

第3章 一元的相談窓口の設置・運営


1 | 一元的相談窓口設置までの流れ

一元的相談窓口を設置・開設するまでにどのような準備が必要なのでしょう。いくつかの地方公共団体の例を紹介します。

(1) 福島県南相馬市の例

時期	イベント	内容・ポイント
H31.4	●市復興総合計画後期基本計画の策定	<ul style="list-style-type: none"> 重点戦略「多様な人材の育成と誘導」 取組方針「事業所の外国人材の受入れと地域の受入れ環境の整備を推進します」
～R1.5	●関係機関と外国人材活用に向けた意見交換会を開催	<ul style="list-style-type: none"> 外国人雇用促進のために必要な体制として、次の2点が挙げられました。 <ol style="list-style-type: none"> ① 関係機関で構成する協議会の設立 ② 一元的相談窓口の開設
R1.10	●「南相馬市外国人活躍推進協議会」を設立	<p>一元的相談窓口の設置に向け協議を開始！ (令和元年度～令和2年度までに6回開催)</p>
	<p>【構成員】 学識経験者（福島大学）、地元企業、市国際交流協会、商工会議所、警察署など</p> <p>【協議内容】 ・センター開設の目的や時期 ・センターに必要な機能 ・センターが取り組むべき業務 ・センターの名称、場所、開設時間、スタッフの配置</p>	<p>【活動内容】 センター設置に係る機能の調査・検討のため、意見交換や情報共有、県外の先進地の視察等</p> <p>【情報共有の内容】 ・市の外国人雇用に係る取組 ・市内の雇用状況について ・県や労働局等が実施した外国人雇用に関する調査報告について</p>
R1.11	<ul style="list-style-type: none"> ●先進地視察 ・埼玉県国際交流協会 ・群馬県太田市 ・群馬県大泉町 	センター機能の調査・検討のため、それぞれの相談窓口での対応の様子を見せていただいたほか、相談員の配置や主な相談内容についてヒアリングを行いました。
R2.11	当初予算要求（相談窓口の管理運営に係る業務委託）	



時期	イベント	内容・ポイント
R3.2	外国人受入環境整備交付金の事前相談	
R3.3	●市議会において当初予算議決	
R3.4	●相談窓口の管理運営を行う一般社団法人の立ち上げ、スタッフの採用	
R3.5	●令和3年度外国人受入環境整備交付金の申請	・委託先と連携することでスムーズに申請することができました。
R3.6 上旬～中旬	●外国人受入環境整備交付金交付決定 ●愛称募集	・多くの方に親しみをもって利用していただけるよう、市内の外国人、外国人を雇用する事業者、市民を対象に愛称を募集しました。
R3.6.28	●「南相馬市外国人活躍支援センターSAKURA」オープン!	・オープニングセレモニーにおいて、愛称発表と最優秀賞受賞者の表彰を行いました。
R4.4.1	●施設名を「南相馬市多文化共生センターSAKURA」に変更	・市内の多文化共生社会実現に向けて、取り組み内容に国際交流部門を追加しリスタートしました。

▶市の広報誌での紹介



外国人活躍支援センター「SAKURA」オープン

市では6月に、外国人活躍支援センター(愛称SAKURA)をオープンしました。
 問合せ 西上野台駅前5346

市内企業と外国人材とのマッチング支援

～外国人の方を雇用したい市内企業と「南相馬で働きたい」外国人の方との橋渡しをします～

- 雇用のマッチング支援や、外国人雇用に関する企業セミナーなどの実施
- 市内企業と外国人材とのマッチング支援や就業セミナーなどの開催
- 行政窓口との連携を調整し、右側画像記事に関するサポートを実施

外国人活躍支援センターとは

南相馬市にあり、市が中心となって運営している外国人の皆さんが、仕事や生活に困らないようサポートする施設です。外国人の方の受入に際して必要な手続きのサポートも、窓口で相談できます。

SAKURAが取り纏む「3つの柱」

外国人が暮らしやすい生活支援

- ～市内に住む外国人の皆さんが「南相馬に来てよかった」と思えるような支援をします～
- 仕事や生活に関する相談できる窓口の確保
- 市内に在る外国人の方と地味の方が交流できるイベントの開催
- 日本語が勉強できる講座などの開催

外国人材の受け入れ環境の整備に関する支援

～外国人を受け入れる市内企業を支援します～

- 企業研修やセミナー実施など
- 外国人の受け入れに関する知識やスキル向上のための研修、セミナー等の実施
- 就業に関する相談や外国人材の受け入れに関するサポート
- 外国人材の受け入れに関する相談や外国人材におかりやすい「やさしい日本語」講座の開催



愛称「SAKURA」の由来と考案者

愛称を決定したのは、南相馬に住む外国人の皆さんが、SAKURAチームです。南相馬は自然豊かな花の国として国内外に知られたいという思いから、この愛称を考案しました。市民の皆さんも、このセンターが外国人の方の暮らしをサポートするのと同じように、南相馬市の発展に「SAKURA」が貢献することを願っています。また、皆さんの考えた愛称が最優秀賞に選ばれました。

窓口について

センターには、業務で応対できるスタッフがいる際、10の言語以上に対応できる自動翻訳システムを導入しています。同時に、オープンイベントを開催し、市民の皆さんと交流の場を設けました。

サロンコーナーについて

南相馬市に在住する外国人の皆さんと交流の場を設けました。また、外国人の方と交流の場を設けました。市民の皆さんと交流の場を設けました。市民の皆さんと交流の場を設けました。

外国人材の受け入れ環境の整備に関する支援

～外国人を受け入れる市内企業を支援します～

問合せ 西上野台駅前5346



南相馬市に聞いてみました



一元的相談窓口を設置しようと思った理由・経緯について教えてください。

外国人の居住者数、労働者数が年々増えてきており、今後多くの外国人材の就労・居住が見込まれることから、外国人の方が南相馬市で活躍できるよう、市内事業所の外国人材の受入れの支援と地域の受入れ環境の整備を進めてきました。その中で、市内に在住又は在住を希望する外国人に対して、生活に係る様々な疑問や悩みに対応するとともに、市内事業者の外国人雇用促進を図るために一元的な窓口を開設することとしました。



南相馬市
ご担当者



市が直接運営するのではなく、一元的相談窓口のための法人を立ち上げたのですね。その理由は何ですか？

相談窓口の管理運営だけでなく、雇用マッチングや交流イベント等の事業を実施していく上で、様々な関係機関のメンバーで構成された法人が、民間の持つネットワークやノウハウを活かして事業を実施した方が、広くサービスを提供することができ、事業の成果も上がると考えました。



法人の立ち上げを行った際は、市はどのような役割を担ったのですか？

一般社団法人の設立登記や入札参加資格申請等に係る書類の作成など、市が先頭に立って関係機関との連絡調整を行うことで、スムーズに進めることができました。





一元的相談窓口の今後の展望について教えてください！



センターでは、「外国人が南相馬市で活躍できる多文化共生社会」を目指し、相談窓口の管理運営や、雇用マッチング等の事業のほか、やさしい日本語講座等の日本人を対象とした事業も実施していく（※）ことで、本事業に関わる人を増やしていき、将来的には、市全体で外国人のサポートをしていくような体制を作っていきたいです。

※外国人受入環境整備交付金は在留外国人への情報提供・相談対応等の取組に対する交付金であるため、本事業は対象外ですが、交付金の申請・実績報告時に経費を切り分けていただければ、一元的相談窓口で行っていただくことが可能です。

南相馬市 多文化共生 センターとは？

外国人が南相馬市で活躍できる **多文化共生社会** の構築を目指し 各種支援活動を行っています。

多文化共生社会って？

国籍や民族の異なる人々が、お互いの違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら生きていける社会です。

ACCESS

南相馬市 多文化共生 センター SAKURA
Minamisoma City Multicultural Center SAKURA

INFORMATION

〒975-0004
福島県南相馬市原町区旭町二丁目
駅前 モンマゼル2F
営業時間 9:00-17:00
定休日 土・日・祝・年末年始(12月29日)

CONTACT

管理運営
一般社団法人 南相馬市外国人活躍支援-協
TEL: 0244-26-5850
FAX: 0244-26-5851
Email: sakura414@acc.biglobe.ne.jp
Web: https://minami-soma.org/

4つの柱

雇用 01

- 雇用のマッチング支援、企業セミナーなどの開催
- 合同面接会、就職セミナーなどの開催
- 在留資格取得に係る行政書士との連絡調整

生活 02

- 多言語による相談
- 多言語による情報提供
- 生活支援ガイドブックや災害対応マニュアル等の提供
- 日本語講座の開催及びボランティア講師の育成

企業 03

- 企業訪問・相談・調査等
- 雇用に係る支援制度の周知・申請書作成支援
- 「やさしい日本語」講座の開催

交流 04

- 国際交流及び外国人と地域との交流支援
- コミュニティの形成を目的とするイベント開催
- 外国人のやすらぎと交流の場のサロン開設

◀ 案内リーフレット ▶

(2) 兵庫県尼崎市の例

外国籍住民の増加を受け、令和2年度から行政窓口の多言語化を図るために電話通訳・テレビ通訳を導入している。しかしながら、既存の行政窓口は外国籍住民にとって言語等の違いからハードルが高く、外国籍住民は複合的に悩みを抱えていたり、どこに何を相談すれば良いかの判断が難しいことから、悩み事解決だけでなくニーズの把握も同時に行うことを目的とした外国人総合相談センターの設置に至ったもの。

時期	イベント
R2.8	●他都市行政視察
R2.10	●予算協議 ●外国人受入環境整備交付金申請準備
R3.2	●外国人受入環境整備交付金事前相談
R3.3	●外国人受入環境整備交付金内示 ●多言語相談員の調整
R3.4	●外国人総合相談センターの窓口整備に係る委託（机、椅子等の設置等）
R3.5	●外国人総合相談センター開設



(3) 福岡県苅田町の例

「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、外国人比率の高い苅田町が外国人支援に関して、非常に遅れていることがわかった。また、苅田町には就労の在留資格をもった外国住民が多いが、会社や監理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	●町内における新規事業ヒアリングに「多文化共生推進事業」として計画書を提出
R2.10	●多文化共生推進員の勤務条件・給与等の調整（苅田町近代化委員会）
R2.11	●令和2年度苅田町当初予算案に「多文化共生推進員の人件費」、「多言語翻訳機賃貸借料」、「関係消耗費」等を計上。
R3.1	●外国人受入環境整備交付金事前相談 ●財務課による当初予算ヒアリング（予算協議）
R3.2	●令和2年3月議会に「令和3年度当初予算案」上程（同3月議決） ●多文化共生推進員採用試験、受験者公募開始
R3.3	●外国人受入環境整備交付金本申請 ●多文化共生推進員採用試験の実施
R3.4	●外国人受入環境整備交付金交付決定 ●苅田町外国人ワンストップ相談窓口開設、多言語翻訳機リース契約締結

(4) 大分県宇佐市の例

コロナ禍において帰国困難となった外国住民からの相談対応をする中で外国住民に関する様々な問題を知ることとなり、相談体制の整備が急務であると認識し、また、既に大分県に相談センターはあったが、実際の距離や精神的な距離感によりなかなか相談できない、しないことが分かったため、検討に至ったもの。

