

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
1	行政サービス・制度の周知を多言語・やさしい日本語にて実施	各種案内や通知など、行政サービスや制度の周知を多言語、ルビふり、やさしい日本語を用いて行います。	各課	<p>【企画政策課】</p> <ul style="list-style-type: none"> 特別定額給付金について、各言語の案内チラシを配架し、ポルトガル語、スペイン語、英語、やさしい日本語の通知を作成。 国勢調査において、ポルトガル語、スペイン語の通知を作成し、インフォルマチーボ・KOKOだよりで案内。 <p>【建築住宅課】</p> <p>市営住宅募集や入居者への連絡についてポルトガル語・スペイン語で案内。</p> <p>【子ども家庭課】</p> <ol style="list-style-type: none"> 児童手当の現況届・転出時の案内をポルトガル語・スペイン語で用意。 児童に関する行政手続の案内をポルトガル語・スペイン語で用意し、住民基本台帳の異動があった場合に市民課から配付。 <p>【市民課】</p> <p>窓口での申請書や郵便請求時の申請書、委任状の用紙を他言語（ポルトガル語・スペイン語）で作成し、記載台やカウンターに設置。</p> <p>【新居支所】</p> <p>各種案内及び税務証明、住民票・印鑑関係申請書を多言語にて作成し窓口にて対応。 多言語ガイドブック、ごみカレンダー、翻訳機の設置。</p> <p>【図書館】</p> <p>ブックスタート案内文へのルビふり、西暦表記を引き続き実施。</p>

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
1	行政サービス・制度の周知を多言語・やさしい日本語にて実施	各種案内や通知など、行政サービスや制度の周知を多言語、ルビふり、やさしい日本語を用いて行います。	各課	<p>【水道課】 水道料金の納付書及び給水停止等の告知を多言語で通知。</p> <p>【税務課】 ・納税通知書を送付するときに、ポルトガル語・スペイン語・英語・中国語の送付文を添付。封筒へも翻訳を掲載。 ・催告書や夜間・休日納税相談チラシを、ポルトガル語・スペイン語で作成。 ・夜間、休日納税相談にポルトガル語通訳を配置。 ・証明書交付申請書に英語版を追加。</p> <p>【都市計画課】 計画書の概要版を作る際に、やさしい日本語を意識して作った。</p> <p>【文化観光課（観光交流課）】 ・翻訳機を市内施設（21箇所）に設置し、151人との会話に利用した。 ・コロナに関する注意看板に、多言語ややさしい日本語での表示、ピクトグラムを活用した。</p> <p>【保険年金課】 「やさしい日本語」を使用した国保・後期の各種通知をポルトガル語・スペイン語で作成し、対象者へ送付した。</p> <p>【幼児教育課】 鷺津保育園に通訳配置。 鷺津幼稚園にてポケットブック使用。</p>

