

# 多言語日曜相談 報告書

平成16年4月11日～平成17年3月19日

共同  
業務

伊賀市役所北庁舎3階 地域振興課内 **上野市国際交流協会**

伊賀市上野東町 2931-11 **通訳 NPO 伊賀の伝丸**

(平成17年3月31日 報告書者:伊賀の伝丸)

# 1. 多言語日曜相談実施の背景

## 【伊賀市の外国人登録状況】

平成15年末、日本における外国人登録者数は191万5,030人で、前年比3.4%の増加となっており、外国人登録者の日本の総人口に占める割合は、約1.50%となっている。

三重県では、平成16年末で、外国人登録者数は4万3,621人で、前年比9.5%の増加となっており、総人口に占める割合は、2.29%となっている。これは全国的に見て、上位10位以内に入るものと思われる。

(参考:平成15年は2.10%で全国第8位「法務省 在留外国人統計」より)

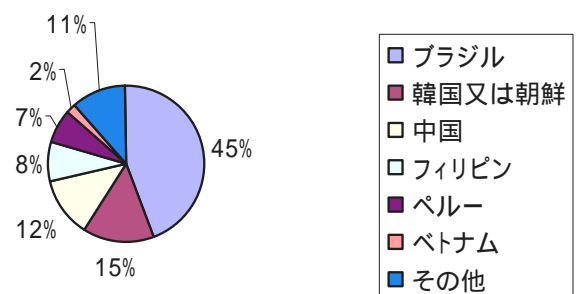
平成16年末の伊賀市において、外国人登録者数は4,207人で、総人口に占める割合は、4.07%である。これは、亀山市(4.52%)鈴鹿市(4.21%)に次ぐ比率である。平成16年11月に市町村合併したので、前年比は出ていない。またその国籍は38カ国にも及び、伊賀市は外国籍住民集住の町であることがわかる。

大まかな国籍別の登録者数は以下のようである。

	国籍	登録者数	比率
1	ブラジル	19095	43.8%
2	韓国又は朝鮮	6602	15.1%
3	中国	5270	12.1%
4	フィリピン	3645	8.4%
5	ペルー	3112	7.1%
6	ベトナム	970	2.2%
	その他	4927	11.3%
	三重県計	43621	100.0%

三重県

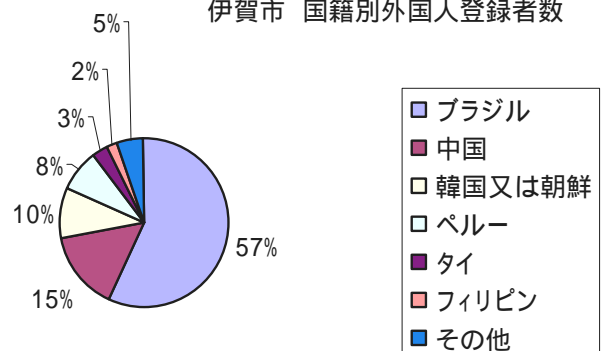
三重県 国籍別外国人登録者数



	国籍	登録者数	比率
1	ブラジル	2380	56.6%
2	中国	635	15.1%
3	韓国又は朝鮮	421	10.0%
4	ペルー	356	8.5%
5	タイ	116	2.8%
6	フィリピン	82	1.9%
	その他	217	5.2%
	伊賀市計	4207	100.0%

