

## (5) 一元的相談窓口の条件

交付金の対象となる一元的相談窓口は、以下の条件を満たすものとします。

### a 法令遵守・誠実な業務の履行



交付金事業を行う者又はその委託を受ける者（以下「交付金事業実施者等」という。）が、法令等を遵守し、誠実に業務を履行することとしていること。

### b 秘密保持・目的外使用禁止



交付金事業実施者等が、事業の履行に当たり知り得た秘密を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならないこととしていること。

### c 相談者の利益が認められない有料事業等への勧誘の禁止



交付金事業実施者等は、相談を受けたことを契機として、自ら運営又は所属する機関の顧客として有料により相談を受け付け又は書類作成・提出の代行を受任するなど、収入を得ることに結びつけるための勧誘は行わないこと。ただし、当該勧誘を行うことが相談者の利益になると認められる場合は、この限りでない。（詳細については、コラム「交付金取扱要領の改正について（窓口実施者による有料事業の取扱い）」（P.12）参照）

### d 通年開設・相談無料



通年（注）にわたり、無料で相談に応じることとしていること。

（注）週5日以上の開設を想定していますが、困難な事情等がある場合は外国人受入環境整備交付金担当まで相談してください。

### e 多言語対応



在留外国人の使用言語に応じ、多言語（注）で情報提供及び相談が行われることとしていること。

（注）原則として、11言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語）以上とします。ただし、対応する言語については、地域の実情に応じてよりニーズの高い言語（例：クメール語（カンボジア語）・ミャンマー語・モンゴル語等）に変更できるものとし、また、上記言語について翻訳機等による多言語対応であっても差し支えありません。

### f 外国人受入機関等からの外国人への情報提供を目的とした相談への対応



交付対象に住所を有する外国人からの相談のほか、当該相談に支障のない範囲で、外国人を受け入れている機関等からの外国人への情報提供を目的とした相談にも応じることとしていること。

### g 国及び関係機関との連携



交付金事業実施者等が国及び関係機関との連携に努めることとしていること。

### h 広報・周知の積極的取組



一元的相談窓口の開設状況や地域との交流の場に関する広報・周知の取組を積極的に行うこととしていること。

i 地域交流・日本語教育組織の情報提供



交付金事業実施者等は、一元的相談窓口において、相談者の求めに応じ、地域との交流や日本語教育組織の情報提供を行うよう努めることとしていること。

j 日本人からの多文化共生の実現に資する相談への対応



交付金事業実施者等は、一元的相談窓口において、日本人からの多文化共生の実現に資する相談に対応するよう努めることとしていること。



**交付金取扱要領の改正について（窓口実施業者による有料事業の取扱い）**

■ 取扱要領 1（3）の規定の改正について

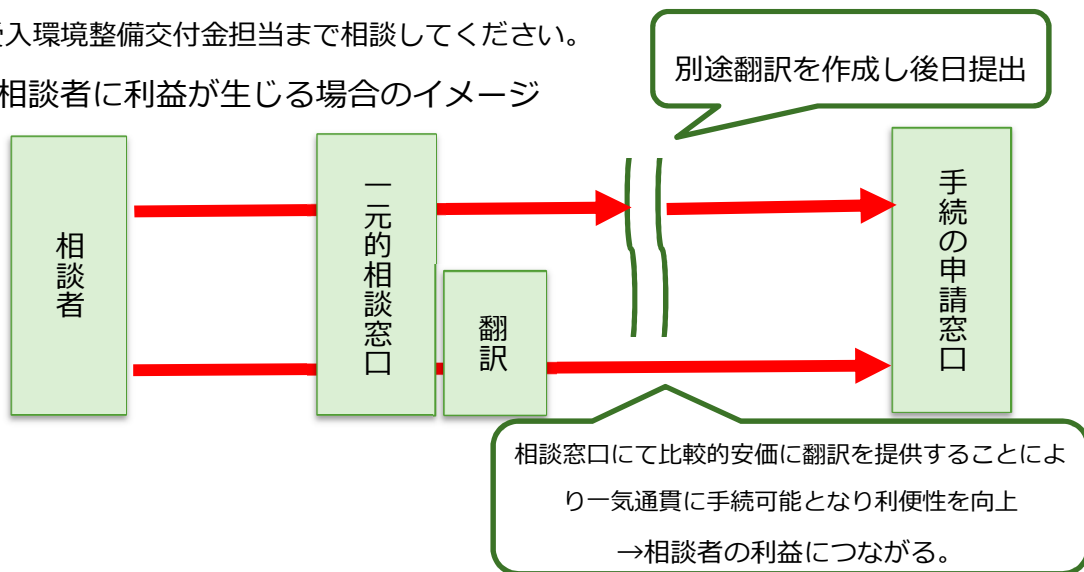
令和4年度には、一元的相談窓口で相談を受けたことを契機として有料事業に勧誘することを禁止する取扱要領 1（3）の規定について緩和する改正を行いました。

