新ひだか町

外国人も安心して暮らせる地域を目指して

～外国人窓口対応プロジェクトチームの活動～

新ひだか町保健福祉部健康推進課こども家庭センター保健師　竹内　彩加　・　髙岡　望里

内 容

01 – プロジェクトチーム発足の経緯
02 – 職員の外国人対応における困り感
03 – 活動内容紹介
04 – おわりに

プロジェクトチーム発足の経緯

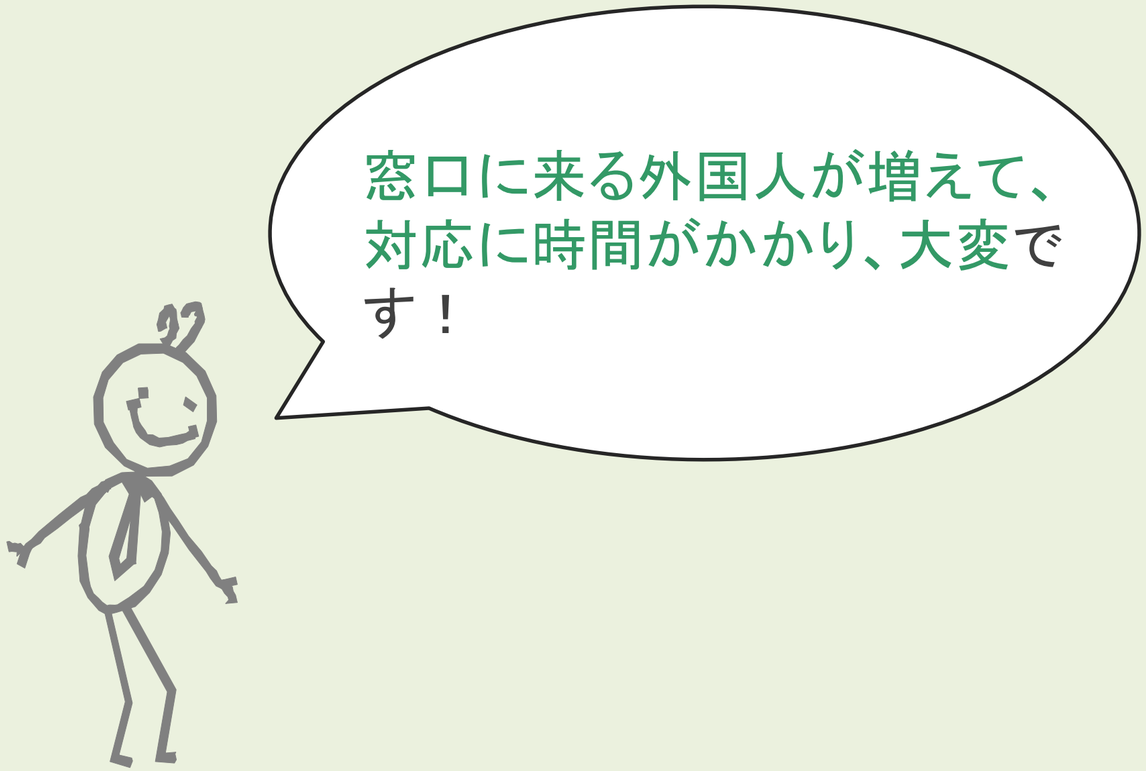
私たちの活動がどのように始まったのか、ご説明します。

01

01 始まりは若手職員の町長・副町長とのお話会

令和4年秋

保健福祉部若手職員と
町長・副町長との懇談会が
実施されました。
その一部始終がこちら→



01

新ひだか町在住の外国人数

全人口（19,530人）のうちの

約2.3%

コロナ禍前と比べて
約3倍の人数

H25では83人だった外国人登録数だが、R2に約50人の増加で159人に達した

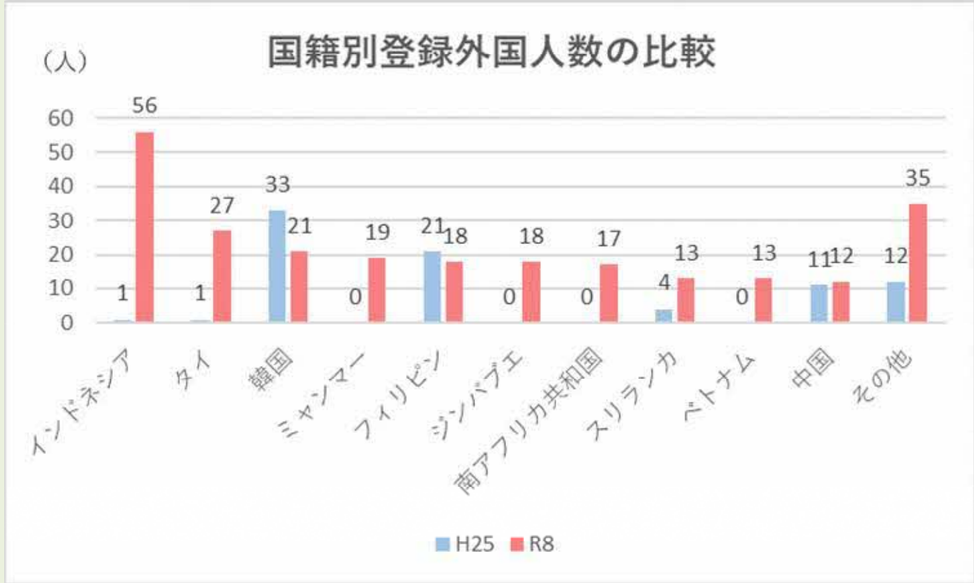
コロナの影響もあり、R2～R4ではほぼ一定だったが、コロナが収束し、現在ではその約3倍の456人となっている

01

新ひだか町在住の外国人数

外国人数の約半分がインド人

役場の窓口でインド人を見ない日はないくらい、手続きに来る外国人もインド人が多くを占めている状況。
多くのインド人が公用語としているのは、**ヒンディー語**でした。



01

お話し会のその後・・・

当時はコロナウイルスワクチンの接種等でも

窓口に外国人が多数来る状況でした。

