

調査対象区【 区】
調査日(アクセス日)【2007 年 月 日】
調査担当者【 】

◎ホームページ調査マニュアル◎

【調査対象】

各区のホームページ。特に Web 上における諸外国語の対応状況。

- ・調査した際サイトの状態を確認できるように、アクセスした日にサイトを保存してもらいます。保存方法は Internet Explorer の場合、「ファイル」→「名前をつけて保存」です。ファイルの種類を「Web アーカイブ、単一のファイル (*.mht)」で保存してください。対象のページは以下のものです。①日本語版トップページ②外国語版トップページ（複数言語がある場合は言語ごとのページ）

【調査観点】

①ホームページの構成の差異（担当：北村）

- 1.区名の表記の言語数
- 2.トップページの言語変換ボタンの言語数
- 3.変換可能な言語数
- 4.簡単な日本語表記のページの有無（ひらがな表記・子供用との記載が多い）
- 5.文字サイズ変換ボタンの有無（「文字を大きくする」にはなど）
- 6.配色変換ボタンの有無
- 7.外国語トップページのメニューボタン数
- 8.PDF ファイルの有無
- 9.PDF ファイルの説明の有無

（個別マニュアル）

- ・1 の区名表記は日本語版トップページの一番目立つものが、何語で表記されているかです。日本語に関してはひらがな・カタカナ(チェックシートではそれぞれ「かな」「カナ」と漢字で表記されているか、確認してください。ローマ字表記は英語に丸をしてください。
- ・2 の言語変換ボタンはクリックすると、その言語のページにアクセスできる外国語表記のリンクボタン(アイコン・文字列)を指します。4 から 6 までは通常トップページに記載されています。



図①日本語版トップページ(港区)



図②4.簡単な日本語表記ページへのリンクと5.6.各種変換ボタン

- ・7 は外国語版サイトにおけるメニューボタン数の違いです。それぞれの言語におけるメニューの数を記入してください。もしメニューが複層の見出しで構成されている場合はクリックして他のページに移動できるものだけをカウントしてください。メニューは画面左に設置されている場合が多いです。

図③外国語版のメニューボタン、この場合は 13 個。(新宿区)



- ・8.9 は PDF ファイルでの掲載があるかどうかです。ソフト「Adobe Reader」のインストールが必要になるのでその説明の有無も確認してください。説明がある場合はその説明されている言語に○をしてください。



←PDF ファイル

PDFファイルをご覧になるために

PDFファイルをご覧になるためにはAcrobat Readerが必要です。お持ちでない方はAdobeから無料で配布されていますので、こちらからインストーラをダウンロードしてください。Acrobat Readerはユーザ登録をするだけで自由に使うことができます。

Acrobat Readerのダウンロード Adobe Reader (別ウィンドウで開きます)
説明に従ってAcrobat Readerをインストールし、無事終了しましたらマシンを再起動してください。

←PDF の説明

図④PDF ファイルと説明(世田谷区)

②外国人向け情報の有無 (担当：森本)

1. 区の連絡先
2. 外国人登録の情報 (辿り着きやすさも含む)
3. 災害・緊急時の指示(避難場所の地図や医療機関・警察や救急の連絡先)
4. 外国語版区報
5. 区の施設の案内
6. 生活ガイド(外国人居住者向け情報)
7. 観光ガイド(外国人観光者向け情報)
8. 他目立ったもの(歴史・区の概要など)

(個別マニュアル)

対象のページは、英語と多言語の差異の有無にかかわらず英語ページで調査してください。正確ではありませんが、ページ翻訳を使用すると分かり易くなると思います。(例: Yahoo! 翻訳 <http://honyaku.yahoo.co.jp/url>)

- ・1 の区の外国人向けの連絡先の有無です。区によってさまざまな場所に記載されていることが考えられるので、訪問者の目に付きやすい日本語版トップページと外国語版トップページに掲載されているかに限定して調査します。掲載されている電話番号は区役所代表の番号と、外国人専用の番号とがありますので、該当する番号に○をしてください。
- ・2 は外国人登録(Foreign Registration)の説明ページへの辿り着きやすさです。外国語版トップページから何クリックでその情報にたどり着いたか(何層目にあるか)を数字で書いてください。(港区は「Top」-①→「Living In MINATO」-②→「Immigration and Registration Procedures」で2回です)

Welcome to MINATO CITY



図⑤英語版トップページ(港区)

- 3 は緊急時の対応の記載があるかどうかです。地震 (Earthquakes)、避難場所 (Hazard Map)、救急・消防 (Emergency, Fire)、警察 (Crimes)、医療機関 (Doctor, Medical Emergencies) などの単語で探してください。他にもあれば書いてください。
- 4 は区報がサイト上に掲載されているかどうかです。「Monthly News」や「Setagaya News」「Minato Monthly」などの名称で記載されています。
- 5 は区の施設の案内の有無です。役所 (City Offices)、図書館 (Libraries)、スポーツセンター (Sports Center)、保健所 (Health Centers) などです。
- 6 は外国人居住者向け情報の有無です。掲載場所は生活ガイド (Living Guide) などの名で PDF ファイルなどにまとまっている場合とサイトに点在している場合とがあります。まとめて掲載されている場合は「生活ガイド」、サイトに点在している場合は「サイト」に○をしてください。掲載内容は税金 (Taxes)、健康保険 (Health Insurance)、福祉 (Welfare)、雇用 (Employment)、年金 (Pension Plan)、住宅 (Houses)、教育 (Education)、妊娠・出産 (Pregnancy, Childbirth)、日本語教育 (Japanese Lesson) などです。もし PDF ファイルでまとまっている場合はファイル内の内容を確認してください。
- 7 は外国人観光者向けの情報の有無です。名所・旧跡 (Landmarks)、博物館 (Museums)、映画館 (Movie Theaters)、劇場 (Theaters)、公園 (Parks) などです。他にもあれば書いてください。
- 8 は上記にあげた以外の情報の有無です。区長のメッセージや他機関へのリンクなどは多くの区にあります。他にも特徴的なもの (区の案内ビデオなど) を書いてください。

