

在住外国人数の増加と多国籍化に伴い、自治体には日々在住外国人から多様な相談が寄せられている。新型コロナウイルス感染症の拡大を機に自治体での相談窓口設置が急速に進んだが、人材の確保や定着、育成など課題も多い。

今回の特集では、多言語窓口に関する最新の国の動きや各地域での実践事例を紹介する。

〔(一財)自治体国際化協会多文化共生部多文化共生課〕

1

「外国人支援コーディネーター」の
創設の背景と今後の展望

群馬大学 大学教育・学生支援機構 教授 結城 恵

出入国在留管理庁は、2024年度より「外国人支援コーディネーター」の養成研修を開始した。外国人支援コーディネーターとは、「生活上の困りごとを抱えた外国人に対し、専門的知識および技術をもって相談に応じ、連携先との連絡・調整などの支援を行い解決まで導くとともに、生活上の困りごとの発生を予防するための情報提供などを行う人材」^(注1)である。政府は、2018年に「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を、2020年6月に「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」を決定した^(注2)。外国人支援コーディネーターの養成研修は、これらの施策を背景に策定されたもので、上述のロードマップが掲げる4つの重点事項の全てに共通する施策として位置付けられている。

外国人の生活上の困りごとが
解決しにくい現状

在住外国人にとって、日本は、生活上の困りごとが解決しにくい国であることをうかがわせる調査がある。2022年度の「在留外国人に対する基礎調査」^(注3)である。これによると、年金制度や介護保険制度に関する困りごとについて、「制度の詳しい内容がよくわからない」と回答する外国人が4割を超え、公的機関（市区町村・都道府県・国）に相談する際にも、適切な部署にたどり着くまでにいろいろな部署に案内された、担当者の専門知識が少なかったという苦情が寄せられた。

在住外国人に対応する相談窓口も課題を抱えている。出入国在留管理庁は、2018年度より、在留外国人向けの情報提供および相談を多言語で行うワンストップ型の

相談窓口の設置を促し、その運営には財政的な支援も行ってきた^(注4)。この支援は、外国人受入環境整備交付金によるもので、2024年4月現在、259の都道府県または市町村がこの支援を受けている。一方で、2021年度の「地方公共団体における共生施策の取組状況等に関する調査」^(注5)によれば、外国人向けの相談窓口では、5割が「人員不足」と回答しており、「財源不足」や「職員の専門性が低い」という課題が浮き彫りになった。「外国人を支援する人材に関する課題」については、4割強が「ノウハウ不足」を指摘している。在住外国人の生活上の困りごとを解決するためには、相談窓口業務にあたる「人材の育成と確保」が、喫緊の課題となっているのである。

在住外国人からの相談を
「専門的」に解決に導くというニーズ

上述した課題を解決するために、2022年10月に「総合的な支援をコーディネートする人材の役割等に関する検討会」が立ち上がった。在住外国人の相談を受ける多様な窓口を想定し、そこで求められる人材の役割、能力、育成などについて議論が重ねられた。より実践現場のニーズに合った人材のあり方を模索するため、20回にわたる関係者ヒアリングも実施された。

その結果、「必要な専門性を備えた人材の不足」「必要な専門性を備えた人材を見つけることの困難さ」「生活上必要な情報の不足」「支援の受け皿となる連携先の不足」が再認識された。そのうえで、「必要な専門性」を備える人材を、(1) 育成する研修の実施、(2) 認証する制度の創設を進め、「育成・認証された」人材が、(3) 適切な情報

を提供し、(4) 連携先の拡充を推進することにより、在住外国人の生活上の困りごとを解決する、という対応策が講じられた。

「外国人支援コーディネーター」の養成研修

この必要な専門性を備える人材が、外国人支援コーディネーターである。外国人支援コーディネーターは、4つの能力、すなわち、外国人の在留状況を正確に把握する能力、異なる文化や価値観を理解する能力、外国人の複雑・複合的な相談内容に対して適切な解決まで導く能力、外国人を適切な支援へ円滑につなげる能力を持つことが期待される。

