

2 | 一元的相談窓口の取組事例

ここでは、実際に外国人受入環境整備交付金を活用して一元的相談窓口を設置・運営している地方公共団体の特徴的な取組等を紹介します。なお、以下に紹介する自治体情報、窓口の概要等は全て本書作成時点（令和6年度）のもので、御留意願います。

（1）長野県

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
2,028,135 人	41,557 人	2.04%	中国 ベトナム フィリピン	永住者 技能実習 特定技能

「人口」、「うち外国人」は、令和6年1月1日時点総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」による。以下同じ。

「外国人割合」は、小数点以下第3位を四捨五入している。以下同じ。

「国籍TOP3」、「在留資格TOP3」は、令和5年12月末時点出入国在留管理庁「在留外国人統計」による。以下同じ。

窓口の概要

■運営形態 委託（公益財団法人 長野県国際化協会）

■対応言語 8言語（日本語・英語・中国語・ベトナム語・インドネシア語・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語）

電話通訳で15言語以上に対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○ 第1、3を除く	○	○	○ 第1、3のみ	—



■ 背景・経緯

- ・ 県の面積が広く、77の市町村があり、その全ての市町村に外国人が暮らしている。
- ・ 県では、外国人がどこに暮らしても困ったときに相談でき、安心して生活できる環境づくりを進めるため、一元的相談窓口である長野県多文化共生相談センターを設置し、相談対応や情報提供等を行っている。
- ・ この中で、長野県多文化共生相談センターに来所して相談したい外国人が遠方に暮らしている場合、移動に係る負担が大きいことが課題だった。
- ・ そこで、「外国人が身近な場所で相談できる機会の提供」と「市町村・関係機関との連携強化」を目的に、出張相談会を実施している。

■ 事業概要

- ・ 市町村に対して出張相談会に係る開催希望の調査を行い、その結果を基に、年間10か所程度の地域で実施している。
- ・ 出張相談会を長野県多文化共生相談センターによる単独実施とするのではなく、市町村や関係機関と連携して実施している。単独実施としない理由は、外国人の利便性を高めることに加え、市町村・関係機関との連携を強化し、全県における体制づくりを進めることを目的としているため。
- ・ 市町村・関係機関と連携した実施とするため、開催調整に当たっては、センター長が直接訪問等を行い、実施目的や実施、広報の方法について説明を行っている。



■ 課題・評判

- ・ 外国人への広報が課題。広報を届けるため、長野県多文化共生相談センターのウェブサイトをはじめ、開催市町村や国際交流団体等にも周知協力をいただき展開したが、まだまだ届かないことが多いと感じている。
- ・ 出張相談会に同行を依頼する専門機関については、毎年検討をしている。近年では、日ごろから連携をしている社会福祉協議会の「生活就労センター（まいさぼ）」にも参加をしていただき、食糧支援を実施したり、自立支援に関わるような複雑な相談はその場でつなぐことができている。今後も、外国人にとって利便性の良い相談会を目指していきたい。
- ・ 出張相談会に来た相談者からは、「これまで役所は馴染みがないところだったが、相談会をきっかけに行くことができた。」との声をいただいた。また、参加した自治体からは、「相談会をきっかけに外国人住民と接点があった。」
「相談内容を的確に把握することができ、担当課で対応することができた。」
といった声をいただいている。



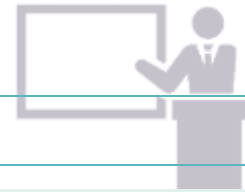
出張相談について

出張相談の取組は、都道府県に限らず、福島県福島市や、埼玉県川口市、兵庫県姫路市など多くの自治体で実施されています。

面積が広い自治体や、外国人集住地域を抱える自治体には特に参考になる取組と思われます。

出張相談の実施場所については、長野県のように開催希望調査をして、希望があった地域で行う方法のほか、主要駅や外国人向けのイベント、日本語教室等、外国人が集まる場所・機会を捉えて行う方法もあります。

出張相談に伴う広報費、相談員の旅費等についても外国人受入環境整備交付金の対象経費となりますので、詳細については外国人受入環境整備交付金担当までお問合せください。



特徴的な取組（外国人相談対応研修会）

■ 背景・経緯

- ・ 県内の在留外国人は年々増加しており、定住化や国籍等の多様化、外国人を取り巻く制度変更をはじめとした環境変化等の複合的な要因により、外国人からの相談内容は複雑になっている。
- ・ 近年の相談対応においては、相談内容に関する知識や相談に対応する技術等の習得が必要であるばかりでなく、相談に連携して対応する関係機関との、役割分担や連携方法についての相互理解が求められている。
- ・ このことから、外国人からの相談に対応する職員が円滑な相談対応を行うため、「必要な知識・技術の習得」及び「連携体制の構築」を目的とした研修会を実施している。

■ 事業概要

全 6 回の研修会を実施。

- ・ 対象：長野県多文化共生相談センター相談員、市町村の相談員、関係機関等で外国人相談対応を担う者
- ・ 実施方法：オンライン・対面
- ・ 研修内容：事例検討、在留資格の基礎知識、労働問題 等（R 6）
- ・ 研修講師の選定方法：
外国人相談対応に精通したアドバイザーが中心となり、相談対応実績を参考に、必要な研修内容を選定している。研修講師については、研修内容に応じて依頼している。
- ・ 実施に当たっての工夫：
研修会を知識・技術を習得するのみの場とするのではなく、「関係機関等

