

# 外国人の受入れ・共生に 関する取組事例集



群馬県企画部外国人活躍推進課

令和2年3月

## 目次

0 . はじめに . . . . .	1
1 . 窓口関係業務 . . . . .	2
事例 1 手続きの案内方法（伊勢崎市） . . . . .	3
事例 2 多言語に対応したポータルサイトの運営（前橋市） . . . . .	5
事例 3 指さし会話帳（大泉町） . . . . .	7
事例 4 ぐんま外国人総合相談ワンストップセンターを活用した相談対応（群馬県） . . . . .	9
2 . 地域での生活 . . . . .	11
事例 5 ごみ捨てに関する周知の方法（高崎市） . . . . .	12
事例 6 日本語と外国語の指差し会話集～地域での会話～（伊勢崎市） . . . . .	14
3 . 医療 . . . . .	16
事例 7 多言語版医療マップの作成（太田市） . . . . .	17
事例 8 医療通訳ボランティア派遣制度（群馬県等） . . . . .	19
4 . 税金 . . . . .	21
事例 9 税金の説明リーフレットの作成（群馬県） . . . . .	22
5 . 住居 . . . . .	24
事例 10 外国人にも対応した居住支援の相談窓口（群馬県居住支援協議会等） . . . . .	25
6 . 災害・防災 . . . . .	29
事例 11 外国人向けの防災マップの活用（伊勢崎市） . . . . .	30
事例 12 外国人住民を対象とした防災訓練の実施（群馬県・市町村） . . . . .	32
7 . 参考資料 . . . . .	35

## 0 . はじめに

### 本書の目的

県内の外国人住民はここ数年過去最高を更新し続け、令和元年12月末時点で、6万人を超え、県人口の3.0%を占めるまでになってきています。今後も、特殊な事情がない限り、更なる増加が見込まれるところです。

#### 【参考】群馬県内の過去5年の外国人住民数の推移

区 分	H27.12	H28.12	H29.12	H30.12	R1.12
外国人住民数(人)	44,798	48,521	53,510	56,597	60,036
対前年増減(人)	+2,487	+3,723	+4,989	+3,087	+3,439
対前年増減比率	+5.9%	+8.3%	+10.3%	+5.8%	+6.1%

(市町村住民基本台帳から群馬県外国人活躍推進課調べ)

この外国人の増加は、いわゆる集住地域だけではなく、県内全域で生じているため、これまで外国人があまり住んでいなかった市町村でも、外国人との共生・受入れに係る取組が求められてくると考えられます。

県では、令和2年1月に、「多文化共生・共創」の「群馬モデル」をとりまとめました。

「群馬モデル」の最も重要なコンセプトは、外国人県民を、単なる労働力としてではなく、地域経済及び地域の活力をともに創る(=共創)「仲間」として迎え入れるということです。この考え方にに基づき、魅力的で持続的に発展できる「多文化共生・共創県ぐんま」の実現を目指していくものです。この取組の推進に当たっては、群馬県と市町村等とが、それぞれ培ってきた経験、政策を連携させ、相乗効果を生む流れをつくることが不可欠です。

本書では、外国人との共生・受入れに先行して取り組んできた集住地域をはじめとする県内市町の取組を事例集形式で紹介し、これから外国人対応に取り組む市町村の取組の参考の一助としていただくほか、県等で行っている多文化共生に関する取組も紹介しています。

群馬の多文化共生・共創を市町村と県とで共に進められるよう、ぜひ活用して下さい。

本書に記載の内容は全て令和2年3月時点のものです。

## 1 . 窓口関係業務

外国人の方も各種手続きで、窓口を訪れます。言葉の問題を別にすれば、基本的に日本人の住民の方と同様に接すれば問題ありませんが、住民数の増加により、対応件数が増加してくる場合、効果的な対応方法や、情報発信の方法を検討する必要があります。

### 情報発信

- ・窓口で可能な手続きや、必要書類、要件等について、外国人向けに分かりやすく発信し、理解してもらうことで、窓口で対応する際の負担を軽減することができます。
- ・方法としては、各種手続きの案内等を外国語で説明した資料を配付したり、外国語対応のホームページを用意したりすることが挙げられます。 [事例 1](#)、[事例 2](#)
- ・区域内に在住する外国人の国籍が多様であったり、複数の言語に翻訳することが難しかったりする場合は、やさしい日本語<sup>1</sup>で表記することで、多くの外国人が理解しやすくなります。

### 窓口対応

- ・窓口での対応で、言葉の問題が生じる場合は、外国語の分かる相談員を配置することが一番望ましい対応ですが、費用対効果や人員確保の面等から、課題が多くあります。
- ・その他の方法としては、予め相談事例ごとに外国語と日本語で併記されたテキスト等を用いたり、やさしい日本語でゆっくりと話して意思疎通を図ったりする方法があります。

#### [事例 3](#)

- ・外国語による通訳等の対応が必要な場合は、県の「ぐんま外国人総合相談ワンストップセンター」へ連絡することで、相談対応の支援を受けることができます。
- ・また、タブレット端末等の環境を整備することで、映像と音声によるテレビ電話方式の相談対応を受けることも可能です。 [事例 4](#)

---

<sup>1</sup> 普段使われている日本語を外国人にもわかるように配慮した、簡単な日本語。

## 手続きの案内方法 (伊勢崎市)

- ・外国語冊子による生活情報の情報提供：「伊勢崎市外国人生活ガイドブック」の作成

取組の概要 . . . . .



市内在住またはこれから住もうとしている外国人向けに、生活に必要な市役所のサービスなどをまとめたもの。

外国人住民数の多い国で用いられる4つの言語（ポルトガル語、スペイン語、英語、ベトナム語）で作成し、市役所の窓口や日本語教室などで配布するほか、市ホームページからもPDFデータを入手できる。

左図はポルトガル語版の表紙。

(仕様等)

- ・ A5 版、56p
- ・ 作成部数 4,000 部 予算額 1,296 千円 (外国人受入環境整備交付金を活用)
- ・ 「届出」、「住民票」、「税金」、「国民健康保険」、「町内会」などの項目に沿って、各種の手続き方法や相談先を案内している。

(掲載 URL) <https://www.city.isesaki.lg.jp/kurashi/sumai/3727.html>



取組の背景 . . . . .

窓口で対応する多くの外国人が、生活に必要な手続きを自ら行うことができるよう、市内の外国人住民数の上位を占める言語によるガイドブックを作成した。

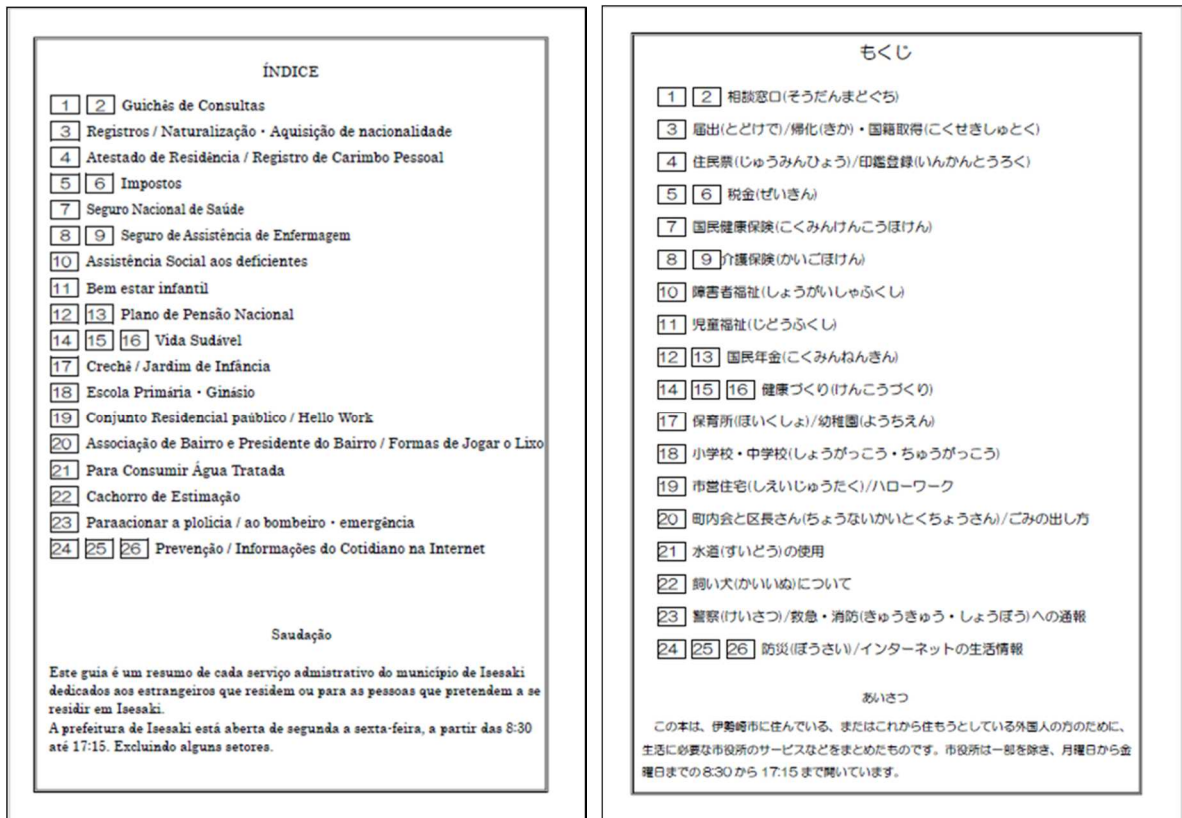
取組のポイント . . . . .

