

# 国の行政機関における外国人に対する相談体制の整備等に関する調査

## <調査結果に基づく改善通知>

令和2年5月29日  
中部管区行政評価局

### 調査の概要

総務省中部管区行政評価局は、今後増加が見込まれる外国人住民に対する行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備等が喫緊の課題となっていることから、外国人住民比率が高い東海4県（愛知県、岐阜県、静岡県、三重県）の国の行政機関458機関における外国人に対する相談体制の整備状況等について、全国初の調査を実施しました。その結果、外国人相談者に対する利便性の確保状況について改善の余地がみられるなどの実態等が明らかになりましたので、令和2年5月28日、関係行政機関に対し、必要な改善措置を講ずるよう通知しましたのでその内容を公表します。

### 主な調査結果

#### 1 外国人に対する相談体制の整備状況 (2ページ)

- ◆ 外国語対応可能な窓口を有する機関4割 詳細を横断的に整理した資料なし

#### 2 外国人相談者に対する利便性の確保状況 (2～4ページ)

- ◆ 東海4県における外国人からの相談が想定される機関について、外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性の確保状況を調査

##### ◆ 主な調査結果

- ① 法務省「外国人生活支援ポータルサイト」未掲載の機関あり
- ② 外国語人権相談ダイヤルの電話通訳を登記相談にも活用する余地あり
- ③ 庁舎に、外国語表記による相談窓口の案内表示がない機関あり
- ④ ホームページにおいて利便性が欠けている事例あり（住所等の外国語表記、電話通訳等による相談対応の案内など）

#### 3 地方公共団体の相談窓口との連携状況 (5ページ)

- ◆ 地方公共団体における特徴的な取組と相談受付状況
- ◆ 地方公共団体の相談窓口への職員派遣(名古屋出入国在留管理局、愛知労働局)
  - ・連絡会議等の開催による関係機関の連携強化
- ◆ 外国人向けの税務相談会を実施している地方公共団体の意見
  - ・国等への研修開催の希望

- 調査実施期間：令和元年12月～2年5月
- 調査対象機関：東海4県の国の行政機関（ブロック機関・県単位機関：21機関）  
出先機関を含め、合計458機関
- 関連調査等対象機関：愛知県、岐阜県、静岡県、三重県、愛知県豊橋市、岐阜県可児市、静岡県静岡市、三重県津市

### 主な改善意見等

- ◆ 外国人相談窓口職員等が活用できる「外国語対応の可能な相談窓口ガイド（国の行政機関）」作成

#### ◆ 主な改善意見

外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性を一層向上させる観点から、国の行政機関に対し改善を指摘

- ① 「外国人生活支援ポータルサイト」への「外国人労働者相談コーナー」の的確な掲載
- ② 外国語人権相談ダイヤルを登記相談にも活用
- ③ 庁舎に、外国語表記による相談窓口の案内の設置を検討すること
- ④ ホームページにおける外国語表記による案内の改善

- ◆ 国の行政機関が地方公共団体の推奨事例や意見要望を考慮することにより、両者の連携が加速され、国の行政機関の窓口体制の整備、外国人住民の悩みや相談の迅速な解決に寄与することを期待

【照会先】評価監視部 第4評価監視官 福島

電話：052-972-7428 FAX：052-972-7450

中部管区行政評価局ホームページ

<https://www.soumu.go.jp/kanku/chubu.html>

# 1 外国人に対する相談体制の整備状況

## 【我が国に在留する外国人を取り巻く動向】

- ◆ 我が国に在留する外国人は増加の一途 在留外国人数：平成24年末203万3,656人⇒令和元年6月末282万9,416人（対比約139%、過去最高）
- ◆ 平成30年12月 出入国管理及び難民認定法改正⇒平成31年4月から新たな外国人材の受入れ制度開始
- ◆ 外国人材の受入れ・共生に関して目指すべき方向性を示すものとして、平成30年12月に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（平成30年12月25日外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議。翌令和元年12月に改訂）が取りまとめられる。⇒この中で、生活者としての外国人に対する支援の施策として、行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備等に政府として、取り組むとされている。
- ◆ 外国人の受入れ・共生に関して総合調整機能を有する法務省では、ホームページ内に「外国人生活支援ポータルサイト」を掲載 ⇒ 「困ったときの問合せ先」（国の行政機関等の相談窓口）、「地域における相談窓口」（令和2年3月9日更新）を公表

