

庁内各課・所等アンケート調査の結果 (施設・学校・保育所等を含む 294 ヶ所の回答)

H29.5 実施

1 外国人住民とのかかわりについて

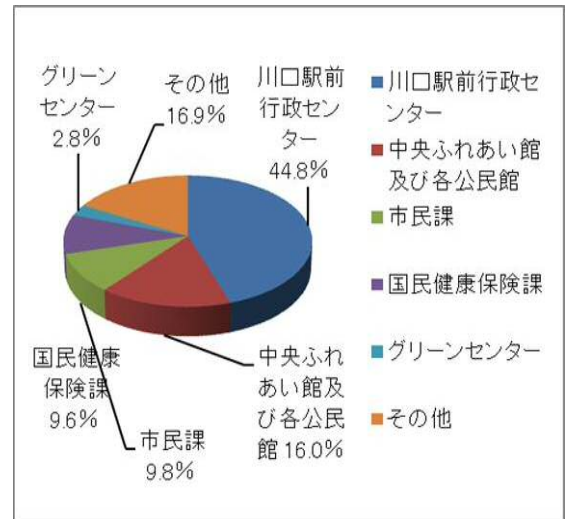
(1) 外国人住民の行政窓口等訪問人数 (図1)

年延べ数	178,519 人		
1位 川口駅前行政センター	80,000 人	4位 国民健康保険課	17,177 人
2位 中央ふれあい館及び各公民館	28,625 人	5位 グリーンセンター	5,000 人
3位 市民課	17,500 人	その他	30,217 人

(2) 外国人住民の対応における業務への支障の有無(具体的な事例は2ページから記載)

有	104 件
無	190 件

図1



2 発行文書

(1) 外国人住民向けの多言語資料・通知文等の有無

有	77 件
無	209 件
検討中	6 件

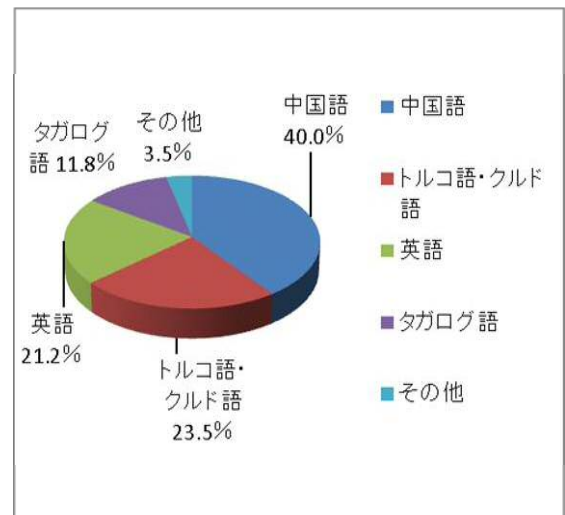
(2) 多言語資料作成のための予算措置の有無

有	3 件
無	288 件
検討中	3 件

(3) 案内や通知に外国人住民でもわかりやすい日本語やふりがなを使用しているかの有無

有	21 件
無	261 件
検討中	12 件

図2



3 対応言語

(1) 窓口や電話での多言語対応の要望の有無

有	39 件
無	255 件

(1-2) 多言語対応の要望が多い言語 (図2)

中国語	40.0%
トルコ語・クルド語	23.5%
英語	21.2%
タガログ語	11.8%
その他(韓国語・ベトナム語)	3.5%

(2) 外国語を話せる職員の有無

有	75 件
無	219 件

(2-2) 話せる外国語の言語

英語	61.4%
中国語	22.9%
トルコ語	4.8%
タガログ語	3.6%
その他	7.2%

※その他内訳、韓国語・ベトナム語・スペイン語・ドイツ語・フランス語・ブルガリア語

(3) 言葉が通じない場合の対応（具体的な事例は7ページから記載）

記述	197件
----	------

4 その他

(1) 外国人住民に向けた行政の制度・情報等を周知するセミナー・講習会の実施の有無

（具体的な事例は13ページから記載）

有	8件
無	286件
今後実施するつもり	0件

(2) 協働推進課多文化共生係との連携の有無

（今後連携するつもりの場合の具体的な事例は13ページから記載）

有	73件
無	215件
今後連携するつもり	6件

〔記述内容〕

1 (2) 外国人住民の対応における業務への支障の具体的な事例

- ・市長への手紙が全文英語で届き、内容が理解できなかった。（秘書課）
- ・日本語が分からないお客様と意思疎通が出来ないために、証明発行や説明に時間がかかる。そのため、周りのお客様を待たせてしまう。（税制課）
- ・特に発生していない。なお、当課の業務は納税課及び国民健康保険課等からの依頼に伴い行っていることから、必要時は原課に応援を求める。（特別債権回収室）
- ・税金に対する認識が、国によって違うため理解が得られないことがある。（納税課）
- ・窓口にて課税内容等の説明をする際に、税特有な言葉が多いため伝えるのに苦慮した。（市民税課）
- ・言葉が通じない。制度を理解させるのが難しい。（国民年金課）
- ・言葉が通じず、何が必要なのかわからない・手続きがスムーズに進まないことがある。届書を書くことができない（日本語が書けないため）。外国籍の方の届書は、要件が審査できない場合もあり、トラブルになってしまう場合がある。（市民課）

