

## チャレンジ！！オープンガバナンス 2019 市民／学生応募用紙

地域課題タイトル (注1)	No.	タイトル	自治体名
	16_1/1_1	外国籍住民へのコミュニケーションに関するアイデア	大阪市
アイデア名 (注2) (公開)	「DO-NAI」-外国人住民の悩み事を可視化する仕組みづくり-		

(注1) 地域課題タイトルは、COG2019 サイトの中に記載してあるエントリー自治体（連合）が掲げる地域課題を記入してください。

(注2) アイデア名は各チームが応募されるアイデアにつけるものです。アイデアにふさわしい名前を付けてください。

### 1. 応募者情報

チーム名 (公開)	Code for OSAKA	
チーム属性 (公開)	<input checked="" type="radio"/> 1. 市民によるチーム <input type="radio"/> 2. 学生によるチーム <input type="radio"/> 3. 市民、学生の混成によるチーム	
メンバー数 (公開)	7名	
代表者情報	井上誠	
メンバー情報	氏名 (公開)	小川清誠 池田弘志 渡邊芳江 平井裕三 林正彦 古崎晃司

**(注意書き) ※ 必ず応募前にご一読ください。**

<応募の際のファイル名と送付先>

1. 応募の際は、ファイル名を COG2019\_応募用紙\_具体的チーム名\_該当自治体名にして、以下まで送付してください。東京大学公共政策大学院の COG2019 サイトにある応募受付欄からもアクセスできます。 admin\_padit\_cog2019@pp.u-tokyo.ac.jp

<応募内容の公開>

2. アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。

3. 公開条件について：

「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズの CC BY (表示) 4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC (表示—非営利) 4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。

(具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>)

4. 上記の公開は、内容を確認した上で行います。(例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公表いたしません)

5. この応募内容のうち、「3. 自治体との連携」は、非公開です。なお、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アドバイスの段階で相談の上公開することがあります。

<知的所有権等の取扱い>

6. 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様でお願いします。

7. 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシー

ーを侵害していないことを確認してください。

<チームメンバー名簿>

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。（2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。）

## 2. アイデアの説明（公開）

(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて図表を入れていただいて結構です。

### (1) アイデアの内容（公開）

アイデアは、課題解決のために、何をやる社会的なサービス（活動）なのか、をわかりやすく示してください。これが将来実現した場合、魅力的で新規性があり、実践したり、活用したくなる、そしてその結果として、課題が解決される、そんなワクワク感のあるアイデアを期待します。2ページ以内でご記入ください。

#### <応募チームとして解決したい課題>

大阪市では近年在住外国人の増加が顕著で言語・文化・宗教・制度の違いから様々な課題が増えています。日本語をある程度使える在住外国人は増えていますが、それでも読み書き・コミュニケーションが取れずに放置され地域住民とのトラブルになるケースも多々見受けられます。

生活の中で出てくる契約関係、役所からの書類、税金などの金銭関係の書類、手紙。専門用語も多く、日本人でも複雑と感じる書類は、母国語ではない在住外国人にとっては理解することが非常に難しいのではないかと考えられます。その結果在住資格がなくなり、最悪のケースでは日本に滞在できなくなる場合もあります。

#### <解決アイデアの内容>

在住外国人の方々の「理解できない」、「わからない」という課題は増えていきます。重複した悩みも多く、その悩みをデータとしてストックし、カテゴライズすることで在住外国人の悩みを可視化できるのではないかと考えます。

まずは①在住外国人の「声を集める仕組みづくり」に始まり、次に②その課題を解決できる日本人やボランティアを「マッチングする仕組みづくり」、最後に③具体的に「解決する仕組みづくり」のステップを踏むことでこの課題が少しでも解決できればと考えます。

#### ① 外国人住民の声を集める仕組み

日本語が理解できず、それをわからない、難しいということを声にして訴える場はありません。

大阪市には大阪市役所ホームページ内に「市民の声」という機能があります。市民の生の声をメッセージとして送信する機能です。こちらに投稿された市民の声は原則公表され、情報共有されています。そして、この内容をもとに施策に反映されるケースも少なくなく、いわば目安箱的な機能になります。

現行では日本語に限られたものであり、外国語での対応を行ってはおられません（少なくともホームページ内のフォームは対応していない。）

そこで、在住外国人の声を拾い上げ、オープンにし、誰もが参照することができる仕組みをウェブ上に作り、「どこに何を言えばいいのかわからない」という問題をまずクリアにしていきます。

具体的には LINE など、ある程度個人認証が担保される SNS にて投稿を受け付け、それらをカテゴライズし、よくある質問としてウェブ上にオープンデータ化します。

