

鳥取市多文化共生推進プラン

鳥取市

目 次

I プラン策定にあたって

- 1 策定の趣旨
- 2 プランの位置づけ
- 3 プランの計画期間

II 多文化共生の意義

III 現状・課題

- 1 国の動向
- 2 本市の現状・課題

IV 基本的な考え方と施策体系

- 1 基本理念
- 2 基本目標
- 3 施策の体系

V 施策の推進

基本目標 1 外国人住民とのコミュニケーションの推進

基本目標 2 外国人住民の生活支援

基本目標 3 多文化共生の地域づくり

基本目標 4 多文化共生の推進体制の整備

VI プランの推進体制

- 1 プランの進行管理
- 2 プランの推進体制

多文化共生とは

国籍や民族などの異なる人々が、互いの文化的違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと。

(平成 18 年 3 月総務省「多文化共生の推進に関する研究会報告書」より)

I プラン策定にあたって

1 策定の趣旨

本市は、平成28年に「鳥取市国際交流指針」を策定し、「世界に開かれた交流都市 鳥取」となることをめざして各種施策を推進しています。具体的には「市民との協働による国際交流の推進」、「国際感覚豊かな人づくり」、「多文化共生のまちづくり」、「グローバル化による経済活性化」を基本目標として掲げており、このうち、「多文化共生のまちづくり」については、外国人が暮らしやすい環境づくり、外国人住民との交流の推進、国際交流プラザにおける機能の充実などに取り組んできたところです。

また、日本（新型コロナウイルス感染拡大以前）における在留外国人は、人数が増加するとともに多国籍化が進行しており、本市においても外国人住民の人数が増加しています。こうした中、国は深刻化する産業界の人手不足に対応するため、在留資格「特定技能」を創設するなど、外国人の受入と共生社会づくりに政府全体で取り組んでおり、今後（新型コロナウイルス感染終息後）は、さらに在留外国人が増加することが想定されることです。

これを踏まえ、本市も、第11次鳥取市総合計画においても、外国人を含むすべての住民が安心・安全に暮らせる多文化共生社会の実現を図り、多彩な人材の確保をめざすことを方向性として掲げているところであり、今後、外国人を単なる訪問者としてではなく、地域社会の一員として共に生きていく多文化共生の地域づくりを一層推進していくことが求められています。

このため、これまでの取組に加え、社会経済情勢の変化に伴う新たな課題やニーズを踏まえた取組を展開するため、このたび、「鳥取市多文化共生推進プラン（以下「プラン」という。）」を策定するものです。

2 プランの位置づけ

本プランは、総務省の「地域における多文化共生推進プラン」の改訂を踏まえ、令和3年度（2021）を始期とした市の最上位計画である「第11次鳥取市総合計画（以下「総合計画」という。）」ならびに平成28年度（2016）に策定した「鳥取市国際交流指針」を、多文化共生のまちづくりの観点から補完するものです。

3 プランの計画期間

プランの計画期間は、令和3年度（2021）～令和7年度（2025）の5年間です。

II 多文化共生の意義

多文化共生を推進することは、「外国人住民の受入れ主体としての地域」「外国人住民の人権保障」「地域の活性化」「住民の異文化理解力の向上」などの意義を有しており、地域の課題や将来の方向性を含め、多文化共生の意義を明確にする必要があります。

(1) 外国人住民の受入れ主体としての地域

入国した外国人の地域社会への受入れ主体として、行政サービスを提供する役割を担うのは主として地方公共団体であり、多文化共生施策の担い手として本市の果たすべき役割は大きいこと。

(2) 外国人住民の人権保障

多文化共生施策を推進することは、「国際人権規約」、「人種差別撤廃条約」等における外国人の人権尊重の趣旨に合致し、本市においても、「人権施策基本方針」や「男女共同参画かがやきプラン」など、差別の無い人権尊重の社会づくりに努めていることに合致すること。

(3) 地域の活性化

鳥取市国際交流指針の基本目標にも掲げている「グローバル化による経済活性化」施策を着実に実施し、世界に開かれたまちづくりを推進することによって、地域社会の活性化や地域産業・経済の振興につながるものであること。

(4) 住民の異文化理解力の向上

多文化共生のまちづくりを進めることで、地域住民の異文化理解力の向上や異文化コミュニケーション力に秀でた若い世代の育成を図ることが可能となること。

(5) ユニバーサルデザインのまちづくり

本市において、高齢者、障がいのある人、また人種を問わず、ユニバーサルデザインの考え方のまちづくり（道路や建物の整備）や就業環境の整備、各種啓発活動や広報活動など、ハードとソフトの両面から推進している。

多様な国籍・民族・文化的背景を持つ住民が共生する地域づくりの推進は、ユニバーサルデザインの視点からのまちづくりを推進するものであること。

さらに、近年の入国管理制度の改正や ICT（情報通信技術）の進展、激甚化する災害の頻発など、社会をとりまく情勢は大きく変化しており、改めて以下の点からも重要性が増しています。

（６）多様性と包摂性※１のある社会の実現による「新たな日常」の構築

外国人住民も含めて、地域社会やコミュニティにおいて必要となる人と人とのつながりや助け合いを促す環境を整備し、多様性と包摂性のある社会を実現することで、誰一人取り残されることのない「新たな日常」の構築につながる。

（７）外国人住民による地域の活性化やグローバル化

外国人住民が、自らの強みや外国人の視点を活かして、地域の文化や魅力などの情報発信、鳥取砂丘をはじめとした観光資源を活用したインバウンドの受入れ、特産品を活用した商品開発など、外国人住民との連携・協働による地域の活性化やグローバル化が期待される。

（８）地域社会への外国人住民の積極的な参画と多様な担い手の確保

在留期間が無期限の「永住者」の人数が増加傾向にあり、本市における在留外国人の約 25%（令和 2 年 1 月末）を占めるなど、今後の地域社会を支える担い手となることが期待される。

