

# 川口市多文化共生指針



平成24年2月

川口市

## はじめに

川口市は首都東京に接し、江戸の昔から鋳物や植木などの産業を核として多様な関連産業が集積してきました。昭和50年代以降は首都圏の経済を支える人口集中が進み、「キューポラのまち」から「住みよいまち川口」へと新しい発展を続けています。

近年は社会のグローバル化を反映して外国人住民も年々増加の一途をたどり、今や外国人登録者数は2万2千人、人口の4%を占めるまでとなり、県内一、全国では6番目となりました。このように全国各地で地域の国際化が進む状況を踏まえ、国は、平成18年、国際交流・国際協力に次ぐ第三の柱としての「多文化共生」という考え方を打ち出しました。また平成24年度からは住民基本台帳法と入管法の改正により、市町村の総合的な対応が求められるようになります。

私は、「国籍や民族の異なる人々が互いの文化的違いを認め合い、対等な関係で共生」していく、いわゆる「多文化共生」の考え方は、川口の地域社会づくりにとって大変重要だと考えています。

川口市ではこれまで、文化交流や国際理解教育の推進、生活相談窓口の設置、国際交流員の配置などを行ってきましたが、これからの多文化共生社会づくりには市民・企業・学校・ボランティア団体など幅広く多様な方々の連携協力が欠かせません。これら幅広い連携協力を進めるためにも、総合的で体系的な施策を作り上げることが必要と考え、このたび、その基本的な考え方と推進内容を示す「川口市多文化共生指針」を策定いたしました。

市民一人ひとりが互いを尊重し協力の輪が広がる多文化共生の地域社会づくりを目指して、この指針に基づき、まちづくりを進めてまいります。

この指針策定にあたり、多くのご意見、ご助言を賜りました策定委員会の皆様に心より感謝申し上げます。

平成24年2月

川口市長 岡村幸四郎

目 次

第1章	指針策定にあたって	
1	背景	1
2	策定の趣旨	1
3	計画の期間	1
第2章	川口市の現状と課題	
1	川口市の現状	2
(1)	外国人登録者数の状況	2
(2)	外国人住民アンケート調査の主な結果	7
(3)	庁内各課アンケート調査の主な結果	7
(4)	外国人住民をめぐる現状と課題	7
ア	日本語及び日本社会との関わり	7
イ	市からの情報や生活情報等の入手	7
ウ	市民相互の理解と協調の不足	8
エ	日常生活を送るための環境	8
(5)	多文化に寛容な川口市	8
(6)	明日の川口を担う青少年のために	8
(7)	高齢者介護のために	9
2	川口市におけるこれまでの取り組み	9
(1)	庁内各課の多文化共生推進に係る実施事業調査の結果	9
第3章	基本理念と基本方針	
1	基本理念	11
2	基本方針	11
第4章	施策	
1	国際理解教育の推進	11
(1)	地域における情報の多言語化	12
(2)	日本語及び日本社会に関する学習支援または教育支援	12
2	国際交流の促進	12
(1)	川口社会に対する意識啓発	12
3	共に生きる仕組みづくり	12
(1)	居住	12
(2)	外国人総合相談窓口の開設	13
(3)	保健・医療・福祉	13
(4)	社会参画と防災	13
第5章	計画を進めるにあたって	
1	市民、市民団体、関係機関及び市の連携	13
2	計画推進の視点	13
資料編		
1	川口市多文化共生指針策定委員会 委員名簿	14
2	川口市多文化共生指針策定委員会 策定の経過	15
3	川口市多文化共生指針策定委員会から	16
4	川口市多文化共生指針策定委員会 設置要綱	17
5	外国人住民アンケート調査の主な結果	19
6	庁内各課アンケート調査の主な結果	27
7	庁内各課の多文化共生推進に係る実施事業調査の結果	31

## 第1章 指針策定にあたって

### 1 背景

近年、定住外国人が増加し「地域の国際化」が進む状況を踏まえ、国では平成18年、国際化施策の従来2つの柱「国際交流」「国際協力」に加え、「多文化共生」を第3の柱とする「地域における多文化共生プラン」を策定しました。以降、各地方自治体においてはこれに基づき、地域の実情に沿った計画を作成し多文化共生施策を推進しています。

また、外国人住民に基礎的行政サービスを提供して利便性の向上を図ることや、外国人登録の一元化を図るため、平成21年7月「住民基本台帳法の一部を改正する法律」が公布され平成24年には施行される予定です。

このように国では、時代の変化に合わせ、より総合的な政策展開を図るための法制度が整いつつあり、今、外国人施策は新しい時代を迎えていると言えます。

埼玉県においても、平成19年12月に「埼玉県多文化共生推進プラン」を策定して、外国人と共生することは重要であることを明確にし、また、支援施策から外国人を地域社会の構成員としてとらえた施策展開へと進めるものとしています。

### 2 策定の趣旨

川口市の外国人登録者数は、平成22年12月末日21,114人で、この10年間で約2倍に増加し、総人口の約4.1%を占めるに至りました。

このような状況を踏まえ、市では、平成23年に「川口市多文化共生指針策定委員会」を設置し、川口市自治基本条例\*1、第4次川口市総合計画\*2、埼玉県多文化共生推進プラン\*3に基づき今後、川口市がどのように外国人住民と多文化共生を進めていくべきかを検討しました。

この検討を踏まえ、川口市の多文化共生社会\*4の実現に向けた基本的な考え方と具体的な推進内容として川口市多文化共生指針（以下、「指針」という。）を策定するものです。

### 3 計画の期間

計画期間は、平成25年度までに取り組むべき施策をとりまとめています。

「各施策の具体的な推進内容について見直しの期間」は、3年とします。

---

\*1 川口市自治基本条例：川口市の最高規範として平成21年4月1日に施行

\*2 第4次川口市総合計画：平成22年4月～平成34年3月までの12年間について新たな目標としてまちづくりを進める計画

\*3 埼玉県多文化共生推進プラン：多文化共生施策を埼玉県全体の取組として総合的に推進するため平成19年12月に設定

\*4 多文化共生社会の定義：国籍や民族などの異なる人々が互いの文化的違いを認め合い、日本人と外国人が協働して地域社会を支える主体として、それぞれの能力を十分に発揮しながら共に生きる、安心・安全で活力ある社会

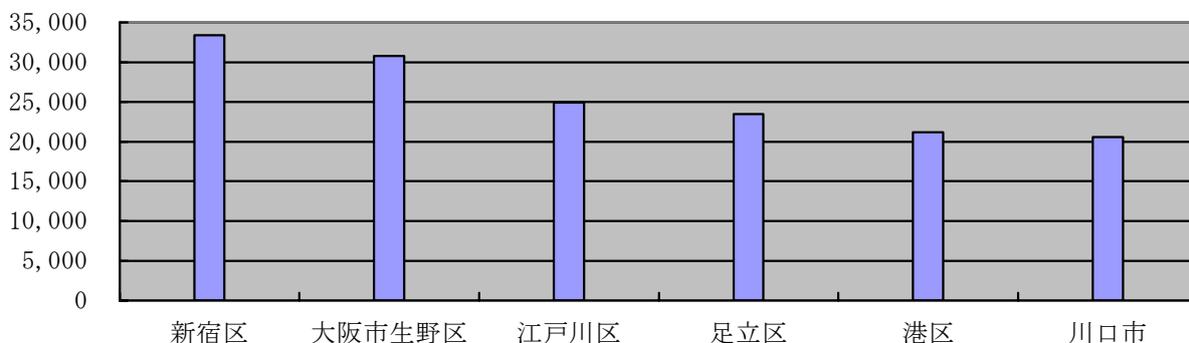
## 第2章 川口市の現状と課題

### 1 川口市の現状

#### (1) 外国人登録者数の状況

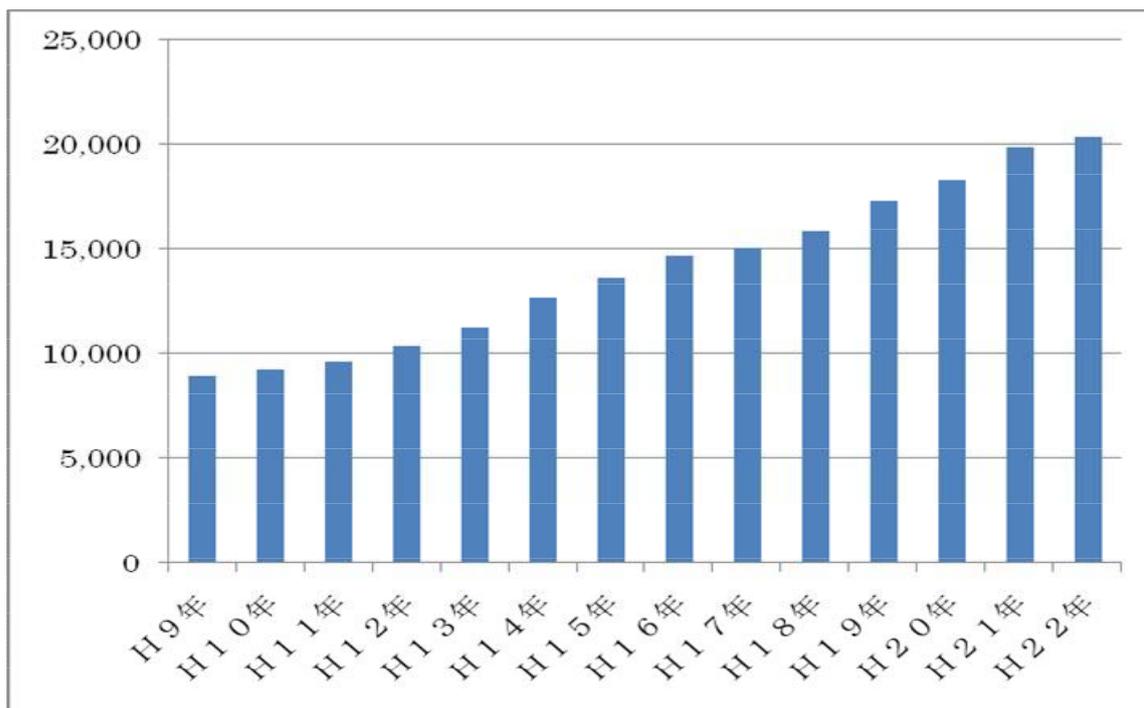
川口市に居住する外国人・外国出身者は年々増加を続けており、県内では、政令市のさいたま市を抑えて最も多い登録者数となっています。また、全国では、1位が新宿区33,410人、2位が大阪市生野区30,782人、3位が江戸川区24,909人、4位が足立区23,466人、5位が港区21,171人、そして6位の川口市20,595人の順となっています。(平成21年)

