

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

別紙2

所属名	R4事業計画		事業実績	自己評価	R5事業計画		R6年度
北区役所	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。	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、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、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する。	継続
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
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、トリオフォンや多言語翻訳アプリのあるタブレットで対応するほか、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。	継続
此花区役所	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、トリオフォンで対応を行った。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。	トリオフォン、タブレット端末をすぐに使用できる体制を整えておく必要がある。	継続	引き継ぎ、トリオフォン、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
中央区役所	継続	引き継ぎ、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	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している。	計画どおり実施した。	継続	引き継ぎ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する。	継続
西区役所	継続	引き継ぎ、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。	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を活用し対応している。	計画どおり実施した。	継続	引き継ぎ、トリオフォンで対応を行う。 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行い、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。	継続
港区役所	継続	引き継ぎ、タブレット及びトリオフォン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トリオフォンにて対応している。	計画どおり実施した。	継続	引き継ぎ、タブレット及びトリオフォンを活用した多言語対応を継続する。	継続
大正区役所	継続	引き継ぎ、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	引き継ぎ、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
天王寺区役所	継続	引き継ぎ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。	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。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	転入者や新規採用者に対しUDトークについて概要及び保管場所について周知し、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
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。	継続
西淀川区役所	継続	引き継ぎ、トリオフォンを使用した多言語対応を継続する。	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	引き継ぎ、トリオフォンを使用した多言語対応を継続する。	継続
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、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。	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。	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、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トリオフォンの活用を行う。	継続
東淀川区役所	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(公財)大阪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。	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(公財)大阪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。	計画どおり実施した。	継続	外国人住民からの問い合わせには、引き続きトリオフォン(令和5年12月のサービス終了後は3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したり、同センター内や市役所市民相談室といった多言語による市民相談窓口等を案内する。	継続
東成区役所	継続	トリオフォンの活用を継続するほか、職員接遇研修においてやさしい日本語をカリキュラムに取り入れるなど、多言語による窓口対応を拡充。	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。 職員接遇研修においてやさしい日本語をカリキュラムに取り入れるなど、多言語による窓口対応を拡充した。	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、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	トリオフォンの活用を継続、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。	継続

所属名	R4事業計画		事業実績	自己評価	R5事業計画		R6年度
生野区役所	継続	トリオフォンを使用した多言語対応を継続して実施する。	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	トリオフォン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。	継続
旭区役所	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。	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、トリオフォンの設置はあるが、利用頻度が少なく、即座の対応が困難である。	拡充	現行のトリオフォンの利用とともに、タブレットを用いて、翻訳アプリ等により多言語対応を行う。	継続
城東区役所	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。	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、広聴業務にトリオフォンを利用した。	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。	継続
鶴見区役所	継続	前年度の使用状況を踏まえて、R4年度についても同様の規模で継続する。	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。	令和4年度の使用実績は12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、R5年度についても同様の規模で継続する。	継続
阿倍野区役所	継続	区役所でも多言語で対応できるようにする必要があるため、トリオフォン設置を継続する。	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があるため、トリオフォン設置を継続する。タブレット端末の多言語翻訳アプリを活用し相談対応を行う。また、対応できるよう全職員向け研修を実施する。	継続
住之江区役所	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。	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
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、トリオフォンの設置を継続する。	区政について多言語による相談対応ができるよう、トリオフォンを設置している。	利用者は昨年度より増加し、トリオフォンを活用して対応することができた。	拡充	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、トリオフォンの設置を継続する。さらに、VoiceBizアプリの利用も行い、さらなる対応の充実化を図る。	継続
東住吉区役所	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。	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。	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、トリオフォン設置を継続する。	継続
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（ボケートーク）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（ボケートーク）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（ボケートーク）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（ボケートーク）を設置し、必要に応じて各窓口において使用している。	継続	引き続き円滑な窓口対応を図るため、音声翻訳機（ボケートーク）を活用し多言語による対応を行う。	継続
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（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。	継続
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：56件	昨年度（相談件数：53件）と比べると相談件数は増加しており、計画どおり実施した。	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。	継続
市民局	継続	外国人住民がことばの問題等で不利益を被らないよう、市役所1階市民相談室での5カ国語による「外国人住民市政相談窓口」を継続する。	電話や来所によるお問い合わせに対応している。	電話によるお問い合わせについては、国際交流センターへの通訳依頼や、相談者への説明等に時間を要し、相談者をお待たせしている状況である。令和5年12月末で3者間通話サービスが終了するため、3者間通話を利用した相談について、今後のあり方を検討する必要がある。 来所によるお問い合わせについては、電話でのご説明に時間を要することがあることから、必要に応じてTeamsの会議機能を活用する方法を新たに始めることにより、より多くの情報を提供することをめざす。	拡充	電話によるお問い合わせについて、今後のあり方を検討する。また、必要に応じてTeamsの会話機能を活用する方法を実施し、より多くの情報を提供することをめざす。	継続