

(2) 生活支援

⑤子ども・子育て及び福祉サービスの提供

55. 認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ 外国人住民への医療・福祉分野での相談対応支援等	142
56. 公益財団法人かながわ国際交流財団 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	144
57. 多文化社会の保健医療を考える会 JUNTOS 外国人の子供とその家族への健康支援	146
58. 愛知県 「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	148
59. NPO 法人神戸定住外国人支援センター 多様な文化的背景を持つ外国人高齢者支援	150
60. NPO 法人にほんご豊岡あいうえお あいうえお子育てネット～但馬をつなぐ～	152
61. 出雲市 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～	154

No.55 認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ [茨城県] 外国人住民への医療・福祉分野での相談対応支援等

Keywords : 多言語対応、保健、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

茨城県では、外国人住民の永住・定住化が進んでおり、市町村窓口等への社会福祉に関する問合せや社会福祉施設等で社会福祉サービスを利用する外国人住民が増加していた。

認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ（以下「センター・コモンズ」という。）では、日本語を母語としない外国人住民にも必要なサービスを提供できるよう支援する必要があると考え、本取組を開始した。

<茨城県>

人口：2,907,678人（477人/km²）

主産業：製造業

外国人人口：71,057人（2.44%）

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技能実習
- ③定住者



取組内容

① 外国人住民の相談対応に関する調査

県内市町村の担当課や社会福祉施設に対しアンケート調査やヒアリング調査を実施し、外国人住民対応に係る相談窓口の課題やニーズを把握した。

② 相談活動支援冊子の作成

外国人住民の生活相談に対応する担当者（相談員、ピアサポーター、通訳、社会福祉サービス提供者、外国人住民の社会福祉サービス利用に携わる人等）向けに、経済的な悩みや家族の悩み等の代表的な悩みに対して、外国人相談者がどこに相談すればいいか、どのような制度を利用できるかを解説した相談活動支援冊子「リンク～悩みごとを抱えた外国人住民や多文化ソーシャルワーカーのための社会資源ガイド～」を作成した。当初は日本語だけであったが、外国人住民の生活相談に対応する担当者が、外国人住民と接する際にも使用できるよう、11言語に翻訳したうえで、センター・コモンズのホームページに公開した。



▲外国人住民向け相談活動支援冊子「リンク」

取組内容（続き）

③ 多文化ソーシャルワークに関する普及啓発

センター・コモنزが事務局となり、外国人住民への社会福祉サービスに携わる関係者を対象として、外国人住民に社会福祉サービスを提供するうえで役に立つ実践事例等を学ぶ全 5 回の連続講座「はじめよう多文化ソーシャルワーク」を、令和 2 年度にオンライン形式で開催した。ここで、「多文化ソーシャルワーク」とは、外国人が母国の文化と異なる環境で生活することにより生じる心理的・社会的問題に対して、外国人への支援に加え、外国人を取り巻く社会環境にもアプローチして、問題の解決まで支援することをいう。

④ 契約文書の翻訳支援

社会福祉協議会からの依頼で、外国人利用者との契約文書の翻訳支援を行っている。

取組のポイント

■ 多様な専門家から学ぶことができる連続講座

全 5 回の「はじめよう多文化ソーシャルワーク」連続講座では、様々な分野の対応事例や課題を題材として、多角的に多文化ソーシャルワークについて学べるよう、大学教授をはじめ、障害児相談支援事業所職員、社会福祉士、保育士、ケアマネージャー等の幅広い職種の方から、外国人住民への社会福祉サービスに関する事例や課題の紹介がなされた。

■ 調査結果の共有

県内の各施設・機関における外国人住民からの相談対応の現状や課題を共有できるように、アンケート調査やヒアリング調査の結果を報告書に取りまとめ、センター・コモنزのホームページで公開するとともに、社会福祉関係機関、外国人支援関係機関、地方公共団体等に配布した。

取組による成果・今後の展望

連続講座には 5 回の講座で延べ 135 人が参加した。連続講座を通して、障害、介護、母子保健、医療など多岐にわたる社会福祉分野の関係者等とのネットワークを築くことができた。このネットワークを生かして、例えば、新型コロナウイルス感染症に関する情報についても、円滑に共有することができている。

認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモنز

TEL : 0297-44-4281

URL : <https://www.commonsglobalcenter.org/%E6%B4%BB%E5%8B%95%E5%86%85%E5%AE%B9/%E3%81%9D%E3%81%AE%E4%BB%96/%E5%AE%9A%E4%BD%8F%E5%8C%96%E6%94%AF%E6%8F%B4/>（取組団体 HP）

No.56 (公財) かながわ国際交流財団 [神奈川県]

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

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、保健、外国人保護者への支援、組織・人材づくり

背景

神奈川県内で生まれる子供の 18 人に 1 人は両親のどちらかが外国人である（令和元年人口動態統計）。

外国人が日本において出産・育児を行う際には、出身国と異なる医療・行政サービスを理解することが難しいと感じる場面が多く、また、医療関係者や行政関係者にとっても、外国人の出産・育児の支援において、文化や言語の違いから対応に戸惑うことがある。そこで、(公財) かながわ国際交流財団は、外国人と医療関係者や行政関係者等の間のより良いコミュニケーションのため、必要な情報をわかりやすく整理した資料を作成・配布する取組が必要と考えた。

<神奈川県>

人口：9,220,245人 (3,816人/km²)

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：226,766 (2.46%)

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

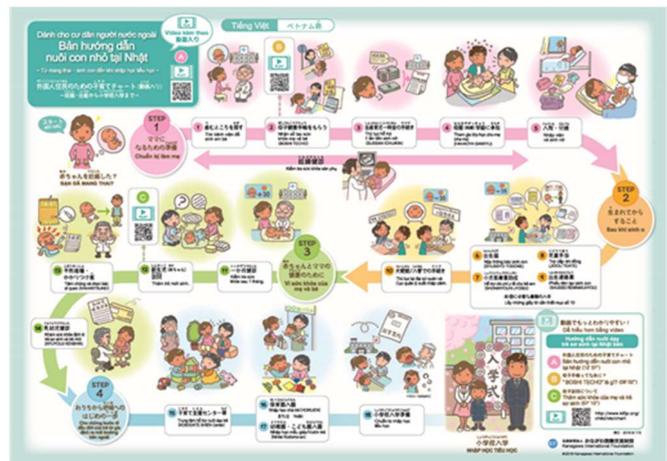
- ①永住者
- ②技術・人文知識・国際業務
- ③家族滞在



取組内容

かながわ国際交流財団は平成 26 年度に、県内市町村の子育て支援関係部署に対し、外国人住民の出産・育児に関する調査を行った。その結果を踏まえ、平成 28 年度に、母子保健等の支援者（行政保健師や産婦人科・小児科の医療関係者など）と外国人住民のより良いコミュニケーションのため、妊娠から小学校入学までの流れを一覧できる「外国人住民のための子育てチャート」を 6 言語で作成した。現在は 10 言語及びやさしい日本語に展開している。

また、母子保健等の支援者や地域住民向けに、出産・育児を行う上で外国人が直面しやすい困りごとや適切な支援の仕方のヒントを示す「外国人住民の妊娠から子育てを支えるガイドブック」を作成した。ガイドブックは支援者向けに配布するだけでなく、支援者向けのフォーラムや研修でも活用している。また、かながわ国際交流財団が運営している「外国人住民のための子育て支援サイト」にもガイドブックのデータを掲載している。



▲「外国人住民のための子育てチャート」(ベトナム語版)

取組のポイント

■ 「外国人住民のための子育てチャート」

「外国人住民のための子育てチャート」は、10言語とやさしい日本語でそれぞれ作成されており、A3見開きで妊娠から小学校入学までの流れを一覧できるようにしている。各10言語と日本語を併記することで、外国人住民と支援者が同時に確認し合えるようにしている。また、イラストを多く用いて、文字ではわかりにくい部分を視覚的にわかりやすくした。さらに、母子手帳の交付申請や母子訪問など、文字とイラストでもわかりにくい部分に関しては、理解を促すための動画を制作し、かながわ国際交流財団のホームページで公開している。

■ 支援者向け「外国人住民の妊娠から子育てを支えるガイドブック」

「外国人住民の妊娠から子育てを支えるガイドブック」は、産婦人科・保健師・小児科・地域住民等、支援者が外国人住民と関わる場面ごとに、出産や育児を行う外国人が直面しやすい疑問や困りごと、対応方法や支援時の注意点を具体的に示しながら、紹介することで、支援者個人の試行錯誤によって成り立っていた外国人住民への対応を円滑にしている。



▲「外国人住民の妊娠から子育てを支えるガイドブック」
(一部抜粋)

取組による成果・今後の展望

「外国人住民のための子育てチャート」は現在、県内全市町村の母子保健担当課や約250の協力医療機関（産婦人科・小児科）で配布されている。

「外国人住民の妊娠から子育てを支えるガイドブック」は、県内の関係機関へ配布しているほか、母子衛生研究会によって販売され、全国の地方公共団体の母子保健担当者に利用が広がっている。

今後は、行政の母子保健担当課や医療機関の職員の外国人住民への対応スキルを向上させるためにこのガイドブックを活用するよう更に働き掛けるとともに、今後母子保健の担い手となる看護・医療・福祉等を学ぶ学生を対象とした情報提供やセミナーの実施なども計画している。

(公財) かながわ国際交流財団

TEL : 045-620-4466

URL : <http://www.kifjp.org/child/> (取組紹介 HP)

