

第3回草津市多文化共生推進プラン策定委員会議事概要

■日時:

令和2年10月28日(水)14時00分～16時45分

■場所:

草津市役所 4階 行政委員会室

■出席委員:

小澤委員、藤田委員、恩地委員、中嶋委員、中西委員、福田委員、山元委員、NGUYEN委員

■欠席委員:

有村委員、亀田委員

■事務局:

長部長、岡田副部長、角課長、齊木係長、能政主査、中司主事

■傍聴者:

3名

1. 開会

2. 審議事項

【委員長】

事務局からの説明について異議や質問等あればお願いします。

資料1の施策の展開で赤下線が引かれているところがありますが、そこについては、手法等に
関して特別な議論が必要と思われるので、事務局より赤下線を引かせていただいています。

【F委員】

資料の 19 ページで「外国人住民向けの一元的総合窓口の設置の検討」とありますが、多文化
共生に本格的に取り組むのであれば、こういったステップで何年後に実現するかは別として、市
役所の中に専任の部署が必要なのではないかと思えます。いろいろな地域や層から出る意見は
共通するものが多いと思えますが、総合窓口があれば、的確に対応できます。また、総合窓口が
無いと仕事が錯綜し、今後の目指すべき姿についても、右往左往してしまうのではないかと考え
ます。

【委員長】

事務局からの説明では、総合相談窓口の設置を目標としており、それをいきなり来年から開設
することは難しいとの説明もありました。これは、策定委員会として集まったメンバーの知恵の出
どころでもあり、こういった現状と課題に対して、こういった案があるのかななどを委員会で提言でき

ればとよいかと思えます。

F 委員から、推進体制にも関連する意見もいただきました。これは、これから議論を進めていく中でも重要な点と思えますので、推進体制について、もう少しご意見はありますでしょうか。

【F 委員】

行政にもう少しリーダーシップを発揮していただきたいです。34 ページ、35 ページに記載している「それぞれの役割」の説明で、「～が期待されます」という表現が大半になっていますが、そうではなく、施策について検討して、この施策はできないが、この施策はできる、あるいは 2 年計画などの条件付きで実施するものなど、もう少し力強さが欲しいです。1 つでも 2 つでも、実現の方向に向かって皆で知恵を出し合い、行政側もリーダーシップをとるとというのが、あるべき姿じゃないかと思えます。

【委員長】

36 ページの推進体制の項目には、多文化共生の担当部局とありますが、具体的には本委員会の事務局が担当部局になって引き続き、プランをリードしていくのでしょうか。

【事務局】

はい。

【委員長】

強力なリーダーシップを、とのご意見をいただきましたので、よろしくお願いします。
推進体制について、その他意見はありますでしょうか。

【B 委員】

F 委員の意見は本当にそのとおりだと思います。一方で、外国人住民向けの一元的総合窓口の設置の検討について考えますと、草津市において外国人住民の割合が 2.2%との現状もあり、委員会から提案したことをすべて現実にすることは、行政としても難しいことは理解できます。

今後 5 年間で提案されたことを中心に、より良い実現に向けて発展させていきたいという主旨と理解しているので、F 委員が心配されているように、我々の提案を受け入れないことにはならないと思えます。

【F 委員】

B 委員がおっしゃるように具現化するためには時間が必要なのは、理解できます。ただ、基本姿勢において、極論かもしれませんが、各課の認識がバラバラであれば、どれだけ年月をかけても実現できるのかが心配になります。全てを一気に完成させることは無理だと思いますが、できることから着実に発展させる必要があると思えます。

【B 委員】

事務局の多文化共生に対する理解度と、他課の理解度、認識の差はあると思います。今後、その差を埋める必要性があり、そのためには時間や中身のさらなる検討が必要かと思いますので、今後審議会からもいろいろな事例や意見を事務局に伝えていければ良いと思います。

【委員長】

様々な課題を抱えていることを前提としまして、それぞれの政策の分野ごとに議論します。

まず、「コミュニケーション支援の充実」の「(1)行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備」について、ご意見をお願いします。

【G 委員】

(19 ページ)現在の取組の「外国人住民向けの相談窓口の設置」と、期待される取組みの「外国人住民向けの一元的総合相談窓口の設置」の違いを教えてください。

【事務局】

現在の取組の「相談窓口の設置」は、そこに来ればいろいろなことが案内できるという、総合的な窓口ではなく、各窓口で、個別に対応させていただいているものでして、「一元的である」ということと、「総合」ということが、現在の取り組みと期待される取り組み違うところです。いわゆるワンストップで何もかも受けられるというのが期待される取り組みの方です。

