



総務省

制度の適正な利用の促進、 行政・地域社会と外国人住民とをつなぐ取組 に関する地方公共団体ヒアリングの概要

令和8年8月27日
自治行政局国際室

地方公共団体ヒアリングの概要①

愛知県西尾市

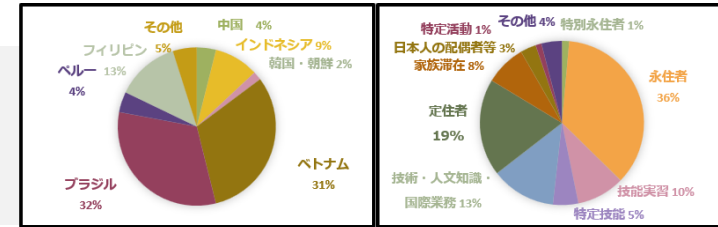
令和8年7月実施

人口：169,528人

【出典】住民基本台帳に基づく人口（R7.1.1時点）、在留外国人統計（R7.6.30時点）

在留外国人数：12,046人 人口割合：7.1% 国籍：ブラジル、ベトナム、フィリピン等

- ・ 日系の南米出身者が多い集住都市であったが、近年ベトナムをはじめとする東南アジア国籍が急増。
- ・ 製造業を中心とする企業城下町であるが、近年は技術・人文知識・国際業務や家族帯同等の増加が顕著。



◎取組の概要

【制度の適正な利用促進】

- ・ 外国人受入環境整備交付金（以下「交付金」という。）を活用した**一元的相談窓口を共生担当課に設置**。特に外国人住民への対応が多い、**転入手続、納税、福祉等の窓口には専属の通訳を配置**。
- ・ 包括的相談窓口においても**多言語対応**を行い、外国人住民の高齢化や生活困窮等に関する相談に対応。
- ・ 一元的相談窓口の相談員や各窓口配置された通訳は、庁内のその他の手続においても、必要に応じて**同行支援を実施**。
- ・ 交付金で整備した翻訳機や相談員は、他の窓口で活用することができず、**各課での通訳の配置等の負担が課題**となっている。
- ・ 外国人住民は、複数人で集まって窓口を訪れ、窓口は混雑する傾向にある一方、特に、**マイナンバーカードの更新等の手続は必要な手順が多く、専属の通訳等がいても業務がひっ迫**するため、交付金の柔軟な活用が課題。

【行政・地域社会と外国人住民とをつなぐ取組】

- ・ 外国籍住民会議等の取組を通じて、行政・地域社会と外国人住民とをつなぐ人材を把握。
- ・ 外国人キーパーソンとの継続した関係性を築いていけるよう、企業等を通じた人材の発掘も行い、**登録制のキーパーソン制度の構築を進める予定**。
- ・ その他、外国人住民の**転入時に共生担当課に誘導**し、対面での生活オリエンテーションを実施するとともに、市の外国人住民向けSNSに登録することをお願いしている。

▼ 一元的相談窓口の様子



▼ 包括的相談窓口



◎その他課題等

- ・ 外国人労働者を多く雇用する企業との連携がこれまで十分にできていなかったため、企業への出前講座など、**企業との連携強化**を進めている。
- ・ 家賃が安い津波浸水区域に住居を構える外国人住民が増加。南海トラフ等の**災害対応への懸念**が増している。

地方公共団体ヒアリングの概要②

静岡県磐田市

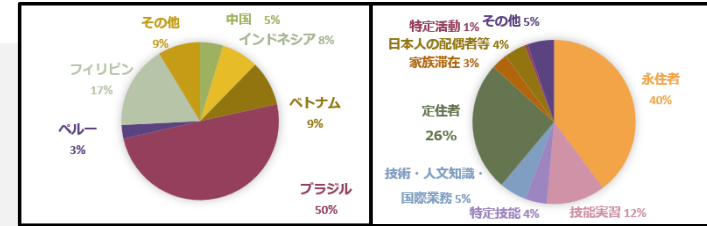
令和8年8月実施

人口：164,056人

【出典】住民基本台帳に基づく人口（R8.1.1時点）、在留外国人統計（R7.12.31時点）

在留外国人数：10,083人 人口割合：6.1% 国籍：ブラジル、フィリピン、ベトナム等

- ・ 日系の南米出身者が多いが、近年フィリピン・ベトナムをはじめとする東南アジア出身者も急増。
- ・ 在留資格別では、技能実習、特定技能、技術・人文知識・国際業務の増加が顕著。



◎取組の概要

【行政・地域社会と外国人住民とをつなぐ取組（磐田市外国人アンバサダー）】

- ・ SNS上で**一元的相談窓口が発信する行政・生活情報**を外国人コミュニティへ拡散するとともに、**アンバサダーが生活に関する困りごとなどの情報**（例：青切符導入に伴う自転車ルールが多言語発信の要望）を**収集**し、市の会議で共有する取組。
- ・ 東南アジア出身者の増加を受け、一元的相談窓口のSNSにおいて、タガログ語等による情報発信を開始したものの、外国人住民のSNS利用状況を把握できておらず、SNS登録者数の伸びが限定的であった。そこで、アンバサダーを介した外国人コミュニティへの発信力強化を企図。
- ・ 現在、ブラジル（2名）、フィリピン（1名）、ベトナム（1名）、中国（1名）にルーツを持つ合計5名へ委嘱。
- ・ 交付金を活用した**アウトリーチ型オリエンテーション事業**として実施。SNSへの投稿数、市の会議への参加数に応じた**報酬を支給**（年間6万円以内）。
- ・ アンバサダー自身のSNSアカウントを活用した取組であり、**発信時のルールは市の会議にて定期的に周知**。

【制度の適正な利用促進】

- ・ 交付金を活用した**一元的相談窓口を共生担当課に設置**。
一元的相談窓口隣接して**市民課に外国人専用窓口を設置**しており、連携して対応。
- ・ 転入手続き者に対して、待ち時間を活用した**転入者向け個別オリエンテーション**を実施。
個別オリエンテーションでは、ごみの分別や防災に関する情報以外に、転入者の**属性に合わせた案内**（例：免許を持たない技能実習生には自転車のルールを重点的に案内）を実施。
外国人住民のニーズ把握を目的に**転入時にアンケート**を行い、転入理由や在留期間の見込みを聞き取り。
- ・ 10年ほど前は、ゴミ出しに関する苦情が一元的相談窓口へ寄せられていたが、近年はほとんどない。
制度やルール、行政情報の周知は、一元的相談窓口やアンバサダーの取組により、一定の成果が上がっているものと認識。
- ・ 最近、在留資格関連手数料の引上げや在留審査の厳格化に関する相談が多い。コミュニティの中で偽情報（例：在留資格の手数料が100万円に引き上がる）が流布することもあり、偽情報の拡散を懸念。

▼外国人アンバサダーの紹介動画



▼一元的相談窓口の案内（ベトナム語）

