

広島市・安芸郡外国人相談窓口事業 令和3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3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・安芸郡外国人相談窓口を設置・運営している。
- ◆ 令和3年度は、外国人市民からの相談等に1,518件対応。うち、来所145件、電話839件(うちトリオフォン対応298件)、同行通訳77件、メール等457件であった。

令和3年度に新たに取り組んだ内容

■フィリピン語相談員の設置

令和3年4月から、フィリピン語相談員による相談日を週1回(金曜日)設けた。

【概要】(詳細は2ページに掲載)

相談等の件数は1,518件(相談・通訳1,120件、翻訳398件)となっており、昨年度実績1,373件よりも145件増加した。

- ・相談内容の内訳では、緊急小口資金や臨時特別給付金の申請等の福祉サービスに関するものが減少した。(257件→182件)また、新型コロナウイルスワクチンに関するものが相談・通訳件数1,120件のうち191件あり、全体の17.1%を占めた。
- ・国籍ではブラジル及びペルーが減少し、中国、ベトナム及びフィリピンが増加した。特にフィリピンが大きく増加した。(19件→126件)在留資格では永住者及び家族滞在が減少し、定住者、留学及び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

新型コロナウイルス感染症関連の相談・通訳件数は、394件あり、全体の26.0%を占めている。

7月～8月は、本市が12歳以上64歳以下の全ての市民に接種券を送付したこともあり、ワクチン接種の予約に関する相談が多くあった。

1月以降は、オミクロン株の影響によって感染者数が急増したことから、PCR検査で陽性になった場合の隔離期間や会社を休んだ場合の補償などについての相談が増加した。また、昨年度と同様に、一年間を通して、緊急小口資金や臨時特別給付金の申請等に関する相談があった。

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
ワクチン関連	191
コロナ全般	203
計	394

(令和4年3月末現在)

■情報発信の強化

新型コロナウイルスワクチンや臨時特別給付金等について、(公財)広島平和文化センター国際交流・協力課ホームページにおいて多言語(英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ハンデル、フィリピン語)で情報発信を行った。

令和3年度 広島市・安芸郡外国人相談窓口 利用実績（令和4年3月末現在）

- ◆ 令和3年度の対応件数 1,518 件（相談・通訳 1,120 件、翻訳 398 件）
うち安芸区出張相談 28 件、基町出張相談 37 件、入管出張相談 22 件
開設日数：240 日

【窓口の概要】 場所：広島国際会議場 3 階

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、フィリピン語

※ 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

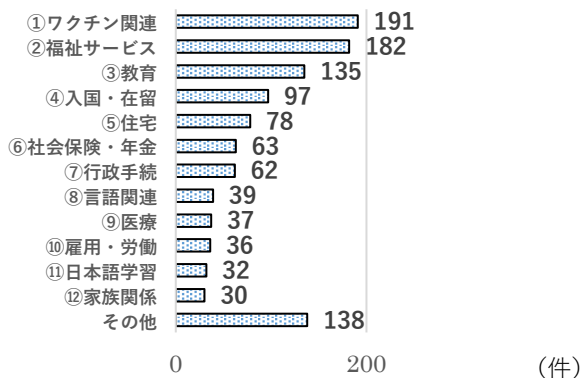
出張相談：安芸区役所区政調整課内 第2水曜（ポルトガル語）、第3木曜（スペイン語）
基町管理事務所内 第2火曜（中国語）

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

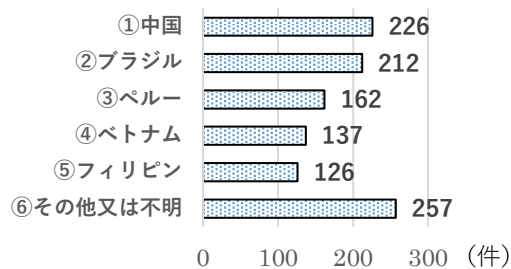
相談・通訳 1,120 件の内訳

- ◆ 相談・通訳内容別では、①ワクチン関連 191 件（17.1%）、②福祉サービス 182 件（16.3%）、③教育 135 件（12.1%）、④入国・在留 97 件（8.7%）、⑤住宅 78 件（7.0%）
- ◆ 国籍別では、①中国 226 件（20.2%）、②ブラジル 212 件（18.9%）、③ペルー 162 件（14.5%）、④ベトナム 137 件（12.2%）、⑤フィリピン 126 件（11.3%）
- ◆ 在留資格別では、①定住者 348 件（31.1%）、②永住者 198 件（17.7%）、③留学 89 件（7.9%）、④技能実習 62 件（5.5%）、⑤家族滞在 55 件（4.9%）
- ◆ 居住地別では、①中区 225 件（20.1%）、②安芸区 159 件（14.2%）、③西区 111 件（9.9%）、④安芸郡海田町 107 件（9.6%）、⑤南区 97 件（8.7%）

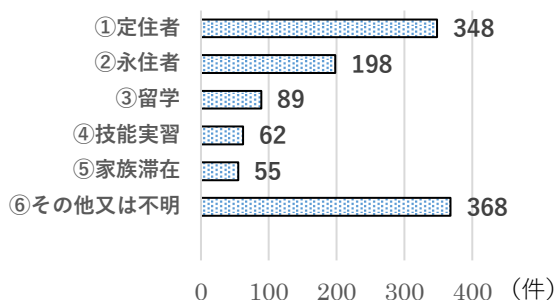
相談・通訳内容別内訳



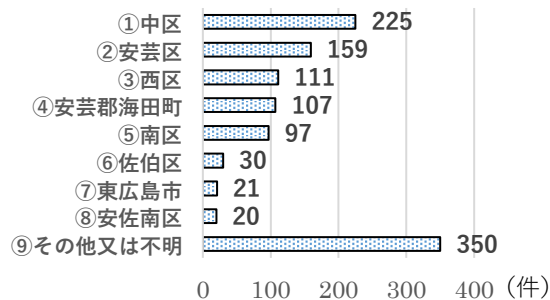
国籍別内訳



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。