

## 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	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。
西区役所	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、中国語、韓国語）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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・多言語バッジを作成し、職員に配付している。</li> <li>・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。</li> </ul>
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、英語、中国語、ベトナム語で作成している。
浪速区役所	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、中国語、韓国語）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年度も継続している。

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している。 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か所に集めて配架している。 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）で情報発信している。 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している。
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としている。 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としている。
旭区役所	庁内案内板の多言語化	平成29年度より庁内案内板の多言語化（日本語、英語、中国語、韓国）を実施している。
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している。 表示板は、日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語に対応している。
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）化を平成30年より継続実施している。
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き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令和3年3月に作成し、配布している。
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、各窓口へ配置している。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カ国語）により患者支援や健診案内を行っている。 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っている。
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している。
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している。
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及び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及び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、パンフレット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している。 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)を実施している。
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。

## 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	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。
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、外国人の方向けに暮らし・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	浪速区成人の日記念のつどい	外国につながる新成人にも、成人の日記念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・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）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	やさしい日本語を用いた広報	庁内放送や広報掲示板へのポスター掲示で、新型コロナウイルス感染症対策の協力を呼びかけている（区ホームページにも市ホームページの発信内容をリンク貼り付け）。

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	区役所へのアクセスについてを、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スムーズに区役所にたどり着けるよう務めている。
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んでいる。
東淀川区役所	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。
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	区役所へのアクセス、災害時の案内について、やさしい日本語を用いてホームページに掲載している。
生野区役所	Facebook等SNS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を開設し、年間約170件投稿し、行政情報、イベント情報、交通情報、外国人相談窓口、日本語学習、医療、健康、防災、防犯、環境など様々な分野の情報をやさしい日本語で発信している。その他、区Twitterでも積極的にやさしい日本語での情報発信。 やさしい日本語の文書だけでなく、読解補助になるよう関連するイラストを同時投稿し、情報が届くよう工夫し発信している。
生野区役所	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。
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、外国人市民の方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している。
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している。
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している。

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している。
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	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。 令和2年度から、市ホームページにおいて新型コロナウイルス感染症に関する情報をやさしい日本語で提供している。また、大阪市SNSアカウントにおいてもやさしい日本語を用いて情報発信を行っている。
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。
経済戦略局	ホームページにおけるやさしい日本語での施設案内	外国人観光客や、外国につながる市民の方にも様々な施設をご利用いただけるよう、美術館・博物館等へのアクセスをやさしい日本語で作成し、各館および市区ホームページに掲載している。
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している。
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している。
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（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年度からホームページにやさしい日本語コーナーを作成し、災害時に必要な情報や水道の使用について問い合わせ頻度の多い項目を掲載している。令和4年度には同コーナーを周知するためのピラを作成し、区役所及び国際交流センターで配布している。また、同コーナーに、水道局が発送する通知文書の内容をやさしい日本語で説明するホームページを作成し、通知文書に2次元コードを付けることで、その説明ホームページに誘導するようにしている。
教育委員会事務局	就学援助制度案内のやさしい日本語化	就学援助制度は毎年度、A4判8ページのリーフレットを小・中学校より保護者に配付し案内している。平成30年度からリーフレット内容を4ページに集約したやさしい日本語版を作成しており、小・中学校より配付できるよう整備している。
教育委員会事務局	外国につながる児童生徒の受入れ・共生のための教育推進事業	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構内案内	市会へのアクセスについて、やさしい日本語によりホームページに掲載している。

