

はちおうじしがいこくじんしみんかいぎていげんしょ
八王子市外国人市民会議提言書
いりょう じゅうきょ
～医療・住居～

へいせい ねん がつ
平成 20 年 12 月

はちおうじしがいこくじんしみんかいぎ
八王子市外国人市民会議

はじめに

八王子市外国人市民会議は、外国人市民が市政へ参画できる環境を整備し、共生に向けてのまちづくりをめざすために平成18年9月に設置され、外国人の抱える様々な課題についてテーマを定め意見交換を行い、その対応策等について市長へ提言を行っている。

第1期の会議では、「地域に暮らす外国人の生活支援について～子どもの教育を中心～」をテーマとし6回の会議を重ね、平成19年7月に市長へ提言書を提出した。この提言を受け、外国人児童のための教育支援コーディネーターが平成20年5月に設置されたり、多言語での教育情報の提供の増加等、徐々に提言が現実となってきた。また、市と協働で国際化施策を展開するため、八王子国際協会が7月に設立されるなど、提言をきっかけに八王子市の多文化共生及び国際化の基盤も少しずつではあるが進みつつある。

第2期である今回は、平成20年3月に設置され、「地域に暮らす外国人の生活支援について～医療・住居を中心～」をテーマに、外国人市民、医療・住居に関わる団体と外国人の支援を行っている市民団体の代表、及び公募市民で構成され、5回の会議と市民フォーラムを開催し検討を重ねてきた。この市民フォーラムでは、「住居」と「医療」の分野で先駆的な取り組みをしている「NPO法人かながわ外国人すまいサポートセンター」理事長長斐安氏と「特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（MICかながわ）」理事であり医師の沢田貴志氏にそれぞれ講演をいただき、参加者と共に外国人を取り巻く現状についての認識を深めることができたとともに、今後取り組むべき課題について貴重な御助言をいただくことができた。本提言書に神奈川県の実例を多く参考にさせていただいたのは、このような経緯からであり、改めて両氏には感謝申しあげたい。現在、八王子市は、90か国以上の国々からの約8千8百人の外国人が居住し、また、市内の21の大学等には、3千人を超える外国人留学生が学んでおり、国際学園都市という一面も持っている。また、国においては留学生30万人計画が叫ばれるなど今後ますます外国人市民は増えてくると予想される。

このような中、総務省の「多文化共生の推進に関する研究会報告書～地域における多文化共生の推進に向けて～」(平成18年3月)において、外国人住民も地域住民であると捉え、共に生きていくための条件整備の必要性が謳われ、国及び自治体において検討すべき取り組みが掲げられている。これを受け、本会議において浮かび上がった現状や提言をもとに八王子市の多文化共生に向けて基本的な指針を定め、提言の実現を確かなものとしていただくよう望むものである。

八王子市外国人市民会議
会長 森茂 岳雄

はじめに

目次

1. 検討にあたっての基本的な考えかた	1
【9つの検討項目】	
2. 提言内容～今後取り組むべきもの～	2
「住居」	
A 情報提供による居住支援、入居差別の解消	
B 住宅入居後のオリエンテーションの実施及び自治会・町内会等 を中心とする取り組みの推進	
C その他	
「医療」	
A 外国語対応可能な医療機関・薬局に関する情報提供	
B 医療問診票の多様な言語による表記	
C 広域的な医療通訳者派遣システムの構築	
D 健康診断や健康相談の実施	
E 母子保健および保育における対応	
F その他	
3. 資料	11
・ 外国人市民会議 検討経過	
・ 外国人市民会議 委員名簿	
・ 外国人市民会議 設置要綱	
・ 「会議」の内容まとめ	

1 検討にあたっての基本的な考 えかた

外国人に関わらず、「住居」・「医療」に関わる問題は、人が生活していくうえで、必要な最低限保証されるべき基本的事項であるが、外国人は、ことばの壁や文化的背景による要素が加わり、さらに問題が、多様化する傾向がある。

本市では、外国人の数は今後も増大が予想されるという現状を踏まえて、「住居」・「医療」については早急に対応すべき重要な課題と受け止めている。

一方、総務省においては、「国際交流」、「国際協力」に加え、国際化推進の新たな柱として、「地域における多文化共生」を掲げ、「地域における多文化共生推進プラン」の策定及び施策の推進を求めているところであり「多文化共生の推進に関する研究会報告書～地域における多文化共生の推進に向けて～」(平成18年3月)を策定した。そこで、地方自治体において検討すべき取り組みとしてあげられている「居住」及び「医療・保健・福祉」の項目の中から、以下の9つの検討項目に沿って、実際の事例から要望・問題点を整理し、検討を行い、解決方法を提示していくこととした。

