

(別添資料)

○ 各機関における行政サービス改善の取組状況

1 ユニバーサルデザイン、バリアフリーへの取組

区 分	取組状況（実施機関名）
ユニバーサルデザイン等への対応や非喫煙者等に配慮した施設・設備の改善	【福岡出入国在留管理局】 ○ 車いす利用者等の申請窓口用に高さの低いカウンターを整備 車いす利用者は、申請窓口のカウンターが高く、立ち上がらなければ申請手続きを行うことができなかったため、令和元年4月から、それまで行政相談の際に利用していたカウンター（写真手前4人掛け）を車いす利用者のための窓口として使用し、受付用のシステム端末（写真奥の端末2台）を増設して受け付けが行いやすい環境を整備した。同カウンターは障害者のみならず高齢者や子供連れにも利用してもらっている。
	
	【福岡財務支局】 ○ 福岡合同庁舎内トイレ改修に伴い多目的トイレを設置（地下1階を除く全フロア） 福岡合同庁舎の地下1階を除き、多目的トイレを平成30年度に既設1か所に加え6か所を増設、令和元年度(5月)に新たに1か所を増設した。 ○ 車椅子の方が利用しやすい自動販売機を設置 ○ 非喫煙者に配慮し、喫煙室の庁舎内廃止を行う予定（令和元年度） 福岡合同庁舎内の喫煙室は、本館に1室及び新館に5室を設置しているが、非喫煙者に配慮し、令和元年6月末に当該喫煙室を廃止、本館及び新館の屋上に喫煙場所を各1か所設置する予定としている。
	【福岡国税局】 ○ スロープ手摺を設置（平成30年度、香椎税務署） 高齢者、障害者の安全確保及び負担軽減のために庁舎出入口スロープに手摺を設置する工事を行った。 ○ 視覚障害者誘導標示ブロックを設置（平成30年度、博多税務署） 視覚障害者等の誘導が不十分な場所があったため、視覚障害者誘導標示ブロックを延長する工事を行った。

区 分	取組状況（実施機関名）
ユニバーサルデザイン等への対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善	○ 点字シートを設置（平成 30 年度、博多税務署） 視覚障害者等が利用するインターフォンへの案内が不十分であったため、インターフォン付近の手摺に点字シートを貼る工事を行った。 ○ オストメイトを設置（平成 29 年度、久留米署、甘木署） バリアフリーの観点から、トイレの拡張工事に併せて、身体障害者用トイレをオストメイト対応とする工事を行った。 ○ 各階に男女トイレを設置（平成 29 年度、伊万里署） 2 階建の庁舎において、各階に男・女両方のトイレがなかったため、各階に男・女それぞれ設置する工事を行った。 ○ 各階に男女トイレを設置（令和元年度実施予定、行橋署、福江署） 2 階建の庁舎において、各階に男・女両方のトイレがなかったため、各階に男・女それぞれ設置する工事を行う予定である。
	【九州厚生局】 ○ 車いす利用者が出入りしやすいよう段差を解消 各課、一般の方の出入口について、床に傾斜をつけ、段差を解消することにより車いす利用者が出入りしやすいような構造にしている。
	【門司植物防疫所】 ○ 合同庁舎は特定屋外喫煙場所の設置の可否を含め検討中 合同庁舎は、「健康増進法の一部を改正する法律」の施行に伴い、特定屋外喫煙場所の設置の可否を含め検討中である。
	【福岡森林管理署】 ○ 喫煙室を平成 30 年 9 月に撤去し、屋外階段踊り場に移設 庁舎内に設置していた喫煙室 1 か所を平成 30 年 9 月に撤去し、屋外階段踊り場に移設したものの、今後見直すこともある。
	【九州運輸局】 ○ 全支局・事務所を禁煙に 令和元年 7 月以降、九州運輸局及び管内 7 支局・9 事務所の庁舎内及び屋外（敷地内）を含め全て禁煙とした。
	【福岡管区气象台】 ○ 非喫煙者に配慮し、敷地内 1 か所に職員用喫煙室を設置 現在は、健康増進法の一部改正等に伴い、敷地（建物）内 1 か所（4 階現業室内の一角）に職員用喫煙室を設置し、非喫煙者への配慮を行っている。 ○ 喫煙室を廃止して敷地及び建物内を全面禁煙に 健康増進法の一部改正等に伴い、敷地（建物）内に設置している職員用喫煙室を令和元年 6 月 30 日までに廃止し、敷地及び建物内を全面禁煙とする予定である。

区 分	取組状況（実施機関名）
ユニバーサルデザイン等への対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善	【博多社会保険事務所】 ○ 新たに 5 言語を加え 10 言語で多言語通訳サービスを実施 以前より、外国人の方に向けに 5 言語（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）による多言語通訳サービス（※）を実施しているが、新たな在留資格制度の施行を踏まえ、平成 31 年 4 月 1 日からは、新たに 5 言語（タガログ語・ベトナム語・インドネシア語・タイ語・ネパール語）を加え、計 10 言語で同サービスを実施している（資料 1 参照）。 ※ 多言語通訳サービス 日本語を話すことができない外国人が博多年金事務所の窓口に来所した場合、職員が専用電話に架電して通訳サービスの利用を依頼し、相談者と職員の電話の受け渡しによって通訳を介し、年金等に関する相談に対応している。また、外国人から電話相談を受けた場合には、コールセンター及び中央年金センターの電話番号を案内している。 ○ 特別支援学校での障害年金セミナー開催の方針 公的年金制度の周知を図るため、日本年金機構の地域年金展開事業のひとつとして、主に大学、高校等で「年金セミナー」を全国の年金事務所で開催している。 今年度は、当事務所が提案した、障害年金に関する関心が高いと思われる特別支援学校での開催を福岡県内各事務所で実施するため、積極的なアプローチを行う方針である（案内文書は、当事務所より送付済み。）。
	【西日本高速道路株式会社九州支社】 ○ リニューアル工事に併せ駐車場とトイレ等の段差を解消 九州自動車道の古賀サービスエリア（下り線）において、平成 29 年 3 月から 30 年 4 月までの間にリニューアル工事を実施。建物の建替えと併せて、駐車場と店舗・トイレの段差解消によるバリアフリー化を図った。 駐車場から店舗・トイレまでの高さ 2.25m（11 段）の段差を解消した（平成 30 年 4 月 20 日にリニューアルオープン）。 （リニューアル前） （リニューアル後）

