

へいせい ねん どだい かい や お し がいこくじんしみんかいぎ かいぎろく
平成29年度第2回八尾市外国人市民会議【会議録】

にちじ ねん がつ にち か こ こ し こ こ し ぶん
日時：2018年2月6日（火） 午後7時～午後8時45分

ばしょ しやくしょ かい だいかいぎしつ
場所：市役所6階 大会議室B

しゅっせきいん のな か も に かざちよう ばくやんへんふくざちよう かわもと す いえんていん ばくく ね よしむら み き
出席委員：野中モニカ座長、朴洋幸副座長、川本ヨランダ、祖 艶 婷、朴君愛、吉村美紀、
フィン トウ バン、藤戸里美（敬称略）

じぎょうたんとうか こにししつちよう じんけんぶんか ぶ そうごうあんないしつ
事業担当課：小西室長（人権文化ふれあい部総合案内室）

じむきょく ぶんかこくさいか むらかみじんけんぶんか ぶちよう かまだかちよう にしの
事務局（文化国際課）：村上人権文化ふれあい部長、鎌田課長、西野

かいかい
1. 開会

ほ してちよう たげんごばん
2. 母子手帳（多言語版について）

ほ してちよう たげんごばん と あつか など じむきょく ほうこく
母子手帳（多言語版）の取り扱い等について事務局より報告

- 多言語情報誌（2017年12月発行分）に記事掲載した。情報誌発行後、母子手帳（多言語版）を渡した実績はないが、今後情報が行き渡ると実績があがると思われる。
- 交付については保健センターで保健師から渡すのが原則であるが、各出張所の保健師から連絡があれば、出張所を通じて手渡すことも可能。出張所でストックできるかなど今後の検討課題については健康推進課と出張所とで検討を進めている。
- 総合案内室にも情報提供している。
- 住民票がある外国人の出生数については、総計資料としてないので確認できない。

いいん
委員

ほけんせんたーでもらうことができるっていうのがわかったが、そのためには、通訳者の手配をどうしたらいいのか、情報誌を見ても問い合わせの電話は日本語対応なので結局どうしたらもらえるのかがよくわからない。欲しい場合は市役所3階へ行って相談し、通訳者と一緒に保健センターに行きたいのか。

じむきょく
事務局

ほけんせんたーには通訳が常駐していないので、まず本庁3階の総合案内室へ相談してもらうか、相談事業の連絡先へ問い合わせをしてもらう。情報誌にも連絡先を掲載している。

いいん
委員

問い合わせをした場合、通訳者等から保健センターへ連絡してもらえるのか。それとも本人また保健センターへ連絡しないといけないのか。結局、本人が何回も足を運んで、通訳を手配するのは難しい。手続きが一度で済むのならアナウンスしやすいのだが。

じむきょく
事務局

相談事業の窓口、相談してもらうと待ち合わせの日程等を決めることができる。だから

何^{なん}度^ども足^{あし}を運^{はこ}んでもら^{もら}うことにはならない。

委員

それでは母子手帳多言語版が必要な場合は、保健センターではなく、通訳対応ができる窓口へ電話をしないとイケないのか。

事務局

この情報誌を発行した時点では、出張所で発行できるか検討中であつたため、多言語版があることをまずお知らせした。

委員

今の説明で理解した。

3. 八尾市多文化共生推進計画の進捗状況（平成28年度）について

事務局より基本目標3、4について説明

委員

たくさん事業をしているが参加できない市民にはなかなか届いていないと思う。市政だよりなどを全て読んでいるが、少し伝わりにくい。そのあたりが課題だと感じている。

座長

多くの事業についていかに広報活動を進めていくかというのも一つのポイントであるという意見があつた。

4. 八尾市多文化共生推進計画の推進状況の評価方法について

前回の市民会議にて委員から出た意見を基に2つの事務局案を提示。各委員の意見を聴取。

まず、各事業実績について外国人に特化した事業を実施したかを分類する。

- A 外国人を対象として（テーマとして）事業を実施した
- B 外国人を含む市民を対象に事業を実施した
- C 外国人を対象に入れて（テーマとして）事業を実施しなかった
- D 事業自体を実施しなかった

分類A,Bについて評価する。

【A案】

- A 高い、進んでいる
- B どちらかといえば高い、進んでいる
- C どちらかといえば低い、進んでいない
- D 低い、進んでいない

【B案】

ランク付けはせず、具体的な実績と担当課としてどうだったかで判断（自由記載）

いいん
委員

それぞれ担当課の負担を減らしてなおかつ効果的にすることが大事なことだと思う。作文をするために時間をとるのはどうかという意味では、この評価を一旦A B C Dでするほうがよいと思う。

ただ、その外国人市民にとってどうかというのはまた難しく、それぞれ目的にこんな効果があったらよいところに帰るほうがよい。外国人市民にとってどうかと思うが、例えば英語教育の推進などは、日本人のその子供たちとか市民の意識を変えたいという多文化共生を作るという目的で、外国人市民を対象にしたものではないので、この基準は少し合わないところがあるのではないかな。

いいん
委員

私自身は、どっちを見ても、すっきり自分の中では落ちなかった。

じゃあC案としてじゃあ何があるのか考えたが思い浮かんでいない。先ほど、委員の意見もあったがA案のように評価するのはよいと思う。ただ、A Bその表記が、分類と同じ形でA Bになるのはとても見にくい。このように評価するのはいいが、例えば1 2 3 4のようにしたら、もっとわかりやすい。B案については最初はいいと感じたが、文章表記だとどうだったかが見えにくい。

