

多言語生活相談 報告書

成17年6月29日～平成18年3月31日

協働事業

伊賀市役所北庁舎3階 上野支所地域振興課内 **上野国際交流協会**
伊賀市上野東町 2934-11 **通訳 NPO 法人 伊賀の伝丸**

(平成18年3月31日 報告書者:伊賀の伝丸)

1. 多言語生活相談実施の背景

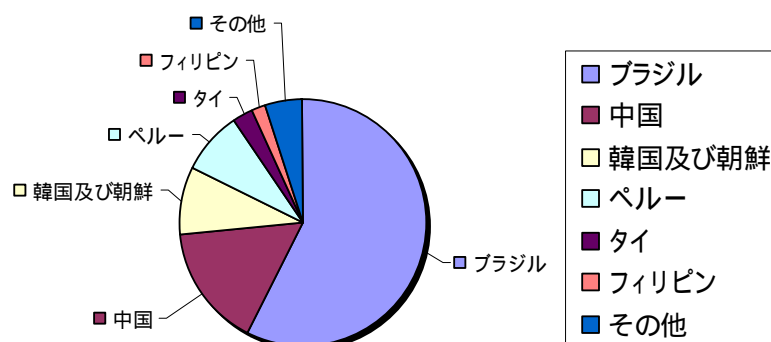
【伊賀市の外国人登録状況】

昨年の報告でも述べたように、日本では、年々外国人登録者が増えている。三重県では、平成17年末で、外国人登録者数は4万7,551人で、前年比9%の増加となっており、総人口に占める割合は、2.5%となっている。(三重県生活部国際室HPより)

平成17年末の伊賀市において、外国人登録者数は4,706人で、前年比12%の増加となっており、総人口に占める割合は、4.56%(H16年末は4.07%)である。またその国籍は35カ国にも及び、伊賀市は外国籍住民集住の町であることがわかる。大まかな国籍別の登録者数は以下のようなものである。

伊賀市の外国人登録者数 平成17年12月末現在

	国籍	登録者数	比率
1	ブラジル	2691	56.60%
2	中国	765	15.10%
3	韓国及び朝鮮	412	10.00%
4	ペルー	397	8.50%
5	タイ	122	2.80%
6	フィリピン	85	1.90%
7	その他	234	5.20%
	伊賀市 合計	4706	100.00%



2. 多言語生活相談実施概要

期間

平成17年6月29日～平成18年3月31日(約9ヶ月間)

役割分担

伊賀市文化国際課・上野支所地域振興課:資金・報告検討会議への参加

上野国際交流協会:報告検討会議への参加、報告書の作成

通訳 NPO 伊賀の伝丸:企画運営、資金、報告検討会議の実施、報告書の作成

窓口

・ジャスコ伊賀上野店(無償で場所を提供いただきました):毎月第2日曜 午後1時から5時

・伊賀の伝丸事務所:毎週火曜日午後2時から6時

相談方法

来所 → 受付 → 相談 → 情報や資料提供、アドバイス → 相談内容記録

→ 情報調査や関係機関につなぐ → 相談内容記録

対応言語

ポルトガル語またはスペイン語を中心として、タイ語・中国語・インドネシア語でも対応した。

担当者

ジャスコ伊賀上野店での日曜相談は通訳者とアドバイザーの2名で担当した。

伝丸事務所では、通訳の出来るアドバイザー1名で担当した。

報告検討会議

会議場所	伝丸事務所
会議日時	おもにジャスコ日曜相談実施の翌週火曜日午前9時～12時
参加者	伊賀市文化国際課1名、上野国際交流協会1名、伝丸アドバイザー1名
検討内容	上野国際交流協会と伝丸に寄せられた相談内容をお互いに報告・検討し対応策や問題点、改善案などを話し合った。