区 分	取組状況（実施機関名）
ユニバーサルデザイン等への対応や非喫煙者に配慮した施設・設備の改善	【福岡県】 《県庁舎》 ○ トイレ個室の洗浄ボタンや呼出ボタンを配置 JIS0026 高齢者・障がい者配慮設置指針に準拠（平成 30 年 10 月） ○ 床タイルを防滑型に貼り替え 行政棟北側地下鉄連絡通路の一部の床タイルを防滑型に貼り替え（随時（タイルがはがれる都度）、平成 30 年度も実施） ○ 車いす利用者の視線に合わせた課名表示板の設置（平成 30 年 9～10 月） 《総合庁舎および単独庁舎》 ○ トイレに手すりを設置 ○ 階段の片側手すりを両側手すりへ改善 ○ 施設入口から窓口まで点字ブロックを設置 それぞれ、平成 24 年度から順次設置。30 年度にも複数の庁舎で設置 【福岡市】 ○ ハード・ソフト面の取組み目標を定め、市有施設の改善 「福岡市バリアフリー基本計画（平成 25 年度～令和 2 年度）」に基づき、バリアフリー化を進めている。本計画にはハード・ソフト面の取組み目標を定めており、障がい者などからの意見を踏まえ、市有施設の改善を行った。
ホームページの掲載内容（文字、色、言語等）の充実による行政サービスの改善	【九州管区行政評価局】 ○ ホームページにアクセシビリティ閲覧支援ツールを導入 総務省では、ホームページにアクセシビリティ閲覧支援ツールを導入しており、テキスト情報の音声読み上げ、文字拡大、背景色の変更（例：背景色が青、文字色は白と黄色）、マウスポインターに代わるクロスバーの表示、漢字のふりがな表示等の機能を備えている。 【福岡出入国在留管理局】 ○ 必要な情報についてPDFファイルに加え、テキストファイルも掲載 ホームページは従前から英語を始め、中国語、韓国語、ポルトガル語及びスペイン語に対応しており、多言語化が図られている。 また、視覚障害者のための配慮として、任意の読み上げソフトの利用を考慮し、平成 31 年 2 月から、障害者選考試験に係る採用面接のご案内について、PDFファイルとともにテキストファイルを掲載した。当該ページのアドレスは次のとおり。 http://www.immi-moj.go.jp/others/juken.html 【福岡財務支局】 ○ 当局ホームページのWEBアクセシビリティの充実 ・ 音声案内 閲覧者の PC 環境によるが、例えば「ナレーター(※)」機能を使用した場合などに音声案内が可能である（当局ホームページ自体に音声案内機能は組み込まれてはいないが、閲覧者の使用している音声読み上げソフトに対応したページ構成としている。）。 ※ Windows に組み込まれている画面情報を読み上げる簡易的なソフト ・ 文字の拡大機能（文字サイズの標準、拡大）

区 分	取組状況（実施機関名）
ホームページの掲載内容（文字、色、言語等）の充実による行政サービスの改善	【門司税関】 ○ アクセシビリティ向上の対応 ・ 添付文書のデータサイズ及び種類の明確化 データをリンク付けする際、閲覧者がダウンロードするデータのサイズや種類を事前に把握できるよう、件名の後ろに、「データサイズ」、「種類（PDF や Word 等）」及び新着状況等を追記した（例：○○（PDF. 147KB）NEW）。 ・ 視覚障害者用に添付写真の説明等を追加 ・ 新着分については「new」の表示追加 ・ 数字を半角から全角に変更
	【九州厚生局】 ○ 視覚に配慮した 4 パターンの色合い、5 種類の言語での閲覧が可能 当局ホームページ内トップページにおいて、視覚に配慮し、文字のサイズについて拡大・縮小の 2 パターンのサイズを選択できるようにしており、色については背景の色合いを 4 パターン（白・青・黄・黒）で選択できるようにしている。 また、言語については、5 種類の言語での閲覧が可能となっている。ただ、トップページのみでの対応のため、他ページに対する機能対応については、現在検討している。
	【門司植物防疫所】 ○ 植物防疫所のホームページは、10 か国語に対応
	【九州経済産業局】 ○ 海外向け資料をより九州の産業の特徴をアピールする内容に刷新 九州の経済・産業の特徴などを外国人に紹介する資料として作成している「PROFILE OF KYUSHU」（日・英・中・韓の 4 か国語版、平成 21 年から発行）について、「同 2019」においては、より九州の主要産業である自動車関連産業及び半導体・エレクトロニクス・情報通信、「九州・沖縄地方成長産業戦略～九州・沖縄 Earth 戦略～」の分野における代表的な企業、または海外ビジネスに関心が高い企業を「MAP of Companies in KYUSHU」として掲載するなど、より九州の産業の特徴を対外的にアピールする内容に刷新し、領事館やジェトロなどの国内・海外の関係機関へ配布した。 （参考）「PROFILE OF KYUSHU 2019」 https://www.kyushu.meti.go.jp/report/190416/190416.html （参考）「PROFILE OF KYUSHU 2018」 https://www.kyushu.meti.go.jp/report/180402/180402.html また、当局ホームページに英語のページを作成し、「PROFILE OF KYUSHU」等のコンテンツを掲載している。 http://www.kyushu.meti.go.jp/english/eng_index.html
	【九州運輸局】 ○ 掲載項目を増やすなどホームページを見やすくリニューアル 平成 29 年 12 月に九州運輸局ホームページをリニューアルし、トップページの写真をクリックすることで写真に相応したモードの情報の表示やトップページの「各種申請・手続き案内」中の項目を増やし、充実を図った。

区 分	取組状況（実施機関名）
ホームページの掲載内容（文字、色、言語等）の充実による行政サービスの改善	【福岡管区気象台】 ○ 気象庁ホームページにおける気象情報の配色を変更 気象庁ホームページ上で気象情報を図表示する際の色合いについて、気象情報を見た際に受ける注意・警戒レベルの印象を各種情報で可能な限り一致させるよう配色を設定し、注意・警戒をより一層喚起している。 配色変更は、「気象庁ホームページにおける気象情報の配色に関する設定指針 平成 24 年 5 月 気象庁」に基づき、一斉に実施したものである。 ※ 配色変更を実施したコンテンツ アメダス（地図形式）、ウィンドプロファイラ、時系列予報、天気分布予報、解析雨量・降水短時間予報、レーダー・ナウキャスト（降水、雷、竜巻）洪水予報、台風予報、大津波警報・津波警報・津波注意報、津波情報、地震情報、海上警報、噴火警報・予報、潮位情報、紫外線情報、異常天候早期警戒情報、気象警報・注意報、黄砂実況図、波浪情報、季節予報
	【博多社会保険事務所】 ○ 新たに 5 言語を加え 10 言語で公的年金の概要等をリーフレットにてお知らせ、ホームページに掲載 外国人の方に対して年金制度の周知を図るため、5 言語（英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語）で公的年金の概要、加入対象者及び加入手続、年金給付の種類などの一般的な制度内容と問い合わせ先（年金事務所やねんきんダイヤル）の電話番号等をリーフレットにてお知らせし、ホームページに掲載しているが、今年度から、新たに 5 言語（タガログ語・ベトナム語・インドネシア語等）を追加した。
	【西日本高速道路株式会社九州支社】 ○ 音声ブラウザにも対応できるよう表記に配慮 視覚に障害をお持ちの方にもホームページをご利用いただけるよう、音声ブラウザにも対応できる表記に配慮している（以前より実施）。 （例） ・ 数字やアルファベットは、できる限り半角で記載 ・ 日付や時間は、○／○や○：○○ではなく、○月○日・○時○分と記載 ・ 単語に空白や記号を入れない（「項 目」「土・日」等）
	【福岡県】 ○ ウェブアクセシビリティ研修を実施等 ・ ホームページ作成担当者に対するウェブアクセシビリティ研修を平成 28 年度から実施、30 年度は実施回数 7 回、合計参加者数は 117 人 ・ 同研修は、「みんなの公共サイト運用ガイドライン(2016 年版)」に基づき、毎回 1 時間程度、操作研修とは別に、作成者・承認者向けに実施（担当部署：企画・地域振興部 情報政策課） ・ ウェブアクセシビリティのチェックについて、情報政策課が、平成 30 年 11 月 19 日から 11 月 29 日にかけてウェブアクセシビリティに関する JIS 規格「JIS X 8341-3:2016 試験実施ガイドライン」に基づくチェック実施し、同規格のレベル AA に適合していることを確認した。

