

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－

結果報告書

令和4年10月

中国四国管区行政評価局

前書き

我が国に在留する外国人は、過去最高であった令和元年と比べると微減となったものの、令和3年末時点で約276万人となっている。中国地方においては、同時点で約11万人が在留しており、このうち、技能実習生は全体の約21%を占めている。新型コロナウイルス感染症感染拡大の影響により、雇用が悪化したことなどから、生活に困窮する在留外国人も多くなっている。

政府は、新たな在留資格（特定技能1号及び特定技能2号）の創設（平成31年4月施行）を踏まえつつ、外国人材の受入れ・共生のための取組を、政府一丸となって、より強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、平成30年12月25日、外国人の受入れ・共生に関する関係閣僚会議（以下「関係閣僚会議」という。）において「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（以下「総合的対応策」という。）を決定した。その後、受け入れた外国人に対する受入環境を更に充実させる観点から累次の改訂を重ねている。

総合的対応策において、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関わる様々な事柄について疑問や悩みを抱いた場合に、適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、①地方公共団体が情報提供及び相談を行う一元的な窓口における多言語対応等の相談体制の整備・拡充のための外国人受入環境整備交付金による財政的支援、②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の充実・強化などを行うこととされている。

また、地方公共団体においては、外国人が暮らしやすい地域社会づくりのために、行政情報等の多言語・やさしい日本語化を進めるとともに、情報提供及び相談を行う一元的相談窓口（注）を整備する動きがみられる。

しかしながら、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、外国人における外国人相談窓口の認知状況について聴取したところ、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。

本調査は、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設置及び運営状況等の実態を明らかにするとともに、その効果的な運営に資することを目的として実施したものである。

なお、本調査と並行して、令和3年11月29日に、「外国人との共生社会の実現のための有識者会議」から関係閣僚会議の共同議長である法務大臣に提出された意見書を踏まえ、令和4年6月14日に開催された関係閣僚会議において、我が国の目指すべき共生社会の三つのビジョン、その実現に向けて取り組むべき中長期的な課題（四つの重点事項）及び外国人受入環境整備交付金の見直し等による一元的相談窓口の設置促進等具体的施策を示す「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」が決定されるなどの動きがみられたことから、その状況も合わせて取りまとめている。

（注）出入国在留管理庁では、都道府県及び市町村が外国人受入環境整備交付金を活用して設置・運営する外国人相談窓口を一元的相談窓口と呼称している。

目 次

第1 調査の目的等	1
第2 調査結果	2
1 在留外国人の状況	2
(1) 全国の在留外国人数の推移	2
(2) 中国地方の在留外国人数の推移	2
(3) 中国地方の国籍別の在留外国人数の推移	3
(4) 中国地方の在留資格別の在留外国人数の推移	3
2 外国人相談窓口の整備等に関する国の施策等	5
(1) 国における施策	5
(2) 出入国在留管理庁における取組	5
(3) 広島出入国在留管理局における取組	6
3 外国人相談窓口の整備状況等	10
(1) 外国人相談窓口の設置状況等	10
(2) 外国人相談窓口の運営状況	20
4 外国人相談窓口の周知状況	32
(1) 市町における外国人相談窓口の周知方法	32
(2) 市町における周知の取組状況	32
(3) 市町における外国人相談窓口の周知内容	40
5 外国人相談窓口の認知度及び周知方法等に関する外国人支援者からの意見	43
(1) 外国人における外国人相談窓口の認知度	43
(2) 外国人相談窓口の効果的な周知方法及び周知内容	43
(3) その他、外国人相談窓口の利用を促進するための配慮	45
6 まとめ	47

第1 調査の目的等

1 目的

この調査は、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設置及び運営状況等の実態を明らかにするとともに、その効果的な運営に資することを目的として実施した。

2 対象機関

(1) 調査対象機関

広島出入国在留管理局

(2) 関連調査等対象機関

14市町（鳥取市、松江市、岡山市、倉敷市、総社市、備前市、広島市、呉市、福山市、三次市、東広島市、安芸高田市、北広島町、宇部市）、日本語教室の講師7、多文化共生マネージャー3

3 担当部局

中国四国管区行政評価局

4 調査実施時期

令和3年7月～4年10月

第2 調査結果

1 在留外国人の状況

(1) 全国の在留外国人数の推移

平成28年から令和3年までの6年間の全国における在留外国人数の推移をみると、図表1-(1)のとおり、平成28年に約238万人であったものが、令和3年には約276万人となっている。

図表 1-(1) 全国の在留外国人数の推移 (単位：人)

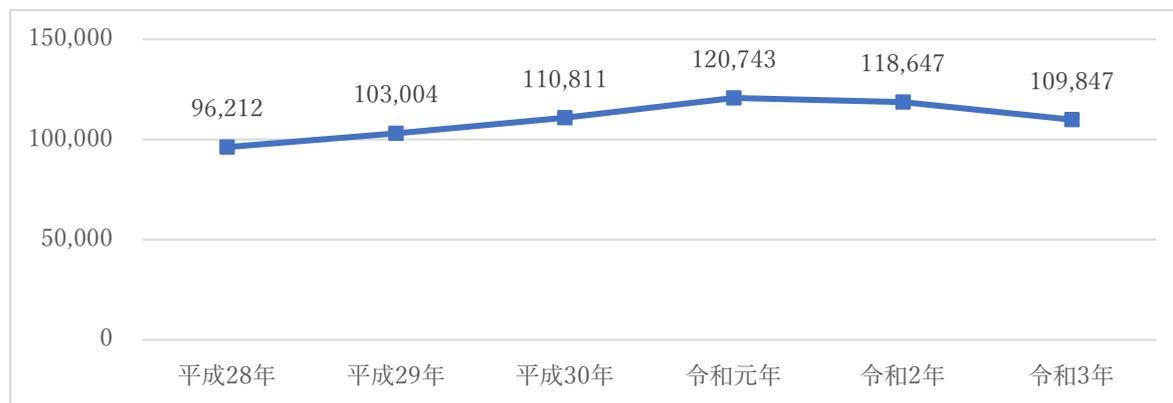


(注) 1 在留外国人統計(出入国在留管理庁)を基に当局が作成した。
2 在留外国人数は各年12月末時点のもの。

(2) 中国地方の在留外国人数の推移

平成28年から令和3年までの6年間の中国地方における在留外国人数の推移をみると、図表1-(2)のとおり、平成28年に約9万6,000人であったものが、令和3年には約11万人となっている。

図表 1-(2) 中国地方の在留外国人数の推移 (単位：人)

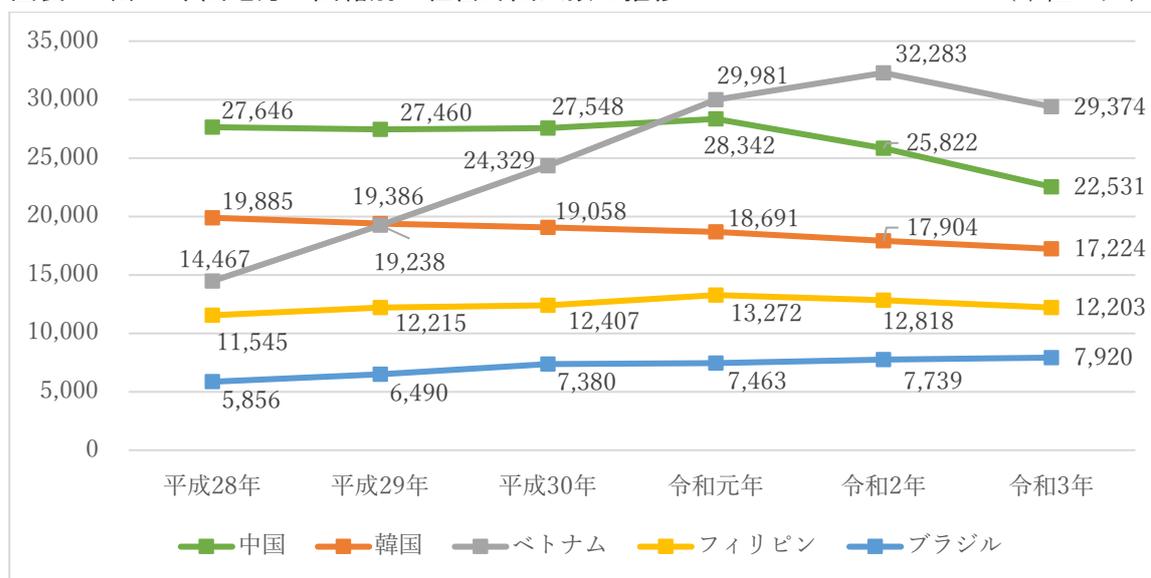


(注) 1 在留外国人統計を基に当局が作成した。
2 在留外国人数は各年12月末時点のもの。

(3) 中国地方の国籍別の在留外国人数の推移

中国地方の国籍別の在留外国人数の推移をみると、図表 1-(3)のとおり、平成 28 年と比較すると、中国及び韓国は減少傾向にあり、フィリピン及びブラジルはおおむね横ばいで推移している。ベトナムは平成 28 年に約 1 万 4,500 人であったものが、令和 2 年には約 3 万 2,300 人と 2.2 倍超に増加しており、令和 3 年には約 2 万 9,400 人となっている。

図表 1-(3) 中国地方の国籍別の在留外国人数の推移 (単位：人)



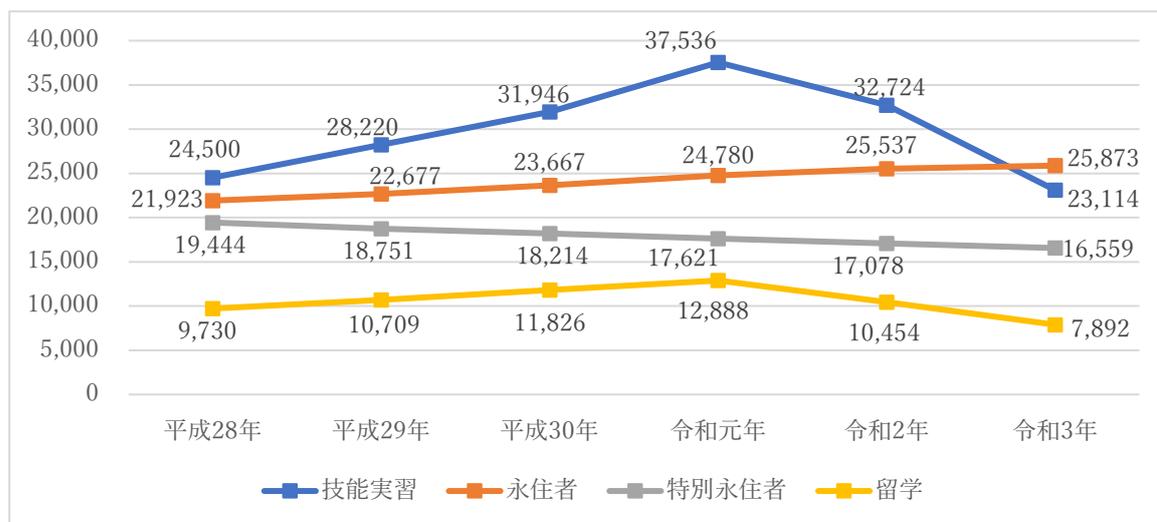
- (注) 1 在留外国人統計を基に当局が作成した。
 2 在留外国人数は各年 12 月末時点のもの。
 3 令和 3 年 12 月末時点で在留外国人数の上位 5 国籍を抽出した。

(4) 中国地方の在留資格別の在留外国人数の推移

中国地方の在留資格別の在留外国人数の推移をみると、図表 1-(4)のとおり、平成 28 年と比較して、永住者の資格を有する在留外国人は増加傾向にあり、技能実習生、特別永住者及び留学の資格を有する在留外国人は減少傾向となっている。技能実習及び留学の資格を有する在留外国人は、平成 28 年以降、令和元年までは増加傾向であったが、新型コロナウイルス感染症の我が国における感染拡大を防止すべく、国際的な人の往来が一時停止され、新たに入国する外国人が制限されたことから、2 年には減少に転じている。

図表 1-(4) 中国地方の在留資格別の在留外国人数の推移

(単位:人)



- (注) 1 在留外国人統計を基に当局が作成した。
 2 在留外国人数は各年12月末時点のもの。
 3 令和3年12月末時点で在留外国人数の上位4資格を抽出した。

2 外国人相談窓口の整備等に関する国の施策等

(1) 国における施策

近年、我が国を訪れる外国人は増加傾向にあり、平成 24 年に約 836 万人であった訪日外国人旅行者数は、30 年に初めて 3,000 万人を超え、我が国に在留する外国人も令和 3 年末時点で約 276 万人で、過去最高であった令和元年から微減が続いているものの、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している。

政府においては、従前より外国人が暮らしやすい地域社会づくり等に努めていたが、新たな在留資格である「特定技能 1 号」及び「特定技能 2 号」（平成 31 年 4 月施行）の創設を踏まえつつ、外国人材の受入れ・共生のための取組を、より強力に、かつ、包括的に推進していく観点から、平成 30 年 12 月 25 日、外国人の受入れ・共生に関する関係閣僚会議（以下「関係閣僚会議」という。）において「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（以下「総合的対応策」という。）を決定している。

総合的対応策は、社会情勢の変化等を踏まえ累次の改訂が行われており、直近の令和 3 年 6 月及び 4 年 6 月の改訂では、外国人に対する受入環境を更に充実させる観点から、外国人に対して、社会生活上のルール等について、多言語・やさしい日本語化による情報提供・発信を進めるとともに、外国人からの生活相談等についても、よりきめ細かな対応を可能とする体制の構築が必要であるとされている。

