

## ( 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<br>ネパール<br>ベトナム | 留学<br>永住者<br>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。