

# 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

## ＜改善通知に対する改善措置の概要＞

令和2年9月8日  
中部管区行政評価局

総務省中部管区行政評価局は、今後増加が見込まれる外国人住民に対する行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備等が喫緊の課題となっ

ことから、令和元年12月から2年5月まで行政評価局調査として「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」を実施しました。

本調査は、外国人住民比率が高い東海4県（愛知県、岐阜県、静岡県、三重県）の国の行政機関における外国人に対する相談体制の整備状況等について、全国初の調査を実施し、外国人相談者に対する利便性の確保状況について改善の余地がみられるなどの実態等が明らかになりましたので、関係行政機関に対して、必要な改善措置を講ずるよう通知しました（令和2年5月28日）。

今般、その改善措置状況について、関係行政機関からの回答の概要を取りまとめましたので公表します。

### 主な調査結果

#### 外国人相談者に対する利便性の確保状況

- ◆ 東海4県における外国人からの相談が想定される機関について、外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性の確保状況を調査
- ◆ 主な調査結果
  - ① 法務省「外国人生活支援ポータルサイト」未掲載の機関あり
  - ② 外国語人権相談ダイヤルの電話通訳を登記相談（注）にも活用する余地あり（注）現在は「登記手続案内」という
  - ③ 庁舎に、外国語表記による相談窓口の案内表示がない機関あり
  - ④ ホームページにおいて利便性が欠けている事例あり（住所等の外国語表記、電話通訳等による相談対応の案内など）

### 関係行政機関に対する主な改善意見

- ◆ 外国人が相談窓口を利用するに当たっての利便性を一層向上させる観点から、国の行政機関に対し改善を指摘
  - ① 「外国人生活支援ポータルサイト」への「外国人労働者相談コーナー」の的確な掲載
  - ② 外国語人権相談ダイヤルを登記相談（注）にも活用  
（注）現在は「登記手続案内」という
  - ③ 庁舎に、外国語表記による相談窓口の案内の設置を検討すること
  - ④ ホームページにおける外国語表記による案内の改善

### 関係行政機関の改善措置

- ◆ 「関係行政機関に対する改善意見」については、次のとおり措置
  - ① 「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を全て掲載（労働局（岐阜、静岡、愛知））
  - ② 窓口に来庁する外国人数の実態調査を行い、窓口における三者間通訳業務の対応を検討（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））
  - ③ 外国語表記による相談窓口案内を設置（中部管区行政評価局、津地方法務局）
  - ④ 外国語表記による相談窓口案内のバナー等を設置  

中部管区行政評価局  
 法務局（静岡、名古屋、岐阜、津）  
 名古屋国税局  
 労働局（岐阜、静岡、愛知、三重）

## 【我が国に在留する外国人を取り巻く動向】

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

## 【改善措置】外国人相談者に対する利便性の確保状況

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

新たに「外国人労働者相談コーナー」が設けられた労働基準監督署が未掲載

### 改善意見（所見）

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

### 関係行政機関の改善措置

厚生労働省本省を通じて法務省に改善を求め、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全て掲載された。（労働局（岐阜、静岡、愛知））

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

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

（注）現在は「登記手続案内」という。

### 改善意見（所見）

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

（注）現在は「登記手続案内」という。

### 関係行政機関の改善措置

窓口に来庁する外国人数の実態調査を行うとともに、窓口における三者間通訳業務を行うための費用対効果を踏まえた上で、登記手続情報案内（注）においても、当該対応に係る仕様の見直しを検討する。利用することが可能となった場合には、ホームページ等で案内する。

（注）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）※平成31年4月から試行中

（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））

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

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

#### 改善意見（所見）

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

#### 関係行政機関の改善措置

- 庁舎の1階及び相談室のある4階において、英語及びポルトガル語を案内表示に併記する対応を行った。

（中部管区行政評価局）



中部管区行政評価局が入居している  
名古屋合同庁舎第2号館1階ロビーの案内表示



中部管区行政評価局の行政相談室がある  
名古屋合同庁舎第2号館4階エレベーター前の案内看板

- 庁舎内の案内表示板に、人権相談窓口の英語表記を追加した。

（津地方法務局）

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

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

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

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

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

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

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

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

### 自機関のホームページのトップにバナーがあり速やかに遷移できる例



（三重労働局HPのトップページ）

## 改善意見（所見）

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



## 関係行政機関の改善措置

- ① 当局ホームページ（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、外国語表記による案内バナーを設置し、外国語表記による外国人相談窓口の案内に遷移できるようにした。

（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））
- ② 当局のWebページ上に自動翻訳機による相談を行っている旨を英語及びポルトガル語で掲載するとともに、やさしい日本語による当局へのアクセスマップ（住所については英語及びポルトガル語でも表記）を掲載した。

（中部管区行政評価局）

当局ホームページのトップページにおいて、外国人の人権相談所についてのバナーを設置し、当局の外国語表記の住所案内に遷移できるようにした。さらに、本省のホームページに遷移して、外国語表記による相談窓口の案内ができるようにした。

（法務局（静岡、名古屋、岐阜、津））
- ③ 自機関のホームページの各税務署のページに、国税に関する電話相談（英語対応）が可能な名古屋国税局電話相談センターへの電話番号案内を外国語表記（英語）で表示することとした。

（名古屋国税局）
- ④ 岐阜労働局HPトップ画面に「For Foreign Workers」のバナーを設置し、さらに当該バナーをクリックし遷移したページに「外国人労働者向け相談ダイヤル（Telephone Consultation Service for Foreign Workers）」バナーを設け、当該バナーから本省の「確かめよう労働条件：外国人労働者向け相談ダイヤル」にリンクさせた。◎静岡・三重労働局についても改善措置済

（労働局（岐阜、静岡、三重））
- ⑤ 岐阜労働局HPトップ画面の「For Foreign Workers」をクリックした画面に、次の表示を行った。

「通訳がないハローワークや、在籍する通訳では対応できない以下の言語については、多言語コンタクトセンターを介して職業相談ができます。利用できる時間 8：30～17：15（土日祝日、年末年始を除く）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、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、カンボジア語、ミャンマー語、モンゴル語

For Hello Work consultation offices with no interpreters or when the interpreter can not handle the following languages, it is possible to have a job consultation with us through the multilingual contact center. Opening hours (available time) 8:30 a.m.～5:15 p.m. (Excluding Weekends, Holidays and New Year Holidays) Supported languages English, Chinese, Korean, Portuguese, Spanish, Tagalog, Vietnamese, Nepalese, Indonesian, Thai, Cambodian, Burmese, Mongolian」

（注）労働局のホームページは、ホームページ上の「言語切替」により、英語、中国語及び韓国語でも表記される。

◎静岡・愛知・三重労働局についても改善措置済

◎静岡労働局は、7月に県内全てのハローワークに多言語音声翻訳機を導入、多言語による対応を強化した（岐阜・愛知・三重労働局については、多言語音声翻訳機を必要とするハローワークに導入済）。

（労働局（岐阜、静岡、愛知、三重））

