



一元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。

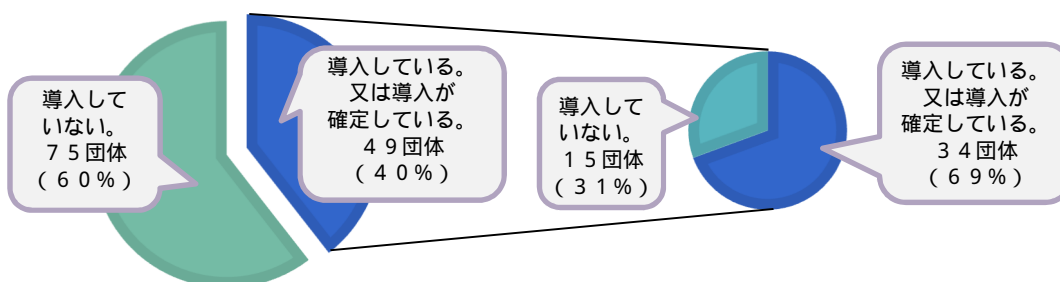
- 実施対象：過去に外国人受入環境整備交付金の交付決定を行った地方公共団体（計238団体）

- 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

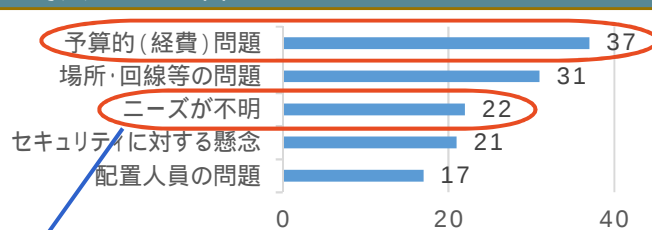
- ・ 通常窓口に来ることができない人（濃厚接触者や家庭の都合で家から出られない人）と、表情を見ながら相談対応ができ、相談者の安心につながった。
- ・ 必要な情報がどのページに掲載されているのかわかりづらい外国人にとって、オンラインで画面を共有して細かく説明できたことでより理解していただくことができた。
- ・ 移動の必要がない。

★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より一元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。