

外国人市民対象ワークショップ 結果概要

テーマ:「こんな市役所だったらいいな」

美濃加茂市では現在、新庁舎整備ロードマップのとおり、各STEPに基づきながら、新庁舎整備基本構想の再策定を行っています。

「みんなの新庁舎」を市民のみなさんと一緒につくっていくにあたり、市民ワークショップへの参加が難しかった外国人市民の方に向けて市民ワークショップを開催しました。今回は、「こんな市役所だったらいいな」をテーマに話し合い、たくさんのご意見を頂きました。

1. 開催概要

(1) 開催日時・場所・参加人数

- 日時: 2024年7月27日(土) 15:00~16:30
- 場所: 生涯学習センター202
- 参加人数: 13名(ブラジル、フィリピン、ベトナムなど)

グループワーク

テーマ:「こんな市役所だったらいいな」

①個人で意見を書き出す



②グループで共有



③まとめ



④全体発表



(2) 開催内容

1. あいさつ
2. 情報提供
3. ウォーミングアップ
お題:「自己紹介、情報提供に対する感想」
4. グループワーク
お題:「こんな市役所だったらいいな」
5. 全体発表
6. おわりに

(3) 参加者募集の概要

- 対象: 美濃加茂市に住んでいる又は働いている中学生以上の外国人市民
- 申込方法: 応募用紙にて参加申込(電話、WEBフォーム(QRコード)、電子メール)
- 申込期限: 7月19日(金) 〆切
- 募集方法: 市HPへの掲載、みんなの新庁舎ポータルサイトへの掲載、美濃加茂市LINE、美濃加茂市SNS(Instagram、Facebook)、外国人向け広報、多文化共生Instagram、多文化共生Facebook、派遣会社へのチラシ配布

(4) 事務局

美濃加茂市 総務部 新庁舎整備推進課

2. 結果の概要

(1) 全体の傾向

ハード面に関する意見として、複雑で多種多様な手続きを要する市役所において、外国人の方がより分かりやすく手続きを行えるように総合窓口やワンストップ窓口の設置をしてほしいという意見が多く出されました。また、外国人の方が日本語や日本文化について学んだり、日本人との交流スペースを求めめる意見も全体として出ています。

ソフト面では、窓口での多言語対応のための翻訳機やタブレットの設置の他、災害放送や市からの情報など必要な情報が現状として届いていない、あるいは多言語対応されていないことへの不安の声が上がり、安心して暮らすために整えて欲しいという意見が出されました。

ハード面では、多国籍の人が住む美濃加茂市だからこそ、それぞれの文化を理解し、配慮して欲しいといった意見が出されました。

全体を通して、現状の問題や課題を踏まえた上で、より分かりやすい案内や窓口対応、安心して暮らすための設備の見直しといった意見が多く出されました。

※ハード面：建物・設備等

ソフト面：利用方法・サポート等

ハード面：思い・考え方等

(2) 全体の結果概要

① 新庁舎の機能(まとめ)

※大事だと思うところに1人3枚赤シールを貼付。

カテゴリ	ハード: 緑 ソフト: 水色 ハード: ピンク その他: オレンジ	市民の意見	つけたし意見	その他	赤シールの貼られた枚数
総合案内	ハード	総合受付がほしい	どこに何があるかわからない		6
	ハード		1つの建物に集めてほしい		
災害	ソフト	災害放送、日本語わからない	あとから見れるアプリがあるけどみんな知らない		1
	ソフト		災害についてわからない。どんな準備? どんな被害?		
	ソフト		外国人向けセミナーあるけど、参加する人が限られている		
つながり	その他	市民のなかでリーダーをつくる	自治会と繋がる		2
税金の仕組み	ソフト	保険。税金。各国の	生活のルール。外国との税の仕組みの違いを説明		1
情報発信	ソフト	美濃加茂市に、はじめて来た外国人(日本人も含む)に市のルールを伝える場所	市のルールをしっかりと伝える		3
	ソフト	国際交流の拠点となる場所。そこには外国人が気軽に立ちよれ、相談ができる。又、他の外国人、団体とも連携がとれるための席もあると良い			
	ソフト	掲示板(自由に利用できるもの)。コミュニティー。自営業者の紹介			
	ソフト	市役所から交流する場がほしい(ボランティア等)			
	ソフト	コミュニケーションをとりた。日本を理解していく場			
	ソフト	Facebook、LINE などコミュニケーション			
	ソフト	ポータルサイトが古い	インスタグラムもたくさん更新してほしい		4