ざちょう
座長

可視化されるということでは、A案だが、その外国人市民にとってというところがある。他にないかな。

いいん
委員

私もA案、B案すごく難しいと思う。私は書く立場でもあるが、どういうふうにして評価したらいいのかと思ったのが正直なところだ。私たちは事業実施の際、市民全体としての啓発と、外国人が自立してもらうためのプログラムなので、それを外国人に特化したからいいというのが気になる。しかし、A案B案どちらがじゃあいいかというところ正直悩むところだ。

ざちょう
座長

外国人市民が評価しているものはあるのか。

いいん
委員

外国人が自立するためにこれができた、私たちはこんなサポートをしたという部分ならいいと思うが、理解セミナーやその国、文化のことは知ってもらうことはお互いにとってもいいと思う。やさしい日本語で表記するにしても、それが外国人だからということではなく、日本人にもわかりやすい表現なので、お互いにとってわかりやすい表現にすることがいちばん多文化共生のプログラムに合っていると思う。だからその外国人だけに特化する、日本人だけに特化するではなく、お互いが快適に生活できるようなプログラムづくりが必要ではないと思う。

ざちょう
座長

評価方法、評価基準、見せ方について合理的、そのために仕事をつくらないという、評価をするための仕事を新たに作るということないような仕事づくりというのも考えられると思う。ほかにないか。

いいん
委員

先ほども発言したとおり、さまざまな悩みを八尾市は気にしてるのだなと感じている。八尾市役所のホームページ久しぶりに見て、国際理解教育、多文化共生で検索したところ、多文化共生は、行政の方針などの文章がたくさん出てくる。ちょっとなかなか難しいなと思った。そこで国際理解教育を入れると曙川南中学校だけが出てきた。別に多文化共生とか外国人ではなくても、何も掲載していない小中学校多かった。学校の位置、目標などが掲載してあるが、それ以外はなくて、学校現場が忙し過ぎてフォローできていないのかなと思うが、何かその多文化共生を育む人や国際感覚を磨くことのようなやわらかい言葉でもいいので、やっていることを掲載してもらえたらいいのと思った。逆に、あまりにも忙しくてできないのであれば、行政のほうでスペースを小さくしてあげたらいいのではないかとも思う。

しむきょく
事務局

市のホームページは、各課でしている事業などを掲載している。学校現場について詳しくわからないが、現場の先生方は忙しくされているとよく耳にする。だからホームページまで手がまわらないのかも知れない。

いいん
委員

せっかく他の自治体よりも、先んじてやってることもあるので、それをいい形でアピールしたら八尾の魅力につながると思う。

ざちょう
座長

いかにエンドユーザーに届かせるか、見せるかという部分を大きな課題となる。

いいん
委員

市政だよりも見るが、多文化共生がテーマの表紙が出ない。

ふくざちょう
副座長

そのような表紙はこれまでない。

いいん
委員

成人式も、ひとりくらい外国の子もいるので、意図的に宣伝してくれたい。入学式も。

ふくざちょう
副座長

学校通信では掲載されているが、ホームページとはマッチングしていない。

いいん
委員

多分、地域の方やか保護者は見ているが、学校がホームページ作成までの余裕がないのなら、別のところがそこをサポートすればよい。

ざちょう
座長

そういう形で事業の発信をというのもすばらしいことだと思うし、その内容自体もどういうことを発信する必要があるのか、何が必要とされているのかというのを、委員から意見を聴取したいと思う。

5. 意見交換「他国と違った日本の生活習慣について」

そうごうあんないしつ こにしつちよう けいい せつめい
総合案内室 小西室長より経緯を説明。

所属している通訳者より母国と日本との生活習慣の違いがわからず困っている外国人市民が多く、外国人市民に対してその違いを伝える手段はないか、どのような内容を伝える必要があるかを聞きたい。

小西室長からの相談をもとに事務局として資料を作成。委員からの意見を聴取したい。

座長

先日災害時の外国人支援という研修会に参加し、文化なのか習慣なのかそれともマナーなのかという話があった場合、例えば災害の際のおにぎり、「自由にお持ちください」と書いてあったとしたら一人で幾つも持っていく。それは日本人なら1個しか持って行かないのに外国人はたくさん持っていったというのは、そもそも文化なのか習慣なのか。それよりも「1個分をお持ちください」と書くだけで済んだのではないかという、いわゆる日本人側のもう一歩進んだものがあるれば、そこまで日本人と外国人というのがなかったのではないかというのは、いろんな場面で見受けられると思う。

でも今回は、日常生活でちょっとした誤解のもと、それをどう伝えていくか、外国人市民への伝え方もしくは日本人への伝え方というの、意見としていただきたい。Aグループは日常生活についての生活習慣、Bグループは、病院や子供についての生活習慣というテーマに意見を出してもらいたい。違いだけではなく、こういった内容もあるのではないかというものとそれをどのように伝えていくか、市役所としてどのように対応していけばいいのかということまで、意見交換をしてもらいたい。

Aグループ

(テーマ 日常生活についての生活習慣)

座長

生活習慣の違いというのはいろいろあると思う。特に文化の違いというのもね。いろいろとこんな違いがあるのではないかというのを日本人目線もしくは外国人目線というのがあると思う。

委員

近所にベトナムの方が住んでいてよく家の前でバーベキューをする。私たち家族は全く気にならないが、近所の別の人がよく洗濯物ににおいがつくからとずっと怒っている。本人には言わないで陰ですっと怒ってる。

座長

本人には言わない。

委員

本人にやめてほしいと言っているところは見たことがない。しかし近所で、洗濯物ににおいがつくからやめてほしいという声はよく聞く。ベトナムの方はそういう文化じゃないのかなと思う。家の前で、みんなでバーベキューをしているとき、そんなにうるさいわけでもないし、自分は気にならない。洗濯物ににおいがつくことまで考えたこともなかった。今思いつくのはそのことぐらいだ。

