

外国人と日本人とが、ともに豊かに生きる地域社会を!

ハロー フレンズ

ファイセック

FICEC

発行

ふじみの国際交流センター
Fujimino International Cultural Exchange Center

2011年 4月号 (隔月刊) 第114号

携帯電話による通訳サービス

埼玉県内14カ所の自治体窓口でスタート



携帯電話とハンズフリー会話装置を使い、自治体窓口で外国人来訪者、自治体担当者、通訳の三者間通話を実施

今年4月から、埼玉県内14カ所の自治体窓口で、「携帯電話による通訳サービス」が開始された。ふじみの国際交流センター（FICEC）が提供するサービスで、携帯電話とハンズフリー会話装置を使って、窓口に来訪した外国人と自治体担当者、そして通訳との三者間通話を実現するものだ。日本語が堪能でない外国人への自治体窓口でのサービス向上に役立つと期待されている。（次ページに関連記事）

サービスを
開始した
自治体窓口

さいたま市の各区役所

西区、北区、大宮区、見沼区、中央区、
桜区、浦和区、南区、緑区、岩槻区
東松山市、蕨市、三郷市、滑川町

サービス受付時間：月曜日～金曜日 正午～午後5時

ぜひ、ご存知の外国籍の方々に、サービス開始をお知らせください。

携帯電話による通訳サービスを開始

平成 22 年度には県などとの協働でパイロット事業
平成 23 年 4 月から、埼玉県内自治体で本格実施

日本語ができない人にも スムーズな行政サービスを

ふじみの国際交流センター（FICEC）では、外国から来て日本での生活に困りごとを抱えている人たちに対して生活相談や、行政提出文書の翻訳などの活動を行っているが、今年4月から、「携帯電話による通訳サービス」を本格スタートさせることになった。外国籍の人たちも、日本人と同じように各地の市町村などの自治体に対して外国人登録や各種申請などの手続きを行うことになるが、日本語ができない人でも、そうした手続きがスムーズに行えるように、行政窓口と通訳者とが携帯電話を利用して会話をし、行政担当者と外国人来訪者との通訳を行うというもの。

この4月から、埼玉県さいたま市の10カ所の区役所と、同県東松山市、蕨市、三郷市、滑川町の各役所の合計14カ所で通訳サービスが開始された。対応言語は、中国語、英語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語の5カ国語。通訳者は合わせて9人で、月曜日～金曜日の正午～午後5時が受付時間となっている。

携帯電話とハンズフリー 会話装置を使ったサービス

このサービスは、携帯電話とハンズフリー会話ができるスピーカー＋マイク装置を用いた通訳システム。行政窓口にはこの業務専用の携帯電話1台とハンズフリー装置を常備、通訳者も専用の携帯電話1台を携帯している。そして、行政窓口で日本語が堪能でない外国人が手続きなどに訪れた場合に、窓口側にいる行政担当者と外国人来訪者が、ハンズフ

リー装置を用いて通訳者と会話して行政手続きの方法などについて通訳が行われるというものだ。

携帯電話を用いているので、行政側の窓口はいわばどこ部署でもよい。そのときに通訳が必要な部署に、携帯電話とハンズフリー装置を持ち込んで業務を行うことができる。また、通訳者の場合も、必ずしも自宅にいない必要はなく、その時間帯に携帯電話に出られる状態であれば、待機する場所は問わないというのが特徴となっている。

平成 22 年度には県との協働で パイロット事業を実施

このサービスは、平成 22 年度に埼玉県が行った「NPO 協働提案推進事業」に FICEC が応募し、平成 22 年 9 月から今年 2 月まで、県内 9 カ所の市と町でパイロット事業として行ったのが最初の取り組み。同推進事業は、県が NPO 活動の活性化を目的として事業の提案を募集し、選考されると県からの補助金が交付されて一定期間の事業を行うというもの。FICEC の事業は、その選考事業の一つとして行われた。