No.57 多文化社会の保健医療を考える会 JUNTOS [山梨県] 外国人の子供とその家族への健康支援

Keywords : 保健、医療通訳、多様な主体との連携、児童生徒への支援、外国人保護者への支援

背景

山梨県は、県全体の外国人人口比率は全国平均程度だが、ブラジル人が多い中央市（5.8%）、中国帰国者の集住地域がある甲府市（3.0%）のように外国人集住地域が点在しているという特徴がある。

こうした地域の外国人学校では、学校教育法で定められた学校と異なり、健康診断を学校で実施する際の費用負担や医師の手配を独自に行わなければならないため、健康診断を実施しない学校がある。また、保護者が日本語を話せない場合、その子供も含めて病院での受診をためらうケースもある。

このため、外国人学校に通う子供の疾病が早期に発見されず、病状が悪化することが多い。

<山梨県>

人口：821,094人（184人/km²）

主産業：製造業

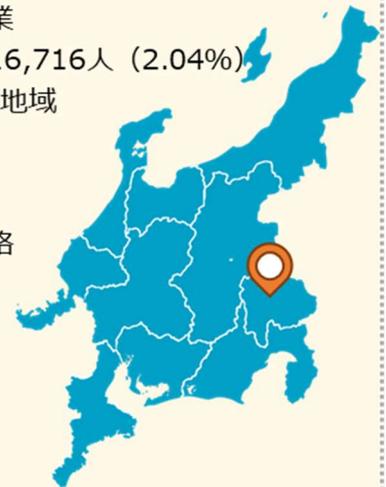
外国人人口：16,716人（2.04%）

外国人出身国・地域

- ①中国
- ②ブラジル
- ③ベトナム

外国人在留資格

- ①永住者
- ②技能実習
- ③定住者



取組内容

多文化社会の保健医療を考える会 JUNTOS（以下「JUNTOS」という。）は、外国人の子供やその家族の健康維持を支援する任意団体であり、ブラジル人学校に通う子供を対象とするポルトガル語の健康診断を行っている。ブラジル人学校での健康診断は、年1回、山梨健康事業団（以下「事業団」という。）、開業医、山梨県立大学看護学部の教員と学生の協力の下で実施しており、JUNTOS は健康診断全体の企画と医療通訳の手配（やまなし医療通訳研究会（AIMY）が協力）、関係機関との調整を担っている。

ブラジル人学校に通う子供は保護者も含めて健康診断の意義を十分に理解していない者もいるため、JUNTOS は学校を通じて子供及びその保護者に対し健康診断の意義を説明し、理解を得るよう努めている。また、健診結果を子供たちに送付する際、JUNTOS が保護者に対して結果の説明や相談への対応を行う場合もある。

健康診断に係る費用については、委託先の事業団の理解を得て、通常の半額（約1,500円/人）で実施できている。



▲通訳者が立ち会いながら、ブラジル人学校に通う子供に健康診断を行う様子

取組内容（続き）

このほか、JUNTOS は外国人住民向けの、健康セミナーの開催や健康相談への対応等を実施している。

また、熱中症やノロウイルス、インフルエンザ等の感染予防の注意喚起をポルトガル語と振り仮名つき日本語で記載したリーフレットやポスターを作成・配布している。



▲外国人住民向けの健康セミナーの様子

取組のポイント

■ 健診時のコミュニケーション及び健診後のフォロー

健康診断に立ち会う医療通訳については、子供の年齢に応じた円滑なコミュニケーションがとれるか、子供へのきめ細かい配慮ができるかといった点を重視し、外国人の子供の目線でも分かりやすく話せる通訳者を確保している。

また、外国人学校から保護者に対し、健診結果を踏まえた必要な医療機関の受診を勧めており、適時適切な治療機会の確保につなげている。

■ 健康診断を踏まえた生活全般に関する指導

健診結果で、食習慣の問題や運動不足の影響と考えられる肥満が散見された。そこで、地域の保健師と連携し、外国人の子供とその保護者を対象とする食育セミナーや、栄養バランスの良い料理の作り方を学ぶ講座をポルトガル語で開催した。また、子供たちの食生活への意識が高まるよう各人に食事と排便の記録を取るよう促した。

取組による成果・今後の展望

これまで、健診結果を踏まえて外国人学校から保護者及び子供に早期の専門医療機関での受診を勧めた結果、病状が悪化する前に治療できた例がある。

今後も、引き続き、健康診断の重要性を子供と保護者に訴え、必要な健康診断を実施できるように努めていく。

多文化社会の保健医療を考える会 JUNTOS

TEL : 080-3428-8733

URL : <https://yamanashijuntos.jimdo.com/> (取組団体 HP)

No.58 愛知県

「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

Keywords : 多言語対応、情報発信、介護、外国人高齢者への支援

背景

平成 2 年の出入国管理及び難民認定法の改正法施行で来日した、いわゆる「ニューカマー」は、現在 65 歳以上の高齢期を迎えており、愛知県でもブラジル人の 65 歳以上の割合が右肩上がりに増加している。また、県では「永住者」や「日本人の配偶者等」等の長く日本に住むことができる在留資格を持つ外国人住民が約 6 割を占めているため、今後は外国人住民の高齢化が進むことが想定される。他方、県内では外国人住民の高齢化に対する取組がほとんど進んでいなかったことから、外国人住民が安心して老後を過ごせるよう、介護が必要な外国人高齢者への支援の実態調査及び取組の検討を行うこととした。

<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

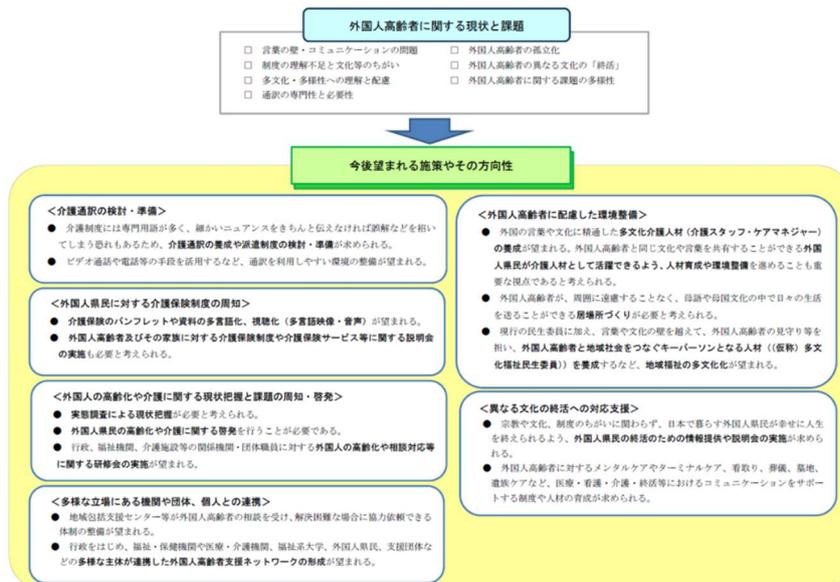
③技能実習



取組内容

① 「外国人高齢者に関する実態調査」の実施

県では外国人住民の高齢化に対応した施策を検討する上での基礎資料とするため、「外国人高齢者に関する実態調査」を実施した。医療・介護・福祉・外国人支援等に携わる官民の機関に対してヒアリング（20 か所）及びアンケート（232 か所）を行い、外国人高齢者によるサービスの利用実態、外国人高齢者に接する上での工夫や課題、行政への要望等を収集した。これら調査の結果として、「言葉の壁・コミュニケーションの問題」、「外国人高齢者の孤立化」等、7 種類の課題が抽出され、県としての取組の方向性が提示された。



▲外国人高齢者に関する現状と課題
「外国人高齢者に関する実態調査」報告書（概要版）より抜粋

取組内容（続き）

② 外国人高齢者及び介護人材向けリーフレットの作成

県では、介護保険制度に関する基礎知識や、介護認定からサービス利用までの流れ等を説明する外国人高齢者やその家族向けのリーフレット「KAIGO HOKEN」を6言語で作成した。また、多文化共生社会の概要や、外国人高齢者に接する際の留意点等を説明する、介護・福祉に携わる日本人向けのリーフレット「外国人高齢者の介護 言葉の文化と壁を越えて」を日本語で作成した。

取組のポイント

■ アンケート回収率向上の取組

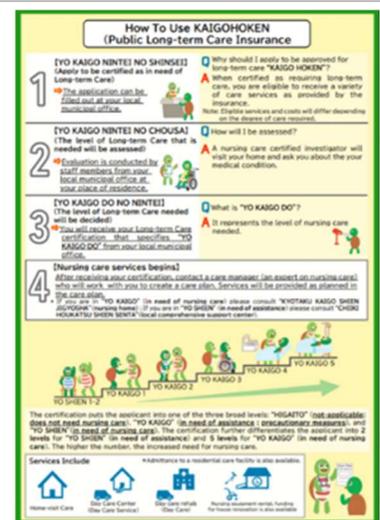
地域包括支援センターに対してアンケートを送付する際、県からではなく、日頃からやりとりのある各市町村の福祉担当課を介して調査依頼した。結果、回答率は99%に達した。

■ 実態調査及びリーフレット内容の検討体制

実態調査やリーフレットの内容等を協議する検討会議には、学識者や介護支援者、県及び名古屋市の高齢福祉・介護保険担当課職員が構成員として参画し、調査やリーフレットの内容に専門的知見や現場の意見を反映した。

