

# CINGA 活動報告会

—新型コロナウイルスの影響下の東京で  
いま私たちが取り組んでいること—

2020年5月16日（土）午後1時～4時

オンライン（ZOOM ウェビナー）にて開催

主催 特定非営利活動法人 国際活動市民中心  
(CINGA)



第1部 午後1時00分～2時25分(85分)  
「東京都外国人新型コロナ生活相談センター  
(TOCOS)の役割と現場からの声」

\*\*\*\*\*  
東京都 生活文化局 都民生活部 地域活動推進課  
課長代理(活動支援国際担当) 村田 陽次  
\*\*\*\*\*

はじめに

NPO 法人国際活動市民中心コーディネーター  
新居みどり

新居:皆さん、こんにちは。きょうは緊急開催活動報告会「新型コロナウイルスの影響下の東京でいま私たちが取り組んでいること」にご参加いただきまして、誠にありがとうございます。

こちら東京は、きょうは雨です。今回この報告会に約350人の方々にご参加いただいています。私どもの顔は見えないと思いますが、皆さまの顔やお声が聞こえないのは少し残念ですが、メンバーで一生懸命オンライン報告会を開催したいと思います。皆さんからのご意見は、機能としてチャットと、もう一つ質問ということで対応していくことができますので、そこに書いてください。

今回は全国の国際交流協会の皆さんも300人ぐらいの方が参加いただいております。この機会に、これからコロナの新型ウイルスが長期化する中で、全国的なネットワーク、つながりができたらと強く思っております。たくさんの時間があればいいのですが、限られた時間でかなり凝縮してお話をしていくので、早口になったりするかもしれないし、あとは少し分かりにくいことがあるかもしれません。そういったことは、後日またゆっくりとCINGAにお電話いただいたらご説明もしますし、場合によってはZOOMで意見交換会なども個別にできると思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

それでは第1部を開催したいと思います。



村田:それでは最初に私から、TOCOS(トコス)の開設の経緯と、東京都が設置した趣旨についてお話をさせていただきます。皆さんの画面に資料が出ていると思います。事前にメールでも届いていると思いますので、そちらの方をご覧くださいながら、お話を聞いていただければと思います。

まずTOCOSの概要です。名称ですが、東京都外国人新型コロナ生活相談センター、略称TOCOSということで、英語での名称は資料のとおりになっております。受付時間は平日の10時から午後の5時までです。基本的には平日のみの開設ですが、ゴールデンウィークの5連休につきましては、間がかなり空いてしまい、それでは不安が大きくなるだろうということで、3日間のみ祝日も特別に開設いたしました。電話番号はこちらに書いてあるとおりです。外国人の方々にかけていただきやすいようにフリーダイヤルにしております。対応言語は日本語をはじめ、英語・中国語・韓国語・ベトナム語、その他合わせて全14言語となっております。TOCOSの機能ですが、こちらの図にあるとおり、外国人、あるいは外国にルーツのある方に電話をかけていただきまして、最初

はやさしい日本語で希望言語の聞き取りをいたします。希望言語を聞き取り、当該言語の相談員が対応した上で、内容に応じてそれぞれ保健所や労働相談情報センター、入管、区市町村といった専門の窓口を引き継ぎます。また、ここが今回の特徴なのですが、資料に書いてあるとおり、引き継ぎ先が言語対応をできない場合、三者間通訳によって言語面でサポートする仕組みで運営しております。これを東京都として、今年度4月17日（金）から新たに設置いたしました。



開設に至る経緯ですが、まずは課題の認識ということで、少し新型コロナ感染症の拡大を振り返ります。最初にメディア等で話題になったのが1月中旬、中国の武漢が封鎖されて、それに伴って国内でも紙マスク等が品薄になりました。2月上旬には、クルーズ船のダイヤモンド・プリンセス号が横浜に寄港しまして、船内で大量に感染者が出たということで大きく取り上げられました。3月に入りまして、WHOのパンデミック宣言があり、政府の専門家会議がいわゆる3密回避の呼びかけを行いました。この頃から、一番早かったのが多分Jリーグだったと思うのですが、選抜の高校野球など例年行われている大きなイベント、それからコンサートなどが次々に中止になり、社会的に大きな影響が出始めました。3月下旬になりますと、3連休があって、その後に感染者が急増し始めました。それとアジアだけではなくて、ヨーロッパだったりアメリカだったり各国でも感染者が

急増し始め、移動制限が行われました。また、社会的にかなり大きかったのが、タレントの志村けんさんがこの新型コロナウイルスの肺炎でお亡くなりになったことです。これらを受けて、東京都としても外出自粛を要請するとともに、オリンピック・パラリンピックを延期するなどの決定を行い、4月上旬には緊急事態宣言が発令されて外出や営業の自粛要請が強化され、感染者数もかなり増えて、影響が非常に大きくなったという流れだったと思います。

こうした状況に対して、我々東京都の生活文化局としては、元々1月2月に病気が問題になり始めた頃から、たとえばやさしい日本語によって新型コロナウイルスについて説明をしたり、あるいは「皆さん手洗いうがいを行いましょう」みたいな呼びかけをしたりというような情報提供は行っていたのですが、先ほどのように3月に入って、だんだん社会的な影響が大きくなってきていう中で、3月の下旬に、都内の日頃からお付き合いのある外国人支援団体ですとか、関係者の皆さんを対象にメールによる調査を行いました。その中で都内の在住外国人の方々の、感染や社会的不安定化に起因するさまざまな不安や課題が明らかになりました。そして、その中で多く寄せられていたのが、生活各分野について「そもそもどこに話せばいいんだろうか」「我々はどうしたらいいのだろうか」という声でした。内容的にも、資料の方には抜粋という形で書きましたけれども、雇用就労分野、子どもの学習、在留資格、差別・偏見、それからもちろん新型コロナ感染症そのものということで、ここに記載したのは一部ですけれども、様々な声が寄せられました。



## 東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）について

### 開設の経緯

<参考>都民生活部 新型コロナ外国人困りごと調査（抜粋）

分野	寄せられた声
雇用・就労	<ul style="list-style-type: none"> <li>雇い止めや就労時間の短縮等により収入が減っている。今後、どのように生活したいのか</li> <li>アルバイト収入激減により、生活費、学費に不安があるが、「家族滞在」、「留学」でも社会福祉協議会の「緊急小口貸付」は利用できるか</li> </ul>
子供の学習	<ul style="list-style-type: none"> <li>休校で子供たちの学ぶ場・居場所がなくなっている</li> <li>小学校から情報が来ないので、いつ始まるのか、休校中どう過ごせばよいか、どんな勉強をすればよいか、わからない</li> </ul>
居場所等	<ul style="list-style-type: none"> <li>自国にいる家族が心配しており、すぐ（再）帰国することもできないため、ホームシックなどの精神的問題を抱えている</li> </ul>
在留資格	<ul style="list-style-type: none"> <li>滞国している人は、入国禁止措置により在留期限が終了してしまい、再度の取得に手間がかかっている</li> </ul>
差別・偏見	<ul style="list-style-type: none"> <li>公共交通機関で隣に座るとあからさまに嫌な顔をされ席を立たれてしまうなど、差別的態度が増えた</li> <li>外国人のみならず支援者も偏見の対象になっている</li> </ul>
情報伝達	<ul style="list-style-type: none"> <li>少数言語話者は、ニュース等も理解ができないので世の中がどうなっているのか理解ができず、精神的に恐怖感を持っている人が多い</li> </ul>
感染症関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>感染症状があった場合、どうやってどこに行けばいいかわからない</li> <li>多くの保健所は多言語対応していない。</li> </ul>

こういったことに対して、都は、最初に感染症が問題になり始めた頃から段階的に行政としての対策を打ち出しておりまして、先ほどお話したようにどんどん社会的に影響が大きくなっていく中で、3月末時点には第4次の緊急対策というのを検討しておりまして、新型コロナ感染症そのものについては、東京都の中では福祉保健局という部局が所管になるので、そこが日英中韓4言語対応のコールセンターを設置していたのですが、こちらについては情報提供が中心になっており、この4言語以外の少数言語にも未対応の状況でした。我々都民生活部も、生活に関する諸課題に対応するために都庁内の色々な部署との調整を検討したのですが、そもそも既存の行政の体制では具体的な案件、先ほどの聞き取り調査に出てきたような個別の困り事を吸い上げて解決のためにつなぐ仕組みができていないという問題がありました。そこで我々としては、少数言語も含めた相談対応と適切な関係機関へつなぐ仕組みが必要という認識に至りました。

一方、都内では元々外国人に対する様々な支援事業が行われているのですが、そのうち相談の状況というのを3月下旬の段階で調べてみたところ、まず都庁内にも一般的な広聴の窓口として都民の声課というのがありまして、その中で多言語相談を行ってはいたのですが、コロナの感染が広がって対面相談が停止されておりました。それから、外国人相談に限らず、電話相談の相談件数が非常

に増えまして、体制がひっ迫している状況でした。また、都内の様々な自治体やNPOの相談窓口もありますが、これもまた感染拡大に伴いまして対面相談は困難になっておりまして、東京都自身もそうなのですが、そもそも自治体などは人との接触を減らすために出勤日を減らす動きがありましたので、活動に制約が出ておりました。それと、我々東京都の関連団体であります東京都国際交流委員会については、実は昨年度まで相談事業を行っておらず、今年度から新たに都内の相談の仕組みを作る事業に取り組む予定だったのですが、3月末の段階ではまだそのチームが発足していない状況でした。こうしたことから、3月下旬の時点で都内全体において、外国人相談に関する対応力が低下しているという状況がありました。

こうした中で、じゃあどうしようということでも検討しまして、東京都として相談事業の必要性は認識したのですが、すでに都民の声課は相談件数増で体制がひっ迫しており、同課を除くと外国人相談事業に関するノウハウを有しておらず、体制拡充を急に行うのは困難でありました。ではどこか団体と連携して、そういった連携の中で対応する体制を作れないかと模索することになり、そこで声を掛けさせていただいたのが、きょうの報告会の主催者でもありますCINGAでした。かねてから我々と連携していたというのもあるのですが、相談に関して幅広い事業経験を有していらっしゃるということでCINGAさんに問い合わせたところ、人材や体制について短期間である程度確保の見込みがあるという回答があったものですから、それでしたらぜひ一緒にコロナの状況について対応する事業ができないかということで、お声掛けさせていただきました。また、先ほどちらっとお話しましたが、東京都国際交流委員会においても、今年度新たに相談体制を作る予定でしたので、4月になれば相談のスタッフを採用することが決まっておりました。そういった状況を踏まえまして、CINGAおよび東京都国際交流委

員会との連携によりまして、外国にルーツのある人々の生活課題全般を対象とする相談事業を始めることにしました。東京都が福祉保健局で設置していたのは病気に関するコールセンターでしたので、我々生活文化局としては、生活課題全般を対象として必要に応じて関係機関につなぐスキームを策定する方向で動きましました。3月末から4月上旬に、病気そのものの対策の所管である福祉保健局などの都庁内やCINGA、東京都国際交流委員会との調整を行いまして、都の新型コロナ感染症の緊急対策として、9月末までの相談事業の実施を決定いたしました。

事業実施を決定してから開始までについては、当初は4月20日(月)の開設を目指していましたが、その間に感染者が増えて、4月6日に国の緊急事態宣言が出るなど事態が急速に悪化して社会不安も広がるという状況を踏まえ、1日でも早く開設できないかということで、準備を加速いたしました。それで人材の確保、システム等の契約手続き、所管との情報収集や調整、相談員への研修を短期間で実施し、研修もこういう状況ですので遠隔で行い、チラシ作成なども突貫工事的に行いまして、4月17日の開設にこぎつけたという状況です。役所ですので、やっぱり予算上のさまざまな都合があったりもします。実際のところ、補正予算を組まないとお金が足りないのですが、その補正予算というのが4月の下旬にならないと付かないという状況で、なんとか1日でも早くできないかということで事業を2期に分け、まずは5月6日までとしました。5月6日というのは、緊急事態宣言の当初の期限です。そこまでが試行実施、それ以降を本格実施と位置付けて4月17日に始めたという形になりました。また、始めてからも試行期間中は、当初平日の昼間のみに対応していたのですが、やはり保健所とか病院へのつなぎの必要性から、時間外に対応することも出てきます。たとえば、実際にあったのですが、4月17日の金曜日の夕方に保健所、それから病院へつなぐ

必要のある症状の出ている方からの相談がありました。保健所とか病院に行くのはいつになるかと言うと、病院への検査が翌日土曜日、もしくは日曜日になるということで、急ぎよCINGAや国際交流委員会とも協議しまして、緊急性が高いものについては時間外にも通訳を実施することにしたのです。ただし、相談受付についてはきりがなくなるので、平日のみのままとしました。それから、ゴールデンウィークについては、先ほどもお話ししたように3日間特別に実施しました。また、何しろ突貫工事だったものですから、開設した時点では相談票や集計方法について、ある程度はできていたのですがきちんと固まっていなかったもので、開設後の状況を見て修正といった形にして、何度も言いますが非常に突貫工事的に開設にこぎ着けたという状況でした。

