

目 次

だい しょう	かいてい	かんが	かた	・・・	1			
第1章	改定にあたっての	考	え方					
1	しゅし			・・・	1			
	趣旨							
2	してん			・・・	2			
	視点							
3	けいい			・・・	2			
	経緯							
4	いち			・・・	3			
	位置づけ							
5	こうどうきかん			・・・	3			
	行動期間							
だい しょう	がいこくじん	きょじゅうじょうきょう		・・・	4			
第2章	外国人の	居	住 状 況					
1	がいこくじんきょじゅう	れきし		・・・	4			
	外国人	居	住の歴史					
2	がいこくじんとろくしゅすう	じょうきょう		・・・	4			
	外国人	登	録者数の状 況					
だい しょう	たぶん	かきょうせいせさく	げんじょう	かだい	・・・	7		
第3章	多文化共	生	施	策の現	状と課題			
1	げんざい	せさく		・・・	7			
	現在の	施	策					
2	げんざい	せさく	しんちよくじょうきょう		・・・	8		
	現在の	施	策の進	捗 状 況				
3	がいこくじんひ	ありん	くちょうさけっか		・・・	10		
	外国人	ヒ	ア	リング	調	査	結	果
4	たぶん	かきょうせいせさく	かだい		・・・	16		
	多文化共	生	施	策の	課	題		
だい しょう	たぶん	かきょうせいせさく		・・・	18			
第4章	これからの	多文化共	生	施	策			
1	めざ	すがた		・・・	18			
	目指す	姿						
2	せさく	ほうこうせい		・・・	18			
	施	策の	方	向	性			
3	すいしんたいせい			・・・	21			
	推	進	体	制				
4	せさく	ぜんたいたいけい		・・・	23			
	施	策の	全	体	体	系		
5	ぐたいてきせさく			・・・	24			
	具	体	的	施	策			

第1章 改定にあたっての考え方

1 趣旨

鶴見区は、市内で2番目に外国人が多く住んでいる区です。戦前から朝鮮半島出身者が多く暮らしていましたが、平成2年の出入国管理及び難民認定法の改正により、南米出身者が多く来日し、定住化が進みました。現在では、80を超える国・地域の人々が鶴見区に暮らしています。

こうした状況を踏まえ、鶴見区では、国籍・民族・文化の違いなどの多文化性を豊かさと感じながら、外国人と日本人がお互いを理解し支えあって暮らすことのできる多文化共生のまちとなることを目指し、平成20年6月に「鶴見区多文化共生推進アクションプラン」を策定しました。そして、国際交流ラウンジが開設される平成22年度までを行動期間と定め、区民、事業者、団体の方々と行政が連携して多文化共生の取組を推進してきました。

しかし、外国人へのヒアリング調査結果をみると、外国人支援施策に関する情報が一部の外国人にしか届いておらず、言葉の壁などにより地域で孤立し不安を抱えながら生活している外国人がいるという実態が浮かび上がってきました。外国人が自立し日々の生活を安心して送るためには、生活に必要な情報入手し適切な支援を受けることができるよう情報提供・相談の窓口を明確にするとともに、一番身近な地域においてお互いを理解し支えあうことのできる人と人とのつながりを創出していくことが求められています。

そうした中、鶴見区は、平成22年12月に外国人支援・多文化共生推進の拠点として「鶴見国際交流ラウンジ」を開設しました。この国際交流ラウンジを新たな拠点として情報提供・窓口相談の機能を充実させるとともに、区民の方々一人ひとりに多文化共生に対する関心をもってもらい、地域の中でも多文化共生のまちづくりに向け活動する担い手となってもらえるよう取組を推進していきたいと考えています。

そこで、鶴見区では、国際交流ラウンジ開設後の鶴見区における多文化共生施策の全体像を示すとともに、区民、事業者、団体の方々と行政が情報を共有し連携して多文化共生の取組を進めることができるように、アクションプランの改定を行いました。多文化が共生する地域は、外国人だけでなく誰もが暮らしやすい地域といえるでしょう。今後、鶴見区は本アクションプランに基づいて施策を着実に推進し、多文化共生の地域社会の実現に向けて取り組んでいきます。

2 視点

本アクションプランの改定にあたって重視した点は次のとおりです。

(1) 外国人への情報提供・相談窓口の充実

鶴見区では外国人が自立し安心して生活できるように多様な支援施策を展開していますが、その施策が必ずしもそれを必要とする外国人に届いていないのが現状です。外国人が必要な情報を入手し支援を享受しやすくなるように、国際交流ラウンジを拠点に外国人向けの情報提供や窓口相談の機能を充実させます。

(2) 地域で支える多文化共生のまちづくりの推進

外国人が日々の生活を安心して送るためには、同じ地域に暮らす外国人と日本人が日ごろから顔の見える関係を築き、同じ地域の一員として支えあう意識を持つことが重要です。区民の方々一人ひとりに多文化共生に対する関心をもってもらい、地域の中でともに多文化共生のまちづくりを推進する担い手となってもらえるように、多文化共生の意識啓発や活動を始めるきっかけづくりなどに取り組みます。

(3) 区民、事業者、団体との連携強化

多文化共生の地域づくりを実現するためには、行政だけでなく、多文化共生に取り組む各主体が連携し効果的に取組を推進することが必要です。区民、事業者、団体の方々と連携・協力しながら、本アクションプランに掲げる取組を推進するために、情報共有や意見交換を積極的に進めます。

3 経緯

平成19年4月	鶴見区多文化共生推進プロジェクトの設置
平成20年6月	鶴見区多文化共生推進アクションプランの策定 鶴見区多文化共生のまちづくり宣言の表明
平成21年度	平成21年度 鶴見区在住・在勤外国人ヒアリング調査実施 (実施主体：鶴見区)
平成22年度	平成22年度 鶴見区在住外国人ヒアリング調査実施 (実施主体：鶴見区、東京外国語大学)
平成23年2月	アクションプラン改定版(素案)の発表、意見募集
平成23年3月	アクションプランの改定

4 位置づけ

本アクションプランは、市政運営の根本となる指針である「横浜市基本構想（長期ビジョン）」、基本構想を具体化するための実施計画である「横浜市中期4か年計画」、国際性豊かなまちづくり推進の方向性を示すガイドラインである「ヨコハマ国際まちづくり指針～国際性豊かなまちづくりを目指して～」などを踏まえ、鶴見区における多文化共生のまちづくりを推進するための行動計画として策定しました。

<p>横浜市基本構想（長期ビジョン） ※平成18年6月策定</p> <p>これからの20年にわたり横浜が目指す都市の姿を「市民力と創造力により新しい『横浜らしさ』を生み出す都市」と描き、その実現の方向性と取組の一つとして「多様な文化を持つ人々と共に生きよう（※）」という項目を掲げています。</p> <p>※ 実現の方向性と取組「1 多様な文化を持つ人々と共に生きよう」</p> <p>「横浜が、世界との窓口としての役割を果たしていくためには、世界で活躍する人々を豊富に輩出するとともに、多様な文化を持つ人々が集い、生き生きと暮らすことができる都市づくりが重要です。」</p>

<p>横浜市中期4か年計画 ※平成22年12月策定</p> <p>基本政策2「市民生活の安心・充実」の施策の一つとして「国際交流・多文化共生の推進」を掲げており、日本人と外国人が地域社会で共に生きていくための多文化共生の地域づくりを一層進めていくため、「日本語学習の支援」、「国際交流ラウンジの整備」、「生活に密着した課題への対応」などの事業に取り組んでいくこととなっています。</p>

<p>ヨコハマ国際まちづくり指針 ※平成19年3月策定</p> <p>「外国人が住みやすいまち」となるために、「コミュニケーション支援」、「生活支援」、「多文化共生の地域づくり」の3つの柱に沿って、市民・民間事業者・公益団体・行政がそれぞれ主体となって実施する具体的な取組を定めています。</p>

5 行動期間

「横浜市中期4か年計画」の計画期間が4年間であることを踏まえ、本アクションプランの行動期間を平成23年度から平成26年度までの4年間とします。

第2章 外国人の居住状況

1 外国人居住の歴史

京浜工業地帯の一角に位置する鶴見区には、沖縄をはじめ全国から人々が移り住み、工場などで働く人々が住むまちとして発展してきました。朝鮮半島出身者も移り住むようになり、現在も韓国・朝鮮籍を持つ人々が多く暮らしています。

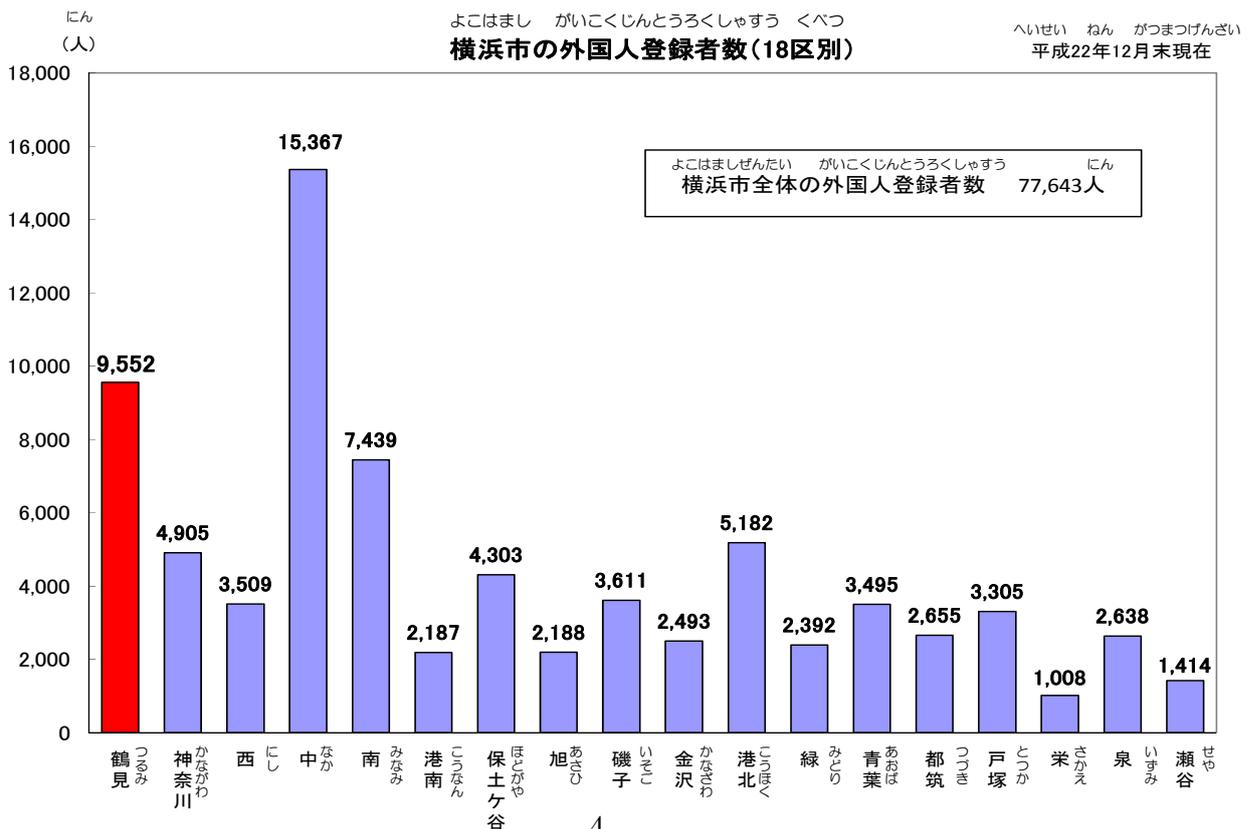
平成2年（1990年）には、出入国管理及び難民認定法の改正により、日本で仕事をしやすくなった日系外国人が多く来日するようになりました。京浜工業地帯で働く沖縄出身者が多かった鶴見区では、沖縄から南米に渡った人々の子孫にあたる日系2世・3世の方々が、親族や知人を頼って多く住むようになりました。

