

## 実施結果

事業名	令和4年度かながわ自治体の国際政策研究会 第1回情報交換会 〈テーマ：生活オリエンテーションの実施方法〉
日時	令和4年8月25日(木) 10:30~11:30
形式	オンライン会議システム「Zoom」
出席者	・ 県内自治体職員及び国際交流協会等の職員 11名 ・ 県外自治体職員（愛知県大府市、埼玉県越谷市）
<p>1. 趣旨</p> <p>「地域における多文化共生推進プラン」でも行政情報や日本社会の習慣等について学習する機会を提供する生活オリエンテーションの実施について記載されているが、どのように実施するかについて詳しく決まっているわけではなく、自治体ごとに実施方法が異なっている。そのため、生活オリエンテーションを実施している県外自治体から実施方法を発表いただくとともに、意見交換を行うことで、よりよい生活オリエンテーションを実施するための契機とする。</p> <p>2. 内容</p> <p>(1) 開会</p> <p>小宮山事務局長（神奈川県国際課外国籍県民支援グループリーダー）より挨拶を行った。</p> <p>(2) 県外事例発表</p> <p>① 愛知県大府市</p> <p>発表資料に沿って、文化交流課多文化交流係・小林係長より御発表。</p> <p><b>【概要】</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>○本市は、大府市多文化共生推進プラン3に基づき、外国人市民の方との共生にかかる施策を実施している。</li><li>○在留外国人数については、近年、コロナの影響で一時減少していたが、最近は再度増加していき、R4.7月末現在では3099人の外国人市民の方が在住している状況（国籍別にみると、ベトナムが圧倒的に多く、次いでフィリピン、中国、ブラジルと続く）。</li><li>○令和2年3月下旬に外国人総合窓口「ウェルサポ」を開設しており、外国人市民の方の相談などを一元的に受け付け、相談の内容に応じて、担当課や関係機関等をご紹介・ご案内している。</li><li>○ウェルサポの主な役割は言語面の支援、そして外国人市民へ多言語情報セットという翻訳資料を提供する形での生活オリエンテーションである。</li><li>○外国籍の方が市民課で住民異動手続きを行うと、庁内他課への案内が自動的に出力されるシステムの一環として、ウェルサポへの案内がひらがなで出力される仕組み。</li><li>○多言語情報セットは、生活で特に役立つと思われる内容を選定している。日本語教室や外国語相談の案内、ごみの捨て方、防災マップ、医療機関リスト、税金の説明などである。</li><li>○転入や出生などの機会を捉えて大府市で暮らす上で役立つこと、知っておいていただきたいことを周知することができ、さらに、一度ウェルサポにお越しいただくことで、外国人市民の方にウェルサポという存在を知っていただくこともできる。</li></ul>	

## ② 埼玉県越谷市

発表資料に沿って、市民活動支援課・柴崎主任より御発表。

### 【概要】

- 本市には、R4.8月現在、市民人口の約2%にあたる7,338人の外国籍市民の方が暮らしている(国籍別にみると、中国、ベトナム、フィリピン、韓国、バングラデシュと続く)。
- そういった方々が、母国との制度の違いや日本社会における生活ルールを理解不足等により、地域社会で孤立することがないように「生活オリエンテーション」を実施するとともに、地元を誇りをもって安心・安全に暮らしていただくために、「市内ツアー」を一緒に実施している。
- 参加費は無料で、1回あたりの募集定員は20人としている。対象としては、外国籍市民のほか、翻訳通訳ボランティアも含めている(多文化共生推進事業について、知っていただく機会としている)。
- 生活オリエンテーションの主な内容は、以下のとおりである。
  - ・越谷市の説明 …外国籍市民数、地理的な特徴や特産品等
  - ・地域の生活で役立つ情報の紹介
    - …自治会の役割や、日本の慣習を知らないために起こりやすいトラブル等
  - ・防災 …外国語対応の119番サービスの利用方法、災害時の情報取得手段等
  - ・交通ルール …自転車の乗り方、駐輪場の利用等
  - ・本市や埼玉県が発行している多言語情報
    - …どんなものがあるのか、どこで手に入れることができるか等
- 課題として、新型コロナウイルスの影響もあり、参加人数が減少していること、また、市内ツアーの移動手段の制限等が挙げられる。