との連携体制の構築」につながる内容としている。例えば、講師の選定は、今後連携につながるような機関に依頼をするなどしている。

■ 評判

参加者からは、

- ・「相談員としてどうしたらよいか漠然とした思いがあったが、解決した。（市町村相談員）」
- ・「研修会をとおして関係機関の方と話すことができてよかった。（市町村相談員）」
- ・「関係機関の取組について理解が深まり、対応時のつなぎ先が明確になった。（県相談員）」

等の感想が聞かれた。



都道府県の役割について

外国人受入環境整備交付金は、都道府県及び市町村に交付されるため、それぞれにおいて一元的相談窓口が設置されることが想定されます。

そのような中で、長野県の一元的相談窓口のように、県下の自治体に対して指導的役割を果たすとともに、県と市町村が連携して取組を進めることで、県全体の多文化共生の取組を推進することも可能であり、長野県の取組は、都道府県の役割を示すものとして好事例であると思われます。

(2) 千葉県船橋市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
648,331 人	21,268 人	3.28%	中国 ベトナム ネパール	永住者 技術・人文知識・国際業務 家族滞在

窓口の概要

■ 運営形態 委託（株式会社インジェスター）

窓口、電話、メールで対応

■ 対応言語 12言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語・ヒンディー語）

テレビ電話通訳及び電話通訳でも対応。

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	—	—

取り組み

■ 窓口のコンセプト

- 外国人受入環境整備交付金の利用に当たり、窓口・電話・メールの3つの手法により12言語で相談できる仕組みを新たに整備・構築し、効率的に運用するためには、テレビ電話通訳システムや3者間コールセンター、多言語ホーム



ページなどのノウハウと実績を有する民間事業者に委託することが適当と判断した。

- ・ 交付金の創設に伴い、複数の民間事業者より、優れた多言語対応商品の説明を聞く機会が増えたことから知識を習得し、船橋市が目指す外国人総合相談窓口を具現化するためのオリジナルな仕様書を作成して、一般競争入札により委託事業者を決定した。
- ・ 船橋市は「接遇日本一」を掲げており、業務委託の仕様書には相談員の業務に必要な研修だけでなく、個人情報やコンプライアンス関係の研修のほか、相談員に求められる要件や相談者に寄り添った対応を行うための研修の実施も明記した。

■ 民間委託のメリット・デメリット

メリット	デメリット
窓口、電話、メールの３通りで１２言語の対応を行うためには、市の雇用では人材確保が難しく、３者通話などの仕組みづくりや市が独自に人材確保を行うより、民間事業者が運営する通訳センターの利用が効率的である。 専用のホームページを１２言語で運用しているが、災害など緊急時の情報提供やタイムリーな情報更新には民間事業者に利点があり、デザインなど見やすさの点でも優れている。	一般競争入札で委託事業者を決定するため、契約更新の際に業者が変わることがある。 業務委託の場合、直接相談員に指導・助言ができないため、情報の伝達や共有に工夫が必要である（後述する取組を参照）。

■実施のための工夫

○従事者用マニュアルの作成

当初の契約から委託業者には相談窓口の従事者用マニュアルの作成及び随時最新情報に更新することを求めている。仕様書には委託業者が代わった場合の引継ぎを確実にすることも定めており、マニュアルを熟読することにより、従事者が代わっても一定のレベルを維持し、継続的で安定した円滑な相談業務を可能としている。

○日報等によるこまめな報告及び指導

委託業者には仕様書で日報や随時報告を求めている。日報では前日に受けた相談内容及び対応状況を全件報告してもらっており、その内容を担当職員がチェックするだけでなく、国際交流課全員に回覧している。この結果、改善すべき点があれば従事者用マニュアルに反映させるほか、委託業者に改善を指導している。職員の負担もあるが、相談傾向や相談状況をタイムリーに肌で感じることができる。

○メーリングリストの活用

相談窓口従事者、委託業者の社員、国際交流課職員など相談窓口関係者を対象としたメーリングリストを構築しており、コロナワクチン接種や行政からの支援制度など日々内容が変わる情報の共有を図り、情報量に差が出ないようにしている。

■成果・評判

- ・ 本市の場合、民間事業者に委託する場合には一般競争入札となるため、更新時に業者が変わるリスクが高い。このため、業者が変わった場合の引継ぎがうまくいくかどうかの問題であるが、仕様書への定義や従事者用マニュアルの作成など工夫することにより、スムーズに引継ぎができています。
- ・ 船橋市の外国人住民は増加しており、そのニーズは多様化・複雑化している。これに対応するためには民間活力導入のメリットを生かす必要がある。現行の委託方式は相談者の評価もよく、リピーターも増えている。母国語で相談できることの満足度は高い。



一元的相談窓口のオンライン対応に係るアンケート結果について

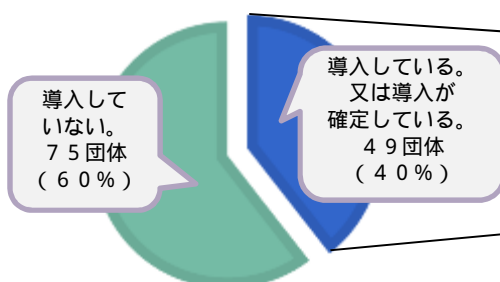
令和4年8月から9月にかけて一元的相談窓口を設置している地方公共団体を対象に、オンライン相談の対応状況等についてアンケートを実施しました。

