

第2章 課題と施策

1. 生活に関する情報格差の解消

本市では、健康で安心安全な生活を送れるようにさまざまな行政サービスを提供しています。しかし、外国人市民の中には日本語が十分に理解できないため、安心安全な生活に必要な情報に接することが難しく、そのような行政サービスを受けられない人々が存在します。

こうした情報格差を解消するために、外国人市民に対しては日本語習得を促すとともに情報の翻訳などの配慮が必要となります。生活に関する情報格差を解消することは、外国人市民の安心安全な生活を支援することにつながります。加えて、こうした情報を外国人市民が共有することは日本の制度・慣習に対する理解にもつながり、日本において両者が助け合い共生していくための礎となることも期待できます。

(1) コミュニケーションに関する支援

①外国語による支援の充実

(ア) 生活情報の翻訳

外国人市民は日本語が理解でき、日本の生活習慣に詳しい人ばかりでなく、生活の仕方や日本語が理解できない人もいます。このような外国人市民が日本での日常生活に困らないようにするため、また、地域で安心安全な生活を送るために欠かせない情報を翻訳して提供する必要があります。そこで、本市では行政の発行する文書を英語とポルトガル語に翻訳して転入時に渡すほか、必要に応じて窓口で配布しています。さらに、ごみの分別や休日診療などの情報については市ホームページに翻訳した情報を掲載しています。

大府市国際交流協会は、イベント情報を中心とした外国人向け生活情報紙「ほほえみ」を隔月で発行し、外国人市民の多い事業所や個人に配布しています。

今後も、日本語を理解できない外国人市民が安心安全な生活を送ることができるよう、生活に必要な情報を翻訳して提供する必要があります。

大府市が翻訳した生活情報の一例

子ども医療費助成案内文書	自転車マナー啓発ちらし
予防接種・乳幼児健診の案内文書	ごみ分別と資源回収の説明ちらし
市営住宅入居のしおり	自治会加入案内
水道使用の開始・中止に関する案内	放課後クラブ入所案内
障がい者福祉制度の紹介	児童手当の案内文書

(イ) 情報の背景の伝達

行政が発行する文書の大部分はもともと日本で生まれ育った人向けに作成されており、慣習的なことや制度の背景までは記載していないことが多く、そのまま翻訳しただけでは正しく理解されないことがあります。例えば、国民健康保険はその制度が存在しない国もあるため、母国の状況と比較して説明しなければ理解されにくい場合があります。

外国人市民に情報提供する際には、慣習的なことや制度の背景も含めて丁寧に伝える必要があります。

(ウ) 情報の伝達手段の多様化

本市では、翻訳した文書を直接手渡したり、市ホームページに掲載しています。しかし、これらの方法だけでは必要とする人に届いていない可能性があります。

これを解消するために、外国人市民同士のネットワークを介して情報伝達したり、外国人市民を雇用している事業主や外国人市民を支援している日本人市民に知らせるなどして、多様な情報の伝達手段を確保する必要があります。

(エ) 外国語による相談

外国人市民が生活上の困りごとや分からないことを相談できるように、大府市国際交流協会がポルトガル語（週 1 回）、中国語（月 1 回）、スペイン語（月 1 回）の外国語相談を市庁舎で行っています。また、英語の相談を市国際交流員が担当しています。相談件数は平成 20 年度が突出していますが、これはリーマンショックの影響と思われます。

今後も、日本語が理解できない外国人市民が困ったときに外国語で気軽に相談できる場を提供する必要があります。

外国語相談件数の推移（大府市国際交流協会調べ）（単位：件）

年 度	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
ポルトガル語	64	204	150	113	137	124	90
中国語	13	7	8	11	10	7	6
スペイン語	7	10	7	3	0	0	12
英語	不明	不明	不明	不明	7	14	16
合計（英語除く）	85	221	165	127	147	131	108

※ポルトガル語相談：～H19.8 は月 2 回、H19.9～H22.3 は週 1 回、H22.4～H24.3 は週 3 回、H24.4～H27.3 は週 2 回、以降は週 1 回実施。

