



広島市外国人市民の総合相談窓口事業 令和2年度実績



市民局国際平和推進部国際化推進課多文化共生担当
(受託者：(公財) 広島平和文化センター)

令和2年度 外国人市民の総合相談窓口事業の実績

- ◆ 広島市は、外国人市民受入体制づくりの一環として、(公財)広島平和文化センターに委託し広島市外国人市民の生活相談コーナーを設置・運営している。
- ◆ 令和2年度は、外国人等からの相談等に1,373件対応。うち、来所140件、電話651件(うちトリオフォン対応238件)、同行通訳72件、メール等510件であった。

令和2年度に新たに取り組んだ内容

■ベトナム語相談日の拡充

令和2年4月から、ベトナム語の相談員を臨時職員から非常勤職員とし、相談日を週2回(火曜日・金曜日)から週5回(月曜日～金曜日)に拡充した。

【概要】(詳細は2ページに掲載)

相談等の件数は1,373件(相談・通訳894件、翻訳479件)となっており、昨年度実績の978件から大幅に増加した。

- ・相談内容の内訳では、福祉サービスに関するものが昨年度と比較すると大幅に増加している。(H31年度33件→R2年度257件)
- ・国籍ではベトナム、在留資格では家族滞在、技能実習が増加した。

■新型コロナウイルス感染症に関連する相談への対応

令和2年4月以降、勤め先の業績悪化による失業や、失業に伴い住居を失ったという相談が寄せられるようになった。

また、定額給付金の申請書類に、多言語による相談先として当相談コーナーを案内する文書を同封したところ、手続き等について多くの相談が寄せられた。

11月から年末にかけて、広島市において感染者数が急増し、外国人市民からも医療や体調に関する相談が入るようになった。相談者と保健所・医療機関の会話を通訳するなどしてPCR検査や受診につなげた。

新型コロナウイルス感染症関連の相談・通訳の件数は、284件で、相談・通訳対応総数894件の31.8%を占めている。

令和2年度 新型コロナウイルス感染症に関連する相談・通訳件数

相談・通訳内容	件数
体調不安、検査等	15
定額給付金	152
社会保険、生活困窮	85
労働関係	13
ビザ・出入国	23
計	284

■出張相談の拡充

新型コロナウイルス感染症の影響による生活困窮の相談が増えたため、令和2年6月には安芸区役所において実施している出張相談の回数を増やした。通常、ポルトガル語相談、スペイン語相談を月1回ずつ実施しているが、6月は各2回実施した。

■情報発信の強化

(公財)広島平和文化センター国際交流・協力課のホームページに新型コロナウイルス関連情報の特別サイトを設置し、多言語(英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ハンガール、フィリピン語)で、情報発信を行った。

令和2年度 広島市外国人市民の生活相談コーナー 利用実績

- ◆ 令和2年度の対応件数：1,373件（相談・通訳：894件、翻訳：479件）
うち安芸区出張相談48件、基町出張相談23件、入管出張相談7件
開設日数：240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

※ 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

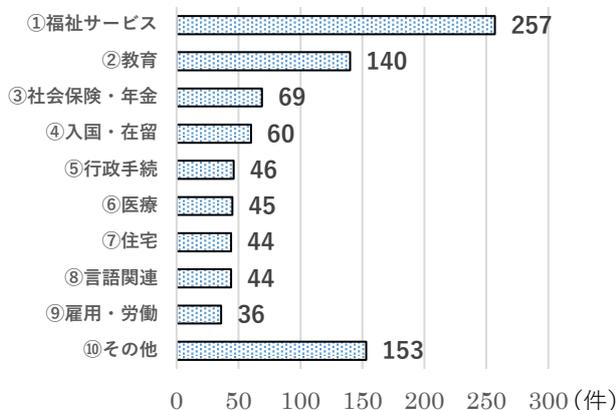
出張相談：安芸区役所区政調整課内 第2水曜（ポルトガル語）、第3木曜（スペイン語）
基町管理事務所内 第2火曜（中国語）

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

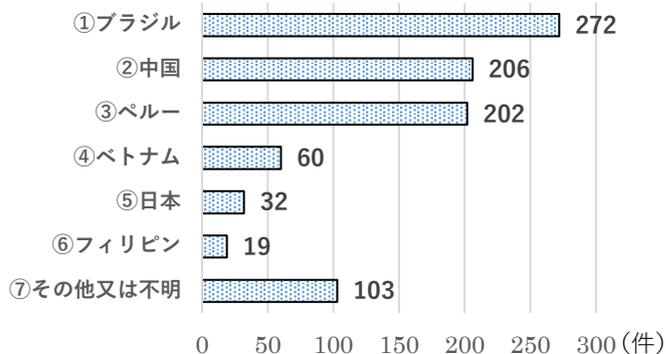
相談・通訳 894 件の内訳

- ◆ 相談・通訳内容別では、①福祉サービス257件（28.7%）、②教育140件（15.7%）、③社会保険・年金69件（7.7%）、④入国・在留60件（6.7%）、⑤行政手続46件（5.1%）
- ◆ 国籍別では、①ブラジル272件（30.4%）、②中国206件（23.0%）、③ペルー202件（22.6%）、④ベトナム60件（6.7%）、⑤日本32件（3.6%）
- ◆ 在留資格別では、①定住者268件（30.0%）、②永住者201件（22.5%）、③家族滞在64件（7.2%）、④留学26件（2.9%）、⑤技能実習25件（2.8%）
- ◆ 居住地別では、①安芸区262件（29.3%）、②中区138件（15.4%）、③西区125件（14.0%）、④安芸郡海田町76件（8.5%）、⑤南区62件（6.9%）

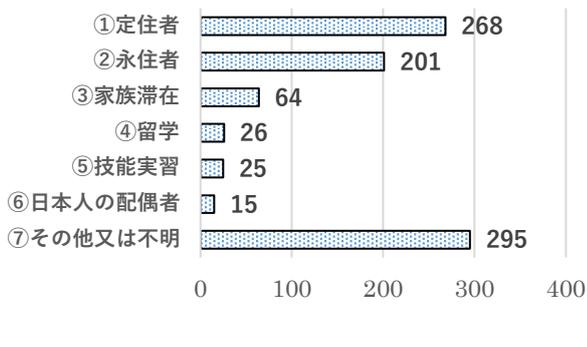
相談・通訳内容別内訳



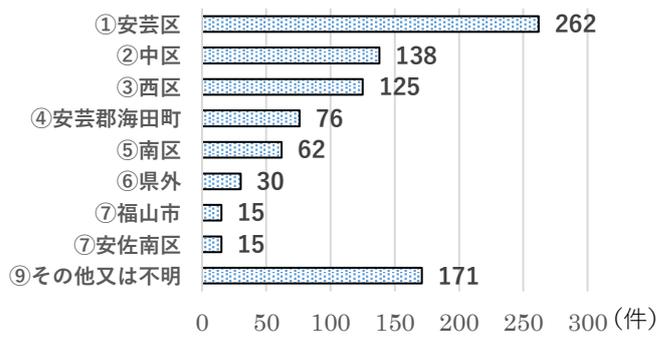
国籍別内訳



在留資格別内訳



居住地別内訳



※ 相談窓口は平成21年5月15日に開設。

※ 運営費として平成21～25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。