

「市長とンドン語ろう！with外国人市民」令和元年（2019年）9月1日 熊本市国際交流会館2階 意見交換内容 参加者：18名

No.	ご意見	回答	局	担当課
1	<p>■不動産賃借の際の保証人制度について                      不動産を借りるとき、保証人制度が厳しく、また、外国人であることを理由に断られることがある。それに対する改善策はないか。</p>	<p>〔市長〕                      住まいに対して正しく理解してもらうことが非常に大事だと思うので、そこをサポートする制度は必要。また、不動産協会などの関係機関と、どのような制度にすべきか、どのようなサポートをすれば住まいが確保しやすくなるかについてコーディネートする役割も必要だと思う。                      いろいろな業界の方とコミュニケーションを取りながら解決していくことが大事だと思う。</p> <p>-----</p> <p>【住宅政策課 追記】                      ご意見にあるような外国人の住まいに関する相談については、熊本市国際交流振興事業団も会員となっている熊本市居住支援協議会が対応しており、今年度は、本協議会の入居支援事業の一つとして、外国人の住宅確保の支援に向けた協議を行い、その支援策等の情報を外国人や関係団体等に提供していくこととしている。                      また、市営住宅においては、連帯保証人制度についても検討を行っているところである。</p>	<p>都市建設局                       政策局</p>	<p>住宅政策課                       国際課</p>
2	<p>■食文化の違いの相互理解について                      来日する観光客から、レストラン等でのコミュニケーションの問題や食文化の違いについての意見が多く出る。そのため、迎える側も相手の国の文化を勉強する機会が必要である。</p>	<p>〔市長〕                      食生活や食文化、住まいのことなど、相手の国の文化を理解することは大切だと考えている。お互いの文化を勉強する機会を作ることは全ての皆さんに共通することである。</p> <p>-----</p> <p>【国際課 追記】                      国際交流会館では、欧州料理教室やインドヨガなど、市民の皆さんが外国の食や文化等を学ぶ講座を開催している。</p> <p>【観光政策課 追記】                      本市では、インバウンドセミナー等で海外の食習慣等に関する情報発信を行っているほか、飲食店や宿泊施設等の受入施設向けに、イスラム教徒の旅行者に対するおもてなしガイドを作成し、配布した。</p>	<p>政策局                      経済観光局</p>	<p>国際課                      観光政策課</p>
3	<p>■Wi-Fi環境とクレジットカードの利用について                      Wi-Fiの環境について、日本は遅れているといつも指摘されることである。また、ショッピングやレストランで食事をしたとき、クレジットカードが使えないのは不便である。免税店やクレジットカードの使用範囲が広がってきてはいるが、もっと早めの対策が必要だと思う。</p>	<p>〔市長〕                      Wi-Fiの環境については不十分であるため、現在、整備を進めている。商店の中には、端末を導入することに対して経費がかかるという意見もあるが、熊本市もキャッシュレスを含め積極的にやっていきたい。「こうすれば使いやすい」など色々な情報を教えていただければ、商店などに働きかけができるのでよろしくお願したい。</p>	<p>経済観光局</p>	<p>経済政策課                      商業金融課                      観光政策課</p>

