

# 令和3年度第3次菊川市多文化共生推進行動指針事業別実施状況

◆指針計画期間:平成29年度～令和3年度

|  |              |
|--|--------------|
| 事業実施状況<br>(○:計画通り実施、△:計画の一部実施、×:実施できなかった、-:評価を行わない)          |              |
| ○  | 38 事業 / 46事業 |
| △  | 6 事業 / 46事業  |
| ×  | 1 事業 / 46事業  |
| -  | 1 事業 / 46事業  |
| ※新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、計画を変更して実施した事業については、「△計画の一部実施」と評価しました。 |              |

## 施策の柱1 コミュニケーション支援

| No. | 事業名               | 担当課            | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し   |
|-----|-------------------|----------------|--|----|--|
| 1   | 多言語対応可能な通訳員の配置    | 地域支援課          | 本庁舎2階にポルトガル語・スペイン語・英語に対応できる通訳員を配置し、日本語が不自由な外国人住民に対応した。通訳員を配置していない庁舎では、通訳派遣や電話通訳により対応した。また、小型翻訳機器「ポケットーク」や多言語映像通訳の活用に努めた。                   | ○  | ポケットークや多言語映像通訳の活用を促進するとともに、職員に対しスマートフォン等で誰でも利用できる翻訳アプリの周知を図り、通訳員不在時や他庁舎での対応向上や、より多くの言語で対応できる体制づくりを進める。 |
| 2   | 多言語版広報紙の作成・配布     | 地域支援課<br>秘書広報課 | 毎月ポルトガル語版・英語版・やさしい日本語版の広報菊川を作成し、自治会および市内施設へ配布した。<br>・ポルトガル語版<br>自治会文書:36自治会270部<br>施設配布:24施設343部<br>・英語版<br>自治会文書:6自治会10部<br>施設配布:18施設103部 | ○  | より多くの外国人住民に情報を届けるため、配布箇所の追加等を検討する。また、インターネットを活用して広報紙を閲覧できるよう、市HPやフェイスブックページに広報紙を掲載する。                  |
| 3   | 庁舎内における案内表示等の多言語化 | 各部署            | 本庁舎1階の窓口表示に合わせ、新たに開館した庁舎東館の表示を日本語・ローマ字・英語・ポルトガル語の4言語に統一している。   | △  | 本庁舎2階以上や他庁舎、図書館、中央公民館など、出先機関の案内表示統一に向けて検討を進める。   |
| 4   | 各種案内通知の多言語化       | 各部署            | 広報誌や各担当課からのお知らせについて、ポルトガル語180件、英語120件の翻訳を行い、やさしい日本語への変換を1件行った。   | ○  | 引き続き、市内外国人の国籍に応じて多言語対応に努める。通訳員で対応できない言語については機械翻訳サービスT400を使用する。   |
| 5   | インターネットを活用した情報提供  | 秘書広報課<br>地域支援課 | 市HPを多言語で閲覧できる環境を整え、多言語による情報提供を行った。また、SNSを活用した情報発信として外国語版フェイスブックページに195件投稿した。生活に必要な情報や、イベント、新型コロナウイルスについて投稿した。                              | ○  | 生活情報だけでなく、市内のイベントについても積極的に外国語版フェイスブックページに投稿し、外国人住民の地域イベントへの参加を促進する。                                    |

