多文化共生事例集

（令和３年度版）

令和3年8月

総務省
Ministry of Internal Affairs and Communications
MIC

目次

はじめに 1

事例集

全体の構成 3

事例選定の視点 5

事例一覧 6

事例集の見方 13

（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 16

② 日本語教育の推進 36

③ 生活オリエンテーションの実施 50

（２）生活支援

① 教育機会の確保 56

② 適正な労働環境の確保 82

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 104

④ 医療・保健サービスの提供 128

⑤ 子ども・子育て及び福祉サービスの提供 140

⑥ 住宅確保のための支援 156

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 166

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 182

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 200

（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 212

② 留学生の地域における就職促進 222

（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 234

② 多文化共生の推進に係る指針・計画の策定 242

おわりに 250
参考資料
① 「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」の委員名簿及び開催状況 253
② キーワード別事例一覧 254
③ 実施主体別一覧 287
④ 応募団体一覧 294

はじめに

総務省は、平成 18 年３月に「地域における多文化共生推進プラン」（以下「総務省プラン」という）を策定して以来、都道府県及び市区町村における多文化共生の推進を支援してきた。また、平成 28 年度には全国の多文化共生の好事例を集めた多文化共生事例集も作成した。

総務省プラン策定後の外国人住民の増加・多国籍化、在留資格「特定技能」の創設、多様性・包摂性のある社会実現の動き、デジタル化の進展、気象災害の激甚化といった社会経済情勢の変化を踏まえて、令和２年９月に同プランの改訂を行った。改訂に当たっては、「多文化共生の推進に関する研究会」（座長：山脇啓造明治大学教授）において、有識者や関係省庁等から聴取するとともに、地方公共団体における多文化共生施策の在り方について検討を行い、同年 8 月に「多文化共生の推進に関する研究会報告書」として取りまとめた。

各地方公共団体等においては、前述の社会経済情勢の変化や総務省プランの改訂を踏まえた多文化共生の推進に係る指針・計画の改訂、新型コロナウイルス感染症の拡大による国内の外国人住民への影響等により、多文化共生の推進に係る新たな取組事例も出てきているところである。

そこで総務省は、改訂した総務省プランの内容を広く周知し、地方公共団体における多文化共生施策を促進するため、令和３年２月に「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」を設置し、本事例集を作成することとした。

本事例集は、従来の事例集に掲載された 52 事例のうち、既に取組が終了した事例を除く 38 事例について直近の状況を踏まえて更新している。さらに、改訂した総務省プランにおいて新規項目として盛り込まれた「ICT の活用」、「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」、「留学生の地域における就職支援」、「感染症流行時における対応」等の取組を含めた 59 の新しい事例を追加し、合計 97 事例を取りまとめたものである。

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良し （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ノナガイサ）	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 法人シェイクハンズ）	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	外国人人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・ガーデン一ツ木）	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 （公益社団法人トレイディングケア）	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

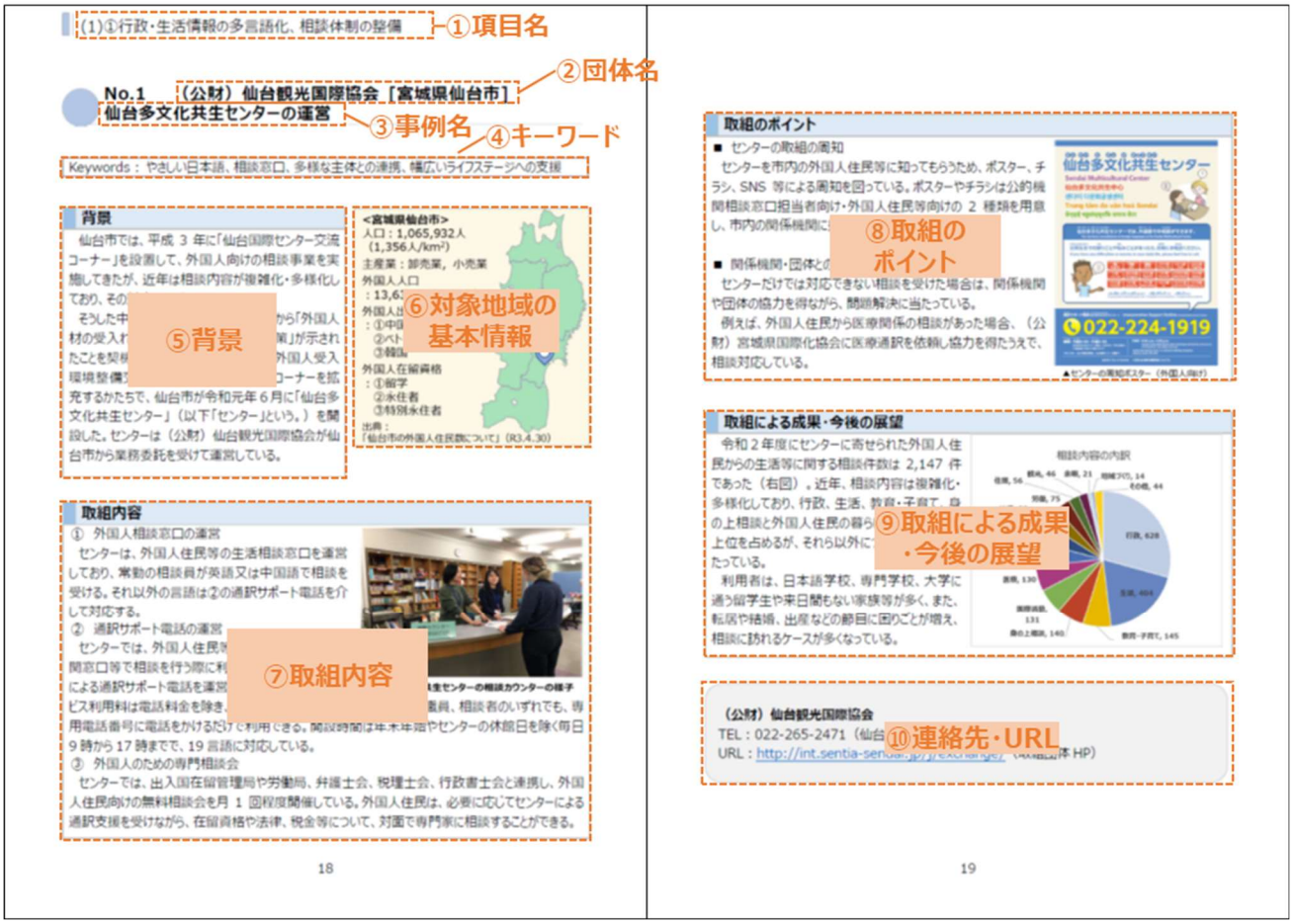
①多文化共生施策の推進体制の整備

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
・・・ 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」

（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。

▲仙台多文化共生センターの相談カウンターの様子

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。

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。

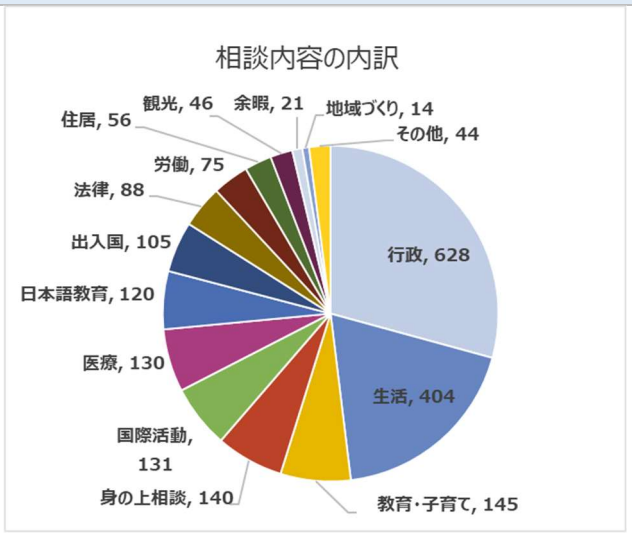
例えば、外国人住民から医療関係の相談があった場合、（公財）宮城県国際化協会に医療通訳を依頼し協力を得たうえで、相談対応している。

▲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、電話専用窓口に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に転送する仕組みを令和 3 年 1 月から追加した。

▲「Fukushima COVID Call」のチラシ

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。

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」の電話窓口に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に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。）代表の石井ナナヱ氏は、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、毎年年間で約 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。

▲大学生・社会人ボランティアが活動を支える

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。

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

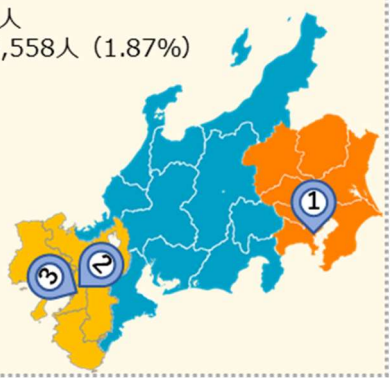
Keywords： 多言語対応、災害対応、幅広いライフステージへの支援

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%）

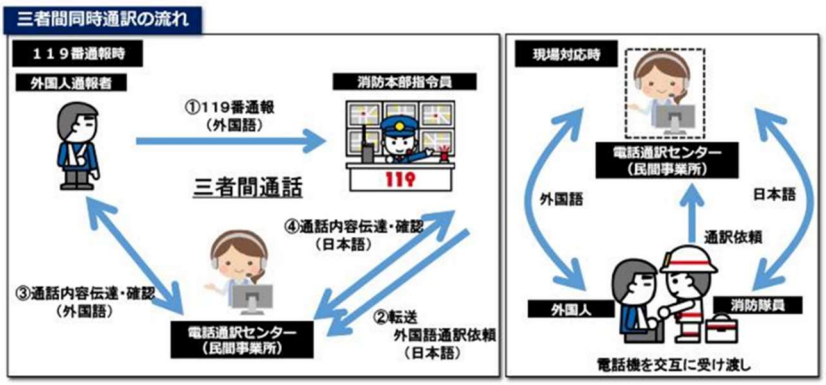


取組内容

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うような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、市から住民に一斉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多く寄せられていた。

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

市から住民に一斉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。

▲音声翻訳アプリを使った相談の様子

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。

取組内容（続き）

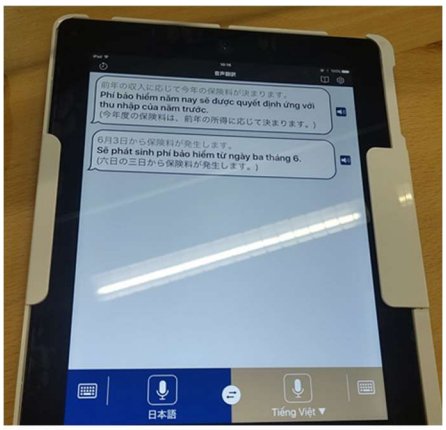
なお、多言語音声翻訳サービスは直感的に操作できるものを選定したため、運用に当たって、特に職員研修等は実施していない。

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、相談窓口に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いう感触が多く聞かれ、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、フィリピノ語、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区役所窓口に訪れた外国人住民への対応

市内の区役所窓口に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ノナガイサ
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はなく、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おり、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。

▲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

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。

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良し

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

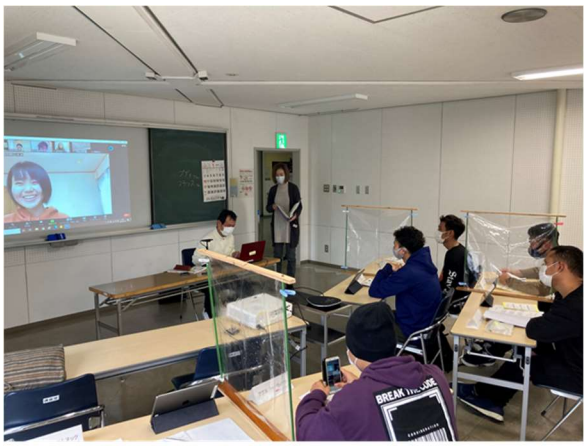
浜松市の北部に位置する天竜区は、90%が森林に覆われている中山間地域で、外国人散在地域となっている。

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。



▲「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）

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「いろどり 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。

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、指導役と直接相対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

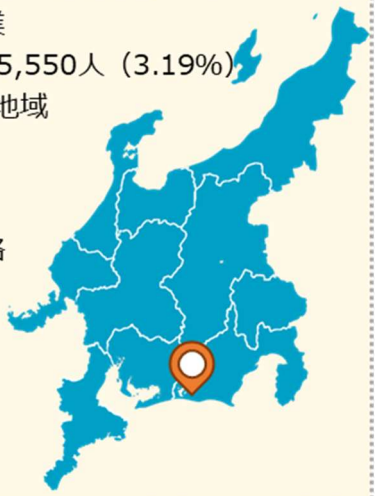
Keywords ： 日本の制度や生活ルールへの理解促進、日本語学習支援、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画、幅広いライフステージへの支援

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

バヤニハンクラスは、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

バヤニハンクラスでは、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、バヤニハンクラスについては、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ノナガイサ
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。

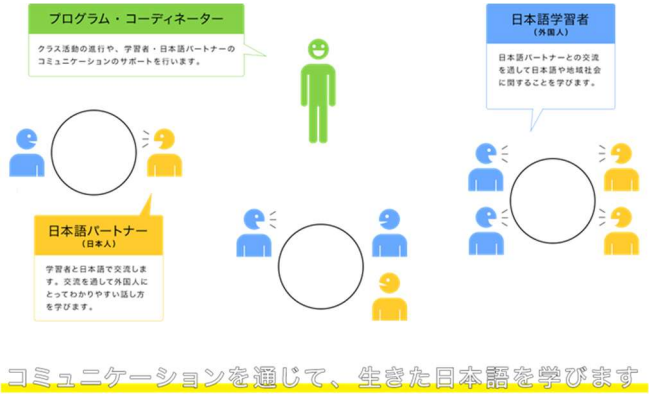
取組内容

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。



▲「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。

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。

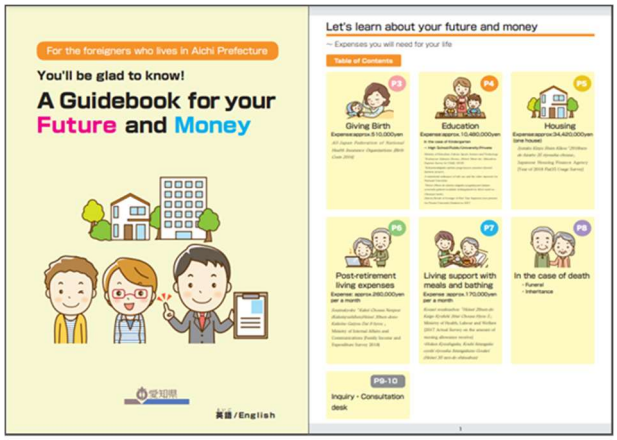
我が国での生活が長くなる中で、外国人住民は自身や家族のライフステージの変化に応じて、住居確保や子供の教育、老後の生計維持などの問題に直面している。また、我が国の社会制度等についての情報が不足していることにより生活設計が立てられない、出産、教育、介護、葬儀・相続等の節目のライフイベントにおいて必要な手続等がスムーズにできない等の課題が生じている。これに対し県では、ライフステージの変化に応じた生活設計に必要な情報を提供するため、外国人向け生活設計支援冊子を作成した。

<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。



▲外国人向け生活設計支援冊子（英語版）

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。

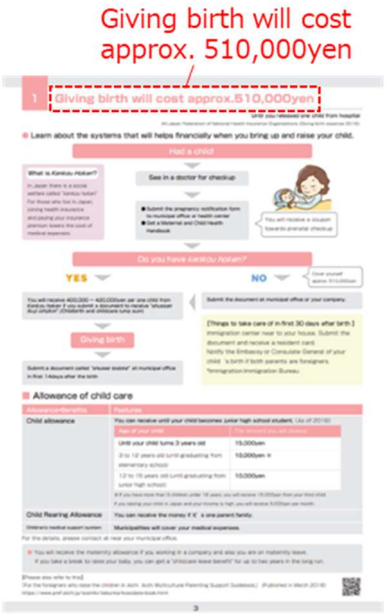
取組のポイント

■　各ライフステージで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、「○○には○○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）

（２）生活支援

①教育機会の確保

18. 外国人の子ども・サポートの会
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 58

19. 横浜市
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 60

20. 太閤山地域振興会
多文化こどもサポートセンター 62

21. 可児市
庁内関係部署等と連携した就学促進 64

22. 浜松市
外国人の子どもの不就学ゼロ作戦・浜松モデル 66

23. Wide International Support in Hamamatsu (WISH)
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 68

24. 愛知県
外国人幼児向け日本語学習教材等の作成 70

25. NPO 法人シェイクハンズ
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 72

26. 公益財団法人三重県国際交流財団
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 74

27. 津市
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」 76

28. 公益財団法人京都府国際センター
外国人散在地域における外国につながりを持つ子供・保護者のためのオンラインによる通訳支援事業 78

29. Minami こども教室実行委員会
夜間学習支援教室「Minami こども教室」 80

No.18　外国人の子ども・サポートの会［宮城県］
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

Keywords ： 日本語学習支援、教科学習支援、支援する外国人の参画、大学生の取組、第２世代の取組、多様な主体との連携、児童生徒への支援、不就学の子供への支援

背景

外国から日本に移住した子供は、日本語を十分に理解できないため、コミュニケーションがうまくとれないことや、学校での教科学習を十分に理解できないことがある。

「外国人の子ども・サポートの会」は、日本国籍でない子供たちは義務教育の対象となっていないものの、そうした子供たちも教育を受け、社会の中で生きる力を育む環境を整える必要があるとの考えに基づき、外国人の子供に対する教育支援を平成 17 年に開始した。

<宮城県>
人口：2,282,106人
（313人/km^2）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口
：22,544人（0.99%）
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永住者
②留学
③技能実習

取組内容

外国人の子ども・サポートの会は、公共施設のフリースペースを主な会場として、平日の放課後や週末に外国人の子供を対象とする一対一の日本語学習・教科学習の支援を行っている。支援を行う「学習サポーター」は、大学生や社会人など様々な背景を持つボランティアが担っており、外国人の子ども・サポートの会が開催するオリエンテーションを受講した上で実際の支援に当たっている。

近年では他団体との連携による学習支援が増えている。例えば、出身国の中学校を卒業後に来日し、学齢を経過していたために日本の中学校に編入できない外国人の子供に対して、受験とその後の高校生活に必要な日本語の習得を（公財）宮城県国際化協会の主催する日本語講座が支援し、教科学習を外国人の子ども・サポートの会が支援する体制をとっている。また、「日本語を母語としない子どもと親のための進路ガイダンス実行委員会」と進路ガイダンスを共催しており、外国人の子供とその親に進学・就職に関する情報を提供するとともに、進学希望者には学習支援の取組を紹介している。

▲「学習サポーター」による日本語学習・教科学習のマンツーマン支援の様子

取組のポイント

■ 保護者との面談によるオーダーメイド型サポート

学習支援の開始に先立ち、外国人の子ども・サポートの会では保護者を交えた面談を行っており、家庭での様子や日本語・教科の理解度を把握した上で、能力とニーズを見極めて個別の指導メニューを作成している。

■ 教育機関や各種団体との連携

外国人の子ども・サポートの会では効果の高い日本語学習・教科学習支援を目指し、小中学校の教員との情報交換を行い、これに基づいたカリキュラムを整備している。また、来日直後の外国人住民に対する支援として、教育委員会や転入校に随行するだけでなく、市民団体や国際交流協会、大学生との連携による進学支援なども実施している。

■ 日本語の習得状況に応じた学習支援

来日して約２年以内の子供は日本語の習得途上であるため、当該期間は教科の授業を十分に理解していない可能性が高い。そのため、外国人の子ども・サポートの会では小学１年から中学３年までの算数・数学の復習教材を用意し、学習支援の対象となる子供の来日時の学年を踏まえ、教科学習支援において理解が浅い単元の復習を重点的に行っている。

取組による成果・今後の展望

外国人の子ども・サポートの会の学習支援を受けた子供たちのうち、大学に 35 人、高校に 67 人、短期大学に４人、専門学校に８人がそれぞれ進学した（令和３年３月末時点の累計）。

当初、外国人は専ら教わる側であったが、活動開始から 17 年が経過する現在はその構図に変化がみられる。すなわち、学習支援を受けていた子供が大学生や社会人になり、外国人の子ども・サポートの会が行う研修会等で新たに来日した外国人の子供や親に向けて自分の体験を話すことや、学習支援をする側に回ることなど、外国人同士が世代間でサポートする好循環が生まれ始めている。

▲学習支援を受けていた「先輩」が、学習サポーターとして「後輩」を支援する関係が生まれている

外国人の子ども・サポートの会
TEL：090-2793-8899
URL：http://kodomosupport.jimdo.com/（取組団体 HP）

No.19　横浜市［神奈川県］
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

Keywords ： 多言語対応、やさしい日本語、日本語学習支援、就学前の子供への支援、児童生徒への支援、外国人保護者への支援

背景

横浜市立の小・中・義務教育学校に在籍する外国籍・外国につながる児童生徒及び日本語指導が必要な児童生徒は年々増加しており、特に近年は急増している。

これらの児童生徒への支援を充実させるために、横浜市ではそれまでも様々な取組を行ってきたが、特に来日直後の児童生徒に対して集中的な支援を実施し、学校生活への円滑な適応や、学校での受入れに関する負担を軽減すること等を目的に、平成 29 年に日本語支援拠点施設「ひまわり」を中区に開設した。また、令和 2 年には、2 か所目となる日本語支援拠点施設「鶴見ひまわり」を鶴見区に開設した。

取組内容

横浜市は、2 か所の日本語支援拠点施設「ひまわり」及び「鶴見ひまわり」において、以下の取組を実施し、市立小・中・義務教育学校に通う外国籍・外国につながる児童生徒や日本語指導が必要な児童生徒の学校生活への円滑な適応を促進するための支援をしている。これらの取組には文部科学省「帰国・外国人児童生徒等教育の推進支援事業（帰国・外国人児童生徒等に対するきめ細かな支援事業）」により対象経費の３分の１の補助を受けている。

① プレクラス（各施設で８回/年実施）

市立小・中・義務教育学校に編入した児童生徒が、日本の学校に早く慣れることができるよう、拠点施設に週３日・４週間通って初期の集中的な日本語学習や学校生活の体験をする。クラスは小学校低学年、小学校高学年、中学校の３つに分かれており、教員免許所持者と日本語指導の資格保持者がペアとなり、担任として授業を行う。

② 学校ガイダンス（毎週実施）

市立小・中・義務教育学校への編入直後の外国籍・外国につながる児童生徒が安心して日本の学校に通えるよう、日本の学校制度や学校生活、保護者の役割などについて多言語（現在は、英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、やさしい日本語で実施）で説明する。また、編入時に必要な書類の記入支援も行う。さらに、参加した児童生徒の日本語の理解度の確認や母国での学習状況の聞き取りを行い、その情報を学校へ提供することで、児童生徒の円滑な受入れを図る。

取組内容（続き）

③　就学前教室「さくら教室」（「ひまわり」で例年３月に実施）

外国籍等の新小学１年生が安心して日本の学校に通えるように、新小学１年生に対しては、日本語での「あいさつ」などの簡単な日本語や学校探検などの学校生活に関する指導を行い、保護者に対しては②「学校ガイダンス」の内容を保護者の母国語（令和２年度は９言語）で実施する。

取組のポイント

■ 独自教材の作成

令和元年に、日本語支援拠点施設で行っている集中的な初期日本語指導のノウハウを元に、ひらがな（清音）の初期指導用の独自教材「ひまわり練習帳１」を作成した。これは、文字の練習方法や例文などの違いにより小学校低学年、小学校高学年、中学生向けの３種類がある。作成は、プレクラスの指導員や日本語講師が行い、実際にプレクラスの授業で使用しながら修正を繰り返し、日本語を初めて学ぶ児童生徒にとって使いやすいものとなるよう努めた。

このようにして作成した教材は、市のホームページで公開するとともに、プレクラスだけでなく、市内の小・中・義務教育学校にも配付し、各学校での日本語指導にも役立てられている。

取組による成果・今後の展望

令和元年度に市の教育委員会が市立小・中・義務教育学校に対して実施したアンケートでは、日本語支援拠点施設を利用した場合、児童生徒又は学校にとって「有効」、「まあまあ有効」という回答が、プレクラスで 93.9%、学校ガイダンスで 91.6%、就学前教室「さくら教室」で 76.5%となり、高い評価を得ている。

令和２年度は、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための臨時休校等の影響を受けて、一部の事業を実施できなかったが、学校再開後は、感染症対策を徹底しながら事業を実施している。

令和３年度からは、各学校での外国籍等児童生徒の受入を支援するために、経験が豊かな教員を「日本語支援アドバイザー」として「ひまわり」、「鶴見ひまわり」の設置校に配置し、学校への訪問支援やオンライン研修を実施している。また、「ひまわり練習帳　1」の続編（特殊音編）を発行予定である。

横浜市　教育委員会事務局　小中学校企画課
TEL：045-671-3588
URL：https://www.city.yokohama.lg.jp/（取組団体 HP）
https://www.city.yokohama.lg.jp/kurashi/kosodate-kyoiku/kyoiku/plankoho/kyouikukoho/default20191204.html（ひまわり練習帳）

No.20　太閤山地域振興会［富山県］
多文化こどもサポートセンター

Keywords ： 日本語学習支援、教科学習支援、居場所づくり、日本人住民の参画、多様な主体との連携、就学前の子供への支援、児童生徒への支援、組織・人材づくり

背景

射水市は、富山県内市町村の中で最も外国人の人口比率が高く、多様な国籍の外国人住民が居住している。市には海外定期航路を持つ富山新港があり、中古自動車の海外向け輸出・販売業を営む外国人住民が多く居住しており、子供を含む家族形成が進んでいた。

（公財）とやま国際センターに外国人住民から、「外国にルーツを持つ子供たちの居場所がない」との声が寄せられたことをきっかけに、射水市を県の多文化共生のモデル地域として位置づけ、外国人の子供の居場所づくりを最終的な目的とした「多文化こどもサポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）の開設に向け、「外国籍子どもサポートプロジェクト」が開始された。

<富山県射水市>
人口：92,329人（400人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：2,754人（2.98%）
外国人出身国・地域※
：①フィリピン
②ベトナム
③パキスタン
外国人在留資格
：①永住者
②技能実習
③定住者
出典：
「富山県外国人住民国籍・地域別市町村別人員表」（R3.1.1）

取組内容

とやま国際センターが中心となって実施された「外国籍子どもサポートプロジェクト」は、平成 19 年 8 月より「射水多文化共生推進会議」を開催して検討を重ね、プロジェクトの 3 つの柱である、支援人材育成のための「多文化共生サポーター養成講座」（平成 19 年 10 月）、「多文化こども交流会」（平成 19 年 11 月）、「射水市多文化共生実態調査」（平成 20 年 2 月）を行った。プロジェクトは平成 19 年度から 3 か年にわたって行われ、その中で平成 20 年にサポートセンターが設置された。プロジェクト終了後の平成 22 年度からは、サポートセンターの実施主体は射水市に引き継がれ、現在は市の委託を受けた太閤山地域振興会（自治会に相当）が運営を担当している。サポートセンターは毎週土曜日の 10～12 時、太閤山地区のコミュニティセンターで開催されている。上記養成講座の修了生を中心とするサポーターの協力により、未就学児から高校生まで、個々の日本語の習熟度に応じたマンツーマン指導による学習支援に加えて、カルタやけん玉などの遊びも取り入れて日本語に親しむ活動を行っている。

▲かるたで遊びながら日本語に親しむ、外国にルーツを持つ子供たちの様子

取組のポイント

■ 多様な構成員によるプロジェクトの推進

前身の「外国籍子どもサポートプロジェクト」の開始に当たって、とやま国際センターを中心に、県、県教育委員会、射水市、射水市教育委員会、富山大学、射水市民国際交流協会などのほか、地域住民（日本人、外国人）もメンバーに加わった。

■ 現況・ニーズを把握するための実態調査

「外国籍子どもサポートプロジェクト」実施当時の外国人登録法に基づく公的統計では、市内の外国にルーツを持つ子供たちの正確な就学率を算出できなかったため、とやま国際センターは射水市や市教育委員会とともに「射水市多文化共生実態調査」を行い、外国人登録データを基にアンケートを送付するとともに、一部の、不就学の可能性のある子供に対しては戸別訪問を行った。これにより、正確な就学率（小学校 94.4%・中学校 82.6%）が明らかになり、関係機関が学習支援ニーズを把握することができた。

また、サポートセンターの設置に当たり、外国にルーツを持つ子供たちを対象として、学校で困っていることやサポートセンターで実施してほしいこと等についてアンケート調査を行い、その結果を活動内容に反映した。

取組による成果・今後の展望

令和 2 年度には、毎週、児童生徒は最大 15 人、サポーターは最大 7 人が参加している。コロナ禍でも外国にルーツを持つ子供たちの根強いニーズを受けて、感染対策を徹底しつつこれまでと同様に運営を続けている。また、大学がリモート授業になったことで大学生サポーターの参加が増えた。

継続的に利用している子供たちからは、「やさしく数学など勉強を教えてくれる」、「一緒に遊べて楽しい」と好評を得ており、運営が太閤山地域振興会に移行してからも地域に密着した取組として定着している。

今後は、地域に住む外国にルーツを持つ子供たちが更に多く参加できるよう広報を強化していくとともに、他地域にも同様の取組が広がるよう横展開を進めていく。

太閤山地域振興会
TEL：0766-56-5381
URL：https://www.city.imizu.toyama.jp/guide/svguidedtl.aspx?servno=1825
（取組紹介 HP）

No.21　可児市［岐阜県］
庁内関係部署等と連携した就学促進

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、教科学習支援、就学前の子供への支援、不就学の子供への支援、外国人保護者への支援

背景

可児市には県下最大規模の可児工業団地をはじめとして、市内及び周辺地域に大手自動車・電機メーカーの製造拠点が多く立地しており、これらの産業に従事する外国人住民が多く居住している。

近年では、これら製造拠点における求人数の増加や、単身の外国人住民による家族の呼び寄せなどによって、外国人の家族形成が加速しており、外国人の子供も急増している。市では、言葉の壁や文化・制度の違いを背景にした不就学児が増加しないよう、平成 17 年頃から庁内関係部署等と連携し、外国にルーツを持つ子供に対する就学促進に取り組んできた。

<岐阜県可児市>
人口：101,557人（1,160人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：7,841人（7.72%）
外国人出身国・地域
：①フィリピン
②ブラジル
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

市では、庁内関係部署、教育委員会等が連携して、転入時、就学直前、不就学発覚時の各時点で就学促進に取り組んでいる。

① 転入手続と連携した就学手続の支援

市民課で外国人住民による転入の届出を受け付けた際、続けて教育委員会で就学手続を行うように声掛けを行い、市民課職員が教育委員会の窓口まで転入者を引率している。就学手続を行う際には、国際交流員等が通訳として同席し、手続の説明や補助を行う。

② 初期適応指導教室「ばら教室 KANI」の運営

日本語を話すことができない外国にルーツを持つ子供が円滑に小中学校に通えるよう、市では小中学校への入学を希望する子供を対象に、約 3 か月間、学校への適応指導や初期の日本語指導、学習指導を行う「ばら教室 KANI」を開設している。「ばら教室 KANI」には市が委嘱したコーディネーターが配置され、通室の判断、日本語指導を行っている。

▲「ばら教室KANI」における授業の様子

取組内容（続き）

③　不就学児童のいる外国人家庭への訪問による就学促進

「ばら教室　KANI」及び教育委員会では、出入国在留管理局からの提供に基づき、学齢期の子供がいる世帯の就学実態を確認している。不就学のうえ就学の意思が確認できない家庭に対しては、「ばら教室　KANI」のコーディネーターが繰り返し家庭訪問を行い、説明や相談対応等を通じて就学を促している。

取組のポイント

■　就学手続漏れの防止

市民課が教育委員会の担当課へ外国人住民を引率することで、就学手続の確実な実施を期している。また、市民課では学齢期の子供がいる世帯が住民登録を行うと、自動的に居住地に応じた学校への入学通知書が発行される仕組みとなっており、外国人住民への確実な就学案内につなげている。

■　不就学の解消に向けた丁寧な説明

「ばら教室 KANI」のコーディネーターが不就学の子供のいる外国人家庭を訪問する際は、保護者に対して子供が公立学校又は外国人学校に通うことの重要性等を説いている。その結果、子供の就学について保護者の理解を得て、就学につなげているケースもある。

▲「ばら教室KANI」は多くの子供に利用されている

取組による成果・今後の展望

「ばら教室　KANI」ではこれまでに 900 人以上の外国にルーツを持つ子供を学校に送り出してきたが、外国人住民の増加に伴って教室の利用ニーズも高まり、数年前から定員を上回る利用が続いたことから、市は令和 2 年度に「第 2 ばら教室」を開設した。

これまで市では就学支援に力点を置いて取り組んできたが、児童・生徒の成長においては就学後の支援も同様に重要と捉えており、外国にルーツを持つ子供に対する日本語や教科学習の支援についても検討を進めることとしている。

可児市　人づくり課
TEL：　0574-62-2105
URL：https://www.city.kani.lg.jp/4504.htm（取組団体 HP）

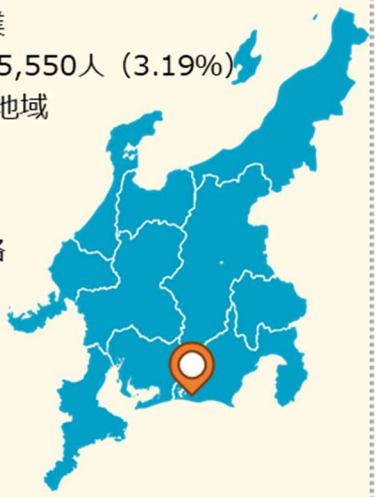
No.22　浜松市［静岡県］
外国人の子どもの不就学ゼロ作戦・浜松モデル

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、教科学習支援、多様な主体との連携、児童生徒への支援、不就学の子供への支援、外国人保護者への支援

背景

浜松市は平成 2 年の出入国管理及び難民認定法の改正施行を機に外国人住民が急増し、我が国有数の外国人集住都市となった。近年は外国人住民の定住、家族形成が進んでいるが、外国人の子供に対しては我が国の義務教育への就学義務が課されていないことや、外国人の子供の居住実態が把握できないことなどにより、外国人の子供の就学状況を把握し、不就学者を就学に結びつけることが困難であった。このため、市の多文化共生施策の重点事業として、外国人の子供の教育を支え、誰もが能力を発揮できる環境をつくることを目的に、平成 23 年度から「外国人の子どもの不就学ゼロ作戦事業」を開始した。

<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

平成 23 年度、浜松市は静岡県や在浜松ブラジル総領事館、地元自治会、警察などの関係機関からなる「浜松多文化共生事業実行委員会」を組織し、その取組の一つとして「外国人の子どもの不就学ゼロ作戦事業」を開始した。委員会における 3 か年の取組を経て、平成 25 年に、以下の 4 つの取組によって、外国人の子供の不就学の防止・解消を図る「浜松モデル」を確立した。なお、現在、各取組は、浜松市の委託を受けて、（公財）浜松国際交流協会が実施している。

① 転入時の入学案内

外国人住民の生活に必要な情報をまとめた冊子「ウェルカムパック」に、多言語の就学案内を掲載し、転入手続時に配布している。この案内は、教育委員会に設置された子供・保護者向けの教育相談窓口や外国人学校を紹介し、子供の就学を促すことを目的としている。

② 就学状況の継続的な把握

学齢期にある外国人の子供の台帳を作成し、訪問調査を通じて就学状況や退学した子供の状況等の把握に努めている。訪問調査は、新小学校 1 年生を対象に入学する年度の当初に行うほか、新規転入者及び退学者を対象に 2 か月ごとに行っている。

③ 不就学の子供や家庭に対するきめ細かな支援

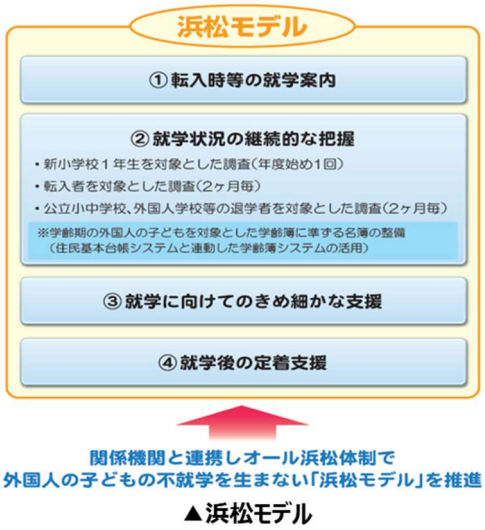
②で不就学が判明した場合、各家庭の個別の状況を踏まえて、就学に向けた情報提供、面談やカウンセリング、就学準備のサポート等の支援を行っている。

取組内容（続き）

また、市は国際交流協会への委託を通じて、「浜松モデル」と一体的に「就学支援教室」を実施している。これは経済的な理由で外国人学校に通えなくなった子供や新たに来日した子供などを対象とした、就学に向けた学習の場で、生活指導や日本語教室、母語教育、教科指導等を行っている。

④　就学後の定着支援

外国人の子供に向けた学習支援、初期適応支援、母語支援を行うことで、授業についていけなくなることを防止する。また外国人学校にカウンセラーを派遣し、児童生徒のストレスへのケアを行っている。



▲浜松モデル

取組のポイント

■「オール浜松体制」での不就学対策

浜松市は「不就学を生まない仕組み」として浜松モデルを実施するに当たって、行政や学校・教育委員会だけでなく、外国人住民の生活にかかわるあらゆる関連団体との連携を「オール浜松体制」と呼称し、市全体で外国人住民を支えることを目指している。

特に上記③の取組においては、外国人家庭への訪問・面談により、就学のために何らかの障害があるとわかった場合は、関連する専門機関と連携して対応している。また、就学が困難な事例への対策を協議するため、行政や学校などの関係機関による会議を年 6 回開催し、早期解決を図っている。

取組による成果・今後の展望

浜松市では平成 25 年 9 月に「不就学ゼロ」を達成した。その後も「不就学ゼロ」を維持するために、年 6 回の調査を通じて不就学の子供を継続的に把握するとともに、不就学のおそれがある家庭に対しては戸別訪問を行い（令和元年度は 232 回、令和 2 年度は 122 回実施）、不就学が判明した場合は速やかに就学支援を実施している。

今後は就学後の子供のため、学校における学習の質の向上にも取り組むことを検討している。

浜松市　国際課
TEL：053-457-2359

No.23　Wide International Support in Hamamatsu (WISH) [静岡県浜松市]
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

Keywords ： 日本の制度や生活ルールへの理解促進、大学生の取組、就学前の子供への支援、児童生徒への支援

背景

浜松市では、外国人住民による定住・家族形成が進み、外国人の子供たちが増加している。国籍別ではブラジル人が最も多いが、外国人人口の増加に伴い国籍が多様化している。また、外国人の保護者が学齢期の子供を学校に入学させないケースや、外国人の子供が学校生活になじめず不登校になるケースが散見されるようになった。平成 16 年、（公財）浜松国際交流協会は、これらの課題の原因が習慣・文化の差異や日本語能力の不足等からくる保護者と子供の通学への不安感にあると考え、大学生ボランティア団体の協力を得て、外国人の子供が就学前に利用する体験教室を開催するとともに、就学後の教育支援に着手した。

<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

大学生ボランティア団体 Wide International Support in Hamamatsu （以下「WISH」という。）は、本事業の開始当初からボランティアスタッフとして関わっていたが、平成 24 年度から本事業の運営を浜松国際交流協会から引き継いだ。現在は、（一社）グローバル人財サポート浜松のノウハウ面・資金面でのバックアップを受けて、以下の取組を行っている。

① 就学前学校体験教室「ぴよぴよクラス」

「ぴよぴよクラス」は平成 16 年度に浜松国際交流協会が開始したもので、就学直前の外国人の子供を対象として毎年３月に開催される学校生活の疑似体験の場である。児童が４月に入学予定の小学校を使用し、日本の小学校生活を３日間体験してもらっている。市内 5 か所の小学校において、子供たちは大学生ボランティアのサポートを受け、登下校・給食・あいさつ・授業などを体験する。

