

（仮称）多文化共生センターに求める機能（聞き取り結果）

1. 対象者 多文化共生推進庁内チーム会議（14課）

2. 目的

令和6年度に開設する（仮称）多文化共生センター求める機能について、外国人市民に接する機会の多い行政職員（関係各課）の考えを確認するとともに、日常の通訳業務における課題を把握する。

3. 概要

問1 多文化共生センターに求める機能（複数選択可）

	選択肢	回答数	備考
1	外国人市民の生活相談	12	高位（1位）
2	日本語教室	9	高位（2位）
3	外国人児童生徒のための学習支援教室	6	
4	行政通訳、翻訳	9	高位（2位）
5	コミュニティ通訳、翻訳	8	
6	外国人市民の居場所づくり	5	
7	日本人市民と外国人市民の交流	6	
8	多文化共生の意識啓発	3	低位
9	外国文化の紹介	1	低位
10	（外国人市民への）日本文化の紹介	3	
11	外国人を雇用する企業への支援	8	
12	災害時の多言語情報発信	10	高位（3位）
13	災害時の避難所運営	6	
14	（外国人市民への）災害への意識啓発	2	低位

15	がいこくじんしみん えんぼわめんと 外国人市民のエンパワメント	6
----	------------------------------------	---

○1位は「外国人市民の生活相談」であり、日常の暮らしへの支援への期待が高い。

○2位「行政通訳、翻訳」、「日本語教室」など「言葉」の支援への期待も高い。

⇒職員は来庁者とのコミュニケーションに課題を感じている模様。

○一方で「日本文化の紹介」や「啓発」への期待値は低く、多文化共生センターに

は、より具体的で実務的な「ひと」への支援を求めている。

○特に企業とのつながりが強いのは商工労政課だが、それ以外の課からも「外国人を

雇用する企業への支援が必要」との意見が多い。企業における外国人労働者の増加

や、人材不足の解消に向けて、企業への支援が重要との認識が高まっている。

問2 がいこくじんつうやく いらい ひんど
外国人通訳を依頼する頻度

	せんたくし 選択肢	かいどうすう 回答数	びこう 備考
1	いらい 依頼したことはない	7	
2	かい つき 0～5回/月	5	
3	かい つき 6～10回/月	1	すこやか しえんか 支援課
4	かい つき 10～20回/月	1	しみんか 市民課
5	かい つき 30回/月	1	せいかつかんきょうか 生活環境課

※現在、庁内で配置されている通訳者は5名。ポルトガル語、スペイン語のみ。

問3 とき つうやく いらい
どのような時に通訳を依頼するのか。

	内容
1	まどぐちたいおう 窓口対応
2	じゅうしょいどう こせきうけつけじ 住所異動や戸籍受付時

3	ひなんじょうんえいじ こま そうだん 避難所運営時の困りごと相談など
4	ふくしいりょう ほけんねんきんかんけい まどぐちてつづき と あ 福祉医療、保険年金関係の窓口手続き、問い合わせなど
5	にほんご りかい つた 日本語が理解できず、うまく伝わらない時
6	ほんにん つうやく いらい 本人から通訳を依頼される時
7	でんわ とき 電話があった時

問4 がいこくじんつうやく ほんやく いらい ひんど
外国人通訳に翻訳を依頼する頻度

	せんたくし 選択肢	かいとうすう 回答数	びこう 備考
1	いらい 依頼したことはない	6	
2	0～1回/月	8	
3	かいじょう 10回以上	1	しみんか 市民課

問5 たげんごたぶれっとをし りよう
多言語タブレットを知っているか、利用したことがあるか。

	せんたくし 選択肢	かいとうすう 回答数	びこう 備考
1	し 知らない	2	
2	し りよう 知っているが利用したことがない	9	
3	りよう 利用している	4	

