

第4章 出入国在留管理庁による在留支援の取組

出入国在留管理庁在留支援課では、外国人受入環境整備交付金以外にも様々な支援を行っています。以下に一元的相談窓口の運営に役立つと思われる在留支援課の取組を紹介します。

1 | 受入環境調整担当官による支援

受入環境調整担当官は地方公共団体との窓口役として、平成31年4月から地方出入国在留管理局に配置されています。

地方公共団体の要望を踏まえ、一元的相談窓口で地方出入国在留管理局職員を相談員として適宜派遣するほか、相談業務に従事する地方公共団体職員等に対しての情報提供や研修（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）参照）、また、外国人の受入れ環境整備に係る地方公共団体や民間支援団体等の関係機関からの意見聴取等を行っています。

このような、受入環境調整担当官の取組等により、地方公共団体との連携・協力、地域における情報収集等を充実・強化等することを通じて、地域における多文化共生施策の推進を図っています。

なお、受入環境調整担当官が重点的に取り組む外国人の受入環境整備業務のうち、地方公共団体に関連するものは以下のとおりです。受入環境調整担当官の支援は、一元的相談窓口設置の有無に関わらず行われます。御相談・御要望がある場合は、各地方局の受入環境調整担当官に御連絡願います。

■ 受入環境調整担当官が重点的に取り組む業務（抄）

- ・ 地方公共団体との連携・協力の推進
 - （1） 地方局職員による相談員としての対応
 - （2） 一元的相談窓口の相談員同士による意見交換等の開催
- ・ 外国人支援に携わる者との連携・協力の推進
 - （1） 外国人支援に携わる者との意見交換等の強化
 - （2） 外国人支援に携わる者と連携した外国人に対する情報伝達の推進
 - （3） 外国人支援に携わる者のネットワークの構築の推進

- ・地域における国の機関等との連携・協力の推進
- ・相談対応事例等の収集
 - (1) 一元的相談窓口等における対応事例の収集
 - (2) 外国人の受入環境整備の促進に資する事例の収集
- ・その他
 - (1) FRESC の周知等
 - (2) 外国人生活支援ポータルサイト及び生活・就労ガイドブックの周知等
 - (3) やさしい日本語の普及活動
 - (4) 一元的相談窓口設置・運営ハンドブックの周知
 - (5) 地方公共団体や外国人支援者からの意見・要望の収集及び共有
 - (6) 外国人受入環境整備交付金に係る要望・意見の収集
- ・配置官署の住所及び連絡先

官署名	住所	連絡先
札幌出入国在留管理局	北海道札幌市中央区大通西 12丁目 札幌第3合同庁舎 審査部門	0570-003259 所属部署番号310
仙台出入国在留管理局	宮城県仙台市宮城野区五輪1-3-20 仙台第2法務合同庁舎 審査第二部門	022-256-6073
東京出入国在留管理局	東京都新宿区四谷1-6-1 四谷タワー13F 在留支援部門	03-5363-3025
横浜支局	神奈川県横浜市金沢区鳥浜町10-7 就労・永住審査部門	0570-045259 所属部署番号20
名古屋出入国在留管理局	愛知県名古屋市港区正保町5-18 在留支援部門	0570-052259 所属部署番号130
大阪出入国在留管理局	大阪府大阪市住之江区南港北1- 29-53 在留支援部門	0570-064259 所属部署番号410
神戸支局	兵庫県神戸市中央区海岸通29番地 神戸地方合同庁舎 審査部門	078-391-4747
広島出入国在留管理局	広島県広島市中区上八丁堀2-31 広島法務総合庁舎内 就労・永住審査部門	082-221-4526
高松出入国在留管理局	香川県高松市浜ノ町72-9 審査部門	087-822-5851
福岡出入国在留管理局	福岡県福岡市中央区舞鶴3-5-25 福岡第1法務総合庁舎 審査管理部門	092-717-7595
那覇支局	沖縄県那覇市樋川1-15-15 那覇第一地方合同庁舎 審査部門	098-832-4186



受入環境調整担当官の様々な取組

受入環境調整担当官による支援は上記第4章1（P. 86）のとおりですが、実際には地域ごとに在留する外国人の数や国籍等に相違があり、そのニーズや必要とする支援策が異なる現状がある中で、各地方出入国在留管理局においては地域の実情を踏まえてそれぞれの活動を進めています。その中からいくつか事例を御紹介します。

