
第4部 午後3時35分～午後3時55分(20分)
全体を通して-チャット機能を使った質疑応答

新居:皆さま、それでは、4時まで質疑応答をして
いただいて、出てきた質問に答えつつ、ご感想な
ども含めて聞いていこうと思います。

村田:感想はいろいろあるのですが、第2部
ですと医療現場からのお話で、TOCOS からも当
然いろいろな分野の専門機関につないで、その中
で医療は非常に大きなところ。その際に、や
さしい日本語と多言語化が両方重要であり、医療
現場につなぐということと医療現場における多言
語、もしくはやさしい日本語対応のそれぞれのブ
ロセスでまだ足りないところがあるというのは、
われわれも TOCOS を通じて非常に痛感してい
るところ。その部分について、現場からこうし
た動きが出てきたということで、われわれもそこ
につなぐまでにどうすればいいのかという観点か
ら検討を進めないといけないというところが一つ
あります。

第3部の多言語専門相談会については TOCOS
に限らず相談からつなぐということで、専門機関
につなぐということと、専門家につなぐという
ところがあり、どちらも大変重要なところ。専
門家につなぐところについては、特にどのような
仕組みをつくるかが難しいと思います。そのため、
先ほども少し出てきましたけれども、今後は東京
都として TOCOS の先にあるような相談事業をつ
くっていくうえで、どのように仕組みをつくって
いくかということと、今後、社会の在り方が変わ
ってくると思うので、オンラインでどのようにや
っていくかということもいろいろお話が聞けた
と思いました。

武田:医療現場では「やさしい日本語」はまだ
認識されていません。医療通訳者との協働も進め
なければならないと、あらためて痛感しました。
また、外国につながるのある方もそうでない方も、
厳しい状況にある方は同時にいくつもの困難を抱
えておられます。そうした方々が医療機関に來ら
れた時には、最後のとりでとして十分にそれらの
困難に気づき、多くの専門家と協力して受け止め
られる体制が必要です。私は医学教育を専門とし
ていますが、そのような働きのできる医療
者を育成していきたいと思いました。

石川:興味深く聞かせていただきました。やはり
医療者側のコミュニケーション教育はまだ十分
には行えていないところも多く、その中でも患者
さんと1対1でのコミュニケーションについてが
中心となっています。通訳を挟んだやりとり、家
族を含めたコミュニケーションなど、さまざまな
状況を想定したコミュニケーションの教育が今後
さらに必要になると感じています。ありがとうございました。

岩田:やさしい日本語の普及は、日本語は難しいと
いう思い込みと、外国人は英語が分かるという思
い込み、この二つとの闘いだと思っています。今
回村田さんがお示しくくださったデータでも、実
際に日本語で受けてから通訳に回すと、英語が全
体の1割程度しか使われていないという現状です。
半数以上は日本語を選んでいました。「英語を過
大評価せずに日本語をもう少し信頼しましょう」と
いう提案をもう少し広く普及していきたいと、あ
らためて思いました。以上です。

新居:亀井さん、TOCOS におけるの傾聴はいかが
でしょうか。電話線をふさがない方法も含めて何
かありましたらお願いします。

亀井:先ほど TOCOS の仕組みの説明で、電話を

取る相談員は7名体制と申し上げました。相談員は相談対応の際に傾聴をすることがありますが、時間の目安がありまして、30分程度お話を聞いて相手が落ち着いてこれたら、「ほかの相談者からのお電話があるので30分にさせていただきます」と伝えていただき「またいつでも電話をください」と言って、その日は一度終わりにするという方法をとっています。また、外国人本人ではなく支援者の方や怒っている日本人の方からの電話も多いのですが、そうした方にはコーディネーターが対応します。そうすると、7人の相談員は電話がとれる状態のまま、私たちが後ろでその電話を受け取ってじっくりお話を聞くことができます。

新居：TOCOSの相談センターには心が不調な外国人の方からの相談のほか、日本人からのお怒りの電話やいろいろなお電話がかかってくると思います。毎日毎日、相談対応をされていると思うのですが、相談員さんがストレスを抱えてしまう、もしくは燃え尽きてしまっただけではないと思うのですが、夕礼や朝礼で何か工夫をしていますでしょうか。

青柳：ややこしい場合にはすぐにコーディネーターを呼んでもらって、コーディネーターが入るようにしています。朝礼は始まる15分前です。夕礼は終わってから45分、ZOOMで顔を合わせて、変わった相談や、あんな話があったよとか、言いたいことを言って皆で共有します。皆さんも在宅でやっていると思うのですが、自宅で仕事をしていると気持ちの切り替えが難しいと想像します。仕事の不満を吐き出して、皆で共有して、終わるようにしています。

新居：おそらくこのコロナ禍において大勢の方がストレスを抱えた状況にあって、それぞれの立場で頑張っていると思います。もちろんTOCOSは電話で、CINGAはZOOMを使ってということですが、関さん、顔が見えるメリットは何かありますか。

か。この質問にも出ていますが、顔が見えたほうがいいということはありませんか。

関：顔は間違いなく見えたほうがいいです。弁護士の場合、普段からあまり電話相談をしていないか、やりたくないという人が多いです。それはやはり、こちらが何かアドバイスをして分かってもらえているか、あるいはどの程度回答に満足してもらえているかが、表情を見ないと読み取れないからです。表情を見ながら常に軌道修正して、もう少し簡単に話したほうがいいのか、もう少し省略したほうがいいのか、もしくはもう少し詳しく説明したほうがいいのかといったことを常に努力すると思いますが、顔が見えないとできないわけです。そういう意味では、ZOOMであっても顔が見えているということは非常に大きなメリットであると感じています。

