

大阪市多文化共生指針行動計画

令和7年度進捗状況及び令和8年度行動計画

～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 5
3 外国につながる児童生徒への支援の充実	P 7
4 災害に対する備えの推進	P10
5 健康で安心して生活できる環境づくり	P12
6 多文化共生の地域づくり	P14

【各取組の状況】（詳細）

事業一覧	P17
1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実	P21
2 日本語教育の充実	P40
3 外国につながる児童生徒への支援の充実	P47
4 災害に対する備えの推進	P64
5 健康で安心して生活できる環境づくり	P78
6 多文化共生の地域づくり	P96

「別紙1」 P118

- 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」 P131

- 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

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など、く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7年度	令和9年度	政策企画室調べ
	76.1%	78.2%	85.0%	
役所が出している案内やお知らせを「全部知らない」と回答した外国人住民の割合		令和6年度	令和10年度	大阪市外国人住民アンケート調査（令和8年度実施予定）
		23.5%	20.0%	
外国人のための相談窓口の相談件数	平成30年度	令和7年度	令和8年度	経済戦略局調べ
	2,930件	4,206件	3,400件	

<取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P21~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、21/29局・室）において、それぞれ工夫した取組を実施した。

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、ベトナム語の4言語とやさしい日本語で翻訳するとともに、全ページを機械翻訳（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4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85言語翻訳の利用が可能）により、外国人への生活情報提供を行った。【政策企画室】

新型コロナウイルス感染症が5類に移行したことに伴い、やさしい日本語による情報発信を行ったほか、新型コロナワクチンについて、多言語対応及びやさしい日本語による情報発信を行った。

【健康局】

「大阪市物価高騰非課税世帯支援給付金」についての制度内容や申請方法などについて、ホームページ、コールセンターにおいて多言語及びやさしい日本語による情報発信を行ったほか、郵送物にホームページ案内用チラシを同封（7言語対応）した。【市民局】

(公財)大阪国際交流センターにおける相談件数の総数は、昨年度に比べて309件増加した。入管手続き、通訳・翻訳および雇用、中国語での相談も増加している。Facebookにも多くのアクセスがあり、国際化に資する情報提供を効率的に行っている。【経済戦略局】

図書は主要言語である英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字）図書のほか、繁体字中国語図書、ベトナム語図書を購入した。【教育委員会事務局】

区民サービスの向上と地域の活性化を図るため株式会社YOLO JAPANと包括連携協定を締結し、外国人住民のニーズや効果的な情報発信についての意見聴取、イベントへの協力などを連携する体制を構築している。【生野区役所】

市民局においては令和3年度に株式会社YOLO JAPANと事業連携協定を締結しており、生活ルールに関するお知らせ等について、HP、会員向けメルマガ、SNSなどによる情報発信を行っている。

【市民局】

区内の魅力資源を紹介する「おさんぽマップ-にぎわい版-」の多言語版（英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）を区内外の施設等に配架した。【阿倍野区役所】

入湯税の制度を説明するためのポスター・チラシに多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）での案内を掲載し、各浴場施設及び本市各庁舎にて掲示又は配架している。【財政局】

区役所1階待合フロアに多言語情報のパンフレットラックを設置し、生活に役立つ情報を発信した。さらに、総合案内窓口に掲出している表示板にてゆびさしで言語を伝えてもらい、多言語（英語・中国語（簡体字）・韓国朝鮮語・フィリピン語・ベトナム語）のシートを活用して担当窓口の案内を行っている。【東成区役所】

小・中学校に入学予定の家庭に配付する「学校案内」冊子に、学校選択制の制度説明を多言語翻訳したページへアクセス可能なQRコードを掲載する。【都島区役所】

クラウドサービスを利用したアプリケーションによって、日本語で作成した行政情報を、自動言語翻訳機能を用いて、12言語（英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国・朝鮮語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ビルマ語、ネパール語、フィリピン語）に加え、やさしい日本語に自動翻訳して、日本語を含めた13言語+やさしい日本語で区役所からの行政情報を配信している。【浪速区役所】

住之江区町会加入促進アクションプランの取組に基づく町会加入促進チラシの多言語版を住之江区ホームページ等に掲載。【住之江区役所】

大阪市ホームページに、やさしい日本語による児童いきいき放課後事業に関するパンフレットを掲載した。【こども青少年局】

(2) 相談窓口の充実

(公財)大阪国際交流センターにおいて「外国人のための相談窓口」を運営し、生活関連、日本語学習やビザ関連の相談が多く寄せられ、目標値を超える相談件数となった。また、「外国人のための一日インフォメーションサービス」では、大阪府全体で中国籍の外国人が増えているなかで、特に中国語での相談が増加した。また、内容別では、出入国・在留(ビザ)に関する相談と法律、労働相談が増加した。【経済戦略局】

「誰一人取り残されない」デジタル化の実現に向けた取組として、多言語翻訳機能のあるAI音声認識ツールを導入している。多様化する住民ニーズに対応するため、令和7年度に新たなツールを選定し運用を開始した。全区役所に専用端末型のAI音声認識ツール、また、ニーズのある全ての所属にアプリ型のAI音声認識ツールを配置し、窓口等における多言語対応に活用することで、市民サービスの向上を図っている。【デジタル統括室】

「利用者支援事業」において、保育一斉入所面接時にベトナム語通訳者による支援を実施した。

【西淀川区役所】

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、三者通話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。【全区役所、経済戦略局、市民局】

外国につながる市民が大阪市税の納付相談をしやすいう、市税事務所窓口にて交付する猶予関係書類を多言語(英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語)で作成した。【財政局】

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、翻訳アプリが使用できる災害用iPadを平常時の業務において各窓口へ配備した。【生野区役所】

ベトナム語通訳ボランティアを配置し、ベトナム人保護者が安心して子育て等の相談ができる相談日を提供する。【生野区役所】

AI音声認識ツール(スクリーン型・タブレット型・アバター型)を導入して、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った。【生野区役所】

聴覚障がい者支援及び多言語翻訳のために、業務内容に応じた新たな音声認識ツールを導入し、市民対応に積極的かつ効果的に活用する。【阿倍野区役所】

誰にでもやさしい区役所をめざして、字幕表示や多言語翻訳を行うAI音声認識ツールを活用することにより、窓口における市民対応の円滑化を実現する。【住之江区役所】

(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

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。

【全所属】

やさしい日本語についての職員の知識・スキルの向上を図ることを目的として、情報発信に携わる職員及び外国人住民と直接対応する機会のある職員を対象とした研修を、全所属（延べ216名）参加のもと体系的（基礎編、応用編、実践編）に実施した。【市民局】

接遇研修において、やさしい日本語の具体例や実戦練習、多文化共生に関する参考動画の紹介などを研修内容に取り入れた。【旭区役所】

契約管財局全職員を対象に、多文化共生とやさしい日本語についてのeラーニング形式による研修を実施し、局職員の言葉に対する意識強化と理解の促進を図った。【契約管財局】

大阪市多文化共生指針行動計画

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7年度	令和8年度	教育委員会事務局調べ
	90.3%	85.9%	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7年度	令和8年度	教育委員会事務局調べ
	88.4%	89.9%	90.0%	

<取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P40~のとおり

(1) 識字・日本語学習の機会や場の充実

識字・日本語学習の機会や場として識字・日本語教室を市内に30か所以上開設し、登録者数は受講者、ボランティアともに年々増加、参加希望の問合せも増加している。令和6年度からは、生活上必要最低限の意思疎通が図れる程度の日本語会話を短期・集中的に習得する短期集中型教室を新たに実施している。また、令和7年度より、外国につながる若年層を対象に、若者世代が抱える特有の課題への対応や同世代との交流なども含めた学習機会として、「外国につながる若者等の識字・日本語教室」を試行的に実施した。【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、こどもから大人まで、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した。「オンライン日本語教室」では会話中心の「会話コース」に加えて、読む・書く・話す・聞く力を付ける「総合コース」を新設したことで、学習者に自身の学習希望内容や生活スタイルに沿った日本語学習機会を提供することができた。また、「こどもひろば」では、外国につながるこどもの増加に伴い、ボランティアの協力を得て成人向け日本語教室では対応できないサポートを実施することができた。「みらい」では、ダイレクトの子どもを対象に、日本で生活するために必要な基礎的な日本語を学べるよう、日本語教育の有資格者による日本語学習の機会を提供した。（ダイレクト：母国で中学校の課程を修了して来日し、日本での高校進学をめざす子どもたち）【経済戦略局】

旭区では、毎週金曜日に日本語教室を実施し、日本語の学習だけでなく、日本文化にふれる機会を取り入れるなど、多文化共生の地域づくりに寄与している。【旭区役所】

(2) 識字・日本語教育の充実に向けた人材養成と教室運営支援

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を行った。【教育委員会事務局】

ボランティアが不足している地域の日本語教室と日本語学習支援に関心を持つボランティアをつなげ、外国人住民の日本語学習ニーズにより対応できる体制を構築する。【経済戦略局】

(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

令和6年度から、やさしい日本語で識字・日本語教室に関する案内チラシを作成し、区役所、関係機関、NPO等を通じて配布している。【教育委員会事務局】

(4) 識字・日本語教育の推進に向けた体制の整備

構築したネットワークを拡充しつつ、連携強化に向けた取組みを進めるとともに、「大阪市識字・日本語教育基本方針」に基づき、総合調整会議、識字・日本語教育施策推進部会を通じて、人材育成や識字・日本語学習環境の充実等に向けた議論などを進めた。【教育委員会事務局】

大阪市多文化共生指針行動計画

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 5.0%	令和7年度 36.0%	令和10年度 60.0%	教育委員会事務局調べ
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 16.8%	令和7年度 24.0%	令和10年度 40.0%	教育委員会事務局調べ
外国につながる児童生徒へ母語・母文化の保障につながる活動を実施した学校の割合		-	令和10年度 70.0%	教育委員会事務局調べ (令和8年度より数値を取得します。)
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 64.0%	令和7年度 96.0%	令和10年度 100.0%	教育委員会事務局調べ

<取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P47~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コーディネーターを配置し、多文化共生教育の取組に対する指導助言、巡回訪問、教職員研修を行うとともに、多文化共生教育実践指導者を学校に派遣するなど多文化共生教育を推進した。多文化共生教育相談ルームにおいて学校からの様々な相談に応じた。【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、児童生徒が生きた英語や多様な文化に触れる機会を提供した。【教育委員会事務局】

「日本語指導が必要な子どもの教育研修」では、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深化・充実させるための指導力を身に着けるため、日本語指導の必要な教育センター校の教員が講師として、各演題について講話する。【教育委員会事務局】

独立行政法人国際協力機構（JICA）等と連携し、海外留学生及び海外ボランティア経験者による出前講座を区内の小中学校4校で8回実施した。【東成区役所】

学校図書館に多文化共生支援担当の学校司書を配置し、外国につながる児童生徒の学習支援や学校全体での多文化共生支援の充実を図る。【教育委員会事務局】

(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112、中学校64の国際クラブにおいて、様々な学級を設置し、民族的・文化的背景の異なるすべてのこどもたちが、互いのちがいを認め合い、自他のアイデンティティを育むことにつながるための取組を実施した。【教育委員会事務局】

(3) 日本語指導などの学習支援の充実

市内4か所に設置している共生支援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った。また、17校（小学校8校、中学校9校）の「日本語指導が必要な子どもの教育センター校」に加え、日本語指導担当教員の配置校を増やした。【教育委員会事務局】

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（小学校7校、中学校3校）した。【中央区役所】

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、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（9校13名）した。【浪速区役所】

帰国・来日等の児童生徒及びその対応を行う教職員をサポートするため、多文化共生（日本語）サポーターを配置（小学校10校）した。【港区役所】

日本語学校との連携協定に基づき日本語の指導が必要な児童・生徒に対する、日本語学校の教師等による学習サポート（小学校3回、中学校9回）、区内小中学校教員に向けた、日本語指導が必要な児童・生徒に対する「伝わるにほんご」研修（教員向けに小学校2回・中学校1回、児童生徒向けに中学校2回）を実施した。【生野区役所】

保育園・幼稚園・こども園に通う外国につながる年長児が、教育を受ける機会を逃すことなく小学校に入学し、学校において適切な教育的支援を受けるために、家庭内での母語の使用状況等を調査のうえ、進学先小学校や教育委員会事務局等の関係機関と情報の連携を行っている。また、中等教育を終えた後に高等学校等への入学をめざしている外国につながるこどもを対象に、希望する進路を実現できるよう、地域団体と共に学習支援を新たに行った。【西淀川区役所】

帰国・来日等により学力に課題がある児童生徒で、日本語で日常会話ができる児童生徒を対象に、児童生徒2名に対して講師を1名配置し、教科等の学習に必要な言語の能力である学習言語の習得を促進し学力向上につなげるため、個別の学習指導を行った。（小学生24名、中学生6名）

【西成区役所】

(4) 保護者・家庭への支援

困りごとを抱えている外国につながる児童生徒の保護者等を対象にした相談事業では、175件の相談があり、学校園での懇談会等への同行相談を73件行った。【中央区役所】

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うことで、遅滞なく手続きを行った。【西淀川区役所】

外国につながるこどもの高校進学支援を目的として、中学校卒業後の進路紹介と相談会を実施した。(参加者30名) 【教育委員会事務局、西淀川区役所】

区内の子育て支援情報を地図上に示した「子育て情報マップ」や「子育て・生活相談窓口一覧」を掲載した「こどもサポートネット事業」を家庭に周知するためのチラシを多言語化し、それぞれの言語を母語とする家庭・保護者に配付した。【西淀川区役所】

外国につながる児童や保護者と、より正確かつ迅速なコミュニケーションを図るため、多言語リモート通訳システムを導入し、安全・安心な教育・保育の環境を整備する。【こども青少年局】

区民の2割以上が外国籍住民であり、外国籍の子育て世帯が増加傾向しているなか、保育所一斉入所において当該世帯もスムーズに手続きができるよう、連携協定を活用した通訳の設置を行う。【生野区役所】

(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

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6年度	令和10年度	大阪市外国人住民アンケート調査 (令和8年度実施予定)
	33.7%	36.5%	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6年度	令和10年度	大阪市外国人住民アンケート調査 (令和8年度実施予定)
	11.0%	12.2%	16.0%	

<取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P64~のとおり

(1) 防災知識の普及・啓発

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した。【危機管理室】

津波避難施設（津波避難ビル・水害時避難ビル）及び災害時避難所案内板設置について、多言語表記・防災ピクトグラム表示に加え、「やさしい日本語ステッカー」を作成し、貼付けを行った。（津波避難施設表示板：5か所、災害時避難所案内板：29か所 いずれも区からの設置要望に基づく）【危機管理室】

多言語による表記を行っている広域避難場所への案内板及び広域避難場所への誘導標識について、多言語による表記を行っている。【危機管理室】

水害ハザードマップ更新に合わせ、多言語（英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字））に翻訳した水害ハザードマップを作成し、大阪市ホームページに掲載した。【危機管理室】

大阪防災アプリについて、日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語版に加えて、やさしい日本語版を追加し運用している。【危機管理室】

区の特성에あわせて防災マップ多言語版を活用し、外国人向け啓発の取組を進めた。【北区役所、中央区役所、浪速区役所、西淀川区役所、旭区役所、阿倍野区役所、住吉区役所、西成区役所】

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。【生野区役所】

繁華街のある消防署のホームページに、市民が幅広く使用できるよう災害用多言語フリップボードを掲載している。【消防局】

外国人を対象とした防災学習にも使えるように「やさしい日本語」ベースの防災学習プログラム「OSAKA防災タイムアタック！ - やさしいにほんごでBOSAI -」を提供した。【教育委員会事務局】

(2) 災害時の情報提供の充実

災害時における外国人支援ネットワークの整備に向け、区と連携した防災訓練・防災教室等を行った。【経済戦略局】

外国人避難者が災害時避難所で困らないように、連携協定を締結している大阪成蹊大学の学生が、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作成し、地域防災訓練や学習会で活用している。【東淀川区役所】

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引き続き行った。【住吉区役所】

災害の種類に応じた命を守るための避難行動や災害時に必要となる情報を記入してもらうことを目的として作成した「避難カード」やタイムラインを多言語化し、ホームページへ掲載すること等により、防災に関する情報を効果的に伝達している。また、やさしい日本語を使用した防災動画を、外国人住民の方をターゲットとした防災出前講座にて活用し、広報周知を行った。【住之江区役所】

令和元年度より災害情報一斉配信システム、令和3年度より防災情報システムを運用しており、災害情報について防災スピーカーでの放送と同時に危機管理室Xや大阪市公式LINE等に対して多言語対応（英語、中国語、韓国）の配信を実施している。また、令和5年度にはやさしい日本語での配信も新たに追加している。【危機管理室】

乳幼児に即した内容の災害備蓄物資を記載したチラシを作成する。日本語のほか、中国語・ベトナム語版を作成し、3か月健診に来られた保護者を対象に配布する。【西成区役所】

(3) 災害時の支援体制の整備

災害時の速やかな多言語支援センターの設置や運営体制のため、区役所災害対策本部、（公財）大阪国際交流センター、社会福祉協議会などと連携した防災訓練・研修を行った（全17区20回）。【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職員研修、区防災訓練及び避難所開設訓練を実施した。【生野区役所】

大阪市多文化共生指針行動計画

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
役所に行ったときに、「やさしい日本語の説明だったので内容がわかった」という経験をしたことがある外国人住民の割合		令和6年度	令和10年度	大阪市外国人住民アンケート調査 (令和8年度実施予定)
		68.3%	75.0%	

<取組状況の概要> ※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P78~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（延べ37件）。また、国民年金制度の改正が行われた昭和57年以前に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（延べ432回）。【福祉局】

制度的無年金となっている在日外国人を救済するため、引き続き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、引き続き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」（7言語）、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（16言語）データを各区保険年金業務担当へ提供するとともに、「大阪市国民健康保険のご案内」については本市ホームページへの掲載を行っている。【福祉局】

国民健康保険料の滞納者向け案内を送付した際の開封率を高めるため、出入国在留管理局と連携し、封筒に多言語・やさしい日本語の案内や出入国在留管理局の名前を記載して送付し、結果として納付につながる世帯が増加した。【西成区役所】

「大阪府国民健康保険資格確認書の交付等のお知らせ」及び「国保賦課の軽減・減免・所得申告について」に係るリーフレット、また、後期高齢者医療保険の外国人被保険者に対し、「後期高齢者医療所得申告書の提出について」に係るリーフレットを7か国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語）に翻訳し、各区保険年金業務担当へデータ提供した。【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)]

介護保険制度の概要を説明するためのパンフレットを英語、中国語、韓国・朝鮮語で作成し、各区役所および市内サービスカウンター等、各関係先に送付し市民等への配布を依頼した。【福祉局】

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（10言語）を併記した母子健康手帳を交付した。【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、やさしい日本語を活用し相談案内をホームページに掲載しているほか、「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、情報提供を行った。【こども青少年局】

(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（28施設）に対し、通訳や翻訳のための機器購入に係る費用の補助を行った。【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人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）を実施した。【健康局】

定期予防接種の接種率向上策の一環として、外国語版（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、タガログ語）の予防接種にかかる啓発資料を作成し、大阪市ホームページに掲載して市民等へ周知を行う。【健康局】

(5) 医療・救急

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、引き続きやさしい日本語により大阪市ホームページに掲載した。【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（1204件）。【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）及び救急多言語問診アプリを使用した（延べ427件）。【消防局】

(6) 住宅・就労

外国人などの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（705件8,790戸）を行うとともに、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】

「住まい情報センター」において、住まいに関する様々な専門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、三者通話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、外国人の相談にも対応できるよう、各拠点の窓口に翻訳機「ポケトーク」を設置している。【市民局】

(7) 留学生への支援

留学生の活躍の場の創出による異文化交流、ネットワークづくりの推進事業（交流プログラム）の発掘及び参画支援（2件）、協働プログラムの発掘及び参加支援（20件）、留学生のための起業支援セミナー（2回）を開催した。【経済戦略局】

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、届出書の事前記載指導、届出書・申請書等の記載例の多言語化などを実施した。【生野区役所】

大阪市多文化共生指針行動計画

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6年度	令和10年度	大阪市外国人住民 アンケート調査 (令和8年度実施予定)
	41.1%	38.2%	46.0%	

<取組状況の概要>※【 】は所管局 詳細は「各取組の状況」P96～のとおり

(1) 多文化共生についての市民理解の促進

区民まつりにおいて、地域で暮らす外国人や留学生と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となる多文化カフェを実施し、その様子を区ホームページ及びYoutubeで公開した。【港区役所】

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」を年6回開催し130名が参加した。

【西淀川区役所】

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し、やさしい日本語の普及啓発と、区内公立中学校との連携、区民まつりブース出展等を行った。【生野区役所】

令和6年度に実施した調査業務の結果及び施策提言の内容を精査し、外国人との共生社会実現に向けた支援事業として生野区多文化共生共創プロジェクト」を実施するため、公募により決定した連携事業者と協定を締結した。また、食を通じた国際文化交流イベントの開催、交流相手国（韓国・ベトナム）関係者による講演・セミナーを実施した。【生野区役所】

地域の国際化に必要な人材を養成するため、地域の国際化人材養成講座、コミュニティ通訳専門知識講座、コミュニティ通訳スキル養成講座を実施した。【経済戦略局】

留学生と市民が協働、交流する機会を提供するため、留学生交流イベントを実施したほか、留学生交流イベント参加者によるSNS投稿、留学生メールマガジンによる情報配信を行った。【経済戦略局】

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ため、自国の文化紹介・交流の場を提供した（参加者のべ1,541名、プログラム提供外国人70名）。【経済戦略局】

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、異文化への理解を深めるため、多言語でのおはなし会（16回343名参加）、講演会（1回12名参加）、異文化理解または多言語に親しむ図書及びパネル展示（44回）を実施した。【教育委員会事務局】

多文化共生についての市民理解の促進に向け、異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座として、令和7年度は「魅力がいっぱい！ モンゴルを知ろう」をテーマに開催し73名が参加した。【市民局】

共に支え合う地域づくりをめざし、講師による講演と、日本で生活をしている外国につながる市民の皆様をパネラーとしたパネルディスカッション実施した。（62名参加）【西成区役所】

（2）生活ルールについての理解促進

外国人住民に対し、生活ルール等について、株式会社YOLO JAPANと連携してHP、会員向けメルマガ、SNSなどによる情報発信を行った。【市民局】

道路上に放置している自転車に対し、多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）の撤去予告の紙札（エフ）またはチラシ（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）を作成し、放置自転車啓発を行った。【生野区役所、西成区役所】

民泊施設利用者に向けて、利用時における注意事項や啓発内容を多言語化したホームページやチラシ（英語、中国語、韓国・朝鮮語）を作成するとともに、チラシについては、駅構内等で配架した。【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（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、ネパール語）のパンフレットをホームページに掲載したほか、多言語（字幕、ナレーション）での動画を掲載した。【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・朝鮮語）を各区役所、観光案内所（新大阪、大阪、難波）、関西国際空港、特区民泊事業者および環境局主催のイベントを通じて配付し、啓発を行った。【環境局】

ごみ出しルールについて周知するチラシを作成し、住民情報窓口で転入届を出された方向けに配布する（年間約3,000件）。チラシには、環境局ホームページへリンクするQRコードも掲載する（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、ネパール語に対応）。【西成区役所】

（3）多文化共生のための啓発

人権啓発・相談センターにおいて、企業向け研修、多文化共生に関する人権啓発用DVD・パネルの貸出を行った。【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、審査会から答申のあった表現活動について、該当性等の有無について公表（12件）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、ボランティアの募集・活動機会の発掘・提供を行うとともに、通訳・翻訳や日本語学習支援などボランティア活動に必要なスキルアップのための研修会を実施した。【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おおさか」それぞれにおいて、事例研究会や研修会、相談会等を実施した。【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