養成研修では、4つの能力を備えるために習得すべき専門的知識・技術などに係る研修・試験を実施する。具体的には、約60時間のオンライン研修（講義）を受講した後、専門的知識や技術に関する基礎知識の習熟度が確認され、一定基準を超えることで実践研修に進むことができる。実践研修では、受講生がそれぞれの職場などでの理解と協力を得ながら業務を通じて「実践」を行う。また、現場で外国人支援コーディネーターとして相談支援・予防的支援を行うことができるようになることを目的として、他の受講生とのグループ討議や事例検討を行う2日間の集合研修も実施される。最終的には、修了認定テストを経て、外国人支援コーディネーターとして認証する仕組みとなっている。

求められる人材像

外国人支援コーディネーター養成研修は、外国人住民への「相談対応支援」ができる人材を専門的・体系的に養成するほか、外国人の困りごとを未然に防ぐ「予防的支援」を展開する力も養成する点に特徴がある。養成する人材の名称が「相談員」ではなく「コーディネーター」となっているのは、上述した「相談対応支援」と「予防的支援」の両方に、関係機関などとの連絡・連携・調整が含まれているからである。「外国人が抱える問題の解決等に向けて、各種支援の取り組みを熟知し、関係機関と連携しながら、総合的な支援をコーディネートする」^(注6) ことこそが、外国人相談窓口の相談員のさらなる質の向上を図り、より円滑な相談業務の展開を促すと期待されているのである。

また、多文化共生社会の構築に貢献する人材を養成した取り組みに、クリアによる「多文化共生マネージャー」

養成研修、群馬大学および群馬県による「多文化共生推進士」養成ユニットなどがある。これらは、基本的に多文化共生の「地域づくり」に貢献する人材を養成する点に共通点がある。これに対して外国人支援コーディネーターは、外国人相談者「個人」の抱える問題を解決できる人材を養成することが主たる目的である点で違いがある。言い換えれば、外国人支援コーディネーターは、外国人相談者「個人」の支援のために、地域関係機関などをコーディネートする人材と言える。

今後の展望

出入国在留管理庁は、外国人支援コーディネーターを、可能な限り早期に600人を確保・維持していくことを目指している。在留資格の見直しにより、日本で住民として中長期に暮らし働く外国人が増加することが予想される現在、外国人支援に関する専門人材の「量」の確保が急務の課題となる。同時にその「質」の維持向上と、その専門性に見合う評価、待遇が受けられるようにするための改善方策の検討も必要となる。

そのためには、外国人支援コーディネーターが、より高度な専門的職業人としてキャリアパスを描けるような仕組みづくりを進めていく必要がある。現状では、3年間を有効期間とする外国人支援コーディネーターの認証は、有効期間の最終年度に更新研修を経て、3年間の更新をすることとなっている。今後は、外国人支援コーディネーターとしての3年間の実務経験者を、指導者として活躍する「エキスパート」人材として育成する仕組みや、実績を積み上げたエキスパート人材に高度専門人材としての国家資格が付与される仕組みなどを、具体的に構築していく必要がある。

外国人住民への相談対応は、医療、福祉、教育、司法、産業領域など多岐にわたる。これらの領域で国家資格を持って相談対応を展開している社会福祉士、キャリアコンサルタント、公認心理師、精神保健福祉士なども、将来的には「外国人支援コーディネーター」が国家資格として位置づけられることで、その資格を取得し、活躍基盤を広げていけるような方策が求められよう。