## 調査結果① 外国人に対する相談窓口の整備状況と外国人への対応方法 【結果報告書（P2）項目1-(1)】

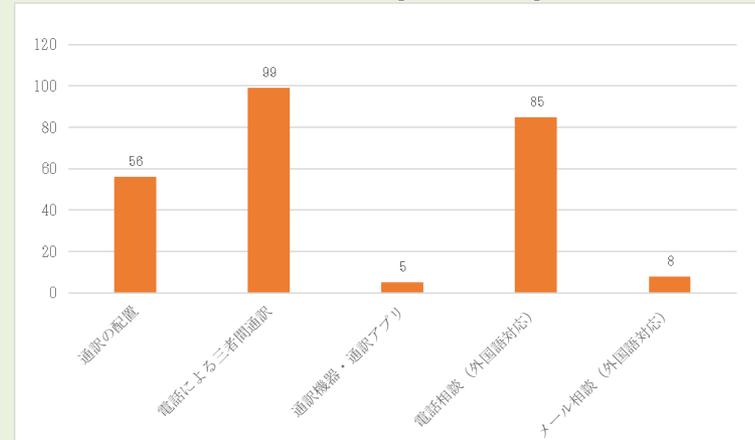
### 【相談窓口の整備状況】

東海4県に所在する国の行政機関458機関(476窓口)を調査

⇒ 外国語対応の可能な窓口を有する機関4割：190機関（195窓口）

外国語対応の可能な窓口(195窓口)の具体的な名称、相談内容、外国人への対応方法について、冊子「外国語対応の可能な相談窓口ガイド（国の行政機関）」を作成

### 【外国語対応の可能な窓口(195窓口)の対応方法】



# 2 外国人相談者に対する利便性の確保状況

## 調査結果① 法務省ホームページ「外国人生活支援ポータルサイト」の「困ったときの問合せ先」の掲載状況 【結果報告書(P22) 項目2-(1)】

新たに「外国人労働者相談コーナー」が設けられた労働基準監督署が未掲載

### 改善意見（所見）

法務省ホームページ「外国人生活支援ポータルサイト」の「困ったときの問合せ先」に、「外国人労働者相談コーナー」が設置されている労働基準監督署が的確に掲載されるよう、厚生労働省本省を通じて法務省に改善を求めること。（労働局（岐阜、静岡、愛知））

## 2 外国人相談者に対する利便性の確保状況(続き)

結果報告書(P22～83)

### 調査結果② 電話通訳の活用状況 【結果報告書 (P22) 項目2-(2)】

法務局「外国人のための人権相談所」では、日本語で十分な意思疎通ができない外国人が来庁した場合、**電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）**を活用し、相談者と意思疎通を図っているが、同じ法務局の「登記相談」では、相談者自身で通訳を連れて来るよう求めている。

(外国語人権相談ダイヤル)

- ・対応言語（10か国語）：英語、中国語、韓国語、フィリピン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、スペイン語、インドネシア語、タイ語
- ・対応時間：月～金（祝日、年末年始除く）9:00～17:00

### 改善意見（所見）

法務局「登記相談」については、日本語で十分な意思疎通ができない外国人が来庁した場合、「外国人のための人権相談所」に整備されている電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）の利用を可能とすること。また、このことをホームページ等でも案内すること。

(法務局（静岡、名古屋、岐阜、津）)

### 調査結果③ 相談窓口の案内表示等の実施状況 【結果報告書 (P23) 項目2-(3)】

庁舎入口から相談窓口までの案内表示が多言語で表記されている国の行政機関がある一方、庁舎に外国語表記による相談窓口の案内表示がない機関あり。

### 改善意見（所見）

入居する庁舎について、外国語表記による相談窓口の案内表示の設置を検討すること。

(中部管区行政評価局、津地方法務局)

外国語表記による相談窓口の案内表示例



(名古屋法務局 庁舎4階案内表示)  
外国人のための人権相談を英語、ポルトガル語で表記



(多治見公共職業安定所、庁舎外の掲示版)  
外国人雇用サービスコーナーをタガログ語、英語、ポルトガル語で表記

### 調査結果④ ホームページにおける相談窓口の案内状況 【結果報告書（P22）項目2-(4)】

- ① 自機関のホームページのトップに、外国語表記による相談窓口の案内に遷移できるバナー等がないため、速やかに遷移できない。

法務局（静岡、名古屋、岐阜、津）  
 【当局調査後改善済の機関】岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局（名古屋外国人雇用サービスセンター・外国人雇用サービスコーナー）

- ② 来庁による相談が可能であるにもかかわらず、自機関のホームページに、住所等の外国語表記による来庁案内がない。

中部管区行政評価局、三重行政監視行政相談センター、法務局（静岡、名古屋、岐阜、津）  
 【当局調査後改善済の機関】愛知労働局（外国人雇用サービスコーナー）

- ③ 国税に関する相談の受付窓口について、自機関のホームページに外国語表記による案内がない。

- ④ 通訳が対応できない言語の外国人が外国人労働者相談コーナーに来庁した場合、外国人労働者向け相談ダイヤルを活用して相談に対応しているが、自機関のホームページに当該案内がない。

- ⑤ 通訳が対応できない言語の外国人が公共職業安定所に来庁した場合、電話通訳（ハローワーク多言語コンタクトセンター）により相談に対応しているが、自機関のホームページに当該案内がない。