また、近年では、中国出身者が年々増加しているほか、外国からの帰国者や国際結婚で生まれた人など、日本国籍であっても日本とは異なる文化を背景にもつ人も増えています。

2 外国人登録者数の状況

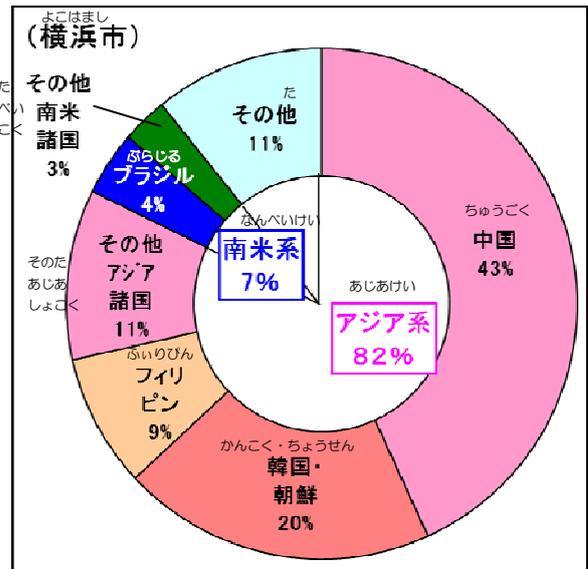
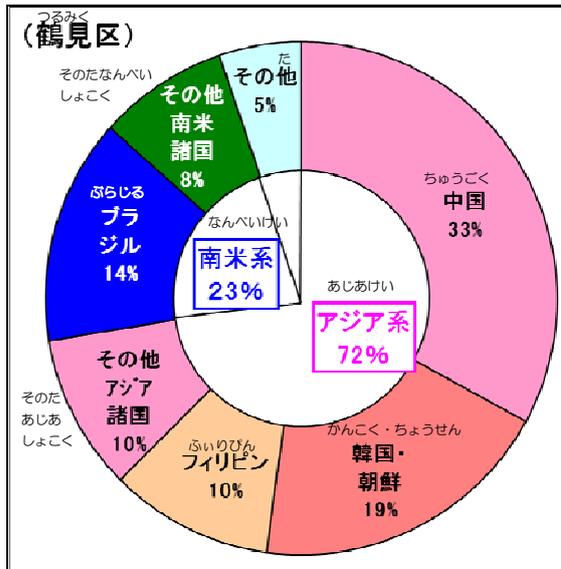
(1) 外国人登録者数

平成22年12月末現在、鶴見区の外国人登録者数は9,552人で、市内で2番目に多い区となっています。区民の総人口に占める外国人の割合は3.5%で、約28人に1人が外国人です。



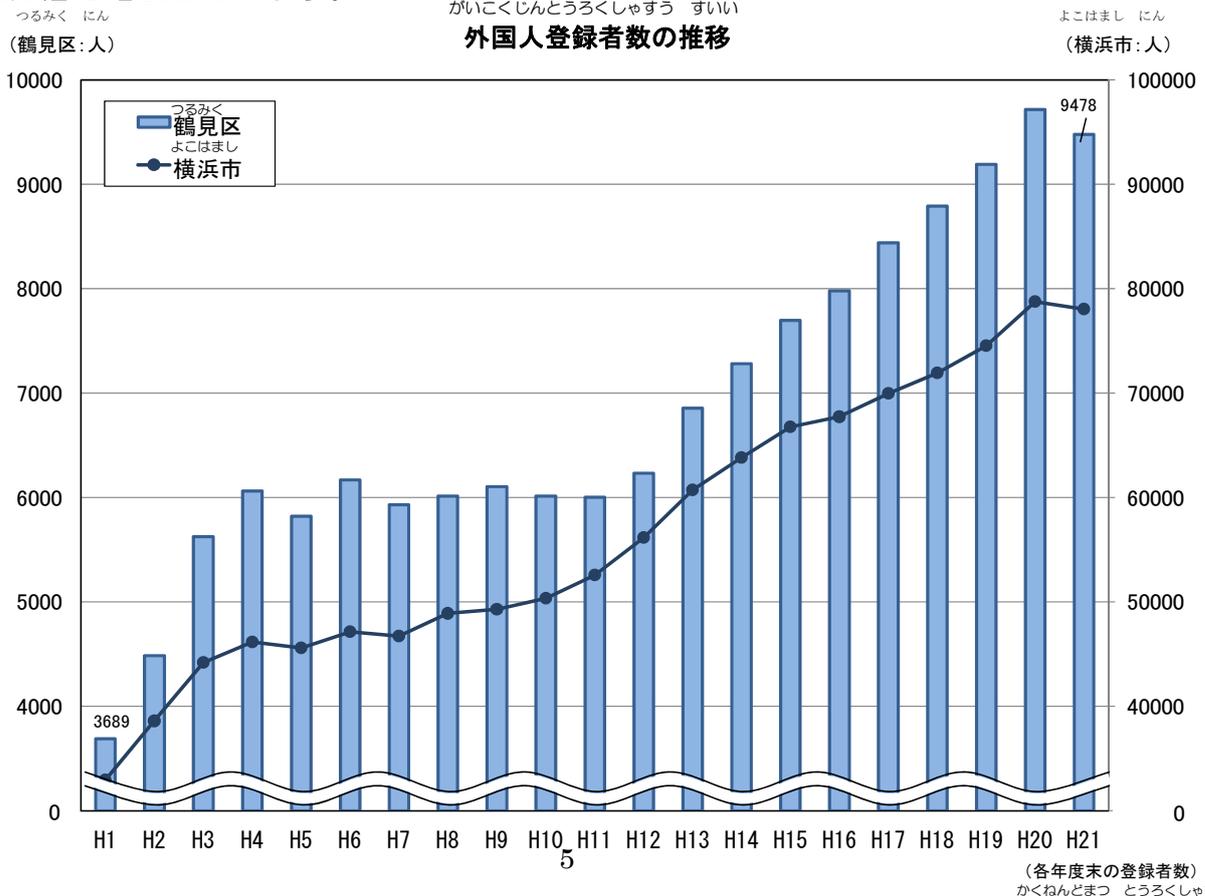
(2) 国籍別の状況

鶴見区の外国人登録者数を国籍別にみると、中国が33%、韓国・朝鮮が約19%で、全体の半分以上を占めています。また、ブラジルをはじめ、ペルー、ポリビア、アルゼンチンなどの南米諸国が23%と割合が高くなっていることが特徴となっています。

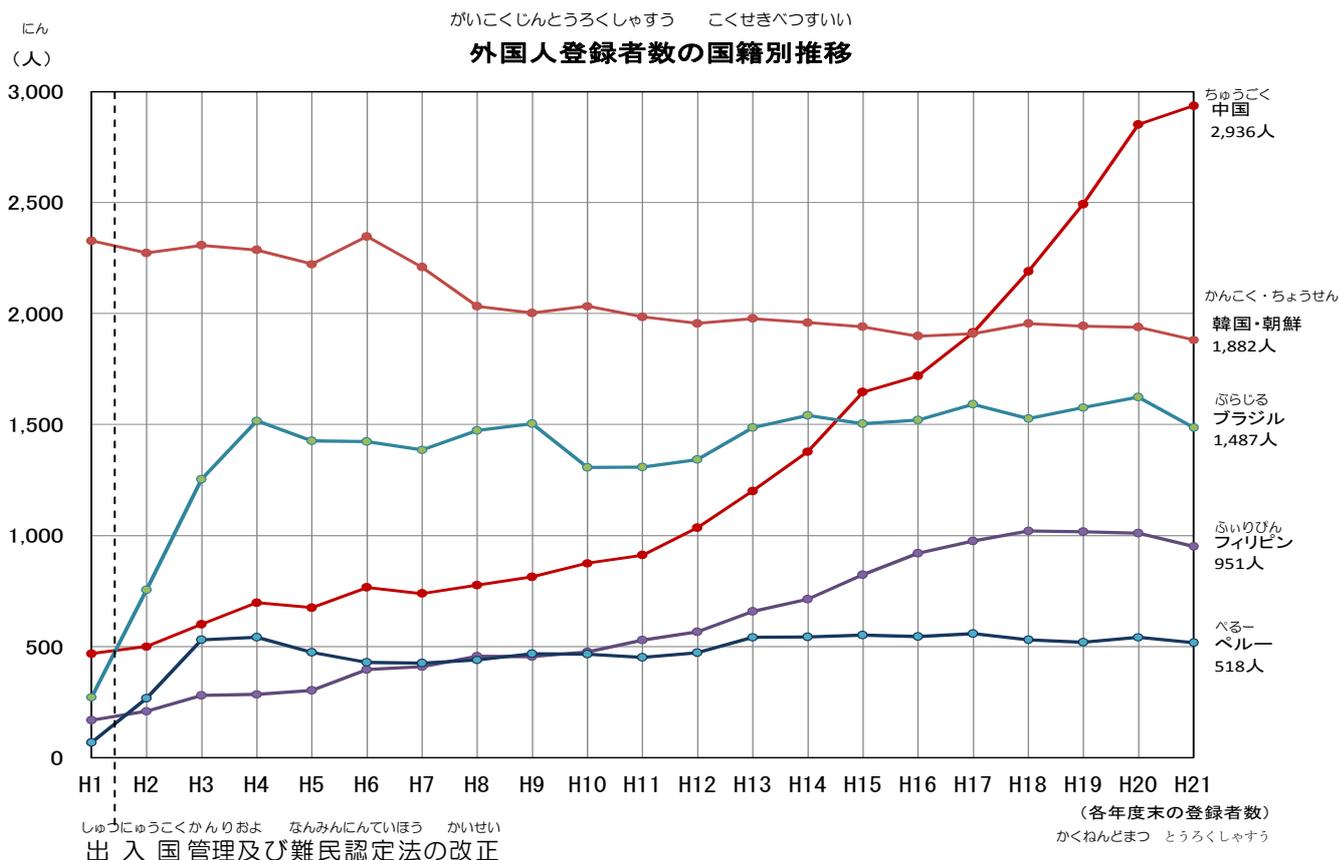


(3) 推移

平成21年度の鶴見区の外国人登録者数を20年前の平成1年度と比べてみると、約2.6倍に増加しています。



外国人登録者数の推移を国籍別にみると、平成1年度は韓国・朝鮮が圧倒的に多くなっていますが、その後緩やかな減少傾向が続いています。また、平成2年の出入国管理及び難民認定法の改正後にブラジルが大きく増加しましたが、平成20年のリーマンショック後は減少しています。近年は中国が急増し、現在では鶴見区の外国人登録者数の中で最も多くなっています。