保健福祉部長の声掛けにより、保健福祉部内の若手職員が集まり、外国人の窓口対応について検討するプロジェクトチームが発足！

職員の外国人対応における困り感

居住する外国人数が急増して、職員が感じていた困り感を紹介します。

02

02

外国人対応時の職員の困りごと・課題

職員視点の困りごと

全庁向けに外国人対応に係るアンケートを実施。職員の考える困りごと・課題を確認しました。

- 言葉の壁があり、何を目的に来たかもよくわからない
- 申請書が多言語化されてないため、記入ができない
- 各課の窓口でどのような手続きができるかわかりづらく、色々な窓口にたらい回しにしてしまう
- 対応できる職員が限られている
- 意思疎通を行うためのツールや知識が不足している
- 文化や習慣・宗教の違いがあり、相互文化への理解が不十分

02

在留外国人の困りごと

外国人視点の困りごとも見えてきた

■公的機関が発信する情報を入手する際の困りごと

1位　多言語での情報発信が少ない（34.1%）
2位　やさしい日本語での情報発信が少ない（17.4%）
3位　公的機関のウェブサイトから必要な情報にたどり着けない（17.0%）
4位　公的機関が作成したアプリが少ない（15.9%）
5位　SNSでの情報発信が少ない（14.4%）

■支援に関して望むこと

1位　どこに相談すればよいかを適切に教えてくれる（48.0%）
2位　オンラインで相談に応じてくれる（31.0%）
3位　丁寧に聞いてくれる（25.2%）
4位　ワンストップで相談できる（23.3%）
5位　電話で相談できる（19.6%）

