

平成21年度 兵庫県外国人県民共生会議議事録

- 1 日 時 平成21年10月19日(月) 10:30~12:00
- 2 場 所 海外移住と文化の交流センター 5Fホール
- 3 議 題 「災害・緊急時における外国人県民への支援について」

阪神・淡路大震災の後、日本語のわからない情報弱者に対してどう対応するかについて議論された。今回は、新型インフルエンザという災害にどう対応していくかという問題に絞り議論したい。

インフルエンザの情報が沢山きたが、やはり一番早いのは日本語だった。

日本語がわからない人に伝えるために訳す必要があった。一番大事なアウトラインの情報だけを早急に頂ければ、訳す方も読む方も簡単なのではないか。

警報や注意報をローマ字で書くだけでも全然違う。

次々と出てくるものを、その都度翻訳するのは大変な作業。本当に大事なことに絞れば、もっと早く発信出来る。

県に提案したのは、関係部署に知らせて頂くこと、普段から相談窓口として周知されているところと一早くつながること。外国人県民インフォメーションセンターに相談があって、他へ無かったのは、普段からの相談窓口との連携に課題があるのでは。

どのような連携がいるのか、医療機関で言葉のわからない患者に対してどのような対応をするのか、全国的に関心が高まっている。国の制度化が一番だが、市、県レベルで出来るだけ早急に仕組みを考えて頂きたい。

医療通訳は、地域の医療現場でとても大事なこと。医療機関は患者の通訳を誰が担うかは、自己責任と思っているが、通訳者は医師、看護師の通訳も行い、両方のコミュニケーションのために必要だという意識が遅れている。なかなか意識が変わらないが、何か仕組みづくりのために連携が必要と思う。

阪神大震災の時に県の情報が伝わっていないかもしれないということで、NGOの人達が情報を持って回った。情報が皆さんにどう伝わっているのかをお聞きしたい。

県は、色々な言語に情報を翻訳しているが、そのサービスを知らない。新しく出た多言語の情報をどのように伝えていくのかを考えなければいけない。もう1つは、色々な言語で行政機関の相談窓口があるのに、コミュニティの方へ相談がくる。早い段階で、コミュニティに情報を入れてもらうことも必要。

私たちは、県と大使館から情報が届いたが、長い文章なので、2つの情報の必要なところだけを一緒にした。事務所の前のバス停に置いたり、母語教室に来ている子供たちに、親に渡すように配ったり、とても良い反応があった。雑誌記者に、県からも、大使館からも情報が届いたことを説明すると、他県ではなかったようで、記事になった。それから、雑誌にインフルエンザへの対応が載せられていたが、「手洗い」、「うがい」など、すぐ目につくもので、みんなが対応しやすかったと思う。

特に母語教室の子達には、毎回授業前に親と連絡をとって、子供達に異常がないか確認してから来てもらった。こちらでも新聞でインフルエンザの出た学校の地域から来てないか確認した。色々な方が来るので毎日気をつけていた。

スタッフや親達に、会社でどうコミュニケーションをとっているかを聞いた、ローマ字を使っているようで、それが一番早いと感じている。弁当屋さんに勤めている人にも聞いたが、漢字が読めないで、文書はローマ字にして書いていると言った。

県の対応が早く有難い。翻訳がほとんどホームページに出され、とても助かったが、インターネットが出来ない人にどう伝えるかが課題ではないか。もう一つ、通訳、翻訳に出して、発信すると時間がかかる。せめて国際交流課でネイティブの外国人を職員として雇い、普段は仕事をし、緊急の時は翻訳をしてもらうのが一番早いのではないか。そういう職員を配置することも必要。

昔からいる外国人の方と、新しく来た外国人の方への伝達方法は違うと思う。その辺りはどうか？

神戸華僑総会に会員として登録されている方は圧倒的に旧来の2世、3世の人。いわゆる新華僑に関しては把握していない。パスポートの申請を代理で引き受けているのが唯一知り得る方法。ここに来られた方は、ある程度の情報をつかんでいる。中国語しか出来ない方は、県のホームページを見ると思うが、ある程度勉強してから来る方が多いので、日常のコミュニケーションはほとんど日本語で出来る方が多いと思う。

民団では、日本で生まれた方を中心として組織体を構成しているので、新しく来られた方への働きかけ、情報発信が出来ていない。ただし、新しく来られた方はネットや通信に非常に関心が高く、各自でホームページから情報を得られている方は多い。新渡日の方をひとつくりにするのではなく、それぞれの世代ごと、例えば大学に留学している人、主婦層の人達のグループ、教会に行っている方のグループなど、各グループに関わりを持つと、全てではないが情報が伝えることが出来る。連携をとり、情報が行き渡るようにする。そういうことを日頃から努力している。

県の国際交流協会、市の国際協力交流センターの災害時通訳、通訳ボランティアの現時点の登録件数は。神戸での通訳ボランティア研修はどういう規模でどう開催しているか。県、神戸、西宮で事例があるが、連携をとっているのか。あと、中央区、長田区では外国住民へ防災訓練の参加を呼びかけたとあるが、どういう手段で呼びかけたのか。最後に、情報の伝達は一元化が大事だが、もう一方で、もれなく網をかけていく作業が大事だと思う。地域防災会の各市町の組織率を把握し、それを情報伝達に活用するという考えはあるか。

