

平成28・29年度
かながわ自治体の国際政策研究会
調査研究事業

多文化共生における自治体の役割
研究部会
報告書

平成30年3月

かながわ自治体の国際政策研究会 調査研究事業
多文化共生における自治体の役割研究会 報告書

はじめに

かながわ自治体の国際政策研究会は、県及び市町村相互の緊密な連携を図り、主に地域の国際化に関する施策の充実・推進に資することを目的として平成2年に設置され、様々な研修、調査研究を実施しています。

この研究会は、部会形式で2年に一つのテーマについて調査研究する調査研究事業と、外部講師の講演等により国際政策について知見を深める研修事業の二本柱で進めております。

調査研究事業では、その時々で行政に求められる課題を中心にテーマに取り上げ、県内自治体職員で連携して、テーマについて協議、研究し、お互いの資質向上を図ってまいりました。

平成28～29年度にかけては、増加する外国籍の住民や観光客にやさしいまちづくりのため、自治体に求められている役割や事業を研究する目的で「多文化共生における自治体の役割研究」部会を立ち上げました。県内22の自治体が部会に参加し、協議、研究、活動を行いました。

部会では、在住外国人と来日外国人への取組みについて調査し、外国籍の方にとってのやさしいまちづくりをするために県内自治体の役割は何かについて、テーマごとに検討してきました。

平成30年3月20日には、かながわ県民センターにて、部会の研究活動成果の報告会を行いました。部会員により、これまでの研究、活動成果について発表するとともに、公益財団法人 名古屋国際センター交流協力課長の丹下厚史氏を招いて、「名古屋国際センターにおける「多文化共生社会」に向けた取組み」についてご紹介いただき、さらに外部講師の視点から部会の成果について検証していただきました。

本報告書は、部会の平成28～29年度の研究、活動成果についての上記報告会での発表資料等、部会の活動について取りまとめて掲載したものです。

目 次

多文化共生における自治体の役割研究会概要	-----1
通訳事業の調査検討	-----4
相談体制の調査検討	-----10
情報提供方法について	-----19
観光客にやさしいまちづくりにおける自治体の役割・ホストタウン構想の 一環としての国際交流事業の進め方について	-----27

外部講師による講演

「名古屋国際センターにおける「多文化共生社会」に向けた取組み」

講師：丹下 厚史氏（公益財団法人名古屋国際センター 交流協力課長）

講演資料-----44

平成28・29年度 かながわ自治体の国際政策研究会

多文化共生における自治体の役割 研究部会 活動報告

平成30年3月20日（火）
かながわ県民センター 305会議室

1

2018/3/20

部会の趣旨

- かながわ自治体の国際政策研究会の調査研究事業として、2年を期間とする部会を設置
- 過去の部会例
 - 東京オリンピック・パラリンピックに向けた県内自治体の連携研究部会（平成26～27年度）
 - 県内の多言語情報共有化検討部会（平成24～25年度）
 - 多文化共生の意識向上検討部会（平成22～23年度）
 - 災害時外国人住民支援検討部会（平成20～21年度）

2

2018/3/20

部会のテーマ

- 事前に全自治体に希望テーマの照会があり、「多文化共生における自治体の役割研究会」に決定
- 趣旨
増加する外国籍の住民や観光客にやさしいまちづくりのため、自治体に求められている役割や事業を研究する。

部会員(22自治体)

横浜市、川崎市、相模原市、横須賀市、鎌倉市、藤沢市、小田原市、茅ヶ崎市、逗子市、秦野市、厚木市、大和市、伊勢原市、海老名市、座間市、綾瀬市、葉山町、松田町、箱根町、湯河原町、愛川町、神奈川県

部会の経過

回数	開催時期	主な内容
第1～2回	平成28年 6、11月	部会の趣旨、部会長の選任、調査研究内容について、在住外国人への取り組みを研究するグループ(Aグループ)と、観光客等来日外国人への取り組みを研究するグループ(Bグループ)の2グループに分かれ、調査研究を実施。
第3回	平成28年 1月	テーマをより具体的な内容に絞って調査することとし、 在住外国人への取組み(Aグループ) ⇒通訳翻訳 ・相談体制 ・情報提供方法の3つのグループに分かれ調査・検討。 来日外国人への取組み(Bグループ) ⇒観光客にやさしいまちづくり ・ホストタウン構想の2つのグループに分かれ調査・検討。
第4～5回	平成29年 7、10月	各グループごとに調査研究
第6回	平成30年 1月	報告会での報告内容検討
報告会	平成30年 3月	部会の目的、経過、成果等の報告

5

2018/3/20

グループ分け

部会員を5つのグループに分け、それぞれ調査研究を実施。

A. 在住外国人への対応

1. 通訳事業の調査検討
2. 相談体制の調査検討
3. 情報提供方法について

B. 来日外国人への対応

1. 観光客にやさしいまちづくりにおける自治体の役割を調査検討
2. ホストタウン構想の一環としての国際交流事業の進め方を調査検討

6

2018/3/20

平成29(2017)年度かながわ自治体の国際政策研究会
「多文化共生における自治体の役割研究会」
グループA-①

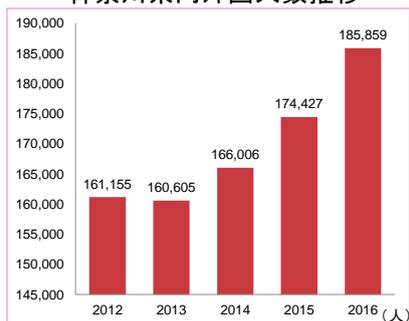
外国人住民への行政サービスの充実に向けて ～通訳事業の調査・検討～



茅ヶ崎市	男女共同参画課	太田 雄大
藤沢市	人権男女共同平和課	富田 真由
伊勢原市	市民協働課	田中 亜瑠葉

神奈川県内の外国人の現状について

神奈川県内外国人人数推移



- ・住民 : 今後も増加する見込み
- ・観光客 : 2020年の東京五輪を契機に増加する見込み



住民、観光客ともに増加が予想されるため、
行政ではサービスの拡充が必要

自治体への提案事項

- タブレット端末を使用した通訳サービスの活用
- 市民による通訳・翻訳ボランティア制度の設置
- 自治体職員の外国人対応スキルの向上

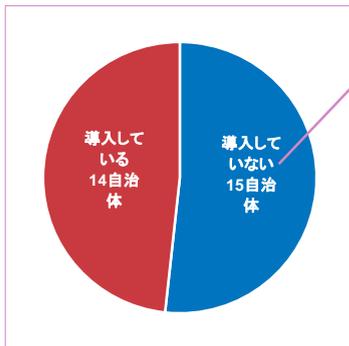
県内市町村の通訳・翻訳制度の現状

主なアンケート実施項目

- タブレット端末を使用した通訳サービスの導入状況について
- 市民による通訳・翻訳ボランティア制度の導入状況について
- 外国人対応に係る職員向け研修の実施状況について
- 神奈川県委託実施事業 一般通訳支援事業について