図表1 全国における外国人登録者数上位市町村



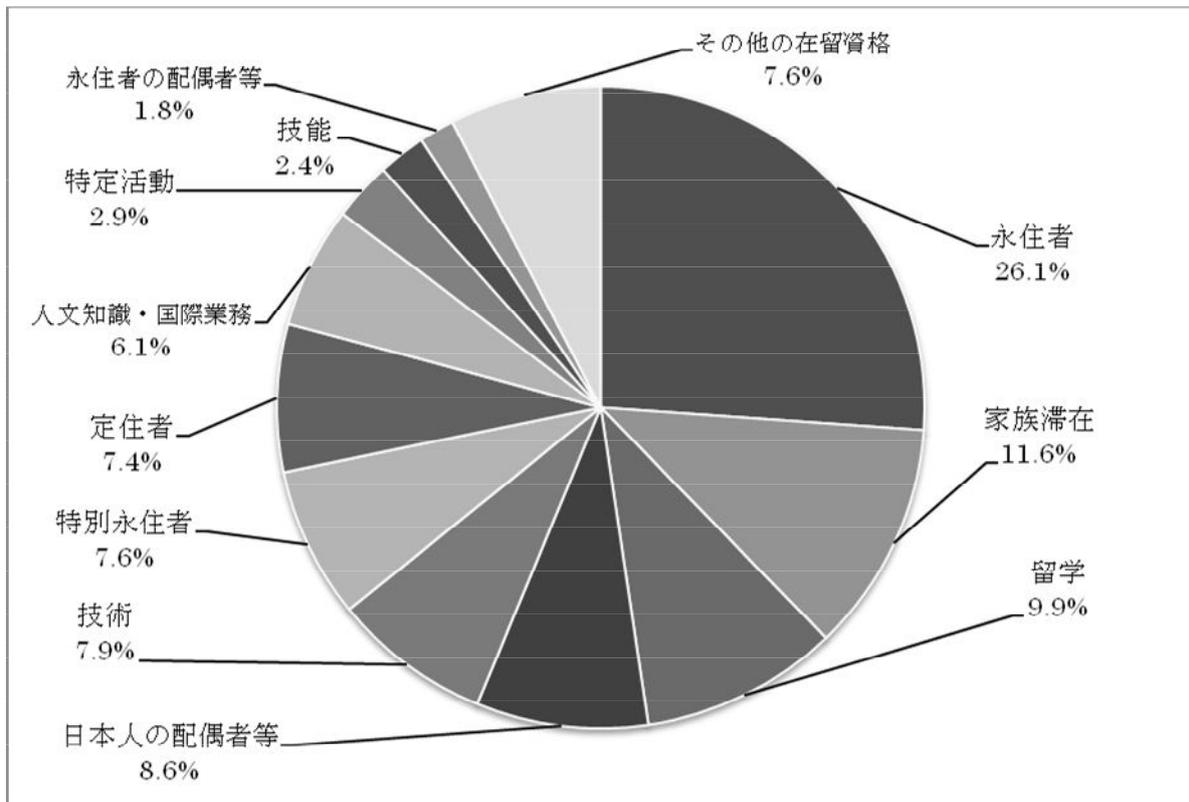
平成22年末の市内の外国人登録者数は、21,114人(市人口の4.1%)で、10年前の平成12年末の10,356人(市人口の2.2%)の約2倍に増えています。

図表2 川口市外国人登録者数の推移 平成22年末現在



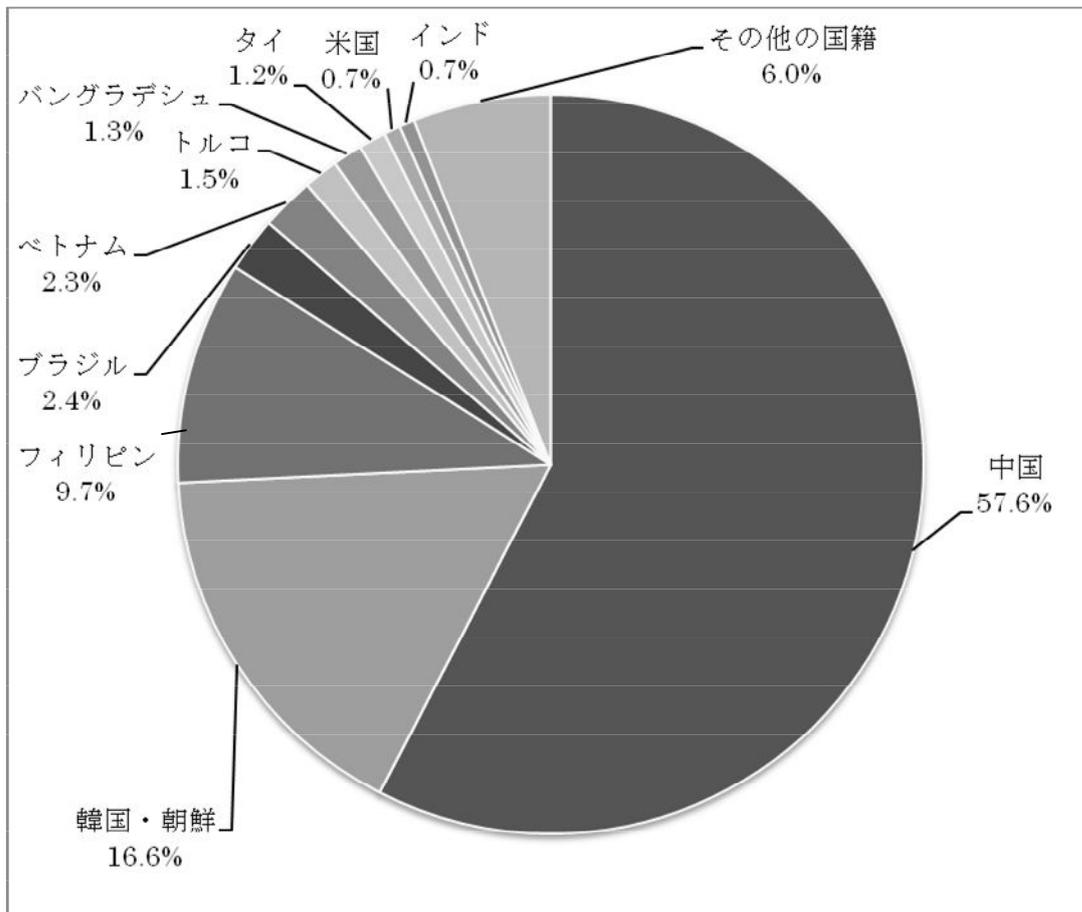
図表3 川口市の外国人登録者数（在留資格別 平成22年末）

順位	在留資格別	人 員	人員比率
1	永住者	5,517	26.1%
2	家族滞在	2,456	11.6%
3	留学	2,087	9.9%
4	日本人の配偶者等	1,813	8.6%
5	技術	1,674	7.9%
6	特別永住者	1,604	7.6%
7	定住者	1,571	7.4%
8	人文知識・国際業務	1,294	6.1%
9	特定活動	620	2.9%
10	技能	503	2.4%
11	永住者の配偶者等	374	1.8%
	その他の在留資格	1,601	7.6%
	合 計	21,114	100%



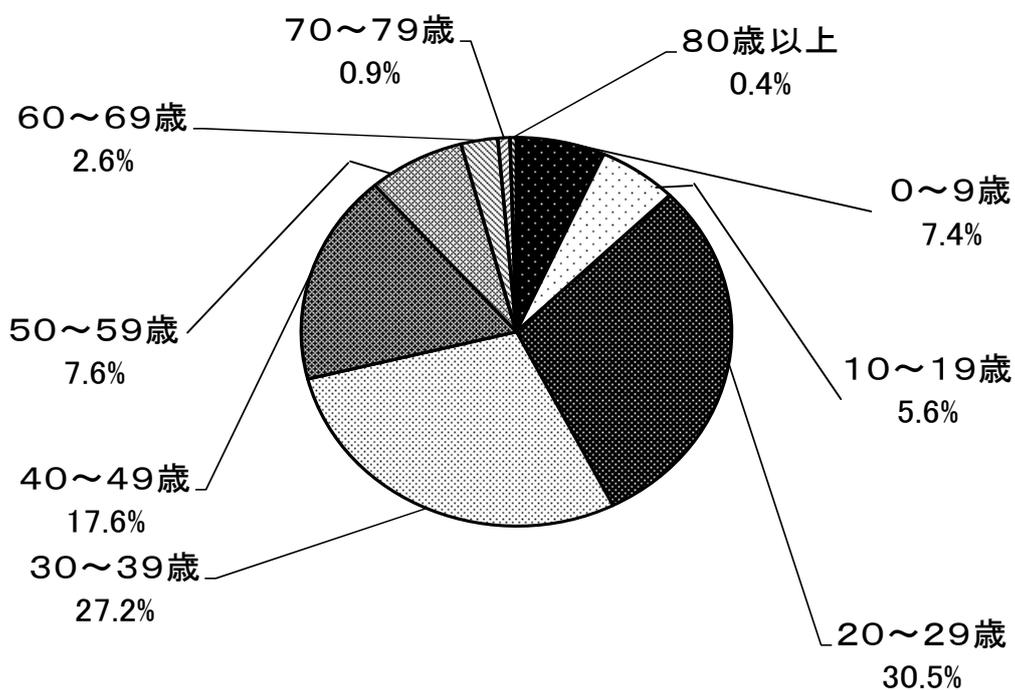
図表4 川口市の外国人登録者数（国籍別 平成22年末）

順位	国籍別	人員	人員比率
1	中国	12,160	57.6%
2	韓国・朝鮮	3,512	16.6%
3	フィリピン	2,053	9.7%
4	ブラジル	505	2.4%
5	ベトナム	491	2.3%
6	トルコ	318	1.5%
7	バングラデシュ	272	1.3%
8	タイ	250	1.2%
9	米国	151	0.7%
10	インド	140	0.7%
	その他の国籍	1,262	6.0%
	合計	21,114	100%



