

Ⅱ章 多文化共生団体アンケート、ヒアリング調査

Ⅱ-I 多文化共生団体アンケート

1. 調査の概要

(1) 調査の概要

名古屋市を中心に活動している多文化共生を推進する団体の視点により、現プランの評価・問題点を抽出するとともに、新プランに反映させるべき事項をアンケートにて把握します。

(2) 調査対象者

愛知国際交流協会のホームページから抽出した団体（2019 年、2020 年版）と、前回調査において協力いただいた団体の計 178 団体

(3) 調査実施方法と調査期間

郵送調査法（調査票を郵送し、後日記入済みの調査票を返送する。）と、メールでの調査（メールアドレスに調査票を送付し、メールにて記入済みの調査票を返送する。）を併用して実施しました。

調査期間は、令和 2 年 10 月 29 日（木）～11 月 16 日（月）の 19 日間。

(4) 回収率

回収率 32.6%（対象者 178 団体中、58 団体より回収）

実質回収率 33.1%（実対象者数※172 団体中、58 団体より回収）

2. 調査結果

2-1.第2次多文化共生推進プラン(現行プラン)の実施評価について

第2次多文化共生推進プラン（現行プラン）の実施評価については、Ⅱ章 企業アンケート、Ⅲ章 仲介事業者アンケートに共通する項目であることから、ここでまとめて調査結果の整理を行います。

<団体アンケート設問>

問1. 貴団体では、現行プランの施策の実施状況について、どのように思いますか。

評価できるので継続して欲しい :◎

評価できるが、拡充して欲しい :○

事業内容等を見直した方がよい :△

必要性がなくなったので事業等をなくしてよい: ×

わからない : —

問2. 「○」と評価した施策のうち、特に拡充すべきもの1つについて、拡充すべき点を教えてください。

問3. 「△」と評価した施策のうち、特に見直すべきもの1つについて、見直すべき点を教えてください。

問4. 「×」と評価した施策のうち、特に廃止すべきもの1つについて、その理由を教えてください。

問5. 貴団体では、各事業の実施状況・実施内容について、どのように思いますか。

添付の平成 30 年度の事業実績にある1～81 の事業のうち、特に高く評価できる事業及び、特に改善や事業継続自体の再検討が必要な事業をそれぞれ3つまで選び、その理由や改善内容について、教えてください。

<企業・仲介事業者アンケート設問>

問 17. 名古屋市が現在のプランを元に取り組んでいる各事業の実施状況・実施内容について、どのようにお考えですか。添付の平成 30 年度の事業実績にある1～81 の事業のうち、特に高く評価できる事業2つ、特に改善や事業継続自体の再検討が必要な事業を2つ選び、その理由や改善内容について、教えてください。

〇〇評価の見方（設問との関係）

■生活基盤づくり
基本施策1. 地域における情報の多言語化

<施策評価まとめ>

(1) 多様な言語・手段による行政・生活情報の提供

「評価できるので継続して欲しい◎」の回答が、施策の中で最も多く、高く評価されています。多様な言語・手段による情報提供について、言語においてはベトナム語、ネパール語も含めた言語対応、手段としてはWebやSNSでの情報発信について、特に評価されています。名古屋国際センター自体を知らない外国人等に対する情報アクセスのしやすさ、転入者向けウェルカムキットの地域の日本語教室や留学生が通う学校への配布を求める意見もみられます。

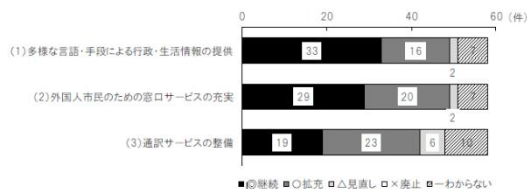
(2) 外国人市民のための窓口サービスの充実

「評価できるので継続して欲しい◎」の回答が、施策の中で2番目に多く、評価されている。困っている人に気軽に紹介できる、トータルサポートができる等、総合窓口としての機能が評価されています。一方で、区役所などの身近な外国人窓口の充実や、翻訳機やテレビ電話通訳等の活用を求める意見がみられます。

(3) 通訳サービスの整備

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められている。情報通信技術の発展・普及に伴ったオンライン通訳の活用・担い手育成、相談窓口との連携を求める意見がみられます。

<4段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(2) 外国人市民のための窓口サービスの充実 ・ 対応するための通訳等が親切に。 ・ 区役所の窓口での対応 ・ 市役所、区役所等の各窓口で外国人住民が来た際の円滑かつわかりやすい対応の充実 (3) 通訳サービスの整備 ・ 通訳や翻訳などについてもっと利用できるようにしてほしい。 ・ ネット環境が整備されているので「オンライン通訳」と、その担い手を広くボランティアで募集していく。
見直すべき点	(3) 通訳サービスの整備 ・ 件数も少なく、相談窓口と連携する。
廃止すべき点 考える点	—

<関連する事業評価>【団体・企業・仲介事業者】

(1) 多様な言語・手段による行政・生活情報の提供

<特に評価できる事業の理由>

- 多様な言語・手段による情報提供について、情報発信の量、媒体（WEBやSNS活用）、機会の充実、多言語対応等がされている。(団体7、企業5、仲介事業者2)
- 名古屋国際センターの対応が評価できる。(団体2)
- 生活ガイド多言語版がよい。(企業、仲介事業者)
- 市政ガイドが多くの関係されている。(団体)
- 行政情報の翻訳、語学ボランティア派遣をしてもらえるのはよい。(仲介事業者2)
- 「名古屋転入 ウェルカムキット」の配布によりスムーズに対応できる、わかりやすい。(企業、仲介事業者2)
- 外国人向け広報としてパンフレットがPDF等での公開があるとい。(団体)

<改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容>

- 名古屋国際センターを利用しない外国人も多いため、各区役所に外国人専用の窓口を設置するなど、情報アクセスをやすくしてほしい。(企業)
- 市政ガイドについて、留学生を対象とした社会保険、年金、雇用保険の概要や必要になる手続きを必須の説明会として行ってほしい。(企業)
- 「名古屋転入 ウェルカムキット」を地域の日本語教室や留学生が多く通う学校などにも配布するのはいかがでしょうか。(団体)
- 外国人向けの広報として、LINEのオフィシャルアカウントを活用するなど、手軽に情報をアクセスできるようにしてほしい。(企業)

■生活基盤づくり

基本施策1. 地域における情報の多言語化

<施策評価まとめ>

(1) 多様な言語・手段による行政・生活情報の提供

「評価できるので継続して欲しい◎」の回答が、施策の中で最も多く、高く評価されています。

多様な言語・手段による情報提供について、言語においてはベトナム語、ネパール語も含めた言語対応、手段としてはWebやSNSでの情報発信について、特に評価されています。

名古屋国際センター自体を知らない外国人等に対する情報アクセスのしやすさ、転入者向けウェルカムキットの地域の日本語教室や留学生が通う学校への配布を求める意見もみられます。

(2) 外国人市民のための窓口サービスの充実

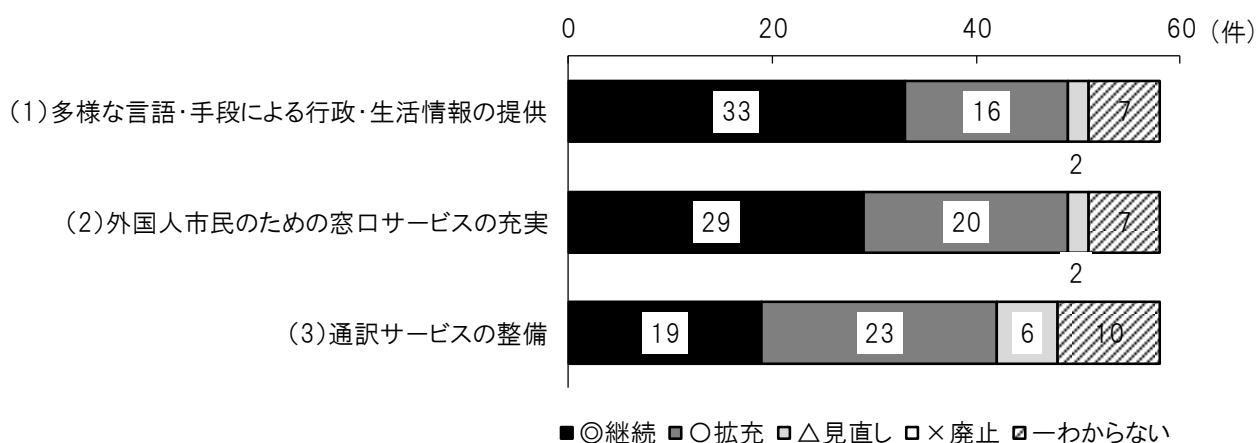
「評価できるので継続して欲しい◎」の回答が、施策の中で2番目に多く、評価されています。困っている人に気軽に紹介できる、トータルサポートができる等、総合窓口としての機能が評価されています。

一方で、区役所などの身近な外国人窓口の充実や、翻訳機やテレビ電話通訳等の活用を求める意見がみられます。

(3) 通訳サービスの整備

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。情報通信技術の発展・普及に伴ったオンライン通訳の活用・担い手育成、相談窓口との連携を求める意見がみられます。

<4段階での評価>【団体のみ】



＜施策評価＞【団体のみ】

拡充すべき点	(2) 外国人市民のための窓口サービスの充実 ・ 対応するための通訳等が親切に。 ・ 区役所の窓口での対応の充実。 ・ 市役所、区役所等の各窓口に外国人住民が来た際の円滑かつわかりやすい対応の充実。 (3) 通訳サービスの整備 ・ 通訳や翻訳などについてもっと利用できるようにしてほしい。 ・ ネット環境が整備されているので「オンライン通訳」と、その担い手を広くボランティアで募集していく。
見直すべき点	(3) 通訳サービスの整備 ・ 件数も少なく、相談窓口と連携する。
廃止すべきと考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(1) 多様な言語・手段による行政・生活情報の提供

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 多様な言語・手段による情報提供について、情報発信の量、媒体（WEB や SNS 活用）、機会の充実、多言語対応等ができています。（団体 7、企業 5、仲介事業者 2）
- ・ 名古屋国際センターの対応が評価できる。（団体 2）
- ・ 生活ガイド多言語版がよい。（企業、仲介事業者）
- ・ 市政ガイダンスが多く開催されている。（団体）
- ・ 行政情報の翻訳、語学ボランティア派遣をしてもらえるのはよい。（仲介事業者 2）
- ・ 「名古屋転入 ウェルカムキット」の配布によりスムーズに対応できる、わかりやすい。（企業、仲介事業者 2）
- ・ 外国人向け広報としてパンフレットが PDF 等での公開があるとよい。（団体）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 名古屋国際センターを利用しない外国人も多いため、各区役所に外国人専用の窓口を設置するなど、情報アクセスをやすくしてほしい。（企業）
- ・ 市政ガイダンスについて、留学生を対象とした社会保険、年金、雇用保険の概要や必要になる手続きを必須の説明会として行ってほしい。（企業）
- ・ 「名古屋転入 ウェルカムキット」を地域の日本語教室や留学生が多く通う学校などにも配布するのはどうか。（団体）
- ・ 外国人向けの広報として、LINE のオフィシャルアカウントを活用するなど、手軽に情報をアクセスできるようにしてほしい。（企業）

