

令和7年10月24日

第7期大田区多文化共生推進協議会 第2回

令和7年10月24日

## 説明

### ○会長

まず初めに、第1回の振り返りを行う。

お手元の資料1の2ページをご覧いただきたい。

第1回では、委員の皆様に、相互理解について日々の生活の中で実際に感じていること、また、文化による違いをどのように感じているのかを発表していただいた。皆様の発言から伺える課題を整理すると、これから申し上げる3点におおむね集約することができた。

まず一つ目だが、文化や習慣など、いわゆるコモンセンス、常識といった違いを当然とすることの重要性である。

令和4年度に実施した大田区多文化共生実態調査では、「大田区では日本人と外国人が互いに認め合い暮らしていると思うか」という問い合わせに対し、「とても思う」と、「どちらかといえばそう思う」と答えている外国人区民が79.8%もいる一方で、日本人区民ではその答えが56.7%にとどまっている。外国人区民と日本人区民との間で、感じ方にギャップがあることが分かった。この56.7%という数字を、いかにしてアップしていくのかということが喫緊の課題といえる。

二つ目の課題は、外国人区民に行政情報が行き渡っているかという点である。

こちらも同様に、大田区多文化共生実態調査を確認すると、「生活していく上で必要な情報はなにか」という問い合わせに対し、外国人区民の方々は、「生活情報」と「防災や地震」についての情報がともに55.9%を示し、次いで、「税金、年金」に関する情報が55.5%、「医療や健康保険」に関する情報が50.8%となっている。

その一方で、令和6年度に行われた大田区民意識調査では、防災や防犯対策、学校教育が上位に上がるなど、こちらについても、日本人区民と外国人区民との間では関心事にギャップがあることが分かる。

税金、年金については、一旦滞納してしまうと在留資格の更新に影響が出てしまうことから、外国人区民特有の困り事であることが垣間見える。また、医療・健康保険については、外国人区民の高齢化に伴い、今まで日本語を理解できいていても、いわゆる「母語帰り」をしてしまい、日本語が分からなくなる状況が増えてきている。今後、医療福祉の現場における通訳や翻訳の必要性が増すのではないかと案じているところである。

さらに、防災や地震についての情報においては、万が一災害が起きた際に、どこに避難

をすればよいのか、また、その際どのように行動すればよいのか、外国人区民が完璧に把握できているとは言い難い状況を危惧している。

こうした行政課題に対し、大田区が全序的にも、また、部局横断的にも多文化共生の当事者意識を持って施策を進め、外国人区民への対応を関係所管部署が主体的に行う必要があるのではないか。

視座を変えれば、大田区が行政サービスの提供者として、外国人区民と日本人区民との間に差を設けることがなく、それぞれに対し丁寧に接していく姿勢こそが、大田区が SDGs 先進都市として、誰1人取り残さないという理念を実現していく上で欠かせない行動原則であると認識している。

事務局においては、この趣旨を十分ご理解いただき、今後、これまで以上に府内連携を密にし、多文化共生意識の共有と、それに基づく対応をお願いしたいと思っている。

三つ目の課題は、外国人区民の高齢化に伴うデジタルデバイドである。高齢者＝デジタルデバイドとは限らないが、ここで申し上げるデジタルデバイドというのは、デジタル情報等に接し難い生活環境にあるという状況のことである。これに係る対策として、紙ベースによる情報の提供と確実な到達、これが大きな課題となっている。

大田区多文化共生実態調査では、「あなたは行政サービスや暮らしの情報、ルールをどのような手段で知りますか。また、どのような手段を希望しますか」という問い合わせに対して、まず前者については、「日本人の友人や知人に聞く」が 49.8%、「同じ国籍や同じ言葉が分かる友だちや知人に聞く」が 48.6%、次いで「多様な言語で書かれた公園などに設置されているルールや規則の看板・案内板」が 34.5%と、それぞれ上位を占めている。

「同じ国籍や同じ言葉が分かる友だちや知人に聞く」割合が高いことからも読み取れるが、外国人区民の方々は、母語と同じくする知己の間でコミュニティをつくることが少なからずあり、そのコミュニティを頼って来日する方々も、また数多くいる。

区内のこうしたコミュニティの存在に着目をして、当該コミュニティのリーダー、言いかえればキーパーソンであるが、このような方を介して情報を正確に伝える、そして広めてもらう工夫も大事な要素となっていくと考える。