| No. | 事業名                       | 担当課             | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し  |
|-----|---------------------------|-----------------|--|----|---|
| 6   | 『暮らしの便利帳』の多言語化            | 地域支援課           | 菊川市に転入した外国人住民に「暮らしの便利帳」(ポルトガル語、英語、中国語)を配布した。   | ○  | 変更箇所の修正とともに必要な情報を選定し、必要に応じて補足し配布を行う。  |
| 7   | 外国人住民向け『納税相談』の実施          | 税務課             | 翻訳した資料の活用や通訳員を通じた相談対応により、分かりやすい説明に努めた。また、ポケットークを活用した家屋評価調査時の説明等を行った。   | ○  | 今後も納税の義務や税金の必要性、滞納処分等について、分かり易い説明を心がけるとともに説明方法の見直しを検討していく。  |
| 8   | 『納税カレンダー』『市税の仕組みブック』の多言語化 | 税務課             | 令和2年度をもって終了した。   | ×  | 「納税カレンダー」「市税の仕組みブック」は作成していないため、それに替わる説明資料により情報提供に努めていく。   |
| 9   | 日本語学習機会の提供                | 国際交流協会<br>地域支援課 | 市主催の日本語教室を令和3年10月から全10回実施した。ブラジル及びフィリピン国籍の学習者が延べ86人参加。日本語ボランティア養成講座受講者や多文化共生サポーター、国際交流協会員等の協力により、延べ86人がボランティアとして参加した。国際交流協会主催の日本語教室について、HPやチラシ、窓口での周知を行った。 | ○  | 引き続き、市主催の日本語教室について、開催時期等を検討した上で実施し、協力者の確保に努める。国際交流協会主催の日本語教室については、広報や指導者確保等の支援を行っていく。                 |
| 10  | 外国人住民向け『出前行政講座』の実施        | 各部署             | 外国人住民向けに3件(防災について、救命講習)講座を実施し、ポルトガル語通訳を派遣した。外国人学校へ講座の実施を呼びかけた。   | ○  | 引き続き、広報紙やHP、SNS等で外国人住民向け「出前行政講座」を周知し、実施を呼びかける。また、担当課へ必要に応じて通訳派遣ができることを伝え、外国人住民を対象とした「出前行政講座」の実施を推進する。 |
| 11  | 外国人住民への図書館サービスの充実         | 図書館             | 外国語で書かれた資料の受入、外国語での案内を表示し、外国人住民にとって利用しやすい、情報を得やすい図書館であるようサービスを提供した。  | ○  | 外国語で書かれた資料を増やすとともに、利用しやすく情報を得やすいサービスを提供する。また多文化サービス関連の資料も充実させる。                                       |