- 通訳ができる知人や同伴者がいない場合(電話での対応も含む)、対応が難しい。案内した内容を本人がきちんと理解できていないと感じるときがある。言葉が通じないがため、諦めてそのまま帰ってしまう場合がある。対応に時間がかかる。(市民課(西川口駅前連絡室))
- 相手が日本語を理解できず、必要な情報を伝えられない。(芝支所)
- 言葉が通じない。(新郷支所)
- 言葉が通じず、手続きに時間がかかる。(戸塚支所)
- 言葉が通じない。(鳩ヶ谷支所)
- 日本語が全く話せない、通じない外国人の対応に苦慮している。何の用件で来所したか不明なことが多々ある。時間がかかる。(川口駅前行政センター)
- 言葉が通じない。(福祉総務課(臨時給付金担当))
- 保護の概要、権利、義務等、説明しても理解が得られない(理解できなかったと後になって言い訳される)ことがある。(生活福祉課)
- 言葉が全く通じない。英語圏でない。(長寿支援課)
- 言葉が上手く伝わらない場合がある。(障害福祉課)
- 日本語が通じないため、制度を理解してもらうのに時間がかかること。(子ども育成課)
- 言葉が通じず、(市側が)相談内容を把握する事、(相手が)説明を理解する事等が難しい。また、訪問ではアンケートの聴取や地域の情報についての説明ができない。ビザがなく、支援を受けることができない。子どもの国籍がない子がいる。国外への長期の里帰りのために、母子に会えず、何度も家庭訪問を行う必要がある。(子育て相談課)
- 配布書類・掲示物の内容を個別に説明しても伝わらないことがある。行事の時など事前に約束事を伝えているが、ルールを守らないため、他の保護者に迷惑をかけてしまう。児童(数名)の送迎を祖父母(中国)がしているが、日本語を話せないため送迎時に子どもの様子を直接伝えられない(保護者に手紙を書いたり、電話をしたりして伝えている状況)。(仲町保育所)
- 配布物が伝わらない。(南町保育所)
- 入所等の書類がすべて日本語なので記入の際、身振り手振りを交えて字を教えながらなので長時間かかってしまう(伝え方が難しい)。(並木保育所)
- 保育所や子どものことを伝える時に言葉が通じない。(南青木保育所)
- 具体的な言葉や内容が通じず、話をするとうなずいているもののどこまで通じているかわからない。提出物が、提出されなかったり、持ってくるものがわからなかったりするので困る。子どもの様子を伝えるが、どこまで通じているかわからない。1対1対応になるので、職員の手が必要となる。(手紙、掲示だとわからないので直接対応が必要となる)。(上青木西保育所)
- お知らせは、個人的に説明するが、「ハイ」と返事してもわかっていなかったりする。(前川保育所)
- 言葉が通じないので、保護者にしてもらいたいこと(緊急メールの登録など)がスムーズにできない。(前川南保育所)
- 行事のお知らせをしたり、個別に話をしたりしていても理解していなかったようで通じないことがあった。(あさひ保育所)
- 行事についての内容を伝えるのに困った。(遠足での持ち物(お弁当)集合時間など)・運動会・お遊戯会など)。(朝日東保育所)

- 言葉が通じないために、日々の連絡や行事等のお知らせが伝わりにくい。保護者の方は、提出書類の記入に難しい様子が見られる。（末広保育所）
- 書類の記入ができなかったり、入所の説明の際うまく伝わらなかったり、理解してもらるのが難しかった。（領家保育所）
- 保育所なので持ち物の説明など細やかな説明が必要。（新郷峰保育所）
- 言葉がうまく通じない場合があり、行事や、持ち物の準備などスムーズにできない事がある。（芝南保育所）
- 言葉が通じない事があり、保護者に日々の用意して頂く事や物がお願いしても伝わらず困る事が多い。また、日常の様子を伝えたり、困り事を知らせたりがスムーズにいかないことがお互いにあり、意思疎通をする為の時間が普通に比べ膨大な時間がかかる。※訪所人数は子ども数だけで、保護者数を考えると3倍になります。（芝園保育所）
- 言葉が通じないため、行事などのお知らせがスムーズにできなかったり、文化が異なるため、保護者に必要な持ち物をお願いしても、わからなかったり持ってこない。（芝中央保育所）
- 提出物や、準備の必要な事柄は、伝わりにくい。（芝北保育所）
- 欠席の連絡など電話での対応時に、聞き取れなかったり話したいことが分からなかったりすることがある。（戸塚保育所）
- 具体的な言葉や内容が通じず、行事や集金、提出物が伝わりづらい為に、保護者に必要な持ち物を提出してもらえないことが多々ある。（桜保育所）
- 窓口において、双方の言葉が理解できず、適切な案内ができなかった。（保育入所課）
- 市内の小中学生を対象とした作文コンクールの応募作品の中に、中国語で書かれた作品が提出された。青少年対策室の職員が読んで審査することができないため、協働推進課多文化共生係に作品の翻訳を依頼した。（青少年対策室）
- 必要書類（在留カード）の提出や国税の納付についてなど、制度の理解を得ることに困難を生じることが多い。（国民健康保険課）
- 予防接種の記録の確認で来所したが、全く言葉が通じず、予防接種の記録も解読できなかったため、トルコ大使館へ連絡し、和訳資料を送付してもらって後日もう一度来所いただいた。（保健センター管理係）
- 窓口や健診の場での言葉の壁を感じる。住民票を置いたまま帰国する方が多く、外国人の健診未受信者が多くいらっしゃる。また、健診未受信者となったお子さんにお会いすることができず苦慮している。その様な場合は、入管に出入国を確認するなどして児の居所を確認するのですが、二重にパスポートを取得されている方は、住民登録以外の名称がわからずそれ以上確認することが難しい場合がある。生後2ヶ月以降、ビザの取得（または、市民課への届け）を忘れており消除者になってしまいますことがたびたびある。事情があれば仕方がない。（保健センター母子保健係）
- 言葉（日本語）が通じない。文化の違いによりなかなか理解してもらえない。（保健センター地域保健第1係）
- 電話あるいは直接面会して、ごみの分別、収集日などのごみ出しルールを説明する際に、言語や文化、生活習慣の違いにより、相手が理解を示すまでに至らない場合が多い。また、仮に理解を示した場合でも実行に移すまでに至らないことがある。（収集業務課）

