

(7) 広島市、府中町、海田町、熊野町及び坂町



自治体情報

自治体名	人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
広島市	1,184,731 人	19,986 人	1.69%	①中国 ②韓国 ③ベトナム	①永住者 ②特別永住者 ③技能実習
安芸郡 府中町	52,891 人	695 人	1.31%	①韓国 ②ベトナム ③中国	①特別永住者 ②永住者 ③技能実習
安芸郡 海田町	30,639 人	875 人	2.86%	①ブラジル ②フィリピン ③ベトナム	①永住者 ②定住者 ③技能実習
安芸郡 熊野町	23,485 人	227 人	0.97%	①ベトナム ②フィリピン ③ブラジル	①永住者 ②技能実習 ③特別永住者
安芸郡 坂町	12,839 人	185 人	1.44%	①ベトナム ②フィリピン ③中国	①技能実習 ②永住者 ③特定技能
計	1,304,585 人	21,968 人	1.68%	①中国 ②韓国 ③ベトナム	①永住者 ②特別永住者 ③技能実習

窓口の概要

- 運営形態 委託（公益財団法人 広島平和文化センター）
共同方式で「広島市・安芸郡外国人相談窓口」を設置。
委託契約は広島市と委託先との間で締結している。
- 対応言語 7言語（日本語・英語・中国語・ベトナム語・フィリピン語・ポルトガル語・スペイン語）

※フィリピン語は、金曜日（週1回）、第1と第3の木曜日のみ配置。

※通訳ボランティア、翻訳アプリで30言語に対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	—	—

共同方式での設置・運営について

■共同方式とした理由

- ・ 広島市では、平成20年度のリーマンショックを契機として雇用情勢が急激に悪化し、外国人住民についても解雇など生活不安が増したことを背景に、平成21年度に「広島県緊急雇用対策基金事業」を活用してポルトガル語、スペイン語、中国語の相談員を配置した「外国人総合相談窓口」を開設した。開設当初から、広島市安芸区及び周辺の安芸郡4町（府中町、海田町、熊野町、坂町）に住む日系ブラジル人やペルー人等からの相談が多くあったことから、同年7月に安芸区役所で、ポルトガル語及びスペイン語に対応する出張相談を開始した。
- ・ 令和元年度に外国人受入環境整備交付金を活用して一元的相談窓口としての外国人総合相談窓口を拡充した（単独方式）。
- ・ こうした中、令和2年4月以降に広島市の上記相談窓口で、新型コロナウイルス感染症の影響で周辺の自治体に住む日系ブラジル人やペルー人から、失業・生活困窮等の深刻な内容の相談が増加した一方で、広島市と周辺の自治体との間で外国人住民の生活困窮等の状況を情報共有する体制がなく、周辺の自治体がこのような現状を十分に把握できないことが課題となった。

これらのことを踏まえ、生活圏を共有する外国人住民の相談支援を効果的に行うため、広島広域都市圏における新たな連携事業として、一元的相談窓口の共同方式での設置について広島市から4町に提案して4町が同意し、令和3年度から開始した。



■ 共同方式で設置するまでの経緯

広島市が中心となって令和2年度中に1市4町で3回の協議を行い、令和3年4月1日付けで共同設置に係る覚書を締結するに至った。

各協議における開催日、議事・説明事項等は以下のとおり。

開催日	議事・説明事項等
第1回 令和2年7月9日	<ul style="list-style-type: none"> ① 共同方式を広島市から4町に提案することになった経緯 ② 外国人相談窓口の利用状況、1市4町の外国人住民の人数（各市町に占める割合・国籍別・在留資格別） ③ 共同方式での設置に関する協議の今後の進め方（決定すべき事項やスケジュール等）についての協議
第2回 令和2年10月2日	<ul style="list-style-type: none"> ① 共同方式での設置の趣旨・相談窓口の名称案・開始時期・相談体制・経費負担を含む実施案 ② 共同方式での設置に係る1市4町及び国における予算要求や外国人受入環境整備交付金の申請等を含むスケジュール
第3回 令和3年1月29日	<ul style="list-style-type: none"> ① 広島市の外国人総合相談窓口の相談員の紹介 ② 確認事項等（共同方式の相談窓口の名称・共同方式採用の経緯・事業効果・4町のメリット・覚書）について説明し、1市4町的意思を確認 ③ 今後のスケジュールのうち、過去の協議からの変更点 ④ 1市4町のホームページやSNS、広報紙、チラシの配布などによる一元的相談窓口の広報体制についての協議

