

南砺市広聴事業

なんと未来ミーティング（外国人）

運営業務委託 報告書

令和6年10月10日



## 1. 事業概要

なんと未来ミーティングは、まちづくり基本条例に基づき「対話による協働のまちづくり」を進めるために、異なる視点や経験を持つ人々とのコミュニケーションを通して相互理解の促進と課題解決に向けて政策への反映を目的として実施するものである。

### (1) 背景

南砺市内在住の外国人の方は増加傾向にあるが、生活や文化が異なることによって生じる様々な違いを理解し相互理解を深める場がない。また、日本語の習熟度によっては相談窓口へ来て相談すること自体が困難であり、既存の方法では外国人の方々の生活実態や困りごとなど、現状を十分に把握できている状況とはいえない。

### (2) 目的

現状（課題やニーズ）を理解し、どのような支援が必要とされているかを知り、南砺市内在住の外国人を支援する市の施策へ活かすために本事業を実施するものである。

日常生活をする上での困りごとを把握するために、「災害」「生活」「医療」3つのテーマに絞って広聴することとした。本事業の参加者の声を通じて、今後の市の施策として支援体制や、解決方法の在り方などについて検討するために開催する。

## 2. 実施概要

外国人のための日本語教室を定期的で開催するボランティアグループ『にほんご広場なんと』の協力を得て、教室に参加されている外国人を中心に現状の把握を行った。

外国人支援を実施している諸団体（にほんご広場なんとサポーター）とも連携することで、母国語でも話ができるよう各テーブルごとに通訳を配置、言葉の壁をできる限り低くし、コミュニケーションを取りやすい場づくりに努め、在住外国人の方々の率直なお気持ちを伺うことができるよう工夫した。

日時：令和6年9月8日（日）10～12時

場所：福光福祉会館（2階研修室）

テーマ：日頃の生活で困っていること

対象者：南砺市在住の外国人とその家族

参加者：外国人：21名、日本語ひろばスタッフ：6名

【国籍：ベトナム（5名）、インドネシア（9名）、フィリピン（4名）  
ネパール（2名）、ブラジル（1名）】

外国人の芳も  
住みやすい  
地域づくりに  
おかけ

2024  
なんと  
未来  
ミーティング  
を開催します

日頃の生活で「困っていること」  
「困っていること」をおしえてください  
Please tell us what you are thinking about or  
having trouble with in your daily life.

参加できる人  
なんと市に  
住んでいる外国人と  
その家族

いつ  
9月8日(日) 午前10時～

どこ  
ふくみつふくしかいかん 2かいげんしゅうしつ  
福光福祉会館 2階研修室  
南砺市福光5260 TEL 0763-52-3022

おかげ ¥0 (おかげはかりません)

もうしこみ

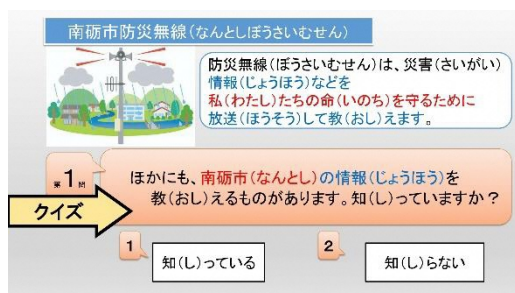
問合せ先  
南砺市 情報政策課 広報統計係  
〒934-1692 南砺市荒木1550 (南砺市役所本館4階) TEL 0763-23-2002  
2145  
・にほんご広場なんと

## (1) 当日の流れ

- ① 母国語ごとにグループに分かれて着席。（各テーブルには運営ボランティアがつく）
- ② 3つのテーマ（災害・生活・医療）に沿って、クイズ形式で日本の制度の説明を行う。
- ③ 全体発表

## (2) 参加者の意見 各テーマごとにグループ内での意見発表・意見交換

### テーマ1：災害



- ・知っている 0名
- ・知らない 21名



- ・体育館 0名
- ・交流センター 5名
- ・わからない 16名



### 【防災無線に関して】

- ・防災無線がよくわからない。言っていることがわからない。
  - ・放送は何を話しているのかわからない。（聞き取れない、理解できない）
- ※外国人にとって関係あるかどうかをわかるようにしてほしい。

### 【緊急メール・アプリに関して】

- ・緊急メールの登録がわからない。
- ・アプリのことを知らない。
- ・そもそも（日本語版）アプリはダウンロードすることができない。  
（※外国製の携帯電話には、日本語アプリを入れることができない）

