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

行政情報等の多言語化の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	大阪駅周辺の多言語観光／防災マップの掲載	大阪駅周辺の多言語観光／防災マップ（英語、韓国・朝鮮語、中国語）を北区役所ホームページに掲載している。
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。
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	・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	広聴広報事業用多言語情報配信事業	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、９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）に自動翻訳して、日本語を含めた10言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、韓国・朝鮮語、英語で作成している。
西淀川区役所	ホームページの多言語化	大阪市ホームページの自動翻訳機能を活用し、西淀川区のホームページにおいて英語、中国語、韓国・朝鮮語等の多言語の掲載を行っている。また、西淀川区の地域性から、ポルトガル語についてはその他の言語とは別に表示させて利用しやすくなる工夫を行っている。
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	庁舎内の各窓口カウンター付近において、業務内容等の多言語表示を実施し、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。
東成区役所	子育て支援の充実・強化事業	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４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、日本語を母語としてい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。
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、区内約90か所に設置の大阪市広報板に水害時の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。
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。
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）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。
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機械による自動翻訳の提供をしており、令和２年度からベトナム語を追加し、４言語で提供している。（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）
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。
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、英語で大阪市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税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。
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、韓国・朝鮮語、フランス語、スペイン語、ポルトガル語）、大阪府と共同で専門カウンセラーによる外国語エイズ電話相談窓口の設置（英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語）、トリオフォンを用いた簡易通訳による相談窓口の設置により正しい知識の普及啓発を行う。
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。
こども青少年局	子育て世帯給付金にかかる多言語対応	制度内容や申請方法の周知などについて、郵送物の表紙に多言語で記載した。
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）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、トリオフォン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やターポリン幕で多言語の情報発信を行うとともに、ポケットティッシュやうちわ等を配布し注意喚起を行っている。
水道局	英語版広報用動画の作成	「感染症のリスク対策・予防啓発」、「水道水のおいしさ・安全性」、「安定的な水道の供給のための取り組み」などの広報用動画について、外国につながるお客さまに伝わりやすいよう、英語版の作成を行った。
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）で作成しており、令和２年度からは新たにフィリピン語、ベトナム語も追加し、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、教員とのティーム・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	進路指導資料の多言語化	「中学生の進路選択のために」について、７言語の対訳版を作成し、大阪市教育委員会指導部のホームページで公開している。
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	大阪市会　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。