

(案)

多言語による情報提供ガイドライン

令和6年6月

SDGs推進部 とともに生きるまち推進課

目次

1 策定の目的	2
2 ガイドラインの対象	2
3 本区における外国人の現況.....	3
4 これまでの区の取り組み	8
5 多言語による情報提供の基本的な考え方.....	9
6 多言語による情報提供の基準	9
7 区が発送する封筒の多言語表記の掲載について	10

1 策定の目的

現在、江戸川区（以下、「本区」という）の人口増加を下支えしている要因のひとつに外国人人口の増加が挙げられる。

令和6年4月1日現在、43,389人と、特別区部では新宿区に次いで外国人が2番目に多い区となっている。

外国人の増加要因は、国の政策などが大きく影響していると考えられる。

人口減や高齢化を背景とした人手不足の対応として、平成31年4月に在留資格「特定技能」が新設された。一定の技能が求められる「1号」の在留期間が5年であるのに対し、熟練した技能が必要な「2号」は、在留期間の更新回数に上限がなく、家族の滞在が認められている。

さらに、政府は令和5年6月に特定技能2号の対象業種をこれまでの2分野から11分野に拡大することを決めた。外国人労働者に対し、幅広い分野で永住への道を開くことになる。

このような状況を踏まえ、本区が目指す共生社会を実現していくためには、国籍や民族等によって異なる文化や習慣などを尊重しつつ、これまで以上に、外国人にとっても安心して、自分らしく暮らせるまちを構築する必要がある。

そのためにも、まず取り組むべきことは、多くの区民が享受している行政サービスを外国人も同等に享受できるように、行政情報をわかりやすく、丁寧に提供することである。

本区において、ともに生きていく外国人の暮らしがより良いものになるよう多言語での情報提供等について、ガイドラインを定めることとする。

「特定技能の残留資格に係る制度の運用に関する方針について」(平成30年12月25日閣議決定)

「特定技能2号の対象分野の追加について」(令和5年6月9日閣議決定)