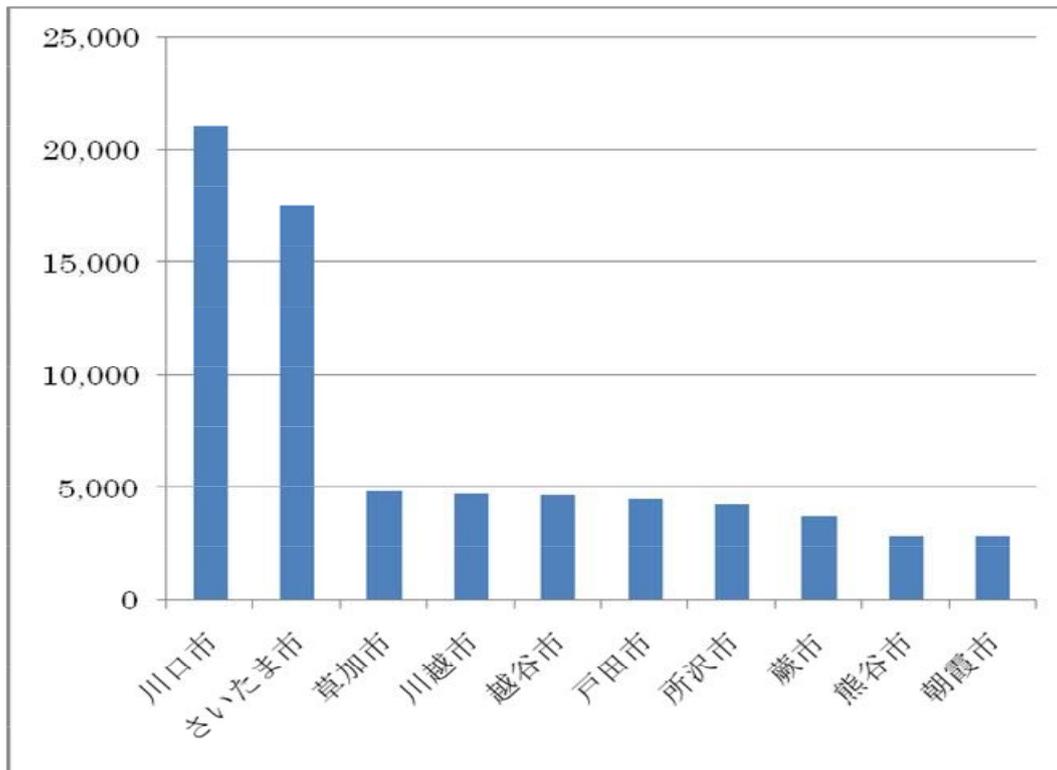
図表5 川口市の外国人登録者数（年齢別 平成22年末）

年齢別	人員	人員比率
0～9歳	1,568	7.4%
10～19歳	1,189	5.6%
20～29歳	6,445	30.5%
30～39歳	5,751	27.2%
40～49歳	3,719	17.6%
50～59歳	1,609	7.6%
60～69歳	556	2.6%
70～79歳	195	0.9%
80歳以上	82	0.4%
合計	21,114	100%



図表6 埼玉県における外国人登録者数上位市町村（平成22年末）

順位	市町村名	外国人登録者数（人）
1	川口市	21,114
2	さいたま市	17,507
3	草加市	4,843
4	川越市	4,714
5	越谷市	4,644
6	戸田市	4,494
7	所沢市	4,283
8	蕨市	3,713
9	熊谷市	2,882
10	朝霞市	2,863



## (2) 外国人住民アンケート調査の主な結果

平成21年10月～12月、外国人住民を対象としたアンケート調査を実施しました。調査は、外国人登録窓口、小・中学校外国籍児童生徒の保護者、日本語教室外国人学習者を対象として、5ヶ国語で作成した調査票を配布し、郵送で回収しました。配布数1,586件、回収数434件、回収率27.4%でした。

(別添資料5のとおり)

## (3) 庁内各課アンケート調査の主な結果

多文化共生に係る市役所各課・機関での対応を平成22年6月1日現在で調査しました。

(別添資料6のとおり)

## (4) 外国人住民をめぐる現状と課題

外国人住民については、就労、教育など生活の様々な場面で、地域社会につながるために次のような課題が顕在化しています。

### ア 日本語及び日本社会との関わり

外国人住民が生活に必要な日本語を習得できる機会は、市が実施する日本語指導者養成講座修了者によるもののほか、市に登録するNPOや他の民間団体が提供しています。また、自分で地域社会に参加しづらかったり、困りごとを抱えているといった人のために、交流機会の提供や相談窓口の設置などを行い、市は、外国人が市民として暮らしやすいまちづくりに努めてきました。

しかし、来日後まだ日が浅い、高齢のためなかなか日本語になじめない、さらにはさまざまな理由から積極的に日本語を学習することができないなど、日本社会でのコミュニケーションに困難を抱える人も多く存在します。このため、行政窓口での対応や地域社会での生活などに支障を来したりする事態も生じていることから、多言語での情報提供に努めるとともに、日本語学習機会の充実や、やさしい日本語表記を進めるなど外国人住民の自立を促進する仕組みづくりが必要とされています。

### イ 市からの情報や生活情報等の入手

本市ではごみの出し方などをはじめ、外国人住民の生活に必要な情報を多言語で市のホームページに掲載したり、外国人登録窓口での配布物などで提供し、周知を図っています。

しかし、これらの情報は、市の行政サービスの内ごく限られたものとなっており、市民に提供されるサービスや知っていれば有用な情報のほとんどが日本語でしか提供されていません。

また、本市でも外国人を対象とした簡易な生活相談窓口を設置していますが、さらに庁内窓口業務や相談業務を補助する通訳の設置や申請・説明書類をわかりやすく補うための工夫、通訳がいなくても対応できるマニュアルの作成などが望

まれます。

#### ウ 市民相互の理解と協調の不足

多文化共生社会は行政だけで実現できるものではありません。従来、日本人市民は、外国人住民を市民として考えず、まちづくりの担い手としてとらえない傾向がみられます。

また、外国人住民は町会をはじめとする地域コミュニティへの参加が少ないという声もあり、地域のなかで外国人住民も日本人と協調して活動していくという意識が整っていないものと思われまます。

#### エ 日常生活を送るための環境

外国人住民が、賃貸住宅に入居しようとする際に入居差別をされるということをよく耳にします。また、教育にあっては外国人住民に就学義務は課せられていないものの、日本人と同様に扱うものとされております。しかしながら、現状としては、学校に通っている児童・生徒の2割程度には特別な日本語指導が必要となっています。

このほか、健康の相談や医療・介護を受けるにあたって、また、防災など生活のさまざまな場面において、外国人住民が自立して生きていくための環境を整備することが課題となっています。

### (5) 多文化に寛容な川口市

川口市の特色は、都心から近く、交通の便がよく、住宅費が比較的安いなどの地理的な利便性があります。住民の4.1%が外国人であるということからも、川口市は、言語、風俗、習慣が違う外国人住民にとって、居心地がよいところのようです。「安全・安心のまちづくり」、「住んでよかった」そして「これからも住み続けたい」と実感できる「ふるさと川口」の実現は、多文化の独自性を生かしながらお互いのよさを融合しあっていくことで機能します。したがって、外国人自らが地域社会の構成員として自立できることの上に、地域住民が外国人住民と協働して地域づくりを推し進める必要があります。

### (6) 明日の川口を担う青少年のために

市では、「子どもがまんなか」という理念を基盤として、子どもが安心して豊かに成長することができる「まち」、子育てがしやすい「まち」づくりを計画しています。

そこで、外国人年少者たちが、川口市民として将来にわたって、市民ルールを理解し豊かな生活をしていくために、どうしても身に付けなければならない Skill があります。

一般に多文化社会に必要な3つの Skill というものです。同時に日本人の側も外国人年少者のバックグラウンドを理解する上で必要な Skill でもあります。

- Life Skill . . . . . 生きる力
- Communication Skill . . . . . 意思疎通能力
- Social Awareness Skill . . . . . 社会性

この3つの Skill は相互に有機的関連をもっているため、どれ一つ欠けても効果的な

Skill となり得ません。そこで青少年たちにとって、この3つの Skill を同時に習得するためには、体験学習を重視した効果的な教育機会が必要と考えます。そのためには、以下のようなプログラムが効果的です。

- ・ 専門的な訓練を受けている日本語専任教師から、「生活言語能力」と「学習言語能力」の両方をバランスよく学べる場と機会を設ける。
- ・ 保護者のための専門家による日本語教育の場と機会を作る。
- ・ 外国人年少者と日本人年少者との出会い(保護者も含め)と交流の場をとおして、お互いに同じ地域に住む者同士として、様々な交遊と友情を育むことのできる「こども国際交流ひろば」の開催。
- ・ 外国人年少者のための中学、高校、大学への進学相談機関の充実。
- ・ 教育委員会、学校、学校教師、ボランティアとが相互に共通の認識と目標をもって進んで行けるような連携と協働関係の構築。

## (7) 高齢者介護のために

高齢者も生きやすい社会づくりは、外国人にとっても同じことです。

在住外国人高齢者の介護には、大変デリケートな対応が必要とされています。特に認知症などの症状が出てきた時は、自国の食べ物、文化、故郷を懐かしむようです。その対応は、同国の人の介護対応が必要ということです。

- ・ 対応する介護者へのその国の文化やその方の生活習慣の理解推進

## 2 川口市におけるこれまでの取り組み

川口市では、平成元年7月から市民と様々な形で交流を深め、地域レベルの国際交流の進展を図るため、平成23年度11人目の国際交流員を配置しています。国際化担当の事業としまして、外国人と日本人が実行委員会を組織して開催する第2回外国人日本語スピーチコンテストは、平成22年度は、川口総合文化センターリリアを会場として、14名の外国人が参加して日本語の実力を競いました。また、平成13年度からの外国人講師を招き、各国の生活習慣や教育など身近な話題を紹介し、異文化への理解、国際感覚を深める機会の提供は、毎回好評であります。このような状況の中で、外国人住民への対応について、次のような取り組みを進めてきました。

### (1) 庁内各課の多文化共生推進に係る実施事業調査の結果

多文化共生推進に係る市役所各課・機関での実施事業を平成23年4月1日現在で調査しました。

(別添資料7のとおり)

#### ○多言語による情報提供・相談等

- ・ 国際交流員の配置
- ・ 国際化コーナーの設置
- ・ 外国人住民用生活ガイドブックの作成・配布
- ・ 市内地図の作成・配布

- ・市ホームページの多言語化
- ・ごみの正しい出し方の作成・配布
- ・図書館利用案内の作成と配布
- ・「外国人生活相談窓口」の設置
- ・多言語情報誌「きゅうばら」の作成・配布
- 教育、防災等に関する支援
  - ・中学、高校生の海外派遣事業の実施
  - ・ホームステイあっ旋事業の実施
  - ・在住外国人サポートネットワークの設置
  - ・外国人も参加できる防災訓練の実施と情報の提供
- 日本語学習支援
  - ・外国人児童・生徒の日本語学習支援
  - ・日本語ボランティアの養成
- 外国人の意見聴取、日本人に対する啓発
  - ・外国人日本語スピーチコンテストの実施
  - ・異文化理解サロンの実施

