

第4章 多文化共生の展開

1 コミュニケーションの円滑化

(1) 現状の取組と課題

外国人住民は、言葉の問題から生活に必要な知識や情報を得られない、地域住民とのコミュニケーションが十分に図れないなど暮らしに支障を来している場合がある。市広報紙など多言語での情報発信に努めているが、令和7年（2025年）1月1日時点において、43 箇国出身の人が本市で生活していることから、全ての言語に対応することは難しい状況にある。近年はスマートフォンアプリ等によって、文字や言葉が翻訳されるといったサービスが普及しているが、特に行政サービスに関する用語は日常生活で馴染みのない表現が多いため理解しづらいことも多い。そのため、必要な支援が受けられなかったり、住民としての義務を果たせなかったりすることによりトラブルにつながるケースがある。

また、外国人住民の滞在の長期化・定住化の進展に伴い、外国人住民が抱える問題は、言葉や制度の違いにより生じる生活・教育・労働などの相談から、日本人住民と同様に、子育てに関する悩みや消費生活のトラブルなど多岐にわたるとともに複雑化している。

コミュニケーションを取るためには単に言語を習得するだけでなく文化的・社会的背景を含めた幅広い知識が必要であり、問題が起こった場合はそれらを理解し対応できる専門的な技術や知識が求められることから、様々な主体が連携した相談体制が必要となる。

外国人住民の中には、日本語を学び話したいという意欲はあるが、仕事と日常の買い物以外では日本語を使う機会が乏しいという人も多い。日本語を学ぶ機会を確保することは、言語の習得だけでなく日常生活のルールや文化を伝える場となることや勤務先、家族以外の住民と交流するきっかけになり、同じように学びに来ている外国人住民同士のコミュニティも広がるなど、地域で暮らしていくための様々なメリットが考えられる。現在本市では、東近江国際交流協会が八日市地区と能登川地区の2箇所で日本語教室を運営しているが、現行の日本語教室だけで全てのニーズを受け止めることは困難である。今後、行政と民間が連携し、労働者やその家族が日本で暮らすための日本語習得に関する支援を一層広げていく必要がある。

(2) 具体的な取組

施策1 行政・生活情報の多言語化の推進

- ア ひらがなをはじめとする、やさしい日本語での情報提供
- イ 多言語化ツールの活用の推進
- ウ オンラインシステムの活用の推進

施策2 日常生活に関する相談体制の整備

- ア 通訳者との連携
- イ 翻訳機等の導入と活用の推進
- ウ やさしい日本語活用の研修などの実施

施策3 日本語教育が受けられる体制の整備

- ア 日本語での会話や読み書きが困難な人に対し、日本語教育が適切に受けられるような支援体制の構築
- イ 外国人労働者への日本語を学ぶ機会の創出のための企業等との連携
- ウ 外国人労働者だけでなくその家族も日本語教育が受けられるよう、情報提供や関係機関の連携の促進

2 住みやすさの向上

(1) 現状の取組と課題

外国人労働者は、派遣や業務請負といった形態で製造業の現場など非熟練労働に従事する場合が多く、短期間で転職する人も少なくない。そして、職業能力や日本語能力が不足していると、失業後の離職期間が長くなる傾向がある。

言葉の問題や母国との制度の違いから、社会保険制度などが十分に理解できないため社会保険に加入しておらず、本人やその家族が病気やけがをしても受診が遅れたり、高額な治療費の支払いに困ったりするなどの問題をはじめ、保健・福祉サービス、年金や健康保険なども同様に制度を知らなかったり理解できずに必要なサービスが受けられないことがある。また、短期間で居所を移動することで情報が届かないといった課題もある。

子育てについても、そもそも母子保健サービスや子育て支援などの情報にアクセスできず、制度を利用できていない場合がある。外国語を話す両親の元で育ち、日本語が十分話せなかったり読み書きができなかったりする子供は、様々な場面において言葉の壁が孤立に直結する。「日常会話はできても読み書きができない」「ひらがなは分かるが漢字が分からない」など、同じ年齢であっても日本語能力に個人差があるため、子供の能力に合わせた柔軟な対応が求められる。

