

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

結果報告書

令和 2 年 5 月
中部管区行政評価局

目 次

	ページ
第1 調査の目的等	1
第2 調査の結果	
1 外国人に対する相談体制の整備状況	2
(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	2
(2) 外国人からの相談状況	5
2 外国人相談者に対する利便性の確保状況	22
(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	22
(2) 電話通訳の活用状況	22
(3) 相談窓口の案内表示等の実施状況	23
(4) ホームページにおける相談窓口の案内状況	23
3 地方公共団体の相談窓口との連携状況	84
(1) 地方公共団体における外国人相談窓口の整備状況等	84
(2) 地方公共団体と国の行政機関の連携状況	86
(3) 地方公共団体における主体的な取組及び意見・要望	87

図 表 目 次

ページ

1 外国人に対する相談体制の整備状況

図表 1-①	在留外国人数の推移（総数）及び中部管区行政評価局管内の在留外国人 数	6
図表 1-②	「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）（令和元年 12 月 20 日、 外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議）」における国の行政機関の地方支 分部局に関する主な取組等	7
図表 1-③	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」（抜粋）	9
図表 1-④	法務省ホームページ「外国人生活支援ポータルサイト」の「地域における 相談窓口」（東海 4 県（愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県）抜粋）	11
図表 1-⑤	東海 4 県（愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県）における県別にみた国籍別 の在留外国人数、及び調査対象 4 市における市別にみた国籍別の外国人住民 数	16

(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

図表 1-(1)-①	東海 4 県の国の行政機関における外国人に対する相談窓口の整備状況	18
図表 1-(1)-②	東海 4 県の国の行政機関における外国語対応の可能な窓口及びその主な 対応方法	19
図表 1-(1)-③	東海 4 県の国の行政機関に配置されている通訳の対応言語	20
別 冊	外国語対応の可能な相談窓口ガイド（国の行政機関）	

(2) 外国人からの相談状況

図表 1-(2)	東海 4 県の国の行政機関における外国人からの相談件数	21
----------	-----------------------------	----

2 外国人相談者に対する利便性の確保状況

図表 2-①	外国人からの相談が想定される国の行政機関における相談窓口の設置状況 （現地調査 21 機関）	27
--------	---	----

(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

(2) 電話通訳の活用状況

(3) 相談窓口の案内表示等の実施状況

図表 2-(3)	相談窓口の案内表示等の実施状況（外国人からの相談が想定される調査対 象の国の行政機関）	38
図表 2-(3)-i	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例（名古 屋出入国在留管理局）	39

図表 2-(3)-ii	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例（多治見公共職業安定所）	42
図表 2-(3)-iii	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例（浜松労働基準監督署）	44
図表 2-(3)-iv	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例（浜松公共職業安定所）	46
図表 2-(3)-v	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例（名古屋中公共職業安定所）	48
 (4) ホームページにおける相談窓口の案内状況		
図表 2-(4)	ホームページにおける相談窓口の案内状況（外国人からの相談が想定される調査対象の国の行政機関、事例①及び②関係）	51
図表 2-(4)	自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（中部管区行政評価局）	53
図表 2-(4)	自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（三重行政監視行政相談センター）	55
図表 2-(4)	自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（愛知労働局 ※外国人労働者相談コーナー）	56
図表 2-(4)	自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（三重労働局）	61
図表 2-(4)	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例（岐阜労働局）	67
図表 2-(4)	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例（静岡労働局 ※外国人労働者相談コーナー）	71
	（その 1）	
図表 2-(4)	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例（静岡労働局 ※外国人雇用サービスコーナー）	73
	（その 2）	
図表 2-(4)	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例（愛知労働局 ※外国人労働者相談コーナー）	75
	（その 1）	
図表 2-(4)	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例（愛知労働局 ※名古屋外国人雇用サービスセンター）	78
	（その 2）	
図表 2-(4)	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例（三重労働局）	80
	（事例②） - iv	

3 地方公共団体の相談窓口との連携状況

(1) 地方公共団体における外国人相談窓口の整備状況等

図表 3-(1)-①	東海 4 県が開設する一元的相談窓口の整備状況	88
図表 3-(1)-②	調査対象 4 市が開設する一元的相談窓口の整備状況	89
図表 3-(1)-③	静岡県における県出先機関への広域的な通訳支援体制の整備 (取組例)	90
図表 3-(1)-④	静岡県における SNS を活用した外国人相談の受付 (取組例)	91
図表 3-(1)-⑤	岐阜県における Facebook による多言語での情報提供 (取組例)	92
図表 3-(1)-⑥	静岡県の一元的相談窓口における相談体制 (取組例)	93
図表 3-(1)-⑦	東海 4 県が開設する一元的相談窓口における相談分野	94
図表 3-(1)-⑧	東海 4 県が開設する一元的相談窓口で受けた主な相談内容及び関係機関	94
図表 3-(1)-⑨	東海 4 県が開設する一元的相談窓口における言語別の相談対応状況	95

(2) 地方公共団体と国の行政機関の連携状況

図表 3-(2)-①	愛知県における関係機関との連携強化に係る取組	96
図表 3-(2)-②	静岡市における関係機関との連携強化に係る取組	97
図表 3-(2)-③	豊橋市における関係機関との連携強化に係る取組	97
図表 3-(2)-④	浜松公共職業安定所における関係機関との連携強化に係る取組	98
図表 3-(2)-⑤	岐阜県における市町村担当者間の連携強化に係る取組	98
図表 3-(2)-⑥	静岡県における市町担当者間の連携強化に係る取組	98

(3) 地方公共団体における主体的な取組及び意見・要望

図表 3-(3)-①	外国住民向けの税務相談会等の開催 (取組例)	99
図表 3-(3)-②	東海 4 県における一元的相談窓口担当者等の研修実施状況 (令和元年度)	100
図表 3-(3)-③	東海 4 県 4 市の一元的相談窓口担当者等が受講した主な研修 (令和元年度)	101
図表 3-(3)-④	東海 4 県 4 市の一元的相談窓口担当者等が受講を希望するテーマ	102

第1 調査の目的等

1 目的

この調査は、今後更に在留外国人の増加が見込まれることを踏まえ、生活者としての外国人に対する支援の充実を図る観点から、外国人の在留が比較的多い東海4県（愛知県、岐阜県、静岡県、三重県）の国の行政機関における外国人に対する相談体制の整備状況、同相談窓口における外国人相談者に対する利便性の確保状況、地方公共団体の相談窓口との連携状況等を調査し、実態や課題の整理を行うとともに、関係行政の改善に資するために実施したものである。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

中部管区行政評価局、東海総合通信局、静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局、名古屋出入国在留管理局、東海財務局、名古屋税関、名古屋国税局、東海北陸厚生局、岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局、三重労働局、関東農政局静岡県拠点、関東農政局西関東土地改良調査管理事務所、関東農政局三方原用水二期農業水利事業所、東海農政局、関東森林管理局静岡森林管理署、関東森林管理局天竜森林管理署、関東森林管理局伊豆森林管理署、中部森林管理局名古屋事務所、中部森林管理局愛知森林管理事務所、中部森林管理局岐阜森林管理署、中部森林管理局飛騨森林管理署、中部森林管理局東濃森林管理署、近畿森林管理局三重森林管理署、中部経済産業局、中部地方整備局、中部運輸局、関東地方環境事務所富士箱根伊豆国立公園管理事務所沼津管理官事務所、関東地方環境事務所富士箱根伊豆国立公園管理事務所下田管理官事務所、中部地方環境事務所

【対象機関数：34 機関（ブロック機関：13 機関、県単位機関：8 機関、ブロック機関及び県単位機関以外の機関：13 機関）】

（注）上記のブロック機関及び県単位機関については、出先機関がある場合、出先機関にも書面調査を実施したため、調査対象の総数は458 機関となる。

(2) 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
東海税理士会豊橋支部

3 担当部局

中部管区行政評価局

4 調査実施時期

令和元年12月～2年5月

第2 調査の結果

1 外国人に対する相談体制の整備状況

調 査 結 果 等	説明図表番号
<p>【制度の概要等】</p> <p>我が国に在留する外国人は増加の一途をたどっており、法務省「在留外国人統計」によれば、平成24年末に203万3,656人であった在留外国人数は、令和元年6月末には282万9,416人まで増加（約139%）し、過去最高となっている。中部管区行政評価局管内においては、愛知県が27万2,855人（全国2位）、静岡県が9万6,654人（同8位）、岐阜県が5万7,606人（同13位）、三重県が5万4,254人（同15位）と、多くの外国人が在留している。</p> <p>平成30年12月には、出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）が改正され、31年4月から新たな外国人材の受入れ制度が始まり、今後、在留外国人が更に増加することが見込まれる中、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、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、政府としては、「在留資格を有する全ての外国人を孤立させることなく、社会を構成する一員として受け入れていくという視点に立ち、外国人が日本人と同様に公共サービスを享受し安心して生活することができる環境を全力で整備していく」とし、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取り組むとされている。</p> <p>また、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、ホームページ内の「外国人生活支援ポータルサイト」において、「困ったときの問合せ先」を掲載し、国の行政機関等の相談窓口を公表するとともに、「地域における相談窓口一覧」を掲載し、地方公共団体等の相談窓口も都道府県ごとに公表している（令和2年3月9日更新）。</p> <p>これら行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備等は、我が国において外国人が生活するに当たり重要な役割を担っており、更に、外国人からの相談に対してはきめ細やかな対応が必要となっている。</p> <p>なお、在留外国人統計（令和元年6月末）に基づき、東海地方の4県（愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県。以下「東海4県」という。）ごとに、国籍別の外国人数をみると、愛知県、静岡県及び三重県ではブラジル人が最多で、岐阜県ではフィリピン人が最多である。</p>	<p>図表1-①</p> <p>図表1-②</p> <p>図表1-③</p> <p>図表1-④</p> <p>図表1-⑤</p>
<p>【調査結果】</p> <p>今回、当局が東海4県に所在する国の行政機関について、外国人に対する相談窓口の整備状況等を調査した結果、次のような状況がみられた。</p> <p>(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</p> <p>ア 相談窓口の整備状況</p> <p>出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号）の改正に伴う「外国</p>	<p>図表1-(1)-①</p>

人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」等により、国の行政機関は外国人に対する相談窓口の整備に着手しているものの、在留外国人数の多い東海4県において、その整備状況や具体的な内容が明らかになっていないため、当局が、東海4県に所在する国の行政機関458機関（注）について、外国語対応の可能な窓口を有しているか調査した（476窓口）。

その結果、東海4県内においては、190機関が外国語対応の可能な窓口を有している状況であった（195窓口）。これら機関（窓口）を県別にみると、愛知県内では71機関（72窓口）、岐阜県内では34機関（35窓口）、静岡県内では52機関（54窓口）、三重県内では33機関（34窓口）が、外国語対応の可能な窓口を有していた。

また、東海4県内の外国語対応の可能な窓口を有する190機関（195窓口）のうち、外国人に特化した窓口を有する機関は、55機関（55窓口）であり、これら機関（窓口）を県別にみると、愛知県内では19機関（19窓口）、岐阜県内では9機関（9窓口）、静岡県内では19機関（19窓口）、三重県内では8機関（8窓口）となっている。

なお、外国語対応の可能な窓口を有していない268機関（281窓口）は、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」に掲載されていない国の行政機関、及び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」に掲載されていない国の行政機関であって、そのほとんどが職務の性質上外国人からの相談が想定されていない機関である。

（注）国の行政機関458機関の選定方法について

以下のi)及びii)のいずれにも該当する機関とした。

i) 地方支分部局

ii) 愛知県に所在する機関については、愛知官公庁行政相談連絡協議会（注1）の構成機関（注2）。

岐阜県、静岡県及び三重県に所在する機関については、これらの県内において、上記構成機関と同様（又は一部）の所掌事務を有する機関

（注1）「愛知官公庁行政相談連絡協議会」は、中部管区行政評価局（行政相談課）が主催する連絡協議会であり、国の出先機関等が行政相談に関し相互に緊密な連絡調整を図り、行政の円滑な運営に資することを目的として設置されているものである。

（注2）構成機関（地方支分部局のみ）：中部管区行政評価局、東海総合通信局、名古屋法務局、名古屋出入国在留管理局、東海財務局、名古屋税関、名古屋国税局、東海北陸厚生局、愛知労働局、東海農政局、中部森林管理局、名古屋事務所、中部経済産業局、中部地方整備局、中部運輸局、中部地方環境事務所

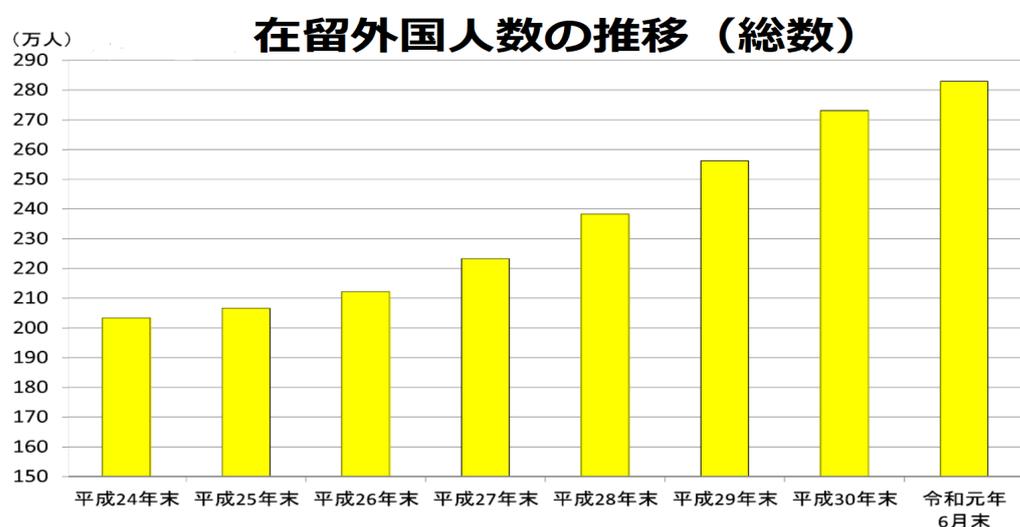
イ 各相談窓口における主な対応方法

東海4県において外国語対応可能な窓口を有している190機関（195窓口）の機関名を示すと、中部管区行政評価局（管内の行政監視行政相談センターを含む。）、東海総合通信局、静岡地方法務局・名古屋法務局・岐阜地方法務局・津地方法務局（登記に関する業務については、管内の支局及び出張所を含む。）、名古屋出入国在留管理局、名古屋国税局（管内の税務署を含む。）及び岐阜労働局・静岡労働局・愛知労働局・三重労働局（管内の労働基準監督署及び公共職業安定所を含む。）である。

<p>これら窓口における対応方法をみると、次のような状況がみられた。</p> <p>(ア) 通訳の配置</p> <p>通訳を配置している窓口は、195 窓口のうち 56 窓口 (28.7%) みられ、機関名 (窓口数) は、名古屋出入国在留管理局 (1 窓口) 及び岐阜労働局・静岡労働局・愛知労働局・三重労働局 (管内の労働基準監督署及び公共職業安定所の一部も含む 55 窓口) である。</p> <p>これら機関の通訳の対応言語をみると、ポルトガル語の通訳を配置している窓口は 52 窓口 (通訳を配置している窓口のうち 92.9%)、スペイン語は 26 窓口 (46.4%)、英語は 19 窓口 (33.9%) 等となっており、東海 4 県で在留外国人数が最も多いブラジル人の使用するポルトガル語の通訳が最多となっている。</p> <p>(イ) 対面相談における対応方法</p> <p>i) 電話による三者間通訳</p> <p>対面相談において「電話による三者間通訳」(注) の利用ができる窓口は 195 窓口のうち 99 窓口 (50.8%) みられ、機関名 (窓口数) は、静岡地方法務局・名古屋法務局・岐阜地方法務局・津地方法務局 (人権相談 4 窓口) 及び岐阜労働局・静岡労働局・愛知労働局・三重労働局 (管内の労働基準監督署及び公共職業安定所を含む 95 窓口) である。</p> <p>(注) 「電話による三者間通訳」とは、窓口の職員等と相談者の間に民間の通訳業者が入って意思の疎通を図るものである。</p> <p>ii) 通訳機器・通訳アプリ</p> <p>対面相談において「通訳機器・通訳アプリ」が利用できる窓口は 195 窓口のうち 5 窓口 (2.6%) みられ、機関名 (窓口数) は、中部管区行政評価局 (管内の行政監視行政相談センターを含む 4 窓口) 及び東海総合通信局 (1 窓口) である。</p> <p>(ウ) 対面以外の相談における対応方法</p> <p>i) 電話相談 (外国語対応)</p> <p>対面以外の相談において「電話相談 (外国語対応)」を実施している窓口は 195 窓口のうち 85 窓口 (43.6%) みられ、機関名 (窓口数) は、上記 (ア) の通訳を配置している 56 窓口に加えて、静岡地方法務局・名古屋法務局・岐阜地方法務局・津地方法務局 (外国語人権相談ダイヤル。4 窓口)、国税局 (名古屋国税局電話相談センター (英語)。1 窓口) 及び岐阜労働局・静岡労働局・愛知労働局・三重労働局における通訳未配置の労働基準監督署 (通訳が配置されていない場合、外国人労働者向け相談ダイヤルにより対応。24 窓口) である。</p> <p>ii) メール相談 (外国語対応)</p> <p>対面以外の相談において「メール相談 (外国語対応)」ができる窓口 195 窓口のうち 8 窓口 (4.1%) みられ、機関名 (窓口数) は、中部管区行政評価局 (管内の行政監視行政相談センターを含む。ただし、総務省行政評価局が対応) 及び静岡地方法務局・名古屋法務局・岐阜地方法務局・津地方法務局 (人権相談に限る 4 窓口。ただし、名古屋法務局 (静岡地方法務局のみ東京法務局) が対応) である。</p>	<p>図表 1-(1)-②</p> <p>図表 1-(1)-③</p> <p>図表 1-⑤ (再掲)</p> <p>図表 1-(1)-② (再掲)</p> <p>図表 1-(1)-② (再掲)</p> <p>図表 1-(1)-② (再掲)</p> <p>図表 1-(1)-② (再掲)</p>
--	--

<p>(エ) 外国人に特化した相談窓口</p> <p>外国語対応の可能な窓口のうち、外国人に特化した窓口を有する行政機関は、図表 1-(1)-②のうち、「労働局（労働基準）」、「労働基準監督署（外国人労働者相談コーナー有り）」及び「公共職業安定所（外国人雇用サービスコーナーに該当）」であり、いずれも通訳が配置されている窓口を有する機関となっている。</p> <p>ウ 東海 4 県において外国語対応の可能な窓口を有している 190 機関（195 窓口）の具体的な名称、相談内容、外国人への対応方法等</p> <p>今回の調査で把握できた東海 4 県における外国語対応の可能な窓口を有している 190 機関（195 窓口）の「行政機関名」、「相談窓口名」、「相談できる内容・相談例」、「対応言語・対応体制」等の具体的な内容は、別冊「外国語対応の可能な相談窓口ガイド（国の行政機関）」のとおりである。</p> <p>上記の別冊は、これまで明らかになっていなかった東海 4 県の国の行政機関における外国語対応の可能な窓口の整備状況等を一覧で確認できるものとなっている。東海 4 県内においては、外国人のために在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に関わる様々な相談に対応する窓口を設置している県及び市があるが、今回の調査において、これらの窓口の担当者から、相談者に他機関の相談窓口を案内するためには、紹介先となる相談窓口の多言語対応状況や対応内容を把握しておきたいとの意見が聞かれている。このため、これらの窓口や外国人の生活を支援する団体等の業務に、上記の別冊を役立てていただくことを期待する。</p>	<p>図表 1-(1)-② (再掲)</p> <p>別冊「外国語対応の可能な相談窓口ガイド(国の行政機関)」</p>
<p>(2) 外国人からの相談状況</p> <p>当局では、東海 4 県に所在する国の行政機関のうち、ブロック機関・県単位機関（21 機関）及び項目 2 で現地調査をした出先機関（10 機関）を対象にして、外国人からの相談状況を調査したが、調査した行政機関の中には、外国人からの相談を区分して記録を残しておらず、概数でしか把握できない機関もみられた。</p> <p>このため、相談実績があると回答した窓口の中で、平成 30 年度の相談件数を整理した結果、「10,001 件以上」が名古屋出入国在留管理局、「5,001 件～10,000 件」が浜松公共職業安定所及び名古屋公共職業安定所、「1,001 件～5,000 件」がハローワークプラザ可児、浜松労働基準監督署、愛知労働局及び津公共職業安定所となっている。</p>	<p>図表 1-(2)</p>

図表 1-① 在留外国人数の推移（総数）及び中部管区行政評価局管内の在留外国人数



（注）法務省「在留外国人統計」に基づき、当局が作成した。

中部管区行政評価局管内の在留外国人数

都道府県	令和元年6月末				平成30年末 在留外国人数 （人）
	在留外国人数 （人）	全国順位	全国構成比 （%）	対前年末増 減率（%）	
愛知県	272,855	2位	9.6	4.6	260,952
静岡県	96,654	8位	3.4	4.5	92,459
岐阜県	57,606	13位	2.0	4.3	55,205
三重県	54,254	15位	1.9	4.2	52,087
富山県	19,362	22位	0.7	4.3	18,556
石川県	16,024	28位	0.6	3.7	15,455
中部管内計	516,755	—	18.3	4.5	494,714
全国	2,829,416	—	100.0	3.6	2,731,093

（注）法務省「在留外国人統計」に基づき、当局が作成した。

図表1-② 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）（令和元年12月20日、外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議）」における国の行政機関の地方支分部局に関する主な取組等

基本的な考え方（抜粋、1ページ）

総合的対応策は、外国人材を適正に受け入れ、共生社会の実現を図ることにより、日本人と外国人が安心して安全に暮らせる社会の実現に寄与するという目的を達成するため、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である。

政府としては、条約難民や第三国定住難民を含め、在留資格を有する全ての外国人を孤立させることなく、社会を構成する一員として受け入れていくという視点に立ち、外国人が日本人と同様に公共サービスを受容し安心して生活することができる環境を全力で整備していく。

3 生活者としての外国人に対する支援（抜粋、10ページ）

(1) 暮らしやすい地域社会づくり

①行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備

【現状認識・課題】

外国人が我が国で生活するに当たっては、在留手続、納税手続、労働関係法令、社会保険制度をはじめとする各種の手続・法令・制度、ごみ出しルールをはじめとする社会生活上のルール等について、分かりやすい形で迅速に情報を入手できることが必要であるとともに、外国人からの生活相談等についても、よりきめ細かな対応を可能とする体制を構築することが必要である。

特に、外国人労働者は、日本の労働関係法令に関する知識が乏しいこともあって、労働条件に係る問題が生じやすいことから、ハローワークや労働基準監督署等における多言語での対応の充実を図る必要がある。また、医療、福祉、子育て等の分野においても、関係機関における多言語での対応の充実を図る必要がある。

なお、これらの取組を推進するに当たっては、外国人は、日本での生活情報の収集にソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を利用することが多いという指摘にも留意する必要がある。

具体的施策（国の行政機関の地方支分部局に関する主な取組を抜粋）

- 日本語を含めて11か国語で多言語対応している法務省の人権擁護機関における人権相談や調査救済手続について、引き続き外国人が多く利用するコミュニティサイト等の媒体に広告を多言語で展開するなどして、人権問題が生じた場合に外国人が幅広く安心して利用できるよう更なる周知を図る。〔法務省〕《施策番号7》
- 外国人が、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に関わる様々な事柄について疑問や悩みを抱いた場合に、適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、地方公共団体が情報提供及び相談を行う一元的な窓口を整備するための支援を開始し、対象を全地方公共団体に拡大した。

地域の実情に応じた対応が可能になるよう新たに複数の地方公共団体の広域連携による一元的相談窓口の設置・運営も外国人受入環境整備交付金の交付対象とする。また、同相談窓口における通訳の配置・多言語翻訳アプリの導入による多言語対応（11か国語以上）等の相談体制の整備・拡充の取組を交付金により引き続き財政的に支援する。あわせて、同相談窓口における多文化共生社会の実現に資する日本人からの相談への対応に加え、同相談窓口が地域との交流や日本語学習の場の情報提供を行うなど外国人に対する支援における同相談窓口の機能の向上に努める。また、地方公共団体及び関係行政機関が一元的な窓口における業務を円滑に実施

することができるよう、地方公共団体職員等に対し、相談業務に関する研修等を実施し、その知識の更なる涵養を図る。さらに、地方出入国在留管理官署職員等を地方公共団体の要望を踏まえて派遣するなどし、出入国及び在留の手續に係る相談にも一元的に応じる。

加えて、全国に配置されている受入環境調整担当官の体制整備を図ること等により、地方公共団体に対する支援活動、地域における情報収集等を充実・強化する。〔法務省〕《施策番号39》

- 外国人が、適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、外国人居住の実情を踏まえつつ、国の行政機関における相談窓口と地方公共団体等が運営する相談窓口が協力し、それぞれが運営する相談窓口の更なる連携を促進し強化する。〔法務省、厚生労働省、文部科学省、総務省〕《施策番号41》

- 多言語自動音声翻訳の利用促進の観点も踏まえ、一元的相談窓口をはじめ、外国人と接する機会の多い行政機関の相談窓口においては、自動翻訳アプリ等を活用しながら、外国人の相談ニーズに適切に対応できる多言語対応を進める。〔全省庁〕《施策番号45》

- 外国人に対する行政・生活情報の提供に当たっては、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を利用することも想定した対応を推進する。〔全省庁〕《施策番号49》

- ハローワークの「外国人雇用サービスセンター」や「留学生コーナー」を地域の拠点として、担当者制によるきめ細かな相談・支援を行うほか、地方企業、地方公共団体、JETRO等関係機関と連携し、インターンシップの充実や留学生向け求人の掘り起こし、就職ガイダンス等のセミナー、合同企業説明会の開催等に取り組むことで、留学生と企業の更なるマッチングの推進を図る。

また、上記拠点において、地方公共団体が設置する一元的な窓口と必要な連携を図る。〔厚生労働省、経済産業省〕《施策番号111》

- 都道府県労働局や労働基準監督署に設置している「外国人労働者相談コーナー」、同相談コーナーに来訪できない方への「外国人労働者向け相談ダイヤル」、労働基準監督署の閉庁時間に労働相談を受け付ける「労働条件相談ほっとライン」のそれぞれについて、対応言語を現行の9か国語から14か国語に拡大する（日本語を含む）。〔厚生労働省〕《施策番号126》

- 都道府県労働局の雇用環境・均等部（室）及び総合労働相談コーナーにおいて、新たに「多言語コンタクトセンター」（電話通訳）の活用等により、職場におけるハラスメントや解雇等のトラブルに関する相談対応等の多言語化を図る。〔厚生労働省〕《施策番号127》

- 多言語コンタクトセンターの対応言語について、3か国語を新たに追加し14か国語とすることで機能強化を図る。また、通訳員を配置しているハローワークについて、各地域の実情を踏まえ、対応言語の追加の検討を行うほか、多言語翻訳システムについて試行的に導入しその効果を測定することにより、ハローワークにおける相談体制等の更なる整備を図り、円滑な就職支援を実施する。〔厚生労働省〕《施策番号129》

- 外国人雇用サービスコーナー等において、専門相談員の配置による職業相談や、定住外国人等が応募しやすい求人情報の提供、地方公共団体が設置する一元的な窓口との連携等により、安定的な就労の促進及び職場定着を図る。また、定住外国人等を対象とした、日本の職場におけるコミュニケーション能力の向上やビジネスマナー等に関する知識の習得を目的とした研修事業（外国人就労・定着支援研修事業）について、実施地域及び対象者数の拡充を図る。〔厚生労働省〕《施策番号131》

(注) 1 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）（令和元年12月20日、外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議）」から抜粋した。

2 下線は、当局が付した。

図表1-③ 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」(抜粋)

項目	名称	所在地	電話番号	対応時間・曜日	ホームページ
入国・在留 手続	外国人在留総合インフォメーションセンター	愛知県名古屋港区正保町5-18	0570-013904 (IP電話, PHS, 海外からは03-5796-7112)	平日 8:30~17:15 (年末年始を除く。)	www.inmi-moj.go.jp/info/index.html#sec_01
人権関係	外国人権相談ダイヤル	0570-090911 (全国共通)		平日 9:00~17:00 (年末年始を除く。) (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、インドネシア語及びタイ語) ※ネパール語、スペイン語、インドネシア語及びタイ語については、2019年4月から対応予定	http://www.moj.go.jp/ENGLISH/HB/counseling/for_foreigners.html
	外国人のための人権相談所	全国の法務局・地方法務局の本局		平日 9:00~17:00 (年末年始を除く。) (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、インドネシア語及びタイ語) ※ネパール語、スペイン語、インドネシア語及びタイ語については、2019年4月から対応予定	
	外国語インターネット人権相談受付窓口	英語 https://www.jinken.go.jp/soudan/PC_AD/0101_en.html 中国語 https://www.jinken.go.jp/soudan/PC_AD/0101_zh.html			
労働	外国人労働者相談コーナー (12:00~13:00は除く)	岐阜県岐阜市金竜町5-13 岐阜労働局内	058-245-8102	9:00~16:00 (火曜日、水曜日、木曜日：スペイン語、ポルトガル語)	https://www.checkroudu.mhlw.go.jp/soudan/foreigner.html
		静岡県静岡市葵区追手町9-50 静岡労働局内	054-254-6352	10:00~16:00 (月曜日、水曜日、木曜日、金曜日：ポルトガル語) (月曜日、金曜日：英語) (水曜日、木曜日：スペイン語)	
		静岡県浜松市中区中央1-12-4 浜松労働基準監督署内	053-456-8148	10:00~16:00 (平日：ポルトガル語)	
		静岡県磐田市見付3599-6 磐田労働基準監督署内	0538-32-2205	10:00~16:00 (月曜日、木曜日：ポルトガル語)	
		愛知県名古屋市中区三の丸2-5-1 愛知労働局内	052-972-0253	9:30~16:00 (火曜日、木曜日：英語) (火曜日~金曜日：ポルトガル語)	
		愛知県豊橋市大岡町111 豊橋労働基準監督署内	0532-54-1192	9:30~16:00 (火曜日、木曜日：ポルトガル語)	
		三重県四日市市新正2-5-23 四日市労働基準監督署内	059-342-0340	10:00~16:00 (第4水曜日：英語) (火曜日：スペイン語) (第2・第4金曜日：ポルトガル語)	
		三重県津市島崎町327-2 津労働基準監督署内	059-227-1282	10:00~16:00 (火曜日：ポルトガル語) (第2水曜日：英語) (金曜日：スペイン語)	

