

第4章 出入国在留管理庁による在留支援の取組

出入国在留管理庁では、外国人受入環境整備交付金以外にも様々な支援を行っています。以下に一元的相談窓口の運営に役立つと思われる取組を紹介します。

1 | 受入環境調整担当官による支援

受入環境調整担当官は地方公共団体との窓口役として、平成31年4月から地方出入国在留管理局に配置されています。

地方公共団体の要望を踏まえ、一元的相談窓口地方出入国在留管理局職員を相談員として適宜派遣するほか、相談業務に従事する地方公共団体職員等に対しての情報提供や研修（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）参照）、また、外国人の受入れ環境整備に係る地方公共団体や民間支援団体等の関係機関からの意見聴取等を行っています。

このような、受入環境調整担当官の取組等により、地方公共団体との連携・協力、地域における情報収集等を充実・強化等することを通じて、地域における多文化共生施策の推進を図っています。

なお、受入環境調整担当官が重点的に取り組む外国人の受入環境整備業務のうち、地方公共団体が関連するものは以下のとおりです。受入環境調整担当官の支援は、一元的相談窓口設置の有無に関わらず行われます。御相談・御要望がある場合は、各地方局の受入環境調整担当官に御連絡願います。

■ 受入環境調整担当官が重点的に取り組む業務（抄）

- ・ 地方公共団体との連携・協力の推進
 - （１）地方局職員による相談員としての対応
 - （２）一元的相談窓口の相談員同士による意見交換会の開催
- ・ 外国人支援に携わる者との連携・協力の推進
 - （１）外国人支援に携わる者との意見交換等の強化
 - （２）外国人支援に携わる者と連携した外国人に対する情報伝達の推進
 - （３）外国人支援に携わる者のネットワークの構築の推進

- ・地域における国の機関等との連携・協力の推進
- ・相談対応事例等の収集
 - (1) 一元的相談窓口等における相談対応事例の収集
 - (2) 外国人の受入環境整備の促進に資する事例の収集
- ・その他
 - (1) FRESC の周知等
 - (2) 外国人生活支援ポータルサイト及び生活・就労ガイドブックの周知等
 - (3) やさしい日本語の普及活動
 - (4) 一元的相談窓口設置・運営ハンドブックの周知
 - (5) 地方公共団体や外国人支援者からの意見・要望の収集及び共有
 - (6) 外国人受入環境整備交付金に係る要望・意見の収集
- ・配置官署の住所及び連絡先

官署名	住所	連絡先
札幌出入国在留管理局	北海道札幌市中央区大通西 12丁目 札幌第3合同庁舎 審査部門	0570-003259 所属部署番号310
仙台出入国在留管理局	宮城県仙台市宮城野区五輪1-3-20 仙台第2法務合同庁舎 審査第二部門	0570-022259 所属部署番号51
東京出入国在留管理局	東京都新宿区四谷1-6-1 四谷タワー13F 在留支援部門	03-5363-3025
横浜支局	神奈川県横浜市金沢区烏浜町10-7 審査管理部門	0570-045259
名古屋出入国在留管理局	愛知県名古屋市港区正保町5-18 在留支援部門	0570-052259 所属部署番号130
大阪出入国在留管理局	大阪府大阪市住之江区南港北1- 29-53 在留支援部門	0570-064259 所属部署番号410
神戸支局	兵庫県神戸市中央区海岸通29番地 神戸地方合同庁舎 審査部門	078-391-6378
広島出入国在留管理局	広島県広島市中区上八丁堀2-31 広島法務総合庁舎内 就労・永住審査部門	082-221-4526
高松出入国在留管理局	香川県高松市浜ノ町72-9 審査部門	087-822-5851
福岡出入国在留管理局	福岡県福岡市中央区舞鶴3-5-25 福岡第1法務総合庁舎 審査管理部門	092-717-7595
那覇支局	沖縄県那覇市樋川1-15-15 那覇第一地方合同庁舎 審査部門	098-832-4186