かてごりニ カテゴリー	ハード: みどり ソフト: みずいろ ハード: ピんぷ その他: おれんじ	しみん いけが 市民の意見	つけたし いけが つけたし意見	その他	あかしーる は の貼られ た枚数
まどぐち 窓口の てつづ 手続き	ソフト	がいこくじん か 外国人の課を訪れる人 は、日中に 働 いている人 が多いので開 庁 時間 の 拡 張	まどぐち じかん かくちよう 窓口の時間の 拡 張。 どにち かいちよう 土日の開 庁		2
	ソフト	てんにゆう てんしゆつ 転 入・転 出。 ぜいきんてつづ 税金手続き	わんふるあ てつづ ワンフロアで手続きできる		
しせつ せつび 施設・設備	ハード	おくじよう れすとらん かふえ 屋 上にレストラン・カフェ			2
つうやく 通訳・やさし い日本語	ソフト	さいん ちゆうしやじよう くるま サイン(駐 車 場 や車 いすなど)	やさしい にほんご よ やさしい日本語が良い		2
	ソフト	30 か国の人に通訳で たいおう するのむずか しい			
こどもすべーす 子供スペース	ハード	おや てつづ 親が手続きをしていると き、子どもがあそべる すべーす スペース			2
	ハード	3才以下の子どもの見てくれ る場所			
	ハード	てつづ 手続きのときに子どもが待 てるすべーす スペース			
まどぐち 窓口	ハード	わんすとつづ まどぐち あたら ワンストップ 窓口を新 しい市役所に。			1
	ソフト	ほんやく ふうたがれつどの 調子 によって 話 が伝わらない ことがある			1
	ソフト	びようき せつめい むずか 病気の説明が 難 しい			1
	ソフト	さいがいじ ひなんじようほう 災害時に避難 情報 を はや ていじ 早く提示してほしい			1
	ソフト	そうだん おお ぶしょ づうやく 相談の多い部署に通訳 の職 員 を固めて配置し てほしい			1
	ソフト	ごみ ぶんべつ ゴミの分 別 をわかりやすく			1
がいこく のぶんか 外国の文化	ソフト	にほん しみん がいこくしみん 日本の市民と外国市民 が交 流 できる機会			1
	ハード	がいこくじん ぶんか りかい 外国人の文化を理解し、 はいりよ 配慮してほしい。			1
	ハード	がいこくせき しみん にほんご 外国籍の市民が日本語・ ぶんか まな ばしょ にほん 文化を学 べる場所。日本の みなさんも他の国のことに ふれあえるところがあると良 いです。			2

カテゴリ カテゴリ	ハード: 緑 ソフト: 水色 ハード: ピンク その他: オレンジ	市民の意見	つけたし意見	その他	赤シールの 貼られた 枚数
児童保育	ソフト	認可外保育園に市役所か ら保育士を紹介・支援し てほしい			2

②新庁舎の機能 (ハード)

