

令和2年度第2回松本市多文化共生推進協議会 意見・質問回答書

No. 1

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	1-1-2	ICT 利活用による広報・体制の充実	生活関連多言語ホームページの作成
意見・質問		<p>生活関連多言語ホームページでは、やさしい日本語だけでなく多言語でも情報提供すべきだと考えます。特に災害情報など重要な情報は、自動翻訳機に頼るのではなくネイティブチェックもすべきです。他県では、災害時に誤った情報が公表されたケースもありました。</p> <p>また、多言語情報の入口を分かりやすくした方がよいです。</p>	
回答		<p>(人権・男女共生課)</p> <p>市ホームページは、基本的に“多言語”の部分は、自動翻訳機能に頼っています。最近では、防災情報ページ、新型コロナウイルス感染症ページ、特別定額給付金ページをいずれも「やさしい日本語」で作成し、外国人住民に伝わりやすいよう心がけています。</p> <p>また、現在、外国人住民向けの情報をまとめた専用ページの作成を担当の広報課と調整中です。</p> <p>特に必要な情報については、ネイティブチェック（翻訳）したものを掲載することを検討しますが、緊急を要する災害情報は時間的な問題もあり難しい課題であると考えます。</p> <p>なお、災害情報に関しましては、これまで、NPO 法人に協力いただき、外国人住民向けに、ネイティブチェック（翻訳）したものを Facebook で多言語発信（英語、中国語、ポルトガル語）してもらっています。</p> <p>また、観光庁監修の Safety tips アプリや気象庁の多言語ホームページなども周知しており、正確さが担保された情報を届けられるよう努めております。</p>	

No. 2

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	1-3-1	寄り添い支援	【新規】多文化共生プラザでの相談事例の共有・活用
意見・質問		<p>多文化共生プラザでは各分野の相談が蓄積されています。相談事例を整理して、外国人住民をはじめ市民の皆さんにも公開したらいかがでしょうか。ただ、個人情報が多く含まれていることから、相談内容の傾向や統計的データを公表するだけでも有益だと思います。</p>	
回答		<p>(人権・男女共生課)</p> <p>現状、多文化共生プラザの相談実績は、「事務報告書」の中で、分野別の相談件数を掲載しています。また、年2回発行している「多文化共生プラザニュースレター」でも、イベントの開催報告などと合わせ相談実績を掲載しています。</p> <p>「多文化共生プラザニュースレター」は、イベント参加者への配布や窓口への設置を行っていますが、より広く周知するため、市ホームページにも掲載するとともに、多文化共生プラザ Facebook でも発信してまいります。</p> <p>相談事例を掲載することで、相談窓口のPRや相談をためらっている方が窓口に来ていただくための後押しにもなると考えられますので、ご提案のように、寄せられることが多い相談を整理し、個人情報に配慮しつつ、「よくある相談事例」として、市ホームページの多文化共生プラザページなどで公開することを検討します。</p>	

No. 3

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	3-3-2	医療通訳体制の研究	全般
意見・質問		<p>医療通訳は専門性が高く、命に関わることもある責任の重い仕事です。この分野はボランティアに頼るのは限界があるため、有償システムを構築すべきと考えます。</p>	
回答		<p>(人権・男女共生課)</p> <p>ご指摘のとおり医療通訳は、専門性の高い業務のため、現在市では対応していません。</p> <p>有償システム(通訳料)に関しては、全額患者負担とする場合や、公費補助する自治体もあるようですが、人材を含め、システム構築の可能性について研究していきます。</p>	

No. 4

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	4-2-1	キーパーソンネットワークを活かした支援	キーパーソンネットワークの形成
意見・質問		<p>キーパーソンネットワークについては、「第2次プラン達成見込み」において、その形成が「C改善が必要」、関連施策も「Bおおむね達成」、「C」、「D達成困難」の項目が目立ちます。</p> <p>ネットワークが形成されないと、情報共有（1-2-3）、防災・災害情報の伝達協力（3-1-1）、地区住民への啓発（4-1-1）、外国人住民の地区行事等への参画働きかけなど関連項目も展開できません。</p> <p>第3次プランでは、まずネットワーク構築に集中的に取り組むのが肝要だと考えます。</p>	
回答		<p>（人権・男女共生課）</p> <p>ご指摘の通り、キーパーソンネットワークの形成は、情報伝達や地域づくりの分野において、核とも言える施策であり、これまで個々のキーパーソンとの繋がりには作れているものの、キーパーソンと行政との情報伝達・共有体制の構築は進んでいません。</p> <p>昨年度は、キーパーソンとの意見交換会を開催し、動き始めたところですが、今後も研修会開催などをおしてネットワークの構築を目指していきます。</p>	

No. 5

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	1-1-1	多言語生活ガイドブックの利用促進	転入時に「多言語生活ガイドブックを配布（QRコード）」
意見・質問		<p>配布だけだと見ない恐れがあるので、「どういう内容か」「なぜ見る必要があるのか」という説明もした方がいいと思います。</p> <p>また、ガイドブックだけでなく、説明文書などは、文字だけでなく、写真・図・絵・サンプルなどを含めた方がいいと思います。</p>	
回答		<p>(人権・男女共生課)</p> <p>現在、市民課の窓口で転入された外国人住民に以下を配布しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ①多文化共生プラザのチラシ（多言語相談員のシフト表付き） ②パンフレット（生活ガイドブックQRコード、防災ハンドブックQRコード、さんあ〜るQRコードなどを記載したもの） ③リーフレット（転入に伴い必要となる住所変更などの手続きや担当課を案内するもの） <p>今後、必要性をお伝えしつつ配布ができるよう担当課に依頼します。また、ご提案の効果的な配布方法につきましては、外国人委員の方にもご意見をいただきながら対応してまいります。</p>	