2 ガイドラインの対象

本区は、多くの外国人が住み、学び、働き、訪れるまちである。

こうした外国人の中には、日本語の理解や円滑なコミュニケーションが十分でない方もいる。

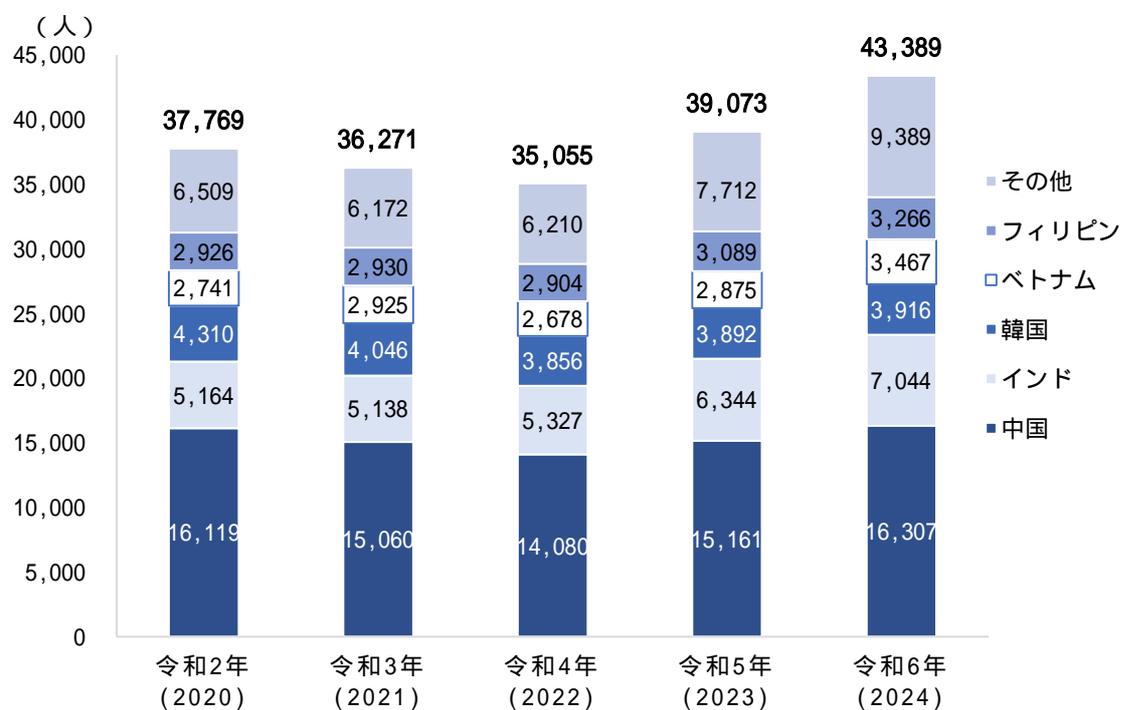
そのため、本ガイドラインは、**日本語の理解が困難な外国人等**を対象とする。

また、こうした対象者に対し、情報提供を行う各部署が、統一ルールに則って情報提供を行っていくことが重要であることから、本ガイドラインでその考え方を整理することとする。

3 本区における外国人の現況

(1) 本区の外国人人口は令和2年(2020年)に37,769人であったが、令和6年(2024年)には43,389人まで増えている。

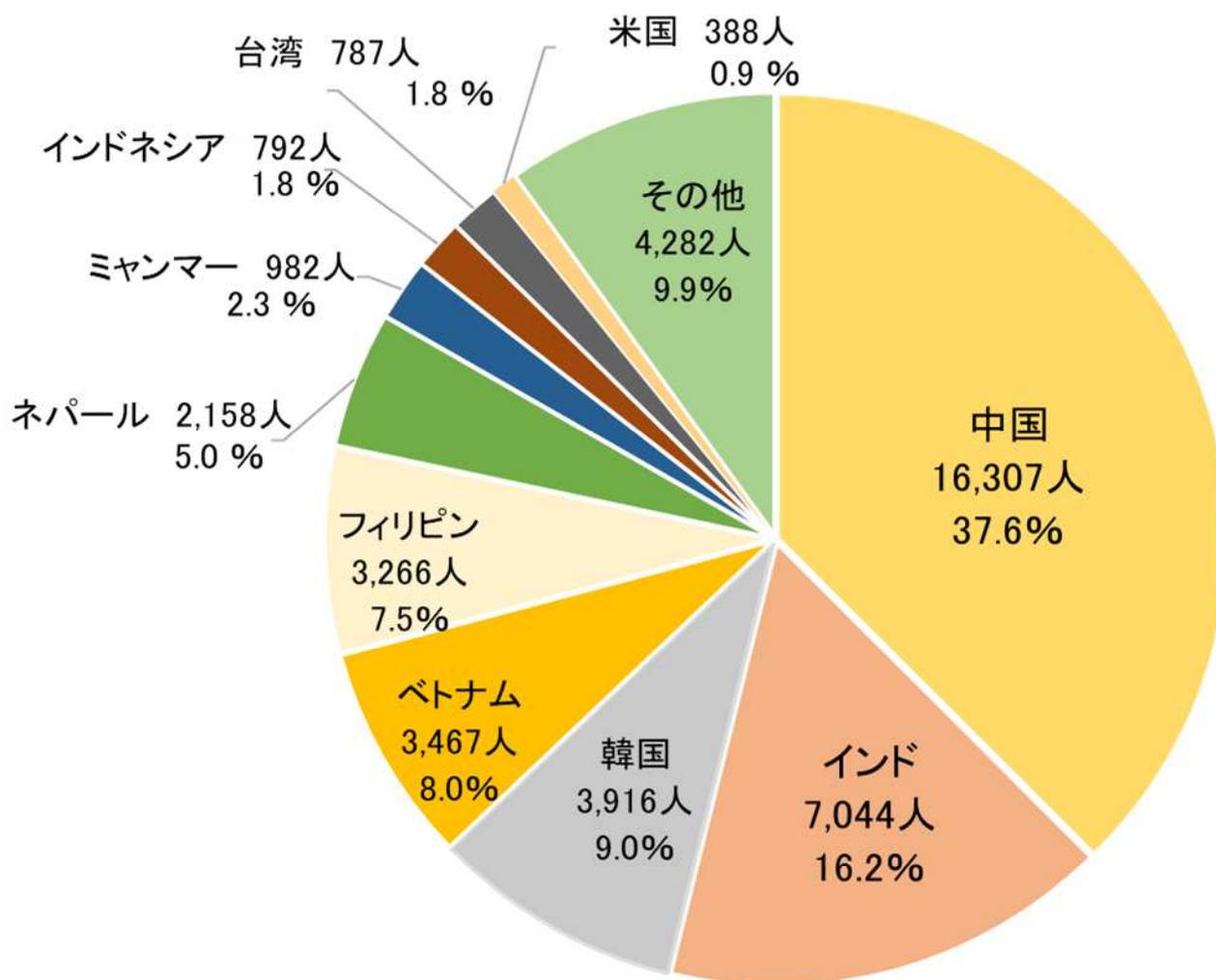
江戸川区の外国人人口の推移



(資料) 東京都の統計「外国人人口」(4月1日現在)