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
2	多言語ウェブサイト の充実とSNSを利用した 情報発信の検討	市ウェブサイトの多言語での 情報提供の充実を図ります。 また、多くの外国人市民が 利用しているSNSを活用した 情報発信の実施について 検討します。	秘書広報課 (観光交流課) (秘書広報室) 市民課 (市民協働課)	引き続きウェブサイトおよびSNSでの 情報発信を行った。特に、 新型コロナウイルスや特別定額給付 金に関する情報発信をこまめ に行った。 ・新型コロナウイルスについて、 やさしい日本語・ポルトガル語・ スペイン語のページを開 設し情報提供を行った。また、 外部の多言語サイトへの リンクを掲載した。 ・市ウェブサイトに「外国人 のみなさんへ」というカテ ゴリーを作成し、新型コロナウ イルスの多言語情報、多言語 版広報紙、外国人総合窓口、 日本語教室の情報をまとめた。 ・多言語版Facebookでは、 これまでの多言語版広報紙の お知らせに加え、新型コロナウ イルスについての情報、防災 や緊急通報についての お知らせ、イベントなどにつ いて情報を発信した。
3	多言語版広報紙の発行・配 布	多言語版広報紙を毎月発行し、 配布します。 外国人市民に必要な・有益な 情報の充実や、多言語化を 図ります。	市民課 (市民協働課)	ポルトガル語、スペイン語、ルビ 付き日本語の広報紙を毎月 発行した。特に、新型コロナウ イルスに関係した情報や多 言語での相談窓口について の情報を多く掲載した。
4	多言語版生活ガイドブックの 作成と配布	多言語版生活ガイドブックを 作成し、転入手続き時などに 配布します。 必要に応じて提供する情 報を精査し、内容の充 実を図ります。	市民課 (市民協働課) 市民課	令和2年度版生活ガイドブックを ポルトガル語、スペイン語、 英語、中国語で作成し、 転入した外国人の方に 市民課で配布した。掲載 情報の更新時には、ア プリやウェブサイトへの リンク掲載を充実させた。 他言語版生活ガイドブックを その他の案内と一緒に、 転入手続き時に配布した。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
5	通訳窓口の設置の継続と充実	通訳職員を配置した通訳窓口を継続して設置し、円滑な窓口対応を推進します。 地域の外国人市民を通訳職員に積極的に登録し、研修などによりスキルアップに取り組みます。	市民課 (市民協働課)	<ul style="list-style-type: none"> ポルトガル語2名、スペイン語1名の通訳を外国人総合窓口員として配置。また、翻訳機を設置。 対応件数：12,175件 対応人数：9,482人 静岡県多文化共生総合相談センター連携研修会へ外国人総合窓口員1名参加
6	公共窓口におけるIT活用についての調査・研究	翻訳ソフトや翻訳アプリの公共施設における導入に向けて、他市町の状況や活用方法などを調査・研究します。	市民課 (市民協働課)	三者間ビデオ通訳の導入について、他自治体の導入事例を調査し、令和3年度からの導入に向けて予算要求を行った。
7	外国語通訳者派遣事業の推進	外国語通訳者派遣事業における通訳者の充実と研修などによる育成を行います。 事業の周知により活用を促し、外国人市民への情報提供の充実を図るとともに、地域の外国人市民を通訳者として積極的に活用するよう努めます。	市民課 (市民協働課)	<ul style="list-style-type: none"> 通訳者派遣事業追加登録：3名 通訳者派遣件数：46件
8	やさしい日本語の活用啓発	普段の業務や生活・地域において「やさしい日本語」の実践的な活用を促すため、市職員や市民に対して研修・啓発を実施し、その習得を図ります。	市民課 (市民協働課)	<ul style="list-style-type: none"> 静岡県主催「行政職員のためのやさしい日本語研修会」に窓口業務に従事する職員4名が参加。 広報こさいに「やさしい日本語」の特集記事を掲載し、やさしい日本語の普及啓発を行った。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策2 日本語や日本社会に関する学習支援

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
9	日本語の学習 機会の提供	日本語初級者に対する、 生活者としての日本語教 室を開催し、外国人市民 の日本語習得を支援しま す。 また、未就学児に対する 日本語教室を開催し、日 本語の習得を支援しなが ら日本の学校生活につい て学ぶ機会を提供しま す。	市民課 (市民協働課)	湖西国際交流協会へ委託し、4つの日本語教室 を開催した。 ・在留外国人のための日本語教室等開催事業 ・在留外国人の子どものための日本語教室開催 事業 ・在留外国人の親子サマースクール開催事業 ・在留外国人のプレスクール開催事業
10	日本語学習支 援ボランティア の育成	日本語ボランティア養成 講座の開催などにより日 本語学習支援の担い手と なるボランティアを育成 します。	市民課 (市民協働課)	実績なし
11	日本の地域社 会への理解促 進	ごみの出し方や分別方法 などの地域社会ルールを 外国人市民にも分かりや すく周知し、日本で生活 するためのマナーや生活 習慣の理解促進に努めま す。	廃棄物対策課 市民課 産業振興課 市民課 (市民協働課)	外国人技能実習生へのごみ出し説明会を 実施。 ・外国人版ごみ分別収集カレンダー及びガイド ブックの配布。 ・ごみ分別アプリ配信（ポルトガル語・ス ペイン語・英語・中国語） ごみカレンダー・ごみガイドブック等を その他の案内と一緒に、転入手続き時に 配布。 企業向けメールマガジンで外国語版 広報紙にして情報提供（URL掲載）。 ごみの出し方をはじめとする生活の ルール、防災、事故や火事、病気の ときの対応、日本語の勉強や困 ったときの相談先についてまとめた 「転入外国人のための生活ガイド DVD」を作成。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策3 教育環境の整備

