

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
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。	けんちくじゅうたくか 建築住宅課	しえいじゅうたく たげんごあんない 市営住宅の多言語案内 (ポルトガル語・スペイン語)	ひ つづ たげんご 引き続き、多言語での案内を継続する。
			さんぎょうしんこうか 産業振興課	ちいきしょくぎょうそうだんしつ いてん じかんへん 地域職業相談室の移転・時間変更 更をインフォーマチーボ及びポルトガル語・スペイン語チラシにて周知。(H29～継続)	けいぞく 継続
			こそだ しえんか 子育て支援課	じどうてあて げんきょうとどけ てんしゆつじ あ 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。こども医療費受給者証の送付及び制度変更をやさしい日本語で作成し、外国人世帯に送付。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、住基の異動があった場合に市民課から配付。	こんごさらにすすんでいく。今後更に推進していく。
			ぜいむか 税務課	がいこくじん のうぜいつうちしょ そふする ①外国人に納税通知書を送付する際に、ポルトガル語・スペイン語・英語・中国語の送付文を添付した。 さいこくしょ やかんきゅうじつこのうぜいそうだん ②催告書や夜間・休日納税相談のチラシについて、ポルトガル語・スペイン語版を使用した。	げんじょうじ ①現状維持 ②全ての催告書について多言語化されていないので、順次多言語化した催告書を増やしていく。催告書以外の書類も多言語化を図っていく。
			はいきぶつたいさくか 廃棄物対策課	がいこくごばん ぶんべつしゅうしゅう 外国語版ごみ分別収集カレンダー及びごみ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)	はっこうぶつ たげんごか け 発行物の多言語化を継続して行う。
			ようじきょうい 幼児教育課	①スペイン語とポルトガル語に翻訳した幼稚園入園願を作成し、各幼稚園を通して保護者に配布した。 ほいくえん にゅうえんけつていつうち にゅうしょ ②保育園の入園決定通知と入所保留通知をスペイン語とポルトガル語に翻訳し、通知した。	こんご けいぞく おこな 今後も継続して行っていく。

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
			ほけんねんきんか 保険年金課	とくていけんしんのあんない しつもんひょう ほんやく 特定健診の案内、質問票の翻訳 に今までの外国語（スペイン、ポルトガル）に加え、中国語、英語の翻訳を行った	今後も継続して行っていく。
			あらいししよ 新居支所	がいこくじんてんにゆうしゃに4かこくご(すべいんご、ほるどがるご、ちゅうごくご、えいご)のごみぶんべつしゅうしゅうご、ポルトガル語、中国語、英語のごみ分別収集カレンダーを配布した。	今後も配布を継続する。日本語の係案内標識に4カ国語を追加する。
2	多言語ウェブサイトとSNSを利用した情報発信の検討	多言語ウェブサイトとSNSを利用した情報発信の検討	観光交流課 市民課 (市民協働課)	ウェブサイトのリニューアルして、従来の4言語から7言語対応になった。またSNSについても、新たに3つ開設した。 30年6月にポルトガル語のFacebookを開設。運用開始。	仕組みは整えたため、今後は情報発信頻度、内容等の検討を進めたい。 今後も重要な情報を提供していく。各課への周知をさらにを行い、多くの課からの依頼、利用を目指す。
3	多言語版広報紙の発行・配布	多言語版広報紙の発行・配布	市民課 (市民協働課)	多言語版広報紙の発行（ポルトガル語・スペイン語版）。広報紙へ掲載してほしい情報の提供を庁舎内へ呼びかけた。廃棄物対策課と連携し、毎月ごみに関する記事を掲載した。配布につき2地区追加。	継続して広報紙を発行する。他課と連携し、広報紙の周知・活用を促進する。情報を必要としている方に広報紙が届けるよう、配布方法に配慮する。