(2) 外国人人口を国籍別に見ると、中国 16,307 人 (37.6%)、インド 7,044 人 (16.2%)、韓国 3,916 人 (9.0%) の順となっており、中国語、英語、韓国語を母国語とする外国人が多いことがわかる。

江戸川区の外国人国籍構成比

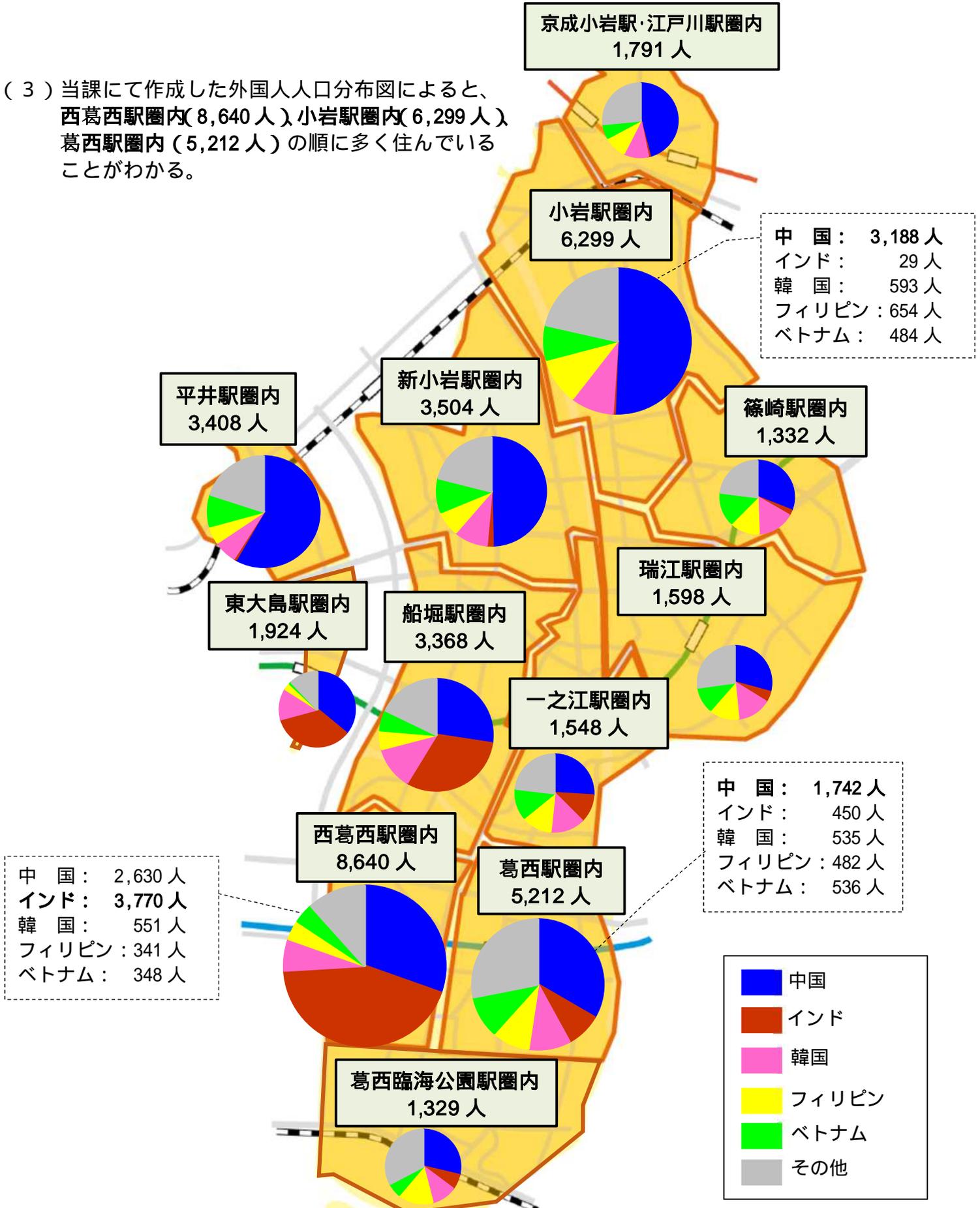


(資料) 東京都の統計「外国人人口」(4 月 1 日現在)

