

基本目標 1

気持ちのつながるコミュニケーションづくり

- 1-1 わかりやすい行政・生活情報を提供する
- 1-2 利用しやすい窓口・相談体制をつくる
- 1-3 たくさんの人に日本語を学んでもらう

市内在住の外国人市民には、日本語能力の十分でない人が多くいます。そのため、行政・生活情報は、多言語や分かりやすい表現により提供します。また、窓口・相談体制は、多様化する要望に対応し、誰もが平等に、より利用しやすいものにしていきます。さらに、日本語を学びやすくすることで、外国人市民のコミュニケーション能力を高め、地域で共に生活していくことができるような環境を整備していきます。

1-1 わかりやすい行政・生活情報を提供する

外国人市民が安心して生活していくためには、地域で暮らす上で必要なルールや制度を十分認識し、市民として果たすべき責任を理解する必要があります。そのため、市は、相談窓口や広報誌、ホームページ「上尾市Webサイト」(HP)など、さまざまな手段により外国人市民が生活するための情報を発信していかねばなりません。

情報発信では、多言語の使用や分かりやすい日本語表現に留意することにより、誰にでも分かるような内容にする必要があります。

【現状と課題】

- 市は、外国人市民・日本人市民にかかわらず、市民が生活していく上で必要な情報を、さまざまな方法で提供しています。そのため、外国人市民向けの刊行物には多言語を使用するとともに、ひらがなのルビを振り、読まれやすいものにしてあります。また、HPには自動翻訳機能を導入しました。
- 外国人市民にとっては、日本語の理解度や使用している言語により、必要な情報がなかなか伝わりにくい状況があります。
- 近年の目覚ましい情報通信技術（ICT）¹の発展に伴い、外国人市民にとっても、携帯電話やインターネットなどを活用することで、さまざまな生活情報を多言語ややさしい日本語で入手しやすい状況になってきています。

【目標（成果指標）】


指標名	現在値	目標値
ハローコーナーニュース ² の認知度 ³	12%	25%


¹情報通信技術（ICT） Information and Communications Technology の略。従来のIT（情報技術／Information Technology）の概念を一步進め、情報にコミュニケーションの重要性を加えた言葉。

²ハローコーナーニュース ハローコーナーに寄せられた質問や外国人市民向けの生活情報を4カ国（英・中国・スペイン・ポルトガル）語で作成し、HPへの掲載、公共施設に設置する他、希望者に郵送。

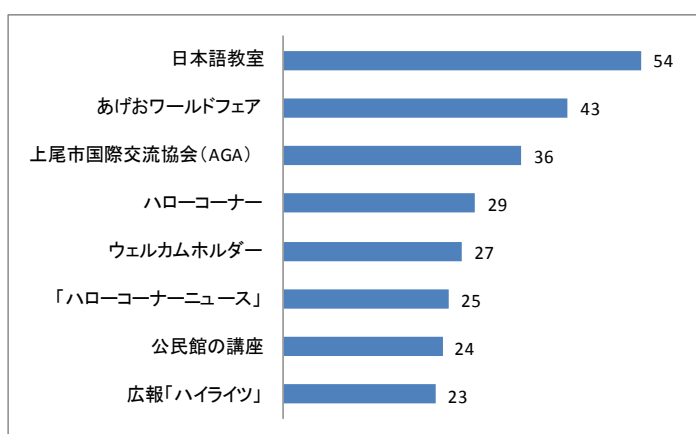
³ハローコーナーニュースの認知度 外国人市民向けアンケート（平成23年実施）から。

