

(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
114,363 人	3,269 人	2.86%	中国 ベトナム フィリピン	永住者 家族滞在 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

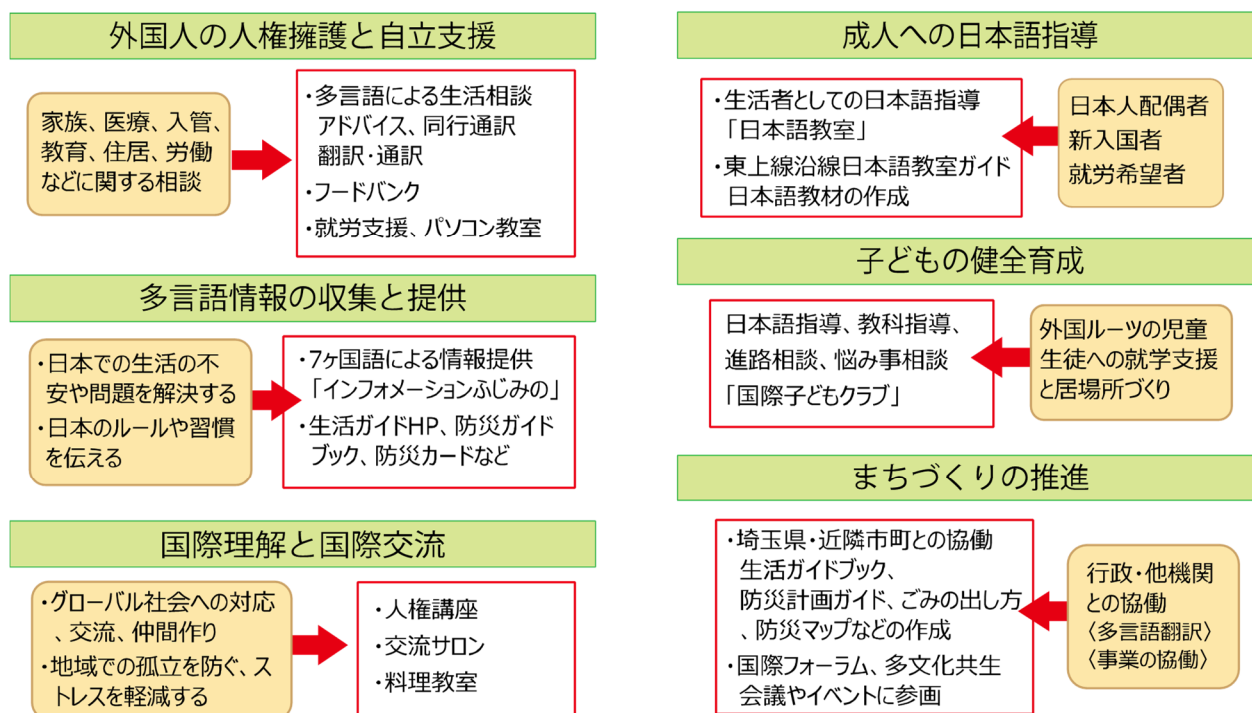
■ 背景・経緯

- ・ 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、こどもの学習、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はなく、「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