チラシについては、このように作成いたしました。一番左にあるのが最初に作ったものです。これはやさしい日本語とイラストで作りました。真ん中と右側にあるのが両面で今ウェブサイト等に掲載しているチラシで、これは14言語版を作成しております。



開設しまして、やはり都内でこういうふうに外国人の皆さんの電話相談を包括的に多言語で受けられるというところがなかなかなかったものですから、反響もかなり大きく、相談件数も開設当初は1日に100件を超える電話がかかってきましたし、NHKの報道等でも取り上げられました。

経緯については今振り返ったところですが、TOCOS を短期間で開設できた要因を 4 点挙げさせていただきます。まずは外国人支援団体の協力です。東京都というのはやはり区市町村支援が主な役割になってきますので、外国人の皆さんと直接接するようなインターフェイスが少ないというのが普段からの多文化共生部署の悩みでもあるのですが、今回は都内の支援団体の皆さんの協力で、東京都自体が年度末の繁忙期とか人事異動と重なって大変なところもあったのですが、効率的に課題を集めることができました。第 2 に、CINGA さんとの連携で、実践的なノウハウや人材を導入することができました。これは日頃からの信頼関係のたまものだったと思います。また、第 3 に、短期間で庁内の意思決定ができたということについては、支援団体への聞き取り結果が出た 3 月末にちょうど東京都が次の緊急対策を策定していたというタイミングが重なったことも幸いしまして、数日間で方針策定から意思決定にこぎつけることができました。そして第 4 に、何と云っても早期開設へのこだわりです。準備の作業量の多さや予算確保の問題から開設を少し送らせてはどうだという声もあったのですが、やはり一日でも早く対処したいという気持ちから、当初予定よりも 3 日早めて開設することにいたしました。先ほどもちらっとお話ししましたが、開設初日に非常に重い症状の出ている外国人の方から相談が寄せられるなど、深刻な案件が相次いだことから、これは正しい判断だったということが言えると思います。

ここで、東京都として TOCOS 設置をした趣旨についてあらためてお話ししたいと思います。まず、都内の在住外国人をはじめとする外国にルーツを持つ方々の、新型コロナウイルス感染症やそれに伴う生活の不安を軽減することです。また、相談自体についてできるだけの解決を行うことに加えて、在住外国人に関する課題を把握し、東京都の多文化共生施策や各局事業、国際交流委員会の事業に反映することです。これは実際にやってみると、

やはり課題を引き取って取り組む中で、今までの仕組み等の不備と言いますか、なかなか対応しきれないところというのが次々明らかになってきました。そういったフィードバックを行っていくというのが大きな趣旨というふうに考えております。それと 3 つ目なのですが、報道等でもありますように、今回感染者の方々等に対応する保健所や医療機関をはじめ、関係機関、非常に体制がひっ迫しております。在住外国人に対して適切な情報提供を行い、あるいは通訳機能でできるだけスムーズにつなぐことで、そうした現場で対応している機関の対応の負担を軽減するというのも目的の一つです。

続いて、TOCOS の事業の特徴をご説明いたします。まず一つ目ですが、得意分野に応じた東京都と東京都国際交流委員会、CINGA の役割分担と連携。東京都は大きい組織ですので、資金力と広報力がありますし、国はじめ公的機関との連絡調整ルートがあります。国際交流委員会は、都内の国際交流協会や支援団体とのネットワークがございます。繰り返しお話ししているとおり、CINGA には外国人相談や専門相談で培ったノウハウ、それから少数言語に関する相談員などの人材があります。この三者が連携して取り組むという形を取ることで、幅広い対応ができるようになっていと考えています。



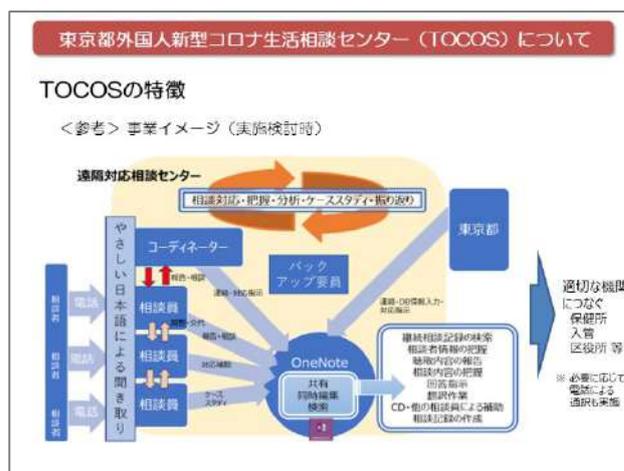
二つ目ですが、遠隔クラウド方式による実施です。これは後ほど亀井さんから説明があると思

ますが、密集回避、それから準備期間短縮のためにもコーディネーター、相談員は遠隔で勤務し、特定のコールセンターは設けておりません。相談事例や引き継ぎ事項の共有もネットワーク上で実施しております。

それと三つ目は、14言語による相談対応ということで、最初はやさしい日本語で聞き取りまして、当該言語の相談員が対応します。

つなぐ仕組みの工夫といたしましては、まず相談員とコーディネーターのユニットがあります。これは都や関係機関との調整をスムーズに行い、相談員が電話に専念するために、コーディネーターと相談員というふうに役割を分けまして、コーディネーター1人と相談員2~3名で1ユニットを組んで、電話に対応するという形をとっております。要は、相談員の方はあくまで相談者の方とのやりとりに専念する。それとあるいは、通訳業務に専念します。コーディネーターの方は、その方々と一緒にいろんな関係機関との調整を行っていくということです。1日80件程度の相談を想定しまして、3ユニットでスタートいたしました。件数の少ない少数言語の相談員につきましては、バックアップ相談員という形をとりました。つまり電話に最初に出る相談員については、電話がかかってくるのが非常に多いだろうと予想された、たとえば中国語やベトナム語の方を当てる。それ以外の少数言語の相談員さんにつきましては、バックアップとして別途待機していただくという形をとりました。

それと、つなぐ仕組みの二つ目ということで、電話通訳等の実施です。つなぎ先の機関が多言語化されていない、特に保健所などが多言語化されていないというのは、割と早い時期から指摘されていた問題であったと思います。それで、必要に応じて、電話になりますけれども三者間通訳等を実施するというように対応しております。先ほどもお話したとおり、先方の事情によっては時間外土日でも対応しております。



最後に、相談事例の集積およびアンケート調査による課題把握です。今回相談をやってみて、そこで得られたものをフィードバックするというのも大きな目的の一つと考えておりますので、相談自体による随時の課題把握と並行して、在住外国人の困りごとアンケートですとか、あるいは国際交流委員会のネットワークを生かして、都内の国際交流協会や外国人支援ネットワーク加盟団体に対しても調査を実施いたしまして、事業等へのフィードバックを図りたいと考えております。

相談件数ですが、試行期間の13日間で受付件数は1,028件に上りました。平均すると1日100件は行かないのですが、開設当初は100件を超える電話がかかってきたという状況です。言語別内訳ですけれども、1,028件のうち半分強について、いわゆるやさしい日本語で対応しています。その後、英語、中国語。英語は必ずしも英語ネイティブの方に限らないですが、多いということです。ちょっと特徴的なのが、やはり最近、都内にネパール国籍の方が急増しているということが反映していると思うのですが、ネパール語が割合としてはかなり多くを占めております。

分野別の件数ですが、健康不安も多いのですが、それ以上に経済困窮と企業経営に関するものが多いです。このうち経済困窮、個人の経済困窮的なものが大体350件ぐらいで一番多くて、「自分は10万円の給付金がもらえるのでしょうか」という話が非常に多いです。在留資格に関しましては、

出国制限により帰国できません、健康不安に関しては、今熱何度あるのですがどうすればいいんでしょうといったような話があります。企業経営系、これは経済困窮もそうですけれども、経営しているけれども、今のご時世でするので収入が減っています、何か支援を受けられないかということで、支援策を紹介するというようなことが結構あるということです。

**東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）について**

**相談件数と傾向**

<総件数>  
相談受付 1,028件（4月17日～5月6日の13日間）

<対応言語別内訳>

やさしい日本語	英語	中国語	韓国語	ベトナム語	ネパール語	インドネシア語	タガログ語
561	139	120	9	29	67	1	28
タイ語	ポルトガル語	スペイン語	フランス語	カンボジア語	ミャンマー語	合計	
8	13	31	4	2	16	1,028	

<分野別内訳>

相談内容	件数
健康不安	230
在留資格・入管手続き	101
労働・解雇	107
生活全般	72
経済困窮・企業経営	525
教育	4
その他	219
計	1,252

<主な事例>

- ・ 熱が37度あり、かかりつけ医に行ったが風邪と診断され、自宅療養中。感染していないか不安。
- ・ 在留期限がまもなく切れるが出国制限により帰国できない。
- ・ 10万円の給付金は自分ももらえないのが、店を経営しているが、収入減で困っている。何か支援を受けられないか。

そういった対応を行っている中で、運営から見えた課題ということで4点挙げます。1つは外国人相談事業への理解や、周知を進める必要があるということです。TOCOSは通訳業務も行って、色んなところにつないではいるのですが、そのことがちょっと勘違いを生んでいるというところもあって、一部の役所に外国人問題は何でもTOCOSにつなげばいいという勘違い、たとえば区役所などから、その区役所の業務で解決しなければいけないことがあるのに窓口に来た人にTOCOSにかけさせてしまい、結局TOCOSの方でそれは区じゃないと対応できませんということで、区から回されてきたものを区にリターンするというところもあって、TOCOSはあくまでも課題解決の方向性を示すということとつなぐという機能ですので、できることできないことというのをはっきりさせた上で、現場の方にも対応していただく必要があるのかなど。ここはよりきめ細かい広報周知が必要ということで、言語を増やした新しいチラシも作りまし、ゴールデンウィーク

明けにウェブサイトを開設しまして、そこに取扱説明の掲載もしております。

それと2つ目は、東京都と東京都国際交流委員会の処理能力、情報発信力です。都民生活部や国際交流委員会としては初の相談事業でありまして、新型コロナ対策、都庁も出勤はなるべく抑制している状況でやっておりますので、その中で新しい課題に取り組むというのは非常に大変なことであるというのが本音のところ。また、先ほど申し上げましたけれども、ゴールデンウィーク明けにウェブサイトができましたが、それまでは立ち上げることができず、情報発信力の面では課題があるのかなと思います。今後TOCOSを運営していく上でも、東京都国際交流委員会、それと今日は詳しくは申しませんが、その後継として事業を引き継ぐ新たな財団を東京都は立ち上げる予定ですので、そこでやる相談事業の開始に向けても、やはりこういった部分を踏まえて体制の強化をしていくのが不可欠だろうと考えております。

それと3つ目、つなぎ先機関の外国人対応能力、通訳の受入体制を初めとして、電話通訳センターだけでは解決できない壁の存在というのがあります。先ほど初日に重い症状が出ていて保健所、それから病院につながなきやいけない事例があったと申し上げましたけれども、そのときにつなぐのに非常に苦労したんです。それは、病院側での診断ですとか、検査における外国人対応の問題で、たとえば電話通訳じゃなくて同行通訳を連れて来てくださいというような病院が多いのですが、でも感染症の問題になっているときに同行通訳というのは難しいわけで、そこは電話通訳で何とかありませんでしょうか？ということで、調整で非常に難航して、最終的には受け入れてもらったのですけれども、やはりそういうつなぎ先の個別の機関において、多文化共生・外国人支援の観点からさまざまな対応をする力というのが高まっていかないと、なかなか厳しいのかなということ。最後に4つ目として、新型コロナ感染症の影響

というのはすでに長期化していると思うのですが、これから経済的な面でますます深刻化することが予測されます。その中でどのように支援策を充実させていくのかというのは、やはりこの TOCOS の相談や、また並行して行う調査で判明した状況、課題をしっかりと分析して施策に反映させていく必要があると考えております。

まとめです。TOCOS というのは、東京都の我々都民生活部、東京都国際交流委員会にとって、初めての外国人相談事業でありまして、首都圏の自治体レベルとしても、おそらくこれぐらいの規模のものを短期間で設けたというのは前例のない事業ではないかと考えております。本事業において、外国にルーツを持つ多くの人々を直接支援できるということにももちろん非常に大きな意味がありますし、また、実施を通じて得られる知見・経験というのは何物にも代えがたい成果になるということで、今回の運営から見えた課題に対応していくと共に、都内における今後の多文化共生施策の充実に生かしていきます。今回は感染症という形でしたが、おそらく今回見えた課題というのは、これから危機管理的なもの、たとえば震災ですとか、また風水害、そういうものにも応用の利くものだと思いますので、そういった危機管理的な部分、それから来年度には延期されたオリンピック・パラリンピックが行われる予定でありますので、そこで日本に訪れる多くの外国人の方々への対応といったものも併せて、今後の施策の充実に生かしていくべきであろうと考えております。私からの説明は以上になります。長くなりました。

新居：村田さん、ありがとうございました。思い出すと涙が出るぐらい大変だったと思うので、またこの辺りのことは、後半の質疑応答のところでお話していただきたいと思います。それでは続きまして、東京都国際交流委員会の事務局長の石綿さんをお願いします。