- ある程度の日本語は理解できるが、専門的な言葉が通じず事業説明に支障が生じた。
（道路建設課）
- 日本語の不自由な外国人から電話があった際に、意思疎通がうまく図れなかった。
（水道総務課）
- 問診票など記入書類の項目ごとに説明するため時間がかかり、担当業務（受付等）から一時的に離れなければならない。（医療センター医事課）
- ゲスト利用のグループで、事前の打ち合わせなく機材の貸し出し要求等があり対応できない場合があった。（西公民館）
- 言葉は話せるが、字が書けない（いき違いがある）。利用者のマナーが悪い。（芝公民館）
- 国・文化の違いで、施設利用法の全般にわたって。（例：声の大きさ、ホール（体育館仕様）土足禁止の利用、トイレの利用。）（幸栄公民館）
- 英語の通じない・わからない外国人。（領家公民館）
- 外国人利用団体のグループ内の誰かが日本語ができるので普段は問題は無いが、ごくまれに言葉が通じない方が単独で窓口に来たときは、お互いの言い分が理解し合えないときがある。
（中央ふれあい館）
- 参加型イベントの内容等について説明をするときに支障があった。
（文化推進室（アートギャラリー））
- 「支障」というほどではないが、入場料の説明が難しかった。（結局、無事にお支払い頂けた。）
→入場料の一覧表の英語版も用意した。（現時点で、使った実績はまだない）（文化財課）
- 日本語がほとんど話せない人への対応が難しい。英語は多少分かる職員もいるが、それ以外の言語は対応が困難である。（中央図書館）
- 言葉が通じないため、施設の使用ルールが理解されづらい。（西スポーツセンター）
- 体育館やプールのかわぐち一般市民開放の日に、年に数回窓口に外国人利用者がくる。言葉が通じない場合もあるので、身振り、手振りなどで意思疎通を図っている場合があった。
（新郷スポーツセンター）
- 利用者からの話の内容を理解するのが難しい。（芝スポーツセンター）
- 日本語が通じない。相手側の価値観での要求（日本のルールでは対応できない事柄）。窓口で騒ぐ。マナーが悪い。（学務課）
- もともと日本語を話すこと、聞くこともできず、会話が成り立たないこともある。（児童だけでなく保護者も中にはいる。）（舟戸小学校）
- 連絡や依頼、手続きなどの作業において、日本語での対応が難しい。（前川東小学校）
- 入学手続き（給食口座案内・健康診断表・家庭調査表記入など）。学用品販売の案内。
（飯塚小学校）
- 大切なことを伝えたくても、日本語が理解できないので、伝わらなかったことなど。
（芝小学校）
- 保護者に向けた手紙が外国から来た児童の保護者は日本語が読めず、連絡が伝わらない。欠席等の連絡をせずに休むので、担任の先生が困る。（戸塚小学校）
- フィリピン人の児童や保護者との日本語も英語も通じない際のコミュニケーション。
（朝日西小学校）