次いで、「どのような情報伝達手段を希望するか」という問い合わせについては、「多様な言語による区のホームページ」が 29.4%と最も高いところだが、「区で受けられるサービスの一覧と手続きの仕方を多様な言語で簡単に書いたもの」、これが 29.1%。また、

「大田区報」が 26.8%と続いている、多くの外国人区民が、多様な言語での情報サービスの提供、すなわち自分が分かる言語が書かれているということが要点になるが、こうした情報サービスの提供を希望していることが窺える。

以上、申し上げた観点を踏まえ、ここで大田区の現状について確認をしておきたいと思う。

#### 【資料 2 の説明は個人情報保護のため割愛させていただきます】

次いで、資料 3 をご覧いただく。

今回及び次回の第 3 回において、「地域支え合い社会の実現に向けたコミュニケーション支援～伝えるから伝わるへの転換～」、これをテーマとして議論するが、これに先立ち、皆様には、「『国際都市おおた』多文化共生推進プラン」の 46 ページから 50 ページをお読みいただき、地域で支え合う社会の実現に向けたコミュニケーション支援、特に「伝わる」という観点に立脚し、これをいかにレベルアップし、実行していくのかについて宿題とさせていただいた次第である。

については、事務局よりこの「『国際都市おおた』多文化共生推進プラン」の 46 ページから 50 ページにかけ、今一度より詳細にご説明をしていただきたいと思う。

#### ○事務局

「『国際都市おおた』多文化共生推進プラン」の 46 ページから 50 ページに当たる部分について、簡単に説明させていただきたいと思う。

まず 1 点目として、行政情報の多言語化、2 点目として、身近な暮らしの情報発信、3 点目として、多言語通訳サービスの拡充、4 点目として、やさしい日本語の活用の拡充、5 点目として、サイン改修・整備、この五つに分けることができるを考える。

右上資料 3 となっているものをご確認いただきたい。まず、①の行政情報の多言語化について説明させていただく。

こちらは、大田区の防災ハザードマップについてである。大田区多文化共生実態調査において「生活していく上で必要な情報はなにか」といった問い合わせに対し、外国人区民の方の回答を確認すると、防災や地震についての情報といったものが第 1 位となっている。

そういったこともあり、大田区では防災ハザードマップの中で、日本語だけではなくやさしい日本語、また、英中併記版を作成している。

資料でいうと、左側がやさしい日本語、右側が英中併記版になる。今回の追加資料でも、お配りをさせていただいているものである。

続いて、②身近な暮らしの情報発信であるが、資料のとおり、大田区では、「くらしのガイド外国語版」を作成している。こちらについては、区役所の本庁舎や出張所、おおた国際交流センター等でも配架している。

特に、本庁舎では、転入届の記載台の付近にも設置させていただき、新たに大田区に住む外国人の方に対し、手に取りやすい形で提供させていただいている。言語としては、英語、やさしい日本語、ベトナム語、ネパール語、タガログ語、中国語となる。

今回、机上には、やさしい日本語版を配付させていただいた。

また、次のページに進んでいただくと、大田区の資源とごみの出し方の英語版を掲載している。大田区では、ごみの出し方のチラシについて多言語で作成しており、煩雑なごみの出し方についても少しでも理解していただけるように努めているところである。こういったものも、本庁舎や出張所等でも、配布をしている。

つぎに、③の多言語通訳サービスの拡充についてである。

大田区では、日本語の対応が難しい外国人区民向けの支援で、資料のとおりア、イ、ウのとおり3種類のサービスをさせていただいている。

アは電話通訳サービス、イは多言語通訳タブレットサービス、ウはA Iの自動通訳といったサービスを実施している。

資料では、使用頻度の高い部署の順位を、1から5まで記載している。冒頭の資料1でもあったが、やはり国保・年金関係、課税関係、納税関係、そういったものの関心に比例すると考える。

4位にあたる千束特別出張所においては、近隣に東京科学大学、旧東京工業大学があるため、利用頻度が高いと推測しているところである。

つぎに、④やさしい日本語活用の普及についてである。

大田区では、様々な分野でやさしい日本語版のチラシやパンフレットを作成している。前段にも出たとおり、「外国人区民が分かる言語」としては、「日本語」が68.7%と、最も高いこともあり、やさしい日本語の重要性について認識しているところである。