【9つの検討項目】

「住居」

- A 情報提供による居住支援、入居差別の解消
- B 住宅入居後のオリエンテーションの実施及び自治会・町内会等を中心とする取り組みの推進
- C その他

「医療」

- A 外国語対応可能な医療機関・薬局に関する情報提供
- B 医療問診票の多様な言語による表記
- C 広域的な医療通訳者派遣システムの構築
- D 健康診断や健康相談の実施
- E 母子保健および保育における対応
- F その他

2 提言内容 ～今後取り組むべきもの～

9 つの検討項目に基づき意見交換を行った結果、本会議としては、次のとおり提言を行うものとする。

「住居」

A 情報提供による居住支援、入居差別の解消

現状

戦前から外国人の住宅問題はあったが、在日の人々は、経験的にコミュニティにおいて解決してきたケースが多く、戦後、問題が顕在化してきた。不動産業者や貸主等に外国人という理由だけで一方的に入居を断られるケースがある。それは、外国人だから部屋を汚す、大勢で騒ぐなど、外国人に対するある種の先入観ができてしまっていることからきている。一方、不動産業者等の中には、外国人のすまい探しに親身になって協力するところも少しずつ増えている現状から、以前より外国人の入居に対する抵抗感は、少なくなっているものと思われる。

このようなことから、不動産業者等に対しては、外国人の現状等の情報を提供し、また、外国人に対しては、日本での住居に際する基礎知識等の情報を提供することにより、住居の支援、入居差別の解消に繋がるものと思われる。

また、保証人の問題もある。日本では住居を借りる時、保証人をつけることが一般的であるが、日本に住み始めるあるいは住み始めたばかりの外国人にとって、保証人を探すこと自体が困難である。そこで、保証料を払い保証会社に依頼するケースもある。ここ 10 年ほどで保証会社で対応できる物件が増え、以前より利用しやすくなってきている。

また、外国人にとっては敷金・礼金の制度は、他国にはあまり見られない慣習で、なかなか理解できない制度である。

すまい探しから入居直後までの支援をするための仕組みづくりの構築。

- ・ 外国人と不動産業者との間を取り持つコーディネーターの役割を担う団体、人材を設置・育成する。
- ・ 外国人に対し、日本での住居に関する基礎知識の情報提供や賃貸借契約書等の多言語化を図る。
- ・ 外国人の入居に協力する不動産業者を登録し、情報を提供する。
- ・ 不動産業者、保証会社に働きかけ保証制度がより利用しやすいものとなるようにする。
- ・ 八王子市留学生住居賃貸代行保証料補助金の制度の周知をする。また、留学生以外に対象を拡大する。
- ・ 不動産業者、保証会社と連携し、入居等に際し、外国人差別に繋がらないよう啓発をする。
- ・ 高齢者住宅財団の家賃債務保証制度等の公的機関による保証制度の周知を図る。

B 住宅入居後のオリエンテーションの実施及び自治会・町内会等を中心とする取り組みの推進

現状

コミュニティ意識が希薄になる中、隣近所の住民から生活情報を得にくくなっている。また、伝えたと思っていても外国人の言葉の理解が充分でなく、伝わっていないかたりする。

市では、外国人登録窓口で多言語による暮らしの情報誌「八王子市コミュニティガイド」や「ごみカレンダー」の配布を行っているが、日常生活のルールといった小さな問題が積みかさなり、近隣住民とトラブルになるケースがある。ことばや文化の違いを、外国人と住民の両者がうまく受け入れられていない場合がある。

提言

近隣住民にも異文化への理解を得ながら、外国人に地域住民の一員として自覚をもてるよう、日常生活上のルールなどを周知していく。

- ・ ゴミの出し方など日常生活上のルールを知らせるリーフレットを配布する。
- ・ 地域で支えあい安心して暮らすために町会・自治会へ加入するなど、地域住民との親睦が深まるよう促す。
- ・ 同じ文化をもった同国人同士が情報交換等ができるよう、同国人同士のネットワークを育成・支援する。

