地域における多文化共生推進プラン（改訂）＜総務省＞
地域における多文化共生を推進するための具体的な施策から見る八尾市の取り組み

資料2

（１）コミュニケーション支援

地域における多文化共生推進プラン（総務省）	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
①行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備		
ア．多言語による行政・生活情報の提供	・外国人市民への情報提供は、翻訳するだけでなく、元の情報を精査して多言語化することが必要である。 ・申請書類などは、記入例を多言語にする等の対応が必要である。 ・社会保険・国民健康保険等の基本的な制度内容は翻訳した情報を伝えて欲しい。 ・伝わりやすくするためにも、情報は簡潔に、本当に必要なところだけを載せた方がよい。 ・「ハラスメント」「ストレス」「うつ」「認知症」「自閉症の子ども」等、近年問題とされている課題についての情報が必要ではないか。	（文化国際課）多言語情報誌の発行 （国際交流センター）翻訳通訳による支援 （国際交流センター）多言語情報の集約・提供 （安中人権コミュニティセンター）外国人集住地域での多言語情報発信の充実 （コミュニティ政策推進課）行政手続きにおける多言語での通訳・情報提供 （コミュニティ政策推進課）多言語による行政手続きの案内冊子の作成 （生活支援課）中国残留邦人等に対する通訳者派遣による自立支援 （総務課）庁舎の各種案内表示の充実 （安中青少年会館）多言語による館内の案内表示 （八尾図書館）外国語の本・資料の活用 （文化財課）文化財施設展示案内の多言語表示
ア．やさしい日本語による行政・生活情報の提供	・やさしい日本語表記になっていれば理解できる外国人市民もいる。 ・災害時だけでなく、やさしい日本語の日常的な活用が必要である。 ・少数言語での情報発信が少ないと思う。	（文化国際課）庁内におけるやさしい日本語の普及支援 （国際交流センター）市民へのやさしい日本語の普及支援
ア．多様なメディアによる行政・生活情報の提供	・ＱＲコードを活用して、アクセスしやすい工夫をして欲しい。 ・市のホームページに自動翻訳システムが導入されているが、精度が心配である。 ・必要な人に情報を届けるためにＳＮＳの活用等も工夫が必要である。 ・情報の入手をスマートフォンで行っている人が多いので、うまく活用して欲しい。	（市政情報課）市ホームページによる多言語情報の充実 （文化国際課・市政情報課）多言語によるやおコミュニティ放送での情報発信 （文化国際課・国際交流センター）ＳＮＳ等を活用した多言語情報の発信
イ．外国人住民の生活相談のための窓口の設置	・外国人市民の居住エリアが分散化していることから、３箇所の相談窓口だけでなく、他のエリアでも相談対応えきるような仕組みがあればよい。	（文化国際課）外国人相談事業 （コミュニティ政策推進課）ベトナム難民相談窓口事業への協力 （生活支援課）支援相談員による中国残留邦人等への支援
ウ．ＮＰＯ等との連携による多言語情報の提供		（文化国際課）ＮＰＯ・外国人コミュニティ・地域などと協力した情報提供
エ．地域の外国人住民を相談員等とする取組		（文化国際課）外国人相談事業
②日本語教育の推進		
ア．日本語教育の推進	・日本語を学習する機会をもっと設けるべきである。現状では教える人もボランティアばかりだが、語学を教える専門的な日本語教員を増やす必要がある。	（国際交流センター）日本語交流の実施・支援 （生涯学習スポーツ課）識字・日本語学級の実施 （生活支援課）中国残留邦人等への日本語教育支援
イ．日本語教育の推進に係る体制の整備		（国際交流センター）市内・近隣市町村にある日本語教室との連携
③生活オリエンテーションの実施		
ア．生活オリエンテーションの実施	・引っ越しの際に必要な手続きの情報が欲しい。 ・外国人市民にとって、分別が細かくて難しいので、ゴミ出しの方法については、わかりやすい情報提供が必要である。 ・年金について、外国人市民からの問合せが多い。	（文化国際課）転入時の生活情報の提供 （コミュニティ政策推進課）行政手続きにおける多言語での通訳・情報提供 （資源循環課）多言語によるごみの出し方ハンドブック等の作成 （水道局お客さまサービス課）多言語による水道使用案内チラシの作成
イ．日本社会に関する情報の提供		（文化国際課）多言語情報誌の発行 （文化国際課）外国人相談窓口での情報発信 （国際交流センター）多言語情報の集約・提供

