

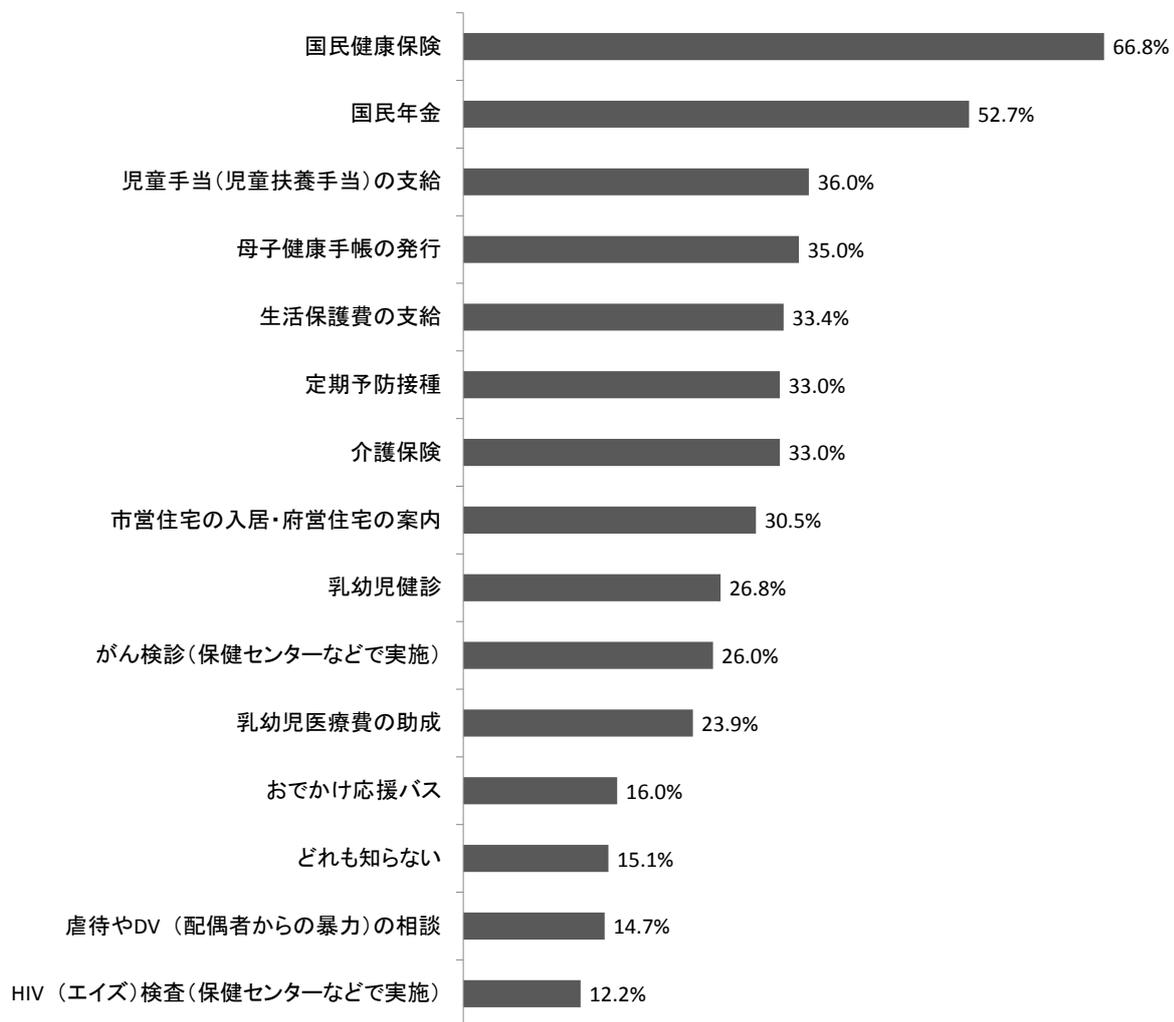
2.8 行政サービス

2.8.1 知っている市役所・区役所の行政サービス

30 あなたは市役所・区役所が外国人市民にも行っている次の行政サービスを知っていますか
※いくつでも✓

市役所・区役所が外国人市民にも行っている行政サービスで知っているものは、「国民健康保険」(66.8%)が最も多く、「国民年金」(52.7%)、「児童手当(児童扶養手当)の支給」(36.0%)、「母子健康手帳の発行」(35.0%)の順となっています。「どれも知らない」人は15.1%でした。

図表 1 知っている市役所・区役所の行政サービス[MA]



国籍別では、いずれの国籍でも「国民健康保険」が最も多くなっています。一方、タイでは「どれも知らない」という回答も同じ割合で最も高い回答となっています。ペルーや米国、ベトナムでは3割強の人が「どれも知らない」と回答しています。