### 【避難所に関して】

- ・避難所がわからない、知らない。→広い場所、コンビニ？
- ・どうしたら避難所を知ることができるか分らない。→グーグルマップ等で調べる。
- ・逃げたいけど、どこに行けばいいかわからない。



**【災害に関して、知りたいことは何ですか？】**

- ・外国人と日本人の感覚の違いがあると感じるが、誰に教えてもらえばいいのかわからない。
- ・ハザードマップとは？（それすらわからない）わかるのならスマホで調べる。

**【地震が起きた時、何をどう準備しますか？】**

- ・広いところに逃げる。すぐ逃げる。
- ・テーブルの下に潜る。
- ・日本語学校で「エレベーターは使わない」「歩いて階段で逃げる」と学んだ。（防災訓練）

**【逃げる時に持っていくものは何だと思いますか？】**

- ・水、金、在留カード、パスポート、缶（食料）、トイレットペーパー
- ・財布とスマホだけ持って逃げる。
- ・地震が起きたときは持っていくものがわからない。

**【自分が逃げられない状況になったらどうしますか？】**

- ・安全な場所を探す。
- ・「トイレの中で待つことがいい」と友人から聞いた。

**【情報の取り方】**

- ・LINEが情報源。
- ・yahooの災害アプリ：大雨が降るとお知らせが来る。（天気はスマホで調べる）
- ・スマホの緊急地震速報。（TVは見ない）
- ・調べたいけど何で調べたらいいかわからない。→近いところを探していく。（〇〇交流センター）
- ・住んでいる地域の人と話すことはありますか？ →ない。
- ・友達に情報を教えることはありますか？ →ない。
- ・会社の人が教えてくれる、大丈夫かと聞いてくれる。（でも、地震が起こった後）
- ・Googleマップ、Google翻訳はよく使っている。

**【要望】**

- ・（南砺市行政の窓口に）外国人担当がいてほしい。（色々な国の言葉がわかる人）
- ・防災情報は漢字が多くて難しい。→「やさしい日本語」で表記してほしい。
- ・南砺市の広報は読めない。（漢字が読めない。）

**【その他】意見交換で出た意見**

- ・1月1日の地震が起きた時パニックになり、外に逃げた。
- ・1月1日の発災時、車の中にいたが、危ないことを知らない。  
→危ないということを知る手段がない。
- ・防災袋を用意した。
- ・防災や災害の情報は外国人に伝わっていない。（居住地域の防災訓練の存在も知らされていない）

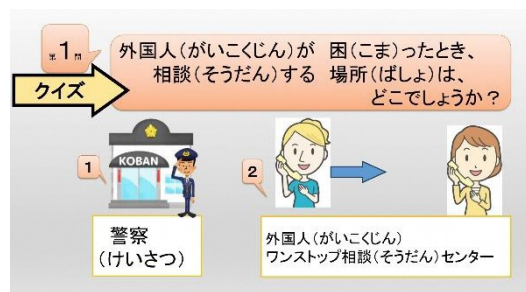
※南砺市からの防災や災害に関する情報は、多くの外国人に伝わっていない。

→防災アプリ・メールでの情報配信は、端末の問題、携帯電話の契約ができないなどの問題がある。

→国際的に対応しているSNS（LINEやFacebook）での情報は受信できる。

→防災に関する基本的な情報も理解されていない。災害発生時に対応ができないことが想定できる。

## テーマ2：生活



- ・警察 0名
- ・ワンストップ相談センター 7名
- ・社会福祉協議会 1名
- ・分からない 13名



- ・燃えるゴミ 0名
- ・プラスチックごみ 1名
- ・わからない 20名



- ・スポーツ 0名
- ・助け合う 4名
- ・分からない 17名

### 【相談する場所について】

- ・電話をするのにお金がかかるので、電話をしたことはない。電話は持っていない。  
(日本の電話契約は高くて契約できない。電話はアプリの無料通話を使う)
- ・南砺市相談窓口に行ってもいいの？(市役所にはあまり行かない)
- ・交番の場所はわかる。
- ・消防・救急 →「119」を知っている人もいる。(知らない人もいる)

