第６章　重点プログラム

重点プログラム１　普段着でつきあえる仲間づくり

▶背景と必要性

本市では、「Anjo-info」を活用して、外国人住民に各種講座やイベントの情報を提供しています。また、外国人住民と日本人住民が相互に交流できる機会として「多文化交流会」を開催しています。しかし、交流会には外国人住民も日本人住民もあまり参加者が得られない状況です。

外国人住民が日本人住民と交流するための主な障害は、日本語が得意でないこと、出会う機会やそのための時間がないことなどが考えられます。日本人住民は、外国人住民に対する理解が十分でなかったり、異なる文化や習慣をもつ外国人住民とどのように交流すればよいかわからない人が多いことが挙げられます。

そのため、外国人住民と日本人住民が日常生活の中で、普段着でつきあえるような仲間づくりを進める必要があります。

▶基本方針

●外国人住民にとっても、日本人住民にとっても魅力的な交流機会をつくります。
●外国人住民と日本人住民が気軽に交流できるような場づくりの支援を行います。
●生きた日本語を学ぶことができるよう、生活に密着した場づくりを進めます。

▶プログラムの内容

1.「多文化交流会」などの魅力向上

・本市が開催する「多文化交流会」などへの参加者が増えるよう、多文化交流会や各種講座・イベントの魅力を向上させるため、外国人住民にも企画に参加してもらえる意見交換の場をつくります。

2. やさしい日本語の普及・活用

・外国人住民と日本人住民との交流を促進するため、市民や企業、市民活動団体等を対象に、やさしい日本語講座を開催します。
・やさしい日本語講座においては、外国人住民と日本人住民との交流イベントを開催するなど、外国人住民と日本人住民の出会いの場につなげます。
・本市が行う各種講座やイベント等においては外国人住民が参加しやすいよう、やさしい日本語を活用します。また、情報提供についても多言語ややさしい日本語で行います。

3. 多文化共生の担い手の育成

・町内会の代表者や、市民活動団体等、すでにまちづくりの活動に取り組んでいる人たちに、多文化共生の視点を踏まえて活動を進めてもらうように、まちづくりの担い手に対する多文化共生のまちづくりに関する講座を開催します。
・地域と外国人住民とをつなぐキーパーソンを発掘・育成します。

・外国人住民の自主的な活動が行われるように、交流会などに参加した外国人住民などのネットワークづくりを進めます。

4. 外国人住民が参加しやすい行事の開催支援

・多文化共生に関する取り組みを行っている企業や地域、市民活動団体等の先進事例を収集し、「広報あんじょう」や「Anjo-info」、市公式ウェブサイトなどを活用したり、講演会の開催、イベントなどでのブース出展等を通して、情報提供します。

・企業や地域、市民活動団体等に対して、現在行われている各種講座やイベントに外国人住民が参加しやすくなるような工夫や、多文化共生に関する取り組みを行う際のアドバイスを行います。

・地域や企業、外国人コミュニティなどと連携した情報提供の仕組みをつくり、みんなで情報を交換できる環境をつくります。

・多文化共生に関する市民主体の事業に対する支援制度を検討します。

5. 地域活動などの情報発信支援

・外国人住民の活動の情報を、「広報あんじょう」や市公式ウェブサイトなどで提供します。

・地域活動の情報を外国人住民に伝えるため、地域情報の翻訳通訳を支援する仕組みを検討します。

▶コラム　安城市における取組事例の紹介

■土器田町内会の取組

土器田町内会は全 157 世帯のうち 25 世帯が外国人住民の世帯です。

町内会では毎年夏祭りを開催しています。2012（平成 24）年までは踊りだけでしたが、2013（平成 25）年はみんなが楽しめるようにカラオケ大会の時間を設けました。

夏祭りの前には、外国人住民がカラオケに参加できるように、町内会役員が外国人住民に声をかけて、公民館で歌の練習をしました。

当日、踊りの後、机にオードブルを並べ、食事をしながらカラオケ大会を楽しみました。離れたところから眺めている外国人住民には、町内会役員から声をかけました。

外国人住民も一緒に舞台で熱唱しました。

■多文化交流会（市民協働課）

外国人住民と日本人住民とが、楽しみながらふれあう機会をつくることを目的に、2013（平成 25）年にはじめました。

１回目はバーベキューをしました。参加者の国籍はブラジルと日本。19 名が集まりました。

参加者から差し入れもあり、ボサノバの生演奏を楽しみながら、ブラジルの味、日本の味を楽しみました。

２回目は料理持ち寄りパーティをしました。参加者の国籍はメキシコ、フィリピン、パキスタン、ブラジル、日本。24 名が集まりました。

一人一品ずつ、自国の料理を持ち寄って、どんな料理か、自国ではどんな時に食べるのかなどを紹介しました。

同時に「外国人住民との意見交換会」を開催し、外国人住民の日本・日本人に対する考えや自国・地域の習慣や文化を紹介してもらいました。

重点プログラム２　災害時に備えた仕組みづくり

▶背景と必要性

本市では、多言語版の防災マップの作成や防災フェアにおいて、外国人住民向けのブース出展を行ってきました。

東日本大震災以来、外国人住民の地震などの自然災害に関する認知度は高まり、防災訓練などへの参加意欲も高くなっていました。しかし、震災から時間が経つにつれて、その危機感が薄まりつつあります。改めて、災害に備える意識を高め、町内会で取り組んでいる防災訓練への参加を促していく必要があります。

