



「ポストコロナ時代の多文化共生施策」

コロナ禍における 自治体国際化協会の取組

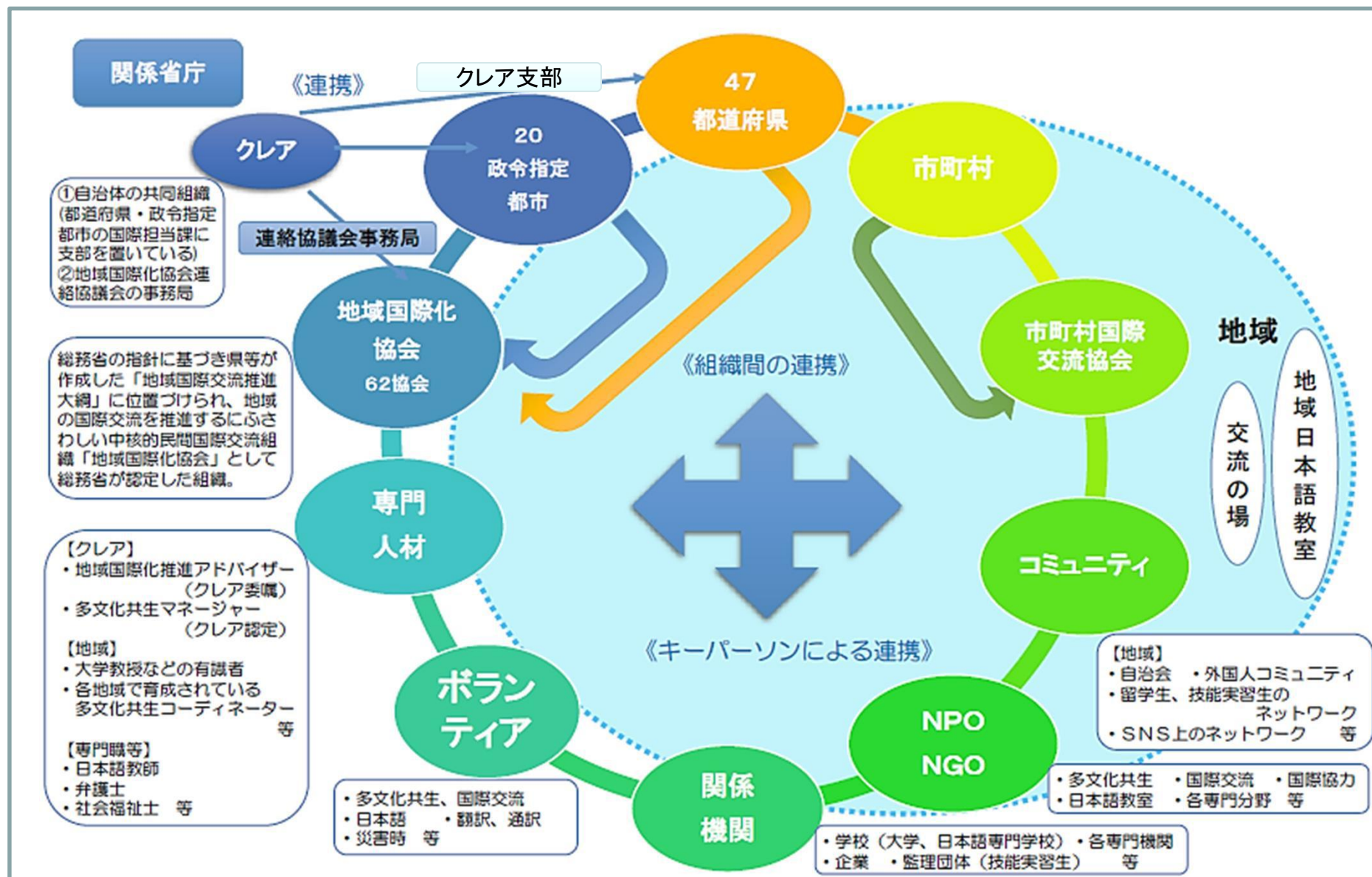
2020年12月11日（金）

外国人集住都市会議 群馬・静岡ブロック主催
WEBセミナー

一般財団法人自治体国際化協会(CLAIR)
多文化共生部多文化共生課長 藤波香織

（一財）自治体国際化協会 多文化共生部
☎：03-5213-1725
E-mail：tabunka@clair.or.jp
URL <http://www.clair.or.jp/j/multiculture/>