■東京出入国在留管理局及び同局横浜支局

令和2年11月から四半期に一度程度、「外国人相談窓口連絡会」を実施しています。これは、（交付金を活用しているかに関わらず）外国人相談窓口の実務者同士で情報共有を行う場を設け、情報・知識の共有による相談対応の質の向上、外国人相談窓口などの相互協力・連携の促進を行うことを目的として、管内の希望自治体が参加して行うオンライン会合です。

毎回異なるテーマを設定し、テーマに係る取組や事例に対する対応方法について意見交換を行います。なお、テーマに応じて法テラス等の専門機関に助言をお願いすることもあります。

これまでの主なテーマは次のとおりです。

- 相談員のスキルアップ方法について
- 外国籍を持つ中高生の進路（就学・就職）について
- ウクライナから日本への避難民に対する取組について
- 外国人相談窓口におけるコーディネーターの必要性と役割について
- 離婚・未婚での出産に関する相談について
- 消費生活相談について
- 災害時における外国人相談窓口の対応について
- 就労支援、雇用保険に関する相談について



▲連絡会にオンライン参加する職員の様子



受入環境調整担当官の様々な取組（つづき）

■名古屋出入国在留管理局

○外国人支援・多文化共生ネットの設立

令和元年4月に、名古屋入管の声掛けにより東海地方の民間支援団体が名古屋入管に集まり、共生社会の課題等について話し合う等の経緯を経て同年7月にネットワークとして立ち上がりました（※）。

定期的に会合を開いて支援団体が現場で経験された課題等について認識を深め、また、名古屋入管からネットワークを通じて在留外国人に情報を発信するなどして名古屋入管と支援団体の情報交換・意見交換の場としており、この取組がより良いものとなるよう引き続き活動していきます。



▲令和3年3月に開催された活動報告会の様子

（※）外国人との共生社会実現に向けたロードマップ（令和4年6月14日外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議決定（令和5年6月9日一部変更））施策番号16及び総合的対応策（令和5年度改訂版）施策番号22では、民間支援団体等の外国人支援者の活動の現状・課題を把握するとともに、外国人支援者同士が連携して効率的・効果的に外国人に対する支援を行うことができるように外国人支援者のネットワークを構築するとされています。受入環境調整担当官は、これらの関係者を往訪し意見交換の機会を設ける等して、地域の実情を踏まえてネットワーク構築に取り組んでいます。

○FRATの開設

令和3年6月に、名古屋入管1階インフォメーションセンター内にFRAT（Foreign Residents Assistance Team）を開設し、個別具体的な専門相談を庁舎内で実施できるようにしました。関係機関と連携しながら入管手続き以外の相談にも対応しています。



▲FRATの様子



合同相談会 ～地方版F R E S Cを目指す取組について～

現在、外国人在留支援センター（F R E S C / フレस्क）には、国の在留支援に関係する4省庁8機関が集まっており、外国人や支援者等からの複数の機関に関する相談について、連携して対応しています。

各地域における外国人等の利便性の向上のため、F R E S C の取組を参考に、地方公共団体と地方出入国在留管理局、労働局、法テラス、外国人支援団体等の外国人支援に携わる者が連携・協力し、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局が企画したほか、全国のイベントなどで在留相談やF R E S C の周知を行うなどの形でも、合同相談会の取組を進めました。令和5年度の合同相談会についても実施中ですので、御興味を持ってくださった場合は、地方出入国在留管理局にお問合せいただくか、出入国在留管理庁ホームページを御確認ください。



▲令和5年度の大阪における合同相談会の様子



▲令和5年度の大阪における合同相談会のチラシ

■外国人支援センター「地方出入国在留管理局が参加する相談会の情報」

＜関西＞開催中	
大阪出入国在留管理局主催合同専門相談会	
イベント名	大阪出入国在留管理局主催合同専門相談会
日時	2023年10月18日（水） 13:00～17:00
場所	大阪府大阪市中央区安土町2丁目3-13 大阪国際ビルディング ジェトロ大阪本部29階セミナールーム
内容	日本に在留する外国人や、外国人を雇用したい企業関係者等からの相談
参加機関	大阪出入国在留管理局、大阪労働局、大阪外国人雇用サービスセンター、大阪法務局、日本貿易振興機構（ジェトロ）大阪本部、外国人技能実習機構大阪事務所、（公財）大阪府国際交流財団、（公財）大阪国際交流センター、（公財）大阪観光局、留学生支援コンソーシアム大阪、（公財）大阪産業局、大阪外国人材採用支援センター

<https://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc01.html#tihou-soudan>



