

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

(令和2年度)

～目次～

【概要】

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実	P 1
2 日本語教育の充実	P 2
3 外国につながる児童生徒への支援の充実	P 3
4 災害に対する備えの推進	P 5
5 健康で安心して生活できる環境づくり	P 7
6 多文化共生の地域づくり	P 9

【各取組の状況】（詳細）

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実	P11
2 日本語教育の充実	P20
3 外国につながる児童生徒への支援の充実	P25
4 災害に対する備えの推進	P34
5 健康で安心して生活できる環境づくり	P43
6 多文化共生の地域づくり	P57

「別紙 1」 P71

- 1 (1) 「行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信」の詳細とりまとめ
- 1 (3) 「やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発」の詳細とりまとめ

「別紙 2」 P84

- 1 (2) 「市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供」の所属取組一覧

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

＜めざす姿＞

必要な情報がやさしい日本語や多言語により発信されており、外国につながる市民に情報が実質的に伝わっている。また、相談しやすい環境が整っている。

＜成果指標の現状値＞

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
大阪市の外国人住民総数のうち、大阪市ホームページで各種手続きなど暮らしにまつわる生活情報（生活ガイド）が母語で提供されている外国人住民数の割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	政策企画室調べ
	76.1%	87.4%	85.0%	
外国人のための相談窓口のチラシやホームページを知っていると回答した外国人住民の割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	市民局 外国人住民アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	10.9%	—	15.0%	
外国人のための相談窓口の相談件数	平成30年度	令和2年度	令和3年度	経済戦略局調べ
	2,930件	5,046件	3,400件	

＜令和2年度の取組状況の概要＞※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P11～のとおり

（1）外国につながる市民への情報発信の充実

行政情報の多言語化・やさしい日本語化による情報発信については、庁舎案内や防災関係の案内などの市民生活に関わるものについて、各区・局・室（24/24区、17/28局・室）において、それぞれ工夫した取組を実施した。

多言語で提供している「暮らしにまつわる生活情報（生活ガイド）」について、ベトナム語を追加したことで、大阪市の外国人住民総数のうち、母語で提供されている外国人住民数の割合が87.4%となり、成果指標の目標値（85%）に達している。【政策企画室】

中央図書館において、主要言語（英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字））のほか、インドネシア語図書、電子書籍での洋書も購入した。【教育委員会事務局】

（2）相談窓口の充実

大阪国際交流センターインフォメーションセンターにおいては、新型コロナウイルス感染症や特別定額給付金関連の相談が非常に多く寄せられたこともあり、目標値を大きく超える相談件数となっている。【経済戦略局】

市民サービスの向上、行政運営の効率化の取組みとして導入している多言語音声翻訳アプリについては、翻訳言語が11言語から12言語に増えた。【ICT戦略室】

外国につながる市民の窓口対応については、多言語音声翻訳アプリを備えたタブレット端末の活用などにより、多言語での対応を実施した。各種相談事業についても、トリオフォンや翻訳アプリなどの活用により、多言語での対応を実施した。【全区、経済戦略局、市民局】

（3）窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

留学生の海外転入手続きを円滑に行うため、日本語学校と連携し、代理申請の推進、届出書の事前記載、届出書・申請書等の記載例の多言語化などを実施した。【生野区】

各所属において、「やさしい日本語」を使った窓口対応のための接遇研修などによる職員向けの取組のほか、ロゴマークの活用などにより、広く市民に向けた「やさしい日本語」の普及啓発を実施した。

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

2 日本語教育の充実

<めざす姿>

外国につながる市民のさまざまな日本語学習ニーズに応じた学習機会が提供されている。

<成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
識字・日本語教室に参加することで、日本語が前より上手になったと感じる割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	教育委員会事務局 (コロナ禍による教室休止の影響により現状値なし)
	90.3%	—	92.0%	
識字・日本語教室に参加することで、前より日本での生活ができるようになったと感じる割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	教育委員会事務局 (コロナ禍による教室休止の影響により現状値なし)
	88.4%	—	90.0%	

<令和2年度の取組状況の概要>※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P20~のとおり

(1) 日本語学習の機会や場の充実

国際化の進展による新たな外国人住民および、様々な理由により日本語の読み書き、会話等に不自由している方々に対し、市民ボランティアの協力のもと「識字・日本語教室」を開設しているが、新型コロナウイルス感染拡大にともない、多くの教室を休止した期間があったため、参加者数の減となった。【教育委員会事務局】

日常生活、就労、就学など多様なニーズを踏まえ、子どもから大人まで、様々な外国人住民へ、市民ボランティア等による日本語学習の機会を提供する「日本語学習支援事業」については、新型コロナウイルス感染症の影響により、年度前半は教室の開催ができなかったが、準備が整ったものからオンラインでの実施へと切り替えて実施した。【経済戦略局】

(2) 日本語教育環境充実のための体制づくり

各会議（「総合調整会議」「新たな識字・日本語学習体制検討会議」）の開催や関係機関とのネットワークの構築をとおして、大阪市における日本語教育環境充実のための総合的な体制づくりに向けた取組みを進めることができた。【教育委員会事務局】

(3) 地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施

識字・日本語ボランティア養成講座等を実施し、ボランティア講師の養成及びスキルアップを行った。【教育委員会事務局】

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

<めざす姿>

異なる文化的背景を持つ子どもたちが、それぞれの文化的アイデンティティを尊重しながら、協働により異なる文化を生かして身の回りの諸課題の解決を図っている。また、外国につながる児童生徒が日本語指導など必要な支援を受けている。

<成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
多文化共生教育の取組を通して、「文化のちがいを生かしてアイデアを出し合い、豊かに身の回りの課題解決にあたることができた」と答えた児童生徒の割合	令和2年度	令和2年度	令和4年度	教育委員会事務局
	5.0%	5.0%	25.0%	
外国につながる児童生徒が母語・母文化の保障につながる活動に参加している割合	令和2年度	令和2年度	令和4年度	教育委員会事務局
	16.8%	16.8%	30.0%	
日本語に関わる各支援（プレクラス・小学校低学年の初期日本語指導・小学校高学年以上のセンター校への通級指導・学習言語習得のためのJSL日本語指導や母語支援）が必要な児童生徒に対するそれぞれの実施率の平均	令和2年度	令和2年度	令和4年度	教育委員会事務局
	64.0%	64.0%	95.0%	

<令和2年度の取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P25～のとおり

（1）多文化共生教育の推進

市内4か所に設置している共生支援拠点において日本語指導をマネジメントするとともに、日本語指導センター校を増設し、日本語指導教員加配についても新たに小学校1校に加配教員を配置した。多文化共生ルームでは、引き続き各学校園からの日本語指導等に関する様々な相談業務を行い、多文化進路ガイダンスについては、大阪市外国人教育研究協議会や大阪国際交流センターとも連携して、通訳者を配置するとともに、進路に関する多言語版の文書を提供した。【教育委員会事務局】

ネイティブ・スピーカーを活用した「生きた英語を学ぶ授業」を展開し、学校現場で生きた英語や多様な文化に触れる機会を多く持つことができた。【教育委員会事務局】

日本語を母語としない子どもたちへの教育等を充実させるための指導力を身に付ける研修については、新型コロナの影響により、例年の集合からオンデマンドに形態を変更し実施した。【教育委員会事務局】

JICA（（独法）国際協力機構）等と連携し、東成区内の小中学校（小学校3校・中学校1校）において海外でのボランティア経験者等による出前講座を実施し、児童・生徒の国際理解の推進に寄与した。【東成区】

（2）母語・母文化（継承語・継承文化を含む）の保障のための取組

小学校77校、中学校45校の国際クラブにおいて、様々な学級を設置し、外国につながる子どもたちに自己のアイデンティティを確立するための取組を行った。【教育委員会事務局】

国際交流や国際理解、多文化共生に関わる出前講座を実施（小学校3校）し、国際的な分野に関心のある子どもたちに学習の機会を提供した。【経済戦略局】

(3) 日本語指導などの学習支援の充実

大阪府教育庁等と連携し、高等学校において、進路選択について必要に応じて多言語・やさしい日本語による情報提供を行った。【教育委員会事務局】

小学校6校、中学校3校において、外国籍児童生徒サポーターを配置した。【中央区】

(4) 保護者・家庭への支援

外国につながる児童生徒の困りごとを抱えている保護者等を対象に相談事業を実施した。【中央区】

小中学校に就学を希望する外国籍の方に、就学や学校選択についての案内を多言語で行い、遅滞なく手続きを行った。【西淀川区】

(5) 中学校夜間学級

大阪府教育庁および府内の中学校夜間学級を設置している市町村教育委員会と連携し、教材及び指導方法の研究を進めた。【教育委員会事務局】

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

4 災害に対する備えの推進

<めざす姿>

外国につながる市民が防災知識を身に付けている。災害時は外国につながる市民に情報が伝わり、被災者となった外国につながる市民を支援する体制が整っている。

<成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
防災マップで逃げる場所を確認している外国人住民の割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	大阪市 外国人住民アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	33.7%	—	38.0%	
近所で行われる訓練に参加している外国人住民の割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	大阪市外国人住民 アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	11.0%	—	16.0%	

<令和2年度の取組状況の概要>※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P34～のとおり

(1) 防災知識の普及・啓発

市民防災マニュアル令和2年度改訂版の英語・韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載した。【危機管理室】

多言語表記とともに防災ピクトグラムを表示した、津波避難施設（津波避難ビル・水害時避難ビル）及び災害時避難所の現地表示板設置した（津波避難施設表示板：40箇所、災害時避難所案内板：14箇所）。【危機管理室】

多言語表記している広域避難場所への避難誘導標識について、1基既設のものを撤去し、新設を行った。【危機管理室】

西区内の各地域に設置している、西区オリジナルデザイン「津波浸水深サイン（どうぶつものさし）」について、区内23か所へ設置し、当年度にて予定場所への設置が完了した。【西区】

日本語で作成している防災啓発コンテンツの多言語化を行い、ホームページに掲載した。【危機管理室】

多言語版防災マップを作成（活用）し、啓発の取組を進めた。【北区、中央区、住吉区、西成区】

Web版防災・水害ハザードマップ情報（6言語）について、区広報紙及び「やさしい日本語Facebook」記事に掲載し普及啓発を実施した。【生野区】

大型ビジョン（春・秋の火災予防運動）やターポリン幕による情報発信及び災害広報文の多言語広報について実施したほか、英語での消防訓練動画を作成しホームページに掲載するとともに、市役所ロビーで放映した。【消防局】

