

窓口の設置を検討している自治体へのアドバイス

- 外国人相談者に対する一律の対応は妥当ではなく、文化等の背景への配慮が欠かせないことから、相談者と同国の相談員が対応することでスムーズな対処が可能となるため各国の相談員を配置することが適切であるとともに、同相談員を統括する主任相談員を設置することにより、窓口運営の効率化が図られる。（北海道）

- 日本人と外国人を分けて考えるのではなく、同じ地域に暮らす住民に最善のサービスを提供するためには何をすべきなのか、個別対応できることが重要と考える。

個別対応するためには、お互いに尊重し合いながら共に生きていくため、共生社会づくり（雰囲気づくり）は重要と思われる。（北海道東川町）

- 相談の内容によっては、相談者のプライバシーに配慮しなくてはならないため、相談スペースは個室を設けることが望ましい。

相談者との後日のトラブルを避けるため、相談は複数人体制で行い、発言・回答内容を共有することが望ましい。

外国人住民が希望する言語に対応できる相談員がいない場合、翻訳機を使用しているが、後日のトラブルを避けるためには、翻訳機を過信しすぎないことが大事である。（神奈川県横須賀市）

- 「外国籍の人が少ないから開設しない」というのではなく、少なくとも困っている外国人はいるため積極的に開設を検討してほしい。外国人受入環境整備交付金についても、環境整備について十分の十の交付金をいただけるため、ぜひ検討してもらいたい。（神奈川県平塚市）

- 外国人への相談窓口の周知や情報発信などは日本人よりも難しく、外国人によっては市からのアプローチを警戒される場合もある。それらを考慮すると市単独で外国人相談窓口の運営を継続するのは難しいと感じており、市の国際交

流団体やNPO法人、外国人コミュニティ等の協力も得ながら、外国人の利用しやすい相談窓口にするための工夫が必要である。（大阪府八尾市）

- 多文化共生推進員と多文化共生相談員を配置することによって最も変化したことは、市役所職員の外国人に対する意識である。市役所職員の意識が変化したことで外国人住民に情報が速やかに提供されるなどの体制整備が進んでいる。これに伴って外国人住民の意識も変化しており、安芸高田市に住居を構えて永住しようとする方も着実に増加している状況となっている。（広島県安芸高田市）
-

- 一元的相談窓口を設置・公表したことにより、市役所内を始め住民からも認知され、相談に対する受理から回答又は取次ぎまでがスムーズになった。また、外国人用の相談窓口として認識されたことにより関係機関とのネットワークが構築され、つなぎ役としての新たな役割が確立された。（香川県丸亀市）
-

- 外国人相談は通訳窓口ではないという理解と、私情をはさんだ支援をしないということに関係する相談員全員が共有すること、そして、できればスーパーバイザー的な役割のポジションがあることと、相談員同士のチームワークを大切にするのを当市の相談窓口では大事にしている。（北九州市）
-

- 今後、コロナ禍が収束するにつれて、在住外国人が増えていくことが予想されるが、一元的相談窓口がある方が、外国人がより安心して日本にて生活ができるとされる。今は外国人受入環境整備交付金を活用できるため、設置しやすい状況だと思う。（沖縄県那覇市）





令和５年度実施外国人受入環境整備交付金に係るアンケート調査結果

令和５年４月から５月にかけて、全国の地方公共団体を対象とした外国人受入環境整備交付金に係るアンケート調査を今後の交付金の在り方の検討等に活かすことを目的として実施しました。

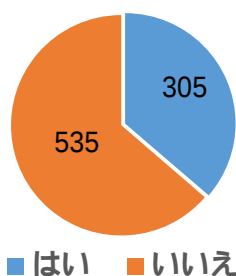
そのアンケートの集計結果の一部について御紹介いたします。

■ 実施対象：都道府県及び市区町村（計１７８８団体）

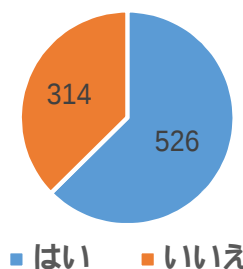
■ 回答件数：８４０団体（回収率４７．０％）

■ R4 外国人相談窓口を設置していますか。

（外国人受入環境整備交付金を受けていない窓口を含む）



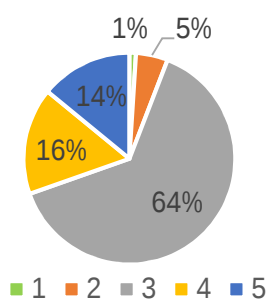
■ 外国人受入環境整備交付金の内容について知っていますか。



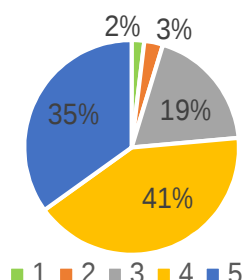
■ よろしければ外国人受入環境整備交付金に対する満足度を教えてください。

１（満足度が低い）～５（満足度が高い）の５段階評価

回答全体で集計



交付金を受けている団体で集計



アンケートの中で外国人受入環境整備交付金をとりまく現状とともに、多くの地方公共団体の皆様から今後の参考となる意見や提案をいただきました。

アンケートに御協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。