

だい かい  
第4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、「日本語版」と「やさしい日本語版」があります。  
「やさしい日本語版」は、より多くの外国につながるのある人が読むことができるよう、作成しました。
2. 提言したのは、藤沢市在住・在勤・在学の外国につながるのある市民の代表です。
3. 第4回の提言は、「外国人相談窓口の充実化」、「子育て支援をより活用しやすくする工夫」の2つです。話し合いを踏まえて、取り組みやすい事柄から改善を求めることにしました。
4. 第4回の提言は、藤沢外国人市民会議であがった意見に加え、藤沢市が実施した次の2つの外国につながるのある市民に対する調査の結果をもとに作成しました。
  - ・「藤沢市外国人市民意識調査報告書」(2011年11月)
  - ・「藤沢市外国につながるのある市民に関するヒアリング調査報告書」(2024年3月)「藤沢市外国人市民意識調査報告書」は、調査実施から14年が経過し、現状に変化はみられるものの、外国につながるのある市民に関する課題については依然として共通するものが多いため活用しました。
5. 第3回(2022年度)提言を提出後、その実現に向けて、委員と市が共同で取り組む、「提言のフィードバック活動」として、次の成果物を作成・計画しています。
  - ・「ふじさわ生活ガイド動画」：藤沢市で生活するために必要な情報をやさしい日本語で紹介。(2024年度)
  - ・「ふじさわ生活ガイドmini(冊子)」：生活に必要な情報をまとめた「ふじさわ生活ガイド」を読みやすくした、やさしい日本語版。(2024年度)
  - ・「指差しコミュニケーションボード(総合案内版)」：市役所の窓口を訪れた際に、円滑にコミュニケーションが取れるよう作成したシート。(2024年度)
  - ・「指差しコミュニケーションボード(市民センター版)」(2025年度作成中)

2025年度(令和7年度) 藤沢市外国人市民会議委員

2026年(令和8年) 1月

## I. 外国人相談窓口の充実化

(提言すること)

- 外国人相談窓口の対応言語の増設
- 適切な支援につなげるアドバイザーの設置
- 外国人相談窓口の周知の徹底

### 【背景】

かつて藤沢市においては、スペイン語とポルトガル語を母語とする住民が、外国人住民人口の中で 31%と多く〈表 1〉、在留資格についても永住者、日本人の配偶者等、特別永住者が大半を占めていた。(藤沢市外国人市民意識調査報告書 2011. 11)

しかし、現在の外国人住民統計を見てみると、スペイン語・ポルトガル語を公用語とする国籍の住民は、外国人住民人口内で 10.7%程度に留まる。代わりにベトナム国籍やスリランカ国籍が増加しており、かつての状況に変化があることがうかがえる。〈表 2〉

＜表 1＞市の外国人登録人口と世帯 (2011年12月1日現在)

藤沢市の外国人登録人口と世帯					
国籍別	世帯数	人口			
		総数	男	女	
アルゼンチン	175	298	170	128	
ブラジル	420	713	394	319	
中国	683	987	437	550	
韓国・朝鮮	640	908	415	493	
ペルー	379	740	375	365	
フィリピン	343	425	97	328	
米国	182	198	137	61	
ベトナム	165	315	161	154	
その他	855	1,070	663	407	
合計	3,842	5,654	2,849	2,805	

(注) 国籍名は法務省通達による。

＜表 2＞市の外国人住民の人口と世帯 (住民基本台帳による)

藤沢市の外国人住民の人口と世帯 (住民基本台帳による)					
国籍別	世帯数	人口			
		総数	男	女	
中国	1,178	1,658	812	846	
ベトナム	962	1,275	775	500	
スリランカ	459	873	588	285	
韓国・朝鮮	718	838	411	427	
インドネシア	528	565	393	172	
ブラジル	355	551	310	241	
フィリピン	430	512	160	352	
ペルー	270	439	231	208	
ミャンマー	359	391	209	182	
米国	245	267	183	83	
タイ	226	237	120	117	
その他	1,300	1,634	998	636	
合計	7,030	9,240	5,190	4,049	