- ・携帯しやすいよう、冊子を A5 サイズで作成した。
- ・母国語の情報だけでなく、日本語での情報を見開きの右側ページに併記している。
- ・掲載内容が幅広いため、全庁的な取組が必要。
- ・多くの外国人住民が冊子を活用できるよう、転入時の配布に加えて、外国人住民が集まる施設や多文化共生事業での配布を行っている。

取組による効果 . . . . .

- ・転入時などに冊子を活用して外国人住民へ説明することで、生活に必要な手続きを行う部署の案内ができています。

ポルトガル語版の目次。見開きで、左側がポルトガル語、右側が日本語表記になっている。





## 多言語に対応したポータルサイトの運営（前橋市）

- ・「外国人のための前橋市リビングガイド(6か国版)」ホームページの運営

取組の概要 . . . . .



市内で暮らす多くの外国人に対し、様々な手続きや生活する上での必要な情報をホームページ上で提供。日本語のほか、英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ベトナム語の6か国語に対応。

転入時等の窓口手続きから、居住に関する電気・ガス・水道の手続きに関すること、銀行での手続きに関すること等の役立つ情報のほか、市内の買い物スポットや国際交流ができる場所等の情報も掲載されており、便利でコンパクトにまとまっている。

(仕様等)

- ・予算額 214 千円(令和元年度)回線使用料・プロバイダ管理費等  
平成16年度に群馬県緊急地域雇用創出特別基金事業を活用して、ホームページを作成。

(掲載 URL) <http://www.mcity-guide.jp/japanese/important/index.html>



取組の背景 . . . . .

生活情報は以前、紙ベースで作成し提供していたが、コストがかかるうえ提供場所の制約や、リニューアルなどする際に修正・発行に時間がかかり、タイムリーな情報が提供できないといった問題があった。このため、群馬県の緊急地域雇用創出特別事業を活用し、平成16年度に生活情報ホームページを作成した。

取組のポイント . . . . .

作成は、本市在住の外国人に役立つ生活情報を把握している前橋市国際交流協会に委託。翻訳など協会ボランティアの協力を得ることで、経費を抑えながら、内容等充実したものになっている。

取組による効果 . . . . .

- ・閲覧数のカウントは行っていないため、利用者数の把握まではできないが、役立っているという声が市に届くことがある。
- ・必要な情報がまとめられているため、本市へ訪れた外国人に対して、別途本市で実施している相談窓口での対応と併せて活用の提案・案内がしやすい。



指さし会話帳 (大泉町)

・指さし式で外国人の来庁者と意思疎通が図れる：「指さし会話帳」の作成

取組の概要 . . . . .

指さし会話帳 ~税金の支払いについて~

( आँलाले देखाएर कुरा गर्ने पुस्तिका ~कर भुक्तानी

बारेमा )

ネパール語版

●税金の納付に関する会話について(कर चुक्ता सम्बन्धित कुराकानी बारेमा)

【ア、基本的会話/質問集】	【回答】(マルをつけてもらう)	
① 私は大泉町役場の職員です。 ( म, ओव-इजुमि-माचिको सिटी अफिसको कर्मचारी हूँ। )		
② あなたは〇〇〇さんですか？ ( तपाईं 〇〇〇जी हो? )	はい ( हो )	いいえ ( होइन ) →【エ】へ
③ 確認のため、在留カードを見せてください。 ( निश्चय गर्नका लागि, बसोबास कार्ड(जाइन्युकार्ड) देखाउनुहोला। )		
④ あなたは日本語を話すことができますか？ ( तपाईं जापानी भाषा बोल्न सक्नुहुन्छ? )	はい ( हो )	いいえ ( होइन )
⑤ 今、家に日本語を話せる人はいいますか？ もしいれば、呼んできてください。 ( अहिले, घरमा जापानी भाषा बोल्न सक्ने व्यक्ति हुनुहुन्छ? यदि हुनुहुन्छ भने बोलाएर ल्याउनुहोला। )	はい ( हो )	いいえ ( होइन )
⑥ 知り合いで日本語を話せる人はいいますか？ ( चिनेजानेको जापानी भाषा बोल्ने व्यक्ति हुनुहुन्छ? )	はい ( हो ) →【ウ】③へ	いいえ ( होइन )
⑦ 今日は税金の請求のために来ました。 ( आज, कर रकम चुक्ता गर्नुहोस् भन्न आएँ। )		
⑧ あなたは税金を滞納しています。 ( तपाईंले कर नतिरि राख्नु भएको छ। )		
⑨ 金額は〇〇〇円です。 ( रकम 〇〇〇येन भएको छ )		
⑩ お支払いをお願いします。 ( कृपया भुक्तानी गर्नुहोला )		

一部抜粋

税金等の特定の相談に対応した、日本語と外国語が併記され、指し示すことで意思疎通を図れる会話シートを作成。通訳対応ができていない6つの言語(ネパール語、タイ語、トルコ語、ベンガル語、ベトナム語、英語)で作成し、収納担当窓口に配備している。

(仕様等)

- ・ A4版、2p×6言語
- ・ 作成部数 6種(印刷は課内複合機で対応) 予算額 0円

取組の背景 . . . . .

外国人の利用頻度の高い窓口においては、従来からポルトガル語のできる相談員を配置して対応していたが、町内の外国人の国籍も多様化してきており、様々な言語での対応が必要なケースも散見されるようになった。こうしたケースに対応するためには、専門の相談員の配置や通訳サービスの導入を図るよりも、簡単な意思疎通ができるツールを用意した方が有用と考え、相談に来る割合の高い税金などの項目に沿った指さし会話シートを作成した。

取組のポイント . . . . .

- ・ 外国人集住都市協議会員都市と(一財)日本国際協力センター(JICE)との協定により、翻訳料は無償となったため、実質的な費用はほとんどかからず作成できた。
- ・ 通訳サービス等の導入等と比較すると、安価に配備ができ、コピー機等で増刷も容易。
- ・ 自治体ごとの需要に応じたカスタマイズも容易。

<改善点>

- ・ カンボジア等、作成当時に人口が少なかった国籍の外国人が増加しており、新たな対応言語の追加ができていない。
- ・ 収納窓口版を作成したが、それ以外の窓口版の対応ができていない。

取組による効果 . . . . .

- ・ 通訳対応していない希少言語かつ日本語に不慣れな外国人住民に対しても一定程度の意思疎通が可能となった。

## ぐんま外国人総合相談ワンストップセンターを活用した相談対応（群馬県）

群馬県の外国人のための相談窓口「ぐんま外国人総合相談ワンストップセンター」では、5つの言語（英語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、ベトナム語）の相談員を配置して、外国人からの相談に面談・電話にて対応している。

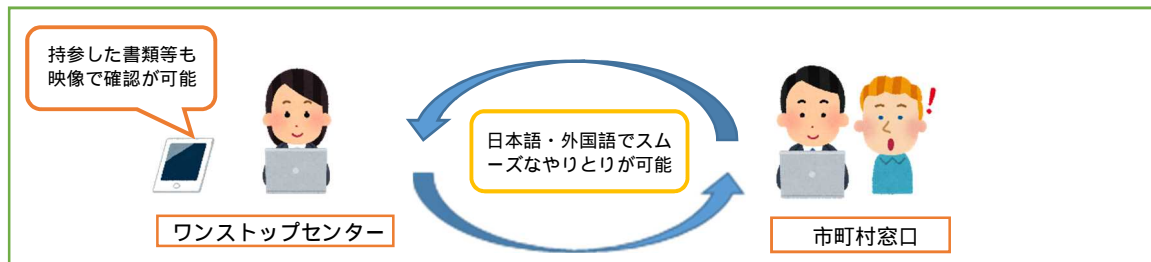
市町村窓口にて、これらの言語を話す外国人の方が来訪した際に、センターへ電話することで、相談の通訳仲介等で支援をすることが可能。

## &lt;活用事例&gt; テレビ電話機能を活用した相談対応



ワンストップセンターにはタブレット端末やカメラ付きのPCがあり、テレビ電話機能のある無料通話アプリを活用することで、電話では対応しにくい以下のような相談に対応することが可能。