「市長とドンドン語ろう！with外国人市民」令和元年（2019年）9月1日 熊本市国際交流会館2階 意見交換内容 参加者：18名

No.	ご意見	回答	局	担当課
4	<p>■熊本空港のカーブについて 以前から県にもお願いしているが、熊本空港のカーブが足りないため増やしてほしい。</p>	<p>〔市長〕 熊本空港のことは熊本県が所管となるため、県に要望を伝える。</p>	政策局	国際課
5	<p>■日本の文化、熊本の伝統的な食事などを通じた交流について 熊本外国人妻の会は34年前に始まった。せっかく私たちは日本、それも熊本に住んでいるので、殻に閉じこもってばかりではいけないと思っている。私たちは日本人と一緒に住んでいるが、日常の言葉などとても難しいと感じるので、外国人妻の会に入りたいという人がいれば入ってもらい、一緒に助け合っていきたいと思っている。日本の文化、熊本の伝統的な食事など色々なことを知りたい。 また町内自治会での交流も行いたいと思っているが、外国人にとっては溶け込みにくいところがある。 今回、市長と話す機会を与えてもらったが、また時間をつくっていただきたい。</p>	<p>〔市長〕 海外の人が知りたいことや楽しみたいことなどのニーズを把握するためには、本音で話す機会をたくさん作ることがとても大事なので、このような会をまた開催したいと考えている。 また、外国人の皆さんが町内自治会などのコミュニティに溶け込めるよう、まちづくりセンターや地域担当職員がサポートする仕組みを作りたい。 ----- 【文化振興課 追記】 熊本や日本の伝統的な文化（工芸品）について、「くまもと工芸会館」では毎日体験ができる場を設けている。体験できる項目は、熊本の伝統工芸品である肥後象がんをはじめ、肥後てまりや肥後こま、竹工芸等日替わりで多様なメニューを提供している。 また、熊本県伝統工芸館でも、事前予約が必要だが陶芸や木工等の体験（日付指定）が行われている。</p>	<p>政策局 経済観光局 市民局</p>	<p>国際課 文化振興課 観光政策課 地域政策課 地域活動推進課</p>
6	<p>■パスポートの更新手続きについて フィリピン人会は熊本市だけでなく、天草、松橋、人吉、八代などグループを作っている。フィリピン人パスポートの更新手続きについて、2010年から3回ほど国際交流会館で実施されたが、その後は大阪にある領事館の都合により熊本ではできなくなった。福岡市では5年ほど前から年2回実施されているが、熊本でも再度手続きができるようになることを希望している。 領事館に文書でお願いをしたが、できないという返事が届いた。熊本市内から福岡へは行きやすいが、天草、人吉、阿蘇、水俣などの地域に住んでいるフィリピン人には大変であるため、熊本で更新手続きができるように支援してほしい。</p>	<p>〔市長〕 パスポートの更新については、フィリピン領事館に要望していただくのが一番だと思うが、いい返事が返ってこないということであるため、私からも出入国在留管理局など国の方に伝える。 皆様からいただいたご意見は、国をはじめ関係機関にも伝え、共有していく必要があると思う。特に、熊本県外国人サポートセンターとはしっかり連携を図りたい。</p>	政策局	国際課

「市長とドンドン語ろう！with外国人市民」令和元年（2019年）9月1日 熊本市国際交流会館2階 意見交換内容 参加者：18名

No.	ご意見	回答	局	担当課
7	<p>■外国人の子どもの中学編入について</p> <p>熊本市は外国人のために様々なことを行っていて、確実に良くなっていることを実感しているが、長く滞在している外国人が思っていることがある。中国人が日本人と結婚し、中国から子どもを日本に連れてきたとき、中国では中学から高校に入学するときに入試はない。そのため、日本の高校に入学するには受験が必要だということを知らない中国人が多く、日本語ができないまま中学3年に編入し、半年後、1年後にすぐ受験になってしまうことがある。</p> <p>そこで、教育委員会での手続きの際、教育委員会からは「国際交流会館に相談してください」、そして、国際交流会館からは、状況に応じて「中学3年は難しいので中学2年に編入した方がいい」などのアドバイスをしてほしい。</p>	<p>〔市長〕</p> <p>高校進学システムについては、本日開設した熊本市外国人総合相談プラザのほか、様々なところで周知していきたい。また、皆さんが教育委員会に直接相談できるよう、同プラザとの連携を図りたい。子どもの教育は、外国から日本に来られた方にとって、とても気になることであると思うので充実させていきたいと考えている。</p> <p>-----</p> <p>【学務課 追記】</p> <p>外国人の子どもの編入については、手続きの際に語学力等の状況を確認して、保護者と協議の上、学校及び日本語指導教室と連携を図り下学年へ入学できるように対応している。</p>	<p>教育委員会</p> <p>政策局</p>	<p>学務課</p> <p>国際課</p>
8	<p>■中国語教室開催のための公的施設の提供について</p> <p>母国語を維持するために中国語教室を15年続けてきた。母国語の維持や外国人の不安、悩みは、外国人同士の間で解決すべきと考える。日本人と長く住んでいる中国人が中国人同士で一緒にいて母国語で会話することによって、不安や誤解を解消することができる。教室の場は何度も場所を変えている。小学校とか公民館などを週末に無料又は安く提供していただくことはできないか。福岡では小学校を提供している例もある。</p>	<p>〔市長〕</p> <p>外国人が母国語同士で話すコミュニティの場を持つことはとても大事だと思うので、公的な場所を開放したり、利用料を減免するなど、使いやすい方法等を検討したい。</p> <p>また、災害など緊急のときや病気のときなどに困らないよう、外国人コミュニティの方が独自で活動しやすい環境を作るといことも大事だと考える。</p> <p>-----</p> <p>【生涯学習課 追記】</p> <p>一部の公民館を除き、ロビー付近にテーブル・椅子を備えた談話コーナーとして市民の方に開放しているため、会話を楽しむ場所として利用していただきたい。また、公民館会議室を一般貸館（事前の団体登録必要）として比較的安価に使用できるので利用していただきたい。</p> <p>【教育政策課 追記】</p> <p>週末の熊本市立学校の教室開放は、警備上の問題から、原則として、一般開放は行っていないが、平日については、9:00～17:00の間で学校教育活動に支障のない範囲での開放は可能となるため、教育政策課にご相談していただきたい。</p>	<p>市民局</p> <p>教育委員会</p>	<p>生涯学習課</p> <p>教育政策課</p>