項目	名称	所在地	電話番号	対応時間・曜日	ホームページ
	外国人労働者向け相談ダイヤル (12:00~13:00は除く)	英語:0570-001701(月曜日~金曜日) 中国語:0570-001702(月曜日~金曜日) ポルトガル語:0570-001703(月曜日~金曜日) スペイン語:0570-001704(火曜日,木曜日,金曜日) タガログ語:0570-001705(火曜日,水曜日) ベトナム語:0570-001706(水曜日,金曜日)		10:00~15:00 (12:00~13:00は除く)	https://www.checkroudo.u.mhlw.go.jp/soudan/foreigner.html
	全国のハローワーク			8:30~17:15(平日)	https://www.mhlw.go.jp/kyujin/hwmap.html
妊娠・出産等やセクシャルハラスメント等に関する相談	雇用環境・均等部(室)	各都道府県労働局		平日 8:30~17:15	https://www.mhlw.go.jp/content/000177581.pdf
税金	国税に関する一般的なご質問やご相談 (電話相談センター)	名古屋国税局電話相談センター 052-971-2059		8:30~17:00 (土日祝、年末年始を除く。) ※英語専用	https://www.nta.go.jp/english/contact/moreinformation
	国税に関する個別具体的なご質問やご相談 (全国の各税務署)	全国各地		8:30~17:00 (土日祝、年末年始を除く。)	https://www.nta.go.jp/taxes/shiraberu/shirabekata/9200.htm
国の行政に関する相談	総務省行政相談センター きくみみ	全国各地 (管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センター)	0570-090-0110 ※一部のIP電話では利用できない場合があります。その場合は、ホームページの各センターの電話番号におかけください。 (メール:kikumimi.japan@soumu.go.jp(英語))	平日 8:30~17:15	http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/hyouka/soudan_n/kyokusyo_madoguchi.html

図表1-④ 法務省ホームページ「外国人生活支援ポータルサイト」の「地域における相談窓口」(東海4県(愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県)抜粋)

県名					
愛知県	あいち多文化共生センター	愛知県名古屋市中区三の丸二丁目6-1 愛知県三の丸庁舎 1階 052-961-7902	月曜日から土曜日 午前10時から午後6時	・日本語・ボリガル語 (月曜日から土曜日 午前10時から午後6時) ・スペイン語(月曜日・水曜日・金曜日午後1時から午後6時) ・英語 (月曜日から土曜日 午後1時から午後6時) ・中国語(月曜日 午後1時から午後6時) ・フィリピン語/タガログ語 (水曜日 午後1時から午後6時)	・詳細は、 http://www2.aia.pref.aichi.jp/kyosei/j/index.html ・来所での相談は電話予約不要 ・電話、メールでの相談もできます
	稲沢市 ポルトガル語相談会	愛知県稲沢市稲府町1番地 稲沢市役所 1階 相談室 0587-32-1125	毎月第1週・第3週金曜日 午前9時30分から午前12時30分	・ボリガル語	http://www.city.inazawa.aichi.jp/kurashi_tetsuzuki/gaikoku/1001437.html
	小牧市 外国人相談窓口	愛知県小牧市堀の内三丁目1番地 本庁舎2階 小牧市役所 市民安全課 0568-72-2101(内線 675・603)	月曜日から金曜日 午前9時から午後5時 (午前12時から午後1時を除く)	・ボリガル語 ・スペイン語 ・英語	・詳細は、 https://www.city.komaki.aichi.jp/admin/shimin/life/tabunka/2/12796.html ※不在の時もあります。
	高浜市 総合窓口(1階市民窓口グループ)	愛知県高浜市青木町四丁目1番地 2 0566-52-1111	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時	・英語 ・ボリガル語 ※その他の言語についても、対応可能な場合があります。	
	大府市 外国語相談	大府市中央町五丁目70番地 0562-45-6219	水曜日 午後1時から午後5時	・ボリガル語 (第2・第4水曜日は午後6時まで) ・中国語(第2水曜日) ・ベトナム語(第4水曜日)	日程が変更になる場合あり。詳しくは、国際交流協会HPをご覧ください https://oiaobuunei.wixsite.com/kokusail
	犬山市 外国人相談窓口	愛知県犬山市大字犬山字東畑36 0568-44-0343	金曜日 午後1時から午後4時30分	・ボリガル語、スペイン語 ・中国語、英語、タガログ語(原則第1金曜日)	・詳細は、 https://www.city.inuyama.aichi.jp/kurashi/soudan/1000740.html ・電話での相談もできます
	公益財団法人名古屋国際センター	愛知県名古屋市中村区那古野一丁目47番1号・052-581-0100	火曜日から日曜日 午前9時から午後7時 火曜日から日曜日 午前10時から午後5時(午前12時から午後1時を除く) ・火曜日から金曜日 午後1時から午後5時 ・土曜日・日曜日 午前10時から午後5時(午前12時から午後1時を除く) 木曜日・土曜日・日曜日 午後1時から午後5時 水曜日・日曜日 午後1時から午後5時 水曜日 午後1時から午後5時	日本語、英語 ポルトガル語、スペイン語 中国語 ハングル、フィリピン語 ベトナム語 ネパール語	・詳細は、 http://www.nicnagoya.or.jp/japanese/nicnews/johosodan/johocounter
	江南市国際交流協会 ふくらの家	愛知県江南市古知野町古渡142-2 0587-56-7390	月曜日から金曜日 午前10時から午後3時(午前12時から午後1時を除く)	・中国語(月曜日、火曜日) ・ボリガル語 (火曜日、水曜日、木曜日、金曜日) ・スペイン語(月曜日、木曜日) ※その他の言語についても、対応可能な場合があります。	・詳細は、 http://konan-ksi.com/

県名	窓口名称	所在地	開設日時	対応言語	その他
愛知県	知上市役所 市民相談コーナー	愛知県知上市広見三丁目1番地 知上市役所2階 0566-83-1111(内線 159)	月曜日から金曜日 午前9時30分から午後4時(午前12時から午後1時を除く)	・ボトガル語	・詳細は, http://www.city.chiryu.aichi.jp/kurashi/sodan/1451813601920.html ・市役所の業務内容の相談に対応
	知上市もやいこハウス (多文化共生センター)	愛知県知上市昭和9丁目2番地知立団地74号棟3号室 電話番号なし	・月曜日 午前9時から午前12時 ・土曜日 午前10時から午後3時(午前12時から午後1時を除く)	・ボトガル語(月曜日, 土曜日)	・詳細は, http://www.city.chiryu.aichi.jp/kurashi/foreigner/1451813615480.html ・生活全般に関する相談に対応
	刈谷市 外国人生活相談	愛知県刈谷市東陽町1-1 刈谷市役所くらし安心課 0566-62-1058	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時(午前12時から午後1時を除く)	・ボトガル語 ・英語 ・カボカ語 (月曜日, 火曜日, 木曜日, 金曜日) ・中国語 (火曜日, 水曜日, 木曜日, 金曜日) ・スペイン語(月曜日, 水曜日, 金曜日) (午前9時から午後3時(午前12時から午後1時を除く))	・刈谷市民が対象です。 ・詳細は, https://www.city.kariya.lg.jp/kurashi/kotsu/gaikokujinsodan.html ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます
	愛知県岡崎市 外国人相談窓口	岡崎市十王町2-9 岡崎市役所東庁舎2階 0564-23-6480	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分	・ポルトガル語 ・英語 ・中国語(午後4時15分まで) ・フィリピン語(午後4時15分まで)	http://www.city.okazaki.lg.jp/1550/1556/282500/p019660.html
	愛知県岡崎市 ら国際交流センター(LIIC)	岡崎市康生通西4丁目71 図書館交流プラザ3階 0564-23.3148	開館時間:午前9時15分から午後5時 休館日:毎週水曜日, 12月29日から1月3日(原則)	・英語 ・中国語 ・スペイン語 ・フィリピン語	https://www.city.okazaki.lg.jp/1500/1506/p012191.html
	国際交流ウエルカムひろば	愛知県一宮市栄3丁目1番2号 尾張一宮駅前ビル3階 市民活動支援センター内 電話番号なし	毎月第1日曜日 午後1時から午後2時30分まで	・英語 ・中国語 ・カボカ語 ・伊アラ語	・詳細は, http://www.city.ichinomiya.aichi.jp/iia/1012168.html ・来所での相談は電話予約不要 ・メール, 電話での相談は不可
	知多市 外国人相談	愛知県知多市緑町1番地 知多市役所 市民相談室 0562-36-2648	・月曜日・火曜日 午前9時から午後4時(午前12時から午後1時を除く) ・木曜日・金曜日 午前9時から午前12時	・ボトガル語(月曜日, 木曜日, 金曜日) ・スペイン語(火曜日)	・詳細は, http://www.city.chita.lg.jp ・来庁での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます
	豊川市外国人相談窓口	愛知県豊川市諏訪1-1 0533-89-2158	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分	・ポルトガル語, スペイン語, 英語, 中国語, 韓国語 ・ベトナム語 (午前9時から午後5時15分) ・フィリピン語, タイ語, ネパール語, ヒンディー語, フランス語, ロシア語 (午前10時から午後5時15分) ・インドネシア語 (月曜日・金曜日: 午前10時から午後5時)	・詳しいことは, https://www.city.toyokawa.lg.jp/shisei/kokusai/koryu/onestop_desk.html 参照 ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談はポルトガル語, スペイン語, 英語は毎日できます。中国語は月曜日の午前9時から午後1時と金曜日の午後1時から午後5時のみ。その他の言語はできません。
	豊田市多言語サービスデスク	愛知県豊田市西町3-60 南庁舎1階(市民相談課内) 0565-34-6626	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分	・英語・中国語・韓国語・ポルトガル語・スペイン語・タガログ語・インドネシア語・ベトナム語・ネパール語・タイ語・ヒンディー語・ロシア語・フランス語	・英語, ポルトガル語, スペイン語は電話対応可能。 ・そのほか市内5か所の支所等にも「多言語サービスデスク」を設置します。

県名	窓口名称	所在地	開設日時	対応言語	その他
愛知県	安城市 外国人相談窓口	愛知県安城市桜町18-23 安城市 役所市民課 0566-71-2268	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分	・ポルトガル語（月曜日・水曜日・木曜日・金曜日午前10時から午後5時） ・フィリピン語（月曜日・火曜日・金曜日午前10時から午後5時） ・中国語（月曜日・火曜日・木曜日・金曜日午前9時から午後4時） ・通訳不在時及びその他の言語は翻訳機（13言語）又は、通訳電話（18言語）で対応	・詳しいことは、 https://www.city.anjo.aichi.jp 内「外国人相談」又は「国際交流・多文化共生」サイトでご確認ください。 ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます
岐阜県	岐阜県国際交流センター	岐阜市柳ヶ瀬通1-12 岐阜中ビル2階 058-263-8066	月曜日から金曜日 午前9時30分から午後4時30分	英語、中国語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語 ※その他の言語についても、電話通訳を介して対応可能な場合があります。	・詳細は、 http://www.gic.or.jp ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます ・心の相談、行政書士や住宅相談も定期的実施（要予約）
	外国人生活相談窓口	岐阜市司町40-5 みんなの森 ぎふメディアハウス1階 多文化交流プラザ 058-263-1741	午前10時から午後4時（午前12時から午後1時を除く） ※対応言語により異なる 毎月最終火曜日と12月29日から1月3日（原則）を除く	・英語 ・中国語 （火曜日・木曜日・金曜日・土曜日曜日） ・フィリピン語（日曜日から金曜日） ・ポルトガル語 （水曜日）午後1時15分から午後6時15分	・詳細は http://www.ccn.aitai.ne.jp/gk3700cc/index.htm
	大垣市役所まちづくり推進課	岐阜県大垣市丸の内2-29 0584-47-8562	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分	・英語 ・ポルトガル語	・電話、メールでの相談もできます
	ポルトガル語など生活相談	岐阜県各務原市那加桜町2丁目 186番地 産業文化センター1階 国際交流センター 058-383-1417	毎週月曜日から金曜日（祝日を除く） 午前9時から午後5時	・ポルトガル語 ・英語	・詳細は http://www.city.kakigahara.lg.jp/life/soudan/001819.html
	高山市役所 海外戦略課	岐阜県高山市花岡町2丁目18番地 0577-35-3346	月曜日から金曜日 午前8時15分から午後5時15分 （午前12時から午後1時を除く）	・英語 ・中国語	・来所での相談は電話予約 ・電話での相談もできます ・メールでの相談もできます
	坂祝町定住外国人 自立支援センター	岐阜県加茂郡坂祝町取組46-18 0574-26-7111	月曜日から金曜日 午前9時から午後5時（午前12時から午後1時を除く）	・ポルトガル語	・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます ・メールでの相談もできます （ gaikokujinshien@town.sakahogi.lg.jp ）
	外国籍市民相談窓口	岐阜県可児市広見一丁目1番地 可児市役所人づくり課 0574-62-1500	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時	・英語 ・ポルトガル語 ・フィリピン語	・電話での相談もできます。
	外国人相談窓口	岐阜県可児市下恵土1185-7 可児市多文化共生センター 0574-50-8841	月曜日、火曜日、木曜日、金曜日、土曜日、日曜日 午前9時から午後6時	・英語 ・ポルトガル語 ・フィリピン語 ・スペイン語（土曜日は午前9時から午後6時 月曜日・火曜日・木曜日・金曜日の午後）	・詳細は、 http://www.ctk.ne.jp/~frevia ・電話での相談もできます。
静岡県	静岡県多文化共生 総合相談センター [愛称 かめりあ]	静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル2階 （公財）静岡県国際交流協会 内 054-204-2000	月曜日から金曜日（祝日、12月29日から1月3日（原則） 午前10時から午後4時（※1時間休憩時間有り）	・ポルトガル語（火曜日、金曜日） ・フィリピン語（月曜日、金曜日） ・英語 （月曜日、水曜日、木曜日、金曜日） ・中国語（月曜日、水曜日） ・ベトナム語（火曜日、木曜日） ・韓国語（第2水曜日、第4水曜日） ・スペイン語（火曜日、金曜日） ・インドネシア語（水曜日、木曜日）	・詳しいことは、 http://www.sir.or.jp 参照 ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます ・メール等での相談もできます mail: sir07@sir.or.jp LineID: sirlinejpn01 Skype: siradviser Messenger ID: @adviser.shizuoka Facebook Account: Adviser Shizuoka FAX: 054-202-0932

県名	窓口名称	所在地	開設日時	対応言語	その他
静岡県	【浜松市】多文化共生総合相談ワンストップセンター	静岡県浜松市中区早馬町2-1 3階 エト浜松4階	午前9時から午後5時 ※12月29日から1月3日（原則）を除く	・ポルトガル語(火曜日から日曜日) ・英語(月曜日から金曜日) ・カタロニア語(木曜日) ・中国語(金曜日) ・スペイン語(日曜日) ・ペルシア語(土曜日) ※その他の言語についても、対応可能な場合があります。	・詳細は、 http://www.hi-hice.jp/hmc/
	焼津市役所市民協働課	焼津市本町2丁目16-32 054-626-2191	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時(午前12時から午後1時を除く)	・ポルトガル語 ・スペイン語 (月曜日、水曜日、木曜日、金曜日) ・カタロニア語、午前8時30分から午後4時 ・ビザ語・英語	・電話での相談もできます ・来庁での相談は事前に電話予約をおすすめします
	藤枝市よろず相談	静岡県藤枝市岡出山1-11-1 054-643-3318	第2・第4水曜日 午前10時から午前12時、午後1時から午後3時	ポルトガル語	・詳細は、 https://www.city.fujieda.shizuoka.jp ・予約は不要です。 (受付時間：午前9時30分から午前12時、午後1時から午後2時) ・電話、メールでの相談はできません。
	伊東国際交流協会	伊東市松川町3-4太田ビル2F 0557-32-4666	月曜日から金曜日(祝日を除く) 午前10時から午後5時	・英語 ※その他の言語についても、事前にご連絡頂ければ対応可能です。	・詳細は、 http://iairito.jp/ ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます ・メールでの相談もできます (iair-pr@i-younet.ne.jp)
	御殿場市外国人相談	静岡県御殿場市萩原483番地 御殿場市役所くらしの安全課内 0550-82-8400	月曜日から金曜日 午前9時から午後5時(午前12時から午後1時を除く)	・スペイン語 ・ポルトガル語	
	富士市国際交流ラウンジ (FILS)	静岡県富士市富士町20番1号 0545-55-2704	・火曜日から金曜日 午後1時から午後9時 ・土曜日から日曜日 午前10時から午後6時	・中国語(火曜日) ・英語(水曜日) ・フィリピン語(木曜日) ・スペイン語(金曜日、日曜日) ・ポルトガル語(土曜日、日曜日) ※その他の言語についても、対応可能な場合があります。	・詳細は、 https://www.city.fuji.shizuoka.jp/machi/e1103/fmervo00000012pt.html
	菊川市 外国人住民相談窓口	静岡県菊川市堀之内61 0537-35-0925	火曜日 午前8時30分から午前11時30分	ポルトガル語	・来所での相談はできれば事前にお問合せください ・電話、メールでの相談もできます
	伊豆市役所 市民課	静岡県伊豆小笠野38-2 0558-72-9858	火曜日、水曜日、木曜日 午前9時から午後5時まで	・日本語(火曜日、水曜日、木曜日)	・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます
	沼津市役所 企画部地域自治課 国際係	静岡県沼津市御幸町16-1	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分 (午前12時から午後1時を除く)	英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語	・来所での相談は電話予約不要 ・電話、メールでの相談もできます
	富士宮市役所 市民生活課くらしの相談係 外国人相談	静岡県富士宮市弓沢町 150 0544-22-1246	月曜日から金曜日(土曜日・日曜日・祝日・12月29日から1月3日(原則)を除く) 午前8時30分から午後5時(午前12時から午後1時を除く)	・ポルトガル語(月曜日から金曜日) ・スペイン語(月曜日から金曜日) ・日本語(月曜日から金曜日)	・電話での相談もできます
	三島市 外国籍市民相談窓口	静岡県三島市中央町5-5 三島市役所中央別館2階 国際交流室 055-983-2645	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分	英語、中国語	・担当課は、国際交流室(055-983-2645)です。
		静岡県三島市北田町4-47 三島市役所本館1階市民生活相談センター 055-983-2621	①月曜日、木曜日 ②火曜日、金曜日 午前8時30分から午後5時15分(午前12時から午後1時を除く)	①ポルトガル語 ②スペイン語	

県名	窓口名称	所在地	開設日時	対応言語	その他
静岡県	裾野市役所 1階北側市民相談 室	静岡県裾野市佐野1059 055-992-1111	水曜日 午前9時から午前12時	・ポルトガル語 ・スペイン語	・詳細は、 http://www.city.susono.shizuoka.jp/kurashi/5/1/3299.html ・来所での相談は電話予約不要
	NPO法人掛川国際 交流センター	掛川市長谷一丁目1番地の1 掛川市役所2階775	月曜日から金曜日 午前9時から午後4時 (午前12時から午後1時を除く)	・日本語（毎日） ・英語（毎日） ・ポルトガル語 (月曜日、水曜日、金曜日) 午前10時から午後3時30分まで	・詳細は、 http://kakegawa-life.com/
三重県	みえ外国人相談サ ポートセンター (愛称「M i e C o (みえこ)」)	三重県津市羽所町700番地 アスト津3階 080-3300-8077	月曜日から金曜日 午前9時から午後5時 (祝日、12月29日から1月3日を除 く)	英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネ パール語、インドネシア語、フィリピン 語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語 ※その他の言語についても、対応可能な 場合があります。	・詳しいことは、 http://www.mief.or.jp/helpdesk.html#tagengo （公益財団法人三重県国際交流財団ウェブ サイト）参照 ・来所での相談は電話予約不要 ・電話での相談もできます。
	鈴鹿市市民対話課 外国人交流室	三重県鈴鹿市神戸一丁目18番18 号	月曜日から金曜日 午前8時30分から午後5時15分(午前 12時から午後1時を除く)	・ポルトガル語・スペイン語・英語・中 国語・韓国語 ・ベトナム語（午前9時から）・フィリ ピン語（午前10時から）・タイ語（午前 9時から）・ロシア語（午前9時から） ・フランス語（午前10時から）・ネパー ル語（午前10時から）・ヒンディー語 （午前10時から）・インドネシア語（月 曜日・金曜日のみ）（午前10時から）	・ポルトガル語、スペイン語は通訳職員が相談 に対応します。 ・ポルトガル語、スペイン語以外はタブレット 端末による通訳になります。また、ポルトガル 語、スペイン語はタブレット端末による通訳も 対応可能です。

図表1-⑤ 東海4県（愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県）における県別にみた国籍別の在留外国人
数、及び調査対象4市における市別にみた国籍別の外国人住民数

【東海4県】（令和元年6月末）

	国籍	人数	(%)
1	ブラジル	117,914	(24.5%)
2	中国	82,050	(17.0%)
3	フィリピン	76,258	(15.8%)
4	ベトナム	63,155	(13.1%)
5	韓国	42,881	(8.9%)
6	ペルー	16,617	(3.5%)
7	ネパール	14,542	(3.0%)
8	インドネシア	13,007	(2.7%)
9	タイ	7,429	(1.5%)
10	スリランカ	4,401	(0.9%)
	その他	43,115	(9.0%)
	総数	481,369	(100.0%)

（注）法務省「在留外国人統計」による。

【愛知県】（令和元年6月末）

	国籍	人数	(%)
1	ブラジル	61,435	(22.5%)
2	中国	50,049	(18.3%)
3	フィリピン	38,479	(14.1%)
4	ベトナム	36,729	(13.5%)
5	韓国	29,932	(11.0%)
6	ネパール	10,330	(3.8%)
7	ペルー	7,798	(2.9%)
8	インドネシア	6,824	(2.5%)
9	タイ	3,469	(1.3%)
10	米国	2,661	(1.0%)
	その他	25,149	(9.2%)
	総数	272,855	(100.0%)

（注）法務省「在留外国人統計」による。

【岐阜県】（令和元年6月末）

	国籍	人数	(%)
1	フィリピン	13,202	(22.9%)
2	ブラジル	12,218	(21.2%)
3	中国	11,833	(20.5%)
4	ベトナム	8,449	(14.7%)
5	韓国	3,680	(6.4%)
6	インドネシア	1,057	(1.8%)
7	ネパール	916	(1.6%)
8	ペルー	869	(1.5%)
9	タイ	712	(1.2%)
10	カンボジア	625	(1.1%)
	その他	4,045	(7.0%)
	総数	57,606	(100.0%)

（注）法務省「在留外国人統計」による。

【静岡県】（令和元年6月末）

	国籍	人数	(%)
1	ブラジル	30,486	(31.5%)
2	フィリピン	17,335	(17.9%)
3	中国	12,000	(12.4%)
4	ベトナム	10,745	(11.1%)
5	韓国	4,851	(5.0%)
6	ペルー	4,762	(4.9%)
7	インドネシア	3,366	(3.5%)
8	ネパール	1,952	(2.0%)
9	タイ	1,607	(1.7%)
10	スリランカ	1,160	(1.2%)
	その他	8,390	(8.7%)
	総数	96,654	(100.0%)

（注）法務省「在留外国人統計」による。

【三重県】（令和元年6月末）

	国籍	人数	(%)
1	ブラジル	13,775	(25.4%)
2	中国	8,168	(15.1%)
3	フィリピン	7,242	(13.3%)
4	ベトナム	7,232	(13.3%)
5	韓国	4,418	(8.1%)
6	ペルー	3,188	(5.9%)
7	インドネシア	1,760	(3.2%)
8	タイ	1,641	(3.0%)
9	ネパール	1,344	(2.5%)
10	ポリビア	1,012	(1.9%)
	その他	4,474	(8.2%)
	総数	54,254	(100.0%)

（注）法務省「在留外国人統計」による。

(調査対象4市)

【愛知県豊橋市】(令和元年12月末)

	国籍	人数	(%)
1	ブラジル	8,666	(45.2%)
2	フィリピン	3,935	(20.5%)
3	中国	1,501	(7.8%)
4	韓国・朝鮮	1,299	(6.8%)
5	ベトナム	1,172	(6.1%)
6	ペルー	700	(3.7%)
7	インドネシア	579	(3.0%)
8	ネパール	199	(1.0%)
9	タイ	132	(0.7%)
10	マレーシア	111	(0.6%)
	その他	858	(4.5%)
	総数	19,152	(100.0%)

(注) 住民基本台帳による。

【岐阜県可児市】(令和元年12月末)

	国籍	人数	(%)
1	フィリピン	3,567	(44.1%)
2	ブラジル	3,194	(39.5%)
3	ベトナム	453	(5.6%)
4	中国	332	(4.1%)
5	韓国	187	(2.3%)
6	ペルー	92	(1.1%)
7	インドネシア	49	(0.6%)
8	ネパール	29	(0.4%)
8	タイ	29	(0.4%)
10	パキスタン	18	(0.2%)
	その他	139	(1.7%)
	総数	8,089	(100.0%)

(注) 住民基本台帳による。

【静岡県静岡市】(令和元年12月末)

	国籍	人数	(%)
1	中国	2,241	(20.9%)
2	ベトナム	1,462	(13.7%)
3	フィリピン	1,396	(13.0%)
4	韓国	1,251	(11.7%)
5	ネパール	776	(7.3%)
6	ブラジル	613	(5.7%)
7	ミャンマー	536	(5.0%)
8	インドネシア	519	(4.8%)
9	スリランカ	343	(3.2%)
10	米国	187	(1.7%)
	その他	1,378	(12.9%)
	総数	10,702	(100.0%)

(注) 住民基本台帳による。

【三重県津市】(令和元年12月末)

	国籍	人数	(%)
1	ブラジル	2,215	(24.0%)
2	中国	1,579	(17.1%)
3	フィリピン	1,402	(15.2%)
4	ベトナム	1,343	(14.5%)
5	韓国	448	(4.9%)
6	ポリビア	364	(3.9%)
7	インドネシア	360	(3.9%)
8	ネパール	351	(3.8%)
9	タイ	230	(2.5%)
10	ペルー	166	(1.8%)
	その他	776	(8.4%)
	総数	9,234	(100.0%)

(注) 住民基本台帳による。

図表 1-(1)-① 東海 4 県の国の行政機関における外国人に対する相談窓口の整備状況

地域名	区分					
	調査対象とした行政機関		うち、外国語対応の可能な窓口を有する行政機関		うち、外国人に特化した窓口を有する行政機関	
	行政機関数	窓口数	行政機関数	窓口数	行政機関数	窓口数
東海4県内	458	476	190	195	55	55
愛知県内	138	149	71	72	19	19
岐阜県内	108	109	34	35	9	9
静岡県内	135	138	52	54	19	19
三重県内	77	80	33	34	8	8

(注) 1 当局の調査結果による。

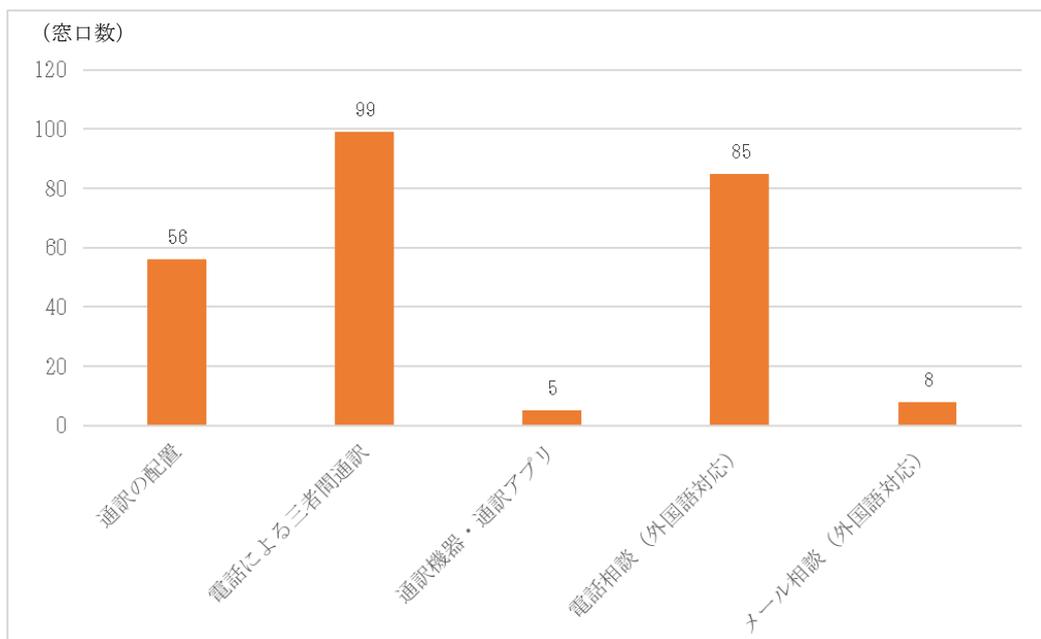
2 複数の窓口を有する行政機関があるため、行政機関数と窓口数は一致しない。

図表 1-(1)-② 東海 4 県の国の行政機関における外国語対応の可能な窓口及びその主な対応方法

行政機関	区分	窓口数					主な対応方法					その他
		愛知県内	岐阜県内	静岡県内	三重県内	合計	通訳の配置	対面相談		対面以外の相談		
								電話による三者間通訳	通訳機器・通訳アプリ	電話相談 (外国語対応)	メール相談 (外国語対応)	
管区行政評価局		1				1			○(1)		○(1)	
行政監視行政相談センター			1	1	1	3			○(3)		○(3)	
総合通信局		1				1			○(1)			
法務局・地方法務局 (人権)		1	1	1	1	4		○(4)		○(4)	○(4)	
法務局・地方法務局 (登記)		1	1	1	1	4						東京法務局につなぎ、照会された土地建物を管轄する登記所などを多言語で教示 (対面相談)
支局・出張所 (登記)		13	6	10	8	37						
出入国在留管理局		1				1	○(1)			○(1)		
国税局		1				1				○(1)		
税務署		20	7	13	8	48						多言語リーフレット等による対応 (対面相談)
労働局 (労働基準) ■		1	1	1	(注2)	3	○(3)	○(3)		○(3)		
労働基準監督署 (外国人労働者相談コーナー有り) ■		3	2	4	2	11	○(11)	○(11)		○(11)		
労働基準監督署 (上記以外)		11	5	4	4	24		○(24)		○(24)		
公共職業安定所 (外国人雇用サービスコーナーに該当) ■		15	6	14	6	41	○(41)	○(41)		○(41)		
公共職業安定所 (上記以外)		3	5	5	3	16		○(16)				
合計 (注3)		72	35	54	34	195	56	99	5	85	8	89
							28.7%	50.8%	2.6%	43.6%	4.1%	45.6%

(注) 1 当局の調査結果による。

- 2 三重労働局は、同庁舎内に津労働基準監督署の外国人労働者相談コーナーがあるため、外国人労働者相談コーナーを設置していない。
- 3 「主な対応方法」における各割合は、いずれも、外国人対応の可能な窓口の合計 (195 窓口) を母数としている。
- 4 表中の■を付した機関は、外国人に特化した窓口である。なお、名古屋出入国在留管理局は、同局に外国人在留総合インフォメーションセンターを設けており、通訳を配置しているが、外国人専門の相談窓口ではないとしているため、外国人に特化した窓口を有する機関には区分していない。



(注) 当局の調査結果による。

図表 1-(1)-③ 東海 4 県の国の行政機関に配置されている通訳の対応言語

区分 地域名	通訳を配置して いる窓口数	通訳の対応言語 (注2)						
		英語	中国語	韓国・朝鮮語	スペイン語	ポルトガル語	ベトナム語	タガログ語
愛知県内	20	9	2	1	7	19	2	1
岐阜県内	9	2	3	0	1	7	0	5
静岡県内	19	5	2	0	13	18	1	1
三重県内	8	3	0	0	5	8	0	1
合計	56	19	7	1	26	52	3	8
割合 (注3)	100.0%	33.9%	12.5%	1.8%	46.4%	92.9%	5.4%	14.3%

