

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

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くあります。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帳、異動、医療、福祉、出産・子育て、子供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よう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あるかと思われしますが、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。



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

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・開設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 | 福島県南相馬市の例

時期	イベント	特徴・ポイント
2014.4	● 市民相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）	● 多言語対応（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）
2015.6	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）
2016.10	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）
2017.11	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）
2018.11	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）	● 外国人向け相談会（多言語対応） ● 外国人向け相談会（多言語対応）

出張相談について

出張相談の取組は、都道府県に限らず、福島県南相馬市、埼玉県川口市、兵庫県朝来市など多くの自治体で実施されています。

国境が近い自治体や、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見られます。

出張相談の実施場所については、行った地域で行う方法のほか、主要人が集まる場所・機会を捉えて行う出張相談も実施されています。

出張相談に伴う報酬、相談員対象経費となりますので、詳細は各自治体のホームページをご覧ください。

② 窓口の周知・情報発信の方法

庁内及び地元スーパー等での相談案内に係るポスターの掲示、外国人の出入時に相談案内カードを配布。（福岡県北守市）

▼ポスター

石巻市外国人相談窓口

▼相談案内カード（A5サイズ）

石巻市外国人相談窓口

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



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

▶ 一元的相談窓口設置・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 一元的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章で一元的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、一元的相談窓口設置・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

- 一元的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章で実際に一元的相談窓口を設置・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 5
- 他機関との連携について・・・P 4 8
- 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・P 4 1
- 一元的相談窓口での様々な取組・・・P 5 3
- ボランティアの活用について・・・P 7 8

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、一元的相談窓口を設置・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 2
- 受入環境調整担当官の様々な取組・・・P 8 8、8 9
- 合同相談会～地方版FRESCを目指す取組について～・・・P 9 0
- 一元的相談窓口における電話・映像通訳や翻訳機の活用・・・P 9 2

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5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
	普通交付税措置	—
	特別交付税措置	0.8

れる地方交付税交付金の決定額については、に御確認ください。

外国人入留支援センターとは

外国人入留支援センター（FRESC/フレスク）は、日本で暮らし、活躍する外国人の入留支援に関する窓口（4審庁・8機関）が、新宿区のJR四ツ谷駅前にあるコモシロ谷ビルに集まって、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入留に関する様々な支援施策を実施することにより、外国人の受入環境整備を着実に進めています。

本書は、FRESCのページ <https://www.mof.go.jp/fre>

出入国在留管理庁、地方出入国在留管理庁主催の研修会について

出入国在留管理庁では、地方公共団体担当者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5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「受入環境整備交付金」等多文化共生施策等を実施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庁においても、一元的相談窓口の職員等を対象に特定持続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庁においては、一元的相談窓口等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、ひとり親家庭に対する支援、医療通訳についてなど、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4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、令和3年度及び同4年度に新規で外国人受入環境整備交付金を受けた地方公共団体から収集した事例を基に、記事を追加するなどの改訂を行いました。

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事例を追加掲載

・【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・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.25
兵庫県尼崎市（P.29）、福岡県荊田町（P.30）、大分県宇佐市（P.31）の例を追加

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・・・・・・・・・・・・・・・・ P.65
「⑤一元の相談窓口の設置・運営にあたり工夫していること」として愛知県新城市からの声（P.76）を追加
「⑦窓口を設置した効果・設置して良かったこと」として福岡県古賀市からの声（P.81）を追加

◆ 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

5 | やさしい日本語の普及・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ P.94
全国各地のやさしい日本語の研修を紹介した、「別冊やさしい日本語の研修のための手引（略称）」などについての情報を追記

（3）福岡県荊田町の例

「多文化共生の推進に関する研究会」に全国町村の代表として参加し、他の自治体と情報交換をする中で、外国人比率の高い荊田町が外国人に関して、非常に課題があることがわかった。また、荊田町には統一的な在留資格をもった外国住民が多いが、会社や監視組合には相談しにくいことを相談する場がないことがわかり、相談窓口設置の必要性を痛感し、検討を開始した。