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
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。	市民課 (市民協働課)	転入した外国人の方に市民課にて生活ガイドブックを配布。2月に各課へ確認を依頼し、平成31年度に対応する内容に修正を行った。英語・中国語への翻訳作業を行った。	引き続き内容の修正、翻訳を行い、配布を継続する。
		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	多言語ガイドブック、その他の案内等を転入手続き時に配布している。以前からのポルトガル語・スペイン語に加え、新たに英語・中国語版も用意している。	継続して配布し、最新の状態への内容変更に対応する。
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。	市民課 (市民協働課)	市役所庁舎内にポルトガル語2名、スペイン語1名の通訳を常設。 通訳件数：8,533件 対応人数：6,527人	外国人住民の増加に伴い、対応件数も増加傾向にある。継続して通訳窓口を設置している。
		地域の外国人市民を通訳職員に積極的に登用し、研修などによりスキルアップに取り組みます。		静岡県国際交流協会主催の研修会へ1名参加。	継続して参加する。
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)	近隣市の担当と情報交換を行い、既に導入している市の状況を伺った。	導入している市町が少ないため、メリット・デメリットが把握できていない。 多言語対応へのニーズに対応できるよう、前向きな検討を重ねていく。

基本施策1 情報提供の充実

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
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)	通訳者派遣事業追加登録(6名)。 通訳者派遣件数: 45件 ※30年度より病院の通訳者派遣制度が新設されたため、件数の計上方法が昨年度までと異なる。 静岡県医療通訳セミナーの受講については、支援を行う予定であったが、参加希望の通訳者がいなかったため30年度は実績なし。	通訳者の就職、言語の多様化により対応が困難なケースが増加傾向にある。 静岡県医療通訳セミナーを活用し、通訳者のスキルアップを継続して図ってきたい。
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)	イベントにおけるやさしい日本語周知パネルの設置。 やさしい日本語用例集を外国人対応が多い窓口に配布した。 やさしい日本語啓発ポスターを2回作成し、全課へ配布、掲示を依頼するとともに、職員掲示板にて周知を行った。	今後も様々な機会を活用してやさしい日本語の普及啓発に努める。

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	H30実績	今後の展開・課題等
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、日本語教室を開催した。未就学児に対する日本語教室（春のプレスクール）を開催し、日本語及び学校生活について学ぶ機会を提供した。	31年度は、大人対象、子ども対象の日本語教室を湖西国際交流協会に委託し、開催する。
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	31年度開催予定。
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。	はきぶつたいさくか 廃棄物対策課	外国人技能実習生へのごみ出し説明会実施。外国語版ごみ分別収集カレンダー及びガイドブックの配布、アプリ配信（ポルトガル語・スペイン語・英語・中国語）	ごみ出し説明会及び発行物の多言語化を継続して行う。
			市民課	ごみカレンダー・ごみガイドブックを転入手続き時に配布している。ガイドブックに合わせて、以前からのポルトガル語・スペイン語に加え、新たに英語・中国語版も用意している。	継続して実施。
			さんぎようしんこうか 産業振興課	企業向けメールマガジンで外国語版広報紙について情報提供（URL掲載）。	発行物の多言語化を継続して行う。

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	H30実績	今後の展開・課題等
			市民課 (市民協働課)	外国語版ごみ分別収集力 レンダーの翻訳及び配布 に協力した。 多言語版広報紙にごみ出 しについてのルールや防 災訓練、ペットを飼う時 のマナー等を掲載し、周 知した。	市として外国人市民 に周知をすべき情報 を精査し、各課の情 報を得ながら、情報 を提供するよう努め ていきたい。