■費用分担等について

- ・ 負担金については、1市4町の外国人住民数の合計に対する各市町の構成比を、相談窓口業務の委託契約金のうち共同運営に関する経費に乗じた額としている。
- ・ 各々の役割について、広島広域都市圏発展ビジョンを踏まえ、広島市は一元的相談窓口の運営及び住民へのPRを行い、4町は一元的相談窓口の運営への協力及び住民へのPRを行うこととしている。

■工夫していること

- ・ 4町に隣接する安芸区役所で月2回、ポルトガル語（第2水曜日）・スペイン語（第3木曜日）の相談員による出張相談を実施している。
- ・ 円滑な相談対応につなげるため、1市4町の各担当窓口の連絡先リストを作成し相談員間で共有している。
- ・ 4町の担当部署には、各町の職員に対して一元的相談窓口の広報を徹底するよう依頼している。
- ・ 1市4町の担当者が年に2～3回程度集まって、情報交換を行うようにしている。
- ・ 毎月、相談状況（個人情報削除したもの）を1市4町で情報共有している。



▲広島市・安芸郡外国人相談窓口の様子



■ 共同方式のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">◆ 各自治体が多言語対応できる相談員を確保することは財政的に負担が大きいが、共同方式により財政的な負担を軽減した上で、多言語化に対応した相談サービスを外国人住民に提供することができる。◆ 広島市においては、共同方式について、従来の一元的相談窓口の人員体制等を大きく変更することなく対応可能で、また、対象となる外国人住民数が増えることから事例の蓄積と相談員の経験値の向上が見込める。◆ 1市4町で、組織として相談状況を把握・情報共有することができ、相談への組織的な対応が可能となる。	<ul style="list-style-type: none">◆ 1市4町で異なる行政手続がある場合、相談員が1市4町の情報を把握しておく必要があり、相談員の事務負担が増加した。◆ 相談に応じた後、その場で各市町の関係部署に同行通訳するといった機動的な対応ができない。◆ 共同方式の場合、市単独で一元的相談窓口を設置した場合よりも市が受領できる国の交付金が減る。

共同方式の採用を検討している自治体へのアドバイス

- 共同して設置する自治体間での役割分担や費用負担などについてしっかりと協議を重ねて合意を得るとともに、設置後は円滑な相談対応につなげるために各自治体の窓口の連絡先リストを共有することや、相談状況などの情報交換を行うことが必要であると考えます。
- 今回の共同方式での設置では、比較的スムーズに1市4町での調整を行うことができた。これは、広島市が平成21年度から同エリアに居住する日系ブラジル人やペルー人への相談対応を行ってきたことや、1市4町が近接していたことが要因と考えられる。今後、共同方式の採用を検討する場合には外国人の居住状況や地理的要因などを踏まえ、連携する市町等を検討することが重要であると考えます。

▼周知用チラシ

広島市・安芸郡 外国人相談窓口

うらを
あててください

ESPAÑOL
中文
Tiếng Việt
PORTUGUÊS
ENGLISH
FILIPINO

広島市・安芸郡 外国人相談窓口

広島市、安芸郡(府中町、海田町、熊野町、坂町)に住んでいる外国人のみならず、日本語がわからなくて、生活のことで、困っていませんか？相談することができます。秘密は守ります(あなたの顔を他の人にきません)。相談のお金は、かかりません(無料 0円)。

