

トピック①「コミュニケーション、日常生活、行政窓口」

課題	課題の解決のために、どんな取組が有効か	誰と連携するか
<ul style="list-style-type: none"> ・ アンケートでは職員の説明不足、窓口で使う言葉が難しいので困った、という意見がある一方で、やさしい日本語で話すことを失礼と感じられることもある。外国籍の方という捉え方ではなく、困ったことがあるから来庁したと捉え、平等に対応することが大事。電話通訳も利用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多言語化のガイドラインの作成 ・ やさしいにほんご 	
<ul style="list-style-type: none"> ・ 出生・転入時の申請手続きでのコミュニケーションが難しい。翻訳アプリ・外国語対応できる職員が対応している。 ・ ハンコ文化の理解が乏しい。 ・ 職員も語学をすべきか。 		

トピック②「妊娠・出産、子育て、教育」

課題	課題の解決のために、どんな取組が有効か	誰と連携するか
<ul style="list-style-type: none"> 妊娠出産で母子手帳をもらえる場所が分からないという意見に対して、まず病院で診察してから市役所に来る流れだが、病院側から案内がなかったのかもしれない。 	<ul style="list-style-type: none"> 現時点で既に利用可能なツール(他の市町村で作成した多言語フォーマット等) 多言語化のガイドラインの作成 	<ul style="list-style-type: none"> 病院・医療機関等 医療機関が集合体になることで医療通訳の手配をできる体制を作る。小規模な医療機関単体では医療通訳を利用できる仕組みを作るのにコストがかかるが、市の医療機関を取りまとめれば可能では。 県・埼玉県国際交流協会等 県や県協会のリソースを使う。
<ul style="list-style-type: none"> 母親学級・父親学級が日本語のみで、日本語に不安がある人は参加できない、という意見はこれまでもあったが、職員のみで対応できるか不安。 		
<ul style="list-style-type: none"> 乳幼児健診の間診票が日本語でしか対応してない。元々保健センターで検診している方は事前に打ち合わせして聞き取りしているが、その支援を受けていない人は難しい。 		
<ul style="list-style-type: none"> 上尾市中央総合病院から通訳ボランティアの派遣を依頼された。市内最大の病院でも医療通訳の仕組みは整っておらず、ポケットで対応している。小規模の診療所などでは支援制度はより不十分かもしれない。 		

トピック③「防災、医療」

課題	課題の解決のために、どんな取組が有効か	誰と連携するか
<ul style="list-style-type: none"> 外国人が育児・出産できなくなったという相談件数が増加。慣れない日本で初めての育児となり困っている外国人の方への支援が必要。 	<ul style="list-style-type: none"> 同郷の子育て経験者の支援を受けられる仕組み 	<ul style="list-style-type: none"> 病院・医療機関等 県・埼玉県国際交流協会等 地域の先輩外国人ママ
<ul style="list-style-type: none"> 災害時の情報伝達 限られた数の職員で対応するので多言語化は困難 	<ul style="list-style-type: none"> やさしいにほんご 他市町村のリソース 	<ul style="list-style-type: none"> 自主防災会、自治会 地域の外国人コミュニティ

トピック④「近所付き合い、仕事」

課題	課題の解決のために、どんな取組が有効か	誰と連携するか
<ul style="list-style-type: none"> 外国人求職者への支援 		

ディスカッション

<p>公民館の窓口では外国語講座の講師として来館する外国人と接することはある。市民課に在籍していたときは窓口で多くの外国人来庁者に英語で対応した。</p>
<p>「P T A 役員の活動が難しい」という意見があった。外国人は考慮されて役員に入っていないケースもある。だが逆に役員になって頂く方がよいか。役員の中で助け合うことでより深く関わっていただけるのでは。日本語が分からなくても役員に聞ける。また職員側も教わることができれば良い。相手の文化の尊重を意識し、またその職員の姿勢を子どもたちに見せていきたい。</p>
<p>私も保護者会連合会の役員やP T Aの活動をしているが、外国人の保護者の方と交流したいと思う。同じ保護者であれば保育所の子供の生活も分かるし、悩みも共有しやすいので、横の繋がりを増やしたい。ただ個人情報は共有できないため、交流会を行うにも個人ではやりにくさを感じる。保護者とも協働していきたい。</p>
<p>日本語を話せない外国人児童が入学している。保護者にも外国人の方が増えている。日本語を未習得の子どもは勉強についていけないため、担任の先生の他にサポーター（支援員）が1回あたり数時間支援している。低学年の児童の場合は教室にまで入って支援。児童は語学習得が早く、1年もすれば日本語を覚えるが、保護者は日本語を習得できないままのことが多い。翻訳アプリ等を使用するが、うまく翻訳されない場合もあるので、使い方を工夫している。日本語を一旦英語にしてからさらに訳すという使い方。</p>
<p>在住外国人は英語の話者ばかりではない。英語を理解できない方も多いため、多言語対応のみに注力するのではなくやさしい日本語に着目しては。市の方で、入学手続き等各学校に共通する項目を分かりやすい日本語にした冊子を作成してはどうか。実際に昨年、東町小学校でインドネシア人児童の入学手続きの支援をしたが、書類が多くて大変だった。手続きに2時間かかった。</p> <p>また、翻訳機や翻訳アプリを使うときには日本語を一旦やさしい日本語にしてから翻訳すると誤訳が生じにくい。</p>
<p>書類が大変多いため、プロセスをシンプルにし、分かりやすい手続きを推進して欲しい。デジタル化すれば簡略化できる。</p>
<p>災害時の情報伝達（外国語）の希望が多いが、職員は少ない人数で対応するので、情報の多言語化の難しさを感じている。ただやさしい日本語であれば対応できる。</p> <p>台風 19 号の時は情報を NHK と自治体の避難勧告や避難所の情報をチェックできるので、そのやり方の周知が必要と思われる。</p> <p>多言語版ハザードマップの要望は以前から多い。来年度の再考の際に実装する予定（10カ国語程。QRコードで読み取り）</p> <p>自治会での防災訓練と外国人をどう結び付けていくかが課題である。その接着剤の役目が役所にはあるのでは。</p>

自治会・近所に住んでいる方等がキーパーソンとなる。外国人に役を回さないという対応は逆効果の場合もある。地域の方々も外国人に役割を担ってもらい、任せる。例えば豪雪地帯で中国人コミュニティが子どもたちの通学路の雪かきを申し出た、という話。外国人も地域のために役に立ちたいと思っている良い例。他にも登下校時の見守り当番（旗持ち当番）も担ってもらおうとか。

外国人の就労の実態・支援のニーズの把握ができなかったため、このアンケートは有用。外国人に対する支援は今後無視できない。課題はあるので関係各位と連携したい。