時期	イベント
R2.7	●係内での運営構想に関する協議
R2.8	●課内協議・新規事業として提案
R2.10	●企画部門との実施計画ヒアリング
R2.12	●財政課との当初予算協議
R3.1	●外国人受入環境整備事業交付金事前相談
R3.3	●外国人受入環境整備事業交付金本申請、当初予算議決
R3.4	●外国人受入環境整備事業交付金交付決定、整備・運営に係る委託契約
R3.5	●宇佐市外国人総合相談センターの備品等整備
R3.6	●宇佐市外国人総合相談センター開設

(5) その他の例

- 学識経験者、外国人支援団体、外国人住民及び行政委員で構成する「札幌市多言語総合相談窓口意見交換会議」を設置し、全3回の会議を開催した。

これらの会議では、設置予定の相談窓口が外国人住民のニーズに応えられるよう、地域の外国人住民の状況を把握するとともに、求められる機能や在り方について検討した。(札幌市)

- 東川町は全国唯一の公立日本語学校を設置しているところ、その日本語学校が入居する「せんとぴゅあⅠ」において相談窓口を含む多文化共生事業を実施する多文化共生室を設置することになった。

町内で日本語研修事業を行う学校、学生寮の経営者等から現状や課題について聞き取りを行った。また、町内には既に留学生等の外国人の相談相手となりサポートを行っていた町民が多数であったため、その関係性をそのまま活かし、留学生等の外国人が気軽に利用して町民と接することができる空間で行政サービスを実施できる体制を検討するため、留学生等の外国人と関わり合いのある町民に対し、個別のヒアリングを実施した。(北海道東川町)



2 | 一元的相談窓口の取組事例

ここでは、実際に外国人受入環境整備交付金を活用して一元的相談窓口を設置・運営している地方公共団体の特徴的な取組等を紹介します。なお、以下に紹介する自治体情報、窓口の概要等は全て本書作成時点（令和5年度）のもので、御留意願います。

(1) 長野県

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
2,043,798人	38,151人	1.87%	①中国 ②ベトナム ③ブラジル	①永住者 ②技能実習 ③定住者

※「人口」、「うち外国人」は、令和5年1月1日時点総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」による。以下同じ。

※「外国人割合」は、小数点以下第3位を四捨五入している。以下同じ。

※「国籍TOP3」、「在留資格TOP3」は、令和4年12月末時点出入国在留管理庁「在留外国人統計」による。以下同じ。

窓口の概要

■運営形態 委託（公益財団法人 長野県国際化協会）

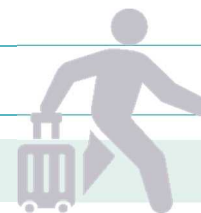
■対応言語 8言語（日本語・英語・中国語・ベトナム語・インドネシア語・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語）

※電話通訳で15言語以上に対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○ 第1、3を除く	○	○	○ 第1、3のみ	—

特徴的な取組①（出張相談会）



■背景・経緯

- ・ 県の面積が広く、77の市町村があり、その全ての市町村に外国人が暮らしている。
- ・ 県では、外国人がどこに暮らしても困ったときに相談でき、安心して生活できる環境づくりを進めるため、一元的相談窓口である長野県多文化共生相談センターを設置し、相談対応や情報提供等を行っている。また、中長期的には、最も身近な住民サービスの提供機関である市町村が外国人からの相談に対応できる体制構築を目指している。
- ・ この中で、長野県多文化共生相談センターに来所して相談したい外国人が遠方に暮らしている場合、移動に係る負担が大きいことが課題だった。
- ・ そこで、「外国人が身近な場所で相談できる機会の提供」と「市町村・関係機関との連携強化」を目的に、出張相談会を実施している。

■事業概要

- ・ 10か所出張相談会を実施している。
- ・ 実施する地域は、市町村に対する開催希望の調査結果を基本に、外国人住民数や外国人相談窓口の設置市町村、地域バランス等により選定している。
- ・ 出張相談会を長野県多文化共生相談センターによる単独実施とするのではなく、市町村や関係機関と連携して実施している。単独実施としない理由は、外国人の利便性を高めることに加え、市町村・関係機関との連携強化や相談対応ノウハウの提供を行うことで、全県における体制づくりを進めることを目的としているため。



- ・ 市町村・関係機関と連携した実施とするため、開催調整に当たっては、センター長が直接訪問等を行い、実施目的や実施、広報の方法について説明を行っている。

■課題・評判

- ・ 外国人への広報が課題。広報を届けるため、長野県多文化共生相談センターのウェブサイトをはじめ、開催市町村や国際交流団体等にも周知協力をいただき展開したが、まだまだ届かないことが多いと感じている。
- ・ 出張相談会に来た相談者からは、「これまで役所は馴染みがないところだったが、相談会をきっかけに行くことができた。」との声をいただいた。また、参加した自治体からは、「相談会をきっかけに外国人住民と接点ができる。」「相談内容を的確に把握することができ、担当課で対応することができた。」「市町村では有していないスキルを提供してもらうことができる。」といった声をいただいております、県下自治体のスキルアップにも役立っている。



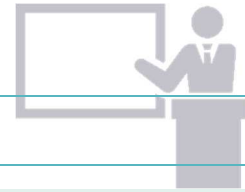
出張相談について

出張相談の取組は、都道府県に限らず、福島県福島市や、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。

面積が広い自治体や、外国人集住地域を抱える自治体には特に参考になる取組とされます。

出張相談の実施場所については、長野県のように開催希望調査をして、希望があった地域で行う方法のほか、主要駅や外国人向けのイベント、日本語教室等、外国人が集まる場所・機会を捉えて行う方法もあります。

出張相談に伴う広報費、相談員の旅費等についても外国人受入環境整備交付金の対象経費となりますので、詳細については外国人受入環境整備交付金担当までお問合せください。



特徴的な取組②（外国人相談対応研修会）

■背景・経緯

- ・ 県内の在留外国人は年々増加しており、定住化や国籍等の多様化、外国人を取り巻く制度変更をはじめとした環境変化等の複合的な要因により、外国人からの相談内容は複雑になっている。
- ・ 近年の相談対応においては、相談内容に関する知識や相談に対応する技術等の習得が必要であるばかりでなく、相談に連携して対応する関係機関との、役割分担や連携方法についての相互理解が求められている。
- ・ このことから、外国人からの相談に対応する職員が円滑な相談対応を行うため、「必要な知識・技術の習得」及び「連携体制の構築」を目的とした研修会を実施している。

■事業概要

全6回の研修会を実施。

- ・ 対象：長野県多文化共生相談センター相談員
ただし、市町村や関係機関等で外国人相談対応を担う者も参加できることとしている。
- ・ 実施方法：オンライン（新型コロナウイルス感染症の感染対策のため）
- ・ 研修内容や研修講師の選定方法：
外国人相談対応に精通したアドバイザーが中心となり、相談対応実績を参考に、必要な研修内容を選定している。研修講師については、研修内容に応じて依頼している。
- ・ 実施に当たっての工夫：
研修会を知識・技術を習得するのみの場とするのではなく、「関係機関等との連携体制の構築」につながる内容としている。例えば、講師について

は、今後の相談対応で連携につながるように関係する機関を中心に選定を行った。

■ 評判

参加者からは、

- ・「相談員としてどうしたらよいか漠然とした思いがあったが、解決した。（市町村相談員）」
- ・「研修会をとおして関係機関の方と話すことができてよかった。（市町村相談員）」
- ・「関係機関の取組について理解が深まり、対応時の繋ぎ先が明確になった。（県相談員）」

等の感想が聞かれた。



都道府県の役割について

外国人受入環境整備交付金は、都道府県及び市町村に交付されるため、それぞれにおいて一元的相談窓口が設置されることが想定されます。

そのような中で、長野県の一元的相談窓口のように、県下の自治体に対して指導的役割を果たすとともに、県と市町村が連携して取組を進めることで、県全体の多文化共生の取組を推進することも可能であり、長野県の取組は、都道府県の役割を示すものとして好事例であると思われます。

(2) 千葉県船橋市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
647,037人	19,264人	2.98%	①中国 ②ベトナム ③韓国	①永住者 ②技術・人文知識・国際業務 ③家族滞在

窓口の概要

■運営形態 委託（株式会社インジェスター）

窓口、電話、メールで対応

■対応言語 12言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・フィリピン語・タイ語・ポルトガル語・スペイン語・ヒンディー語）

※テレビ電話通訳及び電話通訳でも対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	—	—



取り組み

■窓口のコンセプト

- 外国人受入環境整備交付金の利用に当たり、窓口・電話・メールの3つの手法により12言語で相談できる仕組みを新たに整備・構築し、効率的に運用するためには、テレビ電話通訳システムや3者間コールセンター、多言語ホーム

ページなどのノウハウと実績を有する民間事業者に委託することが適当と判断した。

- 交付金の創設に伴い、複数の民間事業者より、優れた多言語対応商品の説明を聞く機会が増えたことから知識を習得し、船橋市が目指す外国人総合相談窓口を具現化するためのオリジナルな仕様書を作成して、一般競争入札により委託事業者を決定した。
- 船橋市は「接遇日本一」を掲げており、業務委託の仕様書には相談員の業務に必要な研修だけでなく、個人情報やコンプライアンス関係の研修のほか、相談員に求められる要件や相談者に寄り添った対応を行うための研修の実施も明記した。

■ 民間委託のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">◆ 窓口、電話、メールの3通りで12言語の対応を行うためには、市の雇用では人材確保が難しく、3者通話などの仕組みづくりや市が独自に人材確保を行うより、民間事業者が運営する通訳センターの利用が効率的である。◆ 専用のホームページを12言語で運用しているが、災害など緊急時の情報提供やタイムリーな情報更新には民間事業者に利点があり、デザインなど見やすさの点でも優れている。	<ul style="list-style-type: none">◆ 一般競争入札で委託事業者を決定するため、契約更新の際に業者が変わることがある。◆ 業務委託の場合、直接相談員に指導・助言ができないため、情報の伝達や共有に工夫が必要である（後述する取組を参照）。

■実施のための工夫

○従事者用マニュアルの作成

当初の契約から委託業者には相談窓口の従事者用マニュアルの作成及び随時最新情報に更新することを求めている。仕様書には委託業者が代わった場合の引継ぎを確実にすることも定めており、マニュアルを熟読することにより、従事者が代わっても一定のレベルを維持し、継続的で安定した円滑な相談業務を可能としている。

○日報等によるこまめな報告及び指導

委託業者には仕様書で日報、月次報告、年次報告を求めている。日報では前日に受けた相談内容及び対応状況を全件報告してもらっており、その内容を担当職員がチェックするだけでなく、国際交流課全員に回覧している。この結果、改善すべき点があれば従事者用マニュアルに反映させるほか、委託業者に改善を指導している。職員の負担もあるが、相談傾向や相談状況をタイムリーに肌で感じることができる。

○メーリングリストの活用

相談窓口従事者、委託業者の社員、国際交流課職員など相談窓口関係者を対象としたメーリングリストを構築しており、コロナワクチン接種や行政からの支援制度など日々内容が変わる情報の共有を図り、情報量に差が出ないようにしている。

■成果・評判

- ・ 本市の場合、民間事業者に委託する場合には一般競争入札となるため、更新時に業者が変わるリスクが高い。このため、業者が変わった場合の引継ぎがうまくいくかどうか問題であるが、仕様書への定義や従事者用マニュアルの作成など工夫することにより、スムーズに引継ぎができています。
- ・ 船橋市の外国人住民は増加しており、そのニーズは多様化・複雑化している。これに対応するためには民間活力導入のメリットを生かす必要がある。現行の委託方式は相談者の評価もよく、リピーターも増えている。母国語で相談できることの満足度は高い。



