

第5章

多摩・島しょ地域における多文化共生施策のあり方

本章では、各調査の結果等を踏まえ、地域での多文化共生を進める上で、自治体に求められる施策の全体像と、それらの施策を効果的・効率的に継続するための取組のあり方を整理する。

なお、各節では以下の内容をまとめている。

第1節：調査結果や課題等を踏まえた、今後の多文化共生施策の方向性

第2節：今後の多文化共生施策の方向性を踏まえた、様々な分野での取組施策

第3節：様々な分野の取組を着実に推進していくための基盤づくり

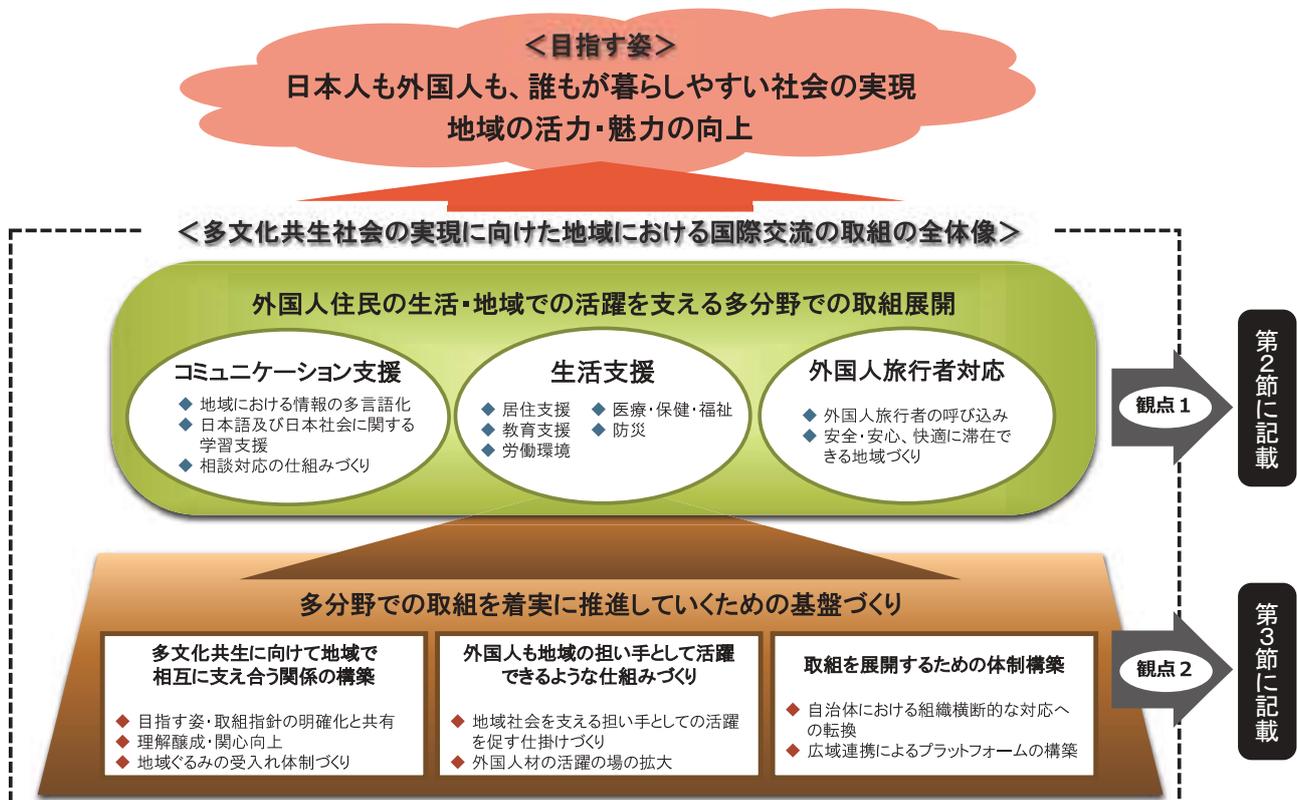
第1節 今後の多文化共生施策の方向性

今後、外国人住民・外国人旅行者の増加に伴い、地域でのトラブルが増える可能性は高くなると考えられる。その結果、地域の抵抗感が一層強くなるという悪循環が懸念される。少子高齢化が更に進行する中、日本人住民のみを地域の担い手として考えることにはもはや限界がある。2050年以降の超高齢社会に向けて、悪循環を断ち切るだけでなく、外国人住民も地域の担い手として捉え、活躍できる場を整えていかなければ、地域の産業やコミュニティ等の維持に支障をきたす恐れがある。また、第2章の自治体アンケート結果では、今後の多文化共生の取組効果として、誰もが暮らしやすいまちづくりとなることを期待する声が多く、外国人住民アンケートでは、地域に住み続けるためには住民が外国人と日本人を差別しないことや外国人が生活しやすい設備・相談できる窓口があることが重要との意見が多く得られた。

このような結果も踏まえ、多文化共生の取組はもはや、外国人住民のコミュニケーション・生活支援、国際理解ということにとどまらず、日本人も外国人も、誰もが暮らしやすい社会の実現や地域の活力・魅力の向上を目指す「地域づくり」という方向性で、分野横断的に展開していくべきと考えられる。

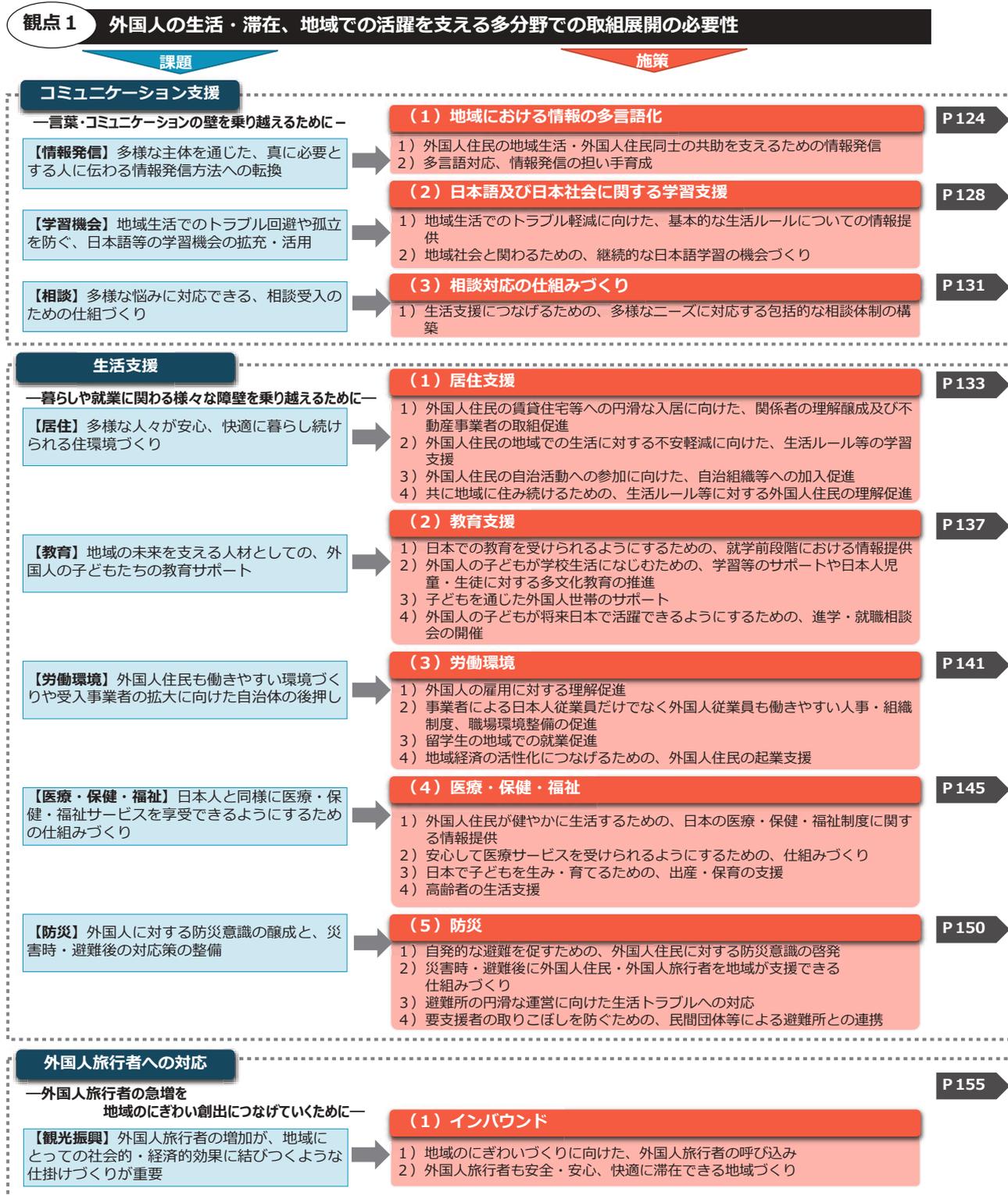
しかし、いざ取組を進めようと思っても、多文化共生に係る取組は多岐に渡り、専門性も問われるため、自治体としても、単一部署及び自治体単体で取り組むには限界がある。そのため今後は、外国人住民のニーズや地域社会において想定される課題等を見据えた上で、民間団体や地域コミュニティ等、地域全体を巻き込んだ地域で相互に支え合う関係の構築、外国人も地域の担い手として活躍するための戦略的な仕組みづくり、また庁内での効率的・効果的な取組展開のための体制構築等により、取組の推進基盤を整備することが不可欠である（図表5-1-1）。

図表5-1-1 今後の多文化共生施策の方向性



第4章で述べた、各自治体が多文化共生に向けた取組を行う上での課題との対応を含め、多文化共生社会の実現に向けた国際交流の具体的な取組を以下に示す（図表5-1-2、次頁図表5-1-3）。取組の内容については、第2節及び第3節にまとめる。

図表5-1-2 多文化共生社会の実現に向けた国際交流の具体的な取組
（外国人住民の生活・滞在、地域での活躍を支える多分野での取組展開）



図表5-1-3 多文化共生社会の実現に向けた国際交流の具体的な取組
(多分野での取組を着実に推進していくための基盤づくり)

観点2 多分野での取組を着実に推進していくための基盤づくりの必要性

課題

施策

支え合いの関係づくり

—日本人と外国人が地域を支える担い手として
共に支え合うために—

【方針共有】なぜ多文化共生に取り組むのか、それによりどのようなまちを目指すのかの意識共有

【理解醸成】外国人住民と日本人住民が歩み寄るためのきっかけづくり

【地元体制】地域ぐるみでの受入れ体制の確立

(1) 多文化共生により目指す姿・取組指針の明確化と共有

P 161

- 1) 多文化共生に関わる地域の実態及び支援ニーズ等の把握
- 2) 各自治体における理念を共有し、実践に結びつけられる指針の策定

(2) 多文化共生に対する理解醸成・関心向上

P 164

- 1) 自治体職員に対する理解醸成・関心向上
- 2) 地域住民に対する理解醸成・関心向上の仕掛けづくり
- 3) 地域活動組織及び民間事業者等に対する理解醸成・関心向上の仕掛けづくり

(3) 自治体・民間団体等による地域ぐるみの受入れ体制づくり

P 172

- 1) 多文化共生の受入れの基盤となる関係者によるネットワークづくり
- 2) 国際交流協会などの庁外で多文化共生の取組の実働を担う組織の設置
- 3) 外国人住民の生活課題の支援の担い手ともなりうる社会福祉協議会等への働きかけ
- 4) 様々な民間事業者等の活動促進
- 5) 地元大学との連携による留学生人材との連携展開

担い手への転換

—地域社会・地域経済の担い手としての
活躍を促すために—

【地域社会】地域社会を支える担い手としての人材育成や活動サポート

【地域経済】地域経済の担い手としての外国人材の活躍の場の拡大

(1) 地域社会を支える担い手としての活躍を促す仕掛けづくり

P 178

- 1) 地域の担い手となる外国人住民の育成
- 2) 外国人住民の地域での活動支援

(2) 地域の経済活力の創出に寄与する外国人材の活躍の場の拡大

P 181

自治体の体制づくり

—取組を着実に推進するために—

【庁内体制】機動力のある庁内体制づくりと対応できる人材の確保・育成

【広域連携】広域での事業展開による、各自治体の負荷軽減や利用者にとっての利便性向上

(1) 自治体における庁内体制の整備—組織横断的な対応への転換

P 182

- 1) 庁内横断により取組を推進することのできる仕組みづくり
- 2) 核となる専門部署の設置
- 3) 対応できる人材の確保及び育成

(2) 広域連携によるプラットフォームの構築

P 185

- ①多言語による共同での情報発信
- ②多言語対応の相談機能の共同化
- ③分野別事業の共同化

第2節 外国人住民の生活・地域での活躍を支える多分野での取組展開

前節で述べたとおり、多文化共生の取組は、今後、日本人も外国人も、誰もが暮らしやすい社会の実現や地域の活力・魅力の向上を目指す「地域づくり」という方向性の下、展開していくべきである。本節では、まずは分野ごとに必要な取組について事例を交えて整理し、外国人住民の生活・地域での活躍を支えるための取組の全体像を明らかにする。

1. コミュニケーション支援

(1) 地域における情報の多言語化

外国人住民が、必要な行政サービスを享受するとともに、納税等の義務を果たすことができるようにするためには、外国人住民が行政・地域情報に気軽にアクセスでき、その内容を容易に理解できるようにすることが重要である。

また、災害時や緊急時には、公的機関が情報を適切に発信することで、誤った情報による混乱を減らすことができる。その際、外国人住民が災害状況等の正確な情報を入手できれば、支援を受ける側から支援する側として活躍できる可能性も広がる。そのため、災害時や緊急時でも外国人住民が行政情報等にとっさにアクセスできるよう、平常時から、外国人住民にも伝わる情報発信とその周知に力を入れることが必要である。

しかし、ただ情報を発信するだけでは、地域に住まう多様な国籍・文化的背景をもつ外国人住民一人ひとりの生活をサポートすることは難しい。そこで、一方的に発信するだけではなく、外国人住民からの相談・問合せに個別に対応できる仕組みを構築しておくことも重要である。

1) 外国人住民の地域生活・外国人住民同士の共助を支えるための情報発信

- 外国人住民が行政情報や地域情報を入手する方法は、国籍や所属コミュニティ等によって異なる。その方法は、自治体のホームページや広報誌だけでなく、出身国や宗教に基づくコミュニティ、外国人学校等の団体、友人・知人、SNSを通じた情報入手等様々である。総務省のアンケート結果によると、日常のコミュニケーション手段としてSNSを利用している外国人住民は多く、日本に住む母国出身者や日本人とのネットワーク拡大にも寄与している。³⁹そのため自治体としては、SNSや出身国・宗教に基づくコミュニティの活動拠点など、地域に住まう外国人住民が普段使っているツールや場を把握しておく必要がある。それらを情報発信媒体に加えることで、広く外国人住民に情報が届くよう、また、外国人住民のネットワークを介した情報拡散につながるようにすることが重要である。

39 総務省「在留外国人のICT利用状況等に関する調査研究報告書」（平成28（2016）年3月）

- 発信する内容が外国人住民に正しく伝わるようにするためには、情報の多言語化等により理解しやすい内容にすることがまず必要となる。しかし使用言語が多岐に渡るため、多言語への翻訳は限界がある。災害時においてはさらに困難となり、危険の回避に必要な情報発信が遅れる可能性もある。国立国語研究所が日本全国の外国人住民に対して行ったアンケート⁴⁰では、英語ができる人は44.0%で、日本語ができる人の62.6%を下回った。そのため、全ての言語に翻訳することが理想ではあるものの、多言語翻訳だけに注力するのではなく、「やさしい日本語」やピクトグラム等を併用することで、限られた人員体制でより効果的に情報発信することが可能となる。
- 外国人住民が地域の生活ルールを守り、地域で快適に暮らすためには、行政情報だけでなく、買い物や交通、イベント・行事などの様々な地域情報も必要である。自治体から地域の自治組織やNPO等の民間団体に対し、外国人住民にわかりやすい情報発信やSNS等のツールの活用方法について情報提供することにより、外国人住民が活用できる地域情報の充実につなげていくことが必要である。国際交流協会や日本語教室など、外国人住民の支援等を行う団体がある自治体においては、これらの団体と連携した取組も考えられる。

参考事例

- 【新宿区】外国人住民に生活・防災情報を届けるため、新宿区ではSNSの公式アカウントとして「しんじゅくニュース」を開設している。日本語のほか英語、中国語、韓国語で同じ内容を同時に発信しており、媒体となるSNSはFacebook、Twitter、LINEの3つである。Facebookでは4か国語共通のアカウント、TwitterとLINEは言語別のIDとなっている。防災訓練の案内や就学相談窓口の案内等の行政情報に加え、区内の銭湯紹介といった地域情報も発信している。

「しんじゅくニュース」(Facebook版)



(出典)「しんじゅくニュース」公式アカウント
<https://ja-jp.facebook.com/shinjuku.tabunka/>
 (平成30(2018)年1月5日確認)

40 国立国語研究所「生活のための日本語：全国調査」速報(平成21(2009)年3月)

- 【弘前市】では、平成19（2007）年に「弘前市地域防災計画」において、災害情報・避難情報をやさしい日本語で伝えることに努めると明記している。実際に、市内の一部の避難誘導標識ではやさしい日本語を導入している。
- 【ラブエフエム国際放送株式会社（福岡市）】九州北部（福岡県全土、熊本、長崎、佐賀、大分、山口県の1部）をカバーするLOVE FMは、日本語、英語を中心に中国語、ハングル(韓国、朝鮮語)、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、インドネシア語、タイ語、フランス語で番組を放送している。福岡市や福岡県国際交流センターによる外国人住民向け情報番組、Love FMのDJや福岡の大学に通う様々な国の留学生たちが、日本に来て戸惑った事や、お互いの文化・風習の違いについて語り合う討論バラエティ番組「Feel The World」など、外国人住民もターゲットとした行政情報・地域情報の発信に取り組んでいる。

やさしい日本語を使った避難誘導標識



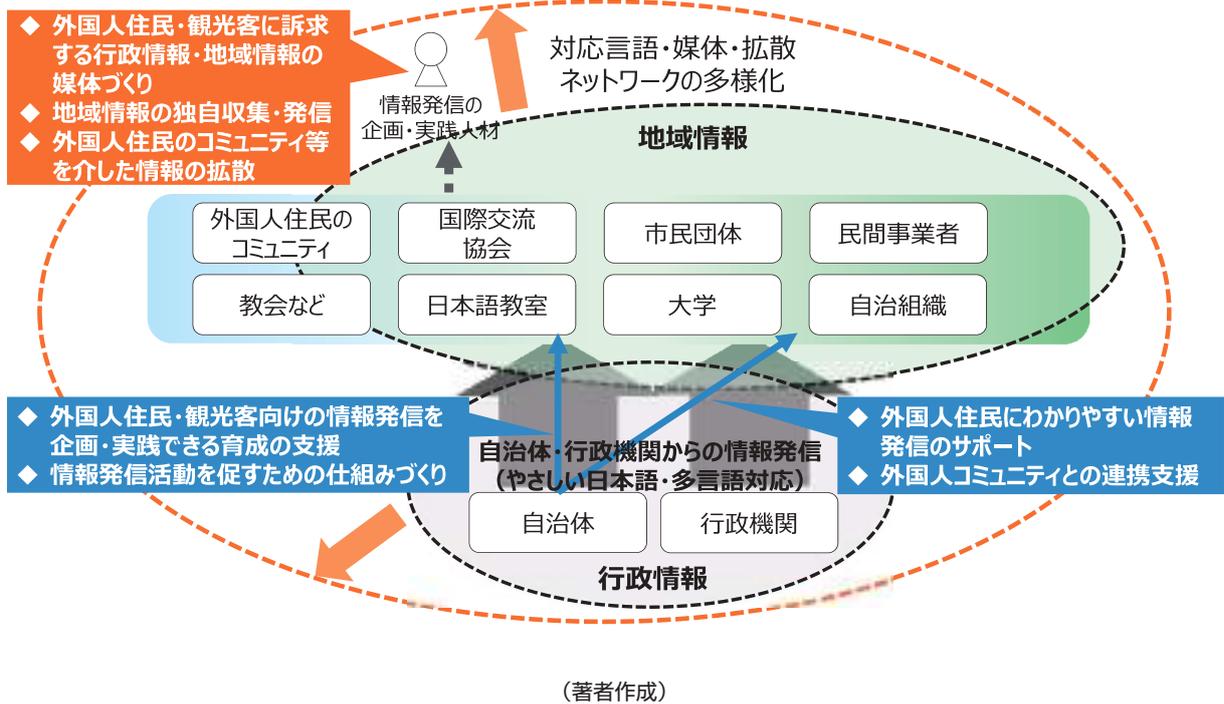
(出典) 弘前大学人文社会科学部社会言語学研究室
「やさしい日本語」パンフレット

2) 言語対応、情報発信の担い手育成

- 生活に必要な全ての情報を、自治体だけで外国人住民に伝えることは難しい。また、日ごろから行政情報や地域情報を、友人・家族や外国人住民同士のコミュニティ、SNS等から入手している外国人住民が多いことから、自治体のホームページ等の固有の媒体のみから外国人住民に直接情報を伝えるだけでは、外国人住民が生活に必要な全ての情報を入手できない可能性がある。そのため、行政情報や地域情報を、日本語教室や外国人の母親が集まるコミュニティ、教会等に提供し、そこで情報の受け手である外国人住民の文化・宗教・生活習慣等に配慮した理解しやすい情報への翻訳、外国人住民とのネットワークを活用した情報の拡散を図る方法を併用することが考えられる。
 - 外国人住民向けの行政情報・地域情報の質・量の充実、外国人住民や外国人旅行者に訴求する地域の魅力発信につなげるためには、情報の多言語化や発信する担い手を拡充していくことが必要である。そのために、地域に暮らす外国人住民や外国語を学ぶ学生等を、外国人住民や外国人旅行者向けのコンテンツを制作・発信する担い手となるよう育成し、活躍を促すことが考えられる。
- そうした人材を育成し、地域における情報発信活動を活性化するためには、彼らに対するインセンティブが必要である。例えば大学に連携を依頼し、ボランティア活動による単位取得の仕組みを作る、地域通貨等を付与するなど、地域一体となって取り組むことが考えられる。

- 観光庁の訪日外国人消費動向調査結果⁴¹によると、出発前に参考にした旅行情報源として、口コミが多く挙げられた。旅行先で購入するものを、事前にインターネットで調べて決めておく旅行者も多い。そのため、外国人住民自身が地域の魅力に関して情報発信を行うことは、外国人住民が地域と関係を深める機会となるだけでなく、インバウンドへの波及も期待することができる。留学生等の外国人住民が地域の魅力を発信する事業を行っている自治体もあり、多摩・島しょ地域でも展開が期待できる。

図表5-2-1 地域全体での行政情報・地域情報の質・量充実にに向けた取組イメージ



41 観光庁「訪日外国人の消費動向－訪日外国人消費動向調査結果及び分析 平成28年年次報告書」(平成28(2016)年3月)

(2)日本語及び日本社会に関する学習支援

日本人住民と外国人住民との地域生活の中でのトラブルを防ぎ、また、外国人住民が孤立することなく、地域社会の中で共に生活できるようにするためには、日本の文化・慣習等に対する理解を深めるとともに、日本語でコミュニケーションを図ることができる能力を身につけることが重要である。

日本語の学習支援の取組は、多くの自治体で既に取り組まれているが、外国人住民が日本語学習の必要性を認識しない限り、日本語講座等の受講者は広がらない。在日年数が長いとしても、例えば日本語を必要としない職業についている、家族滞在で日本に来ており日常生活に必要な手続き等は全て配偶者に任せているといった場合、積極的な日本語学習につながらないことがある。