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
12	外国人児童生徒や保護者に対する教育についての意識啓発	外国人児童生徒及び保護者に対し、日本の教育制度の仕組みや学校生活、進学に関する情報提供をそれぞれに行い、就学意識の高揚と理解の促進に努めます。	学校教育課	外国人児童生徒入学説明会の実施（令和3年1月15日） ・小学校新1年生、中学校新1年生の保護者を対象に、進学に向けた情報を伝えたり、入学手続きを行ったりした。
			市民課 (市民協働課)	在任外国人のプレスクール開催事業、在任外国人の親子サマースクール事業の中で、学校生活について学ぶ授業を行った。保護者が、教育制度の仕組みについて話を聞いたり質問したりできる機会を作った。
13	外国人児童生徒や保護者に対する支援体制の充実	学期途中で編入する外国人児童生徒の初期指導や授業支援、教育相談、保護者への支援を行う通訳員を小学校中学校に派遣します。 通訳員のスキルアップに努めます。	学校教育課	令和2年度の実態を踏まえ、外国人児童生徒数にあった配置を工夫した。 ・授業での支援、保護者面談等での支援を充実させた。定期的な保護者面談だけでなく、就学支援としての面談においても通訳員を派遣した。
14	外国人児童生徒支援に関する連携の強化	外国人児童生徒連絡協議会などを開催し、関係機関と外国人児童生徒の支援について情報の共有や取組の検討を行います。	学校教育課	日本語指導を担当している教員や湖西国際交流協会、市民課と情報提供を行いながら児童生徒、保護者支援を行った。
			市民課 (市民協働課)	静岡県主催の外国人の子ども支援関係者ネットワーク会議に学校教育課・湖西国際交流協会と出席。 ・学校教育課主催の外国人児童生徒連絡協議会に出席し、外国人児童生徒の支援について情報共有を図った。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策4 労働環境の整備

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
15	ハローワークとの連携による就業支援	ハローワークと連携し、外国人相談コーナーの充実などで就業支援を実施します。	産業振興課	湖西市地域職業相談室内にて外国人総合相談を行った（令和2年度相談実績1,465人）。
16	技能実習生受入事業の支援	商工会の実施する技能実習生受入事業の支援を継続して行います。	産業振興課	<ul style="list-style-type: none"> 静岡県主催「令和2年度外国人技能実習生日本語研修」の共催（参加人数25人）。 企業向けメールマガジンで受入実務等セミナー情報を提供。
			市民課 (市民協働課)	特定技能制度の活用促進に係るマッチングイベントについて産業振興課発行のメルマガへ掲載を依頼。
17	企業との意見交換を通じた労働環境の整備の意識啓発	外国人市民の雇用に関わる企業と意見交換を行い、人権保障及び就業環境改善に向けた啓発に取り組みます。	市民課 (市民協働課)	不法就労防止についての啓発リーフレットを産業振興課発行のメルマガへ掲載を依頼。
			産業振興課	企業向けメールマガジンで外国人市民の雇用に係る情報を提供。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策5 安心してらせる環境づくり

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
18	医療・福祉サービスにおける案内や表示の多言語化と多言語・やさしい日本語での対応	医療や健康、子育て、介護などの福祉サービスについて多言語化による情報提供や問診票などの多言語化を促進します。医療通訳者の適正な配置を継続して行います。また、健康・福祉に関する各種相談を多言語や、やさしい日本語で対応します。	地域福祉課	「湖西市障害福祉のしおり」を前年度に引き続き、ポルトガル語、スペイン語で作成した。また、特別児童扶養手当の通知や療育手帳の面接案内も、ポルトガル語版・スペイン語版の作成ややさしい日本語での案内を付けるなど対応している。
			子ども家庭課 (子育て支援課)	各種健診の問診票、アンケート、案内、ちらし、予防接種予診票等の翻訳を実施。 幼児健診、各種相談指導時に通訳者の配置。
			高齢者福祉課 (長寿介護課)	通訳職員との連携により、窓口対応業務を約10件実施。 介護保険制度についてポルトガル語、スペイン語、英語の翻訳を作成し窓口で配布した。
			健康増進課	特定健診の案内及び質問票の翻訳（4ヶ国語）を作成し、個別に通知した。
			病院医事課	(継続して対応を行っているもの) ポルトガル語での院内案内表示 外来9科について、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語の問診票設置 ポルトガル語院内通訳を午前中に常駐。午後必要に応じ対応。 通訳派遣対応件数68件（ポルトガル語33件、スペイン語25件、英語10件） (新規に対応したもの) 感染症対策として外国語版、やさしい日本語版の問診シートを用意した。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策5 安心してらせる環境づくり