▲就学前学校体験教室「ぴよぴよクラス」の様子

取組内容（続き）

② 就学後学習指導「スーパーアシスタントティーチャー(SAT)」

小学 1 年生の外国人児童が学校の授業を受ける際、授業内容の理解が進むよう大学生ボランティアが SAT（スーパーアシスタントティーチャー）として授業補助をする。現在、SAT として活動する WISH の大学生ボランティアは約 40 人で、社会貢献活動の一環として小学校を訪れて支援を行っており、グローバル人財サポート浜松が活動をサポートしている。

取組のポイント

■ 学校と連携した外国人の子供のケア

ぴよぴよクラスでの子供たちの様子は、大学生ボランティアから小学校に伝えられ、入学後の指導に反映されている。また、SAT も、授業中に外国人の子供たちの学校生活の不安の把握に努め、必要に応じて担任教員に情報共有している。

■ 保護者との連携による適切な指導や支援

入学説明会に大学生ボランティアが赴き、ぴよぴよクラスについて説明し、参加募集を行う。ぴよぴよクラスの開催前に参加希望のあった外国人世帯を大学生ボランティアが訪問し、保護者に対して子供の日本語能力や食事の嗜好等を聞き取っており、ぴよぴよクラスで子供に対して適切な指導や支援を行っている。また、クラスの開催中も大学生ボランティアは保護者に子供のクラスの状況を随時連絡し、保護者との信頼関係を構築するとともに、保護者に学校教育の重要性を説くことで、外国人の子供の就学後の不登校防止につなげている。

取組による成果・今後の展望

平成 25 年度から平成 30 年度までの間に、6 か国にルーツを持つ計 100 人の子供がぴよぴよクラスを利用した。本事業の支援を受けた子供を受け入れている小学校からは、本事業が外国人の子供と保護者が抱く就学への不安を解消することに寄与していると評価する声が多く上がっている。

近年の傾向として、日本で生まれ日本の幼稚園・保育園に通った子供が多くなっているため、取組初期に保護者や子供に見られた日本の学校への入学や学校生活に対する不安を抱いている者は比較的少なくなっている。一方で、日系ブラジル人以外の国籍の子供が増えており、多様な文化的背景が小学校入学後の摩擦の原因になり得ることも念頭におきながら支援していく必要がある。

Wide International Support in Hamamatsu (WISH)
URL：https://www.facebook.com/wish.hamamatsu/（取組団体 HP）

No.24　愛知県
外国人幼児向け日本語学習教材等の作成

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、日本語学習支援、就学前の子供への支援、外国人保護者への支援

背景

愛知県では、平成 18 年度に、就学前の外国人の子供が、入学後の学校生活に早期に適応できるよう、初級の日本語指導及び学校生活指導を行うプレスクールのモデル事業を行った。

プレスクール事業の普及を更に進めるため、県内の 4 市でプレスクールを実施し、そこで得られた知見・ノウハウを平成 21 年度に「プレスクール実施マニュアル」としてまとめた。また、平成 27 年度にはプレスクール等で活用できる幼児向けの日本語学習教材及び保護者向けの啓発冊子を作成した。

＜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

愛知県では平成 27 年度に、幼児向け教材「たのしい 1 ねんせい」を作成した。これは我が国の小学校生活をわかりやすく説明した冊子で、学校生活で必要となるあいさつや日常生活に関する基本的な単語、小学校入学に当たって覚えておくことが望ましい日本語、数字の読み方等を、ひらがなと 5 言語（英語、中国語（簡体字）、ポルトガル語、タガログ語、スペイン語）で表記している。

また、あわせて、保護者向けの啓発冊子として、「～ 1 年生になるまえに～小学校入学への手引」を作成し、保護者が知っておくことが望ましい学校生活での注意事項や日本の学校行事に関する情報をまとめ、ふりがな付きの「やさしい日本語」と 5 言語で表記した。

これらの冊子は、県内各市町村の教育委員会を通じて、就学時健康診断等の際に外国人の子供がいる家庭に配布したほか、県のホームページでもダウンロード可能なデータを提供している。

▲外国人幼児向け教材と保護者向け啓発冊子

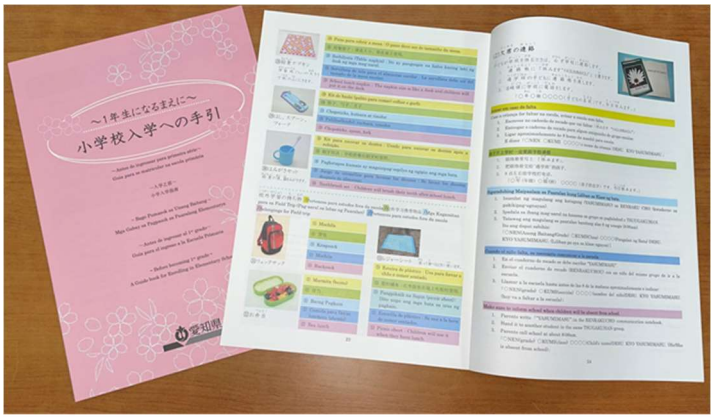
取組のポイント

■ 幼児や保護者の興味をひく工夫

幼児向け教材では、学校生活に必要な日本語だけでなく、学校での一日や学校行事についても紹介し、教材を読んだ子供が学校生活を具体的にイメージして、入学が楽しみになるよう企図されている。また、日本語に馴染みがない家庭でも理解しやすいように、イラストを多用しており、絵本としての活用も想定している。

■ 保護者の文化的背景によらず理解できるような記載

外国人の保護者が想定している学校生活はそれぞれの母国によって異なっている。そのため、保護者向け冊子では、多様な国籍の外国人の保護者がこれまで知らなかった日本の学校について理解し、学校と良い関係を築くことができるよう、保護者に求められる登校時の持ち物や学校からのお知らせの確認方法、PTA 活動について、写真付きで具体的に記載した。



▲保護者向け啓発冊子には、登校時の持ち物の写真や学校への連絡方法などが掲載されている

取組による成果・今後の展望

県が各市町村にプレスクールの普及に向けた説明会等を行った成果として、プレスクール事業を実施する市町村数は、平成 27 年度の 15 団体から、令和 2 年度には 18 団体まで増加した。

幼児向け教材と保護者向け冊子は、県外の外国人の子供を支援している NPO 法人や、日本語教室でも活用されている。

愛知県　多文化共生推進室
TEL：052-954-6138
URL：https://www.pref.aichi.jp/soshiki/tabunka/purekyouzai.html
（取組紹介 HP）

No.25　NPO 法人シェイクハンズ［愛知県犬山市］
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

Keywords ： 日本語学習支援、教科学習支援、居場所づくり、日本人住民の参画、大学生の取組、多様な主体との連携、児童生徒への支援

背景

犬山市やその周辺地域には外国人住民が多く散在していたが、外国人住民に対する行政の取組が少なく、特に子供に特化した日本語教室がなかった。日本語を話せない外国人の子供は学校や地域で孤立しやすく、また、母国語も十分に話せないために保護者とのコミュニケーションにも支障をきたすケースが多く、学力も低迷する傾向が見られた。

こうした状況を改善するために、NPO 法人シェイクハンズ（以下「シェイクハンズ」という。）では、平成 19 年から体験学習も取り入れた日本語指導・教科学習支援の取組を実施している。

<愛知県犬山市>
人口：73,398人（980人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：2,466人（3.36%）
外国人出身国・地域※
：①ベトナム
②フィリピン
③中国
外国人在留資格
：①永住者
②技能実習
③留学

出典：
「犬山市の統計　人口」
（R2.3.31）

取組内容

シェイクハンズでは、平成 19 年から日本語指導や教科学習支援を通じた、外国人親子の放課後の居場所づくりに取り組んでいる。開催している教室には、次のものがある。

- おかえりなさい塾（毎週木曜日の放課後）
  外国人の子供を対象に、日本語指導や教科学習支援、集団遊び等を行う
- みんなの日曜塾（毎週日曜日の 10～12 時）
  外国人親子を対象に、日本語指導や文化体験、料理教室等を行う
- にじいろ寺子屋（毎週月・火・金曜日の 16～21 時）
  5 歳から 16 歳までの外国人の子供を対象に日本語指導や教科学習支援を行う

▲学習支援の様子

おかえりなさい塾とみんなの日曜塾は、犬山市からの受託事業であり参加費は無料である。にじいろ寺子屋は、他団体からの助成金と月 2,000 円の参加費を徴収して運営している。

日本語指導や教科学習支援は、大学生や元教員、日本語教師、地域住民によるボランティア等が担っている。

取組内容（続き）

また、シェイクハンズでは「コミュニティこども農園」を営んでおり、体験活動の一環として地域住民と協力しながら、月に１回程度、農作業を実施している。

取組のポイント

■　体験活動の重視

シェイクハンズでは、外国人の子供自らが主体的に学び、意欲をもって取り組む機会として、日本語指導や教科学習支援だけでなく体験活動も実施している。例えば、コミュニティこども農園では、外国人の子供がボランティアスタッフや地域住民と協働して農作業をすることで、協調性やコミュニケーション能力が養われることが期待される。このように、単に日本語の習得や学校の教科学習支援等の学力向上を目的とした支援をするだけではなく、学力以外の能力を育めるような支援にも力を入れている。

▲農作業の体験の様子

■　子育て支援団体等との協力

シェイクハンズは、犬山市及び周辺自治体（江南市・扶桑町・大口町）の外国人支援団体・子育て支援団体と約２か月に　1　回の頻度で会議を開催している。この会議では、各団体が接している外国人の子供の状況報告や、取組の課題とその対処方法に関する意見交換、教室運営の事例報告など、団体間で学び合い、高め合っている。

取組による成果・今後の展望

各教室における１回当たりの平均参加人数は、おかえりなさい塾が約 22 人、みんなの日曜塾が約 13 組、にじいろ寺子屋が約 40 人であり、多くの外国人の子供が参加している。また、各教室に参加した外国人中学生については、令和元年度及び令和２年度の高校進学率はともに 100%であった。

これまでは、外国人の幼児から中学生までが主な支援対象であったが、高校生からの要望があり、令和３年度からは学習支援の場に高校生も受け入れている。

NPO 法人シェイクハンズ
TEL：090-9940-2939
URL：https://shake-hands.jp/（取組団体 HP）

No.26　（公財）三重県国際交流財団［三重県］
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

Keywords： 多言語対応、日本語学習支援、児童生徒への支援

背景

バブル期の外国人住民の急増に伴い、三重県の教育現場では外国人児童生徒が増加し、これらの児童生徒に対する日本語指導が課題となった。当時は、教員や支援員は外国人児童生徒への日本語指導の経験が乏しく、ほかにも指導教科を抱えていたため、十分な日本語指導が難しい状況であった。

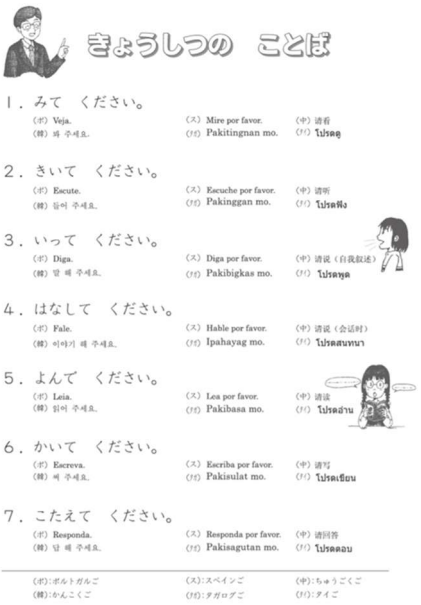
三重県国際教育協会（平成 16 年に（公財）三重県国際交流財団に統合）はこうした状況を踏まえ、増加する外国人児童生徒に学校現場が十分な日本語指導ができるよう、平成 4 年から日本語指導用教材の編集・発行に取り組んできた。

<三重県>
人口：1,800,756人（312人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：54,844人（3.05%）
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技能実習
③定住者

取組内容

「みえこさんのにほんご」は、8 言語（ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、タガログ語、タイ語、ベトナム語、英語）に対応した日本語指導用教材であり、平成 9 年に県教育委員会から委託を受けた三重県国際教育協会が作成した。それ以降、改良を重ね、また、新しい附属教材や続編の「続みえこさんの日本語」も開発され、現在に至っている。

これらの教材は学習項目の難易度に配慮しつつ、外国人児童生徒が学校生活を送る上で必要な日本語を学べるようにしていることに特徴がある。教室での指示に使われる表現や数字・時間の表し方などの基本的なものから、疑問や願望などの複雑な表現まで学べるようになっている。教員向け解説書である「指導のアクセス」、イラストを用いて動詞や形容詞の理解を促す「絵カード」、テキストに対応した「れんしゅうちょう」、リスニング用の CD 等の附属教材も豊富に揃えられており、CD 以外は三重県国際交流財団のホームページで、無料で公開されている。



▲「みえこさんのにほんご」紙面
（一部抜粋）

取組のポイント

■ 日本語指導に係る専門的知見と教育現場・利用者の声を踏まえた教材開発

「みえこさんのにほんご」の編集は日本語指導の経験を持つ教員が担い、平成 9 年の初版から現在に至るまで現場の要望や使いやすさを意識して作成されている。初版に対する利用者の感想を基に「絵カード」や「れんしゅうちょう」等の附属教材も開発され、日本語教育を専門とする三重大学教員の助言や地域日本語教室のボランティア等、様々な方面からの知見や声を踏まえて、改良が重ねられている。

■ 教材の多様性

多忙な教員が円滑に日本語指導を行えるよう、テキストだけでなく、教員向けの解説書や問題集が提供されている。また、子供たちが視覚的に理解するためのカード、聴覚的に理解するための CD 等、五感を使う多様な教材を用いて日本語の習得を促進している。

▲「みえこさんのにほんご」シリーズ

取組による成果・今後の展望

令和元年度は「みえこさんのにほんご」を個人や教育機関等に 2,566 部提供しており、また、同財団のホームページから誰でもダウンロードできるようになっている。

県内の公立小中学校で広く活用されているだけでなく、地域の日本語教室や、県外のインターナショナルスクール、海外で活動する日本語教師からも利用の問合せがあり、県内、国内にとどまらず利用が広がっている。

（公財）三重県国際交流財団
TEL：059-223-5006
URL：http://www.mief.or.jp/jp/mief_kyozai.html（取組紹介 HP）

No.27　津市［三重県］
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」

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、支援する外国人の参画、就学前の子供への支援、児童生徒への支援、外国人保護者への支援

背景

津市では、平成23年度から、全ての学校に「日本語教育担当」を指名又は配置することとし、また、日本語指導に係る担当者研修を設ける等、それまで各学校が任意で取り組んでいた日本語指導について、市を挙げて体制の強化に取り組んでいる。

また、市の調査では、市立小中学校・義務教育学校に在籍する日本語指導が必要な児童生徒は平成23年度に約300人であったのが、令和3年度には約600人と倍増している。

<三重県津市>
人口：276,072人（388人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：8,894人（3.22%）
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技能実習
③定住者

取組内容

① 初期日本語教室「きずな」・「移動きずな」

津市では、初期日本語指導や日本の学校への適応支援を行う、初期日本語教室「きずな」を平成24年度に開室した。「きずな」は3～4か月程度の集中開講の特別の教育課程で、平日の午前中に津市版初期日本語指導カリキュラムに沿って、「話す」、「聞く」、「読む」、「書く」の指導をマンツーマンで行う。児童生徒は午前中に「きずな」で学習した後、在籍校に戻って学級で給食をとり、午後からの授業を受ける流れとなっている。このほか、外国人保護者の就学・教育相談への対応、学校から保護者への通知の翻訳なども行っている。平成25年度からは、地理的な制約等から「きずな」に通えない児童生徒のために、在籍校で同じカリキュラムを受けられる「移動きずな」を開始し、津市の小中学校や義務教育学校であればどこに転入しても同等の指導が受けられるようになっている。

▲初期日本語教室「きずな」の様子

② 就学前日本語教室「つむぎ」

市が令和2年度に設置した就学前日本語教室「つむぎ」では、4月から小学校入学を控えている就学前の外国人の子供が小学校生活に早期に適応できるよう、日本語や学校生活について指導している。「つむぎ」は小学校入学前の1月から3月まで開講し、全8回・各1時間のプログラムで、あいさつや朝の会、ひらがなの学習、掃除などの体験活動を行っている。

取組のポイント

■　ボランティアの養成を通じた指導の質の確保

「きずな」では、津市版初期日本語指導カリキュラムに沿って作成した「きずな」教材を使用し、市教育委員会職員や市民ボランティアスタッフが指導を行っている。日本語指導経験がない市民ボランティアも適切に指導を行えるよう、津市国際交流協会と日本語教室、市の共催により、日本語指導のスキルアップを目的とした「日本語指導ボランティア養成講座」を実施し、指導の質を確保している。

■　就学前日本語教室における子供と保護者への寄り添い

就学前日本語教室「つむぎ」では、日本語の理解が十分でない子供には母語支援スタッフをつけて内容の理解を促したり、市民ボランティアが寄り添って支援をしたりすることで、子供が安心して参加できる環境を整えている。また、保護者には日本の小学校についてのガイダンスや、わからないことや不安なことの聞き取り、相談への対応を行うことで、子供が日本の小学校に入学することの不安を取り除くことに努めている。

▲就学前日本語教室「つむぎ」の様子

取組による成果・今後の展望

「きずな」、「移動きずな」及び「つむぎ」に参加した子供の保護者からは、「前より日本語を話すようになった」という評価が寄せられている。特に「つむぎ」に関しては、「子供はつむぎで勉強してから、小学校に行くことに対し、わくわくしている」、「大人の学びの場にもなった」等、高い評価を得ている。

今後も、日本語指導が必要な児童生徒が一般学級での授業に参加し、授業内容を理解できるよう、また、高校でも学び続ける力をつけられるよう、必要な支援や指導方法の研究を継続していく。

津市教育委員会
TEL：059-229-3249
URL：
https://www.info.city.tsu.mie.jp/www/sp/contents/1001000011001/index.htm（きずな）
https://www.info.city.tsu.mie.jp/www/sp/contents/1616634142305/index.html（つむぎ）

No.28　（公財）京都府国際センター［京都府］

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

Keywords： 多言語対応、外国人保護者への支援、ICT の活用

背景

京都府の大半の市町村は外国人散在地域であるが、外国人を支援する人材が外国人集住地域に集中しており、外国人散在地域では十分な人材の確保ができず、子供が必要な指導を受けられない等の問題が顕在化している。

そこで、（公財）京都府国際センター（以下「センター」という。）は、外国人散在地域と外国人を支援する人材をつなぎ、多様な背景を持つ外国人の子供が円滑に教育現場に受け入れられ、また、地域格差を感じずに教育を受けられることを目指し、令和元年度から学校向けオンライン通訳支援を実施している。

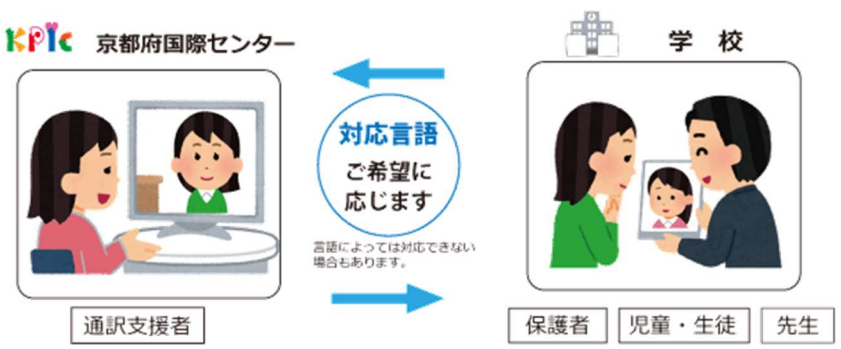
<京都府>
人口：2,530,609人（549人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：61,009人（2.41%）
外国人出身国・地域
：①韓国
②中国
③ベトナム
外国人在留資格
：①特別永住者
②留学
③永住者

取組内容

① オンライン通訳支援

センターは、タブレット端末を用い、通訳支援者と学校（保護者、教員、児童生徒）をつないで通訳支援を行っている。これにより、面談や家庭訪問等において日本語を解さない保護者及び児童生徒と学校が円滑にコミュニケーションをとることができるようになる。この事業の対象は、京都市を除く府内の幼稚園、小中学校、高等学校、特別支援学校等である。

利用の流れとしては、利用を希望する学校を管轄する教育委員会が面談日時と希望言語をセンターに申請し、これを受けたセンターから学校にタブレット端末が送付され、面談当日に通訳支援者を介したオンライン面談等が実施されるというものである。なお、通訳支援者にはセンターから謝金が支払われることから、学校側の費用負担はない。



▲オンライン通訳支援のイメージ

取組内容（続き）

② 学校・教育委員会が抱える課題への対応

センターが通訳支援を通じて関係を築いた学校、教育委員会から受けた相談や問合せ（日本語指導や学習支援の方法、多言語情報等）については、センターがアドバイザーとして委嘱している日本語教育等の専門家に助言を求めることや、地域の国際交流協会や外国人支援団体との協力を通じて解決に当たっている。

取組のポイント

■ 利用環境の提供

オンライン通訳支援を利用する学校等において機器と通信環境の整備状況は様々であることから、センターからモバイルデータ通信を行えるタブレット端末を無料で貸し出している。

また、より多くの教員が容易に、かつ、効果的に利用できるように、オンライン通訳に使用するアプリケーションは、機能がシンプルで映像・音声の伝達の遅延が少ないことを重視して選定した。

■ 利用者（学校）の負担軽減

学校がオンライン通訳支援を利用することに躊躇しないように、（一財）自治体国際化協会等からの助成を受けて、学校側に金銭的な負担が発生しないようにしている。

取組による成果・今後の展望

従来から行われていた通訳支援者の派遣に加えて、新たにタブレット端末を用いたオンライン通訳支援を導入したことによって、ウルドゥー語等の通訳者の数が少ない言語の要望があった場合や、通訳が必要な学校等の近隣に通訳者がいない場合であっても、支援が可能となった。また、通訳支援者が現地に赴く必要がなくなったことで、移動の負担が軽減され、通訳支援に割く時間が増えた。

（公財）京都府国際センター
TEL：075-342-5000
URL：https://www.kpic.or.jp/kodomo/onlinetuuyaku.html（取組団体 HP）

No.29　Minami こども教室実行委員会［大阪府大阪市］
夜間学習支援教室「Minami こども教室」

Keywords ： 相談窓口、日本語学習支援、教科学習支援、居場所づくり、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、生活困窮者への支援、組織・人材づくり

背景

大阪市中央区にある大阪市立南小学校には、10か国以上の外国にルーツを持つ児童が在籍している。その割合は全校生徒の約 4 割に上り、この中には日本語の学習支援が必要な児童が多い。また、校区が歓楽街に位置することから、夜間の仕事で生活が支えられている家庭やひとり親家庭も多く、夜間に子供だけで過ごす家庭も少なくない。

このような課題等を受け、小学校や NPO 法人等からなる Minami こども教室実行委員会（以下「実行委員会」という。）が設置され、平成 25 年 9 月から「Minami こども教室」の活動が始まった。

<大阪市中央区>
人口：105,761人（11,923人/km²）
主産業：卸売業，小売業業
外国人人口：8,947人（8.46%）
外国人出身国・地域※
：①中国
②韓国
③フィリピン
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
出典：
「大阪市外国人住民国籍別区別人員数」（R2.12.31）

取組内容

Minami こども教室は、中央区に住む外国にルーツを持つ子供向けの夜間学習支援教室として、区の施設で毎週火曜日の夕方に開催されている。毎回 30 人程度が参加し、ボランティアスタッフによるマンツーマンのサポートの下で学校の宿題支援や独自の日本語学習に取り組んでいる。これらのほかにも、絵本の読み聞かせ、野外活動、ダンスや料理などのレクリエーションが行われることもある。

教室の終了後はスタッフが子供を自宅まで送り届け、子供たちの生活環境にも目を配り、必要があれば地方公共団体等の窓口への取次ぎや同行支援などのケースワークにも取り組む。

従来から行ってきた生活相談は、令和 2 年度から中央区「多文化共生のまち中央区を目指した保護者等の困りごと相談事業」として実行委員会で受託している。歓楽街に位置する地域であるため、飲食店やサービス業に従事し、新型コロナウイルス感染症の影響による営業自粛で生活困窮に陥った保護者の生活相談の件数が急増し、それをきっかけに子供が教室に通うようになるケースも増えている。こうした状況に対して、教室では保護者向けの生活相談会の実施や、子供食堂と協力した困窮家庭への食料配布も行っている。

▲「Minamiこども教室」の集合写真

取組のポイント

■ ボランティアスタッフの育成

学習支援に当たるボランティアスタッフは学生から社会人まで幅広く、背景やスキルは様々である。その中でも適切な指導やコミュニケーションが図られるよう、新規ボランティアスタッフ向けの説明会や定期的な研修会を行い、外国にルーツを持つ子供が抱える課題、指導のポイントなどを伝えている。

▲ボランティアスタッフが外国人児童を指導する様子

■ 日本語学習の工夫

日本語学習では、市販のドリルに加えて教員経験者が作成した教材を使用している。また、子供の日本語能力測定方法として「外国人児童生徒のための JSL 対話型アセスメント DLA」を採用し、対話と読書を組み合わせた独自の教育プログラムを取り入れている。

■ 家庭環境等を踏まえた支援

教材準備や会場設営、子供やボランティアスタッフの出欠管理等を担当する「コーディネーター」を実行委員会のメンバーから委嘱している。コーディネーターが中心となって保護者に聞き取りをし、子供の母語や日本語の理解度、来日履歴等を把握し、子供や家庭の状況に応じた支援を行っている。

取組による成果・今後の展望

令和３年度８月現在、Minami こども教室には約 80 人の子供が参加登録されており、その国籍やルーツはフィリピン、中国、タイ、ブラジル、ルーマニア、韓国、インドの 7 か国に上る。

新型コロナウイルス感染症の拡大以降、生活困窮が地域の大きな課題となっており、令和 2 年度は生活相談業務の比重が増え、Minami こども教室に参加する子供の保護者やその知り合いからの相談を中心として、生活相談件数は 400 件を超えた。生活困窮家庭への支援として、生活相談会での行政手続支援に加え、食料配布、医療機関への同行支援、在留資格更新の相談を行うなど、活動の幅を子供だけでなくその家庭にまで拡大している。

Minami こども教室実行委員会
TEL：06-6711-7601（NPO 法人コリア NGO センター内）

（２）生活支援

②適切な労働環境の確保

30. 株式会社菅原工業
技能実習生の受入れ・支援の整備 84

31. 神栖市国際交流協会
技能実習生受入れを機とした日本語教室等の充実 86

32. 公益社団法人横浜市福祉事業経営者会
外国人向け介護職員初任者研修及び就業支援事業 88

33. NPO 法人可児市国際交流協会
在住外国人の若者のライフプランとキャリア支援事業 90

34. 公益財団法人静岡県国際交流協会
定住外国人の正社員就業・職場定着支援事業 92

35. 公益財団法人浜松国際交流協会
外国にルーツを持つ若者団体「COLORS」の活動支援 94

36. 一般社団法人グローバル人財サポート浜松
介護職員初任者研修 96

37. 出雲市
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 98

38. 北九州市
北九州市外国人材就業サポートセンター 100

コラム 1 企業による生活支援 102

No.30　株式会社菅原工業［宮城県気仙沼市］
技能実習生の受入れ・支援の整備

Keywords： 居場所づくり、日本人住民の参画、企業の取組、技能実習生への支援

背景

気仙沼市には 300 人を超える技能実習生が暮らしている。出身国別ではインドネシアが最も多いが、インドネシア人の多くはムスリムであるため豚肉やアルコールを口にすることはなく、豚肉以外の肉についてもハラル処理が必要になる。また、ムスリムの礼拝施設であるモスクが市内・近隣になく、最も近い仙台市のモスクに通うには車で片道 2 時間を要する。

こうした食事・礼拝をはじめとするムスリムの特徴を踏まえ、株式会社菅原工業は、雇用する技能実習生の生活・心のケアを充実させるため、礼拝スペースを併設したインドネシア料理店を開店した。

<宮城県気仙沼市>
人口：61,445人
（185人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口
：613人（1.00%）
外国人出身国・地域
：①インドネシア
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日本人の配偶者等

取組内容

菅原工業が令和元年 7 月に気仙沼市の飲食店街に開店した「WARUNG MAHAL（ワルーンマハール）」は、ムスリムのための礼拝スペース（ムショラ※）を併設したインドネシア料理店である。ここでは全ての食事メニューに豚肉・アルコールを使用せず、ハラル認証を取得した食材や調味料を用いたインドネシア料理を提供している等ムスリムフレンドリーのレストランである。ムショラはおよそ 30m² の小規模なもので、原則 11 時から 21 時まで利用できる。

▲インドネシア料理店
「WARUNG MAHAL（ワルーンマハール）」

また、同社では、日本とインドネシアの食文化を学び合うワークショップを開催したり、中学校の総合学習の時間を利用して気仙沼の食材を使ったインドネシア風料理を開発するワークショップを行ったりと、日本人住民に対する多文化共生に関する意識啓発を意図した取組も実施しており、WARUNG MAHAL はその会場にもなっている。

※ムショラ：アラビア語で一時的礼拝所を意味する「ムサッラー」のインドネシア語。礼拝用の恒久施設であるモスクに対して、ムサッラーは必要に応じて家屋や事務所等の一部を礼拝用の場所とするもので、常に開いているわけではない。

取組のポイント

■　外国人従業員の文化的背景に配慮した「福利厚生」

菅原工業はインドネシアに現地法人を持ち、気仙沼市で技能実習生を受け入れる一方、帰国した技能実習生を現地法人で雇用していたこともあった。しかし、インドネシア国内で、単身赴任で働いていた現地の従業員は、家族と離れて心のよりどころとなる場がないことを苦に退職する者が多かった。

この経験を経て、単身で来日し気仙沼市で働く技能実習生にも、「福利厚生」として生活面や心のケアの場が必要と考え、地域で雇用されているインドネシア人技能実習生らが交流し、食事や礼拝場所などの面で安心できる場所を提供するためにWARUNG　MAHAL を開店した。

▲レストランに併設された礼拝施設「ムショラ」

取組による成果・今後の展望

市内の技能実習生をはじめ、仕事で気仙沼港を訪れる技能実習生や船頭からも「毎回、来店を楽しみにしている」といった好評を得ている。また、インドネシアからの視察団や観光客が WARUNG MAHAL に来訪する等、市内外、国内外を問わず、多くの利用者が訪れる店舗になりつつある。

株式会社菅原工業
TEL：0226-23-9661
URL：https://sugawara-idn-cuisine.com/（取組紹介 HP）

No.31　神栖市国際交流協会［茨城県神栖市］
技能実習生受入れを機とした日本語教室等の充実

Keywords ： 相談窓口、日本語学習支援、地域の多文化共生意識の涵養、児童生徒への支援、技能実習生への支援

背景

神栖市では、労働力不足を補うため、平成 27 年に県内で初めての漁船漁業に従事するインドネシア人の技能実習生を受け入れたことに始まり、その後、他の事業者でも技能実習生の受入れが進んでいる。

受入れに当たって、技能実習生においては言葉の壁がある中で就労環境や住居、地域での生活に関する不安が、地域住民においては外国人が暮らすことへの不安が想定されたところ、こうした不安の解消に向け、地元漁協、地元企業及び神栖市国際交流協会（以下「協会」という。）が連携して、技能実習生等を受け入れている。

<茨城県神栖市>
人口：95,537人（650人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：2,603人（2.72%）
外国人出身国・地域
：①中国
②フィリピン
③タイ
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 技能実習生等に対する日本語指導

協会は、地元のはさき漁協から委託を受け、平成 27 年からインドネシア技能実習生に対する日本語指導を行っている。令和元年は、約 1 か月間、協会の 7 人の講師が日本語指導に当たった。また、平成 30 年から、市内のスーパーマーケットから委託され、スーパーマーケットで働く技能実習生に対する日本語教室を毎年開講してきた。この日本語教室は、令和 2 年及び令和 3 年はスーパーマーケットの寮で週 3 回開かれ、協会から日本語講師を 2 人派遣している。

▲日本語教室の様子

このほかにも、外国人のための日本語教室を週 3 回開催しており、会費（教材費除く。）は 6 か月で 1,000 円と少額に設定し、参加のハードルを下げている。

② 県の国際交流協会と連携したインドネシア語での相談受付

協会は各種相談も受け付けているところ、インドネシア語で問合せや相談があった場合は、インドネシア語の通訳を配置している（公財）茨城県国際交流協会と連携し、法律、労働、結婚、教育、その他生活全般についての相談を受け付けている。

取組内容（続き）

③　各種交流プログラムの実施

協会では、外国人住民と地域住民の交流事業を様々行っており、その中で日本語文集「かけはし」を作成している。これは、年 1 回約 30 人の外国人住民等が日本語で自らエッセーを書き、日本人ボランティアがこれを編集して発行しているもので、令和 2 年 3 月までに全 19 号を発行した。このほかにも、着物の試着体験や、空手の模擬試合を通じた地元高校生との交流会等、多種多様なプログラムを開催し、地域住民との交流の機会を創出している。

取組のポイント

■　日本語教室受講者や技能実習生受入先からの要望への柔軟な対応

協会は、地元漁協・地元企業からの依頼により、日本語教室を実施している。依頼元からの要望に対して柔軟に対応しており、例えば、地元漁協からの依頼については、漁業に対する理解を深め、漁での安全確保に役立つ会話等を授業に盛り込んでいる。就業前の 2 週間～ 1 か月の間に集中して開催している。また、スーパーマーケットにおける日本語教室では、技能実習生が業務後に参加できるよう、19 時 30 分から授業を行っている。

■　日本語を書く能力の育成

日本語文集「かけはし」は、講義形式ではなかなか得ることができない日本語を書く能力の向上という点で参加者からも高い評価を得てきた。また、文集を日本人住民に配布することで日本人住民からの外国人の技能実習生等への理解と共感にもつながっている。

取組による成果・今後の展望

市内の外国人数は増加傾向にあることから、多文化共生の一環としてより幅広い外国人に対する、地元企業等からの依頼を受けての、日本語指導や各種の交流イベントを継続していく。日本語文集については、日本語を書く能力が向上できる等好評である一方、編集を担う日本人ボランティアの高齢化により継続が難しくなっているため、編集の担い手の確保や代替策を検討していくこととしている。

また、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえ、令和 2 年からは一部のボランティアが日本語教室のオンライン授業を行っていることから、今後も必要に応じ各事業のオンライン化について検討していく。

神栖市国際交流協会
TEL：070-3923-5936
URL：http://www.kifa-global.jp/　（取組団体 HP）

No.32　（公社）横浜市福祉事業経営者会［神奈川県横浜市］外国人向け介護職員初任者研修及び就業支援事業

Keywords ： 日本語学習支援、就労支援、職場への定着支援、介護、児童生徒への支援、外国人労働者への支援、組織・人材づくり

背景

（公社）横浜市福祉事業経営者会（以下「福祉事業経営者会」という。）は、長期にわたる介護分野における労働力不足への対応として外国人労働力に期待する一方で、言語の壁に起因する介護技術の理解不足が生じる懸念があったことから、平成21 年度から外国人労働者を対象とした介護の実務研修会等を開催することとした。また、この取組に併せて、雇用者側の理解醸成を図るために、外国人の雇用に関する介護・福祉事業者向けセミナーを実施した。

取組内容

福祉事業経営者会では、平成 21 年度から県内の外国人住民を対象として、介護の基礎知識・スキルを証明するための入門資格である「介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー2 級養成研修）」のカリキュラムを提供している。外国人を対象とした介護職員初任者研修には、外国人住民向けと定時制高校に通う外国人高校生等向けの計 2 クラスがあり、必修科目以外に就労支援を含む独自のカリキュラムを用意している。

外国人労働者向けの研修事業としては、外国籍県民等対象介護職員初任者研修、定時制在学外国人等高校生向け介護職員初任者研修等（以下「研修等」という。）がある。なお、研修等のカリキュラムに日本語教育は含まれないことから、介護施設等への就労に必要な日本語が学べる日本語講座が別途設けられている。

研修等の修了者に対しては、就職相談会や県内の介護施設等への紹介を行うマッチング会を実施しているほか、就職後も福祉事業経営者会の職員が就職先を訪問して修了者の様子を確認し、必要に応じて相談に対応したり助言をしたりすることで、職場への定着を促している。なお、研修等は福祉事業経営者会が県及び県内市町村からの委託を受けて、受講料無料で実施している。日本語講座も受講料は無料である。

▲介護職員初任者研修の外国人向け教材

取組内容（続き）

また、介護・福祉事業者向けの外国人の雇用に関するセミナーでは、外国人就労の実態、外国人雇用の基礎知識、職場での接し方等雇用者側が理解しておくべき点を講師から重点的に説明している。

取組のポイント

■　介護分野で働く意欲のある外国人住民への広範なサポート

研修等は、介護分野で働く意欲のある外国人住民であれば、日本語能力を問わず広く受講対象としている。日本語講座は、日本語講師と介護施設の職員の協力の下、福祉事業経営者会が独自に作成したテキストを使用して、介護現場で役立つ日本語を中心とする実践的な日本語教育を行っている。

■　長期かつきめ細かい支援

就労支援にとどまらず、就職後もサポートすることで定着支援も行っている。

また、福祉事業経営者会では研修等の修了を控えた受講者と個別に面談を行い、受講者の性格や希望等を把握した上で就職先の紹介を行っており、受講者の個性を考慮したきめ細かいサポートとなっている。

取組による成果・今後の展望

事業を開始した平成 21 年度から令和 2 年度までの 12 年間で、57 か国・約 700 人の修了者が介護施設等に就職した。

介護分野の人材不足は現在も解消されておらず、日本人のみで働き手を確保することがますます困難になっているため、福祉事業経営者会では留学生や技能実習生、特定技能外国人等に対象を拡大し、積極的に介護人材の獲得を図っていくこととしている。

（公社）横浜市福祉事業経営者会
TEL：045-840-5815
URL：http://www.y-hukushijigyo.or.jp/html/kensyu.php（取組紹介 HP）

No.33　NPO 法人可児市国際交流協会　[岐阜県]
在住外国人の若者のライフプランとキャリア支援事業

Keywords： キャリア教育、就労支援、児童生徒への支援

背景

　可児市では、外国人の若者が高校や大学に進学せずに派遣社員になるケースが増えていた。派遣社員は柔軟に働けて給与も良い反面、景気の影響を受けやすく、スキルアップの機会も少ないため、雇用が不安定になりやすい。他方、市内の中小企業は労働力不足が課題でありながら、外国人を雇用することに不安を抱いていた。

　NPO 法人可児市国際交流協会（以下「協会」という。）は、外国人の若者が安定した労働環境で働くことが、生活の質の向上につながり、また、市内の産業の活性化にも寄与すると考え、外国人の若者が自らのライフプランを考える機会の提供や、地元企業への就職を推進する取組を開始した。

<岐阜県可児市>
人口：101,557人（1,160人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：7,841人（7.72%）
外国人出身国・地域
：①フィリピン
　②ブラジル
　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　高校進学支援教室及びライフプランに関する研修・セミナー

　協会では、平成 21 年から高校進学支援教室「さつき教室」を開講して、日本語及び教科学習支援や進学に関するガイダンスを実施している。その一環として、進路ガイダンス、高校や大学への進学に必要な費用等を考える「マネー教育」、「性教育セミナー」等、外国人の若者が将来と向き合うためのライフプランに関する研修・セミナーを年に 6、7 回の頻度で実施している。

▲進路ガイダンスの様子

②　高校生の就労に向けたキャリア支援

　定時制高校に通う外国人生徒のキャリア支援として、日本におけるビジネスマナー研修、就労のための日本語講座等、高校生のニーズに合わせた講座をそれぞれ年数回実施している。

③　地元企業との意見交換

　外国人の雇用に関する地元企業のニーズや不安要素を具体的に把握するために、協会は平成 30 年 5 月に（一社）可児青年会議所「外国人の雇用を考える会」に参加して、約 60 社との意見交換を実施した。また、可児市商工会議所が毎年開催し、多数の企業が参加する総合展示会「産業フェア」では、外国人雇用に関する相談ブースを設置し、参加企業の外国人雇用に関する相談に対応した。