文化庁の報告書⁴²でも示されているように、日本語学習支援の取組は、単に日本語の能力を身につけるためだけでなく、日本語学習の機会・場を介した、外国人住民と地域住民との交流や外国人住民の地域社会への参画など、地域と外国人住民との接点をつくるという意味でも重要と考えられる。地域との関わりを持つことにより、外国人住民が生活する上で何らかの問題が生じた場合でも、早期の相談や発見ができ、重篤化する前に必要な支援へとつなげることが可能となる。そのため、外国人住民が継続的に学習の機会を得られるようにすることで、地域との関わりを維持することも必要である。

1) 地域生活でのトラブル軽減に向けた、基本的な生活ルールについての情報提供

- 地域生活におけるトラブルを軽減するためには、住民登録等で外国人住民が自治体の窓口を訪れる機会を活用してオリエンテーションを実施するなど、地域住民としての生活を開始してからできるだけ早い時期に、必要な行政手続きや基本的な生活ルール等について学習する機会を提供することが重要である。しかし、一度のオリエンテーションで全てを理解することは難しいため、自治体が外国人住民同士のコミュニティ等を通じて、行政情報や基本的な生活ルール、緊急時の相談先等について定期的に発信することが必要である。
- 外国人住民にとっては、生活ルールの背景にある文化・生活習慣等が異なることから、そもそもなぜごみを分別する必要があるのか、避難訓練に参加しなければならないのかという、ルールの目的を理解できるよう、情報提供することが必要である。例えば、日本語教室や地域のお祭り等、外国人住民が集まる機会にあわせて、ごみ出しのルールや日本の災害等についての学習会を企画・開催することが考えられる。学習会では、ごみの分別をゲーム形式で体験する、起震車で地震の揺れを体感するなど、体を使い、楽しんで理解できるような工夫が考えられる。

42 文化庁 文化審議会国語分科会日本語教育小委員会「日本語教育の推進に向けた基本的な考え方と論点の整理について（報告）」（平成25（2013）年1月）

文化庁 文化審議会国語分科会「地域における日本語教育の推進に向けて－地域における日本語教育の実施体制及び日本語教育に関する調査の共通利用項目について－」報告」（平成28（2016）年2月）

- 【練馬区】では、日本語教室に参加する外国人住民を対象に、災害発生時にとるべき行動を学ぶ「防災説明会」と、ごみの分別ルールを学ぶ「ふれあい環境学習」を開催している。「防災説明会」では、自治体職員から地震の仕組みについて説明した上で、クイズ形式で地震発生時の対応を学ぶプログラム、「ふれあい環境学習」は、模擬ごみを使ったゲーム形式の分別体験を通して、楽しみながらごみの分別のルールを学ぶプログラムを実施した。実際に体験できる場を設けたことなどにより、参加した外国人からは、「ごみの分別の仕方がわかった」「自分たちの出した資源が、どのようにリサイクルされるかよくわかった」等の感想が寄せられた。

2) 地域社会と関わるための、継続的な日本語学習の機会づくり

- 外国人住民が地域社会と関わるためには、コミュニケーションツールとしての日本語の学習は不可欠である。また、日本語教室等の学習の場は、行政情報・地域情報の入手、生活に関わる悩みやトラブルの相談、日本人住民との交流など、外国人住民にとって地域社会との接点としての役割を果たしている。一方、自治体や地域にとっても、日本語学習の場は、外国人住民の地域での生活を見守り、支えるための接点として重要である。日本語教室という接点を活用し、解決すべきトラブルや支援を必要としている外国人住民の存在を把握するためにも、定期的な学習機会の提供や、地域の日本語教室等との密なコミュニケーションを図ることが必要と考えられる。
- そうした日本語教室等の学習の場を、外国人住民が継続的に活用できるようにするためには、日本語学習の必要性やメリットを伝えるとともに、ライフステージや日本語の習熟度等に合わせて継続的に学ぶことができるよう、支援団体や地域の日本語教室等と連携して多様な内容の学習プログラムを提供することが必要である。また、子どもの預かりサービスの提供、就業者向けの夜間・土日クラスの開講、e-ラーニングなどの制度を整えることにより、多様なライフステージ、生活スタイルの外国人住民が学習しやすい環境づくりを行うことも重要である。
- 多様な学習プログラムの提供や学習しやすい環境づくりが重要であるものの、日本語教室では人手不足が課題となりやすい。この課題を解決するためには、日本人の講師が参加しやすくするため、短時間でも参加できるメニューを準備する、子ども預かりの担い手として、子どもと遊ぶ活動をしている大学生サークルと連携し、受講生だけでなく講師も利用できる保育サービスを用意するといった工夫が有効である。また、日本人講師が外国人住民に一方的に日本語を教えるだけでなく、外国人住民が日本人住民に対して自国の文化を紹介する機会を設けるなど、外国人住民も社会的な役割を担う機会を設けることも重要である。これにより、人手不足を解消する一助とするだけでなく、日本語教室に通う楽しさややりがいの創出につなげることが可能となる。

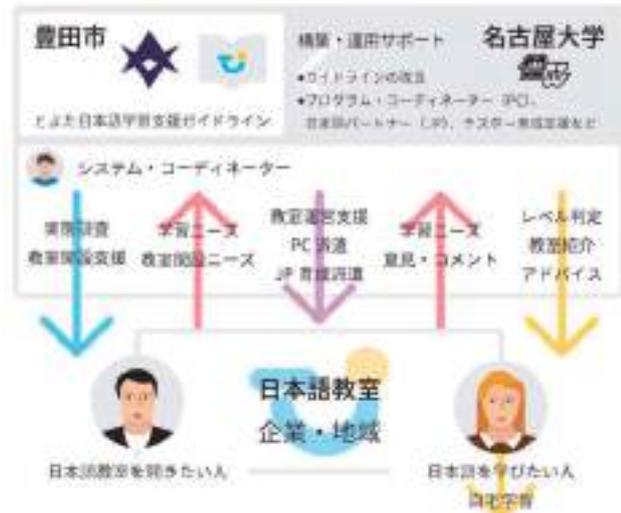
参考事例

○【愛知県豊田市】自動車等の製造業が盛んな豊田市では、特定の地域に外国人住民が集住していることから、日本語を使わずに生活できる環境が整っている。その結果、日本語での簡単な会話も難しい外国人住民が多いという課題が生じていた。そこで豊田市は、外国人住民が地域の日本人住民と交流が図れ、日常生活を営むために最低限必要な日本語能力を習得できるよう「とよた日本語学習支援システム（以下「とよたシステム」）を構築している。とよたシステムでは外国人雇用事業所や、集住地域・団地等での日本語教室の開設及び運営、教材づくり、取組の担い手となる人材の育成・派遣、普及ツールとしてeラーニング教材の開発・公開等に取り組んでいる。

また、とよたシステムでは、日本語教育コーディネーターが、教室開催・運営に関する人材の手配等の調整、人材育成講座の開催、広報等を担う「システム・コーディネーター」と、教室を運営する「プログラム・コーディネーター」として活動している。

特にシステム・コーディネーターは、窓口として行政との情報共有を図るとともに、地域における多様な関係者を結び、関係者間の調整を行うことで、仕組み全体の円滑な運用に貢献している。

とよたシステムにおける日本語教室開催の流れ



● とよた日本語 eラーニング (TNe)
<http://www.toyota-j.com/e-learning/>

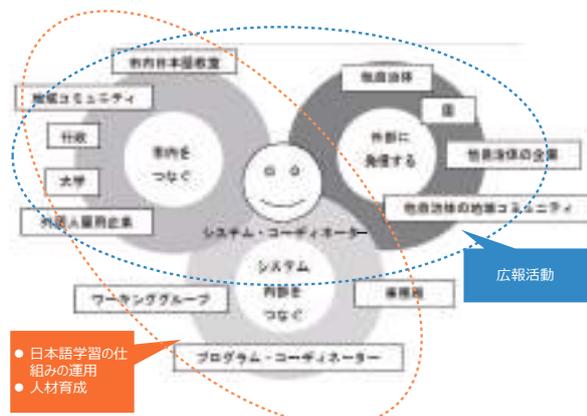
会話と読み書きを学習できる「とよた日本語eラーニング (TNe)」に加え、便利な iPhone アプリ「とよた日本語学習所に行こう」で効果的な自主学習を実現します。

● とよた日本語能力レベル

レベル	概要	特徴
6	基礎レベル	より効果的な学習が日本語を習得してできる。
5	中級レベル	効果的なコミュニケーションが日本語を習得してできる。
4	中級レベル	より多くの場面で日本語を利用してコミュニケーションができる。
3	中級レベル	成立して最低限の必要な日本語を習得してできる。
2	基礎レベル	目的の学習に基づいて適切な社会生活が日本語で行える。
1	基礎レベル	簡単な英語を理解したり、話す・書くことができる。
0	未学習	日本語を話したり、使いこなすことがほとんどできない。

(出典) 豊田市「事業パンフレット」
http://www.city.toyota.aichi.jp/_res/projects/default_project/_page_001/003/583/0202_h29.pdf
 (平成30(2018)年1月5日確認)

とよたシステムにおける「システム・コーディネーター」の役割



(出典) とよた日本語学習支援システムガイドラインをもとに作成

(3)相談対応の仕組みづくり

「(1) 地域における情報の多言語化」でも述べたように、生活に必要な行政情報や地域情報をただ発信するだけでは、外国人住民一人ひとりの生活をサポートすることは難しい。

生活習慣や宗教、文化・慣習の異なる住民が1つの地域で生活していく上で発生する、様々な困りごと・トラブルを解消し、外国人住民・日本人住民がともに暮らしやすい地域をつくるためには、多様なニーズに対応する相談対応の仕組みづくりが必要である。また、相談対応の仕組みづくりにあたっては、単に窓口を設置するのではなく、外国人住民が訪問しやすい仕掛けづくりや、相談の内容に応じて必要な生活支援につなぐためのネットワークづくりが肝心となる。

1) 生活支援につなげるための、多様なニーズに対応する包括的な相談体制の構築

■ 外国人住民の中には内容によって相談先を使い分けることが難しい場合も多いため、多様な相談・問合せに対応できる包括的な相談窓口の設置が有効と考えられる。

しかし、包括的な相談窓口を、1部門・1市町村で設置することは、人材や費用等の面から難しい。そのため、例えば以下のような仕組みづくりにより、必要な体制を確保することが考えられる。

- 庁内の複数部門による共同窓口の設置
- 広域的に活動できる国際交流協会等の外部団体への委託や他自治体との共同窓口の設置
- 日本語学校をはじめとする地域の支援団体や教会等、外国人住民が行きやすい相談先と、専門人材(通訳、弁護士、社会福祉士等)をつなぐホットラインの設置

■ 移動や窓口でのコミュニケーション等に不安があり、役所に行くこと自体、ハードルが高いと感じている外国人住民も多い。また、通訳者と相談者が知人である場合もあり、個人的な相談をすることにためらいを感じることも想定される。そのため、外国人住民が行きやすい窓口を選択できるよう、国際交流協会や社会福祉協議会等、地域の生活支援の担い手となり得る民間団体と連携し、地域内に自治体以外にも複数の窓口を設置することが望ましい。

■ 個人情報等に十分に配慮しつつも、相談・問合せの内容や対応結果を、自治体職員や関係する民間団体、専門家等が部門・組織横断的に共有することで、蓄積したノウハウに基づく円滑な相談対応へとつなげることが期待される。こうした情報共有を図ることで、相談者と相談内容に応じた庁内の専門部署や専門家等とのつなぎ漏れによる状況悪化を防ぐことも可能となる。

- 【調布市】 調布市では、高齢者や障害者、子育て家庭など、様々な事情で住居に関してお困りの方の相談窓口となる「住まいぬくもり相談室」を委託により設置している。適切な民間賃貸住宅や行政サービス等の情報提供も併せて行っており、外国人住民も利用することができる。

「住まいぬくもり相談室」で受け付ける相談例

例えばこんなご相談には…	
収入が下がって家賃が払えないから、もう少し安いところへ引っ越したい。	協議会に御協力いただいている不動産業者が、みなさまの生活状況に見合った賃貸住宅を御紹介します！
生活支援を受けながら住める場所を探しています。	窓口でお話しいただいた内容を参考に、行政の福祉サービスや民間賃貸情報を合わせて御提供します。
高齢者のひとり暮らしだと何かと心配だな…。	協議会に所属する居住支援団体や協力機関が、見守りなどの支援を御案内したり、お手続きを補助します。
子どもが多く、アパートでの騒音など近隣トラブルが心配です。	お子さんを含め、入居可能な賃貸物件の詳細や、子育て支援サービスを御案内します。

(出典) 調布市「住まいぬくもり相談室」パンフレット

2. 生活支援

(1) 居住支援

外国人住民が日本で住まいを見つける上で、安定した収入の確保や保証人の確保等、要件を満たすためのハードルが、日本人よりも高くなっている。また、外国人住民であることを理由とした入居の拒否事例があるなど、受入れ側の抵抗感もないとはいえない状況である。

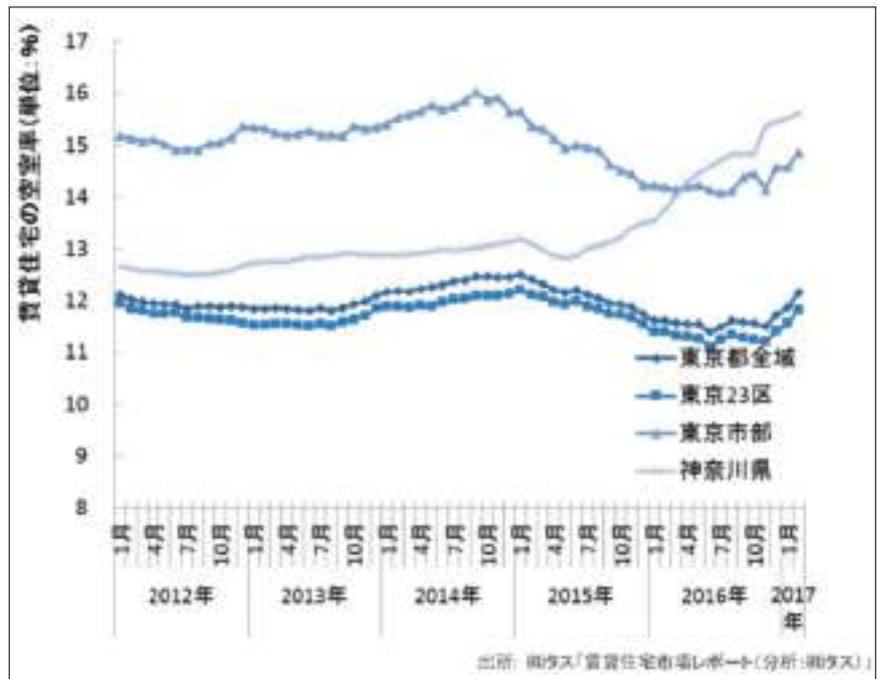
近年、民間住宅においては、あらかじめ外国人住民の入居を可とした物件数が以前よりは増加しているものの、地域によって物件数に差があるなど、外国人住民の住まいの選択肢が十分とは言えない。地域としても外国人を住民として受け入れることに対し、夜中に騒いだりしないか、不特定多数の外国人が入入りしないか、地域の生活ルールを守れないのではないかなど、不安を感じている場合が多い。法務省の調査では、外国人住民のうち4割が、外国人であることを理由に入居を断られた経験があると回答している⁴³。また、経済産業省の調査では、高度人材である外国人住民にとっても、例えば起業する際、自身の住居や事務所を借りられないことが大きな課題として挙げられている⁴⁴。

住宅市場に目を向けると、平成24（2012）年末以降、東京都内における賃貸住宅の空室率は上昇傾向にある⁴⁵（図表5-2-2）。また、総務省統計局

の調査によれば、昭和38（1963）年から一貫して、住宅数が伸びるとともに、空き家率も上昇している。平成25（2013）年時点で、総住宅数は6,063万戸と過去最高を記録すると同時に、空き家率も13.5%（820万戸）に上っている。総人口の減少に伴い、空き家率は今後さらに上昇するものと見込まれており、一部の大都市を除き、15年後には3戸に1戸が空き家という試算結果も出されている⁴⁶。

平成29（2017）年10月25日には、空き家等を活用し、外国人を含む住宅確保要配慮者（以下「要配慮者」）に対する住宅セーフティネット機能を強化することを目的として、「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律の一部を改正する法律」（通称・改正住宅セーフティネット法）が施行された。これにより、法改正に基づく新たな住宅セーフティネット制度として、住宅オーナーが都道府県等に、要配慮者に入居を拒まない住宅として登録することで、要配慮者の家賃債務保証料や家賃低廉化に対する国・地方公共団体からの補助が受けられる等の仕組みが導入されている。

図表5-2-2 首都圏における賃貸住宅の空室率の推移



出典：株式会社野村総合研究所「日本の不動産投資市場 2017」（平成29（2017）年10月）

43 公益財団法人 人権教育啓発推進センター「外国人住民調査報告書-訂正版-」（平成29（2017）年6月）

44 経済産業省「高度外国人の起業環境等に関する調査報告書」（平成24（2016）年3月）

45 株式会社野村総合研究所「日本の不動産投資市場 2017」（平成29（2017）年10月）

46 株式会社野村総合研究所「<2017年度版>2030年の住宅市場～空き家率の抑制に向けて、早急な仕組みづくりが必要」（平成29（2017）年6月20日）

このような状況下において、外国人住民をターゲットとした事業者の不動産仲介サービス等が増加しており、既存の住宅ストックを活用する上で、住宅オーナーや不動産事業者にとっては、外国人住民を住まい手としてとらえた取組が必須になると考えられる。

第1章で触れたように、日本人人口が全国的に減少する一方、事業者の外国人採用は年々増加しており、国としても留学生や外国人労働者の受入れを拡大するための取組を進めている。また、自治体が起業支援を行うことは、既存産業の活性化や新産業の創出といった社会政策だけでなく、女性・シニア等の社会参画の機会の拡充⁴⁷といった社会政策としての効果もある。そのため、自治体としては、外国人住民も暮らしやすく働きやすい地域をつくるという観点だけではなく、既存の住宅ストックを活用し、空き家問題の解決や起業支援につなげるという観点からも居住支援の取組を展開することが重要である。

事業者によるサービスが今後拡大すると思われる中、自治体が行うべき居住支援の取組は、外国人の部屋探しにおけるコミュニケーション・制度理解の支援ということではなく、部屋探しの機会を活用した、外国人住民の暮らしのニーズと行政サービス等のマッチングへと発展すべきと考える。

1) 外国人住民の賃貸住宅等への円滑な入居に向けた、関係者の理解醸成及び不動産事業者の取組促進

- 日本人人口が減少する中で、不動産事業者が賃貸住宅サイトに外国人向けのページを設けているなど、外国人住民をターゲットとする動きが広がっているものの、家主や管理組合等、住宅オーナー側の理解醸成による、外国人住民が入居可能な住宅等の流通増は今後も必要である。自治体としては、不動産関係団体や居住に係る支援を行う団体等と連携し、住宅オーナーや不動産事業者に対して、外国人住民・外国人起業者の入居事例等についての情報提供を行い、入居への理解を促進することで、外国人住民が入居可能な住宅・事務所の流通増を図ることも併せて必要である。

また、住宅セーフネット機能強化に向けた取組の一環として、例えば、外国人向け賃貸住宅事業を拡大したい不動産事業者に自治体が空き家・空き店舗情報を提供することで、外国人も入居可能な住宅・事務所の整備を促進することが考えられる。

- 入居後のトラブル発生件数を減らすためには、賃貸契約時や入居時に、日本の賃貸住宅制度や引越し、生活等のルールについて、外国人住民が理解する必要がある。自治体としては、不動産関係団体や居住に係る支援を行う団体等と連携し、国や業界団体等が発行しているマニュアルや多言語ガイド等の普及・活用促進を図る必要がある。また、ごみ出しや行政の相談窓口、自治会・町内会への加入案内等、自治体独自の情報については、多言語でのガイドブックを作成するなどして、地域の不動産事業者等に積極的に情報提供していくことが望ましい。

47 当調査会「創業による地域活性化と自治体による支援に関する調査研究報告書」（平成28（2016）年3月）

2) 外国人住民の地域での生活に対する不安軽減に向けた、生活ルール等の学習支援

■ 外国人住民の地域での生活に関する不安を軽減するためには、(2) 1) で述べたような生活ルール等に関するオリエンテーションの実施に加え、外国人住民が適宜参照できるよう、外国人住民向けの生活便利帳を配布する方法もある。

外国人住民にとっては、なぜごみを分別する必要があるのかなど、ルールの背景が理解できない場合、規範意識が低くなりやすい。そのルールを守る必要性を理解すれば、ルールに則った行動をとりやすくなる。そのため、生活便利帳はただ多言語化するだけでなく、その行動が必要な理由まで紹介することで、地域でのトラブル減少への効果が期待できる。

参考事例

- 【東久留米市】では、日本で初めて生活を始める外国人に向けて、①生活②公共施設③市役所での届出と手続き④出産・子育て・教育⑤医療⑥災害に備えての6種類の「外国人のための生活便利帳」を発行している。便利帳では、ガス・水道・電気等のライフラインの手続き方法やごみの出し方など、居住してすぐに必要な情報を、イラスト付でわかりやすく記載しており、言語も4言語（英語、中国語、韓国語、やさしい日本語）に対応している。

さらに、なぜ自転車の防犯登録をする必要があるのかといったルールの背景も合わせて解説することで、外国人住民の生活ルールに対する規範意識の醸成を図っている。

- 【国土交通省】では、外国人住民の民間賃貸住宅への円滑な入居を目的として、賃貸人、仲介業者・管理会社のための実務対応マニュアル「外国人の民間賃貸住宅入居円滑化ガイドライン」を作成している。ガイドラインでは、日本で賃貸住宅を探す外国人住民との対応方法や留意事項に加え、日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の6カ国語で作成した、「入居申込書」、「重要事項説明書」、「賃貸住宅標準契約書」、「定期賃貸住宅標準契約書」等の見本を掲載している。

また、日本で部屋探しをする外国人向けに、日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の6カ国語で「部屋探しのガイドブック」を作成しており、部屋の探し方、契約の手続き、入居後の注意点など日本で部屋探しをして生活をする上で必要な基礎知識や役立つ情報をまとめている。

東久留米市の外国人向け生活便利帳



(出典) 東京都国際交流委員会「Life in Tokyo 在住外国人のための暮らし情報サイト」
https://www.lifein.tokyo.jp/area06_org/783/
(平成30(2018)年1月5日確認)

担当者の気付き⑨



住居の賃貸契約の際は、本人はもとより母国の親との関係をしっかりと築くことが大切ということだったので、自治体が直接賃貸あっせんを行うのではなく、信頼できる民間企業との連携が大切だと感じました。増える空き家・空き店舗等を地域の活性化のために使うことを検討する際に、外国人への提供も視野に入れてみてはいかがでしょうか。

3) 外国人住民の自治活動への参加に向けた、自治組織等への加入促進

- 外国人住民も日本人住民と同様に、地域に住まうからには住民の一人として自治を担うことが望ましい。担い手不足が深刻化する自治会・町内会等にとっては、外国人住民も地域活動の貴重な担い手になり得る。自治体から外国人住民に対し、自治組織等への加入メリットや加入方法について案内し、地域活動への参加を促していくことで地域の担い手としての意識醸成を図るとともに、自治会・町内会等との情報共有により、問題が生じた際の早期支援につなげることが重要である。

参考事例

- 【神奈川県藤沢市】藤沢市では、自治会・町内会が外国人住民に対する勧誘活動に活用できるよう、自治会加入案内文を5か国語（英語、スペイン語、ポルトガル語、韓国語、中国語）で提供している。