(注) 1 当局の調査結果による。

2 複数言語に対応できる通訳は、それぞれの言語で計上している。

3 「割合」は、通訳を配置している窓口数（56 窓口）を母数としている。

図表 1-(2) 東海 4 県の国の行政機関における外国人からの相談件数

平成30年度における外国人からの相談件数	行政機関名	相談窓口名
1～100件	中部管区行政評価局	行政相談センターきくみみ愛知
	三重行政監視行政相談センター	行政相談センターきくみみ三重
	静岡地方法務局 (注3)	外国人のための人権相談所
	名古屋法務局 (注3)	外国人のための人権相談所
	岐阜地方法務局 (注3)	外国人のための人権相談所
	津地方法務局 (注3)	外国人のための人権相談所
	東海財務局	金融ほっとライン(東海)
	東海財務局	多重債務者向け無料相談窓口
	名古屋国税局	電話相談センター
	中部地方環境事務所	資源循環課
101～500件	名古屋税関	税関相談官
	静岡労働局	外国人労働者相談コーナー
	津労働基準監督署 (注2)	外国人労働者相談コーナー
501～1,000件	岐阜労働局	外国人労働者相談コーナー
	多治見公共職業安定所	外国人雇用サービスコーナー
1,001～5,000件	ハローワークプラザ可児	可児外国人ワンストップ雇用サービスコーナー
	浜松労働基準監督署	外国人労働者相談コーナー
	愛知労働局	外国人労働者相談コーナー
	津公共職業安定所	外国人雇用サービスコーナー
5,001～10,000件	浜松公共職業安定所	外国人雇用サービスコーナー (窓口名：外国人コーナー)
	名古屋中公共職業安定所	名古屋外国人雇用サービスセンター
10,001件以上	名古屋出入国在留管理局	外国人在留総合インフォメーションセンター

(注) 1 当局の調査結果による。

当局では、東海 4 県に所在する国の行政機関のうち、ブロック機関・県単位機関 (21 機関) 及び項目 2 で現地調査をした出先機関 (10 機関) を対象にして、外国人からの相談状況を調査した。

本表には、外国語対応の可能な窓口を有する機関のほか、通常の業務体制の中で外国人への相談に対応している機関も含まれている。

2 三重労働局は、同庁舎内に津労働基準監督署の外国人労働者相談コーナーがあるため、外国人労働者相談コーナーを設置していない。

3 法務局及び地方法務局は、暦年での集計を行っているため、平成 30 年の集計結果に基づいている。

2 外国人相談者に対する利便性の確保状況

調 査 結 果 等	説明図表番号
<p>【制度の概要】</p> <p>「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」では、「暮らしやすい地域社会づくり」の「行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備」の項目において、「外国人が我が国で生活するに当たっては、在留手続、納税手続、労働関係法令、社会保険制度をはじめとする各種の手続・法令・制度、ごみ出しルールをはじめとする社会生活上のルール等について、分かりやすい形で迅速に情報を入手できることが必要である」とされている。</p> <p>【調査結果】</p> <p>今回、当局が、東海4県において、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」に掲載されている国の行政機関、及び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」に掲載されている国の行政機関（外国人からの相談が想定される機関）21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した結果、次のような状況がみられた。</p> <p>(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</p> <p>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」には「外国人労働者相談コーナー」が設置されている労働局及び労働基準監督署が掲載されているものの、平成31年4月に新たに「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掲載されていない。</p> <p>（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」に未掲載の労働基準監督署）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・岐阜労働局管内：多治見労働基準監督署 ・静岡労働局管内：島田労働基準監督署・三島労働基準監督署 ・愛知労働局管内：名古屋西労働基準監督署・刈谷労働基準監督署 <p style="text-align: center;">（岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局）</p> <p>(2) 電話通訳の活用状況</p> <p>法務局及び地方法務局における「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に、電話通訳（外国語人権相談ダイヤル（注））を活用し、電話のスピーカー機能を利用して相談者と意思疎通を図ることが可能となっている。</p> <p>一方、同じ法務局及び地方法務局における「登記相談」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、相談者自身で通訳を連れて来るように求めており、「外国人のための人権相談所」に比べ、外国人に負担を課すものとなっている。</p> <p>電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）は、複数の外国人の来庁者が同時に利</p>	<p>図表1-② （再掲）</p> <p>図表2-①</p> <p>図表1-③ （再掲） ※岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局</p> <p>図表2-① ※ 静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局</p>

<p>用できるものとなっており、「登記相談」による外国人の来庁者が利用する余地もあるとみられる。</p> <p>(注)「外国語人権相談ダイヤル」は、次の言語に対応することができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 <p>（静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局）</p>	
<p>(3) 相談窓口の案内表示等の実施状況</p> <p>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、庁舎の外看板、庁舎入口付近、相談窓口までの通路（エレベーターがある場合は、エレベーターを含む。）の全てにおいて、外国語表記による相談窓口の案内表示がない国の行政機関がみられ、案内表示の設置が望まれる。</p> <p>（中部管区行政評価局、三重行政監視行政相談センター、津地方法務局）</p> <p><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例></p> <p>（名古屋出入国在留管理局、多治見公共職業安定所、浜松労働基準監督署、浜松公共職業安定所、名古屋中公共職業安定所）</p>	<p>図表 2-③</p> <p>図表 2-③-i ～v</p>
<p>(4) ホームページにおける相談窓口の案内状況</p> <p>① 自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる国の行政機関がある一方、本省（本庁）又は自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）に、外国語表記による相談窓口の案内があるものの、自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに、外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できる外国語表記によるバナー等がないため、速やかに遷移できない国の行政機関がみられ、外国語表記によるバナー等の設置が望まれる。</p> <p>（静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局、岐阜労働局【当局の現地調査後、改善措置済】、静岡労働局【当局の現地調査後、改善措置済】、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【当局の現地調査後、改善措置済】）</p> <p><自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例></p> <p>（中部管区行政評価局、三重行政監視行政相談センター、愛知労働局※外国人労働者相談コーナー、三重労働局）</p>	<p>図表 2-④</p> <p>図表 2-④ (事例①) - i ～iv</p>

<p>② 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内のある国の行政機関がある一方、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、住所等が外国語表記になっていないなど外国語表記による来庁案内がない国の行政機関がみられる。 (中部管区行政評価局、三重行政監視行政相談センター、静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局、愛知労働局※外国人雇用サービスコーナー【当局の現地調査後、改善措置済】)</p> <p><自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例> (岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局※外国人労働者相談コーナー・名古屋外国人雇用サービスセンター、三重労働局)</p>	<p>図表 2-4) (再掲)</p> <p>図表 2-4) (事例②) - i ~ iv</p>
<p>③ 名古屋国税局では、各税務署における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。 (名古屋国税局)</p> <p>④ 労働局では、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(注)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。 (注)「外国人労働者向け相談ダイヤル」は、次の言語に対応することができる。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多言語対応番号(8か国語対応) 英語 0570-001701(月～金)、中国語 0570-001702(月～金)、ポルトガル語 0570-001703(月～金)、スペイン語 0570-001704(月～金)、タガログ語 0570-001705(火、水、木、金)、ベトナム語 0570-001706(月～金)、ミャンマー語 0570-001707(月、水)、ネパール語 0570-001708(火、木) ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00(祝日、年末年始除く) <p>(岐阜労働局、静岡労働局、三重労働局)</p>	
<p>⑤ 労働局では、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(注))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。 (注)「ハローワーク多言語コンタクトセンター」は、公共職業安定所職員がハローワーク多言語コンタクトセンターに電話し、電話通訳を行うために設けられている。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・10か国語対応(英語、中国語(北京語)、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語) ・対応時間：月～金(祝日、年末年始を除く)、8:30～12:00・13:00～17:15 <p>(岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局、三重労働局※)</p> <p>※ 三重労働局では、自機関のホームページに、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、英語ごとに、「通訳がない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳</p>	

越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりポルトガル語（注：スペイン語、タガログ語、英語の場合は、当該言語を記載している。）での相談に対応させていただきます。」と外国語表記による案内を行っているが、これだけでは、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、英語にのみ対応すると理解されるおそれがある。

上記の事例は、当該事例のみられた国の行政機関において、外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性を十分に考慮していないこと等によるものである。

【所見】

したがって、中部管区行政評価局、静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局、名古屋国税局、岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局及び三重労働局は、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、次の措置を講じる必要がある。

(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」

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。

(岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局)

(2) 電話通訳の活用状況

日本語で十分な意思疎通ができない外国人が法務局及び地方法務局における「登記相談」窓口に来庁した場合、「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、「登記相談」において電話通訳（外国語人権相談ダイヤル）の利用が可能となった際には、そのことをホームページ等で案内すること。

(静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局)

(3) 相談窓口の案内表示等の実施状況

① 自機関が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。

出先機関に対しても、上記の措置が講じられているか点検し、未措置の場合は、上記の措置を講じるよう指導することについても検討すること。

(中部管区行政評価局)

② 自機関が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。

(津地方法務局)

(4) ホームページにおける相談窓口の案内状況

- ① 自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページにおいて、外国人相談窓口の案内について、外国語表記を行う、又は外国語表記による相談窓口の案内に遷移できる外国語表記によるバナー等の設置を検討すること。

（静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局）

- ② i) 自機関の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。

出先機関に対しても、上記の措置が講じられているか点検し、未措置の場合は、上記の措置を講じるよう指導すること。

（中部管区行政評価局）

- ii) 自機関の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。

（静岡地方法務局、名古屋法務局、岐阜地方法務局、津地方法務局）

- 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。

（岐阜労働局、静岡労働局、三重労働局）

- 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。

（岐阜労働局、静岡労働局、愛知労働局、三重労働局）

図表 2-① 外国人からの相談が想定される国の行政機関における相談窓口の設置状況（現地調査 21 機関）

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	又)、 関 窓 以 整 設
○	○	総務省 中部行政評価局	●行政相談センターきくみみ愛知 ・月～金（祝日、年末年始除く。8:30～17:30） ・対応方法：自動翻訳アプリ（ボイストラ）、多言語音声翻訳機（ポケトーク）を使用した対応 ※74 か国対応 ・電話 0570-090110（全国共通） (注)日本語での電話相談（電話 0570-090110（全国共通）、最寄りの管区行政評価局・行政監視行政相談センターの行政相談窓口につながる）	【行政全般】 国や独立行政法人の業務、都道府県・市（区）町村の業務で法定受託事務に該当するもの、国の委任又は補助を受けて行っている業務など国の行政全般についての相談	愛知県名古屋市中区三の丸 2-5-1 名古屋合同庁舎第 2 号館 4 階	英語によるメール相談（総務省行政評価局行政相談企画課） メールアドレス kikumimi.japan@soumu.go.jp
○	○	三重行政監視行政相談センター	●行政相談センターきくみみ三重 ・月～金（祝日、年末年始除く。8:30～17:15） ・対応方法：自動翻訳アプリ（ボイストラ）、多言語音声翻訳機（ポケトーク）を使用した対応 ※74 か国対応 ・電話 0570-090110（全国共通） (注)日本語での電話相談（電話 0570-090110（全国共通）、最寄りの管区行政評価局・行政監視行政相談センターの行政相談窓口につながる）		三重県津市丸之内 26-8 津合同庁舎 3 階	
○ ※外国人のための人権相談所が該当	○ ※外国人のための人権相談所が該当	法務省 静岡地方司法局	●外国人のための人権相談所（人権擁護課） ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00） ・対応方法：外国語人権相談ダイヤルを使用した電話通訳を介した対応 (注) 10 か国対応：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 ・電話 0570-090911「外国語人権相談ダイヤル」	【人権】 人権に関する相談	静岡県静岡市葵区追手町 9-50 静岡地方合同庁舎 2 階	外国語人権相談ダイヤル この電話は、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者に接続の上、管轄の法務局・地方司法局につながるもので、法務本省が民間事業者に業務委託
			●不動産登記部門・法人登記部門 ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00） ・対応方法： i) 登記相談：日本語対応（要予約） ii) 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンター（注 1）の案内：「登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス）」0570-011289（全国共通）で対応（注 2） (注 1)「東京開業ワンストップセンター」を示す。 取扱内容は、法人設立や事業開始に必要な定款認証、登記、税務、年金、社会保険、入国管理等の各種手続である。 (注 2) 10 か国対応：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 また、日本語のできない外国人が上記 ii 以外の相談のため法務局・支局・出張所を来庁する場合、相談者に、通訳を伴って来庁することを求めている。	【登記・供託】 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンターの案内	同上 1 階	登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス） この電話は、外国人利用者、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者及び東京法務局登記電話相談室の三者間通訳（平成 31 年 4 月から試行的に実施）であり、全国各地の法務局が利用可能

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○ ※外国人のための人権相談所が該当	○ ※外国人のための人権相談所が該当	名古屋法務局	<p>●外国人のための人権相談所(人権擁護部第二課)</p> <p>①面談及び電話による人権相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00） ・対応方法：外国語人権相談ダイヤルを使用した電話通訳を介した対応 <p>(注) 10 か国対応：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</p> <ul style="list-style-type: none"> ・電話 0570-090911「外国語人権相談ダイヤル」 <p>②外国語インターネット人権相談</p> <ul style="list-style-type: none"> ・24時間受信可能 ・対応言語：英語、中国語（注1） ・インターネット人権相談受付のURL（注2） <p>英語 https://www.jinken.go.jp/soudan/PC_AD/0101_en.html</p> <p>中国語 https://www.jinken.go.jp/soudan/PC_AD/0101_zh.html</p> <p>(注1) 外国語インターネット人権相談受付は、東京法務局、名古屋法務局及び大阪法務局で実施している。</p> <p>(注2) 上記のURLから相談した案件のうち、名古屋管内（愛知県、三重県、岐阜県、福井県、石川県、富山県）からの相談については、名古屋法務局において対応する。</p>	【人権】 人権に関する相談	愛知県名古屋市中区三の丸2-2-1 名古屋合同庁舎第1号館 4階	外国語人権相談ダイヤル この電話は、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者に接続の上、管轄の法務局・地方法務局につながるもので、法務本省が民間事業者に業務委託
			<p>●不動産登記部門・法人登記部門</p> <ul style="list-style-type: none"> ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00） ・対応方法： <ul style="list-style-type: none"> i) 登記相談：日本語対応（要予約） ii) 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンター（注1）の案内：「登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス）」0570-011289（全国共通）で対応（注2） <p>(注1) 「東京開業ワンストップセンター」を示す。 取扱内容は、法人設立や事業開始に必要な定款認証、登記、税務、年金、社会保険、入国管理等の各種手続である。</p> <p>(注2) 10 か国対応：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</p> <p>また、日本語のできない外国人が上記ii以外の相談のため法務局・支局・出張所を来庁する場合、相談者に、通訳を伴って来庁することを求めている。</p>	【登記・供託】 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンターの案内	同上 3階	登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス） この電話は、外国人利用者、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者及び東京法務局登記電話相談室の三者間通訳（平成31年4月から試行的に実施）であり、全国各地の法務局が利用可能

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○ ※外国人のための人権相談所が該当	○ ※外国人のための人権相談所が該当	岐阜 地方 法務 局	●外国人のための人権相談所（人権擁護課） ・月～金（祝日、年末年始除く）9:00～17:00 ・対応方法：外国語人権相談ダイヤルを使用した電話通訳を介した対応 (注) 10 か国対応：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 ・電話 0570-090911「外国語人権相談ダイヤル」	【人権】 人権に関する相談	岐阜県岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎 2階	外国語人権相談ダイヤル この電話は、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者に接続の上、管轄の法務局・地方法務局につながるもので、法務本省が民間事業者による業務委託
			●不動産登記部門・法人登記部門 ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00） ・対応方法： i) 登記相談：日本語対応（要予約） ii) 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンター（注1）の案内：「登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス）」0570-011289（全国共通）で対応（注2） (注1)「東京開業ワンストップセンター」を示す。 取扱内容は、法人設立や事業開始に必要な定款認証、登記、税務、年金、社会保険、入国管理等の各種手続である。 (注2) 10 か国対応：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 また、日本語のできない外国人が上記ii以外の相談のため法務局・支局・出張所を来庁する場合、相談者に、通訳を伴って来庁することを求めている。	【登記・供託】 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンターの案内	同上 1階	登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス） この電話は、外国人利用者、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者及び東京法務局登記電話相談室の三者間通訳（平成31年4月から試行的に実施）であり、全国各地の法務局が利用可能
○ ※外国人のための人権相談所が該当	○ ※外国人のための人権相談所が該当	津地 方法 務局	●外国人のための人権相談所（人権擁護課） ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00） ・対応方法：外国語人権相談ダイヤルを使用した電話通訳を介した対応 (注) 10 か国対応：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 ・電話 0570-090911「外国語人権相談ダイヤル」	【人権】 人権に関する相談	三重県津市丸之内26-8 津合同庁舎 2階	外国語人権相談ダイヤル この電話は、民間の多言語電話通訳サービス提供事業者に接続の上、管轄の法務局・地方法務局につながるもので、法務本省が民間事業者による業務委託

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名		相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
				<p>●不動産登記部門・法人登記部門</p> <p>・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～17:00）</p> <p>・対応方法：</p> <p>i) 登記相談：日本語対応（要予約）</p> <p>ii) 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンター（注1）の案内：「登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス）」0570-011289（全国共通）で対応（注2）</p> <p>（注1）「東京開業ワンストップセンター」を示す。 取扱内容は、法人設立や事業開始に必要な定款認証、登記、税務、年金、社会保険、入国管理等の各種手続である。</p> <p>（注2）10か国対応：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</p> <p>また、日本語のできない外国人が上記ii以外の相談のため法務局・支局・出張所を来庁する場合、相談者に、通訳を伴って来庁することを求めている。</p>	<p>【登記・供託】 管轄登記所、登記手続を案内する登記所の予約窓口、司法書士を案内する司法書士会、又はワンストップセンターの案内</p>	同上 1階	<p>登記手続窓口電話案内サービス（多言語電話通訳等サービス）</p> <p>この電話は、外国人利用者、民間の多言語電話通訳サービス提供者及び東京法務局登記電話相談室の三者間通訳（平成31年4月から試行的に実施）であり、全国各地の法務局が利用可能</p>
○	○	出入国在留管理庁	名古屋出入在留管理	<p>●外国人在留総合インフォメーションセンター</p> <p>・月～金（祝日、年末年始除く。8:30～17:15）</p> <p>・対応方法：英語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、中国語、韓国語、ベトナム語の通訳による対応（外国人在留総合インフォメーションセンターの業務は、民間事業者に委託）</p> <p>・電話 0570-013904（全国共通番号、東京出入国在留管理局外国人在留総合インフォメーションセンター（対応言語：英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語による対応。ただし、タガログ語による対応は、水・木・金のみ））</p> <p>（注）「外国人在留総合インフォメーションセンター」は、仙台、東京、横浜、名古屋、大阪、神戸、広島及び福岡の各地方出入国在留管理局・支局（※）に設置されている。 ※支局：横浜（東京出入国在留管理局横浜支局）、神戸（大阪出入国在留管理局神戸支局）</p>	<p>【行政全般】 入管手続一般（注）に関する相談</p> <p>（注）出入国審査手続、在留期間更新許可申請等の在留審査手続、在留管理制度等に関する手続、退去強制手続及び難民認定手続</p>	愛知県名古屋港区正保町5-18	<p>入国・在留などの一般的な手続きに関する問合せ、出入国管理行政に関する意見・要望についてのメール受付（日本語・英語のみ）</p> <p>・東京出入国在留管理局が実施</p> <p>・メールアドレス info-tokyo@i.moj.go.jp</p>

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名		相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
—	○	国税庁	名古屋国税局	●電話相談センター ※電話相談のみ ・月～金（祝日、年末年始除く。8:30～17:00） ・対応方法：英語相談に対応した職員2名による対応 ・電話 052-971-2059 (注)「電話相談センター」は、全国3か所に設置されている（いずれも英語対応）。 ・東京国税局電話相談センター 03-3821-9070 ・大阪国税局電話相談センター 06-6941-5331（代表番号から転送） ・名古屋国税局電話相談センター 052-971-2059	【税金】 国税に関する相談	名古屋国税局の所在地：愛知県名古屋市中区三の丸3-3-2 (注)名古屋国税局電話相談センター所在地：愛知県名古屋市中区泉1-22-27 泉分庁舎	
—	○		名古屋中務署	●受付窓口 ・月～金（祝日、年末年始除く。8:30～17:00） ・日本語（外国語表記のリーフレット等を利用して案内） ・電話 052-971-2059	【税金】 国税に関する相談	愛知県名古屋市中区三の丸3-3-2 名古屋国税総合庁舎 1・2階	
○	○	厚生労働省	岐阜労働局（本表下の注2参照）	◎外国人労働者相談コーナー（監督課） ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～16:00）、うち通訳の配置は、ポルトガル語・スペイン語が火・水・木（9:00～16:00） ・電話 058-245-8102 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注)外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701（月～金） 中国語 0570-001702（月～金） ポルトガル語 0570-001703（月～金） スペイン語 0570-001704（月～金） タガログ語 0570-001705（火、水、木、金） ベトナム語 0570-001706（月～金） ミャンマー語 0570-001707（月、水） ネパール語 0570-001708（火、木） ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始除く）	【雇用・労働】 労働条件（賃金、解雇、年次有給休暇など）に関する相談	岐阜県岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎 3階	外国人労働者向け相談ダイヤル 「外国人労働者向け相談ダイヤル」は、ポルトガル語等の通訳を配置する労働局・労働基準監督署に電話が繋がりがり、外国語による対応が可能(本表下の注3「外国人労働者相談コーナー設置箇所一覧」参照)

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○	未掲載 (注)令和元年4月に「外国人労働者相談コーナー」設置	多治見労働基準監督署	◎外国人労働者相談コーナー（監督課） ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始除く。9:00～16:00）、うち通訳の配置はタガログ語が木（9:00～16:00） ・電話 0572-22-6381 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注) 外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701（月～金） 中国語 0570-001702（月～金） ポルトガル語 0570-001703（月～金） スペイン語 0570-001704（月～金） タガログ語 0570-001705（火、水、木、金） ベトナム語 0570-001706（月～金） ミャンマー語 0570-001707（月、水） ネパール語 0570-001708（火、木） ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始除く）	【雇用・労働】 労働条件（賃金、解雇、年次有給休暇など）に関する相談	岐阜県多治見市音羽町 5-39-1 多治見労働総合庁舎 3階	
○	○	多治見公共職業安定所	◎外国人雇用サービスコーナー ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始を除く。8:30～17:15）のうち、通訳の配置は、次のとおり 英語・タガログ語:月～金(9:30～17:00) ポルトガル語:火・水・木(9:30～17:00) ・電話 0572-22-3381 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、公共職業安定所職員がハローワーク多言語コンタクトセンターに電話し、電話通訳(注)で対応(8:30～12:00・13:00～17:15) (注) 10か国語対応：英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語	【雇用・労働】 外国人求職者の職業相談、職業紹介及び雇用保険受給手続き	岐阜県多治見市音羽町 5-39-1 多治見労働総合庁舎 1階	ハローワーク多言語コンタクトセンター 厚生労働本省が民間事業者に委託

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名(又は担当課室等名)、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名(又は担当課室等名)、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○	○	静岡県労働局 (本表下の注2参照)	◎外国人労働者相談コーナー(監督課) ①通訳の配置 ・月～金(祝日、年末年始除く)、うち通訳の配置は次のとおり ポルトガル語：月～金(10:00～12:00・13:00～16:00) 英語：月・火・金(10:00～12:00・13:00～16:00) スペイン語：水・木(10:00～12:00・13:00～16:00) 中国語：水(9:00～11:30) ベトナム語：金(10:00～12:00・13:00～15:30) ・電話 054-254-6317 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注)外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701(月～金) 中国語 0570-001702(月～金) ポルトガル語 0570-001703(月～金) スペイン語 0570-001704(月～金) タガログ語 0570-001705(火、水、木、金) ベトナム語 0570-001706(月～金) ミャンマー語 0570-001707(月、水) ネパール語 0570-001708(火、木) ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00(祝日、年末年始除く)	【雇用・労働】 予告なく解雇された。賃金が未払い。	静岡県静岡市葵区追手町 9-50 静岡地方合同庁舎 2階	外国人労働者向け相談ダイヤル 「外国人労働者向け相談ダイヤル」は、ポルトガル語等の通訳を配置する労働局・労働基準監督署に電話がつながり、外国語による対応が可能(本表下の注3「外国人労働者相談コーナー設置箇所一覧」参照)
○	○	浜松労働基準監督署	◎外国人労働者相談コーナー(第一方面) ①通訳の配置 ・月～金(祝日、年末年始除く)、うち通訳の配置はポルトガル語が月～金(10:00～12:00・13:00～16:00) ・電話 053-456-8148 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注)外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701(月～金) 中国語 0570-001702(月～金) ポルトガル語 0570-001703(月～金) スペイン語 0570-001704(月～金) タガログ語 0570-001705(火、水、木、金) ベトナム語 0570-001706(月～金) ミャンマー語 0570-001707(月、水) ネパール語 0570-001708(火、木) ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00(祝日、年末年始除く)	【雇用・労働】 予告なく解雇された。賃金が未払い。	静岡県浜松市中区中央 1-12-4 浜松合同庁舎 8階	

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○	○	浜松 公共 職業 安定 所	◎外国人雇用サービスコーナー (窓口名：外国人コーナー) ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始を除く。8:30～17:15）、うち通訳の配置はポルトガル語・スペイン語・英語が月～金（9:00～17:00） ・電話 053-457-5157 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、公共職業安定所職員がハローワーク多言語コンタクトセンターに電話し、電話通訳(注)で対応(8:30～12:00・13:00～17:15) (注)10か国語対応：英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語	【雇用・労働】 職業相談、 雇用保険	静岡県浜松市中区浅田町50-2	ハローワーク多言語コンタクトセンター 厚生労働本省が民間事業者に委託
○	○	愛知 労働 局 (本表下の注2参照)	◎外国人労働者相談コーナー（監督課） ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始除く。9:30～16:00）、うち通訳の配置は次のとおり 英語：火・木（9:30～16:00） ポルトガル語：火～金（9:30～16:00） ・電話 052-972-0253 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注)外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701（月～金） 中国語 0570-001702（月～金） ポルトガル語 0570-001703（月～金） スペイン語 0570-001704（月～金） タガログ語 0570-001705（火、水、木、金） ベトナム語 0570-001706（月～金） ミャンマー語 0570-001707（月、水） ネパール語 0570-001708（火、木） ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始除く）	【雇用・労働】 労働条件 (賃金、解雇、年次有給休暇など)に関する相談	愛知県名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館 2階	外国人労働者向け相談ダイヤル 「外国人労働者向け相談ダイヤル」は、ポルトガル語等の通訳を配置する労働局・労働基準監督署に電話がつながり、外国語による対応が可能(本表下の注3「外国人労働者相談コーナー設置箇所一覧」参照)
○	未掲載 (注)令和元年4月に「外国人労働者相談コーナー」設置	刈谷 労働 基準 監督 署	◎外国人労働者相談コーナー ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始除く。9:30～16:00）、うち通訳の配置はポルトガル語が月・木（9:30～16:00） ・電話 0556-21-4885 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注)外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701（月～金） 中国語 0570-001702（月～金） ポルトガル語 0570-001703（月～金） スペイン語 0570-001704（月～金） タガログ語 0570-001705（火、水、木、金） ベトナム語 0570-001706（月～金） ミャンマー語 0570-001707（月、水） ネパール語 0570-001708（火、木） ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始除く）	【雇用・労働】 労働条件 (賃金、解雇、年次有給休暇など)に関する相談	愛知県刈谷市若松町1-46-1 刈谷合同庁舎 3階	

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○	○	名古屋公共職業安定所	◎名古屋外国人雇用サービスセンター(専門援助第七部門) ①通訳の配置 ・月～金(祝日、年末年始を除く。8:30～17:15)、うち通訳の配置は英語・中国語・スペイン語・ポルトガル語が月～金(9:15～12:00・13:00～17:15) ・電話 052-855-3770 ②電話通訳の利用 ・上記以外の外国人が来庁した場合、公共職業安定所職員がハローワーク多言語コンタクトセンターに電話し、三者間通訳(注)で対応(8:30～12:00・13:00～17:15) (注)10か国語対応：英語、中国語(北京語)、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語 (参考) 「外国人雇用サービスセンター」は、全国に4か所設置されている。 ・東京：新宿公共職業安定所 ・名古屋：名古屋公共職業安定所 ・大阪：梅田公共職業安定所 ・福岡：福岡中央公共職業安定所	【雇用・労働】 就職に関する職業相談	愛知県名古屋市中区錦 2-14-25 ヤマイチビル 8階	ハローワーク多言語コンタクトセンター 厚生労働本省が民間事業者に委託
○	○	三重労働局 (本表下の注2参照)	雇用環境・均等室 (男女雇用機会均等確保、仕事と家庭との両立支援等に関する相談) ・月～金(祝日、年末年始を除く。8:30～17:15) ・電話 059-226-2318 (労働条件全般に関する相談) ・月～金(祝日、年末年始を除く。9:00～17:00) ・電話 059-226-2110	【雇用・労働】 ・男女雇用機会均等確保、仕事と家庭との両立支援等に関する相談 ・労働条件全般に関する相談	三重県津市島崎町 327-2 津第二地方合同庁舎 2階(雇用環境・均等室) 4階(監督課)	
			監督課(注) ・月～金(祝日、年末年始を除く。8:30～17:15) ・電話 059-226-2105 (注)外国語対応していないが、外国人が来庁した場合、i)同一庁舎1階の津労働基準監督署の通訳(ポルトガル語、スペイン語、英語)、ii)四日市労働基準監督署の通訳(ポルトガル語、スペイン語、英語)による電話通訳、iii)「外国人労働者向け相談ダイヤル」を活用して対応する。	【雇用・労働】 労働条件(賃金、解雇、年次有給休暇など)に関する相談等	※三重労働局と津労働基準監督署は、同一庁舎に入居	外国人労働者向け相談ダイヤル 「外国人労働者向け相談ダイヤル」は、ポルトガル語等の通訳を配置する労働局・労働基準監督署に電話がつながり、外国語による対応が可能(本表下の注3「外国人労働者相談コーナー設置箇所一覧」参照)