相談できる場所	相談できる言葉	相談できる曜日	相談できる時間
広島国際会議場 広島市安芸郡府中町1-5	スペイン語	月曜日から金曜日	9:00 - 16:00
	中国語		
	ポルトガル語		
	英語		
安芸区役所 広島市安芸区坂本3丁目4-36	ポルトガル語	第2火曜白	10:15 - 12:30
	スペイン語	第3木曜白	
新町管理事務所 広島市安芸区新町19-5	ポルトガル語	第2火曜白	13:30 - 16:00
	中国語	第2火曜白	

◆上に書いてある言葉と違う言葉については相談してください。
◆広島市・安芸郡 外国人相談窓口、第2金曜日の13:30から16:00まで、出入国在留管理庁の職員がいます。若者層について相談することができます。(予約が必要です)
◆広島市へ引越ししてきた人へ、広島市での新しい生活について、相談員が説明します。(予約が必要です)

相談できる場所 曜日(白赤の白)、8月6日、12月29日から1月3日は休みです

広島市・安芸郡 外国人相談窓口

広島国際会議場 (広島市安芸郡府中町1-5)
TEL: 082-241-5010
FAX: 082-242-7452
Eメール: soudan@pcf.city.hiroshima.jp
URL: https://h-ircd.jp/guide.html

前回のプリントを再利用した印刷もできます。 ■ 翻訳機 ■ インターネット ■ タイム差 ■ ミニマム ■ フランス語 ■ スペイン語 ■ ほか

ESPAÑOL

Ventana de Consultas para Extranjeros de la Ciudad de Hiroshima y Distrito de Aki
Cerrado los fines de semana y del 29 diciembre al 3 de enero

Localidad	Idioma	Días de Atención	Horario
Centro Internacional de Conferencias de Hiroshima	Español Portugués Chino Vietnamita Inglés Filipino	Lunes a viernes	9:00-16:00
Municipalidad de Aki-Nu	Español	1º y 2º Jueves del mes	10:15-12:30
Motomachi Kanri Jimusho	Portugués	2º miércoles del mes	13:30-16:00

El consultor de español se encuentra en la municipalidad de Aki Nu el 2º jueves del mes.
Consultar para otros idiomas que no estén escritos arriba por favor.
No se atiende los fines de semana, ni el día 29 de diciembre y el 3 de enero.
Nota: Se atienden en la oficina de inmigración, en la Municipalidad de Consultas para Extranjeros de la Ciudad de Hiroshima y Distrito de Aki, donde las intérpretes pueden explicar cuestiones relacionadas con el estatus de residencia. Se requiere reserva.
A la que se atiende en la Ciudad de Hiroshima, (Se requiere reserva)

PORTUGUÊS

Sala de Consultas para Extranjeros de la Ciudad de Hiroshima e Região de Aki
Cerrado los fines de semana y del 29 de diciembre al 3 de enero

Local	Idioma	Dias de Atendimento	Horário
Centro Internacional de Conferências de Hiroshima	Português Espanhol Chinês Vietnamita Inglês Filipino	De Segunda à Sexta	9:00-16:00
Prefeitura de Aki-Nu	Português	1ª e 2ª Quarta-Feira	10:15-12:30
Motomachi Kanri Jimusho	Espanhol	2ª Quarta-Feira de mês	13:30-16:00

Nota: O consultor de português se encontra na prefeitura de Aki-Nu.
Para uma consulta para outros idiomas, que não estão escritos acima.
Todo 2º e 3ª feira do mês das 13:30 às 16:00 uma pessoa encarregada de interpretar estará na Sala de Consultas para Extranjeros de la Ciudad de Hiroshima e Região de Aki para atender quem tem dúvidas sobre status de residência. Precisa reservar!
No período que se atender para brasileiros, podem obter informações sobre a sua condição em Hiroshima com um de nossos consultores. (Precisa reservar!)

