

事例集

全体の構成

本事例集の作成に当たっては、広く多文化共生に資する取組を対象として、地方公共団体や地域国際化協会、NPO 法人等の団体から、自薦・他薦を問わず、幅広く取組事例を募った。

その結果、181 団体 185 事例の応募を頂き、「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」構成員から推薦のあった 48 事例と合わせた 233 事例について、同ワーキンググループによる検討を行い、97 の取組事例を本事例集に掲載した。（掲載事例の選定の視点については、5 ページを参照。）

項目ごとの掲載事例の数は以下のとおりである。

総務省プラン項目別の掲載事例数	
(1) コミュニケーション支援	
①行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備	9 事例
②日本語教育の推進	6 事例
③生活オリエンテーションの実施	2 事例
(2) 生活支援	
①教育機会の確保	12 事例
②適正な労働環境の確保	9 事例
③災害時の支援体制の整備	11 事例
④医療・保健サービスの提供	5 事例
⑤子ども・子育て及び福祉サービスの提供	7 事例
⑥住宅確保のための支援	3 事例
⑦感染症流行時における対応	6 事例
(3) 意識啓発と社会参画支援	
①多文化共生の意識啓発・醸成	7 事例
②外国人住民の社会参画支援	5 事例
(4) 地域活性化の推進やグローバル化への対応	
①外国人住民との連携・協働による地域活性化の推進・グローバル化への対応	4 事例
②留学生の地域における就職促進	5 事例
(5) 推進体制の整備等	
①多文化共生施策の推進体制の整備	3 事例
②多文化共生の推進に係る指針・計画の策定	3 事例
(項目ごとに上記色分けをしている)	計 97 事例

また、大都市や外国人集住都市だけではなく、人口規模の小さい地域や外国人住民の少ない地域などからも応募があったことで、特性の異なる様々な地域の事例を反映することとなった。

地域別の掲載事例数

北海道・東北	8 事例
関東	19 事例
東海・北陸	34 事例
近畿	17 事例
中国・四国	10 事例
九州	11 事例

※ 事例 No.5 が関東と近畿、事例 No.43 が近畿と中国・四国に該当するため、合計数は掲載事例数と一致しない。

加えて、自薦・他薦を問わず募集を行ったことにより、NPO 法人や企業のほか、地域に密着した市民団体等も含む、多様な実施主体による取組が掲載されている。

実施主体別の掲載事例数

都道府県	11 事例
市区町村	32 事例
地域国際化協会等	28 事例
企業	3 事例
NPO 法人等	26 事例

※ 事例 No.48 が市区町村と地域国際化協会等の共同、事例 No.63 が地域国際化協会等と NPO 法人等の共同、事例 No.80 が県と地域国際化協会等の共同であるため、合計数は掲載事例数と一致しない。

事例選定の視点

① 将来を見据えた取組かどうか

- ・ 外国人住民の高齢化を見据えた介護分野に取り組んでいる
- ・ アジアをはじめとした出身国の多様化に対応している
- ・ デジタル技術の活用など、ポストコロナ時代を見据えている
- ・ 時代や状況の変化に応じた工夫を加えることで長期的に実施している
- ・ 中長期的に継続可能な仕組みを構築している
- ・ 多文化共生を担う組織・人材の育成を行っている など

② 多様性を地域の未来に前向きに活かした取組かどうか

- ・ 外国人観光客対応のため外国人住民と連携している
- ・ 外国人住民を主役とした地域活性化に取り組んでいる
- ・ 持続可能で多様性と包摂性のある社会の実現につながっている など

③ 多くの人・団体の参画を促す仕組みがある取組かどうか

- ・ 地域の住民、団体、企業などを広く巻き込んでいる
- ・ 地域の外国人コミュニティと連携している
- ・ 外国人住民が主体的に担っている取組や将来的に地域を担う外国人住民を育成している
- ・ 自治体における部局間や NPO 等との間で効果的・効率的に連携・協働している など

④ 他の自治体がモデルとして参考にしやすい取組かどうか

- ・ 多くの地域が抱える課題に対応している
- ・ 従来の方法に工夫を加えることで事業効果を高めることに成功している
- ・ 既存の事業に多文化共生の要素を加えている
- ・ 予算や人員をかけずに工夫を凝らして行っている
- ・ これから多文化共生施策を進めていこうとする自治体の参考となっている など