【G 委員】

今は外国人が来て、日本語が分からない人はどうされているのですか。

【事務局】

通訳の職員が対応しますが、まず来られた方がどこに行ったら良いのかが分からない状況があります。まちづくり協働課に通訳の職員がいることは周知しており、これを知っている方であれば、直接まちづくり協働課に来られます。しかし、初めて日本や草津市に来られた方は、市役所のどこに何をどう聞けば良いのかが分からず、こういった方に対応できる窓口が今は無いという状況です。

【B 委員】

資料 1 の 39 ページに通訳実績と主な来庁目的がありますが、市役所に外国人が来られた時は、まず総合窓口に行って、担当部署を確認するよう形になっているのでしょうか。

【事務局】

直接担当窓口に行かれる場合や、総合受付に来られて、簡単な日本語や母国語で何とかコミ

コミュニケーションを取って確認するということがあります。

その際、総合受付からまちづくり協働課に通訳の依頼があり、対応をさせていただくということになります。全然違うところに行かれる方も正直いらっしゃいます。

【B 委員】

直接、担当窓口に行かれるケースの場合には、何度か窓口を訪れていて、担当窓口が分かるので訪ねていくというパターンだと思います。そうではなく、初めて来る方は、総合窓口に行かれたり、近くの職員に確認されたりするということですね。

【G 委員】

確認された近くの職員の方などは、総合受付まで案内してくれるのでしょうか。

【事務局】

総合受付まで案内する、もしくはまちづくり協働課の方に連絡が入ります。

【G 委員】

市役所の職員の方は、外国人の方がいたら、そういった対応をするということは理解できているということでしょうか。

【事務局】

周知が 100%ではないと思いますが、流れとしては対応ができるようには整えてはいます。ただ、分かりやすくなっているかという点でそうでは無いので、一元的な総合相談窓口を設けるということ、できれば草津市としても、今後増加が考えられる外国人の対応に向けて、サービスを充実していければと考えてはいます。

しかしながら、そこに至るまでにハードルがありますので、委員の皆様からお知恵をいただきながら、こういった形であれば、総合相談窓口に行き着くまでの過程として実現できるのか、ご提案をいただいた中で、市の関係課とも協議をし、方向性等を固めていければと思っております。

【C 委員】

日本人でも、初めて行く市役所でどこ行ったら良いか分からない場合は、1 階の総合案内に行きます。それと同じことだと思うので、総合案内にインフォメーションの「i」のマークを大きく掲げて、外国人の方がそこに聞けば分かるように認識できれば、そこに多言語の生活ガイドブックを置いたり、国際交流協会やまちづくり協働課にすぐ繋がるようになっていただけると良いと思います。難しいことではないと思います。

【B 委員】

総合受付がどんな表示になっているのか分かりませんが、「i」のマークや「？」のマーク、また、インフォメーションという言葉だけでも、外国人の方に分かりやすい表示だと思います。

まずはそこに行って、まちづくり協働課に繋げてもらう対応をすれば、初めて来た人に対しても不親切ではないと思います。

【D 委員】

私は今の内容に加えて、最低 3 言語を表示する程度のタッチパネルを設置して、どこに行けばいいかをまず探してもらう仕組みがあれば良いと思います。また、まちづくり協働課は 2 階にありますが、ほとんどの人は最初に 1 階で手続き等をされるので、1 階と 2 階の連携ができていくか気になります。

せっかく休みを取って窓口に来て、すべての手続きを 1 日で完了させられず、別の日に改めて市役所に行かないといけなくなるケースもあります。一元化できていなくても良いと思いますが、外国人の方はまずこちらへといった場所が、タッチパネルでもあれば良いと思います。

【A委員】

一元化窓口とあわせてAIチャットボットを導入できれば、質問を入れて、すぐ答えが出るということ、解決できることがたくさんあると思います。

【F 委員】

今は、市役所を訪ねた時のルートの話だと思いますが、外国人にとってアウトラインが分かるような総合的な相談窓口を作っておけば、市役所に行ったり、センターに行ったりする必要がなくなり、業務の効率化にもつながると思います。

