

I コミュニケーションの支援

基本施策1 情報提供の充実

	事業・施策名	内容	担当課	H28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。	各課	<p>【土木管理課】 ローマ字併記の案内標識を6箇所取替。</p> <p>【建築住宅課】 市営住宅募集の多言語案内(ポルトガル語・スペイン語)。 入居者への連絡を必要に応じて多言語で対応。</p> <p>【秘書広報室】 広報誌には、できる限りやさしい日本語を使用した。 常用漢字以外にはルビをふった。 市勢要覧に英語を併記。</p> <p>【税務課】 外国人へ納税通知書を送付する際に、ポルトガル語・スペイン語・中国語・英語の送付文を添付。 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。</p> <p>【新居支所】 外国人転入者に4ヶ国語(スペイン語・ポルトガル語・中国語・英語)のごみ分別収集カレンダー・自治会加入案内チラシを配布。</p> <p>【幼児教育課】 入所不承諾通知や幼稚園入園願いをポルトガル語・スペイン語に翻訳。 ポルトガル語・スペイン語通訳による窓口対応の継続実施。</p> <p>【商工観光課】 ハローワーク移転チラシをポルトガル語・スペイン語で作成。</p>	<p>【土木管理課】 ローマ字併記の案内標識を5箇所取替予定。</p> <p>【建築住宅課】 多言語での案内を継続する。</p> <p>【秘書広報室】 今後も継続予定。</p> <p>【税務課】 納税通知書については現状維持。催告書については順次多言語化を図っていく。</p> <p>【新居支所】 多言語版ごみカレンダー・自治会加入案内チラシの配布については継続。 日本語の係 案内標識に4ヶ国語を追加。</p> <p>【幼児教育課】 翻訳文書の追加について検討。窓口対応は継続実施。</p> <p>【契約管財課】 庁舎1階の案内板は更新に合わせて多言語化を実施。</p>
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。	秘書広報室 市民協働課	市ウェブサイトの多言語化は従来どおり継続して実施。 SNSの情報発信はできていない。 企業との協定によるアプリを介した情報提供について検討。	多言語化は従来どおり継続して実施。SNSの情報発信はH29年度中にFacebookを開発する予定。 協定については継続して検討する。 秘書広報室のFacebookを利用した情報発信について、外国人に有効な情報やどのように発信するのがよいか検討する。
3	多言語版広報誌の発行・配布	多言語版広報誌を毎月発行し、配布します。 外国人市民に必要・有益な情報の充実や、多言語化を図ります。	市民協働課	多言語版広報誌の発行(ポルトガル語・スペイン語版)。 広報誌へ掲載してほしい情報の提供を庁舎内へ呼びかけた。 外国語版広報誌に国際交流協会の情報を掲載。	継続して広報誌を発行する。 ウェブサイトに掲載する日本語版(ルビふり)をやさしい日本語で作成する。

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。	市民協働課	生活ガイドブックの改訂版原稿を作成し、ポルトガル語・スペイン語へ翻訳した。	日本語・ポルトガル語・スペイン語版を完成させ、配布を開始する。英語・中国語に順次翻訳する。
		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	多言語版生活ガイドブック、その他の案内等(スペイン語・ポルトガル語)を転入手続き時に配布する。	最新の状態への内容更新、及び多言語への対応。特に最近では中国、東南アジア系の方の転入が多くなりつつあるので、英語、中国語、可能であれば各母国語での対応の検討が必要である。
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。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めます。	市民協働課	通訳窓口のサポート及び翻訳対応の充実のため、スペイン語通訳者の勤務時間を追加。 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:7,558件 対応人数:5,857人	継続。 市役所行政以外の通訳や翻訳を依頼されることが多くなっている。
				静岡県国際交流協会主催の研修会へ参加。	継続して参加予定。
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。	市民協働課	翻訳アプリ開発に取り組んでいる企業との情報交換を行った。	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。
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。	市民協働課	通訳者派遣事業追加登録(5名)。通訳者派遣件数:148件	通訳者派遣事業への登録者のスキルアップへの取り組みが不十分。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。
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。やさしい日本語をテーマにした職員研修を開催。	29年度は職員への周知啓発に取り組む予定。

