

(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

1. 公益財団法人仙台観光国際協会 仙台多文化共生センターの運営	18
2. 福島県 新型コロナウイルスに関する SNS 通話での相談	20
3. NPO 法人ふじみの国際交流センター 多文化が未来を拓く 民設民営 外国人相談窓口	22
4. NPO 法人 POSSE 外国人労働者の相談対応	24
5. 横浜市消防局 / 大阪市消防局 / 堺市消防局 三者間同時通訳による 119 番通報の多言語対応	26
6. 小松市 市からの通知の二次元コードによる多言語対応	28
7. 甲府市 外国人相談窓口等での多言語音声翻訳サービス	30
8. 大阪市立中央図書館 外国語資料の提供・外国語に関する情報の提供	32
9. 公益財団法人神戸国際コミュニティセンター 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	34

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

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

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、その対応に苦慮していた。

そうした中、平成 30 年 12 月に政府から「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」が示されたことを契機に、出入国在留管理庁の「外国人受入環境整備交付金」を活用して、既設のコーナーを拡充するかたちで、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。

<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
：13,633人 (1.28%)

外国人出身国・地域*

- ：①中国
- ②ベトナム
- ③韓国

外国人在留資格

- ：①留学
- 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)



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、外国人住民等が仙台市内の公共機関窓口等で相談を行う際に利用できる、三者間通話による通訳サポート電話を運営している。相談者のサービス利用料は電話料金を除き、無料である。同サービスは、窓口担当職員、相談者のいずれでも、専用電話番号に電話をかけるだけで利用できる。開設時間は年末年始やセンターの休館日を除く毎日 9 時から 17 時までで、19 言語に対応している。

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。



▲仙台多文化共生センターの相談カウンターの様子

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、市内の関係機関に掲示・配布を依頼している。

■ 関係機関・団体との協働による問題解決

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。

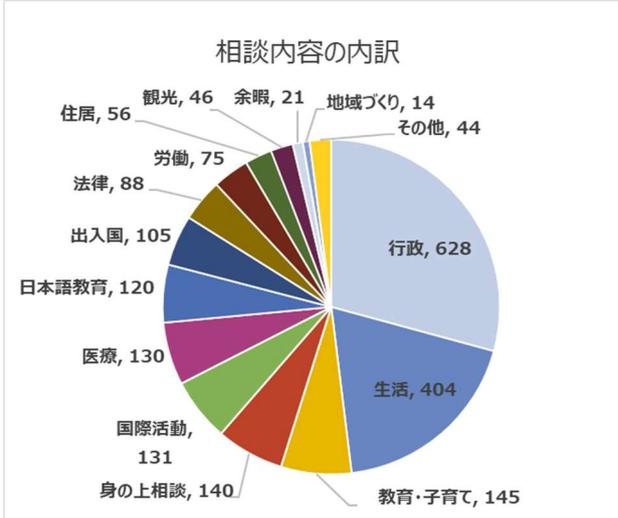


▲センターの周知ポスター（外国人向け）

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、身の上相談と外国人住民の暮らしに関するものが上位を占めるが、それら以外についても多岐にわたっている。

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等が多く、また、転居や結婚、出産などの節目に困りごとが増え、相談に訪れるケースが多くなっている。



（公財）仙台観光国際協会

TEL : 022-265-2471（仙台多文化共生センター）

URL : <http://int.sentia-sendai.jp/j/exchange/>（取組団体 HP）

No.2 福島県 新型コロナウイルスに関する SNS 通話での相談

Keywords : 多言語対応、相談窓口、感染症対策、幅広いライフステージへの支援、ICT の活用

背景

福島県ではこれまで、フリーダイヤルの「外国人住民のための生活相談窓口」で外国人住民の生活相談全般を受け付けており、令和 2 年 12 月には新たに外国人住民向け「新型コロナウイルス相談ホットライン」を開設した。これに対して、県内の一部の技能実習生や留学生からは、電話回線契約をしていないスマートフォンしか持っていないため、電話専用窓口で相談ができないという声が日本語教室等を通じて寄せられた。この課題の解決のため、令和 3 年 1 月から、ホットラインへの相談を、相談者が SNS アプリケーションを通じて行えるようにした。

<福島県>

人口 : 1,862,777人
(135人/km²)
主産業 : 製造業
外国人人口 : 14,897人 (0.80%)
外国人出身国・地域 : ①ベトナム ②中国 ③フィリピン
外国人在留資格 : ①永住者 ②技能実習 ③日本人の配偶者等



取組内容

福島県は、令和 2 年 12 月から県内の外国人住民の新型コロナウイルス感染症への不安や生活の相談を受け付けるため、「新型コロナウイルス相談ホットライン」を開設し、24 時間体制（保健師の対応は平日の 9~17 時）、19 言語（現在はヒンディー語を追加した 20 言語）での相談対応を開始した。

取組開始当初は電話回線のみで対応していたが、電話回線契約をしていない外国人住民にも対応するため、SNS アプリケーションで県のビジネスアカウント「Fukushima COVID Call」を設け、相談者が同じアプリケーションで当該アカウントを「友達登録」することで、当該 SNS アプリケーションを介して発信された通話を新型コロナウイルス相談ホットラインの電話窓口へ転送する仕組みを令和 3 年 1 月から追加した。

窓口では、委託先の通訳者が相談者の使用言語及び相談内容を確認し、その内容に応じて保健師や県の「受診・相談センター」、県の一元的な生活相談窓口などの相談対応者を通話に呼び出すこととしている。最大 4 者が同時に通話に参加できるため、相談対応者が通訳を介して相談者に助言を行い、感染対策の啓発や不安解消を図っている。



▲「Fukushima COVID Call」のチラシ

取組のポイント

■ SNS 通話から電話窓口への即時転送

SNS アプリケーションを用いた県のビジネスアカウントへの通話は「新型コロナウイルス相談ホットライン」の電話窓口へ転送される仕組みとなっている。既存の電話窓口と別の SNS 通話窓口を設けるのではなく、SNS 通話を既存の電話窓口へ転送する方法を採ることで、窓口への着信後のフローを一本化し、相談窓口の通訳や相談に対応する保健師等の負担を増やすことなく SNS 通話に対応することができる。

■ 外国人住民への周知

本ホットラインの認知度を向上させるため、情報を県のホームページに掲載するとともに、県内の市町村、大学、国際交流団体に、チラシやカードを郵送し、住民や学生、関係者への周知を依頼した。また、日本語教室、県内企業、監理団体等、外国人住民と関係する団体に対しては、チラシやカードの郵送だけでなく、直接訪問して関係者への周知を依頼した。

また、SNS を介した通話を相談希望者が円滑に利用できるようにするため、県のホームページやチラシ・カードに、本ホットラインの SNS アカウントの二次元コードを掲載した。



▲感染症予防やホットラインについて周知する
出前講座の開催の様子

取組による成果・今後の展望

「新型コロナウイルス相談ホットライン」に寄せられる相談の発信経路を見ると、全体の約 6 分の 1 が SNS アプリケーションの通話機能によるものとなっている。ふだんから外国人住民と接することが多い日本語教室からは「SNS 通話での相談体制ができたことは、電話回線契約をしていない留学生や技能実習生にとってよかった」といった評価が得られた。

福島県 国際課

TEL : 024-521-7182

URL : <https://www.pref.fukushima.lg.jp/sec/16005e/fukushima-foreign-covid19hotline.html>

(取組紹介 HP)

No.3 NPO 法人ふじみの国際交流センター [埼玉県] 多文化が未来を拓く 民設民営 外国人相談窓口

Keywords : 多言語対応、相談窓口、日本語学習支援、教科学習支援、医療通訳、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画、多様な主体との連携、児童生徒への支援、生活困窮者への支援、ICT の活用

背景

NPO 法人ふじみの国際交流センター（以下「FICEC」という。）代表の石井ナナエ氏は、昭和 63 年から地域の外国人住民を対象とした日本語教室を公民館で行う中で、外国人住民同士又は外国人住民と日本人住民との交流の場やDV 被害者へのサポート体制、外国人の子供の日本語学習拠点等が必要と考えた。平成 9 年に地域住民に呼び掛け、外国人支援の総合窓口としてふじみの国際交流センターを開設した。平成 13 年に同センターを NPO 法人化し、外国人住民の自立支援と多文化共生のまちづくりを目的とし、多言語生活相談窓口を中心に、外国人住民の支援活動を行っている。

<埼玉県ふじみ野市>

人口：114,557人（7,825人/km²）

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：3,010人（2.63%）

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②フィリピン
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②家族滞在
- ③技術・人文知識・国際業務



取組内容

FICEC の多言語生活相談窓口は、平日の 10 時から 16 時まで、医療・就労・法律・家族・教育・言語・住居等、外国人住民の生活に関するあらゆる相談に FICEC のスタッフが無料で対応し、必要な支援を行っている。相談は 6 か国語（英語、中国語、韓国語、タガログ語、ビサヤ語、日本語）で行うことができ、各言語を解するスタッフが対応する。また、それ以外の言語での相談にはタブレット端末で多言語対応音声翻訳アプリケーションを活用して対応している。