通訳者の研修会も定期的実施

携帯電話も多数準備してサービス開始



この事業提案については、FICECを事業主体として、さいたま市に本部をもつNPO法人「セカンドリーグ埼玉」の協力も得て行われた。同団体は、地域貢献のための組織として、コミュニティビジネスによる地域の課題解決を目指している。NPOなどの市民団体が活動を展開するうえで、活動の方向性についてのアドバイスやさまざまな支援を行うのがその事業内容だ。また、FICECは15年の活動実績の中で、日本人スタッフとともに、多数の外国人が活動に協力してくれている。そこで、今回の通訳業務については、FICECが基本的なシステム構成や通訳者の確保・依頼などを行い、セカンドリーグ埼玉が携帯電話やハンズフリー装置などの機種選定や、通訳者への研修内容の考案などを行う形で協力した。いわばこの通訳業務は、FICECだけでなく、外国人である通訳者、他のNPO法人、そして埼玉県など、多数の人や団体、機関の協働・協力のもとに実現したものだ。

平成22年9月から今年3月までの約半年間に、この通訳サービスが利用されたのは合計27件。決して多い数ではないが、もともと自治体の窓口で通訳サービスが行われていることが知れ渡っておらず、日本語のできない外国人が自治体窓口を訪れること自体が少ない中でのこの実績となった。

通訳業務を利用した行政担当者からは、「最初は不安そうにしていた来訪者が、通訳が進んでいくと、次第に明るい顔になっていくのがわかってよかった」など、このサービスについての積極的な評価の声が多数上がっている。

また、通訳者からは、「自分が言葉で苦労した昔のことを思って、何かしたいと通訳を引き受けた。通訳した後、何度もお礼を言われて、この仕事をしてよかったと思った」「子どもが小さいために外に働きに出られない。こ

の仕事は家にいてもできるので、すごく助かっている」といった感想や、「いままで、あまり意識していなかった日本の制度や自治体の仕組みについて、もっと知りたいと思うようになった」「最初は不安だったが、もっと日本語を勉強して、この仕事をできるだけ続けたいと思う」と、今後も積極的に取り組みたいという感想が寄せられている。

日本の中にサービス定着を目指していきたい

この通訳事業の実施について、FICEC理事長の石井ナナエさんは、「これまでに多数の外国人から相談を受けて、支援活動をしてきましたが、外国人にとって日本で仕事をして収入を得ていくのは日本人以上にたいへんなことです。今回の事業は、外国籍の人たちが通訳としての収入を確保していくという意味と同時に、日本の中で同じ外国人同士が助け合っていくという意味も持っていると思います。ようやく、平成23年度事業としてスタートできましたが、これからもこの通訳サービスが日本の中に定着していくよう、がんばっていききたいと思います」と話している。

今後、FICECでは、利用自治体やセカンドリーグ埼玉などと協力しながら、こうしたサービスが自治体窓口で行われていることを積極的にPRするなどして、利用促進していくことにしている。

外国籍の子どもたちへの日本語、教科指導

参加した5人全員が高校入試に合格

日本語、英語に加え数学などのボランティアも必要

外国籍の子どもにとって 高校受験が大きな関門

ふじみの国際交流センター（FICEC）では、外国から来て日本の学校に通っている子どもたちを対象とした無料の学習の場として「国際子どもクラブ」を開催している。基本的には土曜日午前にボランティアの人たちと子どもたちがセンターに集まり、マンツーマンで日本語を教えたり、あるいは教科について補助指導をするというのがその内容だが、夏休みなどの長期休暇の期間には、週3回程度行ったり、あるいは日本に来たばかりの子どもの場合、毎日センターに通い、センターのスタッフから日本語や教科を指導してもらうといったことも行われている。

こうした子どもたちにとって、大きな関門となっているのが高校への入学。小学校、中学校の場合は、「こどもの権利条約」などの国際条約によって、外国籍の子どもの日本の公立学校への受け入れが義務化されているが、高校以上となると、外国籍の子どもたちも入学試験を受けて合格する必要がある。その試験は、特別な場合を除いて日本語で行われる