筆者も、「総合的な支援をコーディネートする人材の役割等に関する検討会」の委員として、本取組の効果検証を進めると同時に、展望に示す仕組みづくりに尽力していきたい。



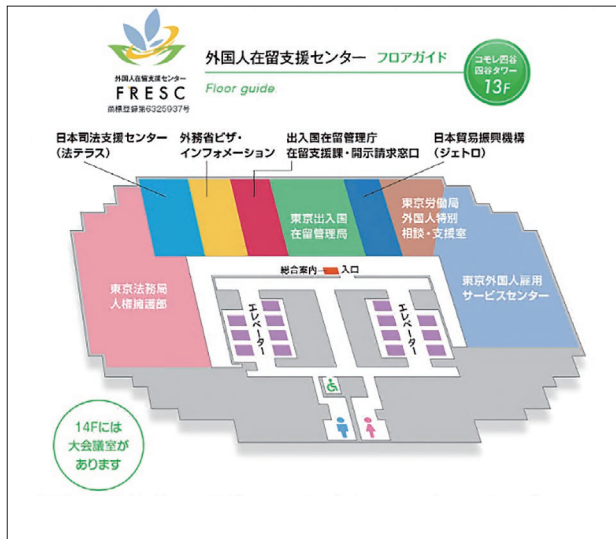
参考文献はこちらから

外国人在留支援センター（FRESC／フレスク）について （Foreign Residents Support Center “FRESC”）

出入国在留管理庁在留支援課

外国人在留支援センターとは

外国人在留支援センター（FRESC／フレスク）は、2020年7月に東京都新宿区四谷に開所した。フレスクでは、4省庁8機関（出入国在留管理庁在留支援課・開示請求窓口、東京出入国在留管理局、東京法務局人権擁護部、日本司法支援センター（法テラス）、東京労働局外国人特別相談・支援室、東京外国人雇用サービスセンター、外務省ビザ・インフォメーション、日本貿易振興機構（ジェトロ））がワンフロアに入居し、外国人からの相談対応や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を行っている。



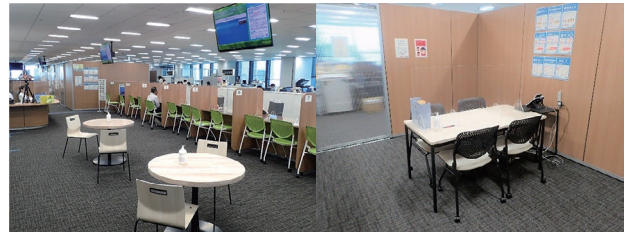
外国人在留支援センターのフロアガイド

フレスクの特徴

フレスクは、上述の4省庁8機関がワンフロアで、在留資格、労働基準・労働安全衛生、ビザの取得、法律トラブルなどに関する相談、高度外国人材・留学生の受入れ促進・就職支援などを実施している。複数の機関が1カ所に集まっているため、来所者からの相談に他の機関において対応する内容が含まれている場合でも、互いに相談窓口を案内したり、その場で複数機関の担当者が同席して対応することができる場合もある。また、予約の際などに事前に相談内容がわかり、複数の機関に関係す

る場合には、それぞれの機関の担当者が同席し対応することもある。

このように、在留外国人が日本で生活する上で生じた問題に関して、フレスクに入っている行政分野については、別々の窓口に行くことなく、相談することができるのがフレスクの特徴といえる。



相談ブース（左）および相談室（右）

入居機関の紹介

次に各入居機関の業務概要を説明する。

フレスクの入口にある総合案内では、11言語で対応し、適切な入居機関を案内している。

それぞれの入居機関も複数の言語で対応している。使用言語については上のフレスクホームページを参照されたい。



フレスク「相談窓口」

○出入国在留管理庁在留支援課・開示請求窓口

出入国在留管理庁在留支援課は、外国人向けの一元的相談窓口の整備・運営の支援や取組事例の共有などにより、地方公共団体などの連携・協力を推進している。また、「生活・就労ガイドブック」や「外国人生活支援ポータルサイト」による日本に住む外国人への情報提供や「やさしい日本語」の普及を行っている。

開示請求窓口は、出入国在留管理庁が保有する行政文書のほか、出入（帰）国記録および外国人登録原票の開示請求を受け付けている。

○東京出入国在留管理局

東京出入国在留管理局は、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などへ、予約制による個別相談を行っている。

また、地方公共団体に対し、外国人に関する相談の対応や助言も行っている。

○東京法務局人権擁護部

東京法務局人権擁護部は、外国人および障害のある人に対する差別的な取扱いをはじめ、いじめ、虐待、各種ハラスメント、インターネットを悪用したプライバシー侵害など、さまざまな人権課題に関する相談に応じているほか、そのような人権侵害行為に対して、簡易・迅速・柔軟な救済活動を行っている。