No. 6

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	4-1-3	交流イベントの開催	多文化共生に関する交流イベント情報の収集と提供
意見・質問		<p>「多文化共生プラザ Facebook で積極的に情報発信します」とありますが、Facebook だけでなく、若者により使われている Instagram でも発信した方がいい。</p> <p>また、1回の発信は、ひとつのサイト (SNS) だけでなく、市 HP や多文化共生プラザ Facebook、市役所の観光部署、NPO、キーパーソンなど、いろいろなサイトからの発信ができた方がよい。</p>	
回答		<p>(人権・男女共生課)</p> <p>これまで、交流イベント情報は、広報まつもと、多文化共生プラザ Facebook、プレスリリースなどにより、発信していましたが、昨年度からプラザを運営する NPO 法人 CTN の Instagram でも情報を発信いただいております。</p> <p>ご指摘のとおり、幅広い年代に情報を発信するには、さまざまなツールを活用することが重要であることから、プラザ SNS に限らず、市公式 SNS やキーパーソンをとおした情報発信を積極的に行っていきます。</p>	

No. 7

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	2-1-1	ガイダンス等活用による学校関連情報の周知	関係機関との連携による入学前ガイダンス周知
意見・質問		<p>入学・進学前ガイダンスの周知について、第2次プランでの評価は、「A達成」となっている。周知は達成しているかもしれないが、実際の受講者（家庭）は、ごくわずかである。</p> <p>第3次プランでは周知だけではなく、実際の受講者（家庭）数の増加を目標にすべきではないか。</p>	
回答		<p>(学校指導課)</p> <p>ご指摘の通り、第2次プランの中で各ガイダンス（小学校入学前、中学校進学前、高校進学前）での学校関連情報の周知は進みましたが、実際の参加家庭は少ないという実態がありました。</p> <p>第3次プランで示す具体的施策にも各段階でのガイダンスの継続実施を明記する方向ですが、ニーズのある家庭が参加しやすいような実施時期、会場、内容について検討します。ガイダンスの参加者増を目指すのはもちろんですが、ニーズのある家庭の集住地域の動向が年ごとに異なることや生活様式が多様であること等から、すべての家庭の参加を目指すのは難しいと考えます。各園・学校から必要な情報が滞りなくニーズのある家庭に伝わるよう配慮するとともに、これまでと同様、ニーズがある家庭についての情報を各園・学校と確実に共有できるようにすることが必要です。</p> <p>(保育課)</p> <p>多言語版・就学案内のパンフレットを公立・私立保育園・幼稚園・認定こども園、認可外保育施設に配布を依頼し、就学前ガイダンスの実施について知ってもらうようにしています。</p> <p>また、それぞれの園では、毎日、保護者と接し、家庭状況をより把握している立場として、対象と思われる保護者に対しては、見落としの無いように声をかけたり、必要と思われる家庭に、就学前ガイダンスへの出席を勧めたりすることで、必要な家庭に周知徹底しています。</p> <p>就学前ガイダンスの対象者は、年度ごとに増減があるため、一律に受講者を増やすことを目的にするのではなく、市では今後も周知徹底を図ることとし、受講希望者には適切に対応することが必要と考えています。</p>	

No. 8

資料 No.	基本 目標 ・ 方向 性 ・ 具体 的施 策	具体的施策	事業の内容
4	3-3-1	多言語表示・案内の促進	全般
意見・質問		<p>第2次プランでは、「D達成困難」が多く見受けられる。第3次プランにおいて達成に近づけるために、現在の課題は明らかになっているのか。また、新たな方向性を持って、プランを立てているのか。</p>	
回答		<p>(松本市立病院)</p> <p>課題として、院内の表示についてただ名前を表記すればいいというものではなく、病院へ来院した方がどの場所へ行っても迷わない対策が必要です。</p> <p>色をつたっていけばたどりつくといった色分け、色がわからない目の不自由な方のために点字表記といった新たな方向性を考えております。</p> <p>現時点では、上記の方向性はあるものの、ほんの一部としており、ほかにも良い方法があるのではないかとということで、他院からの情報収集を行い、病院建設と並行してプランを立てていこうと考えています。</p> <p>(医務課)</p> <p>医務課が所管する診療所（5診療所、夜間急病センター）においては、診療所の業務を行う中で、外国人に配慮した指さし会話帳、多言語翻訳機などの整備やスタッフによる英会話での対応はできている。多言語表示については、外国人利用者の母国語の把握をするとともに、表示の作成を行っていきたい。</p> <p>しかし、市内の診療所に対する整備や現状の把握は、松本市医師会等関係団体の協力を得ながら、連携していくことが必要であり、調整が難しい。まずは、市内診療所等のニーズが確認できていないので、ニーズを把握するため、関係団等への聞き取りを進めていきたい。</p>	