

デジタル活用共生社会実現会議
ICT地域コミュニティ創造部会（第5回）

1 日時

平成31年3月7日（木）10:00～12:00

2 場所

総務省 8階 総務省第1特別会議室

3 出席者

(1) 構成員（敬称略）

安念潤司部会長、山脇啓造部会長代理、有木節二構成員、今井正道構成員、上村忠男構成員、武藤聖構成員（紀伊構成員代理）、近藤則子構成員、澁谷年史構成員、瀬戸りか構成員、竹内和雄構成員、藤咲宏臣構成員、松岡萬里野構成員

(2) オブザーバー

経済産業省情報産業課、文部科学省男女共同社会参画共生社会学習・安全課

(3) プレゼンター

株式会社セブン銀行 大口智文常務執行役員

(4) 総務省

安藤英作大臣官房総括審議官、犬童周作情報流通振興課長

4 議事要旨

(1) 配付資料確認

事務局より【資料5-1】に基づいて多文化共生に係る政府全体の動向について説明が行われ、以下の質疑が行われた。

【松岡構成員】私どもには消費者相談室があるのですが、そこに今、在留の方たちの相談がかなり入ります。最もトラブルになっているのは、借家、不動産です。借室、借家のトラブルが多くなっています。そのほかにチケットの問題とかあるのですが、大体、相談は電話で受けるので、日本語のできる方がほとんどなのですが、実は文章を読むとか、自分で文章を表現するということがあまり、できる人は非常に少ないということがあって、契

約書的なもの、注意事項のようなものが理解できていないということが非常にあります。

それで、そういうトラブルがあって、私どものところへなぜかかってくるかという、中国人や韓国人の方のネットワークの中に、そういう電話番号があるみたいなんです。ここで私が思ったのは、この最後の、今、画面に出ています共生事例集の作成のところに、ぜひその振り分け、相談の窓口がわかるような振り分けも必要なのではないかなと思います。どこへ自分は相談できるのかということが非常にわからないというのか一番の問題で、できるだけ地域に総括的な案内ができるような場をつくっていただければと思います。

【上村構成員】特に外国から来られた方々の中には、宗教的な理由で食べられない食材があると思います。例えばインドネシアの方が来られたときに、どういう食事を、どこへ行けば食べられるか困ることがあります。食生活のこと、特に公民館関係では、そういう方々から食生活について学ぼうということで、その方を講師に迎えて学んだりしています。そういったことについての配慮ということも時には必要なかなと感じています。

【犬童課長】松岡さんにお聞きしたいのですけれども、相談されてこられる方というのは、どの国が多いでしょうか。

【松岡構成員】今のところ、中国の方が多いですけれども、それはそのルートにうちの相談室が情報として流れているということではないかなと私たちは見ているわけです。

【安念部会長】そうすると、潜在的にはほかの言語の方もいらっしゃるだろうということですね。

【松岡構成員】ええ、そうです。

【犬童課長】多分、相談窓口を振り分けるというのは1つ大きなやり方だと思うのですが、仮にそうしときに例えばベトナムとか、いろいろな国が増えていますけれども、そういった方が松岡さんのところにいろいろ来るといってもあるので、受ける側の体制も考えておかないといけない。そのあたりはAIみたいなもので定型的なやつは対応できるようなことを考えるなどのやり方はあるのかなと思います。

関連して、山脇さんにお聞きしたいのですけれども、例えば港区みたいなどころになると、在留している人も、先ほど資料に140カ国とありましたけれども、一方で地方の工場みたいなどころだと特定の国に偏るなど、地域特性を考えたような対応というのは必要なのかどうか、それとも多言語ということでいろいろな言葉に対応できるように満遍なくやっておくというのがいいのか、コストとの見合いもあるので、そのあたりご意見があれ

