

外国人市民への情報提供ガイドライン

令和6年（2024年）6月
木更津市 市民部 地域共生推進課

Ver.1.0.3

1 策定の趣旨

本市には、令和2年（2020年）4月1日現在、53カ国2,595人（男性1,175人、女性1,420人）の外国人市民が生活しており、日本語を母国語としていない外国人市民にとっては、市役所での手続きや住居の確保、ゴミの出し方等、日常生活を送る上で様々な問題を抱えているのが現状である。

これまで、市ホームページにやさしい日本語と英語による生活情報を掲載することや、木更津市国際交流協会と連携し、日本語教室の実施、市民交流パーティを開催することにより、日本人市民と外国人市民がともに暮らしやすいまちづくりを進めてきた。

また、令和元年（2019年）4月に出入国管理及び難民認定法が改正されたことに伴い、市内企業において、外国人労働者の受け入れが活発化していることや、地方都市のグローバル化による海外交流の推進等により、今後、ますます外国人市民が増えてくることが想定される。

このことから、市役所の業務において外国人市民へのサービスを統一的に取り扱うための「外国人市民への情報提供ガイドライン（以下、ガイドラインという）」を策定し、オーガニックなまちづくりや多文化共生社会の地域づくりを進め、外国人市民もともに安心して暮らし働ける地域づくりを促進する。

2 本市における外国人市民の現況と課題

外国人市民数<図1>は2,595人で、総人口135,400人に対し占める割合は1.92%となっており、平成27年～令和2年の5年間では927人（55.6%）増加している。これは本市総人口の同期間の伸び2,531人の39.4%を占めており、近年外国人が急増していることが見て取れる。

国籍別<図2>では、上位国より、ベトナム559人（ベトナム語）、フィリピン480人（タガログ語・英語）、中国434人（中国語）、韓国・朝鮮352人（韓国語・朝鮮語）、ブラジル110人（ポルトガル語）、タイ人91人（タイ語）等となっており、英語を母国語とする人数は全体の3割弱となっている。

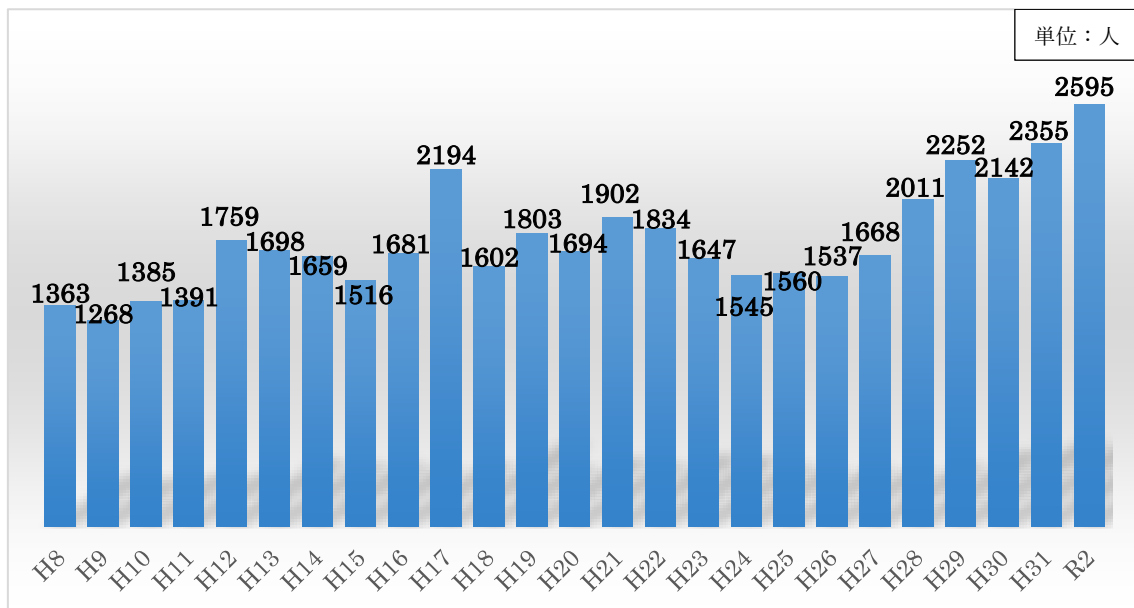
また、令和2年度外国人市民対象アンケート調査（以下、アンケート調査という）によると、来日前に日本語を学んできている方が多く、日本滞在年数が1年未満でもひらがなの読み書きができる人がいることから、やさしい日本語と英語による情報発信が必要であると考えられる。