▶各合同相談会のお知らせは、上記 URL の F R E S C のページで、随時更新を行っています。相談会情報については、左記のような形で掲載しております。

2 | 相談事例の共有

受入環境調整担当官の取組等を通じて得た相談対応における好事例等の一元的相談窓口での相談対応に際しての有益な情報は、必要に応じてとりまとめて全国の地方公共団体に共有を図っています。

3 | 通訳支援事業の実施

出入国在留管理庁では、在留外国人の増加に伴い、地方公共団体の行政窓口において、外国人の理解できる言語での相談対応や情報提供・発信等の必要性が高まっている中、通訳等の人材を十分に確保できず、外国人への対応に支障をきたしている地方公共団体もあることから、令和3年度及び同4年度において、地方公共団体の行政相談窓口を対象に電話通訳による通訳支援事業を試行実施してきました。

この試行実施の結果を踏まえ、令和5年4月1日からは、通訳支援事業を本格実施しています。また、ウクライナ避難民の方からの相談対応に係るウクライナ語、ロシア語の通訳支援についても実施しています。

令和5年4月現在、対応している言語は、英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、クメール（カンボジア）語、ミャンマー語、モンゴル語、フランス語、シンハラ語、ウルドゥー語、ベンガル語、ウクライナ語、ロシア語の19言語となっております。本サービスの利用料は無料ですが、通話料は利用者負担です。

多言語対応の手段を用意することにお困りの地方公共団体におかれましては、是非この機会に御検討ください。

■ 通訳支援事業への問合せ先

- 登録・利用方法など技術的な事項に係る問合せ（令和5年度）
株式会社 BRIDE MULTILINGAL SOLUTIONS（旧 株式会社 BRICK's）
Mail: tsuyaku-shien@bricks-corp.com TEL: 03-5366-6018
- その他のことに関する問合せ
出入国在留管理庁在留管理支援部在留支援課在留支援連携係
Mail: zairyushien01@moj.go.jp（LGWAN用アドレス）
zairyushien01@i.moj.go.jp（上記以外）

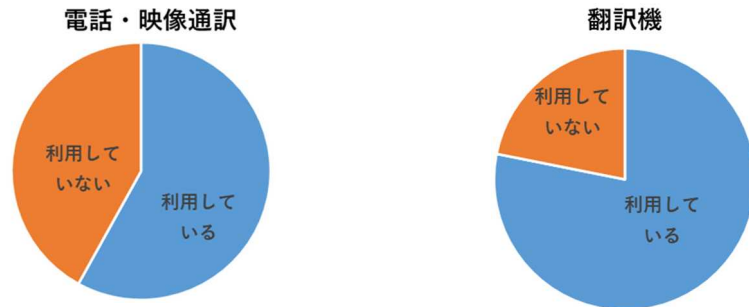
御質問等ありましたら、左記の
問合せ先まで御連絡ください。



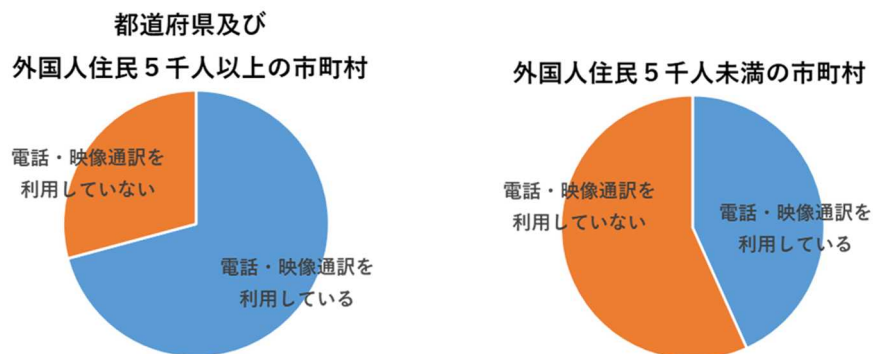


一元的相談窓口における電話・映像通訳や翻訳機の活用

- 交付金により一元的相談窓口の運営を支援している地方公共団体における翻訳機と電話・映像通訳の全国で見た場合の利用率は、翻訳機が約8割、電話・映像通訳が約6割となっています（令和4年度交付金実績）。



- このうち、電話・映像通訳については、利用にかかわらず一定のコストがかかることもあり、特に対象が少ない小規模な窓口での利用率が低い傾向があります。そういった中、出入国在留管理庁では、多言語対応に苦慮している地方公共団体がある状況も踏まえ、電話通訳による通訳支援事業を実施しています。