また、総合的対応策において、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・子どもの教育等の生活に関わる様々な事柄について疑問や悩みを抱いた場合に、適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、①地方公共団体が情報提供及び相談を行う一元的な窓口における多言語対応等の相談体制の整備・拡充のための外国人受入環境整備交付金（以下「受入環境整備交付金」という。）による財政的支援、②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の充実・強化などを行うこととされており、②の支援の方法として「地方公共団体の担当者をはじめ、一元的相談窓口（注）の相談員同士の意見交換等の場を設けるなどすること」とされている。

さらに、令和 3 年 11 月 29 日に、「外国人との共生社会の実現のための有識者会議」から関係閣僚会議の共同議長である法務大臣に提出された意見書を踏まえ、令和 4 年 6 月 14 日に開催された関係閣僚会議において、我が国の目指すべき共生社会の三つのビジョン、その実現に向けて取り組むべき中長期的な課題（四つの重点事項）及び受入環境整備交付金の見直し等による一元的相談窓口の設置促進等具体的施策を示す「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」が決定されている。

（注）出入国在留管理庁では、都道府県及び市町村が受入環境整備交付金を活用して設置・運営する外国人相談窓口を一元的相談窓口と呼称している。

(2) 出入国在留管理庁における取組

出入国在留管理庁では、総合的対応策を踏まえた一元的相談窓口等への支援について、地方出入国在留管理局に対し、「外国人の受入れ環境整備に係る地方出入国在留管理局における対応について」（平成 31 年 3 月 29 日付け法務省管総第 1244 号法務省入国管理局長通知）、

「外国人の受入れ環境の調整に係る情報共有等について」（平成 31 年 3 月 29 日付け法務省管総第 1215 号法務省入国管理局総務課長通知）及び「地方公共団体が設置・運営する一元的相談窓口等への支援等について」（平成 31 年 4 月 5 日付け入管庁支第 3 号出入国在留管理庁在留管理支援部在留支援課長通知）等の各種通知を发出しており、図表 2-(2)のとおり、地方出入国在留管理局において、令和元年度以降、①地方公共団体における取組の好事例の横展開、②一元的相談窓口等に関する情報の共有、③一元的相談窓口等への入管職員派遣等を行うこととしている。

さらに、出入国在留管理庁では、令和 3 年 4 月に「地方出入国在留管理局において重点的に取り組む外国人の受入れ環境整備業務について」（令和 3 年 4 月 9 日付け入管庁支第 520 号出入国在留管理庁在留管理支援部在留支援課長通知）を发出しており、図表 2-(2)の④のとおり、地方出入国在留管理局において、従来の支援に加えて、令和 3 年度重点的に「一元的相談窓口の相談員同士による意見交換等の開催」（事例研究に関するもの）などに取り組むこととしている。

図表 2-(2) 地方出入国在留管理局において行うこととしている一元的相談窓口等への支援の内容

<p><令和元年度以降></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 地方公共団体における取組の好事例の横展開（入管 WAN 電子掲示板を活用して組織全体で情報を共有し、地方出入国在留管理局が担当する地方公共団体に対し積極的に紹介） ② 一元的相談窓口等に関する情報の共有 <ul style="list-style-type: none"> i) 一元的相談窓口等における対応事例の共有 ii) 一元的相談窓口等の体制整備に係る事例の共有 ③ 一元的相談窓口等への入管職員派遣等 <ul style="list-style-type: none"> i) 相談員としての職員派遣（入国・在留手続に関するもの） ii) 一元的相談窓口等に従事する職員への情報提供等（入国・在留手続に関するもの） iii) 地方公共団体等から、入国・在留手続以外の分野について、相談員としての職員派遣等について要望があった場合の、当該分野を所掌する国の出先機関等との調整 <p><令和 3 年度に追加></p> <ul style="list-style-type: none"> ④ 一元的相談窓口の相談員同士による意見交換等の開催（事例研究に関するもの。令和 3 年度重点的に取り組む）
--

（注）当局の調査結果による。

(3) 広島出入国在留管理局における取組

広島出入国在留管理局（以下「広島入管」という。）では、出入国在留管理庁からの通知に基づき、令和元年度から、地方公共団体が設置・運営する一元的相談窓口等への支援として、

- ①地方公共団体における取組の好事例の横展開、②一元的相談窓口等に関する情報の共有、
③一元的相談窓口等への入管職員派遣等を行っている。

このうち、入国・在留手続に関する支援を中心とした③を除く、広島入管における令和元年度及び2年度の具体的な取組内容は、図表2-(3)のとおりとなっている。

図表2-(3) 広島入管における一元的相談窓口等への支援の状況

区分	通知上の規定	年度別実績		備考
		令和元年度	令和2年度	
① 地方公共団体における取組の好事例の横展開	入管WAN電子掲示板を活用して組織全体で情報を共有し、地方出入国在留管理局が担当する地方公共団体に対し積極的に紹介	i 入管WANへの情報登録：令和2年度8件 <登録内容の例> <ul style="list-style-type: none"> ・ 住居確保の好事例（自治会長による支援や市町による空き家の手配） ・ 外国人への施策伝達方法の課題（県や市町は外国人や関係団体、受入企業、監理団体とのつながりがないので、出入国在留管理庁の施策周知文書の外国人への伝達方法を考えてほしい。） ・ 行政が技能実習生との関係を保っている好事例（技能実習生のリーダーを見つけて自治会につなげることにより、行政との関係を保っている。） ii 地方公共団体への横展開：令和2年度1件（更新版を含めて7回提供） <内容> <ul style="list-style-type: none"> ・ 他の地方出入国在留管理局が作成した「新型コロナウイルス感染症に係る対策関連資料～地方公共団体による一元的相談窓口担当者用～」（在留期限までに出国できない場合の在留許可等複数の特例措置を、図表により分かりやすくまとめたもの）を広島入管版にアレンジし、中国地方の全5県に提供 		
② 一元的相談窓口等に関する情報の共有 i 一元的相談窓口等に	一元的相談窓口等での相談対応における好事例や特異事案等への対応事例を	0件	0件	出入国在留管理庁が全国の対応事例を取りまとめ、地方公共団体に提供（令

おける対応事例の共有	収集し、出入国在留管理庁に報告			和元年度 25 件、 2 年度 20 件)
ii 一元的相談窓口等の体制整備に係る事例の共有	一元的相談窓口等における体制整備に関する有益な事例を把握した場合は、前述 i と同様に対応	3 件 ＜例＞ 岡山市が、外国人の住居地の届出等を行う窓口の隣に、一元的相談窓口を設置（図表 3-(1)-⑩参照）	6 件 ＜例＞ 倉敷市が同市を含む 7 市 3 町の外国人を対象とした「倉敷・高梁川流域外国人相談窓口」を開設しており、周辺の小規模自治体にメリットあり	出入国在留管理庁が令和 3 年 11 月に「一元的相談窓口設置・運営ハンドブック」に取りまとめ、全国の地方公共団体に情報提供

(注) 当局の調査結果による。

図表 2-(3) の取組における情報の入手方法について、広島入管では、同局が開催する出入国在留管理行政に関する懇談会や地方公共団体・関係団体等が開催する会合、地方公共団体を訪問した際など、地方公共団体の担当者等と接する機会に把握したものであると説明している。また、広島入管が、地方公共団体の一元的相談窓口を訪問した際に把握した、外国人が転入手続を行う市役所の窓口の隣に一元的相談窓口を設置した事例(図表 3-(1)-⑩参照)等については、一元的相談窓口等の体制整備に係る事例として、出入国在留管理庁に報告している。

出入国在留管理庁では、受入環境整備交付金を活用した一元的相談窓口の取組等を紹介し、一元的相談窓口についての理解を深めるとともに、一元的相談窓口の新規設置や事業の充実を促すことで、地域における外国人受入れ環境の整備をより一層促進することを目的として、地方出入国在留管理局から報告された事例を取りまとめ、令和 3 年 11 月に「一元的相談窓口設置・運営ハンドブック」（以下「ハンドブック」という。）を作成することなどにより、全国の地方公共団体に情報提供している状況がみられた。

また、広島入管では、前述の取組に加えて、令和 3 年度には、「外国人相談窓口の相談員等を対象とした意見交換会」及び「外国人の支援に関するアンケート調査」を実施している。

外国人相談窓口の相談員等を対象とした意見交換会については、県ごとに県内の地方公共団体の相談員等を対象に実施することとし令和 3 年度はまず広島県のみ、4 年度以降は中国地方の全 5 県で開催することとしている。令和 3 年度の意見交換会については、令和 3 年 9 月 16 日に広島県内の地方公共団体の外国人相談窓口担当部署の職員及び同窓口の相談員等を対象にオンラインで実施し、広島県内（広島入管）で実際に相談があった 12 事例を基に

(注)、その対応（相談員が対応した経験など）について意見交換を行っている状況がみられた。

(注) 相談事例の内訳は以下のとおり。

- ・ 各種申請（児童扶養手当やひとり親医療費の受給）のための独身証明書の取得方法について（2件）
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響下における入国手続について（4件。外国に一時出国中に新型コロナウイルスの影響により帰国できなくなり、在留期限が切れた場合の入国方法など）
- ・ 新型コロナウイルス感染症の影響下における在留手続について（3件。新型コロナウイルスの影響により妻子が長期滞在しなければならないので、日本で幼稚園教育を受けたいなど）
- ・ 新型コロナウイルス感染症のワクチン接種について（3件。外国で1回目のワクチンを接種し、日本で2回目のワクチンを接種する方法など）

また、意見交換会の実施結果を確認したところ、一元的相談窓口等の体制整備に係る質疑はみられず、在留資格に係る質問（3件）や、出入国在留管理庁のホームページに係る要望（3件。各申請書の多言語版を掲載してほしいなど）について意見交換を行っている状況がみられた。

外国人の支援に関するアンケート調査については、令和3年8月から中国地方5県全ての地方公共団体を対象に行っており、①地方公共団体における多文化共生に関する取組、②広島入管の地方公共団体への支援活動に関する要望、③地方公共団体の多文化共生を担当する部署の職員及び一元的相談窓口等の相談員を対象とした研修会（オンライン）の内容に関する要望等を把握している。

広島入管では、意見交換会及びアンケート調査において相談員等が希望する研修内容などを把握しており、これらの結果を踏まえて、令和4年度は、中国地方5県の相談員等を対象とした意見交換会を開催する予定であるなど、今後、一元的相談窓口等における課題等の解消に向けた支援を充実させるとしている。

3 外国人相談窓口の整備状況等

(1) 外国人相談窓口の設置状況等

ア 外国人相談窓口の設置状況

中国地方の107市町村のうち、外国人が500人以上在留している市町村は39市町（注1）あり、このうち、19市町（注2）において外国人相談窓口が設置されている。

（注）1 在留外国人統計（令和2年12月末時点）による。

2 令和3年7月時点。

外国人相談窓口が設置されている19市町のうち12市町については、各市町が単独で外国人相談窓口を設置しており、7市町については、連携中枢都市圏構想（注）の取組の一環として、連携中枢都市が設置した相談窓口を自市町の相談窓口として利用している。この取組として設置されたものとしては、倉敷市が設置している倉敷市・高梁川流域外国人相談窓口（利用市町数は10市町あり、外国人が500人以上在留している市町は倉敷市、高梁市、総社市、井原市及び笠岡市の5市）、広島市が設置している広島市・安芸郡外国人相談窓口（利用市町数は5市町あり、外国人が500人以上在留している市町は広島市、府中町及び海田町の3市町）がある。（図表3-(1)-①、②参照）

（注） 連携中枢都市圏構想とは、人口減少・少子高齢社会においても一定の圏域人口を有し活力ある社会経済を維持するための拠点を形成する政策である。

図表3-(1)-① 外国人が500人以上在留している市町村における外国人相談窓口の設置状況

区 分	設 置			未 設 置	合 計	
	単独で設 置	連携中枢都市圏構想の一環として 設置				計
		連携中枢都市と して設置	連携中枢都市が 設置したものを 利用			
市町村数	12	2	5	19	20	

（注）1 当局の調査結果（令和3年7月時点）による。

2 総社市は、倉敷市・高梁川流域外国人相談窓口の利用市となっているが、市独自の窓口も設置していることから、本図表では「単独で設置」に計上している。

前述を踏まえ、今回の調査では、19市町のうち自市町が独自に相談窓口を設置せず、連携中枢都市が設置した相談窓口を利用している5市町（高梁市、井原市、笠岡市、府中町及び海田町）を除く、14市町を対象とした。