医療については、外国語で診療を受けることができる医療機関に関する情報がホームページなどを通じて提供されているが、まだまだ限られているのが現状である。特に医療・保健・福祉に関しては言語だけでなく文化的、とりわけ宗教的な価値観の違いを理解した上での対応が求められるため、現場担当者だけでの対応は困難であり、組織やネットワークなど支援体制の構築が必要である。

民間賃貸住宅へ入居する際には、外国人であることを理由に入居を拒否される事例がある一方、契約内容を十分に理解しないままローンで住居を購入し、支払いが滞り生活に困窮するという問題も発生している。企業等が用意する寮では会社以外に地域との接点が少なくなる可能性もあり、地域住民との相互理解の機会が奪われるだけでなく、自然災害が頻発する今日、非常時の情報伝達や避難所生活などにおいても大きな障害となることが考えられる。

今後、外国人住民の滞在期間の長期化・定住化が一層進むと考えられ、外国人住民も日本人住民と同じく、暮らしに関わる様々な情報や制度を理解し安全で安心して豊かに暮らせる社会の構築が必要である。

(2) 具体的な取組

施策1 安心して働ける・暮らせる環境の整備

- ア 外国人住民に対し、日本の社会保険をはじめとした暮らしに関する制度の研修や出前講座など学ぶ機会の提供
- イ 企業等と連携した情報提供や啓発事業の実施
- ウ 外国人住民の相談窓口や相談受入体制の整備

施策2 教育環境の整備

- ア 子供の状態に合わせた教育が受けられる体制の整備
- イ 学校教育における日本語指導の充実
- ウ 外国人児童生徒が孤立しないための支援体制の整備とネットワークの構築
- エ タブレットなどを活用した多言語への対応
- オ 学校の受入体制の整備
- カ 就学促進の実施

施策3 安心して利用できる保健・医療・福祉体制の整備

- ア 外国人住民に対し、日本における保健・医療・福祉に関する制度等の研修や出前講座など学ぶ機会の提供
- イ 支援機関のネットワーク構築と情報共有や課題解決の仕組みづくり

施策4 災害への備えと災害時の対応の周知

- ア 企業とも連携した災害発生時の支援態勢の整備
- イ 地域における外国人住民を含めた避難訓練等の実施に対する支援
- ウ 日常から災害に対する備えを促進する啓発の強化

施策5 生活安全における支援の充実

- ア 企業と連携した交通ルール等に関する情報提供や出前講座の実施
- イ 犯罪に巻き込まれないための情報提供や意識啓発の実施
- ウ 社会的孤立を防ぐため、母国やルーツが同じ人が集まる場に関する情報提供や場づくりの推進
- エ 日本人住民と外国人住民との交流を図り、関係性を構築するための場づくりの推進

3 多文化共生の地域づくり

(1) 現状の取組と課題

本市における外国人住民との共生に向けた取組は、行政機関だけではなく、東近江国際交流協会やNPOをはじめとした民間団体など、多様な主体によって支えられてきた。

第2次東近江市市民協働推進計画基本施策4「協働の仕組みづくり」において、行政は年齢・性別・国籍・立場等に捉われることなく市民誰もが地域活動や市民活動へ参画できる、協働による「地域共生」のまちづくりを推進することが挙げられている。外国人住民と日本人住民の相互理解についても、行政の取組だけでは理解は進まない。多様な主体の参画による地域課題を解決するためのプロセス自体が、相互理解を深めることにつながると考えられる。

東近江国際交流協会では、市の委託を受けて外国人住民の日常的な相談に対応するだけでなく、ボランティアによる日本語教室や海外の文化に触れ、外国の人々と交流するイベントを開催するなど、外国人住民と日本人がお互いを理解するための事業を実施している。ボランティアの協力を得て実施している日本語教室では、多くの外国人住民が日本語や日本社会などについて学んでいる。学習の場という役割だけではなく、同じような立場の人が集まり安心できる居場所であり、生活に必要な情報を収集する場であるとともに、地域コミュニティとつながる架け橋としての役割も果たしている。

