

一元の相談窓口設置・運営ハンドブックについて①（概要）

- ▶ 一元の相談窓口設置・運営ハンドブックは、一元の相談窓口についての理解を深めていただき、一元の相談窓口の新規設置や事業の充実を促すことで、地域における外国人受入れ環境の整備をより一層促進することを目的としています。
- ▶ 上記目的達成のため、本書には一元の相談窓口の設置・運営に役立つたくさんの情報を掲載しています。
- ▶ 各地方公共団体が、それぞれのほしい情報にアクセスしやすいよう、各項目ごとにPDFを分割して出入国在留管理庁ホームページ上に掲載するほか、巻末資料として掲載リンクや連絡先等の一覧を掲載しています。



第1章 一元の相談窓口の概要

- 1 経緯
- 2 一元の相談窓口とは

第2章 外国人受入環境整備交付金

- 1 外国人受入環境整備交付金とは
- 2 交付金事務の1年の流れ
- 3 外国人受入環境整備交付金の活用例

第3章 一元の相談窓口の設置・運営

- 1 一元の相談窓口設置までの流れ
地方公共団体が実際に一元の相談窓口を開設するまでの流れを紹介
● 福島県南相馬市 ● 兵庫県尼崎市 ● 福岡県苅田町 ● 大分県宇佐市
- 2 一元の相談窓口の取組事例
地方公共団体の特徴的な取組等を紹介
● 出張相談会（長野県） ● 専門家相談（仙台市） ● 多文化ソーシャルワーカー（北九州市） ● 共同方式（広島市ほか4町） ● オンライン対面相談（浜松市）等
- 3 一元の相談窓口を設置・運営している地方公共団体の声
様々な切り口での地方公共団体の声を紹介
● 窓口を設置したきっかけ ● 相談員の確保方法 ● 窓口の周知・情報発信の方法 ● 一元の相談窓口の設置・運営にあたり工夫していること 等

第4章 出入国在留管理庁による在留支援の取組

- 1 受入環境調整担当官による支援
- 2 相談事例の共有
- 3 通訳支援事業の実施
- 4 国等の制度の紹介
- 5 やさしい日本語の普及
- 6 生活・就労ガイドブック
- 7 外国人支援コーディネーター養成研修

2 一元の相談窓口とは

外国人が日本で生活するにあたっては、文化や習慣の違いから、困難に直面することが多々あります。また、言葉の問題から、自分で調べたり、どこかに相談したりすることも容易ではありません。

そのような課題に対応するために、在留外国人が在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て、子どもの教育等の生活に係る適切な情報や相談場所に迅速に到達することができる情報提供及び相談対応を多言語で行うワンストップ型の相談窓口の設置が求められています。

出入国在留管理庁は、地方公共団体がそのような機能を持った相談窓口を設置・運営する取組を外国人受入環境整備交付金により財政的に支援しています。

同様の機能を持つ窓口は様々なところがありますが、本書では、外国人受入環境整備交付金を活用した外国人向け相談窓口のことを「一元の相談窓口」とします。



1 一元の相談窓口設置までの流れ

一元の相談窓口を設置・開始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いたします。

1 1 福島県南相馬市の例

時期	イベント	内容・ポイント
2020.4	● 市議会議員選挙結果発表 の発表	● 議会説明(多言語)の準備 ● 市民説明(多言語)の準備
2020.5	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催
2020.9	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催
2020.11	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催
2020.11	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催	● 関係機関と外国人利用者に 向けた意見交換会を開催

出稼相談について

出稼相談の取組は、都道府県に限らず、福島県南相馬市や、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。

国境が広い自治体や、外国人居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。

出稼相談の実施場所については、異分野のように関係機関を呼び、希望があ
った地域で行う方法のほか、人が集まる場所・機会を探して

共同方式の採用を検討している自治体へのアドバイス

- ・ 共同で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ます。
- ・ 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。



ハンドブックのダウンロードはこちらから
https://www.moj.go.jp/isa/publications/materials/12_00067.html

▶ 一元の相談窓口設置・運営ハンドブックは、次のような地方公共団体担当者の疑問にお答えします。



Q 一元の相談窓口って何ですか？外国人受入環境整備交付金はどんなことに使えますか？

第1章で一元の相談窓口の概要について、第2章で外国人受入環境整備交付金について説明しています。ここでは、交付金の交付対象となる経費など、一元の相談窓口設置・運営のための基本的な情報を確認できます。