在留資格別<図3>では、永住者757人、技能実習1号～3号口623人、特別永住者232人、技術・人文知識・国際業務198人、定住者191人、日本人の配偶者等185人などとなっており、永住者の割合が高く、近年ではベトナムからの技能実習生の伸びがみられる。

地区<図4>では、木更津地区が1,081人と最も高く、次いで清川地区524人、岩根地区290人となっている。なお、波岡地区と清川地区では、特に女性の割合が高い傾向にある。

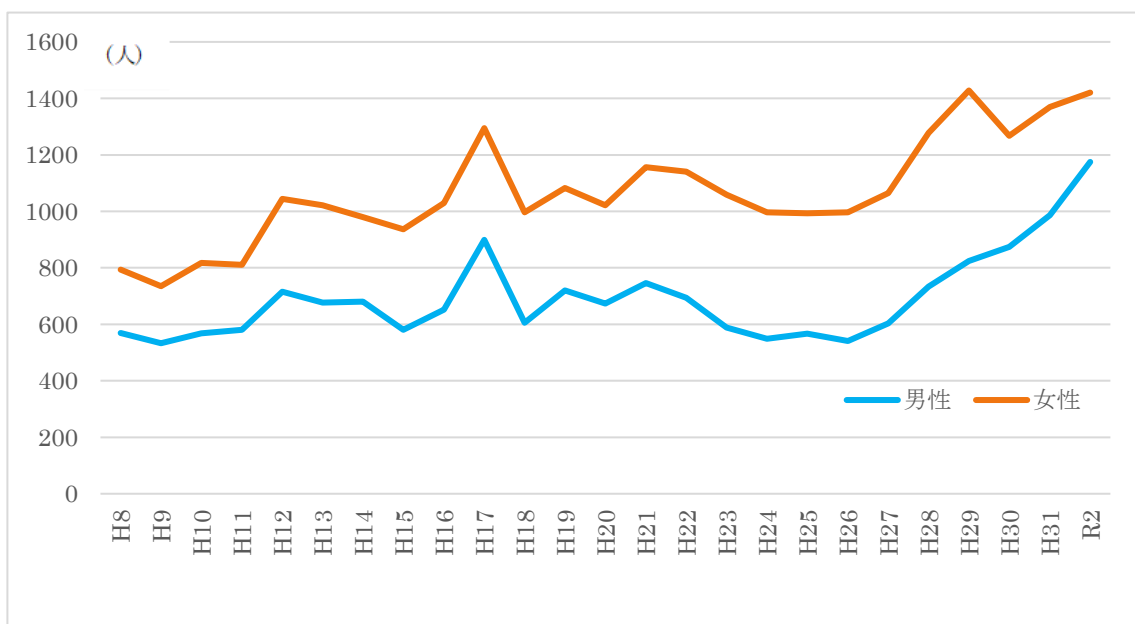
現状の課題は、日常生活を送る上でのさまざまな情報の不足や日本語能力の個人差等による社会的孤立、台風や地震における災害時の避難対応などがあげられ、このことから、外国人市民へどのように情報伝達していくかが重要となっている。

