

# 専門性の高い支援人材の認証制度の在り方等の検討

令和 7 年 2 月 6 日

# 諸外国における 外国人向け相談支援人材について

# 諸外国における外国人向け相談支援人材について①

## ①調査対象国（計9か国・地域）

- ヨーロッパ：ドイツ、フランス、英国
- アジア：韓国、台湾、シンガポール
- 北米：米国、カナダ
- オセアニア：オーストラリア

## ②外国人支援の国家資格

国家資格はいずれの国・地域においても認められなかった

## ③相談支援専門人材

- 外国人向け相談窓口を設置している国・地域 計4か国・地域

**ドイツ、カナダ、韓国、台湾**

- 相談支援専門人材の存在が認められた国 計3か国

①**ドイツ**：MBE・JMD相談員

②**カナダ**：定住支援ワーカー

③**韓国**：外国人住民支援相談士

## 諸外国における外国人向け相談支援人材について②

	MBE・JMD相談員 (ドイツ)	定住支援ワーカー (カナダ)	外国人住民支援相談士 (韓国)
概要	MBEは連邦内務省移民難民庁が、JMDは連邦家族省がそれぞれ管轄する相談所で、両相談員は、政府が委託する連邦任意社会福祉連合の職員	定住プログラムを受ける外国人の対応にあたる人材の総称であるが、公的機関が資格認定しているものではなく、単に各支援機関で相談対応を行う人材を指す	外国人住民に対する支援の需要が高まり、外国人住民への支援を担当する専門人材が必要となったため、2014年から養成を開始
業務内容	インテグレーションコース※を受講する者一人一人に対して、ケースマネジメントを作成し、その到達度をチェックしつつ、問題の解決を同時に行う	法律、就労、教育、医療、福祉サービス、言語等の生活に必要な情報を提供し、適切な支援・サービスにつなぐ	多様な言語相談サービス、法律、労務、不動産分野の相談サービスを提供
活動場所	MBE又はJMD（連邦任意社会福祉連合を構成する6機関が運営）	政府機関、学校、コミュニティセンター、外国人センター、企業等	各自治体が運営する外国人支援施設等
要件	資格試験等はないが、社会教育学、社会福祉士、異文化対応能力等に関する知識・技能が求められ、定期的に関連する職業訓練や研修を受けていることとされている	資格制度等はなく、一定の学歴・就労経験、語学力（英語又はフランス語）、コミュニケーション能力等が求められている（州によって求められる要件が異なる）	3日間・36時間の養成課程を履修する必要があり、同課程において相談技法、雇用許可制度、労働基準法、労災補償、外国人住民人権及び入管法等を学ぶ

※インテグレーションコースとはインテグレーション法に定められた在留見込みのある者が受講するコースで、最低600時間の語学コースと100時間のオリエンテーションコースで構成されている