C その他^た

げん じょう 現 状

住居問題^{じゅうきよもんだい}の相談^{そうだん}を外国人^{がいこくじん}に対し^{たい}具体的に^{ぐたいてき}聞いてみると、家庭内暴力^{かていないぼうりよく}（ドメスティック・バイオレンス、DV）、借金^{しゃっきん}や生活困窮^{せいかつこんきゅう}、子ども^この教育^{きょういく}、医療^{いりよう}、労働^{ろうどう}等の^な様々な^{さまざま}問題^{もんだい}を抱えており、すまいの課題^{かだい}を解決^{かいけつ}しただけでは済^すまない場合^{ばあい}がある。

てい げん 提 言

すまいに関する相談窓口^{かん そうだんまどぐち}を設置^{せっち}し、専門^{せんもん}の団体^{だんたい}、行政等^{ぎょうせいなど}との連携^{れんけい}をとることができるようにネットワーク^{ネットワーク}をつくる。

- ・ 国際協会^{こくさいきょうかい}等の外国人支援団体^{がいこくじんしえんだんたい}の相談機能^{そうだんきのう}を高め、各関係機関^{かくかんけいきかん}との連携^{れんけい}を強化^{きょうか}する。
- ・ コーディネーターの役割^{やくわり}を担^{にな}う団体^{だんたい}、人材^{じんざい}を設置^{せっち}・育成^{いくせい}する。

「医療」

A 外国語対応可能な医療機関・薬局に関する情報提供

現状

市では、外国人登録の窓口で情報提供を外国人向け暮らしの便利帳である「コミュニティガイド」【日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語】や外国語版「八王子ガイドマップ」【英語、中国語、韓国・朝鮮語】、そのほか「国民健康保険のご案内」【日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語】などの配布を行っている。

しかし、これらの情報が、確実にいきわたっていないこと、また日本の医療システムの説明やどこに病院等の医療機関があるかなど情報提供について、まだ充分とは言えない。

提言

日本の健康保険制度等の医療システムや外国語対応可能な医療機関のリストなどの情報提供を医療機関との連携を密にすることによって、確実に行う。

- 外国人登録の窓口を活用した情報提供を行う。
- 窓口配付だけでなく郵送やメールなどを利用した積極的な情報提供を行う。
- 市のホームページで、外国人のための医療情報を充実し、関係サイトにリンクなども貼る。
- 健康保険制度等、基本的な医療制度の説明会を行う。

B 医療問診票の多様な言語による表記

現 状

外国人が病気になったとき、日本語によるコミュニケーションが充分でなかったり、「しくしく痛い」「胸がぜえぜえする」など独特な症状を日本語で表現するのが難しいことにより、医師に上手く伝わらず、適切な診察を受けることができないことがある。神奈川県では、NPO団体と県の国際交流財団との協働作業により、18か国語、10診療科目にわたる多言語医療問診票を作成し、ホームページに公開し、だれでも利用できるようになっている。

提 言

外国人登録窓口等において症状の説明を補助する多言語医療問診票について周知する。

- ・市のホームページでリンクを貼り、ダウンロードできるようにしたり、「コミュニティガイド」などでの周知を図る。
- ・多言語医療問診票を設置し、活用されるよう医療機関への周知を図る。

C 広域的な医療通訳者派遣システムの構築

現状

日本語能力が充分でない外国人にとって、医療現場でのコミュニケーションは、話し方や表情など面と向かわないと十分に伝えることが難しい。神奈川県等の医療通訳派遣システムは、通訳者と病院を結ぶコーディネーターの設置や病院側の窓口となるソーシャルワーカーとの連携により効果的に機能している。また、患者のプライバシーへの配慮など通訳者としての心得や医療用語等の知識も必要なことから、医療通訳を育成する研修を実施している。

さらに、国民健康保険には、1年未満のビザの場合入ることができないため、外国人は、経済的な負担の重さから、医療を受けることをためらう場合がある。

提言

行政、医療団体、NPOなどが連携し、医療通訳ができる人材を確保し、派遣できるシステムを構築する。

- ・ 連絡調整役としてコーディネーターを設置し、相談ができるようにする。
- ・ 語学ボランティアを活用した通訳者の研修制度の充実、交通費等の予算を確保する。
- ・ 健康保険に入れない人への何らかのセーフティネットを整備する。

