

松本市多文化共生プラザ相談時間の見直し検討について

1 趣旨

平成24年の多文化共生プラザ（以下「プラザ」という。）開設当時から行っている相談業務ですが、外国人住民をとりまく状況が当時とは大きく変化する中、相談は時間帯や開館日によってバラつきがあります。相談員のワークライフバランスや将来に向け安定した事業継続の観点から、より効果的な運営について、業務を受託している市民団体とも検討を進めていますが、他市の状況も鑑み、ニーズに合わせた相談時間の見直しについて検討するものです。

2 現在の相談時間

- (1) 平日 午前9時から午後10時まで（受付は午後9時まで）
- (2) 土日及び祝日 午前9時から午後5時まで
- (3) 年末年始、第2・4水曜日 Mウイング休館日のため閉館

3 相談対応件数実績

(1) 開館日別件数（推移）

年度	合計	開館日		1カ月平均	1日平均
		平日	土・日・祝		
H29	1,494	平日	1,299	108.3	5.2
		土	151	12.6	3.2
		日・祝	44	3.7	0.7
H30	1,203	平日	1,051	87.6	4.2
		土	115	9.6	2.4
		日・祝	37	3.1	0.6
R元	1,372	平日	1,196	99.7	4.7
		土	132	11.0	2.8
		日・祝	44	3.7	0.7
R2 (上半期)	717	平日	631	105.2	5.0
		土	81	13.5	3.4
		日・祝	5	0.8	0.2

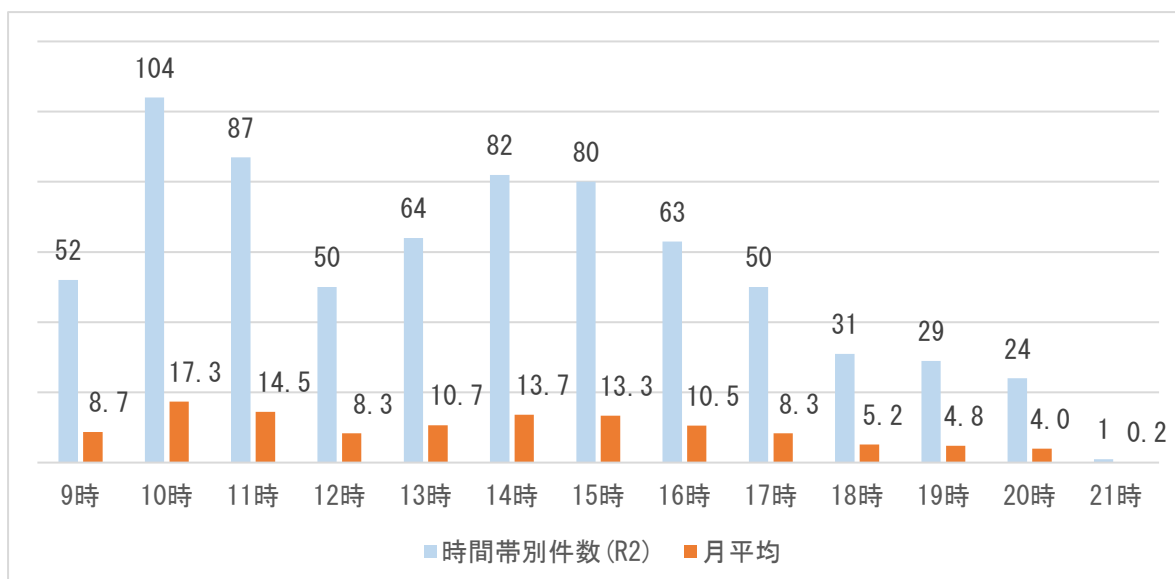
※ 1日平均は、平日21日/月、土曜日4日/月、日曜日・祝日5日/月で算出。

(2) 時間帯別件数

ア 推移

年度	合計	午前	午後	夜間
		(午前9～正午)	(正午～午後5時)	(午後5～10時)
H29	1,494	517	666	311
H30	1,203	434	533	236
R元	1,372	467	656	249

イ R2年度上半期合計



4 他自治体の外国人相談窓口の状況

外国人住民からの相談の多くが、行政の手続き的なことや、生活相談に関わるもののため、相談先の窓口はほぼ平日時間内の対応となります。

当市のように、複合施設などに相談窓口が設置されている場合で、外国人集住地域などでは、休日に相談を実施している窓口もありますが、夜間まで相談を実施している窓口は、少ないのが現状です。

名称	曜日	時間	備考
長野県多文化共生相談センター	月～金曜日 (第1・3水曜日除く)、第1・3土曜日	午前10時～ <u>午後6時</u>	
しんじゅく多文化共生プラザ	月～金曜日	午前10時～ <u>午後5時</u>	外国人住民数全国1位
川口市外国人相談窓口	火～土曜日	午前9時半～ <u>午後5時45分</u>	特別区除き、外国人住民数全国1位
浜松市多文化共生総合相談ワンストップセンター	毎日	午前9時～ <u>午後5時</u> まで	外国人集住地域
可児市多文化共生センターフレビア	平日(水曜日除く)、土日祝日	午前9時～ <u>午後6時</u> まで	外国人集住地域 交流や施設利用に関する受付は、午後10時まで

※年末年始は、いずれの窓口も休み

5 見直し後の相談時間（案）

- (1) 平日 ・ 午前10時から午後6時30分まで
・ ※週1回 午前10時から午後9時まで・・・(短縮見直し)
- (2) 土日及び祝日 ・ 土曜日 午前9時から午後5時まで・・・(これまでどおり)
・ 日曜日および祝日・・・(閉鎖見直し)
- (3) 年末年始、第2・4水曜日 Mウイング休館日のため閉館・・・(これまでどおり)

6 多文化共生プラザ（相談事業以外）

交流コーナー、情報スペース（チラシ設置）は、これまでどおりの時間帯で開館し、ミーティングや情報収集などに利用いただけることとします。・・・(これまでどおり)

7 見直しの考え方（整理）

- (1) 多文化共生プラザ開設当時から外国人をとりまく状況が変化している。
- (2) 相談件数は横ばいだが、相談時間や相談日にバラつきがあり、相談員のモチベーションにも影響あり。
- (3) 優秀なコーディネーターや相談員を今後も維持し、多文化共生プラザの相談事業を安定的に継続していく必要がある。
- (4) また、相談員のワークライフバランスにも配慮が必要である。
- (5) ポストコロナを見据え、ニューノーマルな相談窓口への見直しが必要。
- (6) 連携する相談機関等の対応時間とも調整し、効果的な相談対応をするため、対応時間を見直す。
- (7) 日中仕事をされている方や、平日は相談できない方にも配慮した対応時間、曜日とする。
- (8) 多文化共生を推進するための交流事業をできるだけ充実する方向で検討していく。