なお、多言語生活相談窓口の取組は平成 14 年度以降、ふじみ野市、富士見市、三芳町から業務委託を受けている。新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、帰国できず生活に困窮する外国人住民の相談が急増し、1 日 5～10 人ほどが相談に訪れている。こうした生活に困窮した相談者への支援として、令和 2 年 9 月から地域のフードバンク等の協力で、月曜日から土曜日まで毎日、食料品や日用品、衣料品の無償提供を行っている。そのほか、特別定額給付金の書類の記載方法に関する相談や、診療所の無料低額診療制度の紹介など、きめ細かい支援を行っている。

このほかに、FICEC は外国人の子供に対する日本語学習支援・教科学習支援、文書の翻訳、病院・学校等への同行通訳、DV 被害者への支援、外国人住民と日本人住民の交流の場「交流サロン」の開催等、外国人住民のニーズに応じて多岐にわたって事業を展開している。

取組のポイント

■ 支援者としての外国人

かつて FICEC で日本語学習や生活相談をした経験のある外国人スタッフが、生活相談担当の日本人スタッフと協力して窓口対応をするなど、外国人が受益者としてだけでなく、支援者として活躍する場にもなっている。外国人スタッフは、それぞれの母国語で相談に乗ったり、自らの経験を踏まえてアドバイスしたりするなど、外国人ならではの支援を提供している。



▲新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、飛沫対策の上で日本語教室を開催している

■ 関係機関との連携

FICEC は、行政・病院・学校等との定期的な情報交換等を行っている。2市1町の多文化共生の担当職員と FICEC スタッフは、年1回多文化共生事業について協議しているほか、多言語相談窓口で受けた相談内容を毎月関係機関に共有している。

■ 地域への協力者の広がり

新型コロナウイルス感染症の影響により生活が困窮する外国人住民が増加する中で、FICEC がホームページや地域情報誌で食料品や日用品の提供を呼び掛けたところ、フードバンクに加えて、ボランティア団体、近隣の日本人住民からも提供を受けるようになった。

取組による成果・今後の展望

多言語生活相談窓口では、毎年年間約 600～700 件の相談があり、新型コロナウイルス感染症の拡大以降も、相談件数は例年と同程度であるが、生活困窮に関する相談の割合が多くなった。

相談活動を通じて、自身と同じ境遇に立つ可能性が高い母国出身者のためにボランティアをしたいという外国人や、地域に貢献したいという日本人の仲間を得ることができた。

今後、埼玉県内の全ての市町村に同様の外国人相談窓口が設置されることを目指し、広報・研修活動等を通じて関係機関に相談窓口の設置を呼び掛けていく。

NPO 法人ふじみの国際交流センター

TEL : 049-256-4290

URL : <http://www.ficec.jp/> (取組団体 HP)

No.4 NPO 法人 POSSE [東京都] 外国人労働者の相談対応

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、相談窓口、日本の制度や生活ルールへの理解促進、職場への定着支援、地域の多文化共生意識の涵養、大学生の取組、外国人労働者への支援、情報伝達経路の工夫

背景

NPO 法人 POSSE では平成 18 年から労働・生活相談を実施しているが、平成 27 年頃から外国人からの労働相談の件数が徐々に増加していた。その相談内容には、日本語が話せないことや日本の法令の知識がないことにより、不当な目に遭っているというものが多く含まれていた。こうした状況を踏まえ、外国人労働者を支援するために平成 31 年に外国人労働者向けの専用相談窓口「外国人労働サポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）を設置した。

<東京都>

人口：13,843,525人（6,310人/km²）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：546,436人（3.95%）

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②韓国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技術・人文知識・国際業務
- ③留学



取組内容

サポートセンターでは、外国人労働者からの労働相談や生活相談に対するアドバイスや、行政の支援制度の利用に向けた支援を無料で実施している。相談は、初めて問い合わせる場合は電話又は電子メールにより行うこととされているが、その後、対面や Web 会議形式での面談に切り替えられる場合もある。サポートセンターの対応言語は、7 言語（やさしい日本語・英語・中国語・韓国語・タガログ語・スペイン語・クメール語）である。相談内容は、労働相談であれば賃金未払、雇い止め、労働災害等に関連する事項が、生活相談であれば社会保障制度に関連する事項が多い。

より多くの外国人労働者にサポートセンターを利用してもらうため、オンラインイベント開催、大手ネットメディアへの寄稿、街頭でのチラシ配布等広報にも力を入れている。

外国語を話せる大学生をはじめ、年間 200 人以上のボランティアがサポートセンターの活動に参加し、相談業務のサポートや SNS 上での情報発信を担っている。



▲大学生・社会人ボランティアが活動を支える

取組内容（続き）

POSSE では労働条件に関する街頭アンケート調査を行い、外国人労働者の現状把握にも努めている。調査結果は報告書に取りまとめ、その内容を基に、政府や地方公共団体をはじめとした関係機関に対して外国人労働者の待遇改善に向けた要望活動等を実施している。

取組のポイント

■ 多様な説明手段を用いたコミュニケーション

外国人労働者にアドバイスを行う際には、口頭による説明だけでなく、動画やイラスト、図表等を使って、分かりやすい説明になるように工夫している。

■ 若者の興味・関心を高めるための勉強会

サポートセンターのスタッフとボランティアで勉強会を開催し、外国人労働問題に係る理解の涵養に努めている。こうした取組を通じて外国人労働問題に興味・関心を持つ若者の増加につなげている。



▲ ボランティアによるオンライン勉強会の運営の様子

取組による成果・今後の展望

令和 2 年度の総相談件数は 464 件であり、40 か国以上の外国人労働者から相談が寄せられた。特に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響によって、失職したものの休業手当が支払われずに生活が困窮しているといった相談が多く寄せられた。寄せられた相談に対して、適切な措置を求める方法等の助言を行っている。

相談した外国人労働者からは「相談してよかった」、「問題を解決することができた」という声が、また、活動に参加している大学生ボランティアからは「具体的な支援の現場を通じて、外国人労働者の状況改善のために必要な取組に関わることができた」との声が届いている。

NPO 法人 POSSE

TEL : 03-6699-9375

URL : <https://foreignworkersupport.wixsite.com/mysite>（取組団体 HP）

No.5 横浜市消防局[神奈川県] / 大阪市消防局[大阪府] / 堺市消防局[同] 三者間同時通訳による 119 番通報の多言語対応

Keywords : 多言語対応、災害対応、幅広いライフステージへの支援

背景

外国人住民や外国人観光客の増加により、日本語を話せない外国人による 119 番通報や、救急・救助の現場において外国人との会話が必要となる場面が増加している。横浜市、大阪市、堺市消防局では、それぞれ三者間同時通訳を活用した 119 番通報の多言語対応を行ってきた。

横浜市は東京オリンピック・パラリンピックの開催、大阪市及び堺市は百舌鳥・古市古墳群の世界遺産登録に伴い、外国人観光客の更なる増加が見込まれたため、119 番通報の多言語対応を強化している。

<①神奈川県横浜市>

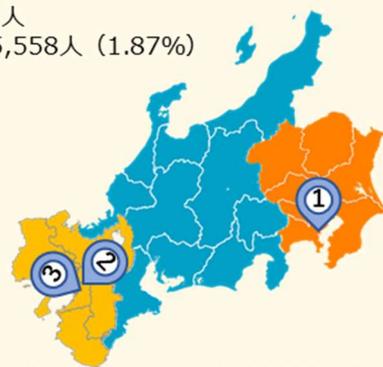
人口：3,759,939人
外国人人口：102,248人（2.72%）

<②大阪府大阪市>

人口：2,739,963人
外国人人口：144,123人（5.26%）

<③大阪府堺市>

人口：831,481人
外国人人口：15,558人（1.87%）

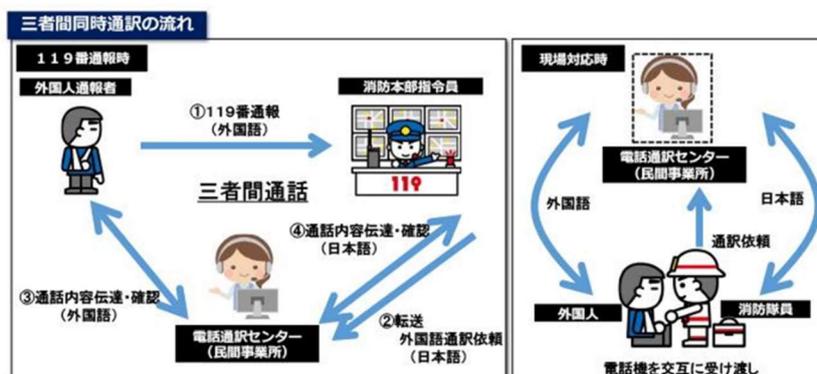


取組内容

横浜市、大阪市、堺市の各消防局は、日本語を話せない外国人に対する救急・救助の現場での円滑なコミュニケーションのため、委託先のコールセンターに待機する通訳との三者間同時通訳による、119 番通報及び救急・救助の現場における多言語対応を実施している。

119 番通報の場合は、通報者（外国人）、通報を受けた通信指令員、通訳の三者間同時通訳となり、救急・救助の現場の場合は、救急患者・要救助者（外国人）と消防隊員が一台の携帯電話を交互に受け渡ししながら通訳とやりとりをする。多言語コールセンターは民間事業者への委託により運営しており、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語の 5 言語について、24 時間体制を敷いている。