調査対象区【 区】
調査日(アクセス日)【2007 年 月 日】
調査担当者【 】

◎ホームページ・チェックシート◎

*該当するものに○をつけてください。

①ホームページの構成

I.日本語版サイト調査項目

- ①-1. トップページの区名は何語で表記されているか。
(日 [かな カナ 漢字] 英 中 韓 その他[])
- ①-2. トップページで言語変換可能か。
(可 不可)
- ①-3. 変換可能な言語数
(日 英 中 韓 独 仏 伊 西 その他[]) 計[]カ国語
- ①-4. 簡単な日本語ページ(ひらがな表記・子供用との記載が多い)
(有 無)
- ①-5. 文字サイズ変更ボタン
(有 無)
- ①-6. 配色変更ボタン
(有 無)

II.外国語版サイト調査項目

- ①-7. トップページメニュー数
英[] 中[] 韓[] その他[]
- ①-8. PDFファイル
(有 無)
- ①-9. PDFファイルの説明
(日 英 中 韓 その他[] 無)

②外国人向け情報

- ②-1. トップページにおける外国人向け区の連絡先
場所 (日本語版トップ 外国語版トップ 無)
種類 (電話番号[代表 専用] メールアドレス FAX その他[])
- ②-2. 外国人登録の情報(外国人トップページからのクリック数)
(1回 2回 3回 それ以上[]回)
- ②-3. 災害・緊急時の指示
(地震 避難場所 救急・消防 警察 医療機関 その他[])
- ②-4. 外国語版区報
(有 無)
- ②-5. 区の施設の案内
(役所 図書館 スポーツセンター 保健所 その他[])
- ②-6. 生活ガイド(外国人居住者向け情報)
場所 (生活ガイド サイト)
内容 (税金 健康保険 福祉 雇用 年金 住宅 教育 出産・育児 日本語教育
その他[])
- ②-7. 観光ガイド(外国人観光者向け情報)
(名所・旧跡 博物館 映画館 劇場 公園 その他[])
- ②-8. 他目立ったもの
(区長のメッセージ 他機関へのリンク その他[])

[illegible]

◎広報誌調査マニュアル◎

調査時間・場所

調査時間：特に関係なし

調査場所：区役所の総合案内や広報担当の課（注意事項①を参照）

調査方法

①総合案内または広報担当の課に行き、調査担当の区役所に行ったときの最新号をもらってください。また何語で発行されているのか確認して発行されているすべての広報（区報）をもらってきてください。

※ 複数の言語で発行されている場合、内容比較のために同じ月日に発行されたものをも
らってきてください。日本語版は 23 区すべてホームページ上に PDF ファイル等で過
去に発行された広報が掲載されているので無理に外国語版にあわせなくても結構です。
(東京都 23 区の HP 確認済み)

※ もしもらえなかったらデジカメで表紙（１ページ目）を撮影してください。最新版が撮影できない場合もあるかもしれませんが、そのときは、何月何日に発行されたものなのかわかるように撮影してください。また内容の比較のために、複数の外国語版が発行されている場合は同じ月日に発行されたものを撮影してください。日本語版については 23 区すべてホームページ上に PDF ファイル等で過去に発行された広報が掲載されているので無理に外国語版にあわせなくても結構です。（東京都 23 区の HP 確認済み）

※ 撮影した画像のファイル名は「区名・言語名・発行日」に統一したいと思います。
(例:「杉並区・英語版・10月1日号」)



撮影例 (左)「杉並区・日本語版・10月1日号」(右)「杉並区・英語版・10月1日号」

☆表紙（1 ページ目）を上 の 例 の よう に 撮 影 し て く だ さ い ☆

②収集したデータを家に持ち帰りチェックシートに記入する。

③収集した広報誌はチェックシートと一緒に大谷まですべて提出してください。デジカメ撮影の場合は担当者のアドレスまたはメーリングリストに添付ファイルで送信してください

注意事項

① 調査場所について

- ・ 何語の広報誌が発行されているか確認するために、駅などの配布ラックではなく必ず区役所で直接確認してもらってください。

「杉並区役所の例」

- ・ 総合案内に該当する場所→1階の庁舎案内
 - ・ 広報担当の課に該当する場所→5階の区長室広報課広報編集係
- (杉並区ホームページ参照 http://www2.city.suginami.tokyo.jp/annai/annai_main.asp)
(担当の区によって異なりますので事前にホームページで確認してみてください)

杉並区役所

受付時間:
午前8時30分～午後5時

お休み:
土曜日、日曜日、祝日、
12月29日～1月3日

TEL 03-3312-2111 (代表)

〒166-8570
東京都杉並区阿佐谷南1丁目15番1号

区役所にお出でになるときは・・・
⇒JR阿佐ヶ谷駅南口から徒歩7分
⇒地下鉄南阿佐ヶ谷駅から徒歩1分
⇒都営・京王バス(阿佐ヶ谷⇄渋谷)
⇒西武バス(阿佐ヶ谷⇄長久保)
⇒関東バス(阿佐ヶ谷⇄白鷺一丁目)
で杉並区役所前下車徒歩1分。

杉並区役所 (阿佐谷南 1-15-1)

JR阿佐ヶ谷駅
中杉通り
阿佐ヶ谷中学校
駐車場出口
駐車場入口
みなみ阿佐ヶ谷ビル
青梅街道
杉並郵便局
杉並児童館
職員能力開発センター
地下鉄南阿佐ヶ谷駅

事務事業から窓口を検索...