中国語の自治会加入案内文

写给居住在本地地区的外国居民
この地区にお住まいの外国籍の方々へ

1. 您所居住区域的自治会・町内会是：_____。
あなたがお住まいの地域の自治会・町内会は、_____です。
*在各地区都有称作“自治会”的组织，由居民自主运营。自治会除了传达政府机关下达的信息，还在防止犯罪防范火灾、收集垃圾以及大地震之类灾害来临时向本地区居民传递信息等方面，起着组织及相互协调的作用。另外，也有的自治会举办夏日祭和地区运动会等热闹集会。其活动经费是从居民交纳的自治会费当中支出的。
*各地区には「自治会」といって、住民によって自治的に運営されている組織があります。自治会は公的機関からの情報を伝えたりする他、防犯防火、ゴミの収集、大地震のような災害時の地域住民への情報伝達などの場面で、相互協力システムを組織する役割があります。また、夏祭りや地域の運動会など楽しい行事をすることもあります。その活動費用は住民の皆さんが払われた自治会費でまかなわれています。

2. 会费一年是 _____ 日元。（每月是 _____ 日元）
会費は、年額 _____ 円です。（月額 _____ 円です。）

3. 欢迎您理解自治会重要性的基础上，来参加我们的自治会！
自治会の大切さを理解していただいた上で、我々の自治会に参加していただけますか？

自治会・町内会会長
自治会・町内会長

（出典）藤沢市ホームページ「外国籍の方への自治会加入案内」
<https://www.city.fujisawa.kanagawa.jp/jiti-s2/kurashi/shimin/jichikai/gaikokuseki.html>
（平成30（2018）年1月5日確認）

担当者の気付き⑩



イスラーム教のモスクである東京ジャーミーへのヒアリングで、イスラームの方々は、弱者に対しては無条件に手を差し伸べるという考え方を持っており、地域に貢献したいという想いはあるものの、やり方がわからないのだということをうかがいました。また、外国人アンケートでも、地域活動について知らない・きっかけがない・方法がわからないから参加していないという回答が4割弱を占めていたことから、日本人側が少し「歩み寄る」ことで、地域の担い手として活躍する外国人住民がもっと増えていくのではないかと感じました。例えば、自治体が、担い手不足に悩む自治会と、地域活動に興味のある外国人住民や団体を仲介し、関係づくりを支援することが、日本人住民と外国人住民が共に地域をつくっていくことのきっかけになるのではないのでしょうか。

4) 共に地域に住み続けるための、生活ルール等に対する外国人住民の理解促進

- 2) で述べたように、外国人住民にとっては、日本の社会的・文化的背景の知識がないために、地域の生活ルールを十分に理解できず、結果としてルールを守ることができていないことがある。生活ルールを周知する側は、やってはいけないということを、その理由とともに指導することが必要である。

また、自治体や地域住民だけでは、生活ルールの理解の障壁になっている社会的・文化的背景の違いを把握した上で、外国人住民が理解しやすい伝え方で指導することは難しい。必要に応じて、外国人コミュニティや宗教施設等とも連携しながら、生活ルールと守らなければならないことの周知徹底を図ることが重要である。

外国人住民等への事前の情報提供だけでは、生活トラブルをゼロにすることは不可能である。トラブル発生時には、行政が間に立って早期に解消するための仕組みづくりが必要である。例えば、住宅、騒音、ごみ等、様々な部署に相談が寄せられることがあるため、関係課同士で情報を共有することが望ましい。

担当者の気付き①

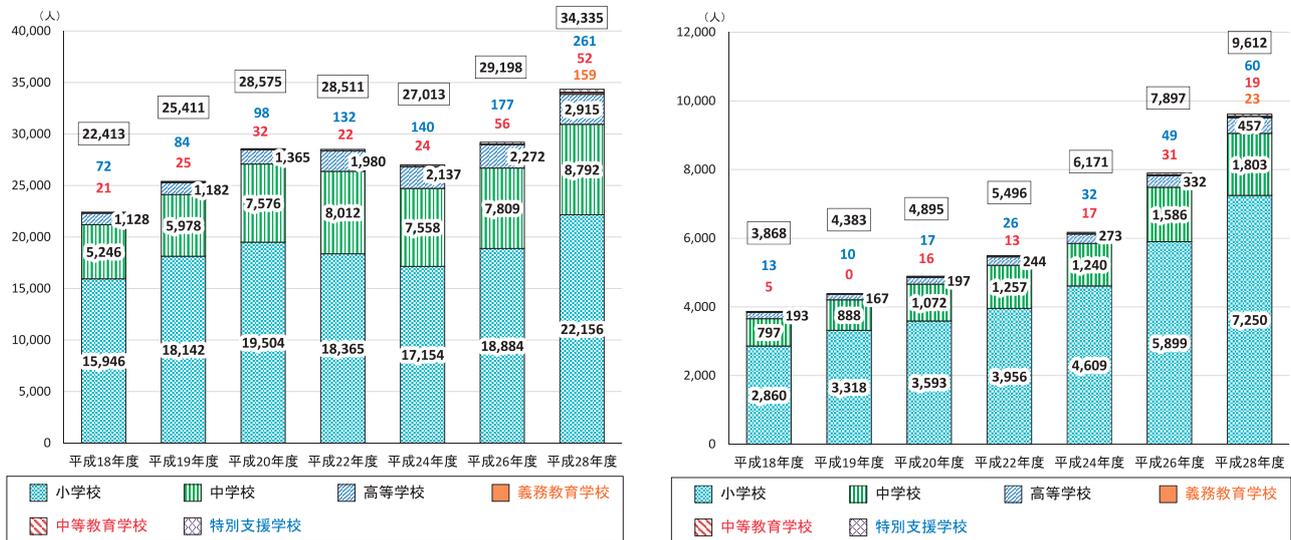


「日本人の中に排他的な気持ちがあったら進まない」「心の窓だけ開いてくれば良い」というお話を何か所かどうかがいました。この気持ちこそがまさに「歩み寄り」なのではないでしょうか。完全に考え方を理解することは日本人同士であっても難しいことです。無理に分かるうとするのではなく、そういう考え方もあるよね、と排除しない。その気持ちがあると、相手が日本人であっても外国人であってもコミュニケーションを円滑にすることができるのではないのでしょうか。

(2)教育支援

外国人住民数の増加に伴い、日本語指導が必要な外国籍・日本国籍の児童生徒数は増加傾向にある(図表5-2-3)。

図表5-2-3 日本全国における日本語指導が必要な児童生徒数(左:外国籍、右:日本国籍)



出典：文部科学省「日本語指導が必要な児童生徒の受入状況等に関する調査」(平成28(2016)年度)より作成

上記の文部科学省の調査によると、平成27(2015)年度の状況を都道府県別に見たとき、東京都において、日本語指導を必要とする外国籍の児童生徒数は2,932人で、在席している学校数は884校、日本語指導を必要とする日本国籍の児童生徒数は1,085人で、在席している学校数は464校となっている。

さらに、外国人の子どもの中には、日本語での学習や日本の学校生活になじむことができず、教育を十分に受けられないまま社会人になってしまう場合や、親が日本の教育制度について不慣れなために、不就学になってしまう場合がある。また、日本語での授業のみでは、学習の深度を高めることができず、日本での進学・就職に不利な状況になってしまう等の問題もある。このような外国人児童のドロップアウトが、近年社会問題となっている「子どもの貧困」の一因として挙げられている。

日本人世帯においても外国人世帯においても、不就学や低学力により低賃金で就労せざるを得ない状況は、生活の困窮へとつながり、生活保護など自治体の支援を必要とする状態に陥る可能性がある。また、このような経済的・社会的に不利な状態が、その世帯で生まれた子どもに引き継がれていく「貧困の連鎖」が、「子どもの貧困」を生み出している。この「子どもの貧困」を放置すると経済損失が2.9兆円に及ぶという推計や、幼少期の教育は費用対効果が大きいという調査研究もある。そのため、格差や不平等の是正だけでなく経済的観点から見ても、外国人の子どもが将来的に日本で自立して生活するための教育支援を行い、「貧困の連鎖」を生まないための取組が急務となっている。

48 等価可処分所得の中央値の50%以下の所得で暮らす相対的貧困の17歳以下の子どもの存在及び生活状況のこと。

49 日本財団、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社「子どもの貧困の社会的損失推計 レポート」(平成27(2015)年12月)

1) 日本での教育を受けられるようにするための、就学前段階における情報提供

- 外国人児童生徒の両親は、日本語や日本の教育の仕組みを十分知らない場合も少なくない。日本の就学制度や学校生活に関する情報を、自治体が入学の前段階から提供することで、入学に向けた準備ができるようにすることが必要である。
- 年度・学年の途中で来日する外国人住民もいることから、一斉に実施するオリエンテーションでは対応しきれないという問題がある。例えば、就学制度や一般的な学校生活に関する情報について、自治体間で共通のガイドブックを作成し、自治体の枠を超えてオリエンテーションに対応できる人材を配置するなどの仕組みが考えられる。
- 学校独自の情報については、スクールソーシャルワーカー等との連携により個別に情報提供するなど、学校・教員のみには負担のかからない体制づくりが必要である。
- 日本の教育や学校生活についての情報提供をするにあたっては、日本独自の単語（上履き、給食当番、ゼッケンなど）への留意が必要である。こういったものか、何のために使うのかといった点も含めた、外国人の保護者や児童生徒が理解しやすい内容の情報提供が望ましい。

2) 外国人の子どもが学校生活になじめるための、学習等のサポートや日本人児童・生徒に対する多文化教育の推進

- 母語等による学習サポートを行うことで、日本語による授業内容の理解促進を図ることと合わせて、平易な日本語を活用した授業や日本人児童生徒によるチーム学習など、学校の中で外国人児童生徒が授業になじめる工夫が必要である。
- 日本人児童生徒の多文化共生に対する理解醸成を図ることは、外国人児童生徒の受入れだけでなく、今後のグローバル社会において活躍できる人材育成に向けても重要と考えられる。また、多文化教育を推進する中で、外国人児童生徒が自国の文化等について紹介する機会を設けるなど、外国人児童生徒の学校での活躍の場づくりにも活用できる。

○ 【かながわ国際交流財団（横浜市）】

神奈川県内の学校では、外国にルーツを持つ子ども⁵⁰が増加しており、言語だけでなく、文化や宗教的背景が多様化している。そのため、かながわ国際交流財団では、宗教上の配慮が特に必要なイスラームの子どもや保護者と関わる際に必要となる学校生活での配慮事項やポイントをまとめたガイドブックを配布している。

配慮事項やポイントは食事、服装、お祈りなど6項目に分かれており、それぞれイラストや「かながわムスリム保護者の声」付きで説明している。例えば、思春期以降は顔と手以外を隠すという女子の服装については、男子生徒用ズボンの着用やスカートの下にジャージをはくといった対応が考えられることなどが紹介されている。

ガイドブック「イスラームの子どもたちを理解するために」

2 服装について

女子の服装

- ・ 思春期以降は顔と手以外を隠し、体形が分かりにくい服装が好まれます。スカートの下にジャージを着る、男子生徒用のズボンをはくなどの方法があります。
- ・ ヒジャーブ（スカーフ）を使い始める年齢、服装についても保護者の意向を相談しましょう。



体育の授業

- ・ 体操着やジャージは、長袖・長ズボンを選ぶことがあります。



水泳の授業

- ・ 男女が一緒にプールに入ることに抵抗があるため見学を希望することもあります。
- ・ 男子は顔周りがおへそまでを隠したいと希望することがあります。
- ・ 女子は布置が多い水着や、帽子と水着が一体となり、ゆったりとした作りの「ハラル水着」を希望することがあります。

（出典）公益財団法人かながわ国際交流財団ホームページ
<http://www.kifjp.org/shuppan/guidebook>
 （平成30（2018）年1月12日確認）

3) 子どもを通じた外国人世帯のサポート

- 外国人児童生徒の保護者が、日本語を十分に話せない場合、学校と家庭とのコミュニケーションに課題が生じることがある。外国人児童・生徒が学校生活を円滑に送れるよう、日常的にやり取りする連絡帳や、保護者会、学校行事等の場を活用し、外国人児童生徒を通じて、その家族に対する日本語、日本社会についての学習支援や地域社会とのつながりづくり等のサポートを行うことが必要と考えられる。

4) 外国人の子どもが将来日本活躍できるようにするための、進学・就職相談会の開催

- 日本においては、高校や大学への進学状況は、その後の就職など人生の選択肢に大きな影響を与えるのが現実である。しかし、日本語能力の問題や進学に対する保護者の認識不足等により、外国人生徒の高校進学率は日本人の高校進学率を大きく下回っている。
- 外国人の子どもが自分にあった進路を日本で見つけ、日本の社会・経済の担い手として将来活躍できるようにするためには、日本語能力の向上支援もさることながら、日本における受験や就職活動についての理解醸成を、子どもだけでなく保護者に対しても働きかけることが重要である。自治体が学校を通じて、受験や就職活動についての情報提供を図るとともに、自治体間で連携するなどし、定期的に進学・就職に関する相談会を開催するといった取組が考えられる。その他に、進学・就職に関する相談を、電話やメール、窓口等で随時受け付け、専門家につなぐ仕組みづくりが望まれる。

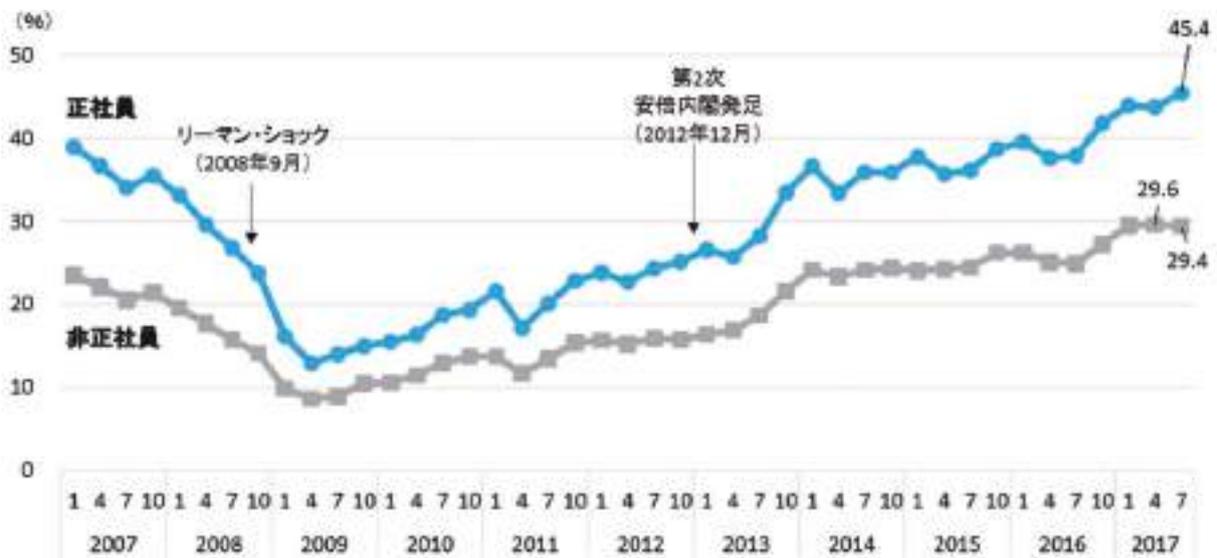
50 国籍にかかわらず、父・母の両方、又はそのどちらかが外国出身者である子どものこと。

(3)労働環境

語学や商習慣等の違いもあり、日本人に比べて外国人の日本企業における就職のハードルは高く、事業者側としても、外国語対応や日本人従業員の意識醸成等、受入れ環境の整備が課題となっている。また、日本人の配偶者等（日系2世を含む）や定住者（日系3世とその家族や難民として定住が認められたものなど）の在留資格で滞在する外国人住民は、日本での就労に制限がないことから、非熟練労働者として、間接雇用の形態で雇われている場合が多く、賃金・労働の問題や社会保険未加入などのために不安定な労働環境にあることが問題となっている⁵¹。

一方、平成29（2017）年には有効求人倍率が43年ぶりの高水準となるなど労働市場がひっ迫する中、人口減少にともなう生産年齢人口の減少等による人手不足への対応が課題となっている。帝国データバンクの調査によると、正社員が不足していると回答した事業者は45.4%で過去最高となっている（図表5-2-4⁵²）。このような状況の中、高齢者や障害者、女性、外国人等の多様な人材の活躍が大いに期待されているところである。

図表5-2-4 正社員・非正社員の「不足」の割合（時系列）



出典：株式会社帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査」（平成29（2017）年7月）

昨今では、グローバル化が進展する社会環境への対応も相まって、外国人採用に積極的な国内事業者が増加している。一方で、国境を越えた人材獲得競争は今後さらに激化するものと見込まれており、優秀な人材を獲得し、地域の活力を向上するためには、外国人住民の持つ知識・スキルを最大限に発揮できる労働環境の整備が重要になっている。

51 独立行政法人 労働政策研究・研修機構「外国人労働者の雇用実態と就業・生活支援に関する調査」（平成21（2009）年6月）

52 株式会社帝国データバンク「人手不足に対する企業の動向調査」（平成29（2017）年7月）、調査対象（2万3,767社、有効回答企業1万93社、回答率42.5%）

1) 外国人の雇用に対する事業者の理解促進

■ 本調査研究で実施した事業所アンケートでは、多摩・島しょ地域で働く自営業者・経営者層の約9割が外国人住民を雇用したことが無い状況であり、現在雇用している又は今後雇用したいという自営業者・経営者層は約1割に留まることが明らかとなった。特に、多言語対応への負担、採用方法や受入れのための環境づくりなどにどう対応してよいか分からないということが大きな壁となっているものと考えられる。一方、株式会社DISCOが実施した民間企業アンケートによると、外国人を雇用したことがある事業者は、単なる人手不足の解消だけではなく、自社の事業改善や開発、外国人のお客様への対応改善などを効果として感じている⁵³。

自治体としては、地域の事業者に対し、外国人の雇用事例、雇用によるメリット、雇用時の留意事項等について情報提供を行うことで、事業者の理解醸成を図ることが必要である。

情報提供にあたっては、国等が作成している、外国人の雇用事例や雇用時の留意事項等、事業者向けのガイドブックを活用することが考えられる。

参考事例

○ 【厚生労働省】では、外国人雇用サービスセンター等において、外国人求職者や外国人を雇用する事業者の支援を実施している。平成29(2017)年3月からは、外国人の母国語による職業相談のニーズに対応できるよう、ハローワークにおいて、10か国語による電話通訳が可能な「多言語コンタクトセンター」を設置している。

さらに、これから外国人の雇用を検討する事業者や既に雇用している事業者向けに、外国人を雇用している約50社を対象としたヒアリング調査結果に基づく「外国人の活用好事例集～外国人と上手く協働していくために～」を作成・公表している。事例集では、外国人社員を受け入れるにあたってのポイントが、「募集・採用」、「配属・評価」、「職場環境の整備」、「教育・育成」、「生活支援等」の分野ごとに、参考となる事例とともに整理されている。

「外国人の活用好事例集 ～外国人と上手く協働していくために～」

3. 職場環境の整備について

ポイント1 外国人社員も気軽に悩み事などを相談できる職場環境を整備

異国の地で就労する外国人社員は、職場で日本人社員と同程度以上にストレスを感じ、様々な悩み事などが生じがちです。

そこで、職場の上司とは別に、指導・相談役となる先輩社員が新入社員をサポートするメンター制度を導入し、外国人社員には、同国出身者であって、母国語で相談できるサポート役を配置する等、外国人社員も気軽に悩み事などを相談できる職場環境を整備していくことが重要です。

ポイント2 外国人社員の安全衛生面の管理を徹底

外国人社員を雇用する事業主は、安全衛生に関する教育、労働災害防止のための日本語教育の実施、標識や掲示の工夫に努める必要があります。

特に、まさに生じる危険のある外国人社員の労働災害を防止するため、日本人社員が突発的に呼びかけようとする場合、外国人社員の母国語を用いるのは大変難しいことです。このため、外国人社員には、安全衛生上のキーワードは日本語で徹底的に理解してもらい、事業場内における労働災害防止に関する標識、掲示などについても、外国人社員の母国語を用いる等といった工夫をすることで、安全な職場環境を構築しましょう。

ポイント3 外国人社員の母国の風習を勘案して柔軟な休暇制度を用意することが有用

外国人社員の母国には、日本とは異なる様々な風習があります。例えば、日本の風習では、正月に日本人社員の多くが長期休暇を取得しますが、外国人社員の母国で異なる期間に新年を祝う風習がある場合、日本の正月における長期休暇は、外国人社員にとっては必ずしも有用であるとは言えません。

外国人社員が母国の風習に合わせて長期休暇を取得できるように工夫すれば、仕事のモチベーションを高めることにつながっていくことが期待されます。



(出典) 厚生労働省「外国人の活用好事例集
～外国人と上手く協働していくために～」
<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000160961.html>
(平成30(2018)年1月30日確認)

53 第1章「2. 外国人住民の就業者としての受入れ状況」を参照

2) 事業者による日本人従業員だけでなく外国人従業員も働きやすい人事・組織制度、職場環境整備の促進

- ビジネスにおける日本語での意思疎通や日本特有の人事・雇用制度、キャリア形成等に関する問題から、せっかく雇用した外国人従業員が退職してしまう場合もある。雇用側としては、例えば、外国人従業員に期待する役割の明示やキャリア形成の支援、ビジネスで必要な日本語や商習慣等の学習支援、日本人従業員・外国人従業員ともに納得できる評価制度の検討・導入等、日本人従業員だけでなく、外国人従業員も働きやすい仕組みづくりを進める必要がある。自治体としては、国等が作成する外国人雇用に関するガイドブック等の活用促進、ハローワーク等と連携した事業者向け研修会の開催等により、事業者の取組を促進することが考えられる。

3) 留学生の地域での就業促進

- 国内で就職する外国人留学生の数は増加しているものの、日本における就職を希望する留学生のうち約半数が就職できず、優秀な人材が流出している状況にある⁵⁴。そうした中、都内の大学で学び卒業後も都内で働くことを希望する留学生が、多摩・島しょ地域で就職して地域の経済活力を牽引する担い手として活躍できるようにするためには、自治体が大学と地元事業者等との間に立ち、地域での就業促進に係る取組を推進していくことなども必要である。
- 自治体としては、留学生と地元事業者との意見交換の場づくりや地元事業者に関する情報提供、日本の就職活動に関する情報提供を行うなどの他、留学生の持つ知識・スキルや就職の希望と、事業者とのマッチング等を行う仕組みづくりを進める必要がある。

参考事例

- 【浜松市】では、留学生に卒業後も地域で活躍してもらえるよう、静岡大学と連携し、事業者と留学生との意見交換会を実施しており、どのような事業者が地域にあり、どのような人材を求めているのかの理解を促す機会となっている。地元事業者の人手不足は深刻であり、参加事業者は年々増えている状況にある。
⇒詳細はP.93 第3章「1. 浜松市（静岡県）（2）取組の概要及び推進体制」で紹介
- 【福岡市】では、有償インターンシップ（留学生支援事業）を通じ、成功事例を見せながら事業者の関心を広く高めている。この事業では、市内の既卒留学生を対象とし、学生が市内の事業者で、一定期間給与を貰いながら働くものである。インターンシップは採用試験を兼ねており、事業者側の評価が良ければ留学生はその事業者でそのまま働くことができる。市から委託を受けた運営事業者が、労働者派遣のスキームを活用して展開するもので、留学生の専門性が生かせる事業者とのマッチングを含めて実施しており、運営事業者がマッチング先の事業者開拓を行っている。
⇒詳細はP.101 第3章「3. 福岡市（福岡県）（2）取組の概要及び推進体制」で紹介

