

佐 本 務 発 第 6 3 3 号
令 和 4 年 6 月 2 2 日

各 部 長
各 参 事 官 殿
各 所 属 長

保 存	5 年(令和10年 3 月31日まで)
有 効	令和10年 3 月31日まで
企画第一係	

佐 賀 県 警 察 本 部 長

外国人等との共生社会の実現へ向けた取組について（通達）

近年、訪日外国人数は増加傾向にあり、令和元年に約3,188万人と過去最高を記録し、その後、新型コロナウイルス感染症拡大防止のための水際対策により、大きく減少したものの、同感染症が収束した後には、再び増加することが見込まれる。また、我が国に中長期的に滞在する在留外国人数は、令和2年末には約289万人となっており、中でも我が国で就労する外国人は、令和3年10月時点で約173万人と過去最高を記録するなど、新型コロナウイルス感染症の世界的流行下にあっても、我が国に滞在する外国人の更なる増加が今後も見込まれる。

本県においても、訪日外国人数は令和元年に125.9万人（前年比2倍）と過去最高を記録したほか、在留外国人数も令和2年末には初めて7,000人を超えるなど更なる増加が見込まれる。

このような情勢を踏まえ、政府としては、感染症収束後を見据えた訪日外国人旅行者の受入環境整備に係る取組や、外国人材の受入れ・共生のための取組を推進していく方針であり、佐賀県も国際化推進に取り組んでいるところ、警察としても、これら訪日・在留外国人を含む、日本語を母語としない外国人等が「安全・安心を実感できる佐賀県」を目指す本県の良好な治安を体感できるような環境を整備する取組をより一層推進する必要性が生じている。そこで、今般、外国人等とのコミュニケーションの円滑化、我が国警察に係る制度、手続等の分かりやすさの確保及び警察活動に係る基盤の整備に関する施策を下記のとおり取りまとめたので、各部門間の連携を図りつつ、実効ある対策を推進されたい。

なお、「訪日外国人等の急増への対応について（通達）」（令和3年3月30日佐

本務発第313号)は廃止する。

記

1 外国人等とのコミュニケーションの円滑化

外国人等からの急訴、各種届出等にも対応できるよう、事案に応じ、日本語を母語としない者にも分かりやすい「やさしい日本語」(外国人等にも分かるように配慮した簡単な日本語)を使用することを含めた、多言語での対応を図る。

特に、コミュニケーション支援のための資料・資機材の一層の整備・活用のほか、これらを使用した訓練・教養の実施等により、事案への迅速な対応に努める。

なお、外国人等とのコミュニケーションに際しては、職員一人一人が外国人等の人権を尊重し、この観点から疑念を抱かれるような対応を行うことがないよう、日頃から各種訓練・教養を徹底する。

(1) コミュニケーション支援のための資料・資機材の活用

外国人等からの急訴や各種届出等の対応のため、イラストを用いた資料や基本会話集等を活用するほか、多言語翻訳機能を搭載した高度警察情報通信基盤システムのデータ端末(以下「PⅢ端末」という。)をはじめとしたICT(情報通信技術)機器等を整備し、これらを積極的に活用するよう努める。

(2) 多言語コールセンターの活用

本県警察における通訳体制を補完する仕組みとして、一般社団法人佐賀県観光連盟が運営する多言語コールセンターを一層活用する。

(3) 110番通報受理時における三者通話対応の強化

外国人等からの110番通報受理時における三者通話システムの利用に当たっては、警察部内及び部外の通訳人に加え、本県警察が利用契約している電話通訳会社を活用するなど、通報受理体制のより一層の強化を図る。

(4) 通訳センター等の機能及び相互連携の強化

ア 佐賀県警察通訳センター(以下「通訳センター」という。)が、昼夜を問わず迅速かつ適切に通訳人の選任・手配等の運用を行うことができるよう体制強化に努める。また、通訳センターは、事案を担当する部署と、部内通訳人が配置されている部署との連携を促進し、通訳人の運用が円滑に行われるよう努める。

イ 都道府県警察の管轄区域を超えた通訳人運用に係る相互連携が円滑に行われるよう、通訳センターは各都道府県警察の通訳運用担当部署との間で連絡方法等をあらかじめ取り決めておくなど、実効ある協力体制を構築する。

(5) 外国語対応可能職員の配置

警察署、交番等における外国人対応状況等の実情に応じて、外国人等からの急訴、各種届出等に対応できるよう、外国語による対応が可能な職員を配置するなど体制の整備に努める。

(6) 現場対応等に係る訓練の実施

外国人等に係る事案への対応力を高めるため、コミュニケーション支援資料やPⅢ端末をはじめとしたICT（情報通信技術）機器等の資機材や、三者通話システムを使用した通訳を活用するなどして、外国人等に係る現場対応を想定した訓練を実施する。

2 制度・手続等の分かりやすさの確保

外国人等が各種手続等を円滑に行い、また、防犯・防災情報をはじめとした必要な情報を容易に入手できるよう、事案に応じ、「やさしい日本語」の使用を含む多言語（以下、2及び3における「多言語」には「やさしい日本語」の使用を含むものとする。）対応を図り、効果的な情報伝達に努める。