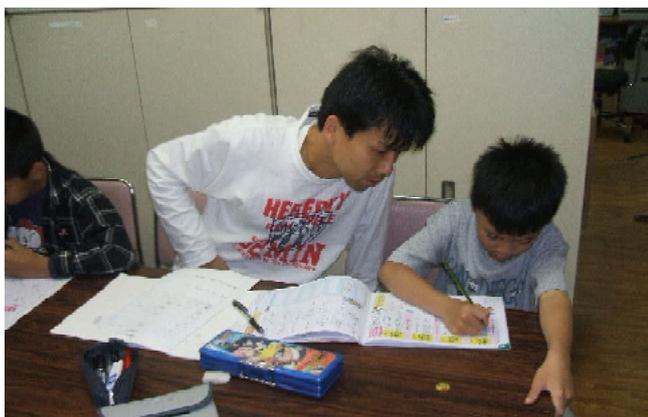
ため、外国出身の子どもたちにとっては、大きな課題を背負わされることになる。

通っている5人の子どもたちが 全員合格

高校入学を目前に控えた中学3年生の子どもたちにとって、入試のための勉強には熱が入るし、またそれを取り巻くボランティアにとっても、すべての子どもが入試に受かってほしいと、指導にも力が入る。今年、FICECに勉強に通ってきている子どもたちで高校入試に挑戦したのは5人だったが、全員が入試に合格して、4月からの高校入学を果たすことができた。

こうした高校入試を考えた場合、子どもたちが何歳ごろに来日したかというのは、大きな問題。来日して年数がたっている場合は、日本語にも習熟して、教科の授業にもついていけるが、来日したばかりの子の場合には、日本語と教科と両方をこなさなければならず、負担はきわめて大きい。今年高校受験の5人のうち、中国出身のAちゃんの場合、来日したのが昨年7月。日本語の勉強もまだ途中の状態であることから、私立高校の外国人枠試験を中国語で受験して合格することができた。それ以外の子の場合は、フィリピンとパキスタン出身の子が各2人ずつだったが、いずれも来日して2年以上であったことから、公立高校の入試を受験して合格することができた。

国際子どもクラブのボランティアスタッフ・上原美樹さんは、「母国では学校の成績が良かったような子でも、日本では大きなハンデを背負ってしまいます。いずれも親の事情で日本に来ていて、決して本人の望んだこと



マンツーマンでその子に必要なことを教える

ではないと思います。そんな子たちが、日本でも母国で育つと同じように学校で勉強して、そして社会で活躍できるように、できるだけ手助けしたいと思っています」と話している。

様々な内容を教えるボランティア とくに数学などを教える人が必要

国際子どもクラブでの勉強は、日本に来たばかりの場合はまず日本語から教えることになる。そして、ある程度の日本語ができるようになると、本人の希望に従って、教科の勉強の手伝いなどをやる。

クラブに子どもが通いはじめると、一人ひとりについて「学習者カード」が作られて、毎回、なにを勉強したかを記録しながら学習が進められる。基本的にはそれぞれの子どもに対して、ボランティアが一人ずつ付いてマンツーマンで教えるが、子どもたちもボランティアも、毎回、同じメンバーが揃っているわけではなく、一人の子に同じ人がつくわけではない。そこで、その子が現在なにを勉強し、どういう状況にあるかをボランティア同士が情報共有するために作られているのが「学習者カード」だ。

通っている子どもたちは、日本に来た時期も国籍も年齢もまちまち。だから、指導する内容も実にまちまちだ。同じくらいの年齢で、日本に来た時期が同じでも、出身国によって指導する内容が違うような場合もある。中国が



ら来た子の場合は、漢字の意味がある程度わかるので、日本語の指導も漢字混じりの教科書を使えるが、母国語がアルファベットなどの場合は、最初は漢字がほとんど入っていない教科書などを使う必要がある。教科の指導や、学校からの宿題についての理解の手助けをするような場合もある。

子どもの指導をするボランティアの人たちの年齢や職歴などもまちまち。教員経験のある人、現役や退職後のサラリーマン、主婦、学生等々。もちろん、それぞれの人の得意分野も異なる。そこで、個々の子がその日に何を勉強したいかに合わせて、担当の割り振りをして指導が行われている。