ジャスコ伊賀上野店での
相談風景

3. 相談集計

【多言語生活相談国籍別集計】

単位:件数

	ブラジル	ペルー	タイ	日本	そのほか	合計
日曜相談	17	12	1	2	1	33
火曜相談	25	10	5	4	0	44

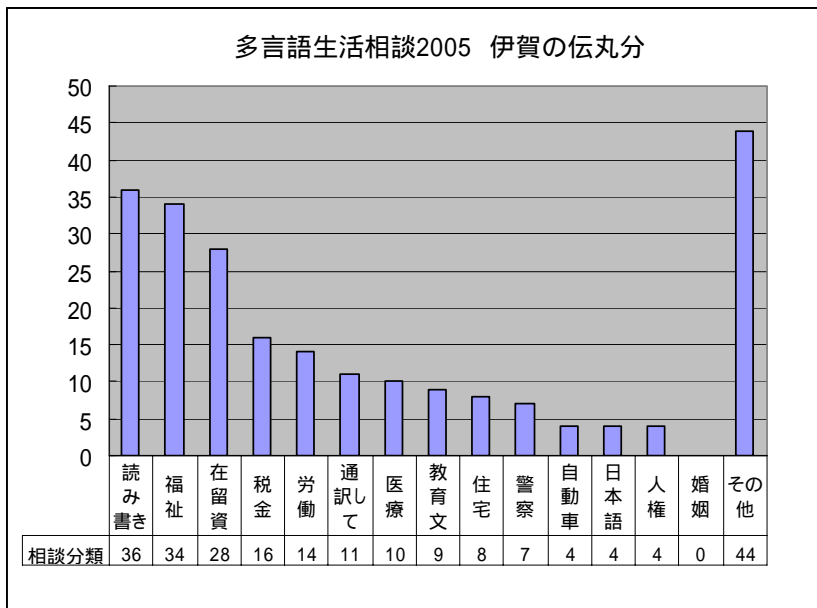
ジャスコ伊賀上野店と火曜日伝丸事務所で実施した。日曜日は昨年よりも相談が少なかった。これは、2004年度の月2回から月1回に減り、期間も7月スタートと短かったことや相談実施の周知が充分でなかったためと思われる。火曜日は通訳が常駐していないためか、相談は多くなかった。しかし、ジャスコのように人目に触れるところではなく、事務所内での相談は、じっくり聞くことができ、人目にも触れにくいところから安心して相談できたと感じる。また件数が少なかったのには、「相談日は火曜」の周知が充分でなかったことと、急を要する場合に、他の平日に伝丸へ相談に来ていたためと思われる。今後は、相談日時や場所の周知徹底が必要である。

【相談窓口 3 箇所の相談数】

単位: 件数

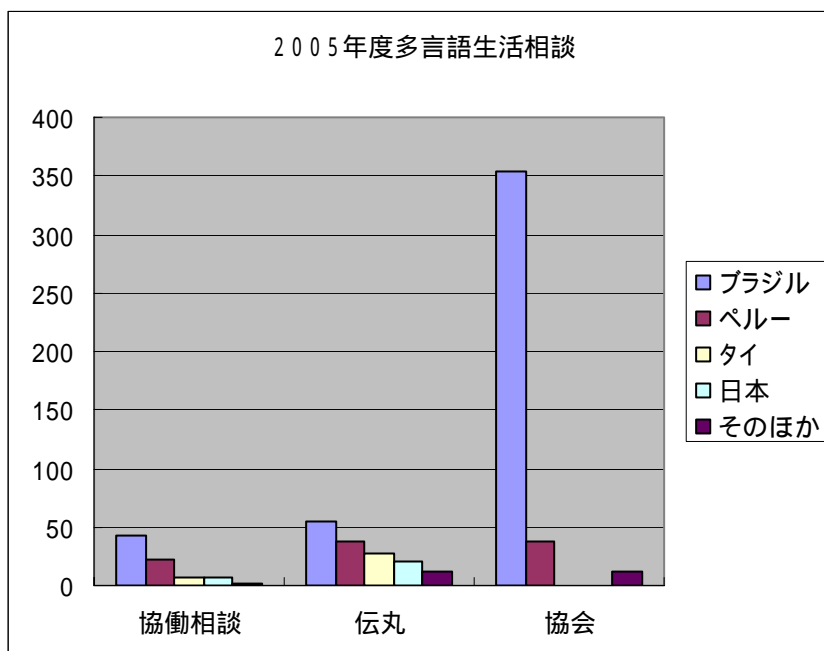
	ブラジル	ペルー	タイ	日本	そのほか	合計
協働での生活相談 (9ヶ月)	42	22	6	6	1	77
伊賀の伝丸 (12ヶ月)	55	37	28	20	12	152
伝丸小計	97	59	34	26	13	229
上野国際交流協会 (12ヶ月)	353	37	0	0	12	402
合計	450	96	34	26	25	631