### 【ゴミの出し方について】

- ・ゴミを燃やすことはだめ？(これが「何ゴミ」か、分からない)
- ・燃えるゴミ、燃えないゴミの区別がわからない。→注意されたことがある。(会社の人から)
- ・ゴミの出し方がわからない。ゴミの分別が難しい。→ゴミ袋に写真があればわかりやすい。
- ・特別なゴミについて、カタログはあるが場所がわからない。

- ・カン・ビンをいつ捨てるのかわからない。→わからないことは会社・組合の人に聞く。
- ・段ボールを捨てるのはどこか、調べ方がわからない。  
→会社の人と段ボールをリサイクルセンターに持っていた。
- ・ゴミの収集の日の前の日にゴミを出すと、近所の人困る。
- ・ゴミを出す日は決まっている、その日まで自分の家に持っている。  
→生ゴミはくさくなるから大変。
- ・ゴミ袋の種類や捨てる曜日は知っている。スーパーでも捨てている。（学校、会社で聞いた）

### 【自治会について】

- ・自治会に参加したことはない。
- ・自治会がわからない。
- ・町内会に参加していない。（男性が多いため）
- ・地区によって参加している。
- ・民生委員に助けてもらったことがある。
- ・南砺市の広報を詳しく確認している。（※広報を読めない人もいる）

### 【生活について教えてくれるのは誰ですか？】

- ・先輩と会社の人、日本人の先輩とインドネシアの先輩、ベトナム人の先輩など。
- ・日本人の先輩。（もっとわかりやすく話してくればわかる。→やさしい日本語）
- ・先輩がわからない時は、会社の組合に聞く。
- ・地域の人に聞くのは緊張するけど、先輩は身近なので聞きやすい。
- ・わからないことは会社に聞く（話しやすい）、相談する、組合の人に聞く。
- ・先輩に相談する。
- ・わからない日本語はスマホで調べる。インターネットで調べる。
- ・同じ国の人同士のグループに相談する。
- ・誰にも連絡できない。（会社の人との間に問題があったら、言えない、聞けない？）

### 【どうしたら近所の人と仲良くなれると思いますか？】

- ・一緒に食事・料理をすると仲良くなるので、日本人ともそうすれば良いかも。
- ・地域のイベントには誘われない。  
→誘われたら参加したい、一人は怖いけど、安心できる誰かと一緒なら。
- ・自分たちは仲良くなりたけれど、どうすればいいかわからない。

### 【生活の中で困っていることはありますか？】

- ・自分の言葉で説明できる限界がある。（個人差があり）
- ・アプリが日本語表記でわからない。特に「漢字」。（ひらがな、カタカナはわかる）
- ・（難しい）漢字の音読みや訓読みのふりがながあると、わかる。（やさしい日本語）
- ・チラシに母国語（ネパール語）がない。
- ・ヒンドゥー教なので牛肉が食べられない。（イスラム：豚肉、お酒×）

- ・ハラル食材を売っているところは知っているが、外食できるところはない。外食ができない。
- ・引越の時、銀行で住所変更をするが、在留カードに新規住所が記載されていないため、変更ができなかった。そのことを自分の言葉で説明できない。（銀行の方は優しかった！）
- ・市役所には聞けない。（※役所の手続きは会社にて行った。）
- ・困ったことはない。

### 【市役所に来ることはありますか？】

- ・ゴミのカレンダーをもらいに行く。→ゴミカレンダーをもらっていない。
- ・健康診断のとき。
- ・政府の援助手続きのため。

### 【その他】意見交換で出た意見

- ・回覧板は回ってこない。（アパート）
- ・連絡手段は、LINEやFacebook。（LINEが多い）
- ・回覧板も市報も回ってこない。
- ・外国人向け冊子があるといい。
- ・町内会・自治会を知らない。