(2) 外国人市民のための窓口サービスの充実

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 多言語での相談の実施について、困っている人に気軽に紹介できる。（団体、企業）
- ・ 生活をトータル的にサポートできる多言語対応の相談窓口があることは好ましい。（団体 2、企業 5、仲介事業者）

- ・ 個人用の翻訳機が開発されて、レンタルもできるというので、この機器を配布したらどうか。(団体)
- ・ テレビ電話通訳は、十分なコミュニケーションがどうしても満足に行えない為必要なものだと思う。(仲介事業者)
- ・ マイナー言語においては通訳の確保が困難であるため、その方面での通訳の派遣が手配できるという。(仲介事業者)
- ・ 区役所窓口への通訳配置は、外国人には心強いと思う。(仲介事業者)
- ・ 災害や病気などにおいて、やさしい日本語による情報提供は必須である。(仲介事業者)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 区役所での手続時、多言語対応ができないために手続きがスムーズにできない。(団体 2、企業 3、仲介事業者)
- ・ 相談は良いが、外国人は何でもタダとか、優遇されていると思っている。(仲介事業者)
- ・ 通訳派遣を整備してほしい。(企業 2、仲介事業者 2)
- ・ 通訳派遣よりはテレビ電話通訳の方が良い。(仲介事業者)
- ・ 日本に来る外国人は、日本語を習得しているべきで、従って外国人を手厚く保護するための予算を使う必要はない。(仲介事業者)

(3)通訳サービスの整備

(関連する事業への評価は無し)

基本施策2. 日本語及び日本社会に関する学習支援

<施策評価まとめ>

(4) 日本語及び日本社会に関する学習支援の充実

「評価できるので継続して欲しい◎」の回答が多く、継続が期待されています。

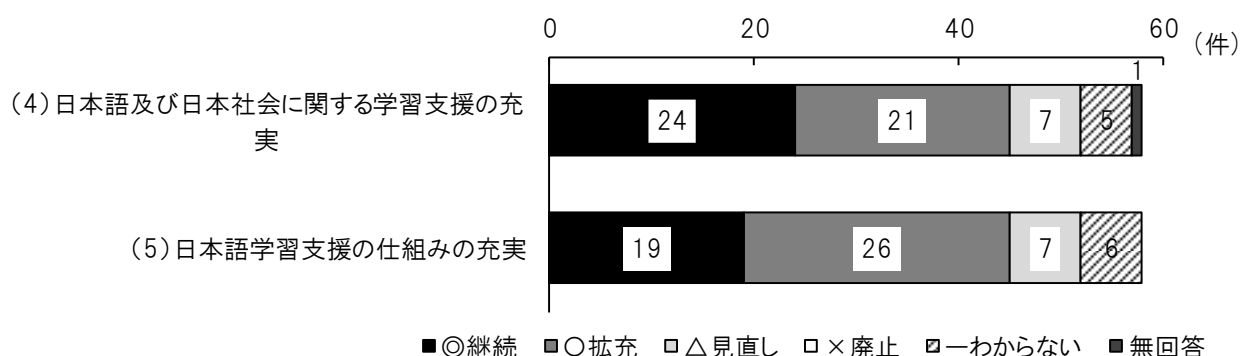
週末の開催が評価されている一方で、名古屋国際センター以外の場所での開催、託児付き教室、オンライン教室の開催等の教室の充実に関する意見とともに、日本語教室のさらなる周知に対する意見がみられます。

(5) 日本語学習支援の仕組みの充実

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

地域の日本語教室に関して、情報発信の工夫（日本語学習希望者の教室のを見つけやすさ、情報アクセスのしやすさの改善）、週末の教室開催の拡充を求める意見があります。また、仕組みづくりとして、企業との協力や、連絡会議の充実等による地域の日本語教室と行政担当者との連携強化、日本語ボランティアへの研修会の充実等の意見がみられます。

<4段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(4) 日本語及び日本社会に関する学習支援の充実 - 日本語教室の充実・整備。 (5) 日本語学習支援の仕組みの充実 - 日本語教室情報を一覧だけではなく、もっと詳しくそれぞれの特色とか記入してほしい。希望者がもっと見つけやすい工夫をしてほしい。 - 日本語教師の派遣業務や教室運営事業費の拡大。 - 日本語教室の拡充。土・日・夜間の日本語教室を増やしてほしい。国際センター以外での開催も検討していただきたい。
見直すべき点	(5) 日本語学習支援の仕組みの充実 - 企業と協力して日本語教育をすべき。 - 初期日本語教育のさらなる充実と外国人母子支援が必要だと思う。
廃止すべきと考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(4) 日本語及び日本社会に関する学習支援の充実

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 名古屋国際センターにおける日本語教室をさらに拡充し、その情報を発信してほしい。(団体、企業、仲介事業者 4)
- ・ 名古屋国際センターの日本語教室を今まで知らなかったもので、今後活用していきたい。(仲介事業者)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 子供がいて日本語教室に通えない人のために、託児付きの日本語教室、または自宅から受けられるオンラインの教室があるとよい。(団体)
- ・ 日本語教室の情報を周知する必要がある。(企業)
- ・ 日本語教室を様々な地域で、多く実施してほしい。(仲介事業者)

(5) 日本語学習支援の仕組みの充実

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 市内日本語教室の実情を行政と担当者間で共有し、連絡会議の開催数を増やして、充実させてほしい。(団体 2、仲介事業者)
- ・ 日本語ボランティア活動についての研修会・シンポジウムの充実を求める。(団体)
- ・ 日本語ボランティア活動として約 200 教室も開催されていることは評価できる。(企業)
- ・ 日本語ボランティア活動の教室は足りていない。(仲介事業者)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 地域の日本語教室の情報を市役所の関係窓口で提供してほしい。(団体)
- ・ 日本語教育は、ボランティアではなく、正規の日本語教師が行うべき。(仲介事業者)
- ・ 守山区には日本語教室等が無い。(仲介事業者)

基本施策3. 居住

＜施策評価まとめ＞

(6) 民間賃貸住宅への円滑な入居支援

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

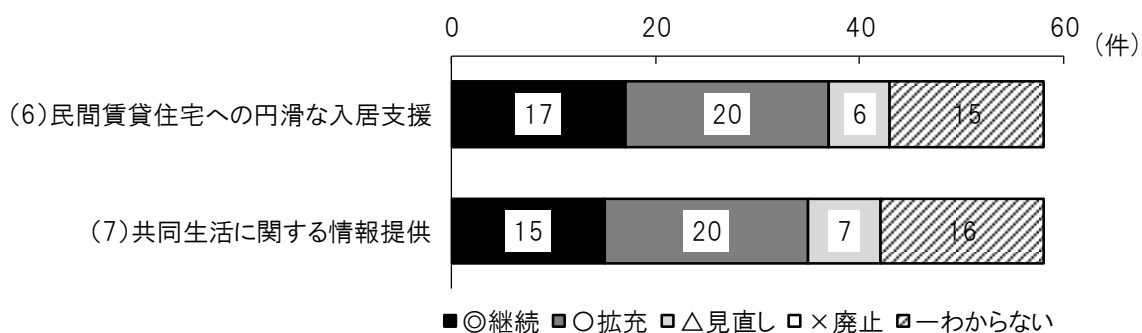
民間賃貸住宅などの情報提供に関して、企業からの事業の評価がみられる一方で、居住支援の促進として、外国人の受入れが可能な住宅を増やすこと等を求める意見があります。

(7) 共同生活に関する情報提供

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

今後の高齢者増加に備え、外国人高齢者向けの住宅に関する意見があります。また、市営住宅管理事務所等での情報提供に関して、市営住宅の運営のわかりづらい仕組みに対し、共益費を盛り込む等の改善を求める意見もあります。

＜4 段階での評価＞【団体のみ】



＜施策評価＞【団体のみ】

拡充すべき点	(7) 共同生活に関する情報提供 ・ これから高齢者がふえてくると思うので、今から高齢者向けの外国人住宅が必要。
見直すべき点	—
廃止すべき点 考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(6) 民間賃貸住宅への円滑な入居支援

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 民間賃貸住宅の情報の充実が必要（団体）
- ・ 受け入れてくれる住宅情報が提供されているのはとても助かる。（団体、企業 2）
- ・ 情報提供だけでなく、相談会などの実施は有意義（団体 2）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 民間賃貸住宅で外国人の受け入れが可能な住宅を増やすことが必要（団体）
- ・ 情報提供だけでなく、入居時の具体的な支援もある方が望ましい。（企業）
- ・ オーナーがよくても管理会社が入居を拒むことが多い。（仲介事業者）

(7) 共同生活に関する情報提供

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 企業がグループホームを改造し、安く借りられるようにしたことは評価できる。（団体）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 共益費を盛り込むなど、仕組みをわかりやすくする改善が必要（団体）

基本施策4. 労働

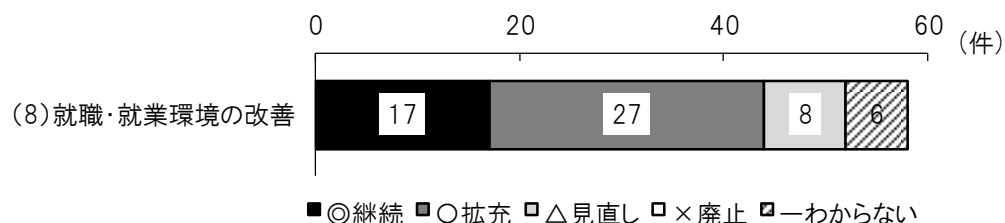
<施策評価まとめ>

(8) 就職・就業環境の改善

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

外国人留学生の就職フェアやセミナーについて評価する意見がある一方で、留学生だけではなく永住者・定住者等を対象にした就職フェアやセミナーの開催を求める意見があります。

<4段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(8) 就職・就業環境の改善 ・ 参加企業の更なる拡充。 ・ ガイダンスと実態のかい離を防ぐ、就労期間を長くする。 ・ 就職就業環境の改善。 ・ 留学生の就職支援。
見直すべき点	—
廃止すべき点 考える点	—

<関連する事業評価>【団体・企業・仲介事業者】

(8) 就職・就業環境の改善

<特に評価できる事業の理由>

- ・ 外国人留学生就職フェアは一括で経験できる良い機会だと思う。(団体、企業)
- ・ 有能な外国人留学生の就業に寄与していることが高く評価される。(企業)
- ・ 留学生のための就職活動支援セミナーがきっかけでの採用に繋がった。(団体)
- ・ 「外国人労働者の適正雇用と日本社会への適応を促進するための憲章」普及については、民間の NGO 等に頼っている部分が多いと思う。(団体)

<改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容>

- ・ 外国人留学生だけでなく、就労可能な在留資格を持つ外国人向け（永住者・定住者等）の就職フェアやセミナーもあればよいと思う。(団体、企業)
- ・ 就職フェア開催時期の再考、参加人数の増加が必要（企業）