- 学校行事、学級での伝達事項（下校時刻、行事の日時等、集金、アンケート・提出物の書き方等）が理解できず、聞きに来る。（柳崎小学校）
- 日本語を話せないまたは不得意とする児童が学習内容を十分に理解できない。日本語を話せないまたは不得意な保護者には、子供が間に入って通訳したり、親戚や友人の方に通訳してもらったりすることがあり、細かな意思疎通ができない場合がある。弟妹の面倒を見させるため学校を休ませる等文化の違いがあり、説明をしてもなかなか理解してもらえない。（芝樋ノ爪小学校）
- 必要書類の説明がうまく伝わらないことがある。（元郷南小学校）
- 言葉が通じないこと。（元町小学校）
- 書類等の説明がうまく伝わらず、理解してもらえない。（東領家小学校）
- 学校、学年の行事、書類記入等の説明が難しく、締め切り期日になっても提出しない。文化の違いから、宿題や持ち物など、やらせる、もたせるという保護者の意識が低い。（飯仲小学校）
- 保護者に対する重要な連絡が、なかなか伝わらない。学校に通うという文化がなく、欠席が多くなる傾向がある。（十二月田小学校）
- 学習が困難である。学校からの連絡事項等が伝わらない。（芝中央小学校）
- 日本語が通じないため、説明・連絡が不十分となる。特に、英語も通じない場合、対応が難しい。（戸塚北小学校）
- 提出書類について、言葉が通じず、支障をきたしたことがある。（元郷小学校）
- 日本語が通じないので、学校からの連絡（児童のお迎え含む）ができなかったり、提出物、集金が滞ったりしてしまう。（在家小学校）
- 毎日、児童が通学して来る。保護者が、事務室等へ手続きに来る。（上青木小学校）
- 4月より、トルコ籍、中国籍の児童が転入してきており、児童が日本語ができないため、日常の学習・生活に支障をきたしている。（上青木南小学校）
- 転入や体験学習の際、通訳の方をお願いしたことがある。（神根小学校）
- 外国人生徒や保護者との面談。（西中学校）
- 転入の事務手続き。（仲町中学校）
- 特に保護者との意思疎通に難がある。（特に生徒も日本語ができず、通訳できない場合）。（南中学校）
- 外国人が編入し、日本語が通じず困ってしまった。（小谷場中学校）
- 言葉が通じない。文化の違い。（幸並中学校）
- 生徒は、ほぼ問題ないが、保護者の何人かは日本語がほとんど理解できず、事務手続きや生徒への家庭での指導について伝えるのに苦慮することがある。（領家中学校）
- こちらの意図が通じない（電話や文書による）ことがある。（青木中学校）
- 主にトルコ出身の保護者は、日本語がまったく分からず伝えたいことは第三者（時には子供）を介さなければならない。（岸川中学校）
- 言葉が通じないで、生徒本人、保護者に学校の方針等を理解させることができない。（芝中学校）
- 言語による意思疎通が難しいときがある。（十二月田中学校）
- こちらの意図が通じない（電話や文書による）ことがある。（北中学校）
- 窓口に来てもお互いの言語が理解できず、対応ができない。（指導課）

- 建物等の関係者（所有者・管理者・占有者）に消防法に基づく行政指導をする場合に、関係者が外国の方が多く、文章や口頭で指導するが、内容がなかなか伝わらない。また、消防訓練を通じて防火指導を実施するが、他国と日本の生活習慣、風習等の違いもあり指導することが難しい。（南消防署消防課）
- 救急現場等や予防査察において、言葉が通じないため、正確な状況の把握ができないことや相手に消防の指導事項を伝えることができない。（南消防署横曽根分署）
- 救急現場で外国人傷病者の対応に苦慮することがある。一般業務で外国人の道案内の対応に苦慮することがある。（南消防署南平分署）
- 救急業務に対する対応。（南消防署新郷分署）
- 消防・救急活動中、言葉が通じず業務に支障を生じた。（南消防署青木分署）
- 災害現場（救急現場）において当事者が外国人。（南消防署鳩ヶ谷分署）
- 救急現場において、外国籍（トルコ人）の子供が日本語を話せず親もいなく対応に支障が生じました。結果、付近の通行人のトルコ人がたまたま居合わせ通訳を行っていただいた。また、普段ではタブレットの翻訳アプリを使用し対応しているが、非常に時間がかかり救急現場での対応に支障が生じている。（北消防署消防課）
- 消防法令に関する理解不足や日本語語彙について意思疎通で問題が発生した事案があった。相手方に都合の悪い内容について、急に日本語が不自由になるなど。（北消防署管理課）
- 災害及び救急現場で、本人又は関係者が日本語を話せず、情報の収集に時間がかかった。（北消防署伊刈分署）

3（3）言葉が通じない場合の対応の具体的な事例

- 身振り手振りで対応。（情報政策課）
- 防災講座等では協働推進課の通訳の方に通訳していただいている。（防災課）
- 日本語のわかる知人に連絡をとってもらおうなどの対応を考えている。（防犯対策室）
- 日本語。（管財課）
- お客様の知り合いの日本語を話せる方と電話で話して通訳してもらおう。外国人ヘルプデスクに電話をし、お客様に要件を伝えてもらう。（税制課）
- 筆談や会話ができる他課職員の応援により対応。（市民税課）
- 埼玉弁護士会法律相談センターの外国人相談を案内している。（市民相談室）
- 易しい言葉で話せば大体通じる。（交通安全対策課）
- 県で設置している通訳の電話案内。（国民年金課）
- 英語・中国語・韓国語について、多言語通訳サービスを利用している（利用端末にインストールされているアプリケーションを用いて電話回線により接続し、端末に内蔵されているビデオ電話機能を利用し、言語に応じたオペレーターと会話をしながら、通訳サービスを行うもの）。外国人総合相談センター埼玉に電話をしている。（市民課）
- 住民票の選択項目（国籍や在留資格情報等の記載）については、英語・中国語・韓国語で翻訳したものを窓口で用意しており、活用している。日本語が話せる知人がいないかを確認し、いた場合はその人に対応してもらおうよう頼む。ジェスチャーや知っている限りの英単語で対応する。（市民課（西川口駅前連絡室））
- ゆっくりとしゃべったりなどして対応。（市民課（パスポートセンター））