※平成 23、24 年度のスペイン語相談は 0 件だが、類似言語であるポルトガル語相談日にスペイン語相談者が来ることもあるため、平成 25 年度から相談者の言語別の相談件数とした。

外国語相談の事例

保育園の入園手続に関すること	国民年金の一時脱退金手続に関すること
外国人同士の婚姻手続に関すること	国民健康保険税の支払に関すること
課税・所得証明書の取得に関すること	住民票の取得に関すること
原動機付自転車の名義変更に関すること	納税に関すること
子どもの就学に関すること	市営住宅の入居申請に関すること

(オ) 通訳設置の検討

外国語相談員は、市庁舎内で相談業務を行うため、外国人市民が市庁舎で手続などを行う際には、相談の一環として通訳をすることができます。しかし、保育園や保健センターなどの施設に出向いて通訳をすることはできません。

外国人市民から問合せの多い内容については翻訳した文書により情報を伝えるようにしていますが、文書での対応が難しい状況や緊急性のある問題が発生した場合にどのように通訳を確保するかを検討する必要があります。

②日本語使用の支援

(ア) 日本語習得支援

全ての生活情報を多言語に翻訳、通訳することは不可能ですが、外国人市民が簡単な日本語を理解できるようになれば多くの生活情報を得ることができます。

大府市国際交流協会では、ボランティアによる日本語教室を開催しています。参加者は毎回 10 から 20 人程度で中国人とベトナム人が大半を占めています。市内 NPO 団体も平成 23 年度からボランティアによる日本語教室を開催しています。ほぼマンツーマンで指導しており、受講生のほとんどがベトナム人です。両教室とも受講者が日本語だけでなく日本の文化や慣習を知る場となっており、ボランティアが受講者の生活上の簡単な相談に乗ることもあります。

日本語教室の参加者のほとんどは技能実習生ですが、これは技能実習生が就業先から奨励されたり、帰国した際に日本語が理解できると就職に有利になることがあるためと考えられます。一方、永住志向の強い日系人はあまり日本語教室に参加しないという実態があります。

外国人市民が自分で言葉の壁を乗り越えて生活できるよう、日本語学習の支援をしていく必要があります。そのためには、日本語教室が安定的に開催されるよう会場確保などの支援を行う必要があります。また、永住志向の強い日系人に日本語教室への参加を呼びかける必要があります。

日本語教室開催回数の推移（大府市協働促進課調べ）（単位：回）

年 度	H21	H22	H23	H24	H25
大府市国際交流協会※1	35	29	32	30	19
市内NPO団体※2	－	－	(80)	(95)	115

※1 毎週日曜日午前開催

※2 毎週火曜日夜は企業の寮、土曜日午前には北山公民館で開催。括弧書きは大府市国際交流協会の一部として実施していた時期の開催回数

大府市国際交流協会の日本語教室受講者数の推移（延べ人数）（大府市国際交流協会調べ）

年度	H17	H18	H19	H20	H21	H22	H23	H24	H25
人	1,400	2,310	1,200	1,423	1,340	846	808	804	397

（イ）やさしい日本語の普及

簡単な日本語やひらがなであれば理解できる外国人市民は少なくありません。「やさしい日本語＊」やふりがなを活用して情報提供していくことは有効な手段です。

今後は、行政の発行する文書にふりがなを付けることや、「やさしい日本語」を使用するなどの配慮をする必要があります。

＊印の用語は「第4章資料1 用語集」に解説があります。

◇施策

施 策 名	事 業 内 容（☆は新規事業）
①外国語による支援の充実 外国語による生活情報の提供方法を充実します。	行政文書翻訳（ア） 生活に必要な行政文書を翻訳します。 他機関の翻訳情報の提供（ア） 他機関で翻訳されている文書を収集し、提供します。 外国語相談員の設置支援（イ）（エ） 日本語と外国語を話すことができる相談員の設置を支援します。 出前講座による生活情報の詳細説明（イ） 市内団体の依頼により、ごみ収集などの市の事業について職員が説明します。 市ホームページへの翻訳情報掲載（ウ） 生活に必要な情報を翻訳し、掲載します。 大府市国際交流協会の情報発信支援（ウ） 情報紙やソーシャルネットワーキングサービスでの情報発信を支援します。 ☆緩やかネットワークの構築（ウ） 外国人市民や日本人支援者の情報交換ネットワークを構築します。 ☆通訳設置の検討（オ） 通訳の設置について庁内で検討します。
②日本語使用の支援 外国人市民が日本語で生活できるように支援します。	日本語教室の開催支援（ア） 大府市国際交流協会やNPO団体の日本語教室の開催を支援します。 ☆やさしい日本語研修会（イ） 市職員がやさしい日本語の使い方を学びます。 職員向けやさしい日本語リーフレットの作成（イ） やさしい日本語のポイントをまとめたリーフレットを作成します。 ☆市ホームページのふりがな対応（イ） ホームページシステムの入替えをする際に検討します。

