

## 一元的相談窓口の設置・運営にあたり工夫していること

- 窓口の場所を来庁者の目に付きやすい1階（住民票や戸籍等関連の窓口付近）に設置し、誰でも相談しやすい環境を整えた。（北海道登別市）
- 開設当時は、日系人が多かったため、労働者からの相談を想定し、平日は夜間（午後10時まで）も相談を実施することとした。夜間相談の件数は、日中に比べ少なかったため、費用対効果、相談員のモチベーション維持及びワークライフバランスも考慮し、令和3年4月から週1回のみとしたところ、全体の夜間相談件数は減ったが、1日あたりの対応件数は増加しており、効率的になった。（長野県松本市）
- 行政に係る事案を行政側が直に受け取りやすくできるよう、業者や国際交流協会への委託でなく直営で運用している。外国人相談員は市の会計年度任用職員で、正職員が受講対象の各種研修（公務員倫理、情報セキュリティ等）を聴講できるような体制とした。

コロナ禍に鑑み、来庁しなくても相談がしやすいよう、相談窓口直結のメールアドレス設定や言語別による電話番号回線の増設等の相談対応環境を拡充した（令和3年5月の新庁舎移転に伴うもの）。（栃木県小山市）
- 外国人市民のくらしに関する相談は医療、福祉、就労、子育て、介護、日本語教育等の多岐に渡るため、行政窓口・関係機関の情報に精通した多文化共生コンシェルジュを配置している。すでに千葉市国際交流協会で相談員として相談業務に従事した経験がある者から、資質等を考慮した上で選定している。多文化共生コンシェルジュは、外国人からの相談に対し、各言語の担当職員を経由する等して具体的な内容を引き出した上で精査し、必要な情報を関係機関への問合せやインターネットで検索する等により回答をしている。担当は2名とも海外での生活を経験しており、その経験を生かして外国人に寄り添った対応をしている。多文化共生コンシェルジュを配置することにより、これまで、相

談員ごとに分散しがちだった情報を集約できるようになり、類似の相談への対応がしやすくなった。（千葉市）

---

- 市内在住外国人の中で最も多いのは、ブラジル国籍であるため、ブラジル人コミュニティにおけるキーパーソンを相談員として雇用している。また、相談に来やすく、日本人来庁者の目にも留まりやすいよう、相談員を新城市役所総合案内窓口内に配置している。（愛知県新城市）
- 

- 当相談センターは、外国人からの相談を専門機関につなぐ役割を担っているので、専門機関との連携が不可欠だと考えている。そのため、連携することが多い政府機関・県の機関・市町村の機関を相談コーディネーターが訪問し、連携をお願いしている。（富山県）
- 

- 相談者が外国人というだけで、相談員に対応を全て任せてしまわずに、担当職員を加えた3者で対応する。普段から相談員の話をよく聞くようにする。（愛知県西尾市）
- 

- 相談窓口設置以前に、国際交流協会が受けていた相談は気軽な内容が多かったことから、広報用リーフレットに、「秘密は守ります」と記載して、守秘義務があることを明示し、相談者が安心して相談に訪れることができるようにしている。（愛媛県今治市）
- 

- 外国人住民の抱える問題を早期に発見し、迅速かつ的確に対応するため、外国人住民が多い市町村に、相談窓口や行政等との橋渡し役を務める「島根県外国人地域サポーター」を配置している。同サポーターは、地域の外国人とのネットワークを持っていることから、情報が届きにくい外国人住民へ行政からの情報や地域の生活情報等を伝達する役割も担っている。（島根県）
-

- 倉敷市は高梁川（たかはしがわ）流域の7市3町（新見市、高梁市、総社市、早島町、倉敷市、矢掛町、井原市、浅口市、里庄町、笠岡市）において、高梁川流域連携中枢都市圏を形成しており、倉敷市に開設した「倉敷・高梁川流域外国人相談窓口」は、圏域の在留外国人が利用可能である。倉敷市以外の6市3町の窓口を来訪した在留外国人についても、タブレットによるテレビ電話で通訳オペレーターが通訳することにより、対応可能な体制としている。