## 1 多様な言語・手段による情報提供、相談対応の充実

### (3) 窓口対応スキル及び多文化共生に関する知識の向上

やさしい日本語の活用促進及び普及・啓発（職員向け）の主な取組

所属名	事業名	事業概要
北区役所	やさしい日本語を使った窓口対応のための職員周知	各課の朝礼や職員会議の際に、専門用語をできる限り使用せず、誰にでも伝わりやすい言葉で窓口対応を行うように周知している。
都島区役所	職員向け接遇研修の実施	やさしい日本語を意識した接遇ができるよう、研修内容に多文化共生の視点を盛り込んだ全職員向け接遇研修を実施している。
福島区役所	やさしい日本語の所属職員向け周知	市民局作成の「やさしい日本語」で伝えるために」を所属職員へ周知し、窓口対応等における多文化共生意識の向上に努めている。
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O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	やさしい日本語の所属職員向け研修	令和4年度は接遇研修の中で「やさしい日本語」のテーマを盛り込み、職員のスキル・知識の向上を図った。
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ている。
生野区役所	職員向け接遇研修における「やさしい日本語」研修	「生野区職員力向上基本プラン」に基づき、「気づき」や「チャレンジ性」を引き出すことによって、自ら考え、学び、成長することができる職員の育成と職場の改革を推進するため、接遇研修などの区独自の研修を実施している。高齢者や日本語があまり得意でない人などに配慮したやさしい日本語を取り入れ、職員の意識の向上を図っている。
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っており、令和5年度も実施予定。
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・啓発を実施した。
都市交通局	やさしい日本語の活用周知、研修	やさしい日本語の活用について、局内へ周知を行うとともに、資料等による研修（eラーニング）を実施している。
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、演習編）に実施した。
契約管財局	やさしい日本語を使い、対応ができるように情報を発信する	契約管財局全職員を対象に、やさしい日本語を使い対応することができるように、メール等で情報を周知し、やさしい日本語の普及啓発を行った。
計画調整局	やさしい日本語研修	多様性を意識し誰でも理解できる情報発信等の取組につなげられるよう、やさしい日本語についての局内研修を実施。
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。
水道局	やさしい日本語をテーマとした職場内人権啓発研修	令和4年度に課長級以下の職員を対象として、多文化共生について正しく理解を深め、職員自身が得られた知識に対して業務に活用することを目的として、やさしい日本語をテーマとした職場内人権啓発研修を実施した。また、「外国につながる市民の方への対応マニュアル」を作成し、職員に周知した。

## 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。
港区役所	多文化カフェ「やさしい日本語から、つながろう。」	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。開催後は、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、広く周知した。 本取組にあたっては、先行事例の生野区に倣って、缶バッジを作成・配布した。ホームページでは、生野区及び市民局ホームページとリンクし、やさしい日本語の紹介記事を掲載している。 これらにより、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。
淀川区役所	「何でも聞いてや！」の市民向け周知	市民局作成の多文化交流お助けガイド「何でも聞いてや！」を庁舎内に常設配架し、市民に対しても継続的な周知を行うことで、やさしい日本語も含めた多文化共生に関する理解促進を図る。
生野区役所	やさしい日本語から、つながろう	本事業は、平成30年8月より実施し、生野の街中で「やさしい日本語から始まる新たなコミュニティづくり」をめざしている。やさしい日本語をコミュニケーションツールの一つとして、「人と人」がつながるきっかけとなる取組を進めており、やさしい日本語をより多くの方に活用してもらうことをめざしている。「やさしい日本語 缶バッジ・ステッカー」を作成し、本事業に賛同してくれる人に缶バッジを、賛同してくれるお店には協力店として店頭に掲示できるステッカーを、それぞれ配布。協力店が掲載された「やさしい日本語協力店マップ」を作成しGoogleマイマップでインターネット上に公開しやさしい日本語をきっかけに気軽に会話できる協力店を掲載している。やさしい日本語をきっかけに、人と人とのつながりが広がることをめざしている。令和2年度の外国人留学生連携事業では、留学生がやさしい日本語協力店に訪問する様子を撮影・動画を作成。また、区内公立中学校授業とも連携（やさしい日本語コミュニケーション体験）し、より一層の啓発促進につながった。
住吉区役所	「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っている。
市民局	大阪市ホームページに「やさしい日本語で話してみませんか？」記事を掲載	大阪市ホームページに「やさしい日本語とは何か」「やさしい日本語で伝えるポイント」「ロゴマーク」などの紹介記事を掲載している。