(1) 各種手続に係る多言語対応

各種届出関係書類及び外国人対応マニュアルを多言語化するなど、一層の整備を図る。

(2) 運転免許学科試験に係る多言語対応等

運転免許に係る各種試験や講習等において、更なる多言語化を含む一層の整備を図る。また、外国免許切替え時の確認の簡素化に関し、外国等の要望を踏まえつつ、その対応について検討する。

(3) 刑事手続等の理解に資する情報の提供

ア 刑事訴訟手続、公的弁護制度、交通反則通告制度等に関する教示を円滑に行うため、外国語版の説明資料の多言語化を含む一層の整備及び活用を図る。

イ 外国人犯罪被害者に対して刑事手続の概要や被害者等が利用できる制度等に関する教示を円滑に行うため、外国語版「被害者の手引」の整備及び活用を図る。

(4) 防犯・防災、警察制度・活動等に係る情報の提供

ア 防犯・防災等に資する情報の多言語による提供を推進する。その際には、外国人等が我が国で生活するため必要な基礎的情報（防犯・防災・交通安全関係）を掲載した「多言語支援ハンドブック」等の活用にも留意する。また、大規模災害の発生時等においては、状況に応じて、多言語による避難広報の実施に努める。

なお、この場合、外国人等の迅速な避難に資するよう、「やさしい日本語」を使用した避難広報を積極的に検討する。

イ 大規模雑踏警備の現場においては、状況に応じて、外国語表示可能な電子表示板の活用等により、事故防止及び交通規制等に関する情報発信の多言語化に努める。

ウ 外国人等が我が国の警察制度・活動を正しく理解できるよう、警察庁・本県警察ウェブサイトへの多言語による情報掲載を推進する。

エ これら情報へのアクセシビリティの向上に向け、NPO等他機関との連携を視野に入れつつ、SNS等を含む多様なメディアを通じた効果的な情報発信を行うことを検討する。

(5) 警察の施設、車両、被服、道路標識等への多言語表示

警察署等の案内表示や車両、被服等への多言語による表示・併記を進める。

また、必要に応じて、外国人運転者にも分かりやすい道路標識に更新するなど、外国人等に配慮した交通環境の整備を推進する。

3 基盤の整備

通訳人材の確保及び能力向上のほか、文化・宗教及び外国人等に係る各種制度等に係る理解の促進、関係機関・団体との連携強化等に努めること等を通じて、国内における外国人等に対応するための基盤整備を継続的に図る。

(1) 通訳人材の確保及び能力向上

ア 言語別の通訳需要を的確に把握の上、通訳需要の高い言語の通訳体制整備を進める。具体的には、適任者を選考して国際警察センターに入所させるよう努めるほか、必要に応じて独自の部内通訳人育成プログラムの実施、部外通訳人の委嘱の拡大等による通訳人の確保に努める。また、部内通訳人として指定した職員に対しては、その計画的な育成及び功績に応じた処遇を図る。

イ 通訳人の語学能力を的確に把握した上で、実情に応じて、再研修や民間委託語学研修の実施、通訳需要の多い都道府県警察への研修目的による出向・派遣の機会付与等、その能力の維持向上のための教養の充実に努める。

(2) 世界各国・地域の文化・宗教、外国人等に係る各種制度等に係る理解の促進

様々な文化圏から我が国に訪れ、滞在する外国人等との円滑な意思の疎通に資するため、各種教養の機会を通じて、世界各国・地域の文化・宗教のほか、政府が推進する在留外国人支援の取組や各種条約等に基づく外交特権等の基本知識等に係る職員の理解を促進し、これら外国人等に係る各種事案に対して職員が適切に対応できるよう、各種指導を徹底する。

教養の実施に当たっては、ICT（情報通信技術）機器の活用による効

率的な伝達に配慮するとともに、大学等他機関と連携しつつ、多言語による外国人等対応に係る教養を盛り込むなど、効果的な実施方法を検討する。

また、世界各国・地域の制度・文化等に触れる機会を平素から提供し得る関係機関・団体との連携にも配慮する。

(3) 関係機関・団体や外国人等コミュニティとの連携強化

ア 外国人等に係る事案に関わる行政機関をはじめ日本語学校や専門学校等外国人等が多く在籍する教育機関、国際交流協会を含むNPO、県・各市町の観光案内所等と相互の連絡経路を確認しておくなど、平素からの協力体制を構築することにより、外国人等の要望等を的確に把握するとともに、外国人等からの相談等のうち他の機関等が対応することがふさわしいものについて、当該機関等に迅速かつ正確に引き継ぐよう努める。

イ 外国人等が集まる各種イベントへの参加、外国人等との合同パトロールの実施等により、外国人等の居住が多い地域における外国人等コミュニティとの連携を強化し、その要望等を把握するなどして、当該コミュニティの人々が、言語や生活習慣の相違等から生ずる犯罪やトラブルに巻き込まれる事案の未然防止等に努める。