上原さんは、「日本語以外の指導だと、やはり英語と数学、算数を教えることが多いと思います。理科や社会を教えることもありますが、それは子どもたちが使っている教科書の内容把握の手助けをすることになります。ボランティアの人たちは、どちらかというと文系の方が多くて、日本語、英語などの指導はできるのですが、数学を教えることのできる方が少ないというのが現状になっていると思います。もちろん、教えるボランティアの方は、どんな人でも大歓迎なんですけど、数学など理科系が得意という方にぜひどんどん参加していただければと思います」と話している。



教科書もさまざまなものを使う

外国籍住民への災害時の情報提供 「情報弱者」にしないための仕組みを

藤林 美穂

3月11日の東北大震災では、直接被害に遭われた方、またご家族や親戚が被災されたという方も多いと思います。この震災は、日本で暮らす外国人コミュニティ（そして彼らの母国にいる家族）にも大きなショックを与えました。まず地震と大津波、続いて原子力発電所の事故と大きな災害が相次いで起きましたが、直接被災して危険な目に遭ったわけではなくても、外国籍住民はとりわけ情報がない、ということで今とても困っているのではないかと想像します。

直接に震災の被害を受けた地域での外国人の状況は、今この原稿を書いている時点（3月19日）でははっきりわかりません。現地で救援を行うために自ら車を駆って物資を届ける活動を始めた支援団体もありますが、実際の状況がわかってくるまでにはまだ時間がかかりそうです。被害が大きかった地域で、外国人が「情報弱者」になってしまっていないか、報道を見ても外国人被災者についての記事が少ないだけに気になります。

それほど被害が大きくなかった首都圏でさえ、余震が来るのか、原子力発電所の事故はどうなっているのか、また生活面では交通機関はどこが動いているのか、計画停電についての混乱、買い占めによる物資不足など、日本人でも正確な情報を得るのに苦労している有様で、言葉の不自由な外国籍住民にとっては、不安が一層大きいのではないかと危惧します。

震災直後から、外国人のための多言語での情報提供に、多くの支援団体が力を合わせていますが、それもインターネット上での情報が主になるため、情報を得られる人は限られています。

外国人への災害時の情報提供については、自治体でも工夫をこらしているところが多いですが、地震や津波はともかくとして、今回、日本人にも正確な情報が行き渡っているとは言えない原子力発電所の事故が起きたことで、情報が錯綜し、不安があおられているという側面もあります。

私の住む町では、町内会で災害関連のお知らせの回覧が回りましたが、日本語がかなり上手な人でも、読み書きまで問題なくできる外国人はそれほど多くありません。また、会話には慣れていても、テレビのニュースに出てくる日本語の中には、日本人でも日本語のテロップが出て初めて理解できるような言葉もあります（放射能の「除染」という言葉、私は今回初めて知りました）。災害などの緊急時に、外国籍住民を「情報弱者」にしないために、多言語での情報提供の仕組みをどうやって作っていくのか、ということを考えさせられた一週間でした。

筆者紹介

行政書士(ライフ行政書士事務所)。NGOで働いたり、フィリピン人支援団体にボランティアしたりした後、行政書士開業。毎日いろいろな国から来たいろいろな人の話を聞いて、「在日外国人」の多様性に、びっくりすることの連続です。

センターの活動をご支援ください
会員・賛助会員・寄付のご案内

活動を担う会員.....正会員
 正会員は、スタッフなどとして活動を担っていただく会員です。この会員は、総会などでの議決権をもちます。
 年会費：個人1口3,000円、団体1口10,000円
 センターを財政的に支える会員.....賛助会員
 賛助会員は、センターを財政的に支えていただく会員です。総会等での議決権はありませんが、センターのイベントなどのご案内や、機関誌をお送りいたします。
 年会費：個人1口3,000円、団体1口10,000円

会員、賛助会員にはこの機関紙をお送りします

郵便振替口座：00110-0-369511
 口座名：ふじみの国際交流センター

ご寄付をいただいた方々

ご支援ありがとうございます

2008年4月～(50音順・敬称略)
 (株)オムテック 尾高昇 太田原裕 小原富明
 葛西敦子 加藤久美子 金子忠弘 金子康子
 国際ソロプチミスト埼玉 後藤泰博 駒形一夫
 斉藤彩子 宍戸フミエ 菅山修二 鈴木讓二
 田口信一 立麻医院 曹圻 寺村仁 東京電力労働組合埼玉総支部
 鳥居政子 中嶋恵津子 西山正浩 萩原千代子 東入間地区遊技業防犯協力会
 (株)マイカル大井サティ 馮雪蘭 百瀬滉 柳原国江 (有)矢野住研 山畑博子 吉田純一 ワン・シーウェン