(2) 災害時の情報提供の充実

災害時外国人支援ネットワーク整備に向けたワーキングチーム検討会において、災害情報の発信、避難所の開設、避難所での生活支援・通訳相談の3つの局面から支援策について検討を行い、それぞれの局面において今後の検証につなげるべき支援策をまとめることができた。【経済戦略局】

災害時避難所における表示物（トイレ、避難室、傷病者室等）について、英語表記及びピクトグラムの表示を実施した。【住吉区】

(3) 災害時の支援体制の整備

災害時外国人支援ネットワーク整備に向け、連絡会議、各区防災担当課長ヒアリング、ワーキングチーム検討会を実施した。【経済戦略局】

避難所で活用するiPadを導入し、翻訳ソフトを活用した支援体制を構築し、担当職員が円滑に活用できるよう訓練を実施した。【生野区】

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

5 健康で安心して生活できる環境づくり

<めざす姿>

様々な行政分野において外国につながる市民が必要なサービスを受け、職員は文化や習慣の違いに配慮したサービスを提供できている。

<成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
大阪市は外国人住民が地域社会の一員として、さまざまな相談や情報提供を受けることができるなど、充実した生活が営めるまちであると思う市民の割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	民間ネット調査 「人権行政について」
	58.0%	65.4%	65.0%	

<令和2年度の取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P43～のとおり

(1) 公的年金・公的医療保険

在日外国人のうち、国民年金制度上、老齢基礎年金等の受給資格を得ることができなかった高齢者に対し、福祉的措置として給付金を支給した。また、国民年金制度の改正が行われた昭和57年1月1日以前に20歳に達していた外国人で、障がい基礎年金等を受けることができない重度心身障がい者に対して、給付金を支給した。【福祉局】

制度的無年金者となっている在日外国人を救済するため、国に対し関係機関を通じて要望を行った。【福祉局】

国民年金の加入促進のため、日本年金機構作成の国民年金制度説明用パンフレット（14言語）を区役所に設置した。【福祉局】

外国人向けパンフレット「大阪市国民健康保険のご案内」の更新を行った。【福祉局】

国民健康保険料の納付の必要性を説明するリーフレットを16言語に翻訳し、各区保険年金業務担当へデータを提供した。【福祉局】

(2) 福祉〔高齢者、障がい者、児童、母子・父子、女性、ドメスティック・バイオレンス（DV）〕

各区保健福祉センターにおいて、妊娠届を出された外国人の方に、通常の母子健康手帳と合わせて外国語・日本語併記母子健康手帳を交付した。（日本語を含め10言語）【こども青少年局】

男女共同参画センター子育て活動支援館において、トリオフォンを活用した多言語（英語、中国語、韓国語、朝鮮語）による電話相談、やさしい日本語を活用し相談案内のホームページ掲載を継続して実施した。【こども青少年局】

介護保険制度の概要を説明するための多言語のパンフレットを作成し、各区役所および市内サービスカウンター等、各関係先に送付した。【福祉局】

(3) 保育

大阪市内の就学前施設等の職員を対象とした研修会において、人権保育及び多文化共生保育をテーマとした研修を実施した。【こども青少年局】

外国につながる児童及び保護者等とのコミュニケーションを円滑に行うため、民間児童福祉施設等に対し、通訳や翻訳のための機器購入に係る費用の一部を補助するとともに、直営施設（公立保育所、市立幼稚園）等においては、外国語翻訳機を購入し、通訳環境の整備を行った。【こども青少年局】

(4) 保健サービス・公衆衛生

感染症法で結核定期健康診断の実施が定められている学校や、その対象者以外の日本語学校の学生に対し、検診車を配車して健診を実施した。【健康局】

大阪府と共同で外国籍住民を対象とした外国籍住民エイズ電話相談（英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・フィリピン語）を実施するとともに、トリオフォンを利用した通訳サポートを行った。【健康局】

(5) 医療・救急

大阪府医療機関情報システムにより、外国人向けに「おおさかメディカルネット」において、外国語対応可能な病院、診療所等について多言語（8言語）による案内を実施した。【健康局】

熱中症予防に関する情報や、休日・夜間急病診療所等の情報について、引き続き大阪市ホームページにやさしい日本語により掲載した。【健康局】

日本語を介してのコミュニケーションが困難な方に対しての119通報及び災害現場対応を円滑に行うため、電話を使用した119通報時に、指令官制官、通報者（通訳を必要とする外国人等）、通訳の三者間での相互通訳を実施した。【消防局】

救急現場で日本語対応ができない外国人とのコミュニケーションのために、救急ボイストラ（救急現場用の多言語翻訳アプリ）を使用した。【消防局】

(6) 住宅・就労

住宅確保要配慮者（外国人、高齢者、低額所得者、障がい者等の住宅の確保に特に配慮を要する者）の入居を拒まない賃貸住宅で、一定の登録基準を満たした住宅を「セーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）」として登録を行うとともに、法に基づく居住支援協議会として大阪府や不動産関係団体等と連携して設立した「Osakaあんしん住まい推進協議会」において、住宅確保要配慮者・賃貸人双方への情報提供・相談等の取組を進めた。【都市整備局】

住まいに関する様々な相談に対応するとともに、大阪国際交流センターと連携して、トリオフォンを活用した情報提供を実施した。【都市整備局】

「しごと情報ひろば」において、希望があれば、外国語（英語）による職業相談を実施した。【市民局】

(7) 留学生への支援

大阪のまちの国際化や魅力づくりに向けた協働・交流プログラムへの留学生の参画を促し、留学生のキャリアアップにつなげるとともに、地域への愛着を醸成することで、地域で活躍する国際人材としての育成・定着を図るため、経済戦略局において、生野区、住吉区とそれぞれ連携して事業を実施したほか、協働プログラムの発掘及び参加支援を22件実施し、外国人留学生のための起業支援セミナーを2回開催した。【経済戦略局】

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

6 多文化共生の地域づくり

<めざす姿>

外国につながる市民が、共に地域を支える一員として、地域社会に参加し一緒にまちを作っている。大阪に暮らす全ての人が、お互いの文化を尊重し合いながら協働することができている。

<成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値	備考
地域の活動に参加している外国人住民の割合	令和元年度	令和2年度	令和4年度	大阪市 外国人住民アンケート調査 (次回令和4年度実施予定)
	41.1%	—	46.0%	
地域に住んでいる外国人と交流がある市民の割合	令和2年度	令和2年度	令和4年度	民間ネット調査 「多文化共生について」
	30.2%	30.2%	40.0%	
地域社会に外国人が増えることで「多様性が豊かな社会になる」と考える市民の割合	令和2年度	令和2年度	令和4年度	民間ネット調査 「多文化共生について」
	33.8%	33.8%	44.0%	

<令和2年度の実施状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P57~のとおり

(1) 多文化共生についての市民理解の促進

外国人住民と地域住民の交流事業として「水辺と船場をめぐるまちあるき&トークイベント」を実施した。【中央区】

外国につながる参加者による英語での絵本の読み聞かせや交流を通じ、様々な文化的背景をもつ親子が地域で子育てをしていることへの理解が深められるよう「子育てを応援する担い手育成・地域連携事業」によるイベント「TABUNKA」を実施した。【西淀川区】

「やさしい日本語から始まる新たなコミュニティづくり」をめざし、やさしい日本語協力店掲載マップを電子化し、web上で公開するとともに、外国人留学生と区内中学生の交流、外国人留学生とやさしい日本語協力店への訪問交流を実施した。【生野区】

多文化共生社会の実現に向けて、相互理解・相互交流の意識醸成など、様々な視点を踏まえた講座を実施し、地域の国際化に必要な人材を養成した。【経済戦略局】

留学生国際交流サポーターによるレポート配信および、留学生メールマガジンによる情報配信により、ボランティア活動や留学生にとって有益な情報を発信した。【経済戦略局】

外国人住民自らが企画した内容で、自国の文化（言葉、舞踊など）を紹介する多数のプログラム「アイハウスde多文化体験」を実施した。【経済戦略局】

図書館において、身近な国際交流の取組として、多言語でのおはなし会および、異文化理解または多言語に親しむための図書・パネルの展示を実施した。【教育委員会事務局】

（２）生活ルールについての理解促進

道路上に放置している自転車に対し、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）の撤去予告の紙札(エフ)を作成し、放置自転車啓発を行った。【生野区】

民泊施設利用者や近隣住民に向けて、利用時における注意事項や啓発内容を記載したホームページやチラシ（英語、中国語、韓国語）を作成するとともに、チラシについては、各区役所等で配架した。【健康局】

ごみの分け方や出し方をイラスト付きで説明している多言語のパンフレットについて、ベトナム語版を追加作成のうえホームページに掲載した。【環境局】

外国語に対応した食べ残し＝「食品ロス」削減を呼びかけるメッセージカード（４言語：日本語、英語、中国語、韓国語）を関西国際空港のほか、市観光案内所、民泊運営者、飲食店、区役所等、全52箇所に配布した。【環境局】

（３）多文化共生のための啓発

食に関する文化の違いや、言葉の違いなど生活に身近な題材を扱ったオンライン型イベント「日本の見えかた世界の見かた-多文化共生ONLINE-」を実施したほか、企業人権啓発において多文化共生をテーマに研修を実施した。【市民局】

大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例に基づき、ヘイトスピーチに認定した表現活動について、拡散防止措置及び認識等の公表を行った。【市民局】

（４）外国人コミュニティやボランティア団体等が活動しやすい環境づくり

日本人住民・外国人住民を問わず参画できるボランティアバンクを運営し、ボランティア養成研修会、通訳ボランティア研修会、ボランティア全体研修会を実施した。【経済戦略局】

NPO等とのネットワーク連携事業として、「こども支援ネットワーク」「国際交流協会ネットワーク」「外国人コミュニティ」のそれぞれのネットワークにおいて、研修会や相談会を実施した。【経済戦略局】

（５）外国につながる市民が活躍できるまちづくり

多文化共生社会の実現に向けて、相互理解・相互交流の意識醸成など、様々な視点を踏まえた講座を実施し、地域の国際化に必要な人材を養成した。【経済戦略局】

大阪のまちの国際化や魅力づくりに向けた協働・交流プログラムへの留学生の参画を促し、留学生のキャリアアップにつなげるとともに、地域への愛着を醸成することで、地域で活躍する国際人材としての育成・定着を図るため、生野区、住吉区とそれぞれ連携して事業を実施したほか、協働プログラムの発掘及び参加支援を２２件実施し、外国人留学生のための起業支援セミナーを２回開催した。【経済戦略局】

