

## ハイライト

### ～相談担当者座談会～

大阪府外国人情報コーナーで相談を担当する皆さんの座談会を実施しました。ぜひご覧ください！→P.3



OFIX公式キャラクター  
ボラちゃん

## T O P I C S

- 事業報告
- 2023年度大阪府外国人情報コーナー相談実績
- 相談担当者座談会
- 無料相談会案内

## 事業報告

### 2024年度 社協連携事業

今年度OFIXでは、社会福祉協議会と連携した在住外国人支援事業を実施します。在住外国人を対象としたフードバンク付相談会だけではなく、関係団体の職員を対象とした外国人支援に関する講座や研修事業を開催する予定です。

#### 社協連携事業第1回研修 6/18(火)

各種福祉サービスやボランティア活動等で地域福祉に貢献している社会福祉協議会と連携し、在住外国人支援の必要性を共通認識するための研修を、府域の社会福祉協議会職員、市町村国際化担当課職員、国際交流協会相談員等、多様な方にご参加いただき、開催しました。武庫川女子大学心理・社会福祉学部教授、国際センターセンター長 吉富志津代氏より「誰も取り残さない社会に向けて～多文化ソーシャルワークの必要性～」をテーマにご講義いただきました。



### 国際理解教育

OFIXでは、留学生や外国人住民の方々を外国人サポーターとして登録し、府内の小・中・高等・支援学校等が行う国際理解教育授業に派遣しています。出身国の文化や歴史の紹介、民族舞踊や楽器演奏、遊び等を通じてお互いに交流し、異文化理解を深めることを目的としています。

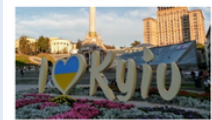
#### Online Global Meeting

【小学校】5/14(火)、6/4(火)、6/25(火)、7/9(火)  
【中学校】5/10(金)、5/31(金)、6月21(金)、7/5(金)

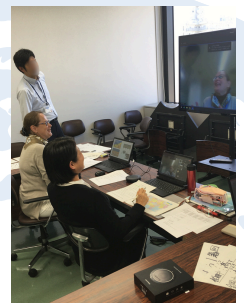
オンライン・グローバル・ミーティング (OGM) とは、東大阪市教育委員会が東大阪市内の児童・生徒のために、小学校と中学校に分けて各クール4回連続で実施している授業です。OFIXは第1クールに、中国とウクライナの外国人サポーターを派遣しました。参加した児童・生徒から、「中国の数の数え方を学べて楽しかった」や「ウクライナのいろんなことを知ることができて楽しかった」等の感想をいただきました。



風火山(フウカダイ)

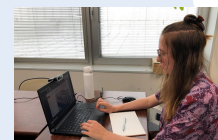


京都オーーク



#### オンライン国際クラブOSAKA 5/27(月)、6/25(火)

オンライン国際クラブOSAKAは、大阪府教育庁が主催するオンライン授業です。大阪府内に散在する外国にルーツのある児童・生徒のアイデンティティの育成を図るために実施されています。第1回目(5月27日(月))は中国、イランと韓国のサポーター、第2回目(6月25日(火))はアルゼンチン、パキスタンとベトナムのサポーターがそれぞれ参加しました。



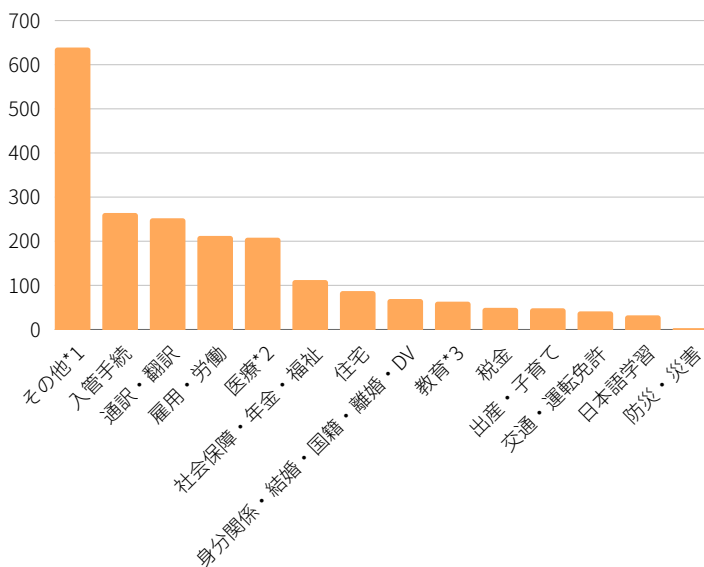
# 2023年度 大阪府外国人情報コーナー相談実績報告

## 2023年度の傾向

2022年度は「コロナ相談」が全体の相談件数の大半を占めましたが、2023年5月に新型コロナウイルス感染症が「5類」に移行したことを受け、今年度はコロナ関連相談が激減し、さらに昨年度に多く見られたウクライナ避難民に関する相談も減少しました。そのため、相談件数の総数自体は昨年の2,648件から、2,079件へと3割以上減少しましたが、大阪在住外国人の数が過去最高を更新し続けており、外国人の定住化を反映した様々な相談が寄せられました。