区 分	取組状況（実施機関名）
ホームページの掲載内容（文字、色、言語等）の充実による行政サービスの改善	【福岡市】 ○ アクセシビリティに配慮しながらページを作成・更新 福岡市ホームページが、誰もが情報を取得できるページとなるよう、アクセシビリティに配慮しながら日々各ページの作成・更新を行っている。
上記以外に、ユニバーサルデザイン等への対応等の行政サービスの改善で、他機関の参考となる取組	【福岡出入国在留管理局】 ○ ワンストップ型の相談センターを全国3か所に設置 福岡出入国在留管理局としてではないが、出入国在留管理庁の取り組みとして、地方公共団体の相談窓口と連携して、外国人住民が日本で生活するために必要な行政手続や生活に関する相談及び情報提供を行うため、ワンストップ型の相談センターを全国3か所（東京都新宿区、さいたま市浦和区及び浜松市中区）に設置している。ここでは、電話や訪問による問い合わせに外国語でも対応している。 ○ 地方公共団体が設置・運営する外国人のための一元的相談窓口職員を相談員として派遣等 地方公共団体が設置・運営する外国人への情報提供や相談に対応する一元的相談窓口について、交付金により財政的に支援することとされているが、財政的支援のみならず、地方公共団体の要望を踏まえ、当局職員を当該窓口相談員として可能な範囲で派遣することや、当該窓口において相談業務に従事する職員を対象として、情報提供や研修を行っている。 すでに、福岡市及び行橋市に職員を派遣し、これらの取り組みを行っており、令和元年5月末には北九州市への派遣が決まっているなど、今後も積極的に取り組みを進める予定としている。 【門司植物防疫所】 ○ 福岡空港にデジタルサイネージを1台設置 ○ 福岡空港等において複数言語でアナウンス 福岡空港（日本語、英語）、北九州空港（日本語、英語、韓国語）、宮崎空港（日本語、英語） ※ アナウンス頻度は空港の状況により異なる。

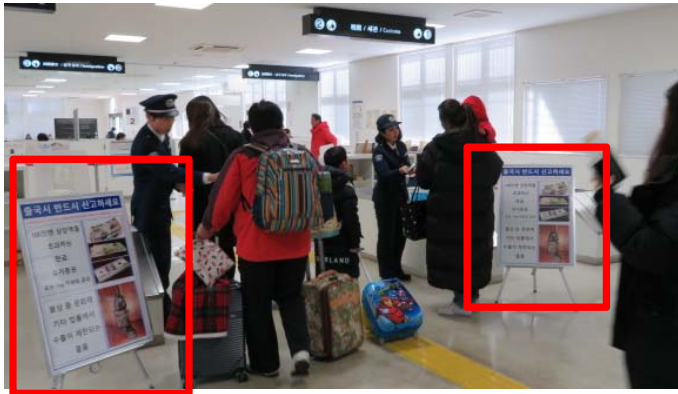
区 分	取組状況（実施機関名）
上記以外に、ユニバーサルデザイン等への対応等の行政サービスの改善で、他機関の参考となる取組	【西日本高速道路株式会社九州支社】 ○ 車いす利用者也利用しやすいよう奥行が確保された四脚テーブルを設置等 九州自動車道古賀サービスエリア（下り線）において、フードコートのテーブルがT型であったものを、車いすご利用のお客さまからの「利用しづらい」とのご意見を踏まえ、平成30年6月から、車いすのお客さまでも利用しやすいよう奥行が確保されている四脚テーブルを2台設置するとともに、当該テーブルに車いすシールを貼付することで優先席であることを可視化した。なお、T型テーブルは31台設置している。  ➡  (改善前) (改善後)
	【北九州市】 ○ 市有建築物のバリアフリー化・ユニバーサルデザインに係る当事者団体との意見交換の取組 本市は、「障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律」（平成25年法律第65号）第5条の規定の趣旨も踏まえ、本市が新築等を行う建築物を対象に、市内の障害福祉に関する当事者団体とバリアフリー化・ユニバーサルデザインに関する意見交換を行うこととしている（令和元年度から順次、実施予定）。 設計等の段階から意見交換を行うことで、利用者視点を取入れたバリアフリー化等への取組を進めるものである。 （参考）障害を理由とする差別の解消の推進に関する法律 第5条 行政機関等及び事業者は、社会的障壁の除去の実施について必要かつ合理的な配慮を的確に行うため、自ら設置する施設の構造の改善及び設備の整備、関係職員に対する研修その他の必要な環境の整備に努めなければならない。 【福岡市】 ○ 避難情報取得の困難者向けに固定電話やファックスを利用した避難情報配信を開始 災害時における避難勧告などの避難情報について、テレビやホームページ、防災メールといった多様な手段で発信しているが、新たに令和元年6月から視覚障がいや聴覚障がいのある方など、避難情報の取得が困難な方

区 分	取組状況（実施機関名）
上記以外に、ユニバーサルデザイン等への対応等の行政サービスの改善で、他機関の参考となる取組	に対して、ご自宅に設置されている固定電話やファックスを利用した避難情報配信を開始する。 ○ 性的マイノリティ支援事業 LGBTをはじめとする性的マイノリティ当事者やその家族等が抱える困難の解消に向けた支援と社会的理解の促進のため、各取組を実施した。 《支援事業》 パートナーシップ宣誓制度の導入、専門相談電話の実施、交流事業の実施 《啓発事業》 講演会等の開催、啓発リーフレットの作成・配布、職員研修の実施 ○ ベンチプロジェクトを推進 高齢者など誰もが気軽に外出しやすいまちをめざし、バス停をはじめバス路線沿いなどの市有地・民有地にベンチを設置する「ベンチプロジェクト」を進めている。  ○ 認知症フレンドリーシティプロジェクトを推進 認知症が増加する中、福岡市では、認知症の人が住み慣れた地域で安心して暮らせるよう「認知症フレンドリーシティプロジェクト」として認知症施策を推進している。 このプロジェクトの取組みの一つとして、認知症の人がストレスなく安心して生活できる住空間を整備するための「認知症にもやさしいデザインのガイドライン」の策定に着手している（令和2年3月策定完了予定）。 ○ 公共交通のバリアフリー化の取組 誰もが使いやすい安全、安心、快適な交通環境づくりを目的として、鉄道駅のバリアフリー化やノンステップバスやユニバーサルデザインタクシーの導入を行う事業者に対し補助を行うなど、公共交通のバリアフリー化に取り組んでいる。 ○ バス利用環境の改善 従来、バス事業者がサービスの一環として設置を行ってきたバス停の上屋及びベンチについて、「高齢者、身体障がい者等の支援」や「公共交通利用者の支援」の観点から、本市で定めたバリアフリー重点整備地区内の生活関連経路等にあるバス停において、道路管理者として上屋及びベンチの設置を進めている（設置後の歩道有効幅員が確保できる場合に限る）。 

