



# 東京都区部における 外国人相談窓口に関する調査報告

明治大学 山脇ゼミ  
2024年6月26日

# 目次

---

01

調査目的と  
調査方法

02

調査項目

03

調査結果

04

まとめ

05

中野区への  
提案

# 調査目的と調査方法

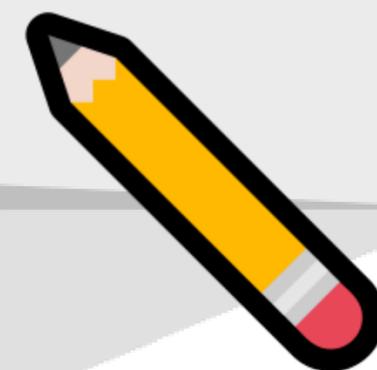


## 調査目的：

中野区の近隣区の外国人相談の概要を整理することで、新たに始まった中野区の外国人相談の目指すべき方向性を探る

## 調査方法：

電話やメールを用いて、各区の担当者に問い合わせた  
( 調査期間は2024年5月～6月 )



# 調査項目



## 1. 対応言語

---

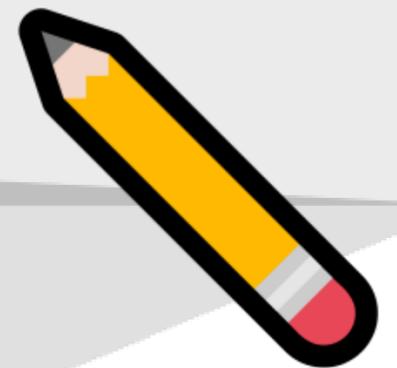
### 1. 対応言語の選定理由

---

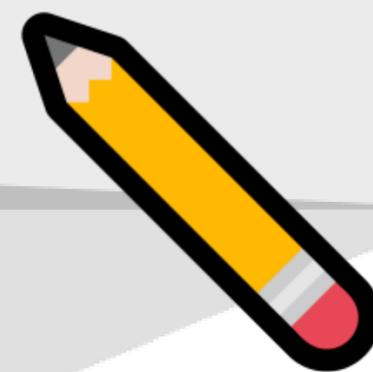
### 1. 外国人相談窓口の体制（相談員の数等）

---

## 1. 相談件数



# 調查結果





# 新宿区

対応言語：

英語、中国語、韓国語

- ✓ 新宿区に多い住民の国籍の言語を選定。
- ✓ 公益財団法人新宿未来創造財団に委託。委託先が相談員を選んで配置している  
英語（2名）、中国語（2名）、韓国語（2名）  
しんじゅく多文化共生プラザでも、英語、中国語、韓国語、タイ語、ネパール語、ミャンマー語で相談を実施。
- ✓ 年間3000～4000件（多いと年に5000件）  
⇒月平均：約400件

