

[令和2年9月 定例会-10月08日-06号]

● 多文化共生・国際化推進に向けて

◆19番（山下いづみ 議員） 私は、さきに通告してあります多文化共生・国際化推進に向けてについて質問をいたします。

本市では、「心通い合う多文化共生のまち ふじ」を目指し、富士市多文化共生推進プランの下、平成28年度から令和2年度までの5年計画で事業が行われています。平成28年には約4500人であった外国人人口は、令和2年9月1日現在、5912人、3390世帯になっています。この5年の間には、2019年4月の新在留資格創設や、文化庁所管の日本語教育推進法が同年6月に成立するなど、国の外国人人材受入れ、共生のための対応策が出されています。このような中、今年に入り新型コロナウイルス感染症により雇用情勢が悪化し、富士市に暮らす外国人労働者の生活にも直撃をしています。また、令和2年3月の富士市の多文化共生についての市民意識調査結果報告書や、令和元年10月の静岡県外国人労働者実態調査から見えてくる課題がありました。今後の多文化共生・国際化推進施策が今まで以上に住民に役立つものであるように、以下、3項目について質問をいたします。

（1）コロナ禍において、①外国人からの相談件数と内容はどのようなものがあったのでしょうか。②対応はどのように行ったのでしょうか。③今後、必要な対策と強化すべき対策は何でしょうか。

（2）多文化・国際化推進の取組について重点を置いて行っていることは何でしょうか。①国際交流ラウンジ、②学校、③病院、④子育て、ごみ出し、防災、騒音対応などの生活面。

（3）今後の取組について、①交流の機会や互いの文化の理解を深めるためにどのような事業を検討しているのでしょうか。②市内にある外国に関連した場所を生かしてはどうでしょうか。F I L Sや飲食店、商品などを扱う店を表示したマップ作成や、それらの場所に訪れ交流の機会をつくる（仮称）富士市多文化パスポートの作成をしてはどうでしょうか。③オンラインを活用した姉妹都市、富士市に暮らす外国人の出身国の紹介や交流を行ってはどうでしょうか。

以上、1回目の質問といたします。

○議長（一条義浩 議員） 市長。

〔市長 小長井義正君 登壇〕

◎市長（小長井義正 君） 山下議員の御質問にお答えいたします。

御質問の一部に教育委員会所管事項が含まれますが、関連があるため私から一括して答弁させていただきますので御了承願います。

初めに、多文化共生・国際化推進に向けてのうち、コロナ禍において、外国人からの相談件数やその内容、対応はどのように行ったのかについてであります。庁舎3階の外国人相談窓口における本年4月から8月までの相談件数は全体で4052件、昨年同時期の3510件より542件増加しております。相談内容の内訳といたしましては、新型コロナウイルス感染症に関連するものは623件で、このうち特別定額給付金に関するものは384件であり、社会福祉協議会での貸付けなどの福祉に関する相談が82件であります。一方、国際交流ラウンジにおける本年4月から8月までの相談件数は242件で、昨年度の同時期の277件より若干減少しておりますが、新型コロナウイルス感染症の拡大防止対策として、4月中旬から5月末まで閉館し、対面による相談は行わず、電話やメールによる相談に限定していたことが減少の主な要因であると考えております。相談内容の内訳といたしましては、新型コロナウイルス感染症に関連するものは46件で、このうち特別定額給付金に関するものは11件となっております。

以上が外国人専用の相談窓口での状況であります。窓口の相談員は、相談の内容を丁寧に聞き取り、その内容に応じて、必要な情報を提供する、各部署に案内する、ハローワーク等の関係機関につなぐ等の対応を行っております。このほか、市のウェブサイトの外国語ページに新型コロナウイルス感染症に関連した情報を集めたやさしい日本語のページを新たに設けるとともに、外国語ページと国際交流ラウンジのフェイスブックに支援情報等の提供を随時行ってまいりました。また、特別定額給付金の支給に当たりましては、申請書の記載の仕方をやさしい日本語のほか6言語で作成し、市役所、国際交流ラウンジ、各地区まちづくりセンターに配架するという対応を行ってまいりました。

外国人専用の相談窓口以外では、ユニバーサル就労支援センターにおいて相談を受けた外国人の人数は、本年4月から8月までの間に105人であり、相談者全体に占める外国人の割合は約12%となっております。同センターには、同期間に外国人から総数で253件の相談が寄せられておりますが、中でも、収入、生活費に関わる相談が74件、家賃やローンの支払いについての相談が73件、仕事探

し、就職についての相談が 29 件、税金や公共料金等の支払いについての相談が 25 件など、新型コロナウイルス感染症を原因とした離職や就労時間の減少などによる収入減に伴う相談が多くなっております。