ここで蓄積されたデータを行政側にも参照してもらえるような枠組みを整えます。

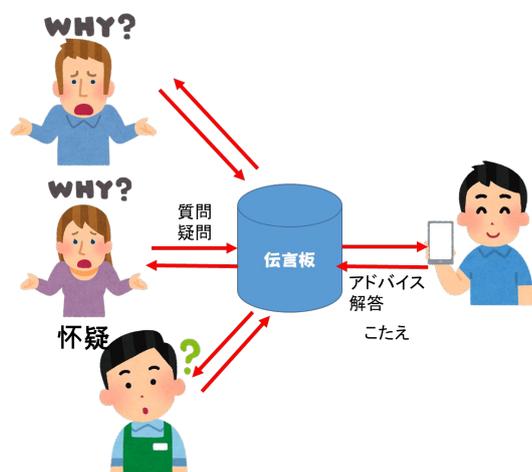
#### ② マッチングする仕組み

##### ■ 電子掲示板の設置

質問をもった外国人と日本人やボランティア（支援者と呼ぶ）を繋ぐ掲示板を作成、ネット上のコミュニティを形成し、その中で課題解決を図ります。

在住外国人側は読めない書類などを写真、または質問を母国語のテキストで掲示板にアップし、（文字化けなどが

起こらないように画像成形し表示させる)、その内容に対して答えを持っている支援者が回答を投稿。投稿したものを「やさしい日本語」に翻訳して表示させる仕組みです。解答側に「やさしい日本語」の知識がなくても変換して表示されるようにプログラムをワンクッション挟むことで円滑にコミュニケーションが取れるような仕組みを構築します。



アルファサードの Web サービス「[伝えるウェブ](https://tsutaeru.cloud/)」が提供する API <https://tsutaeru.cloud/> を活用し「やさしい日本語」に変換が可能

こちらも LINE などの既存 SNS を利用することで、簡略化、より簡潔なサービス構築が可能になると考えられます。

### ③ 具体的に解決する仕組み

最後に各提携・協力団体に呼びかける体制を整え、適切にサポートできるような仕組みを構築していきます。病院や役所、法律関係の翻訳や付き添いなど、個別にサポートする必要が出てきます。知見では解決できない課題に対して、行政、支援団体、国際交流協会などで対応いただけるように呼びかけを行うなど、対応の漏れが起こらないようセーフティネットを構築し、課題解決に努めていきます。

しかし、そもそも「地震」や「台風」など言葉の意味は理解することはできても、自国で経験したことの無いものを完全に理解してもらうことは難しく、繰り返し啓蒙・啓発していくことが必要となってくるのではないかと思います。

また、大阪の地域特性を生かすことも必要です。

**大阪のおばちゃん「おせっかい」を誘発する仕組みを整えていきます。**

②で得られた知見をもとにそれを地域コミュニティや商店にも還元。在住外国人の困りごとが広く認知されれば、コミュニケーションのハードルも低くなり、外国人と話すことを本来苦手としない大阪のおばちゃんは承認欲求を満たすために自ら進んでおせっかいに乗り出し、課題解決を手伝おうとします。時には失敗するかもしれないがそこはご愛敬。

大阪のおばちゃんは世界的に見ても情熱的でフレンドリー、世話焼きで親しみやすく、立派な資源であり、これを十二分に生かすことが大阪らしく課題解決するひとつの方法であると考えます。

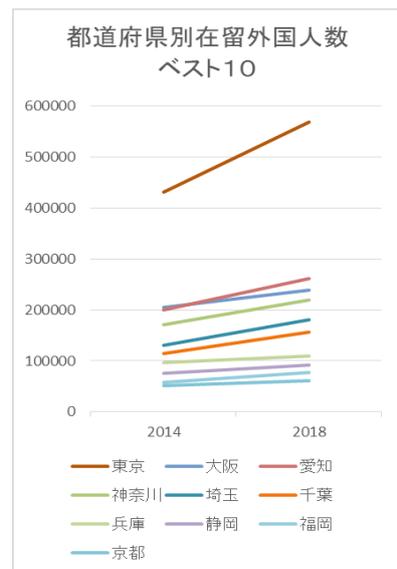
## (2) アイデアの理由 (公開)

このアイデアを提案する理由について、それをサポートするデータを根拠として示しつつ 2 ページ以内で説明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類の数値データやアンケート・インタビューなどの資料や関連の計画、既存の施策などの定性データのことを総称します。データは出所を明らかにしてください。