結果の一部について以下のとおりご紹介します。

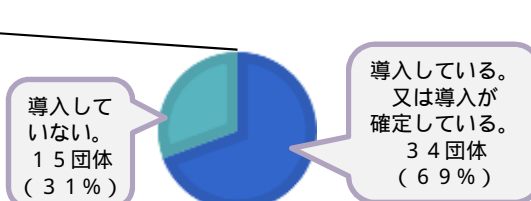
- 実施対象：過去に外国人受入環境整備交付金の交付決定を行った地方公共団体（計238団体）
- 回答件数：124団体（回収率52%）

■ 自治体におけるオンライン相談の導入状況 & 一元的相談窓口における導入状況

○ 自治体におけるオンライン相談導入状況



○ 一元的相談窓口におけるオンライン相談導入状況



好事例

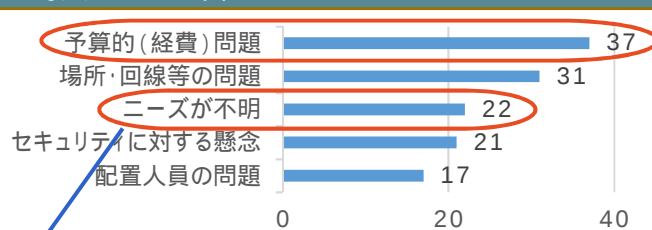
- ・通常窓口に来ることができない人（濃厚接触者や家庭の都合で家から出られない人）と、表情を見ながら相談対応ができ、相談者の安心につながった。
- ・必要な情報がどのページに掲載されているのかわかりづらい外国人にとって、オンラインで画面を共有して細かく説明できたことでより理解していただくことができた。
- ・移動の必要がない。

★改善点

- ・PCやタブレットを使用するため、操作に慣れていない相談者への説明に時間がかかる。
- ・書類等の確認が、画面上だとなかなか難しかった。
- ・相談員が会話できる言語での相談しか対応できない。
- ・ネット環境に左右されるため、途中で止まったり、聞きづらかったりすることがある。

（オンラインを導入していない地方公共団体に対し）

■ 導入しない理由



（Focus!）

- ・一元的相談窓口への導入を検討されるようでしたら、外国人受入環境整備交付金の整備事業や運営事業として認められる場合がありますので、是非、本交付金担当までお問合せください。

（Focus!）「ニーズが不明」という点に関して、参考となる意見の御紹介

- ・「電話番号」を持っていない外国人も相談しやすくなる。
例えば、携帯電話会社未契約の技能実習生は多い。
- ・画面共有することにより、資料共有ができる。
- ・通話料を気にする必要がない。



アンケートに御協力いただいた皆様、誠にありがとうございました。

本アンケートは令和4年に実施したものであるところ、地方自治体の皆様に一元的相談窓口へのオンライン相談導入の御参考としていただくため、引き続き掲載しています。

（参考）第3章2（8）浜松市（P.61）にて、浜松市における特徴的な取組としてオンライン相談の実施を紹介しています。

(3) 埼玉県ふじみ野市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
114,363 人	3,269 人	2.86%	中国 ベトナム フィリピン	永住者 家族滞在 技術・人文知識・国際業務

窓口の概要

- 運営形態 委託（NPO法人ふじみの国際交流センター（FICEC））
- 対応言語 13言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・フィリピン語・ポルトガル語・スペイン語・フランス語・ウルドゥー語・ヒンディー語）