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

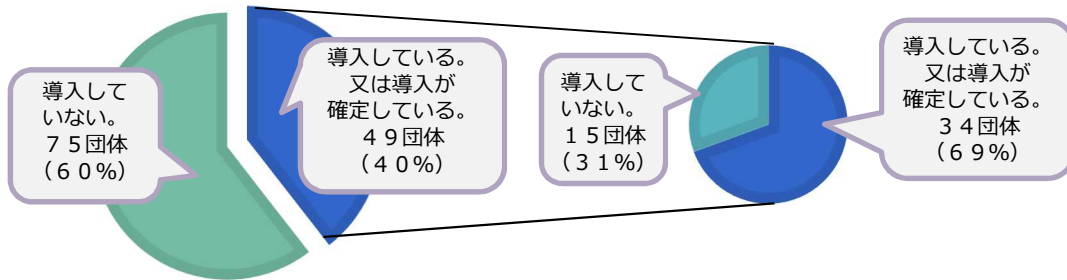
令和4年8月から9月にかけて一元的相談窓口を設置している地方公共団体を対象に、オンライン相談の対応状況等についてアンケートを実施しました。
結果の一部について以下のとおりご紹介します。

- 実施対象：過去に外国人受入環境整備交付金の交付決定を行った地方公共団体（計238団体）
- 回答件数：124団体（回収率52%）

■自治体におけるオンライン相談の導入状況&一元的相談窓口における導入状況

○自治体におけるオンライン相談導入状況

○一元的相談窓口におけるオンライン相談導入状況



★好事例

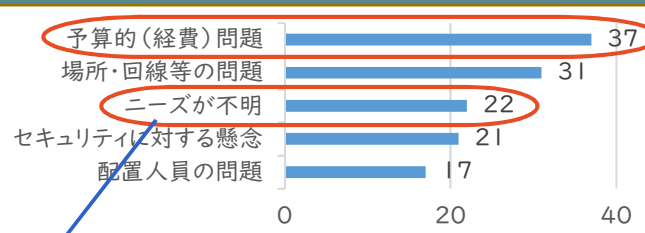
- ・通常窓口に来ることができない人（濃厚接触者や家庭の都合で家から出られない人）と、表情を見ながら相談対応ができ、相談者の安心につながった。
- ・必要な情報がどのページに掲載されているのかわかりづらい外国人にとって、オンラインで画面を共有して細かく説明できたことでより理解していただくことができた。
- ・移動の必要がない。

★改善点

- ・PCやタブレットを使用するため、操作に慣れていない相談者への説明に時間がかかる。
- ・書類等の確認が、画面上だとなかなか難しかった。
- ・相談員が会話できる言語での相談しか対応できない。
- ・ネット環境に左右されるため、途中で止まったり、聞きづらかったりすることがある。

（オンラインを導入していない地方公共団体に対し）

■導入しない理由



👉 (Focus!)

- ・一元的相談窓口への導入を検討されるようでしたら、外国人受入環境整備交付金の整備事業や運営事業として認められる場合がありますので、是非、本交付金担当までお問合せください。

👉 (Focus!) 「ニーズが不明」という点に関して、参考となる意見の御紹介

- ・「電話番号」を持っていない外国人も相談しやすくなる。
例えば、携帯電話会社未契約の技能実習生は多い。
- ・画面共有することにより、資料共有ができる。
- ・通話料を気にする必要がない。



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。

👉 (参考) 第3章2(8)浜松市(P.62)にて、浜松市における特徴的な取組としてオンライン相談の実施を紹介しています。

(3) 埼玉県ふじみ野市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
114,156人	2,944人	2.58%	①中国 ②フィリピン ③ベトナム	①永住者 ②家族滞在 ③技術・人文知識・国際業務

窓口の概要

- 運営形態 委託（NPO法人ふじみの国際交流センター（FICEC））
- 対応言語 13言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語・インドネシア語・フィリピン語・ポルトガル語・スペイン語・フランス語・ウルドゥー語・ヒンディー語）

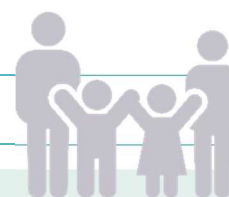
■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-

取り組み

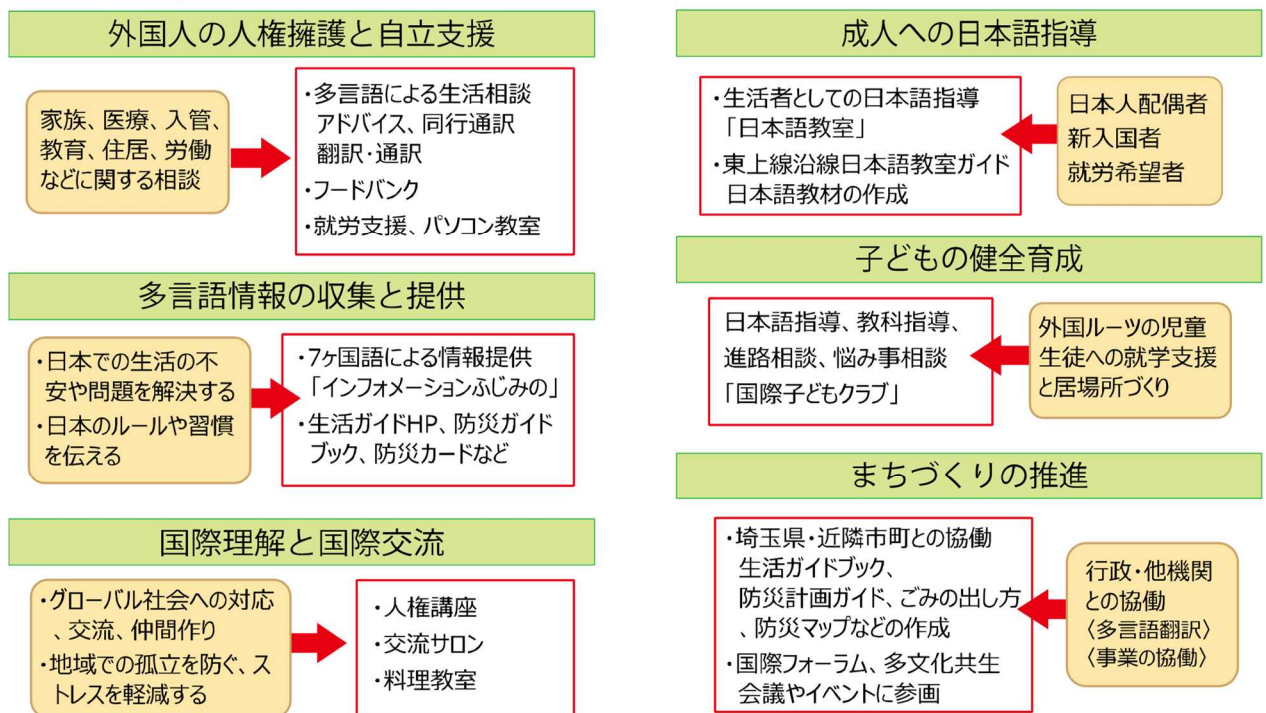
■ 背景・経緯

- ・ FICECは約25年前からふじみ野市内で外国人相談を実施し、平成17年の市町合併以前からふじみ野市の「外国籍市民生活相談業務」を受託している。



- ・このような生活相談事業はF I C E Cが実施する数々の事業の一つであり、F I C E Cはこのほか、日本語教育、子どもの学習、7か国語の多言語情報誌の発行、国際交流等を実施している。
- ・外国人が抱える日常生活等に係る諸問題について相談に応じ、適切な指導と助言を行って外国人が暮らしやすい生活環境を作り、生活状態の向上につながるよう支援している。

▼相談の流れ



■近隣市町との連携

- ・ F I C E C は、ふじみ野市のほか近隣2市町からも別途、同事業を受託している。さらに、2市1町とF I C E Cで「国際化推進会議」を年1回開催し、外国人市民の現状や行政の外国人向け施策等の情報を共有し、当面の課題や支援の方向について話し合いを行っている。

■ 研修

・ FICEC は外国人支援の NPO 法人として、長年にわたる相談業務の知見をふまえて相談を受けるだけでなく、「入管法等」の改正への対応を含めて、最新の情報を共有するための研修を積極的に行っています。

■ FICEC が掲げる相談員の心構え等

相談員と相談者の信頼関係を作ることとする

- 話を聞く：相手の話に耳を傾け、正確に理解し共感する
- 誠実に対応する：不確かな情報を伝えるなどは厳に慎む
- 気持ちを平静に保つ：相談者の困難な状況に同情するのではなく気持ちの平静を保つ

■ FICEC の相談員としての約束事

- 外国人の相談者の状況を踏まえて相談に対応します
- 時間をかけてじっくり相談者の話をお聞きします
- 二人で相談を受け、多面的な視点で問題の解決策を考えます
- お金を貸したり、保証人になることはしません
- 問題解決のために法律専門家や医療関係、福祉窓口とのネットワークを構築します
- 外国人支援の NPO 法人や団体との情報交換を行い適切な相談対応に努力します

(4) 仙台市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
1,067,486人	14,751人	1.38%	①中国 ②ネパール ③ベトナム	①留学 ②永住者 ③特別永住者

窓口の概要

■運営形態 委託（公益財団法人 仙台観光国際協会）

■対応言語 6言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語・ネパール語）

※上記のほか、電話通訳や映像通訳を利用し、最大23言語に対応（言語数は変わる可能性あり）。

※翻訳機で84言語に対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	○	○

特徴的な取組（専門家相談）



■背景・経緯

- ・ 仙台多文化共生センターは、1991年9月に、仙台市の国際交流拠点「交流コーナー」としてスタートした。2019年4月、改正出入国管理及び難民認定法の施行により、政令指定都市や都道府県などに、外国人からの生活相談に応

じ、適切な情報提供や関係機関への取次ぎを行う一元的な窓口を設置するとされたことから、同6月、「交流コーナー」の窓口機能を拡充し新たに「仙台多文化共生センター」として開設した。

外国人市民から寄せられる相談は年々、複雑化・多様化しており、これらの相談内容に対応するため、各専門機関との連携による「専門相談会」が開催されることになった。

■連携先

下記専門機関と連携し、専門相談会を月1回程度実施している。

仙台出入国在留管理局／仙台弁護士会／東北税理士会／宮城県行政書士会／
宮城労働局



■留意点・工夫

- ・ 留意していることは、予約受付時の相談者からの詳細な聞き取りである。相談者がどのような背景で何に困っているのかを聞き出し、それを専門機関に正確に知らせるためである。

- 工夫していることは、広報のあり方である。HPやメールマガジン、多文化共生センター内にポスターの掲示等を行っているが、実際に相談を必要としている外国人にこの情報が周知されるよう、今後も検討していきたい。



■ 利用者が多い相談会

- 一番利用者が多いのは「仙台出入国在留管理局による専門相談会」である。利用者の多い理由は、日本で暮らす外国人にとって「在留資格」に関する問題は、日本に滞在できるか否かの最重要事項だからだと考えられる（地方出入国在留管理局主催の研修については、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. 68）を御参照ください）。

■ 専門家相談会の開催を検討している自治体へアドバイス

- 地域の特性（在留資格別の人口や、年代別の人口など）によっても、寄せられる相談の内容（種類）が違ってくるが考えられる。
- そのため、地域の特性に応じた相談内容を想定し、そのための専門機関と連携した「専門相談会」の開催を計画されることをお勧めする。