2 行政サービス改善の取組（1のユニバーサルデザイン、バリアフリーへの取組を除く。）

区 分	取組状況（実施機関名）
職員の応接態度・言葉遣い等の改善（研修の実施等）	【九州厚生局】 ○ 「クレーム対応研修」を実施 接遇に係るスキルの向上を図ることを目的とし、当該スキルの中でもクレーム対応に的を絞り「クレーム対応研修」を実施した。 【九州防衛局】 ○ 接遇マナー等の意識向上のため来客等対応の資料を配信・回覧 来客対応、電話対応に係る資料を定期的に配信・回覧し、接遇マナー等の意識向上を図った。 【福岡県】 ○ 職場改善運動に取り組み優良取組を表彰 毎年度、各所属において改善運動に取り組んでおり、優良な取組については表彰を行っている。平成30年度は全583件の取り組みのうち、12件の取組みを表彰した。 なお、職場改善運動は、「福岡県行政改革大綱 平成19年7月」に取り組む改革事項として明記されており、平成19年度から継続して実施している。 ※ 「福岡県行政改革大綱」は、平成29年3月に新たに策定
ホームページの掲載内容の充実による行政サービスの改善	【九州厚生局】 ○ ホームページの機能の充実 ホームページの「お問い合わせ（ご質問）」を利用した場合に利用者に受信完了をお知らせする自動返信メール機能を設定（平成29年5月から） ○ ホームページの掲載内容の充実 行政サービスの向上に資する以下の各種情報について、新たにホームページに掲載 ① 健康保険法に係る保険医療機関等の申請・届出等に関するよくあるご質問Q&A（平成29年5月から） ② 健康保険法に係る指定訪問看護事業者の届出受理情報（従来は原則開示請求による対応）（平成29年10月から） ③ 健康保険法に係る保険医療機関等への指導及び調査において改善を求めた主な指摘事項（平成30年3月から）
庁舎内外の案内表示等の改善	【福岡管区气象台】 ○ 庁舎入口に補助犬啓発ステッカーを掲示 平成29年4月26日、気象庁（業務評価室）からの指示を受け、福岡管区气象台庁舎における身体障害者補助犬の同伴の可否について、検討を行った。その結果、補助犬の同伴に支障がないことから、同日より「補助犬ステッカー」を掲示することとした。  

区 分	取組状況（実施機関名）
庁舎内外の案内表示等の改善	【福岡財務支局】 ○ 受付窓口を改善 福岡合同庁舎の1階ロビーにて、受付用テーブル及び机を増設したことで、受付付近の来庁者の滞留を改善させた（平成29年度）。
申請手続等の明確化・簡便化	【九州産業保安監督部】 ○ 法令手続の電子化 産業保安法令手続のスマート化（※）に向けて、様々な申請者の状況・利便性を考慮した「電子申請システム」を構築中である（今年中に段階的な運用を開始予定）。 ※ 産業保安法令手続のスマート化 電気事業法等の産業保安法令に基づく年間25万件の申請に関し、官民双方のコスト合理化・情報の電子化を図るため、審査・提出書類の抜本的見直し、申請オンライン化に着手（資料2参照）
電話による問い合わせ等への迅速かつ的確な対応	【福岡労働局】 ○ 労働基準行政関係相談コールセンターを設置 ハローワークでは既に導入済みのコールセンターを、平成30年度より福岡中央労働基準監督署（平成30年7月2日開始）及び北九州西労働基準監督署（平成30年11月1日開始）の2署について設置を行い、「方面・監督」、「安全衛生」、「労災」の各部署のダイヤルインに入電した労働者や事業所からの電話による問い合わせ等について、迅速に対応が可能となった。
混雑状況、運行状況等に関する情報提供	【福岡出入国在留管理局】 ○ 円滑な出入国審査の実施のためバイオカート及び顔認証ゲートを導入 外国人の上陸審査待ち時間短縮を目的として、平成29年4月15日から福岡、熊本、佐賀、宮崎及び鹿児島県の5空港において、更に30年5月1日から、北九州空港及び大分空港においてもバイオカートを導入、運用を開始した。 また、平成30年度からは、日本人の出帰国確認待ち時間を短縮するため、福岡空港に顔認証ゲートを導入するなど、円滑な出入国審査の実施に取り組んでいる。
	【北九州市】 ○ 主な混雑日・混雑時間帯の案内を掲示 小倉南区役所国保年金課では、夏季の繁忙期に加え、月初め等も窓口が混雑するため、主な混雑日・混雑時間帯の案内を掲示した。 来庁者に対して、窓口が混雑することが多い月、曜日、時間帯等の周知を行うことによって、来庁者の分散化を促した（平成30年7月～8月頃実施）。 

区 分	取組状況（実施機関名）
混雑状況、運行状況等に関する情報提供	【西日本高速道路株式会社九州支社】 ○ 休憩施設混雑情報板を設置 高速道路を走行中のお客さまに対して近隣の SA・PA 駐車場の車種別の混雑状況をお知らせするための休憩施設混雑情報板設置に平成 30 年度から取り組んでおり、同年度は計 8 か所に設置した（九州自動車道 直方 PA（上り線）、鞍手 PA（下り線）、古賀 SA（上下線）、須恵 PA（上下線）及び基山 PA（上下線）の駐車場の混雑情報を提供） 
待合室、トイレ等の清掃・美化	【福岡財務支局】 ○ 福岡合同庁舎内にエアフィルターを設置し、1 階ロビーの環境を改善 福岡合同庁舎本館 1 階出入口にエアフィルターを設置（平成 30 年 8 月）し、外気を遮断して冷暖房を効率化することにより 1 階ロビーの環境を改善した。
施設の内容等に関する情報提供	【門司税関】 ○ 出国旅客用申告書用ポスターを作製及びパネルを掲示 出国時に税関に対して申告が必要な事項等に係る旅客へのアナウンスが十分でないとの現状分析から、自前でポスター等を作製し、平成 30 年 1 月、長崎県対馬市の比田勝港国際ターミナルの出国検査場においてパネルを掲示した。 ※ 当税関においては、「門司税関提案規程（平成 13 年）」に基づき、各職員に対して事務の合理化等に関してアイデア提案や各職場で効果があつた実施済の提案を求め、提案審査委員会で各提案の審査を行っている。 また、他官署においても有用と判断された事案は管内で共有している。 本事例は当関における平成 29 事務年度の実施済提案の一つであり、当関管内で推奨されたものである。  出国旅客用申告書用パネル掲示状況例（比田勝港国際ターミナル） ※ 赤枠囲みが自前で作成したポスター

区 分	取組状況（実施機関名）
外国人の立場に配慮した行政サービスの改善	【北九州市】 ○ 多文化共生ワンストップインフォメーションセンター事業（平成 31 年 4 月 1 日開設） 外国人市民が安心して生活できるよう、生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元的窓口「北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター」を設置し、運営を行う（資料 3 参照）。 ○ 災害対応多言語コールセンターサービス（令和元年度予定） 災害時に外国人からの問合せに迅速かつ正確に対応するため、「災害時多言語通訳サービス」のフリーダイヤルを開設し、市民・各区役所・避難所等から利用できる体制を整備する。
【その他】 災害時における被災者等への機動的なサービスの提供	【第七管区海上保安本部】 ○ 出前講座等の実施 学校関係者や市民団体等に対し、施設及び巡視船の公開や、職員の派遣による「出前講座」等を実施し、業務概要説明のほか、マリンレジャーの事故防止等の指導を行い、啓発を行った。 【福岡市】 ○ 福岡都市圏消防通信指令業務の共同運用の実施 平成 29 年度から福岡都市圏の全体の事業として、福岡市消防本部庁舎に共同指令センターを整備し、福岡都市圏の消防本部が行っている消防通信指令業務（119 番受信、出動指令等）を本市が受託し、効果的・効率的な指令業務に取り組んでいる。 消防指令管制情報システムを構築し、平成 29 年 11 月から 119 番指令センターの共同運用を開始した。 これにより 5 消防本部が管轄する 7 市 7 町内（福岡市、春日市、大野城市、那珂川市、古賀市、宇美町、篠栗町、志免町、須恵町、新宮町、久山町、粕屋町、宗像市、福津市）の 119 番通報をすべて「福岡都市圏消防共同指令センター」で受け付けるようになった。 今後、筑紫野太宰府消防組合消防本部（2023 年度頃）、糸島市消防本部（2029 年度頃）の共同運用への参加に向けた準備を進める。 出動隊が編成された管轄ごとの署所へ出動指令を流します。 その情報をもとに、迅速に災害現場へ駆け付けます。

資料1 (博多年金事務所資料)

年金事務所の窓口では、10カ国語の通訳サービスを利用した相談が受けられます。

対応言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、ベトナム語、インドネシア語、タイ語、ネパール語

●受付時間：9:00～17:00(月曜日～金曜日)※祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

●年金事務所では、電話による通訳サービスを利用した相談には対応しておりません。

●通訳サービスが混み合っている場合は、お待たせする場合がありますので予めご承知ください。

(英語/English)

When you visit our Branch Office for pension consultation, we have interpretation service for you in 10 languages (English, Chinese, Korean, Portuguese, Spanish, Tagalog, Vietnamese, Indonesian, Thai and Nepali)

●Operation hours: 9:00 - 17:00, Monday - Friday *Excluding national holidays and from 29 December through 3 January.

