

多言語窓口電話通訳システムについて

表1 多言語窓口電話通訳システム利用件数まとめ(言語別)

単位:件

	スペイン語	ポルトガル語	ベトナム語	ネパール語	タガログ語	英語	中国語	ベンガル語	アラビア語	タイ語	トルコ語	ヒンディー語	ウクライナ語	フランス語	ミャンマー語	コーディネーター※	計
5月	3	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	8
6月	6	1	1	1	5	1	1	1	0	0	1	0	0	0	0	2	20
7月	15	11	3	5	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	3	45
8月	12	11	1	2	1	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	30
9月	9	10	4	2	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	5	33
10月	15	13	4	6	1	5	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	48
11月	4	11	1	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	24
12月	8	11	2	1	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	0	4	31
1月	11	8	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	27
2月	18	8	3	2	4	5	0	0	1	0	0	0	1	1	1	6	50
計	101	85	22	21	19	19	11	2	2	1	1	1	1	1	1	28	316

※コーディネーターは通訳に繋がらずに終話したものの。

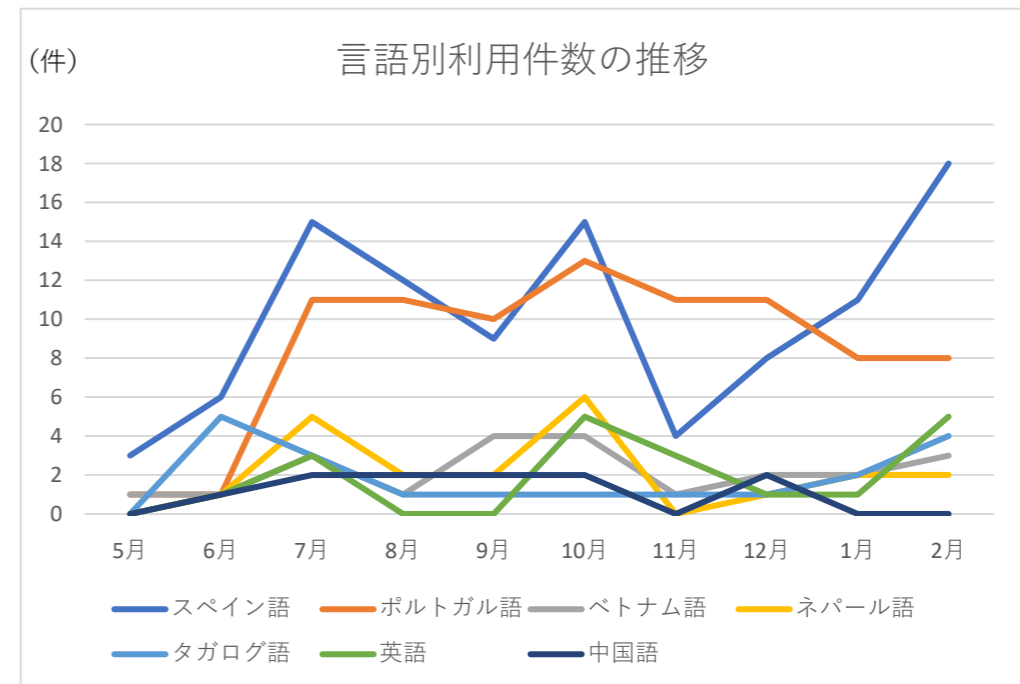
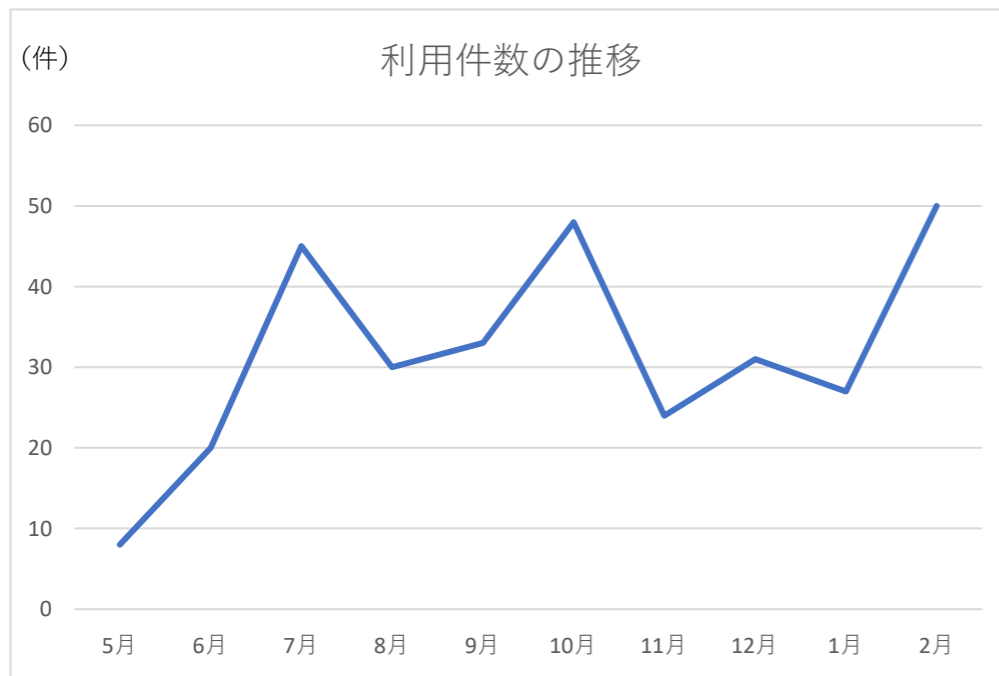


