

市民局	女性チャレンジ応援拠点事業の案内ホームページのやさしい日本語化	平成29年度から女性チャレンジ応援拠点事業の案内ホームページについて、外国につながる市民の方等にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成している。
市民局	サービスカウンター開設時間等のやさしい日本語化	やさしい日本語でのサービスカウンター開設時間等の案内をホームページに掲載している。
契約管財局	庁舎内に掲示している災害避難地図のやさしい日本語化	庁舎内に掲示している災害避難地図について、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成しており、漢字にはすべてひらがなでふりがなを表示し、作成している。
福祉局	大阪市障がい者支援計画・障がい福祉計画・障がい児福祉計画のやさしい日本語化	大阪市障がい者支援計画・障がい福祉計画・障がい児福祉計画について、障がいのある方などにも伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成している。
健康局	熱中症予防啓発事業	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。
健康局	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	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。
環境局	やさしい日本語（にほんご）ごみの出し方（だ）し方（かた）	やさしい日本語で作成した「ごみの出し方」をHPにPDFで掲載している。
都市整備局	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	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。
消防局	ホームページ等のやさしい日本語化	ホームページや施設案内表示板等をやさしい日本語で作成している。
水道局	やさしい日本語でのホームページ作成	平成28年度から災害時の対応など一部ページを外国につながるお客さまに伝わりやすいよう、やさしい日本語で作成している。
教育委員会事務局	就学援助制度案内のやさしい日本語化	就学援助制度は毎年度、A4判8ページのリーフレットを小中学校より保護者に配付し案内している。平成30年度からリーフレット内容を4ページに集約したやさしい日本語版を作成しており、小中学校より配付できるよう整備している。
教育委員会事務局	外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	令和2年度から学校園から配布する保護者向け文書について、外国につながる児童生徒の保護者の方にも伝わりやすいよう、やさしい日本語版を作成している。
教育委員会事務局	大阪市HP掲載の「識字・日本語教室一覧」のやさしい日本語化	様々な理由から日本語の読み書きに不自由している方や、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で掲載している。
教育委員会事務局	大阪市立図書館ホームページのやさしい日本語化	大阪市立図書館ホームページについて、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、基幹部分の案内や蔵書検索メニューをやさしい日本語で作成している。 また、紙媒体の利用案内もやさしい日本語版を作成している。
市会事務局	やさしい日本語による市会構内案内	市会へのアクセスについて、やさしい日本語によりホームページに掲載している。

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

「やさしい日本語」の活用促進及び普及・啓発（職員向け）の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための職員周知	各課の朝礼や職員会議の際に、専門用語をできる限り使用せず、誰にでも伝わりやすい言葉で窓口対応を行うように周知している。
都島区役所	職員向け接遇研修の実施	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んだ全職員向け接遇研修を実施している。
福島区役所	「やさしい日本語」の所属職員向け周知	市民局作成の「「やさしい日本語」で伝えるために」を所属職員へ周知し、窓口対応等における多文化共生意識の向上に努める。
中央区役所	中央区多文化共生のまちづくり推進事業	・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。
港区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修	係長級以下の職員を対象に、やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修を令和元年度から実施している。
天王寺区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修	新規採用者・転入者を対象に、天王寺区役所接遇マニュアル「笑顔で0隊」を活用し、やさしい日本語を使った窓口対応のための接遇研修を平成29年度から実施している。
浪速区役所	浪速区役所 人権問題研修（外国人等の人権について）	令和2年度において、eラーニングにより、浪速区役所全職員を対象にやさしい日本語についての研修を実施した。
西淀川区役所	やさしい日本語を用いた広報	庁内放送や広報掲示板へのポスター掲示において、新型コロナウイルス感染症対策の協力呼びかけを「やさしい日本語」で行うことで、職員への「やさしい日本語」の浸透にもつなげている。
淀川区役所	「やさしい日本語」の所属職員向け周知	市民局作成の「「やさしい日本語」で伝えるために」を所属職員へ周知し、窓口対応等における多文化共生意識の向上に努める。
生野区役所	職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修	「生野区職員力向上基本プラン」に基づき、「気づき」や「チャレンジ性」を引き出すことによって、自ら考え、学び、成長することができる職員の育成と職場の改革を推進するため、接遇研修などの区独自の研修を実施する。 高齢者や日本語があまり得意でない人などに配慮した「やさしい日本語」を取り入れ、職員の意識の向上を図る。
住吉区役所	「生活・仕事ガイドブック（やさしい日本語版）」の配付	職員へ「生活・仕事ガイドブック（やさしい日本語版）／出入国在留管理庁監修」を周知し活用を促している。
東住吉区役所	令和2年度多文化共生にかかる実務担当者研修	令和2年度に、市民局主催の多文化共生にかかる実務者研修（やさしい日本語）に参加

