

■ 市各課等あて外国人との関わり調査結果一覧

別表

1/4

No.	課・施設等名	外国人市民との関わり	令和4年度にあった問題点や今後想定される課題	問題点や課題に対して今後取り組むとよいと考える手立てや対策
0015	広報広聴課	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページや市民だよりの閲覧者</li> <li>統計調査の調査対象者</li> </ul>	<p>①ホームページや市民だよりになどから発信される市政情報を、外国人にも広く届ける必要がある。</p> <p>②統計調査を行っている中で、国が用意した外国語訳で対応できない調査対象者がいた。</p>	<p>①外国人が増加し、使用される外国語も種類が増える中、より多くの外国人に情報が届くような情報発信方法を検討する。</p> <p>多言語で情報発信できる市のアプリ「あいかり」を、外国人コミュニティなどを通じて周知を図る。</p> <p>②国が用意している外国語訳以外の対応方法の検討を国や県等へ依頼する。</p>
0070	税務課	<ul style="list-style-type: none"> <li>VISAの更新等に係る税務証明書の交付窓口</li> <li>軽自動車を所有する方との登録・変更・廃車手続や税金の案内</li> <li>市民税に関する説明</li> <li>家屋調査時の税金に関する案内</li> </ul>	<p>①日本語の理解が十分ではない方が使用する言語の通訳が居ない場合、正しく説明が伝わっているか確認ができないため、説明に困難を要する。</p> <p>②納税義務者が帰国する際に市民税が滞納にならないよう説明するが、うまく伝わらず、正しく納めてもらえないケースがある。また、市民税の申告がなく、税金がかかっていないことについて、外国人がビザの手続のために所得課税証明を取得する際にはじめて判明する。（日本の税金に対する知識が乏しい。）</p> <p>③通訳がいないため、現地にて他言語での説明が困難である。</p>	<p>①ベトナム語圏の方が多いので、ベトナム語の通訳ができる方がいると良い。</p> <p>②問題と考えられる事例についての注意文を多言語で事前に用意し、通訳が対応できない場合の代替手段とする。</p> <p>③家屋所有者に来庁してもらい、通訳立ち合いの下、税金の案内を行う。他の言語のパンフレットを作成する。</p>
0080	納税課	<ul style="list-style-type: none"> <li>納付受付</li> <li>納税相談（窓口、電話）</li> <li>滞納整理</li> </ul>	<p>①言語的要因により、話の内容を互いに理解できない。特に、通訳がいないベトナム、スリランカ、ネパール。</p> <p>②海外送金が習慣となっている等による一部外国人市民の納税意識薄さ。</p>	<p>①ポケットクの活用。</p> <p>②転入時に配布する外国人市民向けパンフレットにおいて、市税の意義や納税思想の普及に向けた内容の拡充。また、国保加入時には国保の意義や納税義務について理解を促す書類の配布を検討。</p>
