



はじめに

外国語版HP

刊行物

言語サービス

掲示

## 言語サービス

- ▶ 外国人登録窓口
- ▶ 外国人相談窓口
- ▶ 区役所総合案内所での外国人対応
- ▶ ボランティア
- ▶ 電話対応
- ▶ 障害者対応

### 区役所総合案内所での外国人対応

国文学科2年 伊藤彩花

### 調査項目

各区役所の本庁舎にある一番大きな案内所を対象とし、外国人に話しかけられた場合の対応について調査を行いました。

### 調査結果

普段、外国人に話しかけられることはあるか。  
ある場合、何語で話しかけられ、何語で対応したか。（複数回答有）

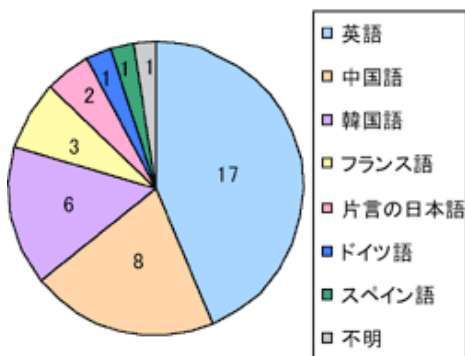
#### 「ある」と答えた区...

千代田・中央・港・新宿・文京・墨田・江東・品川・目黒・大田・世田谷・中野・杉並・豊島・板橋・練馬・足立・江戸川

#### 「ない」と答えた区...

北

〔図1〕 話しかけられたことのある言語



〔図2〕 対応した言語

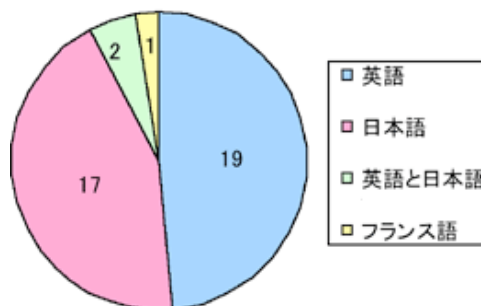


図1は今までに話しかけられたことのある言語を、図2はその際に何語で対応したかというのをグラフにしたものである。比較すると、英語に次いで中国語や韓国語で話しかけられることが多いのに対し、対応した言語にはそれらは入っておらず、英語や日本語での対応がほとんどだということがわかる。

外国人に話しかけられたことはないという北区も、簡単な英語での対応ができるという回答があった。

### 考察

ほとんどの区で、「外国人に話しかけられたことがある」という結果が出た。その言語は英語や中国語、フランス語などさまざまだが、対応する言語は英語と日本語が主だった。

## 各区の概況調査

- ▶ 千代田区
- ▶ 中央区
- ▶ 港区
- ▶ 新宿区
- ▶ 文京区
- ▶ 墨田区
- ▶ 江東区
- ▶ 品川区
- ▶ 目黒区
- ▶ 大田区
- ▶ 世田谷区
- ▶ 中野区
- ▶ 杉並区
- ▶ 豊島区
- ▶ 北区
- ▶ 板橋区
- ▶ 練馬区
- ▶ 足立区
- ▶ 江戸川区

調査用マニュアル(PDF)

印刷用PDF

北区を含め、話しかけられた場合の対応は英語でできるという区が多く、中央区は「決められた英語で対応する」という特徴があった。

文京区・杉並区・練馬区のように、外国語のできる職員に代わるという区もあったが、これは思っていたよりも少なかった。

区役所に来る外国人は、全く日本語がわからないということはあまりないらしいので、日本語にジェスチャーを交えれば伝わるのではないかと思う。

- 
- ▶ 外国人登録窓口
  - ▶ 外国人相談窓口
  - ▶ 区役所総合案内所での外国人対応
  - ▶ ボランティア
  - ▶ 電話対応
  - ▶ 障害者対応