ほかにも、市民団体などが外国人住民と日本人住民が相互理解を深めるための機会を提供しているが、ボランティアな活動が中心であり、日本語教室の指導者をはじめ、関わる人々の人材確保や育成など様々な課題がある。

また、人手不足が叫ばれ外国人労働者の雇用が増える中、企業においてもその労働者や家族と地域住民との交流や相互理解を深めるための支援や協力することが求められる。企業や各種団体、行政、そして市民がそれぞれの立場をいかして協力し役割を果たす体制ができれば、ますます相互理解が深まり、多文化共生のまちづくりが進むものと考えられる。

(2) 具体的な取組

施策1 地域社会に対する意識啓発

- ア 日本以外にルーツを持つ人に対する理解を深めるための研修や出前講座の実施
- イ 多文化理解に関する事例紹介などの情報発信の強化
- ウ 多文化理解を推進するための事業に対する支援の実施

施策2 外国人住民の社会参画

- ア 外国人住民が社会的に参画できる場づくりへの支援
- イ 国籍に捉われず、それぞれの能力をいかした地域づくりの推進
- ウ 多様な主体が連携し、外国人住民が参画できるイベントなどの開催

施策3 多様性をいかした地域づくりの推進

- ア 外国人住民の社会参画などを実現するための相談体制の整備
- イ 多様性をいかした地域づくりについて、分野を超えて意見や情報交換ができる体制の構築

4 ライフステージに応じた支援

(1) 現状の取組と課題

令和6年(2024年)6月21日に開催された第19回「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」において決定された「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ(令和6年度一部変更)」には、「ライフステージ・ライフサイクルに応じた支援」の必要性が明記されている。これまで、来日し長期滞在する外国人は労働者であるとして、労働者を対象とした施策が中心になっていたが、今回のロードマップでは、日本で共に暮らす生活者として考えられていることから、ライフステージを通じた支援という視点で多文化共生施策を推進することが求められている。

外国人住民の定住化、高齢化が進み、世帯交代の傾向が顕著になる中で、外国人住民を受け入れる側の社会には「ことばの支援」「暮らしの支援」「災害時の支援」などの視点に立った施策の推進が必要となる。行政における窓口や関係機関等への相談内容についても、滞在の長期化に伴いライフステージの転換期における相談や課題は多くなっている。日本人住民と外国人住民との間には、多くの場合言葉の壁があり、円滑なコミュニケーションを阻害する要因となっている。外国人住民との共生を推進するためにはこの障壁を取り除く必要があり、外国人住民が日本語の読み書きを習得するための施策は最も基本的で必要な仕組みと言える。その上で、外国人住民を受け入れるための制度の整備だけでなく、制度に関する理解を促す仕組みも用意していくことで、日本での生活を円滑に送ることができるようになる。

各種制度については現行制度の理解促進を図る取組を進める一方で、現場の状況を把握し、社会の変化に対応した新しいシステムの整備を県や国に提言することも必要となる。現行制度の枠組にとらわれることなく全体を俯瞰し、様々な情報をライフステージやライフサイクルという視点で整理し、必要な対応を検討する仕組みを整えていく必要がある。

例えば、本市では「東近江市プレスクール」として市内在住で次年度入学予定の未就学児に対し、日本語指導だけでなく学校生活に慣れるための学校のルール、給食や基本的な生活習慣を教え、保護者に対しては家庭教育に資する助言や情報提供を行っており、令和6年度(2024年度)は4箇月間で12回実施している。これは、外国人住民の子供が小中学校で学習についていくことができないことや生活になじめないことから不登校になり、進路選択の幅が狭まるなどの状況にならないよう入学前からサポートを実施しているものである。プレスクールにおいて日本語の読み書きができるようになることは、子供が心身ともに健やかに学校生活を送ることができるようになるための手段の一つであり、小・中学校における教育との連携や子供の親へのサポートなど、ライフステージの変化に対応するための事業の一つといえる。

