

## ( 2 ) 千葉県船橋市

### 自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
648,331人	21,268人	3.28%	中国 ベトナム ネパール	永住者 技術・人文知識・国際業務 家族滞在

### 窓口の概要

運営形態 委託（株式会社インジェスター）

窓口、電話、メールで対応

対応言語 12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・ヒンディー語）

テレビ電話通訳及び電話通訳でも対応。

#### 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日							

### 取り組み

#### 窓口のコンセプト

- 外国人受入環境整備交付金の利用に当たり、窓口・電話・メールの3つの手法により12言語で相談できる仕組みを新たに整備・構築し、効率的に運用するためには、テレビ電話通訳システムや3者間コールセンター、多言語ホーム



ページなどのノウハウと実績を有する民間事業者に委託することが適当と判断した。

- ・ 交付金の創設に伴い、複数の民間事業者より、優れた多言語対応商品の説明を聞く機会が増えたことから知識を習得し、船橋市が目指す外国人総合相談窓口を具現化するためのオリジナルな仕様書を作成して、一般競争入札により委託事業者を決定した。
- ・ 船橋市は「接遇日本一」を掲げており、業務委託の仕様書には相談員の業務に必要な研修だけでなく、個人情報やコンプライアンス関係の研修のほか、相談員に求められる要件や相談者に寄り添った対応を行うための研修の実施も明記した。

#### 民間委託のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<p>窓口、電話、メールの3通りで12言語の対応を行うためには、市の雇用では人材確保が難しく、3者通話などの仕組みづくりや市が独自に人材確保を行うより、民間事業者が運営する通訳センターの利用が効率的である。</p> <p>専用のホームページを12言語で運用しているが、災害など緊急時の情報提供やタイムリーな情報更新には民間事業者に利点があり、デザインなど見やすさの点でも優れている。</p>	<p>一般競争入札で委託事業者を決定するため、契約更新の際に業者が変わることがある。</p> <p>業務委託の場合、直接相談員に指導・助言ができないため、情報の伝達や共有に工夫が必要である（後述する取組を参照）。</p>

## 実施のための工夫

### ○従事者用マニュアルの作成

当初の契約から委託業者には相談窓口の従事者用マニュアルの作成及び随時最新情報に更新することを求めている。仕様書には委託業者が代わった場合の引継ぎを確実にすることも定めており、マニュアルを熟読することにより、従事者が代わっても一定のレベルを維持し、継続的で安定した円滑な相談業務を可能としている。

### ○日報等によるこまめな報告及び指導

委託業者には仕様書で日報や随時報告を求めている。日報では前日に受けた相談内容及び対応状況を全件報告してもらっており、その内容を担当職員がチェックするだけでなく、国際交流課全員に回覧している。この結果、改善すべき点があれば従事者用マニュアルに反映させるほか、委託業者に改善を指導している。職員の負担もあるが、相談傾向や相談状況をタイムリーに肌で感じることができる。

### ○メーリングリストの活用

相談窓口従事者、委託業者の社員、国際交流課職員など相談窓口関係者を対象としたメーリングリストを構築しており、コロナワクチン接種や行政からの支援制度など日々内容が変わる情報の共有を図り、情報量に差が出ないようにしている。

## 成果・評判

- ・ 本市の場合、民間事業者に委託する場合には一般競争入札となるため、更新時に業者が変わるリスクが高い。このため、業者が変わった場合の引継ぎがうまくいくかどうかの問題であるが、仕様書への定義や従事者用マニュアルの作成など工夫することにより、スムーズに引継ぎができています。
- ・ 船橋市の外国人住民は増加しており、そのニーズは多様化・複雑化している。これに対応するためには民間活力導入のメリットを生かす必要がある。現行の委託方式は相談者の評価もよく、リピーターも増えている。母国語で相談できることの満足度は高い。



## 一元的相談窓口のオンライン対応に係るアンケート結果について

令和4年8月から9月にかけて一元的相談窓口を設置している地方公共団体を対象に、オンライン相談の対応状況等についてアンケートを実施しました。  
結果の一部について以下のとおりご紹介します。

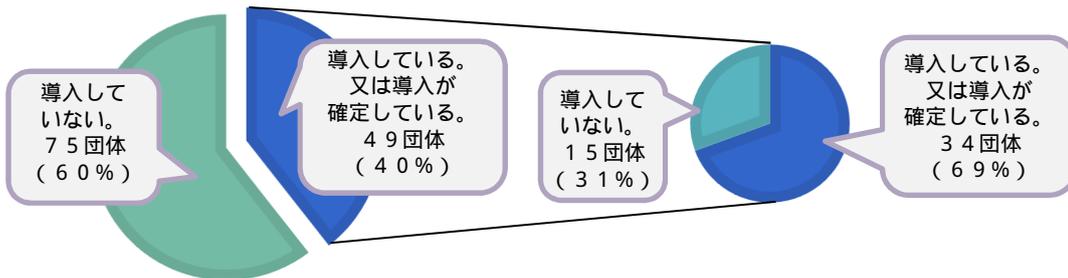
実施対象：過去に外国人受入環境整備交付金の交付決定を行った地方公共団体  
(計238団体)

回答件数：124団体(回収率52%)

### 自治体におけるオンライン相談の導入状況 & 一元的相談窓口における導入状況

自治体におけるオンライン相談導入状況

一元的相談窓口におけるオンライン相談導入状況



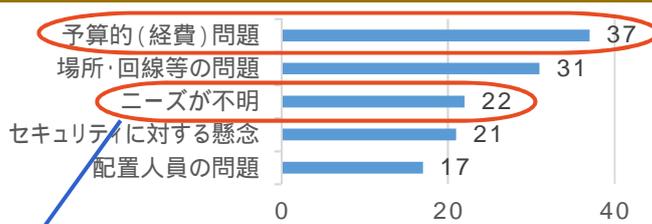
#### 好事例

- ・通常窓口に来ることができない人(濃厚接触者や家庭の都合で家から出られない人)と、表情を見ながら相談対応ができ、相談者の安心につながった。
- ・必要な情報がどのページに掲載されているのかわかりづらい外国人にとって、オンラインで画面を共有して細かく説明できたことでより理解していただくことができた。
- ・移動の必要がない。

#### ★改善点

- ・PCやタブレットを使用するため、操作に慣れていない相談者への説明に時間がかかる。
- ・書類等の確認が、画面上だとなかなか難しかった。
- ・相談員が会話できる言語での相談しか対応できない。
- ・ネット環境に左右されるため、途中で止まってしまったり、聞きづらかったりすることがある。

#### (オンラインを導入していない地方公共団体に対し) 導入しない理由



#### (Focus!)

- ・一元的相談窓口への導入を検討されるようでしたら、外国人受入環境整備交付金の整備事業や運営事業として認められる場合がありますので、是非、本交付金担当までお問合せください。

#### (Focus!) 「ニーズが不明」という点に関して、参考となる意見の御紹介

- ・「電話番号」を持っていない外国人も相談しやすくなる。  
例えば、携帯電話会社未契約の技能実習生は多い。
- ・画面共有することにより、資料共有ができる。
- ・通話料を気にする必要がない。



アンケートに御協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。

本アンケートは令和4年に実施したものであるところ、地方自治体の皆様に一元的相談窓口へのオンライン相談導入の御参考としていただくため、引き続き掲載しています。

(参考) 第3章2(8)浜松市(P.61)にて、浜松市における特徴的な取組としてオンライン相談の実施を紹介しています。