

(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	1,178,773 人	21,646 人	1.84%	中国 韓国 ベトナム	永住者 特別永住者 技能実習
安芸郡 府中町	52,642 人	694 人	1.32%	韓国 ベトナム 中国	特別永住者 永住者 技能実習
安芸郡 海田町	30,840 人	919 人	2.98%	ブラジル ペルー フィリピン	永住者 定住者 技能実習
安芸郡 熊野町	23,542 人	264 人	1.12%	ベトナム フィリピン ブラジル	技能実習 永住者 特別永住者
安芸郡 坂町	12,680 人	219 人	1.73%	ベトナム フィリピン 中国	技能実習 特定技能 永住者
計	1,298,477 人	23,742 人	1.83%	中国 韓国 ベトナム	永住者 特別永住者 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水曜日のみ配置。

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	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 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） 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	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 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	広島市の外国人総合相談窓口の相談員の紹介 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 今後のスケジュールのうち、過去の協議からの変更点 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に依頼している。
- ・ 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
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。	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。
- 相談窓口を共同で設置することにより、単独設置では実施が難しいサービスの提供ができるようになる、あるいは、今まで実現できなかったサービスの充実、拡充が比較的少ない経費負担で可能になる等の具体的なメリットを挙げて検討を進めると実現しやすいのではないかと。

▼ 周知用チラシ

The image displays a set of multilingual flyers for the "Hiroshima City and Anan City Foreigner Consultation Window". The flyers are designed to be accessible to a wide range of international residents. Key features include:

- Language Options:** The flyers are provided in Japanese, English, Spanish, Vietnamese, Portuguese, and Filipino.
- Service Information:** They detail the types of consultations offered, such as visa applications, residency permits, and other immigration-related matters.
- Hours and Locations:** Specific consultation hours and the physical locations of the service windows are clearly marked.
- Country-Specific Details:** Some flyers list specific countries or regions served, such as Cambodia, Laos, Myanmar, and others.
- Contact Information:** Phone numbers and website links are provided for further inquiries.
- QR Codes:** QR codes are included to facilitate easy access to additional information.