54 独立行政法人日本学生支援機構「平成27年度私費外国人留学生生活実態調査」（平成28（2016）年9月）によると、日本における就職を希望する留学生は全体の約64%を占めているのに対し、同「平成27年度外国人留学生進路状況・学位授与状況調査結果」（平成29（2017）年4月）によると、大学（学部・院）段階における留学生の国内就職者数（平成27年度）は、約35%と希望者の約半分程度にとどまっている。

4) 地域経済の活性化につなげるための、外国人住民の起業支援

- 人口減少に伴い、商店街の空き店舗が増加する等、地域産業の担い手が減少している地域がある。自治体による起業支援は、既存産業の活性化や新産業の創出といった産業政策だけでなく、空き家問題や女性・シニア等の社会参画の機会拡充といった社会政策の観点も有している。また、外国人住民の起業を支援したり海外企業の進出を受入れたりすることは、日本人によるものに比べて、その地域にとって新しく、競合がないことも多く、既存の地元事業者との対立が起こりにくい。
 - 日本国内での新規事業立ち上げを促進するための経営管理ビザ取得の条件緩和が進み、外国人向け物件も増えている。しかし、準備期間である4カ月の在留期間中に、事務所の契約までを完了させ、より長期間の経営管理ビザを申請できる条件を整えることは難しいのが現状である。外国人住民の事務所の賃貸契約は、日本ででの在留・就労等の経験がないことなどによる「信用不足」から、不動産事業者側が貸し渋る傾向にある。また、契約時の保証人の確保が困難、入居審査に時間が係る場合もある。東京都では事業内容を確認した上で、積極的に起業を支援する取組が始められている。自治体としては、外国人住民向けの店舗・事務所・住居物件やシェアオフィスとして使える空き家・空き店舗情報を、外国人の起業を支援する都道府県や事業者等に提供し、外国人起業者と物件のマッチングを図れるようにすることが考えられる。これにより、新たな事業者・サービスを地域に呼び込み、産業施策と社会施策の両方の観点から地域経済の活性化につなげることが期待される。
- 自治体の空き家・空き店舗対策事業において、日本人・日本企業だけを対象にするのではなく、外国人起業者向けの店舗・事務所・住居の確保といった視点を取り入れることも、1つの方法として考えられる。

参考事例

- 【うめちゃんキムチ本舗（山形県鶴岡市）】は、韓国生まれでこの地域に嫁いだ韓国女性が始めた事業である。周辺にはキムチを作っている事業者がいなかったため、既存事業者からの反対等もなく事業をすることができた。キムチの材料となる野菜は、庄内地方の契約農家で作ったものを中心に使うなど、地産地消にも貢献している。また、従業員のほとんどが韓国や中国から嫁いだ女性であり、外国人住民の就労の場として地域に貢献している。現在では、会社の一室を使い日本語勉強会を開くといった取組も行っている。

韓国から農村へ嫁いで起業したエピソードの紹介



(転載元) 平成28 (2016) 年1月7日付 読売新聞

(4)医療・保健・福祉

外国人住民の中には国民年金や国民健康保険等の入るべき制度に加入していない場合があり、問題となっている。例えば、国民健康保険に加入していない外国人住民が医療機関で受診する際、医療費が高額となるため未払いとなる、経済的な負担から早期受診・早期治療が困難になるといった事態が想定される。この要因として、日本語能力不足や母国の制度との違いによる、日本の制度に対する知識・理解不足、日本での滞在期間等将来の見通しの不確定さなどが挙げられる。

一方、国民健康保険や社会保険に加入していたとしても、医療・保健・福祉に関する制度・文化の違い、言語の問題等から、実際にサービスを受ける際のコミュニケーションがうまく図れないために、適切な治療・対応につながらないという問題も生じ得る。外国人住民が必要な医療・保健・福祉サービスを受けられない、受けにくい状況は、病気や健康上の理由で働けなくなる外国人住民の増加、介護を必要とする外国人住民の重症化等、結果として社会保障費の増大につながってしまう恐れがある。外国人住民が健康に生活でき、病気・怪我の際には安心して適切な治療を受け、地域社会の担い手、働き手として活躍しつづけられるようにするための医療・保健・福祉の仕組みづくりが必要である。

1) 外国人住民が健やかに生活するための、日本の医療・保健・福祉制度に関する情報提供

- 外国人住民が、病気や怪我、出産・子育て、高齢化等により、医療・保健・福祉サービスが必要となった場合に、サービスを安心して受けられるようにするためには、日本の制度に対する理解促進がその第一歩となる。住民登録等で外国人住民が自治体の窓口を訪れる機会等を利用し、日本の医療・保健・福祉制度について説明するとともに、必要に応じて国民健康保険への加入等を案内することが必要である。
- 社会保険（健康保険・厚生年金保険）について、法人事業所であれば、業種や事業主の国籍、従業員の国籍・人数に関係なく、従業員を1人でも常時使用している場合には加入が必須となる。日本で働く外国人住民が日本の医療・保健・福祉サービスを適切に利用できるよう、自治体としては、雇用主や外国人起業者に対し、制度についての情報提供を行うとともに、商工会議所等の団体と連携した専門家による相談会の開催、自治体への相談を必要に応じて専門家につなぐ仕組みづくり等が必要と考えられる。

2) 安心して医療サービスを受けられるようにするための、多言語対応の仕組みづくり

- 病院で診察を受ける際に耳にする医療専門用語や日本語の病名等は、日頃使わない言葉であるため、日本語が話せる外国人にとっても理解しにくい。また、病気や怪我の際に適切な治療を受けるためには、症状を医師や看護師に的確に伝える必要があるが、発症したときの状況や痛みのニュアンスを母語ではない日本語で伝えることは、外国人住民にとって困難な場合が多い。さらには、宗教や文化的な理由から、輸血ができないなど、治療時に配慮が必要な場合もあることから、外国人住民が医師や看護師等に対し、指差しで症状や配慮事項を伝えられるツールを整備・活用するなどの工夫が必要である。

参考事例

- 【東京都】では、外国人が必要な時に医療機関を受診できるようサポートするための多言語ガイドブックを作成し、東京観光情報センター4か所（東京都庁、バスタ新宿、羽田空港、京成上野駅）で無償配布している。また、外国人旅行者が宿泊先で入手できるよう、都内のホテル、旅館、簡易宿所への配布を行っている他、東京都のホームページからもダウンロードできるようにしている。

ガイドブックは、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、タイ語、スペイン語、日本語の6言語に対応しており、外国人がすぐに使えるよう、医療機関の探し方・受診の仕方を案内するだけでなく、受診時のコミュニケーションツールとして、「ポイントシート」を付けている。「ポイントシート」は、症状のある部位、症状の内容、発症時期、症状の度合い、持病やアレルギーの有無等を指差しで伝えられるよう工夫されている。

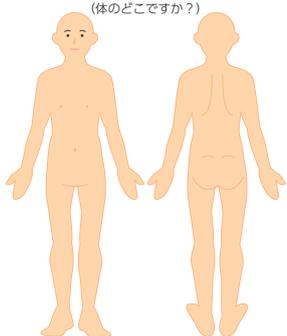
ポイントシート（英語版）

Check Sheet for Symptoms and Conditions

Use this check sheet when you see a doctor.
*Some hospitals may have different communication tools.
*Some hospitals may not accept this check sheet.

What are your symptoms? (どんな症状がありますか?)

Where are your symptoms? (体のどこですか?)



Fever (熱がある)

Eruption (発疹が出た)

Vomiting (吐いた)

Diarrhea (下痢)

Bleeding (出血)

Paralysis (麻痺)

Pain (痛い)

Cough (咳が出る)

Phlegm (痰が出る)

Runny nose (鼻水が出る)

Sneeze (くしゃみ)

Numbness (しびれる)

Convulsion (けいれん)

Itch (かゆい)

When did your symptoms start? (いつからですか?)

- _____ day(s) ago (日前)
- _____ week(s) ago (週間前)
- _____ month(s) ago (か月前)

What is the level of the symptoms? (その症状はどの程度ですか?)

Mild (少し、軽く)



Severe (とても、ひどく)

Do you have any chronic diseases or other conditions? (持病等がありますか?)

Hypertension (高血圧)	Diabetes (糖尿病)	Heart disease (心臓病)	Respiratory disease (呼吸器疾患)
Cranial nerve disease (脳神経疾患)	Cancer (がん)	Psychiatric disease (精神疾患)	Epilepsy (てんかん)
During menstruation (生理中)	Pregnant (妊娠中)	Other (その他)	

Are you allergic to any medicine or food? (薬や食べ物でアレルギーがありますか?)

Medicine (薬)	Food (食べ物)	Other (その他)
--------------	------------	-------------

You may be asked to provide the information listed below to identify the source of infection in order to prevent its spread. (感染源の推定や感染拡大防止のために、下記の情報提供を求められることがあります。)

● **History of Vaccinations (予防接種履歴)**

Measles (麻疹)	Rubella (風しん)	Meningococcus (髄膜炎菌)	Japanese encephalitis (日本脳炎)	Yellow fever (黄熱)
Rabies (狂犬病)	Hepatitis A (A型肝炎)	Tetanus (破傷風)	Hepatitis B (B型肝炎)	Polio (ポリオ)
Chickenpox (水痘)	Influenza (インフルエンザ)	Mumps (流行性耳下腺炎)	Malaria (Preventive Medicine) (マラリア (予防薬))	

● **Other (その他)**

Have travel companions. (同行者がいる)	Your travel companions have the same symptoms as you do. (同行者に同じ症状がある)
Had contact with animals within 2 weeks. (Birds/ Camels/ Other) (2週間以内に動物との接触があった (鳥/ラクダ/その他))	Bitten by a bug. (虫に刺された)

If you have restrictions in daily living or on treatments for religious reasons, please inform the hospital staff in advance.

(出典) 東京都福祉保健局ホームページ

<http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/iryo/kansen/tagengoguide.html>

(平成30 (2018) 年1月12日確認)

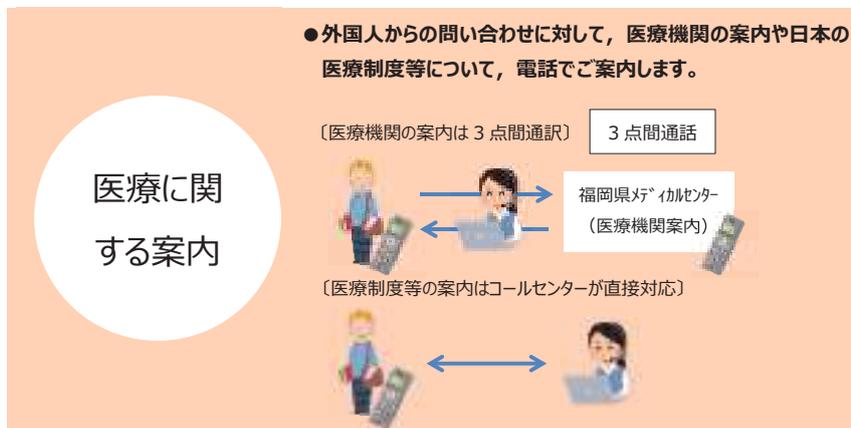
- 外国人住民にとっては、母国語が通じる医師や通訳の存在は、安心するだけでなく、よりの確に病状を伝えたり、医師等の説明を理解したりする助けとなる。病院側としても診察時の意思疎通が図りやすいことから、適切な治療につなげやすいと考えられる。しかし、全ての病院に外国語を話せる医師が在籍しているとは限らないことから、外国人住民が、自ら外国語対応が可能な病院・薬局を調べて受診できるよう、多言語で情報提供を図る必要がある。また、外国人の患者が受診に来た場合、病院側からも必要に応じて、外国語対応が可能な病院を紹介できるよう、自治体が多言語対応可能な病院の情報を共有しておくことが望ましい。

- 地域によっては、外国語で診察できる医師がいない場合もあることから、国等が提供する多言語問診表の活用や、事業者が提供する遠隔での多言語対応サービスや多言語翻訳ツールの導入等も取組の1つとして考えられる。
- 病気や怪我からの回復に向けては、症状の治療のみでは十分とはいえない。リハビリテーションやメンタル面のケア、再発防止のための生活習慣等の改善指導、社会復帰を地域全体で支える仕組みづくりが必要であり、そこに多文化共生の視点を含めることが有効である。実際、医療の現場では外国人住民の対応に課題を抱えていたり、その国の文化などを踏まえて支援することが難しかったりすることがある。その解決のためには、医療だけでなく、社会福祉士やソーシャルワーカー、ケアマネージャー等の地域福祉に関わる専門家同士をつなぐネットワークを構築し、医療や福祉の観点において多文化共生の視点を入れることで、外国人住民も安心して暮らせる地域づくりを行うことができる。

参考事例

- 【福岡県・福岡市】は、外国人向け医療環境を整備するために「福岡アジア医療サポートセンター」を共同運営している。同センターでは、外国人が福岡県内の医療機関を受診する際の医療通訳ボランティアの派遣、医療に関する外国語対応コールセンターの運営を行っている。
⇒詳細はP.101 第3章「3. 福岡市（福岡県）（2）取組の概要及び推進体制」で紹介

医療に関する外国語対応 コールセンターのサービス内容



(出典) 福岡市保健福祉局医療事業課平成29(2017)年3月30日報道発表資料

http://www.city.fukuoka.lg.jp/data/open/cnt/3/57050/1/fukuokaajipo_sabisunaiyowojitutusimasu.pdf
(平成30(2018)年1月12日確認)

3) 日本で子どもを生み・育てるための、出産・保育の支援

- 近年、約3万人の外国人を親に持つ子どもが生まれている⁵⁵。彼らは、将来の日本を支える大切な人材である。そのため、自治体にとって、外国人妊婦が日本で安心して子どもを生み・育てられるようにするための支援は重要であり、まずは日本での出産・育児情報を伝えることが必要である。

母子健康手帳は妊娠初期から子どもが小学校に入学するまでの間の母子の一貫した健康記録として、妊婦健診・健康相談、乳幼児健診、予防接種のほか、病気の際にも持参することとなっている。この制度を知らない、利用方法がわからない外国人妊婦もいることから、自治体が外国語版の母子手帳を交付する取組が広がっている。

外国人妊婦の中には、身近に夫以外の家族や友人がおらず、出産・育児への不安や悩みを抱え込んでしまう場合もある。母親・両親教室の開催情報など、母子手帳に記載されない妊婦向け情報についても多言語化を図り、外国人妊婦が妊婦同士のコミュニティや専門家とのつながりを確保できるよう支援することが必要である。

- 妊娠時の食事や出産時の立会い、入院中の過ごし方、赤ちゃんの栄養管理方法等、出産・育児に対する考え方は、文化、風習、社会制度によって様々である。宗教上の理由から女性医師による対応が必要など、配慮が必要な場合もある。そのため、外国人妊婦に対して気をつけるべき留意点等の情報を、自治体から病院や地域の福祉団体等に周知することも必要である。前述した医療や福祉のネットワークを活用し、内容の検討や情報の周知をすることも考えられる。
- 子どもの予防接種に関する案内は、住民登録台帳の情報を基に発送されるが、多くの場合日本語であるために、外国人住民が、日本の予防接種制度を知らずに接種機会を逃してしまうことも多い。単に母国語の通じる医療機関を紹介する、予防接種の案内を多言語で情報発信することだけでなく、例えば、外国人妊婦が母子手帳交付のために役所に訪れるタイミング等を利用し、海外と日本の定期予防接種の種類の違いや、自治体を実施している日本の予防接種制度についてあらかじめ情報提供しておくことが必要と考えられる。

55 厚生労働省「平成26年度 人口動態統計特殊報告 『日本における人口動態—外国人を含む人口動態統計—』の概況」(平成27(2015)年1月29日)

○【かながわ国際交流財団（横浜市）】は、外国人妊婦の出産を支援するためのポイントを紹介するガイドブック「外国人ママが日本で安心して出産するために」を作成した。神奈川県内の医療機関や自治体、国際交流に関わる団体等を対象に配布する他、財団のホームページに掲載している。ガイドブックでは、病院でのコミュニケーションの工夫、文化や風習、社会制度等を背景とした考え方の違いなどがまとめられている。例えば、帝王切開による出産が主流の国がある、人種によって体重増加や胎児の発育状況が異なる場合があるなど、医療機関をはじめ、出産に関わる人々が知っておくべきポイントが掲載されている。

また、医療機関や自治体等、外国人住民の出産・子育て支援に関わる現場からの、「情報伝達や制度の説明が難しい」等の声を受け、妊娠から子育てをしている外国人住民向けの動画「外国人住民のための日本の子育てシリーズ」を制作している。動画は字幕で7言語（中国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、英語、ネパール語）に対応しており、日本での出産・子育てのためのサービス利用や制度について説明している。DVDを県内市町村の担当部門に配付する他、インターネットで公開し、医療機関や子育て支援に関わる団体等が広く活用できるようにしている。

ガイドブック
「外国人ママが日本で安心して出産するために」



(出典) 公益財団法人かながわ国際交流財団ホームページ
<http://www.kifjp.org/shuppan/guidebook>
(平成30(2018)年1月12日確認)

4) 高齢者等の生活支援

■ 全国的に見ると、韓国・朝鮮籍をはじめとするアジア諸国の国籍を持つ外国人住民を中心に高齢化が進んでいる。外国人住民全体としては、20～30代が多いものの、65歳以上の高齢者は着実に増加しており、今後、長期滞在・永住化に伴い、さらに高齢者の割合が増加するものと考えられる。その結果、外国人住民の高齢者福祉サービスに対する需要が高まるものと見込まれる。例えば、高齢化や認知症等の発症に伴い、以前は日本語で話せていたにもかかわらず、母語でなければコミュニケーションがとれなくなるというケースもあることから、多言語での生活支援や介護サービスの提供が必要になる。

日本人住民の高齢化に伴う、医療・介護・福祉の取組が急務となる中、将来的な外国人住民の高齢化も見据え、情報の多言語化や多言語で対応できる介護人材の育成支援等、今から取り組み始めることが望ましい。

(5)防災

日本は世界有数の自然災害大国であり、近年も、平成23(2011)年の東日本大震災、平成28(2016)年の熊本地震、平成29(2017)年の九州北部豪雨などにより甚大な被害をもたらされている。

外国人住民や外国人旅行者の中には、日本の災害事情を知らず、自身も被災経験がほとんどないために、災害に対する危機感が低く災害時に必要な行動や平時の備え等、防災に関する知識・備えが十分でない場合がある。また、東日本大震災では、外国人住民が、防災無線から流れる「高台」や「避難」という日本語を理解できず避難にとまどうなど、外国人住民の避難を促す上での自治体側の情報発信等に係る問題が浮き彫りとなった。

各自治体が、今後発生が予測される大規模災害への対応と消防防災体制の強化に取り組む中、今後のさらなる外国人住民及び外国人旅行者の増加を見据えた、外国人の自主的な避難を促すための防災教育・訓練の実施等による意識醸成、災害時における外国人にも伝わりやすい情報発信等が課題となっている。

1) 自発的な避難を促すための、外国人住民に対する防災意識の啓発

- 外国人住民の防災意識を高めるためには、まずは日本の災害に関する知識の普及啓発が必要である。外国人住民の災害・防災に対する知識や経験は、日本人と異なることはもちろん、国籍によってもさまざまである。地震や津波等の災害そのものを知らない外国人住民に対しては、こういった事象が起こるのか、何が危険なのかといったことから情報提供しなければならない。その上で、平時に必要な防災対策と災害時にとるべき行動について、その必要性を説明することが重要である。
- 日本人にとってはなじみのある防災訓練も、災害・防災に対する知識や経験の少ない外国人住民にとっては、必要性が理解できないため参加しないことがある。例えば、日本語教室や教会等で開催される講座やイベント等にあわせて防災訓練を実施するなど、自治体や地域の防災組織等が、外国人住民の集まる所に出向くことも必要である。

- 【板橋区】では、区内にキャンパスのある大東文化大学、志村消防署と協働で、留学生を対象とした防災教育・訓練を行っている。この取組は、区が掲げる「多文化共生まちづくり推進計画」の一つとして、地域防災支援課及び文化・国際交流課が企画している。訓練では、通訳ボランティアの配置、パンフレット等の多言語化など、留学生が参加しやすい工夫を行っている。訓練では、基本的な応急救護や初期消火をはじめ、AEDの使い方講習や起震車での地震の揺れ体験等、様々な体験ができる。参加した留学生からは、「自国にAEDが無いため、今回日本に来てAEDの使い方を勉強できてとても素晴らしい経験ができた。ぜひ今回の訓練で勉強したことを生かしてこれからの留学生活を送っていきたい」などの声が挙がっているという。

留学生を対象とした防災教育・訓練の様子（左：応急手当とAEDの使用、右：初期消火体験）



（出典）板橋区ホームページ「留学生も災害に備える・防災訓練を実施！」
 平成29（2017）年4月報道発表資料
http://www.city.itabashi.tokyo.jp/c_news_release/082/082996.html
 （平成30（2018）年1月12日確認）

2) 災害時・避難後に外国人住民・外国人旅行者を地域が支援できる仕組みづくり

- 日本語に不慣れな外国人住民・外国人旅行者が、安全・安心に自主避難できるようにするためには、彼らが理解できる防災情報の提供が不可欠である。防災看板や避難ルートマップ等の多言語化、アプリ等を活用した多言語での防災情報の提供等が考えられる。しかし、全ての防災情報を一度に多言語化することは難しく、また、誰もが混乱や不安の中で行動しなければならない災害時には、平時以上に理解しやすい表現にすることが重要である。そこで、日本語での情報提供になる場合は、「余震」、「避難所」、「炊き出し」など、日常生活で使わない言葉を避け、「あとから くる じしん」、「みんなが にげる ところ」、「あたたかい たべものをつくって くばる」のように、噛み砕いて伝えるなどの配慮が必要である。
- 災害時、外国人住民にとっては、平時と異なる環境や行動ルール等にとまどうことが多いと考えられる。そのため、彼らの安全な避難を支援するとともに、不安を軽減するための情報提供や会話等によるコミュニケーションを図ることができる、通訳ボランティア等の人材育成が必要である。

- 外国人住民や外国人旅行者が増加する中で、彼らを要支援者としてのみ捉えるのではなく、支援する側として活躍できる仕組みづくりも重要である。国際交流協会や大学等と連携して、日本語の話せる外国人住民や留学生を、日本語の話せない外国人の防災訓練や災害時の避難をサポートする災害時の通訳ボランティアとして採用する等の取組が考えられる。

参考事例

- 【八王子国際協会（八王子市）】では、八王子市からの委託事業として、外国人向けに地震発生時の対処法や避難場所をまとめた「災害ヘルプカード」を作成・配布している。カードは4つ折り、2枚組みのポケットサイズで、日本語に加え、英語、中国語、韓国語、スペイン語の5言語で表記している。また、外国人住民の防災意識の向上を目的とし、町会・自治会等と連携した地域の防災訓練を実施しており、訓練時にボランティアが「災害ヘルプカード」の普及に取り組んでいる。

災害ヘルプカード



(出典) 八王子国際協会ホームページ「災害ヘルプカード」
<http://hia855.com/wp-content/uploads/2014/07/t-saigai-help-card-tagengo.pdf>
 (平成30(2018)年1月12日確認)

- 【草津市】では、母国語の他に日本語が堪能で、日本の生活習慣や文化に理解が深い外国人住民の能力を生かし、災害時の外国人被災者への支援を拡充するため、平成27(2015)年度より外国人住民による「機能別消防団員」の取組を行っている。
 ⇒詳細はP.97 第3章「2-2 草津市における災害時の外国人への対応について」で紹介