\*\*\*\*\*  
東京都国際交流委員会事務局長 石綿 晃  
\*\*\*\*\*

石綿：こんにちは。東京都国際交流委員会の石綿でございます。今、東京都の村田さんの方から、今回の TOCOS の取り組みについて詳しく説明がありましたが、特に私の方は三者協定における役割のところまで気があったことなどをお話したいと思っております。

これは三者協定でございますが、委員会は長く運営されていますが、今まではお問合せというようなことで、海外からも含めて若干入ってくることもありましたが、あくまでも相談業務ということではなくやっていたので、今回のような本格的な相談業務に対して、携わるのは初めての経験でございました。その中で、ちょうど10月を目指して相談業務の構築化を図るということで、4月からチームと言いますか、職員の増強もありましたので、ちょうど我々としては本当にいきなり実践の場面にトレーニングをしなくて、キャンプをしなくて、一軍の開幕戦に登場した選手というような感じで参加をさせていただきました。

ただその中でも、たくさんの方が気がございました。1つは一番難しいのが、先ほど TOCOS の役割として、つなぐという言葉がたくさん出てきたと思うのですが、やはりいろいろなご相談ごとに対して、その場面だけで簡単に解決するものはほとんどありません。他の組織、もしくは支援者につないでいく、そちらで解決する。もちろんそこは行政であったり、民間であったり、あるいは NPO と NGO とさまざまな組織がございますので、そういったところと結び付けていく、そちらを紹介し、なおかつ TOCOS の場合は14言語での対応ということで手厚くやっています。またもう一つは、ときどき出てきたのが、これも皮肉を言うわけではなくて、私たちもすごく忘れていたと言いますか、見逃していたことなのです。

が、先ほど TOCOS の 14 言語のチラシを作ったということでお話がありましたが、今はいろいろなところで多文化共生外国人住民、もしくは来訪者の方々に向けての配慮をいただいています。ただその入口は多言語で対応していたり、外国語で対応していたりということなのですが、よくあるのはその先お電話してくださいというところで、その下に Japanese only というのがまさにあるのです。やはりこれが一番今回のケースの TOCOS を見ても、つなぎ先が対応していない、それをカバーする仕組みをいち早く構築できたというのが成果ではないかと思っています。ただこれは一朝一夕にはできることではないのと、やりながら、仕組みを考えながら変更していくというのか、カスタマイズしていくという、この辺はさすがに長年の経験がある CINGA さんの案が活きているのではないかと思っています。



それと、よく世の中では最近スピード感と言うのですが、今回は感ではなくて、まさにスピードを持って対応したと思っています。ゼロの時点が 3 月の末の時点です。そして、先ほど言いましたように、キャンプの期間は 2 週間ちょっとしかなかったわけです。それで、もう 1 軍の試合が始まったという、それを迎えられたというのは、東京都も生活文化局だけではなく、都庁全体が連携を取って協力体制を取られたのではないかなと思います。多くは、福祉保健局であったり、産業労働局といった生活に密着した部署の方々が理解し協力してくれたので、こういう成果が上がっていくの

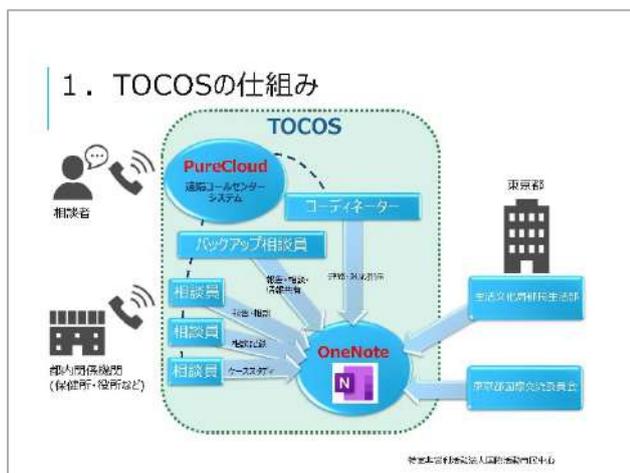
ではないかなと思っています。私どもの方も、先ほど 10 月を目指して、相談業務の構築に取り組んでいるということを行いました。今回の TOCOS の相談は、この本当に生の声を見せていただいております。やはりそこを私どもなりに分析をして、それを次のステップに活かしていきたいと思っています。今までのお問合せということと違って、本当に緊急の問い合わせが多い、今回の体験、経験その業務を通じて得るものは大きかったです。ぜひこれを活かして、都内の現実には区市町村あるいは地域で活動している NPO、NGO の皆さん方の活動がうまくいくように、その方々が円滑に活動していけるように、そして、その方々へうまく紹介しつなげていける、円滑にお引渡しして、解決に結び付けていく、そういうルートを作っていく、そういう場面の本当にいい実践の場ではないかなと思っています。これからまだまだ勉強し、研究をしながら 10 月を迎えるのでございますが、TOCOS については、私どもも一緒になってこれからの運営に携わっていきたいと思っています。簡単ではございますが、10 月へ向けて私共も一生懸命準備をしていく中で、微力ながら TOCOS の運営と一緒にやっていきたいと思っています。どうかよろしく願いいたします。

新居：石綿さん、ありがとうございました。東京都と国際交流委員会と CINGA は、1 週間に 1 回必ず会って、そして定例的なミーティングをすると同時に、今から亀井さんのお話をいただくその相談表等は随時共有しています。守秘義務を守った上ですけれども、密接にやり方だけではなくて、対応の相談員さん達の質みたいなところも含めて共有していきたいと考えてやっております。それでは続きましては、TOCOS の全体コーディネーターの亀井玲子さんをお願いします。

\*\*\*\*\*  
 TOCOS 全体コーディネーター 亀井 玲子  
 \*\*\*\*\*

亀井：TOCOS の全体コーディネーターをしており  
 ます。CINGA の亀井と申します。私からは  
 TOCOS のシステムのことを中心にお話します。  
 どんなふうにこの遠隔の相談センターが動いてい  
 て、どういう仕組みになっているのかという点を  
 ご説明させていただこうと思います。

こちらが、センターの仕組みと全体図です。



左側が相談者、それから都内の関係機関です。  
 相談者からの電話に対応することの他に、保健所  
 や区役所などの都内関係機関に通訳サポートを提  
 供することも TOCOS の機能の一つとなっております。  
 中央の緑の部分で TOCOS です。2つの楕  
 円の中の赤い文字「PureCloud」と「OneNote」は、  
 TOCOS のシステムのキーアイテムです。

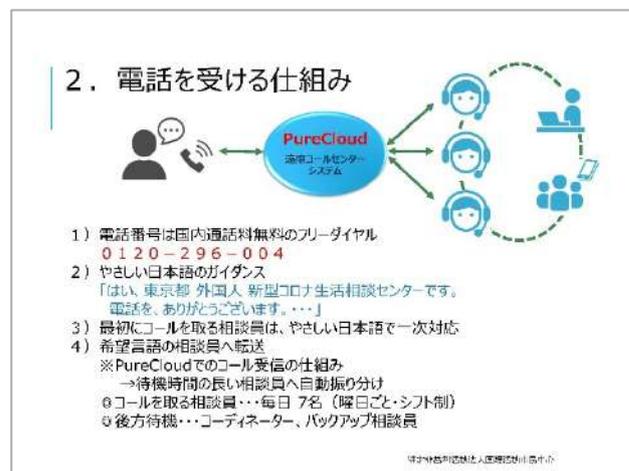
まず、左上の「PureCloud」は、電話を受けるコ  
 ールセンターシステムの名称で、クラウド上にあり  
 ます。相談員・コーディネーター全員が、リモ  
 ートで各々のパソコンからインターネットでクラ  
 ウド上のシステムにログインします。破線はこの  
 PureCloud というシステムを使って、スタッフがつ  
 ながっている状態を示しています。

右下の赤い字「OneNote」は、なじみのない方  
 もいらっしゃるかもしれませんが、これは一般的

な Windows のパソコンには最初から入っている、  
 もしくは別途購入して広く使われている Office ア  
 プリの一つで、Excel や Word、PowerPoint と同じ  
 シリーズです。パソコンに入っているのを見たこ  
 とはあるが使ったことがない、という方が多いか  
 もしれませんが、私たちはこの OneNote を活用し  
 て相談センターを遠隔で運営しています。OneNote  
 の機能については後ほどまた詳しく説明します。

右側に東京都生活文化局都民生活部、その下に  
 東京都国際交流委員会があり、この2つの機関か  
 ら矢印が TOCOS 内部の OneNote に入っていま  
 す。この OneNote はセキュリティの強固なクラ  
 ウドの中にデータがあり、こちらから組織 ID を  
 発行した者でないとアクセスができないように  
 なっています。TOCOS はこのクラウド内の OneNote  
 の中に日々の相談票を作成し、東京都生活文化局  
 都民生活部と東京都国際交流委員会の方がここ  
 に直接アクセスできるように構築されています。

次に、具体的にどういう形で電話を受けるのか  
 という仕組みについて説明します。



- 1) 電話番号は国内通話料無料のフリーダイヤル  
0120-296-004
- 2) やさしい日本語のガイダンス  
「はい、東京都 外国人 新型コロナ生活相談センターです。  
電話を、ありがとうございます。…」
- 3) 最初にコールを取る相談員は、やさしい日本語で一次対応
- 4) 希望言語の相談員へ転送  
※PureCloudでのコール受信の仕組み  
→ 待ち時間の長い相談員へ自動振り分け  
◎ コールを取る相談員…毎日7名(曜日ごと・シフト制)  
◎ 後方待機…コーディネーター、バックアップ相談員

TOCOS の電話番号は1つで、通話無料のフ  
 リーダイヤルです。相談者が、0120-296-004 にかけ  
 ると、最初にやさしい日本語のガイダンスが流れ  
 ます。そしてガイダンスの後に最初にコールを取  
 る相談員は「こんにちは」「もしもし」と、やさ  
 しい日本語で最初の対応をします。ガイダンスによ

る言語の振り分けはしていないことと、システム上、かかってきた電話は最も待機時間の長い相談員から順番に自動で振り分けられる仕組みとなっていることから、どの相談員にどの電話が入るのかということは、こちらではコントロールできません。そのため、入口はやさしい日本語で対応ということで統一しています。相談員が電話を取った後、希望の言語のある方はその旨を伝えてこられますので、その時に各言語対応の相談員へ転送するという仕組みになっています。

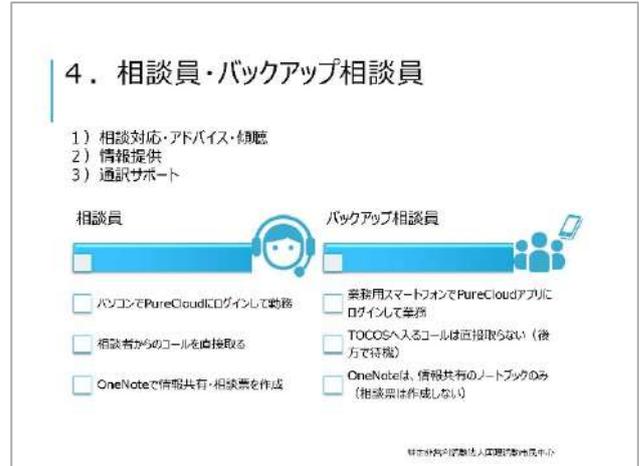
コールを最前線で取る相談員は、曜日ごとの交代シフト制で毎日7名配置しています。後ほどまたご説明しますが、コーディネーターとバックアップ相談員は、後方で待機している形になっています。

TOCOSの対応言語はこちらの14言語です。



全体的な人数構成は、コーディネーター7名、相談員15名、バックアップ相談員13名、合計35名の体制です。

それでは、「相談員」と「バックアップ相談員」の違いについて説明します。



相談員は相談対応をします。相談者から直接必要な聞き取りをして、アドバイスや情報提供を行います。また、具体的な回答を求めるといっても、不安な気持ちを聞いて欲しいという相談もあり、傾聴することも含まれています。そして、TOCOSのもう一つの機能である、関係機関への通訳サポートも行います。相談員は、自宅のパソコンでPureCloudにログインしてヘッドセットを付けて仕事をしています。毎日7名が相談者からの電話を取っています。そして、日々OneNoteを活用して情報共有を行い、対応した相談の相談票を作成します。

バックアップ相談員は、予め配布された業務用スマートフォンを使用し、専用アプリにログインして業務にあたります。TOCOSに入ってくる相談者からの電話は直接取れないようになっており、後方で待機しています。バックアップ相談員はOneNoteの相談票へのアクセス権限はなく、情報共有のノートブックだけを閲覧できるようになっています。これが物理的な違いです。

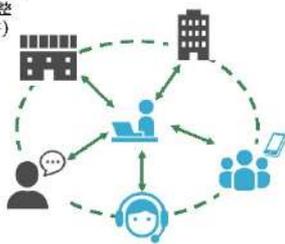
次に、コーディネーターの役割について説明します。主に、4つの役割があります。

## 5. コーディネーター

- 1) 相談員・バックアップ相談員による相談対応フォロー(助言・指示・相談票作成)
- 2) 情報収集と共有(朝礼・夕礼・OneNote)
- 3) 東京都・都内関係機関との連絡・調整
- 4) 相談対応(外部機関連携・重要案件)

コーディネーター

- パソコンでPureCloudにログインして勤務
- TOCOSへ入るコールは直接扱わない(後方で待機)
- OneNoteでTOCOS内での情報共有を行い、相談票を作成する



