

外国人向け相談体制の整備に関する実態調査 —市町村の外国人相談窓口を中心として— 〈調査結果に基づく公表〉

総務省中国四国管区行政評価局は、日常生活上の困りごとを抱えた外国人が利用しやすい相談窓口の整備を推進する観点から、身近な相談窓口である市町村の外国人相談窓口の整備状況等を調査し、その結果を踏まえて、法務省出入国在留管理庁広島出入国在留管理局に対し、当局の意見を参考連絡しました。地方公共団体による窓口運営の参考になるよう、相談窓口の設置場所や周知方法などを工夫している事例についても整理し紹介しています。

調査実施時期・調査対象機関等

- 調査実施時期 令和3年7月～4年10月
 - 調査対象機関 広島出入国在留管理局
 - 関連調査等対象機関 管内14市町（注）、日本語教室等
- （注）500人以上の外国人が在留しており、自市町内に外国人相談窓口を設置している14市町を対象としました。

本報道資料は、中国四国管区行政評価局のホームページに掲載しています。

<https://www.soumu.go.jp/kanku/chugoku.html>

【照会先】

中国四国管区行政評価局

評価監視部第5評価監視官 東 武志

電話：082-228-6214

FAX：082-228-4471

E-mail：cgk13@soumu.go.jp

外国人向け相談窓口の整備に関する実態調査—市町村の外国人相談窓口を中心として—の結果（概要）

背景

- 我が国に在留する外国人は令和3年末時点で276万人、中国地方においても同時点で約11万人の外国人が在留
- 「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月関係閣僚会議。令和4年度改訂）において、法務省（出入国在留管理庁）は、外国人が在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る適切な情報や相談場所に迅速に到達できるよう、地方公共団体が「一元的相談窓口」を整備・運営する取組を財政的に支援するとともに、地方公共団体に対する支援活動、地域における情報収集等を充実・強化することとされている。
- 本調査に先立ち、当局において複数の日本語教室の講師から、外国人相談窓口に係る意見を聴取したところ、外国人の中には、外国人相談窓口を知らない者や、窓口は知っているものの利用しづらいと感じている者もいるとの意見が聞かれた。

調査結果の概要

- 地方出入国在留管理局では、地方公共団体の一元的相談窓口等に対し、以下のとおり、情報共有、意見交換等の支援を実施

地方出入国在留管理局における取組

① 地方公共団体における取組の好事例の収集・横展開

例： 地方出入国在留管理局が一元的相談窓口の体制整備等に関する有益な事例を収集し出入国在留管理庁に報告。同庁では「一元的相談窓口設置・運営ハンドブック」（令和3年11月発行。以下「ハンドブック」という。）に取りまとめて地方公共団体に情報提供

② 一元的相談窓口の相談員同士による意見交換等の開催（令和3年度から）

例： 広島出入国在留管理局（以下「広島入管」という。）では、第1回目として、令和3年度に広島県内の外国人相談窓口担当部署の職員等を対象に、事例研究を中心とした意見交換会を開催

1 外国人相談窓口の整備状況

①設置場所

外国人がより認識しやすく、利用しやすい場所に相談窓口を設置したこと等により、相談件数が増加している例がみられた。

②多言語対応

相談員の確保など多言語対応に苦慮する市町村が多い中、独自の取組により多言語に対応している市町村がみられた。

2 外国人相談窓口の周知状況

①周知方法

市町村から効果的な方法が分からないため窓口は周知していない、SNSによる効果的な周知事例を提供してほしいとの意見が聞かれた一方、他の市町村において工夫している例がみられた。

②周知内容

調査対象市町村において相談無料、秘密厳守を周知している市町村は少ない。

望まれる取組

広島入管は、今回の調査結果を踏まえ、市町村における取組事例等について更に収集し提供するなど、一層の支援を行うこと。

主な調査結果

- 調査対象とした市町において、以下のとおり、課題等の解消に向け参考になるとと思われる取組がみられた。

① 設置場所

【課題等】 市町から、市内に最も多く居住する外国人の国籍を踏まえた外国語で対応できる相談員を配置したものの、相談件数が思うように増加していないとする意見あり

- 【取組事例】
- ・ 外国人が窓口を認識しやすくするため、市役所の転入手続を行う窓口の隣に相談窓口を設置したこと等により、相談件数が増加（事例1。ハンドブックにも事例あり）
 - ・ 既存の窓口（市役所）に加え、外国人が多く居住する地域（市役所の支所）にも新たに相談窓口を設置したこと等により、相談件数が増加（事例2）

