

外国人住民の相談対応に関するアンケート 調査結果報告書

2020年3月

認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ

目次

I.調査概要.....	2
II.調査結果.....	4
1. 自治体対象.....	4
2. 福祉・医療機関対象.....	27
3. 相談機関対象.....	42
III.まとめ.....	44
IV.資料 質問票.....	45

I.調査概要

この調査は、2019 年度独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業の助成を受け、茨城 NPO センター・コモンズが実施した「地域の福祉医療機関への多文化ソーシャルワーク導入支援事業」の一環として行ったものである。入管法が改正され外国人の定住化が進む中、日本語を母語としない住民にも十分な福祉サービスが提供できるような体制づくりが急務となっている。本事業では、定住外国人が生活者として暮らせるようにするための、福祉・医療分野における多言語でのサービス提供体制の整備の実現を目指し、多文化ソーシャルワークの調査・企画検討・啓発を行ってきた。アンケート調査の結果は、外国人住民が地域で福祉サービスをより利用しやすくするための多言語資料・窓口対応ツール作成などに活用され、地域の福祉・医療機関での多文化ソーシャルワーク導入を推進することにつながる。調査の概要は下記の通りである。

※多文化ソーシャルワークとは、多様な文化的背景を持つクライアントに対するソーシャルワークであり、本事業の場合は、外国人住民の抱える問題を解決するために環境にも働きかけ、適切な社会資源やサービスにつながらながら解決を目指すことである。

1. 調査の目的

外国人住民への対応に際しての課題、通訳や翻訳などに関する福祉分野の窓口・現場のニーズを把握し、本事業で作成するツールやセミナー内容等の検討に活用する。結果をひろく周知し、各施設・機関での現状や課題の共有を図る。

2. 調査期間

2019 年 8 月～2020 年 1 月

3. 調査実施主体

多文化ソーシャルワーク導入支援検討会議（事務局：茨城 NPO センター・コモンズ）

4. アンケート配布先

外国人住民への対応内容の違いから、アンケートを 3 種類作成し、それぞれの対応機関・施設に配布した。 ※実際のアンケート設問については本報告書の巻末資料を参照のこと。

①市町村の各課窓口担当者

市民、税務、国保・年金、健康推進、子ども・家族、教育、高齢、生活保護、障害福祉、国際交流

②県内の医療・福祉機関／施設

児童相談所、児童福祉施設、介護保険施設・事業所、地域包括支援センター、保健所、保育所

③相談機能のある組織・機関

市町村国際担当課・民間国際交流団体・市町村社会福祉協議会

※市町村国際担当課の中には「国際交流協会」やそれに類する組織の事務局を兼ねているところもあるため、①と重なる回答者ではあるが配布した。民間国際交流団体は、各地域で日本語教室を運営している団体が多く、外国人相談を事業化していなくても対応している可能性が高いと考え、配布対象とした。

5. アンケート配布方法

- ①各市町村の国際担当課に依頼文を郵送し、自治体内の各課に配布いただく
- ②県庁各課に協力いただき、メールまたは郵送
- ③多文化ソーシャルワーク・セミナーの開催案内（市町村国際担当課・民間国際交流団体・市町村社会福祉協議会向け）にアンケート URL を添付したものを郵送またはメールにて配布

6. アンケートの形式

インターネット上での回答・回収

7. 配布数・回答数

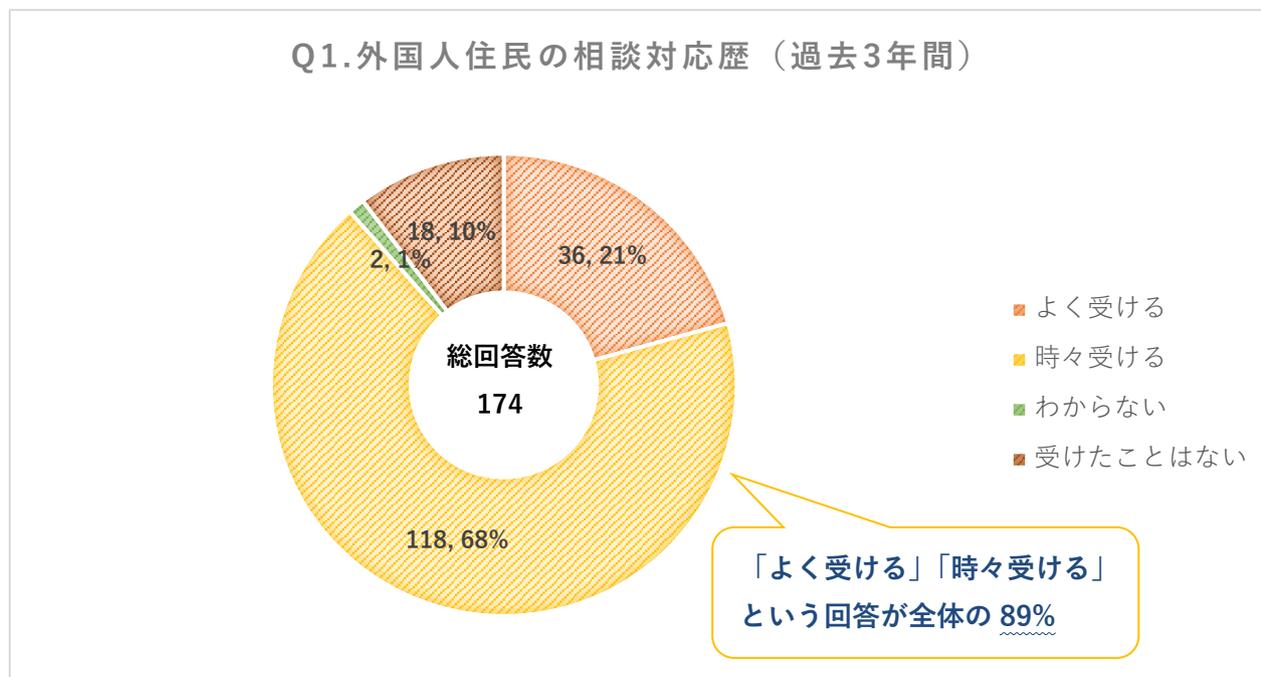
配布先	配布期間	配布数	回答数	回収率
①自治体	2019年8月～ 10月	10の担当部署×44市町村 計 440	174	40%
②福祉・医療機関	2019年9月～ 10月	児童相談所：5、児童福祉施設：31 介護保険施設・事業所：348 地域包括支援センター：44 保健所：11、保育施設：663 計 1,102	208	19%
③その他相談機能 のある組織・機関	2019年12月～ 1月	市町村国際担当課：44 市町村社会福祉協議会：44 民間国際交流団体：86 計 174	4	2%

※①各市町村の担当部署数は見込み、②施設数は2019年度

II.調査結果

1. 自治体対象

Q1.外国人住民からの相談対応（過去3年間）

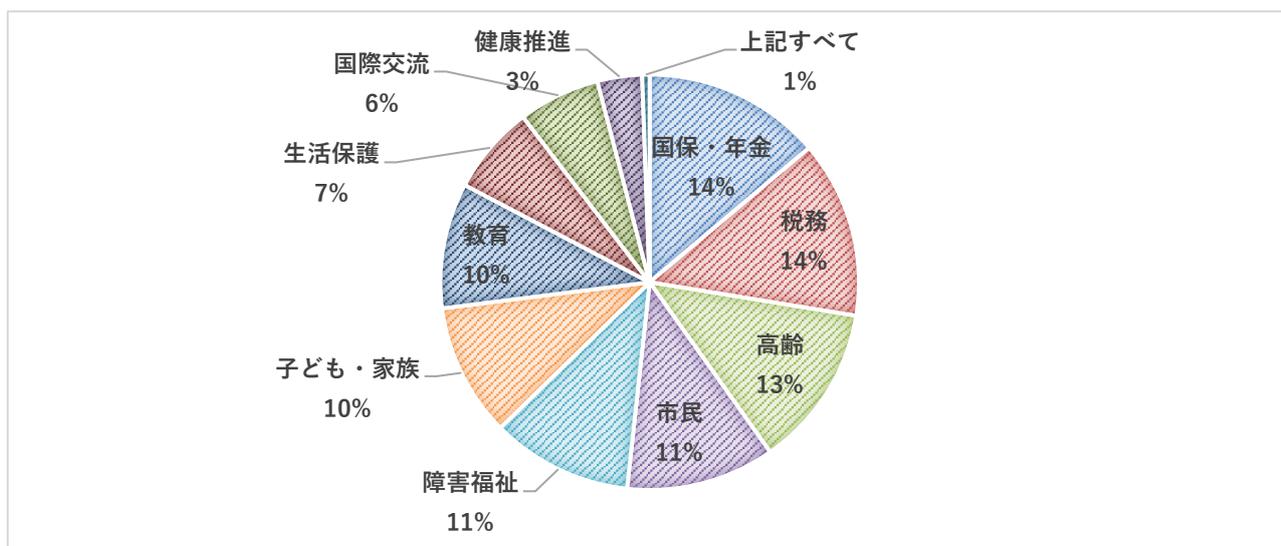


Q2.回答部署の内訳

担当課	計	担当課	計
国保・年金	24	教育	17
税務	24	生活保護	12
高齢	22	国際交流*	11
市民	20	健康推進	6
障害福祉	19	上記すべて	1
子ども・家族	18	総計	174

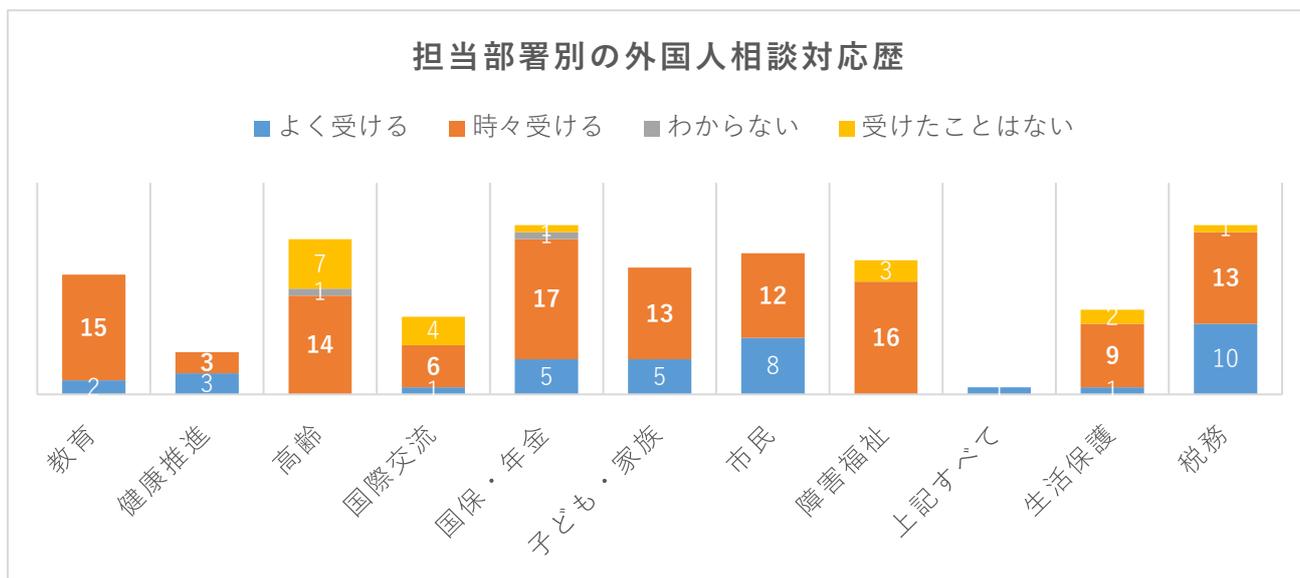
*アンケート配布時には「国際交流」担当課に対しては別の内容でアンケートを実施予定であったことから、Q2の選択肢に「国際交流」という部署は無かったが、「その他」を選んで「国際交流」と回答した方や、業務内容から「国際交流」に分類するのが妥当だと判断できる回答が多かったことから、「国際交流」として分類した。

Q2.回答部署の内訳



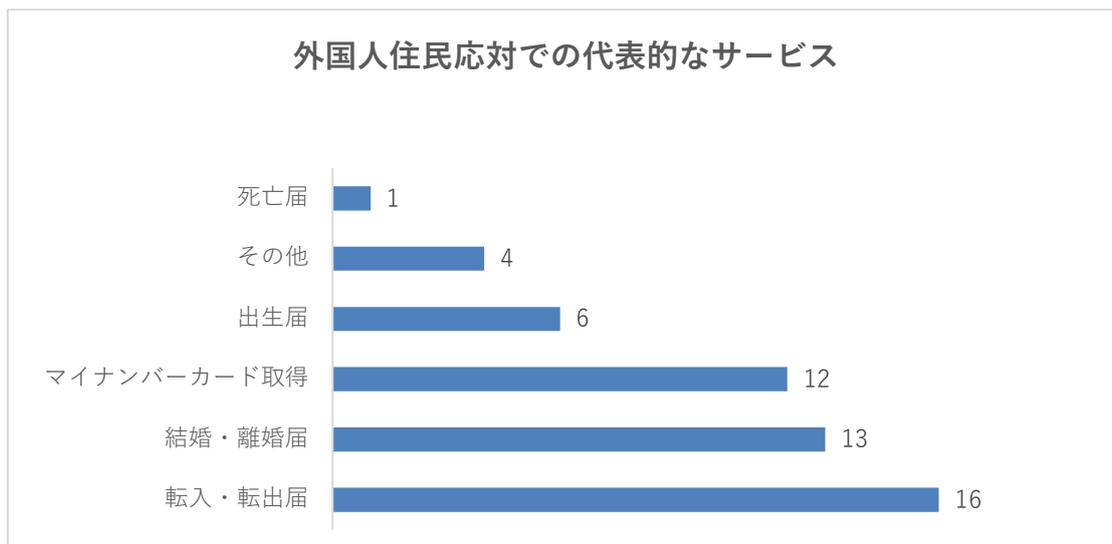
Q2の回答の部署別内訳

担当課	よく受ける	時々受ける	わからない	受けたことはない	総計
教育	2	15			17
健康推進	3	3			6
高齡		14	1	7	22
国際交流	1	6		4	11
国保・年金	5	17	1	1	24
子ども・家族	5	13			18
市民	8	12			20
障害福祉		16		3	19
上記すべて	1				1
生活保護	1	9		2	12
税務	10	13		1	24
総計	36	118	2	18	174

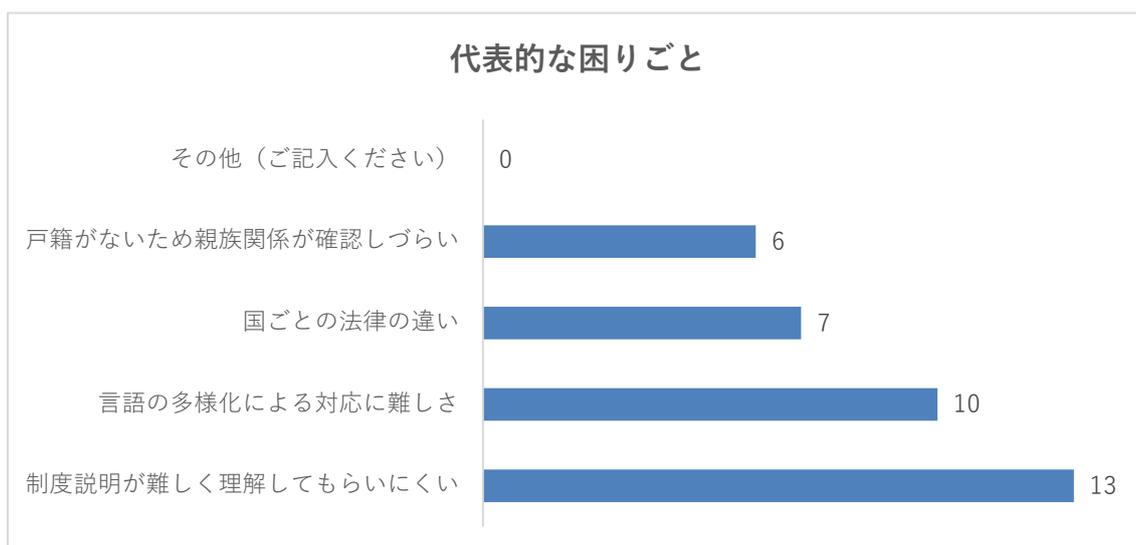


今回のアンケートでは、担当部署ごとに「外国人住民に対応したもので代表的なサービス」（2～3個選択）、「外国人住民対応に際しての代表的な「困りごと」（2～3個選択）をお聞きした。かなり細分化された回答になるが、部署ごとに紹介していく。

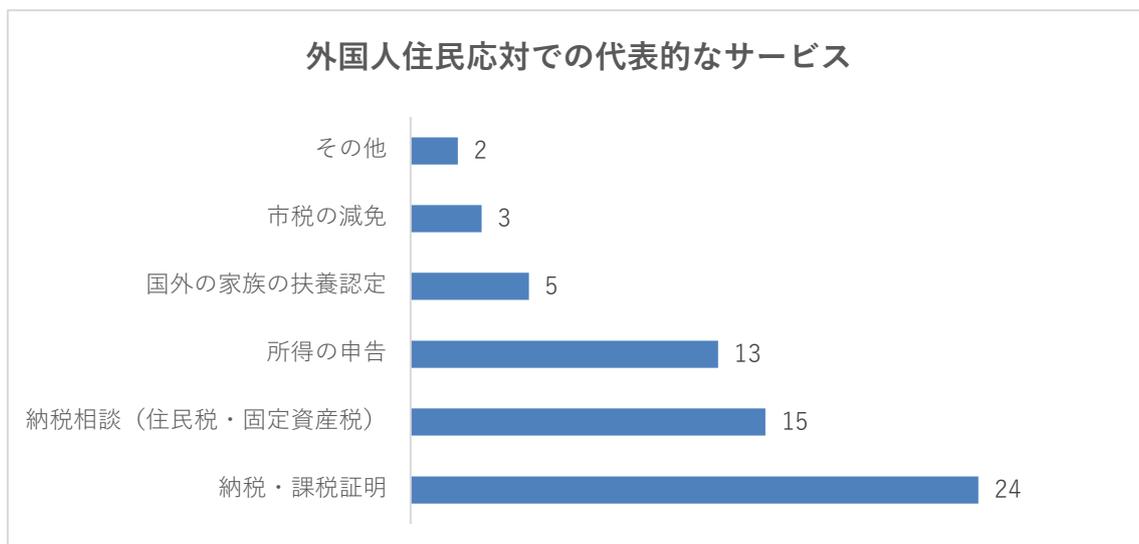
【市民】



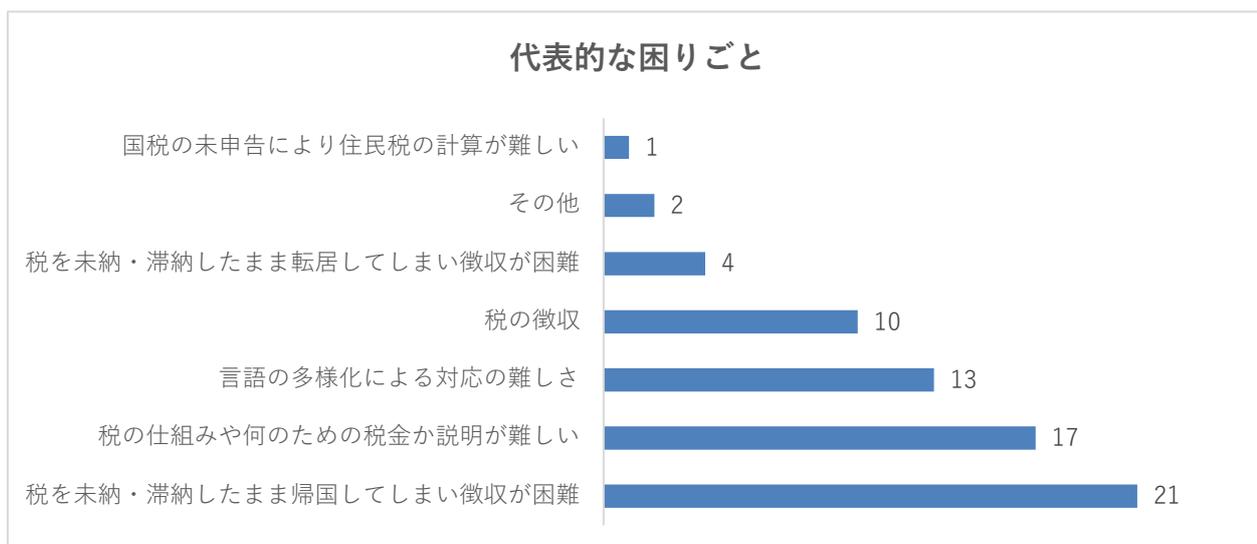
その他：行政サービス・制度についての質問／住民票等の証明書交付・入管の手続き内容の問い合わせ／生活保護の相談・申請手続き／日本語教室