座長

私は、その陰でというところは気になる。言いましたが続いているので、陰で言うようになったというのもあるのではないかな。また、外国人だから言えないと思っている。

委員

何か言われたら、仕返しされたら怖いっていうのがあるかもしれない。言葉がわからないから余計にけんかのようになって、もう言わないでおこうと思うことはあるかもしれない。日本人のほうが、伝える手段がわからない。

委員

よく中国語のしゃべり方にも、中国の人は怒って言っているわけではないが、どうしても日本人は怒っているととってしまう。じゃあ注意して普通に言っているつもりでもすごい怒られたってとる場合もあるのかなと思う。

座長

確かに中国人は、怒ってはいないのだろうが、何かきつそうなしゃべりをしているなどという感じはする。

委員

二つ気になることがあって。私が役所内で通訳をしていて思ったことだが、健康保険については、社会保険、国民健康保険のどちらかに絶対加入しないといけない。例えば、国民健康保険に加入していたが、社会保険に今度加入するときには、皆さん自動的に勝手に切られると思っている。脱退手続きをしないといけないがそのまま置いてあるので、国民健康保険、社会保険どちらも保険料が発生している。今度は社会保険から国民健康保険に戻すときに滞納していることになってしまい、けんかになる。日本人も知らない人はいると思うが、そのような基本的な手続きを翻訳し伝えてもらえたらいいと思う。

座長

会社のほうで一言言ってくれるのと言ってくれないのとで、また違うのだろうが、「おそらく知っているだろう」という感覚なのか。

委員

人の雇用体制によっても違う。正社員、バイト、研修生などによっても違うが、会社の方が、1番よく把握していると思う。でも、なかなか教えてもらえていないのが現状である。

委員

あともう一つが、児童手当、扶養手当。保育園、保育所へ子供を通わせている人たちは、絶対に非課税でも申告しないとイケない。しかし収入がなかったから、仕事に行ってなかったから、申告しなくていいんだと思ってる人がいて、しないと基本料金になるので、仕事をしてなくても保育料が高くなる。また、申告しないと扶養手当などが止まってしまう。収入申告がされていないと現況届提出の際に一旦ストップされてしまう。だから非課税でもちゃんと申告しなきゃいけないということをどこかに載せてもらえると助かる。その件についての相談がものすごく多い。非課税でも申告をするようにその都度は言うが忘れる。1年たったら忘れる。

座長

その場合、日本人はどうなのだろうと思うところもある。役所のことは外国人日本人問わず、

わからない部分があるので。もし日本人が全員知っているのであれば、外国人市民にもう少し情報を出してもらいたいけれども、役所そのもののあり方ではないか。

いいん
委員

送られてくる現況届は、全部日本語なので多分書いてる事が読めないんで、みんな来たらとりあえず行くが、細かいことまで読めないんで、わからない。だから現況届などもベトナム語の訳などを一緒に添えてもらえると、すごく助かる。

ざちょう
座長

今、結構多くの様式で、バイリンガル版というのがちょこちょこ出ている。そういうのもひとつ助けになる。

いいん
委員

役所関係は難しいが、いっぱい載せるのではなく、本当に必要なところだけを「申告してください。」と書いていけば。長かったら読まないで、短くして必要なところだけ何行かだけ書いてもらえるとそのほうが読む。

ざちょう
座長

ヘッドライン情報誌にするのもいいかもしれない。

いいん
委員

ああ、そうかもしれない。それなら行かないといけないとわかる。仕事をわざわざ休んでお金入ってないと怒らなくてもすむ。

ざちょう
座長

大事な情報を簡潔に載せるっていう改善案もありかと思う。

いいん
委員

資料を見てまず思ったのが、他国と違った日本の生活習慣となっているが、外国人と日本人とを分けてしまっているなと思った。これを見るとマジョリティに合わせるのいいのかな、そうすることで書かれてるのかなと正直不思議に思った。そうではなく、文化は外国人の文化、日本人の文化ではなくて、人それぞれの文化、それから習慣っていうのもあるので、それを外国人、日本人と分けなくてもいいのではないかと思う。トラブルというのは、外国人だからトラブルがある、日本人だからトラブルがないっていうものではないので、そこも考えていかないといけないのではないかと思った。

ざちょう
座長

ごみ問題でも、よく外国人がいるからごみの分別がといっても、ふたを開けてみれば違うのではないかというもある。

いいん
委員

だから、うんっと思ったのが第一印象だった。

ざちょう
座長

確かに違いはあって、当然ではあるけれども、マジョリティ、マイノリティと考えると、非常に問題が多いところではある。実際問題、いろんな課題があるのをいかにスムーズに、トラブルが単にトラブルという大きなものにならないような感じで解決していくか。

委員

個人と個人が理解し合うというのが大事じゃないかなと思う。文化がどうか外国人だからどうっていうのはちょっと違うと思う。

座長

文化的な違いというのはやっぱり幾つもあるので、情報を共有し、知ってもらうというのは非常に大事ではある。いかに周知していくかが重要ではないか。

委員

そこは一番思った。

座長

日本人、外国人と一律に分けられないという意見もあったが、どうか。

委員

あともう一つは、入院するときに薬もらうが、朝昼晩など全部日本語で書いているのでわからない。あと、漢字は主人しかわからないものもある。ローマ字で書いて、意味などを教えてもらっている。それから地震についてのメールは全部漢字なので、わからない。少し英語も載せてもらいたい。

