

第3章 一元的相談窓口の設置・運営


1 | 一元的相談窓口設置までの流れ

一元的相談窓口を設置・開設するまでにどのような準備が必要なのでしょうか。いくつかの地方公共団体の例を紹介します。

(1) 福島県南相馬市の例

時期	イベント	内容・ポイント
H31.4	●市復興総合計画後期基本計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> 重点戦略「多様な人材の育成と誘導」 取組方針「事業所の外国人材の受入れと地域の受入れ環境の整備を推進します」
~R1.5	●関係機関と外国人材活用に向けた意見交換会を開催	<ul style="list-style-type: none"> 外国人雇用促進のために必要な体制として、次の2点が挙げられました。 <ol style="list-style-type: none"> ① 関係機関で構成する協議会の設立 ② 一元的相談窓口の開設
R1.10	●「南相馬市外国人活躍推進協議会」を設立	一元的相談窓口の設置に向け協議を開始！ (令和元年度~令和2年度までに6回開催)
	<p>【構成員】 学識経験者（福島大学）、地元企業、市国際交流協会、商工会議所、警察署など</p> <p>【協議内容】 ・センター開設の目的や時期 ・センターに必要な機能 ・センターが取り組むべき業務 ・センターの名称、場所、開設時間、スタッフの配置</p>	<p>【活動内容】 センター設置に係る機能の調査・検討のため、意見交換や情報共有、県外の先進地の視察等</p> <p>【情報共有の内容】 ・市の外国人雇用に係る取組 ・市内の雇用状況について ・県や労働局等が実施した外国人雇用に関する調査報告について</p>
R1.11	●先進地視察 ・埼玉県国際交流協会 ・群馬県太田市 ・群馬県大泉町	センター機能の調査・検討のため、それぞれの相談窓口での対応の様子を見せていただいたほか、相談員の配置や主な相談内容についてヒアリングを行いました。
R2.11	当初予算要求（相談窓口の管理運営に係る業務委託）	



時期	イベント	内容・ポイント
R3.2	外国人受入環境整備交付金の事前相談	
R3.3	●市議会において当初予算議決	
R3.4	●相談窓口の管理運営を行う一般社団法人の立ち上げ、スタッフの採用	
R3.5	●令和3年度外国人受入環境整備交付金の申請	・委託先と連携することでスムーズに申請することができました。
R3.6 上旬～中旬	●外国人受入環境整備交付金交付決定 ●愛称募集	・多くの方に親しみをもって利用していただけるよう、市内の外国人、外国人を雇用する事業者、市民を対象に愛称を募集しました。
R3.6.28	●「南相馬市外国人活躍支援センターSAKURA」オープン!	・オープニングセレモニーにおいて、愛称発表と最優秀賞受賞者の表彰を行いました。
R4.4.1	●施設名を「南相馬市多文化共生センターSAKURA」に変更	・市内の多文化共生社会実現に向けて、取り組み内容に国際交流部門を追加しリスタートしました。

市の広報誌での紹介



外国人活躍支援センター「SAKURA」オープン

市では6月に、外国人活躍支援センター(愛称SAKURA)をオープンしました。

市役所 西上野自衛隊5346

市内企業と外国人材とのマッチング支援

～外国人の方を雇用したい市内企業と「南相馬で働きたい」外国人の方との橋渡しをします～

- 雇用のマッチング支援や、外国人雇用に関する企業とスタッフなどの教育
- 留学先が就業先の市に英語能力や経験も互い一年などの研修
- 行政窓口との連絡を調整し、右側労働基準に関するサポートを実施

外国人材の受け入れ環境の整備に関する支援

～外国人を受け入れる市内企業を支援します～

- 企業研修やニーズ調査など
- 外国人の生活に関する多言語に翻訳できる英語訳書の発行、申請書類の翻訳
- 市役所(日本語)より多言語で外国人にお知らせし、(やさしい)日本語(翻訳)の提供

外国人活躍支援センターとは

南相馬市にあり、市が中心となって運営している外国人の皆さんが、仕事や生活に困らないようサポートする施設です。外国人の方の受入に際して必要な支援の窓口も、窓口で相談できます。

SAKURAが取り纏む「3つの柱」

外国人が暮らしやすい生活支援

- 市内に住む外国人の皆さんが「南相馬に来てよかった」と思えるような支援をします～
- 仕事や生活に困らないよう多言語の研修
- 市内に在る外国人の方と地域の方が交流できるイベントの開催
- 日本語が勉強できる講座などの開催



