

窓口を設置した効果・設置して良かったこと

- 外国人が困った時に一元的に相談ができる窓口を設置したことで、外国人の不安・悩みの解消に資する効果があった。
 - 相談窓口のホームページ上で、行政情報や重要な情報について多言語で発信することができ、情報が外国人に広く届くようになった。
 - 札幌市役所や区役所職員から、外国人住民にかかる相談が国際部や相談窓口にできるようになったことで、多文化共生への意識も広がりつつある。（札幌市）
-
- 町からのお知らせやチラシについて、翻訳したものを町内各所に配架できるようになった。そのほか、（外国人受入環境整備交付金で翻訳機を整備したため）通訳相談員が対応可能ではない言語や時間帯に相談者が来ても、翻訳機を使用し相談を受けることができるようになった。（神奈川県愛川町）
-
- 窓口の広報を含め、市役所からの様々な案内等を多言語化することにより、外国人住民にとって有益となっただけではなく、「言葉が分からず一定の支援が必要な外国人住民が彦根市には住んでいる。」という意識づけを日本人住民に向けて図ることができた。（滋賀県彦根市）

▼タブレットによるオペレーター通訳利用の様子



多言語化した情報を一元的相談窓口を設置 ▲

- 外国人住民の増加、居住エリアの分散化、生活スタイルの多様化等に対応することができる相談窓口が設置できたと感じている。特にコロナ禍において、新型コロナウイルス感染症対策の特別定額給付金申請の記入方法、ワクチンの予約・接種、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策、陽性者への対応など、全ての外国人住民を対象として情報発信、対応が必要なものがあり、相談窓口がうまく機能したと感じている。（大阪府八尾市）
- 市庁舎内における外国人からの相談対応・体制が曖昧であったが、市の事業として根拠が明確になったとともに、在留外国人の相談に係るセーフティーネットを構築することができた。（愛媛県今治市）
- 在留資格に関する相談だけでなく、DVと思われる相談や弁護士につなげる相談なども少しずつ出てきており、このことは市民相談の所管課が窓口を担当している効果と思われる。（福岡県久留米市）
- 想定よりも日本人からの相談があり、その方がキーマンとなって一緒に問題を解決したり、情報の伝達者になっている。（福岡県古賀市）



日本司法支援センター（法テラス）等との連携について

外国人住民からの相談の中には、法的課題が含まれているものが少なからずあるところ、法テラスでは、通訳を介した民事法律扶助相談（ ）を含め、多言語での法的支援の推進に取り組んでいます。

一元的相談窓口は、法テラスの指定相談場所に指定されることにより、民事法律扶助を利用した弁護士や司法書士による法律相談を実施することが期待されています。法テラスの指定相談場所となることに関心のある自治体においては、指定のための条件等について、お近くの法テラス地方事務所までお問合わせください（ ）。

また、日本弁護士連合会も、全国の弁護士会に対し、一元的相談窓口において弁護士による定期的な法律相談の機会を設けるなどの連携の取組を要請しています。指定相談場所への弁護士の派遣などについて、各地の弁護士会等との連絡・調整が必要な場合は、日本弁護士連合会宛てにお問合わせください（ ）。

【問合せ先】

法テラス地方事務所の連絡先

<https://www.houterasu.or.jp/chihoujimusho/index.html>

日本弁護士連合会業務部業務第二課

多文化共生社会の実現に関するワーキンググループ担当

電話番号 03 - 3580 - 9841（代表）



経済的に余裕のない方のための無料法律相談です。一定の基準を満たし、かつ日本国内に住所があり、適法に在留する外国人を対象としています。在留資格がないなど、法テラスの民事法律扶助相談を利用できない場合でも、日本弁護士連合会が行う法律援助事業を利用できる場合があります。詳しくは上記 までお問合わせください。