なお、消防本部における三者間同時通訳の導入に関する経費について、平成 29 年度から普通交付税の単位費用に算入されている。



▲三者通話による119番通報、救急・救助現場の多言語対応の実施方法（消防庁資料）

取組のポイント

■ 通報者への暫定的なメッセージ発信
日本語を話せない外国人からの 119 番通報を受け、通信指令員が多言語コールセンターへの接続手続を取っている間、通信指令員が何らかのメッセージを発信しないと、外国人が電話を切る場合が想定される。これを防ぐため、通信指令員は指令台の機能により、「通訳者に転送しているのでしばらくお待ちください」という趣旨の音声を各言語で流すようにしている。



▲通信指令員（指令情報センター）の様子
※大阪市消防局提供

■ 救助現場における相互同時通訳

救助隊員が現場に到着したのちに通訳が必要と判明した場合であっても、その場で救助隊員が多言語コールセンターに電話を掛けるだけで通訳サービスを利用できるため、外国人観光客が災害や事故に巻き込まれて救助を求めるといった状況にも現場で対応することができる。

取組による成果・今後の展望

日本語を話せない外国人であっても、119 番通報時及び救急・救助現場で同時通訳を行うことで、救急・救助現場で症状の詳細や連絡先を聴取し、適切な医療機関に速やかに搬送することが可能になった。

横浜市 消防局司令課

TEL : 045-334-6725

URL : <https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/bousai-kyukyu-bohan/shobo/seikatsu/119/>
(取組団体 HP)

大阪市 消防局司令課

TEL : 06-4393-6651

URL : <https://www.city.osaka.lg.jp/shobo/page/0000003902.html> (取組紹介 HP)

堺市 消防局通信指令課

TEL : 072-238-6053

URL : <https://www.city.sakai.lg.jp/kurashi/bosai/shobo/kinkyu/119bantsuho.html> (取組紹介 HP)

No.6 小松市 [石川県] 市からの通知の二次元コードによる多言語対応

Keywords : 多言語対応、情報発信、日本の制度や生活ルールへの理解促進、感染症対策、幅広いライフステージへの支援、ICT の活用

背景

小松市には大手機械メーカーの工場が立地し、平成 2 年に初めてブラジル人が外国人登録され、現在では市内の外国人住民の約 4 割を占めている。

そうした中で、市から住民に一齐送付される各種通知について「受け取っても、その内容が分からない」という相談が市の外国人相談窓口によく寄せられていた。

外国人住民が生活に必要な行政情報を適切に理解できるようにするため、市として通知の多言語対応に取り組むこととした。

<石川県小松市>

人口：107,722人 (290人/km²)

主産業：製造業

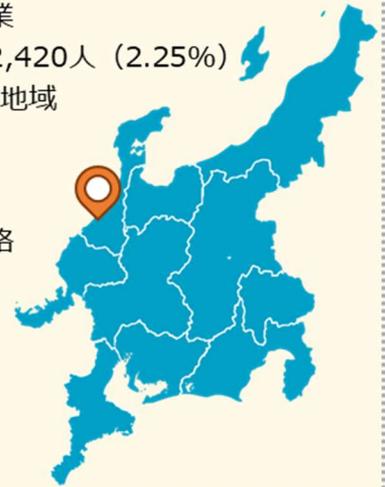
外国人人口：2,420人 (2.25%)

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②ベトナム
- ③中国

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②永住者
- ③定住者



取組内容

市から住民に一齐に送付する税や給付金に関する通知について、封筒の見えやすい箇所に二次元コードを印刷し、そこから二次元コードを読み取り、通知の内容を英語とポルトガル語で説明している市ホームページにアクセスできるようにすることで、外国人住民が母国語で通知の内容を確認できるようにしている。

この取組は令和 2 年の新型コロナウイルス感染症対策の特別定額給付金の通知から始まり、新型コロナウイルスのワクチン接種の通知、市民税県民税・軽自動車税の税額決定通知と、徐々に対象を広げている。

個人ごとに作成される通知本文に二次元コードを印刷する場合、市の行政システム上で多言語情報を必要とする対象者を抽出する手間がかかるため、全住民に送付する既定の封筒に印刷することとした。

本取組の手順は以下のとおり。

- ① 対象となる通知を通知内容の所管課（以下「所管課」という。）が作成し、それを国際交流員が翻訳する
- ② 所管課は、翻訳された通知内容を所管課のホームページに掲載する
- ③ 所管課は、インターネット上で提供されている二次元コードの無料作成ツールを使用して、市のホームページにアクセスできる二次元コードを作成し、封筒に印刷する

所管課が通知を発出する（発出する通知の紙面は日本語表記の 1 種類のみ）

取組のポイント

■ 封筒への二次元コード印刷による安価で迅速な通知の多言語対応の実施

通知本文に二次元コードを印刷する場合、上述のとおり対象者の抽出の手間がかかると同時に、市の行政システムの改修等のコストがかかるという課題があった。そこで、対象を封書で発出する通知に絞り、日本人住民と外国人住民とで使い分ける必要がない既定の封筒に二次元コードを印刷するという安価な方法を採用することで、通知の多言語対応を迅速に実現した。



▲実際に送付された二次元コード付封筒

■ 対象者の目を引く表記

本取組実施前の外国人相談窓口の記録から、納税等の方法を相談しに来た外国人住民が、日本語が分からないためにその方法を記載した市からの通知を捨ててしまうケースが散見された。そのため、目立つ位置に二次元コードを印刷し、「English」、「Português」と付記することで注意を引くように設計した。

取組による成果・今後の展望

特別定額給付金に関しては、申請様式の記載方法について相談に訪れた外国人住民から、「二次元コードがあったため給付金があることを知ることができた」という声も聞かれた。通知の内容に対する問合せも少なく、速やかに全世帯への給付を完了した。

税額決定通知のような定期的に発出する通知は、文言が定型的で、一度翻訳すれば再利用しやすいため、今後はこうしたものを中心に多言語化を進めていくこととしている。そのため、外国人住民支援を担当するはつらつ協働課が中心となって、庁内でどのような通知を発出しているのか洗い出しを行っている。これまで多言語相談窓口で内容や手続方法を尋ねられることが多かった通知や、送付の頻度が高い通知のように、重要度が高いものから順次多言語化を進める予定である。令和3年度内に市民税・県民税をはじめ10種類の通知を英語、ポルトガル語に翻訳することを目標とし、今後ニーズがあれば対応言語を増やすことを検討している。

小松市 はつらつ協働課

TEL : 0761-24-8397

URL : <https://www.city.komatsu.lg.jp/soshiki/hatsuratsukyoudou/index.html>

(取組団体 HP)

No.7 甲府市 [山梨県] 外国人相談窓口等での多言語音声翻訳サービス

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、相談窓口、ICT の活用

背景

甲府市の外国人相談窓口では、市内在住の外国人住民のニーズに応じて英語・中国語・韓国語に対応する職員を配置している。近年、ベトナム人を中心とした技能実習生の増加等、市内の外国人住民の国籍が変化する中で、ベトナム語やポルトガル語等、これまで対応してこなかった言語しか話せない相談者が来訪することが多くなった。その際は、相談者が当該言語を通訳できる者を同伴するよう求める対応を取っており、相談者にとって負担となっていた。

また、市は平成 28 年度に「甲府市多文化共生推進計画 2016」を策定し、基本目標として「行政情報提供の充実」を掲げており、市役所全体でデジタル技術の活用を推進していた。

<山梨県甲府市>

人口：187,048人（880人/km²）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：5,487人（2.93%）

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②韓国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②留学
- ③家族滞在



取組内容

市は、多様な外国人住民が増加する中で、これに伴い生じる言葉の壁の問題を解消するため、多言語音声翻訳サービスを用いて対応することとし、平成 29 年度から庁内の 5 つの部署（総合案内、市民課、健康増進課、子ども支援課・子ども保育課、甲府市観光案内所）で実証実験を行った。

令和元年度には、出入国在留管理庁の「外国人受入環境整備交付金」を活用し、市民課の外国人相談窓口で多言語音声翻訳サービスを本格運用した。

多言語音声翻訳サービスの利用の流れとしては、まず、相談者に対して多言語音声翻訳サービスを利用する同意を取り付け、次に、希望言語と相談内容をやさしい日本語等を用いて聴取し、具体的な相談内容について多言語音声翻訳サービスを利用して把握することとしている。

職員と相談者がそれぞれ話した内容が当該言語と翻訳後のものと両方の文章でタブレット端末に表示され、履歴としても表示できるので、話している内容を相互に確認することができる。また、必要に応じて別途作成している多言語化されたパンフレット等も併用して相談に応じている。



▲音声翻訳アプリを使った相談の様子

取組内容（続き）

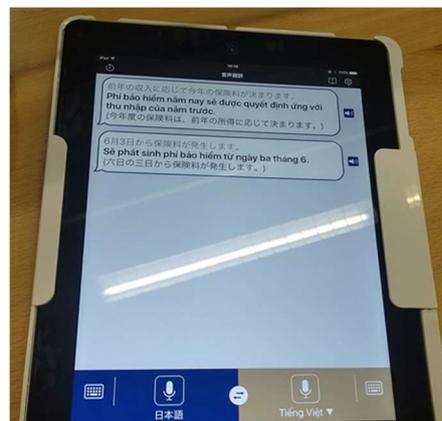
なお、多言語音声翻訳サービスは直感的に操作できるものを選定したため、運用に当たって、特に職員研修等は実施していない。