以上の取り組みは、支援から協働へ外国人が暮らしやすい環境づくり等の面で成果をあげてきました。しかし、近年の外国人住民の増加・定住化傾向を鑑みると、これまでのように外国人住民を単に支援の対象としてとらえるのではなく、地域社会の構成員として、より積極的に施策展開を図り、安全・安心で活力ある社会づくりを行っていく必要があります。

### 第3章 基本理念と基本方針

#### 1 基本理念

「多文化共生」という考え方の基本は、日本人住民も外国人住民も、ともに地域社会を支える主体であるという認識が重要です。

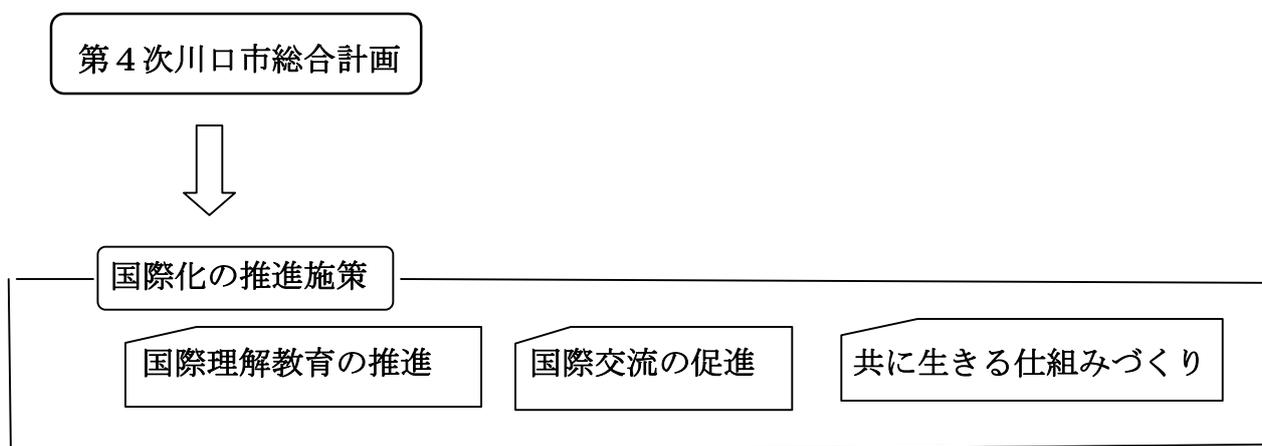
川口に住むすべての人に夢とチャンスを取りわけ子ども達に優しいまちづくり

#### 2 基本方針

川口市自治基本条例において実現されるべき自治は、「市政の主権者である市民が、市民として幸せに暮らせる地域社会を築くこと」とされていますが、幸せに暮らせる地域社会の実現の一環として、多文化共生があり、外国人住民も自ら地域社会に参加できるように支援を行います。

- ・人権の尊重 ⇨ 誰に対しても平等に受け入れる
- ・地域社会の活性化 ⇨ あなたも地域参加者のひとりに
- ・外国人住民も自ら参加できる地域社会をつくる

### 第4章 施策



## 1 国際理解教育の推進

### (1) 地域における情報の多言語化

- ア 多様な言語、多様なメディアによる行政・生活情報の提供  
(かわぐち市民パートナーステーション、管財課、  
情報政策課、廃棄物対策課、中央図書館)
- イ NPO等との連携による多言語情報の提供  
(かわぐち市民パートナーステーション)

### (2) 日本語及び日本社会に関する学習支援または教育支援

- ア 地域生活開始時におけるオリエンテーションの実施
- イ 外国人年少者のための日本語教育  
(かわぐち市民パートナーステーション)
- ウ 学校入学時の就学案内や就学援助制度の多様な言語による情報提供  
(かわぐち市民パートナーステーション、教育総務課)
- エ 地域ぐるみの取り組み
- オ 不就学の子どもへの対応
- カ 進路指導および就職支援
- キ 多文化共生の視点に立った国際理解教育の推進  
(かわぐち市民パートナーステーション)
- ク 幼児教育制度の周知および多文化対応

## 2 国際交流の促進

### (1) 川口社会に対する意識啓発

- ア 地域住民等に対する多文化共生の啓発  
(かわぐち市民パートナーステーション)
- イ 多文化共生をテーマにした交流イベントの開催  
(かわぐち市民パートナーステーション)
- ウ ボランティア活動の支援  
(かわぐち市民パートナーステーション)
- エ 市職員等の意識改革  
(かわぐち市民パートナーステーション)

## 3 共に生きる仕組みづくり

### (1) 居住

- ア 情報提供による居住支援、入居差別の解消
- イ 町会、自治会等を中心とする取組の推進

- (2) 外国人総合相談窓口の開設
  - ア 外国人住民の生活相談のための窓口の設置、専門家の養成  
(市民相談室、かわぐち市民パートナーステーション)
  - イ 地域の外国人住民の相談員等としての活用  
(市民相談室、かわぐち市民パートナーステーション)
- (3) 保健・医療・福祉
  - ア 健康診断や健康相談の実施
  - イ 外国語対応可能な病院・薬局に関する情報提供
  - ウ 医療問診票の多様な言語による表記
  - エ 広域的な医療通訳者派遣システムの構築
  - オ 母子保健および保育における対応
  - カ 子育て支援
  - キ 高齢者・障害者への対応  
(長寿支援課)
- (4) 社会参画と防災
  - ア 災害等への対応  
(かわぐち市民パートナーステーション、災害対策室)
  - イ 外国人住民の町会・自治会への参加促進
  - ウ 災害時の多言語マニュアル化
  - エ キーパーソン・ネットワークの構築
  - オ 外国人住民の意見を地域の施策に反映させる仕組みの導入

## 第5章 計画を進めるにあたって

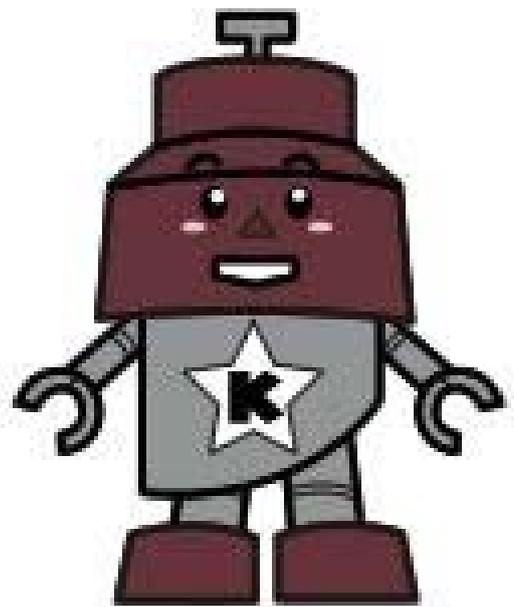
### 1 市民、市民団体、関係機関及び市の連携

外国人住民を取り巻く問題は生活の幅広い分野にまたがっており、地域全体の課題として、県や市町村、県国際交流協会、NPO、NGO、企業、町会・自治会などが適切な役割分担の下に取り組む必要があります。

### 2 計画推進の視点

本指針の取り組みは、すべての人が安心して幸せに暮らすことができるように、国籍や民族の異なる人々が互いの文化的違いを認め合い、人権が尊重され、日本人住民も外国人住民もともに共生し地域のコミュニティに自ら参加していくことが必要です。

# 資料編



資料1 川口市多文化共生指針策定委員会 委員名簿

No.	氏名	所属	区分
委員長	中本進一	埼玉大学国際交流センター教授	学識経験者
副委員長	加藤ひとみ	(株)JR東日本商事調査役 上智大学非常勤講師	知識経験者
委員	青木克浩	(財)ラボ国際交流センター日本語研修所所長	学識経験者
委員	矢嶋行雄	埼玉県県民生活部国際課課長	知識経験者
委員	北村透	川口ロータリークラブ 国際奉仕委員長	多文化共生関係団体
委員	峰久節子	川口市在住外国人サポートネットワーク会長	多文化共生関係団体
委員	山本五三夫	NPO法人 川口国際交流クラブ	多文化共生関係団体
委員	梁春宏	在住外国人会議	外国人市民
委員	阪原揚子	ボランティア	公募委員
委員	櫻庭敬子	ボランティア	公募委員

事務局

氏名	所属
元井康博	市民生活部 部長
藤田利幸	かわぐち市民パートナーステーション 所長
森田和博	かわぐち市民パートナーステーション 所長補佐
高山久美子	かわぐち市民パートナーステーション 国際化担当
古屋義信	かわぐち市民パートナーステーション 国際化担当
王春梅	かわぐち市民パートナーステーション 国際交流員

資料2 川口市多文化共生指針策定委員会 策定の経過

年 月	川口市多文化共生指針策定委員会の主要議題等
平成23年3月	委員会の設置（3月2日市長決裁）
平成23年5月	第1回（5月13日） ① 委員委嘱 ② 川口市多文化共生指針策定までの経緯、アンケート調査結果について ③ 川口市多文化共生指針策定の概要について
平成23年6月	第2回（6月3日） ① 本文の検討について ② 施策のあり方について
平成23年7月	第3回（7月5日） ① 川口市多文化共生指針（素案）調整について ② 施策への提言について
平成23年9月	第4回（9月27日） ①川口市多文化共生指針（素案）最終調整について
平成24年2月	市長に対し委員長・副委員長より指針を提言

### 資料3 川口市多文化共生指針策定委員会から

平成23年5月13日を皮切りに、半年間、4回にわたり10名の委員が議論を重ねてきました。幅広い内容の指針ではありますが、特に、国籍や人種の違いを超え、川口の未来を担う子供たちが夢とチャンスを手にしてほしいという願いをこめたつもりです。

議論の中心となったのはもちろん、これまで川口市に在住する外国人市民をサポートしてきたボランティアの方々でしたが、2名の若手公募委員も積極的に参画され、現場を踏まえた有機的なネットワークを構築する意味でも、成果を挙げることができたのではないかと思います。