## 施策の柱2 生活支援

| No. | 事業名                           | 担当課   | 令和3年度実施報告   | 評価 | 令和4年度に向けた見直し  |
|-----|-------------------------------|-------|---|----|---|
| 12  | 転入外国人住民向けオリエンテーションの実施         | 各部署   | 外国語版「くらしの便利帳」を配布し、制度等についての理解を促進した。また、多言語版「避難生活ガイドブック」及び「家庭の防災ガイドブック」等を併せて配布し、防災についても周知した。   | △  | 引き続き「くらしの便利帳」や「避難生活ガイドブック」「家庭の防災ガイドブック」等を配布し、制度や防災、生活習慣等の理解促進を図る。また、転入外国人住民に対する生活オリエンテーション動画の作成などを検討する。   |
| 13  | 外国人住民相談窓口の実施                  | 地域支援課 | 外国人住民に対する多言語での情報提供や、生活上の相談に多言語で対応する常設の外国人相談窓口を設置し、相談員を3人配置した。令和3年度は、723人から816件の相談に対応した。   | ○  | チラシの配布やフェイスブックページを活用により窓口の周知に努める。通訳員を配置していない窓口では市職員に「やさしい日本語」活用するよう促進する。  |
| 14  | 『ごみカレンダー』・『ごみの出し方ルールブック』の多言語化 | 環境推進課 | <p>【ごみカレンダー】<br/>英語、中国語、ポルトガル語の3言語で作成し、外国人住民等に配布した。<br/>また、転入外国人住民等に配布し、ごみ出しルール等を含めて周知に努めた。</p> <p>【ごみの出し方ルールブック】<br/>更新時期ではないため、作成は、行わなかったが「ゴミ出しアプリ」としてごみカレンダーへ記載した。</p> <p>【指さしコミュニケーションボード】<br/>外国人を含む来客者に対して、指さしによる依頼事項のコミュニケーションボード(英語、中国語、ポルトガル語、日本語の4言語)により確認しスムーズな受付業務に繋がった。</p> <p>【リサイクル品目の表示】<br/>赤土の資源リサイクルステーションへ資源ごみのリサイクル表示看板(英語、中国語、ポルトガル語、日本語の4言語)を設置し分別の徹底を図った。</p> | ○  | <p>【ごみカレンダー】<br/>引き続き、英語、中国語、ポルトガル語の3言語で作成する。また、他言語の要望があった際は記録を残し、今後の参考とする。</p> <p>【ごみの出し方ルールブック】<br/>更新時期ではないため、作成は行わない。</p> <p>【指さしコミュニケーションボード】<br/>引き続き、指さしコミュニケーションボードを活用してスムーズな受付業務に繋げる。</p> <p>【リサイクル品目の表示】<br/>引き続き、資源ごみのリサイクル表示看板(英語、中国語、ポルトガル語、日本語の4言語)を活用し、分別の徹底を図る。</p> |
| 15  | 公営住宅に関する情報の提供                 | 都市計画課 | 現在、3団地中13人(11世帯)が利用している。翻訳員を活用し、外国人向けの通知(入退去等)の作成や通訳員を介して対応した。  | ○  | 入居している際のトラブル等に対し、随時、注意喚起の通知の多言語化を行い、情報提供を行う。  |
| 16  | 外国人児童生徒の就学実態調査                | 学校教育課 | 市内学校と外国人学校在籍名簿に該当しない義務教育課程の児童生徒の自宅を訪問し、今後の就学予定を確認した。  | ○  | 今後も、自宅訪問等による確認を継続していく。  |

| No. | 事業名                      | 担当課            | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し   |
|-----|--------------------------|----------------|--|----|--|
| 17  | 外国人児童生徒を対象とした初期支援        | 学校教育課          | 文科省事業の補助を受け、菊川市・掛川市・御前崎市合同での連絡協議会として、虹の架け橋教室へ業務委託し、外国人児童生徒の公立小中学校編入に向けての支援を行った。                        | ○  | 今後も、文科省の補助を受け、虹の架け橋教室を継続していく。                                |
| 18  | 『菊川市 外国人児童生徒就学ガイドブック』の更新 | 学校教育課          | ガイドブックを配布したり、支援員が通訳したりしながら、保護者へ就学の仕組み、外国人支援体制、諸会費等の説明を行った。   | ○  | 引き続き、就学ガイドブックを利用し、保護者にわかりやすく説明していく。                          |
| 19  | 就学时健康診断への通訳派遣            | 学校教育課<br>地域支援課 | 各校に配置している外国人支援員を当日派遣した。知能検査や移動の際の通訳、声かけ等を行うことができた。また保護者からの就学についての質問等にも答えることができた。                       | ○  | 派遣を継続していく。   |
| 20  | 外国人児童生徒を対象とした体験入学        | 学校教育課          | 体験入学の希望は無かったが、虹の架け橋教室での生活が役割を果たしていたり、虹の架け橋の申込時や編入時等にガイドブックを使い説明したり、見学の希望に応じたりしていることで、希望には至っていないと考えている。 | ○  | 今後ともいねいな説明を行い、必要に応じて体験入学の受け入れをしりしていく。                        |
| 21  | 日本語指導が必要な外国人児童生徒への支援     | 学校教育課          | 日本語指導を必要とする外国人児童生徒の在籍する小中学校に、日本語指導講師と外国人支援相談員を配置した。今年度は、小学校7校、中学校3校に配置した。                              | ○  | 今後も、各校の実態に応じて配置を継続する。  |
| 22  | 外国人児童生徒を対象とした進路指導        | 学校教育課          | ガイドブックを利用したり、支援員が通訳したりしながら、進学・進路の情報を伝えた。また、県の派遣等を利用し、進路についての講話を行った学校もあった。                              | ○  | 情報伝達や県の派遣についての案内を今後も継続していく。                                  |
| 23  | 外国人児童生徒保護者会の開催           | 学校教育課          | PTA参観会等の場の中で、外国人支援員の通訳や翻訳機を介して説明したり、個別の相談に応じたりした。  | ○  | 今年度同様、保護者に対して通訳を行ったり、翻訳した通知を読んでもらったりしながら菊川市の教育について理解を深めてもらう。 |
| 24  | 外国人就業環境の改善               | 商工観光課          | 企業訪問やメーリングリストを活用し、市内企業に対して、静岡県が主催する外国人雇用に関するセミナー・説明会等の情報提供を行った。  | ○  | 引き続き実施する。  |