例) 相談者が、内容が分からないと言って持参した書類の内容を外国語で説明して欲しい。



(必要なもの)

- ・ PC (web カメラ付き) 又はタブレット端末、インターネット環境

URL : [https://www.pref.gunma.jp/03/ci11\\_00012.html](https://www.pref.gunma.jp/03/ci11_00012.html)



(ぐんま外国人総合相談ワンストップセンター チラシ)

がいこくじん、そうごう、そうだん、  
**ぐんま外国人総合相談**  
**ワンストップセンター**

そうだんむりよう  
**相談無料**  
 ひみつげんしゅ  
**秘密厳守**

One-Stop Consultation Center for Foreign Residents of Gunma

せいかつ、しごと、なやみ、こと、が、あれば、お気軽に、ご相談、ください。  
 生活や仕事などの悩みごとがあればお気軽にご相談ください。  
 がいこくじん、う、い、ている、じぎょうしゃとう、からの、相談、も、受け付けて、います。  
 外国人を受け入れている事業者等からの相談も受け付けています。

ざいりゅうてつづき、こもろ、いりよう、くし、しよせん、こせむ、こども  
 在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子ども  
 の生活など、どんなことでも御相談ください。



TEL **027-289-8275**

時間 **9:00 ~ 17:00**

[月(Mon)~金(Fri)] (祝日・年末年始は除く)

言語	相談日
英語・ベトナム語	月~金
ポルトガル語	月・火・水
中国語・スペイン語	月・火・木・金

専門相談(無料)	相談日
東京入国管理局による相談	毎月第4火曜日
弁護士、行政書士、社会保険労務士による相談	つき 月1回程度開催 (お問い合わせください。)

場所 Location  
 群馬県昭和庁舎1階  
 (前橋市大手町 1-1-1)  
 Gunma Prefectural Office  
 Showa Chosha Building 1F  
 (1-1-1 Ote-machi, Maebashi-shi)



群馬県

## 2 . 地域での生活

外国人住民が増加してくると、地域の中で、日本語能力が十分でないことによるコミュニケーションの齟齬や、日本の制度に不案内なことによるトラブルが生じることがあります。

日本独特の習慣や制度について、わかりやすく案内していくことが大切です。

### ごみ出し

- ・ごみの種類ごとに、ごみを出す場所・時間が決まっていること、ごみの分別方法等について案内が必要です。
- ・基本的に日本人住民に対する案内と同じで問題ありませんが、よりわかりやすく、絵図等を用いて説明していくと効果的です。
- ・特に指定日時以外は回収されないこと、ゴミのポイ捨ては禁止されており、場合によっては条例により罰金を科されたりすること等の周知が大切です。 **事例 5**

### 地域でのコミュニケーション

- ・外国人住民が地域で生活していく上で、自治会等をとおして地域住民とのコミュニケーションを良好にとれることがトラブルを避ける上で重要です。
- ・上記のごみ捨てのほか、自治会のルールや騒音についての注意など、コミュニケーションを図る必要がありますが、ルールを覚えもらったり、住民がコミュニケーションを取るのには難しかったりします。
- ・一つの方法として、外国人住民にルールをわかりやすく伝え、住民がコミュニケーションをとるハードルを下げるために、指差しによってコミュニケーションをとれるツールを用意する手法もあります。 **事例 6**

### 地域の情報

- ・地域で開催されるイベントやタイムリーな生活情報を提供することで、外国人住民も、地域の活動へ参加したり、地域のルールに則った活動をしたりすることができます。
- ・自治体の広報誌は、地域の生活に密着した情報が豊富に掲載されていますので、これを多言語で提供することも有用です。



ごみ捨てに関する周知の方法 (高崎市)

- ・家庭ごみの分け方・出し方の説明資料を主要な外国語及びやさしい日本語で作成・公開

取組の概要 . . . . .

一般市民向けに作成していた、ごみの分別の説明資料である「ごみかわら版」を、内容を平易にした上で、主要な外国語(英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語)に翻訳および「やさしい日本語」で示したものを作成したものの。

<b>たかさき 家庭ごみの分け方</b>				決められたごみ袋	
*決められた日の朝8:30に、決められた場所(ごみステーション)に出してください。 *1回に出せるのは、ごみ袋3つまでです。 *出せるのは家庭ごみです。お店、レストラン、会社、工場のごみは出せません。				いろ 色	透明か半透明で、文字や絵のないもの
				おお 大きさ	20L～45L
				べいりょう 材料と形	非塩ビ系のもの U字袋・角袋

燃やせるごみ				燃やせないごみ			
決められたごみ袋に入れて出します。ふとんと細い枝はしばって出します。 毎週2回				決められたごみ袋に入れて出します。 毎月2回			
なま すす 生ごみ(水をよくきる)	ホースは60cmに切る	洗濯機	電気カーペット	かたいプラスチック	缶の中をあらう	金属	傘
ぬいぐるみ 服・皮で作られたもの	やわらかいプラスチック	乾燥機	かわかす	かわかす	紙につんで	ガラス・陶器物	小さい電気製品
料理に使う油							
油を回収してリサイクルする団体があります。一般廃棄物処理場へは回収できません。対策で紹介します。	カセットテープ・ビデオテープ	布類	枝(長さ30cm、直径60mmまで)	木材(長さ10cmまで、幅は厚さ2cm×幅は50cmまで)	キケンと書く		

「ごみかわら版 高崎地域 やさしい日本語」から一部を抜粋

(仕様等)

- ・ A 3 版 両面印刷 カラー
- ・ 予算額：216 千円 (R1 年度・ベトナム語の翻訳のみを印刷会社に発注)
- ・ 中国語、ポルトガル語、英語、やさしい日本語は随時修正(職員が翻訳)し必要に応じて印刷している。

(掲載 URL)

- ・やさしい日本語版

<https://www.city.takasaki.gunma.jp/docs/2014010700780/files/gomikawara-japanese-2019-.pdf>



- ・高崎市ごみかわら版のページ（そのほかの外国語版もここに掲載）

<https://www.city.takasaki.gunma.jp/docs/2014010700780/>



取組の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・市内に海外からの転入者が増えたため必要な英語から作成をしてきた。

取組のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・作成の際には、「ごみかわら版」を全て翻訳するわけではなく、解りやすく必要な情報だけを翻訳した。
- ・漢字にフリガナをつけた。
- ・収集日のカレンダーは、可燃と不燃の曜日だけを翻訳した。
- ・外国人の雇用が多い事業所への啓発も目的としている。

取組による効果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・ゴミの分け方が判らない外国人に対して、地域の環境保健委員が説明するのに役立つと言ってくれた。
- ・転入の際に必要な方には、一般廃棄物対策課の窓口で渡しているのでごみの分け方を理解してもらっていると思う。
- ・事業所からも外国人用のかわら版をいただきたいという話をいただいた。

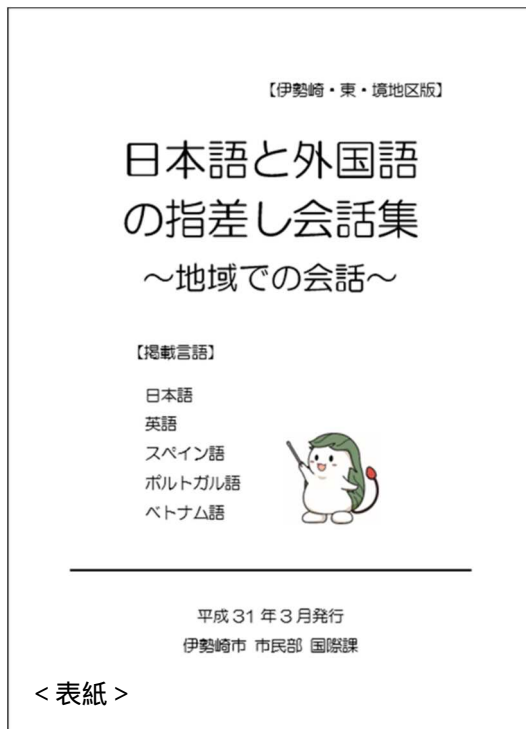


日本語と外国語の指差し会話集～地域での会話～ （伊勢崎市）

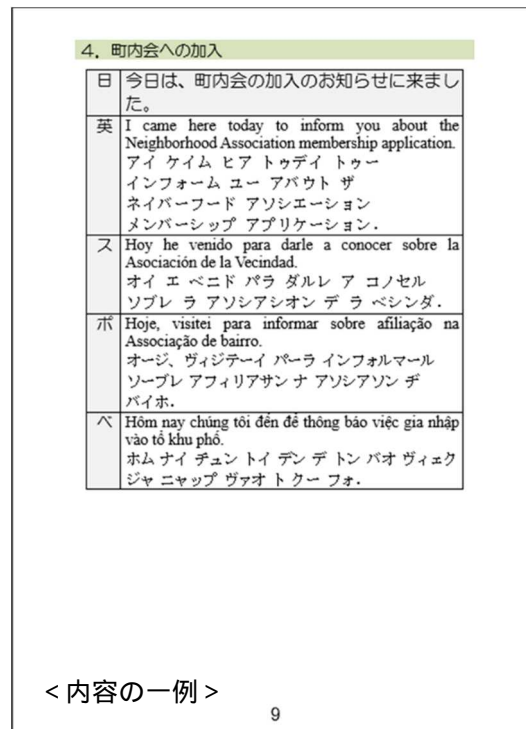
・地域での生活に必要なコミュニケーションに役立つ指差し会話集の作成・配付

取組の概要 . . . . .