基本施策5. 教育

<施策評価まとめ>

(9) 保護者に対する教育制度の情報提供

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

小学校入学年齢の児童を持つ保護者への入学案内、就学援助のお知らせを送付する事業を評価する意見がある一方で、保護者を対象とした日本語教室等の案内や小学校だけでなく高校進学への理解を促す取り組みを求める意見があります。

(10) 学習支援の充実

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

初期日本語集中教室等への事業を評価する意見がある一方で、教室数増加や配置場所増加による通いやすさの改善を求める意見があります。また、日本語指導教員の増加、外国人児童・生徒サポーター育成の充実を求める意見もみられます。

(11) 不就学の子どもへの対応

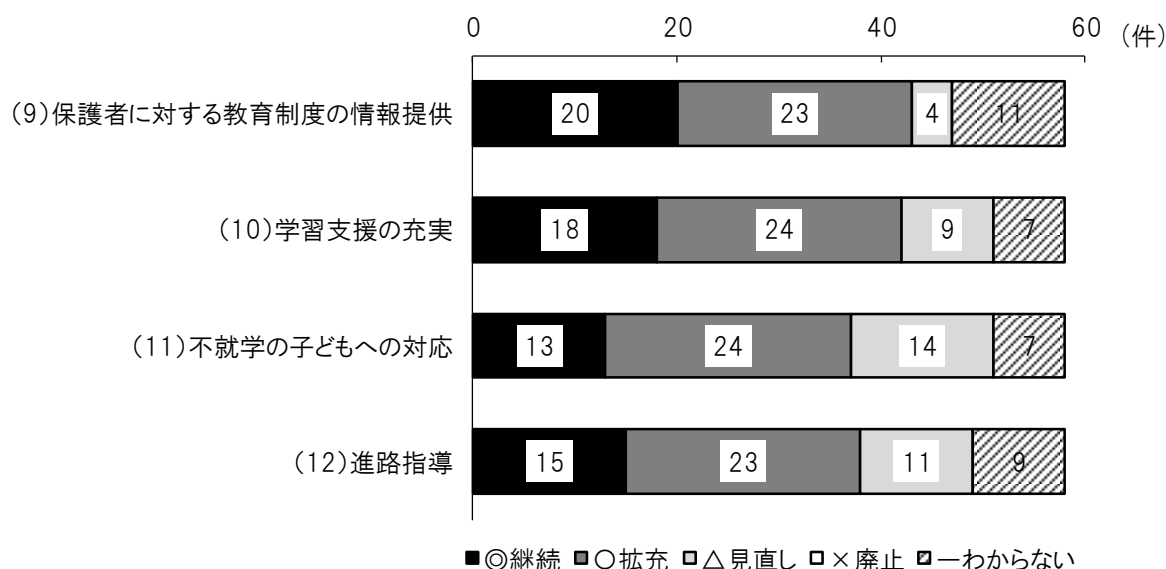
「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多いく、「事業内容等を見直した方がよい△」の回答が他の施策に比べて最も多くなっています。不就学児童の状況把握とともに、家庭訪問等の積極的な支援や、入学時だけではなく途中入学への支援、夜間中学の設置等を求める意見があります。

(12) 進路指導

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。「事業内容等を見直した方がよい△」の回答が他の施策に比べて多くなっています。

進路について、子どもが気軽に相談等ができる交流の場を求める意見があります。

<4段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(10) 学習支援の充実 ・ 初期日本語集中教室数を増やし、市内のどの地区に在住していても、通級しやすいよう条件を整えてほしい。 ・ 初期日本語集中教室の数を増やす必要がある。 ・ 日本語指導のための教員を増員し、派遣数を増やすべき。 ・ 外国人児童生徒の学習サポーター育成。 (11) 不就学の子どもへの対応 ・ 不就学者の調査と受け入れ。 (12) 進路指導 ・ 外国にルーツをもつ子どもたちが気軽に相談し、進路や勉強の仕方、キャリア教育につながる体験などができる交流の場の必要性。
見直すべき点	(9) 保護者に対する教育制度の情報提供 ・ まだ教育が行き届いていないケースがある。 (11) 不就学の子どもへの対応 ・ 不就学は不就労（＝失業）とも密接に関連するので、労働との連携を前提とした仕組みに改める。 ・ 調査だけでなく、家庭訪問等もっと具体的な働きかけをしてほしい。 ・ 不就学児童のいる世帯への支援を拡充すべき。 ・ 誰 Who どこで Where もっと具体的にすべき。 ・ 調査だけでなく対策としての具体的な積極的支援が必要ではないか。入学時だけでなく学年途中からでも同様に就学できる環境の整備。
廃止すべきと考える点	—

<関連する事業評価>【団体・企業・仲介事業者】

(9)保護者に対する教育制度の情報提供

<特に評価できる事業の理由>

- ・ 入学のご案内及び就学援助のお知らせを外国語版で作成することは、母国語で理解できるのでよい。(団体)
- ・ 高校入学の案内も配布してほしい。各自で収集・理解するのは困難 (団体)
- ・ 外国語版の案内がより多くの方に毎年届けられると良い。(団体)

<改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容>

- ・ 就学前の子どもをもつ保護者に対する案内書の配布だけでなく、そのような保護者を対象として日本語教室や学校見学会等を実施してほしい。(団体)

(10)学習支援の充実

<特に評価できる事業の理由>

- ・ 「初期日本語集中教室」、「日本語通級指導教室」は非常に良い制度なので、希望者全員ができるだけ近くの学校で参加できるようにしてほしい。(団体)
- ・ 日本語指導のための教員の派遣により、不登校などを防止できる。(団体)
- ・ 日本語指導のための教員が配置されれば、言語の心配がいらなくなる。(企業)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 「日本語教育相談センター」の運営について、地域住民等に対する啓発活動が必要。（仲介事業者）
- ・ 必要とする子どもの数に比して、「日本語集中教室」の数が少ない。（団体、企業）
- ・ 地域の日本語指導者を増加させるために補助の拡充など、見直しが必要（団体）
- ・ 外国人児童・生徒サポーターの育成について、より拡充が必要（企業）

（11）不就学子どもへの対応

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 不就学児童の状況調査、対策により治安改善、外国人との共存が広げられるのはよい。（団体）
- ・ 就学促進の取り組みをより充実させるべきと思う。（団体）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 市内全域の不就学実態調査、正確にやったほうがよい。（団体）
- ・ 名古屋規模の都市なら、夜間中学の設置も考えるべきではないか。（団体）

（12）進路指導

（関連する事業への評価は無し）

基本施策6. 保健・医療・福祉

＜施策評価まとめ＞

(13) 保健・医療・福祉に関する情報提供の充実

「評価できるので継続して欲しい◎」と「評価できるが、拡充して欲しい○」が同数です。

新型コロナウイルス感染症に対する情報提供の充実を求める意見が複数みられます。

(14) 外国人患者への多言語対応

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

あいち医療通訳システムの参加を評価する意見がある一方で、医療は緊急かつ生命に関わる事項であることからさらなる充実を求める意見もあります。

(15) 健康診断や健康相談の実施

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

外国人向けの健康相談事業を評価する意見がある一方で、潜在希望者への周知、市内巡回での実施を求める意見もあります。

(16) 母子保健、子育て支援における対応

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

外国人家族向けの子育て教室を評価する意見がある一方で、全区内での開催等を求める意見があります。

(17) 高齢者及び障害者等支援における対応

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。「事業内容等を見直した方がよい△」の回答が他の施策に比べて多くなっています。

高齢者及び障害者等の状況把握について、実績がないことに対して、対応を求める意見があります。

(18) DV(ドメスティック・バイオレンス)等への対応

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

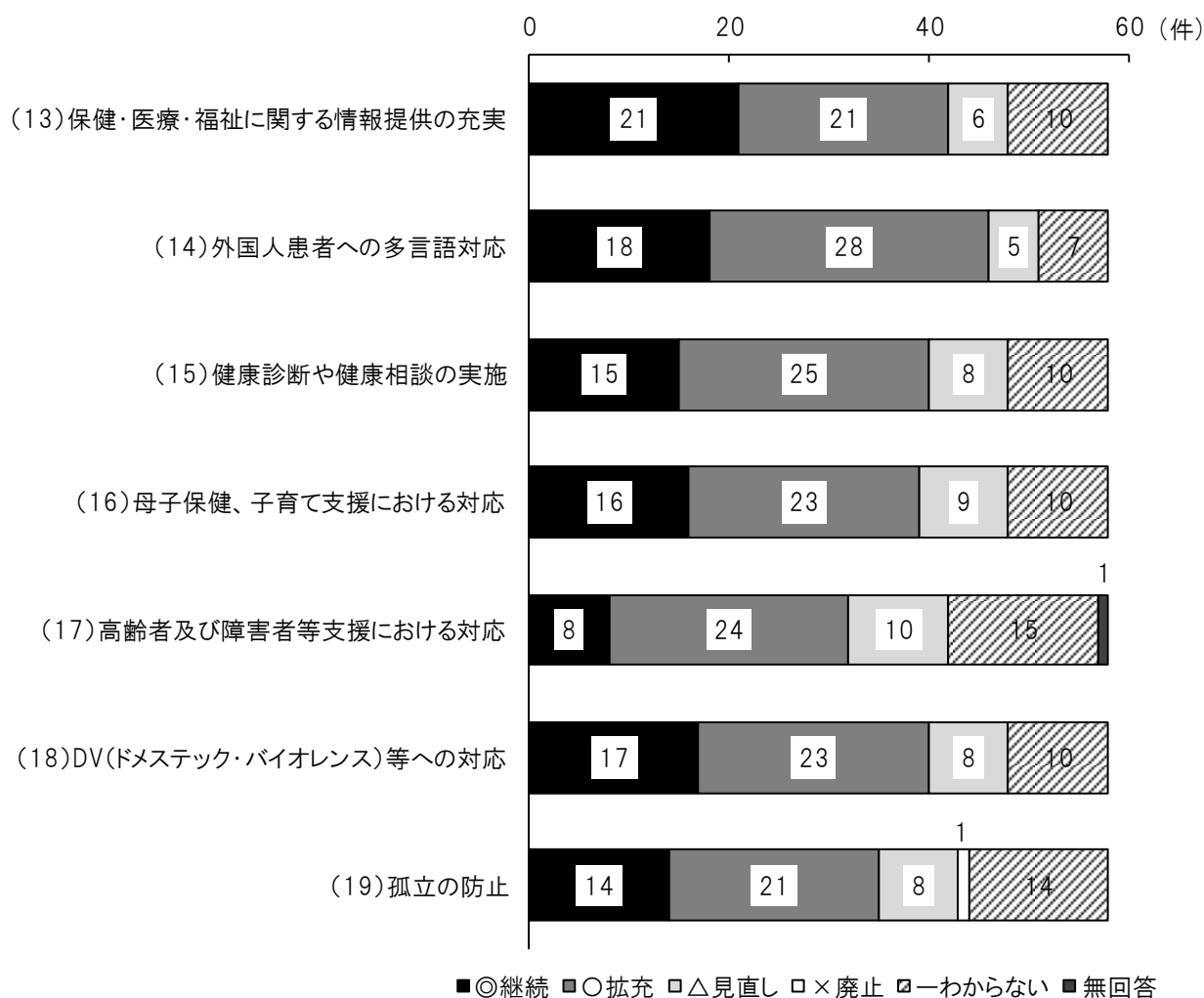
離婚している外国人女性が多いことから充実を求める意見があります。

(19) 孤立の防止

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

日本人との交流機会づくりを求める意見があります。コロナ禍において、より重要となっているという意見もあります。

<4 段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(13) 保健・医療・福祉に関する情報提供の充実 - 情報提供に留まらず、日本学校の子どもと同等の検診や授業相当の内容が共有できる場を提供する。 - 新型コロナウイルス関連。 (14) 外国人患者への多言語対応 - コロナ禍にあって、不安な外国人の方のために拡充すべき。 (17) 高齢者及び障害者等支援における対応 - 高齢者及び障がい者の支援の状況、実態の把握をして欲しい。 (19) 孤立の防止 - 言葉の問題もあり、孤立してしまう外国人がいることは地域にとって悲しい実情だと思います。日本人との交流の機会を作り、心を開いて悩みを打ち明けてもらえる環境を整えていくことが必要と思う。
見直すべき点	(13) 保健・医療・福祉に関する情報提供の充実