第3章 多文化共生施策の現状と課題

1 現在の施策

平成20年6月に策定した「鶴見区多文化共生推進アクションプラン」に基づき、区民ボランティアの方々や活動団体の協力を得ながら、次の施策を推進しています。

大項目	中項目(事業分野)	小項目(個別事業)
<p>とくみ1</p> <p>日常の「ハンディキャップ」を解消する</p> <p>わかりやすい情報提供</p> <p>福祉保健・医療の支援</p> <p>子ども・青少年の健全育成</p>	<p>人権の尊重・擁護</p>	<p>区民や職員を対象に講演会等(1)人権啓発の施策を充実し、外国人区民の人権尊重・擁護にと取り組みます。</p> <p>(2)「多文化共生のまちづくり宣言」により鶴見区の姿勢を明らかにします。</p>
	<p>相談の場づくり</p>	<p>専門家による(3)外国人のための個別専門相談会を開催するとともに、(4)多言語で相談できる機会の拡大をすすめ、日本の社会や制度に不慣れな外国人にわかりやすい対応ができる場をつくります。</p>
	<p>言葉のサポート</p>	<p>区民と協働で、(5)通訳・翻訳ボランティア制度の充実や(6)多様な日本語教室実施のためのサポートに取り組むとともに、業務案内の多言語化や外国人にもわかりやすいサイン表示など(7)区役所の多文化バリアフリーを推進し、外国人の言葉のサポートを行います。</p>
	<p>わかりやすい情報提供</p>	<p>(8)情報紙「手をつなごう!つるみ」や(9)国際交流ホームページ「わっくわくTSURUMIひろば」など区民との協働による情報紙やホームページと(10)区役所ホームページの多言語サイトとの役割を整理し、新たな(11)ITを活用した情報発信も含め、多言語やさしい日本語での情報提供を効果的に行います。また、既存の多言語リーフレットの活用をすすめます。</p> <p>さらに、フリーペーパーなどの(12)外国語情報メディアと連携した情報提供を検討するなど、様々なツールで情報提供していきます。</p>
	<p>福祉保健・医療の支援</p>	<p>(13)外国人保護者のための育児教室を充実し、相談機会の少ない外国人の親の育児不安を軽減し、仲間づくりにもつなげます。また、(14)潮田地区での出前福祉保健相談や通訳をまじえた(15)外国人のための健康相談を行い、健康診断を受ける機会の少ない外国人が、健康状態を把握し、必要な福祉保健・医療サービスが受けられるよう、サポート体制を強化します。</p>
<p>とくみ2</p> <p>自立した地域の一人として、地域活動に参画しやすい環境をつくる</p>	<p>地域活動への参加推進</p> <p>生活適応力の向上</p>	<p>子どもたちが学校の授業を理解し、イキイキと将来への夢を描けるよう、(16)多様な学習支援サポートを行い、支援団体とも連携していきます。</p> <p>自治会・町内会など地域の団体と協働し、外国人区民が地域の担い手として防災訓練等(17)地域活動へ参画することをサポートします。</p> <p>外国人が自ら日本社会や制度について学び、生活の質を高めていくことをサポートするため、区民と協働で企画・開催する(18)外国人のための暮らしガイダンスを充実します。</p>
<p>とくみ3</p> <p>多様な文化をもとに新たな交流を広げ、積極的に活動できる環境をつくる</p>	<p>多文化共生の拠点づくり</p> <p>鶴見型サポーターの育成</p>	<p>だれもが気軽に訪れ、交流・共生等さまざまな活動の拠点となる場の実現に向け、区民とともに(19)国際交流ラウンジの機能を検討します。</p> <p>多文化共生のサポーターやコーディネーターとして、(20)通訳・翻訳や日本語ボランティアの育成支援に取り組むとともに、外国人の相談に対応する(21)相談ボランティアを育成します。</p>
<p>とくみ4</p> <p>多文化性をまちづくりに活かし、その魅力を発信する</p>	<p>多文化なまちづくりの推進</p> <p>多文化交流・多文化のまちPR作戦</p>	<p>区内の商店街に対して鶴見の(22)多文化性を活かした商店街づくりを働きかけるなど、多文化をテーマにしたまちづくりを支援します。また、多文化性を「鶴見の豊かさ＝鶴見のよさ」と区民の誰もが感じられるよう、さまざまな機会を活用して(23)区民・事業者等へ呼びかけていきます。</p> <p>市民との協働により、(24)地域での多文化交流イベントへのサポートや「手をつなごう!つるみ」などの充実を行い、外国人と日本人がお互いの文化を楽しみながら知り合い、理解を深める場を創出し、交流を促進します。</p> <p>また、(25)「新・つるみde多文化」の発行や(26)ブラジル移民100周年記念交流イベントを実施する市民団体へのサポート、(27)鶴見の多文化性PRイベントなどにより、「多文化のまち・鶴見」のPRを強化し、鶴見の多文化性をまちの魅力として区内外に発信します。</p>

2 現在の施策の進捗状況

アクションプランを改定するにあたり、現在の施策の中項目（事業分野）ごとに進捗状況について振り返りを行いました。

とりくみ1：日常の「ハンディキャップ」を解消する

(1) 人権の尊重・擁護

区役所職員に外国人の人権や多文化共生に対する理解を深めてもらい、窓口サービスや施策に活かしていくために、職員向けの人権研修を実施しました。また、平成23年1月に、区民の方々を対象に、外国人の人権について考える人権啓発講演会を開催しました。

(2) 相談の場づくり

言葉の壁などにより通常の法律相談等のサービスを受けにくい外国人のために、在留資格・労働・税金・年金などに関する専門相談会を通訳付きで年1回開催しました。また、近年、中国出身者が急増している状況を踏まえ、平成21年4月から週1回、区役所窓口で中国語の窓口サポーターを配置しました。

(3) 言葉のサポート

外国人来庁者が区役所の目的の窓口を容易に見つけることができるように、フロア案内図をルビ付きで設置し、6か国語の多言語版フロアガイドを作成しました。また、通訳・翻訳ボランティアの登録・紹介を通じて日本語を母語としない外国人を支援するとともに、外国人に日本語を教える日本語ボランティアの養成講座を実施しました。

(4) わかりやすい情報提供

多言語情報紙「手をつなごう！つるみ」を年4回発行するとともに、区役所ホームページの多言語サイトを充実させました。また、平成21年3月から、外国人による利用が多い携帯電話やパソコン向けに、多言語メールマガジン「つるみくのおしらせ」の配信を開



「つるみくのおしらせ」のPRチラシ

しました。

(5) 福祉保健・医療の支援

外国人親子を対象に、育児情報の提供や仲間づくりを目的とした「外国人ママの会」を年6回程度開催しました。また、言葉の壁などにより健康診断を受けにくい外国人のために、通訳付きの健康診断を年1回開催しました。

(6) 子ども・青少年の健全育成

区内小中学校に日本語を母語としない子どもの学習を支援する学習支援サポーターを派遣しました。また、平成21年9月から、外国につながる子どもを対象に学習支援教室を月2回開催しました。

とりくみ2：自立した地域の一員として、地域活動に参画しやすい環境をつくる

(1) 地域活動への参加推進

外国人が地域活動に参加しやすくなるように、「日本の文化・習慣」をテーマにガイダンスを開催し、地域活動について紹介するとともに、外国人と自治会町内会関係者との交流促進に取り組みました。

(2) 生活適応力の向上

外国人が日本の制度や生活習慣について理解を深め、日本での生活に適応しやすくなるように、防災、教育、社会保障制度、ごみの分別など生活に関わるテーマについて、専門家の話を母語で聞きながら学ぶことができる「つるみ暮らしガイダンス」を年3回開催しました。



「つるみ暮らしガイダンス」の様子

とりくみ3：多様な文化をもとに新たな交流を広げ、積極的に活動できる環境をつくる

(1) 多文化共生の拠点づくり

区民、活動団体の方々と行政等で構成される国際交流事業推進委員会において、国際交流ラウンジのあり方について検討を重ね、平成22年12月に鶴見国際交流ラウンジをオープンしました。

(2) 鶴見型サポーターの育成

外国人支援・多文化共生推進のために自分の経験や能力を活かしたいという
区民の方々に、そうした活動に参加し活躍してもらうきっかけとなるように、
「多文化共生パートナー講座」を年1回開催しました。また、通訳・翻訳
ボランティアや日本語ボランティアのスキルアップのため研修会を開催しました。

とりくみ4：多文化性をまちづくりに活かし、その魅力を発信する

(1) 多文化なまちづくりの推進

商店街のイベントに区内にある多文化レストラン等と連携して出店し、外国の
食文化や多文化共生についての紹介を行いました。また、広報よこはま鶴見区版
の平成22年5月号から、区内在住外国人の声をコラムとして掲載し、区民の方々に
鶴見の多文化性を身近に感じてもらえるようPRを行いました。

(2) 多文化交流・多文化のまちPR作戦

国際交流まつりの開催や、平成20年9月
のブラジル移民100周年記念交流イベント、
地域での多文化交流イベントの支援などを
通じて、外国人と日本人との交流促進に取り
組みました。また、鶴見にある多文化レスト
ランや物産店を紹介した「新・つるみ de 多
文化」を発行し、区内外に鶴見の多文化性を
PRしました。



国際交流まつり

3 外国人ヒアリング調査結果

鶴見区では、アクションプランに基づき実施している多文化共生施策の効果について
検証を行うとともに、その結果をアクションプラン改定に反映するために、平成21
年度と平成22年度に外国人へのヒアリング調査を実施しました。

(1) 平成21年度 鶴見区在住・在勤外国人ヒアリング調査

目的：区内在住・在勤外国人の地域との関わり方を把握し、多文化共生の
地域づくりに役立てるとともに、ヒアリング結果を幅広く広報し

くみん かたがた たぶん かきょうせい みちか かん じっし
 区民の方々に多文化共生を身近に感じてもらうために実施。
 じっしきかん
 実施期間： へいせい ねん がつ へいせい ねん がつ
 平成21年11月～平成22年2月
 じっししゅたい
 実施主体： つるみく
 鶴見区
 たい しょう
 対象： くないざいじゅう ざいきんがいくじん めい
 区内在住・在勤外国人14名