県内市町村の通訳・翻訳制度の現状

市民による通訳・翻訳ボランティア制度の導入状況について

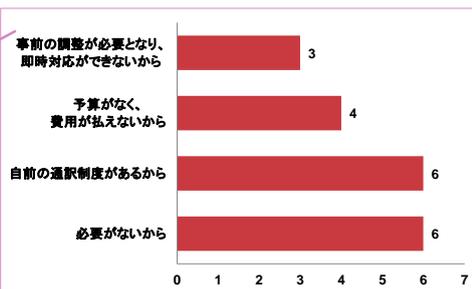
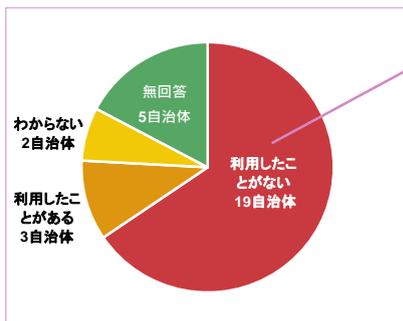


県内29市町村からの回答

導入していない理由

- ・ニーズがないため
- ・ボランティアのできる人材が把握できていないため

県内市町村の通訳・翻訳制度の現状



複数回答可

➡ 費用、タイムラグの課題あり

既存の通訳システムの課題解決に向けて

● タブレット端末を使用した通訳サービス

メリット:

- ・即時対応ができる
- ・簡単な案内なら広い分野で活用できる
- ・顔と顔を合わせた通訳ができる

デメリット:

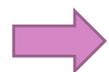
- ・導入費用が高額
- ・自治体によってコストパフォーマンスに差が出る

提案 県と市町村での協働運営

既存の通訳システムの課題解決に向けて

● 市民による通訳ボランティア制度

- ・観光案内
- ・乳幼児訪問
- ・教育現場での三者面談 等



通訳場所が庁舎外で、緊急性が低く、時間をかけた話し合い等が必要な案件においては通訳ボランティアが効果的

提案 各市町村で通訳ボランティア制度の導入

既存の通訳システムの課題解決に向けて

● 自治体職員による外国人対応研修

- ・やさしい日本語
- ・外国人向け窓口サービス 等

➡ 語学スキルを必要としなくても対応のできる
対応スキルを職員全員が身につける

提案

各市町村で研修制度の導入

提案事項

➡ 神奈川県への提案

- ・タブレット端末を使用した通訳サービスの協働
運営

➡ 市町村への提案

- ・市民による通訳ボランティア制度の導入
- ・自治体職員向け外国人対応研修の導入

ご清聴ありがとうございました。



かながわ自治体の 国際政策研究会

多文化共生における
自治体の役割研究部会

Aグループ 2班
～相談体制～

相談先がわかる

外国籍住民が受けたいサービスを受けられる

国籍によらず誰もが住みよい街でありたい

目的



研究テーマ

日本の制度に馴染みのない
外国籍住民でも安心して暮らせるように
困っている方を担当までつなぐしくみ

相談体制/窓口

相談窓口設置自治体

横浜市	川崎市
相模原市	横須賀市
藤沢市	厚木市
秦野市	大和市
湯河原町	愛川町

県内
10自治体

アンケート

新規設置にあたっての課題

予算



言語



人員



予算



(平成28年度予算額)

横浜市	17,745,000円
川崎市	10,835,000円
横須賀市	4,834,000円
愛川町	4,156,000円
大和市	2,644,000円
相模原市	2,617,000円
藤沢市	1,782,560円
厚木市	705,000円
秦野市	279,000円
湯河原町	0円

言語



(各自治体の対応言語)

川崎市	6 (英・ス・ポ・中・ハ・タ)
横須賀市	6 (英・ス・ポ・中・ハ・タ)
大和市	5 (英・ス・中・タ・ベ)
秦野市	5 (英・ス・ポ・中・ベ)
相模原市	4 (英・ス・ポ・中)
湯河原市	4 (英・ス・ハ・イ)
横浜市	3 (英・ス・中)
藤沢市	3 (英・ス・ポ)
厚木市	3 (英・ス・ポ)
愛川町	2 (ス・ポ)

人員



(各自治体の対応言語)

川崎市	13 名 (委託先職員 6 名、指定管理者職員 7 名)
横浜市	9 名 (協会職員 2 名、アルバイト 7 名)
相模原市	8 名 (非常勤特別職 8 名)
藤沢市	7 名 (非常勤職員 7 名)
大和市	6 名 (委託先職員 6 名)
横須賀市	5 名 (正職員 1 名、生活相談員 4 名)
秦野市	4 名 (非常勤職員 4 名)
湯河原町	4 名 (ボランティア 4 名)
愛川町	3 名 (正職員 1 名、臨時的任用職員 2 名)
厚木市	1 名 (囃託員 1 名)

新規設置にあたっての課題

予算

多種多様

人員

提案 1

SALAD BOWL 24



かながわ自治体の国際政策研究会
平成28（2016）年度 年次報告書

提案 1

対する 施策状況(平成29年3月現在)

※ 英・英語 中・中国語 ハ・韓国語 朝・朝鮮語 ポ・ポルトガル語 ス・スペイン語 ロ・ロシア語 タイ・タイ語 タガ・タガログ語 ベ・ベトナム語 ラ・ラオス語 カ・カンボジア語 独・ドイツ語 仏・フランス語 イ・イタリア語 イ・インドネシア語 ク・クメール語 モン・モンゴル語 ア・アラビア語 ネ・ネパール語 ミ・ミャンマー語 ヒ・ヒンディー語
 ペン・ベンガル語 ビ・ビサヤ語
 ※ 印刷物: 年数表示は最新版の発行西暦年、年数のないものは定期更新・発行
 ○: コピーでのみ入手可能、W: 外国人登録の際に、窓口で外国籍住民に手渡す印刷物「ウェルカムキット」
 日本語教室、ボランティア登録制度等は、各都府県が当該市町村以外である場合は、()内に団体名を記入