外国人人口分布図

外国人人口：39,953人(R5.5.13現在)

(3) 当課にて作成した外国人人口分布図によると、西葛西駅圏内(8,640人)、小岩駅圏内(6,299人)、葛西駅圏内(5,212人)の順に多く住んでいることがわかる。



- (4) 特別区部における外国人人口に目を向けると、本区は他区に比べて外国人が多く、総人口に占める外国人の割合は、6.3%（約16人に1人が外国人）である。

特別区部の外国人人口及び割合

【人口】

順位	23区	外国人人口
1	新宿区	43,691人
2	江戸川区	43,389人
3	足立区	40,119人
4	江東区	37,629人
5	板橋区	33,390人
6	豊島区	33,157人
7	大田区	29,202人
8	北区	27,964人
9	葛飾区	27,129人
10	世田谷区	26,085人
11	練馬区	23,922人
12	港区	21,863人
13	中野区	21,599人
14	荒川区	21,493人
15	杉並区	19,792人
16	台東区	18,663人
17	品川区	15,961人
18	墨田区	15,960人
19	文京区	14,105人
20	渋谷区	12,291人
21	中央区	11,137人
22	目黒区	10,621人
23	千代田区	3,958人

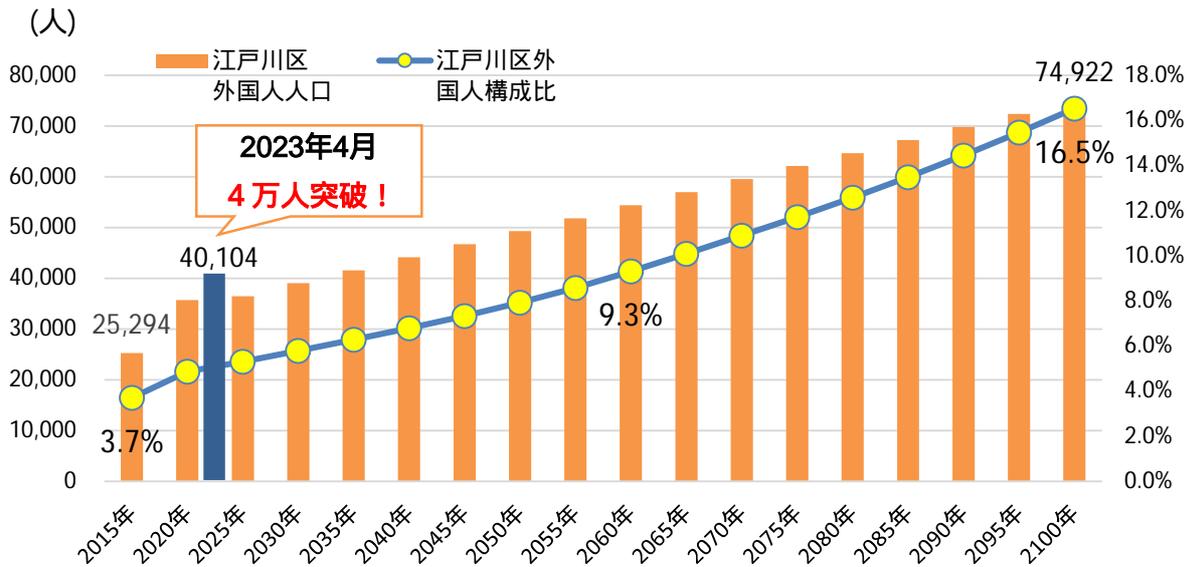
【割合】

順位	23区	割合 (対総人口)
1	新宿区	12.5%
2	豊島区	11.3%
3	荒川区	9.8%
4	台東区	8.7%
5	港区	8.2%
6	北区	7.8%
7	江東区	7.0%
8	中野区	6.4%
9	江戸川区	6.3%
10	文京区	6.1%
11	中央区	6.1%
12	足立区	5.8%
13	板橋区	5.8%
14	葛飾区	5.8%
15	千代田区	5.7%
16	墨田区	5.6%
17	渋谷区	5.3%
18	大田区	4.0%
19	品川区	3.9%
20	目黒区	3.8%
21	杉並区	3.4%
22	練馬区	3.2%
23	世田谷区	2.8%