調査対象とした14市町が設置している外国人相談窓口の設置及び運営状況は、図表3-(1)-②のとおりとなっている。

図表 3-(1)-② 調査対象とした 14 市町における外国人相談窓口の設置及び運営状況等

県名	市町村名	外国人相談窓口名 (又は担当課室等名)	窓口設置場所	開設日	開設時間	相談員等による対応言語 (日本語を除く。)	翻訳機等の設置	相談受付手段				相談受付で利用しているSNS等の種類	備考	
								来所	電話	メール	SNS等			
鳥取県	鳥取市	鳥取市国際交流プラザ	鳥取市学習・交流センター内	火～日	9時～17時	英語、中国語	○	○	○	○	—	—		
島根県	松江市	外国人相談窓口 国際観光課	松江市役所本庁舎 (国際観光課)	月～金	8時30分～ 17時15分	英語、中国語、韓国・ 朝鮮語、ヒンディー 語、マラヤーラム語、 フランス語	—	○	○	○	○	Facebook	対応言語は、国際交流員による通訳対応によるものを含む。	
岡山県	岡山市	①岡山市外国人総合相談窓口	市役所本庁舎1階	月～金	9時～16時	英語、中国語、ベトナム語	○	○	○	○	—	—		
		②国際課	市役所本庁舎2階	月～金	9時～12時 13時～16時	英語、中国語、韓国語	○	○	○	○	—	—		
		③友好交流サロン	西川アイプラザ4階	①火～金 ②土、日	①10時～20時 ②10時～18時	英語、中国語、韓国語	○	○	○	○	—	—		
	倉敷市	倉敷市・高梁川流域外国人相談窓口	市役所本庁舎内	月～金	9時～17時	英語、中国語、ベトナム語	○	○	○	—	○	Facebook	高梁川流域の新見市、高梁市、総社市、早島町、矢掛町、井原市、浅口市、里庄町及び笠岡市が利用可能	
	総社市	総社市外国人相談窓口	総社市役所本庁舎2階 (人権・まちづくり課)	月～金	8時30分～ 17時15分	英語、中国語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語	○	○	○	○	○	Facebook WeChat		
	備前市	①備前市役所企画課窓口	市役所本庁舎3階 企画課	月～金	9時30分～ 17時00分	—	○	○	○	○	—	—	—	専任の相談員は配置せず、職員が適宜対応
		②日生総合支所窓口	日生総合支所庁舎1階 (備前市国際交流センター)	月～金	8時30分～ 17時00分	—	○	○	—	—	—	—	—	専任の相談員は配置せず、職員が適宜対応
		③吉永総合支所窓口	吉永総合支所庁舎1階	月～金	8時30分～ 17時00分	—	○	○	—	—	—	—	—	専任の相談員は配置せず、職員が適宜対応
	広島県	広島市	広島市・安芸郡外国人相談窓口	広島国際会議場	月～金	9時～16時	英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語	○	○	○	○	—	—	安芸郡4町(府中町、海田町、熊野町及び坂町)との共同設置
呉市		①呉市外国人総合相談窓口	呉市役所1階 国際交流センター	①月～金 ②土日	①9時～17時 ②10時～18時	英語、中国語、ベトナム語	○	○	○	○	—	—		
		②呉市東部地区外国人総合相談窓口	広市民センター (呉市役所広支所)4階	①月火木金 ②土	①9時～17時 ②10時～18時	英語、ポルトガル語	○	○	○	○	—	—		
福山市		①福山市役所本庁	福山市役所1階(市民生活課)	月～金	8時30分～ 17時15分	英語、中国語、ベトナム語	○	○	○	○	○	Facebook Teams		
		②福山市役所松永支所	松永支所1階(松永市民サービス課担当)	月～金	9時00分～ 17時15分	英語、ポルトガル語	○	○	○	○	○	Facebook Teams		
		③外国人休日相談	福山市市民参画センター内	毎月第1,3日曜日	10時～12時	英語、中国語、ベトナム語	○	○	○	—	—	—		
三次市		外国人のための生活相談窓口	みよしまちづくりセンター	木	17時～18時	—	○	○	○	○	—	—		
東広島市		コミュニケーションコーナー	サンスクエア東広島1階	年末年始等を除く毎日	9時～17時	英語、中国語、ベトナム語、ポルトガル語	○	○	○	○	○	Skype		
安芸高田市		人権多文化共生推進課 外国人相談窓口	安芸高田市役所本庁舎 (人権多文化共生推進課)	月～金	8時30分～ 17時15分	英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語	○	○	○	○	○	Facebook LINE WeChat		
北広島町	北広島町人権・生活総合相談センター	北広島町人権・生活総合相談センター	月～金	8時30分～ 17時15分	—	○	○	○	—	—	—	専任の相談員は配置せず、職員が適宜対応		
山口県	宇部市	宇部市外国人総合相談窓口	市役所本庁舎内 1階 案内	月～金	8時30分～ 17時15分	—	○	○	○	○	—	—		

(注) 1 当局の調査結果による。
2 「—」は、該当がないことを示す。

なお、39 市町のうち、外国人相談窓口を設置していない 20 市町に対し、その理由について聴取したところ、図表 3-(1)-③のとおり、①外国人からの相談が少ない、各課で対応できているなど、相談窓口を設置するほどの需要が見込めないためとするものが多くみられるほか、②国際交流員や職員等が個別に対応しているため、③県の窓口を利用しているためなどと説明している。

図表 3-(1)-③ 外国人相談窓口を設置していない理由

区分	相談窓口を設置するほどの需要が見込めない	国際交流員や職員等が個別に対応	県の外国人相談窓口を利用して対応	現在、開設に向け準備中
市町数	18	6	5	1

(注) 当局の調査結果（令和3年7月時点）による。

イ 受入環境整備交付金の活用状況

調査対象とした14市町における平成30年度から令和2年度までの間の受入環境整備交付金の活用状況をみると、図表3-(1)-④のとおりとなっており、受入環境整備交付金を活用し、外国人相談窓口を設置・運営しているものは11市町となっている。

受入環境整備交付金は、窓口の整備や翻訳機の購入等に活用可能な「一元的相談窓口体制の設置・拡充に係る事業」（以下「整備事業」という。）及び相談員の人件費等に活用可能な「一元的相談窓口体制の運営に係る事業」（以下「運営事業」という。）を対象としており、受入環境整備交付金を活用している11市町の事業の活用状況をみると、整備事業及び運営事業の両事業を活用しているものが8市町と最も多く、整備事業のみ活用しているものが1市町、運営事業のみ活用しているものが2市町となっている。

図表 3-(1)-④ 調査対象とした14市町における受入環境整備交付金の活用状況（平成30年度～令和2年度）

区分	受入環境整備交付金の活用あり			受入環境整備交付金の活用なし
	整備事業及び運営事業の両事業を活用	整備事業のみ活用	運営事業のみ活用	
市町数	8	1	2	3

(注) 当局の調査結果による。

受入環境整備交付金の令和2年度交付実績をみると、図表3-(1)-⑤のとおり、相談員の人件費等に活用可能な運営事業を中心に、調査対象とした14市町のうち10市で活用されている。整備事業及び運営事業の合計で最も多いのは広島市1,000万円、最も少ないのは備前市47万1,000円である。

図表 3-(1)-⑤ 受入環境整備交付金の令和 2 年度交付実績

外国人 住民数	整備事業（交付率 10/10）		運営事業（交付率 1/2）	
	調査対象市町	交付限度額	調査対象市町	交付限度額
5,000 人 以上	倉敷市 189 万 4,000 円 福山市 9,000 円	1,000 万円	広島市 1,000 万円 福山市 623 万 5,000 円 東広島市 461 万 8,000 円 岡山市 460 万円 倉敷市 331 万 5,000 円	1,000 万円
4,999 人 ～1,000 人	宇部市 500 万円 呉市 142 万円	500 万円	呉市 500 万円 総社市 212 万 9,000 円 宇部市 50 万円	500 万円
999 人 ～500 人	備前市 9 万 9,000 円	300 万円	安芸高田市 300 万円 備前市 37 万 2,000 円	300 万円
500 人未満	—	200 万円	—	200 万円

(注) 令和 2 年度外国人受入環境整備交付金を活用した地方公共団体における一元的相談窓口の現況について（令和 3 年 6 月出入国在留管理庁）及び在留外国人統計（令和 2 年 12 月末時点）に基づき当局が作成した。

受入環境整備交付金の交付対象となる整備事業及び運営事業の内容をみると、整備事業では、窓口カウンターの設置費用、翻訳ソフトウェアをインストールしたタブレット等の導入費用等に活用されており、運営事業では、相談員の人件費や翻訳ソフトウェアの利用料、広報用チラシの作成費用等に活用されている。

一方、受入環境整備交付金を活用していない 3 市町に対し、その理由について聴取したところ、新規の相談員の雇用予定がないため、現状の相談実績を踏まえると外国人専用の相談窓口を拡充したり、相談員を常時配置する必要性が乏しいためなどと説明している。

ウ 外国人相談窓口における相談件数

(7) 相談件数の推移

調査対象とした 14 市町における相談受付件数の推移をみると、図表 3-(1)-⑥のとおり、平成 28 年度に 1 万 2,693 件であったものが、毎年度増加し、令和 2 年度には 1 万 9,130 件となっており、平成 28 年度の約 150%に増加している。

図表 3-(1)-⑥ 調査対象とした 14 市町における相談件数の推移

(単位：件)

市町名	平成 28 年度	29 年度	30 年度	令和元年度	2 年度
鳥取市	—	453	265	44	71
松江市	—	—	—	57	117
岡山市	318	344	339	1,652	2,698
倉敷市	—	—	—	—	137
総社市	2,018	2,285	2,560	2,183	2,471
備前市	—	—	—	—	9
広島市	1,268	906	747	978	1,373
呉市	863	1,438	1,444	1,237	1,890
福山市	3,534	3,324	3,262	3,476	4,959
三次市	38	38	46	35	61
東広島市	3,336	3,635	3,728	3,083	2,876
安芸高田市	1,318	1,931	2,298	2,486	2,420
北広島町	—	—	—	—	27
宇部市	—	—	—	—	21
計	12,693 (100%)	14,354 (113.1%)	14,689 (115.7%)	15,231 (120.0%)	19,130 (150.7%)

(注) 1 当局の調査結果による。

2 表中の「—」は、相談窓口を設置していない、又は相談件数を把握していないことを示す。

3 市町によって、件数の計上方法が異なる。また、鳥取市は 30 年度に、呉市は 29 年度に件数の計上方法を変更している。

4 倉敷市は、令和 2 年 10 月、宇部市は 3 年 2 月から相談窓口を設置しており、令和 2 年度の件数についてはそれぞれ開設日以降の件数を計上している。

(イ) 相談者の国籍別相談件数

調査対象とした 14 市町のうち、令和 2 年度に外国人相談窓口で受け付けた相談について、相談者の国籍別に相談件数を把握しているものは 11 市町となっており、その国籍別件数をみると、図表 3-(1)-⑦のとおり、ブラジル人は、中国人及びベトナム人に比べて在留者数が少ないものの、相談件数は 5,799 件と最も多く、全体の約 30%を占めており、次いで中国人の 3,610 件 (19.1%)、ベトナム人の 2,388 件 (12.6%) の順となっている。

また、一人当たりの相談件数をみると、ブラジル人は 2.2 件と最も多く、ブラジル人以外の者からの相談件数の 10 倍程度となっている。ブラジル人からの相談が多い市町に対し、その理由について聴取したところ、比較的在留期間が長い者が多く、相談窓口を認知している者が多いこと、家族で滞在している者も多く、生活に関わる様々な事柄について相談することが多いこと、相談員をブラジル人コミュニティの中心人物が務めており、自市町外の者からも相談が寄せられているなどと説明している。

図表 3-(1)-⑦ 国籍別相談件数を把握している 11 市町における国籍別相談件数(令和 2 年度)

(単位:人、件、%)

区分	ブラジル	中国	ベトナム	ペルー	フィリピン	その他	合計
在留外国人 数 (a)	2,640 (4.2)	16,745 (26.7)	16,537 (26.4)	— (—)	6,236 (9.9)	20,530 (32.7)	62,688 (100)
相談件数 (b)	5,799 (30.6)	3,610 (19.1)	2,388 (12.6)	1,458 (7.7)	1,398 (7.4)	4,276 (22.6)	18,929 (100)
一人当たり 相談件数 (b/a)	2.20	0.22	0.14	—	0.22	0.21	0.30

- (注) 1 当局の調査結果による。
 2 相談件数の多い上位 5 国籍を抽出した。
 3 在留外国人数は、在留外国人統計(令和 2 年 12 月末時点)を基に当局が作成した。
 4 「—」は該当データがないことを示す。
 5 () 内は合計に占める割合である。

(ウ) 相談者の在留資格別相談件数

調査対象とした 14 市町のうち、令和 2 年度に外国人相談窓口で受け付けた相談件数について、相談者の在留資格別に相談件数を把握しているものは 2 市町となっており、その在留資格別の内訳をみると、図表 3-(1)-⑧のとおり、留学資格を持つ者が 1,594 件と最も多く、全体の約 40%を占めており、次いで永住資格を持つ者の 335 件(8.2%)、定住資格を持つ者の 281 件(6.9%)の順となっている。一方、近年、在留者数が増加傾向にある技能実習の資格を持つ者については、46 件(1.1%)にとどまっている。

図表 3-(1)-⑧ 在留資格別に相談件数を把握している 2 市町における在留資格別相談件数

(令和 2 年度)

(単位:件、%)

区分	留学	永住者	定住者	技術・人文知識・国際業務	家族滞在	日本人の配偶者等	教育	特定活動	技能実習	その他	計
相談件数	1,594	335	281	239	228	100	67	59	46	1,122	4,071
割合	39.2	8.2	6.9	5.9	5.6	2.5	1.6	1.4	1.1	27.6	100

(注) 当局の調査結果による。

この 2 市町のうち、留学の資格を持つ者からの相談件数が多い 1 市町に対し、その理由について聴取したところ、留学生にはベトナム人が多く、留学生の間で、ベトナム語に対応できる相談員を配置している情報が SNS により広まったためなどと説明している。

一方、技能実習の資格を持つ者からの相談件数が少ない理由について聴取したところ、2

市町では、技能実習生は監理団体や実習実施者によるサポートがあること、1市町では、市町では必ずしも技能実習生の監理団体や実習実施者に関する情報を把握しておらず、これらを通じた相談窓口の周知までは行っていないことが考えられると説明している。

また、在留資格別に相談件数を把握していない12市町の中からも、技能実習生からの相談件数について、在留者数が多い割に件数が少ないのではないかと意見が聞かれ、その理由については、前述の在留資格別に相談件数を把握している2市町と同様の理由のほか、相談したことが監理団体(注)や実習実施者(注)に伝わることへの懸念があること、仕事のため相談窓口の開設時間に利用できないこと、国内で利用可能な通話サービスを契約したスマートフォンを所有していないため、電話による相談ができないことなどが考えられると説明している。

(注) 監理団体とは、実習実施者等と技能実習生等との間における雇用関係の成立のあっせん及び実習実施者に対する団体監理型技能実習の実施に関する監理を行う非営利の団体(事業協同組合、商工会等)である。実習実施者とは、技能実習生が実習を行う受入れ企業等である。

