

# 報 告 書

講座名	平成 28 年度かながわ自治体の国際政策研究会 研修会		
日 時	平成 29 年 1 月 11 日 (水) 13 : 30 ~ 15 : 30	場 所	県立地球市民かながわプラザ 1 階 大会議室
主 催 者	かながわ自治体の国際政策研究会	出席者	県内自治体職員及び国際交流協会等の職員 21 名

## 1. 趣旨

2020 年に東京オリンピック・パラリンピックが開催されるにあたり、外国人観光客の増加が見込まれ、行政としての支援だけでなく、外国人市民がボランティアに個人単位で参加して支援を行うなど、様々な形態での支援が必要になるという観点から、外国人市民が外国人観光客を支援する場合の検討課題や行政としての姿勢、今後の取組みの方向性について、京都市の事例をあげながら、グループディスカッションによる各自治体の情報共有や意見交換を行う。

## 2. 内容

### (1) 開会

関谷代表幹事（横浜市国際局政策総務課担当課長）より挨拶を行った。

### (2) 講義

テーマ：「2020 年東京オリンピック・パラリンピック開催に関わる外国人観光客への支援について」

講師：（一財）自治体国際化協会 地域国際化推進アドバイザー 飯田 奈美子氏  
（（公財）京都市国際交流協会 行政通訳・相談事業コーディネーター）

#### 【内容】

- ・京都市の外国人住民総数は約 4 万人。留学生（大学生・研究者）が多いのが特徴。留学生の多くは英語が話せるため、日本語習得の必要性が低い。多様な国地域・文化を持つ人がいるため、日本の制度説明や、互いの文化を理解した支援が必要となる。
- ・一方で、オールドカマーの在日韓国・朝鮮人、中国帰国者などの定住者については、非識字者など生活課題も多く、留学生とはまた異なる支援が必要。
- ・今日の研修では、外国人市民が主役となって外国人観光客へ支援を行うためにはどうすればよいかを検討していく。そのうえで、まずは各自治体にどんな外国人市民がいるかを把握することから始めたい。

（3 自治体を指名。各自治体の外国人市民について回答した）

大和市：中国、韓国・朝鮮、インドシナ難民（ベトナム、カンボジア、ラオスなど）が多い。最近フィリピンなど東南アジアの方も増加傾向にある。

鎌倉市：外国人観光客が多い。観光案内所で対応した件数では、台湾、中国、韓国、ヨーロッパ圏が多い。国際交流フェスティバルを開催（年 1 回）

川崎市：市民 3 万 4 千人超で、上昇傾向にある。中国、韓国・朝鮮、フィリピン、ベトナムが多い。近年ネパール、ベトナムが増加傾向。

- ・同じ県内でも、自治体により状況が様々である。外国人観光客を受け入れる課題として、コミュニケーションの問題や多言語パンフレットなどの情報不足などが挙げられる。この課題を解消するため、外国人市民の能力を生かせるのではと考える。それぞれの自治体の外国人市民について把握することで、外国人観光客へのよりよい支援につながる。

### (3) グループディスカッション

6～7人×3グループに分かれ、テーマ(1)、(2)に基づきディスカッションを行った。

テーマ(1) 各自治体でどのような外国人市民がいるかを把握し、外国人観光客支援のために外国人市民を主役として活用していくために、既存のサービス充実、新たなサービスの展開について議論していく。

テーマ(2) 多文化共生面でのサポート案

外国人観光客支援だけでなく、地域住民に対するアプローチをすることで、異文化交流をはかり、より外国人観光客を迎え入れる基盤を作ることかできるかを議論していく。

Aグループ：各自治体の既にある取組みや課題を挙げ、検討した。

大和市：定住外国人の活用が課題。日本語教室ネットワークを作っている。

相模原市：おもてなし講座の検討

藤沢市：オリンピックに向けたボランティア人材の発掘

葉山町：ボランティア登録者の活用が課題（活躍の場など検討中）

定住外国人や留学生から、生活、観光、防災などの分野でニーズを聴取することで、よりよい外国人支援につなげていく。

Bグループ：各自治体により状況が異なることが分かった。

まずは、在住外国人のスキル等の把握が必要。

異文化交流イベントを、国際交流団体向けに限定するのではなく広く一般市民に向けて実施する。

言語の多様化が進む中で、やさしい日本語による情報提供が必要。

Cグループ：平塚市で行っている通訳翻訳バンクシステムでは、外国人活用がされている。有名な観光地が無くとも、新たな観光スポットを発掘していくうえで、外国人の目線が重要であると考えている。また、おもてなし講座の実施にあたり、企画の段階で外国人の方にモニターとして参加してもらうなど検討中。

### (4) まとめ

地域住民や行政機関に従事する人自身が、それぞれの地域に対する愛着を持ってはじめて、外国人住民もよりよい活動ができる。ただ単にシステムなどを作るのではなく、政策に対する行政側からの想いのこもったメッセージを伝えることで、国籍を問わず地域住民の協力が得られる。