「市長とドンドン語ろう！with外国人市民」令和元年（2019年）9月1日 熊本市国際交流会館2階 意見交換内容 参加者：18名

No.	ご意見	回答	局	担当課
9	<p>■小学校でのハラフードへの対応について                      宗教上、食べていいもの（ハラフード）と食べてはいけないもの（ハラムフード）があり、家やコミュニティでは選ぶことができるが、小学校の給食ではなかなか難しい。                      黒髪小学校区にはイスラム教徒が200人以上住んでおり、今後、多くのイスラム教徒の子どもたちが黒髪小学校に入学することが予想される。日本人の子どもたちにアレルギーの対応をしているのと同じように、ハラフードへの対応をしてもらいたい。</p>	<p>〔市長〕                      学校給食に関しては、現在、それぞれの学校が給食室の状況をみて対応を考えている。ハラフードの対応がなかなか難しいという場合でも、アレルギー対応が必要な子どもたちと同じようにお弁当を持ってきてもらうなどの対応をするといった弾力的な対応を考えている。</p> <p>-----</p> <p>【健康教育課 追記】                      黒髪小学校では、可能な範囲で主となるおかずのみ、肉や醤油などのアルコールを含む調味料・加工食品を使用しない特別調理を行っている。対応が難しいものについては、家庭から弁当（おかず等）を持参していただくようお願いしている。                      また、他の学校においてもそれぞれの実情に応じて可能な範囲で対応している。</p>	教育委員会	健康教育課
10	<p>■母国と日本における日常の習慣の違いについて                      イスラム教の文化では髭を生やすのは当たり前だが、日本で髭を生やしていると、仕事がなかなかみつからない。</p>	<p>〔市長〕                      仕事によっては髭に対する制約はあるが、髭を伸ばす理由など、文化の違いを理解してもらうための説明が大事と考えており、行政としても異文化理解を推進していきたい。</p>	政策局 経済観光局	国際課 経済政策課しごとづくり推進室
11	<p>■就職に必要な手続きの英語表記について                      就職に際して、ビザの取り方や申込みに関する英語での情報がなく、自分一人では仕事を探すことが難しい。</p>	<p>〔市長〕                      ビザの取り方等については、熊本市外国人総合相談プラザの行政書士相談などを活用してほしい。</p>	政策局 経済観光局	国際課 経済政策課しごとづくり推進室

「市長とドンドン語ろう！with外国人市民」令和元年（2019年）9月1日 熊本市国際交流会館2階 意見交換内容 参加者：18名

No.	ご意見	回答	局	担当課
12	<p>■緊急時の対応について                      事故など緊急時に通報する場合、状況の説明がうまくできない。やさしい日本語を使うとしても、その時は緊張しているのでうまく説明できない。</p>	<p>〔市長〕                      緊急時の対応については、消防局で外国人の方にもわかりやすい対応を進めている。また、熊本県警などの関係機関ともよく話をして、皆さんがどのようなことで困っているのかを確認していきたい。</p> <p>-----</p> <p>【情報司令課 追記】                      外国人の方からの119番通報に対し、3者通話の形が取れる多言語コールセンターサービス（英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語の5カ国語対応）を24時間365日運用しており、日本語があまり話せなくても安心して119番通報ができる体制を構築している。</p>	消防局	情報司令課
13	<p>■ベトナムからの技能実習生の困りごとについて                      技能実習生は来日する前の6か月と来日してからの1か月の合計7か月間しか日本語や日本の文化、日本での日常について勉強をしない。そのため、会社に入社しても日本語や日本の文化についてまだわからないことが多く、ホームシックなどの問題が出ないよう、2～4名で共同生活をするようにしている。</p> <p>ベトナム語での会話は日本人の感覚からするとかなりうるさく聞こえるようである。もちろん文化の違いを説明すれば静かに話すが、誰も説明しなければ何が問題かを理解できない。気を付けなければいけないのは、具体的な説明の仕方であり、文書にして渡す方法が一番いいと考えている。</p> <p>今後増加していく外国人と共同生活をしていく上で一番大事なものは、お互いの理解を深めるためのコミュニケーションだと思う。理解を深めながら、日本での生活を楽しめるといいと思う。</p>	<p>〔市長〕                      多くの実習生の方が日本に来て、文化の違いなどで戸惑うことがあると思う。言葉や文化の違いで注意しなければいけない点などを文書で渡すことは非常に大事なもので、文書で作られているものを熊本市外国人総合相談プラザに提供いただくと、他の国の方に対しても使えるようにアレンジできたらいいと思う。</p>	政策局	国際課