また、人権擁護委員や地方自治体などと連携しながら、さまざまな人権啓発活動を行っている。

○日本司法支援センター（法テラス）

日本司法支援センター（法テラス）は、国によって設立された法的トラブル解決のための総合案内所である。

困りごとの相談を受け、必要に応じて内容を整理したうえで、その相談者に適した相談窓口を紹介する。

また、民事法律扶助の利用条件を満たしている相談者には、各地の法テラスの無料法律相談を案内する。

○東京労働局外国人特別相談・支援室

東京労働局外国人特別相談・支援室は、外国人を雇用する事業主に対し、労働基準法などの労働関係法令や労務管理、安全衛生管理に関する相談対応を行うとともに、セミナーの開催、専門家による訪問支援など外国人労働者の労務管理、安全衛生管理に関する支援を行っている。

また、外国人労働者向けに、労働条件に関する相談対応を行っている。

○東京外国人雇用サービスセンター

東京外国人雇用サービスセンターは、高度外国人材（留学生、専門・技術的分野の在留資格）の就職支援を行う厚生労働省の機関である。職業相談・紹介、就職面接会の開催、インターンシップの実施のほか、外国人雇用に関する情報提供・相談などの事業主向け支援も行っている。

○外務省ビザ・インフォメーション

外務省ビザ・インフォメーションは、日本への入国査証（ビザ）申請に必要な書類の案内、申請手続等査証（ビザ）に関する一般的な各種相談を受け付けている。

また、日本の官公署が発行する公文書に対する外務省の証明（公印確認やアポストイーユ）の申請手続などに関する照会にも対応している。

○日本貿易振興機構（ジェトロ）

日本貿易振興機構（ジェトロ）は、高度な知識や技能を有する外国人材の企業での活躍を促進するため、関係

省庁が連携する「高度外国人材活躍推進プラットフォーム」の事務局を務めている。セミナーやポータルサイトを通じた情報提供や、高度外国人材の活躍（準備、採用、受入、定着）の場となる企業に対して、専門相談員が寄り添いさまざまな相談に対応している。

入居機関の連携事例

最後に、フレスクにおける相談対応の中で、入居機関同士が連携した事例を紹介する。なお、特定を避けるために、実際のケースをもとに一部を変更していることにご留意いただきたい。

【事例1：離婚・在留資格】^(注1)

（相談要旨） 相談者（女性）は外国籍で、「日本人の配偶者等」の在留資格を保有している。日本人の夫と離婚協議中であるところ、離婚後の日本での在留資格に関する心配および夫が無断で離婚届を提出してしまうことに対する心配がある。

（対応要旨） 東京出入国在留管理局と法テラスが同席相談を行った。同局からは、①離婚後に現在と同じ在留資格を更新することはできないことと、②相談者の置かれた状況で考えられる在留資格について説明した。法テラスからは、①離婚届が勝手に提出され受理されてしまうと離婚を取り消すには裁判が必要となること、②それを防ぐためには、自治体の窓口で離婚届不受理申出を提出しておく方法があることを説明した。また、協議離婚による離婚の効果が、そのまま母国には及ばない可能性があることに注意するよう伝えた。

【事例2：未払賃金・訴訟（被告）】^(注2)

（相談要旨） 外国籍の相談者は、「技能」の在留資格で料理人として飲食店で働いていた。職場環境が過酷だったため、給料の増額を求めたところ、退職勧奨を受け、すぐに辞めた。

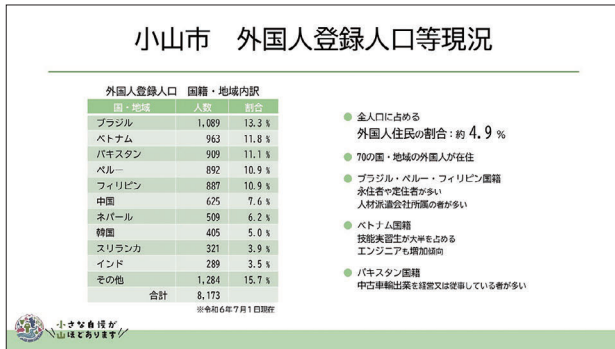
（対応要旨） 未払賃金があり、東京労働局外国人特別相談・支援室の支援によって解決した。また、飲食店側から相談者に対して提起された損害賠償訴訟については、法テラスから、訴状の内容を確認し、争点となる部分を相談者に説明した上、早急に代理人となる弁護士を探す必要があるため、法律相談へつないだ。