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	ドイツ		
外国人向け 相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	有	無	有
相談窓口概要	<p>政府の総合施策の一環として外国人向け相談支援を実施しているのは、連邦内務省連邦移民難民庁から支援金を受けている「成人向け移民相談（MBE）」及び連邦家族省から支援金を受けている「青少年移民サービス（JMD）」の2機関。                      MBEは、移民・難民のために提供されるアドバイスサービスで、相談対象は27歳以上の移住者で、事務所はドイツ国内に1473か所があり、オンライン相談にも対応。                      JMDの相談対象は、12歳から27歳までの移民の背景を持つ青年で、事務所はドイツ国内に490か所以上あり、オンライン相談にも対応。</p>		
相談支援内容	<p>MBEは、以下の分野の疑問を解決するためのサポートとアドバイスを提供している。                      ・住まい（例：住居の探し方、必要書類）                      ・ドイツ語学習（例：ドイツ語講座について）                      ・学校と仕事（例：本国の学歴・資格の有効性について、仕事の探し方）                      ・健康（例：適切な医療相談先について）                      ・家族、子育て（例：幼稚園への入園方法）</p> <p>JMDは言語的、教育的、職業的、社会的な統合に焦点をあてながら、若い人たちがドイツで自立できるように支援している。特に、学校での問題、実習先探し、形式的な問題など、様々な問題に対応し、基本的には無料でサービスを様々な言語で提供している。</p>		
専門人材の名称	MBE・JMD相談員		
相談支援人材概要	<p>MBEは連邦内務省移民難民庁が、JMDは連邦家族省がそれぞれ管轄する相談所で、両相談員は、政府が委託する連邦任意社会福祉連合の職員</p>		
業務内容	<p>インテグレーションコース※を受講する者一人一人に対して、ケースマネジメントを作成し、その到達度をチェックしつつ、問題の解決を同時に行う。</p> <p>※インテグレーションコース                      インテグレーション法に定められた在留見込みのある者が受講するコースで、最低600時間の語学コースと100時間のオリエンテーションコースで構成されており、そこでドイツ語、ドイツの法律、歴史、文化等を学ぶ</p>		
専門人材の活動場所	MBE又はJMD（連邦任意社会福祉連合を構成する6機関が運営）		
専門人材の要件	<p>資格試験等はないが、社会教育学、社会福祉士の知識・技能があること、異文化対応能力、移民に関する特別な知識を持つこと、定期的に関連する職業訓練や研修を受けていることとされている。</p>		
参考文献	<p>令和3年度 当庁委託事業「諸外国における外国人との共生に係る制度等の調査報告書」                      令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」</p>		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	フランス		
外国人向け相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	無	無	無
相談窓口概要	<p>移民国としての歴史の長さから、様々な国・地域出身者のネットワークやコミュニティが既に存在しており、その枠内での相互援助が期待できるほか、様々なステータスの外国人を支援する団体が相談対応も行っている。</p> <p>また政府は、移民等が抱える問題を「外国人の抱える問題」として別個に切り離すことなく、一般及び全体向けの支援の枠組み包摂する形で行われる傾向が強いため、外国人向けの相談窓口も設置されていない。</p>		
相談支援内容	—		
専門人材の名称	—		
相談支援人材概要	—		
業務内容	—		
専門人材の活動場所	—		
専門人材の要件	—		
参考文献	<p>令和3年度 当庁委託事業「諸外国における外国人との共生に係る制度等の調査報告書」                      令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」</p>		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	英国		
外国人向け相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	無	無	無
相談窓口概要	外国人向けの相談窓口等は設置しておらず、コミュニティに溶け込めない、仕事が見つからないなどの問題を抱える移民・難民への支援は主にNGOが行っており、英国国内には、外国人支援を行うNGOや民間団体が多く存在している。		
相談支援内容	—		
専門人材の名称	—		