調査対象とした14市町に対し技能実習生に対する周知について聴取したところ、技能実習生の実習実施者に関する情報を得ることで、実習実施者を通じた相談窓口の効果的な周知の検討が可能となるのではないかと、実習実施者の情報を把握している国の機関等が実習実施者を通じて、相談窓口を周知することにより、認知が進むのではないかなど意見が聞かれた。

(イ) 相談内容別相談件数

調査対象とした14市町が令和2年度に受け付けた相談内容別相談件数をみると、図表3-(1)-⑨のとおり、通訳・翻訳に関する相談が最も多く、2,421件(12.2%)となっており、次に社会保険・年金に関する相談が2,128件(11.0%)、医療に関する相談が1,471件(7.4%)となっているなど、相談内容は、外国人が日本で生活していく上で必要となる多様なものとなっている。

図表3-(1)-⑨ 調査対象とした14市町における相談内容別受付件数(令和2年度)

(単位:件、%)

相談内容	通訳・翻訳	社会保険・年金	医療	入管手続	教育	雇用・労働	税金	出産・子育て	その他	合計
相談件数	2,421	2,128	1,471	1,253	1,176	1,044	1,021	759	8,469	19,795
割合	12.2	11.0	7.4	6.3	5.9	5.3	5.2	3.8	42.8	100

(注) 1 当局の調査結果による。

2 割合の欄は、合計に対する各項目の割合を示している。なお、四捨五入をしているため、各項目の合計と合計欄は一致しない。

3 令和2年度に受け付けた相談を内容別に分類し上位8項目について記載した。

エ 外国人相談窓口の設置場所

調査対象とした 14 市町における外国人相談窓口の設置数をみると、市町内に複数の相談窓口を設置しているものが 4 市町あり、合計 21 の相談窓口が設置されている。

これら 14 市町の 21 窓口の設置場所をみると、市役所・町役場が市町の中心部にあることや転入手続時に認識しやすいなどの理由から市役所等に設置しているものが 9 市町の 14 窓口、外国人の利用頻度が高いなどの理由から市役所等以外の公的施設に設置しているものが 7 市町の 7 窓口、市役所等及び公的施設の双方に設置しているものが 2 市町みられた(P11 図表 3-(1)-②参照)。

また、21 窓口の中には、外国人により認識されやすいよう、市役所の転入手続を行う窓口に隣接して相談窓口を設置したもの(図表 3-(1)-⑩)や、市町内で外国人が多く居住する地域にも相談窓口を設置(図表 3-(1)-⑪)するなど、外国人の利便性に配慮して相談窓口を設置しているものもみられた。これらの相談窓口では居住する外国人の国籍を踏まえた言語に対応できる相談員の配置をしたこともあり、相談件数が増加している状況がみられた。



図表 3-(1)-⑩ 外国人が分かりやすい場所に外国人相談窓口を設置し、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）

岡山市では、従来、市役所 2 階及び市役所以外の施設の 2 か所に外国人相談窓口を設置していたが、外国人がより認識しやすく、利用しやすい場所に窓口を設置するため、令和元年 6 月に市役所 1 階の転入手続を行う窓口の隣に 3 か所目となる相談窓口を設置するとともに、近年、市内のベトナム人が増加していることを踏まえ、同年 7 月から同相談窓口にてベトナム語に対応できる相談員を配置している。

同市では、前述の相談窓口を設置したことにより、表 1 のとおり、令和元年度 1,652 件であった相談件数が 2 年度には 2,698 件となるなど大幅に増加しており、特にベトナム人からの相談件数は、表 2 のとおり、令和元年度に 583 件であったものが、2 年度には 1,093 件となるなど大幅に増加している。

相談件数の増加要因について、同市では、①外国人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、従来から行っていた相談窓口のチラシの配布とともに、声掛けによる 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 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、ベトナム人留学生からの相談件数が増加したことを挙げている。

表 1 相談件数の推移 (単位：件)

年 度	平成 30 年度	令和元年度	2 年度
相談件数	339	1,652	2,698

(注) 当局の調査結果による。

表 2 ベトナム人からの相談件数の推移 (単位：件)

年 度	平成 30 年度	令和元年度	2 年度
相談件数	—	583	1,093

(注) 1 当局の調査結果による。

2 平成 30 年度以前は、国籍別の件数は把握されていないため「—」としている。

【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

(注) 当局の調査結果による。

図表 3-(1)-⑪ 外国人が多く居住する地域にも相談窓口を設置し、地域に居住す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（呉市）

呉市では、従来、市役所本庁舎 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（支所）において、週 1 回程度、出張相談を実施していた。

受入環境整備交付金制度が創設され、同交付金を活用して窓口を設置することが可能となったことから、窓口のカウンターの設置、翻訳機等の機器の購入、電話や光回線の整備等に交付金を活用して、令和 2 年 8 月、同センターに 2 か所目となる外国人相談窓口を設置するとともに、当該地域には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。

なお、本庁舎において新型コロナウイルス感染症に関連した相談が特に多かったこともあり、市全体の受付件数も令和元年度に 1,237 件であったものが 2 年度には 1,890 件まで増加している。

【外国人相談窓口の周知チラシ（一部抜粋）】

ポルトガル語
[ポルトガル語]

Serviço de Consultas para Estrangeiros

Na cidade de Kure, residentes estrangeiros podem receber consultas, sobre vistos, seguro social, aposentadoria, trabalho, impostos, educação infantil, etc. O serviço é gratuito e a consulta é mantida sob sigilo.

★Centro Internacional de Kure (Prefeitura de Kure 1º Andar)
Telefone 0823-25-5604

Idiomas	Das e Horário de Consultas
Inglês	Seg, Ter, Qui, Sex 9:00~17:00 Sábado, domingo 10:00~18:00
Chinês	Seg, Quarta, Qui, Sex 9:00~17:00 Sábado, domingo 10:00~18:00
Vietnamita	Ter até Sex 9:00~17:00 Sábado, domingo 10:00~18:00

★Kure Distrito Leste Setor de Consultas Para Estrangeiros (Hiro Shimin Center 4º Andar)
Telefone 0823-76-3370

Idiomas	Das e Horário de Consultas
Português	Seg, Ter, Qui, Sex 9:00~17:00 Sábado 10:00~18:00
Inglês	Seg, Ter, Qui, Sex 9:00~17:00 Sábado 10:00~18:00

※Disponível também em equipamento de tradução automática para consultas em outros idiomas.

(注) 画像は呉市から提供

呉市国際交流センター

呉市中央 4丁目 1-6 呉市役所 1階
休みの日： 祝日（日本の 休みの日）
12月29日～1月3日まで
URL : <http://kurekiea.com>
Facebook : www.facebook.com/kure.iea

呉市東部地区外国人総合相談窓口

呉市広吉新開 2丁目 1-3 広市民センター 4階
休みの日： 水曜日・日曜日
祝日（日本の 休みの日）
12月29日～1月3日まで

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 ところです
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

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・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
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

言葉	窓口と電話で相談できる時間
ポルトガル語	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
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) 当局の調査結果による。

一方、調査対象とした 14 市町の中には、地域の在留外国人数の動向を踏まえ、市内に最も多く居住するベトナム人に対応するため、相談窓口にはベトナム語に対応できる相談員を配置したものの、①多くのベトナム人が居住している地域が相談窓口から遠方で利便性が悪いこと、②ベトナム人の多くは技能実習生であるが、技能実習生に対する相談窓口の周知が十分でないことなどから、相談実績が思うように増加していないとするものもみられた。

(2) 外国人相談窓口の運営状況

ア 外国人相談窓口の運営主体

調査対象とした 14 市町が設置した 21 窓口の運営主体をみると、図表 3-(2)-①のとおり、市町が直接運営しているものが 11 市町の 17 窓口、外部委託しているものが 4 市町の 4 窓口みられた。

外部委託している 4 市町の 4 窓口の委託先をみると、国際交流を手掛けている公益財団法人に委託しているものが 2 市町の 2 窓口、NPO 法人に委託しているものが 1 市町の 1 窓口、民間事業者に委託しているものが 1 市町の 1 窓口となっている。

図表 3-(2)-① 調査対象とした 14 市町が設置した外国人相談窓口の運営主体

区分	市町が 直接運営	外部委託				合 計
		委託先			計	
		公益財団法人	NPO 法人	民間事業者		
市町数	11	2	1	1	4	15
窓口数	17	2	1	1	4	21

(注) 1 当局の調査結果による。

2 相談窓口を複数設置している市町があるため、市町数の合計欄は相談窓口を設置している市町数と一致しない。

外部委託している市町に対しその経緯・理由について聴取したところ、図表 3-(2)-②のとおり、①委託先が留学生の日常生活に関する相談業務を実施していたため、②委託先のノウハウ等を活用して住民サービスの向上を図るため、③市に多言語による相談対応のノウハウがなかったためなどと説明している。

また、外部委託している市町に対しその効果について聴取したところ、①外国人向けの施策のための人材の確保やノウハウを集積できるようになった、②相談員の勤務時間について柔軟に対応できるようになった、③多様な言語での相談対応が可能となったなどと説明している。



図表 3-(2)-② 外国人相談窓口の運営を外部委託した経緯・理由及び委託による効果

委託先	経緯・理由	委託による効果
公益財団法人 (東広島市)	当該財団は、市が市民の教育・文化活動に関する事業を推進するため設立したものであり、同事業は相談窓口が設置されている施設（県と市の合築施設）で行われていたこと、また、同財団は、県から留学生の日常生活に関する相談や指導等を行うコミュニケーションコーナーの委託も受けていたことから窓口業務を委託した。	相談、情報提供、交流事業の開催等、外国人向け施策のための人材の確保やノウハウを集積することが可能となった。
公益財団法人 (広島市)	当該財団は、地域国際化協会(注)として、従前から国際交流・協力に係る事業を実施し、JICA等とも深いつながりがあることから、外国人市民の現状及び各種施策に係る情報が入手しやすいなど外国人市民の相談支援に対応し得る基盤があったため、窓口業務を委託した。	財団では、従前から、トリオフォンサービス（電話による多言語ボランティア通訳）や翻訳タブレットの設置、通訳ボランティアの派遣等の事業を実施していたことから、同財団と市の相談窓口が連携・協力することにより、多言語による相談対応が可能となった。
NPO 法人 (呉市)	市民サービスの一層の向上を図るため、外国人相談への対応のノウハウや経験を有する当該NPO法人に窓口業務を委託した。	相談者に対して、相談員の経験をいかした寄り添った対応ができるようになったほか、相談員の勤務時間についても柔軟に対応できるようになった。
民間事業者 (倉敷市)	市では、相談窓口の整備に当たってのノウハウがなく、また、相談員の確保や少数言語への対応にも不安があったことから、行政機関における通訳等業務の受託実績があった民間事業者に窓口業務を委託した。	市が直接相談窓口を設置する場合、対応できる外国語は限定されているが、当該民間事業者の提供するテレビ電話や三者間通話によるサービスは多様な言語に対応しており、同サービスを利用することにより、多様な言語の相談に対応することが可能となった。

(注) 1 当局の調査結果による。

2 地域国際化協会とは、総務省の指針に基づき、都道府県及び指定都市が作成した「地域国際交流推進大綱」に位置付けられた地域の国際交流を推進する中核的民間交流組織である。

イ 外国人相談窓口における多言語対応

調査対象とした 14 市町が設置した 21 窓口における多言語対応への取組状況をみると、図表 3-(2)-③のとおり、外国語で対応できる相談員を配置しているものは 10 市町の 15 窓口となっている。このうち 3 言語以上に対応しているものが 9 市町の 12 窓口あり、中には 6 言語に対応できるよう相談員を配置しているものも 2 市町の 2 窓口みられた(各窓口の対応言語については、P11 の図表 3-(1)-②参照)。

図表 3-(2)-③ 外国語で対応できる相談員を配置している市町における対応可能言語数
(日本語を除く)

区分	2 言語	3 言語	4 言語	5 言語	6 言語
市町数	3	4	2	1	2
窓口数	3	7	2	1	2

(注) 1 当局の調査結果による。

2 2 市町は、2 言語に対応可能な窓口と 3 言語に対応可能な窓口を設置している。

外国語で対応できる相談員を配置している 10 市町の 15 窓口における対応可能言語をみると、図表 3-(2)-④のとおり、英語が最も多く 10 市町の 15 窓口、次に中国語が 10 市町の 13 窓口、ベトナム語が 7 市町の 8 窓口の順となっている。

図表 3-(2)-④ 外国語で対応できる相談員を配置している市町における主な対応可能言語及び窓口数

区分	英語	中国語	ベトナム語	ポルトガル語	スペイン語	韓国・朝鮮語
市町数	10	10	7	6	3	2
窓口数	15	13	8	6	3	3

(注) 1 当局の調査結果による。

2 韓国・朝鮮語には、韓国語のみの場合も含む。

これらの市町からは、母国語で相談できることにより外国人に安心感や親近感を与え、相談窓口の利用につながるなどの意見が聞かれた。

また、図表 3-(2)-⑤のとおり、地域に居住す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新たに配置したことにより、相談件数が増加している例がみられた (P18、19 の図表 3-(1)-⑩、⑪も参照)。



図表 3-(2)-⑤ 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新たに配置したことにより、相談件数が増加した例（福山市）

福山市では、近年、市内のベトナム人が増加していることから、市役所本庁舎内に設置している相談窓口にも、令和 2 年 4 月から新たにベトナム語に対応できる相談員を配置している。

同市の相談受付件数は、令和元年度に 3,476 件であったものが、2 年度には 4,959 件となり、約 1,500 件増加している。同市では、この要因について、新型コロナウイルスに関連した相談が多かったこと、ベトナム語に対応できる相談員を配置したことによりベトナム人からの相談が増加したことを挙げている。