0085	危機管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>やさしい日本語を使った防災教育の開催</li> <li>ハザードマップを活用した浸水区域の説明等の周知</li> </ul>	<p>①万が一一大規模災害が発生した場合の避難先での避難所運営者とのコミュニケーション</p> <p>②避難生活を余儀なくされた場合の外国文化の違いによる食事の提供、コミュニティの形成</p>	<p>①②地区での外国人の社会参加の促進</p>
0086	くらし安心課	外国人生活相談員を配置し、外国人市民が日本で暮らす上で、文化的背景の違いを踏まえながら、不自由さを感じることのないよう、くらし安心課の窓口で生活相談に応じ、また、必要に応じて庁内の窓口で相談員が同行し、通訳や手続き等の支援	<p>①ポルトガル語、タガログ語、中国語、英語以外の言語による相談</p> <p>②外国人生活相談員が長期不在時の相談</p>	<p>①オンラインや3者通話システムなどのサービスの利用</p> <p>②指差し会話シートを作成する。</p>
0090	市民協働課	<ul style="list-style-type: none"> <li>市内外国人コミュニティ（フィリピン人、ベトナム人、ブラジル人）への支援</li> <li>外国人市民と日本人市民の交流・共生を目指す取り組みへの支援</li> <li>国際プラザの管理にあたっての利用者対応</li> <li>国際交流協会主催の日本語教室の運営支援</li> </ul>	<p>①外国人コミュニティ内で通訳・翻訳等の助け合いを外国人同士で行っているが、日本語を話せる外国人が行う支援のための負担が大きくなっている。</p> <p>②外国人市民と日本人市民の交流・共生を目指す取り組みをしているが、地区住民の理解が十分に得られない面がある。</p> <p>③日本語教室を途中でやめてしまう人が多い。</p> <p>④外国人住民に対する自治会及び女性の会への加入促進の検討</p> <p>⑤男女共同参画関連の講座等に参加する外国人市民への対応</p>	<p>①日本語を話せる外国人が話せない外国人を支援するにあたって、公的な相談・支援機関につなげられるような体制を構築する。</p> <p>②実施する取り組みを具体化し、地区住民に丁寧に説明をすることで、理解促進を図る。</p> <p>③やめてしまう原因を分析し、教室運営の改善・見直しを図る。</p> <p>④多言語の加入促進のためのチラシを作成する。自治会及び女性の会に対して外国人の加入についての理解促進を図る。</p> <p>⑤やさしいにほんごの講座資料も作成する。</p>
0100	市民課	住所異動などの手続き	国の制度の違いや、意思疎通時の齟齬などにより、世帯主情報の聞き取り誤りなど、手続き時の誤りが想定される。	翻訳機器の整備や翻訳者の派遣。
0118	歴史博物館	<ul style="list-style-type: none"> <li>窓口対応</li> <li>講座受講</li> <li>電話対応</li> </ul>	特になし	—