【税務】

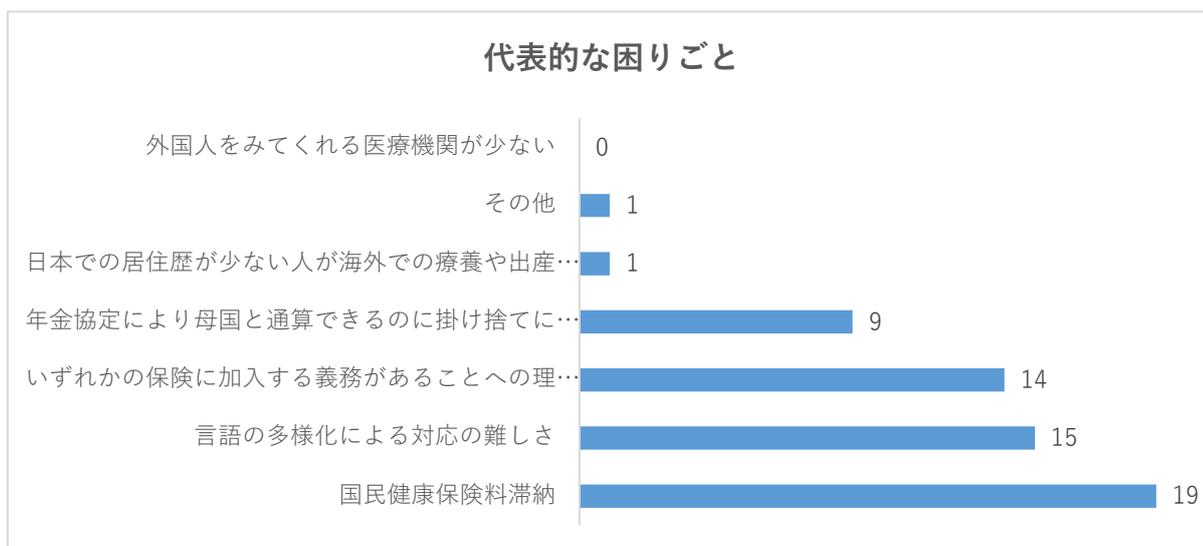
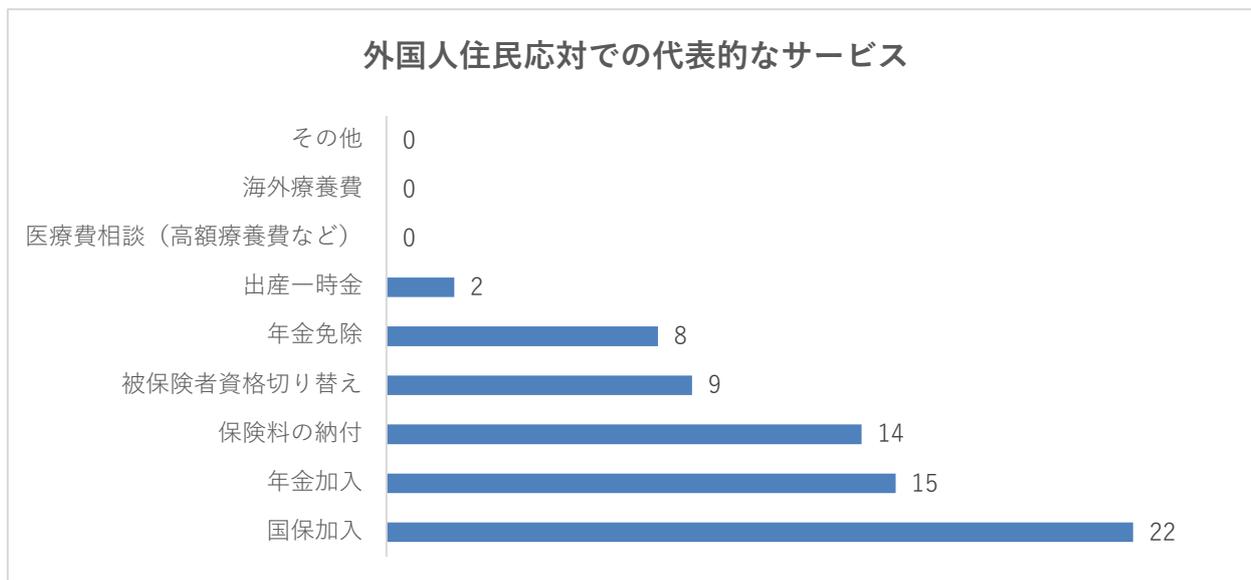


その他：納税相談（軽自動車税、国保税）／差押に関する事



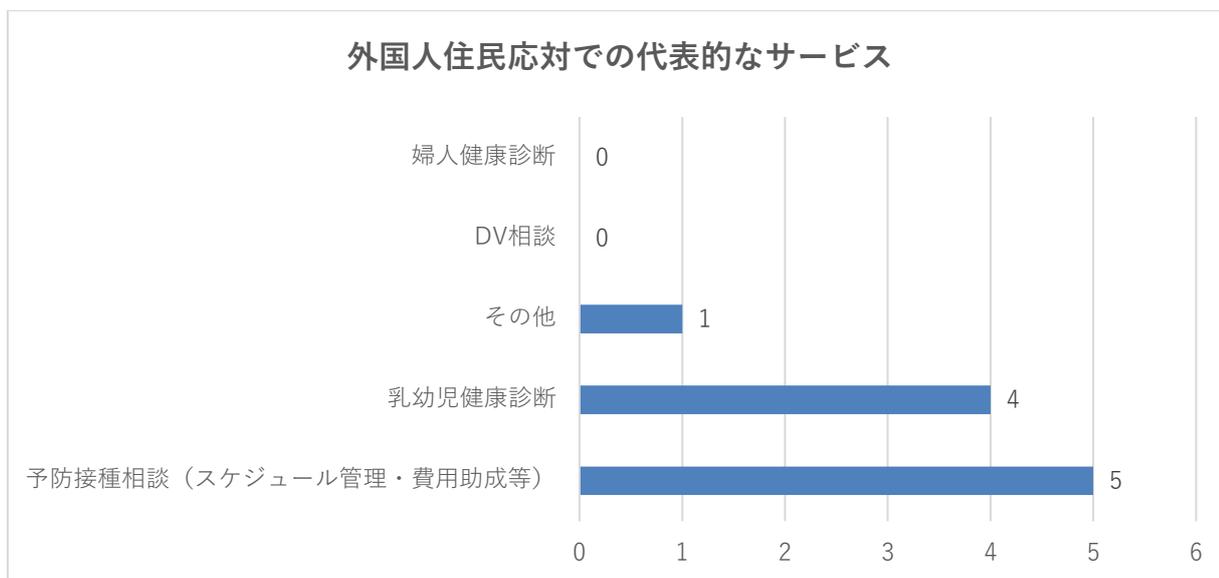
その他：帰国してしまい、納税通知書の送付が困難／在留ビザの更新時期になって申告や納税の相談に来る方が多い

【国保・国民年金】

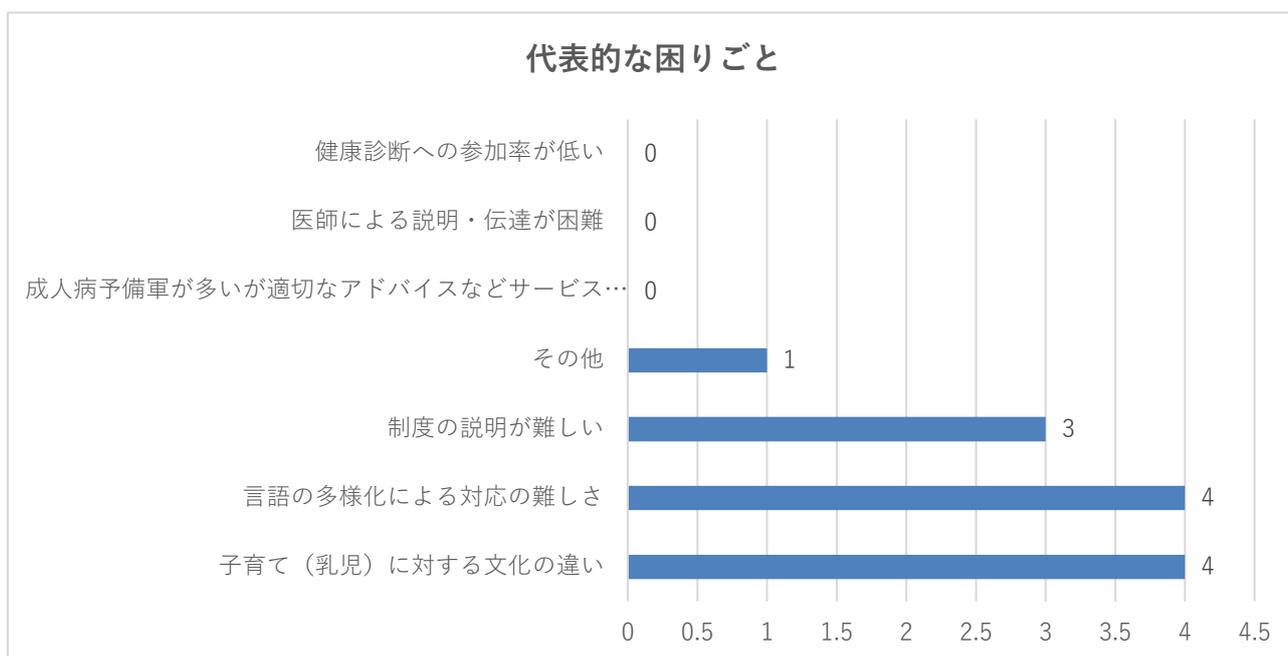


その他：保険証更新の際、自宅で受け取られず、市役所で保管したままになってしまう方が多い。

【健康推進】

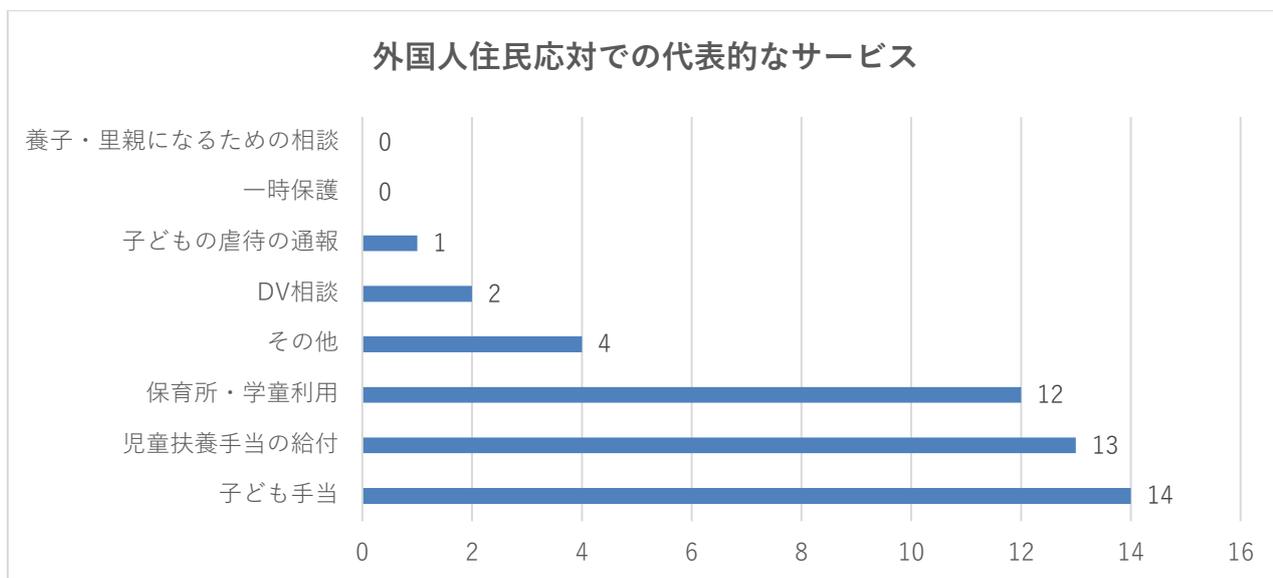


その他：母子保健事業全般に係ること

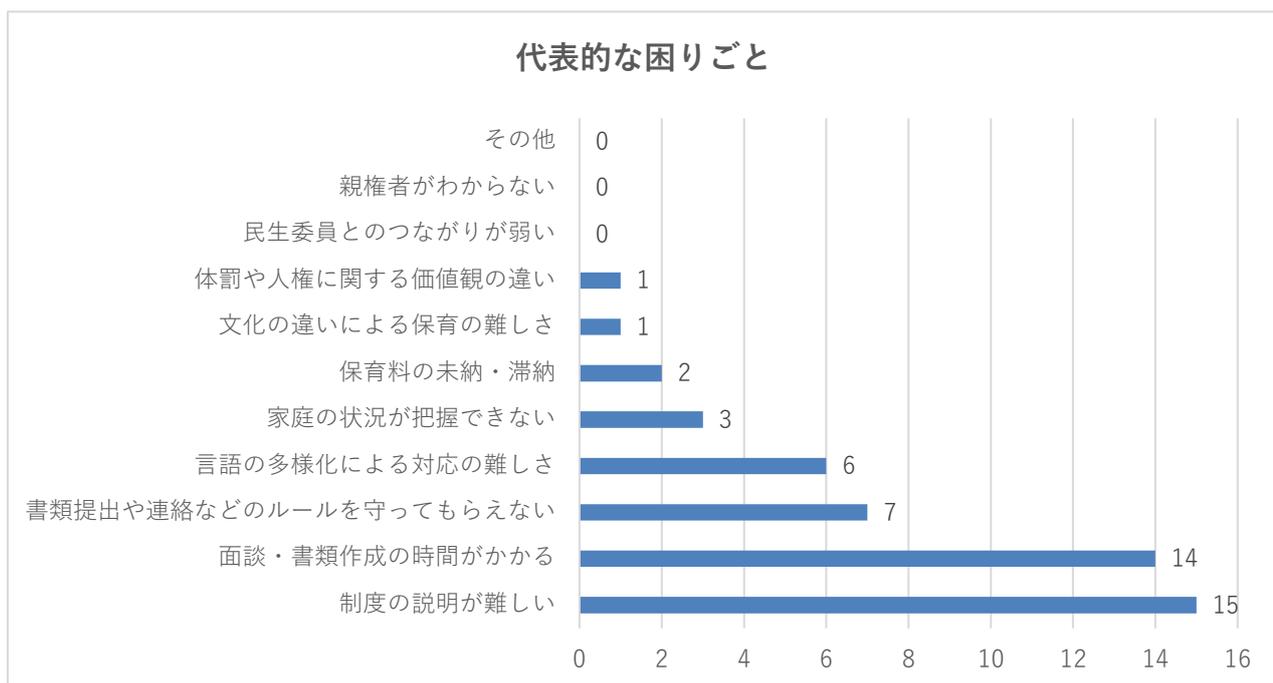


その他：説明が困難であり、時間がかかる

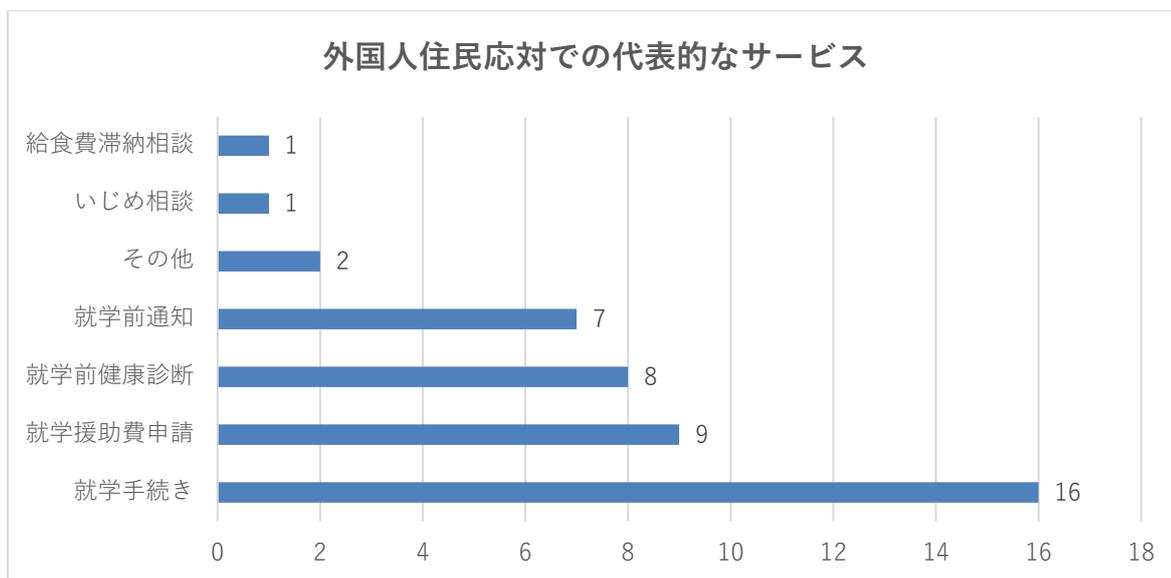
【子ども・家族】



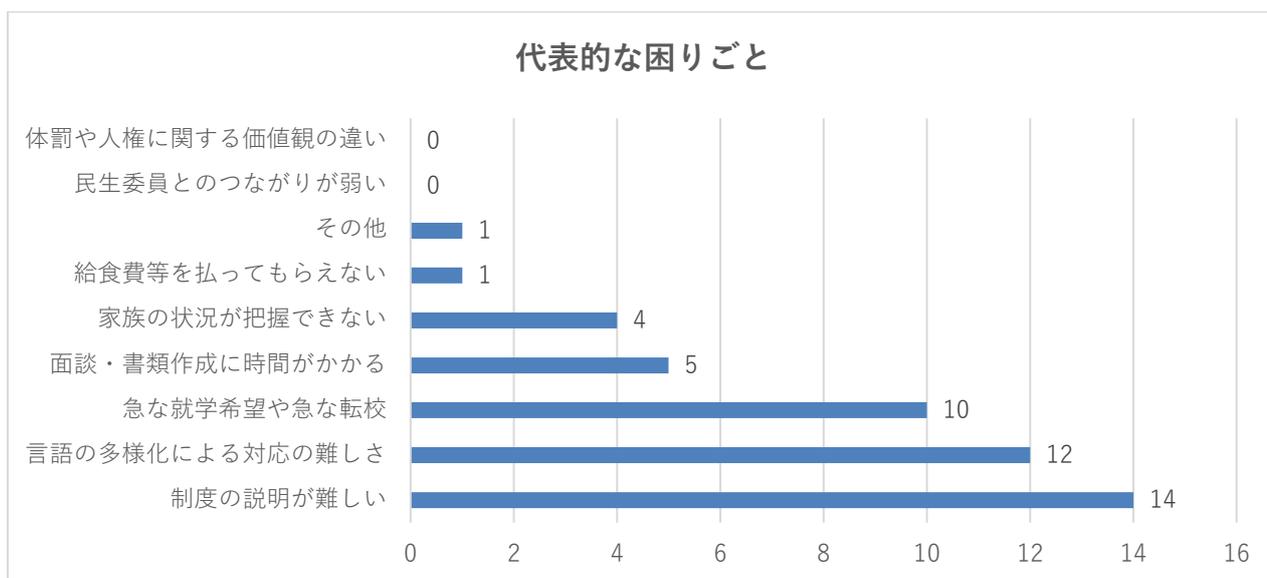
その他：アパートを借りる際の連帯保証人探し／女性相談／母子手帳発行／医療福祉費支給制度