■ リーフレットの紙面構成における配慮

リーフレットの作成に当たっては、掲載する情報を厳選し、分かりやすさを重視して文章の表現やレイアウトを工夫したほか、親しみやすいオリジナルイラストを使用している。



▲リーフレット「KAIGO HOKEN」
(英語版：一部抜粋)

取組による成果・今後の展望

外国人高齢者に関する実態調査の結果を受け、県庁内で「外国人県民の高齢化に関するプロジェクトチーム」を立ち上げ、今後の具体的な政策・取組に関する検討を予定している。

また、2種類のリーフレットは、作成した合計10,500部のほとんどを、関係機関を通じて配布しており、多くの外国人高齢者や介護支援者に対し、我が国の介護保険制度や外国人高齢者に対する介護の留意点について周知できた。

愛知県 多文化共生推進室

TEL : 052-954-6138

URL : <https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/koureisya-kaigo.html> (取組団体 HP)

No.59 NPO 法人神戸定住外国人支援センター [兵庫県神戸市] 多様な文化的背景を持つ外国人高齢者支援

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、日本語学習支援、介護、外国人高齢者への支援、組織・人材づくり

背景

神戸市では、外国人住民の高齢化が進んでいるところ、高齢の外国人住民の中には日本語を理解できない者も多く、医療や介護が必要になっても言葉の壁により支援を受けられない場合がある。

外国人住民を対象とした食事会の開催等により、居場所づくりを支援していた NPO 法人神戸定住外国人支援センター（以下「支援センター」という。）は、言葉や文化の違いにより日本の介護・福祉サービスに躊躇又は当惑する外国人住民に対して更なる支援が必要であると考え、本取組を行うこととした。

<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

支援センターでは、通所介護事業、居宅介護支援事業・訪問介護事業、小規模多機能型居宅介護事業、グループホーム事業をそれぞれ実施しており、高齢の外国人住民の多様な文化的背景を尊重した介護・福祉サービスに取り組んでいる。利用者は在日韓国・朝鮮人、中国残留邦人の帰国者とその家族、定住者・永住者の在留資格を持つベトナム人が多い。スタッフは日本人だけでなく、英語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、韓国・朝鮮語、中国語に対応できる外国人材を登用しており、出身やルーツに配慮した食事、民族楽器等を用いたレクリエーションなどのきめ細かなサービスにより、多様な文化的背景を持つ利用者に対して居場所を提供している。

また、支援センターでは、外国人の介護保険の理解・利用を促進するためのコミュニケーション・サポーターを神戸市と協働で派遣している。コミュニケーション・サポーターは、外国人高齢者本人やその家族からの要請に基づいて派遣され、外国人高齢者に対して要介護認定調査やケアプランの作成、介護保険制度について、専門用語を通訳又はやさしい日本語に置き換え、わかりやすく説明している。



▲神戸まつりパレードに、支援センターが支援する残留邦人とその家族が参加する様子

取組のポイント

■ コミュニケーション・サポーターによる行政手続の支援

外国人高齢者の日本語能力が高くなく、必要な行政手続を一人で行うことが難しい場合には、コミュニケーション・サポーターが行政の窓口に同行して、各種手続を支援している。

■ 外国人スタッフの育成

支援センターでは、利用者の出身国の文化的背景に配慮したサービスを提供できる人材確保のため、外国人スタッフの育成にも力を入れている。具体的には、ヘルパー資格を持っていない外国人スタッフへの資格取得援助制度（講習費援助）の創設、資格試験対策学習会の開催、無償の日本語学習支援等を行っている。



▲デイサービスセンターの夏祭りでの外国人スタッフによる踊りの様子

取組による成果・今後の展望

多様な文化的背景を持つ外国人利用者を支援する環境が整備されたことで、支援センターが外国人高齢者の居場所として定着している。

今後は、外国人高齢者の出身国が更に多様化していくことが想定されるため、引き続き利用者層の変化に応じて、対応言語や取組内容を検討していく必要がある。

NPO 法人神戸定住外国人支援センター

TEL : 078-612-2402

URL : <https://www.social-b.net/kfc/index.htm> (取組団体 HP)

No.60 NPO 法人にほんご豊岡あいうえお [兵庫県] あいうえお子育てネット～但馬をつなぐ～

Keywords : 多言語対応、日本の制度や生活ルールへの理解促進、日本語学習支援、保健、児童生徒への支援、外国人保護者への支援、組織・人材づくり

背景

兵庫県の但馬地域（豊岡市・養父市・朝来市・香美町・新温泉町）には約 1,300 人の外国人住民が暮らしている。近年、特にアジア圏出身の外国人女性・子供が増加している中で、日本語を十分に理解できないまま子育てをしている外国人保護者が多く、その中には教育や医療に関する専門的な言葉が理解できず不安を抱える者もいた。そこで、外国人保護者が、日本語教育をはじめとする安定した支援を受けられる仕組みづくりのため、平成 27 年度から「NPO 法人にほんご豊岡あいうえお」が主体となって、「あいうえお子育てネット～但馬をつなぐ～」を開始した。

<兵庫県但馬地域>

※括弧内は全住民の人口

豊岡市 (79,897人)
養父市 (22,824人)
朝来市 (29,743人)
香美町 (16,898人)
新温泉町 (13,970人)



取組内容

NPO 法人にほんご豊岡あいうえおは、「あいうえお子育てネット～但馬をつなぐ～」で以下の取組を行っている。

① 子育てに関する文書の多言語化

豊岡市や地域の病院と協力して、市の乳幼児健診アンケート及び健診のお知らせ、入院や出産に関する手続や注意事項に関する資料を英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、韓国語の 5 言語に翻訳した。

② 但馬地域における日本語教育支援ネットワーク体制整備

但馬地域 5 市町・6 つの日本語教室による協力体制強化のためのネットワーク「たじま多文化共生ネットワーク」を構築し、教室運営や生徒の近況等について情報共有・意見交換を行う場を設けた。また、外国人住民が地域の日本語教室を容易に探せるように、但馬地域の日本語教室を紹介する「たじま多文化共生マップ」を 5 言語で共同作成した。

③ 就学・進学に関する情報提供

外国人の保護者と子供を対象に、日本の学校に関する基本的な知識や習慣について紹介するとともに、保護者同士が母国語で交流する機会を確保するために就学前説明会及び進学説明会を開催している。また、外国人保護者に日本の学校制度について理解してもらうため、「但馬地域における子育て（就学・進学）チャート」を作成し、日本語教室等を通して配布している。

取組のポイント

■ 実用的で理解しやすい多言語資料の作成
入院や出産に関する資料の多言語化においては、現場で活用できるものを作るため、地域の病院で妊婦向けに配布されている資料のうち、特に重要な部分について、保健師や看護師からの意見も踏まえて抜粋し、多言語による資料を作成した。作成に当たって、例えば「いきむ」、「あやす」など、出産や育児において重要な、日本語独特の表現については、特に配慮して翻訳した。

* Những từ vựng nên ghi nhớ.

体温/たいおん/ taion = Thân nhiệt,

便/べん/ ben = phân

尿/にょう/ nyou = nước tiểu,

哺乳量/ほにゅうりょう/honyuuryou = lượng sữa cho bú

母乳/ほにゅう/ bonyu = sữa mẹ

搾乳/さくにゅう/ sakunyu = vắt sữa

ブドウ糖/ぶどうとう/ budoutou = glucose

ミルク/みるく/ miruku = sữa bột

▲「覚えておきたい日本語」として示されているもの
(ベトナム語版から抜粋)

■ ネットワークの拡大

市町及び日本語教室同士が包括的なネットワークを構築することにより、地域に散在する外国人保護者と子供を但馬地域全体で支援することが可能になった。

■ 就学前説明会での工夫

就学前説明会では、日本の学校生活について「やさしい日本語」を用いて説明した上で、学校へ提出する書類のうち、特に重要なものについては、翻訳するか通訳を交えて説明している。また、学校で使用するランドセル等の持ち物や給食エプロン等の学校用品については、絵や写真による説明だけでなく実物を用意し、外国人保護者が実際に手に取って確かめられるようにした。そのほか、制服の有無などの各学校によって異なる制度については、統一的な説明ができないことから、各学校の日本人向けの資料を基に、外国人保護者に学校ごとに個別に説明した。

取組による成果・今後の展望

「たじま多文化共生ネットワーク」内の日本語教室には、令和 2 年度に 104 人の外国人が参加した。たじま多文化共生マップを見て通い始めた外国人も数多くいる。

就学前説明会に参加した外国人保護者からは、日本の学校生活について、「母国と全く違う。初めて聞くことばかりで驚いた」という感想や、学校での持ち物等について「実際に手にとって見ることでよかった」といった感想があり、外国人保護者の不安解消につながっている。

NPO 法人にほんご豊岡あいうえお

TEL : 0796-20-4037

URL : <http://www.eonet.ne.jp/~aiueo-nihongo/index.html> (取組団体 HP)

No.61 出雲市 [島根県]

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・指差しコミュニケーションシート作成～

Keywords：多言語対応、情報発信、就学前の子供への支援、外国人保護者への支援、情報伝達経路の工夫

背景

平成 31 年 4 月に、在留資格「特定技能」が創設されたことや、経済活動の更なるグローバル化の影響を受けて、出雲市では外国人住民が増加傾向にある。その中でも、ブラジル出身の外国人住民は平成 25 年度末から平成 30 年度末までの 5 年間で約 3.4 倍に増加した。市内の保育所や幼稚園でも、外国人住民の利用者が増加し、これに伴って、日本人職員と外国人保護者との意思疎通に支障がある事例が増加した。これを踏まえ、市では保育、教育現場における円滑な活動を支援するべく、日本語能力が十分でない外国人保護者、乳幼児とのコミュニケーションに役立つツールを作成した。