新居：顔が見えるということは非常に大事ですね。ここで現在、私たちは画面に映っていますが、この向こうに何百人もいらっしゃる方々を実感できないのは、顔が映っていないからです。私どもとしても、人と人の顔が見えて話せる状況が早くきたらと強く思います。

最後にひとつ、質問を受けて終わりにしようと思います。村田さんのところでもお話があったと思いますが、電話、もしくは顔が見えてもZOOMだとそこから手が伸びていけないので、実際にその人の書類を書いたりしてあげられないと思います。そうしたとき、自治体でたらい回しになってしまう状況が起きているかと思うのですが、そこについてはTOCOSのほうで積極的に仲介していますか。

亀井：TOCOSは電話のみの対応ですので、ご本人が相談したいときや詳細を聞かなければならないときには、可能であれば、ご本人が役所や管轄

機関の窓口に行きます。そして、その場にいる職員の方とのやりとりを TOCOS が電話で通訳サポートをして、記入のお手伝いをするということを試みたりしています。現在はコロナの影響で役所の窓口も来所ではなく郵送やインターネットにしてくださいというところが比較的多いことが悩みです。これまで TOCOS では実際に、相談者が窓口からこちらに電話をくれてサポートをしたことが何度かあります。この方法であれば、通訳を通してご本人がきちんとしかるべき説明を聞きつつ、書類に記入するお手伝いができるのではないかと思っています。

新居：今日の報告にあったように、非常に辛い思いをされている方々には心の相談で受け止めてもらいながら伴走支援などをしていただいていると思います。高田さん、大変ですよ。現在大変な事例を何件か抱えていると思いますがどうでしょうか。

高田：先ほど関さんがおっしゃったのですが、やはりカウンセリングにしろ、精神科にしろ、どのような状況にいるのか、相手の表情を見ることが非常に大切です。今回 ZOOM によって相談者側が、自宅にいるからベッドに横になっているので顔を映したくないということもありました。それを受け入れて話をしたのですが、相手の状況を見ることができないのはなかなか厳しいです。対面であれば必ず顔を見ることができ、状況も見ることができますが、そのあたりが ZOOM の難しいところだと感じています。新居さんがおっしゃったのですけれども、伴走支援がどこまでできるのかということです。できることとできないことを明確にお伝えはしているのですけれども、心の問題を抱えている方は、ご自分で整理をして理解することができないことがあるものですから、延々とやりとりが続いていることがあり、大変です。

新居：それでも皆さん、明日からまた頑張っていきましょう。見ていらっしゃる多くの方々は、相談現場や自治体、国際交流協会などで実践をされている方々だと思います。東京はまだ予断を許さない状況で、非常事態宣言解除後も元どおりの生活に戻るまではだいぶ長いとは思っています。

しかし、こうして今日のようにつながっていることを実感しつつ、具体的なことを意見交換して、明日から自分たちの現場に生かせるようなネットワークをこれからも築いていけたらよいと思います。このつながりを第一歩にして、一緒に全国的に活動が続けられたらと思います。

TOCOS に関しては、一つずつ、先への積み重ねが大事かと思っております。これからもまた一緒に頑張っていきたいと思っております。

最後に、皆さんはチャットで意見を多く書いていけます。本日 4 時の時点で、この画面に顔が映らなくなってしまうのですが、30 分間はチャットをオープンにします。できたら本日 3 時間、または一部参加して、感じたことをこのチャットに書いていただいて、皆さんがこの場に参加いただいたということ、その仲間になっていただけたら私たちのこれからの励みにもなりますし、その感想がもしかしたら今後の新しい課題提起になっていくかもしれません。最後チャットで、ひと言でもいいので、振り返りや感想を書いていただけたらありがたいと思います。

最後に副代表の関さんからごあいさつをしていただいて終わってよろしいでしょうか。

関：こぞんまりした報告会のつもりで最初は企画しましたが、前日になったら参加者 350 人という状況となり、どうなることかと思いました。

聴衆の姿が見えないため逆に緊張しなかったということもあるかもしれないのですが、結果としてはそれぞれいいお話ができたのではないかと考

えております。

CINGA はこのような形で、ほかの団体といろいろ協力しながら、可能な限り外国人支援を皆様と一緒に続けていきたいと思っておりますので、よろしくお願ひします。

参加者からのひとこと（チャット機能を使って）

※一部抜粋、省略、加工をしています

走りながら対応されていった現場感の一端を知ることができました。引き続き大変でしょうが頑張ってください。お話ありがとうございました。

新居さん！大変参考になりました。OneNoteの活用は今後、災害支援にも役立つ情報でした。ありがとうございました。

新居さん、お疲れさまでした。とてもよかったです。今日のセミナーは歴史的な意義があると思います。

よかったです！！ありがと。

日本語学校の留学生で、今にも生活に困って食べ物もない、というような相談がありました。どの貸付金でも給付金でも、すぐその日にお金がもらえるわけではないので、どのように答えたらいいのか悩みます。また、こうしたときに、大使館、領事館はなにかしてくれるのでしょうか。法律相談で、コロナ関係はどんなものがありますか？