兵庫県国際交流協会の災害時通訳ボランティアの登録は、8月にスタートし、10月で13名の登録。神戸国際協力交流センターは248名。研修については登録時の研修で、19年度が129名の参加、20年度が20名の参加、21年度が6名の参加。防災訓練等への参加は、神戸国際協力センターのもので20年度が中央区で外国人の方が7名、通訳ボランティアの方が14名、長田区では外国人の方が9名、通訳ボランティアの方が9名参加された。西宮市国際交流センターの兵庫県合同防災訓練への参加者は外国人の方が22名、通訳の方が6名。

防災訓練への外国の方への参加の呼びかけは、たかとりコミュニティセンターにお願いした。中央区については私どものセンターが区内にあり、センターで周知、参加者の呼びかけを行った。長田区については、たかとりコミュニティセンターが昔から防災訓練に参加されているので、同センターから呼びかけて頂いた。

いわゆる地域の自主防災組織は、震災のときは約20数%の組織率しかなかったが、現在では95%くらいの組織率となっている。そこを通じて情報提供して行くことは有効と考える。地域の中には英語を話す方もいると思うが、橋渡し役がいるかどうかだと思う。

地域防災会が橋渡しをするという意味ではなく、その校区内のどこに外国人がいるか把握していると思う、その情報を吸い上げて欲しいということ。すべての人が組織に所属しているわけでもなく、すべての人が市と県の情報を見るところでもないで、

地域防災会を1つのツールとして活用して欲しいということ。

最初の情報は、やはりやさしい日本語で作ることが良いのではないかと。多言語が一番伝わりやすいが、第一次の情報はやさしい日本語が良いという意見もあり、そういう方向で進めたい。県市連携については災害対応のボランティアの募集やワークショップをはじめたところで、すぐには進んでいない。

ただ、ワークショップでも、まず、情報をどう伝えるかで、やさしい日本語が良いという意見を聞いた。出来るだけ住民レベルで情報が伝わるようにして行きたい。

日本の高校生が、新型インフルエンザを発病した際に、国、県、神戸市等から貴重な情報提供を頂いた。行政のアドバイス通り、手洗い慣行等々をしたが、13名の子供達がインフルエンザに罹った。私たちの印象も非常に量が多いと。もう少しコンパクトにアドバイスしてくれれば、早く伝達出来たのではないかと。

教育委員会の対応は、知事メッセージを学校で発生する前に出していた。学校での発生を前提で、学校が困れば、まずサポーターに連絡して翻訳をお願いすることを考えていた。第1報から知事メッセージはすべてルビ打ちでサポーターに連絡を入れた。サポーターにはすぐに連絡が出来るようにしていたので、休校が決まった時にもサポーターに連絡を入れた。本部の方からはきちっと発信し、私たちはサポーターに情報を入れることで学校との橋渡しをしてもらった。

兵庫県の取り組みは他地域より進んでいて素晴らしいことが沢山あるが、今回の取組の効果がどれだけあるのか見ると、新型インフルエンザ総合相談窓口の外国人対応電話の相談件数が2か月間で17件。相談の言語内容を見ると、外国人県民インフォメーションセンターの現在の体制がそのまま現れている気がする。スペイン語が7件というのは住民構成からすると少し変わった結果になっているし、17件のうち日本語が12件、インフォメーションセンター以外の相談は1件ということから、日常の延長でしか緊急対応は出来ないのかと思う。既に浸透しているインフォメーションセンターの現体制を強化するか、疾病対策室、或いは防災計画室に、バイリンガー、コミュニティにも顔の広い、本当の意味でのネットワークを配置し、外国人県民インフォメーションセンター、国際交流協会、こども多文化共生センターと一緒に動く、発信元にコミュニティへ伝達する人が入っていく方が効果的であると思う。外国人の問題というのは言語に囚われがちだが、在日韓国朝鮮人1世の人は文字が読めない、彼らはハングルも日本語も読めない。言語のできる、専門知識のある、例えばケアマネジャーを配置する方が有効かと思う。ブラジル人も難しいポルトガル語が読めなかったり、不登校や不就学の問題で言語的な発達が遅れている子供達がいるので、今ある既存のところにも有能で有効な人を配置する方向に変わらなければ、誰かが最終的にホームページに到達させる道案内をしなければいけないということはこの結果は表していると思う。既存のインフォメーションセンターにスペイン語の相談員が2名いたことで7件の相談があった。ベトナム語の相談がなかったのは、ベトナム語の相談員が配置されるべきだったということを示唆しているように思う。

単に翻訳が早く出るというだけでなく、ネイティブを採用するということに私も1票を投じたい。私どもの窓口相談には複雑な話が多く、最近では雇用情勢等での相談活動がある。また、15年前、医療費の問題があり、県が施策を講じて緊急に高額の治療費を支払うことをされたが、治療費について、恒常的な体制を引き続き考えて頂きたい。

