

外国人生活相談窓口設置要綱

1 目的

日本の社会制度および生活習慣等に関する知識の不足や言葉の障壁などにより、直面する困りごとや悩みごとを解決できずにいる在住外国人等が気軽に問い合わせや相談ができる窓口を設置する。

2 対象者

- (1) 函館市内に住所を有する外国人および市内に通勤し、または通学する外国人
- (2) 函館市への転入を予定している外国人
- (3) 上記(1)および(2)の外国人の支援者
- (4) その他必要と認める者

3 相談内容・方針

外国人相談窓口が対応する相談内容は、次のとおりとする。なお、相談内容のうち、行政サービスに関連する内容については、企画部国際・地域交流課が関係機関に協力を依頼するなど、在住外国人等が直面する困りごとや悩みごとを円滑に解決できるよう対応を図ることとする。

- (1) 問い合わせに応じて、日本の社会制度および生活習慣等、函館で生活するために必要な情報等を提供すること。
- (2) 外国人が函館で日常生活を送るうえでの困りごとや悩みごと、直面している問題についての相談に応じること。
ただし、夫婦、男女間の問題、金銭・財産の問題、思想・宗教等の問題、就職の斡旋等は原則として対象としない。
- (3) 不当労働等に係る相談を受け、労働基準監督署や法律専門家等につなぐなどの支援を行うこと。
- (4) 外国人が円滑に居住できるよう、公営住宅の案内や不動産仲介事業者と連携した住宅情報の提供などの支援を行うこと。

4 相談受付方法

来庁、電話、郵便、電子メール等で受け付けることとする。

5 相談体制等

(1) 設置場所

企画部国際・地域交流課および市が業務委託する事業者（以下

「受託事業者」という。)とする。

(2) 日本語以外の言語対応

市の職員および受託事業者の職員が直接対応するほか、必要に応じ、受託事業者が設置する多言語通訳サービスを活用して対応する。

(3) 法律専門家の相談対応

相談対応を進めるにあたり、法律相談が必要となる場合は、必要に応じ、受託事業者が法律専門家を手配し対応する。

(4) 開設日時

ア 企画部国際・地域交流課

月曜日から金曜日の8：45～17：30

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月29日から1月3日を除く。

イ 受託事業者

月曜日から金曜日の9：00～17：00

ただし、国民の祝日に関する法律に規定する休日および12月29日から1月3日を除く。

(5) 相談場所

相談は、企画部国際・地域交流課および受託事業者事務室で行うことを原則とする。

ただし、函館市の関係部局や市内の国・道関係機関および相談機関等との対応がある場合、その他特に必要があると認める場合は、職員を派遣することができるものとする。

(6) 相談内容等の記録

外国人相談カード（別紙）に記録し保存する。

附 則

この要綱は、平成12年1月6日から実施する。

附 則

この要綱は、平成20年2月26日から実施する。

附 則

この要綱は、平成24年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、平成27年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、令和元年10月1日から実施する。

附 則

この要綱は、令和3年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、令和5年4月1日から実施する。

附 則

この要綱は、令和7年4月1日から実施する。

外国人相談カード

秘

氏 名	
国 籍	
連 絡 先	
在留資格	
住 所	
そ の 他 相 談 者 の 状 況 等	

対応月日		WeChat・Facebook・メール・来庁・電話 その他（ ）
対応者		多言語通訳サービスの利用：有・無
相談対応 言語		相談対応時間 ： ～ ： (分)
(相談内容)		
(対応)		