| No. | 事業名                     | 担当課            | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し  |
|-----|-------------------------|----------------|--|----|---|
| 25  | ハローワーク等との連携による就労支援      | 商工観光課          | 外国住民から就労に関する問い合わせがあった場合に、ハローワーク掛川の外国人相談窓口や日本語研修等の情報提供を行った。静岡県が主催する技能実習生日本語研修に共催市として参画し、会場の確保、事業の周知等を行った。 | ○  | 引き続き実施する。   |
| 26  | 『公的医療保険制度』の情報提供         | 市民課            | 市民課窓口へ設置している国民健康保険に関する言語別パンフレット(7ヶ国語)について、今年度負担軽減及び限度額の改正があったため内容の見直しを行い設置した。                            | ○  | 次年度、国民健康保険制度の負担軽減及び限度額の改正を予定しているため、改正があった時点で言語別パンフレットの見直しを行い設置する。 |
| 27  | 多言語による市内医療機関情報の提供       | 地域支援課          | 暮らしの便利帳に掲載されている市内医療機関情報について、多言語版広報菊川や多言語版暮らしの便利帳へ掲載する等、情報提供を行った。   | ○  | 引き続き、外国人住民へ市内医療機関に関する情報を提供するとともに、医療機関の表示等について多言語対応を行う。            |
| 28  | 外国人学校へ通う児童生徒の健康診断受診状況調査 | 地域支援課          | 義務教育対象年齢の児童生徒が通う外国人学校に対して聞き取り調査を実施した。調査の結果、健康診断を実施している学校と、していない学校があることが分かった。                             | ○  | 引き続き、外国人学校に対して実施を呼びかけるとともに、聞き取り調査を実施し、実態把握に努める。                   |
| 29  | 多言語による健康診断の案内           | 健康づくり課         | がん検診受診勧奨・検診案内について、ポルトガル語や英語に翻訳した通知を同封した。   | ○  | 対象の外国人には継続して翻訳通知を送付していく。  |
| 30  | 外国人児童の運動できる環境づくり        | 社会教育課<br>地域支援課 | 外国人学校が体育イベントを開催する際に備品の貸出を行った。また、新規で体育施設を使用したいと相談のあった方に使用方法について説明し、定期的に使用していただいている。                       | ○  | 引き続き、随時備品の貸出を行うとともに、体育施設の貸出を増やすために、外国人向けの呼びかけを行うことを検討する。          |
| 31  | 『交通安全教室』の開催支援           | 地域支援課          | 交通安全協会菊川地区支部で外国人の児童・生徒等を対象にした交通安全教室を合計4回行った。また交通安全のチラシ等をブラジル人学校や市内の外国人が多く訪れる場所に配架した。                     | ○  | 引き続き交通事故減少のため、交通安全教室を実施するとともに、交通安全のチラシ等を配布し周知に努める。                |
| 32  | 外国人住民のための地域防災           | 危機管理課          | 地域防災訓練は例年実施している内容よりも規模を縮小して実施したが、50人の外国人参加者があった。また、外国人学校の保護者を対象とした出前行政講座を実施し、11人が参加。防災意識の向上に努めた。         | ○  | 来年度も引き続き、外国人に対し訓練の参加を促していくとともに、出前行政講座で防災意識向上を促していく。               |