	・ コロナ禍もあって、不安な外国人の方のために見直し、拡充すべき（イタリア語）。 (15) 健康診断や健康相談の実施 ・ 健康相談会を市内巡回型でやってもらえないでしょうか。団地では健康チェック（簡易的なもの）を実施していましたが、ニーズがある。 (16) 母子保健、子育て支援における対応 ・ 子育て支援において、時間のルーズ・学校生活の困難等、子ども達は学校と地域との関わり方に不安を感じている。 (17) 高齢者及び障害者等支援における対応 ・ 内容は良く、宣伝の強化が必要。 ・ 高齢者及び障害者等の状況調査結果から対応を検討。
廃止すべきと考える点	(19) 孤立の防止 ・ 必要ない。

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(13) 保健・医療・福祉に関する情報提供の充実

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 多言語での健康情報を外国人向けのスーパーにも配布できるとなると良い。（団体）
- ・ 現状では可能な範囲で多言語による情報提供がされていると認識している。（団体）
- ・ 多言語での情報提供の必要性を感じる。（企業）
- ・ 国保に関する疑問を少しでもわかりやすく説明するために今後活用していきたい。（仲介事業者）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 新型コロナウイルスの終息が見えないため、多言語での情報をさらに提供すべき。（団体）

(14) 外国人患者への多言語対応

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ あいち医療通訳システムの医療機関での通訳は助かるため、容易に利用できるよう充実して欲しい。（団体、仲介事業者 3）
- ・ 生命に関わることであり、医療関係機関、利用者共に要望が高い分野と思われる。（企業）
- ・ 市立病院及び市立大学病院において、外国人患者への通訳サービスがあるので、意思疎通がはかりやすい。（企業）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 市立病院及び市立大学病院における外国人患者は外国人が年々増えているので、拡充が必要（団体）

(15) 健康診断や健康相談の実施

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 外国人向け健康相談事業は必要な支援であり、潜在希望者も多いと思うので、広報等進めてほしい。（団体、仲介事業者）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 健康相談会の回数が少なく感じたため、拡充が必要（企業 2）

(16)母子保健、子育て支援における対応

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 外国人向け教室があると助かる。(企業)
- ・ 全区内で把握し、子育て教室を多く開催すべき。(仲介事業者)

(17)高齢者及び障害者等支援にける対応

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ まずは高齢者及び障がい者の把握調査から始めることが必要。支援を必要とされていると思うから。
(団体 4、企業)
- ・ 外国人と障がい者という 2 重の社会的弱者には特にしっかり対応すべき。(団体)

(18)DV(ドメスティック・バイオレンス)等への対応

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 女性及び児童への相談援助活動における通訳等派遣を充実すべき。(仲介事業者)

(19)母子保健、子育て支援における対応

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ コロナ禍で、外国人コミュニティ活動もできなくなるので、孤立防止活動が重要 (企業)

■誰もが参画する地域づくり

基本施策7. 外国人市民の地域への参画促進

<施策評価まとめ>

(20) キーパーソン及びネットワークとの連携

「評価できるので継続して欲しい◎」の回答が多く、継続が期待されています。

団体交流会について、コロナ禍で活動が自粛されている中で、コロナ後の再開を求める意見があります。

(21) 外国人市民の意見を施策に反映させる仕組みの導入

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。「事業内容等を見直した方がよい△」の回答が他の施策に比べて最も多くなっています。

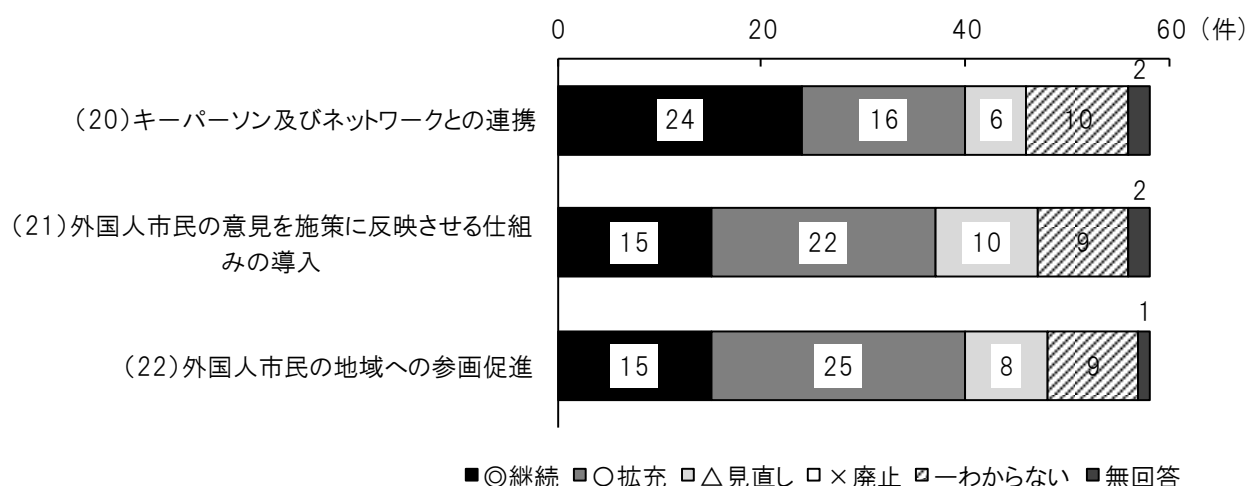
外国人市民懇談会について、外国人市民から意見を聞く場を評価する意見がある一方で、参加人数を増やす方法の検討、提言等ができる仕組みを求める意見があります。

(22) 外国人市民の地域への参画促進

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

ボランティア等で活動したい外国人への情報発信や、受け入れる地域への理解を求める意見があります。

<4段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(20) キーパーソン及びネットワークとの連携 ・ キーパーソン選び。 ・ キーパーソン、ネットワークが明確になっていない。 ・ コロナが落ちついたら団体交流会を復活して欲しい。Zoomなどでも良い。 (21) 外国人市民の意見を施策に反映させる仕組みの導入 ・ 過去に開催された懇談会の参加数が少ないと感じる。外国人市民の意見を反映させる
--------	--

	為に、ワークショップを組み合わせ、参加人数を増やすと良い。 ・ 施策に反映させるという事ならば、懇談会から格上げし、回数も増やし市長へ提言できる等したらどうか。 (22) 外国人市民の地域への参画促進 ・ 名古屋市民への情報発信。理解活動、参画促進。
見直すべき点	(21) 外国人市民の意見を施策に反映させる仕組みの導入 ・ ぜひ通訳の充実をして下さい。電子翻訳機の設置。 ・ 外国人市民との接点の明確化。 (22) 外国人市民の地域への参画促進 ・ 受け入れる地域（日本人）住民の理解促進が先だと思う。 ・ 外国人の PTA への参加推進。
廃止すべきと考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(20) キーパーソン及びネットワークとの連携

（関連する事業への評価は無し）

(21) 外国人市民の意見を施策に反映させる仕組みの導入

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 外国人市民懇談会について、新しい情報をキャッチしていて、地域の活動にも顔を出しているのがよい。（団体）
- ・ より多くの外国人市民から意見を聞き、多文化共生に関わるテーマでの懇談会を実施することで、より外国人市民にも必要な事業ができるのでは。（団体）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 外国人市民懇談会は、参加人数が少ないため、テーマや広報の工夫が必要ではないか。（団体、企業）
- ・ 外国人市民懇談会は単発の会合ではなく、WEB アンケートなど、より広く意見を集める仕組みが必要（団体）

(22) 外国人市民の地域への参画促進

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 多文化共生推進モデル事業に関して、ボランティアしたい外国人のために情報発信をお願いしたい。（団体）
- ・ 町内会・自治会については、日本人でも町内会から離れていく方が増えている状況であると認識している。（企業）

基本施策8. 安心・安全の地域づくり

<施策評価まとめ>

(23) 災害への備えと啓発

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

外国人市民向けの防災事業について重要と考える意見、防災啓発事業への参加者数が多いことを評価する意見が複数みられます。一方で、指定緊急避難場所等の周知の事業実施、外国人留学生向けの防災教室の開催を求める意見も複数みられます。