（６）市政への参加

令和3年度新規取組事業として実施予定【市民局】

（７）公務員への採用

外国籍の方が広く受験機会を十分活用できるよう周知・広報を行った。

大阪市多文化共生指針行動計画【各取組の状況】（詳細）

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

（１）外国につながる市民への情報発信の充実 P12

（２）相談窓口の充実 P14

（３）窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上 P18

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

(1) 外国につながる市民への情報発信の充実

事業名	行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信	所属局	全所属
事業概要	行政情報の多言語化・やさしい日本語化に取り組むとともに、情報発信を充実させる。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	24/24区、17/28局・室で取組が実施されている。 （詳細は「別紙1」のとおり）		
自己評価	各区、各局・室において、それぞれ工夫した取組が実施されている。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	外国人への生活情報提供（ホームページ）	所属局	政策企画室
事業概要	大阪に滞在・在住する外国人を対象に、緊急時の対応や各種手続などに関する生活情報（生活ガイド）をホームページにより多言語で提供する。 ・ 外国人向けの生活情報を翻訳して提供（英語、中国語、韓国・朝鮮語の3言語とやさしい日本語） ・ その他、大阪市ホームページの全ページを機械翻訳で提供（英語、中国語、韓国・朝鮮語の3言語を業務委託による翻訳で提供しているほか、Google翻訳機能で86言語翻訳の利用が可能）		
令和2年度			
事業計画	拡充		
事業実績	・ 大阪市ホームページにおいて、外国人向けの生活情報を英語、中国語、韓国・朝鮮語の3言語とやさしい日本語で翻訳して提供していたが、大阪市におけるベトナム国籍住民が急増している現状をふまえ、令和2年度からベトナム語を追加し、4言語で翻訳して提供することとした。 ・ その他、大阪市ホームページの全ページを3言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）で機械による自動翻訳の提供をしていたが、ベトナム語を追加し、4言語での提供を可能とし、外国人への生活情報提供について、さらなる拡充を行った。		
自己評価	大阪市ホームページにおける各種手続など、くらしにまつわる生活情報（生活ガイド）の提供について、ベトナム語を追加したことで、大阪市の外国人住民総数のうち、母語で提供されている外国人住民数の割合が87.4%となり、成果指標の目標値（85%）に達することができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	国際化に資する情報提供（大阪国際交流センター インフォメーションセンターの運営）		所属局	経済戦略局
事業概要	・「インフォメーションセンター」の運営（各種の海外・国内情報の提供など） ・大阪に来阪・在住する外国人や市民を対象に、国内外の生活・留学等の資料及び 国際交流・協力に関する情報の各種コーナーを設置し、最新情報を提供するほか、 市政・生活に関する問い合わせに対する情報を多言語で提供する。 ・ホームページでは、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語及 びやさしい日本語での表記やルビ付けを行っている。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	・インフォメーションセンター年間利用者数：15,914名 ・相談件数 5,046件 ・ホームページアクセス数 315,856件（2021.3月末） ・Facebook 「いいね！」 3,061 件（2021.3月末）			
自己評価	インフォメーションセンターについては新型コロナウイルス感染症拡大防止のため 一時休館し利用者数が減少したが、休館期間中も電話による相談の対応を続けた。 令和2年度の目標相談件数を3,150件としていたが、新型コロナウイルス感染症や 特別定額給付金関連の相談が非常に多く寄せられたこともあり、目標値を大きく超 える相談件数となった。 またホームページに「新型コロナウイルス関連情報」ページを特設し、医療情報、 特別定額給付金や支援情報等の情報を発信した。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	外国語資料の収集	所属局	教育委員会事務局
事業概要	中央図書館において、市民の国際理解に資するため、ならびに大阪市在住（在留）外国人のニーズに応えるため、閲覧室内に「外国資料コーナー」を設置し、外国語図書・雑誌・新聞等の資料を収集し提供している。 アルファベット言語、中国語、ハングル以外の言語も原綴で目録整備を行い、インターネットによる蔵書検索も原綴で行えるよう多言語対応している。 また、平成28年度末から、帰国した子どもの教育センター校への団体貸出を開始した。これらの学校では、国語の教科書に掲載されている作品の各国語版の需要が高いことも考慮し、各言語でこうした資料を積極的に収集する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	図書は主要言語である英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字）のほか、少数利用のアジア言語として、令和2年度はインドネシア語図書を購入した。また、利用者のニーズや蔵書構成を鑑み、4年ぶりにスペイン語図書を購入した。また、電子書籍（洋書）について購入した。 図書：約440冊　電子書籍：261タイトル　新聞：14タイトル　雑誌：58タイトル		
自己評価	計画的な収集の継続に加えて、電子書籍での洋書も購入した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

(2) 相談窓口の充実

事業名	多言語による「外国人のための相談窓口」（大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営）	所属局	経済戦略局
事業概要	・多言語により、外国人が生活にあたり直面する様々な困りごとを一元的に相談できる「外国人のための相談窓口」を運営 ・市、区役所業務に關しトリオフォンを活用して通訳対応を実施 ・日本語のほか、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語の5言語について通訳人員を配置し対応 ・また、タブレット端末で多言語音声翻訳アプリを活用し、音声翻訳11言語、テキスト翻訳30言語に対応		
令和2年度			
事業計画	拡充		
事業実績	・外国人からの相談件数 3,868件 （インフォメーションセンター相談件数5,046件のうち） ・「外国人のための相談窓口」の運営 ・市、区役所業務に關しトリオフォンを活用して通訳対応（839件） ・新型コロナウイルス感染症の影響により、法律、ビザ、労働に関する専門相談機能を強化。「法律相談」を月2回追加開催、「労働相談」を月2回新設。 相談件数：①法律相談 60件、②行政書士相談 79件、③労働相談 45件		
自己評価	新型コロナウイルス感染症や特別定額給付金関連の相談が非常に多く寄せられたこともあり、目標値を大きく超える相談件数となった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	【再掲】国際化に資する情報提供（大阪国際交流センターインフォメーションセンターの運営）	所属局	経済戦略局
事業概要	1（1）掲載のとおり		

事業名	外国人のための一日インフォメーションサービス	所属局	経済戦略局
事業概要	行政機関および弁護士会、医師会、税理士会、地域国際化協会などと協働し、ボランティアの協力も得ながら、外国人住民の生活全般に関わる相談および情報提供に10言語で対応するほか電話相談も実施する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	第1回：相談件数47件（電話相談28件、オンライン相談19件）※対面実施なし 相談内容：出入国・在留19件、法律7件、年金5件 ほか 第2回：46件（対面相談25件、電話相談21件） 相談内容：出入国・在留19件、生活5件、法律3件ほか		
自己評価	運営については、新型コロナウイルス感染症防止対策のため、原則事前予約としたため、あらかじめ各ブース規定の相談枠・相談時間を設けて開催した。昨年度実施時はブースが空いていれば自由に相談することができたが、相談者が相談できる時間を事前に通知しているため、相談枠内で早く相談終了となっても他の相談者を入れることが難しかった。令和2年度は、大阪市教育委員会の協力を得て、新たに「教育」ブースを追加したが、全体的な相談枠の数も決まっているため、相談者数が減少した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	タブレット端末を活用した遠隔手話・外国語通訳支援モデル事業		所属局	ICT戦略室
事業概要	市民サービスの向上、行政運営の効率化の取組みとして、平成29年度よりタブレットを活用し、音声認識・機械翻訳するコミュニケーション支援アプリを試行的に利用してきた。当アプリは、翻訳語として英語、中国語、韓国語を対象としていたが、昨今、外国からの技能実習生や留学生等の増加を受けて、利用現場から翻訳対象言語の拡大の要望があがったことを受けて、平成31年度より音声翻訳11言語、テキスト翻訳30言語に対応した多言語音声翻訳アプリを新たに試行導入した。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	令和2年7月に実施したアンケート調査では、利用者の約8割が満足しており、継続した利用を希望していた。これまでに利用したことがある担当は37課にのぼっているほか、令和2年12月からは音声翻訳が12言語に増えている。			
自己評価	「利用希望率」については目標値である7割を超えていることから、有効性が評価できる。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	窓口業務におけるタブレット端末を活用した多言語コミュニケーション支援事業	所属局	生野区
事業概要	災害用iPadを平常時の業務において各窓口へ配備し、外国につながる市民とのコミュニケーションツールとして翻訳ソフトを活用して、必要な情報を正確に伝えるなど、窓口等での多言語による対応の強化を図る。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	災害用iPad全25台のうち20台を区役所庁内の窓口へ配備。 翻訳ソフト（VoiceBiz）による機械翻訳を各窓口にて利用し、コミュニケーション・情報伝達に活用した。 約60件／月		
自己評価	各窓口では「やさしい日本語」も併せて使用しており、翻訳ソフトの機械翻訳との親和性も高く、活用できた。 やさしい日本語や機械翻訳は、手続きの概要や導入部分において有効であるため、総合案内での活用が有効であった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	鶴見区広聴事業	所属局	鶴見区
事業概要	外国につながる市民の窓口対応について、外国語通訳の充実を目的として、多言語翻訳アプリ（VoiceBiz）を備えたタブレット型端末を導入している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	タブレット型端末で多言語音声翻訳アプリを使用し、外国につながる住民の窓口対応を行った。対応件数：2		
自己評価	実績の件数は少ないものの、行政窓口として外国語通訳が可能な機器を備えている必要があるため、次年度以降も継続して実施する。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供		所属局	全区、経済戦略局、市民局
事業概要	各種相談事業について、多言語により対応を行っている。 ・市政・区政相談（関係所属：経済戦略局・全区） ・法律相談（関係所属：市民局・経済戦略局） 対応言語…英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語			
令和2年度				
事業計画		各所属の取組は 「別紙2」のとおり		
事業実績				
自己評価				
事業計画				年度

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

事業名	多文化共生の視点による接遇研修	所属局	都島区
事業概要	毎年、全職員を対象に行っている接遇研修において、外国人来庁者等に対し、やさしい日本語を意識した接遇ができるよう、研修内容に多文化共生の視点を盛り込む		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	コロナウイルス感染拡大の影響により中止		
自己評価	—		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	外国につながる市民への住民情報窓口対応の充実	所属局	生野区
事業概要	留学生の海外転入手続きを円滑に行うため、日本語学校と連携し、代理申請の推進、届出書の事前記載、届出書・申請書等の記載例の多言語化などを実施。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	届出書・申請書等の記載例を4言語(英・中・韓・越)で作成。 トリオフォンやタブレット端末を利用した窓口対応。		
自己評価	コロナ禍で留学生等の転入は減少したが、日本語学校とは連携し、円滑な海外転入手続きができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発	所属局	全所属
事業概要	全所属において、やさしい日本語の活用を促進するとともに、ロゴマーク等を活用した啓発等に取り組む。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	職員向けの取組については12区、5局で取組が実施され、市民向けの取組については6区、1局で取組が実施されている。（詳細は「別紙1」のとおり）		
自己評価	各区、各局・室において、それぞれ工夫した取組が実施されている。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