（９）受入れ環境の整備による外国人材受入れの実現

外国人労働者が増加する中、外国人住民が地域において円滑に行政サービスが受けられる体制を整備するとともに、鳥取県や市内の企業をはじめとする関係機関と連携して、就業支援や生活環境の整備を行うなど、多文化共生施策を推進することにより、外国人材の受入環境を整備する必要がある。

※ 1 社会的に弱い立場にある人々をも含め、市民一人ひとりが排除や孤立することなく社会の一員として取り込み、支え合うこと。

Ⅲ 現状・課題

1 国の動向

政府は、国内で就労・生活する外国人について、社会の一員として受け入れるとともに、日本人と同様の公共サービスが受けられ、生活できるような環境を整備するため、「生活者としての外国人に関する総合的対応策」（平成 18 年：2006）、「日系定住外国人施策に関する基本方針」（平成 22 年：2010）、「日系定住外国人施策に関する行動計画」（平成 23 年：2011）等を策定し、様々な施策を実施することとしました。

平成 24 年（2012）には、入国管理及び難民認定法の改正により、「外国人登録制度」が廃止となり、外国人にも住民票が交付され、在留期間の上限引き上げや、みなし再入国許可制度※1の導入など、外国人にとって暮らしやすい環境が整備促進されました。

また、「技能実習制度」について、労働基準法や最低賃金法等の労働関係法令の適用（平成 22 年：2010）や、国の責務を明らかにするとともに、監理団体の許可、実習実施者の届出及び技能実習計画の認定制度を設ける（平成 29 年：2017）など、適正な実施及び技能実習生の保護を図るための制度改正を行ってきました。

平成 31 年（2019）4 月には、深刻化する人手不足に対応するため、生産性向上や国内人材の確保のための取組を行ってもなお人材を確保することが困難な状況にある産業上の分野（特定産業分野※2）において、専門性や技能を有した即戦力となる外国人を受け入れていく仕組みを構築するため、新たな在留資格である「特定技能」が創設されました。

総務省においては、地方公共団体の多文化共生の取組を促すため、平成 18 年（2006）3 月に「地域における多文化共生推進プラン」を策定しました。

策定後においても、多文化共生の推進に関する研究会の開催や取組の優良事例を公表するなど、多文化共生に関する情報の共有や横展開を図っています。

こうした中、近年のデジタル化の進展や気象災害の激甚化、新型コロナウイルスの感染拡大など、多文化共生施策をとりまく環境が大きく変化しており、平成 30（2018）年 12 月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議決定）を取りまとめて、外国人の受入と共生社会づくりに政府全体で取り組んでいます。

こうした状況を踏まえ、平成 18 年（2006）に策定された「地域における多文化共生推進プラン」が改訂（令和 2 年：2020）され、地域の実情を踏まえた多文化共生の推進に係る指針・計画の策定、見直しと、多文化共生施策の推進を地方自治体に対して周知を図っています。

※1 出国の日から 1 年以内に再入国する場合の再入国手続きを原則として不要とすること

※2 介護、ビルクリーニング、素形材産業、産業機械製造業、電気・電子情報関連産業、建設、造船・船舶工業、自動車整備、航空、宿泊、農業、漁業、飲食物品製造業、外食業の 14 分野