問6 たいめんつうやく たぶれっと いこう かのう おも
対面通訳からタブレットへの移行は可能だと思うか。

	せんたくし 選択肢	かいとうすう 回答数	びこう 備考
1	おも 思う	8	
2	おも 思わない	7	

○外国人相談員に依頼している課は「タブレット移行を不可」とし、依頼していない

課は「移行を可能」としている。

かしょう たぶんかきょうせいせんたー きたい やくわり ちょうないかいぎ き と けっか
(仮称) 多文化共生センターに期待する役割 (庁内会議における聞き取り結果)

そうだんたいおう
(1) 相談対応

- 何でも気楽に相談できる雰囲気^{なん きらく そうだん ふんいき じゅうよう}が重要^{じゅうよう}ではないか。
- 庁舎^{ちょうしゃ}における行政^{ぎょうせい}手続き^{てつづ}と、多文化共生センター^{たぶんかきょうせいせんたー}との連携^{れんけい}が図れる^{はか}ように調整^{ちようせい}をお願い^{ねが}したい。
- 民生児童委員^{みんせいじどういん}の外国人^{がいこくじん}への対応^{たいおう}はして^{こま}いただいているが、対応^{たいおう}に困^{こま}られている
- 企業^{きぎょう}は人材不足^{じんざいぶそく}が大きな課題^{おおきなかだい}。企業^{きぎょう}へのサポート^{さぽーと}体制^{たいせい}を整^{ととの}えられないか。
- 母国^{ぼこく}にはない制度^{せいど}を説明^{せつめい}することが難^{むずか}しい。何か^{なに}良い方法^{よほうほう}はないか。
- 定住^{ていじゅう}し続けて^{つづ}いただくためには、学習^{がくしゅう}保障^{ほしょう}、進路^{しんろ}保障^{ほしょう}のサポート^{さぽーと}が大切^{たいせつ}。
- 学校^{がっこう}でも保護者^{ほごしゃ}との連携^{れんけい}に困難^{こんなん}を感じ^{かん}ている。サポート^{さぽーと}体制^{たいせい}に期待^{きたい}している。
- 外国人^{がいこくじん}市民^{しみん}の身近^{みぢか}な相談^{そうだん}内容^{ないよう}などを共有^{きょうゆう}して^{ひつよう}いく必要がある^{ひつよう}。相談^{そうだん}が縦割^{たてわ}りになっ
ていないか。
- 広報公聴^{こうほうこうちょう}の視点^{してん}からも、多文化共生センター^{たぶんかきょうせいせんたー}が外国人^{がいこくじん}の意見^{いけん}を気楽^{きらく}に聞^きける
場所^{ばしょ}になってほしい。
- 病院^{びょういん}や妊婦検診^{にんぶけんしん}などの付き添^{つきそ}いを有料^{ゆうりょう}でよいので実施^{じっし}できないか。
- 近年^{きんねん}増加^{ぞうか}しているベトナム語^{べとなむご}、タガログ語^{たがるご}の通訳^{つうやく}人材^{じんざい}が必要^{ひつよう}ではないか。

たげんごか
(2) 多言語化

- 防災^{ぼうさい}マップ^{まっぷ}、避難所^{ひなんじょ}の多言語化^{たげんごか}がまだまだできていない。
- 広報誌^{こうほうし}の多言語化^{たげんごか}については、ポルトガル語^{ぽるとがるご}と英語^{えいご}のみとなっている。

○市の公式ホームページは8言語に対応しているものの、グーグル翻訳によるものであり、正確性を求めることはできない。

○「市営住宅のしおり」がポルトガル語にしか対応できていない。

(3) 通訳タブレット

○通訳タブレットを活用しているものの、対面コミュニケーションに劣る。

○書類の記入サポートができない。

○混雑時に繋がらない場合がある。

○行政制度が複雑な場合にタブレットでは説明が伝わらない。

○第三者を介する通訳となるため、時間がかかる

○同じスペイン語でも国によってニュアンスが異なり対応できないケースもあった。

(4) その他

○企業向けのセミナーになど多文化共生センターとの連携を取っていきたい。

○外国人の消防団員の加入に期待している。

○外国人労働者の転職が顕著。給与が高く、残業が多いところに転職している。

○指さしボードなど希少言語の対応に注意を払ってほしい。

○災害時の拠点として機能してほしい。