【図 1-1 年度別】

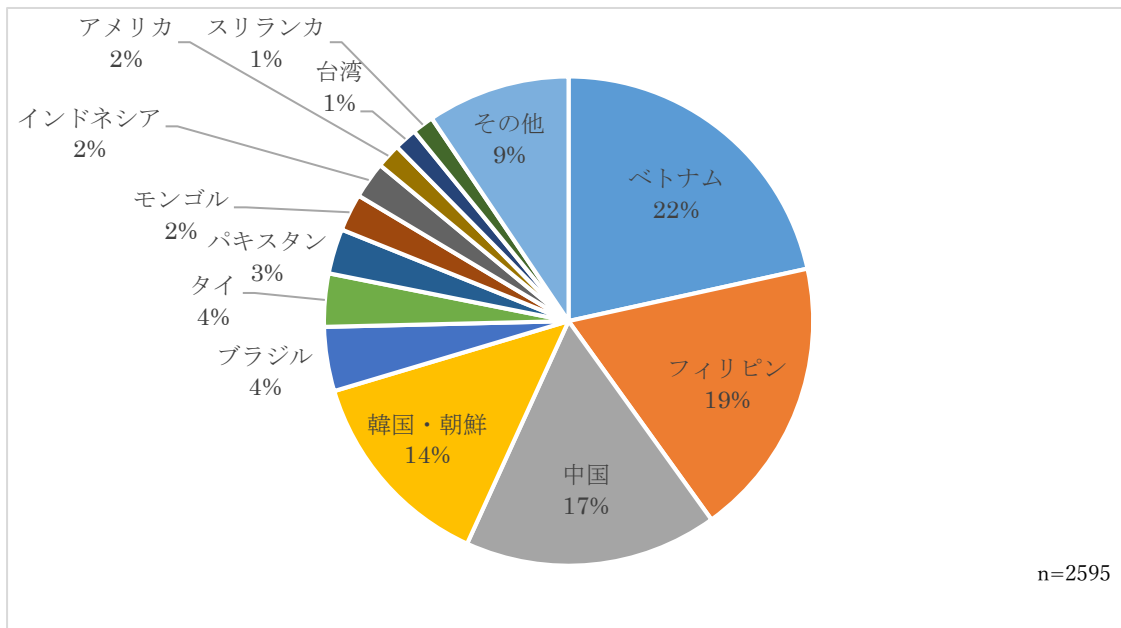


※図1の数値は、本市の住民基本台帳に基づく外国人登録人口を使用（各年4月1日現在）

【図 1-2 男女別】



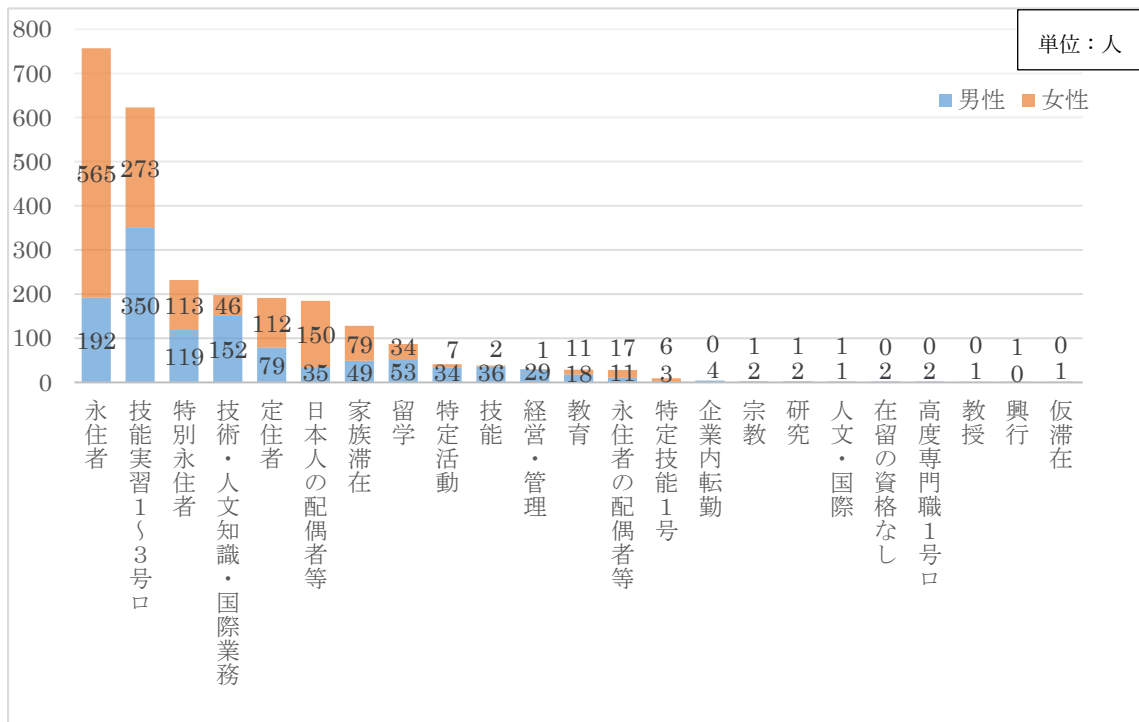
【図2 国籍別】



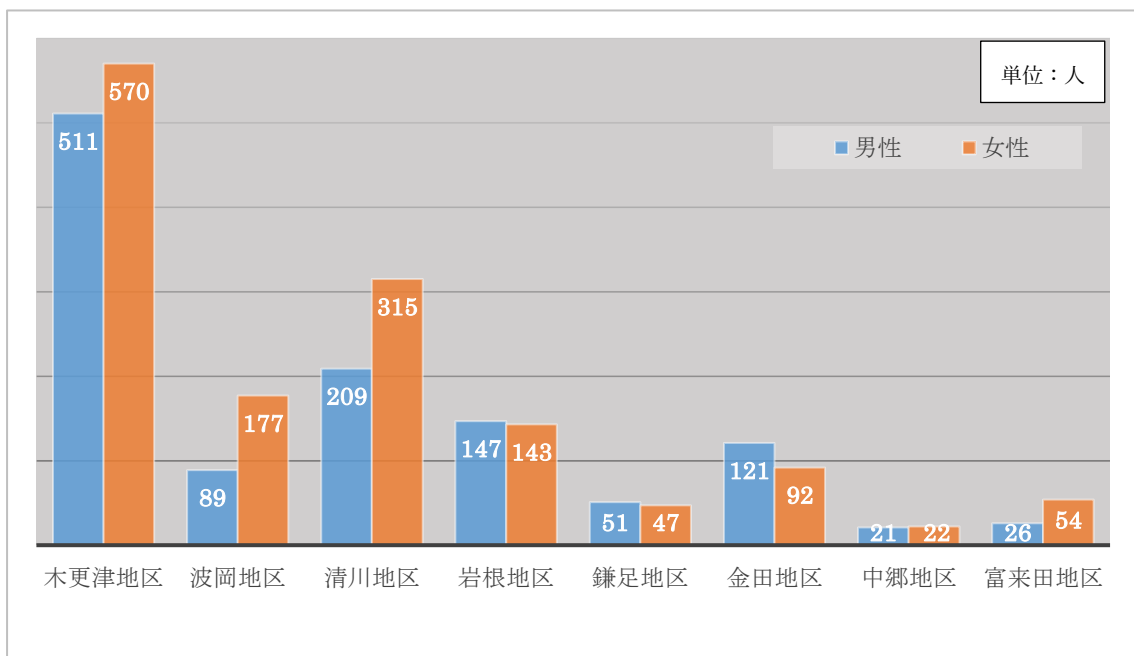
※図2～4の数値は、本市の住民基本台帳に基づく外国人登録人口を使用（令和2年4月1日現在）

国籍名	人数	国籍名	人数	国籍名	人数
ベトナム	559	マレーシア	11	ナイジェリア	3
フィリピン	480	イラン	10	グアテマラ	2
中国	434	タジキスタン	9	オランダ	2
韓国・朝鮮	352	オーストラリア	8	ニュージーランド	2
ブラジル	110	ペルー	8	シンガポール	2
タイ	91	ボリビア	6	タンザニア	2
パキスタン	77	ガーナ	6	南アフリカ共和国	2
モンゴル	64	バングラデシュ	5	ウズベキスタン	2
インドネシア	63	フランス	5	オーストリア	1
アメリカ	42	アルゼンチン	4	ドイツ	1
台湾	39	ジャマイカ	4	キルギス	1
スリランカ	37	ケニア	4	ラオス	1
ネパール	29	パラグアイ	4	マダガスカル	1
ミャンマー	28	アフガニスタン	3	スペイン	1
インド	27	カンボジア	3	シリア	1
カナダ	12	コロンビア	3	トルコ	1
イギリス	12	フィジー	3	ウガンダ	1
ロシア	12	イタリア	3	不明	2
				合計	2,595

【図3 在留資格別】



【図4 地区別】



3 令和2年度外国人市民対象アンケート調査の概要

(1) 調査の目的

近年、本市に在住する外国人市民は、増加傾向を示しており、日常生活における日本人市民とのトラブルや台風、地震等の災害時における対応などの課題がある。

こうしたことから、外国人市民の意識やニーズ、生活実態を把握し、本市の国際施策における多文化共生社会の地域づくりを推進するため、本調査を実施した。

(2) 調査事項

「あなたのことについて」、「木更津市について」、「生活について」、「日本語について」、「医療について」、「市役所について」、「木更津市国際交流協会について」、「災害について」、「新型コロナウイルス感染症について」の10項目。