【B 委員】

総合的な窓口に関わる職員は、いろいろな相談や悩みを解決できるような相当な知識・経験が必要になると思いますが、そのあたりのイメージはどうでしょうか。

【F 委員】

それぞれの専門部署がありますので、オールマイティである必要は無いと思います。この問題については、税務課に行ってくださいといった対応は当然だと思います。

何か問い合わせがあった場合に、しっかり案内できる職員がいないと右往左往してしまいますので、そういった意味での総合窓口が必要と考えています。

【E 委員】

国が示しているのも今の意見のとおりだと思います。いろいろな国から来られた方が、総合的

に相談できる窓口が必要という意味で理解しており、どこまでできるか分かりませんが、草津市でも必要になると考えています。

資料1の19ページでは、「外国人住民向けの一次元的総合窓口」と記載されており、28ページの2段目は「外国人住民向けの総合相談窓口」と少し違う表現になっていますが、2種類になってものを一本化して、外国人の方たちが相談しやすいところを設けて、徐々に充実すればいいと思います。

【委員長】

今ちょっと重要な指摘がありました。

19ページの一元的総合窓口というものと、28ページの総合相談窓口の違いについて、事務局の方から説明をお願いします。

【事務局】

こちらにつきまして、表現は違いますが内容は一緒ですので統一いたします。

【F委員】

現在、同じような質問を個々の窓口にお問い合わせしているケースはあると思いますが、集約された総合窓口があれば、その場で解決できるものも増えると思います。そうすると業務が合理化され、時間的余裕が生まれるのではと思います。

【委員長】

相談窓口の概念をどう整理するかというのは検討課題だと思います。市役所に来られた方の交通整理を担う窓口と、全てのライフサイクルの中での様々な生活相談を担う窓口は同じものではないと思います。いずれにしても、事務局からの提案は、こういった専門的な窓口を置きたいとの趣旨だと思いますが、置くとノウハウが蓄積され、スキルがアップし行政サービスの向上に繋がると思います。

ただ、例え窓口を一元化したとしても、全ての相談に対応することはできません。各専門部署が対応に当たることとなります。非常に多言語化してくると通訳でも対応できない状況に遭遇します。そうしますと、重点施策にある「やさしい日本語」を重視することは、重要な政策になってくると思います。市役所のすべての部署で、やさしい日本語で説明の仕方や行政文書の表現を作り変える作業が必要になります。やさしさを追求していくと、お子さんからお年寄りまですべての人たちにも分かりやすくやすくなります。また、市役所スタッフ側も、それぞれの仕事の本質、何が一番大切に伝えなければいけないかを考えないと、やさしい日本語にはできないので、市役所スタッフの教育という面でも良い方針だと思います。

加えて、ホームページの多言語化を拝見しましたが、グーグル翻訳でした。グーグル翻訳やAI翻訳を使うのであれば、その前提として、やさしい日本語にしないと正確な翻訳が期待できません。

そういった意味で、やさしい日本語の使用は重要な課題になると思います。

【事務局】

コミュニケーション支援の充実というところで、18 ページの取り組みの方向性で、「サービス等の手続きに関して分かりやすく説明する」が、外国人だけではなく日本人に対しても必要なことであり、職員皆が意識することによって、グーグル翻訳も正しく訳せるようになっておられると思います。こういったことを意識づけるために研修等の実施を5年間でやっていければと思っています。

【委員長】

市の職員の方々が考えただけだと、やさしい日本語化は難しいと思います。どう表現していけば伝わるかを、実際、留学生などからの意見をもらうワークショップも工夫されると良いかと思いません。

それでは、「(2)日本語教育等の推進」について、ご意見をお願いします。

【D 委員】

生活オリエンテーションでは、いつもボランティアでさせていただいています。本当にその回数が多いです。立命館大学は、新入学した留学生に対して、2 日間ですべての分野のオリエンテーションを行っており、いざ、生活の場面で必要になると、その時には、必要な情報が頭に残っていない人がいます。そのため、留学生や留学生の家族から生活情報について聞かれることが多いです。

オリエンテーションは必要なことですが、日時を指定してオリエンテーションを実施したとしても、全員に来てもらえるかは難しいと思います。行政と、市民が一緒になって、行政が市民に委託までいかなくても、お願いするような形で必要に応じて、支援メニューを作って、情報提供をした方が良い気がします。

一番必要なことは、全てを市役所がするのではなく、支援メニューの一部を市民と一緒にできれば良いと考えています。

【委員長】

事務局の方から何かご意見その他ありますか。

【事務局】

生活オリエンテーションにつきましては、D委員のように、普段の生活を踏まえた上で、サポートして下さっている方との連携等が必要と考えていますので、そのような構築を5年間の中で形にしていける必要があると考えています。

【委員長】

その他ご意見ありますか。

【A 委員】

生活オリエンテーションは本当に重要と思いますが、オリエンテーションを集中して行っても、参加しにくかったりしますので、日本語教室などでも行えたら、良いかと思います。