多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）に対応した地域活動協議会リーフレットを作成し、区内の地域活動協議会の事業担当者に配付及び周知を行った。【西成区役所】

令和5年度から令和6年度にかけて、生活に身近な圏域において、地域住民が主体となり、外国につながる市民と地域住民（日本人）との相互理解、つながり・交流を生む取組を進めるために、小学校区程度を範囲とした地域においてステップ感を持ったプログラムを実施し、ノウハウの蓄積を行い、汎用的に活用できる基本的な取組手法（How to）の動画及び小冊子を作成した。【市民局】

ロシアのウクライナへの侵攻に伴い、ウクライナから大阪市に避難した方々が、安心して生活・暮らしを営めるように、避難民支援体制を構築し、相談対応を実施している。【経済戦略局】

(6) 市政への参加

多文化共生指針の改訂に向けて、多文化共生や外国人住民支援に関し広い見識を持つ有識者からの意見聴取を実施した。また、外国人住民の実態を把握するため、「多文化共生にかかるエリアプログラム支援事業」を実施する中で関係機関やイベント参加者等にヒアリングやアンケート調査を実施し、さらには「外国人住民アンケート調査」を実施し当事者からの意見を聴取した。【市民局】

各国コミュニティのキーパーソンや外国人コミュニティ支援団体が意見交換及び情報共有できるプラットフォームの形成を目指し、区多文化共生施策への意見聴取を行うためのワークショップを開催する。【西淀川区役所】

(7) 公務員への採用

外国籍の方々への受験機会の周知の充実を図るため、採用試験の実施に際し、外国籍の方でも理解しやすい文章構成で試験区分ごとに要綱を作成し、外国籍の方の受験が可能な旨を採用案内ホームページ等に掲載した。【行政委員会事務局】

大阪市多文化共生指針に基づく取組

基本的な方向性と取組		所管局
1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実		
<u>(1) 外国につながる市民への情報発信の充実</u>		
行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信		全所属
外国人への生活情報提供（ホームページ）		政策企画室
新型コロナウイルス感染症にかかるやさしい日本語による情報発信		健康局
臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応		市民局
国際化に資する情報提供【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
外国語資料の収集		教育委員会事務局
株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による多文化共生の推進		生野区役所
株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による情報発信		市民局
「おさんぽマップ-にぎわい版-」の多言語化		阿倍野区役所
入湯税制度案内ポスター・チラシの多言語化		財政局
多言語コーナー設置		東成区役所
庁内案内ゆびさしシート		東成区役所
「学校案内」の多言語による情報提供（QRコード）		都島区役所
広報事業の多言語配信		浪速区役所
住之江区町会加入促進アクションプランに基づく町会加入促進チラシの多言語化		住之江区役所
ホームページにおけるやさしい日本語での児童いきいき放課後事業の案内		こども青少年局
<u>(2) 相談窓口の充実</u>		
多言語による「外国人のための相談窓口」【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
【再掲】国際化に資する情報提供【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
外国人のための一日インフォメーションサービス		経済戦略局
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		生野区役所
西淀川区利用者支援通訳支援事業		西淀川区役所
市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供		全区役所、経済戦略局、市民局
大阪市税にかかる猶予関係書類の多言語化		財政局
外国人・聴覚障がい者等を対象としたAI音声認識ツール活用による窓口サービス向上事業		デジタル統括室
A I 音声認識ツールを活用した区役所窓口サービス向上事業		生野区役所、阿倍野区役所、住之江区
ベトナム語による子育て等相談事業		生野区役所
<u>(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上</u>		
やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発		全所属
職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修		旭区役所
職員向け人権研修「多文化共生とやさしい日本語」実施（eラーニング）		契約管財局
2 日本語教育の充実		
<u>(1) 識字・日本語学習の機会や場の充実</u>		
「識字推進事業」基礎レベルの日本語教室		教育委員会事務局
「識字推進事業」識字・日本語教室の開設		教育委員会事務局
日本語学習支援事業【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
旭区にほんご教室		旭区役所
「識字推進事業」外国につながる若者等の識字・日本語教室		教育委員会事務局
<u>(2) 識字・日本語教育の充実に向けた人材養成と教室運営支援</u>		
「識字推進事業」識字・日本語指導者の養成・教室運営支援		教育委員会事務局
日本語事業活動支援ボランティア研修会		経済戦略局
<u>(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</u>		
「識字推進事業」学習希望者向けやさしい日本語での教室案内チラシの作成・配布		教育委員会事務局
<u>(4) 識字・日本語教育の推進に向けた体制の整備</u>		
「識字推進事業」識字・日本語教育の推進に向けた体制の整備		教育委員会事務局

3 外国につながる児童生徒への支援の充実		
<u>(1) 多文化共生教育の推進</u>		
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		教育委員会事務局
英語イノベーション事業		教育委員会事務局
人権教育研修		教育委員会事務局
国際理解推進事業		東成区役所
学校図書館の機能を活用した外国につながる児童生徒への支援事業		教育委員会事務局
<u>(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</u>		
【再掲】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		教育委員会事務局
国際理解教育推進事業		教育委員会事務局
【再掲】学校図書館の機能を活用した外国につながる児童生徒への支援事業		教育委員会事務局
<u>(3) 日本語指導などの学習支援の充実</u>		
【再掲】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		教育委員会事務局
外国につながる児童生徒エンパワメント事業（多文化共生みらい活躍応援事業）		中央区役所
日本語の指導が必要な児童生徒への支援事業		浪速区役所
多文化共生（日本語）サポート事業		港区役所
【再掲】日本語学習支援事業【（公財）大阪国際交流センター】		経済戦略局
日本語学校との連携による区内小・中学校への日本語学習支援事業		生野区役所
にしよど☆グッドスタート事業		西淀川区役所
にしよどグッドスタートforハイスクール		西淀川区役所
外国につながる児童生徒の学習言語定着支援事業		西成区役所
【再掲】学校図書館の機能を活用した外国につながる児童生徒への支援事業		教育委員会事務局
<u>(4) 保護者・家庭への支援</u>		
【再掲】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		教育委員会事務局
外国につながる子どもの保護者エンパワメント事業（多文化共生みらい活躍応援事業）		中央区役所
市立小中学校新入学生用「学校案内」作成		西淀川区役所
たぶんか高校進学セミナー		教育委員会事務局、西淀川区役所
子育て支援情報の多言語化		西淀川区役所
児童福祉施設等における外国につながる児童及び保護者への通訳支援事業		こども青少年局
保育所一斉入所申請受付時における通訳の設置		生野区役所
<u>(5) 中学校夜間学級</u>		
中学校夜間学級における教育の充実		教育委員会事務局
4 災害に対する備えの推進		
<u>(1) 防災知識の普及・啓発</u>		
多言語による防災知識・情報の提供		危機管理室
津波避難施設表示板の整備		危機管理室
災害時避難所案内板の整備		危機管理室
広域避難場所案内板・避難誘導標識の整備		危機管理室
多言語版水害ハザードマップの作成		危機管理室
大阪防災アプリの運用		危機管理室
多言語版防災マップの作成		北区役所、中央区役所、浪速区役所、西淀川区役所、阿倍野区役所、住吉区役所、西成区役所
多言語対応 Web版防災・水害ハザードマップ		生野区役所
外国人向け防火防災広報		消防局
区や地域で活用できる学習プログラムの提供～外国人住民向け防災学習プログラム～【総合生涯学習センター】		教育委員会事務局

(2) 災害時の情報提供の充実		
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】		経済戦略局
防災をテーマとした地域連携課題解決型学習		東淀川区役所
災害時避難所における表示物の多言語化及びビクトグラムの表示		住吉区役所
避難カード多言語化事業		住之江区役所
やさしい日本語で作成した防災動画の作成		住之江区役所
災害情報の発信		危機管理室
【再掲】大阪市防災アプリの運用		危機管理室
多言語の災害用チラシ作成		西成区役所
(3) 災害時の支援体制の整備		
外国人被災者対応を想定した防災訓練の実施【(公財)大阪国際交流センター】		経済戦略局
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		生野区役所
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		
在日外国人高齢者給付金支給		福祉局
在日外国人障がい者給付金支給事業		福祉局
無年金外国人問題の制度改善要望		福祉局
公的年金について多言語による広報の拡充と加入促進		福祉局
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		福祉局
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		福祉局
出入国在留管理局と連携した国民健康保険料の納付案内		西成区役所
公的医療保険制度について多言語による広報の拡充		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)】		
介護保険制度案内パンフレットの多言語化		福祉局
母子健康手帳等の多言語での広報の拡充等		こども青少年局
多言語による子育て情報等の提供		こども青少年局
(3) 保育		
就学前施設等職員の研修		こども青少年局
児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業		こども青少年局
保育所一斉入所申請受付時における通訳の設置		生野区役所
(4) 保健サービス・公衆衛生		
日本語学校における結核健診の実施		健康局
通訳サポート体制の整備		健康局
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		健康局
定期予防接種の案内に係る多言語化とホームページによる情報発信		健康局
(5) 医療・救急		
熱中症予防啓発事業		健康局
休日・夜間急病診療所におけるやさしい日本語による情報発信		健康局
消防局多言語通訳体制の運用		消防局
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		消防局
(6) 住宅・就労		
セーフティネット住宅登録制度		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		都市整備局
しごと情報ひろば総合就労サポート事業		市民局
(7) 留学生への支援		
外国人留学生との連携拡大		経済戦略局
外国につながる市民への住居情報窓口対応の充実		生野区役所

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

多文化カフェ「やさしい日本語から、つながろう。」	港区役所
「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」	西淀川区役所
「やさしい日本語」から、つながろう。	生野区役所
外国人住民との共生社会実現に向けた調査・施策検討業務	生野区役所
食を通じた国際文化交流事業	生野区役所
地域の国際化人材養成講座【(公財)大阪国際交流センター】	経済戦略局
留学生支援情報の発信【(公財)大阪国際交流センター】	経済戦略局
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】	経済戦略局
身近な国際交流	教育委員会事務局
多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施	市民局
【再掲】株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による多文化共生の推進	生野区役所
西成区地域福祉フォーラム	西成区役所

(2) 生活ルールについての理解促進

【再掲】株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による情報発信	市民局
外国人向け放置自転車対策啓発	生野区役所
放置自転車対策啓発チラシの多言語化	西成区役所
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	健康局
ごみ分別パンフレットの多言語化	環境局
食品ロス削減啓発メッセージカード(外国語対応)	環境局
ごみ出しルールの周知	西成区役所

(3) 多文化共生のための啓発

外国人にかかる人権啓発事業	市民局
【再掲】多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施	市民局
大阪市ヘイトスピーチへの対処に関する条例の運用	市民局
人権啓発広報用動画制作事業	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

【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。	生野区役所
ボランティア育成・活用事業【(公財)大阪国際交流センター】	経済戦略局
NPO等とのネットワーク連携事業【(公財)大阪国際交流センター】	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

多言語版地域活動協議会リーフレットの作成	西成区役所
多文化共生にかかるエリアプログラム支援事業	市民局
ウクライナ避難民支援事業【(公財)大阪国際交流センター】	経済戦略局
【再掲】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】	経済戦略局
【再掲】外国人留学生との連携拡大	経済戦略局
【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。	生野区役所

(6) 市政への参加

多文化共生に関する意見聴取	市民局
多文化共生ワークショップ	西淀川区役所

(7) 公務員への採用

公務員への採用	総務局
やさしい日本語を活用した職員採用試験の周知	行政委員会事務局

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
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7年度	令和9年度
	76.1%	78.2%	85.0%
役所が出している案内やお知らせを「全部知らない」と回答した外国人住民の割合	/	令和6年度	令和10年度
		23.5%	20.0%
外国人のための相談窓口の相談件数	平成30年度	令和7年度	令和8年度
	2,930件	4,206件	3,400件

(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7年度			
事業計画	継続		
	各区、各局・室において、さらに取組が広がるよう継続していく。		
事業実績	24/24区、21/29局・室で取組が実施されている。 (詳細はP118「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。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	各区、各局・室において、さらに取組が広がるよう継続していく。		

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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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、ベトナム語の4言語とやさしい日本語）する。 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、ベトナム語の4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85言語翻訳の利用が可能）する。 		
令和7年度			
事業計画	継続		
	継続	<p>各種手続など、暮らしにまつわる生活情報（生活ガイド）をホームページにより継続的に多言語で提供する。</p> <p>また、ホームページ大規模リニューアルにあわせて、令和9年度に全てのコンテンツに対して、やさしい日本語への自動翻訳機能を実装することにより、外国人の方がより便利に情報を入手いただけるよう機能整備を図る。</p>	
	事業実績	<ul style="list-style-type: none"> 大阪市ホームページにおいて、外国人向けの生活情報を4言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）とやさしい日本語で翻訳し提供した。 その他、大阪市ホームページの全ページを機械翻訳（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4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85言語翻訳の利用が可能）により、外国人への生活情報提供を行った。 	
自己評価	<p>上記4言語を母語としない国籍の住民が増加しており、大阪市ホームページにおける各種手続など、暮らしにまつわる生活情報（生活ガイド）の提供について、大阪市の外国人住民総数のうち、母語等（公用語も含む）で提供されている外国人住民数の割合は78.2%となり、目標値85%を下回った。</p>		
令和8年度			
事業計画	継続		
	継続	<p>各種手続など、暮らしにまつわる生活情報（生活ガイド）をホームページにより継続的に多言語で提供する。</p> <p>また、ホームページ大規模リニューアルにあわせて、令和9年度に全てのコンテンツに対して、やさしい日本語への自動翻訳機能を実装することにより、外国人の方がより便利に情報を入手いただけるよう機能整備を図る。</p>	

事業名	新型コロナウイルス感染症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新型コロナウイルス感染症に関する情報を掲載する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	新型コロナウイルス感染症について、やさしい日本語による情報を掲載する。		
事業実績	事業計画どおり、新型コロナウイルス感染症について、ホームページによるやさしい日本語情報発信を行った。		
自己評価	新型コロナウイルス感染症について、日本語があまり得意でない人に対し、「やさしい日本語」で、わかりやすい情報発信を実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	新型コロナウイルス感染症について、やさしい日本語による情報を掲載する。		

事業名	臨時特別給付金事業にかかる多言語・やさしい日本語対応	所属局	市民局
事業概要	給付金事業については、対象世帯すべてに対して制度内容や申請方法などの情報が行き届く必要があり、中には日本語が苦手な外国につながる市民も含まれることから、情報発信やコールセンター等の対応について多言語及びやさしい日本語で対応する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	「大阪市物価高騰非課税世帯支援給付金」等についての制度内容や申請方法などについて、多言語・やさしい日本語に対応する。 コールセンターにおいて、多言語での対応を行う。		
事業実績	ホームページ（90言語対応） コールセンター（7言語対応） 郵送物にホームページ案内用チラシを同封（7言語対応）		
自己評価	日本語が苦手な外国につながる市民からの問い合わせ対応や、申請サポートを通じて、給付対象者の属性によらず、広く情報を届ける一助となっている。		
令和8年度			
事業計画	廃止		

事業名	国際化に資する情報提供 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・「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7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、外国人住民や市民に必要で有益な情報の提供・発信に努める。		
	<ul style="list-style-type: none"> ・インフォメーションセンター年間利用者数：27,575名 ・相談件数：4,206件 ・ホームページアクセス数 434,080件（2026.3月末） ・Facebookエンゲージメント 56,613件（2026.3月末） 		
自己評価	<p>相談件数の総数は昨年度に比べて309件増加となった。主な要因は、入管手続き（在留資格）、通訳・翻訳および雇用・労働に関する相談が増加したことによる。一方、日本語学習に関する相談は昨年度に比べてやや減少しているものの、多くの相談が寄せられた（581件）。ホームページ等にも多くのアクセスがあり、国際化に資する情報提供に役立った。</p>		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、外国人住民や市民に必要で有益な情報の提供、発信に努める。		

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>多様な市民ニーズに応えるため継続して外国語資料を収集する。主要3言語のほか、登録人口だけでなく利用実績や出版事情なども考慮し、今年度はタイ語図書を購入する。</p>		
事業実績	<p>図書は主要言語である英語、韓国・朝鮮語、中国語（簡体字）図書のほか、繁体字中国語図書、ベトナム語図書を購入した。</p> <p>図書：約400冊、新聞：11タイトル、雑誌：47タイトル</p>		
自己評価	<p>計画的に収集を継続することができた。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>多様な市民ニーズに応えるため継続して外国語資料を収集する。主要3言語のほか、登録人口だけでなく利用実績や出版事情なども考慮し、今年度はヒンディー語図書を購入する。</p>		

事業名	株式会社YOLO JAPANとの包括連携協定による 多文化共生の推進	所属局	生野区役所
事業概要	生野区では約80の国や地域からなる約30,000人の外国人が暮らしており、公民地域連携の手法を活用して外国人住民の抱える課題に対応するため、226カ国26万人の会員が登録するメディアを運営する事業者と包括連携協定を締結する。連携事業者の情報発信力を生かしてネットワークの連携を強化し、外国人住民が安心して暮らせる環境づくり、ひいては地域の活性化を図る。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、株式会社YOLO JAPANと連携し、協力することで、区民サービスの向上と地域の活性化を図る。		
	事業実績	令和7年度は、協定に基づく連携事業は実施せず。	
自己評価	協定による連携協力体制を維持することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、株式会社YOLO JAPANと連携し、協力することで、区民サービスの向上と地域の活性化を図る。		

事業名	株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による 情報発信	所属局	市民局
事業概要	浪速区を拠点とし、外国人住民に対し生活支援や就労支援を提供しているメディア事業者である株式会社YOLO JAPANと、多文化共生の推進に向けた情報発信等に関する事業連携協定を締結した。（令和3年9月）外国人会員向けメールマガジンやSNSなど企業の持つリソースを活かして、行政情報をより直接的・効果的に届ける。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続きYOLO JAPANのもつリソースを活かして、行政情報発信に取り組んでいく。		
	事業実績	HP、会員向けメルマガ、SNSなどによる情報発信協力（生活ルール（ごみの回収、自転車のマナー、国民健康保険料の納付）に関するお知らせ、外国人向け相談サービス、コロナワクチン、多文化共生イベント情報など）	
自己評価	連携取組として、本市の行政情報を外国人住民へ効果的に情報発信を実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続きYOLO JAPANのもつリソースを活かして、行政情報発信に取り組んでいく。		

事業名	「おさんぽマップ-にぎわい版-」の多言語化	所属局	阿倍野区役所
事業概要	令和5年度に発行した区内の魅力資源を紹介する「おさんぽマップ-にぎわい版-」の多言語版（英語、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語）を区内外に配布する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	英語版、中国語版（繁体字）、中国語版（簡体字）、韓国語版を配布		
事業実績	区内外へ英語版、中国語（繁体字・簡体字）、韓国語を配布、配架。		
自己評価	区内各所への配架や咲州庁舎観光PRブース、宿泊施設、閑空、観光案内所等に配架し、来街者へ阿倍野区の魅力を発信できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	令和5年度に発行した外国語版を引き続き区内外に配布する。		

事業名	入湯税制度案内ポスター・チラシの多言語化	所属局	財政局
事業概要	入湯税の制度を説明するためのポスター・チラシに多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）での案内を掲載し、各浴場施設にて掲示又は配架している。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	鉱泉浴場（温泉施設）を利用する外国人へ入湯税の制度を認知・理解してもらえよう、多言語化したポスター・チラシによる入湯税制度の案内を実施するため、入湯税調査事務において実施予定の現地調査時にポスター掲示及びチラシ配架を依頼する。		
事業実績	ポスター掲示依頼 入湯税特別徴収義務者：4施設各3枚 チラシ配架依頼 入湯税特別徴収義務者：4施設各100枚 ※5年間で全21施設へ配布予定（R6～7で合計9施設へ配布済み）		
自己評価	当初計画では鉱泉浴場へのポスター掲示及びチラシ配架依頼を全義務者に対し実施する予定であったが、令和6年度から令和10年度にかけて実施予定の現地調査時に持参することとしたため、令和7年度は調査実施の4施設への配布に留まった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	入湯税調査事務において実施予定の現地調査時にポスター掲示及びチラシ配架を依頼（4施設へ配布予定）		

事業名	多言語コーナー設置	所属局	東成区役所
事業概要	<p>令和5年11月より区役所1階正面玄関入口に多言語情報のパンフレットラックを設置し、多言語でのパンフレットを配架。 ごみの捨て方、自転車マナー、相談窓口など生活に役立つ情報を発信。 ラックが目に入るようイラストや多言語の挨拶を掲示するなど来庁する外国人の方の目に留まり、情報が届くよう工夫して発信。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	外国人住民の方が多く集まる窓口で、コーナー設置の周知ビラを配布する。		
事業実績	外国人住民の方が多く集まる窓口で、1階窓口サービス課待合フロア内にパンフレットラックを移動させ、パンフレットを配架		
自己評価	外国人住民の方が多く集まる窓口で、直接、目に触れる機会を増やし、効果的な情報発信に寄与した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	今年度も継続予定		

事業名	庁内案内ゆびさしシート	所属局	東成区役所
事業概要	<p>1階総合案内窓口にはタブレット端末等の機器がなく、近年増えつつある外国籍の来庁者に対応する窓口案内業務に苦慮していた。より多くの人々に東成区役所内担当部署へのスムーズな案内を行うため、外国籍の方へゆびさしシートで窓口の案内を行い、待遇改善する。対応言語：英語・中国語（簡体字）・韓国 朝鮮語・フィリピン語・ベトナム語</p>		
令和7年度			
事業計画	新規		
	総合案内窓口に掲出している表示板にてゆびさしで言語を伝えてもらい、シートを活用して担当窓口の案内を行う。		
事業実績	ゆびさしシートを活用した窓口案内を実施し、庁舎案内を行った。		
自己評価	ゆびさしシートの活用によりスムーズに窓口案内を行うことができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	今年度も継続予定		

事業名	「学校案内」の多言語による情報提供（QRコード）	所属局	都島区役所
事業概要	小・中学校に入学予定の家庭に配付する「学校案内」冊子に、学校選択制の制度説明を多言語翻訳したページへアクセス可能なQRコードを掲載する。		
令和7年度			
	事業計画		
	事業実績		
	自己評価		
事業計画	令和8年度		
	拡充		
	小・中学校に入学予定の家庭に配付する「学校案内」冊子に、学校選択制の制度説明を多言語翻訳したページへアクセス可能なQRコードを新たに掲載する。 (9言語対応)		

事業名	広報事業の多言語配信	所属局	浪速区役所
事業概要	クラウドサービスを利用したアプリケーションによって、日本語で作成した行政情報を、自動言語翻訳機能を用いて、12言語（英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国・朝鮮語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ビルマ語、ネパール語、フィリピン語）に加え、やさしい日本語に自動翻訳して、日本語を含めた13言語＋やさしい日本語で区役所からの行政情報を配信している。		
令和7年度			
	事業計画		
	事業実績		
	自己評価		
事業計画	令和8年度		
	新規		
	令和8年度より、使用する多言語翻訳アプリを変更し、多言語に加えて新たにやさしい日本語にも対応できるようにした。		

事業名	住之江区町会加入促進アクションプランに基づく町会加入促進チラシの多言語化	所属局	住之江区役所
事業概要	住之江区町会加入促進アクションプランの取組に基づく町会加入促進チラシの多言語版を住之江区ホームページ等に掲載。		
令和7年度			
事業計画	新規		
	住之江区町会加入促進アクションプランの取組に基づく町会加入促進チラシの多言語版を住之江区ホームページ等に掲載。		
	事業実績	多言語版の町会加入チラシを、令和7年10月9日に住之江区ホームページ、X、Facebookに掲載。	
自己評価	計画通り実施した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、住之江区ホームページに掲載し、定期的にX、Facebook等で発信。		