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(改訂)」の掲載状況	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	行政機関名	相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等 (注)本欄の記号の意味は、次のとおりである。 ・外国人に特化した窓口：◎ ・外国語対応の可能な窓口：●	【分野】 左記の相談窓口において相談できる内容・相談例	所在地	備考 (「相談窓口名（又は担当課室等名）、対応方法等」欄に関連し、左記の相談窓口を有する機関以外の行政機関が整備している機器、設備等)
○	○	津 労働基準監督署	◎外国人労働者相談コーナー ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始除く）、うち通訳の配置は次のとおり ポルトガル語：火曜日（毎週）・水曜日（毎月第1、第3週のみ）（10:00～12:00・13:00～16:00） スペイン語：月曜日（毎月第1、第3週のみ）・金曜日（毎週）（10:00～12:00・13:00～16:00） 英語：第2水曜日（10:00～12:00・13:00～16:00） ・電話 059-227-1282 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、「外国人労働者向け相談ダイヤル」(注)を活用して対応 (注) 外国人労働者向け相談ダイヤル ・多言語対応番号 英語 0570-001701（月～金） 中国語 0570-001702（月～金） ポルトガル語 0570-001703（月～金） スペイン語 0570-001704（月～金） タガログ語 0570-001705（火、水、木、金） ベトナム語 0570-001706（月～金） ミャンマー語 0570-001707（月、水） ネパール語 0570-001708（火、木） ・相談対応時間：上記の曜日 10:00～15:00（祝日、年末年始除く）	【雇用・労働】 労働条件（賃金、解雇、年次有給休暇等）	三重県津市島崎町327-2 津第二地方合同庁舎 1階 ※三重労働局と津労働基準監督署は、同一庁舎に入居	
○	○	津 公共職業安定所	◎外国人雇用サービスコーナー（窓口名：外国人サービスコーナー） ①通訳の配置 ・月～金（祝日、年末年始を除く。8:30～17:15）、うち通訳の配置はポルトガル語が月～金（9:00～12:00）・火（13:00～15:00）・木（13:00～14:30） ・電話 059-228-9161 ②電話通訳の利用 ・上記の言語以外の外国人が来庁した場合、公共職業安定所職員がハローワーク多言語コンタクトセンターに電話し、電話通訳(注)で対応（8:30～12:00・13:00～17:15） (注) 10か国語対応：英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タイ語、タガログ語、ネパール語、インドネシア語	【雇用・労働】 外国人求職者の職業相談、職業紹介及び雇用保険受給手続き	三重県津市島崎町327-1	ハローワーク多言語コンタクトセンター 厚生労働本省が民間事業者に委託

(注) 1 当局の調査結果による。

2 厚生労働省の都道府県労働局雇用環境・均等部（室）及び総合労働相談コーナーでは、職場におけるハラスメントや解雇等のトラブルに関する相談対応等を実施している。

厚生労働省では、令和2年度に、i) 14か国語による電話通訳サービスである「多言語コンタクトセンター」(※1)を全ての雇用環境・均等部（室）及び総合労働相談コーナーで活用するとともに、ii) 外国人労働者に対する簡易な案内として多言語音声翻訳システム（アプリ）(※2)を雇用環境・均等部（室）に設置する予定である。

(※1) 多言語コンタクトセンター

- ・電話通訳による職員及び外国人労働者間のコミュニケーションを支援
- ・職員の依頼に基づく簡易な文書翻訳支援
- ・対応言語：14か国語（日本語、英語、中国語（北京語）、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、ネパール語、タイ語、カンボジア語、ミャンマー語、モンゴル語）

(※2) 多言語音声翻訳システム（アプリ）

- ・来庁した外国人労働者が、労働局に設置したタブレット上での翻訳アプリを利用しながら相談（対応外国語：30か国語）

3 外国人労働者相談コーナー設置箇所一覧（厚生労働省ホームページから引用）

都道府県	設置場所	対応言語					所在地	連絡先
		英語	中国語	スペイン語	ポルトガル語	ベトナム語		
北海道局	監督課					○	札幌市北区北8条西2-1-1 札幌第1合同庁舎	011-709-2311
	函館署		○				函館市新川町25-18 函館地方合同庁舎	0138-87-7605
	釧路署		○				釧路市柏木町2-12	0154-42-9711
宮城局	監督課		○			○	仙台市宮城野区鉄砲町1 仙台第4合同庁舎	022-299-8838
茨城局	監督課	○	○	○			水戸市宮町1-8-31 茨城労働総合庁舎	029-224-6214
	栃木署		○		○		宇都宮市明保野町1-4 宇都宮第2地方合同庁舎	028-634-9115
栃木局	監督課						栃木市沼和田町20-24	0282-24-7766
	栃木署		○				前橋市大手町2-3-1 前橋地方合同庁舎8階	027-896-4735
群馬局	監督課					○	太田市飯塚町104-1	0276-45-9920
	太田署							
埼玉局	監督課		○				さいたま市中央区新都心11-2 ランド・アクシス・タワー15階	048-816-3597
	監督課					○		048-816-3598
	船橋署		○				千葉市中央区中央4-11-1 千葉第2地方合同庁舎	043-221-2304
千葉局	監督課	○					船橋市海神町2-3-13	047-431-0182
	船橋署		○					
東京局	監督課※2	○				○	千代田区九段南1-2-1 九段第3合同庁舎13階	03-3816-2135
	監督課	○		○	○		横浜市中区北仲通5-57 横浜第2合同庁舎	045-211-7351
神奈川局	厚木署			○	○		厚木市中町3-2-6 厚木Tビル5階	046-401-1641
	監督課					○	新潟市中央区美咲町1-2-1 新潟美咲合同庁舎2号館3階	025-288-3503
新潟局	監督課		○				富山県神通本町1-5-5 富山労働総合庁舎	076-432-2730
	高岡署			○	○		高岡市中山本町10-21 高岡法務合同庁舎	0766-23-6446
石川局	監督課		○			○	金沢市西念3-4-1 金沢駅西合同庁舎5階	076-200-9771
福井局	監督課		○	○	○		福井市春山1-1-54 福井春山合同庁舎9階	0776-22-2652
山梨局	甲府署			○	○		甲府市下飯田2-5-51	055-224-5620
長野局	監督課				○		長野市中御所1-22-1	026-223-0553
	監督課			○	○		岐阜県岐阜市金竜町5-13 岐阜合同庁舎3階	058-245-8102
岐阜局	岐阜署		○				岐阜県岐阜市五坪1-9-1 岐阜労働総合庁舎3階	058-247-2368
	多治見署※2						岐阜県多治見市宮羽町5-39-1 多治見総合労働庁舎3階	0572-22-6381
静岡局	監督課	○	○	○	○	○	静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎	054-254-6352
	浜松署					○	浜松市中区中央1-12-4 浜松合同庁舎	053-456-8148
	三島署	○					三島市文教町1-3-112 三島労働総合庁舎	055-986-9100
	磐田署				○		磐田市見付3599-6 磐田地方合同庁舎	0538-32-2205
	島田署			○	○		島田市本通1-4677-4 島田労働総合庁舎	0547-37-3148
愛知局	監督課	○				○	名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館	052-972-0253
	名古屋西						名古屋市中村区二ツ橋町3-37	052-481-9533
	豊橋署			○	○		豊橋市大岡町111 豊橋地方合同庁舎6階	0532-54-1192
	刈谷署				○		刈谷市若松町1-46-1 刈谷合同庁舎3階	0566-21-4885
三重局	四日市署	○		○	○		四日市市新正2-5-23	059-342-0340
	津署	○		○	○		津市島崎町327-2 津第二地方合同庁舎1階	059-227-1282
滋賀局	大津署				○		大津市打出浜14-15 滋賀労働総合庁舎3階	077-522-6616
	彦根署			○	○		彦根市西今町58-3 彦根地方合同庁舎3階	0749-22-0654
	東近江署			○	○		東近江市八日市緑町8-14	0748-22-0394
京都局	監督課	○					京都市中京区両替町通御池上ル金吹町451	075-241-3214
	監督課	○			○		大阪市中央区大手前4-1-67 大阪合同庁舎第2号館9階	06-6949-6490
	大阪中央署	○					大阪府中央区森ノ宮中央1-15-10 大阪中央労働総合庁舎5階	06-7669-8726
	天満署	○					大阪市北区天満橋1-8-30 OAPタワー7階	06-7713-2003
	堺署	○					堺市堺区南瓦町2-29 堺地方合同庁舎3階	072-340-3829
兵庫局	監督課		○				神戸市中央区東川崎町1-1-3 神戸クリスタルタワー16階	078-371-5310
鳥取局	監督課	○				○	姫路市北条1-83	079-224-8181
	姫路署						鳥取市富安2-89-9	0857-29-1703
島根局	監督課		○				松江市向島町134-10 松江地方合同庁舎5階	0852-31-1156
岡山局	監督課		○			○	岡山市北区下石井1-4-1 岡山第2合同庁舎	086-201-1651
	監督課		○	○	○		広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第2号館5階	082-221-9242
広島局	広島中央署					○	広島市中区上八丁堀6-30 広島合同庁舎第2号館1階	082-221-2460
	福山署		○				福山市旭町1-7	084-923-0005
徳島局	監督課		○				徳島市徳島町城内6-6 徳島地方合同庁舎	088-652-9163
愛媛局	監督課		○			○	松山市若草町4-3 松山若草合同庁舎5階	089-913-6244
	今治署					○	今治市旭町1-3-1	0898-25-3760
福岡局	監督課	○					福岡市博多区博多駅東2-11-1	092-411-4862
	福岡中央署		○				福岡市中央区長浜2-1-1	092-761-5607
	北九州西署					○	北九州市八幡西区岸の浦1-5-10	093-622-6550
熊本局	監督課		○				熊本市西区春日2-10-1 熊本地方合同庁舎A棟9階	096-355-3181
	八代署		○				八代市大手町2-3-11	0965-32-3151
鹿児島局	監督課					○	鹿児島市山下町13-21 鹿児島合同庁舎	099-216-6100
沖縄局	監督課	○					那覇市おもろまち2-1-1 那覇第2地方合同庁舎3階	098-868-1634

※1 2019年9月25日現在のものであり、変更される可能性があります。

※2 タガログ語は東京局監督課・岐阜局多治見署。ミャンマー語とネパール語は東京局監督課で対応いたします。

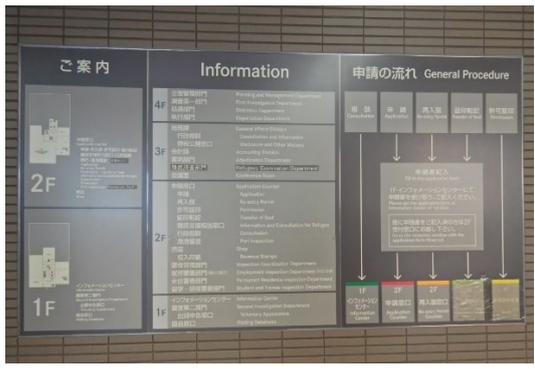
日本語版

図表 2-3) 相談窓口の案内表示等の実施状況 (外国人からの相談が想定される調査対象の国の行政機関)

区分		相談窓口	庁舎の外看板、庁舎入口付近、相談窓口までの通路 (エレベーターがある場合は、エレベーターを含む。) の全てにおいて、外国語表記による相談窓口の案内表示がない国の行政機関	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
行政機関名				
総務省	中部管区行政評価局	行政相談センターきくみみ愛知	該当	—
	三重行政監視行政相談センター	行政相談センターきくみみ三重	該当	—
法務省	静岡地方法務局	外国人のための人権相談所	—	—
	名古屋法務局		—	—
	岐阜地方法務局		—	—
	津地方法務局		該当	—
	名古屋出入国在留管理局	外国人在留総合インフォメーションセンター	—	該当
財務省	名古屋国税局	電話相談センター ※電話のみ	/	
	名古屋中税務署	受付窓口	—	—
厚生労働省	岐阜労働局	外国人労働者相談コーナー	—	—
	多治見労働基準監督署	外国人労働者相談コーナー	—	—
	多治見公共職業安定所	外国人雇用サービスコーナー	—	該当
	静岡労働局	外国人労働者相談コーナー	—	—
	浜松労働基準監督署	外国人労働者相談コーナー	—	該当
	浜松公共職業安定所	外国人コーナー	—	該当
	愛知労働局	外国人労働者相談コーナー	—	—
	刈谷労働基準監督署	外国人労働者相談コーナー	—	—
	名古屋中公共職業安定所	名古屋外国人雇用サービスセンター	—	該当
	三重労働局	※津労働基準監督署の外国人労働者相談コーナーで対応	/	
	津労働基準監督署	外国人労働者相談コーナー	—	—
津公共職業安定所	外国人雇用サービスコーナー	—	—	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(3)- i 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例
(名古屋出入国在留管理局)

<p>1 庁舎入口の案内 (その 1)</p>  <p>(英語で表記)</p>	<p>2 庁舎入口の案内 (その 2)</p>  <p>(英語、韓国語、中国語、ポルトガル語、スペイン語で表記)</p>
<p>3 庁舎 1 階ロビーの案内</p>  <p>(フロア案内、各部署の案内、申請の流れを英語で表記)</p>	<p>4 庁舎 1 階ロビーの案内 (拡大その 1)</p> 
<p>5 庁舎 1 階ロビーの案内 (拡大その 2)</p> 	<p>6 庁舎 1 階ロビーの案内 (拡大その 3)</p> 

7 外国人在留総合インフォメーションセンター入口の案内 (壁面)



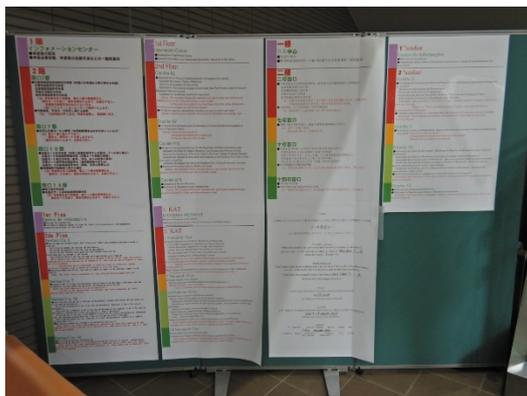
(英語、韓国語、中国語、ポルトガル語、スペイン語で表記)

8 外国人在留総合インフォメーションセンター入口の案内 (ガラス面)



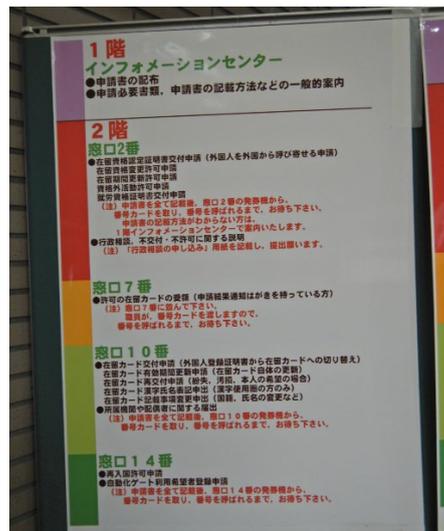
(英語、韓国語、中国語、ポルトガル語、スペイン語で表記)

9 外国人在留総合インフォメーションセンター入口横のフロア案内



(英語、韓国語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、トルコ語で表記)

10 外国人在留総合インフォメーションセンター入口横のフロア案内 (日本語)



11 外国人在留総合インフォメーションセンター入口横のフロア案内 (英語)



12 外国人在留総合インフォメーションセンター入口の案内



(入口の案内を英語とポルトガル語で表記)

13 外国人在留総合インフォメーションセンター受付



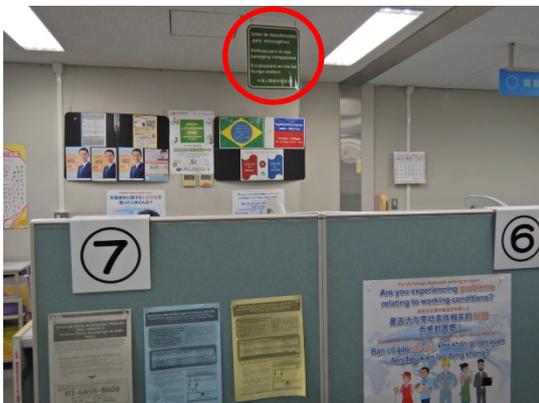
14 外国人在留総合インフォメーションセンター受付
の案内



(ポルトガル語、中国語、英語で表記)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(3)-ii 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例
(多治見公共職業安定所)

<p>1 庁舎外の掲示板の外国語表記案内</p>  <p>(通訳配置の曜日と時間の案内をタガログ語、英語、ポルトガル語で表記)</p>	<p>2 庁舎1階ロビーの庁舎案内</p>  <p>(通訳配置の曜日と時間の案内をタガログ語とポルトガル語で表記)</p>
<p>3 庁舎1階ロビーの庁舎案内 (赤丸部分の拡大)</p> 	<p>4 公共職業安定所入口横の案内</p>  <p>(外国人雇用サービスコーナー及び通訳配置の曜日と時間の案内を英語とタガログ語で表記)</p>
<p>5 外国人雇用サービスコーナー</p> 	<p>6 外国人雇用サービスコーナー (赤丸部分の拡大)</p>  <p>(ポルトガル語、タガログ語、英語で表記)</p>

7 エレベーター内の通訳配置の案内（ポルトガル語、タガログ語）



(通訳配置の曜日と時間の案内をタガログ語とポルトガル語で表記)

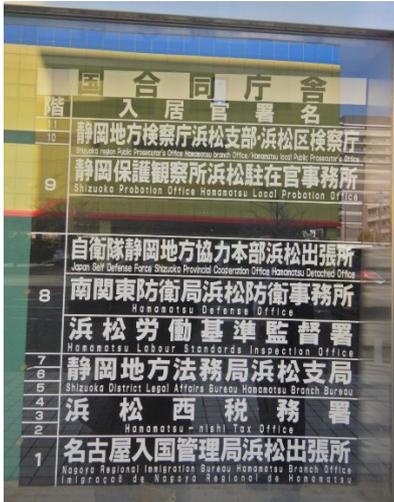
8 エレベーター内の通訳配置の案内（英語）



(通訳配置の曜日と時間の案内を英語で表記)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(3)-iii 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例
(浜松労働基準監督署)

<p>1 庁舎入口（北玄関）の入居官署案内</p>  <p>(入居官署を英語で表記)</p>	<p>2 庁舎（北玄関）1階ロビーの入居官署案内</p>  <p>(入居官署を英語とポルトガル語で表記)</p>
<p>3 庁舎1階通路の入居官署案内</p>  <p>(入居官署を英語で表記)</p>	<p>4 エレベーター内の入居官署案内</p>  <p>(入居官署を英語で表記)</p>
<p>5 庁舎8階エレベーターホール前の案内</p> 	<p>6 庁舎8階エレベーターホール前の案内（拡大）</p>  <p>(所在場所への案内をやさしい日本語で表記)</p>

7 庁舎 8 階通路の案内



8 庁舎 8 階通路の案内 (外国語表記の拡大)



(外国人労働者相談コーナーの案内をポルトガル語で表記)

9 浜松労働基準監督署入口の案内



(英語とポルトガル語で表記)

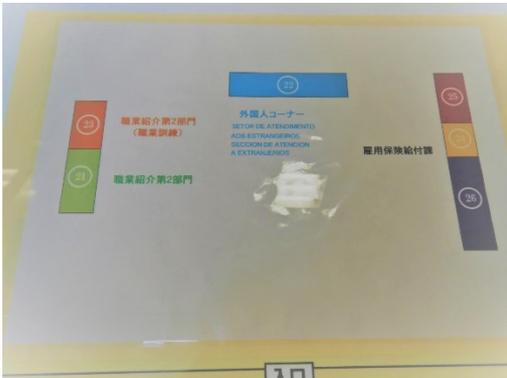
10 外国人労働者相談コーナーの案内表示



(ポルトガル語で「相談窓口」のほかにも、相談を受けることができる項目と通訳の配置時間を案内)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(3)-iv 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例
(浜松公共職業安定所)

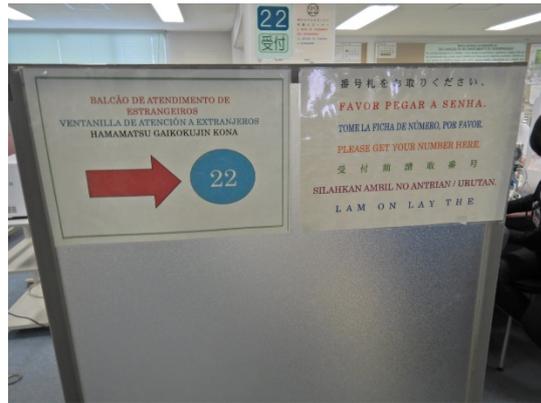
<p>1 庁舎1階階段前の外国人コーナー案内</p>  <p>(ポルトガル語、スペイン語、ローマ字で表記)</p>	<p>2 階段踊場の外国人コーナー案内</p>  <p>(ポルトガル語、スペイン語、ローマ字で表記)</p>
<p>3 庁舎2階ロビーの案内</p> 	<p>4 庁舎2階ロビーの案内 (外国人コーナー)</p>  <p>(ポルトガル語、スペイン語、ローマ字で表記)</p>
<p>5 庁舎2階ロビーの案内図 (拡大その1)</p>  <p>(外国人コーナーをポルトガル語で表記)</p>	<p>6 庁舎2階ロビーの案内図 (拡大その2)</p>  <p>(外国人コーナーの受付業務内容 (外国人の雇用保険受給手続き、職業相談) をポルトガル語で表記)</p>

7 庁舎2階フロア内の案内 (その1)



(外国人コーナーをポルトガル語、スペイン語、ローマ字で表記)

8 庁舎2階フロア内の案内 (その2)



「番号札をお取りください」の案内を、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、インドネシア語及びベトナム語で表記

9 庁舎2階の外国人コーナー



11 外国人コーナーの案内 (その2)



(ポルトガル語とローマ字で表記)

10 外国人コーナーの案内 (その1)



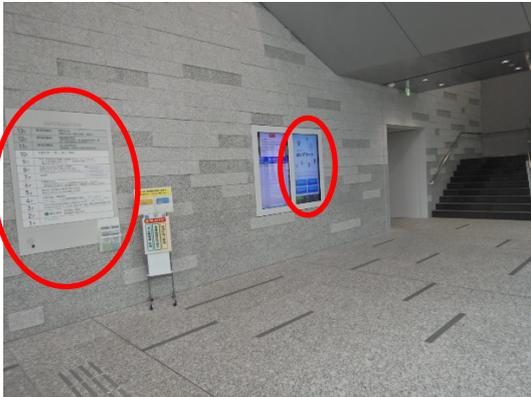
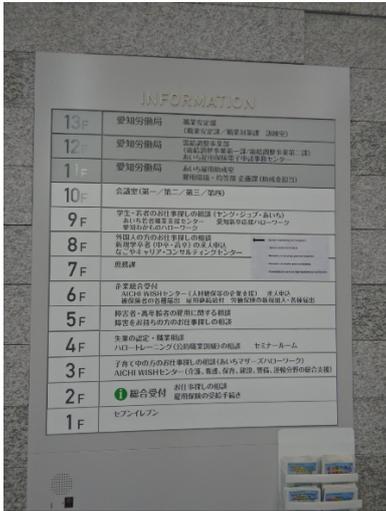
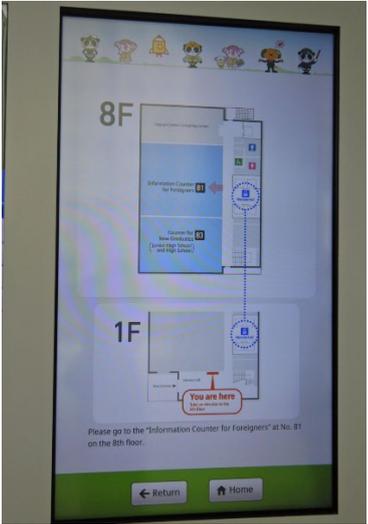
(やさしい日本語、ポルトガル語、スペイン語で表記)

12 通訳の在庁時間等の案内

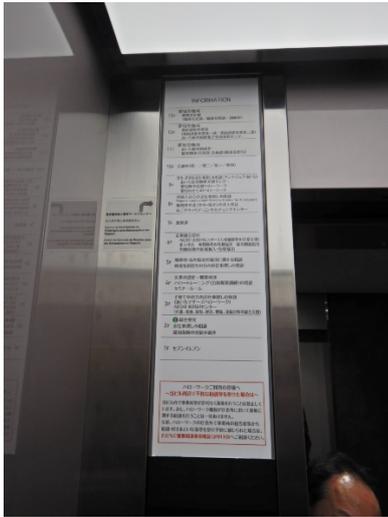


(注) 当局の調査結果による。

図表 2-③-v 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例
(名古屋中公共職業安定所)

<p>1 ビル1階ロビー</p> 	<p>2 ビル1階ロビーの官署案内</p> 
<p>3 ビル1階ロビーの官署案内 (拡大)</p>  <p>(外国人雇用サービスセンターを英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)</p>	<p>4 ビル1階ロビーの電子窓口案内 (英語)</p>  <p>(日本語、英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語での表示が可能)</p>
<p>5 ビル1階ロビーの電子窓口案内 (英語)</p> 	<p>6 ビル2階の総合受付</p>  <p>(受付を英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)</p>

7 エレベーター内の案内

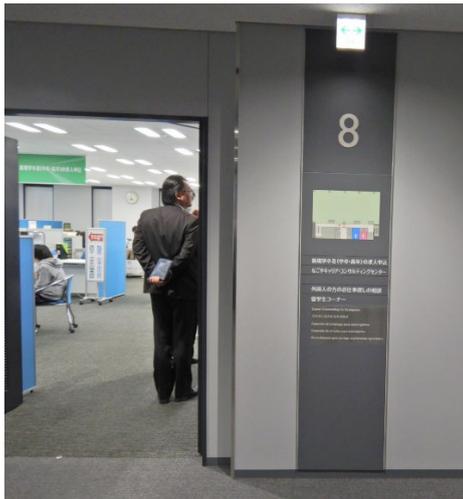


8 エレベーター内の案内 (拡大)



(外国人雇用サービスセンターを英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)

9 ビル8階外国人雇用サービスセンター入口の案内



10 外国人雇用サービスセンター入口の案内 (拡大)



(外国人雇用サービスセンターを英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)

11 外国人雇用サービスセンターの案内



(外国人雇用サービスセンターを英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)

12 外国人雇用サービスセンターの受付案内



(受付を英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)

13 受付カウンター上の通訳の必要可否についての案内



(英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語及びタガログ語で表記)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(4) ホームページにおける相談窓口の案内状況（外国人からの相談が想定される調査対象の国の行政機関、事例①及び②関係）

区分	相談窓口	事例①		事例②				
		本省（本庁）又は自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）に、外国語表記による相談窓口の案内があるもの、自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに、外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できる外国語表記によるバナー等がないため、速やかに遷移できない国の行政機関	自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる国の行政機関	来庁による相談が可能にもかかわらず、自ホームページに、住所等が外国語表記になっていないなど外国語表記による案内がない行政機関	自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっていないなど外国語表記による案内がない行政機関			
行政機関名		(区分) 本省(本庁)のホームページに、外国語表記による相談窓口の案内があるもの	(区分) 自機関のホームページに、外国語表記による相談窓口の案内があるもの					
総務省	中部管区行政評価局	行政相談センター きくみみ愛知	—	—	該当	該当	—	
	三重行政監視行政相談センター	行政相談センター きくみみ三重	—	—	該当	該当	—	
法務省	静岡地方法務局	外国人のための人権相談所	該当	—	—	該当	—	
	名古屋法務局		該当	—	—	該当	—	
	岐阜地方法務局		該当	—	—	該当	—	
	津地方法務局		該当	—	—	該当	—	
厚生労働省	岐阜労働局	外国人労働者相談コーナー	—	該当 ※ただし、当局の現地調査後、改善措置済	—	—	該当	
		外国人雇用サービスコーナー	—	該当 ※ただし、当局の現地調査後、改善措置済	—	—	該当	
	静岡労働局	外国人労働者相談コーナー	—	—	—	—	—	該当
		外国人雇用サービスコーナー	—	—	—	—	—	該当
	愛知労働局	外国人労働者相談コーナー	—	—	—	該当	—	該当
		名古屋外国人雇用サービスセンター (注)名古屋中公共職業安定所に設置	—	—	該当 ※ただし、当局の現地調査後、改善措置済	—	—	該当
外国人雇用サービスコーナー		—	—	該当 ※ただし、当局の現地調査後、改善措置済	—	該当 ※ただし、当局の現地調査後、改善措置済	—	
三重労働局	外国人労働者相談コーナー	—	—	—	該当	—	該当	
	外国人雇用サービスコーナー	—	—	—	—	—	—	

(注) 1 当局の調査結果による。

2 名古屋出入国在留管理局は、法務省出入国在留管理庁がホームページを運用しているため、調査対象外とした。

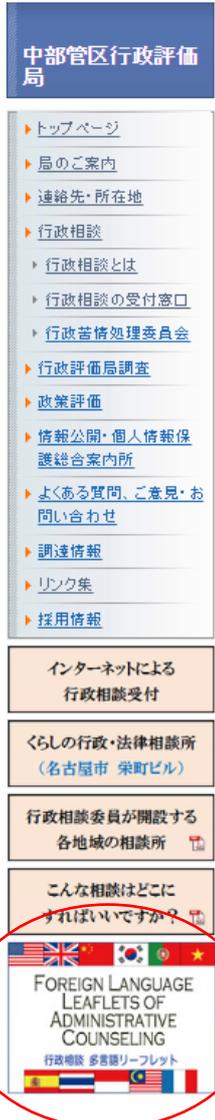
3 名古屋国税局は、財務省国税庁がホームページを運用しているため、調査対象外とした。

(参考) 調査対象機関のホームページの URL

行政機関名		自機関のホームページの URL	本省（本庁）のホームページの URL
総務省	中部管区行政評価局	https://www.soumu.go.jp/kanku/chubu.html	総務省 HP（日本語） https://www.soumu.go.jp/ 総務省 HP（英語） https://www.soumu.go.jp/english/index.html
	三重行政監視行政相談センター	https://www.soumu.go.jp/kanku/chubu/mie.html	
法務省	静岡地方法務局	http://houmukyoku.moj.go.jp/shizuoka/	法務省 HP（日本語） http://www.moj.go.jp/ 法務省 HP（英語） http://www.moj.go.jp/EN/index.html
	名古屋法務局	http://houmukyoku.moj.go.jp/nagoya/	法務省 HP（日本語）の「人権擁護局フロントページ」 http://www.moj.go.jp/JINKEN/index.html
	岐阜地方法務局	http://houmukyoku.moj.go.jp/gifu/	
	津地方法務局	http://houmukyoku.moj.go.jp/tsu/	
出入国在留管理庁	名古屋出入国在留管理局	—	出入国在留管理庁 HP（日本語） http://www.immi-moj.go.jp/index.html 出入国在留管理庁 HP（英語） http://www.immi-moj.go.jp/english/index.html 出入国在留管理庁 HP（中国語） http://www.immi-moj.go.jp/chinese/index.html 出入国在留管理庁 HP（韓国語） http://www.immi-moj.go.jp/korean/index.html 出入国在留管理庁 HP（ポルトガル語） http://www.immi-moj.go.jp/portuguese/index.html 出入国在留管理庁 HP（スペイン語） http://www.immi-moj.go.jp/spanish/index.html
財務省	名古屋国税局	https://www.nta.go.jp/about/organization/nagoya/index.htm	国税庁 HP（英語） http://www.nta.go.jp/english/contact/moreinformation/
	名古屋中税務署	https://www.nta.go.jp/about/organization/nagoya/location/aichi/nagoyanaka/index.htm	
厚生労働省	岐阜労働局	https://jsite.mhlw.go.jp/gifu-roudoukyoku/home.html	厚生労働省 HP https://www.mhlw.go.jp/index.html
	静岡労働局	https://jsite.mhlw.go.jp/shizuoka-roudoukyoku/home.html	厚生労働省 HP（英語） https://translation.mhlw.go.jp/LUCMHLW/ns/tl.cgi/https://www.mhlw.go.jp/index.html?SLANG=ja&TLANG=en&XMODE=0&XCHARSET=utf-8&XJSID=0
	愛知労働局	https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-roudoukyoku/home.html 自機関のホームページとは別に「名古屋外国人雇用サービスセンター」のホームページを設けている。 https://jsite.mhlw.go.jp/aichi-foreigner/	厚生労働省 HP（中国語（簡体）） https://translation.mhlw.go.jp/LUCMHLW/ns/tl.cgi/https://www.mhlw.go.jp/index.html?SLANG=ja&TLANG=zh&XMODE=0&XCHARSET=utf-8&XJSID=0
	三重労働局	https://jsite.mhlw.go.jp/mie-roudoukyoku/home.html	厚生労働省 HP（中国語（繁体）） https://translation.mhlw.go.jp/LUCMHLW/ns/tl.cgi/https://www.mhlw.go.jp/index.html?SLANG=ja&TLANG=zhb&XMODE=0&XCHARSET=utf-8&XJSID=0 厚生労働省 HP（韓国語） https://translation.mhlw.go.jp/LUCMHLW/ns/tl.cgi/https://www.mhlw.go.jp/index.html?SLANG=ja&TLANG=ko&XMODE=0&XCHARSET=utf-8&XJSID=0