(3) 調査対象

木更津市に在住する18歳以上のいる外国人世帯

(4) 調査期間

令和2年7月22日（水）から8月31日（月）まで

(5) 調査方法

調査票を郵送し、後日記入済みの回答票を返送

(6) 調査言語

英語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語、日本語

(7) 回収結果

発送数：2,026件

到達数：1,980件（不着を除く）

回答数：401件（9月7日（月）到着分までを有効とした）

回収率：19.8%（発送数を母数とする）

20.3%（到達数を母数とする）

4 ガイドラインの対象

(1) 対象者

本ガイドラインは、国籍に関わらず、日本語が理解できないことにより、外国語による情報提供が必要となるすべての人を対象とする。

(2) 対象事項

外国人市民への情報提供について、各部署が統一的に取り扱う事項を定める。

- (1) 情報提供の基本的な考え方について
- (2) 情報提供の使用言語について
- (3) 情報提供の媒体・方法等について
- (4) 各種印刷物等の表示方法と提供場所について
- (5) 情報提供する各部署の役割について

5 情報提供に関する取り扱い事項

(1) 情報提供の基本的な考え方について

外国人市民の安定した生活に必要なとなる情報を適切かつ的確に提供する。

- ①生活する上で最低限必要となる基本的な情報を提供する。
- ②やさしい日本語（※1）や英語、その他の言語による分かりやすい情報を提供する。
- ③必要な情報をどこで取得できるかわかりやすく周知する。

(2) 情報提供の使用言語について

使用する言語は、誰にもわかりやすく、作成が安易なやさしい日本語や、世界共通言語である英語を基本とし、その他の言語については、本市に在住する外国人市民の国籍の多い言語を優先して使用する。

※1 やさしい日本語とは

普段使われている日本語を外国人に分かりやすく配慮した言葉。

外国人とのコミュニケーションは、これまで日本人が英語で話すことが通例だったが、英語で上手にコミュニケーションが取れる日本人は少ないことから、日本で暮らす外国人に分かりやすく、日本人にも使いやすい「やさしい日本語」が全国的に注目されている。

また、外国人だけでなく子供や高齢者、障害者にも分かりやすい情報提供の手段であり、現在、災害情報をはじめ、窓口業務や生活情報、NHK ニュースなどにも使用されている。

(3) 情報提供の媒体・方法等について

アンケート調査によると、生活する上で知りたい情報は、医療が 36.2%、税金が 30.9%、年金、福祉、防災がともに 25.9%、仕事が 24.7%、祭り・イベントが 21.2%である。

また、生活をする上で必要な情報の入手方法は、インターネットが 62.8%、テレビが 48.9%、友人・知り合いが 34.7%、家族が 26.4%であった。

ソーシャルメディアの利用者を見ると、Facebook の利用が 25.2%で一番多く、国籍を見るとフィリピン、ベトナムの利用が多い。一方で LINE11.7%については、国籍に問わず、利用していることがわかった。

このアンケート結果を踏まえると、市のホームページや Facebook での情報発信が有効的であるが、多くの外国人市民に周知するためには、広報紙、きさらび安心・安全メール、各課が発行するパンフレット・リーフレット等の多様な媒体を活用し発信する。

(4) 各種印刷物等の表示方法と提供場所について

外国人市民の多くは漢字が読めないことから、やさしい日本語や英語に加え、ピクトグラム（※2）を活用する方法を検討する。

提供場所については、外国人コミュニティや外国人市民が集まる場所（教会やモスクなど）、市民課の転入窓口等を活用する。

※2 ピクトグラムとは

不特定多数の人々が利用する公共施設や観光施設等において、文字や言語によらず対象物、概念または状態に関する情報を提供する図形。一般的に絵文字や絵単語などと呼ばれ、何らかの情報や注意を示すための視覚記号（サイン）の1つである。

(5) 情報提供する各部署の役割について<別紙1参照>

日本人市民と同様に、外国人市民にも必要な情報を伝えるという意識を各課が持ち、ホームページや広報紙、パンフレット、チラシ等の作成、市が所有する施設の看板等の表記について、誰もがわかりやすい情報提供に努める。

6 情報提供にあたっての対応方法

(1) 窓口対応について<別紙2参照>

窓口を訪れる外国人は、日本語が不慣れで不安をもって来庁される場合が多いことから、以下のとおり対応する。

①説明は、ゆっくりと短く簡潔に話す。

なお、指差しシートを作成している場合は活用する。

- ②敬語は控えめにし、疑問形は使わないようにする。
- ③会話の途中で理解しているか、その都度、確認をする。
- ④理解していない場合は、別の言葉に言い換えてみる。
- ⑤相手の表情や反応を見ながら話す。
- ⑥資料や図を使用したり、紙に書いて説明したりする。