⑤ 地域の実情などに合わせた創意工夫を凝らした取組かどうか

- ・ 外国人住民の散在地域ならではの工夫をしている
- ・ 各地域のコミュニティの特性を活かしている
- ・ 新型コロナウイルス感染症流行や大規模災害の際に効果的である など

事例一覧

(1) コミュニケーション支援

①行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備

No.	事例名（団体名）	掲載頁
1	仙台多文化共生センターの運営 （公益財団法人仙台観光国際協会）	18
2	新型コロナウイルスに関する SNS 通話での相談 （福島県）	20
3	多文化が未来を拓く 民設民営 外国人相談窓口 （NPO 法人ふじみの国際交流センター）	22
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24
5	三者間同時通訳による 119 番通報の多言語対応 （横浜市消防局 / 大阪市消防局 / 堺市消防局）	26
6	市からの通知の二次元コードによる多言語対応 （小松市）	28
7	外国人相談窓口等での多言語音声翻訳サービス （甲府市）	30
8	外国語資料の提供・外国語に関する情報の提供 （大阪市立中央図書館）	32
9	区役所窓口等におけるタブレット端末・電話による遠隔通訳 （公益財団法人神戸国際コミュニティセンター）	34

②日本語教育の推進

No.	事例名（団体名）	掲載頁
10	杉戸町日本語教室での日本人住民と外国人住民の交流活動 （杉戸町国際交流協会）	38
11	地域で育む日本語学習支援プロジェクト及び外国人と日本人の交流促進 （港区）	40
12	ICT で実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方よし （公益財団法人浜松国際交流協会）	42
13	フィリピン人を中心とした日本語初級クラスの運営 （特定非営利活動法人フィリピンナガイサ）	44
14	独自の日本語学習支援システム （豊田市）	46
15	地域参加型生活サポート日本語教育事業 （総社市）	48

③生活オリエンテーションの実施

No.	事例名（団体名）	掲載頁
16	外国人向け生活設計支援冊子作成事業 （愛知県）	52
17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54

（2）生活支援

①教育機会の確保

No.	事例名（団体名）	掲載頁
18	外国人の子供を対象とした日本語学習・教科学習の個別サポート （外国人の子ども・サポートの会）	58
19	日本語支援拠点施設「ひまわり」、「鶴見ひまわり」における支援 （横浜市）	60
20	多文化こどもサポートセンター （太閤山地域振興会）	62
21	庁内関係部署等と連携した就学促進 （可児市）	64
22	外国人の子どもの不就学ゼロ作戦・浜松モデル （浜松市）	66
23	就学前学校体験教室「ぴよぴよクラス」及び就学後教育支援 （Wide International Support in Hamamatsu (WISH)）	68
24	外国人幼児向け日本語学習教材等の作成 （愛知県）	70
25	外国人の子供の放課後の居場所づくり・にじいろ寺子屋 等 （NPO 法人シェイクハンス）	72
26	日本語指導用教材「みえこさんのにほんご」の研究・開発・発行 （公益財団法人三重県国際交流財団）	74
27	初期日本語教室「きずな」「移動きずな」・就学前日本語教室「つむぎ」 （津市）	76
28	外国人散在地域における外国につながりを持つ子供・保護者のための学校向けオンライン通訳 支援事業（公益財団法人京都府国際センター）	78
29	夜間学習支援教室「Minami こども教室」 （Minami こども教室実行委員会）	80

②適正な労働環境の確保

No.	事例名（団体名）	掲載頁
30	技能実習生の受入れ・支援の整備 （株式会社菅原工業）	84
31	技能実習生受入れを機とした日本語教室等の充実 （神栖市国際交流協会）	86
32	外国人向け介護職員初任者研修及び就業支援事業 （公益社団法人横浜市福祉事業経営者会）	88
33	在住外国人の若者のライフプランとキャリア支援事業 （NPO 法人可児市国際交流協会）	90
34	定住外国人の正社員就業・職場定着支援事業 （公益財団法人静岡県国際交流協会）	92
35	外国にルーツを持つ若者団体「COLORS」の活動支援 （公益財団法人浜松国際交流協会）	94
36	介護職員初任者研修 （一般社団法人グローバル人財サポート浜松）	96
37	事業者向けセミナー・合同企業説明会の開催、事業者とブラジル人の雇用マッチング （出雲市）	98
38	北九州市外国人材就業サポートセンター （北九州市）	100
コラム 1 企業による生活支援		102

