

第4章 施策の展開

1 具体的な施策

本章では、「第3章 5 施策の体系」における「施策の方向」を構成する31の具体的な施策とともに、これらのうち、特に重点的に推進する施策を示します。

(1) 円滑なコミュニケーション支援の促進

行政や生活に関する情報発信において「多言語化」及び「やさしい日本語の活用」を図ることで、「言葉の壁」を解消し、円滑なコミュニケーション実現に向けた支援を促進します。

また、外国人市民の日本語能力が向上し、円滑なコミュニケーションが可能となるよう、「地域の日本語教室」及び「就労における日本語学習」双方の面で、外国人市民が日本語を習得できる環境を整備します。

関連する SDGs のゴール



施 策	取組内容	実施主体
① 行政・生活情報の多言語化及び「やさしい日本語」の活用		
【No 1】(重点施策Ⅰ) 多言語による情報提供	外国人市民が必要な情報を母国語で理解できるよう、提供する情報の多言語化に取り組みます。	全所属
【No 2】(重点施策Ⅰ) 「やさしい日本語」の活用の促進	外国人市民に対する情報提供や窓口での対応等において「やさしい日本語」を活用します。 また、庁内だけでなく、地域において研修会を実施し、「やさしい日本語」の活用の促進に取り組みます。	全所属

※施策 No 1 及び施策 No 2 を合わせて「重点施策Ⅰ」とします。

【No3】 一元的相談窓口における多言語対応	通訳職員の配置のほか、ICTを活用した電話や映像通訳の導入などによる多言語対応及び関係機関との連携により、外国人市民のための一元的相談窓口の充実を図ります。	市民対話課 鈴鹿国際交流協会
【No4】 外国人向け HP・SNS 等の充実	多言語翻訳に対応したホームページやSNS等を活用することで、より多くの外国人市民に正確かつ迅速な情報提供を行います。 また、情報紙などについても、デジタル技術を活用し、多言語化に取り組みます。	情報政策課 市民対話課

施 策	取組内容	実施主体
② 日本語学習機会の整備		
【No5】(重点施策Ⅱ) 日本語教室の運営支援	外国人市民の日本語を習得する環境を確保するため、地域における日本語教室の運営を支援します。 また、日本語教室の運営の安定化を図るため、「初級日本語教室」の設置及び運営、並びに鈴鹿国際交流協会と共に「日本語ボランティア養成講座」を実施します。	市民対話課 鈴鹿国際交流協会 地域の日本語教室
【No6】(重点施策Ⅲ) 就労における日本語学習機会への支援	外国人市民の就労や外国人従業員の日本語習得促進等について、事業所等の理解・協力を求めていきます。	産業政策課 市民対話課 事業所

※施策 No6、施策 No13 及び No14 を合わせて「重点施策Ⅲ」とします。

(2) 安心して暮らせる環境づくり

外国人市民が地域社会で安心して生活していくためには、子育て、教育、就労及び医療などにおいてライフステージに合わせた途切れのない支援を実現する必要があることから、関係各機関と連携し、各施策を進めます。

また、平時だけでなく、有事の際も安心した生活を送ることができるよう、災害時における外国人支援のための体制整備及び啓発活動等を進めます。

関連する SDGs のゴール					
3 すべての人に 健康と福祉を 	5 ジェンダー平等を 実現しよう 	8 働きがいも 経済成長も 	10 人や国の不平等 をなくそう 	11 住み続けられる まちづくりを 	13 気候変動に 具体的な対策を 

施 策	取組内容	実施主体
① ライフステージに合わせた途切れのない支援		
【No 7】【乳幼児期】 母子保健対策事業と 保育所（園）における 多言語対応の促進	・多言語による母子健康手帳の交付及び各種検診における多言語対応に取り組みます。 ・安全で適切な保育のため、外国人コーディネーターの巡回や外国人加配保育士等の配置により、相談対応や翻訳などを行い、コミュニケーションの円滑化を進めます。	子ども保健課 子ども育成課
【No 8】【乳幼児期】 保護者に向けた育児 支援や相談	親子が共に安心して園生活を送り、途切れなく就学につなげるための支援や相談を多言語で行います。	子ども政策課 子ども育成課 子ども家庭支援課
【No 9】【子ども期】 外国人児童生徒や保 護者に対する就学・進 路支援	・一人ひとりの日本語能力に応じた指導を進めるとともに、外国人児童生徒の受入れ体制の強化に取り組みます。 ・日本語による学習効果を高めるため、外国人児童生徒支援員等を配置・派遣し、各学校での日本語教育等を支援します。	教育支援課