特に市民の立場からは、単に受け入れるという意味での多文化ではなく、川口のまちづくりやコミュニティ形成に対し、外国人市民に主体的に参加してもらうにはどうすればよいか、ということが常に議論に上りました。

また、とかく曖昧になりがちな言葉の持つ意味を、大切かつ慎重に議論してきたこともこの委員会の特徴と言えるでしょう。例えば「多文化共生」はもちろんのこと、「自立支援」といった定義も、ともに生活するうえでの協力を求めつつ、自己実現可能な川口のまちづくりに積極的に参加してもらえる、という方向性を打ち出すことにつなげていきました。

この間、常に委員会の現状認識としてベースにあったのは、外国人登録者数が全国第6位と大変多いこと、鳩ヶ谷市との合併、そして、平成24年度から施行される住民基本台帳法等の改正による市町村の役割の強化への対応でした。

現在、外国人市民への対応は「かわぐち市民パートナーシップ」において幅広い業務のひとつとして行われていますが、大きく変化するこのような現状を鑑みると、多岐にわたる市政全体へのアドバイザー的役割、また世界に発信する川口らしさの政策窓口、外国人市民とNGOの出会いの場の提供、というような役割を、例えば「国際課」のような専任組織の下で整理することが必要ではないか、というのが委員会の一致した意見でした。

合併後の「グレーター川口」は、経済社会各分野で進展するグローバル化に積極的に対応し、「多文化」を次世代のエネルギーに転換していくことでより大きな発展へと歩いていくことができるのではないのでしょうか。

市民の力が結集する世界に開かれた川口市の発展に期待しています。

平成24年2月

川口市多文化共生指針策定委員会 委員長 中本進一  
副委員長 加藤ひとみ

## 資料4 川口市多文化共生指針策定委員会設置要綱

### (設置)

第1条 増加する外国人市民と日本人の相互理解を深め、国籍や民族などの異なる人々がお互いの文化的違いを認め合い対等な関係で共生し、互いの協働によって地域づくりを実現する川口市多文化共生指針策定のため川口市多文化共生指針策定委員会（以下「委員会」という。）を置く。

### (所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項について所掌する。

- (1) 川口市の多文化共生指針策定の基本方針に関すること。
- (2) 川口市の多文化共生指針策定の推進方策に関すること。
- (3) その他、川口市の多文化共生指針策定に必要な事項に関すること。

### (構成)

第3条 委員会は、委員10名以内をもって構成する。

- 2 委員は、知識経験者、学識経験者、多文化共生事業を行う市民団体、外国人市民及び公募による市民のうちから市長が委嘱する。

### (任期)

第4条 委員の任期は、川口市多文化共生指針の公布までとする。

- 2 委員が欠けた場合の補欠の委員の任期は前任者の残任期間とする。

### (委員長及び副委員長)

第5条 委員会に委員長及び副委員長を置き、委員の互選によってこれを定める。

- 2 委員長は、会務を総理し、委員会を代表する。
- 3 副委員長は、委員長を補佐し、委員長に事故があるとき、又は委員長が欠けたときは、その職務を代理する。

### (会議)

第6条 委員会は、委員長が招集し、その議長となる。

- 2 委員会は、委員の過半数の出席がなければ開くことができない。
- 3 議事は、出席した委員の過半数をもって決し可否同数のときは、議長の決するところによる。
- 4 委員会は、原則として公開とし、希望者は委員会を傍聴することができる。

(関係者の出席)

第7条 委員会において必要があると認められときは、関係者の出席を求め、その意見又は説明を聴くことができる。

(庶務)

第8条 委員会の庶務は、市民生活部かわぐち市民パートナーステーション国際化担当において処理する。

(委任)

第9条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員長が委員会に諮って定める。

附則

この要綱は、平成23年3月2日から施行する。

## 資料5 外国人住民アンケート調査の主な結果

### I 住まいについて

問1 今の場所に住んでいる理由は（複数回答可）

- |       |                |       |          |       |           |
|-------|----------------|-------|----------|-------|-----------|
| 28.4% | 交通が便利          | 22.0% | 職場や学校に近い | 16.0% | 近くに同国人が多い |
| 15.7% | 知人・友人の紹介       |       |          | 13.2% | その他       |
| 4.7%  | 自分以外が決めた（雇用者等） |       |          |       |           |

問2 所有、賃貸の別

- |       |        |       |                |
|-------|--------|-------|----------------|
| 38.3% | 民間賃貸住宅 | 26.7% | 持ち家（マンション含む）   |
| 20.9% | 公営賃貸住宅 | 7.2%  | 勤務先所有または借り上げ住宅 |
| 6.3%  | その他    | 0.7%  | 学生寮            |

問3 住まいを捜すのに困ったことはあるか（複数回答可）

- |       |                       |
|-------|-----------------------|
| 30.5% | 特に無い                  |
| 24.9% | 外国人を理由に断られたことがある      |
| 20.2% | 保証人を探すのに苦労した          |
| 12.3% | 説明書や契約書が日本語でよく分からなかった |
| 7.9%  | 家を探す場所が分からなかった        |
| 4.3%  | その他                   |

### II 近所や職場の人との交流について

問1 近所や職場の日本人とどのようにつきあっているか（複数回答可）

- |       |                  |
|-------|------------------|
| 40.5% | 挨拶をする程度          |
| 26.2% | 一緒に食事をしたり出掛けたりする |
| 14.9% | 祭りなど地域行事に参加する    |
| 10.1% | 町会や自治会で活動する      |
| 4.5%  | つきあいは無い          |
| 3.8%  | その他              |

問2 地域や職場で「日本人仲間に入れてもらえない」と感じたことはあるか

- |       |       |
|-------|-------|
| 53.3% | たまにある |
| 33.5% | ない    |
| 13.2% | よくある  |

### Ⅲ 教育と子育て

問1 日本に18歳以下の子どもはいるか（複数回答可）

（回答枝は年齢順）

- 49.8% いない → IVへ進む  
16.1% 0～5歳 → IVへ進む  
28.8% 6～15歳 5.3% 16～18歳

問2 （問1で「6～18歳」回答者）子どもの学校はどれか（複数回答可）

- 87.4% 日本人の学校  
4.4% 学校へ行っていない → IVへ進む  
3.7% インターナショナルスクール → IVへ進む  
3.0% その他 → IVへ進む  
1.5% 自国語で教育する学校 → IVへ進む

問3 （問2で「日本人の学校」回答者）子どもの教育で困っていること（複数回答可）

- 46.9% 特に無い 19.7% 親への連絡が日本語で分かりづらい  
12.9% 日本語が不得手で勉強が遅れる 10.9% いじめ、差別がある  
9.5% その他

### Ⅳ 医療と保険

問1 あなたか家族が病気で困ったことはあるか（複数回答可）

- 25.5% 特に無い 20.3% 症状を病院にうまく伝えられない  
18.1% 治療費が高い 17.2% どの病院へ行けばいいか分かりづらい  
16.2% 医者等病院の説明が分かりづらい 2.7% その他

問2 どの公的医療保険に入っているか

- 43.3% 国民健康保険 → Vへ進む  
35.4% 被用者保険 → Vへ進む  
13.6% 未加入  
7.7% 不明 → Vへ進む

問3 （問2で「未加入」回答者）なぜ保険に入らないのか

- 44.6% 保険料が高い 32.1% その他  
19.6% 保険の入り方が分からない 3.6% 民間保険に入っている

## V 職業について

問1 現在、働いているか

60.3% はい  
39.7% いいえ → VIへ進む

問2 (問1で「はい」回答者) どうやって今の仕事を見つけたか

45.4% 知人、友人の紹介 29.2% その他  
15.8% 人材派遣会社 9.6% ハローワーク

問3 (問1で「はい」回答者) どのような身分か

53.9% 正規社員 34.6% 臨時、パート、アルバイト  
9.1% その他 2.5% 研修生

問4 (問1で「はい」回答者) どのような身分(職種)か

40.7% 専門・技術職 18.9% 店員、ウェ이터・ウェイトレス 12.3% 工員  
6.6% 事務職 6.2% その他 4.5% 自営、事業主  
3.7% 清掃、建設、土木作業員 3.7% 管理職  
3.3% 教員、教師 0.0% 芸能人

問5 (問1で「はい」回答者) 職場、仕事での不満は(複数回答可)

27.1% 特に無い 22.0% 低賃金 16.2% 長時間労働  
7.0% 社会保険に入れない 6.4% 職場で意思疎通が不便  
5.2% 賃金・残業代の不払いがある 5.2% 休日休暇が少ない  
4.3% 契約違反がある 3.4% 差別的取り扱いや言動がある  
3.4% その他

## VI 市役所からの情報について

問1 市から知らせてほしいことはなにか(複数回答可)

11.3% 仕事 9.8% 保健医療 9.5% 教育 9.0% 福祉  
8.6% 日本文化 7.5% 生活習慣 7.2% 緊急対処 6.7% 税金  
6.4% 行政手続き 6.2% 住宅 5.7% 施設案内 4.1% 観光情報  
3.8% ボランティア 3.4% 災害情報 0.7% その他

問2 市からの情報は どうやって知らせてほしいか(複数回答可)

16.6% インターネット 14.9% 広報紙 12.4% 自国の新聞 12.3% 市の窓口  
12.1% テレビ 10.6% メール 6.9% 職場・学校 6.3% 日本の新聞  
5.1% ボランティア 1.7% ラジオ 1.0% その他

問3 市にしてほしいことはなにか

22.9%	外国人相談	18.2%	日本語教室	13.1%	図書館蔵書
10.5%	施設案内地図	10.1%	市窓口の多言語対応化	8.5%	多言語による案内板
8.0%	外国人向け観光案内	6.4%	通訳の設置	2.3%	その他

VII 回答者属性

問1 国籍

69.2%	中国	7.1%	フィリピン	6.9%	韓国・朝鮮	2.5%	ブラジル
2.5%	ベトナム	1.5%	タイ	1.0%	トルコ、パングラテッシュ		アメリカ
7.4%	その他						

問2 性別

43.8%	男性	56.2%	女性
-------	----	-------	----

問3 年齢（昇順）

5.7%	19代以下	36.1%	20代	32.6%	30代	20.4%	40代
4.7%	50代	0.5%	60代以上				

問4 在留資格

30.6%	永住者	17.3%	技術	14.1%	家族滞在	10.4%	留学就学
6.2%	定住者	5.9%	日本人配偶者	4.4%	人文知識・国際業務		
3.2%	永住者配偶者	2.5%	その他	1.5%	資格なし	1.2%	特別永住者
1.2%	短期滞在	1.0%	研修	0.5%	教育	0.0%	興業