2 本市の現状・課題

(1) 在留外国人の状況

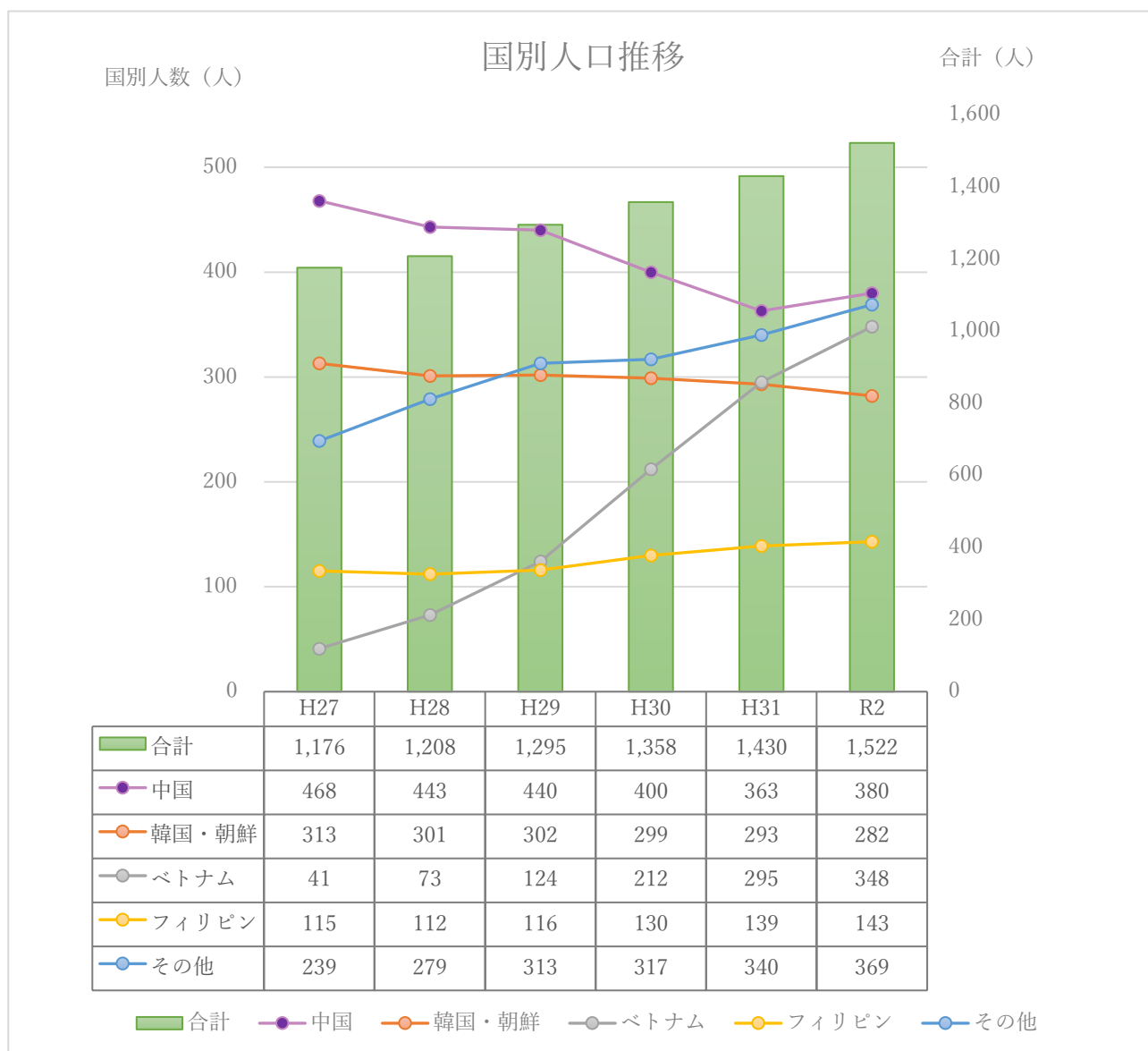
①本市の在留外国人の状況

本市の過去5年間の在留外国人の動向は、平成27（2015）年には1,176人でしたが、その後、外国人材の受け入れ等により増加傾向となり、令和2（2020）年には1,522人となっています。

本市の総人口に対する在留外国人数の割合は0.81%で、市民のおよそ130人に1人が在留外国人です。

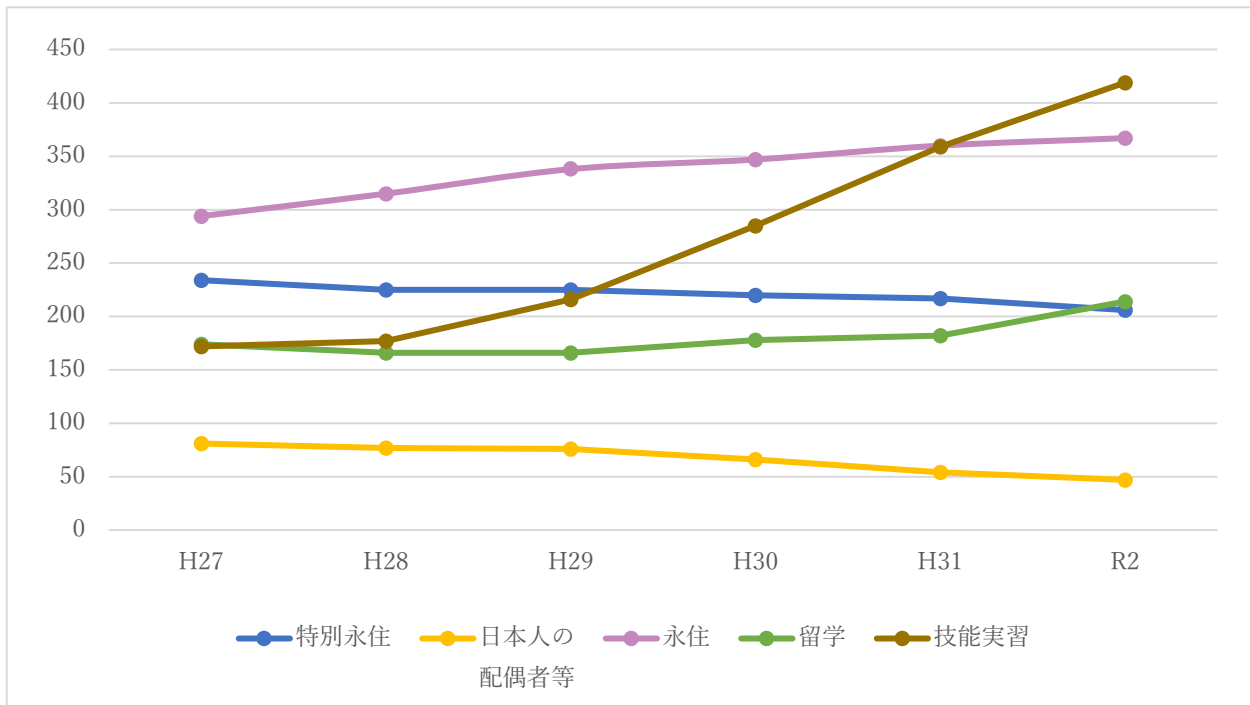
近年は、入国管理制度の改正により、ベトナムからの技能実習生の受入が急激に増加しています。また、本市における在留外国人の国籍は49か国と多岐にわたっています。

在留外国人数の推移



②在留資格別推移

在留資格別では、技能実習が419人で全体の27.5%（令和2年1月）と最も多く、5年前の約2.4倍となっており、次いで永住者が上位となっています。その他、近年、留学が増加傾向にあります。

