

多文化共生指針策定に向けたアンケート集計結果【庁内】

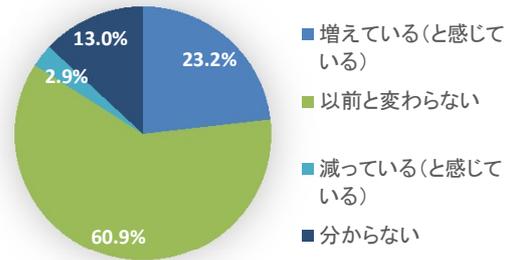
調査期間:2023/6/1～6/30

回答数:69 回答対象:89課 回答率:76%

資料2

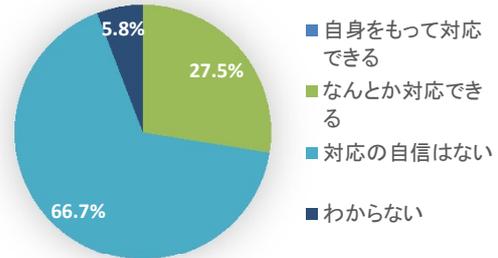
Q.貴課の手続き、業務において外国人と接する機会は増えていますか

増えている(と感じている)	16	23.2%
以前と変わらない	42	60.9%
減っている(と感じている)	2	2.9%
分からない	9	13.0%
合計	69	100.0%



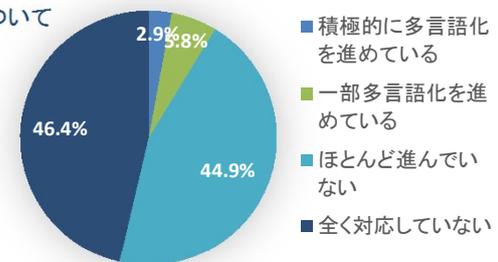
Q.外国人が手続きに来た際、自信をもって対応できますか

自身をもって対応できる	0	0.0%
なんとか対応できる	19	27.5%
対応の自信はない	46	66.7%
わからない	4	5.8%
合計	69	100.0%



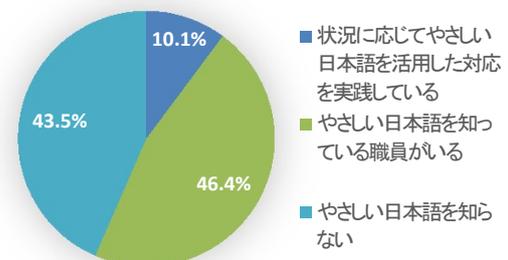
Q.各課の案内表示・発行文書(パンフレット)・手続書類等の多言語化について

積極的に多言語化を進めている	2	2.9%
一部多言語化を進めている	4	5.8%
ほとんど進んでいない	31	44.9%
全く対応していない	32	46.4%
合計	69	100.0%



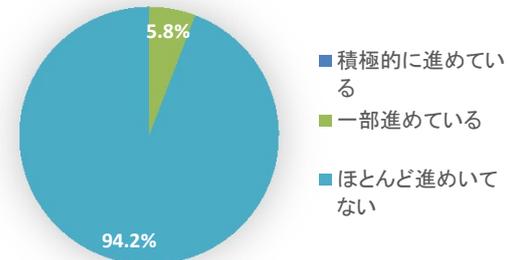
Q.外国人対応の際の「やさしい日本語」について

状況に応じてやさしい日本語を活用した対応を実践している	7	10.1%
やさしい日本語を知っている職員がいる	32	46.4%
やさしい日本語を知らない	30	43.5%
合計	69	100.0%



Q.「やさしい日本語」を用いた文書の発行・申請書等の整備について

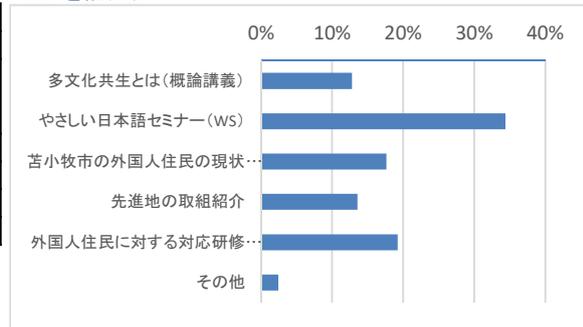
積極的に進めている	0	0.0%
一部進めている	4	5.8%
ほとんど進めていない	65	94.2%
合計	69	100.0%