R3年度在留外国人に対する基礎調査より（法務省出入国在留管理庁）

02

以上を踏まえて

課題解決に向けた取り組みスタート！

活動内容紹介

これまでPTで活動してきた内容についてご説明いたします。

03

03 翻訳機（ポケトーク）の導入・指差しシート作成

翻訳機を

９施設全１６台導入

職員向け翻訳機使用研修会を開催

ポケトークS

翻訳機研修会の様子

言葉を使わなくても

通じる

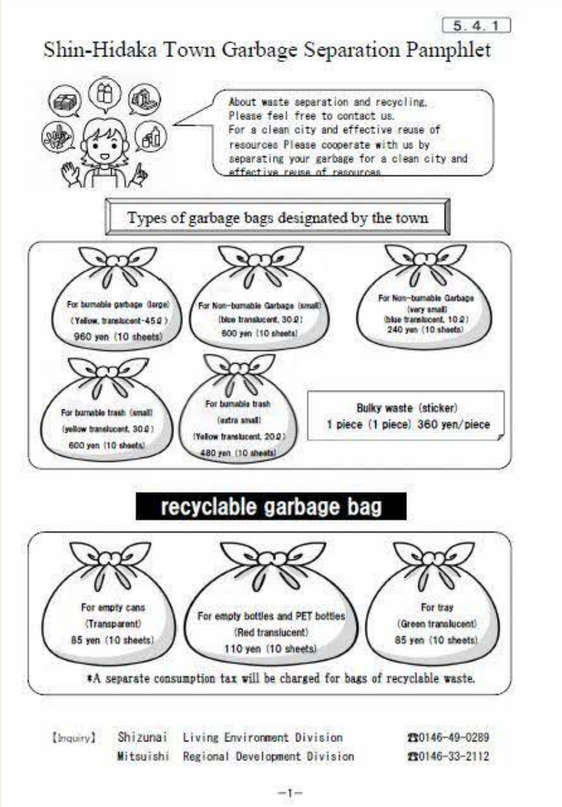
窓口指差し

シートを作成

03

パンフレット・案内文書の多言語化

ごみのパンフレットを多言語化し、複雑な分別のルールに関する問題を解消



5.4.1

Shin-Hidaka Town Garbage Separation Pamphlet

About waste separation and recycling.
Please feel free to contact us.
For a clean city and effective reuse of resources Please cooperate with us by separating your garbage for a clean city and effective reuse of resources

Types of garbage bags designated by the town

For burnable garbage (large)
(Yellow, translucent-45ℓ)
960 yen (10 sheets)

For Non-burnable Garbage (small)
(blue translucent, 30ℓ)
600 yen (10 sheets)

For Non-burnable Garbage (very small)
(blue translucent, 10ℓ)
240 yen (10 sheets)

For burnable trash (small)
(yellow translucent, 30ℓ)
600 yen (10 sheets)

For burnable trash (extra small)
(Yellow translucent, 20ℓ)
480 yen (10 sheets)

Bulky waste (sticker)
1 piece (1 piece) 360 yen/piece

recyclable garbage bag

For empty cans
(Transparent)
85 yen (10 sheets)

For empty bottles and PET bottles
(Red translucent)
110 yen (10 sheets)

For tray
(Green translucent)
85 yen (10 sheets)

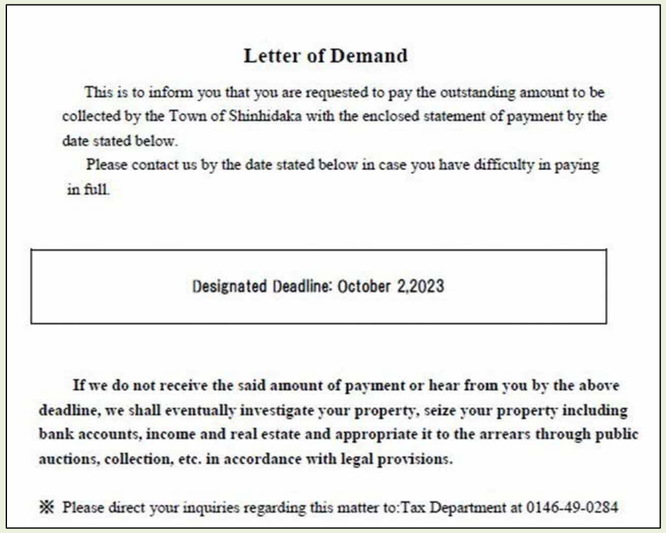
*A separate consumption tax will be charged for bags of recyclable waste.