（２）生活支援

地域における多文化共生推進プラン（総務省）	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
①教育機会の確保		
ア．就学状況の把握		
イ．就学に関する多言語による情報提供・就学案内	・小学校、中学校、高校の制度の違いについて、説明を必要としている外国人市民は多い。	（国際交流センター）就学前の子ども・保護者向けプレスクールの実施 （学務給食課）多言語での学校における健康診断関係書類の作成 （学務給食課）多言語による就学援助の案内 （人権教育課）多言語による学校連絡文書の作成
ウ．就学校・受入れ学年等の決定		（人権教育課）帰国・外国人児童生徒などの受け入れ支援
エ．日本語の学習支援		（人権教育課）教員の加配制度を活用した日本語指導
オ．地域ぐるみの取組の促進	・外国人のこどもが、自分の居場所をなかなか見つけられない状態にあることを理解して対応することが必要である。	（国際交流センター）外国にルーツを持つ子どもの居場所づくり （安中青少年会館）多言語による低学年育成事業の案内 （桂青少年会館・安中青少年会館）多文化共生に触れる教室・講座の開催 （生涯学習スポーツ課）国際理解教育の推進
カ．不就学の子供への対応		
キ．進路指導・キャリア教育	・進学という重要な場面で、十分な情報を得られていないことがあり、適切な対応が必要である。	（文化国際課）外国人相談事業 （指導課・人権教育課）外国にルーツを持つ生徒と保護者に対する進路指導
ク．全ての児童生徒を対象とした多文化共生の考え方に基づく教育の推進	・いじめへの対応が遅いのではないかと感じる。 ・自分たちのルーツを尊重していけるように、外国にルーツのある子どもたちのアイデンティティの確立やそのことを周囲が認めていく環境づくりを進めていく必要がある。	（いじめから子どもを守る課）外国にルーツを持つ子どもたちに対するいじめへの相談対応 （国際交流センター）国際教育プログラムの実施 （国際交流センター）多文化を知るための青少年育成プログラム （指導課）外国語教育の推進 （人権教育課）外国にルーツを持つ児童生徒へのアイデンティティ確立支援 （人権教育課）多文化共生を進めるための学校への後方支援 （生涯学習スポーツ課）国際理解教育の推進
ケ．外国人学校を各種学校等として設置認可する際の要件審査の弾力的取扱い		
コ．幼児教育制度の周知・多文化対応	・保育園に関して、いつ、どうやって申し込めばよいのか、何歳からあずかってもらえるのかを知らない外国人市民は多い。 ・小中学校で多文化に触れる機会は多いと思うが、幼稚園・保育園などの早い時期に多文化・外国人に触れる機会があった方がよい。その方が日本人の子どもにとっても、外国ルーツの子どもにとっても違いを受け入れやすくなると思う。 ・外国人の少ない地域では、子育てに関する支援が受けにくいように感じる。	（文化国際課）「小学校入学までの子育てチャート」リーフレットを使った子育て支援 （国際交流センター）国際教育プログラムの実施 （子育て支援課）保育利用に関する多言語での情報提供 （子育て支援課）「子育ておうえんＢＯＯＫ」を使った子育てに関する多言語での情報提供
サ．学齢を経過した外国人への配慮		（指導課）八尾中学校（夜間学級）での受け入れ