相談支援人材概要	<p>外国人の相談支援を行う人材はいないものの、在留手続関連の支援に特化した移民アドバイザー※が存在している。</p> <p>※移民アドバイザーは3つのレベルに大別され、そのレベルに応じて、下記業務を行う。                      レベル 1：基本的な入国手続や永住権申請の支援、査証変更の手続支援を行うことができる。例えば、仕事と必要書類に問題がない場合、ビジネスビザの延長申請を行う。                      レベル 2：レベル 1 の業務に加え、期限切れの手続申請、不服申し立ての対応、行政審査に関わる対応、不法入国、オーバーステイ、国外退去といったケースや、国務長官の保釈申請に関する UKVI への代理人業務など、より複雑なケースを担当することができる。                      レベル 3：レベル 1 と 2 の業務に加え、裁判や審判の場において申請者の代理人となることができる。</p>		
業務内容	—		
専門人材の活動場所	—		
専門人材の要件	—		
参考文献	令和3年度 当庁委託事業「諸外国における外国人との共生に係る制度等の調査報告書」 令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	カナダ		
外国人向け 相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	有	無	有
相談窓口概要	<p>政府は、連邦、州、市町村での各レベルにあるサービス事務所を設置している。 また、主に移住して間もない者を対象に、個別に面談を行い、ニーズに基づいた支援先につなぐ、初期導入サービスを行っている。</p>		
相談支援内容	<p>サービス事務所では相談者のニーズと問題を聞き取り、そのニーズを満たすための行動計画を策定して、実施する。また使用可能なリソースを提示し、支援を行ったり、各種支援機関につないだりしている。 初期導入サービスにおいては次のとおりの支援を行っている。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 対象ニューカマーのニーズの聞き取り</li> <li>・ 保有している資産の評価、本国で取得した資格等の有効性の確認</li> <li>・ 対象者が必要としている定住支援プログラムを案内する</li> <li>・ 関連プログラム・支援につなぐ</li> </ul>		
専門人材の名称	定住支援ワーカー		
相談支援人材概要	<p>定住プログラムを受ける外国人の対応にあたる人材の総称であるが、公的機関が資格認定しているものではなく、単に各支援機関で相談対応を行う人材を指している。</p>		
業務内容	<p>相談分野は次のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 法律、就労、教育、言語、金融、社会施策等、定住に必要な情報を提供し、利用可能なプログラム等を紹介する。</li> <li>・ 住宅、医療、福祉サービス、交通等、生活に必要な情報を提供する。</li> <li>・ 教育、レクリエーション、育児の分野で助言を行い、利用可能なリソースを提示・紹介する。</li> <li>・ 権利や義務に関する情報を伝える。</li> <li>・ 政府給付金の申請書類の記入を補佐する。</li> <li>・ 就労に係る機関との連絡や、就職活動の支援をする。</li> <li>・ 通訳・翻訳の実施、またはこれらサービスを紹介する。</li> <li>・ 文化適応の過程で生じる危険のあるうつ病、家族暴力、薬物乱用などの警告サインを早期に察知し、適切なサポートサービスにつなぐ。</li> <li>・ 銀行、買い物、言語の習得、交通手段、様々なコミュニティサービスの利用など、生活技術サポートを提供する。</li> </ul>		
専門人材の活動場所	政府機関、学校、公共図書館、コミュニティセンター、外国人センター、企業等		
専門人材の要件	<p>資格制度等はなく、要件も州によって異なるが、大卒程度の学歴、一定の就労経験、英語又はフランス語の読み書き能力、外国人のニーズと課題を理解する力、異なる背景を持つ人々とうまくコミュニケーションを図れること等が求められる。</p>		
参考文献	<p>令和3年度 当庁委託事業「諸外国における外国人との共生に係る制度等の調査報告書」 令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」</p>		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	米国		
外国人向け 相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	無	無	無
相談窓口概要	<p>外国人の一元的な相談窓口は設置しておらず、各分野において、それぞれを所管する省庁が、外国人のステータスに応じて、支援等を行っている。 また、多くの州では、入国直後の移民・難民を対象に、州の市民生活や経済活動に十分に参加できるよう支援活動を実施している。 そのほか、政府や州において、外国人向けの生活・就労ガイドブックを様々な言語で作成している。</p>		
相談支援内容	—		
専門人材の名称	—		
相談支援人材概要	—		
業務内容	—		
専門人材の活動場所	—		
専門人材の要件	—		
参考文献	令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	韓国		
外国人向け相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	有	無	有
相談窓口概要	<p>行政が外国人向け相談窓口「外国人総合案内センター」を設置している。                      また、文化や言語面で困難を感じる外国人労働者への支援施設として、「外国人労働者支援センター」を各地に設置している。ただし、2024年以降は外国人労働者への支援は雇用労働部及び雇用センターが直接行うこととなり、「外国人労働者支援センター」の予算を削減している。</p>		