D 健康診断や健康相談の実施

現状

病気は早期治療により、症状が軽く、早く治り、合わせて医療費が少なくなるにもかかわらず、外国人はことばの壁等によって受診が遅れ、重症化してしまうケースがある。神奈川県での外国人向けの健康診断の実施は、疾病の早期発見や結核にかかる率を低下させることに役立っている。

提言

外国人向けの健康診断の実施や疾病に関わる知識の周知をする。

- 外国人向け健康診断、予防接種等の案内を多言語化する。
- スポーツ等による健康増進の啓発を図る。

E 母子保健および保育における対応

現状

出産・育児については、日本人でも不安に思うことがある。とりわけ言葉がよく理解できなかったり、文化が異なるなどで、外国人が不安になる場合がある。

提言

母子保健や育児に関する多言語の相談を実施する。

- 語学ボランティアの制度を活用する。

F その他^た

げん じょう 現 状

びょうき になったときには、ことばだけでなく、にほん しゅっしんこく せいかつしゅうかん ぶんか しゅうきょう
病気になる時には、ことばだけでなく、日本と出身国の生活習慣や文化、宗教
ちが じゅうぶんりかい どうこくじん そんざい ところづよ かん じょうほう つた
の違いを充分理解している同国人の存在は心強く感じられ、情報も伝わりやすい。

また、しんりょう じょせい じょせい い し だんせい だんせい い し たいおう くに にほん
また、診療は、女性は女性の医師、男性は男性の医師が対応するという国もあり、日本
いりょう がいこくじん りかい むすか めん
の医療について外国人が理解するのが難しい面がある。

てい げん 提 言

どうこくじんどうし いくせい かつよう
同国人同士のネットワークの育成や活用。

いりょう たい しゅうきょう ぶんか しゅうかんなど ちが がいこくじん なか とまと
医療に対して宗教や文化、習慣等の違いにより外国人の中には、戸惑いや
ていこうかん りかい はいりょ
抵抗感があることについて理解したり、配慮をする。

- ・ じょせい いし など さくせい はいふ
女性医師等のリストの作成・配布する。
- ・ いりょうじゅうししゃ つうやく たい けんしゅうなど しゅうち はか
医療従事者や通訳ボランティアに対し、研修等により周知を図る。

3 資料

外国人市民会議 検討経過

	開催日	開催内容
第1回会議	平成20年3月19日	○正副会長の選任 ○会議の公開・非公開について ○会議の設置について概要説明 ○自己紹介・意見交換 ○検討の進めかたについて
第2回会議	平成20年4月6日	○各委員の体験談に基づく意見交換（現状の状況の把握）
市民フォーラム	平成20年5月25日	○会議の設置・経過の説明 ○講演 1 「外国人に係る住居の現状と取り組みについて」 講師：かながわ外国人すまいサポートセンター 理事長 裴 安 氏 2 「外国人に係る医療の現状と取り組みについて」 講師：M I C かながわ 理事・医師 沢田 貴志 氏 ○意見交換
第3回会議	平成20年7月6日	○現況及び課題の把握とその対策（市民フォーラムを受けて）
第4回会議	平成20年9月21日	○提言内容について ①
第5回会議	平成20年10月19日	○提言内容について ②

がいこくじんしみんかいぎ いんめいぼ
外国人市民会議 委員名簿

く ぶん 区 分	し めい 氏 名	
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項1号 がくしきけいけんしゃ (学識経験者)	もりも たけお 森茂 岳雄	ちゅうおうだいがく 中央大学 ぶんがくぶきょうじゅ 文学部教授
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項2号 がいこくじんしみん (外国人市民)	サイフル バハリ ビン アフマツ	しゅっしんこく 【出身国】 マレーシア
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項2号 がいこくじんしみん (外国人市民)	たにかわ そうせい 谷川 宋正	しゅっしんこく 【出身国】 ちゅうごく 中国
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項2号 がいこくじんしみん (外国人市民)	ホアン ティ トウ フォン	しゅっしんこく 【出身国】 ベトナム
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項2号 がいこくじんしみん (外国人市民)	みん よんふあ 閔 榮和	しゅっしんこく 【出身国】 かんこく 韓国
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項3号 しえんだんたいだいひょうしゃ (支援団体代表者)	かしま のりもと 鹿島 範元	
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項3号 しえんだんたいだいひょうしゃ (支援団体代表者)	く ぼ た さだみ 久保田 貞視	
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項3号 しえんだんたいだいひょうしゃ (支援団体代表者)	みずたに やすあき 水谷 泰昭	
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項4号 こうぼしみん (公募市民)	ちよう せいわ 張 世和	しゅっしんこく 【出身国】 ちゅうごく 中国
だい じょうだい こう ごう 第3条第2項4号 こうぼしみん (公募市民)	なかはま またじろう 中濱 又次郎	