■ 市各課等あて外国人との関わり調査結果一覧

別表

2/4

No.	課・施設等名	外国人市民との関わり	令和4年度にあった問題点や今後想定される課題	問題点や課題に対して今後取り組むとよいと考える手立てや対策
0118	郷土資料館	・施設への来館 ・イベントへの参加	日本語での説明を理解することが難しい外国人市民が、来館・参加することが想定される。	パンフレット類の多言語対応や翻訳サービスの利用など。
0131	生活福祉課	・生活保護 ・生活困窮者支援における生活相談	相談内容によっては、外国人には分かりにくい日本語を用いて説明することがあるため、十分に理解されているか判断が難しい場合がある。	外国人相談員やポケットークを積極的に活用するとともに、外国人相談員に協力してもらいながら、外国人向けのパンフレット等を整備する。
0140	長寿課	・高齢者福祉サービス及び介護認定の申請受付、調査、通知、問合せ等 ・介護保険料の納付	申請書、通知などの記載内容が理解できない。	窓口対応に関しては翻訳機の活用。
0150	国保年金課	・退職時の健康保険・年金の切り替え手続き ・出生時の子ども医療受給者証の発行	通訳が不在の場合や、通訳がいないネパール語などの言語の方が来庁した場合に、十分に意思疎通ができないこと。	通訳不在時には、ポケットークを活用し、文字や絵を描きながら説明するよう工夫する。
0155	健康推進課	・窓口業務（接種証明書（ワクチンパスポート）申請） ・健診、検診業務 ・コロナワクチン接種（接種券発行）	①健診、検診受診率の増加 ②健康教育への参加 ③げんきプラザの利用	①健診、検診の周知 ②健康教育の周知、参加希望がある場合の対応 ③利用の周知、参加希望がある場合の対応
0160	子育て推進課	・放課後児童クラブの利用 ・手当（児童手当、児童扶養手当等）の申請 ・子ども家庭相談や子どもがいる外国人のDV相談	①日本語が得意でない外国人利用者もいるため、クラブの申請や利用のルールについて伝わっていないと考えられる事案がある。また、保護者に児童のクラブでの様子を伝えるのが困難な場合がある。 ②手当の説明をしても伝わらない場合があるため、必要書類の案内等が困難である。 ③日本語が不得意である場合、相談対応が困難な場合がある。	ポケットークを利用したり、知り合いの通訳を連れてきてもらい説明をする。
0170	子育て支援課	・ファミリー・サポート・センターの利用 ・母子健康手帳交付、妊産婦健康診査 ・乳幼児健康診査、健診事後指導教室、電話相談、家庭訪問 ・予防接種 ・転入者対応（妊産婦、予防接種関係など）	①ファミリー・サポート・センターの利用者には日本語で意思疎通ができる人が多いが、詳細までは伝わりにくい。 ②ファミリー・サポート・センターの援助会員（ボランティア）とのやり取りであたって、日本語が話せない場合は制度を利用しにくい。 ③翻訳アプリやポケットークなどを利用して対応しているが、詳細やニュアンスが伝わりにくいため、十分理解してもらうことが困難である。 ④国籍が多様になり、文書の翻訳に対応しきれていない。	①案内文を翻訳しておく。電話での通訳サービスを導入する。 ②日本語もできる外国人市民の会員を増やす。 ③④2地点3者間通訳ができるとよいが、費用対効果についても課題あり。
0170	しげはら園	・園児と保護者への支援や連絡	①園行事の内容や時間等が手紙では伝わらなかったり、直接話をしても、行事が重なりと伝わらなかったりした。 ②講演会や懇談会等、参加をしていただいても、伝わりにくかったり、保護者が日本語で伝えようとしてくださっても保育者側が読み取れずに、思いを分かってあげられなかったりした。 ③園の手紙を、翻訳アプリを使用しても正しく翻訳されず、正しく内容が伝わらなかった。	通訳が週に1回以上、園に来ていただけるとよい。