## 平成 28 年度かながわ自治体の国際政策研究会 研修会

日時：平成 29 年 1 月 11 日(水)13:30～15:30

場所：県立地球市民かながわプラザ 大会議室

### 次 第

#### 1 開会

#### 2 代表幹事（横浜市国際局国際政策課担当課長）御挨拶（13:30～13:35）

#### 3 講義・意見交換会（13:35～15:30）

タイトル：

「2020 年東京オリンピック・パラリンピック開催に関わる外国人観光客への支援について」

講師：

地域国際化推進アドバイザー 飯田 奈美子氏

（（公財）京都市国際交流協会 行政通訳・相談事業コーディネーター）

#### 4 閉会

#### 【配付資料】

講義資料「2020 年東京オリンピック・パラリンピック開催に関わる外国人観光客への支援について」

出席者名簿

平成28年度かながわ自治体の  
国際政策研究会研修  
2020年東京オリンピック・パラリン  
ピック開催に関わる外国人  
観光客への支援について

地域国際化推進アドバイザー  
飯田 奈美子氏  
(公財)京都市国際交流協会  
行政通訳・相談事業コーディネーター

## 自己紹介

- 京都市福祉事務所中国帰国者支援相談員  
2002年～2016年
- 京都市行政通訳相談事業コーディネーター  
2007年～
- コミュニティ通訳研究(学術博士)
- 在住外国人等支援活動  
きょうと多文化支援ネットワーク  
中国帰国者介護予防教室夕陽紅の会 立ち上げ

## 京都市国際交流会館



## 京都市外国人市民の状況 (統計)

- 留学が特別永住者に次いで第2位
- 国別では、韓国・朝鮮(1位)、中国(2位)、台湾(3位)、アメリカ(4位)、ヨーロッパ出身者が多い
- 京都市南部(伏見区)では、中国籍、朝鮮・韓国籍が多い→オールドカマー、中国帰国者

## 京都市の外国人市民の特徴

- 大学のまち（留学生・研究者が多い）
  - 滞在年数が少ない
  - アジア出身者も英語が話せる人が多い
    - 日本語習得の必要性が低い
    - 多様な国地域、多様な文化
- 在日韓国・朝鮮人、中国帰国者など定住
  - 非識字者、生活課題も多い

## 研修の目的

- 外国人市民が外国人観光客を支援する

主役としての外国人市民の活用へ

## 神奈川県外国人市民について 教えてください！

- 人数
- 国籍
- 在留資格
- どんな外国人の方がいますか？



## 訪日外国人の増加

- 訪日外国人旅行者数2000万人突破(2016年)

神奈川県の訪日外国人は？

- 台湾、米国、中国、韓国（アジア圏5割弱）
- 個人旅行7割、パッケージ3割
- 情報収集 インターネット(入国前)