ばお願いします。

【山脇構成員】自治体の対応についてということによろしいですか。今、相談窓口のお話があったのですけれども、12月に政府がまとめた共生のための総合的対応策のパッケージの中の目玉の事業が、全国100カ所に多言語対応できる相談窓口をつくるということになっています。4月からスタートなので、間もなくその体制がスタートすることになっていて、自治体の方のお話を聞くとかなり慌てているというか、当惑しているお話を聞ききます。基本的には都道府県や政令市中心に、あと外国人が集住している自治体になるようで、そういう意味では、都道府県単位での多言語の体制づくりというのは、待ったなしの状況だと思います。

一方、いわゆる一般の市町村の場合には、予算面でも、人手の面でも実際にはいろいろ制約があると思います。岡山県にある美作市という人口3万人ぐらいの自治体の場合はベトナム人の技能実習生などが多いということで、かなりベトナム人にフォーカスして、ベトナム語での通訳とか相談とか、そういう体制づくりをしています。そういうことを考えると、都道府県とか政令市とか規模の大きな自治体においては、なるべく多言語対応を、今、課長がおっしゃったようなAIの活用も含めて準備を進めつつ、小さい一般の市町村においては、ある程度外国人住民の主な使用言語を見る中で、ある程度ニーズが高いところにフォーカスして、その他の言語に関しては、都道府県単位に置かれた相談窓口がセンター的な機能を果たして、場合によっては通訳を派遣したりとか、あるいは電話での対応をするとか、あと最近だとタブレットを使ってという2段構えが必要ではないかと思います。

それから、先ほど、食の話題が出たので、もう一点発言したいと思います。昨年度、オリンピック・パラリンピック大会の飲食戦略の委員会に入りました。オリンピック・パラリンピックで迎える選手や観客の人たちを含めて、飲食の提供がテーマでした。その中の1つのサブテーマが「食文化の多様性」でした。日本の場合、国内に食文化の多様性自体はあるのですけれども、一方で、例えばベジタリアンであるとか、あるいはハラールであるとか、そういった部分に関してはなかなかまだ対応ができていないのが現状としてあるということで、オリパラ大会を迎えるに当たって、そうした食文化の多様性への配慮を推進していくという、方針が打ち出されています。そういった国際大会も1つの契機に、日本の食文化の多様性への配慮というのを進めていくのが重要ではないかなと思っています。

【安念部会長】私自身の語学力のなさを顧みてもつくづく思うのですが、とてもじゃないが、これから日本人に語学を訓練してコミュニケーションしましょうって、私、絶対無理

だと思っんです。しかも、英語でさえ150年もやって、私を含めてちつとも上手にならなかつたのに、これからは、こんな言葉って世の中にあつたんですかみたいな人が来るわけでしょう。何十カ国語でも対応しなければいけないような時代になると、もう絶対マシン・アシステッドなものでないと対応できるはずがない。

案外ICTクラブみたいなものがそれぞれの現場に合つた機械を介したコミュニケーションのあり方を形成する1つの助けというか、ツールになる可能性も十分あ。というか、もうそうでもせざるを得ない。お尻に火がついてしまつて、そうでもせざるを得ないという状況になつてゐるのではないかなという気がつくづくいたします。いずれにせよ、語学の訓練なんてやつたつて、それは間に合いつこないという、そういう状況だろうなと僕は思つてゐます。

セブン銀行より【資料5-2】に基づいて多文化共生にむけた取り組みについてプレゼンテーションが行われ、以下の質疑が行われた。

【有木構成員】かゆいところに手が届くサービス、ありがとうございます。先ほど少し話がありました、今、9言語で大体5人に1人が利用されているような計算をされていますけれども、これは言語を増やしていくと利用者がどんどん増えていく、そういうふうな感覚、感触をお持ちなのか。それともやはりこれはこれで今の9言語で十分に、まだまだ知らない人がいらつしゃるので、どんどんこのアプリケーションを普及させることができると思つていらつしゃるのかというのを1点お聞きしたいのと、それとあと実際にこの中でどの言語が一番利活用が多くて、なおかつ実際にアップデートといひますか、いろいろ修正をずっと加えていらつしゃるのかどうか、その2点、お伺いさせていただきますか。