- 出入国在留管理庁による通訳支援事業については、例えば以下のような導入事例があります。是非、活用を御検討ください。なお、この通訳支援事業により交付金の条件にある多言語要件を満たすことも可能です。
 - ① 初めての多言語対応として導入
 - ② 通訳人や翻訳機の配置を行っている地方公共団体において補完的に導入
 - ③ 従来活用していた電話・映像通訳の対象外の言語・時間外の対応を目的に導入

☞（参考）コラム「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.14）にて、②のように補完的に通訳支援事業を活用している地方公共団体として新潟県の取組を紹介しています。

4 | 国等の制度の紹介

一元的相談窓口においては、国及び関係機関と連携することにより相談者に適切な情報が提供されることが期待されているところ、随時、一元的相談窓口に対して国及び関係機関の制度等について情報提供を行っています。例えば、当庁関連であれば入国・在留関連及び外国人の受入れ環境整備に関する新たな施策や制度改正等に係る情報のほか、外国人等からの相談に資する各種情報を適時共有しています。

また、出入国在留管理庁の設置と共に立ち上げられた「外国人生活支援ポータルサイト」では、在留外国人やその支援者の方々に対して、多言語化された有用な情報（入国・在留手続、労働・雇用、教育・日本語学習、医療、年金・社会保険、税金、住宅、防災等）を掲載しています。



■ 外国人生活支援ポータルサイトのページ

<https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/index.html>



上記ポータルサイトには、在留外国人が適切な相談場所に辿り着くことができるようにするための「困ったときの問合せ先」や、地方公共団体等が設置している外国人向けの「地域における相談窓口一覧」なども掲載しています。一元的相談窓口での相談対応で役立つ情報もあると思います。是非、御活用ください。

5 | やさしい日本語の普及

国や地方公共団体等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～話し言葉のポイント～」、2023年3月に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン 別冊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省庁への周知、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。



■ やさしい日本語ガイドラインのページ



https://www.moj.go.jp/isa/support/portal/plainjapanese_guideline.html

6 | 生活・就労ガイドブック

出入国在留管理庁では、在留外国人が我が国において安全・安心に生活・就労できるようにするために必要な基礎的情報（在留手続、労働関係法令、社会保険、防犯、交通安全等）をまとめた「生活・就労ガイドブック」を政府横断的に作成し、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、16言語（※）で掲載しています。

※ 日本語（やさしい日本語版を含む）、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、ネパール語、タイ語、インドネシア語、ミャンマー語、クメール語（カンボジア語）、フィリピン語、モンゴル語、トルコ語、ウクライナ語。



■生活・就労ガイドブックのページ

https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html





出入国在留管理庁在留支援課の役割について

■ 法務省（出入国在留管理庁）が外国人受入れ環境の整備を担うこととなった経緯

「経済財政運営と改革の基本方針2018」（平成30年6月15日閣議決定）において、一定の専門性・技能を有する外国人の受入れを拡充するために新たな在留資格を創設することとされ、併せて、外国人の受入れ環境整備を行うために法務省が総合調整機能をもって司令塔的な役割を果たし、関係省庁、地方公共団体との連携を強化することになりました。これを受け、平成30年7月24日の閣議でそのことが決定されるとともに、政府一体となって総合的な検討を行うため「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」が設置されました。この第3回会議において、外国人を適正に受け入れて共生社会の実現を図ることにより日本人と外国人が安心して安全に暮らせる社会の実現に寄与するという目的を達成するため、その目指すべき方向性を示した「総合的対応策」が決定されました。

■ 在留支援課の役割

上記平成30年7月24日付け閣議決定に基づき、法務省における総合調整機能の下、関係府省が連携を強化し、地方公共団体とも協力しつつ、外国人の受入れ環境の整備を効果的・効率的に進めることになり、平成30年12月に出入国管理及び難民認定法と併せて法務省設置法の改正が行われました。その改正により、平成31年4月に出入国在留管理庁が設置されることとなり、その際に在留支援課が設置されました。在留支援課の役割については、法務省組織令第82条に記載があります。

法務省組織令（抄）

（在留支援課の所掌事務）

第82条 在留支援課は、次に掲げる事務をつかさどる。

- 1 在留支援（本邦に適法に在留する外国人が安定的かつ円滑に在留することができるようにするための支援をいう。次号において同じ。）に関する事項の企画及び立案、調整並びに推進に関すること
- 2 地方公共団体及び民間の団体が行う在留支援の支援に関すること。