検索

ダイヤルインサービスのご案内

西棟		中棟		東棟	
10階	【区民生活部】産業経済課				
9階					
8階	選挙管理委員会 選挙管理委員会事務局 監査委員会 監査委員事務局 第9会議室				
7階	【区民生活部】管理課 地域課 文化・交流課 男女共同参画推進担当 【環境清掃部】環境課 清掃管理課			【政策経営部】情報システム課	7階
6階	【危機管理室】防災課 第5会議室(防災センター) 第6会議室 第7会議室	第4会議室		教育長 教育委員会 教育委員会事務局 庶務課 教育人事企画課 教育改革推進課 学校通正配置担当 社会教育スポーツ課 学務課	6階
5階	【都市整備部】都市計画課 住宅課 交通対策課 みどり公園課	議会傍聴席 第3委員会室 第4委員会室		【政策経営部】職員課 経理課 営繕課 【区長室】広報課 入札室	5階
4階	【都市整備部】土木管理課 建設課 道路区域整備担当	議場 第1委員会室 第2委員会室		区長 副区長 【政策経営部】企画課 財政課 【区長室】総務課 秘書担当 【危機管理室】危機管理対策課	4階
3階	【都市整備部】建築課 まちづくり推進課	議長室 副議長室 議長応接室 議員控室 応接室 区議会事務局 区議会案内		【保健福祉部】管理課 介護保険課 子育て支援課 保育課 障害者生活支援課 第2会議室	3階
2階	【区長室】総務課情報公開係 区政資料室 区政相談課 施設等受付担当(旅行会社)	【区民生活部】納税課 【保健福祉部】国民年金係 高齢者施策課		【区民生活部】課税課 【保健福祉部】国保年金課(国民健康保険・高齢者医療係)	2階
1階	夜間・休日受付 喫茶コーナー	庁舎案内 エントランスホール 【会計管理室】会計課 キャッシュサービスコーナー みずほ銀行 情報・自販機・休憩コーナー 授乳室 手づくり作品販売コーナー コミュニケーションショップ		【区民生活部】区民課 外国人登録係(FOREIGN RESIDENTS REGISTRATION) 【保健福祉部】管理課保健福祉相談 障害者施策課 介護予防課	1階
地下1階		【区民生活部】夜間・休日受付 時間外出入口		印刷室 文書交換室 職員組合事務局	地下1階
地下2階	地下駐車場 ※地下2階の駐車場は、庁舎の開庁日(土・日・休日)に一般開放しています。 ■利用時間・・・午前10時から午後8時(入庫は午後7時まで) ■料金・・・○最初の1時間まで、30分ごとに150円 ○1時間をこえると、30分ごとに200円 ○身体障害者手帳、愛の手帳等をお持ちの方は最初の2時間まで無料 ○低公害車をご利用の方は最初の1時間まで無料 ○区役所への届出、申請等で来庁された方は用件終了時刻まで無料				地下2階

みなみ阿佐ヶ谷ビル	
8階	〈財〉杉並スポーツ振興財団
7階	
6階	シルバー人材センター
5階	杉並区交流協会
4階	【区民生活部】管理課統計係
3階	

- ・ チェックシートは印刷して区役所に行くときに持って行ってください
(チェックシートの6 ページ目はどんな言語でも対応できるものです。余分に印刷して対応してください。)

- ・ 名称のところに各区の広報誌の名称を入れてください。(例 杉並区「広報すぎなみ」)
- ・ 日本語版についてですが、もし外国語の記事が入っていたら「外国語併記 1・2」に記入してください。
- ・ 合本形式(合本)は一つの冊子に複数の言語の広報が一緒になっている場合を指します。
- ・ プリント形式は本の形ではなくただの一枚の紙に印刷されている場合を指します。(1枚の紙でも二つに折られて本のように見る場合は「①冊子」に○をしてください。)
- ・ チェックシートの内容のところの「④完全オリジナル版」ですが、日本語版とはまったく違う記事の場合に○をしてください。また他の言語(日本語除く)でまったく同じ内容で発行されているものがある場合は横のかっこの中に何語があるのか記入してください。
- ・ 「気づいたこと」については言語ごとに感想などを記入してください。

調査が終わった段階ですべての言語を見比べてみて気づいたことや感想を記入してください。レポートを作るときに皆さんの意見を参考にしたいのでご協力お願いします。

調査対象区役所[]
調査日[2007 年 月 日 曜日]
調査者氏名[]

1. 調査担当の区で発行されている最新号の広報（区報）の対応言語について（該当する番号を○で囲んでください。また必要に応じて____に記入してください）

(広報誌の名称を記入して、該当する番号を○で囲んでください。また必要に応じて
に記入してください)