アンケート集計結果【庁内】

Q.職員向けの研修について受講したいものはどれですか(2つ選んで○を記入)

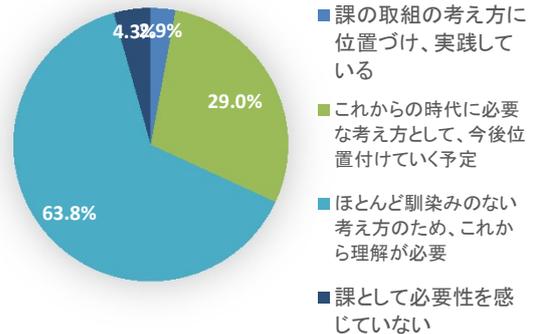
多文化共生とは(概論講義)	16	12.8%
やさしい日本語セミナー(WS)	43	34.4%
苫小牧市の外国人住民の現状について(概要講義)	22	17.6%
先進地の取組紹介	17	13.6%
外国人住民に対する対応研修(実践)	24	19.2%
その他	3	2.4%
合計	125	100.0%



その他…
 ・特になし
 ・外国人に安全措置として行動を誘導させるための方法、災害現場における初期対応

Q.貴課における「多文化共生」の浸透度

課の取組の考え方に位置づけ、実践している	2	2.9%
これからの時代に必要な考え方として、今後位置付けていく予定	20	29.0%
ほとんど馴染みのない考え方のため、これから理解が必要	44	63.8%
課として必要性を感じていない	3	4.3%
合計	69	100.0%



Q.貴課における外国人対応の課題は何ですか(現状で可)

産業経済部 商業振興課

・コミュニケーションが円滑に進められないこと。必要書類の説明をしても相手が様式や内容を理解できないため伝え方に困ることがある。

都市建設部開発管理課

・外国人対応実績がなく、何が課題かわからない。

総合政策部まちづくり推進室空港政策課

・外国人対応をすることがない。

産業経済部企業政策室港湾・企業振興課

・外国語対応できる職員がいない

生涯学習課

・どの職員でも対応できる訳ではないところです。

教育部科学センター

・翻訳機の窓口設置
 ・専門用語を説明する方法の確立(翻訳ソフトの整備等)

消防本部 警防課

・外国人(特に旅行者)は災害現場では「自由」を主張するため、安全措置としての行動制限をさせ難いため、より強硬的な(あるいは効果的な)「発言・行動の方法」が課題であると思われる。

都市建設部維持課

・日本語が通じない外国人が来られたときの対応

教育部総務企画課

・日本語指導が必要な生徒が増えた時の支援体制(予算、人材、スペース等)

選挙管理委員会事務局

・現在の選挙制度の有権者は日本国民であるため、外国人の対応に迫られることはありません。しかし、苫小牧市住民投票は永住外国人も投票資格を有するため、住民投票が行われることになった際、外国人対応でどのような問題が起こるのか、具体的な想定をしていないのが現状です。

総務部総務課

・案内表示等の表記方法
 ・多言語への対応

アンケート集計結果【庁内】

総合政策部 協働・男女平等参画室

- ・日本語が全く話せない人が来た際は、アプリや他部署職員に頼った対応をしなければならない。

財政部納税課

- ・日本人でも理解が難しい文書が同様に外国人にも送付されていること
- ・外国語を話せる職員が配属されていないこと

福祉部発達支援課

- ・配偶者が外国人の保護者への対応。実際はどちらかが日本人で一緒に来られる為、今まで大きなトラブル等はない。

財政部市民税課

- ・そもそも対応したことがないため課題がわからない。

産業経済部テクノセンター

- ・多言語対応可能な職員の不在

学校給食共同調理場

- ・通知文書等の種類が多く緊急で発行するものもあるので、多言語化するためにはかなりの労力がかかる。

教育部美術博物館

- ・専門用語を多く使用する施設のため、翻訳が難しい

財政部資産税課

- ・外国人対応できる職員がいない(少ない)ことや提出書類が外国人対応しているものではないことが課題

介護福祉課

・【総務係】

人材不足が深刻な介護事業において、現在、外国人材を活用した人材確保が進み始めようとしているところであり、一部の事業所からは市からの支援を望む声がある。

総合政策部まちづくり推進課

- ・窓口で対応する機会は少ないが、イベントなどの周知の際に、多言語化したものを作成できていないこと。

健康こども部 こども育成課

- ・外国語を話せる職員がいない。

消防本部予防室予防担当

- ・特にありません。

上下水道部水道課

・大半の業務について言えると思いますが、現状外国語を用いた文書がほぼないため、説明する際に職員の言語力に委ねる面が多いと思います。ただ、異動してきて2ヶ月で外国の方に対応している人に遭遇したことも、外国の方に遭遇したこともないため早急に取り掛かる必要はないと感じます。