かてごりー カテゴリー	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見 つけたし意見	その他
そうごうあんない 総合案内	そうごうけつけ 総合受付がほしい	どこに ^{なに} があるかわからない	
		1つの ^{たても} 建物に ^{あつ} 集めてほしい	
わかりやすい ^{まどぐちあんない} 窓口案内	ぶらいばしー ライバシ-		
こども	こども 子供のあそび ^ば 場	ま ^{なか} 真ん中 ^{にあつたら} いい	
		えほんとかあそべる ^す スペース	
つながり	かみりーれすとらん ^か カフェが あり、 ^{しやくいん} 職員 ^{しみん} と市民も ^{きらく} 気楽にできる ^{ばしよ} 場所		
しせつ せつび 施設・設備	こいんろっかー コインロッカー		
	^{しやくいん} 職員 ^{しみん} ・市民の ^{つか} 使える ^{じむ} ジム		
	お ^く じょう ^れ す ^と らん ^か 屋上にレストラン・カフェ		
こどもす ^べ ー ^す 子供スペース	おや ^て つづ 親が ^て 手続き ^を しているとき、 ^こ 子ども も ^あ そべる ^す スペース		
	さいいか ^こ 3才以下の ^こ 子ども ^み を見て ^く れる ^{ばしよ} 場所		
	てつづ 手続きのときに ^こ どもが ^ま 待てる ^す スペース		
まどぐち 窓口	わんすとつ ^ぶ まどぐち ^{あたら} ワンストップ窓口を ^{あたら} 新しい ^{しやくしよ} 市役所に		
	ゆつたり ^す 過 ^せ せる ^{まち} 待 ^あ 合 ^い 環 ^き 境 ^{よう}		
がいこく ^{ぶんか} 外国の文化	がいこく ^{てんじかい} 外国の ^{ひら} 展示会 ^{こうりゆう} を開いて ^{こうりゆう} 交 流 ^{する} 場所		
	いろいろな ^{くに} 国の ^{ぶんか} 文化 ^{もの} や ^{てんじ} 物を ^{てんじ} 展示 できる ^す スペース		
	^{しやくしよ} 市役所からも ^し 知 ^{こと} って ^{こと} ほしい ^{こと} 事 ^を つた ^{ばしよ} えられる ^{ばしよ} 場所		
	がいこく ^{せき} せき ^{しみん} 外国籍 ^{にほんご} の ^{ぶんか} 市民が ^{ぶんか} 日本語・文化 ^を ^{まな} 学 ^ば べる ^{ばしよ} 場所。日本 ^{にほん} の ^{みなさん} みなさん ^も 他 ^ほ の ^{くに} 国の ^{こと} こと ^に ふれあ ^え るところ ^が あ ^い ると ^い い ^い です。		
じどう ^{ほく} 児童保育	こ ^そ だ ^{はいり} て ^よ に ^{かん} 配 ^き 慮 ^き した ^き 環 ^き 境 ^{よう}		
その他	しんり ^{じよ} 診療所	^{しみん} 市民と ^{はな} ちゃんと ^{はな} 話 ^な して ^く れる ^{びやういん} 病院	

③新庁舎の機能(ソフト)

かてごりー カテゴリー	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見 つけたし意見	その他
わかりやすい窓口案内 まどぐちあんない	そうだんいん なに 相談員。何をしたいか聞いてく れる人がいてくれるといい	ちか かのつながり 近くの課とのつながり まどぐち ひと すうねん かの 窓口の人、数年で変わってしま う	
混まないように	しみんか こ 市民課が混まないために用紙に きにゅう きにかい 記入するのではなく、機械化して ほしい	ねっと てつづ ネットからでも手続きができる こんびに しやうい と コンビニからでも書類が取れるこ とをみんなにどう伝えるか	
発信	ぽーたるとさいとが 古い ポータルサイトが古い	いんすたぐらむもたくさん更新して ほしい イン스타그램もたくさん更新して ほしい	
さいがい 災害	さいがいほうそう にほんご 災害放送、日本語わからない	あとからみれるあぶりがあるけどみ んな知らない あとからみれるあぶりがあるけどみ んな知らない さいがい について わ からない。どんな じゆんび ひがい 準備？どんな被害？ がいこくじんむけせみナーあるけど、さんか 外国人向けセミナーあるけど、参加 する人 限られている	
ぜいきん しく 税金の仕組み	ほけん ぜいきん かっこく 保険。税金。各国の	せいかつ のルール。外の国との税 の仕組みの違いを説明 せいかつ のルール。外の国との税 の仕組みの違いを説明	
じょうほうはつしん 情報発信	みのかもし 美濃加茂市に、はじめて来た がいこくじん にほんじん かく 外国人(日本人も含む)に市の ルールを伝える場所	市のルールをしっかりと伝える 市のルールをしっかりと伝える	
	こくさいこうりゅう きよてん 国際交流の拠点となる ばしょ。そこには外国人が気軽に たちよれ、相談ができる。また、他 の外国人、団体とも連携がと れるための席もあると良い		
	はいじばん (じゆうにりようできるもの)。 こみゆにていー じえいぎやうしゃ 掲示板(自由に利用できる物)。 コミュニティ。自営業者の 紹介		
	しやくしよ から こうりゅう する場がほしい (ボランティア等)		
	こみゆにげーじょんをとりたい。 にほん りかい 場 コミュニティをとりたい。 日本を理解していく場		
	Facebook、LINE など こみゆにげーじょん Facebook、LINE など コミュニティ		
まどぐち てつづ 窓口の手続き	がいこくじん かの 外国人の課を訪れる人は、日中 はたら ひと おお に働いている人が多いので かいちようじかん かくちよう 開庁時間の拡張	まどぐち じかん かくちよう どにち 窓口の時間の拡張。土日の かいちよう 開庁	
	てんにゅう てんしゆつ ぜいきんてつづ 転入・転出。税金手続き	わんぷろあ てつづ ワンフロアで手続きできる	
つうやく 通訳・やさしい日本語	さいん(駐車場)	やさしい日本語が良い	
	30か国の人に通訳で対応す るのは難しい		

