

(3) 埼玉県ふじみ野市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
114,156人	2,944人	2.58%	①中国 ②フィリピン ③ベトナム	①永住者 ②家族滞在 ③技術・人文知識・国際業務

窓口の概要

- 運営形態 委託（NPO法人ふじみの国際交流センター（FICEC））
- 対応言語 13言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・フィリピン語・ポルトガル語・スペイン語・フランス語・ウルドゥー語・ヒンディー語）

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-

取り組み

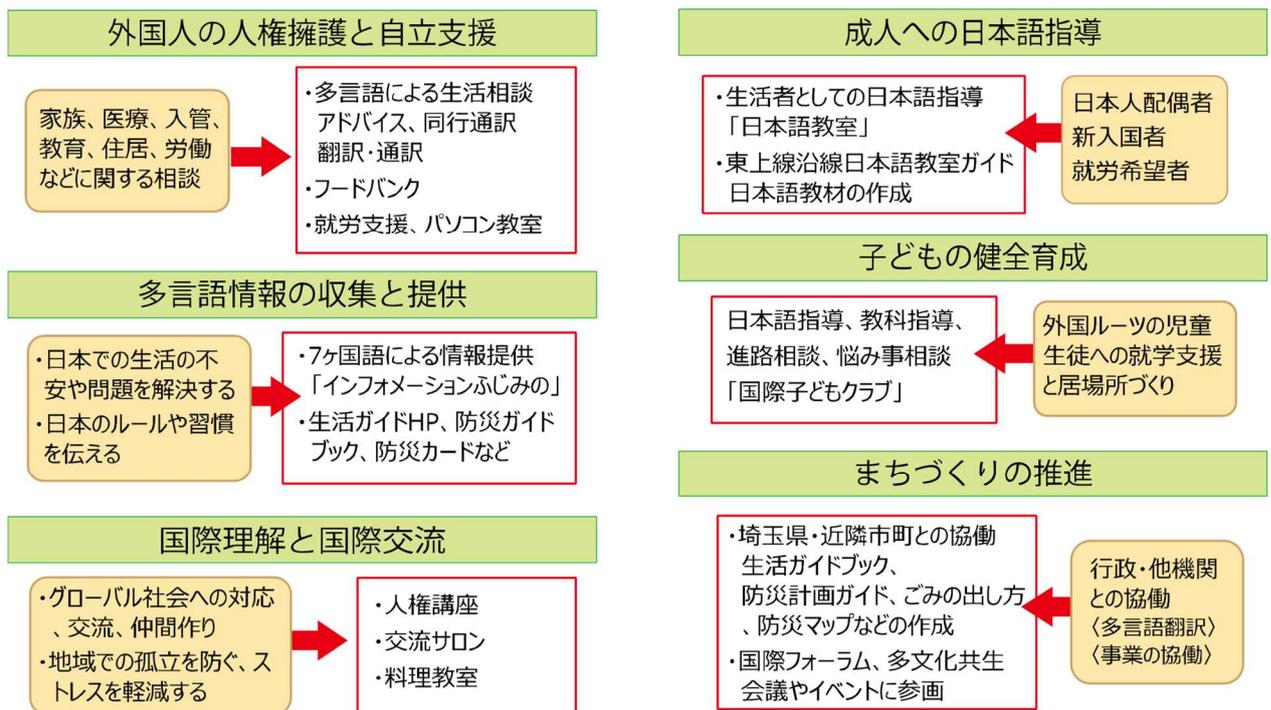
■ 背景・経緯

- ・ FICECは約25年前からふじみ野市内で外国人相談を実施し、平成17年の市町合併以前からふじみ野市の「外国籍市民生活相談業務」を受託している。



- ・このような生活相談事業はF I C E Cが実施する数々の事業の一つであり、F I C E Cはこのほか、日本語教育、子どもの学習、7か国語の多言語情報誌の発行、国際交流等を実施している。
- ・外国人が抱える日常生活等に係る諸問題について相談に応じ、適切な指導と助言を行って外国人が暮らしやすい生活環境を作り、生活状態の向上につながるよう支援している。

▼相談の流れ



■近隣市町との連携

- ・ F I C E C は、ふじみ野市のほか近隣2市町からも別途、同事業を受託している。さらに、2市1町とF I C E Cで「国際化推進会議」を年1回開催し、外国人市民の現状や行政の外国人向け施策等の情報を共有し、当面の課題や支援の方向について話し合いを行っている。

■ 研修

・ FICEC は外国人支援の NPO 法人として、長年にわたる相談業務の知見をふまえて相談を受けるだけでなく、「入管法等」の改正への対応を含めて、最新の情報を共有するための研修を積極的に行っています。

■ FICEC が掲げる相談員の心構え等

相談員と相談者の信頼関係を作ることとする

- 話を聞く：相手の話には耳を傾け、正確に理解し共感する
- 誠実に対応する：不確かな情報を伝えるなどは厳に慎む
- 気持ちを平静に保つ：相談者の困難な状況に同情するのではなく気持ちの平静を保つ

■ FICEC の相談員としての約束事

- 外国人の相談者の状況を踏まえて相談に対応します
- 時間をかけてじっくり相談者の話をお聞きします
- 二人で相談を受け、多面的な視点で問題の解決策を考えます
- お金を貸したり、保証人になることはしません
- 問題解決のために法律専門家や医療関係、福祉窓口とのネットワークを構築します
- 外国人支援の NPO 法人や団体との情報交換を行い適切な相談対応に努力します