

外国人相談窓口設置について

広聴相談課

1. 政策等の背景・目的

国では令和6年6月に「育成就労制度」の創設を含む改正出入国管理法案が可決され、今後、日本に長期在住する外国人市民等の増加が見込まれます。本市における在住外国人についても年間800人ペースで増加しており、令和7年11月末時点で7,461人、外国人比率は約1.9%となっています。これを踏まえ、令和7年度第1回国際化施策検討委員会においては、多文化共生を基本方針とした「国際化施策に関する考え方」に基づき、外国人相談窓口の設置に向けた方針を決定し、在留手続きや医療、福祉、子育てなどの生活面での情報提供と相談支援を一元的に行うことにより、外国人市民への円滑で安心できる相談体制を構築するものです。

2. 外国人相談窓口の課題と現状調査

令和7年度は、従前から市民の相談を担ってきた広聴相談課において、国の通訳サービス（無償）を活用し、試行的に多言語による相談を開始するとともに、相談内容などのニーズや相談件数の把握、対応ノウハウの蓄積と課題の抽出を行っているところです。

別添資料「外国人相談窓口 ニーズ調査 現況報告」

3. 相談窓口概要

課題調査の検討をもとに、国の受入環境整備交付金を活用した、多言語対応の相談窓口を令和8年度に開設します。

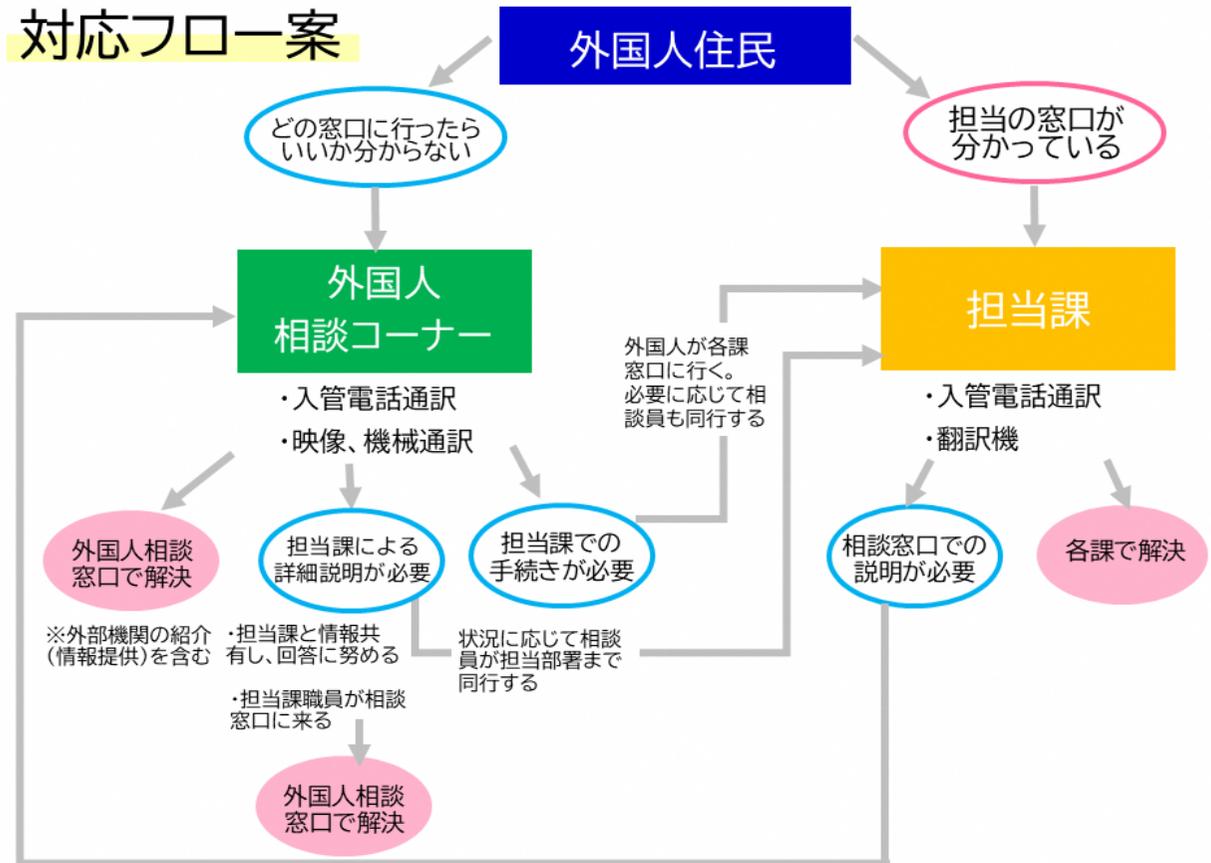
	相談窓口概要	課題等への対応
名称	外国人相談コーナー	専用電話番号を用意
時間	平日9時～17時30分	日曜相談会等も適時実施
場所	別館5階市民相談コーナー隣	通訳者及び通訳機の聞き取りのため、専用の個室ブースを新設
対応言語	32言語	日本語が併記できる通訳表示機・映像（オンライン）通訳・電話通訳を導入
相談員	5名	市民相談コーナーの相談担当職員が兼務
対象者	外国人市民及び支援者・関係者	外国人支援者及び近隣住民等からの相談も受け付け
相談件数	80～400件 (令和6年度観光交流課調査より)	アウトリーチによる周知を含む、広報の実施
実施内容	在留資格、労働、医療・福祉、教育・子育てなど	各担当部署や関係機関と連携してFAQの充実に努める