**参考になる
コラム**

- 一元の相談窓口の委託等について・・・P 8
- 共同方式の運営方法の例・・・P 1 0
- 多言語対応について・・・P 1 3
- 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 1 4
- 翻訳機の貸出しについて・・・P 2 0

Q 他の地方公共団体ではどのような取組を行っていますか？

第3章で実際に一元の相談窓口を設置・運営している地方公共団体の取組事例等を紹介しています。具体的にどのような機能を持った窓口を設置・運営するかの参考にすることができます。

- 出張相談について・・・P 3 4
- 他機関との連携について・・・P 4 7
- 一元の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・P 4 0
- 一元の相談窓口での様々な取組・・・P 5 2
- ボランティアの活用について・・・P 7 7

Q ノウハウがないため不安です。どのように窓口を運営すれば良いですか？

第3章の3で、一元の相談窓口を設置・運営している地方公共団体の声を紹介しています。相談員の確保方法、育成方法、窓口運営の工夫など、参考になると思われます。

また、第4章では、交付金以外の出入国在留管理庁の取組を紹介しています。相談対応の好事例の共有や、地方公共団体向けの研修も行っていますので、窓口運営の助けになると思われます。

- 日本司法支援センター（法テラス）等との連携について・・・P 8 1
- 受入環境調整担当官の様々な取組・・・P 8 7、8 8
- 合同相談会～地方版FRESCを目指す取組について～・・・P 8 9
- 地域における関係機関の連携事例・・・P 9 0、9 1
- 一元の相談窓口における電話・映像通訳や翻訳機の活用・・・P 9 3

他にも
お役立ちコラム
を多数収録！

外国人受入環境整備交付金に係る地方財政措置について

運営事業の地方公共団体負担については、地方交付税措置を講ずることとされています。

地方交付税措置の内容は、都道府県と市町村で異なっており、令和6年度時点の地方交付税措置の内容は下表のとおりです。

区分	地財措置	措置率
都道府県	普通交付税措置	—
	特別交付税措置	0. 8

※ 込まれる地方交付税交付金の決定額については、**1**等々に御確認ください。

外国人受入環境整備センターとは

外国人受入環境整備センター（FRESC/フレスク）は、日本で暮らし、活躍する外国人の在留支援に関連する窓口（4箇所・8機関）が、新宿区の3R四ツ谷駅前にあるコモロ四谷ビルに集まって、外国人からの相談対応、外国人を雇用したい企業の支援、外国人支援に取り組む地方公共団体の支援などの取組を行っています。

FRESCでは、入居機関が連携して外国人の在留に関する様々な施策を実施することにより、外国人の受入れ環境整備を蓄実に進めています。

本書は、FRESCに入居する出入国在留管理庁です。

FRESCのページ
<https://www.mof.go.jp/isa/awout/fresc/fresc.html>

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

出入国在留管理庁では、地方公共団体担当を対象に多文化共生施策に関連した研修会を実施しています。令和6年度は「外国人との共生社会の実現に向けた取組」「やさしい日本語講座」及び「外国人受入環境整備交付金」等多文化共生施策事務等を担当する職員に必要な知識等についての講義を行いました。

また、地方出入国在留管理局においても、一元の相談窓口の職員等を対象に特定技能制度を含む入管制度等について研修会を実施しています。東京出入国在留管理局においては、一元の相談窓口の相談員等を対象とした説明会を動画で配信しました。内容は、入管法の基礎知識、外国人に対する住居支援、災害対応を含む総合支援についてなど、業務に役立つ情報を中心に工夫を凝らしたものとなっています。

今後も継続してこのような研修会を実施していきます。希望の研修内容がありましたら、御要望・御意見等を出入国在留管理庁在留支援課までお寄せください。

▲東京局が行ったオンライン研修の様子



▶ 「一元の相談窓口設置・運営ハンドブック」について、令和5年度に発行された改訂版に続き、データ等を更新するとともに、出入国在留管理庁による在留支援の取組や地域における関係機関の連携事例などについての新たな記事やコラムの追加を行いました。