【セブン銀行（大口）】言語については、ミャンマー語を加えようと思つてゐます。ただ、1言語加えるとなりコストがかかります。翻訳にかかる費用やコールセンターの人件費等です。企業としては、お客様がアプリから入つて口座を開設し、送金をしていただく、そこでしか収益がありませんので、投資金額やコストに見合うくらいにお客様がサービスをご利用いただけるようになるかがポイントです。ただ今後どの国が増えそうかなというのは大体わかりますから、そういう意味では次はミャンマーかなと思つております。ミャンマーを加えると、いわゆる高度人材を除けば、ほとんど9割ぐらひはカバーできるのではないかなと思つてゐます。

それから、言語については、フィリピンの方が一番多いです。送金件数もフィリピン向けが半分以上になります。ただ国によって送金される回数・金額が、明確に違いますので、シェアの考え方もいろんなとらえ方があると思います。 国籍別の口座割合とアプリの保有者は同じような割合になっていると思います。

【有木構成員】セブンバンクさんの24ページ目、これは4つの接点、顧客接点でというのは、これは大変重要だと思うんですね。多言語対応するのも、まずはいわゆる在日、在留でされている方か訪日かによって、多分、利用される目的とシーンが違う。それとあとは、今お話を聞いていてわかったのは、日本語が話せない、わからない人が使うという使い方なのか、それとも日本人で外国語はしゃべらない、わからないという人が使うのかによって、多分、このデバイスなり技術の目的、作り方が変わるのではないかなと感じました。

あとは対面か、ほんとうにこの4つに書いてあるように、対面か、もしくはオンラインといますか、要は遠隔で、当然、検索をして使うというだけでいいのかによって、多分、作り方が違うので大変苦労されたのではないかなと思いますけれども、この辺は今実際に稼働されているシステムといますか、このサービスを前提にすると、最初に総務省さんのほうでご紹介のあった中に、これは利活用のシーンによってどういうふうなことを技術開発とか、そういう方向でやらなければいけないというのを、示唆を入れられたほうがいいのかと少し感じた次第です。

もう1点は、大変作り込みもよくされていると思いますが、私もちょうど実はスマートフォンにNICTさんの「こえとら」をダウンロードしているのですが、こういうものがちゃんと使えるようにしていきながら、こういうサービスをやられている方と連携ができるようなことをすると、開発されているものをもっとショートカットに時間を短縮しながら利用に使えるかなと少しお話をお聞きして思いました。

【セブン銀行（大口）】お客様への営業は、最初はほとんど対面で始めたんですね。対面80%、非対面というか電話が20%ぐらいでした。それに対して会社の業績目標は、対面営業だけではとても達成できないものでした。それで、マーケティング手法をOne to oneからOne to manyに変えなければならない、そのためには何とか技術を使わなければいけないと考えた結果、アプリを作り、活用しよう考えたのが1つです。もう一つは、口座の申し込み方法の簡易化です。最初は全部紙に書いていただいていたんです。これは対面でやっても不備が6割、7割出ます。非対面だと殆ど不備になります。そうすると口座をつく

るのに、お客様と何度もやりとりが発生するため、相当な日数がかかることもありました。これでは、お客さんも不満がたまります。そこでアプリ上で自分の国の言葉で申し込みができるようにできれば、この問題は解決するのではと考えました。私どもとおお客様の双方の「不」を解消するという目的を持ち、試行錯誤を重ねた結果、この技術が出てきたのです。もちろん、最初のご質問にありましたように、アプリですから、しょっちゅうバージョンアップをしなければいけません。専門の担当も必要です。それでも人海戦術でカバーするよりも、アプリをバージョンアップした後の多数のお客様への（満足感の）影響が非常に大きいものですから、ここはデジタルの技術を使ってよかったなと思っています。現時点では、口座の申し込みにおいては60%が非対面になっています。対面の40%は、もう少し減るかなと思っているのですが、一方、外国人をお雇いになる企業の方は、れ、技能実習生として日本に来たばかりなので対面じゃないと無理ですとおっしゃるものですから、我々が研修所や企業に伺い、13カ語で口座申し込めるアプリを持参してお手続きを行っております。昔はそれを紙の申込書でやっていたので、どんなにその場で確認しても6割、7割の不備が出ていたのですが、今はもう不備ゼロです。