(注) 調査対象機関の資料に基づき、当局が作成した。

図表 2-4) (事例①) - i 自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（中部管区行政評価局）

行政機関名	中部管区行政評価局
<p><遷移手順></p> <p>中部管区行政評価局のホームページのトップページから、「行政相談多言語リーフレット」のページに遷移するための具体的な遷移手順は、次のとおりである。</p>	
<p>① 中部管区行政評価局のホームページのトップページ</p>	
	 <p>中部管区行政評価局</p> <p>管区行政評価局、行政評価事務所、行政監視行政相談センターのご案内</p> <p>中部管区行政評価局は、総務省行政評価局の地方組織で、東海北陸6県(愛知県、岐阜県、三重県、静岡県、石川県、富山県)を管轄しています。</p> <p>国民にとってより良い行政の実現を目指して、</p> <ul style="list-style-type: none"> 国の業務などの実施状況を調査し、政策や業務運営の見直し、改善方を提示する「行政評価局調査」、 国民のみなさまから、広く国の行政全般についての苦情や意見、要望を受け付け、その解決・実現を図る「行政相談」、 <p>などの業務を行っています。</p> <p>また、中部管区行政評価局には、石川県に石川行政評価事務所が、岐阜県、三重県、静岡県及び富山県にそれぞれ行政監視行政相談センター（行政相談業務を担当）があります。</p> <p>新型コロナウイルス感染症に関するご相談について</p> <ul style="list-style-type: none"> 厚生労働省及び愛知県では、新型コロナウイルス感染症についての電話相談窓口を開通しています。【厚生労働省の相談窓口】 <ul style="list-style-type: none"> 電話番号：0120-565653（フリーダイヤル）受付時間：9時～21時（土日・祝日も実施） その他、厚生労働省の公式Twitter、公式Facebookもご利用ください。 【愛知県の相談窓口（保健医療局健康医療部健康対策課 感染症グループ）】 <ul style="list-style-type: none"> 電話番号：052-954-6272 受付時間：9時～17時（土日・祝日も実施） 新型コロナウイルス感染症の情報は、以下の特設ページをご覧ください。 <ul style="list-style-type: none"> 首相官邸「新型コロナウイルス感染症に備えて」 首相官邸「新型コロナウイルス政府お役立ち情報」(関連情報リンク集) 厚生労働省「新型コロナウイルス感染症について」 厚生労働省「国民の皆さまへ（新型コロナウイルス感染症）」 愛知県「新型コロナウイルス感染症について」 名古屋市「新型コロナウイルスに関連する肺炎について」 <p>トピックス</p> <ul style="list-style-type: none"> NEW 面の を NEW しま 【国 <p>拡大防止のため、3月4日(水)から当 法律相談等の専門家による相談対応 利用対策を中心として」の結果を公表 「調査」の実施についてお知らせします</p>

② 行政相談多言語リーフレット ダウンロードページ

行政相談 多言語リーフレット
(Administrative Counseling Leaflets in various languages)

ダウンロード (Download)

- 英語/English
- 中国語/Chinese
- 韓国語/Korean
- ベトナム語/Vietnamese
- ネパール語/Nepali
- インドネシア語/Indonesian
- タガログ語/Tagalog
- タイ語/Thai
- ポルトガル語/Portuguese
- スペイン語/Spanish
- フランス語/French
- マレー語/Malay

言語を選択

DO YOU HAVE A PROBLEM?
MIC Administrative Counseling Service

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(4) (事例①) - ii 自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（三重行政監視行政相談センター）

行政機関名	三重行政監視行政相談センター
<p>(説明)</p> <p>< 遷移手順 ></p> <p>三重行政監視行政相談センターのホームページのトップページから、「行政相談多言語リーフレット」のページに遷移するための具体的な遷移手順は、次のとおりである。</p> <p>○ 三重行政監視行政相談センターのホームページのトップページ</p> <div data-bbox="263 631 1257 1444" style="border: 1px solid black; padding: 10px;">  </div>	

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(4) (事例①) - iii 自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（愛知労働局 ※外国人労働者相談コーナー）

行政機関名 愛知労働局 ※外国人労働者相談コーナー

< 遷移手順 >

愛知労働局のホームページのトップページから、「外国人労働者相談コーナー」のページに遷移するための具体的な遷移手順は、次のとおりである。 ※外国語表記版 HP においても手順は同様

① 愛知労働局ホームページのトップページ



② 愛知労働局ホームページの「外国人労働者及び雇用する事業主の皆様へ」のページ



③ 愛知労働局ホームページの「外国人労働者相談コーナー」のページ

愛知労働局
Aichi Labour Bureau

ホーム > 労働局のご案内 > 各種相談窓口のご案内 (Counseling and Information Services) > 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)

ニュース&トピックス | 各種法令・制度・手続き | 事例・統計情報 | パンフレット・様式 | **労働局のご案内**

外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)

英語の案内(English)
ポルトガル語の案内(Portuguese)
ベトナム語の案内 (Vietnamese)

外国語による労働条件(賃金、解雇、年次有給休暇)は変更となる場合がありますので、あらかじめ電
社会保険については年金事務所へ、税金については税務署へ、在留資格については入国管理局へ相談してください。

(1) 愛知労働局 労働基準部 監督課
〒460-8507
名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館 2階
電話 062-972-0253

英語-火曜日、木曜日
ポルトガル語-火曜日、水曜日、木曜日、金曜日
午前9時30分～正午、午後1時～午後4時00分

(2) 豊橋労働基準監督署
〒440-8506
豊橋市大岡町111
電話 0532-54-1192

ポルトガル語-月曜日、火曜日、木曜日
午前9時30分～正午、午後1時～午後4時00分

(3) 刈谷労働基準監督署
〒448-0858
刈谷市若松町1-46-1 刈谷合同庁舎3階
電話 0666-21-4885

ポルトガル語-月曜日、木曜日
午前9時30分～正午、午後1時～午後4時00分

(4) 名古屋西労働基準監督署
〒453-0813
名古屋市中村区二ツ橋町3-37
電話 062-481-9533

ベトナム語-木曜日

クリックすると
各言語の
来所案内が
表示される
(④へ遷移)

窓口案内
労働局について(概要)
庁舎のご案内
各部の業務内容
職員採用情報
愛知労働局における個人情報
の取扱いについて
関連施設
愛知労働局ホームページに
寄せられた主な「意見・要望
等」について
各種相談窓口のご案内
(Counseling and Information
Services)
外国人労働者相談コーナー
(Advisor for Foreign
Workers)
賃金相談窓口のご案内
「労災かきし」に対する相談
窓口
ヒト・タウン等地方での就
職を希望される方へ

●関連リンク
労働基準監督署
ハローワーク
ハローワーク
インターネットサービス
愛知県公式ホームページ

Get ADOBE® READER®
サイト内のPDF文書をご覧になるにはAdobe Readerが必要です。

Microsoft Office Word Viewer
サイト内のワード文書が見れないときはWord Viewer が必要です。

Microsoft Office Excel Viewer
サイト内のエクセル文書が見れないときはExcel Viewer が必要です。

④ 各言語の「外国人労働者相談コーナー」のページ

・英語

・ポルトガル語

・ベトナム語

窓口案内

- 労働局について(概要)
- 庁舎のご案内
- 各部の業務内容
- 職員採用情報
- 愛知労働局における個人情報の取扱いについて
- 関連施設
- 愛知労働局ホームページに寄せられた主な「意見・要望等」について
- 各種相談窓口のご案内
- (Counseling and Information Services)
- 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)
- 貸金相談窓口のご案内
- 「労災かくし」に対する相談窓口
- Uターン等地方での就職を希望される方へ

●関連リンク

[労働基準監督署](#)

[ハローワーク](#)

[ハローワークインターネットサービス](#)

[愛知県公式ホームページ](#)



サイト内のPDF文書をご覧になるにはAdobe Readerが必要です。



サイト内のワード文書が見れないときはWord Viewerが必要です。



サイト内のエクセル文書が見れないときはExcel Viewerが必要です。

外国人労働者相談コーナー(ベトナム語の案内)

Tư vấn dành cho người lao động nước ngoài (Advisor for Foreign Workers)

Chúng tôi tiếp nhận tư vấn bằng tiếng nước ngoài về các thông tin liên quan đến điều kiện lao động (tiền lương, sa thải, nghỉ phép v.v...).

Ngày giờ có thể thay đổi, vì vậy các bạn hãy xác nhận bằng điện thoại trước khi đến.

Đó là với các vấn đề liên quan đến bảo hiểm xã hội, các bạn vui lòng liên hệ Văn phòng phụ trách về lương hưu.

Đó là với các vấn đề liên quan đến thuế, các bạn vui lòng liên hệ Sở thuế.

Đó là với các vấn đề liên quan đến tư cách lưu trú, các bạn vui lòng liên hệ Cục quản lý xuất nhập cảnh.

(1) Cục Lao động Aichi, Ban Tiêu chuẩn Lao động, Phòng Giám sát
Nagoya Godo Chosha 2 2F
2-5-1 Sannomaru Naka-ku Nagoya 460-8507
Số điện thoại: 052 - 372 - 0253

Tư vấn bằng Tiếng Anh: thứ Ba, thứ Năm
Tư vấn bằng Tiếng Bồ Đào Nha: thứ Ba, thứ Tư, thứ Năm, thứ Sáu
Thời gian: 9h30' - 12h00', 13h00' - 16h00'

(2) Sở Giám sát tiêu chuẩn lao động Toyohashi
Toyohashi Chihō Godo Chosha 6F
111 Daikoku-cho Toyohashi 444-8506
Số điện thoại: 0532 - 54 - 1192
Tư vấn bằng Tiếng Bồ Đào Nha: thứ Hai, thứ Tư, thứ Năm
Thời gian: 9h30' - 12h00', 13h00' - 16h00'

(3) Sở Giám sát tiêu chuẩn lao động Kariya
Kariya Godo Chosha 3F
1-46-1 Wakamatsucho Kariyashi 448-0858
Số điện thoại: 0566 - 21 - 4885
Tư vấn bằng Tiếng Bồ Đào Nha: thứ Hai, thứ Năm
Thời gian: 9h30' - 12h00', 13h00' - 16h00'

(4) Sở Giám sát tiêu chuẩn lao động khu vực Tây Nagoya
3-37 Futatsuhashi Nakamura-ku Nagoyashi 463-0813
Số điện thoại: 052 - 481 - 9533
Tư vấn bằng Tiếng Mít: thứ Năm
Thời gian: 9h30' - 12h00', 13h00' - 16h00'

Mọi thắc mắc liên quan đến các thông tin ghi ở trên xin vui lòng liên hệ Ban tiêu chuẩn lao động, phòng Giám sát

[▲このページのトップに戻る](#)

○愛知労働局のスマートフォン上のホームページのトップページ

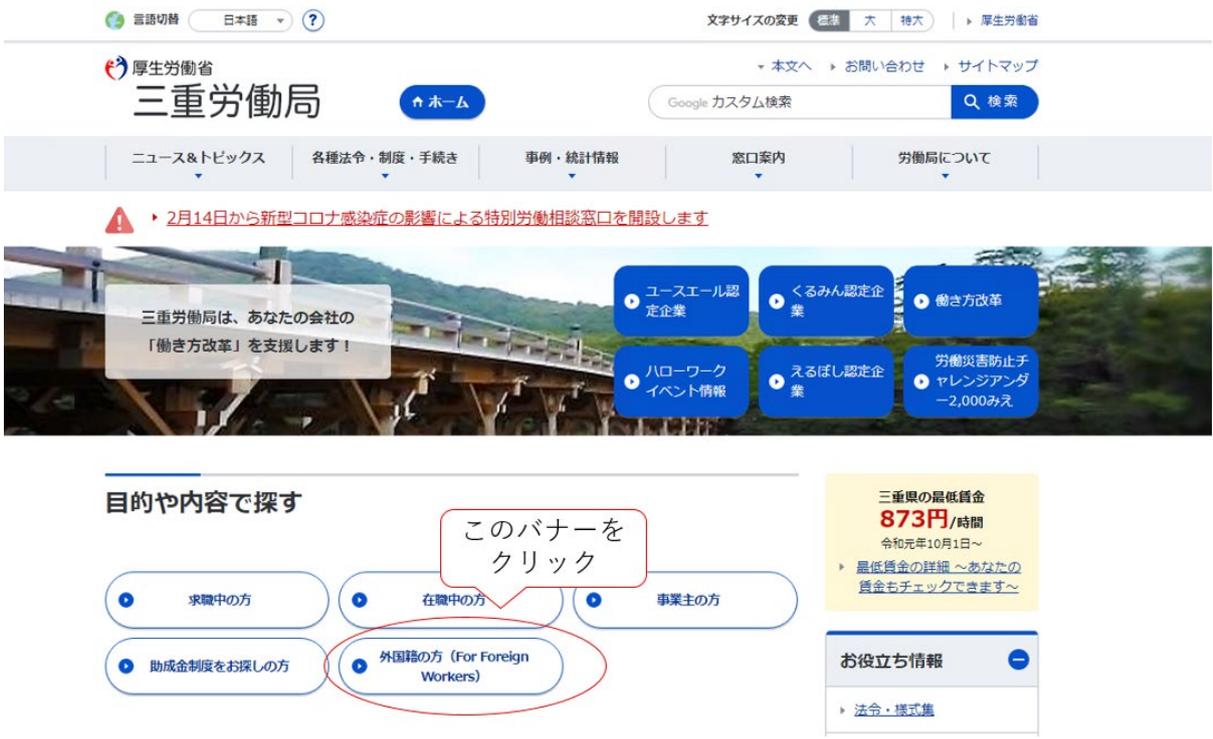


クリックすると、パソコン上のホームページと同じ②愛知労働局ホームページの「外国人労働者及び雇用する事業主の皆様へ」のページに遷移する。

(以下パソコン上のホームページと「外国人労働者相談コーナー」までの手順は同様)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-4) (事例①) - iv 自機関のホームページ（スマートフォン上のホームページを含む。）のトップページに外国語表記による相談窓口の案内に直接遷移できるバナーがあるため、速やかに遷移できる例（三重労働局）

行政機関名	三重労働局
<p><遷移手順></p> <p>三重労働局のホームページのトップページから、「外国人労働者の相談窓口」のページに遷移するための具体的な遷移手順は、次のとおりである。 ※外国語表記版 HP においても手順は同様</p> <p>① 三重労働局のホームページのトップページ</p> 	

② 三重労働局ホームページの「外国人労働者の方へ」ページ

外国人労働者の方へ

[通訳を配置している安定所\(PDF:62KB\)](#)

Agências públicas de emprego com intérpretes	(ポルトガル語)
Oficina pública de empleo con intérpretes	(スペイン語)
Opisina na maghanda ng interpreter	(タガログ語)
Hello Work offices with provision of interpretation	(英語)

外国人就労・定着支援研修

[Curso de Capacitação para Promover o Emprego Estável para Residentes Estrangeiros](#)

[Curso de Capacitación para Promover el Empleo Estable para Residentes Extranjeros](#)

[Training Course for Promoting Stable Employment of Foreign Residents](#)

(ポルトガル語、スペイン語、英語)

外国人労働者の労働条件に関する相談

Consultas relacionadas às condições de trabalho para trabalhadores estrangeiros	(ポルトガル語)
Con respecto a consultas sobre condiciones laborales para extranjeros	(スペイン語)
Consultations about labour conditions	(英語)

クリックすると、③(2)の外国人雇用サービスコーナーの相談窓口案内に遷移

クリックすると、③(1)の外国人労働者相談コーナーの相談窓口案内に遷移

③ (1)外国人労働者相談コーナー

- ・ポルトガル語

ポルトガル語による労働条件等に関する相談窓口等について
 (Consultas sobre condições e problemas trabalhistas em português.)

※日時、時間は変更となる場合がありますので、事前に電話等でご確認下さい。
 (※Poderá haver mudança nos dias e horário de consultas por isso ligue antes para confirmar.)

① 四日市労働基準監督署
 (Delegacia de Inspeção das Normas do Trabalho de Yokkaichi)
 〒510-0064 四日市市新正2-5-23
 (Yokkaichi - shi sinshou 2-5-23)
 Tel: 059-342-0340

相談日 (原則)
 (Dia de atendimento)
 ポルトガル語 金曜日 (毎月第2、第4週のみ)
 (português) (2ªe4ª Sexta-feira)

相談時間 (原則)
 (Horário de atendimento)
 10:00~12:00、13:00~16:00

② 津労働基準監督署
 (Delegacia de Inspeção das Normas do Trabalho de Tsu)
 〒514-0002 津市島崎町327-2 津第二地方合同庁舎1階
 (Tsu-shi Shimazaki-cho 327-2 Tsu daini chihou goudou chousha 1F)
 Tel: 059-227-1282

相談日 (原則)
 (Dia de atendimento)
 ポルトガル語 火曜日 (毎週)、水曜日 (毎月第1、第3週のみ)
 (português) (Terça-feira) (1ªe3ª Quarta-feira)

相談時間 (原則)
 (Horário de atendimento)
 10:00~12:00、13:00~16:00

・スペイン語

スペイン語による労働条件等に関する相談窓口等について

(Consultas relacionadas con las condiciones laborales en Español.)

※日時、時間に変更となる場合がありますので、事前に電話等でご確認下さい。
(※Hay casos en el cambio de horario, Confírmelo de antemano)

① 四日市労働基準監督署

(Oficina de inspección de normas laborales de Yokkaichi)
〒510-0064 四日市市新正2-5-23
(Yokkaichi-shi sinshou 2-5-23)
Tel: 059-342-0340

相談日

(Día de atención)

スペイン語 火曜日 (毎週)
(español) (los martes)

相談時間

(Horario)

10:00～12:00、13:00～16:00

② 津労働基準監督署

(Oficina de inspección de normas laborales de Tsu)
〒514-0002 津市島崎町327-2 津第二合同庁舎1階
(Tsu-shi Shimazaki-cho 327-2 Tsu daini chihou goudou chousha 1F)
Tel: 059-227-1282

相談日

(Día de atención)

スペイン語 月曜日 (毎月第1、第3週のみ)、金曜日 (毎週)
(español) (1er y 3er lunes) (los viernes)

相談時間

(Horario)

10:00～12:00、13:00～16:00

・英語

英語による労働条件等に関する相談窓口等について

(English Consultation Day regarding labor conditions etc.)

※相談日時は変更となる場合がありますので、事前に電話等でご確認下さい。
(※Date and time might be changed. Please contact us in advance.)

① 四日市労働基準監督署

(YOKKAICHI Labour Standard Inspection Office)

〒510-0064 四日市市新正2-5-23
(2-5-23, Sinshou, Yokkaichi-shi)
TEL: 059-342-0340

対応日時

(Time and Date)

英語 第4水曜日
(English) (Fourth Wednesday)

10:00～12:00、13:00～16:00

② 津労働基準監督署

(TSU Labour Standard Inspection Office)

〒514-0002 津市島崎町327-2 津第二合同庁舎1階
(1F, Tsu Daini Goudou-chousha, 327-2 Shimazaki-cho, Tsu-shi)
TEL: 059-227-1282

対応日時

(Time and Date)

英語 第2水曜日
(English) (Second Wednesday)

10:00～12:00、13:00～16:00

③ (2)外国人雇用サービスコーナー (通訳配置)

・ポルトガル語

Para procura de empregos ou fazer consultas a respeito do seguro-desemprego, compareça ao Hello Work.

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(4F)

(Lista de Agência Pública de Empregos com Intérpretes em português)
(Lista de agências públicas de emprego (Hello Work) com intérpretes em português.)

(ポルトガル語の通訳がある公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

Abril 2019

Nome da província	Localização	Número de telefone	Horário de atendimento	
Mie	Escritório de Yokkaichi	059-353-5566	Segunda.Terça.Quarta. Quinta.Sexta.	9:00-12:00 13:00-15:30 10:00-12:00 13:00-15:15
	Escritório de Tsu	059-228-9161	Segunda. Terça. Quarta. Quinta. Sexta. Terça. Quinta.	9:00-12:00 13:00-15:00 13:00-14:30
	Escritório de Matsusaka	0598-51-0860	Quarta.	9:30-11:30
	Escritório de Kuwana	0594-22-5141	Segunda.Terça. Quarta. Quinta. Sexta.	10:00-12:00 13:00-14:45 10:00-12:00 13:00-16:00
	Escritório de Iga	0595-21-3221	Segunda. Terça.	9:00-12:00 13:00-16:30
	Escritório de Suzuka	059-382-8609	Segunda. Terça. Quarta. Quinta. Sexta.	8:30-17:15

Mesmo comparecendo em um horário em que o intérprete não se encontra no Hello Work, faremos o atendimento em português por intermédio do contact center multilíngue em que um operador fará a interpretação por meio de um telefone.

Horário de atendimento do Hello Work: 8:30 às 17:15 (exceto sábados, domingos, feriados e final e início de ano)

通訳がない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりポルトガル語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

・スペイン語

Para búsqueda de empleo o consultas relacionadas sobre el seguro de desempleo, por favor acercarse a Hello Work.

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(2F)

(Lista de oficinas públicas de empleo (Hello Work) con intérpretes en español.)

(スペイン語の通訳がある公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

Abril 2019

Prefectura	Lugar	Número telefónico	Horario de atención	
Mie	Hello Work de Kuwana	0594-22-5141	Miércoles, Jueves,Viernes	10:00-12:00 13:00-16:00
	Hello Work de Iga	0595-21-3221	Lunes, Martes	9:00-12:00 13:00-16:30
	Hello Work de Suzuka	059-382-8609	Lunes, Martes, Miércoles,Jueves, Viernes	8:30-17:15

Atenderemos su consulta en español vía telefónica por medio del Centro de contacto multilingüe de Hello Work, en caso que visite la Oficina de Hello Work en el horario en el cual no se encuentren los intérpretes.

Horario de atención de Hello Work: de 8:30 a 17:15 (Excepto sábados, domingos, feriados, fines e inicios del año)

通訳がない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりスペイン語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

・タガログ語

**Paki punta sa Hello Work kung naghahanap nang trabaho,
o kung gusto kumunsulta tungkol sa employment insurance.**

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(List of HelloWork with Interpreters)

Lista sa mga pampublikong opisina ng trabaho (Hello Work) na may interpreter.

(タ)

(タガログ語の通訳がいる公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

April, 2019

Estado	Lugar	Telepono	Oras na pwede paggamit	
Mie	Tanggapan sa Matsusaka	0598-51-0860	Lunes , Miyerkules	10:00 - 12:00 13:00 - 16:30

Kahit pumunta sa Hello Work na oras na walang interpreter, kaya kami kokonsultahin sa Tagalog gamitin yung telepono na may interpreter operator ng Hello Work multilingual contact center.
Oras ng pagbubukas ng Hello Work 8:30AM hangan 5:15PM. (Hindi kasama Sabado, Linggo, pista opisyal, at katapusan ng taon at bagong taon.)

通訳がない時間帯にハローワークにお越しくださいたい場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりタガログ語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

・英語

**Kindly visit the Hello Work Office if you are seeking
a job or you want to know about the Unemployment
Insurance,**

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(List of Hello Work Office with English Interpreters)

(List of Hello Work Office with English Interpreters)

(英)

(英語の通訳がいる公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

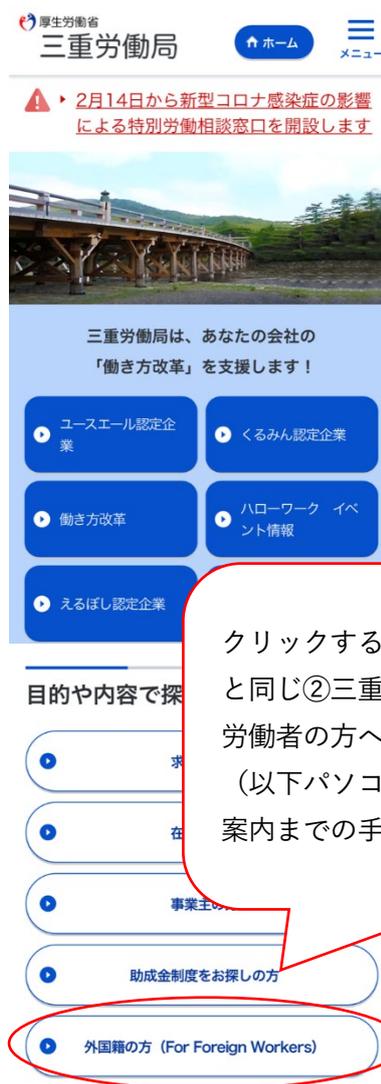
April, 2020

Prefecture	Office	Phone	Business Hours	
Mie	Tsu	059-228-9161	Wed.	9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
	Iga	0595-21-3221	Mon. Tue. Wed.	9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 9:00 - 12:00

You will be provided support in English for your consultation by phone through Hello Work Multi lingual Contact Center interpreter even when you visit Hello Work when the interpreters are not available.

Hello Work Office Hours 8:30am to 5:15pm (Except Sat. Sun. Public Holidays and
通訳がない時間帯にハローワークにお越しくださいたい場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳により英語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

○スマートフォン上の自機関のホームページのトップページ



クリックすると、パソコン上のホームページと同じ②三重労働局ホームページの「外国人労働者の方へ」のページに遷移する。
(以下パソコン上のホームページと相談窓口案内までの手順は同様)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(4) (事例②) - i 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例 (岐阜労働局)

行政機関名	岐阜労働局
-------	-------

各言語の「外国人労働者の相談窓口ページ」

- ポルトガル語

●Português

Guichê de Atendimento de Consulta Trabalhista aos Trabalhadores Estrangeiros

[Consulta sobre condições trabalhistas aos trabalhadores estrangeiros]

- Salários não pagos; demissão sem aviso prévio; saúde, higiene e segurança no trabalho; exame médico; condições trabalhistas como compensação do seguro acidente de trabalho etc., consultas sobre ambiente de trabalho etc.

◆ Consulta aos trabalhadores estrangeiros (c/intérprete)

Local de Consulta	Semana e Hora	Cep.	Enderêço	Nº de Telefone
Secretaria do trabalho de Gifu Divisão de inspeção	Todas as 3ªf, 4ªf. e 5ªf. Das 9 : 00 hs~16 : 00 hs	500-8723	Gifu-shi Kinryū-chō 5-13 (Gifu Chihō Gōdōchōsa 3 f)	058-245-8102

[Consulta sobre o emprego aos trabalhadores estrangeiros]

Local de Consulta	Semana e Hora	Cep.	Enderêço	Nº de Telefone
Hello work de Gifu secção de atendimento aos estrangeiros	De 2ª f. ~6ª f. Das 9 : 30hs~16 : 30 hs	500-8719	Gifu-shi Gotsubo-cho 1-9-1	058-206-5063
Hello work de Oogaki secção de serviço de atendimento aos estrangeiros	Todas as 2ªf, 5ªf. e 6ª f. Das 9 : 00hs~16 : 30 hs	503-0893	Oogaki-shi Fujie-cho 1-1-8	0584-80-5061
Hello work de Tajimi secção de serviço de atendimento aos estrangeiros	De 2ªf.~6ªf. Das 9 : 30hs~17 : 00 hs	507-0037	Tajimi-shi Otowa-cho 5-39-1	0572-22-3384
Hello work de Seki secção de serviço de atendimento aos estrangeiros	Nas 2ªf, 4ªf. e 5ªf. Das 9 : 00hs~16 : 30 hs	501-3803	Seki-shi Nishihongodōri 4-6-10	0575-22-3223
Hello work de Minokamo secção de serviço de atendimento aos estrangeiros	De 2ª f. ~6ª f. Das 9 : 00hs~16 : 30 hs	505-0043	Minokamo-shi Fukada-cho 1-206-9	0574-25-2178

[Secção de consulta em língua estrangeira sobre a vida cotidiana e oferta de emprego em conjunta com a prefeitura]

Local de Consulta	Semana e Hora	Cep.	Enderêço	Nº de telefone
Kani Secção de serviço de oferta de emprego aos estrangeiros de One Stop	De 2ªf.~6ªf. Das 9 : 30hs~17 : 00 hs	509-0214	Kani-shi Hiromi 1-5 Kani-shi Sōgō Kaikan	0574-60-5585
Work Plaza de Oogaki	Nas 2ªf, 4ªf, 6ªf. Das 9 : 00hs~16 : 30hs	503-8601	Oogaki-shi Marunouchi 2-29 Prefeitura de Oogaki 1F	0584-47-7571

● 窓口案内

- ご相談内容で窓口を探す
- 各種相談窓口

お役立ち情報

- 法令・様式集
- 労働保険の年度更新
- 今日から使える労働法
- 確かめよう労働条件
- ジョブ・カード制度
- 人材サービス協会サイト

関連機関

- 労働基準監督署
- ハローワーク
- 岐阜新卒応援ハローワーク
- 岐阜わかものハローワーク
- ハローワークインターネットサービス
- 岐阜県公式ホームページ

相談窓口

- 総合労働相談コーナー
- おしごとアドバイザー
- 「ここらの基」
- 経営がん相談窓口

お知らせ・ご案内

- 「配偶者手当」の在り方の検討に向けて
- 教育訓練給付制度
- 次世代法に基づく一級事業主行動計画について
- アスベスト訴訟の和解手続きについて
- 石綿対策法について

• スペイン語

● Español

Sección de Atendimento de Consulta Laboral para Trabajador es Extranjeros

[Consulta de condiciones de trabajo para trabajadores extranjeros]

◆ salarios impagos; despido sin previo aviso; salud y seguridad; examen médico; condiciones laboral es como la compensación del seguro accidente de trabajo etc.; consulta sobre ambiente de trabajo etc.

