

第5章 国際化・多文化共生推進施策の展開

基本目標1 コミュニケーション支援

基本施策1 行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備 **【重点】**



現状と課題

本市では、これまでに防災情報のメールやごみ分別表などに、多言語化や、やさしい日本語の活用をするなどの取組を行ってきました。

しかし、アンケート調査の結果からは、日本語が読める（お知らせを読んで理解できる）との回答は34.6%になっており、「聞く」「話す」に比べて低く、外国人住民にとって日本語を「読む」ことに対する難易度が高いことが分かりました。市内に在住する外国人に、生活に必要な情報を伝えるためには、分かりやすく伝えるとともに、多言語化のみに頼ることなく、やさしい日本語やイラストを使用するなど、理解しやすい情報の発信が必要です。

ヒアリング調査でも、行政関係の書類等は外国人が理解することが困難であるとの意見が挙げられており、書類や手続の簡易化やデジタル化に加え、やさしい日本語や多言語化などを取り入れ、内容の理解の促進が必要です。また、困りごとを相談してきた外国人に対し、適切な支援やサービスを提供している機関・団体へつなぐことができていないとの意見もあり、あらゆる相談ごとに対応できるワンストップの相談窓口が必要です。

今後の方向性

住民に提供する行政サービスや、地域社会で生活する上で必要となるルールや慣習、地域で催されるイベントなどについて、多言語での情報提供を行います。

市内に在住する外国人が、医療・福祉、在留手続、雇用、居住、日本語学習、子どもの教育等の生活に関する適切な情報や手続等の関係先にたどり着けるよう、多言語で情報提供し、一元的に相談を受け付けます。

【具体的施策】

- 市からの外国人向け行政・生活情報は、全庁的に、多言語及びやさしい日本語やイラストの使用による提供・発信を進めます。
- 市の窓口等において、通訳人や翻訳アプリその他の ICT の活用により、多言語で会話を補助します。
- 市の職員に、業務で使えるやさしい日本語の普及・啓発を図ります。
- 生活に関する情報提供や相談支援について、一元的に多言語で対応するワンストップの相談窓口を整備します。
- 外国人と関わりのある市民活動団体と連携して、通訳ボランティアや多言語により情報を提供します。



外国人向け一元的相談窓口

基本施策2 日本語教育の推進【重点】



現状と課題

本市では、これまでに市内に在住する外国人を対象にした日本語教室を開催し、日本語学習を支援するとともに、学習者と地域住民との相互交流も行ってきました。

しかし、アンケート調査の結果では、日本語の学習について、独学で学んでいる人が約5割になっており、日本語を学べる場所の提供とその情報発信が必要です。参加したいと考える日本語教室については、自分の学びたいことが教えてもらえることやインターネットを使ったオンライン授業等を望んでいる意見が多く、日本語学習者それぞれのニーズに対応した学習機会を提供していくことも重要です。

また、ヒアリング調査では、日本語教室開催の際の支援や協力などを継続してほしいとの意見もあり、日本語教室を行う関係団体への支援の継続が必要です。

今後の方向性

地域に在住する外国人が、日本語で意思疎通を図り、生活できるよう、日本語能力を身に付けるための学習を支援します。

関係機関・団体と連携して、外国人がいつでも気軽に日本語や日本の文化などを学べる場を、地域の状況に応じてつくります。

【具体的施策】

- 日本語教室を設置し、学習支援者や運営団体の活動を支援します。
- 外国人が在住する地域、外国人を雇用する事業者その他外国人と関わりのある団体と連携して、日本語が学べる場についての情報を発信します。
- 日本語教室の開催されていない地域や時間帯への開催など、ニーズに応じた取組を行います。



日本語学校で学ぶ外国人

基本施策3 生活オリエンテーションの実施



現状と課題

本市では、これまでに外国人の相談員を設置し、また、市からの情報は、広報紙やホームページに掲載してきました。

しかし、アンケート調査の結果では、日本で生活する上で税金や公共料金のことなどで困っている人が多く、健康保険や税金などの手続きについて、母国語や簡単な日本語での説明を望む人も多くなっています。また、居住年数が短い外国人住民においては、困りごとが多くなっていることから、初期支援が重要であると考えられます。