○日本語版 （名称_____）

・ データ種類

①実物・②画像データ・③チェックシートの記入のみ

・ 発刊頻度

① 週 1 回・②10 日に一回・③2 週間に 1 回・④ 1 ヶ月に 1 回・⑤2 ヶ月に 1 回・

⑥その他_____

・ 形式

① 冊子・②プリント形式・③その他_____

・ 内容

①日本語のみ ②日本語メインで外国語の記事を含む ③その他_____

※ 「・ 内容」で②を選択した場合のみ記入

・ その記事の使用言語を該当する言語に○をつけてください。（複数選択可）

①英語・②中国語・③韓国語・④その他_____

・ その記事の内容について該当する選択肢に○をしてください

①日本語版の重要な記事だけ・②完全に外国人向けの記事（日本語では記載されていない記事）・③その他_____

・ 気づいたこと

--

○英語版 （名称_____）

・ データ種類

①実物・②画像データ・③チェックシートの記入のみ

・ 発刊頻度

①週 1 回・②10 日に一回・③2 週間に 1 回・④ 1 ヶ月に 1 回・⑤2 ヶ月に 1 回・

⑥その他_____

・ 形式

①冊子・②合本形式・③プリント形式・④その他_____

・ 合本（形式のところで②に○をした場合のみ記入してください。）

①中国語・②韓国語・③その他_____

・ 内容

①日本語版と同じ内容

②日本語版の一部を抜き出し、訳して発行

③日本語版の一部とオリジナル版で構成

④完全オリジナル版（_____語も同じ内容）

⑤その他_____

・ 気づいたこと

--

○ 中国語版（名称_____）

・データ種類

①実物・②画像データ・③チェックシートの記入のみ

・発刊頻度

①週1回・②10日に一回・③2週間に1回・④1ヶ月に1回・⑤2ヶ月に1回・
⑥その他_____

・形式

①冊子・②合本形式・③プリント形式・④その他_____

・合本（形式のところで②に○をした場合のみ記入してください。）

①英語・②韓国語・③その他_____

・内容

①日本語版と同じ内容

②日本語版の一部を抜き出し、訳して発行

③日本語版の一部とオリジナル版で構成

④完全オリジナル版（_____語も同じ内容）

⑤その他_____

・気づいたこと

○ 韓国語版（名称_____）

・データ種類

①実物・②画像データ・③チェックシートの記入のみ

・発刊頻度

①週1回・②10日に一回・③2週間に1回・④1ヶ月に1回・⑤2ヶ月に1回・
⑥その他_____

・形式

①冊子・②合本形式・③プリント形式・④その他_____

・合本（形式のところで②に○をした場合のみ記入してください。）

①英語・②中国語・③フランス語・④スペイン語・⑤ドイツ語・⑥その他_____

・内容

①日本語版と同じ内容

②日本語版の一部を抜き出し、訳して発行

③日本語版の一部とオリジナル版で構成

④完全オリジナル版（_____語も同じ内容）

⑤その他_____

・気づいたこと

○ _____語版（名称_____）

・データ種類

①実物・②画像データ・③チェックシートの記入のみ

・発刊頻度

①週1回・②10日に一回・③2週間に1回・④1ヶ月に1回・⑤2ヶ月に1回・

⑥その他_____

・形式

①冊子・②合本形式・③プリント形式・④その他_____

・合本（形式のところで②に○をした場合のみ記入してください。）

①英語・②中国語・③韓国語・④その他_____

・内容

①日本語版と同じ内容

②日本語版の一部を抜き出し、訳して発行

③日本語版の一部とオリジナル版で構成

④完全オリジナル版（_____語も同じ内容）

⑤その他_____

・気づいたこと

3. 調査を終えて（感想など）

調査者氏名[]

◎刊行物調査マニュアル◎

調査対象項目と担当者

防災関係[蓑田] 福祉関係[宮本] 健康・医療関係[穂積]

＜区役所内での代表的な部局＞

防災関係「防災課」 福祉関係「高齢福祉課」 健康医療関係「保険予防課」

あくまでも参考程度です。区によって課の名前も内容も違うようなので、区役所の入り口にある案内ボードなどで必ず確認してください。なお、「外国人登録係」というところに外国語対応のいろいろなパンフレットがあったのでそこにも行ってみてください。

<もらってきてほしいパンフレット>

「内以外のものでも関係あるなと思ったらもらってきてください。」

例：子育て教育→乳幼児の健康診査 など。

関係あるものは全てもらってきてもらえると有難いです。

* 調査の流れ *

①担当区役所に行き、上の6項目に該当するパンフレット類を全てもらう。

総合案内と各部局（上記参照）を調査し、見落としのないようにしてください。

※ここでもらうのは区発行のものだけでいいです。基本的には外国語対応のものだけもらってきてほしいのですが、もし分冊で日本語と外国語のものがあったら内容を比較してもらいたいのので、日本語の冊子ももらってきてください。

②職員の方に並べてあるもの以外にも存在するか確認する。あればそれももらう。

※渡せないと言われたらメモをとらせてもらい、表紙と言語のページをデジカメで撮影しチェックシートに記入するところがあるのでそのデータに名前をつけてわかるようにしておいてください

③帰宅後チェック表を6項目分コピーし、各項目のチェック表を埋める。

④後日担当者にパンフレットとチェック表とデジカメデータを渡してください。

チェックシートの説明

- ・一冊の中に複数の項目がある場合(例；福祉と健康)はチェック表は福祉と健康それぞれの チェックを行ってください。
- ・2の表にある「分 or 合」は分冊と合本の事です。
分冊は1言語につき1冊の冊子になっているもの。

・2の表にある「有 or 無」はパンフレット等の現物の有無のことです。

- 調査対象区役所[]区役所]
調査日[2007年 月 日 曜日]
調査者氏名[]

項目選択(調査対象に○をつけてください。)

→②なら終了

2. 対応言語や形式

	日	英	中	韓	仏	西	独	その他	分 or 合	有 or 無	備 考
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											

パンフレット等のタイトル

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

デジカメデータのタイトル

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____

3. 気になったこと

◎言語サービス班アポイントメントマニュアル◎

●問い合わせ先●

外国人相談窓口 → 区民課、区政相談課など

外国人登録窓口 → 戸籍住民課など。外国人登録窓口に直接問い合わせ可能な場合もある。

電話対応 → 広報課

- I. 項目ごとに指定してある課に問い合わせる。
- II. 自分の所属氏名を名乗り、大学の授業の一環として23区の区役所の多言語サービス状況について調査していることを伝える。
- III. 大まかな質問内容を伝える。

外国人相談窓口チェックシート

質問4. 対応可能な言語とそれに対する職員数(対応可能な言語は予めHPで確認しておく)

質問5. 対応言語以外の言語の対処法

外国人登録窓口チェックシート

質問1. 外国語対応可能な職員数と対応言語の種類

質問2. 対応言語の追加予定

電話対応チェックシート

専用回線が「あり」の場合(専用回線の有無はHPで調べられる所もある為各自確認する)

質問3. 設置したきっかけ

質問4. 電話に出たときに最初に使う言語

専用回線が「なし」の場合

質問5. 設置要望の有無

質問6. 設置予定

(直接窓口に行っていいのか等)

「いいえ」の場合

質問内容をメールで送信するので、回答していただけないか交渉する。

メールの場合…最後に自分の所属・氏名・メールアドレスを明記しておくことを忘れずに！

返信を頂いたらちゃんとお礼のメールを送る。

※電話で回答いただける場合は、それで可。

V. 電話口の方のお名前を聞く。

※アポイントメントは、早めに！

※挨拶などはしっかり、謙虚な気持ちで

◎言語サービス：外国人登録窓口 調査マニュアル◎

【調査対象】

各区役所にある、外国人の登録を行う窓口。

【調査観点】

1. 外国語対応可能な職員数と対応言語の種類
2. 対応言語の追加予定

【調査方法】

外国人登録窓口の職員に依頼し、直接インタビューする。

(※外国人登録係は多くの場合、区民課や住民戸籍課などにあります。)

担当区役所を訪ねる前にアポイントメントマニュアルを参照し、問い合わせをして下さい。
また、チェックシートの左上に、実際に質問した方法に当てはまるものへチェックしてください。

1. 外国語対応可能な職員数と対応言語の種類

- ① 括弧内に人数を記入してください。
- ② 当てはまる言語すべてにチェックをし、括弧内に人数を記入してください。選択肢にない言語の場合は”その他”にチェックをし、括弧内に言語名と人数を記入してください。
一人の方が複数言語対応できる場合、対応できるすべての言語でカウントしてください。