相談窓口、通訳の有無等	印刷物(暮らし、医療、福祉、地震・防災等)	日本語教育、日本語教授法(成人向け)、外国籍児童生徒教育	その他(国際交流協会、ホームページ、国際関係ボランティア等)
横浜市 ○区役所窓口外国人支援サービス 中区(英・中)、鶴見区(英・ス・ポ)、港北区(英・ス・ポ)に外国語能力のある嘱託員を配置 ○市民通訳ボランティアの派遣 区役所・福祉保健センター等に派遣 ○いのちの電話外国人相談への助成 ス・ポ ○外国人相談・国際交流ラウンジ(青葉・金沢・港南・港北・都筑・鶴見・中・保土ヶ谷・南・泉・YOKE情報・相談コーナー)	○定期情報誌 中区等で外国語広報紙を発行 英・中等 ○多言語防災リーフレット 英・中・ハ・ポ・ス・タイ・坊・ベ・イ ○母子健康手帳及び健診券綴り 英・中・ハ・ス・ポ・ベ ○こんにちは赤ちゃん訪問及び母子訪問のご案内 英・中・ハ・ス・ポ・ベ ○乳幼児健診のご案内・間診票及び再動奨通知 英・中・ハ・ス・ポ・ベ ○保育所入所案内 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ ○ごみと資源物の分け方・出し方パンフレット 英・中・ハ・ス・ポ ○介護保険制度案内パンフレット 英・中・ハ・ス・ポ ○国民健康保険ガイドブック 英・中・ハ・ス・ポ ○入学のご案内 英・ハ・中・ポ・ス・タイ・坊・ベ・カ ○母子健康手帳綴り 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ ○「ようこそ横浜の学校へ」 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ ※ホームページ掲載のみほか	○日本語学習の支援 教室実習型研修の実施 国際交流ラウンジ(青葉・金沢・港南・港北・都筑・鶴見・中・保土ヶ谷・南・泉)で日本語教室開催 ○公益財団法人横浜市国際交流協会 ○外国人児童保育支援 外国人児童数の多い保育所への保育士の加配、通訳の派遣 ○外国人児童生徒教育(日本語教室・国際教室) ○私立外国人学校補助ほか	○公益財団法人横浜市国際交流協会 http://www.yoke.or.jp ・多言語による相談や情報提供(YOKE情報・相談コーナー) ・市民通訳ボランティアの派遣 ・多言語情報のHP掲載「よこはまYokohama」(英・中(簡・繁)・ハ・ス・ポ・ベ・イ・やさしい日本語) ○国際交流ラウンジの運営 在住外国人への情報提供・相談・日本人との交流などを行う国際交流ラウンジを運営(青葉・金沢・港南・港北・都筑・鶴見・中・保土ヶ谷・南・泉) ○留学生への支援 横浜市国際学生会館の運営 ○外国人障害者及び高齢者への福祉給付金支給 ○外国籍市民救急医療対策補助事業 ○横浜市民居住者あんしん入居事業 ○ごみ分別アプリ 英・中ほか
川崎市	○かわさきの消防 英 ○外国人市民代表者会議ニュースレター 英・中・ハ・ポ・ス・タイ ○川崎市市民オンズマン制度 英・中・ハ・ポ・ス ○川崎市人権オンズマン制度 英・中・ハ・ポ・ス ○外国人市民に身近な市税の案内 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ ○母子健康手帳綴り 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ ○こんにちは介護保険です 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ ○国民健康保険のしおり 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ ○エイズ予防啓発パンフレット 英・中・ハ・ポ・ス・タイ ○ラビットクラブ(外国人母子子育て) 英・中・ハ・ポ・ス・坊・ベ・カ	○日本語学習・生活支援 市民館(7館) ふれあい館にて識字級開設 全15学級 識字ボランティア研修の実施 ○国際教室(日本語教室) 小学校 11校 中学校 2校 ○日本語指導講師派遣(英語指導講師)	公益財団法人川崎市国際交流協会 http://www.kian.or.jp ・外国人相談事業 ・川崎市国際交流センター 英/月~土、中/火・水・金、坊/火・水・木、南/火・水・木、ス/火・水・木、ポ/火・金 時間はいずれも10:00~12:00、13:00~16:00 ・麻生区役所 中/第1・3水 9:30~12:00 坊/第1・3水 14:00~16:30 南/第1・3水 9:30~12:00

提案 1

相談窓口、通訳の有無	印刷物(暮らし、医療、福祉、地震・防災等)	日本語教育、日本語教授法(成人向け)、外国籍児童生徒教育	その他(国際交流協会、ホームページ、国際関係ボランティア等)
○多言語 東京地球環境かながわプラザ2階(川崎市) 英・第1・3・4・5水、第1・3火、ハ/第4水、ス・第2水、ポ/第1・4金	○かながわ防災ガイドブック 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○かながわ国際防災推進計画(第3版)概要版 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県健康及び病院の診療科目一覧 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県立図書館の利用のご案内 英	○国際言語文化アカデミア日本語教室 ○多言語生活支援センター ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○私立外国人学校補助ほか	○国際交流協会、ホームページ、国際関係ボランティア等 ○国際言語文化アカデミア日本語教室 http://www.ifsp.or.jp 197階室 ○かながわ国際協力基金による国際協力NGO助成 ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○私立外国人学校補助ほか

多言語印刷物を相談窓口に掲げる

○日本語/水・木・金、土・中/木・土、ス/金 ○県健康推進システム 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○多言語生活支援センター(英・中・ハ・ス・ポ) 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○多言語生活支援センター(英・中・ハ・ス・ポ) 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○多言語生活支援センター(英・中・ハ・ス・ポ) 英・中・ハ・ス・ポ/2016	○公共施設入居のためのガイドブック 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県立図書館の利用のご案内 英 ○かながわ防災ガイドブック 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○かながわ国際防災推進計画(第3版)概要版 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県健康及び病院の診療科目一覧 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県立図書館の利用のご案内 英	○国際言語文化アカデミア日本語教室 ○多言語生活支援センター ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○私立外国人学校補助ほか	○国際交流協会、ホームページ、国際関係ボランティア等 ○国際言語文化アカデミア日本語教室 http://www.ifsp.or.jp 197階室 ○かながわ国際協力基金による国際協力NGO助成 ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○私立外国人学校補助ほか
---	--	--	--

相談員の負担軽減

○多言語 東京地球環境かながわプラザ2階(川崎市) 英・第1・3・4・5水、第1・3火、ハ/第4水、ス・第2水、ポ/第1・4金	○かながわ防災ガイドブック 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○かながわ国際防災推進計画(第3版)概要版 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県健康及び病院の診療科目一覧 英・中・ハ・ス・ポ/2016 ○県立図書館の利用のご案内 英	○国際言語文化アカデミア日本語教室 ○多言語生活支援センター ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○私立外国人学校補助ほか	○国際交流協会、ホームページ、国際関係ボランティア等 ○国際言語文化アカデミア日本語教室 http://www.ifsp.or.jp 197階室 ○かながわ国際協力基金による国際協力NGO助成 ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○外国人児童生徒教育(日本語教室) ○私立外国人学校補助ほか
--	---	--	--

提案2

「育体中です
やさしい日本語」



「子どもを育てるために
仕事を休んでいます。」

提案2

やさしい日本語

日本で暮らす外国人

“英語がわかる” 44.0%

“日本語がわかる” 62.6%

出典：国立国語研究所「生活のための日本語：全国調査」

提案 2

やさしい日本語

やさしい日本語を
みんな推進知っとう。
もらいましょう。

提案 3



既に周りの職員の中に
隠れた人材がいるかも！？

提案 4

規模を拡大
サービスの充実



ニーズを把握

小規模

できるところから

まとめ

提案 1

多言語印刷物を相談窓口に掲げる

提案 2

やさしい日本語を普及する

提案 3

多言語対応職員の活用

提案 4

小規模からスタート

在住外国人への取組みについて ～情報提供方法～

グループA-③班

相模原市、秦野市、小田原市、綾瀬市、愛川町

調査対象

平成27年度国勢調査結果をもとに、外国籍住民の割合が多い自治体上位15自治体
(政令市は除く)から電話でヒアリング調査

No.	地域		人口	国籍		割合 (%)
	都道府 県名	市区町村 名	総数 (人)	日本人 (人)	外国人 (人)	
1	長野県	川上村	4,607	3,881	726	18.71%
2	群馬県	大泉町	41,202	35,068	6,032	17.20%
3	長野県	南牧村	3,408	2,980	428	14.36%
4	東京都	新宿区	333,560	300,013	30,506	10.17%
5	東京都	豊島区	291,167	268,302	22,279	8.30%
6	東京都	港区	243,283	226,132	17,118	7.57%
7	東京都	荒川区	212,264	194,017	14,576	7.51%
8	東京都	台東区	198,073	184,053	13,795	7.50%
9	岐阜県	美濃加茂市	55,384	51,477	3,546	6.89%
10	岐阜県	坂祝町	8,202	7,699	490	6.36%
11	埼玉県	蕨市	72,260	68,268	3,738	5.48%
12	愛知県	知立市	70,501	65,879	3,516	5.34%
13	北海道	占冠村	1,211	1,150	61	5.30%
14	岐阜県	可児市	98,695	93,522	4,908	5.25%
15	沖縄県	恩納村	10,652	10,136	516	5.09%

