

## 第 2 章 推進施策

### 1 生活支援

外国人市民が日本で安心・安定した生活を続けるためには、住居、医療、雇用、福祉、防犯、交通安全などの様々な環境が整っていると同時に、それらの情報を容易に入手できる環境が整っていることも必要です。しかしながら、現在、本市が市民に発信している広報・ホームページを始め、他の多くの情報は、母語\* ではなく、ほとんどが日本語のみの表記であるため、外国人市民にとっては理解できないだけでなく、情報の存在そのものを知らない可能性があります。

このため、例えば市民税を始めとする納税の義務の重大性が認識されず、本人が意図しないまま、滞納を続け、最終的に本人にとって不利益な処分を受けることもあります。財政上、歳入に悪影響を与えるばかりか、善良な納税者である外国人市民にとっても、外国人市民に対する感情に悪影響を及ぼすことから、無関係ではありません。

本市では、平成 21 年度に「大府市暮らしの便利帳(英語・ポルトガル語・中国語・スペイン語・ベトナム語)」を作成し、窓口に配置することにより、外国人市民への制度説明などに活用しています。また、市国際交流協会により、日本語教室(日曜日午前 10 時から正午まで、月 3 回開催)が運営されるとともに、外国人情報紙『ほほえみ』の編集発行(隔月発行)を通じて外国人市民への情報提供を行っています。

外国人市民が行政サービスを受けられることを当然のこととし、それを保障するために、多くの情報を等しく受け取ることができるようにすることで、多様な文化的背景を持った市民が共生する地域社会は、ユニバーサルデザイン\* の視点からのまちづくりを進めることにもなります。

とりわけ、地震や台風の際の緊急情報についてはメディアと連携するなどして、日本人市民と同様な状態で受け取ることができるようになることが求められます。また、被災した外国人市民が復興していく過程でも、日本人市民と同等に支援情報を受け取れるように配慮する必要があります。日本人市民であるか外国人市民であるか、また日本語に堪能であるかどうかを問わず、遭遇する災害は、市民が協力し合って克服するものです。コミュニケーションを通訳翻訳によるもののみととらえるのではなく、それ以外のコミュニケーションが可能であることの理解を進めることが必要です。そのためには、日ごろからの交流が重要となります。

外国人市民が住宅や職を求めたり、医療機関にかかる場合も、そもそもの情報の少なさとともに、文化・慣習の違いや、事業者などの外国人市民に関する情報不足などから、本来求めているサービスが受けられないのみならず、トラブルになる場合もあります。事業者側の理解を促すとともに、外国人市民も日本の慣習をより円滑に理解できるよう生活基盤の安定化のために支援をする必要があります。

相談や通訳体制については、相談者や翻訳者として、文化国際課において英語、ポルトガル語は週に複数日、中国語、スペイン語については月 1 日配置しています。市役所の窓口を訪れる外国人市民の相談に柔軟に対応できる体制の整備が必要です。

日本に来た目的も、国籍も様々な外国人市民が、大府市民として市内で快適に過ごすことができるよう、双方がお互いを理解するとともに、ユニバーサルデザインの視点からのまちづくりを目指し、様々な生活支援を行っていく必要があります。

* 母語
------

子どものときに、自然に習得する言語のこと。国籍と一致するとは限らない。
-------------------------------------

* ユニバーサルデザイン
--------------

年齢、性別、文化、言語、国籍、知識、経験、身体的特徴などの違いに関係なく全ての人を使いこなす施設や設計を目指す概念のこと。
---

## (1) コミュニケーションに関する支援

外国人市民もすべての情報を等しく受け取ることができるよう、多言語表記ややさしい日本語\* での情報発信をします。多言語の情報を作成するにあたっては、日本語から外国語への置き換えにとどまるのではなく、真に求める情報が得られるように、その言葉を母語とする外国人市民の意見を取り入れます。

一方、外国人市民も日本語を習得するとともに、日本の文化や習慣を理解するよう取組を進めます。また、それに伴い、日本語教室に携わるボランティアの育成や、母語で生活の様々な分野の相談に応じることができる人材の発掘などを行います。