ヒアリング調査では、外国人住民が日本に住み続けていくためには、入国時の一時的な支援だけでなく、必要なときに必要な情報を自分で取りにいけるような体制をつくり、外国人住民の自立を促すことも重要だという意見も挙がりました。

今後の方向性

外国人住民が地域で安心して暮らしていくために、行政や公共サービスの情報、日本社会の習慣等について、知る機会をつくります。

【具体的施策】

- 在住して日の浅い外国人住民に対し、市のサービスや公共サービス、日本の文化に関する情報のほか、生活に必要な情報を提供します。
- 在住期間が長くなっている外国人住民に対しても、必要に応じて、様々な情報を提供します。

基本施策1 教育環境の充実



現状と課題

本市では、これまでに市立学校における健康診断の間診票の多言語化や結核健診問診票の外国語版の活用、市立学校への多文化共生推進員の派遣による通訳などを行ってきました。

しかし、アンケート調査の結果からは、「学校等からのお知らせを理解するのが困難」、「子どもが母国語を学ぶことができない」等の困りごとが多くなっており、多言語や、やさしい日本語での情報提供の推進や、母国語を学ぶことができる機会をつくる必要があります。

今後の方向性

学校に関する情報について、外国人の保護者が理解できるように提供するとともに、日本語が得意でない子どもが、日本での生活を送るために必要な日本語能力が身に付くよう支援します。

学習の機会を得られていない外国人の子ども・若者の学習や、子ども・若者がキャリアを形成していくために必要な能力の育成を支援します。

【具体的施策】

- 学校生活や就学など、学校等からのお知らせや書類等について、多言語化や、やさしい日本語により対応します。
- 外国にルーツを持つ児童・生徒が、日本語を学習できる機会を提供します。
- 子どものアイデンティティの形成を支援するため、母国語や母国の文化などを学ぶ機会を提供します。
- 就学していない外国人の子どもや就学機会がなかった外国人の若者が、学習できる機会を提供します。
- 外国人の子ども・若者のキャリア観の育成や家庭におけるキャリア教育を支援します。

基本施策2 就労環境の整備



現状と課題

少子高齢化の進展に伴う生産年齢人口の減少により、本市における外国人労働者が今後も増加することが予測される中、外国人が安心して働くことができる環境の整備が重要になっています。本市では、これまでに生活福祉サービスの一環として、外国人住民の就労支援を行ってきました。

しかし、アンケート調査の結果では、「賃金の安さや自分の考えを上手く伝えられない」など、就労環境に対して不満や悩みを抱えている外国人住民もいるため、外国人の就労について、関係機関・団体と連携した支援も必要です。

また、ヒアリング調査では、「介護等で働くことができない外国人住民がいる」との意見も挙げられており、在住期間の長さにかかわらず、就労を支援する必要があります。

今後の方向性

外国人が、本市における就労にインセンティブが働くよう、外国人住民の就労を支援します。

【具体的施策】

- 就労を求める外国人住民に対し、外国人雇用に関する情報提供や相談対応を行います。
- 外国人労働者を受け入れている事業者や受入支援監理団体、商工会・商工会議所など、外国人労働者に係る関係機関・団体との関係性を構築します。
- 介護や子育てなど就労に影響を及ぼす理由がある外国人住民に対し、情報提供や相談対応を行います。

基本施策3 防災・減災のための体制整備 **【重点】**



現状と課題

本市では、これまでに多言語や、やさしい日本語による防災情報等のメール配信を行ってきました。また、外国人を支援する市民活動団体により、外国人への避難所体験が行われたことがあります。

しかし、アンケート調査の結果では、避難場所を把握していない外国人住民の割合は若年層や高齢層で高くなっており、はつかいちし安全・安心メールの登録率は32.7%と低い状況です。また、災害情報の入手方法は、若年層では会社や学校の人、SNSが、高齢層ではテレビやラジオが多く、年齢層に応じて災害情報を発信していくことが重要です。