日本人住民と外国人住民とのコミュニケーションのきっかけとなるような簡単な会話集を、5つの言語（日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、ベトナム語）で収録し、冊子としてまとめたもの。日本語とそれぞれの言語で表記されており、伝えたい項目をお互い指差すことでコミュニケーションをとることができるようになっている。



< 表紙 >



< 内容の一例 >

（仕様等）

- ・ A5版 両面印刷 60p
- ・ 作成部数 500部 予算額 0千円
- ・ 「あいさつ」、「自己紹介」、「町内会への加入」、「区費」、「回覧板」など、地域での生活に必要な項目で構成されているほか、配布する地区ごとに内容をアレンジしている。

取組の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

外国人住民が多く住む町内会の役員から、外国人住民に町内会や地区行事について説明する際、言葉が通じないので困っているとの相談をいただいていた。そこで、相手に伝えたい文章を指差すことで、ある程度のコミュニケーションがとれるツールとして、指差し会話集を作成した。

取組のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・携帯しやすいよう、冊子を A5 サイズで作成した。
- ・相手に伝えたい文章を指差すことで、簡単に使っていただくことができるよう作成している。
- ・実際に活用されている行政区役員の方の声を聞き、掲載内容を改定していく予定。

取組による効果・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・町内会の役員からは「冊子を活用することで、外国人住民へ声をかけることができている」との声をいただいております、日本人住民と外国人住民との相互理解に役立っていると考えています。

## 3 . 医療

### 医療

- ・病院での診療は健康面で重要ですが、外国人にとっては、日本の医療制度がわからなかったり、日本語能力が十分ではなく不安だったりすることから、受診をためらってしまうケースがあります。この場合、直接病院にではなく、行政へ相談をしてもらうことも想定されます。ぐんま外国人総合相談ワンストップセンターにも、少なくない医療に関する問い合わせが来ています。
- ・医療に関する情報提供については、医療機関への連絡方法や、医療機関の所在等をわかりやすく案内することも大切です。 **事例7**
- ・また、医療機関へアクセスできても、診療を受ける上での言語の心配等があります。群馬県では、外国人住民が病院などで安心して治療を受けられるよう、医療通訳を行うボランティアを病院などへ派遣しています。日本語を聞く・話すことが苦手で病院に行けないなど、困っている外国人住民が利用できる制度です。
- ・登録ボランティアの対応言語については、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語、ネパール語、フランス語などがあります。 **事例8**
- ・また、県では厚生労働省及び観光庁の依頼に基づき、外国人患者や医療機関等の利便性、行政サービスの向上のために、外国人患者を受け入れる医療機関の情報を取りまとめ、2次医療圏ごとに「外国人患者を受け入れる拠点的な医療機関」を選出しています。
- ・これら医療機関は、外国人患者への診療に協力する意思があり、入院を要する救急患者に対応可能、外国人患者を受け入れ可能といった観点から選出されていますので、外国人から医療機関に関する相談があった場合に活用できます。
- ・各都道府県において選出した医療機関については、以下の厚生労働省ホームページで公表されています。

厚生労働省 HP : [https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage\\_05774.html](https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_05774.html)



多言語版医療マップの作成 (太田市)

取組の概要 . . . . .

Symbol	Name
●	Health Centers
🏥	Emergency Hospitals
🏠	Night Emergency Clinics
🏢	Other Medical Institutions
🚑	Institutions Equipped with AEDs

Medical Services Category	Abbreviation	Medical Services Category	Abbreviation	Medical Services Category	Abbreviation	Medical Services Category	Abbreviation	Medical Services Category	Abbreviation
Internal Medicine / General Medicine	I.M.	Neurology	NEU	Allergology	ALL	Orthopedic Surgery	OTPS	Ophthalmology	OPH
Cardiology	CAR	Hematology	HEM	Psychopathology	PSY	Plastic Surgery	PS	Otorhinolaryngology	E.N.T
Gastroenterology	GEM	Endocrinology	END	Psychosomatic Medicine	PSYM	Rehabilitation	REH	Dental	DEN
Respiratory System	RS	Endoscopic	ENDO	Surgery	SUR	Rheumatology	RHE	Dental Oral Surgery	DOS
Gastrointestinal	GI	Diabetes Mellitus	DIA	Cardiovascular Surgery	CVS	Pediatrics	PED	Orthodontics	ORT
Hepatology	HEP	Herbal Medicine	HM	Neurosurgery	NEUS	Pediatric Surgery	PEDS	Anesthesiology	ANE
Nephrology	NEP	Urology	URO	Gastroenterology Surgery	GES	Pediatric Dermatology	PEDD	Radiology	RAD
Head and Neck Medicine (and Surgery)	HNM	Proctology	PRO	Respiratory System Surgery	RSS	Gynecology	GYN	Pathology	PAT
Thyroidology (specialist)	THY	Dermatology	DER	Breast Surgical Oncology	BSO	Obstetrics and Gynecology	OB&GYN	Emergency Medicine	EM

No	Name of Medical Institutions	Location	Telephone No.	Major Medical Services Categories	Index
1	Ota-Shi Heijitsu Yaken Kyuho Shinryojo	Iide-cho 61B	0276-60-3099	I.M., PED Monday to Saturday (excluding national holidays and year-end/new year period), 11 hours 0700 to 2200	Enlarged View
2	Ota Kinen Byoin	Oshima-cho 455-1	0276-55-2200	I.M., GEM, RS, END, CAR, NEU, NEP, URO, OB-GYN, PED, PDS, SUR, BSO, RSS, CVS, NEUS, OTPS, PS, DER, OPH, E.N.T, EM, RHE, ANE, RAD, PAT, DOS	Enlarged View
3	Motojima Sogo Byoin	Nishihon-cho 3-8	0276-22-7131	SUR, GES, BSO, ENDO, RSS, CVS, CAR, RS, RHE, END, DIA, THY, NEU, HEP, HEM, I.M., GEM, OTPS, NEUS, URO, GYN, OPH, E.N.T, DER, PED, DEN, DOS, REH, RAD	Enlarged View
4	Horie Byoin	Takahayashigashi-cho 1800	0276-38-1215	I.M., CAR, PSY, PSYM, NEP, GEM, SUR, OTPS, NEUS, DER, GYN, URO, RAD, REH	F-7
5	IMS Ota Chuo Sogo Byoin	Higashimatzumi-cho 875-1	0276-37-2378	I.M., GEM, CAR, RS, END, HM, SUR, CVS, PS, OTPS, NEUS, PED, DER, URO, GYN, OPH, RAD, REH, DEN, DOS, ORT, ALL, BSO	F-3
6	Shiroyama Byoin	Iizuka-cho 1	0276-46-0311	I.M., SUR, OTPS, CVS, GEM, GI, CAR, RHE, NEUS, RS, RSS, URO, PRO, REH, RAD, ANE	F-6
7	Koakai Daichi Byoin	Rokusangoku-cho 99-63	0277-78-1555	I.M., SUR, OTPS, GEM, URO, REH, OPH	B-3

No	Name of Medical Institutions	Location	Telephone No.	Major Medical Services Categories	Index
1	Ishikawa Hifuhiryokika	Higashihon-cho 53-65	0276-25-5966	URO, DER, I.M.	Enlarged View
2	Kasuga Iin	Hon-cho 32-12	0276-22-2257	I.M., ALL	Enlarged View
3	Kenmochi Seikeigeka	Higashihon-cho 42-1	0276-25-2537	OTPS, REH, PS	Enlarged View
4	Kobayashi Ganka Clinic	Hama-cho 44-5	0276-46-7066	OPH	Enlarged View
5	Kobayashi Shonika Naika Iin	Higashihon-cho 40-30	0276-26-1000	PED, I.M.	Enlarged View
6	Takagi Iin	Hon-cho 26-8	0276-22-2261	I.M., PED	Enlarged View
7	Toda Iin	Hachimam-cho 11-6	0276-25-5556	I.M., SUR, GEM, PRO	Enlarged View
8	Narita Iin	Higashihon-cho 12-17	0276-22-2096	I.M., SUR, OB-GYN, PED	Enlarged View
9	Hama-cho Jibinkoka Iin	Hama-cho 30-28	0276-46-2821	E.N.T	Enlarged View
10	Harigaya Ganka Iin	Higashihon-cho 23-27	0276-22-3642	OPH	Enlarged View
11	Fujiu Ganka Iin	Hama-cho 3-31	0276-45-3358	OPH	Enlarged View
12	Yamazuchi Geka Iin	Nishihon-cho 57-33	0276-31-3561	SUR, I.M., OTPS	Enlarged View