基本施策3 教育環境の整備

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
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（平成31年1月16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。	例年どおり説明会を実施する。出席しない家庭、全く連絡がとれない家庭があるため、全対象家庭が出席するよう策を考えたい。入学手続きの確認が徹底できるように小学校入学者と中学校入学者と時間を区切って行うことも考えていきたい。
			市民課 (市民協働課)	湖西国際交流協会に委託し、春の親子プレスクールを開催した。事業の中で、保護者に対し、日本の学校制度等について講義を開催した。	継続して開催することで、日本の学校生活等をスムーズに送れるよう支援をしていきたい。
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	H29年度の実態を踏まえ、外国籍児童生徒数にあった配置を工夫した。	従来どおり、曜日別の配置をベースにおき、派遣要請にも対応する。外国から直接編入した日本語を全く取得していない児童生徒に対し、支援の仕方を工夫する。
				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派遣した。	各校の外国籍児童生徒の在籍状況や保護者の日本語力の実態を鑑み、配置及び派遣をする。

基本施策3 教育環境の整備

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
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	外国人児童生徒連絡協議会を実施し、日本語指導担当している教員や湖西国際交流協会と、情報提供を行いながら児童生徒、保護者支援を行った。	発行物の多言語化を継続して行う。
			市民課 (市民協働課)	学校教育課主催の外国人児童生徒連絡協議会に出席し、外国人児童生徒に関する情報共有を図った。	継続して出席する。

基本施策4 労働環境の整備

No.	事業・施策名	内容	担当課	H30実績	今後の展開・課題等
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実施。(H30年度相談実績476人)	継続して実施
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	湖西市商工会と職業訓練センターと連携し、技能実習生に対し日本の生活習慣やマナーなどの習得支援を実施。(H30年度ベトナム5名、インドネシア27名)	継続して実施
			市民課 (市民協働課)	実績なし	技能実習生の受け入れに対し、商工会と連携して必要な情報を提供していきたい。
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、人権保障及び就労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)	実績なし	発行物の多言語化を継続して行う。
			産業振興課	外国人労働者問題啓発月間(6月)について市役所だよりに掲載、労務懇談会(湖西市商工会主催)にて参加企業にリーフレットを配布。	継続して実施

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	H30実績	今後の展開・課題等
18	医療・福祉サービスにおける案内や表示の多言語・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	とくべつじどうふようであて 特別児童扶養手当、療育に関する案内を、ポルトガル語とスペイン語で作成し利用している。	他の福祉サービスについても、多言語による情報提供を行う。
			子育て支援課	【子育て支援係】やさしい日本語での窓口対応。申請書記入時の補助ツールとして、頻出する言葉のローマ字表記を窓口で配架。必要に感じ市民協働課から通訳を派遣。 【母子保健係】各種健診の問診票、アンケート、案内チラシ、予防接種予診票等の翻訳を実施。幼児健診に通訳者の配置。各種相談指導時に通訳者の配置。	継続
			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件実施した。	継続
			健康増進課	各種健診の問診票、アンケート、案内チラシ、予防接種予診票等の翻訳を実施。成人健診時に通訳者の配置。各種相談指導時に通訳者の配置。	今後も必要に感じ、文書の翻訳や通訳者を配置していく。
病院管理課	削除 (医事課へ集約)	発行物の多言語化を継続して行う。			

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	H30実績	今後の展開・課題等
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。	けいぼうか 警防課	外国人の方々からの119番通報受付時や、災害現場の対応時等において、365日24時間体制での通訳体制を確保するため、平成31年度予算として「外国語緊急通報電報等通訳業務」を委託料として計上しました。	令和元年6月1日までに業務開始出来るよう事業を進めています。

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	H30実績	今後の展開・課題等
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	KOKOまつりに交通安全に関するブースを出展し、外国人向けに周知した。	今後も啓発を行っていききたい。
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化や、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	ベトナム技能実習生とインドネシア人技能実習生への防災講座をそれぞれ実施した。	今後も継続したい。
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	今年度は実績なし	市民協働課と協力し、人材把握等に努める。
			市民課 市民きょうどうか (市民協働課)	外国語通訳者派遣事業に新規登録する方に対し、協力依頼を継続して行った。	発行物の多言語化を継続して行う。