基本施策2 日本語や日本社会に関する学習支援

事業・施策名	内容	担当課	H28実績	今後の展開・課題等
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。	大人に対する日本語教室の開催が不十分である。

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。	市民協働課	多文化共生セミナー内でボランティアを行う際の心がけ講座を開催した。	参加者が少なく、周知方法等を検討する。
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	外国人技能実習生へのごみ出し説明会、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(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	転入届受付け時にごみカレンダー、防災マニュアル、自治会加入案内チラシ(日本語・ポルトガル語・スペイン語)等を配布。	主要言語(ポルトガル語・スペイン語)以外の外国語への対応。
			商工観光課	実績なし	-
			市民協働課	外国語版ごみ分別収集カレンダーの翻訳及び配布に協力した。 多言語版広報誌にごみ出しについてやペットを飼うときのルールを掲載し、周知した。	外国人市民が参加するイベント等を活用して理解促進を図ってきたい。

II 生活の支援

基本施策3 教育環境の整備

	事業・施策名	内容	担当課	H28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 市民協働課	外国人児童生徒入学説明会を実施し、小中学校新1年生の保護者を対象に、日本の学校文化、生活について、ルールや約束事を周知した。 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。	例年通り説明会を実施する。 出席しない家庭、全く連絡が取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。 会の中で転居等に関わる内容を伝えているが理解できておらず、トラブルが発生しているため、重要項目として周知徹底したい。
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指導員や通訳員を小学校中学校に派遣します。 指導員・通訳員のスキルアップに努めます。	学校教育課	H27年度の実態を踏まえ、曜日別の配置を工夫した。また、急な異動があった外国人児童を対象に指導員を派遣した。 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指導員・通訳員を派遣した。	従来どおり曜日別の配置をベースにし、派遣要請にも応対する。現在一番課題となっている外国人学校を退学してからの編入など、日本語を全く習得できていない児童生徒についての対応も工夫する。
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り組みの検討を行います。	学校教育課 市民協働課	日本語指導を担当している教員や湖西国際交流協会と互いに情報提供を行いながら児童生徒、保護者支援を行った。 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。	協議会を年2回実施する。外国人児童生徒適応指導教室連絡協議会、教育支援連絡会のもち方を工夫する。 継続して出席する。

基本施策4 労働環境の整備

事業・施策名	内容	担当課	H28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。	商工観光課	湖西市地域職業相談室内にて外国人総合相談を実施(H28年度相談実績888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。	商工観光課	湖西市商工会と職業訓練センターと連携し、日本の生活習慣やマナーなどの習得支援を実施(H28年度18名)	継続して実施。
		市民協働課	湖西市商工会の技能実習生受入の際の講義内容を一緒に検討した。	継続して実施。
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。	市民協働課	企業を訪問し、多文化共生に関する情報提供の受入を依頼した。	訪問機会を利用して継続して依頼を行う。
		商工観光課	市役所だより、企業向けメールマガジンにて外国人労働者問題啓発月間を広報(6月)。市内企業訪問を行い、ヒアリングを実施。	継続して実施。

