

## 外国人住民市政相談実施要綱

制 定 平成 10. 4. 1

最近改正 令和 5. 4. 1

### (目的)

第 1 条 この要綱は、外国人住民が安心して生活し、活動するために必要な、市政に関する相談の実施の取扱いを定め、もってその適正円滑な実施を図ることを目的とする。

### (相談場所)

第 2 条 相談場所は、市役所市民相談室、区役所及び大阪国際交流センター内インフォメーションセンターとする。

### (対応言語)

第 3 条 相談は、大阪国際交流センターに配置された通訳を介して、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語及びフィリピン語で対応する。

2 前項の場合において、市役所市民相談室又は区役所において相談を実施するときは、相談者、相談に応じる職員及び通訳の三者間で通話ができる電話機又は電子情報処理組織(本市の機関の使用に係る電子計算機(入出力装置を含む。以下同じ。))と大阪国際交流センターの使用に係る電子計算機とを電気通信回線で接続した電子情報処理組織をいう。)を利用することができる。

### (相談日及び時間)

第 4 条 相談は、次の各号の区分に従い、当該各号に掲げる日時に実施する。

(1) 市役所市民相談室又は区役所で実施するとき 土曜日、日曜日、国民の祝日に関する法律(昭和 23 年法律第 178 号)に規定する休日(以下「休日」という。)及び年末年始(12 月 29 日から翌年の 1 月 3 日までの日をいう。以下同じ。)を除く日の午前 9 時から午後 5 時 30 分まで

(2) 大阪国際交流センターで実施するとき

ア 休日及び年末年始を除く月曜日から金曜日の午前 9 時から午後 7 時まで

イ 年末年始を除く土曜日、日曜日、休日の午前 9 時から午後 5 時 30 分まで

### (相談方法)

第 5 条 相談は来訪、電話、文書等によるものとする。

### (処理方法)

第6条 相談は、広聴マニュアルの定めに基づき処理する。この場合において、文書により回答するときは、相談者が希望する言語に翻訳したものを申出人に送付する。

(施行の細目)

第7条 この要綱の施行について必要な事項は、市民局長が定める。

附則

この要綱は、平成10年 6月15日から施行する。

附則

この要綱は、平成12年 3月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成14年 4月17日から施行する。

附則

この要綱は、平成16年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成17年 4月13日から施行する。

附則

この要綱は、平成19年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成20年 4月 1日から施行する。

附則

この要綱は、平成26年11月11日から施行する。

附則

この要綱は、令和元年7月1日から施行する。

附則

この改正規定は、令和5年4月1日から施行する。