男女の合算値が総数と一致しない場合には、総数に性別不詳者を含んでいることがあります。

かだい  
【課題】

すぺいんご ぼるとがるご いがい わしや そうだんさき  
○ スペイン語・ポルトガル語以外の話者の相談先がない

このように、外国人住民の内訳に変動があるにもかかわらず、藤沢市における外国人相談窓口の対応言語はスペイン語とポルトガル語のみに留まっており、他の言語の話者たちは相談できる先がない。

ひょう し がいいくじんそうだんまどぐち たいおうげんご ねん がつ にち  
< 表 3 > 市の外国人相談窓口と対応言語 (2025年12月1日)

ぼしょ 場所	ふじさわしやくしよほんちようしや 藤沢市役所本庁舎	しやうなんだいぶんか せん た ー 湘南台文化センター
げんご 言語	すぺいんご ぼるとがるご スペイン語・ポルトガル語	すぺいんご ぼるとがるご スペイン語・ポルトガル語
ようび 曜日	まいしゅうげつようび きんようび 毎週月曜日～金曜日  ねんまつねんし しゅくじつとう やす (年末年始と祝日等は休み)	まいしゅうげつようび かようび きんようび 毎週月曜日・火曜日・金曜日  ねんまつねんし しゅくじつとう やす (年末年始と祝日等は休み)

では、その他の言語を用いる市民は、誰に相談をしているのだろうか。「藤沢市外国につながるのがある市民に関するヒアリング調査報告書 2024. 3」(以下、「ヒアリング調査」)によると、「近所の相談できる相手」「日本語教室の先生」「コミュニティ内の友人・知人」等に相談しているとの結果が出ている。しかしながら、「日本人の相談相手」がいる割合については、在住歴「3年以下」の層で顕著に下がる。在住歴「1年未満」の層にいたっては0人との結果が出ているなど、来日したばかりの人や、日本語ができない人は孤立する可能性が高いことがうかがえる。そのほか、一般人の相談相手は、各種手続きなど専門的な内容については支援の限界が指摘される。

また、現在はインターネットの普及により、情報の入手については容易になっているが、それでもなお、対面での相談や情報提供の効果は大きい。ヒアリング調査でも、ごみの出し方について、ごみ分別アプリは知っていたものの、管理人から注意を受けたことがあった、との話があった。対面での相談・情報提供には、個人で調べるよりも理解しやすくなる

といった効果のほか、<sup>こうか</sup> 自らが気づいていない<sup>みづか</sup> 情報を提供<sup>き</sup>してもらえると<sup>じょうほう</sup> といった利点<sup>ていきょう</sup>がある。こうした点<sup>てん</sup>からも、対面<sup>たいめん</sup>での相談窓口<sup>そうだんまどぐち</sup>は必要<sup>ひつよう</sup>であるといえる。

## ○ 外国人相談窓口の認知度<sup>がいこくじんそうだんまどぐち にんちど</sup>

また、そもそもの外国人相談<sup>がいこくじんそうだん</sup>の認知度<sup>にんちど</sup>が低い<sup>ひく</sup>といった課題<sup>かだい</sup>もある。ヒアリング調査<sup>ひありんぐちょうさ</sup>によると、外国人相談<sup>がいこくじんそうだん</sup>の存在<sup>そんざい</sup>を知っている<sup>し</sup>人の数<sup>ひと</sup>は、30人中<sup>かず</sup> 7人<sup>にんちゅう</sup>だった。調査対象者<sup>にん</sup>の中にスペイン語・ポルトガル語話者<sup>ちようさいしやうしや</sup>がいなかった<sup>なか</sup>ことを踏まえても、認知度<sup>にんちど</sup>が低く留ま<sup>ひく</sup>っている<sup>とど</sup>ことが分かる<sup>わ</sup>。