問5 滞在期間（昇順）

11.4%	6ヶ月未満	7.2%	6ヶ月～1年未満	21.5%	1年～3年未満
10.9%	3年～5年未満	18.8%	5年～10年未満	30.2%	10年以上

問6 今後の日本滞在予定

36.9%	永住したい	27.0%	未定	19.6%	帰国するが時期未定
8.4%	帰化希望	8.2%	2～3年以内に帰国		

問7 日本語の能力程度

46.5%	簡単な日常会話ができる
39.1%	自分の考えを発表できる
10.4%	挨拶できる
4.0%	ほとんど話せない

問8 その他、川口市に してほしいこと、川口市で 生活をしているときに 困ったこと（自由記述）  
＜市の窓口に関すること＞

- 1 川口市はとても住みやすい所だと思う。「川口駅前行政センター」は、日本人だけではなく外国人のいろいろな手続きも出来ればとても便利だ。働いている外国人にとって、もっと便利になると思う。
- 2 市役所の窓口を平日だけでなく、土曜日も業務を行なって欲しい。
- 3 ?いくら書いても市の職員が変わらない。出来るなら市長から、市役所内の各部に、よく視察した方がよろしいと思います。
- 4 外国人相談窓口、川口市でのスペイン語通訳が欲しい。
- 5 市庁舎がせまい。荒川区から引越してきたが市庁舎の敷地が狭く災害時に中枢機関をどうするのか不安に思った。駅前の呼びこみが多く取り締まりがゆるいと感じた。（東京は石原知事以降きびしくなってそういうものが一掃されたとのこと。
- 6 川口市の公立病院に無料で外国語の通訳をしてくれる所があったら詳しく情報を知らせてほしい。
- 7 駅前行政センターでも外国人登録証関連の手続きができるようにしてほしい。中央図書館のみならず、各分室でも中国語の書籍を増やしてほしい。広報かわぐち等で日本文化・しきたり・マナー等の紹介をしてほしい。広報かわぐちで高校・大学進学について紹介してほしい（私立中高・私立大学・国公立の違いについて）。初級のみならず、中・上級の日本語教室を開いてほしい。形だけの調査に留まらずに、しっかり市役所に意見をつなげてほしい。

＜保健・福祉に関すること＞

- 8 外国人投票権。保育園をもっと増やして欲しい。子供教育手当て。
- 9 確定申告時、外国人に電子申告をできない。永住者に簡易に、策定を期待する。健康保険料が高い。
- 10 国民健康保険が高い、税金が高い、仕事をしてもお金を貯めることが出来ない。という風に困っています。
- 11 川口の東口に住んでいるので（3年ぐらい）、とても便利で暮らしやすい。困ったことは、税金や国民健康保険料がとても高いことです。
- 12 日本に永住していた外国人の年金制度はどういう仕組みですか。よく分からないので、情報・専門知識を紹介していただければ助かります。
- 13 父の腰の骨が折れているため働けなく、アパートの家賃が払えなくてすごく困っている。市役所の人に助けて欲しいです。保険も無く病院のお金を払えなく大変です。
- 14 経済不況のうちに外国人留学生にとって、大変苦しいことがあります。住むところ家賃が高くて、そして国民健康保険をもっと安くほしいです。
- 15 市の福祉について、中国語のガイドブックを作してほしい。
- 16 困難はあまりありません。学校の先生と帰国センターの先生にいろいろ手伝っていただきました。外国人はどうやって国民健康保険に加入しますか？知りたいです。
- 17 日本で子供を生みたいので、育児関連の情報を教えてほしい。
- 18 国民健康保険の加入の手続きが面倒くさい。前の区役所が早いし、加入理由も無い。
- 19 児童医療の無料化、教育の充実、休日児童活動の多様化、英語学習の支援など。
- 20 子供は2人です。金がかかる。外国人の福祉（?）
- 21 子供の保育が一番の心配。仕事を捜すにしても、2人目を考えるにしても困っている。子供が幼稚園、保育所に入れるような整備をしてもらえると一番助かる。このことで、たくさんの方がうまくいかず、非常に困っている。
- 22 主な病院に、子供が病気になったら、すぐに診てもらえるようなシステムを作してほしい。東京都や他県他市のように0~18歳児童の医療費を無料化してほしい。
- 23 保険料が高く税金も高い。収入は少ないので生活がきついで里帰りもできない。
- 24 病院（専門病院 ex.小児科）が少ない。保育所が少ない。

＜教育に関すること＞

- 25 日本語が、難しいです。
- 26 市役所に日本語学習の情報をもっと提供してほしい。日本語教室は、私たちにとって言葉の学習だけでなく、日本人と接する場でもあるから。図書館と地域の本屋にもっとたくさん英語版の日本語テキストを置いてほしい。

- 27 子供達が学校で外国人というだけで、いじめや差別を受けないよう、学校や教育委員会へ指導していただきたい、もう少し現状を調べて下さい。
- 28 市役所に外国人のためのインターナショナルスクールを考えてほしい。月謝の高くない学校を。
- 29 外国人児童の教育情報をアクセスしやすくしてほしい。
- 30 川口市立高校にも、県立高校のように「外国人特別選考」があってほしい。川口市在住の学生は、市外の高校に行かざるをえないので不便だ。
- 31 息子が国語（日本語）を勉強して欲しい。
- 32 川口市に土、日で行われる日本語教室があるか知りたい。あれば休みの日を利用して日本語を勉強したい。
- 33 学校は授業の時間に様々なイベントを開催している（特に10月、11月）が、もっと授業に力を入れてほしい。遊びすぎて勉強しなくなる事が、心配。
- 34 共稼ぎ家庭のため、学校の学童施設の時間を夜7時まで延長してもらいたい。
- 35 日本で暮らす外国人には色々な困難がある、親として子供は一番の心配。子供が日本の学校に入ってから明るい性格が暗くなった。学校では同じ扱いをされていないのではと心配している。このままどうしたらよいかかわからない。日本では部活があるが、いつも先輩のいじめを受けて、先生も何も知ろうとしない。部活が遅いから、帰宅の安全が心配。それに土曜日にも部活があって、部活は勉強より大事なのか。
- 36 日本語が上達して日本人と同じようにコミュニケーションができるようになりたい。日本語で自分の意思が伝えられるようになりたい。
- 37 私立高校の費用が非常に高く、家計に負担がかかっている。
- 38 小学生の学力を高めてほしい。働くお母さんに優しい環境を作してほしい。
- 39 日本語の学校へ行きたい（無料の）。日本語の勉強がしたい。仕事を探すが難しい。

#### <情報に関すること>

- 40 住む周囲に病院がいっぱいありますが、それぞれの特色が知っておきたいです。特に大きな病気になった場合。
- 41 日本語のニュースレターと情報の難しい漢字にひらがなとカタカナをつけてほしい。そうしてもらえると何が書いてあるかわかるから。
- 42 バスを利用する時、漢字が読めないの、自分がどこに行っているのか、よく分からない。バスにも英語の表記をしてほしい。毎日のことなので。意見を読んでくれてありがとう。
- 43 日本で出産したいので、川口市に出産関連の情報が知りたい。病院のことも知りたい。病院に外国語の通訳をしてくれるスタッフを配置してほしい。
- 44 日本語でコミュニケーションができないので仕事が見つからない。日本語の勉強をしているがコミュニケーションができるまで、まだ時間がかかる。目前で困ることは、全て仕事が見つからないことからである。生活費が足りないの、仕事の情報がほしい。日本語でコミュニケーションできる機会を作してほしい。日本語の要求が低いメーカーの仕事情報がほしい。そうしたら、目の前の困難でも解決できる。
- 45 外国人向けの仕事情報を提供してほしい。
- 46 川口市はたくさんのイベントが行われるが、いつ、どこで行われるか知ることができない。詳しい情報、期日、イベント内容を知らせてほしい。日本の文化、教育システムを知りたい。学校、企業、文化財などの見学を企画してほしい。私個人は、特に日本の教育のことが知りたい。
- 47 日本語が話せないの、仕事が見つからない。日本語をたくさん話さなくてもできる仕事を紹介してほしい。
- 48 ゴミ捨て場と日にちをもっと詳しく教えて欲しい。
- 49 もっとたくさんの日本人と友達になりたい。日本のことをもっと知りたい。
- 50 川口市ホームページでの市役所の行き方がよくわからない。多くの人がホームページを利用するので詳しい地図や情報を希望。

#### <多文化理解に関すること>

- 51 いつも日本人の友達にいじめられるけれど、そういうのは止めて欲しいです。外国人でも仲良くなって欲しいです。

- 52 今は本気で真剣で全部の質問を答えました。私は20代後半頃日本に来て、もう十年以上日本に住んでいます。私の青春、日本で過ごして貢献して、今、母国に帰りたいけど出来ない(子供も、もう大きくなって)だから、外国人たちが、日本で長期的に住める環境が重要だと思っています。つまり、差別が無い生活が欲しいです。この私の心の声、ちょっとだけでも国に伝えたらいいなと思っています。
- 53 こうしたアンケートは、戦争をきっかけに日本に定住するようになった韓国・朝鮮人とその子孫(つまり在日韓国・朝鮮人)と、近年になって日本に来た外国人とは内容を別にすべきです。在日は、日本語にほとんど困ることはないなど、文化的にはほぼ日本人と同じです。そうした中で起きている差別の問題を、このアンケートで明確にすることは不可能だからです。個人的には、選挙のたびに、知人から一票を頼まれたりするなど、何故、日本人は外国人に選挙権が無いことを知らないのだろうと非常に苦痛です。
- 54 日本での生活は10年目です。小2の子供と、1才2ヶ月の赤ちゃんがいます。経済が不景気になってパパの今の職場から12月末まで契約が切れると言われました。子供は日本語しか言わない! 帰りたくないと言っています。新しく仕事を探すにも外国人は不可といわれます。たいへん困っています。私もアルバイトでもしようとしても保育園もなかなか入るのもむずかしいです。IT技術者が欲しいという状況の中で私もパパも日本に来て、日本の社会に力をささえて来ました。帰れない。家もローンで買いました。しかし日本に有るのもたいへんな事です。日本にいる外国人が全部帰ったら日本の経済ももっとたいへんだと思います。国際的な視野を日本人ももって欲しいです!
- 55 色々な国の人たちとのスポーツ大会を企画してほしい。
- 56 いつか、ダンスコンテストを! またはスポーツ大会を!
- 57 皆のためのスポーツ大会、ダンスコンテストをしてほしい。
- 58 仕事を探すとき、日本人と同じように扱ってほしい。人々は、外国人に違う態度をとるべきではない。
- 59 差別が無くなるように。
- 60 日本人と外国人と一緒に参加できる体育祭をやってほしい。
- 61 私は川口に住んで18年になり、ここは、私の故郷です。おかしな話ですが、私は、私が初めてここに来た頃の「昔の川口」が好きです。そこにあったのは、工場、きつい仕事、そして率直で自然な住人たち。「キューポラのある町」の映画そのままだった。今の川口は、北米の街のよう、きれい、都会的、そして人々はちょっと冷たい。18年前からのお隣さんは、もう一人しかいない。新しい若いお隣さんは、私に彼らの子供の英語のレッスンをさせようとしか考えていない。
- 62 お父さんは工作中よくいじめられている。日本語ができないので、日本での生活が想像よりも難しい。もっと勉強しなくてはいけないと思いながら、なかなかできない。
- 63 日本に来たばかりの時、たくさんの差別にあいました。その後技術を身につけ、勤勉に働き、状況は大分変わりましたが、一部の日本人から、中国人(や、中国)に偏見を持っていると感じます。その偏見が自分の子供に影響を与えてしまうことをもっとも心配しています。子供は日本生れで日本で教育を受けているが、中国国籍であることで、違う扱いをされないことを望んでいます。私は日本が好きです。以上の意見は好きな気持ちの中で、改善して欲しい一つです。
- 64 日本人と私達外国人との考え方や意見が違うことに大きな壁を感じる。思った以上、冷たく無視されることが多くある。日本人は挨拶や礼儀正しいと知られていますが、日常生活とはかけ離れている。東洋人での態度や差別まで感じる。付き合うことに距離感や抵抗さえ感じる。