	<ul style="list-style-type: none"> ・学習支援等のために教育委員会事務局に通訳を配置し、必要に応じて各学校に派遣します。 ・高等学校等への進学を促進する観点から、中学校等において外国人市民の子供やその保護者に対して早い時期からの就学ガイダンス・進路ガイダンス・進路相談等の実施を推進します。 ・就学、進路保障を促進するため、来日間もない児童生徒及び不登校の状態にある児童生徒の日本語指導・適応指導を通じた復帰の支援など、必要なサポートを行います（過年度生含む）。 	
【No10】【青年期】 進路指導の充実	高等学校及び高等教育機関における就職や進路に関するガイダンス等の実施により、進路指導の充実を図ります。	高等学校 高等教育機関 NPO
【No11】【成人期】 外国人市民（留学生を含む）の地域における就業機会の確保	関係機関と連携して、就労情報の周知や地域と事業所とのマッチング支援事業の開催等により、就労機会の確保に取り組みます。	産業政策課 市民対話課 事業所
【No12】【老年期】 外国人市民の高齢化への対応	外国人市民の高齢化に対応できるよう、多言語による情報発信等に取り組みます。	長寿社会課

※各年代については、【幼児期】概ね5歳まで、【子ども期】概ね6～14歳、【青年期】概ね15～20代前半、【成人期】概ね20代後半～64歳、【老年期】65歳以上

施 策	取組内容	実施主体
② 適正な労働環境の確保		
【No13】（重点施策Ⅲ） 事業所に対する多文化共生推進のための啓発	<p>多文化共生や外国人雇用に関する啓発を推進します。</p> <p>また、関係機関と連携し、事業所からの雇用や働き方等に関する相談に対応します。</p>	産業政策課

<p>【No14】(重点施策Ⅲ) 外国人材の雇用に関する情報提供</p>	<p>関係機関と連携して、外国人市民を対象とした職業能力開発や労働についての情報提供を推進します。</p> <p>また、企業説明会の開催等、外国人市民の就職支援事業を実施します。</p>	<p>産業政策課 市民対話課</p>
---	---	------------------------

※施策 No 6、施策 No13 及び No14 を合わせて「重点施策Ⅲ」とします。

施 策	取組内容	実施主体
③ 災害時等の支援体制の整備		 
【No15】(重点施策Ⅳ) 多様な防災情報伝達手段の活用	正確に情報が伝わるよう、「やさしい日本語」をはじめ多言語対応により、ホームページやSNSなど多様な情報伝達手段を活用した防災情報の提供を行います。	防災危機管理課 地域医療推進課 市民対話課 鈴鹿国際交流協会
【No16】 外国人市民を対象とした防災研修会・訓練等の実施	地域、学校、事業所等と連携し、防災研修会や防災訓練を実施します。	防災危機管理課
【No17】 多言語災害ボランティアの養成	鈴鹿国際交流協会と連携し、災害時の情報伝達について、外国人市民に対して円滑に情報発信ができるよう「多言語災害ボランティア」の体制整備を進めます。	市民対話課 鈴鹿国際交流協会
【No18】 災害時等における外国人支援のための体制整備	外国人集住都市災害時相互応援協定による都市間連携とともに、鈴鹿国際交流協会等の関係機関と連携し、災害発生において外国人被災者に対し多言語支援が実施できるよう体制を整備します。 また、災害時のあらゆる場面における多言語対応を図るため、ICT等のデジタル技術を活用した体制を整備します。	防災危機管理課 市民対話課

【No19】 救急・火災時の通報訓練の実施	外国人市民による緊急時の通報は、より丁寧な聴き取りを要するため、通報マニュアルの作成、通報訓練の実施に取り組みます	情報指令課
【No20】 交通安全・防犯啓発の推進	関係機関と連携し、交通安全教室や防犯講座等を開催するなどして、情報発信や啓発に取り組みます。	交通防犯課