なお、ベトナム人からの相談件数は、令和元年度に約 80 件であったものが、2 年度には 600 件を超えている。

(注) 当局の調査結果による。

一方、外国語に対応できる相談員を配置していない 6 窓口を運営する 4 市町からは、外国人からの相談は少なく、対応が必要な場合は翻訳機等で対応できるとして、現状、外国語で対応できる相談員の配置の必要性は乏しいとの意見が聞かれた。

また、調査対象とした 14 市町に対し、外国語に対応できる相談員の確保等について聴取したところ、図表 3-(2)-⑥のとおり、外国人の多国籍化に対応した相談員の確保や相談員の長期的な雇用等に苦慮しているとする意見や、外国語に対応できる相談員の確保の一環として、広島入管等が実施する相談員向けの研修に日本語教室の講師等の参加を希望するなどの意見が聞かれた。

図表 3-(2)-⑥ 外国語に対応できる相談員の確保等に関する意見

- ・ 近年増加しているベトナム人やミャンマー人に対応するための通訳等の人材すら不足している状況において、市内に居住する外国人の多国籍化に応じて、他の言語で対応できる相談員をさらに確保することは、市単独では困難である。
- ・ 様々な相談に対応する外国人相談窓口の相談員には高い専門性が求められるが、現状、相談員の勤務年数は 2 年以下が多数となっている。
- ・ 窓口における相談対応はベテラン相談員に頼っているため、仮に当該相談員が辞職した場合に代替となる相談員がおらず、将来的には後継となる相談員の確保が課題である。
- ・ 国等が実施する相談員や自治体職員向けの研修に、それ以外の者も参加可能であれば、市町の事業として実施している日本語教室の講師等に参加を促すことで、将来の相談員の確保につながる可能性がある。

(注) 当局の調査結果による。

一方、外国語に対応できる相談員を配置している 10 市町の中には、図表 3-(2)-⑦のとおり、外国語で対応できる相談員を確保するため、公募した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伝えるなど情報発信方法を工夫することにより相談員の確保に結びつけた例がみられた。

図表 3-(2)-⑦ 外国語で対応できる相談員の確保に当たって工夫した例

- ・ ベトナム語で対応できる相談員を公募したが、応募がなかったため、外国人支援団体や外国人コミュニティに公募情報を伝えたところ、情報が拡散され、その結果、公募情報を閲覧した者からの応募があり確保につながった（岡山市）。
- ・ ベトナム語で対応できる相談員の確保に当たり、公募しても応募者がなかったため、コミュニティの中心人物である当市の相談員が SNS で求人情報を発信したところ、この情報に興味を示す者から連絡があり、採用に至った（総社市）。

(注) 当局の調査結果による。

また、図表 3-(2)-⑧のとおり、外国語で対応できる相談員を配置している 10 市町の中には、相談員が対応できない言語について、民間事業者に窓口業務を委託し、民間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している例がみられた。

図表 3-(2)-⑧ 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（倉敷市）

倉敷市では、外国人相談窓口の運営に関するノウハウがなく、また、外国語に対応できる相談員の確保や多言語への対応が課題となっていたことから、これらのノウハウを有する民間事業者に窓口業務を委託している。

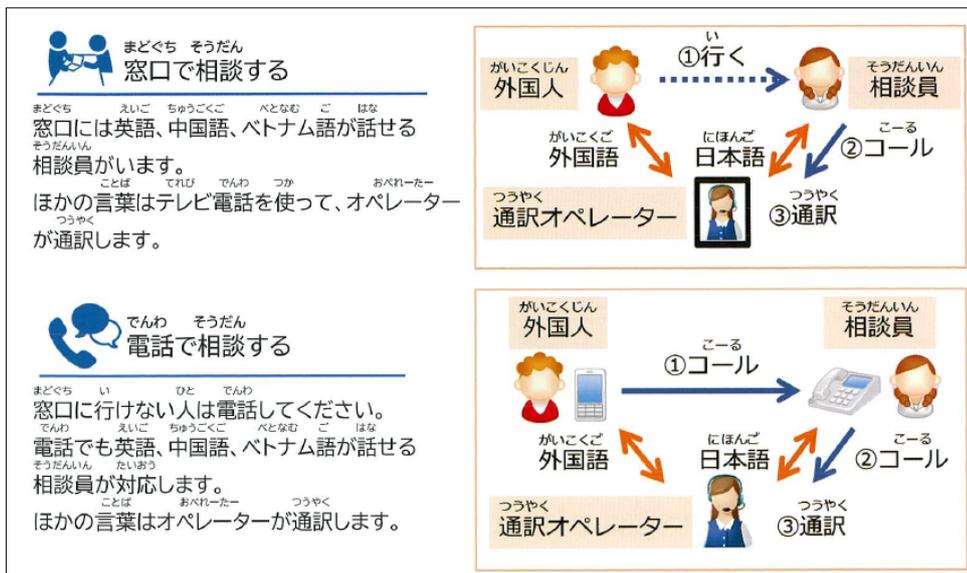
同市の相談窓口には、英語、中国語及びベトナム語に対応できる3名の相談員を配置しているが、これらの3言語以外の言語で対応する必要がある場合は、テレビ電話又は三者間通話を利用して民間事業者の通訳オペレーターを介することにより、11言語（注）まで対応できるものとなっている。

相談者が窓口で相談する場合は、タブレットのテレビ電話を利用して通訳オペレーターが相談内容を通訳して対応し、電話による相談の場合は、相談者、相談員及び通訳オペレーターの三者間通話により対応している。

なお、委託業務の中には、相談員の確保に関する事項も含まれており、同市では、相談員の採用に当たっての語学力の認定や退職した相談員の速やかな補充などが可能となり、負担も軽減したとしている。

（注） 韓国語、ポルトガル語、スペイン語、ネパール語、フィリピン語、インドネシア語、ヒンディー語、タイ語、フランス語、ロシア語、ミャンマー語

【三者間通話の周知内容（チラシを一部抜粋）】



（注） 画像は倉敷市から提供

（注） 当局の調査結果による。

また、調査対象とした14市町のうち外国語に対応できる相談員を配置していない4市町の中には、図表 3-(2)-⑧のとおり、市町が独自に開発した多言語対応タブレットを利用した担当部署の案内や三者間通話サービス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体制を構築している例もみられた。

図表 3-(2)-⑨ 外国人相談窓口が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）

宇部市では、従前から、外国人からの相談は国際交流の担当職員が1階の案内所で対応していたが、外国人からの相談が少なかったことなどから、新たに外国人相談窓口は設けず、同案内所を外国人相談窓口としている。

同案内所では、外国人からの相談を受け付け、担当部署への案内のみを行い、具体的な相談対応は各部署で行うこととしており、各部署に円滑に案内できるよう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、同市が業者に発注して独自に開発したもので、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）が表示されるようになっており、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仕組みとなっている。

相談に訪れた外国人は、タブレットで表示された番号の窓口に行き、相談者、担当部署及び通訳の三者間通話サービスを利用して相談している。

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。

（タブレット及びタブレット画面）

【タブレット】	【タブレットの画面】
	

（注）画像は宇部市から提供

（注）当局の調査結果による。

ウ 外国人相談窓口における相談受付方法

調査対象とした14市町が設置した21窓口の相談受付方法をみると、図表 3-(2)-⑩のとおり、14市町の21窓口全てにおいて来所による受付を行っているほか、電話による受付を行っているものが14市町の19窓口、メールによる受付を行っているものが12市町の16窓口

となっており、多くの市町において、来所、電話及びメールのいずれでも相談することが可能となっている。

また、SNS 及びメッセージングサービス（以下「SNS」という。）による受付を行っているものが 6 市町の 7 窓口でみられた。

図表 3-(2)-⑩ 調査対象とした 14 市町の外国人相談窓口における相談受付方法

受付方法	来所	電話	メール	SNS
市町数	14	14	12	6
相談窓口数	21	19	16	7

(注) 当局の調査結果による。

SNS を利用して相談を受け付けている市町に対し、SNS を導入した理由について聴取したところ、①日本国内で利用可能な通話サービスを契約していないスマートフォンしか所有しておらず、コミュニケーション手段として日常的に SNS を利用している外国人が多く、電話で相談することが困難な外国人の相談機会を確保するため、②相談窓口の時間外でも相談を受け付けることができるため、③市が情報発信に利用していた Facebook に関連したアプリであるメッセージングから寄せられた相談や問合せに対応することとしたため、④新型コロナウイルス感染症の拡大を契機に対面以外の相談手段を確保するためなどと説明している。

SNS で相談受付を行っている 6 市町の 7 窓口において利用している SNS の種類をみると、図表 3-(2)-⑩のとおり、Facebook が最も多く 5 市町の 6 窓口となっており、WeChat が 2 市町の 2 窓口、Microsoft Teams が 1 市町の 2 窓口、LINE が 1 市町の 1 窓口、Skype が 1 市町の 1 窓口となっている。

図表 3-(2)-⑪ 相談受付に利用している SNS の種類

SNS の種類	Facebook	WeChat	Microsoft Teams	LINE	Skype
市町数	5	2	1	1	1
市町名	松江市 倉敷市 総社市 福山市 (2 窓口) 安芸高田市	総社市 安芸高田市	福山市	安芸高田市	東広島市
相談窓口数	6	2	2	1	1

(注) 当局の調査結果による。

SNS を利用して相談を受け付けている市町の中には、従来の来所、電話等による相談受付に加えて、新型コロナウイルス感染症対策を契機として、図表 3-(2)-⑫のとおり、Skype を利用してオンライン通話による相談を受け付けている例がみられた。

図表 3-(2)-⑫ Skype を利用してオンライン通話により相談を受け付けている例（東広島市）

東広島市では、従来の来所、電話等による相談受付に加え、新型コロナウイルス感染症対策の一環としてリモートによる相談も受け付けることとし、令和 3 年 5 月から Skype を利用したオンライン通話でも相談を受け付けている。

オンライン通話による相談は、3 言語（英語、中国語及びベトナム語）で対応しており、金曜日を除く、毎日 2 時間の決められた時間帯に予約なしで受け付けている。

なお、オンライン通話での相談に必要な SkypeID や対応可能な時間帯については、チラシ、ホームページ及び SNS により、やさしい日本語を含めた 4 言語で周知している。

【Skype による相談受付の周知チラシ】
（やさしい日本語）

ひがしひろしまし がいこくじん
東広島市の外国人のみなさんへ

（やさしい日本語）

スカイプで相談できます

コロナの感染対策として、オンライン相談をはじめました。
簡単な相談なら、コミュニケーションコーナーに来なくても、
スカイプですることができます。
必要であれば、コミュニケーションコーナーに来てください。
コミュニケーションコーナーの相談窓口は、開いています。

※ スカイプのアプリをインストールする必要があります。
※ スカイプの通話は無料ですが、データ料金がかかる場合があります。

Skype ID **higashiroshima-cc01**
ここに付けてください

【スカイプで相談できる時間】

曜日	言語	時間
火	英語・中国語	10:00～12:00
水	英語	10:00～12:00
木	英語・中国語	14:00～16:00
土	英語	10:00～12:00
日	英語・ベトナム語	14:00～16:00

(公財) 東広島市教育文化振興事業団
コミュニケーションコーナー / Communication Corner
〒739-0043 東広島市西条西本町28-6 かわかた東広島1F (ひがしひろしまし さいじょう にしほんまち)
TEL: 082-423-1922 e-mail: comer@hiface.org URL: http://hiface.org/comer/jp.html

(英語)

(中国語)

(ベトナム語)

For non-Japanese residents of Higashiroshima
No Reservation Required

You can consult by Skype

We've started online consultation services, due to the coronavirus pandemic. You can talk to our consultation service staff by Skype in the hours shown below. If you need to talk in person, please come to the Communication Corner.
The information counter is open as usual.
To use Skype, you need to install the app.
Online consultations are provided free of charge.

Search for this Skype ID **higashiroshima-cc01**

【Consultation services available by Skype】

Day	Language	Time
Tue	English・Chinese	10:00～12:00
Wed	English	10:00～12:00
Thu	English・Chinese	14:00～16:00
Sat	English	10:00～12:00
Sun	English・Vietnamese	14:00～16:00

コミュニケーションコーナー / Communication Corner
〒739-0043 東広島市西条西本町28-6 かわかた東広島1F (ひがしひろしまし さいじょう にしほんまち)
TEL: 082-423-1922 e-mail: comer@hiface.org URL: http://hiface.org/comer/en.html

居住在东広島市の外国人
不需預約

Skype在线咨询

为防止新冠病毒感染，现开通Skype在线咨询服务。
简单的咨询不用来外国人交流中心，可以拨打Skype咨询。
外国人交流中心仍然照常开放，必要时请来外国人交流中心。

需要下载Skype。
Skype通话免费，传输数据时有时需要费用。

请拨打 Skype ID **higashiroshima-cc01**

【Skype咨询时间】

周	语种	时间
二	英语・汉语	10:00～12:00
三	英语	10:00～12:00
四	英语・汉语	14:00～16:00
六	英语	10:00～12:00
日	英语・越南语	14:00～16:00

コミュニケーションコーナー / 外国人交流中心
〒739-0043 東広島市西条西本町28-6 かわかた東広島1F (ひがしひろしまし さいじょう にしほんまち)
TEL: 082-423-1922 e-mail: comer@hiface.org URL: http://hiface.org/comer/zh.html

Dành cho cư dân người nước ngoài tại Higashiroshima
Không cần đặt lịch hẹn

Bạn có thể trao đổi qua Skype

Để phòng ngừa lây nhiễm vi-rút Corona, chúng tôi bắt đầu dịch vụ tư vấn trực tuyến. Bạn có thể trao đổi với nhân viên dịch vụ tư vấn của chúng tôi qua Skype trong khung giờ quy định bên dưới. Trường hợp cần thiết trao đổi trực tiếp, xin hãy đến Communication Corner. Quý khách tin vẫn hoạt động như thường lệ.