かてごりー カテゴリー	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他
まどぐち 窓口	ほんやくようたぶれつと ちやうし 翻訳用タブレットの調子によつて はなし づた 話が伝わらないことがある		
	びようき せつめい むずか 病気の説明が難しい		
	しょうがい しゆるいべつ まどぐち わ 障がいの種類別に窓口を分けて、 わかりやすく、話しやすくしてほしい		
	さいがいじ ひなんじようほう はや 災害時に避難情報を早く提示してほしい		
	そうだん おお ぐしよ つうやく 相談の多い部署に通訳の職員を しよくいん かた はいち 固めて配置してほしい		
	はな ことば 話す言葉によってブースを分けてほしい		
	ごみ ぶんべつ ゴミの分別をわかりやすく		
	あか ふんいき しやくしよ もっと明るい雰囲気がある市役所が良い よ おも と思えます。		
がいこく ぶんか 外国の文化	にほん しみん がいこくしみん こうりゅう 日本の市民と外国市民が交流できる きかい 機会		
じどうほいく 児童保育	にんかがいほいくえん しやくしよ 認可外保育園に市役所から保育士を ほいくし しやうかい しえん 紹介・支援してほしい		

④新庁舎の機能(ハート)

かてごりー カテゴリー	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他
がいこく ぶんか 外国の文化	がいこくじん ぶんか りかい はいりよ 外国人の文化を理解し、配慮してほしい。		

⑤新庁舎の機能(その他)

かてごりー カテゴリー	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他
つながり	しみん 市民のなかでリーダーをつくる	じちかい つな 自治会と繋がる	
その他	じぎょうたちあげ 事業立上コンサルタント	どんな じゆんび ひつよう 準備が必要→ しみん わ ひと 市民に分かってる人がいるといい	

(3)グループごとの結果の概要

■A班

1) ワークショップの様子



2) 新庁舎の機能 (まとめ)

