三重・岡山ブロック





三重県鈴鹿市長 末松 則子

Suematsu Noriko

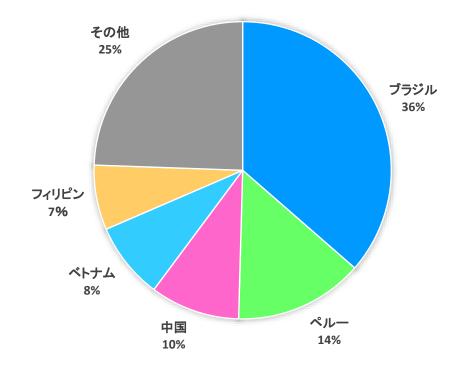
1. 鈴鹿市の外国人人口

◇外国人人口と比率

2021年12月末現在

総人口	うち外国人人口	比率
197, 531 人	8, 639 人	4. 37 %

◇国籍別外国人人口と割合



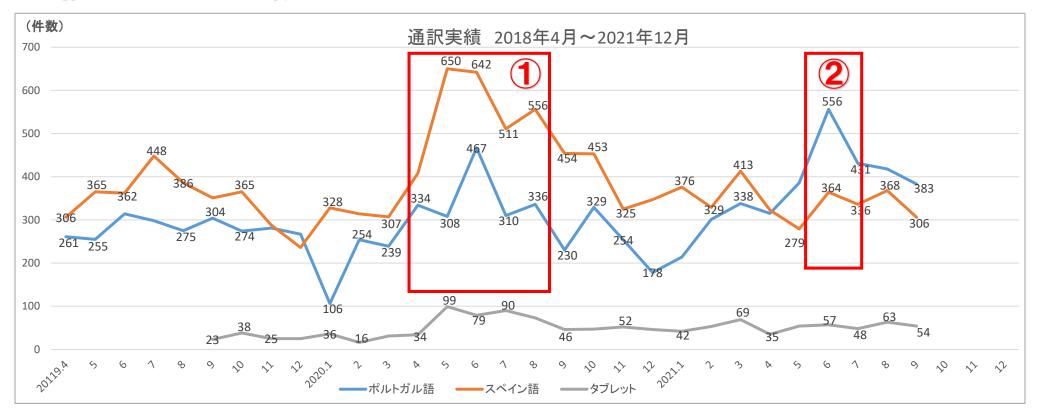
2021年12月末現在

国名	人口
ブラジル	3, 151人
ペルー	1, 214人
中国	844人
ベトナム	721人
フィリピン	611人
その他	2, 097人

2. 鈴鹿市における外国人人口の推移



3. コロナ禍における相談窓口の状況



- ◎通訳職員・・・ポルトガル語1名,スペイン語2名のフルタイム会計年度任用職員を配置。
- ◎多言語通訳システム・・・タブレット端末(13言語対応)を2019年9月から4台設置。 【新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金】
 - ▶2020年 タブレット端末 4台 → 5台,9月から多言語電話通訳サービス開始,ポルトガル語通訳1名をパートタイム会計年度任用職員として配置。
 - ▶2021年 タブレット端末 5台 → 8台,機械翻訳タブレット5台設置。 ポルトガル語通訳1名をパートタイム会計年度任用職員として配置。

4. 窓口における相談内容①

① 令和2年4月~8月・・・主な相談は特別定額給付金(10万円)

- ・5月20日号の広報紙で周知し、5月19日から申請文書を順次発送
- ・申請方法はインターネット・紙の2種類,申請の締め切りは8月末



・4月~インターネット上でお金がもらえるという情報が流れ、問合せが急増給付申請の方式、振り込みによる給付などは不明なまま、10万円というワードが先行し、100万円もらえると聞いたという人まで窓口に