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-

取り組み

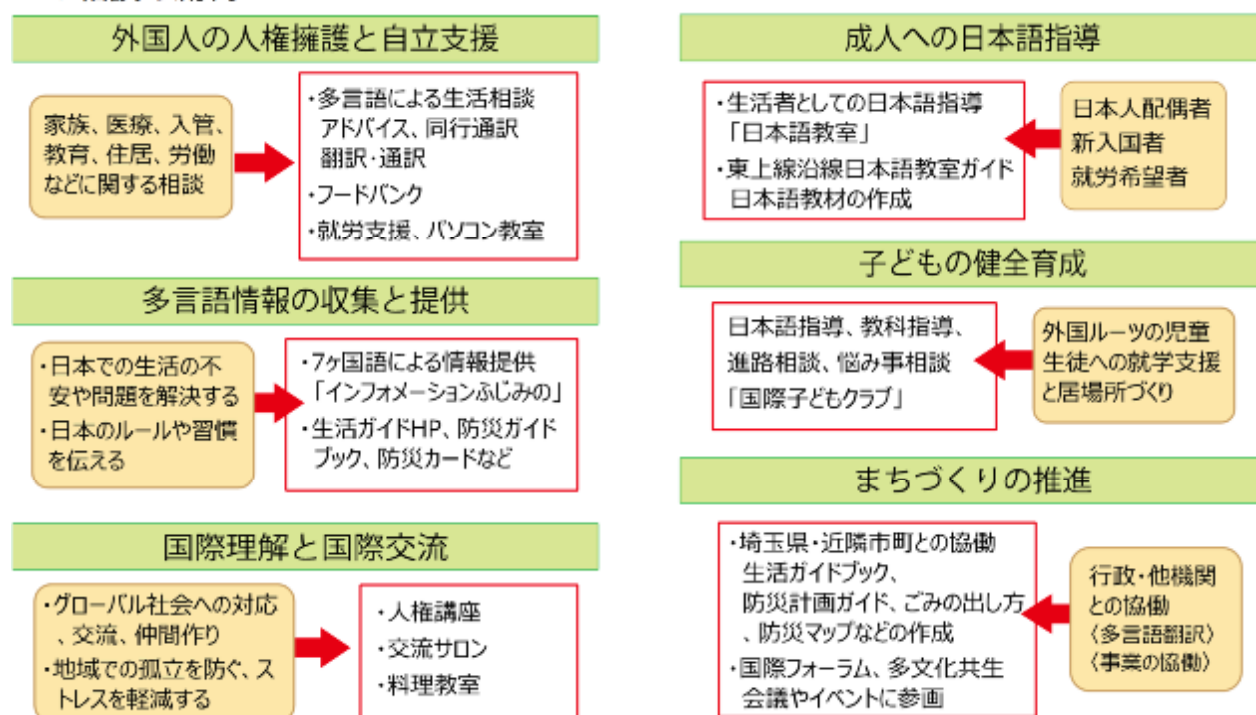
■ 背景・経緯

- ・ FICECは約25年前からふじみ野市内で外国人相談を実施し、平成17年の市町合併以前からふじみ野市の「外国籍市民生活相談業務」を受託している。



- ・このような生活相談事業はF I C E Cが実施する数々の事業の一つであり、F I C E Cはこのほか、日本語教育、こどもの学習、7か国語の多言語情報誌の発行、国際交流等を実施している。
- ・外国人が抱える日常生活等に係る諸問題について相談に応じ、適切な指導と助言を行って外国人が暮らしやすい生活環境を作り、生活状態の向上につながるよう支援している。

▼相談の流れ



■近隣市町との連携

- ・F I C E Cは、ふじみ野市のほか近隣2市町からも別途、同事業を受託している。さらに、2市1町とF I C E Cで「国際化推進会議」を年1回開催し、外国人市民の現状や行政の外国人向け施策等の情報を共有し、当面の課題や支援の方向について話し合いを行っている。

■ 研修

・ FICEC は外国人支援の NPO 法人として、長年にわたる相談業務の知見をふまえて相談を受けるだけではなく、「入管法等」の改正への対応を含めて、最新の情報を共有するための研修を積極的行っています。

■ FICEC が掲げる相談員の心構え等

相談員と相談者の信頼関係を作ることとする

- 話を聞く：相手の話に耳を傾け、正確に理解し共感する
- 誠実に対応する：不確かな情報を伝えるなどは厳に慎む
- 気持ちを平静に保つ：相談者の困難な状況に同情するのではなく気持ちの平静を保つ

■ FICEC の相談員としての約束事

- 外国人の相談者の状況を踏まえて相談に対応します
- 時間をかけてじっくり相談者の話をお聞きします
- 二人で相談を受け、多面的な視点で問題の解決策を考えます
- お金を貸したり、保証人になることはしません
- 問題解決のために法律専門家や医療関係、福祉窓口とのネットワークを構築します
- 外国人支援の NPO 法人や団体との情報交換を行い適切な相談対応に努力します

(4) 仙台市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
1,066,362 人	15,781 人	1.48%	中国 ネパール ベトナム	留学 永住者 技能実習

窓口の概要

■ 運営形態 委託（公益財団法人 仙台観光国際協会）

■ 対応言語 6 言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語）

上記のほか、電話通訳や映像通訳を利用し、最大 24 言語に対応（言語数は変わる可能性あり）。

翻訳機で 74 言語に対応。

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	○	○

特徴的な取組（専門家相談）



■ 背景・経緯

- ・ 仙台多文化共生センターは、1991 年 9 月に、仙台市の国際交流拠点「交流コーナー」としてスタートした。2019 年 4 月、改正出入国管理及び難民認定法の施行により、政令指定都市や都道府県などに、外国人からの生活相談に応

じ、適切な情報提供や関係機関への取次ぎを行う一元的な窓口を設置するとされたことから、同6月、「交流コーナー」の窓口機能を拡充し新たに「仙台多文化共生センター」として開設した。

外国人市民から寄せられる相談は年々、複雑化・多様化しており、これらの相談内容に対応するため、各専門機関との連携による「専門相談会」が開催されることになった。

■ 連携先

下記専門機関と連携し、専門相談会を月1回程度実施している。

仙台出入国在留管理局 / 仙台弁護士会 / 東北税理士会 / 宮城県行政書士会 / 宮城労働局



■ 留意点・工夫

- ・ 留意していることは、予約受付時の相談者からの詳細な聞き取りである。相談者がどのような背景で何に困っているのかを聞き出し、それを専門機関に正確に知らせるためである。

- ・工夫していることは、広報のあり方である。HPやメールマガジン、多文化共生センター内にポスターの掲示等を行っているが、実際に相談を必要としている外国人にこの情報が周知されるよう、今後も検討していきたい。



■ 利用者が多い相談会

- ・一番利用者が多いのは「仙台出入国在留管理局による専門相談会」である。利用者の多い理由は、日本で暮らす外国人にとって「在留資格」に関する問題は、日本に滞在できるか否かの最重要事項だからと考えられる（地方出入国在留管理局主催の研修については、コラム「出入国在留管理庁、地方出入国在留管理局主催の研修会について」（P. 67）を御参照ください）。