外国人相談対応という圏域の共通課題を、広域連携による外国人相談窓口とすることで市町を超えて解決することができた。また、近隣市町を含む広域での外国人住民の動向や課題の把握にも寄与し、相談事例の集積により相談対応の質の向上にもつなげる。（岡山県倉敷市）

倉敷・高梁川流域  
外国人相談窓口

岡山県倉敷市  
倉敷市役所

**Consultation Desk for Foreign Residents**  
外国人咨询柜台  
Quầy tư vấn cho cư dân nước ngoài

生活のことで分からないこと、困っていることがありましたら、お気軽に相談してください。お金はかかりません。（相談無料）

相談できる言葉

HPではあなたの国の言葉で紹介しています  
Visit our website for more information  
查询我们的网站以了解更多信息  
Đến thăm trang web của chúng tôi để biết thêm thông tin

時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00  
祝日、12月29日から1月3日は休み

場所 倉敷市役所1階 19番窓口  
倉敷市西中瀬640

電話 086-426-3014  
通話料はかかりません

倉敷市役所  
19番窓口

**窓口で相談する**

窓口には英語、中国語、ベトナム語が話せる相談員がいます。  
ほかの言葉はテレビ電話を使って、オペレーターが通訳します。

**電話で相談する**

窓口に行けない人は電話してください。  
電話でも英語、中国語、ベトナム語が話せる相談員が対応します。  
ほかの言葉はオペレーターが通訳します。

**こんな時は相談してください**

たとえば  
・生活、教育、子育てなどで困っている。  
・市役所で手続きがしたいけど、日本語が分からない。  
・市役所から届いた手紙が読めない。

**高梁川流域とは**

岡山県の西部を流れる高梁川の上流から下流に位置している新見市、高梁市、総社市、倉敷市、早島町、矢掛町、井原市、浅口市、里庄町、笠岡市の7つの市と3つの町の事をいいます。

**HPのご案内**

QRコードを読み取ると、あなたのスマートフォン、タブレットで設定している言葉で紹介しています。  
When you read the QR code, information will be introduced in the language of your phone settings.  
在读取二维码后，资料将通过您手机所设置的语言显示。  
Khi bạn đọc mã QR, thông tin sẽ được giới thiệu bằng ngôn ngữ cài đặt điện thoại của bạn.

- 相談対応の際には、多文化共生コーディネーターと多言語相談員がペアとなって相談を受けることとしている。日本での行政手続や関係機関との調整能力に長けたコーディネーターと、海外の事情を熟知した多言語相談員が共同で対応にあたることで、互いのスキルを活かしながら、相談対応を円滑に行うことができる。（山口県）
- 相談員の資質向上が課題となっていたため、先進地である他県の視察を行い、実際の相談に対する対応方法等の調査・把握を行った。具体的には、各相談窓口の広報物や相談対応票、使用マニュアルを確認させていただき、また相談員に相談体制や多言語対応の方法、相談内容の傾向等に係る話を伺った。（鹿児島県）



#### ボランティアの活用について

多言語対応の方法の1つとして、ボランティアの活用があります。

東京都八王子市では、八王子国際協会が語学ボランティアの登録事業を行っており、令和6年3月31日時点で371名、言語数にして21言語の語学ボランティアが登録されています。サポートデスク（一元的相談窓口）には、年間を通して曜日を決めて派遣しており、少数言語については事前に予約があれば派遣されます。急な対応が必要な場合には翻訳機器を活用するなど、状況に応じた多言語対応が行われています。

また、東京都練馬区では、区で通訳ボランティアを募集しており、令和6年4月1日時点で304名、言語数にして25言語のボランティアが登録されています。

一元的相談窓口での相談対応等をボランティアに手伝ってもらった場合の謝礼（図書カード等）についても、外国人受入環境整備交付金の対象となります。

交付金活用の詳細については、外国人受入環境整備交付金担当までお問合せください。