

令和 7 年 (2025年) 8 月

総務委員協議会資料

観光にぎわい部観光交流課
市長公室広聴相談課

案 件

・外国人相談窓口機能の強化に向けた取組について

1. 政策等の背景・目的

市内在住の外国人市民等については、新型コロナウイルス感染症拡大の影響により、令和 3 年までは減少傾向にありましたが、令和 4 年以降は年間600人から800人程度のペースで増加しており、令和 7 年 6 月末時点で 6,721人、外国人比率は約1.7%となっています。また、令和 6 年 6 月には「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。

本市の「国際化施策に関する考え方」においては、多文化共生を基本方針としており、外国人に対する相談体制の強化が必要と考えています。

こうした本市を取り巻く環境の変化を踏まえながら、さらに国際化を推進していくために、今般、外国人相談窓口機能の強化に向けた取組について報告するものです。

2. 内容

(1) 外国人相談窓口機能強化の必要性について

本市としましては、外国人市民等の状況や、職員へのヒアリング※、他市視察の結果などを踏まえ、外国人市民等に対し在留手続や雇用、医療、福祉、出産、子育て、教育等の生活に係る情報提供及び相談対応を多言語で行うことができる相談窓口を、国からの外国人受入環境整備交付金を活用して令和8年度に開設していく考えです。

具体的には、今年度から既に市民相談の機能を有する「広聴相談課」が中心となり、本市の状況に適した窓口対応方法や対応言語等の具体的な検討など、準備を進めて行きます。

また、相談内容が多岐にわたることから、関連する担当課と連携して、一元的な対応を図っていく考えです。

《参考》

① 多言語対応

市・担当部署	茨木市 市民文化部 人権・男女共生課	池田市 市民活動部 人権・文化国際課	東大阪市 人権文化部 多文化共生・男女共同参画課
外国人市民数	5,151人	2,145人	22,161人
外国人比率	1.8%	2%	4.6%
通訳対応言語	英語、中国語	英語、韓国語、 ベトナム語	英語、韓国語、 中国語、ベトナム語
上記以外の言語	機械通訳 (ポケトーク等)	オンライン通訳	機械通訳(ポケトーク等) 電話通訳

②主な相談内容

	外国人相談窓口での相談内容		
	1 位	2 位	3 位
池田市	日本語教育	子育て	教育
東大阪市	子育て	社会保険	教育
豊中市	社会保険	子育て	教育

※本市職員へのヒアリング結果：子育て、教育、日本語教育などの問い合わせがあります。

（２）これまでの対応と今後の取組

これまで本市での外国人市民の対応については、各窓口において個別に対応してきたほか、広聴相談課内の市民相談コーナーでは、家庭問題や近隣トラブルなどの生活相談に対して、担当職員による助言や専門機関への案内を行ってきましたが、コミュニケーション方法の違いによる不安を解消して、より円滑な相談が可能となるよう、外国人相談窓口の機能を強化し、一元的な対応を行っていく考えです。

令和7年度(9月以降) 以下の取り組みにより、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、課題の抽出を積極的行います。

- ・ 市民相談コーナーでの多言語による対応（国の「電話通訳ボランティアサービス」を活用）
- ・ 外国人市民への周知方法を検討
- ・ F A Qの拡充
- ・ 先行市の事例調査
- ・ 各担当部署との連携強化

上記取り組みを進め、環境整備や交付金の活用等の検討を行ったうえで、令和8年2月の総務委員協議会で結果を報告します。

令和8年度 外国人相談窓口の開設(予定)

3. 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



4. 関係法令・条例等

「地域における多文化共生推進プラン」（総務省）

以上