

協働コース実績報告書

2024 年 4 月 1 日

（あて先）鎌倉市長

住所
団体名 特定非営利活動法人まるまーる
役職・代表者氏名 代表理事 小澤由香

次のとおり、協働コースの実施状況・実施結果について報告します。
なお、担当者連絡先を除き公開を承諾します。

事業名	外国籍・海外ルーツ市民に対する行政相談窓口・相談機関一覧制作（やさしい日本語・英語）及び周知事業に関する協定書	
実施期間	2023 年 12 月 28 日～ 2024 年 3 月 31 日	
総事業費	500,326 円	
対象となる経費	500,326 円	
市負担金額	500,000 円	
担当者連絡先	氏 名	
	電話番号	
	E メール	

- 【添付書類】 提出に当たっては、次の書類を添付してください。
（□にチェックをお願いします）
- ☒ 協働コース事業報告書(第 18 号様式)
 - ☒ 収支決算書(第 12 号様式)
 - ☐ その他市長が必要と認める書類

協働コース事業報告書

事業名	外国籍・海外ルーツ市民に対する行政相談窓口・相談機関一覧制作（やさしい日本語・英語）及び周知事業に関する協定書		
市担当課	地域共生課		
団体名	特定非営利活動法人まるまーる		
事業実施期間	2023年12月28日～2024年3月31日		
事業費	500,326円	負担金額	500,000円
事業目的	● 鎌倉市における共生社会の推進 ● 困った時の相談先の理解が当事者に得られることで、市内での当事者の福祉向上・市民サービスの満足度の向上を行うこと。 ● 副産物的な効果として、鎌倉市が幅広い共生社会の実現を目指していることが広く認知されること。		
	【達成できた点】 ● 困った時の相談先の理解が当事者に得られることで、市内での当事者の福祉向上・市民サービスの満足度の向上を行うこと。 ・ 戸籍・住民票等の手続き窓口から病院、介護保険、求職活動、運転免許取得、子育て、教育、防災に至るまで、市役所での相談窓口に加えて市内外の外国人専門相談窓口も広く紹介した。このことで、当事者の福祉向上・市民サービスの満足度の向上を行うことができた。加えて、図書館、スポーツ施設や鎌倉ならではの自然環境、さらには自治体・町内会の仕組みをわかりやすく伝え、日常生活をさらに豊かにする情報も得られることで市民としての生活満足度全体を向上する効果が得られた。 ● 副産物的な効果として、鎌倉市が幅広い共生社会の実現を目指していることが広く認知されること。 ・ 外国語で書かれた相談窓口・相談機関一覧は無かったが、やさしい日本語・英語版の市民向け「生活ガイドブック」を発行することで、物理的・視覚的にも、さらに当事者以外の市民に対しても、鎌倉市が幅広い共生社会の実現を目指していることが認知された。さらに、市内外の国際交流・外国人市民団体への情報収集・資料収集を行う過程でも、鎌倉市が市民団体との協働を通じて共生社会の実現を目指していることを広く周知することができた。本事業を含む活動が評価され、まるまーるが今年度「第17回かながわ子ども・子育て支援大賞草の根賞」を受賞し、県内広域にわたって鎌倉市の取り組みの認知を広めることもできた。 ● 鎌倉市における共生社会の推進 ・ 生活ガイドブックを通じて、日本語話者以外にも相談窓口の存在とコンタクト方法が多数紹介されたことで「一人も取り残さない」共生社会の推進に貢献することができた。 ・ また、内容検討段階で在住外国人の協力を得て、意見を大きく取り入れ内容に反映した。このような活動があることも参加する方法もわからなかった方も多く、初めて「参加した」「まちの役に立てた」実感があつた、という声も聞かれた。企画書中に「目指す状況」のひとつに『当事者が「インクルージョン・受け入れられていること」を実感できる、より暮らしやすい・生きやすい状況』を挙げたが、この事も共生社会の推進の小さな一歩になったといえる。		

事業の成果目標 ※できる限り数値目標も記載	「かまくらサポートリスト」をベースとした相談窓口一覧（やさしい日本語・英語版）の完成・ウェブ上での掲載、印刷物配布（主に市役所窓口・イベント等の機会を想定） 【実績】 「かまくらサポートリスト」をベースとしながら外国人住民だからこそ必要とされる基礎的情報・社会文化的情報も加えた「生活ガイドブック」をやさしい日本語・英語版で制作（QRコードリンク先では19カ国語以上での多言語情報が掲載）。PDFデータをウェブ上に掲載し、印刷物は市役所市民課、支所等での配布を開始した他、団体でも外国籍市民に配布を進めている。
事業概要	次の項目について情報を整理し、やさしい日本語・英語で生活ガイドブックを制作した。 ・歴史・文化・イベント ・自治会・町内会 ・手続き ・ごみ ・車の運転 ・病気・病院 ・税金・年金 ・教育 ・困った事がある時の相談窓口 ・自然 ・日本語の勉強 ・電気・水道・ガスなど ・仕事 ・乗り物（車、バス、電車） ・高齢者 ・出産・育児 ・防災 ・外国人向け情報・相談窓口 やさしい日本語版は、これまでも同分野の印刷物制作の経験豊富なダंक株式会社の専門家による監修を受け制作した。団体のこれまでの経験から、特に外国人市民が疑問・不安に感じることの多い項目を拾い上げ、さらに、外国人市民の意見に基づき実際の生活で使いやすいように「漢字＋ふりがな」の表記を敢えて採用した。英語版では、ガイドブックを見ながら市役所をはじめとする窓口等の漢字表記がわかるように、また、周囲の日本人のサポートが得られやすいように、「漢字＋ローマ字のふりがな」の表記を用い、「実生活で使える」ガイドブックとするべく工夫を重ねた。
事業実施の実績	2023年4月～12月 担当部署と制作物内容・詳細の確認打ち合わせ等 2024年1月～2月 制作作業（英語・やさしい日本語化） 2024年3月 印刷物制作、広報・周知・配布開始
協働で進めていきたい理由	● 鎌倉市全体を網羅した情報提供を行うにあたり、市民団体独自で調査・調整を行うよりも鎌倉市と共に方が効率性・効果共に高いため。 ● 市民団体単独で行うと、広報効率が悪く、またリーチ先も限定され効果も限定的となってしまうため ● 当団体では子育て世代に限定的なリーチ対象となってしまうが、鎌倉市との協働により偏りの無い利便供与を行うため。
協働の成果・効果	【協働の成果目標】 「かまくらサポートリスト」をベースとした相談窓口一覧（やさしい日本語・英語版）の完成・ウェブ上での掲載、印刷物配布（主に市役所窓口・イベント等の機会を想定）