【具体的な取り組み】

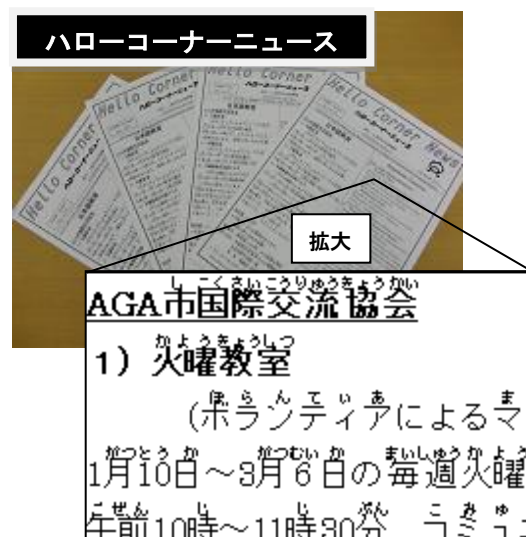
 重点事業

番号	取り組み	現在 ⁴	目標	主体
1 	「ハローコーナーニュース」の充実	ハローコーナーに寄せられた質問や生活情報を、HPへの掲載や公共施設での配布などで発信しています。	外国人市民の要望を取り入れ、内容の充実を図ります。	市民協働推進課
2	外国人市民にも分かりやすい広報誌などの作成	外国人市民向けの広報記事にルビを付けています。	分かりやすい日本語に留意し、図や絵を有効に活用します。	広報広聴課 市民協働推進課
3	「ウェルカムフォルダー」 ⁵ の配布	転入した外国人市民に「ウェルカムフォルダー」を配布しています。	「ウェルカムフォルダー」の中身を精査し、随時更新して内容の充実を図ります。	市民協働推進課
4	HPによる情報提供の充実	2011（平成23）年度から、HPに自動翻訳機能を導入しています。	HPの情報を充実させ、外国人市民に、より分かりやすい情報を提供します。	広報広聴課
5	暮らしに関する図書資料の充実	【新規】	外国人市民の暮らしに関する図書資料を充実させ、利用しやすいスペースを作ります。	図書館
6	ICTを活用した生活情報の提供	メールマガジンの配信やツイッターの導入などにより、生活情報を提供しています。	ラジオ、テレビなどの各種メディアや音声コードなど最新のICTを活用した生活情報の提供を検討します。	広報広聴課

【図12】上尾市で実施している事業の認知度（人）



（外国人市民向けアンケートから）



⁴現在 具体的な取り組みの「現在」項目は、例外的な場合を除き、2010（平成22）年度を基準にしている。

⁵ウェルカムフォルダー 4カ国（英・中国・スペイン・ポルトガル）語で作成したさまざまな生活情報が入ったフォルダーを外国人市民が上尾市に転入した時に市民課窓口で配布。

1-2 利用しやすい窓口・相談体制をつくる

外国人市民の増加と定住化の進展に伴い、多くの窓口で行政サービスを受けたり、暮らしに関するいろいろなことを相談したりする外国人市民が増えてきています。その中には日本語能力が十分でない人も多くいるため、利用しやすい・平等に情報が伝わる行政サービスを提供することが大切です。

そのため、相談窓口を引き続き設置して、職員の意識改革や全庁的な連携によって、外国人市民に対応できる窓口・相談体制にしていきます。

【現状と課題】

●ハローコーナーは、開設以来、外国人市民の相談窓口として、その認知度・利用者数において大きな効果が得られてきました。しかし、近年、相談は多様化・複雑化しているため、その要望に応えることのできる体制にしていく必要があります。

●「コミュニケーション支援ボード⁶」など、さまざまな道具の活用や職員間の連携により、利用しやすく、平等に行政サービスが受けられるような窓口体制にしなければなりません。