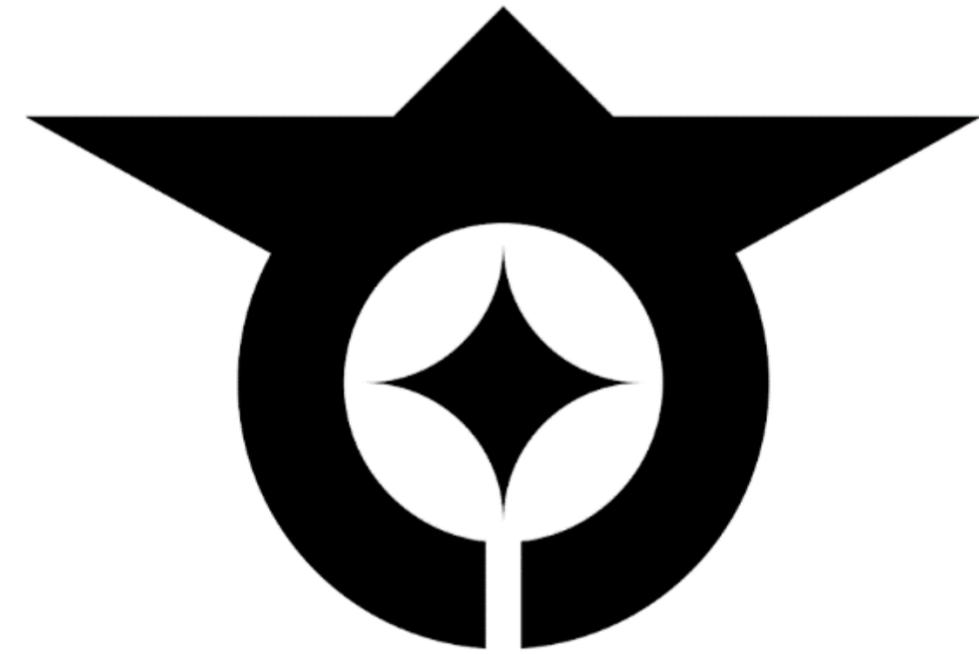


# 目黒区

対応言語：

英語、中国語、韓国語

- ✓ 外国人住民の出身国の比率に応じて対応言語を選定。  
(中国と台湾：30%、韓国：15%、フィリピン：5%)
- ✓ 相談員7名：英語（4名）、中国語（2名）、韓国語（1名）
- ✓ 年間相談件数：2853件（2023年）



# 大田区

対応言語：

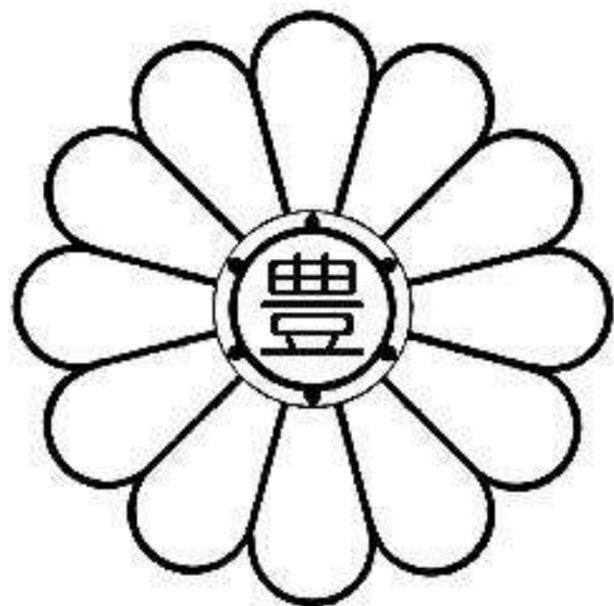
英語、中国語、タガログ語  
ネパール語、ベトナム語

- ✓ 外国人区民の国籍やニーズに鑑みて決定している
- ✓ 英語(週4日)、中国語(週4日)、タガログ語(週2日)、ネパール語(週2日)、ベトナム語(週1日)

国際都市おおた協会が、レガートおおたに業務委託し、「多言語相談窓口」を運営。

通常の相談（一般相談）に加えて、第1・第3日曜日は弁護士による相談（専門相談、事前予約制）を行う。

- ✓ 2022年度の実績
  - 一般相談：2,834件
  - 専門相談：109件



# 豊島区

対応言語：  
英語、中国語

- ✓ 相談件数と需要によって選択
- ✓ 6名の職員と曜日ごとの通訳者
- ✓ 2022年度：523／3840件



# 渋谷区

対応言語：

英語、他言語はタブレット  
対応（19箇所）

- ✓ 英語相談者が多い
- ✓ 職員と平日はボランティアによる英語通訳者が1名
- ✓ 2022年度  
対面：約700件  
タブレット：2300件



# 港区

対応言語：  
英語

- ✓ 相談件数と需要によって選択
- ✓ 相談員3名、対応言語以外はタブレットによる三者通話
- ✓ 2022年度：431件（月30～40件）



# 世田谷区

対応言語：

英語、中国語、他言語は  
タブレット対応

- ✓ 多様な国籍の外国人住民をカバーするために言語数を増やしている
- ✓ 英語・中国語は外国人相談員  
他の言語は日本人の相談員がタブレットによる三者通話
- ✓ 2023年(上半期)：1695件（総合相談）