2. 対応言語の追加予定

- ① 当てはまるほうをチェックしてください。”なし”をチェックした場合はここで終了です。
- ② 2. ①で”あり”にチェックした場合のみ質問し、当てはまる言語すべてにチェックしてください。選択肢にない言語の場合は”その他”にチェックをし、括弧内に言語名を記入してください。
- ③ 2. ①で”あり”にチェックした場合のみ質問し、当てはまる項目にチェックしてください。選択肢にない回答の場合は”その他”にチェックをし、括弧内に内容を記入してください。

☐直接 ☐電話 ☐メール

◎言語サービス：外国人登録窓口チェックシート◎

1. 外国語対応可能な職員数と対応言語の種類

- ① 外国人登録窓口に、常駐している職員は何名ですか。
[] 人
- ② その中で外国語対応可能な職員は何名ですか。言語ごとの人数を教えてください。
(※一人の方が複数言語対応できる場合、対応できるすべての言語でカウントしてください。)
- | | | | |
|---------------------------------|-----------|--|-----------|
| ☐ 英語 | [] 人 | ☐ ドイツ語 | [] 人 |
| ☐ 中国語 | [] 人 | ☐ ロシア語 | [] 人 |
| ☐ 韓国語 | [] 人 | ☐ その他 [] 語 | [] 人 |
| ☐ タガログ語 | [] 人 | ☐ その他 [] 語 | [] 人 |
| ☐ ポルトガル語 | [] 人 | ☐ その他 [] 語 | [] 人 |

2. 対応言語の追加予定

- ① 今後、対応言語を追加する予定はありますか。
□あり(→②、③へ) □なし(→終了)
- ②(“あり”にチェックした場合のみ質問してください。)
何語を追加する予定ですか。(※当てはまる言語すべてにチェックしてください。)
□英語 □ドイツ語
□中国語 □ロシア語
□韓国語 □その他 [語]
□タガログ語 □その他 [語]
□ポルトガル語 □その他 [語]
- ③ その言語を追加する理由を教えてください。
□要望があったから。
□2．②でチェックした言語を話す利用者が増えたから。
□その他[]

※質問は以上です。お忙しいところ、ご協力くださりありがとうございました。

調査対象区【 区】
調査日【2007年 月 日 曜日】
調査担当者氏名【 】

担当 尾沼侑季

◎外国人相談窓口マニュアル◎

【調査対象】 1～3 ホームページにて調査可能 4、5 インタビュー調査
【調査観点】

ホームページに都の外国人相談窓口(東京都生活文化スポーツ局広報広聴部都民の声課)が載っている場合がありますので間違えないようにしてください。記入するのは、各区の外国人相談窓口についてです。

* ホームページ調査 *

1. 区役所内での外国人相談窓口の有無
2. 外国語相談窓口での対応言語
3. 各言語の相談日・予約の有無・その他

* インタビュー調査 *

4. 対応可能な言語とそれに対する職員数。
5. 対応言語以外の言語の対処法。

※対応言語はホームページで調査可能なのであらかじめ調べてからお聞きするようにしてください。

【調査方法】

ホームページ(相談・各種相談などの項目をクリック)で探して見つからなくても、電話するなどして必ず窓口の有無を確認してください。大体、区民課や区政相談課にある

* ホームページ調査 *

3. 備考の欄には、電話相談も可、通訳がいる、ボランティアが対応している等 HP で調べている際気付いたことがあれば記入してください。予約の有無が分からない場合は無にチェックしてください。

* インタビュー調査 *

実際に質問した方法(直接・電話・メール)に当てはまるものへチェックしてください。

- 4、5. 窓口がある課(区民課・区政相談課など)に問い合わせしアポをとってください。詳しくはアポイントメントマニュアルを参照してください。

調査対象区【 区】
調査日【2007年 月 日 曜日】
調査担当者氏名【 】

◎外国人相談窓口チェックリスト◎

1. 区役所内での外国人相談窓口の有無。
(□有 □無) → 無なら終了。
2. 外国人相談窓口での対応言語。
言語(□英 □中 □韓 その他[])
3. 各言語の相談日。例…〔英語〕(月～金)・〔中国語〕(第2火・金)など

【区役所の方にお聞きすること】

4. 『対応可能な言語とそれに対する職員数を教えてください。』
- | | | | |
|------|---|------|----|
| ・言語〔 | 〕 | 職員数〔 | 人〕 |
| ・言語〔 | 〕 | 職員数〔 | 人〕 |
| ・言語〔 | 〕 | 職員数〔 | 人〕 |
| ・言語〔 | 〕 | 職員数〔 | 人〕 |
| ・言語〔 | 〕 | 職員数〔 | 人〕 |
5. 『対応している言語以外の国の方が相談に来た場合はどう対処しますか？』
- ()
6. その他調査している際に気付いたこと。

調査対象区〔 区〕
調査日〔2007 年 月 日〕
調査者〔 〕

担当 伊藤彩花

◎総合案内所マニュアル◎

【調査場所】

各区役所の本庁舎にある一番大きな案内所

【調査観点】

総合案内所での外国人への対応方法

【調査方法】

区役所の案内所に行き、インタビューしてください。

1. 今までに外国人に外国語で話しかけられた事が1度でもあれば「ある」を選択してください。

- ・ある場合の①には話しかけられたことのある言語を書いてください。②にはその時に対応した言語を書いてください。①と同じ言語の場合は「同」と書いてください。①が複数ある場合、②はそれに対応するように記入してください。

【例】①英語②英語、①韓国語②日本語 の場合

①〔 英語 〕〔 韓国語 〕

②〔 同 〕〔 日本語 〕

- ・ない場合の「ある」の〔 〕にはその言語を書いてください。

2. 外国人が案内所に来た場合、どこに案内しているか聞いてください。

※答えていただいた方が複数いる場合

- ・1の質問は、話しかけられた事のある方が一人でもいれば「ある」を選択してください。全員がない場合以外は「ない」にはチェックをしないでください。
- ・「ある」を選んだ場合、①には答えていただいた言語をすべて書いてください。同じ言語が複数ある場合は、その数も書いてください。
- ・「ある」を選んだ場合の②の質問も同様にしてください。①のひとつの言語に複数の②の答えがある場合はすべて書いてください。