■ 専門家相談会の開催を検討している自治体へアドバイス

- ・地域の特性（在留資格別の人口や、年代別の人口など）によっても、寄せられる相談の内容（種類）が違ってくるが考えられる。
- ・そのため、地域の特性に応じた相談内容を想定し、そのための専門機関と連携した「専門相談会」の開催を計画されることをお勧めする。



他機関との連携について

一元的相談窓口では生活全般に渡る広範な相談に対応することとなるため、他機関との連携は重要です。既存の一元的相談窓口の主な連携先は次のとおりです。

地方出入国在留管理局 / 法テラス / 行政書士会 / 弁護士会 / ハローワーク
/ 労働基準監督署 / 各種NPO / 国際交流協会 / 日本語教室 等々

実質的な連携関係を構築するにはどうすれば良いのでしょうか。

まず、今後の連携について互いに確認し合った上で連絡先の交換をすることが必要です。その後、継続的な情報共有のほか、勉強会や意見交換の場を設ける等して、課題となっていることへの認識を深める、各機関の職員の相互派遣を実施する等が考えられます。また、法テラスとの連携については、コラム「日本司法支援センター（法テラス）等との連携について」（P. 81）も御参照ください。

連携の一例

一元的相談窓口が市社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）と協働で相談対応を行っている例があります。

市地域福祉計画で外国人への支援の重要性が認識されているところ、大阪府豊中市では、主に生活困窮や高齢・障害その他の複合的な相談等については、協働して相談対応にあたるほか、外国人向け相談会の合同開催や調査研究を実施するなどしてCSWと連携しています。

CSWは、住民と協働しながら地域のニーズを把握し、必要に応じて関係機関や広域のネットワーク会議等につなぐ役割を有しているところ、一元的相談窓口とCSWが連携することによって、相談者等の日常的な見守りや互いの専門性を活かした伴走型の支援が可能になっています。

(5) 北九州市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
921,241 人	15,965 人	1.73%	韓国・朝鮮 中国 ベトナム	特別永住者 留学 永住者

窓口の概要

■ 運営形態 補助金交付（公益財団法人 北九州国際交流協会）

■ 対応言語 4 言語（日本語・英語・中国語・ベトナム語）

対面の他、タブレット端末や電話通訳を利用し計 24 言語に対応（言語数は変わる可能性あり）

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-

特徴的な取組（多文化ソーシャルワーカー）



■ 背景・経緯

- 平成 20 年度に北九州国際交流協会に外国人相談窓口を開設、平成 21 年度に行政通訳の派遣を開始したが、相談窓口における多言語対応や通訳派遣だけでは解決しない相談も多くあった。また、外国人相談者側の言葉や習慣の問題以外にも、外国人市民に関する制度や文化が行政職員側に十分に知られている

わけではないことから、双方にアプローチしながら問題を解決することを目指して、令和元年度に多文化ソーシャルワーカーを配置した。

■ 事業概要

- ・ 相談員では対応できない深刻な相談や、窓口対応だけでは解決できない複雑な相談に対して、外国人支援の知識・経験を有するソーシャルワーカー（社会福祉士）がケース会議への参加やアウトリーチを行うなど、各専門機関と連携しながら継続的な支援を行っている。
- ・ 相談窓口の相談員だけでなく、区役所、学校、児童相談所などから、ソーシャルワーカーへの依頼につながるケースも多い。相談窓口にまで届いてこない問題の方が深刻な場合もあるため、ソーシャルワーカーの役割として、関係機関との協力による問題の早期発見・予防にも努めている。
- ・ 相談員に対する研修やスーパービジョンを随時行い、スキルアップを図っているほか、「外国人支援関係機関連絡会議」の開催や、関係機関へ講師として出向くなど、市全体での外国人支援の質の向上を目指した取組をソーシャルワーカーが中心となり実施している。

■ 評判

- ・ ソーシャルワーカーの配置前にはなかったような相談が増え、また、手遅れになる前の早めの対応もできるようになった。相談窓口を利用した外国人家族からは「ソーシャルワーカーがいなければ帰国するしかなかった。つらいときも支えてくれてありがとう」、外国人女性からは「配置される前は市外のNPOを頼っていた。北九州は本当に暮らしやすい」といった声が聞かれた。



■ 背景・経緯

- ・ 相談内容によっては、相談者・公的機関（区役所や学校等）・医療機関や多文化ソーシャルワーカーの依頼に基づき相談者への言語サポート目的で通訳の手配を行うことがある。この通訳を調整する相談通訳コーディネーターは、相談対応も行い、かつ多文化ソーシャルワーカー業務との関連性が大きいいため、事務職ではなく専門職として配置した。

■ 事業概要

- ・ 相談通訳コーディネーターは、依頼内容に応じた通訳者の人選、通訳実施スケジュールの調整、及び依頼元との関係づくりを行う。
- ・ 必要に応じて通訳者に同行し、ことばの橋渡しだけでは十分な支援効果が得られないと判断した場合には、多文化ソーシャルワーカーに対応を依頼することがある。依頼をするかどうか、また、そのタイミングについて判断力が必要となる。
- ・ 英語での相談対応ができ、コーディネーション力が極めて高いことを要件として、経験年数や資格よりも、外国人相談の本質への理解と丁寧な資質・能力を重視した人選を行っている。