年齢別にみると、70才代以上では「介護保険」が最も多くなっています。10才代では、「国民健康保険」とあわせて「どれも知らない」という回答も最も多くなっています。

地域別では、いずれの地域も「国民健康保険」が最も多くなっていますが、美原区では3割近くの人が、堺区と中区では2割以上の人が「どれも知らない」と回答しています。

図表 2 知っている市役所・区役所の行政サービス(国籍、年齢、性別、地域別)

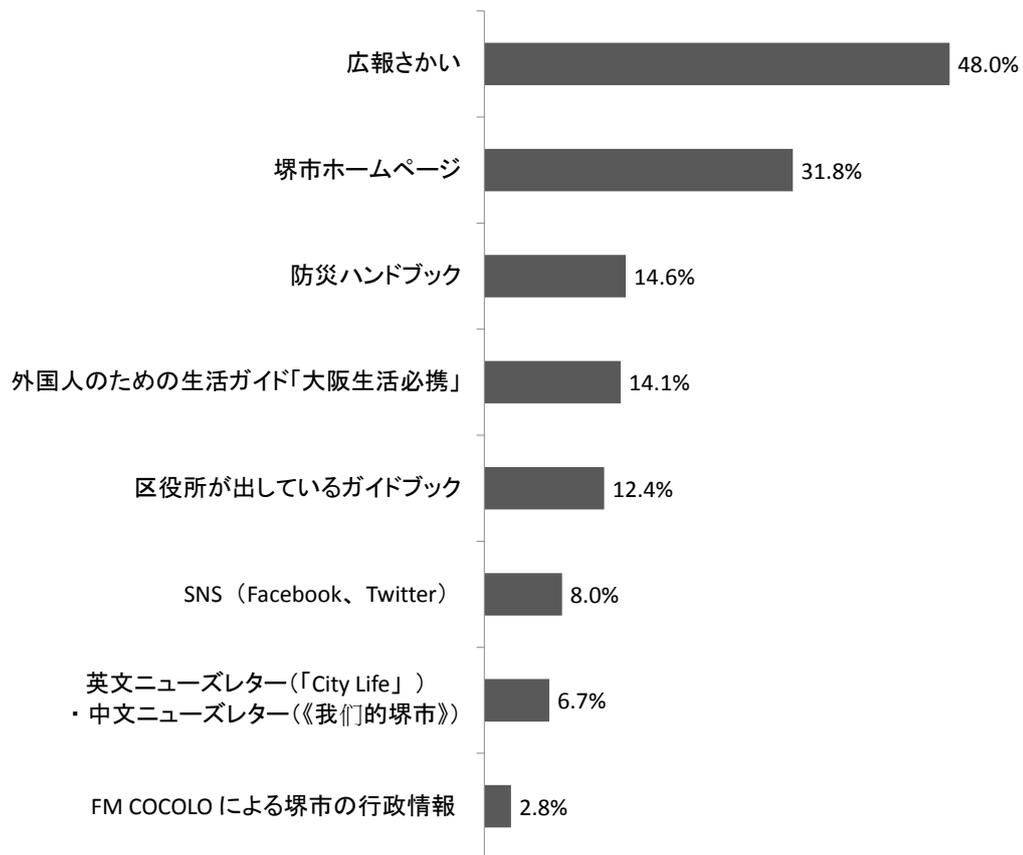
	調査数	国民健康保険	国民年金	介護保険	市営住宅の入居・府営住宅の案内	生活保護費の支給	母子健康手帳の発行	乳幼児医療費の助成	児童手当(児童扶養手当)の支給	定期予防接種	乳幼児健診	がん検診(保健センターなどで実施)	HIV(エイズ)検査(保健センターなどで実施)	虐待やDV(配偶者からの暴力)の相談	おでかけ応援バス	どれも知らない	
合計	761	66.8%	52.7%	33.0%	30.5%	33.4%	35.0%	23.9%	36.0%	33.0%	26.8%	26.0%	12.2%	14.7%	16.0%	15.1%	
国籍	ブラジル	25	76.0%	64.0%	32.0%	32.0%	36.0%	28.0%	48.0%	36.0%	28.0%	36.0%	24.0%	24.0%	16.0%	12.0%	
	中国	236	76.3%	58.1%	26.7%	37.7%	39.8%	42.4%	28.8%	42.4%	41.5%	31.8%	26.3%	8.9%	16.1%	13.1%	9.3%
	ペルー	6	50.0%	50.0%	33.3%	-	16.7%	-	-	-	16.7%	-	-	-	-	-	33.3%
	フィリピン	53	64.2%	50.9%	20.8%	13.2%	32.1%	39.6%	32.1%	54.7%	35.8%	35.8%	24.5%	7.5%	13.2%	11.3%	11.3%
	韓国・朝鮮	232	68.5%	59.1%	56.5%	38.4%	42.2%	34.5%	24.1%	31.5%	32.8%	25.9%	38.8%	23.3%	20.7%	27.6%	11.6%
	タイ	12	41.7%	33.3%	16.7%	8.3%	16.7%	16.7%	-	33.3%	16.7%	-	8.3%	8.3%	-	-	41.7%
	米国(アメリカ)	17	58.8%	47.1%	29.4%	17.6%	17.6%	23.5%	11.8%	17.6%	23.5%	23.5%	5.9%	5.9%	11.8%	17.6%	35.3%
	ベトナム	91	44.0%	27.5%	12.1%	20.9%	13.2%	26.4%	19.8%	29.7%	23.1%	22.0%	9.9%	3.3%	3.3%	7.7%	34.1%
その他	66	71.2%	56.1%	21.2%	21.2%	16.7%	34.8%	18.2%	33.3%	22.7%	22.7%	16.7%	3.0%	10.6%	7.6%	16.7%	
年齢	10才代	10	50.0%	30.0%	10.0%	10.0%	10.0%	10.0%	20.0%	20.0%	10.0%	20.0%	20.0%	20.0%	10.0%	50.0%	
	20才代	156	64.1%	39.1%	8.3%	16.7%	14.1%	21.2%	13.5%	19.2%	16.0%	14.1%	10.3%	5.1%	7.1%	25.0%	