受入環境調整担当官の様々な取組

受入環境調整担当官による支援は上記第4章1（P. 85）のとおりですが、実際には地域ごとに在留する外国人の数や国籍等に相違があり、そのニーズや必要とする支援策が異なる現状がある中で、各地方出入国在留管理局においては地域の実情を踏まえてそれぞれの活動を進めています。その中からいくつか事例を御紹介します。

■ 東京出入国在留管理局及び同局横浜支局

令和2年11月から四半期に一度程度、「外国人相談窓口連絡会」を実施しています。これは、（交付金を活用しているかに関わらず）外国人相談窓口の実務者同士で情報共有を行う場を設け、情報・知識の共有による相談対応の質の向上、外国人相談窓口などの相互協力・連携の促進を行うことを目的として、管内の希望自治体に参加して行うオンライン会合です。

毎回異なるテーマを設定し、テーマに係る取組や事例に対する対応方法について意見交換を行います。なお、テーマに応じて法テラス等の専門機関に助言をお願いすることもあります。

これまでの主なテーマは次のとおりです。

- 相談員のスキルアップ方法について
- 外国籍を持つ中高生の進路（就学・就職）について
- ウクライナから日本への避難民に対する取組について
- 外国人相談窓口におけるコーディネーターの必要性と役割について
- 離婚・未婚での出産に関する相談について
- 消費生活相談について
- 災害時における外国人相談窓口の対応について
- 就労支援、雇用保険に関する相談について



▲ 連絡会にオンライン参加する職員の様子



受入環境調整担当官の様々な取組（つづき）

■ 名古屋出入国在留管理局

○外国人支援・多文化共生ネットの設立

令和元年4月に、名古屋入管の声掛けにより東海地方の民間支援団体が名古屋入管に集まり、共生社会の課題等について話し合う等の経緯を経て同年7月にネットワークとして立ち上がりました（ ）。

定期的に会合を開いて支援団体が現場で経験された課題等について認識を深め、また、名古屋入管からネットワークを通じて在留外国人に情報を発信するなどして名古屋入管と支援団体の情報交換・意見交換の場としており、この取組がより良いものとなるよう引き続き活動しています。



▲令和6年5月に開催された意見交換会の様子

（ ）外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ（令和4年6月14日外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議決定（令和6年度一部変更））施策番号16及び総合的対応策（令和6年度改訂）施策番号22では、民間支援団体等の外国人支援者の活動の現状・課題を把握するとともに、外国人支援者同士が連携して効率的・効果的に外国人に対する支援を行うことができるように外国人支援者のネットワークを構築するとされています。受入環境調整担当官は、これらの関係者を往訪し意見交換の機会を設ける等して、地域の実情を踏まえてネットワーク構築に取り組んでいます。

○在留支援・相談窓口F R A Tの開設

令和3年6月に、名古屋入管1階インフォメーションセンター内にF R A T（F o r e i g n R e s i d e n t s A s s i s t a n c e T e a m）を開設し、個別具体的な専門相談を庁舎内で実施できるようにしました。関係機関と連携しながら入管手続き以外の相談にも対応しています。



▲ F R A Tの様子



合同相談会 ～地方版F R E S Cを目指す取組について～

現在、外国人在留支援センター（F R E S C / フレスク）には、国の在留支援に関係する4省庁8機関が集まっており、外国人や支援者等からの複数の機関に関する相談について、連携して対応しています。

各地域における外国人等の利便性の向上のため、F R E S C の取組を参考に、地方公共団体と地方出入国在留管理局、労働局、法テラス、外国人支援団体等の外国人支援に携わる者が連携・協力し、合同相談会を実施しています。

