資料5

八尾市多文化共生推進計画（2014 年度から 2020 年度）の成果

八尾市では、2014 年度から 2020 年度の７年間を対象期間として、「八尾市多文化共生推進計画」を策定し、多文化共生施策を実施してきました。

「八尾市多文化共生推進計画」は「国籍、民族、文化などの違いを尊重し、互いから学びあいともに生活できる地域社会の創造」を基本理念に、３つの基本視点「基本的人権の尊重」「個々の文化を尊重し、学びあいながら共生できる社会づくり」「外国人のエンパワーメントと社会参加」を持ったもので、４つの基本目標と１４の基本施策を設定し取り組んできました。主な取り組みの内容は次のとおりです。

【「八尾市多文化共生推進計画」の主な取り組み状況】

基本目標	基本施策・内容等
1　暮らしやすいまちづくり	1　多言語等による情報提供の充実
	●外国人市民にとって必要な情報が入手できるよう、多言語情報誌や暮らしのガイドブック、ごみの出し方ハンドブック、外国人市民向けの相談窓口リーフレット等の多言語版を作成・発行しました。また、小・中学校においても、就学援助案内文書や学校における健康診断に伴う健康調査票等の多言語版を作成し、多言語による情報提供に努めました。 ●市ホームページでは、自動翻訳サービスを導入するとともに、多言語での情報発信を充実させるため、行政情報の一部を多言語に翻訳して掲載しました。
	2　多言語による相談支援
	●市役所コミュニティ政策推進課内に中国語・ベトナム語に対応する通訳者を配置し、行政の手続きに関する通訳や簡易な生活相談を行いました。 ●外国人相談事業については、外国人の集住する地域にある２カ所のコミュニティセンターに通訳・相談に対応する相談員を配し、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語での生活全般についての相談・通訳業務を行いました。2019 年 12 月からは、これまでの相談窓口に加えて、「基幹窓口」を設置することで、英語やタイ語等の対応言語や対応日時が増加され、より多くの外国人市民のための相談窓口へと体制が拡充されました。

基本目標	基本施策・内容等
1　暮らしやすいまちづくり	【参考】 八尾市外国人相談窓口における相談件数 2014（平成 26）年度：767 件 2015（平成 27）年度：979 件 2016（平成 28）年度：908 件 2017（平成 29）年度：1,026 件 2018（平成 30）年度：960 件 2019（令和元）年度：1,134 件 庁内通訳者の対応件数 2014（平成 26）年度：（べ）1,075 件（中）924 件 2015（平成 27）年度：（べ）1,284 件（中）1,005 件 2016（平成 28）年度：（べ）1,434 件（中）1,074 件 2017（平成 29）年度：（べ）1,514 件（中）850 件 2018（平成 30）年度：（べ）1,570 件（中）907 件 2019（令和元）年度：　（べ）1,453 件（中）808 件
	3　日本語学習の支援
	●市内にある３つの識字・日本語教室にて、「よみ・かき・ことば」を必要とする市民に対し、継続的な学習の機会を提供しました。 ●外国人市民に日本語学習の機会を提供することと日本語での交流を通して外国人市民と支援ボランティアの双方が異文化理解を深める機会とすることの２つを目的として日本語交流を実施しました。 国際交流センターでの日本語交流受講組数 2014（平成 26）年度：95 組 2015（平成 27）年度：105 組 2016（平成 28）年度：117 組 2017（平成 29）年度：157 組 2018（平成 30）年度：163 組 2019（令和元）年度：159 組

基本目標	基本施策・内容等
1　暮らしやすいまちづくり	4　就労・入居に関する支援
	●就労に関する支援としては、外国人市民の雇用に関する事業者の理解を深めるため、セミナー開催や啓発冊子・リーフレットの配布を行いました。 ●外国人市民の就労における課題解決のために、地域就労支援センターや八尾市ワークサポートセンター等と連携した職業相談、パーソナルサポートとして生活から就労まで一貫した寄り添い型の支援等を実施しました。 ●入居に関する支援では、外国人市民の円滑な入居を支援するために、家主や市民への啓発、大阪府や関係機関と連携した、制度周知・普及を行いました。
2　安全・安心に暮らせるまちづくり	1　防災及び災害時への対策
	●市と国際交流センターで、八尾市災害時多言語支援センターの設置・運営に係る協定を締結し、大規模災害発生時に、言葉や習慣などの違いから必要な情報を入手しにくく、支援を受けられない恐れがある外国人を主な対象に、必要な情報を多言語化して提供することで、災害時の外国人支援を円滑に行うことを目的とした災害時多言語支援センターの設置に向けた準備を行いました。 ●防災に関する情報を多言語で併記した防災マップや火災予防の啓発リーフレット等を作成し、多言語による情報提供に努めました。
	2　安心して暮らせる福祉の充実
	●外国人市民の高齢者や障がい者が、必要なサービスを利用できるように福祉サービスの制度を周知するとともに、コミュニケーションサポーターの派遣等を通して、必要なサービスへとつなげるように支援しました。 ●外国人市民高齢者の福祉サービスの充実に向けて、人権研修の実施を行いました。