調査内容

- ① 特徴的な情報提供手段
- ② 多言語化の手法
- ③ 地域的背景
- ④ 全庁的な情報提供への意識

① 「特徴的な情報提供手段」の回答例

- ▶ 携帯電話へのメール配信サービス及びNPO法人可児市国際交流協会のフェイスブックへの行政情報掲載（岐阜県可児市）
- ▶ 転入者向けに「ウェルカムパッケージ」という13種（防災情報、たばこのルール、ゴミの分別、観光マップ、くらしのガイド等）の行政情報紙のセットを配布（東京都港区）
- ▶ 外国人向けホームページを運用し、防災、税金、子育て、教育等の各種資料について多言語化したものも整理して掲載している。（東京都新宿区）

② 「多言語化の手法」の回答例

- ▶ ホームページの運用及び広報誌の作成等を一括して業者委託している。（東京都新宿区）
- ▶ 各情報紙の翻訳は各課で行い、地域振興課（多文化共生の所管課）ではネイティブチェックを行っている。（東京都港区）
- ▶ 通訳職員が翻訳を行っている。（岐阜県可児市）

③ 「地域的背景」の回答例

- ▶ 過去に外国人を多く雇用していた工場があり、そこで雇用されていたフィリピン人及びブラジル人が多い。（岐阜県美濃加茂市）
- ▶ 外国資本のリゾート施設があり、そこで勤務する中国人が外国人住民比率を上昇させているが、ほとんどが社員寮で生活している。（北海道占冠村）
- ▶ 外国人住民のほとんどが農業実習生であり、定住外国人ではない。（長野県南牧村）

④ 「全庁的な情報提供への意識」 の回答例

- ▶ 公共施設の名称の標記の仕方や訳し方等をまとめたガイドラインを整備している。（東京都新宿区）
- ▶ 外国人対応を必要とする庁内部局間で連絡会を実施し、課題の共有等を図っている。（群馬県大泉町）
- ▶ 「多文化共生推進計画」を策定しており、①外国籍児童の教育推進及び②情報伝達の強化を重要施策としているので、外国人住民への行政情報の提供は、市として重要視している。（岐阜県可児市）

情報提供方法の分類

- ① ホームページ、SNS、メール配信
- ② 広報誌
- ③ ウェルカムパッケージ
- ④ 地域を通じた情報提供
- ⑤ 情報提供が不要

① ホームページ、SNS、メール配信

- ①自動翻訳 ②業者委託
- ③外国籍住民向けHP

メリット

アクセスのしやすさ
更新頻度

デメリット

能動的意識の必要性
予算的負荷

② 広報誌

- ①業者委託
- ②外国籍住民向け広報誌

メリット

受動的に情報を得られる

デメリット

情報量が多い
予算的負荷

③ ウェルカムパッケージ

↳ 転入者に生活情報を多言語化し、配布

メリット

受動的に情報を得られる

デメリット

転入時の多くの資料と同時に配布される
予算的負荷

④ 地域を通じた情報提供

↳ ①自治会 ②学校
③飲食店 ④文化の通訳

メリット

情報の安心感
更なる情報の広がり

デメリット

行政としての接触の難しさ

⑤ 情報提供が不要

- ▶ 外国籍住民のほとんどが農業実習生
- ▶ 外国籍住民のほとんどが技能実習生
- ▶ 社員寮等に在住する外国籍住民がほとんど

▶▶▶ 行政としての介入なし

考 察

(1) 予算負担が高い

- ▶ ①HP、SNS、メール配信
- ▶ ②広報誌
- ▶ ③ウェルカムパッケージ



外国籍住民
にとって、
行政情報は
敷居が高い

(2) 予算を必要としない

- ▶ ④地域を通じた情報提供



安心感、広がり

まとめ

- ▶ ホームページや広報誌の多言語化等、予算をかけた中で外国籍住民へ向けて情報提供を行うこともできるが、**行政の努力次第で、より効果的な情報提供が可能**である。
- ▶ 多言語化に当たっては、国籍数によって**行政の対応の限界**もあるので、**「やさしい日本語」の活用がより重要**になる。

Thank you
for listening!



平成28・29年度かながわ自治体の国際政策研究会

多文化共生における 自治体の役割研究会

Bグループ

川崎市	横須賀市
鎌倉市	逗子市
葉山町	松田町
箱根町	

テーマ

- 1 観光客にやさしいまちづくりに
おける自治体の役割
- 2 ホストタウン構想の一環としての
国際交流事業の進め方

1 観光客にやさしいまちづくりにおける自治体の役割

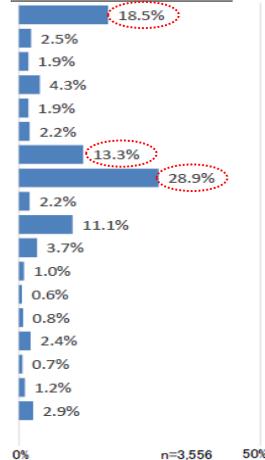
(1) 公衆無線LAN(Wi-Fi)について

(2) マナー啓発事例について

外国人観光客が旅行中困ったこと

無料公衆無線LAN環境
SIMカードの購入
モバイルWi-Fiルーターのレンタル
クレジット/デビットカードの利用
ATMの利用
両替
多言語表示の少なさ・わかりにくさ(観光案内板・地図等)
施設等のスタッフとのコミュニケーションがとれない
入国手続き
公共交通の利用
鉄道の割引きっぷ
災害、けが・病気の際の医療機関、海外旅行保険
観光案内所の利用や観光地での案内
宿泊施設や空港などへの荷物の配送サービス
飲食店、宿泊施設の情報の入手・予約
観光地におけるツアー、旅行商品(情報入手、種類等)
トイレの利用・場所・設備
その他
困ったことはなかった

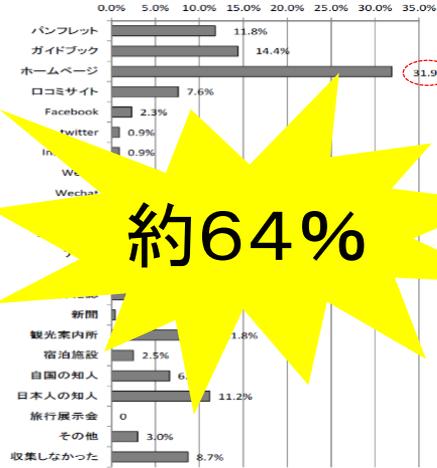
旅行中最も困ったこと(単回答)