(2) 電話対応について<別紙3参照>

電話をかけてくる外国人への対応は、相手の顔が見えず対応に苦慮するケースが多いことから、日本語を話すことができるか確認し、日本語がわからない場合は、「別紙3 電話対応」を見て対応する。

日本語がわかる場合は、以下のとおり対応する。

- ①ゆっくりとはっきりした発音で話す。
- ②会話の途中で理解しているか、その都度、確認をする。
- ③理解していない場合は、別の言葉に言い換えてみる。

(3) 文書作成について<別紙4参照>

外国人市民への文書作成は、日本人市民と分けて作成することが望ましいことから、「別紙5-1 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン（出入国在留管理庁・文化庁作成）」を参照の上、以下のとおり作成するよう心掛ける。

- ①できるかぎり、難しい漢字の使用や曖昧な表現を避ける。
- ②要点を絞り、構成を整える。
- ③可能なかぎり、絵や図などを活用する。
- ④難しい言葉を使っていないか、わかりやすい文書になっているか、もう一度確認し、文書全体を見やすく整える。
- ⑤重要な書類を発送する場合は、封筒に「Important（重要）」と記入する。

(4) ホームページ及びFacebookの作成について<別紙6参照>

本市ホームページの発信は、現在、民間の自動翻訳サービス（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語）を利用しているが、必ずしも正確な翻訳であるとは限らないことから、重要な案件は取扱事項に留意し、地域共生推進課が作成している外国人専用ページに掲載を依頼する。また、Facebookは、登録している言語に翻訳する機能があることから、外国人市民に周知する内容を多言語等にせず、日本語で掲載を行うこともできる。

(5) 施設名称や施設内の案内表示について

市が所有する施設での案内板や掲示物は、多言語表記にすることにより、見

づらくなる恐れがあることから、日本語に英語を併記し、ピクトグラムを活用するなどの工夫を行い、誰にでもわかりやすいよう心がける。

<記入例>



(6) 災害時の対応について

災害時における情報は、生命に直結するため最も重要度が高い。また、アンケート結果によると、「避難所の案内や防災無線が理解できない」、「外国人が参加できる避難訓練を実施してほしい」など、災害に対して不安に思っている外国人市民が多数いることがわかる。

以上のことから、避難所等では、多言語による案内板等の掲示や避難誘導ボードによる誘導を行い、外国人市民がスムーズに安心して行動できるように取り組む必要がある。また防災無線に関しても、やさしい日本語や英語での運用を検討する。

<記入例>



7 市職員一人ひとりの心得

(1) 多文化共生意識の醸成

多文化共生のまちづくりや国際理解の向上、国際協力活動など、実践的に役立つ研修等に参加するよう努める。

(2) 語学の取得

英語をはじめとする言語を自主的に学び、グローバル職員を目指し、自己研鑽に努める。

(3) ボランティア活動への参加

市民との国際交流を進める木更津市国際交流協会への入会や、日本語教師などのボランティア活動へ積極的に参加するよう努める。

(4) SDGs (※3) の推進

持続可能な開発目標 (SDGs) を日々の業務に取り込み、グローバル化をより意識した情報発信等を行うよう努める。

※3 SDGs (エス・ディ・ジーズ) とは

Sustainable Development Goals (持続可能な開発目標) の略で、2015年9月の国連サミットで採択された、持続可能でよりよい世界を目指す国際目標を指す。17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の「誰一人取り残さない (leave no one behind)」ことを誓っている。

8 その他

(1) 関係機関や関連団体との連携

関係機関や関連団体については、本ガイドラインに準じた情報提供を行うよう協力を仰ぐ。

(2) 各課の取組み状況等の把握及び情報共有

庁内での情報共有を図るとともに、新たな外国人市民のニーズや課題等を定期的に把握し、本ガイドラインのアップデートを定期的に行う。

9 参考資料等

別紙1 情報提供する各部署の役割

別紙2 窓口対応

別紙3 電話対応

別紙4 文書作成

別紙5-1 やさしい日本語の基礎知識

別紙5-2 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン

別紙5-3 別冊やさしい日本語書き換え例

別紙5-4 在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン～話し言葉のポイント～
別紙5-2～5-4 出典：出入国在留管理庁ホームページ

(http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html)

別紙6 ホームページ及びFacebookの作成

別紙7 木更津市英文表記要覧