他機関との連携について

一元的相談窓口では生活全般に渡る広範な相談に対応することとなるため、他機関との連携は重要です。既存の一元的相談窓口の主な連携先は次のとおりです。

地方出入国在留管理局／法テラス／行政書士会／弁護士会／ハローワーク
／労働基準監督署／各種NPO／国際交流協会／日本語教室 等々

実質的な連携関係を構築するにはどうすれば良いのでしょうか。

まず、今後の連携について互いに確認し合った上で連絡先の交換をすることが必要です。その後、継続的な情報共有のほか、勉強会や意見交換の場を設ける等して、課題となっていることへの認識を深める、各機関の職員の相互派遣を実施する等が考えられます。また、法テラスとの連携については、コラム「日本司法支援センター（法テラス）等との連携について」（P. 82）も御参照ください。

◆◆◆連携の一例◆◆◆

一元的相談窓口が市社会福祉協議会のコミュニティソーシャルワーカー（CSW）と協働で相談対応を行っている例があります。

市地域福祉計画で外国人への支援の重要性が認識されているところ、大阪府豊中市では、主に生活困窮や高齢・障害その他の複合的な相談等については、協働して相談対応にあたるほか、外国人向け相談会の合同開催や調査研究を実施するなどしてCSWと連携しています。

CSWは、住民と協働しながら地域のニーズを把握し、必要に応じて関係機関や広域のネットワーク会議等につなぐ役割を有しているところ、一元的相談窓口とCSWが連携することによって、相談者等の日常的な見守りや互いの専門性を活かした伴走型の支援が可能になっています。

(5) 北九州市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
929,396人	14,346人	1.54%	①韓国・朝鮮 ②中国 ③ベトナム	①特別永住者 ②留学 ③永住者

窓口の概要

■運営形態 補助金交付（公益財団法人 北九州国際交流協会）

■対応言語 5言語（日本語・英語・中国語・韓国語・ベトナム語）

※対面の他、タブレット端末や電話通訳を利用し計23言語に対応（言語数は変わる可能性あり）

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-

特徴的な取組①（多文化ソーシャルワーカー）



■背景・経緯

- 平成20年度に北九州国際交流協会に外国人相談窓口を開設、平成21年度に行政通訳の派遣を開始したが、相談窓口における多言語対応や通訳派遣だけでは解決しない相談も多くあった。また、外国人相談者側の言葉や習慣の問題以外にも、外国人市民に関する制度や文化が行政職員側に十分に知られている

わけではないことから、双方にアプローチしながら問題を解決することを目指して、令和元年度に多文化ソーシャルワーカーを配置した。

■事業概要

- ・ 相談員では対応できない深刻な相談や、窓口対応だけでは解決できない複雑な相談に対して、外国人支援の知識・経験を有するソーシャルワーカー（社会福祉士）がケース会議への参加やアウトリーチを行うなど、各専門機関と連携しながら継続的な支援を行っている。
- ・ 相談窓口の相談員だけでなく、区役所、学校、児童相談所などから、ソーシャルワーカーへの依頼につながるケースも多い。相談窓口にまで届いてこない問題の方が深刻な場合もあるため、ソーシャルワーカーの役割として、関係機関との協力による問題の早期発見・予防にも努めている。
- ・ 相談員に対する研修やスーパービジョンを随時行い、スキルアップを図っているほか、「外国人支援関係機関連絡会議」の開催や、関係機関へ講師として出向くなど、市全体での外国人支援の質の向上を目指した取組をソーシャルワーカーが中心となり実施している。

■評判

- ・ ソーシャルワーカーの配置前にはなかったような相談が増え、また、手遅れになる前の早めの対応もできるようになった。相談窓口を利用した外国人家族からは「ソーシャルワーカーがいなければ帰国するしかなかった。つらいときも支えてくれてありがとう」、外国人女性からは「配置される前は市外のNPOを頼っていた。北九州は本当に暮らしやすい」といった声が聞かれた。



■背景・経緯

- ・ 相談内容によっては、相談者・公的機関（区役所や学校等）・医療機関や多文化ソーシャルワーカーの依頼に基づき相談者への言語サポート目的で通訳の手配を行うことがある。この通訳を調整する相談通訳コーディネーターは、相談対応も行い、かつ多文化ソーシャルワーカー業務との関連性が大きいいため、事務職ではなく専門職として配置した。

■事業概要

- ・ 相談通訳コーディネーターは、依頼内容に応じた通訳者の人選、通訳実施スケジュールの調整、及び依頼元との関係づくりを行う。
- ・ 必要に応じて通訳者に同行し、ことばの橋渡しだけでは十分な支援効果が得られないと判断した場合には、多文化ソーシャルワーカーに対応を依頼することがある。依頼をするかどうか、また、そのタイミングについて判断力が必要となる。
- ・ 英語での相談対応ができ、コーディネーション力が極めて高いことを要件として、経験年数や資格よりも、外国人相談の本質への理解と丁寧な資質・能力を重視した人選を行っている。

■評判

- ・ 相談員・多文化ソーシャルワーカーと連携して、タイムリーできめ細かな対応が可能となっている。

特徴的な取組③（臨床心理士によるメンタルヘルス相談）



■ 背景・経緯

- 外国人相談窓口を開設する以前に、月に一度の専門家による相談会を開始した。現在も行政書士による「入国・在留・ビザ手続相談」、弁護士による「法律相談」はそれぞれ月に一度行っているが、心理カウンセリングは、要望があるごとに日時の調整を行い実施する形式に変更した。

■ 事業概要

- なるべく話しやすい環境にするために、通訳者を介さずにカウンセリングを行えるよう、英語のできる臨床心理士1名、中国語のできる臨床心理士1名に協力してもらい実施している。
- 相談者から「臨床心理士に相談したい」という依頼があった場合や、多文化ソーシャルワーカーが必要と判断した場合に、予約制で実施している。

■ 評判

- 件数としては多くはないものの、相談窓口寄せられる相談の中にはメンタルヘルスに絡むものがあり、相談窓口だけでは対応が困難であるため、いざという時にスムーズに専門家につなげることができ助かっている。
- 「クリニックを受診したことがあるが日本語で気持ちを伝えるのが難しかった。英語でカウンセリングをしてくれる所をずっと探していた」などと喜ばれている。



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始め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。

(6) 群馬県太田市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
222,403人	12,091人	5.44%	①ブラジル ②ベトナム ③フィリピン	①永住者 ②定住者 ③技能実習

窓口の概要

■ 運営形態 委託（太田市国際交流協会）

■ 対応言語 5言語（日本語・英語・中国語・ポルトガル語・スペイン語）

※翻訳機で70言語に対応。

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	-	-



特徴的な取組（一元的相談窓口内にハローワークの出張相談コーナーを設置）

■ 背景・経緯

- 太田市役所内に、平成21年から太田市外国人市民相談窓口の隣にハローワークおおたの職員による外国人のための出張サービスコーナーを週3日設けていた。当時はリーマンショック等の影響を受けて就労相談が増加しニーズもあったが、雇用に係る社会情勢の変化等から徐々に相談数が減少し、平成24年3月に相談業務を中止した経緯がある。

平成31年の一元的相談窓口の開設に伴い、相談体制の充実や外国人市民の利便性の向上を図るためにハローワークおおたと協議を重ね、一元的相談窓口の相談スペースの一部を「ハローワークおおた外国人出張行政相談コーナー」としてリニューアルし、就労相談業務を再開することとなった。

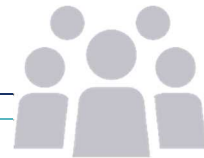
■事業概要

- ・ 毎週火曜日の午後、ハローワークから専門の相談員が来所、相談に応じている。
- ・ 一元的相談窓口とハローワークで、窓口案内の掲示をする等して相互に周知に努めている。
- ・ 開設時に新たに取決めした事項としては、「ハローワークおおた外国人出張行政相談コーナー」で受けた相談者数、国籍、住居地、相談内容等について報告を依頼した点で、これにより、相談員同士でも互いの相談について問題点等の共有が可能となる体制ができたと考えている。
- ・ 一元的相談窓口のある市役所庁舎からハローワークまでは徒歩10分程度の位置にあるが、この出張相談コーナーの場合には比較的ゆったりと話もでき、他の生活相談等につなげることも可能である。逆に生活相談から就労相談へつなげることもできるため、相談ブースを固定で区切らず、相談員や通訳が動いて対応ができるようにカウンターを設置している。

■評判

- ・ 就労相談も対応できるようになり利便性が向上した。
- ・ 一元的相談窓口の熟練した通訳がハローワークと連携した出張相談コーナーにおいても活躍できることで総合的な相談窓口として解決が可能である。
- ・ 部署をまたいでの手続きがスムーズに行い得る。

(7) 広島市、府中町、海田町、熊野町及び坂町



自治体情報

自治体名	人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
広島市	1,184,731 人	19,986 人	1.69%	①中国 ②韓国 ③ベトナム	①永住者 ②特別永住者 ③技能実習
安芸郡 府中町	52,891 人	695 人	1.31%	①韓国 ②ベトナム ③中国	①特別永住者 ②永住者 ③技能実習
安芸郡 海田町	30,639 人	875 人	2.86%	①ブラジル ②フィリピン ③ベトナム	①永住者 ②定住者 ③技能実習
安芸郡 熊野町	23,485 人	227 人	0.97%	①ベトナム ②フィリピン ③ブラジル	①永住者 ②技能実習 ③特別永住者
安芸郡 坂町	12,839 人	185 人	1.44%	①ベトナム ②フィリピン ③中国	①技能実習 ②永住者 ③特定技能
計	1,304,585 人	21,968 人	1.68%	①中国 ②韓国 ③ベトナム	①永住者 ②特別永住者 ③技能実習

窓口の概要

- 運営形態 委託（公益財団法人 広島平和文化センター）
共同方式で「広島市・安芸郡外国人相談窓口」を設置。
委託契約は広島市と委託先との間で締結している。
- 対応言語 7言語（日本語・英語・中国語・ベトナム語・フィリピン語・ポルトガル語・スペイン語）

※フィリピン語は、金曜日（週1回）、第1と第3の木曜日のみ配置。

※通訳ボランティア、翻訳アプリで30言語に対応。

■相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	—	—

共同方式での設置・運営について

■共同方式とした理由

- ・ 広島市では、平成20年度のリーマンショックを契機として雇用情勢が急激に悪化し、外国人住民についても解雇など生活不安が増したことを背景に、平成21年度に「広島県緊急雇用対策基金事業」を活用してポルトガル語、スペイン語、中国語の相談員を配置した「外国人総合相談窓口」を開設した。開設当初から、広島市安芸区及び周辺の安芸郡4町（府中町、海田町、熊野町、坂町）に住む日系ブラジル人やペルー人等からの相談が多くあったことから、同年7月に安芸区役所で、ポルトガル語及びスペイン語に対応する出張相談を開始した。
- ・ 令和元年度に外国人受入環境整備交付金を活用して一元的相談窓口としての外国人総合相談窓口を拡充した（単独方式）。
- ・ こうした中、令和2年4月以降に広島市の上記相談窓口で、新型コロナウイルス感染症の影響で周辺の自治体に住む日系ブラジル人やペルー人から、失業・生活困窮等の深刻な内容の相談が増加した一方で、広島市と周辺の自治体との間で外国人住民の生活困窮等の状況を情報共有する体制がなく、周辺の自治体がこのような現状を十分に把握できないことが課題となった。

これらのことを踏まえ、生活圏を共有する外国人住民の相談支援を効果的に行うため、広島広域都市圏における新たな連携事業として、一元的相談窓口の共同方式での設置について広島市から4町に提案して4町が同意し、令和3年度から開始した。