出典:観光庁「訪日外国人旅行者の国内における受入れ環境整備に関するアンケート」

外国人観光客の入国後における情報収集方法

区分	回答数	比率
パンフレット	62	11.8%
ガイドブック	26	14.4%
ホームページ	168	31.9%
口コミサイト	40	7.6%
Facebook	12	2.3%
twitter	5	0.9%
Instagram	5	0.9%
Weibo	8	1.5%
Wechat	13	2.5%
ブログ	21	4.0%
動画サイト	4	0.8%
アプリ	65	12.3%
テレビ	6	1.1%
旅行雑誌	9	1.7%
新聞	2	0.4%
観光案内所	62	11.8%
宿泊施設	13	2.5%
自国の知人	35	6.6%
日本人の知人	59	11.2%
旅行展示会	-	-
その他	16	3.0%
収集しなかった	46	8.7%
合計	527	100.0%

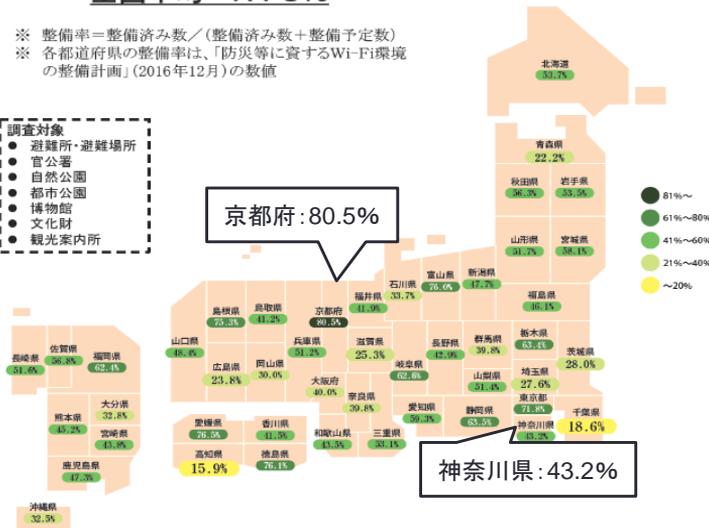


都道府県別無料公衆無線LAN環境の整備状況

全国平均 47.3%

※ 整備率 = 整備済み数 / (整備済み数 + 整備予定数)
 ※ 各都道府県の整備率は、「防災等に資するWi-Fi環境の整備計画」(2016年12月)の数値

- 調査対象
- 避難所・避難場所
 - 官公署
 - 自然公園
 - 都市公園
 - 博物館
 - 文化財
 - 観光案内所



神奈川県内の無料公衆無線LAN設置事例



	横浜市	藤沢市	箱根町
Wi-Fi名	YOKOHAMA Free Wi-Fi	FUJISAWA Free Wi-Fi	箱根 Wi-Fi
利用方法	メールアドレス・SNS	パスワード入力	アプリダウンロードのみ
利用可能時間	30分/1回・5回/1日 ※14日間利用可能	20分/1回	制限なし
対応言語	13言語	5言語	2言語
魅力的なポイント	・1回の登録で14日間利用可能		・登録の必要なし ・利用制限なし

神奈川県外の無料公衆無線LAN設置事例



	福岡市	群馬県	三重県
Wi-Fi名	Fukuoka City Wi-Fi	ぐんま Wi-Fi	Free Wi-Fi-MIE
利用方法	メールアドレス・SNS	外国人旅行者用登録カード配布	登録なし
利用可能時間	60分/1回	制限なし ※14日間利用可能	15分/1回、12回/1日
対応言語	5言語	4言語	
魅力的なポイント	・6か月間再登録の必要なし ・ポータルサイトの充実 ・災害時認証手続き必要なし ・スタンプラリー	・1回の利用制限なし ・1回の登録で14日間利用可能 ・観光情報コンテンツ多い(8言語) ・クーポン配布	・利用登録なし

ニューヨークの無料公衆無線LAN設置事例

Wi-Fi名	LinkNYC
利用方法	メールアドレス
機能	・Wi-Fiスポット ・情報検索 ・電子看板 ・緊急通報用電話 ・充電機能 ・国内の無料通話
魅力的なポイント	・公衆電話を再利用



公衆無線LAN(Wi-Fi) まとめ

- ・ 都道府県によって、公衆無線LANの整備状況に差が出ている。
- ・ 外国人観光客が利用しやすいよう、多言語対応や利用方法を簡素化するなど工夫している自治体もある。



- ・ アクセスポイントをさらに増やしていくため、官民一体となり公衆無線LANの整備を進めていく必要があると感じた。

(2) マナー啓発事例

概要

- ・ **観光客にやさしいまち**の一つの要素として、**人**が大切。
- ・ 温かく迎え入れることがやさしいまちに繋がる。
- ・ 異なる文化を持つもの同士、**お互いを理解する**ことが大切。
- ・ 県内の自治体では、日本人向けの外国文化理解講座等は多く実施されているが、今後、**外国人観光客に向けて、日本の文化やルールを理解してもらうことが必要。**
- ・ ここでは、外国人観光客が多く訪れる自治体のマナー啓発の取組みを紹介することとする。

① マナー啓発に係る周知方法

- a. パンフレット・チラシ
- b. ホームページ
- c. 動画
- d. その他(条例)

a. パンフレット・チラシ

京都のトリセツ Part1～3

ポイント

- ・ 旅行情報サイト「Trip Advisor(トリップアドバイザー)」と連携
- ・ カラフルでわかりやすく好評



台東区 Use Good Manners!

ポイント

- 外国人観光客の受入れに便利なシール・パンフレット等を区民向けに配布。
- 飲食店や小売業者等にも配布。



岩手県 いわての10手

- ポイント**
- ・ オール岩手でいわてファンを世界中につくることを目的とする。
 - ・ ユニークなアイコンで笑いを誘う。



b. ホームページ

白川村公式ホームページ

ポイント

- ・ 地元団体が外国人観光客向けにマナー啓発漫画を作成。
- ・ 漫画は白川村ホームページを「**Foreign language**」で英語に切り替えるとトップページに表示される。
- ・ 無料Wi-Fi「**SHIRAKAWA-Go Free Wi-Fi**」に接続した時の画面にも表示される。



Tourists smoking under the eaves of a house.



A tourist discards his cigarette butt.



The cigarette butt sets fire to the thatched roof.



The fire rages. We ask that you smoke only in designated smoking areas.

c. 動画

福岡市 THE ETIQUETTE GUIDE TO FUKUOKA

ポイント

- ・ 映像は自由にダウンロードでき、2次利用もできる。
- ・ YouTubeにも掲載されているので **日本に来る前に見ることができる。**



d. その他

白馬村 美しい村と快適な生活環境を守る条例(マナー条例)

ポイント

- ・ 条例として明文化することでルールが明確になり、理解が広がった。
- ・ 来訪者だけでなく、住民も自覚を持って守っていかなければならないことが明記されている。

美しい村と快適な生活環境を守る条例の制定について

白馬村では、観光客やその行動によるトラブルが増加傾向にあることから、新たに「美しい村と快適な生活環境を守る条例」を制定しました。(平成27年12月18日から施行)
これは、条例制定を望む多くの要望が寄せられたことを受けて、先達の御礼も兼ねにしながら新条例の策定を機に、一歩前進からの新たな取り組みや課題の克服を図ろうと行われたものです。
またこの条例は、本村への来訪者のみならず、この地に暮らす住民も自覚を持って守っていただければならない事項が明記されていますので、ぜひ山の上とマナーを守り、快適に過ごせる白馬村の実現するよう、皆様のご理解とご協力をお願いします。