ご寄付のお願い

住民の60人に1人が外国人という埼玉県現状の中、ふじみの国際交流センターでは、結婚・出産・育児・ビザ・医療・労働など、課題別の「多言語生活ガイドブック」をつくりたいと考えています。できたら県内全域に配布して、外国人犯罪や被害が起きないように、14年に渉る生活相談の実例を踏まえた情報を提供したいのですが製作資金がありません。なんとか寄付をお願いできないでしょうか。

埼玉県のNPO基金に「指定先ふじみの国際交流センター」と明記して寄付をしていただきますと、市民税・所得税の控除が受けられます。国家予算も全額1割カットという経済状況の厳しい最中に厚かましいお願いですが、正しい情報さえ得られれば、起きないですむ事件や悲劇がたくさんあると思います。よろしくお祈りします。

ふじみの国際交流センター(FICEC)一同

サービス料金表

ふじみの国際交流センターでは、センターの設備や、会員・スタッフの技能により、様々なサービスを行っております。ぜひ、ご利用ください。

種別	料金	対象
印刷機	マスター(製版代) 1枚100円 印刷代1枚1円	市民団体 個人
コピー機	1枚10円	
製本機	A4判1冊50円	
折り機	無料	

種別	内容	料金
講師派遣	国際理解教育	3,000円+交通費
	外国料理教室	5,000円(材料費別途)
	語学教室	内容・予算に応じて相談
企画・運営	国際交流・国際理解に関するイベントや研修の企画・運営等	
編集・出版 ホームページ	多言語による情報誌・ガイドブック、ホームページの制作	1枚5,000円
	日本語によるチラシデザイン(A4判)	
翻訳	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、タガログ語、タイ語、ロシア語、ベトナム語	婚姻関係、ビザ申請、履歴書 A4判1頁、40字・30行 1枚1,000円
	その他の文書	A4判1頁、40字・20行 1枚3,000円より
通訳	英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、タガログ語、タイ語、ロシア語、ベトナム語、シンハラ語	半日5,000円+交通費

特定非営利活動法人ふじみの国際交流センター

〒356-0053 埼玉県ふじみ野市大井2-15-10
 うれし野まちづくり会館2階
 Tel: 049-256-4290 Fax: 049-256-4291

ボランティア活動に、ご参加ください

ふじみの国際交流センターでは、日本語指導をはじめ、外国籍市民との交流・手助けをするボランティアを募っています。ぜひ、電話またはホームページから、お気軽にご連絡ください。

国際 **5/28** **土** 11:00~15:00 雨天の場合、29日(日)開催

フェスティバル

東日本大震災への義援活動を行います

ふじみの国際交流センター15周年記念

ふじみの国際交流センター（FICEC）が活動を開始して15年目を迎えようとしています。

これまで、ふじみの国際交流センターはたくさんのボランティアによって支えられてきました。

応援していただいている会員のみならず、ご理解ご協力をいただいている地域のみならずへの感謝と多文化共生・国際交流を目的に「国際フェスティバル」を開催いたします。

開催場所

ふじみ野市東久保中央公園

ふじみ野駅から徒歩15分
旧サティ大井店跡



多文化を実感する!

世界の料理(予定)



世界の踊り(予定)



世界の遊び

民族衣装コーナー

世界のことばで話そう



埼玉県警音楽隊・防犯予防劇—腹話術

世界の品物バザー

義援金コーナー

国際フェスティバル実行委員会

NPO法人 ふじみの国際交流センター

(FUJIMINO INTERNATIONAL CULTURAL EXCHANGE CENTER)

埼玉県ふじみ野市大井2-15-10うれし野まちづくり会館2F

TEL:049-256-4290 <http://www.ficec.jp/>