このような状況<sup>じょうきよう</sup>を踏まえ、次の3つ<sup>ふ</sup>を提言<sup>つぎ</sup>したい<sup>ていげん</sup>。

### 【提言内容<sup>ていげんないよう</sup>】

#### 1. 外国人相談窓口の対応言語の増設<sup>がいこくじんそうだんまどぐち たいおうげんご ぞうせつ</sup>

現在のスペイン語とポルトガル語以外<sup>げんざい すぺいんご ぽるとがるご</sup>に、外国人人口<sup>がいこくじんじんこう</sup>の多い順<sup>おお</sup>と、ニーズ<sup>じゅん</sup>の高い言語<sup>にーず たか</sup>を増や<sup>げんご</sup>してほしい。(例：英語、中国語、ベトナム語、シンハラ語など)<sup>ふ</sup>

#### 2. 適切な支援<sup>てきせつ しえん</sup>につなげるアドバイザー<sup>あどばいざー</sup>の設置<sup>せっち</sup>

言語<sup>げんご</sup>の増設<sup>ぞうせつ</sup>がすぐに難<sup>むずか</sup>しい場合<sup>ばあい</sup>、外国<sup>がいこく</sup>につながる<sup>しみん</sup>のある市民<sup>せいかつじょう</sup>が生活上<sup>こま</sup>の困りごと<sup>ちよくめん</sup>に、必要<sup>とき</sup>な情報提供<sup>ひつよう じょうほうていきよう</sup>や適切な支援<sup>てきせつ しえん</sup>先<sup>さき</sup>につなぎ解決<sup>かいけつ</sup>に導<sup>みちび</sup>く役割<sup>やくわり</sup>を担<sup>にな</sup>うアドバイザー<sup>あどばいざー</sup>を設置<sup>せっち</sup>してほしい。アドバイザー<sup>あどばいざー</sup>については、多文化<sup>たぶんか</sup>への理解<sup>りかい</sup>や知識<sup>ちしき</sup>を備え、やさしい日本語<sup>にほんご</sup>や翻訳・通訳<sup>ほんやく</sup>アプリ<sup>つうやくあぷり</sup>を用いて相談者<sup>もち</sup>とコミュニケーション<sup>そうだんしや こみゅにけーしょん</sup>が取れることが望ましい<sup>のぞ</sup>。

#### 3. 外国人相談窓口の周知<sup>がいこくじんそうだんまどぐち しゅうち</sup>の徹底<sup>てっぺい</sup>

より一層<sup>いっそう</sup>の周知<sup>しゅうち</sup>に努め<sup>つと</sup>、外国人相談窓口<sup>がいこくじんそうだんまどぐち</sup>の認知率<sup>にんちりつ</sup>を向<sup>こうじょう</sup>上<sup>た</sup>させてほしい。例えば、藤沢市<sup>ふじさわし</sup>の広報誌発行<sup>こうほうしはっこう</sup>の際<sup>さい</sup>に、定期的<sup>ていきてき</sup>に外国人相談窓口<sup>がいこくじんそうだんまどぐち</sup>の情報<sup>じょうほう</sup>を多言語<sup>たげんご</sup>ややさしい日本語<sup>にほんご</sup>で記載<sup>きさい</sup>してほしい。

## Ⅱ. 子育て支援を より活用しやすくする 工夫

(提言すること)