消防本部消防署救急課

- ・救急出動時の対応

消防本部消防署沼ノ端出張所

- ・災害現場における対応

産業経済部工業・雇用振興課

・外国人材を活用した就労については、平成31年に創設された「特定技能制度」をはじめ、制度の見直しが検討されている「技能実習制度」など、制度の移り変わりが多く、企業側にとっても、複雑・手間がかかる、分かりづらい等の課題があると考えます。市として、外国人を活用する制度について、分かりやすく発信していくと同時に、どういった支援が必要であるか企業のニーズの把握が課題となっています。

消防本部 消防署 日新出張所

- ・直接会話できる職員が少ない。

消防署末広出張所

- ・災害現場及び救急現場対応時のボイストラ等、翻訳デバイスの習熟
- ・クルーズ船など外国人ツアー客等の傷病人発生時における確認すべき事項の明確化及び情報共有

財政部 市民税課

- ・年の途中で出国する外国人の住民税について、納税管理人の設定に関する説明が難しい
- ・外国語に対応した資料等がない
- ・言語の壁(外国語対応が困難)
- ・専門用語や税のしくみを理解してもらえないか不安・日本語以外で説明できない
- ・外国人本人とやりとりできず、間に勤務先の日本人を介して対応することが多い
- ・電話での説明が困難

消防署新富出張所

・災害現場にて外国人対応となるケースが発生するが翻訳アプリ及び多言語通訳システムにて対応できている。外国人の来客も考慮し、全職員が基本的な英会話を身につける必要がある。

消防署指令2課

- ・119番通報時は多言語通訳サービスと契約しているため現状課題はありません。

アンケート集計結果【庁内】

上下水道部下水道課

- ・当課において、ほとんど外国人と接する機会がないため、現状課題については不明である。

苫小牧市消防本部消防署管理調査課

- ・火災調査時の申述を聴取する際の会話等

都市建設部道路建設課

- ・必要となったことがないため、具体的な検討はしていません

福祉部障がい福祉課

- ・特にありません

消防1課・消防2課

- ・災害現場において、被災者及び関係者が外国人だった場合に、意思疎通に課題がある。
- また、防火対象物の立入査察等で、関係者及び従業員が外国人だった場合に、意思疎通に課題がある。

総務部行政監理室

- ・職員対応がメインであるため、外国人対応の想定をしていない。

苫小牧市立病院経営管理課総務係

- ・職員たちが円滑にコミュニケーションをとれるよう業務をすすめること

環境衛生部環境保全課

- ・外国語を話す方からの問い合わせに対応できる職員がいない

財政部契約課

- ・業務上、外国人と接する機会がないため、特になし。

都市建設部建築指導課

- ・取り扱っている業務が専門的な内容であり、法律や専門的な内容をやさしい日本語で伝えるのが難しい。

健康こども部健康支援課

- ・言語

総合政策部まちづくり推進室スポーツ都市推進課

- ・スポーツ施設案内の多言語化対応
- 海外チームの誘致・受入

財政部管財課

- ・外国語を話せる職員がいない

消防本部総務課

- ・消防の活動や魅力、適正な利用方法を伝える「やさしい日本語」を用いたパンフレットがない。

総合政策部未来創造戦略室

- ・相談窓口における専門人材の配置
- 拠点機能のあり方

福祉部総合福祉課

- ・外国語対応が可能な職員が居ない。
- 様々な部署や他機関との連携が必要な業務(生活困窮者に関する業務など)があるため、現状は外国人相談者が窓口に来た場合、対応が難しい。