オンラインができない相談者はありますか。電話だけでは難しい案件もあるかと思えます。手元に共通の書類があるかどうかなど。

オンライン対応時の通訳費用はやはり民事法律扶助の対象とはならなかったということですね。東京の弁護士会あるいは法テラス等に対して今後の課題として働きかけなどは行っていますか？もしくは弁護士会、法テラス内でその議論が始まっていたりはありませんか？

とてもいいお話をありがとうございました。

今回のご経験をふまえて、日常の外国人相談事業で

やっておくといいことなどあれば、教えてください。

大使館も対応できない人はその後どのように支援されたのでしょうか。

不安で話を聞いてほしいという相談者からの相談にどこまで対応するか悩みます。相談電話の回線をずっとふさいでしまうことにならないように、ある程度時間がたった時点で切らせていただくのですが、何度もかかってきます。こんな風に対応したらいいというようなやり方があるのでしょうか。

やさしい日本語で、説明書や申請書が書かれていたら、読んでもらったら、理解できるのでしょうか。今感じました。

日本人からの電話はどういう内容なのか、差し支えない範囲で共有いただけますでしょうか。

ありがとうございます！相談員の傾聴の姿勢+30分の目安、1回の相談で全部対応せず、「またかけていいよ」というあたりを意識してみます。

コロナ渦の混乱を逆に追い風にして前に進まれているなと感じました！皆さま本当にお疲れ様でした

今日ありがとうございました。

お疲れ様です。色々聞いて勉強になりました。特に医療現場と優しい日本語との関係は参考になりました。

あっという間の3時間でした。有難うございました！

すごく勉強になりました。ありがとうございました！

緊急に関係者が連携することの大切さを身にしみて

感じました。常に連携しているからこそできたので
しょうね。見習ってやっていきたいです。

パチパチ…

お疲れさまでした。ありがとうございました。

お疲れ様でした。

新居さん、素晴らしい企画でした。形式的ではなく、
規模が大きくても内容の濃い報告会でした。まさに
今後につながるものだったと思います。

第1部の TOCOS の立ち上げや仕組みに関する説明
でようやく全体像がわかりました。通訳・翻訳・相談
についてはできるだけ協力しますので、これからも
どうぞよろしくお願いします。

医療通訳をしています。大変参考になりました。あり
がとうございました。

今日は有意義なお話をありがとうございました。

何よりも迅速にここまでのシステムを構築されたこ
とが素晴らしいと思います。とてもいい勉強になり
ました。

様々な分野の多職種連携の力強さを感じました。こ
れからのこのような webinar をお願いします。

ありがとうございました！全国ですでに食べること
に困っている外国人が続出していることを身にしみ
て感じました。

とても勉強になりました。本当にみなさんよくやっ
ておられると思います。みなさんご自身が燃え尽き
ないように、どうか気を付けてお過ごしください。

本日は、ありがとうございました。とても参考になり
ました。

大変勉強になりました。ありがとうございました。

お話が聞いてよかったです。勉強になりました。

とても勉強になりました。ありがとうございました。

本日の本当にいいお話をきかせてもらってありが
うございました。

とてもエネルギッシュな取組みに感動しました！あ
りがとうございました！引き続きよろしくお願いま
す！

大変勉強になりました。有り難うございました！

大変勉強になりました。

外国人支援を医療分野で行っていますが、私の県
でもこのようなシステムが構築出来たらいいなと思
いました。

傾聴 30 分... ことばで言えば一言ですが、ほんとう
に大変ですね。Zoom というメディアで枠を保つのは
難しいことだと思います。枠が崩れれば、相談者の
気持ちも崩れたり... 自分で立ち直れる相談者なら大
丈夫ですが、そうでない相談者もいらっしゃいます
よね。何かできることがあれば... と、

緊急対応が出来たことが素晴らしいと思います。勉
強になりました、お疲れ様です。

短い期間にそれぞれの分野の専門家の方々が力を
尽くして活動をされていたことがわかりました。あ
りがとうございました！

緊急に関係者が連携することの大切さを身にしみて感じました。常に連携しているからこそできたのでしょうね。見習ってやっていきたいです。

ありがとうございました。とてもいい報告会でした。まだまだ大変な日々が続くと思いますが、みなさんどうぞ、お身体を大切に。

ありがとうございました。勉強になりました。One Note の活用も検討していきたいです。

今、聞けてとてもよかったです！2週間でご準備くださったみなさまに心から感謝申し上げます!! 自治体、医療現場、相談対応現場、そして研究・教育現場の各専門家が本気になったら短期間で、こんなことができる！と実証していただき元気が出ました！今だからこそできることを、また探し行動していきたいと思います。

CINGAさんの力強さを感じました。東京都からの受託？事業なのかと思いますが、受託者を引っ張っているという感じですね。東京都を変えていってください。

新居さん、本日のパネリストのみなさん、今日はとても充実した報告会をありがとうございました。CINGAの底力を見せて頂きました。迅速に立ち上がったTOCOSの背景をお聞きして、東京都職員の皆さんにも感謝です。

医療従事者です。学生の頃からやさしい日本語講座を受けたり、多文化交流をしていました。今回スピーディな情報提供をしていただき、大変参考になりました。やさしい日本語の普及に、地方でも取り組んで行けるように邁進したいです。ありがとうございました。

参加してよかったです！私もがんばります。ありが

とうございました。

東京でも多言語相談窓口がしっかりと機能していることを知り、とても安心しました。病院受診への通訳は、全国に少なくとも50団体(国際交流協会やNGO)などに1500人以上の医療通訳者がいますので、各地域で受診が発生する時は繋げられるシステムができればいいなと思いました。