<島根県出雲市>

人口：174,684人（280人/km²）

主産業：製造業

外国人人口：4,600人（2.63%）

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定住者
- ②永住者
- ③日本人の配偶者等



取組内容

出雲市は、令和元年度に（一財）自治体国際化協会の「多文化共生のまちづくり促進事業助成金」を活用し、市内の保育所・幼稚園職員が外国人保護者・乳幼児と円滑に意思疎通や情報共有をするためのツールとして、多言語文書作成ツール及び指差しコミュニケーションシートを作成した。各ツールの作成に当たっては、全国の先進的な地方公共団体の事例を調査し、これを参考にした。

多言語文書作成ツールは、表計算ソフトのマクロ機能により、文書名と言語を指定すれば自動で文書を生成することができるものである。これにより、市内の各保育所や幼稚園で共通して行われる行事（入園式や運動会等）や給食費等の集金案内、PTA活動の案内等の文書について、園名や日付等を入力するだけで、簡単に英語・ポルトガル語に翻訳した文書を作成することができる。

指差しコミュニケーションシートは、園内で発生する出来事や持ち物の説明などが紙面にイラスト付きで表記されており、保育所・幼稚園職員が園児の送迎時に外国人保護者に連絡事項を指さして容易に伝えることができる。



▲指差しコミュニケーションシート

取組のポイント

■ 汎用的な文書フォーマットの作成

多言語文書作成ツールは、過去に各保育所・幼稚園から翻訳依頼があった文書データから共通した内容を抽出してフォーマットに落とし込むことで、多くの保育所や幼稚園で容易に多言語の文書作成ができるようにした。

■ 現場のニーズに即したコミュニケーションシートの設計

指差しコミュニケーションシートの内容の検討に当たっては、外国人住民の支援を行う NPO 団体や多文化共生マネージャー（114 ページを参照）から助言をもらい、多く寄せられる相談やコミュニケーションの内容などについて盛り込むとともに、外国人児童の多い保育所・幼稚園の職員及び外国人保護者にヒアリングを実施し、保育、教育現場でのニーズに即したコミュニケーションシートを作成することができた。



▲指差しコミュニケーションシートを使用する幼稚園教諭と外国人保護者の様子

取組による成果・今後の展望

指差しコミュニケーションシートは、職員・外国人保護者の双方から利用しやすいと好評である。

現場職員からは、相手に明確に情報を伝えるために「やさしい日本語」を学びたいという意見や、「簡単な外国語会話を習って使ってみたい」という積極的な声が寄せられた。市ではこのような要望に応えられるよう、引き続き保育、教育の現場における外国人との円滑なコミュニケーションを支援する取組を実施していく。

出雲市 保育幼稚園課

TEL : 0853-21-6191

URL : <http://www.clair.or.jp/j/multiculture/shiryoyou/jigyo-new.html>

(取組紹介 HP)

(2) 生活支援

⑥住宅確保のための支援

62. NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター 外国人からの住まいに関する多言語相談窓口、居住支援	158
63. 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 外国人のための住宅支援事業	160
64. 熊本市居住支援協議会 外国人の入居支援への多言語音声翻訳サービスの活用	162
コラム 2 賃貸住宅管理業界による居住支援	164

No.62 NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター [神奈川県] 外国人からの住まいに関する多言語相談窓口、居住支援

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、相談窓口、多様な主体との連携、生活困窮者への支援、幅広いライフステージへの支援、組織・人材づくり

背景

外国人が日本で住居を借りる場合、外国人に住居を仲介する不動産業者が少ないことに加えて、敷金・礼金など我が国独自の商慣習の理解が難しいことや、言語や生活習慣の違いから大家や近隣住民、不動産業者との間でトラブルになることが課題として挙げられる。

神奈川県では、知事の諮問機関「外国籍県民かながわ会議」の提言（平成 12 年）を受け、行政や不動産業界、国際交流団体、民間団体等の協力を得て、平成 13 年に NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター（以下「外国人すまいサポートセンター」という。）を設立し、住居の確保だけでなく、生活や近隣住民との付き合い方なども含め、多言語による相談対応業務を行っている。

<神奈川県>

人口：9,220,245人（3,816人/km²）

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：226,766（2.46%）

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家族滞在



取組内容

外国人すまいサポートセンターでは平成 13 年度から、県内に在住の又は在住を希望する外国人に対し、外国人に住居を仲介できる不動産業者の紹介や、入居後のトラブルなどの住まいに関する相談を 8 言語とやさしい日本語で実施している。また、公営住宅の種類、申込資格、申込方法、入居手続、公営住宅担当窓口などを記載したガイドブック「神奈川県で暮らす外国人のための公営住宅入居の手引き」を、やさしい日本語を含む 9 言語で作成して、外国人に対して公営住宅の入居に関する手続等を紹介する際に配布している。

外国人からの相談内容が生活困窮に及ぶこともあり、外国人すまいサポートセンターでは生活困窮者自立支援制度、居住支援制度といった生活支援制度等の各種の制度を紹介するとともに、（一社）インクルージョンネットかながわ、居住支援協議会や住宅供給公社、国際交流団体、不動産業界団体等に情報共有や相談内容の取次ぎを行っている。

本事業は、国土交通省「居住支援法人活動支援事業補助金」や「重層的住宅セーフティネット構築支援事業（住宅確保要配慮者居住支援法人が行う民間賃貸住宅等への入居の円滑化に係る活動の支援に関する事業）」等を活用して実施している。

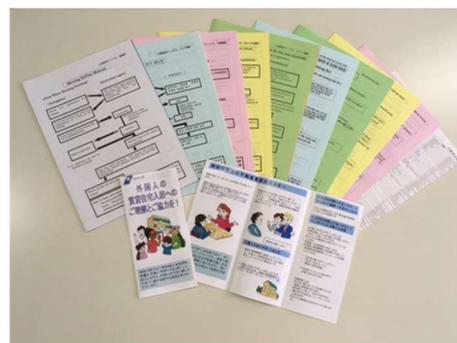


▲外国人から住まいに関する相談を受ける様子

取組のポイント

■ 「外国人すまいサポート店」の活用

神奈川県には、外国人の入居を仲介する不動産業者を「外国人すまいサポート店」（以下「サポート店」という。）として登録する制度がある。外国人すまいサポートセンターは、外国人相談者に不動産会社を紹介する際は、サポート店及び外国人すまいサポートセンターに会員登録している不動産業者等から選ぶこととしており、相談者の満足度の向上と事務の効率化につながっている。この際に、適宜、サポート店等に対して相談者の選好や知識に応じて重点的に説明すべき事項を伝達する等、スムーズな橋渡しに留意している。このほかにも、外国人すまいサポートセンターは、サポート店等に対して、賃貸借契約に関して9言語で記載したマニュアルを提供している。また、外国人すまいサポートセンターは、言語サポートが必要な外国人に対して通訳同行等の入居支援策を行っている。なお、外国人すまいサポートセンターの相談者がサポート店等で入居の相談をする際の通訳は原則無料である。



▲ 賃貸借契約に関する多言語のマニュアル

■ 外国人の住まい探しに関する他団体からの情報収集

国際交流団体や NPO 法人、不動産業界団体等と定期的に相談会や研修会を実施して、相談対応における課題事項等の情報共有を行うことで、外国人が住まいに関して抱える課題、入居の際に必要な手続の内容、補助金の活用等についての的確な助言につながっている。

取組による成果・今後の展望

平成 27 年度に約 1,000 件であった相談件数は、令和 2 年度には 2,307 件と 2 倍以上に増加している。限られた人員で増加する相談に対応できるよう、通訳・翻訳業務のみに従事していたスタッフに対して不動産業者と外国人相談者の橋渡しができるよう研修（コーディネーター研修）を実施する等、体制の強化に努めている。

一方、体制の強化に当たっては、安定した財源の確保によるスタッフの増強も必要である。外国人すまいサポートセンターの運営資金は、行政からの補助金・助成金等と会員・賛助会員からの会費収入を大きな柱としており、今後の活動・体制の強化のために安定財源である会費収入を増加させる必要がある。このため、講演会、研修会などを通して活動内容を積極的に周知するなど広報活動にも力を入れ、県内での支援拠点・ネットワークを拡大していくこととしている。

NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター

TEL : 045-228-1752

URL : <https://sumasen.com/> (取組団体 HP)

No.63 (公財)京都市国際交流協会 /

(公財)日本賃貸住宅管理協会京都府支部 [京都府京都市]

外国人のための住宅支援事業

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、ICT の活用

背景

京都市には多くの大学があり、多くの外国人留学生が在住している。また、近年では留学生のみならず、技能実習生も増加しており、外国人住民の多様化が進んでいる。

このような中、(公財)京都市国際交流協会では、賃貸住宅の物件情報を多言語で検索できる外国人向けホームページ「HOUSEnavi」を平成8年から運営しており、留学生をはじめとする外国人の住宅確保の課題に取り組んできた。平成25年からは、HOUSEnaviの全般的なサービスの向上のため、(公財)日本賃貸住宅管理協会京都府支部と共同で運営している。

<京都府京都市>

人口：1,400,720人 (1,692人/km²)

主産業：卸売業、小売業

外国人人口：45,637人 (3.26%)