（注1）日本司法支援センター『法テラス白書 令和3年度版』（日本司法支援センター，2022）49頁

（注2）日本司法支援センター『法テラス白書 令和4年度版』（日本司法支援センター，2023）53頁

はじめに

栃木県小山市は、人口16万7,155人のうち約4.9%にあたる8,173人が外国人住民であり、外国人が多く住む地域の1つといえる（2024年7月1日現在）。



小山市 外国人登録人口等現況（2024年7月1日現在）

こうした環境にあって、小山市では、1992年度から一元的相談窓口の前身である「外国人相談室」を開設するなど、長きにわたり多言語相談事業に取り組んできた。本稿では、その取り組みと課題について紹介する。

2つの多言語相談窓口

小山市では、多言語相談窓口として、一元的相談窓口「多文化共生総合支援センター」と、子育て支援に特化した「外国人ふれあい子育てサロン」の2つを設置している。

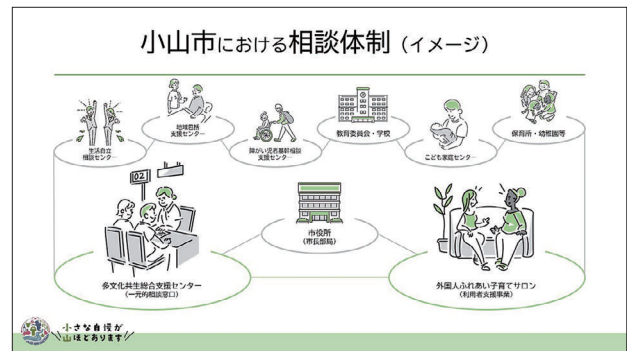
多文化共生総合支援センターは、相談員を市の会計年度任用職員として任用し、市の直接実施で運営している。外国語話者の相談員を常時3人配置するほか、ビデオ通訳や機械翻訳などのサービスも導入している。市役所内の関係部署と連携しやすいよう市役所本庁舎内に相談室を設けているということもあってか、相談のうち半数以上が納税、社会保険・年金、戸籍・住民票、転出入などの行政手続きに関するものである。

外国人ふれあい子育てサロンは、子ども・子育て支援法第59条第1号に位置づけられている利用者支援事業として、市国際交流協会への業務委託により運営してい

る。外国出身の保護者は、言葉の壁に加え、出産・子育てに関する文化や行政機関が提供する支援サービス、学校教育制度などが母国と異なることから、出産や子育てに関する悩み、戸惑いを抱える事例が少なくない。さらに、親族が海外に住んでおり、気軽に頼ることができない場合も多い。こうした事情を踏まえ、子育て支援員が各国の制度や文化などを調査したうえで、相談対応や親子関係形成事業などの寄り添い型の支援を行っている。

小山市における相談体制の全体像

上述の2つの相談窓口を多言語相談対応の拠点としたうえで、相談内容に応じて、適切な専門機関などへつなげる体制をとっている。各専門機関では、出入国在留管理庁が自治体の行政窓口向けに提供している通訳支援事業（電話通訳）などの多言語対応ツールを活用したり、多言語相談窓口の相談員がコミュニケーション支援をしたりすることで、外国語話者に対応している。




小山市における相談体制（イメージ）

多言語での情報発信

相談対応のほか、多言語での情報発信にも取り組んでいる。多文化共生総合支援センターでは、外国人住民向けフェイスブックページ「Oyama City Info」や多言語情報配信ツール、コミュニティFM「おーらじ」の外国語放送など、複数の手段で行政機関などが発信する情報の多言語化を進めている。また、外国人ふれあい子育てサロンにおいても、月に1度、子育て世帯向けに外国語

併記の情報誌を作成し、市内の小中学校や保育所などを通じて配付したり、ウェブサイトに掲載したりするなど、子育て支援情報の多言語化を進めている。



Oyama City Info
6月3日 17:00

【English Português Español】
【英語】

Be alert for suspicious person!