	30才代	179	68.7%	57.0%	20.7%	31.3%	24.0%	45.8%	31.3%	47.5%	41.9%	37.4%	23.5%	9.5%	8.4%	16.2%	
	40才代	129	71.3%	62.8%	33.3%	37.2%	44.2%	48.1%	38.0%	58.1%	49.6%	42.6%	33.3%	10.9%	16.3%	10.9%	16.3%
	50才代	93	67.7%	60.2%	47.3%	30.1%	39.8%	35.5%	23.7%	36.6%	32.3%	25.8%	37.6%	20.4%	22.6%	12.9%	11.8%
	60才代	94	72.3%	59.6%	56.4%	41.5%	45.7%	31.9%	19.1%	27.7%	27.7%	22.3%	38.3%	16.0%	19.1%	36.2%	1.1%
	70才代	58	53.4%	44.8%	60.3%	36.2%	53.4%	25.9%	15.5%	25.9%	29.3%	17.2%	25.9%	20.7%	17.2%	41.4%	3.4%
	80才代以上	27	70.4%	44.4%	74.1%	40.7%	48.1%	29.6%	18.5%	18.5%	29.6%	11.1%	25.9%	18.5%	14.8%	40.7%	-
性別	男性	302	63.9%	52.6%	31.1%	29.8%	31.1%	29.8%	21.5%	31.8%	28.8%	23.8%	19.2%	12.9%	13.2%	12.9%	21.2%
	女性	441	69.4%	54.0%	34.5%	31.3%	34.7%	39.5%	26.3%	39.7%	36.3%	29.7%	31.3%	12.0%	16.1%	18.1%	11.3%
	あてはまらない	2	100.0%	100.0%	-	50.0%	50.0%	-	-	50.0%	-	-	-	-	-	-	-
地域	堺区	217	67.3%	49.8%	27.6%	21.7%	25.3%	29.0%	18.0%	31.8%	25.8%	18.4%	24.9%	12.0%	12.9%	14.3%	21.2%
	中区	80	66.3%	53.8%	37.5%	35.0%	33.8%	41.3%	26.3%	41.3%	37.5%	33.8%	31.3%	20.0%	21.3%	18.8%	21.3%
	東区	44	68.2%	61.4%	40.9%	36.4%	38.6%	43.2%	38.6%	47.7%	40.9%	31.8%	34.1%	18.2%	18.2%	18.2%	11.4%
	西区	93	75.3%	61.3%	38.7%	28.0%	31.2%	39.8%	23.7%	35.5%	33.3%	25.8%	29.0%	12.9%	20.4%	15.1%	8.6%
	南区	136	65.4%	56.6%	34.6%	44.9%	51.5%	45.6%	35.3%	45.6%	40.4%	38.2%	22.8%	8.8%	13.2%	19.9%	10.3%
	北区	135	71.1%	53.3%	33.3%	31.1%	31.9%	28.9%	17.8%	31.9%	31.9%	24.4%	24.4%	9.6%	11.9%	12.6%	9.6%
	美原区	40	47.5%	37.5%	30.0%	27.5%	20.0%	30.0%	25.0%	30.0%	37.5%	32.5%	27.5%	12.5%	12.5%	20.0%	27.5%