西成区役所	「やさしい日本語」に関する e ラーニング研修	令和 2 年度に、係長級以下の職員を対象に、やさしい日本語の特徴や作り方を学ぶための研修を行っており、令和 3 年度も実施予定。
都市交通局	やさしい日本語の活用周知、研修	やさしい日本語の活用について、局内へ周知を行うとともに、資料等による研修（eラーニング）を実施する
市民局	多文化共生にかかる実務担当者研修	どの言語を母国語とする外国人住民でもわかりやすい「やさしい日本語」を積極的に活用できるよう、主に窓口業務を担当する職員を対象とした研修を実施。
契約管財局	やさしい日本語を使い、対応ができるように情報を発信する	契約管財局全職員を対象に、やさしい日本語を使い対応することができるように、メール等で情報を周知し、やさしい日本語の普及啓発を行う。
都市計画局	「やさしい日本語」での対話スキルの向上	令和 3 年度から、「やさしい日本語」についての局内研修の実施予定。
消防局	庁内ポータルへ資料掲載	全職員を対象に、やさしい日本語の資料を庁内ポータルに掲載し、普及を促進している。

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

「やさしい日本語」の活用促進及び普及・啓発（市民向け）の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	北区役所ホームページに「やさしい日本語」コンテンツを掲載	区役所案内や防災など、やさしい日本語を使用したコンテンツを作成して掲載することで普及啓発を図っている。
福島区役所	やさしい日本語 生活仕事ガイドブックを希望者に配付	やさしい日本語 生活仕事ガイドブックを窓口サービス課待合スペースで常設するとともに希望者には、配付を行っている。
港区役所	「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～」	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。
淀川区役所	「何でも聞いてや！」の市民向け周知	市民局作成の多文化交流お助けガイド「何でも聞いてや！」を庁舎内に常設配架し、市民に対しても継続的な周知を行うことで、「やさしい日本語」も含めた多文化共生に関する理解促進を図る。
生野区役所	やさしい日本語から、つながろう	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」を目指す。「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目指す。「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。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。『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目指す。令和2年度の外国人留学生連携事業では、留学生がやさしい日本語協力店に訪問する様子を撮影・動画を作成。また、区内公立中学校授業とも連携（やさしい日本語コミュニケーション体験）し、より一層の啓発促進につながった。
住吉区役所	「やさしい日本語」の活用促進	区役所各窓口において「やさしい日本語」を使った応対を実施している。
市民局	大阪市ホームページに「やさしい日本語で話してみませんか？」記事を掲載	大阪市ホームページに「やさしい日本語とは何か」「やさしい日本語で伝えるポイント」「ロゴマーク」などの紹介記事を掲載している。

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

市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供

所属名	事業実績	自己評価	R3事業計画		R4年度	R5年度
北区役所	各種相談事業について、多言語による相談対応が可能な窓口を設置した。	日本語が全く話せない方でも付き添いの方が日本語を話せたりするなど、多言語による相談は少ないが、トリオフォンを使用したり、英語を話せる職員が対応することでスムーズに対応できた。	継続	引き継ぎ、各種相談事業について、多言語により対応を行う。	継続	継続
都島区役所	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、従前からトリオフォンや翻訳アプリを活用した対応を実施している。	計画どおり実施した。	継続	継続して実施する。	継続	継続
福島区役所	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	当区における対応案件が少ない（年間1回）ため、特になし。	継続	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	継続	継続
此花区役所	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、トリオフォンで対応している。また、多言語翻訳アプリ使用可能タブレット端末を導入し、相談があった際に使用している。	要望があればトリオフォン、タブレットをすぐに使用できる環境は構築できている。	継続	継続して実施する。	継続	継続
中央区役所	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前からトリオフォンで対応	計画どおり実施した。	継続	引き続き、日本語が通じない外国人住民からの相談について、トリオフォンで対応	継続	継続

所属名	事業実績	自己評価	R3事業計画		R4年度	R5年度
西区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	トリオフォン機能を活用した電話通訳支援を実施している。 実施する中での課題として、担当部署でないと回答できない場合がほとんどであり、通訳していただいても相談窓口だけでは時間を要してしまうことはあるが、担当課との連携を確実に行之、時間のロスを減らすようにした。	継続	引き続き、トリオフォンで対応を行う。 なお、広聴担当内及び所内での確実な連携を行うとともに、相談者への返答を迅速に行うよう担当課へ促し、時間のロスを軽減する。	継続	継続
港区役所	日本語が通じない外国籍住民からの相談については、翻訳機能を有したタブレット及びトリオフォンにて対応	計画どおり実施した	継続	今後も多言語による対応を継続する	継続	継続
大正区役所	法律相談等においてタブレットを活用し、多言語で対応できるようにしている。	計画どおり実施した。	継続	引き続き、タブレットを活用し、多言語で対応できるようにする。	継続	継続
天王寺区役所	UDトークによる多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	UDトークを導入しているタブレットが天王寺区役所は1台しかなく、各窓口に常時設置はできないが、要望があればタブレットを窓口へ持っていき対応している。タブレット端末と取扱説明書等を一緒に持ち運びできるよう工夫を行い、相談者の待ち時間を減らすようにしている。	継続	引き続き多言語による相談に素早く対応できるよう、転入者や新規採用者に対しUDトークについて周知し、多言語による相談対応が可能な窓口を継続していく。	継続	継続
浪速区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している	「外国籍住民のための相談専用電話」について、区ホームページにて広報することで、ことばの問題等で不利益が生じないよう対応している。	継続	「外国籍住民のための相談専用電話」の使用・周知を継続し、多言語による相談対応体制を継続する。	継続	継続
西淀川区役所	窓口サービス課及び総務課にトリオフォンを配備しており、必要に応じて使用している。	外国籍の方など日本語を話せない方が来庁された場合に備えて、多言語対応は継続して取り組む必要がある。 大阪市で契約している翻訳アプリが無償化となれば導入したい。	継続	引き続き、トリオフォンを使用した多言語対応を継続する。	継続	継続