【相談内容集計】



協働での生活相談を含め、伊賀の伝丸で受けた相談229件を集計したところ、一番多かったのは、はがきや手紙を読んでほしいというものだった。日本に10年以上暮らしており、日常会話は堪能でも、読み書きができない場合が多い。二番目には離婚、子育てに関する相談や多重債務、身体障害の問題など福祉に関するものが多かった。また日本の各種団体から、外国人への通訳の依頼なども数件寄せられている。

【相談窓口 3 箇所の担当部署別比較】



市役所内にある、国際交流協会では、相談担当通訳者がブラジル人であるところから、多くの相談がブラジル人からである。また市役所内にあるところから、市役所内の通訳として出向くことも多い。伝丸では(居住割合に比べ)ブラジル人からの相談が少なく、ペルー人タイ人の相談が多い。また複雑な問題ほど、伝丸の火曜日を含めた平日に相談が多いことは、相談場所のプライバシーの配慮によると思われる。

4. 相談事例

- (1) ペルー人女性：30代：在日歴14年：兄弟と二人暮らし
相談内容：市営、県営住宅の申込期間と入居条件を教えてください。
対応：直近の申込期間と入居条件を説明し、申し込み場所を教えた。
- (2) ブラジル人男性：20代：在日歴約2年：妻と二人暮らし
相談内容：以前働いていて辞めた会社から、1ヶ月分の給与をまだ支払ってもらえない。
対応：労働基準監督署が相談を受けてくれることを説明し、場所を教えました。
- (3) ブラジル人女性：30代：在日歴約9年：夫と子供の3人家族
相談内容：伊賀市に引っ越してきたばかりなので、派遣会社の連絡先、日本語学校、駅、電車の乗り方などを教えてください。
対応：伊賀日本語の会、他を紹介し説明した。
- (4) アジア人女性：30代：在日歴約9年：夫と子供の3人家族
相談内容：永住ビザ申請のため、市役所に未納の税金がないか確認したが、市民税の課税自体がないと言われた。どうしたらいいか？
対応：市民税課に確認したのち、行政書士に電話し、いただいたアドバイスを伝える。
- (5) ブラジル人女性：在日歴約8年：子供と二人暮らし
相談内容：インターネットのできる場所（ネットカフェ）はありますか？
対応：佐那具にあるインターネットカフェを伝えた。歩圏内にはないと答える。

5. まとめと提案

平成17年度の多言語生活相談および、上野国際交流協会、伝丸で行った相談から、以下のような事が考えられる。

相談には、母語通訳を介しての相談と、通訳のない場合でも、日本の制度や習慣を知っているアドバイザーによるやさしい日本語での相談もかなりの割合であった。

(提案) 既存の相談窓口にも、多言語や、やさしい日本語での相談対応を増やす。相談員が多文化を理解し、やさしい日本語での対応ができるよう、多文化理解講座などを行う。

制度や行政サービスがわからないといった相談や市役所からの書面がわからないといった相談が多い。

(提案) 多言語での広報の作成や外国籍住民に行政サービスの説明ができる窓口の一元化などが求められる。

相談を受けるにはプライバシーの配慮が必要である。プライバシーが守られないと相談しにくい。

(提案) 個別の相談室などを設けたほうが良い。

相談事業だけでは、問題は解決しない。定住化がますます進むことを考えれば、問題も深刻にならざるを得ない。抜本的な改革が必要だと思われる。

(提案) 国の施策を待つのではなく、外国人集住都市会議での積極的な発言などにより、国へも今まで以上に積極的に働きかける。

市役所から紹介されて、伝丸の平日相談に回ってくることも数回あった。

(提案) 安易にNPOに回すのではなく、行政としても対応する施策を検討、実施していただきたい。

あとがき：

私たち、NPOでは相談業務を通して、外国籍住民の悩みや問題を把握、解決してきました。今後もこのような事業を通して、伊賀市・伊賀地域の国際交流協会、そして外国人住民の皆さんや自治組織などと協力し、伊賀市がさらに多文化が共生した豊かな町になるよう、取り組みを進めたいと考えます。

皆様のよりいっそうのご理解とご協力をお願いいたします。

2006年3月31日 通訳NPO 伊賀の伝丸