はちおうじ しがいこくじんしみんかいぎせっちようこう
八王子市外国人市民会議設置要綱

もくてきおよ せっち
(目的及び設置)

第1条 本市における外国人市民の市政への参加を推進し、外国人と市民がお互いに理解し、外国人市民にも暮らしやすいまちづくりを進めることを目的として、八王子市外国人市民会議（以下「会議」）を設置する。

しよしやうじむ
(所掌事務)

第2条 会議は、次に掲げる事項に関わるテーマを定め検討し、その結果を市長に提言する。

- (1) 外国人市民施策に関する事項
- (2) 外国人市民と日本人市民との交流、共生に関わる事項
- (3) 前2号に掲げるもののほか、前条の目的を達成するために必要と認められる事項

そしき
(組織)

第3条 会議は、委員13名以内をもって組織する。

2 委員は、次に掲げる基準により市長が選出する。

- (1) 学識経験者 1名以内
- (2) 外国人市民 7名以内
- (3) 支援団体等代表者 3名以内
- (4) 公募による市民 2名以内

3 委員の任期は、当該テーマに関する提言のあった日までとする。

4 市長は委員が欠けたときは、後任の委員を補充することができる。

かいちやうおよ ふくかいちやう
(会長及び副会長)

第4条 会議に、会長及び副会長を置く。

2 会長は、前条第2項の委員の互選によって定める。

3 副会長は、会長が指名する委員をもって充てる。

4 会長は、会務を総理し、会議を代表する。

5 副会長は会長を補佐し、会長に事故あるときは、その職務を代理する。

かいぎ
(会議)

第5条 会議は、会長が招集し、会長が議長となる。

2 会議は、委員の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

3 会議の議事は、出席委員の過半数で決し、可否同数のときは会長の決するところ

による。

4 会議^{かいぎ}は、公開^{こうかい}するものとする。ただし、会議^{かいぎ}の決定^{けつてい}により、公開^{こうかい}しないことができる。

(意見^{いけん}の聴取^{ちようしゆ})

第6条 会議^{かいぎ}は、必要^{ひつよう}があると認め^{みと}るときは、委員^{いいん}以外^{いがい}の者^{もの}の出席^{しゅつせき}を求め、意見^{いけん}若^もしくは説明^{せつめい}を聞くことができる。

(実行^{じっこう}委員会^{いんかい})

第7条 会議^{かいぎ}の企画^{きかく}・運営^{うんえい}にあたっては、八王子市^{はちおうじ}外国人^{がいこくじん}市民^{しみん}会議^{かいぎ}実行^{じっこう}委員会^{いんかい}（以下^い「実行^{じっこう}委員会^{いんかい}」という。）を設置^{せつち}する。

2 実行^{じっこう}委員会^{いんかい}は、八王子^{はちおうじ}国際^{こくさい}交流^{かうりゅう}団体^{だんたい}連絡^{れんらく}会^{かい}から推薦^{すいせん}された者^{もの}および市民^{しみん}活動^{かつどう}推進^{すいしん}部^ぶ職員^{しよくいん}をもって構成^{こうせい}する。

(庶務^{しよむ})

第8条 会議^{かいぎ}の庶務^{しよむ}は、実行^{じっこう}委員会^{いんかい}において処理^{しより}する。

(委任^{いにん})

第9条 この要綱^{ようこう}に定め^{さだ}るもののほか、会議^{かいぎ}の運営^{うんえい}に関^{かん}し必要^{ひつよう}な事項^{じこう}は、市長^{しちやう}が定め^{さだ}る。

附 則^{ふそく}

(施行^{せこう}期日^{きじつ})