今後もこのようなzoomの会を持っていただきたい。地方在住者にはありがたい仕組みです。

お話をうかがいながら思いました。心身ともに大切になさってください！

今日の報告会、大変刺激になりました。TOCOSのように横のつながりが広がることで、支援を必要とする人たちにつながるんだと思います。参加報告を上司にしますが、私達の相談窓口にも何か取り入れられるように話し合っていきたいと思います。

素晴らしい企画、お話ありがとうございました。とても勉強になりました。ONENOTEについて知ることができたのも良かったです。導入したいです。

本日は貴重なお話を聞かせていただきありがとうございました。大学のゼミで共有したいと思います。

外国人総合相談センターから参加させていただきましたが、本当にありがとうございました。件数は少ないですが、コロナウイルスの関係で困っていらっしゃる外国人の方を何とか救えないかと思っております。参考になることが多くあり本当に参加させてもらってよかったと思っております。今後何かこのようなことがあればまた参加させていただこうと思います。

CINGA のみなさんをはじめ、今回の素晴らしい取り組みに敬意を表したいと思います。CINGA の底力を実感しました。今日の情報発信と共有、誠にありがとうございました。

皆様お忙しい中、それぞれのお立場から貴重な経験、感想、今後の展望等をお話しくださり有り難うございました。

東京都での外国人支援の先進的な取り組みお聞きでき、とても有意義な時間になりました。看護職の教育や今後の地域での取り組みに活かしていきたいと思えます。

わたしの職場では一日の相談件数はとても少ないですが最前線で頑張っている方たちのご苦勞を考えると言葉になりません。みなさんお体に気を付けて頑張ってください。ほんとうにありがとうございました。

やさしい日本語を医療従事者の皆様に知っていただく活動しております。

有意義な報告会、ありがとうございました。改めて「連携」「協働」の重要性を思いました。私の住んでいる地域で今ある問題を改善できるよう、協力者とともにコミュニケーションをとって連携を進めていきます。

地域で民生委員をやっています。全国組織の民生委員が今回のコロナでなにもできていないというジレンマがあります。Zoom というツールの経験もでき、みなさんの活動もすることができて、3 時間あっというまでした。ありがとうございました。

とても勉強になりました。今回このような報告会を開催していただき、ありがとうございます。地方在住の者ですが、実はコロナウイルスに関する相談がほ

とんど寄せられません。地方で外国人相談の受け皿になっていらっしゃる方、相談件数はどのくらいありますでしょうか・・・？

3 時間、通しで参加させていただきました。大変参考になりました。ありがとうございました。医療方面に近いのですが、介護の日本語を専門に教えています。今後やさしい日本語の普及にも携わっていきたいと思っています。本日も登壇いただいた皆様に感謝申し上げます。

もともとの活動報告会の日本語事業について知りたくて申し込みをしました。別の機会に日本語事業に関する情報共有もさせていただけるとありがたいです。本日のそれぞれの発表、とてもよかったです。コロナ禍に CINGA が精力的に様々な仕組みをつくられた経緯や事業内容がよくわかりました。今後ぜひ連携させてください。

登壇者の皆様、お疲れ様でした。

色々な試みの後ろにあるご苦勞、それを支える情熱を知ることができました。大きなことはできなくても、自分ができるとするというのは大事なことだと思います。私も頑張りたいと思いました。とても勉強になる報告会をありがとうございました。

国際交流団体勤務者です。大変勉強になりました。今、勤務ができない状況で、外国人の方がどんな情報を欲しているか、どんな状況にいるかがわからない状況でしたが外国人の方の置かれている状況・どんなことに困っているかがよくわかり今後の勤務につなげていきたいと思えます。ありがとうございました。

現在の皆さんの活動内容や具体的な現場の情報をうかがいたいと思い参加しましたが、それ以上に皆さんの思いを感じたり、これだけ奮闘されている方々がいらっしゃる事が自分にとっての励みになりま

した。今日いただいたパワーをもとに、自分の現場でも地道なことを続けていきたいです。ありがとうございました。

CINGA の皆さんお疲れ様です。とても勉強になりました。ありがとうございます。これからもよろしくお願いします。CINGA 頑張ってください。

3 時間、ありがとうございました。たいへん勉強になりました。必要な人に必要な支援を届けるためのスピーディな対応は素晴らしいと思います。また、私は地方在住ですが、オンラインによる対応が地方のハンディを軽減するのにも役立つということで、心強く思いました。この経験が新しい社会のあり方につながることを楽しみにしたいと思います。

多文化共生と日本語教育を学んでいる学生です。

貴重なご報告をありがとうございました。日本語支援の現場にいます。また「やさしい日本語」を県内に普及したいと個人で奮闘中です。今日のお話は大変参考になりました。医療現場での「やさしい日本語」は常々非常に重要だと考えていますが、個人の力でどうしたらよいのか模索中です。少しずつでも前に進んでいきたいと思います。

ありがとうございました！全国ですでに食べることに困っている外国人が続出していることを身にしみて感じました。

FB で COVID-19 多言語情報を在住者やコミュニティのみなさんに発信しています。TOCOS などの電話相談情報も流しています。

<https://www.facebook.com/groups/22460534>

大学で多文化共生、やさしい日本語について学んでいる者です。コロナで世界中が混乱する状況の中で今まで以上に多文化共生ややさしい日本語の重要性

について考えさせられました。迅速に素晴らしい取り組みをして頂いていることに感謝致します。本日は貴重なお話を聞かせていただき本当にありがとうございました。今後の学びに繋げていきたいと思えます。