東京都生活文化局生活文化局生活文化局

### 1) 相談対応フォロー

相談員・バックアップ相談員の相談対応のフォローをします。相談員が対応中に何か分からないことがあればコーディネーターに確認することもありますし、こちらから対応指示を相談員へ出すこともあります。三者通話でバックアップ相談員が担当した案件は、一緒に対応したコーディネーターが相談票を作成します。毎日の相談票の作成補助やチェックも行います。

### 2) 情報収集と共有

重要なのが、コロナに関する情報収集と共有です。様々なニュースが毎日のように流れてくるため常に情報収集を行い、それを TOCOS 内で共有しています。東京都から提供していただいた資料等を、TOCOS 内で共有することもあります。具体的な情報共有の方法は3つあります。毎朝の業務開始前に ZOOM で顔合わせと朝礼を行います。業務終了後にも、ZOOM で集まってその日の相談の共有と振り返りの夕礼をしています。資料や相談対応マニュアル、Q&A などは、OneNote のノートブックにアップして全員で共有しています。

### 3) 東京都・関係機関との連絡調整

現場の相談対応において、必要に応じて東京都生活文化局と連携したり、都内関係機関との連絡調整をしたりします。例えばある相談者が区役所で相談したいけれども、言葉が分からないから手伝ってほしい、という場合には日時調整をした上で希望言語の通訳を配置してサポートを実施する、

また通訳を提供する場所の環境によっては TOCOS のシステムを使って三者通話でつないで、相談者と関係機関と TOCOS の通訳、いう形で通訳サポートを行うという調整も可能です。

### 4) 相談対応

コーディネーターは直接相談者からの電話は取りませんが、常に相談員の後方で待機しています。関係機関と連携が必要な対応、難しい案件、重要な案件、その他、クレームなどは、通話を転送してもらいコーディネーターが直接対応します。勤務形態は、相談員と同じく自宅パソコンとヘッドセットを使用し、PureCloud にログインして業務を行います。

コーディネーターの役割の中で一番重要なのは、情報共有だと思っています。相談員・バックアップ相談員の皆さんもこの点は大変熱心で、新しい情報・新しいニュースが出るとすぐにコーディネーターにお知らせしてくれます。TOCOS では、持っている情報を常にアップデートしており、全員がその日の業務前には必ず OneNote の最新情報を読むということを徹底しています。

次に、TOCOS で使用している3つの相談票について説明します。

## 6. 3つの相談票

- 1) **TOCOS相談票**  
対応言語、相談テーマ、対応状況、案内先、つないだ関係機関、具体的な相談内容
- 2) **相談票A (健康不安)**  
保健所へつなぐ際の聞き取り事項
- 3) **相談票B (労働問題)**  
労働問題の聞き取り事項



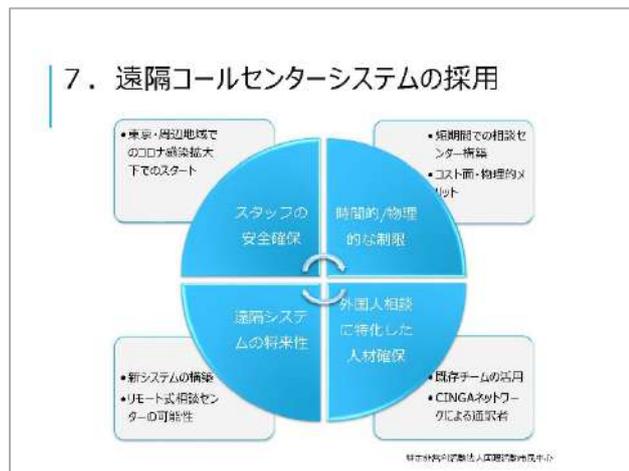
TOCOS では、対応した相談について相談票を作成しています。相談票の内容は、対応言語、相談テーマ、対応内容(案内したり、つないだ関係機関など)の分類項目と、具体的な相談内容と回答を

記述する部分があります。この基本の相談票の他に、相談票 A と相談票 B という専門的な相談票も用意してあります。

一つ目は、保健に関する「相談票 A」で、健康不安の相談で、熱がある、咳が出ている、などの症状が出ている方に対して聞き取りを行うときに使用します。「これは検査が必要かもしれない」という相談者がいた場合に、スムーズに保健所につながることを想定した項目が入った相談票です。

もう一つは、労働問題用の「相談票 B」です。労働相談の対応において、専門機関につながる際に必要と思われる聞き取り項目を、TOCOS オリジナルで作成しました。普段作成するのは、通常の相談票だけですが、保健所につなぎたいケースや労働問題の聞き取りで深いものが必要だという相談に関しては、相談票 A(保健)/相談票 B(労働)を併せて使う運用になっています。

次に、遠隔相談センターのシステム導入についてお話しします。



今回 TOCOS を立ち上げるというお話を頂いた際に、遠隔の相談センターをやりたいということをお話ししました。その理由は 4 つありました。TOCOS 立ち上げの準備期間は、3 月 31 日から 4 月 2 週目にかけてでしたが、ちょうどその頃は東京都および周辺地域で新型コロナの感染拡大が著しい状況下にありました。そのため、1 つ目の理由は「スタッフの安全の確保」で、これは当時私の頭

の中にあつた最優先事項でした。

2 つ目は、先に村田さんからお話がありましており、非常に短期間での相談センター立ち上げだったために時間的・物理的な制約があつたことです。事務所を探したりパソコンや電話機を人数分揃えたりといった準備が難しい状況から、コスト面や物理的なメリットを考えて、クラウド式のコールセンターシステムを活用して、全員が遠隔で仕事をすればよいのではないかとお話ししました。

3 つ目は、既存のチームの存在です。CINGA では 2018 年度・2019 年度の 2 年間、外国人技能実習機構の母国語相談センターを受託しておりました。そこで 2 年間、一緒に外国人相談事業に携わっていた優秀なメンバーが全員揃っていました。コーディネーター、相談員、バックアップ相談員による 14 言語の相談体制を構築するにあたって、既に同じメンバーで 2 年間外国人相談を行ってきた実績と信頼関係、相談員として大変高い能力を持った方々の存在が、遠隔システム導入の決め手の一つでした。また、この外国人技能実習機構の母国語相談は 8 言語対応だったのですが、不足していた他の言語の相談員の確保については CINGA ネットワーク内のベテラン通訳の方々に協力を得ることができ、14 言語全てで素晴らしいメンバーを揃えることができました。この点は TOCOS の最大の武器だと思っております。

4 つ目は、遠隔システムに将来性があると思つておりましたこと。以前から「台風や大災害などが起こつてスタッフが出勤できないときに、従来のようにどこかのオフィスに集まって相談対応を行う形だけでは対応できないこともある。困っている人や緊急の相談はいつ入ってくるかわからない。状況に応じて遠隔で対応できる相談センターができないだろうか」ということをずっと考えておりました。今現在は、コロナ感染状況は徐々に収束しつつありますが、今後再び同じような感染拡大や外出制限がおこる可能性もゼロではないですし、コロナに限らず、自然災害や大きな事故など、何

かがあったときのためにも、新しい形の相談センターの構築にチャレンジしてみたいという考えがずっとあったことから、ぜひ TOCOS でやらせていただければと思います、今回それが実現したという形になっています。

遠隔での相談センターを実際に運営してみて、最初は全員が別々の場所にいる相談センターというもののイメージがわかなかったのですが、毎朝 ZOOM の朝礼で顔を合わせて、元気な皆さんの顔を見て、仕事でもチャットなどでコミュニケーションを取りながら仕事をしている様子を見て、こういう形もいいなと思いました。

次に、先述の「OneNote」についてお話しします。



「OneNote を使ったことがない」という方もたくさんいらっしゃると思いますが、これは Office アプリの一つです。OneNoteには 1) 共有機能 2) 同時編集機能 3) 検索機能という 3 つの大変便利な機能があります。OneNote とは何か、を一言で表すと「デジタルのノート」です。イメージとしては、誰かが作った一つのノートがあって、それを共有すると、複数の人がその同じノートを見ることが出来る、というものです。

#### 1) 共有機能

共有されたノートに、色々なニュースや、新しい制度についての情報をコーディネーターが書き込むと、スタッフ全員がそのページを見に来られるようになっていきます。この機能を活用して、毎

朝の連絡事項や情報共有、他には勤怠管理なども OneNote で行っています。業務の指示も OneNote の連絡ノートで行います。

OneNote を相談センターで利用する際に最もよいと思う点は、一人の相談員が記入している相談票を、他の相談員やコーディネーターがリアルタイムで見ることができることです。遠隔でも OneNote を通じて相談内容を把握でき、どのような回答をしたのかという対応状況が文字化されて確認できます。また、先ほどの OneNote には東京都生活文化局と国際交流委員会もアクセスできるようになっておりと申し上げましたが、TOCOS で作成した相談票を東京都へ提出する作業も OneNote 上で「共有」する形で行っています。また、OneNote の優れている点は、ノートブック上に Excel、Word、PowerPoint、PDF など、ほとんどの種類のファイルを添付することができることです。相談票やデータを「共有」することで、これらのファイルを毎日メールで送付する手間が省けます。

#### 2) 同時編集機能

これは、1 枚の相談票を複数の人が同時に編集できる機能です。例えば、1 人の相談者に 2 人の相談員が対応するという状況があります。OneNote の相談票を使うと、1 人目の相談員が記入している相談内容の下に、次に対応した相談員が自分の対応内容を、もしくはコーディネーターが補足コメントなどを、「同時に」書きこむことが可能です。通常、Excel や Word などのファイルは、1 人の人が開いていると、同じファイルを別の人が同時に別のところで開くことはできませんが、OneNote の場合はそれが可能で、1 枚の相談票に複数人が同時に書き込むことができます。TOCOS では、この機能を利用して OneNote で相談票を作成しています。

#### 3) 検索機能

もう一つの便利な機能は、OneNote 内部の文字検索ができることです。例えば給付金のお問合せ

の対応中に「個人事業主向けの支援はないですか?」と言われたとき、検索ボックスに「個人事業主」とキーワードを入れて、この単語が含まれるページを抽出することができます。OneNoteの中に共有されている情報は内容も多岐にわたり、量も膨大ですので、この検索機能を使って目的の情報を素早く見つけ出すことが大事です。他には、継続相談の場合に同じ相談者の以前の相談票を取り出すときにも使います。名前や電話番号、相談内容など、文字であれば何でも検索できます。

また、検索機能は、特定の相談内容を抽出することで、相談傾向の分析にも活用できます。例えば、今日は健康不安の相談がいくつあったのかを知りたいときに、「熱」というキーワードを入れて、その日の相談票が置いてある範囲を指定して検索すると、「熱」という単語が入っている相談票が一覧で表示されます。

このように、TOCOSではOneNoteを活用して相談内容を全員で共有し、ケーススタディや振り返りに生かしています。また、相談内容の傾向を把握して対応マニュアルに取り入れることや、よくある質問と回答の「Q&A」を蓄積していく作業もOneNote上で行っています。

駆け足ではありましたが、TOCOSの仕組みについての説明は以上です。



最後に、TOCOSの立ち上げについての感想を述べさせていただきます。今回は大変短い期間で立ち上げた相談センターだったのですが、東京都生活文化局の担当者の皆さまの動きが本当に素早

くて、大変助かりました。また、コールセンターのシステムを立ち上げるにあたって、途中からは4月17日のオープン前倒しに間に合わせることも重要なタスクになりました。システムの業者選定の段階では5社くらいの候補があったのですが、クラウド式のシステムであること、且つこの準備スケジュールに対応可能な会社、となると限られていました。当初20日スタートの予定で急ピッチの準備を進めて頂きつつ、途中で17日に変更になった際にも快く迅速な対応をしていただいたことについて、この場をお借りしてジェネシスジャパン様、グローバルタンク様、Twilio様の各社にお礼を申し上げたいと思います。私の方からは以上です。

新居：みなさん、ありがとうございました。東京都はご担当の村田さんのほか、下河辺課長代理もいらっしゃるのですが、東京都からセンターを立ち上げたいというお話をいただいたあと、すぐに亀井さんに電話をして、どうセンターを立ち上げようかと話しました。

CINGAは2019年度に100カ所の外国人ワンストップ相談センターの訪問事業をしてきたので、いろんなよいやり方があるというのが分かっていました。同時に、亀井さんたち相談業務をやってきた方々がいたので、どうしようかと考えて亀井さんと夜中の2時ぐらいまでいろんな図を描きながら、こうした方がいい、ああした方がいいというのを一生懸命考えて、このシステムを実現させました。この取り組みは、東京都と国際交流委員会がやっていこうと決められて、そこに私たちがノウハウを提供するという形で、三者協力がなかったらこれはできなかったと思います。ではここからは質疑応答をはじめます。

新居：皆さん出てこられますか。頑張ってお出てください。お待ちしておりますね。今回300人以

上の方にご参加頂いておりますが、こういうテレビ会議システムはなにぶん初めてで、かなりいろんな物が映っていると思うのですけれども、そのへんはご容赦いただいて温かい目で見守っていただければと思っております。