ENGLISH

Hiroshima City & Aki County International Resident Consultation Service
Closed on national holidays, August 6, and December 29 through January 3

Location	Language	Days	Times
International Conference Center Hiroshima	English Chinese Spanish Vietnamese	Monday to Friday	9:00-16:00
Aki Ward Office	Filipino	Fridays	10:15-12:30
Motomachi Kanri Jimusho	Spanish	2nd Thursday	13:30-16:00

If you need someone who can speak in languages other than those listed above, please contact us to arrange a consultation.
On the first Friday of every month, from 13:30 to 16:00, Regional Immigration Bureau staff can provide other guidance on problems regarding residence status. Reservation required.
Our consultation staff can provide information on life in Hiroshima City for new arrivals. (Reservation required)

FILIPINO

Hiroshima City & Aki County Konsultasyon Serbisyo Para sa mga Dayuhan
Sapagkat sa mga national holiday, Agosto 6, at Disyembre 29 hanggang Enero 3

Location	Language	Days	Times
International Conference Center Hiroshima	Filipino Ingles Italiya Portugal Espanyol Vietnamita	Lunes a viernes	9:00-16:00
Aki Ward Office	Portugal	Pongtatras ng Lunes	10:15-12:30
Motomachi Kanri Jimusho	Espanyol	Pongtatras ng Lunes	13:30-16:00

Kung nais po sa mga wikang itatagpuan sa itaas na angkop sa inyo at kailangan niyo ng pangunahing pagpapaliwanag, buksan lang po sa aral ng inyo sa mga konsultasyon.
Kung nais po sa mga wikang itatagpuan sa itaas na angkop sa inyo at kailangan niyo ng pangunahing pagpapaliwanag, buksan lang po sa aral ng inyo sa mga konsultasyon.
Para sa mga pangangailangan sa mga dayuhan, ang aming pangunahing konsultasyon kanilang mga nagpapaliwanag tungkol sa buhay sa Hiroshima. (Kailangan po ng Appointment)

中文

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
星期日、8月6日、12月29日、1月3日休息

場所	対応言語	対応曜日	対応時間
広島国際会議場	中文	月～ 五	9:00-16:00
	英語		
	ポルトガル語		
	日本語		
安芸区役所	中文	毎月第2 火	10:15-12:30
	ポルトガル語	毎月第3 木	13:30-16:00

中文负责：每月第2、3日在安芸区役所受理咨询。
◆ 上に書いてある言葉と違う言葉については相談してください。
◆ 広島市・安芸郡 外国人相談窓口、第2金曜日の13:30から16:00まで、出入国在留管理庁の職員がいます。若者層について相談することができます。(予約が必要です)
◆ 広島市へ引越ししてきた人へ、広島市での新しい生活について、相談員が説明します。(予約が必要です)

Tiếng Việt

Quỹ Tu Văn Chi Sĩ Việt Nam Nhật Ngữ Tại Thành Phố Hiroshima và Quận Aki
Ngày nghỉ: ngày 06/08, 03/01, 29/12

Địa điểm	Ngôn ngữ	Ngày đi làm	Thời gian đi làm
Trung tâm Hội thảo Quốc tế Hiroshima	Tiếng Việt	Thứ 1 đến Thứ 5	9:00-16:00
	Tiếng Trung Quốc		
	Tiếng Anh		
	Tiếng Nhật		
Chi nhánh Quận Aki	Tiếng Bồ Đào Nha	Thứ 2 hàng tuần	10:15-12:30
Văn phòng quận Aki	Tiếng Trung Quốc	Thứ 3 hàng tuần	13:30-16:00

◆ Nếu cần ai nói tiếng Việt hỗ trợ xin mời xin liên hệ với người nói tiếng Việt ở chi nhánh Quận Aki, từ 10:15 - 12:30 giờ, ngày thứ 2 hàng tuần, chỉ từ việc đi làm hàng tuần và không cần đặt lịch trước.
◆ Nếu cần ai nói tiếng Anh hỗ trợ xin mời liên hệ với người nói tiếng Anh ở chi nhánh Quận Aki, từ 13:30 - 16:00 giờ, ngày thứ 3 hàng tuần, chỉ từ việc đi làm hàng tuần và không cần đặt lịch trước.