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留学
- ③永住者

出典：
「外国籍の住民基本台帳登録者数
(国籍別)」(R2.12.31)



取組内容

京都市国際交流協会と日本賃貸住宅管理協会京都府支部は、外国人のための賃貸住宅検索サイト「外国人のためのお部屋情報 HOUSEnavi」を共同運営している。HOUSEnaviでは、外国人向けの物件情報について、日本語、英語、中国語(繁体字・簡体字)、韓国語で提供し、それぞれの言語で市内のエリア別、路線別、建物種類別に賃貸住宅を検索できる。

また、「HOUSEnavi」には、「よくあるご質問」として、賃貸住宅の探し方、敷金・礼金・管理費・更新料といった我が国独自の商慣習に係る事項や電気・ガス等のライフラインの契約方法等に関する事項が解説されている。



▲HOUSEnaviのホームページ画像

取組のポイント

■ 多言語対応が可能な不動産業者の紹介

市内では、英語のほか中国語や韓国語にも対応する不動産業者が増加してきたことから、HOUSEnavi においては、物件情報の検索機能だけでなく、各言語で相談可能な不動産業者の一覧も掲載されている。あわせて、こうした多言語対応が可能な不動産業者に対して、HOUSEnavi に物件情報を提供しよう働き掛けも行っている。

■ 住居についての様々な情報提供

HOUSEnavi 内には、「お部屋探しのガイドブック」が、6 言語（日本語・英語・中国語（簡体字）・韓国語・スペイン語・ポルトガル語）で公開されている。ガイドブックには、部屋探しから入居までの流れが紹介されているほか、外国人と不動産業者のコミュニケーションを円滑に進めるために役に立つ希望条件チェックシートが付録されている。

E24

Requirements Check Sheet

Fill in the bold border areas of this "Requirements Check Sheet" and show it to the real estate agent.

Foreigner

I am looking for rental housing with the following conditions.

① Preferred rent ¥ ~¥

② Preferred area Close to () station
Within () minutes walk from station

③ Type of property Apartment Mansion House

④ Apartment on what floor? 2nd floor or higher Any floor is fine

⑤ Property floor () or more

⑥ Floor layout Studio Other than studio
Separate rooms () rooms
Joint rooms DK DK LDK
Room type Japanese Western No preference

⑦ Toilet Western Japanese

⑧ Bath With bath Can be without bath

⑨ Air conditioner With air conditioner Can be without air conditioner

⑩ Number of occupants () people Family Friends Other

⑪ Guarantor Have Want to use guarantor company Do not have

⑫ Desired move-in date From year () month () day ()
My planned period of stay is until () year () month.

⑬ Payment to be made I can prepare about ¥ at contract signing.

E25

Foreigner

My profile is as follows.

① What is your occupation?
Company employee Factory worker Self-employed
Clerk Student Other

② What is your form of employment?
Regular employee Contract employee Temporary agency employee
Part-time employee Other

③ What is your Japanese speaking ability?
Good Daily conversation Poor

④ Can you read Japanese?
Yes Hiragana is OK No

Real Estate Agent

Look at the fliers and if you see a housing you like, come back with a person who speaks Japanese.
Please read the brochure again carefully.
We don't currently have any housing that fit your needs.
We do not have a housing that fits your needs.
The market rate for housing of the size and area you prefer is ¥ .
I suggest you rethink your preferred conditions.

▲ お部屋探しのガイドブック（英語版）内にある希望条件チェックシート

取組による成果・今後の展望

HOUSEnavi のサービスの開始から 20 年以上が経過したが、留学生をはじめとする外国人の円滑な入居に長く役立てられている。

今後も、HOUSEnavi を通じて、外国人の住居確保支援を継続していく。

（公財）京都市国際交流協会

TEL : 075-752-3010

（公財）日本賃貸住宅管理協会京都府支部

TEL : 075-211-4774

URL : <https://housenavi-jpm.com/>（取組団体 HP）

No.64 熊本市居住支援協議会〔熊本県熊本市〕 外国人の入居支援への多言語音声翻訳サービスの活用

Keywords : 多言語対応、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

熊本市居住支援協議会（以下「協議会」という。）では、外国人の入居支援の実効性を高めるための新たな取組を検討する中で、（一財）熊本市国際交流振興事業団から多言語音声翻訳サービスの紹介を受けた。

外国人の入居支援においては言葉の問題が1つの障壁となっていることから、協議会は多言語音声翻訳サービスを熊本市内の不動産会社に配備するべく令和3年度当初に実証実験を行っており、同年度中の運用開始を目指している。

<熊本県熊本市>

人口：732,702人（1,877人/km²）

主産業：卸売業，小売業

外国人人口：6,440人（0.88%）

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技能実習
- ③留学



取組内容

協議会では令和3年度において、多言語音声翻訳サービスのアカウントを5件調達し、協力する熊本市内の不動産会社における外国人とのコミュニケーションに多言語翻訳技術のサービスを利用できるようにすることとしている。不動産会社では自社のタブレット端末等に多言語音声翻訳サービスのアプリケーションをあらかじめインストールし、外国人が来訪した際にアプリケーションを介して会話等に使用することとなる。

本取組は、外国人が賃貸物件に入居する際に、不動産会社とのコミュニケーション不全によって生じる入居前後のトラブル等を解消することにより、外国人が安心して長く居住できるようにすることを目的としている。

導入した多言語音声翻訳サービスは、スマートフォンやタブレット端末等の端末を登録し、利用するもので、音声翻訳で12言語、テキスト翻訳で30言語の翻訳が可能である。料金はアカウント数に応じて課され、同時に利用できるのは調達したアカウント数を上限とするが、端末の利用登録に当たって台数の制限はない。

導入した多言語音声翻訳サービスの特徴として、地名や産品などの固有名詞や業界用語、よく使われる定型の文章等を登録しておくことで、地域や利用場面に応じた翻訳が可能となっている。また、翻訳文が入力言語へ再翻訳される機能により、正確に翻訳されているかを確認できる。

取組のポイント

■ 認証情報の共有

不動産会社の各端末に多言語音声翻訳サービスのアプリケーションをインストールし、共有された認証情報で利用することで、アカウント数の範囲内で、各不動産会社が柔軟に利用できる。また、各不動産会社がサービスを利用するに当たって、協議会に追加の事務コストが発生することはない。



▲窓口での利用の様子

■ 関係団体との連携

より効果的な運用を目指し、協議会、不動産団体、熊本市国際交流振興事業団で連携して実証実験を行い、そこで把握した課題を整理し改善策を講じている。

取組による成果・今後の展望

実証実験を行った際、不動産会社や外国人からは、「原文と翻訳文が画面に表示されるため、誤訳になっていないか確認できて良い」、「操作性が良い」等、評価する声があった。一方、「翻訳結果が誤訳になった」という声も多少見受けられたところ、多言語音声翻訳サービス提供企業によると「平易な表現、かつ、短い文章にすることで、より正確な翻訳結果になる」とのことであった。

協議会では今後、多言語音声翻訳サービスの運用結果を踏まえ、不動産会社に向けた研修会の開催、利用ルールやより効果的な使用方法に関するマニュアル等の整備を実施していく予定である。

また、導入した多言語音声翻訳サービスでは、自治体窓口や教育、農業など様々なカテゴリー毎に定型文が用意されているが、居住関係の定型文がないため、今後関係団体と協議し、定型文の登録を進めていく。

熊本市居住支援協議会

TEL : 096-245-5667

URL : <https://saflanet.com/> (取組団体 HP)

コラム 2 賃貸住宅管理業界による居住支援

全国の賃貸住宅管理業者や関連業者が加盟する（公財）日本賃貸住宅管理協会では、平成 12 年（2000 年）に外国人入居促進研究会（現あんしん居住研究会）を設置して以来、外国人の住環境の改善を目指して様々な取組を行ってきた。

過去には、「外国人入居支援 BOOK」の作成（平成 14 年（2002 年））や「外国人居住安定化のためのガイドライン」の策定（平成 15 年（2003 年））を皮切りに、外国人の賃貸住宅探しのためのウェブサイト「ウェルカム賃貸」の立ち上げ（平成 19 年（2007 年））を行ってきた経緯がある。

近年では、国土交通省と連携して「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」と「部屋探しのガイドブック」を 14 言語に拡充（令和元年（2019 年））し、「外国人のための賃貸住宅入居の手引き」と「外国語対応ステッカー」（令和元年（2019 年））を新たに作成するほか、「大家さん、不動産事業者のための外国人の受入れガイド」（令和 2 年（2020 年））を公開した。また、5 言語による「外国語が話せる不動産店一覧」を公開（令和 2 年（2020 年））し、8 言語による「外国人の住まい方ガイド(DVD)」を同協会のホームページや動画サイトで無償公開（令和 3 年（2021 年））した。

このように、同協会では様々なツールを作成・公開することで、民間賃貸住宅への外国人の入居受入れに力を入れている。

(2) 生活支援

⑦感染症流行時における対応

65. 群馬県 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)	168
66. 大泉町 新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る初期対応	170
67. 公益財団法人浜松国際交流協会 Hamamatsu United Against Covid-19! 新型コロナウイルス 啓発動画 (ポルトガル語版・英語版)	172
68. 公益財団法人名古屋国際センター 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	174
69. 豊明市 フード・ギフト事業	176
70. 公益財団法人佐賀県国際交流協会 (SPIRA) 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)	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

No.65 群馬県

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)