総合政策部政策推進室政策推進課

- ・多言語を話せる職員が少ない。

都市建設部総務課

- ・外国人と接する機会がほぼない職場なので、現状対応はしていません。

教育委員会 指導室

- ・現状では課題はありません。ただ、外国人の方から学校に関する問い合わせがあった際に、うまく対応できないかもしれません。

こども支援課

- ・外国語に対応できる職員がいないこと。制度の説明が日本語でも難しい。

産業経済部 農業水産振興課

- ・英語を話せる職員がいないこと

健康こども部こども相談課

- ・対応の機会が非常に少ないので、いざその場になった時に上手に対応できないこと。
- ・文化の違いなどがあり、児童虐待等の説明が通じないこと。

上下水道部総務経営課

- ・外国人対応をする機会が少ない

アンケート集計結果【庁内】

市立病院 事務部 医事課
・外国人患者への言語対応

総合政策部政策推進室秘書広報課
・申請書、発行物の多言語化ができていない

環境衛生部 ゼロごみ推進課
・外国人に合わせた言語で対応することができない。

都市建設部 住宅課
・多言語で対応できる職員がいない

生活支援室
・外国人の方が生活支援室に来る機会がほとんど無いため、日本語でコミュニケーションが取れない方が来た際に正しい対応を行うことができるかが課題である。

教育部 学校教育課
●今後窓口に来庁する外国人が、英語以外の言語しかコミュニケーションを取れない場合は対応が難しい。
●外国人対応には、日本語対応より多くの時間を要してしまう。
●そもそも、どのように対応したらよいか、何をしたらよいかわからなくなってしまう。

上下水道部水道窓口課
・言葉が通じるかが一番の課題であるが、関係者(学校・勤務先等)の協力もあり対応できている状況。

健康こども部青少年課
・外国語で対応できる職員が少ないこと。

産業経済部観光振興課
・新型コロナウイルス感染症の影響で大幅に外国人観光客が減ったが、日本全体では令和4年12月より少しずつ回復し、令和5年5月には役70%まで回復してきております。
そのため苫小牧市でも外国人観光客の回復を図るための事業や整備を行うことが課題だと思っております。

市民生活部危機管理室
・災害時の避難情報発信の際、防災メールや市公式HP等では外国語対応が可能だが、屋外スピーカーや戸別受信機では外国語対応になっていない為、外国人の情報収集手段が十分ではない。

市民生活部窓口サービス課
・日本語を話せない方が来庁した際は、日本語対応可能な方が同伴で来庁することがほとんどであるため、スムーズな窓口対応が可能となっているが、まれに1人が20人ほどの外国人(ベトナム、フィリピン、ネパール等)と共に来庁することもあり、窓口を分散して対応することが不可となり、滞在時間が長くなっている場合があることがある。

市民生活部保険年金課
・専門用語等のわかりやすい伝え方がない
・国民健康保険の各種手続きにおける外国人来庁の際は日本語を話せる人と同伴、もしくは日本人による代理申請する方が多い。一部伝わらないケースもあったが、ポケットクを借りたり外国人職員の応援をお願いし、対応はできている状況。皆保険制度や複雑な国保制度そのものへの理解が得られない場面があり、『やさしい日本語』でどこまで解決ができるかは不透明な部分もある。

Q.貴課として多文化共生社会の形成に向け、どのような取組を考えていますか。

また、どのような取組が必要と考えますか

産業経済部 商業振興課
・やさしい日本語の周知

都市建設部開発管理課
・外国人対応実績がなく、どのような取組が必要なのかわからない。

総合政策部まちづくり推進室空港政策課
・外国人向けパンフレットの作成予定
・外国人対応している課の実例の紹介(情報共有)

産業経済部企業政策室港湾・企業振興課
・市政の取組み、進捗に合わせた職員の理解とパンフ等の整備

生涯学習課
・イベント情報チラシや各種申請書、案内板などでやさしい日本語版や多言語版の整備が必要であるとともに、翻訳機を窓口を設置するなど取組みが必要と考える。

アンケート集計結果【庁内】

教育部科学センター

- ・ 翻訳機を窓口に整備し、どの職員でも多種類の言語に対応できるようにする

消防本部 警防課

- ・ 津波避難・広報等については今後、防災スピーカー等を主として実施するが、局所的な避難誘導や広報については、日本語の他、アプリを用いた多言語化等が必要と思われる。

教育部総務企画課

- ・ 他の自治体での取組を調べる

選挙管理委員会事務局

- ・ 【9】で回答したとおり、住民投票が行われることを想定し、在住外国人へ考慮しなければならない点や問題点についての洗い出しを行い、それをもとに他課との連携を図る必要があると考えます。