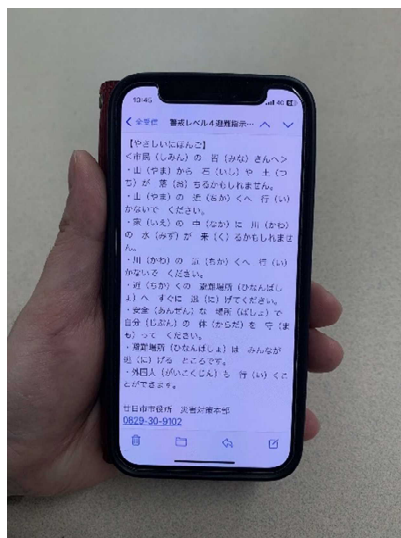
ヒアリング調査では、「外国人住民に緊急措置を教えてください」との意見も挙げられており、防災・減災に対する意識の啓発が必要です。

今後の方向性

外国人住民のみならず、外国人の観光客やビジネスマンなど、本市内に滞在・在住するあらゆる外国人に対し、防災・減災対策を推進します。

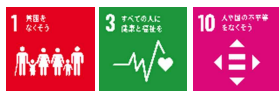
【具体的施策】

- 平常時から、外国人住民に防災・減災に関する情報を提供するなど、意識の向上を図ります。
- 災害発生時に、外国人被災者に対する適切な支援ができるよう、関係機関・団体との関係性を構築します。
- 外国人に対し、防災・気象・災害に関する情報を多言語や、やさしい日本語などにより、効果的に提供します。



はつかいちし安全・安心メール

基本施策4 医療・保健サービスの提供



現状と課題

本市では、これまでに外国人の医療通訳について、公益財団法人ひろしま国際センターによる医療通訳ボランティアの派遣事業を紹介してきました。

アンケート調査の結果では、「病院を利用した際に言葉が通じず、医者や看護師等との十分なコミュニケーションが取れなかった」と回答した外国人住民の割合が27.4%になっており、また、ヒアリング調査では、「病院で受診しようとする、技能実習生は診ないと断られたことがある」、「病气やけがをした際に、どの病院に行けばよいのかを示してほしい」との意見も挙げられています。

今後は、外国人が必要な医療を受けることができるような体制の整備が必要です。

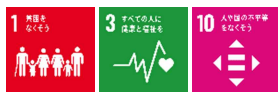
今後の方向性

外国人住民のみならず、外国人の観光客やビジネスマンなど、本市内に滞在・在住するあらゆる外国人が、医療・保健サービスを受けることができる機会を確保します。

【具体的施策】

- 医療機関において、外国人が医療を的確に受けられるよう、医療従事者とのコミュニケーションを支援します。
- 多言語対応が可能な医療機関の情報を収集し、外国人にその情報を提供します。
- 外国人住民が必要とする保健サービスを利用することができるよう、多言語や、やさしい日本語により情報提供や相談対応を行います。

基本施策5 子ども・子育て及び福祉サービスの提供



現状と課題

本市では、これまでに多言語版母子健康手帳の交付や英語版予防接種予診票を作成し、外国人住民の子育て支援を行っていますが、それ以外については、多言語化の対応ができていないなど不十分な面があります。

アンケート調査の結果からは、「子育て中の人と交流したい」と望む外国人住民がいるほか、ヒアリング調査の結果からは、新型コロナウイルス感染症の影響による就労環境の悪化に伴い、失業や休業を余儀なくされて生活が困窮し、また、介護によって働くことができない外国人住民がいることが分かりましたので、外国人住民の状況に応じた支援が必要です。

今後の方向性

外国人住民が、必要とする子ども・子育て及び福祉サービスを利用することができる機会を確保します。

【具体的施策】

- 外国人住民に対し、多言語や、やさしい日本語により情報提供や相談対応を行います。
- 外国人住民が置かれている状況や求めているニーズを把握し、サービスが享受できるための支援を行います。

基本施策6 居住環境の整備



現状と課題

本市では、これまでに広島県居住支援協議会から認定を受け、本市を対象地域と定めた居住支援法人の情報を関係部局に提供しています。今後は、外国人住民に分かりやすく、関係部局と連携して対応する相談体制が必要です。

ヒアリング調査の結果では、ゴミ出し、騒音等の地域住民とのトラブルなどが原因で、外国人の入居を断る賃貸物件が多く、外国人住民の住居探しが困難になっているという問題が挙げられており、外国人住民の住宅確保の支援が必要です。