◆ Consultas para Trabajadores Extranjeros (c/intérprete)

Lugar de Consulta	Semaña y Hora	Código Postal	Dirección	Numero de telefono
Secretaría de Trabajo División de inspección	martes, miércoles e jueves 9:00 ~ 16:00	500-8723	Gifu-shi Kinryu-cho 5-13 (Gifu Chiho Gōdōchōsha 3 F)	058-245-8102

窓口案内

- ご相談内容で窓口を探す
- 各種相談窓口

お役立ち情報

- ▶ 法令・様式集
- ▶ 労働保険の年度更新
- ▶ 今日から使える労働法
- ▶ 確かめよう労働条件
- ▶ ジョブ・カード制度
- ▶ しごとサポーター養成講座

• タガログ語

● Tagalog

AVAILABLE CONSULTATION

[Para sa mga Dayuhang nagtatrabaho sa Japan]

[Available Consultation for Foreign Workers.]

about ◆ Accrued Salary, Fired, Health and Safety, Medical Check-up, Compensation Insurance, Work Environment, atbp

◆ Information on Advisory Services for Foreign Workers (consultant)

Pangalan	Open - Close	ZIPCode	Address	TEL
Tajimi Labor	9:00 - 16:00	507-0037	TajimiCity otowacho 5-39-1	0572-22-6381

[Vocational consultation for foreigners]

Pangalan	Open - Close	ZIPCode	Address	TEL
HalloworkGIFU GAIKOKUJIN Employment Consultation	Mon~Fri 9:30~16:30	500-8719	GifuCity Gotsubochou 1-9-1	058-206-5063
Hallowork TAJIMI GAIKOKUJIN Employment Consultation	Mon~Fri 9:30~17:00	507-0037	TajimiCity otowacho5-39-1	0572-22-3384
Hallowork MINOKAMO GAIKOKUJIN Employment Consultation	Mon~Fri 9:00~16:30	505-0043	MinokamoCityFukadacho1-2-06-9	0574-25-2178

[Various Consultations Customer service in cooperation with the CITY]

Pangalan	Open - Close	ZIPCode	Address	TEL
Kanihallowork GAIKOKUJIN Employment Consultation	Mon~Fri 9:30~17:00	509-0214	KaniCity Hiromi 1-5 Kanishisougoukaikan	0574-60-5585

窓口案内

- ご相談内容で窓口を探す
- 各種相談窓口

お役立ち情報

- ▶ 法令・様式集
- ▶ 労働保険の年度更新
- ▶ 今日から使える労働法
- ▶ 確かめよう労働条件
- ▶ ジョブ・カード制度
- ▶ しごとサポーター養成講座
- ▶ 人材サービス総合サイト

関連機関

- ▶ 労働基準監督署
- ▶ ハローワーク
- ▶ 岐阜新卒応援ハローワーク
- ▶ 岐阜わかものハローワーク

- ▶ ハローワークインターネットサービス
- ▶ 岐阜県公式ホームページ

相談窓口

- ▶ 総合労働相談コーナー

・ 中国語

● 中文

外国労働者咨询窓口

【外国労働者の労働条件咨询】

- ◆ 关于工资的不支付,解雇,安全卫生,身体健康检查,劳动灾害补偿保险等劳动条件,工作场所环境等的咨询
- ◆ 外国人的劳动咨询 (翻译)

名称	开设时间	邮编	地址	电话号码
岐阜劳动基准监督署	周二 9:00-16:00	500-8157	岐阜市五坪1-9-1	058-247-2368

【面对外国人的职业咨询】

名称	开设日期	邮编	地址	电话号码
岐阜职业介绍所外国人 资讯柜台	周一~周五 9:30-16:30	500-8719	岐阜市五坪町1-9-1	058-206-5063
大垣职业介绍所外国人 资讯柜台	周一~周五 9:00-16:30	503-0893	大垣市藤江町1-1-8	0584-80-5061

窓口に案内

- ◆ ご相談内容で窓口を探す
- ◆ 各種相談窓口

お役立ち情報

- ▶ 法令・様式集
- ▶ 労働保険の年度更新
- ▶ 今日から使える労働法
- ▶ 誰かめよう労働条件
- ▶ ジョブ・カード制度
- ▶ しごとサポーター養成講座
- ▶ 人材サービス総合サイト

関連機関

- ▶ 労働基準監督署

・日本語

外国人労働者の相談窓口

【外国人労働者の労働条件相談】

- ◆ 賃金の未払、解雇、安全衛生、健康診断、労災補償等労働条件、職場環境等に関する相談
- ◆ 外国人の労働相談（通訳）

名称	言語	開設日時	郵便番号	所在地	電話番号
岐阜労働局 監督課	ポ・ス	火・水・木 9:00-16:00	500-8723	岐阜市金竜町5-13 (岐阜合同庁舎3階)	058-245-8102
岐阜労働基準監督署	中	火 9:00-16:00	500-8157	岐阜市五坪1-9-1 (岐阜労働総合庁舎3階)	058-247-2368
多治見労働基準監督署	木	木 9:00-16:00	507-0037	多治見市音羽町5-39-1 (多治見労働総合庁舎3階)	0572-22-6381

※ポ=ポルトガル語、ス=スペイン語、中=中国語、タ=タガログ語

※全国の外国人労働者相談コーナー設置箇所です

[一覧表](#)

[曜日入り詳細版](#)

【外国人を対象にした職業相談】

名称	言語	開設日時	郵便番号	所在地	電話番号
ハローワーク岐阜 GAIKOKUJIN コーナー	ポ・中・タ	(ポ・中・タ) 月～金 9:30-16:30	500-8719	岐阜市五坪町1-9-1	058-206-5063
ハローワーク大垣 外国人コーナー	ポ・中	(ポ) 月・木・金 9:00-16:30 (中) 月～金 9:00-16:30	503-0893	大垣市藤江町1-1-8	0584-80-5061
ハローワーク多治見 外国人雇用サービス コーナー	ポ・タ・英	(ポ・タ・英) 月～金 9:30-17:00	507-0037	多治見市音羽町5-39-1	0572-22-3384
ハローワーク関 外国人雇用サービス コーナー	ポ	(ポ) 月・水・木 9:00-16:30	501-3803	関市西本郷通4-6-10	0575-22-3223
ハローワーク美濃加茂 外国人雇用サービス コーナー	ポ・タ	(ポ) 月～金 9:00-16:30	505-0043	美濃加茂市深田町1-206-9	0574-25-2178

※ポ=ポルトガル語、中=中国語、タ=タガログ語、英=英語

【市と連携した外国語による生活・職業相談コーナー】

名称	言語	開設日時	郵便番号	所在地	電話番号
可児外国人ワンストップ雇用サービスコーナー	ポ・タ	月～金 9:30-17:00	509-0214	可児市広見1-5 可児市総合会館	0574-60-5585
ワークプラザおおがき	ポ	月・水・金 9:00-16:30	503-8601	大垣市丸の内2-29 大垣市役所1階	0584-47-7571

※ポ=ポルトガル語、タ=タガログ語

【相談窓口と合わせて、こちらもお覧ください】

[労働条件ハンドブック（日本国内で就労する外国人の方へ）](#)

外国語ページはこちらへ

● [Português](#)

● [Español](#)

● [Tagalog](#)

● [中文](#)

[言語別ページはこちら](#)

窓口案内

- ご相談内容で窓口を探す
- 各種相談窓口

お役立ち情報

- 法令・様式集
- 労働保険の年度更新
- 今日から使える労働法
- 確かめよう労働条件
- ジョブ・カード制度

- しごとサポーター養成講座
- 人材サービス総合サイト

関連機関

- 労働基準監督署
- ハローワーク
- 岐阜新卒応援ハローワーク
- 岐阜わかものハローワーク
- ハローワークインターネットサービス
- 岐阜県公式ホームページ

相談窓口

- 総合労働相談コーナー
- 労働相談センター
- 「ここらの耳」
- 胆管がん相談窓口

お知らせ・ご案内

- 【配偶者手当】の在り方の検討に向けて
- 教育訓練給付制度
- 次世代法に基づく一般重業主行動計画について
- アスベスト訴訟の和解手続きについて
- 石綿救済法について
- 安全衛生優良企業公表制度
- 介護就労デイ
- 雇用促進税制

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-4) (事例②) - ii (その1) 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど
外国語表記による来庁案内がある例 (静岡労働局 ※外国人労働者相談コーナー)

行政機関名	静岡労働局 ※外国人労働者相談コーナー																																
静岡労働局ホームページの「外国人労働者相談コーナー」のページ																																	
	<p>■外国人労働者の相談コーナー</p> <p>Postos de atendimento para trabalhadores estrangeiros Advisory Service for Foreign Workers Ventanillas de atención a los trabajadores extranjeros 外国籍労働者労働問題咨询处</p>																																
<p>●関連リンク</p> <ul style="list-style-type: none"> 労働基準監督署 > ハローワーク > マザーズハローワーク > 附属施設 > その他のお知らせ > ハローワークインターネットサービス > 	<p>静岡労働局外国人労働者相談コーナー [SHIZUOKA RŌDŌ KYOKU]</p> <p>Posto de atendimento para trabalhadores estrangeiros no Departamento do Trabalho de Shizuoka Shizuoka LabourBureau Advisory Service for Foreign Workers Ventanilla de atención para a trabajadores extranjeros en el Departamento de Trabajo de Shizuoka</p>																																
	<p>〒420-8639 静岡市葵区追手町9-50 静岡地方合同庁舎3階 TEL 054-254-6352 Shizuoka-shi Aoi-ku Ōte-machi 9-50 Shizuoka Chihō Godō Chōsha 3o andar/3o piso TEL 054-254-6352 Shizuoka Chihō Godō Chōsha 3F Ōtemachi 9-50 Aoi-ku Shizuoka-shi TEL 054-254-6352</p>																																
<table border="1"> <tr> <td>ポルトガル語</td> <td>月曜日～金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)</td> </tr> <tr> <td>Português</td> <td>Todos os dias úteis da semana</td> </tr> <tr> <td>Horário</td> <td>Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas</td> </tr> <tr> <td>英語</td> <td>月曜日、火曜日、金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)</td> </tr> <tr> <td>English</td> <td>Every Monday, Tuesday and Friday</td> </tr> <tr> <td>Hours</td> <td>From 10:00 to 12:00 and From 13:00 to 16:00</td> </tr> <tr> <td>スペイン語</td> <td>水曜日、木曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)</td> </tr> <tr> <td>Español</td> <td>Miércoles y Jueves</td> </tr> <tr> <td>Horario</td> <td>De 10:00 horas ~ 12:00 horas y de 13:00 horas ~ 16:00 horas</td> </tr> <tr> <td>中国語</td> <td>水曜日 (相談時間 9時00分～11時30分)</td> </tr> <tr> <td>汉语</td> <td>毎星期三</td> </tr> <tr> <td>咨询时间</td> <td>上午9:00～11:30</td> </tr> <tr> <td>ベトナム語</td> <td>金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～15時30分)</td> </tr> <tr> <td>Tiếng việt</td> <td>Thứ sáu</td> </tr> <tr> <td>Thời gian tư vấn</td> <td>Từ 10 giờ đến 12 giờ, từ 13 giờ đến 15 giờ 30 phút</td> </tr> </table>				ポルトガル語	月曜日～金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)	Português	Todos os dias úteis da semana	Horário	Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas	英語	月曜日、火曜日、金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)	English	Every Monday, Tuesday and Friday	Hours	From 10:00 to 12:00 and From 13:00 to 16:00	スペイン語	水曜日、木曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)	Español	Miércoles y Jueves	Horario	De 10:00 horas ~ 12:00 horas y de 13:00 horas ~ 16:00 horas	中国語	水曜日 (相談時間 9時00分～11時30分)	汉语	毎星期三	咨询时间	上午9:00～11:30	ベトナム語	金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～15時30分)	Tiếng việt	Thứ sáu	Thời gian tư vấn	Từ 10 giờ đến 12 giờ, từ 13 giờ đến 15 giờ 30 phút
ポルトガル語	月曜日～金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)																																
Português	Todos os dias úteis da semana																																
Horário	Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas																																
英語	月曜日、火曜日、金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)																																
English	Every Monday, Tuesday and Friday																																
Hours	From 10:00 to 12:00 and From 13:00 to 16:00																																
スペイン語	水曜日、木曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)																																
Español	Miércoles y Jueves																																
Horario	De 10:00 horas ~ 12:00 horas y de 13:00 horas ~ 16:00 horas																																
中国語	水曜日 (相談時間 9時00分～11時30分)																																
汉语	毎星期三																																
咨询时间	上午9:00～11:30																																
ベトナム語	金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～15時30分)																																
Tiếng việt	Thứ sáu																																
Thời gian tư vấn	Từ 10 giờ đến 12 giờ, từ 13 giờ đến 15 giờ 30 phút																																
<p>浜松労働基準監督署 [HAMAMATSU RŌDŌ KIJUN KANTOKU SHO] Agência de Inspeção Trabalhista de Hamamatsu</p>																																	
<p>〒430-8639 浜松市中区中央1-12-4 浜松合同庁舎0階 TEL 053-456-8148 Hamamatsu-shi Naka-ku Chūō 1-12-4 Hamamatsu Godō Chōsha 8o andar/8o piso TEL 053-456-8148</p>																																	
<table border="1"> <tr> <td>ポルトガル語</td> <td>月曜日～金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)</td> </tr> <tr> <td>Português</td> <td>Todos os dias úteis da semana</td> </tr> <tr> <td>Horário</td> <td>Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas</td> </tr> </table>	ポルトガル語	月曜日～金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)	Português	Todos os dias úteis da semana	Horário	Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas																											
ポルトガル語	月曜日～金曜日 (相談時間 10時00分～12時00分、13時00分～16時00分)																																
Português	Todos os dias úteis da semana																																
Horário	Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas																																

三島労働基準監督署 [MISHIMA RŌDŌ KIJUN KANTOKU SHO]

Mishima Labour Standards Inspection Office

〒411-0033

三島市文教町1-3-112 三島労働総合庁舎3階 TEL 055-986-9100

Mishima Rodo Sogo Chosha 3F Bunkyo-cho 1-3-112 Mishima-shi TEL 055-986-9100

英語	水曜日、木曜日（相談時間 10時00分～12時00分 13時00分～16時00分）
English	Every Wednesday and Thursday
Hours	From 10:00 to 12:00 and From 13:00 to 16:00

磐田労働基準監督署 [IWATA RŌDŌ KIJUN KANTOKU SHO]

Agência de Inspeção Trabalhista de Iwata

〒438-8585

磐田市見付3599-6 磐田地方合同庁舎4階 TEL 0538-32-2205

Iwata-shi Mitsuke 3599-6 Iwata Chiho Godo Chosha 4o andar/4o piso TEL 0538-32-2205

ポルトガル語	月曜日、木曜日（相談時間 10時00分～12時00分 13時00分～16時00分）
Português	Todas as segundas-feiras e quintas-feiras
Horário	Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas

島田労働基準監督署 [SHIMADA RŌDŌ KIJUN KANTOKU SHO]

Agência de Inspeção Trabalhista de Shimada

〒427-8508

島田市本通1-4677-4 島田労働総合庁舎3階 TEL 0547-37-3148

Shimada-shi Hontori 1-4677-4 Shimada Rodo Sogo Chosha 3o andar/3o piso TEL 0547-37-3148

ポルトガル語	月曜日、火曜日（相談時間 10時00分～12時00分 13時00分～16時00分）
Português	Todas as segundas-feiras e terças-feiras
Horário	Das 10:00 horas ~ 12:00 horas e das 13:00 horas ~ 16:00 horas
スペイン語	月曜日、火曜日（相談時間 10時00分～12時00分 13時00分～16時00分）
Español	Lunes y Martes
Horario	De 10:00 horas ~ 12:00 horas y de 13:00 horas ~ 16:00 horas

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-4 (事例②) - ii (その 2) 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど
外国語表記による来庁案内がある例 (静岡労働局 ※外国人雇用サービスコーナー)

行政機関名 静岡労働局 ※外国人雇用サービスコーナー

静岡労働局ホームページの「外国人雇用サービスコーナー」のページ

- ・通訳を配置しているハローワーカー一覧

通訳を配置しているハローワーカー一覧(List of Hello Work with Interpreters)

(平成31年4月現在)

Office 設置所	Phone 電話番号	Language 対応言語	Business Hours 取扱時間
Shizuoka Office 静岡所	054-238-8603	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語 Chinese 中国語	Fri. 13:00 - 17:00 金 Fri. 13:00 - 17:00 金 Wed. 13:00 - 17:00 水
Hamamatsu Office 浜松所	053-457-5157	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 9:00-17:00 月、火、水、木、金 Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 9:00-17:00 月、火、水、木、金
Hosoe Branch Office 細江出張所	053-522-0165	Portuguese ポルトガル語	Mon. Thu. 8:30 - 12:00 月、木
Hamakita Branch Office 浜北出張所	053-584-2233	Portuguese ポルトガル語	Mon. Wed. 8:30 - 12:00 月、水
Numazu Office 沼津所	055-918-3711	English 英語 Tagalog タガログ語 Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Tue. Thu. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 火、木、金 Tue. Thu. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 火、木、金 Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 月、火、水、木、金 Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 月、火、水、木、金
Gotemba Branch Office 御殿場出張所	0550-82-0540	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Mon. 10:00 - 12:00 13:00 - 16:00 月 Tue. Thu. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 火、木 Mon. 10:00 - 12:00 13:00 - 16:00 月 Tue. Thu. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 火、木
Shimizu Office 清水所	054-351-8609	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Mon. Tue. Fri. 13:00 - 17:00 月、火、金 Mon. Tue. Fri. 13:00 - 17:00 月、火、金
Mishima Office 三島所	055-980-1302	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Wed. 9:00 - 12:00 13:00 - 17:00 水 Wed. 9:00 - 12:00 13:00 - 17:00 水
Kakegawa Office 掛川所	0537-22-4185	English 英語 Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Mon. 10:00 - 12:30 13:30 - 17:00 月 Wed. 8:30 - 11:30 12:30 - 15:30 水 Fri. 11:00 - 12:30 13:30 - 17:00 金 Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 8:30 - 17:00 月、火、水、木、金 Wed. 11:00 - 12:30 13:30 - 17:00 水 Thu. 8:30 - 11:30 12:30 - 14:30 木 Fri. 8:30 - 11:30 12:30-15:30 金
Shimada Office 島田所	0547-36-8609	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Wed. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 14:00 水、金 Wed. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 14:00 水、金
Haibara Branch Office 榛原出張所	0548-22-0148	Portuguese ポルトガル語 Spanish スペイン語	Mon. Thu. 11:00 - 12:00 13:00 - 17:00 月、木 Mon. Thu. 11:00 - 12:00 13:00 - 17:00 月、木
Iwata Office 磐田所	0538-32-6181	Portuguese ポルトガル語	Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 8:30 - 12:00 13:00 - 17:00 月、火、水、木、金

通訳を配置しているハローワーカー一覧(List of Hello Work with Interpreters)

(平成31年4月現在)

Office 設置所	Phone 電話番号	Language 対応言語	Business Hours 取扱時間
		English 英語	Mon. Tue. Wed. Thu. Fri. 9:00 - 12:00 13:00 - 16:30 月、火、木、金
<u>Fuji Office</u> 富士所	0545-51-2151	Portuguese ポルトガル語	Mon.Wed. 10:00 - 12:00 13:00 - 17:00 月、水 Fri. 9:30 - 12:00 13:00 - 17:00 金
		Spanish スペイン語	Mon.Wed. 10:00 - 12:00 13:00 - 17:00 月、水 Fri. 9:30 - 12:00 13:00 - 17:00 金
<u>Yaizu Office</u> 焼津所	054-628-5155	Portuguese ポルトガル語	Tue. Wed. 9:00 - 12:00 13:00 - 15:30 火、水
		Spanish スペイン語	Tue. Wed. 9:00 - 12:00 13:00 - 15:30 火、水

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-4 (事例②) - iii (その1) 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど
外国語表記による来庁案内がある例 (愛知労働局 ※外国人労働者相談コーナー)

行政機関名 愛知労働局 ※外国人労働者相談コーナー

① 愛知労働局ホームページの「外国人労働者相談コーナー」のページ

ホーム > 労働局のご案内 > 各種相談窓口のご案内 (Counseling and Information Services) > 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)

窓口案内

- 労働局について(概要)
- 庁舎のご案内
- 各部の業務内容
- 職員採用情報
- 愛知労働局における個人情報取扱いについて
- 関連施設
- 愛知労働局ホームページに寄せられた主な「意見・要望等」について
- 各種相談窓口のご案内 (Counseling and Information Services)
- 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)**
- 貸金相談窓口のご案内
- 「労災かかし」に対する相談窓口
- ヒト、タ、ン等地方での就職を希望される方へ

英語の案内(English)

ポルトガル語の案内(Português)

ベトナム語の案内(Vietnamese)

外国語による労働条件(賃金、解雇、年次有給日時は変更となる場合がありますので、あらかじめ)

社会保障については年金事務所へ、税金については税務署へ、在留資格については入国管理局へ相談してください。

(1) 愛知労働局 労働基準部 監督課
〒460-8507
名古屋市中区三の丸2-5-1 名古屋合同庁舎第2号館 2階
電話 052-972-0253

英語-火曜日、木曜日
ポルトガル語-火曜日、水曜日、木曜日、金曜日

午前9時30分～正午、午後1時～午後4時00分

(2) 豊橋労働基準監督署
〒440-8506
豊橋市大岡町111
電話 0532-54-1192

ポルトガル語-月曜日、火曜日、木曜日

午前9時30分～正午、午後1時～午後4時00分

(3) 刈谷労働基準監督署
〒448-0858
刈谷市若松町1-46-1 刈谷合同庁舎3階
電話 0566-21-4885

ポルトガル語-月曜日、木曜日

午前9時30分～正午、午後1時～午後4時00分

(4) 名古屋西労働基準監督署
〒463-0813
名古屋市中村区二ツ橋町3-37
電話 052-481-8533

ベトナム語-木曜日

Get ADOBE® READER®
サイト内のPDF文書をご覧になるにはAdobe Readerが必要です。

Office Word Viewer
サイト内のワード文書が見れないときはWord Viewerが必要です。

Office Excel Viewer
サイト内のエクセル文書が見れないときはExcel Viewerが必要です。

② 各言語の「外国人労働者相談コーナー」のページ

・英語

窓口案内

- 労働局について(概要)
- 庁舎のご案内
- 各部の業務内容
- 職員採用情報
- 告知労働局における個人情報取扱いについて
- 関連施設
- 告知労働局ホームページに掲載された主な「意見・要望等」について
- 各種相談窓口のご案内
- (Counseling and Information Services)
- 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)
- 賃金相談窓口のご案内
- 「労災かきし」に対する相談窓口
- イトマン等地方での就職を希望される方へ

● 関連リンク

- 労働基準監督署 ▶
- ハローワーク ▶
- ハローワーク インターネットサービス ▶
- 告知県公式ホームページ ▶

Get ADOBE® READER®

サイト内のPDF文書をご覧になるにはAdobe Readerが必要です。

Office Word Viewer

サイト内のワード文書が見れないときはWord Viewerが必要です。

Office Excel Viewer

サイト内のエクセル文書が見れないときはExcel Viewerが必要です。

■ 外国人労働者相談コーナー(英語の案内)
Labour Consultation for Foreign Workers in English

We provide consultation services on working condition (wages, dismissal, annual paid leave and others) in English.
As for Social Insurance, please consult Japan Pension Service Branch Office.
As for Tax, please consult Tax Office.
As for residence status, please contact Immigration Bureau.

(1) Aichi Labour Bureau
Labour Standards Department
Inspection Division
Nagoya Godo Chocha 2 2F
2-5-1 Sannomaru Naka-ku Nagoya 460-8507
Phone: 052-972-0253

Tuesday and Thursday for English
Tuesday ~ Friday for Portuguese
9時30分a.m.~4:00p.m.(except noon~1時00分p.m.)

(2) Toyohashi Labour Standards Inspection Office
Toyohashi Chho Godo Chocha 5F
111 Daikoku-cho, Toyohashi 440-8506
Phone: 0532-54-1192

Monday, Tuesday and Thursday for Portuguese
9時30分a.m.~4:00p.m.(except noon~1時00分p.m.)

(3) Kariya Labour Standards Inspection Office
Kariya Godo Chocha 3F
1-46-1 Wakamatsu-cho, Kariya 440-0658
Phone: 0566-21-4885

Monday and Thursday for Portuguese
9時30分a.m.~4:00p.m.(except noon~1時00分p.m.)

(4) Nagoya Nishi Labour Standards Inspection Office
3-37 Futatsubashi-cho, Nakamura-ku, Nagoya 463-0813
Phone: 052-481-9533

Thursday for Vietnamese
9時30分a.m.~4:00p.m.(except noon~1時00分p.m.)

Please note that the day(s) may be changed and confirm the above office before visiting.

・ポルトガル語

窓口案内

- 労働局について(概要)
- 庁舎のご案内
- 各部の業務内容
- 職員採用情報
- 告知労働局における個人情報取扱いについて
- 関連施設
- 告知労働局ホームページに掲載された主な「意見・要望等」について
- 各種相談窓口のご案内
- (Counseling and Information Services)
- 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)
- 賃金相談窓口のご案内
- 「労災かきし」に対する相談窓口
- イトマン等地方での就職を希望される方へ

● 関連リンク

- 労働基準監督署 ▶
- ハローワーク ▶
- ハローワーク インターネットサービス ▶
- 告知県公式ホームページ ▶

Get ADOBE® READER®

サイト内のPDF文書をご覧になるにはAdobe Readerが必要です。

Office Word Viewer

サイト内のワード文書が見れないときはWord Viewerが必要です。

Office Excel Viewer

サイト内のエクセル文書が見れないときはExcel Viewerが必要です。

■ 外国人労働者相談コーナー(ポルトガル語の案内)

Consultas Trabalhistas para os Trabalhadores Estrangeiros

Consultas sobre condições de trabalho (salário, demissão, férias remuneradas, entre outras) em língua estrangeira. Poderá haver mudanças nos dias e horários de atendimento. Portanto, confirme antecipadamente por telefone.

Para as consultas sobre seguro social, dirija-se ao escritório de pensão.
Para as consultas sobre imposto, dirija-se ao posto de receita nacional.
Para as consultas sobre visto, dirija-se ao departamento de imigração.

(1) Secretaria do Trabalho de Aichi
Departamento das Normas de Trabalho
Seção de Inspeção

〒460-8507
Nagoya-shi Naka-ku Sannomaru 2-5-1
Nagoya Godo Chocha (prédio número 2, 2º andar)
Telefone: 052-972-0253

Inglês: Terça e Quinta-feira
Português: Terça e Sexta-feira
Das 9時30分 às 12時00分 horas e das 13時00分 às 16時00分 horas

(2) Inspeção das Normas de Trabalho de Toyohashi

〒440-8506
Toyohashi-shi Daikoku-cho 111
Toyohashi Chho Godo Chocha 5º andar
Telefone: 0532-54-1192

Português: Segunda, Terça e Quinta-feira
Das 9時30分 às 12時00分 horas e das 13時00分 às 16時00分 horas

(3) Inspeção das Normas de Trabalho de Kariya

〒440-0658
Kariya-shi, Wakamatsu-cho 1-46-1
Kariya Godo Chocha 3º andar
Telefone: 0566-21-4885

Português: Segunda e Quinta-feira
Das 9時30分 às 12時00分 horas e das 13時00分 às 16時00分 horas

(4) Inspeção das Normas de Trabalho de Nagoya Nishi

〒463-0813
Nagoya-shi, Nakamura-ku, Futatsubashi-cho 3-37
Telefone: 052-481-9533

Vietnãmita : Quinta-feira
Das 9時30分 às 12時00分 horas e das 13時00分 às 16時00分 horas

Para maiores informações sobre essa matéria, consulte o Departamento das Normas de Trabalho, Seção de Inspeção
TEL : 052-972-0253

・ベトナム語

窓口案内

- 労働局について(概要)
- 庁舎のご案内
- 各部の業務内容
- 職員採用情報
- 愛知労働局における個人情報取扱について
- 関連施設
- 愛知労働局ホームページに寄せられた主な「意見・要望等」について
- 各種相談窓口のご案内
- (Counseling and Information Services)
- 外国人労働者相談コーナー (Advisor for Foreign Workers)
- 賃金相談窓口のご案内
- 「労災かくし」に対する相談窓口
- U・I・Jタウン等地方での就職を希望される方へ

● 関連リンク

- 労働基準監督署 ▶
- ハローワーク ▶
- ハローワークインターネットサービス ▶
- 愛知県公式ホームページ ▶

 Adobe Reader
 サ-内内のPDF文書をご覧になるにはAdobe Readerが必要です。

 Microsoft Office Word Viewer
 サ-内内のワード文書が見れないときはWord Viewer が必要です。

 Microsoft Office Excel Viewer
 サ-内内のエクセル文書が見れないときはExcel Viewer が必要です。

■ 外国人労働者相談コーナー(ベトナム語の案内)

Tư vấn dành cho người lao động nước ngoài (Advisor for Foreign Workers)
 Chúng tôi tiếp nhận tư vấn bằng tiếng nước ngoài về các thông tin liên quan đến điều kiện lao động (tiền lương, sa thải, nghỉ phép v.v...).

Ngày giờ có thể thay đổi, vì vậy các bạn hãy xác nhận bằng điện thoại trước khi đến.
 Đối với các vấn đề liên quan đến bảo hiểm xã hội, các bạn vui lòng liên hệ Văn phòng phụ trách về lương hưu.
 Đối với các vấn đề liên quan đến thuế, các bạn vui lòng liên hệ Sở thuế.
 Đối với các vấn đề liên quan đến tư cách lưu trú, các bạn vui lòng liên hệ Cục quản lý xuất nhập cảnh.

(1) Cục Lao động Aichi, Ban Tiêu chuẩn lao động, Phòng Giám sát
 Nagoya Godo Chosha 2 2F
 2-5-1 Sannomaru Naka-ku Nagoya 460-8507
 Số điện thoại: 052 - 972 - 0253

Tư vấn bằng Tiếng Anh; thứ Ba, thứ Năm
 Tư vấn bằng Tiếng Bồ Đào Nha; thứ Ba, thứ Tư, thứ Năm, thứ Sáu
 Thời gian: 9h30' ~ 12h00', 13h00' ~ 16h00'

(2) Sở Giám sát tiêu chuẩn lao động Toyohashi
 Toyohashi Chihō Godo Chosha 6F
 111 Daikoku-cho Toyohashi 444-8506
 Số điện thoại: 0532 - 54 - 1192

Tư vấn bằng Tiếng Bồ Đào Nha; thứ Hai, thứ Tư, thứ Năm
 Thời gian: 9h30' ~ 12h00', 13h00' ~ 16h00'

(3) Sở Giám sát tiêu chuẩn lao động Kariya
 Kariya Godo Chosha 3F
 1-46-1 Wakamatsucho Kariyashi 448-0858
 Số điện thoại: 0566 -21 - 4885

Tư vấn bằng Tiếng Bồ Đào Nha; thứ Hai, thứ Năm
 Thời gian: 9h30' ~ 12h00', 13h00' ~ 16h00'

(4) Sở Giám sát tiêu chuẩn lao động khu vực Tây Nagoya
 3-37 Futatsuhashi Nakamura-ku Nagoyashi 463-0813
 Số điện thoại: 052 - 481 - 9533

Tư vấn bằng Tiếng Việt; thứ Năm
 Thời gian: 9h30' ~ 12h00', 13h00' ~ 16h00'

Mọi thắc mắc liên quan đến các thông tin ghi ở trên xin vui lòng liên hệ Ban tiêu chuẩn lao động, phòng Giám sát

▲ [このページのトップに戻る](#)

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-4) (事例②) - iii (その 2) 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど
外国語表記による来庁案内がある例 (愛知労働局 ※名古屋外国人雇用サービスセンター)

行政機関名 | 愛知労働局 ※名古屋外国人雇用サービスセンター

「名古屋外国人雇用サービスセンター」のトップページ



・英語

Nagoya Employment Service Center for Foreigners

About Us

Nagoya Employment Service Center for Foreigners provides job consultation and employment support for international residents who wish to work in Japan.