総務部総務課

- ・ 案内表示の外国語表記
- ・ 庁内案内・電話交換の多言語対応

総合政策部 協働・男女平等参画室

- ・ 全員が対応できるよう、翻訳機を整備する。

財政部納税課

- ・ 納期限や税目をやさしい日本語もしくは英語で表記した納付書・催告書を作成
- ・ 窓口に翻訳機を設置し、どの職員でも外国人に対応できるようにする

福祉部発達支援課

- ・ 所持するタブレット等に翻訳機能を備えたアプリの導入について検討することも状況により必要と考える。

財政部市民税課

- ・ 自分に対応したことが無く、話題になったことがないため、取組の必要性についてよくわからない。

産業経済部テクノセンター

- ・ やさしい日本語の周知に関する研修

学校給食共同調理場

- ・ 現在外国人の保護者と直接やり取りすることはないが（学校を通してやり取りしているため）、今後申請書や通知文書の多言語版の整備について検討が必要。

教育部美術博物館

- ・ 多言語化のための予算措置

財政部資産税課

- ・ やさしい日本語版の提出書類の作成や窓口対応の研修受講、課内周知などが必要

介護福祉課

【総務係】

- ・ 外国人材の確保を行う介護事業所の経営等に対する支援
- ・ 介護事業所で勤務する外国人の生活等に対する支援

総合政策部まちづくり推進課

- ・ 多言語版のパンフ・チラシ等の作成が必要。

総合政策部まちづくり推進課

- ・ 職員の多文化共生への理解を進める。

上下水道部水道課

- ・ 翻訳機の窓口設置が現実的な対応であると思います。

消防本部消防署救急課

- ・ 救急隊に配備されている携帯電話翻訳アプリの活用

アンケート集計結果【庁内】

消防本部消防署沼ノ端出張所

- ・救急隊所持の携帯電話に、翻訳アプリ（ボイストラ）をインストールして対応している。

産業経済部工業・雇用振興課

- ・市内企業に向けて、外国人を含め、誰もが働きやすい職場環境づくりの推進。

消防本部 消防署 日新出張所

- ・言語数に限りはあるが、業務で利用できる通訳を業務委託している。
- スマートフォンに翻訳アプリを入れている。

消防署末広出張所

- ・外国人講師を招いた研修会の実施
- 消防隊へのボイストラ等の翻訳アプリの導入及び習熟

財政部 市民税課

- ・翻訳機の設置
- ・翻訳機を窓口に整備（頻度は少ないため2F税務フロアで管理する形など）
- ・どの職員でも対応できるように使用方法などを定期的に課内研修する
- ・やさしい日本語をふまえた異動者・新人研修資料や窓口対応マニュアルの整備
- ・パンフレット等のやさしい日本語の整備
- ・個人住民税に関する簡単な説明を英語表記の文書で用意する
- ・納税管理人設定の申請書に英語記載例を用意する