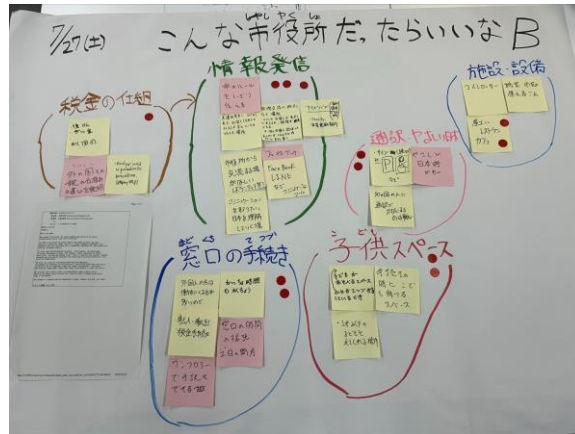
※大事だと思うところに1人3枚赤シールを貼付。

かてごりー	カード: みどり ソフト: みずいろ ハード: ピンク その他: オレンジ	市民の意見	つけたし意見	その他	赤シールの貼られた枚数
総合案内	ハード	そうごう受けつけ 総合受付がほしい	どこに何があるかわからない		6
	ハード		1つの建物に機能をまとめてほしい		
わかりやすい窓口案内	ソフト	相談員。何をしたいか聞いてくれる人がいてくれるといい	近くの課とのつながり	通訳の人の役割と仕事(業務)の範囲	
	ソフト		窓口の人、数年で変わってしまう		
	ハード	ぶらいぼしー ブライバシ-			
混まないように	ソフト	市民課が混まないために用紙に記入するのはなく、機械化してほしい	ネットからでも手続きができる		
	ソフト		コンビニからでも書類がとれることをみんなにどう伝えるか		
発信	ソフト	ホームページとポータルサイトが古い	インスタグラムもたくさん更新してほしい		4
災害	ソフト	さいがいほうそうにほんご 災害放送、日本語ではわからない	あとから見えるアプリがあるけどみんな知らない		1
	ソフト		災害についてわからない。どんな準備?どんな被害?		
	ソフト		外国人向けセミナーがあるけど、参加する人が限られている		
こども	ハード	子どものあそび場	真ん中あたらしい		
	ハード		えほんとかあそべるスペース		

かてごりニ カテゴリー	はこど みどり ハード: 緑 ソフト: 水色 はこど: ピンク その他: オレンジ	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他	あかしーる 赤シールの は 貼られた まいすう 枚数
つながり	その他	しみん なかでりーだーをつくる 市民のなかでリーダーをつくる	じちかい つながる 自治会と繋がる		2
	はこど ハード	ふあみりーれすとらん か ファミリーレストランか かふえがあり、しよくいんと カフェがあり、職員と しみん きらくす ばしょ 市民も気楽に過ごせる場所			
その他	はこど ハード	しんりょうじょ 診療所	しみん はな 市民とちゃんと話してくれ る病院		
	その他	じぎょうたちあげ 事業立上コンサルタント	じゆんび ひつよう どんな準備が必要→ しみん わ ひと 市民に分かってる人がい るといい		

■B班

1) ワークショップの様子



2) 新庁舎の機能 (まとめ)

※大事だと思うところに 1人3枚赤シールを貼付。

かてごりー	はニド: みどり ソウト: 水色 ハニト: ピンク その他: オレンジ	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他	あかしーる 赤シールの 貼られた まいすう 枚数
ぜいきん の 仕組 み	ソウト	保険。税金。各国の	生活のルール。外の国との税の仕組みの違いを説明		1
じょうほうはつしん 情報発信	ソウト	美濃加茂市に、はじめて来た外国人(日本人も含む)に市のルールを伝える場所	市のルールをしっかりと伝える		3
	ソウト	くさいうりゅう きよてん 国際交流の拠点となる場所。そこには外国人が気軽に立ちよれ、相談ができる。又、ほか がいこくじん だんたい 他の外国人、団体とも連携がとれる席もあると良い			
	ソウト	はいしばん じゆう りよう 掲示板 (自由に利用できるもの) コミュニティー。じえいぎやうしゃ 自営業者の紹介			
	ソウト	しやくしよ から こうりゅう する ば 市役所から交流する場の提供がほしい (ボランティア等)			
	ソウト	こみゆにけーしよん コミュニケーションをとりたい。日本を理解していく場			3
	ソウト	Facebook、LINE など こみゆにけーしよん コミュニケーション			