- 【弘前大学（青森県弘前市）】人文社会科学部社会言語学研究室では、災害時に避難所等で活用できるよう、やさしい日本語での掲示物のテンプレートを作成・公表している。テンプレートの内容は、生活情報（ライフラインや公衆衛生、買い物など）、交通情報、支援情報（配給など）、注意喚起、外国人関連情報（外国語での相談など）と多岐にわたり、時間や場所等の必要情報を追記してすぐに使えるようになっている。

「やさしい日本語」による災害時掲示物のテンプレート（炊き出しがあることを伝える）

注意 Attention 주의 Atencão

もらうことが できます



あたたかい 食べ物
もらうことが できます
お金は いりません

(ところ) _____

(時間) 午前・午後 _____ 時 _____ 分から
午前・午後 _____ 時 _____ 分まで

(作った 日) _____ (作った ところ) _____

93

(出典) 弘前大学人文社会科学部社会言語学
研究室ホームページ
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/poster-mokuji.htm>
(平成30(2018)年1月12日確認)

災害時の掲示物を新たに作る場合の注意事項

見本

Attention 注目 주목

ニュースが あります

・漢字にはルビをふる

・文節の切れ目は、少し間をあけて書く

・できるだけ複数の外国語で書く

・見出しは大きく書く

・必要に応じて地図や時刻表をつける
手書きでも構わない

ラジオで 外国語の ニュースが あります

中国語 1月17日 曜日

午前・午後 10時30分から 11時00分まで

FM 80.1 MHz AM kHz

(時間) 12時間表記で書く

(作った日) (作ったところ)

2005年1月14日 弘前大学

・年月日にはスラッシュを使わない

・西暦で書く

・作成した年月日、作成した機関の名前を書く

(出典) 弘前大学人文社会科学部社会言語学研究室
「新版・災害が起こったときに
外国人を助けるためのマニュアル」
<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/newmanual/top.html>
(平成30(2018)年1月12日確認)

担当者の気付き⑫



イスラム教では男女の区別が厳格です。見学させていただいた東京ジャーミイでは、礼拝するフロアを男女で分け、物理的な遮断を行っていました。もし災害が発生した場合、避難所では男女入り混じって暮らすこととなります。恐らくお祈りの場所や設備も確保できません。提供される食事も、禁忌である豚肉等が使用される可能性があります。これらは、イスラム教徒の方々にとって大変なストレスとなります。そのため、過去の災害では、公的な避難所ではなくモスクなどの宗教施設を頼るイスラム教徒が多かったのだと推測できます。自治体職員は、「宗教」と聞いただけでつい身構えてしまうかと思います。政教分離という大原則に従っているからこそその反応です。しかしながら外国人住民が増加しているなか、今ご紹介したような「彼らの大切にしているもの」は何なのか？ということを知らずして、彼らへの施策は検討できません。日本人にはあまりない感覚かもしれませんが、信仰は自分たちの命や安全よりも優先されることがあります。今回の報告書では様々な宗教について詳細にご紹介することはできませんでしたが、ぜひ一度、宗教についてご一考いただけますと幸いです。

3) 避難所の円滑な運営に向けた生活トラブルへの対応

- 避難所では、掲示板等で提供される情報を理解できないために、外国人避難者が避難所での生活ルールを守れず、トラブルに発展してしまうこともある。避難所での生活は、環境の変化や様々な制限等により、ストレスのかかるものであり、そうした環境でのトラブルを放置してしまうと、避難所全体の機能が壊れてしまうことにもなりかねないことから、行政が当事者の間に立ち、調整役を担うことが必要と考えられる。

4) 要支援者の取りこぼしを防ぐための、民間団体等による避難所との連携

- 避難所では、避難時ならでは生活ルールに従う必要があるため、例えば食のタブーや男女の生活空間の分離等、外国人避難者の文化・宗教・生活習慣等の違い(図表5-2-5)に対応できないことが多い。避難時も文化・宗教によるルールを守り続けられることから、教会やモスク等に避難する外国人住民もいる。

そうした民間団体による避難所は、自治体では対応しきれない外国人住民のニーズに対応できる場として重要である。しかし、自治体にとっては管轄外であることから、防災情報や支援物資が届きにくいという問題がある。自治体が防災情報を提供するとともに、必要に応じて避難者の状況を把握するなど、日本人住民も外国人住民も、すべての住民に支援を届けるための連携が必要である。

図表5-2-5 外国人と接する上で配慮が必要な事項の一例

項目	配慮事項	具体例
食文化	<ul style="list-style-type: none"> ● 信仰する宗教や個人の信条から、口にすることを厳格に制限している人々が存在する ● 多文化共生を目指すにあたり、それぞれの宗教・信条に従った選択肢を用意することが必要 	<ul style="list-style-type: none"> ■ イスラーム教徒は豚やアルコールを忌避し、調理器具等も戒律に沿った扱いをされたものか否か等の情報が必要である ■ ヒンドゥー教徒は牛を神聖視し、食べない ■ カースト制度では、身分によっては菜食主義の人々が多い ■ 菜食主義者（ベジタリアン）と呼ばれる人々は肉類を食べない。最も厳格な菜食主義者は「ヴィーガン」と呼ばれ一切の動物性食品（肉類・魚介類・乳製品・卵など）を口にしない
服装・装飾	<ul style="list-style-type: none"> ● 信仰する宗教や個人の信条から、日本の慣習上はマナー違反の服装をしたり、装飾を施したりする人々が存在する ● 日本とは文化的背景が異なることを理解し、やむを得ない場合を除きむやみに制限しない 	<ul style="list-style-type: none"> ■ ユダヤ教徒はユダヤの律法に基づきキッパーという帽子をかぶっていることが多い ■ インドに多いシーク教徒は、頭にターバンを巻いている。ターバンは基本的に自宅以外では取らない ■ タイの僧侶等は宗教上の意味を持つタトゥーを入れていることがある
生活習慣	<ul style="list-style-type: none"> ● 信仰する宗教や個人の信条から、日本の社会慣習とは異なる行動をとる人々が存在する 	<ul style="list-style-type: none"> ■ イスラーム教徒は、彼らの暦であるヒジュラ暦の第9月に、日の出から日没までの間、ムスリムの義務の一つ「断食（サウム）」として、飲食を絶つ（いわゆるラマダーン） ■ インドでは左手は不浄とされ、左手での握手や料理の給仕は忌避される。本人たちも左手での飲食等はしない

3. 外国人旅行者への対応

(1) インバウンド

東京2020大会に向け、東京都を訪れる外国人旅行者は、今後も増加することが見込まれる。東京都は、「東京観光情報センター 多摩」(立川市)⁵⁶を開設するとともに、外国人向け多摩・島しょ地域商品の造成に対する助成等⁵⁷、多摩・島しょ地域の観光振興に向けた取組を進めている。また、東京2020大会の開催により多くの選手や観客が来訪することを契機に、全国の地方公共団体と大会参加国・地域との人的・経済的・文化的な相互交流を図っている。多摩・島しょ地域の自治体においても、地域の活性化等を推進することを目的とした「ホストシティ・タウン構想事業」に参加するなど、外国人旅行者への対応に向けた取組が進められている。

一方、事業所アンケートの結果によると、多摩地域の事業所においては、地域にお客様となる外国人住民・外国人旅行者は少なく、今後もこのままでよい、あるいはさらに減少してほしいという意向が少なくない。多文化共生の地域づくりに向けては、外国人旅行者についても単に経済効果を期待するだけでなく、外国人旅行者の目を通して地域の魅力を再発見したり、地域ににぎわい・活力をもたらしたりする存在として受け入れられるよう、自治体から地域住民や事業者に対して働きかけていくことが必要である。

1) 地域のにぎわいづくりに向けた、外国人旅行者の呼び込み

- 全国各地の自治体が観光振興に取り組む中、他地域との差別化を図る上では、地域ならではの魅力あるコンテンツづくりが不可欠であることに加え、外国人旅行者に注目される情報発信が重要である。

外国人旅行者にとっては、地元の商店街や身近な公園等の自然環境など、地域の日本人住民にとって思いもよらない地域資源が魅力的な場合もあるため、外国人住民の目線も生かしたコンテンツづくりが必要と考えられる。また、SNSや口コミから、観光先の情報を収集する外国人旅行者も多いため、母国の友人・知人とのつながりや、外国人住民同士のネットワークを活用し、外国人住民が地域の魅力を自ら発信することも有効と考えられる。

- 地域を訪れる外国人旅行者が増加することにより、交通機関の混雑、処理すべきごみの増加、旅行者のマナー違反による住民とのトラブル等、地域にとってはマイナスの影響もある。外国人旅行者を呼び込む上では、外国人旅行者が観光時に利用するツール(ガイドブックやアプリ等)を利用した観光マナーの周知等、このようなマイナスの影響を抑制するための対策が必要となる。併せて、外国人旅行者への対応マニュアル等による、自治体から地域住民、事業者等への情報提供、地域の事業者等による外国人旅行者の地域内消費につながる取組の企画・実行支援など、受入れ側の理解醸成及び地域に還元される消費の創出に取り組む必要がある。外国人旅行者への対応マニュアルについては、各自治体が新たに準備するのではなく、既に国や東京都等が作成しているものを活用することから進めていくことが考えられる。

56 東京都が平成29(2017)年6月20日に開設した観光情報センターで、日本語、英語、中国語、韓国語の4か国語に対応している。提供するサービスは、多摩地域を中心とした都内及び全国の観光情報の提供、観光地・観光ルートの紹介、交通アクセスの案内、都内宿泊施設の紹介、多摩地域の観光等の魅力発信、無料Wi-Fiサービスなどである。

57 東京都及び東京観光財団が、旅行者等を対象に行っている事業で、今年度で3回目となる。

参考事例

- 【千葉県】 東京2020大会に向け、今後、益々増加が予想される訪日外国人旅行者を県内に誘致するため、千葉県では、外国人旅行者の目線に立って県内の周遊ルート及び観光スポットを紹介した、ガイドブック、プロモーションビデオ及びWEBサイトを作成している。

ガイドブックは英語及びタイ語に対応しており、冊子版と電子版の2種類を発行している。冊子版は、海外旅行博、海外現地商談会等において配付する他、空港・ターミナル駅等に設置している。ガイドブックでは、個人旅行の外国人旅行者が公共交通機関で気軽に回れるように設定した県内30の周遊ルート、約250の観光スポットを掲載している。また、これらの周遊ルート、観光スポットを紹介する英語のプロモーションビデオを制作しており、字幕で日本語、英語、中国語（繁体字、簡体字）、韓国語、タイ語、マレー語の6言語に対応している。プロモーションビデオは、株式会社旺文社が運営する訪日外国人向け観光情報サイト「DiGJAPAN!（ディグジャパン）」の千葉県特設ページやYouTube等で発信している。

ガイドブックやプロモーションビデオで紹介する観光スポットは、城西国際大学の留学生や「DiGJAPAN!」編集部の外国人記者の意見を参考にしている。また、「DiGJAPAN!」特設ページでは、外国人旅行者に人気の千葉の体験、ショッピング、グルメなどの魅力を、DiGJAPAN!編集部の外国人記者が取材し制作したタイアップ記事を掲載するなど、外国人目線での情報発信に取り組んでいる。さらに、海外に約90万人のファンを持つDiGJAPAN! Facebook等、様々なメディアを活用・連動して、千葉県の魅力を広く海外へPRしている。

千葉県周遊ガイドブック、プロモーションビデオ、WEBサイトを活用した連動PRのイメージ



(出典) 千葉県商工労働部観光企画課 報道発表資料より作成

<https://www.pref.chiba.lg.jp/oripara/suishinkaigi/documents/8shiryou7.pdf>

(平成30 (2018) 年1月12日確認)

参考事例

- 【京都市】では、大きな荷物を公共交通に持ち込む旅行者を減らすための「手ぶら観光」の啓発や、トイレの使用方法に関する外国人旅行者向け啓発ステッカーの配布などを行っている。「手ぶら観光」の促進に向けては、株式会社ジェイアール西日本マルニックス等と連携し、JR関西空港駅で預けた手荷物を京都駅やホテルに直送できるサービスの実証実験を行うなどの取組が進められている。

また、市民団体や学生等が、外国人旅行者に対する日本・京都の習慣やマナーの啓発に取り組んでいる。例えば祇園新橋では、写真撮影時の私有地への立入り

や車両の通行妨害等を防ぐため、祇園新橋景観づくり協議会等が撮影マナーを周知するパンフレットを多言語で作成し、街頭配布するなどして啓発に取り組んでいる。

その他にも、祇園町南側地区協議会によるピクトグラムを活用したマナー啓発看板の設置、京都国際観光大使によるマナー啓発動画の配信、留学生による外国人旅行者向けリーフレットの発行など、様々な取組が行われている。

花見小路通付近におけるマナー啓発看板
(祇園町南側地区協議会)



(出典) 京都市ホームページ
<http://www.city.kyoto.lg.jp/sankan/page/0000214071.html>
(平成30(2018)年1月19日確認)

2) 外国人旅行者も安全・安心、快適に滞在できる地域づくり

- 外国人旅行者が安全・安心、快適に滞在できる地域づくりに向けて、まずは情報の多言語化が必要である。交通、宿泊、飲食、医療等、対応が必要な分野は多岐に渡るものの、国等によって既に作成されている多言語対応ガイドブックや多言語化支援ツールがあることから、まずはこれらの活用から始めることが望ましい。例えば、自治体が既存ツールを利用し、飲食店事業者に対してメニューを多言語化する方法について情報提供を行う等の取組が考えられる。
- 外国人旅行者の訪日目的が買い物中心から日本ならではの体験へと変わっている中、旅行者を呼び込みたい地域においては、地元ならではの体験ができる観光プログラムづくりが求められている。地元ならではの体験ができるようにする上では、様々な地域資源をつなげてプログラムづくりができるコーディネーターに加え、外国人旅行者に地域やプログラムの魅力を伝えるガイド人材の育成が必要である。自治体が国際交流教会や日本語学校等の団体と連携し、既に地域で活動している日本語ボランティアや外国人住民向けに、ガイドスキルを身につけるための研修を開催する等の取組が考えられる。
- 東京や大阪、京都など主要な地域では、外国人旅行者の増加による、宿泊施設の不足が問題となっている。平成30(2018)年6月には、全国的に民泊を解禁する「住宅宿泊事業法(民泊新法)」が施行され、住宅地等でも、都道府県等に家主が届け出れば、年180日以内の民泊営業が可能となる(営業日数は各自治体が条例で短縮可能)。

外国人旅行者の宿泊需要に対応するための受け皿として期待されている民泊だが、ごみ出し、深夜の騒音等、宿泊者の生活マナーに起因する住民とのトラブル、不特定多数が住宅地⁵⁸を出入りすることへの住民の不安等の課題もある。自治体としては、独自規制条例の制定等により、地域が望まない民泊施設を抑制する一方で、地域のにぎわいや活力創出につなげるための宿泊施設の整備(空き家等の活用)を促進するなど、地域全体のコントロールを行う必要がある。

担当者の気付き^⑬



現在日本には多くの外国人旅行者が訪れています。そして、日本で働く外国人も年々増えています。しかし、お祈りに使えるような部屋を用意している施設は空港や大規模商業施設などごく一部にとどまります。特定の宗教に限らず、誰でも使える多目的なお祈り室が公共施設の中にあっても良いのではないのでしょうか。安心してお祈りできる環境があるということが、外国人観光客来訪のきっかけになるかもしれません。

58 都内では、大田区、新宿区、世田谷区、千代田区、目黒区、八王子市等が独自規制条例を検討している。

- 【台東区】 台東区では、区を訪れるムスリム旅行者の増加を受けて、宗教上飲食に制約のある彼らが安心して飲食し、観光を楽しめるよう、「ムスリムおもてなしマップin台東区」を作成している。又ハラール認証を取得する台東区内の飲食店等に対して、認証取得費用の一部を助成する「台東区ハラール認証取得助成事業」を実施している。

「ムスリムおもてなしマップin台東区 ver.9」



(出典) 台東区ホームページ「外国人観光客の誘致」
https://www.city.taito.lg.jp/index/bunka_kanko/yukyaku/tourist/1.html
 (平成30(2018)年1月5日確認)

担当者の気付き⑭



「2017ユーキャン 新語・流行語大賞」で、「インスタ映え」が年間大賞に選ばれました。SNS「Instagram」において投稿した写真の見栄えがいい、という意味で使用される言葉です。これは日本だけに限った話ではありません。海外でも、旅先の情報収集はSNSによる口コミを重視する風潮にあります。京都の伏見稲荷大社が外国人観光客人気ランキング(トリップアドバイザー)で上位に入るのも、写真映えするということが大きな要因の1つです。そのため、情報を多言語化し、外国人当事者からSNSで発信していただくことは、日本国内のみならず、世界に向けて地域の魅力を発信することにつながります。年々増加している外国人観光客のより一層の確保に向けて、ぜひ全世界に向けた「インスタ映え」をご検討ください。

59 宗教と食品科学の2つの面から、専門家が、ハラールであることを保証する制度で、1970年頃にマレーシアで始まったと言われる。認証を受けるためには、原料から流通・製造を通じて消費者が消費する瞬間までハラールであることが求められるが、認証機関は世界に200以上あると言われており、認証に対する世界的な統一基準は未だない。

第3節 多分野での取組を着実に推進していくための基盤づくり

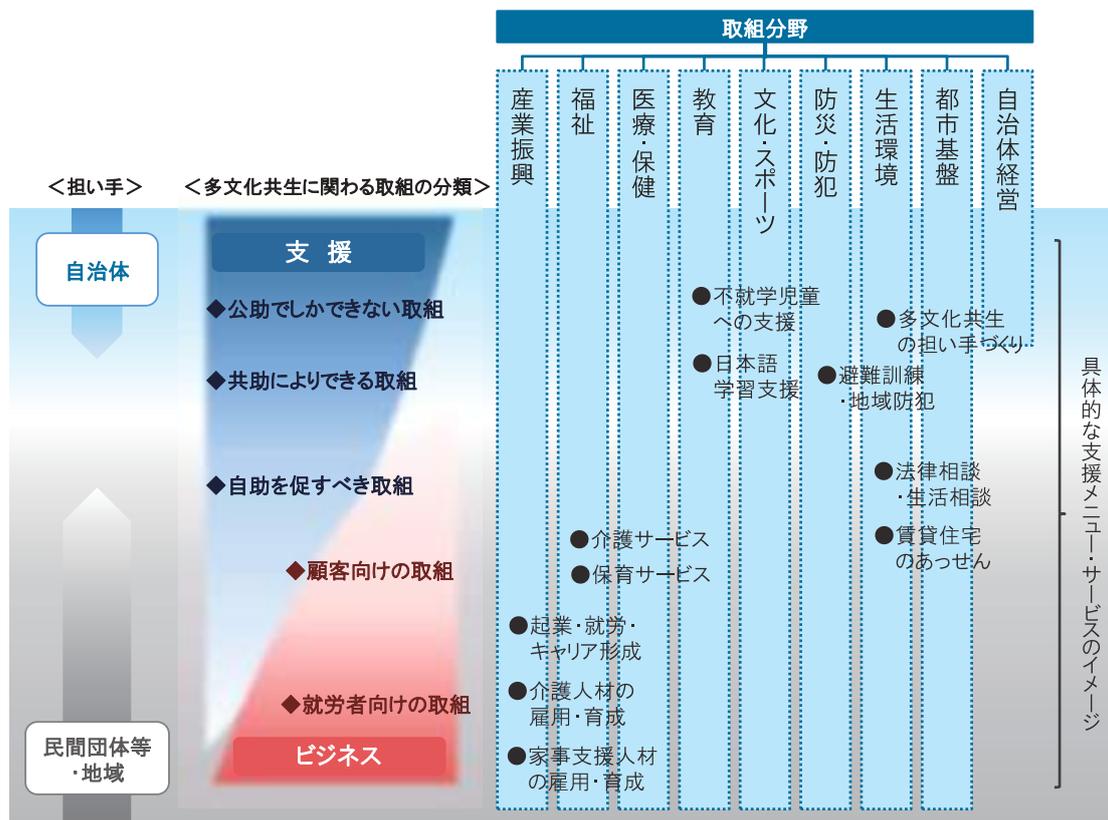
前項で整理したとおり、外国人住民や外国人旅行者が増え続けると見込まれる中、多文化共生の観点から取り組まなければならないことは、今後さらに多岐に渡っていくものと予想される。外国人の増加に伴い、国籍・文化的背景の多様性が増し、必要な取組は様々な分野に広がっていく。このため、各自治体においては、分野横断的な展開を図ることのできる体制構築が重要となる。

また、庁内体制の構築と併せて、様々な分野で活躍する地域の担い手との連携を密にし、地域ぐるみで外国人との共生を推進する取組を展開できる体制構築を図ることも必要である。そして、(a)公助でしかできない取組(不就学児童への支援など)なのか、(b)共助によりできる取組(避難訓練、地域防犯など)なのか、(c)自助を促すべき取組(起業・就労・キャリア形成支援など)なのかを判断し、地域の担い手との適切な役割分担を図っていくことが望まれる。

さらに、今後、多文化共生の取組を広げていくためには、外国人住民に対する「支援」だけではなく、民間事業者等が外国人住民の生活や生業を支える担い手として参画し得るような、外国人住民を対象とした「ビジネス」としての取組を促す視点も重要であるものと考えられる。例えば、(a)外国人材を働き手として獲得・維持するための取組(通訳・翻訳や海外進出する上での企画・現地調整を担う人材の雇用、新規起業の支援、新たな技能習得のための人材育成サービスなど)、(b)外国人住民や外国人旅行者を顧客として獲得・維持するための取組(多言語表記の商品・サービスの提供、賃貸住宅のあっせん、外国人住民も利用しやすい介護・保育サービスの提供など)が挙げられ、これらの取組については、民間事業者のビジネスとして、担い手の転換を図っていくことが期待できる。

本節では、各自治体における多文化共生の取組の実践を後押しできるような、こうした地域ぐるみでの取組の推進基盤づくりのあり方について、参考事例を交えながら整理する(図表5-3-1)。

図表5-3-1 取組分野に応じた自治体と民間団体等・地域の役割の整理イメージ



1. 多文化共生に向けて地域で相互に支え合う関係の構築

(1) 多文化共生により目指す姿・取組指針の明確化と共有

1) 多文化共生に関わる地域の実態及び支援ニーズ等の把握

- 多摩・島しょ地域における総人口に占める外国人住民の数は、平成29(2017)年12月現在、最も多い福生市でも6%程度だが、着実に増加し続けている。一方、多くの自治体では、その生活実態やニーズを把握する機会に乏しく、日本の暮らしに困難を抱えているかもしれない外国人住民の声を拾うことが難しい状況にあるものと考えられる。こうした状況が続けば、外国人住民の孤立や日本人住民との軋轢など、様々な問題に発展することも考えられる。
- 日本人住民も外国人住民も、誰もが暮らしやすい地域を創造するためには、まず、多文化共生に向けて、各地域でどのような取組が必要で、どう展開できるのかを把握することが必要となる。しかし、事業所アンケート等で明らかになったように、地域によって社会資源の状況や住民の意識が異なる。そのため、国・都などの動きを注視するとともに、地域に住まう日本人住民や外国人住民に対するアンケート等による意見収集の他、日本語教室などの地域で多文化共生に関わる取組を展開する団体等に対するヒアリング等を通じて、地域の実態や特性を把握することが重要である。
- その他、外国人住民が集まる場所に職員が出向き、生活に関わる困りごとなどの声を聞くなど、多様な文化的背景を持つ人々が、安心して住むことができるまちにしていくためには、どのような取組が必要かということと共に話し合う場を設けるなどの方法も考えられる。