・市内の医療機関、AEDの設置場所等の一覧及び位置図を示した地図を多言語（ポルトガル語、スペイン語、中国語、英語）で作成。

・市役所の窓口等で配付するほか、市国際交流協会のHPにも掲載。

(仕様等)

・A1判

・作成部数 11,000部

(ポルトガル語 5,000部、スペイン語、英語、中国語各2,000部ずつ。)

・予算額 2,400千円(自治体国際化協会の助成を活用)

(掲載URL) <https://www.city.ota.gunma.jp/005gyosei/0020-007kikaku-kouryu/kokusaikouryu/index.html>



ページ中段に各言語版へのリンクあり。

取組の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

医療分野における外国人住民への支援については、各種検診案内や制度等の翻訳や多言語による広報発行、外国人相談窓口における通訳等で必要な情報提供をしている。外国人相談窓口においては、症状に対応できる医療機関の場所確認などの問い合わせがある中で、窓口での通訳対応職員は、口頭での説明に留まり、相談のために来庁される外国人住民からはマップ作成の要望が強かった。外国人住民の暮らしの利便性の向上を図るとともに、安心・安全なまちづくりに資するために作成。

取組のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・

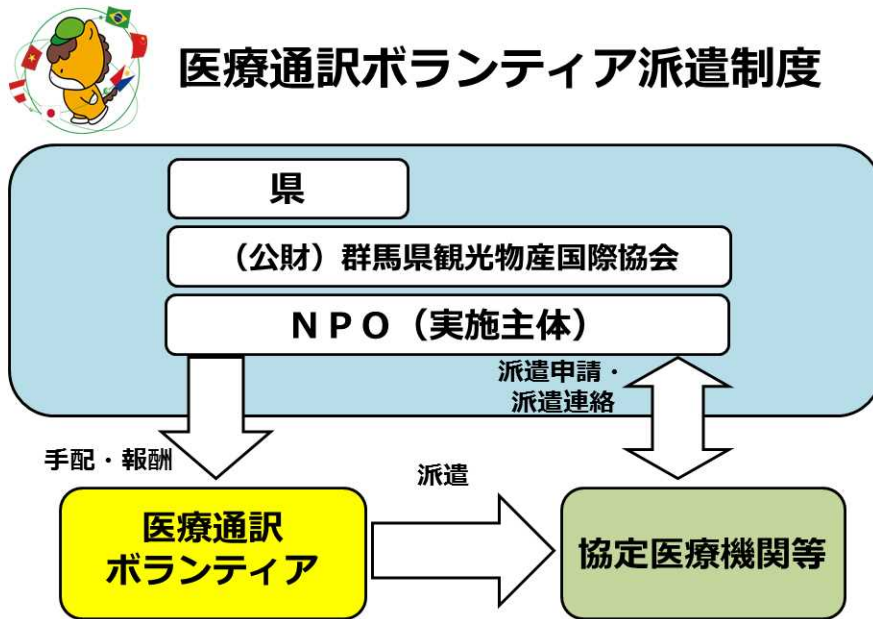
作成については、医療関係課が日本語版のマップを作成するタイミングと合わせて多言語版も作成した。外国人相談窓口での活用だけでなく、各関係機関に配布し、外国人住民がスムーズに治療を受けられるように、広く啓発していった。ベトナムからの外国人住民が増えていることから可能な限りの多言語化とマップ更新ができればよい。

取組による効果・・・・・・・・・・・・・・・・

4か国語で翻訳された医療マップとしての役目だけでなく、公共機関場所等の確認や道案内として生活便利マップとしても使うことができた。市内には外国籍住民世帯が作成当時は約3,800世帯おり、小中学校での配布や、日本語教室等に参加する外国人住民へも配布し、広く啓発することができた。マップ配布により、必要最低限の情報は得られ、生活の利便性向上が期待できる。

医療通訳ボランティア派遣制度（群馬県等）

取組の概要・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・



平成 31 年 4 月 1 日現在

・ 運営主体：ぐんま医療通訳派遣システム運営委員会（群馬県、NPO 法人群馬の医療と言語・文化を考える会、（公財）群馬県観光物産国際協会）

・ 派遣手順：

通訳を希望する者（医療機関等または患者）は、医療機関等を通じて派遣コーディネート業務受託者（NPO 法人群馬の医療と言語・文化を考える会）に派遣を申請（原則 7 日前）。

派遣コーディネート業務受託者は、ボランティア登録者から通訳者を選定し、派遣。

通訳者は医療機関等において通訳を実施。

実施後、通訳を希望した者（医療機関等又は患者）が、2,000 円/1 回を支払い。

派遣コーディネーター業務受託者は、派遣の実施結果を県に報告。

- ・ 県 HP : <https://www.pref.gunma.jp/04/c2200161.html>



協定締結医療機関等は県 HP に掲載。

取組のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・ ボランティア人材の確保、通訳の質の維持のため、以下の取組を実施している。

( 1 ) 群馬県医療通訳ボランティア養成講座

- ・ 医療・通訳の基礎知識、実践的な通訳技術などの講義を受講した後、ボランティア登録のためのレベルチェック（試験）を実施し、一定の成績を修めた者を登録。
- ・ 受講対象者条件は、講座の全日程に参加可能でボランティア派遣事業に協力できること、通訳可能な言語（全ての言語が対象）で十分なコミュニケーションがとれること、外国籍の場合は日本語で十分なコミュニケーションがとれて漢字を含む読み書きができること。

( 2 ) 医療通訳ボランティアスキルアップ講座

- ・ 言語別のロールプレイ・ワークショップ、医療知識（感染症内科、産婦人科等）に関する講義などを実施。
- ・ 受講対象者は、群馬県メディカルインタープリターに登録されている者。

取組の効果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・ 派遣実績：累計 1,324 件（R2.1 末まで累計）
- ・ 養成講座（及びインタープリター登録者）の実績

累計参加者 467 人

累計登録者:11 言語、延べ 179 人（実人数 171 人）



## 4 . 税金

### 税金の種類と納税義務の周知

- ・外国人も、日本人住民と同じように住民税や自動車税等、各種税金の納税義務を負いますが、どのような税金を、なぜ払わなければならないのか、理解していないケースがあります。結果として、滞納等につながってしまう場合もあります。
- ・このため、納税について正しく理解し、納得して納税してもらうことが大切ですが、正しい理解のためには、専門的で難解な日本語の文書によらず、やさしい日本語や外国語による説明資料が効果的です。 事例9

## 税金の説明リーフレットの作成 (群馬県)

- ・県税等の税金の説明リーフレットを外国語で作成(群馬県(伊勢崎行政県税事務所))

取組の概要 . . . . .

Biết sẽ có ích cho bạn!



毎日の生活と税金 平成30年度版

Các loại thuế của Nhật gồm có 「Thuế quốc gia」, 「Thuế tỉnh」, 「Thuế thành thị」. Mỗi loại thuế này sẽ được sử dụng cho các dịch vụ công cộng như trường học để giáo dục trẻ em, điều trị tại bệnh viện, đường xá, công viên, nước dùng, nước thải, phòng cháy chữa cháy, hoạt động cấp cứu, xử lý rác thải gia đình và hàng xường v.v..

Để có thể duy trì việc cung cấp các dịch vụ công cộng, những người sống tại Nhật này đều có quyền hưởng thụ những dịch vụ công cộng này và phải đi kèm với nghĩa vụ đóng thuế. Nhất định phải đóng thuế theo đúng thời hạn.