事業名	ホームページにおけるやさしい日本語での児童いきいき放課後事業の案内	所属局	こども青少年局
事業概要	大阪市ホームページに、やさしい日本語による児童いきいき放課後事業に関するパンフレットを掲載している。		
令和7年度			
事業計画	新規		
	児童いきいき放課後事業において、外国につながる児童生徒（こども）の利用が増加していることから、やさしい日本語によるパンフレットを掲載する。		
	事業実績	事業計画どおり、大阪市ホームページに、やさしい日本語による児童いきいき放課後事業に関するパンフレットを掲載した。	
自己評価	児童いきいき放課後事業について、やさしい日本語で、わかりやすい情報発信を実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	大阪市ホームページに、やさしい日本語による児童いきいき放課後事業に関するパンフレットを掲載する。		

(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」 【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> 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、区役所業務に関し三者通話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、タブレット端末での多言語音声翻訳アプリや、翻訳機器を活用し85言語に対応 		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、外国人が生活する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」を運営し、三者通話機能やオンラインを活用して市、区役所業務に関しては、通訳対応も実施する。 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するとともに、翻訳機器を活用し85言語に対応する。		
	事業実績	<ul style="list-style-type: none"> 外国人からの相談件数 2,842件 (インフォメーションセンター相談件数4,206件のうち) 「外国人のための相談窓口」の運営 市、区役所業務に関し三者通話を活用した通訳対応(279件) 法律、ビザに関する専門相談を実施。法律相談：月3回、行政書士相談：月2回、入管職員による相談：月1回。 相談件数：①法律相談 72件、②行政書士相談 82件、③入管職員による相談 42件	
自己評価	生活関連、日本語学習やビザ関連の相談が多く寄せられ、目標値を超える相談件数となった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、外国人が生活する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」を運営し、三者通話機能やオンラインを活用して市、区役所業務に関しては、通訳対応も実施する。 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するとともに、翻訳機器を活用し85言語に対応する。		
事業名	【再掲】国際化に資する情報提供 【(公財)大阪国際交流センター】	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	行政機関および医師会、弁護士会、行政書士会、税理士会などと協働し、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12言語で対応するほか電話相談も実施する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、行政機関および医師会、弁護士会、行政書士会、税理士会などと協働し、外国人住民の生活全般に関わる多言語対応の相談会を実施する。ウクライナからの避難民にも対応できるよう、ロシア語、ウクライナ語通訳も加えた12言語に対応する。相談の受付方法は、予約不要の当日受付で実施する。相談形式は、対面のほか、電話での相談にも対応する。		
	第1回：相談件数106件 相談内容：出入国・在留32件、法律17件、税金、仕事各9件、労働8件 ほか 第2回：135件 相談内容：出入国・在留 51件、法律17件、労働13件、税金9件 ほか		
自己評価	大阪府全体で中国籍の外国人が増えているなかで、特に中国語での相談が増加した。また、内容別では、出入国・在留（ビザ）、法律、労働に関する相談が増加した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、行政機関および医師会、弁護士会、行政書士会、税理士会などと協働し、外国人住民の生活全般に関わる多言語対応の相談会を実施する。ウクライナからの避難民にも対応できるよう、引き続きロシア語、ウクライナ語通訳も加えた12言語に対応する。		

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	生野区役所
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7年度			
事業計画	継続		
	継続して実施する。		
事業実績	災害用iPad全32台のうち7台を区役所庁内の窓口へ配備。翻訳アプリ（YYSystem）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・情報伝達に活用できている。		
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。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、窓口業務におけるタブレット端末を活用した多言語対応を継続する。		

事業名	西淀川区利用者支援通訳支援事業	所属局	西淀川区役所
事業概要	西淀川区役所が行う「利用者支援事業」における事業内容のうち、外国につながる子どもや保護者が意思疎通を図り、子ども及びその保護者等、または妊娠している方がその選択に基づき、教育・保育・保健その他の子育て支援を円滑に利用するための、通訳者による支援を実施する		
令和7年度			
事業計画	継続		
	必要に応じて実施		
事業実績	保育一斉入所面接時にベトナム語通訳実施 2回		
自己評価	円滑な意思疎通が可能となり、各種手続きをスムーズに行うことができた		
令和8年度			
事業計画	継続		
	必要に応じて実施		

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	全区役所、経済戦略局、市民局
事業概要	<p>各種相談事業について、三者通話の活用や多言語翻訳アプリを備えるなど、多言語により対応を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市政・区政相談（関係所属：経済戦略局・市民局・全区） ・法律相談（関係所属：市民局・経済戦略局） <p>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</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	各種相談事業について、引き続き多言語により対応を行う。		
事業実績	詳細はP131「別紙2」のとおり		
自己評価			
令和8年度			
事業計画	継続		
	各種相談事業について、引き続き多言語により対応を行う。 （詳細は「別紙2」のとおり）		

事業名	大阪市税にかかる猶予関係書類の多言語化	所属局	財政局
事業概要	<p>外国につながる市民が大阪市税の納付相談をしやすいよう、市税事務所窓口にて交付する猶予関係書類を多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）で作成する。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	事業を継続する中で、取り入れるべき意見等があれば反映していく。		
事業実績	市税事務所窓口にて交付する大阪市税にかかる猶予関係書類を英語版、中国語版、韓国・朝鮮語版、ベトナム語版で作成している。		
自己評価	より多くの言語に対応することにより、市民ニーズを満たすことに繋がると考える。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	事業を継続する中で、取り入れるべき意見等があれば反映していく。		

事業名	外国人・聴覚障がい者等を対象としたAI音声認識ツール活用による窓口サービス向上事業	所属局	デジタル統括室
事業概要	窓口等における来庁者等との円滑なコミュニケーションを実現するため、多言語翻訳機能のあるAI音声認識ツールを導入し、効果的な活用を図る。		
令和7年度			
事業計画	新規		
	<p>令和7年4月より下記ツールを導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・専用端末型の多言語翻訳ツール「ポケットS2」（24区役所） ・アプリ型の多言語翻訳ツール「YYSystem」（ニーズのある全ての所属） <p>導入した窓口には、多言語翻訳が可能であることを示す案内表示を掲示し、積極的な活用を促す。また、ツールの利用状況をログデータにより分析し、導入した所属と共有することで、より効果的な運用を図る。</p>		
	事業実績	計画どおりに新たなツールを導入し、必要な窓口で活用している。	
自己評価	広範囲に活用可能なアプリ型ツールと、簡便に利用できる専用端末型ツールを導入したことで、幅広い場面で利用され、窓口対応等におけるコミュニケーションの円滑化につながった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	導入ツールの運用を継続するとともに、利用状況をふまえ、必要に応じて端末配置を見直すなどし、効果的な運用を促進する。		

事業名	A I 音声認識ツールを活用した区役所窓口サービス向上事業	所属局	生野区役所、 阿倍野区役所、 住之江区役所
事業概要	<p>日本語に不安がある方や高齢者、聴覚障がい者も含む全ての人と職員がスムーズに意思疎通を図り、より安全で、住民に寄り添った対応を可能にするため、高性能なAI音声認識ツールを導入し、多言語対応の充実を図る。【生野区役所】</p> <p>「大阪市DX戦略」及び「区役所DX実行計画」の方針に基づき、デジタル技術を活用して、外国人や聴覚障がい者等への市民対応を充実させる。これにより、年齢、障がいの有無、国籍等にかかわらず、市民窓口等での円滑なコミュニケーションを実現する。【阿倍野区役所】</p> <p>誰にでもやさしい区役所をめざして、字幕表示や多言語翻訳を行うA I 音声認識ツールを活用することにより、窓口における市民対応の円滑化を実現する。【住之江区役所】</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>新規</p> <p>多言語翻訳機能に特化した専用のA I 音声認識ツール（スクリーン型・タブレット型・アバター型）を導入し、区役所窓口を設置する。【生野区役所】</p> <p>聴覚障がい者支援及び多言語翻訳のために、業務内容に応じた新たな音声認識ツールを導入し、市民対応に積極的かつ効果的に活用する。利用効果や運用課題の検証と改善を行い、市民サービスの向上及び業務の効率化を図るとともに、利活用の拡大に向けた検証を行う。【阿倍野区役所】</p>		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> 多言語翻訳及び聴覚障がいのある人の支援に対応した字幕表示システム「Cotopat（コトパット）」を導入し、スクリーン型ツールを3台、タブレット型ツールを1台設置した。 AI技術を活用したアバター型区役所庁舎案内システム（InterPlay Elastic Framework）を導入し、タッチパネル型サイネージを1台設置した。【生野区役所】 <p>令和7年7月30日 Cotopat運用開始 令和8年4月までの約10か月で主に保険・福祉・子育て支援担当で利用。 利用者数100人、利用言語10か国語（中国語43%・英語19%・ベトナム語10%他、ネパール語・インドネシア語等）【阿倍野区役所】</p>		
自己評価	<p>計画通り実施できた。【生野区役所】</p> <p>利用職員や市民からは、円滑なコミュニケーションが取れたと好評を得ており、導入後のアンケートでは職員によって利用の偏りがあることを把握、事業者に簡易マニュアル作成と提供を依頼し、職員へのフォローアップを行う等、更なる利用拡大に向けた環境整備に努めることが出来た。【阿倍野区役所】</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>アバター型区役所庁舎案内システムによる庁舎案内の精度向上について、引き続き取り組む。【生野区役所】</p> <p>今後も毎月利用実態の把握を継続する（利用者数・利用言語）。</p> <p>また、職員による利用の偏りの解消を目指し、組織的な活用が出来るようにするため、職員の人事異動後、新業務に慣れる時期（7～8月）を目安にCotopatの配置されている担当にアンケートを実施、利用拡大に向け効果的な対応策を継続して検討・実施することとする。【阿倍野区役所】</p> <p>利用ニーズの高いと考えられる窓口にてA I 音声認識ツール配置し、利用効果や運用課題の検証及び改善を図ることにより、より充実した窓口サービスの環境整備を行う。【住之江区役所】</p>		

事業名	ベトナム語による子育て等相談事業	所属局	生野区役所
事業概要	ベトナム語通訳ボランティアを配置し、ベトナム人保護者が安心して子育て等の相談ができる相談日を提供する。		
令和7年度			
事業計画	新規 (公財)大阪国際交流センターに通訳ボランティアの派遣を依頼し、ベトナム語による子育て等相談事業を実施。相談日は、多くの母子が来庁する乳幼児健診時に設定し、ベトナム人保護者の相談及び必要がある保護者の健診支援を行う。		
事業実績	相談日 4回開催月：4月～9月、12月、3月 3回開催月：10月、11月、1月、2月		
自己評価	多くの母子が来庁する乳幼児健診に相談日を設けることにより、乳幼児健診でも安心してスタッフに質問等ができ、診断等の理解が深まっているように見受けられる。また乳幼児健診の流れから、日本語教室の紹介、保育所の入所相談等についても支援することができている。		
令和8年度			
事業計画	継続 毎月、4回ベトナム語による子育て相談を開催する。また、区のホームページにもベトナム語による子育て相談日を掲載するなど、多くの方の利用を促進する。		

(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	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に取り組む。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	各区、各局・室において、さらに取組が広がるよう継続していく。		
事業実績	詳細はP118「別紙1」のとおり		
自己評価			
令和8年度			
事業計画	継続		
	各区、各局・室において、さらに取組が広がるよう継続していく。 (詳細は「別紙1」のとおり)		
事業名	職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修	所属局	旭区役所
事業概要	多様な人と共生し、相手の立場に共感して尊重する力を身につけるため、職員に向けた研修を実施する。 例年行っている接遇研修の内容に、高齢者や外国につながる市民に配慮したやさしい日本語を取り入れることにより、職員の知識・スキルの向上を図る。		
令和7年度			
事業計画	新規		
	令和7年度接遇研修において、やさしい日本語を使った窓口対応等の研修内容を取り入れる。		
事業実績	接遇研修において、やさしい日本語の具体例や実戦練習、多文化共生に関する参考動画の紹介などを研修内容に取り入れた。		
自己評価	実施後アンケートにおいて、やさしい日本語について興味を示す職員が多くみられた。 職員のさらなる知識・スキル向上に寄与できたと考える。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	令和8年度においても引き続きやさしい日本語に関する研修内容を取り入れる。		

事業名	職員向け人権研修「多文化共生とやさしい日本語」 実施（eラーニング）	所属局	契約管財局
事業概要	契約管財局全職員を対象に、多文化共生とやさしい日本語についてのeラーニング形式による研修を実施し、局職員の言葉に対する意識強化と理解の促進を図る。		
令和7年度			
事業計画	新規	局全職員を対象として、eラーニング形式による人権問題研修を実施。 ・研修の受講率100%をめざす。 ・研修後のアンケートで、「理解が深まった」と回答する職員の割合80%以上をめざす。	
	事業実績	・研修の受講率が100%だった。 ・研修後のアンケートで「理解できた」「やや理解できた」と回答する職員の割合が100%であった。	
	自己評価	職員一人ひとりの意識向上につながったと感じており、言葉の通じない外国の方だけでなく、普段からやさしい日本語を使うよう努めるきっかけとなった。	
令和8年度			
事業計画	廃止		

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
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7年度	令和8年度
	90.3%	85.9%	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7年度	令和8年度
	88.4%	89.9%	90.0%

(1) 識字・日本語学習の機会や場の充実

事業名	「識字推進事業」基礎レベルの日本語教室	所属局	教育委員会事務局
事業概要	はじめて日本語を学ぶ人を対象に、生活に必要な日本語を基礎的な内容から体系立てて学ぶ場を提供する。また、日本語習得の必要性・緊急性が高いことから短期集中型の学習の場も提供する。		
令和7年度			
事業計画	はじめて日本語を学ぶ人を対象に、生活に必要な日本語を基礎的な内容から体系立てて学ぶ場を、中学校夜間学級併設の学びの多様化学校を会場とする短期集中型教室も含め、提供する。		
事業実績	【基礎レベルの日本語教室】 実施場所：生涯学習センター 実施教室数：9コース（各コース全20回） 受講者数：232人 【短期集中型基礎レベルの日本語教室】 実施場所：心和中学校 実施教室数：1コース（全10回） 受講者数：14人		
自己評価	はじめて日本語を学ぶ人を対象に、生活に必要な日本語を基礎的な内容から体系立てて学ぶ場を提供できた。		
令和8年度			
事業計画	継続 引き続き、はじめて日本語を学ぶ人を対象に、生活に必要な日本語を基礎的な内容から体系立てて学ぶ場を提供する。増加する学習ニーズに応え、オンラインクラスを新たに設置するとともに、短期集中型教室を夏季と春季の2クラスに拡充する。		

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	外国につながる市民、義務教育を十分に受けられなかった人など、読み書きや日本語の会話が原因で、日常的な生活を営むことに困難さを感じている方を対象に、学習を支援するボランティアと学習者が学び合う場として、識字・日本語教室を開設する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	ボランティア不足や教室のキャパシティ等により参加希望者に待機者が発生している状態もあり、ボランティア確保に努める等、学習者の生活に直結する識字・日本語を学ぶ環境の整備に努める。		
事業実績	実施場所：市内小中学校等38か所 実施回数：のべ1398回 受講者数：のべ18,774人（登録者数：1343人） ボランティア：のべ10,753人（登録者数：381人）		
自己評価	年間を通して教室を通常開設し、受講者・ボランティアとも登録者数が前年度より増加した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	ボランティア不足や教室のキャパシティ等により参加希望者に待機していただいている状態が続いているので、引き続きボランティア確保に努める等、学習者の生活に直結する識字・日本語を学ぶ環境の整備に努める。		

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、こどもから大人まで、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7年度			
事業計画	<p>拡充</p> <p>令和5年12月に策定された「大阪市識字・日本語教育基本方針」に伴い、入門・基礎レベル対象の「オンライン日本語教室」を拡充するとともに、「生活日本語コース」については初級コースを拡充、実施する。ダイレクト（母国で中学校課程を修了後来日し高校進学をめざす子ども）対象日本語教室「みらい」については、令和7年度も指導者養成講座を引き続き実施するとともに、講師確保に努める。その他の日本語事業についても、引き続き外国人住民のニーズに合わせた事業を実施する。</p>		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・オンライン日本語教室 参加者数：会話コース のべ664名、総合コース のべ849名 ボランティア：会話コース のべ380名、総合コース のべ74名 ・生活日本語コース 開催クラス数：27クラス 参加者数：305名 ・ダイレクト向け日本語・学習支援「こどもひろば」開催回数：73回 参加者数：外国にルーツを持つ子どものべ1519名 ボランティアのべ1218名 ・ダイレクト対象日本語教室「みらい」開催回数：120回 参加者数：外国にルーツを持つ子どものべ441名 講師・講師補助のべ131名 ・仕事のための実践日本語 開催回数：45クラス 参加者数：外国人のべ698名、ボランティア：のべ54名 		
自己評価	<p>「オンライン日本語教室」では会話コースと総合コース（日本語の話す、聞く、読む、書くを総合的に学ぶ）の2種を開催時間を変えて実施し、学習者のニーズや予定、学習スタイルに合わせて選択できる日本語学習機会を提供できた。また、「こどもひろば」では、外国につながるこどもの増加に伴い、ボランティアの協力を得て成人向け日本語教室では対応できないサポートを実施することができた。「みらい」では、ダイレクトの子どもを対象に、日本で生活するために必要な基礎的な日本語を学べるよう、日本語教育の有資格者による日本語学習の機会を提供した。（ダイレクト：母国で中学校の課程を修了して来日し、日本での高校進学をめざす子どもたち）</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>拡充</p> <p>「オンライン日本語教室」では、入門・基礎レベル学習者のより多様な学習ニーズに対応するため、日本の生活文化に親しみながら日本語会話を学ぶコースを新設する。その他の日本語事業についても、引き続き外国人住民のニーズに合わせた事業を実施する。</p>		

事業名	旭区にほんご教室	所属局	旭区役所
事業概要	地域の外国人住民とボランティアの交流をととした日本語学習の場を提供する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	日本語教室の実施 毎週金曜日（8月、年末年始除く）		
事業実績	実施回数：44回 参加人数：1420人（昨年度比 434人増）		
自己評価	日本語の学習だけでなく、日本文化にふれる機会を取り入れるなど、多文化共生の地域づくりに寄与している。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	日本語教室の実施 毎週金曜日（8月、年末年始除く）		

事業名	「識字推進事業」外国につながる若者等の識字・日本語教室	所属局	教育委員会事務局
事業概要	外国につながる若者等に対し、日本語学習をはじめ学校の宿題、仕事のこと等をボランティアや同世代の学習者どうして学び・交流する中で、日本語でのコミュニケーション力や社会に出ていくための力を養う、安心できる居場所となる教室づくりを試行的に実施する。		
令和7年度			
事業計画	新規		
	外国につながる若者を対象に、週に1回、日本語学習をはじめ学校の宿題、仕事のこと等をボランティアとの個別学習や同世代の学習者どうしのグループ学習等を行い、日本語でのコミュニケーション力や社会に出ていくための力を養う取組みを行う。		
事業実績	実施場所：港晴小学校 実施回数：のべ 40回 受講者数：のべ 190人（登録者数：19 人） ボランティア：のべ 190人（登録者数：10 人）		
自己評価	ダイレクト受験生（母国で中学校程度修了者）だった高校生や中学校夜間学級に入学希望の若者等が、学校生活に必要な日本語等を個別に学ぶとともに、20代の日本語の会話学習者等とのグループ学習を意識的に行い、安心して学べる居場所として自尊感情や日本語でのコミュニケーション力を養う取組みを進めることが出来た。		
令和8年度			
事業計画	拡充		
	1教室を新たに開設する予定。（東淀川区）		

(2) 識字・日本語教育の充実にに向けた人材養成と教室運営支援

事業名	「識字推進事業」 識字・日本語指導者の養成・教室運営支援	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7年度			
事業計画	継続		
	識字・日本語教室でのボランティア活動を希望する方を対象とした入門講座及び、既に大阪市内の教室で活動している学習ボランティアを対象とした実践的な識字・日本語の学習方法について学ぶ研修などを、引き続き実施する。		
	講座数：13講座 受講者数：335人		
自己評価	学習ボランティア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。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	識字・日本語教育に関する専門コーディネーターによる、教室のニーズに即した教室運営に関する助言・指導（研修）を実施する。また、識字・日本語教室でのボランティア活動を希望する方を対象とした入門講座及び、既に大阪市内の教室で活動している学習ボランティアを対象とした実践的な識字・日本語の学習方法について学ぶ研修などを、生涯学習センター事業として、引き続き実施する。		

事業名	日本語事業活動支援ボランティア研修会	所属局	経済戦略局
事業概要	ボランティアが不足している地域の日本語教室と日本語学習支援に関心を持つボランティアをつなげ、外国人住民の日本語学習ニーズにより対応できる体制を構築する。		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>外国人住民の特に入門・基礎レベルの日本語学習ニーズに、より対応できるよう、ボランティアの不足している地域の識字・日本語教室と、日本語学習支援に関心のあるボランティアをつなげるため、日本語教育の資格はないが日本語学習支援に関心を持つ人を対象とした全5回の研修会を行う。</p>		
事業実績	<p>第1・2回 令和7年11月1日（土）参加者数：30名 テーマ「日本語ボランティアとは？」「やさしい日本語でのコミュニケーション」 第3・4回 令和7年11月8日（土）参加者数：29名 テーマ「国語教育と日本語教育の違い 基礎的な文法知識と教え方」 第5回 令和7年11月15日（土）参加者数：27名 テーマ「はじめて日本語を学ぶ人への教え方」</p>		
自己評価	<p>講座開催後に希望者を対象に、ボランティアを募集している識字・日本語教室の見学を行ったことで、活動内容への理解を深めるとともに、地域の教室とボランティアをつなぐ機会を提供することができた。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>令和8年度も引き続き、地域の日本語教室で日本語を効果的に教えるための知識、実践的な手法や支援法等を具体的に学べる研修会を全5回で実施する。</p>		

(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」学習希望者向けやさしい日本語・多言語による教室案内チラシの作成・配布	所属局	教育委員会事務局
事業概要	識字・日本語教室の情報が届きにくい外国につながる市民に向けて、やさしい日本語・多言語による教室案内チラシを作成し、配布する。		
令和7年度			
事業計画	やさしい日本語・多言語による識字・日本語教室に関する案内チラシを作成し、区役所、関係機関、NPO等を通じて配布する。		
事業実績	令和6年度に作成した、やさしい日本語によるリーフレットに、8言語による案内（QRコード）を新たに追加した（5000部作成）。		
自己評価	やさしい日本語・多言語によるリーフレットを作成し、区役所をはじめとした身近な場所に配布することで識字・日本語教室の案内ができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	追加配布の要望も多いことから、引き続き多言語に対応する形で識字・日本語教室に関する案内チラシを、区役所、関係機関、NPO等を通じて配布する。		

(4) 識字・日本語教育の推進に向けた体制の整備

事業名	「識字推進事業」 識字・日本語教育の推進に向けた体制の整備	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7年度			
事業計画	継続 構築したネットワークを拡充しつつ、連携強化に向けた取組みを進めるとともに、人材育成や識字・日本語学習事業の実施における課題解消に向けた議論などを進めていく。		
事業実績	総合調整会議：2回 多文化共生推進本部会議 識字・日本語教育施策推進部会：2回		
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、「大阪市識字・日本語教育基本方針」に基づく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。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	構築したネットワークを拡充しつつ、連携強化に向けた取組みを進めるとともに、「大阪市識字・日本語教育基本方針」に基づき、総合調整会議、識字・日本語教育施策推進部会を通じて、人材育成や識字・日本語学習環境の充実等、総合的な体制づくりに向けた議論などを進めていく。		