時期	イベント
R2.7	●町内における新就業者ヒアリングに「多文化共生推進事業」として計画を提出
R2.10	●多文化共生推進員の職務条件・給与等の調整（荊田町近代委員会）
R2.11	●令和2年度荊田町当初予算案に「多文化共生推進員の人員費」、「多言語翻訳機賃借料」、「関係消耗費」等を計上
R3.1	●外国人受入環境整備交付金等補助 ●財務課による当初予算ヒアリング（予算編成）
R3.2	●令和3年3月議会に「令和3年度当初予算案」上程（同3月議決） ●多文化共生推進員給与決定、職務条件の最終決定
R3.3	●「やさしい日本語の普及
R3.4	●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、2020年2月から「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」に関する有識者会議を開催し、同年8月に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を作成しました。

また、2022年7月から「話し言葉のやさしい日本語の活用促進に関する会議」を開催し、同年10月に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」策定のポイントとして、2023年1月に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」新編やさしい日本語の研修のための手引」を作成しました。

このガイドライン等については、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」において公開しています。また、地方公共団体や関係者への周知、地方公共団体職員への研修を実施するなど、やさしい日本語の普及・活用を推進しています。

◆ その他お役立ちコラムを追加掲載

- ・ 令和5年度実施外国人受入環境整備交付金に係るアンケート調査結果・・・・・・・・ P.85
今後の交付金の在り方を検討するため、全国の地方公共団体を対象として、令和5年度に実施したアンケート結果の一部を紹介
- ・ 合同相談会 ～地方版FRESOを目指す取組について～・・・・・・・・ P.90
各地域における外国人等の利便性の向上のため、外国人支援に携わる者が連携・協力して実施している合同相談会について紹介

令和5年度実施外国人受入環境整備交付金に係るアンケート調査結果

令和5年4月から5月にかけて、全国の地方公共団体を対象とした外国人受入環境整備交付金に係るアンケート調査を今後の交付金の在り方の検討等に活用することを目的として実施しました。

●実施対象：都道府県及び市区町村（計1788団体）
●回収件数：840団体（回収率47.0%）
●R4外国人相談窓口を設置していますか。
（外国人受入環境整備交付金を受けていない窓口を含む）

●外国人受入環境整備交付金の内訳について知っていますか。

●より詳しくは外国人受入環境整備交付金に対する満足度を教えてください。

【回収金額で集計】 【交付金を受けている団体で集計】

アンケートの中で外国人受入環境整備交付金をとりまく現状とともに、多くの地方公共団体の皆様から今後の参考となる意見や提案もいただきました。

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。

合同相談会 ～地方版FRESOを目指す取組について～

現在、外国人労働者センター（FRESO）には、協賛企業等に依頼する形で人材の確保ができており、外国企業支援センターの協賛企業に依頼する相談について、連携して対応しています。

各相談所における外国人等の利便性の向上のため、FRESOの協賛企業と、地方公共団体と地元出入国在留管理、労働、法務、外国人受入環境整備等の関係者による連携が強化・強化し、合同相談会を実施しています。

令和4年度は、地方出入国在留管理事務所が協賛したほか、全国のイベントなどで広報活動するFRESOの認知が向上したことで、合同相談会の開催も増加しました。令和5年度の合同相談会については、継続して取り組んでいく予定です。地方出入国在留管理事務所にお任せいただく、出入国在留管理ポータルサイトを御確認ください。

●合同相談会の開催に協力している協賛企業のリスト

●合同相談会の開催に協力している協賛企業のリスト

●外国人受入環境センター「地方版FRESOを目指す取組について」
https://www.isa.go.jp/fresos/

●各協賛企業のお問い合わせ先
「FRESO」のポータルサイトに、詳細な掲載をしています。お困りの際は、必ずお困りの内容を確認してください。