2.8.2 知っている市役所・区役所の案内や広報

31 あなたは市役所・区役所が出している次の案内や広報をしていますか ※いくつでも✓

市役所・区役所が出している案内や広報で知っているものは、「広報さかい」(48.0%)が最も多く、「堺市ホームページ」(31.8%)、「防災ハンドブック」(14.6%)、「外国人のための生活ガイド『大阪生活必携』」(14.1%)の順となっています。

図表 3 知っている市役所・区役所の案内や広報について[MA]



国籍別にみると、フィリピンでは「英文・中文ニュースレター」が最も多く、ベトナムでは「外国人のための生活ガイド『大阪生活必携』」が最も多くなっています。

年齢別にみると、10才代では「SNS(Facebook、Twitter)」、20才代では「外国人のための生活ガイド『大阪生活必携』」、30才代では「堺市ホームページ」が最も多くなっています。

地域別では、いずれの地域も「広報さかい」が最も多くなっています。

図表 4 知っている市役所・区役所の案内や広報について(国籍、年齢、性別、地域別)

	調査数	広報さかい	堺市ホームページ	英文・中文ニュースレター	外国人のための生活ガイド	防災ハンドブック	堺市の行政情報	F区役所が提供しているガイドブック	SNS	
合計	761	48.0%	31.8%	6.7%	14.1%	14.6%	2.8%	12.4%	8.0%	
国籍	ブラジル	25	40.0%	24.0%	12.0%	16.0%	16.0%	8.0%	12.0%	24.0%
	中国	236	33.9%	28.8%	7.6%	17.8%	17.8%	0.8%	11.9%	6.4%
	ペルー	6	33.3%	-	-	16.7%	-	-	16.7%	-
	フィリピン	53	17.0%	17.0%	24.5%	20.8%	15.1%	7.5%	13.2%	17.0%
	韓国・朝鮮	232	80.2%	44.4%	0.4%	3.0%	14.2%	2.6%	17.7%	2.6%
	タイ	12	25.0%	25.0%	-	-	-	-	-	16.7%
	米国(アメリカ)	17	35.3%	23.5%	17.6%	11.8%	17.6%	5.9%	5.9%	11.8%
	ベトナム	91	28.6%	9.9%	2.2%	29.7%	11.0%	2.2%	3.3%	16.5%
	その他	66	47.0%	48.5%	13.6%	15.2%	10.6%	4.5%	10.6%	7.6%
年齢	10才代	10	20.0%	20.0%	10.0%	10.0%	20.0%	-	-	30.0%
	20才代	156	27.6%	23.7%	9.0%	31.4%	19.2%	3.2%	7.7%	16.7%
	30才代	179	36.3%	40.2%	11.2%	14.5%	11.2%	3.4%	7.8%	11.2%
	40才代	129	46.5%	37.2%	8.5%	12.4%	14.7%	2.3%	10.9%	3.9%
	50才代	93	63.4%	35.5%	4.3%	5.4%	12.9%	2.2%	16.1%	4.3%
	60才代	94	71.3%	25.5%	-	6.4%	14.9%	3.2%	19.1%	-
	70才代	58	69.0%	25.9%	-	1.7%	15.5%	-	24.1%	-
	80才代以上	27	74.1%	29.6%	3.7%	7.4%	7.4%	3.7%	14.8%	7.4%
性別	男性	302	44.0%	32.5%	5.6%	14.9%	14.6%	2.6%	12.9%	7.6%
	女性	441	50.3%	31.1%	7.7%	13.6%	14.3%	2.7%	11.8%	8.2%
	あてはまらない	2	50.0%	100.0%	-	-	-	-	-	50.0%
地域	堺区	217	51.2%	28.1%	6.5%	16.1%	14.7%	3.2%	11.5%	11.1%
	中区	80	53.8%	35.0%	15.0%	10.0%	15.0%	1.3%	11.3%	8.8%
	東区	44	50.0%	29.5%	6.8%	18.2%	15.9%	6.8%	20.5%	-
	西区	93	47.3%	35.5%	6.5%	9.7%	11.8%	3.2%	7.5%	11.8%
	南区	136	35.3%	27.2%	3.7%	13.2%	15.4%	0.7%	13.2%	3.7%
	北区	135	53.3%	38.5%	5.9%	14.8%	10.4%	3.0%	13.3%	8.1%
	美原区	40	47.5%	37.5%	5.0%	20.0%	25.0%	2.5%	15.0%	5.0%