# 中央区

対応言語：  
通訳サービスに委ねている

- ✓ 通訳サービスの限度次第
- ✓ 通訳サービスサイトの紹介、窓口はない
- ✓ 不明



# 杉並区

対応言語：

英語、中国語、韓国語、  
ネパール語

- ✓ 英語の他、外国人住民数に応じて選定
- ✓ 英語（日本人3名）：月、火、木、金  
中国語（中国人3名）：月、火、木、金  
韓国語（韓国人1名、日本人1名）：金  
ネパール語（ネパール人1名）：水
- ✓ 不明



# 中野区

対応言語：

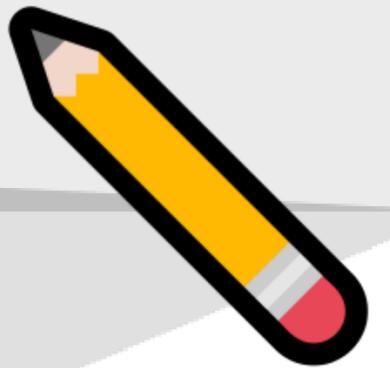
英語、中国語

- ✓ 英語は世界共通語であるから。  
外国人区民の中で中国人が最も多いため、中国語も選定。  
(中野区国際交流協会では日本語で外国人相談を実施)
- ✓ 日本人2名 (1名が少しスペイン語が話せる)、中国人1名
- ✓ 5月7日～5月23日：24件

# まとめ



-  多くの区役所で外国語が話せる相談員を配置している。
-  英語と中国語で対応しているところが多い。
-  タブレットを用いて、多言語対応を可能にしている区役所もある。

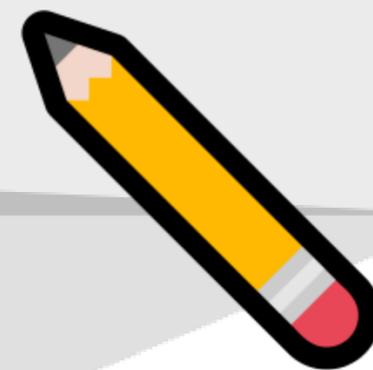


# 考察

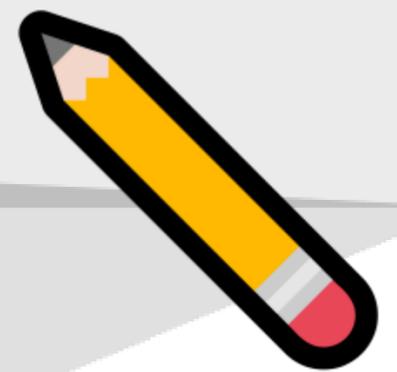


-  対応言語と相談件数は卵と鶏の関係
-  相談件数の数え方（通訳対応もカウントするかどうか）
-  相談窓口にいるスタッフの専門性

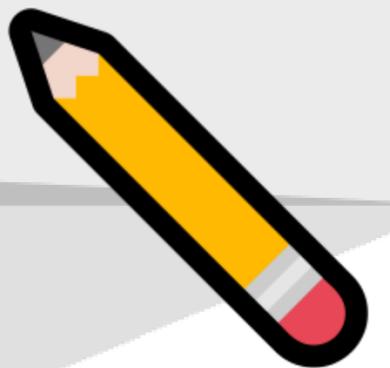
\* 国際活動市民中心の新居みどり様と東京都生活文化局の村田陽次様に助言をいただきました。



# 中野区への提案



- 📌 相談スペースを固定し、「外国人相談」と明記する。
- 📌 各階の案内人にやさしい日本語の研修を実施する。
- 📌 忙しい人向けにオンライン相談やメール対応を実施する。
- 📌 外国人住民の実態調査を行い、韓国語、ネパール語、ベトナム語での相談のニーズを検討する。
- 📌 区役所と国際交流協会が相談内容を共有する。さらに相談内容を分析し、区の見直しに生かす。
- 📌 東京都のTMCナビを活用し、NPOとの連携も検討する。
- 📌 外国人住民が気軽に参加できる日本語サロンを区役所1階で実施する。



ご清聴ありがとうございました。

