

藤沢市における外国人市民対応力に関する 取り組みと「外国人市民会議」の紹介

令和元年度多文化共生地域会議

日時：令和元年8月8日（木）

発表：崔英善（ちえよんそん）

都市親善推進員（多文化共生担当）

話の流れ

- 窓口等における外国籍市民とのより円滑なコミュニケーションを目指して—
- 1. 職員向けの「やさしい日本語研修」を通して試みるコミュニケーション力の向上
- 2. 「外国人市民会議」のアクション活動を通して図る、多文化共生課題解決への取り組み—「相談」、「情報伝達」を中心に—

藤沢市外国人市民の状況

年日	2017.4	2018.4	2019.4
人数	5,813名	5,862名	6,354名

- ・昨年から増加率が目立つ。
- ・90カ国(5カ国増)、**市民全体の約1.5%**

1. 職員向け「やさしい日本語研修」を通して試みる**コミュニケーション力の向上**

- 実施：2008年度、2014年度、2017年度、
2018年度
(年に1回)
- 対象：外国人市民対応が多い課の職員
→2019年度は全職員

当事者視点を取り入れる2部構成

1. 2018年度職員研修

➤ 対象:外国人対応関連課の職員

➤ 形式:講習型

➤ 講師

・田崎(多文化共生担当職員)

—基本知識と演習担当

・崔英善

—当事者視点(ヒアリング調査)と市の職員としての経験

2. 藤沢市生涯学習大学「放送通信コース」

➤ 対象:職員・一般市民

➤ 形式:ラジオ放送(放送後インターネット配信)

全8回、30分放送(湘南FM)

➤ 講師

・坂内泰子教授(神奈川県国際言語文化アカデミア教授)

・崔英善

当事者視点の発表内容(参考)

- 役所はハードルが高い(日常語と役所語)
- 社会システムの違い
- 外国人の格差について
- 難しいのは言い回し
- 作り手にとってやさしい日本語はやさしくない
- やさしい日本語はやさしい心

職員研修のアンケート結果

- 研修の目的が明瞭で話が簡潔、具体的だった。
- 外国人市民と接する機会が少なく、なんとなく避けがちだったが、当事者の話から、今後はコミュニケーションをとる気持ちになった。
- 書き方だけではなく接し方などは参考になった。
- 「119業務」、「窓口」、「防災」などで生かせそうだ。
- 課内研修に取り入れる。新人・全職員研修に取り入れた方が良い。

2. 「外国人市民会議」のアクション活動を通して 図る、多文化共生課題解決への取り組み

—「相談」、「情報伝達」を中心に—

藤沢市外国人市民会議概要

1. 実施主体：藤沢市
2. 委員：20名程度
3. 開催回数：6－7回
4. 会議の時間（1回あたり）：2時間
5. 開始年度：2011年度

藤沢市外国人市民会議の委員構成

1.藤沢市在住、在勤、在学、市内で活動する外国人

(2019年度19人、12カ国・地域)

2.日本語で会話や話し合いができる人

➤ 日本語のレベル(目安)

①漢字圏(中国・台湾・韓国など):日本語のレベルN2程度

②非漢字圏:日本語のレベル N3程度

3.募集

①市内4大学(推薦)

②会社(推薦)

③日本語教室(2015年度より)

④そのほかの市民

4.任期:1年、再任可能

5.積極的に参加できる人:出席率が50%以上であること

藤沢市外国人市民会議の特徴

藤沢市のコーディネーターを依頼されて
外国人市民会議の活動の内容(2本立て)

1. 提言活動

- 市政への参加
- 「藤沢市多文化共生のまちづくり指針」に意見反映

2. アクション活動(Activity Citizenship)

- 多文化共生まちづくりに、主体性を持つ活動
- 地域社会との直接的な関わりの仕組み



藤沢市市民会議
の特徴

神奈川県内の主な外国人市民会議

	神奈川県	川崎市	厚木市	大和市	藤沢市
設置年度	1998	1996	2002	2005	2011
実施主体	神奈川県	川崎市	厚木市	大和国際化協会 (市からの委託)	藤沢市
活動内容	提言	提言	・提言なし ・懇話会	・提言 ・多文化活動	・提言 ・アクション
構成・備考	外国人	外国人		外国人・日本人	外国人
設置根拠	要綱	条例	未調査	未調査	

※KIF「外国人市民の参画制度の設置状況調査(2015)」を基に作成

方向性・ルールは会議で決定

—委員の提案を大事にすることで意欲の向上—

1. ルーティン

- 心できく:「グローバル耳」を心がける。
- 意見が分かれた時には、基本的に多数決で決める。
 - ・1つのことに、1人1回、手を挙げる、
 - ・場合によっては、相談してルールを変える。
- 会議では1人、1回以上、自分の意見を話す。
- できるだけ、発言の回数を同じくする。

2. 委員による国紹介(プレゼンテーション)

提言活動

2015年度「提言」の提出



- ・読売新聞
- ・東京新聞
- ・タウンニュース
- ・JCOM等

関係課との意見交換会

—職員と委員のコミュニケーションを図る—



2016年度
防災危機管理室・観光課



2017年度
東京オリンピック・パラリンピック
開催準備室

アクション活動の紹介①

- 2014年度「世界の経済と文化を体験しよう」
- 2015年度「WORLD SMILE @ FUJISAWA」
- 2016年度「WORLD SMILE@FUJISAWA」
- 2017年度「御所見地区でフィールドワーク」
(インバウンド向け)
- 2018年度「ふじさわ国際交流フェスティバル」参加
「外国人市民のための健康保険説明会
& なんでも相談会」

外国人市民のための説明会 & なんでも相談会①(2018年度)

1. 共催: 藤沢市、あーすぷらざ(アウトリーチ事業)
2. 場所: 藤沢市役所
3. 内容(2部構成)
 - 1部: 「健康保険」の説明会
 - ・前半: 専門講師
 - ・後半: 保険年金課へ講師依頼
 - 2部: 個別相談会
 - あーすぷらざの「相談員」への協力依頼

参加状況

1. 参加者数：計21名
外国人市民会議委員、委員の知人、カトリック教会、
日本語教室
2. 相談言語：7言語
スペイン語、ポルトガル語、英語、中国語、
韓国・朝鮮語、ベトナム語、やさしい日本語
3. 相談件数：計25件

外国人市民のための説明会 & なんでも相談会①から見える課題

1. 役所まで来られない外国人への情報伝達の
難しさ。
2. 地域に詳しいネイティブ相談員の必要性

外国人市民のための説明会 & なんでも相談会①から見える課題の解決

1. 役所まで来られない外国人への情報伝達の
難しさ
→場所・情報伝達の工夫
2. 地域に詳しいネイティブ相談員の必要性
→委員の「通訳」・「相談員」の体制

今後の課題

1. 地域のコミュニティ関係者との連携
2. 研修プログラムの作成（「通訳」・「相談員」）
 - 在住外国人向けとインバウンド向け
 - コミュニティ別の文化を顧慮した通訳・相談

ご清聴ありがとうございました。