【澁谷構成員】私は全国携帯電話販売代理店協会、携帯電話の販売をしているところの団体なのですが、ある意味、お金と同じぐらい日本人にとっても、外国人にとってもライフラインである携帯、そもそも携帯を買わないとセブンさんのアプリも入らない。セブンさんがやっていること、非常にいろいろな意味ですばらしいと思うし、参考になると思います。ただ、我々の立場から言うと、結構、しんどいのは、今、メジャーのキャリアさんだけでも3つあって、その外国人対応、外国語対応、全部違うということ。これを統一するとまたいろいろな問題があるので、一企業でできるというのはやっぱり非常にすばらしいことだなと思いますし、ある意味ではキャリアさんがそれぞれこういうところを充実したら、そこのキャリアさん、伸びるのではないかなと思います。

あと言語問題で言うと、我々、結構、現場で解決しなきゃならないことが多くて、その中には外国人のスタッフ、クルーを雇用するということもございますし、それから、いわゆる翻訳機、今、ポケトークって結構有名ですけども、お店によっていろいろなものを使って、現場では何か翻訳たまごと呼んでいるらしいんですけども、かなりデジタルなものを売っているわりには非常にアナログな対応をせざるを得ないということで、今日お聞きしたことの中から、販売現場という観点でどういうことができるかというのは、いろいろ参考にさせていただきたいと思います。ありがとうございました。

あともう一つ、現場の問題で、これはどちらかというときにお話しすればよかったのかもしれませんが、外国人のスタッフを雇った場合に結構、今、現場で起きている問題というのは、一種のカスタマーハラスメントというか、日本人のお客様が来てネームプレートに外国人の名前が出ると、日本人を出せというお客様が結構多いございまして、セブン-イレブンさんもかなり外国人の方がおられる。

【セブン銀行（大口）】そうですね。はい。

【澁谷構成員】 恐らくオーバー・ザ・カウンターでもお金を払って終わりの場合が多いのであまりないのですけれども、携帯の販売って大体これ自体問題なのですけれども、1時間から2時間ぐらいかかる。それを外人とはやりたくないなんてお客様がいるというので結構頭を痛めている問題があるということをご参考までにご指摘しておきます。

【セブン銀行（大口）】後半の問題につきましては、実は言語をそろえればそろえるほど、言語対応の限界も感じております。それで、実は今、やさしい日本語ツーリズム研究会という団体の運動がどんどん広まってきていることに注目しており、SDGsの観点からもこの運動を応援しようと思っています。要は、相手を思いやる日本語で、外国人の方も片言なら日本語がしゃべれるので、やさしい日本語でお互いやりとりをすれば、コミュニケーションできますよねということです。

私は同じグループ内の、セブン-イレブンとかイトーヨーカ堂とかデニーズに紹介しましたら、非常に興味を持っていただき、すぐに勉強会も開催されました。この背景には先ほど澁谷先生がおっしゃった問題があるのだと思います。

ここの研究会は柳川市と組まれて実験をされています。「やさしい日本語、のおもてなし」というバッジと「やさしい日本語、お願いします」というバッジ、「後者は外国人の観光客にお渡しされて、接客される方は「やさしい日本語の、おもてない」というバッジをつけて対応されます。そうするとえられているトラブルが少なくなるという結果が得られたそうです。

外国人の方とのコミュニケーションの難しさは、こういうやり方と心構えでも解消できるんですね。外国人の方々は、日本が好きだから来られているんだし、来ていただいたお客さんを大事にしたいと思いは、接客される日本人は皆持っている。外だったら、バッジをつけることで、その気持ちを表に出し、やさしい日本語で対応しましょう。とても素晴らしいことだと思います。私が、こんなことを言うと「あなたは、9言語、9言語といつも自慢しているじゃないですか。」と返されることもありますが、逆に、「いや、9言語の