相談支援内容	<p>韓国で生活するために必要な基本的要素と知識に関する教育、情報提供及び相談等の支援を受けることができる。                      また、出入国・外国人政策本部所管業務を中心に、外国人の韓国社会適応に必要な行政及び生活関連の多言語総合相談・案内を無料で受けることができる。                      外国人労働者支援センターでは労働者と雇用主の多言語相談、外国人労働者の韓国語や法律の教育、文化行事の開催、生活、法律等の情報提供等を実施している。</p>		
専門人材の名称	外国人住民支援相談士		
相談支援人材概要	<p>外国人住民に対する支援の需要が高まり、外国人住民への支援を担当する専門人材が必要となったため、2014年から養成を開始している。                      （なお、2018年からは、韓国語3級レベル（日常会話可レベル）の外国人を対象に、住民相談員の人材を教育している。）</p>		
業務内容	<p>多様な言語相談サービス、法律、労務、不動産分野の相談サービスを提供している。                      電話相談にも対応。</p>		
専門人材の活動場所	各自治体外国人支援施設等		
専門人材の要件	<p>3日間・36時間の養成課程を受講する必要があり、同課程において、相談技法、雇用許可制度、労働基準法、労災補償、外国人住民人権及び入管法等を学ぶ。                      （なお、外国人を対象とした相談員においても、相談士と同じ分野の教育課程を提供している）</p>		
参考文献	<p>令和3年度 当庁委託事業「諸外国における外国人との共生に係る制度等の調査報告書」                      令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」                      令和6年5月22日独立行政法人労働政策研究・研修機構作成「韓国・台湾の外国人労働者受入制度と実態」</p>		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	台湾		
外国人向け相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	有	無	無
相談窓口概要	<p>すべての外国人向けを多言語対応の相談ホットライン（ホットライン1990）を開設。 また、外国人労働者向けには、労働相談、法律相談、心理カウンセリングを提供する「外国人労働者サービスセンター」を設置するとともに多言語対応の相談ホットライン（ホットライン1955）を開設。さらに、自治体単位で移民向けのサービスセンターも常設している。</p>		
相談支援内容	<p>外国人労働者向けホットライン対応分野                      ①相談サービス：雇用契約、賃金、労働時間、労働災害、人材仲介会社に関する相談                      ②苦情対応：労使紛争、不当な扱い、人権侵害等で、労働者の権益を保護するため、自治体の労働局や警察庁に関連情報を提供する。                      ③法律相談：労使紛争で法律上の問題が生じた場合、関連する情報を提供する。                      ④保護：虐待や人身売買などから労働者を保護するため、必要に応じて自治体の労働局に知らせる。                      ⑤その他：案件に応じて、衛生福祉部、出入国管理局、警察庁、財団法人金融消費審査センター（送金をめぐるトラブル対応）などを紹介する。</p> <p>また移民署所管のサービスセンターでは、月に1度の頻度で、居住自治体における就労支援から永住申請に係る1日オリエンテーションを開催している。</p>		
専門人材の名称	—		
相談支援人材概要	—		
業務内容	—		
専門人材の活動場所	—		
専門人材の要件	—		
参考文献	<p>令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」                      令和6年5月22日独立行政法人労働政策研究・研修機構作成「韓国・台湾の外国人労働者受入制度と実態」</p>		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	シンガポール		
外国人向け相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	無	無	無
相談窓口概要	<p>外国人の相談支援を行う組織はなく、悩みを抱えた労働者や移民はNGOや民間団体に頼ることが多い。                      民間団体の中には、外国人向けに無料の法律相談を実施したり、移民労働者向けに週に1度、雇用に関する問題や現に直面している問題について相談を実施したりしている。                      なかには、定期的、かつ持続的に家庭訪問やコミュニティへの定着を支援するプログラムを実施しているNGOもある。</p>		
相談支援内容	—		
専門人材の名称	—		
相談支援人材概要	—		
業務内容	—		
専門人材の活動場所	—		
専門人材の要件	—		
参考文献	令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」		