【教育】

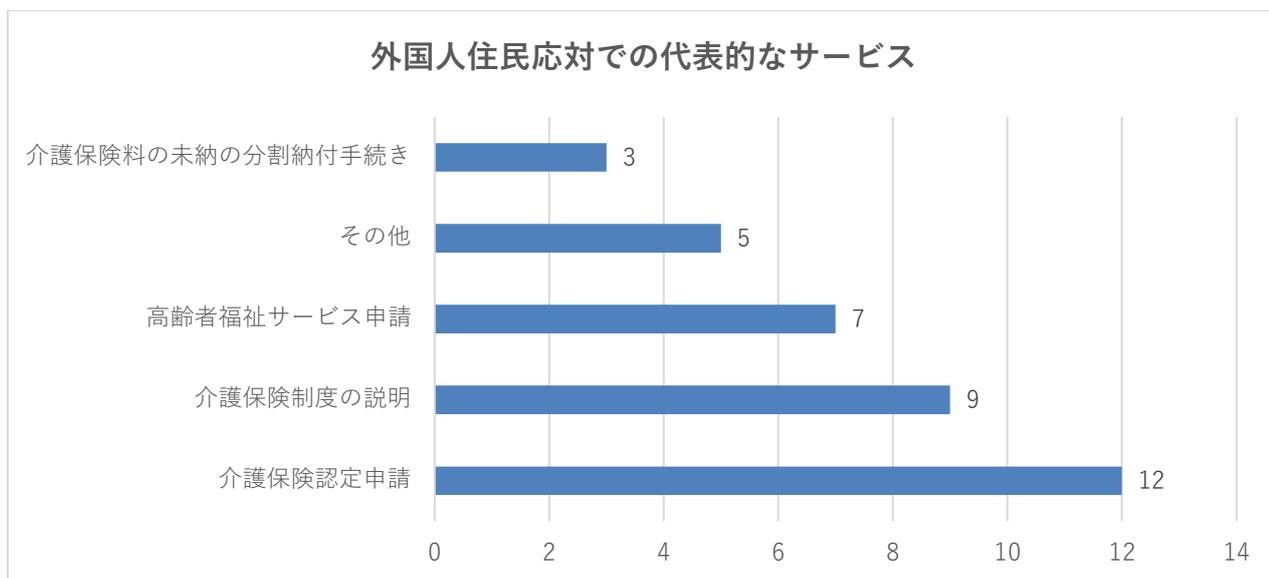


その他：就学相談／学童

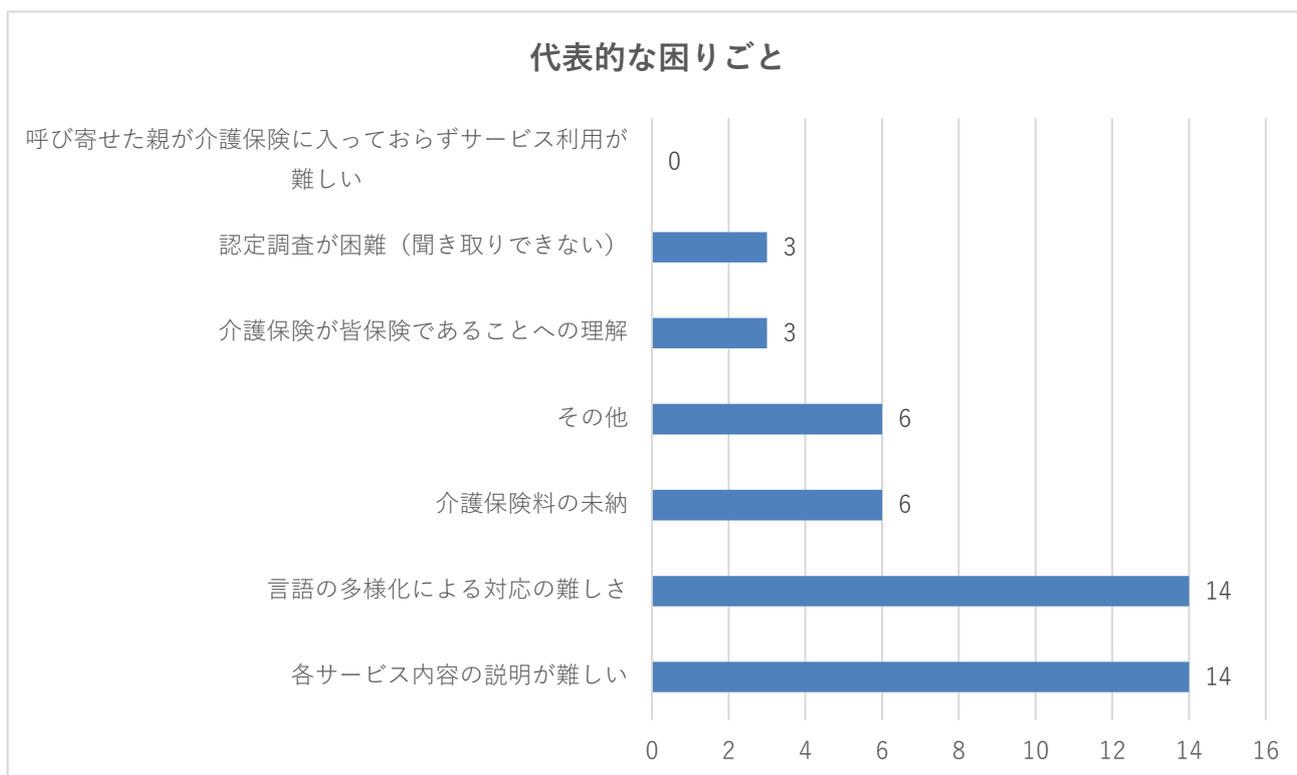


その他：学校に就学しても言語の壁や文化の違いから、不登校になってしまうケースが多い。

【高齢】

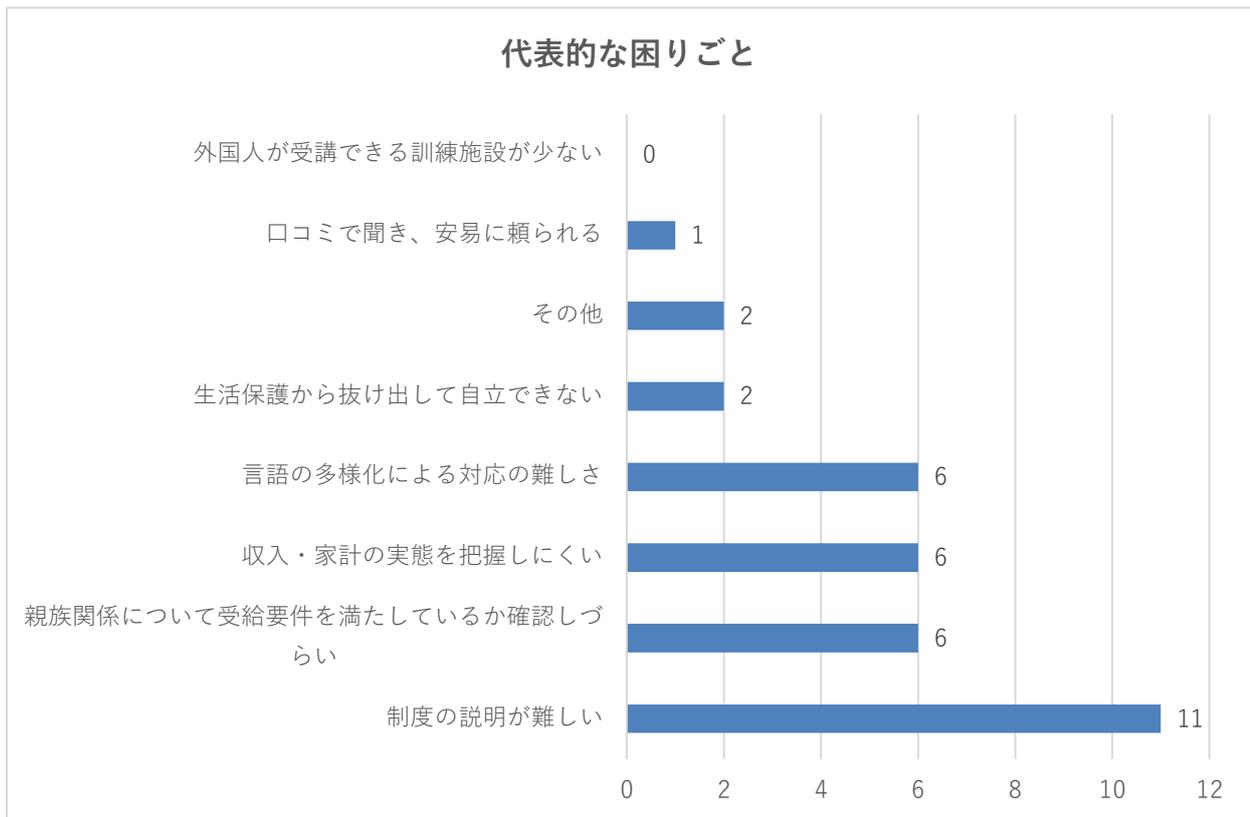
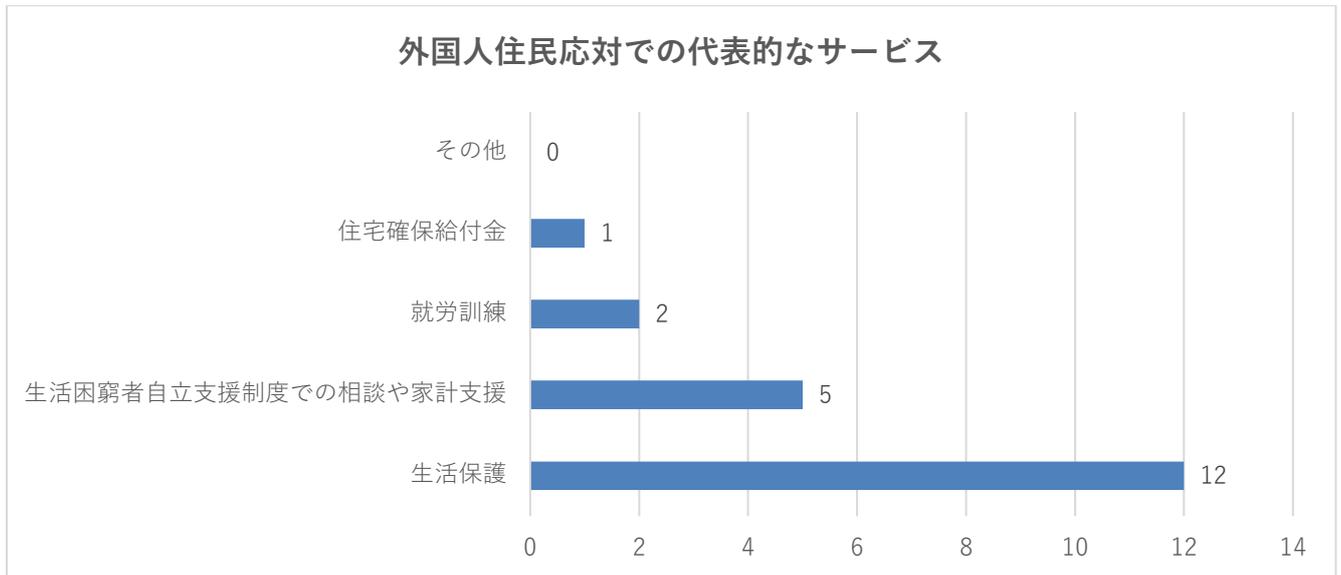


その他：特になし・該当なし（5件）



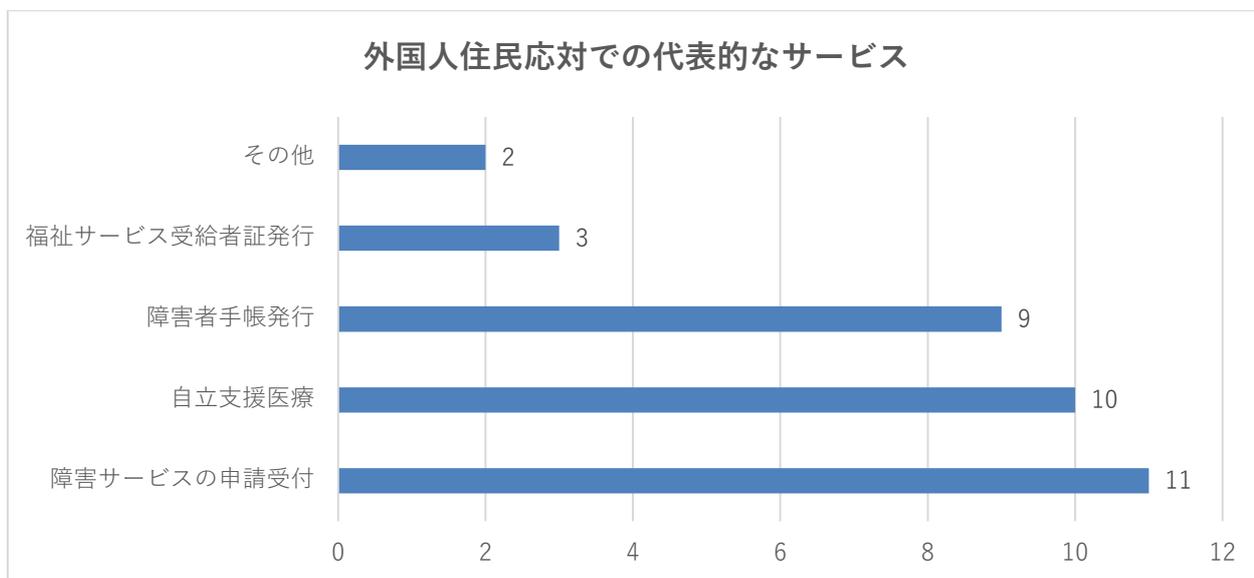
その他：突然連絡が取れなくなる時がある。／特になし・該当なし（5件）

【生活保護】

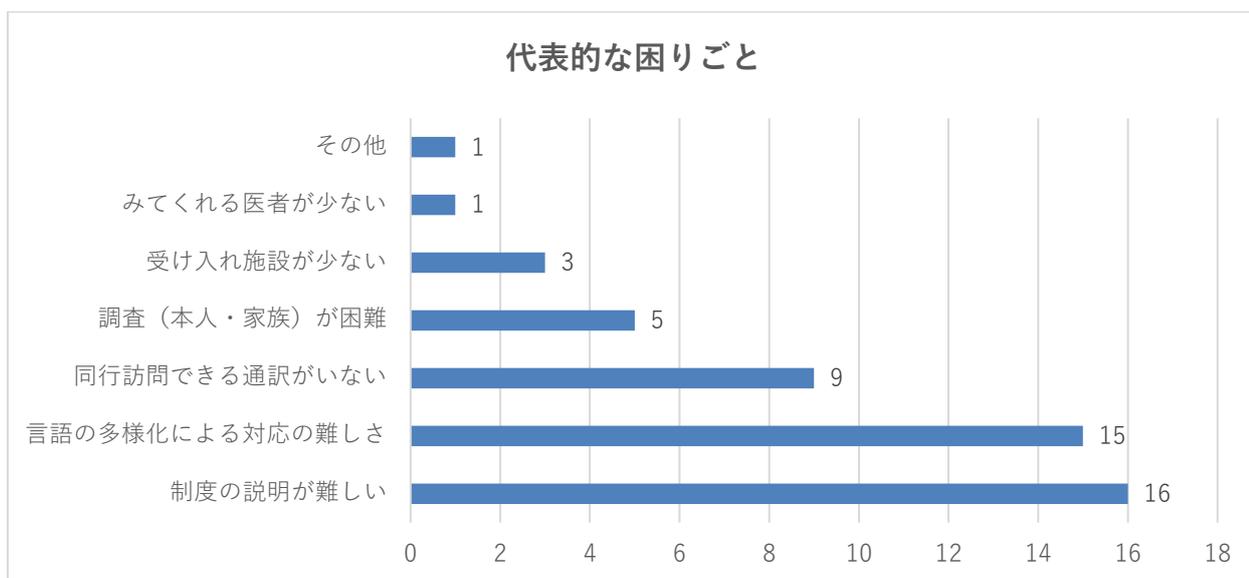


その他：文字が書けない／現状、日本人が同世帯に居たり、知人が通訳してくれているため、特に苦慮しておりません。

【障害福祉】



その他：補聴器の申請、診断書料の助成の申請／対応歴なし



その他：対応歴なし

続いて、全回答者に対し、外国人住民対応に関して①制度説明 ②利用申請 ③サービス利用 に際する代表的な課題について質問した結果の表とグラフを紹介する。

Q22.制度説明の際の課題（代表的なもの3つ選択）

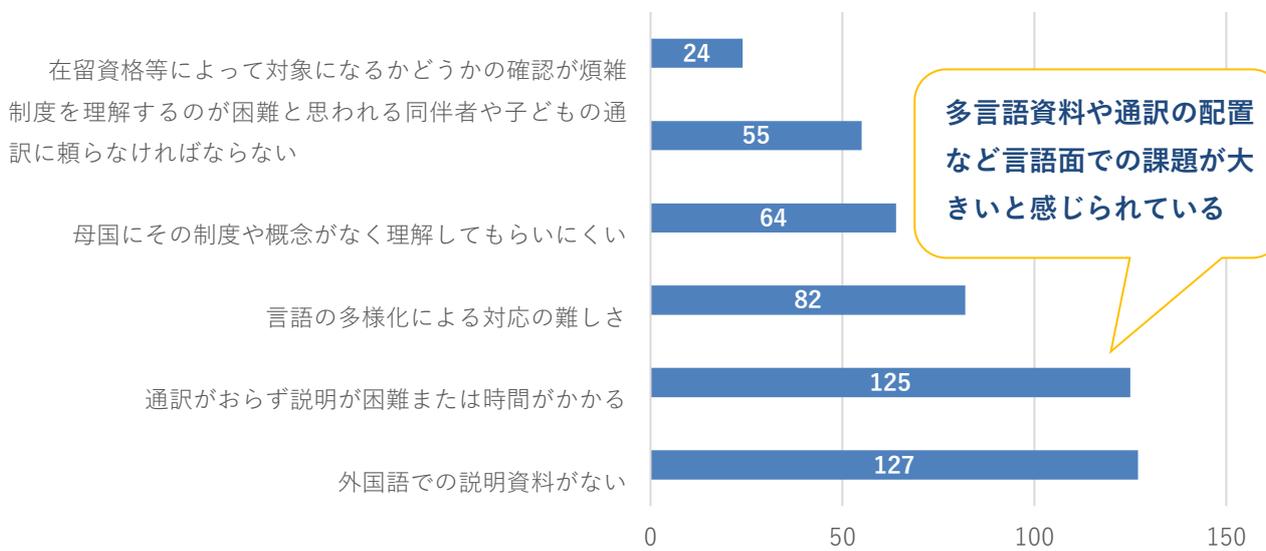
担当課	母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい	外国語での説明資料がない	在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑	通訳がおらず説明が困難または時間がかかる	制度を理解するのが困難と思われる同伴者や子どもの通訳に頼らなければならない	言語の多様化による対応の難しさ
教育	4	9		12	12	8
健康推進	2	3	2	6	2	1
高齢	4	18	4	14	4	12
国際交流	3	9	1	8	1	9
国保・年金	14	14	4	18	2	11
子ども・家族	5	13	4	14	7	5
市民	10	15	1	13	5	11
障害福祉	7	17	4	14	8	6
上記すべて				1	1	1
生活保護	5	10	2	7	4	6
税務	10	19	2	18	9	12
総計	64	127	24	125	55	82

※各担当部署の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。

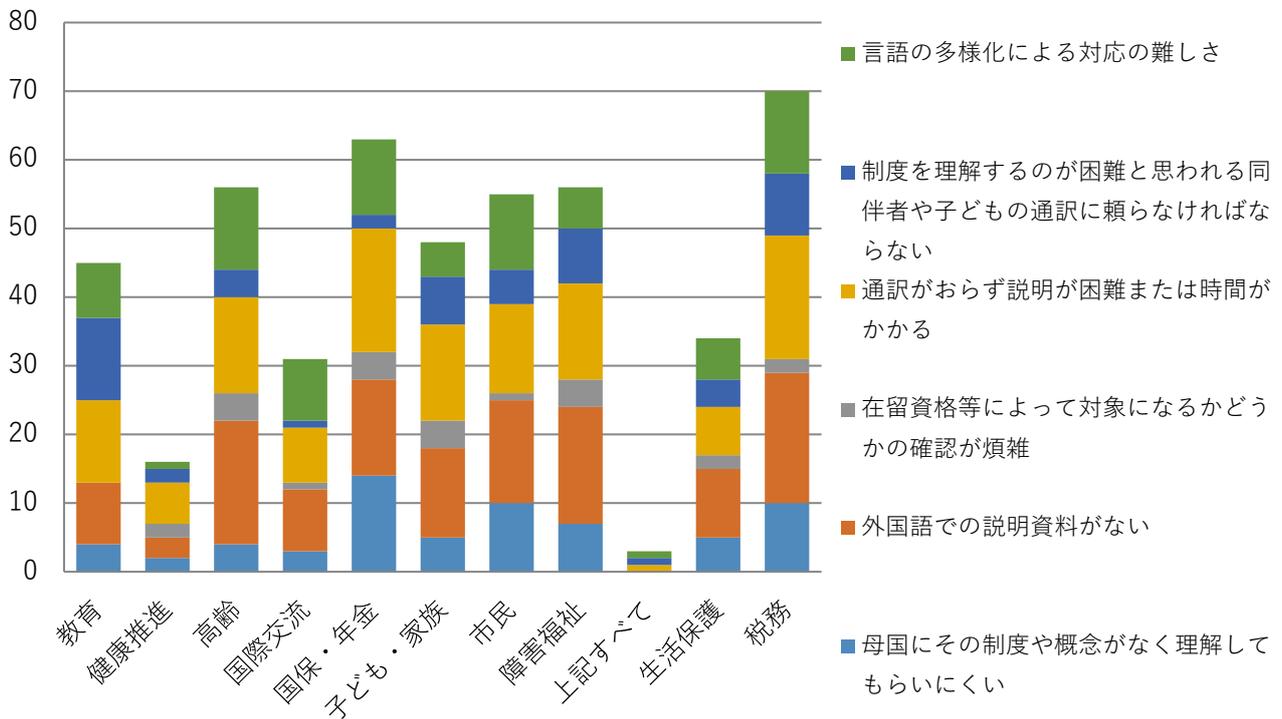
その他回答

- ・3年間で対応歴なし（高齢）
- ・現状、日本人が同世帯に居たり、知人が通訳してくれているため、特に苦慮しておりません。（高齢）
- ・日本語での日常会話が成立する外国人への日本語での説明がどの程度理解してもらえているか不安である。（教育）
- ・納税義務があることを知らずに帰国するため、説明する機会がない。（税務）

