

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

(令和2年度)

～目次～

【概要】

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

【各取組の状況】（詳細）

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

「別紙1」

P71

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

「別紙2」

P84

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

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

<めざす姿>

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

<成果指標の現状値>

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

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

(1) 外国につながる市民への情報発信の充実

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

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

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

(2) 相談窓口の充実

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

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

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

(3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

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

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

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

2 日本語教育の充実

<めざす姿>

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

<成果指標の現状値>

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

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

(1) 日本語学習の機会や場の充実

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

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

(2) 日本語教育環境充実のための体制づくり

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

(3) 地域活動への参加・参画につながる地域識字・日本語教室活動の実施

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

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

3 外国につながる児童生徒への支援の充実

<めざす姿>

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

<成果指標の現状値>

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

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

(1) 多文化共生教育の推進

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

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

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

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

(2) 母語・母文化（継承語・継承文化を含む）の保障のための取組

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

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

(3) 日本語指導などの学習支援の充実

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

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

(4) 保護者・家庭への支援

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

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

(5) 中学校夜間学級

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

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

4 災害に対する備えの推進

<めざす姿>

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

<成果指標の現状値>

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

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

(1) 防災知識の普及・啓発

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

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

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

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

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

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

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

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

(2) 災害時の情報提供の充実

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

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

(3) 災害時の支援体制の整備

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

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

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

5 健康で安心して生活できる環境づくり

<めざす姿>

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

<成果指標の現状値>

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

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

(1) 公的年金・公的医療保険

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

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

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

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

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

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

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

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

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

(3) 保育

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

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

(4) 保健サービス・公衆衛生

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

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

(5) 医療・救急

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

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

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

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

(6) 住宅・就労

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

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

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

(7) 留学生への支援

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

大阪市多文化共生指針行動計画の進捗状況

6 多文化共生の地域づくり

<めざす姿>

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

<成果指標の現状値>

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

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

(1) 多文化共生についての市民理解の促進

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

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

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

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

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

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

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

(2) 生活ルールについての理解促進

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

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

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

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

(3) 多文化共生のための啓発

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

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

(4) 外国人コミュニティやボランティア団体等が活動しやすい環境づくり

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

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

(5) 外国につながる市民が活躍できるまちづくり

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

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

(6) 市政への参加

令和3年度新規取組事業として実施予定 【市民局】

(7) 公務員への採用

外国籍の方が広く受験機会を十分活用できるよう周知・広報を行った。