●This interpretation service is not available if you just telephone our Branch Office.

●Please note that you may need to wait a while when the service line is busy.

(中国語/中文)

来到年金事務所的窗口咨询时，可以享用10种语言(英语、中文、韩语、葡萄牙语、西班牙语、塔加洛语、越南语、印度尼西亚语、泰语、尼泊尔语)的口译服务咨询。

●受理时间：9:00～17:00(星期一～星期五)※节假日、年末年初(12月29日～1月3日)除外。

●关于电话咨询，年金事务所不提供口译服务。

●若口译服务线路忙，可能会让您等候。请您提前知悉。

(韓国語/한국어)

연금 사무소 창구를 방문했을 경우 10개 국어(영어, 중국어, 한국어, 포르투갈어, 스페인어, 타갈로그어, 베트남어, 인도네시아어, 태국어, 네팔어) 통역 서비스를 이용하여 상담을 받을 수 있습니다.

●접수 시간:9:00～17:00(월～금요일)※ 공휴일, 연말연시(12월 29일～1월 3일)를 제외함.

●연금사무소에서는 전화문의에 대해서는 통역서비스를 제공하고 있지 않습니다.

●통역 서비스가 붐비고 있으면 기다리게 하는 경우가 있으니 미리 양해 부탁드립니다.

(ポルトガル語/Português)

Ao comparecer no balcão do Escritório de Pensões, disponibilizamos o serviço de interpretação em 10 idiomas (Inglês, Chinês, Coreano, Espanhol, Português, Filipino, Vietnamita, Indonésio, Tailandês e Nepalês).

●Horário de atendimento: 9:00-17:00 (segunda a sexta-feira)

Exceto feriados e feriado de final e início de ano (29 de dezembro a 3 de janeiro)

●O serviço de interpretação não está disponível para consultas por telefone no escritório de Pensão.

●Há a possibilidade de aguardar, caso o serviço de interpretação esteja com a linha congestionada. Requisitamos sua compreensão.

(スペイン語/Español)

Las Oficinas de Pensión Nacional ofrecen el servicio de interpretación en diez idiomas (Inglés, Chino, Coreano, Portugués, Español, Tagalo, Vietnamita, Indonésio, Tailandés, Nepali).

●Horario: 9:00 a 17:00 (de lunes a viernes), Excepto los días festivos nacionales y días festivos de Año Nuevo del(29 de diciembre al 3 de enero).

●El servicio de interpretación para las consultas realizadas por teléfono no está disponible en las oficinas de Pensión Nacional.

●Por favor tenga en cuenta que es posible dejar en espera en caso de que la línea del servicio de interpretación esté congestionada.

(タガログ語/Tagalog)

Sa window ng pension office, maaaring kumonsulta at gamitin ang translation service na sampung wika. Mga suportadong wika: Ingles, Intsik, Koreano, Portuges, Espanyol, Tagalog, Vietnamese, Indonesiyo, Thai at Nepali.

●Oras ng pagtanggap: 9:00 - 17:00 (Lunes - Biyernes),

*Hindi kasama ang public holidays at New Year's holiday (mula Disyembre 29 hanggang ika 3 ng Enero)

●Hindi tumatanggap ng tawag sa pension office para kumonsulta at gamitin ang translation service.

●Intindihin lamang po na maaari kayong paghintayin kapag busy ang linya ng translation service.

(ベトナム語/Tiếng Việt)

Tại quầy chỉ nhánh văn phòng hưu trí, bạn có thể được tư vấn với dịch vụ phiên dịch bằng 10 ngôn ngữ.

Các ngôn ngữ được hỗ trợ: tiếng Anh, tiếng Trung Quốc, tiếng Hàn Quốc, tiếng Bồ Đào Nha, tiếng Tây Ban Nha, tiếng Tagalog, tiếng Việt, tiếng Indonesia, tiếng Thái, tiếng Nepal.

●Giờ tiếp nhận: 9:00 đến 17:00 (từ Thứ Hai đến Thứ Sáu) ※ Ngoại trừ ngày lễ, ngày lễ cuối năm đầu năm mới (ngày 29 tháng 12 đến ngày 3 tháng 1).

●Nếu bạn chỉ gọi điện thoại cho chỉ nhánh văn phòng hưu trí để yêu cầu tư vấn thì không thể sử dụng dịch vụ phiên dịch.

●Trường hợp dịch vụ phiên dịch đang bận, xin vui lòng thông cảm cho chúng tôi vì để bạn phải chờ lâu.

(インドネシア語/Bahasa Indonesia)

Bantuan terjemahan di kantor cabang Japan Pension Service

Kami menyediakan bantuan terjemahan untuk Anda dalam bahasa Inggris, Mandarin, Portugis, Spanyol, Tagalog, Vietnam, Indonesia, Thai dan Nepal bagi Anda yang mengunjungi kantor cabang kami untuk berkonsultasi mengenai pensiun.

●Jam kerja: 9:00- 17:00 Senin- Jumat ※kecuali hari raya nasional dan 29 Desember- 3 Januari

●Bantuan terjemahan tidak tersedia jika Anda berkonsultasi melalui telepon

●Harap maklum dan ditunggu bila sambungan kepada penerjemah sedang sibuk

(タイ語/ภาษาไทย)

สามารถปรึกษาได้โดยใช้บริการสามถึง 10 ภาษา ที่เคาน์เตอร์สำนักงานเงินบำนาญ

ภาษาที่ใช้บริการ : ภาษาอังกฤษ, จีน, เกาหลี, โปรตุเกส, สเปน, ตากาล็อก, เวียดนาม, อินโดนีเซีย, ไทย, และเนปาล

●เวลาให้บริการ : 9.00น.-17.00น.(วันจันทร์ถึงวันศุกร์) *ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดปีใหม่ (29 ธันวาคม - 3 มกราคม)

●สำนักงานเงินบำนาญ ไม่มีให้บริการสามถึงภาษาทางโทรศัพท์

●เราขอเรียนว่าคุณอาจต้องรอในกรณีที่สายไม่ว่าง

(ネパール語/नेपाली)

पेंशन कार्यालयको काउन्टरमा १० देशको भाषाहरुमा अनुवाद सेवा प्रयोग गरी परामर्श लिन सकिने छ।

भाषाहरु: अङ्ग्रेजी, चिनियाँ, कोरियन, पोर्चुगल, स्पेनिश, फिलिपिनी, मियतनामी, इन्डोनेसियन, थाइ, नेपाली

●समय: ९:०० देखि १७:०० (सोमबार देखि शुक्रवार)- सार्वजनिक बिदा र नयाँ वर्षको बिदाहरु (डिसेम्बर २९ देखि जनवरी ३ सम्म) बाहेक।

●पेंशन कार्यालयमा फोन गरी फोन द्वारा अनुवाद सेवाको प्रयोग गर्न सकिने छैन।

●अनुवाद सेवाको लाइन व्यस्त भएमा केही समय पर्खनु पर्नेछ।

電話での相談をご希望の場合は、下記の電話番号へおかけください。
(年金事務所では電話による通訳サービスの対応は行っておりません。)

- 年金のお受け取りについてのお問い合わせ 0570-05-1165
 - ・「050」で始まる電話番号でおかけになる場合 03-6700-1165
- 国民年金の加入についてのお問い合わせ 0570-003-004
 - ・「050」で始まる電話番号でおかけになる場合 03-6630-2525
- 厚生年金保険・健康保険への加入についてのお問い合わせ 0570-007-123
 - ・「050」で始まる電話番号でおかけになる場合 03-6837-2913
- ※電話料金が発生します。
- ※受付時間：9:00～17:00(月曜日～金曜日)※祝日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

(英語/English)

Please call the numbers below for pension consultations with interpretation service:

NOTE: Do not call Branch Offices where we have no interpreted telephone lines.