【委員長】

教室などの場所や様々なイベント、また録画するなどしてインターネットで随時流す等、方法は工夫できると思います。

続いて、「2 安全で安心して暮らせる生活支援」の「(1)教育機会の確保」から意見等お願いします。

【E 委員】

期待される取組の「日本語能力等に応じて下学年への編入学を認めることを検討」についてですが、本人や保護者の願いとしてあれば、認めていくこともあり得るのかと思います。

国によっては、その学年の学習をしっかりと理解できていない状況で、次の学年に進学することはかわいそうという考えもありますけれども、日本の場合は、そうした考え方はしないので、日本の教育制度を前提としながら、柔軟に考えていけばいいのではないかと思います。

【委員長】

昨年度文部科学省でも 2 つ委員会を作っており、不就学生徒の問題は議論され、政策化されています。草津市に不就学の生徒はいるのでしょうか。

【事務局】

今のところ把握している中ではないと聞いています。

【D 委員】

この件ですけれども、小学校の間に何か手だてをしないと、中学校で日本語ができず学校についていけず、次の進路として高校進学もあきらめざるを得なくなってしまう、日本で生きていくことが困難になります。

海外では、能力のある場合に 1 年～2 年飛び級することもあり、反対にじっくり勉強が必要な場合は 1 年 2 年遅れも認める柔軟な対応をしている。日本でも同じような対応があっても良いのではないかと思います。

【C委員】

最近日本語教室で知り合ったブラジル人の話ですが、ブラジルには落第の制度があり、小学校2年で落第した方だったのですが、年齢的に小学校5年生の時に日本に来られ、2年生が終わっていない中で日本の教育制度で5年生に入れられた方がおられました。会話は問題なくできますが、考える力が追いついていないとのことで、現在は40歳になられているが、文書をしっかり理解できず、何度受験しても車の免許が取れないとの話をされています。日本にも落第制度があればと感じておられました。この赤ラインの部分(下学年への編入学を認める検討)は大事なことだと思います。

中学生になる中国人で、学校の授業についていけないのですが、週2回の日本語教室に来られている方がいます。高校に行こうと思うとそれでは足りない状況があります。以前は国の支援施策で、「虹の教室」という制度が運用されたときがありましたが、草津市でそういったものを検討できないでしょうか。

【委員長】

今後、ICTを使って外国の子供たちの教育を支援するという可能性もありますので、今後5年間で革新的な政策が展開されてくるかもしれません。

続いて、「(2)適正な労働環境の確保」からご意見等お願いします。

【B委員】

就労支援相談員設置事業ありますが、具体的にどんな中身でしょうか。

【事務局】

商工観光労政課において、就労支援相談員を設置しています。対象は外国人だけではなく、窓口で相談来られる方に対してハローワークと連携して就労相談を受けており、外国人の方が来られた場合は、通訳の方が同席して対応しています。

【委員長】

次に、「(3)災害時の支援体制の整備」に関して、ご意見をお願いします。

【D委員】

2015年に発足した機能別消防団員ですが、3名程度を残して当初のメンバーから入れ替わっています。発足当初は周囲の受入態勢もあり、団員にもやる気がありましたが、現在は消防団の一員と位置付けているため活動しにくくなっています。活動しやすい存在に変えていくことを議論したいと思っています。

【事務局】

機能別消防団につきましては、現在消防署に属する消防団となっており、活動しにくくなってしまっていることが現状としてあります。もともとは、外国人の方に日本の防災・災害をいかに知っていただくかという意味で設置しましたので、本来の目的に基づいて、消防団とは別の関りを作ればと思っております。もう少し進化できるように、市として関係課間で協議していければと思っております。

【委員長】

全国的にも注目されている、草津らしい特色ある仕組みですので、ぜひ、この議論を活かしていく方向で進めていただけると良いと思います。

次に「(4)医療・保健・子育て・福祉サービスの提供」からご意見をお願いします。

【D 委員】

歯医者関係の相談が多くあります。歯は命に関わらないと思いますが、医療通訳は専門的なことになるので、問題にならないように、有償できちっとした通訳に頼むべきものだと思います。

【G 委員】

英語対応や中国語対応ができるような病院の一覧があれば解決する気がします。市役所に、そういうリストがあるのであれば活用したいです。

【D 委員】

日本語教育の場で歯医者に関する情報も流れており、日本語の勉強以外にも、必要な情報が得られるのはメリットがあると思います。

【事務局】

多言語対応可能な病院等に関する情報につきましては、医療ネット滋賀というサイトがあります。しかし、あまり周知啓発等がされていないので、こういった形で活用強化していくかを検討していかなければならない取り組みと思います。すべての情報を集めて発信することが難しいので、既存のものを組み合わせながら、必要な情報が届くような手段を考えていきたいです。