■ 共同方式で設置するまでの経緯

広島市が中心となって令和2年度中に1市4町で3回の協議を行い、令和3年4月1日付けで共同設置に係る覚書を締結するに至った。

各協議における開催日、議事・説明事項等は以下のとおり。

開催日	議事・説明事項等
第1回 令和2年7月9日	<ul style="list-style-type: none"> ① 共同方式を広島市から4町に提案することになった経緯 ② 外国人相談窓口の利用状況、1市4町の外国人住民の人数（各市町に占める割合・国籍別・在留資格別） ③ 共同方式での設置に関する協議の今後の進め方（決定すべき事項やスケジュール等）についての協議
第2回 令和2年10月2日	<ul style="list-style-type: none"> ① 共同方式での設置の趣旨・相談窓口の名称案・開始時期・相談体制・経費負担を含む実施案 ② 共同方式での設置に係る1市4町及び国における予算要求や外国人受入環境整備交付金の申請等を含むスケジュール
第3回 令和3年1月29日	<ul style="list-style-type: none"> ① 広島市の外国人総合相談窓口の相談員の紹介 ② 確認事項等（共同方式の相談窓口の名称・共同方式採用の経緯・事業効果・4町のメリット・覚書）について説明し、1市4町の意思を確認 ③ 今後のスケジュールのうち、過去の協議からの変更点 ④ 1市4町のホームページやSNS、広報紙、チラシの配布などによる一元的相談窓口の広報体制についての協議

■費用分担等について

- ・ 負担金については、1市4町の外国人住民数の合計に対する各市町の構成比を、相談窓口業務の委託契約金のうち共同運営に関する経費に乗じた額としている。
- ・ 各々の役割について、広島広域都市圏発展ビジョンを踏まえ、広島市は一元的相談窓口の運営及び住民へのPRを行い、4町は一元的相談窓口の運営への協力及び住民へのPRを行うこととしている。

■工夫していること

- ・ 4町に隣接する安芸区役所で月2回、ポルトガル語（第2水曜日）・スペイン語（第3木曜日）の相談員による出張相談を実施している。
- ・ 円滑な相談対応につなげるため、1市4町の各担当窓口の連絡先リストを作成し相談員間で共有している。
- ・ 4町の担当部署には、各町の職員に対して一元的相談窓口の広報を徹底するよう依頼している。
- ・ 1市4町の担当者が年に2～3回程度集まって、情報交換を行うようにしている。
- ・ 毎月、相談状況（個人情報削除したもの）を1市4町で情報共有している。



▲広島市・安芸郡外国人相談窓口の様子



■ 共同方式のメリット・デメリット

メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">◆ 各自治体が多言語対応できる相談員を確保することは財政的に負担が大きいが、共同方式により財政的な負担を軽減した上で、多言語化に対応した相談サービスを外国人住民に提供することができる。◆ 広島市においては、共同方式について、従来の一元的相談窓口の人員体制等を大きく変更することなく対応可能で、また、対象となる外国人住民数が増えることから事例の蓄積と相談員の経験値の向上が見込める。◆ 1市4町で、組織として相談状況を把握・情報共有することができ、相談への組織的な対応が可能となる。	<ul style="list-style-type: none">◆ 1市4町で異なる行政手続がある場合、相談員が1市4町の情報を把握しておく必要があり、相談員の事務負担が増加した。◆ 相談に応じた後、その場で各市町の関係部署に同行通訳するといった機動的な対応ができない。◆ 共同方式の場合、市単独で一元的相談窓口を設置した場合よりも市が受領できる国の交付金が減る。

共同方式の採用を検討している自治体へのアドバイス

- 共同して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。
- 今回の共同方式での設置では、比較的スムーズに1市4町での調整を行うことができた。これは、広島市が平成21年度から同エリアに居住する日系ブラジル人やペルー人への相談対応を行ってきたことや、1市4町が近接していたことが要因と考えられる。今後、共同方式の採用を検討する場合には外国人の居住状況や地理的要因などを踏まえ、連携する市町等を検討することが重要であると考えます。

▼周知用チラシ

広島市・安芸郡 外国人相談窓口

うらを
あててください

ESPAÑOL
中文
Tiếng Việt
PORTUGUÊS
ENGLISH
FILIPINO

広島市、安芸郡(府中町、海田町、熊野町、坂町)に住んでいる外国人のみならず、日本語がわからなくて、生活のことで、困っていませんか？相談することができます。秘密は守ります(あなたの顔を他の人にきません)。相談のお金は、かかりません(無料 0円)。

相談できる場所	相談できる言葉	相談できる曜日	相談できる時間
広島国際会議場 広島市安芸郡府中町1-5	スペイン語	月曜日から金曜日	9:00 - 16:00
	中国語		
	ポルトガル語		
	英語		
安芸区役所 広島市安芸区坂町3丁目4-36	ポルトガル語	金曜日	10:15 - 12:30
	スペイン語	第2火曜日	
新町管理事務所 広島市安芸区新町19-5	ポルトガル語	金曜日	13:30 - 16:00
	中国語	第2火曜日	

◆上に書いてある言葉と違う言葉については相談してください。
 ◆広島市・安芸郡 外国人相談窓口、に第2金曜日の13:30から16:00まで、出入国在留管理庁の職員がいます。在留資格について相談することができます。(予約が必要です)
 ◆広島市へ引越ししてきた人へ、広島市での新しい生活について、相談員が説明します。(予約が必要です)

相談できる場所 曜日(白木の 休みの日)、8月6日、12月29日から1月3日は休みです

広島市・安芸郡 外国人相談窓口

広島国際会議場 (広島市安芸郡府中町1-5)

TEL: 082-241-5010

FAX: 082-242-7452

Eメール: soudan@pcf.city.hiroshima.jp

URL: https://h-ircd.jp/guide.html

前回のプリントを再利用した印刷となります。

■電話・相談 ■インターネット ■マイページ ■ミャンマー ■フランス語 ■スナール語 ■ほか

ESPAÑOL

Ventana de Consultas para Extranjeros de la Ciudad de Hiroshima y Distrito de Aki
 広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

Local	Idioma	Días de Atención	Horario
Centro Internacional de Conferencias de Hiroshima	Español	Lunes a viernes	9:00-16:00
	Portugués		
	Chino		
	Vietnamita		
Municipalidad de Aki-Na	Español	1º y 2º Jueves del mes	10:15-12:30
	Portugués	2º miércoles del mes	13:30-16:00
	Chino	2º martes del mes	
	Filipino	Viernes	

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

中文

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

場所	対応言語	対応曜日	対応時間
広島国際会議場	中文	月～ 週五	9:00-16:00
	葡萄牙語		
	英語		
	越南語		
新町管理事務所	中文	毎月第2週	10:15-12:30
	葡萄牙語	毎月第3週	13:30-16:00

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

PORTUGUÊS

Sala de Consultas para Extranjeros de la Ciudad de Hiroshima e Região de Aki
 広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5

Local	Idioma	Dias de Atendimento	Horário
Centro Internacional de Conferências de Hiroshima	Português	De Segunda à Sexta	9:00-16:00
	Espanhol		
	Chinês		
	Vietnã		
Prefeitura de Aki-Na	Espanhol	1ª e 2ª Quarta-Feira	10:15-12:30
	Português	2ª Quarta-Feira de mês	13:30-16:00
	Chinês	2ª Segunda-Feira de mês	
	Filipino	3ª Quarta-Feira de mês	

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

Tiếng Việt

Quầy Tư Vấn Cho Cư Dân Ngoại Quốc Tại Thành Phố Hiroshima và Quận Aki
 広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5

Địa điểm	Ngôn ngữ	Ngày làm việc	Thời gian làm việc
Trung tâm Hội thảo Quốc tế Hiroshima	Tiếng Việt	Từ thứ hai đến thứ sáu	9:00-16:00
	Tiếng Bồ Đào Nha		
	Tiếng Trung Quốc		
	Tiếng Anh		
Văn phòng Quận Aki	Tiếng Bồ Đào Nha	Thứ tư tuần chẵn	10:15-12:30
	Tiếng Việt	Thứ năm tuần chẵn	13:30-16:00

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

ENGLISH

Hiroshima City & Aki County International Resident Consultation Service
 広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 August 6 and December 29 through January 3

Location	Language	Days	Times
International Conference Center Hiroshima	English	Monday to Friday	9:00-16:00
	Chinese		
	Spanish		
	Vietnamese		
Aki Ward Office	English	Fridays	10:15-12:30
	Spanish	1st/2nd Thursdays	13:30-16:00
	Chinese	2nd Wednesdays	
	Filipino	3rd Thursdays	

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

FILIPINO

Hiroshima City & Aki County Konsultasyon Serbisyo Para sa mga Dayuhan
 広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5

Location	Language	Days	Times
International Conference Center Hiroshima	Filipino	Lunes a Viernes	9:00-16:00
	Ingles		
	Portugués		
	Espanol		
Aki Ward Office	Filipino	Pongtatnapang arbes ng buwan	10:15-12:30
	Espanol	Pangtatnapang arbes ng buwan	13:30-16:00
	Ingles		
	Portugués		

広島市・安芸郡 外国人相談窓口
 広島市安芸郡府中町1-5
 8月6日、12月29日、1月3日(休)を除く

(8) 浜松市

自治体情報

人口	うち外国人	外国人割合	国籍TOP3	在留資格TOP3
792,704 人	26,748 人	3.37%	①ブラジル ②フィリピン ③ベトナム	①永住者 ②定住者 ③技能実習

窓口の概要

- 運営形態 委託（公益財団法人浜松国際交流協会（通称：HICE））
窓口、電話、メール、オンラインで対応
- 対応言語 対面 8 言語（日本語・ポルトガル語・英語・中国語・スペイン語・ベトナム語・フィリピン語・インドネシア語）

テレビ電話通訳 17 言語（ポルトガル語・英語・中国語・インドネシア語・スペイン語・ベトナム語・フィリピン語・韓国語・タイ語・ネパール語・ロシア語・フランス語・ヒンディー語・クメール語・ミャンマー語・マレーシア語・ウクライナ語）

■ 相談対応日程表

	月	火	水	木	金	土	日
開設日	○	○	○	○	○	○	○

- ・ 一般相談は随時受け付けています。また専門家相談（行政書士、弁護士、入管職員等）は予約制とし、通訳人を手配することで相談者が母語で相談できるよう配慮しており、Zoom や facetime といったツールを相談者に合わせて使い分けています。



特徴的な取り組み（オンライン対面相談）

■背景

- ・ ワンストップ相談窓口を開設する以前から、外国人からの相談に応じていましたが、その中で、携帯電話機は持っているものの電話番号を持っていない外国人がいることも把握しており、そういった人からの相談にも応じる必要があると考えていました。そこで、ワンストップ相談窓口の開設と同時にベトナム語とフィリピン語については、一般相談に加えオンラインでも対応することとしました。ポルトガル語やスペイン語については、相談件数が多いものの、もともと市内に住んでいて電話を持っている人が多く、電話相談の利用が多いので対象にはしませんでした。

■導入後の工夫点及びセキュリティ対策

- ・ Messenger からの相談は、ほかの相談員にも共有し、共に回答案を練ることで相談者に誤った情報を伝えないよう留意しています。そのほかにも、即時対応が求められる場合は、必要に応じて Messenger の通話機能に切り替えて相談することとしています。
- ・ セキュリティ面での工夫としては、UTM システム（複数の異なるセキュリティ機能を一つのハードウェアに統合し、集中的にネットワークを管理するシステム）に加え、更にセキュリティソフトを導入しています。