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
19	医療・保健・福祉制度の周知と加入促進	外国人市民へパンフレットや出前講座を活用した健康保険・年金制度などのさらなる周知を行い、加入を促進します。また、外国人市民を雇用する企業を通じた周知に取り組み、併せて企業への意識啓発を行います。	<p>保険年金課</p> <p>産業振興課</p> <p>市民課 (市民協働課)</p>	<p>【国保係】</p> <ul style="list-style-type: none"> パンフレット（8か国語）を作成し、国保制度の案内をした。（継続） 国保の加入・脱退勧奨通知の内容をわかりやすく説明するため、やさしい日本語で書き直した上でポルトガル語・スペイン語に翻訳し、対象者に送付した。（新規） <p>【後期高齢者医療係】</p> <p>保険の加入通知、督促、催告書、臨戸訪問の不在差置文書、療養費の申請勧奨通知をポルトガル語、スペイン語で作成し使用した。</p> <p>実績なし</p> <p>保険年金課発行の通知等の翻訳を通して協力した。</p>
20	火災・救急通報への多言語での対応	外国人市民に対し、火災・救急時の通報の方法を周知します。また、日本語以外での通報への対応を検討し、実施します。	<p>警防課</p>	<p>昨年度に引き続き、外国語緊急通報等電話通訳業務について、事業者と委託契約締結し、運用している。</p> <ul style="list-style-type: none"> 119番通報時に三者間通話にて通訳対応した（ポルトガル語1件）。 多言語版Facebookにより制度の広報を行った。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策6 防犯・交通安全・防災の意識啓発

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
21	防犯・交通安全に関する意識の啓発	防犯・交通ルールに関する情報提供の多言語化や、やさしい日本語化を促進し、周知を行います。 防犯対策や交通安全対策の情報を周知する講座などを外国人市民を対象に開催します。	危機管理課	実績なし
22	防災に関する周知や意識の啓発	地震に関する知識や防災に関する情報提供を多言語や、やさしい日本語を用いて行い、外国人市民の防災意識の向上と、災害時の被害の軽減を図ります。 防災意識を啓発するためのイベント・出前講座などを行い、外国人市民の防災基礎知識の習得を促進します。	危機管理課 予防課	湖西国際交流協会主催の防災講座において出前講座を行った。 外国人技能実習生に対し、火災を未然に防ぐ方法や火災が発生した場合の対処方法、具体的には消火器の使い方などを分かりやすく説明した。
23	災害時に有用な人材の把握と育成	外国語通訳者派遣事業登録者などを活用し、災害時に地域で活躍できる人材の把握に努めます。また、研修などにより育成に努めます。	危機管理課 市民課 (市民協働課)	他市主催の災害時多言語ボランティア養成講座に職員を派遣し人材育成のノウハウについて研究を行った。 実績なし

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策6 防犯・交通安全・防災の意識啓発

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
24	災害時の情報伝達手段の多言語化	災害時の同報無線の多言語放送や、防災ほっとメールのポルトガル語版の充実と多言語化を推進します。 また、避難所の表示物の多言語化を促進します。	危機管理課	防災ほっとメールのシステムを改修し、ポルトガル語のほか、スペイン語、やさしい日本語の配信が可能となった。 登録人数72人（ポルトガル語64人、スペイン語2人、やさしい日本語6人）
			秘書広報課 （観光交流課） （企画政策課）	実績なし
			市民課 （市民協働課）	多言語防災ほっとメールについてチラシや紙への掲載などにより広報した。
25	災害時の外国人対応の明確化	災害時において、外国人市民への対応を行う班を設置し、関係する各班と連携して対応をします。	危機管理課	令和3年度に外国人支援班を設置するための体制整備を行った。
			市民課 （市民協働課）	自治体国際化協会主催「災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練」に参加し、災害時の外国人対応の体制整備について検討した。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策7 多文化共生の意識づくり