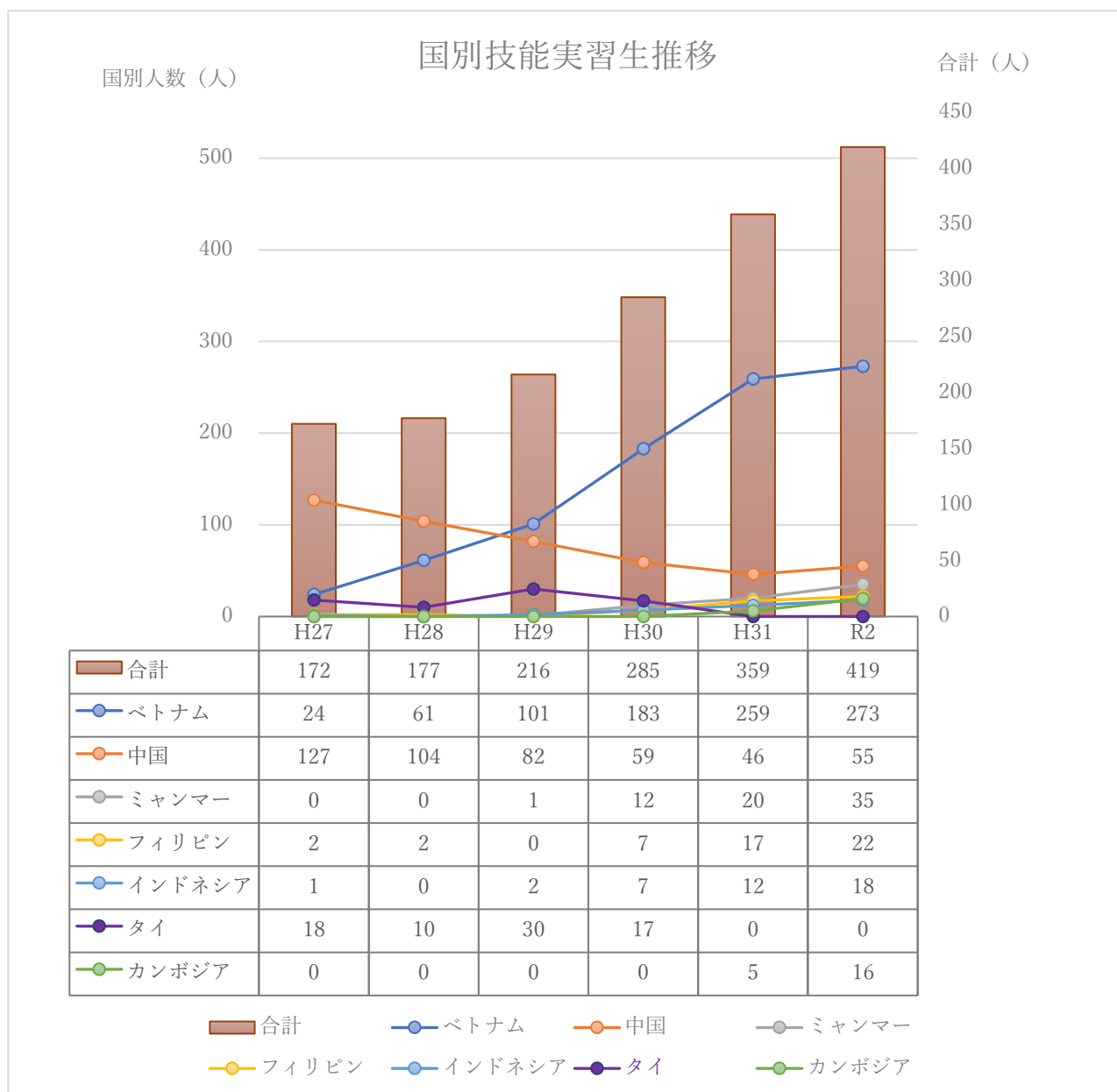


	特別永住	特定活動	研修	日本人の配偶者等	永住	留学	家族滞在	定住	人文知識国際業務	技術人文国際業務	技能実習	その他	合計
H28	225	1	3	77	315	166	75	51	23	14	177	81	1,208
H29	225	2	6	76	338	166	83	40	7	46	216	90	1,295
H30	220	3	11	66	347	178	68	44	1	46	285	89	1,358
H31	217	8	5	54	360	182	68	38	1	47	359	91	1,430
R2	206	10	3	47	367	214	73	37	1	61	419	84	1,522

区分	身分又は地位	該当例	在留期間
特別永住者	終戦後も引き続き日本に居住している台湾・朝鮮半島出身者及びその子孫		無期限
永住者	法務大臣が永住を認める者	法務大臣から永住の許可を受けた者（入管特例法の「特別永住者」を除く）	無期限
定住者	法務大臣が特別な理由を考慮し一定の在留期間を指定して居住を認める者	第三国定住難民、日系三世、中国残留邦人等	5年、3年、1年、6月又は法務大臣が個々に指定する期間（5年を超えない範囲）

③国別技能実習生推移数

国籍別では、ベトナムが全体の65%（令和2年1月）で最も多く、5年前の約11倍となっており、次いで中国が上位となっており、5年前と比べると中国、タイは減少傾向となっています。



※各年毎における数値の基準日は、1月31日時点の住民基本台帳に登録されている外国人住民の人数

令和2年1月31日現在

総人口 186,925人
 外国人住民数 1,522人 (外国人住民比率 0.81%)
 国数 49か国

(2) これまでの取組と課題

1. これまでの取組

①外国人住民へのコミュニケーション支援

日本語学習支援や多言語での情報提供などにより、日本語でのコミュニケーションに困難を抱える外国人住民への支援

取組内容	
■日本語ボランティア	・国際交流プラザに登録された日本語ボランティアが、日本語や日本文化などについてレクチャー
■国際理解講座	・国際交流員が公民館などに出向き、それぞれの文化や習慣などについて紹介
■タブレットを使用した庁舎案内	・来庁要件などの確認の際、専属の通訳とタブレット端末を通じて対応
■多言語電話対応	・市役所への問い合わせに対し、コールセンターを通して「英語」「中国語」「韓国語」で対応