では、石綿さんにお聞きします。3つの組織が関わってやってきましたが、この4月1日以降、立ち上げそして運営も含めてどんなことが大変でしたか。

石綿：はい。わたくしどもは本当に大変ということはありませんでした。あれよあれよという間に進んでいったのが原因というのか、もう目標が決まっていたので、やることに関して言えばこういう形でやるんだという目標ははっきりしていたのでとてもやりやすかったのではないかなと思います。それと、わたくしどもはどちらかと言えばやはりスタートしてから分析をし始めましたので、そのあたりは非常に多くの事例がドーンと入りましましたので、そういった分析の手間というのはすごく担当者は大変だったと思うのですけれども、立ち上げ時点では本当に目標をきちんと定めて全力でそこに向かっていたというあたりで非常に円滑にできたのではないかなと思っています。

新居：ありがとうございます。亀井さんは何が一番大変でしたか。

亀井：一番大変だったのは、事前研修を短期間で行わなければならなかったことです。コールセンターのシステムに全員が慣れるまでの間が大変でした。相談対応自体は、すでに2年間やってきた既存のチームがあって、バックアップの方も皆さんベテランの素晴らしいメンバーが集まっていたので全く問題はないのですが、私を含め、コーディネーター、相談員、バックアップ相談員がこのシステムを使いこなすまでのトレーニングを行う十分な準備期間が確保できなかったのが、それが

一番大変でした。

新居：大変でしたね。わたくしはシステムを見ながら電話を取るとというのが電話機を取るのではないのだということに後で気づいたんですね。パソコンを使って取っていくということにさえビックリしました。電話がたくさんかかってきて、やはり初日になかなか全件に対応できなかったことを非常に反省しましたが、その次の日からは完璧に電話が取れるようになって、それも非常に感動しました。

新居：では村田さんが来てくださいました。たくさん質問が出ていますので、質問のご回答も含めて村田さんお願いします。

村田：はい、今いろいろ質問をいただいております、いくつかまとめてお答えします。

**Q：東京都以外からの相談があったか、あった場合はどうしましたか**

村田：都外からの質問も結構来ています。東京都が設置しているセンターなので、都民のためということではあるのですけれども、都外の方からも相談の電話をいただいた場合には対応しております。ただし、都外の機関へつなぐといったことですとか、その場合の通訳については相手方の機関との調整などでも限界がありますし、責任の範囲にも関わってきますので、通訳等によるつなぎについては基本的に都内機関に限らせていただいております。

**Q：東京都庁内の各部署の連携や関わりについて教えてください**

村田：先ほど TOCOS の仕組みとして CINGA、国際交流委員会との三者でやるというところを強

調しましたので、東京都というのが一つの主体になっていましたけれども、私の説明の中でも少し出しましたが、病気そのものや保健所・病院に関しては東京都の福祉保健局というところが対応している部分が多いということがあります。

今回 TOCOS を立ち上げるにあたりまして、たとえば相談員さんへの研修において、福祉保健局の担当職員から保健所等へのつなぎに関する説明をしたり、あとは産業労働局の方に講師になってもらったりというふうに都庁の中の各専門部署による協力体制をとっております。また、つなぎ先という意味でも東京都各部署が関わってきます。たとえば大使館からも結構電話がかかってくるので、そのやりとりについては大使館所管部署ですとか、先ほど出ました福祉保健局、産業労働局、それと都庁内ではないですけども区市町村などとも、われわれ生活文化局で対行政の一つのハブとしての役割を果たすような形で連携体制を作っています。それから、これも我々の取り組みという言い方もできると思うのですが、東京都の中で様々な支援策がすでに打ち出されておりまして、それを集約して TOCOS の現場に提供したり、あとはウェブサイトでの提供をしたりですとか、そういった情報の集約共有みたいなあたりは都庁内で連携してやっていることになるかと思えます。

**Q：言語について今の 14 言語以外のものも加えていただきたい**

村田：これについては、実際に現段階で対応をうたっている 14 言語以外の言語でも電話がかかってくる場合があります。やさしい日本語で対応しきれない場合は、TOCOS の範囲を外れるけれども、それを話せる方につなぐという形で対応しております。TOCOS そのものの対応言語を増やすかどうかについては、やはりすべての言語に対応するというのはいけないのですが、ある言語につ

いてある程度増えてきたらその言語を加えるということは今後ありうると思います。なので、質問中でいただいた要望については持ち帰りますし、今後の実際の相談の推移を見て、この言語が多くなってきたということになれば検討して対応していくことになると思います。

**Q：広報にあたって在日外国人コミュニティにアクセスしているか**

村田：これについては非常に大きい課題で、試行期間については時間もなかったので、チラシもやさしい日本語を基本とするもので東京都がすでに持っているルートを通じて知っていただくという形でやりました。今度ゴールデンウィークが明けて本格実施に入りまして、14 言語版のチラシも作ってよりきめ細かい広報をしようと思っております。これまでも東京都が事業助成をやっているような特定のエスニックの団体さんに連絡をしたりしているのですが、個別のコミュニティに対する働きかけがまだまだ弱いというのが正直なところで、どういったところに広報をかけたらいいいのか、たとえばこの言語だったらこのキーマン、この言語だったらこのコミュニティというあたりについて、今までの取り組みに追加してどこにやっていけばいいかというのを検討している状況です。私からというのは大体そのくらいですね。

新居：エスニックコミュニティの件に関しては、今 TOCOS で働いている 30 人の方の多くが日本語ネイティブではない方々です。その方々はまさしくエスニックコミュニティに関係があり、すごい情報収集と情報拡散をしてくださっていると思うんですね。

相談員さんが実際のメンバーとしてやってくださっていると同時に、広報のところも彼らは力をかけてやってくれています。今日もたぶんこの報告会をライブで見ていると思うのですが、

皆さんがいること自体が非常に大事だと思っています。コーディネーターさんも日本人の方も外国人の方もいますが、みんなでやっているというのが TOCOS の力かなと感じています。

**Q：相談票のことをもう少し詳しくおしえてください。また、実際に体調が悪い人が来た場合の流れを福祉保健局の件と相談票の件も含めて亀井さんご回答ください。**

A：まず、相談票についてお話します。具合が悪い方からの電話は一定数あります。TOCOS は医療機関ではないので、事前にスタッフ全員が東京都福祉保健局の方からの研修を受けて、相談対応の方針を決めました。また、その時の研修で実際に示されたものを基本にご案内をしています。

今皆さんいただいているご質問の中に、「救急車を呼ばないといけないほどの緊急のものはあったか」というものがありますが、最も緊急な内容であったのは先ほど村田さんからお話がありました、4月17日の TOCOS の稼働初日にかかってきた電話でした。しかも、相談者は朝の10時オープン直後に電話をかけてきました。ご本人から聞いた状況的に、明らかに緊急でしたので、そのままこちらからも何度も折り返し電話や関係機関に連絡をして、最終的にご本人を医療機関に繋ぐところまで対応しました。

緊急ではない、健康不安の相談に対しての対応ですが、今は「熱がある時にはいきなり病院には行かないで、必ず電話で指示をもらってから行ってください」という案内をするなど、内容を統一しています。保健所に繋いだことがあるものはその初日の件のほかに、保健所に「症状のある方で緊急性のありそうな相談があります」ということをコーディネーターから相談をして、相談票 A を使って保健所へ繋いだものが2、3件ありました。

TOCOS の相談票について回答します。基本項目は、日時、対応言語です。個人情報などは不必要

にいただいております。お名前も特にお聞きしませんし、国籍や在留資格も話の中で出た時や相談対応に必要な場合以外は特に確認していません。あとは、代理人の方からのご相談も多いので、本人か代理人かという区別をチェックするところがあります。相談テーマは、大まかに申し上げますと、1. 健康不安 2. 在留資格・入管手続 3. 労働・解雇 4. 生活全般トラブル 5. 経済困窮、個人向けの給付金の問い合わせなどはここに分類しています。6. 子供の教育 7. DV・児童虐待 8. 企業経営・補助金、事業者向けの給付金の問い合わせがあった時にはこちらに分類をしています。それ以外のは「9. その他」に分類しています。

**Q：バックアップ相談員と相談員の違いを教えてください。**

A：基本的にはお電話がかかってきて電話を受けるのが相談員です。相談員がやさしい日本語で対応し、そこですぐ回答できる。また、相談員の該当言語の場合であればすぐにそこでご回答するのですが、相談員がとった言語ではない場合や、日本語がなかなか難しい場合はバックアップ相談員に繋いで、そこで14言語でどれかを対応していくこととなります。

通訳というのも、例えば市役所との通訳にしても相談員かバックアップ相談員、状況に応じて誰かが三者通訳に入って対応していくというふうになっています。

医療の現場について、TOCOS は PCR 検査あたりぐらいまではお手伝いできるかもしれませんが、それから先の医療現場の通訳というのはできません。そのため、医療現場での根本的な課題は残っていて、医療通訳の問題というのはまたここで改めて浮き彫りになっています。

**Q：皆さん働いていて、お子さんたちも学校や保育園が休みになっていて大変だったのではないですか。**

村田：東京都でも出勤抑制があってリモートワークが増えていてということがあり、私も小学生の子どもがいるのですけれども、両立については苦慮しているところで、外国人相談や多文化共生に携わっている人間に限らずですけれども、今回そういう支援者側の生活全体について、私は支援者に入るかどうかというのがありますが、次に同じようなことがあった場合はより考えていかないと、おそらく仕組みとして維持できません。そうすると結局支援を必要としている人たちにも不利益が及ぶのかなというのでも随時感じているところではあります。

新居：CINGAのメンバーもかなり大変でしたね。リモートで自宅作業も多い中で、打ち合わせを公園に集まってやったりとか、やはり不便なことのほうが多いとは思いますが。一方リモートで離れて仕事をしている中で、その方の仕事の面しか見えなかったのが、ご家族とかがちらちら映ったりとか、あとはご家族の方も協力してくださったりしました。

CINGAの黒澤代表の奥様なんか、どうしても必要な証明書類を携帯で写真にとって送ってくれたりしました。自宅作業だからこそ家族ぐるみで何とか一丸となって取り組めたということは非常に大きかったのかなとわたしは個人的には嬉しく思っています。

新居：そろそろ時間になってきましたので最後にお一言ずついただきたいと思います。石綿さん、ご感想も含めて最後一言お願いします。

石綿：石綿です。先ほども言いましたように、やはりしっかりとした目標でやったのでこれだけの短期間でできたのですが、質問の中に、委員会の増員されたスタッフがいきなり実践ということで、どんなことになっていますかというのがありまし

た。たまたま2人の職員が増員されたわけですが、経験がある職員ということで本当にキャンプ期間は短かったのですが今は相談の内容等の分析に取り組んでいます。そのように目標があって使命感があると東京都の動きというのはものすごく早かったし、それに応えていただいたCINGAの皆さん方の準備というのも大変だったのではないかと思います。委員会のほうも微力ではございますがこれからも協力して外国人の相談される方に安心していただけるような運営ができるようにしていきたいと思っています。よろしくお願いいたします。

亀井：不慣れなところがあって PowerPoint 資料が行ったり来たりしてしまいました、すみません。わたしは現場にいて、毎日相談者の生の声を聞いています。TOCOS というところがとても必要とされているのだなということを感じています。今回こういう形で TOCOS が立ち上がって実際に動いているのも、やはり意味があつてのことなのだと思います。慣れていなくて、お聞き苦しい部分もあったと思います。本日はありがとうございました。

村田：今までお話ししたところと繰り返しになってしまうところもあると思うのですけれども、TOCOS を始めてある程度は覚悟してはいたのですが、実際にやってみると、色々なところと調整して話を聞いて繋いでいくということがこれほどまでに大変なことかということは東京都として実感しました。その大変であるということも含めて今回様々なことを経験しています。わずか半月で1000件あまりの相談に答えられたということももちろんですが、今まで東京都は区市町村であったり色々な団体であったりに対する支援はある程度やってきたのですけれども、それが実際に在住外国人の方々にどういうふうに役立っているのかというのを間接的にしか分からないところが大き

かったわけですね。今回 CINGA さんと国際交流委員会と、東京都が相談事業を立ち上げて、相談事業というのは外国人支援施策・多文化共生施策の入り口ですので、そここのところでどういう課題があって、どうやって実際に困っている方々がいるのだということを、TOCOS を通じて実感できたというのが非常に大きいと考えています。これをこれからの施策に活かしていくことが東京都としての務めであり、もちろん TOCOS 自体も何か月もやっていきますけれども、それをつなげていくことが大事だというふうに考えています。

新居:4月17日のオープン日の件が出ていますが、一人非常に厳しい状態の方に遠隔にて寄り添って、最後、病院で PCR 検査受けることができました。CINGA は、TOCOS とは一回切り離れた状態ですが、メールもメッセージもどんどん使って相談者とコンタクトをとっていました。

最後通訳をして無事に入院できたというときに、その方からショートメッセージで、『ありがとう』という言葉が一言送られてきました。このメールを読みながら、この方の命が救えたならば3週間寝ずにこの TOCOS 立ち上げをみんなで頑張った甲斐があったなと本当に心から嬉しく思いました。