### ① 多様な情報提供

#### ア 公共施設内の案内表示の多言語表示

公共施設内の案内表示は多言語化若しくはローマ字表記、ひらがなのルビを振る、ピクトグラム\* の使用などにより、日本語を理解しない市民にもわかりやすいものを目指します。

#### イ 行政が発信する情報の多言語表記

広報、生活関連冊子、パンフレット、ホームページ等の多言語表示を可能な範囲で、随時実施していきます。

#### ウ 生活開始時のオリエンテーションの実施

大府市に外国人登録に来た時をとらえ、生活に必要な様々な情報を提供するとともに、様々な手続きもできるように、公共施設の説明をします。

#### エ 災害時等の緊急情報の多言語化

災害時の緊急情報の多言語化を目指します。

#### オ 通訳・翻訳体制の充実

通訳者・翻訳者の配備体制を充実するとともに、新たな人材の発掘に努めます。

### ② 日本語及び日本文化の習得のための支援

#### ア 日本語教室の開催

子どもも含めたできるだけ多くの外国人市民に継続的に日本語を学んでもらえるような仕組みを作り、回数や開催地、方法などを拡充させます。

- イ ボランティアセンターや市民活動センターとの連携  
多文化を主題とした様々な講座・イベント開催の場面で連携して  
いきます。

### ③ 外国人市民の生活相談のための窓口の設置

- ア 外国語相談窓口の充実  
外国人市民が母語でいつでも相談できるよう、外国人相談員の配  
置について、充実に向けた検討を行います。
- イ 相談員の人材育成の実施  
相談員が行政等の専門知識を習得できるよう、専門性の分化と人  
材育成を行います。
- ウ 留学生支援の実施  
大学と連携して留学生を受け入れ、支援を行います。

* やさしい日本語
-----------

普通の日本語よりも簡単で、「難しい語彙を使わない」「文の構造を簡単にす る」など、外国人もわかりやすく配慮された日本語のこと。(例)「断水」→「水 が使えない」など。
---

* ピクトグラム
----------

情報や注意を示すための絵文字のこと。
--------------------

## (2) 生活基盤に関する支援

外国人市民が円滑に居住先を見つけられるよう住宅情報の提供をしていきます。外国人市民の居住、雇用について事業者側の理解を促すための啓発をするとともに、外国人市民が日本の慣習を理解できる施策を推進します。また、就職に向けて進路相談を実施していきます。

### ① 居住環境の充実のための支援

#### ア 住宅情報の提供

市営住宅の情報は現在ポルトガル語のみの提供であるため、ニーズに応じて随時言語数を増やしていきます。また、住宅についての相談にも対応できるよう、相談員の能力の向上を図ります。

### ② 雇用・労働環境の充実のための支援

#### ア ハローワーク（職業安定所）との連携による就労支援

外国人市民をハローワークに紹介するだけでなく、ハローワークからの情報も入手し、本市としても積極的に就労情報を提供していきます。また、ハローワーク自体も外国人市民向けの情報紙を作成しているため、機会をとらえ外国人市民に配布をするなど協力していきます。

#### イ 市国際交流協会との連携による支援

日本で就労するための日本語能力の向上や社会人としての基本的なマナーなどを学ぶ仕組みを、市国際交流協会とともに構築するなど、協働して就労支援に取り組みます。

#### ウ 商工会議所との連携による啓発

外国人市民の雇用や労働環境について、商工会議所と連携して企業に啓発を行っていきます。

### ③ 進路相談と就職支援(キャリア教育)

#### ア 進路相談・就職支援のための説明会の開催

外国人生徒の場合、保護者が日本語を話せなかったり、日本の教育制度を理解していないことがあるので通訳を同席させるなどの配慮をし、日本人の生徒と同様に進路相談・就職支援について実施します。

#### イ 先輩の体験報告会

日本の社会で、進学や就職した外国人市民の先輩の話を聴き自分の将来について考える機会を設けます。

### **(3) 医療・保健・福祉面からの支援**

外国人市民は日本の健康保険や年金の制度などの社会保障制度を理解していない場合が多いことから、受診が円滑に進まない傾向があるため、多言語による表記や、制度理解の促進などを進めていきます。