Để sử dụng Skype, bạn cần cài đặt phần mềm Skype.
Dịch vụ tư vấn trực tuyến hoàn toàn miễn phí.

Tìm kiếm Skype ID này **higashiroshima-cc01**

【Thời gian tư vấn trực tuyến qua Skype】

Thứ	Ngôn ngữ	Thời gian
Ba	Tiếng Anh・Tiếng Hoa	10:00～12:00
Tư	Tiếng Anh	10:00～12:00
Năm	Tiếng Anh・Tiếng Hoa	14:00～16:00
Sáu	Tiếng Anh	10:00～12:00
CN	Tiếng Anh・Tiếng Việt	14:00～16:00

Góc Giao Tiếp / Communication Corner
〒739-0043 東広島市西条西本町28-6 かわかた東広島1F (ひがしひろしまし さいじょう にしほんまち)
Điện thoại: 082-423-1922 e-mail: comer@hiface.org URL: http://hiface.org/comer/vn.html

(注) 画像は東広島市から提供

(注) 当局の調査結果による。

なお、調査対象とした 14 市町の中には、zoom を利用したオンラインによる相談受付を検討しているものも 1 市町みられ、その契機について聴取したところ、多文化共生マネージャー等から、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い増加傾向にある孤立した外国人のために、対面に近い形での相談受付の必要性を指摘されたためと説明している。

Facebook、WeChat 及び LINE を利用して相談を受け付けている 5 市町では、当該 SNS のメッセージ（文字）送受信機能により相談受付及び回答を行うこととしているが、内容を詳しく確認する必要がある場合などには、当該 SNS や他の SNS のビデオ通話を含むオンライン通話により対応することもあると説明している。

また、後述エのとおり、休日や平日の夜間における相談窓口の開設について課題がみられるが、SNS で相談を受け付けている市町の中からは、SNS は外国人が日常的に利用するコミュニケーション手段であり、時間外でも SNS のメッセージ機能を利用して相談を受け付けることができるとの意見も聞かれた。

一方、SNS による相談受付を行っていない市町に対し、その理由について聴取したところ、個人情報の流出が懸念されるためと説明している。

エ 外国人相談窓口の開設日時

調査対象とした 14 市町が設置した 21 窓口の開設日時をみると、平日の日中のみ開設しているものが 11 市町の 15 窓口、平日の日中及び休日に開設しているものが 4 市町の 5 窓口（うち、平日の夜間（20 時まで）も開設しているものが 1 市町 1 窓口（注）、休日のみ開設しているものが 1 市町 1 窓口みられた（P11 の図表 3-(1)-②参照）。

（注）相談窓口を設置している公共施設の閉館時間に合わせたものである。

休日や平日の夜間に相談窓口を開設している市町では、その理由として、「技能実習生などは仕事等で平日の日中の利用が難しいことから、外国人の利便性に配慮するため」等としており、これらの市町の中からは、「留学生は、平日の日中、授業のため相談しづらかったが相談しやすくなったとの意見が聞かれるなど利便性が向上した。」とする意見がある一方、「休日は市役所内の相談窓口以外の他の部署が閉庁しているため、相談内容に応じた部署に速やかに案内できない場合があり、必ずしも外国人にとって利便性の高いものとなっていない。」などの意見が聞かれた。

また、休日や平日の夜間に相談窓口を開設していない市町の中からは、過去には休日に相談窓口を開設していたが、利用が低調であったことから現在は開設していない、休日や平日の夜間に相談窓口を開設してもニーズがあるかどうか分からない、休日や平日の夜間の開設も必要と考えるが予算上の制約もあり難しいなどの意見が聞かれた。

オ その他、外国人に配慮した取組等

調査対象とした14市町に対し、相談対応に当たって工夫していることについて聴取したところ、図表3-(2)-⑬のとおり、相談が多い申請書類の記入例をあらかじめ多言語で作成するなど効率的に相談対応している例、タブレットを使用して視覚的に説明するなど外国人に理解しやすい説明を行っている例、相談したことが会社等に漏れてしまうことを危惧する外国人のため相談は秘密厳守である旨を伝えることで不安の解消に努めている例など、相談対応の効率化や外国人に配慮した相談対応を行っている例がみられた。

図表3-(2)-⑬ 相談の効率化や外国人に配慮した相談対応を行っている例

- ・ 住民票の請求手続に関する相談に効率的に対応するため、あらかじめ外国語で記入例を作成し相談に対応している（岡山市）。
- ・ 相談者への説明に当たって、視覚による理解を促すため、インターネットで入手した情報（相談者が知りたい内容が記載されたホームページの画面や行きたい場所の地図等）をタブレットに表示して説明している（呉市）。
- ・ 例えば、帰国予定の者から、電気、水道等の解約手続に関する相談があった場合、それらの相談への対応だけでなく、帰国前に必要な他の手続等についても教示するなど、相談に関連する情報を幅広く教示することで満足感や信頼感を抱いてもらえるよう努めている（東広島市）。
- ・ 相談したことが会社等に伝わることを危惧する外国人のために、相談を受ける前に、秘密厳守である旨を伝えている（福山市、安芸高田市）。
- ・ 複数人で相談に来た場合には、他の者から相談内容が漏れてしまうことがないように、一人ずつ話を聞くようにしている（安芸高田市）。

（注）当局の調査結果による。

一方、調査対象とした14市町に対し外国人からの相談対応に関する国への意見・要望について聴取したところ、図表3-(2)-⑭のとおり、相談員は多様な相談に対応することから、特に経験の浅い相談員に対する研修の充実などを求める意見・要望が聞かれたほか、相談の処理方法に困る場合や、関係機関の照会先が分からず戸惑う場合もあるとして、相談窓口における相談事例や照会先機関等に関する情報の提供、他市町村の相談員との意見交換や情報共有等を求める意見・要望が聞かれた。

図表 3-(2)-⑭ 外国人相談対応に関する国への意見・要望

事項	主な内容
相談員に対する研修の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・ 多様な分野の相談に対応するには制度や法令をある程度理解しておく必要があるが、採用1年目の相談員がすぐに対応することは困難である。国において、初任者向けの研修を実施してほしい。 ・ 相談経験の浅い者が相談対応をする場合、相談内容の深刻さを目の当たりにすることによって、相談者の悩みを自分のことのように受け止め、メンタルに不調を来すことがあるため、相談員向けの研修において、メンタルヘルスケアに関する研修を国主導で実施してほしい。 ・ 相談員は専任ではないため、相談対応に苦慮することがある。このため、相談員向けの研修があれば積極的に参加したい。
相談対応に必要な情報の共有等	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後の相談対応の参考とするため、他市町村の相談窓口では、どのような相談が多く寄せられているのかを知りたい。このため、相談事例集があれば提供してほしい。 また、外国人からの照会にスムーズに対応できるよう、出入国在留管理庁が作成する窓口一覧に掲載する電話番号は、従来の一般用に公表されている番号ではなく、担当課等の番号を掲載してほしい。 ・ 広島入管と相談窓口を設置している近隣市町村との間の情報交換会を開催してほしい。また、他の市町村との相談事例の共有等を行う場を設けてほしい。 ・ 外国人の在留支援に当たって国が市町村に求めていることや、他県他市町村等の受入環境の整備状況等について情報交換や意見交換の場があれば業務の参考となる。

(注) 当局の調査結果による。

なお、広島入管でも、令和3年8月から中国地方の全ての地方公共団体を対象に、相談員等を対象とした研修会の内容に関する要望等についてアンケート調査を実施しており、調査結果を踏まえて、4年度から中国地方5県全県で、相談員等を対象に事例研究を中心とした意見交換会を開催することとしている（前述2(3)の再掲）。

4 外国人相談窓口の周知状況

(1) 市町における外国人相談窓口の周知方法

調査対象とした 14 市町における外国人相談窓口の周知状況をみると、12 市町において、図表 4-(1)のとおり、ホームページや SNS、チラシ、市町広報誌等の複数の広報媒体を利用するとともに、各種団体を通じて相談窓口の周知を行っている。

図表 4-(1) 外国人相談窓口の周知を行っている市町における周知方法

周知方法	市町数
① 市町ホームページによる周知	10
② SNS を利用した周知	9
③ チラシ等による周知	8
④ 大学及び専門学校を通じた周知	5
⑤ 住民登録（新規転入の手続）の機会を利用した周知	5
⑥ 外国人支援団体等を通じた周知	5
⑦ 市町広報誌（日本語のみ）による周知	4
⑧ 市町広報誌（外国人向けに多言語化）による周知	4
⑨ 「お知らせ」等の送付による周知	3
⑩ 監理団体、実習実施者を通じた周知	3

（注）当局の調査結果による。

一方、相談窓口を周知していない 2 市町に対しその理由について聴取したところ、外国人からの相談件数が少なく、相談窓口に対するニーズがないため、相談内容を所管する担当課に外国人が直接相談している状況にあるため、外国人に対しどのような方法による周知が効果的なのか分からないためと説明している。

(2) 市町における周知の取組状況

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町では、前述のとおり各種広報媒体を利用するとともに、複数の手段を用いて外国人に対する相談窓口の周知を行っており、図表 4-(1)の①から⑩までの周知方法別に市町による取組状況をみたところ、以下のとおりとなっている。

① 市町ホームページによる周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、市町のホームページを利用した周知を行っているものが 10 市町みられた。

これらの市町では、開設に関する情報（相談窓口の開設場所、相談対応日時、相談対応言語等）を常時周知している。

② SNS を利用した周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、SNS を利用して周知を行っているも

のが9市みられた。

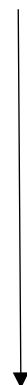
これらの市に対し SNS による周知を行うこととした理由について聴取したところ、図表 4-(2)-①のとおり、外国人は SNS を通じて情報を入手することが多いこと、発信した情報に対して外国人が反応した場合にすぐに確認できること等と説明している。

図表 4-(2)-① SNS による周知を行うこととした理由

- ・ 病院、企業、市民センター等において、外国人に必要な情報を多言語化したチラシを備え付けていたものの、外国人はチラシを手にとることが少なかったことから、情報発信方法を SNS に切り替えた。
- ・ 外国人は、市町のホームページから情報を得ることは少なく、SNS を通じて情報を入手することが多いため、SNS による情報発信を行うこととした。
- ・ 多くの外国人が情報入手手段として SNS を利用していると言われていたことから SNS を利用した周知を行うこととし、多くの国で利用されている Facebook を中心に周知している。
- ・ 市では、外国人向けの広報誌を発行して相談窓口などの情報を発信していたが、情報が外国人に行き渡っていないとの指摘を踏まえ、閲覧者（外国人）が発信した情報に対して容易に反応でき、反応があった場合に、その状況をすぐに確認できること、情報の浸透具合も把握しやすいことから SNS を利用することとした。

(注) 当局の調査結果による。

なお、SNS を利用して相談窓口の周知を行っている 9 市では、生活情報の一部として相談窓口に関する情報を提供しているものが多くみられる。これらの市の中には、図表 4-(2)-②のとおり、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えよう、相談窓口専用 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と併せて相談窓口の情報を随時発信し、相談窓口の周知を工夫している例がみられた。



図表 4-(2)-② 外国人相談窓口専用の Facebook アカウントを作成し、同アカウントを通じて、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）

倉敷市では、相談窓口の情報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えるよう、相談窓口専用の Facebook アカウントを作成し、同アカウントから4言語（英語、中国語、ベトナム語及びやさしい日本語）で、新型コロナウイルス感染症拡大防止に関する情報、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、同市では、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、外国人の閲覧に結びつかないおそれがあるとして、1日に発信する情報の言語は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。

同市では、外国人相談窓口専用アカウントを通じて情報を随時発信することにより、市が発信する情報を閲覧する外国人の増加と、相談窓口の認知度の向上を期待しているとしている。

【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

(注) 当局の調査結果による。

SNS には、Facebook、WeChat 等の様々な種類があり、出身国等により外国人が利用する SNS

も異なっている。

SNSを利用して相談窓口の周知を行っている9市について、利用するSNSの種類をみると、図表4-(2)-③のとおり、Facebookが最も多く9市、中国籍の外国人に対して周知を行う手段として利用するWeChatが3市などとなっている。

図表4-(2)-③ 外国人相談窓口の周知に利用しているSNSの種類

SNSの種類 市名	Facebook	WeChat	LINE
松江市	○	—	—
岡山市	○	—	—
倉敷市	○	—	—
総社市	○	○	—
広島市	○	—	—
呉市	○	—	—
福山市	○	—	—
東広島市	○	○	○
安芸高田市	○	○	○
計	9	3	2

(注) 1 当局の調査結果による。
2 「—」は、該当がないことを示す。

SNSを利用して相談窓口の周知を行っている9市の中には、市内の在留外国人を対象としたアンケート調査等により外国人が利用するSNSを把握し、その結果を踏まえて、情報発信に複数種類のSNSを利用するなど外国人が利用しているSNSの多様性を意識した取組を行っているものがみられた。その一方で、相談窓口をSNSで周知しているものの、フォロワー数が伸び悩んでおり、周知が行き届いていないのではないか、閲覧者(外国人)からの反応がない限り、どの程度周知できているのか把握できないなど、周知の効果が分かりづらいとする意見も聞かれた。

また、調査対象とした14市町の中からは、SNSによる周知について、図表4-(2)-④のとおり、SNSを利用して効果的に相談窓口の周知を行っている事例を提供してほしいといった意見・要望が聞かれ、SNSを利用した周知について実施方法を模索している状況がみられた。