Q22.制度説明の際の課題－全体



Q22.制度説明の際の課題-部署別



Q23.利用申請の際の課題（代表的なもの3つ選択）

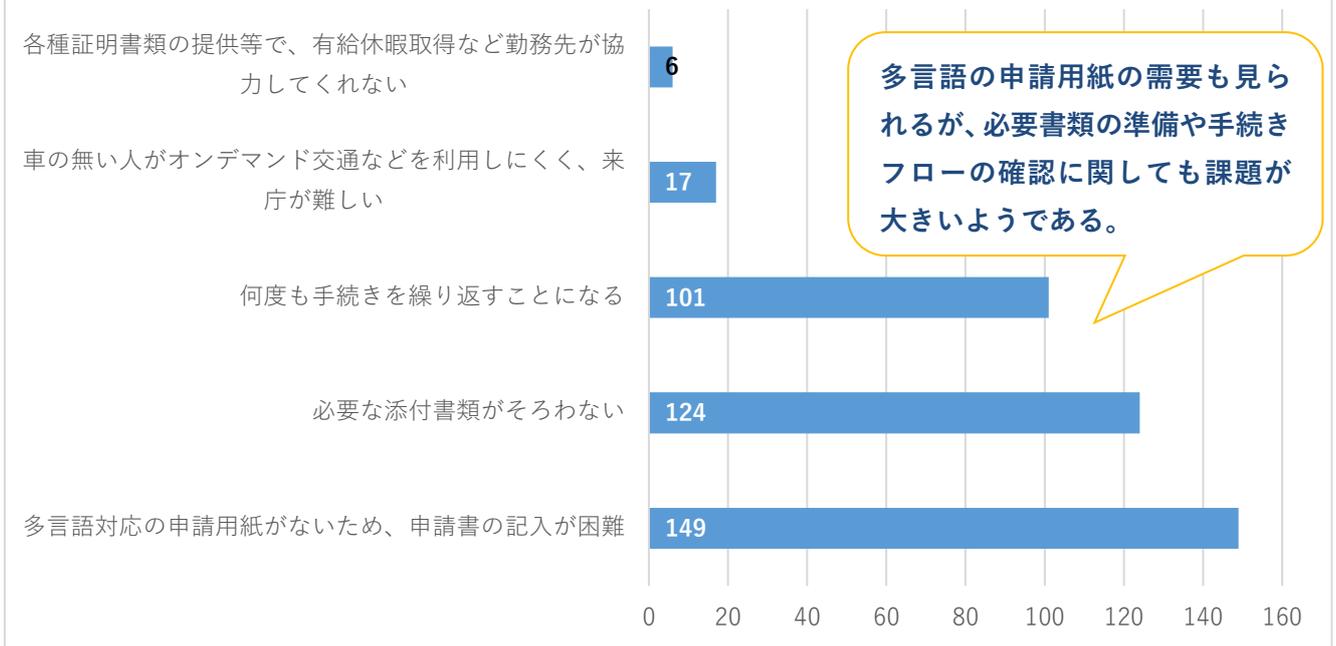
担当課	多言語対応の申請用紙がないため、申請書の記入が困難	必要な添付書類がそろわない	何度も手続きを繰り返すことになる	各種証明書類の提供等で、有給休暇取得など勤務先が協力してくれない	車の無い人がオンデマンド交通などを利用しにくく、来庁が難しい
教育	12	10	7		4
健康推進	4	2	3		1
高齢	19	13	11	1	1
国際交流	10	8	4		4
国保・年金	21	16	12		2
子ども・家族	16	15	11	1	1
市民	17	17	16	1	
障害福祉	17	16	13	1	1
上記すべて	1	1	1		
生活保護	11	11	6	1	2
税務	21	15	17	1	1
総計	149	124	101	6	17

※各担当部署の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。

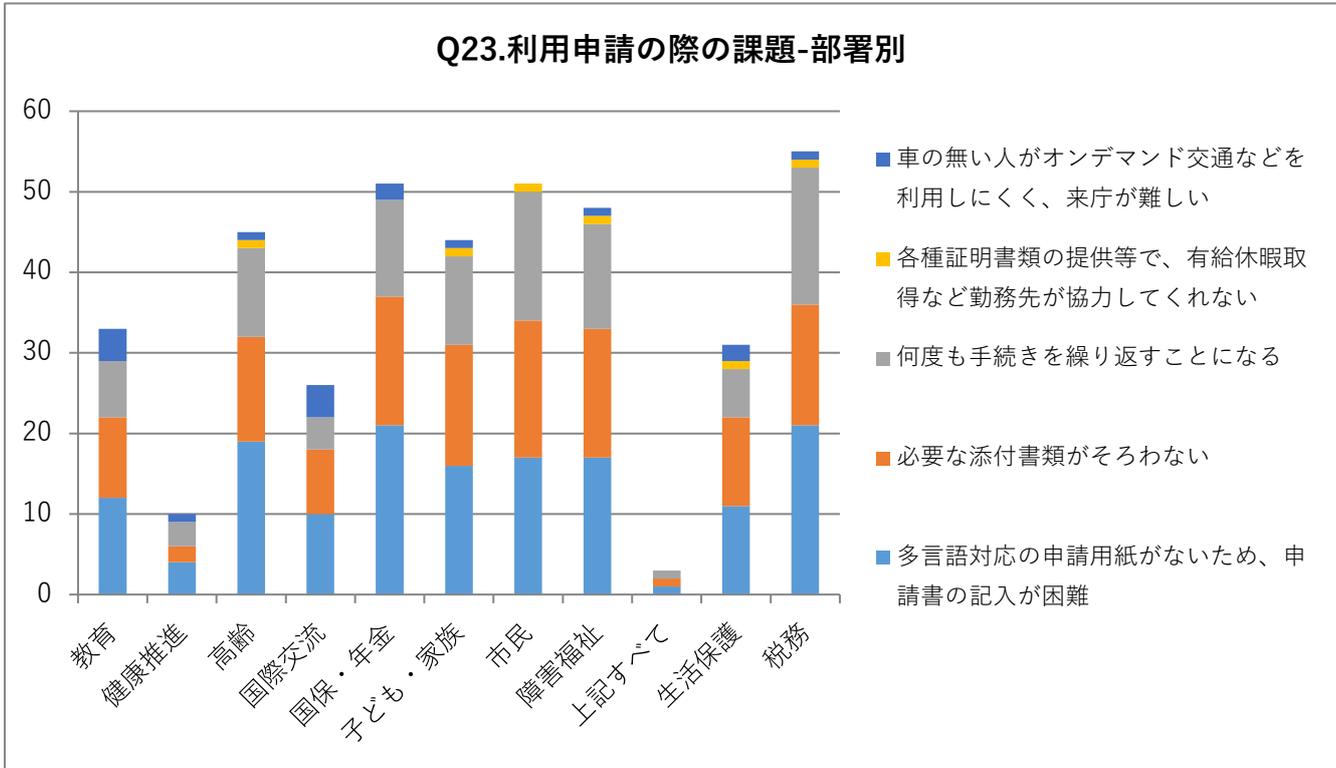
その他回答

- ・3年間で対応歴なし（高齢）
- ・何の証明書が必要なのか申請者本人が理解できていないことがある。日本語ができない場合がある（税務）
- ・外国人と地域住民の言語の壁が大きい（国際交流）
- ・現状、日本人が同世帯に居たり、知人が通訳してくれているため特に苦慮しておりません。（生活保護）
- ・説明に時間がかかることがある（国保・年金）
- ・多言語での説明対応が難しい（国際交流）
- ・対応が完了するまでに時間がかかる（高齢）
- ・電話等での連絡が困難（健康推進）
- ・日本語が不得手な外国人は、申請に時間を要する。（教育）
- ・平日の来庁が困難（障害福祉）
- ・母国で発行された母子健康手帳の翻訳に時間がかかる（健康推進）

Q23.利用申請の際の課題-全体



Q23.利用申請の際の課題-部署別



Q24.サービス利用の際の課題（代表的なもの3つ選択）

担当課	日本語ができない外国人を受け入れる体制がない	保険加入や自己負担のルールを守らないので、サービスを提供することができない	相談やサービス提供日に来ない等確認事項が守られないことが多い	文化・宗教的理由でサービスを利用してもらえない	家族と連絡が取りにくいいためサービス提供がスムーズに進まない
教育	6	3	5	2	13
健康推進	4		1		3
高齢	17	7	5	4	11
国際交流	8	4	1	2	2
国保・年金	18	13	12		9
子ども・家族	13	6	10	1	9
市民	15	3	8	1	7
障害福祉	15	6	9	1	15
上記すべて					
生活保護	9	8	7		6
税務	19	8	12		9
総計	124	58	70	11	84

※各担当部署の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。

その他回答

- ・3年間で対応歴なし（高齢）
- ・サービスを提供している部署ではないので当てはまる理由がありません（税務）
- ・サービス提供がない（税務）
- ・何世代も日本で生まれ育った特別永住者などは、日本人同様に扱うことを希望する方がおり、仕事などで来日した外国人と同じ扱いであることに不快を示す場合がある（教育）
- ・現状、日本人が同世帯に居たり、知人が通訳してくれているため、特に苦慮しておりません（生活保護）
- ・多言語での対応が難しいため、サービス内容の説明に漏れが出てしまう（国際交流）
- ・日本語ができない外国人への説明が十分にできない（健康推進）
- ・日本語が通じにくく、本来のこちらの意図が伝わりづらい（健康推進）
- ・納税管理人を立てずに税を未納・滞納したまま帰国してしまうことがある（税務）
- ・母国にはない制度についての説明が難しい（国際交流）
- ・母国の制度との違いを理解してもらいにくい（国際交流）
- ・本人のニーズをくみ取りづらい（障害福祉）
- ・特になし 8件

Q24.サービス利用の際の課題-全体

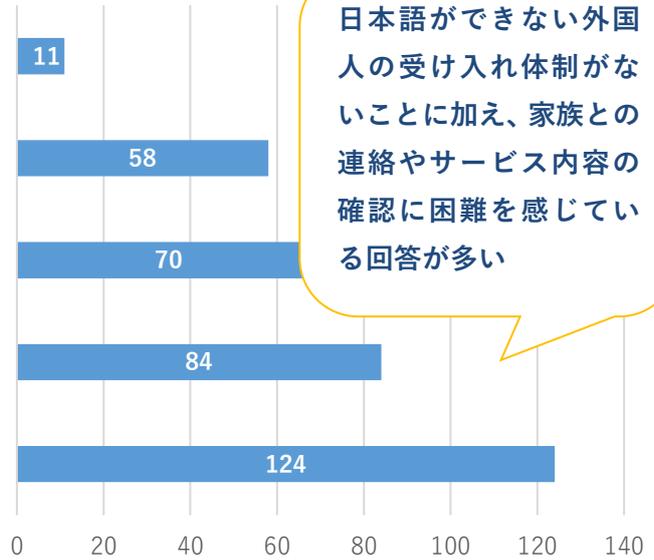
文化・宗教的理由でサービスを利用してもらえない
 できない

保険加入や自己負担のルールを守らないので、サービス
 を提供することができない

相談やサービス提供日に来ない等確認事項が守られない
 ことが多い

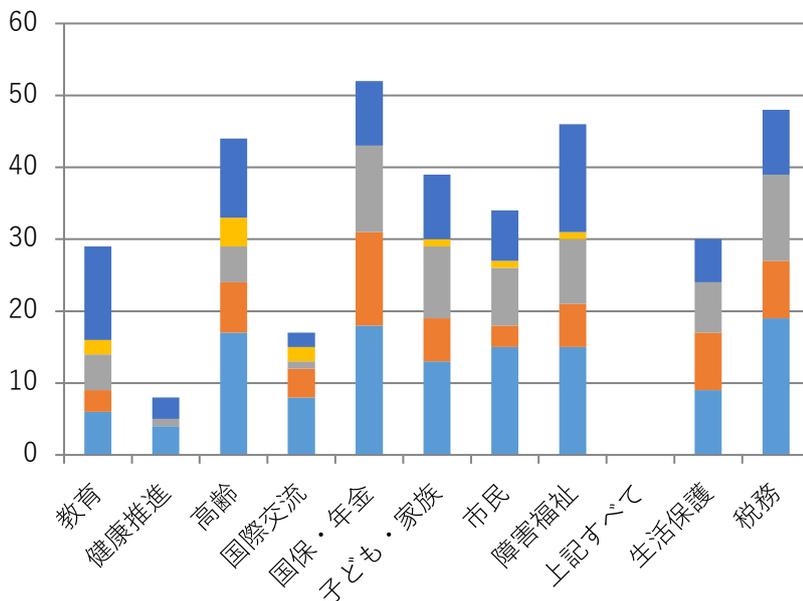
家族と連絡が取りにくいいためサービス提供がスムーズに
 進まない

日本語ができない外国人を受け入れる体制がない



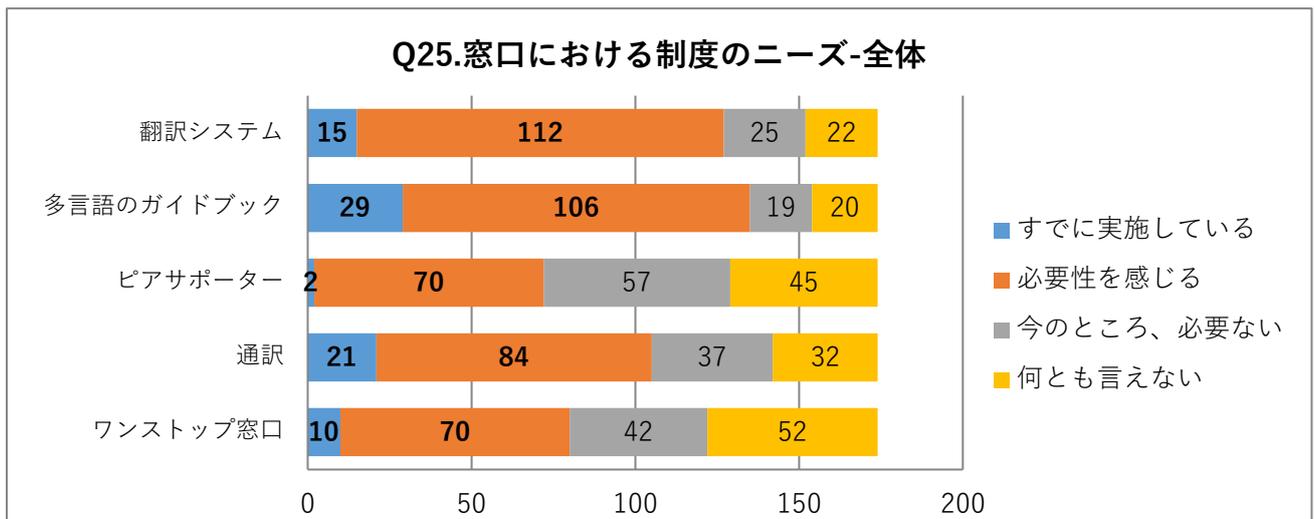
日本語ができない外国人の受け入れ体制がないことに加え、家族との連絡やサービス内容の確認に困難を感じている回答が多い

Q24.サービス利用の際の課題-部署別



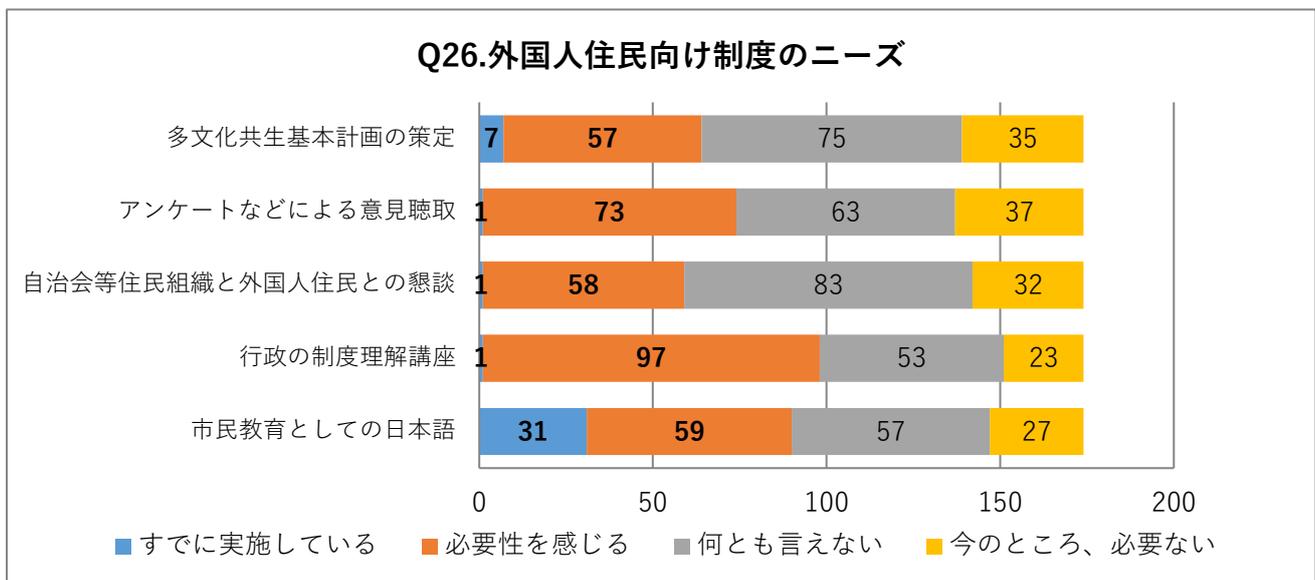
- 家族と連絡が取りにくいいためサービス提供がスムーズに進まない
- 文化・宗教的理由でサービスを利用してもらえない
- 相談やサービス提供日に来ない等確認事項が守られないことが多い
- 保険加入や自己負担のルールを守らないので、サービスを提供することができない
- 日本語ができない外国人を受け入れる体制がない

Q25.行政の窓口における外国人の利用者のための制度の必要性



「すでに実施している」の回答はそれほど多くないが、「必要性を感じる」と合わせると、翻訳システム・多言語ガイドブック・通訳の項目について回答数が過半数を超えている。

Q26.外国人住民のための制度の必要性



こちらも「すでに実施している」という回答はあまり多くないが、「必要性を感じる」と合わせると、行政の制度理解講座・市民教育としての日本語講座については過半数を超える回答が集まっている。

次に、追加の分析として、Q25.「行政の窓口における外国人利用者のための制度の必要性」（翻訳システム・多言語のガイドブック・ピアサポーター・通訳の配置・ワンストップ窓口）について、「すでに実施している」という回答を一つ以上選択した回答者の答えを抜粋し、窓口における各課題との連関を検討した。

制度説明の際の課題	抜粋分	割合	全体	割合
外国語での説明資料がない	17	23%	127	26%
言語の多様化による対応の難しさ	14	19%	82	17%
通訳がおらず説明が困難または時間がかかる	13	18%	125	26%
母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい	11	15%	64	13%
在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑	8	11%	24	5%
制度を理解するのが困難と思われる同伴者や子どもの通訳に頼らなければならない	8	11%	55	11%

(赤字：マイナス5ポイント以上、青字：プラス5ポイント以上)

全体では通訳がないことや多言語資料がないことを理由とした課題に回答が集まっているが、抜粋分ではそれらへの回答が減少している分、言語の多様化による課題や母国にその制度や概念がないことによる課題に回答が分散していることがわかる。このことから、通訳や翻訳資料といった言語面でのサービスを備えている自治体や窓口では、新たに別の課題が顕在化していると見られる。

