

3 | 一元的相談窓口を設置・運営している地方公共団体の声

一元的相談窓口を設置・運営する上で、どのようなことに注意し、どのような工夫をしたらいいでしょうか。ここでは、既に一元的相談窓口を設置・運営している地方公共団体の声について御紹介します（令和3年度及び、同4年度に地方公共団体から受けた回答を取りまとめたものです。）。

① 一元的相談窓口を設置したきっかけ

- 人口減少などにより様々な分野で人手不足が深刻化するなか、技能実習生をはじめとする在住外国人が増加傾向にあり、更なる増加が見込まれたことから、令和元年度に、多文化共生・国際化推進業務（委託）の一部として行っていた従来の相談窓口を拡充し、電話通訳サービスおよび通訳タブレットの導入による外国人生活相談窓口の多言語化・ワンストップ化を行った。（北海道函館市）
- 土日祝日の対応や近年増加しているベトナム語の対人対応など、既存の相談窓口(市役所内)で対応できないサービスを充足させるため。（北海道苫小牧市）
- これまで、外国人集住地域を中心に2か所の相談窓口を運営してきたが、外国人市民の増加、居住エリアの分散化、ライフスタイルの変化等により相談対応が困難な状況となっていた。そこで既存の相談窓口を「サテライト窓口」として維持するとともに、市の相談事業を束ねる「基幹窓口」を新たに整備して、3つの窓口が連携することで、市全体としての相談体制の拡充を図ることを目指した。（大阪府八尾市）
- 久留米市においてもベトナム国籍を中心に技能実習生が増加しており、今後も増加が見込まれる中、外国人住民が安心して生活できる地域づくりが必要であると考えた。多くの外国人住民は、言葉の障壁に加えて、日本の社会制度や生活習慣に不慣れであることから、日常生活に多くの不安を抱えていることが推測され、このような不安解消や生活支援を行うため、外国人相談窓口を設置した。（福岡県久留米市）