Keywords : 感染症対策、多様な主体との連携、外国人労働者への支援、情報伝達経路の工夫

背景

新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続く中で、感染対策を外国人住民に周知するため、群馬県ではホームページや SNS を通じた多言語での発信に加え、市町村・地域のキーパーソン等に協力を仰ぎ、情報を提供してきた。

周知の更なる徹底に当たり、外国人労働者が就労する事業所への協力依頼を検討したが、県では外国人労働者が就労する事業所を把握する手段がないことから、外国人雇用情報届出の情報を保有する群馬労働局に協力を依頼した。

<群馬県>

人口：1,958,185人（308人/km²）

主産業：製造業

外国人人口：61,461人（3.14%）

外国人出身国・地域

- ①ブラジル
- ②ベトナム
- ③フィリピン

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③技能実習



取組内容

令和3年2月、新型コロナウイルス感染症拡大防止対策の徹底のため、群馬県知事と群馬労働局長は連名で、外国人を雇用する事業所に対して通知（「外国人労働者の適切な雇用管理及び新型コロナウイルス感染防止対策の徹底について」）を発出した。この通知は、群馬労働局への外国人雇用状況届出の情報に基づき、外国人を雇用する県内全事業所に対して送付された。

また、通知に併せて、外国人を雇用する事業所向けの職場における感染症対策チェックリストや、感染予防のために推奨される行動様式、感染予防等に関する周知チラシ及び感染の疑いがある場合に電話相談できる外国語専用の相談ホットラインに関するリーフレットを送付した。

さらに、外国人を雇用する事業所のうち、日本人・外国人を合わせた労働者が500人以上の全ての事業所を県と労働局が直接訪問して、感染拡大防止対策の徹底を要請した。



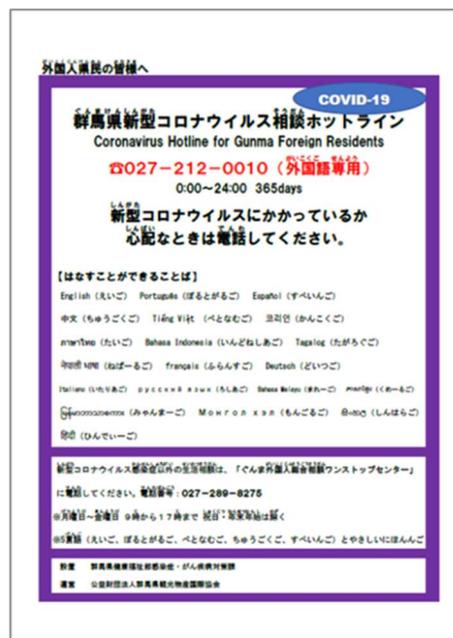
▲事業所に配布された資料等

取組のポイント

■ 平時からの関係構築と迅速な対応

新型コロナウイルス感染症の拡大以前から群馬県と群馬労働局は平成 27 年に締結した「群馬県と群馬労働局との雇用対策連携協定」に基づき、外国人材受入れの環境整備を含めた雇用対策全般について日頃から連携して取り組んでいたため、本事例においても事前調整に時間を費やすことなく、双方が作業を迅速かつ円滑に行うことができた。

なお、労働局から県に提供された外国人雇用状況届出の情報は、感染拡大防止のため喫緊の対応が必要であることに鑑み、感染症法に基づく対応の範囲内に限定して提供されたものである。



▲新型コロナウイルスに関する外国語専用の相談ホットラインに関するリーフレット

取組による成果・今後の展望

外国人を雇用する県内全事業所（4,856 社）への通知の発出や外国人労働者を雇用する事業所に対する企業訪問を行うことで、新型コロナウイルス感染症拡大防止及び予防対策の周知を徹底することができた。

群馬県 ぐんま暮らし・外国人活躍推進課

TEL : 027-226-3394

No.66 大泉町 [群馬県] 新型コロナウイルス感染症拡大防止に係る初期対応

Keywords : 感染症対策、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫

背景

新型コロナウイルス感染症に係る啓発情報については、国や地方公共団体等が外国人住民向けに多言語化した資料等を作成している。しかし、外国人住民の国籍や文化的背景、生活スタイルやコミュニティ等が多様化している現在においては、いかにしてより多くの外国人住民の元に必要な情報を届け、情報弱者を生み出さないようにするかが重要である。大泉町では、ホームページや広報紙等に掲載するだけでなく、より多面的な手法を用いた情報の周知が必要であるとの考えから、本取組を実施している。

<群馬県大泉町>

人口：41,718人 (2,314人/km²)

主産業：製造業

外国人人口：7,860人 (18.84%)

外国人出身国・地域※

- ①ブラジル
- ②ペルー
- ③ネパール

外国人在留資格

- ①永住者
- ②定住者
- ③日本人の配偶者等

出典：
「国籍別外国人人口表」
(R3.5.31)



取組内容

① 外国人コミュニティ等のキーパーソンや外国人が多く利用する店舗等への情報周知依頼

町内の感染者等の状況については、新型コロナウイルス感染症の陽性者が確認されるごとに、外国人住民への発信力を持ったキーパーソンに向けてメール等で情報を発信している。また、外国人が多く利用する店舗や教会、派遣会社等に対しても、情報の周知依頼をしている。

② 駐日外国公館のネットワークを活用した情報の周知（協力団体：ブラジル大使館、同総領事館）

ブラジル人が外国人人口の約6割を占める大泉町において、町やキーパーソンと直接的なつながりを持たないブラジル人住民への情報伝達の手法の一つとして、大使館、総領事館のSNS等からの情報の周知を町から個別に依頼している。また、大使や総領事と町長が直接情報交換する場を持つなど連絡体制を構築している。



▲ブラジル大使及び総領事と町長の
情報交換の様子

③ エスニックメディアを活用した情報周知

外国人住民向けフリーペーパーを発行している企業に、紙面及びSNS等で新型コロナウイルス感染症に係る啓発記事の作成・掲載を依頼し、感染予防を図った。

取組内容（続き）

④ 町内中高生への情報周知依頼（協力団体：町立中学校及び町内県立高校）

町の外国人住民は永住者・定住者が全体の約7割を占めているが、長期で在留している外国人住民であっても、日本語が堪能であるとは限らないため、町内の中学・高校に在学する外国人生徒に協力を依頼し、口コミや SNS を使った家族や友人等への情報発信を町長自ら呼び掛けた。

取組のポイント

■ 平時からの良好な関係性の確保

町内及び近隣の外国人住民や店舗と平時からつながりを持ち、顔の見える関係を築いていたことで、多くのキーパーソンに情報の周知を依頼することができた。例えば、町では、外国人学校や外国人の多く利用する店舗等とのつながりを構築・維持するために、月1回発行している多言語版広報紙「ガラッパ」を、約70か所の配布先に町職員が直接訪問して配布するとともに、配布先で外国人住民を取り巻く現状等についての情報交換も行っている。

また、在外公館やエスニックメディア等、外国籍住民にとっては身近なネットワークのハブとなる団体とも町がネットワークを持っていたことが奏功した。

The image shows two posters in Portuguese. The left poster, titled 'INFORMAÇÕES SOBRE O CORONAVÍRUS', provides information about COVID-19 cases and prevention measures. The right poster, titled 'Atenção!', provides contact information for the Health Department and the Social Services Office.

▲エスニックメディアが発行するフリーペーパーへの啓発文（ポルトガル語）掲載

取組による成果・今後の展望

キーパーソン等とのつながりを活用することで、多くの外国人住民へ情報を提供することができた。

災害時や感染症拡大等の緊急時において、より広域的確に情報を届けるためには、平時からいかにして外国人住民と積極的につながりを持ち、関係を築いているかが重要となるため、今後も継続して新たなキーパーソンの発掘・連携を図っていく必要がある。

大泉町 多文化協働課

TEL : 0276-63-3111

URL : <https://www.town.oizumi.gunma.jp/>（取組団体 HP）

No.67 (公財) 浜松国際交流協会 [静岡県浜松市]

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)

Keywords : 多言語対応、情報発信、感染症対策、多様な主体との連携、ICT の活用

背景

浜松市では、令和3年1月に新型コロナウイルス感染症が外国人も含めて広がったため、外国人住民に対して感染防止対策を啓発する必要性が高まった。

啓発の方法を検討する中で、(公財)浜松国際交流協会(以下「協会」という。)は、一方的な注意喚起では効果が限定的であると考え、外国人コミュニティにも感染防止対策の普及活動への参加を通して、主体的に感染症対策に取り組んでもらうべく、令和3年2月に新型コロナウイルス感染症予防啓発動画「Hamamatsu United Against Covid-19!」を制作した。

<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

協会は、外国人住民に影響力のある個人及び団体が出演して新型コロナウイルス感染症への感染予防・感染拡大防止対策を呼び掛ける動画を令和3年2月に制作し、公開した。動画は、英語版とポルトガル語版の2種類が制作され、動画配信サイトで公開されている。

制作に当たっては、動画を幅広い層に周知できるよう、在浜松ブラジル総領事館、外国人コミュニティ団体、ブラジル人学校、人材派遣会社、浜松医科大学のほか、ブラジル人住民の中で最も有名とされる動画配信者 Prit&Lohgann など、協会がつながりを持つ21団体・個人から協力を得た。こうした団体・個人の撮影協力者が動画に出演し、メッセージを伝えた。



▲動画出演者のPrit&Lohgann

取組のポイント

■ 平時の防災イベントを通じた関係構築

協会は、ふだんから主催する防災事業等のイベントを通じて、外国人住民に影響力のある個人及び団体と積極的に交流して良好な関係を構築していたため、新型コロナウイルス感染症への感染予防・感染拡大防止対策を呼び掛ける動画への出演を打診した際に、スムーズに賛同が得られた。

