

1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

(2) 相談窓口の充実

市政・区政相談、法律相談、市政・地域情報の提供

所属名	事業実績	自己評価	R3事業計画		R4年度	R5年度
北区役所	各種相談事業について、多言語による相談対応が可能な窓口を設置した。	日本語が全く話せない方でも付き添いの方が日本語を話せたりするなど、多言語による相談は少ないが、トリオフォンを使用したり、英語を話せる職員が対応することでスムーズに対応できた。	継続	引き継ぎ、各種相談事業について、多言語により対応を行う。	継続	継続
都島区役所	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、従前からトリオフォンや翻訳アプリを活用した対応を実施している。	計画どおり実施した。	継続	継続して実施する。	継続	継続
福島区役所	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	当区における対応案件が少ない（年間1回）ため、特になし。	継続	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	継続	継続
此花区役所	日本語が通じない外国籍住民からの相談について、トリオフォンで対応している。また、多言語翻訳アプリ使用可能タブレット端末を導入し、相談があった際に使用している。	要望があればトリオフォン、タブレットをすぐに使用できる環境は構築できている。	継続	継続して実施する。	継続	継続
中央区役所	日本語が通じない外国人住民からの相談について、従前からトリオフォンで対応	計画どおり実施した。	継続	引き続き、日本語が通じない外国人住民からの相談について、トリオフォンで対応	継続	継続
西区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	トリオフォン機能を活用した電話通訳支援を実施している。 実施する中での課題として、担当部署でない回答できない場合がほとんどであり、通訳していただいても相談窓口だけでは時間を要してしまうことはあるが、担当課との連携を確実にし、時間のロスを減らすようにした。	継続	引き続き、トリオフォンで対応を行う。 なお、広聴担当内及び所内での確実な連携を行うとともに、相談者への返答を迅速に行うよう担当課へ促し、時間のロスを軽減する。	継続	継続
港区役所	日本語が通じない外国籍住民からの相談については、翻訳機能を有したタブレット及びトリオフォンにて対応	計画どおり実施した	継続	今後も多言語による対応を継続する	継続	継続
大正区役所	法律相談等においてタブレットを活用し、多言語で対応できるようにしている。	計画どおり実施した。	継続	引き続き、タブレットを活用し、多言語で対応できるようにする。	継続	継続
天王寺区役所	UDトークによる多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	UDトークを導入しているタブレットが天王寺区役所は1台しかなく、各窓口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。タブレット端末と取扱説明書等を一緒に持ち運びできるよう工夫を行い、相談者の待ち時間を減らすようにしている。	継続	引き続き多言語による相談に素早く対応できるよう、転入者や新規採用者に対しUDトークについて周知し、多言語による相談対応が可能な窓口を継続していく。	継続	継続
浪速区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している	「外国籍住民のための相談専用電話」について、区ホームページにて広報することで、ことばの問題等で不利益が生じないよう対応している。	継続	「外国籍住民のための相談専用電話」の使用・周知を継続し、多言語による相談対応体制を継続する。	継続	継続
西淀川区役所	窓口サービス課及び総務課にトリオフォンを配備しており、必要に応じて使用している。	外国籍の方など日本語を話せない方が来庁された場合に備えて、多言語対応は継続して取り組む必要がある。 大阪市で契約している翻訳アプリが無償化となれば導入したい。	継続	引き続き、トリオフォンを使用した多言語対応を継続する。	継続	継続