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
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7年度	令和10年度
	5.0%	36.0%	60.0%
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7年度	令和10年度
	16.8%	24.0%	40.0%
外国につながる児童生徒へ母語・母文化の保障につながる活動を実施した学校の割合		-	令和10年度
		-	70.0%
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7年度	令和10年度
	64.0%	96.0%	100.0%

(1) 多文化共生教育の推進

事業名	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	所属局	教育委員会事務局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・市内4つの共生支援拠点において、日本語指導が必要な児童生徒に対して、プレクラスの実施や初期日本語指導を中心とする支援の実施 ・「日本語指導が必要な子どもの教育センター校」での指導内容の充実 ・外国につながる児童生徒が、自国に帰国した際や学習言語の獲得に必要な母語の維持や自らのアイデンティティに関わる母文化について学ぶことができる環境整備 ・母語・母文化の保障及び多文化共生教育の推進 		
令和7年度			
事業計画	<p>拡充</p> <p>今後も増え続けると予想される外国につながる児童生徒に対して、日本語指導を保障するだけでなく、母語・母文化の保障や学校の多文化共生教育の推進に向けた取組をさらに充実させる。</p>		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・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った。 ・「日本語指導が必要な子どもの教育センター校」を令和6年度に中学校1校増設 ・学校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った。 ・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、必要に応じて多言語版の文書を提供した。 ・外国につながる児童生徒の就学支援や進路支援を実施するとともに、親子間に生ずる諸課題に関する相談への対応を行った。 ・各学校に対して、多文化共生教育実践の普及に努めた。 ・通訳のICT化を進めた。 		
自己評価	<p>帰国・来日する児童生徒の大幅な増加があったが、各共生支援拠点のコーディネーターの創意工夫のもと、日本語指導員や母語支援員等の人材を総動員し、可能な限り支援を進めることができた。また、母語・母文化の保障及び多文化共生教育の推進に関する取組も進んだ。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>拡充</p> <p>今後も増え続けると予想される外国につながる児童生徒に対して、日本語指導を保障するだけでなく、母語・母文化の保障や学校の多文化共生教育の推進に向けた取組をさらに充実させる。</p>		

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	<ul style="list-style-type: none"> ・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提供する。 ・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）を実施する。 		
令和7年度			
事業計画	継続 4月～3月 ネイティブ・スピーカーを各中学校区に配置 8月 英語体験イベント「イングリッシュ・デイ（小学校）」の実施 11月 英語体験イベント「イングリッシュ・デイ（中学校）」の実施		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・ネイティブ・スピーカーとのチーム・ティーチング実施時数は以下のとおり 小学校3・4年…15.3時間 小学校5・6年…30.2時間 中学校全学年…12.9時間 （いずれも1学級あたり年間平均実施時数） ・英語体験イベント「イングリッシュ・デイ（小学校）」を7月に開催 166小学校1084名の児童が参加 ・英語体験イベント「イングリッシュ・デイ（中学校）」を11月に開催 40中学校110名の生徒が参加 		
自己評価	<ul style="list-style-type: none"> ・ネイティブ・スピーカーの効果的な活用により、児童生徒が、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。 ・「イングリッシュ・デイ」は、参加者数が前年度比56%増加し、内容についても充実を図ることができた。 		
令和8年度			
事業計画	継続 4月～3月 ネイティブ・スピーカーを各中学校区に配置 7月 英語体験イベント「イングリッシュ・デイ」の実施		

事業名	人権教育研修	所属局	教育委員会事務局
事業概要	日本語指導が必要な児童・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7年度			
事業計画	継続		
	<p>本研修に対するニーズは年々高まっている。初期対応の在り方や、日本語の習得にあたって、学習困難を伴う子どもへの支援の在り方について、各校園での理解が一層深まるような研修を企画する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8月に「日本語指導が必要な子どもの教育研修」を2回実施する。 ・地域研修で多文化共生教育をテーマにした研修を実施する。 		
	<p>事業実績</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「日本語指導を必要とする子どもの教育研修」 7月28日（月）、8月1日（金）の2回、集合研修で実施した。受講者は計86名となり、各回ともに充実度は100%であった。 ・「地域研修『外国人へのマイクロアグレッションを考えた学校園づくり』」 8月22日（金）に集合研修で実施した。受講者は38名、充実度は100%であった。 		
自己評価	<p>日本語指導を必要とする子どもの教育研修では、日本語指導が必要な子どもの学習支援について、教材や実践事例を提示することで、学級での仲間づくりや卒業後の進路保障について、理解を深めることができた。</p> <p>地域研修では、マイクロアグレッションの概念や適用場面について学び、一人ひとり異なる多様な子どもたちが、自分らしく生きていけると思えるために何ができるかを、具体例をもとにワークショップ形式で考えることができた。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	<p>本研修に対するニーズは継続して高いものがある。初期対応の在り方や、日本語の習得にあたって、学習困難を伴う子どもへの支援の在り方について、各校園での理解が一層深まるような研修を引き続き企画する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・8月に「日本語指導が必要な子どもの教育研修」を2回実施する。 ・地域研修で多文化共生教育をテーマにした研修を実施する。 		

事業名	国際理解推進事業（旧：国際理解教育支援事業）	所属局	東成区役所
事業概要	<p>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。</p> <p>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取組を実施する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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7年度			
事業計画	継続		
	<p>(1) 出前講座：18回（内訳：小学校14回、中学校4回）</p> <p>(2) 技術研修員との交流：3回（内訳：小学校2回、中学校1回）</p>		
事業実績	<p>(1) 出前講座：4校（内訳：小学校8回）</p> <p>(2) 技術研修員との交流：0校</p>		
自己評価	<p>区内小中学校において、数多くの出前講座を実施することができた。前年度に引き続き、海外ボランティア経験者に加え、来日している海外留学生の出前講座の実施も行うことができ、児童・生徒の国際理解の推進に寄与できた。なお、技術研修員との交流についてはJICAが提示する日程と合わず実施できなかった。</p>		
令和8年度			
事業計画	継続		
	<p>(1) 出前講座：30回（内訳：小学校22回、中学校8回）</p>		

事業名	学校図書館の機能を活用した外国につながる児童生徒への支援事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	<p>学校図書館に多文化共生支援担当の学校司書を配置し、外国につながる児童生徒の学習支援や学校全体での多文化共生支援の充実を図る。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語指導担当教員等と連携して、日本語指導や国語などの授業の中で、外国につながる児童生徒に必要な資料の提供や読み聞かせなどにより、日本語や日本文化に親しむためのサポートを行う。 ・母語・母文化、国際理解に関する図書、情報の収集等、市立図書館からの図書の借り受けを含めた環境整備を行う。 		
令和7年度			
事業計画			
事業実績			
自己評価			
令和8年度			
事業計画	新規		
	モデル校8校への多文化共生支援担当学校司書の配置 実践事例や作成した教材の共有による事業効果の普及		

(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	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に向けて、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7年度			
事業計画	継続		
	事業計画	<ul style="list-style-type: none"> ・多文化共生教育の趣旨にもとづき、小中学校等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進める。 ・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への統合を見据えた体制を整える。 	
	事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・外国につながる児童生徒に対して、母語・母文化を保障し、安心感をもって学校生活を送るための場である国際クラブの開設（小学112校 中学校64校） ・民族的・文化的背景の異なるすべての児童生徒が、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や多文化共生指針をもとに、国際クラブ等の取組を土台とした多文化共生教育の推進 	
自己評価	国際クラブの活動において、様々な背景をもつ子どもたちが、ちがいを認め合い、自他のアイデンティティを育むことにつながる等、取組の充実を図ることができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	事業計画	<ul style="list-style-type: none"> ・多文化共生教育の趣旨にもとづき、小中学校等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進める。 ・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への統合を見据えた体制を整える。 	

事業名	【再掲】学校図書館の機能を活用した外国につながる児童生徒への支援事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3（1）掲載のとおり		

(3) 日本語指導などの学習支援の充実

事業名	【再掲】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	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	外国につながる児童生徒エンパワメント事業（多文化共生みらい活躍応援事業）	所属局	中央区役所
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につながる児童生徒サポーターを配置する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	報酬の一部（時間ごと報酬単価）を変更し、継続実施。		
事業実績	小学校7校、中学校3校において実施		
自己評価	実施校に向けたアンケートによる「事業の対象となった児童生徒のうち、サポーターの手助けにより教科学習の理解が進んだと思う児童・生徒の割合はどれくらいか」という質問に対し、7校が80%以上と回答し、残り3校も60%以上80%未満と回答しており、本事業は有効であると考えます。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	継続して実施。		

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	浪速区役所
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、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7年度			
事業計画	継続		
	引き続き学校との連携を密にして、支援の必要な児童生徒に適したサービスを行える内容となるよう取組んでいく。		
	日本語サポーター活動校9校13名、活動回数454回（1,697.5時間）		
自己評価	【学校アンケート】 ・日本語サポーターの配置によって、支援の必要な児童・生徒の学習言語能力が向上したと感じる学校の割合 令和7年度：100%		
令和8年度			
事業計画	継続		
	外国にルーツを持つ児童が増え続けている状況から、日本語サポーターの担い手の確保に努めると共に、学校との連携を密にして支援の必要な児童生徒に適したサービスを行える内容となるよう取組んでいく。		

事業名	多文化共生（日本語）サポート事業	所属局	港区役所
事業概要	区内の市立小中学校において、帰国・来日等の児童生徒及びその対応を行う教職員をサポートするため、多文化共生（日本語）サポーターを配置している。 支援の内容は、学校生活全般についてのサポート、授業中に横に付いての学習サポート、保護者との面談等の通訳が必要な場合のサポートを行う。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	区内の市立小中学校からの申請に応じて実施。		
	小学校10校において実施。		
自己評価	サポートにより、児童本人の日本語によるコミュニケーション能力が向上し、それに伴って学校生活全般への適応が進んでいる。アンケートでは、全ての児童が「友達が増えた」「サポートなしで先生の指示・指導内容を理解できる場面が増えた」と回答しており、本事業は有効であると考えられる。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、学校からの申請に応じて実施する。		

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		

事業名	日本語学校との連携による区内小・中学校への日本語学習支援・交流事業	所属局	生野区役所
事業概要	<p>生野区は区民の約4人に1人が外国籍で、約80の国から集まったさまざまな人たちが働き、暮らしている。特に近年はベトナムや中国などをはじめとしたニューカマーの増加が著しい。</p> <p>このような状況のなか、区内の教育現場においては、外国につながる児童・生徒の日本語の理解度についての課題が生じている。</p> <p>以上を踏まえ、児童・生徒はもとより、日常的に接する教員等に対し、日本語学習に関する支援を行うほか、異文化理解を深める交流事業を行うことで、教育環境の充実を図る。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	日本語学校との連携協定のもと実施する。		
事業実績	<p>日本語指導が必要な児童、生徒に対する学習サポート：小学校3回・中学校9回</p> <p>日本語指導が必要な児童、生徒に対する「伝わるにほんご」研修 教員向け：小学校2回・中学校1回 児童生徒向け：中学校2回</p>		
自己評価	児童、生徒に対する学習サポート、「伝わるにほんご」研修いずれも学校教員から高い評価を受けており、有効な取り組みであった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、区内の日本語指導の必要な児童生徒の状況を踏まえつつ、学校現場や協力をいただいている日本語学校との情報交換を密にしながら、より効果的な取り組みの実現に取り組む。		

事業名	にしよど☆グッドスタート事業	所属局	西淀川区役所
事業概要	<p>保育園・幼稚園・こども園に通う外国につながる年長児が、教育を受ける機会を逃すことなく小学校に入学し、学校において適切な教育的支援を受けるために、家庭内での母語の使用状況等を調査のうえ、進学先小学校や教育委員会事務局等の関係機関と情報の連携を行う。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	利用者支援専門員が保育園等に対象となりうる年長児の世帯あてに調査票を配布いただくよう依頼する。提出された調査票をもとに適宜進学先小学校や教育委員会事務局等の関係機関と情報を連携し、プレスクール等の教育支援や就学申請書の案内等を行う。		
	事業実績	申込者20名（令和5年度 申込者11名）	
自己評価	申込者に対する就学支援を実施した割合：100%		
令和8年度			
事業計画	継続		
	継続して実施		

事業名	にしよどグッドスタートforハイスクール	所属局	西淀川区役所
事業概要	<p>中等教育を終えた後に高等学校等への入学をめざしている外国につながるこどもを対象に、希望する進路を実現できるよう、地域団体と共に学習支援を行う。</p>		
令和7年度			
事業計画	新規		
	区役所の会議室を地域団体に提供し、地域団体による学習支援を行う。		
	事業実績	参加者5名	
自己評価	参加者に対する学習支援を実施した割合：100%		
令和8年度			
事業計画	継続		
	継続して実施		

事業名	外国につながる児童生徒の学習言語定着支援事業	所属局	西成区役所
事業概要	<p>学習言語が定着しておらず、学力に課題がある帰国・来日等の児童生徒に対して、母国の学校では学習していない内容や、生活言語を習得するまでに授業を受けたため十分に理解できていない内容などの補充学習を行い、教科学習を通して日本語指導を行うことにより、教科等の学習に必要な言語の能力である学習言語の習得を促進し、学力向上につなげる。</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>児童生徒2名に対して講師を1名配置し、個別の学習指導を行う。 定員は36名とする。 国語は必須教科とし、それ以外の算数（数学）、英語、社会、理科から児童生徒の学習状況に応じて1教科を選択する。</p>		
	<p>事業実績</p> <p>受講者数：30名（小学生24名、中学生6名） 実施場所：小学校1校、中学校1校 授業時間：小学生年間100時間、中学生年間150時間</p>		
	<p>自己評価</p> <p>各教室での受講者の出席率は高く、また、受講者の学力に合わせて講師がやさしい日本語を用いるなど、内容を工夫した個別支援方式での指導により学習言語の習得が進んでいる。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>児童生徒2名に対して講師を1名配置し、個別の学習指導を行う。 定員は44名とする。 国語は必須教科とし、それ以外の算数（数学）、英語、社会、理科から児童生徒の学習状況に応じて1教科を選択する。</p>		

事業名	【再掲】学校図書館の機能を活用した外国につながる児童生徒への支援事業	所属局	教育委員会事務局
事業概要	3（1）掲載のとおり		

（４）保護者・家庭への支援

事業名	【再掲】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	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	外国につながる子どもの保護者エンパワメント事業（多文化共生みらい活躍応援事業）	所属局	中央区役所
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7年度			
事業計画	継続		
	これまでの困りごとを抱えている保護者等を対象にした相談事業（旧名称：外国にルーツのある子どもの保護者サポート事業）に加え、外国につながる若者が、学生生活や就職、職場で、言語や文化・生活背景等の違いから抱えている困りごと等を自由に話す機会を持つとともに、外国につながる児童生徒に進学や職場での活躍について話をしてもらう場を設ける。また、保護者層を対象に就労に向けた日本語学習資格取得等の学習サポートを実施する。		
	相談窓口での相談件数 175件 学校園での懇談会等での同行相談件数 73件 若者のつどい 12人参加 大人の識字日本語教室（日本語学習資格取得等の学習サポート）延べ117人参加		
自己評価	学校園での懇談会等での同行相談件数が昨年度の約2倍となり、ニーズの高さがうかがえる。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	事業内容を一部縮小し、継続して実施する。		

事業名	市立小中学校新入学生用「学校案内」作成	所属局	西淀川区役所
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、ベトナム語）を掲載する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	就学予定者の母語に応じて、多言語ページを作成する。		
事業実績	就学の手続きについて、多言語ページを作成し、小・中学校就学予定者へ配布した。		
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うことで、遅滞なく手続きを行った。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	就学予定者の母語に応じて、多言語ページを作成する。		

事業名	たぶんか高校進学セミナー	所属局	教育委員会事務局、西淀川区役所
事業概要	外国につながるこどもの高校進学支援を目的として、中学校卒業後の進路紹介と相談会を実施する。来日後、滞日年数の少ない公立高校特別選抜受験の該当者、および、日本で生まれ育ってきたが日本の教育事情の理解が不十分になりがちな世帯を含む、外国につながるこどもと保護者に情報提供し進路選択の幅を広げていく。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	こどもたちが中学校卒業後の進路を考える夏休み頃を実施する。		
事業実績	60人が参加し、通訳とともに高校の種類、諸費用と奨学金、過去の入学試験について学んだあと、自分と同じルーツをもつ先輩と将来について話し合う機会を得た。		
自己評価	参加者アンケート「セミナーは役に立ちましたか」に対する肯定的回答：100%		
令和8年度			
事業計画	継続		
	こどもたちが中学校卒業後の進路を考える夏休み頃を実施する。		

事業名	子育て支援情報の多言語化	所属局	西淀川区役所
事業概要	区内の子育て支援情報を地図上に示した「子育て情報マップ」を多言語化し、それぞれの言語を母語とする家庭・保護者に配付する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	作成した英語版・ベトナム語版・ネパール語版・中国語版の「子育て情報マップ」の時点修正予定。		
	事業実績		
令和7年度は、「子育て情報マップ」の時点修正行わず。			自己評価
令和8年度に拡充した「子育て情報マップ」を作成するため、令和7年度中の時点修正は行わず。			
令和8年度			
事業計画	継続		
	令和8年度に「子育て情報マップ」の内容を更新予定。		

事業名	児童福祉施設等における外国につながる児童及び保護者への通訳支援事業	所属局	こども青少年局
事業概要	外国につながる児童や保護者と、より正確かつ迅速なコミュニケーションを図るため、多言語リモート通訳システムを導入し、安全・安心な教育・保育の環境を整備する。		
令和7年度			
事業計画			
	事業実績		
	自己評価		
令和8年度			
事業計画	新規		
	本事業の実施により、施設における児童や保護者とのコミュニケーションの課題を解決し、児童の安全確保と保護者への支援を向上するとともに、事故のない安全・安心な教育・保育を目指す。		
	指標：リモート通訳システムを利用した施設のうち、コミュニケーションが円滑にできたと評価した施設の割合 80%以上		

事業名	保育所一斉入所申請受付時における通訳の設置	所属局	生野区役所
事業概要	区民の2割以上が外国籍住民であり、外国籍の子育て世帯が増加傾向しているなか、保育所一斉入所において当該世帯もスムーズに手続きができるよう、連携協定を活用した通訳の設置を行う。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き外国籍の子育て世帯が安心して保育所入所の申請を円滑に進めるため、連携協定先と連携して取り組む。		
	①9月の親子向けイベント時に保育施設案内コーナーを設置し、中国語・ベトナム語の通訳者を各1名を派遣依頼し、2言語に対応した。 ②10月の一斉入所受付期間中に中国語・ベトナム語の通訳者を各1名それぞれ2回派遣依頼し、2言語に対応した。		
事業実績	①9月の親子向けイベント時に保育施設案内コーナーを設置し、中国語・ベトナム語の通訳者を各1名を派遣依頼し、2言語に対応した。 ②10月の一斉入所受付期間中に中国語・ベトナム語の通訳者を各1名それぞれ2回派遣依頼し、2言語に対応した。		
自己評価	外国籍の子育て世帯に対し制度説明や手続きへの理解を得ることができ、スムーズな入所手続きにつながった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き外国籍の子育て世帯が安心して保育所入所の申請を円滑に進められるよう、連携協定先と連携して取り組む。		

(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	<p>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。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	<p>全国の夜間中学・自主夜間中学の多様な教材や指導法の調査に努めるとともに、教職員に研修を行い、より効果的な日本語の指導方法を研究する。</p>		
	<p>全国夜間中学校研究大会に教員が参加し、実行委員会等事務局との連携を通じ、計画どおりに取組の充実を図ることができた。</p>		
事業実績	<p>全国夜間中学校研究大会に教員が参加し、実行委員会等事務局との連携を通じ、計画どおりに取組の充実を図ることができた。</p>		
自己評価	<p>予定どおり実施できたが、引き続き日本語の指導に係る教材及び指導方法の研究が必要である。</p>		
令和8年度			
事業計画	継続		
	<p>全国の夜間中学・自主夜間中学の多様な教材や指導法の調査に努めるとともに、教職員に研修を行い、より効果的な日本語の指導方法を研究する。</p>		

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
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6年度	令和10年度
	33.7%	36.5%	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6年度	令和10年度
	11.0%	12.2%	16.0%

(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7年度			
事業計画	継続 市民防災マニュアル多言語版のホームページ掲載については有意義であるため、令和7年度改訂予定の市民防災マニュアルについても継続して実施する。		
事業実績	市民防災マニュアル改訂版を大阪市ホームページに掲載した。		
自己評価	事業計画のとおり実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続 市民防災マニュアル多言語版のホームページ掲載については有意義であるため、令和8年度改訂予定の市民防災マニュアルについても継続して実施する。		

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7年度			
事業計画	継続		
	津波避難施設の指定等に伴う各区からの設置要望に基づき実施する。		
事業実績	区からの設置要望に基づき5箇所設置。 併せて、やさしい日本語ステッカーの作成を行い、貼付けを行った。		
自己評価	事業計画のとおり実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	津波避難施設の指定等に伴う各区からの設置要望に基づき実施する。		

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や、「やさしい日本語ステッカー」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7年度			
事業計画	継続		
	災害時避難所の指定や案内板の老朽化に伴う各区からの設置要望に基づき実施する。		
事業実績	区からの設置要望に基づき29箇所設置。 併せて、やさしい日本語ステッカーの作成を行い、貼付けを行った。		
自己評価	事業計画のとおり実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	災害時避難所の指定や案内板の老朽化に伴う各区からの設置要望に基づき実施する。		

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7年度			
事業計画	継続		
	新設や更新が必要な箇所を確認し、整備を行う。		
事業実績	令和7年度については新設や更新が必要な箇所なし。		
自己評価	計画的・継続的に整備を進めることができている。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	新設や更新が必要な箇所を確認し、整備を行う。		

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、韓国語、中国語（簡体字）の翻訳を大阪市ホームページに掲載する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	水害ハザードマップの更新に合わせ、大阪市ホームページの更新を行う。		
事業実績	水害ハザードマップ更新に合わせ、英語、韓国語、中国語（簡体字）に翻訳した水害ハザードマップを作成し、大阪市ホームページに掲載している。		
自己評価	事業計画のとおり実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	水害ハザードマップの更新に合わせ、大阪市ホームページの更新を行う。		

事業名	大阪防災アプリの運用	所属局	危機管理室
事業概要	平成27年度より大阪防災アプリを運用しているが、令和5年6月より、やさしい日本語版を新たに追加する。		
令和7年度			
事業計画	新規	これまでの日本語、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語版に加えて、新たにやさしい日本語版を追加する。	
	事業実績	多言語対応での運用を開始したこともありダウンロード数が大幅に増加した。	
	自己評価	事業計画どおり実施することができた。	
令和8年度			
事業計画	継続	幅広く利用していただけるよう引き続き広報を行う。	

<p>事業名</p>	<p>多言語版防災マップの活用</p>	<p>所属局</p>	<p>北区役所、 中央区役所、 浪速区役所、 西淀川区役所、 旭区役所 阿倍野区役所、 住吉区役所、 西成区役所</p>
<p>事業概要</p>	<p>増加する外国人観光客及び在住の外国人を対象とした多言語防災マップの地図及び掲載内容の改訂を行う。【北区】 紙媒体の区防災マップの多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）版を令和2年度に作成し、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】 区防災マップの多言語（英語、中国語、韓国語）版については、平成24年度より作成し、ホームページへの掲載、窓口への配架、区イベント開催時に配付して周知・啓発に努めているが、新たにベトナム語を追加する。【浪速区】 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・朝鮮語、ベトナム語、ミャンマー語）に対応した防災マップを作成する。ホームページで公表し、紙媒体でも印刷し窓口やイベント等で設置や配布を行う。【西淀川区】 これまで日本語のみであった「旭区地域防災マップ」について、令和7年度中に外国語版の防災マップを新規で作成する。【旭区】 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・朝鮮語、ベトナム語）に対応した防災マップを引き続き配架する。【阿倍野区】 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・朝鮮語、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、窓口を設置する。【西成区】</p>		