座長

それは、多言語でのメールは来ない。自治体によってはあるのか。携帯電話の災害速報は日本語？

委員

八尾は日本語のみだ。
急に鳴ってびっくりしたと何人かから聞いた。

座長

地震とあとミサイルなどもね。

委員

台風が去年多かった。

委員

少しでも英語を入れてもらいたい。英語なら大体みんなわかるので。

座長

まだまだ情報が不足しているというのは日常生活に密着してるものだとほんとに大変だと思う。

委員

小学校にまた入る人がいたら、就学援助や放課後児童室の問題が出てくる。そういう書類なども全部日本語だ。

座長

少し多言語化は進んでいるか。書類など。それとも、毎回毎回その日本語の書類に記入の手伝いするのは、訳をしながらなのか。

委員

いえ、私たちは基本個人で持ってくる書類は翻訳しない。役所の中の必要なことに関してはするが。

座長

例えば、申請書などに記入できない場合、一緒に記入する際は、日本語になっているから、毎回毎回訳しながらになるのか。

委員

そうだ。それを私が書いてあげる。字を書くのがすごく遅い、書けない人もいるので、かわりに私がいつも書いてあげている。あとは意欲的に次、来たときは自分が書けるようになりたいという人も中にはいて、私が書いた紙の上に翻訳を、その人のためにつけると、見本ができるので、次、来たときに自分でそれを見ながら、自分で書く人もいる。中には努力している人もいるが、全く読めない書けない人は、その都度来て私が書いている。

委員

それこそ出身国によって、そのときの家庭環境によって、字が書けない人がいる。自分の母語で話せるけど、書くことができない人もいる。

座長

確かに、そういった役所関係の書類とかはほんとに日本語ばかりというのが。少しは多言語化されているか。

委員

それはあると思う。でも、余りにも多過ぎて、行き届いていない。

委員

もう聞いたほうが早いとなる。

委員

でも少しずつはある。

でも、よく本当に聞くのは八尾はすごく恵まれ、「私たち八尾に来てよかった。」とか、「本当に八尾はいいところ」とよく聞く。「トッカビもあるし、通訳さんも同行通訳してくれるし本当に助かるよね。」って。「どれだけの人が助かっているか。」と言ってもらえるので、本当に役に立ってるなというのはすごくうれしく思う。

座長

いろいろとそういった情報が、外国人、いわゆる必要としている人に全て届いているのかどうかとかね。

例えば、トッカビがあるっていうのは、全員知っているのか、それともそうではないのか。

委員

ほとんどの人が知っている。

座長

だからそういうところでの末端まで行き渡っているのであれば、そこを通じてのさまざまな情報提供ができるのかどうかで、違いがある。それをいかに伝えていくのか。

今回は外国人市民への伝え方というふうにもあるが、プラス日本人市民への、いい感じでの伝える、言うだけだと頭では理解しても、なかなかうまくいかず、いわゆる心で理解しないということもあると思うが。こういった形でよい情報発信ができるかということも含めて意見を聞きたい。

さっきの焼肉家庭の話は、日本では、焼肉はしませんというのはおかしい。

たとえば、日本ではこういうのはだめですか。携帯電話は電車の中で使いませんって言うても、日本人の中には使っている人は山ほどいるではないかなど。
日本ではだめとかいうと衝突のもとにもなる。誰がどのようにこういった形でというのを、意見としては出してもらいたい。

いいん
委員

まずは、隣の人とコミュニケーションをとることが一番大事ではないかと思う。
知り合いになるっていうことと、そうするために何したらいいかっていうのは、また、別問題になるが、それはその人を知っていったら、悪く思わないし、何でも言えるような人間関係というのが一番大事ではないかと思う。そこでいろいろと問題や困ったことなどがあれば、その人にも教えてあげられるし、お互いがいい関係になるのではないかと思う。そのためにどうしたらいいのかなのだが。

ざちょう
座長

どのように働きかけたらいいか。隣人であっても、今の話だと外国人だからという距離がある。

いいん
委員

まず、私の住んでいる地区は町会がない。みんなで集まる場がないということも大きい。でも、日本人でも迷惑なことしてる人はいて、そういう人達はうわさされている。だから国籍は関係ない。

ざちょう
座長

マナーなどで明らかにやっぱり違うものっていうのは、もしかしたらあるかも知れない。たとえばお葬式で骨を拾うことにすごくショックを受けていたブラジル人の知り合いがいる。そういった違いというのはやっぱり伝える必要はあるけれども、そこを違いとして、日常のことを分けられるのかどうか。

いいん
委員

まねできることはいいと思う。お葬式のことでも何でも、目に見える文化はいいが、目に見えない文化が一番衝突するものになると思っていて、距離感などの問題で。

いいん
委員

親族関係のつき合いって向こうの人は濃い。だからみんなで週末に集まって、わいわい酒飲んでというのがある。昔は日本もそうだったと思うが。

いいん
委員

今は、希薄になってきているから。

いいん
委員

ベトナムはそうではない。中国もそうだと思う。

いいん
委員

中国もそうだ。

いいん
委員

だから、悪気はないが、どうしてもたくさん集まると声が大きくなりわいわいしてしまう。声がおおきいので、日本人からはけんかをしているように聞こえる。そこを近所の人たちがちょっと理解

してくれたら違うのかなと思う。

座長

どのように知ってもらうか。町会というのは、一つ大きな役割があるのかなと。

委員

昔、団地に住んでいたときは、自治会があって、会議も定期的にあつてそこで、言ってくれる。「こういうことがありました。迷惑でした。」みたいなことを。それで知らない人が、これって迷惑なのかと知るきっかけになると思うんです。焼肉も誰も煙で、洗濯物を臭くしてやろうと思つてやってるわけではないし、言われたらはっとすると思う。