基本目標	基本施策・内容等
2　安全・安心に暮らせるまちづくり	3　保健・医療に関する支援
	●外国人市民が安心して医療を受けることができるようにするため、外国人相談事業の中で、医療関係者と外国人市民のコミュニケーションをサポートしました。 ●子ども医療及びひとり親家庭医療費助成制度説明文書や未熟児養育医療の給付に係る制度説明文書等を多言語で作成し、制度や事業の周知を図りました。 ●多言語による母子健康手帳の交付等により、子育てに必要な知識について、外国人市民へのわかりやすい情報提供に努めました。 ●日本語によるコミュニケーションがとれない外国人市民の救急対応として、自動音声通訳機、多言語翻訳アプリ、民間事業者による多言語通訳コールセンターを活用しました。 **【参考】** **八尾市外国人相談窓口における医療・保健に関する相談件数** 2014（平成 26）年度：478 件 2015（平成 27）年度：523 件 2016（平成 28）年度：467 件 2017（平成 29）年度：604 件 2018（平成 30）年度：647 件 2019（令和元）年度：780 件
3　子どもの育ちを支えるまちづくり	1　子どもへの教育支援
	●日本語指導を必要とする児童・生徒に対して、学校における日本語指導・学習指導・適応指導を充実するため、加配教員の活用や日本語指導補助員等の確保、通訳派遣の拡充に努めるとともに、多言語による進路ガイダンスを実施し、進路指導体制の充実を図りました。 ●外国にルーツをもつ子どもたちのアイデンティティの確立に向けて、民族クラブへの支援を行うとともに、学校への国際理解教育プログラムの紹介や研修実施等により、国際理解教育の充実を図りました。

基本目標	基本施策・内容等
3　子どもの育ちを支えるまちづくり	●外国にルーツをもつ子どもたちの学校生活などでの不安を軽減するため、学校の宿題等の学習サポートや参加者どうしが交流できる居場所を提供しました。 【参考】 学校園への通訳派遣時間 2014（平成 26）年度：9,421 時間 2015（平成 27）年度：9,002 時間 2016（平成 28）年度：9,442 時間 2017（平成 29）年度：9,871 時間 2018（平成 30）年度：10,597 時間 2019（令和元）年度：11,245 時間
	2　子育て・教育に関する支援
	●こども園等に外国語通訳者を派遣し、保護者対応や文書翻訳を行うことで、外国人児童及び保護者が安心して園生活を送れるようにしました。 ●「保育利用あんない」や「子育ておうえん BOOK」を多言語で作成し、子育て相談などの必要なサービスや支援が受けられるよう、情報提供を図りました。
4　多様性を認め合い、参加できるまちづくり	1　人権啓発活動の推進
	●外国人市民に対する偏見等を含む人権に関する問題について、市政だより・FM ちゃお・ホームページ等を活用して啓発を行いました。 ●人権啓発セミナーや人権啓発講座、ひゅーまんフェスタ等の事業を通じて、外国人の人権問題を含めた人権の尊重を広く市民に呼び掛けを行いました。 ●市内の団体と連携し、研修や情報発信を行うことで、市民の人権意識向上を図りました。

基本目標	基本施策・内容等
４　多様性を認め合い、参加できるまちづくり	２　交流機会の充実と多文化共生意識の向上
	●国際理解、国際親善を深めるため、姉妹都市アメリカ合衆国ベルビュー市及び友好都市中華人民共和国上海市嘉定区、大韓民国大邱広域市中区との各種交流事業を実施しました。 ●国際理解にかかわる教室や講座、セミナー等を通じて、異文化に触れることにより、多文化共生意識の向上を図りました。 ●市内在住・滞在の外国人と市民が親しく交流できる場を提供し、交流を促進しました。
	３　行政職員等への多文化共生推進研修の実施
	●すべての職員や教職員が多文化共生についての理解を深めることができるよう、研修を行いました。 ●各所属に人権主担者を設置し、職員の人権意識の高揚を図りました。 ●水道局では、水道の使用における基本的な事項について、多言語で表記された応対マニュアルを作成し、外国人市民に対して理解しやすい説明を行いました。
	４　さまざまな団体との連携
	●八尾市の多文化共生施策の推進を担う拠点施設である国際交流センターの運営を支援しました。 ●ポスター掲示や市政だより掲載、SNS 等いろいろな手法でボランティアの募集を行い、積極的な活動機会を提供することで、ボランティアと連携し多文化共生の取り組みを進めました。 **【参考】** **ボランティア登録者数（２年ごとに更新）** 2014（平成 26）年度：275 人 2015（平成 27）年度：330 人 2016（平成 28）年度：235 人 2017（平成 29）年度：347 人 2018（平成 30）年度：274 人 2019（令和元）年度：336 人

基本目標	基本施策・内容等
４　多様性を認め合い、参加できるまちづくり	５　外国人市民のまちづくりへの参加促進
	●外国人市民の意見を市政に反映させるために、八尾市外国人市民会議を設置し、多文化共生推進に向けた取り組みについて意見をいただきました。 ●地域のまちづくりへの外国人市民の参加を促進するため、４校区で「わがまち推進計画」の多言語版を作成し、配布等を行うことで、「わがまち推進計画」の共有を図りました。 ●外国人市民のニーズを把握し、社会や地域において、多文化共生の担い手となるよう各種学習会を開催しました。 ●人権尊重の社会づくり条例に基づき設置された「人権尊重の社会づくり審議会」において、外国人に関する施策を含む人権施策を総合的に推進するための方策等について審議いただき、人権施策の推進に関して検討しました。