相談に対する対応につきましては、住居確保給付金の支給、食料支援の実施、社会福祉協議会で行っている生活福祉資金の貸付けの案内、また、状況に応じて生活保護申請を案内するなど、個々の実情に合わせた対応を実施しております。内訳といたしましては、住居確保給付金の支給決定をした 91 件のうち、外国人は 25 件、食料支援の提供が 319 件のうち 14 件、生活福祉資金の貸付けの案内が 124 件のうち 34 件となっており、収入が減少した外国人へのセーフティーネットとしての役割を果たしております。同センターでは、就労に関する相談を受けた際には、ハローワーク、外国人正社員就労相談センターへつなぐ、ユニバーサル就労支援センター就労支援グループで支援を行うなど、一人一人に合わせた対応を行っております。

なお、外国人へ適切かつ迅速な支援を行うことができるよう、相談窓口が多言語対応のタブレット端末を設置し、相談時間の短縮とサービスの向上に努めております。

次に、今後の必要な対策と強化すべき対策は何かについてであります。新型コロナウイルス感染症による就労機会の減少等に伴い、全国的に経済的な困窮が問題となりましたが、本市においても同様に特別定額給付金や貸付けに関する相談が多くなっております。感染症の影響が長期化する中では、経済的にも精神的にもより深刻な相談が増えてくることが見込まれますので、適切に専門機関につなぐことが今後ますます重要になってくるものと考えております。市といたしましては、相談員が最新の情報を持って対応し、外国人市民も円滑に日本人市民同様の行政サービスが受けられるよう、これまで以上に関係機関との連携を密にしております。また、国も、この感染症の拡大に際し、在留期間の延長や技能実習生の転職のマッチングを行うなどの措置を講じており、外国人労働者に対する支援策は国、県ともに力を入れておりますので、こうした支援策の情報が外国人市民に行き届くよう、様々な媒体を通じて情報提供に努めてまいります。

次に、多文化・国際化推進の取組について、国際交流ラウンジ、学校、病院と、子育て、ごみ出し、防災、騒音対応などの生活面で重点を置いて行っていることは何かについてであります。国際交流ラウンジの取組につきましては、本市の多文化共生の拠点として外国人市民のための生活相談、公的文書等の翻訳・通訳、

日本語学習機会の提供、児童生徒の学習支援、異文化交流、情報収集・提供の6つの事業を展開しております。いずれも多文化共生の推進に欠かせないものと認識しておりますが、昨年度は、国の新たな外国人材受入れ制度のスタートを受け、国の交付金を活用して相談窓口機能の充実を図ったところであります。

ソフト面では、増加するベトナム国籍の市民からの相談に対応するため、新たにベトナム語の言語スタッフを配置し、曜日ごとに6言語で相談に応じられる体制を確保いたしました。また、ハード面では、相談者が落ち着いて、かつ、安心して相談できるよう、区分けされた相談ブースを設置するとともに、パソコン、タブレット端末及び翻訳機を導入し、言語スタッフの配置のないタイ語やウルドゥー語など多言語での相談業務に役立てております。

議員御指摘のとおり、昨年6月に日本語教育の推進に関する法律、いわゆる日本語教育推進法が施行され、本年6月には日本語教育の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するための基本的な方針が閣議決定されました。同方針において、地方公共団体は、地域の状況に応じた日本語教育推進施策を策定、実施することとされておりますので、国際交流ラウンジにおきましても、より多くの外国人市民が日本語学習を行えるよう、オンラインの活用や日本語ボランティアの養成などを引き続き進めてまいります。

学校における取組につきましては、教育委員会において、日本語指導が必要な外国人児童生徒の学習面の支援や学校生活への適応を図るため、小中学校への外国人児童生徒支援員等の派遣を行っております。この取組は、日本語指導が必要な児童生徒が在籍する小中学校へ、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、中国語の支援員を派遣して、授業中に学習支援を行うものであります。また、日本語指導が必要な児童生徒数が多い吉原小学校と富士見台小学校に国際教室を開設し、放課後の時間を利用して、日本語指導や学習の支援を行うなど、外国人児童生徒が安心して学校生活を送るための様々な取組をしております。しかしながら、他地区におきましても日本語指導や学習支援を必要とする児童生徒が増加していることを踏まえ、国際教室の新設も含めた支援の拡充について検討してまいります。

病院における取組につきましては、富士市立中央病院では、来院する外国人患者に通訳を介して対応することにより、言葉の壁を感じることなく適切で良質な医療が受けられるよう、通訳者1人を配置するとともに、医療通訳タブレットを導入しております。通訳者は、主にブラジルなどのポルトガル語圏の外国人を対

象としておりますが、ほかに、ペルーやコロンビア出身者の通訳も対応可能であり、昨年度の実績は延べ 2477 件でした。昨年 7 月から導入した医療通訳タブレットにつきましては、24 時間体制で 20 か国語の通訳が可能となっており、これまでに利用された言語は、ポルトガル語、英語、スペイン語などが多く、本年 8 月末までの利用件数は 191 件となっております。使用目的も、医師の診療や看護業務だけでなく、管理栄養士の食事指導や薬剤師の服薬指導などにも活用しており、外国人患者とのコミュニケーションを図り、質の高い医療サービスの提供に努めております。中央病院では、昨年度の院内学術集会のシンポジウムにおいて、「日本の国際化と中央病院」をテーマに富士市における外国人の現状や中央病院の現状と取組、外国人患者と医療従事者を支援する企業の取組を題材とした発表を行っております。今後もこのような機会を設け、医療従事者として外国人患者に対する理解を深め、安心して受診していただける医療体制を整えるよう努めてまいります。