■外国人住民が急増している首都圏に比べると、大阪は韓国籍住民の減が大きく、緩やかな変化となっている。

＊都道府県別在留外国人数 法務省

ところが、大阪においてもベトナム人の増加は顕著であり、2014年から2018年までで約2.7倍の増となっている。



＊都道府県別・国籍別の比較 法務省

ベトナム人など非英語圏の外国人が増加していることから、大阪においても首都圏と同様に外国人に対する従来の情報提供方法では不十分な状況となっていると考えられる。

■留学生が、日本で暮らすための住居の確保にかかる手続き等で、日本語の理解不足によるトラブルが増加。

＊森ノ宮医療学園ランゲージスクールへのインタビュー（2019年10月20日）

【学校の概要】2019年4月開校 ベトナム、フィリピンなどからの留学生約70名が在籍。

【留学生が困っていること】

- ・日中仕事に行き行って不在なので国民健康保険証の配達に対応できない。不在票の意味が分からない。
- ・電気、ガス、水道の日本語のお知らせが理解できず、料金未納になり、督促状が来ても意味が分からない。

【留学生同士の情報共有】

- ・スクールのフェイスブック（やさしい日本語を活用）から口コミで共有している。

【今後の課題】

- ・日本語が出来る留学生が核となって情報共有できる仕組みがあると良い。
- ・英語だけでは足りない。資料等の多国語化は現実的には難しい。
- ・多国籍化を前提にすれば、やさしい日本語を充実させることが望ましいのではないか。

■就業している外国人が日本で生活していくにあたっての情報を得る手段が不足している。

＊YOLOJAPAN 代表へのインタビュー（2019年11月26日）

【会社の概要】2004年設立。外国人の就労支援、情報提供を行っている。

- ・外国人は日本人から日本のマナーやルールの情報を得たいと思っている。（YOLOJAPANのアンケート結果から（ホームページ掲載））
- ・住居の確保については、就職先の企業から借りるケースが多い。
- ・学齢期の子どもを連れてきた場合、子どもは学校で日本語を学ぶが、親は日本語が分からないまま。学校からの連絡のプリントなどの情報を理解できないためのトラブルも発生している。
- ・情報共有にBBS（電子掲示板）を使っているケースはあるが国籍別にクローズドな環境になっている。

■国の施策としては、省庁横断的な「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」が策定され、地方自治体

への「多文化共生総合相談ワンストップセンター」の新設などを進めている。

- \* 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（概要）より
- ・行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う「多文化共生総合相談ワンストップセンター(仮)」(全国約100か所、11言語対応)の整備
- ・安全・安心な生活・就労のための新たな「生活・就労ガイドブック」の作成・普及  
14か国語対応の推進、「やさしい日本語」の活用
- ・多言語音声翻訳システムのプラットフォームの構築と多言語音声翻訳システムの利用促進
- ・外国人の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築

■多文化共生にかかる大阪市の施策としては、国際交流センターを中心に、多言語対応の相談窓口の設置  
一般的な広聴窓口や大阪市のホームページにおける「市民の声」の多言語対応にはなっていない。

\* 国際交流センター

- ・多言語による「外国人のための相談窓口」

在住・来阪外国人の方々を対象に、市政に関する各種の相談や生活に必要な情報提供や専門相談機関等のご紹介を、6言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語、にほんご）で行っている。

- ・外国籍住民のための法律・ビザ相談

■学校教育における外国人児童生徒への対策としては、大阪市教育委員会は、平成30年度の「公立学校における帰国・外国人児童生徒に対するきめ細かな支援事業に係る報告書」にあるような対策を講じている。

「やさしい日本語による保護者向けプリント」の試行実施が注目される。

[http://www.mext.go.jp/a\\_menu/shotou/clarinet/003/001/1417406.htm](http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/clarinet/003/001/1417406.htm)

平成30年度「公立学校における帰国・外国人児童生徒に対するきめ細かな支援事業に係る報告書（概要）」

## 2. 具体の取組内容

<6> 日本語指導ができる、又は児童生徒等の母語が分かる支援員の派遣

- ・初期対応、懇談会、説明会、教育相談等への母語支援者（通訳者）を派遣。

<8> ICTを活用した教育・支援

- ・多文化共生教育相談ルーム準備室から各校へ「やさしい日本語による保護者向けプリント」のサンプル版を配信。
- ・各学校に配布しているタブレット端末への翻訳機能の導入。

■「やさしい日本語」については、「災害時」から「日常生活」での活用に向けて、適用範囲の拡大が進んできている状況にある。

\* (オリンピック・パラリンピック準備局)「やさしい日本語」について

<https://www.2020games.metro.tokyo.lg.jp/multilingual/references/easyjpn.html>

「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のことです。

1995年1月の阪神・淡路大震災では、日本人だけでなく日本にいた多くの外国人も被害を受けました。その中には、日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受け取ることができない人もいました。そこで、そうした人達が災害発生時に適切な行動をとれるように考え出されたのが「やさしい日本語」の始まりです。そして、「やさしい日本語」は、災害時のみならず平時における外国人への情報提供手段としても研究され、行政情報や生活情報、毎日のニュース発信など、全国的に様々な分野で取組が広がっています。