図表4-(2)-④ SNSを利用した相談窓口の周知に関する意見

- ・ SNSを利用して効果的に相談窓口を周知している事例を知りたい。
- ・ 現在、SNSによる相談窓口の周知はFacebookのみで行っているが、他のSNSも利用した相談窓口の周知を検討しているところであり、他の市町村が行っている効果的な周知事例を国は提供してほしい。

(注) 当局の調査結果による。

なお、広島入管でも、3市から SNS による効果的な周知方法について相談を受け、他市町の取組事例を情報提供しているが、図表 4-(2)-④の意見は、当該 3 市以外の市町から聞かれたものである。

③ チラシ等による周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、チラシによる周知を行っているものが 8 市町みられた。

これらの市町では、チラシをホームページや SNS に掲載することや、外国人が多く通う飲食店、留学生の居住施設である留学生会館、ビザサポートセンター等、外国人がよく利用する場所に配架することなどにより周知している。中には、図表 4-(2)-⑤のとおり、外国人相談窓口のホームページや SNS にスマートフォンからすぐにアクセスできるよう、リンク先の QR コードを掲載した名刺カードを外国人に配布するなど工夫している例がみられた。

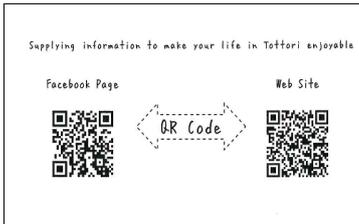


図表 4-(2)-⑤ 外国人相談窓口のホームページ等にアクセスしやすいように QR コードを記載した名刺カードを配布している例（鳥取市）

鳥取市では、外国人からの相談受付を行っている国際交流プラザのホームページや Facebook ページにスマートフォンから容易にアクセスできるよう、QR コードを掲載した名刺カードを作成し、職員が業務等で把握した技能実習生の実習実施者、外国人が勤務している企業等を訪問する機会を活用して配布している。

同市では、企業等を訪問した際に名刺代わりに配布しており、相談窓口の効果的な PR に役立っているとしている。

【名刺カード】

表面	裏面
<p>(やさしい日本語)</p> 	
<p>(英語)</p> 	
<p>(中国語)</p> 	

(注) 画像は鳥取市から提供
(注) 当局の調査結果による。

④ 大学及び専門学校を通じた周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、大学及び専門学校を通じて周知を行っているものが 5 市町みられた。

これらの市町では、大学が実施する新規留学生向けのオリエンテーション等を利用し、相談窓口の担当職員が直接周知を行っているものが 1 市、相談窓口のチラシを大学及び専門学校を通じて配布等することにより、外国人留学生に対し周知を行っているものが 3 市町、専門学校に依頼してオリエンテーションの場を活用して周知しているものが 1 市町みられたほか、図表 4-(2)-⑥のとおり、大学及び専門学校を通じて相談窓口を周知することにより、

留学生からの相談が増加した例がみられた。

図表 4-(2)-⑥ 大学及び専門学校を通じてチラシを配布するなどにより外国人相談窓口を周知している例（松江市）

松江市では、外国人住民に占める留学生の割合の増加を受け、日本の生活や日本語に不慣れな留学生への支援として、平成 31 年 4 月から、大学及び専門学校を通じて相談窓口等のチラシを留学生に配布して相談窓口の周知を行っている。

同市では、在留資格別の相談件数は把握していないものの、この取組を契機として、相談者に占める留学生の割合が増加しており、相談件数の半数以上を占めているのではないかとしている。

令和元年度から 2 年度にかけては、留学生からの新型コロナウイルス感染症に関する相談（特別定額給付金、アルバイト先から解雇され生活が困窮している等）が多く寄せられたことから、全体の相談件数も約 2 倍に増加したとしている。

(注) 当局の調査結果による。

⑤ 住民登録の機会を利用した周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、外国人の住民登録の機会を利用して周知を行っているものが 5 市町みられた。

これらの市町では、外国人の来日時や他の市町村からの転入時など、住民登録の機会を利用して、相談窓口に関するチラシを直接手渡しするなどにより周知を行っており、中には、図表 4-(2)-⑦のとおり、転入した外国人に対して相談窓口の情報を含む行政サービスの案内をはがきで定期的に送付するなど工夫した取組を行っている例がみられた。



図表 4-(2)-⑦ 住民登録の機会を利用して、転入した外国人に相談窓口の「お知らせ」はがきを送付している例（東広島市）

東広島市では、転入した外国人全世帯に対し、相談窓口や日本語教室等の情報を記載した「お知らせ」はがきを送付している。

「お知らせ」を送付することとした経緯について、同市では、平成 24 年に外国人市民を対象としたアンケート調査を実施した結果、市の外国人相談窓口や日本語教室の存在を知らないと回答したものが 3 割を超えていたことから、外国人に対して行政サービス情報を確実に伝える必要があると認識したためとしている。

同市では、この取組により、手元に届いた「お知らせ」を契機として相談に訪れた外国人や、「お知らせ」で紹介した日本語教室への参加を通じて相談窓口の利用につながった外国人もみられることから、「お知らせ」による周知は効果的ではないかとしている。

【市内在住の外国人に送付している「お知らせ」はがきの例（一部抜粋）】



Information about Services for Foreign Residents
 外国人市民向けサービスのお知らせ

Communication Corner / コミュニケーションコーナー

【Opening Hours】 8:30 am - 8:00 pm everyday

◆ Consultation services / 外国人相談窓口 (がいこくじん そうだん まどぐち)
 【Language】 English 中文 Português Vietnamese
 9:00 am - 5:00 pm
 ※ The languages in which consultations are available vary according to the day and time.

◆ Free Wi-Fi

(注) 画像は東広島市から提供

(注) 当局の調査結果による。

⑥ 外国人支援団体等を通じた周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、直接外国人に周知するのみならず、外国人に身近な団体や日本人を通じて周知しているものが 5 市町みられた。

これらの市町の中には、地域の外国人と接する機会が多い者から情報を展開するのが効果的であるとして、多文化共生の推進に関する会議を利用した周知、外国人支援団体と協力して日本語教室を通して周知、同郷のコミュニティ内のネットワーク等を利用して周知しているものがみられた。

⑦ 市町広報誌（日本語のみ）による周知

外国人相談窓口の周知を行っている 12 市町のうち、市町広報誌（日本語のみ）を利用して周知を行っているものが 4 市町みられた。

これらの市町では、ホームページによる周知と同様に相談窓口の開設に関する情報（開設

場所、相談対応日時、相談対応言語等)を掲載している。

なお、相談窓口の開設に関する情報は、各種相談(無料弁護士相談、消費生活相談等)の一覧の中に毎月掲載されている。

⑧ 市町広報誌(外国人向けに多言語化)による周知

外国人相談窓口の周知を行っている12市町のうち、外国人相談窓口の開設に関する情報を含む市町広報誌の内容を外国人向けに市町の職員、相談員が多言語に翻訳して周知を行っているものが4市町みられた。

⑨ 「お知らせ」等の送付による周知

外国人相談窓口の周知を行っている12市町のうち、外国人に対して相談窓口を周知するための「お知らせ」のはがき等を直接外国人に送付して周知しているものが3市町みられた。

これらの市町の中には、住民登録の機会に入手した情報を基に、新規転入した外国人に対して相談窓口の開設案内のはがきを定期的に送付して周知している例がみられた(⑤に記載した例の再掲。図表4-(2)-⑦参照)。

⑩ 監理団体、実習実施者を通じた周知

外国人相談窓口の周知を行っている12市町のうち、技能実習生の監理団体や実習実施者(勤務先)を通じて相談窓口の周知を行っているものが3市町みられた。

これらの市町の中には、市町内の技能実習生が毎年増加傾向にあることから、技能実習生への相談窓口の周知が必要であるとして、業務を通じて把握等した一部の監理団体や実習実施者に対し相談窓口の周知を依頼しているものがみられた。

(3) 市町における外国人相談窓口の周知内容

外国人相談窓口の周知を行っている12市町における周知内容をみると、図表4-(3)-①のとおり、開設日時、開設場所、相談対応言語等については、多くの広報媒体等で周知している一方、相談が無料であることや相談内容の秘密が厳守されることについて周知しているものは、広報媒体等により区々となっている。

これらの12市町で多く利用されている広報媒体別の周知内容をみると、①市町ホームページによる周知を行っている10市町のうち、「相談無料」の旨を周知しているものが5市町、「秘密厳守」の旨を周知しているものが4市町、②SNSを利用して周知を行っている9市町のうち、「相談無料」の旨を周知しているものが4市町、「秘密厳守」の旨を周知しているものが2市町、③チラシの作成及び配布による周知を行っている8市町のうち、「相談無料」の旨を周知しているものが5市町、「秘密厳守」の旨を周知しているものが2市町などとなっている(図表4-(3)-①、②参照)。

図表 4-(3)-① 外国人相談窓口を周知している 12 市町における周知内容

	市 町 数	周知内容別市町数					
		相談所の 開設日時	相談所の 開設場所	相談対 応言語	相談受 付方法	相談 無料	秘密 厳守
① 市町ホームページによる周知	10	9	10	8	7	5	4
② SNS を利用した周知	9	8	9	7	6	4	2
③ チラシの作成及び配布による周知	8	7	8	6	7	5	2
④ 大学及び専門学校を通じた周知	5	4	5	4	4	3	1
⑤ 住民登録の機会を利用した周知	5	4	5	5	4	2	1
⑥ 外国人支援団体等を通じた周知	5	4	5	4	4	3	1
⑦ 市町広報誌（日本語のみ）による周知	4	4	4	4	4	2	0
⑧ 市町広報誌（外国人向けに多言語化）による周知	4	3	3	4	3	1	0
⑨ 「お知らせ」等の送付による周知	3	3	3	3	3	2	0
⑩ 監理団体、実習実施者を通じた周知	3	3	3	3	3	2	1

（注）当局の調査結果による。

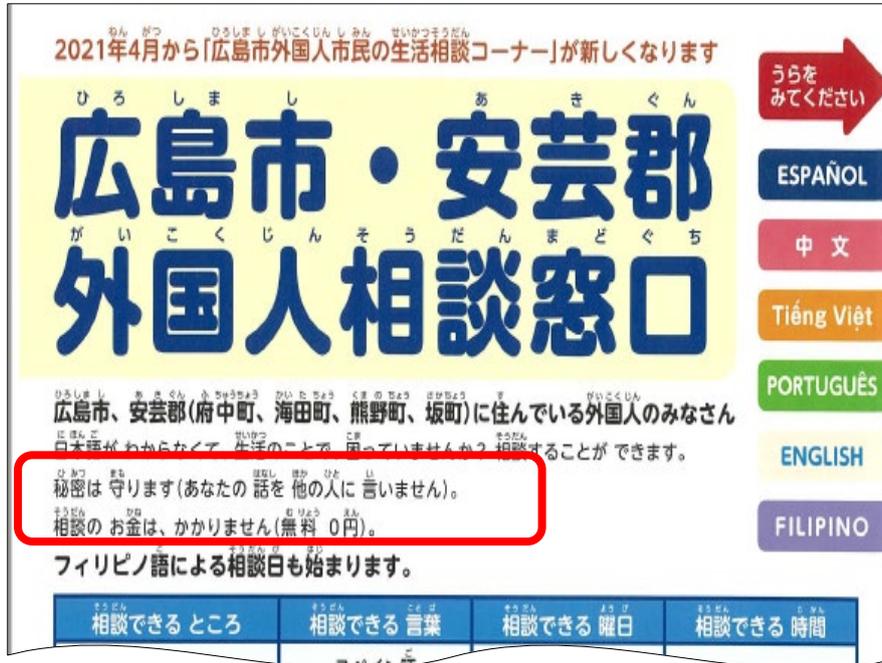
「相談無料」、「秘密厳守」の旨を周知している市町に対し、その理由について聴取したところ、外国人から相談が無料か否かの問合せが多くみられるため、相談内容の漏えいについて心配する声が聞かれたためなどと説明している。

一方、「相談無料」、「秘密厳守」の旨を周知していない市町では、その理由について、行政の窓口で相談を受け付ける場合、無料、秘密厳守は当然のことと認識していたため、継続的に訪れる相談者が多く、相談員と相談者の信頼関係が構築されていると考えていたためなどと説明している。

なお、外国人受入環境整備交付金取扱要領（平成 31 年 2 月 13 日制定）においても、交付金事業実施者等は、事業の履行に当たり知り得た秘密を他に漏らし、又は他の目的に使用してはならないとされ、通年にわたり、無料で相談に応じることとされており、出入国在留管理庁のハンドブックにも、外国人が安心して相談に訪れることができるよう秘密厳守の旨を周知している取組が掲載され推奨されている。

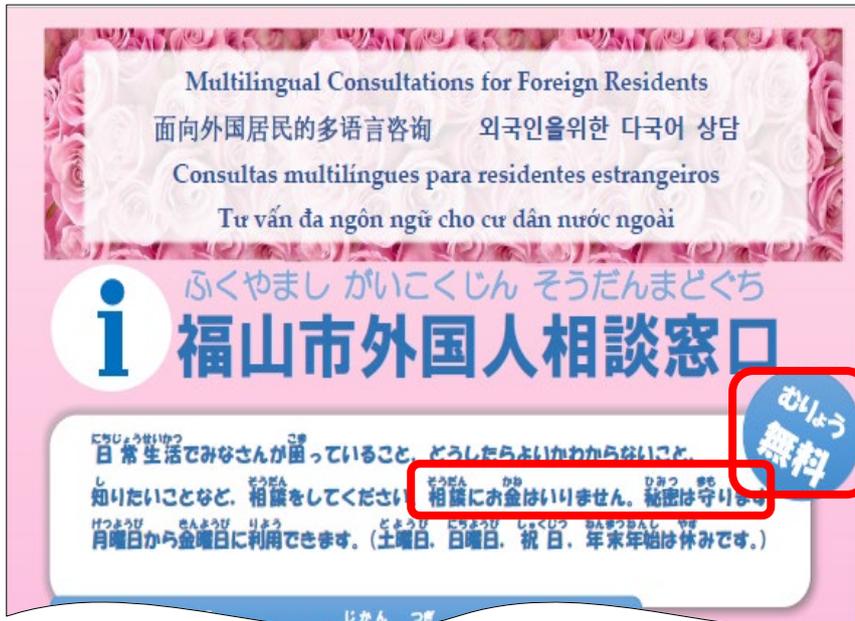
図表 4-(3)-② 外国人相談窓口周知チラシにおいて「相談無料」、「秘密厳守」の旨を周知している例