■ 市各課等あて外国人との関わり調査結果一覧

別表

3/4

No.	課・施設等名	外国人市民との関わり	令和4年度にあった問題点や今後想定される課題	問題点や課題に対して今後取り組むとよいと考える手立てや対策
0170	子育て支援センター	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来所者（保護者）への施設や事業の説明 相談（面接等）</li> <li>・療育事業（ラッコちゃんルーム ことばの相談室）</li> </ul>	<p>翻訳アプリやポケトークなどを利用して対応しているが、詳細やニュアンスが伝わりにくいため、十分理解してもらうことが困難である。</p>	<p>施設案内やおたより等を翻訳しておく。 療育内容を伝える必要のある親子の相談日に通訳に来所してもらう（年に数回）</p>
0200	子ども課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保育園、幼稚園に通う園児及び保護者の園生活に対するサポート</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①子どもが言葉が通じないことにより情緒不安定になる。</li> <li>②保護者が園のおたよりや連絡帳の内容を理解するのに苦労する。</li> <li>③保護者が子ども同士の価値観の違いからくるトラブルで悩むことがある。</li> <li>④保育者が外国の子どもの保育で悩むことがある。</li> </ol>	<p>語学指導員を通して、子どもや保護者の心のケアをし、子どもの情緒を安定させ、園生活がスムーズに行えるように支援する。 ①語学指導員を通じて保育者が子どもの話し相手となる。 ②語学指導員が園のおたより・子どもの園での様子等の手紙の翻訳をする。 ③保育者が語学指導員の助言を受けながら保護者の相談に応じる。 ④保育者は語学指導員の助言を受けながら適切な指導方法を検討する。</p>
0200	かりがね保育園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・保護者への諸連絡</li> <li>・保育園での子どもの様子を伝える。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①タガログ語しか理解できない保護者に対して、園関係者にタガログ語で会話できる人材がいないため、日ごろの子どもの様子を伝えたり、行事内容についての連絡がスムーズにできなかったりしたことが多くあった。</li> <li>②就学に向けての説明が必要な時に、十分に説明できず、学校と保護者との連携がスムーズにいかないことが予想される。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①②</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>・定期的に、タガログ語がわかる人材が園に来ていただけるとよい。</li> <li>・定期的に、園だよりなど、園から発行する手紙をタガログ語に翻訳してくれる機会があるとよい。</li> </ul>
0200	小垣江幼稚園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お子さんの園の様子伝える（遊び、友達関係、怪我等）</li> <li>・持ち物、提出書類等の依頼</li> <li>・預かり保育、認定切り替え等の保育サービスの説明</li> </ul>	<p>“認定の切り替えをしたい”など、身振り、手ぶりや簡単な英単語だけでは伝えられないことを理解してもらうことが難しい。</p>	<p>それぞれの母国語に訳してある文書の作成をしたり、通訳による説明を依頼したりする。</p>
0200	東刈谷幼稚園	<p>○外国人市民の子の保育</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入園手続き</li> <li>・保育に当たり、様々なお知らせを紙面で配布をしたり、直接説明したりする。また、学級担任は家庭訪問や個別懇談会がある。</li> <li>・就学に向けての説明、学校への橋渡し。</li> <li>・家庭の事情で園に来られない家庭の保護者への連絡や面談、家庭訪問。</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①入園児の入園手続きの説明や書類の作成。途中、説明をしたり、記入欄一つ一つに何を書くのか知らせながら書類を作ったりするため1時間半から2時間かかる。</li> <li>②通訳、翻訳をしてくれる人。現在、子ども課で手配してくれている語学指導員に週に1回来ていただいているが、時間が短く、配布物が翻訳しきれなかったり、保護者との会話の通訳をしてほしくても保護者が送迎する時間には園にいなかったりする。翻訳アプリでは、園の伝えたいことが伝わらないことも多い。</li> <li>③家庭の事情で長期欠席になりがちな子の保護者と連絡が取れなかったり、意思疎通が難しかったりする。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>① ② ③とも。</li> </ol> <p>刈谷市で幼稚園や保育園に通わせたことのある人を通訳として雇い、各園の必要に応じて、配置もしくは巡回できるようにする。子どもによっては、保育の補助してほしい場合もあるので、そうしたことにも対応できる人だと、なお助かる。</p>
0200	富士松南幼稚園	<ul style="list-style-type: none"> <li>・外国籍の保護者に子どもの様子や伝達事項を伝える</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①日本語でのやりとりで、相手が理解してくれたと思っていたことが実際は、違うように捉えていたり、理解できていなかったりして、子どものお迎えの時間が遅れることがあった。</li> <li>②文化やマナーの違いから、こちらが当たり前と思っていたことに違いがあり、提出物が出されなかったり、無理な要望があったりした。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①ポケトークを活用したり、カレンダーや時計を使って日にちや時間が分かるようにしたりして、相手に分かりやすく伝える。</li> <li>②相手の文化やマナーに理解を示し、“分かるだろう”“当然だろう”という～だろうという思い込みでかかわることのないようにする。</li> </ol>
0330	環境推進課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ごみの仕分け方・出し方」等の説明</li> <li>・苦情対応</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①ごみの仕分け方・出し方を説明する際に、伝わらない場合がある。</li> <li>②苦情対応の際、申立者、原因者どちらの立場でも、言葉が伝わらず、確実な対応ができない場合がある。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>①わかりやすい日本語や、身振り手振りで丁寧に説明するよう心掛ける。</li> </ol>