生活面での取組のうち、子育てにつきましては、日本語でのコミュニケーションに不安を持つ外国人の子育て世帯を支援するため、子育てに関する悩みや相談への対応に際しては、通訳者の同席や翻訳機等の使用により意思の疎通を図り、相手に寄り添った相談体制を整えるよう努めております。

ごみ出しの取組につきましては、これまで英語を含む 6 言語版のごみのカレンダーの配布を行っており、今年度から新たにベトナム語版、インドネシア語版、さらに、やさしい日本語版を加え、ごみの出し方の周知に努めております。

防災の取組につきましては、多言語版の防災冊子等の配布や防災講座の実施のほか、外国人市民にも分かりやすいやさしい日本語や多言語による情報提供ができるよう準備を整えております。昨年外国人市民の防災訓練への参加状況は、9 月の総合防災訓練が 157 人、12 月の地域防災訓練が 111 人であり、その前の年より両訓練を合わせて 30 人増加しておりますが、引き続き参加の促進にも努めてまいります。このほか、災害発生時、外国人市民が母国語での情報を受け、安心して避難等の行動を行えるよう、県が新たに作成した多言語防災情報アプリの普及を行ってまいります。

騒音対応の取組につきましては、市民相談にも、時折、近隣に住む外国人市民が夜遅くまで大きな声で話しており迷惑しているといった相談が寄せられるなど、多文化共生にとって言葉とともに壁となっているのが生活習慣の問題であります。こうした近隣トラブルの問題は日本人市民間にも存在する問題であり、一

番の解決法は相互理解であると考えております。言葉の壁もあり、当事者間での解決が難しい現状にありますが、お互いの気持ちを伝え合い、理解を深めることでトラブルの解消につながるよう、やさしい日本語の普及に努めるとともに、外国人市民に日本の生活習慣等を伝えるためのリーフレット等の配布を進めてまいります。

次に、今後の取組についてのうち、交流の機会や互いの文化の理解を深めるためにどのような事業を検討しているのかについてであります。本市では、およそ50の市民団体等に御参加をいただき国際交流フェアを年1回開催するほか、国際交流ラウンジを拠点としたスポーツイベント等の交流事業を年間を通じて実施し、日本人市民と外国人市民の交流を促進しております。今後、これらの事業に加え、生活の拠点である地域において多文化共生が浸透していくよう、地区まちづくりセンター等を会場に、外国人市民の方々に自国の文化を紹介していただくような交流について方法を検討しているところであります。

次に、市内にある外国に関連した場所を生かしてはどうかについてありますが、現在、国際交流フェアやスポーツイベントなどの交流事業につきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止の観点から、実施を延期する、規模を大幅に縮小する等の対応を余儀なくされております。しかしながら、コロナ禍においても可能な方法を検討し、一つでも多くの取組を実施することで多文化共生が後退することがないように、施策の継続を図ってまいりたいと考えております。

議員御提案の外国に関連した商品を扱う店舗や飲食店を訪れることでの交流は、これまでのように人が集まることとは異なる形の交流として、今後の交流の在り方を考えていく一助となるものと考えております。店舗を紹介するマップや多文化パスポートの作成につきましては、多文化共生に関わっていただいている市民や市民団体の皆様とともに進めていくことが効果的であると考えておりますので、商店主等の皆様からの御意見もいただきながら研究してまいります。

次に、オンラインを活用した姉妹都市との交流、富士市に暮らす外国人の出身国の紹介を行ってはどうかについてありますが、姉妹都市交流につきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、海外を含めた人の往来が制限される中、友好都市である中国嘉興市、姉妹都市である米国オーシャンサイド市との人的交流の再開のめどは立っておりません。しかしながら、嘉興市とは、本年1月から3月にかけて相互にマスクを提供する交流を行ったほか、4月に日本でのマスク不足が深刻化した際には、同市の協力を受け、嘉興市内のマスク製造工場から直

接 10 万枚余のマスク調達に至っており、これは両市市民の皆様がこれまで 30 年にわたり積み上げてきた成果の表れでもあると感じております。このときには、嘉興市とは電話やメールなどのツールを通じて連絡を取り合いましたが、さらに、テレビ電話やオンラインの会議システムなどを活用することができれば、距離に関係なくお互いの顔が見える安心感、信頼感を得られると認識いたしました。両市とのオンラインによる交流は、友好都市、姉妹都市の良好な関係を継続する上でも必要であると考えておりますので、今後、効果的な活用に向けて検討してまいります。

