



相互理解と意思疎通に関する行動計画（案）の概要

【地域共生社会の実現に向けた相互理解の促進及び意思疎通の円滑化に関する条例に基づく行動計画】



○地域共生社会の実現に向けた相互理解の促進及び意思疎通の円滑化に関する条例に基づき、行動計画を策定する。

【名称】 相互理解と意思疎通に関する行動計画

1 市が目指す方向性

(1) 目指す姿（ミライのフツー）

- ・相互理解のもと自然に配慮ができる市民、事業者、職員
- ・意思疎通に格差がない地域社会
- ・多様な市民を想定した分かりやすい文章や説明



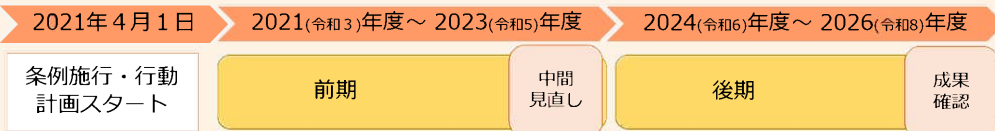
(2) 推進のポイント

- ・人材育成の取組の推進
- ・市民と共に取り組む施策の推進
- ・ICTの活用による効果的な情報戦略



2 計画期間

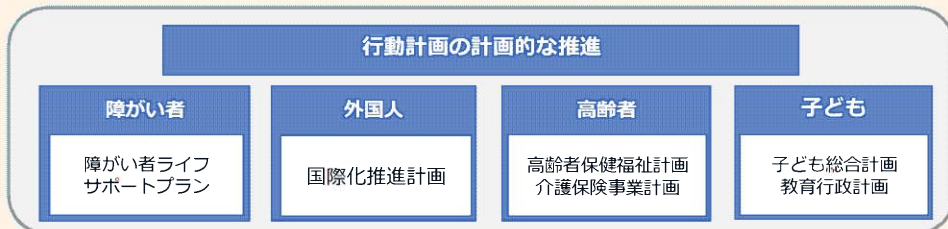
行動計画の計画期間は2021(令和3)年度から2026(令和8)年度までとし、計画期間の前期終了時に計画の見直し、計画期間満了時にはその成果の確認を行うものとする。



3 行動計画の推進体制

条例の範囲は広く、関連する事業は多岐にわたるため、行動計画は事業を体系的に示すこととし、具体的な事業の推進・評価については各行政計画と連携を図っていく。

達成度を示す指標についても、行動計画の項目を各行政計画とリンクさせ確認する。



4 事業の展開

- ◆条例を実現するには、市民と共に一体となって、まちぐるみで行動計画に取り組む必要がある。
- ◆そのためには、まず市役所が先頭に立って、事業に取り組み、条例制定後の象徴的な変化として、“新しい市役所の形”を示し、条例の目的や目指す姿を分かりやすく市民に伝えることで、市民の行動変容につなげていく。

行動計画の中で、早期に着手又は重点的に行う事業

事業番号は裏面「全事業一覧」とリンク

★ 市役所が変わるための事業

事業名	事業概要
6	職員の要配慮者への理解促進・学習会等の実施 職員が手話・外国語等多様な意思疎通手段を学ぶ機会を検討調整中→(朝礼等でのひとこと外国語、手話等検討)(職員向け学習会)
27 28	意思疎通に関するガイドラインの運用・見直し ユニバーサル市役所とよた(U S T)ガイドラインや(仮)多言語ガイドラインの運用、必要に応じた見直し
29	配慮のある窓口、分かりやすい文書・様式の推進 要配慮者を意識した誰にでも分かりやすい窓口や文書の改善調整中→(次年度改善提案の重点化)(全庁横断的な改善WG)
53	効果的なICTの活用・検討(AIチャットボット等) 意思疎通の円滑化を図るために効果的なICT機器等の活用を検討(AIチャットボット等)

※庁内における事業は、事務改善委員会を中心に協議し、全庁的に推進していく。

★ 市民・事業者と共に全市的に取り組むための事業

事業名	事業概要
①	条例の啓発資料の作成 情報発信 条例の概要を分かりやすくまとめたパンフレット等による啓発多様な意思疎通手段に関する啓発用動画(簡単な挨拶など)の作成、活用、啓発(YouTube等を想定)
③	児童・生徒に対する理解啓発(福祉実践教室の実施) 児童・生徒に対し、条例の理念を踏まえ、講義や体験を通して、他者への思いやりの心を養う機会の創出
⑤	市民・事業者向け体験講座等の実施 市民・事業者が要配慮者に対する理解を深める、体験型の講座を検討
②⑥	市民・事業者向けガイドラインの検討 市民・事業者向けに条例の理念に基づき、要配慮者への対応についてのガイドラインの作成を検討



相互理解と意思疎通に関する行動計画（案）の事業一覧（全64業務）

【地域共生社会の実現に向けた相互理解の促進及び意思疎通の円滑化に関する条例に基づく行動計画】



参考資料
(事業一覧)

基本目標	施策分類	対象分類
1 互いを認め合う 相互理解の促進 (第3条第2項)	(1) 要配慮者に関する理解啓発	① 全般 ② 障がい者 ③ 外国人 ④ 高齢者・子ども
	(2) 手話言語の理解促進	

2 意思疎通の 円滑化 (第3条第3項)	(1) 多様な意思疎通手段利用機会の確保・拡大	① 利用基準 ② 情報提供体制の確保・拡大 ③ 専門的な情報提供手段・体制 ④ ICTの活用
	(2) 学ぶ機会の確保・通訳者養成	① 学ぶ機会の確保 ② 通訳者養成
(3) 手話言語の獲得支援		