合同相談会は、地方出入国在留管理局で企画しているほか、全国のイベントなどで在留相談やF R E S C の周知を行うなどの形でも、合同相談会の取組を進めています。今年度の合同相談会についても引き続き実施中ですので、御興味を持ってくださった場合は、地方出入国在留管理局にお問合せいただくか、出入国在留管理庁ホームページを御確認ください。



▲令和6年度の栃木における合同相談会の様子



▲令和6年度の栃木における合同相談会のチラシ



■外国人在留支援センター「地方出入国在留管理局が参加する相談会の情報」

＜開催＞ 栃木県	
出入国在留管理局と関係する専門機関	
イベント名	大宮出入国在留管理局と関係する専門機関
日時	2024年10月11日（木） 13:00～17:00
場所	大宮市大宮市中央公民館主会室（大宮市大宮区中央） ジェット（大宮市大宮区中央）
内容	在留に関する外国人や、外国人を支援したい企業関係者等からの相談
参加機関	大宮出入国在留管理局、大宮労働局、大宮外国人雇用サービスセンター、大宮法務局、大宮市外国人支援センター（ジェット）、大宮市外国人労働者支援センター、（大宮市）大宮市外国人労働者支援センター、（大宮市）大宮市外国人労働者支援センター、（大宮市）大宮市外国人労働者支援センター、（大宮市）大宮市外国人労働者支援センター

<https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc01.html#tihou-soudan>



各合同相談会のお知らせは、上記 URL の F R E S C のページで、随時更新を行っています。相談会情報については、左記のような形で掲載しております。



地域における関係機関の連携事例

別コラムで紹介した合同相談会の他にも、F R E S Cを参考に、関係機関が連携し、外国人や関係者への相談対応や、相談者を適切な機関につなぐための取組等を各地域で展開しています。ここでは、関係機関の連携事例を2つ紹介します。

■ 横浜市みなとみらい地区の取組

横浜市みなとみらい地区に所在する、東京出入国在留管理局横浜支局横浜分室内に「在留相談室」（「Y - F O R A」）を開設し、予約制により在留相談を受け付けています。また、同支局だけでは対応が困難な事案は、同地区周辺において外国人の在留を支援する機関に同席依頼や事案の引継ぎを行いながら対応しています。

< 連携機関 >

- 東京出入国在留管理局横浜支局横浜港分室 在留相談室「Y - F O R A」
- 横浜地方法務局人権擁護課
- 日本司法支援センター（法テラス）神奈川地方事務所
- 外国人労働者相談コーナー（神奈川労働局労働基準部監督課）
- ハローワーク横浜（神奈川労働局）
- 横浜新卒応援ハローワーク留学生コーナー（神奈川労働局）
- 日本貿易振興機構（J E T R O / ジェトロ）横浜貿易情報センター
- 多言語支援センターかながわ（神奈川県）
- 横浜市多文化共生総合相談センター
（公益財団法人横浜市国際交流協会（Y O K E） / 横浜市）



▲ 「Y - F O R A」のリーフレット（表面）



▲ 横浜市みなとみらい地区周辺の関係機関マップ



地域における関係機関の連携事例（つづき）

■ 福岡県「FUKUOKA IS OPEN センター」

福岡県と福岡出入国在留管理局などの外国人材の専門機関が連携し、生活、就労・労働、在留資格等の多種多様な相談を受け付けています。県と国の機関以外には、県の弁護士会、行政書士会、社会保険労務士会などの専門機関も連携し、家族を含む就労や生活上の困りごとを適切な支援につなぎます。

また、相談者と専門機関をオンラインで結ぶ相談室も設置し、「FUKUOKA IS OPEN センター」に来所することが困難な場合などにも対応しています。

福岡出入国在留管理局としては、同センターへ職員を定期的に派遣し相談対応をおこなっています。

< 連携機関 >

- FUKUOKA IS OPEN センター総合受付窓口
（公益財団法人福岡県国際交流センター）
- 福岡県留学生サポートセンター（公益財団法人福岡県国際交流センター）
- 福岡出入国在留管理局
- 福岡外国人雇用サービスセンター（福岡労働局）
- 福岡県弁護士会
- 福岡県行政書士会
- 福岡県社会保険労務士会
- 福岡法務局人権擁護部
- 日本貿易振興機構（JETRO / ジェトロ）福岡貿易情報センター