ひありんぐくちょうさけっか ばっすい
 <ヒアリング調査結果（抜粋）>

Aさん（ポリビア出身・女性、区内在住）

らいにちとうしょ わたし かおだ にほんじん に がいけん だけで がいこくじん だとわかりにくいので、日本人とちょっと違った対応をすると常識はずれと思われるしまうことがよくありました。また、南米ではポディタッチをする習慣がありますが、日本ではそうした習慣がないため嫌がられてしまったのがショックだったという記憶があります。

げんざい じちかい あつ しゅっせき すで で き あ ぐる ー ぶ、 はい
 現在は、自治会の集まりやPTAには出席しています。既に出来上がったグループに入っていくのは大変ですが、それは日本人も同じだと聞いていますし、今後この地域で育っていく自分の子どもたちに、自分が地域や学校と関わっている姿を見たいのです。ただ、周りには自分から地域に入っていけない外国人もいます。地域のリーダー的な存在の人から働きかけてくれると、外国人が地域と関わるきっかけになると思います。あまり気を使われると疲れてしまうので、気軽に自然に声をかけてもらえるといいのではないのでしょうか。

こ どもに かん して いえ ば、 がっこう せっち こくさいきょうしつ ぐら す はたら いて います。 わたし
 子どもに関しては、学校に設置されている国際教室がとてもプラスに働いています。私の子どもは国際教室に入る前は自分が日系ブラジル人であることを恥ずかしがっていましたが、国際教室が自分のルーツを認めるきっかけとなり、今は自信につながっているようです。

Bさん（韓国出身・女性、区内在住）

らいにちとうしょ ことば そと で まちが にほんご つか
 来日当初は言葉がわからず、こわくて外に出ることもできませんでした。間違った日本語を使うのが恥ずかしいという思いも強かったのです。来日して5年くらいで、ようやく自分から日本人と話すことができるようになりました。下手な日本語だとしても自分の考えを伝えたいという思いはあるので、優しく聞いてくれると嬉しいです。日本人のみなさんは優しいと思います。

ぎょうせい たげんごこうほうし し がいこくじん おお ざんねん かん わたし じぶん ほこくご
 行政の多言語広報紙を知らない外国人が多いのは残念に感じています。私は自分の母国語を見かけると嬉しいので、スーパーに出かけた帰りに区役所に寄って情報収集しますが、もっと多くの外国人に情報を知ってもらいたいのであれば、外国人登録窓口などで直接渡してもらうといいと思います。

また、私のように主婦をしている外国人は、日本の生活習慣がわからず孤独に感じてしまうことも多いです。特に、小さな子どもがいる母親の中には、日本語をきちんと覚え、友達をつくり、日本での生活に馴染んでいく必要があるにもかかわらず、孤立して誰にも相談できず、不安な毎日を

過ごしている人もいます。こうしたことのないように、日本での生活のしかたや日本語について、来日初期にケアする仕組みが必要だと思えます。

Cさん (ブラジル出身・女性、区内在住)

来日当初、市内の国際交流ラウンジで日本語の勉強をしました。とてもよかったので、鶴見に国際交流ラウンジがオープンしたら是非行ってみたいです。現在はケアプラザでボランティアをしています。お年寄りの方と話していると、こちらまで元気をもらえます。

区役所には毎週立ち寄って、紙で情報もらっています。区役所から外国人への情報提供はとても充実していますが、こどもの予防接種のお知らせなどは多言語でもっと広報していただけるといいと思います。私はいつも友人に情報を提供していますが、私を通じてしか行政の情報を得られない人もいます。また、病院では言葉の問題があるので、病院へ付き添ってくれる通訳ボランティアが充実していくとありがたいです。

Dさん (バンクーバー出身・男性、区内在住歴あり)

私は自分から積極的に日本人とコミュニケーションをとるように心がけています。留学生時代は国際学生会館に住んでいたため、語学教室、文化交流、料理教室などで地元の方々と交流をしていました。知り合った日本人から年賀状をもらった時はとても感激しました。また、現在は日本人に自分の母国について紹介する活動も行っています。自分の国のことをもっともっと日本人に知ってもらいたいです。

行政には、多言語での対応を充実させてもらいたいと感じています。特に医療面では、的確に症状や治療法を伝えることが大変難しいです。日本語を話すことのできる外国人を出身国別にリスト化して、日本語を話すことのできない外国人にサポーターとして紹介するような仕組みを作るのもいいと思います。

Eさん (中国出身・男性、区内在住)

中国では親しみを込めて人の肩をたたきますが、日本ではあまり親しくない人の肩にたたいたら失礼にあたります。こうした中国と日本の文化の違いを日ごろから観察して学んでいくようにしています。ただ、日本人は礼儀正しくて優しい一方で、人を受け入れるのに時間がかかるようにも感じています。

行政のサービスは非常に親切だと思いますが、相手のニーズに必ずしも合っていないサービスが多いと思います。私たちが一番興味を持っているのは、査証や国民健康保険など生活に直接関わる分野なので、そうした分野の情報をもっと提供してくれたらありがたいです。

Fさん (インド出身・男性、区内在勤)

職場では同僚や上司と積極的に日本語でコミュニケーションをとっていますが、近所ではあいさつ程度のつきあいです。しかし、鶴見で生活したり働いたりしている外国人と日本人がお互いを理解することは双方にとって良いことだと思うので、地域での行事やイベント、料理などの文化交流の場があれば参加したいです。

生活の面についていえば、日本は外国語の表記が少ないと思います。日本語を少しでも勉強したことのある外国人なら、ひらがなやカタカナは読むことができるので、漢字を多用せず読みやすい表記を増やしてもらえると、外国人にも暮らしやすいまちになるとと思います。

(2) 平成22年度 鶴見区在住外国人ヒアリング調査

目的： 区内在住外国人の生活実態や課題を把握し、今後の鶴見区における多文化共生施策の企画・立案に活かしていくために実施。

実施期間： 平成22年3月～6月

実施主体： 鶴見区、東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター

対象： 区内在住外国人19名

<ヒアリング調査結果(抜粋)>

Gさん (ブラジル出身・女性、区内在住)

義父が日本に出稼ぎにきていた時に、日本から生活費を送って家族の生活を支えていたこともあり、平成17年に夫とともに来日しました。夫は自動車部品工場で働いています。私も最初はお弁当工場で夜勤で働いていましたが、その後ガラス工場、クリーニング工場を転々として、現在は子育てに専念しています。

日本語がほとんどできず、相談できる知り合いも少ないので、あまり情報が入ってきません。子どもが3人いますが、出産や予防接種などのしくみがわからず苦労しました。例えば、妊娠して病院に行った時に、看護婦さんの日本語の説明を理解できずいたら、「この病院に入院しないでいいから帰ってください。」と言われました。子どもの予防接種についても、どの時期にどのような予防接種を行えばよいのか未だにわかりません。また、公園やプールに子どもを連れていきたい、お花見にいきたいといっても、そうした情報は日本語でしかないなので、よくわからず結局諦めてしまいます。鶴見に国際交流ラウンジができるということも知りませんでした。

来日した当初は3年したらお金を貯めてブラジルに帰ろうと思っていました。でも、今は3人の子どもがいるし、日本の方がルールを守る、年上の人を敬う、誠実であるといった点で

暮らしやすかったり教育制度も整っていたりするので、日本の方がよいかと感じています。

Hさん (ブラジル出身・女性、区内在住)

初めて来日したのは平成3年。大阪に出稼ぎでやって来ました。1年9か月滞在してブラジルに戻りましたが、平成16年に家族で再来日しました。しばらく長野に住んでいましたが、川崎に移り住み、現在は鶴見で暮らしています。夫も私も、人材派遣会社からの紹介を受け、鶴見にあるリサイクル関連工場に勤めています。職場はブラジル人が多いので、ほとんどポルトガル語しか使いません。

子どもは3人でみんなブラジル生まれです。一番上の子はブラジルで高校を卒業しており、現在は日本で働いています。ただ、今もブラジルが好きで、将来はブラジルに帰ると思います。真ん中の子は言葉や食事にはすぐに馴染んだのですが、学校で友達となかなかできず苦労しました。一番下の子は現在保育園に通っており、日本語もポルトガル語も上手です。

日本では子どもに対するサポートを充実させてほしいと感じています。外国人の保護者は成人してから来日しているので、日本語ができなかったり、日本の教育システムがわからなかったりします。私の場合は、一番下の子に学校からのお知らせを翻訳してもらって対応していますが、私がかどんなに子どもをサポートしたくてもわからないことが悩みです。

Iさん (フィリピン出身・女性、区内在住)

フィリピンで銀行に勤務していた時に現在の夫と知り合い、平成2年に結婚したのを契機に来日しました。姑が店をやっていたので、私はその仕事を手伝うことになりました。お客さんとコミュニケーションをとれるように、最初の1年間は月謝を払って日本語学校に通い、その後通信教育を2~3年続けました。

来日当時は、近所でも外国人はなかなか受け入れてもらえませんでした。日本語が理解できるようになると、言われたことが気になってしまい、ストレスで毛が抜けてしまったこともありました。でも、このままでは良くないと思い、出産を機に子どもを連れて外に出かけるようにしました。そうすると、会話をする機会も増え、地域の中で知り合いも増えていきました。

地域では、子どもが小学校に通っていた時にPTAの役員になって、ベルマークを切る仕事をしたり、町内会の仕事でイベントを手伝ったりしたことがあります。この地域で一生暮らしていくのだから、近所付き合いはきちんとしたいと考えています。

同じ外国出身の方でも、日本語ができない方もいます。幼稚園や学校で先生の言うことを理解できない人もいますので、わかる範囲で通訳してあげています。また、家庭内暴力などに悩む外国人女性の悩みを聞くボランティアもしています。

Jさん (中国出身・男性、区内在住)

母が10年前くらいに単身で日本に働きに行ったため、私は中国で祖父母と一緒に暮らしていました。しかし、母からの呼び寄せで平成21年に父とともに来日しました。

私は中学3年のクラスに編入し、国際教室で学ぶことになりました。同じ国際教室には中国人が12人とフィリピン人が2人いました。日本語は全くできませんでしたが、国際教室で覚えめました。学校の先生に勧められて地域の日本語教室にも通っています。来年は高校に進学するのですが、同じ高校に行く友達がいないので、新しい友達ができるか心配しています。

父も母も働いていますが、何の仕事をしているかはよくわかりません。母は不定期で週2日休みがとれるようですが、仕事のある日はいつも夜の11時頃に帰ってきます。そのため、ご飯は父が作ってくれます。父は日本語をほとんど話しません。母は日本語を話せますが、最近では自分の方が上手になっています。

Kさん (ブラジル出身・女性、区内在住)

平成10年に日系人の夫を追って来日しました。夫は電設工事会社に勤務しています。私も来日後、人材派遣会社を通じて、工場でカット野菜を氷に入れる仕事や肉を串にさす仕事などをしていました。ブラジルにいた時は公務員として働いていたので、日本に来てこんなに厳しい仕事をしなければならないとは思いませんでした。現在は食肉加工をしていた経験がかわれ、ブラジル食材店・レストランを営んでいます。