(24) 災害時の通訳・各種ボランティアの育成・支援、連携・協働

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

災害ボランティアとの交流・連携について評価されている一方で、災害時対応を理解した通訳の育成・体制づくりの拡充を求める意見もみられます。

(25) 災害時の外国人市民への情報伝達手段の多言語化、多様なメディアとの連携

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

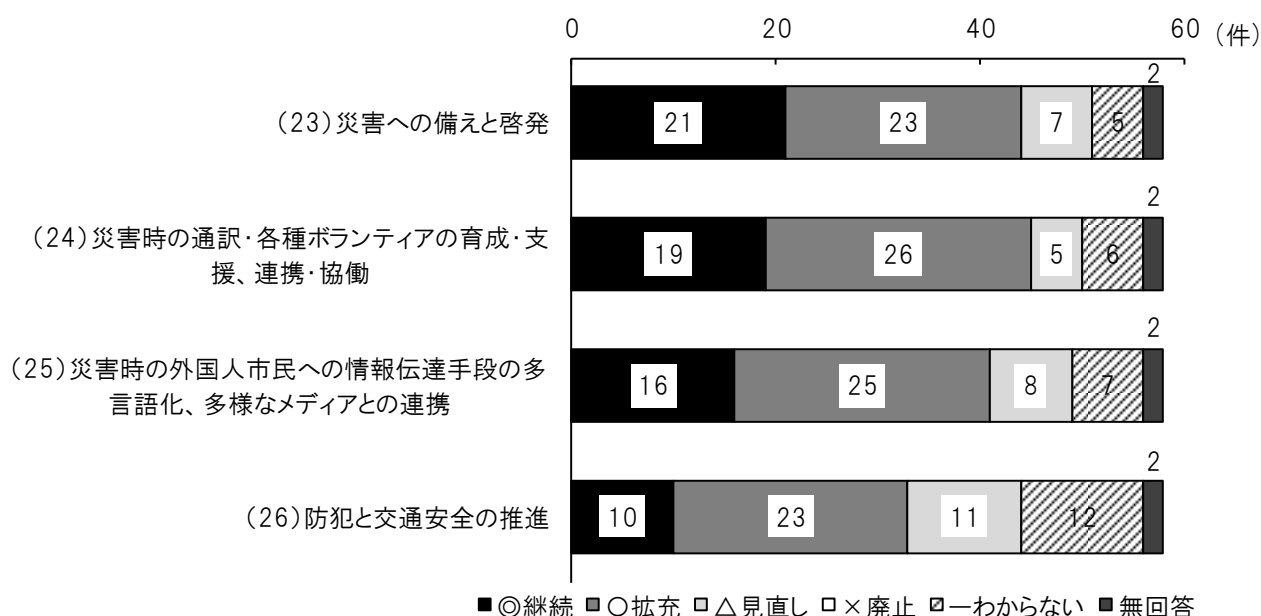
外国公館との連携について評価されています。

(26) 防犯と交通安全の推進

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

防犯・交通安全に関する情報提供について、開催の頻度を増やすことを求める意見がみられます。

<4段階での評価>【団体のみ】



＜施策評価＞【団体のみ】

拡充すべき点	(23) 災害への備えと啓発 ・ コロナを含め、正しい情報が届くよう拡充。 ・ 災害の種類別にできる限りイラスト等で示し、読まなくてもある程度行動出来るようにし、当事者だけでなく日本人も同じ物を見て共に行動できるようにしておけたらよい。 (24) 災害時の通訳・各種ボランティアの育成・支援、連携・協働 ・ 災害ボランティアへ参加する外国人が少なく、参加しやすくなる外国人の生活等の環境づくり。 ・ 災害時に日本語を理解しない外国人は取り残される可能性がある。災害言語ボランティアの方は避難所運営も理解していないと対処できない。多くの方に登録いただき研修の機会を増やし、対応できる体制を確保すべきと認識している。 (25) 災害時の外国人市民への情報伝達手段の多言語化、多様なメディアとの連携 ・ 入居時の住宅会社の説明が町内会入会への説明をきちんとして欲しい。管理人がいる訳でもないので困る事が多い。
見直すべき点	(23) 災害への備えと啓発 ・ 外国人留学生向け防災教室の開設。または一般人向け事業を拡大して受講できるよう配慮・拡充すべき。 (26) 防犯と交通安全の推進 ・ 自転車も含め、交通安全・防犯情報の提供をして欲しい。
廃止すべきと考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(23) 災害への備えと啓発

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 外国人にとって災害への備えと啓発は最優先事項と考える。(団体)
- ・ 外国人防災啓発事業に関して、災害発生に向けて努力されていることは認識できる。(団体)
- ・ 防災への取り組みは必要とされている。備えや多国籍者に対する共有が必要である。(企業3)
- ・ 大地震や災害対応は急務である。(仲介事業者)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 災害発生時において、特に情報が得にくい海外からの旅行者に対する支援体制を今のうちから整えてほしい。(企業)
- ・ 災害時における指定緊急避難場所等の周知の実績がないため拡充すべき。(企業3、仲介事業者)
- ・ 災害時における指定緊急避難場所等の周知について、企業等だけでは居住地区の災害時対応などは手がまわらない部分があるため、支援してほしい。(企業)
- ・ 防災啓発活動を行っているのであれば、外国人留学生向け防災教室も開催すべき。(団体)
- ・ 今後、災害にあった時のために、外国人留学生向け防災教室を行ってほしい。(仲介事業者)

(24) 災害時の通訳・各種ボランティアの育成・支援、連携・協働

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 言語ボランティア団体との交流会がよい。(団体)

- ・ 毎月の災害ボランティア連絡会への継続的な出席により、それ以外の行事へも災害ボランティア団体との相互参加が徐々に増えている。(団体)
- ・ 危機管理能力が最も大事(団体)
- ・ いつ、どんな災害にあうか分からないので。(企業)
- ・ 災害時は、外国の方も不安だと思う。(企業)

(25)災害時の外国人市民への情報伝達手段の多言語化、多様なメディアとの連携

<特に評価できる事業の理由>

- ・ 外国公館から自国民への情報伝達が行われるのでよい方法だと思う。(仲介事業者)

<改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容>

- ・ 阪神淡路大震災の時、国際交流協会に何が出来るか等、問い合わせしたところ、国別に連絡先、希望支援物資等、Fax で巻紙のように送信されてきた。名古屋で同じ対応が出来るのかずっと不安に思っている。(団体)

(26)防犯と交通安全の推進

<改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容>

- ・ 防犯・交通安全に関する情報提供が年に 1 回のみの実施だとそのタイミングで参加できない場合、1 年間くらいわからないままのため、数回実施してほしい。(企業)
- ・ 外国人向けの防犯への意識の徹底は大事(企業)
- ・ 防犯・交通安全・ルール・道徳等は互いの安心の基盤であるから警察・消防・行政を含めしっかり注力してほしい。治安維持が共生の重要課題だから。(仲介事業者)

■多様性を活かす社会づくり

基本施策9. 地域社会に対する意識啓発

<施策評価まとめ>

(27) 地域住民等に対する啓発

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

日本人の多文化共生への理解に対する拡充、グローバルな視点での啓発を求める意見があります。

(28) 多文化共生の拠点と関係機関・地域との連携

「評価できるので継続して欲しい◎」と「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が同数です。

名古屋国際センターの運営を評価する意見がある一方で、多文化共生推進協議会を港区に限らず、他の区へ拡充することを求める意見があります。

(29) 多文化共生をテーマにした交流イベントの開催

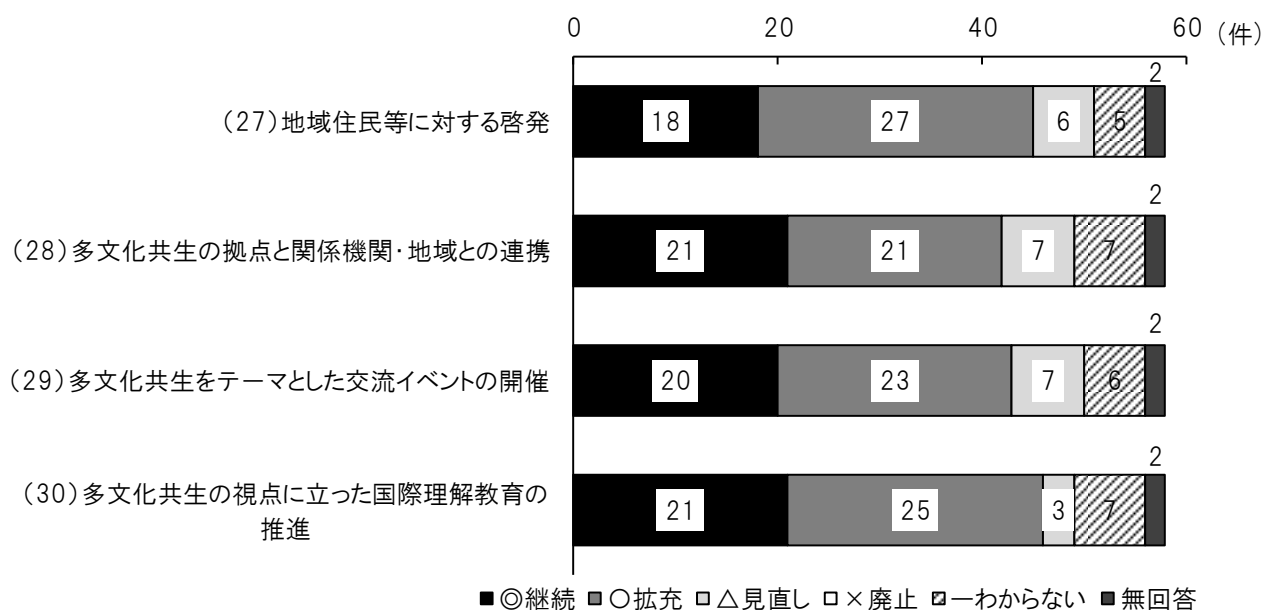
「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

交流イベントについて評価がある一方で、外国人視点での交流イベントの実施、小規模なものを地域で実施すること、各区への展開等を求める意見があります。

(30) 多文化共生の視点に立った国際理解教育の推進

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

<4段階での評価>【団体のみ】



＜施策評価＞【団体のみ】

拡充すべき点	(27) 地域住民等に対する啓発 ・ 多文化共生に関して外国人に関する施策、サポートは増えてきたものの、日本人（地域住民）の関心・理解はまだ足りないと思うため、今後力を入れてもらいたいと考える。 (29) 多文化共生をテーマにした交流イベントの開催 ・ 国際交流イベントをどんどん行って欲しい。 ・ 場所の確保、資金援助
見直すべき点	(27) 地域住民等に対する啓発 ・ 国内への問題にのみ関心が高まる傾向を感じるため、もう少しグローバルな視点での発信が増えてもよいと感じる。 (29) 多文化共生をテーマにした交流イベントの開催 ・ 外国人目線での国際交流ではない為、本当に国際理解が促されているのか大きな疑問 ・ 交流イベントにするのではなく、小さな規模でどこでも行えると地域で共生が進むのではないか。 ・ セレモニー的に終止せず、日常生活に組み込まれるような行動パターン化は出来ないだろうか。
廃止すべきと考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(27) 地域住民等に対する啓発

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 名古屋国際センターの情報がとても参考になっている。（団体）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 多文化共生推進月間に関連して、啓発はもっと広い方がよい。（企業）
- ・ 多文化共生社会の啓発に関して、まだまだ日本人がグローバル化（対応力）が少ないと感じる。（仲介事業者）
- ・ ヘイトスピーチ解消に向けた取り組みがある反面、日本人がモノを言えなくなっている。（仲介事業者）

(28) 多文化共生の拠点と関係機関・地域との連携

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 名古屋国際センターに、いつも助けてもらっている。（団体）
- ・ 名古屋国際センターは、常にアンテナを立てて、新しい情報をキャッチしているのは素晴らしいこと。地域の活動にも顔を出してもらえることも感謝している。（団体）
- ・ 名古屋国際センターが地域の国際化、国際交流の情報集積地・発信地であること。（企業）
- ・ 港区多文化共生推進協議会と同様の取り組みを地区でも積極的に開催してほしい。（団体）

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 名古屋市多文化共生推進協議会の設置について、色々ありすぎて外国人はわかりません。（仲介

事業者)

(29)多文化共生をテーマにした交流イベントの開催

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 多文化共生まちづくり事業のようなイベント形式であれば、市民も気軽に参加でき、多文化共生への理解を深めることができるため。(企業)
- ・ 中区転入者向けお役立ち情報 (SAVE YOUR LIFE) がよいという声を外国人からよく聞いたので、他の区にも展開してほしいと思う。(団体)
- ・ 外国人研究者・留学生と地域との交流のように、子どもを対象とした取り組みであれば、今後の多文化共生の発展に繋がると考えたため。(企業)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 留学生会館、団地があるとはいえ、何かにつけて港区が多いが、他のエリア、例えば中川での国際交流のつどいは不可能か。(団体)
- ・ 多文化共生まちづくり事業について、交流の機会を増やし、幅広く周知する。(企業)
- ・ 外国人研究者・留学生と地域との交流として、過去に高校文化祭で取り組みを行い、大変な盛り上りであった。留学生会館からの依頼で留学生約 10 名を招いて事務局でもちつきを行った。積極的な取り組みをしてほしい。(団体)