富士市に暮らす外国人の出身国の紹介や交流につきましては、オンラインを通して様々な国の文化や自然などに触れることは異文化理解のための大きな助けになることと考えております。本市におきましては、友好都市、姉妹都市及びオリンピック・パラリンピックのホストタウンとなっている国につきましては、市のウェブサイトを通し皆様に紹介しているところであります。本市に暮らす外国人の出身国の紹介につきましては、国際交流ラウンジのフェイスブックに出身国の料理などを紹介する取組を実施しておりますが、今後、出身国の紹介につきましてもどのような方策での実施が可能かについて検討してまいります。オンラインを活用しての取組といたしましては、オンライン会議システムを使用し、国際交流協会が主催しての英会話サロンを実施し、多くの参加者から、気軽に会話ができよかった、今後も機会があれば参加したい等の感想をいただいております。今後は、本市に暮らす外国人市民と日本人市民がやさしい日本語を用いてオンライン上で交流できるよう事業を計画しているところであり、こうした事業を通じて交流のきっかけづくりができればと考えております。

市の多文化共生の推進につきましては、富士市多文化共生推進プランに基づき計画的に実施しておりますが、現在、令和 4 年度から始まる新たなプランの策定に向けた準備に入っておりますので、「心通い合う多文化共生のまち ふじ」を目指し、今後策定の作業を進めてまいります。

以上であります。

○議長（一条義浩 議員） 19 番山下議員。

◆19 番（山下いづみ 議員） 丁寧な御回答いただきました。また 1 番目から質問をしていきます。

（1）のコロナ禍において、外国人からの相談件数と内容ですけれども、幾つ

かの場所にて相談、そして対応していたということで、外国人専門の相談窓口にももちろん行かれたけれども、ユニバーサル就労支援センターの窓口にも結構行かれたのだなということがよく分かりました。そして、対応のところで、多言語での対応もしますけれども、やさしい日本語で多くの情報を出しているということでした。私も、これをホームページで見せていただきましたけれども、外国語で書いてあるものよりも、やさしい日本語での新型コロナウイルス感染症に関してのいろんな情報というのはとても詳しいと思いました。

富士市では、前々からやさしい日本語を普及、推進していくんだということをおっしゃっていましたので、これはすごく丁寧に行っているなと思いました。そして、この情報なんですけれども、やさしい日本語を見て、まだ日本語がそう分からない人たちにどれだけ伝わったというふうに考えていますでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 市民部長。

◎市民部長（高野浩一 君） 情報の伝え方については、議員から言われたように、やさしい日本語を意識してやっておりますけれども、それを見てどれだけ理解していただいたかというデータはちょっと持っているものがございません。今、とにかくやさしい日本語を、日本で生活していただくからには日本語を分かっていたきたい。私たちもやさしい日本語でなるべく理解していただくように努めたいというふうには進めておりますけれども、どれだけの理解をいただいているかというところまでの数字は持ち合わせておりません。

以上でございます。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 直接、相談に来る方だけでも結構な件数でありましたから、また、今、インターネットでいろんなものを調べるという時代なのでここにたどり着いた人も多いのではないのかな。ただ、そこでどれぐらい理解して動かれた方がいたのかということがもう少し分かればよいなと思いました。

そして、今後の必要な対策のところでは、しっかりとネットワークを強化していくというお言葉をいただきましたので、ぜひお願いをしたいと思います。そして、今回は生活面とか就労面の相談が多くあったということですが、このやさしい日本語を載せている富士市のウェブサイトでも、仕事のことということで書いてありました。例えば、あなたが外国人だから、あなたを日本人よりも悪

く扱ってはいけませんというような類い、分からないことがあったら、もし不当なことがあるんだったら、ちゃんと会社に伝えるようにというような言葉が、やさしい日本語の中にありましたけれども、例えばこの就労のことにに関して、法でちゃんとなっているのに不当にやめさせられたとか、何かそのような相談ということはあったのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 市民部長。

◎市民部長（高野浩一 君） 就労に関しての相談もあったというふうな分類はしておりますけれども、やめさせられたというようなものについては、今見ている中ではございません。給与が減ったですとか、休みを取らされているとかというような御相談はあったようですけれども、やめさせられたというような御相談については特に私のほうの記録の中には残っておりません。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 富士市のやさしい日本語でも情報がありますけれども、厚生労働省とか労働基準監督署のところにおいても、労働条件に関するトラブルで困っていませんか、このようなことを調べるといろんな情報が出てきます。また、今後、そのような相談があった場合は丁寧に対応していただきたいと思います。

先ほどの回答のところでは、いろんな、ハローワークとかとも協力をして、必要な専門機関につなげていくということで、丁寧に対応されているということでしたので、それはありがたいし、またこれからもよろしく願います。