所属名	事業実績	自己評価	R3事業計画		R4年度	R5年度
淀川区役所	多言語による相談対応が可能なタブレットを設置	職員が伝えた内容、市民が話された内容が上手く訳されない場合がある点や、日本語を話せない方からの電話には対応できない点に課題がある。	継続	継続してタブレット端末を活用するとともに、相談内容が確実に伝わるようアプリの使い方を工夫したり、日本語を話せない方にはメールでの問い合わせを案内したりなどの対応を検討していく。	継続	継続
東淀川区役所	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	当区における対応案件が少ない（年間2～3回）ため、特になし。	継続	外国人住民からの問い合わせには、トリオフォンを介して国際交流センターに通訳を依頼したり、多言語による市民相談窓口等を案内するなどして対応する窓口を設置している。	継続	継続
東成区役所	相談窓口トリオフォンや翻訳アプリ入りの端末を設置し、必要に応じて使用している。	多様な言語における対応ケースがそれほど多くないため、トリオフォン等で対応できているが、対応言語の多様化に向けて検討が必要である。	継続	引き続きトリオフォン等での相談窓口対応を実施し、対応言語の多様化に向けて検討する。	継続	継続
生野区役所	トリオフォンを活用した多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	窓口に来庁された段階で、やさしい日本語や災害用iPadによる機械翻訳を活用し、窓口対応での導入部分でも工夫を行っている。	継続	継続して実施する。	継続	継続
旭区役所	多言語対応が可能な窓口を設置している。	多言語対応については、トリオフォンを利用している。 令和2年度については実績なし。	継続	トリオフォンの取り扱い内容を再度確認し、円滑に対応できるようにする。	継続	継続
城東区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している	窓口であれば対応可能である場合でも、電話対応のみとしている法律相談などは多様な言語での対応は難しい。	継続	引き続き多言語による相談対応が可能な窓口を設け、市民対応を行う。	継続	継続
鶴見区役所	多言語音声翻訳アプリ（VoiceBiz）を搭載したタブレット型端末（1台）を使用し、外国につながる住民の窓口対応を行っている。	使用の実績は少ないものの、行政窓口として外国語通訳が可能な機器を備えている必要があると認識している。	継続	前年度の使用状況を踏まえて、R3年度についても同様の規模で継続する。	継続	継続
阿倍野区役所	トリオフォンを設置し、多言語で対応できるようにしている。窓口で相談があったが、電波状況が良好でなかったため、トリオフォンではなく他の方法で対応した。	必要とされている以上、トリオフォンの設置は必要である。	継続	区役所でも多言語で対応できるようにする必要はあるため、トリオフォン設置を継続する。	継続	継続
住之江区役所	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を構築している。	要望があればトリオフォンをすぐに使用できる環境は構築できている。	継続	トリオフォンを使用し、多言語による相談対応体制を継続する。	継続	継続
住吉区役所	区政について多言語による相談対応が可能な窓口を設けている。	利用者が少ないのが課題である。	継続	引き続き多言語による相談対応が可能な窓口を設け、市民対応を行う。	継続	継続
東住吉区役所	トリオフォンを設置し、多言語で対応できるようにしている。	多言語対応が必要な相談実績はなかった。	継続	多言語でも対応できるよう、トリオフォン設置を継続する。	継続	継続
平野区役所	市政・区政相談等で外国籍住民が来庁された際は音声翻訳機（ポケトーク）で多言語による対応を行っている。	令和元年度は政策推進課でのみ音声翻訳機（ポケトーク）を設置していた（他課にも貸出は随時行っていた）が、円滑な窓口対応を図るため、令和2年度より各課に音声翻訳機（ポケトーク）を設置した。	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ポケトーク）を活用し多言語による対応を行う。	継続	継続
西成区役所	多言語による相談対応が可能な窓口を設置している。	窓口での3者間通話（トリオフォン）や、多言語翻訳アプリを備えたタブレット端末を活用した多言語対応を実施。	継続	今後も継続して多言語による相談対応が可能な窓口を設置する。	継続	継続
経済戦略局	・外国籍住民法律相談件数：65件 ・相談内容：結婚・離婚11件、労働11件、土地・建物10件 ほか	新型コロナウイルス感染症の拡大防止のため、対面相談を一時電話・オンライン対応に切り替えて実施した。	継続	新型コロナウイルス感染症の状況をみながら、電話・オンラインなど、安全に実施できる方法に切り替え、引き続き多言語での相談対応を行う。	継続	継続
市民局	大阪国際交流センターにおいて、外国籍住民法律相談を5言語にて実施した。 相談件数：65件	新型コロナウイルス感染拡大の影響を受け、令和2年4月は相談件数が減少したが、令和2年5月からは感染防止対策を行い、事業実施することができた。	継続	大阪国際交流センターにおける外国籍住民法律相談については、有意義であるため、継続して実施する。	継続	継続