子どもは3人います。真ん中の子はブラジルで親戚と暮らしていましたが、平成21年に来日しました。学校で授業についていくのが大変なようで、現在学習支援教室にも通っています。一番下の子は6か月の頃から保育園に通っているため日本語が上手で、父親や友達とは日本語、私や兄弟とはポルトガル語を使って話しています。ただ、ブラジル人と思われるのを恥ずかしく感じるようで、「自分の友達の前でポルトガル語を話さないで！」と言われることもあります。

私は店をやっている夜遅くまで家に帰れないので、子どもと話す時間は少ないです。そのため、子どもは学校が終わった後に私の店に寄り、お金をもらってコンビニで弁当を買って帰り、それぞれ食事をしているみたいです。また、私は学校からのお知らせを読むことができないので、学校に行き行って教えてもらう時がありますが、その時も子どもが通訳してくれます。自分としても、子どものために先生とはいい関係を築きたいと思っています。

Lさん (ペルー出身・女性、区内在住)

日系の夫との結婚を機に、平成2年に来日しました。最初はお菓子工場に勤めていたのですが、6年前から介護ヘルパーの仕事についています。ヘルパーになったのは、自分の妊娠・出産がきっかけ

けで知り合った近所のおばあちゃんから勧められたからです。介護の仕事は大好きです。
 子どもは3人います。子どもの保育園や学校で知り合ったママ友達とは今でも仲良くしていますし、生活の面でも助けてもらっています。
 町内会の活動には参加しています。参加したきっかけはごみの分別の問題です。家の近くのごみ置き場は外部の人がごみを捨てていってしまうため汚いのですが、近所の人の中には外国人が汚れていると思っている人もいました。それが悔しくて、私はごみ分別のお願いの手紙をスペイン語で書いて外国人の家を一軒ずつまわりましたが、一人で解決するには限界があると感じました。そこで、町内会に入ったら力を貸してくれるのではないかと思ったのです。
 町内会に入ってみると、外国人の中にも非協力的な人がいることがわかりました。例えば、お祭りの費用を集めに行くと、自分の子どもがお祭りでお菓子をもらっているのに、お金を出さない人がいます。外国人の中にも地域の一員としての義務を果たさない人もいますので、日本人の気持ちもわかります。でも、外国人全員がそうではないので、一括りにはしないでほしいです。
 また、外国人が甘え過ぎている面もあると思います。多言語での情報提供も親切でいいのですが、多言語版に頼っている外国人も成長できません。外国人が読みやすいように、時候のあいさつなどの余分な文章は省いて、要点を簡潔に書いてくれればよいと思います。

4 多文化共生施策の課題

現在の施策の進捗状況や外国人ヒアリング調査結果、多文化共生推進の活動者・団体との意見交換などを通じて、多文化共生施策の課題を次のとおり整理しました。

(1) 情報提供・窓口相談機能の充実と周知徹底

鶴見区では、生活情報や行政情報がより多くの外国人に届くように、情報紙を公的施設や区内の駅、スーパー、多文化レストラン等で幅広く配布するとともに、携帯電話やパソコン向けのメールマガジンの配信を開始するなど、情報提供手法の多様化に取り組んできました。しかし、外国人ヒアリング調査結果をみると、そうした情報を定期的に入手し暮らしに役立てている外国人がいる一方で、日常生活に必要な情報入手できず、不安を抱えて生活しているケースがみられます。また、多くの外国人が口コミにより情報収集を行っていますが、その情報が必ずしも正確でない場合もあることがわかりました。

また、外国人の滞在期間の長期化や定住化が進むにつれて、外国人が抱える問題も在留資格、労働、住居、医療、子どもの教育など複雑化していますが、相談できる

まどぐち がわからない、ことば かべ ことばの壁などにより 通常 の法律相談等のサービスを受けにくいと いった声も聞かれます。

外国人が母語で情報を入手し気軽に相談できる窓口を充実するとともに、そうした窓口を多くの外国人に知ってもらうことが必要です。

(2) 日本語支援と日本の生活習慣への理解促進

リーマンショック以降の経済不況により、外国人が就職する時に漢字の読み書き等の高度な日本語能力を求められるようになったことなどを受けて、外国人の日本語学習に対するニーズが高まっています。また、言語や生活習慣の異なる外国人が日本での生活ルールを十分に理解していないために、ごみの分別や騒音などの問題で外国人と日本人との間に誤解が生じてしまうケースもみられます。外国人が自立し安定した生活を送れるように、日本語や日本での生活習慣等について学ぶことのできる機会を提供することが必要です。

(3) 外国につながる子どもの支援

外国につながる子どもの中には、日本語を話せない子どもや、日常会話程度の日本語が話せても学習言語が理解できない子どもが少なくありません。また、日本の文化と母文化の両方を経験しながら成長していく子どもが、母語・母文化を保持しつつ、日本での生活を送れるように支援することも重要です。さらに、子どもへの支援だけでなく、日本で教育を受けた経験のない保護者に、日本の教育制度に対する理解を深めてもらい、教育に対する意識を啓発することも必要です。

(4) 地域で支える多文化共生のまちづくり

外国人の中には、自治会町内会やPTAなど地域や学校の活動に積極的に参加し地域に溶け込んでいる人もいますが、地域活動に馴染みがなく参加しにくいと感じている外国人もいます。特に、日本語を話せない外国人の場合には、同じ地域に住む知人がおらず孤立してしまうケースも見られます。外国人の孤立化を防ぐためには、身近な地域でお互いを理解し支えあうことのできる顔の見える関係づくりが重要です。そのためには、外国人と日本人がお互いを理解・尊重できるように多文化共生の意識啓発を進めるとともに、区民の方々一人ひとりに地域の中で多文化共生のまちづくりの担い手となってもらえるよう支援することが必要です。

第4章 これからの多文化共生施策

1 目指す姿

本アクションプランが目指す姿は次のとおりです。

外国人と日本人がお互いを理解しあい、より良い隣人関係を結んで共生するまち

国籍・民族・文化の違いなどの多文化性を「鶴見の豊かさ」と区民の誰もが感じられるまち

2 施策の方向性

前章で整理した多文化共生施策の課題を踏まえつつ、区役所と国際交流ラウンジが互いの役割分担を明確にし効果的・効率的に施策を推進するために、平成20年6月に策定したアクションプランの4つの取組方針を見直し、施策の方向性を3つの柱にまとめました。今後、これらの柱に沿って具体的な取組を推進していきます。

(1) 日常生活の支援 ～外国人が自立し安心して生活を送るために～

外国人が言葉や文化の違いにより不安を感じることなく、地域の一員として自立し日々の生活を安心して送れるようになるために、国際交流ラウンジを拠点に多言語での情報提供や窓口相談、日本語支援、外国につながる子どもの支援などの生活支援に取り組めます。

ア 多言語での生活情報の提供

国際交流ラウンジを外国人支援・多文化共生に関する情報発信拠点と位置づけ、外国人向けの情報を多言語や「やさしい日本語」によりわかりやすく提供するとともに、多文化共生の取組やイベントを幅広くPRします。

イ 生活に関する多言語相談窓口の設置

外国人が生活に関する不安や疑問を母語で気軽に相談できるように、国際交流ラウンジに多言語で相談できる窓口を設置します。また、多言語相談窓口で外国人に適切な対応ができる窓口スタッフの育成に取り組めます。

ウ **日本語支援**
 国際交流ラウンジを拠点に、活動団体等による多様な日本語教室が開催されるよう支援を行います。また、日本語を母語としない外国人のコミュニケーションを支援するため、通訳・翻訳ボランティアの登録・紹介を行います。

エ **日本の生活習慣への理解促進**
 外国人が日本の生活習慣や社会のしくみについて理解を深め、日本での生活ルールを守って快適に暮らせるように、暮らしに関する説明会を実施します。

オ **外国につながる子どもの支援**
 外国につながる子どもが日本語や学校の授業への理解を深めることができるように、学習支援教室を実施します。

カ **区民ボランティアの育成**
 自分の経験や能力を発揮し地域に貢献したいと考えている区民の方々に、通訳・翻訳ボランティアや学習支援ボランティア等として活躍してもらえるよう支援を行います。

【参考】鶴見国際交流ラウンジがオープン！

平成22年12月、鶴見駅東口の再開発ビル2階に「鶴見国際交流ラウンジ」がオープンしました。鶴見区における外国人支援・多文化共生推進の拠点として、多言語での情報提供、6か国語に対応した窓口相談、外国人と日本人の交流イベントなどを実施しています。



国際交流ラウンジの入口



国際交流ラウンジでの相談の様子

開館日：月曜日～土曜日 9時～21時
 日曜日・祝日 9時～17時

休館日：第3水曜日
 年末年始（12月29日～1月3日）

住所：鶴見区鶴見中央一丁目31番2号
 214（「シークレイン」2階です。）

交通：JR「鶴見駅」東口または京浜急行「京急鶴見駅」下車 徒歩1分

連絡先：045-511-5311

(2) 多文化共生の地域づくり ～誰もが暮らしやすい地域となるために～

区民の方々一人ひとりに身近な地域で多文化共生のまちづくりに取り組んでもらえるように、多文化共生の意識啓発を行うとともに、外国人支援・多文化共生推進の活動を始めるきっかけづくりに取り組みます。

ア 多文化共生意識の啓発

区民や事業者の方々に多文化共生について関心を持ってもらい、地域の中でも多文化共生のまちづくりを推進する担い手となってもらえるように、PR冊子の配布やイベントの開催などを通じて意識啓発を行います。

イ 地域社会への参画支援

町内会や商店街、学校のPTAなど地域で行われている様々な活動に外国人と日本人と一緒に参加できるように、外国人に対して地域活動に関する情報提供を行うとともに、外国人の地域活動への参画を支援します。

ウ 相互理解の促進

外国人と日本人の交流を促進し、お互いの文化に対する理解を深めてもらうために、国際交流まつりや国際理解講座などを実施します。

エ 多文化のまち・鶴見のPR

多文化のまちである鶴見の魅力を区内外に幅広くPRするために、鶴見の多文化の魅力を紹介する冊子の作成やイベントの開催などを実施します。

(3) 行政サービスを利用しやすい環境づくり～外国人が必要な行政サービスを受けられるように～

外国人が区役所での手続きを円滑に行い、生活に必要な行政サービスを受けられるように、区役所窓口が多言語で対応できるスタッフを配置するほか、区役所職員の意識啓発に取り組めます。また、多言語での行政情報の提供や、福祉・子育て・教育面等での支援を実施します。

ア 気軽に相談できる区役所づくり

外国語に対応できる窓口スタッフを配置します。また、区役所職員を対象に多文化共生や「やさしい日本語」に



区役所2階の外国人登録窓口においてスペイン語で応対する様子

かん けんしゅう じっし がいこくじん たちば まどぐちおうたい いしきけいはつ
関する研修を実施し、外国人の立場にたった窓口対応ができるよう意識啓発に
と ぐ ちやうしや あんないひようじ たげんごじょうほう こーなー がいこくじん
取り組みます。区庁舎の案内表示や多言語情報コーナーについても、外国人にも
わかりやすくなるように工夫します。