無理だと思わずとにかく動くことが大事なんだと改めて思いました。実現には、普段からのつながりや信頼関係が威力を発揮しますね。地道なネットワークづくりが基盤になるんだなと思います。

ありがとうございました。あらためて、自分ができること、みんながいるからできること、考える機会をいただきました。明日から？また頑張ります。

相談や通訳派遣における遠隔対応、こちらでも試行しているところですので、大変参考になりました。

コロナウイルスの関係で、相談体制が変わり、これからは電話や ZOOM などを利用することが増えるかと思いました。相談員・相談者にこういうシステムに対応できるかどうか心配ですが、やるしかないなと思いました。今日はありがとうございました。とても参考になりました。

内容とても参考になりました。できることをできる場所で続けていきたいと思います。お話を聞けば聞くほど、短期間のうちに準備された企画ということで、皆さまの熱意や労力に頭が下がります。今後もまだまだ支援は続きますが、どうぞご自愛ください。登壇者の皆さま、司会運営の新居さま、有意義な報告会をありがとうございました。

この機会に遠隔支援が継続できると外国人の相談の機会が増えますね。東京都のスピーディな対応すごいですね。励みになりました。今日はありがとうございました。

市の相談窓口です。4 月の緊急事態宣言以降、急激に

増えました。留学生のアルバイトがなくなったり、外国語教師が失業したなどです。支援策の相談は日本語学校の関係者からもありました。

貴重な報告会で、新たな取り組みを素早く立ち上げた関係者のみなさまに敬意を表します。なお、東京都の隣接県の自治体や多文化関係の中間支援組織との協働はどうされているのか、気になりました。

私のような日本にいる外国人を補助するみなさんの活動報告を見てとても安心と感じています。コロナウイルスの状況でみんなが落ち着いて生活できるようにしていただきありがとうございます。

今日は本当にありがとうございました。オンラインセミナーは初めてでしたが、手軽に参加でき、大きな可能性を感じました。Zoom などを利用した遠隔相談や WEB セミナーはぜひ取り入れていきたいと強く思っているのですが、現状、セキュリティについて不安視しているため、なかなか活用させてもらえそうにありません。これから気長に説得を続けるしかないですね。社会が大きく変化していることに早く気付いてほしいです。

Tocos の運営方法がとても参考になりました。これからの相談窓口運営にも役立つ情報が満載でした。皆さまのご尽力に敬意を表したいです。ありがとうございました。

素晴らしい取り組みばかりで感激しました！

私は在留資格・国籍を中心とした相談のコーディネートを行っているのですが、参考になることばかりでした。特に、TOCOS のしくみ、素晴らしいです。情報共有の仕方、相談票の工夫など、今日いただいた情報をもとに、頑張りたいと思います！

大変勉強になりました。TOCOS については、Twitter 等でこういうところがあった、というところまでは

知っていたのですが、具体的に知らなかったの、いい機会になりました。医療現場におけるやさしい日本語のお話や、専門家相談会についてもみなさんの熱意とフットワークの軽さがあってこそ実現していると感じました

大変勉強になると同時に、生きるか死ぬかの瀬戸際にいる方々の話に胸が痛くなりました。国際交流協会として何をすべきか、何ができるか、既存の枠組みにとらわれずに考えていきたいと思います。ありがとうございました。

本日の報告会を開催して頂き、ありがとうございました。宣言中にもがんばっていらっしゃる姿をうかがうことができ、今後の励みになります。

こういう相談する場を作っていただきありがとうございました。身近に住んでる外国人の方たちが今お困りでないか、声をかけていきたいです。

それと、役所も「やさしい日本語」で分かりやすく発信する必要がある、ということに改めて感じました。

学ぶことの多い報告会で、3時間あっという間でした。国際交流協会として外国人への情報提供は行っていますが、武田先生のご提案のように、第2波に備えて関係機関にやさしい日本語を改めてお伝えしていくことはとても意義があると感じました。パネリストの皆さん、ファシリテーターの新居さん、ありがとうございました。

TOCOS の設立経緯、CINGA の活動を具体的にお聞きできて本当によかったです！皆様の「何とかしなければ」という熱い思いから次々つながったネットワークに感銘を受けました。医療通訳が鍵とのことでしたが、こちら今医療通訳は電話になり、いろいろ難しい点もあります。ただオンライン化が進む中、県境を越えて繋がる可能性もあるような気がします。皆さんがそれぞれの専門分野をベースにしながら、

また、様々な苦勞をされながら、助けを必要としている人に何とか手を差し伸べようと活動されている姿に頭が下がる思いです。大学のあるグループからこの企画のお知らせがあり参加しましたが、貴重な経験ができ、大変勉強になりました。今すぐには思いませんが、今後自分の身近でできることを考えていきたいと思います。どうかお身体にはお気をつけて頑張ってください。

遠隔のコールセンター構築のお手伝いをさせていただきました。とても急ぎで構築が必要ということで亀井さん、青柳さん、新居さんが大変そうでしたが無事に支援ができ、また4/17日にクリティカルな相談にも対応されたということで本当に良かったです。今日のセッションでは TOCOS 立ち上げの経緯、東京都の決断のスピード等伺うことができました。また現場の相談状況として電話やビデオ会議で対面相談をこえるメリット、代替できている部分もあるということで少しでも多くの方が支援を得られることを願っております。