【広島市の例】



(注) 画像は広島市から提供

【福山市の例】



(注) 画像は福山市から提供

(注) 画像内の枠線は当局が付した。

5 外国人相談窓口の認知状況及び周知方法等に関する外国人支援者からの意見

今回の調査では、外国人（日本語教室への参加者、技能実習生等）に接する機会が多い日本語教室の講師 7 人及び多文化共生マネージャー 3 人（注）（以下「外国人支援者」という。）から、外国人における外国人相談窓口の認知状況を把握するとともに、相談窓口の効果的な周知方法等についても意見を聴取した。

（注）日本語教室の講師は、調査対象市町が主催している日本語教室の講師やボランティアによる日本語教室の講師で、いずれも、同市町が普段から外国人に紹介している教室の講師である。

多文化共生マネージャーとは、地域の多文化共生の推進の担い手として、施策の立案・実践や関係者間のコーディネート等を行う者で、一般財団法人自治体国際化協会が以下の者を対象に認定している民間資格である。

- ・ 市区町村・都道府県の職員、地域国際化協会・市区町村国際交流協会の職員（多文化共生施策を担当）
- ・ 多文化共生に関連して地方公共団体や地域国際化協会と協働実績がある NPO 又は NGO の職員で、地方公共団体や地域国際化協会から推薦を受けた者

今回、意見を聴取した多文化共生マネージャーの内訳は、市町国際交流協会の職員、国立大学の日本語教室講師、行政書士の計 3 人

(1) 外国人における外国人相談窓口の認知状況

出入国在留管理庁が、18 歳以上の中長期在留者及び特別永住者を対象としたアンケート調査結果を取りまとめた「令和 2 年度在留外国人に対する基礎調査報告書」（令和 3 年 2 月公表）によると、「地方公共団体が設置する一元的相談窓口」を認知している者は、回答者の 7.0% となっており、同窓口が外国人に十分に知られていない状況がうかがわれる。

そのため、外国人支援者から、外国人における外国人相談窓口の認知状況について意見を聴取したところ、

- ・ 外国人支援者、同郷のコミュニティのメンバーや友人などと日頃からつながりがある外国人は、それらの者を介して相談窓口を知っている場合が多く、一方で、在留者が少ない国籍の外国人など知り合いが少ない外国人は相談窓口を知らないのではないか。
- ・ 技能実習生については、監理団体や実習実施者が全般的に支援を行っており、自ら相談窓口を訪問する必要がないことや、市町村が監理団体を通じて技能実習生に対し各種情報を発信しても、技能実習生本人まで情報が届かないケースがあることから、相談窓口を知らないのではないか。

との意見が聞かれた。

なお、外国人支援者からは、外国人が困りごとを抱えた際の相談先として、家族、同郷のコミュニティ、同じ会社の関係者、監理団体、信仰している宗教の関係者、日本語教室の講師等の身近な人が多く、一方で、生活費などの金銭問題や DV に関する事など、内容が深刻で身近な人では解決できない場合や、他人に知られたくない場合などには、市町村など公的機関の相談窓口を利用することが多いのではないかとの意見が聞かれた。

(2) 外国人相談窓口の効果的な周知方法及び周知内容

ア 外国人相談窓口の効果的な周知方法

外国人相談窓口の効果的な周知方法について外国人支援者からは、外国人は SNS を利用して、日常的に接している同郷のコミュニティ等から情報を得る機会が多いことから、SNS に

よる周知が効果的ではないかとの意見が多く聞かれた。また、外国人が転入した場合には、市役所で住民登録を行う必要があるため、住民登録の受付の際にチラシを配付したり、転入世帯に案内はがきを送付するなどの周知が効果的ではないかとの意見も聞かれた。

一方、i) SNSによって周知する際には、同郷のコミュニティのメンバーや日本語教室の講師など、外国人に身近な人に相談窓口のアカウントをフォローしてもらい、その者からも当該情報を発信してもらうことで情報が伝わりやすい、ii) チラシや広報誌によって周知する際には、スーパー、コンビニ、駅、病院、地方出入国在留管理官署など外国人がよく利用する施設にチラシ等を置くことで、在留者数の少ない国籍の外国人など、同郷のコミュニティ等から情報を得にくい者でも相談窓口を知ることができるなど、広報媒体別の工夫についても意見が聞かれた。

さらに、外国人向け情報へのアクセス等について外国人支援者からは、①情報が行政機関ごとにホームページに掲載され、目的の情報にたどりつくのが難しい。そのため、国、県及び市町村で連携し、一つの画面から簡単に外国人向けの情報を検索できるようサイトを作るなど分かりやすくすることが望ましい、②市町村が多言語で発信する情報は、分量が多く読む者は少ないため、市町村からの情報は、コンパクトに分かりやすく記載し、文書だけではなくイラストも使って発信することが望ましいなどの意見が聞かれた。

イ 外国人への相談窓口の周知内容

外国人に対する相談窓口の周知内容について外国人支援者からは、図表 5-(2)のとおり、開催日時、場所等の情報に加えて、相談対応言語、相談事例、相談が無料であること、秘密厳守であることを周知することが、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が聞かれた。



図表 5-(2) 外国人への相談窓口の周知内容に関する意見

周知内容	主な意見
相談対応言語	<ul style="list-style-type: none"> ・ 母国語で相談できることは外国人の安心感や相談のしやすさにつながることから、周知すべき重要な情報である。 ・ 同じ国籍の外国人の間で「母言語に対応」という情報とともに、相談窓口の情報が広まることにより、相談窓口の利用促進につながるのではないか。 ・ 外国人から、日本語が余りできないが相談してもよいかと尋ねられることがあるため、片言の日本語でも相談できることなどを周知することも考えられる。 ・ 外国人の中には、役所に一人で出向くことに不安を感じる者もいることから、身近な日本人が同行して相談することも可能である旨を周知することも考えられる。
相談事例	<ul style="list-style-type: none"> ・ 外国人は、相談したい内容が相談窓口で対応できるものか判断がつかかねる場合があることから、Life、Health など相談事例を示すことにより対応できる相談内容をイメージしやすくなるのではないか。 ・ 外国人は、行政機関に対して、例えば「保育所からもらったチラシが読めない」というような相談をしてよいか迷うことがあったり、相談することに恥ずかしさを感じたりする者もいるため、何でも相談できる旨も周知した方がよい。
相談が無料であること	外国人同士の相談の場合、謝金を求められるケースがあるため、相談窓口では無料で相談を受け付けていることを周知する必要がある。
秘密厳守であること	「ドメスティック・バイオレンスについて相談したことが相手に分かり、もっとひどい目にあうかもしれない。」「給与について相談したことが会社に漏れてしまい、解雇されるかもしれない。」と心配している者や、地方出入国在留管理官署に情報が伝わることを危惧する者もいることから、相談内容が外に漏れることがないことを周知した方がよい。

(注) 当局の調査結果による。

(3) その他、外国人相談窓口の利用を促進するための配慮

外国人相談窓口の利用を促進するための配慮について外国人支援者からは、図表 5-(3)のとおり、外国人が分かりやすい場所への相談窓口の設置や、リモート相談の体制整備が望ましいなどの意見が聞かれた。



図表 5-(3) 外国人相談窓口の利用を促進するための配慮に関する意見

事項	主な意見
相談窓口の設置場所	相談窓口については、設置場所を転入時に認識しておけば、後々、必要な時に利用しやすくなるので、市町村の転入手続窓口の隣など、外国人にとって分かりやすい場所や、施設内の 1 階でアクセスしやすい場所に設置することができれば、利用促進につながるのではないかと。
リモート相談	中山間地域や島しょ部を抱えている市町村では、公共交通機関が十分に整備されておらず、移動が不便であることが多いことから、このような地域で生活している外国人が相談窓口に出向かなくても相談できるよう、SNS によるリモート相談の体制整備が望ましい。
相談窓口の開設日時	技能実習生や就労者は、平日は就労しており相談窓口を利用することが困難なことから、体制が組めるのであれば、土曜日及び日曜日に相談窓口を開設した方がよいのではないかと。また、平日も、相談窓口開設時間を延長することにより、利用しやすくなるのではないかと。

(注) 当局の調査結果による。

6 まとめ

今回の調査では、中国地方で 500 人以上の外国人が在留している 39 市町村のうち、自市町内に外国人相談窓口を設置している 14 市町を対象として、同窓口の整備状況や課題について把握するとともに、日本語教室の講師などの外国人支援者にも、同窓口の効果的な周知方法等について意見を聴取した上で、広島入管による同窓口への支援の状況について調査した。

広島入管では、地方公共団体が設置している外国人相談窓口への支援として、i) 同窓口の整備に係る事例等を把握し、出入国在留管理庁への報告を行っており、有益なものについては、同庁がハンドブックに取りまとめて全国の地方公共団体に情報提供を行ったり、ii) 市町からの相談に対して、他市町の取組事例について情報提供するなどの支援を行っている状況がみられた。

また、広島入管では、令和 3 年度から、従来の取組に加え、管内の地方公共団体の外国人相談窓口担当部署の職員及び同窓口の相談員等を対象とした意見交換会やアンケート調査を実施している。意見交換会では、相談事例の研究や相談員等からの要望の聴取を行い、アンケート調査では、広島入管の地方公共団体への支援活動に関する要望や相談担当職員等が希望する研修内容などを把握している状況もみられた。

しかしながら、以下のとおり、当局の調査において、当該ハンドブックに掲載されている事例のほかにも、調査対象市町において工夫して取り組んでいる事例がみられ、また、相談窓口が相談無料、秘密厳守である旨を周知している市町が少ない状況などがみられた。

(1) 外国人相談窓口の整備状況

ア 外国人相談窓口の設置場所

外国人支援者からは、①外国人は同郷のコミュニティや友人等を介して相談窓口を知っている場合が多く、在留者が少ない国籍の外国人など知り合いが少ない外国人は、相談窓口を知らないのではないか、②相談窓口の設置場所については、外国人に分かりやすい場所、アクセスしやすい場所が望ましいとの意見が聞かれた。

また、調査した市町からは、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、居住地域が相談窓口（市役所）から遠いことなどから、相談件数が思うように増加していないとの意見が聞かれた。

このような意見や課題に対し、市町において、外国人が相談窓口をより認識しやすく、利用しやすくするため、i) 市役所で外国人が転入手続を行う窓口の隣に外国人相談窓口を設置するとともに、転入手続の際、相談窓口のチラシ配布と声掛けによる同窓口の PR を積極的に行っている例（ハンドブックにも事例あり）、ii) 市役所のほか、外国人が多く居住する地域（市役所の支所）にも相談窓口を設置している例がみられた。

これらの市町では、近年増加している外国人の国籍を踏まえた相談員を配置したこともあり、より多くの外国人に相談窓口が認知され、相談件数が増加している。

イ 外国人相談窓口における多言語対応

外国語で対応できる相談員を配置している市町からは、母国語で相談できることにより外国人に安心感や親近感を与え、相談窓口の利用につながるなどの意見が聞かれる一方、相談員

の確保等、多言語対応に苦慮しているとの意見が聞かれた。

このような意見や課題に対し、市町において、相談員の確保方法や、相談員の確保以外の方法による多言語対応について工夫している例として、i) 公募した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することにより、相談員の確保に結びつけた例（ハンドブックにも事例あり）、ii) 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している例（ハンドブックにも事例あり）、iii) 相談したい項目を選択すると担当部署の窓口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体制を構築している例がみられた。

(2) 外国人相談窓口の周知状況

ア 外国人相談窓口の周知方法

調査した市町からは、①相談が少ないこと、外国人に対しどのような方法による周知が効果的なのか分からないことなどから、相談窓口は特に周知していない、②SNS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、③SNSを利用して効果的に相談窓口を周知している事例を提供してほしいなどの意見が聞かれた。

外国人支援者からも、外国人は情報入手手段として SNS を利用することが多いことから、SNSによる周知が効果的であるとの意見が聞かれた。

このような意見や課題に対し、市町において、SNS などを利用した周知方法として、i) 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にするため、相談窓口のアカウントから外国人が興味を持つ情報を4言語で随時発信している例、ii) 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」はがきを送付している例がみられた（ハンドブックにも事例あり）。

イ 外国人相談窓口の周知内容

「相談無料」、「秘密厳守」の旨を周知している市町では、その理由について、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ためなどと説明している。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が聞かれた。

外国人受入環境整備交付金取扱要領においても、一元的相談窓口は「相談無料」、「秘密厳守」であることが求められており、出入国在留管理庁のハンドブックには、外国人が安心して相談に訪れることができるよう、秘密厳守の旨を周知している事例が掲載されている。

しかし、相談窓口を周知している12市町で多く利用されている広報媒体（市町ホームページ、SNS、チラシ）における周知内容をみると、「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市町にとどまっている。

(3) その他

前述のほかに、市町からは、相談員に対する研修の充実、相談事例集の提供、他市町村との意見交換や情報共有の機会を求める意見・要望が聞かれた。

以上のようなことから、広島入管には、今回の調査結果を踏まえ、外国人がより利用しやすい相談窓口の整備の推進や市町村の課題の解消に向けて、意見交換会の場を活用する等の方法により、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が望まれる。