今後の方向性

本市に住もうとしている、又は住んでいる外国人住民に対し、住宅の確保や住み続けていくための支援を行います。

【具体的施策】

- 外国人住民の住居の確保、また、継続して居住できるように、不動産関係業者や居住支援団体などと連携して支援します。
- ゴミ出しや騒音などの生活ルールやマナーについて、外国人住民の意識の向上を図ります。
- 町内会、自治会、組等によるコミュニティ活動への外国人住民の受入れの促進を支援します。

基本施策7 感染症への対応



現状と課題

本市においては、これまでに新型コロナウイルス感染症に関する情報について、市ホームページへの掲載や多文化共生推進員の翻訳などにより、市内に在住する外国人に提供してきました。

今後も新型コロナウイルス感染症に関する情報提供は継続しますが、外国人の情報収集の傾向に沿った発信が必要です。

また、今後も新たな感染症が発生することが考えられるので、この場合には今回の新型コロナウイルス感染症への対応に見られた課題を踏まえ、対応する必要があります。

今後の方向性

新型コロナウイルス感染症のほか、新たな感染症について、市内に在住する外国人への情報提供や相談対応を行います。

【具体的施策】

- 感染症の拡大状況に応じ、感染症に関する情報を、多言語や、やさしい日本語等により提供します。
- 感染症による影響がある外国人住民に対し、多言語による相談の機会を支援します。

基本目標3

国際化・多文化共生の地域づくり

基本施策1 国際化・多文化共生の意識啓発・醸成 **【重点】**



現状と課題

本市では、これまでに広報はつかいちに多文化共生の特集を掲載してきたほか、廿日市市国際交流協会が中核となって、外国人との交流会や国際理解のための講座、多文化共生をテーマとした講座を実施するなど、市民への国際化・多文化共生の意識啓発・醸成に取り組んできました。

しかし、アンケート調査の結果では、日本人にしてほしいことに「差別意識を持たないようにしてほしい」と回答した外国人住民の割合は43.5%と最も高く、また、国際化・多文化共生に関する活動や経験が特にないと回答した日本人住民の割合は65.3%になっているほか、4割が「外国人住民と共生する必要性があるか分からない」と回答しています。

今後も、外国人住民が地域社会の構成員として共生していくための意識啓発・醸成を行う必要があります。

今後の方向性

日本人住民の外国人に対する否定的な感情がなくなるよう、外国人を理解するための情報を提供し、多文化共生の理解者を増やします。

廿日市市国際交流協会と協働するとともにその他の民間団体と連携・協力して、地域の国際化・多文化共生を一層推し進める取組を行います。

【具体的施策】

- 講座やイベント、広報などの実施により、市民が国際化・多文化共生に対する理解を深められるような機会を提供します。
- 不当な差別的言動の解消や外国人の人権尊重の啓発、人道的な観点からの支援について、市民や市職員の意識を醸成し、国際化・多文化共生に取り組む意義を伝えます。
- 日本人住民と外国人住民が、相互に交流できる機会を提供します。
- 国際化・多文化共生関連プログラムへの市民参加を促進するとともに、外国人と地域社会をつなぐ人材を育成します。



外国人住民と日本人住民の交流会

基本施策2 外国人住民の社会参加の支援



現状と課題

本市では、これまでに外国人住民の活動につながる情報について、廿日市市国際交流協会や外国人の支援団体に提供するとともに、SNSを活用した発信を行ってきました。

しかし、ヒアリング調査等では、「外国人住民がスポーツをしたいと思っても、どこに行けばいいのか分からない」、「スポーツ施設の利用者が日本人ばかりで利用できなかった」との意見も挙げられており、情報提供だけではなく、活動しやすい環境づくりも必要です。

今後の方向性

外国人住民が、地域住民として活動し活躍できるよう、地域社会の開放性を高め、まちづくりに参加しやすくします。

【具体的施策】

- 外国人住民が行う生涯学習やまちづくり活動を支援します。
- 廿日市市国際交流協会と連携・協力して、外国人住民が各種の事業に参加する機会を提供します。
- 外国人住民が地域社会の中に溶け込み、交流・活動できる機会を提供します。