▲ 「FUKUOKA IS OPEN センター」のチラシ（左画像が表面、右画像が裏面）

この2つの事例のように外国人を支援する関係機関が協力・連携する取組みが全国で行われています。

2 | 相談事例の共有

受入環境調整担当官の取組等を通じて得た相談対応における好事例等の一元的相談窓口での相談対応に際しての有益な情報は、必要に応じてとりまとめて全国の地方公共団体に共有を図っています。

3 | 通訳支援事業の実施

出入国在留管理庁では、在留外国人の増加に伴い、地方公共団体の行政窓口において、外国人の理解できる言語での相談対応や情報提供・発信等の必要性が高まっている中、通訳等の人材を十分に確保できず、外国人への対応に支障をきたしている地方公共団体もあることから、令和3年度及び同4年度において、地方公共団体の行政相談窓口を対象に電話通訳による通訳支援事業を試行実施してきました。

この試行実施の結果を踏まえ、令和5年4月1日からは、通訳支援事業を本格実施しています。

令和6年4月現在、対応している言語は、英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ（フィリピン）語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、カンボジア語、ミャンマー語、モンゴル語、フランス語、シンハラ語、ウルドゥー語、ベンガル語、ウクライナ語、ロシア語、アラビア語の20言語となっております。本サービスの利用料は無料ですが、通話料は利用者負担です。

多言語対応の手段を用意することにお困りの地方公共団体におかれましては、是非この機会に御検討ください。

御質問等ありましたら、左記の
問合せ先まで御連絡ください。

■ 通訳支援事業への問合せ先

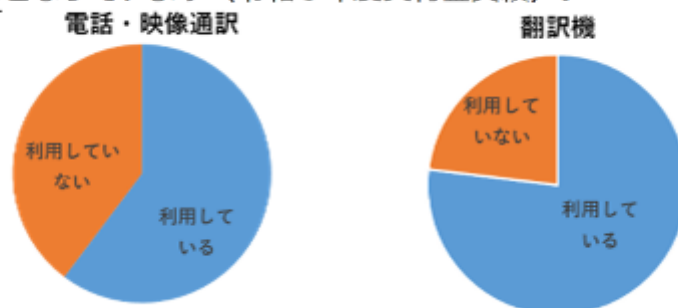
- 登録・利用方法など技術的な事項に係る問合せ（令和6年度）
株式会社 BRIDE MULTILINGAL SOLUTIONS
Mail: tsuyaku-shien@bridge-ms.com TEL: 03-5366-6018
- その他のことに関する問合せ
出入国在留管理庁在留管理支援部在留支援課在留支援情報・連携係
Mail: zairyushien01@moj.go.jp（LGWAN用アドレス）
zairyushien01@i.moj.go.jp（上記以外）



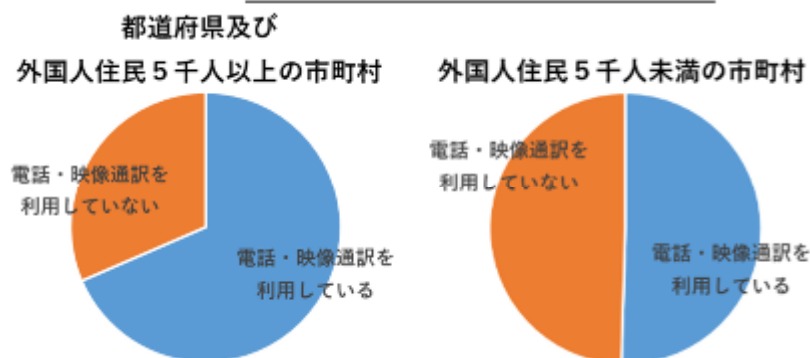


一元的相談窓口における電話・映像通訳や翻訳機の活用

- 交付金により一元的相談窓口の運営を支援している地方公共団体における翻訳機と電話・映像通訳の全国で見た場合の利用率は、翻訳機が約8割、電話・映像通訳が約6割となっています（令和5年度交付金実績）。