条例で規定された禁止事項

-  **ごみをみだりに投棄してはいけません。**
-  **夜遅く花火をやって騒いではいけません。**
夜遅くは、近隣住民から苦情が来ることがあります。
-  **道路上でスキーやスノーボードをしてはいけません。**
-  **公共の場では、歩行中に喫煙や飲酒をしてはいけません。**
公共の場では、喫煙や歩行中に飲酒は安全な歩行を妨げる上、事故やトラブルの原因となるおそれがあります。
-  **酒類を提供する飲食店は、午前2時を過ぎて営業できません。**
公共の場では、酒類を提供する飲食店は午前2時を過ぎて営業することを禁じています。
-  **飼い犬等のふんを放置してはいけません。**
飼い犬等を散歩するときは、ふんの処理は飼い主が責任を持って処理してください。
-  **自動車等の放置禁止、空き家等の適正管理**
白馬村は自然環境が豊かで、四季の移り変わりが美しい生活環境を育み、観光客や住民の憩いの場として重要な役割を果たしています。また、マナーに反した行為を取り締まること、適切な管理を促すことにより、安全で快適な環境を維持してまいります。

皆で守ろう

白馬村
電話 0261-72-5600
FAX 0261-72-5600
平成27年12月

② マナー啓発 まとめ

- ・ 日本の文化を理解してもらうことで、お互いに気持ちよく、より良い関係の構築に繋がることができる。
- ・ 配布物は、地域住民や民間企業等と一緒に作成すると目を引くユニークなものができる。



- ・ 地域団体や民間業者と協力して相互理解に繋がるように普及・啓発を推進する。

2 ホストタウン構想の一環としての 国際交流事業の進め方の調査・研究

調査・研究の目的

・2020年東京オリンピック・パラリンピックの開催に向け、多くの外国人が来日することが予想される



・自治体の役割を考えるため、国の施策である「ホストタウン構想」について着目し、国際交流事業の進め方を調査・研究した。

b ホストタウン構想の一環としての国際交流事業の進め方についての調査・研究報告

ホストタウンについて

目的

・オリンピック・パラリンピック開催にあたり、全国の地方公共団体と大会参加国との人的・経済的・文化的な相互交流によって、地域の活性化を推進すること。

ホストタウンとは

・住民と来日する選手等との交流や取組みを通して、スポーツの振興、教育文化の向上、共生社会の実現を図ろうとする地方公共団体。

ホスタウン登録状況

第6次登録状況 (2018年3月時点)

- ・全国: 218件
- ・神奈川県内: 10自治体 / 34自治体中 (県を含む)

自治体名	相手国	登録時期
横浜市	英国	2016年1月
川崎市	英国	2016年1月
平塚市・神奈川県	リトアニア	2016年1月
厚木市	ニュージーランド	2016年1月
神奈川県・小田原市 箱根町・大磯町	エリトリア ブータン	2016年1月 2016年12月
小田原市	モルディブ	2017年7月
葉山町	英国	2017年7月
相模原市	ブラジル	2017年12月

交流計画の例 (大会期間前1/2)

自治体	相手国	交流計画
神奈川県、 小田原市 箱根町、大磯町	エリトリア	<ul style="list-style-type: none"> ・メッセージ紙飛行機の作成 ・各種スポーツイベントを活用した事業 ・オリーブの木等の植樹
神奈川県、 小田原市 箱根町、大磯町	ブータン	<ul style="list-style-type: none"> ・選手をイベントや学校に招きスポーツ交流 ・イベントでのブータン王国に関する周知活動 ・地域特産物等に応援メッセージを記載
横浜市	英国	<ul style="list-style-type: none"> ・合同合宿 ・コーチスタッフの交流 ・若手アスリートの派遣 ・イギリスのスポーツや文化を学ぶ交流事業 ・事前キャンプを通じた交流 ・小学校等での講演・実技指導
川崎市	英国	<ul style="list-style-type: none"> ・ボランティア人材の育成 ・音楽や演劇などの文化交流 ・国際陸上競技大会出場選手との交流 ・小学校等での講演・実技指導
平塚市、 神奈川県	リトアニア	<ul style="list-style-type: none"> ・市民主体の受入組織の立ち上げ ・プレ大会のサポート、事前キャンプ ・講演会やスポーツ教室 ・相手国との親善試合 ・紹介コーナー、ブースの出展 ・青少年使節団等の派遣

交流計画の例(大会期間前2/2)

自治体	相手国	交流計画
小田原市	モルディブ	<ul style="list-style-type: none"> ・事前キャンプの受入 ・交流プログラム ・相手国や選手に関するパネル展示PR ・相手国と地元選手の合同合宿 ・イベントに招いて講演やトークショー ・歴史、文化、地球温暖化等の環境問題を学ぶ学習を通じた交流 ・魚の調理方法等、相互の異なる食文化を知る体験イベント
厚木市	ニュージーランド	<ul style="list-style-type: none"> ・事前キャンプの受入 ・市民との交流事業 ・選手を招き講演、スポーツ教室の開催
葉山町	英国	<ul style="list-style-type: none"> ・事前合宿の受入 ・ヨット乗船体験イベントでの選手との交流 ・事前合宿施設での地元住民を招いた交流パーティー ・語学ボランティア養成講座 ・市民向けおもてなし講座 ・イギリス英語教室 ・イギリス文化紹介講座 ・民間事業者と協力してヨット乗船体験
相模原市	ブラジル	<ul style="list-style-type: none"> ・事前キャンプ運営に向けた調整 ・ブラジル人の訪日機会を捉えた市民との交流イベントの開催 ・ブラジル人等と連携した交流イベント、市内小中学校におけるブラジルに関する授業等の実施 ・本市ゆかりのオリンピック・パラリンピアン等を招いたイベントの開催

【実例】葉山町&イギリスセーリングチーム

- ・英国セーリングチーム交流会～葉山の食材でおもてなし～
- ・日 時:平成29年10月24日(火) 18:30から2時間
- ・参加者:86人(英国セーリングチーム25人、町セーリング協会会長ら4人、ジュニアヨットスクール生14人、町国際交流協会役員5人、町語学ボランティア6人、町長ほか町職員、町議会議員)
- ・内容:英国チーム紹介ムービーの上映
- ・英国チームから日本の皆への質問など



ジュニアヨットスクール生から選手へ質問



交流の様子(書道)

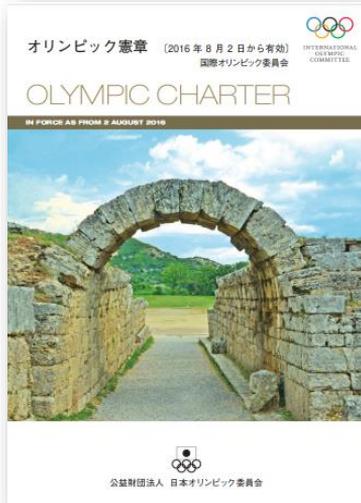
交流計画の例(大会期間中)