有料事業への勧誘禁止は、一元的相談窓口におけるトラブルが発生することを未然に防止することを想定した規定ですが、この規定によって相談者の利益になるような運営事業者が行う有料事業であっても、一元的相談窓口で案内ができないという不具合が生じないようにするため、一定の条件のもと、有料事業への勧誘が可能となるよう改正したものです。

例えば、一元的相談窓口において受け付けた相談内容に応じて、行政手続の申請に必要な母国の証明書類に日本語の翻訳物の添付が必要なことが判明した場合に、窓口運営事業者において比較的安価での翻訳を提供することにより、一気通貫での手続が可能となり相談者の利益につながるといったケースなどを想定しています。

これ以外のケースでも各地方公共団体において検討されるようでしたら、是非外国人受入環境整備交付金担当まで相談してください。

■ 相談者に利益が生じる場合のイメージ





## 多言語対応について

多言語対応の方法としては、大きく、①通訳人を雇う、②電話・映像通訳を委託する、③翻訳機を導入する の3つの方法があります。それぞれメリット・デメリットがあるため、必要に応じて組み合わせて対応している一元的相談窓口がほとんどです。以下に令和3年4月に総務省が作成した地方公共団体において多言語音声翻訳サービスを導入する場合のガイドを紹介しますので、多言語対応方法を検討する際の参考としてください。



- 地方公共団体における「多言語音声翻訳サービス」の導入ガイド

(令和3年4月 総務省情報流通行政局情報流通振興課作成)

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/000745491.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/000745491.pdf)





## 通訳人、入管庁通訳支援事業（電話通訳）、翻訳機を組み合わせた多言語対応（新潟県）

### ■ 一元的相談窓口における多言語対応の取組紹介（新潟県）

新潟県では、通訳人対応、電話通訳、翻訳機のそれぞれを用意し、通訳人を配置している言語は基本的に通訳人により対応しつつ、場面に応じて電話通訳や翻訳機を活用する体制をとっており、詳しい使い分けは以下のようになっています。

種類	主な使用方法
通訳人対応 （9言語）	相談頻度の高い言語について生活情報などに詳しい相談員と通訳人で協力して、きめ細やかな相談対応を実施
電話通訳 （17言語）	相談頻度が低い言語ではあるものの、対応が想定される言語への対応手段として常に準備
翻訳機（85言語）	通訳人や電話通訳ではできない言語に対応

以前の新潟県内における多言語対応は、需要が多い言語について通訳人を配置し、使用する機会の少ない言語には翻訳機で対応する体制だったそうです。しかし、出入国在留管理庁が実施している電話通訳による通訳支援事業において、過去に翻訳機だけでは対応に苦慮していた言語（ウルドゥー語、シンハラ語、フランス語など）がカバーされていたこともあり通訳支援事業に登録し、現在の体制になったとのこと。

☞（参考）「第4章3 通訳支援事業の実施」（P.91）

出入国在留管理庁による全地方公共団体を対象とした通訳支援事業（電話通訳）の実施について紹介しています。

☞（参考）コラム「一元的相談窓口における電話・映像通訳や翻訳機の活用」（P.92）

全国の一元的相談窓口での電話通訳等の利用状況のまとめと入管による通訳支援事業の活用について紹介しています。