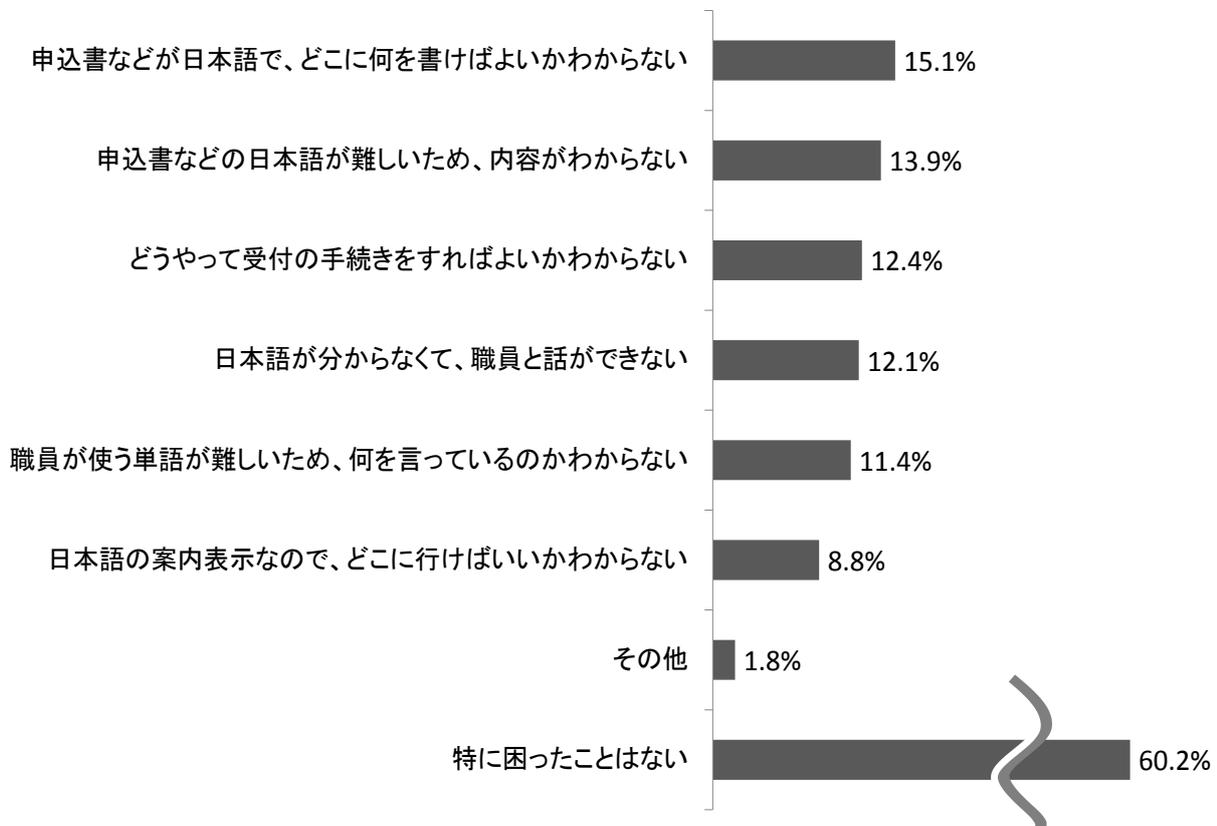
2.8.3 市役所・区役所の窓口で困ったことや心配なこと

32 あなたは市役所・区役所の窓口で困ったことや心配なことはありますか ※いくつでも✓

市役所・区役所の窓口で困ったことや心配なことでは、「特に困ったことはない」(60.2%)が最も多く、「申込書などが日本語で、どこに何を書けばよいかわからない」(15.1%)、「申込書などの日本語が難しいため、内容がわからない」(13.9%)、「どうやって受付の手続きをすればよいかわからない」(12.4%)の順となっています。

その他の回答では、「並んでいる人が多くて時間がかかること」、職員の対応等の回答が挙げられています。

図表 5 市役所・区役所の窓口で困ったことや心配なこと[MA]



国籍別にみると、ペルーとタイでは「申込書などが日本語で、どこに何を書けばよいかわからない」が最も多くなっています。また、ベトナムでは「特に困ったことはない」と回答した割合が4割未満と低くなっています。

図表 6 市役所・区役所の窓口で困ったことや心配なこと(国籍、年齢、性別、地域別)