「多文化共生の担い手」ネットワークを生かした情報共有



コロナ禍におけるクレアの多文化共生事業展開について



通常業務の継続によるネットワークを生かした情報共有

- クレアの行政と民間を繋ぐネットワークの特徴を生かした情報提供、情報共有、連携支援を、コロナ禍においても継続する。
- クレアの多文化共生にかかる業務については、地域の連携支援を含めて、コロナ禍に対応した形で、継続することが、クレアに求められる役割を果たすことに繋がる。

新型コロナウイルス対応下でクレアに求められる役割

情報提供

- ・ 支援者、外国人住民へネットワークを生かした迅速な情報提供

情報共有

- ・ 地域ニーズを把握
- ・ 関係省庁と課題共有

連携支援

- ・ オンラインに対応した人材育成(研修開催)
- ・ 災害時対応支援

多文化共生の人材育成

- ・ 各種研修・意見交換等・地域国際化協会連絡協議会事務局運営
- ・ 多文化共生マネージャーの育成

災害時外国人支援

- ・ 災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業
- ・ 令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る「振り返り」実施事業
- ・ 各種ツール提供(多言語表示シート、多言語支援センター設置運営マニュアル、ピクトグラム、避難者登録カード、多言語指差しボード)

助成金

- ・ 多文化共生のまちづくり促進事業
- ・ 多文化共生の担い手連携促進事業
- ・ 災害時外国人支援体制強化支援事業

情報提供・施策立案支援

- ・ 地域国際化推進アドバイザーの派遣
- ・ 先進事例の共有
- ・ 市民国際プラザの運営(NGO等との連携支援)
- ・ 多文化共生ツールライブラリー
- ・ 多文化共生ポータルサイト

コロナ禍に対応した情報提供①外国人住民への周知

クレア・ネットワークを生かした多言語テンプレートの作成と周知

- 1月下旬～多言語情報が不足する中、ウイルスの特性や手洗い等の予防策、各地の支援者が使えるよう多言語相談窓口の連絡先入力欄などを記載。(いち早く展開できるよう、既に多言語で情報展開している自治体、協会等に協力を依頼。手洗いについては、クレアが平成20年に作成した新型インフルエンザのチラシを転用)。
- 2月中旬～17言語(19種類)で展開。 ●総務省国際室と連名で、外国人住民への情報提供に当たっては、適切な感染症対応をとるために、保健福祉担当部署との連携を図った上で実施するよう周知
- 多言語とともに、やさしい日本語での提供が必要なことについて広く呼びかけた。

やさしい日本語

新型コロナウイルスの 病気について

●新型コロナウイルスの 病気は なんですか？
新しい コロナウイルスが 原因となる 病気です。熱や 咳が でて、とても ひどくなる こともあります。咳やくしゃみで 他人へ 広がります。

●次の人は「外国人・接触者相談センター」か、いつも行っているお医者さんへ きいてください

- 年を取っている 人や、もともと 病気の入って、熱や 咳が できるとき
- とても 体が つかれていたり、息が くるんかたり、熱が 高いとき
- 上の 2つの どちらでもない 人で、熱や 咳が 続くとき

センターの 人が 病気を 載えます。マスクをして、電車や バス を 使わないで 病院へ 行ってください。

外国人・接触者相談センターのリスト
https://www.rhiv.go.jp/shf/seisakunishu/furyo/kenkou_inyou/covid19-tokokuyassu/kyuoy.html

いろいろな言語で相談できることろ

AMDA医療専門相談窓口 <https://www.amdamedicalcenter.com/>

全国の 多言語 生活相談 窓口

(日本語・やさしいにほんご・英語)
http://www.clair.or.jp/multiculture/association/consultation_list.html

●新型コロナウイルスの いろいろな ことばの 情報(やさしいにほんご・英語)
<http://www.clair.or.jp/tobunko/portal/info/contents/114517.php>
(病気にについて、お金のことについて、在留資格について、など)

●病気に ならないために 気を つけようこと・病気を うつさないために 気を つけようこと

● 病気が あるときは、学校や 会社を 休んでください

自分で 気を つけようこと

- 外から 帰ったら 手を よく洗う・うがい を する
- アルコールで 手を ふく
- 空気の 流れが 悪い ところ、人が たくさい ところ、近くで 話を する ところに行かない
- ときどき 部屋の まどを あける
- よく 寝る・食べ物を バランスよく 食べる