On 30 May (Thu), around 5:30 PM, an incident occurred on the street in the Utsukushigaoka-1-chome area of Oyama city, where a female student was approached and followed by a suspicious man on her way home.

The man is described as being in his 50s, about 165cm tall, with graying hair, wearing an orange short-sleeved T-shirt and khaki pants, and riding a silver bicycle.

As such incidents tend to increase when it gets warmer, please pay extra attention when you walk outside. Choose busy streets and those with good visibility, and stay alert to your surroundings to prevent being targeted.

Oyama City Hall, Citizen Affairs and City Safety Division

フェイスブックでの不審者情報の発信

認知度・情報発信力の不足

当市の一元的相談窓口における相談者の国籍分布を見ると、上位3カ国が全体の約75%を占めており、相談者の国籍に偏りが見受けられる。こうした点から、相談窓口の存在や事業内容についての認知が十分に広まっていないことが想像できる。さらに、情報発信に用いているフェイスブックページのフォロワー数は外国人住民数の1割に満たず、情報発信が行き届いていない可能性もある。今後どのような手段で多言語相談窓口の認知度や情報発信力を高めていくかという点が課題である。

分野横断的な相談案件の増加

また、近年、当市が運営するいずれの窓口においても子育て、障がい福祉、介護福祉、保健医療、生活困窮、学校教育など、さまざまな分野に関わる複合的な課題を抱える相談者からの相談が増えてきている。現状の体制では、こうした相談を包括的に受け止めることが難しいため、ある程度の全体像を把握したうえで、複数の専門機関につなぎ、機関毎にそれぞれの対応を進めるかたちとなってしまう。こうした対応では、相談者がそれぞれの専門機関に赴く必要があり、相談者の負担となっている。さらに、つないだ先の専門機関における多言語対応が十分でなく、対応に苦慮することもある。今後、厚生労働省が進める重層的支援体制等整備事業などにより包括的な支援体制の整備が進むことが期待されており、外

国人住民がこの重層的支援から抜け落ちることのないよう、当該事業における多言語対応や既存の多言語相談窓口との連携の在り方を模索していく必要があるだろう。

相談員への心理的負担

多言語相談に限った話ではないが、相談者の中には無理な要求を繰り返す者や高圧的な態度をとる者もいる。そのため、相談業務に従事することには、相当な心理的負担が伴うこととなる。これをゼロにすることはできなくとも、少しでも相談員の負担を軽減するために、相談者との向き合い方やストレス対処法などを学ぶ機会をつくっていく必要性も感じている。

多文化共生社会の実現に向けて

一元的相談窓口は、外国人住民からの相談への対応が全てではなく「日本人住民からの多文化共生に資する相談」への対応も担う。住民からの相談に対応していると、日本人住民が「共生できる」と思える環境をつくるためには、外国人住民に対して不安や不公平感を抱くことのないよう、外国人住民にルールや生活上のマナーを守ってもらうこと、納税などの公的義務を履行してもらうことなどが求められているのだと感じる。

多文化共生社会の実現のためには、外国人住民への支援や日本人住民への啓発のみならず、日本人住民の気持ちにも寄り添い、「共生できる」と思えるような環境づくりを併せて進めていくことが重要である。こうした背景から、一元的相談窓口においては、外国人住民への寄り添いに留まらず、その周りにいる他の住民の立場や想いまで想像し、その視点も取り入れて相談に対応していくことが重要ではないだろうか。

これから

当市としては、国籍を問わず全ての市民の声に耳を傾けつつ、少しでも多くの自治体とつながり、知見やアイデアを集め、お互いに助け合いながら、よりよい相談体制づくりに取り組んでいきたい。今回紹介した事例が、これから相談体制の整備や拡充を図る自治体にとって少しでも参考となれば幸いである。当市でも、前述の課題にどう対処していくか、これから検討を進めていくこととなる。その際は、ぜひ先進自治体の皆様から助言を賜りたい。