③災害時の支援体制の整備

No.	事例名（団体名）	掲載頁
39	いわて災害時多言語サポーター （公益財団法人岩手県国際交流協会）	106
40	外国人住民への防災啓発 （公益財団法人仙台観光国際協会）	108
41	乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業 （西尾市）	110
42	外国人による機能別消防団員 （草津市）	112
43	広域多市連携パートナーシップ協定に基づく災害時協力 （城陽市国際交流協会 / 京丹後市国際交流協会 / 公益財団法人西宮市国際交流協会 / NPO 法人安芸高田市国際交流協会）	114
44	外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」 （公益財団法人和歌山県国際交流協会）	116

45	総社市外国人防災リーダー養成研修 (総社市)	118
46	外国人防災リーダー養成講座 (まんのう町国際交流協会)	120
47	外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック (公益財団法人佐賀県国際交流協会 (SPIRA))	122
48	災害時における外国人住民への支援体制の整備 (熊本市 / 一般財団法人熊本市国際交流振興事業団)	124
49	桜島火山爆発総合防災訓練における外国人住民等によるロールプレイ方式での訓練 (鹿児島市)	126

④医療・保健サービスの提供

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
50	外国人感染症患者等に対する通訳サポート (公益財団法人宮城県国際化協会)	130
51	医療現場への「やさしい日本語」の導入と普及 (医療×「やさしい日本語」研究会・順天堂大学)	132
52	医療通訳派遣システム事業 (特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ)	134
53	外国人に対する多言語でのメンタルヘルス相談及び通訳派遣事業 (公益財団法人浜松国際交流協会)	136
54	医療通訳システム構築事業 (NPO 法人多言語センターFACIL)	138

⑤子ども・子育て及び福祉サービスの提供

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
55	外国人住民への医療・福祉分野での相談対応支援等 (認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ)	142
56	外国人住民のための子育てチャート及び母子保健・子育て支援者向けガイドブック (公益財団法人かながわ国際交流財団)	144
57	外国人の子供とその家族への健康支援 (多文化社会の保健医療を考える会 JUNTOS)	146
58	「外国人高齢者に関する実態調査」の実施及びリーフレット作成 (愛知県)	148
59	多様な文化的背景を持つ外国人高齢者支援 (NPO 法人神戸定住外国人支援センター)	150
60	あいうえお子育てネット～但馬をつなぐ～ (NPO 法人にほんご豊岡あいうえお)	152

61	就学前の子供及び保護者への支援事業～保育所・幼稚園向け多言語文書作成ツール・指さしコミュニケーションシート作成～（出雲市）	154
----	---	-----

⑥住宅確保のための支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
62	外国人からの住まいに関する多言語相談窓口、居住支援 （NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター）	158
63	外国人のための住宅支援事業 （公益財団法人京都市国際交流協会 / 公益財団法人日本賃貸住宅管理協会京都府支部）	160
64	外国人の入居支援への多言語音声翻訳サービスの活用 （熊本市居住支援協議会）	162
コラム 2 賃貸住宅管理業界による居住支援		164

⑦感染症流行時における対応

No.	事例名（団体名）	掲載頁
65	外国人労働者の雇用対策と感染防止対策の連携（群馬県と群馬労働局との連携事例） （群馬県）	168
66	新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る初期対応 （大泉町）	170
67	Hamamatsu United Against Covid-19! 新型コロナウイルス感染症予防啓発動画（ポルトガル語版・英語版）（公益財団法人浜松国際交流協会）	172
68	新型コロナウイルス関連 外国人緊急相談会 / 「あいち新型コロナ関連情報グループ（AICO-19）」による関係機関・団体との連携（公益財団法人名古屋国際センター）	174
69	フード・ギフト事業 （豊明市）	176
70	多言語による外国人住民への特別定額給付金の申請支援 / 県内在住外国人による多言語 応援メッセージ動画配信(SPIRA SMILE Project) （公益財団法人佐賀県国際交流協会（SPIRA））	178
コラム 3 コロナ禍での地域国際化協会による生活困窮者の支援		180
コラム 4 コロナ禍での地方公共団体による生活相談支援		180
コラム 5 コロナ禍の外国人関係団体の支援		181

(3) 意識啓発と社会参画支援

①多文化共生の意識啓発・醸成

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
71	外国人入権啓発動画等のコンテンツの配信 (東京都)	184
72	外国人住民を含む地域住民が日常的に集い、交流する拠点 (ワールド・スマイル・ガーデンツツ木)	186
73	保見アートプロジェクト (NPO 法人トルシーダ)	188
74	バディシステムによる外国人技能実習生の生活環境支援 (公益社団法人 트레이ディングケア)	190
75	外国人女性への相談事業・情報発信 / ガイドブック「となりの外国人とのおつきあい」 (外国人女性の会パルヨン)	192
76	新たなコミュニティづくり事業「やさしい日本語から、つながろう。」 (大阪市生野区)	194
77	周南市国際交流サロン等運営事業 (周南市)	196
コラム 6 多文化共生と大学		198