日本の税金には、「国税」、「県税」、「市町村税」があります。それぞれの税金は、子どもへの学校教育、病院での治療、道路・公園・上下水道などの利用、消防署の消火・救急活動、家庭や会社などから出るゴミの処理、など様々な公共サービスに使われています。

こうした公共サービスの提供を維持するため、日本に住む人には公共サービスを受ける権利とともに納税の義務が課されています。必ず期限までに税金を納めましょう。

所得税、県民税・市町村民税、自動車税等といった、主要な税目の概要の説明や、問い合わせ機関の連絡先等を掲載したリーフレットを作成。

主要な外国語版(英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、タガログ語、ベトナム語)の6種を作成し、HPで

公開するほか、外国人住民の多い中・東毛地域の税務署、行政県税事務所、市町税務担当課及び市町国際交流協会等で配布している。

リーフレット中の問い合わせ機関は配布地域のものが記載されているが、データは提供可能なため、カスタマイズして他の地域で使用することも可能。

(仕様等)

- ・ A4版、4p
- ・ 作成部数 10,000部(ポルトガル語 3,600部、スペイン語 2,200部、  
英語 1,400部、中国語 1,100部、ベトナム語 900部、  
タガログ語 800部)
- ・ 予算額 270千円

(掲載 URL) <https://www.pref.gunma.jp/07/j08110001.html>



取組の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

外国人住民の増加により、日本の税制度を理解し、納得した上で納税いただくための、主要な税目を体系的に説明できるリーフレットの需要が高まった。

取組のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・

国税、県税、市町村税といった課税団体の区分で説明をするのではなく、「働いて収入を得た場合」や、「土地・家屋・自動車等の財産を所有する場合」など、生活上の事象で区分して説明をすることで、分かり易い内容となるよう工夫している。

取組による効果・・・・・・・・・・・・・・・・

問い合わせや相談のあった税目に対する理解だけでなく、体系的に説明を行うことで、その事象に関係する他の税目や、問い合わせ機関の理解を深めることができる。

## 5 . 住居

外国人は、住居の確保にあたって、いろいろな課題に直面するケースが想定されます。

### 公営住宅

- ・ 公営住宅とは、住宅に困っている方が、低廉な家賃で入居できるよう、国と各地方自治体が協力して建てた住宅です。
- ・ 経済的な理由により、公営住宅への入居を希望するケースが想定されます。
- ・ 入居については、各地方自治体の要件を満たしているかどうかで判断することとなりますが、手続きをする上で言葉の問題や、入居した後に、日本人の入居者とトラブルを避けるために生活上のルールを守ってもらう工夫が重要です。

### 民間賃貸住宅

- ・ 民間の賃貸住宅を借りる際に、不動産業者から入居を断られたりすることもあります。
- ・ 相談先として市町村役場に相談に訪れることもあり得ますが、外国人でも入居可能な物件の紹介や、住居に関する相談に乗る取組をしている団体や法律に基づく制度もあります。

### 事例 10

外国人にも対応した居住支援の相談窓口 （群馬県居住支援協議会等）

- ・外国人でも相談できる住まいの窓口・住宅検索サイトの運営

取組の概要 . . . . .

群馬県居住支援協議会（群馬あんしん賃貸ネット）

The image shows two screenshots of the 'Gunma Anshin Rental Net' website. The left screenshot displays the search filter interface with various options for tenants, including '外国人' (Foreigner) which is checked. The right screenshot shows search results for 64 properties, with a callout box highlighting that the images are partially processed.

検索結果の画像は一部加工しています。

外国人を含む住宅の確保に特に配慮を要する者が円滑に入居をできるように、支援する不動産店や入居可能な物件が検索できる「群馬あんしん賃貸ネット」を運用。各種条件を入力した上で、入居を拒まれない物件を検索することができる。

（詳細等）

- ・サイトURL：<https://g-anshin.net/>



## セーフティネット住宅情報提供システム

このサイトは、住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅専用の検索・閲覧・申請サイトです。  
住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅とは、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（住宅セーフティネット法）に基づき、規模や構造等について一定の基準を満たした住宅です。

都道府県からさがす

都道府県をクリックしてください。

北海道・東北	北海道 [737]	青森県 [372]	岩手県 [426]	宮城県 [1209]	秋田県 [99]	山形県 [341]	福島県 [882]			
関東	茨城県 [31]	栃木県 [146]	群馬県 [131]	埼玉県 [700]	千葉県 [493]	東京都 [1953]	神奈川県 [250]	山梨県 [300]	長野県 [543]	
北陸・中部	岐阜県 [260]	静岡県 [86]	愛知県 [1350]	三重県 [401]	新潟県 [25]	富山県 [522]	石川県 [277]	福井県 [30]		
近畿	滋賀県 [200]	京都府 [17]	大阪府 [10480]	兵庫県 [1226]	奈良県 [17]	和歌山県 [189]				
中国・四国	鳥取県 [787]	島根県 [11]	岡山県 [81]	広島県 [52]	山口県 [11]	徳島県 [102]	香川県 [7]	愛媛県 [12]	高知県 [11]	

お知らせ 全て表示

2020.03.09  
小冊子検索窓一時的に修正しました。

2019.11.15  
セーフティネット住宅情報提供システムホームページ・登録システムに関するお問い合わせについて

外国人を含む住宅の確保に特に配慮を要する者が、入居を拒まれない賃貸住宅の情報を閲覧・検索できるシステム。「群馬あんしん賃貸ネット」が県内向けであるのに対し、セーフティネット住宅は全国的狀況を得ることができる。

（詳細等）

・サイトURL：<https://www.safetynet-jutaku.jp/>



### ぐんま住まいの相談センター

群馬県の住まいの総合情報窓口として、県民から住まいに関する様々な相談に無料で対応している。公営住宅や民間賃貸住宅の入居相談もおこなっており、外国人をはじめ住まいに困窮する方々のサポートを行う。

(詳細等)

#### ぐんま住まいの相談センター概要

所在地	前橋市紅雲町 1-7-12 (群馬県住宅供給公社内)
TEL	027-210-6634
FAX	027-223-9808
URL	<a href="http://www.gunma-jkk.or.jp/consultation/center/">http://www.gunma-jkk.or.jp/consultation/center/</a>
営業日	月曜から日曜日
休業日	祝日(ただし土・日にあたる場合は営業)、年末年始
営業時間	8:30～17:15

取組の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・群馬県居住支援協議会は、低所得者、被災者、高齢者、障害者、子どもを育成する家庭、外国人、その他住宅の確保に特に配慮を要する者(住宅確保要配慮者)が賃貸住宅に円滑に入居できるように推進する組織(根拠法: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 第51条)で、群馬県では平成23年3月16日に設置。

【会員】(公財)群馬県観光物産国際協会、(福)群馬県社会福祉協議会、(公財)日本賃貸住宅管理協会群馬県支部、(一社)群馬県宅地建物取引業協会、(公社)全日本不動産協会群馬県本部、(株)朝日アドエージェンシー、群馬県住宅供給公社、前橋市、高崎市、桐生市、伊勢崎市、太田市、沼田市、館林市、渋川市、藤岡市、富岡市、みどり市、吉岡町、中之条町、東吾妻町、明和町、大泉町、邑楽町、群馬県(関係各課)

- ・セーフティネット住宅情報提供システムは、国土交通省により設置された外国人を含む住宅確保要配慮者を拒まない住宅を閲覧・検索できるホームページ。セーフティネット住宅制度は、平成29年10月の「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」の改正に伴い創設された制度であり、登録された住宅がホームページに掲載される。
- ・ぐんま住まいの相談センターは、群馬県及び群馬県住宅供給公社により「安心・信頼」をキーワードに住宅問題を気軽に相談できる「オアシス」として平成14年11月30日に開設。



## 取組のポイント . . . . .

「群馬あんしん賃貸ネット」は、住宅確保要配慮者へ入居可能な賃貸住宅の情報提供を行うため、検索条件項目の設定や検索結果の表示について直感的に理解できるようなホームページとして作成した。

賃貸住宅の入居を希望する者がより多くの物件の中から選択できるようにするため、「群馬あんしん賃貸ネット」「セーフティネット住宅情報提供システム」の両サイトに登録された賃貸住宅戸数が増えるよう不動産会社への周知を進める。

両サイトを利用する者は、賃貸住宅の入居を希望する者の他、市町村の福祉部局担当者やぐんま住まいの相談センターも利用しており、窓口を訪れた相談者のため検索結果を情報提供している。相談窓口担当者としては、特定の不動産会社を紹介することは難しい面もあるが、両サイトを利用することにより相談者の要望に応じた対応をとることができる。

## 取組による効果 . . . . .

- ・賃貸住宅への入居を希望する外国人が円滑に入居可能な賃貸住宅を調べることができる。
- ・住まいの相談を受ける市町村窓口等で、外国人が入居可能な賃貸住宅の情報を提供できる。

## 6 . 災害 ・ 防災

### 災害情報について

- ・群馬県では、警戒すべき主な災害として、風水害、地震、火山や豪雪があります。日本で初めて暮らす外国人にとっては、母国の気象とは全く異なる場合もあるため、災害がどの程度危険かどうかを理解できなかつたりすることがあり得ます。
- ・このためにも、普段からどのような危険性があり、どこでどのような情報を手に入れることができるか、理解してもらうことが重要です。
- ・気象情報や防災情報については、気象庁が、警報レベル・雨量や震度といった気象観測情報を 11 言語（日本語含む）で発信しています。
- ・居住地域の被害状況や避難や支援に関する情報については、県・市町村で必要に応じて理解できる方法により発信することが重要です。