取組のポイント

■ 翻訳精度向上のための工夫

実証実験から、翻訳しようとする日本語の 1 文が長いと翻訳精度が落ちることが判明したため、できる限り短文を用いるほか、各種制度の法令用語や固有名詞等をあらかじめ多言語音声翻訳サービスに登録し、翻訳精度の向上を図った。また、各職員が誤訳されない表現を模索し、それを職員同士で共有することを通じて翻訳精度の向上に努めている。

例えば、国民健康保険料納付の一斉通知をした際に、相談窓口の本通知に係る相談内容が一時的に増加することになる。このような場合に、よくある相談内容やその応え方、誤訳されない言い換え方等を例文登録したり、職員同士で共有したりしている。



▲ 音声翻訳アプリの画面

■ やさしい日本語の活用

市では多言語音声翻訳サービスの導入以前から全職員向けにやさしい日本語に関する研修を行っており、研修で培った言い換え方に関する知識や経験が多言語音声翻訳サービスを利用する際の誤訳されない言い換え方につながっている。

取組による成果・今後の展望

多言語音声翻訳サービスを利用した相談件数は令和元年度より令和 2 年度の方が増加しており、外国人住民の中で認知度が向上している。

利用した職員から外国人住民に説明をよく理解してもらえるとこの感触が多く聞かれ、外国人住民からも「話したいことを母国語で伝えられるとともに職員の説明を理解することができた」という感想が聞かれた。これにより、職員が相談対応する場合に担当言語以外でも安心して相談に応じることができるようになってきている。

多言語音声翻訳サービスを利用できるタブレット端末が配備されていない部署と必要があれば協力することとしており、引き続き、全庁を挙げて外国人住民に対して言葉の壁を乗り越えた適切な対応をとっていくこととしている。

甲府市 市民課

TEL : 055-237-5359

No.8 大阪市立中央図書館 [大阪府] 外国語資料の提供・外国語に関する情報の提供

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、幅広いライフステージへの支援

背景

大阪市の外国人人口は 14 万人超、全人口に占める割合は 5.34%と、指定都市の中でいずれも最大である。これは大阪市が、以前から外国人住民が多く居住し、根付いてきた地域であるからである。

そうした中、多文化に触れて理解を深める機会や、外国人住民にとっては母国語に親しむ機会を提供するため、大阪市立中央図書館（以下「中央図書館」という。）では、平成 8 年のリニューアルに併せて外国資料の提供サービス等を新たに開始した。

<大阪府大阪市>

人口：2,739,963人（12,160人/km²）

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：144,123人（5.26%）

外国人出身国・地域

- ①韓国
- ②中国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①特別永住者
- ②永住者
- ③留学



取組内容

中央図書館は、外国資料コーナーの設置、多言語読み聞かせイベント等を行っている。

① 外国資料コーナーの設置

中央図書館では、地域の外国人住民の傾向を踏まえ、英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字・繁体字）を中心に、スペイン語、ポルトガル語、タイ語など 13 言語の図書、雑誌等が利用できる。生活に役立つ実用書や、ポピュラーな小説、児童書のほか、日本での生活や日本の文化・習慣を外国語で記した資料、日本語学習の参考書、外国語に関する資料等を収集し、館内の「外国資料コーナー」で開架している。



▲「外国資料コーナー」として、外国に関連する図書、雑誌等の棚を設けている

取組内容（続き）

また、中央図書館では 13 言語及びやさしい日本語による利用案内を作成・設置しているほか、新着の外国語資料の一覧をホームページで公開している。

② 多言語読み聞かせイベント「いろんなことばのおはなし会」の実施

英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国・朝鮮語による絵本の読み聞かせや、手遊び、絵本の紹介、歌を歌うなどの子供向けイベントを行っている。開催は年 6 回で、子供たちや保護者を相手に、ボランティアスタッフが活動している。

取組のポイント

■ 外国人に関する統計数値を踏まえた資料の購入計画の立案

大阪市は韓国・朝鮮、中国、ベトナム系の外国人住民が多い傾向にあるが、国籍ごとの外国人人口は流動的であるため、外国人に関する最新の統計数値を、購入計画立案の参考にしている。直近では令和元年度にネパール語の図書を収集対象として追加した。

■ 友好都市との協力による図書収集

ハンブルク市（ドイツ）は大阪市の友好都市の一つである。平成 21 年には「図書館交流協定」を締結し、この協定に基づいて、毎年互いに資料を送りあっている。小説・絵本・社会・家族・健康・経済など多様な図書等を交換しており、中央図書館が所蔵するドイツ語図書約 1,400 冊の過半数がこの取組により収集したものである。

取組による成果・今後の展望

外国資料コーナーにおいては、英語、中国語、韓国・朝鮮語の書籍、特に小説・絵本・物語の貸出が多い。また、「いろんなことばのおはなし会」は平成 30 年度から 3 年間で 16 回開催し、延べ 271 人が参加した。外国資料を日本人が借りることや「いろんなことばのおはなし会」に日本人の親子が参加することも多く、外国人住民が母国語に親しむだけでなく、日本人住民が多文化を理解する機会としても利用されている。

大阪市立中央図書館

TEL : 06-6539-3300

URL : https://www.oml.city.osaka.lg.jp/index.php?page_id=1331

（取組紹介 HP）

No.9 (公財) 神戸国際コミュニティセンター [兵庫県] 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

Keywords : 多言語対応、情報発信、相談窓口、日本の制度や生活ルールへの理解促進、幅広いライフステージへの支援、ICT の活用

背景

(公財) 神戸国際コミュニティセンター (以下「KICC」という。) の前身である神戸市国際交流協会は、日本語が不得意な外国人住民が神戸市の区役所窓口で手続を行う際に、当該外国人住民との間で電話を通じた英語・中国語の通訳を提供していた。この取組に対して、外国人の学校や団体の関係者を構成員とする市が設置する「神戸市外国人市民会議」から、生活相談も多言語で対応するよう市に対して要望があったことを受け、市と神戸市国際交流協会は平成 16 年から多言語による市政・生活情報の提供、生活相談のワンストップ窓口を開始した。平成 23 年の KICC 設立後も本事業を継続し、令和元年度からは、相談者の状況や書類等が確認しやすいタブレット端末を活用したテレビ電話を導入した。

<兵庫県神戸市>

人口 : 1,526,835人 (2,741人/km²)

主産業 : 卸売業, 小売業

外国人人口 : 48,449人 (3.17%)

外国人出身国・地域

- ①韓国
- ②中国
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①特別永住者
- ②永住者
- ③留学



取組内容

KICC は、神戸市の委託に基づき、外国人住民に対し市政・生活情報の提供、生活相談、通訳支援を行う多言語相談窓口を開設しており 10 言語と日本語で対応している。英語・中国語での相談については、KICC の職員である多言語相談員 3 人が毎週月～金曜日まで対応し、その他の言語 (韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、フィリピン語、ネパール語、タイ語、インドネシア語) については、パートタイムの通訳者がそれぞれ週 1~2 日相談窓口での通訳を担当し、多言語相談員がサポートを行う。窓口の利用方法は、以下の方法がある。

①KICC 窓口での対応

外国人住民が KICC に来所又は電話で相談を行う。来所による英語・中国語以外の相談で、通訳者が不在の場合は、KICC のタブレット端末で委託先の通訳会社と接続し、遠隔通訳を行う。

②区役所窓口を訪れた外国人住民への対応

市内の区役所窓口を訪れた外国人住民の相談に通訳が必要な場合は、区役所窓口と KICC がタブレット端末で通話し、同時に相談者にも電話を掛けることで、三者間同時通訳を行う。このタブレット端末は令和元年度に出入国在留管理庁の「外国人受入環境整備交付金」を活用して市内全区役所に導入されたもので、相談者の様子や書類等をタブレット端末の画面で見ながら、説明を行うことや必要な書類や資料を送信することも可能である。なお、相談言語に対応する通訳者が KICC に不在の場合、区役所は KICC が委託する市内の外国人コミュニティ団体に電話で通訳を依頼する。

取組内容（続き）

また、KICC は、神戸市が発信する日本語の行政・生活情報を上記の 10 言語に翻訳しており、市が情報発信してから 1 週間以内に、KICC のホームページに翻訳後の行政・生活情報を全て掲載している。このほか、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響による休業・失業等で生活に困っている外国人住民に対し、多言語相談員による継続的な相談対応を実施しており、また、外国人住民の親子が子供の健康診断等を受診する際の同行通訳等も行っている。

取組のポイント

■ 各区役所における多言語相談対応能力の向上

外国人住民が多い区では、区内に多く住む外国人の母国語に対応できる者をこれまで独自に配置してきたため、区によって対応できる言語にばらつきがあった。そこで、外国人住民に対する市政・生活情報の提供、生活相談を行う 10 言語及び日本語対応の多言語相談窓口を KICC が提供することで、これまで各窓口で対応できていなかった言語でも相談に応じることができるようになり、各区役所の多言語相談対応力が向上した。

■ 各国の制度や文化の差異に配慮した多言語相談員対応

区の担当職員の説明や行政制度をそのまま多言語に翻訳するだけでは、外国人住民の母国と日本の制度や文化が異なるため、外国人住民が内容を十分に理解できず、問題を適切に解決できない場合がある。KICC の多言語相談員はそうした外国人住民の母国の制度と日本の制度の違いにも配慮したうえで理解を促す説明をしている。このために多言語相談員は担当言語の高い語学力はもちろんのこと、日本や各国の行政制度等に精通している。