究極はやさしい日本語ですよ。」と返すようにしております。

【山脇構成員】総務省に自治行政局というところがあって、そちらで2005年度から多文化共生をテーマにした研究会をしてくれています。私は、そのメンバーですけれども、これまで2つ多文化共生の重要な文章を出しては、1つが、先ほど少しご紹介があった2006年の多文化共生プランで、自治体のグッドプラクティスを集めていたのですが、その後、2017年に10年たって出したのが先ほど事務局からご紹介いただいた事例集です。2006年のときにはほとんど自治体とか、国際交流協会の取り組みをまとめた形だったのですが、2017年の事例集のときには幾つか企業の取り組みもそこに紹介されていて、その中の1つが今回のセブン銀行さんの取り組みであったことを申し上げておきたいと思います。

その上で私から2つ質問があります。事例集のときにも、特に自治体との協定を結んだ取り組みに注目しましてご紹介させていただいたのですが、この取り組みと申しますか、こういったサービスが実際の外国人の利用者にどのように評価されているのか、あるいはご満足いただいているのか、そのあたりを調査したものがあるのか。もしあればどういう結果であるかを知りたいというのが1点と、それから、今、資料の中で外国人の利用者からのよくある相談の1つに、職場でいじめられているけれども、どうしたらいいかとあったのですが、こうした質問、相談があったときにはどのように対応されているか教えていただければと思います。

【セブン銀行（大口）】まず、最初のご質問ですが、お客様の満足度は、まさに対面でお客さんとやりとりしながら、あ、ここにこういう情報があるのはいいねというお声で都度確認はしておりますが、いわゆる統計的な調査は、まだ行っておりません。

ただ、情報はこまめに更新していかなければ、お客様にあきられてしまうという危機感もっております。

この観点からは、提携している企業・自治体の方にも改善をお願いしたいと思っています。特に自治体からの情報は、一旦情報を載せたら載せっぱなしというケースがよくあります。情報が変わらないとお客様は、アプリを開ける機会が減ってしまいます。

なぜ我々アプリのトップ画面に為替レートを載せたか。それはレートが1日3回変わるからです。だから、お客様は送金されたい時には、しょっちゅうご覧になります。

また送金の受取人もすぐにアプリから追加できるんです。これもお客様からはありがたいと言われるんです。お客様のニーズがあるものをきちんと載せる。これが大事なので、一

緒に協力していただけるところには、同じ気持ちでやっていただきたいなと思います。繰り返しになりますが、お客様はいつ見ても同じ画面ね、情報ねと思ったら、もう見なくなってしまう。そうすると満足度は落ちてしまいます。

またプッシュ通知機能を使って、ここの内容が変わりましたよとか出せる、お客様に変化を気づいていただくこともできます。こうした技術をご活用いただければ、もっとこのアプリと申しますか、外国人の方々のために使いやすいものになっていくのではないかなと思います。外国人の方々に日本で暮らす上での「ほんとうのワンストップステーション」と認知していただくには、提携する企業・自治体のご協力が不可欠です。

それから、2つ目の点は、どこまで答えてあげられるかは難しいところがあります。でも、答えることよりも、話を聞いてあげることが重要なんですよね。弊社の多言語メンバーたちは、みんなニッポンのお姉さんとかお母さんと言われているんですね。「電話でお姉さんに話したからスーとした。また頑張るよ。」という言葉で終わることもしばしばです。

もちろんあくまで仕事の延長上の対応なので、電話がかかってきても勤務時間以降は出ないでと言っているんです。

ただ、会社から家に帰ってからでも、泣きながら電話がかかってきたりすると電話に出してしまうんですよね。「じゃあ、それ、会社の上の人に言ったほうがいいよ」とか、そういうアドバイスはしているのですけれども、あくまで対応は銀行員としての範囲内です。でも、聞いてあげて、その自分の国の言葉で悩みを一旦受け入れてあげるということは、ずっとやってくれています。これは初期からずっとやっているのですけれども、私がここは実はアナログの（ここだけがデジタル化できない）、いいところではないかなと思います。