また、現在、避難所などの運営訓練においては、外国人住民も一緒に避難生活を送るということが十分に想定されていません。いつ地震が起こっても対応できるように、外国人住民と日本人住民相互の、災害時に備えた体制整備が求められています。

さらに、災害時の多言語等での情報提供体制はできておらず、その仕組みをつくる必要があります。

▶基本方針

●災害時に、外国人住民が対応でき、担い手として活躍できるような取り組みを行います。
●災害時に、外国人住民が必要以上の不安を抱えることなく、避難し、避難所生活を送ることができるような避難所づくりを進めます。
●災害時に、外国人住民に情報が届くような仕組みを作ります。

▶プログラムの内容

1. 災害に対する意識の向上

・外国人住民が災害時に適切な対応ができるよう、地域や企業などと連携して、災害に関する体験型の学習機会を提供します。
・災害時に備えた、保存食、非常用持ち出し袋等に関する情報を提供します。
・防災マップを使って、避難経路や避難所などを確認しながらまち歩きをするなど、防災マップの情報が身につくような取り組みを行います。

2. 外国人住民が参加しやすい防災訓練・生活しやすい避難所運営

・外国人住民が参加しやすい防災訓練の事例を地域に紹介します。
・外国人住民への地域の防災訓練の情報提供を支援します。
・地域に対して、避難所などで活用できる支援ツールや配慮すべきこと、やさしい日本語などの研修を行い、災害時の外国人住民への対応を促します。
・避難所における、多言語ややさしい日本語での案内表示の設置を促進します。
・災害時に避難所での外国人住民の生活をサポートする災害時通訳ボランティアを養成し、防災訓練の際に派遣できる仕組みづくりに努めます。
・外国人住民が参加しやすい防災訓練の実施を通して、外国人住民と日本人住民のつながりづくりを進めます。
・外国人住民と日本人住民のつながりづくりを進める中で、外国人住民も支援する側として活躍してもらえるよう、キーパーソンの発掘を行います。

3. 外国人住民への災害時の情報伝達の仕組みづくり

- 災害時に、外国人住民に情報が伝わるように、被災からの時間軸に応じて求められる情報伝達のあり方を、外国人住民や地域、市民活動団体等と一緒に検討します。
- 大規模災害に備えて、周辺市町村や県域を超えた市町村等との広域的な連携も視野に入れて検討します。

▶コラム　安城市における取組事例の紹介

■総合防災訓練（防災危機管理課）

本市の総合防災訓練でトリアージ訓練を実施し、外国人住民が患者役として参加しました。

患者役には負傷・意識の程度（すりきず、骨折、歩行可能、意識不明など）などが与えられます。

説明書類には難しい日本語が多く、理解はできなかったようですが、係員、検証担当者、病院関係者と外国人住民は、お互いに日本語を工夫しながらコミュニケーションをとっていました。

病院関係者などにとっては、外国人住民が負傷者として搬送される可能性があること、言葉の工夫が必要であることを知る機会になりました。

外国人住民にとっては、災害時にどのような負傷をすることがあるのか、どのように対応をすればよいのかを学ぶ機会になりました。

■株式会社ヒサダの取組

株式会社ヒサダの社宅には、日本人とブラジル人、あわせて 43 世帯、約 100 人が入居しています。

緊急時に備えて、防災訓練を行ったところ約 40 人が参加しました。

内容は、避難や避難状況の確認の仕方の勉強・体験、避難場所の確認、消火体験。

防災危機管理課作成の多言語版避難マップを配布し、情報発信の場にもなりました。

防災訓練後、ブラジル流の朝食をみんなで食べながら、おしゃべりを楽しむ交流会を行いました。

重点プログラム３　利用しやすい市役所・図書館づくり

▶背景と必要性

市役所にはポルトガル語の通訳職員が常駐しており、外国人住民対応を行っています。また、窓口案内表記の多言語化、市民課等の外国人住民が多く利用する窓口における各種手続の訳文作成や指さし案内板の活用等を行っています。外国人住民相談窓口は、毎週火曜日の午前中に開設しており、日本語及びポルトガル語により対応しています。

さらに、どこの窓口に行ってよいかわからない、欲しい情報が得られないなど、窓口に行く前の段階で困っている場面にも対応できるよう、外国人住民にとっても利用しやすい市役所とすることが求められています。

本市では、「（仮称）図書情報館」の建設計画が進んでおり（2017（平成 29）年供用開始予定）、新しい施設における多文化共生に関する積極的な取り組みも予定されています。

