



- はじめに
- 外国語版HP
- 刊行物
- 言語サービス
- 掲示

掲示

- ▶ 区役所入り口
- ▶ 記入台
- ▶ 記入用紙の表記方法
- ▶ トイレ表示
- ▶ ポスター・掲示物
- ▶ 役所案内機器

役所案内機器

国文学科2年 青玲歌

調査項目

各区役所の戸籍住民課・高齢者福祉課・外国人登録課に設置された機器

- 証明書自動交付機
- 自動窓口（整理番号札・発券機）
- 電光掲示板

を対象に、表示されている利用案内（操作手順）、自動窓口の番号札、発券機に書かれている言語を調査する。

調査完了区

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

調査結果

調査から、区役所内の機器本体に表示される言語は、最大2カ国語（日本語・英語）で対応できることわかった。また機器本体ではなく、案内や注意書きという形で対応をするケースでは、最大で4カ国語（日本語・英語・中国語・韓国語）を使用していた。区の特徴を踏まえ、さまざまな外国籍の利用者に配慮した表示といえる。



【中野区 - 券売機】

【表3】※ 整理番号札→○ 発券機→●

港区	墨田区	江東区	中野区	豊島区	板橋区	練馬区	足立区
----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

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

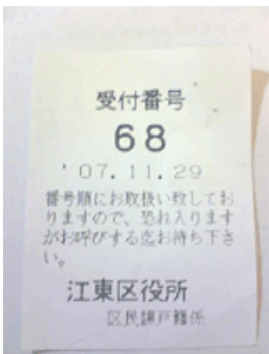
調査用マニュアル(PDF)

印刷用PDF

日	○●	○●	○●	●	○●	○●	○●	○●
英	●			●	●		●	
中	●			●			●	
韓	●			●			●	



【墨田区 電光掲示板】※番号の上部に英語で「Please wait a minute」と、日本語で同じ内容の文章がスライド表示されている。



【江東区 整理番号札】

考察

戸籍登録課では最も機器の設置が多く、ほぼ日本語対応である。点字や音声案内、数字のみの表示など、さまざまなタイプの機器がみられた。外国人登録課に関しては、職員が声で案内をする場合が多く、機器の設置において遅れがあるため、まだまだ日本語中心の対応となっている。（高齢者福祉課には、調査完了区すべてに機器の設置がなかった。）

今後、機器の設置状況や人口推移の見直しから、外国人利用者に配慮した機器の導入があることが予想される。各区の外国人登録者の国籍別統計数を踏まえ、機器における多言語化を期待したい。

- ▶ 区役所入り口
- ▶ 記入台
- ▶ 記入用紙の表記方法
- ▶ トイレ表示
- ▶ ポスター・掲示物
- ▶ 役所案内機器