

資料 2

第2次八尾市多文化共生推進計画 進行管理表 2021（令和3）年度

分類

- ① 外国人を対象として（テーマとして）事業を実施した
- ② 外国人を含む市民を対象に（テーマとして）事業を実施した
- ③ 外国人を対象に入れて（テーマとして）事業を実施しなかった
- ④ 事業自体を実施しなかった

評価

- A：多文化共生推進に寄与している
- B：多文化共生推進にどちらかといえば寄与している
- C：多文化共生推進にどちらかといえば寄与していない
- D：多文化共生推進に寄与していない

基本目標 1 コミュニケーション支援

No.	取り組み	内容	2021（令和3）年度実績	分類	評価	分類や評価の理由	取り組み主体
1-1 情報提供の充実							
1	庁内におけるやさしい日本語の普及支援	行政で提供する情報やさまざまな手続きでやさしい日本語が使われるよう、ガイドラインの周知や職員向けの研修を行います。	「やさしい日本語の活用」をテーマとした研修は実施できなかった。 2022年度に実施予定。	④		新型コロナウイルス感染症の影響を受け、予定していた研修が中止になってしまったため。	人権政策課
2	市民へのやさしい日本語の普及	外国人市民をはじめ、地域の住民どうしがコミュニケーションをとる1つの方法として、やさしい日本語を広めるため、セミナーや研修会で学ぶ機会をつくります。	・ボランティア研修会～日本語ボランティア～（全7回） ・災害時ボランティア研修会（1回）	②	A	ボランティア活動において必要なやさしい日本語について知っていただくことで、伝わりやすいコミュニケーションの大切さを意識する機会となったため。	国際交流センター
3	転入時の生活情報の提供	初めて八尾市で暮らす外国人市民に向けて、日本の生活習慣やマナー等を多言語で提供します。	転入時に必要な生活情報の内容について、八尾市外国人市民会議等で検討しました。	①	B	八尾市外国人市民会議でいただいた意見を参考に、初めて八尾市で暮らす外国人市民に渡すチラシ内容を検討しているため。	人権政策課
4	多言語によるごみの分け方・出し方ハンドブック等の作成	外国人市民が生活で必要なごみの出し方などの情報を母語で理解することができるよう、多言語(英語、韓国・朝鮮語、中国語、ベトナム語、フィリピン語、ポルトガル語)での情報提供を行います。	本庁、各出張所、当課窓口にて外国語版のハンドブックなどを配架した。 また、通年使用できる外国語版の収集曜日看板を作成し、配布した。	②	A	通年使用できる収集曜日看板を作成、配布したことで、外国人市民に対して、効果的な情報提供を行えたため。	循環型社会推進課
5	多言語による水道使用案内チラシの作成	外国人市民にとってわかりやすいように、多言語に対応した手続き案内を作成し、活用します。	本庁舎総合案内、水道局窓口において、英語、韓国・朝鮮語、中国語、ベトナム語で記述した案内チラシを配布している。また、災害等断水時に外国人が給水情報を理解できるよう、やさしい日本語による案内チラシを作成している。	①	B	外国人市民にとって最低限必要な案内（水道の使用開始・中止、漏水についての各種事項等）をわかりやすく解説したチラシが窓口配架されているため。	水道局 お客さまサービス課
6	多言語による行政手続きの案内冊子の作成	主な行政手続きの案内について掲載した「暮らしのガイドブック」の多言語版を作成し、情報提供を行います。	「暮らしのガイドブック（2022年版）」を英語・中国語・ベトナム語の3か国語に翻訳し、窓口での配架及び希望者へ配布を行った。	①	A	外国人市民に必要とされる行政情報を集約・翻訳した多言語版の提供ができたため。	コミュニティ政策推進課
7	翻訳通訳による支援	外国人市民が安心して生活できるよう、市役所等からの依頼で、手続きや案内などの翻訳と通訳を行います。	翻訳 3 件 通訳 4 件	①	A	市からの依頼に応じ、翻訳・通訳を通して、外国人住民の生活支援の一助となったため。	国際交流センター
8	翻訳による支援	外国人市民にとってわかりやすいように、庁内からの依頼で、行政からの案内などの翻訳を行います。	庁内や学校からの依頼により、各種事務文書等の翻訳を行った。	①	A	募集案内や各種事務文書等の翻訳による支援を行うことができたため。	生涯学習課
9	中国残留邦人等に対する通訳者派遣による自立支援	永住帰国した中国残留邦人とその家族等に対し、必要に応じて通訳者を派遣し、日常生活における意思疎通のサポートや助言などを行います。	実績なし	④		通訳者派遣をする機会がなかったため。	生活福祉課
10	多言語情報誌の発行	多言語情報誌による市政情報の発信を進めていきます。情報発信については、より多くの外国人市民に情報が届くように工夫します。	行政サービスやイベント情報のほか、ワクチン接種予約方法やスケジュール、コロナ差別禁止の啓発情報等を掲載した。	①	A	新型コロナウイルス感染症に対する外国人市民の不安を解消することができたため。	人権政策課

