

# 令和3年度 第1回神戸市外国人市民会議 議事要旨

市長室国際部国際課

日時	令和3年11月8日(月) 15:30 ~ 17:00	場所	Zoomによるオンライン会議
出席者	兵庫県立大学国際商経学部教授 陳来幸、神戸大学理事・副学長(大学改革・デジタル化・評価担当) 中村 保、在日本大韓国民団兵庫県地方本部事務局長 金相英、神戸華僑総会事務局長 石鋒、ベトナム夢 KOBE 代表 ズオン・ゴック・ディエップ、在日本印度商業会議所 ニシヤット・トラバリー、関西ブラジル人コミュニティ CBK 代表 松原マリナ、ひょうごラテンコミュニティ代表 大城ロクサナ、神戸大学国際文化学研究所博士課程 黄 柏瀧〔敬称略〕		
	市長室国際部国際課(事務局)、神戸国際協力交流センター(KICC)		
議事	(1) KICC拠点再編後の実施事業 ①日本語学習支援の充実 ②大学・地域との連携 (2) コロナワクチンに関する外国人対応 (3) 在住外国人への効果的なアプローチ方法について (情報提供・潜在的日本語学習希望者の掘り起こし)		

## 1. 開会

## 2. 議事

### (1) KICC拠点再編後の実施事業

#### ①日本語学習支援の充実

#### ②大学・地域との連携

(KICCより資料に沿って説明。)

委員) 各国についての文化等は教えたりするのか。

KICC) 交流スペースをそのように活用いただくことは可能である。先日も、ベトナムの方に文化やゲーム・食べ物について日本の方や各国の方に紹介いただいた。文化等を通じた交流事業を行うときはKICCを利用いただきたい。

委員) 日本語や日本の文化等についても教えてもらえるのか。

KICC) 可能である。日本語・文化学習支援事業があり、日本語だけでなく、書道・茶道等の日本文化を外国人の方に紹介している。

委員) 多文化に触れて、日本人と外国人が交流できる事は大変良いと思う。そういったイベント等は定期的開催されるのか。

KICC) 現在外国人支援団体等の人にそういったイベントを少しずつ開催いただいている。また、単発の事業ではなく定期的に色んな国の文化や歴史を紹介するイベントを開催することも考えている。その他新たな取組も含めて、外国人支援団体等と連携しながら取り組んでいきたい。

委員) アジア交流プラザであったような日本人でも外国語を学べる場はあるか。

KICC) 先日、「韓国語でおしゃべり」という事業を行った。日本人だけでなく国籍問わず無料で参加できる。こちらも単発ではなく定期的に行い、他の言語での実施も考えていきたい。

座長) 拠点が3カ所となり、アクセスが良くなったため、今後の取組充実に期待がある。NPO等巻き込みながら神戸市の方でも意見を吸い上げて頑張ってもらいたい。

### (2) コロナワクチンに関する外国人対応

(国際課より資料に沿って説明。)

委員) ワクチン対応で困った事は、ワクチン接種券の再発行の際にベトナム人は名前が長く、電話対応の窓口で聞き取ってもらえない事がある。スペルを伝えると分かる人もいるが、伝わらない場合ベトナム通訳を呼んでもらうのにかなり待たされる。再発行についてメ