②外国人住民の生活支援

福祉、防災、教育、定住環境など、状況に応じた支援（生活相談、不就学の解消など）

取組内容	
■国際交流プラザでの相談支援	・生活に関する相談、リサイクル日用品の提供、来日後オリエンテーションを実施
■各種リーフレットの配布	・住民登録時に、鳥取県国際交流財団の事業案内をはじめとする各種リーフレットを配布（鳥取市防災マップ、ごみの分別方法など） ・多言語による予防接種問診票や母子健康手帳の交付、通訳ボランティアの制度を周知し、健診の受診を推進
■教育活動支援員	・日本語を用いてのコミュニケーション等に課題がある児童生徒を対象に、学校教育で必要な生活指導や初期的な日本語指導や通訳を行う教育活動支援員を派遣



提供用のリサイクル日用品



国際理解講座

③多文化共生の地域づくり

国際理解講座や多文化交流イベントなど、外国人住民との交流機会や異文化交流体験の場の提供

取組内容	
■にほんごカフェ	・毎月1回、外国人住民と地域住民との交流
■多文化交流フェスタ	・外国人住民と地域住民の交流イベント ・外国人住民による母国の文化紹介など

④多文化共生の推進体制の整備

多文化共生のまちの実現に向けた役割分担、連携、協働

取組内容	
■庁内会議の設置	・市役所部署間の連絡会議を設置し、各所属での多文化共生に資する取組の情報共有及び事業を推進
■多文化共生に係る意見交換会	・外国人支援に取り組む民間団体や市内在住の外国人の方々との意見交換会を実施



にほんごカフェ



多文化交流フェスタ

2. 課題

①外国人住民へのコミュニケーション支援

来日間もない外国人住民の中には、日本語を理解できない人もおり、日本語によるコミュニケーションが出来ないことによる様々な問題が生じているため、外国人住民へのコミュニケーション支援を行う必要があります。

課 題	
■日本語や日本の文化、制度を学ぶ機会の提供	・日本語の習得支援、文化や習慣、制度を学ぶ機会の充実を図る必要がある
■各種業務の案内などの多言語化	・一部多言語化されているリーフレットがあるが、外国人住民の増加が見込まれることから、今後、多くの分野で一層の充実が望まれる ・ウェブサイトの各種制度の説明部分などは、分かりやすい表現にしていく工夫が必要
■多言語に対応可能な体制の整備	・窓口には「多言語対応が可能な職員」としての配置は無く、国際交流員不在時などの対応に不安がある
■多文化共生に関する市職員の意識改革	・多文化共生を推進するにあたり、職員の多文化共生への理解を高めていく必要がある

②外国人住民の生活支援

外国人住民が地域において生活する上で必要な情報が十分に整っていないため、生活全般にわたる支援を行う必要があります。

課 題	
■外国人住民の支援体制の充実	・全ての外国人住民が安心して快適に生活していくための環境づくりを進める必要がある 【生活全般】【防災】【子育て】【教育（就学等）】【介護】など

③多文化共生の地域づくり

外国人住民と市民が共生していくためには、多文化共生の意識啓発や、不当な差別的言動の解消、また、様々な交流イベントなどの開催を通して、お互いの理解を深めていく必要があります。

課 題	
■国際理解の推進	・地域社会において、外国人住民も日本人住民も共生意識を持つことが大切だが、十分浸透しているとは言えない
■外国人住民の支援体制の充実	・外国人住民が母国の文化を紹介する場や、イベントなどを通じて、国を問わず様々な人が気軽に交流できるような場の充実が必要

④多文化共生の推進体制の整備

多文化共生を推進するためには、鳥取県や鳥取県国際交流財団などの関係機関や、外国人支援団体との連携の強化と庁内の横断的な推進体制を整備する必要があります。

課 題	
■民間団体との連携	・様々な施策にきめ細かに取り組むためには、行政だけでは困難であり、鳥取県国際交流財団内の外国人相談窓口、外国人支援に携わる団体及び地域との連携が重要となっている
■市役所各部局間の連携	・各部署で行っている業務や課題について、これまで以上に情報共有や連絡調整を行うことが必要

IV 基本的な考え方と施策体系

1 基本理念

本市では、近年、技能実習の在留資格が急速に増加しつつあるとともに、永住者資格を持つ方が年々増加傾向にあるなど、長期間居住する方が増えており、外国人住民の数は、今後も増加していくことが予想されます。

このため、外国人住民を単なる訪問者としてではなく「地域社会の構成員」ととらえ、日本人住民と外国人住民が互いの意見や文化を認め合い、外国人住民が主体的に地域づくりに参画することができる「多文化共生社会の実現」を基本理念とします。

2 基本目標

国による入国管理制度の改正など、社会経済情勢が大きく変わる中、本市においても外国人住民の増加と多国籍化している現状を踏まえ、①外国人住民へのコミュニケーション支援、安全・安心に暮らすことができる地域社会の実現のための②外国人住民の生活支援、外国人住民を地域社会の構成員の一員と捉え共に支えあうことが出来る③多文化共生の地域づくり、これまで行政・関係団体・企業等が個別に行ってきた外国人支援の取組を共有し、より良い施策に結びつけるための④多文化共生の推進体制の整備を4つの大きな目標として設定します。課題解決・目標達成に向けた様々な施策を展開していきます。

① 外国人住民へのコミュニケーション支援

行政情報の多言語化や窓口における翻訳タブレットの活用など、これまでの外国人住民を支援する取組に加えて、やさしい日本語 ※1による行政文書の作成や、日本語ボランティアによる日本語学習機会の提供と人材育成を推進します。

また、鳥取県多文化共生サポーター制度を活用し、外国人住民の困りごとや相談内容の把握に努め、本市の施策に反映させていきます。

② 外国人住民の生活支援

鳥取市国際交流プラザを拠点として、外国人住民を対象とした生活情報や生活用品の提供、相談窓口などの機能を強化します。

また、外国人住民支援団体や NPO 等と連携し、外国人住民に対するオリエンテーションの開催や、日本における日常生活ルールの理解を深める取組を推進します。

そのほか、小学校新入学相当年齢の外国人児童をもつ保護者全員に就学案内（多言語化）を行うことや、日本語を用いてのコミュニケーション等に課題がある児童生徒を対象に日本語指導を行い、該当児童生徒が安心して学べる環境を整えていきます。