【例】①英語3人②英語2人・日本語1人、①中国語1人②中国語1人

①〔 英語③ 〕〔 中国語 〕

②〔同②、日本語①〕〔 同 〕

調査者〔 〕

答えていただいた方の人数〔 人〕

- その他〔 〕

《ボランティア調査マニュアル》

【調査対象】

各区の財団が行っているボランティアを対象とします。例：財団法人 板橋区文化・国際交流財団(ICIEF)※区役所とは別に自主的に外国人支援をしているボランティア団体は除きます。

【調査観点】

- ① 外国人対応のためのボランティアの有無
- ② ボランティアの活動内容、条件・資格例、通訳・翻訳など

【調査方法】

各区のホームページから調査する。

調査担当区【 区】
調査日【2007 年 月 日】
調査担当者【 】

《ボランティアチェックシート》

※当てはまる□にチェックをして下さい。また、②は質問事項について記入して下さい。

- ①. 外国人対応のためにボランティアを頼んでいるか。

☐ いる ☐ いない

※「いる」にチェックした場合は②以下に答え下さい。「いない」にチェックした場合は終了です。

- ②. ボランティアの活動内容には、どのようなものがあるか。また、ボランティアに必要な条件・資格はあるか。

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

□その他()

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐ その他()

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐ その他()

4. _____

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐その他(_____)

5. _____

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐その他(_____)

6. _____

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐その他(_____)

7. _____

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐その他(_____)

8. _____

<条件・資格>

☐語学検定 ☐講習参加 ☐過去に経験あり ☐特になし

☐その他(_____)

調査対象区役所〔 〕
調査日〔2007年 月 日〕
調査者氏名〔 〕

担当 橋本 香澄

◎言語サービス：電話対応マニュアル◎

【調査対象】外国人相談窓口などに設置されている、外国の方専用の回線の調査

【調査観点】**ホームページ調査**

- 1、外国の方専用の回線の有無
→ホームページ内の検索で「外国人」や「外国人相談」などで検索してみてください。
外国人相談窓口があれば、たいていの場合そこに一緒に書いてあると思います。
- 2、電話番号は各言語ごとに分かれているか？
→例：目黒区役所の場合、英語の回線と中国語・ハングル・タガログ語の回線で電話番号が分かれています。
対応言語は何か？
→例のように、1つの回線ごとに（ ）でくくって書いてください。
例：（英語）（中国語・ハングル・タガログ語）

インタビュー調査

まず広報課にアポイントメントをとってから、調査を進めてください。
詳しくは、アポイントメントマニュアルに書いてあるのでそちらを見てください。

- 3、※有の場合
設置したきっかけ・いつ頃設置したか？
- 4、※有の場合
実際に専用回線にかけた場合、第一声（もしもし・Hello など）は何語を使うか決まっているか？
→決まっている場合のみ、（ ）の中に何語の回線かを書いて、その下の選択肢には第一声の言語に○をつけてください。
※自分では何語か判断がつかない場合もあるので、専用回線に直接かけるのではなく、広報課の方、又はアポイントメントをとったときに指示された方にインタビューをしてください。
例：中国語・ハングル・タガログ語の回線で第一声が中国語だった場合、このように記入してください。
（中国語・ハングル・タガログ語）
〔 日・簡単な日本語・英・㊦・韓・仏・独・西・伊・その他 〕
- 5、※無の場合
外国の方専用の回線の設置要望の有無
- 6、※無の場合
設置予定はあるか？

メモ欄は、他にエピソードなどを話して下さった場合記入してください。

調査対象区役所〔 〕
調査日〔2007年 月 日〕
調査者氏名〔 〕

担当 橋本 香澄

◎言語サービス：電話対応チェックシート◎

ホームページ調査

- 1、Q 外国の方専用の回線はありますか？
〔 有・無 〕
→有の場合は2にすすんでください。無の場合はホームページ調査終了です。
- 2、※有の場合
Q 電話番号は各言語に分かれていますか？
〔 わかれている・一括 〕
Q 対応言語は何ですか？

インタビュー調査

- 回答方法（ ）
- ※3・4は1で有だった場合のみお聞きしてください。5・6は1で無だった場合のみお聞きしてください。
- 3、※有の場合のみ
Q 設置したきっかけは何でしたか？また、いつ頃設置しましたか？

- 4、※有の場合のみ
Q 実際に専用回線にかけた場合、 第一声（もしもし・Hello など）は何語を使うか決まっていますか？
〔 決まっている・決まっていない 〕
→決まっている場合
Q それは何語でしょうか？回線ごとにお聞かせください。
（ ）
〔 日・簡単な日本語・英・中・韓・仏・独・西・伊・その他 〕
（ ）
〔 日・簡単な日本語・英・中・韓・仏・独・西・伊・その他 〕

- 5、※無の場合のみ
Q 外国の方専用の回線を設置してほしいと要望はありましたか？
〔 有・無 〕
- 6、※無の場合のみ
Q この先、設置することはありませんか？

◎「言語サービス」障害者対応マニュアル◎

【調査対象】

1. 各区役所の障害福祉課のあるフロア
2. 各区役所H P
3. 各区役所の障害福祉課に属する役員

【調査観点】

1. 点字の設置場所について
- 2－1. 点字講習会の有無と、その頻度
- 2－2. 手話講習会の有無と、その頻度
3. 手話対応出来る職員の有無と、その数・手話が出来るとの表わし方

【調査方法】

1. 区役所内の障害福祉課のある庁舎において、点字の設置してある場所を調べる。
2. 各区役所H Pの障害福祉に該当するページで調べる。
もし、「講習会は行っているが、頻度までは分からなかった」場合、障害福祉課に属する役員の方に直接聞き、記入する。
3. 障害福祉課に属する役員の方に、直接インタビューする。

◎「言語サービス」障害者対応チェックシート◎

● 1. 各自区役所に行って調べる質問 ●

視覚障害者用サービス

- ・ 区役所の障害福祉課のあるフロアにおいて、点字が設置してある場所はどこがあるか？
エレベーターのボタン(有・無) 公衆電話(有・無) ☐ 自動販売機(有・無)
トイレ(有・無)
その他(_____)