【今井構成員】スマホとか携帯電話も含めて、それらをつくっているメーカーの集まりの団体でございます。意見1つと、それから、お願い1つになるのですけれども、皆さんご存じのように特にスマホ、もう日進月歩でどんどん新しくなっているという現状があります。最近はだんだんおさまってきたとはいえ、それでも技術の進歩はすごく激しいものがあるということで、例えば今、皆さんが簡単にはできないと思っているものが1年後には、ちょっとアプリを変えればすぐにできるようになる。

これはハードウェア的な進歩もありますし、OSの進歩もあるかと思うのですが、そういうことがありますので、その技術の進歩にどんどん追従して行ってほしいなということで、お願いというのはアプリの更新をどんどん機能アップも含めてされていくということと、アプリを維持メンテしていくというのは、実は大変なことだというのはよく存じ上げてお

ります。人もかかるし、何十人のチームをずっと維持していかなければいけないということは実はあるのだと思うのですが、一方で、これはアプリ一般論になりますが、バージョンアップされなくなったアプリというのはほとんど使い物にならないアプリと同等だとよく言われています。悪く言えばそうなのですが、よく言えばバージョンアップをどんどんしていくと、その効果というのはどんどん出てきてビジネスも回っていくということになるかと思しますので、ぜひすばらしい取り組みだと思っておりますので、アプリをどんどんよくしていただければというのがお願いになります。

【竹内(和) 構成員】 私はもともと公立中学校の教員で20年働いていまして、その後、市教委で生徒指導、それと渡日、在日の子らの対応をしておりました。問題点と言えば、文化的なギャップ、ちょっとした言葉でわかるようなことがわからないことが非常に多いので、お金の面でも大事なのですけれども、文化面のところのキャッチアップが非常に大きいと思います。

2つの事例を挙げますと、フィリピンから来た母子家庭の子がいて、お母さんがフィリピンでタガログ語しかしゃべれなくて、子供が学校に入ったときに、学校の先生からこの子は日本でこれから生きていくんだから、家でも日本語をしゃべれと言われたんですね。これは大きな問題なのですが、そうするとお母さんの片言の日本語が母語になってしまって、彼に母語がない。内的言語がないので、もう何か非常に心の中で考えられない、セミリンガル、バイリンガルの関係でセミリンガルと言うのですけれども、そこでいろいろな事例が起きました。心の中で考えられないんですね。彼に話を聞くと色のような感じで善悪を判断するような、いいから、悪いからではない。これは非常に大きな問題でした。

2つ大きな事例が彼にありまして、彼が万引きしたということがあったので現地に急行したら、この子が万引きしたと、怒っているんです。本人はしていないと、怒っているんですね。聞くと試食コーナーにソーセージがあって、みんなが食べている。自分がそこにあった売り物のやつを開けて食べた。何で僕だけ怒られるんだというふうに暴れている。これは日本に試食という文化があるのが、彼は理解できなかったのかわからないのですけれども、そういうこと。あと、彼がお弁当を忘れたので、お母さんに電話をして、お母さんが持ってきたのがマクドナルドのハッピーセットだったんですね。私ら日本の教員にしたら、えっ、これはだめだろうと何となく文化としてあるけれども、彼らには何が悪いかわからなくて、なぜよというふうにお母さんが怒ってしまって、もう食べさせなくていいと怒って帰られたので、私のお弁当を渡して、私がハッピーセットを食べたのですけれど

も、おいしかったのですけれども。

何が言いたいかというと、もちろん入り口が、これはお金の面ですけれども、そのアプリでいろいろな状況を調べられるとか、これは非常に大事なことです。一方、私、今いろいろな学校の生徒指導で対応していると、やっぱりいまだに学校が異文化、共生、非常に悩んでいるんですね。どうされているかということ、彼らもわからないので、Google翻訳を使ってやっている。そのときにパプアニューギニアから引っ越してくる。どうしたらいいんやと電話が入りまして、このGoogle翻訳はGoogleの中では99%地区をカバーしたと豪語しているわりにはパプアニューギニアはないぞと怒ってはって、よくよく聞くと何か公用語が英語で、英語でわかるらしかったのでよかったですけれども、何が言いたいかというと、結局、今いろいろなことが、先ほどポケトークとか、いろいろなところがあるので、例えば無料のところと提携するとかして、例えば急に言語が、日本に来られる方はそういうことだけではないので、何かそういうほかのポケトークであるとか、Google翻訳であるとか、そこと提携するとパッと翻訳するようなどころもあるかもしれないので、何かそんなのができればいいなど。