愛称「SAKURA」の由来と考案者

愛称を決定したのは、南相馬に住むチームのメンバー。チーム名は、南相馬に特有な花で、桜と桜(サクラ)と日本語を思い浮かべたという理由から、この愛称を考案しました。市役所が採用すること、センターが外国人の方の「サクラ」になるのと同じように、南相馬市の市に「SAKURA」になることになり、みんなが考えた愛称が最終的に選ばれました。

窓口について

センターには、英語で応対できるスタッフがいる際、10の言語以上に対応できる自動翻訳システムを導入しています。(開館は、オープニングセレモニー以降の平日9時～17時)

サロンコーナーについて

南相馬に在住する外国人の方、南相馬の観光客、外国人の方と交流したりできるようなサロンコーナーを開設しました。Webで情報を発信し、南相馬に関するイベントなどをお知らせしています。

多言語による利用の仕方

ところ 南相馬市役所(西上野) 南相馬市役所5346
 (1) 南相馬市役所(西上野) 南相馬市役所5346
 電話 0246-53550 FAX 0246-53551
 開いている時間
 月曜日から土曜日の午前9時から午後5時までです。
 休館日: 日曜日、祝日、年末年始
 休みの日: 土曜日と祭日、祝日はお休みです。
 ホームページ <http://minami.soma.go.jp/>



南相馬市に聞いてみました



一元的相談窓口を設置しようと思った理由・経緯について教えてください。

外国人の居住者数、労働者数が年々増えてきており、今後多くの外国人材の就労・居住が見込まれることから、外国人の方が南相馬市で活躍できるよう、市内事業所の外国人材の受入れの支援と地域の受入れ環境の整備を進めてきました。その中で、市内に在住又は在住を希望する外国人に対して、生活に係る様々な疑問や悩みに対応するとともに、市内事業者の外国人雇用促進を図るために一元的な窓口を開設することとしました。



南相馬市
ご担当者



市が直接運営するのではなく、一元的相談窓口のための法人を立ち上げたのですね。その理由は何ですか？

相談窓口の管理運営だけでなく、雇用マッチングや交流イベント等の事業を実施していく上で、様々な関係機関のメンバーで構成された法人が、民間の持つネットワークやノウハウを活かして事業を実施した方が、広くサービスを提供することができ、事業の成果も上がると考えました。



法人の立ち上げを行った際は、市はどのような役割を担ったのですか？

一般社団法人の設立登記や入札参加資格申請等に係る書類の作成など、市が先頭に立って関係機関との連絡調整を行うことで、スムーズに進めることができました。





一元的相談窓口の今後の展望について教えてください！



センターでは、「外国人が南相馬市で活躍できる多文化共生社会」を目指し、相談窓口の管理運営や、雇用マッチング等の事業のほか、やさしい日本語講座等の日本人を対象とした事業も実施していく（※）ことで、本事業に関わる人を増やしていき、将来的には、市全体で外国人のサポートをしていくような体制を作っていきたいです。

※外国人受入環境整備交付金は在留外国人への情報提供・相談対応等の取組に対する交付金であるため、本事業は対象外ですが、交付金の申請・実績報告時に経費を切り分けていただければ、一元的相談窓口で行っていただくことが可能です。

南相馬市 多文化共生 センターとは？

外国人が南相馬市で活躍できる **多文化共生社会**の構築を目指し各種支援活動を行っています。

多文化共生社会って？

国籍や民族の異なる人々が、お互いの違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら生きていける社会です。

ACCESS

南相馬市 多文化共生 センター SAKURA
Minamisoma City Multicultural Center SAKURA

INFORMATION

〒975-0004
福島県南相馬市原町区旭町二丁目
駅前 モンマゼル2F
営業時間 9:00-17:00
定休日 土・日・祝・年末年始(12月29日)

CONTACT

管理運営
一般社団法人 南相馬市外国人活躍支援・協
TEL: 0244-26-5850
FAX: 0244-26-5851
Email: sakura414@acc.biglobe.ne.jp
Web: https://minami-soma.org/