No.	取り組み	内容	2021（令和3）年度実績	分類	評価	分類や評価の理由	取り組み主体
11	市ホームページによる多言語情報の充実	市ホームページで自動翻訳を活用します。また、外国人市民にとって必要な情報は多言語でも発信していきます。	・市ホームページにおいて自動翻訳機能を活用し、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、ポルトガル語の5か国語に対応した。 ・市ホームページに、外国人市民に必要なとなる生活情報を多言語で掲載した。	①	A	市ホームページに掲載されている各課の多言語情報を更新し、外国人市民に必要な情報を発信できたため。	広報・公民連携課
12	SNS等を活用した多言語情報の発信	外国人市民が必要な情報を手に入れやすくなるよう、SNS等を活用して情報を提供します。	FBやHP、相談窓口のLINE等において、コロナ関連の情報や他団体の多言語相談等の情報をやさしい日本語や多言語で発信した。 また、外国人市民に情報を発信する際、なるべくQRコードを添付するようにした。	①	A	外国人住民の利用が多いツールで多言語で発信することで、情報の得にくさを改善できたため。 また、QRコード添付した情報を発信し、WEBサイトへアクセスしてもらいやすくなったため。	人権政策課 国際交流センター
13	多言語によるやおコミュニティ放送（FMチャオ）での情報提供	多くの外国人市民にやおコミュニティ放送（FMチャオ）を知ってもらい、多言語で情報提供します。	・FMチャオの市提供番組にて「ひゅーまんブラザやお」を放送した。 ・FMチャオで、AIアナウンサーによる多言語での情報提供を行った。 ・FMチャオで、多言語放送による外国人相談窓口からのお知らせを放送した。	②	A	FMチャオが多言語放送ができるようAIアナウンサーを導入している。また、国際交流センターの協力により、多言語放送番組を毎日放送し、多言語での情報提供を行っているため。	広報・公民連携課 人権政策課
14	外国人相談窓口での情報発信	外国人市民が円滑に地域で生活することができるように生活に必要な情報を多言語で情報発信します。	新型コロナウイルスに感染したときの受診フローや感染予防情報等を発信した。	①	A	新型コロナウイルス感染症に対する外国人市民の不安を解消することができたため。	人権政策課
15	多言語情報の集約・提供	外国人市民にとって必要な多言語情報を言語ごとにまとめ、ホームページ、国際交流センター内にて情報を提供します。	収集した情報資料を言語や団体等ごとにみやすく分類整理した。ホームページ内において、多言語での情報の充実を図った。	②	A	外国人住民が情報にアクセスしやすく、また外国人住民へ情報の提供ができたため。	国際交流センター
16	外国人集住地域での多言語情報発信の充実	本市が市民や業者向けに発信した情報をより多くの外国人住民に届けるため、各所管が作成した多言語版のチラシ等を積極的に収集し、配架・掲示します。	桂・安中人権コミュニティセンター内や他施設で行われる事業で、他課施設等で発行した多言語翻訳版の配架を通じて事業PRを行った。	①	B	他課発行のパンフレット配架したほか、張り紙をする際に多言語翻訳版をあわせて作り、広く周知できるよう工夫できたため。	桂人権コミュニティセンター 安中人権コミュニティセンター
17	NPO・外国人コミュニティ・地域などと協力した情報提供	NPOや外国人コミュニティ、地域の自治会、他の自治体等と協力し、外国人市民に向けた確実な情報提供に努めます。	外国人コミュニティや地域の自治会の協力で、よりたくさんの外国人市民に多言語情報誌の配付を行った。 また、外国人コミュニティに協力いただき、新型コロナウイルス感染後の受診フローの周知を行った。	①	A	情報を必要とする外国人市民に確実に届くよう、外国人コミュニティ等に協力いただけたため。	人権政策課
18	本庁舎の各種案内表示の充実	本庁舎の各種案内表示について、外国人市民を含めた来庁者にとってわかりやすく、親しみやすい市役所をめざし、外国語及びひらがな表記・絵文字表記等を充実します。	本庁舎サイン作成時に外国語（5か国）及び、ひらがな表記を行った。	②	A	本庁舎サイン表示は、外国人市民を含む来庁者が対象であり、引き続き外国語表記等の案内表示を設置することで、多文化共生推進に寄与したため。	総務課
19	多言語による館内の案内表示	安中青少年会館内の教室や設備において、多言語による案内掲示板を設置し、外国人市民でも利用しやすいようにします。	ハングル・英語・中国語・ベトナム語による案内掲示板を設置した。	①	A	外国にルーツをもつ利用者が多く中で、利便性を向上させることができたため。	安中青少年会館