(2) 住居と労働に関する支援

①住宅情報の提供

(ア) 外国語による住宅情報の提供

本市では、ポルトガル語による市営住宅の入居案内を配布しています。また、県営住宅については、愛知県が作成したポルトガル語、英語、中国語、スペイン語の案内を配布しています。

公営住宅*は住宅セーフティネット*のひとつであるため、今後も、外国人市民に対して情報提供を続けていく必要があります。

②雇用と労働環境の保全

(ア) 労働環境の向上

外国人市民は、来日後に母国で提示された条件と異なる労働環境に置かれた場合、言葉や制度の壁に阻まれて、助けを求めたり環境の改善を要求しにくいことがあります。

事業所などに労働環境の整備について情報提供するとともに、外国人市民に外国語による専門相談機関の情報を提供する必要があります。

(イ) 労働支援のための連携

本市近郊には就労支援や労働問題相談に対応するさまざまな専門機関が設置されていますが、日本の制度に不慣れな外国人市民が適切な相談窓口を選択することは困難です。

そのため、相談内容に適合した相談窓口を案内できるように専門機関と情報交換などの連携を進める必要があります。

*印の用語は「第4章資料1 用語集」に解説があります。

大府市近郊の就労、労働問題相談専門機関

機 関 名	所 在 地	電話番号
刈谷公共職業安定所 (ハローワーク刈谷)	刈谷市若松町一丁目 46 番地 3	0566-21-5298
ワークプラザおおぶ	大府市中央町五丁目 74 番地 NTT 西日本大府ビル 1 階	0562-48-6160
愛知労働局	名古屋市中区三の丸二丁目 5 番 1 号 名古屋合同庁舎第 2 号館 2 階	052-972-0253
半田労働基準監督署	半田市宮地町 200-4 (半田地方合同庁舎内)	0569-21-1030

◇施策

施 策 名	事 業 内 容 (☆は新規事業)
①住宅情報の提供 外国人市民に住宅情報を提供します。	市営住宅の多言語情報提供 (ア) 外国語での情報提供を継続します。
②雇用と労働環境の保全 適正な環境で労働できるように情報提供します。	事業所との情報交換 (ア) 労働環境について情報交換をします。 就労、労働問題に関する専門機関との連携 (ア) (イ) 相談が発生した場合、専門機関と連携できるようにしていきます。 就労、労働問題の相談会などの情報の収集と提供 (ア) (イ) 外国人市民向けの相談会などの情報を提供します。

(3) 医療・保健・福祉面からの支援

①健康づくりの支援

(ア) 医療、保健面の充実

本市では、休日当番医表をポルトガル語と英語に翻訳して市ホームページに掲載しています。

また、愛知県内では「あいち医療通訳システム」*の運用が平成 24 年度から始まりましたが、このシステムは外国人市民にあまり知られていません。愛知県と連携して外国人市民への周知を図るとともに、彼らと日常的に接する日本人市民にもこのようなサービスがあることを知らせていく必要があります。

国民健康保険制度については、愛知県や国の作成した多言語パンフレットなども活用しながら周知を図っています。しかし、依然としてこの制度の意義を十分に理解できていない外国人市民も存在します。国民健康保険制度は外国人市民側の負担も発生するため、外国語相談員の通訳などを通じて理解を促していく必要があります。

乳幼児健診や予防接種の問診票は、翻訳したものを用意し必要に応じて使用しています。今後は、成人向けがん検診の案内や健康に関する情報も外国人市民が利用しやすくなるように、翻訳と情報提供の方法を検討する必要があります。