多分この新型コロナの件に関してはこれからも続くでしょう。命に関わることです。その命は誰であっても同じだけ大事なもので、この一つ一つの命を大事にできるような社会になればいいし、そこを目指してあと半年間、これから先も頑張ればいいなというふうに強く思っております。それでは、第1部の皆様、お疲れ様でした。ありがとうございました。

\*\*\*\*\*

## 第2部 午後2時30分～3時00分 (30分)

「医療現場をサポート PCR 検査をやさしい日本語で」(報告)

\*\*\*\*\*

新居：第2部をはじめます。今回、コロナ感染症対策に際し、PCR検査がやはり大事だといわれています。しかし、先の4月17日の事例でもわかるように、なかなか医療機関で、症状のある外国人が、通訳がない中では検査にまで進めないということが現場から浮き彫りになりました。ただ、それでは同じ命でありながら、その人たちの命が救えないわけで、それにどうやって対応していくのか。やはり一義的には医療通訳というのが配置されることが大事だと思いますが、違うアプローチも必要だと考えました。そこで、もともと一緒に活動をしてきていた順天堂の武田さん、岩田さん、そして石川さんにお声をかけました。あれは確かTOCOSのセンターがオープンしてすぐくらいの4月22日に、順天堂の武田さんのところの研究室に走って行って、そこで岩田さんにも来てもらってみんなでどうしようかということ議論したと思います。それにより、このPCR検査をやさしい日本語でやっていこうというプロジェクトが立ち上がりました。

新居：よろしくお願いします。このメンバーで、やさしい日本語でPCR検査を受ける医療者向けのYouTubeの動画を作りました。急いで作りましたね。でも、すごく良いものを作りました。ではその実際の動画を見ていきましょう。

医療で用いる「やさしい日本語」

「新型コロナウイルス検査編」動画

<https://www.juntendo.ac.jp/core/consultation/yasashii-nihongo2020.html>



動画音声：

医療で用いる「やさしい日本語」新型コロナウイルス検査編。「やさしい日本語」とは、相手に合わせて分かりやすく伝える日本語を指します。日本語を母語としない方、高齢者、障害のある方など、さまざまな方に用いられます。この動画では、最初に一般的な日本語で話し、続いてやさしい日本語で話します。



体温の測定

「体温を測定していただけますか。脇の下に挟んでしばらくお待ちください」。「熱を測ります。調べます。ここに挟んでください」。場所などは、手で示すといいですね。

血圧の測定

「血圧を測らせていただくので、こちらの椅子に腰かけていただけますか」。「血圧を測ります。調べます。この椅子に座ってください」。

酸素飽和度の測定

「血液中の酸素量を測定します」。「からだの酸素を測ります」。



### 検体の採取

「お鼻の中に綿棒を差し入れます」。「鼻にこれを入れます」。綿棒など、物の名前は実物を見せましょう。「あごを少し上げてもらって、頭の後ろに手を当てさせてもらいます」。「ここをあげて下さい。頭の後ろに手を当てます」。動作は自分でやって見せましょう。



### 終了時の説明

「結果のほうは、後日、電話でお知らせいただく形になります」。「明日には結果が出ます。電話をします」。日にはカレンダーを指すなどして具体的に伝えましょう。「やさしい日本語」の答えは一つではありません。いろいろ言い換えてみましょう。

\*\*\*\*\*  
 順天堂大学大学院医学研究科教授 武田裕子  
 \*\*\*\*\*

### ◆PCR 検査で外国人が遭遇する困難

このことを新居みどりさん (CINGA) から伺ったのは、4月22日(水)、医療者に「やさしい日本語」を普及するための相談をしていたことです。日本語が専門の岩田一成さん (聖心女子大学)、ヘルスコミュニケーションの専門家の石川ひろのさん (帝京大学)、医療が専門の私の4人が揃っていました (石川さんは Zoom 参加)。新居さんが、TOCOS (東京都外国人新型コロナ生活相談センター) の立ち上げについて話して下さった後で、「新型コロナウイルスの検査を受けるように保健所に指示された外国人が、いざ、検査医療機関に向かおうとしたら、通訳者の同伴が必要と言われてとても困った」と話して下さいました。検査に必要な日本語はそう難しくないから「やさしい日本語」でできるはずと4人の意見が一致し、YouTube で解説動画を作成して広めるようということになりました。

### ◆各方面の協力を得て情報収集

医療に関する動画ですから正確性が求められますが、私は個人的には検査を行ったことがありません。そこで、以前から「やさしい日本語」普及に協力を得ていた順天堂医院看護部の幅下貞美看護部長に電話で相談しました。その日のうちに関係部署の協力を得て、検査の手順を示した資料や、外来の問診票などを入手することができました。24日(金)には、検査を担当している総合診療科の医師に実際の手順を見せてもらって録画しました。すぐにそのテープ起こし原稿を作成し、それを基に岩田さんが「やさしい日本語」に置き換える作業を行いました。

#### ◆動画作成と広報

並行して、以前に「やさしい日本語」の教材作成を依頼したフィルム・ディレクターのイアン・アッシュさんに相談し、アニメーション動画にすることを決め、イラストレーター、アニメーター、ナレーター、作曲家を紹介していただきました。動画は広く知って頂けるように順天堂大学の文書・広報課に相談しましたところ、プレスリリースが計画されました。

25日(土)にはイラストの骨格が決まり、26日(日)にはコマ割りとナレーションの文章が決定。27日(月)に順天堂関係者に内容の正確性を確認して、28日(火)ナレーション収録・動画作成開始、29日(水)にZoomで試写をして細かな要望を伝え、30日(木)に完成、プレスリリースとなりました。

相談は全てメールかZoomで行いました。動画作成に関わった全員が一切直接に顔を合わせることなく、見事に1分40秒の動画が完成したのは「新たな日常」を思わせる快挙でした。

#### ◆解説資料や教材をフリーで提供するHP作成

動画は、短い時間で検査の手順を知ることができ、「やさしい日本語」に興味を持ってもらえることを目指しました。一方、「やさしい日本語」に関して知っておいてほしいことは、たくさんあります。そこで、動画作成と並行して、医療者に役立つ資料を揃えてウェブサイトから自由にダウンロードいただけるようにホームページを作成しました(<https://easy-japanese.info/>)。「やさしい日本語」

##### 研究会 HP



の言い換えのコツに関する解説、新型コロナウイルス感染症が疑われて医療機関を受診した際に尋ねられる質問の「やさしい日本語」による解説版などを作成しました。こちらもプ

レスリリースに間に合わせるために、深夜に及ぶ作業になりました。

なかなかすぐに「やさしい日本語」を使いこなすのは難しいかもしれませんが、これらの資料をプリントアウトして携帯して頂けると、現場で見ながらお話ししていただけるとと思います。

#### ◆医療と「やさしい日本語」との出会い

なぜそもそも医療現場で「やさしい日本語」なのか、疑問に思われる方もおられるかと思います。少し背景を説明します。

私は、医学部で健康格差をテーマに授業や教育研究を行っています。社会の辺縁に押しやられている方々に医学生が直接出会うゼミを通して、社会の構造的な問題が一人ひとりを病気にしたり、医療へのアクセスを困難にすることを学生に学んでもらっています。

その活動の一環として、「外国につながりのある子どもたち」やその保護者の方々を支援している団体「街のひろば」(埼玉県三芳町)を、新居さんに紹介していただきました。2017年のことです。順天堂の医学部生と、医療通訳者を目指す国際教養学部生とで「街のひろば」を訪問するにあたり、先方から子どもたちへの栄養教室や、親御さんへの健康相談を実施してほしいというリクエストをいただきました。

多くの方は非英語圏のご出身ですので、どうやって接したらよいかと新居さんに相談したところ、「やさしい日本語」を紹介されました。



#### ◆医療×「やさしい日本語」研究会の設立

実際に「やさしい日本語」で在住外国人の方と接し、その効果はすぐに実感できました。そして医療者に広めたいと思いました。言葉の壁が医療

機関受診を困難にしていると伺いましたし、医療者側からも「英語ができないから外国人を診るのは無理」と言う言葉が聴かれていたからです。当時、「やさしい日本語」を知っている医療者はほぼ皆無でした。

そこで、日本語の専門家である岩田一成さんに協力を依頼して活動を開始し、2019年1月に研究会を設立しました。今年になって、ヘルスコミュニケーションが専門の石川ひろのさん(帝京大学)にも加わっていただきました。

#### ◆研究会の活動

これまで、医療系学生や医療者向けに講演会やロールプレイを用いたワークショップを開催してきました。2018年4月に約170名の医療系学生向けのワークショップを行ったときの調査結果を少しご紹介します。まず、「やさしい日本語」を聞いたことがあるのは、参加者の約5%にとどまりました。日本在住の外国人の数に関する知識を尋ねると、「日本人50人に一人」という回答は全体の1/4で、約半数が「200人に1人」と考えており、「1000人に一人」という回答も約2割ありました。しかし、そのような学生たちに、「やさしい日本語の実践は医療者にとって必要だと思うか」と尋ねたところ、ワークショップ後には「ある程度」まで入れると全員が「思う」と回答しました。実際に現場で使用できると思うかという問いにも90%が「できると思う」、そして100%の学生が「自分も実践したい」と回答しています。それでもまだ学ぶ機会は乏しいため、研究会では今回のような啓発普及活動をしています。

#### ◆医療における「やさしい日本語」の意義

この同じ調査で、「日本語を母語としない患者さんに医療者として接するとき」、「積極的に力になりたいと思うか」と参加者に尋ねたところ、このWS前は60%であったものが、ワークショップの後では「非常にそう思う」が94%に増え、「外国

人診療に非常に不安を感じる」という回答が57%から34%に減りました。たった2時間のワークショップでしたが、言葉の壁への不安が減じることで、統計学的な有意差を認めるくらいの効果がありました。

そのほか、これまでの研修会の参加者からは、「やさしい日本語」は外国の方だけでなく日常業務にも必要なことだと思った、高齢者への説明にも通じる、など、医療現場のコミュニケーションに役立つという感想が寄せられています。「やさしい日本語」は医療現場で必要とされているのです。

#### ◆医療通訳者との協働

さて、いつも必ずお伝えしなくては、とっていることがあります。本日の参加者の中にも医療通訳者の方がたくさんいらっしゃると思いますが、外国人診療には医療通訳者の存在が不可欠です。複雑な病歴聴取や、困難な状況の説明、厳しい判断が求められるインフォームドコンセントなど、「やさしい日本語」だけでは不十分な場面が医療にはたくさんあります。

医療通訳者の方が、その力を必要な時に発揮していただけるように、医療者は「やさしい日本語」を頑張って話し、患者さんに不安なく過ごしていただけるようになることを願っています。医療者が「やさしい日本語」で話すと、通訳もしやすくなりますし、翻訳ソフトの正確さが増すことが知られています。

#### ◆おわりに

今回の動画は、文部科学省のJSPS科学研究費(18H03030)で作成しました。そのほかにも今年から2年間、トヨタ財団の助成金をいただいて、「やさしい日本語」を普及する活動を行うことになっています。全国の医療者や医療系学生を対象にセミナーや研修会を行う予定です。9月には順天堂大学の正規の実習で「やさしい日本語」を取り上げます。多分、医学部として初めてになります。

今後、研修プログラムの開催が難しい状況は続くかもしれませんが、今回作成したホームページに、さまざまな教材をアップロードしてありますので、活用して頂けたらと思います (<https://easy-japanese.info/seminar-materials>)。教科書も作成中



ですし、本格的な動画教材を制作して公開する計画もあります。9月には、石川さんが大会長として開催するヘルスコミュニケーション学会がオンラインで持たれます。そこでも、

医療における「やさしい日本語」について紹介します。

今回は、「新型コロナウイルスの検査」をきっかけに、「やさしい日本語」が医療現場で求められていること、役立つことを知っていただくことができました。とてもよい機会を頂戴しましたので、これを追い風にして今後も進めていけたらと考えています。

\*\*\*\*\*  
帝京大学大学院公衆衛生学研究科 / 帝京大学医療共通教育研究センター教授 石川ひろの  
\*\*\*\*\*



#### ◆医療におけるコミュニケーションへの影響

私は公衆衛生の大学院で健康や医療に関するコミュニケーション（ヘルスコミュニケーション）の研究や教育に携わっています。

この新型コロナウイルスの影響で社会全体のコミュニケーションや人間関係のあり方が大きく変わってきていると思います。もちろん医療現場も例外ではありません。円滑なコミュニケーションを妨げるさまざまな要因を「ノイズ」とコミュニケーション学で呼びます。例えば、マスクや仕切り、対人距離やオンラインでの会話のようなコミュニケーションを伝える経路が物理的に限定されてしまうような状況もそうですし、医療者側が忙しくて時間がなかつたり疲れていたり、患者さん側も非常に不安だつたり怒っていたりといったような心理的な要因もノイズを発生させやすくします。もちろん、そういったノイズは、普段から医療現場でのコミュニケーションにたくさんありますが、それが今まで以上にある中で、何がノイズになるのかということを知っておいて、その影響を最小限にし、補うためのコミュニケーションスキルを持つておくことは非常に重要だと思います。やさしい日本語は、そういったノイズを取り除きコミュニケーションを円滑にするための重要な考え方であり、コミュニケーションスキルの一つになるのではないかと感じています。