No.	取り組み	内容	2021（令和3）年度実績	分類	評価	分類や評価の理由	取り組み主体
20	文化財施設展示案内の多言語表示	文化財施設の展示において土器や埴輪などの展示資料の名称、解説を英語等の多言語で表記するほか、自動翻訳やQRコード等の取り入れも検討します。	文化財施設において、展示キャプションで土器等の名称に英語表記を行った。	②	B	文化財施設で展示キャプションの英語表記に努めたが、コロナ禍でもあり、来館者層が日本人主体で、英語表記は一部にとどまったため。	観光・文化財課
21	外国語の本・資料の活用	外国人市民が利用しやすくなるよう外国語の本・資料を提供します。	外国語の本・資料 令和3年度末蔵書数 2,885点 令和2年度との比較 173点の増	②	A	昨年度より資料の充実を図ることができたため。	生涯学習課
1-2 相談支援							
22	外国人相談事業	外国人市民が日常生活の中で困っていることを相談できるように、多言語対応できる相談窓口を設置し、関係機関と協力しながら支援していきます。	市内3カ所の窓口で年間2,576件の相談対応を行った。 ・基幹窓口（英語、中国語、ベトナム語、タイ語、やさしい日本語） ・安中コミセン（ベトナム語） ・桂コミセン（中国語、韓国・朝鮮語）	①	A	訪問や病院同行等の寄り添った対応を行うことにより、相談者のニーズに幅広く対応し、外国人市民の生活の向上に役立ったため。	人権政策課
23	行政手続きにおける多言語での通訳・情報提供	行政手続きにおいて通訳を必要とする外国人住民の手続きを支援するため、市役所コミュニティ政策推進課に中国語・ベトナム語に対応する通訳者を配置します。	市役所コミュニティ政策推進課内に、月曜日～金曜日の午前9時～午後5時まで、中国語とベトナム語に対応する通訳者を配置し、庁内での行政手続きに関する窓口での通訳や簡易な生活相談を実施した。 ・庁内通訳者の対応件数 中国語：602件 ベトナム語：2,027件	①	A	日本語が通じない外国人市民、特に制度や事業内容が理解できない外国人市民にとって、市役所窓口での通訳や相談は、非常に効果的であり、外国人市民が行政手続きを行う上で、なくてはならない事業であるため。	コミュニティ政策推進課
24	ベトナム難民相談窓口事業への協力	（公財）アジア福祉教育財団難民事業本部が毎月2回実施しているベトナム難民定住者の生活に関連する行政相談事業に協力します。	2回開催した。	①	A	相談件数は少ないものの、市役所の窓口では対応が困難な問題も取り扱っているため、重要な事業であるため。	コミュニティ政策推進課
25	支援相談員による中国残留邦人等への支援	永住帰国した中国残留邦人とその家族の中で、生活保護受給者を対象に、中国残留邦人等支援給付制度に移行するため、相談員を配置し、手続きなどの相談業務、窓口通訳や訪問による支援を行います。	生活保護に準ずる生活支援給付の申請者に対し通訳を実施するとともに、受給者等に対して訪問や面接を行い、様々な相談に応じ、親切丁寧な支援を実施する。 ・相談員 1名 ・週4回 月・火・水・金曜日 配置 ・時 間 8:45～16:45 ・場 所 市役所本館2階 生活福祉課	②	A	病院訪問同行、高齢化に伴う必要ニーズに即し、中国残留邦人等の立場に寄り添って、きめ細やかな支援を行ったため。	生活福祉課
1-3 日本語学習の支援							
26	日本語交流の実施・支援	生活でのことばや習慣等の違いによる不安が軽減するよう、日本語での交流を通して、日本語学習の支援や外国人市民とボランティアが異文化理解を深める機会をつくります。また、地域における日本語学習を目的とするボランティア団体への協力をを行います。	火曜日～金曜日、日曜日 9時～17時（木曜日のみ20時45分まで） 参加人数：90組（1週間） ＊コロナウイルス感染拡大防止のため中止期間、時間短縮期間有り。	①	A	日本語学習の機会をもつことで、人との出会い、また、日本での生活における自信につながったため。コロナ禍での交流を続けるため、オンラインの活用も試み、日本語学習・交流の機会が閉ざされないようにした。	国際交流センター
27	市内・近隣市町村にある日本語教室との連携	市内や近隣の市町村にある日本語教室と情報を共有し、テキストや支援ボランティアの研修等連携をはかります。	近隣市町村との情報共有、市内における識字・日本語教室と連携し、事業実施等の情報提供、情報共有を図った。	②	A	情報共有、連携を図ることで、地域住民による地域での支援の促進に対し貢献したため。	国際交流センター

No.	取り組み	内容	2021（令和3）年度実績	分類	評価	分類や評価の理由	取り組み主体
28	識字・日本語学級の 実施	「よみ・かき・ことば」を必要とする市民に対し、継続的な学習の機会を提供します。	・西郡よみかき教室 0回 ・安中よみかき教室 18回 ・高砂日本語教室 26回	②	B	新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、実施回数は減ったものの、継続的に識字・日本語教室を開催し、「よみ・かき・ことば」を必要としている市民に対して学習の場を提供できたため。	生涯学習課
29	中国残留邦人等への 日本語教育支援	中国残留邦人とその家族などが、身近な地域で、日本語を学習する機会を提供します。	日本語教室の開催 ・開催回数 71回 ・受講者数 447人 ・講師数 3名	②	A	活発に日本語教室が開催されることにより、日本語の習得が進むとともに、参加者内で交流を図ることにより、中国残留邦人等の孤立化を防ぐことができたため。	生活福祉課