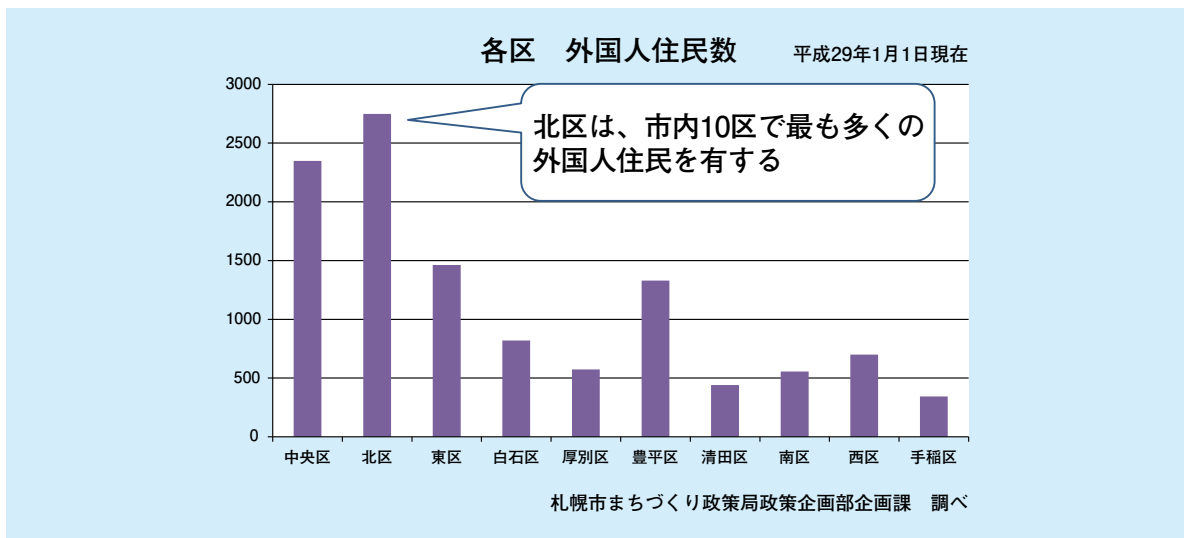


コラム⑦ 北区役所 外国人住民への来庁時サポート

1. はじめに

北区では、北海道大学をはじめとする大学や専門学校が数多く設置されていることから、多くの留学生やその家族が区内に在住しており、区役所にも多くの外国人住民が来庁します。

(北区内 外国人住民数：2,769人。平成29年1月1日現在)



そこで、北区では、区役所に来庁した外国人住民が必要となる行政サービスを受用することのできる環境づくりとして、来庁時サポート事業を平成27年から行っており、ここではその取り組みをご紹介します。

2. サポート事業の経緯

留学生やその家族をはじめとする外国人住民は、日本語を母語としておらず、言語や文化の違いは、市内で様々なサービスを利用する際に大きな影響を与えることとなります。

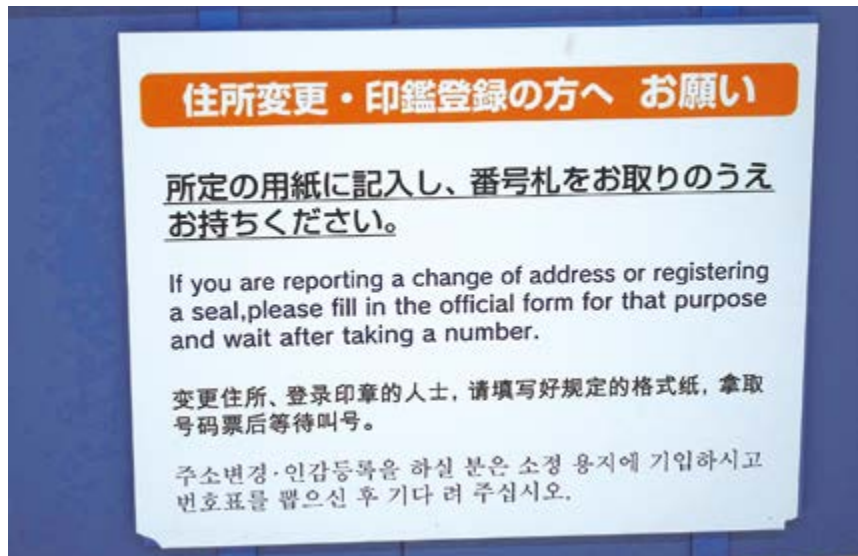
特に、行政サービスは、国々によって制度が異なるものが多い一方で、住民票や戸籍、税、健康保険など多岐にわたるうえに、生活と密接に関連することから、言語や文化の違いに関わらず、市民一人一人に公平に受用されることが必要です。こうした現状を踏まえ、北区では、区役所での行政サービスを外国人来庁者が十分に利用することのできるよう、サポート事業を実施することといたしました。

3. サポート事業の内容

当区では、従前から多言語版の区役所案内看板を設置したほか、住民票・戸籍、健康保険等の窓口での指さし会話帳や英語版の届出書様式を作成するなど、外国人住民がよりスムーズに区役所を利用することのできる環境づくりに努めてまいりました。

新入学時期である春季及び秋季には、多くの留学生が区役所を訪れ、諸手続きを行うことから、

3. 安心して暮らせるまちをめざして



さらにサポート体制を充実させるため、平成27年にスタートしたのがボランティアによるサポート事業です。

具体的には、3・4月及び9・10月に外国語対応可能なボランティアが外国人来庁者に対して、区役所内の総合案内や窓口での通訳サポートを行うものです。

地域国際化協会である公益財団法人札幌国際プラザと連携し、延べ100名以上のボランティアにご参加いただき、利用者アンケートでは、9割以上の留学生からボランティアによるサポートに満足している回答を得られたことから、本事業の成果は高いものといえます。



4. 今後の方向性

札幌市は、現在目指す国際都市像として、「創造性と活力あふれ、誰もが住みたくなる国際都市さっぽろ」を掲げており、こうした都市像を実現させるためには、言語や文化の違いを超えて誰もが安全・安心に生活を送るための環境づくりが必要となります。

市内で最も多くの外国人住民が居住する北区では、今後も様々なニーズをくみ取りながら、サポート体制を充実し、北区の魅力をより高めることにつなげてまいりたいと考えています。

【お問い合わせ】 北区市民部総務企画課 TEL.011-757-2403