新居：続いてここで実際にやさしい日本語のことを一生懸命やろうと思っても、その専門家の方がいないとできないということで、岩田さんにもずっと長くお付き合いいただいてきたのですが、岩田さん、今回のPCRをやさしい日本語でというのはいかがでしたか。率直な感想なども含めて、どんなことが難しかったですか。

\*\*\*\*\*  
聖心女子大学現代教養学部日本語日本文学科教授 岩田一成  
\*\*\*\*\*

岩田：今回難しいのは現場の生のデータを取ってくるということなので、その功績は武田さんの

活躍によるものです。わたしはもらったものを書き換えるという次のステップから関わっております。PCR検査の6段階が現実に合わせて設定できたことで、6コマ割りの映像作りは順調に進みました。映像を見ていただくと、わたしはこんな変な言い方してないわと思った方がいらっしゃるかもしれません。ここが難しいところで、話し言葉を文字化する違和感が出ます。やさしい日本語も文字で見るのと音声で聞くのとずいぶん印象が違います。人間は自分の言語運用を自分でモニターできないので、文字化すると違和感が必ず出ます。ただ、実際にあれは現場で使われている生のデータです。なんとか当事者意識を持って、わたしもこう言っているかもしれないと思っていただけるように丁寧に伝えていきたいです。以上です。



新居：ありがとうございます。普段、武田さんは医師が着る白衣を着ないじゃないですか。でも、PCR検査をどうしてもやさしい日本語化したいんですと私が研究室に走って行って、岩田さんと相談をし始めた時に、「では、下に行って実際のPCR検査の音源を取ってきます」と言って、さっと白衣を着てマスクをして走っていかれました。その姿を岩田さんと見送りながら、このプロジェクトは絶対に成功するなと感じました。同時に、これを作ったアニメーターさんですか、イラストレーターさんですか、ディレクターの方々のプロ意識にすごく感化されるものがありました。

おそらく先ほどの画像ではなかなか全部見きれなかったと思うので、ゆっくり後ほど天堂のホー

ムページからみてください。何度再生していただいても大丈夫ですので。では、最後にお一言ずつ皆さんからやさしい日本語、そしてこのコロナの件も含めてメッセージをいただけると嬉しいと思います。

武田：今回は新型コロナウイルスの検査ということで非常に注目していただき、多くのメディアでも取り上げていただきました。医療における「やさしい日本語」の必要性を知っていただくことができましたと思います。これを機会に医療者や医療系学生にさらに「やさしい日本語」を広めていきたいです。

それから、私が「やさしい日本語」と出会ったのは、外国人支援の場で学ぶ機会をいただいたからです。本日はいろいろな形で外国人支援に関わっている方がたくさん参加されていると思いますが、その現場そのものが医療系学生や医療者にとって貴重な学びの場になるということを申し上げたいです。ぜひ、今後、学生や医療者を受け入れて教育にもご協力いただけたらと思います。

石川：今回、武田さんがお話しきれなかったところも含めて、先ほど少しご紹介のあった第12回日本ヘルスコミュニケーション学会のシンポジウムで扱いたいと思っています。9月26日、27日にオンラインで開催の予定ですので、ご関心のある方はぜひご参加いただければと思います。やさしい日本語については、私もこのプロジェクトを通して学んでいると最中ですが、こうした取り組みを今後ぜひ医療者側のコミュニケーション教育に取り入れていけたらと思っています。ありがとうございました。

岩田：今日はいろいろとご紹介させていただいたのですけれども、映像自体がウェブ上にありますので、皆さん授業などでご活用いただけたらと思います。すでに授業の宿題で見せているとかとい

った声はいただいておりますので、ぜひ何度も再生していただけたらと思います。一点だけお礼なのですけれども、さっき YouTube が固まっているときに東京女子大学の松尾さんがアドレスを送ってくださったり、あと映像を制作してくださったイアンさんが「がんばれよ」ってメッセージをくださいました。ありがとうございます。

新居：本当に皆さんありがとうございました。これが医療者の方に届くと嬉しいです。これから PCR 検査はますますいろいろな現場に広がっていくと思いますので、地域の国際交流協会、自治体の方は、ぜひ医療関係の方々に外国人が来たときに、通訳が間に合わない場合はこういったものがあるということ、第二波が来る前に広く伝えていただけるとよいと思います。映像がお見苦しいところがありましたが、ぜひ自分で再生していただければと思います。では第 2 部をこれで終了したいと思います。ありがとうございました。

\*\*\*\*\*

### 第3部 午後3時05分～3時35分(30分)

#### 「多言語専門家相談会の完全オンライン実施へのチャレンジ」(報告)

\*\*\*\*\*

新居: それでは第3部をはじめます。CINGAの主催事業である多言語専門家相談会を完全オンラインでやってみました。関係者の皆さまから、実際どのようにそのチャレンジをやってきたのかを話していただこうと考えております。

最初になぜ CINGA は、この専門家相談会を急に立ち上げて一生懸命やっているのかということの背景や課題をお話しいただいてよろしいでしょうか。お願いします。

\*\*\*\*\*

CINGA 副代表 弁護士 関 聡介

\*\*\*\*\*

関: CINGAの副代表理事の関です。本業は弁護士で、東京弁護士会に所属しています。25年ほど外国人事件を継続的に取り組んできました。今回はこのオンライン相談を担当しましたので、本日はその経験を共有したいと思います。よろしく願いいたします。



まず、前提としてですが、日本には在留外国人の方が非常に多くいます。皆さんご存じのとおり、今年の初めの段階で中長期の在留外国人が293万人で、在留資格がない方も8万数千人という推計

値になっていまして、約300万人が日本に暮らしている状況です。それに応じて外国人相談のニーズが非常に増えていました。その中で、今回のコロナ問題が発生したので、大きなニーズとなりました。

従前から、いろいろな形で外国人相談が各地で行われていましたが、それらがコロナの影響でストップしてしまいました。画面で少し説明いたします。

#### 外国人法律相談のアクセスポイント (含・コラボ)

- 弁護士会の法律相談  
ex. 東京三弁護士会の外国人相談
- 法テラス(日本司法支援センター)事務所の相談  
ex. 法テラス東京事務所での外国人相談
- 自治体の法律相談  
ex. 都民の声課での外国人相談
- 国際交流協会等の法律相談  
ex. “ワンストップセンター”の外国人相談
- 支援団体の法律相談  
ex. CINGAの定例外国人相談

外国人の法律相談を例にしますと、このように、さまざまな場所で、さまざまな主体により行われていました。弁護士会や法テラス、自治体や国際交流協会、支援団体、NGOなど、各地で取り組んできた状況があります。東京については、現在画面に出したような相談があります。場合によっては複数の主体がコラボでやっていますが、こうしたものが定例的に行われてきました。今回のコロナの感染拡大問題を受けた結果――

#### 外国人法律相談のアクセスポイント (含・コラボ)

- 弁護士会の法律相談  
ex. 東京三弁護士会の外国人相談
  - 法テラス(日本司法支援センター)事務所の相談  
ex. 法テラス東京事務所での外国人相談
  - 自治体の法律相談  
ex. 都民の声課での外国人相談
  - 国際交流協会等の法律相談  
ex. “ワンストップセンター”の外国人相談
  - 支援団体の法律相談  
ex. CINGAの定例外国人相談
- ⇒感染拡大で、外国人相談のニーズはむしろ増大  
⇒⇒オンライン相談で緊急対応

—このようになってしまいました。

もともとこれらは皆、対面相談で、基本的には相談場所に来ていただいて相談を受ける形式です。相談者と専門家と通訳に来ていただいて相談を受ける体裁をとっていたので、コロナ感染拡大を受けてすべて止まってしまったわけです。

他方、感染が拡大していくにつれて皆さんの生活不安や、その他の相談事が増大している状況となりましたが、どこにも相談場所がありません。幸い TOCOS が東京にできたのですけれども、TOCOS で情報提供をしたものの、さらに深く相談に乗らないと答えが出せないものについては、専門家相談につなぐ必要がありました。そこで、オンライン相談で緊急対応することを考え、今回実施しております。

実施のイメージですが、あまりいい写真がなくして申し訳ないのですが、スクリーンショットを撮ったものがありましたので、共有させていただきます〔掲載にあたって一部画像処理します〕。



右上が私ですが、決して機嫌が悪いわけではありません。これが相談に乗っている状況です。写りが悪くて申し訳ないのですが、左上は通訳さんで、左下が相談者です。右下が、この4者通話を管理する CINGA のコーディネーターさんです。ZOOM を使って実践しております。

こちらも適当な写真がなくして申し訳ないのですが、相談に乗っている私は、自宅でこのような状態しておりました〔掲載にあたって一部画像処理し

ます〕。

このようなことを実践しているという状況を、簡単にご紹介しました。



新居：オンラインで専門家相談会を実施することに決めましたが、CINGA としては初めてのことでした。実はこれまでも、通訳がなかなか見つからない言語はオンラインで通訳してもらった経験はあったのですが、完全オンラインは初めてでしたので、そのあたりを青柳さんと一緒に考えながら実行してきました。青柳さん、実際にどのような相談で、どのようにやっているのか、概要をお話しいただいてよろしいでしょうか。

\*\*\*\*\*  
相談コーディネーター（行政書士／社会福祉士）  
青柳りつ子  
\*\*\*\*\*

青柳：行政書士、社会福祉士の青柳りつ子です。現在 TOCOS のコーディネーターとして月曜日から金曜日まで毎日常駐しており、専門家相談会のコーディネーターもしております。よろしくお願いいたします。

青柳：まず開催方法なのですが、TOCOS がオープンしたのは4月17日です。その翌週の4月21日から緊急で開催することにしました。5月8日まで毎週火曜日と金曜日の1日2枠ですので、

1週間に4枠、4組の相談が受けられる体制をつくりました。5月11日からは少し落ち着いてきて、毎週金曜日、2枠の体制をつくっております。

#### 専門家相談会の開催方法

- ・4月21日から緊急専門家相談会を開催
- ・5月8日まで毎週火の午前2枠、金曜日午後2枠の予約制
- ・5月11日からは毎週金曜日の午後に2枠の予約制
- ・SKYPEかZOOMを使ってオンライン対応
- ・相談者はTOCOSやCINGA本体への相談、国際交流協会等からの紹介
- ・当日対応：4者＝相談者＋現場コーディネーター1名、各種専門家、通訳者
- ・対応チーム：弁護士、精神科医、クリニカル・ソーシャル・ワーカー、現場コーディネーター、相談コーディネーター、CINGA事務局

SkypeかZOOMを使って完全オンライン対応をしています。相談者がどこから来るかという点、現在、東京都でやっていますTOCOSです。TOCOSの相談員さんに、法律関係と心の相談で専門的な対応が必要そうなものがあればつないでほしいとお願いをしているため、まずは私につながります。実際に専門家相談が必要だと判断したら、専門家相談の予約を入れます。CINGAの事務所に、こういう相談があるんだけどもといったときにも専門家相談につなげたり国際交流協会につなげします。さらに2012年からはCINGAで新宿のワンストップ相談センターを受託していますが、そこでの相談でも、法律相談や心の相談を対象としてつないでおります。

相談の第1段階として、私のほうでどのような相談かを簡単に把握します。私は月曜日から金曜日までTOCOSでコーディネーターをやっているものですから、相談当日のその場でZOOMのセッティングをすることができません。当日は相談者をZOOMに入れて設定するための現場のコーディネーターさんを今回新たに、まったく別のと

ころから協力をお願いしております。現場でセッティング等をしてもらうコーディネーターさんと弁護士又は精神科医、通訳を入れて、4者で相談を実施しています。具体的な対応チームとしては、弁護士、精神科医、心の相談の問題整備をするクリニカル・ソーシャル・ワーカー、現場のコーディネーター、相談コーディネーターとして私が入り、さらにCINGAの事務局には入り口としての協力をしていただいています。

#### ○ 相談実績

- ・件数：10件
- ・専門家：弁護士5件、精神科医3件、労働相談1件、クリニカル・ソーシャル・ワーカー1件
- ・言語：英語7件、ポルトガル語1件、スペイン語1件、日本語2件

この緊急開催は5回、計10枠で行う予定をしていました。ちょうど10件の予約実績があります。内訳としては、「専門家」として弁護士が5件、精神科医が3件、労働相談が1件、クリニカル・ソーシャル・ワーカーが1件です。「言語」としては、英語が7件、ポルトガル語1件、スペイン語1件、日本語2件です。日本語2件は、日本語が堪能な外国の方が日本語をご希望された場合に日本語対応としています。先ほど、東京都外から相談があった場合はどうするのとかご質問があったのですが、TOCOSでは相談対応をするときに、どこに住んでいますかと特に聞かずに対応します。全国から電話がかかってくるので、例えば法律相談が必要そうな方が遠方であっても、CINGAでは遠隔で相談対応ができます。遠方の方にも対応が可能になったことが、実際にオンライン相談を実施して気付いたことです。現在は対面での相談が難しい状況ですが、オンライン相談は今できる限りの相談対応形式ではないかと思えます。