- ・ Address: Yamaichi Bldg.8th floor, 2-14-25, Nishiki, Naka-ku, Nagoya-shi
- ・ Phone: 052-855-3770
- ・ Business hours: 8時30分-17時15分 (Interpretation available 9時15分-12時00分, 13時00分-17時15分)

Language available in English, Chinese, Portuguese and Spanish

・ Closed on Saturdays, Sundays, Public holidays, New Year's holiday

・ Necessary items for registration : Residence card, Passport (Only required for "Designated Activities" holders in order to confirm your 'Certificate of Designation'), Hello Work Card (If you are registered with Hello Work)

- 中国語

名古屋外国人雇用服务中心

中心指南

名古屋外国人雇用服务中心是为打算在日本工作的外国人提供就业咨询的支援机构。

- 地址：名古屋市中区锦2-14-25 ヤマイチビル8楼
- 电话：052-855-3770
- 服务时间：8：30～17：15（提供翻译服务时间9：15～12：00 13：00～17：15）
- 语种（英语、汉语、葡萄牙语、西班牙语）
- 休息日：周六・日・节假日・年末年初
- 需要携带物品：在留卡

护照（持有「特定活动」在留资格者,需确认其「指定书」）

求职卡（在职业安定所已登记者）

- ポルトガル語

Centro de Assistência de Empregos para Estrangeiros em Nagoya

GUIA DO CENTRO

O Centro de Assistência de Empregos para Estrangeiros em Nagoya realiza aconselhamento vocacional e auxilia o candidato estrangeiro que deseja encontrar vaga no mercado de trabalho no Japão.

- Endereço: Nagoya-shi Naka-ku Nishiki 2-14-25 Yamaichi bldg. 8º andar
- Telefone: 052-855-3770
- Horário: 8h30~17h15 (intérprete: 9h15~12h00 13h00~17h15)

Idiomas (inglês, chinês, português, espanhol)

- Fechado: sábados, domingos, feriados e passagem de ano
- Trazer: Zairyu Card

Passaporte (para confirmar **shiteisho** (carta de designação) no caso de visto de atividades específicas)

Hello Work Card (somente para pessoas cadastradas na Hello Work)

- スペイン語

Centro de Servicios de Empleo para los Extranjeros en Nagoya

Guía del Centro

En el Centro de Servicios de Empleo para los Extranjeros en Nagoya, ofrecemos consultas y apoyos para que encuentren empleo los extranjeros que desean trabajar en Japón.

- Dirección: Nagoya-shi Naka-ku Nishiki 2-14-25 Yamaichi Biru Piso 8
- Teléfono: 052-855-3770
- Horario de atención: de 08 : 30 a 17 : 15 (Intérprete: de 09 : 15 a 12 : 00 y de 13 : 00 a 17 : 15)
- Idioma (inglés, chino, portugués, español)

• Cerrado : Sábados, domingos, feriados y fin y principio de año

• Cosas a llevar: Tarjeta de residencia “**Zairyu Caado**”

Pasaporte (para confirmar el Certificado de Designación “**Shiteisho**” del visado de Actividades Específicas “**Tokutei Katsudou**” en caso de tenerlo).

Tarjeta de Hello Work (en caso de tener registro en Hello Work).

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(4) (事例②) - iv 自機関のホームページに、住所等が外国語表記になっているなど外国語表記による来庁案内がある例 (三重労働局)

行政機関名	三重労働局
(1) 外国人労働者相談コーナー	
・ポルトガル語	
<p>ポルトガル語による労働条件等に関する相談窓口等について (Consultas sobre condições e problemas trabalhistas em português.) ※日時、時間は変更となる場合がありますので、事前に電話等でご確認下さい。 (※Poderá haver mudança nos dias e horário de consultas por isso ligue antes para confirmar.)</p>	
<p>① 四日市労働基準監督署 (Delegacia de Inspeção das Normas do Trabalho de Yokkaichi) 〒510-0064 四日市市新正2-5-23 (Yokkaichi - shi sinshou 2-5-23) Tel: 059-342-0340</p>	
<p>相談日 (原則) (Dia de atendimento) ポルトガル語 金曜日 (毎月第2、第4週のみ) (português) (2ªe4ª Sexta-feira)</p>	
<p>相談時間 (原則) (Horário de atendimento) 10:00~12:00、13:00~16:00</p>	
<p>② 津労働基準監督署 (Delegacia de Inspeção das Normas do Trabalho de Tsu) 〒514-0002 津市島崎町327-2 津第二地方合同庁舎1階 (Tsu-shi Shimazaki-cho 327-2 Tsu daini chihou goudou chousha 1F) Tel: 059-227-1282</p>	
<p>相談日 (原則) (Dia de atendimento) ポルトガル語 火曜日 (毎週)、水曜日 (毎月第1、第3週のみ) (português) (Terça-feira) (1ªe3ª Quarta-feira)</p>	
<p>相談時間 (原則) (Horário de atendimento) 10:00~12:00、13:00~16:00</p>	

・スペイン語

スペイン語による労働条件等に関する相談窓口等について

(Consultas relacionadas con las condiciones laborales en Español.)

※日時、時間は変更となる場合がありますので、事前に電話等でご確認下さい。
(※Hay casos en el cambio de horario. Confírmelo de antemano.)

① 四日市労働基準監督署

(Oficina de inspección de normas laborales de Yokkaichi)

〒510-0064 四日市市新正2-5-23

(Yokkaichi-shi sinshou 2-5-23)

Tel: 059-342-0340

相談日

(Día de atención)

スペイン語 火曜日 (毎週)
(español) (los martes)

相談時間

(Horario)

10:00~12:00、13:00~16:00

② 津労働基準監督署

(Oficina de inspección de normas laborales de Tsu)

〒514-0002 津市島崎町327-2 津第二合同庁舎1階

(Tsu-shi Shimazaki-cho 327-2 Tsu daini chihou goudou chousha 1F)

Tel: 059-227-1282

相談日

(Día de atención)

スペイン語 月曜日 (毎月第1、第3週のみ)、金曜日 (毎週)
(español) (1er y 3er lunes) (los viernes)

相談時間

(Horario)

10:00~12:00、13:00~16:00

・英語

英語による労働条件等に関する相談窓口等について

(English Consultation Day regarding labor conditions etc.)

※相談日時は変更となる場合がありますので、事前に電話等でご確認下さい。
(※Date and time might be changed. Please contact us in advance.)

① 四日市労働基準監督署

(YOKKAICHI Labour Standard Inspection Office)

〒510-0064 四日市市新正2-5-23

(2-5-23, Sinshou, Yokkaichi-shi)

TEL: 059-342-0340

対応日時

(Time and Date)

英語 第4水曜日
(English) (Fourth Wednesday)

10:00~12:00、13:00~16:00

② 津労働基準監督署

(TSU Labour Standard Inspection Office)

〒514-0002 津市島崎町327-2 津第二合同庁舎1階

(1F, Tsu Daini Goudou-chousha, 327-2 Shimazaki-cho, Tsu-shi)

TEL: 059-227-1282

対応日時

(Time and Date)

英語 第2水曜日
(English) (Second Wednesday)

10:00~12:00、13:00~16:00

(2) 外国人雇用サービスコーナー（通訳配置）

- ・ポルトガル語

Para procura de empregos ou fazer consultas a respeito do seguro-desemprego, compareça ao Hello Work.

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(4F)

(Lista de Agência Pública de Empregos com Intérpretes em português)
(Lista de agências públicas de emprego (Hello Work) com intérpretes em português.)

(ポルトガル語の通訳がいる公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

Abril 2019

Nome da província	Localização	Número de telefone	Horário de atendimento	
Mie	Escritório de Yokkaichi	059-353-5566	Segunda.Terça.Quarta. Quinta.Sexta.	9:00-12:00 13:00-15:30 10:00-12:00 13:00-15:15
	Escritório de Tsu	059-228-9161	Segunda. Terça. Quarta. Quinta. Sexta. Terça. Quinta.	9:00-12:00 13:00-15:00 13:00-14:30
	Escritório de Matsusaka	0598-51-0860	Quarta.	9:30-11:30
	Escritório de Kuwana	0594-22-5141	Segunda.Terça. Quarta. Quinta. Sexta.	10:00-12:00 13:00-14:45 10:00-12:00 13:00-16:00
	Escritório de Iga	0595-21-3221	Segunda. Terça.	9:00-12:00 13:00-16:30
	Escritório de Suzuka	059-382-8609	Segunda. Terça. Quarta. Quinta. Sexta.	8:30-17:15

Mesmo comparecendo em um horário em que o intérprete não se encontra no Hello Work, faremos o atendimento em português por intermédio do contact center multilingue em que um operador fará a interpretação por meio de um telefone.

Horário de atendimento do Hello Work: 8:30 às 17:15 (exceto sábados, domingos, feriados e final e início de ano)

通訳がいない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりポルトガル語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

- ・スペイン語

Para búsqueda de empleo o consultas relacionadas sobre el seguro de desempleo, por favor acercarse a Hello Work.

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(3F)

(Lista de oficinas publicas de empleo (Hello Work) con intérpretes en español)

(スペイン語の通訳がいる公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

Abril 2019

Prefectura	Lugar	Número telefónico	Horario de atención	
Mie	Hello Work de Kuwana	0594-22-5141	Miércoles, Jueves,Viernes	10:00-12:00 13:00-16:00
	Hello Work de Iga	0595-21-3221	Lunes, Martes	9:00-12:00 13:00-16:30
	Hello Work de Suzuka	059-382-8609	Lunes, Martes, Miércoles,Jueves, Viernes	8:30-17:15

Atenderemos su consulta en español vía telefónica por medio del Centro de contacto multilingüe de Hello Work, en caso que visite la Oficina de Hello Work en el horario en el cual no se encuentren los intérpretes.

Horario de atención de Hello Work: de 8:30 a 17:15 (Excepto sábados, domingos, feriados, fines e inicios del año)

通訳がいない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりスペイン語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

・タガログ語

**Paki punta sa Hello Work kung naghahanap nang trabaho,
o kung gusto kumunsulta tungkol sa employment insurance.**

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(List of HelloWork with Interpreters)
Lista sa mga pampublikong opisina ng trabaho (Hello Work) na may interpreter.

(9)

(タガログ語の通訳がいる公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

April, 2019

Estado	Lugar	Telepono	Oras na pwede paggamit	
Mie	Tanggapan sa Matsusaka	0598-51-0860	Lunes , Miyerkules	10:00 - 12:00 13:00 - 16:30

Kahit pumunta sa Hello Work na oras na walang interpreter, kaya kami kokonsultahin sa Tagalog gamitin yung telepono na may interpreter operator ng Hello Work multilingual contact center.
Oras ng pagbubukas ng Hello Work 8:30AM hangan 5:15PM. (Hindi kasama Sabado, Linggo, pista opisyal, at katapusan ng taon at bagong taon.)

通訳がない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳によりタガログ語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

・英語

**Kindly visit the Hello Work Office if you are seeking
a job or you want to know about the Unemployment
Insurance,**

仕事を探している方や雇用保険の相談をしたい方は、ハローワークへお越しください。

(List of Hello Work Office with English Interpreters)
(List of Hello Work Office with English Interpreters)

(8)

(英語の通訳がいる公共職業安定所(ハローワーク)の一覧です。)

April, 2020

Prefecture	Office	Phone	Business Hours	
Mie	Tsu	059-228-9161	Wed.	9:00 - 12:00 13:00 - 16:00
	Iga	0595-21-3221	Mon. Tue. Wed.	9:00 - 12:00 13:00 - 16:00 9:00 - 12:00

You will be provided support in English for your consultation by phone through Hello Work Multi lingual Contact Center interpreter even when you visit Hello Work when the interpreters are not available.

Hello Work Office Hours 8:30am to 5:15pm (Except Sat. Sun. Public Holidays and
通訳がない時間帯にハローワークにお越しいただいた場合も、ハローワーク多言語コンタクトセンターの通訳オペレーターとの電話機を介しての通訳により英語での相談に対応させていただきます。
ハローワークの開庁時間 8:30～17:15(土、日、祝、年末年始を除く)

(注) 当局の調査結果による。

<p>ることが想定される状況にあるが、静岡県では、一元的相談窓口につながるタブレット端末を県出先機関に配置することで、県出先機関に行けば、一元的相談窓口から遠隔地に居住する外国人も、その機能を活用でき、多言語対応が可能となる広域的な通訳支援体制を整備している。</p>	<p>図表 3-1-③</p>
<p>② SNSを活用した相談受付、情報提供</p> <p>「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（改訂）」では、全省庁において、「外国人に対する行政・生活情報の提供に当たっては、ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）を利用することも想定した対応を推進する」とされている。</p> <p>今回調査した国の行政機関では、名古屋出入国在留管理局が、在留諸申請受付窓口の待ち時間について Twitter による情報提供を実施しているが、その他の機関ではSNSを活用した多言語による情報提供等に係る取組はみられなかった。</p>	<p>図表 1-② (再掲)</p>
<p>一方、東海 4 県 4 市のうち、静岡県の一元的相談窓口では、「LINE」、「Skype」、「Facebook」及び「Messenger」の 4 種類の SNS を活用し、外国人からの相談を受け付けている取組がみられる。この取組を開始した経緯について、静岡県の相談窓口担当者は、外国人は SNS で情報を入手し、共有することが多く、また、固定電話を持っていない外国人でも、SNS を活用すると通話による相談が可能となるためと説明しており、静岡県の一元的相談窓口で受け付けた相談の約 6 割が SNS 経由であるとしている。</p>	<p>図表 3-1-④</p>
<p>また、岐阜県の一元的相談窓口では、6 か国語（日本語、英語、中国語、ポルトガル語、タガログ語及びベトナム語）で「Facebook」を開設し、相談方法等の窓口情報を周知する取組がみられる。この取組を開始した経緯について、岐阜県の相談窓口担当者によると、県内で 2 番目に多く在住しているブラジル人（公用語：ポルトガル語）を中心に外国人の多くが「Facebook」を利用しているなど、外国人にとってホームページよりも SNS の方が情報入手しやすいためと説明しており、「Facebook」経由の相談も増えているとしている。</p>	<p>図表 3-1-⑤</p>
<p>③ 日本人相談員等の効果的な配置</p> <p>東海 4 県 4 市が開設する一元的相談窓口では、通訳として、外国人相談員、語学アルバイトを配置しており、相談対応については、ベテラン外国人相談員の個人の経験や能力に頼るところが大きいところもある。</p> <p>この対応について、静岡県の一元的相談窓口では、外国人相談員のほかに、行政手続に詳しい日本人相談員を配置し、外国人相談員等の業務を補助・支援することで、外国人相談員等の負担軽減や相談対応の質の向上を図っている取組がみられる。</p> <p>また、愛知県の一元的相談窓口では、多文化ソーシャルワーカーを配置し、相談者の出身国の制度や文化を理解した上で外国人相談を受けるとともに、複雑な問題を抱える相談者に対しては、関係する市町村の各種窓口や専門相談機関と連携しながら、問題解決に向けた自立支援までを継続的に行っている。</p>	<p>図表 3-1-⑥</p>

<p>イ 一元的相談窓口における相談の受付状況</p> <p>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、国の行政機関に係る相談では、「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。</p> <p>なお、一元的相談窓口では、このような相談に対応する場合、専門的な知識が必要になるため、基本的には、相談者に対して、「雇用・労働」関係は労働局等、「入管手続」関係は出入国在留管理局が設置する相談窓口を案内するとしている。</p> <p>また、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言語別にみると、日本語対応が34.0%と最も多く、次に東海4県で在留外国人数が最も多いブラジル人の母国語であるポルトガル語対応が31.4%となっており、これら2言語での対応が過半数を占める。</p> <p>このほか、東海4県で在留外国人数4位のベトナム人の母国語であるベトナム語対応が8.2%、3位のフィリピン人の母国語であるフィリピン語・タガログ語対応が6.9%の順で多い。</p>	<p>図表3-(1)-⑦</p> <p>図表3-(1)-⑧</p> <p>図表3-(1)-⑨</p>
<p>(2) 地方公共団体と国の行政機関の連携状況</p> <p>ア 国の行政機関の職員の一元的相談窓口への派遣</p> <p>東海4県4市が開設している一元的相談窓口のうち、愛知県、岐阜県及び三重県では、名古屋出入国在留管理局職員（受入環境調整担当）の派遣を受け、月に1回、在留資格等に係る専門相談日を設けている取組がみられる。</p> <p>また、岐阜県可児市では、名古屋出入国在留管理局職員（受入環境調整担当）に職員の派遣を要請して、令和2年2月に在留資格に係る特別相談を実施している。</p> <p>さらに、愛知県では、愛知労働局職員（監督課、指導課）の派遣を受けて、月に1回、労働相談に係る専門相談日を設けている取組がみられる。</p>	<p>図表3-(1)-①</p> <p>(再掲)</p> <p>図表3-(1)-②</p> <p>(再掲)</p>
<p>イ 連絡会議等の開催による関係機関の連携強化</p> <p>地方公共団体では、地域における多文化共生施策を推進するため、関係機関との連絡協議会等を設置するなどの取組を実施しており、愛知県、愛知県豊橋市及び静岡県静岡市では、当該会議において、一元的相談窓口、国の行政機関等が外国人相談対応に係る状況、取組に係る情報共有、相談窓口の連携強化を図っている。</p> <p>また、今回調査した国の行政機関のうち、浜松公共職業安定所は、主催する日系人の就業支援のための会議において、一元的相談窓口の運営の委託を受けている団体等の関係機関と外国人相談対応に係る状況、取組に係る情報共有、相談窓口の連携強化を図っている。</p> <p>このほか、岐阜県及び静岡県では、県内市町村相談窓口担当者間の情報共有、連携強化を図っている。</p>	<p>図表3-(2)-①</p> <p>図表3-(2)-②</p> <p>図表3-(2)-③</p> <p>図表3-(2)-④</p> <p>図表3-(2)-⑤</p> <p>図表3-(2)-⑥</p>

<p>(3) 地方公共団体における主体的な取組及び意見・要望</p> <p>ア 外国人向けの税務相談の実施</p> <p>名古屋国税局管内の税務署では、窓口に通訳を配置するなどの外国語による相談者対応は実施していないが、東海4県4市のうち、愛知県豊橋市及び岐阜県可児市が実施している外国人向けの税務相談会等では、多くの外国人が確定申告に係る相談をしている状況がみられる。</p> <p>また、両市ともに、税務相談会等で外国人対応を行った担当者によると、相談者の大半が給与所得者であり、本来であれば、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としている。</p> <p>イ 一元的相談窓口担当者等を対象とした研修の実施</p> <p>東海4県では、一元的相談窓口の相談担当者向けの研修を開催しており、その内容をみると、いずれの県においても在留資格に関する研修を実施している。</p> <p>また、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、東海4県4市の相談窓口担当者は、「在留資格」、「労働」、「福祉」、「相談窓口の運営」等の様々な分野の研修を受講している又は受講を希望している状況にある。</p> <p>なお、研修について、東海4県4市の相談窓口担当者のうち、研修受講者からは、研修により知識の涵養が図られたほか、「関係機関との連携強化に繋がった。」、「他の相談員と情報交換や業務上の悩みの共有ができてよかった。」など、好意的な意見が聞かれた。</p> <p>一方、東海4県4市の相談窓口担当者のうち、研修受講を希望しているものの、受講できていない者からは、「自機関で専門分野に係る研修を開催することは難しい。」、「限られた人員で相談窓口を運営しているため、研修会場が遠方であると、研修に参加できない。」としている者もあり、国の行政機関等が県内の地域ごとに複数会場で研修を開催することを望む意見が聞かれた。</p>	<p>図表3-(3)-①</p> <p>図表3-(3)-②</p> <p>図表3-(3)-③</p> <p>図表3-(3)-④</p>
---	---

図表 3- (1) - ① 東海 4 県が開設する一元的相談窓口の整備状況

地方公共団体名	愛知県	岐阜県	静岡県	三重県
窓口名称	あいち多文化共生センター	岐阜県在住外国人相談センター	静岡県多文化共生総合相談センター かめりあ	みえ外国人相談サポートセンター みえこ (MieCo)
開設時期	平成 31 年 4 月 1 日	平成 31 年 5 月 30 日	令和元年 7 月 1 日	令和元年 8 月 1 日
通訳対応が可能な言語 (注 3)	12 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語・タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ミャンマー語)	15 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語・タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ミャンマー語、クメール語、マレー語、モンゴル語)	14 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語・タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ヒンディー語、フランス語、ロシア語、)	11 言語 (日本語、英語、フィリピン語・タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語)
外部の通訳サービス	電話通訳 テレビ電話通訳	電話通訳	電話通訳 テレビ電話通訳	電話通訳
(翻訳機器)	ポケットーク	ポケットーク	ポケットーク ボイストラ	ボイストラ
相談件数 (月平均) (注 4)	159 件/月	70 件/月	84 件/月	60 件/月
専門相談の連携機関	名古屋出入国在留管理局 愛知労働局 愛知県弁護士会	名古屋出入国在留管理局 岐阜県行政書士会	静岡県行政書士会 静岡県弁護士会・法テラス静岡	名古屋出入国在留管理局 三重県行政書士会
窓口案内 (HP)	http://www2.aia.pref.aichi.jp/sodan/j/sodan-corner.html	http://www.gic.or.jp/foreigner	http://www.sir.or.jp/	http://www.mief.or.jp/jp/helpdesk.html#tagengo

(注) 1 当局の調査結果による。

2 「開設時期」は、県の一元的相談窓口として運営開始された年月日を記載しており、各県ともに従前から国際交流協会等が開設していた外国人相談窓口を拡充する形で開設している。

3 下線を付した言語は、一元的相談窓口の外国人相談員等が対応可能な言語である。

4 各窓口における平成 31 年 4 月(又は相談受付開始月日)から令和元年 12 月末までの相談件数を基に、当局が整理した。

図表 3- (1) - ② 調査対象 4 市が開設する一元的相談窓口の整備状況

地方公共団体名	愛知県豊橋市		岐阜県可児市	
窓口名称	多文化共生・国際課	外国人総合相談窓口 (インフォピア)	外国籍市民相談窓口 (可児市役所)	外国人相談窓口 (可児市多文化共生センター)
開設時期	平成 11 年 4 月 1 日	令和元年 8 月 30 日	令和元年 7 月 1 日 (拡充)	令和元年 6 月 3 日 (拡充)
通訳対応が可能な言語 (注 3)	4 言語 (日本語、ポルトガル語、英語、フィリピン語・タガログ語)	11 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語・タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語)	4 言語 (日本語、ポルトガル語、英語、フィリピン語・タガログ語)	5 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、フィリピン語・タガログ語)
(通訳サービス)	—	電話通訳 テレビ電話通訳	—	—
(翻訳機器)	—	ポケットーク	ポケットーク ボイストラ	ポケットーク ボイストラ
相談件数 (月平均) (注 4)	354 件/月	257 件/月	1,535 件/月	374 件/月
専門相談の連携機関	—	—	—	(名古屋出入国在留管理局) ※特別相談 (令和 2 年 2 月) のみ
窓口案内 (HP)	http://www.city.toyohashi.lg.jp/7413.htm	http://www.toyohashi-tia.or.jp/tia-new-infopia.html		

地方公共団体名	静岡県静岡市	三重県津市
窓口名称	静岡市多文化共生総合相談センター (葵区、清水区、駿河区)	津市外国人総合相談窓口
開設時期	令和元年 9 月 2 日	令和元年 7 月 23 日 (拡充)
通訳対応が可能な言語 (注 3)	14 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語・タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ヒンディー語、フランス語、ロシア語、)	14 言語 (日本語、ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語・タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ヒンディー語、フランス語、ロシア語)
(通訳サービス)	テレビ電話通訳	テレビ電話通訳
(翻訳機器)	ボイストラ	ポケットーク
相談件数 (月平均) (注 4)	87 件/月	436 件/月
専門相談の連携機関	—	—
窓口案内 (HP)	https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_002142.html	

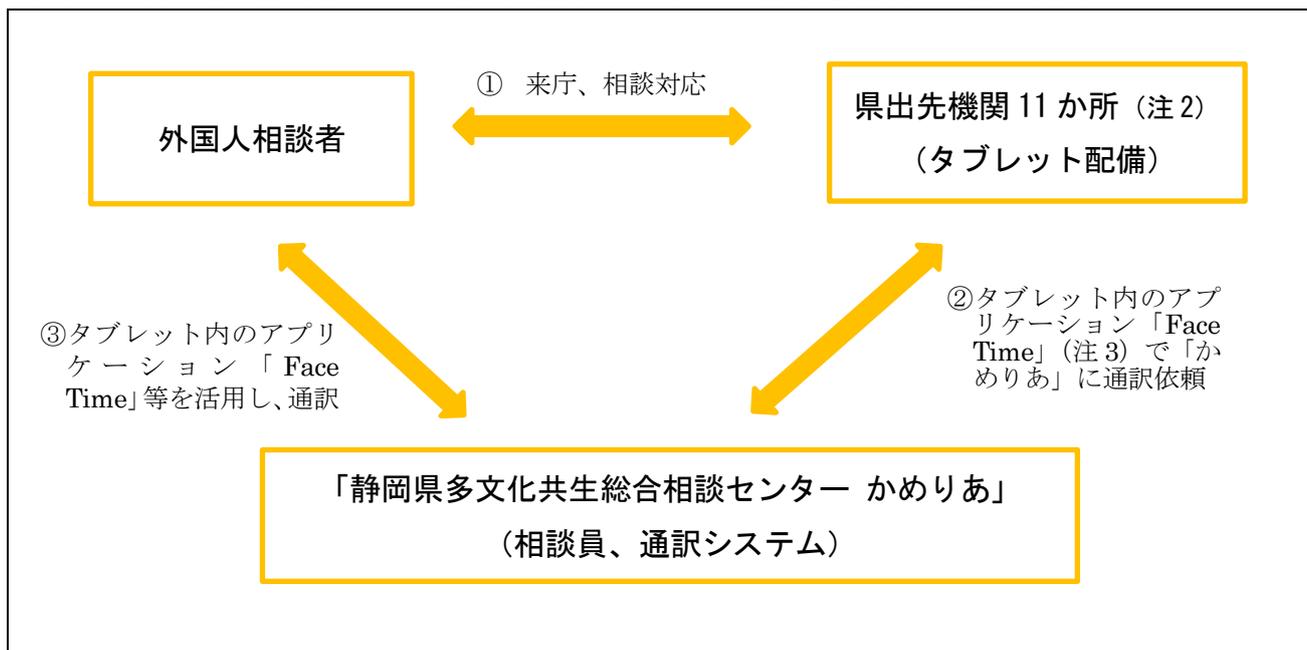
(注) 1 当局の調査結果による。

2 「開設時期」は、市の相談窓口として運営開始された年月日又は窓口の機能が拡充された年月日を記載した。

3 下線を付した言語は、一元的相談窓口の外国人相談員等が対応可能な言語である。

4 各窓口における平成 31 年 4 月(又は相談受付開始月日)から令和元年 12 月末までの相談件数を基に、当局が整理した。

図表 3- (1) -③ 静岡県における県出先機関への広域的な通訳支援体制の整備（取組例）



(注) 1 静岡県の資料に基づき、当局が作成した。

2 上記の静岡県出先機関は、各健康福祉センター及び支所（賀茂健康福祉センター、熱海健康福祉センター、御殿場健康福祉センター、東部健康福祉センター、富士健康福祉センター、中部健康福祉センター、西部健康福祉センター、東部健康福祉センター修善寺支所及び西部健康福祉センター掛川支所）と県民生活センター（東部県民生活センター及び西部県民生活センター）の 11 か所である。

3 「Face Time」は、タブレットに標準搭載されている無料音声・ビデオ通話を行うことができるアプリケーションのことである。

図表 3- (1) -④ 静岡県におけるSNSを活用した外国人相談の受付（取組例）

(周知用チラシ) 英語版

Shizuoka Assistance Center for Foreign Residents
CAMELLIA

Place for foreign residents to consult about life in Japan.

1 Consult us regarding...
Residence qualifications (what you need to be able to reside in Japan), Japanese language study, health insurance, taxes, work, choosing a school for your child, finding a hospital, etc. and other concerns you may have!

2 Supported languages and schedule
Hours: 10AM - 4PM
Except holidays & Dec 29-Jan 3

	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
Portuguese			●		●
Spanish		●			●
Filipino	●				●
Chinese	●		●		
Vietnamese		●		●	
Indonesian			●	●	
English	●		●	●	●
Korean			▲ 1st & 2nd only		

On other days, a 3rd party interpreter will be available.