取組のポイント

■　参加型の研修・セミナー

外国人の子供は未就学児も含めコミュニティが限定的である場合が多く、このために、生きていくために必要な種々の「リテラシー」を身につける機会なく、社会に出ることになる場合が多い。

このため、ライフプランに関する研修・セミナーでは、外国人の若者の自己表現力や自己肯定感を高めつつ、自らのライフプランを考える動機を内発的に持てるようにすることを重視しており、講義に加えて体験型ワークショップや演劇を取り入れた「コミュケーションワークショップ」の形式をとっている。

▲体験型ワークショップ「マネー教室」の様子

■　地元企業における多文化共生に対する理解の促進

地元企業との意見交換の際は、市及び協会の多文化共生に係る取組内容についても、その意義を含めて地元企業側に説明することで、多文化共生に対する理解を促した。その結果、外国人の雇用とキャリア支援に関心を持つ地元企業が多くなった。

取組による成果・今後の展望

令和 2 年度には、高校進学支援教室に入室した学齢を経過した子供 35 人のうち、19 人が高校へ進学しており、着実に実績をあげている。

また、ライフプランに関する研修・セミナーでは、新型コロナウイルス感染症の影響で、これまで専ら対面で実施していた各種支援を順次リモートで取り組んでいる。各種研修等をオンラインで開催することで、時間的・距離的制約が取り払われるとともに、国内外の様々な場所にいる外国人の若者にもリーチすることができるため、新たにつながりを持つことができた。

キャリア支援についても、協会では引き続き、高校や企業等と協力しながら、可児市に住む外国人の若者が安定した職に就き、安定した生活を送れるように支援を続けていくこととしており、外国人雇用に関する地元企業との意見交換を継続するとともに、外国人労働者に対する地元企業のニーズ（日本語能力や業務上のスキル等）を把握した上で、今後、新たな日本語教室やビジネスマナー研修等のプログラム化を検討していく。

NPO 法人可児市国際交流協会
TEL：0574-60-1200
URL：freviakani.jp（取組団体 HP）

No.34　（公財）静岡県国際交流協会［静岡県］
定住外国人の正社員就業・職場定着支援事業

Keywords ： やさしい日本語、就労支援、職場への定着支援、日本人住民の参画、外国人労働者への支援

背景

（公財）静岡県国際交流協会では、県内各地の外国人住民からの相談対応や各市町との連携研修会などを通じて、外国人住民に関する問題の多くは「雇用の不安定」に起因していると考えた。

そこで、平成 28 年から同協会は無料職業紹介事業の登録を行い、就労意欲が高く、就労制限のない在留資格を持つ外国人住民と、彼らを長期雇用したい企業を対象に、外国人住民と企業のマッチングから就職後の定着までを一連のプロセスとする、外国人住民の就業、定着支援を行うこととした。

<静岡県>

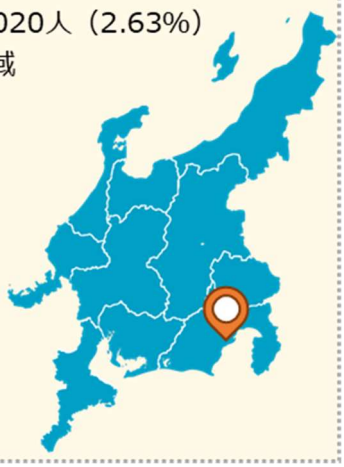
人口：3,686,335人（474人/km²）

主産業：製造業

外国人人口：97,020人（2.63%）

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

① 地域コーディネーター・母語支援者の配置

同協会は地域コーディネーター（7 人）と母語支援者（6 人）を静岡県西、中、東部にそれぞれ配置している。地域コーディネーターは、外国人住民や求人企業の要望を受け、以下の②～④の取組を実施し、母語支援者は必要に応じて通訳として同行する。

② 求職者、求人企業へのニーズ調査

求職者に対しては日本語能力や希望する職種等を、求人企業に対しては求める人材の能力要件（必要な日本語レベル、資格等）をヒアリングし、それぞれのニーズを把握する。

③ マッチングから就職までの支援

②でヒアリングした内容を基に、求職者と求人企業のマッチングを行う。地域コーディネーターは企業による選考に先立ち、求人内容及び就労形態による働き方・待遇の違い等を求職者に説明するとともに、履歴書の書き方の指導も行う。また、内定者には労働条件を正しく理解しているか確認を取り、早期の離職の防止につなげている。

▲外国人求職者向けの
マッチング支援周知用チラシ

取組内容（続き）

④　就職先での定着支援

就職した外国人労働者が企業に定着できるよう、地域コーディネーターは試用期間中や必要なタイミングで外国人労働者及び企業に対し面談を行っている。外国人労働者に対しては上司や同僚とのコミュニケーションのとり方や日本企業の職場慣習等について助言し、企業に対しては外国人労働者の生活習慣や文化的背景を踏まえた福利厚生や待遇の改善を提案する。

取組のポイント

■　外国人求職者の理解者としての地域コーディネーター

地域コーディネーターは、海外駐在や海外での就労経験がある者で構成されており、そうした経験が、求職者の抱える出身国の企業文化との違いに対する戸惑いの払拭や求職者の立場に寄り添った支援につながっている。

■　試用期間等における就業定着に向けた企業へのアドバイス

地域コーディネーターは、各企業に対し、就業定着に向けた企業の取組事例（外国人労働者の業務理解度を向上させるためのやさしい日本語やイラストを活用した指示書の作成、外国人特有の生活慣習に対応した職場環境の整備等）を紹介し、定着率の向上を図っている。

▲地域コーディネーターが企業担当者と面談する様子

取組による成果・今後の展望

地域コーディネーターによる求職者と求人企業のマッチングを通じて、取組開始からの 4 年間で、68 人の求職者が物流業、製造業、学校法人等の面接を受け、うち 28 人が正規採用された。

今後は県内中小企業における外国人材のニーズを発掘するため、地域内の企業との関係が緊密な金融機関や中小企業支援実施機関と協力することを検討している。

（公財）静岡県国際交流協会
TEL：054-202-3411
URL：http://www.sir.or.jp/multiculture/job/　（取組団体 HP）

No.35　（公財）浜松国際交流協会［静岡県浜松市］
外国にルーツを持つ若者団体「COLORS」の活動支援

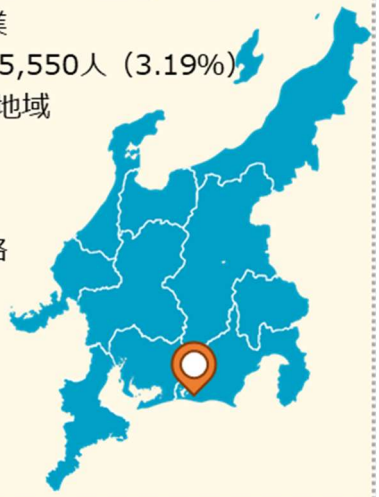
Keywords： キャリア教育、第２世代の取組、児童生徒への支援、ICT の活用

背景

浜松市では、バブル期に来日した外国人住民の在留が長期化する中で、我が国で生まれ育った第２世代の若者の社会参加が課題の一つとなっている。第２世代の若者の中には大学に進学し、正規雇用で就職する者もいるが、高校を中途退学又は高校を卒業しても非正規雇用で働き続ける者も少なくない。

こうした状況を踏まえ、平成 26 年に（公財）浜松国際交流協会のイベントをきっかけに、外国にルーツを持つ若者の交流や意見交換の場として発足した「COLORS」は、彼らと同世代の若者の就職や将来の問題について、共に考える取組を行っている。

<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

COLORS とは、Communicate with Others to Learn Other Roots and Stories の略で、第２世代の大学生らが設立・運営をしている団体である。浜松市が浜松国際交流協会へ委託した「多様性を生かしたまちづくり」事業の一環として、「出張 COLORS」と「外国にルーツを持つ若者による若者のための就職セミナー」（以下「就職セミナー」という。）という２つの事業を COLORS が主体となって実施している。出張 COLORS では、COLORS メンバーが市内の定時制高校へ赴き、外国にルーツを持つ生徒を対象にゲームや座談会を通じて、日本での生活や将来について考える機会を作っている。就職セミナーは、第２世代で既に就職して活躍している社会人を招いた座談会等を行い、同じ境遇に立っていた先輩の経験を共有することを目的としている。

▲「出張COLORS」の様子

なお、令和２年度は新型コロナウイルス感染症の拡大の影響によりこれらの取組が実施できなくなったため以下に変更した。

取組内容（続き）

① 就職応援インタビュー動画：学生メンバーが社会人メンバー３人に対し、就職活動のアドバイスをインタビューした動画を制作した。
② 「外国ルーツの若者が語る」セミナー：「教科支援・日本語学習支援「以外」に必要な支援」をテーマに、外国にルーツを持つ若者が登壇し、COLORS メンバーと当事者として語り合うオンラインセミナーを企画・実施した。

取組のポイント

■ 外国にルーツを持つ若者同士の交流、企業の採用担当者の理解の促進

就職セミナーでは、これから就職を考えている第２世代の若者が、第 2 世代の社会人との交流を通じて、ロールモデルを見出し、自身のルーツや経験を強みとして生かしながら社会に参画できるよう支援を行っている。また、企業に第２世代の若者の魅力を発見してもらう機会として、企業の採用担当者にも参加を呼び掛けている。

■ オンライン化のメリットを生かした活動

新型コロナウイルス感染症の影響が拡大する中、オンラインで実施した「外国ルーツの若者が語る」セミナーには、これまで以上にルーツや就学経験の異なる多様なメンバーが参加することとなり、視聴者が浜松市内からだけでなく全国から集まり、関心の高さがうかがえた。

取組による成果・今後の展望

出張 COLORS は、令和元年度は４回実施し、延べ 170 人が参加した。

就職セミナーには令和元年度は企業の採用担当者を含めて 160 人程度の参加があった。外国人材の採用に積極的で、その対象として留学生を検討していた企業に対して、日本で育った第２世代の存在を認識させることができ、企業にとっても参加者にとってもメリットがあった。

就職応援インタビュー動画及び「外国ルーツの若者が語る」セミナーは、新型コロナウイルス感染症の影響を踏まえて新たに取り組んだものであるが、距離の制約がなくなることで居住地や背景が異なる様々な視聴者の参加につながった。なお、同セミナーの当日の様子は動画で限定公開しており、大学の授業で取り上げたいという声も寄せられる等、反響を呼んでいる。

（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.36　（一社）グローバル人財サポート浜松［静岡県浜松市］介護職員初任者研修

Keywords： やさしい日本語、就労支援、介護、外国人労働者への支援、技能実習生への支援

背景

浜松市には令和元年 12 月末時点で約 25,000 人の外国人住民が暮らしているが、このうち65歳以上は約 1,100 人であり、うち 100 人以上が要介護認定を受けている。このような高齢の外国人住民の介護の対応は喫緊の課題である一方、言語や文化の壁により、日本人介護人材でこれらの外国人要介護者に対応することは困難であることから、外国人介護人材の必要性が高まった。

市の外国人住民は主に製造業に従事しているが、リーマン・ショックの際に解雇や派遣切りが相次いだことから、雇用の安定した業種への就職のニーズが高まっていたところ、（一社）グローバル人財サポート浜松は、希望する外国人労働者が介護業界に転職できるよう外国人を対象とした介護資格の取得支援を開始した。

取組内容

グローバル人財サポート浜松は、平成 23 年度から、外国人住民を対象とした介護職員初任者研修（旧ホームヘルパー2 級養成研修）を行っている。本研修は 1 回 6 時間、全 17 回、定員 12 人のプログラムであり、全日程に参加し修了評価に合格した受講者は「介護職員初任者研修修了者」の認定を受けられる。また、グローバル人財サポート浜松では、研修修了後も介護施設への就職支援として、施設選びに関する助言、履歴書の書き方指導、面接指導等を行っている。

研修の受講費用は 13 万円であるが、令和２年度は新型コロナウイルス感染症拡大の影響で失職した外国人住民が増加したことから、（公財）かめのり財団の緊急支援を受け、受講料を半額に引き下げて対応した。

当初は日系人等の定住者を研修の対象としていたが、より多くの外国人介護人材を育成すべく令和元年度からは「介護」の技能実習生・特定技能の在留資格を持つ外国人にも対象を拡大し、介護技能レベルに応じた研修を行っている。

▲介護職員初任者研修の様子

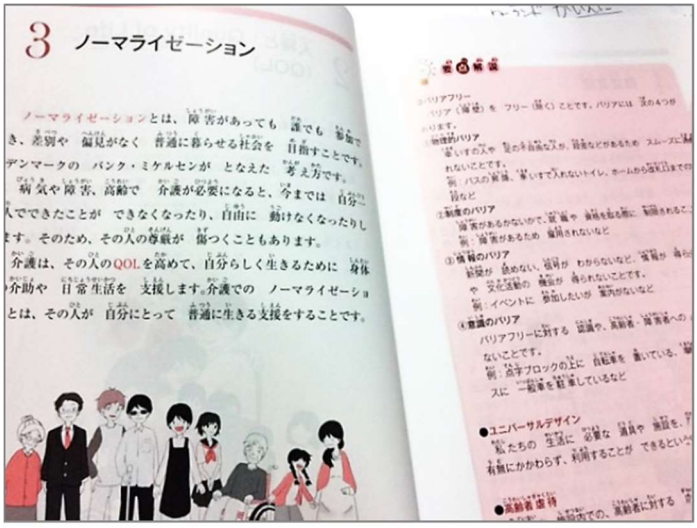
取組のポイント

■　介護の職場体験

静岡県社会福祉協議会と協力し、介護職員初任者研修に介護の職場体験プログラムを導入した。同プログラムにおいて受講生が実際の現場で介護を体験する機会は、受講生にとっては介護の実態に対する疑問や不安を解消する場に、また、介護施設側にとっても外国人介護人材への理解を深める場になっている。

■　独自教材の開発

外国人住民が資格を取得し、専門的知識に基づいて就労する場合、日本語の専門用語等、言葉の面でハードルが高いが、これは介護分野においても同様である。このため、グローバル人財サポート浜松では独自教材「やさしい日本語とイラストでわかる介護のしごと」を作成し、研修で活用している。この教材は、仕事の内容や記録をつける際のポイント等について、イラストや振り仮名付きの文章を用いて紹介し、外国人にも分かりやすいよう工夫している。



▲独自教材「やさしい日本語とイラストでわかる介護のしごと」

取組による成果・今後の展望

本研修を経て、グローバル人財サポート浜松が「介護職員初任者研修修了者」に認定した外国人住民は 64 人（前身である「ホームヘルパー2 級」を含む。）に上る。このほか、同団体は他団体実施の「介護職員初任者研修」における日本語教育を担当する等、外国人の介護に係る資格取得のために様々な支援を実施しており、これらによって 52 人が資格の取得につながった。

（一社）グローバル人財サポート浜松
TEL：053-482-8451
URL：http://globaljinzai.or.jp/jigyou/kaigojinzaiikusei.html（取組団体 HP）

No.37　出雲市［島根県］
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

Keywords： 就労支援、児童生徒への支援、外国人労働者への支援

背景

出雲市では、近年外国人住民が増加している。また、令和２年３月末時点での外国人住民総数におけるブラジル国籍の割合は 67%となっており、ブラジル国籍の住民が占める割合が大きい。

一方、市では企業の人材不足が顕著であり、特に建設業、介護職の分野で人材が不足している。

そこで、市内在住のブラジル人を中心とする外国人住民と人手不足に悩む企業とのマッチングを図るため、関係団体と意見交換を行った上で、外国人住民の雇用に関する事業者向けセミナー及び外国人住民対象の合同企業説明会の開催を企画した。また、ブラジル人の求職者と市内企業等とのマッチングも実施している。

<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、外国人住民の雇用に関する事業者向けセミナー及び外国人住民対象の合同企業説明会を、ハローワーク出雲、商工団体等と連携して開催し、建設業、製造業、医療・福祉を中心とする多数の企業と外国人住民が参加した。

▲合同企業説明会の様子

① 外国人住民の雇用に関する事業者向けセミナー

定住・永住資格を有するブラジル人を中心とした、外国人住民の定住促進と雇用先の拡充を図ることを目的に、外国人住民の雇用に関する制度やノウハウに関する企業等を対象としたセミナーを令和２年２月と令和３年２月に開催した。令和３年２月のセミナーでは、「職場の『多文化対応』～出雲で共に働く～」と題した日本とブラジルにおける労働文化の違いに基づく企業の多文化対応に向けた工夫やノウハウについての講演と、「外国人従業員を雇用する際のポイント」と題した採用や就業環境などにおける手法、留意事項についての講演を行った。

② 外国人住民対象の合同企業説明会

主にブラジル人を対象とした外国人住民と市内企業等との雇用のマッチングの機会として、合同企業説明会を開催し、ハローワーク出雲による就労環境（就労条件や賃金など）に関する状況説明や、企業等によるブース形式の説明会などを行った。

取組内容

③　日系ブラジル人の求職者と市内企業等との雇用マッチング

市では、ブラジル人を雇用する意向を持つ市内企業等の求人情報を取りまとめて関係機関で共有するとともに紙媒体やインターネット上（ジョブナビ出雲）でも情報提供している。また、ハローワーク出雲ではブラジル人の就職支援を行うため、週２回、ブラジル人が対象となる求人情報をまとめた特設コーナーを設け、ポルトガル語通訳を配置して相談に応じている。

取組のポイント

■　外国人住民の長期雇用に重点を置いたセミナー

中長期的な地域への定住、雇用の確保を目指す観点から、外国人住民の雇用に関する事業者向けセミナーでは、定住・永住資格を有する外国人住民の雇用に重点を置いた説明を行った。

■　外国人住民への周知方法

外国人住民対象の合同企業説明会の周知は、チラシやホームページ等により実施したが、参加した日系ブラジル人からのアンケート結果によれば、全体の８割以上が SNS や知り合いからの紹介を通じて説明会の開催を知ったことが判明した。今後同様の取組を行う際には、SNS の効果的な活用とともにより多くのインフルエンサーにリーチする必要がある。

■　「外国人雇用サービスコーナー」の出張所開設

ハローワーク出雲の「外国人雇用サービスコーナー」での雇用情報をより多くのブラジル人に利用してもらうために、必要に応じて、市庁舎等で臨時出張コーナーを開設している。

取組による成果・今後の展望

令和２年２月に開催された外国人住民の雇用に関する事業者向けセミナーには、61 社 75 人が参加した。参加企業からは「コミュニケーション方法の工夫、目指す職場像がイメージできた」等の感想が寄せられ、企業が外国人住民を採用する上での不安の緩和につながった。

また、外国人住民対象の合同企業説明会は、令和２年 10 月に第１回が実施され、5 社 56 人が参加し、説明会後に３人が採用された。令和３年３月にも第２回が実施され、継続して実施されている。

出雲市　産業政策課
TEL：0853-24-7620
URL：https://www.city.izumo.shimane.jp（取組団体 HP）

No.38　北九州市　[福岡県]
北九州市外国人材就業サポートセンター

Keywords： 就労支援、留学生への支援、情報伝達経路の工夫、ICT の活用

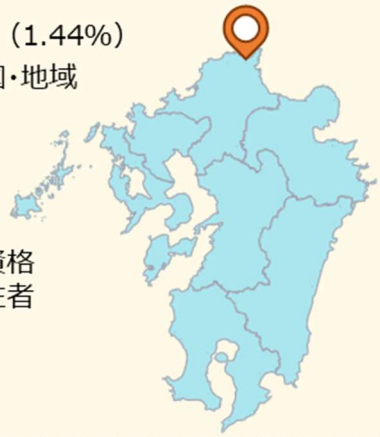
背景

北九州市では、生産年齢人口の減少等により市内企業の人手不足が顕在化し、人材確保が重要な課題の一つとなっている。とりわけ、中小企業においては、事業継続が困難な状況も生じており、特定技能などの在留資格制度の活用も含め、外国人材の受入れを検討する企業の増加が見込まれる。

そこで、市内企業の外国人材の受入れを支援すべく、令和２年６月に「北九州市外国人材就業サポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）を設立した。

<福岡県北九州市>
人口：944,712人（1,921人/km²）
主産業：製造業
外国人人口
：13,575人（1.44%）
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



取組内容

サポートセンターは、次の①～④の活動を通じて市内企業及び外国人住民への支援を行っている。

①　企業からの外国人材受入れに関する専門相談対応

市内企業は、高度人材、技能実習、特定技能をはじめ、就労可能なあらゆる在留資格に応じた外国人材の就業について、市が委託したサポートセンターの専門相談員に無料で相談できる。

②　市内企業と留学生とのマッチング支援

留学生の採用を検討している市内企業のニーズや業務内容と、留学生の希望や経歴等を踏まえ、マッチングから面接、雇用手続まで伴走型の支援を行う。市が主催する合同会社説明会においても、留学生の希望や経歴等に応じて、企業ブースの紹介等のサポートを行っている。

▲企業向けの取組周知チラシ

③　外国人材活用セミナーの実施

外国人材の受入れ等を検討している企業等を対象に、制度や先進事例等を紹介するセミナーを実施している。

④　就職活動に関する動画の制作・公開

留学生を対象に、「会社の選び方」、「専門性を活かした在留資格」、「特定技能、特定活動」をテーマとする動画を制作し、動画配信サイトに公開している。

取組のポイント

■　企業訪問の実施

市内企業からの依頼を受け、サポートセンターの専門相談員が企業を往訪し、相談に対応している。これにより、企業内の関係者（代表者、人事担当者、現場担当者等）が一堂に会した状態で相談を受け、これに応答することができることから、企業の悩みを効率的に解消することにつながっている。また、往訪することで職場環境等を確認できるため、実情に沿ったより具体的な相談対応が可能となっている。

▲企業訪問の様子

■　広報の工夫

サポートセンターの取組に関する広報は、対象に応じて広報のルートを工夫している。市内企業向けの取組については、北九州しごとまるごと情報局のほか、北九州商工会議所や北九州市中小企業支援センター等を通じて市内企業に広報している。一方、留学生向けの取組については、大学等に加えて「留学生支援ネットワーク※」を活用して、対象者に情報が届くようにしている。

※ 留学生支援ネットワーク：留学生の受入れ、生活支援、就職支援まで一貫したサポートを進めるためのプラットフォーム

取組による成果・今後の展望

サポートセンターでは、令和 2 年度に企業から 69 件の専門相談を受けた。また、206 人の留学生から就職マッチング依頼を受け、13 人が市内企業への内定につながった。

一方、市内企業と留学生とのマッチングにおいては、日本語能力や給与水準等の待遇面でしばしばミスマッチも生じている。こうしたミスマッチを解消し、市内企業で働く外国人材を増やしていくため、市内企業向けにはセミナー等を通じて外国人材の活用の成功事例の発信を、留学生向けには就職ガイダンスの開催等の取組を一層強化していく。

北九州市　雇用政策課
TEL：093-582-2419
URL：https://www.city.kitakyushu.lg.jp/san-kei/09801254.html
（取組団体 HP）

コラム１　企業による生活支援

地域における多文化共生の推進において、企業も重要な役割を担っている。経済団体が多文化共生に初めて言及したのは、日本経済団体連合会が平成 16 年（2004 年）に策定した「外国人受け入れ問題に関する提言」だった。「多様性のダイナミズムを活かし、国民一人ひとりの"付加価値創造力"を高めていく、そのプロセスに外国人がもつ力を活かすための総合的な受け入れ施策」を提言し、「多文化共生の社会」の形成を唱えた。

以下、企業による具体的な生活支援の取組を紹介する。教育、福祉、生活、語学分野の事業を手掛ける大手企業のグループ会社は、平成 24 年度（2012 年度）から、多文化共生事業を通して、在住外国人が母国と同じように日本で生活できることを目指している。生活情報支援として自社で生活手帳を発刊し、自治体や国際交流協会などと共同して在住外国人向け防災カードや多言語リーフレットの作成等も行っている。また、日本語教育支援や多文化共生社会に向けた調査・研究も積極的に行っており、令和元年（2019 年）から、日本企業で就労する外国人が職場でのコミュニケーションを円滑に行うための語彙やスキルの育成にも力を入れている。

大手流通企業グループ傘下にある銀行は、平成 28 年度（2016 年度）以降、名古屋市ほか、全国の自治体（現在、13 自治体）と多文化共生に関する協定を締結してきた。9 言語に対応した海外送金アプリケーションを通じて、外国人住民に地域情報の提供を行っている。令和元年（2019 年）には、社会課題の解決と持続的な企業価値の向上を目指し、5 つの「重点課題」を策定し、その一つに「多文化共生の実現」を掲げて、外国人住民への金融サービスを中心に、総合的な生活支援を目指している。

外国人向け賃貸住宅保証会社は、積極的に外国人社員を雇用することで、外国人の物件探しや入居契約を多言語でサポートし、日本の賃貸住宅のシステムや生活習慣についても多言語で情報提供するとともに、滞納賃料のほか、残置物の保管や撤去の費用も保証することで、住宅オーナーの不安を解消している。また、入居後に生活習慣や不動産慣習の違いなどによってトラブルが発生した場合や、入居者が日本の生活で不安なことがあった場合に、入居者やオーナー、不動産会社が無料で相談できるコールセンターを設置して、多言語で対応している。

（２）生活支援

③災害時の支援体制の整備

39. 公益財団法人岩手県国際交流協会
いわて災害時多言語サポーター 106

40. 公益財団法人仙台観光国際協会
外国人住民への防災啓発 108

41. 西尾市
乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業 110

42. 草津市
外国人による機能別消防団員 112

43. 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
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 114

44. 公益財団法人和歌山県国際交流協会
外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」 116

45. 総社市
総社市外国人防災リーダー養成研修 118

46. まんのう町国際交流協会
外国人防災リーダー養成講座 120

47. 公益財団法人佐賀県国際交流協会（SPIRA）
外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック 122

48. 熊本市 / 一般財団法人熊本市国際交流振興事業団
災害時における外国人住民への支援体制の整備 124

49. 鹿児島市
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 126

No.39　（公財）岩手県国際交流協会　[岩手県]
いわて災害時多言語サポーター

Keywords ： 多言語対応、災害対応、日本人住民の参画、情報伝達経路の工夫、組織・人材づくり

背景

（公財）岩手県国際交流協会は発災時に被災者の外国人に対して支援を行うスキームを準備していたが、平成 23 年の東日本大震災の際は、被害が極めて甚大であったため支援のスキームが機能しなかった。

この経験を通じて、大規模な災害において機能する外国人支援の仕組みを構築すること、また、広大な県域をカバーすることが課題として明確になった。そこで、一定以上の水準の外国語能力を有し、主体的に外国人住民を支援できる人材を県内各地で確保し、災害時に地域の外国人被災者を支援する仕組みを構築するべく、「いわて災害時多言語サポーター」の取組を開始した。

<岩手県>
人口：1,221,205人
（80人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口
：7,732人（0.63%）
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特別永住者

取組内容

岩手県国際交流協会では、平成 28 年度から「いわて災害時多言語サポーター」（以下「サポーター」という。）の育成・認定を行っている。サポーターの主な活動内容は、災害発生時に身近にいる外国人住民に対して避難誘導や情報伝達等の支援を行うこと、県内各機関からの要請があった場合に、現地への往訪又は電話等を用いて通訳・翻訳を行うことである。

サポーターの認定要件は、①「いわて国際化人材※」に登録していること、②岩手県内で活動できること、③日本語で会話ができ、日常会話程度以上の外国語を 1 言語以上扱えること、④防災・災害、外国人支援、多言語サポートに関する基礎的な知識及び実践経験があることの 4 点である。このうち④に関しては、同協会で実施する 3 つの研修（災害・防災の基礎知識や外国人とのコミュニケーション等を学ぶ「基礎研修」、災害時の多言語による外国人住民サポートを学ぶための「応用研修」、基礎・応用研修で学んだ事項を実践する「実践訓練」）を受講する必要がある。サポーターに報酬はなく、認定期間は 4 年間であり、期間満了後は、同協会が指定する講座を受講することで認定が更新される。

※同協会が運営する、通訳・翻訳、文化紹介、国際化教育等のファシリテーター等ができる者の人材バンク

▲陸前高田市で開催した基礎研修の様子

取組のポイント

■　サポーター向け研修会の実施

サポーターの能力向上とモチベーションの維持を目的として、同協会では災害時対応のための研修会を開催している。主要な研修には語学研修会も含まれ、年に 5～6 回、災害時の英語・中国語・やさしい日本語での対応方法について講義を行っている。

このほかにも、災害時対応の在り方を技術面から伝える各種の研修を随時開催しているが、その際にサポーターとしての姿勢の在り方にも触れるようにしている。すなわち、サポーターに対しては、発災時に協会等からの要請が届いていない場合でも、率先して外国人の支援活動をすることが期待される。そのため、研修会の中では、サポーターは自身の安全を確保しつつ、発災時における外国人住民の避難誘導・情報伝達、知り合いの外国人の安否確認、避難経路の安全確認等の活動に自発的に取り組むという役割を明示し、ケーススタディでも取り上げている。

▲研修会（通訳の実践演習）の様子

取組による成果・今後の展望

サポーターの認定希望者以外にも、企業等で外国人対応をする可能性がある人も、研修会や訓練に参加する場合があり、地域全体で災害時に外国人住民を支援するキャパシティビルディングに寄与している。

令和３年６月時点では 36 人がサポーターに認定されているが、サポーターは盛岡市を中心とした県央部に集中し、対応可能言語も英語が中心となっているため、同協会ではより幅広い地域及び言語の話者に協力を呼び掛けることとしている。また、サポーター事業は県の地域防災計画に位置づけられているが、実際の災害時には市町村が運営する避難所等での活動が見込まれることから、県下市町村との協力体制の構築を目指す。

（公財）岩手県国際交流協会
TEL：019-654-8900
URL： https://www.iwate-ia.or.jp/?l=jp&p=3-8-saigaiji（取組団体 HP）

No.40　（公財）仙台観光国際協会［宮城県仙台市］
外国人住民への防災啓発

Keywords： 多言語対応、情報発信、災害対応、支援する外国人の参画、組織・人材づくり

背景

平成 23 年の東日本大震災において、仙台国際交流協会（現（公財）仙台観光国際協会）は仙台市との協議に基づき「仙台市災害多言語支援センター」を運営し、外国人被災者への情報提供等の支援を行った。

支援を通じて、地域住民がこれまで地域防災において外国人住民を共助の担い手と捉えていなかった点や、外国人住民自身が地域防災を担う意識を持っていなかった点が課題として挙げられた。

そこで、外国人住民の防災意識を啓発し、地域防災への参画を促すため、本取組を始めた。

取組内容

平成 24 年度から、仙台市では外国人住民が企画・運営に参画する防災訓練に取り組んでおり、仙台観光国際協会は実施主体である町内会と外国人住民の間の調整を行っている。また、地震や津波に対する備えや災害が起きたときの対応に関する動画「地震！その時どうする？」を 12 言語で制作し、市内の日本語学校や大学等に DVD で配布したほか、インターネット上で公開した。その他、災害時の指定避難所について案内するチラシを 6 言語で、災害時のコミュニケーションに活用できる指差しボードを 15 言語で作成した。

近年では、消防職員が実施する外国人被災者に対応するための訓練（日本語が不自由な外国人役を相手に、英語ややさしい日本語、通訳コールセンター、翻訳アプリケーション等を用いた火災現場や救急搬送を想定したコミュニケーション訓練）や、大規模イベントにおける避難誘導訓練等を、外国人住民の協力を得ながら実施している。令和 2 年度からは地域防災の担い手である「せんだい外国人防災リーダー」の育成事業を開始しており、外国人集住地域の町内会と連携して研修を実施した。

▲JR仙台駅帰宅困難者対応訓練の様子

取組のポイント

■　地域防災の担い手の多様性確保

「せんだい外国人防災リーダー」の募集に当たっては、多様性が確保できるよう、広報資料も多言語で作成し、可能な限り、理解する言語や在留資格等の異なる人材に声を掛けた。

▲せんだい外国人防災リーダー

■　防災情報発信の多様な手段

協会が運営する「仙台市災害多言語支援センター」のホームページを改訂し、防災に関する情報を定期的に更新する等、平時において外国人の防災意識を啓発するとともに、災害時において円滑に情報が収集できるようにしている。また、協会の SNS や仙台市ホームページ、外国人防災リーダーへのメーリングリスト、留学生が在籍する学校（日本語学校、大学等）への情報提供など、様々な主体に様々な方法で防災に関する情報発信をしている。

取組による成果・今後の展望

防災訓練では、外国人住民の団体からも積極的な参画を得る等、外国人住民の地域防災に対する意識の向上に寄与している。令和 2 年度には、「せんだい外国人防災リーダー」として 22 人の外国人住民を認定した。

この募集・育成を通じ、日本語能力が高くない外国人住民にも地域防災に関わる機会を提供することができた。今後も毎年研修を行い、地域での防災活動において中心的な役割を担う外国人住民を増やしていく方針である。

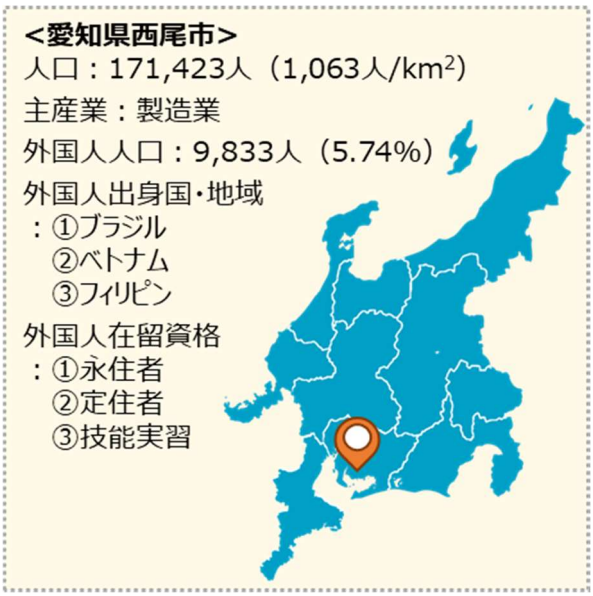
（公財）仙台観光国際協会
TEL：022-268-6260
URL：http://int.sentia-sendai.jp/saigai/（取組団体 HP）

No.41　西尾市　[愛知県]
乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業

Keywords ： 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、災害対応、外国人保護者への支援、情報伝達経路の工夫

背景

平成 26 年に愛知県が公表した「東海地震・東南海地震・南海地震等被害予測調査結果」では、西尾市に甚大な被害が発生することが予想されている。近年、子育て中の外国人世帯が増加している西尾市では、乳幼児の外国人保護者は、通学・通園する子の外国人保護者と比較して、災害や防災に関する情報を得る機会が少ないという課題があった。これを受け、また、乳幼児の外国人保護者向けの防災啓発冊子がこれまでなかったことを踏まえ、西尾市ではこれらを対象にした災害・防災リーフレットを作成した。



取組内容

令和元年度に、乳幼児の外国人保護者を対象とした「乳幼児のいるパパ・ママのための防災リーフレット」（以下「防災リーフレット」という。）をポルトガル語・ベトナム語・タガログ語・中国語（簡体字）・インドネシア語・スペイン語・英語・やさしい日本語の 8 言語で作成した。防災リーフレットには、地震発生時に乳幼児を連れて避難する際の注意事項や、母子健康手帳や離乳食などの避難時に持っておくと良いもの等、乳幼児の保護者に役立つ情報が記載されている。防災リーフレットの作成に当たっては、NPO 法人「多文化共生サポート Adagio」が協力し、防災リーフレットの掲載内容の選定や原稿の作成、配布方法の提案等を行い、企画から約半年間で防災リーフレットを完成させた。

防災リーフレットは、市役所の窓口、その他の公共施設で配布するほか、保健センターでの母子健康手帳発行時や、4 か月児健康診査・1 歳児育児相談・1 歳 6 か月児健康診査時に配布している。なお、4 か月児健康診査時に防災リーフレットを配布する際には、市職員が保護者にその内容の説明をし、さらに保護者に日頃の困りごとの聞き取り調査を実施している。

▲4か月健診時のリーフレットの説明の様子

取組のポイント

■　持ち運びやすく、見やすくする工夫

防災リーフレットは折りたたむと名刺サイズになる。これは保護者が平時から財布やスマートフォンなどと一緒に持ち運びやすくするためで、繰り返し見て、知識として定着させる狙いがある。

▲持ち運びやすいサイズにしたリーフレット

■　多言語で情報提供をする市の SNS への誘導

防災リーフレットには、多言語で情報提供を行っている市の SNS ページにアクセスできる 二次元コードを掲載し、災害時に市の緊急情報を外国人にも取得しやすくしている。

■　各種メディアでの周知広報

市広報紙や新聞、地元ラジオ番組など各種メディアで防災リーフレットについての周知を行っている。防災リーフレットの活用を想定している外国人住民に周知するだけでなく、外国人住民に紹介するよう日本人住民にも呼び掛けている。

取組による成果・今後の展望

新型コロナウイルス感染症拡大の影響で市職員が外国人保護者と対面する機会が減っている中で、外国人保護者の元へ防災リーフレットの情報を届けるために、西尾市は、いつでもどこからでも見られるように防災リーフレットの情報をインターネット上で公開するなどしている。引き続き、効果的に情報を届けられるよう検討していく。

西尾市　地域つながり課
TEL：0563-65-2178
URL：https://www.city.nishio.aichi.jp/（取組団体 HP）

No.42　草津市［滋賀県］
外国人による機能別消防団員

Keywords ： 多言語対応、情報発信、災害対応、支援する外国人の参画、情報伝達経路の工夫、組織・人材づくり

背景

草津市には、留学生を中心に約 3,000 人の外国人住民が住んでいる。中には日本語を全く話せない者もおり、発災時の避難誘導や避難所での生活に支障をきたすおそれがある。そこで、市は母国語・英語・日本語に堪能で、日本の生活習慣や文化に理解の深い留学生に注目し、（公財）滋賀県国際協会や立命館大学から協力を得て、平成 27 年度に外国人住民のみで構成される機能別消防団を結成した。

<滋賀県草津市>
人口：135,850人（2,003人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：2,971人（2.19%）
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技能実習

取組内容

草津市では、平成 27 年度に留学生６人を含む 9 人の外国人住民を機能別消防団員※として任命した。任命後には、消防団員としての基本的な礼式訓練や普通救命講習、救助用資機材の取扱訓練、災害に関する講習等の研修を実施した。

草津市の外国人機能別消防団員の災害時の活動内容は、語学力を生かした外国人被災者に対する通訳・翻訳、外国人住民の避難誘導等であり、公権力の行使を伴うおそれのある活動は含まれない。平時は、防災訓練や啓発イベントへの参加等、外国人住民への災害に対する啓発を行っている。これまで、草津市国際交流協会（草津市まちづくり協働課内に設置）や立命館大学主催の留学生が多く集まる地域のイベントで、消防団の活動の PR や心肺蘇生法の実演等に取り組んだ。

▲地域で行われる防災訓練に参加する様子

※機能別消防団員：特定の活動、役割のみに参加する団員。基本団員と同等の活動ができないなどの人が、入団時に決めた特定の活動・役割に参加する制度。

取組のポイント

■　外国人住民の共助の意識の啓発

外国人住民は、災害時要援護者と捉えられがちだが、機能別消防団員となり様々な訓練を受けることで、災害時に支援を必要とする側から、支援する側にまわることができる。これにより、外国人住民同士又は外国人住民と日本人住民の間の共助の意識啓発となることが期待される。

▲機能別消防団の訓練の様子

■　日本語講師による消防団員募集の呼び掛け

機能別消防団員の参加募集に当たっては、草津市国際交流協会の協力を得て、同協会が実施する日本語教室において、参加の呼び掛けを行うとともに、参加希望の受講者に対しては機能別消防団員の説明をしている。ふだんから外国人受講者に接している日本語教室の講師から説明することで、機能別消防団員の概要等をよりわかりやすく伝えられている。

取組による成果・今後の展望

令和３年６月時点で機能別消防団員に任命され活動しているのは９人（うち留学生は２人）で、中国人４人、韓国人１人、ベトナム人３人、フィリピン人１人となっている。

発足当初から所属している機能別消防団員は、防災に関する知識や語学力を生かして、発災時に母国語で防災情報や避難情報を発信しているほか、定期的に行われる防災訓練の際には、母国語での避難誘導に取り組んでいる。