また、共働き世帯の子どもの保育園入園についても日本人と同様の情報を得ることができるようにするほか、親子の日本での環境適応についても支援していきます。

#### **① 医療・保健・福祉サービスの充実**

##### **ア 多言語による情報提供**

外国人市民の受診を受け入れてくれる病院の情報を提供するとともに、外国人に安心して受診してもらえるよう、院内案内や問診票などの多言語表記を医療機関等に協力を求めています。

##### **イ 健康保険、年金制度の周知**

外国人市民が安心して医療機関で受診できるよう、日本の社会保障制度について、来日のできるだけ早い時期に外国人市民によく周知させ、加入を促進します。また、社会保障について条約を締結している国もあり、適切な情報を相談を通して提供できるようにします。

#### **② 子育て世帯・高齢者世帯への支援**

##### **ア 多言語による情報提供**

子育て世帯には、児童福祉施設の入園案内をはじめ、子育てに関するガイドブックや児童センターの行事案内など、高齢者世帯には高齢者福祉サービスの多言語表記を進めています。

##### **イ 環境適応支援**

親子ができるだけ早く新しい環境に慣れるよう、子どもステーションや児童センターで行われる事業への参加を促します。

#### (4) 防災面からの支援

現在本市では、防火危険物安全協会主催で年 1 回、外国人向けの防災講座を行っているほか、平成 21 年には大府市防災マップを 6 か国語(ポルトガル語、中国語、フィリピン語、ベトナム語、スペイン語、英語)で作成するなど、日ごろから防災教育・訓練や防災情報の提供を行っていますが、定住・永住者への講座受講の拡充や、さらなる情報提供を進めていきます。

また、災害時に外国人市民に地域の力となってもらうためにも、外国人リーダーの育成をするとともに、緊急時に即時に適切な情報を入手できるよう支援をしていきます。また、災害時に外国人市民を支援する担当を設置します。

大規模災害時には被災地以外の地域からの多数の通訳ボランティアが必要となるため、地方公共団体の枠を超えた連携を図ります。

##### ① 防災情報の提供

###### ア 平常時の情報提供

日中市内にいることが多い女性や子どもに対して、防災講座を開催するとともに、日ごろの備えや避難場所について多言語による資料配布や訓練などを通じて情報提供をします。

###### イ 緊急時の情報提供

ひらがなあるいはやさしい日本語ならば理解できる外国人も多くいることから、多言語とともにやさしい日本語やピクトグラムでの情報提供を進めます。また、外国人市民が避難しやすいよう、避難所の表示についても同様に対応し、被災者が協力し合えるよう支援します。罹災証明の発行など、災害からの復旧の手続きに必要な支援も継続して実施します。

##### ② 災害時の支援

###### ア 災害応援協定自治体との協力

災害応援協定を締結している国内の市に対して通訳ボランティアの派遣を要請し、本市のボランティアと連携して外国人の対応にあたります。

###### イ 民間団体との協力

NPO、NGOその他民間団体に対して、通訳ボランティアの派遣を要請し、本市のボランティアと連携して外国人の対応にあたります。

### (資料3)「大府市地域防災計画」(平成21年度修正) 関係分抜粋

大府市防災会議による「大府市地域防災計画」(平成21年度修正)、「第6節 災害時要援護者」の「外国人等に対する対策」として、以下のとおり示されています。

「市及び防災関係機関は、言語、生活習慣、防災意識の異なる外国人や旅行者等が、災害発生時に迅速かつ的確な行動がとれるよう、次のような防災環境づくりに努めるものとする。

- (1) 広域避難場所や避難路の標識等を簡明かつ効果的なものとするとともに、多言語化を推進する。
- (2) 地域全体で災害時要援護者への支援システムや救助体制の整備に努めるものとする。
- (3) 多言語による防災知識の普及活動を推進する。
- (4) 外国人も対象とした防災教育や防災訓練の普及を図るよう努める。」