### (3) アイデア実現までの流れ（公開）

アイデアを実現する主体、アイデアの実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの実現にいたる時間軸を含むプロセス、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、アイデア実現までの大まかな流れについて、2 ページ以内でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

#### 1) 外国人住民の声を集める仕組み（2020年1月～）

まず Code for OSAKA にて声を集める仕組みをウェブ上に構築します。

多言語対応した簡単なフォームを用意、それを大阪市・大阪市下各区の窓口や日本語学校などの協力先に告知協力してもらい、PRしていきます。

次に LINE との連携・・・LINE の API を利用し、認証された端末での書き込みに対応できるように整えていきます。（誹謗中傷などの炎上防止）

集計、カテゴライズし、アウトプットをウェブ上に公開。検索機能などを盛り込み、閲覧できる仕組みを整えていきます。

#### 2) マッチングする仕組み（2020年5月～）

「声を集める仕組み」の PR が進んだ段階でその場でやり取り可能な電子掲示板を投入します。

そのために協力者を集める必要が出てきます。

##### ・ボランティア・支援者集め

上記 1) で協力いただいた行政、NPO などの支援団体

##### ・協力者集め（在住外国人側・テストや使い勝手を上げるため）

日本語学校や国際交流協会などを通じ、協力していただける在住外国人の方々を集めます

##### 【懸念点】

・ただの出会い系ツールにならないようにする。

・個人情報の処理をどうするか？

#### 3) やさしい日本語 API の利用（2020年6月～）

現状の展開されている API に関してはあまり使い勝手のいいものはなく、動作も不安定。

そのため、google 翻訳や機械学習 API などを絡めてより精度の高い優しい日本語翻訳をいれる必要が出てくる。

##### 【懸念点】

「やさしい日本語」の取り組み自体が始まったばかりで確立されていない。

開発するとなると Code for OSAKA ではリソースが不足、協力企業が必要になってくる

#### 4) 具体的に解決する仕組み（2020年10月～）

細かい対応が必要とされるので基本的にはマンツーマン、もしくは少人数で課題を解決することになります。

大阪府下の社協や国際交流協会、支援 NPO、ボランティアの方々との連携が必要不可欠となります。

情報共有できるツールを整えて、横連携が可能となるような仕組み、フォローアップできる仕組みを構築していきます。

## 5) お菓子メーカーとの連携 (2020年10月～)

大阪のおばちゃんを動かす原動力はコミュニケーションです。そして飴 (以下あめちゃん) です。

大阪のおばちゃんの53%が常時あめちゃんを携帯しています。(産経新聞大阪版 2018年調)

おばちゃんはそれをだれかに配りたいのです。そしてそれきっかけに話をしたいと思っています。

自分がしゃべるためにのどを潤す、そのためにあめちゃんを携帯しているという考えもありますが、これは船場や堺を中心とした商業文化を起源にもつ大阪特有のコミュニケーション方法なのです。

ただし最近事情が変わっており、知らない人から物をもらうことに抵抗ある人が増えたため、「おめちゃんをもらってくれなくなった」とおばちゃんは嘆きます。(同じく産経新聞 2018年調)

外国人の方が大阪の文化を面白がって、気軽にあめちゃんをもらってくれるようになれば、おばちゃんはますます元気になり、手が付けられなくなります。新しいチャンネルがそこに生まれます。コミュニケーションをとりたいおばちゃんは進んで外国人に話しかけてくれると考えられます。

そこで今以上にあめちゃんを投入し、おばちゃんがあめちゃんを配る頻度を強制的に上げていくのはどうかと考えています。

大阪に本社を置く大手お菓子メーカーはいくつかあり (UHA 味覚糖、パイン飴、フルタ製菓など)、そちらに協力を打診し、「あめちゃん倍増計画」を推し進めていきます。

結果、コミュニケーションが活発になり、それにより外国人の持っている課題解決も促進され则认为ます。

大阪式コミュニケーション方法こそ課題解決のカギだと考えてます。

また、PR手段としてのおばちゃんとあめちゃんの活用も模索していきます。

あめちゃんの包み紙に「在住外国人のお困りごとはこちら」などのキャッチコピーとQRコードを掲載し、配ることで「声を集める仕組み」や「掲示板」のPRの一環にもなります。