令和7年度	
事業計画	<p>継続</p> <p>観光案内所や日本語識字教室等に配架し、外国人観光客、外国人住民へ防災マップの配布や啓発を実施する。【北区】 多言語防災マップの外国人住民向け専用ラックでの常時配架、区内外国人住民が参加する防災出前講座や地域避難所開設訓練での多言語防災マップの活用に取り組む。【中央区】 ホームページへの掲載、窓口への配架、区イベント（区民まつり等）開催時及び避難所開設運営訓練で配付し、周知・啓発を継続して実施する。【浪速区】 これまでの日本語版に加えて、新たに英語、韓国語、中国語、ベトナム語を追加する。【西淀川区】 令和7年度中の外国語版防災マップの作成。【旭区】 引き続き、窓口や各種イベントでの配布・配架及びホームページへの掲載など、多言語版防災マップの普及・啓発に取り組む。【阿倍野区】 引き続き、住吉区役所地域課窓口での配布及びホームページへの掲載を行う。【住吉区】 多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）に対応した防災マップを活用し、継続して啓発に取り組んでいく。【西成区】</p>
事業実績	<p>観光案内所や日本語識字教室等に配架。識字教室などで実施した防災講座において多言語防災マップを配布し、防災啓発を実施。【北区】 紙媒体の多言語防災マップの配架（常時）、日本語教室での出前講座の実施（R7/7/8）、日本語学校での訓練を複数回実施（R7/11, 12月頃）【中央区】 ホームページへの掲載（常時）、多言語防災マップの配架（常時）、区イベント（6/29・7/6・10/20）、避難所開設運営訓練（11/9・3/2）【浪速区】 紙媒体の防災マップを常時配架を実施。（区役所情報コーナー、図書館）、区民まつり等、多くの区民が参加するイベントブースで配架。英語80部、中国語380部、韓国語220部配布済み。【西淀川区】 英語、中国語（簡体）、韓国語の3言語の防災マップを作成し旭区ホームページに掲載。【旭区】 窓口で多言語防災マップの配布、日本語教室の出前講座で防災マップを配布、各地域の訓練や区の防災フェア時に多言語版の防災マップを配布するなどを実施。【阿倍野区】 住吉区役所地域課窓口での配布及びホームページへの掲載を行った。【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をホームページで公表し、紙媒体でも窓口を設置している。【西成区】</p>
自己評価	<p>外国人を対象とした防災講座において、多言語防災マップを配布することで防災意識の向上が図られ、自助力が高まったと評価している。【北区】 引き続き多言語防災マップは外国人住民向け専用ラックでの常時配架を継続した。また、外国人向けの出前講座や訓練において、多言語防災マップを活用しながら実施した。【中央区】 事業計画のとおり実施することができた。【浪速区】 転入者への防災マップ配布により防災意識の向上が図られ、啓発を進めることができた。 イベントで配布することにより多文化共生を啓発することができた。【西淀川区】 英語に加え、使用割合の高い2言語の防災マップを作成したことから評価できると考える。【旭区】 多言語防災マップの周知啓発を進めることができた。【阿倍野区】 計画どおり実施した。【住吉区】 遅滞なく事業を実施している。【西成区】</p>
令和8年度	
事業計画	<p>継続</p> <p>令和7年度同様に、啓発活動に取り組んでいく。【北区】 多言語防災マップの外国人住民向け専用ラックでの常時配架、区内外国人住民が参加する防災出前講座や地域避難所開設訓練での多言語防災マップの活用に取り組む。【中央区】 定住外国人が増加傾向にあることから、継続して周知・啓発に取り組む。【浪速区】 これまでの日本語版、英語、韓国語、中国語、ベトナム語に加えてミャンマー語を追加する。 作成した多言語化防災マップを活用し外国人を対象とした防災教室で活用する。【西淀川区】 作成した防災マップについては引き続きホームページに掲載し、また内容については随時更新する。【旭区】 引き続き、窓口や各種イベントでの配布・配架及びホームページへの掲載など、多言語版防災マップの普及・啓発に取り組む。【阿倍野区】 引き続き、住吉区役所地域課窓口での配布及びホームページへの掲載を行う。【住吉区】 多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）に対応した防災マップを活用し、継続して啓発に取り組んでいく。【西成区】</p>

事業名	多言語対応 Web版防災・水害ハザードマップ	所属局	生野区役所
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7年度			
事業計画	継続		
	区広報誌、やさしい日本語Facebook記事等での情報掲載		
事業実績	区広報紙（6月号）での情報掲載。		
自己評価	やさしい日本語Facebook記事等による防災に関する情報発信を実施。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	区広報紙、やさしい日本語Facebook記事等での情報掲載の充実。		

事業名	外国人向け防火防災広報	所属局	消防局
事業概要	<p>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で多言語の情報発信を行うとともに、パンフレット等を配布し、個人に対しても注意喚起を行う。</p> <p>また、災害時には日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語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。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	ビジョンによる情報発信や災害広報文の多言語広報について、有効なため継続して実施する。今後はインバウンドや外国人住民の増加が見込まれるため、動画コンテンツやホームページ多言語情報を充実させる。		
事業実績	繁華街のある消防署のホームページに災害用多言語をフリップボードにし、市民が幅広く使用できるよう掲載している。また、外国人来訪者向けの多言語防火防災リーフレット配付をホテル等に協力依頼している。		
自己評価	インバウンドや外国人住民の増加に向けて、さらなる広報媒体と広報環境の拡充が必要と考える。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	ビジョンによる情報発信や災害広報文の多言語広報について、有効なため継続して実施する。今後もインバウンドの増加が見込まれるため、動画コンテンツやホームページ多言語情報を空港やホテル等の施設に協力を依頼し広報環境の充実化を図る。		

事業名	区や地域で活用できる学習プログラムの提供 ～外国人住民向け防災学習プログラム～ 【総合生涯学習センター】	所属局	教育委員会事務局
事業概要	地域の生涯学習において重要な現代的社会的課題である防災・減災についての学習機会の充実を図るため、神戸学院大学と共同で開発した防災学習プログラム「OSAKA防災タイムアタック！」（第1弾、第2弾）を作成し活用してきた。今回新たに外国人を対象とした防災学習にも使えるように「やさしい日本語」ベースの防災学習プログラムの開発を令和4、5年度の2年間で進め、令和6年度にリリースし、令和7年度からは積極的な広報と地域での活用を行った。		
令和7年度			
事業計画	継続 令和6年度に開発した地域住民と外国人住民がともに防災学習に取り組めるようなプログラムを積極的に広報し、地域での活用をめざす。		
事業実績	<p>【ダウンロード件数】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・97件 <p>【広報・PR】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内214か所へPRチラシを送付〔区役所(防災・生涯学習担当)、消防署、図書館、市内識字・日本語教室など〕（令和7年5月） ・防災学習プログラム「OSAKA防災タイムアタック！」の広報（PRチラシ配布、センターHPでの広報） ・防災学習プログラム「OSAKA防災タイムアタック！」の活用PR動画をセンターHPにて配信 ・3館LINEにてPR配信（6月） ・大阪市市民活動総合ポータルサイトへの掲載（R7年5月） ・大阪市PTAだより6月号への掲載 ・区の係長会にてPRを実施（5月） ・市生涯学習推進員運営委員会・各区推進員連絡会、市PTA協議会、市子ども会連合協議会で教材及び防災出前講座のPRを実施 ・大阪府立学校人権教育研究会でのチラシ配布（R7年7月） ・いちょう並木7月号裏表紙で防災学習プログラムのPRを一面にて掲載 ・大阪市LINE・Xにて配信 9/1（月） ・センター内で、学習プログラム並びに備蓄品の展示を実施 ・「月刊公民館」より、「防災タイムアタック！」に関する原稿依頼を受け掲載予定（掲出号未定）。全国に向けての広報実施 ・2/14大阪府「教育コミュニティづくり」実践交流会における「実演・展示ブース」防災PRブースで出展し、地域で活動中の方々へのPRを実施 <p>【イベント出展】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「梅田防災フェス」（関西大学主催）へのPR出展4/12(土) <p>【プログラムの実施】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・いちょうカレッジ専科マンション防災コース「使ってみよう『OSAKA防災タイムアタック!』」 8/23 ・生涯学習推進員研修「OSAKA防災タイムアタック！ー生きぬくチカラ編ー」 9/25（総合）、10/17（金）（阿倍野） <p>【出前講座】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・市内識字・日本語教室への防災出前講座の実施 7/15（火） あすか識字・日本語教室 9/9（火） 港晴日本語ゆうえんち 10/7（火） 嶋野識字日本語交流教室 10/22（水） 矢田識字・日本語教室 10/28(火) 福島区生涯学習推進員連絡会 1/10（土） NPOスイスイ・すていしょん 		
自己評価	「防災」という関心の高いテーマとHPから手軽に利用できるなどのことから、R7年度は約100件の利用があり、日本全国からの利用も見受けられた。また教材PRチラシを作成したことで、新規利用団体が増えた。引き続き教材の周知に努めていきたい。		

継続

事業計画

【広報】

- ・市内各施設にPRチラシを送付し利用促進を図る
- ・センター主催講座において、PRチラシを配布しプログラムを知っていただくことで、市民の利用を促進する
- ・大阪市LINE、X、学習センターLINEでの発信や「いちょう並木」、「大阪市PTAだより」への掲載を実施し、利用促進につなげる
- ・区の係長会、市PTA協議会や市子ども会育成連合協議会等でのPRや、チラシ配布等の広報を積極的に行うことで利用促進へつなげていく
- ・「月刊公民館」にて開発に関する記事を掲載し、全国に向けての広報を実施する

【プログラム体験】

- ・「生涯学習推進員研修」においてプログラムを体験できる機会を提供する他、PRチラシを配布することで、生涯学習ルームや区推進員協議会での活用を促す
- ・「いちょうカレッジ 専科 命を守る防災コース」においてプログラムを体験できる機会を提供する

【出前講座】

- ・市内識字、日本語教室から依頼があれば「出前講座」を実施する

【その他】

- ・災害に関する数値や情報が変化した際には、教材の見直しを検討する

(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、行政や地域国際化協会、NGO/NPO、市民ボランティア等と連携して、災害多言語支援センターの運営体制の整備や災害時における広域的な支援が可能な体制の構築に向け、取組みを行う。		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>外国人住民への対応を盛り込んだ防災訓練の実施に向け、各関係部局と連携しながら、各区の取組みに対する支援を行うとともに、外国人住民を対象に平時からの備えや啓発も含め、防災教室を実施する。また、災害時外国人支援ボランティアについて、区役所や社会福祉協議会等と連携し、広く周知を行い確保に努める。</p>		
事業実績	<p>①防災訓練・研修31回(全17区で実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・防災訓練20件(6/21 港区、9/23 西淀川区、10/15 西成区・東成区、11/8 住吉区、11/9 大正区、11/12 中央区、11/15 城東区、11/16 阿倍野区、12/6 住之江区、12/7 阿倍野区、1/16 東成区・西区・天王寺区・鶴見区、1/24 西区、2/15 生野区・旭区、2/21 淀川区、3/1 浪速区) ・外国人のための防災教室2回(7/5、10/25) ・区社会福祉協議会 災害ボランティア対象研修2回(旭区(2/10)、天王寺区(3/21)) ・災害ボランティア対象研修3回(8/30、12/14、2/21) ・災害時外国人支援ボランティア説明会3回(7/16、10/21、1/21) <p>②関係局会議4回</p> <ul style="list-style-type: none"> ・災害時外国人支援ネットワーク整備に向けた連絡会議 2回(6/11、3/23) ・全区防災担当者会議2回(6/11、3/23) <p>③近畿地域国際化協会研究会</p> <ul style="list-style-type: none"> ・研究会参加 3回(6/26、10/24、2/6) ・総会出席 1回(8/8) ・研修会・訓練に職員及びボランティアを派遣(8回 京都市、神戸市、和歌山県、大阪府(2回)、兵庫県(2回)、京都府) <p>④職員研修</p> <ul style="list-style-type: none"> ・財団職員を対象に多言語支援センター開設訓練等を実施 2回(7/8、12/25) 		
自己評価	令和6年度に引き続き、「外国人支援」の要素を盛り込んだ訓練を、各区において区と財団と協働または区独自で実施することができた。区内の日本語学校等地域資源を活用した訓練を独自で実施する区も増えた。区広報紙へのボランティア登録説明会の掲載等を通して、災害ボランティアの確保につなげた。各区で外国人支援の中心となる人材の育成をめざして、ボランティアの中から「災害ボランティアチーム」を立ち上げた。		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>引き続き各区での外国人支援要素を盛り込んだ訓練をしてもらえるよう支援を行うとともに、区役所や区社会福祉協議会等と連携し、大阪市域全体における外国人被災者ニーズの把握やボランティアの育成、共有等、連携、支援の仕組みづくりを進める。令和7年度末に立ち上げた災害ボランティアチームでは、意見交換、訓練等を通して、区と地域・財団・ボランティアをつなげ、地域でボランティアが自主的に支援に携わることができる体制の構築をめざす。</p>		

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	東淀川区役所
事業概要	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>また、日本コンピューター専門学校と連携協定を締結し、外国人避難者が災害時避難所で困らないように、災害時専門ボランティア登録（通訳）している。そのため、災害に関する知識を習得するため、学生対象に学習会等を実施している。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	令和7年度においても、状況を見ながら訓練・学習会の実施を検討している。		
事業実績	本事業を活用した訓練2回・学習会3回		
自己評価	2地域の防災訓練で、ピクトグラムを活用した避難所用コミュニケーションシートを使用して訓練を実施したが、外国の方の参加はなかった。しかし、学習会で外国籍の方を対象に3回実施した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	令和8年度においても、他地域の防災訓練及び学習会での実施を検討している。		

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	住吉区役所
事業概要	<p>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。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		
事業実績	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った。		
自己評価	計画どおり実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		

事業名	避難カード多言語化事業	所属局	住之江区役所
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・災害の種類に応じた命を守るための避難行動や災害時に必要となる情報を記入してもらうことを目的として、「避難カード」を作成し、配布する。 ・「避難カード」やタイムラインを多言語化し、ホームページへ掲載すること等により、防災に関する情報を効果的に伝達する。 ・当区に在住する外国人住民一人ひとりの防災力の向上を図り、ひいては災害から区民の命や財産を守ることにつなげる。 		
令和7年度			
事業計画	継続		
	多言語化した避難カードの周知を行い、外国人住民の防災力の向上を図る。		
	事業実績		
多言語化した避難カードについて、ホームページ等での周知を行った。			
自己評価			計画どおり実施できた。
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、多言語化した避難カードの周知を行い、外国人住民の防災力の向上を図る。		

事業名	やさしい日本語で作成した防災動画の作成	所属局	住之江区役所
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・区内にある大学への留学生が多く住んでいるため、外国人住民の方をターゲットとし、日本での滞在歴が短い在阪外国人住民に、命を守るために日常生活の中で備えておくことを伝える ・外国人住民が見てわかるよう、動画を用い、視覚的にわかるよう工夫する 		
令和7年度			
事業計画	継続		
	外国人住民にわかりやすい広報、周知を図る。		
	事業実績		
やさしい日本語を使用した防災動画について、ホームページ等での周知を行った。			
自己評価			計画どおり実施できた。
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、外国人住民にわかりやすい広報、周知を図る。		

事業名	災害情報の発信	所属局	危機管理室
事業概要	令和元年度より災害情報一斉配信システム、令和3年度より防災情報システムを運用しており、災害情報について防災スピーカーでの放送と同時に危機管理室Xや大阪市公式LINE等に対して多言語対応（英語、中国語、韓国）の配信を実施している。また、令和5年度にはやさしい日本語での配信も新たに追加している。		
令和7年度			
事業計画	拡充		
	令和6年度から連携を開始したデジタルサイネージの配信先を追加する。		
事業実績	観光案内板・道路標識板において新たに災害情報の配信（英語）が追加となった。		
自己評価	事業計画どおり実施することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続きデジタルサイネージの配信先を追加する。 外国人が災害情報を取得できるように、継続して多言語化による発信に取り組む。		

事業名	大阪市防災アプリの運用	所属局	危機管理室
事業概要	4（1）掲載のとおり		

事業名	多言語の災害用チラシ作成	所属局	西成区
事業概要	乳幼児に即した内容の災害備蓄物資を記載したチラシを作成する。日本語のほか、中国語・ベトナム語版を作成し、3か月健診に来られた保護者を対象に配布する。		
令和7年度			
事業計画			
事業実績			
自己評価			
令和8年度			
事業計画	新規		
	「赤ちゃんにも、災害の備えを」チラシを作成し、3か月健診に来られた保護者に配布する。（毎月開催）		

(3) 災害時の支援体制の整備

事業名	外国人被災者対応を想定した防災訓練の実施【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	災害時の速やかな多言語支援センターの設置や運営体制を整えるため、区役所災害対策本部、(公財)大阪国際交流センター、社会福祉協議会などと連携した防災訓練を行う。		
	令和7年度		
事業計画	継続 令和7年度も引き続き、令和5年度の取り組みで得た意見を踏まえて災害時の外国人支援の在り方について検証し、各区・関係局室・(公財)大阪国際交流センターのガイドライン・マニュアル等に反映するため、区と連携した防災訓練を行う。		
事業実績	4(2)「災害時における外国人支援ネットワーク整備事業」掲載のとおり。		
自己評価	4(2)「災害時における外国人支援ネットワーク整備事業」掲載のとおり。		
	令和8年度		
事業計画	継続 4(2)「災害時における外国人支援ネットワーク整備事業」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	生野区役所
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7年度		
事業計画	継続 訓練の実施および日常での防災用iPadの活用による職員の習熟度の向上を図る		
事業実績	職員研修(12月~1月)区防災訓練(1月)、避難所開設訓練(2月)を実施。		
自己評価	計画通り実施できた。		
	令和8年度		
事業計画	継続 訓練の実施および日常での防災用iPadの活用による職員の習熟度の向上を図る。		

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
役所に行ったときに、「やさしい日本語の説明だったので内容がわかった」という経験をしたことがある外国人住民の割合		令和6年度	令和10年度
		68.3%	75.0%

(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7年度			
事業計画	継続		
	支給延べ件数（見込） 64件		
事業実績	支給延べ件数 37件		
自己評価	計画どおり継続して実施した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	支給延べ件数（見込） 36件		

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7年度			
事業計画	継続		
	月額2万円×延べ500回支給。		
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432回支給。		
自己評価	計画通りに実施。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	月額2万円×延べ450回支給。		

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7年度			
事業計画	継続		
	令和7年度においても国へ要望する。		
事業実績	引き続き令和7年度も国への要望を行った。		
自己評価	引き続き要望を行ったものの制度改善には至らなかった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	令和8年度においても国へ要望する。		

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7年度			
事業計画	継続		
	日本人と同等の情報を提供するため、令和7年度においても継続する。		
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。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	日本人と同等の情報を提供するため、令和8年度においても継続する。		

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、ネパール語の7言語に翻訳したデータを提供している。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	日本人と同等の情報を提供するため内容の充実を図り、令和7年度においても継続する。		
事業実績	令和8年1月にパンフレットの更新、各区保険年金業務担当への提供、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。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	日本人と同等の情報を提供するため内容の充実を図り、令和8年度においても継続する。		

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・朝鮮語、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7年度			
事業計画	継続		
	作成した翻訳データや、各区や市民からの意見等に基づき、内容の改訂や表現等の見直し、改正または新規作成する。		
	各区へデータ提供を継続して行った。		
	必要に応じて各区役所窓口での活用により、周知が図られている。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	作成した翻訳データや、各区や市民からの意見等に基づき、内容の改訂や表現等の見直し、改正または新規作成する。		

事業名	出入国在留管理局と連携した国民健康保険料の納付案内	所属局	西成区
事業概要	外国人住民にとって馴染みが薄い国民健康保険制度について周知し納付意識などの理解を深めてもらうことが課題である。 出入国在留管理局と連携して国民健康保険料の納付案内を区役所から送付し、封筒に多言語・やさしい日本語の案内や出入国在留管理局の名前を記載することで開封率を促し、封筒には出入国在留管理局作成の「外国人生活支援ポータルサイト」のチラシを同封する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	出入国在留管理局と連携して外国人被保険者向け国民健康保険料の納付案内を区役所から送付する。		
	10月1,110件、11月1,762件、2月1,259件、3月1,286件		
自己評価	計画通りに実施。 国民健康保険料の納付につながった世帯がR5年度より増加した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	出入国在留管理局と連携して外国人被保険者向け国民健康保険料の納付案内を区役所から送付する。		

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	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、「大阪府国民健康保険資格確認書の交付等のお知らせ」及び「国保賦課の軽減・減免・所得申告について」に係るリーフレット、また、後期高齢者医療保険の外国人被保険者に対し、「後期高齢者医療所得申告書の提出について」に係るリーフレットを7か国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語）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7年度			
事業計画	新規	日本語で作成したリーフレットについて7か国語（英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語）に翻訳。	
	事業実績	各区へデータ連携を行った。	
	自己評価	必要に応じて各区役所窓口での活用により、周知が図られている。	
令和8年度			
事業計画	継続	作成した翻訳データや、各区や市民からの意見等に基づき、内容の改訂や表現等の見直し、改正または新規作成する。	

(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7年度			
事業計画	継続		
	介護保険事業計画初年度ではないため、英語、中国語、韓国・朝鮮語のパンフレットを作成する。		
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。		
自己評価	計画どおりに実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	介護保険事業計画初年度ではないため、英語、中国語、韓国・朝鮮語のパンフレットを作成する。		

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11言語）		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する		
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	計画通り実施した		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する		

事業名	多言語による子育て情報等の提供	所属局	こども青少年局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・男女共同参画センター子育て活動支援館では、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。 ・「大阪市子育てサポートアプリ」に外国語（10言語）に設定できる機能を備え提供している。 		
令和7年度			
事業計画	継続		
	「子育ていろいろ便利帳」について、引き続きホームページ等を活用し、相談案内や情報提供を実施する。		
	事業実績		
事業実績	計画通り実施した。		
自己評価	計画通り実施した。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	「子育ていろいろ便利帳」や「大阪市子育てサポートアプリ」等において、引き続き、相談案内や情報提供を実施する。		

(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7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、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。		
事業実績	本市研修人権保育研修3回（第1回36名、第2回64名、第3回58名） 委託研修①人権保育研修3回（第1回67名、第2回82名、第3回87名） 委託研修②「多文化共生保育」57名、「子ども・家庭を取り巻く現状と課題」34名、「子どもの人権」29名		
自己評価	計画どおり実施できている。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、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。		

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。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業を行う		
事業実績	28施設に補助（保育所（民間）、認定こども園、地域型）		
自己評価	翻訳機を必要として申請のあった民間福祉児童施設等への補助をおこなった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、児童福祉施設等への翻訳機導入支援事業を行う		

事業名	【再掲】保育所一斉入所申請受付時における通訳の設置	所属局	生野区役所
事業概要	3（4）掲載のとおり		

(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7年度			
事業計画	継続		
	有意義であるため、継続して実施する。		
事業実績	受診者数6,034人、実施施設数30施設、実施率48.4%		
自己評価	計画通り実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	有意義であるため、継続で実施する。		