大阪市多文化共生指針行動計画【各取組の状況】（詳細）

2 日本語教育の充実

- | | |
|------------------------------------|-----|
| （１）日本語学習の機会や場の充実 | P21 |
| （２）日本語教育環境充実のための体制づくり | P23 |
| （３）地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施 | P24 |

2 日本語教育の充実

(1) 日本語学習の機会や場の充実

事業名	「識字推進事業」識字・日本語教室の開設		所属局	教育委員会事務局
事業概要	国際化の進展による新たな外国人住民および、様々な理由により義務教育を十分に受けられなかった人など、様々な理由から日本語の読み書き、会話等に不自由している方々に対し、市民ボランティアの協力のもとで識字・日本語教室を開設し、日本語の読み書き、会話等の学習機会を提供し、社会参加の促進を図る。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	実施場所：市内小・中学校等28か所　実施回数：のべ365回 受講者数：のべ1,787人（登録者数589人） 講師：のべ1,463人（登録者数238人）			
自己評価	新型コロナウイルス感染拡大にともない、多くの教室を休止した期間があったため、参加者数の減となった。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	日本語学習支援事業 【（公財）大阪国際交流センター】		所属局	経済戦略局
事業概要	日常生活、就労、就学など多様なニーズを踏まえ、子どもから大人まで、様々な外国人住民へ、市民ボランティア等による日本語学習の機会を提供する。			
令和2年度				
事業計画	拡充			
事業実績	- 外国人ふれあいサロン 開催回数：22回 参加者数：外国人のべ 278名、ボランティアのべ 452名 - たのしい日本語 開催回数：48回 参加者数：外国人のべ108名、ボランティアのべ172名 - 未就学・ダイレクト向け日本語・学習支援 こどもひろば 開催回数：66回 参加者数：外国にルーツを持つ子どものべ621名、ボランティアのべ687名 - プレスクール 開催回数：27回 参加者数：未就学児 のべ217人、ボランティア のべ115人 - 日曜にほんごサロン 開催回数：21回 参加者数：外国人のべ137名、ボランティアのべ138名 （拡充内容）コーディネーター（有償ボランティア）を導入し、ボランティアによる自律的な教室運営を目指す。またコーディネーター及びコーディネーター候補者対象の研修を実施し、育成を図る。 - 仕事のための日本語 開催回数：17回 参加者数：外国人のべ91名 （新規事業）令和2年度は、教材の開発を中心に行い、最終四半期には、試行的に仕事のための日本語を学ぶ教室を開催し、開発した教材を検証。その結果を踏まえ、令和3年度より本格実施を行う。 - 生活日本語コース 開催日数：123日間 参加者数：62名 （拡充内容）平日の昼間に日本語を学ぶ機会のない外国人住民を対象として平日の夜間（2日間）にも開催した。			
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、年度前半は教室の開催ができなかったが、オンライン実施に切り替えるべくボランティアの研修などを行い、準備が整ったものからオンラインでの実施へと切り替えた。			
事業計画	令和3年度			
	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

2 日本語教育の充実

(2) 日本語教育環境充実のための体制づくり

事業名	「識字推進事業」 新たな識字・日本語教育体制の構築		所属局	教育委員会事務局
事業概要	教室運営や多様な学習者への日本語学習の方法など、各識字・日本語教室における課題に対する相談体制の充実や、生涯学習センター・（公財）大阪国際交流センター・NPO団体等の関係機関との連携などにより、大阪市における日本語教育環境充実のための総合的な体制づくりを行う。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	総合調整会議：1回 新たな識字・日本語学習体制検討会議：2回 ※翌年度以降継続			
自己評価	各会議の開催や関係機関とのネットワークの構築をとおして、総合的な体制づくりに向けた取組みを進めることができた。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

2 日本語教育の充実

(3) 地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施

事業名	「識字推進事業」 識字・日本語指導者養成事業		所属局	教育委員会事務局
事業概要	識字・日本語ボランティア養成講座等を通して、識字・日本語にかかわる支援者の養成・研修を行う。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	講座数：5講座（うち2講座は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止） 受講者数：のべ294人			
自己評価	ボランティア講師の養成及びスキルアップを行い、識字・日本語教室の運営に役立てることができた。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

大阪市多文化共生指針行動計画【各取組の状況】（詳細）

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

（１）多文化共生教育の推進	P26
（２）母語・母文化（継承語・継承文化を含む）の保障のための取組	P29
（３）日本語指導などの学習支援の充実	P31
（４）保護者・家庭への支援	P33
（５）中学校夜間学級	P34

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

(1) 多文化共生教育の推進

事業名	外国からの児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	・大阪市内4か所に共生支援拠点を設置し、各拠点にコーディネーターを配置し、プレクラスや初期日本語指導、学習言語の習得を目的とした母語支援員、JSLカリキュラム指導員（教科と日本語の統合指導）の派遣についてコーディネートを行う。 ・日本語指導センター校の指導内容の充実を図るとともに、センター校を増設する。 ・日本語指導の必要な児童生徒が特に多く在籍する日本語指導教員加配校を増設する。 ・学校や保護者からの様々な相談に応じる多文化共生教育相談ルームの相談機能の充実を図る。 ・日本語指導が必要な生徒のキャリア教育の充実のために、多言語進路ガイダンスの際に、通訳者を派遣するとともに、多言語版の文書を提供する。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	・市内4か所に共生支援拠点を設置し、各3名のコーディネーター（プレクラス・日本語指導員・母語支援員）を配置して、初期日本語指導に加えて、プレクラスや教科における日本語指導をマネジメントする体制を築いた。 ・日本語指導センター校は、令和3年度に向けて、小中ともに1校ずつ増やし、小中とも7校の体制づくりを行った。 ・日本語指導教員加配校については、令和2年度に小学校1校に加配教員を新たに配置し、小中合わせて10校体制とした。 ・多文化共生ルームでは、引き続き各学校園からの日本語指導等に関する様々な相談業務を行った。 ・多文化進路ガイダンスについては、市外教や国際交流センターとも連携して、通訳者を配置するとともに、進路に関する多言語版の文書を提供した。		
自己評価	・多国籍化・急増する帰国・来日した児童生徒に対して、共生支援拠点を開設し、プレクラスや教科における日本語指導等をきめ細かに実施し、取組の充実を図ることができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	拡充	拡充	

事業名	大阪市高校生海外派遣事業（オーストラリア）		所属局	教育委員会事務局
事業概要	大阪市立の高等学校生徒を姉妹都市であるメルボルン市へ派遣し、家庭滞在・授業参加によりオーストラリアの社会、歴史、文化、自然に関する理解を深めるとともに、国際的な信頼と友好の促進に資するため、第1・2学年（定時制課程は第1～3学年）に在籍している生徒を、7月中旬から下旬にかけて派遣し、市庁舎訪問をはじめ現地の学校訪問等を通して交流を図る。			
令和2年度				
事業計画	継続（新型コロナウイルス感染拡大により中止）			
事業実績	—			
自己評価	—			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続（新型コロナウイルス感染拡大により中止）		廃止	

事業名	英語イノベーション事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	・ネイティブ・スピーカーを活用し、「生きた英語を学ぶ授業」の展開 ネイティブ・スピーカーを各中学校区及び高等学校に配置し、教員とのチーム・ティーチングを通して、生きた英語や多様な文化に触れる機会を拡充する。 ・英語体験イベント等の実施 ネイティブ・スピーカーとともに集中的に英語を活用する体験イベント（イングリッシュ・デイ小学生の部、中学生の部）を実施する。		
令和2年度			
事業計画	拡充		
事業実績	・小学校では、年間活用目安3・4年生で12時間程度、5・6年生で24時間程度に対し、3・4年生で13.6時間、5・6年生では28.9時間の活用があった。また、中学校では年間活用目安の15時間に対して、11.1時間。高校においても、年間活用目安の15時間に対して、16.6時間の活用となった。 ・英語体験イベント等については、新型コロナウイルス感染症の影響で全て中止となった。		
自己評価	・ネイティブ・スピーカーの効果的な活用により、学校現場で生きた英語や多様な文化に触れる機会を多く持つことができた。 ・英語体験イベントについては、今年度実施することができなかったことを踏まえ、次年度以降のオンライン開催等に向けた検討を行った。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	人権教育研修	所属局	教育委員会事務局
事業概要	帰国・来日等の児童・生徒のよりよい支援のあり方について考え、日本語を母語としない子どもたちへの教育や在籍学級での教育を充実させるための指導力を身に付ける研修を実施する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	新型コロナの影響により、例年の集合からオンデマンドに形態を変更し実施した。 ・実施期間：令和2年8月3日（月）～9月16日（水） ・研修資料の閲覧数は約80件		
自己評価	受講後アンケートの実施により研修の理解度等を確認しているが集合研修に比べアンケートの実施率が低く、理解度の確認が不十分だった		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	国際理解教育支援事業	所属局	東成区
事業概要	社会のグローバル化の進展に伴い、世界の諸問題を自身の課題と捉え取り組むことができる人材育成が求められている中、児童・生徒の国際理解の推進を図ることを目的とする。 JICA（（独法）国際協力機構）等と連携し、区内小中学校において下記の実施を実施。 ・海外でのボランティア経験者等による出前講座 ・来日中の海外技術研修員との交流		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	海外でのボランティア経験者等による出前講座を4校実施（小学校3校・中学校1校）		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により海外技術研修員との交流が実施できなかったものの、出前講座の事後アンケートでは各校75%以上の生徒・児童が「海外に興味を持った」と回答し、児童・生徒の国際理解の推進に寄与した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

