



相互理解と意思疎通に関する行動計画の概要



福祉部
障がい福祉課

○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

- ・ 相互理解のもと配慮が自然にできる市民、事業者、市役所
- ・ 意思疎通に格差がない地域社会

(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

(3) 指標

対象	指標	現状	目指す方向
障がい者	意思疎通に困る機会がある障がい者の割合	34.0%	📉
外国人	日本人との交流について、「コミュニケーションギャップ」を感じる割合	新設	📈
高齢者	認知症の人を理解し、協力している市民の割合	9.2%	📈
子ども	「子どもの権利」が尊重されていると感じる人の割合	40.4%	📈

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。

2021年4月1日 → 2021(令和3)年度～2023(令和5)年度 → 2024(令和6)年度～2026(令和8)年度

条例施行・
行動計画開始

前期

中間
見直し

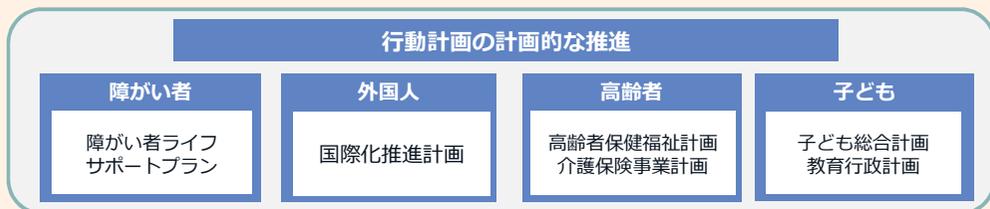
後期

成果
確認

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、行動計画の項目と各行政計画との整合性を図りつつ確認する。



※ 推進体制については、障がい福祉課、国際まちづくり推進課、高齢福祉課、次世代育成課、学校教育課、行政改革推進課の関係6課を中心に計画を進めていく。

※ 全庁的な取組については、事務改善委員会において協議し、推進していく。

4 事業の展開

- ◆ 条例の理念を具現化していくためには、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、市役所は積極的に事業に取り組む中で、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、市民の行動の変化につなげていく。

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」と合致

(1) 象徴的な変化として新しい市役所の形を示すための事業

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 ・ 朝礼等でのひとこと外国語、手話等 (例: 火曜外国語、木曜手話) ・ 職員向け学習会 (時間外に手話等自主的学習会)
29 30	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
31	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 ・ 配慮ある改善を改善提案の重点化 (例: やさしい日本語の活用) ・ 全庁的な改善WGの検討
55	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) ・ 要配慮者でも格差なく情報を得られる取組

(2) 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 (イベントなどの連携)
②⑧	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 (例: ユニバーサルシティとよたガイドライン)

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 手段を利用する 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(支援者 等)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	① 学ぶ機会の確保
		② 通訳者(支援者 等)養成

3 (1) 要配慮者及び通訳者等から意見を聴く機会		
63	障がい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)
64	(仮)外国人の意見を聴く機会の設定	65 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	条例の啓発資料の作成・情報発信
2	小・中学校における総合的な学習の時間、道徳科
3	児童・生徒に対する理解啓発(福祉実践教室の実施)
4	大規模イベント等における条例啓発
5	市民・事業者向け体験講座等の実施
6	職員の要配慮者への理解促進・学習会等の実施
1 (2) 手話言語の理解促進	

2 (1) ①利用基準	
28	市民・事業者向けガイドラインの検討
29	ユニバーサル市役所とよたガイドラインの運用・見直し
30	(仮)多言語化ガイドラインの策定
2 (1) ②情報提供体制の確保・拡大	
31	配慮のある窓口、分かりやすい文書・様式の推進
32	手話、要約筆記等障がいの特性に応じた通訳者派遣
33	手話通訳者の設置
34	多言語化ややさしい日本語の活用等の推進(通知文、チラシ等)
35	市各部署等への外国語通訳者の紹介
36	外国語通訳者の設置
37	市長記者会見における配慮(手話、字幕)
38	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)

1 (1) ②障がい者	
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)
8	障がい理解・啓発のための資料作成
9	特別支援教育の推進(小・中・特別支援学校)
10	読書バリアフリーの推進
11	精神保健福祉啓発(精神障がいの理解促進講演会等)
12	公共交通機関事業所への理解促進(バリアフリー対応研修)
26	(仮)手話言語ふれあいサロンの検討

2 (1) ③専門的な情報提供手段・体制	
39	広報とよたのユニバーサル推進(UDフォント)
40	(仮)意思疎通支援ツールの検討(民間窓口等)
41	コミュニケーション支援ボードの運用(災害時)
42	災害時における多様な意思伝達手段の利用促進(緊急メールとよた・文字表示型防災ラジオ)
43	避難所運営における意思疎通ツールの確保(多言語表示シート等)
44	外国語による119番通報手段の確保(多言語コールセンター)
45	音声以外の119番通報手段の確保(Net119、メール119及びFAX119)
46	広報とよたの多言語発信(広報とよたデジタルブック)
47	外国語に対応したSNS発信(外国語版インスタグラム)
48	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)
49	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)
50	意思決定支援の推進と多職種連携の強化(意思決定支援ポイント集)

1 (1) ③外国人	
13	児童生徒への国際理解教育の推進(小・中・高等・特別支援学校等)
14	国際理解教育の推進促進(国際理解セミナー等)
15	異文化理解の促進(ナショナルデー等)
16	外国人児童生徒教育の推進(小・中・特別支援学校)
17	外国人の日本語能力の向上(日本語教室)
18	子どもの国際感覚の向上(こども国際クラブ)
27	手話奉仕員・手話通訳者養成講座の実施

【続き】2 (1) ③専門的な情報提供	
51	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
52	博物館整備における配慮(バリアフリー対応)
53	議会における手話通訳職員の配置
54	本会議・委員会傍聴者への手話通訳及び要約筆記の手配
2 (1) ④ICTの活用	
55	効果的なICTの活用・検討(AIチャットボット等)
56	電話・映像による外国語通訳サービス
57	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
2 (2) ①学ぶ機会の確保	
5	市民・事業者向け体験講座等の実施
6	職員の要配慮者への理解促進・学習会等の実施
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)
8	障がい理解・啓発のための資料作成

1 (1) ④高齢者・子ども	
19	高齢者との相互理解促進(お元気でさかボランティア)
20	認知症サポーター養成講座の実施
21	学校教育における高齢者の理解促進
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)
23	地域学校共働本部の運営
24	子どもに関わる団体や大人への子どもの権利啓発研修の実施
25	子どもの権利学習プログラムの推進

【続き】2 (2) ①学ぶ機会の確保	
14	国際理解教育の推進促進(再)(国際理解セミナー等)
15	異文化理解の促進(再)(ナショナルデー等)
17	外国人の日本語能力の向上(再)(日本語教室)
18	子どもの国際感覚の向上(再)(こども国際クラブ)
20	認知症サポーター養成講座の実施(再)
58	中央図書館の図書資料等の充実
59	点字資料や視覚障がい者用の録音再生機等の貸出
60	障がいのある子どもが通う学校への資料貸出
2 (2) ②通訳者(支援者等)養成	
61	障がいに応じた多様な意思疎通支援者養成講座の実施
62	点訳・音訳ボランティア養成講座、スキルアップ講座の実施
2 (3) 手話言語の獲得支援	
26	(仮)手話言語ふれあいサロンの検討