②福祉や子育て支援サービスの利用促進

(ア) 福祉・子育て支援面の充実

本市では、保育園の入所案内などの子育て支援情報をポルトガル語に翻訳しています。子育て支援情報は定住志向の強い外国人市民にとって重要であるため、引き続き翻訳を進めていく必要があります。また、児童センターなどを利用する外国人市民にどのような情報を提供していくべきか、各施設と情報交換をする必要もあります。

高齢者については、言葉の問題を抱える外国人市民が少ないため現時点では問題となっていませんが、今後外国人市民の高齢化が進んだ場合、何らかの対応が必要となる可能性があります。

DV*相談や障がい者相談は、市庁舎内で外国語相談員の通訳を介しながら相談を受けており、継続して担当部署と連携していくことが必要です。

*印の用語は「第 4 章資料 1 用語集」に解説があります。

◇施策

施 策 名	事 業 内 容（☆は新規事業）
①健康づくりの支援 健康な生活を送れるように 情報提供します。	「あいち医療通訳システム」の周知（ア） システムを周知します。 外国語相談員の設置支援（再掲）（ア） 行政文書翻訳（再掲）（ア） ☆保健情報提供の検討（ア） 翻訳する情報と提供方法を検討します。
②福祉や子育て支援サービスの 利用促進 福祉や子育て支援サービスを 受けられるように情報提供します。	外国語相談員の設置支援（再掲）（ア） 行政文書翻訳（再掲）（ア） 保育園や児童センターとの情報交換（ア） 外国人市民の利用について情報交換します。 DV相談、障がい者相談、高齢者相談の 担当部署との連携（ア） 相談時に適確に対応できるよう、情報交換します。

（４）防災・防犯面からの支援

①外国人市民とともに進める防災

（ア）平常時の防災対策

本市では、「大府市防災マップ」を英語、ポルトガル語、中国語、ベトナム語、日本語の５か国語で作成し、転入時に配布しています。

また、大府市防火危険物安全協会が「外国人のための防災講座」として、地震体験や消火器、AED＊の使用方法を学ぶ機会を提供しています。この講座は、外国人市民を災害弱者としてのみ捉えるのではなく、助ける側になってもらうことも意識して実施されています。

今後も、地震などの災害のない国から来た外国人市民に、防災情報や訓練の機会を提供して防災意識を高めてもらう必要があります。

(イ) 災害時の対応の充実

「大府市地域防災計画」によって外国人市民は災害時に支援を必要とする要配慮者として位置付けられています。しかし、外国人市民への避難情報の提供や避難所での対応、支援情報の提供の仕組みは構築されていません。

愛知県や愛知県国際交流協会の情報を活用しながら、当事者である外国人市民とともに備えを進める必要があります。

②防犯や交通安全の意識啓発

(ア) 防犯や交通安全情報の提供

愛知県警察では 110 番通報を受け付ける通信指令室に外国語を話すことができる職員を配置したり、希少言語でも対応できる通訳センターを設置しています。

本市では自転車を使用する外国人市民が多く見られるため、交通ルールや安全な乗り方を周知する外国人市民向けちらしを配布するほか、要請に応じて交通安全講座を開催しています。

技能実習生などは数年で帰国し、また新たな技能実習生が来日するため、繰り返し啓発する必要があります。

◇施策

施 策 名	事 業 内 容（☆は新規事業）
①外国人市民とともに進める防災 情報の提供や防災訓練をします。	多言語防災マップ作成（ア） 多言語に翻訳した防災マップを作成します。 外国人のための防災講座実施支援（ア） 外国人市民が参加する防災講座の開催を支援します。 ☆外国人向け防災情報意見交換会の開催（ア）（イ） 外国人市民と行政が防災情報の提供について意見交換します。
②防犯や交通安全の意識啓発 安全な生活が送れるように情報提供します。	ちらしなどの作成と配布（ア） 防犯や交通安全のちらしなどを多言語で作成し、配布します。 事業所との情報交換（再掲）（ア）

*印の用語は「第4章資料1 用語集」に解説があります。