施 策	取組内容	実施主体
④ 医療サービスの提供		
【No21】 医療制度の多言語による周知	各種制度（サービス・負担金等）の周知を図り、必要なサービスを受けることができるよう、「やさしい日本語」、さらには多言語対応に取り組みます。	地域医療推進課
【No22】 医療相談体制の充実	関係機関と連携しながら、医療に関する多言語対応による相談体制の充実に取り組みます。	地域医療推進課

施 策	取組内容	実施主体
⑤ 住宅確保のための支援		
【No23】 市営住宅の入居支援と居住支援	市営住宅の入居募集に伴う申込の周知と受付、さらには入居後、ほかの入居者や地域と円滑に暮らすための支援を多言語で行います。	住宅政策課
【No24】 三重県居住支援連絡会との連携	外国人市民に対する入居差別の解消に向け、三重県居住支援連絡会との連携を強化します。	住宅政策課 市民対話課

施 策	取組内容	実施主体
⑥ 相談体制の充実		
【No25】(重点施策V) 関係機関と連携した横断的な相談体制の充実	外国人市民が個人で悩むことなく、本市において安心した生活が送れるよう、関係機関が横断的に連携し、情報交換が行える体制を整備することにより、相談体制の充実を図ります。	市民対話課 鈴鹿国際交流協会 鈴鹿市社会福祉協議会 NPO ボランティア団体

(3) 多文化共生の地域づくり

外国人市民と日本人市民が互いの文化的ちがいを認め合い、誰もがいきいきと暮らせる多文化共生のまちづくりが実現するよう、多文化共生をテーマにしたセミナーや国際交流協会等と連携した様々なイベントなどを実施することにより、多文化共生に対する意識の醸成を図ります。

また、外国人市民の地域における活動への参加を促進するため、自治会や地域づくり協議会等の関係団体への働きかけとともに、地域でキーパーソンとなる人材を発掘し、地域において多様な交流機会の創出ができるよう取り組みます。

関連する SDGs のゴール
   

施 策	取組内容	実施主体
① 多文化共生の意識啓発		   
【No26 (重点施策VI) 地域住民に向けた多文化共生意識の醸成	多文化共生をテーマにしたセミナーや出前講座を実施するほか、外国人市民と日本人市民が交流できる機会の創出、さらには友好都市をはじめとする海外都市との交流を通じ、市民一人ひとり	市民対話課 鈴鹿国際交流協会

	とりの異文化への理解を促進し、多文化共生に対する意識の醸成を図ります。	
【No27】 人権の視点に立った 多文化共生の啓発	広報紙やホームページ、イベント等を通じて、外国人を含めた人権に対する啓発を実施します。	人権政策課 市民対話課

施 策	取組内容	実施主体
② 地域参画の促進		 
【No28】 生活ルールの理解や 義務の遂行に向けた 啓発	外国人市民が、本市で生活するためのルールや義務を理解し、地域において円滑に生活ができるよう、府内の関係所属と連携し、研修会等の実施による啓発事業に取り組みます。	市民対話課
【No29】 自治会活動等交流の 場への参加啓発	自治会や地域づくり協議会、NPO、ボランティア等の活動に参加し、地域とのつながりを深めていけるよう、働きかけを行います。	地域協働課 市民対話課 NPO 鈴鹿市社会福祉協議会
【No30】 地域における相互理 解を図る人材の育成 と活用	地域で活躍する外国人市民や留学生をキーパーソンとして発掘し、広報ツールやイベント等で紹介するとともに、多様な能力を地域の活性化に活かす機会の創出に取り組みます。	地域協働課 市民対話課 鈴鹿国際交流協会
【No31】 外国人市民の意見反 映の推進	相談窓口で寄せられた声やアンケート結果等から外国人市民のニーズを把握し、積極的に多文化共生施策の充実化を図ります。 また、外国人集住都市会議への参画等を通じ、国等に制度の改善の働きかけを行います。	市民対話課

具体的な施策として掲げた中でも、「第2章 5本市における課題」及び「第3章 計画の基本的な視点」を踏まえ、本計画において特に重点的に推進する6つの施策を「重点施策」として位置付けます。