委員

町会がないところなどは、伝える手段がない。

委員

だからほかにも問題がある。外国人関係なしに。住んでるところに町会がないというのは。

委員

町会がないというのは回覧板もないということか。

委員

ない。だからごみ袋も役所におのおの取りに行かないといけない。市政だよりなんかもらったことない。わざわざ取りに行かない。

座長

町会という場が必要なのが一つと、多言語情報誌もヘッドライン的な本当に大事なものが一言あつたら。今月申告しましょうみたいな。

委員

多言語のもね、すごく助かる人は一杯いると思うが、字自体がわからなくて、中国人の中には中国語でもらっても逆に困るっていう人もいる。平仮名で書いてあるほうがわかる人がいる。簡単な中国語で漢字ができて小学校3年生までしか行っていなかったから、読めないという人がいて、免許とかも中国語で受けることができるのに中国語の漢字がわからないとか、何か振り仮名つきの日本語がすごく助かるっていう人もいるので、やさしい日本語でというのも大事なのかなと思う。

座長

やさしい日本語は災害時には大事だと言われてるが、日常的に必要なかも知れない。

委員

さっきの話にあつたが、大事なところだけ書く。日本語のプリントは結構長々と書いていて結局何が大事なのかと感じてしまう。

委員

中国人ってよくわかる。こういうものを読むっていう習慣がない。ないので、すごくもう字がいっぱいあると、いらぬということになる。だから、本当に大事なもののだけ大きく載せてもらったら、なんだろうって。読まれる。

委員

多分高齢者も同じだと思う。高齢者もこまごまとした本は何か読みづらいし、読まない。結

構^{こう}大^{だい}事^じな書^{しょ}類^{るい}を見^みなかつたりするこ^みとがある。こ^ふうい^うブ^ぷリ^りン^{んと}トはき^あれ^いな^な挨拶^{あいさつ}から入^{はい}って^いるがそ^れはい^らな^い。大^{だい}事^じなとこ^ろだ^け大^{おお}き^じな^か字^か書^かいて^か囲^{かこ}む。

あとは日本人外国人関係なくよい形で相手のことを知るとするのは非常に大事なので、いかにそれを進めるかというところだ。

いいん
委員

私が学校現場で日常接してる人などは、保護者の方とのトラブルがとても多く、それは自分が外国にルーツがあるからだから差別されるのだろう、うちの子はいじめられるのだろうっていうような捉え方をしてしまう。外国にルーツがあるから特別な扱いしているわけでは全然ないのだけれども、そう感じてしまう。病院患者の待ち時間の話、緊急性があるんだというような話は、順番、診察券を持っていった順番とその診察の時間が多少前後することがあると伝えても、やっぱりそうは捉えない。自分が外国人だから診察遅くしているのではないかという捉え方をされてしまうことが、学校現場でも少なからずある。だからそういうときに、学校としてはどちらの文化もよく知っている人に間に入ってもらう対応をしている。言葉通り通訳するというよりは、文化の違いを踏まえた上でお互いが言いたいところは何かを通訳してもらうのが一番いいと感じている。その理由をひとつひとつ説明するというよりも、ルーツがあるから差別されているのではない、学校はそんなふうに思っていないということをきちんと伝えてもらう。そこを丁寧に伝えたら解決が早いように感じる。本当の理由などを丁寧に説明するよりも、そのことが大事だ。それから周知の方法だが、やはり文化の違いなどで、トラブルが起きやすいと感じる。そのときに、学校としても知らせたいことがある場合は、「話します、集まってください。」では来てもらえないので、子供たちの発表会に保護者を案内し、その中で話をしていく方法を取っている。そこで、保護者が不安に感じているところなどをざっくばらんに言ってもらえる場を意図的に作っていく工夫をしている。

いいん
委員

集まってください、それだけのために集まってくださいよでは、多分来られない。だから何かそれ以外のイベント行事で外国人がよく集まる機会に、1つのコーナーや時間を設けて、強制的に説明するのではなく、日本のそういう風習、文化を知っていただくなど、何かやり方があったらいいかなと思う。

いいん
委員

疑問に思うのだが、資料に生活習慣とあるが、この一番上、それから4つ。これは習慣ではなく条例や法律で定めているもので、文化ではない。それも文化といってしまったらそうかも知れないが。制度とか決まりごとと、マナー的にそうだというのは分けたほうがいいと思う。トラブルということだが、これは外国人同士のトラブルなのかどうかと思った。要は日本人とだったり役所の担当とだったりということか。

いいん
委員

日本人と外国人との間のトラブルは、大小あちこちであると思う。

いいん
委員

例えば、土地の登記の制度などは日本人とのトラブルっていうのがあるのか。

じむきよく
事務局

資料ではわかりにくい書き方をしているが、家が建っていたら誰の家かとわかるが、空き地には何もかいていないので、誰かの所有地であったとしてもわからず勝手に入って何かしてしまうことがあると聞くので、項目に入れた。

いいん
委員

その逆の提案なのだが、特にこの制度とか決まりのことについては、恐らく日本人とのト

ラブルが一番多いのかなと思う。日本の仕組みがわからないために担当とトラブルになったり、それから土地の關係でトラブルになったり。自治会役員をしている人たちや町でいろいろな委員をしている人たちに、例えば外国人とともに暮らすための学習会などがあると思うが、特に行き違いや日本の仕組みを知らないためにあった事例を提示し、こういう説明が必要である、相手の人は悪気だとか、故意にではなくてただ行き違いがあってそうになっている、ということの説明をわかってもらうことが、そのトラブルを減ずる一つの手段かなと思う。こういう具体的なことを少し事例として挙げて、その理解の上で対応してもらいたいとか、もし何かトラブル起きたときに一つの参考にしてもらいたいという、日本人のしかるべき人たちの学習会の場を活用するのがひとつだと思う。

それから、その通訳者は多分いちばんよく知っていると思うので、よくある質問、疑問などを、文章にして通訳者、その周りの人に配布するのもいいかなと思う。トラブルを解決するために間に立つ人のための情報提供もいるかなというふうには思った。