- ール等で対応はできないのか。
- 国際課) 再発行等イレギュラーな対応についてはコールセンターでの対応になっており、ベトナム語は需要が高いため、通訳につなぐ時間がかかる点は改善が必要であると考え。ワクチン対策室とも意見を共有させていただく。
- 委員) 外国人への対応を想定しておき、標準化すると対応も良くなると思う。
- 国際課) 基本的な対応についてはFAQ等も共有して対応していたが、再発行等については標準化されておらず対応が難しかったのではないかと考える。
- 委員) 新しく問題があった場合はプロセスを考えていく必要があると思う。
- 座長) 今後の展開についてまた考えていただきたい。
- 委員) コロナが流行り始めた際、すぐに外国人市民会議を開催すべきだった。当時情報が入って来ず、外国人の方は理解が難しい点等あり、相談対応に大変困った。問題を発言する場がなくなっており、市民の問題を取り上げて話す事が出来る場として活用してほしい。今後大変な事があった場合、日本人だけではなく外国人の話も聞いてほしい。
- 国際課) 市民会議で意見や問題点を聞くことが出来るのが理想であるとは考えている。コロナのようなパンデミックは全体の課題であると思うが、まとまった情報が下りてくるのが常に直前であり、予め会議を設定することは難しかった。そこで、まとまった情報ではないが情報の共有があり次第、順次外国人コミュニティに共有する対応を行った。今回の意見を踏まえ、市全体で反省点として検討していく。
- 委員) ワクチンについて2点質問がある。外国人のワクチン接種はどれくらい進んでいるのか。また3回目接種について情報があれば早めに教えてほしい。
- 国際課) 1つ目の質問について、具体的な数字は持っていないが、日本人に対して著しく外国人が低くはないと聞いている。2つ目の質問については、まだ我々にも情報はない。分かり次第、外国人コミュニティ等へ共有するので、何か要望等あった際はいただきたい。
- 委員) 他の委員からも意見があったように、コロナ流行時は相談対応にとっても困ったので、観光やビザの関係等、まだワクチンを接種していない外国人への対応を今後考えてほしい。
- 委員) こちらにも問い合わせが多く、情報について独自で調べて回答していた。各委員の意見も神戸市の意見についてもとてもよく分かる。伺いたいのが、今回のワクチンの問い合わせに対して神戸市は現状の三者通訳システムを活用したのかどうかを教えていただきたい。もう一点はワクチン接種会場での通訳について現場の意見や問題点を教えていただきたい。
- 国際課) 三者通訳についてはワクチンに関するコールセンターで8言語対応を行っている。前回の市民会議で意見をいただいたが、通訳につながるまでの電話の入り口は日本語になってしまう問題は認識している。多言語対応の周知、外国人コミュニティやK I C C等の活用について周知していきたい。
- ワクチン接種会場での通訳については、各会場で通訳タブレットの配備状況・活用について周知が足りず、十分に活用されているのかという点で課題があった。一方で、大規模接種会場には医療通訳者を配置しており、土日には1日40人ほどの利用があるが、単なる名前の確認等、本来目的とは異なる活用がほとんどであり、本当に必要な人に利用いただいているのか、課題が残る。
- 委員) 専門知識が必要な問い合わせ（再発行の手続き等）電話が先に外国人コミュニティにあった場合に、そこから神戸市と三者通訳への接続は可能か？
- 国際課) コールセンターへ問い合わせがあった場合三者通訳は可能であるが、外国人コミュニティへ入電した場合は、コミュニティで三者通訳できる環境や設定が必要となる。
- 委員) では外国人コミュニティに入電があった際には、神戸市のコールセンターにかけなおしてもらい、すぐ三者通訳に繋ぐ方法しかないということか？その予備知識があればもう少しスムーズに行えたのかも知れない。ただ電話を神戸市につなぐだけとなっていた。今後工夫ができたらと思う。
- 座長) 反省点はあるが、対応いただけたらと思う。

### (3) 在住外国人への効果的なアプローチ方法について

(国際課より資料に沿って説明。)

- 委員) 資料の KOBE Living Guide は各言語あるのか。
- 国際課) 複数言語ある。各ページにおいて同じ内容を各言語で記載している。
- 座長) 外国人コミュニティや日本語学校等日本語があまり得意でない方へのアプローチはあるが、大学の国際交流課等には資料等届いていないのではないかと。ただチラシを置くだけではなく、関係を持つことが必要。まったく日本語の出来ない留学生は大学で英語の分かる先生にワクチン接種に関するサポートをしてもらう事があり、公式のルートから外れている場合があった。現在展開している場所でも必要であるが、大学や留学生を束ねる組織などへのアプローチも必要である。
- 委員) コロナ禍となり大学の国際交流課からも連絡が増えたので、こういったチャンネルは利用いただきたい。
- 委員) 英語での HP 対応に少し遅れがあり、留学生の接種率は少ないと思う。他自治体よりも神戸は活動していると感じる。こういったパンデミックがあった際は、マイノリティが偏見の被害を受けたり、十分に情報が得られなかったりすることがあるので、日本人の外国人への理解についても神戸市から何か発信をしていただきたい。日本人からの積極的な歩み寄りが必要だと思う。
- 国際課) 情報発信については課題である。人との関わり等で情報交換する事が多いかと思う。情報発信について意見や提案等あれば、お聞かせいただきたい。
- 委員) この機会に大学へ外国人コミュニティを宣伝すべきだと思う。学生が色々な言葉や文化に触れる事は良いことであるし、神戸市がそういった機会を設けると良いと考える。
- 委員) 情報発信した内容が情報を求めている方に届く事はとても大事である。神戸市の窓口等にアクセスする事が難しいが、外国人団体には相談しやすい。発信したい情報がある場合、神戸市から外国人団体へ相談をしてほしい。外国人団体として他コミュニティとの連携もあるため、情報発信について一緒に考える事が出来る。
- 座長) 次回はタイムリーに開催できると良いと思う。

以上