- 身振り、資料の指差し等。日本語がわかる知人に来庁または電話してもらい対応。（芝支所）
- 身振り手振りや片言の単語等。（新郷支所）
- 外国人のお客様のほとんどが日本語の解る友人と共に来所するか、日本語の解る友人がおりその方と電話で話すなどして対応している。上記以外の場合は、とりあえず日本語（カタコトの英単語を含む）で押し通す。（神根支所）
- 日本語の話せる友人を介して説明。（安行支所）
- 日本語がわかる知人等を連れてきてもらったり、電話してもらったりしている。（戸塚支所）
- 外国人総合相談センター等に電話をかけ、対応している。（鳩ヶ谷支所）
- 日本語を話せる人との同行を依頼する。中国人の場合は筆談で対応する。
（川口駅前行政センター）
- 委託しているコールセンターに、中国語、英語、韓国語対応のオペレーターがいるため、3者間通話にて対応。（福祉総務課（臨時福祉給付金担当））
- 簡単な日本語は理解できる方が大半を占めているので、極力平易な日本語でわかりやすく説明している。まったく日本語がわからない方は、日本語がわかる方（知人）が同席することが多い。
（生活福祉課）
- スマホアプリ、ジェスチャー。（長寿支援課）
- 日本語の通じるかたと再度来庁していただくようお願いしている。（介護保険課）
- 片言の日本語や片言の英語で対応している。どうしても通じない場合は総合案内の方にお問い合わせすることもある。（障害福祉課）
- 身振り、手振り、知っている単語の羅列。（子ども育成課）
- インターネット等で日本語を外国語に翻訳し、文字にして読んでもらう。身振り手振り、イラストを使用する。事前にわかっている場合は、通訳派遣依頼を行う（こんにちは赤ちゃん訪問）。中国語、英語、トルコ語へ翻訳したアンケート用紙、不在連絡票を使用する。中国語、英語版の子育てガイドブックを配布する。訪問対象者に日本語がわかる人へ電話をしてもらい、その電話を使用して、アンケートを聴取する。（子育て相談課）
- 保護者は、ほとんど日本語を話せるが、祖父母で言葉が通じないときには、翻訳アプリを見たり、身振りや手振りで伝えようとしたり、同じ国の別の保護者に通訳してもらっている。（栄保育所）
- 日本語がわかる保護者・子どもに通訳してもらう。保護者（中国）に協力してもらい、行事の掲示物を中国語で掲示した。（仲町保育所）
- 同じ国の方に通訳をしてもらう。配布物にルビをふる。（南町保育所）
- 日本語がわかる親または子どもに中国語で伝えてもらっている。送迎が日本語がわからない人の場合は、メモを書いて親に渡してもらっている。（並木保育所）
- スマホなどの翻訳アプリを使ったり、通訳のできる人に一緒に来ていただいたりした。
（南青木保育所）
- 中国の方は筆記で通じることがあります。翻訳アプリを利用したこともあります。
（青木北保育所）
- 携帯（スマホ）で、外国語に変換したものを見せたり、日本語が上手な外国籍の人に通訳してもらったり身振り手振りで示したりしている。保育中の児童に対しては、日本語がわかる外国籍の子に通訳してもらうこともある。（上青木西保育所）

- 翻訳アプリを活用する。実物を見せる。手振り身振りでゆっくり、又は、同国籍の人、子供（大きい兄弟）に通訳してもらう。（前川保育所）
- 日本語のわかる方に来てもらう。（前川南保育所）
- 先に通っている、同じ国籍の保護者の方に通訳をお願いしています。（朝日北保育所）
- 日本語が、わかる保護者に通訳をしてもらう事があった。（朝日東保育所）
- 携帯電話の翻訳アプリなど。（領家保育所）
- 家族の中で日本語が通じる人に電話をして伝えたり、手紙でお願い事を伝えたりする。（芝南保育所）
- 保育所に通っている中国のお子さんですが、保護者の方は、日本語が話せる為、通じない事は無いが、祖父母の送迎であると言葉が通じないことが多いので手紙を書いて渡したりしている。見学等でこられる方も言葉は通じるが、曖昧な言い方だと分からない事がある。理解しているか不安になる事もある。（芝保育所）
- 翻訳アプリを活用している。日本語のわかる保護者に通訳を頼んだり、日本語がわかる人を連れてきてもらったりする。（芝園保育所）
- 日本語がわかる方を連れてきてもらう。翻訳アプリを活用する。（芝中央保育所）
- 普段は、絵を描いて見せたりゆっくり話したりするようにしている。保護者懇談会のときに、内容が通じず通訳できる方に頼んだ。（芝北保育所）
- 説明しづらい連絡事項は翻訳機能のアプリなどを使って、事前に準備できるものは印刷したりしてお知らせする。（戸塚保育所）
- ひらがなや一行（一語分）程度の文字やイラストを含め、相手の理解度を確認しながら話している。保護者は手紙など配布物を携帯で写真を撮り、知人に訳してもらっている。（桜保育所）
- 今年度、保護者で日本語の通じない方はいませんが、祖父母（外国の方で日本語が通じない）が送迎をしている場合は、手紙や、緊急性のある用件については直接電話連絡しています。（里保育所）
- 日本語がわかる人を連れてきてもらう。（三ツ和保育所）
- 通訳の方と一緒に来ていただく。携帯電話やPCの翻訳等を利用し対応する。（保育入所課）
- 日本語のわかる知人に電話で、あるいは来庁してもらい通訳をお願いする。（国民健康保険課）
- 日本語を話せる人（家族等）の同伴を促す。（高齢者保険事業室）
- ボディランゲージやわかる範囲内の英単語等で意思疎通を図り、可能であれば相手や職員の情報端末の翻訳機能で対応を試みている。それでも対応可能な場合は、埼玉県総合政策部国際課（埼玉県外国人ヘルプデスク）へ電話連絡をして対応いただいている。（保健センター管理係）
- 外国語用の書類（中国・英語）を使用しています。トルコ語の方は、大抵知り合いに日本語を話す方がいるので、連れてきてもらい話すことが多いです。家庭訪問や面接の際に、貴課に通訳の派遣を依頼することもあります。（保健センター母子保健係）
- 翻訳アプリ ・通訳依頼 ・ジェスチャー（保健センター地域保健第1係）
- 外国の方から太陽光発電の補助金申請があった場合、書類作成等は業者が行っていることがあるため、業者に連絡・確認をしてもらうことで対応している。（地球温暖化対策室）
- 看板、チラシなどを通じて理解を求めている。作成については、協働推進課への翻訳依頼や翻訳サイトを利用している。（収集業務課）

