

八尾市多文化共生推進計画推進状況 2022(令和4)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   | 2022（令和4）年度実績   | 分類 | 評価 | 分類や評価の理由   | 取り組み主体           |
|----------------------|----------------------------|--|---|----|----|--|------------------|
| <b>1 - 1 情報提供の充実</b> |                            |  |   |    |    |  |                  |
| 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」をテーマとした動画研修を実施した。   | ①  | A  | 市職員に、他市の先進的な取り組みについて知ってもらえる機会をつくることのできたため。   | 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 外国人住民に伝わりやすい日本語の使い方のコツ<br>・ボランティア研修会～日本語ボランティア～（全7回）                       | ②  | A  | やさしい日本語について知り、日本語を母語としない人に情報を伝わりやすくするコミュニケーションの大切さを認識してもらう機会となった。  | 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。  | 八尾市外国人市民会議で検討した内容について、情報発信の方法等を検討した。  | ①  | A  | 2023年度以降、SNS等のデジタルツールを活用して情報提供を行う予定のため。  | 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配布した。                          | ②  | A  | 通年使用できる収集曜日看板を配布したことで、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。  | 本庁舎総合案内や水道局窓口において、水道の使用について英語、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架及び希望者への配布を行った。             | 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）や、コロナ禍における物価高騰対策としての水道の基本料金減免制度について、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<br>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。   | 英語・中国語・ベトナム語の3か国語に翻訳した「暮らしのガイドブック（2022年版）」を窓口配架し、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ています。  | 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 2件<br>通訳 1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。   | 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。   | 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、ワクチン接種やコロナ後遺症、給付金情報等を掲載した。   | ①  | A  | 外国人市民の生活上での困りごとを解消することができたため。  | 人権政策課            |
| 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、多言語に対応した。<br>・市ホームページに、外国人市民に必要な生活情報を英語・中国語・ベトナム語・ポルトガル語で掲載した。 | 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         |

| No. | 取り組み                          | 内容   | 2022（令和4）年度実績  | 分類 | 評価 | 分類や評価の理由  | 取り組み主体                          |
|-----|-------------------------------|--|--|----|----|---|---------------------------------|
| 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、外国人相談窓口のLINE等において、生活や相談関連等の情報をやさしい日本語や多言語にて発信した。   | ①  | A  | FBやLINEの活用を促進を行い、情報発信を行うことで、外国人住民が情報を得やすい機会につながった。                | 国際交流センター                        |
|     |                               |  | 多言語情報誌発行の取り組みについて、情報発信の内容や手段の見直しを図った。  | ①  | A  | 2023年度以降、SNS等のデジタルツールを活用して情報提供を行う予定のため。                           | 人権政策課                           |
| 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「ひゅーまんプラザやお」を放送した。<br>・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。<br>・「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。 | ②  | A  | FMチャオを活用することで、幅広い媒体で多言語情報の提供ができています。                              | 広報・公民連携課<br>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。                               | ワクチン接種や給付金支給にあたって担当窓口と連絡を取り、情報提供を行った。  | ①  | A  | 情報提供することで制度や手続きのわからない外国人市民に周知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。                       | 行政機関や他の国際交流団体等からの情報のうち、必要なものを見やすく配架するとともにHP等に掲載した。   | ①  | A  | 外国人住民が情報を収集しやすく、また情報を迅速に提供することができた。                               | 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した。            | 桂人権コミュニティセンター<br>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。   | 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  | 庁舎の各種案内表示の充実                  | 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。 | 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。 | 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                         |
| 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、コロナ禍の影響もあって来館者が日本人主体で、英語表記は一部にとどまった。     | 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<br>令和4年度未蔵書数 3,047点<br>令和3年度との比較 162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                           |

| No.                   | 取り組み                  | 内容   | 2022（令和4）年度実績   | 分類 | 評価 | 分類や評価の理由   | 取り組み主体      |
|-----------------------|-----------------------|--|---|----|----|--|-------------|
| <b>1 - 2 相談支援</b>     |                       |  |   |    |    |  |             |
| 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2,280件の相談対応を行った。<br>・基幹窓口（英語、中国語、ベトナム語、タイ語、やさしい日本語）<br>・安中コミセン（ベトナム語）<br>・桂コミセン（中国語、韓国・朝鮮語）  | ①  | A  | 病院や窓口への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。<br>・庁内通訳者の対応件数<br>中国語：665件<br>ベトナム語：1,996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。          | 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する行政相談事業に協力します。  | 1回開催  | 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。   | 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。<br>・相談員 1名<br>・週4回 月・火・水・金曜日 配置<br>・時間 8:45～16:45<br>・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       |
| <b>1 - 3 日本語学習の支援</b> |                       |  |   |    |    |  |             |
| 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れます。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<br>9時～17時（木曜日のみ20時45分まで）<br>90組参加（1週間）  | ①  | A  | 日本語学習の機会をもつことで、人との出会いや日本での生活における自信につながることであったため。コロナの不安がある中でも交流の機会が途絶えないようオンラインの活用も試み、日本語学習・交流の機会の継続を図った。 | 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とともに、市内の識字・日本語教室と連携し、ボランティア研修会や相互の行事参加等を行った。   | ②  | A  | 情報共有、連携を図ることで課題意識を共有、また、地域住民による地域での外国人住民の支援活動の促進に対し貢献した。   | 国際交流センター    |
| 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<br>・安中よみかき教室 35回<br>・高砂日本語教室 41回   | ②  | B  | 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。  | 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<br>・開催回数 76回<br>・受講者数 422人<br>・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       |