(2) 母語・母文化（継承語・継承文化を含む）の保障のための取組

事業名	【再掲】外国からの児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3（1）掲載のとおり		

事業名	国際理解教育推進事業		所属局	教育委員会事務局
事業概要	多文化共生社会の実現のために、民族的・文化的背景の異なるすべての子どもたちが、互いのちがいを認め合い、自他のアイデンティティを尊重し、育み合える教育の実現を図るために、本市の在日外国人教育の基本方針に則り、国際クラブ等の取組を進める。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	多文化共生教育の基本方針にもとづき、小学校77校、中学校45校の国際クラブにおいて、様々な学級を設置し、外国につながる子どもたちに自己のアイデンティティを確立するための取組を行った。			
自己評価	国際クラブの活動等により、本市の在日外国人教育の基本方針に則った取組みを進めることができた。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	学校及び各区と連携した青少年国際理解出前講座 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	小・中学生を対象に、学校へ国際交流や国際理解、多文化共生に関わる講座を出前講座として実施することで、国際的な分野に関心のある子どもたちに学習の機会を提供するとともに、各学校において継続的な取組みができるよう支援を行う。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	開催回数3件：大阪市立苗代小学校（文化紹介）、大阪市立勝山小学校（文化紹介）、大阪市立上福島小学校（文化紹介）		
自己評価	8件以上の開催を目標にしていたが、新型コロナウイルスの影響により開催回数が減少した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

(3) 日本語指導などの学習支援の充実

事業名	【再掲】外国からの児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3 (1) 掲載のとおり		

事業名	進路指導の充実	所属局	教育委員会事務局
事業概要	高等学校において、望ましい職業観・勤労観などを育成し、主体的に進路を選択する能力や態度を育てるため、進路情報の活用や進路相談を通して自己の適性などをふまえた進路選択ができるよう指導する。 特に、外国籍の生徒は在住資格による制限から就職において特別な支援が必要な場合があるため、大阪府教育庁・ハローワークなど関係諸機関との連携を密にすることで求人企業とのミスマッチを防ぐとともに、事業所における公正採用の啓発に取り組む。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	本人が希望する進路志望先に進めるように指導し、とりわけ就職を希望する生徒に関して就職率100%をめざした取組を行った。大阪府教育庁等と連携し、進路選択について必要に応じて多言語・やさしい日本語による情報提供を行う体制をとっている。		
自己評価	各取組みによる指導の結果、大阪市立の高校全体の就職率は98.3%と高い水準となり、未決定の生徒に対してはコネクションズおおさか等と連携した支援を引き続き行っている。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	廃止	

事業名	外国籍児童生徒サポート事業	所属局	中央区
事業概要	区内の市立小・中学校に在籍する外国につながる児童生徒のうち、学習面で特に日本語の支援が必要とされる児童生徒に対し、教職員と連携しながら、具体的な教科学習に必要な日本語の力を身につけるための適切な支援を行うために外国籍児童生徒サポーターを配置する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	小学校6校、中学校3校において実施		
自己評価	サポーターの支援により、児童の教科学習の理解が進んだと思う学校は、アンケートによりサポーターを配置した全ての学校という結果となっており、本事業は有効であると考える。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	日本語の指導が必要な児童生徒への支援事業	所属局	浪速区
事業概要	区内市立小・中学校に在籍する外国につながる児童生徒のうち、特に日本語の指導が必要とされる児童生徒に対して、学校と連携しながら、授業中や放課後等に、当該児童生徒への日本語指導の補助や通訳等の学習支援を行うサポーター（浪速区日本語サポーター）を配置する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	日本語サポーター活動校7校9名、計360日（1,543時間） ※新型コロナウイルス感染拡大防止策にかかる学校休業に伴い4・5月は実施なし。		
自己評価	【成果指標】支援の必要な児童生徒について、サポーターの配置により、日本語の学習言語能力が学齢相応へ到達したと感じる学校の割合57% →目標としている60%に僅かではあるが達しなかった		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	【再掲】日本語学習支援事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	2（1）掲載のとおり		

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

(4) 保護者・家庭への支援

事業名	【再掲】外国からの児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3 (1) 掲載のとおり		

事業名	保護者等の困りごと相談事業 (中央区多文化共生のまちづくり推進事業)	所属局	中央区
事業概要	外国につながる児童生徒が区内の学校園に通う際に、日本人には当たり前の行事やルールについての知識がなく、学校からの日本語で書かれた連絡内容についても理解できないなど、困りごとを抱えている保護者等を対象に相談事業を実施する。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	相談窓口での相談件数 120件 相談会(2回)開催による相談件数 318件 相談内容 生活相談・医療相談・子育て相談・法律相談など		
自己評価	相談窓口での相談は、新型コロナウイルス感染症の影響で6月からとなったが、SNSを活用した相談や相談会の開催により、新規事業であったが数多くの相談に対応することができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	拡充	継続	

事業名	市立小中学校新入学生用「学校案内」作成		所属局	西淀川区
事業概要	市立小中学校新入学生用「学校案内」に多言語ページ（中国語・スペイン語・フィリピン語）を掲載する。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	就学の手続きについて、多言語ページを作成 小・中学校就学予定者へ配付			
自己評価	小中学校に就学を希望する外国籍の方に、就学や学校選択についての案内を多言語で行い、遅滞なく手続きを行った。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

(5) 中学校夜間学級

事業名	中学校夜間学級における教育の充実	所属局	教育委員会事務局
事業概要	本市の中学校夜間学級は、義務教育未修了、または、実質的に十分な教育を受けられないまま中学校を卒業した方のために、中学校教育を行うことを目的としている。在籍する生徒の中には、本国において義務教育を修了していない外国人の方もおり、入学希望者が求めるニーズの多様化・多国籍化が進んでいる。このような現状から、大阪府教育庁および府内の中学校夜間学級を設置している市町村教育委員会と連携し、教材および指導方法について検討することにより教育活動の充実を図る。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	日本語指導研修会・日本語指導に係る教材研究		
自己評価	予定通り実施し教材及び指導方法の研究を進めることができた		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

大阪市多文化共生指針行動計画【各取組の状況】（詳細）

4 災害に対する備えの推進

（１）防災知識の普及・啓発	P35
（２）災害時の情報提供の充実	P40
（３）災害時の支援体制の整備	P42

4 災害に対する備えの推進

(1) 防災知識の普及・啓発

事業名	多言語による防災知識・情報の提供	所属局	危機管理室
事業概要	近年増加する外国につながる市民や外国人観光客に対しても防災への意識を深めていただく必要があるため、市民防災マニュアル改訂版の英語、韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載する。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	2021年1月1日に市民防災マニュアル令和2年度改訂版の英語・韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載した。		
自己評価	計画通りに実施できた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	津波避難施設表示板の整備	所属局	危機管理室
事業概要	津波避難施設（津波避難ビル・水害時避難ビル）について、水害時の一時的な避難場所であることを示す現地表示板の設置にあたっては、多言語表記を行うとともに、日本人、外国人の区別なく一目で避難場所をわかるよう防災ピクトグラムを表示している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	40箇所に設置し、今後も緊急避難場所の指定に伴う区役所からの予算要求に併せて設置していく		
自己評価	区役所の要求に併せた設置を行うことができた		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	災害時避難所案内板の整備	所属局	危機管理室
事業概要	災害時避難所の入口に、避難所であることを示す案内板を設置しており、表示は、避難所であることがひと目でわかるよう、標準化された防災ピクトグラムなどを用いて表現するとともに、多言語表記することで、外国人住民への周知を図っている。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	14箇所に設置し、今後も緊急避難所の指定や案内板の老朽化に伴う区役所からの予算要求に併せて設置していく		
自己評価	区役所の要求に併せた設置を行うことができた		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	広域避難場所案内板・避難誘導標識の整備		所属局	危機管理室
事業概要	広域避難場所を市民等に周知し、避難誘導することを目的として案内板を、また、広域避難場所にいたる避難経路上には広域避難場所への誘導標識を設置しており、現在、案内板、誘導標識共に多言語による表記を行っている。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	・避難誘導標識1基について、既設のものを撤去し、新設を行った。令和3年度も継続的な整備を予定している。			
自己評価	対応の優先度を加味しながら、計画的・継続的に整備を進めることができている。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	「津波浸水深サイン（どうぶつものさし）」の設置		所属局	西区
事業概要	南海トラフ巨大地震の津波浸水想定データをもとに、西区内の各地域でどれぐらいの高さまで津波による浸水があるかを区民に効果的に伝えるため、西区オリジナルデザイン「津波浸水深サイン（どうぶつものさし）」を区内小中高等学校、津波避難ビル及び通学路付近等に設置しており、外国人に対しても、日ごろからの防災知識の普及・啓発をはじめ、災害時における外国人への支援策の充実を図ることを目的とし、多言語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）による表記を行う。			
令和２年度				
事業計画	継続			
事業実績	区内23か所へ設置			
自己評価	平成29年度から令和２年度までの4年間の計画で順次設置してきたが、当年度にて予定場所への設置が完了した。			
事業計画	令和３年度		令和４年度	
	廃止			