■成果

- ・ オンライン相談導入後、ベトナム人からの相談は、ほとんどオンライン相談で受け付けるようになり、フィリピン人からの相談は、全体の6～7割をオンライン相談で受け付けています。

■ オンライン対面相談のメリット・デメリット

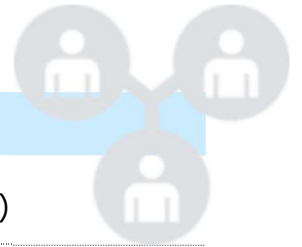
メリット	デメリット
<ul style="list-style-type: none">○ 距離的な制約がないため、相談したいと思った日に相談できる。○ 画面を通じてお互いに顔を合わせて話をするすることで、相談者と信頼関係を築くことができる。○ 周囲の様子を画面で見せることで、相談員以外に話を聞いている人がいないことが伝わり、相談者の方も安心できる。○ 電話とは違い、映像を送ることが可能。	<ul style="list-style-type: none">○ 相談者に対して ZOOM 等の利用説明をするのが難しい。

3 | 一元的相談窓口を設置・運営している地方公共団体の声

一元的相談窓口を設置・運営する上で、どのようなことに注意し、どのような工夫をしたらいいでしょうか。ここでは、既に一元的相談窓口を設置・運営している地方公共団体の声について御紹介します（令和3年度及び、同4年度に地方公共団体から受けた回答を取りまとめたものです。）。

① 一元的相談窓口を設置したきっかけ

- 人口減少などにより様々な分野で人手不足が深刻化するなか、技能実習生をはじめとする在住外国人が増加傾向にあり、更なる増加が見込まれたことから、令和元年度に、多文化共生・国際化推進業務（委託）の一部として行っていた従来の相談窓口を拡充し、電話通訳サービスおよび通訳タブレットの導入による外国人生活相談窓口の多言語化・ワンストップ化を行った。（北海道函館市）
- 土日祝日の対応や近年増加しているベトナム語の対人対応など、既存の相談窓口(市役所内)で対応できないサービスを充足させるため。（北海道苫小牧市）
- これまで、外国人集住地域を中心に2か所の相談窓口を運営してきたが、外国人市民の増加、居住エリアの分散化、ライフスタイルの変化等により相談対応が困難な状況となっていた。そこで既存の相談窓口を「サテライト窓口」として維持するとともに、市の相談事業を束ねる「基幹窓口」を新たに整備して、3つの窓口が連携することで、市全体としての相談体制の拡充を図ることを目指した。（大阪府八尾市）
- 久留米市においてもベトナム国籍を中心に技能実習生が増加しており、今後も増加が見込まれる中、外国人住民が安心して生活できる地域づくりが必要であると考える。多くの外国人住民は、言葉の障壁に加えて、日本の社会制度や生活習慣に不慣れであることから、日常生活に多くの不安を抱えていることが推測され、このような不安解消や生活支援を行うため、外国人相談窓口を設置した。（福岡県久留米市）



② 相談員の確保方法

- 地域の日本語教室の卒業生等を採用している。（宮城県石巻市）
- 母国語でやり取りできる相談員が対応することで、「相談者に寄り添う相談」が実施できるメリットがあると考え11言語に対応する相談員を採用することとした。また、相談員の募集については公募によるほか、紹介やスカウトなど川崎市国際交流協会の人脈を活用することがある。なお、いかなる採用方法においても面接や翻訳等の試験を実施している。（川崎市）
- 市政だより・ハローワークでの募集を行った。また近隣の関係団体にも相談員募集の情報を伝え、外国人コミュニティの口コミなども利用した。（大阪府八尾市）
- 一般公募や神戸市から奨学金を給付されている留学生等、同市と繋がりのある者に声掛けを行っている。また、ひょうごラテンコミュニティ等の繋がりのある団体に依頼し、人材を紹介してもらっている。現在は、相談員の知り合いをたどって人材を探すことも多い。（神戸市）

③ 相談員の育成

- 相談員を対象とする研修に積極的に参加を促し、スキルアップできるようにしている。今年度は、「傾聴」訓練のための「カウンセリング」研修を、外部講師を招いて実施した。（青森県）
- 岩手県行政書士会からの派遣を受け、相談対応にご協力いただいている行政書士と相談員とが、相談事例を持ち寄り、相談対応に関しての勉強会を行っている。（岩手県）
- 入管主催の研修会や、その他専門機関の研修に参加している。また、相談内容をエクセルで管理しており、相談例を蓄積している。（神奈川県平塚市）

● 相談員育成の取組（横浜市）

- ① 研修の実施、外部研修への参加奨励（情報提供・一部は有給参加）
- ② 定例ミーティングでの事例検討・情報共有
- ③ 日常業務でのスーパーバイズ及びピアサポート
- ④ 研修や外部事例検討会等への講師としての参加奨励

（参考）相談員としての心構え

- （相談者への）自立への支援
- 相談者の選択を尊重し、（相談員の）思いや考えを押し付けない
- 中立的な立場・組織としての対応／回答
- 専門機関との連携
- 秘密の厳守



- 専門家による勉強会やセミナーを開催している。テーマ例は、在留資格（行政書士）、法律相談の事例（弁護士）、福祉制度（社会福祉協議会）、年金制度（年金事務所）、難民支援の実例（難民支援に携わるNPO法人）等の日本の社会制度についてのものが主である。また、その他に通訳をすることも多いため、コミュニティ通訳研修や医療通訳研修なども開催している。自分たちの組織で主催することもあれば、他団体のセミナーに出張として参加することもある。本当は、相談員が実際に受けた事例に基づき、ソーシャルワーカー等の専門家にスーパーバイザーとしてコメントをいただきながら相談員間で検討し合うことができればと思っているが、時間が取れていない。（浜松市）

- 独自の相談員の研修は行っていないが、本年度（令和3年度）は東京出入国在留管理局のオンライン研修を受講し、自宅で受講できるため相談員からは大変好評であった。（愛知県小牧市）

- ①WEB会議ツールを用いた研修（他団体が主催しているもの）②動画視聴（出入国在留管理庁が作成したYouTube等）③月1回の相談員会議の開催（研修会や相談内容などの共有、行政担当者参加）。（京都府亀岡市）

- 月に1回程度、相談窓口を運営する熊本市国際交流振興事業団内の相談員、相談窓口担当職員、日本語教育等担当職員等が相談内容や情報を共有し、対応を検討するミーティングを実施している。（熊本市）

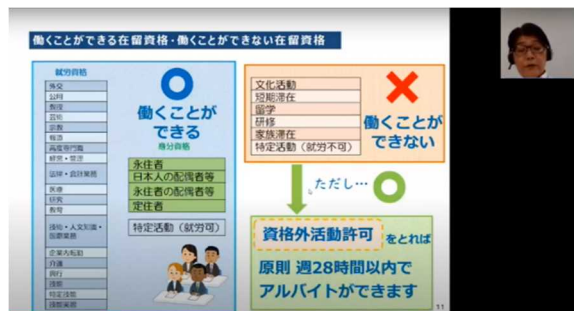


出入国在留管理庁、地方出入国在留管理局主催の研修会について

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「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、一元的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。

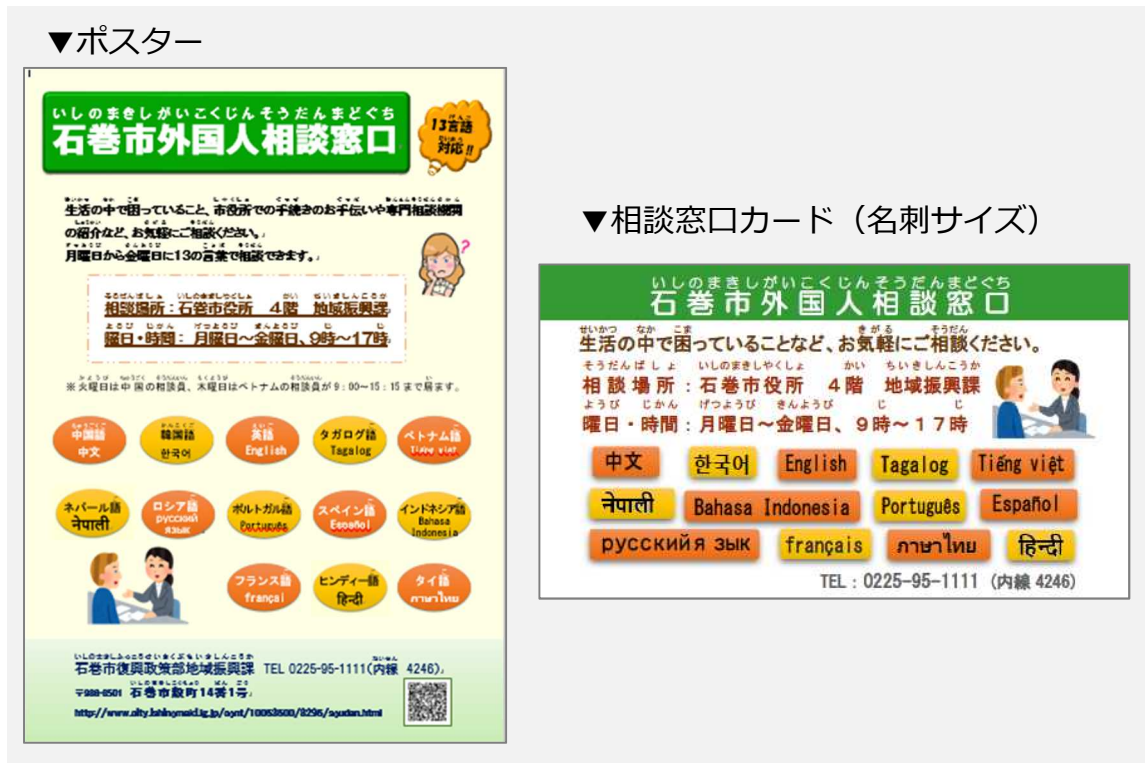
今後も継続してこのような研修会を実施していきます。希望の研修内容がありましたら、御要望・御意見を出入国在留管理庁在留支援課までお寄せください。



▲東京局が行ったオンライン研修の様子

④窓口の周知・情報発信の方法

- 庁舎内及び地元スーパー等での相談窓口に係るポスターの掲示。外国人の転入時に相談窓口のカードを配布。（宮城県石巻市）



- 多言語相談窓口の周知については、ホームページ、広報誌、チラシ等により行っている。チラシの設置は県、市町村及び国際化協会、日本語教室、コミュニティ等に加え、外国人住民が訪問する可能性のある郵便局や教会、交番・駐在所、運転免許センター、留学生の多い大学・専門学校等に依頼するなど、設置場所の拡大を行っている。また、コミュニティや大学等にチラシのデータを送り、Facebookや電子掲示板等にアップを依頼しているところ。

一方で、弁護士や行政書士による専門家相談については、導入して間もないこともあり、件数がまだ多くないことから、その周知方法を工夫する必要があると考えている。今後の外国人住民に対する周知・情報発信については、「いかに情報を拡散していくか」という観点を重視し、さらにSNSを活用して実施する。（福島県）

- 相談員 SNS や市内の外国人と関わりの深い団体（人材派遣会社、飲食店等）にも協力を仰ぎ、周知を依頼しているほか、企業等と一元的相談窓口との間でメーリングリストを作成し、頻度高く情報共有を行っている。