- 言葉がわかる人を介してもらおう。（リサイクルプラザ）
- 簡単な日本語や英語、ジェスチャー等で対応。（グリーンセンター）
- 身振り、手振り等。簡単な単語で対応。（建設管理課）
- やさしい日本語で対応する。（道路建設課）
- 相手方に対し、通訳をしてくれる方と共に来庁するよう依頼。（住宅政策課）
- イラストの作成及びインターネットによる文書作成。（公園課）
- 相手がわかる最低限の日本語を用いて説明する。日本語のわかる第3者を交えて説明する。（街路事業課）
- 外国人の方との対応は無いが、仮に対応等あった場合は、区画整理という特殊な事業で、説明には専門用語を使うため、日本語のわかる方と一緒に来所していただくよう依頼する予定である。（西部土地区画整理事務所）
- 外国人の方が来所されたことは無いが、仮に来所された場合、区画整理という特殊な事業であり、説明には専門用語を使うため、日本語のわかる方と一緒に来所していただくよう依頼する予定である。（北部土地区画整理事務所）
- 英単語や身振り手振りで対応。（会計課）
- 簡単な英単語やジェスチャーなど。（給水管理課）
- ジェスチャーや絵により会話を試みる。（医療センター管理課）
- ジェスチャー、ゆっくり話す、図などを用いて説明する。（生涯学習課）
- 言葉の通じる方と一緒に来館してもらおう。（芝公民館）
- ジェスチャーや図を描いて対応。（上青木公民館）
- 日本語と英単語で対応。それでも通じない場合は日本語のわかる知り合い等に連絡してもらい、そちらに説明する。（戸塚公民館）
- 現状での対応はなし。筆談になろうと考えます。（芝西公民館）
- 英語が話せれば、簡単な単語を並べて内容を伝える等。（芝富士公民館）
- 今まで事例がなかったので、これから検討いたします。（神根西公民館）
- 全く日本語を話せない外国人は来館しないので、日本語と英語を混ぜて対応しています。（前川南公民館）
- まったく通じない事例は無し。日本語が母国語でない方にはゆっくりしゃべる、身振りで伝える等。（朝日東公民館）
- 最近の事例がないため、仮に来館された場合は、「身振り、手振り、筆談等でコミュニケーションを試みる」「日本語を話すことが出来るかた、あるいは日本人のかたと一緒に来ていただくことは出来ないかを尋ねる」「多文化共生係の国際交流員のかたに通訳をお願いできるかを確認する」等、組み合わせながら臨機応変に対応させていただくことになると思う。（青木東公民館）
- 窓口に来館される方は、日本語が出来るので言葉が通じないということがほとんどない。もし、日本語が通じない場合は、外国人総合相談センター埼玉に電話にて通訳をお願いする。（鳩ヶ谷公民館）
- 身振り手振りで理解していただくよう努めている。（南平公民館）
- 日本語が理解できる人と一緒に改めて来館するように促す。（中央ふれあい館）
- ジェスチャーや、片言の英語で対応。（文化推進室）