参考事例

- 【群馬県大泉町】では、外国人住民が多く集まる機会を捉え、職員がその場に出向いて日本の文化や習慣、町の制度などを説明する多文化共生懇談会を開催している。平成29(2017)年度は、日本語が話せる外国人住民のキーパーソン同士の横のつながりを構築するため、「多文化共生懇談会(JOSHIKAI)」と称し、女性の外国人キーパーソン15人を集め(日本を含めた全10カ国)、国籍に関わらずともに安心して住むことができるまちづくりについて話し合いの場を持った。

地域の実態や支援ニーズ等の把握に向けた多文化共生懇談会の開催



大泉町長も交えた意見交換の様子



参加者の皆さんが持ち寄った各国の軽食

(出典) 外国人集住都市会議 「津会議2017 当日配付資料」 平成29(2017)年11月20日

2) 各自治体における理念を共有し、実践に結びつけられる指針の策定

- 全国的な外国人住民の増加を背景として、総務省は平成18(2006)年3月に各自治体における多文化共生施策の推進に関する指針・計画の策定に資するガイドラインを公表し、全国自治体に対して指針及び計画の策定を求めている。それに対し、多摩・島しょ地域においては、多文化共生に関する個別計画を策定している自治体は1割に留まる状況にある。
 しかしながら、外国人住民が着実に増え続ける中、国籍に関わらず多様な人々が暮らしやすい・働きやすいまちづくりを実現し、多くの住民や事業者に選ばれるまちであり続けるためには、多文化共生をまちづくりの戦略の一つとして捉えていくことが重要と考えられる。そのためには、総合計画の中で、単なる施策分野の一つとして、どのような施策を実施するかを記述するだけではなく、多文化共生によってどのようなまちづくりを果たすかの指針を、個別計画として明らかにすることが望まれる。なぜなら、全庁的にさらには地域の関係団体等との連携によって地域ぐるみで、多文化共生の取組を多様な分野に渡って幅広く展開していくことが望まれていることから、こうした指針の策定が、関係者の意識共有や取組の着実な実行に大いに役立つものと考えられるからである。
- 自治体によって、多文化共生に取り組む背景や目指す方向性は異なっているため、その自治体の実情に合った理念及び指針を定めていくことが重要である。そのため各自治体は、それぞれどのような方向を目指すのか、住民や庁内外の関係者を交えて協議し、指針として明らかにした上で、全庁的に、また地域全体でその理念を共有する必要がある。また、多文化共生の取組を地域ぐるみで推進していくためには、指針及び計画の中で取組体制を定め、地域の関係団体及び民間事業者等との役割分担を明確に位置づけることが望まれる。
- 広く住民に共有していくための方策としては、日本語以外の多言語で翻訳した計画の公表、広報誌等での情報発信のほか、シンポジウムや説明会など、情報発信の場づくりなどが挙げられる。
- 指針の策定にあたっては、その理念を具体的に実践に結びつけ、取組の進行管理を図れるような指針としていく必要がある。

参考事例

- 多摩・島しょ地域の中で多文化共生に関わる計画を策定している以下4自治体においては、計画策定時の体制として、庁内外の様々な関係者を交えた委員会及び協議会等を設置し、協議を行っている。

自治体名	多文化共生に関わる計画策定時の体制
立川市	学識経験者、公募市民、団体推薦者
瑞穂町	公募町民、団体推薦者、国際化推進派遣事業参加住民及び職員
八王子市	学識経験者、八王子国際協会関係者、公募市民、外国人市民会議関係者
東村山市	学識経験者、国際交流関係団体、外国籍市民、公募市民

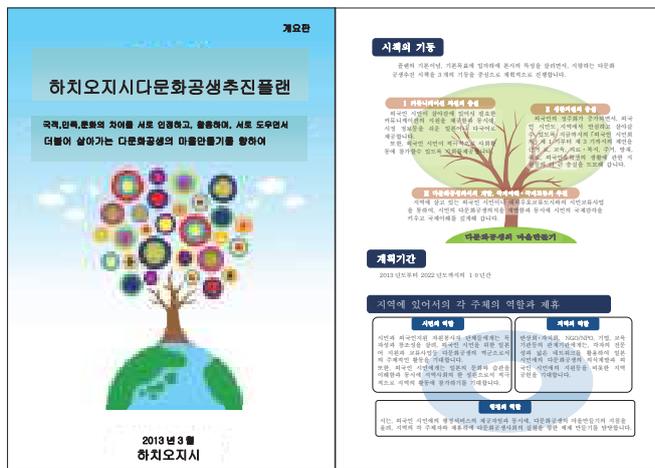
- 【浜松市】においては、多文化共生都市ビジョン策定時に、「浜松市外国人市民共生審議会」及び「浜松市多文化共生推進協議会」において意見交換を実施した。
 ・「浜松市外国人市民共生審議会」は、外国人市民が生活を営む上での諸問題及び日本人と外国人の共生の推進に関し必要な事項について調査審議するために設置されており、学識経験者と浜松市の外国人市民から構成されている。

・「浜松市多文化共生推進協議会」はオール浜松の体制で多文化共生のまちづくりを推進していくことを目的に組織され、国際交流協会、浜松市外国人市民共生審議会はもちろん、商工会、自治会、在浜松ブラジル総領事館、浜松公共職業安定所、静岡県警察 浜松市警察部、教育委員会等浜松市のまちづくりに関わる様々な関係者から構成されている。

○ 策定した多文化共生に関する計画を広く住民に周知するための工夫としては、次のようなものが挙げられる。

- ・日本語版のほか、やさしい日本語や多言語翻訳で翻訳したものの公表
- ・広報誌等での情報発信
- ・住民とともに考えるシンポジウムの開催など

八王子市多文化共生推進プラン（ハングル版）



(出典) 八王子市ホームページ
http://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/shimin/004/002/tabunkayouseisuisinpuran/p000092_d/fil/plangaiyokor.pdf
 (平成30(2018)年1月4日確認)

立川市多文化共生都市宣言を記念したシンポジウム開催

立川市は2016年12月に、国籍や民族の異なる人々が、文化のちがいを互いに尊重し、共生する地域社会の実現を目指して「多文化共生都市宣言」を行いました。
 この宣言をきっかけとして、外国にルーツを持つ市民が、その視点や多様性を生かし、地域振興・防災・経済・観光各分野で活躍できる多文化共生都市の実現を、皆様と考えます。

2017年10月21日(土曜日) 13:30~16:00 **入場無料**
 会場: たましん RISURU ホール (立川市市民会館) 小ホール

①基調講演「多文化共生都市の時代」山脇 啓造氏(明治大学教授)
 ②パネルディスカッション
 「ちがいを尊重し、ともに生きるまちづくり」
 ◎モデレータ: 山脇 啓造 氏
 ◎パネリスト
 江夏 馨 氏 台湾出身 通訳 たちかわまちの家内人
 岡部 栄一 氏 立川青年会議所理事長
 柚井ウルリカ 氏 スウェーデン出身 立川七小PTA前会長
 渡辺 晶彦 氏 立川市産業文化スポーツ部長

③多言語で「宣言文」を読み上げる (14カ国語)

主催: 特定非営利活動法人たちかわ多文化共生センター
 共催: 立川市 社会福祉法人立川市社会福祉協議会
 後援: 立川商工会議所 立川観光協会 (公社)立川青年会議所
 協力: 立川国際友好協会 日本ネパール友好協会
 立川ニューカレドニア交流支援ネットワーク 西東京朝鮮第一中学校

主催: 朗合せ先
 たちかわ多文化共生センター(TMC) 〒190-0022 立川市緑町3-3-20 たましん RISURU ホール5階
 TEL&FAX: 042-527-0310 E-mail: tmc@poppy.ocn.ne.jp

(出典) 立川市ホームページ
<https://www.city.tachikawa.lg.jp/koho/newsreleas/pressreleas/documents/O810tabunka.pdf>
 (平成30(2018)年1月4日確認)

(2)多文化共生に対する理解醸成・関心向上

増え続けると見込まれる外国人住民の生活及び就業の場の身近にいる自治体として、地域住民を始め、外国人住民を支援する地域活動組織、外国人住民や旅行者に接する機会が増加する民間事業者等による対応は、さらに拡充・拡大していくことが望まれる。そのためには、各主体の多文化共生への理解醸成・関心向上を図っていくことが必要である。

1) 自治体職員に対する理解醸成・関心向上

- 多摩・島しょ地域の自治体に対するアンケートによると、多文化共生に向けた取組を実施する上での課題として、庁内の共通理解を図ることが上位に挙げられた。つまりは、各自治体において、多文化共生の推進に関する業務の所管課以外では、多文化共生を自分事として捉えている部署はまだ少なく、又は必要性は認識していても優先度が低くてなかなか人手や予算を割けない状況にあるものと推察される。

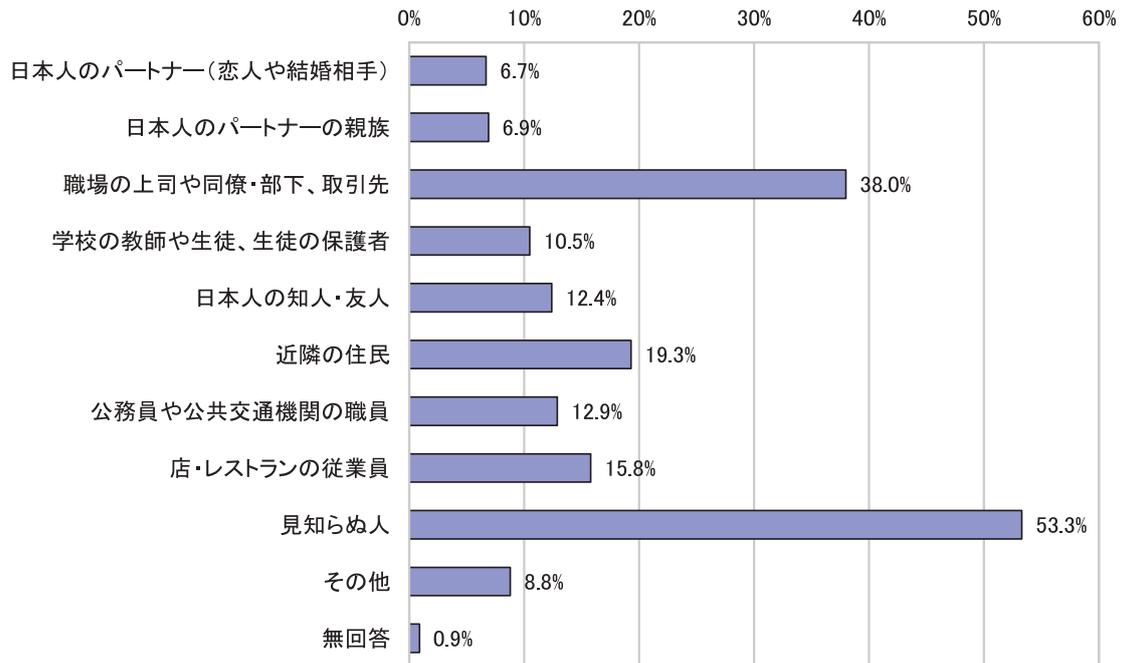
しかしながら多文化共生は、単に国際理解を深めるだけではなく、人口減少及び少子高齢化、さらにはグローバル化が進む社会環境に対応し、多様性を生かした行政サービス及び自治体経営を展開するということであり、経営課題の一つとして捉えていく必要があるものと考えられる。少なくとも、多文化共生と福祉、防災などのような別分野を合わせた取組には、他部署間で連携し、協力体制を築いていく必要がある。

- このような理解醸成を行う際は、前述したような全庁横断的な取組の加速という目的のみならず、職員個人による差別的言動の根絶という目的の双方を達成する必要がある。なぜなら、法務省の委託調査によると、日本で外国人であることを理由に侮辱されるなどの差別的なことを言われた経験があるという外国人住民のうち、相手が公務員だったと回答する人の割合が少なくないからである(次頁図表5-3-2)。固定観念やイメージにより、外国人住民に対する差別的な言動を無意識にしてしまう場合があると推測される。

これは、多摩・島しょ地域のような外国人住民と職員が関わる頻度がさほど多くない地域や、取組が過渡期にある地域ほど起こりやすい問題と考えられる。特に住民と接する機会の多い窓口サービスの担当部署などでは、職員が加害者となり得るという課題意識をもつことができるよう、意識醸成をしていくことが重要である。

- 自治体職員に対する理解醸成のための方策としては、庁内職員に対する研修の実施の他、差別事例に関する定期的な情報提供などが挙げられる。

図表5-3-2 外国人であることを理由に差別的なことを言われた相手



出典：公益財団法人人権教育啓発センター「外国人住民調査報告書—訂正版—」（平成29（2017）年6月）に一部追記
 ※日本の37市区に在留する18歳以上の外国人を対象とした調査。上記は、4,252サンプルのうち、過去5年の間に、日本で外国人であることを理由に侮辱されるなど差別的なことを言われた経験が「よくある」「たまにある」と答えた1,269サンプルに対し、誰に言われたかを聞いたもの。

参考事例

- 【群馬県太田市】では、外国人住民への情報をどう発信していくかが課題となっており、窓口業務のある課並びに防災関係課職員を対象として、やさしい日本語の使い方や心構えを理解し、外国人住民に伝わりやすい情報発信についての知識とノウハウを学ぶ目的で「やさしい日本語講習会」を開催している。

自治体職員の理解醸成・関心向上のための講習会開催の様子



(出典) 外国人集住都市会議 「津会議2017 当日配付資料」 平成29（2017）年11月20日

2) 地域住民に対する理解醸成・関心向上の仕掛けづくり

外国人住民や外国人旅行者数の増加、海外旅行や日本企業の海外進出の増加等により、日本人が外国人に接する機会は増えてきたものの、日本人住民の中には、外国人住民の生活支援等に関わる施策を講じることに對して否定的な考えを持つ人も少なくない。日本人住民と外国人住民が、相互に文化や慣習等の違いを理解し合えなければ、ちょっとした生活習慣の違いなどによって、近隣トラブルになることがあり得る。

それゆえ、相互理解をいかに促進するかが重要であり、日本人住民に対する多文化共生意識の醸成を図ると同時に、外国人住民に対しても、日本の文化や生活習慣等に関する情報を地域で正しく伝えていくことができるような体制づくりが必要である。

①誰もが参加しやすいイベント等を通じた相互の歩み寄りの促進

- 外国人住民は増えても良いが、近隣に住まわれるのは心配だという日本人住民や、そもそも外国人住民に対する関心のない日本人住民は少なくない。独立行政法人労働政策研究・研修機構の調査によると、近所に住む外国人が増えることに抵抗を感じるという日本人住民は4割にのぼる⁶⁰。こうした状況を脱し、国籍に関わらず誰もがお互いを尊重し合い、外国人住民も地域の一員として生き生きと暮らせる地域づくりに向けて、まずは外国人住民と日本人住民との接点をつくり、相互の歩み寄りを促す必要がある。
 - そうした外国人住民と日本人住民の接点をつくる方法として、自治体や地域の自治会等が主体となり、誰もが参加しやすいイベント等を開催することで、多くの人気が気軽に外国の文化に触れる機会や、地域の外国人住民と交流する機会を設けることなどが挙げられる。より相互理解を深めるためには、イベント開催にあたり、その運営に地域の外国人住民の参加を積極的に促していくことが重要である。
 - 多文化理解に向けた取組にあたっては、日本人住民が受け入れやすい観点から始めることも大切である。観光や教育、防災などの比較的取り組みやすい分野を優先することで、より多くの参加が期待されるとともに、取組の継続性を高めることにもつながるものと考えられる。
 - 各自治体においては、東京2020大会に向けた、外国人旅行者に対する案内ボランティアや理解醸成のための講座やイベント開催等が予定されている。こうした機会を生かし、一時的な取組で終わるのではなく、その後の多文化共生の地域づくりにもつながる取組にしていくことが望まれる。
- 例えば、都内の各自治体においては、外国人おもてなし語学ボランティアの育成事業を実施しているが、この取組を通じて育成された人々が、イベント終了後も継続的に地域で活躍できる人材となるような取組とするなどが挙げられる。
- 多額の予算を使用せずに多文化共生を盛り上げる方法の例としては、多文化共生をテーマにしたプレゼン大会や中高生の作文コンクールの実施、多文化共生分野で活躍した日本人住民や外国人住民の表彰等により、日本人住民の多文化共生に向けた意識醸成を行うなどの方法が挙げられる。

- 【公益財団法人武蔵野国際交流協会（武蔵野市）】では、地域の日本人住民が外国の文化に触れる機会をより増やすことを目的として、毎年国際交流イベントを開催するほか、「ホームビジット事業」として多くの日本人住民に外国人留学生の日帰り訪問を受け入れてもらい、相互の理解醸成につなげていく取組を展開している。このように、日帰りでの受入れにすることで、受入れ側の負担軽減を図り、気軽に参加できるような仕組みにしている。昨今では、特に子どもの教育の一環として、ホームビジットを受け入れる家庭が増えており、留学生と受入れ家庭の双方のニーズに合う、新しい角度からの多文化共生の醸成に貢献している。

武蔵野国際交流協会が展開するホームビジット事業

ファミリー用

留学生とホームビジットで交流しませんか！

「留学生」むさしのファミリープログラム



「留学生」むさしのファミリープログラムとは？

武蔵野市周辺には、留学生がたくさん暮らしています。勉強やアルバイトで忙しい日々。でも、「地域の人と交流したい」「自分の国を知ってほしい」と願っています。そんな留学生たちと楽しく交流してみませんか。このプログラムは、留学生を気軽に家庭に呼んでひとときを共にしたり、会えないときは電話で話したりと、留学生にエールを送りながら自由に交流していただく活動です。

プログラム内容

概要
①ホームビジット（日帰りの家庭訪問）を基本に、自由に交流します。特別な決まりはありません。近隣で暮らしている留学生と、家族の一員、友人として交流します。
②家族みんなで、いつでも参加できます。
③日本語での交流が基本です。

参加留学生
おもに亜細亜大学、成蹊大学、東京外国語大学、東京農工大学、東京女子大学の学生です。大学と連絡を取り合ってプログラムを実施しています。

交流期間
春の部は4月～3月、秋の部は10月～9月の約1年間です。なお、留学生との顔合わせは4月と10月の顔合わせの会の他、随時行います。

運営委員
自らファミリーとして交流しながら、他のファミリーの担当、マッチングの立ち会い、プログラムの企画・運営、電話やメールでの連絡をしています。わからないこと、気になることがあったら気軽にご相談ください。

プログラム参加者限定イベント（参加費無料）
★交流会
留学生とファミリーがそれぞれの文化を紹介しあう文化交流会や交流パーティを開催しています。交流している留学生以外とも知り合えたり、いろいろな文化を体験できる楽しいひとときです。
★実践講座
実際の活動にすぐに役立つ留学生事情や異文化理解についての講演やワークショップを企画・実施しています。

交流の手順について

活動説明会
プログラムの予定、交流の内容や手順について詳しく説明する説明会を開催しています。交流経験者のお話を聞くこともできます。

↓

申込
①家族の同意を得て、「むさしのファミリー申込書」を提出してください。
②顔合わせ時に MIA 会員として入会してください。会員登録申込書（ハガキ）にご記入のうえ、年会費をご持参またはお振込ください。詳細は入会リーフレットをご覧ください（資料の郵送もいたします）。
年会費：個人1年/2500円 家族1年/3500円

↓

顔合わせ
留学生とファミリーの組み合わせは、双方の希望にできるだけ沿うように調整いたします。最初の顔合わせは MIA で行い、事務局または運営委員が立ち会います。

↓

自由に交流
最初の顔合わせの後は、留学生とファミリーで自由に連絡をとりあい交流していただけます。MIA でも交流会や実践講座など、相互理解を深めるイベントを実施しますので、積極的に活用して交流の契機にしてください。イベントは機関紙や運営委員からの個別連絡にてご案内いたします。

（出典）公益社団法人武蔵野市国際交流協会ホームページ
<https://mia.gr.jp/wp/wp-content/uploads/2017/03/097ed6981e53fdac214306067b112c19.pdf>
 （平成29（2017）年12月26日確認）

- 埼玉県川口市の【芝園団地】では、団地住民の約5,000人のうち約半数が中国人住民であり、日本人住民との生活習慣や言語の違いから頻繁に問題が起きていた。そうした状況に対し、学生ボランティアが「芝園かけはしプロジェクト」を設置して地域に入り、自治会やUR、商店会、自治体を巻き込みながら、相互理解の醸成に向けたイベント開催等をおこなっている。平成28（2016）年のプロジェクト発足後の最初のイベントは、外国人住民に対する差別的な落書きを消すことから始まった。住民と学生が一緒に企画を考える形をとることで、日本人住民と外国人住民との相互の理解醸成に大いに貢献している。

- 【大阪国際交流センター（大阪市）】では、“国際理解に向けた”という形でのイベントや講座の開催だけでなく、趣味の一環として気軽に参加できるような視点でイベントを開催している。平成30年1～2月には英語と日本語の2カ国語によるヨガ講座を開催している。このように、国際理解といった大看板を掲げるのではなく、スポーツや音楽、食などの様々な切り口からイベントや講座を開催することで、これまで多文化共生には無関心であった層を取り込むことなども考えられる。

(出典) 公益財団法人大阪国際交流センターホームページ
http://www.ih-osaka.or.jp/news/20171108_4094/
 (平成29(2017)年12月26日確認)

大阪国際交流センターが主催する
英語×日本語 ヨガ講座



②地元自治組織等の活動を通じた歩み寄りの促進

- 地域に住む外国人住民の増加に伴い、外国人住民に対する情報提供、文化の違い等を背景とした生活トラブルへの対処など、地元自治組織が対応する機会が増えるものと考えられる。そのため、自治体側ではそうしたトラブルが発生した場合の対応策の提示や、自治組織からの相談先となる窓口を定めておく必要がある。また、自治組織に対する多文化共生の理解や知識を深める機会を設けることで、今後は自治組織が主体となり、日本人住民と外国人住民との歩み寄りを促す役割を担うことが期待される。こうした役割が果たされ、自助・共助の土壌が作られることは、地域における国際交流を通じ、多文化共生社会を形成するための大きな要素のひとつとなるものと考えられる。
- 歩み寄りを促すための自治組織の活動としては、前項①に記載するようなイベント等を開催するほか、日本人住民及び外国人住民への様々な地域情報の共有、外国人住民に対する自治会運営の担い手としての参画促進などが挙げられる。単一自治会単位での取組だけでは負担が大きい中、自治会連合会単位で、多文化共生に向けた地域づくりをどう進めるかといった共通課題に向けた検討や対策を講じるなど、自治組織が具体的に活動できるような体制を構築するための支援を行うことも大切である。
- 自治体がそうした自治組織等の取組を促すためには、自治組織に対する情報提供や活動支援等を行い、取組をある程度リードしていく必要がある。特に多文化共生の地域づくりに向けた外国人と日本人の歩み寄りを進めるために重要なこととして、成功事例をつくり、発信していくことが挙げられる。外国人住民を受け入れていくことについては、世間一般的に慎重な意見も多いが、成功事例によって外国人住民の受入れによる良い影響を知ること、受入れ側である自治組織や日本人住民の意識が醸成され、徐々に歩み寄りが可能になるものと考えられる。

- 【愛知県小牧市】では、小牧市国際交流協会が地元区と連携して外国人住民に声をかけ、地域の伝統的な祭りに参加を促している。単に祭りを見るだけではなく、担い手として参加することで、地域の方々との絆を育み、相互の理解醸成につながるものと考えられる。