※地域や区長が、自分の地域に「外国人が住んでいること」を知るための工夫が必要である。

現状では、多くの外国人の方々と「行政」および「地域」につながりが薄いことが分かる。

→回覧板や市報が届かないなど、地域住民として必要な情報が届いていない。

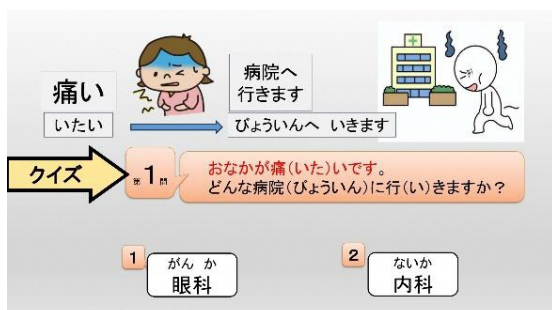
→市役所へ相談に行きにくいという声が散見される。

→「やさしい日本語」による様々な広報物での表記、対応する職員の配置等を行う。

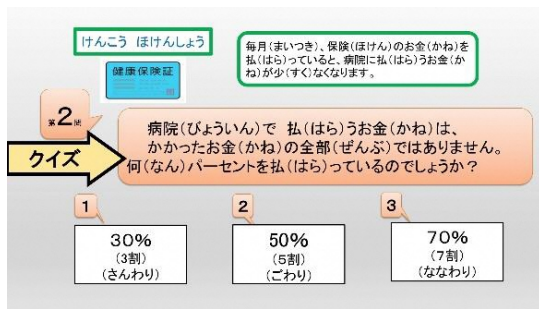
→相談相手は「同じ国の人」または、「会社の人（技能実習生の方）」と答えられる方が多く、地域の情報が届かない。

※情報発信手段の検討が必要。（既存の防災メールや防災アプリだけでは不十分）

## テーマ3：医療



- ・眼科 0 名
- ・内科 7 名
- ・わからない 14 名



- ・ 3割 8 名
- ・ 5割 0 名
- ・ 7割 2 名
- ・ わからない 11 名



- ・ 12才 0 名
- ・ 15才 0 名
- ・ 18才 9 名
- ・ わからない 12 名

### 【病気になったらどうしますか？】

- ・ 病気になったら会社(かいしゃ)が組合(くみあい)に聞く。(実習生(じしゅうせい)は組合(くみあい)で聞ける。)
- ・ 病院(びょういん) どこに行ったらいいかわからない。
- ・ 薬(くすり)は、会社(かいしゃ)でもらう。またはドラッグストアで買う。
- ・ 警察(けいさつ)と救急(きゅうきゅう)は知っている。(110番(ばん)、119番(ばん)は知っている。)

### 【病院に行ったことはありますか？】

- ・ すぐに砺波総合(りなみそうごう)に行って、紹介状(せいかいじょう)がなくてお金(かね)がかかった。
- ・ 保険証(ほけんしょう)を使って30%払った。
- ・ 会社(かいしゃ)で保険証(ほけんしょう)をもらった。
- ・ 南砺市(なんとし)の病院(びょういん)をいくつか知っている。(細木(ほそぎ)の近くに病院(びょういん)がある。)
- ・ 近くにある病院(びょういん)はわからない。近くの病院(びょういん)を知らない。
- ・ 近くにクリニックがあるが、何(なん)の病院(びょういん)かはわからない。
- ・ 問診票(もんしんぴょう)が難しい。
- ・ 救急(きゅうきゅう)のとき、説明(せつめい)が困難(くわんなん)。→タッチパネルで選択(せんたく)など簡単な操作方法(さくはんさほう)が良い。
- ・ まだ身体(からだ)が痛(いた)くなったことがない。
- ・ あまりない。ウイルスのチェックはしたことがある。

### 【熱が出たらどうしますか？】

- ・ 薬(くすり)を飲んで治す。
- ・ 一日(いちにち)休む。
- ・ 会社(かいしゃ)にはちゃんと伝える。(熱(あつ)があったら、会社(かいしゃ)へ連絡(れんらく)する)
- ・ アパート近くのクリニックに行く。→クリニックはわかるけれど、何(なん)のクリニックかはわからない。

**【119番に電話して、自分がどこにいるかわからない時はどうしますか？】**

- ・周りに見えるものを伝えたり、スマホのGoogleマップのGPS等で調べる。
- ・場所はGoogleマップにて検索、日本語、英語にて入力する。
- ・信号機や電柱に住所が書いてあるが、漢字は読めない。

**【怪我で休んでいる時の給料はどうなっている？】**

- ・有給は取れる。→労災の相談はどこにしたらいいのか？（ヘルニアは労災にならなかった。）
- ・労災の給料が出ない。→相手を信じられない。

**【その他】意見交換で出た意見**

- ・「かかりつけ医→総合病院」の流れがわからなかった。
- ・医療費を聞きづらい。

**◎その他 自由なテーマでの意見交換**

- ・労働法に関することは組合に相談するが、解決しない、相談しづらい。
- ・銀行や市役所での日本語をわかりやすくしてほしい。
- ・南砺市在住のインドネシア人は100人以上いる。（そのうち80%がムスリム）  
→イスラム（ムスリム）の方が安心して礼拝できる場所がほしい。