いちばん困るのは、「だから外国人は」と日本人が思い、「できれば外国人が増えないほうがいい」という意識がふえ、外国人には何もないのに、やっぱり不利だと思わざる得なくなってしまうということだ。やっぱり私たちはもう少々のトラブルは「これ仕方がないな。」「仕方がないな。」というのは、きっと日本人も若者とお年寄りでと全然文化が違って、例えば近所に引越してきたのに挨拶がないなどの行き違いがあると思う。日本人同士なら「仕方ないな、今の若いものは。」だが、外国人がすると、「いや外国人は」というふうになってしまうような仕組みがあればいいと思う。

あと、学校では集まる場などがあるので、うまく連携されるような何かがあったらいい。

副座長

そう思う。

委員

難しいのか。

副座長

委員の意見のとおり、基本的にどこか根底に外国人はという目線から入るので、なかなか、切りかえて考えると、これだって日本人の間の境界問題とか、植木が出てどうすんのかとか、それこそごみの出し方でも、外国人だと思っていたら実は日本人がやってたとかいう事例がある。もちろん、極端に事例として出ているところもあるし、相談事業の中でも缶を集めてきて、家の敷地以外のところで広げてるなど、そんな事例は確かに一部出てくるのもあるのは事実だが、委員が整理してくれたように本当の習慣というものと制度の違いというものが、ちょっとどうも捉え間違いされやすいかなと思う。だから、そこは習慣が違うからこうなっているというよりは、やっぱりその制度になじんでないというところから出てくる部分になる。病院、避難所の例にもあるが日本人が当初どのように伝えられたかだと思う。

委員

ちょっと欲深い人もいる。

副座長

そのような可能性がある中で、やはり伝え方として、本来いろんなユニバーサルで伝えると

いう観点からいうと、足りない部分が恐らくたくさんあるんじゃないかなと思う。外国人に
かぎらず。だから、その辺の整理の仕方っていうのは出てくるのかなという気はする。
確かに言われているような例というのはよく聞くし、これは何とか解決したいというのはあ
る。委員の意見のように自治会で何とかと思うが、自治会でなかなか結構厳しい話が出てい
たりすることがあって、この辺もどうするかっていうのがある。

委員

確かにトラブルになって嫌な思いをしたら、それはまあなかなか厳しいけれども、しかし組織
なので、委員の人たちに組織としてそういう丁寧の説明をする中で減ずるということをする。
やはりトラブルは避けられないし、ごみなども、好きなように夜中に出したりカラスに
つかれたりして、いくら言ってもわかってくれなければそらそうだと思う。しかしその怒りを
減じたり理解しようとする気持ちが生まれるのはそこしかないかなという気は少しする。

副座長

だから、減ずる方法はすごく本当に難しく、自分たちもできるだけ努力して何とかこの人
だと、極めてよくトラブルが起こってるのはこのベトナム人だというが、ベトナム人の何々さ
んだという個人の意識にどう持っていくかというのが、とても大切なこととして思ってるが、
なかなかそれが二、三件起こるとベトナム人はみんな同じというふうになるので、自分たち
もよく助けてもらうが、やはりコミュニティのそれなりに両方使える人をどう使うかってい
うのはちょっとポイントになってくるのではないかな。その人が犠牲になってもいいが、
できるだけその人に自治会という枠でどう振れるかというのは僕らもアプローチとしてある。

委員

もうひとつ、すごく悩んでいたとのことだが、担当のこうした悩みを、まとめてきちんと整理
する場が必要だと思う。確かにこの場で実情を話してもらうのは、私たちも勉強になるが、
多分、たまたま相談されてだと思う。そうではなくて、いい行政の施策をするために何かそう
いう場所をつくる、その本当に困ったことを出し合う場も必要かなと思う。
話を聞きながら、一人の思いとかだけでは到底、どうしようもない部分があると思った。
いやつまり、起こらないほうがいいには決まっているけれども、これはね、致し方ない部分が
あって、なるべく少なくするとかどういう心構えでやるのがいい方向に向くかとか、いろん
な意味でチャレンジというか、10年前の八尾はほんとにコリアンと中国人ぐらいしかいなか
ったのにというところだ。

副座長

だから、言語も多様化しているのも事実なので、単純に中国、ベトナムの両国の方々が追
いつかないというのも出てきていると思う。しかし、学校のことについては、以外と多言語が
用意されていたり、この仕組みがちょっとずつ保護者で引き継がれていたり、実はできてい
る。

委員

八尾市だけではなく、大阪府としてもやっぱりどんどん受けて新しく来られた人にどういうふ
うに対応していったらいいということについて、学校はマニュアル化している。
市の中で、一定そのマニュアル化じゃないけれども、来られたときにどんなふうに、対応した

らいいのかっていうようなものを行政としてもつくっていくことはすごく有効だ。ほんとに、ごみの出し方一つにしても分別の方法が変わったり、袋が変わったりなど行政として決められたことが、制度として実施されたときに、学校としてとても心配になる。外国にルーツのある人たちの家庭にどれだけ情報がきちんと伝わってるんだろうか、それが伝わっていないことによって、ちゃんとしようと思ってもできないという状況が出てくるのではないかという不安があるので、子供の学習の中で保護者に伝えてみたりする。やはり先ほど話があったように地域の自治会の人と連携しながら、もしかしたら伝わっていないのではないかということで、ごみの出し方の中国語の看板を設置したり、地域住民と一緒に考えて、できることはやっていこうと学校としてはやっているが、どうすれば情報が届くのか、やっぱり口コミとかコミュニティが有力なので、来日した時期によっても随分認識も違うため、早く来日した人から新しく来日した人へ口伝えて情報が伝わるのが圧倒的に多い。伝えたい外国人の3分の1に正しい情報が伝わったら、学校としても手応えを感じて、3分の1さえ、きちんと伝わったら、あとはもう本当に口コミで広げてもらえるというのが、単純に私たちの実感だ。やはり、どうやって正しい情報を伝えるかという工夫なんだろうなと思う。しかし制度もどんどん変わっていくので、正しい情報を伝えていても、実は今は、変わって使えないっていうこともある。そこはそこで、もちろん新しい情報を伝えないとけない。