伊賀市

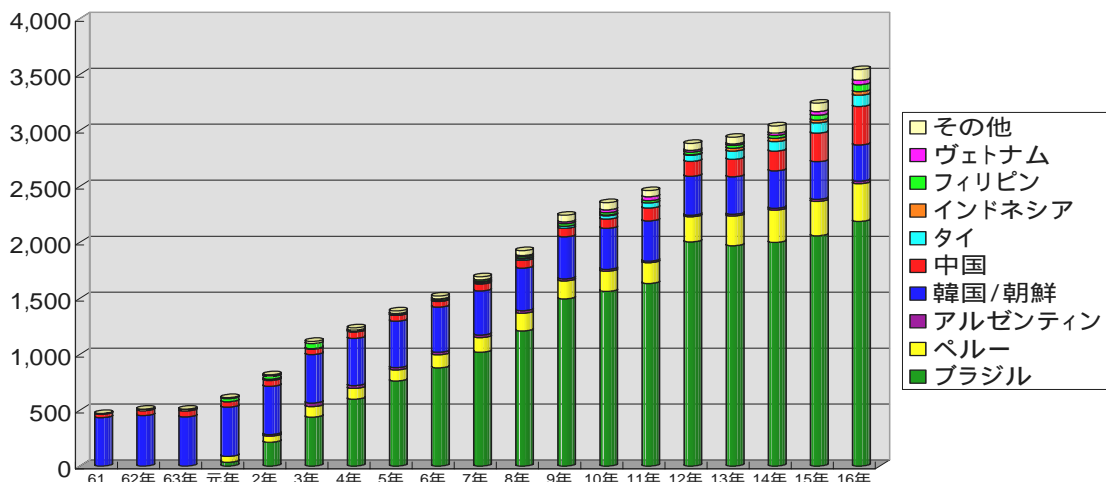
伊賀市 国籍別外国人登録者数



## 【旧上野市の外国人登録者の推移】

平成16年10月までの上野市国際交流協会の統計より

上野市における外国人登録者数の推移



## 2. 多言語日曜相談実施概要

### 期間

平成 16 年 4 月 11 日～平成 17 年 3 月 19 日

### 役割分担

上野市文化国際課	資金・報告検討会議への参加
上野市国際交流協会	報告検討会議への参加
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

(以下「伝丸」略す)

### 広報

平成 15 年度に伝丸が実施したアドバイス事業での実績があり、口コミで知られていたため、4 月に日程を記載した案内を掲示・配布した。

### 窓口

相談場所	ジャスコ伊賀上野店(無償で場所を提供いただいた)
相談日時	毎月第 2、4 日曜 午後 1 時～ 5 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連絡 → 再度相談者に連絡 → 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、必要な場合には、タイ語・中国語・インドネシア語の通訳も入れた。

### 担当者

伝丸の通訳者 1 名・伝丸アドバイザー 1 名の 2 名で担当した。  
通訳は、ポルトガル語またはスペイン語が母語の者で担当した。

### 報告検討会議

会議場所	伝丸事務所または市役所会議室
会議日時	相談実施の翌週火曜日午前 9 時～ 12 時
参加者	国際担当課 1 名、国際交流協会 1 名、伝丸通訳 1 名、伝丸アドバイザー 1 名
検討内容	前回の会議以降の、多言語日曜相談および上野市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、問題点、改善案などを話し合った。

### その他

随時、以下のような母語の情報チラシを配布した。

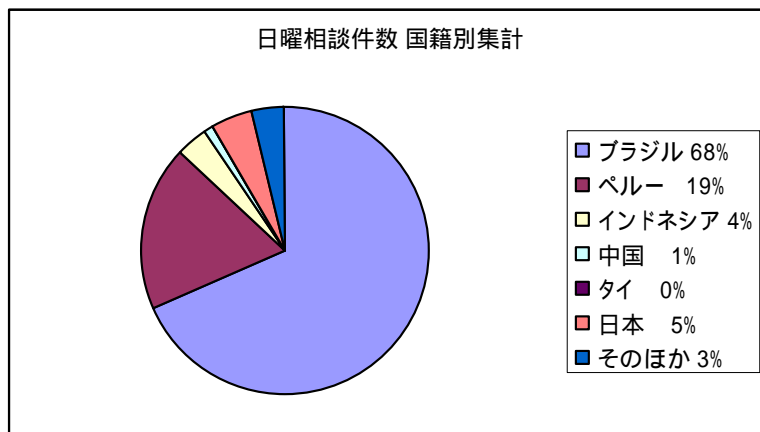
「Iga Ueno(ポルトガル語情報誌:上野市国際交流協会)」、「進学ガイダンス」、「ALAU 防災講座」、「MIEF 医療相談会」、「ほんご講座」、「忍者ウォーク」など。

### 3. 相談内容集計

#### 【多言語日曜相談 国籍別集計】

単位: 件数

	ブラジル	ペルー	インドネシア	中国	タイ	日本	そのほか	合計
日曜相談	58	16	3	1	0	4	3	85



ジャスコ伊賀上野店で実施した、多言語日曜相談ではポルトガル語、スペイン語での相談が圧倒的に多かった。これは通訳者がブラジル人、ペルー人で相談しやすかったのが、要因と思われる。反対に多くが研修生である中国人やインドネシア人からの相談は非常に少なかった。その中で数件インドネシア語での相談があったのは、アドバイザーがイ