4つの柱

雇用

- 雇用のマッチング支援、企業セミナーなどの開催
- 合同面接会、就職セミナーなどの開催
- 在留資格取得に係る行政書士との連絡調整

生活

- 多言語による相談
- 多言語による情報提供
- 生活支援ガイドブックや災害対応マニュアル等の提供
- 日本語講座の開催及びボランティア講師の育成

企業

- 企業訪問・相談・調査等
- 雇用に係る支援制度の周知・申請書作成支援
- 「やさしい日本語」講座の開催

交流

- 国際交流及び外国人と地域との交流支援
- コミュニティの形成を目的とするイベント開催
- 外国人のやすらぎと交流の場のサロン開設

案内リーフレット

(2) 兵庫県尼崎市の例

外国籍住民の増加を受け、令和2年度から行政窓口の多言語化を図るために電話通訳・テレビ通訳を導入している。しかしながら、既存の行政窓口は外国籍住民にとって言語等の違いからハードルが高く、外国籍住民は複合的に悩みを抱えていたり、どこに何を相談すれば良いかの判断が難しいことから、悩み事解決だけでなくニーズの把握も同時に行うことを目的とした外国人総合相談センターの設置に至ったもの。

時期	イベント
R2.8	●他都市行政視察
R2.10	●予算協議 ●外国人受入環境整備交付金申請準備
R3.2	●外国人受入環境整備交付金事前相談
R3.3	●外国人受入環境整備交付金内示 ●多言語相談員の調整
R3.4	●外国人総合相談センターの窓口整備に係る委託（机、椅子等の設置等）
R3.5	●外国人総合相談センター開設



(3) 福岡県苅田町の例

「多文化共生の推進に関する研究会」に全国町村の代表として参加し、他の自治体と情報交換をする中で、外国人比率の高い苅田町が外国人支援に関して、非常に遅れていることがわかった。また、苅田町には就労の在留資格をもった外国住民が多いが、会社や監理組合には相談しにくいことを相談する場がないことがわかり、相談窓口設置の必要性を痛感し、検討を開始した。

時期	イベント
R2.7	●町内における新規事業ヒアリングに「多文化共生推進事業」として計画書を提出
R2.10	●多文化共生推進員の勤務条件・給与等の調整（苅田町近代化委員会）
R2.11	●令和2年度苅田町当初予算案に「多文化共生推進員の人件費」、「多言語翻訳機賃貸借料」、「関係消耗費」等を計上。
R3.1	●外国人受入環境整備交付金事前相談 ●財務課による当初予算ヒアリング（予算協議）
R3.2	●令和2年3月議会に「令和3年度当初予算案」上程（同3月議決） ●多文化共生推進員採用試験、受験者公募開始
R3.3	●外国人受入環境整備交付金本申請 ●多文化共生推進員採用試験の実施
R3.4	●外国人受入環境整備交付金交付決定 ●苅田町外国人ワンストップ相談窓口開設、多言語翻訳機リース契約締結

(4) 大分県宇佐市の例

コロナ禍において帰国困難となった外国住民からの相談対応をする中で外国住民に関する様々な問題を知ることとなり、相談体制の整備が急務であると認識し、また、既に大分県に相談センターはあったが、実際の距離や精神的な距離感によりなかなか相談できない、しないことが分かったため、検討に至ったもの。

時期	イベント
R2.7	●係内での運営構想に関する協議
R2.8	●課内協議・新規事業として提案
R2.10	●企画部門との実施計画ヒアリング
R2.12	●財政課との当初予算協議
R3.1	●外国人受入環境整備事業交付金事前相談
R3.3	●外国人受入環境整備事業交付金本申請、当初予算議決
R3.4	●外国人受入環境整備事業交付金交付決定、整備・運営に係る委託契約
R3.5	●宇佐市外国人総合相談センターの備品等整備
R3.6	●宇佐市外国人総合相談センター開設

(5) その他の例

- 学識経験者、外国人支援団体、外国人住民及び行政委員で構成する「札幌市多言語総合相談窓口意見交換会議」を設置し、全3回の会議を開催した。

これらの会議では、設置予定の相談窓口が外国人住民のニーズに応えられるよう、地域の外国人住民の状況を把握するとともに、求められる機能や在り方について検討した。(札幌市)

- 東川町は全国唯一の公立日本語学校を設置しているところ、その日本語学校が入居する「せんとぴゅあⅠ」において相談窓口を含む多文化共生事業を実施する多文化共生室を設置することになった。

町内で日本語研修事業を行う学校、学生寮の経営者等から現状や課題について聞き取りを行った。また、町内には既に留学生等の外国人の相談相手となりサポートを行っていた町民が多数であったため、その関係性をそのまま活かし、留学生等の外国人が気軽に利用して町民と接することができる空間で行政サービスを実施できる体制を検討するため、留学生等の外国人と関わり合いのある町民に対し、個別のヒアリングを実施した。(北海道東川町)