(公財)北九州国際交流協会 多文化ソーシャルワーカー/多文化共生ワンストップインフォメーションセンター長 矢野 花織

多言語相談窓口と「ワンストチーム」

北九州市の多言語相談窓口である「北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター（相談窓口）」は、北九州国際交流協会の「ワンストチーム」が担っている。

このチームには、3種類の専門職ポストが設けられており、それぞれが強みに応じた役割を担当している。まず、市内2カ所の相談窓口の最前線に立ち、多言語による情報提供と相談対応をする「外国語相談員（中国語2人、ベトナム語2人、英語1人）」。

次に、相談窓口だけでは対応できないケースについて外部連携（通訳派遣を含む）を行ったり、「ワンストチーム」がうまく機能するように細やかな調整を行ったりする「相談・通訳コーディネーター（2人）」。

最後に、複雑・深刻な問題に対し、必要に応じてアウトリーチや、組織内外の多職種・多機関とのチームによる解決支援にあたる「多



相談・通訳コーディネーター（左）
外国語相談員（中央）
多文化ソーシャルワーカー（右）

文化ソーシャルワーカー（1人、センター長兼務）」。

さらに、別業務と兼務で窓口補助をする職員を加えて約10人が一体となって相談支援の現場を支えている。こうした「ワンストチーム」というかたちと、そのチームワークの良さ（を自分たちが実感できていること）こそが、北九州市の相談窓口の強みである。

相談窓口を開設してからの試行錯誤

今のチーム編成は、現段階ではベストな体制であるが、ここにたどり着くまでは悩みと課題の連続であった。

2006年3月に総務省により「地域における多文化共

生推進プラン」が策定されたのと時を同じくして、北九州市では外郭団体のあり方を見直すこととなり、北九州国際交流協会も存続をかけて事業の方向性の転換期を迎えた。

そして2008年11月に、市内2カ所に「外国人相談窓口」を開設。外国語相談員と担当職員による5カ国語での相談が始まった。しかし、当時は現在のように遠隔通訳や翻訳アプリが普及していなかった時代。窓口で正しく相談内容を聞き取り、適切な情報提供ができて、窓口以外ではうまく言葉が通じず、結局、解決につながらない恐れがあった。

そこで2009年11月に、役所や学校などでも通訳を利用できるように行政通訳派遣事業を開始。高い語学力を有する市民に有償ボランティアとして登録・活動していただくもので、現在でも小中学校での個人懇談会や保健師による赤ちゃん訪問などで広く活用されている。

その後、外国人市民にもっと気軽に窓口を利用してもらいたいという思いから、「外国人相談窓口」を「外国人インフォメーションセンター」に改名。メールマガジンなどによる多言語での情報提供にも力を入れるようになった。

一方、窓口で受けた相談を適切な機関に丁寧につないでいくために、外部機関との連携を強化・維持させる仕組みを作りたいと思い、2013年度に「外国人支援関係機関連絡会議」をスタート。相談窓口担当者や外国人支援に関わる部署・専門機関とが、お互いの職域やサービスなどを知り、現場レベルで関係性を作ることを目的とした。以降、年に2回実施しているが、毎回実施しているケーススタディー（架空の事例をもとに参加者間で情報交換をしながら、解決に導いていくグループワーク）は、形だけではない多職種・多機関連携に確実に繋がっていると好評を博している。

こうして連携が進むにつれて、窓口で寄せられる相談は外国人市民の困りごとのごく一部でしかないということ、そして、行政通訳派遣それ自体は非常に効果的だが「言葉の橋渡し」だけでは解決につながらない場合もあ

ることから、「多文化ソーシャルワーク」の必要性を強く感じるようになっていった。

そして、2018年度にクレアの助成金を活用して、多文化ソーシャルワークの検討・試行を開始。さらに翌年、出入国在留管理庁の交付金により相談窓口を拡充させるタイミングで、多文化ソーシャルワーカーの配置が実現した。しかし、外国語相談員と多文化ソーシャルワーカーとの人員体制では、これまでどおり相談窓口を運営するだけで精一杯だった。そこで2019年度半ばに、相談・通訳コーディネーターのポストを新設し、多文化ソーシャルワーカーがその名の通りソーシャルワークを行えるようになった。そしてできたのが、今の「ワンストップチーム」の3つの専門職ポストである。