#### <まち並みに関すること>

- 65 私は今、本町に住んでいますが、通りに街灯があるけど、灯りがついていません。夜帰る時、すごく不安です。灯りをつけてください。
- 66 自転車の盗難事故によく遭遇します(ショッピングモールに短時間放置しても)。町周辺に関する地図が少ない。もっと設置してください。
- 67 川口市に長く住み、川口市が好きである。ただ蕨駅付近の発展が停滞しているようで残念だ。
- 68 駅周辺の駐輪場を無料にして欲しいことと、また駐輪場をもっと大きくして欲しい。

<住居・就労に関すること>

- 69 現在住んでいる県営住宅は、収入基準が下がって、収入超えるため、3年後に出ないといけないから、家買うのに信頼できる情報を知らせて欲しいです。
- 70 部屋が探しにくいです。
- 71 仕事と日本語が困っている。
- 72 部屋探しに対する政策を作ってほしい。
- 73 国民健康保険を安くしてほしい。家賃の安い住いがほしい。
- 74 キャリアアップしたい。
- 75 住宅の問題を解決してほしい。
- 76 家賃の安い住いを探したい。公営住宅など。
- 77 仕事が探しにくい。

<その他>

- 78 韓国との姉妹都市を結んで交流を活発にして将来的には子供達が心通じ合う交流ができるような社会になってほしい。韓国と日本は近くて遠い国のイメージを取り除くようにしたい。
- 79 日本滞在の長い子供達に、本人が望んだ場合、市民権と日本国籍の優先権を与えること。
- 80 健康保険はシステムを変えなければいけない。昔は社会保険は役に立っていた。しかし、現在は国民保険も社会保険も地方及び国の政治家たちが制度を利用して、グループ分けをして住民のせいにして互いに敵対させようとしている。この制度はプラスよりマイナスの影響を与えている。この制度に賛成していたら、泥棒を職業として認められるようになる。そのうち官僚的な泥棒は自分に都合の良い仕事を増やせる。日本の国民は誠実を重んじると思いますので、この事態に目を背けていられるでしょうか。今変えるべき。川口市を例として変えられるでしょう。
- 81 特に困っていない。主人と父母と一緒に暮らしている。特に問題ない。
- 82 現在あまりリクエストはありません。日本での生活を楽しんでします。
- 83 まだ困っていない。（2件）

資料6 庁内各課アンケート調査の主な結果

22.6.1実施

1 外国人住民とのかかわりについて

(1) 来庁する外国人数

毎日	112 件
週	17 件
月	458 件
年	1,247 件
年延べ数	87,022 件

(2) 外国人住民の対応で支障が生じたことはありますか

有	16 件
無	53 件

件数はどのくらい

週	4 件
月	21 件
年延べ数	459 件

2 発行文書について

(1) 外国人向けの多言語資料はありますか

有	12 件
無	62 件

(2) 多言語資料を作成するための予算措置はありますか

有	2 件
無	71 件

(3) 分かりやすい日本語やふりがなを使っていますか

有	6 件
検討中	1 件
無	65 件

3 対応言語について

(1) 窓口、電話での多言語対応の要望はありますか

有	9 件
無	64 件

(2) 窓口での多言語対応の要望が多い言語は何ですか

英語	24 %
中国語	59 %
韓国語	12 %
その他	5 %

(3) 言葉が通じない場合、どのように対応していますか

記述回答	20 件
------	------

4 その他

(1) 多文化共生(国際化)に係わる事業はありますか

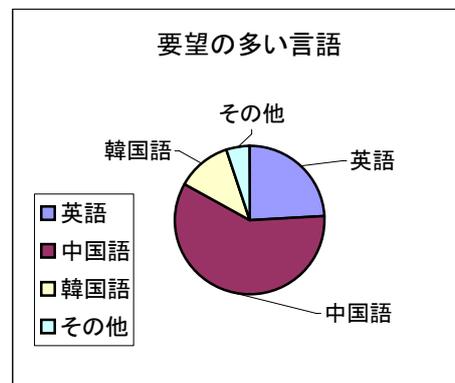
有	4 件
検討中	1 件
無	67 件

(2) 他に外国人向けに行っていることはありますか

有	2 件
検討中	0 件
無	70 件

(3) 将来的に多文化共生に向けて考えていることはありますか

記述回答	12 件
------	------



## 記述の回答

### 1(2)に関して外国人住民の対応で生じた問題事例

市民課	申請書の精査などでお待たせする。取扱い業務に関する法令など、理解していただけない。
介護保険課	市からの通知を外国人登録の本名で送付したところ、普段は日本名で生活している方で、近所には外国人であることを伏せていたとのことでトラブルが発生したことがある。
福祉総務課	日本語が全く話せない方が来所し、説明しても理解されなかった。
国民健康保険	ビザなどの、国保加入に必要な資格の問題。 在留資格のない方の加入についての問題。 社会保障制度の無理解による問題。 保険税の支払いについての問題。
保健センター	健診・相談事業で問診票が日本語のため記入できない。また、話すことができないため、問診をとったり、相談を受けることができない。 3歳児健診で自宅で実施してきていただく視聴覚の検査を行うことができない。
指導課	文化の違いのため、こちら側の制度に理解が得られないことがある。
芝園保育所	言葉や文化、生活の違いから、保育所の日々の生活や行事などで理解が得られずに、対応に時間がかかったり、また子どもが慣れるのにも時間がかかってしまいます。現在は外国人対応として職員が1名配属されどうにか対応出来ていると思います。
納税課	納税相談時、言葉が通じずコミュニケーションがとれない。
税制課	税証明窓口において、証明書取得で来庁した外国人が母国語のみしか話せず、その受付対応にかなりの時間がかかっている。
廃棄物対策課	クルド人(トルコ人)が多数居住しているアパートを、ごみの排出指導のため訪問したが、日本語や英語を解する人間が不在であったため、意思の疎通が困難であった。
医療センター	日本語がはなせないため診察が難しい。日本語のわかる友人等をつれてきても医療用語がわからず対応に苦勞する。
アドベンチャー プレイ事業	子どもに対しては、適切なあそび指導が難しい。保護者に対しては、子育て支援情報など正確に伝えることができない。

### 1(2)に関して外国人の対応で行いたいこと

市民税課	外国人市民が市民税課を訪れる時期、目的の把握。簡単なマニュアルの作成(単語リストなど)。市民税のしくみについてチラシを納税通知書を封入(中国語)入管・扶養追加・日中租税条約など。
市民税課	間違った理解、誤解のため、トラブルになる。大声で怒鳴る。話を聞かず一方的に主張する等対応に苦慮。
廃棄物対策課	トルコ語版チラシの作成。
市民課	外国語での説明を通訳出来るスタッフの常駐が望ましい。
子育て支援 (相談)	通訳を検討したいと思いましたが、業務が相談ということでプライバシーに深くかかわることがあるため、職員が通訳になれないのであれば、守秘義務等の問題があり難しい状況である。
学務課	通訳を伴い、来庁できるようにしたい。
指導課	英語やハングルでの説明資料を用意したい。 外国人の方と一緒に、日本語のできる方(通訳として)が付き添っていただけるとありがたい。
福祉総務課	「埼玉県外国人ヘルプデスク」を活用し、丁寧に対応していきたいと考えている。
アドベンチャー プレイ事業	トルコ人、ベトナム人、中国人など数カ国語が必要になる場面もあり、簡単な日常会話が「指さし」で可能な資料を整備したい。

### 3(3)に関して言葉が通じない場合の対応の仕方

市民課	職員に通訳を依頼する。 お客様の中に通訳できる方がいればお願いする。 会話集や辞書等を使い、お互いに指し示しながら会話する。
芝支所	言葉のわかる方に、電話をつないでいただいてその方を通じて説明を行う。
神根支所	いままでに、言葉が全く通じない外国人は、来所したことはありませんが、もし来所した場合は、身振り手振りの対応になると考えられる。
指導課	ゆっくり話し、なるべく簡単な日本語で説明する。 日本語を勉強したいと言われた時、パートナーステーションの方で用意している日本語教室の案内(多言語バージョン)を見せている。
芝園保育所	中国の方が多いので、漢字や、ゆっくりと身振り手振りで話します。また、実際に見本となる物や写真を見せたりします。
環境保全課	来庁する外国人のほとんどは飲食店の責任者であり、日本語が全く通じないということはない。平易な日本語や英語、ジェスチャーを交えて対応している。
保健衛生課	国際化担当職員に依頼して用件を伺ってもらい、対応しています。 県のヘルプデスク及びNPOの国際化支援団体を介し対応しています。
市民税課	手ぶり身ぶり 筆談。日本語がわかる人と来てもらうよう依頼。日本語がわかる人に電話してもらう。
税制課	本人が携帯電話で日本語の話せる友人に電話をかけ、その友人の通訳を介し対応している。
医療センター	日本語の話せる友人等呼んでもらう。
介護保険	外国人であっても日本語を使える方がほとんどであり、言葉が通じずに困ったことはない。
学務課	インターネット上の翻訳ソフトを使い、翻訳し紙に打ち出し、それを読んでもらっている。
交通安全対策室	インターネット上の翻訳サイトを利用する。
国民健康保険	電話など日本語の話せる人に代わってもらう。 漢字等を紙に書いて説明する。
国民年金課	筆談。
朝日環境センター	身振り、手振りで対応できている。
納税課・保育課	他課の話せる職員に間に入ってもらっている。(年1~2回)
福祉総務課	「埼玉県外国人ヘルプデスク」を活用し、対応している。
保健センター	条件が合えば通訳ボランティアの依頼、またはその人の友人で日本語対応できる方の同行を求める。