取組による成果・今後の展望

令和 2 年度の KICC による多言語相談対応実績は 589 件と、前年の 463 件を上回った。これは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響等により、様々な相談（就労支援、特例貸付、市税の猶予制度、特別定額給付金及び生活福祉資金貸付制度の申請書の書き方、PCR 検査の受け方並びにワクチンの接種方法等）が増加したことによるが、来所による相談が難しい中、タブレット端末を活用した遠隔通訳が可能であったことも一因になっている。

KICC では外国人住民に対する様々なサービスを展開しているが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点や通訳者の負担軽減の観点から、引き続き、タブレット端末を活用したテレビ電話による遠隔相談を積極的に活用していくこととしている。

（公財）神戸国際コミュニティセンター

TEL : 078-291-8441

URL : <https://www.kicc.jp/ja>（取組団体 HP）

(1) コミュニケーション支援

②日本語教育の推進

10. 杉戸町国際交流協会 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	38
11. 港区 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	40
12. 公益財団法人浜松国際交流協会 ICTで実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方良し	42
13. 特定非営利活動法人フィリピンナガイサ フィリピン人を中心とした日本語初級クラスの運営	44
14. 豊田市 独自の日本語学習支援システム	46
15. 総社市 地域参加型生活サポート日本語教育事業	48

No.10 杉戸町国際交流協会 [埼玉県杉戸町] 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

Keywords : 日本語学習支援、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、幅広いライフステージへの支援

背景

杉戸町国際交流協会が発足した平成 8 年当時、近隣には外国人住民が日本語を学べる環境がなかった。また、同協会は料理教室やひな祭りパーティを主催し、外国人住民との交流活動を行ってきたが、地域住民から「より継続的な交流がしたい」との声があった。

これらの状況を踏まえて、外国人住民が日本語を学ぶことができ、また、日本人住民と外国人住民の交流を深めることができる場として、平成 10 年に杉戸町日本語教室が開設された。

<埼玉県杉戸町>

人口：44,482人（1,481人/km²）

主産業：製造業

外国人人口：614人（1.38%）

外国人出身国・地域*

- ①中国
- ②フィリピン
- ③パキスタン

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技能実習
- ③家族滞在



出典：
杉戸町国際交流協会調査
(R2.1.1)

取組内容

杉戸町日本語教室は、町内の公民館で毎週水曜日に無料で開講されており、昼クラス（10時から12時まで）と夜クラス（19時から21時まで）に分かれている。学習者が日本語での会話や地域生活に慣れることを目標に指導を行っており、授業は、講師である杉戸町国際交流協会員と学習者とのマンツーマン方式である。日本語を学ぶ以外にも、折り紙教室や浴衣を着るイベントなど、日本文化を体験できる機会も提供している。

近隣地域の外国人住民の学ぶ機会を確保するため、杉戸町日本語教室では町外に住む外国人住民の受講も受け入れている。

また、杉戸町国際交流協会では日本語教室のほかにも、毎年3月に国籍を問わず誰でも参加できる「異文化交流パーティ」や「日本語スピーチコンテスト」を主催・共催し、日本人と外国人が交流できる場を提供している。



▲日本語教室でマンツーマンで授業を行う様子

取組のポイント

■ 身近な日本語「教材」

杉戸町日本語教室では、学習者の日本語レベルに合わせて、市販されている日本語の教科書だけでなく、小・中学校の教科書や、新聞記事などの身近な「教材」も使用している。学習者の中には日本語検定の合格や普通自動車運転免許等の資格の取得を目指している者もあり、これに対応した教材を用いて指導を行っている。

■ 日本語によるスピーチ等と交流の場

杉戸町国際交流協会では、日頃の学習の成果を発揮する機会として、毎年、「日本語スピーチコンテスト」や「異文化交流パーティ」を開催しており、日本語で多数の聴衆の前で発表したり、出身国の文化を日本語で紹介したりする機会を設けることで学習者の学習意欲を維持している。

また、これらのイベントは、日本人住民と外国人住民の交流の場にもなっている。



▲多くの方が参加し、異文化を楽しむ「異文化交流パーティ」(平成30年度)の様子

取組による成果・今後の展望

杉戸町日本語教室に参加した学習者は開設から累計で約 1,000 人(延べ人数)であり、特定非営利活動法人日本語検定委員会が主催する日本語検定の合格者(2級:2人、4級:1人)や普通自動車運転免許の取得者(2人)を輩出している。

また、町内の中学校や保育園からの依頼で、日本語教室の学習者が多文化共生や英会話の講師を務めるなど、地域における多文化共生への理解促進にも寄与している。

杉戸町国際交流協会

TEL : 0480-36-1470

URL : <http://sugito-int.org/> (取組団体 HP)

No.11 港区 [東京都]

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

Keywords : やさしい日本語、日本語学習支援、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、幅広いライフステージへの支援

背景

令和元年度に港区が実施した「港区国際化に関する実態調査」では、外国人住民と日本人住民が交流する際に言葉が大きな壁となり、外国人住民の地域参画が進んでいないという課題が抽出された。

調査結果は、令和2年度に策定された「港区国際化推進プラン」の基礎資料として活用され、当該課題及び対応する施策も同プランに盛り込まれた。港区では同プランに基づき、外国人住民への日本語学習支援とともに、地域社会の共通言語となる「やさしい日本語」を日本人住民へ普及することを通じて、両者の相互理解の促進を図っている。

<東京都港区>

人口：259,036人（12,717人/km²）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：18,718人（7.23%）

外国人出身国・地域*

- ①中国
- ②韓国
- ③米国

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技術・人文知識・国際業務
- ③家族滞在

出典：

「外国人人口 第3表区市町村、国籍・地域別外国人人口」(R3.1.1)



取組内容

① 日本語サロンの開催

外国人住民が、日本語教師や日本人ボランティアと日常生活や互いの文化等について、やさしい日本語で会話しながら交流するための場「日本語サロン」を、週に2回（木曜日・土曜日）開催している。

② 会話パートナー活動

区が、活動参加を希望する外国人住民と日本人住民のマッチングを行う。パートナーが成立した後は、パートナー同士で連絡先を交換し、その後は、時間や場所を問わず、パートナー同士でやさしい日本語での会話を通じた交流を行う。

③ 「日本語交流講座」を通じた日本人ボランティアの育成

ボランティアとして①及び②への参加を希望する日本人住民を主な対象として、年に1回、多文化共生の知識ややさしい日本語を中心とした外国人とのコミュニケーションなどを学ぶ、全5回の連続講座「日本語交流講座」を開催している。

④ 日本人に対するやさしい日本語講座

外国人住民と日本人住民の間の言葉の壁を主因とする課題の発生を抑えるため、区立幼稚園のPTAや社会福祉協議会等に対して、区がやさしい日本語の講座を行っている。



▲会話パートナー活動における、活動報告用ポスター作成の様子

取組のポイント

■ 「交流」を意識したプログラム

区では外国人住民と日本人住民が双方から歩み寄って交流する姿を目指しており、外国人住民向け、日本人住民向けのいずれのプログラムでも「交流」が意識されている。例えば、「日本語サロン」(①)では、様々な話者と会話の機会を持てるように開催回ごとに座席を入れ替えている。また、「日本語交流講座」(③)では、参加者が多文化共生について自ら考え理解を深めるよう、講義だけでなく参加者同士で意見交換を行う時間を設けている。日本人に対するやさしい日本語講座(④)においては、受講者に事前のアンケートを行い、講義内容を参加者が直面することが想定されるシチュエーションにアレンジしている。



▲「日本語サロン」の様子

取組による成果・今後の展望

令和2年度の活動実績は以下の通りである。

- 日本語サロン(①) : 9回開催、延べ74人が参加(外国人34人、日本人40人)
- 会話パートナー活動(②) : 45組が活動
- 日本語交流講座(③) : 38人が参加
- やさしい日本語講座(④) : 3回開催、延べ79人が参加

日本人住民が日本語交流講座を受講したことがきっかけとなり、会話パートナー活動や日本語サロンへの参加につながるなど、各事業が相乗効果を生んでいる。区では、より多くの外国人住民が地域の日本人と触れ合うことを目指しており、令和3年度は基礎日本語教室の開設や日本語サロンの拠点追加などに取り組むこととしている。

港区 地域振興課

TEL : 03-3578-2303

URL : <https://www.city.minato.tokyo.jp/kokusaika/nihongo-kyoshitsu.html>

(取組紹介 HP)

No.12 (公財) 浜松国際交流協会 [静岡県浜松市] ICTで実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方よし

Keywords : 日本語学習支援、日本人住民の参画、大学の取組、多様な主体との連携、幅広いライフステージへの支援、ICT の活用

背景

浜松市の北部に位置する天竜区は、90%が森林に覆われている中山間地域で、外国人散在地域となっている。

天竜区の日本語教室は、(公財) 浜松国際交流協会が開催内容の企画や学習者の募集等の運営を行っている。教室は地域のボランティアによって支えられているが、昨今では日本語の指導役を務めるボランティアの高齢化が進んでいる。また、地理的に市内の他地域からの派遣も難しいことから、日本語教室の継続のために指導役の確保が大きな課題となっている。

<静岡県浜松市>

人口：799,966人 (513人/km²)

