



## 一元的相談窓口での様々な取組

これまでも紹介したように、一元的相談窓口では、単に窓口で相談対応するだけでなく、外国人住民が安心・安全に暮らすことができるよう様々な取組をしています。次のような取組も外国人受入環境整備交付金の交付対象となるため、一元的相談窓口事業の参考にしてください。

### ■ 同行支援

浜松市、神奈川県横須賀市、長野県松本市、北九州市などの自治体では、伴走型の支援を担う役職の配置等を行い、外国人相談者の依頼に応じる等して外国人相談者に寄り添った対応を行っています。

相談者からは、相談員等が外部の関係機関での手続等に付き添うことで落ち着いて対応でき、ありがたいといった声があるようです。

### ■ 生活オリエンテーション

総務省が令和2年9月に公表した「地域における多文化共生推進プラン」（改訂）では、コミュニケーション支援の一環として「外国人が地域住民としての生活を開始してからできるだけ早い時期にオリエンテーションを実施し、行政情報や日本社会の習慣等について学習する機会を提供する。」とされています。

愛知県大府市、三重県四日市市などの自治体では、外国人受入環境整備交付金を活用して在留外国人への生活オリエンテーション事業を実施しています。

具体的には、転入手続等の機会を捉えて多言語のチラシや生活ガイドブックを基に行政情報や生活に必要な情報（健康保険、ごみの出し方等）、日本語学習に関する情報等について生活オリエンテーションを実施するケースが多いようです。上記の愛知県大府市では予め、転入等の手続をした外国人を一元的相談窓口以案内するようにしています。このほか、外国人向けのイベントや日本語教室などの外国人が集まる場所で複数人の外国人に対して実施する方法も効果的と考えられます。

これらは、目指すべき共生社会を実現するため、外国人が我が国の習慣や社会制度等の知識を習得するための仕組みづくりを行っているものといえます。