新たな取組に関する記事やコラムを追加しました！



◆地方公共団体から収集した情報を追加掲載

・【第3章】一元の相談窓口の設置・運営

2 | 一元の相談窓口の取組事例

- (1) 長野県・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.32
出張相談会の「課題・評判」の内容を追記
- (7) 広島市、府中町、海田町、熊野町及び坂町・・・・・・・・P.55
「共同方式の採用を検討している自治体へのアドバイス」の内容を追記

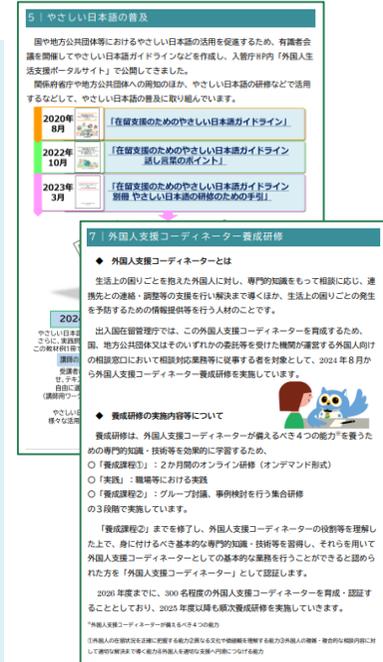
◆出入国在留管理庁による取組を追加掲載

・【第4章】出入国在留管理庁による在留支援の取組

- 3 | 通訳支援事業の実施・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.92
通訳支援事業で対応している言語にアラビア語を追加
- 5 | やさしい日本語の普及・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.95
地方公共団体をはじめとした行政職員等の方にもお使いいただける「やさしい日本語研修教材例」について作成し公開
- 6 | 生活・就労ガイドブック・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・P.96
出入国在留管理庁のホームページの「外国人支援ポータルサイト」において掲載している「生活・就労ガイドブック」について、新たにロシア語とフランス語を追加
- 7 | 外国人コーディネーター育成研修・・・・・・・・・・・・・・P.98
出入国在留管理庁が実施している外国人支援コーディネーター育成研修について紹介

◆その他お役立ちコラムを追加掲載

- ・地域における関係機関の連携事例・・・・・・・・・・・・・・・・P.90、91
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の事例を2つ紹介



5 | やさしい日本語の普及

国や地方公共団体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を作成し、入籍前99「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。

2020年6月 「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」

2022年10月 「在留支援のためのやさしい日本語 話し言葉の虎のト」

2023年3月 「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン 読書、やさしい日本語の読書のための学習」

7 | 外国人支援コーディネーター育成研修

◆ 外国人支援コーディネーターとは

生活上の悩み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、優先との連絡、調整等の支援を行い解決まで導くほか、生活上の悩み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。

2021 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づれかの委託等を受けた機関が審査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、技術等を効率的に学習するため、

- 「養成課程①」：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②」：グループ対話、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②」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」として認定します。

2020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・認定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研修は6月4～5日の場合

注外国人の相談対応を支援する者となるため中継機を必要とする外国人の相談・援助の分野に限定して適切な研修を受ける必要のある外国人を対象に実施している



地域における関係機関の連携事例

国や地方公共団体、関係機関の連携により、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掲載しています。ここでは、関係機関の連携事例を2つ紹介します。

■事例① 地域における関係機関の連携

国や地方公共団体、関係機関の連携により、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掲載しています。ここでは、関係機関の連携事例を2つ紹介します。

◆ 連携事例

- 東京府出入国在留管理庁と関係機関の連携 在留相談「Y-FOR」
- 横浜地方公共団体と関係機関の連携
- 日本文化センター（通訳サービス） 横浜国際文化センター
- 外国人労働者支援センター（研修生の就職支援等）
- ハローワーク横浜（就職支援）
- 横浜新文化センター（外国人労働者） 横浜国際文化センター
- 日本文化センター（通訳サービス） 横浜国際文化センター
- 多言語文化センター（通訳サービス）
- 横浜国際文化センター（通訳サービス）

（公益財団法人横浜国際文化センター（YOKO））

▲ Y-FORのウェブサイト ▲ 横浜国際文化センターのウェブサイト