● 2. HPにて調査可能な質問 ●

視覚障害者用サービス

- 2-1. 点字講習会を行っているか？
(有・無)
(有の場合)どれくらいの頻度で行われているか？
(☐ 週1回 ☐ 月1回 ☐ その他_____)

聴覚障害者用サービス

- 2-2. 手話講習会を行っているか？
(有・無)
(有の場合)どれくらいの頻度で行われているか？
(☐ 週1回 ☐ 月1回 ☐ その他_____)

● 3. 役員の方に聞く質問 ●

聴覚障害者用サービス

- 『障害福祉課に属する職員の中に、手話対応の出来る方はいますか？』
(はい・いいえ)
⇒(“はい”の場合)『手話対応の出来る職員は何人いますか？また、手話が出来
ることをどのように表していますか？』
 - ・ 人数…(____)人
 - ・ 表し方…☐ バッチ ☐ 掲示板に記載 ☐ その他(_____)

調査者氏名【 】

担当真鍋

1. 庁舎に入って最初に目に入った館内にある館内案内を指す
2. 有無をチェックする（有りの場合は3以下に進む。無い場合は終了）
3. デジカメで、撮影する（→ファイル名 『区役所名・入り口2』とする）
4. 使用されている言語全てにチェックをする。その他の言語が使われている場合は、その他にチェックし、（ ）の欄に記入。日本語以外で表記されている場合は、それが分かるように撮影する。（→ファイル名 『区役所名・入り口2-2』とする）
部分的に使われている時は〔 〕にその言葉を記入し、全てに使われている時は、全てにチェックをする。
5. ピクトグラムが使われているかチェックする。使われている場合はそれが指す事物を〔 〕に記入。ピクトグラムの意味が分からない場合は、「分からない」

にチェックして、そのマークが分かるようにデジカメで撮影する。(→ファイル名『区役所名・入り口2-3』とする)

6. 点字の有無をチェックして記入

エレベータ誘導表例↓



③トイレ誘導表

1. 庁舎に入って最初に目に入った館内にある館内案内を指す
2. 有無をチェックする（有りの場合は3以下に進む。無い場合は終了）
3. デジカメで、撮影する（→ファイル名『区役所名・入り口3』とする）
4. 使用されている言語全てにチェックをする。その他の言語が使われている場合は、その他にチェックし、() の欄に記入。日本語以外で表記されている場合は、それが分かるように撮影する。(→ファイル名『区役所名・入り口3-2』とする)
部分的に使われている時は〔 〕にその言葉を記入し、全てに使われている時は、全てにチェックをする。
5. ピクトグラムが使われているかチェックする。使われている場合はそれが指す事物を[]に記入。ピクトグラムの意味が分からない場合は、「分からない」にチェックして、そのマークが分かるようにデジカメで撮影する。(→ファイル名『区役所名・入り口3-3』とする)
6. 点字の有無をチェックして記入

トイレ誘導表例↓



調査対象区役所【 】
調査日【 2007年 月 日】
調査者氏名【 】

役所入り口揭示チェックシート 担当真鍋

①館内案内

☐有 ☐無

言語

☐全景をデジカメで撮影

☐日

☐英 [] [] [] ☐全て

☐中 [] [] [] ☐全て

☐韓 [] [] [] ☐全て

☐その他 ()

 [] [] [] ☐全て

☐その他 ()

 [] [] [] ☐全て

☐やさしい日本語

 [] [] [] ☐全て

☐外国語・やさしい日本語がある場合は撮影

ピクトグラム

☐有→☐撮影

 指す事物 [] ☐分からない

☐撮影

 指す事物 [] ☐分からない

☐撮影

 指す事物 [] ☐分からない

点字

☐有 ☐無

②エレベータ誘導表

☐有 ☐無

言語

☐全景をデジカメで撮影

☐日

☐英 [] [] [] ☐全て

☐中 [] [] [] ☐全て

☐韓 [] [] [] ☐全て

☐その他 ()

 [] [] [] ☐全て

☐その他 ()

 [] [] [] ☐全て

☐やさしい日本語

 [] [] [] ☐全て

☐外国語・やさしい日本語がある場合は撮影

ピクトグラム

☐有→☐撮影

指す事物〔 〕 ☐分からない

☐撮影

指す事物〔 〕 ☐分からない

☐撮影

指す事物〔 〕 ☐分からない

点字

☐有 ☐無

③トイレ誘導表

☐有 ☐無

言語

☐全景をデジカメで撮影

☐日

☐英〔 〕〔 〕〔 〕 ☐全て

☐中〔 〕〔 〕〔 〕 ☐全て

☐韓〔 〕〔 〕〔 〕 ☐全て

☐その他（ ）

〔 〕〔 〕〔 〕 ☐全て

☐その他（ ）

〔 〕〔 〕〔 〕 ☐全て

☐やさしい日本語

〔 〕〔 〕〔 〕 ☐全て

☐外国語・やさしい日本語がある場合は撮影

ピクトグラム

☐有→☐撮影

指す事物〔 〕 ☐分からない

☐撮影

指す事物〔 〕 ☐分からない

☐撮影

指す事物〔 〕 ☐分からない

点字

☐有 ☐無

担当・豊本

【調査対象】

- ## 【調査観点】

【調査方法】

チェックシートを記入する。

担当：井坂茉央

調査対象区役所【 区】
調査日【2007 年 月 日】
調査者氏名【 】

記入用紙マニュアル

【調査対象】

各区役所内（外国人登録・障害者福祉・高齢者福祉課）で使用されている記入用紙を対象とする。

【調査観点】

外国人登録係、障害者福祉課、高齢者福祉課では、それぞれ一般の文字表記とはまた違った利用者に優しい表記法が成されている。その違いを調査すると共に、あればその他の記入用紙に関するサービスを知りたい。