表2 多言語窓口電話通訳システム利用件数まとめ(発信者別)

	保険年金課	福祉課	市民課	子ども未来課	収納課	税務課	子育て支援課	総務課	多様性社会推進課	土木管理課	学校教育課	地域協働課	高齢者支援課	水道課	都市計画課	キャンセル	計
5月	1	0	3	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	7
6月	2	0	10	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	17
7月	9	6	3	3	1	2	1	1	0	0	0	1	0	0	0	3	30
8月	6	3	3	3	1	4	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	23
9月	8	6	0	8	0	3	2	1	0	0	0	0	0	0	0	2	30
10月	11	7	9	2	2	0	2	1	0	0	1	0	0	0	0	0	35
11月	1	4	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	17
12月	5	11	0	0	2	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	1	22
1月	3	5	2	4	2	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	21
2月	10	5	7	0	6	4	4	0	2	0	0	0	0	1	1	5	45
計	56	47	40	22	18	14	11	8	4	2	2	1	1	1	1	19	247

※この表のほか市民発信69件あり。表3参照。

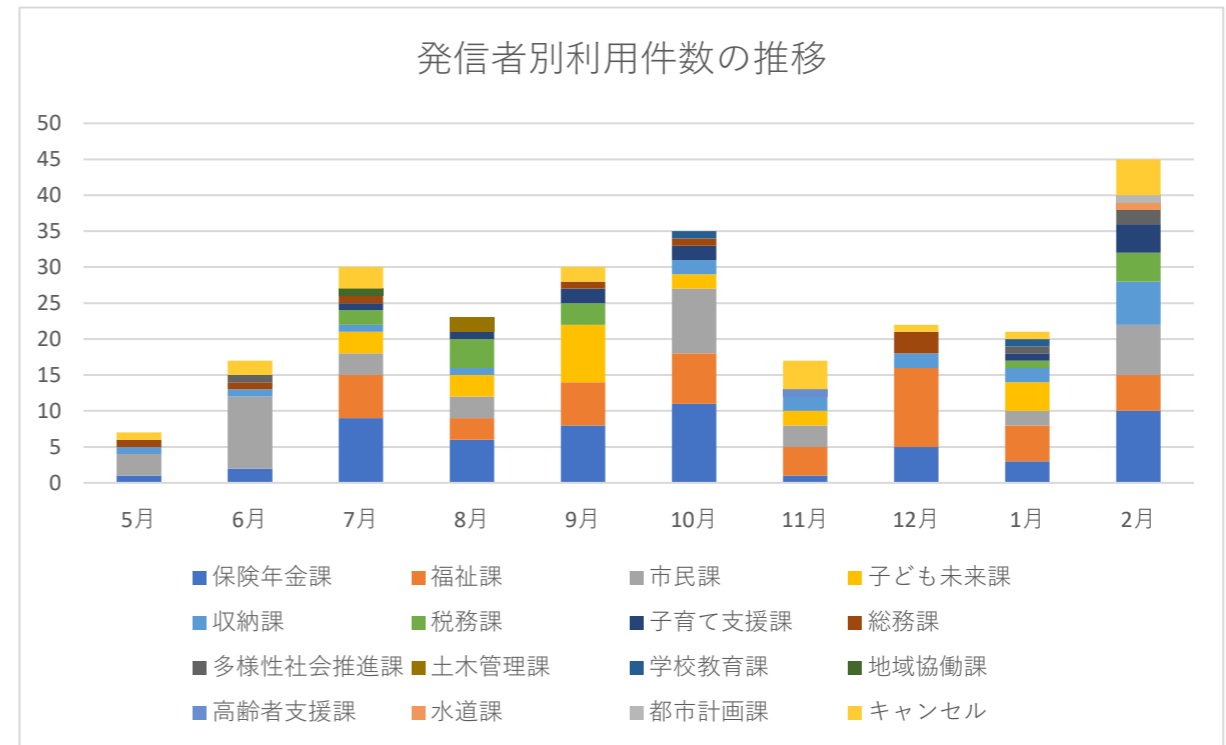
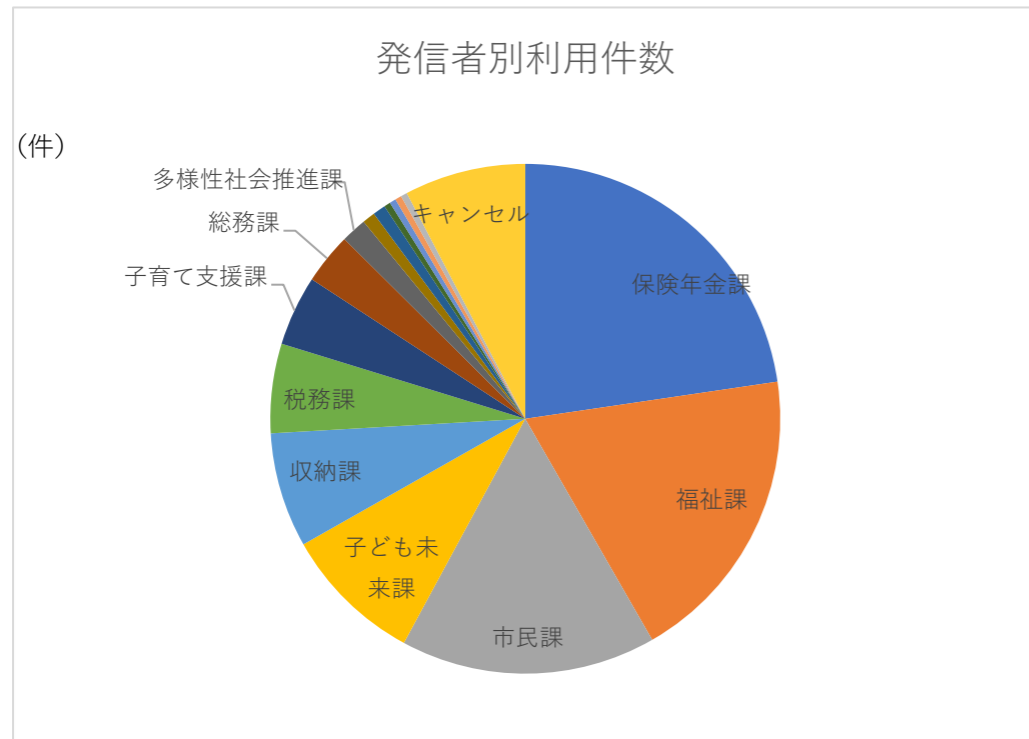