| No. | 事業名                  | 担当課            | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し                       |
|-----|----------------------|----------------|--|----|------------------------------------|
| 33  | 同報無線放送内容へのやさしい日本語の利用 | 危機管理課          | やさしい日本語での放送が可能なものについては適切な放送を行った。<br>茶こちゃんメールの登録については、英語546人、ポルトガル語543人増加した。(R3.4.1～R4.3.31)<br>R4.4.1現在の外国人登録者数は、英語1,389人、ポルトガル語1,365人 | △  | 茶こちゃんメールの登録及び静岡県防災アプリの登録を呼びかけていく   |
| 34  | 避難所案内表示等へのやさしい日本語の利用 | 危機管理課<br>地域支援課 | 各避難所に多言語での案内表示板を作成し、配置した。  | △  | 今後もさまざまな情報を得ながら、必要な多言語対応物品や環境を整える。 |

### 施策の柱3 多文化共生の地域づくり

| No. | 事業名            | 担当課   | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し   |
|-----|----------------|-------|--|----|--|
| 35  | 外国語を学習する機会の提供  | 社会教育課 | 規模を縮小し、1回完結型の生涯学習講座を開催した。感染症の収束が見込めず対面・交流型の学習を企画することが難しく、目標に沿った講座の開催はできなかった。   | △  | 開催期間を前期・後期にわけ、連続5回の講座を計画する。内容に多文化理解・共生などの内容が含まれるよう検討する。    |
| 36  | 多文化共生推進講座の実施   | 地域支援課 | 日本語ボランティア養成講座を開催し、受講者には市主催の日本語教室にボランティアとして協力いただいた。<br>市職員等を対象にやさしい日本語講座を開催し、やさしい日本語の普及に努めた。<br>多文化共生への理解を深める講座を開催し、参加者同士が交流を深めた。 | ○  | 引き続き、多文化共生推進講座を企画・開催し、日本人住民の意識啓発に努める。                      |
| 37  | 多文化共生社会への理解の促進 | 地域支援課 | 広報菊川2月号で多文化共生に関する特集記事を組み、多文化共生社会への理解促進を図った。  | ○  | 引き続き、多文化共生に関する情報を市ホームページやフェイスブックへ掲載することで、多文化共生社会への理解を促進する。 |

| No. | 事業名             | 担当課   | 令和3年度実施報告  | 評価 | 令和4年度に向けた見直し  |
|-----|-----------------|-------|--|----|---|
| 38  | 自治会活動・地域活動の周知   | 地域支援課 | 英語・ポルトガル語・中国語に翻訳した自治会加入のご案内を配布し、自治会への加入を促進した。また自治会からの翻訳依頼への対応や、自治会の会合への通訳派遣、多言語版広報菊川の自治会配布等を行った。 | △  | 引き続き転入外国人に自治会加入のご案内を配布し、自治会の周知を行うとともに、自治会で積極的に多言語版広報菊川を配布してもらうことで、地域活動の周知及び参加を促す。 |
| 39  | 多文化共生推進団体等への支援  | 地域支援課 | 多文化共生の推進を目的とした団体等が開催するイベントについて、会場選定や広報等の支援を行った。また、次年度の活動資金を確保するための支援等も行った。                       | ○  | 引き続き、多文化共生の推進を目的に活動する団体等について支援を行っていく。   |
| 40  | 国際交流協会への活動支援    | 地域支援課 | 日本語教室や国際交流イベント等を開催する協会の支援を行った。   | ○  | 引き続き活動支援を行い、市民レベルでの国際交流を推進する。   |
| 41  | 多文化共生サポーター制度の確立 | 地域支援課 | 多文化共生サポーター制度を運用し、サポーターの登録を行った(21人)。  | ○  | 引き続き、多文化共生サポーター制度の周知・確保に努め、依頼団体に派遣する。また、依頼団体の確保に向けた広報等を行う。                        |
| 42  | 国際交流イベントの開催支援   | 地域支援課 | 国際交流協会が開催した交流イベントの周知や会場選定等、開催支援を行った。   | ○  | 引き続き開催支援を行い、国際交流イベントが活発に開催されるよう努める。   |