重点施策Ⅰ

- 【No1】多言語による情報提供
- 【No2】「やさしい日本語」の活用の促進

重点施策Ⅱ

- 【No5】日本語教室の運営支援

重点施策Ⅲ

- 【No6】就労における日本語学習機会への支援
- 【No13】事業所に対する多文化共生推進のための啓発
- 【No14】外国人材の雇用に関する情報提供

重点施策Ⅳ

- 【No15】多様な防災情報伝達手段の活用

重点施策Ⅴ

- 【No25】関係機関と連携した横断的な相談体制の充実

重点施策Ⅵ

- 【No26】地域住民に向けた多文化共生意識の醸成

重点施策 I

【No 1】多言語による情報提供

【No 2】「やさしい日本語」の活用の促進

外国人市民も含めた全ての市民が行政や生活に関する情報を取得できるためには、「言葉の壁」を解消することが必要です。

また、「やさしい日本語」は、日本人市民が外国人市民に対し情報等を伝達するための手段であるばかりでなく、外国人市民にあっては日本語に触れるきっかけになり、円滑なコミュニケーションのための効果的な手段となることから、その活用は重要です。

このため、全ての所属において、発送文書（封筒及び広報媒体含む）の「多言語化」や「やさしい日本語」の活用を進めるとともに、窓口等における「やさしい日本語」による対応を推進します。

重点施策 I 活動指標（所属／年）				
各所属が実施する事業において、「多言語化」や「やさしい日本語」の活用により文書（封筒及び広報媒体含む）を発送した所属の数				
現状値 2022（令和4）年度	2024（令和6）年度	2025（令和7）年度	2026（令和8）年度	2027（令和9）年度
20 所属	25 所属	30 所属	35 所属	40 所属

実施主体	全所属
具体的な取組	<p>【多言語対応を要する所属の調査等】（全所属） 各所属の多言語対応等の多文化共生の推進に関する取組を調査し（毎年度4月時点）、全庁的な取組の状況を把握します。 *****</p> <p>【文書・封筒等の「多言語化」や「やさしい日本語」の活用】（全所属） 全ての所属を対象に、外国人市民宛てに発送する文書及び封筒等の「多言語化」、「やさしい日本語」の活用を促進します。 *****</p> <p>【「やさしい日本語」に関する研修の実施】（全所属） 窓口等における外国人市民への対応において、「やさしい日本語」を積極的に活用できるよう、全所属を対象とした「やさしい日本語」に関する啓発を行うとともに、多文化共生推進庁内会議※を構成する所属を対象に、「やさしい日本語」に関する研修を実施します。</p>

重点施策Ⅱ 【№5】日本語教室の運営支援

外国人人口の増加と多国籍化の進展が見られる中、ボランティアによって運営されている地域の日本語教室においては、ボランティアの高齢化とともに、学習者の急増が顕著となっており、今後における継続的な学習体制の維持が難しい状況となっています。

このような背景を踏まえ、今後も外国人市民が日本語を学ぶことができる環境を整備していくため、地域の日本語教室の安定的な運営が可能となる施策を講じるとともに、鈴鹿国際交流協会と協働して学習体制を拡充します。

重点施策Ⅱ 活動指標（人／年）				
地域の日本語教室における年間の受講者数				
現状値 2022（令和 4）年度	2024（令和 6）年度	2025（令和 7）年度	2026（令和 8）年度	2027（令和 9）年度
84人	90人	95人	100人	100人

実施主体	【市】市民対話課 【その他】鈴鹿国際交流協会、地域の日本語教室
具体的な取組	<p>【初級日本語教室の開設】（市民対話課、鈴鹿国際交流協会、地域の日本語教室）</p> <p>今後の外国人市民の動向を見据え、既存の地域の日本語教室の安定的な運営を確保するため、鈴鹿国際交流協会及び地域の日本語教室と緊密に連携し、外国人市民の新たな日本語学習の場として「初級日本語教室」の設置及び運営に取り組みます。</p> <p>*****</p> <p>【日本語ボランティア養成講座の実施】（市民対話課、鈴鹿国際交流協会）</p> <p>地域の日本語教室の安定的かつ継続的な運営を確保できるよう、鈴鹿国際交流協会と協働し、日本語ボランティアの養成に取り組みます。</p> <p>*****</p> <p>【各日本語教室、国際交流協会等との意見交換会の実施】（市民対話課、鈴鹿国際交流協会、地域の日本語教室）</p> <p>鈴鹿国際交流協会及び地域の日本語教室等と活発な意見交換及び情報共有を行うとともに、共有する課題に対しては、関係する各機関と連携し、柔軟に対応します。</p>