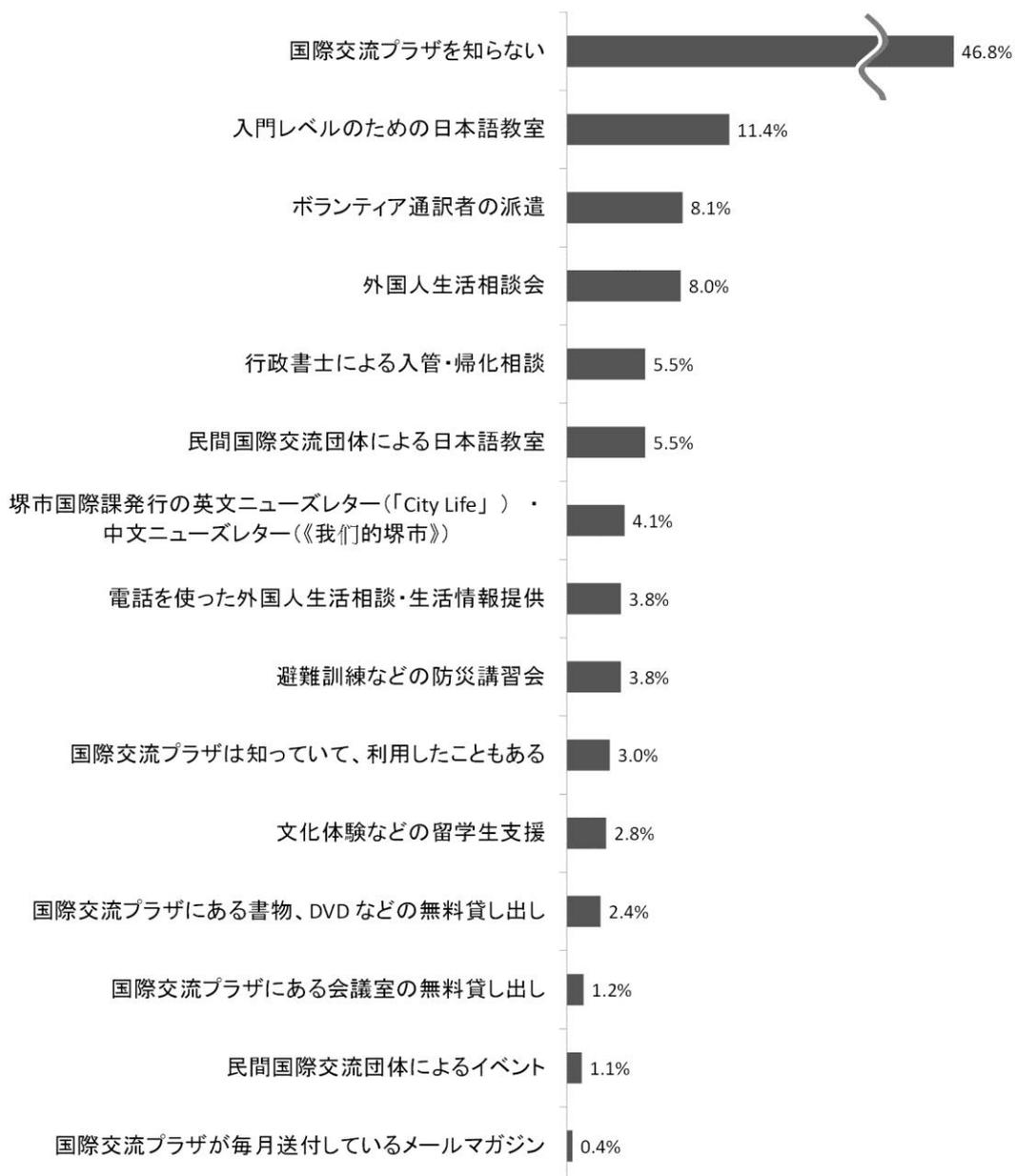
		調査数	ど こ に 行 け ば い い か わ ら な い	す ど れ よ う な あ ら ま な い	職 員 と 話 が 分 か ら な い	ど し も 書 け な い	内 容 が わ か ら な い	何 を 使 う の が 難 し い	そ の 他	特 に 困 っ た こ と は な い
合計		761	8.8%	12.4%	12.1%	15.1%	13.9%	11.4%	1.8%	60.2%
国籍	ブラジル	25	8.0%	12.0%	12.0%	28.0%	36.0%	12.0%	4.0%	48.0%
	中国	236	3.4%	7.2%	14.0%	5.9%	5.5%	9.7%	3.0%	64.8%
	ペルー	6	-	33.3%	-	50.0%	33.3%	16.7%	16.7%	16.7%
	フィリピン	53	20.8%	17.0%	13.2%	34.0%	35.8%	22.6%	1.9%	41.5%
	韓国・朝鮮	232	1.7%	7.3%	0.9%	2.6%	2.2%	0.4%	0.9%	79.7%
	タイ	12	33.3%	58.3%	41.7%	75.0%	50.0%	41.7%	-	25.0%
	米国(アメリカ)	17	23.5%	17.6%	17.6%	29.4%	29.4%	29.4%	-	58.8%
	ベトナム	91	18.7%	23.1%	28.6%	27.5%	19.8%	14.3%	-	37.4%
	その他	66	19.7%	21.2%	15.2%	34.8%	36.4%	33.3%	3.0%	45.5%
年齢	10才代	10	10.0%	10.0%	10.0%	20.0%	10.0%	10.0%	-	70.0%
	20才代	156	14.1%	17.3%	16.7%	16.7%	15.4%	16.0%	1.3%	53.8%
	30才代	179	8.9%	12.8%	17.3%	18.4%	19.0%	15.1%	2.2%	57.0%
	40才代	129	9.3%	14.0%	10.1%	20.2%	17.1%	14.7%	2.3%	58.1%
	50才代	93	7.5%	8.6%	6.5%	15.1%	11.8%	4.3%	2.2%	68.8%
	60才代	94	6.4%	9.6%	9.6%	9.6%	9.6%	7.4%	3.2%	68.1%
	70才代	58	1.7%	6.9%	6.9%	3.4%	1.7%	1.7%	-	65.5%
	80才代以上	27	-	11.1%	-	-	-	-	-	70.4%
性別	男性	302	7.6%	12.6%	13.6%	17.2%	16.2%	11.9%	1.7%	58.9%
	女性	441	9.3%	12.2%	10.9%	13.4%	12.0%	10.9%	2.0%	62.1%
	あてはまらない	2	50.0%	-	-	50.0%	50.0%	50.0%	-	50.0%
地域	堺区	217	10.6%	11.1%	12.4%	16.6%	15.7%	12.4%	0.9%	61.8%
	中区	80	5.0%	17.5%	13.8%	17.5%	13.8%	11.3%	2.5%	56.3%
	東区	44	13.6%	13.6%	9.1%	20.5%	18.2%	9.1%	4.5%	56.8%
	西区	93	7.5%	14.0%	3.2%	9.7%	7.5%	8.6%	-	64.5%
	南区	136	5.9%	12.5%	16.9%	16.2%	12.5%	15.4%	1.5%	57.4%
	北区	135	10.4%	10.4%	8.9%	14.1%	14.8%	9.6%	4.4%	63.7%
	美原区	40	7.5%	10.0%	25.0%	10.0%	15.0%	5.0%	-	62.5%