当センターでもコロナ関係の相談が非常に増えており、大変勉強になりました。オンラインの活用についても、今後検討していきたいと思います。ぜひまたご相談させていただければ、と存じます。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

大変勉強になりました。やさしい日本語のサイトをぜひ活用させていただきたいです。コロナのこのような状況下で何ができるかを真っ先に考えて行動する皆さんのパワーには敬服します。地方からの専門家の相談も受けていただけると聞いて、その言葉があるだけで、心強いです。

弊社ではいくつかの地方自治体にサービス提供しているなかで、外国人からの相談は地域によりますが、確実にあります。県の職員として、公務員に対する「やさしい日本語」

研修をかれこれ8、9年続けています。一般の行政職のかたはもちろんですが、別途、保健所で母子保健関連や結核服薬指導にあられる保健師さん、保育園の保育士さんなどが多いですが、精神保健のかたも入られます。コロナ検査の動画には本当に感動しました。絵が一つあること、現場や実物があることの伝えやすさは理解していたのですが、動画+音声の力はぜひぜひ、もっといろんな場面用に作成、利用していただきたいです。時代が変わったことを痛感しました。

大学で教員をしております。TOCOS の取り組み、詳しくは知りませんでした。3者が協力してこのような取り組みが行われていることを学生たちに伝えてまいります。今日も指導学生が何名か参加しています。その一人はミャンマーからの参加です。第二部の映像は今度わたしが担当している1年次演習（コミュニケーション専攻）で取り上げます。学生たちに映像を見せる前にまず書き換えを行ってもらつつもりです。100秒という長さが絶妙だと思います。わたし自身すでに5,6回見ました。そして、第三部の取り組みもこういう状況下でこのように行っていることがわかりました。

大変参考になりました。東京都、国際交流団体、CINGAさんが中心となって、短期間でこのような組織を立ち上げられたのは驚くべき実行力です。今日のパネリストの関係者の方々も本当に参考になる事例、ご意見ありがとうございました。

新居さん、本当にすごいです。でも、身体だけは大事にしてくださいね。くれぐれもご自愛のほど。では、所用があるのでこれで失礼します。

多文化共生生活相談窓口（ワンストップセンター）を30箇所お手伝いしていて、コロナに関する相談が確実に増えています。

新居さん、皆様お疲れさまでした。多くのことを学ば

せていただきました。皆様の「気持ち」があったからこそこれだけのことが素早くできたのだなと敬服しています。地方には専門家、通訳者のリソースが不足しています。四谷にできる外国人共生センターにこの TOCOS や遠隔の専門家相談会の機能を引き継いでいただきたいと切に願っています。今後ともよろしく申し上げます。

パネリストの皆様、ありがとうございました。TOCOS への問い合わせの多さに驚きました。それだけ、困っている外国人が多いこと、そして仕事・生活・お金と複雑に絡み心の問題になってくるであろうこと実感することができました。地域の国際交流協会としてできることについて、考えさせられました。また、医療分野での「やさしいにほんご」の普及活動については、未来を感じることが出来ました。医療現場の意識が変わることで、気持ちが楽になる外国人の方も多いと思います。CINGA の皆様、短い期間で内容の濃い報告会をありがとうございます。3 時間長いな～と思いましたが、気が付けば途中退会せず最後まで充実した時間となりました。

保育園を運営する事業者です。外国人の同僚、地域の為に在留外国人相談センターの開設が急務だと、皆様の話を聞いて思いました。あっという間の 3 時間でした！次回は、皆様に実際にお会いしたいと思います。本当に有難うございました。

皆さん、長時間の会議お疲れ様でした。今の状況でこれだけ多方面からの支援者がいることに希望を感じます。ありがとうございます。

地方で今移動ができないので、オンラインで実施していただき参加することができました。たくさんの勉強になる話を聞けました、ありがとうございました。期間の短い在留資格の方の支援をどのようにすればよいか、今後考えていかななくてはならないと感じました。

本日は貴重なお話をありがとうございました。まだ実際に外国人の方からご相談をお受けいただいている中で、現在のご対応の状況をお伺いできて大変勉強になりました。TOCOS でやさしい日本語での対応が多かったことも大変参考になりましたし、武田先生をはじめとする医療との連携、新居みどりさんの行動力、行政書士や弁護士の先生に専門的な相談ができる窓口の設立と実践、ただただお話ししたい相談したい、そういう外国人の方がいて、その受け皿があること、そのどれもが今この国でくらす外国人の助けになっている、それがとても心強く感じました。私自身は全国のコロナウイルス に関する外国人向けの相談窓口を調べましたが、「コロナウイルス 」に関する相談が可能なかどうか HP ではわからないものが多かったように感じましたし、都道府県によっては見つけられなかったところもありました。一貫した言語サポートや情報のアクセシビリティの改善が必要だと思っていますが、この国で暮らす全ての人が安心して暮らせるようになる一歩に皆さんのご活動が活かされているということを感じました。ありがとうございました。

本日はありがとうございました。全国の現場にいらっしゃるかたがつながれることは、素晴らしいですね

企画ありがとうございました。新居さんをはじめ CINGA 他関係者の皆さんの奮闘・努力に頭が下がります。日頃入管相談の対応で、やさしい日本語のむずかしさを感じています。また、国籍に関わらず、今回の新型コロナ禍で飲み込めない思いを抱えている相談者も少なからずいると感じています。今日のパネリストの皆さんのお話を参考に、今後の相談対応などに生かせればと思います。