副座長

周知のあり方としては使える方法はあると思う。どうしても学校のような大きいことになってくるので、あんまりそれも学校の負担になる部分になるだろうが、でもそれも結局好むということが学校に行くということによっていろいろ生まれることなので、これもない人はそういう情報から漏れてしまう。だから、どこに接点を持つかということによって、情報の収集の多さみたいなのが変わってくるのかなという違いがある。子供はいるが結構しんどい状況が家庭にあったり、以外とそういう家庭でなければ、むしろ、あんまり変わらないで来てる場面も多くて、たどっていくと集団というか、ここ課題がいろんな影響していて、ちゃんとできてないというふうに見えるというのもあるのは、実態としてあると思う。病院のケースも、相談に行っても聞くのは、結構みんな心配やからたくさん来て、待合室で待ってる時の声が大きいみたいな話だ。

委員

日本人からうるさいと言われてけんかになる？

副座長

病院の人から「もうちょっと少し静かにしてください」と注意があるとか。それは一緒についている通訳からも聞く。でもずっとかというところではなくて、やはり最初の手術の場面とか、そこからすぐ出てきた場面とか、入院した場面とかにやっぱりある。往々にしてその場面に出くわした人から出るトラブルとして、非常に見えやすい部分はある。

委員

普通に2番目と3番目は、きっとトラブルで多いのと思うが、これって正直なところ、日本人のマナー違反もめっちゃ多い。外国人だけに強く主張するというのもきっと、あの日本人もうるさいのにと、反発されないかと思う。制度を周知する、学校の仕組みをいうのは、とても大事

かなと思う。しかし、マナーは、結構配慮が必要かなという気がする。

副座長

難しいところはある。

事務局

そういうマナーを伝えようと思うと、先ほどの意見にもあったように日本人も知らないといけない、気をつけないといけないということもあるので、日本人、外国人が同時に集まる場で「そうですよ。皆さんわかっていますか」という話をするとか。

委員

何かそういう工夫がいる。

委員

運動会などで日本人、外国人どちらも保護者が来てくれたときに、例えば校長先生の話などは通訳がなければ何言ってるのかわからないし、結局ずっと保護者同士しゃべってガムかんでクチャクチャとかいうのがよくある。でもそんなこと一つにしても、ちょっと通訳をその間にに入れてみるという工夫だけでも必要だ。やはり全くわからないという状況では聞こうとも思わない。でもちょっとでもわかる部分が増えていくと聞こうっていうふうに思う。何か工夫をしていくことで聞こうと思える。

副座長

なかなか難しい。いつも参観とか行くと保護者同士がしゃべっている感じがある。自分たちが「黙ってくれないかな」と思うくらいだ。逆にみんな同じ共通マナーとしてどう伝えるかっていうのが、マナーの部分では大きいかなと思う。

委員

あと外国人の人は日本人の平均の音量が小さいと教えてあげないといけない。

副座長

わかる。

委員

だから、非礼、礼儀を知らないのではなく、日本人の平均の音量が小さいためにきっと大きく聞こえてしまう。

私も韓国の親戚が来たときは、家での声がめちゃくちゃ大きい。住宅密集地なので静かにするように親戚にうちの親が怒る。そのときは静かになるが、また声が大きくなってくる。なでかなと考えたら、平均的に、会話でこれがよしとする声がね、たぶん大きい。だから今、旅行者の人がめちゃくちゃ大きい声で話しているが、中国人も韓国人も普通にしゃべる声の大きさである。そこからのスタートなんで、日本がこうなんですよという説明もありかなって思う。

委員

総合案内室は、去年まで1階にあったが今は3階に移動した。今までざわざわしている中で、通訳しているときはあんまり気にはならなかったが、今は中国人が窓口で通訳者と話をしたら、3階にその外国人の声が響き渡る。何事かな、職員がけんかでもしているのかなっていうような調子でのぞくが、普通に会話してもそういうトーンだ。

いいん
委員

わたし かんこくじん し 私 は 韓国 人 しか 知らない が、 ちゅうごくじん こえ おお 中国 人 も 声 が 大きい から きっと へいきんおんりょう にほんじん ちが おも 平均 音 量 が 日本 人 と 違う と 思う。

いいん
委員

やはり ちが にほんじん 日本人 は あんまり 自分を 表 に 出さない タイプ だが、 がいこくじん 外国人 は とりあえず、 自分を 出して、 出すが ために 声 も 当然 大きくなって 主張 するために 声 も 当然 大きくなる 部分 がある。

ふくざちよう
副座長

こえ とーん が ちょっと 高い っていう の も ある。 いがい ひか め おも ひと けっこう こえ たか こうい 以外 と 控え 目 と 思う 人 も 結構 声 が 高い。 高い といふ か。 おお 大きい。

いいん
委員

だから やっぱ り そうい う ところ から お互い に、 さあ どう しまし ょう と いふ 次 の 話 な の だ。

ふくざちよう
副座長

ちいき の こと を 見 て い る と、 これ 今 の 時代 の 状 況 も、 ちよっと 不幸 だ 思う の が、 やっぱ り 今 入っ て き て い る 地域 コミュニティ が、 やっぱ り 高齢 化 し て て、 ふだん は 静 か に し て い る 家 が 通常 で 多い な と 思う。 そこ に 結構、 子供、 小さい 子供 が い る わか て がいこくじん し めん が く る こ と で、 音 量 が す で に 違っ て る と いふ の が あ る と 思う。