表3 市民利用の問合せ先まとめ

単位:件

	収納課	福祉課	障害者支援課	子ども未来課	学校教育課	子育て支援課	健康推進課	市民課	都市計画課	土木管理課	総務課	水道課	環境課	企画広報	税務課	保険年金課	不明	計
5月	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
							狂犬病ワクチン(ポ)											
6月	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	国保納付書の再発行(ス)							出張所の所在地(ポ)				水道料金納付書の再発行(ス)						
7月	0	3	0	2	2	0	2	0	1	1	1	0	2	0	0	0	1	15
		生活自立支援(ポ)		保育園申込(ベ)、保育園でのいじめ(ポ)	学校の通訳(ポ)		健康診断(ス)		県営住宅(ス)	通行制限の苦情(ス)	通訳の有無(ポ)		粗大ごみ(英)				通訳者呼出中に切電(ポ)	
8月	1	0	1	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7
	市県民税の納付(ポ)		受給者証(ス)		学校の通訳(ポ)	児童扶養手当(ス)		マイナンバー(ポ)		害虫駆除(ポ)								
9月	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3
		生活自立支援(ポ)	扶助料(ス)								通訳の有無(ポ)							
10月	0	2	3	2	0	2	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	0	13
		生活自立支援(ポ)	放課後デイサービス(ベ)、障害者手帳(ス)、発達支援(タ)	保育園申込(ベ)		児童虐待(ス)		帰国に伴う手続き(ポ)	県営住宅の家賃(ポ)					生活相談(ス)				
11月	4	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	7
	納税相談(ポ)、(ス)	生活自立支援(ポ)													原付の廃車(ポ)			
12月	6	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	9
	納税相談(ス)				就学援助(ポ)							水道の中止(英)					通訳者呼出中に切電(ス)	
1月	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6
	滞納税の確認(ポ)		放課後デイサービス(ポ)	保育園申込(ベ)	就学手続き(ス)	児童扶養手当(ス)					消費生活相談の案内(ス)							
2月	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
	納税証明書(タ)	生活自立支援(ポ)	障害サポートの申請(ス)	保育園に関する相談(ベ)												国民年金の支払い(ポ)		
計	14	9	7	6	5	4	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	2	69

表4 市民利用の言語別まとめ

単位:件

ポルトガル語	33
スペイン語	25
ベトナム語	6
英語	3
タガログ語	2
計	69