重点施策III

【No6】就労における日本語学習機会への支援

【No13】事業所に対する多文化共生推進のための啓発

【No14】外国人材の雇用に関する情報提供

外国人労働者の日本語学習の場については、現在、地域の日本語教室が多くの負担を強いられており、外国人労働者の日本語学習環境が十分に整備できていない課題があります。

そのような中、国は令和元年に「日本語教育の推進に関する法律」を施行し、「事業主の責務」として、事業所における日本語教育が努力義務であることを明記しており、外国人労働者の日本語習得による事業所内の安全性の確保や多文化共生の推進は事業実績の向上につながることから、今後も日本語学習機会を創出する必要があります。

このことから、市内事業所における日本語教育の推進について、事業所や関係機関と連携し、その環境整備を進めるとともに、就労に関する課題に対応するため、外国人労働者の相談機会や留学生等を含む就職機会の確保にも取り組みます。

重点施策III 活動指標（回／年）				
事業所を対象とした「日本語学習に関するセミナー」の年間の実施回数				
現状値 2022 (令和4) 年度	2024 (令和6) 年度	2025（令和7）年度	2026（令和8）年度	2027（令和9）年度
0回	市内事業所を 対象とした 実態把握の実施	1回	2回	3回

実施主体	【市】産業政策課、市民対話課 【その他】事業所
具体的な取組	<p>【市内事業所における日本語学習の実態把握】（産業政策課、市民対話課）</p> <p>中小製造企業の支援機関である「鈴鹿市ものづくり産業支援センター」の機能を活かし、市内事業所における日本語教育の実態把握を実施します。</p> <p>*****</p> <p>【事業所内日本語学習に関するセミナーの実施】（産業政策課、市民対話課）</p> <p>市内事業所を対象とした事業所内日本語学習に関するセミナーの開催及び事業所側の日本語学習のニーズを把握します。</p> <p>*****</p>

	【事業所内日本語学習の実施】（産業政策課、市民対話課） 事業所、関係機関及び行政が連携し、市内事業所における日本語学習の実施実現に向けて取り組みます。
--	--

重点施策IV 【No15】多様な防災情報伝達手段の活用

近年、自然災害が頻発・激甚化している中、日本人市民と同様に外国人市民も安心して地域で生活するためには、「多言語化」や「やさしい日本語」による災害情報の提供を行い、自助・共助の行動を促すことが不可欠です。

そのため、市の関係所属と鈴鹿国際交流協会が連携し、日本人市民と同様の災害情報の提供を行い、災害対応力の強化を進めます。

また、地震・風水害の自然災害のみならず、突発的に発生する感染症発生時についても、日本人市民と同様に情報が取得できるよう、「多言語化」等による情報発信を進めます。

重点施策IV 活動指標（人／年）				
Facebook ページ「Amigo Suzuka」のフォロワー数（やさしい日本語、ポルトガル語、スペイン語）の合計				
現状値 2022（令和4）年度	2024（令和6）年度	2025（令和7）年度	2026（令和8）年度	2027（令和9）年度
1,850人	2,000人	2,100人	2,200人	2,300人

実施主体	【市】防災危機管理課、地域医療推進課、市民対話課 【その他】鈴鹿国際交流協会
具体的な取組	<p>【市と国際交流協会との連携強化】（防災危機管理課、市民対話課、鈴鹿国際交流協会） 災害時における市と協会との連携体制について、協議及び整理を進めるとともに、防災訓練への参画等、平時からの連携強化を図ります。</p> <p>*****</p> <p>【災害情報のテンプレート化】（防災危機管理課、市民対話課） 避難情報等について、平時からの「やさしい日本語化」及び「多言語化」を整理し、災害時に外国人市民に提供する情報をテンプレート化し、わかりやすい情報の提供を図ります。</p> <p>*****</p>