せき・くしゃみが するとき

- せき、くしゃみが するとき マスク を する
- (マスクがないとき) せき、くしゃみ を するときは ティッシュや うでの うち面を する

新型コロナウイルスについての 電話相談

電話番号	いつ	曜日	時 分
どんな	英語・スペイン語・ポルトガル語・中国語・韓国語・朝鮮語・タガログ語・インドネシア語		
ことば	・タイ語・ベトナム語・ドイツ語・フランス語・ロシア語・ネパール語・ミャンマー語		
110番、119番			
問合せ先			

2020/5/13 (一財)自治体国際化協会

やさしい日本語

手を洗いましょう。

せっけんを つかって 洗いましょう。

手を 洗う 前

- 爪は 短く 切っていますか？
- 時計や 指輪は 外しましょう

Check!

洗った 後

- 指の 先
- 指の 間
- 指の 周り
- 手首
- 手の ひら

(1)せっけんを 泡立て、手のひらを よく こする

(2)手の 甲を こする

(3)指先や 爪の 間を しっかり こする

(4)指の 間を 洗う

(5)親指と 手のひらを 洗う

(6)手首を 洗う

せっけんを 水で すすぎ、きれいな タオルで ふく。

クレアポータルサイトに掲載

一財自治体国際化協会
多文化共生ポータルサイト

このサイトについて

多文化共生ポータルサイトは、自治体の国際化推進の一環として、自治体の国際化推進に貢献する。多文化共生に関する情報を提供し、多文化共生の推進に貢献する。

クレアツールライブラリーに掲載

17言語19種類のテンプレートを「クレアツールライブラリー」に格納。各自治体がカスタマイズして使えるよう、連絡先入力欄を用意。

多文化共生ツールライブラリー

多文化共生の推進に役立つツールが検索できます。

TOP 一覧から探す キーワードから探す 分類で探す 地域で探す 言語で探す ツールについて

多文化共生ツールライブラリー

各自治体で作成された外国人住民や多文化共生ツールを掲載。ダウンロードしてご利用いただけます。(※掲載内容)

〇 すべて 〇 いずれかのキーワードを含む

〇 この条件で検索

Pick Upツール

Pick Upツールは登録されたツールのなかからランダムに選んでいます。

コロナ禍に対応した情報提供②情報発信の充実・整理

情報の拡散・情報の一覧性・キーパーソンへの情報提供

- スピード感を重視して多くの情報をフロー情報としてSNSで発信し、一方で、必要な情報をいつでも一覧で取り出せるようストック情報として整理し、ポータルサイトに掲載。
- 行政からの支援情報の他、民間から出された情報、地域発の情報で、全国でも使える情報を幅広く発信・整理
- クリアポータルサイトでは、外国人住民が必要な情報にたどりつけるよう外国人住民向けの「やさしい日本語/英語版」と、支援者が分野別の支援情報を一覧で確認できるよう「支援者向け」の2種類を用意。
- クリア・キーパーソンへ支援に重要な情報を提供 ●クリア市民交際プラザを通してNPO・NGO等へ発信

フロー情報
SNS
(FB・Twitter)

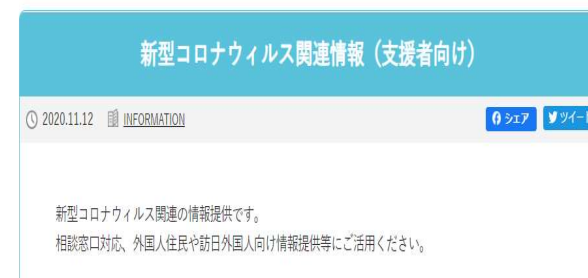
- ・国・自治体、関係機関(協会・民間)からの情報
- ・地域限定でも汎用性のある情報
- ・支援情報、多言語化された情報

ストック整理
ポータルサイト

- ・やさしい日本語・多言語ページ
- ・支援者向けページ

クリア
キーパーソン
による情報活用

NGO・NPO連携
SNS・メルマガ
(広い担い手)



コロナ禍に対応した情報共有①: 地域ニーズ把握

地域ニーズを把握し、必要な情報を速やかに関係者間で共有

- 地域国際化協会(協会)や自治体へのアンケート調査や担い手からの聞き取り等をにより状況を把握、クレア市民国際プラザのNPO・NGOネットワークからの情報も含めて、関係省庁と情報を共有。多言語・やさしい日本語での一元的な情報提供や、生活支援等の必要な支援策についてニーズを共有。