(資料) 東京都の統計「住民基本台帳による世帯と人口(日本人及び外国人)」(令和6年4月1日現在)

(5) 将来を見据えた人口推計によると、2100年の本区における外国人人口は約7.5万人まで増加し、構成割合は日本人区民の減少と相まって加速度的に上昇を続け、総人口の16.5%（6人に1人が外国人）まで高まることが予測されている。

江戸川区外国人の将来人口指針

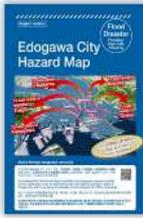


(資料) 施策策定に向けた人口等基礎分析(令和2年3月)

(注) 2015年の江戸川区外国人人口は住民基本台帳人口の実績値(1月1日時点)

4 これまでの区の取り組み

本区では、これまでも外国人に行政情報を提供するため、様々な取り組みを行ってきた。以下はその一例である。

多言語による行政情報の提供	
<ul style="list-style-type: none"> ・区公式ウェブサイト（120言語） ・えどがわ生活情報ガイドブック（2言語） ・江戸川区防災アプリ（3言語）、 江戸川区防災ポータル（121言語） ・えどがわメールニュース（5言語） ・水害ハザードマップ（3言語） ・資源とごみの出し方基本ルール（3言語） ・国民健康保険ハンドブック（8言語） ・母子健康手帳（10言語） ・区民館案内表示の多言語化（2言語） など 	    

外国人相談窓口	
<p>日時：毎週月曜日 13時～16時 場所：グリーンパレス2階 区民相談室 言語：中国語 対面時のみ、英語も可</p>	

翻訳アプリを活用したタブレット端末の設置	
<ul style="list-style-type: none"> ・多言語オンライン通訳（14言語）の導入 手話通訳含む ・自動翻訳機 eTalk（73言語）貸出し 	   <p>国旗マークをタップ オペレーターを簡単呼び出し</p> <p>通訳オペレーターに つながります</p> <p>※画面はイメージです。</p>

5 多言語による情報提供の基本的な考え方

外国人が本区でよりよい暮らしをするためには、適切かつ適確に情報提供を行うことが重要である。

しかしながら、区民に対して提供する行政情報は膨大であり、そのすべてを多言語で対応することは、効率面及び経費面等から考えて困難である。

そのため、本区が多言語で提供する情報に関しては、外国人のニーズや情報の重要性等を考慮し、基本的な多言語等の対応基準を後述のとおり定めることとした。

また、情報の提供方法は、窓口・区ホームページ・印刷物・防災行政無線などが考えられるが、利便性と即時性の点から「区ホームページ」を中心に情報提供を行うこととする。

令和2年度に、区ホームページ内において多言語対応した「外国の方向け生活情報」サイトを立ち上げた。ヘッダーにはこのサイトへ移動できるアイコンも設定されていることから、今後はこのサイトを有効活用し、外国人が必要な情報を得やすい環境を整えていく。

6 多言語による情報提供の基準

令和3年度に実施した外国人アンケート結果をもとに、本区における外国人への情報提供は、英語・やさしい日本語を基本とする。

ただし、各主管課は、外国人のニーズや情報の重要性などを考慮し、以下の基準を目安として多言語による情報提供を行うこととする。

(1) 危機管理・防災に関する情報 等

原則、英語・やさしい日本語で提供する。

ただし、人命に関わる情報のため、使用言語の拡大が望ましい。

(2) 日常生活上必要不可欠な手続き等に関する情報 等

原則、英語・やさしい日本語で提供する。

必要に応じて、主管課の判断により使用言語を拡大する。

(3) その他、各種計画やイベントなどの情報 等

平易で分かりやすい表現（やさしい日本語など）で提供する。

7 区が発送する封筒の多言語表記の掲載について

令和4年8月より、区が発送する封筒について、外国人に区からの通知であることを認識していただくため、多言語表記（日本語・英語）によるお知らせおよび、区ホームページにリンクする二次元コードを掲載することとした。

- (1)対象となる封筒 「既存封筒」は、個別に検討しシール対応等を行う。
一度に大量印刷を行う事業用封筒（税・保険料・手当等の通知 など）
今後、新規に印刷を行う封筒

(2)封筒推奨イメージ

長3型横イメージ（裏）



長3型縦イメージ（裏）

