

多言語生活相談 報告書

平成18年6月1日～平成19年3月31日

協働事業

伊賀市役所北庁舎3階 文化国際課内 **上野国際交流協会**
伊賀市上野東町 2934-11 **NPO 法人 伊賀の伝丸**

(平成19年3月31日 報告者:伊賀の伝丸)

1. 多言語生活相談実施の背景

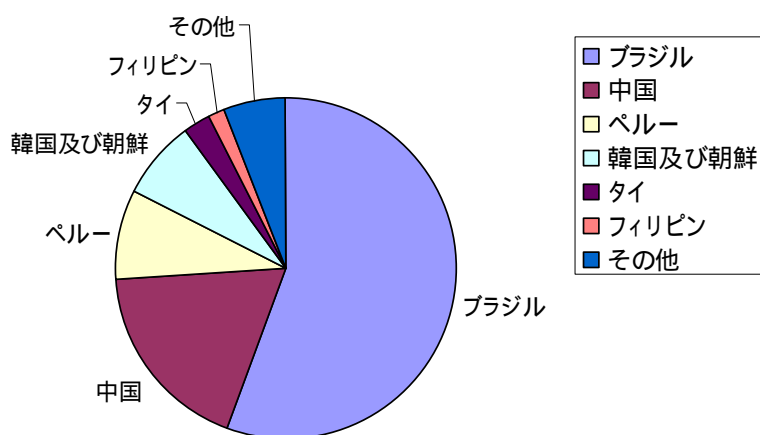
【伊賀市の外国人登録状況】

日本全体で、年々外国人登録者が増えている現状は変わらない。三重県では、平成18年末で、外国人登録者数は4万9,304人で、前年比3.7%の増加となっており、総人口に占める割合は、2.58%となっている。(三重県生活部国際室HPより)

平成18年末の伊賀市においては、外国人登録者数は4,922人で、前年比4.6%の増加となっている。これは、日本人の住民登録は559人の減少であるのに対し、外国人登録者数は216人の増加となっており、総人口に占める割合も、平成17年末の4.56%に対し、平成18年末は4.78%である。国籍は34カ国と大きな変化は見られなかった。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18年12月末現在

	国籍	登録者数	比率
1	ブラジル	2739	55.65%
2	中国	902	18.33%
3	ペルー	426	8.66%
4	韓国及び朝鮮	363	7.38%
5	タイ	117	2.38%
6	フィリピン	83	1.69%
7	その他	292	5.91%
	伊賀市 合計	4922	100.00%



2. 多言語生活相談実施概要

期間

平成18年6月1日～平成19年3月31日(10ヶ月間)

役割分担

伊賀市役所文化国際課: 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

NPO 法人伊賀の伝丸: 企画運営、資金、報告検討会議の実施、調査票の作成、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: 毎週火曜日午前10時から午後3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。

伊賀の伝丸事務所では、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	伊賀の伝丸事務所
会議日時	おもにジャスコ日曜相談実施の翌週水曜日午後1時半～3時半
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	中国	タイ	その他	合計
日曜相談	9	10	6	0	0	25
火曜相談	29	15	2	6	14	66