今年度は従来の弁護士、行政書士、入管職員、大阪府労働環境課職員といった専門家と直接相談できる機会を提供する「専門相談」の充実を図るとともに、初めて臨床心理士との相談を「心の相談」として試行的に提供し、複雑化、深刻化、多様化する外国人からの相談に対応しました。

相談件数：2,079件



\*1 ウクライナ、犯罪トラブル、専門相談予約含む  
\*2 コロナ含む  
\*3 学校・大学・国際学校含む

専門相談と地域相談会実施回数等

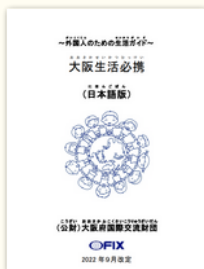
専門相談*	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施回数：54回</li> <li>相談者数：146人</li> <li>相談件数：128件</li> </ul>
府内市町村や国際化協会との連携による地域相談会*	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施回数：14回</li> <li>相談者数：197人</li> <li>相談件数：325件</li> </ul>

\*対面、オンライン、電話等を含む、重複計算あり



## 生活必携、よくある生活質問集の更新

大阪にお住まいの外国人の方のための生活ガイド「大阪生活必携」（11言語、やさしい日本語）と「よくある生活質問集」を更新しました。



生活ガイド「大阪生活必携」  
<https://ofix.or.jp/life-japanese/>



よくある生活質問集 (FAQ)  
<https://ofix.or.jp/life-in-japan-faq-japanese/>



大阪府外国人情報コーナーの相談時間が7月1日より一部変更しました。  
詳しくはOFIXホームページをご覧ください。

# ～相談担当者座談会～

大阪府外国人情報コーナーで毎日様々な相談に対応する皆さんの座談会を実施しました。終始笑いが絶えない、あっといふ間の時間でした。過去と比べて相談内容の変化や相談対応の時に気をつけていることなどを、楽しく話していただきました。

※呼称は、ニックネームを使用しています。

うさぎさん  
相談歴：2カ月

つねみ  
常見さん  
相談歴：10年

ななみ  
七海さん  
相談歴：1年半

Debbieさん  
相談歴：2年

かえるさん  
相談歴：1年半



## 1. 外国人相談の内容と言語の変化について

**常見** これまでの相談経験から言うと、かなり変化していると感じます。専門相談は最近始めたことで、昔は相談担当者が外国人からの相談のほとんどに対応していました。例えば、何曜日にもどの種類のごみを捨てるとか、あるいは子どもの服を安く買いたいとか、そういった日常生活に関する相談が多くありました。専門家に繋ぐケースももちろんありましたが、担当者が自分で調べて情報を集め、それを相談者に伝えることのほうが多かったです。

**七海** 今は専門性を必要としている相談や質問が多いと感じます。例えば、来日直後の外国人と違い、長年日本に暮らしている方は在留資格が変わったり、結婚していた人が離婚した等、生活の変化によって相談内容も難しくなりましたね。

**常見** そのため簡単に答えることができる質問を受ける電話って最近ないですね。外国人の方が自分で調べられるようになったこともあると思います。

**Debbie** 相談者も日常会話くらいの日本語ができる方がかなり多いですね。日本語教室に通っているとか、働いている会社で教えてもらっているとかではないかなと思います。

**常見** この数年間の相談データを見てみると、英語と日本語で相談する割合が増えています。昔は多言語を中心に相談対応する傾向がありましたが、今は日本語と英語の比率が増えています。

**Debbie** ただ、十分に日本語でコミュニケーションが取れなかったり、やはり母語で話したい相談者もいます。日本語がわかっても、言いたいことを全部言えないという方もおられます。

**七海** 話すことが日本人にきちんと伝わっているかどうか不安なので、母語で話すケースも確かにありますね。

## 2. 相談対応する時に気をつけていること

**Debbie** 似たような相談ケースはたくさんありますが、一人一人相談してくる人の受け止め方が違うので、この相談者が相談したいことはあのことだろうなど途中で気づいても、相手のペースに合せて、新しいことに取組むような気持ちで話を聞くようにしています。