- このうち、電話・映像通訳については、利用にかかわらず一定のコストがかかることもあり、特に対象が少ない小規模な窓口での利用率が低い傾向があります。そういった中、出入国在留管理庁では、多言語対応に苦慮している地方公共団体がある状況も踏まえ、電話通訳による通訳支援事業を実施しています。



- 出入国在留管理庁による通訳支援事業については、例えば以下のような導入事例があります。是非、活用を御検討ください。なお、この通訳支援事業により交付金の条件にある多言語要件を満たすことも可能です。

初めての多言語対応として導入

通訳人や翻訳機の配置を行っている地方公共団体において補完的に導入

従来活用していた電話・映像通訳の対象外の言語・時間外の対応を目的に導入

（参考）コラム「通訳人、入管庁通訳支援事業（電話通訳）、翻訳機を組み合わせた多言語対応（新潟県）」（P.14）にて、 のように補完的に通訳支援事業を活用している地方公共団体として新潟県の取組を紹介しています。

4 | 国等の制度の紹介

一元的相談窓口においては、国及び関係機関と連携することにより相談者に適切な情報が提供されることが期待されているところ、随時、一元的相談窓口に対して国及び関係機関の制度等について情報提供を行っています。例えば、当庁関連であれば入国・在留関連及び外国人の受入れ環境整備に関する新たな施策や制度改正等に係る情報のほか、外国人等からの相談に資する各種情報を適時共有しています。

また、出入国在留管理庁の設置と共に立ち上げられた「外国人生活支援ポータルサイト」では、在留外国人やその支援者の方々に対して、多言語化された有用な情報（入国・在留手続、労働・雇用、教育・日本語学習、医療、年金・社会保険、税金、住宅、防災等）を、カテゴリ別に分けて掲載しています。