1. 子育て支援関係施設での受け入れ態勢の整備
2. 子育て支援関係施設や支援団体の周知
3. 日本人の保護者との交流支援

### 【背景】

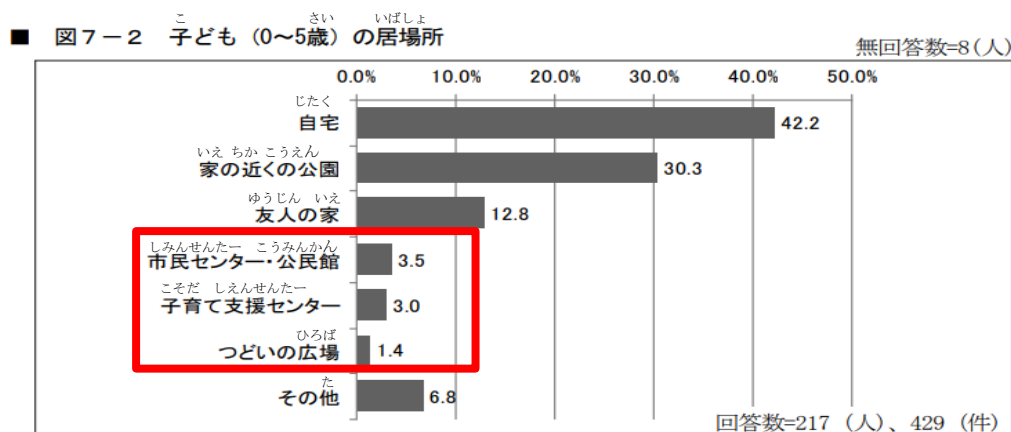
日本人であっても苦勞が多い子育てについては、言語の壁や日本の制度について知識が少ない外国人においては、さらなる困難に直面することが多い。藤沢市外国人市民会議の委員(以下、委員)によると、分かりにくい内容や情報の取得方法、手続きの煩雑さ、相談する相手がいないことから、苦勞する人が多いことが分かった。

### 【課題】

#### ○ 子どもの(0～5歳)の居場所について

意識調査によると、子どもの居場所は「自宅」が42.2%であり、「家の近くの公園」30.3%が続いている。一方、公共施設を利用しているという回答は「子育て支援センター」3.0%、「つどいの広場」1.4%、「市民センター・公民館」3.5%と少ない。

その主な理由としては、言葉の壁や施設自体になじみがない、行っても日本人の輪に入る勇気がなく、肩身の狭い思いをするなどの意見があった。



## ○ その他の子育て中の困りごとについて

ヒアリング調査には、次のような課題が挙げられた。

- ・学校等からの便りが分からない。
- ・進学（受験）の方法や手続きが分からない。
- ・各種情報の把握が難しい。

これに関して委員からは、さほど困難に感じてない人と自分自身はもちろん、周りも困っている、という意見に分かれた。その差が生じた原因は、自分自身の日本語能力、配偶者を含め日本の教育システムを熟知している相談者・コミュニティがあることが大きかった。そして、市内の様々な子育て支援リソースをうまく活用しているか否かが影響を与えた。

### 【提言内容】

#### 1. 子育て支援関係施設での受け入れ態勢の整備

子育てに関する相談やアドバイスを受けることができる施設等で、外国人特有の課題に対応できる以下のような態勢を整えてほしい。

- ・多言語ややさしい日本語での対応が可能な職員の配置
- ・やさしい日本語の研修を受講した職員の配置
- ・多言語翻訳機の設置 など

#### 2. 子育て支援関係施設や支援団体の周知

藤沢市内には子育てアドバイザーに相談できる施設や、子どもが自由に遊ぶことができる施設がある。また、子どもの学習支援や就学前の子どもの学校生活や授業への適応の準備・日本語指導を中心とした初期指導を行うプレクラスを実施している団体もある。しかし、多くの外国人はこのような施設や支援団体の存在を知らない。より積極的な周知に努めてほしい。

### 3. 日本人の保護者との交流支援

子育ては保護者同士のネットワークが大きな役割を担っている。外国につながるのある子どもの保護者たちは悩みがある時に、外国人コミュニティや日本語教室の先生等に聞いているが、日本人の保護者たちとのコミュニケーションを求める声も多い。しかし、いわゆる日本人の「ママ友・パパ友」づくりには、大変苦労している。市は定期的に日本人や外国人の保護者たちの交流などのイベントを実施し、積極的に周知してほしい。

以上