4. 相談対応フロー

従前からの対応と同様に、手続き等を目的として来庁される外国人は直接担当窓口を訪れることが想定されるため、各担当窓口では電話通訳や機械通訳を活用して対応します。

相談したいことがあるものの、何を聞けばよいかわからない外国人には、外国人相談コーナーでお話を伺い、相談内容に応じて担当課へつなぐ場合には都度担当課に確認し、相談員が担当課まで同行するか、あるいは相談コーナーに担当課職員が同席するなど、可能な範囲で相談者の負担を軽減できるよう、状況に合わせて対応していきます。

また、近隣住民の方、外国人市民に係る支援者等からのご相談に関しても、助言やご案内できるよう、先の他市事例も踏まえながら、庁内全体で連携していきます。



5. 今後の取り組み

引き続き本市における外国人市民のニーズ把握、対応ノウハウの蓄積を図りながら、窓口開設に向けて必要な手続きを進めます。

令和7年度	10月1日～	電話通訳による多言語対応開始（ニーズ把握・事例調査）	
	1月中旬～2月上旬	国交付金・内示手続き	
	2月中旬	総務委員協議会	調査結果報告
	3月上旬～3月中旬	国交付金・申請手続き	
令和8年度	4月上旬	国交付金・決定通知	
	6月下旬	契約締結	
	7月～8月	窓口整備工事、通訳システム設置	
	9月～	外国人相談窓口開設	