② 多言語対応

【課題等】 市町から、外国語で対応できる相談員の確保など多言語対応に苦慮しているとの意見あり

【取組事例】

<相談員の確保方法を工夫している例>

- ・ 相談員の求人情報を外国人支援団体や外国人コミュニティなどにも伝えるなど情報発信方法を工夫し、相談員を確保（ハンドブックにも事例あり）

<窓口業務の委託により、相談員が対応できない言語にも対応している例>

- ・ 民間事業者に窓口業務を委託し、同事業者の通訳オペレーターを介して、テレビ電話又は三者間通話による相談対応が可能な体制を整備することで、相談員が対応できない言語にも対応（ハンドブックにも事例あり）

<担当部署で相談対応するための体制を構築している例>

- ・ 相談したい項目を選択すると担当部署の番号が表示されるタブレット（12言語対応）を利用した担当部署の案内や三者間通話を利用することにより、担当部署が速やかに多言語で相談対応できるような体制を構築（事例3）

主な調査結果

① 周知方法

【課題等】 市町から、i) 相談が少ないこと、外国人への効果的な周知方法が分からないことから相談窓口は特に周知していない、ii) SNSにより相談窓口を周知しているがフォロワー数が伸び悩んでいる、iii) SNSを利用して効果的に周知している事例を提供してほしいなどの意見あり

【取組事例】

- 外国人にSNSで常に相談窓口の情報をチェックしてもらえるよう、相談窓口のアカウントから外国人が興味を持つ各種情報を4言語で随時発信 (事例4)
- 転入した外国人世帯に相談窓口や日本語教室等の情報を記載した「お知らせ」はがきを送付 (ハンドブックにも事例あり)

② 周知内容

【課題等】 市町によると、外国人から相談が無料か否かの問合せが多く、相談内容の漏えいについても心配する声が聞かれた。また、外国人支援者からも同様の理由から、「相談無料」、「秘密厳守」の旨を周知することが、相談窓口の利用を促進するために必要ではないかとの意見あり

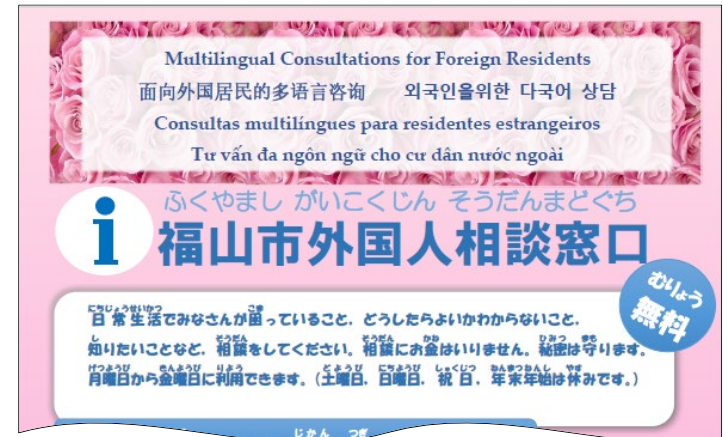
【取組事例】 12市町の周知内容をみたとところ、下表のとおり、「相談無料」の旨を周知しているものは5市町、「秘密厳守」の旨を周知しているものは4市町みられた。

表 市町ホームページ、SNS、チラシにおける外国人相談窓口の周知内容

窓口を周知している市町数	周知内容			
	開設場所	対応言語	相談無料	秘密厳守
12	12	9	5	4

(注) 1 当局の調査結果による。
2 「周知内容」欄については、市町ホームページ、SNS、チラシのうち、いずれか1以上の広報媒体において該当する内容を周知している市町数を記載した。

「秘密は守ります。無料」と周知



(注) 画像は福山市から提供

事例 1

外国人に分かりやすい場所に相談窓口を設置し、増加している外国人の国籍を踏まえた外国語に対応できる相談員を配置したことにより、相談件数が増加した例（岡山市）

結果報告書P18

岡山市では、令和元年6月に3か所目となる外国人相談窓口を市役所1階の転入手続を行う窓口の隣に設置するとともに、ベトナム人が増加していることを踏まえ、ベトナム語に対応できる相談員を配置している。

同窓口の設置により、相談件数が令和元年度の1,652件から2年度には2,698件に増加し、特にベトナム人からの相談件数が大幅に増加している。

増加要因について、同市では、①相談窓口を転入手続の窓口に隣接して設置したことにより、手続に訪れた外国人が相談窓口を認識しやすくなったことに加え、転入手続の際、チラシ配布と声掛けによる相談窓口のPRを積極的に行っていること、②ベトナム人留学生の間でSNS等によりベトナム語に対応できる相談員を配置した情報が広まり、同留学生からの相談件数が増加したことを挙げている。