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	H30実績	今後の展開・課題等
24	災害時の情報伝達手段の多言語化		危機管理課	防災訓練時、ポルトガル語による同報無線の放送を行い、ポルトガル語の防災ほっとメールを配信した。	今後も継続したい。
		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。	観光交流課 (企画政策課)	9月、12月の防災訓練において、同報無線・防災ほっとメールでのポルトガル語の発信を実施した。	ポルトガル語以外の言語について、発信方法を検討する必要がある。
		また、避難所の表示物の多言語化を促進します。	市民課 (市民協働課)	通訳を派遣し、ポルトガル語の同報無線放送を行った。また、防災訓練時にポルトガル語版Facebookに同報無線で放送した内容を掲載した。 2月号の外国語版広報紙で、ポルトガル語の防災ほっとメール登録を紹介した。	今後も危機管理課等と協力して同報無線放送や防災ほっとメールの紹介を継続していきたい。
25	災害時の外国人対応の明確化		危機管理課	今年度は実績なし	市民課と連携し、対応方法等の検討をしていく。
		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。	市民課 (市民協働課)	30年度の防災体制組織の中で、どのように被災外国人対応を行うかを検討した。	新たな防災体制組織における対応方法を検討していく。

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	H30実績	今後の展開・課題等
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	イベントに出展し多文化共生に関するパネル展示や啓発品配布を行い、理解を促した。 静岡文化芸術大学生及びジョージア大学生に対し、湖西市の多文化共生の現状についての講座を行った。	様々な機会を活用し、市民及び職員への意識啓発を継続して行う。
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	実績なし	発行物の多言語化を継続して行う。
			市民課 市民協働課	やさしい日本語用例集を外国人対応が多い窓口に配布した。 やさしい日本語啓発ポスターを2回作成し、全課へ配布、掲示を依頼するとともに、職員掲示板にて周知を行った。	継続して意識啓発に取り組む。
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。	がっこうきょういっか 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。	年間の中で計画的に、多文化共生に関連した授業や活動を展開する。湖西市にも様々な国籍の外国人が増えてきていることを活かしていきたい。従来どおり、発達段階に合わせた国際理解教育を推進する。

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	H30実績	今後の展開・課題等
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。	企画政策課	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。	子育て支援課	実績なし	子ども・子育て会議（諮問会議）の任期は3年であり、任期途中であるため、募集なし。次期更改時に、要検討。
			市民課 (市民協働課)	外国人市民の登用について、2月に庁内へ積極的な登用を依頼。外国人がよく利用する店舗に意見箱を設置。	継続して登用を推進し、広く意見を聴取できるよう環境を整える努力をしていく。

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	H30実績	今後の展開・課題等
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)	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。	継続して実施する。
			危機管理課	外国語ポスターやチラシを作成し、地域の防災訓練に出るよう促した。	国際交流協会と協力し進めたい。
			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。	外国籍児童生徒が、集住に加え散在であるため、各校で対応できるように支援する。
			社会教育課	地域明湖会活動を通じた地域行事への参加促進。	地域単位の取り組みが主となり、実態把握が困難。
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)	多文化共生に関するイベントの開催（7月）。 湖西市市民活動センターの一部を湖西国際交流協会事務所として使用許可。	発行物の多言語化を継続して行う。

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	H30実績	今後の展開・課題等
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)	湖西国際交流協会の活動支援（補助金等）を行った。 イベント情報の広報への掲載やイベントに対する後援を行った。 公共施設の貸し出しを行った。 静岡文化芸術大学が開催した日米若者会議への協力を行った。	継続して市として可能な支援を行っていく。
			観光交流課	広報こさい内の市民記者コーナーで国際交流協会の活動を掲載した。	都度、取材等に出向き、記事の掲載を検討したい。
			社会教育課	地域センター等の貸し出しによる活動支援。	国際交流協会のセンター使用に減免を適用。
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)	新たなキーパーソン候補や外国人市民にセミナー、会議等への参加を依頼。	多文化共生に取り組む人材や団体の発掘に取り組み、湖西市での事業の支援が活発になるよう努める。