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）を実施する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	有意義であるため、継続で実施する。（外国語によるエイズ電話相談について、令和4年度よりフィリピン語が廃止）また、令和2年度よりHIV検査陽性時の結果説明の際、通訳派遣を行っており、継続実施予定。		
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：109件		
自己評価	計画通りに実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	有意義であるため、継続で実施する。また、令和2年度よりHIV検査陽性時の結果説明の際、通訳派遣を行っており、継続実施予定。		

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	<ul style="list-style-type: none"> 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カ国語）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）により正しい知識の普及啓発を行う。 		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>有意義であるため、継続で実施する。（外国語によるエイズ電話相談について、令和4年度よりフィリピン語が廃止） 令和2年度よりパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語）を作成し、検査情報の案内を行っており、継続実施予定。また、検査場で使用する媒体（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語）を作成しており、検査体制の充実を図っていく。</p>		
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：109件		
自己評価	計画通りに実施できた。		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>有意義であるため、継続で実施する。 令和2年度よりパンフレット（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語）を作成し、検査情報の案内を行っており、継続実施予定。また、検査場で使用する媒体（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語）を作成しており、検査体制の充実を図っていく。</p>		

事業名	定期予防接種の案内に係る多言語化とホームページによる情報発信	所属局	健康局
事業概要	定期予防接種の接種率向上策の一環として、外国語版（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、タガログ語）の予防接種にかかる啓発資料を作成し、大阪市ホームページに掲載して市民等へ周知を行う。		
令和7年度			
事業計画	新規	<ul style="list-style-type: none"> 啓発物の作成（定期予防接種のご案内、予診票、チラシ） お子さまの予防接種手帳の中でも特に重要な箇所について翻訳を行い、他言語（英語・中国語・韓国／朝鮮語・ベトナム語・タガログ語）と日本語を併記したお子さまの定期予防接種のご案内等を作成する。 外国人住民向けの予防接種ホームページを作成し、市民や医療機関に対して情報発信を行う。 	
	事業実績	事業計画どおり、定期予防接種について啓発物を作成し、ホームページによる情報発信を行った。	
	自己評価	定期予防接種について、日本語があまり得意でない人に対し、他言語（英語・中国語・韓国／朝鮮語・ベトナム語・タガログ語）と日本語を併記した啓発物で、わかりやすい情報発信を実施することができた。	
令和8年度			
事業計画	継続	<ul style="list-style-type: none"> 定期予防接種について、他言語（英語・中国語・韓国／朝鮮語・ベトナム語・タガログ語）と日本語を併記した啓発物による情報を掲載する。 翻訳が及んでいないその他の定期予防接種についても、引き続き翻訳を行い、更なる情報発信を行う。 	

(5) 医療・救急

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7年度			
事業計画	継続 引き続き、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する。		
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。		
令和8年度			
事業計画	継続 引き続き、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する。		

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7年度			
事業計画	継続 引き続き、大阪市ホームページにやさしい日本語による休日・夜間急病診療所に関する情報を掲載する。		
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。		
令和8年度			
事業計画	継続 引き続き、大阪市ホームページにやさしい日本語による休日・夜間急病診療所に関する情報を掲載する。		

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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>（対応言語：英語、中国語、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語）</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		
事業実績	1204件（R7.4～R8.3）		
自己評価	外国人関係者から通報があった場合のツールとして不可欠であり、有効に機能している。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		

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	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 救急ボイストラ <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> 救急多言語問診アプリ <p>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。</p> <p>両アプリとも15か国語に対応。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		
事業実績	救急ボイストラ：427件 救急多言語問診アプリ：0件		
自己評価	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あり、有効に機能している。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き実施する。		

(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	<p>「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。</p> <p>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・相談等の取組を進める。</p> <p>※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</p>			
令和7年度				
事業計画	継続			
	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）の登録を引き続き行う。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・相談等の取組を進める。			
事業実績	令和7年度末登録実績 705件 8,790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。			
令和8年度				
事業計画	継続			
	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）の登録を引き続き行う。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・相談等の取組を進める。			

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	<p>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、三者通話を活用した情報提供を行っている。</p> <p>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。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	<p>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、三者通話を活用した情報提供を実施する。</p>		
事業実績	<p>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、三者通話を活用した情報提供を実施した。</p> <p>専門家相談件数 513件／三者通話利用件数 20件</p>		
自己評価	<p>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三者通話の活用を行うなど適切な対応を行った。</p>		
令和8年度			
事業計画	継続		
	<p>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、三者通話を活用した情報提供を実施する。</p>		

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	<p>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 うち天下茶屋、西淀川、平野はハローワークと一体的に運営）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。</p> <p>また、外国人の相談にも対応できるよう、「しごと情報ひろば」の各拠点の窓口に翻訳機「ポケットーク」を設置している。</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「しごと情報ひろば」4拠点及び地域就労支援センターを運営し、職業相談（面談、電話）/職業紹介を実施 ・希望する区を対象に出張就労相談（面談）を実施 ・潜在的求職者の掘り起こし、継続就業の意識付け、合同企業説明会の開催、選考実施など 		
事業実績	相談者数 28,759名 就職者数 2,127名		
自己評価	相談者数は微増、就職者数は同数であった。相談者数が微増した原因としては、電話相談の増加が考えられる。		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「しごと情報ひろば」4拠点及び地域就労支援センターを運営し、職業相談（面談、電話）/職業紹介を実施 ・希望する区を対象に出張就労相談（面談）を実施 ・支援対象者の掘り起こし、就労意欲喚起、合同企業説明会の開催、定着支援など 		

(7) 留学生への支援

事業名	外国人留学生との連携拡大 ※令和6年度までは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	大阪市内に多数の留学生が居住・活動している特性を活かし、大阪のまちの国際化や魅力向上のため、国際的な視点・能力をもつ留学生が、ボランティア及び主体的にイベント等の企画や運営に携わることにより、賑わいのある、魅力ある街・大阪のまちづくりにつなげる。また、留学生と日本人住民が交流を通して相互理解を深め、外国人材としての留学生が将来的に大阪に定着を図ることを目的とし、地域とのつながりを築くための交流の場を設ける。		
令和7年度			
事業計画	継続 留学生の活躍の場の創出による異文化交流、ネットワークづくりの推進事業（交流プログラム）の発掘及び参画支援1件以上実施、協働プログラムの発掘及び参加支援20件以上実施、留学生・地域住民との交流事業として多文化交流会、セミナー及び企業見学等を実施。		
事業実績	①学校と連携したワークキャンプ（3月15日（日）～16日（月））、地域との連携事業など交流プログラム2件実施 ②協働プログラム20件実施		
自己評価	①では英語が堪能な多国籍の留学生が講師となり、近い世代の高校生との交流を通じて、相互に異文化を深く理解する貴重な機会を提供することができた。 ②では留学生が様々なプログラムに参加し活動することで、地域住民との交流ができた。		
令和8年度			
事業計画	廃止 協働プログラムへの協力・支援については、留学生支援情報の発信事業で実施。		
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	生野区役所
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7年度			
事業計画	継続 留学生を中心とした海外転入者の手続きを円滑に進めるため、引き続き日本語学校と連携して取り組む。		
事業実績	三者通話やタブレット端末を活用した窓口での対応 届出書の事前記載指導など		
自己評価	留学生等の海外転入が増加傾向にあるが、日本語学校等と連携し、手続きを円滑に進めることができた。		
令和8年度			
事業計画	継続 留学生を中心とした海外転入者の手続きを円滑に進めるため、引き続き日本語学校と連携して取り組む。		

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	生野区役所
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7年度			
事業計画	継続		
	留学生を中心とした海外転入者の手続きを円滑に進めるため、引き続き日本語学校と連携して取り組む。		
	三者通話やタブレット端末を活用した窓口での対応 届出書の事前記載指導など		
	留学生等の海外転入が増加傾向にあるが、日本語学校等と連携し、手続きを円滑に進めることができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	留学生を中心とした海外転入者の手続きを円滑に進めるため、引き続き日本語学校と連携して取り組む。		

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々が、お互いの文化を尊重し合いながら協働することができる。

<成果指標の現状値>

指標項目	計画策定時	現状値	目標値
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6年度	令和10年度
	41.1%	38.2%	46.0%

(1) 多文化共生についての市民理解の促進

事業名	多文化カフェ「やさしい日本語から、つながろう。」	所属局	港区役所
事業概要	区民まつりにおいて、地域の外国人住民と日本人住民が、「やさしい日本語」を使って会話する交流イベントを開催する。開催後はその様子を区ホームページ等で広く公開するなど、多文化共生への理解促進と、やさしい日本語の普及・啓発を図っている。		
令和7年度			
事業計画	継続 区民まつりでの多文化カフェ開催に加えて、その様子を区ホームページ及びYouTube動画で公開し、開催当日の参加者のみならず、広く周知する。		
事業実績	令和7年10月12日開催の区民まつりにおいて、多文化カフェを実施し、その様子を区ホームページ及びYoutubeで公開した。		
自己評価	区民まつりにおいて日本語教室の方々にご協力をいただき、幅広い世代への多文化共生への理解促進と、やさしい日本語の普及・啓発を図ることができた。		
令和8年度			
事業計画	継続 引き続き、区民まつりでの多文化カフェ開催に加えて、その様子を区ホームページ等で公開し、開催当日の参加者のみならず、広く周知する。		

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	西淀川区役所
事業概要	<p>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。</p> <p>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。</p>		
令和7年度			
事業計画	継続		
	年6回開催する。		
事業実績	計130名が参加し、交流を深めた		
自己評価	ネウボラ活動の一環として保健師が地域の妊産婦に本イベントを紹介し、これまで地域とのつながりがなかった親子が参加するなど、地域の外国につながる親子への子育て支援の基盤となっている。		
令和8年度			
事業計画	廃止		

事業名	「やさしい日本語」から、つながろう。	所属局	生野区役所
事業概要	<p>本事業は、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」を目的として2018年8月より実施している。やさしい日本語がコミュニケーションツールの1つとして「人と人」がつながるきっかけとなり、より多くの方にやさしい日本語を活用してもらう取り組みを進めている。</p> <p>本事業の趣意に賛同してくれる人や事業者には「やさしい日本語 缶バッジ・ステッカー」を配布しており、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た「やさしい日本語協力店マップ」をインターネット上に公開している。また、ロゴデザインも自由にダウンロードできるようにしており、このデザインがより多くの自治体・企業に広がることで人と人とのつながりが広がることをめざしている。</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <ul style="list-style-type: none"> ・Xを活用した平常時における「やさしい日本語」での情報発信 ・やさしい日本語協力店の募集広報・フォローアップ 		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・「やさしい日本語」による情報を「やさしいNEWS」として庁内にチラシ配架するとともに、区公式FacebookやX（旧Twitter）により情報発信：「やさしいNEWS」13件 ・Xでの平常時における「やさしい日本語」情報発信 ・広報紙の情報を毎月多言語で発信（毎月） ・地域と連携した区全体で実施する防災訓練の実施状況などをX（旧Twitter）で発信。 ・多文化共生（やさしい日本語）に関する講座の実施及び啓発（区内：学校（小中高）2回） ・やさしい日本語ブース設置（6/15紫陽花まつり、10/19区民まつり） 		
自己評価	計画どおり実施できた。		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>やさしい日本語の普及啓発として令和8年度より出前講座に追加し、区内公立中学校との連携、区民まつりブース出展など継続して実施する。</p>		

事業名	外国人住民との共生社会実現に向けた調査・施策 検討業務	所属局	生野区役所
事業概要	生野区は歴史的な経緯による外国人の集住に加えて、特に近年はベトナムや中国、ネパールをはじめとしたニューカマーの増加が著しく、生活にまつわる課題や支援ニーズが多様化・複雑化しており、外国人住民（外国にルーツをもつ住民を含む）の実態や抱える問題を把握するとともに、その課題や具体的な支援策案などをとりまとめる。		
令和7年度			
事業計画	拡充		
	令和6年度に実施した調査業務の結果に基づき、「外国人との共生社会実現に向けた支援事業」として施策を検討および展開する。		
事業実績	令和6年度に実施した調査業務の結果及び施策提言の内容を精査し、外国人との共生社会実現に向けた支援事業として「生野区多文化共生共創プロジェクト」を発起し、連携事業者と協定を締結した。		
自己評価	計画どおり実施できた。		
令和8年度			
事業計画	拡充		
	連携事業者と協議のうえ「生野区多文化共生共創プロジェクト」の実施主体となるチームを設置し、行政だけでは対応しきれない社会課題について、民間の専門性、機動性、柔軟性を活かした事業実施を進める。		

事業名	食を通じた国際文化交流事業	所属局	生野区役所
事業概要	<p>区民の2割以上が外国籍住民で、80か国以上の住民が暮らしている区の特性を活かし国際交流の流れを加速させるため、国の「万博国際交流プログラム」を活用して「食を通じた国際文化交流イベント」を開催し、公民連携の手法を活用した相互理解の促進とまちのにぎわい創出を図る。学びや課題の解決といった万博の理念に基づき、区民と万博参加国や地域企業・飲食店舗が国際文化交流イベントなどの機会を通して、地域住民等と交流相手国との相互理解や継続的な国際交流の促進、地域の課題解決・地域経済とコミュニティの活性化などに取り組みむ。</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>拡充</p> <p>(公募型プロポーザル方式による業務委託)</p> <p>万博会期中および会期後のそれぞれで食を通じた国際文化交流イベントを開催 交流相手国(韓国・ベトナム)関係者による講演・セミナーの実施 交流相手国パビリオンを訪問し、万博を契機とした国際交流を図る。</p>		
	事業実績	<p>業務委託により下記イベントを実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・EXPOいくの万博夜市(食のイベント、) 韓国フェア：7月・11月 ベトナムフェア：10月・3月 ※各回とも、大阪コリアタウン夜市場を同日開催) ・料理イベント&トークセッション(いずれも食イベントと同日開催) 登壇者：万博関係者・相手国領事館関係者・相手国関係者・生野区長 7月 相手国：韓国「対決!『韓国料理の昔と今』」 10月 相手国：ベトナム「北と南でこんなに違う!地域で見るベトナムの食文化」) ・万博会場訪問(9月) 韓国PV、ベトナムナショナルデー(9/9) ・大阪コリアタウン歴史資料館フィールドワーク(11月) 	
自己評価	計画通り実施できた。		
令和8年度			
事業計画	<p>廃止</p>		

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7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>地域の国際化人材養成講座は、映画等を通して市民が社会情勢や社会的課題についての理解を深め、自身の活動に活かす機会を提供する。コミュニティ通訳専門知識講座は、現在コミュニティ通訳が特に必要とされる分野を選定し実施する。スキル養成講座は、少数言語の通訳希望者にも参加してもらえるよう、広報等を工夫する。</p>		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・地域の国際化人材養成講座（1回）「マイクロアグレッション（無自覚の差別）とは？」 ・コミュニティ通訳専門知識講座（4回） ・コミュニティ通訳スキル養成講座（4回） 		
自己評価	<p>地域の国際化人材養成講座では、講師の実体験をふまえた講演や、多様性について考える「クロスロード・ダイバーシティゲーム」の体験を通して、マイクロアグレッションについて理解しどう対応していくのか考える機会を提供できた。コミュニティ通訳専門知識・スキル養成講座は、令和6年度に引き続きボランティア割引を設けたことにより、財団ボランティアの参加につながり、通訳スキルの向上につながった。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>コミュニティ通訳専門知識講座は、現在コミュニティ通訳が特に必要とされる分野を選定し実施する。スキル養成講座は、ベトナム語やネパール語等通訳ニーズの高い少数言語の通訳希望者にも参加してもらえるよう、内容等工夫する。</p>		

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	<p>大阪市内に多数の留学生が居住・活動(在籍)している特性を活かし、大阪市や当財団、他の関係団体等が提供するボランティア活動等の情報や、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。また、世界に誇れる大阪の伝統文化にふれる機会を提供することにより大阪の文化や歴史、芸術に対する理解を深め、情報発信をすることにより世界に大阪をアピールする大阪の国際交流サポーター育成を図る。</p>		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>引き続き、ボランティア活動情報や生活情報など、留学生にとって有益な情報を収集し、当財団HPの留学生向け情報発信専用ページおよび留学生メールマガジンに多言語で掲載・配信する。また、留学生と日本人大学生がともに大阪の文化体験や施設見学等を行う機会を提供し、交流を通じて多文化共生への理解促進を図る。さらに、体験を通じて感じたことや視点の違いなどを、留学生自身のSNSや留学生情報HP等で発信することで、大阪の魅力を国内外へ広く発信する。</p>		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・留学生交流イベント 9/29、参加者：日本人大学生7名、外国人留学生12名 テーマ：「大阪の歴史や文化を学びながら、お互いの文化について話そう！」 ・情報発信件数：留学生交流イベント参加者によるSNS投稿16回、日本人大学生参加者レポート配信1回、留学生メールマガジンによる情報配信39回 		
自己評価	<p>目標件数40回を上回る配信を行うことができた。また、大阪の文化体験については日本人学生と留学生と一緒に企画し、実施運営まで行い、留学生のSNS等を活用して大阪のアピールにつなげることができた。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>引き続き、ボランティア活動情報や生活情報など、留学生に役立つ情報を収集し、財団HPの留学生向け情報発信専用ページおよび留学生メールマガジンに多言語で掲載・配信する。また、令和8年度は、大阪を代表する伝統芸能である「文楽」の鑑賞機会を留学生に提供し、日本文化への理解促進を図る。体験を通じて感じたことを留学生自身のSNS等で発信することで、大阪の魅力を国内外へ広く発信する。さらに、財団主催事業を中心に、留学生がボランティアとして参画できる機会を創出し、協働プログラムへの参加支援を行う。</p>		

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	(公財)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、日本人のサポーターの協力により実現する課程を通して交流し、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7年度			
事業計画	継続 日本に住む外国の人たちが、日本人等のボランティアサポーターの協力を得て自国の文化紹介・交流の場となるプログラムを実施することで、多文化共生の担い手育成および多文化理解を促進する。		
事業実績	参加者数：のべ1,541名 プログラム提供数：30プログラム 出演者：97名(内外国人70名、日本人27名)		
自己評価	外国人住民が、イベント運営や外国人出演者のサポートを行うボランティアとの交流によりプログラムを作り上げていくなかで、お互いを理解し、価値観の違いなどに気づくきっかけ作りができた。さらに、イベント参加者との交流を通して、参加者に世界の様々な文化を理解する機会を提供できた。		
令和8年度			
事業計画	継続 令和8年度も引き続き自国の文化紹介・交流の場となるプログラムを実施し、多文化共生の担い手育成および多文化理解を促進する。		

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7年度			
事業計画	継続 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や多言語でのおはなし会など、異文化への理解を深めるプログラムを実施する。		
事業実績	多言語でのおはなし会16回実施(参加人数343名)、交流イベント3回実施(参加人数463名)、講演会1回実施(参加人数12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44回実施		
自己評価	イベントを定期的実施するとともに、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。		
令和8年度			
事業計画	継続 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や多言語でのおはなし会など、異文化への理解を深めるプログラムを実施する。		

事業名	多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施	所属局	市民局
事業概要	多文化共生についての市民理解の促進に向け、異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座を、生涯学習センターが持つノウハウを活用した「ネットワーク型市民セミナー事業」として実施する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座を実施する。		
事業実績	令和8年1月実施 テーマ「魅力がいっぱい！モンゴルを知ろう」 <ul style="list-style-type: none"> ・参加者 73名 ・満足度（アンケート結果：90%） 大阪市内に住む外国人住民の数は増加しており、モンゴル国籍の住民数も増加し、400人が居住している。今年度はあまり深く知られていないモンゴルの文化を知り、日本の文化との違いなどを学ぶカリキュラムとした。		
自己評価	参加者の満足度も高く、多文化共生の推進や異文化理解の促進に寄与することができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、異なる文化や習慣への理解を深めるための市民向け講座を実施する。		

事業名	【再掲】株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による多文化共生の推進	所属局	生野区役所
事業概要	1（1）掲載のとおり		

事業名	西成区地域福祉フォーラム	所属局	西成区役所
事業概要	西成区地域福祉計画をもとに、だれもが安心して暮らしつつげられる地域づくりをめざして、地域福祉を推進する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	<ul style="list-style-type: none"> ・令和6年度から多文化共生をテーマに開催 ・西成区地域福祉フォーラム 令和7年11月29日（土）開催 ・共に支え合う地域づくりをめざし、講師による講演と、日本で生活をしている外国につながる市民の皆様をパネラーとしたパネルディスカッションを通じて、文化や習慣の違いなどについて理解を深めてもらう。 ・アンケートで、「このフォーラムが身近な地域で見守りや助け合いなどのつながりづくりに役に立つと思う」と回答する割合が令和9年度までに89%以上となることをめざす。 		
	事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・西成区地域福祉フォーラム 令和7年11月29日（土）開催 ・62名参加、うちアンケートの回答者44名 ・「このフォーラムが身近な地域で見守りや助け合いなどのつながりづくりに役に立つと思う」と回答した割合100% 	
自己評価	・KPI（評価指標）となる参加者アンケートの結果において満足度の高い事業となった。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き多文化共生をテーマとした西成区地域福祉フォーラムを令和8年10月31日（土）開催に向け調整中。		

(2) 生活ルールについての理解促進

事業名	【再掲】株式会社YOLO JAPANとの事業連携協定による情報発信	所属局	市民局
事業概要	1 (1) 掲載のとおり		

事業名	外国人向け放置自転車対策啓発	所属局	生野区役所
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・朝鮮語、ベトナム語）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7年度			
事業計画	継続		
	区内放置自転車へ対し継続的に啓発実施（主に5か所）		
事業実績	区内5か所にて啓発活動を実施。		
自己評価	計画通り実施済み。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	区内放置自転車へ対し継続的に啓発実施（主に5か所）		

事業名	放置自転車対策啓発エフの多言語化	所属局	西成区役所
事業概要	道路上の放置自転車に対し、近隣の駐輪場マップを掲載したエフを多言語化（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）の上で作成し、放置自転車啓発活動を行う。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	継続して区内の放置自転車に対し啓発を行う。		
事業実績	岸里駅・天下茶屋駅・花園町駅周辺にて啓発活動を実施。		
自己評価	計画どおり実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	継続して区内の放置自転車に対し啓発を行う。		

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・朝鮮語）を作成するとともに、チラシについては、駅構内等で配架している。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き多言語による情報提供について検討する（制度改正等によりチラシの修正が必要となった場合は適宜修正）		
	事業実績	ホームページに掲載 チラシを駅構内掲示板等に配架	
自己評価	計画通りに実施できた		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き多言語による情報提供について検討する（制度改正等によりチラシの修正が必要となった場合は適宜修正）		

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、ベトナム語、ネパール語）を作成し、環境局ホームページに掲載。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	生活に身近なごみの処分に係る情報のため、多言語パンフレットの作成、ホームページ掲載など、引き続き行う。		
	事業実績	現在、掲載している5言語について、パンフレットデータの適宜更新、ホームページ掲載について継続実施を行うことで日々のごみ処分方法の周知を行う。同様に、ホームページに掲載している「掲示用収集曜日ポスター」についてもデータの適宜更新を行う。また、特別な処分手順が必要となる家電リサイクル法対象製品の処分方法について、理解を深めていただけるよう多言語（字幕、ナレーション）での動画を作成し、掲載している。	
自己評価	計画通りに実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	生活に身近なごみの処分に係る情報であるため、引き続き多言語パンフレットの作成、ホームページへの掲載などを行う。		