基本目標4 世界とつながるまちづくり

基本施策1 滞在環境の向上



現状と課題

本市では、これまでに宮島島内を中心に無料公衆無線 LAN や市街地の指導標の整備を行うとともに、宮島棧橋旅客ターミナル、宮島口旅客ターミナル等に、英語対応が可能なスタッフを配置した観光案内所の設置や、多言語に対応した宮島・廿日市体験観光ガイドブックを作成するなど、外国人観光客の滞在環境の向上を図ってきました。また、廿日市市国際交流協会では、国際大会等に通訳ボランティアを派遣し、来廿した外国人のおもてなしを行っています。

今後も、本市内に滞在する外国人が、「廿日市市に来てよかった」と満足して帰り、また、再び訪れて、滞在しようとするインセンティブが働くようにする必要があります。

今後の方向性

観光だけでなく、国際的イベントやビジネス、知人・親族訪問、ホームステイなど、観光以外の目的も視野に入れ、外国人が快適に滞在できる環境を整備します。

【具体的施策】

- ICT を活用して、外国人滞在者の情報収集環境を整備します。
- 多言語や、やさしい日本語で、外国人滞在者が必要とする情報を提供します。
- 廿日市市国際交流協会をはじめとする市民活動団体と連携して、国際的イベント等で滞在する外国人のおもてなしをします。
- 外国人滞在者の不安を軽減し、安心感を高めるため、緊急時・災害時の対応策を準備します。

基本施策2 市民との協働による地域活性化の推進・グローバル化への対応 **【重点】**



現状と課題

本市では、平成 24（2012）年に廿日市市協働によるまちづくり基本条例を制定し、この条例に基づき廿日市市協働によるまちづくり推進計画を策定して、協働によるまちづくりを進めています。条例では、外国人住民も市民として広くとらえ、多様な市民がつながることを大切にしています。

これまで廿日市市国際交流協会において、市民が異文化に対する理解を深め、国際平和に寄与し、世界に目を向けるよう様々な事業が行われており、廿日市市国際交流協会は本市の国際化の中核を担ってきました。その外、市民による海外への資金や物資の支援活動も見られています。今後も廿日市市協働によるまちづくり基本条例の理念を踏まえ、多様な主体の協働により、国際化・多文化共生のまちづくりを進めていきます。

また、本市では、これまでにニュージーランドのマスタートンとの姉妹都市提携、フランスのモン・サン＝ミッシェルとの観光友好都市提携等や、けん玉ワールドカップ廿日市、アジアトリアスロン選手権、東京 2020 オリンピック・パラリンピック競技大会に向けたメキシコチームによる事前合宿等の文化・スポーツの国際的イベントをとおして、市民に外国人と交流する機会を提供するとともに、国際大会での成績優秀者の表彰等を実施して、市民の国際対応能力の確立を支援してきました。

しかし、アンケート調査の結果では、国際交流・多文化共生に関する活動や経験が特にないと回答した日本人住民の割合が 65.3%になっており、今後も市民の国際社会に貢献するという意識の醸成や地域社会の活性化、国際理解の深化などをもたらすよう、産業や経済、教育、文化、スポーツなど広範な分野において外国人と関わる機会の提供が必要です。

さらに、市立の幼稚園や学校では、外国語指導助手によるティームティーチングの授業を行っているほか、市内の中学生・高校生を対象に海外研修旅行等を行っており、今後も青少年のグローバル化や異文化に対応する力を育成していく必要があります。

今後の方向性

多様な主体の幅広い参加と協力を得て、国際交流・国際協力・多文化共生の活動を推進します。市民が主役になった活動を進めて、市民の国際感覚を深め、まちの国際化を継続的に発展させていきます。

【具体的施策】

- 地域の国際化・多文化共生の担い手である廿日市市国際交流協会について、活動体制の充実・強化に向けて支援します。
- 資金協力や物資協力などの国際協力活動への市民参加を促進します。
- 外国人住民による地域貢献活動を支援します。
- 姉妹都市や観光友好都市など、外国の都市等との相互交流を促進します。
- 外国人は日本の生活習慣や文化を理解することができ、日本人住民は外国人と交流できる機会づくりを支援します。
- 文化・スポーツの国際大会や MICE など国際的イベントの機会を活用し、市民と外国人参加者との交流機会を提供します。
- 海外で外国人と交流し、活躍する市民を応援します。
- 青少年に対し、外国語や海外文化に触れ合う機会を提供します。



モン・サン=ミッシェルとの観光友好都市交流