(30)多文化共生の視点に立った国際理解教育の推進

(関連する事業への評価は無し)

基本施策10. 多様性を活かした都市の活性化

<施策評価まとめ>

(31) 留学生・外国人材の能力を活かす場づくり

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

国際留学生会館の運営について評価される一方で、留学生と市民団体をつなぐ機会の拡充を求める意見があります。

(32) 多文化共生の担い手となる人材育成

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

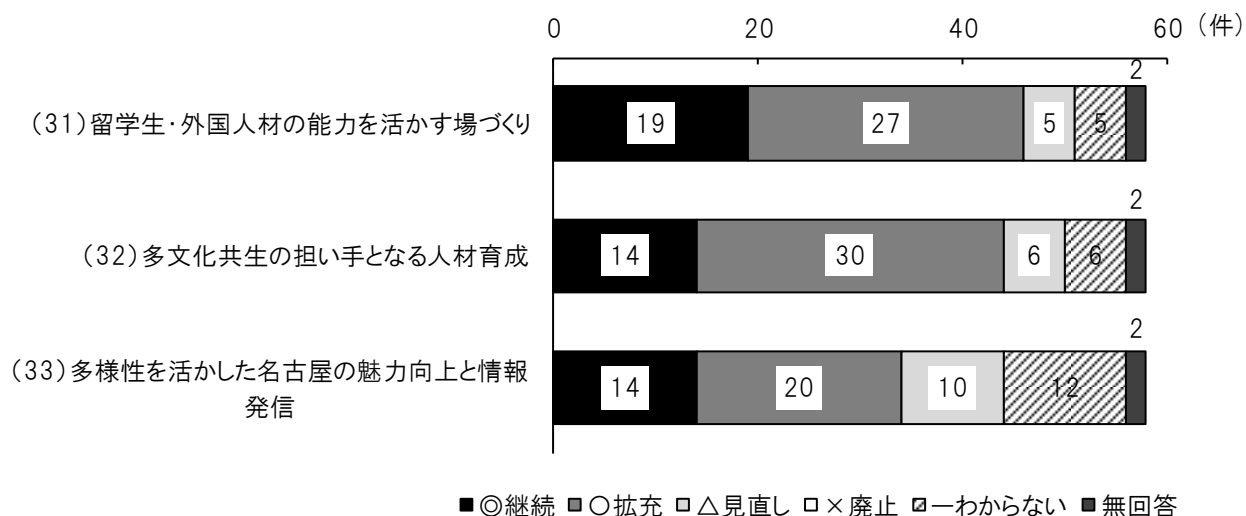
グローバル人材の育成の拡充を求める意見があります。

(33) 多様性を活かした名古屋の魅力向上と情報発信

「評価できるが、拡充して欲しい○」の回答が多く、施策の拡充が求められています。

外国人市民と協働での情報発信や、外国人視点での地域の魅力発信について、拡充を求める意見があります。

<4段階での評価>【団体のみ】



<施策評価>【団体のみ】

拡充すべき点	(31) 留学生・外国人材の能力を活かす場づくり - 留学生と市民団体をつなぐ場がもっとあってもよい。 - 分野ごとであるとなおよい。例：アジア、料理などとキーワードでマッチングができるようなシステム (33) 多様性を活かした名古屋の魅力向上と情報発信 - 魅力をまだまだ周知できていないと思うため、東北のように大々的に PR する方法を考えるべき。 - 外国人市民と協働した情報発信。
見直すべき点	(33) 多様性を活かした名古屋の魅力向上と情報発信

	・ 「サポーター登録」者の活動内容が不明。
廃止すべきと 考える点	—

＜関連する事業評価＞【団体・企業・仲介事業者】

(31) 留学生・外国人材の能力を活かす場づくり

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 国際留学生会館の運営について、講座、相談が十分出来ている。(団体)

(32) 多文化共生の担い手となる人材育成

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ グローバル人材の育成・支援に関して、ボランティア活動を通じて、タイやカンボジアで活躍できる人材を育成している。(団体)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ グローバル人材の育成・支援は、より拡充が必要と考える。(企業)
- ・ 今後は裾野の広い支援が必要（新型コロナの影響）(企業)

(33) 多様性を活かした名古屋の魅力向上と情報発信

＜特に評価できる事業の理由＞

- ・ 外国人から見た名古屋の魅力を発信してほしい。(企業)

＜改善や事業継続自体の再検討が必要な事業の改善内容＞

- ・ 外国人市民と協働した情報発信は、他の外国人にも受入れされやすいので改善継続を願う。(団体)
- ・ 外国人市民から見る名古屋の魅力発信に加え、疑問に思っていることを回答するなど、面白いと思う。(団体)

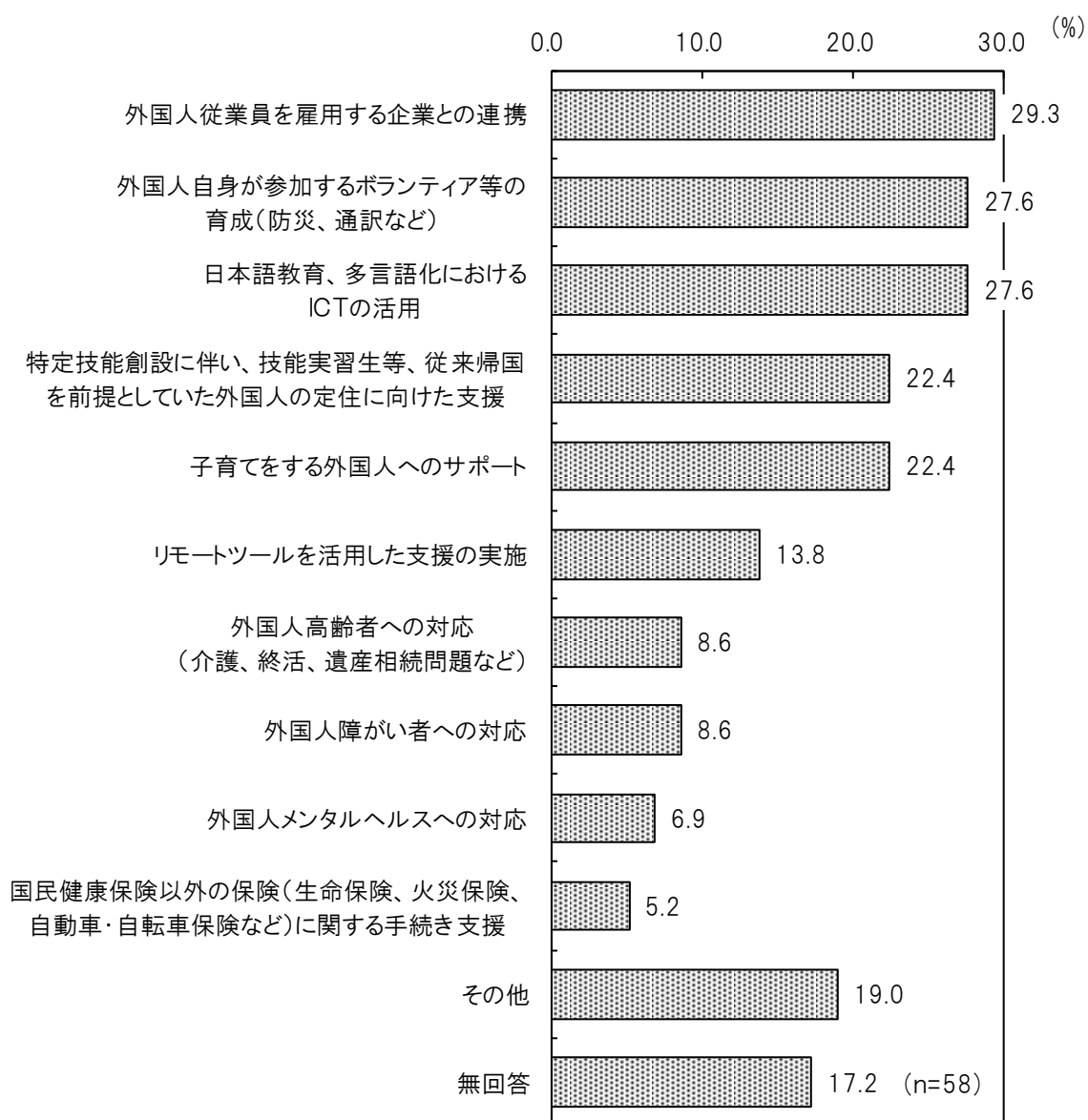
2-2. 名古屋市の今後の取り組みについて

○新たに出てきている課題

問6. 外国人を支援するうえで新たに出てきている課題として、貴団体で取り組んでいるものや、直面している課題があれば教えてください。特に取り組みや課題として多いもの上位3つまでに○をつけてください。

(n=58)

新たに出てきている課題は「外国人従業員を雇用する企業との連携」(29.3%、17社)が最も多く、次いで、「外国人自身が参加するボランティア等の育成(防災、通訳など)」、「日本語教育、多言語化におけるICTの活用」(27.6%、16社)、「特定技能創設に伴い、技能実習生等、従来帰国を前提としていた外国人の定住に向けた支援」、「子育てをする外国人へのサポート」(22.4%、13社)が多くなっています。



その他の記述内容

<居住>

- ・ 民間賃貸住宅は外国人でも契約しやすいようにして欲しい。

<労働>

- ・ 外国人の就職支援。受け入れ先の企業等の情報が欲しい。

<子ども・教育>

- ・ 外国人労働者子弟への様々な言語支援。
- ・ 夜間中学の開設。

<保険・医療・福祉>

- ・ 当協会では、に海外在住の障がい者や子供への教育等支援をメインとしていますが、今後上記の取り組みについても、追加を検討したいと思う。
- ・ 国民健康保険未加入

<外国人市民参画>

- ・ 外国人支援に対する市民の理解・関心の向上。

<地域の意識啓発>

- ・ 国際理解教育

<新型コロナウイルス感染症>

- ・ 外国人留学生が主でしたが、現在はほとんど帰国しています。コロナ禍の多文化共生は常時と異なった対応があるのではないかと。

○新たに検討が必要な施策

問7. その他、名古屋市として新たに検討が必要な施策について教えてください。

<まとめ>

- ・ 少数民族・言語への多言語化対応
- ・ 日本語学習の拡充
- ・ 市営住宅への入居時の説明の拡充
- ・ DV 被害者支援に対応できる医療機関の方法提供
- ・ 施策の周知が一部の市民に留まっていることへの懸念、地域社会との関わりの拡充
- ・ 情報発信における外国公館との連携
- ・ 介護制度についての関係機関との連携による対象者への情報周知
- ・ 庁内における多文化共生推進担当と行政各部との連携、区役所における担当課の設置、教育機関・民間団体の連携
- ・ 技能実習生等の現状把握
- ・ コロナ禍における外国人市民への就労支援、コロナ禍における支援情報等の充実
- ・ Free Wi-Fi の設置拡充
- ・ ボランティア活動への助成の充実
- ・ 行事に参加する外国人への交通費補助