この資料でいうと、池上地区が作成したごみの捨て方についてのやさしい日本語版、右側には、田園調布地区の自治会・町会加入、こちらもやさしい日本語でつくられている。

つぎに、⑤サイン改修・整備について、確認する。

資料をご覧いただくと、日本語の分からぬ外国人向けに、区としては、イラストやピクトグラムを多用し、理解していただくよう工夫をしている。

また、令和5年度から、区のホームページ、防災ポータルサイトにおいても、131の言語での自動翻訳ができるようになっている。

最後になるが、資料の左下について、昨年度、外国人区民の来所が多いということから、千束特別出張所で、当課で活躍している国際交流員のアドバイスをもとに、外国人に分かりやすい案内板を作成したところである。

### 協議

#### ○会長

以上の説明を踏まえた上で、外国人区民の方々に伝わるという観点から、行政情報の伝達のレベルをいかにアップして実行していくのか、ご意見を順に頂戴したい。

#### ○委員

私が考える、「伝える情報から伝わる情報」ということだが、「伝える」というものが発信者側の行動になる。「伝わる」というのは受け取る側の行動になりまして、受け取る側にメリットがあり、聞いたことによって、「自分はこんないいことを体感できた、こんないいことを知ることができた、そのため周りの人にも同じように伝えなくては」という気持ちになることが基本ではないかと考える。

広めることを目的とするのではなく、受け取り側にとってメリットを感じられる、それには、受け取る側が「この情報をもらってよかったです」と実感することが大切ではないか。

このことについて、具体的にどのようなことが大切かと考えた場合、文章も大切だと思うが、やはりなにか自分が本当に困ったときに経験したことを、いろいろなところに発信してほしく、そういう機会を行政も併せて取り組んでいけたらと感じている。

#### ○会長

「メリット」という言葉にすごく重きがあると思う。体験してよかったですからこそ、他者、仲間に伝えたいという意識が芽生えるわけであり、それがないとなかなか届かないということだと思う。

それぞれ日本に来られる時期の違いがあるが、新しく来られた方々が、日本の社会に馴染もうとする際に、こうした体験を伝えていただくと、これから大田区に住んでいこう、あるいはもっといろいろなほかの方にも伝えていこうという意識が醸成されると感じる。

#### ○委員

伝わる情報ということで、4点考えた。

まず1点目は、先ほどこちらのプランの確認も出てきたが、ピクトグラムやイラストを多用することで、視覚的に認識する、共通の認識を深めていくということが大事かと思う。

2点目、SNSの活用である。同じ言語の知り合い同士がシェアをするというのがSNSの便利な点かと思うが、やはり第一言語で正しく情報を得たいという方も多いいる。それから、SNSなどの場合は、日本語で書いてあってもAIが勝手に翻訳をしてくれることもあるため、そういった点で、当事者の母語で発信できなくても、SNSを活用しながら情報をシェアしていけたらいいのではないかと思った。

3点目は、住民がよく行く場所に、紙ベースの情報を置けるようになっていたら良いと感じる。これは理想だが、コンビニエンスストアやバス、学校などに情報がもっと置けたらいいと感じている。

というのも、こんなにもいろいろなすばらしい施策にもかかわらず、住民たちにはまだ情報が届いていないことが多いと思う。そのため、自然と目につくような場所に、より置いていけるようになったらいいと感じている。

4点目は、「地域で支え合う」ということなので、日本人住民への理解も深めていく必要があると感じる。

実際にトラブルがあってから住民同士が関わるのではなく、その前の時点で、どういったところで外国人住民が困っているかを、日本人住民全員に伝わらなくても、その地域のキーとなる方たちに伝えていただきながら、住民同士の支え合いの場ができたらいいと感じる。

#### ○会長

イラストで、「言葉を介さずイメージが分かる」というのは、重要なご発言だと思う。先ほどピクトグラムとあったが、オリンピックの組織委員会にいた際、「ピクトグラムがあると、どこに行きたいかよく分かる」と言っていた外国人が多く、それが一番なのだと思う。

それからAI翻訳という、今の時節にあったお話があったが、非常に簡易に意味が理解できるツールであると思うので、例えば行政情報であっても実際に使ってみること、言い換えれば「試行」が必要ではないかと考えた。