#### 施策の柱4 推進体制の整備

| No. | 事業名                | 担当課   | 令和3年度実施報告   | 評価 | 令和4年度に向けた見直し                              |
|-----|--------------------|-------|---|----|---|
| 43  | 多文化共生地域づくり検討委員会    | 地域支援課 | 第4次指針を策定するにあたり、庁内で委員会及び検討委員会を開催し、庁内の多文化共生意識の向上や、連携の促進を図った。                                  | ○  | 多文化共生推進のため、今後も庁内で委員会を開催し、全庁的な取り組みを推進していく。 |
| 44  | 【再掲】国際交流協会への活動支援   | 地域支援課 | 日本語教室や国際交流イベント等を開催する協会の支援を行った。  | ○  | 引き続き活動支援を行い、市民レベルでの国際交流を推進する。             |
| 45  | 【再掲】多文化共生推進団体等への支援 | 地域支援課 | 多文化共生の推進を目的とした団体等が開催するイベントについて、会場選定や広報等の支援を行った(新型コロナウイルスの影響で中止)。また、次年度の活動資金を確保するための支援等も行った。 | ○  | 引き続き、多文化共生の推進を目的に活動する団体等について支援を行っていく。     |

| No. | 事業名           | 担当課   | 令和3年度実施報告                        | 評価 | 令和4年度に向けた見直し                             |
|-----|---------------|-------|----------------------------------|----|--|
| 46  | 外国人集住都市会議への参加 | 地域支援課 | 本会議には平成20年から加盟したが、平成29年を持って退会した。 | -  | 引き続き他市町と情報共有を行い、必要な際は連携を図りながら取り組みを進めていく。 |



## 総括

主な取り組みとして、施策の柱1「コミュニケーション支援」では、多言語での情報発信として外国語版フェイスブックページに195件投稿した。生活に必要な情報や、市内のイベントなどについて投稿した。特に新型コロナウイルスに関連した情報については94件投稿し、感染拡大の注意喚起に努めた。新型コロナウイルスの注意喚起については、同報無線でポルトガル語及び英語での放送も行った。「日本語学習機会の提供」として、日本語をほとんど話せない外国人住民を対象とした市主催の日本語教室を10回実施した。日本語を教えるボランティアとして多文化共生サポーターや日本語ボランティア養成講座受講者が参加した。料理や防災等のテーマについて会話を中心に日本語を学んだ。

施策の柱2「生活支援」では、外国人相談窓口で723人から816件の相談に対応し、8割以上がポルトガル語での対応となった。新型コロナウイルスに関連した相談は令和2年度に比べて減少したが、51件の相談があった。茶こちゃんメールは令和元年度からポルトガル語及び英語に対応しているが、1年間でポルトガル語、英語それぞれの登録者数が約600人ずつ増加した。

施策の柱3「多文化共生の地域づくり」では、日本語を教えるボランティアを養成する講座や多文化共生についての理解を深める交流会を開催し、市民の多文化共生への意識啓発を行った。やさしい日本語の研修会は市職員対象に開催し、窓口対応でのやさしい日本語の普及に努めた。

各事業の評価については、46事業のうち38事業が計画どおり実施、6事業が計画の一部実施で、1事業が実施できなかった。

今後も指針に基づき各事業を着実に推進するとともに、他市町や県、国際交流協会等との情報共有・連携により、多文化共生のまちづくりを推進する。