

外国人相談窓口に関する状況、設置等について

1 外国人一元的相談窓口状況

(1)職員 1 名配置

(2)5 月 13 日から通訳士 1 名(英語)を配置(午前 10 時から午後 3 時まで)

(3)翻訳機は他課から借用・1 台(ポイストラ)

2 窓口設置 6 月 1 日に向けて

(1)1 F の市民生活安全課にカウンター2 台を設置

(2)専用内線を設置

(3)案内版は「外国人相談窓口」とし、外国語は 4 か国 5 言語を表示 案内番号は③番

(4)翻訳機はタブレット 2 台と携帯式翻訳機 5 台購入

3 通訳士の業務内容

(1)外国人の窓口来庁者の相談、特別相談、消費者生活相談、電子相談等の相談者と対応者の通訳を円滑に行うこと。また相談内容に応じて関係課や外部の関係機関への随行に関しても相談者と対応者の通訳を円滑に行うこと。この場合翻訳機等の使用をもっておこなう

(2)外国人一元的相談窓口の周知に必要な市政情報やチラシなどの翻訳・作成を行う

(3)共生のまちづくりに資した団体等からの支援要請に市民生活安全課と対応すること

4 周知

(1)7 月の市民の友 (2)窓口のパンフレット作成 (3)各事業課の案内作成(協議)

5 現状の各課アンケートから

令和 2 年 1 月調査 54 課(63G)が回答

△相談の有無 ・相談あり 27 課 ・相談なし 27 課

△外国人の相談内容

・社会保険・医療関係 9 件 ・年金・税金 7 件 ・出産・子育て 7 件 ・子供の教育 7 件 ・雇用・労働 4 件 ・住宅 4 件 ・身分関係(結婚/離婚/DV 等)4 件など

△通訳等の支援方法

・外国語ができる職員対応 19 件 ・翻訳機を使用 8 件 ・通訳士依頼 7 件 ・相談者が通訳士同行 5 件

△課題

・外国語ができる職員が不在 ・情報提供が不十分 ・生活困窮や女性問題、子育て支援など複雑な内容についての理解 など

△事業課が考える必要な対応

・通訳士派遣にて担当課(事業課)で対応 17 件

・翻訳機等を使用して担当課(事業課)で対応 17 件

・通訳士同行で担当課職員が対応 13 件