自治体	相手国	交流計画
神奈川県、小田原市 箱根町、大磯町	エリトリア	・事前キャンプの受入 ・必勝祈願・慰労会の実施
神奈川県、小田原市 箱根町、大磯町	ブータン	・事前合宿の練習場所に地域の子どもたちが作成した応援メッセージや横断幕を掲示 ・選手や関係者を学校等に招き互いの文化や国について知るための交流事業を実施
横浜市	英国	・選手・文化等の広報・PR ・選手応援イベント・パラリンピック競技体験
川崎市	英国	・前年度合宿・オリンピックの舞台裏ツアー
平塚市、神奈川県	リトアニア	・歓迎会・パブリックビューイング
小田原市	モルディブ	・公共施設等に応援メッセージを展示・パブリックビューイング ・相手国の食文化を紹介するブースの出展
厚木市	ニュージーランド	・事前キャンプの受入 ・競技終了後に選手を招き、市民交流・体験ツアー
葉山町	英国	・語学ボランティア養成講座・市民向けおもてなし講座 ・イギリス英語教室・イギリス文化紹介講座 ・民間事業者と協力してヨット乗船体験
相模原市	ブラジル	・事前キャンプの受入 ・歓迎イベント、交流イベント等の開催 ・来日するブラジル国民に市の魅力をPR ・壮行会やイベント、報告会等の開催

交流計画の例(大会期間後)

自治体	相手国	交流計画
神奈川県 小田原市 箱根町 大磯町	エリトリア	・プロジェクトの継続
神奈川県 小田原市 箱根町 大磯町	ブータン	・プロジェクトの継続
横浜市	英国	・選手代表による大会報告会・プロジェクトの継続
川崎市	英国	・東京大会がもたらした良い影響を市制100周年につなげる
平塚市 神奈川県	リトアニア	・事前キャンプ受入国または、ゆかりの選手による報告会 ・青少年使節団等の派遣・大使館等と連携した企業間交流
小田原市	モルディブ	・地元の食や祭などのイベントへ選手を招待 ・歴史や文化、地球温暖化等の環境問題の学習を通じた交流事業の継続
厚木市	ニュージーランド	・留学交流(語学留学、スポーツ短期留学) ・相手国のホストファミリーの受入
葉山町	英国	・江の島オリンピックウィークでのイギリス応援
相模原市	ブラジル	・国際大会等における合宿場所の提供協力、交流イベントの開催 ・ブラジル人との交流事業や市の魅力PRを継続 ・本市ゆかりのオリンピック・パラリンピアン等を招いたイベントの開催

オリンピックレガシーとは



・長期にわたる、特にポジティブな影響

出典“Olympic Games: legacies and impacts”/International Olympic Committee”

・オリンピック憲章

オリンピック競技大会の良いレガシーを、開催国と開催都市に残すことを推進すること

出典“オリンピック憲章”/International Olympic Committee”

・レガシー計画

開催都市としての立候補の過程において、申請都市は、レガシー計画を記載しなければならない。

ロンドン五輪 レガシーの例

大会後のボランティア推進事業「ジョイン・イン Join in*」



・2012年大会により高まったボランティア機運をさらに拡大すべく、**地域のスポーツイベントにおけるボランティアを増やす事業**で、ボランティアのマッチングサイトを運営。

・大会期間中のボランティア「Games maker」の多くが、Join inに参加した。

レガシーを見据えた事業の検討

時期	交流計画
大会期間前	国際交流ボランティアの育成
大会期間中	各種交流イベントへの協力・参加 ・ホームビジット
大会期間後	外国人向け観光ボランティアガイドの促進

まとめ

- ・レガシーとして残すことを前提に、国際交流事業を実施する。
- ・ホスタウン登録後の各種イベントを通し、住民一人ひとりのおもてなしの心を育む。
- ・住民にとって、外国人と触れ合うことが、“普通のこと”になるように、国際交流の裾野を広げる機会になる。

こうえきざいだんほうじん な ご や こくさい たぶん かきょうせい む とりく 公益財団法人名古屋国際センターの「多文化共生」に向けた取り組み

(平成29年度現在)

にほんごがくしゅうしえん そくしんじぎょう 日本語学習支援・コミュニケーション促進事業

・「NIC日本語の会」の開催：

名古屋および周辺地域に在住する外国人住民を対象に日本語教室を開催。1ターム10～11回コースで、年3ターム開催。

・日本語ボランティア向け研修の開催：

ボランティア相互の情報交換、ネットワークづくりを目的に、日本語支援活動をテーマとした研修及びシンポジウムを東海日本語ネットワーク（TNN）と共催で実施。

・やさしい日本語入門講座：

日本人、特に行政をはじめとする公共機関の窓口職員や地域の役員などを対象に、「やさしい日本語」を普及することにより、外国人市民と日本語でのコミュニケーションを促進するため、「やさしい日本語」について学ぶ講義と演習を開催。

・語学ボランティアによる支援：

通訳派遣：学校や保育所、病院等への通訳ボランティアの派遣。(28活動実績：68件118人)

翻訳：学校や保育所の配付資料、自治会からの案内文などの外国語への翻訳。

(28活動実績：30件51人)

がいこくじんじゅうみん じょうほうていきょう そうだん 外国人住民への情報提供・相談

・8言語による情報提供：

情報サービスコーナーで、日本語、英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ハンダ語、フィリピン語、ベトナム語により生活情報等を提供。(28問合せ14,242件)

また、タブレット端末を用い区役所・支所窓口訪問者へのテレビ電話通訳も実施。

・各種相談対応：

行政サービス、生活一般についての相談（行政相談）のほか、通訳を介して各国語により、弁護士、税理士、医療関係者などが応じる専門相談を実施。

※22年度より難民相談（アジア福祉教育財団難民事業本部と共催）を開始。

・ピア・サポートサロン：

日本で生活する中で悩みを持つ外国人住民を対象に、母国語で心おきなく話せる機会を設け、悩みや不安を軽減するとともに、仲間作りの場として実施。

・外国人の「心」と「からだ」総合相談会：

外国人住民が健康に安心して暮らせるように病気の早期発見、予防、制度の周知啓発等、

「健康・福祉・保健」について総合的に対応できるワンストップ型の相談会を関係専門機関と連携して実施。

・トリオフォンによる情報提供・相談：

三者通話のできる電話により、通訳を介して情報提供・相談に対応。

・月刊「ナゴヤカレンダー」の発行：英語版6,000部、ポルトガル語版4,000部を発行。

・FMラジオ放送による外国人向け情報提供：

ZIP-FMの番組で、英語、ポルトガル語、中国語、ハングルで生活関連情報などを放送。

多文化共生まちづくり事業

外国人住民と日本人住民がともに多文化共生のまちづくりを考え、行動するための第一歩として、交流イベントを開催し、地域において顔の見える関係をつくる機会を提供する。区役所や集住団地の広場などを会場に、地域の関係機関・団体の協力を得て実施。



外国人児童・生徒への支援

・NIC子ども日本語教室：

日本語を母語としない子どもたちを対象に、学校や日常生活で役立つ日本語の学習を支援（1ターム10回程度、年3ターム開催）。



・NIC夏休み子ども日本語教室：

学校の休み期間中の日本語学習の継続と、学習の習慣づけを目的に開催（全10回程度）。

・外国人児童生徒サポーター養成研修：

外国籍の子ども学習支援のための人材育成を目的に、学校教員や日本語指導員、語学相談員、教育支援に関わるNPO・ボランティアを対象に、「入門編」「実践編」を設けて、それぞれ連続講座を開催。