主産業：製造業

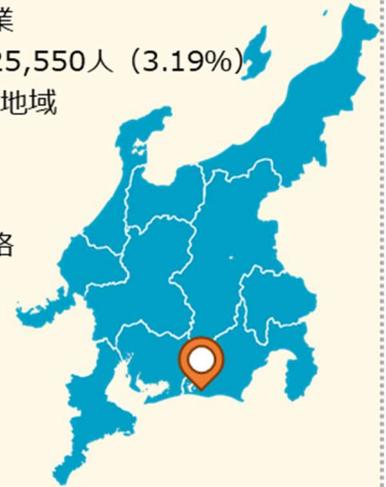
外国人人口：25,550人 (3.19%)

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②フィリピン
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③技能実習



取組内容

浜松国際交流協会は、常葉大学との連携事業により、令和2年10月から令和3年3月まで、市内の中山間地域である天竜区で毎週行われている日本語教室において、月1回、常葉大学生によるオンライン日本語教室を追加で実施した。学習者のインターネット接続環境に差があったため、オンライン教室に学習者が自宅等からアクセスする形式ではなく、学習者とボランティアは通常どおり日本語教室の会場に集まり、大学生とのWeb会議システムを通じて受講する形式をとった。この中で、浜松国際交流協会は大学との調整や機材の手配等を行った。

オンライン日本語教室における教材は、(独)国際交流基金の教材「いろいろ 生活の日本語」を使用し、学習者は実生活に役立つ日本語を学ぶことができた。指導役を務めた大学生の多くは、大学の日本語教員養成課程で学ぶなど、将来日本語教師となることを目指しており、大学の学習内容を実際の日本語教室で実践することができた。通常の日本語教室では、指導役の他に学習補助や学習者の理解度の確認を行うボランティアが参加するが、オンライン日本語教室では、通常のボランティアに加えて、オンライン環境の設営に詳しいボランティアも参加し、接続の補助等を行った。



▲「自身の趣味」についてオンラインで発表する学習者
(画面に映っているのは指導役の大学生)

取組のポイント

■ ICT の活用と対面によるコミュニケーションの確保の両立

浜松国際交流協会は、この日本語教室を学習者とボランティアが交流する機会として、また、協会職員が外国人住民から生活状況や要望を聴取する機会としても活用してきた。オンライン授業の実施に当たり、こうした機会が失われないよう、学習者とボランティアは日本語教室に集まる形式をとり、対面でコミュニケーションがとれる機会を確保した。



▲ボランティアに見守られながら、タブレットを通じて学習者が大学生らと日本語会話を練習する様子

■ 大学との連携による指導役の質の確保

本事業の連携先には、常葉大学で日本語の教授法（教案作成や教材開発等）を指導する教員が含まれており、その指導を受けた大学生が指導役を務めることにより、十分な質をもってオンライン教室を実施することができた。

取組による成果・今後の展望

オンライン日本語教室には、おおむね学習者 8 人、大学生 8 人、ボランティア 4 人が参加した（運営者として協会職員も同席）。語学を習得するに当たって、指導役と直接相對しない形式であったが、指導役の大学生らと会話練習する機会も多く、「難しい事項もあったが、楽しかった」、「先生の話す日本語がやさしくてわかりやすかった」という声が多く寄せられている。

ICT を活用し、地理的に不便な中山間地と大学生らを結び、学習者に日本語学習の機会を提供できたことで、日本語教師の不足が懸念される中山間地域における日本語教室の持続可能性を見出すことができた。

浜松国際交流協会では、今後、オンライン日本語教室に係る運営体制の確立に向け、大学との連携の在り方を模索するとともに、教室の運営やオンライン環境の設営を行うボランティア（コーディネーター）を育成することとしている。また、オンライン日本語教室で指導役を務めた大学生が将来日本語教師として地域で活躍できるよう、今後も日本語教室のニーズの把握に努め、必要な日本語教育の機会を提供していくこととしている。

（公財）浜松国際交流協会

TEL : 053-458-2170

URL : <http://www.hi-hice.jp/index.php>（取組団体 HP）

No.13 特定非営利活動法人フィリピノナガイサ [静岡県浜松市] フィリピン人を中心とした日本語初級クラスの運営

Keywords : 日本の制度や生活ルールへの理解促進、日本語学習支援、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画、幅広いライフステージへの支援

背景

浜松市は外国人人口比率が 3%を超える国内有数の外国人集住都市である。南米出身の日系外国人住民が急増したバブル期に比べ、現在は外国人住民の国籍や、来日・滞在の背景が多様化しており、家族形成も進んでいる。

「フィリピノナガイサ」は、フィリピン人女性が中心となり、主に市内及び市近郊のフィリピン人住民に生活支援や日本語学習支援を行うため、平成 6 年に発足した（平成 24 年より特定非営利活動法人化）。

<静岡県浜松市>

人口：799,966人（513人/km²）

主産業：製造業

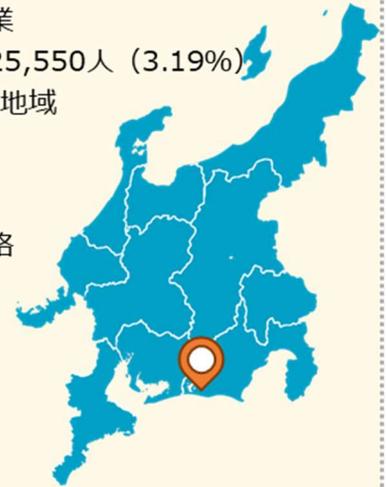
外国人人口：25,550人（3.19%）

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②フィリピン
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③技能実習



取組内容

フィリピノナガイサ[※]は、「日本社会で自立し、生活の幅を広げていけること」を目標に活動しており、浜松市及び近隣地域に住むフィリピン出身の外国人住民を対象とする初級の日本語教室「バヤニハン[※]クラス」を開催している。バヤニハンクラスは毎週土曜日に開催され、フィリピン出身の設立者と、この教室で 10 年以上の日本語教育の経験を持つ日本人スタッフが講師となり、チームを組んで教えている。ここでは、病院の受診や買い物、警察や消防への通報、地域の葬祭慣習など、身近な日常生活の場面を題材に実用性の高いテーマを通じて日本語を学ぶことができる。学習教材は独自のものもあるが、受講者に公的機関からの情報を伝達し、理解してもらうために、公的機関がフィリピノ語ややさしい日本語で作成した広報資料等を活用することもある。

なお、バヤニハンクラスの参加費は無料である（文化庁「生活者としての外国人」のための日本語教育事業」を受託）。

※ ナガイサ（NAGKAISA）：
タガログ語で「ひとつになる」の意味

※ バヤニハン（BAYANIHAN）：
タガログ語で「助け合い」の意味



▲日本語教室「バヤニハンクラス」の活動の様子

取組のポイント

■ フィリピン出身のスタッフと日本人スタッフを講師とするチームティーチング

バヤニハングラスは、日本在住歴が長いフィリピン出身の講師（設立者）とこの教室での10年以上の指導経験を持つ日本人講師からなるチーム体制で運営されている。フィリピン出身の講師は受講者の「先輩」として、日本での経験に基づく指導や支援を行う。一方、受講者の来日背景が多様化しているため、学習内容や指導内容に対するニーズは時代に応じて変化している。そうした変化への対応については、日本人講師が社会動向を捉えたカリキュラムの考案や指導を行って役割分担をしている。このほか、受講者の言語習熟度に合わせたフィリピノ語又は日本語での学習サポート、教材を作成する際のフィリピノ語・日本語の両面からのチェック等、様々な場面でそれぞれの講師が強みを生かしあっている。



▲フィリピン出身の講師と日本語教師によるチームティーチングの様子

■ 地域の日本人住民との交流

バヤニハングラスでは、ボランティアとして参加する地域の日本人住民との交流に加えて、フィリピン人が多く在住する地域の公共施設を開催場所とすることで、当該施設を使用する近隣住民との交流も促している。

取組による成果・今後の展望

令和2年度におけるフィリピン出身の受講者数は35人であった。

日本での生活を円滑にするために、学習内容に実用性の高いテーマを盛り込んでいることが奏功し、学習者が、給与や税の仕組みの学びを通じて適正な納税ができた事例、労働環境や労働安全衛生の学びを通じて、労働環境の良い職場を選ぶことができるようになった事例があった。

また、バヤニハングラスについては、日本語が十分に理解できないことによる日常生活への影響を軽減するために、日常生活における実用的なテーマを学習内容の中心としているが、参加者・日本人住民の間で、「困っている外国人住民」、「支援する日本人住民」という立場を固定化させないよう、フラットな立場で参加できるレクリエーションの開催等、地域住民との相互理解の醸成を図っている。

特定非営利活動法人フィリピンナガイサ

TEL : 090-9175-8380

URL : <https://filipinonagkaisa.org/> (取組団体 HP)

No.14 豊田市 [愛知県] 独自の日本語学習支援システム

Keywords : 日本語学習支援、幅広いライフステージへの支援、ICT の活用、組織・人材づくり

背景

平成 19 年度に豊田市が実施した調査において、外国人は日常のコミュニケーションに役立つ日本語を重視していることが、また、日本人と外国人の双方が相互の交流の機会や日本語教室の開設を求めていることが分かった。この結果を踏まえ、市では「地域に密着し、交流の要素を兼ね備えた日本語教室」の設置を目指し、平成 20 年度から 2 年間をかけて教室の在り方について検討を行った。当該検討結果を踏まえ、市内に在住・在勤する外国人の日本語能力向上を支援する包括的なシステムである「とよた日本語学習支援システム」を構築した。現在、同システムは（公財）豊田市国際交流協会に運営を委託している。