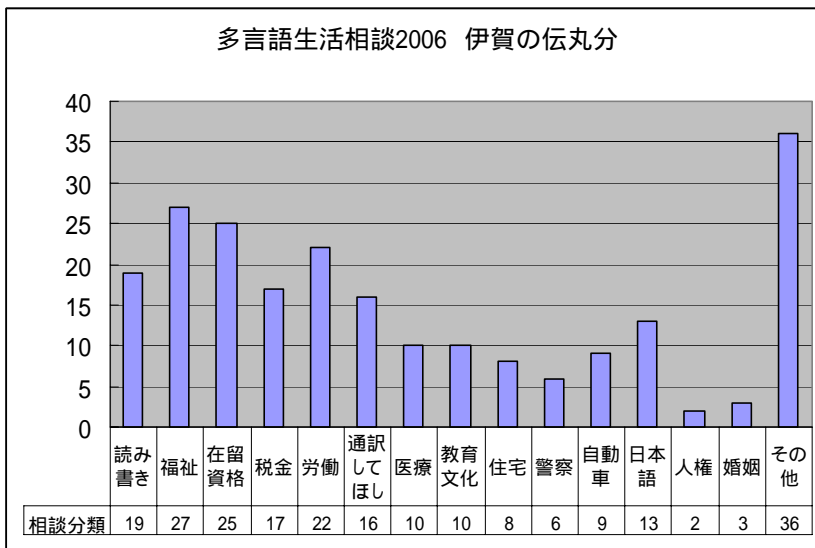
ジャスコ伊賀上野店と火曜日伊賀の伝丸事務所で実施した。日曜日は昨年よりも相談が少なかった。ポルトガル語、スペイン語、中国語、タイ語でチラシを作成したり、ポルトガル語のポスターをブラジル食材店などに掲示したりしたが、相談実施の周知が充分ではなかったためと思われる。火曜日の伊賀の伝丸事務所内での相談は、ジャスコのように人目に触れるところではなく、安心してじっくり話をするのができると感じるのか、件数が多かった。ただし、急を要する場合や「火曜が相談日」という周知が充分でなかったこともあり、他の平日に伊賀の伝丸事務所へ相談に来る人のほうが多かった。火曜相談のその他の国籍は、日本、インドネシア、アルゼンチン、フィリピンとさまざまであった。今後も引き続き、相談日時や場所の周知徹底が必要であると同時に、さまざまな国の人への周知方法を検討する必要もある。

【相談窓口 3 箇所の相談数】

単位: 件数

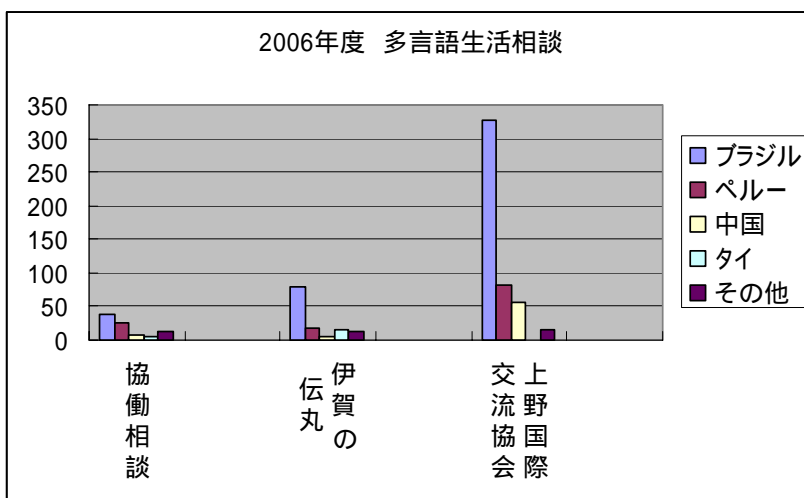
	ブラジル	ペルー	中国	タイ	その他	合計
協働での生活相談 (10ヶ月)	38	25	8	6	14	91
伊賀の伝丸 (10ヶ月)	79	19	6	15	13	132
伊賀の伝丸 小計	117	44	14	21	27	223
上野国際交流協会 (10ヶ月)	327	83	55	0	16	481
合計	444	127	69	21	43	704

【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 223 件を集計したところ、一番多かったのは、離婚、DV、生活保護、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。二番目には、在留資格に関する事、三番目には、勤務先や派遣会社とのトラブル、求職などの労働に関する事だった。また日本人から、外国人への通訳の相談や外国人との共生に関する問い合わせなども数件あった。

