

令和7年度第1回目黒区地域福祉審議会後の意見等

【意見1・質問1】

地域福祉審議会で会長から質疑のあった、日本語が不得手な保護者への対応について（追加回答）

【回答】

日本語が不得手な保護者がいることが当然の前提で、具体的な対応を行っている状況にある。

1 窓口対応（児童手当等）

通訳のほかに、翻訳アプリやタブレットを介したオンライン通訳サービスなどのICTツールによる支援なども受けて対応している。何らかの手段で会話ができれば、事務手続き的に大きな支障はない。

2 在籍児保護者対応（保育園、児童館・学童保育クラブ等）

- ・翻訳アプリの利用
- ・保護者の友人で日本語を話せる方が仲介する形でフォロー
- ・ローマ字による筆談

なお、子ども本人については審議会会長ご指摘のように、子どもは日本語が不自由でも、身振り手振りなどを交えれば、コミュニケーションで課題になることはあまりない。

日本語が不自由な子どもと同じインターに通う子どもがフォローするようなことがある。

3 こども家庭センター相談対応

対応家庭の保護者の両方が外国籍で日本語が話せない、というケースは稀である。

必要であればアプリを使うことも過去にはあった。

1例のみだが、日本人・外国人カップルのケースで、外国人の母国駐日大使館の翻訳サービスを使ったことがある。

なお、他区では外国人対応が課題となっているところもあるようで、一定の地域性もあるのではないかと考えられる。

4 まとめ

それぞれの手続きやサービス、相手方の状況に合わせて、適切なコミュニケーション、合理的な配慮を行うのが肝要との認識している。

区が有している資源（翻訳者やICTサービス）だけでなく、相手方の母国語コミュニティ等の資源（インフォーマルな友人というつながりからフォーマルな大使館のサービスまで）の活用もありうる。

ローマ字筆談については、「日本語が分からぬではないが、ヒアリングにも課題がありひらがなカタカナも難しい」方に対して、工夫を凝らし配慮してコミュニケーションを成立させた事例であると認められる。

【質問2】

- 1 介護保険事業調査に関する、高齢者の生活に関する調査について
アンケートをお願いする方はどういった方が。何かしら区や地域とつながりがある方が。本当に調査すべきは行政や地域に全くつながりを持てていない方だと思うので、そういう方たちを見つけ出し、「なぜつながっていないのか。つながれないのか。」などつながれない理由を知る必要があると思う。そのつながれない理由に対して対策を考えることで、救われる方がいると思うので、調査対象の選定をご検討いただきたい。
- 2 目黒区保健医療福祉計画、目黒区障害者計画の事業評価は、自己評価か。自己評価と外部の客観的評価が必要だと思うが、今後事業評価について外部の客観的評価をすることをご検討いただきたい。
- 3 実際に就労につながるかは別として、障害の方や高齢者の方に対する就労支援や相談窓口は少しずつ改善されてきている。しかしながら、国や都の指定難病に罹患されている方の就労は非常に困難でもあるにも関わらず、区では支援や相談窓口がない状況である。実態調査をした上で、今後指定難病の方の就労支援についてどうあるべきか検討していただきたい。
- 4 福祉・医療保健分野は、区民の生活を守るにあたって非常に重要だ。
まずは当事者・現場の声をしっかりと聞き取り、「国の制度設計・方向性がこうである」の前に、その生の声を何よりも大切にして、実態に即した計画になるよう進めていただきたい。

【回答】

- 1 「高齢者の生活に関する調査」は、目黒区に居住の高齢者がどのような考え方を持っているかを確認し、頂いた内容を今後の行政施策に反映させることに主眼を置いている。
調査の実施においては、その対象に「偏り」が生じないよう、介護度や性別等で区分けをし、それぞれの区分の中から一定数ずつ抽出した上でアンケート用紙を送付することにより、区民の皆様の相対的な考え方を確認すること目的としている。
ご指摘頂いた「つながっていない」方々の現状把握については、行政として確認すべき非常に重要な課題であると認識している。
その一方で、今回実施する「高齢者の生活に関する調査」において当該区分を新たに加えることは、上記記載の「偏りを生じさせない」統計学的サンプリングの原則に影響を及ぼすことになり、「高齢者の生活に関する調査」に内包する形で実施することは、非常に困難であると捉えている。
様々な行政資源・社会資源に繋がりを持つことが困難な方々に対するアプローチとしては、区内各部署は勿論のこと、各地域包括支援センター、民生委員・児童委員、CSW（コミュニティ・ソーシャル・ワーカー）を始めとする様々な主体が直接・間接的な接触を重ねながら、個々の課題を丁寧に確認していくべきと考えている。
- また、区では保健事業と介護予防の一体的実施として、令和5年度より医療・介護資源を過去

2年間利用していない75歳以上の方に対し、調査票の送付や直接的な訪問を実施している。
ご指摘頂いた内容の主旨や現状の施策を踏まえた上で、今後も様々な改善を重ねていきたい。

- 2 目黒区保健医療福祉計画、目黒区障害者計画の事業評価については、行政による自己評価を行っている。この評価に対して、学識経験者や区内の各団体から推薦いただいた委員、公募区民の委員で構成される地域福祉審議会で意見をいただくことで外部の客観的評価につながると考えている。地域福祉審議会からの意見を踏まえ、計画事業を進めていく。
- 3 区では、障害者の一般就労を促進するため、障害者就労支援事業をNPO法人目黒障害者就労支援センターに委託し実施しており、本事業の対象者には指定難病の方も含まれる。就労支援は、障害のある方が社会とつながり、地域で暮らし続けていくために大変重要な施策であり、指定難病の方の就労支援についても、障害者計画策定に関する調査により、当事者の実態やニーズを把握した上で、検討していく。
- 4 各種の実態調査による高齢者や障害者などの当事者や現場（活動団体や事業従事者）の声や、パブリックコメントによる区民を中心とした意見をしっかりと聞き取るとともに、日々の各業務を通じ当事者等の声を丁寧に聴き受け止めることで、実態に即した計画になるよう進めていく。