



# 外国人市民の総合相談窓口事業 平成31年度（令和元年度）実績



市民局人権啓発部  
人権啓発課多文化共生担当

## 平成31年度（令和元年度）外国人市民の総合相談窓口事業の実績

- ◆ 平成31年4月に国が新しい在留資格「特定技能」を創設したことに伴う外国人市民受入体制の強化の一環として相談体制を拡充。
- ◆ 平成31年度は、外国人等からの相談等に978件対応。うち、来所150件、電話432件（うちトリオフォン対応151件）、同行通訳42件、メール354件。

## 平成31年度に新しく取り組んだ内容

### 取組① 相談員の待遇改善、相談日の拡充

平成30年度までは、相談員3名（中国語・ポルトガル語・スペイン語）については、事業の委託先である（公財）広島平和文化センターの臨時職員として雇用していたが、平成31年度から非常勤職員として採用し、待遇を改善。これに伴い4月以降、ポルトガル語・スペイン語の相談日を週3日から月曜日～金曜日の週5日に拡充（平日は、中国語・ポルトガル語・スペイン語3言語の相談が対応可能となった。）。

### 取組② ベトナム語の相談員配置

9月以降、ベトナム語の相談員（臨時職員）を週2回（火曜日・金曜日）配置。

### 取組③ 基町管理事務所での出張相談の実施

安芸区役所で実施しているスペイン語並びにポルトガル語の相談員による出張相談（各言語月1回）に加え、9月以降、毎月第2火曜日に基町管理事務所にて中国語相談員による出張相談を実施。

### 取組④ 専門相談の実施

10月以降、毎月第2金曜日（13:30～16:00）に広島出入国在留管理局職員による在留資格に関する相談を実施（事前予約制）。（相談場所：生活相談コーナー）

### 取組⑤ 翻訳タブレットの配置

11月以降、30言語以上対応の翻訳アプリ（Voice Biz）が使用可能なタブレットを配置。（配置場所：生活相談コーナー）

### 取組⑥ 外国人向けポータルサイトの新設

12月末、（公財）広島平和文化センター国際交流・協力課作成のホームページをリニューアルし、8言語（日本語・英語・中国語・ハンガール・ポルトガル語・スペイン語・フィリピン語、ベトナム語）による外国人向けポータルサイト「外国人市民のみなさんへ」を新設。

多言語での生活関連情報、イベント情報、新型コロナウイルス感染症に関する情報等、外国人市民等への情報提供の充実。

### 取組⑦ 音声翻訳機の配置

3月中旬、市内12か所の出張所へ音声翻訳機（ポケトーク）を配置。



## 平成31年度（令和元年度）広島市外国人市民の生活相談コーナー 利用実績

◆ 平成31年度の対応件数：978件（相談・通訳：633件、翻訳：345件）

うち受付場所：安芸区役所 32件、基町管理事務所 18件 開設日数：239日

【窓口の概要】 場所：広島国際会議場1階（国際交流ラウンジ内）

開設曜日・時間：月曜日～金曜日（祝日・年末年始・8月6日を除く）9:00～16:00

対応言語：中国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語〔9月から週2回〕

※ その他の言語は翻訳タブレットや通訳ボランティアの協力を得て対応

出張相談：安芸区役所区政調整課内 第2水曜（ポルトガル語）、第3木曜（スペイン語）

基町管理事務所内 第2火曜（中国語）〔9月から開始〕

専門相談：広島出入国在留管理局職員による在留資格に関する相談

（同相談コーナー）第2金曜〔10月から開始〕

対応件数のうち、相談・通訳内容、国籍、在留資格、居住地別で件数の多い上位（相談・通訳633件のうちの上位）

◆ 相談・通訳内容別では、①教育（19.1%）、②年金・税金（10.0%）、②社会保険・医療（10.0%）、④入国・在留（9.0%）、⑤雇用・労働（8.2%）

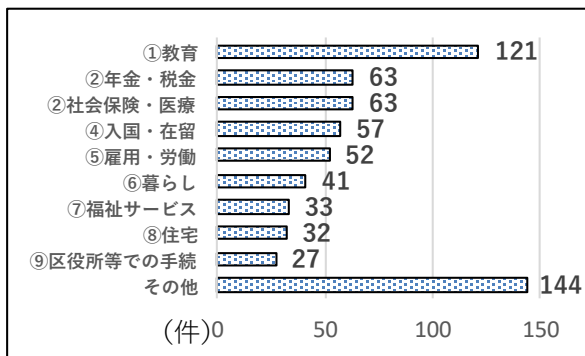
困っている外国人の

◆ 国籍別では、①ブラジル（48.2%）、②ペルー（24.3%）、③中国（17.2%）、④フィリピン（1.1%）、⑤ベトナム（0.8%）

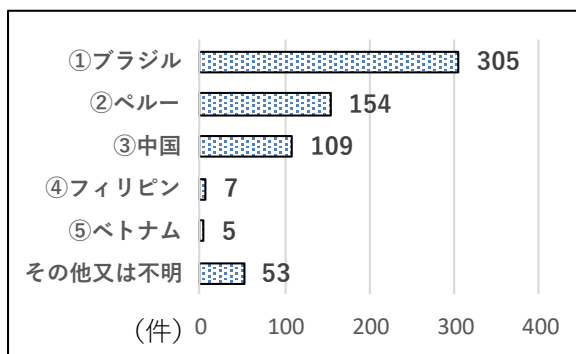
◆ 在留資格別では、①永住者（35.9%）、②定住者（29.1%）、③日本人の配偶者等（1.6%）、④留学（1.3%）、⑤技能実習（1.1%）、⑤家族滞在（1.1%）

◆ 居住地別では、①安芸区（39.2%）、②中区（17.1%）、③西区（9.8%）、④南区（4.9%）、⑤東区（3.3%）

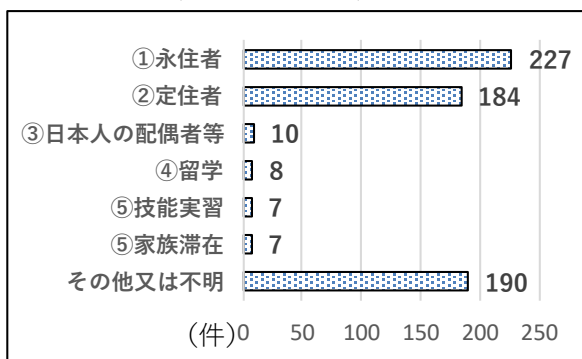
相談・通訳内容別（633件の内訳）



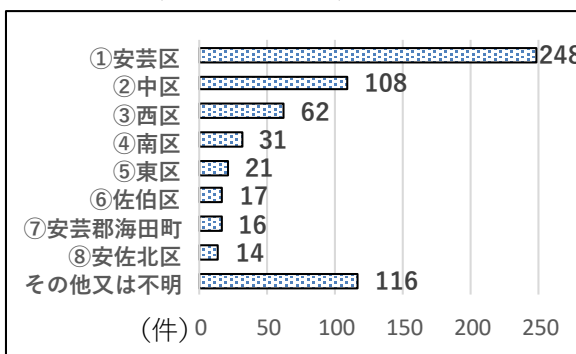
国籍別（633件の内訳）



在留資格別（633件の内訳）



居住地別（633件の内訳）



※ 相談窓口は平成21年5月15日に開設。

※ 運営費として平成21～23年度は、広島県緊急雇用対策基金事業補助金を活用。平成31年度から法務省外国人受入環境整備交付金を活用。