1. この要綱^{ようこう}は、平成^{へいせい}18年^{ねん}7月^{がつ}1日^{にち}から施行^{せこう}する。

2. この要綱^{ようこう}は、平成^{へいせい}19年^{ねん}11月^{がつ}19日^{にち}から施行^{せこう}する。

総務省報告書より 【地方自治体において検討すべき取組】	発表された経験・体験事例	解決方法・要望	八王子市及び他の自治体での取組状況 など
A. 情報提供による居住支援、入居差別の解消	- 実は、戦前から住宅問題はあったが、在日の人々は、自分たちの経験・コミュニティで何とかしてしまっていた。 - 不動産業者や大家などの外国人に対する理解が不足しているために入居を断られるケースがある。 Ex・不動産店に入ろうとしたら「だめだめ！ないない」と言っ て追い払われた。 - 在日コリアンで、日本語・生活習慣など日本のことを理解できているのかかわらず、何十件もの不動産店を全て外国人だという理由で断られ、外国人専用のマンションへ行ったら今度は、「あなたは、日本で生まれ、育った人だから日本人と同じ」と言われ、結局、無理して家を購入した。 - 外国人は汚す、うるさいというイメージが広がってしまっている。むしろまじめな人が多く、現状とは違うイメージだけがひとりある。 - 保証人が見つからず困っている。 - 民間の保証制度は保証料が高い。 - ここ10年ほどで保証会社が増えていて、以前は保証会社を使うことを敬遠する業者が多かったが、最近は保証人よりも保証会社のほうが確実に解決できるので安心というところが増えている。 - 横浜市と川崎市で保証人の制度を作っている。 - 不動産業者には、外国人のすまい探しに親身になって協力するところもある。 - 敷金・礼金の制度が理解できない。	- 市が保証会社と連携し、保証制度を作って欲しい。 - 大学は「留学生住宅総合補償」に入るべき。 - 入居の手伝い、ことば・生活習慣などによるトラブル解決の支援をする機関または制度が必要。 - 情報を徹底的に流し、どこへ行けば相談ができるのか、どのような情報があるか正確に外国人に伝える。 - 外国人も日本人と同じにできるような仕組み作りが必要。 - 外国人の現状を知ってもらえることができるとよい。 - 不動産業者で協力してくれるところが連携できる制度を作る。 - 敷金・礼金の意味合いや額の根拠が不明確、業界で統一的なものにならないかとの意見もあるが、需要と供給の経済バランスにより、成り立っている仕組みであり、難しい面がある。 - 外国人登録時に市窓口で多言語情報を確実に手渡す。メールアドレスなどを登録するなど積極的に有益な情報を提供する。 - ボランティアの活用	- 外国人県民入居支援システム（神奈川県） 不動産業界団体、民族団体、各地域の国際交流協会、YMCA、かながわ外国人すまいサポートセンター、行政（神奈川県、横浜市、川崎市）の関連セクションが、外国人居住支援ネットワークを設置し、住宅関連各種マニュアルの多言語化や、多様な言語による相談窓口の設置。 - 居住支援制度（川崎市） 外国人や高齢者・障害者等が住居を借りる際の保証会社のリスクの一部を川崎市が負担したり、家賃滞納等の事故の際、住宅供給公社が間に入るという「入居保証システム」と、トラブル時の市の関連団体、ボランティアなどによる支援システムである「居住継続システム」を実施。 - 住居賃貸代行保証料補助金（八王子市） 外国人留学生在が市内で、賃貸住宅を借りる時、保証人を代行してもらう制度を利用した際に必要な費用の一部を補助。
B. 住宅入居後のオリエンテーションの実施及び自治会・町内会等を中心とする取組の推進	- 多言語のごみカレンダーがあることを知らなかった。 - 日本人に面倒見のよい人が少なくなり、ゴミの出し方など間違えていても注意してくれる人がいない。 - 文化の違いで近隣住民とトラブルになるケースがある。 - ことばが通じないというトラブルや通じたと思ったが通じてなかったなどがある。 - 何でもないことが積み重なって疑心暗鬼になってしまう。問題が小さいうち解決し、信頼関係に傷がつかないようにすることが大切。	- 日常生活上のルールなどの案内があればよい。 - 事前にゴミの出し方のこと、大きな音を出さない、夜遅くまで騒がない、町内会に入るなどを伝えている。 - 同国人同士のグループのネットワークをつくる。 - 地域住民への周知を行う。	外国人登録窓口による情報提供（八王子市） 〔別紙〕市役所窓口配付物一覧
C. その他	- すまいの問題を解決するだけでは終わらずに家庭内暴力（ドメスティック・バイオレンス、DV）生活保護、教育、医療など幅広い相談が多い。 1つの問題を解決するだけでなく、連携の深さと幅を広げ、すまいに限らず生活の問題を解決していくよう取り組むべき。 - 仕事探しや賃金の未払い、クレジットカードの支払いで困っているなどの相談がある。丁寧に聞いていくと日本の社会の問題が見えてくる。	すまい探しだけにとどまらない場合があり、さまざまな問題がもたらされる。問題によっては専門の団体、行政との連携が必要。	