外国人向け相談支援 情報一覧

国・地域名	オーストラリア		
外国人向け相談支援体制	外国人向け相談支援専門窓口	外国人支援の国家資格	外国人向け相談支援専門人材
	無	無	無
相談窓口概要	<p>外国人への相談支援に対する一元的な相談窓口はないものの、オーストラリア人が利用している相談窓口を外国人も利用でき、各相談窓口については、「オーストラリアで生活を始める (Beginning a Life in Australia)」の中で紹介されている。 また、英語での相談が難しい場合、TIS National (通訳サービス) に連絡すれば、通訳人の手配も可能。</p>		
相談支援内容	<p>国内で設置されている上記相談窓口での対応分野</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○医療・健康 <ul style="list-style-type: none"> <li>・精神的な苦痛、自殺防止へのカウンセリング</li> <li>・ファミリーカウンセリング</li> <li>・育児サポートサービス</li> <li>・健康、医薬品、処方箋に関するアドバイス</li> </ul> </li> <li>○雇用 <ul style="list-style-type: none"> <li>・求職者のための補助金やサービス</li> <li>・職場での権利、安全、衛生</li> </ul> </li> <li>○法律 <ul style="list-style-type: none"> <li>・家庭内暴力</li> </ul> </li> <li>○住まい <ul style="list-style-type: none"> <li>・住民の法的権利と義務</li> <li>・政府が所有する公共住宅の賃貸</li> </ul> </li> <li>○税や金銭問題</li> </ul>		
専門人材の名称	—		
相談支援人材概要	<p>外国人専門の相談支援を行う人材はおらず、それぞれの問題に応じて、関連機関や組織が対応している。 ただし、難民や亡命希望者がオーストラリアで生活を立て直す際の複雑な問題への対応は、社会福祉士※の役割とされている。 また、病院や大規模医療センターには、多文化医療スタッフが在籍している。</p> <p>※社会福祉士は、個人がコミュニティに溶け込むための手助けや医療システムとの連携等を行っている。 多文化医療スタッフは、移民コミュニティに対して、カウンセリングやアドバイス、健康に関する情報を提供している。</p>		
業務内容	—		
専門人材の活動場所	—		
専門人材の要件	—		
参考文献	<p>令和3年度 当庁委託事業「諸外国における外国人との共生に係る制度等の調査報告書」 令和4年度 当庁委託事業「諸外国における外国人の受入制度及び受入環境整備に係る調査・研究」</p>		

# 他の国家資格の概要等について

## 他の国家資格の概要等について①

	精神保健福祉士	公認心理師	キャリアコンサルタント
資格創設時期	平成11年1月	平成29年5月	平成28年4月
役割	医療施設において精神障害の医療を受け、又は精神障害者の社会復帰の促進を図ることを目的とする施設を利用している者の相談（地域相談支援の利用等）に応じ、助言、指導等を行う。	心理に関する支援を要する者の心理状態の観察、その結果の分析、心理に関する相談及び助言、指導その他の援助を行う。また、関係者に対する相談及び助言、指導その他の援助等を行う。	労働者の職業の選択、職業生活設計、職業能力の開発などのキャリアコンサルティングを行う専門家で、企業、需給調整機関（ハローワーク等）、教育機関、若者自立支援機関など幅広い分野で活動している。
資格保有者数	令和6年11月末現在 108,728人  ・令和6年3月末現在 106,962人 ・令和5年3月末現在 102,069人 ・令和4年3月末現在 97,339人	令和6年9月末現在 73,628人  ・令和6年3月末現在 71,987人 ・令和5年3月末現在 69,875人 ・令和4年3月末現在 54,248人	令和6年11月末現在 77,243人  ・令和6年3月末現在 72,567人 ・令和5年3月末現在 64,160人 ・令和4年3月末現在 60,562人
主な活動の場	医療機関、生活支援サービス、福祉行政機関、司法施設	医療施設、福祉施設、学校、司法施設、企業	企業、需給調整機関（ハローワーク等）、教育機関、若者自立支援機関
資格創設背景①	〔状況〕 精神障害者の長期入院やいわゆる社会的入院の問題等が指摘されていた。	〔状況〕 元々関連する資格として臨床心理士という資格があり、このほか、学校心理士、特別支援教育に関する資格等、諸々の資格が広い意味で心理支援という枠組みにある資格とされていた。	〔状況〕 2000年頃に、キャリア形成・キャリア形成支援への関心が高まり、企業や学校、行政において雇用に関する対策・方針等が打ち出されていた。