【Inquiry】 Shizunai Living Environment Division ☎0146-49-0289
Mitsuishi Regional Development Division ☎0146-33-2112

—1—

多言語版ごみ分別パンフレット（英語）

案内文書や申請書類を多言語化



Letter of Demand

This is to inform you that you are requested to pay the outstanding amount to be collected by the Town of Shinhidaka with the enclosed statement of payment by the date stated below.

Please contact us by the date stated below in case you have difficulty in paying in full.

Designated Deadline: October 2,2023

If we do not receive the said amount of payment or hear from you by the above deadline, we shall eventually investigate your property, seize your property including bank accounts, income and real estate and appropriate it to the arrears through public auctions, collection, etc. in accordance with legal provisions.

※ Please direct your inquiries regarding this matter to:Tax Department at 0146-49-0284

税金の納付催告書（英語）

03

外国人との共生の先進地への視察・交流

外国人が住みやすい
＝誰もが住みやすい環境

その地域で問題なく暮らしていける環境づくりの重要性を学んだ。

浦河町

苫小牧市

倶知安町

ニセコ町

函館市

03 外国人向け生活説明動画の作成

外国人に向けて、新ひだか町の生活で知っておいてほしいことを説明したい

PTの活動は永遠ではない。

説明会を続けて開催するのは難しい…

PTの活動が終わっても使い続けられるもの・・・

そうだ！動画を作ろう！！！

03

外国人向け生活説明動画の作成

外国人の方が生活上知っておいた方良いことをピックアップ

①ごみの捨て方動画　②体調不良時の対応

やさしい日本語版、英語版、ヒンディー語版の３種類を作成することに。

03

外国人向け生活説明動画の作成

どうやって作ったの？

・動画のもとになる画像を作成（画像作成アプリを使用）

・翻訳は、翻訳ツールとポケトークを併用して確認。

・以下の２人に協力を依頼して、内容確認と音声の録音を依頼。

①英語が話せるPTメンバー

②日本語・ヒンディー語を話せるインド人の方（町民）

・最後に完成した画像と音声を、動画編集ソフトを使用して動画に！

03

外国人向け生活説明動画の作成

完成した動画がこちらです！

03 外国人向け生活説明動画の作成

ホームページに動画を掲載。

転入手続き時に右のチラシを

配布して周知しています

おわりに

最後に、私たちが感じていることをお話しします。

04

04

おわりに

PT取り組みのきっかけは職員の困り感でしたが、

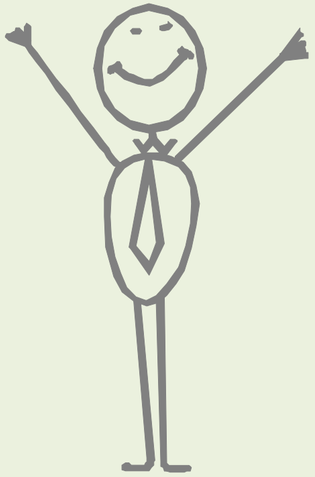
結果として、地域で働く外国人の生活を支える

大切な取り組みになったと感じています。

外国人の日常生活を支えることが、担い手不足で

外国人を雇用する地元企業・事業者の支援に

少しでもつながればいいなと思っています。

＼THANK YOU／

ご清聴ありがとうございました!