これはまさに一企業に頼るようなことではなくて、今日のオブザーバーの文科省とかと一緒に日本全体で考えていかないといけない問題だとは思っていますけれども、なかなかこれだけ一からつくるとするのは難しいので、さらにそこに日本のいろいろなエンジニアが参加して、例えば似た言語を翻訳するとかというのがあればものすごくいいなと思ったんです。そのあたりについて少し連携とか、言語の。

【セブン銀行(大口)】VoiceTraは無料で使える有効な翻訳アプリであることは、我々のアプリを通じてご紹介したいなと思っています。もちろん勝手にはできないので、これからきちんとお話をしようと思っています。

また、多少アナログになりますが、我々、実はボランティアで日本語がまだ弱い子供の学校を訪問して、『ボノロン』の読み聞かせというボランティア活動も行っております。『ボノロン』って、これ、セブニーレブンに置いてあるのですけれども、プロデューサーは、実は『北斗の拳』の人なんです。日本の道徳とか、日本人の感情とか、やさしさとか、そういうのを表現している絵本です。

これをさらに9カ国語に翻訳し、大きな紙芝居をつくって、隣の教室ではベトナム語でやっているけれども、ここでは中国語でということを読み聞かせをして、「この物語のいいところはこういうことですよ。」いうのを弊社の多言語メンバーたちが教えるとい

うふうな活動もやっております。

また外国人の方に文法的な日本語をそのまま教えるのは非常に難しいので、この絵本でまず日本語を勉強してみとご紹介もしております。

中には海外の技能実習生送り出し機関から要望があつて、無料でお送りしております。

向こうで勉強したことを、実際に日本の文化で考えるとしたらというような形でお使いいただいているそうです。

【竹内（和）構成員】1つだけ、感想だけ。済みません、申しわけない。素晴らしい取り組みで、これは一企業がお金を使ってやるレベルを超えていると思うので、みんなでバックアップしなきゃいけないなと思いました。素晴らしいと思います。私もセブンイレブン、使います。

それとあともう1個、少し思っていたのは、例えば子供がそれを持ってきながら調べたり、今ちょうど持ち込み問題が、携帯電話の持ち込み問題が、大臣がいろいろ話されているんですけども、その何か、今はそれを災害対策としてやっているんですけども、子供がそれを使って言語を使うとか、何か調べるとかというふうな形にも、これは汎用性があると思うので。

事務局より【資料5-3】に基づき男女共同参画に係る政府全体の動きについて説明があり、以下の質疑が行われた。

【上村構成員】ICTを利用することによるワンストップ、これは有効なことだということは非常によくわかります。例えばいろいろな各種証明書が欲しい場合には、それで手続きすればいい。ただ、問題はデジタル化した場合に、それが第三者に漏れないかという、その部分が非常に難しいなと感じています。そして、受け取ったほうは、それをどの程度までほかに漏れないような措置をするのかという、そこら辺がないとアクセスされて拡散してしまうとか、そういう危惧を常にデジタル化の場合にはあると思います。そこへの配慮ということはいかがなものでしょうか。

【安念部会長】何か具体例はありますか。ICT全般について常に言えることで、この問題に極限した話はないのですが、どうですか。今、AsMamaさんをはじめ、いろいろな具体例を出していただいたけれども、こういう人たちにも当然、利用する側、される側、そういう心配があるはずなんですよ。すぐにわかることではないと思うので、もし事務局のほうで

調査が可能であれば、こういうご心配に対してこういう対策をとっていますなんていう事例を二、三集めていただくとよろしいのではないかしら。

【澁谷構成員】 何でもICTで解決できるとは思わないのですけれども、私どもの職場というのは、まず圧倒的に女性の多い職場です。キャリアショップに行っていればわかると思いますけれども。一方で、恐らくテレワークというのは、まず今のままではできない。一方でまた、やはり実際見ても産休とか育休を取っている方がおられて、そうすると、我々時短、時短と呼んでいるのですけれども、そういう方がおられると非常にシフト組が難しくなってくるというのはあります。