また、災害や新型コロナウイルス感染症等に備えた外国人対応や各種行政サービスの多言語対応を進める必要があります。

③ 多文化共生の地域づくり

多様な国際交流機会の創出や企業・団体等への啓発活動を充実し、市民及び外国人住民の異文化理解を促進します。

また、日本人住民と外国人住民が共にまちづくりの担い手として地域社会に参画できるよう、多文化共生サポーターをはじめとする人材の育成を図ります。

④ 多文化共生の推進体制の整備

外国人住民支援団体や NPO 等と連携を強化するとともに、市役所各部局間における情報共有と施策立案を行うプロジェクトチームを設置します。

※1 普通の日本語よりも簡単な表現で外国人にもわかりやすい日本語

3 施策の体系

プランに掲げる基本理念の実現のため、4つの柱である基本目標のもと、様々な施策を展開していきます。

基本目標	施策		主な取組
【1】外国人住民へのコミュニケーション支援	①行政情報提供における多言語化の充実 ②行政窓口における多言語対応体制の充実 ③外国人相談・支援体制の周知及び充実 ④職員の多文化共生に関する意識の向上		○多言語の印刷物、ウェブサイト等による行政情報の提供 ○来庁時の窓口業務での多言語対応 ○コールセンターの通訳対応と日本語ボランティアや多文化共生サポーターの充実 ○国際交流プラザによる生活相談の充実 ○職員向け語学講座や研修会の開催
【2】外国人住民の生活支援	居住	①日本での日常生活ルールに対する外国人住民の理解度の向上	○ごみの分別方法や自治会制度など生活ルール周知のための情報発信やオリエンテーションの実施
	教育	②外国人（留学生・家族等）に対する支援体制の充実	○義務教育で必要な生活指導や初期的な日本語指導・通訳を行う教育活動支援員を派遣 ○入園・就学案内の多言語化や、やさしい日本語の活用
	労働	③外国人住民の地元就職による定住化の推進	○留学生のインターンシップによる地域就労支援や外国人材と地元企業とのマッチングの促進
	医療保健 福祉	④外国人住民の医療保健福祉サービス利用時の不安解消	○多言語による母子健康手帳や予防接種予診票等の作成 ○医療機関受診時の翻訳アプリや通訳ボランティアの活用
	防災	⑤外国人住民の災害時の安全確保と防災意識の向上	○119番通報時の通訳対応や避難所での多言語対応の充実 ○外国人向け避難訓練の実施など
	その他	⑥外国人住民の生活利便性の向上	○路線バス・各バス停への番号制の導入など
【3】多文化共生の地域づくり	①地域における共生意識の醸成 ②外国人住民と日本人住民の交流機会の充実		○外国人住民との交流会や意見交換会の開催 ○料理教室や外国語講座の開催
【4】多文化共生の推進体制の整備	①関係機関、外国人支援団体との連携強化 ②市役所各部局間の情報共有と連携強化		○関係機関や団体等と連絡会の開催による情報共有 ○横断的な庁内推進会議の設置

施策体系図

【基本理念】

「多文化共生社会」の実現

【基本目標】

基本目標 1

外国人住民への
コミュニケーション支援

- ① 行政情報提供における多言語化の充実
- ② 行政窓口における多言語対応体制の充実
- ③ 外国人相談・支援体制の周知及び充実
- ④ 職員の多文化共生に関する意識の向上

基本目標 2

外国人住民の
生活支援

- ① 日本での日常生活ルールに対する外国人住民の理解度の向上
- ② 外国人に対する支援体制の充実
- ③ 外国人住民の地元就職による定住化の推進
- ④ 外国人住民の医療保健福祉サービス利用時の不安解消
- ⑤ 外国人住民の災害時の安全確保と防災意識の向上
- ⑥ 外国人住民の生活利便性の向上

基本目標 3

多文化共生の
地域づくり

- ① 地域における共生意識の醸成
- ② 外国人住民と日本人住民の交流機会の充実

基本目標 4

多文化共生の
推進体制の整備

- ① 関係機関、外国人支援団体との連携強化
- ② 市役所各部局間の情報共有と連携強化

V 施策の推進

基本目標を達成するため、各施策における具体的な取組を着実に実施します。

基本目標 1 外国人住民へのコミュニケーション支援

施策① 行政情報提供における多言語化の充実

これまで、英語・中国語・韓国語によるパンフレットなどの印刷物の作成や鳥取市公式ホームページでの情報提供を行ってきましたが、ベトナムからの技能実習生の受け入れなどによる国籍や在留資格が多様化してきており、これまでの、英語・中国語・韓国語にベトナム語を加えた多言語による情報発信に努めていきます。

■具体的な取組

- 鳥取市公式ホームページの多言語化（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）
- 鳥取市公式ホームページでの重要な行政情報の多言語提供
（やさしい日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語）
- 鳥取市報のダイジェスト版の作成、配布（英語、中国語、日本語）
- SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)を活用した多言語での情報発信
- 鳥取市国際交流プラザフェイスブックでの情報提供（英語、中国語）
- ベトナム語版の印刷物の情報提供の充実
- 外国人住民にもわかりやすい、やさしい日本語での行政文書の作成

施策② 行政窓口における多言語対応体制の充実

現在、市民総合窓口や福祉総合窓口において、タブレット多言語翻訳サービスや通訳ボランティアの活用による対応を行っていますが、申請書等の書き方が分からないなど、手続きに戸惑う外国人住民の声もあり、申請書の記載例の多言語化や、やさしい日本語の活用など、わかりやすい行政手続きの実施に努めていきます。また、ICT（情報通信技術）を活用したオンラインでの各種申請手続きの推進と多言語化について検討していきます。

