほかはフィリピン、ペルー、ボリビアだった。80%以上の人が日本に住んで 10 年以上の人だった。ただし、日本語がどれくらい話せるか聞いたところ 10 年以上の人で半分、読み書きとなるとさらに割合としては低くなった。10 年以上住んでいる人なので、経験もネットワークもありますが、それでも沢山の困りごとがでてきました。また、これらのお困りごとについては、調べると下段のように回答できることもわかりました。

- ・ 保育園に入るのが大変、空いていない。  
→ 申し込みの時期や方法がわからないことが原因
- ・ 近くの園に入れない。  
→ 申し込みの時期や方法がわからず申し込みが遅くなってしまっていることが原因
- ・ 入園募集時期での案内がないので、枠が埋まってしまって入園しにくい。  
→ 広報、ホームページにはあるが、わからないことが原因
- ・ 仕事が見つけれないから、保育園に入れない。  
→ 一時保育などはあるが情報が届いていないことが原因
- ・ 面接も受けられない、短時間保育があれば面接に行ける。  
→ 一時保育などはあるが情報が届いていないことが原因
- ・ 子育てサービスの案内があったらいい。  
→ 岩倉市子育て情報キラキラがある。しかし、多言語対応はしていない。
- ・ ポルトガル語の入園案内がないのでわからない。  
→ ある：でもどこにあるのかがどうも微妙
- ・ サイトを見てくださいといわれても、日本語、翻訳アプリでは正しく理解できない。  
→ ホームページ英訳は誤解を招く可能性がある。他言語でも同様の課題がある。
- ・ 検索するにも、日本語のサイトをポルトガル語で検索してもヒットしないので見つけれられない。

- ・情報が行き渡っていない。
- ・市役所などで相談できるとよいが、仕事を休まなければいけない。
- ・市役所に行かなくても情報を手に入れる方法が欲しい（ホームページが読めない、翻訳がわかりにくい）。
  - ホームページはあるが、わかりづらく活用されていない。
- ・ほっと情報メールの内容がわからない（日本語なので）。
  - 多言語対応していない。
- ・保育園などで子育て支援がない。
  - あるが情報が届いていない。
- ・通訳が知っている情報が限られている。
- ・外国人サポート窓口が機能していない。

次に、グーグル翻訳やポケトークの正確さについて実演します。

例えば認定こども園という名称があります。岩倉市のホームページで調べてみると、認定こども園（保育部分）は **certified children's schools** に、認定こども園（教育部分）は **certified kindergartens** (google 翻訳)、**certified nursery school** (他の翻訳) でした。何が言いたいかというところをそれぞれ直訳すると、認定子どもの学校、認定幼稚園、認定保育園となります。これを英語で読む人は同じ施設だと思うのでしょうか。複数の施設があるように思えるでしょう。英語でもこういう問題があります、おそらくポルトガル語や他の言語でも同様の問題が起こると思います。他の市や国のホームページも調べましたが、現状認定こども園の正式な英訳はありません。そういう事実もこういうことに拍車をかけているのだと思います。

ポケトークはどうでしょうか。こちらも日常会話は問題ないのですが、認定こども園などは同様の問題が起きます。ましてや、制度の細かい2号認定等の話が正確に翻訳されるでしょうか。

今までの話を総括すると課題は、次の4つになると思います。

情報格差の課題は

1. 多言語での情報が限定されている（必要な子育て情報で翻訳されていないものがある）。
2. 正確な情報がない（ホームページなどグーグル翻訳の直訳に課題あり）。
3. 情報が当事者に届かない・響かない（ホームページが読めない・広報紙が読めない・子育て情報が読めない・通訳の情報不足）。
4. 当事者の日本語力

では、どうしたら良いのかを考え、先日のグループワークでは次のような提案がでてきました。

- ・市役所1階の受付機械が日本語しか対応していないので、せめて英語対応をしてほしい。

参加者からの補足：手続きによっては通訳がいらないものもある。英語表記であれば自分で押して、日本人の職員でも対応できることもある。特に証明書発行などでは自分でも証明書の名前を把握しているので、それを伝えるだけで済む。通訳を待つことなく、また手間を取らせることなく手続きができる。細かい簡単なことだけど直してもらえれば市役所にとってもいい改善になると思います。