「市長とドンドン語ろう！with外国人市民」令和元年（2019年）9月1日 熊本市国際交流会館2階 意見交換内容 参加者：18名

No.	ご意見	回答	局	担当課
14	<p>■病院を受診する際の困りごとについて 英語対応ができる病院がわからず困っている。また、イスラム教徒の女性が病院に行くとき、宗教上、できれば女性の医師に診ていただければありがたい。 また、体調が悪いとき、症状の説明をするのは難しく、どの病院に行けばいいかといった情報がない。</p>	<p>〔市長〕 宗教上、イスラム教徒の女性の方が女性の医師に診ていただける病院や英語対応ができる病院などの情報をお伝えすることは必要である。熊本は日本の中でも医療機関が充実しており、高度な医療を提供できる医師が多くいる。外国語でのコミュニケーションができるなど特色のある医療機関がどこにあるかということをご皆さんに知っていただければよいような医療・健康・福祉に関するガイドを外国人市民の方と検討していくと良いと思う。</p> <p>-----</p> <p>【医療政策課 追記】 外国語対応の医療機関の情報については、熊本県総合医療情報システム「くまもと医療ナビ」(<a href="http://mis.kumamoto.med.or.jp/">http://mis.kumamoto.med.or.jp/</a>)で検索することが可能なのでご利用いただきたい。</p>	健康福祉局	医療政策課
15	<p>■外国人ボランティアについて 多くの観光客から、どこで電車に乗れるのか、熊本城や水前寺成趣園はどこかと聞かれる。福岡、浜松、別府いたときに、外国人が駅前でボランティアをしていた。外国人は質問できる人がいれば安心するのでそのようなボランティアも利用していただきたい。</p>	<p>〔市長〕 多言語表記については、これまでも多くのご指摘をいただいている。自動翻訳を利用した表記では誤った内容になっているものもあるため、修正を指示している。 ごみの分別に関する多言語表記については、事前にご提案をいただいていたため、早速、熊本市ホームページで公開している外国語版ごみ出しガイドのページに日本語版を追加したところ。 これからも、皆さんから、「この表現は違う、こういう表現はしない」など、気付いたことを熊本市外国人総合相談プラザに伝えていただくと、他の機関にも知らせて改善を図っていきたい。 バスの案内番号については、これからはアルファベット表記となる。バスロケーションシステムも含めて、タブレットやスマートフォンでも調べられるようになる。今後も改良をしながら進めていきたい。</p>	政策局 経済観光局 都市建設局	国際課 観光政策課 交通政策課
16	<p>■バス停の表記などにおける多言語表記について 熊本市で多言語表記の取組をされているが、バス停の表記なども含めてもう少し英語の表記を増やしてほしい。</p>	<p>-----</p> <p>【観光政策課 追記】 外国人観光客の対応については、熊本駅や城彩苑内に観光案内所を設置し多言語対応が可能なスタッフを配置しているところである。外国人ボランティアの配置については、今後研究していく。</p>	環境局	ごみ減量推進課
17	<p>■市からのお知らせ等における多言語表記について 多くの外国人にとって、情報の外国語版があった方がいいのは当然だが、熊本市のHPを見ていると、外国人には外国語しか必要ない、外国語版さえあればいいという勘違いが起きてしまっているのではないかなと思う。 熊本市のHPにごみの出し方に関する外国語版（英・中・韓）が載っているが、その中に日本語がない。例えば、特定品目のごみの出し方がわかったとしても、そのごみを日本語で何と表現するのかかわからない。日本語を英語に置き換えるのではなく、英語を付け加えるといい。または、外国語版を作るのであれば、併せてひらがな付きのやさしい日本語版を作してほしい。</p>	<p>-----</p> <p>【観光政策課 追記】 外国人観光客の対応については、熊本駅や城彩苑内に観光案内所を設置し多言語対応が可能なスタッフを配置しているところである。外国人ボランティアの配置については、今後研究していく。</p>		