

## 窓口の周知・情報発信の方法

庁舎内及び地元スーパー等での相談窓口に係るポスターの掲示。外国人の転入時に相談窓口のカードを配布。（宮城県石巻市）

### ポスター



### 相談窓口カード（名刺サイズ）



多言語相談窓口の周知については、ホームページ、広報誌、チラシ等により行っている。チラシの設置は県、市町村及び国際化協会、日本語教室、コミュニティ等に加え、外国人住民が訪問する可能性のある郵便局や教会、交番・駐在所、運転免許センター、留学生の多い大学・専門学校等に依頼するなど、設置場所の拡大を行っている。また、コミュニティや大学等にチラシのデータを送り、Facebookや電子掲示板等にアップを依頼しているところ。

一方で、弁護士や行政書士による専門家相談については、導入して間もないこともあり、件数がまだ多くないことから、その周知方法を工夫する必要があると考えている。今後の外国人住民に対する周知・情報発信については、「いかに情報を拡散していくか」という観点を重視し、さらにSNSを活用して実施する。（福島県）

相談員 SNS や市内の外国人と関わりの深い団体（人材派遣会社、飲食店等）にも協力を仰ぎ、周知を依頼しているほか、企業等と一元的相談窓口との間でメーリングリストを作成し、頻度高く情報共有を行っている。

相談窓口から外国人に確実に情報を届けるためには、どのような外国人住民が在籍する会社やコミュニティが存在するのか分析することが効果的である。市の特徴としては、人材派遣会社に在籍する傾向が高いため、企業を核とした連携をとることができるよう整備している。外国人住民がどのような手段で生活に必要な情報を得るかは地域によってそれぞれだと思われるため、地域に応じた分析が重要であると思う。（栃木県小山市）

外国人住民向け多言語版広報紙「GARAPA」を発行している。通常号は町広報紙の中で特に外国人住民に必要であると思われる情報を抜き出して翻訳しており、特集号は防災や交通安全、確定申告等の情報や、近年では新型コロナウイルス感染症に係る情報提供を行っている。配布に当たっては、外国人住民からの情報収集や、外国人住民との顔の見える関係性の構築のため、町内約80カ所の外国人関連施設・店舗等に職員が直接出向いて配付を行っている。（群馬県大泉町）

### GARAPA 特集号 ▼



相談窓口設置について、15言語に対応したチラシを市役所や公民館等の市の施設に設置し、市に転入した際に配布する転入バッグの中にも入れている。  
(神奈川県平塚市)

---

窓口設置のパンフレットスタンドは、分野別に整理し言語別のタックを付けて情報を探しやすくしている。市公式HP内には自動翻訳機能を実装するとともに、特に重要と思われる情報を国際交流員等が翻訳した「多言語情報」のページを「やさしい日本語」も含めて設け、言語別に横断的な情報発信を行っている。

転入・転居や出生等の手続をした外国人市民を窓口へ案内するシステムを整備し、本市での生活に役立つ情報をまとめた「多言語生活情報セット」を配布することで、住民異動等の機会を捉えた情報提供をしている。(愛知県大府市)

---

新型コロナウイルス感染症の各種制度やワクチンに関する情報を、より分かりやすく外国人住民にも取得していただけるよう、昨年、市ホームページ内及びFacebookにて多言語ページ「Amigo Suzuka」を開設した(いずれもやさしい日本語、ポルトガル語及びスペイン語の3ページ)。

さらに、令和3年7月から外国人向けYouTubeチャンネル「Amigo Suzuka」を開設し、ワクチンのWeb予約方法や予診票の書き方などを、最大10言語(やさしい日本語含む)の動画により、分かりやすい情報発信を始めた。(三重県鈴鹿市)

---

チラシ作成、市のSNS、かめおか多文化共生センターのHP、わかる範囲ではあるが市内の技能実習生を雇用している企業への訪問・案内。(京都府亀岡市)

---

開設前のプレスリリースを行ったほか、市報、市ホームページ、市SNSでの発信に加え、市内の日本語教室や企業団体等への周知を行った。(兵庫県尼崎市)



彦根市の外国人住民がいる全2,000世帯に郵送で開設案内を送付した。窓口を訪れた多数の外国人が当該案内を所持していたため、効果的であったと言える。なお、当該案内を含め、彦根市から送付する重要な文書には、封筒の表に言語別のQRコードを掲載しており、そこからホームページの各言語別の案内を閲覧することができる仕組みである。全ての文書や案内を多言語化して同封することは困難であるが、前述の方法であればHPの該当ページを翻訳するのみで済むため、効率的かつ有用である。（滋賀県彦根市）

### 外国人に送付する封筒



### 開設案内リーフレット



市のHPにおいて広報したほか、日本人にも当事者意識をもっていただくべく、市政だよりも掲載して周知を図った。また、チラシを作成して市内の公共施設に置いただけでなく、市内の学校の児童を通じて保護者への配布を行ったほか、外国人住民が集住する団地を管轄する自治会の協力を得て、直接、ポストにチラシを配布する形で、積極的に広報を実施した。また、SNSの利用も積極的に行っている。(大阪府八尾市)

一人でも多くの外国人へ窓口の存在を認識してもらうために、窓口開設について、HP、テレビ(県の広報番組)、SNS等における周知や周知用のチラシやカードの関係機関への配布などに注力した。(長崎県)

### 周知用チラシ

### 周知カード(表)

### 周知カード(裏)

来訪者の目につきやすいよう、相談窓口の案内看板の設置場所や表記内容等に次のような工夫をした。

- ・ 最初はA 2サイズの可動式看板を設置する予定であったが、出入り口が奥まっていることや設置可能場所が限られていることから、出入り口ドアへの表示、室内パネルの設置に加え、建物内のエレベーターホールの壁に案内看板を貼り付けた。
- ・ 最も目につきやすいエレベーターホールの案内看板に休館日を表記した。
- ・ 室内パネル及びエレベーターホールの案内看板については日本語、英語、やさしい日本語表記にした（来訪者の使用言語を想定）。
- ・ 出入り口ドアについては日本語、英語、やさしい日本語、中国語、韓国語、ベトナム語表記にした（来訪者の使用言語を想定）。（鹿児島県）

#### エレベーターホールの案内



#### 案内パネル



◀ 出入り口ドア