



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

電話対応

国文学科 2年 橋本香澄

調査項目

東京23区の区役所の、外国人に対する電話対応について調査する。外国人専用回線の有無、有の場合は対応言語、無の場合は設置予定についての調査結果について。調査完了区は千代田区・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。

調査結果

【外国の方専用の回線】有り

区名	対応言語
新宿区	英・中・韓
板橋区	英・韓
目黒区	英・中・タガログ
足立区	英・中・韓

【外国の方専用の回線】無し

区名	設置予定
大田区	予定はない。
品川区	？
世田谷区	？
北区	？
中野区	特になし。
千代田区	千代田区のコールセンターがあり、1人英語が話せる人がいて、今のところ予定はない。
文京区	特に予定はない。
江戸川区	暮らしやすくなるために色々考えているが、具体的な話はない。
港区	設置する予定はない。
杉並区	なし。大抵日本語（かたこと）でわかりあえる。
江東区	要望が無いので設置する予定はない。
練馬区	？
墨田区	要望があれば検討する。

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

→ホームページで確認したところ、回線有の区の調査対象は、すべて外国人相談窓口で対応している電話番号である。

考察

おそらくホームページで回線の有無を調べた人は、外国人相談窓口の電話番号で調査をしている。私は、外国人相談窓口で対応している電話も専用回線のうちに入るのであって、調査内容を決めてしまっただが、「外国人相談窓口に通すこともある」こともあるらしいので、外国人相談窓口で対応している電話は、区役所側からすると外国人専用の回線ではないということがわかった。

回線無の区での今後の設置予定についてみると、予定は無いという区がほとんどであった。電話を区役所にかける外国人の方は大体、かたこと程度でも日本語を話すことができたり、区役所側からみると、専用回線にあてる員の人員の確保が難しいからではないかと考えた。

回線有の区・目黒区の対応言語の中にタガログ語があるのは特徴的なことだと思った。目黒区に在住している外国人数の4位にフィリピン人が入っているので、タガログ語も設けている。他の新宿区では3位にフランス、板橋区では3位にフィリピン、足立区では3位にフィリピンが入っているが、対応はしていない。そういう面では目黒区は他の区より対応が充実しているのではないかな。

-
- ▶ 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