■ 評判

- ・ 相談員・多文化ソーシャルワーカーと連携して、タイムリーできめ細かな対応が可能となっている。



■ 背景・経緯

- 外国人相談窓口を開設する以前に、月に一度の専門家による相談会を開始した。現在も行政書士による「入国・在留・ビザ手続相談」、弁護士による「法律相談」はそれぞれ月に一度行っているが、心理カウンセリングは、要望があるごとに日時の調整を行い実施する形式に変更した。

■ 事業概要

- なるべく話しやすい環境にするために、通訳者を介さずにカウンセリングを行えるよう、英語のできる臨床心理士 1 名、中国語のできる臨床心理士 1 名に協力してもらい実施している。
- 相談者から「臨床心理士に相談したい」という依頼があった場合や、多文化ソーシャルワーカーが必要と判断した場合に、予約制で実施している。

■ 評判

- 件数としては多くはないものの、相談窓口寄せられる相談の中にはメンタルヘルスに絡むものがあり、相談窓口だけでは対応が困難であるため、いざという時にスムーズに専門家につなげることができ助かっている。
- 「クリニックを受診したことがあるが日本語で気持ちを伝えるのが難しかった。英語でカウンセリングしてくれる所をずっと探していた」などと喜ばれている。

福岡市多文化共生ワンストップインフォメーションセンターでは…

外国人相談窓口、通訳や手帳・印章で外国人とわかる用紙などを用意し、生活に必要な
各種相談や手続きをサポートしています。

外国人相談窓口

- 多言語で相談受付を行います
- 外国人市民からの生活上のさまざまな相談に応じます

外国人相談窓口のサービス

- 通訳・在留・ビザ手続などの相談
- 法律相談
- 生活相談
- 心理カウンセリング

地域白本語教育相談窓口

- 日本語学習のサポートを行います
- 日本語学習のサポートを行います
- 日本語学習のサポートを行います

お問い合わせ：093-6445-2606
お問い合わせ：093-6445-2606
お問い合わせ：093-6445-2606



一元的相談窓口での様々な取組

これまでも紹介したように、一元的相談窓口では、単に窓口で相談対応だけでなく、外国人住民が安心・安全に暮らすことができるよう様々な取組をしています。次のような取組も外国人受入環境整備交付金の交付対象となるため、一元的相談窓口事業の参考にしてください。

■同行支援

浜松市、神奈川県横須賀市、長野県松本市、北九州市などの自治体では、伴走型の支援を担う役職の配置等を行い、外国人相談者の依頼に応じて関係機関まで同行し相談をつなぐことで外国人相談者に寄り添った対応を行っています。

■生活オリエンテーション

総務省が令和2年9月に公表した「地域における多文化共生推進プラン」（改訂）では、コミュニケーション支援の一環として「外国人が地域住民としての生活を開始してからできるだけ早い時期にオリエンテーションを実施し、行政情報や日本社会の習慣等について学習する機会を提供する。」とされています。

愛知県大府市、三重県四日市市などの自治体では、外国人受入環境整備交付金を活用して在留外国人への生活オリエンテーション事業を実施しています。

具体的には、転入手続等の機会を捉えて多言語のチラシや生活ガイドブックを基に行政情報や生活に必要な情報（健康保険、ごみの出し方等）、日本語学習に関する情報等について生活オリエンテーションを実施する場合があります。上記の愛知県大府市では予め、転入等の手続をした外国人を一元的相談窓口案内するようにしています。このほか、外国人向けのイベントや日本語教室などの外国人が集まる場所で複数人の外国人に対して実施する方法も効果的と考えられます。

これらは、目指すべき共生社会を実現するため、外国人が我が国の習慣や社会制度等の知識を習得するための仕組みづくりを行っているものといえます。

(6) 群馬県太田市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
222,518 人	13,533 人	6.08%	ブラジル ベトナム フィリピン	永住者 定住者 技能実習

窓口の概要

■ 運営形態 委託（太田市国際交流協会）

■ 対応言語 6 言語（日本語・英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語・ベトナム語）

3 者間映像通訳で 17 言語、翻訳機で 70 言語に対応。



■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-

特徴的な取組（一元的相談窓口内にハローワークの出張相談コーナーを設置）

■ 背景・経緯

- ・ 太田市役所内に、平成 21 年から太田市外国人市民相談窓口の隣にハローワークおおたの職員による外国人のための出張サービスコーナーを週 3 日設けていた。当時はリーマンショック等の影響を受けて就労相談が増加しニーズもあったが、雇用に係る社会情勢の変化等から徐々に相談数が減少し、平成 24 年 3 月に相談業務を中止した経緯がある。

平成31年の一元的相談窓口の開設に伴い、相談体制の充実や外国人市民の利便性の向上を図るためにハローワークおおたと協議を重ね、一元的相談窓口の相談スペースの一部を「ハローワークおおた外国人出張行政相談コーナー」としてリニューアルし、就労相談業務を再開することとなった。