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・朝鮮語）を作成し、啓発を行う。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、各区役所、観光案内所（新大阪・大阪・難波）、特区民泊事業者および環境局主催のイベント（ごみ減量フェスティバルやECO縁日）など幅広く配布し啓発を行っていく。		
事業実績	各区役所、観光案内所（新大阪・大阪・難波）、関西国際空港、特区民泊事業者および環境局主催のイベント（ごみ減量フェスティバルやECO縁日）を通じて配布し啓発を実施した。		
自己評価	計画通りに実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、各区役所、観光案内所（新大阪・大阪・難波）、関西国際空港、特区民泊事業者および環境局主催のイベント（ごみ減量フェスティバルやECO縁日）などにおいて幅広く配布し啓発を行っていく。		

事業名	ごみ出しルールの周知	所属局	西成区
事業概要	西成区へ転入される外国籍住民の中には、ごみ出しのルールへの理解に差がある方もいることから、ごみ出しルールを周知するチラシを作成し、住民情報窓口で転入届を出された方向けに配布する。		
令和7年度			
事業計画			
事業実績			
自己評価			
令和8年度			
事業計画	新規		
	ごみ出しルールについて周知するチラシを作成し、住民情報窓口で転入届を出された方向けに配布する（年間約3,000件）。チラシには、環境局ホームページへリンクするQRコードも掲載する（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、ネパール語に対応）。		

(3) 多文化共生のための啓発

事業名	外国人にかかる人権啓発事業	所属局	市民局
事業概要	外国人が直面している現状や課題などについて市民が理解を深められるよう、研修や広報などを通じて多文化共生に関する啓発を行う。		
令和7年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>人権啓発・相談センターにて、外国人にかかる人権啓発パネルや啓発DVDの貸し出しを行う。 人権啓発・相談センター発行の大阪市人権だより「KOKOROねっと」内に、外国人住民に関する人権啓発記事掲載を検討する。</p>		
事業実績	啓発DVD貸し出しについて、貸し出し本数18本、視聴人数496人 KOKOROねっとについて、多文化共生に関する記事は不掲載		
自己評価	<p>啓発DVDの貸し出し 昨年度の貸し出し本数16本、視聴人数310人と比較するとわずかに増えている。一定のニーズがあり、依然として関心の高い人権課題であるため、引き続き様々な場面を通して啓発に取り組んでいく。</p> <p>大阪市人権だより「KOKOROねっと」 多文化共生に関する記事は不掲載ではあったが、引き続き外国人住民に関する人権啓発記事掲載を検討する。</p>		
令和8年度			
事業計画	<p>継続</p> <p>人権啓発・相談センターにて、外国人にかかる人権啓発パネルや啓発DVDの貸し出しを行う。 人権啓発・相談センター発行の大阪市人権だより「KOKOROねっと」内に、外国人住民に関する人権啓発記事掲載を検討する。</p>		
事業名	【再掲】多文化共生にかかる啓発のための市民セミナーの実施	所属局	市民局
事業概要	6(1)掲載のとおり		

事業名	大阪市ハイトスピーチへの対処に関する条例の運用	所属局	市民局
事業概要	条例に基づく市民等からの申出などを受けて、審査会において審査を行い、ハイトスピーチに該当すると認定した場合、その拡散防止措置及び認識等の公表を行う。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、憲法上の表現の自由との関係に細心の注意を払い、調査審議を行う。		
事業実績	条例に基づき、ハイトスピーチ審査会から答申のあった表現活動について、ハイトスピーチ該当性等の有無等について公表を行った。 取扱終了件数：12件（うちハイトスピーチ該当案件：3件）		
自己評価	これまで行った認識等の公表により、市民にハイトスピーチの実態を伝えることで、啓発の効果があったものと考えている。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、憲法上の表現の自由との関係に細心の注意を払い、調査審議を行う。		

事業名	人権啓発広報用動画制作事業	所属局	市民局
事業概要	誰もが自分らしく輝いて生きられる社会の実現に向けて重要な役割を担う若年世代を主な対象として「多文化共生」に関する人権課題に理解を深める広報用動画を作成する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	※人権啓発広報用動画制作事業は実施。ただし多文化共生以外のテーマでの動画作成を行った。		
事業実績			
自己評価			
令和8年度			
事業計画	継続		
	テーマ「多文化共生」での作成予定はなし		

(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

事業名	【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。	所属局	生野区役所
事業概要	6(1) 掲載のとおり		

事業名	ボランティア育成・活用事業 【(公財)大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	市民一人ひとりの国際感覚の醸成とホスピタリティの向上を図るため、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、その充実とボランティアの活用を行う。通訳・翻訳や日本語学習支援などボランティア活動に必要なスキルや情報については、ボランティアのニーズを勘案した研修会を行うことにより充実を図る。		
令和7年度			
事業計画	継続 引き続き、国際交流や多文化共生の担い手として、ボランティアの募集・活動機会の発掘・提供を行うとともに、ボランティア活動に必要なスキルアップのための研修会を行う。また、活動の機会を増やすため、各事業においてボランティアの活用について検討する。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・年間のべ活動者数 2,635名 ・登録者数 548名 ・ボランティア全体研修会 参加者数：19名 		
自己評価	大阪市からの通訳依頼が増加したこと（こども相談センター：22件増、生野区役所乳幼児健診：新規・39件）及び大阪・関西万博関連のボランティア活動等を提供できたため、目標を上回る結果となった。		
令和8年度			
事業計画	継続 引き続き、国際交流や多文化共生の担い手として、ボランティアの募集・活動機会の発掘・提供を行う。また、活動の機会を増やすため、各事業においてボランティアの活用について検討する。		

事業名	NPO等とのネットワーク連携事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	<ul style="list-style-type: none"> ・府内のNPO、NGO、市民団体、国際交流協会等とのネットワークを構築する。 ・外国につながる子どもを支援する団体のネットワークを構築し、情報共有、事例研究などを通して、包括的に支援する。 ・単独団体では実施の難しい研修、相談会等をネットワークで実施し、連携体制を強化。 		
令和7年度			
事業計画	継続		
	引き続き、NPO・NGO、市民団体、大阪府内の国際交流協会等との情報共有や事例研究を通じて、ネットワーク連携体制を強化する。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・子ども支援ネットワーク 参加団体：17団体 活動内容：情報共有、研修会 ・国際交流協会ネットワークおおさか 参加団体：11団体 活動内容：ネットワーク会議、セミナー、大阪弁護士会座談会、外国人のための無料相談会 		
自己評価	<p>子ども支援ネットワークでは、ネットワークを活かした研修を実施するとともに、国際交流協会ネットワークおおさかでは、月1回ペースで会議を行い、情報交換、共有を行った。また、国立社会保障・人口問題研究所国際関係部部長是川氏を講師にお招きし、「外国人受入政策の今とこれから ～もういっぺん教えて、是川さん～」をテーマにセミナーを行うなどネットワーク強化に取り組んだ。</p>		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、NPO・NGO、市民団体、大阪府内の国際交流協会等との情報共有や事例研究を通じて、ネットワーク連携体制を強化する。		

(5) 外国につながる市民が活躍できるまちづくり

事業名	多言語版地域活動協議会リーフレットの作成	所属局	西成区役所
事業概要	定住外国人が増加傾向にあることから、多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語）に対応した地域活動協議会リーフレットを作成し、地域活動協議会の認知度の向上を図るとともに、定住外国人の地域活動への参加を促していく。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	多言語版地域活動協議会リーフレットを西成区役所ホームページに掲載するとともに、区内の地域活動協議会にも配付する。		
事業実績	多言語版地域活動協議会リーフレットを西成区役所ホームページに掲載するとともに、区内の地域活動協議会の事業担当者に配付及び周知を行った。		
自己評価	計画どおり実施できた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、作成したリーフレットの活用・周知に努める。		

事業名	多文化共生にかかるエリアプログラム支援事業	所属局	市民局
事業概要	生活に身近な圏域において、地域住民が主体となり、外国につながる市民と地域住民（日本人）との相互理解、つながり・交流を生む取組を進めるために、小学校区程度を範囲とした地域においてステップ感を持った「参加」「交流」プログラムを実施し、ノウハウの蓄積を行い、汎用的に活用できる基本的な取組手法（How to）を作成する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	令和5年度及び6年度に実施したプログラムを他地域において横展開していくために、取組手法をとりまとめた小冊子を各地域に配布・周知し、より多くの地域で多文化共生の取組が進むよう支援していく。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> 各モデル地域で実施したイベントの経験から得たノウハウを、汎用的に活用できる基本的な取組手法（How to）として取りまとめ、動画及び小冊子を作成し、各区の連町会等で共有した。 各地域の多文化共生の取組みを取材し、市民活動ポータルサイトや本市ホームページで情報発信した。 		
自己評価	令和5年12月から令和6年度末にかけて、「理解促進」「参加」「交流」のステップを各モデル地域の実状に合わせて実施することができ、地域住民と外国人住民の間にある距離を縮めることができた。他の地域でも参考にしてもらえるよう、それぞれのステップに有効な取組手法を取りまとめた「How to動画」及び「How to小冊子」を作成し、横展開をめざす次年度へ繋がる成果を残すことができた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、各地域における多文化共生の取組みを支援するとともに、好事例を共有していく。		

事業名	ウクライナ避難民支援事業 【（公財）大阪国際交流センター】	所属局	経済戦略局
事業概要	ロシアのウクライナへの侵攻に伴い、ウクライナから大阪市に避難した方々が、安心して生活・暮らしを営めるように、避難民支援体制を構築する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	通訳支援をしながら相談に対応するウクライナ人支援コーディネーターを配置し、相談対応を行うことで、ウクライナ避難民支援体制を継続する。また、ウクライナ避難民支援を行っている他団体、企業等と連携しながら避難民支援を行う。		
事業実績	<ul style="list-style-type: none"> ・相談・支援件数 134件 ・企業等連携件数 3件 		
自己評価	相談・支援件数80件以上を目標としていたが、相談の増加や財団実施事業等への問合せにより目標数を超えた。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、通訳支援をしながら相談に対応するウクライナ人支援コーディネーターを配置し、相談対応を行うことで、ウクライナ避難民支援体制を継続する。また、ウクライナ避難民支援を行っている他団体、企業等と連携しながら避難民支援を行う。		

事業名	【再掲】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	6（1）掲載のとおり		

事業名	【再掲】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	5（7）に掲載のとおり。		

事業名	【再掲】「やさしい日本語」から、つながろう。	所属局	生野区役所
事業概要	6（1）掲載のとおり		

(6) 市政への参加

事業名	多文化共生に関する意見聴取	所属局	市民局
事業概要	多文化共生の実現に資するため、現状の把握や課題の解決を目的として、多文化共生に関する有識者などからの意見聴取などを実施する。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	多文化共生施策に関する有識者からの意見聴取や、多文化共生にかかるエリアプログラム支援事業におけるアンケート調査等を実施する		
事業実績	・令和7年度は「大阪市多文化共生指針」の改訂や「大阪市外国人住民アンケート調査」の実施がなかったため、有識者に意見を聴取していない。		
自己評価	令和7年度は有識者からの意見聴取を行っていないため、評価しない。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	引き続き、必要に応じて多文化共生施策に関する有識者などからの意見聴取を行う。		

事業名	多文化共生ワークショップ	所属局	西淀川区役所
事業概要	各国コミュニティのキーパーソンや外国人コミュニティ支援団体が意見交換及び情報共有できるプラットフォームの形成を目指し、区多文化共生施策への意見聴取を行うためのワークショップを開催する。		
令和7年度			
事業計画			
事業実績			
自己評価			
令和8年度			
事業計画	新規		
	<ul style="list-style-type: none"> ・年4回開催予定 ・参加者：各国コミュニティのキーパーソン（6～8名程度）、外国人コミュニティ支援団体（4～5名程度）、学識経験者（1名）、区役所職員（5名程度） 		

(7) 公務員への採用

事業名	公務員への採用	所属局	総務局
事業概要	受験機会を十分活用できるよう周知するなど、外国籍の方が広く本市の市民サービスに携わっていただけるよう努める。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	継続して実施する。		
事業実績	計画通りに実施。		
自己評価	計画通りに実施。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	継続して実施する。		

事業名	やさしい日本語を活用した職員採用試験の周知	所属局	行政委員会事務局
事業概要	採用試験の実施に際し、やさしい日本語を活用して、外国籍の方の受験が可能な旨を採用案内ホームページ等に掲載し、外国籍の方々への受験機会の周知の充実を図る。		
令和7年度			
事業計画	継続		
	本市職員採用試験においては、試験区分によって受験資格や試験方法が異なる。令和2年度以前は、ひとつの要綱に複数の試験区分について記載していたが、引き続き試験区分ごとに分けて要綱を作成することで、外国籍の方でも理解しやすい文章構成にし、外国籍住民の方々への受験機会の周知の充実を図る。採用試験実施周知チラシにおいて、消防吏員を除き、日本国籍を有しない者についても受験可能である旨を記載する。		
	外国籍の方でも理解しやすい文章構成で試験区分ごとに要綱を作成し、ホームページに掲載することにより周知した。採用試験実施周知チラシにおいて、消防吏員を除き、日本国籍を有しない者についても受験可能である旨を記載した。		
事業実績	外国籍の方でも理解しやすい文章構成で試験区分ごとに要綱を作成し、ホームページに掲載することにより周知した。採用試験実施周知チラシにおいて、消防吏員を除き、日本国籍を有しない者についても受験可能である旨を記載した。		
自己評価	令和7年度は6,010件の受験申込があったが、受験申込数に対する採用試験に関する本市ホームページからの問い合わせ件数は32件と少数にとどまっており、その内外国籍の方からの問い合わせについては1件のみであったことから、外国籍の方々に対してもやさしい日本語により分かりやすく周知できていると考えられる。		
令和8年度			
事業計画	継続		
	本市職員採用試験においては、試験区分によって受験資格や試験方法が異なる。要綱について、試験区分ごとに分けて要綱を作成することで、外国籍の方でも理解しやすい文章構成にし、外国籍住民の方々への受験機会の周知の充実を図る。（令和2年度以前は、ひとつの要綱に複数の試験区分を記載していた。）採用試験実施周知チラシにおいて、消防吏員を除き、日本国籍を有しない者についても受験可能である旨を記載する。		

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

「行政情報の多言語化・やさしい日本語化及び情報発信」の主な取組

(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」の主な取組

所属	(1) 情報発信		(3) 普及・啓発 (やさ日)	
	多言語化	やさ日化	職員向け	市民向け
北区役所	○	○	○	○
都島区役所	○	○	○	—
福島区役所	○	○	○	○
此花区役所	○	○	○	○
中央区役所	○	○	—	—
西区役所	—	○	—	—
港区役所	○	○	○	○
大正区役所	○	○	—	—
天王寺区役所	—	○	○	—
浪速区役所	○	○	—	—
西淀川区役所	○	○	○	—
淀川区役所	○	○	○	○
東淀川区役所	○	○	—	—
東成区役所	○	○	—	—
生野区役所	○	○	○	○
旭区役所	○	○	○	○
城東区役所	○	○	○	—
鶴見区役所	○	○	—	—
阿倍野区役所	○	○	—	—
住之江区役所	○	○	—	—
住吉区役所	○	○	○	○
東住吉区役所	○	○	—	—
平野区役所	○	○	—	—
西成区役所	○	○	○	—

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

【局・室】

(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・やさしい日本語化及び情報発信」の主な取組

(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」の主な取組

所属	(1) 情報発信		(3) 普及・啓発 (やさ日)	
	多言語化	やさ日化	職員向け	市民向け
副首都推進局	○	—	○	—
市政改革室	—	—	—	—
デジタル統括室	—	—	—	—
総務局	—	○	—	—
都市交通局	—	—	—	—
政策企画室	○	○	—	—
危機管理室	○	○	—	—
経済戦略局	○	—	—	—
中央卸売市場	○	—	—	—
万博推進局	—	—	—	—
IR推進局	—	—	—	—
市民局	○	○	○	○
財政局	○	○	—	—
契約管財局	○	○	○	—
大阪都市計画局	—	—	—	—
計画調整局	—	—	—	—
福祉局	○	○	—	—
健康局	○	○	—	—
こども青年局	○	○	—	—
環境局	○	○	—	—
都市整備局	○	○	—	—
建設局	—	○	—	—
大阪港湾局	○	—	—	—
会計室	—	—	—	—
消防局	○	○	○	—
水道局	—	○	—	○
教育委員会事務局	○	○	—	—
行政委員会事務局	—	○	—	—
市会事務局	○	○	—	—

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

行政情報の多言語化の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	多言語による防災マップの作成	多言語の防災マップ（英語、韓国語、中国語）の作成。
都島区役所	多言語による防災マップの作成	区民を対象に、都島区内の避難所等を記載した防災マップを、多言語化（英語、韓国・朝鮮語、中国語簡体字、中国語繁体字）し、区ホームページに掲載している。
福島区役所	庁舎案内表示（デジタルサイネージ）の多言語化	庁舎案内について、多言語（日本語、英語）で作成している。
此花区役所	庁舎案内表示（デジタルサイネージ等）の多言語化	庁舎案内について、多言語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）で作成している。
中央区役所	区の広報関係事業	中央区に滞在・在住する外国人を対象に、日本での緊急時の対応、来日時や滞在するにあたっての必要な手続き等について、中央区役所ホームページにおいて「日本の生活ガイド」コンテンツを作成しGoogle翻訳機能を使用し日本語を含む12か国語で閲覧可能としている。
港区役所	住民票異動届にかかる記入例の多言語化	異動届の記入例の多言語化を実施している（英語、中国語）
港区役所	庁舎案内表示（デジタルサイネージ）の多言語化	庁舎案内について、多言語（日本語、英語）で作成している。
港区役所	多言語による港区防災マップの配布及び区ホームページでの掲載	港区防災マップを多言語（英語、中国語（簡体字）、韓国・朝鮮語）で作成し、区役所にて配布及び区ホームページに掲載している。
大正区役所	庁舎案内表の多言語化等	<ul style="list-style-type: none"> ・多言語の庁舎案内表（英語、中国語、ベトナム語）を作成し、庁内に掲示している。 ・多言語バッジを作成し、職員に配付している。 ・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。
浪速区役所	広報事業の多言語配信	クラウドサービスを利用したアプリケーションによって、日本語で作成した行政情報を、自動言語翻訳機能を用いて、12言語（英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国・朝鮮語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語、ビルマ語、ネパール語、フィリピン語）に加え、やさしい日本語に自動翻訳して、日本語を含めた13言語+やさしい日本語で区役所からの行政情報を配信している。
浪速区役所	子育て応援マップの多言語化	浪速区の子育て情報を記載した子育て応援マップについて、外国語を母語とする市民の方にも伝わりやすいよう、中国語、英語、ベトナム語、ネパール語で作成している。
西淀川区役所	ホームページの多言語化	西淀川区のホームページにおいて自動翻訳機能を活用し、英語、中国語、韓国・朝鮮語など多言語に対応している。
淀川区役所	庁舎内の各窓口における業務内容等の多言語表示	庁舎案内について、多言語（日本語、英語）で作成し、外国につながる市民がスムーズに行政サービスにたどり着けるよう努める。
東淀川区役所	庁舎案内表示の多言語化	各階に設置している庁内案内板を多言語化（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）で表示している。
東成区役所	子育て支援推進事業	子育て家庭向けに様々な情報やサービスを掲載した子育て情報誌『ひがしなり子育て安心ブック』を、平成20年度より発行し、母子手帳交付時、転入手続き時等に配付している。令和2年度は日本語版改訂に加え、新たに英語、中国語、韓国・朝鮮語版も作成し、対象者のニーズに応じて配付を行う他、区ホームページで公開しており、令和8年度も継続する。
生野区役所	広報紙多言語配信	令和2年8月より区広報紙「広報いくの」の多言語でのデジタル配信を実施。現在、生野区の広報紙では、区政情報、市政情報、特集（防災、防犯、子育て、健康（検診など）、自転車マナー、銭湯、まちの魅力など）を掲載しており、多言語での配信により、日本語を母語としない区民へ広く情報を配信している。これまでの既発行の広報紙特集ページから、ストック情報としても有用な記事については、工夫し選定の上、積極的に配信している。

生野区役所	多言語情報ラック設置	令和元年9月より区役所1階正面玄関前に多言語情報ラックを設置し、既存の多言語（やさしい日本語を含む）での紙媒体の情報冊子等を1か所に集めて配架。火災に関する消防情報、図書館の利用案内、ごみの捨て方、防災、日本語学習場所、相談窓口など様々な分野の情報を多言語（やさしい日本語を含む）で情報発信。 ラックが目に入るよう多言語の挨拶を掲示するなど来庁する外国人の方の目に留まり、情報が届くよう工夫して発信。
生野区役所	多言語フロアガイド	生野区役所庁舎案内（フロアガイド）を日本語と併記した英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語版を作成、紙媒体で持ち帰り可能。 アプリ（カタログポケット）で10言語デジタル配信。QRコードを掲出し、スマホでも閲覧可能。
旭区役所	あさひファンフェスタチラシの多言語化	令和7年度からあさひファンフェスタのチラシについて、外国につながる市民にも伝わりやすいよう、日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語で作成している。
城東区役所	想定浸水深表示板の設置	「水害ハザードマップ」の情報をもとに、区内82か所に設置の大阪市広報板及び803か所の電柱に水害時想定浸水深を記載した表示板を設置し、その場所がどの程度の浸水被害が想定されるかを表記。 表示板は、日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語に対応。
鶴見区役所	庁内案内板の多言語化	庁内案内板の多言語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）化。平成30年より継続実施。
阿倍野区役所	防災マップ多言語化強化	区内避難所等を記載した防災マップについて、英語、中国語（簡体字）、韓国・朝鮮語、ベトナム語版をそれぞれ用意し、多言語化を強化した。
住之江区役所	住之江区町会加入促進アクションプランに基づく町会加入促進チラシの多言語化	住之江区町会加入促進アクションプランの取組に基づく町会加入促進チラシの多言語版を住之江区ホームページ等に掲載。
住吉区役所	多言語による防災マップの作成	住吉区内の避難所や緊急連絡先等を記載した防災マップを多言語化（英語、中国語、韓国・朝鮮語）し、区ホームページに掲載している。
東住吉区役所	レジの案内板の多言語化	レジの案内板を日本語、英語、韓国・朝鮮語、中国語の多言語で作成している。
平野区役所	住民登録窓口の多言語案内	住民登録窓口における異動や証明書発行にかかる手続きについて、多言語（日本語、英語、中国語、ベトナム語）で説明文を作成している。
西成区役所	庁舎案内表示（デジタルサイネージ併設タッチパネル情報モニター）の多言語化	庁舎案内について、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう多言語（日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語）で作成している。
副首都推進局	英語版「副首都ビジョン」ガイドブック及びプロモーション動画の掲載	「副首都・大阪」の実現に向けた機運を醸成することを目的とした「副首都ビジョン」ガイドブック及びプロモーション動画の英語版を作成し、副首都推進局ホームページに掲載している。
政策企画室	外国人への生活情報提供（ホームページ）	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しており、令和2年度からベトナム語を追加し、4言語で翻訳提供している。（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語の4言語） また、大阪市ホームページの全ページをGoogle翻訳機能を利用して自動翻訳することができる。（89言語翻訳が可能）
危機管理室	防災啓発コンテンツの多言語化	これまで、日本語版のみで作成されていた防災啓発コンテンツについて、外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、令和2年度から多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）で作成しており、令和3年度から水害ハザードマップについても更新に合わせて多言語化を行い公表している。
危機管理室	多言語による防災知識・情報の提供	外国につながる市民や、外国人観光客に対して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ている。 また、市民向け防災アプリにおいても日本語の他に、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語、やさしい日本語での運用を行っている。