かてごりニ カテゴリー	はーど: みどり ソフト: 水色 はーど: ピンク その他: オレンジ	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他	あかしーる 赤シールの は 貼られた まいすう 枚数
まどぐち てつづ 窓口の手続き	そふと	がいこくじん か 外国人の課を訪れる人 は、日中に働いている ひと おお 人が多いので かいちようじかん かくちよう 開庁時間の拡張	まどぐち じかん かくちよう 窓口の時間の拡張。 どにち かいちよう 土日の開庁		2
	そふと	てんにゆう てんしゆつ 転入・転出。 ぜいきんてつづ 税金手続き	わんぷろあ てつづ ワンフロアで手続きできる		
しせつ びつび 施設・設備	はーど	こいんろつかー コインロッカー			
	はーど	しやくいん しみん つか じむ 職員・市民の使えるジム			
	はーど	おくじよう れすとらん かふえ 屋上にレストラン・カフェ			2
つうやく やさしい 通訳・やさしい 日本語	そふと	さいん ちゆうしゃじよう やくま サイン(駐車場や車 いすなど)	やさしい日本語が良い		2
	そふと	こく ひと つうやく 30か国の人に通訳で たいおう するのむずか 対応するのは難しい			
こどもすべーす 子供スペース	はーど	おや てつづ 親が手続きをしていると き、子どもがあそべる すべーす スペース			2
	はーど	さいいか こ 3才以下の子どもを見てく れる場所			
	はーど	てつづ 手続きのときに子どもが待 てるすべーす スペース			

■C班

1) ワークショップの様子



2) 新庁舎の機能 (まとめ)

※大事だと思うところに1人3枚赤シールを貼付。

かてごりー カテゴリー	はーど: みどり ソフト: 水色 はこ: ピンク その他: オレンジ	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見 つけたし意見	その他	あかしーる 赤シールの 貼られた まいすう 枚数
まどぐち 窓口	はーど	わんすとつが まどぐち あたら しい市役所に 新しい市役所に			1
	ソフト	ほんやくようたぶれつと 翻訳用タブレットの 調子によって話がつわ らないことがある			1
	ソフト	びょうき せつめい むすか 病気の説明が難しい			1
	ソフト	しょうがい しゅるいべつ 障がいの種類別に まどぐち わ 窓口を分けて、わかりやす く、話やすくしてほしい			
	ソフト	さいがいじ ひなんじょうほう 災害時に避難情報を はやていじ 早く提示してほしい			1
	ソフト	そうだん おお ぶしよ つうやく 相談の多い部署に通訳 の職員を固めて配置し てほしい			1
	ソフト	はな ことば 話す言葉によってブースを わけてほしい			
	ソフト	ごみ ぶんべつ ゴミの分別をわかりやす く			1
	ソフト	もつと あか ぶんいき もっと明るい雰囲気がある しやくしよ よ おも 市役所が良いと思います。			
	はーど	ゆつたり すごせる まちあいかんきょう 符合環境			
がいこく ぶんか 外国の文化	はーど	がいこく てんじかい ひら 外国の展示会を開いて こうりゆう ばしよ 交流する場所			
	はーど	いろいろなくに ぶんか もの いろいろな国の文化や物 てんじ すすべ を展示できるスペース			

かてごりニ カテゴリー	はーど: みどり ソフト: みずいろ はーど: ピンク その他: オレンジ	しみん いけん 市民の意見	つけたし意見	その他	あかしーる 赤シールの は 貼られた まいすう 枚数
がいこく ぶんか 外国の文化	はーど	しやくしよからもし 市役所からも知ってほしい こと つた ばしよ 事を伝えられる場所			
	ソフト	にほん しみん がいこくしみん 日本の市民と外国市民 が こうりゆう できる きかい が交流できる機会			1
	はーど	がいこくじん ぶんか りかい 外国人の文化を理解し、 はいりよ 配慮してほしい。			1
	はーど	がいこくせき しみん にほんご 外国籍の市民が日本語・ ぶんか まな ばしよ にほん 文化を学べる場所。日本 のみなさんほ 他 の 国 の こ とにふれあえるところがあ ると良いです。			2
じどうほいく 児童保育	ソフト	にんかがいほいくえん しやくしよ 認可外保育園に市役所 からほいくし しよつかい しえん から保育士を紹介・支援 してほしい			2
	はーど	こそだ はいりよ かんきよう 子育てに配慮した環境			