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
26	人権尊重を視 点とした多文 化共生の推進	出前講座や広報などを通 して人権尊重を視点とし た多文化共生への理解を 促進します。	市民課 (市民協働課)	外国語人権相談ダイヤルについて、多言語版広 報紙に掲載した。
27	市職員への多 文化共生につ いての意識啓 発	多文化共生意識を深める ため、意識啓発研修など を実施します。	総務課 市民課 (市民協働課)	実績なし 実績なし
28	多文化共生・ 国際理解に関 する教育の推 進	異なる言語・文化・習慣 などに配慮した教育や違 いを認め合う多文化共生 教育を行います。 外国語指導助手を活用 し、多文化共生の視点に 立った国際理解教育の推 進に努めます。	学校教育課	道徳、特別活動といった領域や社会、英語等の 教科において、多文化共生に関連した題材を取 り上げ指導した。ALTを全幼稚園、全小中学校 に派遣し、児童生徒に異文化理解、多文化理解 を促進させる活動および授業を実施した。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策7 多文化共生の意識づくり

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
29	外国人市民の意見などの市政への反映	外国人市民の意見や要望を市政に反映させるため、審議会や委員会などに外国人市民が登用される環境を整備します。また、各種審議会などへの外国人市民の登用を推進します。 外国人市民の多く利用する場所に意見を設置するなど広く意見を聴取する機会を確保します。	企画政策課 市民課 (市民協働課)	若い世代による意見交換会メンバーに外国にルーツのある市民1名が参加。 ・外国人市民の登用について、庁内へ積極的な登用を依頼。 ・外国人市民の登用数：9名（実人数6名）

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策8 地域社会への参画促進

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
30	外国人市民の地域社会への参画	自治会、自主防災会、PTA活動などを紹介し、外国人市民の地域社会への参画を促進します。	市民課 (市民協働課)	<ul style="list-style-type: none"> 自治会加入案内チラシ（ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、インドネシア語）を配布。 自治会の案内等の翻訳により、外国人市民への自治会活動周知を支援。（翻訳実績8件）
			危機管理課	実績なし
			学校教育課	PTA活動の案内等、文書の翻訳をつけ保護者に参加を呼びかけた。
			スポーツ・生涯学習課 (社会教育課)	コロナ感染対策により参画の実績は無かった。
31	多文化共生の視点での活動の推進	多文化共生意識及び相互理解を深め、外国人市民が地域社会とつながる機会・場をつくるため、多文化共生の視点での講座などを市内各地域で行います。また、多文化共生に関する活動を推進するため、多文化共生センター（仮称）の設置の検討を継続して行います。	市民課 (市民協働課)	<ul style="list-style-type: none"> 広報こさいに「やさしい日本語」についての特集記事を掲載した（再掲）。 多文化共生・国際交流推進業務委託において、8つの講座、イベント1回を開催した。

令和2年度 第2次湖西市多文化共生推進プラン 進捗状況 調査結果表

基本施策8 地域社会への参画促進

No.	事業・施策名	内容	担当課	令和2年度実績
32	市民団体の活動支援	多文化共生や国際交流を行っている市民団体の主体的な活動を支援します。	市民課 (市民協働課)	多文化共生・国際交流推進業務委託において、多文化共生や国際交流を行っている市民団体の活動を支援する事業を実施。
			秘書広報課 (観光交流課)	国際交流協会のイベントについて市役所だよりに記事を掲載した。
32	市民団体の活動支援	多文化共生や国際交流を行っている市民団体の主体的な活動を支援します。	スポーツ・生涯学習課 (社会教育課)	コロナ感染対策により参画の実績は無かった。
33	多文化共生に関わる活動の担い手、人づくり	多文化共生に取り組む人材や各種団体の発掘・育成に努めます。また、多文化共生の担い手の連携を支援します。	市民課 (市民協働課)	キーパーソン候補や外国人市民に会議等への参加を依頼した。