■ 外国人生活支援ポータルサイトのページ

<https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/index.html>

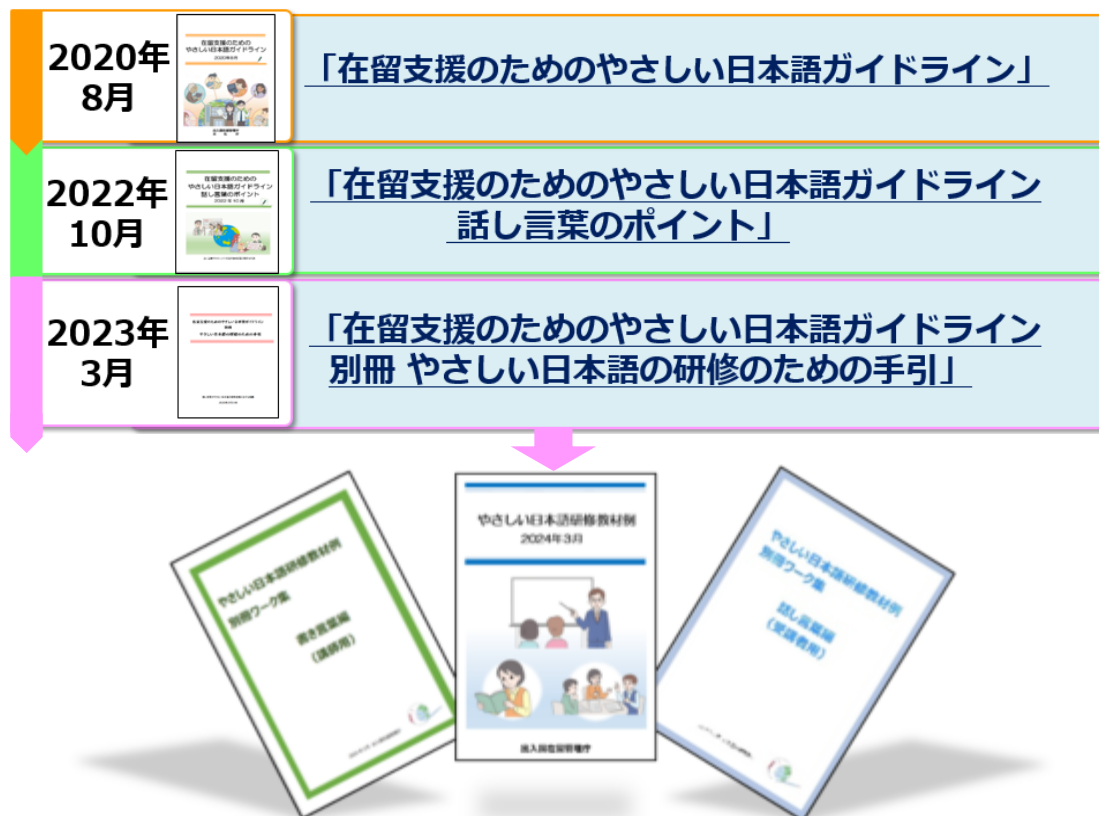


上記ポータルサイトの「総合」カテゴリページには、在留外国人が適切な相談場所に辿り着くことができるようにするための「困ったときの問合せ先」や、地方公共団体等が設置している外国人向けの「地域における相談窓口一覧」なども掲載しています。一元的相談窓口での相談対応で役立つ情報もあると思います。是非、御活用ください。

5 | やさしい日本語の普及

国や地方公共団体等におけるやさしい日本語の活用を促進するため、有識者会議を開催してやさしい日本語ガイドラインなどを作成し、入管庁HP内「外国人生活支援ポータルサイト」で公開してきました。

関係府省庁や地方公共団体への周知のほか、やさしい日本語の研修などで活用するなどして、やさしい日本語の普及に取り組んでいます。



2024年3月、「やさしい日本語研修教材例」を作成しました。

やさしい日本語の必要性やこれまでの取組、新たな座学等をテキスト形式で掲載しています。さらに、実践問題ともいえる「ワーク集(書き言葉編と話し言葉編)」も別冊で作成しているので、この教材例1冊でやさしい日本語の研修が行えます。

講師の人は…

受講者のニーズや研修時間等に合わせ、テキスト各章、ワーク集の各問題を自由に選んで組み合わせられます。
(講師用ワーク集のみ、変換例や解説ポイント入り)

受講者の人は…

講師が組み合わせた研修教材例をもとに、テキスト部分やワーク集を通して、やさしい日本語について学べます。

やさしい日本語研修を実施したり、受講者が講師となって新たな研修を開催するなどの様々な活用方法が考えられ、やさしい日本語の普及に役立つことが期待されています。

掲載先：やさしい日本語のページ（外国人生活支援ポータルサイト）

https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html



6 | 生活・就労ガイドブック

出入国在留管理庁では、在留外国人が我が国において安全・安心に生活・就労できるようにするために必要な基礎的情報（在留手続、労働関係法令、社会保険、防犯、交通安全等）をまとめた「生活・就労ガイドブック」を政府横断的に作成し、出入国在留管理庁ホームページの「外国人生活支援ポータルサイト」において、18言語（ ）で掲載しています。

（令和6年にロシア語とフランス語を追加しました。）

日本語（やさしい日本語版を含む）、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、インドネシア語、ミャンマー語、クメール語（カンボジア語）、フィリピン語、モンゴル語、トルコ語、ウクライナ語、ロシア語、フランス語。