**【礼拝1日5回 ①夜明け前②お昼③3-4時④日の入り後⑤夜7-8時】**

- どこで集まっていいのか教えてほしい。（以前、公園に集まって警察を呼ばれたことがあり不安）
- ・礼拝の場所を会社で準備してほしい。→南砺で安心して働ける。外国人が暮らしたい南砺になる。
- ・南砺市に外国人が増えている。市役所に担当者がいてほしい。
- ・相談の入り口がない。（わからない。）
- ・いろんな場所にフリーWi-Fiがほしい。
- ・防災のフリーWi-Fiは10分しか接続できない。（30分くらいほしい。）
- ・言いたいことが伝えられない。（日本語でどう話したらいいのかわからない。）
- ・南砺で話す勉強をする。（テキストを練習したいわけではない。）→学びの場を作る。
- ・富山弁など方言が難しい。（日本語の教科書と違うためわからない。）
- ・日本語がわからないため、適当に返事をしてしまう。
- ・外国人が集まっている場所を教えてほしい。
- ・外国表記が増えてほしい。
- ・医療・緊急時 タッチパネルなどは簡単。



.....

今年重点的に意見を伺ったテーマ「災害」「生活」「医療」は、日常生活をする上において最も基本的であり命を守るために非常に大切な点であるにも関わらず、地域からの情報がほとんど届いていないことが明らかになった。（携帯機器や契約に由来するもの、経済的な理由、情報伝達の手段（国内アプリor国際アプリ）、言語の習熟度、文化的背景など理由は様々）また、市役所へ行きにくい、相談しにくいなどの声が多く寄せられたことは、誰もが住みやすい地域を目指す南砺市としては、大変残念な結果と言わざるを得ない。ぜひ具体的な改善案を検討していただきたい。

外国人の方々が自助努力としての情報収集や情報検索できることにおいては、スマートフォンがあることにより解消できている部分もあるが、それで全てを解決できているとはいえない。市報や回覧板など、基本的な地域の情報伝達手段に不備がある実態を真摯に受け止め、直ちに改善することが求められる。外国人の方々が置かれている状況を理解し、受け止める寛容性がより一層求められるが、そのためには行政や地域住民側の意識変化は必須である。今後ますます増加することが見込まれる在住外国人の方々の声を丁寧に聴くことにより、どのような困りごとがあるのかを適宜把握し、できることから一つ一つ対応していくことが求められている。

また、今回特筆すべき意見としては、宗教とそれに伴う文化を知り配慮を求める声である。宗教上の禁止されている行為や毎日の礼拝など、多くの日本人が知らない宗教上の決まり事がある一方で、現状ではそれらを自由に行うことができないことも分かった。今回収集できた意見を参考に「安心して働き、暮らすことができ、南砺市に住んでよかったと思える」そんな地域を目指してほしい。

.....

### 3. なんと未来ミーティングをまちづくりへ活かすために

外国人の方々がお困りのことは大きなことから小さなことまで多種多様であるが、特に、人命に関わることについては、日本人・外国人の区別なく「人として、安全に暮らせる」よう最優先に取り組んでいただきたいことだと考えます。

行政や地域から出される各種広報物やお知らせなどの情報伝達手段において、私たち日本人がちょっとした配慮をする（「やさしい日本語」を使う、簡単な言葉で言い換える、方言は使わない、漢字には読み仮名をつける、手書きではなく印刷した文字で渡すなど）だけでも、外国人の方々の助けになることを多くの日本人に知っていただきたい。そのために本報告書を活用していただき、多くの人が実践できるようになることは多文化共生社会へつながる第一歩であると考えます。（多文化共生社会とは、外国人の方のみならず、多様な年代・性別の方々が、互いに文化的背景等の違いを認め、人権を尊重し合い、地域社会の対等な構成員として共に生きる社会のこと）

「外国人にも暮らしやすい南砺市」となりうる具体的な施策や活動については、すぐに取り組めることは横断的に行うことが重要です。南砺市に住む多くの外国人の方々の目線に立ち、今回聴くことができた様々な意見をもとに、それぞれの立場「行政として」、「地域として」、「組織として」、「個人として」できることを考え、具体的に取り組みを進め実行していくことが、これからの地域のあるべき姿であると確信する。