(2) 具体的な取組

施策1 乳幼児期～子供期（おおむね14歳まで）

- ア 日本語教育の推進
- イ 保育所への通訳者の配置
- ウ 学校に通う前の段階から、言語だけでなく日常生活における文化的な違いなどを
知ることができる機会等の提供
- エ 小中学校での学習支援
- オ 高校進学のための情報提供及び学習等の支援
- カ 保護者向けの子育て、教育及び福祉サービスに関する情報の提供
- キ 地域における交流の場の提供

施策2 青年期（おおむね15歳から20代前半まで）

- ア 日本語学習支援の強化（学校以外での学習支援）
- イ 日本での生活への適応支援
- ウ 就学支援、キャリア教育、就労支援の促進
- エ 異文化交流の促進

施策3 成人期（おおむね20代後半から65歳まで）

- ア 多言語・やさしい日本語による情報発信
- イ 行政手続の多言語・やさしい日本語表記
- ウ 相談機能の拡充
- エ 外国人住民と日本人住民との架け橋となるリーダーの育成

施策4 老年期（おおむね65歳以上）

- ア 社会保障制度の周知
- イ 医療・高齢者福祉サービスの周知
- ウ 介護人材の育成支援
- エ コミュニティ活動などへの参加の促進

施策5 全世代

- ア 日本語学習機会の充実
- イ 保健・医療・福祉など専門的な分野における通訳手段と情報提供の充実
- ウ ITなどを活用した情報提供や相談体制の充実
- エ 災害発生時の支援態勢の整備、感染症流行時における情報提供の強化
- オ 多言語対応の防災ガイドブックやハザードマップの作成

ス テ ィ ー ジ	乳幼児期 (おおむね5歳まで)	こども期 (おおむね6～14歳)	青年期 (おおむね15～20代前半)	成人期 (おおむね20代後半～64歳)	老年期 (おおむね65歳以上)
こ と ば の 支 援	東近江市には、様々な国籍・地域の外国人住民が住んでいます。必要な情報が届くように多言語・やさしい日本語での発信に取り組めます。また、外国人住民の日本語や日本の文化や慣習などに関する理解を促進するため、日本語学習の機会を幅広く提供します。 日本語学習支援の強化 ○小中学校での学習支援 ○外国人児童生徒指導協力員の派遣 日本語学習支援の強化 (学校以外での学習支援) ○日本語教室のスキルアップ支援 ○日本語教室の支援 日本語学習機会の充実 ○小学校入学前の準備支援	日本語学習支援の強化 ○小中学校での学習支援 ○外国人児童生徒指導協力員の派遣 日本語学習支援の強化 (学校以外での学習支援) ○日本語教室のスキルアップ支援 ○日本語教室の支援 日本語学習機会の充実	多言語・やさしい日本語による情報発信 ○外国人住民への多言語対応 ○ホームページや広報紙などの多言語表記 日本語学習支援の強化 (学校以外での学習支援) ○日本語教室のスキルアップ支援 ○日本語教室の支援 日本語学習機会の充実	多言語・やさしい日本語による情報発信 ○外国人住民への多言語対応 ○ホームページや広報紙などの多言語表記 日本語学習支援の強化 (学校以外での学習支援) ○日本語教室のスキルアップ支援 ○日本語教室の支援 日本語学習機会の充実	多言語・やさしい日本語による情報発信 ○外国人住民への多言語対応 ○ホームページや広報紙などの多言語表記 日本語学習支援の強化 (学校以外での学習支援) ○日本語教室のスキルアップ支援 ○日本語教室の支援 日本語学習機会の充実
暮 ら し の 支 援	子育て環境の整備 ○保育所への通訳者の配置 ○地域における交流の場の提供 外国人住民の定住化の傾向に伴い、外国人住民が地域において安全・安心に生活するために相談機能の拡充、通訳・翻訳支援、子供の教育、就労、就労などのライフステージに応じた支援の充実に努めます。	外国人住民の定住化の傾向に伴い、外国人住民が地域において安全・安心に生活するために相談機能の拡充、通訳・翻訳支援、子供の教育、就労、就労などのライフステージに応じた支援の充実に努めます。	生活支援 ○就労支援：高校進学ガイダンスの支援 ○就労支援：専門家による労働相談の機会提供 ○高校生・大学生向け就職セミナー 相談機能の拡充 ○行政窓口の多言語・やさしい日本語通訳システムの整備 ○相談ツールの拡充 ○届出・申請など行政手続きの多言語・やさしい日本語表記 ○社会保険制度や高齢者福祉サービスの周知	相談機能の拡充 ○行政窓口の多言語・やさしい日本語通訳システムの整備 ○相談ツールの拡充 ○届出・申請など行政手続きの多言語・やさしい日本語表記 ○社会保険制度や高齢者福祉サービスの周知	相談機能の拡充 ○行政窓口の多言語・やさしい日本語通訳システムの整備 ○相談ツールの拡充 ○届出・申請など行政手続きの多言語・やさしい日本語表記 ○社会保険制度や高齢者福祉サービスの周知
災 害 時 の 支 援	防災の周知 ○防災教室 (訓練) の開催 ○外国人のための防災ガイドブックの発行、充実 災害発生時の支援 ○災害時外国人支援センターの運営 ○多言語防災メール	防災の周知 ○防災教室 (訓練) の開催 ○外国人のための防災ガイドブックの発行、充実 災害発生時の支援 ○災害時外国人支援センターの運営 ○多言語防災メール	防災の周知 ○防災教室 (訓練) の開催 ○外国人のための防災ガイドブックの発行、充実 災害発生時の支援 ○災害時外国人支援センターの運営 ○多言語防災メール	防災の周知 ○防災教室 (訓練) の開催 ○外国人のための防災ガイドブックの発行、充実 災害発生時の支援 ○災害時外国人支援センターの運営 ○多言語防災メール	防災の周知 ○防災教室 (訓練) の開催 ○外国人のための防災ガイドブックの発行、充実 災害発生時の支援 ○災害時外国人支援センターの運営 ○多言語防災メール

