

外国人住民に対する相談体制の拡充について

1 目的

国際交流プラザ施設において、近年増加が著しいベトナム国籍の外国人住民に対する支援の充実を図るため、新たにベトナム語通訳相談員を配置するとともに、多様な外国人住民への対応のため、多言語音声翻訳タブレットを配置することにより、外国人住民への相談体制の更なる拡充を図るもの

2 現状

平成19年度、国際交流プラザ施設において「外国人の総合相談」（「一般相談」、「複雑な事案に対する個別支援」、「特別相談」）を開設

⇒ 日本語、ポルトガル語、スペイン語、中国語、タイ語、英語（6言語）

3 拡充内容

(1) 対応言語の拡充

6言語から11言語へ

→ ベトナム語（相談員）、韓国語（翻訳タブレット）、フィリピン語（翻訳タブレット）、ネパール語（翻訳タブレット）、インドネシア語（翻訳タブレット）を拡充

(2) 窓口開設時間

ア 通訳相談員による対応

- ・ 国際交流プラザ 午後3時～6時 ※月火水金それぞれ異なる言語で対応
- ・ 本庁 午前9時～正午及び午後2時～5時 ※木曜日に開設

⇒ 開設時間は、裏面「通訳相談員による窓口開設時間」のとおり

イ 窓口対応職員による対応

通訳相談員による対応時間外には、国際交流プラザ窓口（午前10時～午後8時）で、窓口対応職員が翻訳タブレット等を活用し、情報提供等を行う。

(3) その他

相談体制の拡充にかかる周知については、新年度新たにチラシを作成し、関係施設等に配布する等、PRに努める。

4 外国人相談体制の拡充開始

令和2年4月1日より

【参考】通訳相談員による窓口開設時間

場 所	国際交流プラザ		市民相談コーナー(本庁2階)	
時 間	15:00～ 18:00		9:00～ 12:00	14:00～ 17:00
ポルトガル語 スペイン語	月曜日	第4日曜日 (要予約)	木曜日	木曜日
ベトナム語	第1・3 月曜日		—	第2木曜日
中国語	火曜日		第2木曜日	—
タイ語	水曜日		—	第1木曜日
英語	金曜日		—	第3木曜日