<多言語化>

- ・ 少数民族・言語の通訳やパンフレットの作成。

<日本語学習>

- ・ 日本語指導が不十分。市内2ヶ所では少なすぎる。

<居住>

- ・ 市営住宅への入居時の説明として、町内会への入会と町内のしくみ等の説明を充分にしてから入居をさせてもらいたい。町内会費の未納と団体としてのまとまりのなさに困る。

<労働>

- ・ 外国人労働者の雇用を増加する。

<保険・医療・福祉>

- ・ DV 被害者支援をしている団体としては、DV 被害を受けたことによるメンタルダメージ回復のための医療機関についての情報が欲しいと思う。外国語での対応可能か、あるいは通訳を派遣しての受診対応ができるようにするとか、母国語でのカウンセリングが可能にするとか、具体的な対応策が求められると思う。

<地域の意識啓発>

- ・ 外国人市民が加速度的に地域社会に居住する環境になっている。地域とのかかわりがまだまだ十分でないと思う。言葉の壁、日本社会での最低限の規則等、地域の住民が気持ちよく受け入れるようになれば、さまざまな事で多文化共生につながっていくと思う（地域の区政委員をしている上で、関係者からも話を聞いている）。

- ・ 想定される施策を細部にわたり取り組んでいただいていることは評価できますが、一部の方への参加・周知に留まっており、拡大もしくは意識の高まりにつながっているかが不明な施策もある。この点の検討が必要かと思われる。

<情報発信>

- ・ 全ての施策、事業を広く知って頂くことが大事であり、広報に力を入れるためにも、外国公館と連携し、協力頂く事が必要だと考えている。
- ・ 介護サービスを使用する外国人や残留邦人等についての関係機関への情報提供や関係機関の実施している施策を把握し、対象者に周知すること。

<連携、体制づくり>

- ・ 多文化共生推進室（情報や事情がわかって、専門的に対応すべき行政各部に受け入れ体制がないと意味がない）と行政各部の連携。
- ・ 外国人も様々であるが、定住するにつれていろいろな支援が必要になるので、区役所に多文化共生担当を置くのが良いのではと思う。
- ・ インターネット番組の開設（国内で海外の方を支援する方、国外で支援活動をする方、官民関係なく、テーマごとで定期的に討論、議論などをするなど）。
- ・ 教育機関や民間の団体との連携。
- ・ 技能実習生の現状をきちんと把握する（受け入れ先の状況を調査し監督してほしい）。

<新型コロナウイルス感染症>

- ・ コロナウイルスによる不況で仕事を失った外国人への支援（保障、就労支援の拡充）。
- ・ 従来と大きく異なるコロナ禍の特別な発信が必要。
- ・ コロナウイルスに関する情報発信を（支援も含めて）、充実させてください。

<その他>

- ・ 難民として名古屋に住んでいる人の対応。一方は仕事 OK、他方は NO。来年オリンピックを控え、多くの外国人の来日が予測されます。観光から不法滞在にならない為の施策は。
- ・ 繋がりやすい Free Wi-Fi の設置箇所の促進。少なくとも公共施設（図書館、区役所、市役所市営公園など）には必須。
- ・ 外国人の保護者の母語コミュニティの情報提供と、多言語教育の啓蒙（将来的に多文化共生意識の高い社会に繋がると思われる）。
- ・ ボランティアで活動する諸活動に対する助成を充実してほしい。ボランティア活動する人材は、今後も重要な役割を担う働き手となってくれる可能性を含んでいる。そういう活動を経済的に援助して下さる事で、裾野の広い活動が実施されると思う。
- ・ 各種行事へ参加する外国人への交通費の補助。
- ・ 当法人は、水に関する技術者育成を海外大学と中部地方の企業との連携を図ることにより達成する計画について検討しており、現時点での名古屋市の施策について評価することはできないが、幅広い人材育成のための各種施策を今後提案したい。

○多言語で発信してほしい名古屋市の情報

問8. 多言語で発信してほしいと思う名古屋市の情報を具体的に教えてください。

＜労働＞

- ・ 外国人の就職に関する各種情報。

＜子ども・教育、福祉＞

- ・ 市内公立高校の受験案内（日本の中学に在学している生徒は中学校の先生が対応してくれるが、母国で中学を卒業してから来日した外国人には、情報が集められず、高校で勉強したいが手続きがわからないため、進学できない子どももいる）。
- ・ 学習言語。学習言語の習得に悩む外国人の子供が多いことから。
- ・ 子育てをする外国人へのサポート。
- ・ 学校行事・税金・子育て支援などの情報。

＜行政手続き＞

- ・ 補助金の申請。
- ・ 個人事業主や法人向けの情報（助成金・補助金など）。
- ・ 市営住宅の申し込み案内（申し込み期日など）。
- ・ 社会保障などについて。

＜防災＞

- ・ 引き続き、災害や緊急時のための情報提供と、役所の手続きが公的サービスの案内。

＜生活情報＞

- ・ リサイクル情報（不用品の交換など）。
- ・ 生活に関する情報は常に最新のものを提供することが日本人同様に大切だと思う。同じ市に住む市民であるので。

＜新型コロナウイルス感染症＞

- ・ コロナウイルス関係の情報。特別定額給付金などの大切なお知らせ（現在も行っているが）。防災情報、名古屋のイベント情報。
- ・ コロナ禍で特に大切な（注意すべき）外国人に向けての特報が必要と思う。

＜その他＞

- ・ ボランティア情報（ボランティアしたい人向け）。
- ・ 多文化共生に取り組む NGO・NPO の団体の皆さんの発言に一任する。
- ・ ベトナム語での運転免許試験。
- ・ 国勢調査の書類がアパートのドアポケットに入っていた。日本語表記のみで全くわからなかったとのこと。事務局へ来た時に、国勢調査の書類が置いてあるのを見て、重要な書類であることを説明。明日、出勤した時に日本人に教えてもらって書いてとアドバイス。
- ・ 一般的なニュース。市内の観光や文化芸能、イベント。多言語多文化グループの活動。
- ・ ロシア語の対応。
- ・ 言葉の壁はとても辛いものである。町内として外国籍の方との言葉が通じないということは、団体生活においても不安を感じ、何とかいっしょに仲良く団体生活をしていきたいくても、言葉による障害のため日常の困り事は多いにある。私たちは日常の挨拶だけで精一杯である。

Ⅱ-Ⅱ 多文化共生団体ヒアリング

1. 調査の概要

(1) 調査の概要

名古屋市を中心に活動している多文化共生を推進する団体の視点により、現プランの評価・問題点を抽出するとともに、新プランに反映させるべき事項の具体的内容をヒアリングにて把握します。

(2) 調査対象者

多文化共生団体アンケートと同様の対象のうちの 30 団体

(3) 調査実施方法と調査期間

聞き取り方式

令和 2 年 12 月に実施（一部 10 月にプレ実施）

2. 調査結果

ヒアリングの意見をまとめて整理すると以下のとおりです。

(1) 第2次名古屋市多文化共生推進プランの評価

基本施策1. 地域における情報の多言語化

- ・ 情報の多言語化は、NIC における多言語情報発信への評価が高い。一方で、NIC 自体を知らない外国人市民もまだ多くいることから、NIC 自体を知ってもらうことや、外国人コミュニティとの連携等の工夫がいる。
- ・ 媒体として SNS の活用が評価されており、今後 LINE タイムライン等を活用した方がよい。また、NIC の HP の見やすさを改善やアプリの活用等が必要。
- ・ 言語については、ニーズが急増しているベトナム語、ネパール語への対応について評価が高い。ウズベキスタン人も増えていることから対応が必要。
- ・ 広報なごやにおいて、必要最低限の生活情報部分（予防接種等）を多言語化した方がよい。
- ・ 名古屋市内では、名古屋商工会議所等、様々な主体でイベントがあることから、名古屋市が主催のものだけではなく、市内で行われるイベント情報を集約するとよい。
- ・ 窓口対応については、区役所での外国人専用窓口の充実、オンラインなどを活用した夜間対応等が必要。
- ・ 多文化共生担当課以外の各部門において、共生を理解したうえでの窓口対応をするとよい。職員研修としてやさしい日本語の研修は行われているが、それだけではなく、多文化共生に対応できるよう心構えや背景理解等の研修、全庁の担当部局のトップクラスに対する多文化共生への意識啓発が必要。
- ・ 多文化共生推進担当課以外の窓口業務等を行う課との連携を充実する。

- ・ 転入者へのウェルカムキットについては、ただ渡すだけでは理解が難しいことから、文化的背景を踏まえたうえでの補足や、口頭での説明補足等があるとよい。
- ・ 多言語での相談窓口として、個々の相談を解決まで繋げるためのノウハウの共有として、ケースワークを整理して、関係者で共有することを検討してほしい。

基本施策2. 日本語及び日本社会に関する学習支援

- ・ NICにおける日本語教室は、休日開催や内容等において評価が高かった。
- ・ 休日開催はボランティア活動では難しい面も多く、定員数がすぐ埋まり途中参加が難しいこと等から教室数を増やす。
- ・ NICにおける日本語教室について、ボランティアの育成の場となる、モデル的な取り組みをする等、日本語教室の拠点としての役割がある。
- ・ 日本語教室が無い区が存在する。移動が必要になると、外国人市民に交通費や時間の負担がかかることから、全区への教室設置等、外国人市民の通いやすさへ配慮する。
- ・ 日本語教室の会場確保については、多くの団体が課題としてあげており、会場確保支援の検討。
- ・ 日本語教室に関する情報提供について、区役所と連携して取組む（区役所でのチラシの配布等）。
- ・ 日本語教育について、初期 50 時間については日本語講師における指導が文化庁で推奨されていることから、成人向けの初期日本語教室の設置し日本語講師を導入する。
- ・ 日本語教室連絡会議について、回数の増加や、研修（日本語ボランティアの養成）を充実する。

基本施策3. 居住

- ・ 市営住宅等の公営住宅においては、運営・管理システムがわかりづらいことから、共益費を導入する。
- ・ 市営住宅の集会所における日本語教室の開催を拡充する。
- ・ コロナ禍における居住確保の対応策が不十分という認識。住宅確保支援金や貸付金等の多言語化、困っている人への居住支援情報の伝達等が課題。

基本施策4. 労働

- ・ 企業対象の啓発事業だけではなく、外国人労働者向けの啓発事業が必要。
- ・ 就職フェアについては、留学生だけではなく、定住者等への就労支援も必要。

基本施策5. 教育

- ・ 不就学の子どもへの対応として、不就学児童の状況把握の徹底とともに、途中でドロップアウトした人や途中入学者等も対象者として含める。また、就学促進策については、引きこもり支援との連携による家庭訪問や、外国人コミュニティとの連携による情報周知等、具体的な対策を行う。
- ・ 幼児（幼稚園、保育園）への基礎教育や子ども預かりを充実する。また幼稚園や保育園との連携による不就学の子どもへの対応充実を図る。
- ・ 初期日本語集中教室は、内容について評価が高かった。ただし、待機者が発生していること、港区と北区の2区での対応であることから、子どもの通いやすさに配慮した教室数を増加が必要。
- ・ 初期日本語集中教室に通う親も日本語学習支援が必要な場合が多いことから、同じ時間に隣の教室等で開催する親向けの日本語教室を行う。