2.8.4 知っている堺市立国際交流プラザの行政サービスや民間国際交流団体のイベント

33 あなたは堺市立国際交流プラザの行政サービスや民間国際交流団体のイベントなどを
知っていますか ※いくつでも✓

堺市立国際交流プラザの行政サービスや民間国際交流団体のイベントで知っているものでは、「国際交流プラザを知らない」(46.8%)が最も多く、「入門レベルのための日本語教室」(11.4%)、「ボランティア通訳者の派遣」(8.1%)、「外国人生活相談会」(8.0%)の順となっています。

図表 7 知っている堺市立国際交流プラザの行政サービスや民間国際交流団体のイベント[MA]



国籍別にみると、いずれの国籍も「国際交流プラザを知らない」が最も多くなっていますが、国際交流プラザで行っているボランティア通訳者の派遣事業、日本語教室、外国人生活相談会等は知っています。ペルーでは「ボランティア通訳者の派遣」が最も多くなっています。また、タイでは「国際交流プラザを知っていて、利用したこともある」が25.0%と、他の国籍の外国人市民に比べて高くなっています。

年齢別にみると、20才代と30才代では2割弱の人が「入門レベルのための日本語教室」について知っています。

地域別にみると、東区では堺市立国際交流プラザを知らない人は29.5%であり、他の地域に比べて認知度が高くなっています。

図表 8 知っている堺市立国際交流プラザの行政サービスや民間国際交流団体のイベント
(国籍、年齢、性別、地域別)