私たちは2012年以降、およそ月2回のペースで専門家相談を実施してきましたが、ほぼすべて

対面で行っています。なぜかといいますと、法テラスの指定相談場所が、神保町にある CINGA の事務局になっているため、そこで法テラスの相談として対面で受けると、法テラスに弁護士や通訳の費用援助の申し込みができるからです。今回はオンラインによる相談対応ですが、指定相談場所が指定されているものですから、オンラインは法律援助の対象とはなりません。費用的に迷いましたが、新居さんの発案で CINGA 内で寄付を募り、多くの寄付をいただいたおかげで、今回は自主事業として弁護士と通訳、現場コーディネーターの費用を賄うことができます。費用面をクリアした形で、現在可能となった相談対応形式だと思っております。

○オンライン相談を実施して気づいたこと

- ・遠方の相談者にも対応(たいおう)が可能
- ・オンライン対応は現時点のできる限りの相談形式
- ・相談実施までのオンライン相談の準備の手間
- ・相談日当日の時間の有効活用
- ・直前のキャンセル対応の負担
- ・顔が見える相談と、あえて電話で相談を行うケース

ただ、相談を実施する際には、対面であれば相談者に連絡をして、事務所に来るまでの道のりを案内して、10分前に来てください、通訳も手配しておきますと言うだけで済んだのですが、オンライン相談となると、ZOOMのURLをあらかじめ送らなければいけません。ZOOMを使ったことがない相談者もおりますので、ZOOMの説明を行うといった準備の手間がかかります。TOCOSで遠隔相談を受けていても思うことですが、準備の手間が想像以上にかかっているのではないかと思います。メリットとしては、相談日当日の時間が非常に有効活用できていることだと思います。直前のキャンセル対応については、これまで緊急開催でキャンセルはないのですが、万が一キャンセルがあっても、時間的にも労力的にも負担が非常に軽いと思います。法律相談は、顔が見える相談として実施するメリットが非常に大きいと思います

が、心の相談では、あえて電話で相談をしようというケースがありました。その場合は TOCOS のシステムを使って、相談者と通訳と専門家、さらに私がコーディネーターとして立ち会い、4者の通話でつないで、心の相談を行ったことがありました。電話とテレビ電話でメリットとデメリットがそれぞれあると思いますので、使い分けてやっております。



新居：電話がかかって、問い合わせもある中で一つずつ対応し、専門家相談が必要かどうかという判断が非常に大事だと思うのですが、そのあたりを青柳さんが対応しています。どの相談を専門家対応にするのかを選んでいくことも含めて、事前の準備が大切だと感じます。

外国人の相談において心の相談が多いということとは CINGA で専門家相談会をやってきて感じていることですが、このコロナによって、さらに多くなっていると思います。心の相談対応の高田さん、いかがですか。どのような感じで相談が来ていて、どのようなところが大変か教えていただいていますか。お願いします。

\*\*\*\*\*  
クリニカル・ソーシャル・ワーカー 高田友佳子  
\*\*\*\*\*

高田：CINGA でクリニカル・ソーシャル・ワーカーの専門家として心の相談を担当しております、高田友佳子と申します。アメリカの子ども専門病院でカウンセリング等をしておりました。本日はよろしくお願いたします。

高田：今回もっとも特徴的なことは、心の問題を抱え、かつ仕事を失って生活に不安があるということで、問題が複雑化していることだと思います。現在 TOCOS で統計をとっていますが、傾聴という形での相談が1日当たり少なくとも5、6件、毎日のようにあり、ただ話を聞いてほしいと、延々と話す方の相談もあります。

その中で私に対応した案件が2件ほどあるのですが、どちらも仕事を失ったり、あるいは職場とのトラブルだったり、お金がない、生活に困るということで、うつ状態になって、問題をどう整理していいか混乱して分からないといったケースでした。こころの相談では必要に応じて精神科医につないでいるのですが、本来なら顔を見ながらカウンセリングをするのがもっとも分かりやすく、相手の表情も分かるのですが、どうしても顔を出したくないという方が1人いたため、精神科医との話のときも、私との話のときも、顔を出さずに声だけで判断することがあり、オンラインでの相談の難しさを強く感じました。

また、相談終了後に Email が継続して来るといった特徴もあります。通常ですと CINGA の専門家相談会では時間内で相談を終わらせたらそれで終わりという形が多いのですが、いろいろな状況が複雑に絡み合っているため、引き続き支援が必要ということで、ソーシャルワーカーとして支援する部分もあり、これからさらに難しくなると感じています。精神科医ともいろいろ話をしていま

して、このコロナの状況が続く中で、心の問題が自分にあると認識していないのだけれども、実は深いところに根差している問題と生活の困窮や仕事を失ったところが複雑に絡み合っているため、今後も継続的にこうした形で心の相談につないだほうがいい案件が増えていくのではないかと考えています。以上です。



新居：ありがとうございました。専門家相談会を10件対応してきて、いろいろなことが起きているとは思いますが。皆さんは通常の専門家相談会をされていると思うのですけれども、そこは決定的に違うところがありますか。

ご質問の中にも、お会いできないことや、手元で資料が見られないといったことがあり、費用負担の部分はどうかとのご質問も出ていますけれども、そのあたりも含めて、関さんから順番に、3人にご意見を聞きたいと思います。

関：ZOOM やその他のツールが非常に進化したので、昔に比べたらオンライン相談のハードルは下がっていると思うものの、今回やってみて分かったことは、相談のときに契約書のような書面を拝見することは難しいということでした。画面共有の機能をきちんと使いこなせる相談者が少数で、かつスマホでアクセスしている人がすぐに契約書を画面共有できるわけではないといったこともあります。結局そこが解決できない問題として残っています。よって、オンラインの限界を感じている点の一つです。

もう一つは、先ほどから話が出ている費用の問題です。もともと外国人相談の場合は、費用をご自分で払えない方が多くいらっしゃいます。つまり資力が十分でない方が多いです。例えば法律相談では弁護士費用と通訳費用をご自分で払えない方が多いのですけれども、その場合に、先ほどから名前が出ている法テラス（日本司法支援センター）が、民事法律扶助という形で法律相談料と通訳料を代わりに払ってくれるシステムがあります。在留資格がない人に関しては、日本弁護士連合会で同じような制度をつくって補完しているのですが、前者はいまだにオンライン相談には適用がありません。直近にこちらに来たお知らせでも、やはりオンライン相談は原則として対象にならないということがはっきりと書かれています。遅ればせながら日弁連の制度はオンライン相談に対応することになったので、在留資格がない人向けの補完制度のほうがオンライン相談への対応力が高いという、逆転現象が発生しています。

これから解決すべき点は多いと思っています。

**新居：**全国から相談を受けられるメリットもありますが、青柳さんは相談コーディネーターとして相談をオンラインで受け調整してやっていくことについてはいかがですか。

**青柳：**遠隔なので距離は感じないです。質問にも出ていますけれども、いつもと違うことは、コロナの影響があるところだと思います。コロナの影響で仕事を失い、帰るところに飛行機が飛んでいないといったことがあるので、遠隔とは関係ありませんけれども、緊急開催の意義はあったと思います。

**新居：**困っている相談が多いですね。困窮状態の方々のご相談が多いです。

**青柳：**複雑ですね。就労の在留資格は仕事を基盤

にしているの、仕事を失った時点で何かしらに変更しないとはいけません。現在の入管では就職活動の特定活動を出しているのですが、仕事が簡単に見つからない状況です。家賃が払えず、特定活動が6カ月ですと行政の支援も受けられず、それによってメンタルが不安定になり、負のスパイラルが生じています。本来なら本国に帰って休むところが本国に帰れない状況があり、問題がいくつもあるためどこから手をつけていいかわからない状況になっています。弁護士相談をやり、メンタルの相談もやるなど、横断的に対応しなければいけないケースが発生しています。

**新居：**今回、コロナのこの時期にオンラインで緊急開催をしてもっとも感じることは心の相談の多さなのですが、高田さん、心の相談はとて多いですよ。実際に質やその他いろいろなことが平常時とは違っていますか。いかがですか。

**高田：**青柳さんがおっしゃったように、平常時でもさまざまな問題を抱えていらっしゃる方たちがいると思うのですが、今回非常に特徴的なことは、職を失い、特定活動に変更になり、収入もなく、家賃が払えず家を追い出されるかもしれないといった方々がいることです。しかし特定活動なので自治体等からの貸付金の援助が受けられない、私はいったいどうしたらいいの、死ぬしかないのかという方がいます。

心の相談としては、精神科医とつないで、とにかくメンタルを落ち着かせた状態にすることです。これまで普通に生活してきた方たちは落ち着けば次のステップに進むことができるだろうということで、実際に民間の相談機関に行ってもらったり、自治体に相談したりといったことを考えています。大使館等に連絡をして援助の話をしたのですけれども、大使館によっては、そもそも小さい国ではそこまでの国力がなくて助けられない場合があり、大きな国でもお金を出すということは

なく、貸付だったらあるという状況があり、非常に難しいと思いました。

現在、心の問題で私たちのところに来ている方たちは貸付の手続きを自分でするところまでできない状況で、非常に行き詰まっていることが特徴として見受けられます。

**新居：**そうした意味では、弁護士相談でも心の相談でも、明日食べ物が無いといった方々は通常の相談にはいないけれど、このコロナ禍においては多くあるということですね。関さん、明日食べ物が無いという方についての問題は初日から出てきましたが、システムのなところでも、食べ物さえなくて困っている方もいましたね。

**関：**そうですね。結局 2012 年 7 月以降は 3 カ月を超える在留資格を持っている外国人は住民票に載るようになり、自治体も施策の対象にしている場合が多いのですが、今回は 3 カ月以下の在留資格でコロナ感染拡大の状況に入ってしまった人や、本来であれば 6 カ月の在留資格の許可になっていたそうだったけれどもコロナの影響で入管の手続きが遅れ、その結果がきちんと受けられない人など、いろいろなパターンがあります。そうした人たちがセーフティーネットから完全にこぼれ落ち、法律相談やメンタル面の相談だけではまったく解決できず、直接的に食料援助をしないといけない案件まであったことに驚きました。非常に深刻だと思っています。

**新居：**そうした問題があり、結局、専門家相談の中でもできない部分があるため、今回 CINGA では、東京都内にあるフードバンクのセカンドハーベストさんにご協力をいただいて、明日食べるものがないという方に対して食料支援をしております。食べる物を食べて、生きることを整えたいと考えていけないと前に進めないこともあると思います。この緊急オンライン専門家相談会をやってみ

て、こうしたライフラインを守る支援をやっていけないといけないということが分かりました。このような食糧支援は CINGA としては長くできるわけではないのですが、セカンドハーベストさんなどと協力しながら一緒にやっていたらと考えています。では、このセッションも間もなく終わります。ひと言ずつメッセージがあればお願いします。

**高田：**現在ソーシャルディスタンスといわれていますけれども、日本人も外国人も関係なく、周りの方となんらかの形でコミュニケーションをとる、話を聞く、話を聞いてもらうということが非常に大事だと思うので、LINE のメッセージでもかまわないと思います。ZOOM や Skype を活用してもいいと思いますので、そうした形で、できるだけコミュニケーションをとることを皆さんに心掛けていただけたらということが、私からのメッセージです。ありがとうございました。

**青柳：**この遠隔相談がスタンダードになればいいなと思っています。昨日、法テラスのホームページを見ましたが、電話相談での予約を実施し始めたようです。遠隔相談やテレビ電話の相談も検討しているとニュースにも出ていましたので、私たちも 2012 年以降続いている法律相談や心の相談を継続して、こうしたときだからこそ、やる意義を感じながら今後も続けていきたいと思っています。

**関：**私は青柳さんと非常に似ている感想を持っています。今回は緊急対応として、こうした遠隔オンライン相談を実施したのですが、先ほどの書面共有や費用の捻出という問題点は残るものの、それ以外は違和感がないと感じました。もともと少数言語の通訳が各地にいるわけではないという問題や、外国人問題に精通した専門家が各地にいるわけではないといった問題がある中で、必要に応じてオンラインを活用して、今後は平常時

においても外国人相談を充実していくことが必要だと思ひ、今回それが検証できたと思ひています。私も自分の立場で推進していきたく思ひています。

新居：ありがとうございました。CINGAは今月いっぱいオンラインでの緊急相談を開催していくと決めています。5月末までは毎週金曜日の午後に相談枠をつくっていますので、国際交流協会と自治体経由でしたら全国に対応していけると思ひます。まずは気軽に相談いただければと思ひます。それでは、第3部を終了したいと思ひます。皆さま、ありがとうございました。

\*\*\*\*\*

#### 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なんです。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プ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です。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です。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、外国につながり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来られた時には、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けれども、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考えています。

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ください。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、よろしくお祈りいたします。

\*\*\*\*\*

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います。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しませんか？

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  
うぞよろしく願います。

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 を願います。

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。

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。

お話が聞けてよかったです。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  
とうございました。

とてもエネルギー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労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 時間あったというまででした。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

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、通して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。今後も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労、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、自分ができることを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っています。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自分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した。これからもよろしく願います。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えます。

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。

無理だと思わずに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えます。

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、相談体制がかわり、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えます。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、ということまでは

知っていたのですが、具体的に知らなかったので、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たから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よかったです。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、利用させ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。今後ともよろしくをお願いします。

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のかどうか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生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時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、本日は招待してくださり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月以降労総問題が増えて、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事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いただき感謝いたします。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。チャットを使つての感想募集、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](mailto: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