- 身振り手振りや、片言の英語で対応。（文化推進室（アートギャラリー））
- ジェスチャー、筆談等。（文化財課）
- やさしい日本語でゆっくり話す。ピクトサインを使う。（中央図書館）
- インターネットの通訳サイトなどを使い対応しています。（西スポーツセンター）
- 身振り及び手振り、筆記（図及び絵など含む）。（鳩ヶ谷スポーツセンター）
- 通訳を介しての会話。（学務課）
- 話せる人を帯同してもらう。（里小学校）
- ジェスチャー・スマートフォンの通訳アプリを活用している。（木曾呂小学校）
- 日本語と英語で対応している。（原町小学校）
- 英語での対応が可能な場合は、簡単な単語での会話やジェスチャー。多言語（クルド語）の場合は、日本語が話せる児童とともに通訳しながらの対応となる。（前川東小学校）
- 言葉がわかる知り合いをつれてきて、通訳をお願いしている。（飯塚小学校）
- ジェスチャーなど。（青木北小学校）
- 何とかして、多少なり通訳ができる方あるいは外国籍でも日本語が話せる外国人を捜し当て、その方に通訳をお願いしてきた。正直、難しい。（芝小学校）
- ジェスチャーや表情を感じ取ったり、日本語で伝えたりしている。（戸塚小学校）
- 身振り手振りで伝える。インターネット・辞書・スマートフォンの翻訳機能を使う。（慈林小学校）
- 同じ母国語を持つ、日本語がある程度理解できる、保護者や子に通訳してもらい、コミュニケーションを図っている。（柳崎小学校）
- 日本語指導教員などが、ゆっくり話したり、読んだりしている。（領家小学校）
- 日本語が話せる人を介して対応している。（仲町小学校）
- インターネットで翻訳ソフトを使用。（差間小学校）
- 子供や知人・親戚等に通訳を依頼。一度、川口市多文化共生係に依頼し、ボランティアを派遣していただいたことがある。（芝樋ノ爪小学校）
- 外国人の親戚や兄弟、知人を通して連絡をするようにしている。（元郷南小学校）
- 児童や児童の保護者、保護者の知人に通訳を依頼している。（本町小学校）
- グーグルの翻訳ソフトを使って説明する。（東領家小学校）
- 多少わかる職員に聞く。（東本郷小学校）
- 支援員（市採用）に中国出身の方がおり、通訳としてお願いすることがある。（飯仲小学校）
- 子供や話の通じる人に通訳をお願いしている。（十二月田小学校）
- 身振り手振りと簡単な英語や単語などを並べてコミュニケーションを図る。本校では、児童が日本語を話すことができたり理解を示すので、子どもを通じて保護者との対応をしている（中国の保護者）。（新郷南小学校）
- どの方もある程度の日本語を習得している方なので、言葉が通じないということはありませんでした。（新郷小学校）
- 話せる児童に通訳を頼んでいる。（芝南小学校）
- 日本語がある程度わかるトルコ人の児童を介して伝える努力をする。（芝中央小学校）
- 英語が通じる場合、単語を羅列したり、体で表現したりする。英語も通じない場合、スマートフォン等の翻訳アプリ等を活用している。（戸塚北小学校）

- ご家庭の誰かが日本語を理解している状況。（南鳩ヶ谷小学校）
- ジェスチャー。（元郷小学校）
- ジェスチャーで伝えている。（安行小学校）
- 身振り手振り。英語や日本語の単語を並べる。（安行東小学校）
- ジェスチャーで伝える。インターネット上の翻訳サイトを使う。（辻小学校）
- 保護者で話せる方をお願いしている。（芝西小学校）
- 外国籍の児童に通訳をお願いしている。（在家小学校）
- 身ぶり手ぶり。スマホの翻訳ソフト。（上青木小学校）
- 通訳者を介して情報等を伝えている。多文化共生係に、該当言語翻訳版を作成していただいている。（上青木南小学校）
- 同じ言葉を使用している保護者に説明してもらっている。（神根小学校）
- 知り合いで言葉がわかる方を連れて学校に来るように依頼している。（神根東小学校）
- 言葉を使える教員を通して伝える。身振り手振りで伝える。（戸塚東小学校）
- ジェスチャーなど。（青木中央小学校）
- 日本語が話せる友人や日本語が話せる生徒が通訳としてかかわっている。（西中学校）
- 日本語と中国語の両方が話せる方に来てもらう。（仲町中学校）
- 保護者の親戚や知人で、日本語とその国の言葉が両方できる人に同席してもらう。（南中学校）
- 多文化共生係に手伝っていただいた。（小谷場中学校）
- こちらで、できるだけ判りやすく説明する。（鳩ヶ谷中学校）
- 通訳を依頼する。（里中学校）
- 辞書を使う。翻訳サイトにアクセスする。言葉が話せる者に通訳を頼む。（幸並中学校）
- 生徒本人がほぼ日本語を理解できるので、生徒を介して保護者に用件を伝えている。（領家中学校）
- 中国語の通訳をお願いしたことがある。（青木中学校）
- 筆談。（芝東中学校）
- 第三者（時には子供）を介して行う。（岸川中学校）
- 日本語がわかる人を連れてきてもらう。（八幡木中学校）
- 今、現在は対応する機会がないが、アプリ等を使用して対応する。（神根中学校）
- 通訳を依頼する。（芝中学校）
- 英語教諭など、話せる人が対応する。（元郷中学校）
- 身振り手振り、筆談（漢字等による）。（在家中学校）
- 身振り手振りで対応している。（北中学校）
- 言葉の通じない保護者が入園する場合は、保護者の知人等に通訳等を依頼する。（南平幼稚園）
- 電話等で日本語を理解できる方に仲介してもらい対応している。（指導課）
- 救急活動現場（消防署課・分署にて対応）においては、救急車への同乗者に日本語が話せる人が乗れるようお願いをしている。また、それが確保できない場合は、現場活動隊員が身振り手振りや筆談などあらゆる手段を駆使して対応しているのが実際となる。（救急課）
- 知り合いの日本語が話せるかたに変わってもらい対応している。また、今後、ラグビーワールドカップ、東京オリンピック・パラリンピックの開催に向け、訪日外国人数の増加が予想されるこ