（参考）

- ・気象庁・多言語情報発信 HP（気象警報等の情報を 11 カ国 12 言語で発信。）

<https://www.jma.go.jp/jma/kokusai/multi.html>



### 防災対応について

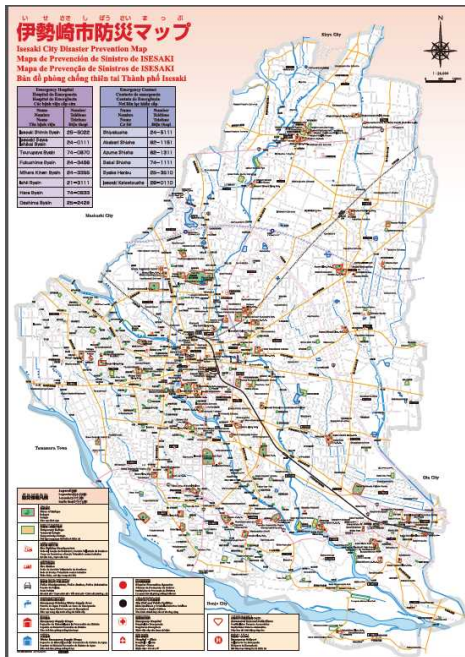
- ・多くの外国人にとって、災害時に日本でどのような行動をとればよいのか、よくわかっていないケースがあります。
- ・例えば、どのような時に避難所へ行かないといけないのか、避難所にはどのような準備をしていけばよいのか、避難所ではどのようなサービスが受けられるのか、何が無料で何が有料なのか、こういったこと正しく理解してもらうことが重要です。
- ・災害時に外国人本人の安全を確保するだけでなく、避難所等での混乱を抑えることで、日本人の避難者とのトラブルを抑制することが期待されます。
- ・地域の防災訓練への外国人住民の参加や、防災マップによる防災意識の啓発が重要です。

事例 11、事例 12

## 外国人向けの防災マップの活用 (伊勢崎市)

- ・市の防災マップを外国語に翻訳して配付

## 取組の概要



日本人住民向けの防災マップを、外国人住民数の多い国で用いられる4つの言語(ポルトガル語、スペイン語、英語、ベトナム語)に翻訳した。市役所の窓口や市内の外国人経営店などで配布するほか、市ホームページからもPDFデータを入手できる。

## (仕様等)

- ・ A1版、A5折りたたみ仕上げ
- ・ 作成部数 3,000部 予算額 600千円(初版)
- ・ 避難所などの位置を示した防災マップ及び地震・風水害などの災害時の留意事項などで構成されている。

## (掲載 URL)

<https://www.city.isesaki.lg.jp/soshiki/siminbu/kokusai/kokusai/1810.html>



取組の背景・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

外国人住民自身が防災についての正しい知識を身に付け、災害に備える必要があることから、市内の外国人住民数の上位を占める言語で防災マップを翻訳した。

取組のポイント・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・多くの外国人住民が冊子を活用できるよう、転入時や外国人住民が集まる施設で配布するほか、災害時外国人支援ボランティアなどのキーパーソンにも周知している。
- ・外国人住民に地域での生活ルールを伝える生活オリエンテーション事業などで、防災への取組みについて説明する際に活用している。
- ・令和2年度以降は、新たに作成する総合防災マップ多言語版を配布する予定。

取組による効果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・

- ・冊子の配布やキーパーソンを通じた周知などにより、外国人住民に対し防災意識の向上を図ることができている。

外国人住民を対象とした防災訓練の実施（群馬県・市町村）

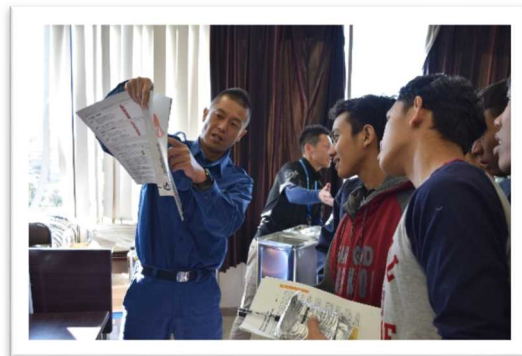
- ・外国人住民と災害ボランティアの参加による防災訓練を開催（群馬県・市町村共催）

取組の概要 . . . . .

外国人住民に災害発生時に必要な行動・情報を理解・体験してもらうため、参加型の防災訓練を実施する。併せて、県と市町村が共同で設置する「災害時多言語支援センター」について、実際の被災時の適切な設置・運営を図るため、災害時通訳ボランティアを養成し、避難所での活動模擬訓練を実施する。



< 備蓄物資・炊き出しの試食体験 >



< 防災に関する知識の説明 >



< 避難所体験訓練 >



< 災害ボランティア通訳演習 >

写真は令和元年に安中市と県が共催した訓練の時のもの。

(詳細等)

・ 予算額 431 千円 ボランティア養成講座含む

・ 実施期間 1 日 (12:00 ~ 15:45)

ボランティア養成講座は 2 日間開催し、うち 1 日は防災訓練と同時並行で開催。

・ 実施場所 安中市役所

・ 関係機関 群馬県、安中市、前橋市、渋川市、大泉町、群馬県警、高崎市等広域消防局、  
(公財)群馬県観光物産国際協会、安中市国際交流協会、NPO 法人日本防災士会  
群馬県支部、安中市食生活改善推進員

・ 参加者 50 名 (通訳ボランティア 20 名、一般参加者 (外国人・日本人) 30 名)

上記は令和元年度事業の内容

取組の背景 . . . . .

在住外国人は、日本語が十分に理解できなかったり、日本の防災制度に不案内だったりすることから、災害時は「要配慮者」として位置づけられており、災害時の被害を軽減するため、支援の必要性が求められてきた。

人口に占める外国人住民の割合が増加、またその国籍や在留資格も多様化してきていることから、訓練実施の重要性は高くなってきている。

取組のポイント . . . . .

・ 外国人の参加者募集に際しては、広報や SNS を利用した周知のほか、外国人従業員がいる市内企業等に参加を呼びかけることで、企業側からの参加申込みもあり、多くの人員を確保することができた。

・ 座学以外にも、非常食体験や避難所体験 (簡易ベッド、手作り防災グッズ)、消火訓練を取り入れることで、外国人が気軽に参加しやすくなった。

取組による効果 . . . . .

- ・ 実際の訓練を通して、外国人を対象とした防災対応について、具体的にイメージをすることができた。
- ・ 避難所運営のシミュレーションを行う中で、外国人に必要なもの / こと、外国人が知らない / 知りたい情報について確認することができた。
- ・ 参加した外国人の 7 割近くが参加して良かったと回答していた。今回の参加者が自らの SNS 等を通じて体験を発信することで、より多くの外国人が防災と災害について関心をもつことを期待できる。

## 7 . 参考資料

### < 参考 1 >

- ・ ぐんま外国人総合相談ワンストップセンター利用状況（開所～令和 2 年 2 月末時点）

### < 参考 2 >

- ・ 多文化共生のまちづくり促進事業（自治体国際化協会（CLAIR））



## ぐんま外国人総合相談ワンストップセンター 利用状況（開所～令和2年2月末時点）

## 利用件数 602 件

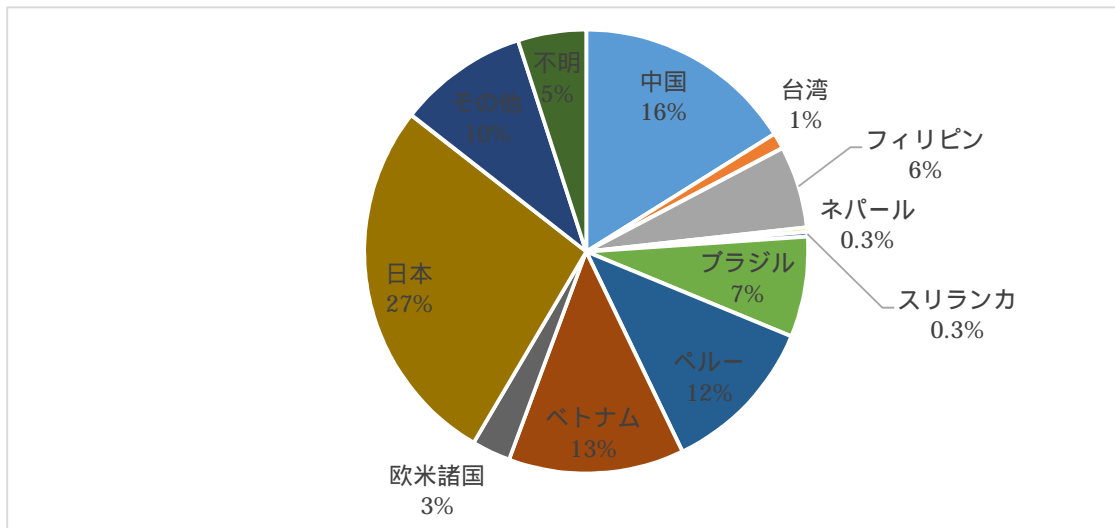
	来訪	電話	その他（手紙，メール等）	合計
7月	25	44	1	70
8月	30(7)	28(3)	1	59(10)
9月	28(15)	25	0	53(15)
10月	34(9)	38	0	72(9)
11月	15	45	0	60
12月	35(17)	51	0	86(17)
1月	48(20)	45	2	95(20)
2月	53(29)	54(4)	0	107(33)
計	268(97)	330(7)	4	602(104)