団員の新規募集に当たっては、滋賀県国際協会や立命館大学、草津市国際交流協会と協力して留学生等に働き掛けている。

草津市　危機管理課
TEL：077-561-6852
URL：https://www.isad.or.jp/information_provision/information_provision/h29/
（取組紹介 HP）

No.43 城陽市国際交流協会 [京都府]/ 京丹後市国際交流協会 [京都府] / (公財)西宮市国際交流協会 [兵庫県] /NPO 法人安芸高田市国際交流協会 [広島県]
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

Keywords ： 多言語対応、情報発信、災害対応、地方公共団体間の広域連携、組織・人材づくり

背景

災害時に外国人住民のために多言語での情報提供や相談対応を行うために、地方公共団体や国際交流協会による「災害時多言語支援センター」（以下「センター」という。）の設置が各地で進められている。しかし、地域の国際交流協会が単独でセンターの運営に必要な人材や資金、ノウハウ等を確保することは難しい。

外国人に係る防災対策に関してこのような問題意識を抱いていた京丹後市、西宮市、安芸高田市の各国際交流協会の職員は、（一財）自治体国際化協会の多文化共生マネージャー事業※における職員同士の交流を通じて意見交換を重ね、平成 27 年度に災害時の多言語情報提供を中心に協力することを旨とする「広域多市連携パートナーシップ協定」を締結した。その後、平成 30 年度に城陽市の国際交流協会も加わった（以下城陽市、京丹後市、西宮市、安芸高田市の国際交流協会を「4 協会」という。）。

<①京都府城陽市>
人口：75,734人 外国人人口：788人（1.04%）
<②京都府京丹後市>
人口：53,675人 外国人人口：492人（0.92%）
<③兵庫県西宮市>
人口：484,204人 外国人人口：7,292人（1.51%）
<④広島県安芸高田市>
人口：28,044人 外国人人口：835人（2.98%）

※地域における多文化共生を推進するための専門研修の履修など、（一財）自治体国際化協会が指定する条件を満たした方を「多文化共生マネージャー」として認定する事業

取組内容

平成 30 年度に城陽市の国際交流協会が加わった「広域多市連携パートナーシップ協定」に基づいて、4 協会は共同で災害に備えるとともに、災害時は 4 市のセンターが遠隔で協力し合い、また、平時においても多文化共生事業に関する協力や情報共有を行っている。

▲広域多市連携パートナーシップ協定調印式の様子

災害への備えとしては、4 市のいずれかで災害が発生した際に、センターでの多言語による情報発信や避難所運営支援、相談業務を、他の市の協会と協力して運営できるように、平成 27 年以降、年 1 回程度の合同訓練を実施している。合同訓練の一例として、令和 2 年の「広域多市連携パートナーシップ避難者聞き取り訓練」では、城陽市で水害が発生し、外国人住民が複数の避難所に避難しているという想定で、他の 3 市のセンターで城陽市の外国人被災者と避難所の運営者のコミュニケーションを支援する訓練が行われた。このような訓練を通じ、遠隔地から連携する方法やそのための機材整備等の検証や改善、運営に関わる人材の育成を行っている。

取組のポイント

■　遠隔地間の広域連携による発災時の支援の確保

各団体から最も離れた団体までの距離は、それぞれ230km以上であり、また、各団体において海岸の有無等をはじめとした地理的環境や人口規模、社会資本・民間施設等も様々である。このため、一つの災害により４団体が同時に被災する蓋然性が低く、これにより大規模災害時であっても被災団体に対して残りのいずれかの団体の協会が支援を行うことが期待される。

▲災害時多言語支援センター設置訓練の様子

■　遠隔での円滑な連携

４ 協会は地理的に隣接していないため、合同での訓練や円滑なコミュニケーションの実施に当たっては、平時からの協力や情報共有を密にすることが重要である。そこで、４ 協会のスタッフはメッセンジャーアプリケーションを用いて、災害につながり得る豪雨等の天候情報の共有に加えて、外国人住民支援における課題から、多文化共生施策に関する情報共有まで幅広いテーマで頻繁にコミュニケーションをとって、円滑な関係の維持に努めている。

取組による成果・今後の展望

平成 30 年 7 月豪雨（西日本豪雨）では安芸高田市が水害に見舞われ、同市の協会の要請を受けた他の３協会が、災害等に関する情報を多言語で発信するための翻訳支援を行った。

また、平時においても、外国人住民に対する情報提供の文案を ４ 協会が分担して作成することで、事務の効率化、発出の迅速化、言語数の充実に資している。

災害時には、地域の特徴や被害状況に応じた柔軟な対応が求められるため、日常的な情報共有や定期的な訓練を通じ、４協会での対応力向上を図っていくこととしている。

城陽市国際交流協会　TEL：0774-57-0713
URL：https://www.jiea.jp/index.html（取組団体 HP）

京丹後市国際交流協会　TEL：0772-69-0120
URL：https://www.facebook.com/kyotangokia/about/（取組団体 HP）

（公財）西宮市国際交流協会　TEL：0798-32-8680
URL：https://www.nishi.or.jp/shisei/seisaku/tabunkakyosei/nia/index.html（取組団体 HP）

NPO 法人 安芸高田市国際交流協会　TEL：050-5847-9666
URL：https://www.facebook.com/aica.akitakata/about/（取組団体 HP）

No.44　（公財）和歌山県国際交流協会［和歌山県］
外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」

Keywords： 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、災害対応、多様な主体との連携

背景

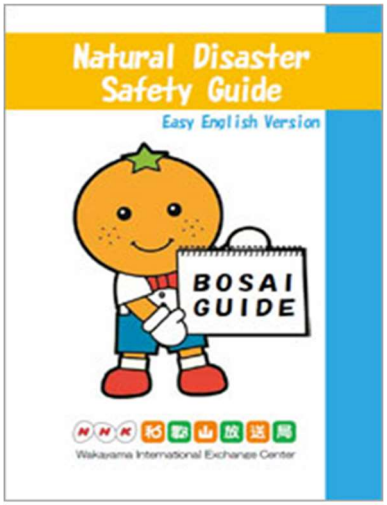
外国人住民の中には、地震などの災害を経験したことがない者も多い。また、言葉の壁によって災害発生時に情報が伝わりにくいケースや、地域との日頃のつながりが弱いことで災害時に近隣住民からのサポートを得にくいケースも想定される。このため、外国人住民が発災時に冷静かつ正しく行動するための知識と経験を習得することを目的として、NHK 和歌山放送局と（公財）和歌山県国際交流協会（以下「協会」という。）の共催で、平成 26 年度から外国人向けの防災ワークショップを開始した。

<和歌山県>
人口：944,750人（200人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口：7,185人（0.76%）
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永住者
②特別永住者
③技能実習

取組内容

協会は、外国人住民のための防災ワークショップ「Let's Study BOSAI」（以下「ワークショップ」という。）を、平成 26 年度から毎年度開催している。開催に当たっては、和歌山地方気象台や、日本防災士会和歌山県支部、和歌山市消防局、協会主催の日本語教室に参加するボランティアスタッフの協力を得ている。ワークショップでは、大雨や台風、地震についての危険性や災害後に行うべき基礎的事項、発災時に NHK の放送やホームページ、アプリケーションなどから必要な情報を入手する方法、心臓マッサージや人工呼吸、AED の使い方等を学ぶ救急救命の基礎講座、避難所を模したセットによる避難生活のシミュレーション、仮想現実（VR）の技術を使った地震体験、災害時に避難所等で配給される非常食の試食、負傷者を搬送する自作の担架づくり、新聞紙や食品用ラップフィルム等による防寒着づくり、災害時に役立つ簡易トイレづくり体験等を実施している。

また、協会と NHK 和歌山放送局が共同で、外国人向けに、防災情報を掲載した「防災ガイド」を、英語・中国語・フィリピン語・やさしい日本語の４言語で作成し、平成 29 年 11 月のワークショップ参加者に配布した。なお、令和 3 年８月時点でベトナム語版も作成中である。



▲「防災ガイド」（英語版）の表紙

取組のポイント

■　やさしい日本語の活用

発災時には通訳の確保が困難であることを踏まえ、発災時と同じ言語で情報を伝達するという観点から、ワークショップの進行や説明は、原則としてやさしい日本語を用いて、必要に応じて通訳が補助を行った。

■　NHK 和歌山放送局の放送素材、普及啓発ノウハウの活用

NHK 和歌山放送局は、災害に関するニュース映像や緊急地震速報等の放送素材を豊富に持っており、講座にそういった映像等を取り入れることで、参加者の防災に対する意識をより効果的に高めることができた。また、NHK 和歌山放送局は、ほかにも小学生対象の防災啓発プログラムを実施しており、本ワークショップにおいても防災に関する普及啓発のノウハウが活用された。

■　日本語教室のボランティアや生徒の積極参加

協会によって外国人等への災害予防対策事業として主催されたこれまでの外国人住民向け防災イベントは、参加者の確保に課題があったが、協会が主催する日本語教室のボランティアや生徒が、日本語学習の一環として防災イベントに参加したことが活発なワークショップの実現につながった。

▲ワークショップにて通訳が補助を行う様子

取組による成果・今後の展望

平成 26 年度から令和 2 年度までに、延べ 310 人の外国人住民がワークショップに参加し、開催後のアンケートでは、参加者の大半が「とても役に立った」と回答した。

また、各団体の発表者からは、「やさしい日本語で進行や説明がなされたところは、実践的な訓練につながった」との声が寄せられた。こうした声を踏まえ、令和 3 年度からは、ワークショップの進行や説明にこれまで以上にやさしい日本語を取り入れてもらえるよう、関係団体向けに「やさしい日本語研修会」を実施予定である。

（公財）和歌山県国際交流協会
TEL：073-435-5240
URL：https://wak-kokusai.jp/zigyou/disaster/（取組紹介 HP）

No.45　総社市［岡山県］
総社市外国人防災リーダー養成研修

Keywords： 多言語対応、やさしい日本語、災害対応、支援する外国人の参画、組織・人材づくり

背景

総社市においては、リーマン・ショックからの経済の回復に伴って外国人が増加しており、特にベトナム、フィリピン、インドネシア、ミャンマー等の東南アジア出身者の増加が顕著である。

東日本大震災の教訓として、大規模災害時に外国人住民は情報弱者になりやすく、また、適切な避難行動を取ることが難しく、避難所等で要配慮者となることが多いことから、市では、外国人住民の中心となって災害時の外国人への対応を牽引する「外国人防災リーダー」を養成することとした。

<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 25 年度から、防災や災害対応に関する知識を持ち、災害時には行政機関と連携しながら外国人住民の中心となって避難誘導や地域の外国人住民への情報提供等を行う「総社市外国人防災リーダー」（以下「リーダー」という。）の養成研修を実施している。

養成研修は、多文化共生施策を担う市の人権・まちづくり課が、防災を担う危機管理室や消防本部と連携しながら行っている。内容は普通救命講習、避難所の模擬運営、非常食づくり体験、被災者のストレスケアや支援者自身のセルフケアに関する講義、多言語防災カード（後述）を用いたワークショップ等がある。合計 5 時間 30 分の研修を受けた外国人住民は、市からリーダーとして認定される。

リーダーは災害時における対応だけでなく、平時の防災訓練においても地域住民に対する指導役を務める。平成 26 年度から実施している水防訓練では、リーダーが日本人住民、外国人住民を問わず、土のう作りを指導するなど、外国人住民が「支援する側」となっている。

▲水防訓練での土のう作りの様子

取組のポイント

■　外国人住民の必要とする情報が掲載された多言語防災カード

養成研修で使用される多言語防災カードは、災害時に携帯するために市が外国人住民に配布しているもので、英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語（簡体字）、韓国語の５か国語及びやさしい日本語に対応しており、各国語版には日本語が併記されている。カードは災害時における多言語情報の収集方法や、警察や消防等の連絡先等の情報、具合が悪いときや困ったときに他者に見せながら助けを求めるための例文が示されているほか、カード所持者の緊急連絡先や持病・アレルギーの有無、避難予定場所等、カードの所持者に関する情報を記載する欄を設けている。

▲多言語の防災カード

■　災害経験を有するリーダーのアドバイスを踏まえた多言語のツール・資料作成

リーダーと行政職員は防災施策に係る意見交換を適宜実施し、その中で災害時等に役立つ多言語のツールや資料の充実を図っており、「多言語防災カード」もこの中で検討が進められた。実際に発災時に外国人の支援を行ったリーダーからその経験を踏まえたアドバイスをもらうことが、より実効的・実践的なツール・資料作成に資している。

取組による成果・今後の展望

平成 30 年 7 月豪雨（西日本豪雨）の際に、市内の広域で水害に見舞われる中、リーダーは日本語を話せない外国人住民のために支援物資の受け取りに付き添ったり、住宅再建の相談に乗ったりしたほか、市が設置する「外国人相談コールセンター」において、罹災証明書の発行や支援金の申請手続等に関する外国人住民の相談に対応し、外国人住民を支援する側として活躍した。

令和３年７月時点で、10 か国・36 人のリーダーが活動しており、市ではより多くのリーダーの養成に取り組むとともに、リーダーと協力して新たに外国人住民向け防災マニュアルを作成することを検討している。

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/tabunka_amuda/disaster-prevention-leaders.html（取組紹介 HP）

No.46　まんのう町国際交流協会［香川県］
外国人防災リーダー養成講座

Keywords： 災害対応、支援する外国人の参画、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

まんのう町は、人口約 18,500 人のうち、外国人住民は技能実習生を中心に 250 人と少ないが、近年、町全体で人口減少や高齢化が進んでいることから、地域における外国人住民の役割の重要性は増している。こうした現状を踏まえ、地域防災の観点から、要支援者として捉えられることの多い外国人住民が、災害時に地域住民と協力し、援護を必要とする高齢者や子供たちを助けられるよう、まんのう町国際交流協会は「外国人防災リーダー養成講座」（以下「養成講座」という。）を開始した。

<香川県まんのう町>
人口：18,243人（94人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：225人（1.23%）
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特定活動
③永住者

出典：
まんのう町国際交流協会調査（R3.6.30）

取組内容

まんのう町国際交流協会では、平成 22 年度から外国人住民を対象として、養成講座を開講している。養成講座では災害に関する用語等を学ぶ日本語講習、起震車による地震の体験や外国人住民の居住地区ごとの避難場所の確認、応急手当の方法や消火器の使い方を含む実技研修を行っており、災害時に外国人住民が自分の身を自分で守るための知識と技能を学ぶことができる。受講者は、受講後に筆記テスト及び応急手当等の技能テストを受け、一定の基準に達すると「外国人防災リーダー」として認定され、認定証が授与される。なお、一定の在留期間後の帰国が見込まれる技能実習生や研修生に対しても、在留期間中の活躍と帰国後も母国の防災をリードする人材として活躍してほしいとの期待から本講座への参加を呼び掛けている。

また、養成講座は他団体とも協力している。例えば、避難所となる公民館や日本赤十字社と協働して、避難所での炊き出し体験や生活体験、応急手当の体験などを実施している。

▲外国人防災リーダー養成講座の様子

取組のポイント

■　支援する側の外国人住民の育成

防災に関する知識と技能を身に付けた外国人住民を外国人防災リーダーとして認定することで、外国人住民の自助・共助の意識を高め、災害時に外国人住民の中心となって活動してもらうだけでなく、日本人住民の支援や、外国人住民と日本人住民の橋渡し役を担う人材の育成を目指している。

▲住民との合同防災訓練の様子

■　町内のネットワークの活用

外国人労働者を受け入れている企業全てに養成講座の開催案内を送付した。町内の情報網を生かして、小さい町ならではの細かいフォローを実施している。

■　信仰への配慮

炊き出し体験においては、イスラム教徒への配慮として豚肉の使用を避けるなど、各自の信仰に配慮した。

取組による成果・今後の展望

養成講座は平成 22 年度から令和元年度までに 7 回実施され、延べ 59 人が外国人防災リーダーに認定された。受講者からは、「消火器の使い方を体験できてよかった」、「家族や地域の役に立ちたい。外国人防災リーダーとして、地域住民と一緒に頑張りたい」などの感想があり、外国人の防災に係る知識・技術の取得とともに外国人住民の自助・共助の意識啓発につながっている。

今後はこの取組を継続し、外国人住民は常に要支援者として位置づけられるのではなく、特に災害時には援護を必要とする高齢者や子供たちを支援する人材となり得ることを、地域に理解してもらうことを目指している。

まんのう町国際交流協会
TEL：0877-75-0200
URL：http://www.mannou-iea.com/aboutmiea.html（取組団体 HP）

No.47　（公財）佐賀県国際交流協会（SPIRA）　[佐賀県]
外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック

Keywords ： やさしい日本語、情報発信、災害対応、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画

背景

佐賀県では年々外国人住民が増加しており、災害時の被災者支援において、外国人被災者を想定した対応の必要性が指摘されていたが、災害時に外国人住民に適切な対応を取るための内容を記載したガイドブックは、他県を含めほとんど作成されていなかった。

こうした状況を踏まえ、（公財）佐賀県国際交流協会は、災害時に言語や文化、宗教の違いから、外国人住民がどのようなことに不安や困難を感じ、助けや配慮を必要としているのか、ふだん外国人とあまり接しない日本人でも分かるようなガイドブックを作成した。

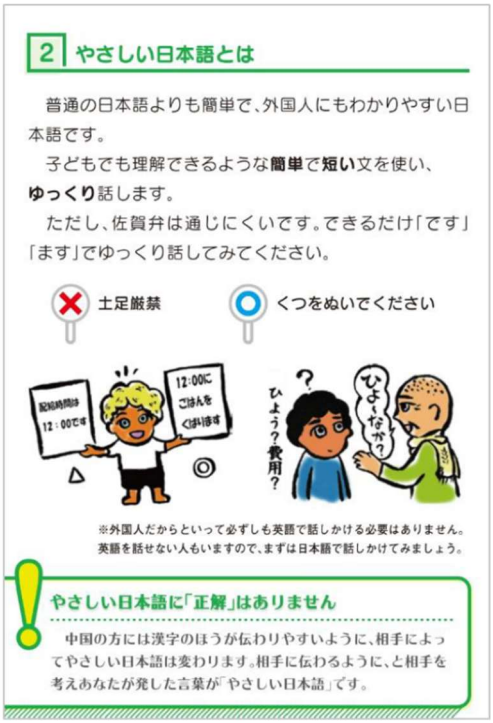
<佐賀県>
人口：818,251人（335人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：7,027人（0.86%）
外国人出身国・地域
：①ベトナム
②中国
③フィリピン

外国人在留資格
：①技能実習
②永住者
③留学

取組内容

佐賀県国際交流協会は、10 か月の検討を経て、令和 2 年に「外国人とともに取り組む！災害対応ガイドブック」（以下「ガイドブック」という。）を作成した。検討においては、ガイドブックのターゲットである日本人住民だけでなく、外国人住民にも参画してもらうことで、その意見を積極的に採り入れ、外国人住民のニーズを反映した。

ガイドブックは全 11 ページからなり、やさしい日本語による声掛けの方法、宗教やアレルギー等で食べられない食材の確認方法、礼拝時間と礼拝場所の確保への配慮等について説明するとともに、多言語表示シートや翻訳アプリケーション等のツールの紹介も行っている。また、災害時に役立つ情報だけでなく、日頃からの外国人住民との関係づくりへの意識を持つことの重要性を記載するなど、平時にも活用できる内容となっている。



2 やさしい日本語とは

普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語です。
子どもでも理解できるような**簡単**で**短い**文を使い、**ゆっくり**話します。
ただし、佐賀弁は通じにくいです。できるだけ「です」「ます」でゆっくり話してみてください。

土足厳禁　くつをぬいでください

※外国人だからといって必ずしも英語で話しかける必要はありません。
英語を話せない人もいますので、まずは日本語で話しかけてみましょう。

やさしい日本語に「正解」はありません

中国の方には漢字のほうが伝わりやすいように、相手によってやさしい日本語は変わります。相手に伝わるように、と相手を考えあなたが発した言葉が「やさしい日本語」です。

▲「外国人と共に取り組む！災害対応ガイドブック」（一部抜粋）

取組のポイント

■　災害時の実用性を考慮したガイドブックの作成

高齢者を含めた様々な人に読んでもらうため、ガイドブックの文字は大きめとし、視覚的にも理解しやすいようにイラストを多用した。また、耐水性の素材を使用するとともに、災害時でも持ち運びやすいよう、手のひらサイズで作成した。

■　ガイドブックの検討体制におけるメンバーの多様性確保

ガイドブックの検討に当たっては、可能な限り多様な意見を収集できるように、日本人配偶者、技能実習生、防災士、外国人災害経験者など、メンバーの多様性に配慮した。

▲第1回ガイドブック作成会議の様子

■　災害時における外国人住民との連携に関するメッセージ

災害時に要援護者と見られがちな外国人住民に対する認識を改めるべく、外国人も支援者側として活躍することを期待し、共に協力しあって、災害を乗り越えようというメッセージを盛り込んだ。

取組による成果・今後の展望

佐賀県国際交流協会では、地方公共団体や、災害時現場で救援活動を行う団体、地域住民等を対象に出前講座を開催しており、その中で約 2,000 冊のガイドブックを配布した。講座の受講者からは、「外国人が災害時に直面する困難や、外国人と災害を乗り越えるためにできることを考える良い機会になった」、「やさしい日本語の存在を知らなかったが、災害時など急な多言語対応が難しい場合に、やさしい日本語を使ってみたい」等の好意的な感想が寄せられた。

今後は、ガイドブックの作成に携わったメンバーをはじめとして、それぞれが居住する地域でガイドブックを使った防災講座を開講することで、「多文化防災」の理念の普及を図っていく。

（公財）佐賀県国際交流協会（SPIRA）
TEL：0952-25-7921
URL：https://www.spira.or.jp/disaster-Prevention/（取組団体 HP）

No.48　熊本市 / （一財）熊本市国際交流振興事業団［熊本県］
災害時における外国人住民への支援体制の整備

Keywords ： 多言語対応、やさしい日本語、情報発信、災害対応、情報伝達経路の工夫、ICTの活用

背景

平成 28 年の熊本地震の際、外国人対応避難所の運営や災害多言語支援センターの立上げ等の外国人住民に対する災害時支援がスムーズに機能しなかった。この経験から、熊本市及び（一財）熊本市国際交流振興事業団では、発災時にこうした機能を迅速に提供するための仕組みづくりや、外国人住民に対する災害に関する情報の配信等の重要性を認識し、災害時における外国人住民への支援体制の更なる充実に取り組むこととした。

<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

① 関係機関における災害時の役割分担・連携体制の見直し

発災時に、熊本市と熊本市国際交流振興事業団が連携し迅速に外国人住民等を支援できるように、熊本市地域防災計画に外国人を要配慮者と位置づけ、外国人対応避難所や災害多言語支援センターの設置・運営についても明確にした。

② 電子メール等で多言語の災害情報を配信する「災害時外国人支援システム」の構築

外国人住民等に対し、電子メールや SMS により災害情報を多言語（やさしい日本語、英語、中国語（簡体字）、韓国語）で配信できる「災害時外国人支援システム（K-SAFE）」を構築した。これにより、災害時に K-SAFE の登録者の携帯端末等に災害情報を円滑かつ迅速に、また、登録者が希望する言語で伝達できるようになった。

▲外国人住民を対象とした防災訓練の様子

取組内容（続き）

③　地域における災害対応能力の向上

避難所で通訳等を行うボランティア（災害時多言語支援サポーター）の養成や、外国人住民と日本人住民の平時からの関係づくりも目的とした日本語教室の運営、外国人住民を対象とした防災訓練等を実施している。

④　外国人被災者への対応のマニュアル化

従来の市の「熊本市避難所開設・運営マニュアル」には、外国人被災者への対応についての記述がなかったことから、改訂の際に、熊本市国際交流振興事業団が災害時に運営する外国人対応避難所における対応方法等を参考に追記を行った。

取組のポイント

■　平時の外国人住民との交流時における K-SAFE の登録者の募集

外国人住民からの総合相談窓口である「熊本市外国人総合相談プラザ」での相談時や、日本語教室申込み時等の様々な機会で K-SAFE の案内をしており、希望者がメールアドレスを K-SAFE に登録することで、災害時により多くの外国人住民に迅速に情報を届けられるようにしている。

取組による成果・今後の展望

令和 3 年 6 月時点で、K-SAFE 登録者数は 581 人（やさしい日本語 82 人、英語 345 人、中国語 140 人、韓国語 14 人）である。K-SAFE は登録時に指定された言語（やさしい日本語、英語、中国語、韓国語のいずれか）のみで情報配信していたが、登録者から「身近な日本人に配信内容について確認する場合に備えて日本語の原文も併記してほしい」という意見があったため、日本語併記での配信を開始した。

今後も災害に備えるために、平時の取組として、市の震災対応実動訓練と合わせた外国人対応避難所及び災害多言語支援センターの設置訓練、K-SAFE の利用促進、日本語教室や防災訓練を通した外国人住民と日本人住民との関係づくり等について、関係機関とも協働しながら継続していく。

熊本市　国際課 / （一財）熊本市国際交流振興事業団
TEL：096-328-2070　（熊本市国際課）
URL：https://www.city.kumamoto.jp/hpKiji/pub/detail.aspx?c_id=5&id=1368&
（熊本市 HP　熊本市地域防災計画）
https://www.kumamoto-if.or.jp/kiji003246/index.html
（（一財）熊本市国際交流振興事業団 HP　外国人防災について）

No.49　鹿児島市［鹿児島県］

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

Keywords ： 多言語対応、災害対応、支援する外国人の参画、多様な主体との連携、外国人観光客への対応

背景

鹿児島市では昭和 45 年度から、桜島の噴火を想定した「桜島火山爆発総合防災訓練」（以下「防災訓練」という。）を鹿児島県との共催で実施している。防災訓練は、住民や防災関係機関が相互に連携して迅速かつ適切に噴火時の応急対応を行えるようにすることを目的としており、198 機関・約 5,000 人（令和元年度実績）が参加する大規模なものとなっている。

市及び（公財）鹿児島市国際交流財団（以下「財団」という。）では、言葉や文化の壁により災害時に要配慮者になりがちな外国人住民への対応を想定し、平成 26 年度から外国人住民に対して防災訓練への参加を呼び掛けるとともに、独自の講習を実施している。

<鹿児島県鹿児島市>
人口：601,546人（1,098人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口：3,256人（0.54%）
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
出典：
「鹿児島市統計書 B 人口
4国籍別外国人数」（R2.4.1）

取組内容

市及び財団は平成 26 年度から、防災訓練において、噴火時における外国人向けの訓練を、地域の外国人住民向けに実施している。訓練の内容は、外国人を含む観光客等の島外への避難・誘導訓練や、多言語・多文化に対応した避難所運営訓練からなる。また、平成 27 年度からは、主に外国人観光客向けに避難放送の多言語化に取り組んでおり、日本語による避難放送に加えて英語、中国語及び韓国語で放送する訓練も行っている。

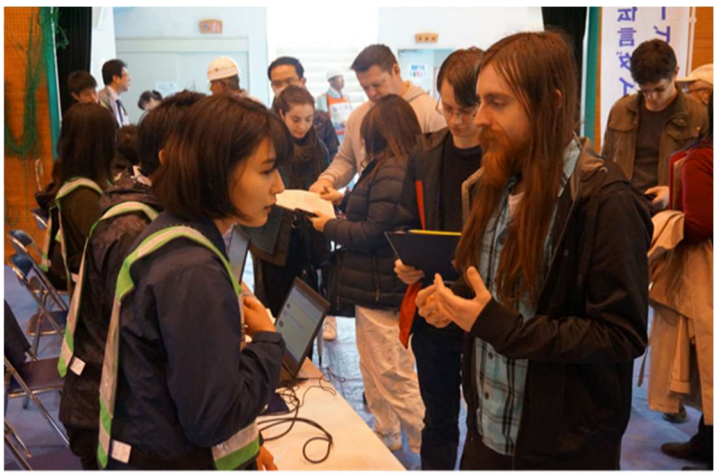
▲島外への避難・誘導訓練の様子

さらに、財団では令和元年度から、災害や避難に関する情報を多言語化して外国人住民に周知する「災害時多言語支援センター」の設置運用訓練を行っており、この訓練には、外国人住民も通訳ボランティアとして参加している。

取組のポイント

■　訓練を通じた支援者・要支援者双方に対する理解の促進

防災訓練における外国人向けの訓練は、市職員・ボランティア等と外国人住民が、指定された役割を演じるロールプレイ方式により行われる。外国人観光客を想定した島外への避難訓練や、避難所運営訓練において、日本語を話すことができない被災者役の外国人住民に対し、ボランティアが通訳でサポートを行う訓練など、参加者が支援する側と支援される側の立場をロールプレイ方式で体験しながら、実践的な訓練を行った。



▲避難所運営訓練の様子

取組による成果・今後の展望

令和元年度の防災訓練における外国人向けの訓練には９人の外国人住民が参加した。

本訓練において、災害時に支援者となる市職員等の日本人が、言葉や文化の壁がある外国人住民への対応を経験することにより、発災時に外国人に対する効果的な支援活動に結びつくことが期待される。また、参加者の外国人住民にとっても、防災知識の習得や自助・共助に対する意識の向上、支援側としての外国人住民の養成につながっている。

市では引き続き防災訓練の中で外国人向けの訓練を実施し、外国人住民への対応力の強化を図ることとしている。

鹿児島市　危機管理課
TEL：099-216-1513
URL：https://www.city.kagoshima.lg.jp/kikikanri/kazan/50th_sakura_kunren.html
（取組紹介 HP）

（２）生活支援

④医療・保健サービスの提供

50. 公益財団法人宮城県国際化協会
外国人感染症患者等に対する通訳サポート 130

51. 医療×「やさしい日本語」研究会・順天堂大学
医療現場への「やさしい日本語」の導入と普及 132

52. 特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ
医療通訳派遣システム事業 134

53. 公益財団法人浜松国際交流協会
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 136

54. NPO 法人多言語センターFACIL
医療通訳システム構築事業 138

No.50　（公財）宮城県国際化協会［宮城県］
外国人感染症患者等に対する通訳サポート

Keywords： 多言語対応、保健、感染症対策、医療通訳、ICT の活用

背景

平成 22 年以降、仙台市では日本語学校や専門学校に在籍するベトナム、ネパール等の東南アジア、南アジアからの留学生が大幅に増加した。これらの国は、結核の高まん延国又は中まん延国であり、来日後の健康診断で結核が発覚するケースが多く発生した。他方で、こうした留学生等は、日本語能力の問題で、保健所や病院による治療等に関する日本語の説明を十分に理解できずに、治療や服薬を途中でやめてしまい、結果的に病状を悪化させるケースが見られた。こうした状況に対応するため、（公財）宮城県国際化協会（以下「協会」という。）では、平成 26 年度から外国人の結核等の感染症患者等に対する通訳者の紹介を開始した。

<宮城県>
人口：2,282,106人
（313人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口
：22,544人（0.99%）
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永住者
②留学
③技能実習

取組内容

協会は、仙台市内に在住する結核等の指定感染症患者や接触者となった外国人住民を対象とする保健所業務（入院勧告、服薬支援、接触者健診等）に対して、保健所の要望に応じて通訳サポーターの紹介及び翻訳を実施している。対応可能言語は令和３年 3 月時点で 22 言語（英語、中国語、韓国語、インドネシア語、ウクライナ語、ウルドゥー語、広東語、スペイン語、台湾語、タガログ語、チェコ語、ドイツ語、ネパール語、ヒンディー語、フランス語、ベトナム語、ベラルーシ語、ベンガル語、ポルトガル語、ミャンマー語、モンゴル語、ロシア語）である。なお、通訳サポーターの紹介や翻訳に係る謝金等は、仙台市との委託契約に基づき、仙台市が負担することとなっている。

なお、取組開始当初は現地での対面通訳を基本としていたが、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和２年度から、現地に赴いての対面通訳を原則取りやめ、三者間通話を活用した電話やオンラインによる遠隔通訳に切り替えている。

取組のポイント

■　感染症と外国人対応に関する理解の促進

協会では研修会の開催を通じ、通訳サポーターには感染症について、保健師には外国人患者への対応について理解を促している。

例えば、通訳サポーターに対しては結核の基本講座や N95 マスクのフィットテストなどを通じて感染症や通訳時の安全性を、保健師に対しては外国人と日本人の間にある文化やジェスチャーの違いをそれぞれ紹介している。

▲通訳サポーター研修会の様子
（N95マスクのフィットテスト）

■　通訳不在時のコミュニケーション手段の提供

通訳不在時にも、保健所と外国人患者の間でコミュニケーションがとれるように、仙台市からの依頼に基づき日本語と患者の母国語の２つの言語を用いた問診票や、受診時に用いるコミュニケーションボードを作成した。

取組による成果・今後の展望

通訳サポーターは運用開始から令和 2 年度までに、240 件の支援を実施した。通訳サポーターを通じて外国人患者が結核等の感染症を正しく理解し、治療に取り組めるようになっている。また、外国人患者が結核の専門病棟に入院するような場合、日本語があまり分からず心細い思いをする場合があるが、母国語で通訳サポーターと会話することで、不安の払拭につながっている。

また、新型コロナウイルス感染症に対しても、陽性となった外国人患者に通訳サポーターが電話による遠隔通訳を行い、医療現場での対処に貢献している。

（公財）宮城県国際化協会
TEL：022-275-3796
URL：https://mia-miyagi.jp/tsuyakusupo.html（取組団体 HP）

No.51　医療×「やさしい日本語」研究会・順天堂大学
医療現場への「やさしい日本語」の導入と普及

Keywords ： やさしい日本語、保健、感染症対策、大学の取組、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫、ICT の活用、組織・人材づくり

背景

多くの外国人住民は英語を母語とせず、日本語を用いて日常生活を送っているが、医療はとりわけ日本語の理解が難しく困りごとになりやすい。一方、「外国人診療は英語」という思い込みのため、外国人の診療に消極的な医療従事者も少なくない。

順天堂大学医学部の武田裕子教授は、学生教育の一環として外国にルーツを持つ子供の支援に参加する中で、医療へのアクセスが限られる外国人住民の「健康相談会」に関わることになった。このことが契機となり、分かりやすく伝えるコミュニケーションとして、やさしい日本語は医療において有用であり、医療者へのやさしい日本語の普及は、誰にとっても安心で安全な医療につながると考え、令和元年度に「医療×「やさしい日本語」研究会」（以下「研究会」という。）を関係者とともに立ち上げた。

取組内容

研究会は、「誰にとっても「やさしい日本語」を医療者に紹介し、医療機関への導入・普及を図ること」を目的として活動しており、設立メンバーは、武田氏を中心に、やさしい日本語やヘルスコミュニケーションを専門とする 2 人の大学教員、多文化共生事業を行う NPO 職員である。研究会では以下の取組を行っている。なお、各種助成金を活用しているため、これらの利用はいずれも無料である。

① 医療者向けの動画教材の制作

動画教材は合計 14 本制作されており、やさしい日本語の基礎知識、外国人の医療体験のインタビューのほか、外来・病棟など実際の医療場面を想定して、一般的な医療現場で使われる日本語での表現とそのやさしい日本語への言い換え方を提示する内容である。

② 研修会開催及び参加者の「持ち帰り研修」支援

医療関係者、日本語教師、外国人支援団体等に対し、医療現場でのやさしい日本語を普及啓発するための研修会を行っている。研修会では、外国人住民が患者役となり、患者役に対してやさしい日本語で症状や治療の説明を行うロールプレイ等により、実際の医療現場に近い状況下でやさしい日本語の使い方を学ぶ。研修会は単に参加するだけでなく、研修内容を参加者が所属施設や地域に持ち帰り、自ら研修会を開催する「持ち帰り研修」まで視野に入れたものとなっており、参加者が「持ち帰り研修」を実施するに当たっての支援まできめ細かく行っている。

取組内容（続き）

③　診療に役立つ資料作成と提供

やさしい日本語への言い換えが難しい固有名詞や擬音語、擬態語等を患者の母国語で示す際に使用する多言語表記の指差しシート、やさしい日本語による予診票等を作成し、ホームページで公開している。

取組のポイント

■　新型コロナウイルス感染症の拡大への対応

新型コロナウイルス感染症の拡大を受けて、「新型コロナウイルス検査編」（令和 2 年 4 月）、「新型コロナウイルス・ワクチン接種編」（令和 3 年 7 月）の各動画を緊急制作した。地方公共団体のワクチン接種会場で参考にされており、また、日本語教室ではこの動画を用いて事前説明が行われている。

▲一般的な日本語とやさしい日本語を併記して説明
（ワクチン接種編より一部抜粋）

■　「持ち帰り研修」の充実のための支援

「持ち帰り研修」を実施者が効果的に行えるよう、研究会では様々な支援を行っている。例えば、「持ち帰り研修」で使用するスライド、練習問題用紙などの資料のほか、研修会の進め方やロールプレイのシナリオ、役割ごとの留意点など、「持ち帰り研修」を実施するためのガイドとなる資料をホームページで公開している。また、「持ち帰り研修」の実施を検討する医療機関に対しては、計画時から、実施機関のニーズに沿ったシナリオ作成、外国人患者役の紹介・事前練習などの支援を行っている。

取組による成果・今後の展望

これまで公開された動画は、令和 3 年 7 月末時点で合計 37,000 回以上再生されている。

関連学会など学術団体でのワークショップ開催や啓発リーフレットの配布、学術誌への論文執筆等により、医療従事者への認知度は少しずつ上がっている。

また、順天堂大学医学部では、研究会の教材を活用したやさしい日本語の演習を、令和 2 年度から日本で初めて正規授業に取り入れた。今後は、全国の医学部・医療系学部で授業が行えるよう支援するとともに、「文部科学省医学教育モデル・コア・カリキュラム」への収載を目指している。

医療×「やさしい日本語」研究会（順天堂大学医学部医学教育研究室）
TEL：03-5802-1386
URL：https://easy-japanese.info/（取組団体 HP）

No.52　特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ [神奈川県] 医療通訳派遣システム事業

Keywords： 医療通訳、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

平成 12 年に開催された「外国籍県民かながわ会議」において、外国人住民の増加に伴い、日本語を十分に話すことができない外国人患者が医療機関を受診した際、円滑なコミュニケーションがとれない例が増加していることが指摘され、知事への提言の中に医療通訳の整備の必要性が盛り込まれた。これを踏まえて、神奈川県は医療通訳の制度化を目指す「医療通訳制度検討委員会」を平成 13 年度に設置し、平成 14 年度には医療通訳派遣のモデル事業を実施することとし、特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（以下「MIC かながわ」という。）が設立された。

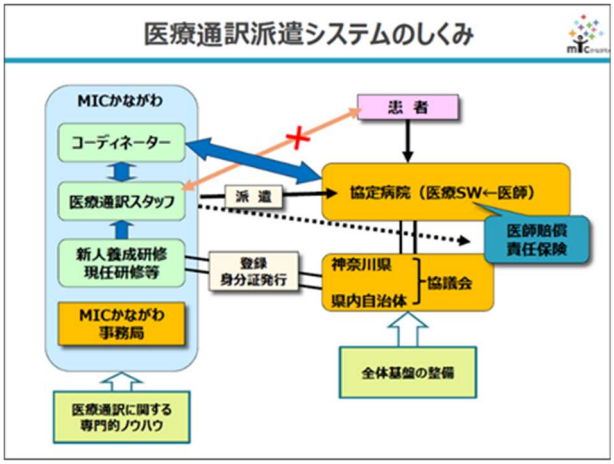
<神奈川県>
人口：9,220,245人（3,816人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口：226,766（2.46%）
外国人出身国・地域
：①中国
②韓国
③ベトナム
外国人在留資格
：①永住者
②技術・人文
知識・国際業務
③家族滞在

取組内容

MIC かながわでは、神奈川県内の協定医療機関※（令和 3 年度時点で合計 70 機関）に対し、ボランティアの医療通訳スタッフを派遣する「医療通訳派遣システム事業」を運営している。このシステムでは、利用者である外国人の患者等が、受診する協定医療機関を介して MIC かながわに電話で通訳派遣を依頼すると、MIC かながわのコーディネーターが依頼内容に応じた医療通訳スタッフを選定し、利用者の受診時に受診医療機関に派遣する。通訳費用は 2 時間まで 3,000 円、以降 1 時間ごとに 1,000 円であり、原則として医療機関が負担することになっている。