消防署新富出張所

- ・翻訳機を窓口に整備し、どの職員も対応できるようにする必要がある。

上下水道部下水道課

- ・事業概要やHPなど、できるだけやさしい日本語を用いた文書作成に努める必要があると考える。

苫小牧市消防本部消防署管理調査課

- ・翻訳アプリの使用

都市建設部道路建設課

- ・年に2回の外国人向けのオリエンテーションを実施

消防1課・消防2課

- ・やさしい日本語を習熟するため、課内研修する。
- 翻訳アプリ（ボイストラ）を習熟するため、課内研修する。

総務部行政監理室

- ・まずは多文化共生についての理解を深めることが必要と考えるが、具体的な取組については未定。

苫小牧市立病院経営管理課総務係

- ・各種書類の優しい日本語版を検討する

環境衛生部環境保全課

- ・現時点で考えている物はないが、イベント等の周知において、やさしい日本語などを検討したい

都市建設部建築指導課

- ・外国人に対しては口頭ではなく文書を使って相談内容に回答するなど、正確に情報を伝えられるように取り組む

健康こども部健康支援課

- ・翻訳機の整備

総合政策部まちづくり推進室スポーツ都市推進課

- ・ポケトークの普及
- 指定管理者と協力した対応体制の構築

財政部管財課

- ・翻訳機の設置が必要

アンケート集計結果【庁内】

消防本部総務課

- ・翻訳アプリでの対応だけではなく、やさしい日本語を学ぶ機会を増やし、外国人への対応力を向上させる。多文化共生の研修や先進地の取組から、現状の課題を把握する。

総合政策部未来創造戦略室

- ・多文化共生指針の策定

福祉部総合福祉課

- ・翻訳機などの整備、職員研修の実施など、外国人相談者が来庁された場合の対応について検討し、準備を進めていく必要があると考えている。

・総合政策部政策推進室政策推進課

- ・翻訳機を窓口整備する。

教育委員会 指導室

- ・未来創造戦略室やALTと連携しながら、外国人の方の相談などに対応できるように、情報共有を常に心がけます。

こども支援課

- ・翻訳機を窓口整備し、どの職員でも対応できるように使用方法などを定期的に課内研修する

産業経済部 農業水産振興課

- ・簡単な英語を話せるようにすること

健康こども部こども相談課

- ・翻訳機を窓口整備し、どの職員でも対応できるように使用方法などを定期的に課内研修することが必要と考えます。

上下水道部総務経営課

- ・具体的な取り組みを計画はしていないが、パンフレット等を作成する際には、わかりやすい表現やイラストを使用するように心がけている

市立病院 事務部 医事課

- ・翻訳機の使用方法周知や、簡単なやり取りであれば対応できるような対応能力の向上が必要

総合政策部政策推進室秘書広報課

- ・広報とまこまいの多言語化

環境衛生部 ゼロごみ推進課

- ・翻訳機を窓口整備することが必要。

都市建設部 住宅課

- ・申請書のやさしい日本語版と多言語版の整備を進める

生活支援室

- ・申請書や「生活保護のしおり」等の多言語版の整備を行うこと。

教育部 学校教育課

- 翻訳機を窓口整備し、どの職員でも対応できるように使用方法などを定期的に課内研修する。（既に担当は、実施している。）

健康こども部青少年課

- ・窓口やポスター等にやさしい日本語や多言語の表記を増やしていきたい。

産業経済部観光振興課

- ・観光振興課としては、外国人観光客が苫小牧市に来てみたいと思うように多言語でのパンフレット・SNSなど情報発信を積極的に行うことを考えております。

市民生活部危機管理室

- ・外国人向けの防災講座において、外国人向けの避難所運営訓練を実施

市民生活部窓口サービス課

- ・多言語翻訳機があるので使用方法を確認し、いつでも活用できるように準備する。

市民生活部保険年金課

- ・申請書のやさしい日本語版と多言語版の整備を進める

市民生活部保険年金課

- ・現状で具体的な方針はないが、窓口業務は民間委託となっているため、仕様書との兼ね合いが課題としてある。一方で、委託業者は他市町村での対応実績もあり、情報提供を受けることができる環境もある。今後の協議の中で、必要に応じて検討をすすめていく。

アンケート集計結果【庁内】

Q.貴課所管の外部団体や関係団体の在住外国人に対する取り組みや、在住外国人に関する情報があれば教えてください
産業経済部テクノセンター

- ・時折、中国系の方の利用はあるものの、ほとんどの場合は日本語での対応が可能である。

介護福祉課

【総務係】

- ・外国人材確保に関する市内介護事業所向けセミナーを実施した（令和4年度）。
- ・複数の介護事業所において、既に外国人の介護職員が勤務している。

産業経済部工業・雇用振興課

- ・建設業等の一部の業界団体では、深刻な人手不足を受け、外国人向けの技能講習を実施。平仮名をふった優しい日本語の資料の作成や通訳を用意する等工夫して実施しており、会員以外からの問合せも増えていると聞いています。

総合政策部まちづくり推進室スポーツ都市推進課

- ・在日外国人がスポーツ施設の利用方法がわからなく、問い合わせがくることがある

消防本部総務課

- ・令和2年12月15日付け消防地第399号 消防団員の確保等に向けた取組について（消防庁長官通知）にて、『外国人の消防団への加入』の記載がある。

教育委員会 指導室

- ・ALTを小中学校に配置したり、幼稚園や市民との交流に派遣したりしています。

環境衛生部 ゼロごみ推進課

- ・市内のHISAE日本語学校にて、ごみ分別について出前講座を実施した。

出前講座では、ネパール・スリランカ人がほとんどであったため、母国語に翻訳した資料を作成し、活用した。また、外国人用のごみ分別ガイドブック「クリーンとまこまい」は英語、中国語、韓国語に対応している。

教育部 学校教育課

- 各学校において、日本語を話すことができない外国人に対しては、ポケトークを駆使し、コミュニケーションを取っている。
- 各学校において、北海道の予算の許す範囲で、日本語指導の非常勤教員を配置している。
- ALT（外国語指導助手）を学校に派遣し、一部通訳業務等を行っている。

市民生活部保険年金課

- ・道庁国保医療課が作成した多言語で国保制度を説明するパンフレットを窓口に着用している。