この就労に関してもそうですが、例えば、生活面というところで、市の関係機関に相談に行く外国の方もいらっしゃいましたけれども、実は声を上げることができない方々もいらっしゃいました。それは、市民ボランティアの人が困っていることはないのか、心配することはないのかという声をかけたところ、実はということが出てきたそうです。そのときになぜ声を上げなかったのか、なぜ相談に行かなかったのかといいますと、こういうような、収入がちょっと減るとかお金がちょっとなくなってきたとかいうことを人に言うことは恥ずかしくて言えなかった、だから我慢をしていたというようなことがありました。ですので、市のほうでは、いろんな形でもって情報提供をしたり、相談の窓口が幾つかありま

すけれども、このように本当に恥ずかしくて言えないで我慢しているという状況もありますので、例えば困っている人がいたら相談ができる、相談してもいいというような、うまい広報の仕方で、より困っている人が困らないように、支援にたどり着くように工夫をしていっていただきたいと思います。

次に移ります。（２）多文化・国際化推進の取組についてです。

国際交流ラウンジは、外国人市民の支援の拠点ということで6事業をやっているということで、去年は相談窓口の機能、レイアウトが変わって、前よりも本当に使いやすくなったなと私も思いました。このオープンのときには、市長が、挨拶をされて、国際交流ラウンジができてからの歴史から、丁寧に御説明をして、そこで聞いていた方々は感動したという言葉聞いております。ぜひこれからも、国際交流ラウンジ、富士市の多文化共生のことについて力を入れていっていただきたいと思います。

そのところで、国際交流ラウンジでは日本語をボランティアの方が教えているんですけれども、先ほど答弁にも、日本語教育推進法が国から出されているので、これからもオンラインであるとかボランティアの方々が日本語を教えることができるよう進めていきたいということでしたけれども、実際にこれは富士市日本語教育推進計画をしっかりと策定していく、そして進めていくということが必要だと思うんですけれども、これに関してはいかがでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 市民部長。

◎市民部長（高野浩一 君） 日本語教育の推進のための富士市としての計画をというようなお話でございますけれども、先ほど市長答弁にもありましたように、多文化共生推進プランにつきまして、本年度が最終年度ということで進められております。新たに総合計画と計画期間を合わせて、令和4年度から次期の多文化共生推進プランを開始するため、今、策定作業の準備というか策定作業の一部入っているところがございますけれども、そのプランの中で日本語教育のことをしっかり位置づけることによって、この法に基づく計画というような位置づけにもできるのかなということも考えられますので、その方向で検討を進めてまいりたいと考えております。

以上でございます。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 推進プランの策定に入れていく、じゃ、これは日本語教育の推進ということもしっかりと入っていくということによろしいですよ。

○議長（一条義浩 議員） 市民部長。

◎市民部長（高野浩一 君） 昨年6月ですか、この法律ができて、基本方針も施行されたので、それが今のプランには反映されておりませんが、新しくつくるプランには当然そういうものも反映して、日本語教育を推進していくということも位置づけてまいりたいと考えております。

以上でございます。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） ありがとうございます。

富士市で市民意識調査というのもまだ出たばかりです。富士市の外国の方は、もう永住している方も半数以上で、10年以上暮らしている人も多い。その中で言葉が分からない、意味が分からないという方もまだまだいらっしゃいますので、ぜひお願いしたい。そして、これからは日本語コーディネーターの設置ということも必要です。これは、静岡県の外国人労働者実態調査とかも出てきましたけれども、県内ではもう5割の企業がこれからは、人手のことも考えれば、外国の労働者の方も入れていくと。その中で必要なことはやっぱり相互理解とコミュニケーション支援ですので、ぜひ日本語教育ということをして、行政の方々に形をつくっていただければありがたいというようなこともあります。

また、富士市の市民アンケートで、今住んでいる外国の方が差別をされていると感じるというところに50%とあったんですけども、その内訳では、仕事の現場で59.8%と高いんですけども、これはやっぱり意思疎通、言葉でのコミュニケーションが難しいときもあるということにもなってくると思いますので、ぜひ日本語教育推進計画の策定ということをして、ぜひお願いしたいと思っております。

そして、学校のほうですけれども、学習生活面ということで、外国人児童支援員も入れてやっていただいている。そして、国際教室も、ほかにも多い学校があるので新設を検討しているということです。本当に人数が多くなっていて、それこそ言葉が遅れていくということは大変なことになってきますので、これは

ぜひ検討をして、早急に設置していただければと思います。

そしてまた、日本語学習というところで親子クラスということも力を入れてやっていたかと思うんですけども、これはまちづくりセンターを会場にしていますけれども、学校の中で放課後でも何かやっていることはあるのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 教育長。