相談窓口から外国人に確実に情報を届けるためには、どのような外国人住民が在籍する会社やコミュニティが存在するのか分析することが効果的である。市の特徴としては、人材派遣会社に在籍する傾向が高いため、企業を核とした連携をとることができるよう整備している。外国人住民がどのような手段で生活に必要な情報を得るかは地域によってそれぞれだと思われるため、地域に応じた分析が重要であると思う。（栃木県小山市）

- 外国人住民向け多言語版広報紙「GARAPA」を発行している。通常号は町広報紙の中で特に外国人住民に必要であると思われる情報を抜き出して翻訳しており、特集号は防災や交通安全、確定申告等の情報や、近年では新型コロナウイルス感染症に係る情報提供を行っている。配布に当たっては、外国人住民からの情報収集や、外国人住民との顔の見える関係性の構築のため、町内約80カ所の外国人関連施設・店舗等に職員が直接出向いて配付を行っている。（群馬県大泉町）

▼ GARAPA 特集号 ▼



- 相談窓口設置について、15言語に対応したチラシを市役所や公民館等の市の施設に設置し、市に転入した際に配布する転入バッグの中にも入れている。
(神奈川県平塚市)

- 窓口設置のパンフレットスタンドは、分野別に整理し言語別のタックを付けて情報を探しやすくしている。市公式HP内には自動翻訳機能を実装するとともに、特に重要と思われる情報を国際交流員等が翻訳した「多言語情報」のページを「やさしい日本語」も含めて設け、言語別に横断的な情報発信を行っている。

転入・転居や出生等の手続をした外国人市民を窓口へ案内するシステムを整備し、本市での生活に役立つ情報をまとめた「多言語生活情報セット」を配布することで、住民異動等の機会を捉えた情報提供をしている。(愛知県大府市)

- 新型コロナウイルス感染症の各種制度やワクチンに関する情報を、より分かりやすく外国人住民にも取得していただけるよう、昨年、市ホームページ内及びFacebookにて多言語ページ「Amigo Suzuka」を開設した(いずれもやさしい日本語、ポルトガル語及びスペイン語の3ページ)。

さらに、令和3年7月から外国人向けYouTubeチャンネル「Amigo Suzuka」を開設し、ワクチンのWeb予約方法や予診票の書き方などを、最大10言語(やさしい日本語含む)の動画により、分かりやすい情報発信を始めた。(三重県鈴鹿市)

- チラシ作成、市のSNS、かめおか多文化共生センターのHP、わかる範囲ではあるが市内の技能実習生を雇用している企業への訪問・案内。(京都府亀岡市)

- 開設前のプレスリリースを行ったほか、市報、市ホームページ、市SNSでの発信に加え、市内の日本語教室や企業団体等への周知を行った。(兵庫県尼崎市)

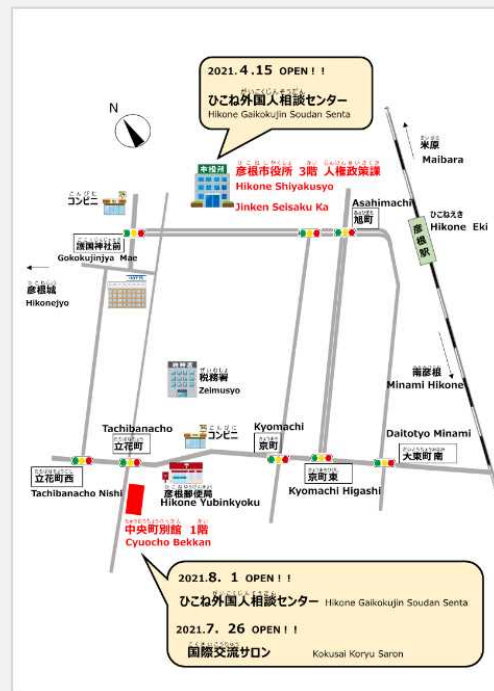


- 彦根市の外国人住民がいる全2,000世帯に郵送で開設案内を送付した。窓口を訪れた多数の外国人が当該案内を所持していたため、効果的であったと言える。なお、当該案内を含め、彦根市から送付する重要な文書には、封筒の表に言語別のQRコードを掲載しており、そこからホームページの各言語別の案内を閲覧することができる仕組みである。全ての文書や案内を多言語化して同封することは困難であるが、前述の方法であればHPの該当ページを翻訳するのみで済むため、効率的かつ有用である。（滋賀県彦根市）

▼外国人に送付する封筒



▼開設案内リーフレット▼



- 市のHPにおいて広報したほか、日本人にも当事者意識をもっていただくべく、市政だよりも掲載して周知を図った。また、チラシを作成して市内の公共施設に置いただけでなく、市内の学校の児童を通じて保護者への配布を行ったほか、外国人住民が集住する団地を管轄する自治会の協力を得て、直接、ポストにチラシを配布する形で、積極的に広報を実施した。また、SNSの利用も積極的に行っている。(大阪府八尾市)

- 一人でも多くの外国人へ窓口の存在を認識してもらうために、窓口開設について、HP、テレビ(県の広報番組)、SNS等における周知や周知用のチラシやカードの関係機関への配布などに注力した。(長崎県)

▼周知用チラシ

▼周知カード(表)

▼周知カード(裏)

- 来訪者の目につきやすいよう、相談窓口の案内看板の設置場所や表記内容等に次のような工夫をした。

- ・ 最初はA2サイズの可動式看板を設置する予定であったが、出入り口が奥まっていることや設置可能場所が限られていることから、出入り口ドアへの表示、室内パネルの設置に加え、建物内のエレベーターホールの壁に案内看板を貼り付けた。
- ・ 最も目につきやすいエレベーターホールの案内看板に休館日を表記した。
- ・ 室内パネル及びエレベーターホールの案内看板については日本語、英語、やさしい日本語表記にした（来訪者の使用言語を想定）。
- ・ 出入り口ドアについては日本語、英語、やさしい日本語、中国語、韓国語、ベトナム語表記にした（来訪者の使用言語を想定）。（鹿児島県）

▼エレベーターホールの案内



▼案内パネル



◀ 出入り口ドア

⑤ 一元的相談窓口の設置・運営にあたり工夫していること

- 窓口の場所を来庁者の目に付きやすい1階（住民票や戸籍等関連の窓口付近）に設置し、誰でも相談しやすい環境を整えた。（北海道登別市）
- 開設当時は、日系人が多かったため、労働者からの相談を想定し、平日は夜間（午後10時まで）も相談を実施することとした。夜間相談の件数は、日中に比べ少なかったため、費用対効果、相談員のモチベーション維持及びワークライフバランスも考慮し、令和3年4月から週1回のみとしたところ、全体の夜間相談件数は減ったが、1日あたりの対応件数は増加しており、効率的になった。（長野県松本市）
- 行政に係る事案を行政側が直に受け取りやすくできるよう、業者や国際交流協会への委託でなく直営で運用している。外国人相談員は市の会計年度任用職員で、正職員が受講対象の各種研修（公務員倫理、情報セキュリティ等）を聴講できるような体制とした。

コロナ禍に鑑み、来庁しなくても相談がしやすいよう、相談窓口直結のメールアドレス設定や言語別による電話番号回線の増設等の相談対応環境を拡充した（令和3年5月の新庁舎移転に伴うもの）。（栃木県小山市）
- 外国人市民の暮らしに関する相談は医療、福祉、就労、子育て、介護、日本語教育等の多岐に渡るため、行政窓口・関係機関の情報に精通した多文化共生コンシェルジュを配置している。すでに千葉市国際交流協会では相談員として相談業務に従事した経験がある者から、資質等を考慮した上で選定している。多文化共生コンシェルジュは、外国人からの相談に対し、各言語の担当職員を経由する等して具体的な内容を引き出した上で精査し、必要な情報を関係機関への問合せやインターネットで検索する等により回答をしている。担当は2名とも海外での生活を経験しており、その経験を生かして外国人に寄り添った対応をしている。多文化共生コンシェルジュを配置することにより、これまで、相

談員ごとに分散しがちだった情報を集約できるようになり、類似の相談への対応がしやすくなった。（千葉県）

- 市内在住外国人の中で最も多いのは、ブラジル国籍であるため、ブラジル人コミュニティにおけるキーパーソンを相談員として雇用している。また、相談に来やすく、日本人来庁者の目にも留まりやすいよう、相談員を新城市役所総合案内窓口内に配置している。（愛知県新城市）
-

- 当相談センターは、外国人からの相談を専門機関に繋ぐ役割を担っているので、専門機関との連携が不可欠だと考えている。そのため、連携することが多い政府機関・県の機関・市町村の機関を相談コーディネーターが訪問し、連携をお願いしている。（富山県）
-

- 相談者が外国人というだけで、相談員に対応を全て任せてしまわずに、担当職員を加えた3者で対応する。普段から相談員の話をよく聞くようにする。（愛知県西尾市）
-

- 相談窓口設置以前に、国際交流協会が受けていた相談は気軽な内容が多かったことから、広報用リーフレットに、「秘密は守ります」と記載して、守秘義務があることを明示し、相談者が安心して相談に訪れることができるようにしている。（愛媛県今治市）
-

- 外国人住民の抱える問題を早期に発見し、迅速かつ的確に対応するため、外国人住民が多い市町村に、相談窓口や行政等との橋渡し役を務める「島根県外国人地域サポーター」を配置している。同サポーターは、地域の外国人とのネットワークを持っていることから、情報が届きにくい外国人住民へ行政からの情報や地域の生活情報等を伝達する役割も担っている。（島根県）
-

- 倉敷市は高梁川（たかはしがわ）流域の7市3町（新見市、高梁市、総社市、早島町、倉敷市、矢掛町、井原市、浅口市、里庄町、笠岡市）において、高梁川流域連携中枢都市圏を形成しており、倉敷市に開設した「倉敷・高梁川流域外国人相談窓口」は、圏域の在留外国人が利用可能である。倉敷市以外の6市3町の窓口を来訪した在留外国人についても、タブレットによるテレビ電話で通訳オペレーターが通訳することにより、対応可能な体制としている。



外国人相談対応という圏域の共通課題を、広域連携による外国人相談窓口とすることで市町を超えて解決することができた。また、近隣市町を含む広域での外国人住民の動向や課題の把握にも寄与し、相談事例の集積により相談対応の質の向上にもつなげる。（岡山県倉敷市）

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

倉敷・高梁川流域外国人相談窓口

Consultation Desk for Foreign Residents
外国人咨询柜台
Quản tư vấn cho cư dân nước ngoài

生活のことで分からないこと、困っていることがありましたら、お気軽に相談してください。お金はかかりません。(相談無料)

相談できる言葉

HPではあなたの国の言葉で紹介しています
Visit our website for more information
我们的网站以了解更多信息
Đến thăm trang web của chúng tôi để biết thêm thông tin

時間 月曜日～金曜日 9:00～17:00
祝日、12月29日から1月3日は休み

場所 倉敷市役所1階 19番窓口
倉敷市西中新田640

電話 086-426-3014
通話料はかかりません

倉敷市役所
高梁川流域連携中枢都市圏事務室

窓口で相談する
外国人、中国人、ベトナム語が話せる
相談員がいます。
ほかの言葉はテレビ電話を使って、オペレーターが通訳します。

電話で相談する
窓口に行けない人は電話してください。
電話でも英語、中国語、ベトナム語が話せる相談員が対応します。
ほかの言葉はオペレーターが通訳します。

こんな時は相談してください
たとえば
・生活、教育、子育てなどで困っている。
・市役所で手続きがしたいけど、日本語が分からない。
・市役所から届いた手紙が読めない。

高梁川流域とは
岡山県の西部を流れる高梁川の上流から下流に位置している新見市、高梁市、総社市、倉敷市、早島町、矢掛町、井原市、浅口市、里庄町、笠岡市の7つの市と3つの町のことをいいます。

HPのご案内
QRコードを読み取ると、あなたのスマートフォン、タブレットで設定している言葉で紹介しています。
When you read the QR code, information will be introduced in the language of your phone settings.
在读取二维码后，资料将通过您手机所设置的语言显示。
Khi bạn đọc mã QR, thông tin sẽ được giới thiệu bằng ngôn ngữ cài đặt điện thoại của bạn.