小牧市の伝統的な秋葉祭への外国人住民の参加

愛知県小牧市「秋葉祭への参加（小牧市国際交流協会）」

外国人が地域の方と触れ合う機会を作り、お互いに理解しあえるきっかけ作りとするため、250年近くの伝統を持つ秋葉祭の宵祭に、山車の引き手として参加しました。小牧市国際交流協会が地元区と連携して外国人に声をかけ、7人のボランティアと外国人29人（ベトナム人11名、インドネシア人8名、フィリピン人7名、ミャンマー人2名、ブラジル人1人）で地元の人と一緒に山車を引き、交流を図りました。



（出典）外国人集住都市会議「津会議2017 当日配付資料」平成29（2017）年11月20日

- 【岩田団地自治会（愛知県豊橋市）】 県営岩田住宅では、住民の約5割を外国人住民が占めている。地域の自治を担う岩田団地自治会では、自治会組織の中に国際部を設け、外国人住民も自治会で活動できるような仕組みづくりを行うとともに、住民の意識改革や共生問題に取り組んでいる。また、執行部では通訳・翻訳係を地元の外国人住民が担い、老人会の案内などを含めた町内の日本人向けアナウンスも全て、日本語とポルトガル語で流すなど、情報共有を徹底している。その他、日本語教室の開催やブラジル料理と日本料理の食事会等を通じた交流が活発な状況にある。
- 【磐田市自治連合会（静岡県磐田市）】 磐田市内に在住する外国人住民は約7,000人、市人口比4%を占めている。岩田団地のように公営住宅に外国人住民が集中して住んでいるのではなく、多くの外国人住民が市内に分散して住んでいる（民間、派遣会社アパート、個人住宅等）状況にある。磐田市自治連合会では、外国人住民との顔の見える関係づくりを進め、日本人住民にとっても、外国人住民にとっても住みよいまちの創造を図るとしている。

相互理解醸成に向けた懇談会の様子



（出典）磐田市自治連合会ホームページ
<http://www.iwatashi-jichikai.jp/activity/c00033.html>
 （平成29（2017）年12月26日確認）

平成19（2007）年から活動をはじめ、現在では、各支部で自治会長情報懇談会を開催し、外国人住民が多い単位自治会の自治会長や外国人住民、地区長などが年1～2回集まり、外国人住民との顔が見える関係づくりに向けた方策等話し合っている。自治連合会としては、地域における課題・問題点を抽出して調査・研究を進め、単位自治会が具体的に方策を実行できるよう提言するほか、外国人住民との情報交換を行うなどしている。

- 【浜松市】では、浜松市国際交流協会と地元自治会とが「地域共生自治会会議」を開催し、ネットワーク形成を図っている。多文化共生に向けた市内外の事例を共有するとともに、共通する課題克服のための自治会同士の情報交換及び意見交換を行っている。

3) 地域活動組織及び民間事業者等に対する理解醸成・関心向上の仕掛けづくり

日本人も外国人も暮らしやすく・働きやすい環境づくりに向けては、NPO等の地域活動組織や民間事業者等による受入れの拡充・拡大を図っていくことも重要である。そうした組織を具体的に動かすには、まず自治体が先導して、彼らの理解醸成・関心向上を促すことが必要となる。

①NPO等による様々な地域活動に対する外国人受入れの促進

自治体等による支援制度の拡充はもちろん必要ではあるが、「お役所＝怒られるところ」という印象から公的制度を利用しない外国人住民も少なくない。そのため、公的支援だけでなく、NPO等の民間による支援をより活発化させるような仕組みも検討する必要がある。NPO等の民間組織との関わりは、外国人住民が地域社会と関わる機会を増やすことにもつながり、さらにはその組織において外国人住民自身が何らかの役割を担うなど、地域社会を支える人材としての活躍につながる可能性もある。このような地域社会と関わるきっかけをいくつも用意することが、誰もが暮らしやすい地域づくりに寄与するものと考えられる。このとき、ゼロから組織を立ち上げるのではなく、様々な地域活動を行う既存組織等が、外国人住民に対するサポートも継続できるよう、多文化共生に関する理解醸成や関心向上を図ることが近道であると考えられる。

特に、妊娠・出産や育児、教育、就職・転職、病気など大きなライフイベントは、外国人住民が社会とつながるきっかけともなる。これらに関わるNPO等の既存組織が、今後は外国人住民を含めてサポートできるよう、それぞれの活動テーマにあった多文化理解の講習等を受けることができる機会を設けることなどが挙げられる。

②日本人も外国人も暮らしやすく・働きやすい環境づくりに寄与する民間事業の後押し

日本人も外国人も暮らしやすく・働きやすい環境づくり、さらに地域の経済活力の担い手としての活躍を促すためには、地域における外国人住民向け商品・サービスを展開する事業者、外国人住民の採用にも前向きな事業者、それぞれの拡大を自治体が後押ししていくことも重要である。例えば、自治体がセブン銀行と連携協定を結び、同行が提供するアプリで市政情報を多言語配信するなどの例が増えている。このように、外国人住民を顧客とするマーケットを狙う

民間事業者と自治体とが、お互いにメリットがある形で連携できる方法が考えられる。また、国や東京都などにおいて、外国人を採用する上での対応マニュアル等が公表されていることから、自治体がこれらの情報提供をしていくなども重要である。

参考事例

- 【株式会社セブン銀行（千代田区）】では、川崎市、新宿区、名古屋市、岐阜県可児市、愛知県、神奈川県川崎市などの複数の自治体と多文化共生に関わる協定を締結している。平成29（2017）年5月に川崎市と締結した協定では、次のようなサービスを展開している。
 - ・セブン銀行海外送金サービスアプリを活用した、川崎市に居住する外国人市民向けの多言語による情報提供（生活情報、災害情報、イベント情報など）
 - ・セブン銀行ATMナビ（スマートフォンアプリ）を活用した地域観光案内の発信
 - ・セブン銀行川崎アゼリア出張所における外国人市民向けのリーフレット・チラシなどの配架

セブン銀行海外送金サービスアプリ における多言語での地域情報発信



（出典）日経BP社「新・公民連携最前線PPP
まちづくり」

(3)自治体・民間団体者等による地域ぐるみの受入れ体制づくり

急増する外国人住民が地域経済・地域コミュニティの担い手として、就労・生活するための支援及び受入れ環境づくりを行う上では、自治体だけで様々な多文化共生に関する取組を担うという考え方には限界がある。そのため、就労者・生活者として外国人住民と直接接する民間団体や地域住民が、自治体と連携しながら、これからの多文化共生の取組の主体として積極的に活動していく、地域ぐるみの受入れ体制づくりが重要であるものと考えられる。

1) 多文化共生の受入れの基盤となる関係者によるネットワークづくり

自治体と地域で多文化共生に関わる取組を推進する民間組織等とが連携し、地域ぐるみで取組を推進していくためには、相互の現状・課題の共有、課題に対する対策の協議や役割分担、それぞれの事業の周知など、情報共有を図ることのできる場を設けることが有益であるものと考えられる。こうした社会資源をつなげ、地域全体の視点でコーディネートすることは、地域の情報が集積する自治体の役割と言える。

①外国人住民等の生活を支えるためのネットワークの形成

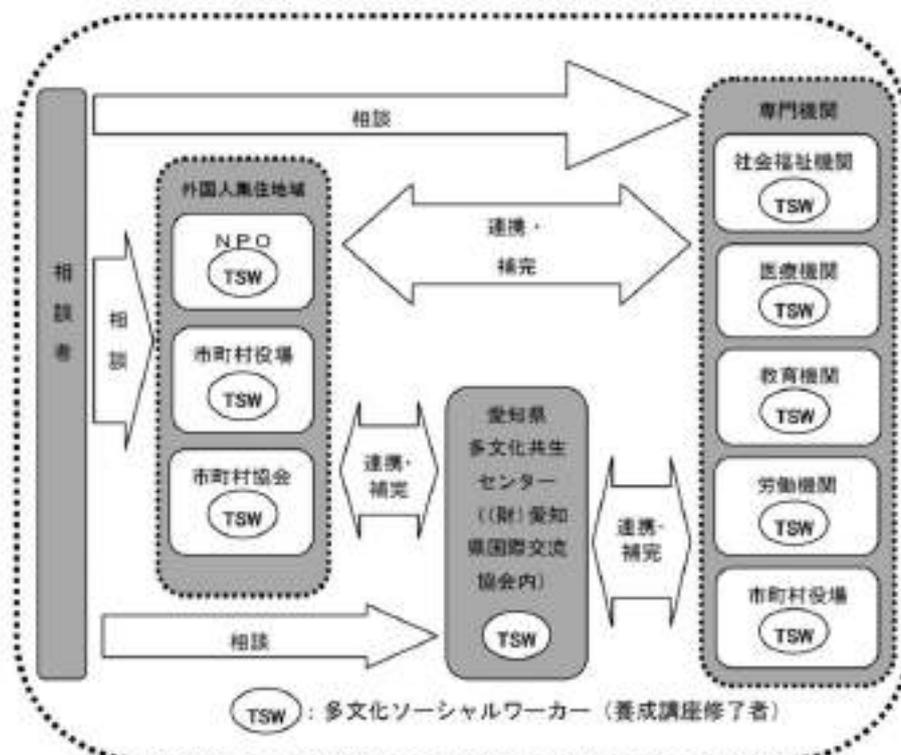
- 日本語や日本文化に慣れていない外国人住民も、安心して地域生活を送ることができるようにするためには、日々の生活の中で生じる様々な困りごとを何でも話せる相談相手が身近にいることが大切である。ただし、相談内容によっては、悩みを相談された側が抱え込んでしまい、鬱状態になってしまう場合もある。特に、日本語ボランティアは、外国人住民にとって日本語以外にも日本文化や生活に関わる様々なことを教えてくれる身近な存在であり、日本語学習以外のより踏み込んだ個人的な悩みなど相談されることも少なくない。そのため、相談された側が個人で悩みを抱え込んでしまわないよう、社会福祉士などの専門職に状況や課題を共有しながら、組織的に安定した支援を継続できるような体制・ネットワークづくりが大切である。社会福祉士は、様々な事情から安定した日常生活を送ることが困難な場合に頼るべき施設や制度等について詳しい。生活上の問題の多くは複雑化しており、問題の根本を本人が把握していないことも多いが、社会福祉士は相談から課題を整理し、必要に応じて弁護士等の専門家や行政機関など、適切な地域資源へとつなぐことができる。3)において後述する「多文化ソーシャルワーカー」の取組は、この視点が含まれている。
- ネットワークづくりにあたっては、多文化共生に関する取組を推進する国際交流協会やNPO団体等、日本語ボランティアなどの実際に地域で外国人住民に接する機会のある人材のほか、地域の社会福祉協議会や弁護士や、医療ソーシャルワーカー⁶¹等他の専門職団体、自治体の多文化共生の担当が連携した体制構築が望まれる。

61 医療ソーシャルワーカーとは、保健医療分野におけるソーシャルワーカーであり、主に病院において『疾病を有する患者等が、地域や家庭において自立した生活を送ることができるよう、社会福祉の立場から、患者や家族の抱える心理的・社会的な問題の解決・調整を援助し、社会復帰の促進を図る』専門職を指す。医療ソーシャルワーカーとして勤務する条件として、ほとんどの病院で社会福祉士又は精神保健福祉士の資格を条件としている。

参考事例

- 【愛知県】では、外国人集住地域（外国人が多く住む市町村）に対して多文化ソーシャルワーカーの配置を働きかけるとともに、平成18（2006）年度から多文化ソーシャルワーカーの養成講座を開催し、その修了者を活用した個別支援を実施している。平成23（2011）年度には当初の目標である修了者数100名を達成したことから、養成講座は終了している。個別支援の取組開始当初は、県の多文化ソーシャルワーカーを中心に展開を進めてきたが、育成した市町村の多文化ソーシャルワーカーによる対応へと徐々にシフトしている。

愛知県内における多文化ソーシャルワーカーネットワークの現状図



（出典）愛知県「多文化ソーシャルワーカーガイドブック」平成22（2010）年2月

②外国人住民等の就業を支えるためのネットワークの形成

- 留学生や地域に住む外国にルーツを持つ子どもたちが、地域で活躍できるよう、地域ぐるみで就業を支える体制づくりを構築することなどが挙げられる。

参考事例

- 【浜松市】では、キャリア支援事業などの事業推進において、国際交流協会の他、NPO、市、県（ハローワーク）等の16団体が参加し、事業の担い手となるネットワーク会議を構築している。
- 【福岡市】では、市が事務局となり、市内8大学、5経済団体、行政機関等の計16団体から構成されるグローバルコミュニティFUKUOKA推進プラットフォームを運営し、留学生が福岡市に就職できるような体制づくりに地域ぐるみで取り組んでいる。

2) 国際交流協会などの庁外で多文化共生の取組の実働を担う組織の設置

①活動組織の設立促進

- 先進的に多文化共生の取組を推進する自治体の多くは、国際交流協会などの外部組織を設立し、そうした外部組織と自治体とが両輪となって、取組を推進している状況にある。東京都の調査⁶²によると、多摩・島しょ地域においては、39市町村の3分の1にあたる12市町村で国際交流協会を組織しており、市町村からの補助金等を受けながら、地域の多文化共生推進の牽引役を担っている。今後、外国人住民への対応という観点だけではなく、外国人旅行者の受入れという観点から見ても、東京2020大会を契機とした国際交流に対する機運の高まりを受けて、国際交流協会の役割はさらに高まるものと考えられる。
- こうした状況に対し、さらに多くの自治体において、庁外で多文化共生の取組の実働を担う組織として、国際交流協会等の設置を促進し、理念の実践に向けた着実な取組推進を図っていくことが期待される。

②地域の多文化共生に関わる課題解決に資する体制づくり

- 国際交流協会の中には、運営を行う人数が少ないことなどから、地域に積極的に出て、地域の状況やニーズを把握することができていない組織も多い。同じ自治体の中でも地域ごとに課題やニーズは異なることから、国際交流協会が地域に出て実態を把握し、地域の社会資源とのつながりを構築した上で本当に必要な対策を講じていくことができるよう、自治体が支援していくことが必要である。
- 国際交流協会が、外国人住民の相談窓口となり、悩みごとの本質を再整理して、必要な地域資源とつなぐコーディネーターのような役割ができるよう、専門人材を雇用するなどの体制強化を図ることも考えられる。大阪府豊中市ではカウンセラーを嘱託職員として採用し、外国人住民の悩み解決において重要な役割を果たしている。また、愛知県では、多文化ソーシャルワーカーがこうしたつなぎ役として活躍している。

③自立的・継続的に運営できる仕掛けづくり

- 国際交流協会の多くは、市町村からの委託事業や補助金が活動資金の大半を占める。組織運営の継続性を確保し、組織独自のより幅広く魅力的な事業を展開していくためには、補助金頼みではなく、経営体質の改善によって自立的な運営できるような仕掛けづくりも必要と考えられる。

3) 外国人住民の生活課題の支援の担い手ともなりうる社会福祉協議会等への働きかけ

- 外国人住民の増加・定住化・高齢化に伴い、多文化を背景に持つ人々が抱える生活課題が多様化している。その解決のため、言葉をはじめとする文化的・社会的背景の違いに配慮しながら福祉的なアプローチを行う「多文化ソーシャルワーク」の必要性が高まっている。例えば、国際結婚をした夫婦が、言葉や文化などの違いからすれ違いが生じ、配偶者からモラルハラスメ

62 東京都政策企画局「平成28年度東京都区市町村の国際政策の状況」(平成28(2016)年12月)

ントやDVの被害を受けるなどのケースが、日本においても実際に起こっている。また、外国人住民の子どもは日本での教育が義務ではないため、不就学になるなどの問題が生じる例が少なくない。しかし、一般支援機関においては、こうした状況に応じ支援していく際、外国人住民やその母国の状況に配慮することが難しく、安易に帰国を推奨してしまうこともある。そのため、社会福祉の知識を持ち、多文化への配慮もできる「多文化ソーシャルワーカー」の取組が、愛知県や神奈川県、群馬県等で先行して進められている。

- 各自治体単独では、そうした専門家を育成し・雇用するには時間や費用確保のハードルは高いことから、各自治体の社会福祉協議会がその役割を担うことができるよう、多文化ソーシャルワークに関する知識を習得し、既存の取組の中で、多文化共生の視点を持って対応を図ることができるようにしていくなどが考えられる。そのためには、各自治体で開催する庁内福祉担当職員向けの多文化ソーシャルワーク等に関する講演や研修等に、社会福祉協議会の職員も参加できるようにするなど、知識習得の促進を図るといった取組が考えられる。
- 多文化ソーシャルワークに関する研修では、ロールプレイ形式で、実際に外国人からの相談が来た場合にどう行動すべきなのかを考える機会を設けることで、自分の実務において多文化についての知識を学ぶ必要性があることを感じることでできると考えられる。単独自治体で研修内容の検討や専門講師の手配など行っていくことが難しい場合は、東京都や周辺自治体等との連携により展開していくなども考えられる。
- 各自治体の社会福祉協議会と、自治体の多文化共生担当の双方の仕組みや団体、人材が、お互いに欠けている知識を補い合える仕組みづくりをするというのが現実的である。そのためには、社会福祉協議会に対し、相互補完のためのネットワーキングや、お互いの知識を学び合い情報交換が可能な場の提供をしていくことが考えられる。

4) 様々な民間事業者等の活動促進

- 日本語ボランティアや日本語教室など、言語のサポートに対する外国人住民や外国人旅行者のニーズは高い。日本語教室では、語学だけではなく日本の文化や生活習慣などを含めて伝える役割を担っている。その他、観光や防災など、国際交流協会以外にも多くの地域活動組織が、外国人住民や外国人旅行者に対する様々なサポートを行っている。
- 各自治体では、こうした多文化共生に関わる民間事業者等による様々な事業の立ち上げや拡充のための助成、その後の自立的な取組とするためのアドバイスや様々な団体とのネットワークづくりの支援などにより、取組の継続・拡充を後押ししていくことが期待される。

参考事例

- 【埼玉県川口市】では、日本語教室としてボランティア教室や事業者による教室が市内に複数存在している。川口市では、こうした民間による取組を支えられるよう、国際交流員（市の非常勤職員）、日本語教室の主催者、ボランティア登録者等による連携会議を設置し、3カ月に1回程度、相互に情報共有を図る場を構築するなどにより、活動をサポートしている。
- 【横浜市】では、区ごとに「国際交流ラウンジ」を設置し、市内在住の外国人住民のための生活情報提供、多言語相談の受付、日本語教室の開催、通訳ボランティアの派遣、日本人との交流活動等を行っている。この国際交流ラウンジの運営には、市民活動団体、NPO法人、

公益財団法人などが市から委託を受けて行っており、多くの市民ボランティアが協力している。横浜市では、こうした国際交流ラウンジの仕組み化によって、多文化共生に関わる地域活動組織等の活動をサポートしている。

各団体等の活動普及の観点でサポートとしては、港南国際交流ラウンジでは、ボランティア活動紹介展を開催するなど、外国人住民等に対する登録団体の活動紹介の場を設けている。また、公益財団法人横浜市国際交流協会では、市内で国際交流・協力・支援を行っている団体に関する情報を集約し、活動目的別・エリア別に検索できるようホームページにおいて情報発信を行っている。

横浜市内で活動する国際交流団体・国際協力団体の紹介サイト



(出典) 公益財団法人 横浜市国際交流協会ホームページ
<http://www.yoke.or.jp/26dantaichosa/index.html>
 (平成30(2018)年1月19日確認)

5) 地元大学との連携による留学生人材との連携展開

外国人住民や外国人旅行者を支える担い手の一つとして、地元大学との連携などの方法が挙げられる。多摩地域には大学が多いという特性を活用し、日本人大学生や留学生を交えた取組を展開することで、日本人住民の歩み寄りの促進にもつながることが期待される。日本に興味を持って来日している留学生は、日頃から日本文化に馴染もうとしている人も多く、外国人の中でも、日本人が歩み寄りやすい存在であるものと考えられる。

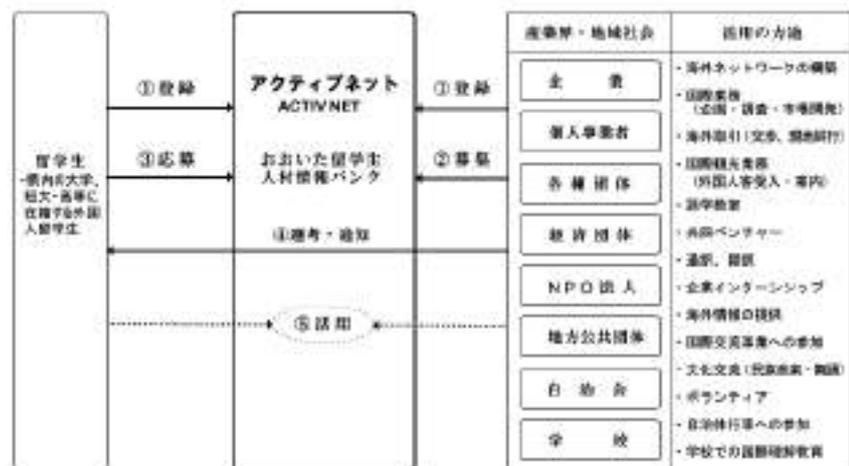
○ 【青森中央学院大学（青森県青森市）】は、東南アジアからの留学生比率が高く、地元事業者と留学生を結び付けた地域活性化に取り組んでいる。地域活性化に関わる事業の通訳・翻訳を始めとして、商品開発に係るアイデア出しなど幅広く活躍している。

そうした活動の一つとして、青森中央学院大学が事務局となり、県内5地域の受入れ農家団体、あおりくらしの総合研究所、オブザーバー(青森県・旅行会社)で構成するアジアからの観光客誘致推進協議会を設置している。ここでは、アジア各国からの教育旅行(修学旅行)や観光客を誘致し、農家民泊・農家体験等のグリーン・ツーリズム体験型受入事業を行っており、留学生が青森サポーター、語学サポーターとして、受入れ農家と訪問客との交流を円滑にする役割を担っている。

○ 【公益財団法人武蔵野市国際交流協会（武蔵野市）】では、近隣に亜細亜大学、成蹊大学、東京外国語大学、東京農工大学、東京学芸大学があることから、留学生のボランティア募集を行っている。留学生によるむさしのFMラジオ番組への出演や、「むさしの国際交流まつり」の企画・運営スタッフとしての活動、外国人の子どもの学習支援の講師等として活躍している。

○ 【大分県】では、県内で学ぶ留学生の様々な力を、地域のビジネスや教育、ボランティアなどの地域の様々な活動の中で生かしていくために、「おおいた留学生人材情報バンク」を構築し、地域での活躍を促している。

おおいた留学生人材情報バンクの全体像



※キャリアポイント制度、留学生が活用可能なグローバルキャリアポイントが導入された。留学生は地域活動の継続として留学通訳文庫においてアシストとなる。

(出典) おおいた留学生人材情報バンクホームページ
http://activenet.ucon-oita.jp/for_kty.html (平成30(2018)年1月4日確認)

2. 外国人も地域の担い手として活躍するための戦略的な仕組みづくり

日本の少子化・高齢化、人口減少は今後も続くものと見込まれる中、自治体が持続可能なまちを目指すためには、外国人を含む、多様な背景を持つ全ての人々が活躍できる場をつくる必要がある。そのためには、現在地域に住まう外国人住民が、要支援者から地域の社会・経済を支える担い手として、日本人や外国人を支援する側になるよう、転換するための仕組みづくりが課題となる。さらに、地域で受入れる土壌を整えた上で戦略的に外国人材を呼び込むことで、より地域活力を創出できる可能性がある。各自治体においては、このような多文化共生を生かしたまちづくりに対し、戦略的に考えていく必要性が高まるものと考えられる。