【調査方法】

- ・外国人登録係で使用されている記入用紙はどんな国の言語に対応しているのか調査し、チェックシートに記入。
 - ・高齢者福祉課で使用されている記入用紙などは、どんな工夫が成されているのか調査し、チェックシートに記入。
 - ・障害者福祉課で使用されている記入用紙などは、どんな工夫が成されているのか調査し、チェックシートに記入。
 - ・どんな些細なことでも構わないので、何か気付いたことを③をお願いします。
- ・記入用紙は、持ち帰りできるのであれば、できる限りもらって来てください。
できないときは、デジカメで撮影して下さい。その場合、どこの区で撮影したものか分かるようにしておいて下さい。
- ・ほとんどは記入台・各課のカウンターに置いてあると思われるが、他にもある可能性があるので、必ず係りの方に確認すること。

担当：井坂茉央

調査対象区役所【 区】
調査日【2007 年 月 日】
調査者氏名【 】

記入用紙チェックシート

<外国人登録係>

- ①記入用紙に使われている言語をチェックしてください。
- ☐日本語（ふりがな…☐有 ☐無／フリガナ…☐有 ☐無）
- ☐英語
- ☐中国語
- ☐韓国語
- ☐その他（ ）

②複数にチェックを入れた場合のみ、大きく取り扱われている言語の用紙を順に書いてください。（例：日→英）

[]

計()ヵ国語

③他に何か気付いたことがあればお願いします。

<老人福祉課>

①記入用紙に使われている表記方法をチェックしてください。

☐漢字（ふりがな…☐有 ☐無／フリガナ…☐有 ☐無）

☐ひらがなのみ

☐ローマ字

☐その他（ ）

②複数にチェックを入れた場合のみ、主だった表記を順に書いてください。

（例：ひらがなのみ→漢字ふりがな→漢字フリガナ）

[]

③他に何か気付いたことがあればお願いします。

<障害者福祉>

①記入用紙に使われている表記方法をチェックしてください。

☐漢字（ふりがな…☐有 ☐無／フリガナ…☐有 ☐無）

☐ひらがなのみ ☐ローマ字 ☐ピクトグラム ☐その他（ ）

②複数にチェックを入れた場合のみ、表示が主だった言語を順に書いてください。

（例：ひらがなのみ→漢字ひらがな→漢字フリガナ）

[]

③他に何か気付いたことがあればお願いします。

調査対象区役所【 区】
調査日【2007 年 月 日】
調査者氏名【 】

担当：松田

ポスターマニュアル

【調査対象】

戸籍住民課が含まれる階のポスター全て。

但し、名称が上記と異なる場合、外国人登録を扱う課で対応する。

ポスターの定義として、壁に貼ってあるものは元より、コルクボードに留められているものなども含めた紙媒体のものとする。

サイズの大小は問わない。

記入台の付近で、記入用紙の書き方が示されているものは定義に含まない。

【調査方法】

①上記の調査対象に当たるポスターを全て撮影する。

日本語しか見受けられないものの場合、代表するものを数枚（イラスト有と無、それぞれ1枚ずつ、など）撮影して、あとは省略してしまっても構わない。

省略した場合は、その枚数を控えておくこと。

②撮影データを持ち帰ったら、その中から使用するものを5枚選び出す。

イラストの有無、各言語の観点から、なるべく種類が多くなるように選ぶ。

残りは変更時等のために保管を推奨。

③選んだデータファイルに名前を「ポスター1」といったように付けていく。

特にこだわりが無ければ、順番は撮影順にふる。

④データを見ながらチェックシートにポスターごとに記入。

他言語の場合、読めない場合は主旨の項目は記入しなくてよい。

調査対象区役所【 区】
調査日【2007年 月 日】
調査者氏名【 】

ポスターチェックシート

○対象の課はどこにありましたか
(例：第1庁舎1階)

$$\left[\begin{array}{c} \text{ } \\ \text{ } \\ \text{ } \end{array} \right]$$

○各ポスターについて

● 1 枚目

- ・使用言語



□英

10

□ 韓

□ 仏

□伊

□やさしい日本語

☐ その他 ()

・イラスト

☐有 ☐無

・内容の主旨

● 2枚目

- ・使用言語

□英

□ 中

□ 韓

□ 仏

□伊

☐やさしい日本語☐ その他 ()

・イラスト

☐有 ☐無

・内容の主旨

● 3 枚目

- ・使用言語

☐ 英

□ 中

□ 韓

□ 仏

□伊

☐ やさしい日本語☐ その他 ()

・イラスト

☐有 ☐無

・内容の主旨

以下、5枚目分まで同様式

調査対象区役所【 区役所】
調査日【2007年 月 日】
調査者氏名【 】

◎機器調査マニュアル◎

担当：青

【調査対象】

区役所内の戸籍住民課・高齢者福祉課・外国人登録課に設置されている機械類を対象とする。主な機械は

- ・ 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

【調査観点】

各機械の利用案内（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。

【調査方法】

それぞれデジカメで撮影し、チェックシートに記入する。

（ファイル名は「担当区名 機械類」）

※ 番号札や自動交付機の案内掲示が判断できない場合は、役員に聞く。



調査対象区役所【 区役所】
調査日【2007 年 月 日】
調査者氏名【 】

◎機器チェックシート◎

●戸籍住民課

1. 証明書自動交付機

①設置されているか。

☐あり →②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）

☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

2. 自動窓口

①設置されているか。

☐あり→②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

<整理番号札>

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）

☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

<発券機>

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）

☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

3. 電光掲示板

①設置されているか。

☐あり→②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）

☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

●高齢者福祉課

1. 証明書自動交付機

①設置されているか。

☐あり →②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）

☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

2. 自動窓口

①設置されているか。

☐あり→②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

<整理番号札>

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）

☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

<発券機>

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）
☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

3. 電光掲示板

①設置されているか。

☐あり→②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）
☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

● 外国人登録課

1. 証明書自動交付機

①設置されているか。

☐あり →②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）
☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

2. 自動窓口

①設置されているか。

☐あり→②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

<整理番号札>

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）
☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

<発券機>

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）
☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）

3. 電光掲示板

①設置されているか。

☐あり→②へ ☐なし

②使用されている言語をチェック。

☐日本語（[ふりがな] ☐あり ☐なし [カタカナ] ☐あり ☐なし）
☐英語 ☐中国語 ☐韓国語 ☐その他（ ）