6. 総合計画等における根拠・位置付け

総合計画 基本目標 健やかに、生きがいを持って暮らせるまち

施策目標11 すべての人がお互いの人権を尊重しあうまち

「国際化施策に関する考え方」基本方針1：多文化共生の推進 ③ 相談体制の検討



7. 関係法令・条例等

「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（出入国在留管理庁（法務省））

8. 事業費・財源及びコスト

整備事業	相談窓口整備、通訳システム導入	8,780千円
運営事業	通訳システム利用料、端末レンタル料	793千円

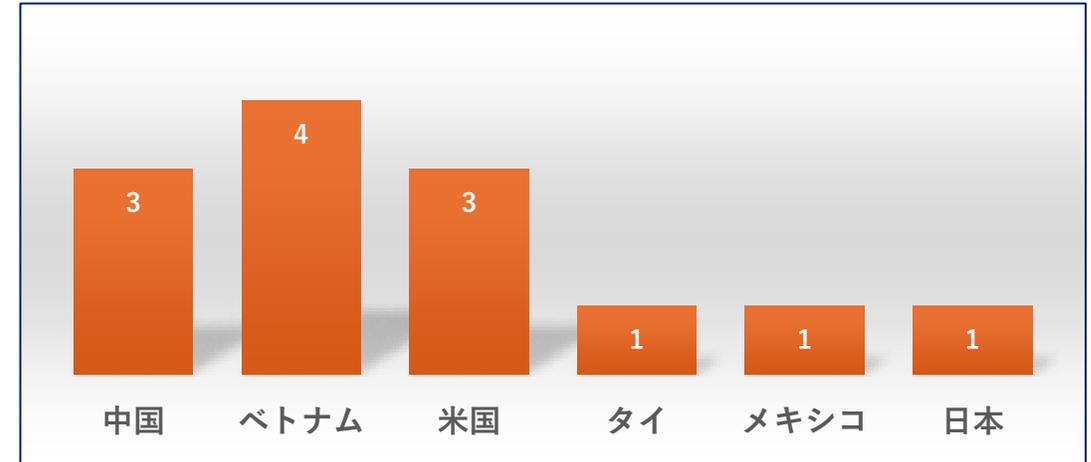
地方公共団体が多言語で情報提供及び相談を行う窓口を設置・運営する取組を財政的に支援する国の交付金「外国人受入環境整備交付金」を活用し、専用窓口の新設や通訳機器の導入・利用を行う予定です。