**七海** 相談者が相談する際に、たまに感情的になったり、怒ったりしますが、何かに対して納得できないことがあって、ストレスを溜めていたのだなど、気持ちに寄り添うことが大事だと思います。また、何について困っているかわからない相談者に対しては、時間をかけて話を聞いて、「今一番困っていることはこれかもしれませんね」という風と一緒に問題を整理していくこともよくあります。

**うさぎ** それとは別に、今すぐ問題を解決することができない難しい状況の中で、話だけでも聞いてほしい相談者もいます。例えば外国人相談者は日本語が話せても、複雑な事態や家庭の事情を他の人に打ち明けることができず、OFIXに電話して「誰かに言いたかったから言えてよかった」という声もありました。

**かえる** 外国人の方の視点から物事を見ることも大事ですね。先日ある研修で、外国人の方が日本に来て間もなく、被災された経験を聞きました。おにぎりとお茶を渡されたところ、おにぎりの食べ方が分からなくて、お茶も苦くて飲めなかったとのことでした。日本人の私から見て、ずっと日本で生活してきた人と、まったく違う場所から日本に来られた方との感覚がこんなに違うのかという驚きもあって、新しい視点に気づききっかけとなり、大変勉強になりました。

**七海** 「見えているところを見るのではなくて、見えていないところを見る」って感じですね。

**Debbie** すばらしい。まさに相談の極意ですね。(全員：笑)

## 3. 最後に...

**質問** ストレスの発散方法等ありますか？

**常見** やはり相談担当者の皆さんに聞いてもらって、話を共有するとちょっと楽になります。

**かえる** 逆に厳しい環境の中、または悲しい時や苦しい状況の中でも、OFIXを頼って、ここに連絡してくれたことに対して、すごくありがたいと思います。

**全員** すばらしい！(笑)



# 無料 相談会案内

詳しくはイベント  
カレンダーをご覧ください。  
<https://ofix.or.jp/calendar/>

## 7/29(月)外国人のための相談サービス 泉佐野市 13:00~16:00

- 場所：シャッピーハウス（泉佐野市大西1丁目16-5）
- 相談内容：法律、ビザ、福祉、お金、子育て、生活等
- 対応言語：英語、中国語、フィリピン語、シンハラ語、ポルトガル語、日本語
- 相談形式：対面

食料配布もあります！  
(なくなり次第終了)



## 7月と8月OFIX外国人のための専門相談会

- 場所：OFIX（大阪市中央区本町橋2-5  
マイドームおおさか5階）
- 相談日時、内容：
  - ▷ 入管相談－7/24(水)13:30~17:30、  
8/28(水)13:30~17:30
  - ▷ 法律相談－7/26(金)18:00~21:00、  
8/25(月)13:30~16:30
  - ▷ 心の相談－7/28(日)13:30~16:30、  
8/23(金)18:00~21:00
  - ▷ 労働相談－8/5(月)13:30~17:30、  
8/19(月)13:30~17:30
- 対応言語：13言語
- 相談形式：対面、オンライン、電話も可  
※要予約

# ボラちゃんのこと、もっと知ってみよう！

OFIXの公式キャラクターとしてよくみかけるボラちゃんは、2012年に開催された「ボラ  
ンティアリーダー・キャラクターデザイン」公開募集から生まれたキャラクターです。



好きな食べ物は  
ボラです！  


誕生日	1989年1月25日※	趣味	ジグソーパズル
出身地	地球	特技	友だちづくり
性格	世話好き	好きな場所	おおさか

※財団の設立日です。



## OFIX賛助会員募集中！

法人1口年額50,000円 個人1口年額3,000円  
<https://www.ofix.or.jp/donate/>


- ◆ OFIX発行の印刷物、報告書その他の刊行物を無償又は優先的に提供
  - ◆ OFIXの事業活動や国際交流に関する情報等を掲載した「OFIXニュース」(季刊)や報告書(年1回)の送付
  - ◆ OFIXホームページバナー広告無料掲載(法人会員様)
- ※公益財団法人に対する寄附金の税法上の優遇措置適用法人

## OFIXホームページ バナー広告募集中！

<https://www.ofix.or.jp/banners/> ※準備中

**JICA大阪デスク@OFIX**  
OFIX事務所に「JICA大阪デスク」を設けています  
Tel: 06-6966-2400  
Email: [jicadpd-desk-osakafu@jica.go.jp](mailto:jicadpd-desk-osakafu@jica.go.jp)



 OFIXニュースへの感想、ご意見等お待ちしております  
[info@ofix.or.jp](mailto:info@ofix.or.jp)

## アクセス



### 公益財団法人大阪府国際交流財団(OFIX)

〒540-0029 大阪市中央区本町橋2-5  
マイドームおおさか5階  
TEL: 06-6966-2400 FAX: 06-6966-2401  
Email: [info@ofix.or.jp](mailto:info@ofix.or.jp)