・外国人サポート窓口のパワーアップ。外国人サポート窓口は工夫次第でもっと活用できる。

参加者からの補足：通訳として聞かれたことを職員に聞いて対応するというをしているが、人によっては時間が限られている中で通訳をすることで余分に時間がかかってしまう。もし、通訳自身に知識があつてその場で答えられるのであれば、職員も市民も時間を取られずに済むのではないか。通訳が子育て支援情報研修を受講するなどして知識を高めてもいいのではないか。また、研修を活用してマニュアルを作ればもっと発展するのではないか。例えば国際交流協会、日本語広場、日本語教室、子育て団体にも活用できる。そうしたらさらに外国籍市民の方の相談窓口が広がるのではないか。

・市役所職員への多文化共生研修

参加者からの補足：窓口で相談をしたときにきちんとした対応ではないと感じることもある。日本人との対応と比べてみると差を感じることも多い。他にも相談をすると回答は貰えるものの、噛み砕いてやさしく答えて欲しい。難しい内容のまま回答があり、心遣いが足りないとも思う。税金等の手紙には細かく手間をかけて書いてあるが、こちらが必要としているものについては手間がかかっていない。改善がされていないと思う。

こうした意識の差を埋めるための研修を受けたらどうかという提案です。

・今後、上記のような研修やグループワークに若手職員に参加してもらおう。

参加者からの補足：外国籍の人間として特別扱いして欲しいわけではないです。簡単に理解してもらえるようにしてもらえれば、お互いにスムーズに進むのではないかと思います。

・ホームページ、メール、LINE について標題だけでも翻訳する、通知の標題にどういう内容か件名にマークを付けるなどはできるのではないか。

・ホームページや通知にやさしい日本語を活用するのはどうか。

・市役所内の翻訳済みの書類をデータ化してホームページにアップしたらどうか。

上記の提案をまずはさせて頂きたい。

#### 4 質問に対する回答等

【市長】 いろいろなご意見をありがとうございます。今の話の中で私たちの想いと皆さんの想いに大きな差があると感じた。もう一つは改めて多国籍化が進んでいるということを感じました。20年位前はブラジル国籍の人が7～8割を占めていたと思います。今は全体の3分の1くらいの割合になっています。私たちはすべての国籍の人の対応を必要としています。そのためにどうしたらよいかは我々の悩みでもあります。その中でもポルトガル語に関しては通訳を採用するなど対応の歴史があります。これだけ我々の考えと皆さんの考えに開きがあることに驚きを感じています。特に市役所の言葉は日常の会話と違って専門的な言葉が出てくるのでわかりにくい部分もあると感じます。細かい話は担当から話しますが、他のまちでも頑張っていて皆さんとコミュニケーションを取ろうとしているところはたくさんあります。我々も一生懸命頑張っている自治体を見習って勉強させてもらって皆さんとの差が縮まるように頑張っていきたいと思っています。

【広報広聴G長】 情報提供についての質問について回答します。

① 市ホームページの掲載内容が難しい言葉で書かれている。やさしい日本語などに対応することができないか。

→市ホームページの掲載内容については、できるだけ難しい言葉を使わず、伝わりやすい内容となるように心がけていますが、法律用語等が入るとどうしても難しい表現になってしまうことがあります。できるだけ分かりやすく簡潔な表現を使うことで自動翻訳の精度も上がりますので、注意をしていきたいと考えています。

また、市ホームページのやさしい日本語への対応については、ホームページ作成システムの更新の際に導入へ向けた検討をしていきます。

② LINE、ほっと情報メールについて、件名だけでも英語にすることができないか。または、件名にジャンルが分かるマークを付ける等ができないか。

→LINE、ほっと情報メールについて、件名の日本語と英語の併記は、文字数が多くなってしまうため、難しいと考えます。件名にジャンルが分かるマークを付けることについては、LINEは絵文字を使うことができますが、ほっと情報メールは絵文字を使うことができませんので対応を検討していきます。