それから「紙ベース」、これは先ほどデジタルデバイドの際にも話したが、紙媒体が手に届くところにあるかどうかというのは非常に重要だと思う。例えば、コンビニエンスス

トアに置くとか・・、本社に協議しなくてはいけないため、非常にハードルが高いが・・、どうしたら届くのかという工夫は、いろいろな状況を想定しておく必要があると思う。

私も行政分野における経験があるが、区役所や都庁は敷居が高く入りづらいという印象があり、どうにかして敷居を低くし、紙媒体がすぐ手に取れるという環境ができないものかと考える。先ほどお話しいただいたバス停や、駅のホームに置いておくといった簡便な方式でもいいと思う。お金をかけず、如何にすれば最大の効果が得られるのかという視点に立って、行政サイドから届ける手段を考えていくこと、これこそが「伝わる」手段として重要だと思う。

また、ご発言で最も大切なことは、「日本人区民の理解も高めなければいけない」ことである。

先ほど挨拶で述べたが、排外主義が少しトレンドとなりつつあり、そうしなければいけないのではないかと誤解している方がたくさん出てくることを、非常に危惧している。

そうではなく、日本人区民も外国人区民も、ともに暮らしやすい環境ができるのだとうところを最終目的にして、そのために必要な情報提供の方法を今少し工夫して戴けると、ありがたいと思う。

#### ○委員

私のほうから、資料をあらかじめお手元にお配りしており、これも、言葉だけでなく、文字にすることによって、皆様に、より伝わるのではないかと思ったため、文字情報も合わせて用意させていただいた。

まず、「伝えるから伝わる」が、一体どういうことなのか、文字を見ただけではよく分からなかった。私なりに、理解するため、幾つかの切り口で考えたというのが最初のスタイルである。

まず、先ほど他の委員の方からも出たが、主体は誰なのかというところで、「伝える」は話し手である。これは一方通行になりがちだが、「伝わる」というのは聞き手があり、話し手との間で双方向間の関係が成立しているというものである。また、目的はなにかというところで、「伝える」はどちらかというと情報を提供していくということだが、「伝わる」というのは、意図や感情、これを共有できているという状態であり、これが伝わることの目的なのではないかと思った。

また、その際のアプローチについてだが、言葉や資料によるものが「伝える」方法であり、現状に近いところなのかなと思う。「伝わる」というのは、体験や表情、ストーリーな

ど温かみのあるものが何らか伝わることで、最後の成果につながる。「伝える」は「言つただけ」だが、「伝わる」というのは「理解される」という状態であり、一つキーワードになってくるのではないかと思う。これにより、外国籍の住民の方に理解してもらったり、あるいはその方たちが自ら行動できるようなものになっていったりするのではないかと思う。

次に二枚目のスライドを見ていただくと、伝わるための前述を踏まえた「伝わる」ための三つのキーポイントだが、まず一つ目が、対話型になっているということだ。それは、理解できたか相手の反応を確かめるということである。そのため、何らかの形で人間が介在するということが、この対話型を成立させるための方法として良いのではないかと考えた。

二つ目だが、これが私自身一番肝心だと思っているが、継続的関係をつくっていくことである。これにより、対話する相手をある程度固定する。先ほどのアンケートの中にもあったが、「友人に聞く」というのは、相手が固定されている。「この人であれば信頼できるため、この人の情報は信用しよう」と継続的な関係が生まれ、信頼関係が醸成されるということである。ここから導き出される方法としては、何らか継続的なチームを組成し、情報のやり取りを外国の方と行えると良いのではないかと思った。

三つ目は、今までの協議の中でも出てきたが、場をつくるということだ。今までの行政のやり方についてだが、行政の資料等はすごくすばらしいと思う。これだけの資料が出来上がっているということは、紙の資料はもう要らないのではないかと思った。むしろ、資料の内容を伝えるための、対話が成立する場づくりをしていくことが肝心であると考える。方法としては、お互いがアクセス可能なチャンネルをつくっていくということだ。

前述した対話と継続的な関係及び場づくり、この三つを組み合わせたやり方はどのようなものが考えられるか、について考えてみた。まず対話だが、先ほど対話が成立するためには人が介在する必要があると申し上げたが、外国籍の住民がいて、その下の何らか専属チームの中に人間がいる、さらにこの人間がこの外国籍の方と対話をするという関係性をつくることができたら良いのではないかと思った。

二つ目の継続的関係について、難しいことではあるが、継続的関係をつくるため専属チームをある程度固定化したメンバーにする必要があると考える。例えばコールセンターは、電話すると必ず違う人が出て、通り一遍のことを教えてくれる。こういうものではなく、名前を覚えられるような関係性を外国の人とつくっていくということ、つまり「●●さん」