次に、サービスの利用申請時の課題との連関を見てみる。

利用申請の際の課題	抜粋分	割合	全体	割合
多言語対応の申請用紙がないため、申請書の記入が困難	22	35%	149	37%
必要な添付書類がそろわない	19	30%	124	31%
何度も手続きを繰り返すことになる	18	29%	101	25%
車の無い人がオンデマンド交通などを利用しにくく、来庁が難しい	2	3%	17	4%
各種証明書類の提供等で、有給休暇取得など勤務先が協力してくれない	1	1%	6	1%

全体と抜粋分を比較すると、多言語対応の申請用紙についての課題の回答の割合は減少しているが、代わりに「何度も手続きを繰り返すことになる」の割合が増加している。

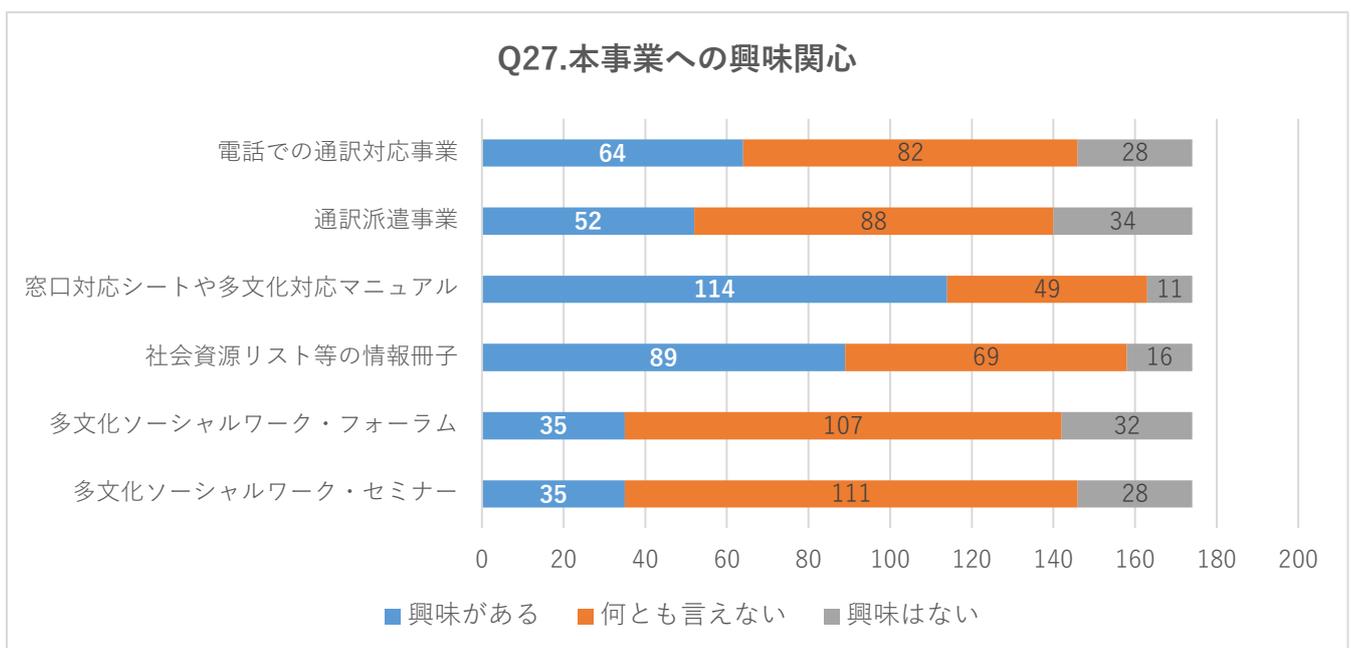
サービス利用の際の課題	抜粋分	割合	全体	割合
家族と連絡が取りにくいためサービス提供がスムーズに進まない	18	30%	84	24%
日本語ができない外国人を受け入れる体制がない	15	25%	124	35%
相談やサービス提供日に来ない等確認事項が守られないことが多い	13	22%	70	20%
保険加入や自己負担のルールを守らないので、サービスを提供することができない	11	18%	58	16%
文化・宗教的理由でサービスを利用してもらえない	2	3%	11	3%

(赤字：マイナス5ポイント以上、青字：プラス5ポイント以上)

サービス利用に際しては、日本語ができない外国人の受け入れ体制がないという回答の割合が大幅に減少している代わりに、家族との連絡が取りづらいという課題が増加している。

以上、Q25.「行政の窓口における外国人利用者のための制度の必要性」(翻訳システム・多言語のガイドブック・ピアサポーター・通訳の配置・ワンストップ窓口)について、「すでに実施している」という回答を一つ以上選択した回答者のQ.22,23,24の回答を全体と比較してみたところ、回答の極端な差異は見られなかった。しかし、在留資格に関する確認や家族とのコミュニケーション方法など、外国人住民向けの言語的なサービスを整備するだけでなく、窓口担当者側に対し、外国人住民の在留資格、母国の制度や文化慣習等について情報提供するなど、サービスの利用者と提供者双方への取組が必要であることがうかがえる。

Q27.本事業への興味関心



Q28.意見・要望・課題

自由回答の問 28 には多くのご回答をいただいたが、紙幅の都合と個別の事例の特定を防ぐため、一部抜・修正して掲載している回答もあることをご承知いただきたい。

部署	回答
市民	<p>実際の窓口業務を経験していないと伝えられないことや、用語のニュアンスなどがある。日本人には伝わっても、外国人には直訳では伝わらない事柄があるので、翻訳機器などにはなかなか頼れない現実がある。また、外国語が話せる職員が対応した場合でも、口頭でのコミュニケーションだけでは、意味を捉え違えたり、認識がずれたりしてしまう場合もあるため、書面のかたちでわかりやすく手続き内容を残せると望ましいと考えている。</p>
市民	<p>外国人のための日本語講座だけでなく、自治体職員向けの語学講座もあった方がよいと思う。</p>
社会福祉	<p>外国人窓口を既存の課内に設置しているが、設置というよりは英語や中国語を話すことができる職員が常駐しているだけである。外国人にとって必要性の高い手続きに特化した窓口を作り、その内容を各外国語でしっかりカバーし、説明できるようにすることが必要となってきたように考える。また、資料としても、一部の手続き等を除き、外国語で書かれた説明書類は非常に少ないのが現状である。ただ、それらの書類を適切に翻訳できる職員がいないということと、翻訳の労力と実際に使う可能性とで天秤にかけると、なかなか数多くの書類を多言語化することは困難である。</p> <p>以前、障害者手帳の所持証明書を英訳してほしいという依頼を受けた。現時点では、明確なマニュアルもなく、県の国際関係部署で翻訳してもらい、証明書を発行した。特に福祉関係部署では、外国人に対応した制度や、日本人が外国へ渡航することを想定した制度等が確立していない。外国人が増加する一方で、まだまだ行政は国際化に対応できていない。本市には、国際関係を専門として取り扱う部署が存在しないことも考えると、課題は多い。</p>
国際交流	<p>やさしい日本語でできた窓口対応シート(指差しツールなど)や多文化マニュアルもあった方が非英語圏の外国人住民にもスムーズに対応ができると思います。</p>
国際交流	<p>当市では英語通訳・翻訳ができる職員を配置していますが、当市内では英語圏以外からのタイ、フィリピン(タガログ語)、ブラジル人への対応は難しくなっています。</p>
国保・年金	<p>健康保険や年金制度の理解が難しいため、日本語に堪能でない外国籍の方には十全に制度を案内できない。そのため、支払いの遅延や滞納が起こることがある。税の納付意志がないわけではなく、外国人学生の受け入れ業者などが間に入ると確実に納付していただけたら、日本語のわかるご友人を通して説明することで納付や手続きをしていただけたことは多いので、日本語が母語でない方へのわかりやすい説明が必要だと感じる。</p>

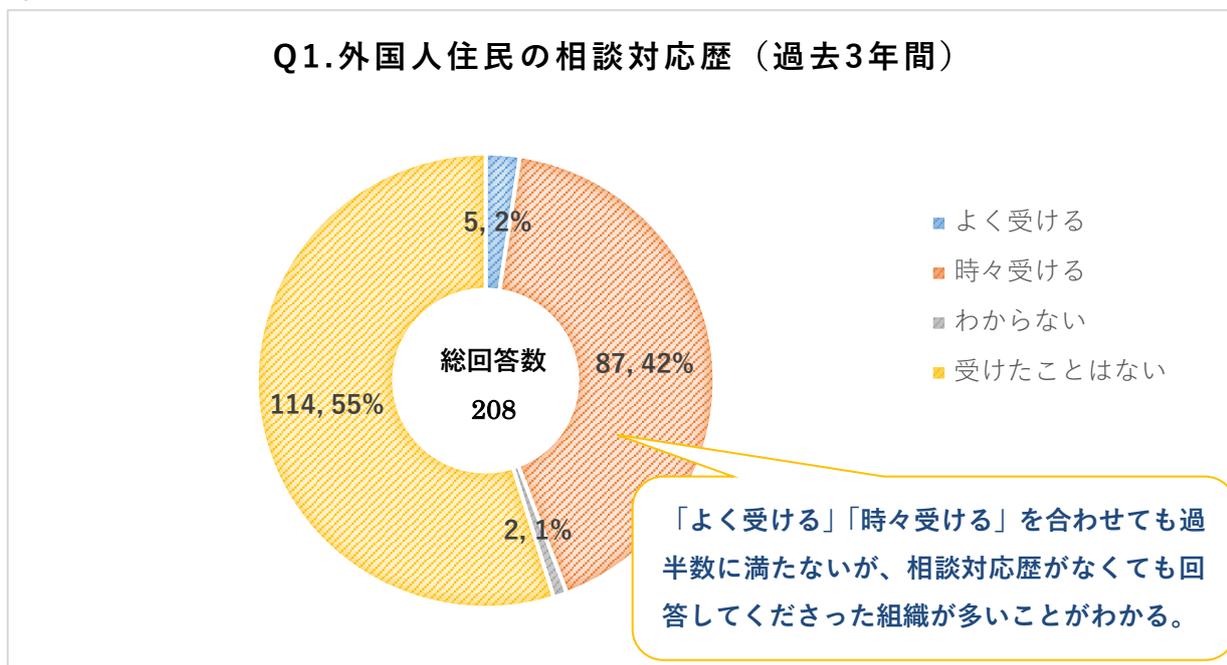
市民	課題：長期的に行政が取り組むために、市総合計画に多文化共生施策を盛り込んだ上で多文化共生計画の策定まで行うことが必要。意見：自治体職員が外国人との窓口コミュニケーションのための能力を「多文化共生に関する理解促進」「やさしい日本語」講座などを通じて高めることが必要。そのための講師育成事業や講師派遣をコモンズさんが実施してみてはいかがでしょうか？
教育	住民票をおいたまま外国の学校に通学する子がいる。在留カードがあるので、日本に住民票をおいておきたいらしく、実態とあわない。できれば実態と住民票をあわせてほしい。
市民	当市には、様々な国の外国籍の方が訪れます。英語で職員が対応することもあります。英語では理解されにくいこともあり、翻訳器等を導入して対応することが望ましく、翻訳器導入の補助制度を要望します。
国際交流	多国籍化の進展に伴い音声翻訳機の導入やピアサポーター増員の必要性を感じている。
税務	行政知識のある通訳が不足している。税務課に1名、行政知識にも精通している通訳がいるが高齢で後任が見つからない。
障害福祉	日常生活や病気、ケガなどについては、外国人に対応したコミュニケーションツールは見かけるようになりましたが、障害については、あまり見かけないように思います。外国人（住民）で障害のある方に対応できるようなツールについて情報があれば、ご教示くださると助かります。
市民	当課の業務は、住所異動、各種証明、マイナンバー、戸籍届出です。回答については、市民課の窓口において必要としているかどうかで回答しました。外国語で対応できる職員を専任で配置していないので、意思の疎通に苦慮する場面もありますが、年に数件程度かと思えます。多言語に対応できる体制が構築できれば、より市民福祉に寄与すると思えますが、現時点で「ここをかえれば改善できる」というヴィジョンがなく、明確に変えたいという状態にはありません。
高齢	市役所窓口での外国人対応では、専門用語やその説明についても日常会話とは異なる点が多く、参考となる専門のテキストも少ないため対応に苦慮しております。そのため、行政職員向けの外国語窓口対応研修があれば、ぜひ参加したく思います。
税務	外国人労働者の流入が進む中で、多言語サービス対応が追い付いてない現状です。口頭説明だけでは限界を感じる部分も多く、多言語対応した案内資料の必要性を常々感じております。今後、先進自治体の取り組みについて知る機会があれば大変参考になると思えます。
健康推進	不法滞在の方については、非常に課題だと思っています。予防接種や乳幼児健診、または、妊婦など母子保健を取り巻く問題が多くある中、言語の壁があります。日常業務に非常に困難さを感じていますし、また、転入してきた方々も不安に思うことが多くあると思えます。・国の施策により、外国人労働者、技能実習を目的に渡航された方等に対応します。県でも外国人の方の相談窓口を設定してくれると助かります。

健康推進	<p>1. 外国籍の方への対応の中で一番苦慮しているのが、言語です。何を必要とされているのか？こちらからお伝えしたいことがきちんとご理解いただけているのか？…日々不安です。早く・確実に意志疎通が図れるように、翻訳・通訳の必要性を強く感じております。</p> <p>2. 外国籍の方の居住の実態調査に伺うと、居住が確認できないケースがあります。出国や住所変更など行政手続きなどの制度説明を徹底すべきと考えます。</p>
------	--

以上のように、自由記述欄には多くの意見・要望・課題を寄せていただいた。特に要望として具体的に挙げられていたのは、音声翻訳機・ピアサポーターのような通訳の充実、窓口対応シート・多言語での案内資料のような窓口で活用できる資料のほか、自治体職員向けの語学講座・窓口コミュニケーションに関する講座・外国語窓口対応研修や多文化マニュアルといった職員を対象とした研修・マニュアルである。こうした複数の自治体の現場の方々の声からも、外国人住民との窓口コミュニケーション向上については様々な側面からのアプローチが可能であることを再認識した。

2. 福祉・医療機関対象

Q1.外国人住民からの相談対応（過去3年間）



	よく受ける	時々受ける	わからない	受けたことはない	総計
介護保険施設・事業所	1	3	1	34	39
児童相談所	1				1
児童養護施設				3	3
自立支援施設				2	2
社会福祉協議会		1			1
地域包括支援センター		10		14	24
保育施設	3	68	1	60	132
保健所		5		1	6
総計	5	87	2	114	208

Q2.回答者内訳

回答者内訳（施設数-2019年5月時点）	回答数	回答全体に占める割合	施設・機関別回収率
保育施設（663）	132	63%	20%
介護保険施設・事業所（348）	39	19%	11%
地域包括支援センター（44）	24	12%	55%
保健所（11）	6	3%	55%
児童養護施設（自立支援施設等と合わせて31）	3	1%	
自立支援施設（児童養護施設等と合わせて31）	2	1%	
児童相談所（5）	1	1%	20%
社会福祉協議会（別途配布）	1	1%	
総計	208		

Q3.【児童相談所】外国人住民への対応内容

非行に関する相談	1
虐待に関する相談	1
障害に関する相談・検査	0
施設入所（一時保護を含む）に関する相談	0
養子や里親に関する相談	0

Q4.【保健所】外国人住民への対応内容

アルコール依存	1
薬物依存	0
心の悩み	1
病気に関する相談	4
引きこもりに関する相談	0

その他回答

- ・育児相談
- ・HIV検査、医療費申請

Q5.【児童福祉施設・介護保険施設等・保育所】外国人の利用者

施設・機関	いる	以前はいたが、今はいない	いない
介護保険施設・事業所	4	1	34
児童養護施設		1	
自立支援施設			2
保育施設	85	16	22
総計	89	18	58

Q7.制度説明の際の課題（代表的なもの3つ選択）

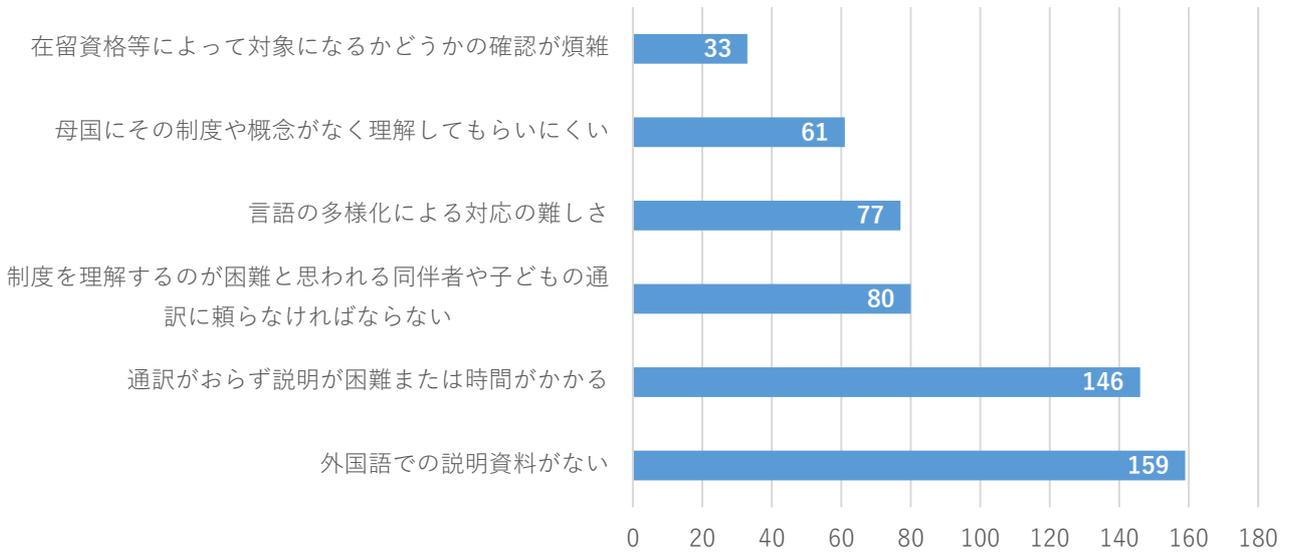
施設・機関	母国にその制度や概念がなく理解してもらえない	外国語での説明資料がない	在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑	通訳がおらず説明が困難または時間がかかる	制度を理解するのが困難と思われるが、通訳に頼らなければならぬ	言語の多様化による対応の難しさ
介護保険施設・事業所	9	31	16	21	13	15
児童相談所	1	1	1	1	1	1
児童養護施設	1	2		1	1	1
自立支援施設		2		2	2	
社会福祉協議会		1		1		1
地域包括支援センター	6	21	4	23	6	9
保育施設	42	97	12	91	56	47
保健所	2	4		6	1	3
総計	61	159	33	146	80	77

※各施設・機関の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。

その他

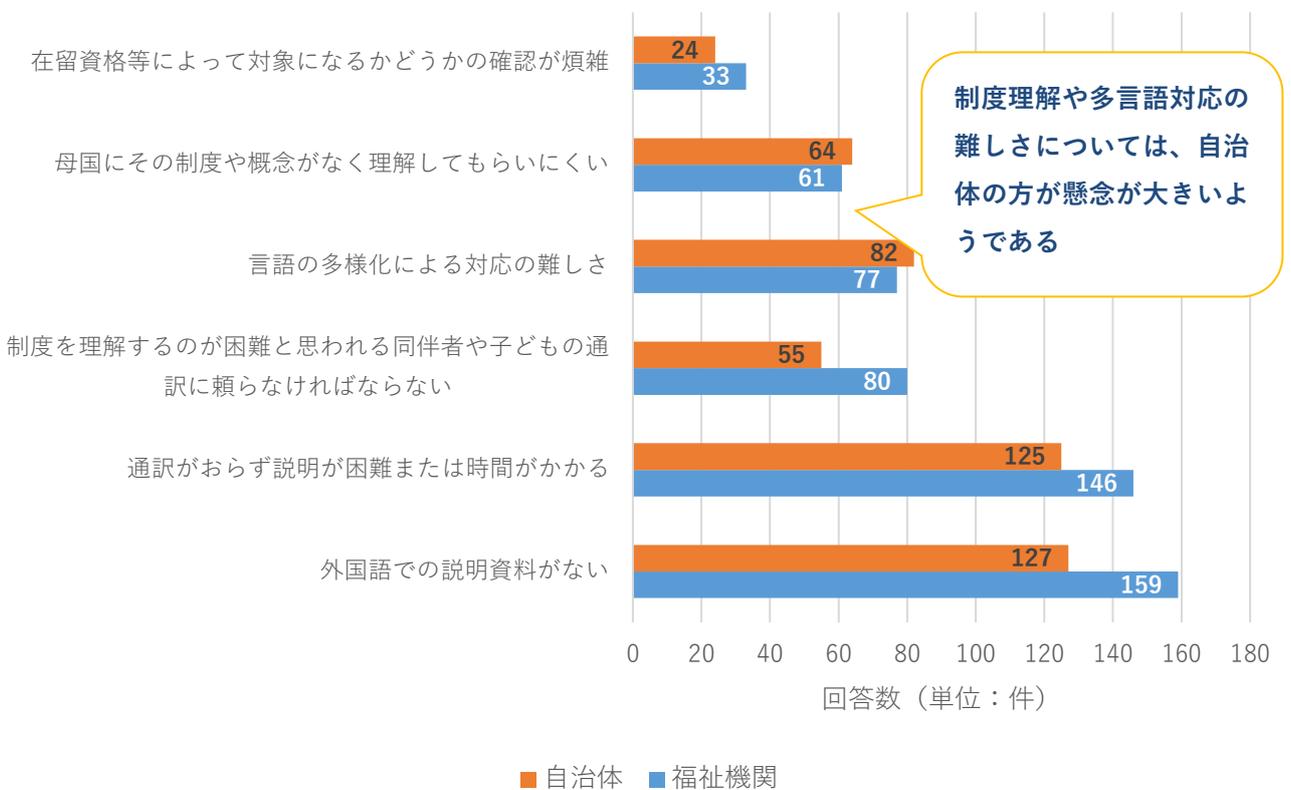
- ・記録の漢字が難しい（介護）
- ・健康や衛生に関する価値観の違い（保健所）
- ・書類等署名（包括）
- ・制度説明は、役所に依頼。（保育）
- ・文化・宗教の違い（保育）