イ わかりやすい行政情報の提供

がいこくじんでんにゆうしやむ あんないきつと じゆうじつ く ほーむぺーじ
外国人転入者向けの案内キットを充実させるとともに、区のホームページや
メールマガジンで多言語での情報提供を行います。また、特に外国人の生活に
みっせつ かか ぎょうせいじょうほう たげんご にほんご りび ふり など
密接に関わる行政情報については、多言語や「やさしい日本語」、ルビふりなどを
おこな し さくせい がいこくじん じょうほうていきょう
行ったお知らせを作成するなどして、外国人にわかりやすく情報提供ができるよ
とくみ す
う取組を進めます。

ウ 行政手続き等に関する支援

がいこくじん かか さまざま せいかつじょう もんだい ぎょうせいしよし べんごし せんもんか
外国人が抱える様々な生活上の問題について、行政書士、弁護士などの専門家や
せんもんそうだんきかん ほご そうだん がいこくじん たいしやう つうやくつ せんもん
専門相談機関に母語で相談できるように、外国人を対象とした通訳付きの専門
そうだんかい じっし
相談会を実施します。

エ 福祉・子育ての支援

ことば かべ つうじょう けんこうしんだん う がいこくじん たいしやう つうやくつ
言葉の壁などにより通常の健康診断を受けにくい外国人を対象に、通訳付きの
けんこうしんだん じっし がいこくじんほごしや こりつ いくじ とく
健康診断を実施します。また、外国人保護者が孤立することなく育児に取り組めるよ
うに「外国人ママの会」を実施します。

オ 教育の支援

にほんご ほご がいこく こ ざいせき しやうちゅうがっこう ほご がくしゅう
日本語を母語としない外国につながる子どもが在籍する小中学校に、母語で学
しえん さほーたー はけん がいこく こ ほごしや にほん
習を支援するサポーターを派遣します。また、外国につながる子どもの保護者が日本の
きょういくせいど がっこう たい りかい ふか しえん
教育制度や学校のしくみに対する理解を深めることができるよう支援します。

カ 防災に関する支援

がいこくじん さいがいじ てきせつ たいおう たげんごほうさいぼんふれっと はいふ
外国人が災害時に適切な対応がとれるように、多言語防災パンフレットの配布や
いべんと づう ぼうさいいしき けいはつ とく
イベントでのPRなどを通じて、防災意識の啓発に取り組みます。

3 推進体制

(1) 区役所、国際交流ラウンジ、その他行政組織の連携強化

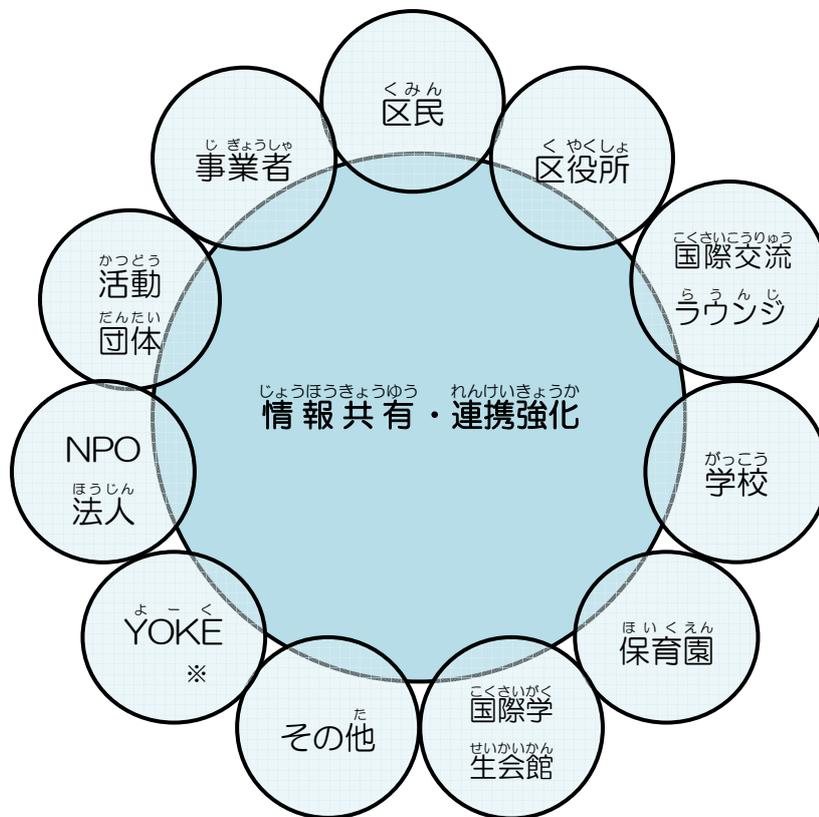
くやくしょ こくさいこうりゅうらうんじ たぎょうせいそしき れんけいきょうか
区役所と国際交流ラウンジが緊密に連携をとりながら施策を推進するとともに、
がっこう ほいくえん こくさいがくせいいかん たぎょうせいそしき れんけい きょうか きょうせい いったい
学校、保育園、国際学生会館などその他の行政組織との連携も強化し、行政が一体と
なっ たぶんかきょうせい とくみ すいしん
なって多文化共生の取組を推進します。

(2) 区役所での取組（鶴見区多文化共生推進プロジェクト）

くやくしょ おうだんてきそしき つるみくたぶんかきょうせいすいしんぶろじえくと せっち そうむ
 区役所に横断的組織である「鶴見区多文化共生推進プロジェクト」を設置し、総務・
 きかく まどぐちさーびす くやくしょ かかか しょ れんけい くやくしょぜんたい たぶんかきょうせい とりくみ
 企画・窓口サービスなど区役所の各課・所が連携して、区役所全体で多文化共生の取組
 すいしん
 を推進します。

(3) 区民、事業者、団体との連携促進

たぶんかきょうせい ちいき じつげん ぎょうせい たぶんかきょうせい
 多文化共生の地域づくりを実現するためには、行政だけでなく、多文化共生に
 とく くかくしゆたい れんけい こうかてき とりくみ すいしん ひつよう
 取り組む各主体が連携し効果的に取組を推進することが必要です。区民、事業者、団体
 かたがた れんけい きょうりよく ほんあくしよんぶらん かか とりくみ すいしん
 の方々と連携・協力しながら、本アクションプランに掲げる取組を推進するために、
 じょうほうきょうゆう いけんこうかん せっきよくてき すす
 情報共有や意見交換を積極的に進めます。



※ YOKE (公益財団法人 横浜市国際交流協会)

4 施策の全体体系

大項目	中項目	小項目	
<p>日常生活の支援</p> <p>外国人が自立し安心して生活を送るために</p> <p>～国際交流ラウンジを拠点に～</p>	<p>多言語での生活情報の提供</p>	<p>1 多言語情報紙の発行【継続】</p> <p>2 多言語ホームページの運営【新規】</p> <p>3 外国人支援や多文化共生に関する情報の提供【拡充】</p>	
	<p>生活に関する多言語相談窓口の設置</p>	<p>4 多言語相談窓口体制の確立【新規】</p> <p>5 多言語窓口スタッフの育成【新規】</p>	
	<p>日本語の支援</p>	<p>6 多様な日本語教室の実施【継続】</p> <p>7 通訳・翻訳ボランティア制度の運営【継続】</p>	
	<p>日本の生活習慣への理解促進</p>	<p>8 暮らしに関する説明会の実施【継続】</p>	
	<p>外国につながる子どもの支援</p>	<p>9 学習支援教室の実施【継続】</p>	
	<p>区民ボランティアの育成</p>	<p>10 日本語ボランティアの育成【継続】</p> <p>11 学習支援ボランティアの育成【継続】</p>	
	<p>多文化共生の地域づくり</p> <p>誰もが暮らしやすい地域となるために</p> <p>～区役所と国際交流ラウンジが連携して～</p>	<p>多文化共生意識の啓発</p>	<p>12 人権啓発施策の実施【継続】</p> <p>13 区民や事業者の意識啓発【継続】</p>
	<p>地域社会への参画支援</p>	<p>14 地域活動への参画支援【継続】</p>	
	<p>相互理解の促進</p>	<p>15 国際交流まつりの実施【継続】</p> <p>16 国際理解講座等の実施【継続】</p>	
	<p>多文化のまち・鶴見のPR</p>	<p>17 PR冊子の作成やイベントの実施【継続】</p>	
	<p>行政サービスを利用しやすい環境づくり</p> <p>外国人が必要な行政サービスを享受できるように</p> <p>～区役所が主体となって～</p>	<p>気軽に相談できる区役所づくり</p>	<p>18 区役所への多言語対応窓口の設置【継続】</p> <p>19 区役所職員の意識啓発【継続】</p> <p>20 区庁舎の案内表示等の改善【継続】</p>
<p>わかりやすい行政情報の提供</p>	<p>21 多言語による行政情報の提供【拡充】</p> <p>22 区役所ホームページの多言語サイトの運営【継続】</p> <p>23 多言語メールマガジンの配信【継続】</p>		
<p>行政手続き等に関する支援</p>	<p>24 外国人向け専門相談会の実施【継続】</p>		
<p>福祉・子育ての支援</p>	<p>25 外国人向け健康診断の実施【継続】</p> <p>26 外国人保護者の子育て支援【継続】</p>		
<p>教育の支援</p>	<p>27 学習支援サポーターの派遣【継続】</p> <p>28 外国につながる子どもの保護者の支援【新規】</p>		
<p>防災に関する支援</p>	<p>29 防災意識の啓発【新規】</p>		

5 具体的施策

1	施策名 多言語情報紙の発行【継続】
概要	生活情報やイベント情報などを外国人にわかりやすく提供するとともに、多文化のまち・つるみの魅力を区民に幅広くPRするため、多言語や「やさしい日本語」を用いたラウンジ情報紙「手をつなごう！つるみ」を発行します。 ※年4回発行、7か国語で作成（英語、中国語、ハンガール、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語、日本語）
実施主体	国際交流ラウンジ、区民ボランティア

2	施策名 多言語ホームページの運営【新規】
概要	国際交流ラウンジのホームページにおいて、多言語や「やさしい日本語」を用いて、外国人支援や多文化共生に関する情報を提供します。 ※7か国語で運営（英語、中国語、ハンガール、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語、日本語）
実施主体	国際交流ラウンジ

3	施策名 外国人支援や多文化共生に関する情報の提供【拡充】
概要	国際交流ラウンジをワンストップ窓口として、多言語での相談に対応できる窓口、日本語支援・学習支援などの外国人支援に関する情報、多文化共生の取組やイベントなどに関する情報、行政から外国人向けのお知らせなどを総合的に提供します。
実施主体	国際交流ラウンジ