【委員長】

京都市では、医療通訳ボランティア制度を運用していて、NPO 法人多文化共生センターきょうとに事業委託しているようです。このように計画に掲げておいて、実現できるかどうか模索することは良いことだと思います。

【C 委員】

「けん診問診票(多言語版)」は、すでにインターネットにあるものを使えば良いと思います。

【事務局】

多文化共生が進んでいる地域には、そういったものがあると思いますので、こちらからも、担当課に他市の事例を見て検討するよう案内できればと思います。

【委員長】

次に「(5)住宅確保のための支援」についてご意見をお願いします。

【委員長】

赤線部分(県が実施する「あんしん賃貸支援事業」や外国人を対象にした「居住支援法人」等の情報提供)は、既存の取組に見えるのですが、なぜ赤線が引かれているのでしょうか。

【事務局】

窓口 to 外国人の方が来られた際、公営住宅については、受付・説明等をさせていただきます。民間の賃貸などに関しては、可能な限り対応しますが、担当課より積極的に案内していくことは、国籍に関わらず、すべての市民に対して、行っておりませんので、赤線を引いています。

【A 委員】

この取組は必要と思います。経験として、最初は、保証人がいないと案内されているのに、外国人というと、保証人が必要と言われることがありました。外国人の方は本当に困っていると思います。

【委員長】

推進する取組において、保証人については触れられていませんが、A 委員のご意見に関して事務局から説明をお願いします。

【事務局】

実際には外国人住民の方との意見交換の中でも、保証人を探すのが大変だったと意見があります。外国人の方が部屋を借りる際に、保証人がいない賃貸住宅の情報提供については、県の「あんしん賃貸支援事業」がありますので、こういった制度をうまく活用して、担当課の窓口で情報提供をできればと考えています。

【D 委員】

過去には保証人を頼まれたこともあります。これについては今まで断ってきましたが、安易に知

り合いになった日本人に保証人を頼む人もいるので、その辺もきちんと相互に教育する必要があるのではと思います。

保証人の支援をするのであれば、きちんとしたガイドラインを作って公的な形でする方が良いと思います。

【委員長】

続いて、「3 多文化共生地域づくり」と「重点施策」についてご意見をお願いします。

【F 委員】

31 ページに掲載されている、職員研修は実施されるとの理解で良いでしょうか。

【事務局】

実施します。

【F 委員】

細かい話ですが、例えば 33 ページに「キーパーソン」という言葉がありますが、ある意味で差別している表現にならないかと思いますが問題ないでしょうか。

【委員長】

この表現は変えた方がいいかもしれません。続いて「第 5 章 多文化共生施策の推進」についてご意見ありますか。

【委員長】

無いようであれば、次に基本理念について、「お互いの違いを認め合い、共に支え合う、誰もが幸せを感じるまちの実現」ですが、これについて意見ありますか。

【F 委員】

すばらしい理念だと思いますが、多文化共生らしさを、醸し出すところが欲しいなと思います。

【委員長】

例えば「まち」の前に「多文化共生」を入れて、「多文化共生のまちの実現」にしてはどうでしょうか。「まち」となっているところも、「草津市」や「くさつ」にしたほうが良いと思います。

【事務局】

お手元に目標設定の資料を追加でお配りさせていただきました。①職員向け「やさしい日本語」に関する研修の受講者数、②通訳・翻訳ボランティア登録者数、③多文化共生に関する研修、交

流会等の参加者数の3つの目標を設定し、今後、調整を行っていきたいと考えています。

【D委員】

職員向けの研修とありますが、これは行政職員だけが対象でしょうか。例えば、まちづくり協議会の人権学習等で取り入れて毎年研修するような形も検討してはどうでしょうか。学区によって意識に違いがあると感じているので、そのあたりをフラットにできないかと考えています。

【事務局】

職員向けの研修を実施する際に、地域の方にもお声かけをさせていただくなど検討させていただきます。

【委員長】

以上をもって、本日の議題に関しましては、皆さんにご議論いただきましたので事務局からお願いいたします。

【事務局】

次回の日程については、1月12日に開催させていただきます。

それでは、これを持ちまして、第3回多文化共生推進プラン策定委員会を閉会させていただきます。

3. 閉会