と呼んでもらえるような関係性をつくっていき、ある程度固定化したメンバーにしていくということが大事である。

三つ目の場づくりだが、三点考えてみた。一点目は資料に「リアルセミナー」と記載した箇所である。ここは場が共有できるため、関係性をつくるには一番効果の高いやり方である。ただし、場に集わなくてはならないため、非常にコストがかかるやり方となる。頻繁に行うことができないため、例えば月1回となり、1回の効果は高いが、コストが非常に高いものとなる。

二点目は、オンラインである。オンラインにより、少し頻度を上げることができ、顔が見え、声も聞くことができ、非常に関係性を高められる。ただ、オンラインも、それなりに時間が制約されてしまう。

最後は、少しカジュアルな電話や、メール、SNSである。これも一元的なものではなく、必ず誰か「●●さん」といつも話せるという状況をつくっていく。その人は、必ず「●●さん」に連絡することができるのかが重要だと思った。

私の考える「伝わる」は、こういったものを行政でも用意できればというところである。人が介在するため、コスト高になると思うが、何らかの形で落とし込めるのではないかと思う。

#### ○会長

紙により目視ができる情報がいかに重要なことを実感できる、非常にすばらしい資料だったと思う。

特に、「伝わる」の箇所に書いてある双方向ということが、いかに重要なことをよく理解できた。「発信するだけでよし」とすることが、よく行政のスタンスに見受けられ、アウトプットという言葉をもって「事業を行った」という、いわゆる結果報告が少なからずあると思う。アウトプットが肝心なのではなく、資料に記載の「理解された」という、いわゆる成果を確認できているのか。これは、アウトカムとよく言うが、行政施策を展開した後、最終的に効果があったということを確実に確認しないとどうにもならないため、外国人の方に情報が行き渡っているかどうかについて、将来にわたり丁寧に確認をしておく必要があると思う。

事務局の方々は行政マンのため、P D C A、マネジメントサイクルを行っていると思うが、特に肝心なのは、チェックやレビューした後、アクション、すなわち改善ができるかどうかということだと思う。アクションをする際に、外国人区民の方々が持っているデマ

ンドすなわち需要にきちんと応えられた回答になっているのかどうかというところまで突っ込んでいただかないと、これから先の情報社会としてはまずいと思う。

それからもう一つ、継続的関係づくりについてだが、私も先ほど資料の説明の中で話したとおり、キーパーソンを見つけることが非常に難しいと思う。もしキーパーソンのような方がいるのであれば、そういう方々をまず見つけること、そして、もう一つ肝心なのは、今お話をあったとおり、日本人区民のサイドにもキーパーソンを見出せるかどうか、両者の間に継続的な関係が形成されるとすると、コミュニケーション、情報の伝わり方が非常に円滑になるのだろうと感じた。

最終的に、資料三番目、セミナーの場づくりということで、いろいろな提案をいただいた。利用可能性の拡大をどこまで広げていくのか、いろいろなツールが使えると思う。今日ご提案いただいたものも含めて、どういうツールを使えば行政情報が正確かつ即効性を持って伝わっていくのかというところまで視野を広げ、検討していただければありがたいと思う。

#### ○委員

今回、前回からいろいろ考えたが、大田区、この職員の方々、もう最善を尽くしていると思う。紙ベースしかり、本当に整っていると感心し、絶賛できると思った。ほかの区も、もちろん頑張っているが大田区はすごいと本当に思った。

あとは、どうしたら良いのかと考えると、私を含め日本人の意識改革の必要性をものすごく感じている。

外国から来ている方、外国人同士を私も毎日のようにいろいろなところで見かけるが、一人で歩いている方はそんなにいない。やはり二人以上や三人、大体そういった様子である。昨日もたまたま東京タワーに行ったが、9割以上が外国の方であり、観光に来ているようであった。どこに行ってもそういう状態である。なおかつ一人でいる方はいない。なにが今、問題なのかと考えると、日本人側なのではないかとすごく感じている。

日本人に対しなにか意識改革をしていきたいとすごく感じており、交流できること、楽しく集えることを増やしていくと良いかと思う。私がたまたま、高齢者福祉施設のイベントを行ったところ、ベトナムの方がご尽力してくださっていた。そのイベントの際、いろいろな食べ物を振る舞ってくださった。ベトナムの食べ物をいただくと、特にスイーツがおいしく、ファンになってしまった。そうすると、「おいしいですね」と、片言なりとも話しかけ、「ベトナム、私も行ったことがあります」という話をしたら、向こうの方も喜