・外国人の子どもと保護者のための進路ガイダンス：

外国人の子どもと保護者を対象に中学卒業後の進路について、日本の教育制度や学校情報等の基本情報を提供する。

がっこう い がいこくじん こ ほごしゃ がっこうほうもん
・ **学校へ行こう!～外国人の子どもと保護者のための学校訪問プログラム**：

がいこくじん こ ほごしゃ じっさい こうこう だいがく ほうもん がっこうせいかつ しょうがくきん せつめい き
外国人の子どもと保護者が実際に高校や大学へ訪問し、学校生活や奨学金の説明を聞き、
こうこう だいがくとう じょうほう ていきょう
高校や大学等の情報を提供する。

さいがいじ がいこくじんしえん がいこくじんぼうさいけいほう
・ **災害時の外国人支援・外国人防災啓発**

さいがいじごかく せいど うんえい
・ **災害語学ボランティア制度の運営**：

ことば かべ さいがいじ ひつよう じょうほう え むずか がいこくじんじゅうみん げんごめん しえん
言葉の壁により、災害時に必要な情報を得るのが難しい外国人住民を言語面で支援するボ
ランティアを登録。(28登録者数260名、22言語・延べ340名)

さいがいじ がいこくじんしえん けんしゅう
・ **災害時外国人支援ボランティア研修**：

さいがいじごかく たいしやう ねん かいていど さいがいじ な ご や こくさい さいがい
災害語学ボランティアを対象に、年4回程度、災害時における名古屋国際センターおよび災害
語学ボランティアの役割や基本的な支援活動の流れなどについて学ぶ研修を開催。その他に年
1回、こうえん とうろく とうろくしゃすう めい げんご の さいがい
講演やワークショップ、災害シミュレーションを通して、ボランティアの心構えとスキル
を身につける養成研修を実施。

ぼうさい ちいきにほんごきょうしつ ぼうさいでまえこうざ
・ **防災サロン、地域日本語教室への防災出前講座**：

ぼうさい いしき きそちしき み こうしゅう がいこくじんたいしやう かいさい ちいき
防災の意識と基礎知識を身につけるための講習サロンを外国人対象に開催。また、地域の
にほんごきょうしつ がいこくこうかん で む こうしゅう かいさい
日本語教室や外国公館などに出向き、講習を開催。

ぼうさい かくち ぼうさい しゅってん
・ **防災訓練、各地の防災フェスタへの出展**：

ぼうさい きそちしき たげんご はいふ にほんごきょうしつ じょうほうていきょう ぼうさいこうしゅう
防災の基礎知識を多言語のパンフレットで配布、日本語教室での情報提供・防災講習、
ちいき ぼうさいくんれん さんか とお ふきゅう
地域の防災訓練への参加などを通して普及。

ちいき ぼうさい かんけいきかん れんけい
・ **地域の防災ボランティア・関係機関との連携**：

かくくたんい じゅうみん そしき ぼうさい な ご や し しゃかいふくしきょうぎかい
各区単位で住民により組織された防災ボランティアグループ、名古屋市、社会福祉協議会、
NPO からなる「なごや災害ボランティア連絡会」に参加。

たぶんかきょうせい こうえんかい など かいさい
・ **多文化共生をテーマとした講演会・イベント等の開催**

ちいき こくさいか
・ **地域の国際化セミナー**：

にほんじん がいこくじん ちいきじゅうみん ゆた せいかつぶんか
日本人と外国人がともに地域住民として豊かな生活文化を
そうぞう たぶんかきょうせいしゃかい けいせいそくしん もくてき ぐたいてき
創造できる「多文化共生社会」の形成促進を目的に、その具体的
ほうさく さぐ かいさい
方策を探るセミナーを開催。

【これまでのテーマ】

ざいじゅうがいこくじん がいこくじんじゅうみん じりつ なごやし
「在住外国人ビジネス」、「外国人住民の自立」、「名古屋市
たぶんかきょうせいすいしん たぶんかきょうせい りそう げんじつ
多文化共生推進プラン」、「『多文化共生』の理想と現実」、「もつ
はな なごや みらい たようせい
と話そう名古屋の未来～多様性をナゴヤのチカラに～」など。



名古屋国際センターの災害時の外国人支援

■ 外国人震災救援センター

同センターは名古屋国際センター内に設置され、運営は名古屋国際センターの指定管理者が行います。多言語や、やさしい日本語で災害関連情報を発信、各区役所からの要請により災害語学ボランティアを避難所等へ派遣します。外国人のための避難所ではありません。

＜設置基準＞

- ・ 震度5強以上の地震が発生したとき
- ・ 風水害の場合は、市が第4非常配備を発令したとき
- ・ その他、市が必要と認める場合

名古屋国際センター（名古屋市中村区那古野一丁目47番1号）

TEL：052-581-0100 / 052-581-5689 FAX：052-581-5629

■ 災害語学ボランティア

地震などの大規模災害発生時に、日本語が不十分なため必要な情報を得ることが困難な外国人被災者に対するニーズ聞き取りや、通訳・翻訳活動、避難所の巡回などを行います。

＜災害時の活動開始時期＞

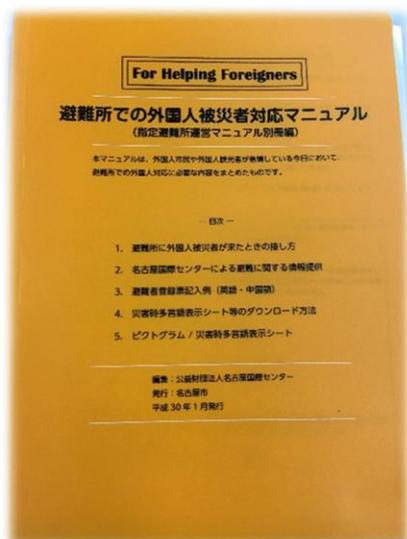
- ・ 震度5強以上の地震が発生したときは、発災72時間後に各参集場所（各区役所など）に自動参集
- ・ 地震（上記を除く）及び大雨などの風水害時は、依頼を受けてから活動

■ 災害時外国人支援キット



- ・ 各区役所の総務課で保管
- ・ 名古屋国際センターの災害語学ボランティアの活動に必要な道具や、区役所職員が活用できる多言語表示シート作成ソフトなどを収録しています。

■ 『避難所での外国人被災者対応マニュアル（指定避難所運営マニュアル別冊編）』



- ・ 編集：（公財）名古屋国際センター
- ・ 発行：名古屋市（平成30年1月発行）
- ・ 名古屋市内の全指定避難所に平成30年2月末までに配架
- ・ 収録物
 1. 避難所に外国人被災者が来たときの接し方
 2. 名古屋国際センターによる避難に関する情報提供
 3. 避難者登録票記入例（英語・中国語）
 4. 災害時多言語表示シート等のダウンロード方法
 5. ピクトグラム/災害時多言語表示シート
- ・ このマニュアルには被災直後に特に必要となる言葉を抜粋し、災害時多言語表示シートを掲載しています。

平成28・29年度 かながわ自治体の国際政策研究会調査研究事業
多文化共生における自治体の役割研究会
報告書

2018年3月発行

かながわ自治体の国際政策研究会事務局

神奈川県県民局くらし県民部国際課 電話 045-210-3748