

豊橋市の取組事例

「行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備」関連の主な取組

①行政・生活情報の多言語化

市役所、市民課隣に外国人情報窓口を設置

転入外国人を中心に行政情報の提供・説明

窓口対応言語：ポルトガル語(常設)、タガログ語(週2日)
(タガログ語についてはH29より週1日→週2日に増加)

配布資料：ポルトガル語、タガログ語、英語、やさしい日本語



配布



公共交通乗り方案内



納税のしおり



ごみ捨てマニュアル

②通訳等の配置

- 外国人向け相談窓口のほか、外国人対応の多い部署や学校等に通訳等を配置
- 通訳が配置されていない場合でも、外国人相談員が同行するなど、安心して市役所を訪れることのできる環境整備を進めている(平成27年度から新たにタガログ語にも対応)
- 現在、41名の通訳等を配置

(平成30年度庁内通訳等配置状況)

納税課	1名【ポルトガル語】	住宅課	1名【ポルトガル語】
多文化共生・国際課(外国人相談員)	2名【ポルトガル語】	市営住宅管理センター	1名【ポルトガル語】
多文化共生・国際課通訳	1名【タガログ語】	市民病院	4名【ポルトガル語、スペイン語、英語】
多文化共生・国際課(国際交流員)	1名【英語】	豊橋高等学校	1名【ポルトガル語】
国保年金課	1名【英語、ポルトガル語、スペイン語】	くすのき特別支援学校	1名【ポルトガル語、スペイン語】
子ども家庭課	1名【ポルトガル語】	公立小中学校	23名【ポルトガル語、スペイン語、タガログ語】
子ども保健課	2名【ポルトガル語】	多文化共生・国際課(フロアアシスタント)	1名【ポルトガル語】

③外国人相談対応等の充実

＜多文化共生・国際課での外国人相談対応＞

多文化共生・国際課において、ポルトガル語(2名)の通訳者を配置し、行政手続き等の相談に対応。相談対応にあたっては、各課や関係機関とも連携しながら、きめ細かな対応をとっている。その他、英語(1名)、タガログ語(1名)通訳者も各課への手続きや相談時に付き添い、通訳対応を実施。

＜外国人情報窓口の設置＞

初めて来日した外国人や他市から転入した外国人に対して、ポルトガル語や「やさしい日本語」により、ごみ分別や生活上のルール、行政情報などを紹介する窓口を市民課に設置。

＜市営住宅外国人相談＞

住宅課窓口や豊橋市市営住宅管理センターにおいて、ポルトガル語で入居にかかる相談等に対応。

＜豊橋市国際交流協会での外国人相談対応＞

地域在住の日系ブラジル人を対象に、日常生活の困りごとに対応するため、ポルトガル語による各種の相談対応を実施。