市町村・国の機関等からの照会・連携依頼等を含む。括弧内は専門相談数で内数。

## &lt; 国籍別 &gt;

	中国	台湾	韓国	フィリピン	ネパール	スリランカ	ブラジル	ペルー	ベトナム	欧米諸国	日本	その他	不明	計
7月	4	2	0	3	0	1	2	7	8	1	35	4	3	70
8月	10(2)	2	1	3	1(1)	0	3	6(2)	5(2)	2(1)	19(2)	5	2	59(10)
9月	4	1(1)	0	7(4)	0	0	4(3)	8(3)	3(1)	3(1)	15(1)	4(1)	4	53(15)
10月	6(1)	0	0	1(1)	0	0	5	11(2)	11(1)	0	25(2)	8(2)	5	72(9)
11月	3	2	0	1	0	1	2	10	14	0	17	8	2	60
12月	30(8)	0	0	0	0	0	8(1)	11(5)	11(3)	4	12	5	5	86(17)
1月	23(2)	0	0	10(9)	0	0	3(2)	9(5)	11	6(2)	18	11	4	95(20)
2月	17(4)	0	0	11(9)	1(1)	0	17(7)	8(2)	14(4)	1	22(3)	12(2)	4(1)	107(33)
計	97(17)	7(1)	1	36(23)	2(2)	2	44(13)	70(19)	77(11)	17(4)	163(8)	57(5)	29(1)	602(104)

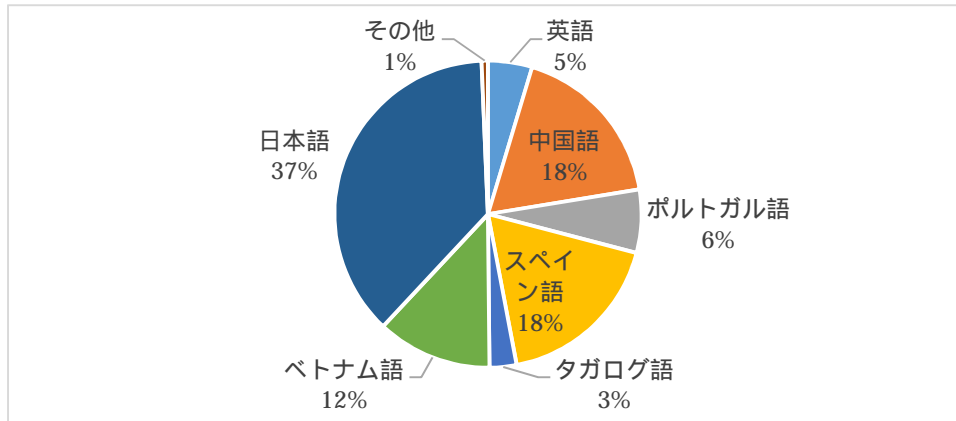
市町村・国の機関等からの照会・連携依頼等を含む。括弧内は専門相談数で内数。



< 対応言語別 >

	英語	中国語	ポルトガル語	スペイン語	タガログ語	ベトナム語	日本語	その他	計
7月	2	6	2	8	0	8	44	0	70
8月	5(1)	11(2)	4(1)	10(1)	0	6(3)	22(2)	1	59(10)
9月	3(1)	4(1)	4(2)	11(4)	3(3)	2(1)	26(3)	0	53(15)
10月	2(1)	10(2)	3	17(3)	1(1)	9(1)	30(1)	0	72(9)
11月	0	8	2	12	0	15	23	0	60
12月	6	32(8)	11(1)	12(5)	0	10(3)	15	0	86(17)
1月	5(2)	21(1)	2(2)	19(4)	8(8)	11	29(3)	0	95(20)
2月	5(1)	15(4)	12(7)	19(4)	8(8)	12(4)	36(5)	0	107(33)
計	28(6)	107(18)	40(13)	108(21)	20(20)	73(12)	225(14)	1	602(104)

市町村・国の機関等からの照会・連携依頼等を含む。括弧内は専門相談数で内数。



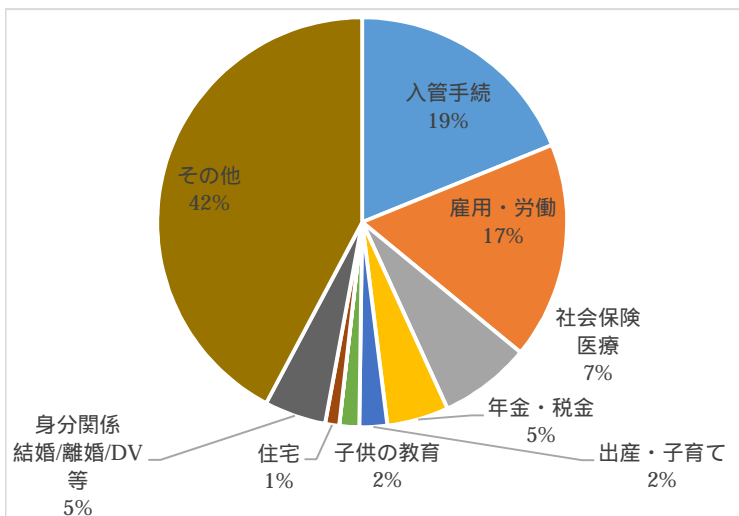
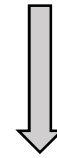
< 内容別 >

	入管手続	雇用・労働	社会保険医療	年金・税金	出産・子育て	子供の教育	防災・災害	住宅	身分関係 結婚/離婚/DV等	その他	合計
7月	10	8	4	5	0	5	0	0	4	44	80
8月	17(8)	9(1)	2	3	4	3	0	0	1	23(2)	62(11)
9月	11(8)	3(1)	4(2)	6(6)	2	0	0	0	5(1)	31(6)	62(24)
10月	15(4)	8(3)	6	1	5	0	0	2	4(1)	36(1)	77(9)
11月	8	8	3	1	1	2	0	2	9	30	64
12月	14(3)	31(9)	7(2)	3	1(1)	0	0	3	3(1)	28(1)	90(17)
1月	16(4)	27(6)	8(2)	3	0	0	0	0	3(1)	38(7)	95(20)
2月	29(13)	15(4)	12(2)	9(5)	1	0	0	0	2	39(9)	107(33)
計	120(40)	109(24)	46(8)	31(11)	14(1)	10	0	7	31(4)	269(26)	637(114)

相談内容が複数にわたる場合は、それぞれを1件として計上

(例：入管手続と住宅について相談があった場合は、入管手続1件、住宅1件として計上)

市町村・国の機関等からの照会・連携依頼等を含む。括弧内は専門相談数で内数。



「その他」の例

(外国人住民等)

- ・子の出生届
- ・養育費の増額
- ・帰化の手続
- ・起業
- ・交通事故の休業補償
- ・新型コロナウイルス関係 等

(関係機関)

- ・在留カードの再発行(監理団体)

本編で紹介した事例でも活用した例があったが、事業実施に当たって活用できる助成事業等があるので、代表的なものを紹介する。

#### 多文化共生のまちづくり促進事業（自治体国際化協会）

一般財団法人自治体国際化協会（CLAIR）の実施しているメニューで、グローバル化が進展し、日本に居住する外国人 住民が定住傾向にある中で、文化的背景を異にする人々が共生・協働する社会の構築を推進するために、地方公共団体、地域国際化協会及び NPO 法人等が行う多文化共生施策に対し、助成金を交付するもの。

##### < 助成対象団体 >

- ・ 都道府県、市区町村、地域国際課協会、NPO 法人等

##### < 助成対象事業 >

- ・ 医療・保険・福祉支援事業、防災支援事業、教育支援事業、労働環境整備事業、居住支援事業、外国人住民の自立と社会参画支援事業、これらの事業実施にあたり必要となる情報の多言語化や日本語学習支援事業

##### < 助成額 >

- ・ 都道府県及び指定都市（400 万円）
- ・ 市区町村、地域国際課協会及び NPO 法人等（300 万円）
- ・ 複数の助成対象団体が共同で行う事業については、その事業を実施する団体の数にかかわらず、1 事業あたり 400 万円

多文化共生のまちづくり促進事業実施要綱から一部要約・抜粋。

要綱等の詳細は下記の自治体国際化協会のホームページに掲載。

URL : [http://www.clair.or.jp/j/multiculture/kokusai/page\\_8.html](http://www.clair.or.jp/j/multiculture/kokusai/page_8.html)