◎教育長（森田嘉幸 君） 学校の中での親子に対する指導というふうな捉え方でよろしいでしょうか。小中学校においては外国人児童生徒の適応指導教室というものを行っています。それは、学習が言葉の壁でなかなか進めない子供たちに対して、空き教室でその子たちに特別に教育課程を組んで学習の補助をしたり、その際に保護者への支援もしていくということが行われていますので、そうした学校における取り出し指導の中で行っていると御理解いただければと思います。以上でございます。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 取り出し指導の中で機会を見て行っているということで、よかったと思います。外国の方で、F I L Sのほうに相談に行ってから、ココ☆カラのほうにまたネットワークで移って、相談に行かれた方もいますけれども、結局、そういうところで子供が学校に行っている、親はまだまだ何か分からない状態のまま、必要な支援を受られないというような状況があったということなので、改めて、子供、そしてその保護者の方に日本語を学ぶ機会があればいいなと思いますので、お願いしたいと思います。

そして、この中で日本語を身につけていくということもそうですし、その文化であるとか、また、お互いに交流をする機会というのがとても大切になってくると思います。その中で、多文化ふれあい協力員という、これまでのふれあい協力員みたいなもので、例えば学校に通っている子の保護者の方が、何か多文化ふれあい協力員みたいな形で、外国にルーツのある保護者の方とちょっと意識して交流をすとか、何か分からないことをフォローすとか、そのような仕組みということはあるのか。もしなければ考えられるでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 教育次長。

◎教育次長（片田等 君） 確かにふれあい協力員というものを活用して保護者の方に入っていくことによって、日本語教育等になじんでいただくことは有効な手段だと思います。実際に登録して活動していただくということが非常に有効だと思います。その際、当然言葉の壁もあろうかと思いますが、その辺りが課題かなと思うんですが、一つは、最近では翻訳ソフトとかもかなり普及していますので、各保護者の方もスマホとかを持っていらっしゃると思いますから、そういったスマホの翻訳ソフトを活用していただくとか。あるいは、今後、これは児童生徒も同じなんですけれども、G I G Aスクールで1人1台端末というものが配備されていく後に、子供たちと一緒に活動するような行事については、その端末を活用するという可能性もあるのかなと思います。また、先ほどから度々答弁の中で出ておりますけれども、やさしい日本語というものがこのふれあい協力員の活動の中でもしっかりと取り入れることができれば、より御活躍いただいて、社会になじんでいただけるのかなと考えております。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） いろいろな方法が考えられるということで、一人でも多く交流ができるようになればいいなと思います。このところで、今、ふれあい協力員と言ったのが、例えば、外国の保護者の方に、日本の保護者の方が多文化ふれあい協力員みたいな形で、学校の行事であるとか、何かで会ったときにお元気ですかという易しいことから声をかけて、学校の授業の話とか、何か仕組みの話とか、ざっくばらんに話せるようなきっかけをつくるというようなより交流をする形をつくることができますでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 教育長。

◎教育長（森田嘉幸 君） 今の議員の御指摘、御提案はすごく素晴らしいなと思っております。今のところまだそうした制度というものはふれあい協力員の中にはございません。今、教育次長から申し上げたように、ふれあい協力員相互の中でいろいろなツールを使ったり、それからもう一つは、ふれあい協力員の活動の中に引き込むときに国際交流ラウンジの方々の派遣を要請したりして、そうした通訳を間に挟みながら交流を図っているというような提案はありますけれども、改めてそうした組織的にやってみるというのも、大変いい案だというふうに

受け取らせていただきますので、今後検討をさせていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） またいろいろ検討して、富士市ならではのいい形をつくっていただければと思います。

そして、次に病院です。病院では、通訳タブレットを活用しながら、食べ物とか薬のことにもしっかりと対応をされているということで、よかったと思います。そして、病院というのは、紹介とか逆紹介とかありますけれども、中央病院は市内のほかの病院へ逆紹介で、この病院は通訳なり言語対応ができるからここに紹介しようとか、そのようなことはあるのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 病院事務部長。

◎中央病院事務部長（大沼幹雄 君） 今のお尋ねは、中央病院では通訳の環境が整っているがゆえに、それを理由として紹介をもらっている事例があるかどうかといった御質問でしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 病院では、紹介、逆紹介というのがあって、例えばこれはほかの病院に行ってもらったほうがいいといったときに、いろんな病院の中で、ここのA病院は通訳対応ができるから、AとBと同じ専門の病院なんだけれどもA病院のほうにこの方は紹介しようとか、そういうようなことはあるのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 病院事務部長。

◎中央病院事務部長（大沼幹雄 君） まず、患者を紹介させていただくときに、その患者に適した治療を紹介先が行えるかどうかというのがやっぱり一番の重要なポイントだと思います。そのほかのポイントとして、住んでいるところに近いとかそういったことがある中で、今御指摘の通訳対応がある病院かどうかということについては、申し訳ありませんが、私の知っている知識の中ではちょっと

持ち合わせておりません。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19 番山下議員。

◆19 番（山下いづみ 議員） 中央病院では、いろいろな形で言葉のことが心配にならないようにやっていただけるということで、それが、中央病院だけで全て治療できないというときに、いろいろな病院もありますから、こういう通訳とか言語対応ができるところがあるということが一つの情報としてあったら、いいのではないかと思います。