■ 生活・就労ガイドブックのページ

https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html





出入国在留管理庁在留支援課の役割について

■ 法務省（出入国在留管理庁）が外国人受入れ環境の整備を担うこととなった経緯

「経済財政運営と改革の基本方針2018」（平成30年6月15日閣議決定）において、一定の専門性・技能を有する外国人の受入れを拡充するために新たな在留資格を創設することとされ、併せて、外国人の受入れ環境整備を行うために法務省が総合調整機能をもって司令塔的な役割を果たし、関係省庁、地方公共団体との連携を強化することになりました。これを受け、平成30年7月24日の閣議でそのことが決定されるとともに、政府一体となって総合的な検討を行うため「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」が設置されました。この第3回会議において、外国人を適正に受け入れて共生社会の実現を図ることにより日本人と外国人が安心して安全に暮らせる社会の実現に寄与するという目的を達成するため、その目指すべき方向性を示した「総合的対応策」が決定されました。

■ 在留支援課の役割

上記平成30年7月24日付け閣議決定に基づき、法務省における総合調整機能の下、関係府省が連携を強化し、地方公共団体とも協力しつつ、外国人の受入れ環境の整備を効果的・効率的に進めることになり、平成30年12月に出入国管理及び難民認定法と併せて法務省設置法の改正が行われました。その改正により、平成31年4月に出入国在留管理庁が設置されることとなり、その際に在留支援課が設置されました。在留支援課の役割については、法務省組織令第82条に記載があります。

法務省組織令（抄）

（在留支援課の所掌事務）

第82条 在留支援課は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 1 在留支援（本邦に適法に在留する外国人が安定的かつ円滑に在留することができるようにするための支援をいう。次号において同じ。）に関する事項の企画及び立案、調整並びに推進に関すること
- 2 地方公共団体及び民間の団体が行う在留支援の支援に関すること。

7 | 外国人支援コーディネーター養成研修

外国人支援コーディネーターとは

生活上の困りごとを抱えた外国人に対し、専門的知識をもって相談に応じ、連携先との連絡・調整等の支援を行い解決まで導くほか、生活上の困りごとの発生を予防するための情報提供等を行う人材のことです。

出入国在留管理庁では、この外国人支援コーディネーターを育成するため、国、地方公共団体又はそのいずれかの委託等を受けた機関が運営する外国人向けの相談窓口において相談対応業務等に従事する者を対象として、2024年8月から外国人支援コーディネーター養成研修を実施しています。

養成研修の実施内容等について



養成研修は、外国人支援コーディネーターが備えるべき4つの能力を養うための専門的知識・技術等を効果的に学習するため、

○「養成課程」：2か月間のオンライン研修（オンデマンド形式）

○「実践」：職場等における実践

○「養成課程」：グループ討議、事例検討を行う集合研修

の3段階で実施しています。

「養成課程」までを修了し、外国人支援コーディネーターの役割等を理解した上で、身に付けるべき基本的な専門的知識・技術等を習得し、それらを用いて外国人支援コーディネーターとしての基本的な業務を行うことができると認められた方を「外国人支援コーディネーター」として認証します。