- 相談対応の際には、多文化共生コーディネーターと多言語相談員がペアとなって相談を受けることとしている。日本での行政手続や関係機関との調整能力に長けたコーディネーターと、海外の事情を熟知した多言語相談員が共同で対応にあたることで、互いのスキルを活かしながら、相談対応を円滑に行うことができる。（山口県）
- 相談員の資質向上が課題となっていたため、先進地である他県の視察を行い、実際の相談に対する対応方法等の調査・把握を行った。具体的には、各相談窓口の広報物や相談対応票、使用マニュアルを確認させていただき、また相談員に相談体制や多言語対応の方法、相談内容の傾向等に係る話を伺った。（鹿児島県）



ボランティアの活用について

多言語対応の方法の1つとして、ボランティアの活用があります。

東京都八王子市では、八王子市国際協会が語学ボランティアの登録事業を行っており、令和5年3月31日時点で368名、言語数にして20言語の語学ボランティアが登録されています。サポートデスク（一元的相談窓口）には、年間を通して曜日を決めて派遣しており、少数言語については事前に予約があれば派遣されます。急な対応が必要な場合には翻訳機器を活用するなど、状況に応じた多言語対応が行われています。

また、東京都練馬区では、区で通訳ボランティアを募集しており、令和5年4月14日時点で310名、言語数にして23言語のボランティアが登録されています。

一元的相談窓口での相談対応等をボランティアに手伝ってもらった場合の謝礼（図書カード等）についても、外国人受入環境整備交付金の対象となります。

交付金活用の詳細については、外国人受入環境整備交付金担当までお問合せください。

⑥ 一元的相談窓口の運営にあたり苦労すること／その対処法

- 関係機関と連携しても既存施策では解決できない場合があり、支援が長期化かつ終わりが見えない事例もあること。

→思いつくあらゆる関係機関に問い合わせたり調べたりするなど、相談事案に応じて、解決の糸口を見つけられるよう努めている。また、最新の情報を把握するよう日々情報収集に努めている。（札幌市）

- 対応困難事例の存在（主に長時間の対応が必要になる例、長期間に渡り反復して相談がされる例）

繁忙度及び困難性が一定しないため、新たに相談員となった者が、業務について事前のイメージとのギャップを感じることもあり、相談員のなり手の不足にもつながっている。

→先輩の相談員から新任の相談員に対し、以下のように相談員の心構えを伝えている。

「相談が少ないから意味を見出せないのではなく、相談が少ないことが、外国人住民が不安なく暮らせていることのあらわれである。」

「この窓口に来る相談者は、最後の行き場として相談に来る人が多い。そのため、困難でもなるべく相談者が納得できる答えを見つけだすことが大事である。」（神奈川県横須賀市）



⑦窓口を設置した効果・設置して良かったこと

- 外国人が困った時に一元的に相談ができる窓口を設置したことで、外国人の不安・悩みの解消に資する効果があった。
- 相談窓口のホームページ上で、行政情報や重要な情報について多言語で発信することができ、情報が外国人に広く届くようになった。
- 札幌市役所や区役所職員から、外国人住民にかかる相談が国際部や相談窓口に行えるようになったことで、多文化共生への意識も広がりつつある。（札幌市）
- 町からのお知らせやチラシについて、翻訳したものを町内各所に配架できるようになった。そのほか、（外国人受入環境整備交付金で翻訳機を整備したため）通訳相談員が対応可能ではない言語や時間帯に相談者が来ても、翻訳機を使用し相談を受けることができるようになった。（神奈川県愛川町）
- 窓口の広報を含め、市役所からの様々な案内等を多言語化することにより、外国人住民にとって有益となっただけではなく、「言葉が分からず一定の支援が必要な外国人住民が彦根市には住んでいる。」という意識づけを日本人住民に向けて図ることができた。（滋賀県彦根市）

▼タブレットによるオペレーター通訳利用の様子



多言語化した情報を一元的相談窓口を設置▲

- 外国人住民の増加、居住エリアの分散化、生活スタイルの多様化等に対応することができる相談窓口が設置できたと感じている。特にコロナ禍において、新型コロナウイルス感染症対策の特別定額給付金申請の記入方法、ワクチンの予約・接種、新型コロナウイルス感染症感染拡大防止対策、陽性者への対応など、全ての外国人住民を対象として情報発信、対応が必要なものがあり、相談窓口がうまく機能したと感じている。（大阪府八尾市）

- 市庁舎内における外国人からの相談対応・体制が曖昧であったが、市の事業として根拠が明確になったとともに、在留外国人の相談に係るセーフティネットを構築することができた。（愛媛県今治市）

- 在留資格に関する相談だけでなく、DVと思われる相談や弁護士につなげる相談なども少しずつ出てきており、このことは市民相談の所管課が窓口を担当している効果と思われる。（福岡県久留米市）

- 想定よりも日本人からの相談があり、その方がキーマンとなって一緒に問題を解決したり、情報の伝達者になっている。（福岡県古賀市）



日本司法支援センター（法テラス）等との連携について

外国人住民からの相談の中には、法的課題が含まれているものが少なからずあるところ、法テラスでは、通訳を介した民事法律扶助相談（※）を含め、多言語での法的支援の推進に取り組んでいます。

一元的相談窓口は、法テラスの指定相談場所に指定されることにより、民事法律扶助を利用した弁護士や司法書士による法律相談を実施することが期待されています。法テラスの指定相談場所となることに関心のある自治体においては、指定のための条件等について、お近くの法テラス地方事務所までお問い合わせください（①）。

また、日本弁護士連合会も、全国の弁護士会に対し、一元的相談窓口において弁護士による定期的な法律相談の機会を設けるなどの連携の取組を要請しています。指定相談場所への弁護士の派遣などについて、各地の弁護士会等との連絡・調整が必要な場合は、日本弁護士連合会宛てにお問い合わせください（②）。

【問合せ先】

- ① 法テラス地方事務所の連絡先

<https://www.houterasu.or.jp/chihoujimusho/index.html>

- ② 日本弁護士連合会業務部業務第二課

多文化共生社会の実現に関するワーキンググループ担当

電話番号 03-3580-9841（代表）



※経済的に余裕のない方のための無料法律相談です。一定の基準を満たし、

かつ日本国内に住所があり、適法に在留する外国人を対象としています。

※在留資格がないなど、法テラスの民事法律扶助相談を利用できない場合でも、

日本弁護士連合会が行う法律援助事業を利用できる場合が

あります。詳しくは上記②までお問い合わせください。



⑧窓口の設置を検討している自治体へのアドバイス

- 外国人相談者に対する一律の対応は妥当ではなく、文化等の背景への配慮が欠かせないことから、相談者と同国の相談員が対応することでスムーズな対処が可能となるため各国の相談員を配置することが適切であるとともに、同相談員を統括する主任相談員を設置することにより、窓口運営の効率化が図られる。（北海道）

- 日本人と外国人を分けて考えるのではなく、同じ地域に暮らす住民に最善のサービスを提供するためには何をすべきなのか、個別対応できることが重要と考える。

個別対応するためには、お互いに尊重し合いながら共に生きていくため、共生社会づくり（雰囲気づくり）は重要と思われる。（北海道東川町）

- 相談の内容によっては、相談者のプライバシーに配慮しなくてはならないため、相談スペースは個室を設けることが望ましい。

相談者との後日のトラブルを避けるため、相談は複数人体制で行い、発言・回答内容を共有することが望ましい。

外国人住民が希望する言語に対応できる相談員がない場合、翻訳機を使用しているが、後日のトラブルを避けるためには、翻訳機を過信しすぎないことが大事である。（神奈川県横須賀市）

- 「外国籍の人が少ないから開設しない」というのではなく、少なくとも困っている外国人はいるため積極的に開設を検討してほしい。外国人受入環境整備交付金についても、環境整備について十分の十の交付金をいただけるため、ぜひ検討してもらいたい。（神奈川県平塚市）

- 外国人への相談窓口の周知や情報発信などは日本人よりも難しく、外国人によっては市からのアプローチを警戒される場合もある。それらを考慮すると市単独で外国人相談窓口の運営を継続するのは難しいと感じており、市の国際交

流団体やNPO法人、外国人コミュニティ等の協力も得ながら、外国人の利用しやすい相談窓口にするための工夫が必要である。（大阪府八尾市）

- 多文化共生推進員と多文化共生相談員を配置することによって最も変化したことは、市役所職員の外国人に対する意識である。市役所職員の意識が変化したことで外国人住民に情報が速やかに提供されるなどの体制整備が進んでいる。これに伴って外国人住民の意識も変化しており、安芸高田市に住居を構えて永住しようとする方も着実に増加している状況となっている。（広島県安芸高田市）
- 一元的相談窓口を設置・公表したことにより、市役所内を始め住民からも認知され、相談に対する受理から回答又は取次ぎまでがスムーズになった。また、外国人用の相談窓口として認識されたことにより関係機関とのネットワークが構築され、つなぎ役としての新たな役割が確立された。（香川県丸亀市）
- 外国人相談は通訳窓口ではないという理解と、私情をはさんだ支援をしないということに関係する相談員全員が共有すること、そして、できればスーパーバイザー的な役割のポジションがあることと、相談員同士のチームワークを大切にすることを当市の相談窓口では大事にしている。（北九州市）
- 今後、コロナ禍が収束するにつれて、在住外国人が増えていくことが予想されるが、一元的相談窓口がある方が、外国人がより安心して日本にて生活ができると思われる。今は外国人受入環境整備交付金を活用できるため、設置しやすい状況だと思う。（沖縄県那覇市）





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かすことを目的として実施しました。

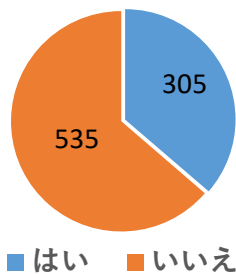
そのアンケートの集計結果の一部について御紹介いたします。

■実施対象：都道府県及び市区町村（計1788団体）

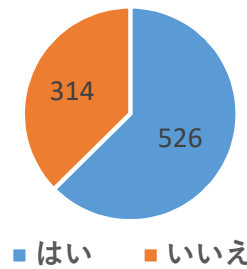
■回答件数：840団体（回収率47.0%）

■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）



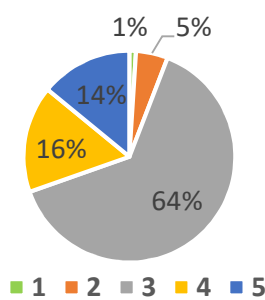
■外国人受入環境整備交付金の内容について知っていますか。



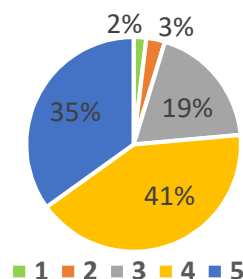
■よろしければ外国人受入環境整備交付金に対する満足度を教えてください。

※1（満足度が低い）～5（満足度が高い）の5段階評価

回答全体で集計



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をいただきました。

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。