んでくれた。

そういういた楽しいイベントを増やすと、ちょっとしたきっかけで、日本人も「外国の方は良い方なのではないか」と思っていただけののではないかと思った。特に食の祭典は一番人間が集うと思う。そういうことをやっていけたら、もしかしたら通じ合えるのではないかと思う。

あとは、この間事務局にも伝えたが、大田区には羽田空港がある。特に国内線、国際線、両方とも海外の方がとても多い。区のアンケートの結果を見ると、海外の方はものすごく日本を良く見てくれているが、日本人がいまいちというところがある。

例えば羽田空港でいろいろなアンケートを取り、「どう思うか」等を、日本人に対しても問いかけていく。そうすると、より探れると思う。「大田区はこんなに頑張っており、大田区には羽田空港があるため、外国人にとって窓口、入口である。そんな大田区に住んでいる私たちも、心を開かなくては」と思っていただけのではとすごく感じる。そのため、明るいイベント、明るいアンケートをやっていくといいかと思った。

また、今日、某新聞を読むと、一般投稿にて、10代の方の意見が記載されており、「今、海外の方を労働者と言ってしまうが、それは違うのではないか。労働者ではなく、一人の人間として日本に来ており、人間同士ということを意識しないといけなのではないか」とのことであった。つい私も、今労働人口が足りないため外国の方にお世話になる、そういう言い方をしてしまっていた。今日10代の方の意見を見て、反省した。そのようなこともあり、日本人の意識改革をなんとかしていきたいと思った。

#### ○会長

日本人の意識改革という言葉は肝要で、先ほど冒頭で申し上げたように、やさしい日本語について、日本人がどれだけ理解しているか、大田区民がどれだけ理解しているのか、受け入れ環境としていかがなのかということを今一度行政サイドで確認していただくとともに、その中で最適なサービスとして提供できる手法はなんなのかというところまで踏み込んでいただけるとありがたいと思う。

「労働者ではなく人間として」は、至言だと思う。どうしても日本において労働力が足りないため「労働力」として外国人に着目しがちだが、最終的には正に人間そのものであり、その家族も含めて、こうした方々が暮らしやすい環境がつくれるかどうかというところに重きを置き、行政サービスを提供していくというのが本旨であろうと思う。

先ほど申し上げたが、日本人区民の方々の外国人区民に対する理解度をどう調査してい

くのか。あるいは時を経て理解が行き渡るような仕組みがないのかどうかというところで考え方を広げていくことが肝要だと思う。

○委員

私は、2年前まで町会長をやっており、その関係で、町会およびPTAをうまく活用できればと考えている。

外国人が必要としているのは、生活情報である。毎月、町会長会議や地域力推進会議で配布されるものなど、外国人に特化した三つほどの言語で、配布できればと思う。

それから、お子さんが集まれば、その親御さんも一緒に行くということで、PTAの行事にも参加してもらう。そういったことを考えたらどうかと思う。

具体的には、ガーデンパーティーで外国人コーナーをつくったり、お祭りでも外国人に参加してもらったり、太鼓の練習などなにか一緒にできることを、年に何回か計画したらどうかと考えている。

一番大事なのは、町会にしてもPTAにしても、多忙である。多忙のため、あまり強制的にやると反対で反発が生まれてしまうため、できるところから手を挙げる方式で、やつていただければ良いかと思っている。

○会長

貴重なご意見だったと思う。親子、家族滞在が増え、親子が支援制度の隙間に入ってしまって、にっちもさっちもいかない状況が生じないかと危惧している。学校現場の方、先生方に苦労をかけるかもしれないが、PTA等を活用し、外国人区民の方々が集まる会を設けていただき、そこで親御さん同士も相互理解ができれば子供も仲良くなれる効果が期待できる。こうした環境をつくっていくことは非常に重要だと感じた。

それから町会も、先ほどの外国人同士の母語を同じくするコミュニティと申し上げたが、そのコミュニティから少し輪を広げて、知り合いの知己同士のみならず、地域のコミュニティにも参加しているのだという「属する意識」をどうにかして醸成できないかと考えており、頂戴したご意見を参考に、事務局で少し案を練っていただきたいと思う。

○委員

今、皆様のお話を伺い、「伝える」と「伝わる」というところは、日頃からすごく難しいと思っている。「伝える」というのは自己満足であり、伝える側の満足で終わってしまうのではないかと思う。