Q7.制度説明の際の課題-全体



制度説明の際の課題については、自治体へのアンケートと選択肢が共通であるため、回答を比較する。

制度説明の課題に関する自治体・福祉機関の比較



Q8.利用申請（相談を含む）の際の課題（代表的なもの3つ選択）

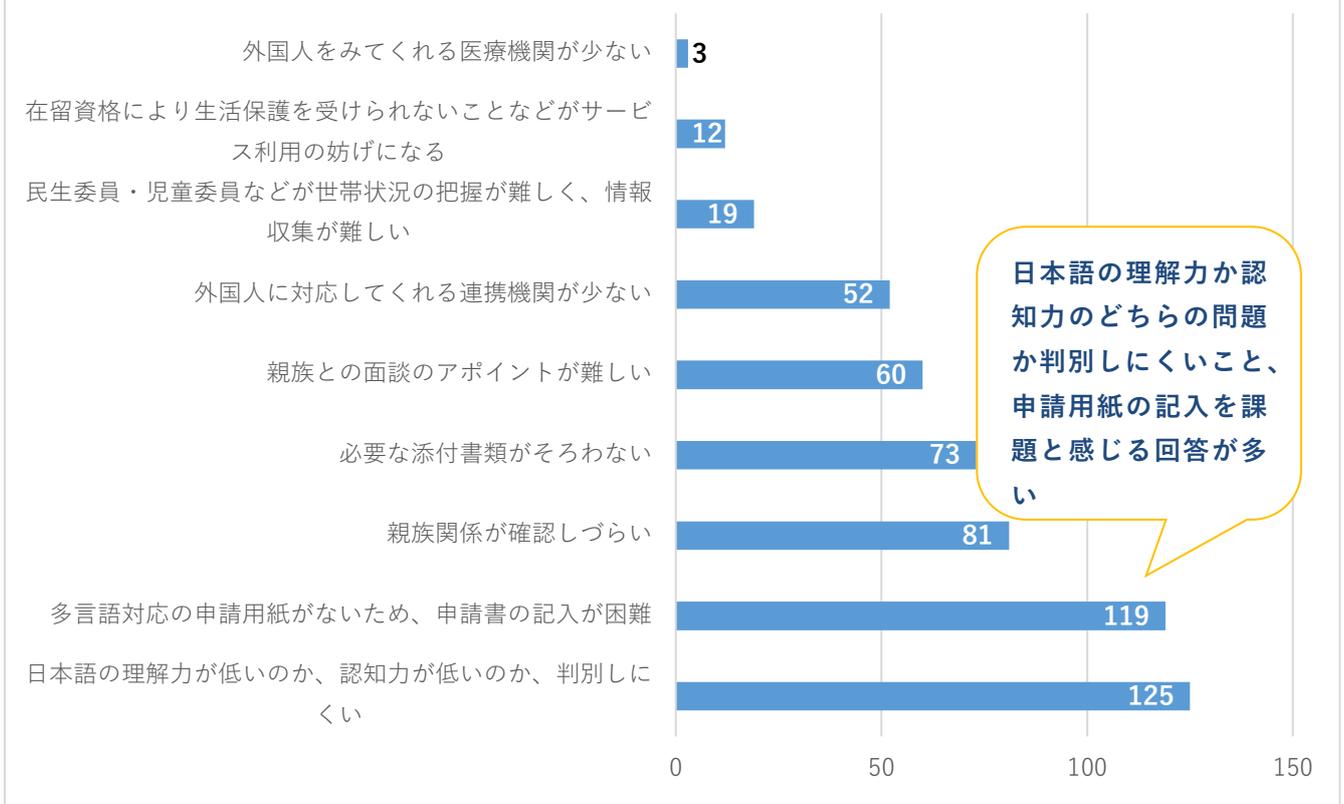
施設・機関	親族との面談のアンケートが難しい	親族関係が確認しづらい	日本語の理解力が低いのか、認知力が低いのか、判別しにくい	多言語対応の申請用紙がないため、申請書の記入が困難	必要な添付書類がそろわない	難しき、情報収集が難しい	外国人をみてくれる医療機関が少ない	外国人に対応してくれる連携機関が少ない	在留資格により生活保護を受けられないことなどがサービス利用の妨げになる
介護保険施設・事業所	18	20	24	18	9	1	1	9	4
児童相談所	0	1		1	1				
児童養護施設	1	2	1	2		1		1	1
自立支援施設	1		2		2			1	
社会福祉協議会	0	1		1		1			
地域包括支援センター	7	9	15	16	2	6	1	8	3
保育施設	33	47	78	80	56	9	1	32	3
保健所	0	1	5	1	3	1		1	1
総計	60	81	125	119	73	19	3	52	12

※各施設・機関の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。

その他回答

- ・ほぼ対応ができています（保育）
- ・外国の方はあたってみないとどんなことが問題になるか分からない不安（保育）
- ・給食利用に関して（保育）
- ・緊急時、急変時対応の整備（介護）
- ・宗教上の食事制限関係（保育）
- ・上記の点で困ったことはありません（保育）
- ・利用申請は、役所に依頼。（保育）

Q8.利用申請の際の課題-全体

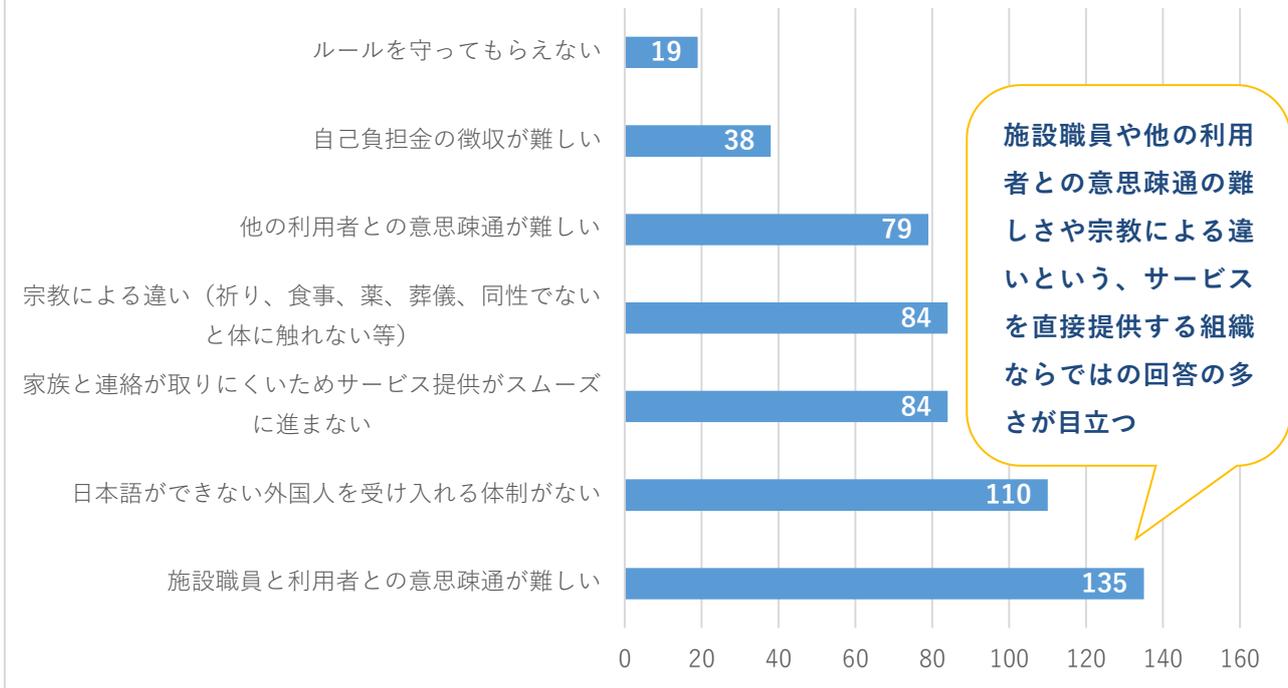


Q9.サービス利用の際の課題（代表的なもの3つ）

施設・機関	日本語ができない外国人を受け入れる体制がない	日本語が、ムズに進まな	家族と連絡が取りにくいためサービス提供がスムーズに進まな	施設職員と利用者との意思疎通が難しい	他の利用者との意思疎通が難しい	薬、葬儀、同性でないとは触れない等)	宗教による違い(祈り、食事、)	自己負担金の徴収が難しい	ルールを守ってもらえない
介護保険施設・事業所	25	16	28	9	19	12			
児童相談所		1	2	1	1		1		
児童養護施設	2	1	2		1				
自立支援施設	2		2	1		1			
社会福祉協議会		1	1	1					
地域包括支援センター	14	14	12	8	11	5	2		
保育施設	64	49	86	59	51	20	15		
保健所	3	2	2		1		1		
総計	110	84	135	79	84	38	19		

※各施設・機関の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。

Q9.サービス利用の際の課題-全体



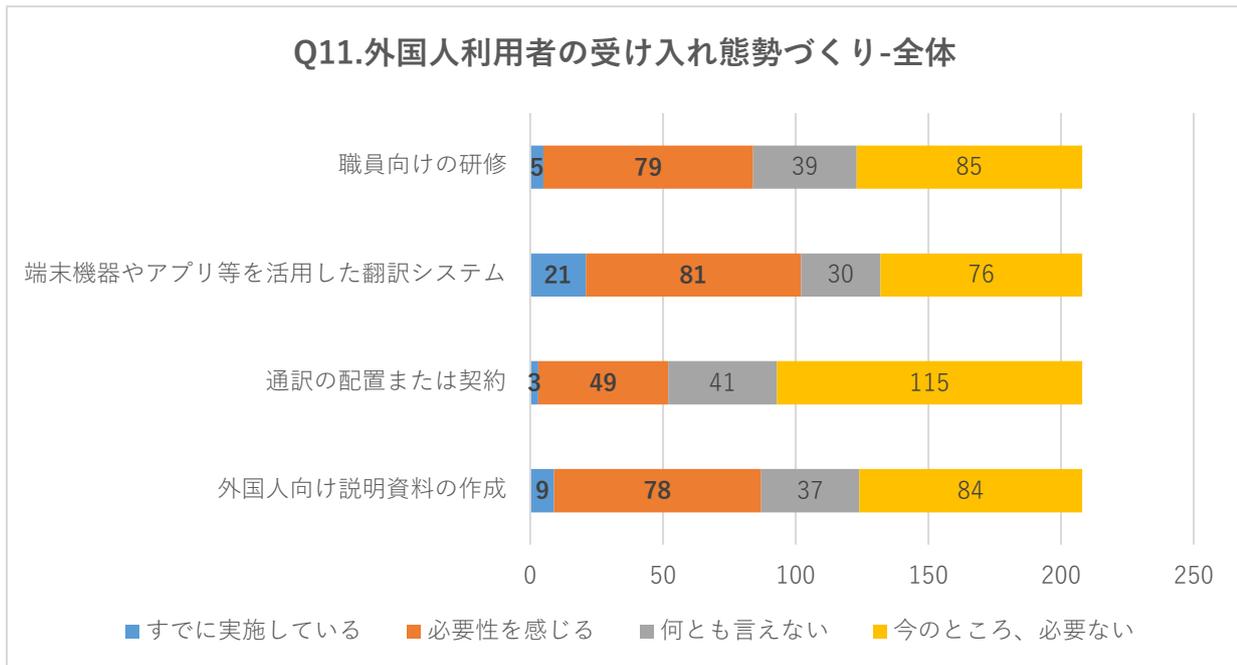
Q10.課題に直面した際の工夫

機関・施設	工夫
介護	<ul style="list-style-type: none"> ・コミュニケーションツール(ポケットク)を活用 日本語教室に通ってもら ・介護保険という概念の理解が難しく、また日本語がわかる家族がいても介護保険がわからないためうまく通訳ができないことが多いので、介護保険に精通している方で通訳ができる方(その時は英語圏の方)を探してお願いしたことがある。
児童相談所	関係機関を通じて通訳を手配。(そもそもは予算が確保されていない、コネクションもない)
児童養護施設	日本語でのコミュニケーションが不可の場合は利用不可としている。言葉の壁は大きく、かつどの言語が必要なのかもわかっていない為極めて工夫しづらい。
社協	国際交流協会への通訳依頼
包括	<ul style="list-style-type: none"> ・英語で対応した・本人が理解できる言語ができる支援者を調整した・英語で対応できるサービス提供事業所を探した。 ・翻訳アプリ等を活用
保健所	<ul style="list-style-type: none"> ・通訳者の同席や通訳アプリの活用 ・母国語に堪能な支援者の協力・介入を求めた。粘り強く、健康や衛生に関する保健指導（健康を守るための具体策とその効果）を繰り返し実施し、理解と協力を促した。

<p>保育</p>	<p>多様なご意見をいただいたため、5つに分類し抜粋して掲載する。</p> <p>①機器を利用した翻訳・通訳—14件 Google 翻訳、ポケトーク、スマホの翻訳アプリ、タブレット、スマホで検索</p> <p>②通訳者の活用—14件 日本語の理解できる知人・友人、英語講師、同じ国籍の保護者、通訳者、同じ言語の保護者、保護者の職場の方、代理人</p> <p>③コミュニケーション—13件 時間と場所を確保して丁寧に説明する、個別対応、書類記入の支援、こちらのあたりまえはあたりまえでないことを職員に教育、意識的にその子どもの把握に努める、繰り返し伝える、身振りや英語を交えた説明、除去食に関して月一回の面談で確認、日常的に話しかけて信頼関係を深める</p> <p>④その他多言語・多文化対応—10件 『保育所日常生活会話集』の利用、お知らせにローマ字や英単語を載せる、薬の対応について英語の依頼書を作成、画像の導入、英語文書作成、実物を見せる、図解する</p> <p>⑤行政と連携—3件 母子保健担当課、市の担当者など</p>
-----------	---

それぞれの機関・施設で、課題に直面した際の工夫については、スマートフォンやタブレットの翻訳・通訳アプリや翻訳機（ポケトーク等）を活用したり通訳を依頼したりという言語的障壁を取り除くための取組が多くみられた。また、時間をかけて丁寧に説明したり、職員に教育したりしている組織もあり、福祉サービス利用向上のために受け入れ側が様々な側面からの支援を実践していることが明らかになった。特に保育施設や介護施設など、外国人利用者がいる場合は日々の外国人住民とのコミュニケーションが不可避である。利用者やその家族とのやり取りが頻繁であることから、瞬発力や柔軟性が求められる場面も多く、必要となる多文化対応のツールや文書翻訳等についても慎重に検討し、作成する必要があるだろう。

Q11.外国人利用者の受け入れ態勢作り



次に、Q11.「外国人利用者の受け入れ態勢づくり」（外国人向け説明資料の作成・通訳の配置または契約・端末機器やアプリ等を活用した翻訳システム・職員向けの研修）について「すでに実施している」という回答を一つ以上選択した回答者、または Q12.「外国人職員の採用」で「すでに採用している」と選択した回答者の答えを抜粋し、対応時の各課題との連関を検討した。

制度説明の際の課題	抜粋分	割合	全体	割合
外国語での説明資料がない	25	27%	159	29%
通訳がおらず説明が困難または時間がかかる	24	26%	146	26%
制度を理解するのが困難と思われる同伴者や子どもの通訳に頼らなければならない	15	16%	80	14%
母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい	11	12%	61	11%
言語の多様化による対応の難しさ	11	12%	77	14%
在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑	8	9%	33	6%

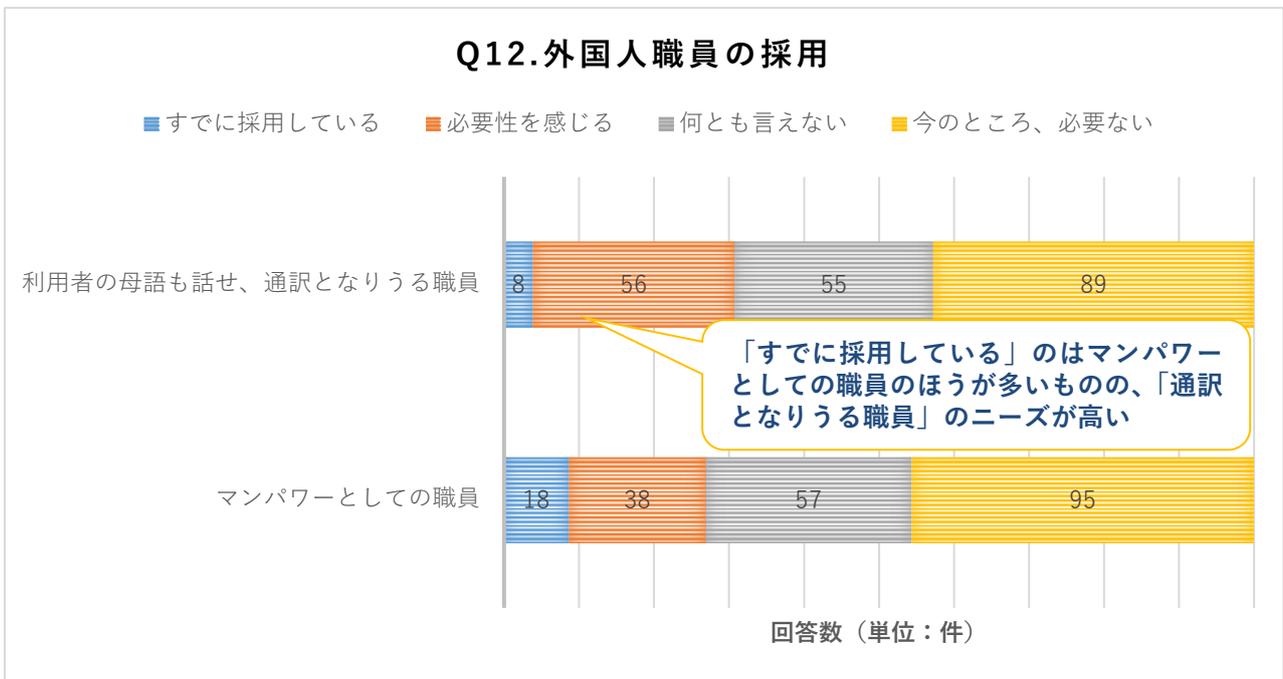
利用申請の際の課題	抜粋分	割合	全体	割合
日本語の理解力が低いのか、認知力が低いのか、判別しにくい	24	25%	125	23%
多言語対応の申請用紙がないため、申請書の記入が困難	17	18%	119	22%
親族関係が確認しづらい	16	16%	81	15%
親族との面談のアポイントが難しい	14	14%	60	11%
必要な添付書類がそろわない	12	12%	73	13%
外国人に対応してくれる連携機関が少ない	10	10%	52	10%
民生委員・児童委員などが世帯状況の把握が難しく、情報収集が難しい	2	2%	19	3%

外国人をみてくれる医療機関が少ない	1	1%	3	1%
在留資格により生活保護を受けられないことなどがサービス利用の妨げになる	1	1%	12	2%

サービス利用の際の課題	抜粋分	割合	全体	割合
施設職員と利用者との意思疎通が難しい	22	22%	135	25%
家族と連絡が取りにくいいためサービス提供がスムーズに進まない	18	18%	84	15%
日本語ができない外国人を受け入れる体制がない	16	16%	110	20%
宗教による違い（祈り、食事、薬、葬儀、同性でないと体に触れない等）	16	16%	84	15%
他の利用者との意思疎通が難しい	12	12%	79	14%
自己負担金の徴収が難しい	10	10%	38	7%
ルールを守ってもらえない（具体的な内容は、Q17の自由記述欄にご記入ください）	4	4%	19	3%