基本施策5 安心してらせる環境づくり

事業・施策名	内容	担当課	H28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	生活保護受給者へ送付する通知文及び臨時福祉給付金申請案内文書の多言語化。窓口での多言語による通訳の対応。	今年度と同様に、窓口での多言語による通訳対応及び適宜通知文書の多言語化を実施し、充実したサービスを図る。
		子育て支援課	児童手当の現況届、転出時の案内文をポルトガル語・スペイン語で対応。 こども医療の新制度についての案内をやさしい日本語とルビ、ポルトガル語・スペイン語で作成し、外国人世帯に送付。また、外国語版広報に掲載し、周知を図った。 やさしい日本語での窓口対応。 頻出する言葉のローマ字表記を窓口に配架。 必要に応じ通訳を派遣。	全ての案内が対応しているわけではないため、今後も市民協働課と協力し推進していく。
		長寿介護課	市役所通訳者との連携による窓口業務対応。約10件。	継続。
		健康増進課	1歳6ヶ月児健診、3歳児健診にポルトガル語とスペイン語の分かる通訳を配置。 教室、相談へ必要時通訳を配置。 外国人の家庭訪問へ通訳を同行。 各種書類、アンケートの翻訳版の配布(ポルトガル語・スペイン語・英語) 外国語版母子手帳の交付(7カ国) 予防接種予診票の翻訳版の配布(ポルトガル語・スペイン語・英語) 各種検診記録票の多言語化(ポルトガル語・スペイン語)	スペイン語・ポルトガル語・英語の翻訳された資料はあるが、ベトナムやタイなど他の言語の資料が無く、対応が困難。
		病院管理課	「敷地内禁煙」の多言語表記を行った。	継続。
病院医事課	市からの通訳137件/年。 院内通訳225件/年。	継続。		

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組み、併せて企業への意識啓発を行います。	保険年金課	パンフレット(7ヶ国語)を作成し、国民健康保険制度の周知をした。	年金事務所と連携し、健康保険・年金制度の周知の取組を行う。
			商工観光課	実績なし	企業訪問時に配布するリーフレット等があれば周知・啓発を行いやすい。
			市民協働課	実績なし	どのような周知啓発事業が可能か検討中。
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。	警防課	5ヶ国語に訳されている119番通報要領のパンフレットを、外国人対象の救急講習や関係部署に配置した。	現在市内在住外国人は2,600人余りであり、在住外国人に対する安全・安心への支援策として119番通報をいかにスムーズにできるか。119番受信時、通報者が何語で通報されているか理解できない場合が想定される。

基本施策6 防犯・交通安全・防災の意識啓発

	事業・施策名	内容	担当課	H28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知り、外国人市民を対象に開催します。	危機管理課	KOKOまつりに防犯や交通安全に関するブースを出展し、周知した。	継続。
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	外国人向け防災講座を開催。	継続。
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	実績なし。	市民協働課と協力し、人材把握等に努める。
			市民協働課	実績なし。	災害時の人材把握と活動方法等の整備を行う。
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	ポルトガル語による同報無線の放送を行った。 ポルトガル語の防災ほっとメールを配信した。	継続。
			秘書広報室	実績なし。	現時点での計画なし。 Facebookの活用を検討。
			市民協働課	実績なし。	他市の避難所の多言語化について調査し、有効な方法を検討する。

25	さいがいじ がいこくじん 災害時の外国人 対応の明確化	さいがいじ がいこくじんしみ 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。	ききかんりか 危機管理課	じっせき 実績なし。	しみんきょうどうか れんけい たいおうほうほうとう けんとう 市民協働課と連携し、対応方法等の検討をし ていく。
			しみんきょうどうか 市民協働課	はいさいがいかいこくじんだいおう 被災外国人対応マニュアルを継続運用。	けいぞく ひつよう おう みなお 継続。必要に応じて見直し。