	調査数	ボランティア通訳者の派遣	外国人生活相談会	行政書士による入管・帰化相談	生活情報提供	電話を使った外国人生活相談・	入門レベルのための日本語教室	文化体験などの留学生生支援	避難訓練などの防災講習会	無料貸し出し	国際交流プラザにある会議室の	DVDなどの無料貸し出し	国際交流プラザにある書物、	メールマガジン	国際交流プラザが毎月送付している	民間国際交流団体による日本語教室	民間国際交流団体によるイベント	国際交流プラザは知っていて、	国際交流プラザを知らない	堺市立国際交流プラザの英文・
合計	761	8.1%	8.0%	5.5%	3.8%	11.4%	2.8%	3.8%	1.2%	2.4%	0.4%	5.5%	1.1%	3.0%	46.8%	4.1%				
国籍	ブラジル	25	12.0%	4.0%	4.0%	4.0%	4.0%	-	4.0%	4.0%	-	-	-	-	-	-	4.0%	72.0%	-	
	中国	236	10.2%	9.3%	3.0%	4.2%	14.0%	4.2%	4.2%	1.3%	3.8%	-	7.6%	1.7%	2.1%	-	47.5%	5.9%		
	ペルー	6	33.3%	-	-	-	16.7%	-	-	-	-	16.7%	-	-	-	-	-	-	33.3%	-
	フィリピン	53	9.4%	11.3%	3.8%	5.7%	15.1%	3.8%	11.3%	1.9%	-	-	7.5%	1.9%	-	-	-	54.7%	7.5%	
	韓国・朝鮮	232	3.4%	6.9%	8.6%	3.4%	3.0%	0.9%	2.6%	0.4%	0.4%	-	0.4%	0.4%	3.4%	-	38.8%	0.9%		
	タイ	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	25.0%	33.3%	-
	米国 (アメリカ)	17	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	5.9%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.9%	47.1%	0.4%
	ベトナム	91	14.3%	7.7%	5.5%	5.5%	26.4%	4.4%	5.5%	3.3%	6.6%	2.2%	14.3%	2.2%	2.2%	-	48.4%	3.3%		
その他	66	3.0%	10.6%	6.1%	1.5%	13.6%	3.0%	-	-	-	-	1.5%	6.1%	-	3.0%	-	60.6%	4.5%		
年齢	10才代	10	-	-	-	10.0%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	50.0%	-
	20才代	156	9.6%	7.1%	3.8%	3.2%	17.9%	7.1%	4.5%	1.9%	3.8%	0.6%	7.1%	1.3%	1.3%	-	56.4%	5.8%		
	30才代	179	8.4%	10.1%	5.0%	5.6%	19.0%	2.8%	3.4%	2.2%	3.4%	1.1%	9.5%	1.1%	3.4%	-	53.6%	5.0%		
	40才代	129	9.3%	7.8%	5.4%	6.2%	10.9%	2.3%	7.0%	-	2.3%	-	6.2%	0.8%	3.9%	-	50.4%	5.4%		
	50才代	93	5.4%	4.3%	2.2%	1.1%	2.2%	-	-	2.2%	2.2%	-	2.2%	-	2.2%	-	58.1%	0.5%		
	60才代	94	6.4%	8.5%	7.4%	1.1%	3.2%	1.1%	2.1%	-	-	-	1.1%	-	5.3%	-	34.0%	-		
	70才代	58	6.9%	13.8%	13.8%	3.4%	5.2%	1.7%	6.9%	-	1.7%	-	1.7%	1.7%	1.7%	-	22.4%	3.4%		
	80才代以上	27	7.4%	3.7%	3.7%	3.7%	3.7%	-	-	-	-	-	-	3.7%	7.4%	7.4%	-	3.7%	-	
性別	男性	302	6.6%	6.0%	4.3%	2.3%	11.3%	2.3%	2.6%	0.3%	1.3%	0.3%	6.0%	1.0%	2.0%	-	47.4%	3.6%		
	女性	441	8.8%	9.3%	6.1%	5.0%	11.8%	3.2%	4.5%	1.8%	3.2%	0.5%	5.4%	1.1%	3.9%	-	47.4%	4.5%		
	あてはまらない	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100.0%	-	
地域	堺区	217	8.3%	10.1%	6.0%	4.1%	12.9%	2.8%	6.0%	1.4%	3.2%	0.5%	5.5%	1.4%	4.1%	-	48.8%	3.2%		
	中区	80	2.5%	5.0%	3.8%	1.3%	8.8%	5.0%	1.3%	-	-	-	6.3%	1.3%	2.5%	-	47.5%	6.3%		
	東区	44	13.6%	4.5%	4.5%	4.5%	15.9%	4.5%	2.3%	2.3%	2.3%	-	4.5%	2.3%	9.1%	-	29.5%	4.5%		
	西区	93	5.4%	5.4%	6.5%	2.2%	3.2%	1.1%	1.1%	1.1%	1.1%	-	1.1%	-	2.2%	-	51.6%	2.2%		
	南区	136	11.0%	11.0%	3.7%	3.7%	16.9%	1.5%	4.4%	2.2%	5.9%	0.7%	10.3%	2.2%	1.5%	-	47.1%	4.4%		
	北区	135	7.4%	7.4%	5.9%	5.9%	11.1%	3.7%	3.7%	-	0.7%	0.7%	4.4%	-	3.0%	-	45.9%	5.9%		
	美原区	40	7.5%	5.0%	7.5%	5.0%	10.0%	2.5%	2.5%	2.5%	2.5%	-	5.0%	-	-	-	52.5%	-		