【相談実績】 16件／13組

期間：令和7年10月1日～令和8年1月13日（外国人のための1日相談会含む）

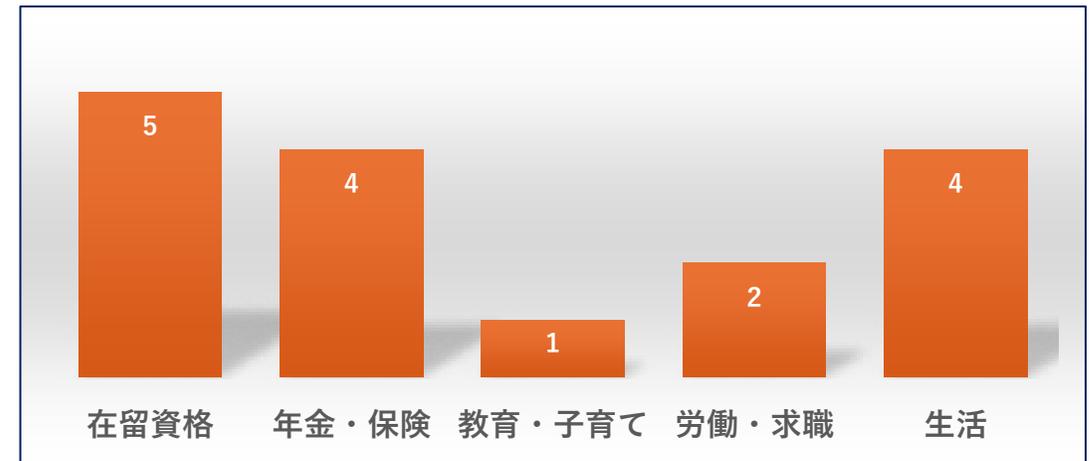
出身国：

- ・ベトナムが最多
- ・次いで中国、米国
- ・日本人は外国人の配偶者に関する相談



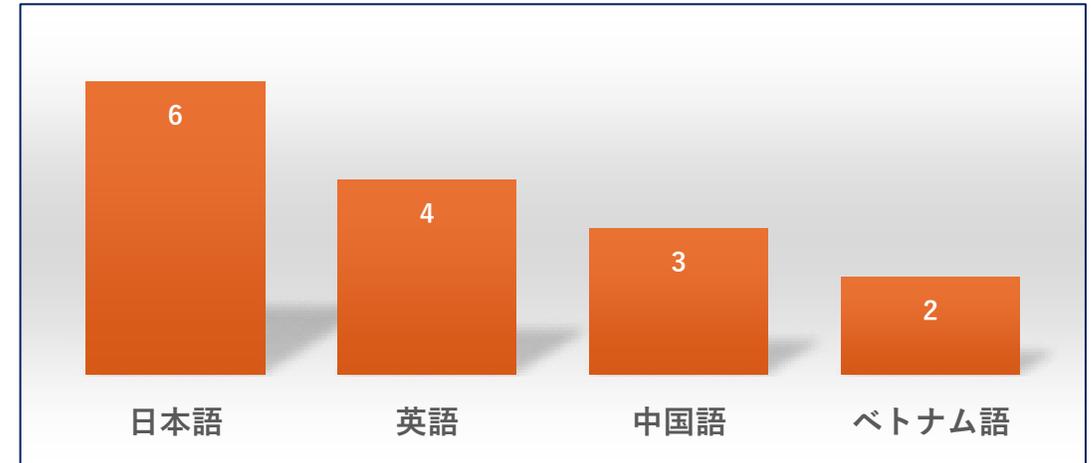
相談内容：

- ・在留資格、年金・保険が多い
- ・教育・子育ては1件であるが今後、周知を図りながら推移をみる
- ・生活相談の内訳は、ゴミ出し方法や日本語教室の案内など



対応言語：

- ・日本語以外では、英語、中国語、ベトナム語で対応した
- ・今後、より込み入った相談になれば日本語で対応できていた相談も通訳の必要が想定される



対応方法：

- ・通訳者、通訳サービスを介することでおよそ3分の2の相談を受けることができた
- ・日本語のみの対応は、対面であれば非言語コミュニケーションでフォローできるが、電話では困難か



【聞き取り調査】対象：外国人支援団体1・読み書き教室6・市内大学5

期間：令和7年10月1日～令和7年12月10日

主な意見：

- ・多様な言語の外国人がいるが、基本的に英語は通じるので、**チラシや案内は英語**にしてほしい（大学）
- ・行政文書は特に難しい、**やさしい日本語**を使用してほしい（教室）
- ・市の情報は**ホームページ**から得ている（教室）
- ・平日は働いているので、**土日なら相談に行きやすい**（教室）
- ・日本語前提の電話は躊躇する、**専用電話**であれば安心（教室）
- ・翻訳機は**元の日本語**がわかりやすいと上手くいく（教室）
- ・**支援者側も市に相談**したいことがある（教室）

得られたノウハウ：

- ・多言語翻訳は**英語を優先**し、状況にあわせて他の言語を使用する
- ・市ホームページおよび**FAQの更なる充実**と**「やさしい日本語」**の使用を推進する
- ・**日曜相談会**の開催
- ・**専用電話番号**の確保
- ・日本語と併記できる**通訳表示機**の導入
- ・支援団体等との**関係強化**

主な意見：

- ・ **求職**は切実でハローワークまで帯同したこともある（支援団体）
- ・ 家族を呼び寄せるので**住まい**を探している（大学）
- ・ 外国人**受け入れ可能な病院**を紹介してほしい（教室）
- ・ **子供に教育**を受けさせたい（教室）

- ・ 大抵は友人や外国人コミュニティからの**口コミ**で情報収集している

得られたノウハウ：

- ・ 大阪外国人雇用サービスセンターや大阪府国際交流財団（OFIX）など、公的機関の**各種案内資料**を準備する
- ・ 庁内および国・府・各種団体の**外国語版パンフレット**を収集
- ・ 必要なホームページの**リンク**を確認しておく

- ・ 外国人に直接届く**広報手法**の確立

得られた相談ニーズや意見をもとに、開設・運営に必要な情報の収集、通訳サービスの仕様、および内外の連携強化を図ります。