地域国際化協会(自治体) 相談窓口を通したニーズ 把握状況

- ・3月ー多言語相談窓口等における対応状況等
- ・5月ー多言語での支援情報の不足について
- ・11月ー外国人クラスターの把握、外国人コミュニティへの情報提供、キーパーソン把握等)

クレア
市民国際
プラザ

クレア

地方自治
体と共有

協会・NPO
担い手と
共有

関係省庁と
共有

クレア

- アンケート等によるニーズ把握
- 関係団体等からの聞き取り
- 協会との情報共有プラットフォームの設置

- 総合調整役を担う法務省出入国在留管理庁在留支援課と地域・現場のニーズを共有
- 総務省国際室との連名通知による自治体・地域国際化協会への周知
- 関係省庁からのヒアリング対応、地域の要望を共有



Slackを活用した地域国際化協会との情報共有の試み

コロナ禍に対応した情報共有②: 課題共有と今後に向けて

ネットワークを橋渡しすることによる課題共有

- 依然、情報の多言語化が、また、最近の顕著な課題として、効果的な情報伝達、支援者間連携が上がっており、クリアとしては、引き続き、ネットワークの橋渡しをしながら、情報共有を重ね、連携支援を行う。
→多言語相談窓口の外国人住民や関係機関への周知等による地域リソースの活用を図る取組
(コロナ禍での周知: 法務省ポータル、NHKワールド、外国人技能実習機構、大使館等)

情報の多言語化

- 一元的な多言語化を(同時に出せない場合は、翻訳時期や翻訳言語の情報を教えて。)
- 多言語とやさしい日本語の併用を

効果的な情報伝達

- 様々な経路での伝達、インフルエンサーからの拡散を(外国人コミュニティ、キーパーソン、事業者、学校、宗教施設、自助グループ等)
- 情報過多につき情報の厳選を

支援者連携

- 相談事例や、支援情報の共有を
- 保健所や医療関係部局と連携を(外国人の情報共有、医療機関等への多言語支援)

情報が伝わっているのか
理解されているのか

地域リソース(支援者)の
人材育成、活動支援

外国人住民、関係機関・担い手間の連携が必要



各地域の
多言語
相談窓口
一覧

仕事 ビザ 教育
悩み 医療 生活 手続き

Multilingual Consultation Centres

In Japan, every prefecture and designated city has its own Consultation Centre, designed to help foreign residents in their native language with problems they may encounter while living in Japan, including legal, welfare and educational issues. Please use the list on our English homepage to find the nearest Centre to you & contact them if you need help.

英語 ENGLISH



Multilingual EMERGENCY Updates

英語 English	アラビア語 العربية	ベンガル語 বাংলা	ビルマ語 မြန်မာစာ	中国語(簡体字) 中文(简体)
中国語(繁体字) 中文(繁體)	フランス語 Français	ヒンディー語 हिन्दी	インドネシア語 Bahasa Indonesia	ハンガール語 Magyar
ペルシア語 فارسی	ポルトガル語 Português	ロシア語 Русский	スペイン語 Español	スワヒリ語 Kiswahili
タイ語 ไทย	トルコ語 Türkçe	ウルドゥー語 اردو	ベトナム語 Tiếng Việt	にほんご 日本語

NHKワールドの情報サイトへの相談窓口紹介

コロナ禍に対応した連携支援①オンラインへの対応

オンラインに対応した人材育成・連携支援

- 地域での人材育成や、専門人材を活用した事業展開が滞らないよう、専門家派遣や助成事業についてオンラインでの実施について、対応を可能としている。
- 連携相談や好事例の紹介、オンラインでの研修等の相談について、市民国際プラザではZoom対応で相談を受け付けている。

(1) 地域国際化推進アドバイザーの派遣

多文化共生の推進に向けた取組へのアドバイス、地域住民向けの講習会等に有識者をアドバイザーとして派遣（災害時外国人支援関係・やさしい日本語がテーマ）年1回〈その他テーマ〉2年に1回、派遣費用はクリア負担）