<愛知県豊田市>

人口：422,425人（460人/km²）

主産業：製造業

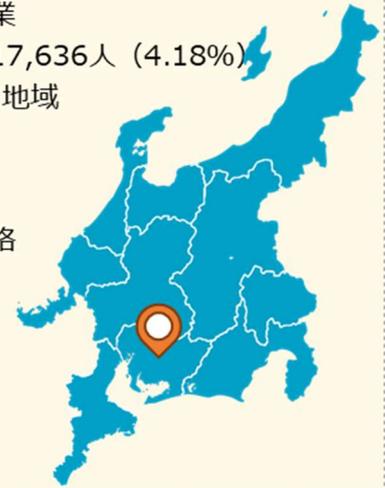
外国人人口：17,636人（4.18%）

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②ベトナム
- ③中国

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③技能実習



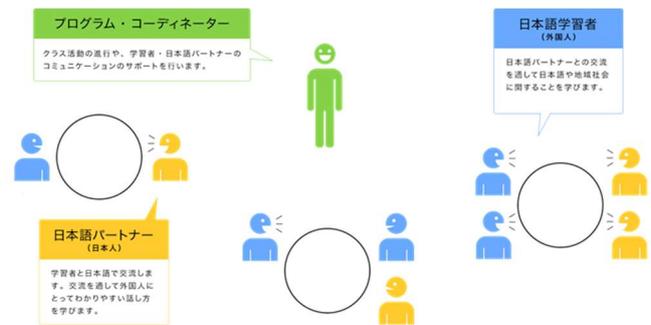
取組内容

豊田市が構築した「とよた日本語学習支援システム」は、①日本語教室の開設・運営支援、②e ラーニング、③とよた日本語能力判定、④人材育成の 4 つの取組から構成される、外国人が円滑な日常生活を営むために最低限の日本語を習得するための総合的な取組である。

① 日本語教室の開設・運営支援

外国人住民が日常生活を円滑に営む上で必要な日本語を習得できることを目標に、無料の日本語教室が開講されている。学習内容・曜日・開催場所の異なるクラスが開催されており、分かりやすい日本語を使って学習者と日本語パートナー（日本人ボランティア）がコミュニケーションを行うプログラムとなっている。

各教室は、とよた日本語学習支援システムの養成講座（④にて後述）を修了した「プログラム・コーディネーター」が運営、授業の企画及び進行、教室と地域・企業をつなぐ活動の実施、「とよた日本語学習支援システム」の日本語パートナー・学習者への説明等を行う。



コミュニケーションを通じて、生きた日本語を学びます

▲「とよた日本語学習支援システム」のコンセプト図

取組内容（続き）

② eラーニング

学習者は①の対面式の教室のほか、とよた日本語学習支援システムが提供する eラーニングを利用できる。英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語による翻訳付きの動画や資料を参照し、文字（ひらがな・カタカナ）や日常会話、日本社会の仕組み、履歴書の書き方を学習できる。

③ とよた日本語能力判定

外国人住民が①の日本語教室において自身のレベルに合ったクラスに参加できるよう、「聞く」、「話す」、「読む」、「書く」からなるテストと、「Can-do statements」という日常生活における日本語の利用状況を自己評価するシートの2つを用いて、外国人住民の日本語能力を測定している。

④ 人材育成

日本語教室の運営手法を取りまとめた「とよた日本語学習支援システムガイドライン」を名古屋大学と共同で作成し、それを基に、養成講座や研修会、個別指導・相談等を通じて教室の担い手となるプログラム・コーディネーターや日本語パートナーの募集・育成をしている。

取組のポイント

■ 対象とする日本語レベルの明確化

とよた日本語学習支援システムは、外国人住民が日常生活を円滑に営むため最低限必要な日本語を教えることを目的としている。このため、「とよた日本語能力判定」において一定以上の日本語レベルがあると判断された場合はよりレベルの高いほかの日本語教室を紹介している。

■ コミュニケーションに重きを置いた授業

授業は講義形式ではなく、毎回のテーマ（自己紹介、日々の生活、休日等）に沿って学習者と日本語パートナーがコミュニケーションを行う対話形式をとることで、実践を通じて日本語を学習できるようにしている。

取組による成果・今後の展望

学習修了者からは、「近所の人とあいさつができるようになった」、「子供の学校からの通知が読めるようになった」等の声が寄せられている。一方、受講を途中で辞める学習者が一定数おり、継続的な学習となるよう授業の方法を工夫する必要がある。

今後は外国人住民の多い地区での日本語教室を更に増やすことを検討しており、あわせて、プログラム・コーディネーターや日本語パートナーの人材確保に引き続き取り組むこととしている。

豊田市 国際まちづくり推進課

TEL : 0565-34-6963

URL : <http://www.city.toyota.aichi.jp/kurashi/shogaigakushu/bunka/1003583.html> (取組紹介 HP)

No.15 総社市 [岡山県] 地域参加型生活サポート日本語教育事業

Keywords : 日本の制度や生活ルールへの理解促進、日本語学習支援、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、大学の取組、幅広いライフステージへの支援

背景

総社市では、多数の日系ブラジル人を中心とする外国人住民が居住しているが、平成 20 年に、リーマン・ショックを契機とした解雇や派遣の打切りが行われたことで、生活が困窮した外国人住民が多く発生した。

窮乏した状況にもかかわらず、このような外国人には頼る先がないことに問題意識を持った市は、外国人住民との「顔が見える関係づくり」を目指し、平成 21 年度から多文化共生推進の取組に着手した。この中で、外国人住民から日本語教室の設置を望む声が多く聞かれたことから、平成 22 年度に地域住民同士の交流ができる日本語教育事業を開始した。

<岡山県総社市>

人口：69,602人 (314人/km²)

主産業：製造業

外国人人口：1,753人 (2.52%)

外国人出身国・地域

- ①ベトナム
- ②ブラジル
- ③中国

外国人在留資格

- ①技能実習
- ②永住者
- ③特定活動



取組内容

総社市では平成 22 年度から、外国人住民向けの日本語教育事業「地域でつながる日本語教室」を毎週日曜日に実施している。外国人住民が日本での生活に必要な日本語能力を身につけることができ、かつ、地域住民同士の交流ができる場となることを目的に、講師である日本語指導の有資格者と受講者である外国人住民に加え、地域の日本人住民がボランティアの「日本語学習サポーター」として教室に参加し、学習補助を行っている。

立上げに当たって、岡山大学の教員にコーディネーターとして中心的な役割を担ってもらい、カリキュラムの作成を行った。現在、このカリキュラムを踏まえ、月に 1 回、市と日本語教室の講師との打合せを行い、細かな授業内容を決定している。なお、日本語教室の講師は、コーディネーターや活動中の講師の紹介を通じて確保に努めており、日本語学習サポーターは市の広報紙やホームページにおいて募集を行っている。

本事業は、平成 30 年度まで、文化庁「生活者としての外国人」のための日本語教育事業」の補助事業であったが、令和元年度以降は市の単独事業として実施している。



▲「地域でつながる日本語教室」の授業の様子

取組のポイント

■ 地域での日常生活に基づいた学習内容

日本語教室のカリキュラムは、医療や救急、防災、買い物等の日常生活に関するテーマを中心としており、講義形式だけでなく実際の生活の場面を想定したロールプレイ形式も併用している。また、市の各部署や医療機関等と連携し、地域の行政情報・生活情報を交えた講習・体験学習を行う等、生活サポートの側面も持たせている。

■ 地域住民同士の交流の場

地域の日本人が日本語学習サポーターとして日本語教室に参加することは、受講者の外国人住民にとっては地域の生きた日本語に触れる機会にもなっている。

また、日本語教室が「地域住民同士がつながる場」となり、日本人住民と外国人住民の相互交流の促進、日本人住民の多文化共生への意識啓発・醸成につながっている。



▲「地域でつながる日本語教室」の集合写真

取組による成果・今後の展望

令和元年度の「地域でつながる日本語教室」の受講登録者は108人（毎回20人程度が参加）であった。令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響を受けて、オンライン形式の講義に取り組んだ。

受講者へのアンケート調査では、「日本語教室が楽しい」、「日本語能力の向上を実感している」との回答が大勢を占め、「日常生活の中で日本人住民と日本語で話す機会が増えた」との回答も多かった。

近年、技能実習生が増えていることから、市では今後、企業との意見交換や地域のイベント、異文化体験を通じ、地域住民の交流をより一層促進させる日本語教育事業の拡充を検討している。

総社市 人権・まちづくり課

TEL : 0866-92-8242

URL : https://www.city.soja.okayama.jp/jinken-machi/kurashi/tabunkakyousei/japanese/nihongokyoushitu_gaiyou.html (取組紹介 HP)