ンドネシア語を話せたため、相談があったものと思われる。やはり、通訳者の話す言語で、相談言語も限られてくるようだ。

#### 【相談窓口 3 箇所の国籍別比較】

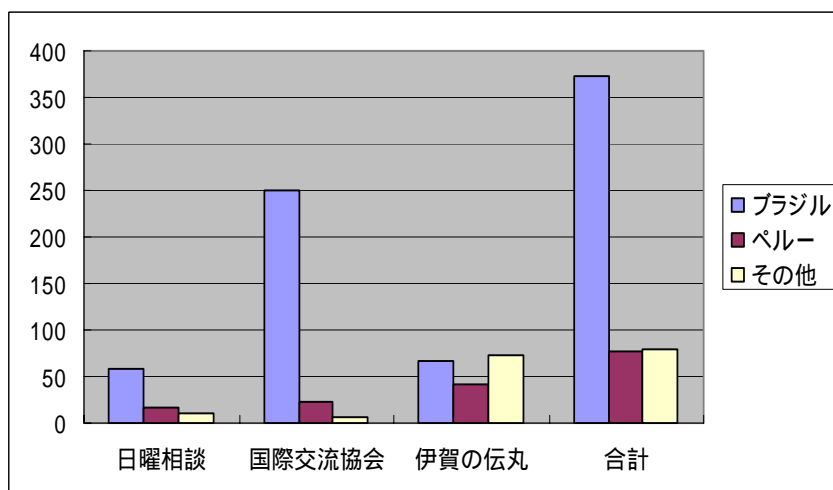
単位: 件数

	ブラジル	ペルー	その他	小計
日曜相談	58	16	11	85
国際交流協会	250	23	6	279
伊賀の伝丸	67	42	73	182
合計	372	77	79	546

相談方法によって、相談者や相談内容の傾向が違うので、上野市国際交流協会・伝丸平日それぞれの相談とともに、比較考察してみた。

国籍別では、やはりポルトガル語通訳で相談を受けている国際交流協

会には、圧倒的にブラジル人の相談が多い。これには、伝丸に平日昼間、ポルトガル語で相談があった場合、可能であれば国際交流協会に相談するよう相談者に伝えたことも一因である。また伝丸では、通訳



が常駐していないにもかかわらず、ペルー人の相談やタイ人の相談も多く、相談する場所が少ない分、こちらに集中しているようだ。

その他に含まれている日本人からの相談は約30件あり、帰化者・国際結婚をしている人・弁護士・医院・子ども会役員・保育園・裁判所などからであった。ジャスコ店内では、周りを気にしてか、日本人からの相談は少なかった。

相談を受けるには、相談機関の信用が大切である。しかし、アジア系の研修生などには、信用できる機関かどうかの判断がつきにくいようで、相談が少なかったように感じる。

## 【相談窓口3箇所の担当部署別比較】

担当部署	日曜相談	国際交流	伝丸	合計
健康保険政策課	6	42	6	54
福祉政策課	1	44	4	49
市民生活課	3	25	7	35
教育委員会	2	19	10	31
税務課	5	13	6	24
事業調整課	5	3	3	11
厚生保護課	0	2	6	8
環境政策課	2	4	1	7
商工観光政策課	1	1	0	2
総務課	0	1	0	1
小計	25	154	43	222
入国管理局	8	9	9	26
医療	2	17	6	25
労働基準監督署	4	6	12	22
税務署	5	3	8	16
警察	2	7	3	12
県民局	3	7	1	11
領事館	2	7	3	12
三重県	0	2	0	2
その他	34	67	97	198
合計	85	279	182	546

今後の施策に活かすため、相談の問題が、どこに関連しているか、部署別・関係機関別に比較してみた。

多言語日曜相談は、当初の予想通り、平日に行政窓口などへ相談に行けない人と、どこに相談していいかすら、わからない人の相談が多いように感じた。

市役所内にある、国際交流協会は、半数以上が市役所内の部署に関連している。生活相談というよりは、市役所内での通訳・サポートが多い。

伝丸での相談は、日本語は話せるが、読み書きできない人からの、「書類を読んでほしい」「記入を手伝ってほしい」といったものから、DV(ドメスティックバイオレンス)や生活困窮などの内容の重いものなど多種多様にわたっている。特にタイ人からの相談では、母語での情報が極端に少なく、問題が