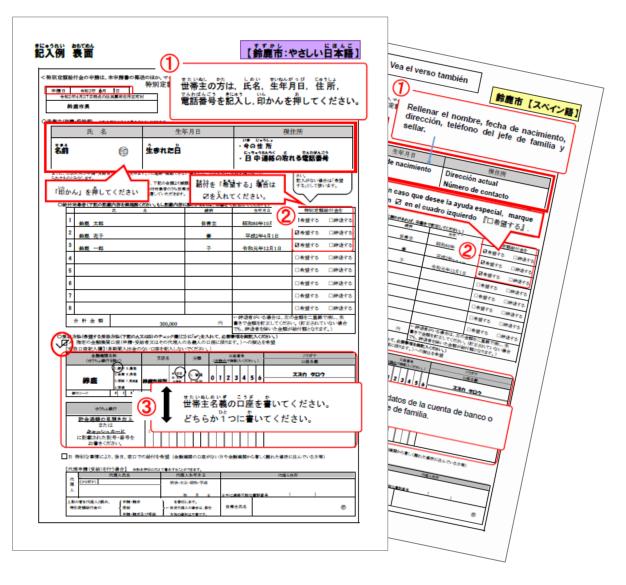
- •5月19日に発送する申請文書及び申請書は、すべて日本語であることが判明
 - ⇒ テキストを担当部署から入手し、やさしい日本語・ポルトガル語・ スペイン語・ 英語版を作成し、周知を図る。
- ・相談から、口座内容の転記等、分かりづらい箇所が判明
 - ➡分かりやすい記入例を作成
- 周知先は,市HPコロナ関連のページ(日本語),月1回発行の外国人向け広報誌への掲載 国際交流協会のFacebookから発信 など

4-1.【鈴鹿市で翻訳した案内文書と記入例】

【案内文書】



【記入例】



4-2. 相談から実現したこと①

情報発信の構築

- 外国人市民のための情報発信の場が必要 ➡ 情報源としての定着
- 正しく, 迅速な情報発信が必要 ➡ 誤った情報の流出を防止

新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金

- ▶外国人向けホームページ「Amigo SUZUKA」の開設
- ▶Facebook 「Amigo SUZUKA」の開設 新型コロナウイルス感染症に関する情報をはじめ、
 - 外国人市民にとって必要と思われる有益な市の情報などを
 - ・ポルトガル語 ・スペイン語 ・やさしい日本語等で 正確かつ迅速に提供
 - ➡自動翻訳ではなく、職員が伝わりやすい表現・文章に作成、翻訳して掲載



【Facebookフォロワー内訳】

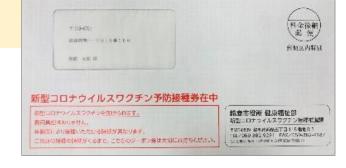
・ポルトガル語 : 745人・スペイン語 : 543人・やさしい日本語 : 494人



5. 窓口における相談内容②

② 令和3年5月~7月・・・主な相談はワクチン接種

- ・4月から年代別にワクチン接種が始まる
- ・予約方法は、かかりつけ医に直接か集団接種の場合はインターネット
- ・接種券の郵送が始まるも、全て日本語表記
- ・接種までの流れがわからないまま、接種希望の相談が急増
- ・接種券が届いても,何か分からず放置されるケースも
- ・インターネットの予約システムは日本語表記であること、さらには予約が殺到し、 すぐに定員オーバーとなり、外国人にとって予約は非常に困難な状況
- 国から提供された多言語翻訳の予診票
 - ➡ 情報発信するものの、日本語の予診票に転記することができない
 - *日本語で書かれていなければ、受付不可



8月に入り,三重県内で感染者が爆増

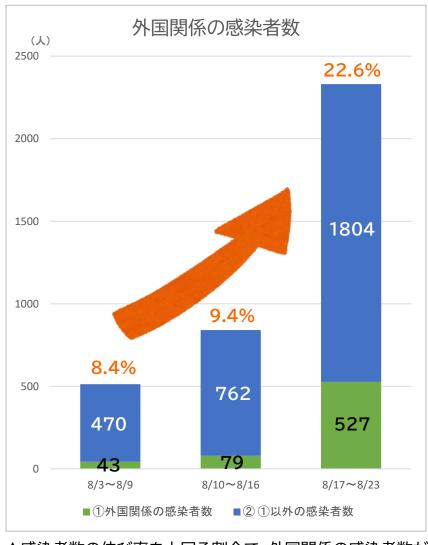
5-1. 急増する三重県内の感染者数



【感染者数に占める外国人の割合が高かった】

- ・1人の陽性患者から感染する確率が高い⇒家族, 職場, 友人等
- ・進まない外国人のワクチン接種

【8/17~8/23の週には、22.6%と大幅に増加】



▲感染者数の伸び率を上回る割合で,外国関係の感染者数が増加。(県内総人口に占める外国人住民の割合は3%)