その中で、電話医療通訳登録機関が静岡県内に 12 件あったということで、富士市では 1 件、富士いきいき病院というところがあったんですけども、それとまた、医療ネットしずおかでは、多言語で対応して、事細かにどこができるのかとあるようなんですけども、これは項目が多過ぎて、病院に行くとき、こんなにたくさん項目があると、慌てて見つけるのも大変だと思うんです。そうしますと、これは市として、私の便利帳とかにいろいろな病院の名前とかがありますけれども、そこで言語対応、通訳対応ができますというところに、通という印をつけていくといいのではないかと思いますけれども、そういう考えはいかがでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 市民部長。

◎市民部長（高野浩一 君） 諸機関において、やさしい日本語なり通訳対応ができるかというような情報は、確かに在住外国人の方にとって非常に有益な情報であると思います。ただ、それをやっていただく事業者の皆様、また医療機関の皆様の御理解もいただかなくてはいけない部分があると思いますので、その辺につきましては多文化共生の視点からは必要だと思いますけれども、相手もあることですので、研究が必要かなというふうに思います。

以上でございます。

○議長（一条義浩 議員） 19 番山下議員。

◆19 番（山下いづみ 議員） またいろいろな病院でも、先ほどの病院のようにウェブサイトでも記載されているところもありますけれども、また話の中で形に

なっていていいなと思いますので、お願いしたいと思います。

そして、中央病院の院内学術集会で昨年行った国際化のことについてですけども、私も資料を見せていただいて、いろいろと真摯に取り組んでいてありがたいなと思うところです。その中で、一つの課題のところ、外国の労働者の方がかなり体の状況が悪くなってから来る。だから、予防的な健康教育も大事なんじゃないかということに触れられておりますけれども、これに関して今後どのようなことを考えているのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 病院事務部長。

◎中央病院事務部長（大沼幹雄 君） 議員も御存じのとおり、中央病院は地域の基幹病院としまして、急性期あるいは2次救急医療に当たっております。これらを踏まえた上で、既存の救急システムとか、かかりつけ医からの紹介の中で、なるべくそういった重度な状態に陥らないような一般的な病院受診の在り方みたいなことを外国の方向けのパンフレット等にできれば記載していただきたいなと思います。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 本当に悪くなってからというのは、本人も周りも皆さん大変になってきますので、健康維持ということを案内していただければと思います。富士市の企業、例えばジヤトコでは職員の身体健康管理ということをととても大事にやっているということを聞きました。そういう企業ではどういうふうに健康管理をするのかというようなアイデアとかも聞けると思いますので、市内の企業なんかも巻き込んで労働者の健康教育という形をまた富士市としても行っていただければと思います。

そして次に、子育てのほうですけども、悩みがあった場合は通訳で意思疎通をとということですけども、この悩みというのは、どこに相談に行っているのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 福祉こども部長。

◎福祉子ども部長（伊東美加 君） 外国人の方からの子育ての相談がどこかということですがけれども、例えば子ども家庭課でありますとか、あるいは子育て総合相談センター等でこうした悩みをお受けするようになろうかと思えます。あとは、実際お子さんが通われている保育園等でもそういった悩みは聞くことができると思っております。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） そういう生活の中で声をかけていただければしっかりと通訳を介して相談できるということで、そしてまた、富士市では、転入してきていただいたときに配付する冊子、富士市多言語生活情報 I N F O B O X F の中で、子供に関してのことも含めて、たくさんのページにわたって情報を出していますけれども、これを例えば子育てでしたら富士市でははぐくむ F U J I があったりとかしますけれども、子育て全般のことをこういう、字が多い冊子だけではなくて、絵とチャート式に、生まれてから、幼稚園、保育園、小学校とチャート式の図柄も入れておくとさらに分かりやすいと思えますけれども、そういうことも付け加えていくということはどうでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 福祉子ども部長。

◎福祉子ども部長（伊東美加 君） 今、議員から御提案をいただきました内容につきましては、本当に外国人の方だけではなくて多くの方に御理解をいただくという意味でも、非常に重要なことだと考えます。まだどのような内容でどういうふうに掲載していくかというところは明確にお答えはできませんが、そうした方向に向かって検討はしてまいりたいと思っております。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 神奈川県の方では外国人住民のための子育て支援サイトというところにそういうチャートがありまして、これはガイドブックや動画もありまして、取っつきやすく面白いなと思いましたので、いろんなこともまた参考にできると思えます。

そして次に、ごみ出しのほうですが、8言語で、ごみのカレンダーを配布しているとのことなんですが、これはとても分かりやすく工夫されていて、改めてこのことはいいなと思いました。それに最近「さんあ〜る」という、スマートフォンとかを使ってできるアプリがありますけれども、このアプリの多言語対応というのはどんな感じになっているのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 環境部長。