「伝わる」というのは、両者満足であり、伝える側と受け手と、両方が満足する、そ

いう方向性なのかなと思う。資料を見ても、皆様のお話を伺っていても、やはり相手の立場に立って考えるというところで自己満足にしない、自己満足に留めないということである。特に役所の発信というのは専門用語が多く、ただでさえ分かりづらいところもある。それをいかに分かりやすくするかが肝心である。今日いただいた資料だけ見ても努力されており、やさしい日本語で発信されていると思った。このやさしい日本語は、小学校3年生や4年生のレベルで理解できる日本語だったかと記憶しているが、そこまで落とし込んで資料をつくりたくないといけないということは、かなりの理解と、受け手のことも考えながらの作業も必要であるため、ただ単に「伝える」というだけの作業よりも、作業量が増えるのではないかと思う。ただやはり、これからはそれも避けてとおれない時代なのかと思う。難しいところでもあるが、日本人として取り組んでいかないといけないと思う。

#### ○会長

自己満足ではなく、両者満足というコミュニケーションの双方向ツールとしての考え方にしては、両方向同じように満足しないといけないということである。このご意見は、事務局には耳が痛い部分があったと思うが、「出しておしまい」というのは、しばしば行政も批判されるところである。

行政の仕組み自体も如何なものかと思うが、「予算を使ったからそれで良い」と評価されることが少なからずある。そうではなく、最終的にその予算を使った事業がどこまでアウトカムを取れているか、というところまで踏み込まないと話にならないため、今後そういった観点に立って事業を進めていただきたい。やさしい日本語は幼児を相手にするぐらいのレベル感でもいいかもしれない。これから子供が増えていく中でも、それぞれの世代別に対応する方法を考え、それをどういうふうに広めていくかというところまで工夫をしていただくということが重要だと思う。

身近なところで手に取れる、あるいはスライド様式で誰でも目にできるものなど、そういう環境整備をしていただけだとありがたいなと思う。

#### ○副会長

皆様の話を伺い考えたが、「伝える情報から伝わる情報」、これがまず一番大事なのではないかと思っている。

机上の「くらしのガイド」について、本庁舎や出張所にあり、見たことはあるかと思う。しかしながら、この中に豊富な情報があり過ぎて、どこになにが記載されており、どこを探せばいいのか、分かりづらく、使いづらい。本当にもったいないと思う。

外国人の方が来た際に、さっと見て「ここだったらこうだ」と分かるよう、もう少し工夫していただき、簡素化していただけだと、皆さんに伝わるのではないか。それから、難しいかと思うが、日本語もあまり小さい字ではなく、大きめにしていただけたらありがたい。

「くらしのガイド」をこのように真剣に見たことはなかったが、すばらしい。ただ、外国の方には量が多過ぎてしまい、自分がたどり着きたいページ、どのページを見たら良いかが、分かりづらいのではないかと思った。

それから、8月に盆踊りを行った。羽田の方から、こちらの蒲田の方まで外国の方がお住まいになっている。今までお祭りはそんな賑やかでなかったという気持ちがあったが、賑やかなことをやろうと思い、鈴をつけ、モールで両手を持って、皆さんご存じのマツケンサンバを踊った。そうすると、外国の方が喜ばれて、お母さんからお父さん、お子さん、私たちよりもその方たちが一生懸命回って踊っていた。こういうことが大切であり、入りやすいところをつくることが私たちの立場かと思い、とても勉強になった。これからも皆さんせっかくこちらにいらしてくださっているため、溶け込んでいただき、一緒に勉強したり遊んだり、情報交換ができるようにしていかないといけないと思った。

#### ○会長

「伝わる」ということに関し、どうしたら伝わるのかを今一度考えたい。「くらしのガイド」をご覧いただき、「情報が多くすぎる」という、非常に厳しい言葉を頂戴した。簡易・簡便というのは非常に重要な要素である。言葉が分からぬ人にとって簡易であるかどうか、そういった情報ツールを提供できるのかどうか、あるいは情報の受け取れるハツツーがつくれるのかどうか、そういったところまで突っ込んで工夫をしていただく必要がある。

一気にはとてもできないため、一步一歩進めていただき、なにが一番重要なのかという優先順位をつけていただいたうえで、最大効果があるものをやっていただくということが行政にとって必要なのだというふうに感じた。