言語的な情報発信が日本の多文化共生の大きな特徴だと思う。兵庫県は中でも阪神淡路大震災の経験を生かした災害時、緊急時の多言語での情報発信で非常に先進的であるが、これでパーフェクトかと言えばそうではなくて、この場に来ていない外国人県

民のことも考えないといけない。先程も提案があったが、7言語以外はどうすればいいか。10言語にするのか、20言語にするのか、そういう問題ではなくて、7言語以外の母語の人達及び、文字の読めない人達、あるいは子供達への情報伝達として、もうひとつの言語、漫画言語、コミック言語を考えて頂けないかと思う。今、非常に少人数なマイノリティーの移民が増えている。彼らは、個人個人で情報のネットワークも持っていない。そういうことを踏まえ、マンガ言語、コミック言語を考えてもらえないかと思う。例えばガスがもれるのに気づいている1コマ、ガス栓をとめて窓を開けている1コマ、家の中で火を使ってはだめという1コマ、最後にガス会社に連絡する1コマという4コマ漫画で出来ると思う。漫画言語で基本的なもっとも重要な情報を発信できるのではないか。

トリオフォンに関して、もっと普及させて頂きたい。神戸、阪神だけでなく、いろいろなところへ周知しないとイケない。誰もがインターネットを見る訳ではない。日本語の支援団体は県内でかなりネットワークが広がっているのだから、そこを通して色々な地域の外国人の方に7言語以外の方にも情報が伝わる仕組みが必要と思う。

今までのことをまとめると、情報は短く、早く、やさしい日本語でというのが共通。翻訳については常駐の外国人の採用をという意見がかなり強かったと思う。ひらがなではなくローマ字をという意見や、世界共通の漫画言語、配布については、頂いた情報をNGOが短く簡単にして出していたが、行政から何らかの支援をという意見が出た。他にご意見のある方は？

中国、韓国のニューカマーはここに来られているコミュニティでは把握が難しいと思うが、彼らを受入れる学校は把握出来ていると思う。見ていると自分たちで助けあって情報を口コミで伝えているように思う。

この会議には、コミュニティの人達が代表して来ているが、他のコミュニティの人達も必要だと思う。もっと広く他の外国籍の人達からの情報もいろいろなところで活かすべきではないか。

もう1点、ブラジル人、ラテン系の人達が、仕事がなく困っている。兵庫区にあった会社がなくなり、岐阜県か加古川市に移動する。以前は200名のブラジル人がいたが解雇され、どうしたら良いのか相談があった。その他に、お弁当屋も三木市等へ移動した。兵庫県、神戸市内でもっと外国人の人達を受け入れるにはどうすればいいか。仕事がないければこの辺りには住めない。特に子供がいると、仕事のあるところに移動していく。学校など色々な問題が出てきて、そこで一番苦労するのは子供たちだ。

郷に入れば郷に従えというが、日本に住み続けてここで働くには、日本語力は絶対に必要だと感じる。「やさしい日本語」とおっしゃたが、行政が外国人に対してステップダウンして小学校2、3年生くらいの日本語を使ってくれるなら、外国人もそのレベルまでは出来ようとする。そうすれば必然的に外国人の住みやすい町になり、外国人は少し日本語が出来れば働ける。雇用する側も外国人が日本語も話せるのはメリットだ。今、地域にある国際交流協会に行かないと日本語を学ぶ機会はないが、外国人コミュニティ、外国人学校から、外国人が住んでいる中に子供だけではなく、保護者のために先生を派遣するという方法を、予算も必要だが考えて頂ければと思う。

専門的な情報をやさしい日本語でというと、どういう出し方をするのでしょうか？

難しいことだが、専門的になるほどわかりにくいがある程度専門性を犠牲にしても分かりやすくバランスをとって行くことが大切。情報を専門家的、正確にすると量が多くなる。いかにシンプルにするか、他にもあるがそこで止めていくということが大切だということを感じた。

新型インフルエンザの対応でもいろいろな課題が浮かび上がった。情報の提供を受けて、どのように行動するかが重要だが、最初の情報提供が上手く出来ていない。伝達の仕方にもいろいろなチャンネルをどう使うか、全体を承知しないといけない。伝わった情報をどう反応させるのかも持っていなければならない。

いつも我々が情報伝達で悩む点は、専門家を兼ねたコミュニティの方々を雇った方がいいのか、コミュニティに協力頂いてその連絡網や、ネットワークを活用させて頂く方がいいのか。内容で随分違うと思うが、少なくとも相談窓口に1人、2人居た方がいいというのは一理あると思う、体制づくりの一環として検討させて頂けたらと思う。小規模の、コミュニティがあるかどうか分からない人達との連携をどうとっていくのかという件に関しては、勉強しなければ解決出来そうにもないと思う。共生会議のメンバーが固定化してしまっているという点は、オブザーバー的に参加することを考えても良いのかもしれない。兵庫県は先端を走っていると言われたので、走り続けられるよう努力していきたい。

本日、みなさま方から頂いたご意見につきましては、県庁内部で検討し、施策にも反映できるよう努力してまいりたいと思う。本日はどうもありがとうございました。