◎環境部長（成宮和具 君） 10月1日から「さんあ〜る」というごみ出し支援アプリが動いております。これも一応多言語対応ということで、例えばスマートフォンの基本言語を英語なりいろいろ、全部ではないですけれども、設定していただきますと、今の段階では基本的な、明日は燃えるごみ、今日は燃えるごみ、そういう基本的な情報は翻訳されてきます。現在、ごみの分け方便利帳を今年10月に更新しましたけれども、その翻訳作業を進めておりまして、この翻訳が終わった時点でそのデータをアプリ管理会社に送りますので、全ての言葉が全部変換されるわけではないですけれども、主要な機能は翻訳されるよう、年度内をめぐりに作業を進めているところです。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 今説明いただいたように、このツールもとても有効的だと思いますので、また周知をお願いしたいと思います。

あと、ごみ出しについては、結局、ごみ出し当番というのが、自治会でそれぞれありますし、そういう自治会に入っていないとその仕組みも分からなかったり、ポイ捨てじゃないけれども、ほかのところに置いていっちゃうみたいなこともあるので、そういうことなるべく起こらないように周知していただければと思います。

そして、防災に関して、防災講座は毎年外国の方向けに行っているのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 総務部長。

◎総務部長（川島健悟 君） 外国人向けの講座も実施をしております。
以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） そして、外国人向けの防災ということで、例えば主体的に外国の方が音頭を取って防災訓練をやるということもなさっているのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 総務部長。

◎総務部長（川島健悟 君） 現時点では、まだ主体的にというところではございませんけれども、先ほど市長答弁にありましたように、外国人の参加も総合防災訓練、地域防災訓練等で増えておりますので、また、外国人の方の支援団体、それから、外国人の方は非常にネットワークをお持ちですので、そういったところでも呼びかけを行ってまいりたいと考えております。
以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） ぜひお願いします。

それと、あと、県の地震防災ガイドブック「やさしい日本語」版というのも出ていますよね。これは外国の方だけではなく日本の方も持っているのと、とても分かりやすいと思いますので、またこちらの周知のほうもお願いします。

そして、騒音に関しては、リーフレットを配布するということはとてもありがたいと思いますけれども、苦情に関して、トラブルが起きたところに直接行って、本当のこと、どうなんだと対応するということは考えられるのでしょうか。

○議長（一条義浩 議員） 市民部長。

◎市民部長（高野浩一 君） 近隣トラブルの関係につきましては、先ほど市長答弁にもありましたけれども、外国人、日本人ということにかかわらず、日本人間でもあることでございます。そういうところに行政が介入するということは、ちょっといけないのかなというふうには思っております。ただ、言語の部分で手助けしなければいけないことがあるならば、それは介入したいと思っておりますし、ま

た、生活習慣の違い、理解の違いから起きているものがあるとするれば、それは解消しなければいけないと思いますので、個々別々の案件ではなくて、全体的に日本の生活習慣を御理解いただく、また、日本人の方にも外国人の文化を理解いただくような取組は進めていきたいというふうに思います。

以上です。

○議長（一条義浩 議員） 19番山下議員。

◆19番（山下いづみ 議員） 騒音に関しては、三島市は生活騒音に関する規制ということをしかりとつくりまして、そういう苦情があった場合はしっかりと現地へ確認に行ってちゃんと対応するというをやっております。この規制ができてから相談件数も増えたということですが、やっぱり騒音ということは、本当に生活しづらいということになりますので、また三島市の例もありますし、こちらのほうも一度見て検討していただければと思います。

次に、今後の取組のところでは、国際交流フェアをやっていて、スポーツもやっていて、工夫をいろいろされているということで、そして今回、実際に会場に来て参加されている方ではなく、市内にある施設を生かしてということで提案させていただきましたけれども、これは考えるだけでもわくわく楽しくなるようなアイデアだと思います。また、富士市は今お茶に力を入れていますけれども、富士のお茶マップというところにも、もう既にお茶屋さんのマップであるとか、観光交流ビューローのウェブサイトQRコードで見られるというものがもう既にありますので、これはFILSが見られるとかという形のパンフレットもできますし、また市民と団体の方と話をしながら形をつくっていただければと思います。

そして、オンラインのことに関しては、今新型コロナウイルス対策でオンラインが普及されていまして、その中でこれを上手に使うことで異文化理解が深まり、実際にこれから本当にパスポートを持って海外に行くなりというような、広がりのある動きになっていけばと思います。今回、新型コロナウイルスの影響で、それぞれに皆さん大変な状況になったということがありますが、日本人とか外国人といっても究極は同じ市民、生活者ということで、文化は違えどもしっかりと協力して生きていくということが大事だと思います。

そしてまた、これからは異なる文化を知る、体験するということが、まちの持久力、持続可能なまちになって、これが心と体の豊かさにつながって、そしてそ

れが産業につながって、市がしっかりと発展をしていくというふうに考えます。ですので、これから次期の多文化共生プランを作成して、またこれからの新たな5年間というものが来年から始まっていきますけれども、次の5年間ということが国際交流、国際化推進ということにまた大きな前進をするまち富士市であるように願い、また私のほうもしっかりと活動してまいりたいと思います。

以上です。