②外国人住民の社会参画支援

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
78	埼玉県多文化共生キーパーソンを活用した地域づくり (埼玉県)	202
79	「開かれた自治会構想」～外国人住民や第三者を交えた地域づくり～ (芝園団地自治会、芝園かけはしプロジェクト)	204
80	ふくい外国人コミュニティリーダー (福井県 / 公益財団法人福井県国際交流協会)	206
81	外国人コミュニティ連携事業における多文化交流に関する情報集積の場としてのプラットフォーム (ホームページ) (公益財団法人大阪国際交流センター)	208
82	外国人地域サポーター事業 (島根県)	210

(4) 地域活性化の推進やグローバル化への対応

①外国人住民との連携・協働による地域活性化の推進・グローバル化への対応

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
83	通年観光の実現と雇用創出 (株式会社 NAC)	214

84	外国人材を活用したインバウンド誘致事業 (美濃加茂市)	216
85	comm cafe の運営を通じた多文化共生事業 (公益財団法人箕面市国際交流協会)	218
86	観光分野における外国人住民の取組 (The Japan Travel Company 株式会社)	220

②留学生の地域における就職促進

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
87	大学とハローワークとの留学生就職支援協定 (上智大学 / ハローワーク新宿)	224
88	市内企業におけるグローバル人材の就職・定着支援 (長岡市)	226
89	産官学の関係機関が参加する留学生支援ネットワーク (北九州市)	228
90	奨学金制度及び就職・起業支援を通じた外国人留学生の県内定着促進 (大分県)	230
91	別府市外国人留学生地域活動助成金交付事業 (別府市)	232

(5) 推進体制の整備等

①多文化共生施策の推進体制の整備

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
92	多文化共生推進に係る庁内外の連携体制の整備 (四日市市)	236
93	倉敷・高梁川流域外国人相談窓口 (倉敷市)	238
94	県と市町が連携した「地域日本語教室」の普及拡大 (佐賀県)	240

②地方公共団体における多文化共生の推進に係る指針・計画の策定

No.	事例名 (団体名)	掲載頁
95	越前市多文化共生推進プランの策定 (越前市)	244
96	ふくろい多文化共生のまちづくり計画の策定 (袋井市)	246
97	外国人散在地域での「多文化共生推進プラン」策定 (京丹後市国際交流協会)	248

事例集の見方

①項目名
 (1) 行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備

②団体名
 No.1 (公財) 仙台観光国際協会 [宮城県仙台市]
 仙台多文化共生センターの運営

③事例名 **④キーワード**

Keywords: やさしい日本語、相談窓口、多様な主体との連携、幅広いライフステージへの支援

⑤背景

仙台市では、平成3年に「仙台国際センター交流コーナー」を設置して、外国人向けの相談事業を実施してきたが、近年は相談内容が複雑化・多様化しており、その一方で「外国人」が示されたことを契機として、外国人受入環境整備が充実する一方で、仙台市が令和元年6月に「仙台多文化共生センター」（以下「センター」という。）を開設した。センターは（公財）仙台観光国際協会が仙台市から業務委託を受けて運営している。

⑥対象地域の基本情報

<宮城県仙台市>
 人口: 1,065,932人 (1,356人/km²)
 主産業: 卸売業、小売業
 外国人人口: 13,657
 外国人比率: ①中絶 ②中絶 ③転出
 外国人入籍資格: ①前住者 ②永住者 ③特別永住者
 出典: 「仙台市の外国人住民数について」(R3.4.30)

⑦取組内容

① 外国人相談窓口の運営
 センターは、外国人住民等の生活相談窓口を運営しており、常勤の相談員が英語又は中国語で相談を受ける。それ以外の言語は②の通訳サポート電話を介して対応する。

② 通訳サポート電話の運営
 センターでは、外国人住民等が相談を行う際に利便性向上を図るため、通訳サポート電話を運営している。通訳サポート電話は③の通訳サポート電話を介して対応する。