5-2. 相談から実現したこと②

動画で伝える

- 文字だけで伝えることの限界 ➡ 動画配信
- 動画配信の利点 → イメージしやすい。

令和3年度新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金人

▶外国人向けYou Tubeチャンネル「Amigo Suzuka」の開設

日本語での情報の取得が難しい外国人市民にも分かりやすく 市の情報を受け取っていただけるよう,動画を活用し,新型コ ロナウイルス感染症に関する情報を発信する。

▶1つの動画を約3~5分として、新型コロナウイルス感染症の状況の

変化に対応したものを作成

「COVID-19ワクチンをうつまで」 「COVID-19ワクチン予診票の書き方」 「COVID-19ワクチンWeb予約のとり方」 「COVID-19ワクチン集団接種会場」







わかりやすい! 予約ができて よかった。

Information

COVID-19

YouTube

COVID-199グデシ Web予約のとり方

【COVID-19】ワクチンの Web 簡単予約(かんたん…

3142 回視聴・4 か月前

6. コロナ対応に関するすべての取組みによる効果

外国人受入環境整備交付金・新型コロナウイルス感染症対応地方創生臨時交付金の活用

·多言語対応

- 1. 通訳タブレットの導入・増設
- 2. 留学生による翻訳対応
- 3. ワクチン接種会場における通訳職員の配置
- ・留学生への生活支援
- ·留学生応援事業





▲留学生に訪問いただいた際の様子





▲ポスターを作成した市内高校生と ともに企業に向けて掲示を依頼

ポスター等による啓発

- ・外国人コミュニティーや企業・飲食店への啓発
- 1.情報を届けるべき対象(コミュニティ)を特定し,代表者を通じて,対象者に情報を発信
- 2.外国人の雇用側, 集まる場からのアプローチとして, 対策の徹底とポスターの掲示を依頼





企業からの後押しもあり、

ワクチン接種率は86.6%(12月末現在)

感染率の低下

7. 取組みからみえた課題

現状:外国人を「生活者」としてみなす包括した支援や日本人と同様のサービス提供には至っていない。

【 緊急性のある対応は日本人だけが対象 】

制度内容, 通知文, 申請書, 予診票等, まずは日本語で発信

外国人住民には、制度を理解すること、さらに書きなれない申請様式や、 自治体ホームページの入力フォームなど、緊急であるのに対応が遅れてしまう。

【 あらゆる場面でみられた言葉の壁 】

- ・職場,学校,施設等における感染対策への理解→特にマスク着用の遅れ
- ・病院でのコロナ対応のルール→症状が軽ければ、診察を受けない
- ・PCR検査や感染した場合の約束ごと→外出制限,入院の場合の手続き等
- ·休業補償などの内容→事業主との折り合いがつかず,生活困難のケース



緊急時こそ,あらゆる場面で通訳・翻訳が必要

8. 国への投げかけ

- ◎ 国が一括で進める施策は,担当省庁において日本語文書と多言語文書の同時発信
- ◎ 早急に伝えなければならない情報は、1つのルートに限らず多方面から発信・・・・例えば学校を通じて保護者へ、企業を通じて従業員へ
- ◎ 広域で派遣が可能な通訳に係る人材バンクの創設

在留管理をも包括した組織:内閣府に(仮称)多文化共生庁を設置

施策実施の根拠:多文化共生社会基本法(仮称)の制定



省庁横断的に強い指導力が発揮され、あらゆる分野における外国人施策について総合的かつ効果的な対応が可能となる。