【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、相談担当者がポルトガル語話者であるところから、ブラジルやペルーなどの南米出身者の相談が多くあった。また、中国語の相談担当者も配置された事により、中国人からの相談も増えている。伝丸では南米出身者だけでなく、タイ人などのアジア出身者の相談も比較的多い。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、相談場所が多くの人が入り出りする場所でないこともひとつの要因かと思われる。

4. 相談事例

- (1) アジア人女性：30代：在日歴約7年：夫と子ども2人の4人家族
 相談内容：夫は仕事をせず、お金を要求し、お酒を飲んで暴力をふるう。家を出たいが、夫が許さないと思う。どうしたらいいか？
 対応：市役所の婦人相談員に連絡し、伝丸事務所で対処方法を一緒に考えてもらい、引き継いだ。
- (2) ペルー人男性：40代：在日歴約15年：妻と子ども2人の4人家族
 相談内容：日曜日にやっている歯医者がありますか？伊賀で評判のいい歯医者はどこですか？
 対応：日曜日に診察している歯医者はいない。名張市にあると伝えた。
- (3) ブラジル人女性：30代：在日歴約10年：夫と義母と子ども3人と暮らす
 相談内容：車を購入したが、ローンが支払えず、裁判所から手紙が来ていたみたいだが、日本語が分からず放っておいたら、ローン会社から「泥棒！」と電話がかかってきた。弁護士相談をしたい。
 対応：裁判所で確認後、司法書士に電話で相談した。今後の家計管理を一緒に考え、司法書士を紹介した。
- (4) アジア人男性：20代：在日歴約3年：技能実習生
 相談内容：給料から不当にお金が引かれている。勤務時間もごまかされている。お金を返してほしい。
 対応：労働基準監督署、入国管理局に電話で相談した。
- (5) ブラジル人女性：在日歴約6年：夫と子ども1人の3人家族
 相談内容：日本語ではがきが来た。何が書いてあるか読んでほしい。
 対応：県営住宅の仮当選のはがきだった。説明会の日時と場所や必要書類を説明した。

5. 事業収支

事業収支

【収入】

注：この収支表は協働事業（火曜・日曜）のみの費用です。伝丸平日分は含みません。

項目	金額(円)	内容
国際交流協会 (伊賀市役所)	500,000	事業委託料
伊賀の伝丸	49,090	自己資金
合計	549,090	

【支出】

項目	金額(円)	内容	
運営費	人件費	通訳兼アドバイザー	225,313円
		アドバイザー	150,625円
		通訳	10,000円
		通訳委託費	5,000円
	交通費	23,568	
	通信運搬費	携帯電話使用料	17,108円
		振り込み手数料	420円
	事務消耗品費	備品	11,960円
文具		396円	
筆耕翻訳費	2,500	翻訳(スペイン語・タイ語)	2,500円
資料・研修費	2,200	書籍(DV関連)	2,200円
事務局負担金	100,000	10,000円×10ヶ月	
合計	549,090		

6. 多言語生活相談 2006 アンケート結果 (資料1)

伊賀に暮らす外国人の情報源について調査し、災害時に役立つ目的で、アンケート(資料2)を実施した。インターネットの使用率と地震や火災に対する意識調査を主に行なった。またアンケートと同時に、三重県が出版した「三重県地震防災ガイドブック」の配布にも協力した。

7. まとめと提案

2006年度の協働多言語生活相談および、上野国際交流協会、伊賀の伝丸で行った相談、アンケート結果から、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。また、インターネットを使った情報発信で、既存の多言語情報サイトの紹介などを行うことも有効と考えられる。

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、年金問題など、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。しかし、ここ数年の相談事業から見えている課題が、思うように解決できていないため、相談の件数や内容も毎年、類似しているのも事実です。

今後もさまざまな事業を通して、伊賀市・伊賀市国際交流協会、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。皆様の一層のご理解とご協力をお願いいたします。

2007年3月31日 NPO法人 伊賀の伝丸