■ 市各課等あて外国人との関わり調査結果一覧

別表

4/4

No.	課・施設等名	外国人市民との関わり	令和4年度にあった問題点や今後想定される課題	問題点や課題に対して今後取り組むとよいと考える手立てや対策
0335	ごみ減量推進課	・正しいごみの分別や出し方の案内 ・外国人住民に対するごみの分別や環境美化の啓発を行う地区役員などを支援	①適切なごみの排出を案内するのに、準備していた言語では対応できず、解決に苦慮した。 ②もぐら叩き式に必要な言語の翻訳をしていくしかなく、少額の翻訳委託が頻発する。	既存の啓発物品を他言語へ翻訳するばかりでなく、図やイラストを多用し、やさしい日本語で表記した啓発物品を準備する。
0380	建築課	・市営住宅入居者または入居希望者に対する説明	家賃計算等の難しい話や入居・退去に関する大切な話をするとき、通訳を介さないと伝わらない。	—
0405	都市交通課	・公共施設連絡バス「かりまる」の利用	バス停名で音声表記のローマ字があるか問い合わせが1件あった。現在日本語表記のみだが、その他の要望等は、ない。	バス停の表記は、情報量が多いため外国語の表記は難しい。また、問合せはほとんどないことから、今後、個別対応も含め需要に応じた対応を心掛ける必要がある。
0430	水道課	・水道の開閉栓申込（電話・窓口） ・料金徴収対応（電話・窓口）	①電話で開栓申込があった際に意思疎通ができなかったため、日本語が話せる知り合いから改めて電話をしていただくことがあった。 ②市民課で発行される転出時の案内を持参した人（一部転出）から、閉栓申し込みがあり、閉栓のために現地作業に行ったところ、現地は他の人がまだ入居中であった。	①お客様の言語に合わせた電話窓口があればスムーズに受付が完了する。 ②くらし安心課の外国人相談員や翻訳機（ポケトーク）の有効活用。
0516	学校教育課	・外国にルーツを持つ子どもたちの教育（保護者対応・窓口対応含む）	現在、ポルトガル語・タガログ語・中国語の語学指導員が各校を巡回して支援しているが、多言語化が進んでおり、対応が難しい場合がある。 例）特別支援学級への入級について保護者（ベトナム国籍）に説明する際、ベトナム語の適切な通訳が見つからなかった。繊細な内容であるため、保護者の知り合い等をお願いするのも難しかった。	今後も外国にルーツを持つ児童生徒数の増加が見込まれるため、語学指導員の配置について検討していく必要がある。
0516	子ども相談センター	・外国人市民の子どもについての相談	あまり日本語が話せない、理解できない相談者から相談を受け、学校、医療機関など他機関につなぐ必要がある場合、他課予算で配置された通訳に依存するため、相談を受ける日にちの調整に苦慮する場合があった。	主な外国語の通訳ができ、市の業務の説明、つながりができ、庁外施設や関係機関への派遣に自由度のある勤務を可能とする人材を確保する。
0910	生涯学習課	・子ども・若者総合相談窓口での相談	現在、外国にルーツを持つ相談者は3名で、全員日本語による意思疎通が可能であるため問題はないが、日本語での相談が困難な人が相談を希望された場合、特別な対応が必要となる。	通訳が同席できる日時に相談を行ったり、ポケトークを借りたりすることで意思の疎通を図る。
0910	各市民センター・社会教育センター	・住民票、税務証明などの証明書交付業務 ・施設貸出に係る窓口業務	特になし	—
0990	中央図書館	・図書館資料の貸出及び閲覧	課題としては洋書の資料点数の量	英語に限らず、多言語の洋書資料の充実を図る
1030	スポーツ課	国際スポーツ大会等の誘致活動及び誘致後のホストタウン相手国の代表チームの事前キャンプ受け入れや、キャンプ期間中における企画イベントでの市民交流、キャンプ後のオンライン交流など。	①時差、言語、文化等の違いに対応した会話、メール等でのコミュニケーションの円滑化。 ②食文化の違いによる滞在中の食事への対応。	—

※以下は「該当なし」の課・施設等名。

企画政策課、施設保全課、人事課、財務課、情報政策課、総務文書課、契約検査課、文化観光課、美術館、福祉総務課、夢と学びの科学体験館、商工業振興課、企業立地推進室、農政課、土木管理課、道路建設課、用地対策課、まちづくり推進課、公園緑地課、市街地整備課、下水道課、雨水対策課、会計課、議事課、監査事務局、教育総務課