

多言語サービス庁内実態調査結果【令和4年4月～5月実施】

回答件数…62件

内訳：庁内全課・局・所、武蔵野市開発公社、武蔵野文化生涯学習事業団、健康づくり事業団

※一部対応事例の多い課・団体は、係もしくは施設ごとに回答

1 窓口または電話で外国籍と思われる方の対応をすることがあるか

①はい	37
②いいえ	25

2 外国籍と思われる方への対応の頻度

① ほぼ毎日	7	管財課（総合受付・電話交換分）、市民税課、納税課、市民課、健康課ワクチン担当、保険年金課、子ども子育て支援課手当医療係
② 週2～3回	4	子ども家庭支援センター、帰国・外国人教育相談室、市民会館、武蔵野プレイス
③ 週1回	0	
④ 月2～3回	8	安全対策課、生活福祉課、健康課母子保健係、子ども育成課、教育支援課、水道部総務課、野外活動センター、健康づくり事業団
⑤ 月1回	4	資産税課、産業振興課消費生活係、住宅対策課、総合体育館
⑥ 年に数回	14	産業振興課産業振興係、市民活動推進課市民相談係、市民活動推進課男女平等推進センター、環境政策課、ごみ総合対策課、地域支援課、高齢者支援課、障害者福祉課、児童青少年課、交通企画課、議会事務局、図書館、開発公社、文化生涯学習事業団文化事業部

3 2で答えた方の国籍や地域（分かる範囲）

中国	18
アメリカ	11
韓国	10
ネパール	10
ベトナム	7
フィリピン	5

その他……カナダ、ブラジル、インド、マレーシア、タイ、イギリス、フランス等

※対応した課・団体の件数と在住外国籍市民の国籍は、おおむね割合が一致。

4 外国籍市民への対応で行っていること

①やさしい日本語を使用する	35	
②外国語のできる職員が対応する	17	英語 17 件、中国語 2 件、ベトナム 1 件
③身振り手振りを交える	28	
④外国語版のパンフレット等を使用する	13	
⑤ポケットーク	8	
⑥通訳タブレット（他課から借用）	9	
⑦通訳タブレット（各課契約）	3	健康課ワクチン担当、保険年金課、総合体育館
⑧UD トーク	1	地域支援課
⑨その他	7	・ スマホの翻訳機能を使用 ・ 外国語版母子手帳の交付 ・ 電話通訳者との 3 者間通話 ・ 多文化共生・交流課の職員に応援依頼 など

5 4 以外で外国籍市民の対応をスムーズに行うために実施していること、検討していること

- ・ 外国語翻訳デジタルブック（カタログポケット）や HP は自動翻訳機能を使用
- ・ 電話対応マニュアルに英語対応例を記載
- ・ 英語、中国語以外の母語話者の通訳できる人を登録
- ・ 窓口用に指差し英文表を準備

6 そのほか、外国籍市民の対応（言語・文化の違い等）での課題等

- ・ 多文化共生・交流課の外国語担当不在時の対応
- ・ 複雑な制度の説明が難しい
- ・ 外国語で書かれた手紙の解読・回答
- ・ 文化や性別の違いを配慮した対応が難しい
（例：相談内容が女性特有の問題の場合、タブレット通訳者が男性だと話しにくい。
文化的に女性が前に出てこず、意見を聞きづらい。）
- ・ イタリア語への対応ができない（通訳タブレット対応言語外のため）
- ・ 日本文化の考え方や日本の法規の理解促進が難しい
- ・ 診察の同席など専門用語を要する通訳の確保が難しい
- ・ 通訳タブレットが借りられない場合（利用対象外の外郭団体）の対応が難しい
- ・ ポケットークの台数不足
- ・ 電話で氏名を正しく聞き取り、カタカナで登録するのが難しい