参加できる仕掛け、これも重要だと思う。マツケンサンバがよかったですという話があったが、最終的にどのような仕掛けがあれば参加をしていただけるのかということの需要を確認していただきたいと思う。外国籍の委員には、どういうことであれば外国の方々が、あるいはコミュニティを挙げて参加できるのかということを聞いていただくと、参加の度合いが上がるとともに理解度が深まり、知識や情報も増えるという「三方良し」の世界が実

現するのだと思う。こうした工夫を少し考えていただければありがたいと思う。

○副会長

私、蒲田駅の反対側の学校に勤めている。今、我が校でも取り組んでいる学生への授業展開の中で、「超体験」という言葉を使って教育しようということを提唱し、それを全学区に広げている。今まで先生が板書し、それを学生がノートに書いて授業が終わり、というものが多い時代だった。それでは伝わらないため、今は小中学校も、我々の学校も、体験をとおし、それにより知識をつけていくというようなアプローチを展開している。そういうアプローチの仕方で、「伝えるから伝わる」というところが変わってきている。

また、非常に多くの留学生がお越しになっているが、留学生に対しては入試を行っている。その入試の際も、日本語能力の検査をしているという観点で、日本語により試験を行い、面接官は日本語で話すのだが、普通に聞いてしまうと留学生はすごく勉強しているはずだが、うまく答えられないこともある。そうすると面接官が、同じ日本語でも、ゆっくり話したりジェスチャーを入れたり、そういうことをすることにより、面接を受けている学生が理解し、すぐ答えることができた。別にやさしくするという意味ではないが、面接官もそういう知識を身に着け、勉強をして、どのようにすれば伝わるかということを考えながらやらなくてはいけない。

一昔前だと、伝わらないから駄目というような判断もあったが、今はもうそういった時代でもないというところで、教職員に対し研修を行っている。

そういう観点でいくと、やさしい日本語を利用できる日本人を増やすため、日本語を勉強している外国人の方との意思疎通に向け、どういうふうに伝えるかという研修が、今後必要になってくるのではないかと思う。そういう意味では、やはり我々も意識を変え、どういうふうに伝わるようにするのかを考えていかなくてはならない。そういう行動が広がれば、それが当たり前の世界になると思う。社会全体がそのようにシフトしていくことは、研修や、学びをとおして必要なのではないかと思う。

○会長

現場を抱えられている先生ならではのご発言だったと思う。

社会全体で、日本人側がなにを考えているのか。これは日本人区民も含めてだが、相互理解が行き渡るような工夫をしていくべきということの提言だったと思う。

体験は、きっかけとして非常に重要だと思う。それを通じて、自分が実体験をしたからこそ理解ができたのであれば、それが仲間内に伝わっていくということでより広く理解が

深まるのだろうと思う。

やさしい日本語をどうしていくかというのは非常に重要な問題だと思う。弘前大学は先鞭を打ってこれを開発したわけであるが、外国人にとってみれば、開発直後、なかなか分かりづらい言葉があったのは事実である。

年金は、ひらがなで「ねんきん」と書かれても、「何ですか?」と聞かれ、「ペンションです」と答えて通じるという状況は幾らでもあるわけである。そういうことではなく、「こういう仕組みである」ともう少し囁き碎き、幼児を相手にしているのだという意識までブレイクダウンできるかどうか、そこが肝要なのだと思う。

昔、エスペラントという世界共通理解語というものがあったが、それと同じように、やさしい日本語も相互理解していく上で大切なツールなのだという認識にいま一度立ち返っていただき、どうしたら伝わるのか、行政情報がどうしたら伝わって理解をしていただけるのか、さらには理解できたかどうかアウトカムを取るというところまで突っ込んで検討していただければと思う。

事務局におかれても、11月1日、2日に大森のふるさとの浜辺公園、平和島公園、平和の森公園で行われるOTAふれあいフェスタ2025で、来場した外国人向けに、お手元にお配りしたアンケートを配布し、回答してもらう予定のこと。その結果をまとめ、皆様に第3回で伝える予定である。本日の第2回及び次回の協議を通じ、先刻お示しをした「伝わる情報提供」をどうするのかというテーマの結論を導き出せるように考えているところである。本日いただいた意見を存分に活用させていただき、多文化共生の推進に係る新しい行政サービスの向上を図るという視点から、一層工夫を加えて、皆様とともに一定の方向性を導き出して、第3回協議会でさらに討議をさせていただければと思料している。

本日の議事はここまでとする。