

各区・各部局の抱える課題と今後の取組みについて（イメージ）

すみやかに検討に着手

- 外国人とのコミュニケーション
（やさしい日本語、職員の意識・スキル）
- 外国人児童生徒等へ支援
- 外国人住民への情報発信
（新たに住民となる外国人に対する情報提供等）

現状や外国人住民を対象とした
アンケート調査の結果等を踏まえ検討

- 外国人とのコミュニケーション
（書類や資料等の多言語化の拡充等）
- 日本語教育
- 防災情報の伝達・防災訓練
- 国際交流・多文化共生・多文化理解 など

外国人とのコミュニケーションに関する課題

やさしい日本語、多言語のパンフレット、トリオフォン、翻訳アプリの導入されたタブレット等を活用し対応しているが、多くの職場で、外国人とのコミュニケーションに関する課題を感じている。

また、日本語ができる友人・知人等を伴って来庁される外国人市民が多いとの意見があったが、来庁者・相談者の身近な関係にある人は客観的な通訳者として適切ではない場合がある。人間関係やプライバシー等、来庁者・相談者の利益や安全が最大限守られるよう考慮する必要がある。

【今後の検討の方向性（例）】

やさしい日本語の積極的活用

- ・多様な国籍の方がいるので多言語化には限界がある
- 申請書類・配付物・ポスターチラシ・庁舎案内（各窓口の案内）等に、やさしい日本語を積極的に活用
- 窓口対応においてやさしい日本語を積極的に活用（委託業務も含め検討）

すみやかに検討に着手

書類や資料等の多言語化の拡充

- ・法律用語や専門用語等はやさしい日本語での説明が困難
 - 窓口等で使用頻度の高い専門用語等の用語集の作成の検討
 - 法律用語や専門用語等やさしい日本語の活用が難しい資料等の多言語化拡充の検討（多言語化の対応言語数の拡充・多言語化する資料等の拡充）
- ※既に多言語化された資料の整理や優先順位の検討等、多言語化を行う資料等の精査が必要

現状やアンケート調査の結果等を踏まえた整理が必要

ICT 機器の効果的活用

- ・全ての資料を多言語化することは困難（多様な国籍、膨大な資料）
- 翻訳アプリ等 ICT 機器の活用スキルの向上
- 翻訳アプリ等 ICT 機器検証及び新たなサービスの研究

現状やアンケート調査の結果等を踏まえた整理が必要

通訳の活用

現状やアンケート調査の結果等を踏まえた整理が必要

- 行政機関窓口等での行政機関関係者と外国人との意思疎通（専門的内容を含まない）
- コミュニケーションのためのボランティア通訳（大阪国際交流センター アイハウスボランティア等）活用の検討
- ※ボランティア通訳の派遣は事前の調整が必要なため、活用が難しい場合（緊急性がある場合など）の対応について検討が必要
- ※医療や法律等、高度な正確性を要求される分野や福祉相談等、個人のセンシティブ情報に関わる分野は、専門性のある通訳やプロ通訳等の活用を検討

職員の意識・外国人対応のスキル向上

すみやかに検討に着手

- 外国人住民が来庁された時の対応マニュアル（対応フロー）の作成について検討
- 諸外国の様々な制度の違いや文化的な背景の理解等、多文化の視点を持って対応できるよう研修や資料について検討
- 書類のやさしい日本語化や窓口対応におけるやさしい日本語のスキルの向上のための研修や資料について検討

外国人児童生徒等への支援

日本語指導が必要な児童生徒が急激に増加し、日本語指導を始めるまでに待機が発生している
高校進学等の進路保障につながる学習言語習得のための手立てができておらず、進路選択の困難さや進学後の中退等を引き起こす等、母語・母文化の保障も含め、学習言語の習得が喫緊の課題
区役所現場からも、学校生活に関わる手続きや非常時の連絡方法等についての保護者のサポート等、教育委員会事務局と連携した取組が必要であるとの意見がある。

【今後の検討の方向性（例）】

日本語指導の保障

- ・外国から編入してすぐの児童生徒が、言葉の壁や文化の違いなどから日本の学校生活になじむことが困難。
→学校で日常的に使うサバイバル日本語の習得と文化の違いや日本の学校生活習慣を集中的に学ぶ場を提供
- ・一定期間の初期日本語指導を実施しているが、その後の学習言語の習得が困難なため、学力に課題のある児童生徒が多数。
→初期日本語指導のさらなる充実を図るとともに、学力向上を図るため、学習言語習得のための専門的な支援を提供。

すみやかに検討に着手

母語・母文化の保障

- ・学習言語の未習得児童生徒の中に、母語による認識力の発達が十分でないため、日本語の習得も十分にできない、いわゆる「ダブルリミテッド」に陥っている児童生徒が散見。また、子どもと保護者とのコミュニケーションに課題。
→母語習得のための場の提供を検討。
- ・言葉や文化などの違いから不安や孤立感をもち、登校が不安定になったり、自らのアイデンティティを確立したりすることができない児童生徒が多数。
→上記母語習得の場ともあわせ、母文化についても保持・伸長を図り、安心感をもって学校生活を送るための場の提供を検討。

すみやかに検討に着手

多文化共生教育の推進

- ・世界の多様な文化を互いに理解し合い、すべての児童生徒に多文化共生社会をめざす資質や能力を育成。
→多文化共生教育の推進のための育成プログラムを作成。
→すべての児童生徒が多様な言語や文化に触れ、協働の中でそれぞれのもつ特徴を活かしあって新しい価値を創造的に生み出す場の提供を検討。

すみやかに検討に着手

外国人住民への情報発信

外国人住民が生活に関する情報をどこから入手しているか、どんな情報を欲しいと思っているか把握できていない。
外国人向けの生活情報を大阪市 HP で提供しているが、認知されていない可能性がある

【今後の検討の方向性（例）】

外国人住民への情報発信

すみやかに検討に着手

- 新たに住民となる外国人に対し、大阪市 HP の生活情報及び国際交流センターの「外国人相談窓口」を周知できるように検討する。
- 今年度実施する外国人住民を対象としたアンケート結果等を参考に、外国人住民への情報発信について検討する。

現状や今年度実施する外国人住民を対象としたアンケート調査の結果等を踏まえ検討

防災情報の伝達

防災訓練への参加促進

日本語教育のありかた

国際交流・多文化共生・多文化理解

外国にルーツをもつ要保護児童への支援

現状やアンケート調査の結果等を踏まえた整理が必要