

外国人のための一元的相談窓口の設置について

外国人の方からの在留手続や保険、福祉、子育て、教育等の生活に係る相談に対して、迅速に対応できるように、情報提供及び相談を多言語で行う一元的相談窓口の設置をいたします。

開始日

令和2年2月5日（水）

設置場所

亀山市役所 1階
生活文化部 まちづくり協働課 市民協働グループ

対応言語（12言語）

ポルトガル語、ベトナム語、中国語、インドネシア語、英語、タガログ語、スペイン語、韓国語、タイ語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語

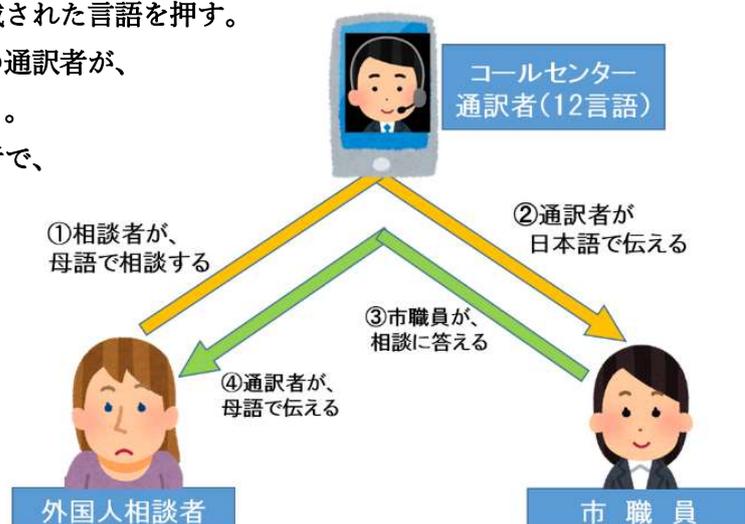
対応可能時間

ポルトガル語、スペイン語、中国語、英語の4言語は、8時30分から17時15分まで
ベトナム語、インドネシア語、タガログ語、韓国語、タイ語、ネパール語、ヒンディー語、ロシア語の8言語は、9時から17時15分まで
（いずれも土、日、祝日、年末年始を除く）

市役所へ来庁された場合の利用方法

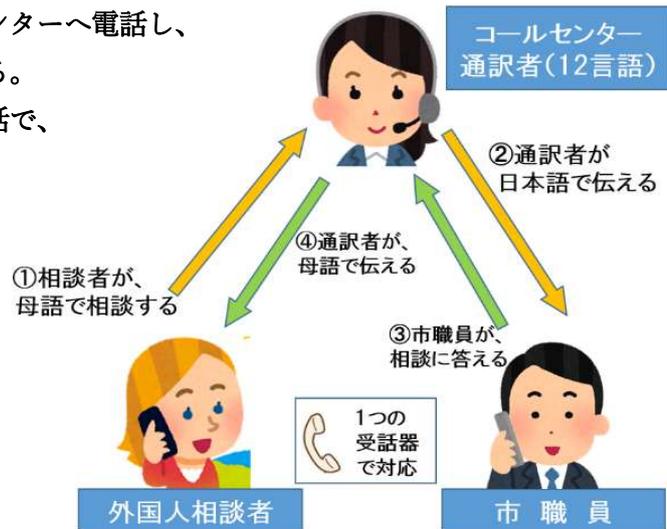
【映像通訳：タブレット端末】

1. 外国人の方が、市役所1階のまちづくり協働課市民協働グループに来庁し、「〇〇語」と言っていただく。
2. 市職員がタブレット端末に搭載された言語を押す。
3. 外国人相談者の希望する言語の通訳者が、タブレット端末の画面に現れる。
4. 相談者と市職員と通訳者の3者で、相談内容に対応する。



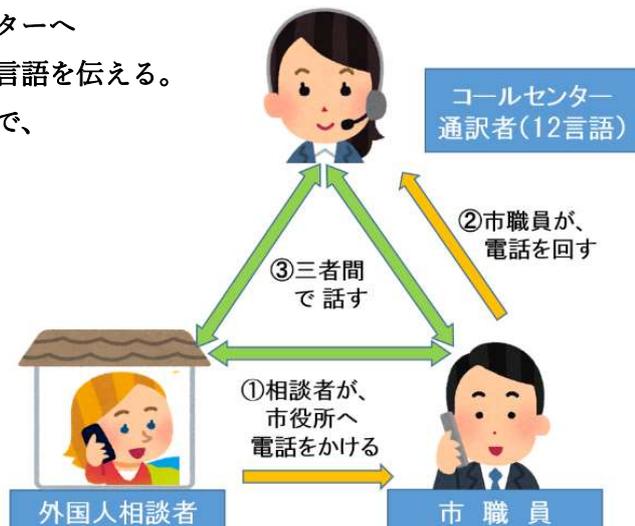
【電話通訳：電話】

1. 外国人の方が、市役所1階のまちづくり協働課市民協働グループに来庁し、「〇〇語」と言っていただく。
2. 市職員が通訳者の待機するコールセンターへ電話し、外国人相談者の希望する言語を伝える。
3. 相談者・市職員と通訳者の2者間通話で、相談内容に対応する。