とから、119番通報時の多言語対応（電話通訳センターの利用等）について検討している。

（指令課）

- 窓口に来るときは、ほぼ日本語が話せる方が来る。（南消防署管理課）
- 多文化共生係に相談し、通訳や文章の作成を依頼している。（南消防署消防課）
- 救急現場では、タブレットの翻訳ソフトを使用し、また、予防査察では消防の指導事項を翻訳した文章を示し、対応している。（南消防署横曽根分署）
- スマートフォンの翻訳アプリを使用している。（南消防署南平分署）
- 辞書や翻訳ソフトを活用し、出来る限りの対応をする。（南消防署新郷分署）
- 身振り、手振り、体を動かし意思を伝えようとする。英単語を列挙し、通じるか試みる。（南消防署青木分署）
- 簡単な英語、ジェスチャーによる説明。（南消防署安行分署）
- 身振り手振りのジェスチャーで対応。（南消防署鳩ヶ谷分署）
- 翻訳ソフト等を使用するなど現場で工夫している。（北消防署管理課）
- タブレットの翻訳アプリを使用し対応している。また、付近の通行人や外国人に声を掛け対応をお願いしている。その他、身振り手振りや簡単な単語を並べての対応している。（北消防署消防課）
- ボディランゲージ及び分署パソコンにてインターネット無料翻訳ソフト使用や、個人スマートフォンの翻訳ソフト使用。（北消防署上青木分署）
- 相手の身振り動作を参考にわかる範囲で対応する。今後、スマホアプリ等の活用も視野に入れる。（北消防署神根分署）
- 日本語が話せる人物に電話を繋いでもらう。身振り手振りで意思の疎通を図る。スマートフォンの翻訳アプリを使用する。（北消防署伊刈分署）

4（1）外国人住民に向けた行政の制度・情報等を周知するセミナー・講習会の具体的な事例

- 協働推進課主催の講習会の一環で防災講座を実施。災害に関して、市の取り組みや住民がとるべき行動について日本語で説明し、協働推進課の通訳の方に通訳していただいた。（防災課）
- 年金出前講座（外国人向け税と年金の講習会）。（国民年金課）
- 平成28年7月23日に協働推進課主催で開催された「外国人住民対象の税と年金の講習会」。（国民健康保険課）
- 中国人コミュニティ向けに、水道の使用開始・中止等についてレクチャー。（水道サービス課）
- いきいきセミナー 外国の文化（習慣）を知ろう を開催した。（芝園公民館）
- 個人面談に通訳ができる方をお願いして担任と話をする。今後入学説明会でも対応できるようにしたい。（芝中央小学校）

4（2）協働推進課多文化共生係との今後の連携に関する具体的な事例

- 年金出前講座。（国民年金課）
- 文書指示の内容について、英語に翻訳したものを作成していただいたことがある。（生活福祉課）
- 事前に連携が取れるなら、通訳の人をお願いしたいと思う時がある。（南青木保育所）

- 現在、ごみ集積所看板は1言語での表記は中国語のみであり、不法投棄防止看板に至っては、他言語表記の看板は作成していません。今後は、いずれも多言語表記での看板作成を予定しているため、作成にあたり翻訳などにおいてご協力を賜りたいと考えている。（収集業務課）
- 多言語パンフレットの作成や、観光案内版の見直し・検討の際には、相談させていただく予定である。（産業振興課）
- ヘイトスピーチなどに関しては、施設の利用許可の取り扱い等について、全庁的な情報共有や共通認識にもとづいた対応していきたい。多文化共生に関するセミナー、講座を実施する場合には、講師派遣等の協力をお願いしたい。（生涯学習課）
- 平成30年2月開催予定の人権理解講座（公民館利用団体グループリーダー研修会）において、外国人講師を招聘し、外国の文化習慣等を紹介してもらい、協同の精神を醸成する。（前川公民館）
- 昨年、一昨年と国際交流員の方に講師をお願いし、上記セミナーを実施しており、平成29年度も開催を予定している。（芝園公民館）
- 今年度外国人の子供達の日本語学習を支援するボランティア養成講座を計画し、予算要求を行ったが要求額を下回ったため、今年度の開講を断念した。来年度再度養成講座を協働推進課と連携して実施したいと考えている。又、それ以外にも地域の外国人との交流を図る企画を考えたいと思う。（横曽根公民館）
- フィリピン人児童の母親に対する通訳で連携している。（朝日西小学校）
- 通訳の依頼。文書翻訳の依頼。（上青木小学校）
- 現在、連携の必要性を感じていないが、外国から突然本校に編入・転入して来た場合、本人や保護者の支援のためにご協力いただきたい。（東中学校）