また、MIC かながわでは、県広報紙等での公募を通じて医療通訳スタッフを確保するとともに、新規登録された医療通訳スタッフに対する育成研修や、医療通訳スタッフのスキルアップのためのフォローアップ研修を通じて、その質の向上を図っている。

※協定医療機関：
通訳派遣に当たり、費用負担等を明確にした覚書を交わし、自治体、MIC かながわと三者協定を締結している医療機関



▲MICかながわでは医療通訳スタッフを養成し、依頼を受けて協定医療機関に派遣している

取組のポイント

■ 医療通訳スタッフに対する医療研修

患者と医師の間の円滑な意思疎通のためには、医療通訳スタッフは医療に関する一定の専門知識を有していることが重要である。このため、医療通訳スタッフに対し、年 3 回のフォローアップ研修を実施している。研修講師には協定医療機関の医師などの専門家を招き、医療通訳スタッフが医療の専門分野や福祉サービスについて理解を深め、レベルアップを図っている。

■ コーディネーターの技術向上

患者の使用言語や病状に合わせ、適切な通訳者を手配する必要があるため、協定医療機関からの依頼を受けて通訳を手配するコーディネーターも本システムで重要な役割を担っている。このことから、月 1 回の定例会議を開催し情報共有や課題検討を行っており、こうしたことを通じて、医療機関からの依頼内容に応じて通訳者の適性・レベルを考慮し、適切な通訳を手配するというコーディネーターの通訳手配技術の向上を図っている。

取組による成果・今後の展望

外国人住民の増加を受けて医療通訳の需要は高まっており、派遣件数は平成 27 年度の約 5,800 件から令和元年度の 7,767 件へと増加した。令和 2 年度は新型コロナウイルス感染症の影響で 4~8 月にかけて派遣を中止、電話等での遠隔通訳で代替し、9 月から派遣を再開した（派遣件数は 2,350 件に減少）。

平成 30 年度には対応言語にネパール語を加え、また、ベトナム語の通訳ボランティアを増員するなど、ニーズを踏まえた通訳体制の拡充も行っている。

今後も引き続き、医療通訳を通じた外国人患者と医療機関のコミュニケーションの円滑化に寄与していく。

特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（MIC かながわ）
TEL：045-314-3368
URL：https://mickanagawa.web.fc2.com/index.html（取組団体 HP）

No.53　（公財）浜松国際交流協会［静岡県浜松市］
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

Keywords： 多言語対応、相談窓口、医療通訳、メンタルヘルス

背景

リーマン・ショックの影響により大きな経済収縮に直面した浜松市では、失業や賃金の減少等により、多くの外国人住民が生活に困窮した。市はこれらの外国人のメンタルヘルスへの影響を懸念し、外国人住民のメンタルヘルスの実情や傾向を把握すべく、平成21 年に外国人住民の約 6 割を占めるブラジル人を対象としたメンタルヘルス実態調査を行った。

調査の結果、ストレスを抱える外国人住民が一定数いる中で、その要因は経済的な理由に限ったものではなく、言葉の壁や文化の違いにも起因していることが明らかになった。また、（公財）浜松国際交流協会に寄せられる外国人相談の中にも、メンタルヘルスに不調をきたす外国人関連の相談で深刻なケースが見られるようになった。これらを踏まえ、市の精神保健福祉センターは、外国人住民向けのメンタルヘルス相談窓口を開設した。

取組内容

①　浜松市在住外国人へのポルトガル語でのメンタルヘルス相談

市では浜松国際交流協会に委託し、平成 22 年度から、浜松市多文化共生センター内で、毎週火曜日から土曜日まで、午前 9 時から午後 5 時 30 分まで、対面又は電話により外国人住民のメンタルヘルスに関する相談に対応している（火曜日・金曜日は夜間相談も実施）。相談にはブラジル人心理相談員 2 人を配置し、外国人住民の約半数を占めるブラジル人の母国語に応じた相談が可能となっている。相談内容は、直接の症状に関するものに加えて、メンタルヘルスの問題を引き起こす要因となる雇用や法律問題、小児・児童の発達障害や教育上の問題、家族関係や性の問題等、多岐にわたっている。

取組内容（続き）

② 精神科医療通訳派遣

浜松国際交流協会は、平成 23 年度から、外国人住民が市内の精神科医療機関や発達相談医療機関に受診又は入院する場合に、医療機関からの要請により、市精神保健福祉センターと連携して精神科医療通訳を派遣している。なお、精神科医療通訳は高度な技術を要するもので、単に患者から聞き取った内容を通訳するのではなく、患者の立場に立って病状や社会・文化的な文脈に照らして患者の訴えを聞き取り、それを適切な言葉で医師に伝達する必要がある。また、医師の説明を患者に伝達する際にも患者の心に寄り添いながら適切な表現かどうか十分配慮して伝達する必要がある。

【体制】 通訳者：12 人

- 常駐：ポルトガル語 1 人（相談員を兼ねる。）
- 都度派遣：中国語 3 人、ベトナム語、フィリピノ語、インドネシア語各 2 人、英語、スペイン語各 1 人

▲メンタルヘルス相談の様子

取組のポイント

■ 外国人特有の問題への対応

メンタルヘルス不調の問題の特定と解決につなげるため、メンタルヘルスに係る相談対応に加えて、在留資格等外国人特有の問題や学校教育等生活全般に関わることについても相談に応じ、他の専門相談につなぐなどそれらの問題の解決も図っている。

■ 母国語での直接相談

市内在住の外国人の約半数をブラジル人が占めていることを踏まえて、ブラジル人心理相談員を配置している。これにより、ブラジル人相談者は、日本とブラジルの文化的差異に理解のある心理相談員に、自身に最もなじみのある母国語で相談することができる。

取組による成果・今後の展望

令和 2 年度におけるメンタルヘルスに関する相談件数は 495 件（ブラジル人 432 件、ペルー人 54 件、その他 9 件）、精神科医療通訳の派遣回数は 86 回であった。

相談窓口では、平成 22 年度から令和 2 年度までの間に、7,000 件を超える相談があり、ニーズが高く、引き続き今後も取り組むこととしている。

本事業に倣って、浜松市に隣接する愛知県豊橋市でも同様のメンタルヘルスに関する相談事業が開始されるなど、他の地方公共団体にも外国人住民のメンタルヘルス対策に関する取組が広まっている。

（公財）浜松国際交流協会
TEL：053-458-2170
URL：http://www.hi-hice.jp/hmc/consultation.php（取組団体 HP）

No.54　NPO 法人多言語センターFACIL [兵庫県神戸市] 医療通訳システム構築事業

Keywords ： 医療通訳、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫、ICT の活用、組織・人材づくり

背景

医療現場においては、コミュニケーション不足によるトラブルは生死に関わる問題であるため、日本語の苦手な外国人患者と医療従事者との間をつなぐ通訳支援はとりわけ重要である。しかし、通訳を探す手間や費用面の負荷が大きいため、外国人患者にとって、通訳サービスが利用しにくい状況にあり、このために受診を躊躇する例も散見された。

こうした状況を改善するため、医療通訳の円滑化と外国人患者の負担軽減を図り、もって外国人住民が適時適切に受診できるよう、 NPO 法人多言語センターFACIL（以下「FACIL」という。）は平成 15 年度に「医療通訳システム構築事業」に取り組み、平成 17 年度には同行通訳サービス、平成 30 年度には遠隔通訳サービスを開始した。

<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

① 同行通訳サービス

FACIL では平成 17 年度から、事前に利用協定を締結した「協力医療機関」に、医療通訳を派遣する同行通訳サービスを提供している。これは、外国人患者が協力医療機関を受診する際に、同サービスの利用を希望する旨を協力医療機関に申し出ると、医療機関が FACIL に通訳の派遣要請を行うという流れである。同サービスの費用（１回４時間まで 6,600 円）は、一部（2,750 円）を外国人患者が負担するが、残余については協力医療機関が負担することとしている。

② 遠隔通訳サービス

FACIL では平成 30 年度から、協力医療機関の依頼を受け、タブレット端末を使用した遠隔通訳サービスを提供している。こちらも同行通訳サービスと同様に、外国人患者からの申出を受けて、協力医療機関から FACIL に要請する。遠隔通訳サービスの場合は FACIL 内の通訳者に加えて、提携先の遠隔通訳会社の通訳者も含めて、状況に応じた適切な通訳者を選定する。

協力医療機関の医師等は事前に FACIL から貸与されたタブレット端末を介して、遠隔通訳サービスを利用する。遠隔通訳サービスの費用は時間に応じた従量制であり、外国人患者は費用の一部（1,650 円）を負担するが、残余については、協力医療機関が負担することとしている。

取組のポイント

■　関係者の通訳手配の負担軽減と費用負担の明確化

これまで外国人患者が医療通訳を手配し、また、費用負担をしていたところ、手配については FACIL が行い、費用負担についても外国人患者の負担を定額とし、残りを医療機関が負担するようになったことで、日本語能力が十分でない外国人患者の受診に際して事務的・金銭的な負担が大幅に軽減された。

また、利用料金を同行通訳、遠隔通訳ともに料金表で明記することで、協力医療機関の負担額が想定しやすいように工夫している。

新たに導入された遠隔通訳は、移動時間や待ち時間が必要なく、短時間での少額利用を可能とする料金体系になっているため、協力医療機関の費用負担の軽減とともに、FACIL の通訳手配事務の円滑化につながっている。

▲遠隔通訳の様子

■　医療通訳の普及活動

FACIL では、医療機関に医療通訳の普及のための研修を開催しており、協力医療機関ではないその他医療機関に対して、医療通訳システムを導入した病院の医療従事者等を講師として招き、医療通訳の重要性やその意義について講演を行っている。また、協力医療機関向けにも医療通訳の実施例の紹介等をすることで、医療通訳の意義を改めて伝える機会を設けている。

取組による成果・今後の展望

同行通訳サービスの開始当初は年間で 30 件程度の利用にとどまっていたが、地域の外国人住民と医療従事者にサービスやその使い勝手の良さが認識され、ニーズが高まったことから、令和元年度には 1042 件（同行通訳：985 件、遠隔通訳：57 件）の利用があった。また、令和 2 年度は 695 件（同行通訳：333 件、遠隔通訳：362 件）となり、新型コロナウイルス感染症の感染拡大の影響で、全体の利用件数は減少したものの、遠隔通訳の利用は増加した。

医療通訳システムを利用することで外国人患者と医療従事者の意思疎通がスムーズになり、また、これが医療機関を受診する際の心理的な負担の解消につながる等、外国人住民が適時に適切な医療サービスを受けることに寄与している。

NPO 法人多言語センターFACIL
TEL：078-736-3040
URL：https://tcc117.jp/facil/iryo_tsuyaku.html（取組団体 HP）

（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・コモンズが事務局となり、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・コモンズ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・コモンズ
TEL：0297-44-4281
URL：https://www.commons-globalcenter.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

神奈川県内で産まれる子供の 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）。

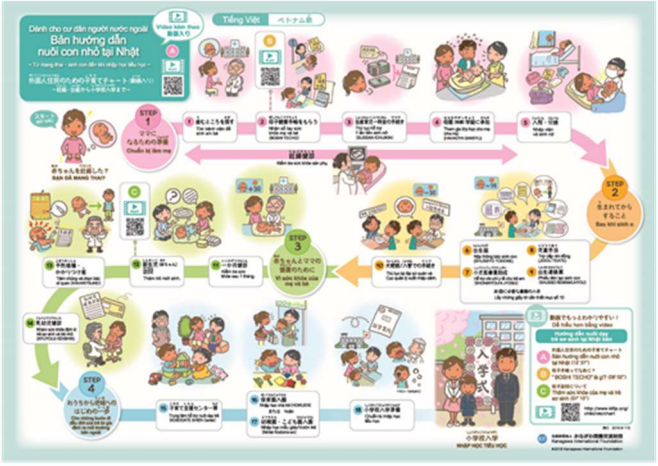
外国人が日本において出産・育児を行う際には、出身国と異なる医療・行政サービスを理解することが難しいと感じる場面が多く、また、医療関係者や行政関係者にとっても、外国人の出産・育児の支援において、文化や言語の違いから対応に戸惑うことがある。そこで、（公財）かながわ国際交流財団は、外国人と医療関係者や行政関係者等の間のより良いコミュニケーションのため、必要な情報をわかりやすく整理した資料を作成・配布する取組が必要と考えた。

<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はなく、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

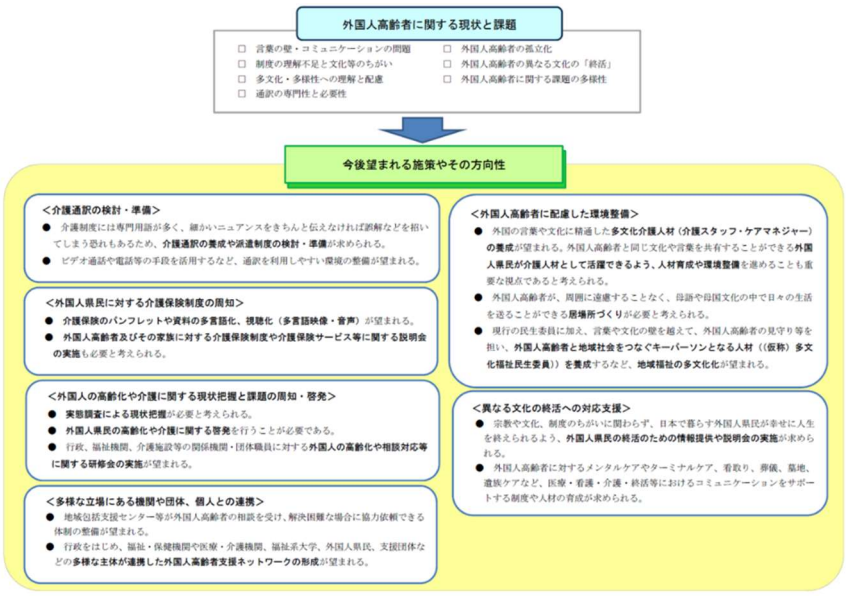
平成 2 年の出入国管理及び難民認定法の改正法施行で来日した、いわゆる「ニューカマー」は、現在 65 歳以上の高齢期を迎えており、愛知県でもブラジル人の 65 歳以上の割合が右肩上がりに増加している。また、県では「永住者」や「日本人の配偶者等」等の長く日本に住むことができる在留資格を持つ外国人住民が約 6 割を占めているため、今後は外国人住民の高齢化が進むことが想定される。他方、県内では外国人住民の高齢化に対する取組がほとんど進展していなかったことから、外国人住民が安心して老後を過ごせるよう、介護が必要な外国人高齢者への支援の実態調査及び取組の検討を行うこととした。

<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～

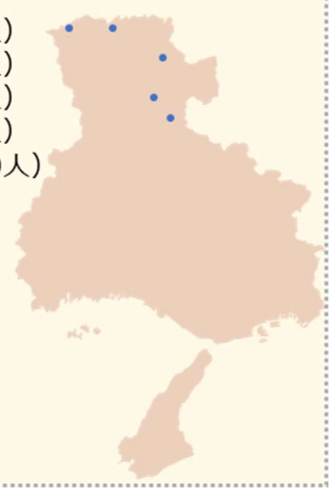
Keywords ： 多言語対応、日本の制度や生活ルールへの理解促進、日本語学習支援、保健、児童生徒への支援、外国人保護者への支援、組織・人材づくり

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、特に配意して翻訳した。

＊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/ぼにゅう/ 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ができてよかった」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・指さ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

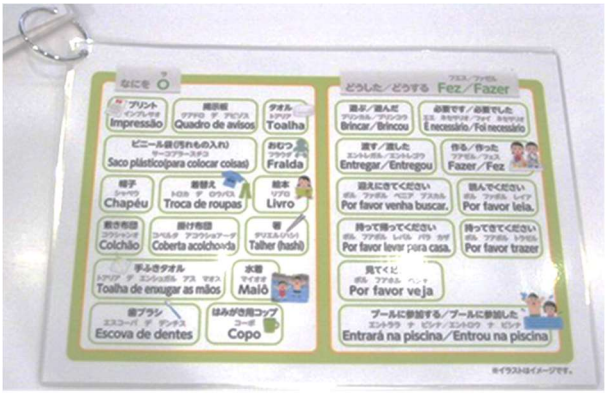
平成 31 年 4 月に、在留資格「特定技能」が創設されたことや、経済活動の更なるグローバル化の影響を受けて、出雲市では外国人住民が増加傾向にある。その中でも、ブラジル出身の外国人住民は平成 25 年度末から平成 30 年度末までの 5 年間で約 3.4 倍に増加した。市内の保育所や幼稚園でも、外国人住民の利用者が増加し、これに伴って、日本人職員と外国人保護者との意思疎通に支障がある事例が増加した。これを踏まえ、市では保育、教育現場における円滑な活動を支援するべく、日本語能力が十分でない外国人保護者、乳幼児とのコミュニケーションに役立つツールを作成した。

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さ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。

指さ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で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

指さ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

指さ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/shiryou/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。

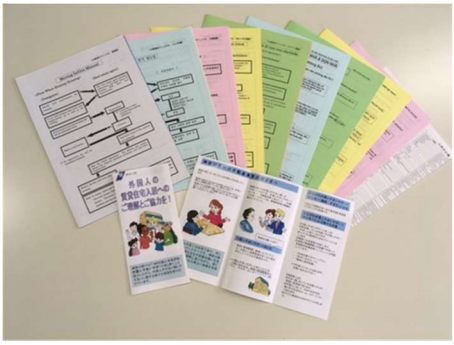
▲外国人から住まいに関する相談を受ける様子

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。

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る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、入居の際に必要となる手続の内容、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。

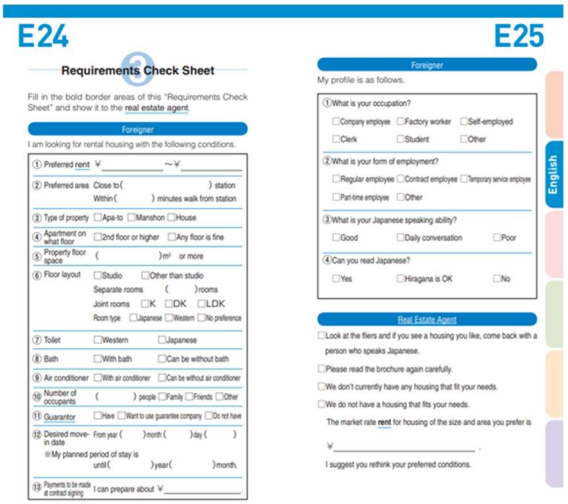
また、「HOUSEnavi」には、「よくあるご質問」として、賃貸住宅の探し方、敷金・礼金・管理費・更新料といった我が国独自の商慣習に係る事項や電気・ガス等のライフラインの契約方法等に関する事項が解説されている。

▲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 に物件情報を提供するよう働き掛けも行っている。



▲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

■　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。

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。

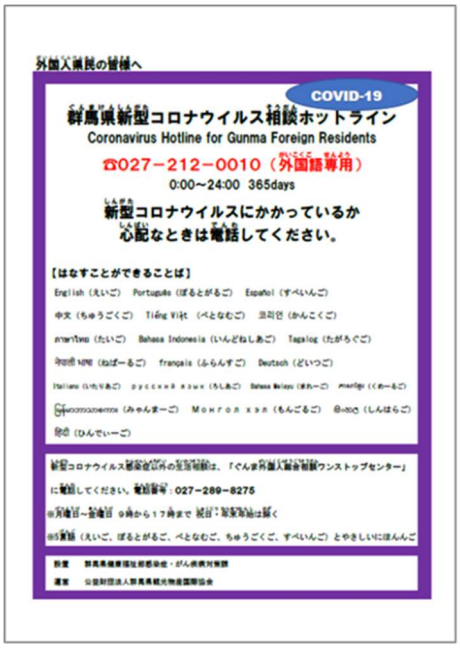
▲事業所に配布された資料等

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はなく、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。

▲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、より広く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）

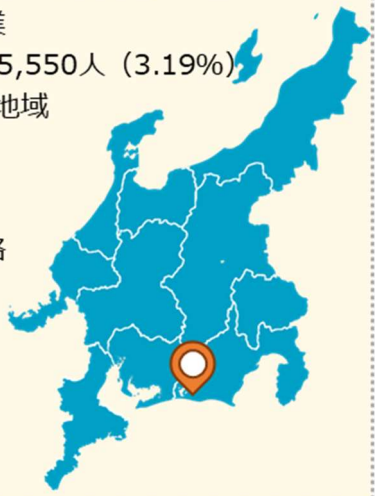
Keywords： 多言語対応、情報発信、感染症対策、多様な主体との連携、ICT の活用

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）

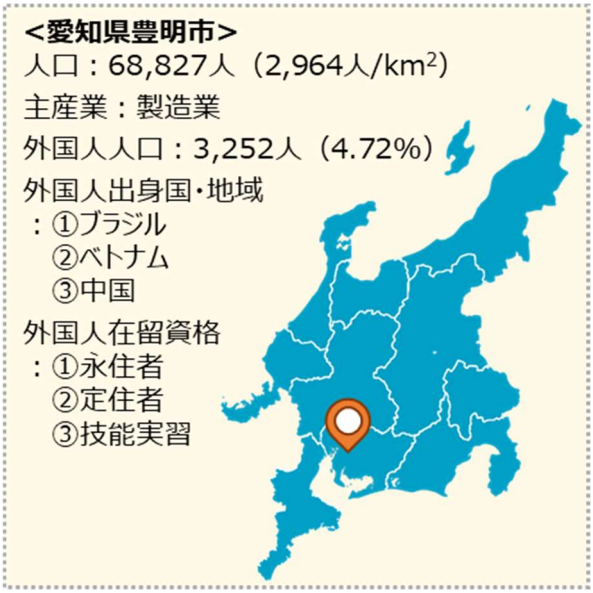
No.69　豊明市［愛知県］
フード･ギフト事業

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。



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で、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。

▲「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

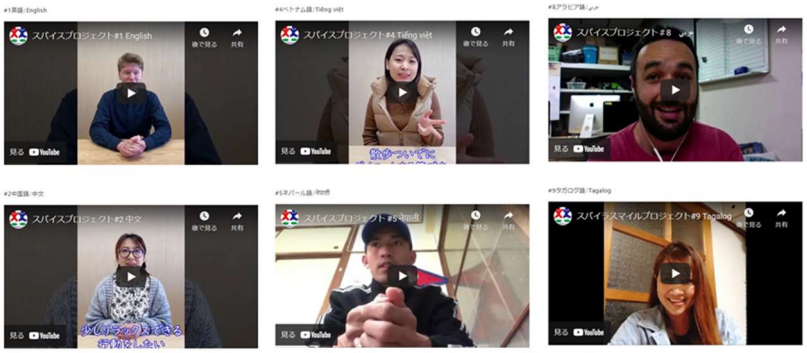
② SPIRA SMILE Project （県内在住外国人による多言語応援メッセージ動画配信）

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。

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え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る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を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舎「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。

（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

71. 東京都
外国人人権啓発動画等のコンテンツの配信 184

72. ワールド・スマイル・ガーデン一ツ木
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 186

73. NPO 法人トルシーダ
保見アートプロジェクト 188

74. 公益社団法人トレイディングケア
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 190

75. 外国人女性の会パルヨン
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」 192

76. 大阪市生野区
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。」 194

77. 周南市
周南市国際交流サロン等運営事業 196

コラム６ 多文化共生と大学 198

No.71　東京都
外国人人権啓発動画等のコンテンツの配信

Keywords： 情報発信、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画、ICT の活用

背景

東京都は、様々な国の人々や文化が集まる国際都市として発展している一方で、言語、文化、宗教、生活習慣の違いや、日本人住民の理解不足に起因する外国人への差別や偏見が問題となっている。

そこで、日本人が外国人の人権について考えると同時に、お互いが文化の多様性を理解し、尊重することの大切さを伝えるために動画等を制作し、インターネットを通じて広く公開している。また、都は、平成 30 年 10 月に「東京都オリンピック憲章にうたわれる人権尊重の理念の実現を目指す条例」も制定し、外国人に対する不当な差別的言動の解消に向けた取組を推進している。

取組内容

東京都は、「外国人の人権～成熟した多文化共生社会の実現に向けて～」と題した、約 12 分間の人権啓発動画を平成 26 年度に制作し、動画配信サイトや人権関係のイベントなどで公開している。動画は、外国人観光客や外国人住民の増加など、外国人に関する都の現状に触れた上で、住宅や就労、教育、ヘイトスピーチなど外国人に係る課題等を紹介している。また、外国人観光客・外国人住民への街頭インタビューや、多文化共生を研究する大学教授のメッセージのほか、多文化共生モデルとして外国人が多く住む新宿区や江戸川区の取組などを紹介し、外国人と日本人が互いに尊重し合いながら共生できる社会を構築するために大切なことを伝えている。

また、都は平成 30 年度に、「やめよう、ヘイトスピーチ！」という 30 秒の動画（日本語・英語字幕付き）を制作し、ヘイトスピーチの解消に向けた普及啓発を図っている。

そのほか、都は令和 2 年度に外国人の人権に関するコミックエッセイを制作してホームページ及び SNS で公開している。このコミックエッセイは、カメルーン出身で、兵庫県姫路市育ちの漫画家・タレント星野ルネ氏によって制作され、住居探しや就労などにおける外国人への差別に対して、外国人が抱える悩みやこれを解決するヒントを紹介している。

▲動画

取組のポイント

■　動画配信サイトでの発信

若い世代を含め幅広い世代の日本人に啓発することが重要と考えられることから、利用者が年々増加している動画配信サイトを通じて発信を行っている。

■　動画における地域コミュニティの取組紹介

多文化共生社会を実現するためには地域コミュニティにおける取組も重要であるため、動画では、外国人と日本人が交流する機会を通じて、お互いの文化を理解する取組事例（日本語教室や外国人相談窓口等、新宿区が実施する多文化共生に向けた様々な事業、江戸川区の地域の中で毎年開かれているお祭り「東京ディワリフェスタ西葛西」）を紹介している。

■　動画以外のコンテンツの追加

令和 2 年度は、新型コロナウイルス感染症拡大の影響で集客型のイベントが中止となったため、オンラインでの啓発を企画した。その中で、若年層を含めた幅広い層への啓発効果を期待し、ホームページや SNS を通じた情報発信が可能なコンテンツとして外国人の人権コミックエッセイを制作・公開した。

▲外国人の人権コミックエッセイ
（一部抜粋）

取組による成果・今後の展望

動画は、動画配信サイト上での再生に加え、イベントや研修などでも上映されており、外国人の人権や多文化共生の啓発に貢献している。

【各コンテンツの再生・閲覧回数（令和３年６月時点）】

- 「外国人の人権～成熟した多文化共生社会の実現に向けて～」：約 16,800 回再生
- 「やめよう！ヘイトスピーチ」：約 88,000 回再生
- コミックエッセイを掲載しているホームページの閲覧数：約 25,000 アクセス

東京都　人権施策推進課
TEL：03-5388-2588
URL：https://www.soumu.metro.tokyo.lg.jp/10jinken/index.html
（取組団体 HP）

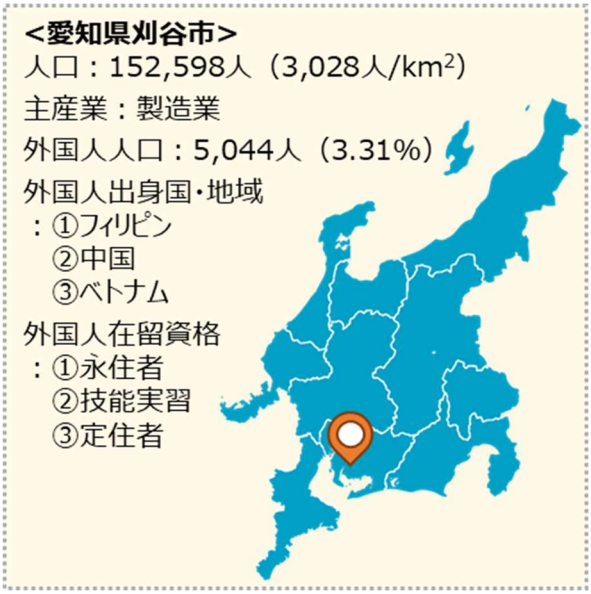
No.72　ワールド・スマイル・ガーデン一ツ木　[愛知県刈谷市]
外国人住民を含む地域住民が日常的に集い、交流する拠点

Keywords ： 地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、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

（公財）愛知県国際交流協会（以下「協会」という。）は、多文化共生の重要性を地域住民に理解してもらえるよう、従来から多文化共生に関するイベントを開催してきた。しかし、参加者が特定の住民に限られることや一過性に終わってしまうことも多く、そのことが多文化共生に対する意識を広めていく上での課題となっていた。

そこで、協会は、多様な出身国の外国人住民が暮らし、自治会活動が盛んである刈谷市一ツ木町において、外国人住民を含む地域住民が日常的に集い、交流する拠点を目指した「ワールド・スマイル・ガーデン」事業を開始した。



取組内容

協会は、一ツ木町において、刈谷市と NPO 法人 NIED・国際理解教育センターとの協働の下、外国人住民を含む地域住民が一緒に野菜や花を育てながら交流を深める「ワールド・スマイル・ガーデン」（以下「ワールデン」という。）を平成 26 年度に開園した。

▲フィリピン人コミュニティとの合同イベントの様子

ワールデンには、毎月原則第 3 日曜日の朝 9 時から 11 時頃まで、地域の日本人住民と外国人住民が集まり、共同で畑作り・苗の植え付け・草取り・収穫などの農作業を行っている。また、ワールデンの取組をより多くの地域住民に知ってもらうとともに地域の防災力向上につなげるため、ワールデンでの農作業に参加しているメンバーが中心となって、収穫物を活用したイベントを不定期で開催している。例えば、防災関連のイベントとしては、非常食として用いられるアルファ米の製造体験や、ワールデンの収穫物を用いたカレーの調理等を行った。

なお、平成 30 年度までは、協会、 NIED・国際理解教育センター、刈谷市との協働で本取組を実施していたが、毎年安定した収入ができたことや、地域住民だけでも毎月の合同作業やイベント等を問題なく行えていたことから、令和元年度以降は、地域住民によって構成される任意団体ワールド・スマイル・ガーデン一ツ木が主体となって、本取組を実施している。

取組内容（続き）

協会は、平成 28 年度に、本事業の活動を振り返るとともに、本事業を地域づくりのモデルとして他地域へ提案、発信することを目的に、コミュニティガーデン事業の活動内容や、活動のポイント、課題や関係者の声等を取りまとめた冊子「地域づくりを企画するためのアイデア BOOK「ワールデン物語」～緑とやさしさを育む多文化共生コミュニティガーデン～」を作成した。

取組のポイント

■ 活動内容を取りまとめた冊子の作成

これまでの活動内容を取りまとめた冊子を作成する作業を通じて、本事業の成果や今後の課題を可視化することができた。また、作成した冊子を県内の市町村、国際交流協会に配布したことによって、他地域の多文化共生事業担当者にも、本事業を周知することができた。

▲多様な人々が参加した合同イベントの様子

■ 地域づくり・まちづくりの視点を持った活動

ワールデンの活動趣旨は農作業を行うだけでなく、「地域の情報交換の場」、「防災＆子どもの食育の場」、「老若男女・世代間の交流の場」と位置づけられ、ひいては「地域づくり」、「まちづくり」につなげていくことが企図されている。

取組による成果・今後の展望

令和 2 年度においては、ワールデンにおける合同作業及びイベントの参加者は外国人住民が 45%を占めているほか、若い子育て世代の参加者も増えており、幅広い世代での多文化交流ができている。

【ワールデンの活動への参加者数】

- 平成 30 年度…日本人 316 人、外国人 106 人
- 令和元年度…日本人 372 人、外国人 112 人
- 令和 2 年度…日本人 266 人、外国人 120 人

（公財）愛知県国際交流協会
TEL：052-961-8746
URL：http://www2.aia.pref.aichi.jp/koryu/j/worlden/worlden-monogatari.html
（取組紹介 HP）

No.73　NPO 法人トルシーダ［愛知県豊田市］保見アートプロジェクト

Keywords ： 日本の制度や生活ルールへの理解促進、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、支援する外国人の参画、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

豊田市にある保見団地は外国人住民が 5 割を超える大規模団地で、長年外国人住民との共生に取り組んできたが、ごみ出しのルール違反や騒音などの課題も多かった。また、団地に暮らす日本人住民の高齢化が進み、民生委員、子ども会や敬老会の役員のなり手が乏しく、自治区（町会や自治会に相当する任意団体）の運営が困難になっている。

これらの状況を踏まえ、NPO 法人トルシーダでは、住民同士の交流を促し、外国人住民も主体的に地域活動に関われるようにすることが重要であると考え、アートを通した保見団地住民同士の交流の機会を作るべく、「保見アートプロジェクト」を開始した。

<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

令和元年、NPO 法人トルシーダの呼び掛けにより、自治区、愛知県住宅供給公社、県営住宅連絡協議会、行政、アーティストグループから構成される「保見アートプロジェクト」の実行委員会が設置された。実行委員会は、多くの住民が参加して交流を楽しめるプロジェクトとして、自治区の集会所や地域交流館を会場に、サンバやエイサー等の様々な国と地域のダンス、ライブペイント等、アートを題材にしたワークショップを 9 回開催した。

そして、令和 2 年には本プロジェクトの集大成として、落書きが多く、暗い・怖いという印象を与えている場所であった外国人集住団地の保見団地県営住宅のスペースに、地域住民とアーティストが協力して壁画を描くワークショップを開催した。

▲ワークショップ前の壁

▲ワークショップ後の壁

取組のポイント

■　アート活動を中心とした交流

地域住民の交流を促進する手段は多数あるが、本プロジェクトでは「地域住民が自ら参加して団地をきれいにすること」、「子どもからお年寄りまで幅広い年代が参加できること」、「共生の取組として言葉や文化の差異があっても自由に表現できること」という３つの条件を全て満たすものとして、アート活動を中心とした取組を実施した。

▲クラウドファンディングで得た資金は、画材やアーティストへの謝礼として使用

■　クラウドファンディングの活用

本プロジェクトでは、クラウドファンディングを通じて活動資金の一部を確保した。また、副次的な効果としてクラウドファンディングを通じて本プロジェクトの活動を知ったという人もおり、資金の獲得に加えて、活動の周知と賛同者の獲得につなげることができた。

取組による成果・今後の展望

本プロジェクトの効果として、自治区の日本人役員において意識の変化があった。プロジェクト前は外国人住民を「手のかかるお客さん」と捉えていた役員もいたが、プロジェクト後は外国人住民を「パートナー」と捉え、自治区役員に着任してもらい、共同で自治区の運営に取り組むようになった。

本プロジェクトがきっかけとなり、令和 2 年度からは、自治区、大学、NPO の協働で「保見プロジェクト」を実施しており、地域の課題であるごみ問題の解決や子育て・高齢者支援の充実に向けて、ごみの正しい分別方法の共有や子ども食堂、高齢者のための配食、子育てサロン、交流イベント等を企画・運営している。

NPO 法人トルシーダ
TEL：090-6462-3867
URL：https://torcida.jimdofree.com/（取組団体 HP）

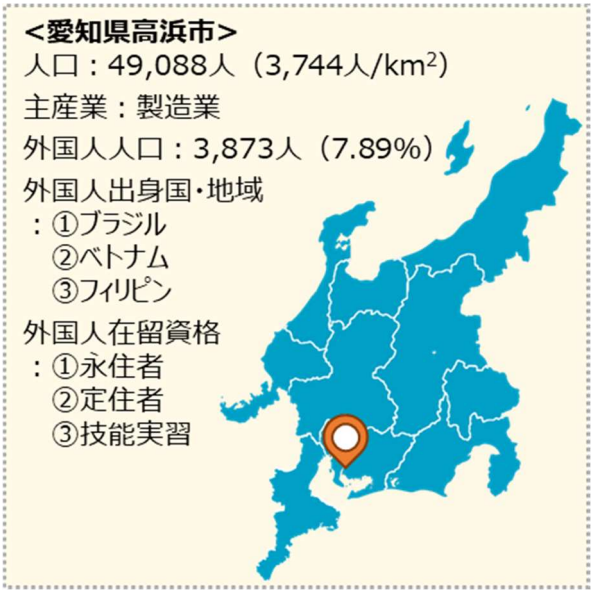
No.74　（公社）トレイディングケア［愛知県高浜市］
バディシステムによる外国人技能実習生の生活環境支援

Keywords ： やさしい日本語、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、外国人労働者への支援、技能実習生への支援

背景

高浜市では少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少を補うため、技能実習生などの外国人労働者が増加しており、人口に占める外国人住民の割合が約8%と、国内でも上位である。そうした中、市内に暮らす多くの外国人住民は地域住民と接点がなく、孤立しがちな状況であった。

こうした状況及び日本人住民と外国人住民との交流ニーズを踏まえ、（公社）トレイディングケアでは日本人住民との交流を通じて外国人住民の孤立を解消するべく、受け入れている技能実習生を対象として、平成 30 年に「バディシステム」という取組を開始した。



取組内容

バディシステムは、地域住民が移民をサポートする、ベルギーの地方都市の制度を取り入れたものである。これは、日本人住民が外国人住民のバディ（相棒）になり、日常生活の中での交流を通じて、外国人住民が日本の生活や文化を学びつつ円滑に暮らすことができるようにサポートするというものである。そうしたサポートを受けることで外国人住民は日本語能力や日本での生活能力を身につけることができ、また、日本人住民（バディ）も外国人住民から母国の文化を教わるなど、互いに教え合う関係を築くことができる。

バディのサポート内容に決まりはないが、具体例としては、食事を共にしたり、農作業を一緒にしたり、買い物、散歩、趣味・習い事に相伴したりしながら、その中で互いの国のことや家族のことなどを日本語で話す、といったことが挙げられる。バディは外国人住民に直接連絡を取り、サポートしている。

▲外国人住民とバディが協力して農作業をする様子

取組のポイント

■　空いた時間でサポート

活動日時を定めず、バディができるときにできる範囲でのサポートをすることとしているため、バディが無理なく活動に参加できるようになっている。

■　やさしい日本語の活用

バディが外国人住民と円滑にコミュニケーションをとれるよう、トレイディングケアが「やさしい日本語」をベースとした交流時のポイントを示している。

【交流時のポイント】

① 一つの文を短くし、簡単な構造にする。だらだらと長い文章にしない。

② やさしい単語で、丁寧に、ゆっくりと相手の反応を見ながら、話すようにする。

③ 相手が何を聞きたいのか推測しながら会話するなど、相手の気持ちに寄り添って話を聞く。

▲外国人住民とバディが
「やさしい日本語」を用いて交流する様子

取組による成果・今後の展望

現在は子供から 90 代まで約 40 人のバディが活動しているが、一般的には外国人住民との接点が比較的乏しいといえる高齢者のバディが多く、新たな地域交流のきっかけとなっている。

外国人住民からは「バディシステムを通じて地域のごみ当番に参加した」、「地域のみなさんとあいさつしてコミュニケーションがとれるようになった」等の反響があった。日本人住民からの評判も良く、地域での評判を聞いた日本人住民が関心を持ち、バディに応募する例も増えている。

（公社）トレイディングケア
TEL：0566-57-7700
URL：https://tradingcare.or.jp/buddy/　（取組紹介 HP）

No.75　外国人女性の会パルヨン［京都府京都市］
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」

Keywords ： やさしい日本語、日本の制度や生活ルールへの理解促進、居場所づくり、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、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

外国人女性が国際結婚等で日本に移住し、子育てや介護などの担い手となったとき、制度・習慣・言語の違いでストレスを抱えてしまい、その悩みを相談できる仲間が見つからず孤立しがちである。このような外国人女性に、交流の場や情報を提供するため、外国人女性の会パルヨン（以下「パルヨン」という。）は、平成 19 年から外国人女性向けの相談事業及び情報発信の取組を開始した。

また、パルヨンが平成 28 年に行った日本人住民へのアンケート調査では、近所の外国人と交流したい思いはあるが、コミュニケーションの不安や習慣の違いから踏み出せない者が多いことが判明した。そこで、パルヨンは平成 30 年に、日本人住民が外国人住民とコミュニケーションをとる際に用いるガイドブックを作成した。