#### 自機関のホームページのトップにバナーがあり速やかに遷移できる例



（三重労働局HPのトップページ）

### 改善意見（所見）

- ① ホームページのトップにおいて、外国人相談窓口の案内について、外国語表記による相談窓口の案内のバナー等の設置を検討すること。（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））
- ② ホームページにおいて、来庁による相談が可能であることについて、住所等の外国語表記による来庁案内を設けること。（中部管区行政評価局、法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））
- ③ 国税に関する相談の受付窓口について、ホームページの各税務署のページに外国語表記による案内をすること。（名古屋国税局）
- ④ 通訳が対応できない言語の外国人が外国人労働者相談コーナーに来庁した場合でも、外国人労働者向け相談ダイヤルを活用して相談に対応していることについて、自機関のホームページに外国語表記による案内をすること。（労働局（岐阜、静岡、三重））
- ⑤ 通訳が対応できない言語の外国人が公共職業安定所に来庁した場合、電話通訳（ハローワーク多言語コンタクトセンター）により相談に対応していることについて、自機関のホームページに外国語表記による案内をすること。（労働局（岐阜、静岡、愛知、三重））

### 3 地方公共団体の相談窓口との連携状況

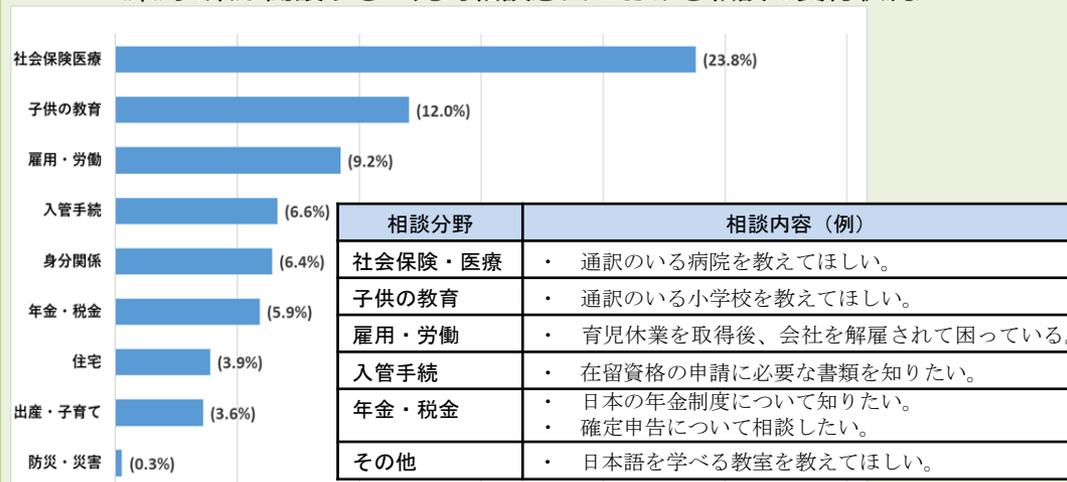
#### 調査結果① 地方公共団体における外国人相談窓口の整備状況等 【結果報告書 (P84) 項目3-(1)】

東海4県が開設する一元的相談窓口において受け付けた相談を分野別にみると、「社会保険医療」に係る相談が23.8%と最も多く、国の行政機関に関する相談では、「雇用・労働」に関するものが9.2%、「入管手続」に関するものが6.6%となっている。また、言語別に見ると日本語が34.0%と最も多く、次にポルトガル語が31.4%となっている。

#### 特徴的な取組【SNSの活用】

- 「LINE」「Skype」「Facebook」「Messenger」の4種類のSNSを活用し、外国人からの相談を受付（静岡県）
- 日本語、英語、中国語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語の6か国語で「Facebook」を開設（岐阜県）

＜東海4県が開設する一元的相談窓口における相談の受付状況＞



#### 調査結果② 地方公共団体と国の行政機関の連携状況 【結果報告書 (P86) 項目3-(2)】

地方公共団体と国の行政機関の連携を強化する取り組みとして、①国の行政機関の職員の一元的相談窓口への派遣（名古屋出入国在留管理局、愛知労働局）、②地方公共団体が設置する連絡会議等における情報共有、相談窓口間の連携強化（愛知県、愛知県豊橋市、静岡県静岡市）、③国の行政機関が設置する連絡会議等における連携強化（浜松公共職業安定所）などの取り組みがみられた。

#### 調査結果③ 地方公共団体における意見・要望 【結果報告書 (P87) 項目3-(3)】

地方公共団体から国の行政機関に対し、外国人労働者を雇用する企業での年末調整の対応、一元的相談窓口担当者を対象とした研修の実施といった意見・要望が寄せられた。

- 外国人向けの税務相談会を実施している地方公共団体から、相談に来る外国人の大半が給与所得者であり、勤務先で年末調整すれば、確定申告する必要がない方が多いため、税務署から外国人労働者を雇用する企業に対して、適切に年末調整で対応するように指導してほしい。（愛知県豊橋市、岐阜県可児市）（注）両市では、外国人向けの税務相談会を実施
- 一元的相談窓口には、多岐にわたる相談が寄せられるため、様々な分野の研修を県内の地域ごとに複数会場で開催してほしい。（4県4市の相談窓口担当者）

国の行政機関が地方公共団体の推奨事例や意見要望を考慮することにより、両者の連携が加速され、国の行政機関の窓口体制の整備、外国人住民の悩みや相談の迅速な解決に寄与することを期待