1つは現場仕事、これに何かICTで、特に育児中、出産後の女性が活躍できるあれがないか、これは恐らくすぐれて個々の企業の問題だとは思っているのですけれども、今、ここの資料のテレワークを導入していない理由のところを見ると、そもそもできない職場というのはかなり多くて、それも何かの固定観念を崩せばできる可能性はあるのかなと思っておりまして、例えば携帯の販売だと、あの「むじんくん」みたいな販売ができないかとかいうようなことは、時々我々、お酒を飲んだついでの話としては出てくるのですけれども、なかなか難しいところがある。そういうようなところも少し時々考えていただければなと思います。それから、時間もかかるというのがあります。もう一つ、テレワークを導入していない理由、幾つか見ていると、例えば現場とバックオフィスがあって、バックオフィスだけあるのは不公平だという意見が、これ自身は、でも、実際は、これも個社によって違いますけれども、私の所属している会社ではデスクワークの方にはテレワークを導入したりしていて、それでそれなりの成果。この理由の中には、ほんとうの理由じゃないんじゃないかなというのが幾つあるような気がします。

【瀬戸構成員】 比較的NTTグループはそういう制度も整っていて、そのあたり、特にテレワークという制度も入っているんで、比較的そういうのは整ってはいるのですけれども、1つすごく、いつも女性の中で問題になるのは、復帰した後のモチベーションなんですね。せっかく人口が減っている中……。貢献しているにもかかわらず、それは全て戻ってくると評価がない。評価がないというのは、NTTグループだけではないと思います。私個人的には、休んでいる間はほんとう全てトップ評価でいいのではないかなと思っているぐらいなのですけれども、と思うぐらいなのですが、そういうこととか、あと先ほど言った時間短縮勤務、テレワーク等導入すると、どうしてもパフォーマンスが下がると見られてしまっていて、そのあたりがやっぱり真の女性活躍という意味だと、ジレンマを今感じていま

す。

【安念部会長】役所はどうなんですか。日本の雇用慣行って、役所の慣行に非常に影響されるところが強いんだけど、フリーアドレスまでは実現したわけじゃないですか。テレワークまでというのは役所的にはどうなんですか。

【犬童課長】おっしゃるようにフリーアドレスを導入して、一応、テレワークも私個人としては課員には奨励しているがなかなかやれない。国会や対応業務みたいのがあり、意外と対人というものがあるので難しい面もあるのですが、テレワークをするといつて、その機材や環境整備しただけでは進まないですね。おっしゃるように経営陣も含めて頭の切りかえをしなければいけないのは1つありますし、もう一つ業務改革をやっていかなければいけないと思う。同じ仕事をするのにテレワークでやれといつても、どこかで引っかかってパフォーマンスが悪いのではないとか、対面じゃないとだめじゃないかということになるので、今やっている仕事をテレワークでするためにはどういうやり方に変えなければいけないのか、ここを合わせてやらないと難しいと思っています。先ほど澁谷さんがおっしゃったように代理店の業務も、ほんとうにテレワークでやれない業務なのかどうかというのは、中で見直していただくというのは必要だと思います。恐らく対面が必要なのかどうかといったところだと思うが、そこを見直していただければある程度テレワークができる部分もあると思います。あとは、労働慣行的に時間で管理しているという考え方を変えていかなければいけない。どうしても9時～5時で働かないと仕事をしていないみたいなことになってしまう。大体、仕事をしているかどうかは、会社にいたから仕事をしているかどうかもわからないだろうとおっしゃるんですね。そういう意味では、勤務評価とこの見直しなきやいけないのではないかなという気がします。あとはVRとかARみたいな新しい技術がどんどん進んでいって、その場にいるような感覚で、遠隔で対応できるようになると、そういう対面が必要だといったところのバリアも吹き抜けるような時代になってくるのではないかなと個人的には思います。

以上