3 How to Consult
Please feel free to contact Camellia using any of the following methods below:
Telephone 054-204-2000
Email sir07@sir.or.jp
LineID sirlinejpn01
Skype siradviser
Facebook Adviser Shizuoka
Messenger @adviser.shizuoka
Smartphone App
In-person visit: Shizuoka-shi Suruga-ku Minami-cho 14-1 Mizu no Mori Bldg. 2F Shizuoka Association for International Relations

4 Consultations are free!

5 Other info
Please see info regarding consultation on legal matters online. (available in multiple languages)
Shizuoka Association for International Relations
<http://www.sir.or.jp/>

(周知用チラシ) やさしい日本語版<該当箇所>

相談の方法

次の方法で「かめりあ」に連絡をしてください

電話 054-204-2000

Email sir07@sir.or.jp

携帯電話のアプリ(App)

- LineID sirlinejpn01
- Skype siradviser
- Facebook Adviser Shizuoka
- Messenger @adviser.shizuoka

かめりあにきてください
静岡市駿河区南町14-1 水の森ビル2階
静岡県国際交流協会の中

「LINE」、「Skype」、「Facebook」及び「Messenger」の4種類のSNSを活用し、外国人からの相談を受け付けている。

(注) 静岡県の資料に基づき、当局が作成した。

図表 3- (1) -⑤ 岐阜県における Facebook による多言語での情報提供（取組例）

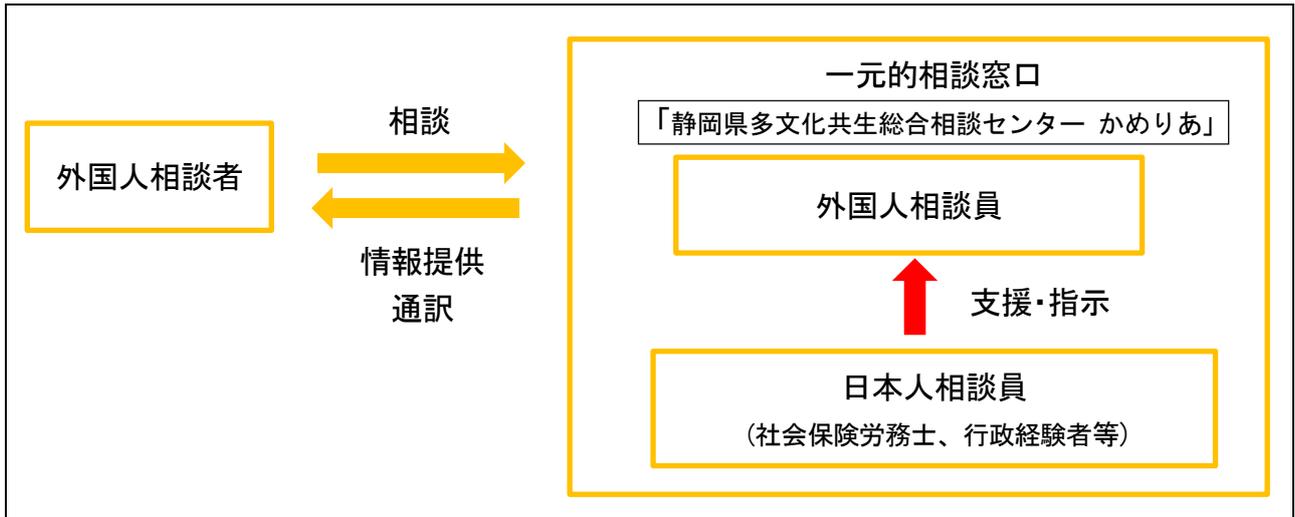
<岐阜県国際交流センター版 HP「外国人のみなさんへ」（日本語版）>

6 か国語（日本語、英語、中国語、ポルトガル語、タガログ語及びベトナム語）で「Facebook」を開設
 なお、「Facebook」を6 か国語で開設した経緯について、担当者によると、県内で2 番目に多く在住しているブラジル人（公用語：ポルトガル語）を中心に外国人の多くが「Facebook」を利用しているなど、外国人にとってHP よりも SNS の方が情報入手しやすいためとしている。

<Facebook 英語版（入管職員による相談会の案内）>

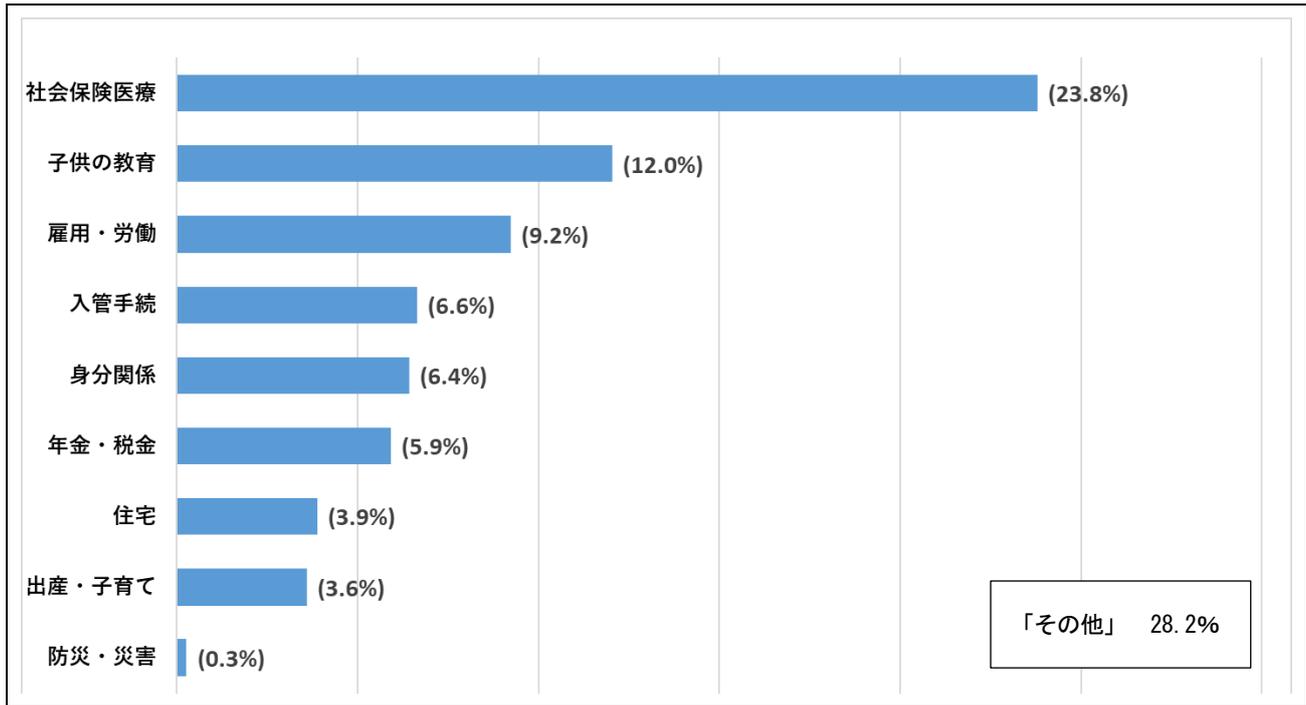
(注) 岐阜県国際センターのHP (<https://www.gic.or.jp/foreigner/consultation/>) 及びFacebookに基づき、当局が作成した。

図表 3- (1) - ⑥ 静岡県の一元的相談窓口における相談体制（取組例）



(注) 当局の調査結果による。

図表 3- (1) -⑦ 東海 4 県が開設する一元的相談窓口における相談分野



(注) 愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県の資料に基づき、当局が作成した。

図表 3- (1) -⑧ 東海 4 県が開設する一元的相談窓口で受けた主な相談内容及び関係機関

相談分野	相談内容 (例)	主な関係機関
社会保険・医療	<ul style="list-style-type: none"> 通訳のいる病院を教えてください。 高額療養費制度の手続がしたい。 国民健康保険の加入、保険料の支払について相談したい。 	市町村、医療機関
子供の教育	<ul style="list-style-type: none"> 通訳のいる小学校を教えてください。 来日直後でも、入学できる高校を教えてください。 	市町村、県
雇用・労働	<ul style="list-style-type: none"> 育児休業を取得後、会社を解雇されて困っている。 失業したため、求職活動をしたい。 技能実習先で長時間労働をさせられている。 	労働局、労働基準監督署、公共職業安定所
入管手続	<ul style="list-style-type: none"> 在留資格の申請に必要な書類を知りたい。 日本で就職するために在留資格を変更したい。 こどもの在留資格について相談したい。 	出入国在留管理局、弁護士、行政書士
身分関係	<ul style="list-style-type: none"> 離婚したいが、配偶者資格がなくなるため、その後も日本に滞在するにはどうすればよいか。 裁判所からの通知の内容について翻訳してほしい。 	出入国在留管理局、裁判所、弁護士
年金・税金	<ul style="list-style-type: none"> 日本の年金制度について知りたい。 納税証明書を発行してほしい。 確定申告について相談したい。 	年金事務所、税務署、県、市町村
住宅	<ul style="list-style-type: none"> 公営住宅の申込み方法を知りたい。 	市町村、県
出産・子育て	<ul style="list-style-type: none"> 母子家庭への支援を受けたい。 児童扶養手当を受給したい。 	市町村
防災・災害	<ul style="list-style-type: none"> 災害時の避難場所を教えてください。 	市町村
その他	<ul style="list-style-type: none"> 日本語を学べる教室を教えてください。 郵便が届いたが、日本語が読めないので内容を教えてください。 精神的に辛いので相談したい (こころの相談)。 	

(注) 1 愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県からの聴取結果に基づき、当局が作成した。

2 「主な関係機関」のうち、国の行政機関に下線を付した。

3 「身分関係」は、結婚、離婚、DV 等に関する相談である。

図表 3- (1) -⑨ 東海 4 県が開設する一元的相談窓口における言語別の相談対応状況

	対応言語	構成比	<参考>「対応言語」を母国語とする主な国籍 (4 県における在留外国人数 (4 県内の順位))
1	日本語	34.0%	
2	ポルトガル語	31.4%	ブラジル (11 万 7,914 人 (1 位))
3	ベトナム語	8.2%	ベトナム (6 万 3,155 人 (4 位))
4	フィリピン語・タガログ語	6.9%	フィリピン (7 万 6,258 人 (3 位))
5	スペイン語	6.1%	ペルー (1 万 6,617 人 (6 位)) ボリビア (2,649 人 (16 位))
6	英語	6.1%	
7	中国語	4.1%	中国 (8 万 2,050 人 (2 位))
8	インドネシア語	2.5%	インドネシア (1 万 3,007 人 (8 位))
9	ネパール語	0.3%	ネパール (1 万 4,542 人 (7 位))
10	タイ語	0.2%	タイ (7,429 人 (9 位))
11	韓国・朝鮮語	0.0%	韓国 (4 万 2,881 人 (5 位)) 朝鮮 (3,377 人 (14 位))
-	その他	0.3%	
	計	100.0%	

(注) 1 愛知県、岐阜県、静岡県及び三重県の資料に基づき、当局が作成した。

2 「4 県における在留外国人数 (4 県内の順位)」は、法務省「在留外国人統計」(令和元年 6 月末現在)に基づき、当局が記載した。

3 「対応言語」は、「外国人受入環境整備交付金(運営)取扱要領」(法務省)において、一元的相談窓口で原則として対応に努めることとされている 11 言語を記載した。

なお、「その他」には、クメール語(カンボジア(2,014 人(18 位)等)、マレー語(マレーシア(911 人(24 位))などが含まれる。

4 構成比の数値は小数点第 2 位を四捨五入して算出したため、合計が 100%にならない。

図表 3- (2) -① 愛知県における関係機関との連携強化に係る取組

会議名	あいち外国人材適正受入れ・共生推進協議会
目的	外国人材の受入れや共生に向けた環境整備が適切に行われるよう、関係機関において情報共有や相互連携等を図る。 (上記の協議会のワーキンググループ(労働環境 WG、生活環境 WG、日本語学習・日本語教育 WG))のうち、「生活環境WG」の主な協議内容に「相談窓口・行政情報の多言語化」がテーマとして含まれている。)
開催状況	【生活環境WG】 (第1回)平成31年3月26日 <議事内容> (1) 多文化共生総合相談ワンストップセンターについて (2) あいち多文化共生センターについて (3) 情報提供等 (第2回)令和元年9月10日 <議事内容> (1) 国の概算要求(生活環境関係)について (2) 基調報告:災害時の外国人支援について【講演】 (3) 意見交換(災害時の外国人支援等について) (第3回)令和2年1月20日 <議事内容> (1) 「新たに来日した外国人就労者に対する早期適応研修カリキュラム」について (2) 「外国人労働者の適正雇用と日本社会への適応を促進するための憲章」の見直しについて (3) あいち多文化共生センターにおける相談状況について (4) 意見交換(今年度の生活環境の整備、災害時の支援に関する取組等について)
出席機関	<事務局> 愛知県(多文化共生推進室)、 <u>名古屋出入国在留管理局</u> <WG構成団体> 東海北陸厚生局、愛知県商工会議所連合会、愛知県商工会連合会、(一社)中部経済連合会、愛知県経営者協会、愛知県中小企業団体中央会、日本労働組合総連合会愛知県連合会、名古屋市、愛知県市長会、愛知県町村会、(公財)愛知県国際交流協会、 <u>中部管区行政評価局</u>
備考	愛知県は、上記の生活環境 WG 開催による関係行政機関との連携強化の成果として、令和元年11月から、愛知県の一元的相談窓口(あいち多文化共生センター)において、名古屋出入国在留管理局及び愛知労働局の職員の派遣を受けた専門相談を開始したことを挙げている。

(注) 1 愛知県の資料に基づき、当局が作成した。

2 「出席機関」のうち、国の行政機関には下線を付した。

図表 3- (2) -② 静岡市における関係機関との連携強化に係る取組

会議名	静岡市外国人住民施策連絡会議
目的	外国人施策に係る各機関との情報交換や連絡の緊密化
開催状況 (令和元年度)	<p><日時>令和元年 10 月 31 日 (木) 14 時 00 分～15 時 30 分</p> <p><主な内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 静岡市の状況 (静岡市多文化共生総合相談センターの紹介) ・ 各機関における相談について (外国人相談窓口の整備状況、相談受付状況等) ・ 意見交換 (各機関の現状、外国人からの相談に係る取組の紹介等) 等
出席機関	<p><事務局></p> <p>静岡市 (市民局男女参画・多文化共生課)</p> <p><出席機関></p> <p><u>静岡地方法務局 (戸籍課、人権擁護課)</u>、<u>静岡地方検察庁</u>、<u>静岡税務署</u>、<u>静岡労働基準監督署</u>、<u>静岡公共職業安定所</u>、<u>静岡年金事務所</u>、<u>清水年金事務所</u>、<u>静岡地方裁判所</u>、<u>静岡家庭裁判所</u>、<u>中部管区行政評価局静岡行政監視行政相談センター</u>、<u>名古屋出入国在留管理局静岡出張所</u>、<u>静岡県</u>、<u>静岡県警察本部 (警務部教養課、刑事部国際捜査課)</u>、<u>静岡県中央警察署</u>、<u>静岡南警察署</u>、<u>清水警察署</u>、<u>静岡県弁護士会</u>、<u>静岡県行政書士会 (静岡支部、清水支部)</u>、<u>法テラス静岡法律事務所</u>、<u>公益財団法人静岡県国際交流協会</u>、<u>静岡市国際交流協会</u>、<u>静岡市</u></p>
備考	<ul style="list-style-type: none"> ・ 静岡市は、上記会議を活用し、静岡市内の行政相談や法律相談などの専門相談ができる相談窓口の一覧 (「静岡市住民向け相談窓口一覧表」) を作成し、HP で公開している。 (参考) https://www.city.shizuoka.lg.jp/000_002142.html ・ 上記会議では、各機関の相談窓口の外国語対応状況や相談件数・内容、相談者の国籍の傾向等について情報交換されており、出席者からは、このような他機関の業務を知れる機会は有効であり、相談者対応で連携しやすい関係づくりの場として活用したいとの意見が出ている。

(注) 1 静岡市の資料に基づき、当局が作成した。

2 「出席機関」のうち、国の行政機関には下線を付した。

図表 3- (2) -③ 豊橋市における関係機関との連携強化に係る取組

会議名	豊橋市多文化共生推進連絡協議会
目的	国、県等の関係機関や企業、日本人市民、外国人市民、NPO・ボランティア団体等関係団体の連携強化及び、豊橋市多文化共生推進計画に基づく取組み状況など情報の共有化
開催状況 (令和元年度)	<p><日時>令和元年 8 月 1 日 (木) 14 時 00 分～</p> <p><主な内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 豊橋市の総人口及び外国人市民人口の推移 ・ 豊橋市多文化共生推進計画の進捗状況等 ・ 各団体・機関の取組状況 ・ 意見交換
出席機関	<p><事務局></p> <p>豊橋市 (市民協創部多文化共生・国際課)</p> <p><出席機関></p> <p><u>豊橋労働基準監督署</u>、<u>豊橋公共職業安定所</u>、<u>日本年金機構 (豊橋年金事務所)</u>、<u>愛知県多文化共生推進室</u>、<u>豊橋商工会議所</u>、<u>中部アウトソーシング協同組合</u>、<u>豊橋市自治連合会</u>、<u>NPO 法人 ABT 豊橋ブラジル協会</u>、<u>一般社団法人東三河セーフティネット</u>、<u>学校法人豊橋インターナショナルアカデミー</u>、<u>豊橋市立豊橋高等学校</u>、<u>豊橋市教育委員会</u>、<u>豊橋市国際交流協会</u>、<u>愛知県警豊橋警察署</u>、<u>愛知県警本部 (警務部教養課国際警察センター)</u></p>
備考	上記会議では、各機関の外国人相談窓口や多言語対応に係る取組の紹介、意見交換が実施されているなど、関係機関間の情報共有、連携強化を図る機会となっている。

(注) 1 豊橋市の資料に基づき、当局が作成した。

2 「出席機関」のうち、国の行政機関には下線を付した。

図表 3- (2) -④ 浜松公共職業安定所における関係機関との連携強化に係る取組

会議名	日系人就業支援連絡会議
目的	日系人の就業支援のための関係機関との情報共有、連携強化
開催状況 (令和元年度)	<p><日時>令和元年6月11日(火)14時00分～16時00分</p> <p><主な内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 浜松公共職業安定所管内の外国人雇用・失業情勢(浜松公共職業安定所が説明) ・ 浜松公共職業安定所における外国人関係業務(浜松公共職業安定所が説明) ・ 各機関の外国人関係事業の予定等(各機関からの自己紹介等も含む)
出席機関	<p><事務局></p> <p>浜松公共職業安定所</p> <p><出席機関></p> <p>浜松労働基準監督署、静岡県西部県民生活センター、静岡県立浜松技術専門学校、浜松市企画調整部国際課、浜松市産業部産業総務課、浜松市教育委員会教育総合支援センター、公益財団法人浜松国際交流協会、浜松商工会議所、一般財団法人日本国際協力センター</p>
備考	上記会議は、年1回程度開催しており、浜松公共職業安定所は、自らが設置する外国人相談窓口(外国人コーナー)及び湖西市外国人総合相談コーナー(湖西市地域職業相談室に浜松公共職業安定所の相談員と通訳が常駐)を紹介するなど、外国人相談に係る取組状況について、関係機関との情報共有を実施している

(注) 浜松公共職業安定所の資料に基づき、当局が作成した。

図表 3- (2) -⑤ 岐阜県における市町村担当者間の連携強化に係る取組

会議名	外国人相談員等ネットワーク会議
目的	外国人住民の増加、定住化などに伴う外国人住民の相談の多様化による外国人住民を取り巻く様々な相談等に対し、広域的に連携し対応するためのネットワークの構築
開催状況 (令和元年度)	<p>(第1回) 令和元年8月9日(金)13時～16時</p> <p><主な内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 各種在留資格、外国人の入国手続き等、出入国在留管理局に係る講義 ・ グループディスカッション・質疑応答 <p>(第2回) 令和元年12月17日(火)13時～16時</p> <p><主な内容></p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人の法律相談、法テラスの役割等 ・ グループディスカッション・質疑応答
参加者	外国人相談員、市町村多文化共生担当者、市町国際交流協会担当者
備考	上記会議は研修を通じて、県内市町村の相談窓口担当者間の連携強化を図る取組となっており、参加者からのアンケート結果をみると、他の相談員との意見交換や相談業務での悩みを共有できる機会として好評である。

(注) 岐阜県の資料に基づき、当局が作成した。

図表 3- (2) -⑥ 静岡県における市町担当者間の連携強化に係る取組

会議名	外国人受入環境整備に関する意見交換会
目的	県内市町における外国人相談窓口に係る取組についての情報交換、各窓口間の連携強化等
開催状況 (令和元年度)	<p><日時>令和2年2月12日(木)13時30分～16時00分</p> <p><主な内容></p> <ol style="list-style-type: none"> (1) 各市町の相談窓口の整備状況 (2) 相談窓口に関する意見交換
参加者	静岡県内市町の外国人相談窓口担当者
備考	<p>参加者からは、次のような意見等があった。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ タブレット端末によるテレビ電話通訳サービスをどのように活用しているか。 ・ 相談内容が専門的になると、ポケットクの活用は難しい。 ・ 一元的相談窓口に寄せられる込み入った相談にどう対応しているのか。

(注) 静岡県の資料に基づき、当局が作成した。

図表 3- (3) -① 外国住民向けの税務相談会等の開催（取組例）

	豊橋市	可児市
相談会	『外国人のための税務相談会 2020』 <日時> 令和2年2月2日（日） 同年同月9日（日） 10：00～16：00 <場所> 豊橋市役所 <定員> 100名（各日）（予約制） <主催> 豊橋市 （豊橋市国際交流協会に受託） <共催> 東海税理士会豊橋支部 NPO法人ABT豊橋ブラジル人協会、 TFA豊橋フィリピン協会	『確定申告相談』（外国人相談コーナー） <日時> 令和2年2月25日（火）から 同年2月28日（金）まで 9：00～16：00 <場所> 可児市総合会館 <定員> 36名（各日）（予約制） <主催> 可児市 ※ 市主催の「確定申告相談」（令和2年2月17日から3月16日まで）の期間中、上記4日間は外国人相談コーナーを特設
対応者	税理士（12名）と通訳（ポルトガル語、スペイン語、英語及びタガログ語）が2人1組となり、確定申告の補助、相談対応を実施	税務署の研修を受講した可児市職員（2名）と市の一元的相談窓口の外国人相談員（ポルトガル語、タガログ語及び英語）が、確定申告の補助、相談対応を実施
相談者（実績）	相談者数：314人（市外在住の外国人24人を含む。） （国籍：ブラジル（195人）、フィリピン（104人）、ペルー（9人）、パラグアイ（3人）、アルゼンチン（1人）、グアテマラ（1人）、タイ（1人））	相談者数：125人 （参考） 相談予約者数：132人 （国籍：フィリピン（42人）、ブラジル（90人））
相談内容等	東海税理士会豊橋支部から聴取した相談内容等は、以下のとおりである。 ・ 給与所得者からの相談が大半で、本来であれば、勤務先で年末調整できる方が多いが、中小企業の場合、外国人に係る扶養親族の確認手続きが煩雑であるため、年末調整をしていない状況にある。 ・ 扶養控除に係る相談が大半で、ほかに医療費、健康保険の控除に係る相談がある。 ・ 近年、持ち家を持つ外国人も増えており、上記相談会に来た方の中には、住宅ローンに係る「住宅借入金等特別控除」の申告をよく理解しておらず、還付を受け損なう可能性があった例がある。	市担当者から聴取した相談内容等は、以下のとおりである。 ・ 給与所得者からの相談が大半で、本来であれば、勤務先で年末調整できる方が多いが、勤務先が手続を行ってくれないため、自ら確定申告をする外国人が多い。 ・ 扶養控除に係る相談が大半である。 ・ 近年、持ち家を持つ外国人も増えており、住宅ローンに係る「住宅借入金等特別控除」の申告も増えている。
備考	・ 上記取組は、ブラジル人協会の要請に対して、東海税理士会豊橋支部が協力する形で18年前から実施している。 ・ 同支部によると、上記相談会前に、当日相談対応をする税理士、通訳は、豊橋税務署の研修を受けている。 また、同税務署から、必要書類等に係る説明資料（英語、ポルトガル語、スペイン語）の提供を受けている。 ・ 同支部によると、ほかの自治体からも同様の協力要請があり、豊橋市以外でも税務相談会を開催しているが、人的にも予算的にも限界があるとしている。 また、同支部からは、外国人を雇用する企業を指導し、外国人労働者が日本人と同じように勤務先で年末調整できる環境を整えるべきであり、実現すれば、税務相談会を利用する方も減るとの意見があった。	・ 可児市では、上記のような税務相談における外国語対応を2年前から実施しており、令和元年度は、できるだけ多くの外国人に対応できるよう、「外国人相談コーナー」の設置日を設けている。 ・ 市担当者は、税務相談を実施していない近隣の他市に在住する外国人からも、確定申告に係る相談が可児市の外国人相談窓口へ寄せられているとしている。 ・ 市担当者は、人材派遣会社で勤務する外国人で、派遣元で年末調整してもらえないために、上記の税務相談を利用して自身で確定申告するケースも多いとしている。

（注）当局の調査結果による。

図表 3- (3) -② 東海 4 県における一元的相談窓口担当者等の研修実施状況（令和元年度）

自治体	研修内容等	備考
愛知県	『外国人相談担当者研修会』＜年 1 回開催＞ <ul style="list-style-type: none"> 「外国人相談のための『改正入管法』の基礎知識」（講師：名古屋出入国在留管理局職員） 「在留資格別 相談のポイントと注意点」（講師：行政書士） 	<ul style="list-style-type: none"> 県内市町村の外国人相談担当者、多文化ソーシャルワーカー、語学通訳アルバイト等が対象 研修の質疑応答では、相談窓口担当者から在留資格の取得、変更に係る質問等が出ている。
岐阜県	『外国人相談員ネットワーク会議』 ＜第 1 回＞ <ul style="list-style-type: none"> 「外国人の在留資格と手続」（講師：名古屋出入国在留管理局職員） グループディスカッション、質疑応答 ＜第 2 回＞ <ul style="list-style-type: none"> 「知っておきたい法的トラブル対応の基礎知識～こんなときに使える！法テラス」（講師：法テラス岐阜（弁護士、事務局職員）） グループディスカッション、質疑応答 	<ul style="list-style-type: none"> 県内の外国人相談員、市町村多文化共生担当者、国際交流協会担当者が対象 受講者からは、「出入国在留管理局担当者や法テラスとの協力関係ができた」、「今後の相談業務に役立つ」、「他の相談員と意見交換や業務の上の悩みを共有できてよかった」などの意見が出ており、好評を得ている。
静岡県	『静岡県多文化共生総合センター かめりあ連携研修会』 ＜西部地区、中部地区、東部地区（各 1 回）＞ <ul style="list-style-type: none"> 「外国人相談業務に必要な基礎知識について」 ※ 法律相談などにおける相談通訳等、入管法の基本（在留資格、在留特別許可等）等 （講師：行政書士又は弁護士） 「外国人相談員の領域、対応のノウハウ、注意する点」「外国人相談にあたり役立つワークショップ」（講師：（公財）兵庫県国際交流協会相談員） 等 	<ul style="list-style-type: none"> 県内 3 地区で開催し、静岡県内の外国人相談窓口担当者、国際交流協会担当者のほか、県・市福祉課、児童課の職員、各機関外国人業務担当者約 130 名が参加
三重県	『外国人相談担当者研修会』 <ul style="list-style-type: none"> 「外国人の在留資格に関する相談について」（講師：行政書士） 	<ul style="list-style-type: none"> 三重県の一元的相談窓口の相談員等が参加

（注） 当局の調査結果による。

図表 3- (3) -③ 東海 4 県 4 市の一元的相談窓口担当者等が受講した主な研修（令和元年度）

分野	研修テーマ名【主催】
在留資格	在留資格の基礎知識【一般社団法人】
労働	技能実習生との共生の地域づくり推進事業【公益財団法人】
	外国人材雇用の現状と課題【公益財団法人】
	労働法セミナー（多様な働き方に関する法律（※「多様な人材」として外国人を含む内容）【労働局】
	労働に関する相談の通訳（労働問題、労働と在留資格、相談先等）【民間団体】
	新しい外国人労働者の受入制度と多文化共生総合ワンストップセンター【弁護士会】
福祉	外国人に適用される社会保障、福祉サービスの現状【一般社団法人】
	外国にルーツのある人々の乳幼児期から老年期までのライフサイクルに応じた「支援のつながり」の構築、強化（県の取組紹介、多言語・多文化保育の実践、多言語・多文化介護の実践等）【一般財団法人】
	福祉的支援のあり方（生活保護機関等による滞日外国人支援、外国籍DV被害者への支援等、外国人児童生徒等への対応等）【一般社団法人】
	多文化ソーシャルワークと共生社会（滞日外国人と医療）【一般社団法人】
教育	基礎的日本語教室を中心とした体制づくり事業【NPO法人】
	外国ルーツの子ども教育をめぐる課題【NPO法人】
災害	外国人防災啓発事業【公益財団法人】
住宅	住宅支援フォーラム（住宅確保要配慮者（外国人、高齢者、障害者等）へ住まい確保に係る支援（取組紹介））【公益社団法人等】
司法	法テラスの業務説明、相談窓口と法テラスの連携事例紹介【法テラス】
	司法ソーシャルワークの取組、成年後見制度、刑事事件における入口支援等【法テラス】
相談窓口 対応技法	自治体外国人政策の実務（多文化共生の現状・課題、外国人住民とのコミュニケーション技法、多言語対応、窓口対応における課題、解決策等）【公益財団法人】
	外国人相談事業運営担当者に求められる役割、連携・ネットワークの構築（多文化社会における相談窓口のあり方、外国人相談事業のコーディネーターの役割等）【一般財団法人】
	現代日本における多文化ソーシャルワークの必要性【一般社団法人】
	多文化共生ソーシャルワークを核とした支援体制の検討と試験的实施【一般財団法人】
	コミュニティ通訳の基礎（通訳者の心構え、マナー、実習）【民間団体】
	相談員・通訳者スキルアップ研修（対応の基本・マナー、児童虐待やDV等への対応、通訳者としてのテクニック等）【NPO法人】
その他	通訳者・外国人相談員向け基礎知識（通訳と相談員の役割の違い等）【NPO法人】
	地域多文化コーディネーターの要請【一般財団法人】
	日系ブラジル人移住者の法律問題【NPO法人】
	日本におけるブラジル人コミュニティの過去と未来【学校法人、領事館】
	男女共同参画の視点に立った相談対応【県】
	在日外国人のライフプランとキャリア支援事業【一般財団法人】

(注) 当局の調査結果による。

図表 3- (3) -④ 東海 4 県 4 市の一元的相談窓口担当者等が受講を希望するテーマ

分野	希望する研修テーマ	理由、意見等
在留資格	<ul style="list-style-type: none"> 在留資格の種類や手続きの方法について 特定技能制度及び現状 	<ul style="list-style-type: none"> 在留資格申請に添付する書類には市で取得するものが多いため、関係手続等の基礎知識があれば、対応しやすい。 名古屋出入国在留管理局が、県やブロック単位で相談員向けの研修を実施してくれれば助かる。 また、研修を通じて、地方公共団体と当局との連携を図りたい。
労働	<ul style="list-style-type: none"> 技能実習制度及び課題 技能実習生からの相談対応について 	<ul style="list-style-type: none"> 技能実習生が増加傾向にあり、今後、技能実習生からの相談も増えることが見込まれるため、制度や課題を学び、備えておきたい。 技能実習生からの相談は対応が難しく、案内できる窓口が分からない。 労働基準監督署、外国人技能実習機構では、技能実習生に対してどのような対応ができるのか、各機関の役割、取組を知りたい。
災害	<ul style="list-style-type: none"> 災害時外国人支援情報コーディネーター※の養成研修 ※ 災害時に行政等から提供される関係情報を整理し、避難所等にいる外国人被災者のニーズとのマッチングを行う者 	<p>左記の研修は、総務省自治行政局が地方公共団体の職員や地域国際化協会等の職員を対象として実施しているが、「災害多言語支援センター」の役割を担う一元的相談窓口の相談担当者や地域で外国人を支援する団体にも受講してほしい内容であるため、広く受講する機会を設けてほしい。</p>
相談窓口 対応技法 等	<ul style="list-style-type: none"> 国等の行政機関の多言語対応状況について 	<p>相談者に他機関の相談窓口を案内するためには、紹介先となる相談窓口の多言語対応状況や対応内容を把握しておきたい。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 外国人相談事業の運営 	<p>今後、外国人相談員を統括するコーディネーターを配置し、統一的な相談対応や他機関との連携を図る取組を検討しているなど、相談窓口の運営に関して、試行錯誤している段階であるため、他の窓口の取組を参考としたい。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 外国人相談員のメンタルヘルス 	<p>深刻な相談を長時間受けることや、専門的な内容を通訳する相談員の負担がかかっていることから、相談員のメンタルケアも必要だと感じている。</p>
	<ul style="list-style-type: none"> 外国人住民の抱える課題やその支援方法 相談対応スキルアップ研修 	<p>外国人の国籍によって、文化や常識が異なるため、相談者の国籍に合わせた対応方法を学びたい。</p>

(注) 当局の調査結果による。