事業名	多言語版水害ハザードマップの作成	所属局	危機管理室
事業概要	近年増加する外国につながる市民や外国人観光客に対しても防災への意識を深めていただく必要があるため、水害ハザードマップの英語、韓国・朝鮮語、中国語の翻訳を大阪市ホームページに掲載する。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	日本語で作成している防災啓発コンテンツの多言語化を行いHPにて掲載した。		
自己評価	HP掲載にあたっては、報道発表も行うなど、市民周知に努めた		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	多言語版防災マップの作成	所属局	北区 中央区 住吉区 西成区
事業概要	・増加する外国人観光客が安心安全に観光でき、また、災害時には被害軽減を図れるように作成した多言語防災マップ（観光マップ）の地図及び掲載内容の改訂を行う。〔北区〕（令和3年度以降実施予定） ・区防災マップの多言語（英・中・韓）版については、既に作成し平成29年度より区ホームページに常時掲載しているが、新たに紙媒体の区防災マップの多言語（英・中・韓）版を作成し、庁舎1階待合ロビーに外国人住民のために設置している「やさしい日本語・外国語での情報・案内」専用のラックに配架する。〔中央区〕 ・外国語版防災マップを作成し、外国人に対して防災意識の普及・啓発を行う。〔住吉区〕 ・定住外国人及び外国人旅行者が増加傾向にあることから、多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した防災マップを作成する。ホームページで公表することに加え、紙媒体で各言語100部ずつ印刷し、窓口に設置する。〔西成区〕		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	令和2年度は、在庫数を鑑み、ホテルや観光案内所への配架依頼などを見合わせ、地図データの更新や印刷などは行わなかった。【北区】 中央区多文化共生のまちづくり推進事業と協同し、紙媒体の区防災マップの多言語（英・中・韓・越）版を作成のうえ配架。【中央区】 住吉区地域課窓口での配布及びホームページへの掲載。【住吉区】 多言語（英語、中国語、韓国語、ベトナム語）に対応した防災マップ（各1,000程）を作成した。ホームページで公表することに加え、紙媒体でも窓口に設置している。その他、西成区内の外国人留学生学校（2校）にも計200部配布している。【西成区】		
自己評価	外国人観光客等の減少により、配布する対象者が激減したため。【北区】 計画通り実施できた。【中央区】【住吉区】 遅滞なく事業を実施している。【西成区】		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	多言語対応 Web版防災・水害ハザードマップ	所属局	生野区
事業概要	大阪市ハザードマップ情報を、パソコンやスマートフォンをはじめとするインターネット接続が可能な端末に対し、6か国語の言語に対応した情報を提供することにより、外国につながる市民に対し手軽な情報へのアクセスを実現し、防災への意識づけを高めるための手段としてWEB版ハザード情報を提供する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	区広報紙（6月号）「やさしい日本語による防災特集頁」に掲載し普及・啓発を実施（区広報紙は10言語での多言語配信も実施） やさしい日本語Facebook記事に掲載し定期配信（3回/年）することで普及啓発を実施		
自己評価	区HPで情報を提供しており、そこへのアクセスにつながるよう、区広報紙、やさしい日本語Facebookを活用して、普及啓発を実施できた		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	外国人向け防火防災広報	所属局	消防局
事業概要	災害に不慣れな外国人住民や外国人来訪者に、119番を認知させ、災害時の対応方法、予防救急等について知識を向上させることを目的として、管内民間企業や地域団体の協力のもと、繁華街の大型ビジョンやターポリン幕で多言語の情報発信を行うとともに、ポケットティッシュやうちわ等を配布し個人に対しても注意喚起を行う。 また、災害時には日・英・中・韓4か国語による災害広報文を消防車両から放送し、現在の状況や取るべき行動などについて周知を図る。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	大型ビジョン（春・秋の火災予防運動）やターポリン幕による情報発信及び災害広報文の多言語広報について継続実施。 英語での消防訓練動画を作成し当署ホームページに掲載するとともに、市役所ロビーで放映した。		
自己評価	新型コロナウイルスの影響で集合型イベントや広報物品の配布ができなかったため、代替措置として英語による消防訓練動画を作成掲載し、外国人の防火防災力向上に寄与した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

4 災害に対する備えの推進

(2) 災害時の情報提供の充実

事業名	災害時における外国人支援ネットワーク整備事業 【（公財）大阪国際交流センター】		所属局	経済戦略局
事業概要	災害時の多言語での情報発信機能の強化を図るとともに、先進都市事例の調査研究や有識者のアドバイスを受けながら、多言語支援センターの運営体制を検討し、運営マニュアルの改訂など必要な運営体制整備を行う。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	・災害時外国人支援ネットワーク整備に向けた連絡会議：6回実施 大阪市の関係部局（危機管理室、市民局、経済戦略局）および財団で連携し、大阪における災害時の外国人対応についての仕組みづくりを行うため、定期的に会議を実施した。 ・災害時外国人支援ネットワーク整備に向けた各区防災担当課長ヒアリング：2回実施 各区防災担当課長ヒアリングを実施し、各区における実情・ニーズの把握に努めた。 ・災害時外国人支援ネットワーク整備に向けたワーキングチーム（WT）検討会：3回実施 各区防災担当係長（有志）による災害時外国人支援における課題の整理と検討を行うワーキングを実施した。 その他、 ・外国人のための防災研修・教室（各1回） ・研修会・訓練（2回） ・災害時外国人支援ボランティア説明会・登録会（1回）を実施した。			
自己評価	WT検討会において、災害情報の発信、避難所の開設、避難所での生活支援・通訳相談の3つの局面から支援策について検討を行い、それぞれの局面において今後の検証につなげるべき支援策をまとめることができた。また、このワーキングを通して、各区の情報交換、取組の共有がなされた。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	防災をテーマとした地域連携課題解決型学習	所属局	東淀川区
事業概要	大阪成蹊大学と連携協定を締結し、地域連携課題解決型学習を行っており、学生が提案した内容を審査選定し区政に反映している。 外国人避難者が災害時避難所で困らないように、ピクトグラムを活用した避難所で利用する様々な掲示物を学生が作成してくれた。これらを地域防災訓練や学習会で活用している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	本事業を活用した訓練・学習会→0件		
自己評価	コロナ禍であったため、ほとんどの地域で訓練・学習会が実施できなかった。訓練を行った地域においても、少人数の開催で感染症対策を優先的に実施したため、本事業においては継続しているものの、令和2年度は未実施。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	災害時避難所における表示物の多言語化及びピクトグラムの表示	所属局	住吉区
事業概要	災害時避難所における表示物（トイレ、避難室、傷病者室等）について、日本語表記に加え英語表記及びピクトグラムの表示を行い、外国人や字の読めない方に対しても、情報提供の充実を行う。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	新型コロナにより増えた災害時避難所における表示物について、英語表記及びピクトグラムの表示を実施。		
自己評価	計画通り実施できた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

4 災害に対する備えの推進

(3) 災害時の支援体制の整備

事業名	【再掲】災害時における外国人支援ネットワーク整備事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	4（2）掲載のとおり		

事業名	災害時用タブレット端末を活用した多言語コミュニケーション支援事業	所属局	生野区
事業概要	災害発生時の避難所等において、外国につながる市民が疎外されることなく、必要な支援情報などを正確に伝え、相談に応えられるよう、避難所で活用するiPadを導入（令和２年度）し、翻訳ソフトを活用した支援体制を構築し、担当職員が円滑に活用できるよう訓練を重ねる。		
令和２年度			
事業計画	継続		
事業実績	訓練を実施した（２回/年）		
自己評価	計画どおり訓練が実施できた。 また、日常的に防災用iPadの使用方法に職員がなれるため、平常時の業務において各窓口へ配備して日々の外国につながる市民とのコミュニケーションツールとして活用する工夫を行った。		
事業計画	令和３年度	令和４年度	
	継続	継続	

大阪市多文化共生指針行動計画【各取組の状況】（詳細）

5 健康で安心して生活できる環境づくり

（１）公的年金・公的医療保険	P44
（２）福祉 【高齢者、障がい者、児童、母子・父子、女性、ドメスティック・バイオレンス（DV）】	P47
（３）保育	P49
（４）保健サービス・公衆衛生	P50
（５）医療・救急	P52
（６）住宅・就労	P54
（７）留学生への支援	P56

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(1) 公的年金・公的医療保険

事業名	在日外国人高齢者給付金支給	所属局	福祉局
事業概要	在日外国人のうち、国民年金制度上、老齢基礎年金等の受給資格を得ることができなかった高齢者に対し、福祉的措置として給付金を支給する。		
令和２年度			
事業計画	継続		
事業実績	支給延べ件数　241件		
自己評価	計画どおり継続して実施した。		
事業計画	令和３年度	令和４年度	
	継続	継続	

事業名	在日外国人障がい者給付金支給事業	所属局	福祉局
事業概要	国民年金制度の改正が行われた昭和５７年１月１日以前に２０歳に達していた外国人で、障がい基礎年金等を受けることができない重度心身障がい者に対して、給付金を支給し福祉の向上を図る。		
令和２年度			
事業計画	継続		
事業実績	対象者へ６・９・１２・３月に３か月分を支給。月額２万円×延べ７２６回支給。		
自己評価	計画通りに実施。		
事業計画	令和３年度	令和４年度	
	継続	継続	

事業名	無年金外国人問題の制度改善要望	所属局	福祉局
事業概要	制度的無年金者となっている在日外国人を救済するため、国に対し関係機関を通じて要望を行っている。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	令和2年度国へ要望した。		
自己評価	制度改善に至らなかった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	公的年金について多言語による広報の拡充と加入促進	所属局	福祉局
事業概要	国民年金の加入促進のため、日本年金機構作成の国民年金制度説明用パンフレット（14言語）を区役所に設置するなど活用している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	各区役所に設置した。		
自己評価	各区役所窓口での活用により、広く周知が図られている。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	公的医療保険制度について多言語による広報の拡充と加入促進	所属局	福祉局
事業概要	本市の国民健康保険制度等について、問い合わせや加入手続き等について理解を深めてもらい、各区保険年金業務担当に外国人向けパンフレット「大阪市国民健康保険のご案内」のデータを提供し、来庁した外国人の方への説明資料として活用している。日本語版に加え、韓国・朝鮮語、中国語、英語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語の6言語に翻訳したデータを提供している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	令和2年9月にパンフレットの更新を行い、当該データを各区保険年金業務担当へ提供するとともに、本市ホームページへの掲載を行った。		
自己評価	各区窓口における活用及び本市ホームページへ掲載することにより、広く周知が図られている。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	公的医療保険料の納付について多言語による広報の拡充	所属局	福祉局
事業概要	近年増加傾向にある国民健康保険の外国人被保険者に対し、国民健康保険料の納付の必要性を説明するリーフレットを16言語（英語、中国語（北京・広東）、韓国語、ベトナム語、フィリピン（タガログ）語、ポルトガル語、スペイン語、ネパール語、インドネシア語、ヒンズー語、ビルマ（ミャンマー）語、シンハラ（スリランカ）語、フランス語、ドイツ語、タイ語）に翻訳し、各区保険年金業務担当へデータ提供している。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	データを各区に配付し、必要に応じて出力している。		
自己評価	近年増加傾向にある国民健康保険の外国人被保険者に対して、国民健康保険料の納付の必要性を周知している。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(2) 福祉【高齢者、障がい者、児童、母子・父子、女性、
ドメスティック・バイオレンス（DV）】

事業名	介護保険制度案内パンフレットの多言語化	所属局	福祉局
事業概要	介護保険制度の概要を説明するための多言語のパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語）を作成し、各窓口へ入配置する。なお、3年を1期として策定する介護保険事業計画初年度のみスペイン語とポルトガル語も作成している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	各区役所および市内サービスカウンター等、各関係先に送付し市民等への配布を依頼した。 令和3年度版についても同様に送付予定。		
自己評価	計画どおりに実施できた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	母子健康手帳等の多言語での広報の拡充等	所属局	こども青少年局
事業概要	通年、各区保健福祉センターにおいて、「母子保健法」に基づき妊娠届を出された外国人の方に、通常の母子健康手帳と合わせて外国語・日本語併記母子健康手帳を交付する。（日本語を含め10言語）		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	24区保健福祉センターで対象者に交付した		
自己評価	計画どおり実施した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	多言語での相談・情報提供	所属局	こども青少年局
事業概要	・男女共同参画センター子育て活動支援館において、トリオフォンを活用し、多言語（英語、中国語、韓国語、朝鮮語）による電話相談を実施している。また、ホームページにおいて、やさしい日本語を活用し、相談案内を掲載している。 ・「子育ていろいろ便利帳」に4言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語）によるページを設け、情報提供に努めるとともに、同ページをホームページに掲載している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	・男女共同参画センター子育て活動支援館については、多言語相談の実績がほとんどないことから、トリオフォンの活用による多言語電話相談を廃止した。なお、翻訳機を導入し、個別に対応を実施した。 ・「子育ていろいろ便利帳」については、予定どおり実施した。		
自己評価	・男女共同参画センター子育て活動支援館については、多言語相談の実績がないことから、令和2年度から電話相談を廃止し、翻訳機を活用した個別対応に変更した。 ・「子育ていろいろ便利帳」については、計画どおり実施した。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(3) 保育