【転入手続の窓口に隣接して設置された外国人相談窓口】



(注) 画像は岡山市から提供

事例 2

外国人が多く居住する地域にも相談窓口を設置し、地域の外国人の国籍を踏まえた外国語に対応できる相談員を配置したことにより、相談件数が増加した例（呉市）

結果報告書P19

呉市では、従来、市役所1階に相談窓口を設置するとともに、市内で外国人が最も多く居住する地域の市民センターで週1回程度、出張相談を実施していた。

交付金制度が創設されたため、令和2年8月、同センターに2か所目となる相談窓口を設置するとともに、地域にブラジル人が最も多く居住していることを踏まえ、ポルトガル語に対応できる相談員を配置した。

これらの取組により、新設した窓口で令和2年度に受け付けた相談件数は、開設した同年8月以降の8か月間でも268件と、前年度に出張相談で受け付けた相談件数229件を上回っており、また、268件のうち、ブラジル人からの相談は185件と約7割を占めている。

【相談窓口の周知リーフレット（一部）】

呉市の外国人相談窓口

呉市に住んでいる外国人が相談できる ところで
ビザ(在留資格) 健康保険 年金 税金 仕事
子どものことなどを相談することができます
お金は いりません
安心して 利用して ください

★国際交流センター（呉市役所1階）
電話番号 0823-25-5604

ことば 言葉	窓口と電話で相談できる時間
英語	月・火・木・金曜日 午前 9:00から午後5:00まで 土・日曜日 午前10:00から午後6:00まで
中国語	月・水・木・金曜日 午前 9:00から午後5:00まで 土・日曜日 午前10:00から午後6:00まで
ポルトガル語 ベトナム語	火から金曜日 午前 9:00から午後5:00まで 土・日曜日 午前10:00から午後6:00まで

★東部地区外国人総合相談窓口（広市民センター4階）
電話番号 0823-76-3370

ことば 言葉	窓口と電話で相談できる時間
ポルトガル語・英語	月・火・木・金曜日 午前 9:00から午後5:00まで 土曜日 午前10:00から午後6:00まで

※その他の 言葉でも 相談することができます。
(自動翻訳機を 使います。)

(注) 画像は呉市から提供

事例3

相談窓口に多言語対応のタブレットを配置するなど、担当部署で相談対応するための体制を構築している例（宇部市）

結果報告書P26

宇部市では、担当部署に円滑に案内できるよう、案内所（相談窓口）に12言語に対応したアプリをインストールしたタブレットを備え付けている。

同アプリは、市が業者に発注して開発したもので、母国語を選択すると、外国人からの相談が多い22項目（住所変更、ゴミの出し方等）が表示され、該当する項目を選択すると、画面に担当部署の窓口番号が表示される。

相談に訪れた外国人は、表示された番号の窓口に行き、担当部署及び通訳との三者間通話により相談している。

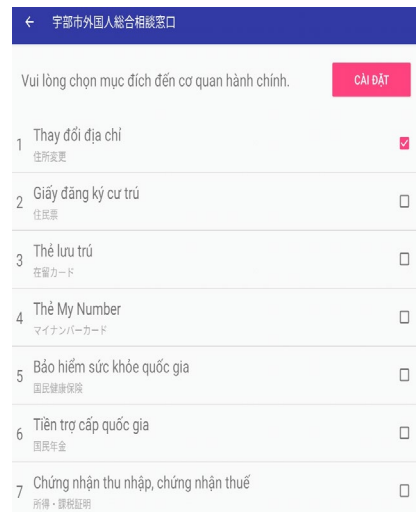
同市では、タブレットや三者間通話による通訳サービスを利用することにより、外国人からの相談に迅速に対応できるようになったとしている。

【タブレット】



（注）画像は宇部市から提供

【タブレット画面】



事例4

相談窓口専用のFacebookアカウントを作成し、多言語で外国人が興味を持つ各種情報を随時発信している例（倉敷市）

結果報告書P34

倉敷市では、相談窓口の情報のみを発信しても外国人の興味の対象になりにくいとして、外国人に常に相談窓口の情報をチェックしてもらうため、相談窓口専用のFacebookアカウントを作成し、4言語（英語、中国語、ベトナム語及びやさしい日本語）で、日本語教室の案内、子育てに関する情報など様々な情報を随時発信している。

また、一度に4言語で発信しても、情報量の多さから母国語の画面にたどり着くまでに手間がかかり、閲覧されないおそれがあるとして、1日に発信する情報は1言語のみとし、同一の情報について言語を変えながら4日間発信している。

【相談窓口専用のFacebookアカウント画面（一部）】



（注）画像は倉敷市から提供