^{そうむしやうほうこくしよ} 総務省報告書より ^{ちほうじちたい} 【地方自治体において検討すべき取組】	^{はつびよう} 発表 ^{けいけん} された経験 ^{たいけんじれい} ・体験事例	^{かいけつほうほう} 解決方法 ^{ようぼう} ・要望	^{はちおうじしちよ} 八王子市及び他の自治体 ^た での取組 ^{じちたい} 状 ^{とりくみじようきよう} 況 など
A. ^{かいこくごたいおつかのう} 外国人語対応可能な病院・薬局 に関する ^{じようほうていききよう} 情報提供	^{ひよういん} ・病院 がどこにあるのかわからない。 ^{けんこうほけんせいど} ・健康保険制度の情報や病院 のリストが欲しい	^{かいこくじんどうりやく} ・外国人登録の窓口で情報 を正確に伝えて欲しい。 ^{よぼうせつしよ} ・予防接種の案内なども市のラックなどに置くだけでなく、^{ゆうそう}郵送、メールで情報 提供 して欲しい。	^{かいこくじんどうりやく} ・外国人登録の窓口で情報 提供 （八王子市） 「コミュニティガイド」等の配布（ゴミの出し方、自治会・町内会への加入案内、国民健康保険のご案内、^{はちおうじ}八王子ガイドマップ）
B. ^{いりようもんしんひよう} 医療問診票 の多様な言語による表記	^{いし} ・医師の配慮により紙に書いてもらったものを持ち帰り、家族に翻訳してもらった。 ^{「ぜいぜいする」「しくしく痛い」} ・「ぜいぜいする」「しくしく痛い」などの症 状 を表すのが^{むづか}難しい。	^{かいこくじんどうりやく} ・外国人登録の窓口で、症 状 の説明できる多言語シートを配布して欲しい。	^{たけんごいりようもんしんひよう} ・多言語医療問診票（横浜市） ^{ぼうじんどうさいこうりきう} NPO法人国際交流 ハーティ港南台と財団法人かながわ国際交流財団で作成。言語ごと診療科目ごとの問診表があり、ダウンロードし、使用可能。
C. ^{こういきでき} 広域的な医療通訳者派遣システムの構築	◆^{コミュニケーション}コミュニケーション ^{かんじや} ・患者の許可がないと医師は治療できない。 ^{こじんじようほう} ・個人情報保護の問題などから、病 状 を通訳へ全て教えることはできない場合がある。 ^{でんしじしよ} ・電子辞書を使っても専門用語などはわからない。 ^{いりよう} ・医療の現場でのコミュニケーションは、表 情 、間合いなど深刻な病気ほど面と向わないとむづかしい。 ◆^{医療通訳ボランティア}医療通訳ボランティア - きちんとしたシステムを作り、活躍の場を提供 すると制度として繋がりが、人材も増えていく。 - 通訳者には技術のばらつきがある。 ◆^{医療費・ビザ}医療費・ビザ - 保険証を持たない、また在留 資格のない外国人を診療 しないわけにはいかないが、リスクを伴 わざるをえない。 3か月のビザの場合、健康保険に入ることができない。 ◆^{医療通訳がないことの不利益}医療通訳がないことの不利益 ①患者にとって… 病気を伝えるにくい。不安が解消 できない。 ②病院 にとって… 診断が誤 って伝わる。病院 を不信に思う。 ③行政 にとって… 対応の遅れ、不必要な検査による医療費増。 ④地域社会にとって… 重大 な伝染病等にかかった人が、病院 へ行かないとすれば社会の不安増。	◆^{医療通訳ボランティア}医療通訳ボランティア - 今ある語学ボランティアの制度などをいろいろな専門的分野に特化し、行政、医療団体、NPOが一緒になって新たな仕組みの創設。 - 正しい通訳の方法を身につけ、活躍できるよう研修の制度を創設し、通訳の人材と質を確保。 ^{いりよう} ・医療の通訳に対し、業務として一定の報酬を支払う。 ◆^{NPOや外国人コミュニティと協力しながら、人材の確保。}NPOや外国人コミュニティと協力 しながら、人材の確保。 ◆^{病院との連携}病院との連携 - 通訳の流れ、問題解決の流れを明確にし、効率的効果的に行う ため連絡・調整 役としてコーディネーターを設置。 - 病院側のコーディネーターであるソーシャルワーカーとの連携。 - 医師や看護師など病院 職員 へ通訳の役割・目的についての周知。 ◆^{医療費}医療費 - 未払い金保証 制度なども含め、健康保険のない人への何らかのセーフティネットを整備 する必要がある。	^{いりようつうやく} ・医療通訳派遣システム構築事業（神奈川県） 県内の協力 病院 から医療通訳者の派遣依頼を受け、医療通訳コーディネーターが最適な医療通訳スタッフ派遣。 ^{みばら} ・未払い医療費補填制度（群馬県 で開始。東京都・神奈川県） EX.東京都 都内の国立・都立を除く医療機関が、都内在住 在勤外国人（公的医療扶助適用外の者）を診療 し、回収努力をしたにもかかわらず未収となっている医療費の一部を補てんする。そのことにより、当該医療機関の負担軽減を図り、外国人の緊急的な医療を確保する。
D. ^{けんこうしんなん} 健康診断や健康相談の実施	^{しょうじよう} ・症 状 の初期に病気がみつかる外国人健診の実施は有効。	^{そうき} ・早期の治療により、病気も早く治り、医療費が少なくて済むということを外国人に正確に伝える。 ^{けんしん} ・健診の実施。スポーツによる健康増進。 ^{よぼうせつしよ} ・予防接種の案内の多言語化。	
E. ^{ほしほけん} 母子保健および保育における対応	^{かいこくじん} ・外国人は些細なことでも迷い、不安になっている。	- 英語のわかる保健師が欲しい。 ^{ごがく} ・語学ボランティアを活用できる体制を整備して欲しい。	