所属名	事業実績	自己評価	R3事業計画		R4年度	R5年度
淀川区役所	多言語による相談対応が可能なタブレットを設置	職員が伝えた内容、市民が話された内容が上手く訳されない場合がある点や、日本語を話せない方からの電話には対応できない点に課題がある。	継続	継続してタブレット端末を活用するとともに、相談内容が確実に伝わるようアプリの使い方を工夫したり、日本語を話せない方にはメールでの問い合わせを案内したりなどの対応を検討していく。	継続	継続
東淀川区役所	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	当区における対応案件が少ない（年間2～3回）ため、特になし。	継続	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	継続	継続
東成区役所	相談窓口トリオフォンや翻訳アプリ入りの端末を設置し、必要に応じて使用している。	多様な言語における対応ケースがそれほど多くないため、トリオフォン等で対応できているが、対応言語の多様化に向けて検討が必要である。	継続	引き続きトリオフォン等での相談窓口対応を実施し、対応言語の多様化に向けて検討する。	継続	継続
生野区役所	トリオフォンを活用した多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	窓口に来庁された段階で、やさしい日本語や災害用iPadによる機械翻訳を活用し、窓口対応での導入部分でも工夫を行っている。	継続	継続して実施する。	継続	継続
旭区役所	多言語対応が可能な窓口を設置している。	多言語対応については、トリオフォンを利用している。 令和2年度については実績なし。	継続	トリオフォンの取り扱い内容を再度確認し、円滑に対応できるようにする。	継続	継続
城東区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している	窓口であれば対応可能である場合でも、電話対応のみとしている法律相談などは多様な言語での対応は難しい。	継続	引き続き多言語による相談対応が可能な窓口を設け、市民対応を行う。	継続	継続
鶴見区役所	多言語音声翻訳アプリ（VoiceBiz）を搭載したタブレット型端末（1台）を使用し、外国につながる住民の窓口対応を行っている。	使用の実績は少ないものの、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と認識している。	継続	前年度の使用状況を踏まえて、R3年度についても同様の規模で継続する。	継続	継続

所属名	事業実績	自己評価	R3事業計画		R4年度	R5年度
阿倍野区役所	トリオフォンを設置し、多言語で対応できるようにしている。窓口で相談があったが、電波状況が良好でなかったため、トリオフォンではなく他の方法で対応した。	必要とされている以上、トリオフォンの設置は必要である。	継続	区役所でも多言語で対応できるようにする必要はあるため、トリオフォン設置を継続する。	継続	継続
住之江区役所	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を構築している。	要望があればトリオフォンをすぐに使用できる環境は構築できている。	継続	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を継続する。	継続	継続
住吉区役所	区政について多言語による相談対応が可能な窓口を設けている。	利用者が少ないのが課題である。	継続	引き続き多言語による相談対応が可能な窓口を設け、市民対応を行う。	継続	継続
東住吉区役所	トリオフォンを設置し、多言語で対応できるようにしている。	多言語対応が必要な相談実績はなかった。	継続	多言語でも対応できるよう、トリオフォン設置を継続する。	継続	継続
平野区役所	市政・区政相談等で外国籍住民が来庁された際は音声翻訳機（ポケットーク）で多言語による対応を行っている。	令和元年度は政策推進課でのみ音声翻訳機（ポケットーク）を設置していた（他課にも貸出は随時行っていた）が、円滑な窓口対応を図るため、令和２年度より各課に音声翻訳機（ポケットーク）を設置した。	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ポケットーク）を活用し多言語による対応を行う。	継続	継続
西成区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	窓口での3者間通話（トリオフォン）や、多言語翻訳アプリを備えたタブレット端末を活用した多言語対応を実施。	継続	今後も継続して多言語による相談対応が可能な窓口を設置する。	継続	継続
経済戦略局	・外国籍住民法律相談件数：65件 ・相談内容：結婚・離婚11件、労働11件、土地・建物10件 ほか	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、対面相談を一時電話・オンライン対応に切り替えて実施した。	継続	新型コロナウイルス感染症の状況をみながら、電話・オンラインなど、安全に実施できる方法に切り替え、引き続き多言語での相談対応を行う。	継続	継続
市民局	大阪国際交流センターにおいて、外国籍住民法律相談を５言語にて実施した。 相談件数：65件	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、令和２年４月は相談件数が減少したが、令和２年５月からは感染防止対策を行い、事業実施することができた。	継続	大阪国際交流センターにおける外国籍住民法律相談については、有意義であるため、継続して実施する。	継続	継続