- About receiving pension benefits 0570-05-1165
 - ・ If your telephone number starts with 050 please call 03-6700-1165
- About coverage by the National Pension System 0570-003-004
 - ・ If your telephone number starts with 050 please call 03-6630-2525
- About the coverage by the Employees' Pension Insurance and Employees' Health Insurance System 0570-007-123
 - ・ If your telephone number starts with 050 please call 03-6837-2913

*These numbers are not free of charge.

*Operation hours: 9:00 - 17:00, Monday - Friday, excluding national holidays and from 29 December through 3 January

(中国語/中文)

咨询时如需要口译服务，请拨打以下电话号码。

- 关于领取年金的咨询处 0570-05-1165
 - ・ 使用「050」开头的电话号码拨打电话时的咨询处 03-6700-1165
- 关于加入国民年金的咨询处 0570-003-004
 - ・ 使用「050」开头的电话号码拨打电话时的咨询处 03-6630-2525
- 关于加入厚生年金保险・健康保险的咨询处 0570-007-123
 - ・ 使用「050」开头的电话号码拨打电话时的咨询处 03-6837-2913

*发生电话费用 *受理时间：9:00～17:00(星期一～星期五) ※节假日、年末年初(12月29日～1月3日)除外。

(韓国語/한국어)

상담시 통역 서비스를 희망하실 경우 아래 전화번호로 전화해 주십시오.

- 연금 수취에 관한 문의처 0570-05-1165
 - ・ 「050」으로부터 시작되는 전화번호로 전화하실 경우의 문의처 03-6700-1165
- 국민연금 가입에 관한 문의처 0570-003-004
 - ・ 「050」으로부터 시작되는 전화번호로 전화하실 경우의 문의처 03-6630-2525
- 후생연금보험・건강보험가입에 관한 문의처 0570-007-123
 - ・ 「050」으로부터 시작되는 전화번호로 전화하실 경우의 문의처 03-6837-2913

*통화요금이 부과됩니다. *접수 시간:9:00~17:00(월~금요일) ※ 공휴일, 연말연시 (12월 29일 ~ 1월 3일)를 제외함.

(ポルトガル語/Português)

Para fazer uma consulta utilizando o serviço de interpretação por telefone, favor ligar para o número de telefone abaixo.

- Contato para consultas sobre como receber a aposentadoria 0570-05-1165
 - ・ Contato para consultas utilizando um telefone com prefixo "050" 03-6700-1165
- Contato para consultas sobre o procedimento para ingresso no sistema de Pensão Nacional 0570-003-004
 - ・ Contato para consultas utilizando um telefone com prefixo "050" 03-6630-2525
- Contato para consultas sobre o procedimento para Ingresso no Seguro de Pensão dos Empregados / Seguro de Saúde 0570-007-123
 - ・ Contato para consultas utilizando um telefone com prefixo "050" 03-6837-2913

* A tarifa da ligação será cobrada. * Horário de atendimento: 9:00-17:00 (segunda a sexta-feira)

Exceto feriados e feriado de final e início de ano (29 de dezembro a 3 de janeiro)

(スペイン語/Español)

Si desea realizar la consulta mediante el servicio de interpretación por teléfono, por favor llame al número de abajo.

- Contacto para consultas sobre cómo recibir la pensión 0570-05-1165
 - ・ Contacto para consultas en caso de llamadas realizadas por números telefónicos con prefijo "050" 03-6700-1165
- Contacto para consultas sobre el procedimiento de inscripción al Sistema Nacional de Pensiones 0570-003-004
 - ・ Contacto para consultas en caso de llamadas realizadas por números telefónicos con prefijo "050" 03-6630-2525
- Contacto para consultas sobre el procedimiento de inscripción al Sistema Nacional de Pensiones y al Seguro de salud 0570-007-123
 - ・ Contacto para consultas en caso de llamadas realizadas por números telefónicos con prefijo "050" 03-6837-2913

* Se cobrará la tarifa telefónica.

* Horario: 9:00 a 17:00 (de lunes a viernes)

Excepto los días festivos nacionales y días festivos de Año Nuevo del(29 de diciembre al 3 de enero).

(タガログ語/Tagalog)

Tumawag lamang sa mga sumusunod sa ibaba para kumonsulta.

(Hindi tumatanggap ng tawag sa pension office para magamit ang translation service.)

- Mga tanong tungkol sa pagtanggap ng Pensyon 0570-05-1165
 - ・ Kung ang ida-dial na number ay simula sa "050" 03-6700-1165
- Mga tanong sa pag-sali sa Sistema ng Pambansang Pensyon ng Bansang Hapon 0570-003-004
 - ・ Kung ang ida-dial na number ay simula sa "050" 03-6630-2525
- Mga tanong sa pag-sali sa Welfare Annuity Insurance at Health Insurance 0570-007-123
 - ・ Kung ang ida-dial na number ay simula sa "050" 03-6837-2913

*May bayad ang tawag.

*Oras ng pagtanggap: 9:00-17:00 (Lunes-Biyernes) Hindi kasama ang public holidays at New Year's holiday (mula Disyembre 29 hanggang ika 3ng Enero)

(ベトナム語/Tiếng Việt)

Nếu bạn muốn tư vấn qua điện thoại, xin vui lòng gọi số dưới đây.

(Tai văn phòng huu tri không cung cấp dịch vụ phiên dịch qua điện thoại.)

- Thắc mắc về việc nhận lương hưu 0570-05-1165
 - ・ Khi gọi bằng số điện thoại bắt đầu bằng "050" 03-6700-1165
- Thắc mắc về việc tham gia Hưu trí Quốc gia 0570-003-004
 - ・ Khi gọi bằng số điện thoại bắt đầu bằng "050" 03-6630-2525
- Thắc mắc về việc tham gia bảo hiểm hưu trí phúc lợi và bảo hiểm y tế 0570-007-123
 - ・ Khi gọi bằng số điện thoại bắt đầu bằng "050" 03-6837-2913

* Cuộc gọi sẽ tốn cước phí.

* Giờ tiếp nhận: 9:00 đến 17:00 (từ thứ hai đến thứ sáu) ※ Ngoại trừ ngày lễ, ngày lễ cuối năm đầu năm mới (ngày 29 tháng 12 ~ ngày 3 tháng 1)

(インドネシア語/Bahasa Indonesia)

Silahkan hubungi nomor dibawah ini untuk konsultasi mengenai pensiun dengan bantuan terjemahan.

PERHATIAN: Kantor cabang tidak menyediakan bantuan terjemahan untuk konsultasi melalui telepon.