③ 各種制度の申請様式を翻訳したものをホームページに掲載できないか。

→現状としては、申請書を外国語に翻訳したものは、多くありません。今後翻訳したものを作成した際にはホームページにも掲載していきたいと考えています。

【協働安全課長】 通訳の関係についてお答えします。

④ 外国人サポートの通訳の活用をしたらどうかという話。例えば通訳者に子育て制度を教

える研修などを実施できないかということについて

→通訳者は、子育て制度以外にも、税務や保険医療、健康等、多岐にわたる制度の通訳をしております。それぞれの制度の研修は通訳者への負担が増えてしまうため、難しいと考えますが、案内に差が出ないように、今後も市職員の言葉を正確に通訳してもらうよう、取り組んでいきます。

⑤市職員について、外国人への対応がフレンドリーな人もいるが、慣れていないからか一歩引いてしまう人が多くいると感じる。多文化共生が必要な時代なので、多文化共生に関する研修をしてはどうか。

→市職員が多文化共生に関する理解を深める必要はあると思いますので、そのための研修をこれから考えていきます。

**【副市長】** 少し職員の研修についてお話しさせていただきます。滋賀県にある国際文化研修所（JIAM）に職員を派遣しております。その中で多文化共生、災害対応等について学んでおります。毎年これからも1名ずつ派遣してまいります。

ただ、市職員全体としてそういった研修はやっておりませんので、これからやっていかなければいけないなと感じているところです。

**【岩倉市国際交流協会 理事長 内藤氏】** 今日出席された皆さんと市の考えを聞いた感想について、どうしても大切な情報をどう伝達するか。広報に頼るとか文書に頼るとか、もちろんそれも大切なことなのですが、そこに何が一番必要になるか。たった一言こんにちとはと言って頂いただけでこの人とコミュニケーションしたいという思いがします。心が一番大切なのだと思います。それぞれ努力もしていただき、心も配って頂いており、それはそれで素晴らしいと思いますが、一市民として心をもって寄り添っていけるそれが一番大事なのだと思います。多文化共生の研修を受けることも大事なことだとは思いますが、それ以前に、そういう気持ちをまず持つことなのだと感じました。今回子育てということが大きいテーマで小さいお子さんたちもたくさんお見えですけど、これが学校に行くころになると、子どもはみんな日本語を話せるになってくる。でも親は話せない。そういういろんな問題が出てきます。子育てといっても幅を持っていかないと家で母親が関わっていきけるだけの子育てではなく、もっと広い意味での子育てもこれから考えていくということが必要だと感じました。

また、日本語以外は外国語というくくりになりますが、いま岩倉に40か国くらいの方が住んでいる。みんなが違う言語を使っているわけではないけれど、必ずしも英語がわかるわけではない。情報＝英語で送ろう、それだけを考えるのは間違っていると思います。英語を理解できる人は世界でどれだけいるか。英語がわからない人はたくさんいます。私はかつて学校で外国籍の子のお手伝いに行ったことがあります。フィリピンやブラジルの

子どもに向かって英語で話さないと言われていました。とてもかわいそうなことです。自分が海外にいった時に一生懸命日本語で伝えようとして英語で話さないと言われてたら苦しい気持ちになります。そういったことも考えると言葉というものに対して広い気持ちで向かい合って欲しい。そんな気持ちで寄り添っていき、言葉も含めて向き合っていけたらいいなと、それは市の職員だけではなく私たち市民もそういう気持ちにならないといけない。言葉の壁がなければなんとかなるかといえば、そういうわけではない。むしろ伝えようという寄り添った気持ちがあれば伝わります。そんな気持ちを一人一人が思えるそんな街づくりになれたらいいなと感じました。

## 5 おわりの挨拶

・副市長

午後 5 時終了