(1) 地域社会を支える担い手としての活躍を促す仕掛けづくり

防災、観光情報の多言語への翻訳や知識の普及啓発など、外国人住民が支援される側から、地域の担い手として支援する側に転換することにより、事業目的を達成しやすくなるだけでなく、外国人住民が地域とより深く関わる機会を提供することが可能となる。特にインバウンド旅行者をターゲットとした観光振興は、多くの自治体で盛り上がりを見せているが、この取組を推進する上で、外国人住民の存在は大きい。通訳・翻訳等の実務面はもちろんだが、外国人の視点から見た地域の魅力を、外国人に伝わりやすい方法で発信するという点での活躍も期待できる。例えば、外国人旅行者の多くは当事者の口コミ情報を重視しているため⁶³、外国人住民からの魅力発信は訴求力が高いと考えられる。このような視点から、自治体が外国人住民の社会参画を後押ししていくことが望まれる。そのためには、地域の担い手として活躍できる場や仕組みを構築することや、担い手となる人材育成を図ることなどが挙げられる。

1) 地域の担い手となる外国人住民の育成

- 日本語講座での講師、地域情報の翻訳・通訳、災害時における外国人の避難支援など、外国人住民が担うことが期待される取組について、ボランティア等として実際に活動できる人材を増やすためには、それらに必要となる知識やスキルの習得を自治体が支援するなどが考えられる。また、そうしたボランティア等の養成後に、活躍できる場につなぐことも、自治体の重要な役割である。地域に国際交流協会がある場合には、そうした団体が人材育成や活躍の場づくりの役割を担うことも考えられる。

2) 外国人住民の地域での活動支援

- 外国人住民が、自身の知識・スキルを生かせるよう、活動の場づくりを行うことで、地域活動への参加を促すことが期待できる。例えば、外国語や外国料理の講座を公民館活動の一環として開催し、講師として外国人住民の参加を促すことなどが考えられる。
- 自治体が通訳及び翻訳等のボランティアとして活躍したい外国人住民等を募集し、登録する制度を設けることで、地域での活躍機会とのマッチングにつなげるなどが考えられる。

63 観光庁「訪日外国人消費動向調査」平成28（2016）年によると、出発前に得た旅行情報源で役に立ったものの上位に、個人のブログや自国の親族・知人の情報などが挙げられている。

- 【公益財団法人 横浜市国際交流協会（横浜市）】では、小中学校での個人面談・家庭訪問、区福祉保健センターでの乳幼児健診、区役所での保険・税金の相談などに関わる通訳ボランティアの登録制度を設けている。外国人住民の活躍を期待し、多言語での募集サイトを構築しており、登録者の約3分の1が外国人住民となっている。

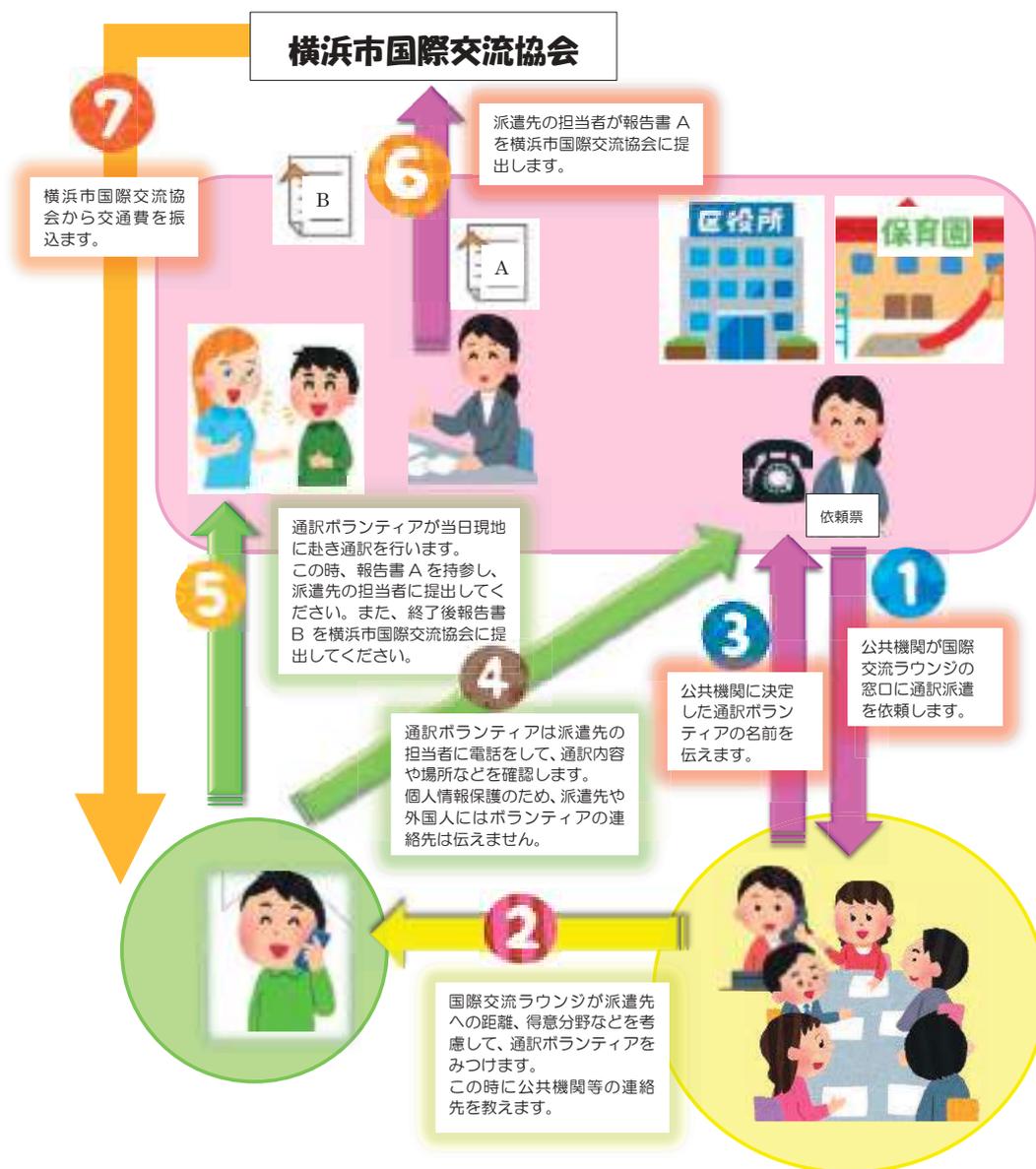
ボランティア登録の要件として、検定やスコア等はないが日常会話以上の言語力を有することを求めている。ニーズも高く、コミュニケーション支援の大きな役割を担っている。

横浜市での多言語によるボランティア募集サイト

The screenshot shows the 'Volunteer' page of the Yokohama Association for International Communications and Exchanges (YOKE). The page is designed to be multilingual, with a language selector at the top right offering options for Japanese, English, Chinese, Korean, Spanish, and Portuguese. A navigation menu on the left lists various services such as 'Consult', 'Learn Japanese', 'Request an Interpreter', 'International Lounges', 'Volunteer', 'Find Housing', 'Childbirth/Child Care', 'Health', 'School', 'Work', 'Money Matters', and 'Earthquakes'. The main content area is titled 'Volunteer' and provides detailed information about the volunteer program, including a description of YOKE's mission, the need for volunteer interpreters and translators, and support for foreign residents' Japanese studies and children with foreign backgrounds. The page also mentions that YOKE publishes international exchange information for Yokohama and the surrounding area, and that there are many organizations and groups in Yokohama that promote international exchange and cooperation.

(出典) 公益財団法人 横浜市国際交流協会ホームページ
http://yoke.or.jp/english/en_volunteer.html
 (平成30 (2018) 年1月19日確認)

横浜市での通訳ボランティア派遣の流れ



(出典) 公益財団法人 横浜市国際交流協会ホームページ
<https://www.yokeweb.com/tsuyaku>
 (平成30(2018)年1月19日確認)

- 【滋賀県草津市】では、外国人住民の支援側への転換と、日本人の消防団員の不足という、双方の背景を受けて外国人による機能別消防団を組織している。母国語と日本語が堪能で日本の生活習慣や文化に理解が深い外国人の能力を生かし、災害時の外国人被災者への通訳・翻訳支援、避難所における支援活動、平常時の外国人への災害に対する啓発を行っている。
 ⇒詳細はP.99 第3章「2-2.草津市における災害時の外国人への対応について (2) 取組の概要及び推進体制」で紹介

(2) 地域の経済活力の創出に寄与する外国人材の活躍の場の拡大

将来的な地域づくりも見据え、地域経済を支える担い手としての外国人材の呼び込み・受入れについても、今後戦略的に進めていくべきと考えられる。外国人材の受入れに向けては、国家戦略特別区域（以下、「国家戦略特区」とする。）における規制改革メニューの整備が進められており、家事支援への外国人材の活用、創業を希望する外国人材の受入れ促進のための取組が、神奈川県や東京都などで実現している。また、農業分野においては、現在国家戦略特区のみで認められている専門技術をもった外国人の雇用を、将来的には特区以外でも認める規制改革の検討が行われる見込みである。

外国人材の受入れに係る法令や制度上の制約を緩和・解消する動きは、今後ますます拡大し、その手法も国家戦略特区に限らず、幅広く整備されるものと想定される。各自治体においても、こうした動向も注視しながら、外国人材の活躍の場の拡大にむけて、後押ししていくことが重要である。

既に地域に住まい・働く外国人住民に対する労働環境改善のための取組については、第2節（3）に記載しているが、今後、新たに外国人材を呼び込み・受入れを拡大していこうとする自治体も増えていくことも考えられる。

図表5-3-3 東京都における創業支援の全体像

都内においては、東京都が「ビジネスコンシェルジュ東京（図表5-3-3）」において、都内での起業や事業展開を検討している外国企業を対象として、ビジネス全般にわたる相談や必要となる諸手続き等の支援をワンストップで行っている。各自治体では、こうした事業との連携を図りながら、地域での起業・創業を目指す外国人住民に対する活動支援を行っていくことが有益であるものと考えられる。



出典：東京都政策企画局／Invest Tokyo ホームページ
http://www.seisakukikaku.metro.tokyo.jp/invest_tokyo/japanese/support/
 （平成30（2018）年1月4日確認）

3. 取組を展開するための体制構築

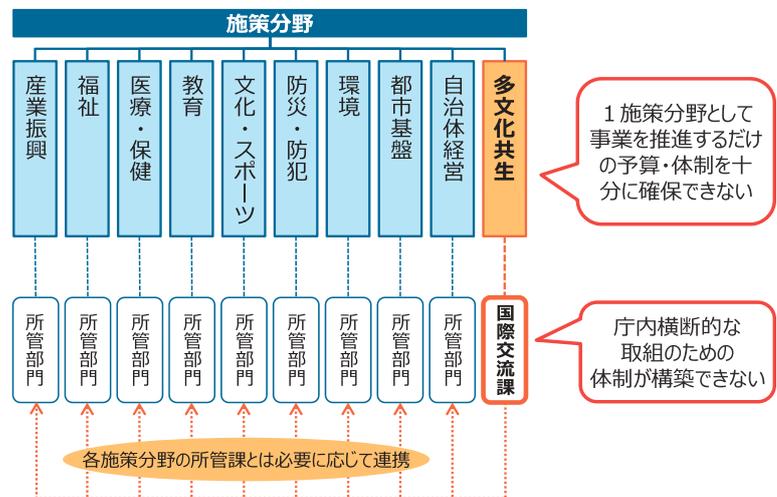
(1)自治体における庁内体制の整備－組織横断的な対応への転換

これまで多くの場合、自治体における多文化共生の取組は、施策分野の1つとして捉えられ、国際化を所管する部門が中心となり、他部門及び民間との連携を図りながら、施策の立案から多岐にわたる事業の計画・実行までを担うという体制をとってきた（図表5-3-4）。

このため、自治体の予算・人員が全体として縮減している現状においては、多文化共生に取り組むための予算・体制を十分に確保することは難しく、結果として外国人住民向けの多言語での情報提供や多文化に係る意識啓発などが施策の中心となっている状況にあるものと推察される。

しかし今後、多くの自治体で外国人住民数が増加すると見込まれる中、幅広い施策分野において、外国人住民も日本人と同様の行政サービスを利用できるよう配慮していくことが必要となるものと考えられる。そのためには、多文化共生を単なる一分野として捉えるのではなく、分野横断的に対応すべき取組として、庁内横断的に展開を図ることが重要である。庁内横断的な取組として展開するためには、次のように対応を図ることが望ましい。

図表5-3-4 今までの庁内体制



1) 庁内横断により取組を推進することのできる仕組みづくり

- 多文化共生に関わる指針及び計画策定に関しては、庁内横断的、場合によっては庁外人材が参画した会議体を設置している例も多く見られる。その一方、指針及び計画策定後に関しては、先進事例ヒアリングを行った中でも、計画等の進行管理のための庁内連携組織を構築している例は少ない状況にある。しかし、計画の進行管理や庁内での情報共有を通じた連携展開を図るため、組織体制を整備することで、計画の実効性を高め、より効果的な取組の推進に役立てていくことが望まれる。

参考事例

- 【瑞穂町】では、自治体及び地域の関係団体、公募住民等により国際化推進委員会を組織し、国際化推進計画に位置付けられた施策の進捗状況のチェックとそれに対する提言等を実施し、計画の実効性を高めている。
- 【埼玉県川口市】では、現場での対応が増えてきているため、庁内連携会議を設置し、随時、気軽に情報共有を図りながら相互に連携できる場づくりを図ることとしている。
⇒詳細はP.104 第3章「4.川口市（埼玉県）（2）取組の概要及び推進体制」で紹介

2) 核となる専門部署の設置

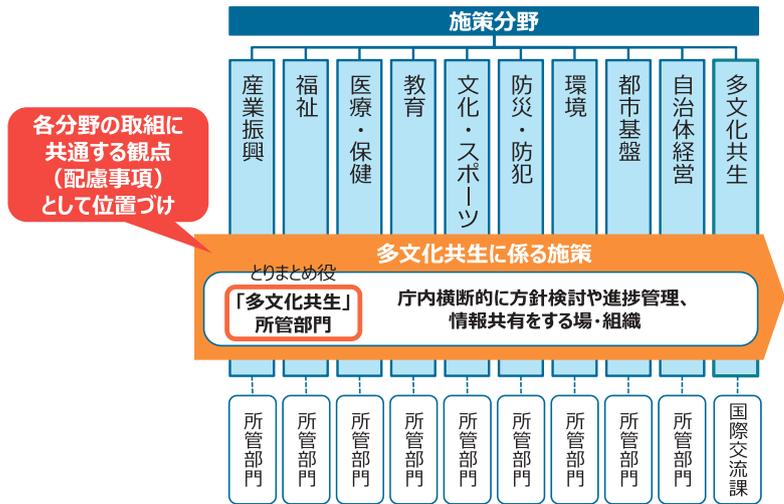
■ 多文化共生指針及び計画の策定及び見直し等の実施主体となり、庁内横断的に対応を図る上で取組をリードすることができる、多文化共生専門部署を設置することが重要である。第1章第2節で記載した調査結果⁶⁴によると、回答のあった自治体の約3割が外国人施策に関する専門部署・担当を設置している状況にある。

■ そうした専門部署では、部門共通で展開しなければならない取組

(外国人向けの情報媒体の多言語翻訳、外国人住民からの問合せ対応等)を担う他、地域の多文化共生に関わる取組を推進している団体等とのネットワークを構築し、維持・強化を図るなどの役割が期待される(図表5-3-5)。

■ 行政内部及び地域における多文化共生の取組が、分野ごとに縦割りになっている状況にある中、分野と分野をつないでいく役割を、核となる専門部署がつなぎ役となって担うことも必要である。

図表5-3-5 これからの庁内体制



参考事例

- 【東村山市】における平成29（2017）年時点の外国人住民の数は2,524人であり、人口の1.7%を占めている。多摩・島しょ地域の自治体間で比較しても、総人口に占める外国人住民の比率は決して高くはないものの、昨今の外国人住民の増加や、相談業務を通じて明らかになった外国人住民のニーズの多様化を背景として、平成26（2014）年2月に「東村山市多文化共生推進プラン」を策定している。

東村山市における多文化共生の取組推進体制として、東村山市国際友好協会、東村山市日中友好協会、東村山地球市民クラブの3団体と自治体が協働して外国人市民に様々な支援活動を積極的に行っている。庁内の推進体制としては、多文化共生に取り組む専門部署として、市民相談・交流課の中に多文化共生係を設置するとともに、同係を中心として庁内横断的な取組を推進している。

3) 対応できる人材の確保及び育成

■ 多摩・島しょ地域に対するアンケートにおいて、多文化共生の取組を推進する上での最も大きな課題として挙げられているのが、リソース確保（財源や人手の確保）である。庁内外のリソー

64 三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社「基礎自治体の外国人政策に関するアンケート調査報告書」（平成25（2013）年5月）

スをいかに効率的・効果的に確保していくかが重要となっている。

■ 外国人住民や外国人旅行者への対応において最も大きな障壁となっているのは、言語の違いである。窓口となる部門での通訳、多言語表記の書類作成のための翻訳などについては、外国人住民の生活に関わるものでもあるため、各部門の担当者個人の能力や努力のみに任せるべきではない。通訳・翻訳ができる専門の人材を採用し、部門共通でサポートを依頼できるようにするなどの対応が望まれる。

■ 庁内で専門の人材を採用することが難しい場合は、国際交流協会やNPO等の地域活動組織に対し、多言語相談や翻訳等の対応窓口としての業務を委託するという方法が考えられる。これにより、庁内の各部署が対応を依頼しやすくなり、多文化共生に向けた取組が加速するなどの効果も期待できる。

また、窓口での対応に関しては、多言語での対応ができない職員でも、簡単な初期対応を不安にならずに対応できるよう、多言語表記のパンフレット等の充実や、タブレット端末等のツールの整備、通訳を介したトリオフォン(三者電話通話)の導入などを図っていくことも重要である。

■ 昨今、JETプログラム⁶⁵等を活用して海外人材を受け入れる自治体も多い。国や東京都、その他の団体等の支援メニューも活用しながら、対応できる人材確保を図っていくことが必要である。

参考事例

○ 【埼玉県川口市】では、平成元(1989)年から「国際交流員」として非常勤の職員2名を公募により採用している。火曜日～土曜日までの勤務で、日本語・英語・中国語による生活相談及び情報提供、通訳・翻訳、多言語情報誌の編集・発行を担っている。常に通訳できる人材を窓口配置するのではなく、市役所本庁舎では週1回、国際交流員が簡易な生活相談及び行政手続の通訳等を行っている。また、川口駅前行政センターでは、通訳が必要な場合に担当者が出向くというサポート体制をとっている。

その他、「外国人相談員」として現在、韓国語と英語の外国人相談員を配置している。協働推進課にてそれぞれ月2回ずつ、川口市の情報提供、日本語教室の案内等の他、簡易な相談受付を行っている。

○ 【浜松市】では、庁内に市が雇用している通訳が30人程度在籍している。国際課では、常時ポルトガル語3人、英語2人が常駐しているが、その他言語に関しては国際交流協会が運営する多文化共生センターで対応している。

○ 【福岡市】では、福岡よかトピア国際交流財団が、区窓口への通訳派遣の他、多言語での相談受付を行っている。通訳として派遣する語学ボランティアは市内在住の有志で、リタイヤ層が中心であるが、募集枠は周知すればすぐに埋まってしまう状況にある。

○ 【埼玉県草加市】では、市役所内に国際相談コーナーを設置し、NPOが事業を受託して相談事業を実施している。市役所内で行うことで、行政職員と顔の見える関係を築くことが出来ており、相談者が庁内をたらい回しにされるなどの問題を解消している。

65 JETプログラム(語学指導等を行う海外青年招致事業)とは、地方自治体が総務省及び外務省、文部科学省、一般財団法人自治体国際化協会の協力の下で実施する事業である。現在、約1,000の自治体等が参加者の受入れを行っている。

(2) 広域連携によるプラットフォームの構築

多文化共生に取り組む上での大きな課題として、対象者がまだ少ない等の理由から、自治体内での人員や予算等のリソースが確保しづらいことが挙げられる。これに対し、複数の自治体が、共同で実施できる部分を連携して行うことで、効率化するなどの方法が考えられる。

ただし、広域連携による取組は、費用負担や事務分担などの課題も多く、実現が難しい。そのため、少しでもハードルを下げられるよう、場面を詳細に限定して連携するなどの方法が考えられる。例えば、多文化共生のための防災対策の中でも、特に災害時の多言語での情報発信に絞るなどして連携をスタートさせることなどが挙げられる。防災や観光、子育て等は各自治体共通の課題であり、比較的取り組みやすいと考える。東京2020大会なども連携のきっかけとなるテーマの一つとして挙げられる。

また、自治体間での広域連携とともに、東京都との連携も重要になるものと考えられる。

① 多言語による共同での情報発信

- 単一自治体での対応負担を軽減するため、多言語や、やさしい日本語での情報発信について、近隣地域で共通する内容については共同で発信する等で対応するなどの方法が挙げられる。地域独自の情報は個別対応が必要ではあるが、一般的な制度や用語などの共通事項については、共同での発信が可能と考えられる。

参考事例

- 平成12（2000）年に埼玉県に設立された【特定非営利法人ふじみの国際交流センター（埼玉県ふじみ野市）】では、地域に居住する外国人住民の方々の生活相談や多言語での生活情報提供、日本語指導を実施している。また、国際理解講座や国際交流イベント等の開催などを通じて、共生のまちづくりを推進している。ここでは、富士見市・ふじみ野市・三芳町の2市1町から委託を受け、外国人生活相談窓口を運営しているが、当該地域外に住まう人の相談も受け付けられるようにしている。また、各市町から生活ガイドブックの翻訳やごみ収集カレンダー等の外国人住民の生活に役立つ多言語情報の発行をサポートしている。

共同での多言語生活情報の発信



（出典）ふじみの国際交流センターホームページ
www.ficec.jp/living/japanese/index.html（平成30（2018）年1月4日確認）

②多言語対応の相談機能の共同化

- 多言語対応の相談機能等を複数自治体により共同化することが考えられる。相談事業を複数自治体で行うメリットとしては、コストが抑えられることのほか、相談者本人のプライバシーがより守られやすい点もある。自治体に少数しか同じ国出身の人が住んでいなかった場合、相談員自体が知り合いであることや、個人情報をも伏せたままでも個人を特定される可能性もあるが、対象とする範囲を広めることでこうしたリスクを低減できる。この時、複数自治体が共同出資することで、相談拠点の位置や活動範囲の制限が課題となる場合がある。その場合、広域的に活動している団体に運営を委託することで、自治体域にとらわれない活動が期待できる。
- 相談事業について、必ずしも常駐する必要はなく、近隣自治体で曜日や時間が重ならないように持ち回りで実施するのも1つの方法であると考えられる。また、通訳を介した複数の人が同時に利用できるテレビ電話等による多言語相談は需要が高いと考えられる。

③分野別事業の共同化

- 社会福祉の分野においては、外国人住民の中で支援が必要な人の数自体はまだ少ないものと考えられるが、行政サービスとして、外国人住民向けにも提供できるようにしておかなければならない。共通の課題を抱える自治体同士で連携し、外国人住民や外国にルーツのある人に対する支援などを展開することも考えられる。
- 観光振興の分野においては特に、複数自治体により連携してプロモーションを行うことでより集客効果を高めることが可能となる。外国人旅行者数は今後も増加すると見込まれる一方、地域間での集客競争はさらに過熱するものと考えられる。それゆえ、複数自治体が連携することでエリアの魅力を最大限に高めてアピールしていくことが重要となる。さらに、エリアを訪れた外国人旅行者に、少しでも長く滞在し、エリア内での消費を促せるよう、外国人向けの観光インフラの整備等を共同で行うなどが考えられる。