市役所へ来庁せず、一元的相談窓口（まちづくり協働課）へ電話される場合の利用方法

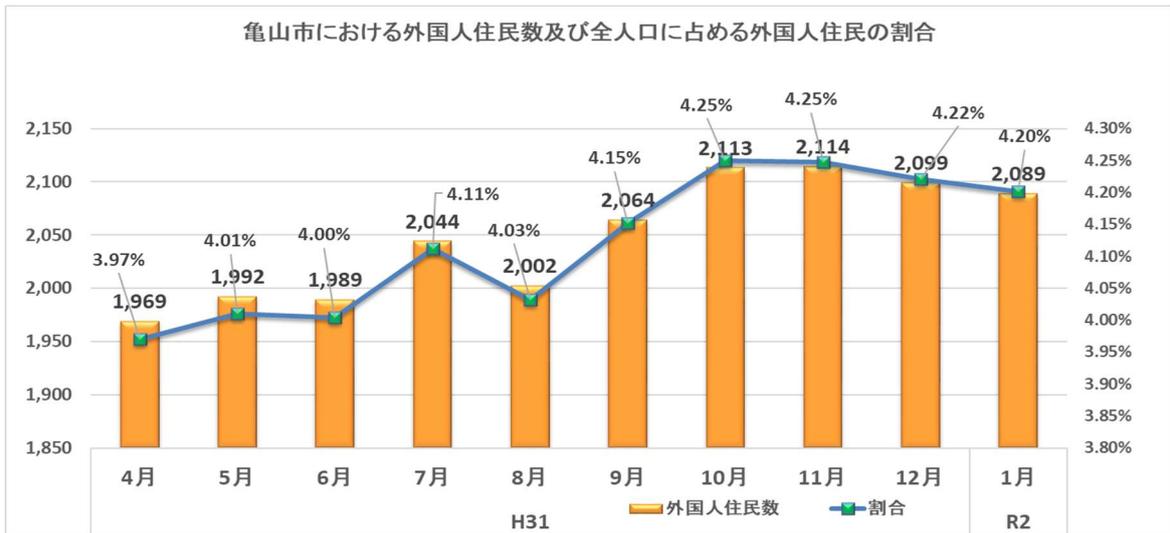
1. 外国人の方が、まちづくり協働課市民協働グループ（0595-84-5008）へ電話をして、「〇〇語」と言っていただく。
2. 市職員が通訳者の待機するコールセンターへ電話をして、外国人相談者の希望する言語を伝える。
3. 相談者と市職員と通訳者の3者間通話で、相談内容に対応する。



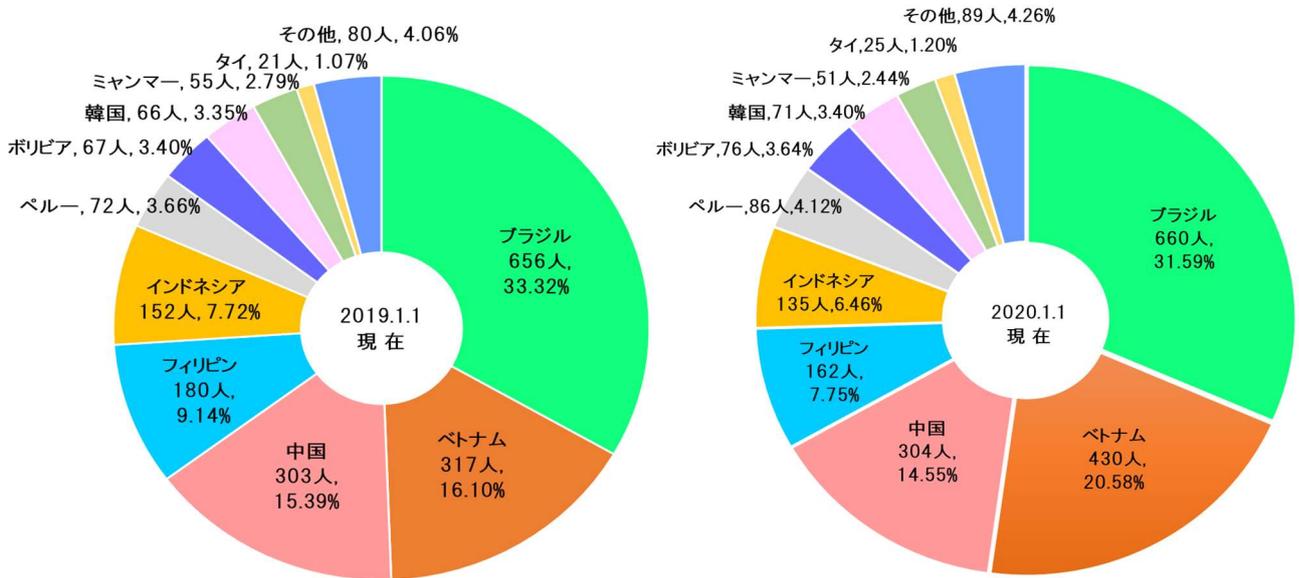
設置する背景

平成31年4月に「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」が施行され、新たな外国人材受入れのための在留資格が創設されたことにより、外国人住民の増加が見込まれ、亀山市においても外国人住民数は、昨年4月から本年1月までの9カ月間で、120人増加し、総人口に占める割合も3.97%から4.20%に上昇しています。

今年度に、これまで相談の無かったベトナム人や中国人の方から相談を受けたこともあり、今後、ますます外国人人口が増加するとともに多国籍化が予想されるため、設置することといたしました。



外国人住民国籍別人口及び比率



予算措置

令和2年2月～3月分

内 訳	予算額(円)
案内看板	31,000
チラシ等印刷代	110,000
タブレット端末通信利用料	45,000
三者通話設定手数料	8,000
チラシ・避難所ガイド 翻訳料	112,000
多言語情報提供サービス業務委託	471,000
タブレット端末 3台	385,000
合 計	1,162,000

※外国人受入環境整備交付金を活用

タブレット設置先及び台数

一元的相談窓口である

市役所本庁1階 生活文化部まちづくり協働課市民協働グループ へ 3台