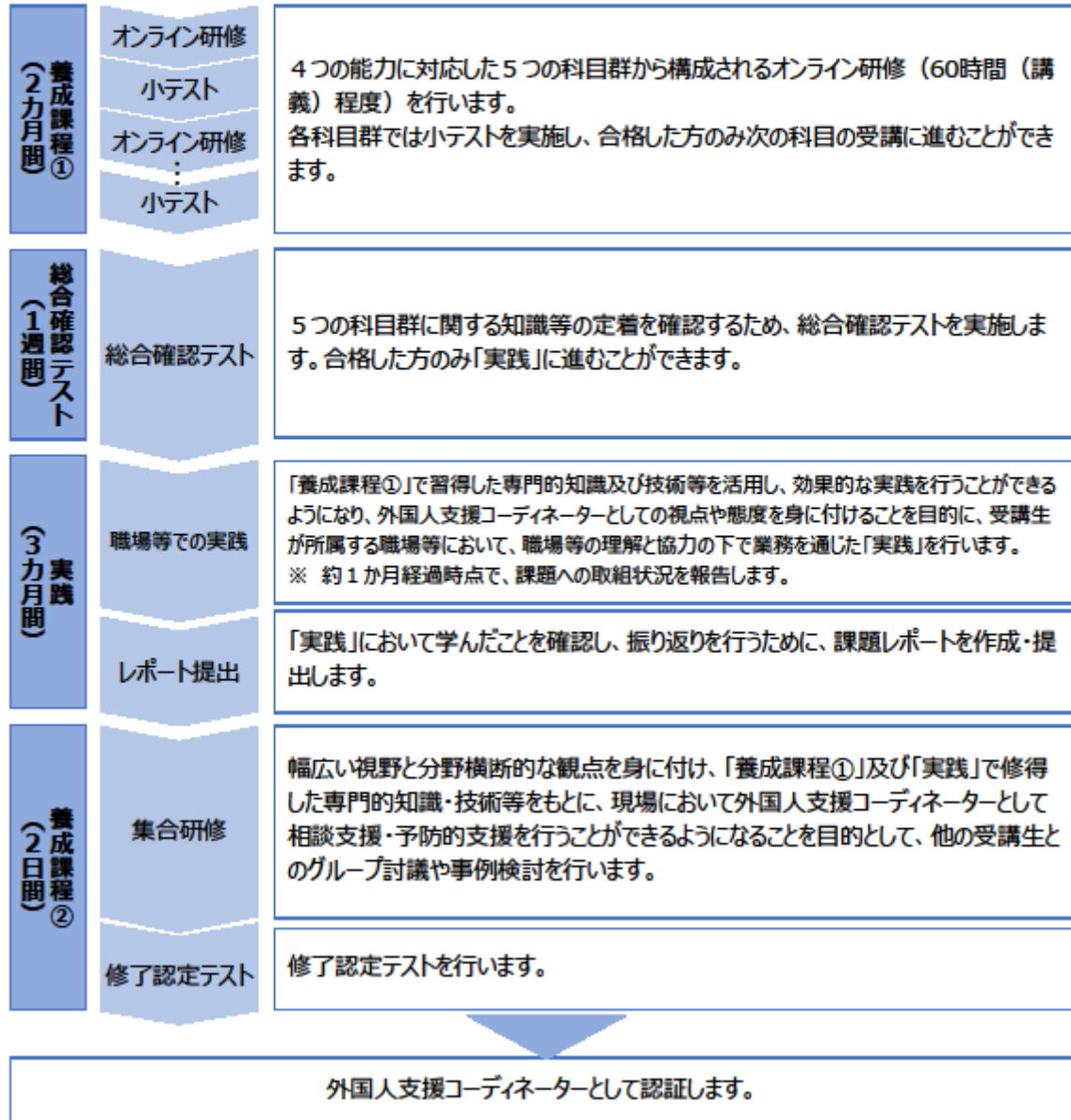
2026年度までに、300名程度の外国人支援コーディネーターを育成・認証することとしており、2025年度以降も順次養成研修を実施していきます。

外国人支援コーディネーターが備えるべき4つの能力

外国人の在留状況を正確に把握する能力 異なる文化や価値観を理解する能力 外国人の複雑・複合的な相談内容に対して適切な解決まで導く能力 外国人を適切な支援へ円滑につなげる能力

養成研修の流れ

4つの能力を備えるために習得すべき専門的知識・技術等を効果的に学習するため、養成課程①、実践、養成課程②の3段階に分類し、養成研修を設計します。



外国人支援コーディネーター制度の創設の経緯等について

https://www.moj.go.jp/isa/support/coexistence/04_00038.html



養成研修について

https://www.moj.go.jp/isa/policies/coexistence/04_00076.html