▶基本的な視点

●外国人住民も不便を感じることなく市役所や図書館を利用できるようにします。
●外国人住民も情報を正確かつ容易に得ることができるようにします。
●外国人住民も必要な用件を円滑に済ますことができるようにします。

▶プログラムの内容

１．すべての職員によるわかりやすい外国人住民対応

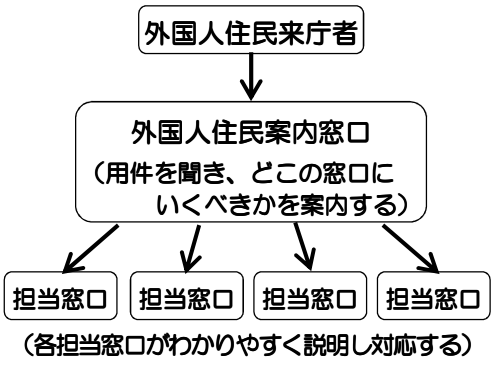
・外国語を話すことができない職員でも、やさしい日本語を使い、外国人住民とのコミュニケーションに努めます。
・法令や制度の説明など、正確な情報の伝達が必要な場合には通訳職員を通じて行うとともに、基本的な窓口会話については各窓口にマニュアル等を準備するなどの対応を行います。

２．やさしい日本語を使った市民向け文書の作成

・外国人住民にも届けられる市民向け文書については、できる限りやさしい日本語とします。
・法令に基づく用語など、やさしい日本語にすることが困難な文書等については、ポイントのみをやさしい日本語にしたり、多言語に翻訳します。

３．外国人住民向け案内窓口の設定

・外国人住民が市役所に来た時に困らないように、外国人住民案内窓口を設けます。そして、外国人住民に周知します。
・外国人住民案内窓口では、外国人住民の用件に応じて、窓口を案内します。
・外国人住民案内窓口には、多言語に翻訳された施設案内図などを設置します。

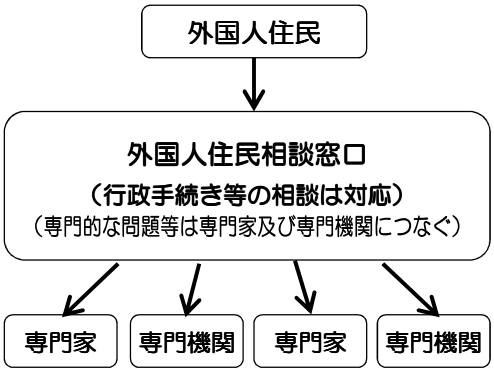


４．外国人住民にもわかりやすい案内表示づくり

・市役所や周辺の案内表示では、多言語表記とともに、文字や言語に頼らない表記を導入します。文字・ピクトグラム（記号）などとともに、色による識別も活用します。

５．外国人住民相談体制の充実

・外国人住民相談については、現在は市役所職員が対応していますが、行政手続き以外の仕事や生活等の相談については、対応が難しくなっています。外国人住民の相談に対応するため、外部専門家とのネットワークを構築し、各分野の適任の専門機関を紹介し、つなぐ仕組みを強化します。



６．「（仮称）図書情報館」における多文化共生の取組

・現在の中央図書館には約 46 万冊の図書がありますが、その大部分が日本語の図書であり、外国語の図書は約 1,800 冊に過ぎず、そのほとんどが英語の図書です。

・新たに整備する「（仮称）図書情報館」では、多くの外国人住民の方にも利用していただくため、新たに「多文化・多言語利用支援サービス」を位置づけ、英語のほか、ポルトガル語、フィリピン語、中国語、韓国朝鮮語などの図書・新聞・雑誌の充実を図ります。

・日本人住民が外国の文化や生活習慣、外国語を習得する図書の他、外国人住民が日本の文化や生活習慣、日本語を習得するのに役立つ図書も充実します。

取組の留意点：プロセス重視による取組

・上記の取り組みは職員が外国人住民と接する中で、必要性を実感した上で取り組むことが重要です。案内表示や案内窓口の設置、文書をやさしい日本語にするなど、制度や仕組みだけを整えても不十分であり、職員の取り組みと一体化させることが利用しやすさにつながります。

・利用者意見を踏まえながら、職員が自ら考えて取り組むなど、そのプロセスを重視することとします。

▶コラム　安城市における取組事例の紹介

■わかりやすい案内板

市役所では、課名や窓口でできる主な内容を示す案内板を多言語化したり、番号を使って窓口を案内するなど、わかりやすい案内板の設置に取り組んでいます。

現在、対応できていない案内板も順次対応していきます。

■わかりやすいお知らせ方法（健康推進課）

健康推進課では、予防接種や検診のお知らせを送る際、内容のタイトルを多言語化したり、ローマ字でルビをふって、封筒に印字しています。

その他、書類の色を内容によって変えるなどわかりやすいお知らせ方法に取り組んでいます。