（２）生活支援

地域における多文化共生推進プラン（総務省）	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
②適正な労働環境の確保		
ア．就業支援		（労働支援課）地域就労支援事業の実施 （労働支援課）無料職業紹介事業の実施 （労働支援課）八尾市パーソナル・サポート事業の実施 （国際交流センター）働きたい外国人市民への就労支援
イ．就業環境の整備促進		（労働支援課）企業に対する人権啓発活動
ウ．企業支援		
③災害時の支援体制の整備		
ア．外国人に関する防災対策の推進		（危機管理課）外国人市民に対する防災情報の提供 （消防本部予防課）多言語による火災予防などの広報
イ．多言語支援のための応援体制の整備	・緊急速報メールが日本語案内だけなので、英語だけでもよいので多言語化して欲しい。	（文化国際課・国際交流センター）災害時多言語支援センターの設置 （文化国際課・国際交流センター）災害時における支援者の育成
ウ．外国人住民の所在把握		
エ．自主防災組織等への外国人住民の参画促進	・防災の観点からも、地域の中で外国人市民と日本人市民が接する機会をもっと増やしていかなければならない。 ・防災訓練については、日本人も外国人も一緒にするべきである。	（文化国際課・国際交流センター・危機管理課） 外国人市民のための防災訓練の実施
オ．外国人被災者への多様な情報伝達体制の整備		（文化国際課・国際交流センター）災害時多言語支援センターの設置
カ．外国人被災者への効果的な情報伝達体制の整備		（文化国際課・国際交流センター）災害時多言語支援センターの設置
キ．避難所における外国人被災者の感染症対策		（文化国際課・国際交流センター・危機管理課） 外国人市民に配慮した避難所の整備
④医療・保健サービスの提供		
ア．医療機関における多言語対応	・医療通訳者を医療機関で雇用する等のシステムを検討する必要がある。 ・保護者が日本語を理解できないという理由で、子どもを病院に連れて行かない場合がある。そういった親子への支援が必要である。	（文化国際課）医療機関におけるコミュニケーション支援 （市立病院企画運営課）市立病院での多言語対応
イ．医療機関における文書等の多言語化		
ウ．外国語対応可能な病院・薬局に関する情報提供	・医療機関で多言語対応できるところ、通訳派遣に対応してくれるところの情報を求めている人が多い。 ・こころの問題を抱えている外国人が増えているように感じる。	（文化国際課）多言語対応できる病院・薬局についての情報提供
エ．健康診断や健康相談における対応		（健康推進課）多言語による母子健康手帳の交付 （健康推進課）多言語による予防接種予診票等の提供 （健康推進課）中国語対応の肺がん検診 （健康推進課）多言語による八尾市健康まちづくり宣言策定書概要版の提供 （消防署救急救助課）自動音声通訳機等を活用した多言語での救急対応 （消防署指令課）３者間通話を活用した多言語での救急対応

（２）生活支援

地域における多文化共生推進プラン（総務省）	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
⑤子ども・子育て及び福祉サービスの提供		
ア．サービスの利用促進	・外国人の少ない地域では、子育てに関する支援が受けにくいように感じる。	（高齢介護課）外国人市民高齢者への福祉サービスの充実 （障がい福祉課）重度心身障がい者特別給付金の支給 （文化国際課）「小学校入学までの子育てチャート」リーフレットを使った子育て支援
イ．サービス提供時の多言語による支援		（高齢介護課）コミュニケーションサポーターの派遣 （こども施設課）こども園での外国語通訳の活用 （こども施設課）こども園での対話支援カードの活用
⑥住宅確保のための支援		
ア．外国人住民に対する公営住宅の供給		（住宅管理課）多言語での市営住宅入居者募集案内
イ．外国人住民に対する居住支援の推進	・外国人の入居については、いまだに差別等の課題があることを認識しておく必要がある。	（住宅政策課・人権政策課）入居差別の解消 （住宅政策課）大阪あんぜん・あんしん賃貸住宅登録制度の普及・促進 （住宅政策課）サービス付き高齢者向け住宅の閲覧・情報提供
ウ．住宅入居後のオリエンテーションの実施		
エ．自治体、町内会等を中心とする取組の推進	・町内会は外国人と日本人が集まる場であり、うまく連携が取れればよいと思う。	（文化国際課）外国人市民が地域活動に参加しやすい環境づくり （コミュニティ政策推進課）町会への加入促進
オ．外国人住民が集住する団地等における相談窓口の設置		（文化国際課）外国人相談事業
⑦感染症流行時における対応		
ア．感染症に関する多言語による情報提供及び相談対応	・コロナ禍の対応等、外国人に対して新しいニーズが出た時、通訳者がどの場所で必要になるのかを考える必要がある。	（文化国際課）外国人相談事業 （文化国際課）外国人相談窓口での情報発信 （国際交流センター）多言語情報の集約・提供
イ．感染症対策における外国人の人権への配慮	・日常生活の中で外国人であることを理由に差別されたと感じた時に相談できる人権相談窓口の情報が必要である。	（文化国際課・人権政策課）多言語対応できる人権相談窓口の周知