以上の検討では、自治体対象のアンケートよりは抜粋分と全体とで回答に大きな差異は見られなかった。しかし、特にサービス利用に関して、すでに外国人利用者の受け入れ態勢づくりや外国人職員採用に対応している回答者の中では、施設職員や他の利用者との意思疎通が難しいという回答が数ポイント減っていることがわかった。保育や介護など外国人住民に福祉サービスを直接提供している施設が回答者に多いことを考えると、福祉施設での多文化対応は、利用者間・利用者職員間のコミュニケーション向上にもつながっていると見てよいだろう。

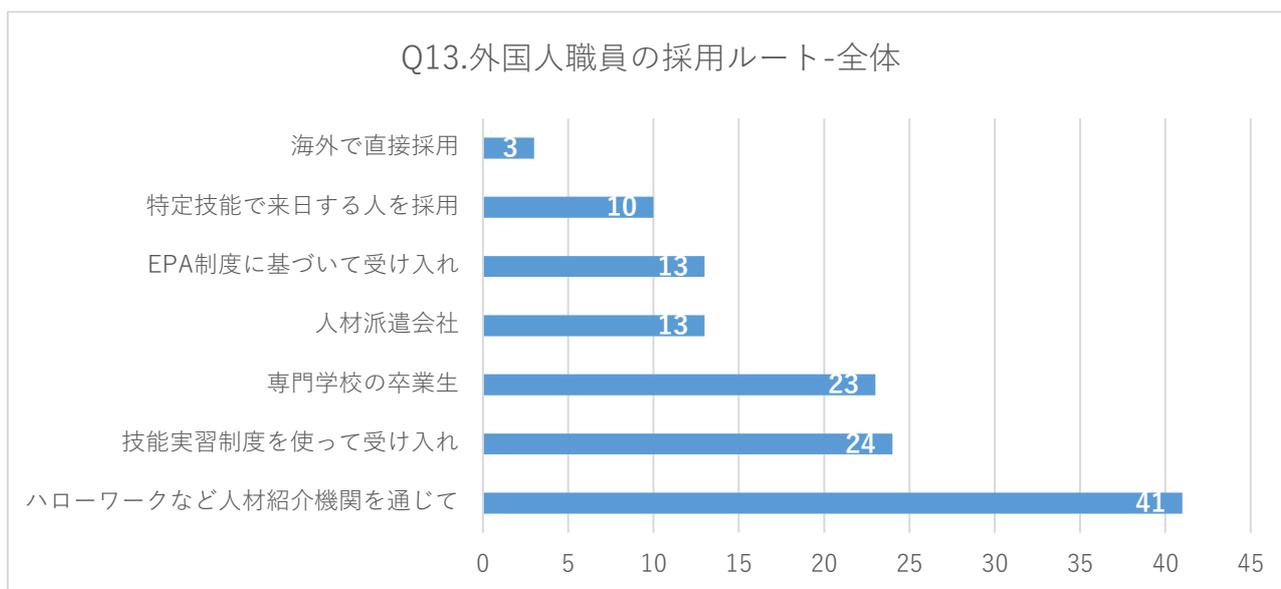
Q12 外国人職員の採用



Q13.外国人職員の採用ルート

施設・機関	ハローワークなど人材紹介機関を通じて	専門学校の卒業生	人材派遣会社	海外で直接採用	EPA制度に基づいて受け入れ	技能実習制度を使って受け入れ	特定技能で来日する人を採用
介護保険施設・事業所	16	10	3	2	10	15	6
児童相談所	1	1	1				
児童養護施設	1				1	1	
地域包括支援センター	5	3	2	1	1	2	1
保育施設	18	9	7		1	6	3
総計	41	23	13	3	13	24	10

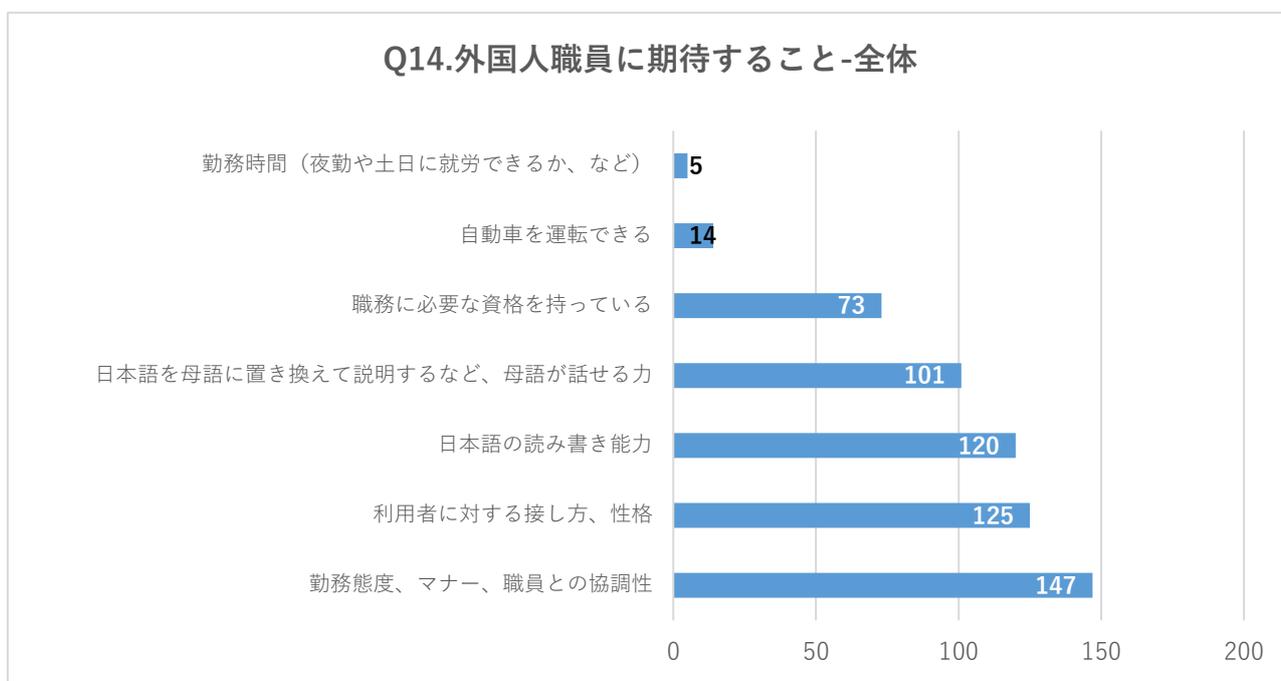
※自立支援施設、社会福祉協議会、保健所は無回答のため割愛



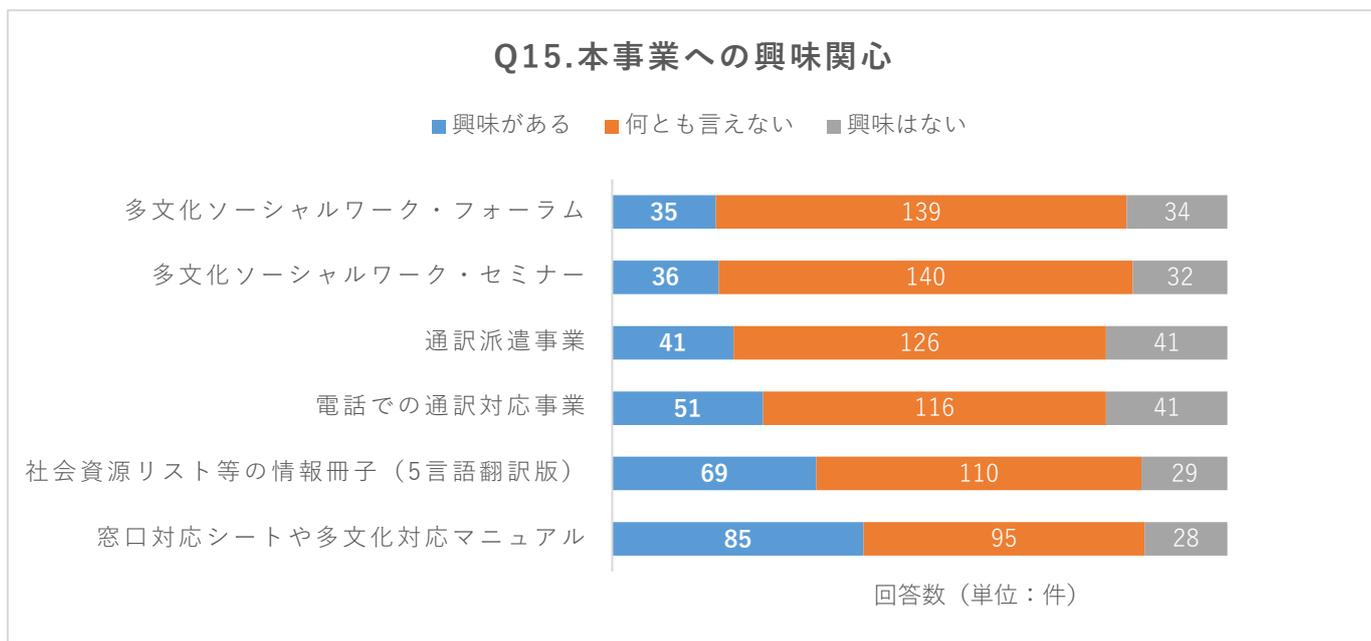
Q14.外国人職員に期待すること

施設・機関	日本語を母語に置き換えて説明するなど、母語が話せる力	日本語の読み書き能力	利用者に対する接し方、性格	勤務態度、マナー、職員との協調性	勤務時間（夜勤や土日に就労できるか、など）	職務に必要な資格を持っている	自動車を運転できる
介護保険施設・事業所	8	32	28	35	3	8	1
児童相談所	2	1	1	1			1
児童養護施設	1	1	1	1		1	1
自立支援施設	1		1	1			
社会福祉協議会	1	1	1				
地域包括支援センター	14	20	14	9		10	3
保育施設	70	63	78	98	2	54	7
保健所	4	2	1	2			1
総計	101	120	125	147	5	73	14

※各施設・機関の回答の中で1番多い選択肢を赤字で、2番目に多い選択肢を青字で示している。



Q15.多文化ソーシャルワーク導入支援事業への興味関心



Q16.意見・要望・課題

自由回答の問 16 には多くのご回答をいただきましたが、紙幅の都合と個別の事例の特定を防ぐため、一部抜粋・修正して掲載している回答もあることをご承知いただきたい。

機関・施設	回答
介護	日本語能力検定試験 N2 であれば心配ないが、それ以下であると十分なコミュニケーションが取れない。就労しながら日本語の勉強を続けていくことは、本人達にとっては厳しいのではないかと。地方の場合、日本語学校も少なく、居住地より距離があり通学しづらい面がある。事業所としては、どこまで費用を負担すべきか迷うところである。
介護	外国人が特養の利用者になることは、今のところ想定しておりません。外国人職員と日本人職員・利用者とのコミュニケーションについては、既に出身国が複数に及び、多言語化しておりますので、英語に関しては通訳職員を配置しておりますが、その他は日本語をより理解する外国人職員が通訳になって意思疎通を図っているような状況です。各外国人職員の自助努力に頼っているというのが現状です。
介護	介護分野においても、技能実習生制度等による外国人受け入れが進んでおりますが、当施設では、現在何も取り組んでいないのが現状です。教育にかかるコスト(費用・労力・時間等)に見合うリターン(仕事を覚えてもらっても数年で帰国してしまう)が無いと考えるからです。今後、高齢の外国人の相談を受ける事が増えていく事も予想されます。社会福祉法人としてノーマライゼーションの理念のもと、どなたでも分け隔てなく相談を受けたいと考えておりますので、コモンズさんにご指導いただければと存じます。

介護	現在は意見などないが、今後、多文化・外国人労働者が増えていく中で必要不可欠となるので検討していかなくてはならないと考えている。
介護	当法人も人材不足で老人福祉施設において外国人スタッフを考えているようです。今現在、保育園においては職員の人材は確保されておりますが、利用者として外国人の入園となった時、困ると思います。
地域包括支援センター	これまで外国の方からの相談は寄せられていませんが、世界共通語と言われている英語ですら、当法人には理解できる職員が居ないのが現状。多様な国籍や言語に対応するノウハウはもちろん、対応事例などの情報も少ない事に不安を感じています。支援に際しては、過去（生活歴）、現在（現状と課題）、未来（当事者の要望）などの情報を得る必要がありますが、日本人であっても認知機能低下などによって情報収集が困難なケースも多いです。その際は家族・親族からの情報が欠かせないですが、外国の方で家族が母国に居る…という状況になると、本人に寄り添う支援の実現が難しくなる。
地域包括支援センター	中国語・ポルトガル語・タイ語等は通訳対応できる方が少なく、申請や相談の場面に同席をいただくことは極めて困難な状況です。多言語に対応するためのコミュニケーション支援は、当該の言語と日本語を通訳できる人材活用も重要ではありますが、同席していただくための時間的負担や交通費・謝金などの金銭的負担についても大きな課題と考えます。これらについては、個別に支援の質や幅を高めるために吟味が必要と思いますが、翻訳のための機器を低コストで活用できれば、外国人への支援の質は高まるものと思います。
保健所	通訳に対して、保健所では、健康に関する業務に携わっているため、医療と健康に関する知識や関心が高い方に関わっていただけることを求めています。
児童相談所	児童相談所では、新生児など未就籍状態の児童を何らかの理由で保護した後、何らかの理由で保護者が帰国してしまい、子の就籍手続きができない=無国籍児童となってしまう、などの問題に直面。これらの児童の国籍取得には大変な労力を要する。もともと児童福祉司は虐待対応などで業務多忙であるが、これらの業務負担がさらにかかってくることで、結局は無国籍の解消につながりにくい構造になってしまっている。
児童養護施設	児童養護施設なので、児童が日本の生活スタイルに適応できるかが主となるが、子どもは吸収が早く、生活にはなれやすいのであまり心配はしていない。しかしながら避けられない保護者とのかかわりの中では言語の問題は相当苦勞する。結果的に、日本語を話せる友人等の通訳者がいないと話が進まない。電話での会話は不可能なこともあり、苦勞したので、言語の問題はクリアしないケースは受け入れができないと考える。どの言語が知識として必要なかは時により変化するのでそれに対する対応は相当難しい。行政や地域機関で対応できるのかは疑問である。施設としての工夫も限界があり時間をかけて考えていくべきことと思います。施設の特性上、職員等での対応は不可能に近いと感じている。
保育	市の方できちんと面談し、必要なことを説明し、措置してほしい。自閉症のお子さんを措置され、職員一人つきっきりの体制をとり、正直なところ大変でした。
保育	その時 その時で対応する

保育	外国人の方が入所申請書、就労証明書などの書類の書き方がわからず、提出された書類の不備な点などが多く個別で説明しながら今まで対応していた。これまでは説明で理解できたがもっと日本語がわからない方には難しいだろうと思う。翻訳機などその場で言葉を変換できる機械があっても便利ではないかと思われる。
保育	まずは言語の違いが大きな壁になっているので、その解決策が課題であると思う。
保育	日本の慣習や風習を理解してもらうことが難しいと思います。
保育	今後、外国人のための専門行政機関（市町村レベル）が必要であろう。
保育	日本語を話さない子どもに日本語を教える方法を学びたい。
保育	現在 利用されている外国籍のお子さんは、保育園児のため、生活においては問題なく過ごせているが、今後 小学校に入学するにあたり、学習面でのサポートがないと理解に厳しい現状があり、サポート体制に課題がある。
保育	保護者では、父母のどちらかが日本人であったりと家族が日本語を話せる場合が多かったので特に大きな不便はありませんでした。今後の状況によっては、課題も出てくるかとは思いますが。
保育	言葉が伝わらず、子供の体調など伝えることが難しい。手紙を配布したときに、理解できたといっても全部が理解で来ているのか 疑問が残る。
保育	自分自身でも外国の方と接する機会がこれからあると思うので、語学を少しでも学ぶことが必要なかなと思っています。研修など参加できればよいと考えています。
保育	課題は持ち物や日本特有の行事の説明など、非常に時間がかかること。
保育	現在は、市町村行政の協力を得られている。
保育	日本語での会話がある程度出来ること
保育	現状では、時間がかかる程度なので何とかなっている。
保育	英語の申請・説明書類を置いて欲しい

福祉機関対象のアンケートにも、多数の意見・要望・課題を寄せていただいた。特に具体的な要望としては、翻訳機や通訳（専門的な知識や関心の高い通訳）、多言語の申請・説明書類の整備が挙げられているほか、子どもへの日本語指導の方法や語学を学ぶ研修の需要もあることがわかった。課題としては、介護事業所では、外国人職員の日本語能力の向上をどの程度求め、コストを負担すべきかという悩みが挙げられ、児童相談所では子どもの無国籍化に直面しているという厳しい現実が明らかになった。保育施設では、言語障壁による意思疎通の難しさ、説明に時間を要するということが課題として挙げられている。保育に関しては、茨城県外のものではあるが、入園時の準備物や保育施設のスケジュールなどを多言語で紹介した保護者向けマニュアル等も無料で公開されている。悩みごとを抱えたそれぞれの施設・機関に対し、先進地域の資料を紹介したり、情報提供をしたりすることも本事業で積極的に取り組む必要があるだろう。

3. 相談機関対象

Q2.回答機関

国際交流団体	1	市町村国際担当課	3
--------	---	----------	---

Q4.外国人住民からの相談について、社会福祉に関するもので多い相談はどのようなものですか。(代表的なものを3つ)

妊娠・出産	仕事	生活困窮	結婚・離婚・在留資格
3	3	2	1

0件…住まい、生活困窮、病気(けがも含む)、障害、介護(高齢者)

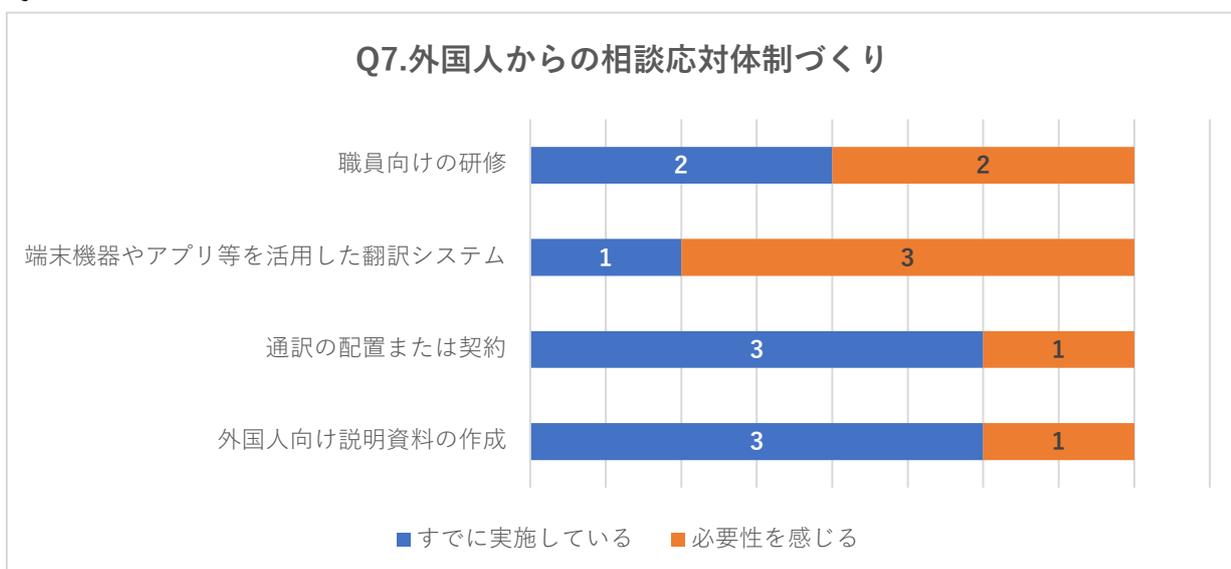
Q5.相談対応の際の課題

外国語での説明資料がない	3
母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい	2
在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑	1
通訳がおらず説明が困難または時間がかかる	1
制度を理解するのが困難と思われる同伴者や子どもの通訳に頼らなければならない	1
言語の多様化による対応の難しさ	1