F. その他	・ 人材はたくさんあるがそれを活用できるネットワークがない。 ・ 病人の周りには外国人のコミュニティが必要 ・ 医療は、労働災害・賃金未払い、差別と感染症、人身売買、家庭内暴力（ドメスティック・バイオレンス、DV）など 社会の歪みが見える。 ・ 宗教や習慣の違いなどの問題で、日本の医療のあり方について理解が難しい面がある。 ・ 海外では、女性の患者の場合は女性の医師、男性の患者の場合は男性の医師という国もある。日本との習慣の違いによる問題は避けられない。 ・ 社会は常に一番弱い者にもサポートが行われることが大事。	・ 文化的なことや気持ちの面での配慮が欲しい。 ・ 公的な支援や地域の町会等の助け合いだけでなく、外国人にとって、精神的・文化的側面から同国人同士のネットワークの育成・活用が必要である。	
--------	---	---	--

配布物名	内容	言語							配布場所					
		日本語 併記	英語	中国語	韓国語	スペイン語	ポルトガル語	タガログ語	タイ語	インドネシア語	学園都市文化課	外国人登録 市民課・各事務所	保健センター	八王子国際協会
八王子市コミュニティガイド	外国人向け暮らしの便利帳	○	○	○	○						○	○		
八王子ガイドマップ	市内の案内地図		○	○	○						○	○		
八王子国際協会 チラシ	八王子国際協会の案内		○	○	○						○	○		○
サポートデスク チラシ	サポートデスクの案内	○	○	○	○						○	○		
町会・自治会のチラシ	町会・自治会への加入案内	○	○	○	○						○	○		
大地震発生！そのときあなたは…	地震についての備え	○	○	○	○	○	○	○	○		○	○		
携帯版ホームページのご利用について	—										○	○		
ごみカレンダー	ごみの分別、収集日などの案内		○	○	○	○	○	○	○			○		○
国民健康保険について	国民健康保険の案内	○	○	○	○	○	○				○			
母子健康手帳	多言語の母子健康手帳	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
出生 連絡カード	健診などのための出生の届出		○	○								○		
3～4か月児健康診査・産婦健康診査アンケート	—		○	○								○		
1歳6か月児、3歳児健康診査アンケート	—		○	○								○		
1歳6か月児、3歳児歯科健康診査アンケート	—		○	○								○		
お子さんの目と耳と尿の検査のご案内	—		○	○								○		
麻しん風しん予防接種予約票様式第4号	—		○	○								○		
留学生住居 賃貸代行保証料 チラシ	保証会社に支払う費用の一部を助成	○									○			○