多文化共生と日本語教育を学んでいる学生です。やさしい日本語についての話題が特に興味深く、参加させていただきました。やさしい日本語をすぐに

使いこなせるようにならなくても、みんなが少しずつ相手の立場に立って考えられるようになったらいいと思います。今日はありがとうございました！

すみません、学習支援のかたわらでの視聴はやはり難しかったです。(涙) 皆様、お疲れ様です。とにかく長い長い道のりのスタートが切れたこと、よかったです。それぞれができることを、ちょっとだけ無理して、一緒に頑張りましょう！

新居さん、ご登壇のみなさま、本日は、本当に有難うございました。4月からの短い時間の中で、ここまでのシステムを作り上げ、進めていらっしゃることに、ただただ感服と、尊敬の極みです。具体的な事を共有してくださり、自分が、今かかわっているところでは何ができるか、多くのヒント、そして原動力をいただきました。

長時間の報告会大変お疲れ様でした、ご準備も大変だったでしょう。各面から外国の方のために力を入れて下さり、本当にありがたいと思っています。CINGAの実力も見せられました、ありがとうございました、大変勉強になりました。

皆さんの熱意と「遠隔相談をスタンダードに！」との言葉に感銘を受けました。ありがとうございました。

非常に参考になりました。特に TOCOS 様の迅速な対応及び連携体制が素晴らしく実感しました。本日の報告者の皆様お疲れ様でした。ありがとうございました。今後ともよろしく願います。

ボランティア活動を行っている大学生です。コロナの影響により短期間で多くの方が動き、様々な方法で問題解決をしていることにとっても感銘を受けました。また、第二部での、やさしい日本語を知らない学生が多いというお話や、やさしい日本語の重要性に共感、そして今後は医療だけでなく様々

な場面でも活用できたら多文化共生の道は更に広がると思いました。本日は貴重なお話ありがとうございました。

ありがとうございました。皆さん、長時間ご苦労様でした。

オンラインでこんな充実した報告会が開けるなんて、目からウロコでした。相談システムも大変勉強になりました。今後の中国帰国者支援に役立てて行きたいと思います。パネリストの皆さんお疲れ様でした。参加してよかったです。ありがとうございました。

分野の方々との連携で支援活動が進んでいることに大変感銘を受けました。現在、毎週病院にリハビリで行く怪我をしていて、その機会の外国人が医療をスムーズに十分受けられているのかを調べていますが、通訳アプリで対応している状況とのこと。コロナ対応も東京や大阪からはかなり遅れていると実感しています。このような機会を得たので、今回はお互いながらすることができませんが、さきほど同じ県の方が、自分の県でも進めたいと書いておられたので、何らかの方法でつながって協力できるといいなと思いました。

日頃、地元の多文化共生センターで当番しておりますが、このコロナ以来、面談での外国人相談ができなくなりました。そこで、電話相談で相談者からの事務所への電話をスマホを介して通訳者(自宅)に繋ぐというアナログ的な相談を実施しています。Web 会議方式は参考になりました。

新居様、本日は招待していただきありがとうございました。また、パネリストの皆様もありがとうございました。とても勉強になりました。

3月までは健康不安の相談が多くありましたが、4月以降労務問題が増えて、います。遠隔の専門家相談会、

行政窓口での書類記入と通訳協力など参考になります。

多言語化も必要だとは思いますが、「やさしい日本語」をもっともっと普及させていく必要があると感じました。本日はとても勉強になりました。ありがとうございました。それと、「完全オンライン実施」も素敵です！

皆さま、お疲れ様でした！TOCOS に携わっている皆様のエネルギーとご苦労、そして、コロナ禍での在留外国人が抱える問題の深刻さを知るいい報告会だったと思います。特に医療現場での取り組みや、メンタルサポートは大変重要な役割だと感じました。TOCOS の設立が、皆で力を合わせて、日本における多文化共生社会を作っていく転機になることを祈っています。私自身も、社会が抱える問題に、社会の一員(当事者)として向き合っていきたいと改めて感じることができたいい報告会でした。

OneNote での相談表入力や傾聴と長時間の相談対応も大変勉強になりました。ありがとうございました。

動くことに制約が出ていた時期に迅速に支援システムを立ち上げられたこと、敬服致します。お話にもありましたが、有事にこそ平時の積み重ねが生きると感じました。新居さんをはじめご報告の皆様、ありがとうございました。

ファシリテーターの新居さん、パネリストのみなさん、今日はどうもありがとうございました！最近の相談内容には同じような傾向があり、最初から最後まで、すごく勉強になりました。いろんな課題があるなかで、支援の方向性や体制・システムづくり、個別の相談者への対応、スタッフ一人一人のケアなど、今後に向けて考えるヒントをたくさんいただきました。ネットの環境や便利なツールのおかげで、意外と離れていてもできることがあるんだと思う反面、離

れているからこそそのチームづくりの大変さもあるなと思いました。でも、そこは走りながら考えるでもいいんですよね！？

オンライン相談の可能性…、オリンピックの語学ボランティアの活用と絡めて都の通訳ボランティアバンクなどの制度が実現すれば…とも思いました。やさしい日本語は、医療の現場もですが、貸付業務等、申請受付の社協や自治体窓口にも広がればと思います。やさしい日本語への変換辞典？検索システム(この言葉なら、このように言い換えると分かりやすいなどの)があれば…と思います。今日はありがとうございました。