(1) コミュニケーション支援
③生活オリエンテーションの実施

16. 愛知県	
外国人向け生活設計支援冊子作成事業	52
17. 東広島市	
外国人生活オリエンテーション	54

No.16 愛知県

外国人向け生活設計支援冊子作成事業

Keywords : 多言語対応、情報発信、日本の制度や生活ルールへの理解促進、幅広いライフステージへの支援、組織・人材づくり

背景

愛知県では、約 27 万人以上の外国人住民が暮らしているが、近年は長期にわたり就労・居住する傾向が強まり、また、在留期間に制限がない永住者が増加している。

我が国での生活が長くなる中で、外国人住民は自身や家族のライフステージの変化に応じて、住居確保や子供の教育、老後の生計維持などの問題に直面している。また、我が国の社会制度等についての情報が不足していることにより生活設計が立てられない、出産、教育、介護、葬儀・相続等の節目のライフイベントにおいて必要な手続等がスムーズにできない等の課題が生じている。これに対し県では、ライフステージの変化に応じた生活設計に必要な情報を提供するため、外国人向け生活設計支援冊子を作成した。

<愛知県>

人口：7,558,872人（1,461人/km²）

主産業：製造業

外国人人口

：266,962人（3.53%）

外国人出身国・地域

：①ブラジル

②中国

③ベトナム

外国人在留資格

：①永住者

②定住者

③技能実習



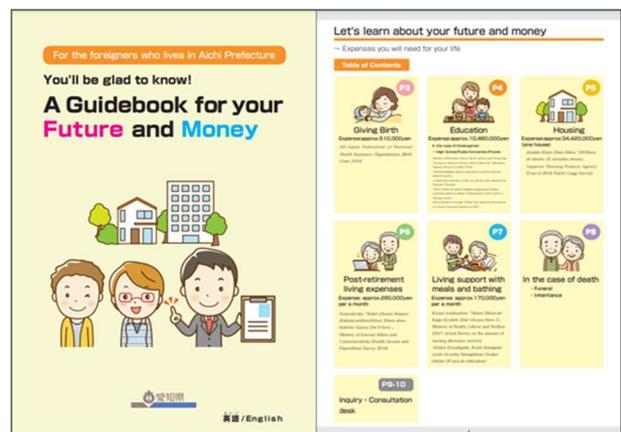
取組内容

愛知県は、令和 2 年、外国人向けの生活設計支援冊子「愛知県に住む外国人のみなさんへ 知って安心！あなたの未来とお金のまるっとガイドブック」（以下「ガイドブック」という。）を7言語（日本語・英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・フィリピン語・ベトナム語）で作成した。

ガイドブックは、出産、子供の教育、住宅購入、介護、老後の生活、葬儀・相続の6つの項目について、それぞれに必要な費用の目安、必要な手続、利用できる公的支援制度等を紹介している。

ガイドブックは県庁及び県内市町村窓口、愛知県国際交流協会、市町村国際交流協会等で配布し、県のホームページでも公開している。

また、県は外国人住民をサポートする団体等（支援者）がガイドブックを活用して外国人住民に丁寧な情報提供や支援ができるように、支援者を対象に「ライフプラン研修会」を開催している。



▲外国人向け生活設計支援冊子（英語版）

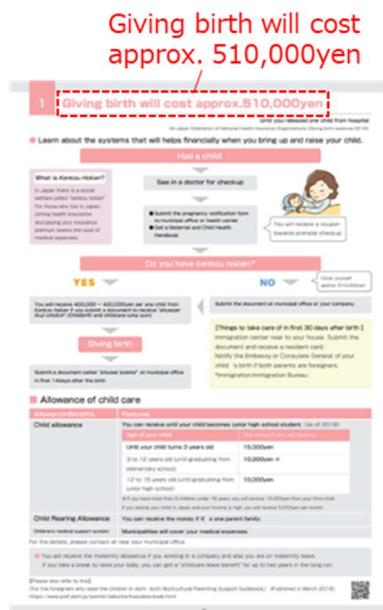
取組のポイント

■ 各ライフステージに必要な資金額を明示

ガイドブックでは、ライフステージに応じた6つの項目のそれぞれでどのくらいの費用が必要かをイメージしやすいように、各項目の見出しに、「〇〇には〇〇万円必要です」と統計調査等に基づいた具体的な数字を提示した。ガイドブックの項目には、外国人支援活動を行う NPO 法人やファイナンシャルプランナー等を委員とする検討会議での検討結果を踏まえて、外国人住民にとってニーズが高いものを選んだ。

■ 社会保障制度の重要性の強調

外国人住民が、無保険・無年金のために生活に困窮しないよう、我が国の社会保障制度の説明及び加入の重要性を関係するライフステージのページに記載した。



▲ 出産には概算で51万円かかることがタイトルに示されている

取組による成果・今後の展望

ガイドブックは、令和3年6月までに1,000部（英語180部、中国語140部、スペイン語140部、ポルトガル語250部、フィリピン語140部、ベトナム語150部）を配布した。また、支援者向けのライフプラン研修会は、これまでに2回開催され、延べ44人が参加した。

ガイドブックを県内のブラジル人学校に県から送付したところ、保護者会や保護者向けのSNSで紹介され、好評を得ている。

今後は、地域の日本語教室や、県内の市町村で実施されている多文化子育てサロン（未就学児とその保護者を対象とした外国人親子と日本人親子の交流の場）への配布を進めていくほか、県担当部局の職員が大学や自治会等に赴いて行う多文化共生出前講座にも活用していく。

愛知県 多文化共生推進室

TEL : 052-954-6138

URL : <https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/lifeplanguidebook.html>

(取組紹介 HP)

No.17 東広島市 [広島県] 外国人生活オリエンテーション

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、日本の制度や生活ルールへの理解促進、感染症対策、留学生への支援、外国人労働者への支援、情報伝達経路の工夫

背景

東広島市には広島大学東広島キャンパスをはじめ3大学が立地しており、外国人住民のうち留学生の割合が高いことが特徴である。また、市内では、近年、少子高齢化に伴う労働力の不足により、ASEAN 諸国からの技能実習生の受入も進んでいる。そうした中、新たに転入した外国人住民から「日本の生活ルールや手続きが分からない」という声や日本人住民から「外国人住民がごみの出し方等のルールを守らない」という声が、市に多く寄せられるようになった。市ではこれらの声を踏まえ、日本人住民と外国人住民が円滑に生活できるよう、平成 20 年度から生活に関するオリエンテーションを開始した。

<広島県東広島市>

人口：189,369人（298人/km²）

主産業：製造業

外国人人口：7,833人（4.14%）

外国人出身国・地域*

- ①中国
- ②ベトナム
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①永住者
- ②留学
- ③技能実習

出典：
「統計でみる東広島2020」(R2.3.31)



取組内容

東広島市では、市内に転入した外国人住民を対象に「外国人生活オリエンテーション」（以下「オリエンテーション」という。）を実施しており、地域社会で生活する上で必要となる行政情報、生活のルール等を説明している。オリエンテーションは1回30分程度で、やさしい日本語、英語、中国語のいずれかで行われ、市職員（行政国際化推進員）が実施する。

原則として、市庁舎内で行うため、住民登録手続きの際に併せて利用することもできるほか、受講者が3人を超える場合には、申込者が希望する場所（市内に限る。）でも開催しており、市庁舎に足を運ばずに利用することも可能である。また、申込みは住民登録手続きと併せて窓口で行うほかに、後日に電子メール等で行うことも可能である。

オリエンテーションの内容としては、住民登録から防災情報、家庭ごみの出し方、相談窓口の情報まで多岐にわたるものとなっている。

外国人住民への周知は、市庁舎内での掲示、ホームページへの掲載に加えて、勤務先等となる事業所に対するPRも行っており、事業所がまとめてオリエンテーションの申込みを行うことも可能となっている。



▲市庁舎内で実施した生活オリエンテーションの様子

取組のポイント

■ 大学や事業所におけるオリエンテーションの実施

オリエンテーションは市庁舎だけでなく、大学や事業所等に赴いて大人数を相手に実施することもある。大学の場合、新たに入学した留学生を対象に行われる入学者説明会の一部として、学内でオリエンテーションを実施している。3人以上の受講者がいれば大学や事業者等の希望する場所に市職員が赴いて実施することや多言語（やさしい日本語、英語、中国語）に対応していることが、利用しやすさにつながっている。



▲大学で実施した生活オリエンテーションの様子

■ 感染症対応

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、令和2年度からはオンラインでもオリエンテーションを実施している。オンラインでは、行政手続に関する説明の際に封筒や書類の現物を見せ、指し示しながら説明をすることが難しいため、詳細な説明と封筒や書類の画像を盛り込んだ多言語の資料を作成した。これを受講者にあらかじめ送付し、オリエンテーション中に活用することで、オンラインでも対面形式と変わらずに、受講者が内容を理解できるようにしている。

取組による成果・今後の展望

オリエンテーションを受けた外国人の新規転入者は、令和2年度は626人（新たに住民登録を行った外国人の31.9%）に上り、オリエンテーション実施後の感想では、「行政サービスや生活ルール等について一通り知ることができ、安心して市内で暮らすことができる」等と高い評価を受けている。また、オリエンテーションを実施した事業所からは再度の実施依頼を受けるなど、外国人留学生が多く通う大学や外国人労働者が多く勤務する事業所からの評判も良い。また、オリエンテーション後に、参加者が講師を務めた行政国際化推進員に個別に問合せをすることがあり、行政国際化推進員の認知度の向上に寄与している。

市は、外国人住民がより地域に溶け込めるように、今後、外国人住民に関わる市内の幅広い団体・企業等にオリエンテーションの利用を働き掛けていくこととしている。

東広島市 市民生活課

TEL : 082-420-0922

URL : <https://www.city.higashihiroshima.lg.jp/soshiki/seikatsukankyo/14/2/20540.html>

(取組紹介 HP)