4	せさくめい 施策名	たげんごそつだんまどぐちたいせい かくりつ しんき 多言語相談窓口体制の確立【新規】
がいよう 概要	<p> がいこくじん せいかつ かん ふうあん きちん ほんご きがる そつだん 外国人が生活に関する不安や疑問について母語で気軽に相談することので ける多言語相談窓口を、こくさいこうりゅう らうんじ せつち まどぐち す たっふ 国際交流ラウンジに設置します。窓口にはスタッフ を常時2名配置します。 ※7か国語で対応（えいご ちゅうごくご はんぐる ほるとがるご たがろくご、 すぺいんご にほんご）、それぞれの言語について週1～2日程度窓口を設置 </p>	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ 国際交流ラウンジ	

5	せさくめい 施策名	たげんごまどぐちす たっふ いくせい しんき 多言語窓口スタッフの育成【新規】
がいよう 概要	<p> こくさいこうりゅう らうんじ まどぐち がいこくじん そつだん たげんご たいおう す たっふ 国際交流ラウンジの窓口で外国人からの相談に多言語で対応できるスタッ フを育成するため、まどぐちす たっふ いくせい すきる のうはう まな 窓口スタッフとしてのスキルやノウハウを学ぶことので けるけんしゅうどう かいさい 研修等を開催します。 </p>	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ 国際交流ラウンジ	

6	せさくめい 施策名	たよう にほんごきょうしつ じっし けいぞく 多様な日本語教室の実施【継続】
がいよう 概要	<p> にほんごきょうしつ じっし かつどうだんたい れんけい こくさいこうりゅう らうんじ きよてん 日本語教室を実施している活動団体と連携して、国際交流ラウンジを拠点 にほんごきょうしつ かいさい がいこくじん にほんご がくしゅう きかい ていきょう 日本語教室を開催し、外国人に日本語を学習することのできる機会を提供 します。 </p>	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ かつどうだんたい くみんぼらんていあ 国際交流ラウンジ、活動団体、区民ボランティア	

7	せさくめい 施策名	つうやく ほんやく ほらんてい あせいと うんえい けいぞく 通訳・翻訳ボランティア制度の運営【継続】
がいよう 概要	つうやく ほんやく すきる ちいまい い 通訳・翻訳のスキルを地域で活かしたいと考えている区民に、ほらんてい あ アとしてとうろくしてもらい、しえん ひつよう がいこくじんとう しょうかい 登録してもらい、支援を必要とする外国人等に紹介する「通訳・翻 訳ボランティア制度」を運営し、にほんご りかい こんなん がいこくじんとう 日本語を理解することが困難な外国人等を しえん 支援します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ 国際交流ラウンジ	

8	せさくめい 施策名	く 暮らしに かん せつめいかい じっし けいぞく 暮らしに関する説明会の実施【継続】
がいよう 概要	がいこくじん りかい にほん せいど せいかつしゅうかん がいこくじん りかい ぶん 外国人が理解しにくい日本の制度や生活習慣について、外国人が理解を深 め、にほん せいかつ かいてき す せんもんか はなし つうやく つ き 日本での生活を快適に過ごせるように、専門家の話を通訳付きで聞いたり、 さんかしゃどうし こうりゅう にほんご りかい 参加者同士で交流しながら学び合うことのできる説明会を実施します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ 国際交流ラウンジ	

9	せさくめい 施策名	がくしゅうしえんきょうしつ じっし けいぞく 学習支援教室の実施【継続】
がいよう 概要	にほんご ほご がいこく こ ことば かべ 日本語を母語としない外国につながる子どもが、言葉の壁にとまどうこと なく、がっこう じゅぎょう りかい ぶん 学校の授業への理解を深めることができるように、かつどうだんたい くみんほら 活動団体や区民ボ ンティアとれんけい がくしゅうしえんきょうしつ かいさい 連携して学習支援教室を開催します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ かつどうだんたい くみんほらんてい あ 国際交流ラウンジ、活動団体、区民ボランティア	

10	せさくめい 施策名	にほんごほらんていあ いくせい けいぞく 日本語ボランティアの育成【継続】
がいよう 概要	にほんごきょうしつどう がいこくじん にほんご おし ほらんていあ すきる こうじょう 日本語教室等で外国人に日本語を教えるボランティアが、スキルを向上さ せるとともに、つるみくにおけるがいこくじん じょうきょうたふんかきょうせい とりくみ ます 鶴見区における外国人の状況や多文化共生の取組について学 ぶことができるように、けんしゅうどう じっし 研修等を実施します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ かつどうだんたい 国際交流ラウンジ、活動団体	

11	せさくめい 施策名	がくしゅうしえん ほらんていあ いくせい 学習支援ボランティアの育成【継続】
がいよう 概要	がくしゅうしえん きょうしつ がいこく こ しょうしえん ほらんていあ がいこく 学習支援教室で外国につながる子どもを支援するボランティアが、外国に つながるこ しょうきょうまな しょうしえん すきる こうじょう つながる子どもの状況を学ぶとともに、学習支援のスキルを向上させること ができるように、けんしゅうどう じっし 研修等を実施します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ かつどうだんたい 国際交流ラウンジ、活動団体	

12	せさくめい 施策名	じんけんけいはつせさく じっし けいぞく 人権啓発施策の実施【継続】
がいよう 概要	くやくしょしょくいん たいしょう じんけんけんしゅう なか がいこくじん じんけん じゅうて 区役所職員を対象とした人権研修の中で、「外国人の人権」について重点 的に取り組みます。また、くみんむ じんけんけいはつこうえんかい てーま 区民向けの人権啓発講演会のテーマとして、「外 国じん じんけん と あ 国人の人権」についても取り上げていきます。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ そうむか 区役所（総務課）	

13	せさくめい 施策名	くみん じぎょうしゃ いしきけいはつ けいぞく 区民や事業者の意識啓発【継続】
がいよう 概要	くみん たぶんかきょうせい かんしん も いべんと ちいきかつ 区民に多文化共生について関心を持ってもらうために、イベントや地域活 動の場などでPRを行います。また、事業者に対しても多文化共生のまちづ くりのための取組を働きかけます。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ くせいすいしんか ちいきしんこうか こくさいこうりゅう らうんじ 区役所（区政推進課、地域振興課）、国際交流ラウンジ	

14	せさくめい 施策名	ちいきかつどう さんかくしえん けいぞく 地域活動への参画支援【継続】
がいよう 概要	ちょうないかい しょうてんがい がっこう ちいき おこな さまざま かつどう がいこく 町内会や商店街、学校のPTAなど地域で行われている様々な活動に外国 人と日本人と一緒に参加し活動することができるように、外国人に地域活動 に関する情報提供を行うとともに、地域活動に参加するきっかけづくりを行 います。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ ちいきしんこうか こくさいこうりゅう らうんじ 区役所（地域振興課）、国際交流ラウンジ	

15	せさくめい 施策名	こくさいこうりゅう じっし けいぞく 国際交流まつりの実施【継続】
がいよう 概要	がいこくじん にほんじん こうりゅう そくしん たが ぶんか たい りかい ぶか 外国人と日本人の交流を促進し、お互いの文化に対する理解を深めること ができるように、様々な国の音楽、踊り、食文化などを紹介する国際交流ま つりを実施します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ くみんぼらんてい いあ 国際交流ラウンジ、区民ボランティア	

16	せさくめい 施策名	こくさいりかいこうざとう じっし けいぞく 国際理解講座等の実施【継続】
がいよう 概要	がいこくじん にほんじん たが たい りかい ぶか おな ちいみしゃがい いちいん 外国人と日本人がお互いに対する理解を深め、同じ地域社会の一員として よりよい隣人関係を結びながら暮らしていただけるように、さまざまな国の文化や歴 史などを学ぶことのできる国際理解講座を開催します。また、外国人と日本 人の交流を促進します。	
じっししゅたい 実施主体	こくさいこうりゅう らうんじ 国際交流ラウンジ	

17	せさくめい 施策名	さっし さくせい いべんと じっし けいぞく PR冊子の作成やイベントの実施【継続】
がいよう 概要	たぶんか つるみ みりよく くないがい 多文化のまち・鶴見の魅力を区内外にPRするために、鶴見の多文化ス ポットを紹介するPR冊子の作成やイベントの開催などに取り組みます。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ たぶんかきょうせい ぶろ じえくと ちいみしんこうか こくさいこうりゅう らうんじ 区役所（多文化共生プロジェクト、地域振興課）、国際交流ラウンジ	

18	せさくめい 施策名	くやくしょ たげんごおうたいまどぐち せっち けいぞく 区役所への多言語対応窓口の設置【継続】
がいよう 概要	がいこくじん まどぐち てつつ そうだん ほご おこな 外国人が窓口での手続きや相談を母語で行うことができるように、窓口 にスペイン語や中国語で対応できるスタッフを配置します。また、国際交流 ラウンジの多言語相談窓口と緊密な連携を図ります。 ※スペイン語（週5日）、中国語（週1日）のスタッフを配置	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ そうむか くせいすいしんか 区役所（総務課、区政推進課）	

19	せさくめい 施策名	くやくしょしょくいん いしきけいはつ けいぞく 区役所職員の意識啓発【継続】
がいよう 概要	くやくしょしょくいん らいちよう がいこくじん たい あいて たちば しんせつ 区役所職員が来庁した外国人に対し、相手の立場にたった親切でわかりや すいおうたい えるみく するみく たいぶんかきょうせい れきし げんじょう すい応対ができるように、鶴見区における多文化共生の歴史や現状、「やさ しいほんご はな かた まな げんしゅう じっし しい日本語」の話し方などについて学ぶことができる研修を実施します。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ たいぶんかきょうせい ぶろ じえくと 区役所（多文化共生プロジェクト）	

20	せさくめい 施策名	くちようしゃ あんないひょうじとう かいぜん けいぞく 区庁舎の案内表示等の改善【継続】
がいよう 概要	がいこくじんとろうくまどぐち くちようしゃ がいこくじん おとす まどぐち あんないひょうじ たげ 外国人登録窓口など区庁舎で外国人がよく訪れる窓口への案内表示を、多 んご やひらがな るび きさい びくとぐらむ えもじ かつようとう がいこくじん 言語やひらがなルビの記載、ピクトグラム（絵文字）の活用等により外国人 にわかりやすくなるようにけんとう すす 検討を進めます。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ たいぶんかきょうせい ぶろ じえくと 区役所（多文化共生プロジェクト）	

21	せさくめい 施策名	たげんご きょうせいじょうほうていきょう かくじゅう 多言語による行政情報の提供【拡充】
がいよう 概要	くちようしゃ かい るび ー かい がいこくじんとろうくまどぐち わき がいこくじん む じょうほうこー 区庁舎1階ロビーや2階の外国人登録窓口の脇にある外国人向け情報コー ナーの内容や、がいこくじん む てんにゅうしゃきつと じゅうじつ はか ナーの内容や、外国人向け転入者キットの充実を図ります。また、こくさいこうりゅう らうんじ たぶんかれす とらん ぶっさんてん えき すーぱー がいこくじん ラウンジをはじめ、多文化レストランや物産店、駅、スーパーなど、外国人 がよくりよう しせつ 利用する施設における情報提供を推進します。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ たいぶんかきょうせい ぶろ じえくと くせいすいしんか こくさいこうりゅうらうんじ 区役所（多文化共生プロジェクト、区政推進課）、（国際交流ラウンジ）	