＜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

① 外国人女性のための何でもしゃべれる会「プフー」

パルヨンは、オフライン又はオンライン上で、外国人女性と日本人女性が交流する「プフー」という会を定期的に開催している。プフーでは、日本での生活や言葉の問題、子育て、医療、近所付き合い、地域の風習等について参加者の外国人が話題を提示し、その話題について日本人を含む他の参加者からアドバイスや情報提供を受けることができる。

▲プフー参加者の集合写真

② 日本人向けガイドブック「となりの外国人とのおつきあい」

パルヨンは、近隣の外国人住民とのコミュニケーションツールとして、日本人向けガイドブック「となりの外国人とのおつきあい」を作成した。ガイドブックには、やさしい日本語の例文や外国人住民との交流時に役立つ通訳・翻訳アプリケーション等の情報を掲載しており、パルヨンのホームページで公開しているほか、行政機関や国際交流センター等で冊子を配布している。また、パルヨンでは、日本人向けに、このガイドブックを教材として、やさしい日本語を使って外国人住民とコミュニケーションをとる方法を学ぶワークショップも開催している。

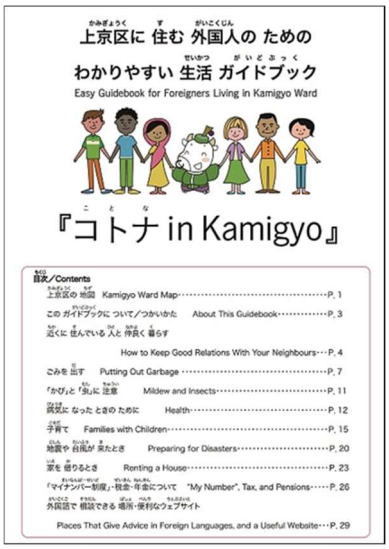
取組のポイント

■　外国人の生の声を反映した生活ガイドブック

パルヨンは平成 30 年に、外国人住民向け生活ガイドブック「コトナ in Kamigyo」を作成した。このガイドブックは、プフーにおいて外国人女性から共有された困りごとを参考に作成している。具体的には、近所でのコミュニケーションのとり方やかかりつけ医の見つけ方のほかに、我が国独特の町内会やごみの出し方について説明がなされており、日本の生活に慣れるためのノウハウが詰まっている。

■　日本人向けグループワークの参加者の工夫

日本人向けのワークショップでは、外国人のゲストを交えたグループワークを通して、外国人住民とのコミュニケーションを体験する機会を設けている。日本語初級程度の外国人ゲストが参加することで、日本人参加者が、交流を通じて、外国人に対するふだんの日本語の伝わりにくさとやさしい日本語の伝わりやすさを体感できるよう工夫している。



▲「コトナ in Kamigyo」の表紙

取組による成果・今後の展望

日本人住民からは、「ガイドブックがあったおかげで、近所に引っ越してきたばかりの外国人住民に町内会の説明をしようと思った」、「ワークショップに参加したことで、外国人とは外国語で会話しなくてはならないという先入観を払拭できた」といった感想が寄せられている。また、外国人住民からは、「ごみの出し方や町内会のイベント等の情報を得ることができた」、「地域にスムーズに溶け込むことができる」といった声が寄せられている。

今後も、孤立してしまいがちな外国人女性のピア・サポートや、やさしい日本語を地域に普及させる活動を継続していく。

外国人女性の会パルヨン
TEL：080-4021-3005
URL： https://paruyon.com/（取組団体 HP）

No.76　大阪市生野区［大阪府］
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。」

Keywords ： やさしい日本語、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、企業の取組、多様な主体との連携

背景

大阪市生野区の住民は 5 人に 1 人が外国人であり、外国人住民比率が国内の都市部で最も高い。外国人住民の出身国は 60 か国以上に上り、行政資料の多言語化によって、全ての外国人住民に対応することは困難であるため、区ではやさしい日本語に注目し、区職員向けにやさしい日本語の研修を実施してきた。

また、平成 30 年 6 月の大阪北部を震源とする地震の際に、区の SNS でやさしい日本語を使用した公共交通機関の運行状況に関する投稿をしたところ、閲覧件数が普通の日本語での投稿の約 14 倍であったことから、やさしい日本語への関心の高さが確認された。これをきっかけの一つとして、区では平成 30 年 8 月から、やさしい日本語を活用した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。」を開始した。

<大阪市生野区>
人口：127,030人（15,177人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：27,627人（21.75%）
外国人出身国・地域
：①韓国
②ベトナム
③中国
外国人在留資格
：①特別永住者
②永住者
③留学

取組内容

区の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。」は、やさしい日本語を活用して、住民同士のつながりを広げることを目指して、以下①～③の取組を実施している。

① ノベルティの配布を通じた地域におけるやさしい日本語の認知度向上

区は、やさしい日本語の地域への浸透を目的として、本取組に賛同する個人に「やさしい日本語『話します』 やさしい日本語『話してください』」と書かれた缶バッジを、本取組に賛同する区内の商店にステッカーを、それぞれイベント時に配布している。

▲缶バッジのデザイン

▲ステッカーのデザイン

② やさしい日本語協力店の認定

区は、本事業の趣旨に賛同し、やさしい日本語の活用に積極的に取り組む商店を「やさしい日本語協力店」に認定し、認定店舗を「やさしい日本語協力店一覧・地図」として取りまとめて広く住民に紹介している。

取組内容（続き）

③　やさしい日本語を用いる交流イベントの開催

平成 30 年度に、この事業のキックオフイベントの位置づけでやさしい日本語でコミュニケーションをとるイベント「TATAMI トーク」を開催した。「TATAMI トーク」は、異なる出身国の参加者と、やさしい日本語でコミュニケーションをとることを目的とするもので、異なる出身国の参加者 3 人以上とやさしい日本語で会話すると様々な国の料理を食べられるプログラムをはじめ、参加者たちが様々な文化を通じて交流できる 17 のプログラムを用意した。その後は、毎年開かれる区民まつりでやさしい日本語のブースを出し、交流イベントを続けている。

取組のポイント

■　汎用性の高いデザインの採用

「やさしい日本語『話します』 やさしい日本語『話してください』」と書かれた缶バッジ・ステッカーについては、この取組が区外にも広がるよう、生野区の地図や名前を出さない汎用性の高いデザインとしている。また、普及促進のため、缶バッジ・ステッカーに使用しているロゴのデザインデータを生野区のホームページから誰でも自由にダウンロードできるようにしている。

■　企画段階からの参加

「TATAMI トーク」の企画に当たって、区内で活動する様々な国籍の個人や団体に呼び掛け、プログラムの企画に関する意見交換やワークショップを開催した。このような活動を重ねることにより、企画の周知や内容の充実が図られるとともに参加者同士のつながりができ、イベント当日の盛況につながった。

取組による成果・今後の展望

本事業の開始から 2 年間で、「やさしい日本語協力店」は 174 店舗まで広がっている。また、平成 30 年度に実施した「TATAMI トーク」には 600 人以上の来場があり、様々な国籍の参加者がやさしい日本語で交流する場となった。

今後も生野区では、やさしい日本語の認知度の向上を図るとともに、やさしい日本語を通じて外国人と日本人を含む多様な住民同士が、互いの母語が様々であっても、つながりを持てることを目指し、事業を継続していく。

大阪市生野区　企画総務課
TEL：06-6715-9683
URL： https://www.city.osaka.lg.jp/ikuno/page/0000448076.html（取組団体 HP）

No.77　周南市［山口県］
周南市国際交流サロン等運営事業

Keywords： 地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、多様な主体との連携

背景

周南市における外国人住民の割合は全国平均を下回るが、大学や専門学校などに多数の留学生が在籍しているほか、各企業が技能実習生を受け入れている。

そうした中、平成 24 年度に外国人住民約 300 人を対象に市が実施したアンケート調査では、「外国人住民と日本人住民の交流は必要である」との回答が約 9 割であったのに対し、「交流の機会が不足している」との回答が 6 割以上と、理想と実態のギャップが確認された。これを受けて、市は外国人住民と日本人住民との交流の機会を継続的に提供するための事業を実施することとした。

<山口県周南市>
人口：140,998人（215人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：1,639人（1.16%）
外国人出身国・地域
：①ベトナム
②韓国
③中国
外国人在留資格
：①留学
②特別永住者
③技能実習

取組内容

周南市では、外国人住民と日本人住民が「気軽に」、「自由に」、「楽しく」交流する機会として、国際交流イベント「国際交流サロン」、「国際交流フェスタ」を、平成 25 年度から毎年度実施している。国際交流サロンは、外国人と日本人が各国の料理や遊びなどの文化を互いに紹介し、楽しみながら交流を深めるイベントで、国際交流フェスタは、市内で行われる大規模なイベントと合同開催し、より多くの住民に国際文化に触れてもらうものである。これらのイベントは、国際交流に関心が高い住民によって構成される「周南市国際交流サロン運営委員会」により企画・運営を行っている。

▲バングラデシュの留学生とカロム（ボードゲーム）を楽しむ参加者の様子（国際交流フェスタ事業）

令和元年度は国際交流サロン及び国際交流フェスタにおいて、音楽や料理をはじめとした世界の文化体験や、青年海外協力隊のお仕事体験などのイベントを実施した。また、令和 2 年度は国際交流サロンにおいて、青年海外協力隊員によるパプアニューギニアの料理体験をオンラインで開催したほか、外国人と日本人混合の 4 グループが、ボランティアガイドとともに市内各地の観光スポットを交流しながら散策した後、グループ間で訪問した場所についてリモートで紹介し、関連するクイズを出し合って楽しむ「リアル」と「オンライン」併用のイベントを実施した。なお、国際交流フェスタは新型コロナウイルス感染症の影響により、令和 2 年度の開催を見送った。

取組のポイント

■ 官民一体の実施主体

周南市観光交流課を事務局として、市内の国際交流団体の代表者や、徳山大学・徳山高等専門学校の教員、国際交流に関心が高い住民 12 人で構成される「周南市国際交流サロン運営委員会」において、官民合同で国際交流サロン等の企画・運営を行っている。

■ 幅広い住民の参加を促す工夫

国際交流サロン等のイベントの開催に当たっては、イベント参加者にアンケート等で次回以降の企画のニーズ調査を行った上で、日本人住民と外国人住民の双方に参加意欲が沸くようなイベントを企画している。また、イベントの内容や日程を、広報紙等の一般的な媒体や SNS への掲載のほか、大学や専門学校、技能実習生を受け入れている企業等への情報提供や、運営委員による口コミなどを通じて、日本人住民・外国人住民双方の参加を促している。

また、「国際交流フェスタ」では、市内で行われるお祭り等の大規模なイベントと合同開催することで、日本人・外国人を問わず幅広い住民が参加するよう工夫している。

取組による成果・今後の展望

イベントごとに実施している参加者アンケートでは、定常的に「大変良かった」又は「良かった」という好意的な回答が約 9 割を占めており、外国人住民と日本人住民の有効な交流の場として活用されている。

また、国際交流サロンのオンラインイベントには市外からも多くの参加があり、国際交流サロンの認知及び交流の輪が市外にも広がりつつある。

今後は、オンラインミーティングツールの普及によって距離に関係なくつながることができるようになったことを生かし、遠距離での交流を含めた多様なイベントの開催を目指す。

▲他会場の発表をオンライン視聴する参加者の様子（国際交流サロン事業）

周南市　観光交流課
TEL：0834-22-8372
URL：https://www.city.shunan.lg.jp/soshiki/17/1411.html（取組紹介 HP）

コラム６　多文化共生と大学

1990 年代に外国人住民にかかわる課題が顕在化して以来、多文化共生に関する研究が盛んになった。2000 年代になると、大学の社会貢献の一環として多文化共生社会づくりにかかわる取組も広がった。

群馬大学は、群馬県と連携した多文化共生の取組みを平成 14 年度（2002 年度）から始め、平成 21 年度（2009 年度）から 5 年間、「多文化共生推進士」の養成に取り組んだ。平成 25 年度（2013 年度）から文部科学省受託事業として、留学生が卒業後、群馬県に定着することを目指し、県内の高等教育機関や群馬県や県内市町、民間団体と連携・協働した。東京外国語大学は、平成 18 年（2006 年）に多言語・多文化教育研究センターを設置した。同センターは令和元年（2019 年）に多言語多文化共生センターに再編され、青山学院大学と連携した専門通訳講座の開講や同大卒業生等を対象とした言語文化サポーターの養成、在日外国人児童支援等を行っている。

東京都では、平成 27 年度（2015 年度）から人権啓発イベント「ヒューマンライツフェスタ東京」を開催しているが、その一環として、都内の中央大学、東京女子大学、法政大学、明治大学、早稲田大学のゼミからなる実行委員会形式で、大学生が東京都に多文化共生の提言を行うプレゼンコンテストを実施することで、都民への意識啓発に取り組んできた。令和２年度（2020 年度）はコロナ禍で「ヒューマンライツフェスタ東京」は中止となったが、学生たちが実行委員会を組織して、オンラインでプレゼンコンテストを行った。

平成 25 年度（2013 年度）に中野区に新キャンパスを設置した明治大学のゼミは、同年度から毎年、中野区と連携して、中野区長が参加する「区長と留学生の懇談会」や「なかの多文化共生フォーラム」を開催し、地域の行政と住民、そして大学生が多文化共生の地域づくりについて意見交換する場を設けてきた。同ゼミでは、平成 30 年度（2018 年度）からやさしい日本語の普及にも力をいれ、動画制作などを行っているが、令和２年度（2020 年度）と３年度（2021 年度）に豊島区と中野区が職員向けに開催したやさしい日本語のワークショップを担当した。

令和２年度（2020 年度）に、福井県越前市にある仁愛大学は第２外国語の選択科目としてポルトガル語を新設した。越前市とブラジル人労働者が多い市内製造業者が協力する寄附講座としての開講となった。同大では、それまでも現役保育士や保育士を目指す学生向けの「ポルトガル語入門講座」などを開いてきた。

（３）意識啓発と社会参画支援

②外国人住民の社会参画支援

78. 埼玉県
埼玉県多文化共生キーパーソンを活用した地域づくり 202

79. 芝園団地自治会、芝園かけはしプロジェクト
「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～ 204

80. 福井県 / 公益財団法人福井県国際交流協会
ふくい外国人コミュニティリーダー 206

81. 公益財団法人大阪国際交流センター
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） 208

82. 島根県
外国人地域サポーター事業 210

No.78　埼玉県
埼玉県多文化共生キーパーソンを活用した地域づくり

Keywords ： 情報発信、相談窓口、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、支援する外国人の参画、情報伝達経路の工夫、組織・人材づくり

背景

埼玉県においては、平成 28 年度から令和元年度まで外国人住民の対前年度比増加率が 8%を上回る年が続くなど、外国人住民が年々増加している。

外国人住民の増加に伴い、行政からの情報やごみの出し方などの生活ルールの伝達、外国人住民からの意見・要望などのニーズの把握や相談に地域できめ細かく対応する必要性が高まった。県は、生活ルールに関する情報を外国人住民に伝えて理解を促すだけでなく、生活相談等を通じて、外国人住民の理解不足の要因や日常生活の現状についてよりきめ細かに把握し、これに対応するため、平成 20 年度から県内各地域において、外国人住民と県・市町村などの行政機関とを橋渡しする人材を確保する「埼玉県多文化共生キーパーソン」事業に取り組んでいる。

<埼玉県>
人口：7,393,849人（1,947人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：195,519人（2.64%）
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技術・人文
知識・国際業務
③家族滞在

取組内容

埼玉県は、地域での外国人住民と行政機関との橋渡し役となる人材に、「埼玉県多文化共生キーパーソン」（以下「キーパーソン」という。）を委嘱している。

キーパーソンの主な取組内容は、県や市町村からの行政情報を外国人住民に伝達すること、外国人住民に対して地域の生活ルールなどを伝達すること、外国人住民からの生活相談に応じること、災害時における緊急情報の伝達及び外国人住民の安否確認などに協力すること、外国人住民の意見・要望などを県や市町村に報告することなどである。

キーパーソンには活動日時・場所の指定はなく、自発的に、各人のできる範囲で外国人住民への情報提供や生活相談に対応している。キーパーソンには、市町村国際交流協会や日本語教室等に籍を置いて外国人住民向けにボランティア活動を行っている者が多く、そうしたボランティア活動の場や、自身が居住する地域が主な活動場所となっている。

キーパーソンは、活動の趣旨を理解し積極的に取り組む意欲を持つ者の中から市町村が県に推薦し、県知事が委嘱する。なお、委嘱期間は、委嘱した日から翌年度の 3 月 31 日までであり、本人の希望に応じて再委嘱も可能となっている。

取組のポイント

■　可能な範囲での活動

キーパーソンの活動は、上述のように活動日時や活動場所の指定がなく、各キーパーソンが可能な範囲で無理なく外国人住民支援を継続できる仕組みとし、参加しやすい体制をとっている。なお、県はキーパーソンの活動内容を把握するため半年ごとに活動報告書の提出を求めている。

■　講習会・情報交換会の開催

キーパーソンの活動を活性化させるため、年に１～２回、全キーパーソンを対象に県内外の多文化共生の専門家による講演会を開催し、最新の多文化共生に係る知見の共有を図っている。また、初めての委嘱となるキーパーソン同士での情報交換会を開催することによって、キーパーソン間の交流とともに、課題や解決策の共有の場を提供している。

令和2年度研修会
（R3.2.5）
講演
「外国人に伝える・伝わる『やさしい日本語』
－日常から災害時まで－」
講師：（一財）自治体国際化協会
地域国際化推進アドバイザー　松本義弘 氏

令和元年度研修会
（R2.1.29）
講演
「これからの地域日本語教育に
求められること」
講師：武蔵野大学准教授
日本語教育推進関係者会議委員
神吉宇一 氏

▲（参考）過去の実績

取組による成果・今後の展望

令和３年５月時点で、245 人（うち、外国人住民は 41 人）がキーパーソンに委嘱されており、県内 63 市町村のうち 51 市町で活動している。

今後も外国人住民の増加が見込まれるなか、こうしたキーパーソンの草の根の活動が外国人住民にとっても暮らしやすい地域づくりにつながり、多文化共生社会の実現に貢献するものと考えている。

埼玉県　国際課
TEL：048-830-2705
URL：https://www.pref.saitama.lg.jp/a0306/tabunkakyousei/tabunkakyoseikeyperson.html
（取組団体 HP）

No.79　芝園団地自治会、芝園かけはしプロジェクト［埼玉県川口市］
「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～

Keywords： 日本の制度や生活ルールへの理解促進、地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、支援する外国人の参画、大学生の取組、ICT の活用

背景

川口市の UR 都市機構「芝園団地」に暮らす約 5,000 人の住民の半数以上が外国人住民であり、高齢の日本人住民と若年の外国人住民の間で、世代・文化・生活習慣等の差異からくる摩擦が生じていた。

また、外国人住民の増加に伴い、騒音やごみの分別等の問題が多発するようになると、日本人住民は外国人住民に不満を募らせるようになった。

そこで、芝園団地自治会が主体となり、学生ボランティア団体「芝園かけはしプロジェクト」等との協働により、これらの摩擦や課題の解決に取り組み始めた。

<埼玉県川口市>
人口：607,373人（9,804人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口：38,945人（6.41%）
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永住者
②技術・人文
知識・国際業務
③家族滞在

出典：「川口市統計書
第2章人口 22表
国籍別・外国人住民数」（R3.1.1）

取組内容

① 生活トラブル対策

外国人入居者が UR 都市機構の管理事務所で入居手続を行う際、芝園団地自治会は、生活トラブルを事前に防止するため、 UR 都市機構の管理事務所に依頼して、同事務所に勤務する通訳から生活上の留意事項の説明を行ってもらっている。また、外国人入居者に生活習慣の差異等について情報提供するため、団地住民と芝園かけはしプロジェクトの学生で意見交換を行いながら、日本語、英語、中国語の 3 言語が併記された生活案内パンフレット「芝園団地のみんなの生活のヒント」を作成し、団地入居者に配布している。

② 多文化・多世代の住民交流イベント

平成 27 年度から、芝園かけはしプロジェクトの学生を中心に、多文化・多世代の住民交流を目指すイベント「多文化交流クラブ」が実施された。日本人住民・外国人住民・芝園かけはしプロジェクトの学生の三者で話し合い、イベントを企画・実施している。

▲多文化交流クラブ（書道教室）の様子

取組内容（続き）

③「微信」による住民への情報発信

芝園団地自治会は「微信」（中国で広く普及している SNS）の公式アカウントを取得し、団地内のイベント告知、災害時の避難の流れ等を、中国語及び日本語で外国人住民向けに発信している。平成 27 年度の開始当初は川口市と公式アカウントを共有し、情報発信を共同で行ったが、令和 2 年度から芝園団地自治会が単独で情報発信を行っている。

取組のポイント

■　ワークショップを通じた多文化・多世代に役立つ情報の掲載

生活案内パンフレットの作成過程においては、掲載内容や適切な表現について日本人住民と外国人住民がワークショップを行った。そこで出された意見等を踏まえて、子育て支援や防災の情報、多言語によるあいさつの紹介等、多文化・多世代の住民にとって役立つ情報を掲載している。

■　日本人住民と外国人住民の「橋渡し役」となる第三者

芝園団地自治会では、高齢の日本人住民と若年の外国人住民の関係構築に課題があったが、芝園かけはしプロジェクトの学生が住民間の交流や話し合いを促進するファシリテーターの役割を果たすことで、多文化・多世代の住民の交流が促進された。

■　「微信」による発信頻度やチャット共有

「微信」による発信は、回数が多過ぎると、外国人住民が煩わしさから登録を解除してしまうおそれがあるため、発信頻度は月に 2 ～ 3 回を目安にしている。また、「微信」の記事の共有機能を活用し、複数ある芝園団地関連のチャットグループに芝園団地自治会の発信記事を共有しながら、積極的に情報を周知している。

取組による成果・今後の展望

UR 都市機構の管理事務所に通訳者を配置したり、生活案内パンフレットを配布したりすることで、騒音やごみ出し等の生活習慣の差異から生じるトラブルが以前よりも減少した。

「微信」による住民への情報発信は、住民において一定の認知を得るとともに、閲覧数の分析から、イベント情報、芝園団地の歴史や我が国の行政制度（税制度等）に関心が高いとわかった。今後も、外国人住民の関心が高そうな記事を中心に「微信」で発信していく。

芝園団地自治会、芝園かけはしプロジェクト

URL：https://shibazonokakehashi.org/（取組団体 HP）

No.80　福井県 /（公財）福井県国際交流協会
ふくい外国人コミュニティリーダー

Keywords ： 情報発信、災害対応、支援する外国人の参画、情報伝達経路の工夫、ICT の活用、組織・人材づくり

背景

福井県では、市町や関係団体と連携して、「ふくい外国人相談センター」の開設や県内市町での英語、中国語及びポルトガル語での巡回法律相談会、日本語ボランティア養成講座の開催などの取組を進めてきた。

しかし、外国人住民と地域、行政等を結ぶ橋渡し役が不十分なために、生活・災害に関する情報等が外国人住民に的確に届いていない場合があるのではないか、との指摘を踏まえ、外国人住民に対して迅速かつ正確な情報を伝えるべく本事業に着手した。

<福井県>
人口：774,596人（185人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：15,737人（2.03%）
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

福井県と（公財）福井県国際交流協会は、令和２年度から、地域と外国人住民の間のコミュニケーションの橋渡し役となる「ふくい外国人コミュニティリーダー」（以下「リーダー」という。）事業を開始し、県内在住の 14 か国 32 人（令和２年度時点）の住民をリーダーに委嘱している。リーダーは、県及び県国際交流協会からの依頼に応じて、外国人住民同士のネットワークに行政などが発信する生活・災害に関する情報を母国語で発信するとともに外国人住民の課題やニーズを行政に共有するなど、双方への情報発信役として活動している。また、居住する市町や市町国際交流協会からの依頼に応じ、市町の国際交流イベントでの文化紹介や通訳支援に協力するほか、リーダー自ら大雪時の雪かきボランティアを実施するなど、日本人住民とのコミュニケーションの橋渡し、災害時の自助・共助の担い手としても活躍している。リーダーとなるためには、自薦又は他薦で応募し、事前オリエンテーションに参加する必要がある。また、年間２回程度、リーダーに対する研修を実施しており、令和 2 年度は多文化共生に関する基礎講座と、災害時対応に関する講座を実施した。なお、リーダーには県国際交流協会より活動費が支給される。

▲委嘱式での集合写真

取組のポイント

■ SNS を使った情報発信

県国際交流協会が SNS 上に投稿した情報をリーダーが母国語に翻訳したり、投稿を共有したりすることで、同じ言葉を話す外国人住民に対してほぼリアルタイムでの情報発信が可能になっている。

■ リーダーを起点とする新たなネットワークの醸成

研修会や日々のやりとりのなかで、リーダーを起点として、これまでつながりがなかった者同士のネットワークが構築されている。先輩リーダーが新たなリーダーを推薦する、言語や出身の異なるリーダー間で教え合いや情報交換を活発に行う等、本事業を核として大きなネットワークが醸成されている。

■ 市町との連携

リーダー本人の承諾の下、リーダーが居住する各市町や市町国際交流協会に連絡先を共有し、市町等が直接依頼できる体制をとっている。これにより、現在までに、各市町が区域内に住むリーダーに緊急情報等を発信する事例や、各市町等からイベントでの文化紹介や通訳支援を各リーダーに直接依頼する事例がみられた。また、リーダーが年 2 回参加する研修会には市町がオブザーバー参加しており、参加者同士の交流の時間などを通じて、リーダーと市町の関係構築にもつながっている。

▲研修会におけるグループディスカッションの様子

取組による成果・今後の展望

災害時には、県国際交流協会と市町が情報連携することでリーダーと外国人住民との協力が実現し、迅速な対応につながっている。令和 3 年 1 月の大雪の際には、勝山市在住のリーダーが「地域の役に立ちたい。除雪の手伝いをしたい」と県国際交流協会に連絡したところ、県国際交流協会から勝山市や市の福祉協議会などにその意向が伝達され、市から除雪作業が特に必要な市内小学校について情報提供を受けた。提供された情報を元に、同リーダーが、市内で勤務する中国人技能実習生 17 人とともに小学校の通学路の除雪を行ったところ、小学生から感謝の手紙を贈られた。

このように、リーダーの取組によって外国人が自ら地域社会の担い手として地域活動に積極的に参加する機運が生まれてきている。今後はリーダーからの提案などを踏まえて新たな活動を具体化していくとともに、本事業を更に周知し、ネットワークの更なる拡大を図っていく。

福井県　国際経済課
TEL：0776-20-0752
URL：https://www.pref.fukui.lg.jp/doc/kokusai/jyouhou/community_leader.html
（取組紹介 HP）

No.81　（公財）大阪国際交流センター［大阪府大阪市］
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）

Keywords： 多言語対応、日本の制度や生活ルールへの理解促進、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画、ICT の活用

背景

外国人住民は多くの行政分野において支援される側と捉えられがちだが、近年では、外国人住民が、新たに来日した外国人住民を支援したり、地域の防災活動に参加したりするなど、支援する側としての側面も注目されている。

日本人住民と外国人住民が共に暮らしやすい社会をつくるためには、お互いが地域の課題を認識し、助け合い、両者の力が発揮できる環境を整えることが必要であるとの考えの下、（公財）大阪国際交流センターでは、外国人住民が主体となって地域で活躍する体制づくりを目指し、本事業に着手した。

<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

大阪国際交流センターでは、外国人住民が力を発揮して活躍できる環境を整えるため、外国人コミュニティと地域や行政が連携して課題解決を目指す「外国人コミュニティ連携事業」を平成 26 年度から実施している。この中で、有識者からなる外国人コミュニティ連携事業委員会で議論を重ね、平成 30 年度に、大阪で暮らす外国人住民が生活する上で役に立つ動画や外国人が自身の趣味・特技を生かした文化交流を目的とした様々なイベント・講座等の企画・開催に関する情報の配信等を行うホームページ「アイハウス多文化交流プラットフォーム」（以下「プラットフォーム」という。）を構築した。

プラットフォームでは、様々な取組が紹介されている。その中の一つが、趣味・特技を生かして文化を伝えようとする外国人を「達人」と称するものである。プラットフォームでは、「達人」のプロフィール情報、紹介できる文化やその内容、イベントの情報等が掲載されている。「外国人に出身国の文化を紹介してほしい」という団体等は、プラットフォーム上に掲載された情報を見て希望に合う「達人」を探し、大阪国際交流センターを通じて「達人」に出演を依頼することができる。

▲令和元年12月実施の「達人」イベント
「世界をたのしもう！～イラン×中国×スリランカ（ダンス＆お茶）～」の様子

取組内容（続き）

また、プラットフォームでは、外国人住民による外国人住民向けの日本での生活情報（ごみの出し方、子育て関連情報、買い物、旅行等）の動画を多言語で掲載するなど、外国人住民の生活の上で必要と思われる様々な情報も発信している。

さらに、外国人による文化紹介等のイベント情報もプラットフォーム上で広く周知することにより、外国人住民が担い手となって運営するイベントに日本人住民が参加し、外国人住民と交流することで顔の見える関係が構築されている。

取組のポイント

■　有識者や外国人住民からの助言を生かした外国人住民による主体的参画

外国人コミュニティ連携事業の実施に当たっては、有識者や、外国人住民から構成される「外国人コミュニティ連携事業委員会」からの助言を受けながら外国人住民が主体的に各事業について検討する体制で取り組んだ。

■　様々な機会を通じた「達人」の認知度向上

大阪国際交流センターは、様々な機会を捉えて、「達人」の登録を進めている。例えば、他の多文化共生に係る事業で活動した外国人住民に「達人」としての登録を依頼したり、大阪国際交流センターが運営する「ボランティアバンク」への登録希望者に「達人」登録の案内をしたりしている。

また、「達人」に関する情報を盛り込んだプラットフォームを紹介するリーフレットを作成し、区役所や学校等に送付することで、「達人」に対する認知度の拡大を図っている。

取組による成果・今後の展望

プラットフォームに掲載している「達人」の数は、年々増加しており、プラットフォームを見た学校や公的機関から各団体で実施するイベントに「達人」を呼びたいという問合せも増えている。令和 3 年度からは、外国人住民には日本の生活文化を、また、日本人住民には外国の生活文化を的確に伝えられる日本人の「達人」の登録を進めている。また、多文化共生のまちづくりを更に推進するため、「達人」を文化の紹介者としてだけでなく地域づくりの担い手として、行政機関・地域団体等との連携を強めることとし、協働して地域の課題について取り組んでいくこととしている。

生活情報の動画については、今後、子育て分野の動画の充実を図るとともに、多様な出身国の外国人住民に働き掛け、対応言語を拡大していくこととしている。

（公財）大阪国際交流センター
TEL：06-6773-8182
URL：https://www.ih-osaka.or.jp/（取組紹介 HP）

No.82　島根県
外国人地域サポーター事業

Keywords ： 情報発信、相談窓口、日本人住民の参画、多様な主体との連携、情報伝達経路の工夫、組織・人材づくり

背景

島根県では、近年、県内企業の人手不足などを背景として、外国人住民が大きく増加するとともに、定住化も進んでいる。こうした中、外国人住民から県の設置する多言語相談窓口に寄せられる相談内容も複雑化・深刻化し、解決に時間を要するケースや、相談を受けた時点で手遅れになっているケースが増加していた。

そのため、外国人住民の抱える問題を早期に発見し、適切な対応につなげるため、県では平成 27 年度から各地域に「外国人地域サポーター」（以下「サポーター」という。）を配置することとした。

<島根県>
人口：672,979人（100人/km²）
主産業：医療，福祉
外国人人口：8,917人（1.33%）
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技能実習

取組内容

島根県では、外国人住民が特に多い市町村に、外国人住民と行政・支援団体等の橋渡し役としてのサポーターを配置するとともに令和元年 6 月に、多言語による一元的相談窓口を委託先である（公財）しまね国際センター内に開設し、外国人住民の困りごとの相談に対応している。サポーターは、地域ごとの外国人住民の現状把握や、外国人住民の暮らしに必要な様々な情報提供、市町村等の関係機関との連絡調整、相談窓口の紹介や窓口への同行支援等を担っており、外国人住民にとっての身近な相談先になることを目指している。

「市町村長の推薦があること」、「事業の趣旨を理解し中立的な立場で積極的に活動に取り組む意欲を有すること」、「原則として島根県内において居住地を有する者又は活動のできること」の 3 つの要件を満たす個人・団体に対し、知事からサポーターとして委嘱しており、令和 3 年 6 月時点で 14 の個人・団体が就任している。

サポーターの活動は無報酬だが、活動を行った月には、通信費、交通費等に相当する額が支給されている。

▲サポーターへの委嘱状交付の様子

取組のポイント

■　知事委嘱による信頼性向上と行政へのニーズ伝達

サポーターが知事からの委嘱を受けることにより、地域の橋渡し役として、行政窓口との連絡調整や外国人住民への情報提供等がしやすくなった。

また、サポーターと市町村の担当者との連携が深まることにより、外国人住民の抱える問題や必要とする支援に関する情報共有が進み、市町村における多文化共生の推進につながっている。

■ 組織間の横連携

４ 半期毎に連携会議（サポーター、県、市、国際センター）を開催し、活動状況の報告や意見交換を行うことにより横連携に努めている。例えば、サポーターや市町村の担当者から、日本語教室に通いたいが、場所や時間が自身の都合に合わない外国人住民がいるという報告を踏まえて、訪問型の日本語教室を実施するなど、新たな外国人住民支援の取組にもつながっている。

▲連携会議の様子

取組による成果・今後の展望

令和元年度の島根県外国人住民実態調査等報告書では、「日常生活や仕事で困った時の相談相手」について、「公益財団法人しまね国際センターの相談窓口や外国人地域サポーター」が 4.8%と、外国人住民から頼られる存在になっている。また、サポーターからは、「多文化共生や外国人住民支援に対する市の意識が変わり、市としても取り組むべき行政課題として認識してもらえるようになった」、「行政窓口等との連携が取りやすくなった」との声があがっている。

また、サポーターが窓口への同行支援や書類記入の補助を実施したことで、新型コロナウイルス感染症対策に関して、外国人住民による特別定額給付金や在留期間延長等の手続が円滑になった。

島根県　文化国際課
TEL：0852-22-6470
URL：https://www.pref.shimane.lg.jp/bunkakokusai/tabunka/sousei-tabunka.html
（取組団体 HP）

（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

83. 株式会社 NAC
通年観光の実現と雇用創出 214

84. 美濃加茂市
外国人材を活用したインバウンド誘致事業 216

85. 公益財団法人箕面市国際交流協会
comm cafe の運営を通じた多文化共生事業 218

86. The Japan Travel Company 株式会社
観光分野における外国人住民の取組 220

No.83　株式会社 NAC　[北海道倶知安町]
通年観光の実現と雇用創出

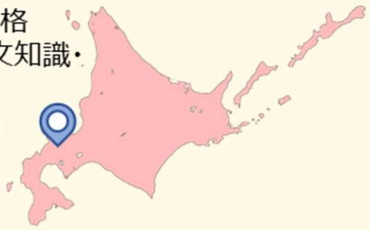
Keywords： 就労支援、地域活性化、企業の取組、外国人の視点による地域の魅力発信

背景

北海道の南西部に位置するニセコ地域（ニセコ町、倶知安町、蘭越町）は、美しい自然景観や、国内屈指のスキー場を抱えることから、スキーリゾート地として国内のみならず海外からもスキー客が多数訪れる地域である。しかし、外国人観光客はウィンタースポーツが中心ということもあって日本人観光客と比べると季節変動が大きく、外国人観光客と外国人観光客向けの飲食・観光業に従事する外国人労働者が、ともに春になると急減するという状況にあった。

オーストラリア出身のロス・フィンドレー氏は、平成元年に来日し、その後ニセコ地域の自然に惹かれ、平成 3 年から倶知安町に移住した。冬季以外でも観光客が訪れる通年観光を実現するため、夏のニセコの自然を生かすことのできるよう、当時、日本ではあまり知られていなかったラフティング（ゴムボートで激流を下るスポーツ）に注目し、事業化した。

<北海道倶知安町>
人口：15,123人（58人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口：823人（5.44%）
外国人出身国・地域※
：①オーストラリア
②英国
③中国
外国人在留資格
：①技術・人文知識・国際業務
②特定活動
③永住者



出典：
倶知安町調査（R3.6.30）

取組内容

平成 7 年にロス・フィンドレー氏によって設立された株式会社 NAC（ニセコアドベンチャーセンター）は、ニセコ地域を流れる尻別川で観光客が春から秋にラフティングを体験できるアクティビティの事業化に取り組んだ。

ラフティングの普及により、スキーを中心とする冬の観光に加え、夏でもラフティングが代表的なレジャースポーツであるオーストラリアをはじめとする外国人・日本人観光客が訪れる通年観光を実現することができ、雇用機会の創出やニセコ地域の活性化につながった。現在はラフティング以外にも、アスレチック施設やガイド付きのサイクリングツアー、トレッキングなど様々なアクティビティ体験を提供するとともに、宿泊施設も充実したことで、滞在期間の長期化につながっている。

▲株式会社NACのラフティングスタッフ

取組のポイント

■　閑散期をなくす

日本国内ではあまり知られていなかったラフティングを、ガイドを付け安全性を高めるなどの工夫を施し、春から秋まで楽しめるメニューとして確立したことで、通年観光が実現し、国内外問わず観光客が訪れるようになり、それまで冬季に集中していた外国人労働者が通年で滞在するようになった。

▲ラフティングの様子

■　業界横断での安全確保の取組

ロス・フィンドレー氏がラフティングを導入して以降急激に普及が進み、安全性に配慮しない事業者が散見され、重大事故の発生やラフティングに対するイメージの悪化が懸念された。

そこで、同氏は、ニセコ地域の有志のラフティング事業者に声を掛け、安全性確保に向けた情報交換や研修会を実施した。これにより、各事業者が安全基準を満たした上でラフティング事業を行うようになったほか、副次的効果として、事業者間でつながりが生まれ、ニセコ地域全体の観光業の発展に向けて事業者同士が連携するようになった。

取組による成果・今後の展望

通年観光を実現したことで冬季以外のシーズンの外国人観光客が増えただけでなく、冬季以外は雇用が減少するため地域を離れていた外国人の労働者が、外国人観光客向けの外国語ガイドや、飲食店従業員として働くことができ、通年での雇用の創出につながった。

なお、本取組による効果もあって、ニセコ地域では外国人観光客だけでなく、国内外からの外国人の移住者が増加した。これに対応すべく、外国人向けの施設や教育体制が整うなど、地域のグローバル化・活性化が進んでいる。

株式会社 NAC
TEL：0136-23-2093
URL：https://www.nacadventures.jp/（取組団体 HP）

No.84　美濃加茂市［岐阜県］
外国人材を活用したインバウンド誘致事業

Keywords ： 地域活性化、支援する外国人の参画、多様な主体との連携、外国人観光客への対応、組織・人材づくり

背景

美濃加茂市では、人口の９％超を外国人住民が占めている。外国人生徒の高校進学率が９割を超え、日本語に堪能な外国人の若者が多数いるのが特徴である。

他方、その就労先は製造業が多く、特に外国語と日本語の両方の語学力が重宝される観光業を就労先に選ぶ外国人の若者が少ない。

外国人住民の活躍の場を広げるため、観光業における就労を促進し、かつ、インバウンド需要を喚起するべく、市では令和元年度から外国人材を活用したインバウンド誘致の取組を開始した。

取組内容

美濃加茂市が令和元年度から開始した「インバウンド推進による外国人材との共生と共創のまちづくり事業」（以下「本事業」という。）では、地域内の観光資源の再発見等をテーマにしたワークショップを開催している。これは市内外のまちづくり関係者や事業者、外国人住民団体等との密接なつながりを持つキーパーソンが設立した合同会社に委託して実施しているものである。ワークショップには外国人住民が参加し、外国人ならではの視点を生かして、外国人旅行者に市内により長く滞在してもらうための対応策の検討を行っている。