経済戦略局	経済戦略局外国語ホームページ	外国につながる市民及び、来阪外国人等への情報発信を目的に、英語で大阪府経済戦略局ホームページを作成している。
中央卸売市場	英語版 中央卸売市場案内パンフレットの作成	中央卸売市場案内パンフレットの英語版を作成している。
市民局	各種臨時特別給付等にかかる多言語対応	給付金の制度案内、申請書の記入方法やコールセンターへの問合せなどについて多言語で対応している。ホームページ（90言語）、コールセンター（7言語）また、郵送物にホームページ案内用チラシ（7言語）を同封している。
財政局	本市ホームページにおける大阪市の通知書類に関する説明の多言語化	大阪市ホームページで、大阪市税に関する代表的な通知書類の説明について、CMSのgoogle翻訳機能を活用し、令和2年度より多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、タガログ語）で作成している。 なお、令和3年度以降、通知書類を封入する封筒に当該ホームページにアクセスしやすいよう、QRコードを印字して送付している。
財政局	入湯税制度案内ポスター・チラシの多言語化	入湯税の制度を説明するためのポスター・チラシに多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）での案内を掲載し、各浴場施設及び本市各庁舎にて掲示又は配架している。
契約管財局	庁舎内に掲示している災害避難地図の多言語化	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、英語で作成している。
福祉局	介護保険制度案内パンフレットの多言語化	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。
福祉局	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	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・朝鮮語、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。
健康局	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	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、ベトナム）、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）、三者通話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。
健康局	健康で安心して生活できる環境づくり	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。
健康局	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	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・朝鮮語）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。
こども青少年局	母子健康手帳等の各種言語での広報の拡充等	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。
こども青少年局	多言語での相談・情報提供	「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。 「大阪市子育てサポートアプリ」に外国語（10言語）に設定できる機能を備え提供している。
環境局	ごみ分別パンフレットの多言語化	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、ベトナム語、ネパール語）を作成し、環境局ホームページに掲載。
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、三者通話を活用した情報提供を行っている。
大阪港湾局	広報冊子「Ports of Osaka」、大阪港案内（地図）、英語版ホームページの作成	大阪港の物流施設や交通アクセス、臨海部のまちづくりや大阪港湾局・大阪港の事業について広く情報提供・PRすることにより、港や本市事業に対する理解と関心を深めてもらい、大阪港の普及宣伝と利用促進を図ることを目的に、日本語、英語を併用したパンフレット・地図の作成と、英語版ホームページの作成を行っている。

消防局	外国人向けの災害広報	災害時の対応方法や予防救急等の情報を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、リーフレット等を配布し注意喚起を行っている。
教育委員会事務局	就学援助制度案内の多言語化	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26年度からリーフレット内容を2ページに集約した概要版を多言語（スペイン語、ポルトガル語、英語、韓国・朝鮮語、中国語・フィリピン語・ベトナム語）で作成しており、令和6年度からは新たにネパール語も追加し、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	帰国・来日した児童生徒やその保護者に対し、初期の会話や単語を収めた8か国語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、タイ語、ネパール語、ベトナム語）の言語対訳集を作成している。また、家庭への連絡文書を9か国語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、タイ語、ベトナム語、ネパール語、ロシア語）で必要に応じて対訳している。
教育委員会事務局	英語イノベーション事業	1 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提供する。 2 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）を実施する。
教育委員会事務局	大阪市ホームページ掲載の「識字・日本語教室一覧」の多言語化	外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ベトナム語、タガログ語）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多言語化	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多言語（英語、中国語、韓国・朝鮮語）で作成している。また、紙媒体の利用案内はドイツ語、フランス語等さらに多言語化している。
市会事務局	大阪市区 英語版ホームページ	市会の仕組みや流れについて案内するための英語版ホームページを開設している。

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

(1) 外国につながる市民への情報発信の充実

行政情報のやさしい日本語化の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	区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。
都島区役所	区ホームページにおけるやさしい日本語による発信	区ホームページにおいて、区役所へのアクセスや災害への備えなどについて等、やさしい日本語による情報発信に取り組んでいる。
福島区役所	行政情報のやさしい日本語化及び情報発信	区役所の所在地、災害発生時の案内をホームページにやさしいにほんごで掲載している。
此花区役所	区ホームページにおけるやさしい日本語による発信	区ホームページにおいて、区役所へのアクセスについて、やさしい日本語による情報発信に取り組んでいる。
中央区役所	区の広報関係事業	中央区に滞在・在住する外国人を対象に、日本での緊急時の対応、来日時や滞在するにあたっての必要な手続き等について、中央区役所ホームページにおいて「日本の生活ガイド」コンテンツを作成しGoogle翻訳機能を使用し日本語を含む12か国語で閲覧可能としている。
西区役所	区ホームページ上でのやさしい日本語を使用した案内の掲載	区ホームページにおいて、外国人の方向けにくらし・手続きに関する情報をやさしい日本語で掲載する。
港区役所	「子育て情報やさしい日本語版」の配架及び区ホームページでの情報発信	子育てをする外国人に向けて、子育て支援施設や子育てサロン、こどもを預けることができる施設などの子育て情報をやさしい日本語を用いて冊子にまとめ、子育て情報コーナーにて配架するとともに区ホームページに掲載している。
港区役所	やさしい日本語による区ホームページでの防災情報発信	区ホームページにおいて、やさしい日本語を用いた「防災のお知らせ」を掲載している。
大正区役所	区ホームページにおけるやさしい日本語による発信	区ホームページにおいて、区役所へのアクセスや災害時の案内について、やさしい日本語による情報発信に取り組んでいる。
天王寺区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	区役所へのアクセス、災害時の案内等について、やさしい日本語を用いて区ホームページに掲載している。
浪速区役所	浪速区二十歳（はたち）のつどい	外国につながる新成人にも、二十歳のつどいの趣旨や意義について理解した上で参加してもらえるよう、クラウドサービスを利用した自動翻訳アプリケーションによって日本語を含む10言語（日本語、英語、中国語簡体字、中国語繁体字、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語）で見ることのできる開催案内ページをWeb上に作成し、やさしい日本語と二次元コードを付した案内状を同封して郵送した。
西淀川区役所	やさしい日本語によるホームページの作成	防災のお知らせを、やさしい日本語を用いてホームページに掲載することにより地震や台風が来た時の情報周知に務めている。
淀川区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	防災、就学など、区民の関心が高い内容について、やさしい日本語で区ホームページを作成し、外国につながる市民がスムーズに行政サービスにたどり着けるよう努める。また、必要に応じて掲載内容を随時更新し、情報発信の強化に取り組む。
東淀川区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	区役所へのアクセスや地震・台風などの災害時における周知を、区ホームページにおいて、外国人住民にも伝わりやすいよう、やさしい日本語版を掲載している。

東成区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	東成区に住んでいるすべての人が安心して生活するための 様々な情報をやさしい日本語で掲載し、区ホームページトップページからすぐアクセスできるようにしている。
生野区役所	Facebook等SNSや区HPにおけるやさしい日本語での情報発信	平成31年3月より生野区やさしい日本語Facebookを開設。行政情報、イベント情報など様々な分野の情報をやさしい日本語で発信するとともに、区Twitterでもやさしい日本語での情報発信。やさしい日本語の文章だけでなく、読解補助になるよう関連するイラストを同時投稿するなど情報が届くよう工夫して発信。 区HPで、やさしい日本語を用いた「防災のお知らせ」を掲載
旭区役所	区ホームページにおけるやさしい日本語ページの開設	区ホームページにおいて、外国につながる市民にも情報が伝わりやすいよう、平成24年より、ふりがなをふる等のやさしい日本語を用いたページを作成している。 適宜、掲載内容の見直しを行い、国内外問わず、よりよく情報が伝わるようなホームページ作成をめざす。
城東区役所	区ホームページにおけるやさしい日本語ページの開設	区役所ホームページのトップページに独自のやさしい日本語バナーを作成し、やさしい日本語を用いたページへのリンクをまとめている。 今後も掲載内容の見直しを行い、すべての住民にわかりやすく情報が伝わるホームページ作成をめざす。
城東区役所	区ホームページにおける災害時避難場所やさしい日本語ページの開設	区ホームページにおいて、区内の広域避難場所、災害時避難場所、一時避難場所、水難時避難ビルの説明および所在地をやさしい日本語で掲載する。
鶴見区役所	区ホームページ上でのやさしい日本語を使用した案内の掲載	区役所を利用する外国人に向けて、庁舎付近図や最寄の公共交通機関の案内のほか、来庁時に火災等が発生した場合の案内など、やさしい日本語を用いた資料を区役所ホームページに掲載。
阿倍野区役所	ホームページやツイッターでのやさしい日本語表記	緊急情報など一部の情報に限るが、やさしい日本語を使用して表記している。
住之江区役所	区ホームページ・SNSを使用したやさしい日本語による情報発信	区ホームページにおいて、外国につながる市民の方へ向けた区役所への案内（アクセス）ページや災害関係ページ等をやさしい日本語で掲載している。
住吉区役所	やさしい日本語を使った情報発信	区ホームページにやさしい日本語のサイトを設置し、わかりやすい言葉や表現に言い換えた日本語による情報発信を行っている。
東住吉区役所	やさしい日本語によるホームページでの情報発信	区ホームページにおいて、区役所へのアクセスや防災について、やさしい日本語を用いて掲載している。
平野区役所	ホームページを活用した、やさしい日本語での地震・台風などの災害時における周知	区ホームページにおいて、外国人住民にも伝わりやすいよう、やさしい日本語版を掲載している。
西成区役所	区役所ホームページにおけるやさしい日本語での案内	区役所への行き方や災害時の案内などについて、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いる。

総務局	やさしい日本語の活用	市ホームページに、大阪市役所本庁舎の最寄り駅、開庁日等をやさしい日本語で掲載し案内することにより、市民の方がスムーズに本庁舎にたどり着けるよう努めている。
政策企画室	外国人への生活情報提供（ホームページ）	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やさしい日本語で提供している。 また、ホームページ大規模リニューアルにあわせ、全てのコンテンツに対して、やさしい日本語への自動翻訳機能を実装予定。
危機管理室	ホームページを活用した、やさしい日本語での地震・風水害などの防災情報の周知	ホームページにおいて、外国人住民にも伝わりやすいよう、やさしい日本語で地震・風水害などの防災情報を掲載している。
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。
財政局	やさしい日本語でのホームページ作成	大阪市ホームページに、やさしい日本語による税金や市税事務所の案内に関する情報を掲載している。
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。
健康局	急な病気やけがの時に役立つ情報のやさしい日本語化	外国につながる市民の方にも伝わりやすいよう、急な病気やけがの時に役立つ情報をやさしい日本語で大阪市ホームページに掲載している。
こども青少年局	ホームページにおけるやさしい日本語での子育て相談等の案内	男女共同参画センター子育て活動支援館では、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。
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」をホームページに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。
建設局	ホームページにおけるやさしい日本語での施設案内	外国人住民にも伝わりやすいよう、庁舎案内及び所管する主な公園・植物園へのアクセス案内をやさしい日本語で作成し、ホームページに掲載している。

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。また、令和3年度に問い合わせ頻度の多い5項目を追加し、7項目に改善した。
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	学校園から配付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	大阪市ホームページ掲載の「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。
行政委員会事務局	やさしい日本語を活用した職員採用試験の周知	採用試験の実施に際し、やさしい日本語を活用して、外国籍の方の受験が可能な旨を採用案内ホームページ等に掲載し、外国籍の方々への受験機会の周知の充実を図った。
市会事務局	やさしい日本語による市会へのアクセス	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ている。
此花区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための職員周知	接遇力の向上の一環として、専門用語を使用せず、やさしい日本語を使った窓口対応を行うように周知している。
中央区役所	中央区多文化共生のまちづくり推進事業	過去に行った職員向けのやさしい日本語を活用した情報発信研修の知識を活かし、やさしい日本語による生活に関する各種情報等を区ホームページにおいて発信している。
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。
西淀川区役所	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、やさしい日本語を使った窓口対応を含めた接遇研修を実施している
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方針」に基づき、多様な人と共生し、相手の立場に共感して尊重する力を身につけるため、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ることにより、職員の意識の向上を図る。
旭区役所	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ている。

城東区役所	職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修	新規採用者・転入者を対象として、やさしい日本語を使った窓口対応の視点を盛り込んだ接遇研修を実施している。
住吉区役所	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ている。
西成区役所	やさしい日本語に関するeラーニング研修	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い、職員の意識の向上を図る。
副首都推進局	人権行政の推進、多文化共生に関する周知・啓発の実施	やさしい日本語を活用した情報発信など「多文化共生社会の実現」をテーマに織り交ぜた研修や周知・啓発を実施。
市民局	多文化共生にかかる実務担当者研修	やさしい日本語についての職員の知識・スキルの向上を図ることを目的として、全所属の情報発信に携わる職員及び外国人住民と直接対応する機会のある職員を対象とした研修を体系的（基礎編、応用編、実践編）を実施。
契約管財局	やさしい日本語に関するeラーニング研修	全職員を対象に、多文化共生とやさしい日本語についてのeラーニング形式による研修を実施し、局職員の言葉に対する意識強化と理解の促進を図る。
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	区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。
此花区役所	「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。
港区役所	多文化カフェ「やさしい日本語から、つながろう。」	地域で暮らす外国人や留学生と、やさしい日本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	平成30年8月より「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、やさしい日本語をコミュニケーションツールの1つとして「人と人」がつながるきっかけとなる取組みを進めている。やさしい日本語をより多くの方に活用してもらうため、本事業に賛同してくれる人に「やさしいにほんご缶バッジ」を配付し、また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とともに「やさしい日本語協力店マップ」をインターネット上に公開している。 区内小中学校や団体向けに普及啓発を行うほか区内イベント時に展示ブースの設置や、令和8年度より出前講座に「やさしい日本語」を追加しより一層の啓発促進につなげる。
旭区役所	「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及び旭区ホームページに掲載し、市民に対して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。
住吉区役所	「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。
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。
水道局	水道局ホームページにおける読み上げソフト対応	水道局ホームページの一部のウェブページを読み上げソフト化する改善を実施した。

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	R7 事業計画	事業実績	自己評価	R8 事業計画
北区役所	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、三者通話で対応する。	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前から三者通話を活用し対応している。	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、三者通話を使用したリ、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 引き続き、日本語が通じない外国人住民からの相談について、三者通話で対応する
都島区役所	継続 継続して実施する。	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、従前から三者通話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
福島区役所	継続 継続して実施する。	日本語が通じない外国人住民等からの相談については、三者通話やポケトークで対応するほか、多言語による市民相談窓口等を案内するなどの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
此花区役所	継続 三者通話、タブレット端末をすぐに使用できる体制を引き続き整えておく。	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、三者通話で対応を行った。また、多言語翻訳アプリ使用可能なタブレット端末を使用して相談業務を行った。	計画どおり実施した。	継続 三者通話、タブレット端末をすぐに使用できる体制を引き続き整え、今年度導入予定のAI音声認識ツールを用いて、多様な言語・手段による情報提供、相談対応を行う。
中央区役所	拡充 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、三者通話で対応する。加えて、音声翻訳機（ポケトーク）及びタブレット端末をすぐに使用できる体制を整えていく。	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前から三者通話で対応している。加えて、音声翻訳機（ポケトーク）及びタブレット端末をすぐに使用できる体制を整えた。	計画どおり実施した。	継続 継続して実施する
西区役所	継続 引き続き、三者通話で対応を行う。 なお、（公財）大阪国際交流センター・広聴担当・担当課での連携を確実にし、また、広聴担当から、相談者への返答を迅速に行うよう担当課へ促すとともに、完了報告を受けるまでの一連の流れを管理することにより時間軽減を図る。	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前から三者通話を活用し対応している。	計画どおり実施した。	継続 引き続き、三者通話を使用した多言語対応を継続する。 なお、（公財）大阪国際交流センター・広聴担当・担当課での連携を確実にし、また、広聴担当から、相談者への返答を迅速に行うよう担当課へ促すとともに、完了報告を受けるまでの一連の流れを管理することにより時間軽減を図る。
港区役所	継続 引き続き、タブレット及び三者通話を活用した多言語対応を継続する。	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三者通話にて対応している。 また、広報紙紙面から記載内容の多言語翻訳が可能なページへのQRコードを掲載し、各種相談やお知らせを多言語で確認出来るようにしている。	計画どおり実施した。	継続 引き続き、タブレット及び三者通話を活用した多言語対応を継続する。 また、広報紙紙面から記載内容の多言語翻訳が可能なページへのQRコードを掲載し、各種相談やお知らせを多言語で確認出来るようにする。
大正区役所	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。	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。
天王寺区役所	継続 転入者や新規採用者に対し外国語翻訳が使用できるタブレットについて周知し、多言語による相談対応が可能な窓口を継続していく。	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	多言語による相談対応が可能なタブレットに限られており、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。	継続 多言語翻訳機「ポケトーク」の導入および多言語対応の案内表示について区役所内で周知し、多言語による相談対応が可能な窓口を継続していく。
浪速区役所	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。	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。
西淀川区役所	継続 引き続き、三者通話を使用した多言語対応を継続する。	三者通話が必要に応じて使用している。併せて、翻訳アプリ（YYSystem）を活用	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。	拡充 引き続き、三者通話、翻訳アプリ（YYSystem）利用し、多言語対応を継続する。 また、音声リアルタイムで認識し、文字・図解・動画をタブレットに表示する専用端末を導入予定である。
淀川区役所	継続 継続してタブレット端末を活用するとともに、引き続き相談内容が確実に伝わるようアプリの使い方を工夫していく。 引き続き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三者通話の活用を行う。	多言語による相談対応が可能なタブレットを設置している。	計画どおり相談対応を行った。 タブレットについては、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 スクリーンタイプのAI音声認識ツールを新たに導入し、多言語での相談対応を充実する。併せて、音声翻訳機（ポケトーク）、多言語翻訳が可能なタブレット端末、三者通話についても、既存の運用を継続し、状況に応じて併用、活用していく。
東淀川区役所	継続 引き続き、 ・三者通話機能を介して（公財）大阪国際交流センターに通訳を依頼する ・タブレット端末を利用する ・多言語による市民相談窓口等を案内する ・出入国在留管理庁通訳支援事業を利用するなどして対応する。	外国人住民からの問い合わせがあれば、 ・三者通話機能を介して（公財）大阪国際交流センターに通訳を依頼する ・タブレット端末を利用する ・多言語による外国人住民相談窓口等を案内する ・出入国在留管理庁通訳支援事業を利用するなどして対応している。	計画どおりの実施に加え、多言語翻訳アプリの使用が可能なタブレット端末により対応した。	継続 引き続き、 ・三者通話機能を介して（公財）大阪国際交流センターに通訳を依頼する ・タブレット端末を利用する ・多言語による外国人住民相談窓口等を案内する ・出入国在留管理庁通訳支援事業を利用するなどして対応する。
東成区役所	継続 三者通話の活用を継続、かつ、多言語翻訳が可能なタブレット端末を活用し、窓口対応を継続実施する。	相談窓口にて三者通話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。 区役所へのご意見用紙に英語表記を付加し、かつ、お問い合わせが多い所管部署を英訳付きで掲載した。	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、三者通話等で対応できているが、対応言語の多様化に向けて継続した取り組みが必要である。	継続 三者通話の活用を継続、かつ、多言語翻訳が可能なタブレット端末を活用し、窓口対応を継続実施する。

所属名	R7 事業計画		事業実績	自己評価	R8 事業計画	
生野区役所	継続	三者通話の使用した多言語対応、やさしい日本語を推進するなど継続して実施する。	三者通話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ほか、多言語翻訳機能に特化した専用のA1音声認識ツール（スクリーン型・タブレット型・Aタイプ）を導入した。	窓口に来庁された段階で、やさしい日本語や災害用iPad及びA1音声認識ツール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	三者通話、災害用iPad及びA1音声認識ツールを活用した多言語による相談対応、また、やさしい日本語の推進などについて継続して実施する。
旭区役所	継続	現行の三者通話の利用とともに、ポケット及びタブレットを用いて、多言語対応を行う。	多言語による相談対応が可能なタブレットを設置している。	多言語による相談対応が可能なタブレットに限られており、各窓口で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。	継続	三者通話の利用とともに、ポケット及びタブレットを用いて、多言語対応を行う。
城東区役所	継続	継続して多言語による相談対応可能な窓口を設け、市民対応を行う。	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	常時対応可能な体制を確保しており、広聴業務に三者通話を利用した。	継続	継続して多言語による相談対応可能な窓口を設け、市民対応を行う。
鶴見区役所	継続	前年度の使用状況を踏まえて、令和7年度についても同様の規模で継続する。 なお、令和7年度から多言語音声翻訳アプリ「UDトーク」に代わる「YY System」が導入されたため、今後は「YY System」を活用していく。	多言語音声翻訳アプリ「YY System」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。	令和7年度の使用実績は2件と少ないものの、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、令和8年度についても同様の規模で継続する。
阿倍野区役所	継続	引き続き、三者通話及びポケットブックを活用し、多言語で対応できるようにする。	外国籍住民等からの相談については、多言語翻訳機能を有したタブレット及び三者通話、Cotopat（コトパット）にて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、三者通話及びポケットブック、Cotopat（コトパット）を活用し、多言語で対応できるようにする。
住之江区役所	継続	三者通話を使用し、多言語による相談対応体制を継続する。	三者通話を使用し、多言語による相談対応体制を構築している。	要望があれば三者通話をすぐに使用できる環境は構築できている。	継続	三者通話及びポケットブックを使用し、多言語による相談対応体制を継続する。
住吉区役所	継続	引き続き区政について多言語による相談対応ができるよう、三者通話、タブレット及び出入国在留管理庁通訳支援事業の設置を継続する。 また、令和7年度より導入されるポケットブックも併せて活用していく。	区政について多言語による相談対応ができるよう、タブレット、三者通話及びポケットブックを設置している。	タブレット及び三者通話、出入国在留管理庁通訳支援事業の三者通訳機能を運用できた。またポケットブックによる窓口対応も実施できた。	継続	引き続き区政について多言語による相談対応ができるよう、三者通話、タブレット及び出入国在留管理庁通訳支援事業の活用を継続する。 また、昨年引き続きポケットブックも併せて活用していく。
東住吉区役所	継続	引き続き多言語でも対応できるよう、三者通話設置を継続する。	三者通話を設置し、多言語で対応できるようにしている。	計画通り実施した。	継続	引き続き多言語でも対応できるよう、三者通話設置を継続する。
平野区役所	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ポケットブック）及び三者通話を活用し多言語による対応を行う。	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（ポケットブック）及び三者通話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（ポケットブック）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（ポケットブック）を設置し、必要に応じて各窓口において使用している。また、三者通話についても要望があれば使用している。	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ポケットブック）及び三者通話を活用し多言語による対応を行う。
西成区役所	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。	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（三者通話）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した。	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。
市民局	継続	（公財）大阪国際交流センターにおける外国人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。	（公財）大阪国際交流センターにおいて、外国人住民法律相談を5言語にて実施した。 相談件数：72件	計画どおり実施した。 ※昨年度（相談件数：67件）と比べると相談件数は5件増加した。	継続	（公財）大阪国際交流センターにおける外国人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。
市民局	拡充	市役所1階市民相談室における外国人住民市政相談については、政策企画室広聴担当、経済戦略局（（公財）大阪国際交流センター）と協力して実施する。来所による問い合わせについては、必要に応じて、（公財）大阪国際交流センターとTeams会議機能を使用したビデオ通話による通訳を実施しており、より多くの情報を提供することをめざす。	来所によるお問い合わせに対応している。	来所による問い合わせについては、必要に応じて、（公財）大阪国際交流センターとTeams会議機能を使用したビデオ通話による通訳を実施している。	継続	市役所1階市民相談室における外国人住民市政相談については、政策企画室広聴担当、経済戦略局（（公財）大阪国際交流センター）と協力して実施する。来所による問い合わせについては、必要に応じて、（公財）大阪国際交流センターとTeams会議機能を使用したビデオ通話による通訳を実施しており、より多くの情報を提供することをめざす。