Ⅲ 多文化共生の地域づくり

基本施策7 多文化共生の意識づくり

	じぎょう せさくめい 事業・施策名	ないよう 内容	たんとうか 担当課	じっせき H28実績	こんご てんかい かだいとう 今後の展開・課題等
26	じんけんそんちよう してん 人権尊重を視点 とした多文化共 生の推進	でまえこうざ こうほう とお 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。	しみんきょうどうか 市民協働課	でまえこうざ けん 出前講座1件。 だいじこさいしたぶんかきょうせいすいしん 第2次湖西市多文化共生推進プランのPRを 広報こさい、多言語版広報誌に掲載。	しみんおよ しょくいん いしきけいはつ けいぞく おこな 市民及び職員への意識啓発を継続して行う。
27	ししょくいん たぶんか 市職員への多文 化共生について の意識啓発	たぶんかきょうせい いしき ふか 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。	そうむか 総務課	じっせき 実績なし。	かぎ げんざん なか た けんしゅう ゆうせん 限られた予算の中では他の研修を優先せざ るを得ない状況。
28	たぶんかきょうせい こく 多文化共生・国 際理解に関する 教育の推進	こと げんご ぶんか しゅうかん 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。 がいこくごしどうじょしゅ かつよう 外国語指導助手を活用し、 たぶんかきょうせい してん た 多文化共生の視点に立っ た国際理解教育の推進に つとめます。	がっこうきょういくか 学校教育課	どうとく とくべつかつどう りょういき しゃかい えいごとう 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。 ぜんようちえん ぜんしゅうちゅうがっこう はけん じどうせいと 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 動及び授業を実施した。	ねんかん なか けいかくてき たぶんかきょうせい かんれん 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。 じゅうらい ほんたつだんかい あ こくさいりかい 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。
29	がいこくじんしみん いけ 外国人市民の意 見などの市政へ の反映	がいこくじんしみん いけん ようぼう 外国人市民の意見や要望 を市政に反映させるため、 しんぎかい いいんかい がい 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。 がいこくじんしみん おお りよう 外国人市民の多く利用する 場所に意見箱を設置するな ど広く意見を聴取する機会 を確保します。	かくか 各課	こそだ しえん か 【子育て支援課】 こ こそだ しえん かいぎいん こくせきなどようけん 子ども子育て支援会議委員を国籍等要件なく 広く公募した。	こそだ しえん か 【子育て支援課】 こんご すいしん 今後も推進していく。
30	がいこくじんしみん ちい 外国人市民の地 域社会への参画	じちかい じしゅぼうさいかい 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。	しみんきょうどうか 市民協働課	じちかいかにゆうあんない 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。	けいぞく 継続。
			ききかんりか 危機管理課	がいこくじん たいしゅう でまえこうざ おこな ちいき くんれん 外国人を対象に出前講座を行い、地域の訓練 に出るよう促した。	こくさいこうりゅうきょうかい きょうりょく こんご けいぞく 国際交流協会と協力して今後も継続したい。
			がっこうきょういくか 学校教育課	かつどう あんないとう ぶんしょ ほんやく ほごしゃ PTA活動の案内等、文書の翻訳をつけ保護者 に周知した。	がいこくせきじどうせいと しゅうじゅう ちいき くわ 外国籍児童生徒が、集住している地域に加え 散在している地域もあるため、各校で対応で きるよう支援する。
			しゃかいきょういくか 社会教育課	ちいきめい こいかつどう つう ちいきぎょうじ さんかそく 地域明湖会活動を通じた地域行事への参加促 進。	ちいきたんい とりくみ しゅ じつたいはあく 地域単位での取組が主であり、実態把握が 困難。

基本施策8 地域社会への参画促進

31	<p>多文化共生の視点での活動の推進</p>	<p>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。</p>	<p>市民協働課</p>	<p>多文化共生セミナーの開催。 湖西国際交流協会におけるイベントの開催。 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。</p>	<p>継続。 セミナー等の集客について検討が必要。</p>
32	<p>市民団体の活動支援</p>	<p>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。</p>	<p>市民協働課 秘書広報室 社会教育課</p>	<p>湖西国際交流協会の活動支援(補助金等)。 イベント情報の広報掲載。 公共施設の貸し出し。 広報こさい「市民記者」のコーナーで国際交流協会の記事を2回掲載した。 公民館の貸し出しによる活動支援。</p>	<p>継続。 広報こさいの紙面や導入 予定のFacebookで掲載を検討していく。 継続。</p>
33	<p>多文化共生に関わる活動の担い手、人づくり</p>	<p>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。</p>	<p>市民協働課</p>	<p>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。</p>	<p>多文化共生に取り組む人材や団体の発掘にとり組み、湖西市での事業の支援や相談を受ける。</p>