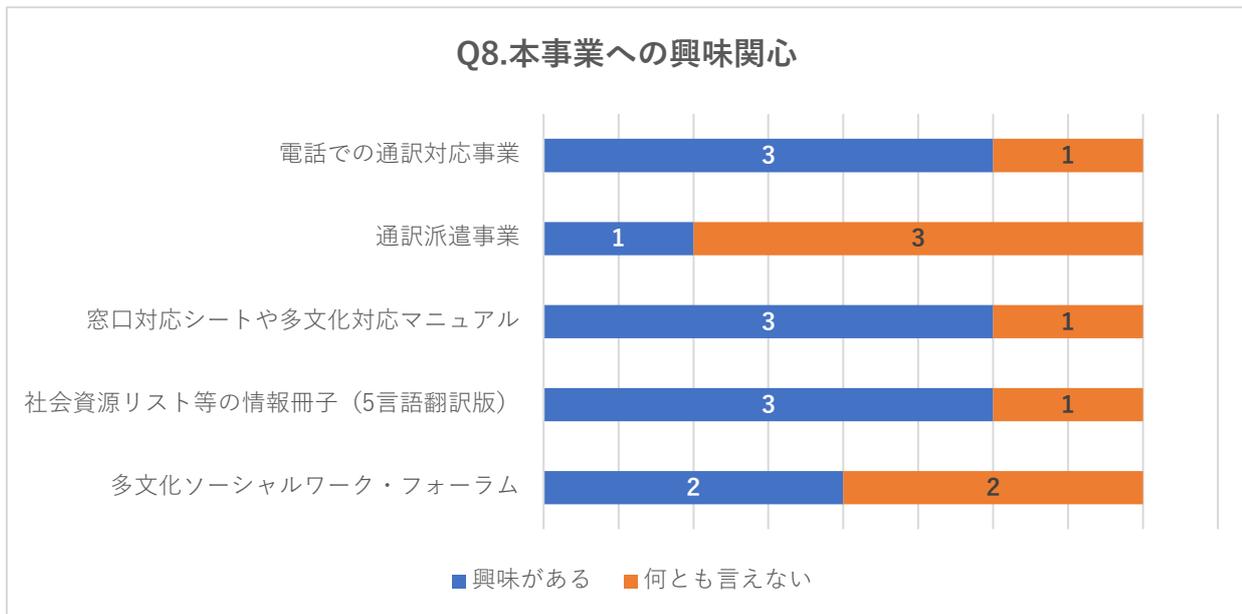
Q6.Q5のような課題に対して、今後必要となる情報や、連携が必要となる外部団体等

- ・社会福祉協議会、市役所の関係部署など
- ・外国人生活困窮者に対するサポートや支援団体などの情報。専門的な法律の知識が求められるような案件になった場合の相談先(弁護士等)

Q7.外国人からの相談対応体制づくり



Q8.本事業への興味関心



Q9.今後、翻訳があるとよい書類や作成してほしい窓口対応シート等

- ・災害時の情報発信フォーマット・用語や言いまわし集

Q10.外国人からの相談対応に関する意見・要望・課題

・外国語がわかる弁護士、司法書士、病院などのリストがあると助かります。予算上の問題で毎日のように相談体制が取れないので、県を紹介することなども多いです。言語の多様化、弁護士対応などを増やしていただくとありがたいです。

・外国人相談窓口を開設したが、翻訳アプリでしか9言語で対応できないため、電話の問合せの際に英語、中国語、日本語以外の言語で対応できないため、コミュニケーションできないことが課題。

相談機関（相談機能のある組織・機関）へのアンケートでは、セミナー案内と併せてのアンケート配布だったこともあり得られた回答は少数ではあるが、具体的な課題やニーズが明らかになった。相談対応に際して他の関係機関・専門家との連携や言語の多様化等の要望、外国人相談窓口の課題などである。特に専門家との連携は、今回の WAM 助成事業でも計画していることであるため、現実的かつ効果的な連携方法を模索していきたい。

Ⅲ.まとめ

実施した3つのアンケートからは、自治体・福祉機関・相談機関における共通の課題やそれぞれの困りごとが明らかになってきた。行政・福祉の知識を持っている通訳者、翻訳資料や外国人住民の母国の情報に関するニーズ、「制度説明」の難しさ、住民の多国籍・多言語化などは、外国人住民に対応する現場で共通する課題であると見られる。「その他」や記述式の回答からも現場の切実な懸念や窮状が明らかになったが、その中でも通訳などの人材配置や翻訳機の導入等、窓口対応に様々な策を講じている自治体や組織があることも判明した。また、福祉機関向けアンケートでは保育施設からの回答が多く得られた。今回アンケートの対象としていない小中学校や高校といった教育機関を除けば、外国人住民と日々やりとりをしている現場の最前線と言えるだろう。言語面でのサポートのみならず、時間をかけた説明や職員への教育など丁寧に個別対応をしている保育施設も見られる。こうした取り組みをヒアリングし他施設等に共有していき、多文化対応の取り組みを県域へ広げ推進できれば幸いである。

アンケート回答者の一部の方々には、NPO コモンズからのヒアリングにも応じていただき、外国人住民とのコミュニケーション・相談対応に関する現場の詳細な課題やニーズについて聞かせていただいた。より多くの具体的な事例・工夫・要望などを集めて活用するためにも、年度をまたぐことにはなるがヒアリングを継続予定である。今回のアンケート調査とヒアリングの結果は、外国人住民の福祉サービス利用環境向上に資するための多言語資料や窓口対応のためのツール作成に活用し、ご協力いただいた方々にもフィードバックする計画である。

最後に、今回このように大規模で網羅的な調査を実現できた背景には、2つの大きな要素がある。1つ目は、2019年度の独立行政法人福祉医療機構（WAM）社会福祉振興助成事業の助成を受けることができ、行政や福祉分野の関係者からも認知度の高いWAMの助成事業ということが事業の推進力となったことである。2つ目は、本事業のひとつである「多文化ソーシャルワーク導入支援検討会議」の検討委員として、県庁・福祉機関等の担当者の方々にご参画いただいたことである。検討委員の皆さんに調査内容の検討から調査の周知にも関わっていただいたことで、現場の課題に寄り添ったアンケート内容を作成することができ、また、ひろく周知していただくことができた。その結果、予想より多くの担当者の方々から回答を得ることができた。更に、検討委員長として上智大学教授の稲葉奈々子先生に検討会議の運営や調査内容検討に携わっていただいたことで、実り多い会議が実現され、綿密な調査票を作成することができた。認定NPO法人多文化共生教育ネットワークかながわの理事・事務局長である高橋清樹さんには事業全体の伴走支援者として、外国人住民定住支援の先進地域である神奈川県内の取り組みや現場の声を事業にいかに関与させるかなどについて様々な助言をいただいている。

それぞれの業務でご多忙の中、今回の調査に時間を割きご協力くださった関係者の方々に改めて感謝する。現場の貴重な声をお聞きできたことは、本事業を推進するにあたり大きな糧となっている。今後も、茨城県における多文化ソーシャルワークの導入・普及と外国人の定住化支援に向け、様々な関係機関等と連携しながら継続的な取り組みを進めたい。

IV.資料 質問票

外国人住民との窓口コミュニケーションに関するアンケート（自治体対象）

Q1 あなたの担当する窓口では、過去3年間に外国人住民の方からの相談を受けたことがありますか。

Q2 ご回答いただく部署はどこですか。1つ選んでください。複数にまたがる場合は、その他を選択し
ご記入ください。

市民 税務 国保・国年 健康推進 子ども・家族 教育 高齢 生活保護 障害福祉 その他（ ）

Q3(市民) 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでください。
出生届 死亡届 結婚・離婚届 転入・転出届 マイナンバーカード取得 その他（ご記入ください）

Q13(市民) 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを2つ選んでください。

制度説明が難しく理解してもらいにくい

戸籍がないため親族関係が確認しづらい

国ごとの法律の違い

言語の多様化による対応の難しさ

その他（ご記入ください）

Q4(税務) 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでください。

納税相談（住民税・固定資産税） 国外の家族の扶養認定 市税の減免 所得の申告 納税・課税証明

その他（ご記入ください）

Q14(税務) 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

税の徴収

税の仕組みや何のための税金か説明が難しい

税を未納・滞納したまま帰国してしまい徴収が困難

税を未納・滞納したまま転居してしまい徴収が困難

言語の多様化による対応の難しさ

国税の未申告により住民税の計算が難しい

その他（ご記入ください）

Q5(国保・国年) 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでく
ださい。

年金加入 国保加入 被保険者資格切り替え 医療費相談（高額療養費など） 年金免除 保険料納付

出産一時金 海外療養費 その他（ご記入ください）

Q15(税務) 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

いずれかの保険に加入する義務があることへの理解が得にくい

国民健康保険料滞納

年金協定により母国と通算できるのに掛け捨てになると誤解して年金に入りたがらない

日本での居住歴が少ない人が海外での療養や出産への給付を申請する

外国人をみてる医療機関が少ない

言語の多様化による対応の難しさ

その他（ご記入ください）

Q6（健康推進） 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを2つ選んでください。

DV相談 予防接種相談（スケジュール管理・費用助成等） 乳幼児健康診断 婦人健康診断 その他（ご記入ください）

Q16（健康推進） 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

成人病予備軍が多いが適切なアドバイスなどサービス提供が困難

医師による説明・伝達が困難

子育て（乳児）に対する文化の違い

健康診断への参加率が低い

言語の多様化による対応の難しさ

制度の説明が難しい

その他（ご記入ください）

Q7（子ども・家族） 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでください。

DV相談 子どもの虐待の通報 児童扶養手当の給付 保育所・学童利用 一時保護 子ども手当 養子・里親になるための相談 その他（ご記入ください）

Q17（子ども・家族） 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

制度の説明が難しい

民生委員とのつながりが弱い

家族の状況が把握できない

親権者がわからない

面談・書類作成の時間がかかる

文化の違いによる保育の難しさ

体罰や人権に関する価値観の違い

書類提出や連絡などのルールを守ってもらえない

保育料の未納・滞納

言語の多様化による対応の難しさ

その他（ご記入ください）

Q8(教育) 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでください。
就学前健康診断 就学前通知 就学手続 就学援助費申請 いじめ相談 給食費滞納相談 その他(ご記入ください)

Q18(教育) 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

家族の状況が把握できない
民生委員とのつながりが弱い
面談・書類作成に時間がかかる
急な就学希望や急な転校
給食費等を払ってもらえない
体罰や人権に関する価値観の違い
言語の多様化による対応の難しさ
制度の説明が難しい
その他(ご記入ください)

Q9(高齢) 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを2つ選んでください。
高齢者福祉サービス申請 介護保険制度の説明 介護保険認定申請 介護保険料の未納の分割納付手続き その他(ご記入ください)

Q19(高齢) 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

介護保険が皆保険であることへの理解
各サービス内容の説明が難しい
認定調査が困難(聞き取りできない)
介護保険料の未納
呼び寄せた親が介護保険に入っておらずサービス利用が難しい
言語の多様化による対応の難しさ
その他(ご記入ください)

Q10(生活保護) 次のうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを2つ選んでください。

生活保護 就労訓練 生活困窮者自立支援制度での相談や家計支援 住宅確保給付金 その他(ご記入ください)

Q20(生活保護) 外国人住民の対応での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

制度の説明が難しい
親族関係について受給要件を満たしているか確認しづらい
収入・家計の実態を把握しにくい
外国人が受講できる訓練施設が少ない

口コミで聞き、安易に頼られる
生活保護から抜け出して自立できない
言語の多様化による対応の難しさ
その他（ご記入ください）

Q11（障害福祉） 次のうち、過去3年間で外国人住民に应对したもので代表的なものを2つ選んでください。

障害サービスの申請受付 障害者手帳発行 福祉サービス受給者証発行 自立支援医療 その他（ご記入ください）

Q21（障害福祉） 外国人住民の应对での「困りごと」で代表的なものを3つ選んでください。

同行訪問できる通訳がない
制度の説明が難しい
調査（本人・家族）が困難
受け入れ施設が少ない
みてくれる医者が少ない
言語の多様化による対応の難しさ
その他（ご記入ください）

Q12（Q2でその他を選択した方のみ） どのようなサービスを提供しているか、代表的なものをひとつ挙げてください。（ ）

<以下、全回答者対象>

Q22 外国人住民に制度を説明する際の課題で代表的なものを3つ選んでください。

母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい
外国語での説明資料がない
在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑
通訳がおらず説明が困難または時間がかかる
制度を理解するのが困難と思われる同伴者や子どもの通訳に頼らなければならない
言語の多様化による対応の難しさ
その他（ご記入ください）

Q23 外国人住民が利用申請をする際の課題で代表的なものを3つ選んでください。

多言語対応の申請用紙がないため、申請書の記入が困難
必要な添付書類がそろわない
何度も手続きを繰り返すことになる
各種証明書類の提供等で、有給休暇取得など勤務先が協力してくれない
車の無い人がオンデマンド交通などを利用しにくく、来庁が難しい

その他（ご記入ください）

Q24 外国人住民が実際にサービスを利用する際の課題で代表的なものを3つ選んでください。

日本語ができない外国人を受け入れる体制がない

保険加入や自己負担のルールを守らないので、サービスを提供することができない

相談やサービス提供日に来ない等確認事項が守られないことが多い

文化・宗教的理由でサービスを利用してもらえない

家族と連絡が取りにくいいためサービス提供がスムーズに進まない

その他（ご記入ください）

Q25 行政の窓口における外国人利用者のための制度の必要性についてお答えください。【窓口】

*すでに実施している 必要性を感じる 今のところ、必要ない

外国人向けワンストップ窓口

通訳の配置

ピアサポーター（母語が話せる支援者）の設置

多言語のガイドブック作成配布

端末機器やアプリ等を活用した翻訳システム

Q26 外国人の住民のための制度の必要性についてお答えください。【住民】

*すでに実施している 必要性を感じる 今のところ、必要ない

市民教育としての日本語講座

行政の制度を理解してもらうための講座

自治会等住民組織と外国人住民との懇談

アンケートなどによる外国人住民の意見聴取

県や市町村による多文化共生基本計画の策定

Q27 本事業では以下のような事業を予定していますが、ご興味はありますか。それぞれについてお答えください。（個人的見解でもかまいません）

*興味がある 何とも言えない 興味はない

多文化ソーシャルワーク・セミナー

多文化ソーシャルワーク・フォーラム

困りごとを抱えた方のための社会資源リスト等の情報冊子

窓口対応シート（指差しツールなど）や多文化対応マニュアル

通訳派遣事業

電話での通訳対応事業

Q28 外国人との窓口コミュニケーションに関して、ご意見・ご要望・課題などがありましたらご自由にご記入ください。

外国人住民の福祉サービス利用に関するアンケート（福祉機関対象）

Q1. あなたの福祉機関・施設では、過去3年間に外国人住民の方からの相談を受けたことがありますか。 *
よく受ける 時々受ける 受けたことはない わからない

Q2. ご回答いただく機関・施設はどこですか。

児童相談所 児童福祉施設 介護保険施設・事業所 地域包括支援センター 保健所 保育施設
その他（ ）

Q3. (児童相談所) 次のサービスのうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでください。

- ・非行に関する相談
- ・虐待に関する相談
- ・障害に関する相談・検査
- ・施設入所（一時保護を含む）に関する相談
- ・養子や里親に関する相談
- ・その他（ ）

Q4. (保健所) 次のサービスのうち、過去3年間で外国人住民に対応したもので代表的なものを3つ選んでください。

- ・アルコール依存
- ・薬物依存
- ・心の悩み
- ・病気に関する相談
- ・引きこもりに関する相談
- ・その他（ ）

Q5. (児童福祉施設・介護保険施設等・保育所) 外国人の利用者はいます（いました）か。

*いる 以前はいたが、今はいない いない

Q6. (その他) どのようなサービスを提供しているか、代表的なものをひとつ挙げてください。

Q7. 外国人住民に制度を説明する際の課題で代表的なものを3つ選んでください。(複数選択)

(受け入れた経験がない場合は課題になりそうなものを選んでください。問6,7も同様)

- ・母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい
- ・外国語での説明資料がない
- ・在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑
- ・通訳がおらず説明が困難又は時間がかかる

- ・制度を理解するのが困難と思われる同伴者やこどもの通訳に頼らなければならない
- ・言語の多様化による対応の難しさ

Q8. 外国人住民が利用申請（相談を含む）をする際の課題で代表的なものを3つ選んでください。（複数選択）

- ・面談の約束をするのが難しい
- ・親族関係が確認しづらい
- ・日本語の理解力が低いのか、認知力が低いのか、判別しにくい
- ・多言語対応の申請用紙がないため記入が困難
- ・必要な添付書類がそろわない
- ・民生委員・児童委員などが世帯状況の把握が難しく情報収集が難しい
- ・外国人をみてくれる医療機関が少ない
- ・外国人に対応してくれる連携機関が少ない
- ・在留資格により生活保護を受けられないことなどがサービス利用の妨げに成る

Q9. 外国人住民が実際にサービスを利用する際の課題で代表的なものを3つ選んで下さい。

- ・日本語ができない外国人を受け入れる体制がない
- ・家族と連絡が取りにくいいためサービス提供がスムーズに進まない
- ・施設職員との利用者の意思疎通が難しい
- ・他の利用者との意思疎通が難しい
- ・宗教による違い（祈り、食事、薬、葬儀、同性でないかと体に触れない、など）
- ・自己負担金の徴収が難しい
- ・日本語での意思疎通が難しいため、自己負担金の徴収が難しい
- ・ルールを守ってもらえない（具体的には →Q16の自由記述へ)

Q10. Q7～9のような課題に直面した際に、どのような工夫を試みましたが具体的に記入ください

Q11. 外国人利用者の受け入れ態勢作りについてお答えください。

- *すでに実施している 必要性を感じる 今のところ、必要ない なんとも言えない
- ・外国人向け説明資料の作成
 - ・通訳の配置または契約
 - ・端末機器やアプリ等を活用した翻訳システム
 - ・職員向けの研修

Q12. 外国人職員の採用についてのお考えをお聞かせ下さい。

- *すでに採用している 必要性を感じる 今のところ、必要ない なんとも言えない
- ・日本人と同等の役割を果たすマンパワーとしての職員
 - ・利用者の母語も話せ通訳になりうる職員

Q13. 外国人職員を採用する際、どのルートで採用していますか、または採用を考えていますか。3つお答えください。

(Q12で、すでに採用または必要性を感じると答えた人のみ)

- ・ハローワークなど公的な人材紹介機関を通じて
- ・専門学校卒業生
- ・人材派遣会社
- ・海外で直接採用
- ・EPA(経済連携協定)制度に基づいて受け入れ
- ・技能実習制度を使って受け入れ
- ・特定技能で来日する人を採用
- ・その他 ()

Q14. 外国人を福祉の仕事をするスタッフとして仮に採用する場合にどのような条件を満たすことを期待しますか。3つお答えください。

- ・日本語を母語に置き換えて説明するなど母語が話せる力
- ・日本語の読み書き能力
- ・利用者に対する接し方、性格
- ・勤務態度、マナー、職員との協調性
- ・勤務時間(夜勤や土日に就労できるか、など)
- ・職務に必要な資格を持っている
- ・自動車を運転できる
- ・その他 ()

Q15. 本事業では以下のような事業を予定していますが、ご興味はありますか。それぞれについてお答えください。*興味がある なんととも言えない 興味はない

- ・多文化ソーシャルワーク・セミナー

多文化ソーシャルワークに詳しい日本福祉大学教授の石河久美子氏を講師として予定しています。

- ・多文化ソーシャルワーク・フォーラム(この分野に関係・関心のある担当者の方々のネットワークづくり)
- ・困りごとを抱えた方のための社会資源リスト等の情報冊子(英語・ポルトガル語などの5言語翻訳版)
- ・窓口対応シート(指差しツールなど)や多文化対応マニュアル
- ・通訳派遣事業
- ・電話での通訳対応事業

Q16. 外国人との窓口コミュニケーションに関して、ご意見・ご要望・課題などがありましたらご自由にご記入ください。

外国人住民からの相談に関するアンケート（国際交流協会・社会福祉協議会対象）

Q1.あなたの担当する窓口では、外国人住民の方からの相談を受けことがありますか。
よく受ける 時々受ける 受けたことはない わからない

Q2.ご回答いただく機関はどこですか。1つ選んでください。
国際交流協会やそれに類する国際交流団体 社会福祉協議会 その他（ ）

Q3.あなたの所属する機関にはどのような事業がありますか。あてはまるものをすべて選んでください。
日本語教室 通訳派遣 翻訳 外国人住民向け相談会 その他（ ） 該当なし

Q4.[Q1 で“よく受ける”または“時々受ける”を選択した方]外国人住民からの相談について、社会福祉に関するもので多い相談はどのようなものですか。代表的なものを3つ選んでください。
妊娠・出産・育児 仕事 住まい 生活困窮 病気・けが 障害 介護 その他（ ）

Q5.外国人対応の体制づくりについてお答えください。

Q6.本事業では以下のような事業を予定していますが、ご興味はありますか。
多文化ソーシャルワーク・フォーラム 社会資源リスト等の情報冊子 窓口対応シートや多文化マニュアル 通訳派遣 電話での通訳対応

Q7.今後、翻訳があるとよい書類や作成してほしい窓口対応シート等があれば具体的にご記入ください。

Q8.外国人の相談対応に関して、ご意見・ご要望・課題などありましたらご自由にご記入ください。