## 他の国家資格の概要等について②

	精神保健福祉士	公認心理師	キャリアコンサルタント
資格創設背景②	<p>〔課題〕 精神障害者の社会復帰の促進。 そのための様々な支援を行う人材の養成・確保。</p> <p>〔資格創設〕 精神障害者の保健及び福祉に関する専門的知識及び技術をもって、社会復帰に関する相談援助を行う者として、精神保健福祉士の資格制度を創設。</p>	<p>〔課題〕 ・心の環境が社会的問題となり、心のケアを望む人の増加。 ・心理職の仕事の質の保証。 ・心理職の身分保証。</p> <p>〔資格創設〕 民間資格ではなく、国家資格という質を担保した形で進めていくこととなり、資格制度を創設。</p>	<p>〔課題〕 2016年以前は国家資格としての規制がないため、誰でも「キャリアコンサルタント」と名乗ることができた。しかし、国の労働政策の一翼を担うための社会的な信頼と認知を獲得するためには、国が公的に専門性を保証し、併せて名称独占資格とする国家資格化が必然であるとされた。</p> <p>〔資格創設〕 国の労働政策実現の一翼を担う存在を保証するための資格として、キャリアコンサルタントが創設された。</p>
国家資格化による効果	<p>類似する民間資格が多数あったなかで、国家資格にしたことで、質の担保ができるようになったことに加え、研鑽義務も法律に規定したことから、質の向上にも効果があった。</p>	<p>病院は、国家資格を有した専門職が多く、公認心理師が国家資格になることで、待遇が改善された。</p> <p>学校で勤務する公認心理師に関しても、教師から認められるなど社会的地位が向上した。</p>	<p>技能検定よりも受験資格が緩和されており、幅広い層の者が関心を持ったことや、平成30年に、キャリアコンサルタントの養成講座が専門実践教育訓練給付金の対象に指定され、試験に合格すると70%の費用が返金されることとなり、受験者や養成講座の受講者が増加した。</p>
待遇	<p>「公益財団法人社会福祉振興・試験センター」が令和2年度に行った就労状況調査によると、34.8パーセントの者が資格を有していることにより資格手当を受給していると回答しており、手当の平均は月額12,227円である。</p>	<p>特に学校で勤務する公認心理師に関しては、非常勤職員が多いため、関係団体では文科省に対して、常勤職にするよう働きかけを行っている。</p> <p>名古屋市においては、すべての中学校でスクールカウンセラーを常勤職として配置する取組を行っている。</p>	<p>関係団体によれば、資格の認知度が上がれば、企業としてもキャリアコンサルタントを重要視せざるを得ず、おのずと待遇も上がると考えているとのこと。</p>

調査方法：インターネット調査、職能団体へのヒアリング

# 調査の外部委託について

# 調査の外部委託について

外部委託に当たっては、以下の視点を含めて委託することを検討する。

## 1 国家資格制度の概要等に係る調査

### (1) 国内の対人支援に関する国家資格

- ア 制度創設時の状況・課題は解決したか。制度創設後も解決しない状況・課題や創設後に生じた状況・課題等はあるか。
- イ 各国家資格創設後、どのように質が向上したか、どのように待遇（報酬、雇用形態等）は改善したか、どのように認知度は向上したか、十分な人材は確保されているか。
- ウ 制度運用の課題はあるか、コストはどれくらいか。

### (2) 諸外国の外国人向け支援人材

- ア ドイツ、カナダ、韓国の支援人材の業務内容、要件等の更なる詳細。
- イ ドイツ等の支援人材の人数、対応件数、どんな相談・対応が多いか。
- ウ ドイツ等の支援人材の待遇。他の職業と比較してどうか。
- エ ドイツ等において、外国人支援に関し、どういう問題があってその支援人材がどう解決しているか、あるいは解決できていないか。
- オ 国家資格でないことによる問題はあるか（質の向上、待遇改善、人材確保、その他外国人支援の問題など）

## 2 相談対応支援の現状等に係る調査

- (1) 相談対応業務従事者（一元的相談窓口、民間支援団体、大学等の留学生の相談対応部署、民間企業の外国人従業員の相談対応部署など）を対象に、相談体制、相談件数、相談者の国籍、相談内容、相談実務における課題、相談対応業務従事者の待遇（雇用形態、勤務日数／週、勤務年数、報酬、年齢、国籍、保有国家資格等）、外国籍の相談対応業務従事者の母語及び相談対応支援で使用する言語等

- (2) 相談員の確保・育成の課題、問題点