22	施策名 <small>せさくめい</small>	<small>くやくしょ</small> ホームページの多言語サイトの運営【継続】 <small>たげんごさいと うんえい けいぞく</small>
概要 <small>がいよう</small>	<p>外国人が行政情報を入手しやすくなるように、区役所ホームページにおいて外国人向けの行政サービスやWEBサイトを紹介する多言語サイトを運営します。</p> <p>※7か国語で運営（英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語、やさしい日本語）</p>	
実施主体 <small>じっししゅたい</small>	<small>くやくしょ</small> 区役所（区政推進課） <small>くせいすいしんか</small>	

23	施策名 <small>せさくめい</small>	<small>たげんごめ</small> メールマガジンの配信【継続】 <small>めーまがじん はいしん けいぞく</small>
概要 <small>がいよう</small>	<p>外国人の中で利用されている割合が高い携帯電話やパソコンに、行政情報やイベント情報に関するメールマガジンを多言語で配信します。</p> <p>※週1回程度、4か国語で配信（英語、ポルトガル語、スペイン語、やさしい日本語）</p>	
実施主体 <small>じっししゅたい</small>	<small>くやくしょ</small> 区役所（区政推進課）、（国際交流ラウンジ） <small>くせいすいしんか こくさいこうりゅうらうんじ</small>	

24	施策名 <small>せさくめい</small>	<small>がいこくじん</small> 向け専門相談会の実施【継続】 <small>む せんもんそうだんかい じっし けいぞく</small>
概要 <small>がいよう</small>	<p>日本語がわからないことにより通常^{つうじょう}の法律等^{ほうりつとう}専門相談^{せんもんそうだん}を受けにくい外国人のために、在留資格^{ざいりゅうしかく}、労働^{ろうどう}、税金^{ぜいきん}、年金^{ねんきん}などの問題^{もんだい}について、行政書士^{ぎょうせいし}、弁護士^{べんご}などの専門家^{せんもんか}や専門相談機関^{せんもんそうだんきかん}に母語^{ぼご}で相談^{そうだん}することのできる機会^{きかい}を提供^{ていきょう}します。</p> <p>※年1回^{ねんかい}、7か国語^{こくご}で対応^{たいおう}（英語^{えいご}、中国語^{ちゅうごくご}、ハングル^{はんぐる}、ポルトガル語^{ポルトガル語}、タガログ語^{タガログ語}、スペイン語^{スペイン語}、日本語^{日本語}）</p>	
実施主体 <small>じっししゅたい</small>	<small>くやくしょ</small> 区役所（区政推進課）、（国際交流ラウンジ） <small>くせいすいしんか こくさいこうりゅうらうんじ</small>	

25	せさくめい 施策名	がいこくじん む けんこうしんだん じっし けいぞく 外国人向け健康診断の実施【継続】
がいよう 概要	<p> ことば かべ けいざいてき もんだい がいこくじん じゅしん おく めだ しつ 言葉の壁や経済的な問題により外国人の受診の遅れが目立つことから、疾 べい そうきはっけん つうやくつ けんこうしんだん むりよう じっし 病の早期発見のため、通訳付きの健康診断を無料で実施します。 </p> <p> ねん かい こくご たいおう えいご ちゅうこくご はんぐる ほるとがるご たがるく ※年1回、7か国語で対応（英語、中国語、ハングル、ポルトガル語、タガ ログ語、スペイン語、日本語） </p>	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ ふくしほけんか 区役所（福祉保健課）	

26	せさくめい 施策名	がいこくじん ほごしやこそだ しえん けいぞく 外国人保護者の子育て支援【継続】
がいよう 概要	<p> こそだ ちゅう がいこくじん ほごしや いくじ たい ふあん けいげん こ 子育て中の外国人保護者の育児に対する不安を軽減し、子どもの健やかな せいちょう しえん いくじじょうほう ていきてき ていきよう ほごしや こり 成長を支援するために、育児情報を定期的に提供するとともに、保護者の孤 つか ふせ なかま おこな がいこくじん かい じっし 立化を防ぎ仲間づくりを行う「外国人ママの会」を実施します。 </p>	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ かていしえんか 区役所（こども家庭支援課）	

27	せさくめい 施策名	がくしゅうしえんさぽーター はけん けいぞく 学習支援サポーターの派遣【継続】
がいよう 概要	<p> にほんご ほご がいこく こ ざいせき しょうちゅうがっこう ほご 日本語を母語としない外国につながる子どもが在籍する小中学校に、母語 や「やさしい日本語」でがっこう がくしゅう せいかつ しえん がくしゅうしえんさぽーター を派遣します。具体的には、授業での支援、教材やお知らせの翻訳、学校行 はけん ぐたいてき じゅぎょう しえん きょうざい し ほんやく がっこうぎよ 事の通訳などを行います。 </p>	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ ちいきしんこうか 区役所（地域振興課）	

28	せさくめい 施策名	がいこくにつながる子どもの保護者の支援【新規】
がいよう 概要	がいこくにつながる子の保護者に、日本の教育制度や学校のしくみに対する理解を深めてもらい、子どもの教育や将来について考えるきっかけづくりを行うために、教育ガイダンスを開催するなどの支援を実施します。（主に就学前児童のいる保護者を対象に実施します。）	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ たぶんかきょうせい ぶろじえくと ちいきしんこうか かくさいこうりゅうらうんじ 区役所（多文化共生プロジェクト、地域振興課）、（国際交流ラウンジ）	

29	せさくめい 施策名	ぼうさいしき けいはつ 防災意識の啓発【新規】
がいよう 概要	がいこくじん さいがい はっせい ときせつ たいおう 外国人が災害が発生したときに適切な対応をとることができるように、外国人向けの多言語防災パンフレットを配布するとともに、イベントなどで防災意識の啓発に取り組みます。また、地域防災拠点の防災訓練への参加促進のための取組を検討します。	
じっししゅたい 実施主体	くやくしょ そうむか たぶんかきょうせい ぶろじえくと 区役所（総務課、多文化共生プロジェクト）	

【参考】外国人支援・多文化共生推進に関わる主な活動団体

区役所や国際交流ラウンジでは、区内で活動している外国人支援・多文化共生推進に関わる団体等と連携しながら、多文化共生施策を推進しています。

(1) 多様な日本語教室の実施（施策6）、日本語ボランティアの育成（施策10）

団体名	概要
えぬびーおーほうじん NPO法人 こんにちは・国際交流の会	国際交流ラウンジで日本語教室を開催しています。また、バス研修旅行の企画・運営の他に、国際理解交流事業として茶道体験・着物体験・一品持ち寄りパーティー・国際理解講座なども実施しています。
つるみこくさいこうりゅうかい 鶴見国際交流の会	日本語能力試験N1～N5を目指す教室を開催しています。その他に、世界の民族衣装（85か国・360着）を全国の学校と自治体に貸し出しています。また、行事として、逗子マリーナと鎌倉散策、バス旅行、ひな祭りを行っています。
にほんごたのしみかい 日本語で楽しむ会	国際交流ラウンジを拠点に、毎週木曜日に日本語教室や季節の行事などの国際交流事業を開催しています。
にほんごきょうしつ 日本語教室なかま	国際交流ラウンジで日本語教室を開催しています。また、一般の方々を募集して日本語教室の生徒と一緒にまち歩きを行うなどの国際交流イベントも実施しています。

(2) 学習支援教室の実施（施策9）、学習支援ボランティアの育成（施策11）、外国につながる子どもの支援

団体名	概要
えぬびーおーほうじんえーびーレー NPO法人ABC Japan	在日ブラジル人の生活・仕事・教育などを支援。在日ブラジル人の文化を日本社会に発信するとともに、在日ブラジル人の日本社会への適応を目指して、様々な活動を行っています。

<small>だんたいめい</small> 団体名	<small>がいよう</small> 概要
<small>がいこくじんじどうせいとほごしゃ</small> 外国人児童生徒保護者 <small>こうりゅうかい いあべ</small> 交流会 (IAPE)	<small>ちゅうなんべい</small> 中南米につながりのある児童生徒とその保護者、 <small>ぼらんていあぐるーぶ</small> ボランティアのグループです。 <small>うしおだしょう ちゅうがっこう</small> 潮田小・中学校を <small>か</small> 借りて、 <small>しゅう かいほるとがるこ</small> 週 1回ポルトガル語・スペイン語の教室や <small>さっかーくらぶ ねん かいおきなわ るーつ さくたび</small> サッカークラブ、年 1回沖縄ヘルーツを探る旅などを <small>じっし</small> 実施しています。
<small>つるみおりにかい</small> ツルミオリニ会	<small>かんこく ちょうせん</small> 韓国・朝鮮につながる小中学生が集い、仲間と <small>しょうちゅうがくせい つど なかま</small> 出会ったり在日の歴史や文化を学んだりすることので <small>であ ざいにち れきし ぶんか まな</small> きる <small>きかい ていきょう</small> 機会を提供しています。

◆ ^{せいかつ}生活のことで^{ぞうだん}相談したいときは

こうえきざいだんほうじん よこはましこくさいこうりゅうきょうかい よーく じょうほう そうだん こーなー
公益財団法人 横浜市国際交流協会 (YOKE) 情報・相談コーナー

たいおうげんご ようび じかん
〈対応言語・曜日・時間〉

げつよう きんよう 10:00~16:30 えいご ちゅうごくご すぺいんご
月曜~金曜 10:00~16:30 英語、中国語、スペイン語

だい 2 とうよう 10:00~12:30 ちゅうごくご すぺいんご
第2土曜 10:00~12:30 中国語、スペイン語

だい 4 とうよう 10:00~12:30 えいご すぺいんご
第4土曜 10:00~12:30 英語、スペイン語

※第1・3・5土曜、日曜、祝日、年末年始は休み

※月曜~金曜11:30~12:30は昼休み

でんわばんごう
〈電話番号〉 045-222-1209

ほーむぺーじ <http://www.yoke.or.jp/> (たげんごたいおう
ホームページ) (多言語対応)

つるみこくさいこうりゅうらうんじ
鶴見国際交流ラウンジ

たいおうげんご ようび じかん
〈対応言語・曜日・時間〉

ひるま 17:00~21:00 やかん
昼間：9:00~17:00 夜間17:00~21:00

ようび	げつ	か	すい	もく	きん	ど	にち
ひるま 昼間	ほるとがるご ポルトガル語 ちゅうごくご 中国語	ほるとがるご ポルトガル語 えいご 英語	すぺいんご スペイン語 ちゅうごくご 中国語	すぺいんご スペイン語 ちゅうごくご 中国語	ほるとがるご ポルトガル語 えいご 英語	はんぐる ハンガール たがるご タガール語	ちゅうごくご 中国語 えいご 英語
やかん 夜間		ちゅうごくご 中国語			すぺいんご スペイン語		

でんわばんごう
〈電話番号〉 045-511-5311