- ➡ アドバイザー派遣分野例 多文化共生のまちづくり、やさしい日本語、災害時の外国人支援、医療通訳、外国人児童支援、外国人相談窓口運営など

(2) 「多文化共生の担い手連携促進事業」と「災害時外国人支援体制強化支援事業」

地域の担い手連携、また災害時の支援体制整備を図る2事業（アドバイザー派遣と助成金がセット）についても、アドバイザーのオンライン派遣可能。

(3) 市民国際プラザでの相談 ☎03-5213-1734 ✉international_cooperation@plaza-clair.jp

電話、✉メール、zoom にてNGO・NPOとの連携等に関する相談や連携支援相談を随時受付
全国の自治体、NGO・NPO等の多文化共生、SDGs施策等に関する最新情報、好事例/グッドプラクティスの発信

コロナ禍に対応した連携支援②ネットワーキングの継続

オンラインでも、ネットワーキングの継続を

- 平時から関係者間が顔つなぎをする、新たな学びに触れる、また事例を集積する機会の継続のため、予定されていた研修、担い手間会議等について、オンラインを活用して実施。
- 感染症対応を想定して「災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業の実施」及び昨年度の災害時振り返りについてもオンラインを活用して実施した。災害時にはオンラインでやりとりすることも想定しての緊急時対応や、遠隔地を繋いだ災害多言語支援センター設置の訓練も行った。

研修・意見交換会等の開催について

災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業

対象	開催日	開催方法
東北・北海道ブロック	10月 6日(火)	オンライン
九州・沖縄ブロック	10月23日(金)	現地・オンライン
中国・四国ブロック	10月31日(土)	オンライン
東海・北陸ブロック	11月18日(水)	現地・オンライン
近畿ブロック	11月27日(金)	現地・オンライン
関東ブロック	1月15日(金)	オンライン

令和元年度発生災害時の外国人支援対応に係る振り返り会

対象	開催日	開催方法
関東ブロック(地域国際化協会)	8月 6日(木)	オンライン
宮城県(自治体、地域国際化協会、市町村国際交流協会)	8月19日(水)	オンライン

その他関係者向け研修

事業名	開催日	開催方法
担い手連携促進に向けた検討会	9月17日(木)	オンライン
ローカライズ研修 ※「体験塾」の代替	10月23日(金) 11月 6日(金)	オンライン
多文化共生の担い手連携促進研修会	12月17日(木)	オンライン
多文化Opinion Exchange	1月	オンライン
豪州多文化主義政策交流プログラム	中止	—

担当者向け国内研修	7月30日(木)	オンライン
管理者向け国内研修	中止	—

オンラインでの講義・グループワーク



国内研修の実施(オンライン会議システムのファシリテーション、オンラインを使った子ども支援、相談窓口の事例等)

現地・オンラインのハイブリッド型で訓練研修



災害時に外国人支援に従事する関係者向けの研修・訓練事業の実施

(御参考)クレアの情報発信について

一般財団法人
CLAIR 自治体国際化協会

クレアの情報発信

全国ベースの情報のたまり場
として、ご活用ください！
情報募集しています！

SNS

フェイスブックやツイッターでは、
クレアの取組み、イベント、
多文化共生に関するイベント、
参考情報や優良事例、
また災害時に役立つ情報を
発信、シェアしています。



www.facebook.com/tabunka.clair



www.twitter.com/CLAIR_tabunka

ぜひ、いいね！やフォローしてください。

ポータルサイト



多文化共生ポータルサイトは、多文化共生に
関する施策立案や情報収集をレポートするポ
ータルサイトです。



特に、災害対応に必要な情報
を網羅するページ：

<http://www.clair.or.jp/tabunka/portal/disaster/index.php>

また、外国人支援に関する各協会の多言語化情報
を収集し、どなたでもご活用いただけるよう、ペ
ージにストックしています。

全国で使える多言語ツールを作成した際は、
ぜひ、クレアに一報いただければ幸いです。



支援者向け新型コロナウイルス関連情報
も、とりまとめて掲載しています。

<http://www.clair.or.jp/tabunka/portal/info/contents/114514.php>

市民国際プラザ

自治体・地域国際化協会と
NGO・NPOとの連携支援



<https://www.facebook.com/Siminkokusaipalaza.janic/>



https://twitter.com/janic_plaza

ぜひ、いいね！やフォローしてください。

ツールライブラリー

自治体・地域国際化協会等により作成されたツールを
クレアのホームページ上で提供し、多文化共生の推進
に役立つ各種ツールが検索できます。

http://www.clair.or.jp/j/multiculture/tool_library/



ご静聴ありがとうございました。