■事業概要

- ・ 毎週火曜日の午後、ハローワークから専門の相談員が来所、相談に応じている。
- ・ 一元的相談窓口とハローワークで、窓口案内の掲示をする等して相互に周知に努めている。
- ・ 開設時に新たに取決めた事項としては、「ハローワークおおた外国人出張行政相談コーナー」で受けた相談者数、国籍、住居地、相談内容等について報告を依頼した点で、これにより、相談員同士でも互いの相談について問題点等の共有が可能となる体制ができたと考えている。
- ・ 一元的相談窓口のある市役所庁舎からハローワークまでは徒歩10分程度の位置にあるが、この出張相談コーナーの場合には比較的ゆったりと話もでき、他の生活相談等につなげることも可能である。逆に生活相談から就労相談へつなげることもできるため、相談ブースを固定で区切らず、相談員や通訳が動いて対応ができるようにカウンターを設置している。

■評判

- ・ 就労相談も対応できるようになり利便性が向上した。
- ・ 一元的相談窓口の熟練した通訳がハローワークと連携した出張相談コーナーにおいても活躍できることで総合的な相談窓口として解決が可能である。
- ・ 部署をまたいでの手続きがスムーズに行い得る。

(7) 広島市、府中町、海田町、熊野町及び坂町



自治体情報

自治体名	人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
広島市	1,178,773 人	21,646 人	1.84%	中国 韓国 ベトナム	永住者 特別永住者 技能実習
安芸郡 府中町	52,642 人	694 人	1.32%	韓国 ベトナム 中国	特別永住者 永住者 技能実習
安芸郡 海田町	30,840 人	919 人	2.98%	ブラジル ペルー フィリピン	永住者 定住者 技能実習
安芸郡 熊野町	23,542 人	264 人	1.12%	ベトナム フィリピン ブラジル	技能実習 永住者 特別永住者
安芸郡 坂町	12,680 人	219 人	1.73%	ベトナム フィリピン 中国	技能実習 特定技能 永住者
計	1,298,477 人	23,742 人	1.83%	中国 韓国 ベトナム	永住者 特別永住者 技能実習

窓口の概要

- 運営形態 委託（公益財団法人 広島平和文化センター）
共同方式で「広島市・安芸郡外国人相談窓口」を設置。
委託契約は広島市と委託先との間で締結している。
- 対応言語 7 言語（日本語・英語・中国語・ベトナム語・フィリピン語・ポルトガル語・スペイン語）

フィリピン語は、金曜日（週１回）、第１と第３水曜日のみ配置。

通訳ボランティア、翻訳アプリで３０言語に対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	—	—

共同方式での設置・運営について

■共同方式とした理由

- ・ 広島市では、平成２０年度のリーマンショックを契機として雇用情勢が急激に悪化し、外国人住民についても解雇など生活不安が増したことを背景に、平成２１年度に「広島県緊急雇用対策基金事業」を活用してポルトガル語、スペイン語、中国語の相談員を配置した「外国人総合相談窓口」を開設した。開設当初から、広島市安芸区及び周辺の安芸郡４町（府中町、海田町、熊野町、坂町）に住む日系ブラジル人やペルー人等からの相談が多くあったことから、同年７月に安芸区役所で、ポルトガル語及びスペイン語に対応する出張相談を開始した。
- ・ 令和元年度に外国人受入環境整備交付金を活用して一元的相談窓口としての外国人総合相談窓口を拡充した（単独方式）。
- ・ こうした中、令和２年４月以降に広島市の上記相談窓口で、新型コロナウイルス感染症の影響で周辺の自治体に住む日系ブラジル人やペルー人から、失業・生活困窮等の深刻な内容の相談が増加した一方で、広島市と周辺の自治体との間で外国人住民の生活困窮等の状況を情報共有する体制がなく、周辺の自治体がこのような現状を十分に把握できないことが課題となった。

これらのことを踏まえ、生活圏を共有する外国人住民の相談支援を効果的に行うため、広島広域都市圏における新たな連携事業として、一元的相談窓口の共同方式での設置について広島市から4町に提案して4町が同意し、令和3年度から開始した。



■ 共同方式で設置するまでの経緯

広島市が中心となって令和2年度中に1市4町で3回の協議を行い、令和3年4月1日付けで共同設置に係る覚書を締結するに至った。

各協議における開催日、議事・説明事項等は以下のとおり。

開催日	議事・説明事項等
第1回 令和2年7月9日	共同方式を広島市から4町に提案することになった経緯 外国人相談窓口の利用状況、1市4町の外国人住民の人数（各市町に占める割合・国籍別・在留資格別） 共同方式での設置に関する協議の今後の進め方（決定すべき事項やスケジュール等）についての協議
第2回 令和2年10月2日	共同方式での設置の趣旨・相談窓口の名称案・開始時期・相談体制・経費負担を含む実施案 共同方式での設置に係る1市4町及び国における予算要求や外国人受入環境整備交付金の申請等を含むスケジュール
第3回 令和3年1月29日	広島市の外国人総合相談窓口の相談員の紹介 確認事項等（共同方式の相談窓口の名称・共同方式採用の経緯・事業効果・4町のメリット・覚書）について説明し、1市4町的意思を確認 今後のスケジュールのうち、過去の協議からの変更点 1市4町のホームページやSNS、広報紙、チラシの配布などによる一元的相談窓口の広報体制についての協議