【図5 ライフステージに応じた支援】

5 多文化共生を推進するための体制の整備

(1) 現状の取組と課題

外国人住民が増加しニーズが多様化する中で、外国人施策に関わり行政に求められている課題は極めて多岐にわたっている。本計画策定に当たり寄せられた意見などから各現場において直面する課題に個別に対応することで課題解決に苦慮することが多い実態が浮かび上がってきた。

一方で、多文化共生推進に資する事業や活動を実践している事例は少なくないが、それらに関する情報の発信が十分ではなく、必要とする人や団体に届いていないということが大きな課題の一つとなっている。

多文化共生社会の実現に向けては、個別具体の取組やそこで生じている問題を共有し、連携して課題解決に取り組むことが求められる。多文化共生施策を推進する庁内会議を設置し、現状の把握、情報の共有と整理を行うとともに、関係機関との連携を一元的に担っていくなど、推進体制を確立する必要がある。

(2) 具体的な取組

施策1 行政連携の推進

- ア 庁内プロジェクト委員会の設置
- イ 庁内の多文化共生に関する情報の共有
- ウ 国、県、近隣自治体との連携の推進

施策2 関係機関の連携

- ア 東近江市多文化共生推進委員会（仮）の設置
- イ 東近江市多文化共生フォーラム（仮）の開催
- ウ 企業等との情報交換や連携の場の創設
- エ 警察・消防・医療機関等との連携の場の設置

施策3 各種団体やボランティアの連携

- ア 日本語教室の拡充
- イ 日本語指導が必要な外国人児童生徒への対応の改善

施策4 市民の多文化共生に関する意識の醸成

- ア 日本人住民と外国人住民との交流会の実施
- イ 多文化共生講座（国際理解講座）の実施
- ウ 市ホームページ等による情報発信