

だい かい  
第2回

ふじさわしがいこくじんしみんかいぎていげん  
藤沢市外国人市民会議提言

(はじめに)

1 この提言は「やさしい日本語」で書いています。日本語があまりできない外国人でも読めるようにつくりました。

2 提言の対象者は、藤沢市に住んでいる、藤沢市で働いている、藤沢市の学校に通っている外国人市民（市内在住・在勤・在学外国人）です。

2019年度（令和元年度）藤沢市外国人市民会議委員

2019年（令和元年）12月

【タイトル】(提言すること)

「外国人市民が安心して生活するために必要なことを調べて、情報の伝え方を考える」

- (1) 外国人市民が困っていることと、情報を知る方法を調べる。
- (2) 外国人市民への情報の内容と伝え方を工夫する。

【提言する理由】

(1) 市が出す情報が、外国人市民に届かないことが多いです。また、外国人市民が知りたいことと、市・日本人市民が伝えたいことが必ずしも同じではないという声も多いです。

市は外国人市民が必要なことを知るために2011年度に「藤沢市外国人市民意識調査」を行いました。けれども、調査から8年も経っています。また、その時に答えている人は、全体の21.4%の953人だけで、日本語がある程度できる人でした。もっと多くの外国人と日本語ができない人の話を聞くことが大切です。

(2) いろいろな国の言葉で書いた「多言語情報」もありますが、まだ少ないです。日本語を話す、聞くことはできても、読むことができない人がたくさんいます。それを考えると多言語情報を増やしたり、やさしい日本語を使うことができるとよいです。

最近、若い人を中心にIT(インターネット、SNS、アプリ、動画など)を通して、情報を知る人が多いです。

【提言を実現するためのプロセス】

(1) 外国人市民が困っていることと情報を知る方法を調べる

<方法>

- ① 住民数の統計を参考にして、どこに、どの国の人が、どれくらい住んでいるか調べて、地図を作ります。
- ② 「国・地域」、「宗教」、「子育て」、「仕事」、「趣味・活動」などでつながっている外国人コミュニティを調べます。
- ③ わかってきた外国人コミュニティなどで困っていることや、どのように情報を知りたいか調べます。

④ 市が外国人市民向けに出している情報を調べて、ひとつにまとめます。

(2) 外国人市民への情報の内容と伝え方を工夫する

<方法>

- ① 外国人コミュニティで「情報セミナー・相談会」を行う。
- ② テーマは(1)で調べて分かった内容や、日本に住んでいる期間別も良いです。  
(表を参考)

(表) 外国人市民が知りたい情報の例

1. 住んでいる期間で分けます。

区分	藤沢市に来たばかりの人 (Happy Start)	藤沢市に長く住んでいる人 (Happy Living)
内容	ごみの出し方、年金、健康保険、 家探し、相談、地震、地図・路線図、 銀行口座の作り方、携帯の買い方 など。	就職、雇用、介護、子育て、防災など。

2. そのほか

・外国人市民の近所トラブルをなくす方法とその例

【見込まれる効果】

(1) 外国人市民が困っていることと、情報を知る方法を調べる効果

- ① 日本語があまりできない外国人市民にとって、情報のミスマッチングが少なくなります。
- ② 情報を速く、たくさんの外国人市民に伝えることができます。

(2) 外国人市民への情報の内容と伝え方を工夫する効果

- ① 外国人コミュニティで、「情報セミナー・相談会」を行うことで、市役所まで来られない外国人市民が、集まりやすい場所で情報を知り、相談することができるので安心です。
- ② 外国人市民が安心して暮らすことができます。

たいとる ていげん  
タイトル (提言すること)

がいこくじんしみん せいかつすたーとしえんきーびす おこな  
「外国人市民のための生活スタート支援サービスを行う」

- (1) 市役所の中に、いろいろな言葉が通じる外国人相談コーナーをつくる。
- (2) 市民センターで、職員がやさしい日本語で外国人市民の支援をする。

ていげん りゆう  
【提言する理由】

- (1) いろいろな国の外国人が増えています。藤沢市にはスペイン語とポルトガル語の外国人相談窓口がありますが、それ以外の言葉を話す外国人にも、困っていることを気軽に相談できる場所が必要です。1つの場所で、いろいろなことを教えてくれたり、そこで解決できないことは他の専門の場所を教えてくれたりする場所があるとよいです。
- (2) 藤沢市での生活をスタートするときに、ふじさわ生活ガイドなどの情報を沢山もらいます。書いてあることが難しく分からないときに、市役所まで行って質問するのは大変です。自分の家の近くの市民センターなどでも、答えを聞くことができるとよいです。

ていげん じつげん ぶろせす  
【提言を実現するためのプロセス】

- (1) 市役所の中に、いろいろな言葉が通じる外国人相談コーナーをつくる

がいこくじんそうだんこーなー やくわり  
＜外国人相談コーナーの役割＞

- ① 外国人相談コーナーの職員は、藤沢市に住民登録をした外国人に、生活に役立つ情報を渡します。その時、家から、一番近い市民センターを教えます。そして、分からないことがあれば、市民センターでも聞くことができると案内します。
- ② 外国人相談コーナーでは、外国人を助けるサポーターが対応します。サポーターは、対応できない言語の時は、やさしい日本語で話したり、電話を使った通訳サービスを使います。

- (2) 市民センターで、職員がやさしい日本語で外国人の対応をする

しみんせんたー やくわり  
＜市民センターの役割＞

- ① 外国人市民は、分からないことがあれば、自分の家の近くの市民センターに行きます。職員は外国人市民からの相談には、丁寧に、やさしい日本語で対応します。