■具体的な取組

- 窓口業務（市民総合窓口、福祉総合窓口）における、外国語対応が可能な職員の配置やタブレット多言語翻訳サービスの活用
- 新規転入者に対する行政情報や鳥取県国際交流財団通訳ボランティア派遣案内等のパンフレットの提供
- 転入手続きなど窓口における各種申請手続き記載例（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）の掲示
- 自動翻訳機等の導入による外国語対応の効率化

施策③ 外国人相談・支援体制の周知及び充実

現在、コールセンターによる外国人住民からの問い合わせに対応するための3者間通話による通訳の実施や鳥取市国際交流プラザにおいて、地域生活で生じる様々な問題について相談が出来る外国人相談窓口を設置していますが、多様化するニーズに対して相談体制を更に充実させていきます。

■具体的な取組

- コールセンターにおける、外国人住民・オペレーター（担当課）・通訳の3者間通話による通訳の実施
（英語、中国語、韓国語に対応）
- コールセンターにおける、日本語版FAQ※1の多言語化（英語、中国語、韓国語）について検討
- 日本語ボランティアによる外国人住民への日本語学習機会の提供と日本語ボランティアの人材育成
- 鳥取市国際交流プラザや人権交流プラザなど、外国人相談窓口の積極的なPR（ホームページ、フェイスブック等）
- 職員向け語学講座（国際交流員：英語、中国語、韓国語）の実施による外国語のスキルアップ
- 鳥取県多文化共生サポーター制度の周知と積極的な活用およびサポーターの人材育成
- 鳥取県や鳥取市国際交流プラザ、多文化共生サポーターや支援団体と連携し、外国人住民の困りごとなど実態の把握と課題解決に向けた取組
- 国際交流プラザにおける、リモートによるオンライン相談体制の構築

※1 よくある質問あるいは、あると想定される質問と回答とを集めたもの

施策④ 職員の多文化共生に関する意識の向上

外国人の地域社会への受け入れ主体である、行政サービスを提供する役割を担う鳥取市として、職員の多文化共生への理解向上を推進します。

■具体的な取組

- 多文化共生への理解や、やさしい日本語の活用に向けた職員研修の開催

施策①【居住】日本での日常生活ルールに対する外国人住民の理解度の向上

外国人住民の生活居住地における家庭ごみなどの生活ルールを巡るトラブルは、文化や生活習慣の違いによることが多いことから、地域のルール等を周知するオリエンテーションの開催や自治会・町内会と連携したサポート体制の充実を図ります。

■具体的な取組

- 外国人住民（留学生等）に対し、ごみの分別、国際交流プラザの利用についてオリエンテーションを実施（4月、10月）するとともに、困りごと相談窓口（オンライン含）の設置や交流イベントを開催
- ごみの分別方法に関する多言語ポスター（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）を配布
- 可燃ごみやプラスチックごみなどの種類や廃棄方法を多言語動画で作成し、鳥取市公式ホームページや市役所待合スペース等で情報発信
- 外国人住民に対する自治会・町内会制度の周知を図るため、鳥取市自治連合会や多文化共生サポーターとの連携を強化
- 外国人住民に対し、不動産関係者や市・県、福祉関係機関等が連携し、住宅確保を支援

施策②【教育】外国人に対する支援体制の充実

義務教育の学齢相当の外国人児童生徒もつ保護者に就学の手続きを行うよう確実に促して、全ての子どもが就学できるように支援するとともに、日本語指導及び基礎学力の定着支援を適切に行うことで、当該児童生徒が安心して学び、学校生活を送れるようにします。また、翻訳機等を活用した保護者とのコミュニケーションの強化や、やさしい日本語の活用による情報提供を推進します。

■具体的な取組

- 日本語を用いてのコミュニケーション等に課題がある児童生徒を対象に、学校教育で必要な生活指導や初期的な日本語指導や通訳を行う教育活動支援員を派遣
- 学力の定着に課題がある児童生徒は基礎学力定着支援事業を活用して教科等の学力補充を実施
- 日本語教育を行う鳥取城北日本語学校に対し、高度外国人材等の学生の確保や、定住に向けた地元企業へのPRやアルバイト先の紹介を実施
- 外国籍を有する園児が通う保育園・幼稚園に自動翻訳機を設置し、保護者との意思疎通を強化
- 保育園・幼稚園・小・中・義務教育学校における、やさしい日本語の活用による情報提供
- 小学校新入学相当年齢の外国人児童をもつ保護者全員に就学案内（多言語化）を行い、就学の手続きを行うよう確実に促して、全ての子どもが就学できるように支援

施策③【労働】外国人住民の地元就職による定住化の推進

外国人住民の地元企業への就業支援を推進するため、商工団体やハローワークとの連携を強化します。

■具体的な取組

- 地元企業に対する城北日本語学校の制度の周知と外国人材の積極的な活用への働きかけによるマッチングの促進
- 留学生と地元企業をつなぐインターンシップ事業を開催し、地元企業への就職・定住を促進
- 外国人材受け入れ企業との連携を強化し、外国人住民の生活状況や困りごとなどのヒアリングによる制度運用へのフィードバック
- 外国人住民の就業支援について、求人情報の共有などハローワークとの連携を強化

施策④【医療・保健・福祉】外国人住民の医療・保健・福祉サービス利用時の不安解消

保健所等による母子健康手帳の多言語化による行政サービス時の支援や、医療機関受診時における通訳ボランティアの活用など、安心して子育てや医療が受けられる体制を充実します。

■具体的な取組

- 母子健康手帳の多言語版（英語、中国語等9か国語）配布
- 乳幼児健診票、アンケート用紙等の多言語（英語、中国語、韓国語）対応
- 6か月児健診時に実施するブックスタート事業における多言語対応
（アドバイスブックレット3か国語版（英語・中国語・韓国語）配布）
- 予防接種予診票の多言語対応（英語・中国語・韓国語・フィリピン語）
- 鳥取市立病院における受診時の通訳ボランティアの活用と職員による自動翻訳機の活用による対応
- 多言語対応が可能な市内の病院や薬局の情報収集および情報提供