- Mengenai penerimaan dana pensiun 0570-05-1165
 - ・ Bagi nomor telepon yang dimulai dari nomor 050 silahkan hubungi 03-6700-1165
- Mengenai perlindungan melalui Program Pensiun Nasional 0570-003-004
 - ・ Bagi nomor telepon yang dimulai dari nomor 050 silahkan hubungi 03-6630-2525
- Mengenai perlindungan melalui asuransi pensiun bagi pekerja & asuransi kesehatan bagi pekerja 0570-007-123
 - ・ Bagi nomor telepon yang dimulai dari nomor 050 silahkan hubungi 03-6837-2913

*Sambungan ini dikenai biaya *Jam buka: 9:00-17:00, Senin- Jumat, ※kecuali hari raya nasional dan 29 Desember - 3 Januari

(タイ語/ภาษาไทย)

หากต้องการบริการการแปลภาษาฟรี กรุณาโทรไปยังหมายเลขโทรศัพท์ด้านล่างนี้

(สำนักงานเงินบำนาญ ไม่ให้บริการคำแปลภาษาฟรีทางโทรศัพท์)

- ติดต่อเกี่ยวกับบำนาญเงินบำนาญ 0570-05-1165
 - ・ โทรแจ้งไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่ขึ้นต้นด้วย "050" 03-6700-1165
- ติดต่อเกี่ยวกับบำนาญเงินบำนาญกรณีไม่ 0570-003-004
 - ・ โทรแจ้งไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่ขึ้นต้นด้วย "050" 03-6630-2525
- ติดต่อเกี่ยวกับบำนาญเงินบำนาญกรณีไม่ 0570-007-123
 - ・ โทรแจ้งไปยังหมายเลขโทรศัพท์ที่ขึ้นต้นด้วย "050" 03-6837-2913

*ค่าบริการฟรี

*เวลาให้บริการ : 9:00-17:00น.(วันจันทร์ถึงวันศุกร์) *ยกเว้นวันหยุดราชการและวันหยุดพิเศษ (29 ธันวาคม - 3 มกราคม)

(ネパール語/नेपाली)

कृपया फोनद्वाराको परामर्शको लागि तल उल्लेखित नम्बरहरूमा फोन गर्नुहोस्

(पेशन कार्यालयमा फोन द्वारा गरिने अनुवाद सेवा उपलब्ध नभएको जानकारी गराउँछौं।)

- पेशन प्राप्तिको लागि सोधपुछ 0570-05-1165
 - ・ ०५० बाट सुरु भएको टेलिफोन नम्बर बाट फोन गर्नुहोस् 03-6700-1165
- राष्ट्रीय पेशन प्रणाली सदस्यताको सोधपुछ 0570-003-004
 - ・ ०५० बाट सुरु भएको टेलिफोन नम्बर बाट फोन गर्नुहोस् 03-6630-2525
- कर्मचारी पेशन बीमा र कर्मचारी स्वास्थ्य बीमा प्रणालीको सदस्यताको सोधपुछ 0570-007-123
 - ・ ०५० बाट सुरु भएको टेलिफोन नम्बर बाट फोन गर्नुहोस् 03-6837-2913

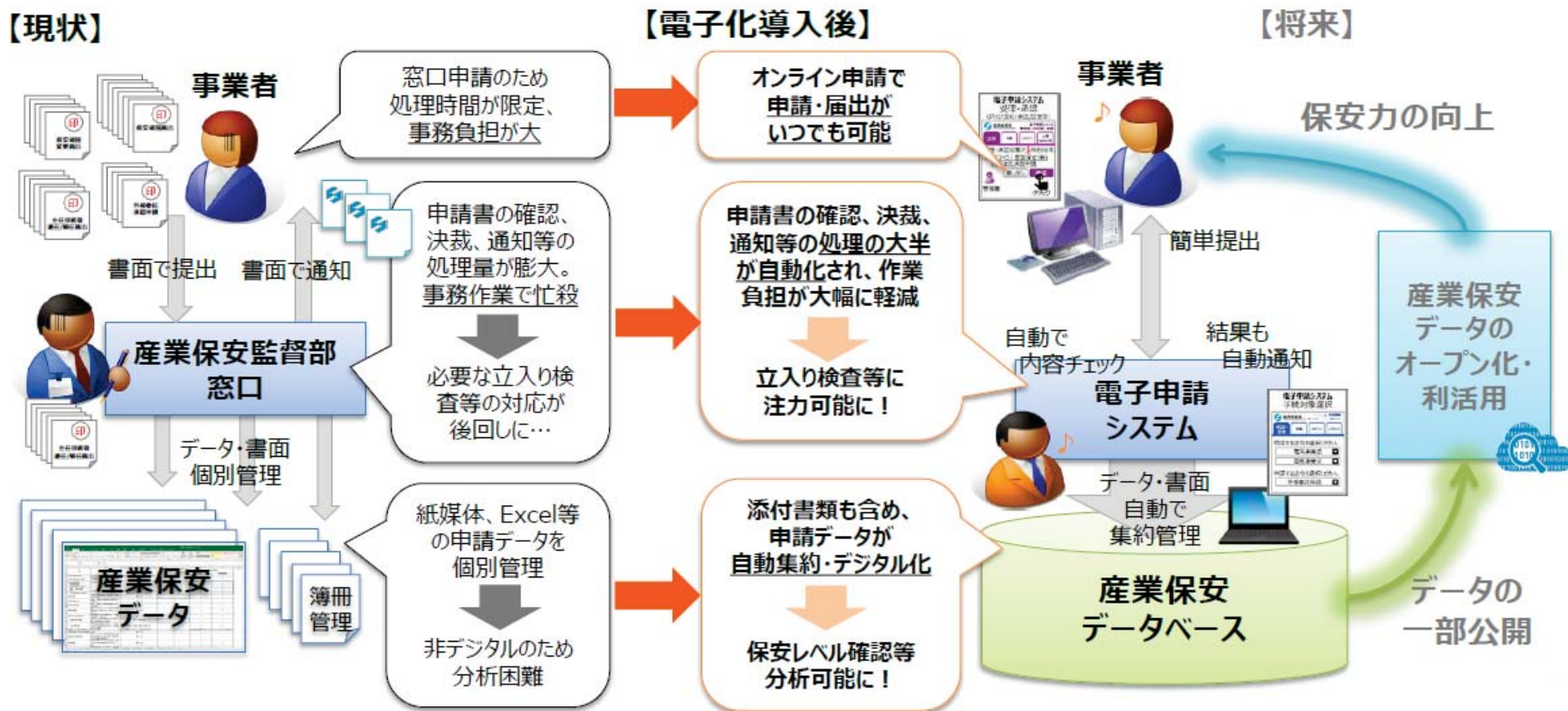
*फोन शुल्क लाग्नेछ।

* समय: ९:०० - १७:००, सोमबार - शुक्रबार, राष्ट्रिय छुट्टि र २९ डिसेम्बर देखि जनवरी ३ सम्म बाहेक।



産業保安法令手続きのスマート化について

- 電気事業法等の産業保安法令に基づく年間25万件の申請に関し、官民双方のコスト合理化・情報の電子化を図るため、審査・提出書類の抜本的見直し、申請オンライン化に着手
 - ✓ 審査等における不要なプロセスや過剰な書類を整理し、各監督部における事務処理の標準化を実施
 - ✓ 件数の多い手続を優先的に電子化することで、事業者・監督部の事務負担や処理時間を大幅に軽減
 - ✓ 将来的には、データの一部をオープン化し、民間に利活用してもらうことを想定



※第16回 産業構造審議会 保安・消費生活用製品安全分科会 電力安全小委員会 配付資料

資料3 (北九州市資料)

くろさき かく きかん れんけい
黒崎では各機関と連携して
せんもんでき しえん おこな
専門的な支援も行っています。
こくら じつし
(小倉では実施していません)