	<p>【SNSによる広報拡大】(市民対話課) 平時から各種 SNS による情報発信を行うことにより、災害時にも外国人市民が情報を取得できるよう、フォロワー数の拡大を図ります。</p> <p>*****</p> <p>【感染症に関連した情報発信】(地域医療推進課、市民対話課) 関係所属と市民対話課が適宜情報交換を行い、常に変化する感染症に関する情報について、適切に情報発信ができるよう、平時からの連携を進めます。</p>
--	--

重点施策V

【No25】関係機関と連携した横断的な相談体制の充実

言葉や習慣のちがいから、雇用、医療、福祉及び出産・子育て等の生活に関わる様々な疑問や悩みを抱く外国人市民にとって、適切な情報や相談場所に到達することが難しい場合があるため、外国人市民が、一人で悩むことなく、いきいきと生活できるよう、相談体制の整備が不可欠です。

このため、外国人市民が日常生活上の困りごとを気軽に相談できる体制の整備に向け、行政だけでなく、鈴鹿国際交流協会、鈴鹿市社会福祉協議会、NPOなどの外国人市民とのつながりがある関係各団体が連携し、横断的な相談体制の整備を進めます。

重点施策V 活動指標（回／年）				
関係各機関と連携した相談会の実施回数				
現状値 2022（令和 4）年度	2024（令和 6）年度	2025（令和 7）年度	2026（令和 8）年度	2027（令和 9）年度
11回	13回	13回	15回	15回

実施主体	<p>【市】市民対話課、関係所属 【その他】鈴鹿国際交流協会、鈴鹿市社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体</p>
具体的な取組	<p>【関係各機関との情報交換会及び相談会の実施】 (市民対話課、関係所属、鈴鹿国際交流協会、鈴鹿市社会福祉協議会、NPO、ボランティア団体) 関係各機関において、多言語対応等により外国人市民が身近に相談ができる場の確保を図るとともに、相談窓口を外国人市民に周知</p>

	<p>するため、様々な媒体の活用による広報活動も進めます。</p> <p>また、外国人市民の多様な悩みごとに対し的確に対応していくため、行政をはじめ関係各機関による意見交換・情報共有の機会を設けるなど、関係各機関の緊密な連携を基にした横断的な相談体制の実現に取り組みます。</p>
--	--

重点施策VI 【No26】地域住民に向けた多文化共生意識の醸成

令和4年度に実施した多文化共生に関するアンケート結果により、外国人市民と日本人市民の多文化共生に対する意識に大きな差があったことから、両者の多文化共生に対する意識の共有化を図るため、市と鈴鹿国際交流協会が連携し、国際交流イベント及び国際理解講座等の啓発事業、並びに友好都市との交流事業を効果的に実施し、市民の多文化共生意識の醸成に取り組みます。

重点施策IV 活動指標（回／年）				
「多文化共生」をテーマにした出前講座及び多文化共生シンポジウム、国際交流イベント等の実施回数				
現状値 2022（令和4）年度	2024（令和6）年度	2025（令和7）年度	2026（令和8）年度	2027（令和9）年度
3回	4回	4回	5回	5回

実施主体	<p>【市】市民対話課</p> <p>【その他】鈴鹿国際交流協会</p>
具体的な取組	<p>【出前講座の実施】（市民対話課）</p> <p>「多文化共生」をテーマとした地域における出前講座の実施により、市民の多文化共生意識の醸成を図ります。</p> <p>*****</p> <p>【多文化共生シンポジウムの開催】（市民対話課）</p> <p>シンポジウムの開催により、市民が異文化に触れる機会を創出し、多文化共生意識の醸成を図ります。</p> <p>*****</p> <p>【国際交流イベントの開催】（市民対話課、鈴鹿国際交流協会）</p> <p>国際交流フェスタわいわい春まつりの開催等により、様々な異文化間の交流ができる場を設け、国際理解の促進を図ります。</p> <p>*****</p>

【友好都市との国際交流事業の実施】（市民対話課、鈴鹿国際交流協会）

友好都市との交流事業においては、市民への多文化共生に対する意識の普及を念頭に置き、鈴鹿国際交流協会と連携して取り組みます。

【多文化共生意識調査】（市民対話課）

日本人市民・外国人市民共に多文化共生意識に関する調査を実施することで、「多文化共生社会の実現度」の測定とともに、多文化共生施策に対するニーズを把握しながら、本計画を着実に推進するとともに施策の充実化に取り組みます。