「神奈川県外国人観光客実態調査結果報告書平成24年度」より

## 神奈川県内における外国人観光客の 課題的意見

- コミュニケーションが問題

英語(中国語)が話せる人がいない/外国人に話しかけてほしい

- 情報が少ない、多言語パンフレット、インフォメーションが必要
- より積極的なPR活動が必要

「神奈川県外国人観光客実態調査結果報告書平成24年度」より

### いかに外国人市民の活用していくか？

## 主役としての外国人市民の活用

- 外国人市民の視点
- 外国人市民の能力活用
- 外国人市民のネットワーク

→どんな外国人市民がいるかを把握！



## 多文化共生からの外国人市民の活用

外国人観光客支援だけでなく、地域住民に対するアプローチをすることで、異文化交流をはかり、より外国人観光客を迎い入れる基盤を作ることができる。



## 外国人市民の活躍の場

- 外国人観光客対象  
コミュニケーション  
情報提供・学ぶ  
積極的なPR
- 国内の人々対象  
コミュニケーション  
文化紹介  
外国語学習



# 外国人市民が活躍している取り組み 京都市国際交流協会の事例から

- 文化紹介

国際理解プログラムPICNIK

暮らしと文化の情報誌「LIFE IN KYOTO」

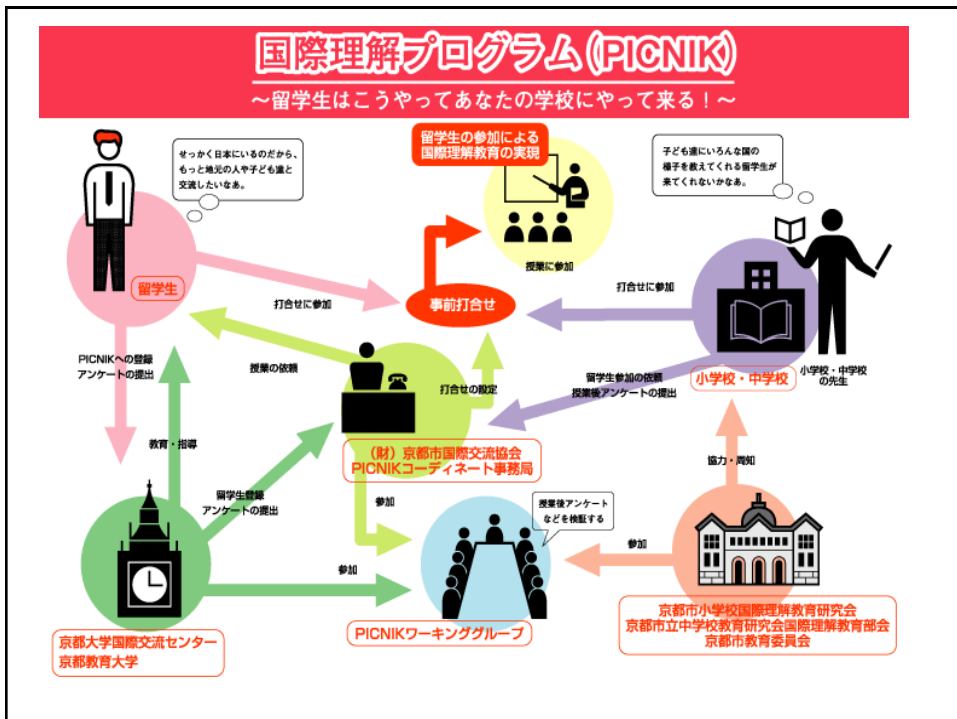
- 言語・情報サービス

市民生活アドバイザー

行政通訳相談事業

医療通訳派遣事業

災害時通訳・翻訳ボランティア



## 『Life In Kyoto』発行

- 京都の生活や文化、京都市国際交流協会のイベント等の情報提供
- 2か月1回発行
- 無料
- [lik.kcif.or.jp/index.htm](http://lik.kcif.or.jp/index.htm)



## 番外編：グローバル婚活kokoコン



## 市民生活アドバイザー

- 国際交流会館内で、京都で生活する住民として来館者への情報提供やアドバイスを行う。
- 情報提供件数 1253件(昨年度)
- 観光旅行、学校講座、市内施設催事



## 京都市行政通訳相談事業の紹介

- 行政と外国籍市民間の電話通訳 2007～
- 外国籍市民からの電話相談 2007～
- 派遣通訳(保健センターなど) 2009～
- 行政通訳相談員
  - 英語 6名 (日:5名、中:1名)
  - 中国語 5名 (日:1名、中:5名)

## 外国人市民を活用した 通訳システム構築の課題

- 読み書きの日本語レベルがある程度ないと難しい。
- 母国語での言語レベルがどれくらいあるか
- 話せることと通訳できることは同じではない

→通訳・翻訳はお金をかけてください。

→レベルチェックをしてください。

## グループディスカッション

(1) 各自治体でどのような外国人市民がいるかを把握し、外国人観光客支援のために外国人市民を主役として活用していくために、既存のサービス充実、新たなサービスの展開について議論していく。

(2) 多文化共生面でのサポート案

外国人観光客支援だけでなく、地域住民に対するアプローチをすることで、異文化交流をはかり、より外国人観光客を迎え入れる基盤を作ることかできるかを議論していく。

# プロフィール

飯田奈美子(いいた なみこ) <http://www.arsvi.com/w/in04.htm>

元京都市福祉事務所中国帰国者支援相談員 社会福祉士

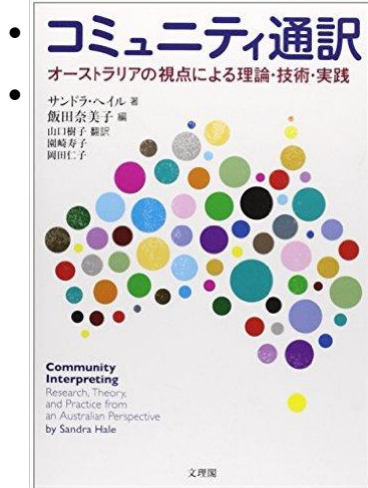
多言語コミュニティ通訳ネットワーク<http://www.mcinet.info/> 共同代表。

大学卒業後、中国北京大学漢語中心に留学、その後北京の日系ホテルに就職。日本に帰国後、2002年から京都市の通訳業に就き、主に生活保護分野の通訳を行う。対人援助場面における通訳環境が整っていないことに問題意識を持ち、2006年秋に多言語コミュニティ通訳ネットワークを設立し、コミュニティ通訳の勉強会を開催している。また、通訳業務の傍ら、中国帰国者における支援についての研究も行い、2006年立命館大学大学院応用人間科学研究科修士課程修了。2016年立命館大学大学院先端総合学術研究科博士後期課程満期退学し博士号取得(学術博士)、コミュニティ通訳についての研究を行う。また、2007年10月から開始された京都市行政通訳・相談事業(京都市外国籍市民行政サービス利用等通訳・相談事業)のコーディネーターも務める。

共著:『医療通訳入門』連利博監修 松柏社 第一部2章担当

編訳:『コミュニティ通訳ーオーストラリアの視点による理論・技術・実践』文理閣

## 『コミュニティ通訳ーオーストラリアの視点による理論・技術・実践』



サンドラヘイル 著

飯田奈美子 編

[www.amazon.co.jp](http://www.amazon.co.jp)

アマゾンなど各書店  
にて販売中！