■費用分担等について

- ・ 負担金については、1市4町の外国人住民数の合計に対する各市町の構成比を、相談窓口業務の委託契約金のうち共同運営に関する経費に乗じた額としている。
- ・ 各々の役割について、広島広域都市圏発展ビジョンを踏まえ、広島市は一元的相談窓口の運営及び住民へのPRを行い、4町は一元的相談窓口の運営への協力及び住民へのPRを行うこととしている。

■工夫していること

- ・ 4町に隣接する安芸区役所で月2回、ポルトガル語（第2水曜日）・スペイン語（第3木曜日）の相談員による出張相談を実施している。
- ・ 円滑な相談対応につなげるため、1市4町の各担当窓口の連絡先リストを作成し相談員間で共有している。
- ・ 4町の担当部署には、各町の職員に対して一元的相談窓口の広報を徹底するように依頼している。
- ・ 1市4町の担当者が年に2～3回程度集まって、情報交換を行うようにしている。
- ・ 毎月、相談状況（個人情報削除したもの）を1市4町で情報共有している。



▲ 広島市・安芸郡外国人相談窓口の様子



■ 共同方式のメリット・デメリット

メリット	デメリット
各自治体が多言語対応できる相談員を確保することは財政的に負担が大きいが、共同方式により財政的な負担を軽減した上で、多言語化に対応した相談サービスを外国人住民に提供することができる。 広島市においては、共同方式について、従来の一元的相談窓口の人員体制等を大きく変更することなく対応可能で、また、対象となる外国人住民数が増えることから事例の蓄積と相談員の経験値の向上が見込める。 1市4町で、組織として相談状況を把握・情報共有することができ、相談への組織的な対応が可能となる。	1市4町で異なる行政手続きがある場合、相談員が1市4町の情報を把握しておく必要があり、相談員の事務負担が増加した。 相談に応じた後、その場で各市町の関係部署に同行通訳するといった機動的な対応ができない。 共同方式の場合、市単独で一元化的相談窓口を設置した場合よりも市が受領できる国の交付金が減る。

- ・ 共同して設置する自治体間での役割分担や費用負担などについてしっかりと協議を重ねて合意を得るとともに、設置後は円滑な相談対応につなげるために各自治体の窓口の連絡先リストを共有することや、相談状況などの情報交換を行うことが必要であると考える。
- ・ 相談窓口を共同で設置することにより、単独設置では実施が難しいサービスの提供ができるようになる、あるいは、今まで実現できなかったサービスの充実、拡充が比較的少ない経費負担で可能になる等の具体的なメリットを挙げて検討を進めると実現しやすいのではないかと考える。

[illegible]

(8) 浜松市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
788,985 人	28,781 人	3.65%	ブラジル ベトナム フィリピン	永住者 定住者 技能実習

窓口の概要

- 運営形態 委託（公益財団法人浜松国際交流協会（通称：HICE））
窓口、電話、メール、オンラインで対応
- 対応言語 対面 8 言語（日本語・ポルトガル語・英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・フィリピン語・インドネシア語）

テレビ電話通訳 17 言語（ポルトガル語・英語・中国語・インドネシア語・スペイン語・ベトナム語・フィリピン語・韓国語・タイ語・ネパール語・ロシア語・フランス語・ヒンディー語・クメール語・ミャンマー語・マレーシア語・ウクライナ語）

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	○	○

- ・ 一般相談は随時受け付けています。また専門家相談（行政書士、弁護士、入管職員等）は予約制とし、通訳人を手配することで相談者が母語で相談できるよう配慮しており、Zoom や facetime といったツールを相談者に合わせて使い分けています。



特徴的な取り組み（オンライン対面相談）

■ 背景

- ・ ワンストップ相談窓口を開設する以前から、外国人からの相談に応じていましたが、その中で、携帯電話機は持っているものの電話番号を持っていない外国人がいることも把握しており、そういった人からの相談にも応じる必要があると考えていました。そこで、ワンストップ相談窓口の開設と同時にベトナム語とフィリピン語については、一般相談に加えオンラインでも対応することとしました。ポルトガル語やスペイン語については、相談件数が多いものの、もともと市内に住んでいて電話を持っている人が多く、電話相談の利用が多いので対象にはしませんでした。

■ 導入後の工夫点及びセキュリティ対策

- ・ Messenger からの相談は、ほかの相談員にも共有し、共に回答案を練ることで相談者に誤った情報を伝えないよう留意しています。そのほかにも、即時対応が求められる場合は、必要に応じて Messenger の通話機能に切り替えて相談することとしています。
- ・ セキュリティ面での工夫としては、UTM システム（複数の異なるセキュリティ機能を一つのハードウェアに統合し、集中的にネットワークを管理するシステム）に加え、更にセキュリティソフトを導入しています。

■ 成果

- ・ オンライン相談導入後、ベトナム語相談は、全体の 7 ～ 8 割をオンライン相談で受け付けており、フィリピン語相談は、全体の 2 ～ 3 割をオンライン相談で受け付けています。

■ オンライン対面相談のメリット・デメリット

メリット	デメリット
○ 距離的な制約がないため、相談したいと思った日に相談できる。 ○ 画面を通じてお互いに顔を合わせて話をするすることで、相談者と信頼関係を築くことができる。 ○ 周囲の様子を画面で見せることで、相談員以外に話を聞いている人がいないことが伝わり、相談者の方も安心できる。 ○ 電話とは違い、映像を送ることが可能。	○ 相談者に対して ZOOM 等の利用説明をするのが難しい。