3 意見を聴く 機会の確保 (第4条第2項)	(1) 要配慮者及び通訳者等から意見を聴く機会	
	3 (1) 要配慮者及び通訳者等から意見を聴く機会	
	62 障がい者の意見を聴く機会の設定 (計画推進懇話会)	22 小・中学校における教育相談 (再) (教育相談週間・事前アンケート等)
63 (仮) 外国人の意見を聴く機会の設定	64 その他要配慮者から意見を聴く機会の確保	

1 (1) ①全般	1 (1) ②障がい者	1 (1) ③外国人	1 (1) ④高齢者・子ども
1 条例の啓発資料の作成・情報発信	7 障がい者に対する合理的配慮の推進 (心のバリアフリー講座等)	13 国際理解教育 (小・中・特別支援学校)	19 高齢者への理解促進 (お元気ですかボランティア)
2 小・中学校における総合的な学習、道徳	8 障がい理解・啓発のための資料作成	14 市民向け国際理解教育 (セミナーの実施)	20 認知症サポーター養成講座
3 児童・生徒に対する理解啓発 (福祉実践教室の実施)	9 特別支援教育 (小・中・特)の推進	15 多文化理解向上 (ナショナルデー等)	21 学校教育における高齢者の理解促進
4 大規模イベント等における条例啓発	10 読書バリアフリーの推進 (資料の録音再生、対面朗読等)	16 外国人児童生徒教育 (小・中・特別支援学校)	22 小・中学校における教育相談 (教育相談週間・事前アンケート等)
5 市民・事業者向け体験講座等の実施	11 精神保健福祉啓発 (精神障がいの理解促進講演会等)	17 外国人住民の意思疎通の能力向上 (日本語教室)	23 子ども条例の促進
6 職員の要配慮者への理解促進・学習会等の実施	12 公共交通機関事業所への理解促進 (バリアフリー応対研修)	18 子どもの国際感覚の向上 (子ども国際クラブ)	1 (2) 手話言語の理解促進
			24 (仮) 手話言語ふれあいサロン
			25 手話通訳者養成講座

2 (1) ①利用基準	2 (1) ③専門的な情報提供手段・体制	【続き】2 (1) ③専門的な情報提供	【続き】2 (2) ①学ぶ機会の確保
26 市民・事業者向けガイドラインの検討	38 (仮) 意思疎通支援ツールの検討 (民間窓口等)	49 国勢調査実施に係る多様な意思疎通手段を用いた情報提供	8 障がい理解・啓発のための資料作成 (再)
27 ユニバーサル市役所とよたガイドラインの運用・見直し	39 コミュニケーション支援ボードの運用 (災害時)	50 博物館整備事業 (バリアフリー対応)	14 市民向け国際理解教育 (セミナーの実施) (再)
28 (仮) 多言語化ガイドラインの策定	40 災害時における多様な意思伝達手段 (緊急メールとよた・文字表示型防災ラジオ)の利用促進	51 議会における手話通訳職員の配置	15 多文化理解向上 (ナショナルデー等) (再)
2 (1) ②情報提供体制の確保・拡大	41 避難所運営における意思疎通ツール (多言語表示シート等)	52 本会議・委員会傍聴者への手話通訳及び要約筆記の手配	17 外国人住民の意思疎通の能力向上 (日本語教室) (再)
29 配慮のある窓口、分かりやすい文書・様式の推進	42 119番通報時三者間多言語通訳 (多言語コールセンター)	2 (1) ④ICTの活用	18 子どもの国際感覚の向上 (子ども国際クラブ) (再)
30 手話、要約筆記、点字等の通訳者派遣	43 緊急通報システム (Net119、電子メール及びFAX119)	53 効果的なICTの活用・検討 (AIチャットボット等)	20 認知症サポーター養成講座 (再)
31 障がいの特性に応じた通訳者の設置	44 広報とよたの多言語発信 (広報とよたデジタルブック)	54 外国語の遠隔通訳サービス	57 中央図書館の図書資料等の充実
32 多言語化等の推進 (通知文、チラシ等)	45 外国語に対応したSNS発信 (外国語版インスタグラム)	55 外国語に対応する電話による三者間通訳 (リレーサービス)	58 点字資料や視覚障がい者用の録音再生機等の貸出
33 やさしい日本語の推進 (通知文、チラシ等)	46 ごみ収集に関する多言語発信 (ごみカレンダー、分別アプリ等)	56 機器を用いた障がいの特性に応じた多様な意思疎通手段の確保	59 障がいのある子どもが通う学校への資料貸出
34 市各部署等への外国語通訳者の紹介及び相談、翻訳	47 公的病院における通訳者雇用 (豊田市公的病院運営費補助)	2 (2) ①学ぶ機会の確保	2 (2) ③通訳者養成
35 市長記者会見 (手話、字幕)	48 意思決定支援の推進による多職種連携の強化 (意思決定支援ポイント集)	5 市民・事業者向け体験講座等の実施 (再)	60 障がいに応じた多様な意思疎通通訳者養成講座
36 市ホームページのユニバーサル推進 (音声読み上げ、拡大文字、多言語対応)		6 職員の要配慮者への理解促進・学習会等の実施 (再)	61 点訳・音訳ボランティア養成講座、スキルアップ講座
37 広報とよたのユニバーサル推進 (UDフォント)		7 障がい者に対する合理的配慮の推進 (心のバリアフリー講座等) (再)	2 (3) 手話言語の獲得支援
			24(再) (仮) 手話言語ふれあいサロン

早期に着手又は重点的に行う事業のうち、白抜き数字…市役所が変わるための事業

○囲み数字…市民・事業者と共に全市的に取り組むための事業