ありがとうございました。登壇された皆さま、大変お疲れ様でした。最前線の対応状況や事例を知ることができ、大変勉強になりました。遠隔でもできることが色々ありそうですね。協会としてできることをあらためて考えたいと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

新居さん、パネリストのみなさま、本日はお疲れさまでした。全体の様子がわかってよかったです。

新居さん、パネリストのみなさま、本日は、貴重な報告をありがとうございました。医療通訳者として「やさしい日本語」を心がけることで

みなさんのお姿に【J I N一仁】が重なりました。

新居さん、パネリストのみなさま、本日は貴重な報告をありがとうございました。医療通訳者として「やさしい日本語」を心がけて訳出をしたいと

CINGA、新居さん、緊急活動報告会を企画運営してくださり感謝いたします。コロナもこの先、第2波、第3波が想定されますので、負担が特定の団体に集中しないよう、具体的な事例などを共有させていた

だきながら相談対応を実施したいと思います。本日は、参加された皆様、本当にお忙しい中、有り難うございました。

本日は、貴重な報告会に参加できてとてもよかったです！

内容の濃い 3 時間でした。皆様の熱意に圧倒されました。スペイン語圏の友人が職を失い、力をなくしていました。TOCOS の話をして動こうとしています。

私も在日外国人相談支援に携わりたいという思いがあり、色々勉強しているところでしたので、最前線で活動している方々のお話を聞くことができ、大変になりました。ありがとうございました。

本日は貴重なお話をいただき、ありがとうございました。私は大学にて、多文化共生・コミュニティ通訳を専門に学んでいます。また将来、行政に携わりたいと志しており、日本の多文化共生社会の実現に向けて貢献していきたいと考えています。そこで今回、TOCOS の立ち上げから実施における過程、そして生の現場の声を知ることができ、ますます相談体制の重要性を実感しました。日本人である私でさえ、この状況に不安を感じており、外国にルーツのある方々の不安は計り知れないほどであるように感じます。その中で、このように相談体制が整ったことは、外国人の皆さんにとって大きな心の支えになったのではないかと思います。

今の自分ができること、そして将来の自分ができることを考える契機となり、さらに意欲が湧きました。本日はありがとうございました。

ありがとうございました。大変参考になりました。新居さん、お疲れ様でした！

新居様、登壇者の皆様のお話を聞くことができ、とてもよかったです。本当に短い時間でトコスを立ち上

げて、動いていること、みなさんの力で、安心できた方たちがたくさんいると感じました。そして、同時並行して医療者向けの動画を作っていくパワーにも、圧倒されました！活動が制限されている状況ですが、今自分たちにできることは何だろう、と背筋がのびる思いです。どうもありがとうございました。

先ほどチャット上で、地方で相談件数が無いと申した者です。お答えいただいたみなさま、ありがとうございました。また、CINGA 様をはじめ、本日報告会を企画していただいた方々へ心よりお礼申し上げます。大変勉強になりました。参考にさせていただき、早速行動に移したいと思います。

新居様、登壇者の皆様のお話を聞くことができ、とてもよかったです。本当に短い時間でトコスを立ち上げて、動いていること、みなさんの力で、安心できた方たちがたくさんいると感じました。そして、同時並行して医療者向けの動画を作っていくパワーにも、圧倒されました！活動が制限されている状況ですが、今自分たちにできることは何だろう、と背筋がのびる思いです。どうもありがとうございました。

新居さん、貴重な機会をありがとうございました。東京都の迅速な動きに感銘を受けました。セクターを超えた協力の賜物ですね。「やさしい日本語」は、外国人だけでなく、あらゆる立場の方々の安心と安全の医療にもつながるということを発信していきたいです。皆様からのコメントが、とても励みになりました。チャットを使っただけの感想募集、よいアイデアでしたねー。武田裕子@デジタル化はつらいけどがんばります

新居さん、パネリストのみなさま、おつかれさまでした。TOCOS や医療現場でのやさしい日本語普及の話聞いて、多くの方がご自身でできることを考える

きっかけになるいい報告会だったと思います。そして、心の相談分野では、複合的な問題で心が疲れている外国人への対応の難しさを痛感しています。その状態になる前にサポートができるように、WeCareが居場所づくりとして開催していた「リポーズ」もZoomを使えば可能なので、誰も助けてくれない、ひとりぼっちという声に対応できる場を早急に検討していきます。 高田友佳子

パネリストとして参加しましたが、全国で外国人支援に携わっておられる皆様のメッセージを見て、元気をもらっております。青柳りつ子

登壇者のみなさま
本当にお疲れ様でした。
16時30分に終了しますが、
またみなさんの感想などもお聞かせください
色々なこと無理を申しすみませんでした。
でも、一緒に活動できてよかったです。
これからもどうぞよろしく願いいたします。

みなさま
これにて終了します。たくさんのメッセージありがとうございました。 新居みどり

2020年6月15日

特定非営利活動法人 国際活動市民中心

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 2-3 神田古書センタービル 6F

TEL 03-6261-6225 FAX (共有) 03-6261-6280

メールアドレス info@cinga.or.jp

<http://www.cinga.or.jp/>

CINGA Citizen's Network for Global Activities

6F kandakoshocenter bil, 2-3 KandaJinbocho

Chiyoda-ku Tokyo, JAPAN