事業名	就学前施設等職員の研修	所属局	こども青少年局
事業概要	大阪市内の就学前施設等の職員を対象とした研修会において、人権保育及び多文化共生保育をテーマとした研修を実施する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	本市研修 人権保育研修 4回（第1回51名、第2回75名、第3・4回 緊急事態宣言より中止） 委託研修① 人権保育研修3回（第1回95名、第2回78名、第3回77名） 委託研修② 教育・保育理論「多文化共生保育」22名、制度や政策等「子どもの人権」29名、幼児教育相談（養成）「子どもの人権」19名（オンライン）		
自己評価	新型コロナウイルス感染拡大の影響により2回中止となった		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業	所属局	こども青少年局
事業概要	外国につながる児童及び保護者が増加傾向にある中で、保護者等とのコミュニケーションを円滑に行うため、民間児童福祉施設等に対し、通訳や翻訳のための機器購入に係る費用の一部を補助する。また、直営施設（公立保育所、市立幼稚園）等においては、外国語翻訳機を購入し、通訳環境の整備を行う。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	主な事業実績 公立保育所：60施設 民間保育施設：303施設 公設置民営保育所：21施設、		
自己評価	計画どおりに実施できた		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(4) 保健サービス・公衆衛生

事業名	日本語学校における結核健診の実施	所属局	健康局
事業概要	感染症法で結核定期健康診断の実施が定められている学校や、その対象者以外の日本語学校の学生に対し、検診車を配車して健診を実施する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	受診者数 2,961人、実施施設数 18施設、実施率 33.3%		
自己評価	新型コロナウイルス感染症蔓延に伴い、入国者が減となった		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	通訳サポート体制の整備	所属局	健康局
事業概要	大阪府と共同で外国籍住民を対象とした外国籍住民エイズ電話相談（英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語・フィリピン語）を実施。 また、情報提供の充実を図るため、トリオフォン（三者通話）を利用した通訳サポートサービスを実施。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	外国人エイズ電話相談事業を実施した。 相談件数：207件 また、トリオフォンを利用した通訳サポートを行った。 相談件数：1件		
自己評価	計画通りに実施しており、目標に達している。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	エイズ等の感染症について多言語での知識の普及と検査・相談体制の充実		所属局	健康局
事業概要	・結核については、パンフレット（英語、中国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語等の9ヵ国語）により患者支援や健診案内を行う。 ・エイズについては、大阪市ホームページによる外国語HIV検査案内（英語、中国語、韓国・朝鮮語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語）、大阪府と共同で専門カウンセラーによる外国語エイズ電話相談窓口の設置（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）、トリオフォンを用いた簡易通訳による相談窓口の設置により正しい知識の普及啓発を行う。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	外国人エイズ電話相談事業を実施した。 相談件数：207件 また、トリオフォンを利用した通訳サポートを行った。 相談件数：1件			
自己評価	計画通りに実施しており、目標に達している。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(5) 医療・救急

事業名	健康で安心して生活できる環境づくり	所属局	健康局
事業概要	大阪府医療機関情報システムにより、外国人向けに「おおさかメディカルネット」において多言語による医療情報を提供。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	外国語対応可能な病院、診療所等を案内。言語数：8		
自己評価	計画通りに実施しており、目標に達している。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	熱中症予防啓発事業	所属局	健康局
事業概要	大阪市ホームページに、やさしい日本語による熱中症予防に関する情報を掲載。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	大阪市ホームページに、熱中症の予防方法や相談先一覧（各区保健福祉センター）、主な症状と対策など、熱中症予防に関する情報を掲載している。		
自己評価	計画通りに実施しており、目標に達している。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	休日・夜間急病診療所にかかるやさしい日本語による情報発信	所属局	健康局
事業概要	大阪市ホームページに、やさしい日本語による情報を掲載。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	急な病気やけがのときに役立つ連絡先・ホームページのリンクや、大阪市内の休日急病診療所、休日夜間歯科診療の情報を掲載している。		
自己評価	計画通りに実施しており、目標に達している。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	消防局多言語通訳体制の運用		所属局	消防局
事業概要	大阪市内に滞在する外国人観光客や居住する外国人などで、日本語を介してのコミュニケーションが困難な方に対しての119通報及び災害現場対応を円滑に行うため、電話を使用した119通報時に、指令官制官、通報者（通訳を必要とする外国人等）、通訳の三者間で通話し相互通訳を行う。 また、消防署への駆け付け通報時や職員発見等の場合においては、消防職員とコールセンター間、又は通訳を必要とする外国人とコールセンター間の二者間通話とし相互通訳を行う。 （対応言語：英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	36件			
自己評価	200件程度を見込んでいたが、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、外国人観光客が減少し使用実績が減少した。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	多言語音声翻訳アプリ（救急ボイストラ）及び救急多言語問診アプリの運用		所属局	消防局
事業概要	救急現場において、訪日外国人旅行者等から円滑に傷病者情報を取得することを目的とする。 ・救急ボイストラ 救急現場用の多言語翻訳アプリを救急隊が保有するスマートフォンにインストールしている。 ・救急多言語問診アプリ 通訳を要する方と救急隊が、スマートフォンの画面上に表示された各外国語と日本語の症状等を交互にタップしコミュニケーションをとるもので、救急隊が保有するスマートフォンにインストールしている。 両アプリとも15か国語に対応。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	救急現場で日本語対応ができない外国人とのコミュニケーションのために使用した。 救急ボイストラ：24件 救急多言語問診アプリ：使用実績なし			
自己評価	新型コロナ渦で外国人傷病者（関係者）の対応事案が減少したため使用実績は少なかったが、救急現場において外国人傷病者（関係者）とのコミュニケーションツールとして不可欠で、機能している。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(6) 住宅・就労

事業名	セーフティネット住宅登録制度	所属局	都市整備局
事業概要	「住宅確保要配慮者に対する賃貸住宅の供給の促進に関する法律」に基づき、住宅確保要配慮者※の入居を拒まない賃貸住宅で、一定の登録基準を満たした住宅を「セーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）」として登録を行う。 また、法に基づく居住支援協議会として大阪府や不動産関係団体等と連携して設立したOsakaあんしん住まい推進協議会において、住宅確保要配慮者・賃貸人双方への情報提供・相談等の取り組みを進める。 ※外国人、高齢者、低額所得者、障がい者等の住宅の確保に特に配慮を要する者		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	令和2年度末登録実績 529件 6171戸		
自己評価	住宅確保要配慮者の入居を拒まないセーフティネット住宅（住宅確保要配慮者円滑入居賃貸住宅）の登録戸数は順調に増加しており、引き続き登録を行う。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	住まい情報センターにおける各種住宅情報の提供と相談		所属局	都市整備局
事業概要	住まいに関する様々な相談に対し、相談員が電話や面接により対応するとともに、特に専門的知識を要する相談に対しては弁護士や建築士などによる専門家相談を実施している。これらのうち、英語、中国語、韓国・朝鮮語による相談については、（公財）大阪国際交流センターと連携し、トリオフォンを活用した情報提供を行っている。 また、住まい情報センターのホームページにて、やさしい日本語を活用した施設案内等を実施している。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	住まいに関する様々な相談に対応するとともに、（公財）大阪国際交流センターと連携して、トリオフォンを活用した情報提供を実施した。 専門家相談件数 492件／トリオフォン利用件数 8件			
自己評価	専門家と連携して様々な相談に幅広く対応するとともに、外国人の方に対してはトリオフォンの活用を行うなど適切な対応を行った。			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	しごと情報ひろば総合就労サポート事業	所属局	市民局
事業概要	若年者・中高年齢者・障がい者・ひとり親家庭の親など、就職に向けた支援が必要な人を対象に、しごと情報ひろば（4か所）と地域就労支援センターにおいて、職業相談・職業紹介、キャリアカウンセリング、スキルアップセミナー等を行うことでマッチングに結びつけるとともに、就職後の定着支援に向けたフォローアップも実施するなど、丁寧な対応を行っている。（しごと情報ひろば天下茶屋・西淀川・平野についてはハローワークと一体的運営を実施している。） また、希望があれば、しごと情報ひろばにおいて外国語（英語）による職業相談を実施している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	相談件数：30,528人 就職者数：2,071人		
自己評価	新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、相談窓口の閉鎖やイベントの中止等により就職者数が目標に達しなかった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

5 健康で安心して生活できる環境づくり

(7) 留学生への支援

事業名	外国人留学生との連携拡大及び起業支援	所属局	経済戦略局
事業概要	大阪のまちの国際化や魅力づくりに向けた協働・交流プログラムへの留学生の参画を促し、留学生のキャリアアップにつなげるとともに、地域への愛着を醸成することで、地域で活躍する国際人材としての育成・定着を図る。また、留学生（留学経験者含む）の起業支援を通して、地域を拠点とする新たなビジネス創出、国際人材の定着を促進する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	生野区、住吉区とそれぞれ連携して事業を実施したほか、協働プログラムの発掘及び参加支援22件実施。外国人留学生のための起業支援セミナーを2回開催。		
自己評価	コロナ禍により活動に制限がかかる中、日程変更、実施内容の修正等、臨機応変に対応しながら、予定通りのプログラム数及びセミナー件数を実施できたものの、参加者数は昨年度を下回った。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

大阪市多文化共生指針行動計画【各取組の状況】（詳細）

6 多文化共生の地域づくり

（１）多文化共生についての市民理解の促進	P58
（２）生活ルールについての理解促進	P63
（３）多文化共生のための啓発	P65
（４）外国人コミュニティやボランティア団体等が活動しやすい環境づくり	P66
（５）外国につながる市民が活躍できるまちづくり	P68
（６）市政への参加	P69
（７）公務員への採用	P70