### 4(2)に関して外国人向けに行っていること

管財課	庁舎案内看板の部署名の下に英語(東側階段近くの掲示板は英語・中国語・韓国語・ポルトガル語)の部署名を併記しています。また、一部の委託の仕様には英語を話すことができる者を配置する旨を明記しています。
-----	--

#### 4(3)に関して将来的に多文化共生に向けて考えていること

- 市民課 平成24年7月から、外国人登録制度がなくなるため、一般市民の方と同様に市民サービスが提供できるように、窓口での生活情報提供や多言語対応などについて検討したいと考えています。
- 総合政策(男女) 就労、健康、子育て、DV(ドメスティック・バイオレンス)被害者などへの専門的知識を要する場合の通訳者依頼、県、市の相談体制について情報の周知も必要です。
- 環境保全課 近隣との生活感の違いが原因で、騒音問題が生じることがある。互いに理解を深め、近隣に配慮しあう関係を築きあうことが大切であると考えます。
- 水道総務課 水道局では、公営企業の役割として、水道水に恵まれた日本において世界の水環境を考慮した国際貢献を担うべきであろうと考えております。現在、特定非営利活動法人「日本水フォーラム」の事業をホームページ等に紹介するなど実施しています。
- 水道営業管理室 よく使用する説明事項について、窓口で英文訳と中国語訳を用意し、必要に応じてそれを見ながら説明をしたり、筆談等で対応している。
- 給水管理課 外国語対応できる人材を早急に確保できる体制を全庁的に整備してもらいたい。  
行政の受付窓口のシステムを明確にするために、国際化担当も含め庁内の協議が必要と考えています。
- 広報課 今後、ますます多文化共生を推進するために、現在も行っていることですが、広報紙に市内在住の外国人に対する情報や、多文化共生の特集を掲載していきたいと考えています。
- 管財課 庁舎の総合案内や代表電話に外国籍のお客様のお問い合わせが入ることはありますので、各部署に円滑にご案内するために、英語はもちろん多数の言語の対応ができるよう努力をしていきたいと思っております。
- オートレース場 お客様を増やす策として、中国、韓国などの外国の方を対象とした事業の展開を考えている段階である。
- 商工課 外国人向け観光PR資料を作成するなど、今後検討する必要がある。
- 納税課 来庁したり電話をかけてきたりする外国人市民は、日本語を話せたり、日本語を話せる人を連れてきているのでコミュニケーションで不自由しないが、言葉がわからないことが原因で滞納してしまっている外国人が多いと思われる。  
そういった方のために、外国人向け文書の発送や、外国語での納税相談ができるような体制がとれればと考えているが、担当職員では対応できないのが現状である。
- 情報政策課 今年度、川口市ホームページの自動翻訳サービスを提供開始予定。  
業務内容により、外国人市民の方が訪れる頻度は窓口により異なると思いますが、外国人市民の方にとっても窓口担当者にとっても、外国語に対応できるようなセクションがあれば非常に便利だと考えます。

## 資料7 庁内各課の多文化共生推進に係る実施事業調査の結果

(平成23年4月現在)

部局名	企画財政部	課所名	情報政策課
事業名	外国語ホームページ(外国籍市民用生活ガイド)情報更新		
内容	外国人向けに多言語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語)で、生活情報や各種行政情報を提供している「外国籍市民用生活ガイド」の情報更新を行い、市ホームページに掲載。		
事業名	ホームページ自動翻訳サービス		
内容	外国人向けに川口市ホームページを4ヶ国語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語)に自動で翻訳するサービスを提供。		

部局名	総務部、市民生活部	課所名	災害対策室、かわぐち市民パートナーステーション
事業名	防災訓練		
内容	起震車を使い地震時の身の周りの安全確保や消火器の使い方を体験していただき、さらにAEDの取り扱い、119番通報訓練、炊き出し訓練などを行い災害時、お互いに円滑に協力できるよう訓練を実施している。		
事業名	外国籍市民対象の防災訓練講習会		
内容	特定非営利活動法人川口市民防災ボランティアネットワーク主催の事業で、市民パートナーステーション共催で地震等についての知識や災害時の適切な対応を理解するための基礎的な訓練を消防署と一緒に指導した。		

部局名	理財部	課所名	管財課
事業名	市営駐車場案内看板の整備		
内容	駐車場案内看板の整備を行い、外国人にも分かるように日本語の案内だけではなく、新たに車やバイクのイラストを案内看板に取り入れた。		

部局名	市民生活部	課所名	市民相談室
事業名	外国人市民相談		
内容	婚姻、離婚、帰化申請、在留許可、出入国などの問題をもつ外国人に対し、埼玉県行政書士会川口支部が実施。(日本語による相談)。毎月第1・3水曜日の午後1時半より一人30分で5名様まで。		

部局名	市民生活部	課所名	かわぐち市民パートナーステーション
事業名	外国人生活相談窓口		
内容	国際化コーナーを設置し、英語、中国語、韓国語、タガログ語での市の情報提供、簡易な生活相談、日本語教室の案内などを行っている。 受付日時:毎週火～土曜日午前10～午後5時 受付方法:電話、来所 国際交流員と外国人相談員の配置		
事業名	在住外国人サポートネットワーク		
内容	日本語ボランティアの普及や在住外国人の支援を行うことを目的する団体が、情報交換を行い、在住外国人の支援とともに共生を促進している。		
事業名	多言語翻訳・通訳ボランティア登録及び派遣		
内容	国際交流員と外国人相談員の配置 コミュニティ通訳ボランティア制度の利用		

事業名	異文化理解サロン
内容	外国人講師を招き、各国の生活習慣や教育などの身近な話題を取り上げ講話及び意見交換を通じ、市民の異文化に対する理解を深める機会を提供している。
事業名	外国籍市民対象の防災訓練講習会
内容	特定非営利活動法人川口市民防災ボランティアネットワーク主催の事業で、市民パートナーステーション共催で地震等についての知識や災害時の適切な対応を理解するための基礎的な訓練を消防署と一緒に指導した。
事業名	ホームステイのあつ旋事業
内容	教育交流事業に基づき来日した学生及び日本語国際センターで学ぶ外国籍日本語研修生などを登録ホームステイボランティアへ受入のお願いをしている。
事業名	外国人児童生徒の日本語指導者研修会
内容	外国人児童・生徒に日本語を教えている教員を対象に児童生徒向けの日本語指導法を学ぶ講座を開催している。
事業名	多言語情報誌「きゅうぼら」の作成・配布
内容	ボランティア編集委員により作成し、各機関に配布している。

部局名	福祉部	課所名	長寿支援課
事業名	外国人高齢者等福祉手当		
内容	年金受給資格のない在日外国人高齢者及び在日外国人障害者の福祉の増進を図ることを目的として、市内に外国人登録があり1年以上居住していて、かつ永住許可を得ている大正15年4月1日以前に出生した方、又は昭和57年1月1日で満20歳以上で重度の障害手帳の交付を受けている方に対し月額5,000円を支給するもの。		

部局名	環境部	課所名	廃棄物対策課
事業名	外国語版家庭ごみの正しい出し方		
内容	外国人向けに多言語(英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語)で、外国籍市民に家庭ごみの分別・排出方法の周知・徹底を図るため、「外国語版家庭ごみの正しい出し方」のパンフレットを作成し、市窓口・各支所等で随時配布している。		
事業名	外国語版家庭ごみ収集日早見表		
内容	外国人向けに多言語(英語、中国語、韓国語)で、外国籍市民に家庭ごみの収集日の周知・徹底を図るため、「外国語版家庭ごみ収集日早見表」のパンフレットを作成し、市窓口・各支所等で随時配布している。		

部局名	教育総務部	課所名	教育総務課
事業名	川口市外国人幼児・児童生徒保護者に対する補助金		
内容	外国人幼稚園に在籍する幼児の保護者、又は外国人学校に在籍する児童生徒の保護者に補助金を交付する。		

部局名	教育総務部	課所名	中央図書館
事業名	外国語資料の収集および提供		
内容	英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・タガログ語を中心に外国語図書を集集、閲覧・貸出サービスに供している。また、英語・中国語・ハンガルの新聞や雑誌も少数だが収集、閲覧に供している。貸出サービスは、日本での現住所を確認できる証明(外国人登録証など)があれば利用できる。また、上記の証明がない場合も、館内で閲覧することは可能。		
事業名	外国語版の図書館利用案内の作成と配布		
内容	英語・中国語・韓国語・ポルトガル語の図書館利用案内を配布。また、中央図書館では英語の中央図書館館内地図を配布。		
事業名	各種申込書の外国人利用者対応		
内容	利用登録申込書はローマ字を併記。予約カード(予約申込書)などは英語版を作成し、対応している。		
事業名	外国語版ホームページ		
内容	図書館ホームページに外国語のページを設け、外国語版利用案内等を公開している。		
事業名	カウンタ標記や掲示物の外国人利用者対応(中央図書館のみ)		
内容	貸出カウンタや返却カウンタなどの役割別カウンタ標記にローマ字を併記。休館日案内は外国語を併記。外国語資料コーナーの掲示物は外国語版のものを作成し掲示している。また、コピーサービスやインターネット利用、社会人席利用など、各サービスの利用手順については、外国語訳をカウンタに設置。		
事業名	川口市および埼玉県の外国人住民向け広報誌を配布(中央図書館のみ)		
内容	川口市の「Cupola」、埼玉県の「Help」を、外国語資料コーナー等に置き、配布している。		

# 川口市多文化共生指針

発行者 川口市役所 市民生活部

かわぐち市民パートナーステーション

〒332-0015 川口市川口1-1-1

キュポ・ラ本館棟 M4階

電話 048-227-7633