■ 動画出演者のネットワークの活用

啓発動画の出演者には動画を各出演者のネットワークに周知するよう依頼をしており、これにより、協会のネットワークではリーチできない外国人住民にも情報を届けることができた。



▲ブラジル総領事館の職員たちが動画内で新型コロナウイルス感染症予防を呼びかける様子

取組による成果・今後の展望

外国人住民にもわかりやすい動画にすることによって、幅広い対象に感染予防の注意喚起を行うことができた。

動画による啓発に対しては、活字よりもなじみやすくわかりやすいと利用者からの評価が高かったことから、本取組以降は外国人住民向けの広報にアニメーションや動画を積極的に活用している。

(公財) 浜松国際交流協会

TEL : 053-458-2170

URL : http://www.hi-hice.jp/hmc/news_report_s.php?eid=00208

(取組紹介 HP)

No.68 (公財)名古屋国際センター [愛知県名古屋市]

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

Keywords : 相談窓口、感染症対策、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫、ICT の活用

背景

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響が長期化し、労働市場への影響が深刻さを増す中で、外国人支援機関・団体には外国人住民からの生活困窮やそれに対する行政からの支援（特別定額給付金、持続化給付金、住居確保給付金等）に関する相談が増加した。（公財）名古屋国際センターでは、外国人住民が適時に適切な支援を受けられるように、名古屋出入国在留管理局や名古屋市社会福祉協議会等の機関・団体と協力し、外国人住民を対象とした相談会を開催した。

また、相談会の場以外でも県内で外国人支援に関わる団体・機関との連携体制を維持し、愛知県内の外国人への新型コロナウイルス感染症の影響や、地方公共団体、地域国際化協会、外国人支援団体（外国人コミュニティを含む。）の取組等について効率的に情報を共有することで外国人支援に生かすため、定期的な連絡会議を整備し、また、SNS グループによる情報連携の枠組に参加した。

<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

① コロナ禍における外国人緊急相談会

名古屋国際センターは、名古屋出入国在留管理局や名古屋市社会福祉協議会等の機関・団体と協力して、特別定額給付金をはじめ、在留資格、教育（就学援助、授業料等）、労働、緊急小口資金（貸付金）等について相談できる外国人緊急相談会を開催した。

② 相談事業における関係機関との定期的な連絡会議

外国人緊急相談会以降も、外国人住民から各支援機関に寄せられた問合せ・相談を共有し、必要に応じて関係機関同士で連携できるようにするため、連絡会議を実施して情報共有体制を確立した。



▲新型コロナウイルス関連 外国人緊急相談会の様子

取組内容（続き）

③ 「あいち新型コロナ関連情報グループ（AICO-19）」を活用した関係機関・団体との連絡
名古屋国際センターは、県内の外国人支援等に関わる約 20 の機関・団体（県、名古屋市、地域国際化協会、NPO、外国人コミュニティ等）で構成された SNS グループ「あいち新型コロナ関連情報グループ（AICO-19）」に参加しており、当該 SNS を活用して国や地方公共団体等からの生活支援関連情報及びそれらが多言語翻訳された資料等の共有、コロナ禍における外国人住民の支援方針に関する意見交換等を実施している。また、相談会への協力依頼にも当該 SNS を活用している。

取組のポイント

- 専門機関の協力による「外国人緊急相談会」の充実
外国人緊急相談会の開催に当たっては、様々な問題にワンストップで対応できるよう、名古屋出入国在留管理局や名古屋市社会福祉協議会等に加え、名古屋市や愛知労働局等の専門機関、NPO 法人等の支援団体にも協力を求めた。また、相談会の開催を多くの外国人住民に伝えるため、外国公館、外国人コミュニティ、外国人が集まる教会等の協力を得て広報を実施した。
- 外国人支援の担当者同士でつながる連絡会議
現場レベルの情報共有や意見交換を行うため、関係機関との連絡会議の出席者は各機関・団体の相談窓口担当者等としている。
- 「あいち新型コロナ関連情報グループ（AICO-19）」における SNS の活用
SNS を活用することで、各機関・団体が得た情報の共有・閲覧や連絡を簡便に行えるようになり、コミュニケーションの効率化につながった。

取組による成果・今後の展望

令和 2 年 6 月と 7 月に開催した外国人緊急相談会では、約 110 件の相談が寄せられ、外国人住民の課題解決や不安解消につながった。また、外国人緊急相談会やその後の連絡会議を実施したことにより、専門機関や支援団体との連携が強化され、新型コロナウイルス感染症への対応以外の事業においてもコミュニケーションがとりやすくなった。

また、「あいち新型コロナ関連情報グループ（AICO-19）」により、各機関・団体が翻訳した情報を共有することで、同じ支援情報をそれぞれの機関・団体で多言語化する必要がなくなり、各機関・団体の事務の削減につながった。また、これらの情報を、各機関・団体が持っているネットワークを通して発信することで、広範囲の外国人により早く届けられるようになった。

（公財）名古屋国際センター

TEL : 052-581-0100

URL : <https://www.nic-nagoya.or.jp/japanese/>（取組団体 HP）

No.69 豊明市 [愛知県] フード・ギフト事業

Keywords : 感染症対策、多様な主体との連携、生活困窮者への支援

背景

新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響が続く令和 2 年に豊明市に約 18 万円の寄附があり、その使途が困窮する外国人住民への対応を求めるものであったことから、市は外国人の置かれている状況を踏まえて、当該寄附金及び市の一般財源を用いて外国人住民の生活支援を行うこととした。

具体的には、外国人住民に食料品や日用品の無料配布を実施する「フード・ギフト事業」を実施することとした。

<愛知県豊明市>

人口：68,827人 (2,964人/km²)

主産業：製造業

外国人人口：3,252人 (4.72%)

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

豊明市は令和 2 年に、新型コロナウイルス感染症の影響で生活が困窮している外国人住民を対象に、食料品や日用品の無料配布と併せて生活における困りごとの聞き取りを行う「フード・ギフト事業」を全 3 回実施した。配布する食料品や日用品は約 18 万円の寄附金と市の一般財源を用いて市が防災協定を結ぶ地元企業から購入し、豊明市国際交流協会や認定 NPO 法人プラス・エデュケート、市外国籍市民施策懇話会（現多文化共生施策懇話会）、豊明団地自治会等に事業の周知や配布等の協力を依頼した。また、当日配り切れなかった分については外国人支援団体等に依頼し、配布してもらった。広報媒体は市において 5 か国語（日本語・英語・ポルトガル語・中国語・ベトナム語）で作成した。

食料の配布だけでなく、市職員が外国人住民の生活における困りごとを本人から直接聞き取ることができ、また、地域における外国人住民のキーパーソンとのつながりも得られた。

第 2 回目以降は、一部に新たな寄附金を財源としつつも市の一般財源で事業を実施したが、その中で豊明市社会福祉協議会や地元企業から食料の無償提供などの協力を得ることができた。



▲新型コロナウイルス感染症への対策をした上で食料を配布（第1回：豊明団地）

取組のポイント

■ 外国人集住地域での配布

より多くの外国人住民に配布できるよう、市内の外国人集住地域3か所で実施した。

■ 情報提供の場としての活用

外国人住民に対しては、食料品・日用品とともに、多言語で表記した新型コロナウイルス感染症に関するチラシや、生活案内等を配布し、外国人住民に対する情報提供の場としても活用した。

■ 宗教上の配慮

食料品・日用品の配布に当たっては、外国人住民から配布してほしい物資の聞き取りを実施し、外国人のニーズを踏まえた品目を配布できるよう工夫した。また、配布の際には、食料品の原材料に含まれるものをイラストで示し、宗教上の理由等で受け取りが拒否される可能性があるものを明示したチラシを添えた。



▲市の環境課職員が「地球を守るごみ出しの使者 マッタマン」に扮し、訪れた外国人住民にごみの出し方や分け方を案内した
(第3回：豊明市役所)

取組による成果・今後の展望

「フード・ギフト事業」により食料品・日用品等を受け取った外国人住民からは、「食料品はいくらあっても足りないのでありがたい。嬉しい」といった好評が多く寄せられた。また、行政書士からは、「外国人向けの無料相談の案内チラシを配布した効果で、事務所への相談件数が格段に増えた」との話があった。

全3回の配布活動を通して、市としても外国人のキーパーソンとつながりを持つことができ、外国人が抱える地域の課題が聞き取りやすくなった。例えば、ある外国人から「集合住宅のごみの出し方を守らない住民が多い。外国人はマナーが悪いと思われたくないの、この問題を解決したい」との相談を受けたため、市環境課や地域の町内会と協力して、ごみの集積場所を移設する等の改善につなげた。

豊明市役所 市民協働課

TEL : 0562-92-8306

URL : <https://www.city.toyoake.lg.jp/15220.htm> (取組団体 HP)

No.70 (公財) 佐賀県国際交流協会 (SPIRA) [佐賀県]

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)

Keywords : 多言語対応、やさしい日本語、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、多様な主体との連携、ICT の活用

背景

特別定額給付金について、外国人住民が日本語で表記された申請書類を理解できず、申請を断念するケースが想定されたことから、(公財) 佐賀県国際交流協会は、多言語により特別定額給付金の申請方法を案内する動画を制作することとした。