これまでに、ワークショップを通じて、電動アシスト自転車のレンタルサービスを利用する観光客向けの観光ルートを作成した。ワークショップ参加者に、美濃加茂市の好きな場所や、海外在住の家族が来訪の際に訪れる場所などをヒアリングし、地図にマッピングしていく手順で、外国人にとって魅力的なルートを作成した。

ワークショップは日本語で実施しているが、日本語が不得意な外国人住民でも参加できるように、市が手配した通訳も同席している。

▲ワークショップの様子

取組のポイント

■　外国人住民の観光業への就労を見据えた取組

市は本事業を、令和２年４月に改訂した「第２期美濃加茂市まち・ひと・しごと創生総合戦略」の「具体的な施策」の一つと位置づけ、令和 2～6 年度を対象とする同戦略のアクションプランの中で「外国人市民が就労する観光事業者数」を成果指標に掲げている。このように、外国人住民の視点を生かしてインバウンド誘致を推進することにとどまらず、外国人住民が語学力や文化への理解を生かして観光業に就労することで、地域社会での活躍の場を広げるという将来像に向けて取組を進めている。

■　官民共同による事業推進

本事業の推進に当たっては、美濃加茂市観光協会、美濃加茂商工会議所、美濃加茂国際交流協会など、観光・商業・外国人住民に関する関係機関と市が協力体制を構築し、本事業への協力や人材の確保を図っている。

取組による成果・今後の展望

令和３年７月時点で、ワークショップは計４回開催され、新型コロナウイルス感染症の影響拡大によって人数制限を行った回もあったが、延べ 27 人が参加した。SNS を活用した参加の呼び掛けを行った結果、高校生などの若い世代の参加にもつながっている。

▲ワークショップの参加者たち

ワークショップに参加した外国人住民からは、「日常生活で触れることの少ない市の歴史や観光スポット等を学ぶことで、美濃加茂市の魅力を再発見でき、市への親しみが深まった」等の感想が寄せられている。今後はワークショップを通じて作成した外国人向け美濃加茂市の観光ルートマップ等を活用してインバウンド誘致を進め、外国人材の観光業への就労につなげていく。

美濃加茂市　商工観光課
TEL：0574-25-2111（代表電話）
URL：https://www.chisou.go.jp/sousei/pdf/r2_gaikokujinzai_ukeire_houkokusyo.pdf
（取組紹介 HP）

No.85　（公財）箕面市国際交流協会［大阪府箕面市］ comm cafe の運営を通じた多文化共生事業

Keywords： 就労支援、居場所づくり、地域の多文化共生意識の涵養、支援する外国人の参画、組織・人材づくり

背景

大阪府箕面市小野原地区は市内の東部に位置し、大学や教育機関が多く、外国人住民が多い地域だが、「日本社会になかなかなじめず、仕事もなく、寂しい思いをしている」という外国人住民の声が寄せられていた。そのため、平成 4 年に（公財）箕面市国際交流協会（以下「協会」という。）が設立され、外国人住民向けの日本語教室や多言語相談などの活動が行われてきた。

仕事が見つからない外国人住民が主体となり、平成 23 年度から、市内のレンタルカフェで、ワンデイカフェを運営していたことから、平成 25 年に協会が管理・運営する「箕面市立多文化交流センター」が開館したのを機に、「comm cafe」を併設した。ここではワンデイカフェのように日替わりで外国人住民が母国の家庭料理等を提供しながら、地域住民と協働し、主体的に多文化共生に関わる場となっている。

<大阪府箕面市>
人口：138,890人（2,900人/km²）
主産業：卸売業，小売業
外国人人口：2,861人（2.06%）
外国人出身国・地域※
：①中国
②韓国・朝鮮
③ベトナム
外国人在留資格
：①留学
②永住者
③特別永住者

出典：
「府内市町村の在留外国人数が多い上位10カ国・地域名及び在留外国人数」(R1.12.31)

取組内容

comm cafe では、プロの料理人ではない外国人住民が日替わり「シェフ」として母国の家庭料理を提供するほか、地域の団体と共同で、異文化理解や就労支援等の様々なイベントを実施している。ワンデイカフェを続けてきた外国人住民が主体となって運営し、日本人を中心としたボランティアがそれを支えるスタイルをとっている。comm cafe の 1 日の利益を、シェフと協会が分け合うこととしており、協会の収入は外国人住民のエンパワメントやイベント開催等の財源としている。これまでに 40 か国 80 人の外国人住民がシェフとして参加し、シェフとしての経験を積みながら、地域の団体や近隣の大学・学校とも協働し、住民との等身大の交流を図ってきた。

シェフになるためには、comm cafe の目的やコンセプトに賛同すること、協会の衛生研修を受講すること、ほかのシェフのランチを少なくとも 2 回手伝い、キッチンの使い方等を習得すること、シェフになるための見習いである「チャレンジカフェ」として試作品を作ることなどのステップがある。

また、comm cafe では飲食業のみならず、 外国人の就労支援やジョブカウンセリングに関するイベントも不定期に開催されており、一部のボランティアは同じ境遇に立つ者として相談に対応することもある。 このように comm cafe は、多文化共生を担う人材の育成、当事者への相談対応、地域社会への啓発活動等も担っており、多様な人たちとともに地域をつくるための「共生を実践する場」となっている。

取組のポイント

■　ワンデイシェフシステム

シェフを日替わりにすることで、より多くの外国人住民の参画が可能となっている。また、メニューが日替わりで提供されることで、リピーターの増加につながっており、カフェの認知度の向上にも寄与している。

■　中間就労の場としての活用

シェフと協会職員、シェフと利用者の間をつなぐ存在として、日本語を一定程度理解できる外国人住民を「有償ボランティア」として採用している。有償ボランティアは、カフェ運営の全般的な手伝い（料理、盛り付け、皿洗い、接客等）を担っており、外国人住民が飲食店の就労体験で対価を得ることで中間就労の機会となっている。

▲カフェメンバーの様子

■　日本語の上達、生活相談、地域社会とのつながりの機会の提供

comm cafe は日本人住民と外国人住民がボランティアや客として、出身国にかかわらず交流できる場となっている。飲食事業のみならず、外国人住民の生活や就労に関する相談の場としても機能することで、日本語の習得や地域との交流だけでなく、同じ境遇の外国人住民同士がつながり、各自が抱える生活上の悩みを相談し、地域の多様な住民と協働する契機となっている。

取組による成果・今後の展望

comm cafe の令和元年度のランチ販売数は 5,871 食、それ以外の comm cafe 来客数は 5,027 人であった。また、平成 25 年度から令和 2 年 12 月までの間に計 91 回開催された多様なイベントの総参加者は 3,664 人となっており、地域における認知度が高まっている。comm cafe 運営事業での活動を通じて、12 人の外国人住民の就職、開業につながった。

さらに、外国人住民シェフの間で食に関連するコミュニティが複数立ち上がり、外国人住民同士の交流が深まるきっかけにもなっている。今後は、クラウドファンディングを通したカフェ事業の拡充、多文化共生のノウハウの書籍化、多文化共生の実践例の全国各地への発信、大学や地域の NPO と協力した更なる地域交流の拠点づくり等に取り組む。

（公財）箕面市国際交流協会
TEL：072-727-6912
URL：https://mafga.or.jp/（取組団体 HP）

No.86　The Japan Travel Company 株式会社 [大分県]
観光分野における外国人住民の取組

Keywords ： 地域活性化、企業の取組、多様な主体との連携、外国人観光客への対応、外国人の視点による地域の魅力発信

背景

英国出身のクリスティ・ポール・ジェラード氏は、英国と日本を行き来しながら様々な仕事に従事していたが、田舎暮らしを希望し、平成 14 年に杵築市の山間部にある大田地区へ移住した。同地区では人口減少と高齢化が進んでおり、管理者の不在による山林の荒廃や、後継者不足による耕作放棄地の増加が課題となっていた。

このような状況に心を痛めた同氏は、荒れた山林の整備や休耕地の耕作等を通じて農村風景の保護に取り組み、さらにそうした風景を観光資源として活用することを通じて地域活性化を図ろうと、平成 22 年に The Japan Travel Company 社（以下「JTC 社」という。）を設立した。

<大分県>
人口：1,141,784人（180人/km²）
主産業：医療，福祉
外国人人口：13,041人（1.14%）
外国人出身国・地域
：①ベトナム
②中国
③韓国

外国人在留資格
：①技能実習
②留学
③永住者

取組内容

① 地域資源を生かしたツアーの実施（JTC 社）

JTC 社は杵築市大田地区に本社を置く旅行会社である。同地区の地域資源を活用するため、地元農家の協力を得て、香港、米国、シンガポール等の学生を対象とした農村体験ツアー（農業や植樹の体験・農家への宿泊）を実施している。ツアーの実施に当たっては、同氏が CEO を務める Walk Japan 社と連携しており、同社はツアーの企画・募集とツアーガイドの雇用・養成を、JTC 社はツアーで利用する宿泊施設等の手配や調整、参加者のビザ発行手続等を担っている。

② 里山・農村風景の保全と雇用創出（Ota Estates 社）

同氏が令和 2 年 3 月に設立した Ota Estates 社は、「水稲・景観保全」、「無農薬野菜栽培」、「農業プログラム」の 3 事業を柱としており、里山・農村風景を保全しながら農作物を生産し、これを観光業等の異業種と連携して相乗効果を生み出すという、「新しい田舎づくり」に取り組んでいる。

▲農村体験ツアー（しいたけ栽培）における地域の農家と海外の学生の交流の様子

取組内容（続き）

③　地域社会の存続と新たな雇用を生み出すコミュニティ・プロジェクト

JTC 社が実施するコミュニティ・プロジェクトとは、「事業活動は、常に地域の人々の理解と協力によって成り立っている」という理念の下、事業で得た果実を地域社会に還元し、地域社会の維持を図る取組である。具体的には、JTC 社が杵築市大田地区において森林管理や荒廃農地の再利用を行い、これらを通じた持続可能な農山村地域づくりを目指している。

取組のポイント

■ 地元農家と海外の学生の橋渡し

JTC 社が実施する海外の学生向けのツアーには、海外の学生が地元農家の指導を受けながら季節に合わせた農作業を体験するプログラムが含まれている。その中で、ツアーガイドが通訳を行うとともに地元農家と海外の学生が意思疎通を円滑にできるよう、やさしい日本語や学生の出身国の文化的背景を紹介することで、地元農家及び留学生の交流が深まり、リピーターとなる学生も増えている。

■ 事業を通じた地域課題の解決

Ota Estates 社における農作物の生産は、後継者のいない農地や休耕地・荒廃地の再生利用につながっており、また、JTC 社はオフィスとして空き家を再利用する等、事業を通じて地域課題の解決につながっている。

■　オフィス設置による地域への人材の呼び込み

JTC 社は、大田地区にオフィスを設置し、十数名のスタッフを常駐させているが、スタッフの多くは市外・県外・海外からのＩターン・Ｊターンであり、地域経済の担い手の呼び込みになっている。これにより、少子高齢化により衰退が進むコミュニティの維持にも寄与している。

取組による成果・今後の展望

同氏の取組は、少子高齢化により衰退が進むコミュニティの維持や、都市部や外国からの人の呼び込みによる地域活性化につながっており、地区の住民からも歓迎されている。

The Japan Travel Company 株式会社
TEL：0978-52-2779
URL：https://www.japantravelcompany.com/（取組団体 HP）

（４）地域活性化の推進やグローバル化への対応
②留学生の地域における就職促進

87. 上智大学 / ハローワーク新宿
大学とハローワークとの留学生就職支援協定 224

88. 長岡市
市内企業におけるグローバル人材の就職・定着支援 226

89. 北九州市
産官学の関係機関が参加する留学生支援ネットワーク 228

90. 大分県
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 230

91. 別府市
別府市外国人留学生地域活動助成金交付事業 232

No.87　上智大学 / ハローワーク新宿 [東京都]
大学とハローワークとの留学生就職支援協定

Keywords： 就労支援、職場への定着支援、大学の取組、留学生への支援

背景

平成 29、30 年度に日本学生支援機構が実施した調査によると、日本の大学における外国人留学生は、約 65%が日本国内での就職を希望しているにもかかわらず、実際の国内就職率は 35%に留まっているとされ、その原因として、「日本の就職活動の仕組みがわからない」といった就職活動に係る情報の不足が上位の課題に挙げられており、留学生用就職情報の充実の必要性が指摘されている。これを受けて、留学早期から留学終了後までの就職支援・職場定着まで一貫して留学生をサポートすることで、留学生の国内就職促進を目指す、大学とハローワークとの官学連携協定が締結された。

<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

令和 2 年、上智大学とハローワーク新宿は、留学生の就職支援に関する連携協定を締結した。これにより、両者は、留学早期の段階から、複数年度にわたって個々の留学生を支援する伴走型の支援を実施することとなった。

▲連携協定の調印式の様子

● ハローワーク新宿の役割

ハローワーク新宿は、上智大学で開催する留学生対象の就職ガイダンス・セミナー等への講師派遣や、留学生対象のインターンシップを実施する企業に関する情報提供、ハローワークで主催する留学生対象の就職面接会に関する大学への情報提供、未就職のまま卒業した留学生の就職支援、就職した留学生の企業への定着支援などを実施する。

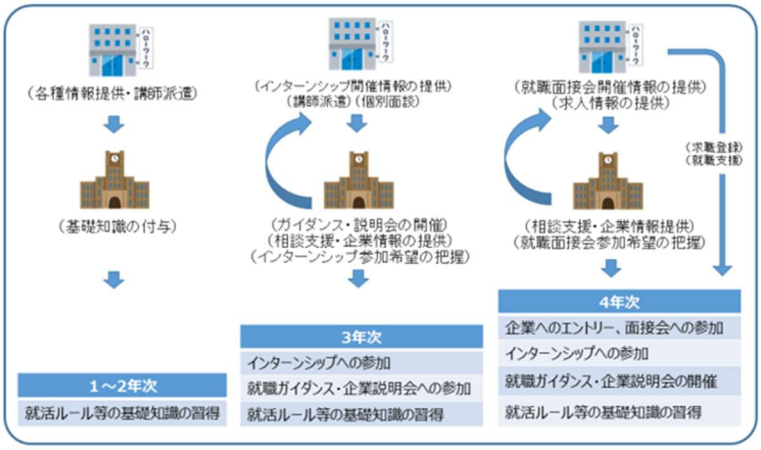
● 上智大学の役割

上智大学は、ハローワーク新宿が提供する上述の情報を在学する留学生に提供する。また、留学生から就職ガイダンス・セミナー等への参加の有無や参加後の感想、国内就職への志望度を聞き取り、留学生の支援ニーズをハローワーク新宿にフィードバックする。

取組のポイント

■　留学早期からの関与

留学生に対して、日本における就職活動に必要な情報の提供を留学早期の段階で行う。これにより、留学生は日本の就職活動の仕組み、各学年次の段階で準備すべきことなどを入学後の早い時期に知ることができ、日本における就職活動のルールを認識したうえで、スケジュールに乗り遅れることなく、早期の就職先内定に向けた就職活動に取り組むことができる。



▲留学生の国内就職支援のイメージ

■　支援対象からのフィードバック

ハローワーク新宿は、就職ガイダンス・セミナー等や個別相談などの支援に対する留学生の感想やニーズのフィードバックを、大学を通じて受けることにより、留学生のニーズを正確に把握し、よりニーズに対応した支援メニューの提供が可能となる。

取組による成果・今後の展望

留学生の就職支援に関する連携協定を上智大学とハローワーク新宿が締結したことで、留学生のハローワークに対する認知度が向上し、留学生のハローワーク利用率が向上した。

また、上智大学が留学生の卒業後の進路状況を把握するなかで、日本語能力の低い既卒留学生が未就職となることが多い状況が明らかになった。そこで、留学生に対する就職支援がより一層必要であるという認識の下で、該当する既卒者にハローワーク新宿を案内するとともに、ハローワーク新宿と上智大学が連携して対応するようになるなど、留学生個々人の実情を把握したよりきめ細かい就職支援を行うことが可能となった。

上智大学　TEL：03-3238-3581
ハローワーク新宿（東京外国人雇用サービスセンター）　TEL：03-5361-8722
URL：https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_14522.html（取組紹介 HP）

No.88　長岡市［新潟県］
市内企業におけるグローバル人材の就職・定着支援

Keywords： 就労支援、職場への定着支援、多様な主体との連携、留学生への支援

背景

長岡市は製造業が盛んな「ものづくりのまち」であり、4 大学 1 高専、15 専門学校に通う約 7,000 人の学生（留学生約 400 人を含む。）を擁する「学園都市」でもある。しかし、大学・高専等の全卒業生の地元就職率は 4.7%と極めて低く、外国人留学生を含む優秀な人材が市外に流出している。

市は、海外とのビジネスに取り組む意欲のある企業や高度な外国人材の採用に積極的な企業など、高度人材の関心を引く企業群が育っていないことがこのような人材流出の一因となっていると考え、産官学金で連携し、市内企業の国際化や外国人材受入環境の整備を進めることとし、その一環として留学生をはじめとする外国人材の市内での就職を促進する取組を開始した。

<新潟県長岡市>
人口：266,344人（299人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：2,373人（0.89%）
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

令和元年 7 月に、外国人材による市内産業界の活性化を目指して、市内企業や大学・高専、商工会議所、金融機関、市など 29 団体で構成される「長岡グローバル人材活躍推進協議会」（以下「協議会」という。）が設立された。協議会は、長岡市内の留学生の市内企業への就職支援のために、令和元年度には市内企業と留学生との交流会や海外大学の学生及び首都圏の大学の留学生を対象とした市内企業でのインターンシップの受入れを実施した。令和 2 年度からは、留学生と市内企業のマッチングに向けた活動を行う「外国人材支援アドバイザー」を任用し、企業が外国人材受入れに向けて抱える課題の聞き取りやアドバイスを実施している。新型コロナウイルス感染症の影響のため、令和元年度に開始した交流会や海外大学の学生の受入れは実施できなかったが、首都圏の大学の留学生を対象とするインターンシップはオンラインで実施し、留学生と企業の接点づくりに引き続き取り組んでいる。

そのほか、協議会では、外国人材の採用・定着に向けた企業向けセミナーの開催や、行政書士による在留資格手続サポートを通じ、外国人材の市内就職を後押ししている。

▲市内企業にて2か月間、海外大学の学生をインターンシップとして受入れ

取組内容（続き）

また、市、商工会議所、JETRO の協力の下、市内企業の海外ビジネス展開を支援している「長岡国際ビジネス研究会」は、平成 25 年の設立以来、定期的な研究会、国内外の商談会や見本市への参加、海外視察、留学生との交流事業等を実施している。

取組のポイント

■ 地元のキープレイヤー、国等と連携した推進体制

協議会は、市を核として地元の大学や高専、商工会議所、企業、金融機関が参画している（産学官金の連携体制を築いている。）。加えて、令和元年には経済産業省の「地域中核企業等の成長の促進に係るハンズオン支援」の対象に採択され、関東経済産業局から市が実施する事業へのアドバイス、活用可能な他省庁の施策の紹介などの支援を受けた。このような体制の下、協議会では、外国人材が暮らしやすい環境づくりや市内企業における外国人材の受入環境整備に向けた検討を進めている。

▲関東経済産業局と「地域中核企業等の成長の促進に係るハンズオン支援」に関する覚書を締結

「長岡国際ビジネス研究会」による留学生と企業の橋渡し事業には、モンゴル、マレーシア、ベトナムなど様々な国からの留学生が参加しており、市内のものづくり産業への理解を醸成するとともに、帰国後の日本と母国をつなぐ橋渡し役も期待されている。

取組による成果・今後の展望

首都圏大学の留学生インターンシップの受入れについては、令和元年度は市内企業 9 社及び長岡市で 18 人、令和 2 年度（オンライン）は市内企業 6 社で 18 人を受け入れ、インターンシップ参加者が受入先企業に就職・内定したケースもある。

令和 3 年度は、留学生をはじめとする高度外国人材に、グローバル展開を進める市内企業を知ってもらうため、「グローバル人材マッチング応援サイト」を開設し、高度外国人材の受入れに積極的な市内企業の事業内容や外国人材受入れの状況等を英語で情報発信している。

今後は、留学生を対象とした企業見学会など、更なる留学生と市内企業との接点づくりに取り組むとともに、外国人住民の生活や就職等の様々な相談に対応するワンストップサービス窓口の設置の検討を進めることとしている。

長岡市 観光・交流部国際交流課
TEL：0258-39-2207
URL：https://www.city.nagaoka.niigata.jp/kurashi/cate13/chikyuhiroba/（取組団体 HP）
長岡グローバル人材活躍推進協議会
TEL：0258-39-2228
URL：https://www.city.nagaoka.niigata.jp/sangyou/cate17/kyogikai.html（取組団体 HP）
長岡国際ビジネス研究会
TEL：0258-39-2222 URL：https://nagaoka-iba.wwww.jp/（取組団体 HP）

No.89　北九州市［福岡県］
産官学の関係機関が参加する留学生支援ネットワーク

Keywords： 情報発信、多様な主体との連携、留学生への支援、ICT の活用

背景

北九州市では、「北九州市新成長戦略」（平成 25 年）や「北九州市国際政策推進大綱」（第 5 次：平成 23 年、第 6 次：平成 28 年）等において、経済の国際化を目指す施策の一環として、アジアをはじめとした海外との架け橋となる人材（ブリッジ人材）の育成・確保に取り組むことを掲げた。

これを踏まえ、市は、ブリッジ人材となり得る留学生に着目し、まずは、留学生に対して支援を行っている団体のプラットフォームとして、平成 27 年に「留学生支援ネットワーク」を構築した。これは、関係団体間での効率的な情報共有や連携の強化を図り、留学生の受入れから就職支援までを各関係機関が協力し合って行うことを目的としたものである。

<福岡県北九州市>
人口：944,712人（1,921人/km²）
主産業：製造業
外国人人口
：13,575人（1.44%）
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

取組内容

「北九州市留学生支援ネットワーク」（以下「ネットワーク」という。）は、留学生への支援を行うためのプラットフォームであり、留学生を受け入れる大学、日本語学校、専門学校、ボランティア団体、経済団体、行政機関等、46 の団体が参加し、情報共有やそれぞれが支援を行う際の協力をしている。

北九州市が事務局を務めており、ネットワークの参加団体に呼び掛けて、情報共有のための連絡会議や、様々な課題（参加団体間の連携強化、留学生支援に係る専門性の向上、在留資格制度に係る最新の議論等）とこれらに対する取組等の共有を目的とした検討会を開催している。令和元年度の検討会では、大学や企業から留学生支援の事例紹介や課題を検討するワークショップも行った。

また、事務局は、メーリングリストを活用して、留学生向けのイベントや就職活動に関する情報等を、参加団体に向けて月に 2 ～ 3 回配信している。

▲留学生支援ネットワークにおける検討会の様子

取組のポイント

■　市職員によるネットワーク設立時の参加団体への働き掛けと丁寧なニーズ把握

ネットワークを設立する際は、北九州市の職員が対象となる各団体に個別に事業趣旨を説明して回った。あわせて、留学生や関係団体に対してヒアリングを実施したことで、留学生支援のためのニーズを的確に把握し、例えば、留学生文化祭の開催による地域交流機会の創出や、日本の生活ルール等に関する様々な動画の配信、留学生広報ツール（ホームページ、リーフレット）の作成等につながった。

▲留学生向けリーフレット
「STUDY in KITAKYUSHU」

■　ネットワーク内外との連携

ネットワークは、参加団体が他の参加団体に対し留学生支援に係る協力を求める場合にも活用されている。例えば、北九州市外国人材就業サポートセンター（100 ページを参照）が主催する北九州市留学生就職セミナーの開催に当たり、ネットワークを活用して参加団体に協力を呼び掛けた。また、市役所内の他部署からイベント等の周知依頼があれば、ネットワークを活用して広報している。

取組による成果・今後の展望

ネットワークにより、参加団体にスムーズに情報共有ができるようになった。例えば、新型コロナウイルス感染症対策に関する情報など、生活に関する重要な情報もネットワークを通じて迅速に留学生に届けている。

今後も、ネットワークを活用した留学生向けの情報提供を継続していく。また、ネットワーク参加者からの意見も踏まえて、支援団体間の情報共有等のためのメーリングリストの活用にとどまらず、市から留学生本人に直接情報発信できる仕組みとして市の SNS による情報発信を行うことも検討している。

北九州市　国際政策課
TEL：093-582-2146
URL：https://www.city.kitakyushu.lg.jp/soumu/01800067.html（取組団体 HP）

No.90　大分県
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

Keywords ： 就労支援、地域活性化、留学生への支援、組織・人材づくり、外国人の視点による地域の魅力発信

背景

大分県は、平成 7 年度から外国人留学生誘致の取組を開始した。平成 8 年度に 308 人だった県内大学の留学生在籍数は、令和 2 年度時点で 94 の国・地域からの 3,301 人まで増加した※。全人口に占める割合は全国で屈指の高さである（人口 10 万人当たり 293.4 人で、京都府、東京都に次ぎ全国 3 位）。

県内の少子高齢化・人口減少が進む中、大分県長期総合計画（令和 2 年改訂）に「留学生の県内定着に向けた就職・起業支援」が掲げられており、県として外国人留学生に対し、地域経済及び社会の担い手として強い期待を寄せている。

※「2020 年度外国人留学生在籍状況調査結果」（独立行政法人日本学生支援機構）に基づく大分県調べ

<大分県>
人口：1,141,784人（180人/km²）
主産業：医療，福祉
外国人人口：13,041人（1.14%）
外国人出身国・地域
：①ベトナム
②中国
③韓国

外国人在留資格
：①技能実習
②留学
③永住者

取組内容

大分県では現在、外国人留学生に対する奨学金制度と県内就職・起業支援を通じて、外国人留学生の定着促進を図っている。

① 「私費外国人留学生奨学金」の創設

県が平成 7 年度に創設した、私費外国人留学生を対象とする給付型の奨学金であり、80 人に月額 3 万円を支給している。本制度は外国人留学生の経済的負担を軽減することで、学業や地域活動に取り組みやすい環境を整備するとともに、将来、県と母国との架け橋となる人材の育成を目的としている。受給者には県の概要や魅力を理解してもらうための「大分県講座」を実施している。

▲先輩起業家との交流会の様子

② おおいた留学生ビジネスセンター（SPARKLE）の運営

外国人留学生の就職と起業を支援する組織であり、平成 28 年度に設置された。就職支援としては、企業や採用プロセスに関する情報提供、合同企業説明会の開催、留学生向けの就職ガイドブックの作成等を行っている。起業支援としては、インキュベーションマネージャー（起業支援の専門家）による事業計画作成等に関する相談、行政書士による起業に必要な在留資格の変更等に関する相談対応や、ビジネスプラン基礎講座、先輩起業家との交流会等を実施している。また、オフィスとして低価格で入居できる個室・ブースも設置している。

取組のポイント

■　留学生の母国との架け橋人材の育成

県では私費外国人留学生奨学金の受給者のうち、母国への帰国後も県と母国の架け橋となることが期待される者を「めじろん海外サポーター」に任命し、県の海外戦略への協力を依頼している。その活動例としては、上海在住のめじろん海外サポーターが運営する飲食店にて「大分県フェア」を開催し、併せて観光 PR を行った事例などがある。

▲令和2年度めじろん海外サポーター任命式の様子

■　コロナ禍で生活が困窮した外国人留学生への経済的支援

コロナ禍でアルバイトや仕送りの減少により困窮した外国人留学生を支援するため、県では私費外国人留学生奨学金の拡充（通常：月 3 万円･12 か月･80 人、拡充：月 3 万円･6 か月･240 人）、留学生生活資金貸付制度の創設（10 万円･120 人）を行った。また、「大分留学魅力発信事業」として、母国に向けて大分県の魅力を PR する動画を制作した外国人留学生に対し、5 万円を支給した。

取組による成果･今後の展望

めじろん海外サポーターは令和 2 年 3 月時点で 95 人となり、それぞれの母国で大分県産品の輸出拡大、観光誘客や県内企業の海外展開を力強くサポートしている。また、おおいた留学生ビジネスセンターの開設から 5 年間で、外国人留学生の県内就職者数は年間 23 人から 53 人へと 2 倍以上に増加し、同センターの支援を受けた県内起業者は累計 21 人に上っている。

県では令和 3 年度から、日本の大学等を卒業、修了した高い日本語能力を有する外国人が日本で就職するための在留資格である「特定活動ビザ（46 号/本邦大学卒業者）」の取得支援や、留学生の採用を希望する企業の開拓等、新たな取組を開始しており、これらを通じて外国人留学生の更なる県内定着の促進を目指している。

大分県　国際政策課
TEL：097-506-2043
URL：https://www.pref.oita.jp/soshiki/10140/（取組団体 HP）

No.91　別府市［大分県］
別府市外国人留学生地域活動助成金交付事業

Keywords： 地域の多文化共生意識の涵養、留学生への支援

背景

別府市の外国人住民は 4,374 人で全人口に占める割合は 3.14%と全国平均より高い割合だが、これは市内に立地する立命館アジア太平洋大学の留学生 2,651 人（令和 3 年 5 月時点）が大きな割合を占めているためである。これまで市が主導して、日本人住民と外国人住民の交流活動等、多文化共生に向けた取組を行ってきたが、その広がりや持続性は限定的であった。そこで、外国人留学生が主体となって、外国人としての視点で独自性のあるアイデアを出し、そのアイデアに基づく活動を市が支援することで、もって市の多文化共生の推進及び地域活性化に資することとしている。

<大分県別府市>
人口：115,008人（918人/km²）
主産業：医療，福祉
外国人人口：3,610人（3.14%）
外国人出身国・地域※
：①中国
②韓国・朝鮮
③ベトナム
外国人在留資格
：①留学
②永住者
③技術・人文知識・
国際業務
出典：
「別府市統計書（令和2年版）
年次別・国籍別・外国人住民登録者数」（R2.12.31）

取組内容

市は平成 26 年度から、外国人留学生が主体の団体が地域活動を行う場合に、その経費を助成する「別府市外国人留学生地域活動助成金交付事業」（以下「本事業」という。）を実施している。財源は全額市の一般財源で、令和 2 年度は 170 万円が計上された。

助成の対象となるのは、市内の大学に在学する学生 3 人以上（うち半数以上が外国人留学生）で構成される団体である。対象となる活動内容は「国際交流、国際協力又は多文化共生を推進する地域活動」と幅広く設定し、外国人留学生の自発的なアイデアによる活動を促すことを目的としている。

助成金額は 1 申請当たり 20 万円又は活動に係る経費の 75%を上限としている。助成金は講師・通訳・公演者への謝礼金、ポスター・チラシ・資料等の印刷費、広告・宣伝費、活動実施に必要な最低限の文具・日用品・材料費、会場費、機材費等に充てることができる。

初年度である平成 26 年度の助成事業数は 6 件（5 団体）であったが、翌平成 27 年度には 15 件（15 団体）に増加し、その後も様々な団体が助成事業を活用して地域活動に取り組んだ。

▲助成金を活用して開催された
「ベトナム文化まつり」の様子

取組内容（続き）

新型コロナウイルス感染症拡大前の令和元年度は９件（９団体）で、国際料理教室、国際理解教室、伝統芸能の公演、飲食店のメニュー翻訳プロジェクト、インターナショナルファッションショー、空き店舗を活用した美術展、モンゴルウィーク、インドネシアウィーク、イスラム文化祭りといった多様な取組が行われた。

取組のポイント

■　幅広い対象経費

対象者の要件を市内の大学に在学する学生 3 人以上（うち半数以上が外国人留学生）で構成される団体としており、様々な団体が申請できるようにしている。また、高い助成率を設定し、対象となる経費も人件費や飲食費等を除き、幅広く認めることで、申請団体が多様な事業を実施できるようにしている。

■　助成を受けた活動に対する市の周知支援

本事業の助成を受けて学生団体が実施している「国際理解教室」は、市内の公民館を会場とし、留学生が主に日本人住民向けに出身国の文化や生活等を語るイベントであるが、留学生の情報発信力には限界があり、特に日本人住民への周知が難しい。そのため、国際理解教室が助成対象であることやその意義に鑑み、市報（紙面、ホームページ）への掲載を通じて周知することにより、より多くの日本人住民の参加が得られている。

取組による成果・今後の展望

交流イベントへの助成を通じて、外国人留学生と地域住民が直接交流をする機会が生まれた。また、企業と大学生による合作映画の制作、飲食店のメニューの多言語化等も助成対象とした実績があり、前者は国内外に対する市の認知度向上、後者はインバウンド対応の強化等、「交流」以外にもその効果が広がっている。

新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、各種のイベント・交流活動が制限され、令和２年度の助成事業数は 1 件にとどまった。令和 3 年度は、オンラインで開催されるイベントも助成対象となることを大学・関係団体等へ周知することで新たな多文化共生に資する取組を促すことを検討している。

別府市　文化国際課
TEL：0977-21-1131
URL：https://www.city.beppu.oita.jp/gakusyuu/bunkakatudou/detail3.html
（取組紹介 HP）

（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

92. 四日市市
多文化共生推進に係る庁内外の連携体制の整備 236

93. 倉敷市
倉敷・高梁川流域外国人相談窓口 238

94. 佐賀県
県と市町が連携した「地域日本語教室」の普及拡大 240

No.92 四日市市 [三重県]
多文化共生推進に係る庁内外の連携体制の整備

Keywords ： 地域の多文化共生意識の涵養、日本人住民の参画、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

四日市市では平成２年の出入国管理及び難民認定法の改正以降、南米出身の日系外国人住民が急増した。特にUR賃貸住宅や県営住宅がある市南西部の笹川地区に外国人住民が集住し、言語や文化、生活習慣の違いなどから、様々な問題が発生していた。

こうした状況を受けて、市では多文化共生施策を推進するため、平成16年３月に「四日市市国際共生推進プラン」を策定するとともに、住民に身近なところで多文化共生を推進する拠点として、旧笹川警察官駐在所を改装し、同年10月に「四日市市国際共生サロン」（現多文化共生サロン）を設置した。

<三重県四日市市>
人口：311,347人（1,508人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：10,614人（3.41%）
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技能実習
③特別永住者

取組内容

市では、平成22年５月に「四日市市国際共生推進プラン」を改正して、新たに「四日市市多文化共生推進プラン」を策定し、外国人が集住し、地域で多文化共生に取り組んできた笹川地区を多文化共生モデル地区として位置づけた。平成23年４月には、庁内に多文化共生推進室を設置し、同室が中心となり、庁内外での多文化共生推進に関する連携体制の整備を進めた。

庁内の連携体制としては、多文化共生に係る施策について情報を共有し、関係部局間の緊密な連携及び協力を確保することで庁内が一丸となって施策を推進していくことを目的として、「多文化共生推進本部会議」（部長級）及び「多文化共生推進本部幹事会」（課長級）を設置した。また、職員研修では市における外国人住民の状況や、多文化共生に関する取組をテーマとした研修を実施している。その他、市が策定した「通訳のガイドライン」に基づく通訳担当の市職員等を対象にした研修や、窓口職員を対象にした「やさしい日本語」を用いた窓口対応等の研修を実施し、関係職員が多文化共生施策を遂行する上で、必要な知識・技能の習得に努めている。

庁外との連携体制としては「多文化共生推進協議会」及び「笹川地区多文化共生推進会議」を設置した。前者は、学識経験者、外国人住民、関係機関（自治会、商工会議所、公共職業安定所、警察、教育委員会）の代表者で構成されており、多文化共生に係る施策等の協議や情報交換、連絡調整などを行っている。後者は、市、市教育委員会、三重県、県教育委員会、UR 都市機構、笹川地区関係者（自治会、地区協議会、安全なまちづくり委員会等）の代表者で構成されており、多文化共生モデル地区である笹川地区における地域の生活を取り巻く環境や施策の課題などについて協議を行っている。

取組内容（続き）

さらに、①外国人住民の声を施策に反映するための「多文化共生推進市民懇談会」、②市教育委員会主催で、外国にルーツを持つ子供たちの幼稚園・小中学校への受入れや、受入れ後の学力保障、進路指導等について基本的な考え方や方策を検討するための「外国人幼児児童生徒等教育検討委員会」、③四日市公共職業安定所主催で、同所管内における日系人不就労者等の状況や、就職関連情報等を把握し、市、中学校、労働基準監督署、自治会等と意見交換や情報共有を行う「日系人就業支援連絡会議」も設置されている。

取組のポイント

■ 庁内外の複数会議体における多文化共生施策の検討

庁内、庁外での取組の推進に当たっては、いずれも多文化共生施策に関連する様々な立場の部署や機関の情報共有、連絡調整の場を設けた。これらの会議体を通じて、平成 28 年 12 月に改訂された「四日市市多文化共生推進プラン」に基づく多文化共生施策の推進について、関係機関が連携して様々な取組を進めている。

■ 特定テーマについての会議体の設置

教育や就労など重要な特定テーマに関する会議体が設置され、教育委員会や公共職業安定所との連携体制が整備されたことで、よりきめ細かな多文化共生施策の実施に資している。

▲四日市市多文化共生サロンの外観

取組による成果・今後の展望

多文化共生の推進に係る庁内外の連携体制が整備され、その中で把握された課題に対応した施策を多文化共生サロンにおいて地域と一体となって進めている。また、自治会への加入や地域活動への参画の働き掛けなどに取り組んでおり、これらの結果、外国人住民の日本語能力の向上、外国人住民と日本人住民との交流の増加、地域活動への外国人住民の参画など、一定の成果が得られた。

四日市市では、多文化共生モデル地区だけでなく、市内全域で外国人住民が増加傾向にあるため、今後はモデル地区における取組の成果を市内全域に波及させる取組が必要となっている。

四日市市　多文化共生推進室
TEL：059-354-8114

No.93 倉敷市 [岡山県]
倉敷・高梁川流域外国人相談窓口

Keywords： 多言語対応、相談窓口、地方公共団体間の広域連携、ICT の活用

背景

高梁川（たかはしがわ）流域の 7 市 3 町は、平成 27 年度から「高梁川流域圏成長戦略ビジョン」の下、圏域全体の生活関連機能サービスの向上などの様々な取組を推進してきた。圏域に在住する外国人住民の割合は総人口の 1.53%と、全国平均は下回るものの、近年増加傾向にある。外国人住民の増加に対応するための多言語相談窓口の設置の必要性が認められるようになる中、多言語相談窓口を圏域へのサービス向上の施策として位置づけた上で、倉敷市で新たに設置する外国人相談窓口（以下「相談窓口」）を、連携中枢都市圏事業の一環として圏域の外国人住民からの生活全般の相談に幅広く利用できるようにすべく検討した。

取組内容

令和 2 年度に開始した「第 2 期高梁川流域圏成長戦略ビジョン」で、平成 31 年 4 月の出入国管理及び難民認定法の改正（在留資格「特定技能 1 号・2 号」創設等）により外国人が急増したことを受け、相談窓口の設置が具体的対応策の一つとされ、令和 2 年 10 月、倉敷市に設置された。相談窓口では、外国人住民からの生活相談を、窓口又は電話で受け付けている。

対応言語は計 13 言語である。窓口での相談の場合は、英語・中国語・ベトナム語については相談員が直接対応するが、その他 10 言語については、窓口の相談員から呼び出された外部の通訳オペレーターがタブレット端末のテレビ電話から参加して、リアルタイムに遠隔通訳を行う。これにより、通訳オペレーターによる遠隔通訳を介して相談員と外国人住民がやり取りすることができる。

▲遠隔通訳を介した相談の体制（リーフレットより抜粋）

取組内容（続き）

一方、電話での相談の場合は、相談員が対応可能な 3 言語については直接対応するが、その他の言語については、外国人住民、相談員、通訳オペレーターの３者間通話に切り替えることによって、通訳オペレーターによる遠隔通訳を介した多言語での相談が可能になる。

この相談窓口は倉敷市だけでなく、圏域の７市３町（取組のポイント参照）に住む外国人住民が利用できる。

なお、この相談窓口は、出入国在留管理庁の「外国人受入環境整備交付金」を活用して設置しており、設置・運営に係る経費は同交付金の申請主体である倉敷市が全額負担しているため、他の市町に運営費用は発生していない。

取組のポイント

■ 圏域での相談窓口の実現

本事例は、広域連携による外国人相談窓口として、連携中枢都市圏ビジョンの具体的取組に掲げて実施された。圏域連携によって外国人相談対応という圏域の共通課題を、市町を超えて解決することができた。また、近隣市町を含む広域での外国人住民の動向や課題の把握にも寄与し、相談事例の集積は相談対応の質の向上にもつながる。