③ 外国人のための専門相談会
 センターでは、出入国在留管理局や労働局、弁護士会、税理士会、行政書士会と連携し、外国人住民向けの無料相談会を月1回程度開催している。外国人住民は、必要に応じてセンターによる通訳支援を受けながら、在留資格や法律、税金等について、対面で専門家に相談することができる。

⑧取組のポイント

■ センターの取組の周知
 センターを市内の外国人住民等に知ってもらうため、ポスター、チラシ、SNS等による周知を図っている。ポスターやチラシは公的機関相談窓口担当者向け・外国人住民等向けの2種類を用意し、市内の関係機関に

■ 関係機関・団体との連携
 センターだけでは対応できない相談を受けた場合は、関係機関や団体の協力を得ながら、問題解決に当たっている。例えば、外国人住民から医療関係の相談があった場合、（公財）宮城県国際化協会に医療通訳を依頼し協力を得たうえで、相談対応している。

⑨取組による成果・今後の展望

令和2年度にセンターに寄せられた外国人住民からの生活等に関する相談件数は、2,147件であった（右図）。近年、相談内容は複雑化・多様化しており、行政、生活、教育・子育て、その他相談と外国人住民の暮らし向上を占めるが、それ以外に

利用者は、日本語学校、専門学校、大学に通う留学生や来日間もない家族が多く、また、転居や結婚、出産などの節目に困ることが増え、相談に訪れるケースが多くなっている。

⑩連絡先・URL

(公財) 仙台観光国際協会
 TEL: 022-265-2471 (仙台)
 URL: <http://int.sentia-sentia.jp/> (日本語・英語)

- ① 項目名
 … 総務省「地域における多文化共生推進プラン（改訂）」における該当項目
- ② 団体名
 … 当該事例の主たる実施団体の名称。括弧内は団体の所在する地域※を表す。
 ※ 団体が市区町村の場合は都道府県名のみ、都道府県の場合は表記せず
- ③ 事例名
 … 当該事例の名称
- ④ キーワード
 … 取組内容や分野、主体や実施方法等について、事例に共通してみられる特徴を示すワード。このキーワードに基づく索引を巻末に収録している。
- ⑤ 背景
 … 取組を実施するに当たっての、対象地域における課題及び取組に至る経緯
- ⑥ 対象地域の基本情報
 … 取組の主たる対象地域に係る統計情報。各情報の出典は14ページのとおり
- ⑦ 取組内容
 … 当該事例において団体が実施した具体的な内容

⑧ 取組のポイント

… 当該事例における実施上の課題の克服方法や工夫等、団体が特に注力した点

⑨ 取組による成果・今後の展望

… 当該取組における実績や、取組を通じて当初の課題に対してもたらされた効果及び今後の取組方針

⑩ 連絡先・URL

… 当該取組の詳細が確認できるホームページの URL 及び問合せ用の連絡先

(参考)「⑥対象地域の基本情報」の出典

✓ 人口、外国人人口

➢ 「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数調査（令和 3 年 1 月 1 日時点）」における、人口（総計）及び人口（外国人のみ）

✓ 人口密度

➢ 「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数調査（令和 3 年 1 月 1 日時点）」の人口（総計）を、「全国都道府県市区町村別面積調」（令和 3 年 4 月 1 日時点）の面積により除算することにより算出

✓ 主産業

➢ 「平成 27 年国勢調査 就業状態等基本集計（労働力状態，就業者の産業・職業など）第 6-3 表 産業(大分類)，男女別 15 歳以上就業者数及び産業別割合 - 全国，都道府県，市区町村」に基づく、従事人口の最も多い産業

✓ 外国人出身国・地域

➢ 「在留外国人統計」（令和 2 年 12 月 31 日時点）に基づく、外国人住民の出身者が多い上位 3 か国。ただし、在留外国人統計において上位 3 か国に「その他」が含まれる場合、当該地方公共団体等の独自統計を出典とし、具体的な出典名は各ページに記載している。

✓ 外国人在留資格

➢ 「在留外国人統計」（令和 2 年 12 月 31 日時点）に基づく、外国人住民が多い上位 3 資格。なお、一部の資格については以下のとおり統合した上で集計している。

・ 高度専門職 1 号イ、高度専門職 1 号ロ、高度専門職 1 号ハ、高度専門職 2 号
⇒「高度専門職」

・ 特定技能 1 号、特定技能 2 号
⇒「特定技能」

・ 技能実習 1 号イ、技能実習 1 号ロ、技能実習 2 号イ、技能実習 2 号ロ、技能実習 3 号イ、技能実習 3 号ロ
⇒「技能実習」