まとめ

ざ ちよう
座 長

Aグループ 日常生活 についての生活習慣

- 一番 大事 な の は 外国人 と 日本人 の 分け 方 と いふ の は、 マジョリティー、 マイノリティー、 マジョリティー に 合 わ せ な け れ ば な ら な い の か と いふ こ と を 考 え な け れ ば い け な い。
- 日常生活 で の そ の 習慣、 文化 の 違 い な の か、 た ま た ま 迷惑 行 為 だ と 認識 さ れ て い る も の が そ の 文化 で は 日 常 的 に さ れ る 行 為 で あ る 場 合 が あ る。 例 え ば 家 の 外 で 焼 肉 を す る と、 周 り の 人 が そ れ を 迷惑 行 為 だ と 思 っ て い る。 迷惑 行 為 な の か ど う か と いふ 認識 の 違 い か ら、 そ う い っ た 外国 人 は と いふ 声 が 出 て く る の も あ る の か と 思う。
しか し、 そ も そ も 迷惑 行 為 と いふ の は 外国 人 だ け が す る も の で は な く、 日 常 の 中 で は 日本 人 が 迷惑 行 為 を す る と いふ こ と も 多 々 あ る。 そ の 中 で ど の よ う に そ れ を 共 有 し て い け る の か。
- 町 会 が あ る と ころ で の 情 報 共 有 と いふ 場 合 が あ る と 一 つ 共 有 で き る の で は な い か。 そ れ が あ る か な い か と いふ 課 題。 な い と ころ で は ど の よ う に そ う い っ た 場 を 設 定 す る の か。 そ こ で 出 す こ と に よ っ て、 日本 人 自 身 も 再 認識 す る こ と が あ る か も 知 れ な い。 ま た、 そ の 場 が あ る こ と に よ っ て、 と ら ぶ る が 回 避 さ れ る か も 知 れ な い。
- 生活 す る 上 で の 制度 の 違 い、 例 え ば 社会 保 険 と 国民 健康 保 険 に つ い て は 国 保 か ら 社 保 に 切 り 替 え た と き は 国 保 が 自 動 的 に 切 れ る と 勘 違 い し て い る な ど、 制度 に つ い て 間 違 っ て 認識 し て い る 場 合、 ど の よ う に し て 正 し い 情 報 を 周 知 し て い く の か。
- 情 報 発 信 の ツール と し て 発行 し て い る、 多 言 語 情 報 誌 に つ い て そ も そ も 字 が 多 過 ぎ る、 読 ま

ないかもしれない。だからもう少し端的に必要の情報だけをヘッドライン的に出すやり方もあるのではないかと見せ方。

もう一つは外国人だからといってその外国語が読めるとは限らない。もしかすると、やさしい日本語いわゆる平仮名寄りの日本語のほうがその情報が届くのではないかといったその情報そのものの見せ方、届け方という工夫もあるのではないかというのが出た。

- ・日常の中でさまざまな情報をもう少し多言語化すると生活が容易になる。例えば、薬の朝晩に飲んでくださいというのがそもそも日本語でしか書かれていない。それが少しでも多言語それが英語でもいいので書かれていて、かなり助けになる。緊急情報メールが日本語だけなので、一体何なのかとパニックにならずに済むのではないか。



Bグループ 病院やこどもについての生活習慣

- ・大きな意味合いで少しポイントだと思ったのは、資料の中で習慣とか風習とかいう表現も多くあったが、習慣、マナーみたいなものと制度をきっちり分けて見たときに制度上変わっている部分、わかりにくいものも、実はあるのではないか。
- ・マナーの部分については、どうしても外国人一人がやることによって、やっぱりだから外国人はなっている意識にどうかわらないようにするのかがとても大事だ。その上で考えると、異文化が地域で交わるというところに、ある程度のトラブルをどう見ていくかというのがある。いかにトラブルを減じていくのかということが、大切な視点としてある。
- ・どう周知していくかという方法については、いろいろ議論が出たが、地域の自治会をどう使うか、学校での子供の取り組みを通じて、いかにそれをネタに保護者を集める手段を講じて、そこで、できる限りこちらが伝えたい情報をどう盛り込んでいくか、学校を軸にすると、学校を通じて地域と連携をどう図っていくか、必要な情報をどう伝えるかが大切だと考える。
- ・トラブルの要因というのは、家の境界をめぐるとか、ごみの出し方がわからない人がいたりしてとかということがあり、必ずしも日本人と外国人の問題だけでないのかなということになる。
- ・周知の関係でいうとよくトラブルというか、ちょっとこういう勘違いがあるなというところについては、できる限り文書化して、窓口対応する人が、それにかかわるようなことだったら、それを見せながら説明する方法をとっても良いのではないか。
- ・担当者でいろいろ抱えている問題、例えばこんな勘違い、トラブルみたいなものがあつたと

いうものをまとめたり、共有^{きょうゆう}したりできる場^ばはどこにあるのか、なければどこかに作^{つく}ったら作^{つく}れていたら、よりそれを使^{つか}って事例^{じれい}としながら、いろいろ周知^{しゅうち}していくような方向^{ほうこう}にもつながるのではないか。

- 個人的^{こじんてき}に印象的^{いんしょうてき}だったのは、3分の1の保護者^{ほごしや}に情報^{じょうほう}がわかってもらえたら、それなりにそこを通^{つう}じて、大体^{だいたい}の部分^{ぶぶん}に伝^{つた}わっていくのではないかということ。3分の1にどう伝^{つた}えるかという視^{して}点^んっていうのは結構^{けっこう}おもしろい。それを地域^{ちいき}でやったらどうかとかいうふう^{かん}に考えるといろいろできることが見^みえてくると思った。

6. 閉会^{へいかい}