複雑化してから来所し、長期的なサポートが必要になるケースが複数あった。

### 4. 日曜相談 事例

(1) ブラジル人男性：60代：在住歴8年：息子と二人暮らし

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た。

(2) ブラジル人男性：20代：在住歴4年：妻と二人暮らし

相談内容：妻が妊娠した。会社の保険か国民健康保険に入りたい。

対応：会社の保険と国民健康保険の違いと加入方法を説明、国保に加入の場合は市に転入してからの保険料を納める必要性やあわせて年金制度についても説明した。

(3) アジア人女性：20代：在住歴6年：子供と二人暮らし

相談内容：本帰国するが、はじめに払ったアパートのお金(敷金礼金)が戻るか？またこちらが支払うものはあるだろうか？

対応：日本での一般的な契約の概略を説明したが、契約書や部屋の状況、大家さんの見解などにより違うこと説明した。後日契約書を伝丸事務所に持参したので内容を確認説明した。

- (4) ペルー人女性：40代：在住歴3年9ヶ月：5人家族  
相談内容：ペルーにいる子供がもうじき15歳になる。来日して日本の高校に入れるか？  
対応：入試の概要を説明した。ある程度日本語ができないと入学は難しいと思われ、入学後も授業についていけるかどうかを考える必要があるとアドバイス。
- (5) ブラジル人男性：30代：在住歴4年：二人暮らし  
相談内容：2年前から母国の母に送金しており、勤務先の派遣会社に扶養家族の申告をしているのに、まだ入れない。どうしたらいいか？  
対応：会社がしてくれない場合は、自分で確定申告することもできるとアドバイス。
- (6) ペルー人男性：妻と二人暮らし  
相談内容：ソファ・ガスコンロなどの大型ゴミをどこに捨てたらいいかわからない。  
対応：収集日には捨てられないので、後日さくらリサイクルセンターに確認したところ、ソファなどは金属などパーツ別に分けてほしいので、通訳と一緒に来て欲しいとの説明を伝える。
- (7) ブラジル人男性：50代：在住歴11年：一人暮らし  
相談内容：確定申告の記入方法や申告方法を教えて欲しい。  
対応：ゆめポリスセンターでしている税務相談を紹介した。

## 5. 事業収支

省略 上野市国際交流協会と伊賀の伝丸の共同出資

## 6. まとめと提案

平成16年度の多言語日曜相談および、上野市国際交流協会、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、ポルトガル語スペイン語はもちろんであるが、中国語やタイ語などそのほかの言語での相談もあり、また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) 多言語や、やさしい日本語での相談対応を増やす。**

担当部署の比率から見ると、国際交流協会での相談は、市役所内ということもあり、半数以上が市役所内各課の業務に関係している。市役所からの情報発信不足も否めない。

**(提案) 国際交流協会でなく、市としての多言語の相談窓口の設置、や多文化課などの創設**

**(提案) 多言語での、市からの情報を増やす。広報の多言語化など。**

医療通訳の依頼や病院・医院からの通訳依頼の件数も多かった。以前病院に実施したアンケートでは、医療通訳の必要性を感じていないようだが、現場の患者や医師・看護師は必要性を強く感じている。

**(提案) 市民病院などに定期的に医療通訳者を配置する。多言語問診表などの活用の徹底。**

日曜相談をするにあたり、通訳者の確保が難しかった。平日勤務している者は、休みである日曜日に仕事をすることを避け、平日の報告検討会議への出席も見込めない。また主婦などで勤務していない者は、子育てなどで日曜日でも忙しく。通訳の人材確保が難しかった。

**(提案) 通訳を相談の時間に常駐させるのではなく、待機通訳(電話対応など)に変える方法も取り入れる。**

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:

私達NPOは、この相談業務を通して見えてきたものを活かして、伊賀市・上野市国際交流協会・市民の皆様とともに、伊賀市がさらに多文化共生の豊かなまちになるよう、取り組みを進めたいと思います。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。

2005年3月31日 通訳 NPO 伊賀の伝丸