■ 遠隔システムの活用による言語と距離の壁の解消

圏域内であれば、最寄りの市町庁舎まで往訪すれば、タブレット端末を活用したテレビ電話によって、多言語でお互いの表情を見ながらリアルタイムに相談に対応できる環境が提供される。その結果、外国人住民がいつでも身近な場所で、母国語で相談ができるようになるとともに、窓口の職員が外国語を話せない場合でも相談者とのやり取りが可能となった。

▲高梁川流域連携中枢都市圏７市３町

取組による成果・今後の展望

令和 2 年 10 月から令和 3 年 3 月までの相談件数は 137 件で、うち相談窓口への往訪が約 6 割、電話が約 4 割であった。市町別では倉敷市在住の外国人が約 8 割を占め、残りの約２割が他市町からの利用であった。

倉敷市 国際課
TEL：086-426-3015
URL：https://wp.welltool.jp/kurakoku/（取組紹介 HP）

No.94　佐賀県
県と市町が連携した「地域日本語教室」の普及拡大

Keywords： やさしい日本語、日本語学習支援、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

平成 27 年度に佐賀県が東京外国語大学とともに行った「佐賀県における多文化共生に関する調査」の結果、外国人との接点が少ない人ほど外国人に対して戸惑いを抱いていることが分かった。

県では、以前も市町や企業を訪問し、外国人の就労や生活の実態把握を行っており、その中でも外国人・日本人双方の地域住民から、コミュニケーションが円滑に図れず不安を抱えているとの声が上げられている。このため、地域において外国人と日本人とのコミュニケーションが円滑に図れる環境づくりが重要と考え、県では平成 30 年度から、市町の理解を促しながら、「地域日本語教室」を拠点とした多文化共生の地域づくりを推進してきた。

<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

県は、市町における地域日本語教室の空白地域を解消するため、県として広域的な観点から、文化庁の「地域日本語教育スタートアッププログラム」（以下「プログラム」という。）を活用し、地域日本語教室の設置に向けた市町の理解促進に努めるとともに、地域日本語教室未設置の市町と協働で様々な事業を展開している。令和 3 年度までに県及び県下 6 市町がプログラムの採択を受けており、最長 3 年間にわたって文化庁から派遣されたアドバイザー（専門家）から、地域の実情に沿った日本語教室設置のためのアドバイスを受けることができる。

▲吉野ヶ里町との共催で実施したやさしい日本語講座の様子

また、県は年に 1 回、地域日本語教室未設置の市町の担当者向けにプログラムの説明会を実施している。説明会では、県内市町に派遣されたプログラムのアドバイザーによる国の多文化共生施策や日本語教育に関する法令の講義や、アドバイザーを交えてのワークショップなどを実施し、地域での日本語教育と多文化共生について市町職員の理解を深める機会を作っている。これらの取組に際しては、文化庁から他県の事例の情報提供や事業進捗についてのアドバイスなどの協力を得ている。

そのほか、地域日本語教室の設置に関心のある市町において、試験的に「やさしい日本語」講座を県と市町で共催している。

取組のポイント

■　日本語教室の設置促進に向けた市町職員への啓発

県では、日本語教室を、外国人住民が日本語を学ぶ場であると同時に、地域や人を知り、地域の一員となるための重要な場であると考えている。そのため、日本語教室をボランティア活動に委ねるばかりでなく、これからの多文化共生の地域づくりに向けた主要な取組として、各市町の施策に位置づけることを目指している。

▲多文化共生に関する市町連絡協議会での
日本語教室の先行設置市町の事例の共有の様子

このような意識から、県は市町職員に対する「やさしい日本語」研修の開催や外国人住民と触れ合う機会の提供、多文化共生に関する市町連絡協議会（県内市町の担当部署間の会議）での先行設置市町の事例の共有等を通じて、市町職員の多文化共生の意義や日本語教室の必要性への理解促進に取り組んでいる。

取組による成果・今後の展望

県から市町に地域日本語教室設置を働き掛けた結果、令和 3 年 7 月時点で全 20 市町のうち、市町が予算化し直営する地域日本語教室は 5 市町で、設置に向けて取り組んでいるところが 4 市町となっている。ボランティアのみで運営している市町を含めると県内の 15 の市町で地域日本語教室が設置又は設置に向けて検討が進んでおり、設置に向けた検討が進んでいない未設置地域は 5 市町となっている。

県では市町との連携や支援の在り方等について検討を重ねながら、市町における取組の推進を積極的に支援していくこととしている。あわせて、行政、地域、企業等におけるトップ層やキーパーソンの理解醸成や、地域における多文化共生の担い手の育成などにも力を入れていくこととしている。

佐賀県　国際課
TEL：0952-25-7328
URL：https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/kuhakuchiiki_kyogikai/r02_hokoku/pdf/92718801_04.pdf（取組紹介 HP）

（５）推進体制の整備等

②多文化共生の推進に係る指針・計画の策定

95. 越前市
越前市多文化共生推進プランの策定 244

96. 袋井市
ふくろい多文化共生のまちづくり計画の策定 246

97. 京丹後市国際交流協会
外国人散在地域での「多文化共生推進プラン」策定 248

No.95　越前市［福井県］
越前市多文化共生推進プランの策定

Keywords ： 多言語対応、やさしい日本語、地域の多文化共生意識の涵養、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

越前市では、総人口に占める外国人住民の割合が５％超と全国的に見ても高い水準にある。また、滞在期間も長期化する傾向にあり、今後も更なる外国人の増加が予想される。

外国人が住民として定住化する中で、言語の壁や文化の違い等に起因する保育、教育、災害対策をはじめとする生活全般にわたる課題が生じてきたことから、市は外国人を「労働者」と捉えるだけではなく、「生活者・地域住民」として認識し、外国人対策から多文化共生へと施策の転換に踏み切ることとした。

<福井県越前市>
人口：82,293人（357人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：4,906人（5.96%）
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定住者
②永住者
③技能実習

取組内容

平成 31 年、越前市は、「いろいろな国の人たちが、お互いに認めあい、お互いに支えあい、郷土への愛着をもって共に創り上げる住み良いまち　越前市」を基本理念とする「越前市多文化共生推進プラン」（以下「プラン」という。）を策定した。

プランの策定に当たっては、市の市民自治推進課（現市民協働課）が中心となって、外国人住民から実際の声を聞き取る「外国人市民地域ミーティング」や外国人住民へのアンケートを実施し、市への要望や生活上の困りごとを収集した。その結果を踏まえ、庁内ワーキンググループにおいてプランの素案を作成し、学識経験者・市民・関係機関（市教育委員会等）で構成される越前市多文化共生推進プラン策定委員会において審議した。

プランでは「多文化共生社会の実現に向けた啓発」、「子育て教育環境の充実」の 2 つの取組を重点施策として掲げている。

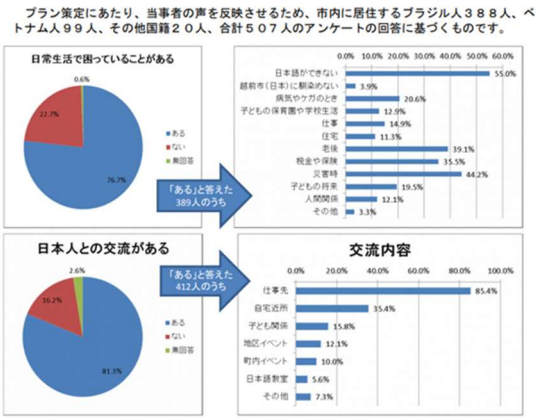
また、プランの概要版を、やさしい日本語、ポルトガル語、ベトナム語、中国語、英語で作成し、市のホームページで公開している。

▲越前市多文化共生推進プラン（表紙）

取組のポイント

■ 市内企業との連携による外国人住民の意見収集

プランの基本理念や目的、具体的な施策に外国人住民の声を反映するため、外国人を多く雇用する市内企業 4 社に協力を依頼し、その従業員に「外国人市民地域ミーティング」への出席やアンケートへの回答を依頼した。ミーティングには延べ 70 人以上が参加し、アンケートでは全外国人住民の10%超に当たる 509 件の回答が得られた。



▲外国人市民アンケートの結果概要（一部抜粋）

■ 庁内におけるプラン推進体制の整備

プランに定められたそれぞれの施策の担当課は、年度初めに各施策の取組状況や進捗をダイバーシティ推進室に報告している。同室は各課の取組を取りまとめて進捗管理を行い、課題のある施策については情報共有するなど、庁内で連携を図っている。

また、外国人住民、外国人を多く雇用する企業、学識経験者、市の国際交流協会等で構成される研究会を設置し、この研究会の下に設けられた３つの分科会（「コミュニケーション」、「保育環境」、「児童生徒教育環境」）において、産官学民が一体となって、プランに掲げられている中長期的な課題を検討している。

取組による成果・今後の展望

プランに基づき、令和元年度は、市の新たな施策として庁内の相談窓口における多言語翻訳機の導入や、医療機関等が多言語翻訳機を購入する場合の補助制度の創設、ミニワールドカップフットサル交流大会の開催等により、多文化共生の理解と交流を促進した。また、市内公立小中学校における外国人児童生徒への学習支援員の増員や、行政情報の多言語化の拡充等も図っている。

越前市　ダイバーシティ推進室
TEL：0778-22-3293
URL：http://www.city.echizen.lg.jp/office/010/130030/tabunkapuran.html
（取組紹介 HP）

No.96　袋井市［静岡県］
ふくろい多文化共生のまちづくり計画の策定

Keywords： 地域の多文化共生意識の涵養、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

袋井市ではリーマン・ショックの影響で平成 21 年から平成 26 年にかけて外国人住民が減少し続けたが、平成 30 年にはリーマン・ショック直前の水準まで回復した。市は、外国人住民の更なる増加や居住の長期化を見込み、外国人住民の地域社会への参画を通じて多様性を生かし地域の活力を高めるための施策を講じることとした。

そこで、行政、市民、外国人支援団体、企業等、外国人住民を取り巻く各主体が多文化共生社会の実現に向けて担うべき役割を明確にし、着実に施策を推進するべく、平成 31 年 3 月に「ふくろい多文化共生のまちづくり計画」（以下「計画」という。）を策定した。

<静岡県袋井市>
人口：88,286人（815人/km²）
主産業：製造業
外国人人口：4,694人（5.32%）
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

計画は、市が平成 30 年 5 月から 8 月までにかけて実施した「多文化共生に関する市民意識調査」及び「外国人市民実態調査」の結果を基礎とし、外国人住民、学識経験者、国際交流団体等の代表者、自治会連合会代表者、就労支援関係者、外国人及び日本人市民の代表者から構成される「多文化共生推進懇話会」での議論を通じて検討が進められ、平成 31 年 3 月に策定された。

計画では、「市民（日本人・外国人）、地域」、「国際交流協会・市民活動団体・教育機関等」、「企業・事業所・経営者等」、「市（行政）」の 4 者について、多文化共生推進のための取組における役割を示した上で、取組の基本方針及び具体的な取組項目を列記している。

計画の策定後は、多文化共生推進懇話会が進捗状況の確認や市の施策への意見出しをするとともに、令和 2 年度に新設された市国際課が、計画に役割が記載されている庁内関係部署及び庁外関係機関との連絡調整等を担うという体制により、計画を推進している。

▲多文化共生のまちづくり計画（表紙）

取組のポイント

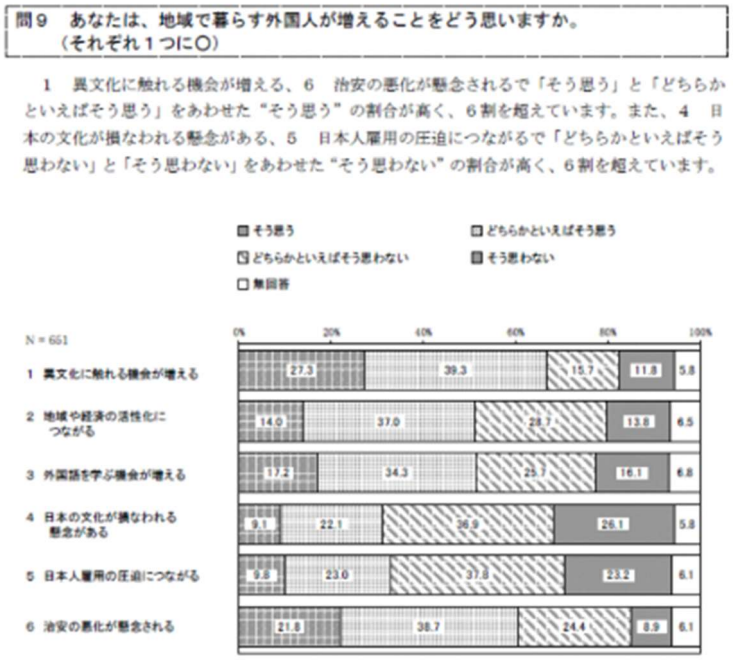
■ 外国人住民・日本人住民双方に係る意識調査・実態調査の結果を踏まえた計画策定

「多文化共生に関する市民意識調査」及び「外国人市民実態調査」では、外国人住民と日本人住民の交流状況や、外国人住民の社会生活・仕事・日本語能力の実態、日本人住民の外国人住民に対する印象等を調査しており、本調査の結果が計画の基本理念から個別の取組項目までのエビデンスになっている。

■ 地域住民に対する取組の周知

計画は市のホームページに掲載するだけでなく、市公共施設で閲覧できるほか、自治会等へ概要版を配布するなどして、住民が計画に触れる機会を作っている。

また、計画に基づく具体的な取組については、市の SNS での情報発信やマスコミへの情報提供を積極的に行っている。



▲多文化共生に関する市民意識調査 結果報告書（一部抜粋）

取組による成果・今後の展望

計画に基づく取組の中でも、市の施設や行政手続等において、多言語及びやさしい日本語での対応が充実してきている。令和 2 年度には特別定額給付金の支給や国勢調査の実施等、全市民が対象となる施策について、多言語及びやさしい日本語のポスターを作成して市内各所に掲出するとともに、日本語学校等で説明会を行った。令和 3 年度は、庁舎案内の多言語化等に取り組んでいる。

袋井市　国際課
TEL：0538-44-3158
URL：https://www.city.fukuroi.shizuoka.jp/shiseijoho/keikaku_hokoku/kankyo_machi/1558585548354.html（取組紹介 HP）

No.97　京丹後市国際交流協会［京都府京丹後市］外国人散在地域での「多文化共生推進プラン」策定

Keywords： 地域の多文化共生意識の涵養、多様な主体との連携、組織・人材づくり

背景

平成 20 年に設立された京丹後市国際交流協会（以下「協会」という。）は、国際交流事業や日本語教室を実施する中で、市民として地域のために活動したいという外国人住民がいる一方、日本人住民側は外国人住民を「支援される側」として捉える傾向があり、外国人住民も地域の担い手であると理解してもらう必要があると考えた。

そのため、まずは京丹後市の多文化共生施策を推進する機運を高めるべく、平成 24 年から年 1 回、市職員等を対象に市と協会の共催で「多文化共生研修会」を開催し、多文化共生の理念の浸透を図った。続いて平成 25 年に、協会が市に対して「多文化共生推進プラン策定についての要望」を提出したことを契機に、市と協会が協力して多文化共生推進プランの策定に着手することとなり、その後はこのプランに基づき、多文化共生施策を実施している。

<京都府京丹後市>
人口：53,674人（107人/km²）
主産業：製造業
外国人人口
：492人（0.92%）
外国人出身国・地域
：①ベトナム
②フィリピン
③韓国
外国人在留資格
：①永住者
②技能実習
③特別永住者

取組内容

「京丹後市多文化共生推進プラン」（以下「プラン」という。）は平成 27 年に第 1 次、平成 30 年に第 2 次が策定された。いずれのプランも「外国人を含めた全ての人が真に住みやすいまちづくりの推進」を目指しており、市総合計画の国際交流・多文化共生・広域連携に関する分野別計画に位置づけられている。プランは、外国人住民や学校関係者、外国人雇用企業、自治会などから選出された委員で構成される「京丹後市多文化共生推進プラン策定委員会」によって策定されている。また、協会は「多文化共生推進プラン策定事務局」として、政府の施策の調査や市民アンケートの実施及び結果の考察を行い、プランの策定をサポートしている。

また、プラン策定のほか、市内で活躍する外国人住民の活動状況等を市広報で周知するなど、外国人は支援される側ではなく、地域の担い手の一員であるとの理解が進むよう、住民に対して多文化共生の啓発活動を行っている。

▲第2次京丹後市多文化共生推進プラン（表紙）

取組のポイント

■ プランの策定後の検討・評価体制

プランを基に、市が行う各施策に多文化共生という観点を横断的に取り入れ、施策を実現していくため、庁内・庁外での連携推進体制を整備した。いずれも協会は事務局として関わっている。

庁内連携体制としては、庁内各部署の課長級で構成される「多文化共生のまちづくり庁内検討委員会」を毎年開催し、プランに基づく多文化共生施策の進捗や課題を共有している。

また、庁外連携体制としては、プランの実施状況を評価する「京丹後市多文化共生推進プラン評価検討会議」を設け、毎年評価を行っている。同会議は推進プランに掲げる施策に関係する団体等を代表する者又は当該団体等の推薦を受けた者及び在住外国人の中から市長が委嘱した委員で構成され、プランの推進に必要な施策について意見提出も行っている。実際に、同会議がプランの推進に必要と意見した施策（外国人の子供の居場所づくり、外国人留学生と市内企業との交流会）が実現に至っている。

取組による成果・今後の展望

第１次プラン策定時に行った日本人住民向けのアンケートでは、「今後、市が力を入れるべき取組」を尋ねた質問で「外国人が地域活動に参加しやすい環境を整える」という回答は 34.2%であったものが、第２次プラン策定時のアンケートでは 47.3%と増加し、外国人住民が地域の一員として活躍することを求める機運が日本人住民の間で高まっている。

協会では今後、市が重点施策としている移住・定住分野において、商工観光部と連携して関西圏の大学の留学生と市内企業のマッチングなどを行い、高齢化が進む市への外国人の若者の移住促進を図り、市の施策に多文化共生の観点から協力していく方針である。

▲関西大学の留学生へ市内企業紹介の様子

京丹後市国際交流協会
TEL：0772-69-0120
URL：https://ja-jp.facebook.com/kyotangokia/（取組団体 HP）

おわりに

本事例集で紹介した事例を横断的に見ると、「キーワード」からもわかるように、いくつかの共通点があり、現在の多文化共生施策の傾向が見える（キーワードについては 254 ページを参照）。

ひとつは、多文化共生の推進に関する取組の情報提供や相談窓口にデジタル技術を導入している点である。

外国人住民向けの情報を発信する際に、パンフレット等の広報資料をインターネットで閲覧できるようにしたり、動画配信や SNS を最大限活用したりするなど、デジタル技術を活用して発信手段を工夫している事例が多数見られた。また、多言語相談窓口等において、対面での相談に加えて従来から電話で行われていた遠隔相談について、タブレット端末を使用して多言語翻訳技術を活用しつつ、テレビ電話で対応している事例があった。遠隔であってもテレビ電話を用いることで、相談者の様子を確認しながら相談に応じることができる等、デジタル技術により円滑なコミュニケーションを実現しているといえる。

次に、地方公共団体、NPO 法人、企業、大学などの多くの団体等と外国人住民、日本人住民が連携・協働している点である。

複数の地方公共団体が連携することによって各地域に散在する外国人住民全体への手厚い支援につながった事例や、大学や企業、NPO 法人等が、それぞれの持ち味を生かしあって地域に支援を展開することで、日本語教育や住居確保、留学生の就職環境整備等、外国人住民の困りごとを的確に解決に導く事例が目立った。また、日本人住民や各団体とともに外国人住民が「支援する側」となって活動に取り組む事例も多数あり、日本人住民に対する多文化共生の意識啓発にもつながっている。

さらに、激甚化する災害や新型コロナウイルス感染症への対策を主題とした事例が多いことも特徴である。

災害の激甚化により防災・減災に向けた取組はより重要性を増している。災害時に外国人住民をサポートする人材を育成する取組や、行政が発信する災害関連情報を地域の外国人住民が翻訳し SNS 等を通じて発信することで、外国人に分かる災害情報を迅速に届ける取組等、災害対応力を強化する取組が多数見られた。

また、昨今の新型コロナウイルス感染症の流行により、各地で外国人住民の生活が困窮している実態が明らかになった。解雇や収入減少による経済面

の不安に付随して、住居確保が困難になる、日本語能力が十分でないために適切な支援を受けるための情報や申請方法がわからない、といった事態を生んでいる。こうした課題に対し、新型コロナウイルス感染症対策における相互支援や地域内の連携、相談窓口の充実などの取組事例があった。

本事例集は、事例の内容をテーマごとに区分して紹介しているが、現実に地方公共団体が直面する課題は「外国人」と「労働者」のような 2 要素だけで成っておらず、「外国人」「労働者」の「医療」と「言葉の壁」というような複合的な要素が絡み合ったものである。

このため、各地方公共団体は個々の側面だけに着目した対策ではなく、包括的な対策を講じる必要がある。この検討に当たっては、各地方公共団体は、激変する世界の潮流の中で我が国の置かれた状況を正確に把握するとともに、内在する諸課題とこれらに対する政府の対応策等を踏まえ、自身が置かれている状況を正確に理解したうえで今後の見通しを立てることが必要である。また、総合的な対策として、現実に発生している課題に処方箋を出し続けるとともに、将来起こり得る課題にも先手先手で備える必要がある。加えて、地方公共団体は、それらをもってもなお予期することの難しい、新型コロナウイルス感染症の感染拡大のような難題にも迅速かつ柔軟に対応することが求められる。

このような中で、本事例集を各地方公共団体が各「処方箋」、「先手先手の備え」、「迅速かつ柔軟な対応」を検討する際の一助として御活用いただければ幸いである。

参考資料

参考資料①「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」の委員名簿及び開催状況

（１）「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」委員名簿（五十音順・敬称略）

加藤　理絵	（公財）名古屋国際センター交流協力課長
黒岩　春地	（公財）佐賀県国際交流協会理事長
清水　隆教	（一財）自治体国際化協会多文化共生部長
シュレスタ ブパール マン	エベレスト・インターナショナル・スクール・ジャパン 初代理事長
武田　裕子	順天堂大学大学院医学研究科教授
田村　太郎	（一財）ダイバーシティ研究所代表理事
西野　吉幸	越前市総務部長（※第３回~）
【蒲　久美子（※第２回まで）】	
ハッカライネン　ニーナ	外国人女性の会パルヨン代表理事
平川　暢教	大分県企画振興部国際政策課長（※第３回~）
【藤井　正直（※第２回まで）】	
山脇　啓造（座長）	明治大学国際日本学部教授

（２）開催状況

第１回	令和３年２月２日	（事例の収集方法、 事例集作成のスケジュールの検討）
第２回	令和３年３月16日	（事例選定の視点の検討）
第３回	令和３年４月19日	（掲載事例の選定）
第４回	令和３年８月18日	（事例集案の確認）

参考資料② キーワード別事例一覧

事例の内容や分野を端的に表すワード

キーワード	掲載頁	キーワード	掲載頁
多言語対応	255-257	保健	265
やさしい日本語	257-258	感染症対策	265-266
情報発信	258-260	介護	266
相談窓口	260	医療通訳	266-267
日本の制度や生活ルールへの理解促進	261-261	メンタルヘルス	267
日本語学習支援	262-263	居場所づくり	267
教科学習支援	263	災害対応	267-268
キャリア教育	264	地域の多文化共生意識の涵養	268-269
就労支援	264	地域活性化	269-270
職場への定着支援	264-265		

主体や方法等に関し事例に横断的に見られる特徴を表すワード

キーワード	掲載頁	キーワード	掲載頁
日本人住民の参画	270-271	外国人保護者への支援	278
支援する外国人の参画	271-272	外国人労働者への支援	279
企業の取組	272	技能実習生への支援	279
大学生の取組	272-273	外国人観光客への対応	279
大学の取組	273	外国人高齢者への支援	280
第 2 世代の取組	273	生活困窮者への支援	280
地方公共団体間の広域連携	273	幅広いライフステージへの支援	281
多様な主体との連携	273-275	情報伝達経路の工夫	281-282
就学前の子供への支援	276	ICT の活用	282-284
児童生徒への支援	276-277	組織・人材づくり	284-285
不就学の子供への支援	277	外国人の視点による地域の魅力発信	285-286
留学生への支援	277-278		

多言語対応

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
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
24	外国人幼児向け日本語学習教材等の作成 （愛知県）	70
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
93	倉敷・高梁川流域外国人相談窓口 （倉敷市）	238
95	越前市多文化共生推進プランの策定 （越前市）	244

やさしい日本語

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
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24
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
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
17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54
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
24	外国人幼児向け日本語学習教材等の作成 （愛知県）	70
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
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

41	乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業 （西尾市）	110
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
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
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
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
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
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
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
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 （公益社団法人トレイディングケア）	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
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
95	越前市多文化共生推進プランの策定 （越前市）	244

情報発信

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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

16	外国人向け生活設計支援冊子作成事業 （愛知県）	52
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
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
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
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
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
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
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
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
71	外国人人権啓発動画等のコンテンツの配信 （東京都）	184
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

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
82	外国人地域サポーター事業 （島根県）	210
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

相談窓口

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
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
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
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
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
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
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
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
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
82	外国人地域サポーター事業 （島根県）	210
93	倉敷・高梁川流域外国人相談窓口 （倉敷市）	238

日本の制度や生活ルールへの理解促進

No.	事例名（団体名）	掲載頁
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24
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
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
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ノナガイサ）	44
15	地域参加型生活サポート日本語教育事業 （総社市）	48
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
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
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
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
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
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
73	保見アートプロジェクト （NPO 法人トルシーダ）	188

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
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
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

日本語学習支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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良し （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ノナガイサ）	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
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
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 法人シェイクハンズ）	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
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
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
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
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

教科学習支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
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 法人シェイクハンズ）	72
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

キャリア教育

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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

就労支援

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

職場への定着支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24
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

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
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

保健

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
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
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

感染症対策

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54
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
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

介護

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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

医療通訳

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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

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

メンタルヘルス

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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

居場所づくり

No.	事例名（団体名）	掲載頁
20	多文化こどもサポートセンター （太閤山地域振興会）	62
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 法人シェイクハンズ）	72
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
30	技能実習生の受入れ・支援の整備 （株式会社菅原工業）	84
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
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

災害対応

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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

地域の多文化共生意識の涵養

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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ノナガイサ）	44
15	地域参加型生活サポート日本語教育事業 （総社市）	48
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
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
71	外国人人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・ガーデン一ツ木）	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 （公益社団法人トレイディングケア）	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
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
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
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
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
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
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

地域活性化

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
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
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

日本人住民の参画

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良し （公益財団法人浜松国際交流協会）	42
15	地域参加型生活サポート日本語教育事業 （総社市）	48
20	多文化こどもサポートセンター （太閤山地域振興会）	62
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 法人シェイクハンズ）	72
30	技能実習生の受入れ・支援の整備 （株式会社菅原工業）	84
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
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
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・ガーデン一ツ木）	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 （公益社団法人トレイディングケア）	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
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
82	外国人地域サポーター事業 （島根県）	210
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

支援する外国人の参画

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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ノナガイサ）	44
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
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
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
42	外国人による機能別消防団員 （草津市）	112
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
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
71	外国人人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・ガーデン一ツ木）	186

73	保見アートプロジェクト （NPO 法人トルシーダ）	188
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
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
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

企業の取組

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
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
83	通年観光の実現と雇用創出 （株式会社 NAC）	214
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

大学生の取組

No.	事例名（団体名）	掲載頁
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24
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
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

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 法人シェイクハンズ）	72
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

大学の取組

No.	事例名（団体名）	掲載頁
12	ICT で実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方良し （公益財団法人浜松国際交流協会）	42
15	地域参加型生活サポート日本語教育事業 （総社市）	48
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
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

第 2 世代の取組

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
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

地方公共団体間の広域連携

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
93	倉敷・高梁川流域外国人相談窓口 （倉敷市）	238

多様な主体との連携

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
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

12	ICT で実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方良し （公益財団法人浜松国際交流協会）	42
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
20	多文化こどもサポートセンター （太閤山地域振興会）	62
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
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 法人シェイクハンズ）	72
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
73	保見アートプロジェクト（NPO 法人トルシーダ）	188
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
82	外国人地域サポーター事業（島根県）	210
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
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
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
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
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
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

就学前の子供への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
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

児童生徒への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
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 法人シェイクハンズ）	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

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
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
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
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
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
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

不就学の子供への支援

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
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

留学生への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54
38	北九州市外国人材就業サポートセンター （北九州市）	100
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

外国人保護者への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
24	外国人幼児向け日本語学習教材等の作成 （愛知県）	70
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
41	乳幼児を持つ外国人住民向け防災支援事業 （西尾市）	110
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
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

外国人労働者への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24

17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54
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
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
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
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
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 （公益社団法人トレイディングケア）	190

技能実習生への支援

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
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
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 （公益社団法人トレイディングケア）	190

外国人観光客への対応

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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

外国人高齢者への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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

生活困窮者への支援

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
69	フード・ギフト事業 （豊明市）	176

幅広いライフステージへの支援

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
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
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
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良し （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ノナガイサ）	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
16	外国人向け生活設計支援冊子作成事業 （愛知県）	52
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
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・ガーデン一ツ木）	186
73	保見アートプロジェクト （NPO 法人トルシーダ）	188
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

情報伝達経路の工夫

No.	事例名（団体名）	掲載頁
4	外国人労働者の相談対応 （NPO 法人 POSSE）	24
17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54
38	北九州市外国人材就業サポートセンター （北九州市）	100
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
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
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

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
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
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
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
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
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
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
82	外国人地域サポーター事業 （島根県）	210

ICT の活用

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
12	ICT で実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方良し （公益財団法人浜松国際交流協会）	42
14	独自の日本語学習支援システム （豊田市）	46

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
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
38	北九州市外国人材就業サポートセンター （北九州市）	100
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
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
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
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
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
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
71	外国人人権啓発動画等のコンテンツの配信 （東京都）	184
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

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
93	倉敷・高梁川流域外国人相談窓口 （倉敷市）	238

組織・人材づくり

No.	事例名（団体名）	掲載頁
14	独自の日本語学習支援システム （豊田市）	46
16	外国人向け生活設計支援冊子作成事業 （愛知県）	52
20	多文化こどもサポートセンター （太閤山地域振興会）	62
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
82	外国人地域サポーター事業 （島根県）	210
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
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
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
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
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

外国人の視点による地域の魅力発信

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

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
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

参考資料③ 実施主体別一覧

都道府県

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
16	外国人向け生活設計支援冊子作成事業 （愛知県）	52
24	外国人幼児向け日本語学習教材等の作成 （愛知県）	70
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
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
71	外国人人権啓発動画等のコンテンツの配信 （東京都）	184
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
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
82	外国人地域サポーター事業 （島根県）	210
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
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

市区町村

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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
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
17	外国人生活オリエンテーション （東広島市）	54
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
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
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
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
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
45	総社市外国人防災リーダー養成研修 （総社市）	118
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
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
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

69	フード・ギフト事業 （豊明市）	176
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
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
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
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
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
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

地域国際化協会等

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
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
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
12	ICT で実現。学習者、大学生、中山間地日本語教室の三方良し （公益財団法人浜松国際交流協会）	42
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

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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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

企業

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
83	通年観光の実現と雇用創出 （株式会社 NAC）	214
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

NPO 法人等

No.	事例名（団体名）	掲載頁
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
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ノナガイサ）	44
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

20	多文化こどもサポートセンター （太閤山地域振興会）	62
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
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 法人シェイクハンズ）	72
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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・ガーデン一ツ木）	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 （公益社団法人トレイディングケア）	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
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
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

参考資料④ 応募団体一覧

本事例集作成に当たり、多くの団体から取組事例の応募を頂いた。感謝の意を込め、巻末に応募団体の一覧を掲載させて頂く。

北海道	株式会社 NAC
	公益財団法人札幌国際プラザ（推薦者：WG 構成員）
	登別市
	北海道（推薦者：WG 構成員）
岩手県	奥州市国際交流協会
	公益財団法人岩手県国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
宮城県	大代地区公民館（大代地区コミュニティ推進協議会）（推薦者：多賀城市市民活動サポートセンター）
	外国人の子ども・サポートの会
	株式会社菅原工業（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人仙台観光国際協会（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人宮城県国際化協会
	仙台市
	多賀城市市民活動サポートセンター（推薦者：WG 構成員）
	東北大学（推薦者：WG 構成員）
秋田県	仙北市（推薦者：秋田県）
	大仙市（推薦者：秋田県）
	美郷町（推薦者：秋田県）
福島県	いわき市民間国際交流・協力団体連絡会（推薦者：いわき市)
	福島県（推薦者：WG 構成員）
	福島市
茨城県	茨城県（推薦者：WG 構成員）
	神栖市国際交流協会
	日本ベトナム友好協会茨城県連合会（推薦者：WG 構成員）
	認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ（推薦者：常総市）
栃木県	小山市
	公益財団法人栃木県国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	栃木県
	栃木市
群馬県	大泉町
	群馬県（推薦者：WG 構成員）
	沼田市国際交流協会（推薦者：沼田市）
埼玉県	NPO 法人ふじみの国際交流センター

	NPO 法人街のひろば（推薦者：WG 構成員）
	グローバル人材育成センター埼玉（推薦者：WG 構成員）
	埼玉県（推薦者：経済団体等）
	芝園団地自治会、芝園かけはしプロジェクト（推薦者：川口市）
	杉戸町国際交流協会
	鶴ヶ島市
	鶴ヶ島市国際交流協会
	深谷市
千葉県	千葉市
	船橋市国際交流協会
東京都	アステラス製薬株式会社（推薦者：経済団体等）
	医療×「やさしい日本語」研究会・順天堂大学
	NPO 法人アデイアベバ・エチオピア協会（推薦者：WG 構成員）
	NPO 法人 POSSE（推薦者：WG 構成員）
	厚生労働省（推薦者：WG 構成員）
	上智大学（推薦者：WG 構成員）
	TELL JAPAN（推薦者：WG 構成員）
	東京都
	ハローワーク新宿（推薦者：WG 構成員）
	港区（推薦者：WG 構成員）
	みんなの外国人ネットワーク（推薦者：WG 構成員）
神奈川県	愛川町（推薦者：WG 構成員）
	アクティヴ・ママ（推薦者：座間市）
	NPO 法人かながわ外国人すまいサポートセンター
	特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ
	公益財団法人かながわ国際交流財団（推薦者：WG 構成員）
	公益社団法人横浜市福祉事業経営者会
	茅ヶ崎市国際交流協会（推薦者：茅ヶ崎市）
	横浜市教育委員会事務局（推薦者：WG 構成員）
	横浜市消防局
新潟県	長岡市（推薦者：WG 構成員）
	長岡市国際交流センター（推薦者：WG 構成員）
富山県	太閤山地域振興会
	富山県（推薦者：WG 構成員）
石川県	石川県
	小松市
	小松市国際交流協会（推薦者：小松市）
	中能登町（推薦者：WG 構成員）

福井県	越前市
	オラバモス（推薦者：WG 構成員）
	福井県（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人福井県国際交流協会
山梨県	公益財団法人山梨県国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	甲府市（推薦者：WG 構成員）
	多文化社会の保健医療を考える会 JUNTOS
長野県	NPO 法人中信多文化共生ネットワーク（推薦者：松本市）
	長野県（推薦者：WG 構成員）
岐阜県	NPO 法人可児市国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	可児市（推薦者：WG 構成員）
	岐阜県（推薦者：WG 構成員）
	美濃加茂市（推薦者：WG 構成員）
静岡県	一般社団法人グローバル人財サポート浜松
	公益財団法人静岡県国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人浜松国際交流協会
	静岡県
	特定非営利活動法人フィリピノナガイサ
	浜松市（推薦者：WG 構成員）
	袋井市（推薦者：WG 構成員）
	Wide International Support in Hamamatsu (WISH)
愛知県	愛知県（推薦者：WG 構成員）
	NPO 法人シェイクハンズ
	NPO 法人トルシーダ（推薦者：WG 構成員）
	公益社団法人トレイディングケア（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人名古屋国際センター（推薦者：WG 構成員）
	小牧市国際交流協会
	豊明市
	豊田市（推薦者：WG 構成員）
	豊橋市（推薦者：WG 構成員）
	西尾市（推薦者：WG 構成員）
	日高工業株式会社（推薦者：WG 構成員）
	マンゴーベレン・プロジェクト（推薦者：半田市）
	みんなの家プロジェクト（推薦者：WG 構成員）
	ワールド・スマイル・ガーデン一ツ木
三重県	公益財団法人三重県国際交流財団（推薦者：WG 構成員）
	志摩市
	鈴鹿市

	津市教育委員会事務局
	四日市市（推薦者：WG 構成員）
滋賀県	草津市
	龍谷大学グローバルアフェアーズ研究センター（推薦者：WG 構成員）
京都府	外国人女性の会パルヨン（推薦者：WG 構成員）
	株式会社フラット・エージェンシー（推薦者：WG 構成員）
	京丹後市国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	京都市東山区役所（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人京都市国際交流協会
	公益財団法人京都府国際センター（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人日本賃貸住宅管理協会京都府支部
	城陽市国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	南丹市
	認定 NPO 法人劇研（推薦者：WG 構成員）
大阪府	大阪市（推薦者：WG 構成員）
	大阪市生野区（推薦者：WG 構成員）
	大阪市消防局
	大阪市立中央図書館
	大阪府
	公益財団法人大阪国際交流センター
	公益財団法人箕面市国際交流協会
	国際交流協会ネットワークおおさか（推薦者：WG 構成員）
	堺市消防局
	Minami こども教室実行委員会
兵庫県	尼崎市消防団（推薦者：尼崎市）
	NPO 法人関西ブラジル人コミュニティ CBK（推薦者：WG 構成員）
	NPO 法人神戸定住外国人支援センター
	NPO 法人多言語センターFACIL
	NPO 法人日越交流センター兵庫（推薦者：WG 構成員）
	NPO 法人にほんご豊岡あいうえお
	公益財団法人神戸国際コミュニティセンター（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人兵庫県国際交流協会
	神戸市
	公益財団法人西宮市国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
和歌山県	公益財団法人和歌山県国際交流協会
島根県	島根県（推薦者：WG 構成員）
	出雲市（推薦者：WG 構成員）
	多文化カフェ Soban（推薦者：WG 構成員）

岡山県	岡山市（推薦者：WG 構成員）
	倉敷市（推薦者：WG 構成員）
	総社市（推薦者：WG 構成員）
	真庭市（推薦者：WG 構成員）
広島県	NPO 法人安芸高田市国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	東広島市
	ふくやま国際交流協会
山口県	周南市観光交流課
徳島県	美波多文化共生ネットワーク「ハーモニー」
香川県	公益財団法人香川県国際交流協会
	ファーマーズ協同組合（推薦者：経済団体等）
	まんのう町国際交流協会
福岡県	北九州市（推薦者：WG 構成員）
	公益財団法人北九州国際交流協会（推薦者：WG 構成員）
	須恵町（推薦者：WG 構成員）
	柳川市（推薦者：WG 構成員）
佐賀県	公益財団法人佐賀県国際交流協会（SPIRA）（推薦者：WG 構成員）
	佐賀県（推薦者：WG 構成員）
	サークル・タイム (Circle Time)
	サワディー佐賀
熊本県	一般財団法人熊本市国際交流振興事業団
	熊本市
	熊本市居住支援協議会（推薦者：経済団体等）
大分県	The Japan Travel Company 株式会社（推薦者：WG 構成員）
	大分県
	豊後高田市（推薦者：WG 構成員）
	別府市
	よのうず国際交流の会（佐伯市あまべ商工会）（推薦者：大分県、佐賀県国際交流協会）
宮崎県	宮崎県ベトナム人交流会（推薦者：宮崎県）
	宮崎市（推薦者：宮崎県）
鹿児島県	鹿児島県（推薦者：WG 構成員）
	鹿児島市
	鹿屋市
	鹿屋市国際交流協会
沖縄県	公益財団法人沖縄県国際交流・人材育成財団

全 181 団体