施策⑤【防災】外国人住民の災害時の安全確保と防災意識の向上

緊急時、災害時等における情報伝達の多言語化や外国人住民の防災意識の向上のための防災訓練の実施など命を守る取組を推進します。

■具体的な取組

- 119番通報受信等の指令業務を多言語通訳業者と委託契約により対応（17か国語）
- 災害現場等における消防隊員に対し、翻訳アプリ導入携帯を配備
- 英語圏からの転入者に対し、ハザードマップや避難所等が記載された総合防災マップ（英語版）を配布
- やさしい日本語をはじめ、多言語での防災情報提供の検討
- 緊急時の外国人住民への情報提供手段として、あんしんトリピーナビ（アプリ）のダウンロードの周知
- 避難所における多言語、やさしい日本語での情報提供、ピクトグラムの活用
- 自治会が実施する避難訓練への参加を多文化共生サポーターと連携して支援
- 外国人住民を対象に、鳥取の気象条件による自然災害の特徴や避難方法等を学ぶ防災訓練の実施

施策⑥【その他】外国人住民の生活利便性の向上

外国人住民が住みやすい地域にするため、路線バスの利用や買い物や食事などの日常生活における利便性の向上に取り組みます。

■具体的な取組

- 市民等から寄付を受けた生活用品等の提供
- 外国人住民にもわかりやすい路線バスにするため、バスターミナルとバス停を結ぶ番号制の導入
- 目的地の最短経路や乗り換えバス停などの情報検索および運行中のバスの位置の情報を表示するバスロケーションシステム「バスネット」の運用（日本語、英語）
- 飲食店におけるメニュー画像の導入やスーパー等での多言語表記の協力依頼
- 環日本海経済交流センターや国際交流プラザ、城北日本語学校、鳥取県国際交流財団など関係機関と連携したサポート体制の構築

施策① 地域における共生意識の醸成

国際交流員による意識啓発の取組や、外国人住民と市民をつなぐサポーターの育成及び義務教育における ALT※1 や小学校外国語支援員を活用した国際理解教育の推進の取組や次代を担う中学生を海外に派遣し、異文化との交流や体験を通して国際感覚に優れた人材の育成を図ることなどを通し、差別の無い住みやすい地域社会を実現する取組を推進します。

■具体的な取組

- 国際交流員（ドイツ・中国・韓国）を配置し、地区公民館や小学校等で外国文化を学ぶ国際理解講座の開催
- 鳥取市の海外姉妹都市・友好都市との交流事業の促進（市民団体、小中高生など）による、グローバル化への対応
- ALT や小学校外国語支援員による外国語科・外国語活動の充実や国際理解教育の推進
- グローバル人材派遣事業で、中学2・3年生及び義務教育学校8・9年生を海外に派遣
- 鳥取県多文化共生サポーターの制度の周知とサポーターの育成・連携強化
- 外国人住民に関する正しい知識と理解を深めるための啓発活動の実施

※1 外国語指導助手

施策② 外国人住民と日本人住民の交流機会の充実

外国人住民と日本人住民との交流イベントや意見交換会を充実させ、外国人住民の地域社会への参画を促進します。

■具体的な取組

- 外国人住民と日本人住民との交流会（にほんごカフェ）や多文化交流フェスタの開催による交流機会の提供
- 世界各国の食文化を通して国際理解を深める料理教室の開催（年4回程度）
- 外国人住民や留学生にとって、安心して暮らせるまちづくり施策を検討するため、外国人住民との意見交換会の開催

基本目標 4 多文化共生の推進体制の整備

施策① 関係機関、外国人支援団体との連携強化

鳥取県や他市町村の多文化共生施策との連携や市内の外国人支援団体の活動内容の把握に努め、外国人住民が抱える課題を共有するための取組を推進します。

■具体的な取組

- 外国人支援団体や NPO 団体等で組織する多文化共生のまちづくりに関する意見交換会の実施
- 県内市町村や先進地からの情報収集・共有と施策の広域連携

施策② 市役所各部局間の情報共有と連携強化

多文化共生を推進する施策を確実に実施するため、進捗管理や目標の達成度を確認・協議するための庁内横断的なプロジェクトチームを設置します。

■具体的な取組

- 庁内関係課で構成する多文化共生プロジェクトチームによる情報共有と政策立案

IV プランの推進体制

1 プランの進行管理

- 多文化共生の社会を実現するため、プランに掲げた取組の進捗状況を把握するために、文化交流課が事務局であるプロジェクトチームを中心に、毎年度事業の進捗状況調査を実施するとともに、担当部署における課題の整理や事業効果を検証し、プランの見直しを行います。
- プランにおける施策や取組の方向性、具体的な取組内容については、第 11 次鳥取市総合計画と整合を図りながら見直しを行います。
- 国における多文化共生推進プランや社会情勢の変化に応じ、適宜見直しを行います。
- 必要に応じ、県および外国人支援団体など有識者との意見交換会を開催し、プランの見直しを行います。

2 プランの推進体制

(1) 市役所内での取組

庁内に横断的組織である「多文化共生プロジェクトチーム」を設置し、各部署が連携して、市役所全体で多文化共生の取組を推進します。

(2) 市民、地域、団体、企業等との連携促進

多文化共生の地域づくりを実現するためには、行政だけでなく、多文化共生に取り組む各主体が連携し効果的に取組を推進することが必要です。

市民、地域、団体、企業の方々と連携・協力しながら、本プランに掲げる取組を推進するために、情報共有や意見交換を積極的に進めていきます。

■推進体制図