- ・ 過年齢者の中学校での受入れについて、中学校において判断を任せている状況であることから、全市での受入れを検討する。
- ・ 外国人のみならず、不登校、貧困、過年齢者の学びの場としての夜間中学の設置。現状、夜間学級はあるが、公式な夜間中学が必要。
- ・ 不就学者のための日本語教室については、NIC 等で対応されているが、毎日コミュニケーションを取ることに意味があることから、内容の拡充が必要。
- ・ 定時制高校での日本語教育等への評価が高かった。ただし、学齢期を過ぎて入国した子どもについては、定時制高校の存在自体を知らない場合もあることから、情報のリーチが必要。
- ・ 子ども向けに特化して日本語教室を行うボランティア活動もあることから、成人向けの日本語教室と別で整理する。また、子どもを支援したいボランティア希望者が多いことから、外国人児童・生徒サポーターの育成を拡充する。

基本施策6. 保健・医療・福祉

- ・ 医療通訳派遣について、言語によって不足しており、団体にて対応している例も聞かれた。
- ・ 病院の多言語表記に関して助成金等の支援を行う。
- ・ 高齢者及び障害者等の支援への事業の実績がないことから、事業の速やかな実施が求められている。
- ・ 高齢者福祉のケアマネジャーに対する各国の文化的背景（語りかけボランティアの必要の有無）等への理解が必要となっている。
- ・ 医療通訳の福祉版のような、福祉分野における通訳人材育成や、福祉関連のパンフレット等の多言語化が必要である。
- ・ 新型コロナウイルス感染症を発症した際に、医療機関の受診方法について困っている外国人市民もいる。
- ・ 女性及び児童への相談援助活動における通訳等派遣において、通訳者への DV 理解を深める研修、通訳者が見つかりにくい国籍の対応がいる。

基本施策7. 外国人市民の地域への参画促進

- ・ 外国人市民懇談会について、意見を聞くだけではなく、施策等への反映方法を検討しなければいけない。
- ・ 外国人市民の地域への活動の足かせになっている事柄（地域消防団の国籍状況、地域コミュニティの助成金申請書等の多言語化）の改善や、地域の祭り等への参加は重要であることから、団体への助成対応に含める。
- ・ コロナ禍において差別的な見方が浮き彫りになったことから、人権保護やヘイトスピーチ解消等の事業を拡充する。
- ・ 多文化共生を進める団体交流会の実施回数の拡充等により団体間のネットワークをつくる。

基本施策8. 安心・安全の地域づくり

- ・ 防災啓発事業等について、外国人労働者へ周知するにあたり、企業において外国人従業員への支援についてニーズがあるか把握したい。
- ・ 外国人の災害ボランティアの登録者と合わせて、救命救急法等に関する資格も取れるようする。

- ・ 災害発生時において、外国人市民が必要とする救援物資の情報整理等ができる体制づくり。
- ・ コロナ禍において外国人セーフティネットの課題が浮き彫りとなっており、防災とともに、今後の感染症対策の検討。

基本施策9. 地域社会に対する意識啓発

- ・ 全市でのイベントも必要ではあるが、地域や地域住民のレベルでの啓発が必要となっている中、アプローチの仕方を変えること、また、外国人への地域社会に対する理解促進の啓発が必要である。
- ・ 地域住民への多文化共生への理解促進、やさしい日本語の普及等が必要である。
- ・ 中区で配布している「SAVE YOU LIFE」が良いため、他の区へ横展開するとよい。
- ・ 区における多文化共生推進会議を全市で実施すべきである。

基本施策10. 多様性を活かした都市の活性化

- ・ 留学生・外国人材の能力を活かす場について、留学生の事業が中心となっているが、留学生以外の人材活躍の事業が必要である。
- ・ 留学生の活躍については、名古屋市立大学以外の大学への取組の展開、大学ではなく、日本語学校に通う留学生へのサポートや日本語学校との連携が必要である。
- ・ 留学生は中短期的滞在者としてみられ、生活支援の対象者となっていない場合があるが、就職して定住するケースも多いことから、留学者向けの支援に注力するとよい。

連携体制

- ・ 多文化共生の活動団体との連携については、NIC 以外の団体との連携（委託）が進んでいるのは評価されており、今後、拡充する。
- ・ 区と連携した取組や、区での事業が進んでいるが、一部の区（中区、港区）に限られている傾向があるので、他の区への横展開をするとよい。

目標・評価指標

- ・ 評価指標について、アウトカムとアウトプットの両方の評価で、プラン進捗を管理した方がよい。

(2) 次期(第3次)名古屋市多文化共生推進プランにおける検討事項

<メンタルヘルス、障害>

- ・ メンタルヘルスについて、環境的に不安定（外国での生活、言語、孤独等によるストレス）なことから、外国人の方が多いと言われており、支援の充実が必要である。NIC において専門カウンセラーによる母国語でのメンタル相談について評価されている一方で、同じ国の人が同じ言語で相談にのれることが最もよいため、今後は、外国人の医者や臨床心理士のリストアップや、外国人カウンセラーの育成をする必要がある。
- ・ 子どもの発達障がいへの支援も必要である。
- ・ 外国人市民の増加に伴い、障がい者・障がい児も増加しており、日本の福祉制度を知らずに悩みを抱え込んでいる外国人保護者も多いことから、福祉制度の情報のリーチとともに、福祉施策を充実

する必要がある。また、福祉施設に行けたとしても、施設自体に多文化共生に対する理解がなく困っている状況であることから、施設等につなげる中間支援者やソーシャルワーカーへの多文化理解を促進するとよい。

<子育て支援、高齢者支援>

- ・ ライフステージに合わせた支援、途切れない支援（ゆりかごから墓場まで）等、ライフサイクルの視点が時代の潮流であり、名古屋市のプランでもその視点を導入する。
- ・ 子育て支援について、ニーズが増えていることから支援の充実が求められているとともに、妊婦や出産等行政の支援を受けやすいタイミングでの、その他の多文化共生情報（日本語教室、交流事業等）の提供について提案があった。また、子育て者への日本語教室の開催時における託児支援も必要である。
- ・ 高齢者支援について、日本の介護保険制度を知らない人が多いことから、介護保険制度の情報をリーチする必要がある。認知症においては母語しか話せないこと等もあり、認知症の専門スキルを持った通訳人材の育成が必要となっている。
- ・ 終活について、宗教に関係する埋葬方法の検討が今後必要となる。

<企業との連携>

- ・ 企業における日本語学習への取り組みのバラツキ、外国人労働者における日本語学習意欲の低さ等がみられることから、企業（雇用主）への理解に向けた啓発や連携が必要である。
- ・ 技能実習生等は地域コミュニティでは把握できず、企業を通じた啓発が効果的である。
- ・ 技能実習生、母国大学を卒業したエンジニア、技術・人文・国際の配偶者の支援が必要となっている。

<新型コロナウイルス感染症対応>

- ・ 新型コロナウイルス感染症において外国人市民が情報弱者にならないための対応が必要となっている。外国人オーナーの飲食店等では、補助金や時短要請に関する情報がリーチされていない。
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響として、日本語教室を開催している団体においては、感染症対策として通常よりも広い場所が必要となり、場所の確保が難しくなっている。
- ・ コロナ禍において、日本人との交流が減っていることで、情報が届かず、来年度の不就学児の増加を懸念する。

<リモート、ICT 対応>

- ・ 多文化共生施策全体でのデジタル化の推進が求められている。Free Wi-Fi の拡充等も含む。外国人市民においては Wi-Fi 環境下しか携帯電話を使えない人もいるため。
- ・ 今後の日本語教室のリモート化への対応（zoom ノウハウの共有、zoom 年会費の補助、区役所等での zoom 配信スタジオの設置等）の検討。
- ・ 通訳サービスについて、AI 通訳機、オンライン通訳等の活用により、全ての区役所や学校等での対応が必要となっている。

<外国人活躍>

- ・ 外国人活躍として、ロールモデルとなる人の話を聞く機会をつくる。
- ・ 外国人支援員等で活躍している外国人の雇用を安定させる。
- ・ 外国人活躍と地域の交流として、名古屋市の公的機関での通訳としてのインターンシップの場の提供があるとよい。
- ・ 外国人市民もボランティアをしたい人が多いことから、そのようなボランティア希望者に活躍してもらうとよい。

＜その他＞

- ・ 外国人学校における日本人と同等の環境づくり（給食、不登校対応、幼稚園・保育園や高校の無償化）が必要となっている。
- ・ 地域の普及啓発について、イベントでの浸透は難しいことから、多文化共生に関する副読本を作る等、学校において多文化共生教育を行う。
- ・ 母国語教育の検討が必要となっている。

（３）プランの推進に向けて

＜外国人コミュニティとの連携＞

- ・ 外国人コミュニティと連携して事業を実施することで、市の取組を必要とする外国人市民に届ける。また、外国人コミュニティについて、バックオフィスが弱いため、立ち上げ等のフォローをする必要がある。
- ・ 情報周知についても、外国人コミュニティとの連携（外国人コミュニティの SNS での発信、外国人コミュニティでよく知られているフリーペーパー等の媒体との連携、外国人が集う店への掲示等）が求められている。情報周知における連携を快諾する団体が多いことから、運営面での連携が必要である。

＜NIC、活動団体等との連携＞

- ・ NIC への負荷が大きくなっており、体制面での充実を求めるとともに、安定的で自発的な活動ができる運営に向けて指定管理のあり方等も含めて検討する。
- ・ 実施事業について、市役所内の担当部局名となっているが、NPO や学校や企業が担う部分については、推進主体名を明記してもいいのではないか。
- ・ NPO 協議会を NPO 側で設立し、名古屋市との意見交換を持てる仕組みをつくりたい。
- ・ イベントの実施については、市役所が慣れていないため、委託の形で企業や NPO 等に任せる方がいいのではないか。
- ・ 推進主体への支援（謝礼や交通費等の補助、団体拠点の家賃補助、活動場所の提供）等も推進体制とあわせて検討する必要がある。
- ・ 日本語教室を行う団体においては高齢化が課題となっている団体が多い。団体活動のメンバー確保や運営維持、活動内容の質の向上にむけて、有料化の提案、それに伴った日本語講師派遣等の連携が必要である。
- ・ 新しい団体の活躍を期待する意見もみられた。
- ・ 教育関連における名古屋市教育委員会とボランティア活動におけるスムーズな連携が必要である。

- ・ 名古屋市立大学との大学連携プロジェクトの実施等を検討する。また、日本語教師養成コースを持つ大学の学生との連携が必要である。
- ・ JICA 等が国内外国人支援を始めており、JICA との連携や、青年海外協力隊経験者の活用等をする
とよい。