（３）意識啓発と社会参画支援

地域における多文化共生推進プラン（総務省）	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
①多文化共生の意識啓発・情勢		
ア．地域住民等に対する多文化共生の意識啓発	・市政だより等の広報で、八尾市で活躍している外国人市民のことを周知して欲しい。外国人市民への理解が広がるのではないかと思う。 ・教育を日本で受けて、母語も日本語の外国人市民でも、周囲の日本人との関係やアイデンティティ、就職への不安や差別的な言動を受ける等の問題を抱えているので、それらを考慮して施策に反映させて欲しい。 ・ドメスティック・バイオレンスに関する相談先情報が必要である。	（文化国際課）姉妹・友好都市との交流 （文化国際課）多文化共生推進研修の実施 （八尾市国際交流センター）国際理解セミナーの実施 （人事課）多文化共生社会に対応した職員の育成 （人権政策課）外国人を含めたすべての人権に対する理解を深める啓発活動 （人権政策課）職員に対する人権研修の実施 （人権政策課）各所属への人権主担者の設置 （人権政策課）八尾市人権啓発推進協議会との連携 （人権政策課）世界人権宣言八尾市実行委員会との連携 （人権政策課）人権施策に関する連絡調整 （人権政策課）八尾市人権教育・啓発プランの推進 （人権政策課）人権尊重の社会づくり審議会の運営 （文化国際課・人権政策課）多言語対応できる人権相談窓口の周知 （桂人権コミュニティセンター）中国語講座の開催 （安中人権コミュニティセンター）人権啓発講座の開催 （人権教育課）人権教育研修の実施 （人権教育課）人権学習教材などの充実 （教育センター）保育士等への人権研修の実施
イ．不当な差別的言動の解消	・八尾市でもヘイトスピーチを許さない市民意識を育てていただきたい。 ・インターネット上では、特定の人種や民族に対する差別や偏見を煽る表現が強まっているのを感じる。	（人権政策課）インターネット上での差別に対する取り組み （人権政策課）ヘイトスピーチに関する取り組み
ウ．多文化共生の場づくり	・外国人市民がよく集まるイベント行事等で、日本の風習や文化を知ってもらう機会を作れたらよいと思う。	（文化国際課）国際交流センターの支援 （国際交流センター）国際教育プログラムの実施 （国際交流センター）各国・地域の文化紹介 （国際交流センター）多文化教室の開催 （国際交流センター）市内国際交流団体に対する支援及び協力 （コミュニティ政策推進課）多文化共生に向けた活動の支援 （文化財課）留学生への歴史民俗資料館等の観覧料の免除
エ．多文化共生をテーマにした交流イベントの開催	・日本人と外国人の良い出会いの場を提供するための仕掛けが必要である。	（国際交流センター）在住外国人と市民との交流促進 （国際交流センター）国際親善及び海外文化の紹介 （国際交流センター）市内国際交流団体に対する支援及び協力

（３）意識啓発と社会参画支援

地域における多文化共生推進プラン（総務省）	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
②外国人住民の社会参画支援		
ア．キーパーソン・ネットワーク・自助組織等の支援	・支援者として活動しようという外国人市民に、ボランティアの取り組みを積極的に周知していく必要がある。 ・外国人に対しての人材育成の考え方がない。これは活気ある地域社会づくりにあたって大きな損失である。	（国際交流センター）ボランティアの募集・育成・支援 （国際交流センター）外国人市民のためのセミナーの開催
イ．外国人住民の意見を地域の施策に反映させる仕組みの導入	・八尾市にはたくさんの背景を持った外国人市民が生活している。新しく来られた外国人市民のニーズと長く住んでいる人たちが抱えているニーズは違うので、丁寧に分けて考えて欲しい。	（文化国際課）八尾市外国人市民会議の設置 （文化国際課）市民向けの各種調査の多言語化 （文化国際課）各種審議会委員などへの参加・参画の促進の働きかけ
ウ．外国人住民の地域社会への参画促進	・地域のまちづくりを進めていく決定場面に、集住地域であっても外国人市民がほとんど入っていない。そのような場面に外国人が参加できる環境づくりが必要である。	（文化国際課）外国人市民が地域活動に参加しやすい環境づくり （コミュニティ政策推進課）町会への加入促進
エ．地域社会に貢献する外国人住民の表彰		

（４）地域活性化の推進やグローバル化への対応

	市民会議意見	関係課・関係機関の取り組み
①外国人住民との連携・協働による地域活性化の推進・グローバル化への対応		
ア．優れた取組を行う事例や外国人住民の人材の発掘・情報収集		（国際交流センター）ボランティアの募集・育成・支援
イ．地域活性化の推進		
ウ．グローバル化への対応		
②留学生の地域における就職支援		
ア．留学生の地域における就職支援		
イ．留学生に対する生活支援等		
ウ．グローバル化への対応		（国際交流センター）近隣大学との連携