

（８）浜松市

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
788,985 人	28,781 人	3.65%	①ブラジル ②ベトナム ③フィリピン	①永住者 ②定住者 ③技能実習

窓口の概要

■運営形態 委託（公益財団法人浜松国際交流協会（通称：HICE））

窓口、電話、メール、オンラインで対応

■対応言語 対面８言語（日本語・ポルトガル語・英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・フィリピン語・インドネシア語）

テレビ電話通訳１７言語（ポルトガル語・英語・中国語・インドネシア語・スペイン語・ベトナム語・フィリピン語・韓国語・タイ語・ネパール語・ロシア語・フランス語・ヒンディー語・クメール語・ミャンマー語・マレーシア語・ウクライナ語）

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	○	○

- ・ 一般相談は随時受け付けています。また専門家相談（行政書士、弁護士、入管職員等）は予約制とし、通訳人を手配することで相談者が母語で相談できるよう配慮しており、Zoom や facetime といったツールを相談者に合わせて使い分けています。



特徴的な取り組み（オンライン対面相談）

■背景

- ・ ワンストップ相談窓口を開設する以前から、外国人からの相談に応じていましたが、その中で、携帯電話機は持っているものの電話番号を持っていない外国人がいることも把握しており、そういった人からの相談にも応じる必要があると考えていました。そこで、ワンストップ相談窓口の開設と同時にベトナム語とフィリピノ語については、一般相談に加えオンラインでも対応することとしました。ポルトガル語やスペイン語については、相談件数が多いものの、もともと市内に住んでいて電話を持っている人が多く、電話相談の利用が多いので対象にはしませんでした。

■導入後の工夫点及びセキュリティ対策

- ・ Messenger からの相談は、ほかの相談員にも共有し、共に回答案を練ることで相談者に誤った情報を伝えないよう留意しています。そのほかにも、即時対応が求められる場合は、必要に応じて Messenger の通話機能に切り替えて相談することとしています。
- ・ セキュリティ面での工夫としては、UTM システム（複数の異なるセキュリティ機能を一つのハードウェアに統合し、集中的にネットワークを管理するシステム）に加え、更にセキュリティソフトを導入しています。

■成果

- ・ オンライン相談導入後、ベトナム語相談は、全体の7～8割をオンライン相談で受け付けており、フィリピノ語相談は、全体の2～3割をオンライン相談で受け付けています。

■オンライン対面相談のメリット・デメリット

メリット	デメリット
○ 距離的な制約がないため、相談したいと思った日に相談できる。 ○ 画面を通じてお互いに顔を合わせて話をするすることで、相談者と信頼関係を築くことができる。 ○ 周囲の様子を画面で見せることで、相談員以外に話を聞いている人がいないことが伝わり、相談者の方も安心できる。 ○ 電話とは違い、映像を送ることが可能。	○ 相談者に対して ZOOM 等の利用説明をするのが難しい。