にゅうこく ざいりゅう てつづ そうだん
入国・在留・ビザ手続きの相談

ぎょうせいしゅう おう
行政書士が応じます。

りようむりよう
利用
無料

ざいりゅうしかく えいじゅうきょか き かしんせい こくさいけつこん てつづ
在留資格、永住許可、帰化申請、国際結婚の手続き
かん そうだん おう
などに関する相談に応じます。

にちじ だい にちようび
日時 第3日曜日 13:00～16:00
よやく ぶよう つうやく よやく ひつよう
予約 不要 (通訳の予約は必要です)

2019年7月からは
「第2土曜日」
に変わります

しんり
心理カウンセリング

りんしょうしんりし おう
臨床心理士が応じます。

りようむりよう
利用
無料

せいしんてき つか なや もんたい かか
精神的な疲れ、ストレス、悩み、問題などを抱えている
がいこくじん かたがた
外国人の方々にカウンセリングします。

にちじ そうだん
※日時をご相談ください



ほう りつ そう だん
法律相談

べんごし おう
弁護士が応じます。

りようむりよう
利用
無料

じゅうたく こんいん りこん にゅうこく ざいりゅう ろうどうもんだい
住宅、婚姻・離婚や入国・在留、労働問題など
ほうりつもんたい かん そうだん おう
法律問題に関する相談に応じます。

にちじ だい とうようび
日時 第4土曜日 13:30～16:30
よやく ひつよう せんちやく めい
予約 必要 (先着3名)



※その他、日本語学習、日本語を母国語としない子どもの
きょういく
教育などについては日本語教育の専門職員が応じます。
ちい きがる と お
小さなことでもお気軽にお問い合わせください。

た ぶん か きょうせい
多文化共生ワンストップインフォメーションセンター
くろさき
【黒崎】

うけつけじかん げつよう きんよう
受付時間 月曜～金曜 9:30～16:00
しゅくじつ ねんまつねんし のぞ
(祝日・年末年始は除く)

でんわばんごう
電話番号 080-6445-2606

じゅうしょ
住所 きたきゅうしゅうし はたにし くろさき
北九州市八幡西区黒崎3-15-3
コムシティ3F

E-mail helpdesk@kitaq-koryu.jp

た ぶん か きょうせい
多文化共生ワンストップインフォメーション
こくら
サテライトセンター【小倉】

うけつけじかん げつよう きんよう
受付時間 月曜～金曜
9:30～12:00・13:00～16:00
しゅくじつ ねんまつねんし のぞ
(祝日・年末年始は除く)

でんわばんごう
電話番号 080-5278-8404

じゅうしょ
住所 きたきゅうしゅうし こくらきたく おお て まち
北九州市小倉北区大手町1-1
こくらきたく やくしょ
小倉北区役所2F

E-mail helpdesk@kitaq-koryu.jp

さくせいしや
パンフレット作成者
きた きゅうしゅう こく さい こう りゅうきょう かい
北九州国際交流協会

かみかんじかん げつよう とうよう
開館時間 月曜～土曜 9:00～17:30
しゅくじつ ねんまつねんし のぞ
(祝日・年末年始は除く)

ホームページ http://www.kitaq-koryu.jp/

でんわばんごう
電話番号 093-643-5931

ばんごう
FAX番号 093-643-6466



2019年
日本語

北九州市多文化共生 ワンストップ インフォメーションセンター



こうえきざいだんほうじん きた きゅうしゅう こく さい こう りゅうきょう かい
公益財団法人 北九州国際交流協会

URL <http://www.kitaq-koryu.jp/>

た ぶん か きょう せい

多文化共生ワンストップ インフォメーションセンター

Information Center for Foreigners ◆ 外国人 咨询中心 ◆ 외국인 인포메이션센터 ◆ Trung tâm cung cấp thông tin dành cho người nước ngoài

にちじょうせいかつ
日常生活でわからないこと
しんぱい
心配なことがある方



もんだい かか なや かた
問題を抱えていて悩んでいる方

せんもん か ほ かた
専門家のアドバイスが欲しい方

しんぱい
心配

なや
悩み

ふん か ちが
ことばや文化の違いのために
こま
困ったことがある方



やくしょ びやういん
役所や病院などでの
コミュニケーションに
こま
困っている方



ことば

じょう ほう てい きょう いっ ばん そう だん
情報提供・一般相談

りようむりよう
利用
無料

がいこくに 外国語 そうだんいん 相談員	えい こ ●英語 ちゅうごくご ●中国語 かんごくご ●韓国語	べトナムご ●ベトナム語 にほんご ●日本語	めんだん 面談 でんわ 電話 メール
テレビ でんわつうやく 電話通訳 くらさき ※黒崎のみ こくら じゅんび (小倉は準備 中です)	●タガログ語 ●ネパール語 ●タイ語 ●ロシア語 ●ヒンディー語 ●ポルトガル語 ●スペイン語 ●フランス語 ●インドネシア語	めんだん 面談 でんわ ※電話 メールでの たいおう 対応はでき ません	

がいこくごそうだんいん たいおう
※外国語相談員が対応できない
場合は、英語・中国語・韓国語・
ベトナム語もテレビ電話通訳で
たいおう
対応します。

でん わ つう やく
電話通訳

りようむりよう
利用
無料

- く やくしょ がっこう でんわ
区役所・学校に電話をしたいが、
にほんご
日本語に自信がない方
- びやういん うけつけ こま かた
病院の受付で困っている方、
びやういん もんしんひょう か かた わ
病院で問診票の書き方が分からない方



あいだ がいこくごそうだんいん でんわつうやく ぶん いない
との間で外国語相談員が電話通訳をします。(10分以内)

い りよう つう やく は けん
医療通訳派遣



- にほんご がいこくじんかんじゃ けん さ しんざつ
日本語ができない外国人患者の検査・診察
- にゅういん しゅじゅつ かんじゃ がいこくじんかぞく せつめい
入院や手術などについて患者の外国人家族に説明

きょうていびやういん とうろくびやういん いりようつうやくしゃ はけん
のために、協定病院および登録病院へ医療通訳者を派遣します。
※5日前までに予約をしてください。

つぎ ないよう たいしょうがい
※次の内容は対象外です。

- しほうつうやく じゅぎょうほじょ せんもんせい ようきやう つうやく
●司法通訳、授業補助など専門性が要求される通訳
- かんこう しさつ つうやく
●イベント(観光・視察・パーティーなど)の通訳
- えい り むくてき つうやく
●営利目的の通訳
- かていない ゆうじんかん つうやく
●家庭内・友人間のプライベートな通訳
- ほんやく がいこくご しどう だいいつ
●翻訳 ●外国語指導や代筆

ぎょうせい つう やく は けん
行政通訳派遣

りようむりよう
利用
無料

- よう ちえん がっこう にほんご
幼稚園・学校との日本語による
コミュニケーションが難しい保護者
- きたきやうしゅうしな い やくしょ こうてき き かん
北九州市内の役所や公的機関での
にほんご てつづ ぶあん かた
日本語による手続きが不安な方
- し しゅさい きやうしつ さん か
市の主催するサービス、教室に参加したいが、
にほんご じしん かた
日本語に自信がない方

く やくしょ がっこう ぎょうせいつうやくしゃ はけん
のために、区役所や学校などへ行政通訳者を派遣します。
※5日前までに予約をしてください。

ふくざつ もんだい かいけつ むすか
複雑な問題や、解決が難しい
ときは、まず多文化ソーシャル
ワーカーにご相談ください。
けいぞく しえん おこな
継続した支援を行います。

