

多文化共生推進研修を終えて

● グループワークで出た主な意見

テーマ①「外国人市民とのコミュニケーションについて」

(職員)

- ・窓口に来る外国人市民の方が、日本語の話せる知り合いを連れてきてくれていることが多いため、「コミュニケーションが取れなくて困る」という声はほとんどない。
- ・外国人市民対応の場合、1件あたりの対応時間が長くなるため、外国人市民増加の影響により苦労はある。
- ・きちんと伝わる工夫として、文字に残したり、大事なところにはマーカーを引いたりしている。
- ・通訳の場面は多くないが、案内文等を自動翻訳した文書を渡すときがある。ただ、相手にしっかりと伝わっているのか確認はできていない。
- ・病院では、大阪府の医療通訳サービスを利用することもできるが、診察は通訳者同行が基本となっているようだ。
- ・防災訓練等に参加してくれる外国人市民が少ないため、直接意見を聴く機会がない。防災についてどのように感じているのか知りたい。
- ・日本語教室の学習者から要望があり、高砂日本語教室では防災訓練を行う予定。

(外国人市民会議委員)

- ・職員の意識として、差別をしないことを大切にしてほしい。
- ・翻訳機は AI 機能により、正確性は増してくると思うが、流失の恐れがあるため、個人情報扱は扱わない方がよい。
- ・日本語だけで発信される防災情報や避難所に行くことに対して不安を感じている外国人市民は多い。
- ・日本語から多言語に翻訳するよりは、日本語を英語にしてから翻訳する方が、上手に翻訳できることが多い。また元の文章を短くする、わかりやすくする、「お世話になっております」「よろしくお願いします」等を入れない、等の工夫が必要。

テーマ②「必要な情報を集める方法について」

(職員)

- ・教育現場では、小・中学校は八尾市で、高校になると大阪府が担当することになる。連携があまりできていないので、丁寧な対応ができないことや、生徒の様子を知ることができず心配している部分がある。
- ・仕事情報を外国人市民がどうやって得ているのか教えてほしい。
- ・外国人市民に周知ができていないため、見てくれている人は少ないと思うが、「カタログ

ポケット」というアプリを入れてもらえれば多言語で市政だよりを見てもらうことができる。

- ・市 HP がリニューアルし、「やさしい日本語」も自動翻訳で表示されるようになる。見ていただけたらと思う。

(外国人市民会議委員)

- ・情報は、友人や YouTube から知ることが多い。
- ・市内の多言語化されたチラシなどは、市民課で配布してはどうか。
- ・市役所の各課の仕事内容は、名前ではわかりにくいので、総合案内窓口で専門の案内者を置いてほしい。
- ・多言語化して外国人市民に見てもらいたいのであれば、市役所内だけでなく、コンビニや駅など公共の場所でもっと配布した方が良いのではないかな。
- ・外国人が求人情報を探す専用サイトもある。

● 研修後の職員の感想など

- ・外国人市民会議のことをはじめて聞いた。
- ・思っていた以上に外国人市民が増加していることに驚いた。
- ・外国人とのコミュニケーションにスマホやネットが便利だと再認識した。
- ・配架を希望する場所として、駅やコンビニが挙がっていたのが印象的であった。
- ・多言語情報発信「やおがる」をはじめて知った。ほかの国で外国人市民への情報発信をどのようにしているのか知りたい。
- ・市役所内で活用できる電話通訳サービスがあることをはじめて知った。
- ・病院で通訳同行が求められているのは大きな課題だと思う。
- ・言葉を読めた方がよいと思うが、翻訳機ややさしい日本語、ジェスチャーなど、伝える努力が必要であることに気づいた。
- ・市 HP のやさしい日本語については、今後、活用方法を検討したい。
- ・ただ発信するだけでなく、その情報が必要な方にしっかりと届いているのかを意識する必要を感じた。
- ・地域のイベントに参加したくても参加方法がわからない外国人市民もいることをはじめて知った。積極的に話しかけるなど、自分でもできることがあると感じた。
- ・SNS 以外の効果的な周知方法やその時に気をつけなければならないことを知りたい。
- ・災害時、どのように情報を得るのか、どこに連絡を取りたいか知りたい。
- ・外国人市民が困っていることをもっと知りたいと思った。
- ・外国人市民が病院を受診する際に「あったらいいな」と思うサービスを知りたい。
- ・日本語学習の場所が増えることと多言語表示が増えること、どちらが望まれているのか。
- ・コミュニケーションの取り方について、練習する場や動画の情報がほしい。