6 多文化共生の地域づくり

(1) 多文化共生についての市民理解の促進

事業名	中央区多文化共生のまちづくり推進事業	所属局	中央区
事業概要	・区ホームページにおける、やさしい日本語を使った情報発信 職員への「やさしい日本語」を活用した情報発信研修を実施するとともに、中央区ホームページにおいて、生活に関する各種情報を、やさしい日本語で発信する。 ・多言語による情報提供、情報発信、困りごと相談事業 行政情報を正確に伝達できるように、区役所の窓口案内・周知文・記入例等の多言語化を図る。 - また、外国につながる子どもの保護者等を対象に子どもが学校園に通う際の困りごとの相談事業により外国人住民の孤立化解消に取り組む。 ・外国人住民と地域住民の交流 地域住民と留学生をはじめ外国人住民との交流事業を実施することにより、外国人住民の地域行事等への参加を促進する。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	<区役所職員への「やさしい日本語」を活用した情報発信研修> ・参加者44名 <多言語による情報提供> ・4（1）「多言語版防災マップの作成」参照 <外国につながる子どもの保護者等を対象とした困りごと相談事業> ・3（4）「保護者等の困りごと相談事業」参照 <外国人住民と地域住民の交流> ・水辺と船場をめぐるまちあるき&トークイベント（10月4・11日）の実施 ・参加者数：計53名 ・イベント開催にあたり英語、中国語、韓国語のチラシを作成、通訳の配置		
自己評価	・関連事業に参加した者のうち「多文化共生を理解する機会になった」と思う者の割合80%以上 ・交流事業については、参加定員数の削減や、オンラインでのトークイベント開催など、新型コロナウイルス感染症の拡大防止措置を図ったうえで開催することができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	「多文化カフェ～大阪で暮らす外国人とやさしい日本語・やさしい英語でしゃべってみよう～」	所属局	港区
事業概要	地域で暮らす外国人や留学生と、やさしい日本語や、やさしい英語を使ってコミュニケーションを図ることで、異文化を知り、多文化共生のきっかけづくりの場を提供する。 具体的には、やさしい日本語について紹介するとともに、実際に、やさしい日本語を使うことで、英語など外国語が必ずしもできなくてもコミュニケーション可能となる場合が増えてくることを参加者に実体験してもらう。 また、やさしい日本語についてのパネル掲出により周知を図る。		
令和2年度			
事業計画	新規		
事業実績	なし		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により区民まつりがオンライン開催となり、実施できなかった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	「子育てを応援する担い手育成・地域連携事業」によるイベント「TABUNKA」		所属局	西淀川区
事業概要	区内の子育て世代が、子育て支援や虐待予防について学んでいくことで、地域に還った子育て世代が主体的に地域と共に子育て支援の輪を広げ、地域全体での支援を行うことができる体制づくりを目的とした「子育てを応援する担い手育成・地域連携事業」の中で実施するイベント。 区役所一階の親子の交流スペース「に～よんステーション」において、「通訳を配置したうえで外国につながる親子も参加しやすくした育児講座を開催し、子育ての悩みを共有し親子の交流の輪を広げる」ためのイベント「TABUNKA」を開催する。			
令和2年度				
事業計画	継続			
事業実績	実施回数5回、参加者数53人。テーマ「いろいろな国でのコロナ禍って?」「栄養士さんのお話、おだしのキホン」「音楽を楽しもう！ 三味線・篠笛」「絵本の読み聞かせを楽しもう」など			
自己評価	外国につながる参加者による英語での絵本の読み聞かせや交流を通じ、様々な文化的背景をもつ親子が地域で子育てをしていることへの理解を深めることができた			
事業計画	令和3年度		令和4年度	
	継続		継続	

事業名	「やさしい日本語」から、つながろう。	所属局	生野区
事業概要	本事業は、2018年8月より実施し、生野の街中で「やさしい日本語から始まる新たなコミュニティづくり」をめざすものである。やさしい日本語をコミュニケーションツールの一つとして、「人と人」がつながるきっかけとなる取り組みを進めており、やさしい日本語をより多くの方に活用してもらうことをめざす。 「やさしい日本語 缶バッジ・ステッカー」を作成し、本事業に賛同してくれる人に缶バッジを、賛同してくれるお店には協力店として店頭に掲示できるステッカーを、それぞれ配布する。また、それら協力店が掲載された「やさしい日本語協力店マップ」を作成しGoogleマイマップでインターネット上に公開し、やさしい日本語をきっかけに気軽に会話できる協力店を掲載している。 なお、ロゴのデザインは、区ホームページで公開し、自由にダウンロードできるようにし、このデザインがより多くの自治体、企業等に広がり、やさしい日本語をきっかけに、人と人とのつながりが広がることをめざす。		
令和2年度			
事業計画	拡充		
事業実績	・協力店数 174店舗（150→174） ・協力店舗数が増加したため、当初紙媒体及びPDFでの協力店掲載マップを電子化し、WEB上で公開した【拡充】 ・経済戦略局の「外国人留学生との連携拡大及び起業支援事業」との連携により、外国人留学生が参画して区内中学生と交流および区内やさしい日本語協力店への訪問交流を実施した。		
自己評価	・やさしい日本語協力店掲載マップを電子化したことで、利便性が向上した。 ・区内やさしい日本語協力店への訪問交流においては、留学生自ら撮影を行い、動画を作成し、今後の普及ツールとして活用し、本事業を広く普及することができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	地域の国際化人材養成講座 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	多文化共生社会の実現に向けて、相互理解・相互交流の意識醸成など、様々な視点を踏まえた講座を実施し、地域の国際化に必要な人材を養成する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	・コミュニティ通訳スキル養成講座：4回（通訳スキルの養成） ・コミュニティ通訳養成専門講座：6回（通訳に必要な各分野の専門知識の養成） ・コミュニティ通訳認定試験：1回（筆記試験、ロールプレイ試験） ・地域の国際化人材養成講座：1回（多文化共生のSDGsについて）		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響により、コミュニティ通訳認定試験以外はオンラインでの開催となったが、参加者からは総じて高評価をもらった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	留学生支援情報の発信 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	ボランティア活動や留学生にとって有益な情報を発信することにより、大阪に関心を持ってもらい、留学生と市民が協働、交流する機会を提供する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	・留学生国際交流サポーターによるレポート配信31回 ・留学生メールマガジンによる情報配信48回		
自己評価	情報発信回数50回を目標としていたが、79回の配信を行うことができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	多文化共生社会を担う外国人住民サポート事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	大阪国際交流センターを中心に自国の文化紹介・交流の場を提供する。外国人自らが自国の文化を紹介するプログラムを企画し、その実現を日本人住民がサポートしながら交流し、外国人住民のエンパワーメント及び日本人住民の多文化理解を促進する。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	外国人住民自らが企画した内容で、自国の文化（言葉、舞踊など）を紹介する多数のプログラム（1時間程度）を実施する「アイハウスde多文化体験」を実施。外国人出演者には、ボランティアサポーターが付き、企画・準備・当日運営のサポートを行った。 外国人によるプログラム提供数12、プログラム提供外国人数38名 当日参加者数のべ151人		
自己評価	外国人によるプログラム提供数30件以上を目標としていたが、新型コロナウイルス感染症の影響により、イベント規模を縮小しての実施となった。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	身近な国際交流	所属局	教育委員会事務局
事業概要	図書館において、身近な国際交流のあり方や多文化について考える講演会、演奏会など、異文化への理解を深めるプログラムを企画し実行する。 また、英語、中国語、韓国・朝鮮語により地域で子どもたちに絵本を読む活動を行っているボランティアを招き、「いろんなことばのおはなし会」として、子どもでも楽しく世界の文化に親しんでもらえるような企画運営を行う。 また、区民センターや区役所等と連携して、多文化交流の催しを実施している。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	多言語でのおはなし会7回企画（ただしうち5回は新型コロナウイルス感染拡大防止のため中止、うち2回参加人数6名） 異文化理解または多言語に親しむ図書およびパネル展示8回企画（うち1回は新型コロナウイルス感染拡大防止のための臨時休館により中止）		
自己評価	新型コロナウイルス感染拡大防止のためイベントの実施が困難であったが、展示の実施により異文化への理解を深める機会を提供できた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

6 多文化共生の地域づくり

(2) 生活ルールについての理解促進

事業名	外国人向け放置自転車対策啓発	所属局	生野区
事業概要	道路上に放置している自転車に対し、多言語（日本語、英語、中国語、韓国語）の撤去予告の紙札(エフ)を作成し、放置自転車啓発を行っている。		
令和2年度			
事業計画	継続		
事業実績	区内放置自転車へ対し継続的に啓発実施（主に5か所）		
自己評価	年間を通じて継続的に実施した		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	民泊施設利用者等に向けた注意事項のホームページ及びチラシの多言語化	所属局	健康局
事業概要	民泊施設利用者や近隣住民に向けて、利用時における注意事項や啓発内容を記載したホームページやチラシ（英語、中国語、韓国語）を作成するとともに、チラシについては、各区役所等で配架している。		
令和２年度			
事業計画	継続		
事業実績	ホームページに掲載 チラシを各区役所等に配架		
自己評価	計画通りに実施しており、目標に達している。		
事業計画	令和３年度	令和４年度	
	継続	継続	

事業名	ごみ分別パンフレットの多言語化	所属局	環境局
事業概要	ごみの分け方や出し方についてイラスト付きで説明している多言語のパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語）を作成し、環境局HPに掲載。		
令和2年度			
事業計画	拡充		
事業実績	令和2年度も引き続き、英語、中国語、韓国・朝鮮語を掲載し、年度末にベトナム語版を追加作成のうえ掲載した。		
自己評価	対応済み言語の継続掲載ができただけで無く、需要が高まってきたベトナム語に対応できたことで拡充することができた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	

事業名	食品ロス削減啓発メッセージカード（外国語対応）	所属局	環境局
事業概要	外国語に対応した食べ残し＝「食品ロス」削減を呼びかけるメッセージカード（4言語：日本語、英語、中国語、韓国語）を作成し、啓発を行う。		
令和2年度			
事業計画	拡充		
事業実績	カード配布枚数4,480枚（関西国際空港の他、市観光案内所、民泊運営者、飲食店、区役所等、全52箇所に配布）		
自己評価	新型コロナウイルス感染症の影響を受け、主に民間事業者への配布が想定よりも少なくなったが、この状況下では可能な限り実施できた。		
事業計画	令和3年度	令和4年度	
	継続	継続	