	【達成できた点】 鎌倉市全体、さらに非常に幅広い対象分野の情報提供が求められる中、協働を通じて鎌倉市役所全体の情報集約と、正確でわかりやすい説明を実現することができた。 【達成できなかった点】 なし
相互評価 ※上手くいったこと、 問題点・課題など	【事業実施前】 ○市 子育て世代の外国籍の方へ対して活動を行っている団体の強みを活かし「安心して暮らすための情報」について必要なニーズを把握していることから、行政が提供する情報について提案しやすかった。 ○団体 計画していた役割分担の通り、市が広報媒体を作成するための市の情報提供・ヒアリングを進めてくださり、既存の資料・過去の資料も広く確認して頂いたことで、今回の生活ガイドの対象とすべき分野の絞り込みを効率的に進めることができた。
	【事業実施中】 ○市 外国籍の方（利用者）の目線に立った情報提供の点で、団体による関係機関への聴き取りや団体との外国籍市民へのヒアリングなどを通じて、わかりやすい日本語の認識を改める機会となった。また、視覚から認識できるようピクトグラムの使用についても工夫し、英語が分からない外国籍の方や日本語が不自由な方への情報提供の検討についても団体との協働作業は効果的であった。 ○団体 情報共有を丁寧に行ったことで、複数回の打ち合わせも効率的に進行することができた。外国籍住民のヒアリングには市職員の方にも同席頂き、直接困り事・ポイントを聞いて頂くことでガイドブックへもスムーズに反映し、全体のクオリティをさらに上げることができた。原稿確認段階では、庁内の関係部署との連携を密に行って頂き、原稿確認の負担も生じさせてしまったが、そのおかげで多くの項目においてより正確な説明・表現を実現することができた。
	【事業終了時】 ○市 団体の事業参加によって外国籍の方がどこにも相談することができず孤立することのないよう、この「生活ガイド」を通じて外国籍の方等利用者が必要とする情報や相談先の提供が実現できた。この事業を通じて誰もが安心して暮らすことができる共生社会の実現を進めることができた。今後は定期的に情報の検証・更新について検討が必要である。 ○団体 団体だけではなし得なかった、市役所・幅広い関係機関での配布が開始され、団体のみでの制作・配布では実現できない成果を大変貴重に、頼もしく感じている。

今後の展望	・実際の使用を経た改善点の確認 ・定期的な情報アップデート、QRコードリンクの確認 ・さらなる多言語化の検討（特に在住市民の割合が高い中国語、全国的に増加中のベトナム語等） ・詳細情報の多言語提供が必要な分野の確認と対応の検討（鎌倉市に限らず、保育園入園や助成金申請手続きは制度自体の理解が非常に難しく、さらに難解な日本語で書かれているため苦勞する外国籍市民が多い）
--------------	--

第 12 号様式（第 16 条、第 27 条）

団体名 特定非営利活動法人まるまーる

収支決算書

科 目	金 額	備 考
I 収入の部		
・鎌倉市つながる鎌倉エール事業 協働コース 鎌倉市負担金額	500,000	
・まるまーる運営費（会費等より支出）	326	
収入合計	¥ 500,326	
II 支出の部		
・広報内容打ち合わせ・確認・制作 に関わる人件費	254,452	時給 1,500x168 時間＋交通費 2,452 円
・英語版制作費	30,000	翻訳者謝礼金
・ウェブ掲載・印刷データ制作費	148,500	株式会社ダンクへ依頼
・制作物の広報・周知に関わる作業 人件費	18,000	時給¥1,500x12 時間
・印刷物（英語）	20,970	A5 判 16P 中綴じフルカラー300 部 *当初計画時より印刷費用値上がり
・印刷物（やさしい日本語）	20,970	A5 判 16P 中綴じフルカラー300 部 *当初計画時より印刷費用値上がり
・外国籍市民ヒアリング謝礼	4,500	1,500 円 x3 名
・資料コピー費、消耗品等	2,520	テスト印刷代含む
・ウェブサイトサーバー使用料	269	年間使用料(¥31,170)のうち、本企画使用 分を計上
・銀行振込手数料（ウェブ掲載・印刷 データ制作会社宛銀行振込）	145	
支出合計	¥ 500,326	