### <質疑>

(座間市→大府市)

- 「ウェルサポ」に確実に立ち寄ってもらうためにしている工夫はあるか
  - 市民課で手続きした場合は、必ず立ち寄る仕組みになっている。ただ、普段の生活の中でも何か気にかかることがあれば立ち寄ってもらえるよう、なるべく情報を「ウェルサポ」に集約し、周知を進めている。
- 多言語情報セットの翻訳は、職員対応か。それとも外部委託か。
  - 市の行政翻訳員に依頼している。
- 配布資料として、市内医療機関のリストがあるが、掲載に係る調整はどうしているか。また、掲載されている病院における多言語対応状況の確認方法はどうか。
  - 他課が当該リストを取りまとめしており、配布する旨共有している。各病院の多言語対応については、愛知県の医療通訳システムでまとめられているため、そちらに確認していただいている。

(座間市→越谷市)

- 越谷市が毎月発行している広報誌の翻訳について、職員対応か、外部委託か。
  - 本市の国際交流員が対応している(現在、英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語に対応できる職員が在籍している。やさしい日本語は全員で確認しながら対応している)。

(藤沢市→越谷市)

○定員 20 名に対して、どれくらいの応募人数があるか。

→ 各日本語教室を通じた募集もしており、定員を超えた年度もあった。昨年は、会場の収容人数に余裕がある生活オリエンテーションだけ参加し、バスなどを利用する市内ツアーには参加しないというような方もいた。

(相模原市→越谷市)

○生活オリエンテーションの募集・周知はどのように行っているか。

→ 市の広報誌、ホームページ等による。また、通訳翻訳ボランティアに向けてはメールによる案内も行っている。

○生活オリエンテーションの言語はやさしい日本語か。それとも参加者に応じた通訳を配置しているのか。

→ 基本的には、やさしい日本語で実施している。ただし、申込の際、通訳が必要かは確認しており、場合によっては国際交流員あるいは通訳翻訳ボランティアが対応することもある。

○生活オリエンテーションの開催頻度を教えてほしい。

→ 年に1度開催している。

(海老名市→大府市)

○行政翻訳員等は、具体的にどのような人材か

→ 外国語相談員は、市から市国際交流協会に補助金を出しているの中で対応してもらっている（毎週1回ポルトガル語、月に1回ベトナム語・中国語）。

→ 本市がやりとりしている翻訳員については、日本国籍・外国籍問わずいる。実績に応じ、報酬を支払っている。

(海老名市→越谷市)

○国際交流員等は、具体的にどのような人材か

→ 国際交流員は、ネイティブを中心とした会計年度任用職員である。

→ 通訳翻訳ボランティアは日本国籍の方もいれば外国籍の方もいる。実績に応じ、報酬を支払っている。

### (3) 意見交換

#### 【概要】

○参加 10 団体はいずれも、生活オリエンテーションを未実施。

○実施する以前に、そもそも多言語で生活について案内している資料が少ないという課題を感じている団体があった（資料を作成するにあたり、どの言語で翻訳するのか、どの情報を翻訳するのかという点について、まずは検討が必要）。

○反面、転入者へ、多言語対応の生活ガイド等を配布している団体があったものの、その情報量が多いため、目を通していただけているか不安を感じている現状もあった。情報を抜粋するなどして、より分かりやすく情報を伝える方法を検討していくことが今後の課題である。

○県外自治体の中に、動画視聴という形式で、生活オリエンテーションを展開している事例があることを把握しており、そういった取組を検討していきたいという団体があった。