また、新型コロナウイルス感染症の拡大により、自宅にこもりがちになる外国人住民が多く、同郷の者と会って話す等の機会が少なくなり孤立感を深めていることが懸念されたことから、同協会は外国人住民に母国語で語り掛ける動画を制作・配信することとした。

<佐賀県>

人口 : 818,251人 (335人/km²)

主産業 : 製造業

外国人人口 : 7,027人 (0.86%)

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技能実習
- ②永住者
- ③留学



取組内容

① 特別定額給付金に係る申請書記載方法の解説動画の制作・配信

令和 2 年、佐賀県国際交流協会では、特別定額給付金に係る申請書の記載方法を案内する動画を、やさしい日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語の 5 言語で制作し、協会ホームページ及び SNS で公開した。申請書の様式が市町によって異なっていたことから、佐賀県国際課の協力を受けて県内市町の申請書を集めた上で、動画内で市町ごとの様式に対応する説明を行った。動画の多言語化は、同協会の外国人スタッフ及び佐賀県国際課の国際交流員が行った。

② SPIRA SMILE Project (県内在住外国人による多言語応援メッセージ動画配信)

外国人住民に、母国語や第二言語で同郷の人々を励ましたり、コロナ禍での過ごし方を共有したりする 30 秒から 1 分程度のメッセージ動画を制作してもらい、協会ホームページ及び SNS で配信する「SPIRA SMILE Project」を実施した。動画には、国際交流員や同協会の事業（出前講座やイベント出演等）にふだんから協力している外国人住民や地域日本語教室の学習者が出演した。

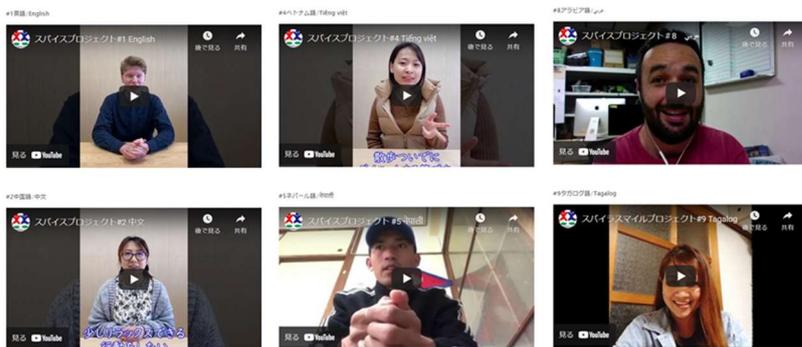


▲「特別定額給付金に係る申請書記載方法の解説動画」は、外国人にも分かりやすく表現したスライドを用いて解説を行う

取組のポイント

■ 外国人住民がつまずきやすいポイントを押さえた動画解説

特別定額給付金に係る申請書記載方法の解説動画に関しては、動画の構成やシナリオを作る段階から外国人スタッフや国際交流員と協議を行った。特に、漢字が理解できないと記載できない箇所や間違いやすい箇所を特定し、丁寧に紹介することとした。例えば、申請書に通帳の情報を記入する際は、「記号」や「番号」、「支店名」などの情報が必要となるが、漢字を理解できないと申請書に記載すべき情報がわからないおそれがある。そのため、動画ではそれらの漢字の意味や読みを提示しながら説明した。また、動画の制作に当たっては、外国人スタッフからのアドバイスを反映した。具体的には、振込口座名義は通帳に記載されているとおりの記載が求められ、小文字ではなく大文字での記入を促す等の内容を盛り込んだ。



▲「SPIRA SMILE Project」では、外国人住民が自ら制作した24件のメッセージ動画が公開された

■ 19言語のメッセージの配信

「SPIRA SMILE Project」では、孤立のおそれのある外国人に寄り添えるよう母語で伝えることを重視した。可能な限り多くの言語でのメッセージを届けるため、多様なネットワークを使って外国人住民に動画制作を働き掛け、最終的には19言語・24件の動画を公開した。

取組による成果・今後の展望

特別定額給付金に係る申請書記載方法の解説動画については、県外の地方公共団体や国際交流協会等6団体から動画を転載したいと希望があった。また、特別定額給付金の申請方法については、外国人住民から12件の相談があり、中には県外からの問合せも含まれていた。こうした反響を踏まえて、令和3年度には、新型コロナウイルスワクチン接種に関して、接種券の受け取りから接種までの流れ、予約の方法、予診票の書き方について説明する外国人向けの動画を制作して公開した。

「SPIRA SMILE Project」では、外国人住民にそれぞれの母語でメッセージが届けられたのはもちろん、佐賀県内に多様な国の外国人住民が住んでいることを日本人住民に実感してもらおう機会にもなった。ある日本人視聴者からは「初めて耳にする言語もあり、子供が様々な外国語に触れるいい機会になった」との感想も寄せられた。

(公財) 佐賀県国際交流協会 (SPIRA)

TEL : 0952-25-7921

URL : <https://www.spira.or.jp/> (取組団体 HP)

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

新型コロナウイルス感染症の影響拡大によって、(公財)札幌国際プラザ(以下「国際プラザ」という。)の相談窓口では生活に困窮する外国人住民からの相談が増加した。また、国際プラザが運営する留学生宿舍「留学生交流センター」に入居する留学生から、「アルバイトを解雇され生活が困窮している」という声が多くなった。

こうした状況を踏まえ、国際プラザは令和2年(2020年)6月から、外国人住民への緊急支援として、「いまできることプロジェクト」を開始した。

「いまできることプロジェクト」は、新型コロナウイルス感染症の影響拡大によって生活に困窮する札幌市の外国人住民・滞在者向けに、食料や日用品等の生活必需品の配布と、生活相談を行う取組である。配布を希望する者は国際プラザのホームページから予約をし、配布日に食料品・日用品等を受け取った。令和3年(2021年)4月までに12回の食料品・日用品等の配布を行い、計40か国の出身者、延べ2,138組3,488人に配布した。

あわせて、配布会場には生活相談ブースを設置し、国際プラザの職員が外国人住民の具体的な支援ニーズについて聞き取り、必要に応じて関係機関につないだ。例えば、新型コロナウイルス感染症の影響拡大により困窮する外国人留学生等を支援するため、国際プラザと協定を結んでいる人材紹介会社に連絡し、留学生にアルバイト先のあっせんや面接指導を行った。

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

令和2年(2020年)4月から東京都は新型コロナウイルス感染症感染拡大に伴う不安や生活への影響について外国人等から多様な相談等を受け付ける電話相談センター(TOCOS)を開設した。TOCOSではやさしい日本語を含む14言語で相談でき、必要に応じて適切な関係機関につないだ。なお、TOCOSは、令和3年(2021年)3月31日をもって、運営を終了し、4月1日以降は、(一財)東京都つながり創生財団が実施する「東京都多言語相談ナビ(TMC Navi)」が、外国人等からの多様な相談を受け付けている。

コラム 5 コロナ禍の外国人関係団体の支援

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により困難に直面する技能実習生や留学生に対し、外国人関係団体が食料品等の配布や住居確保のための直接的な支援を行っている。

日本ベトナム友好協会茨城県連合会（以下「連合会」という。）には、茨城県ベトナム人協会から、技能実習生や留学生が就労先から解雇されて生活が困窮しており、不安や悩みの相談先がなくて困っているという声が寄せられた。これを受けて連合会は、関係団体や企業の協力を得て、弁護士などによる「法律無料相談会」を毎月 1 回開催し、また、県内の技能実習生・留学生等に対する食料品等の配布を行っている。

「法律無料相談会」では、職を失った技能実習生や受入企業から 100 件以上の相談を受け付けた。実際に、弁護士からのアドバイスにより、技能実習生が福祉施設に新しい仕事を見つけたうえで、在留資格を特定活動に変更して就労できるようになった事例が複数ある。

食料品等の配布では、県内 4 市の会場で、中国、ベトナム、インドネシア、カンボジア等の技能実習生を含む在留外国人約 600 人に食料品等を配布した。また、県内の 4 大学・4 か所の日本語学校では留学生約 400 人に対して食料品等を配布し、生活に困窮する技能実習生や留学生たちから感謝の声が寄せられている。

なお、配布した物資には、県内の社会福祉法人や企業、NPO 法人等から寄附を受けたものが多く含まれる。

愛知県名古屋市にある仏教寺院は、平成 26 年（2014 年）に完成した宿坊に短期宿泊シェルターの機能を備え、難民認定の申請者や生活の場を失ったベトナム人に部屋を提供する「みんなの家プロジェクト」（以下「プロジェクト」という。）を行ってきた。

令和 2 年（2020 年）3 月 25 日、ベトナム政府の新型コロナウイルス感染症感染拡大防止措置を受け、ベトナムへの航空便が全て運休となった。このため、在東海ベトナム人協会と在名古屋ベトナム社会主義共和国名誉領事館からの要請を受け、生活に困窮し帰国もできなくなったベトナム人を、4 月から宿坊に順次受け入れることとした。

入所者はここで、共同で自炊や菜園での農作業、寺院の修繕等を行いながら、「NPO 法人多文化共生リソースセンター東海」が行う法律相談支援や、「NPO 法人移住者と連帯する全国ネットワーク」からの現金給付支援を受けている。留学生として宿坊に滞在しているベトナム人僧侶が入所者の身近な生活相談役となり、入所者の精神面での安定にもつながっている。

令和 2 年（2020 年）4 月の受入開始から令和 3 年（2021 年）7 月までに、累計 170 人以上が入所した。寄附や食品・日用品等を提供した個人・団体は 500 以上に上る。