【目標（成果指標）】


指標名	現在値	目標値
アンケート調査による対応満足度 ⁷	76%	84%

⁶コミュニケーション支援ボード 外国人市民との円滑な意思疎通のための案内板。2011（平成23）年6月から、各課窓口で試用を開始。

⁷アンケート調査による対応満足度 外国人市民向けアンケート（平成23年実施）から。

【具体的な取り組み】

 重点事業

番号	取り組み	現在	目標	主体
7 	外国人市民向け相談窓口の拡充	毎週月曜日に4カ国（英・中国・スペイン・ポルトガル）語での相談をハローコーナーで実施しています。 【ハローコーナー相談件数／年 302 件】	ハローコーナーとともに外国人総合相談センター埼玉をPRし、積極的に活用します。【ハローコーナー相談件数／年 400 件】	市民協働推進課
8	ボランティアによる通訳サービスの提供	【新規】	ボランティアを活用し、行政手続や、学校、保健センター、保育所などでの相談・通訳サービスの提供を検討します。	市民協働推進課
9	外国人市民に対応できる職員の育成	外国語で対応できる職員を把握し活用しています。また通信教育や自主研修を支援しています。	外国語対応における市内での協力・連携体制を拡充するとともに、外国人市民に対応できる職員を育成します。	職員課
10	「コミュニケーション支援ボード」の活用	2011（平成 23）年6月からISO認証課 ⁸ で「コミュニケーション支援ボード」を試用で導入しています。【窓口設置数／9 課】	本庁舎の窓口全てに「コミュニケーション支援ボード」を設置し、各課窓口で改良していきます。【窓口設置数／46 課】	行政経営課 窓口担当課
11	各課につながる市役所総合案内の提供	市役所総合案内では、全ての来庁者に適切な担当課を案内しています。	「コミュニケーション支援ボード」を“総合案内用”として作成し、窓口各課との連携を深めます。	総務課

⁸ ISO認証課 上尾市では2003（平成15）年8月1日に、ISO9001（品質マネジメントシステムに関する国際標準化機構）を取得し、市民との関わりが深い2部10課で、市民サービスの向上の推進に取り組んでいる。

1-3 たくさんの人に日本語を学んでもらう

国籍や民族の異なる人々が、地域づくりのパートナーとして共に生活していくためには、お互いにコミュニケーションができることが必要です。コミュニケーションに使われる言語は日本語が基本となるため、日本語を学ぶメリットは大きいのです。

そこで、職場・地域・学校、また市国際交流協会（AGA）や民間非営利団体（NPO）の活動など、さまざまな機会・活動を通して、日本語を学ぼうという意欲を高め、学習の機会を提供します。

【現状と課題】


- 「日本語が分からないために困ったことがある」「日本語を学びたいがどうしたらいいか分からない」という人がいます。
- 日本語の不自由な人に対応するには、市と各団体との協働により日本語教室の充実を図り、多くの人々が日本語を学べる環境を整えていくことが必要です。また、日本語を学んでもらうために、現在行われている日本語教室を多くの人に知ってもらうことも大切です。


【目標（成果指標）】

指標名	現在値	目標値
日本語での日常会話が支障なくできる人の割合 ⁹	84%	94%

⁹日本語での日常会話が支障なくできる人の割合 外国人市民向けアンケート（平成23年実施）から。

【具体的な取り組み】

 重点事業

番号	取り組み	現在	目標	主体
12 	日本語教室のPR	外国人市民の転入時の他、広報誌やイベントで日本語教室をPRしています。	職場や地域、HPなどで、外国人市民の目に触れやすく親しみやすい効果的なPR方法を探り、実施します。	市民協働推進課 AGA
13	日本語教室の充実	AGA主催により日本語教室を開催しています。また大谷・原市公民館でも開催しています。【AGA日本語教室参加者／延べ1,274人】	受講者の意見を積極的に取り入れ、日本語学習環境の整備に努めます。また日本語教室主催団体と連携を深めます。【AGA日本語教室参加者／延べ1,400人】	市民協働推進課 生涯学習課 AGA
14	日本語講師ボランティアへの支援	日本語講師となるボランティアの養成・募集を支援しています。	日本語講師ボランティアへの支援を強化し、資質の向上に努めます。	市民協働推進課 AGA
15	「取り出し指導 ¹⁰ 」の充実	日本語による学習が困難な外国人児童・生徒に対して、取り出し指導を実施しています。	児童・生徒の個性を生かした効果的な指導方法を研究し、全ての対象者に指導員を派遣します。	学務課

¹⁰取り出し指導 学校長が市教育委員会に申請し、日本語能力が不十分な児童・生徒に対して、通常の授業とは別に日本語指導を集中的に行う制度。