北九州国際交流協会における外国人相談支援事業のあゆみ	
平成19(2007)年度	「国際交流協会のあり方」検討委員会を設置 見直しプランを策定
平成20(2008)年度	「外国人相談窓口」開設 外国語相談員配置
平成21(2009)年度	「行政通訳派遣事業」開始
平成24(2012)年度	「外国人相談窓口」を 「外国人インフォメーションセンター」に名称変更
平成25(2013)年度	「北九州外国人支援関係機関連絡会議」を開始
平成30(2018)年度	CLAIR「多文化共生のまちづくり促進事業」助成金を活用し、多文化ソーシャルワーカーを核とした支援体制の検討および試験的实施
平成31(2019)年度	出入国在留管理庁「外国人受入環境整備交付金」を活用し「外国人インフォメーションセンター」を拡充した 「北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター」を開設 多文化ソーシャルワーカー(社会福祉士)配置
令和元(2019)年度	多文化ソーシャルワーカーによるアウトリーチ等を本格的に開始 相談・通訳コーディネーター配置

外国人相談窓口の開設が外国人相談支援事業のスタートとなった

チームとしての専門性

北九州国際交流協会の職員は、北九州市からの派遣などと嘱託職員であるため、「ワンストップチーム」のメンバーも入れ替わりがある。だが、人が変わることによって相談支援の質(特に倫理や姿勢)に大きなブレが生じることがあってはならない。そのために、「ワンストップチーム」の専門職を採用する時には、語学力や経歴だけではなく、相談支援の適性をみるための実技試験も行い、各専門職ポストに適した人材を配置できるよう努めている。だが

当然のことながら、優秀な人材がいればいいというものではない。適切な役割が与えられていること、信頼して相談できる相手(可能であればスーパーバイザー)がいることは最低限必要であるし、そうした場において初めて力が発揮でき、スキルアップしていけると考える。

そこで「ワンストップチーム」では、ミーティングや研修の場も積極的に設けて、ふりかえりや共通認識の確認をしながら、相談支援の質の向上はもちろん、チームワークを高めるようにしている。特に、次の4点はチーム作りの上で目標としてきたことである。

- ①ひとりひとりが自分の役割を理解したうえで、チームとして協力するかたちができている
- ②誰が相談を受けても、同様の対応・解決支援につながるように、みんなで意識している
- ③相談対応におけるミスは「責めない・責められない」ことが前提であり、むしろそれを共有して全員で次に生かしていくという風土ができている
- ④ミーティングや研修が、スキルアップだけでなくメンタルヘルスケア(バーンアウト防止)にもつながっており、そのことが実感できている

嬉しいことに、今となってはチーム内ですっかり「当たり前」になっていることばかりだが、今後とも変わることはないように、みんなで大事にしていきたいと思う。



「ワンストップチーム」ミーティングの様子

「たくさんの入口」「たくさんの出口」

当協会の相談窓口は「ワンストップ」という名前がついている。だが、先に述べた内部連携・外部連携の仕組みがあるからこそ、窓口が相談の「入口」としての機能を果たしているということを最後に強調したい。他機関の方が外国人の困りごとを「発見」して窓口につないでくれたり、窓口へ寄せられた相談を最終的には他機関の方が解決に導いてくれたりということも多い。「外国人の困りごと=多言語相談窓口」ではなく、市内に「たくさんの入口」と「たくさんの出口」があるような仕組みにしていくことが次なる目標であり、今後も試行錯誤を続けながら成長する相談窓口でありたいと思う。

「ひょうご多文化共生総合相談センター」の外国人相談体制

(公財)兵庫県国際交流協会 外国人県民インフォメーションセンター長 河知 秀晃

兵庫県から委託を受けて(公財)兵庫県国際交流協会が実施する外国人相談の特徴は、協会の窓口とNGOとの連携で実施していること、生活相談だけではなく専門相談も行っていることである。以下、その経緯と概要について説明する。

NGOによる外国人支援

1995年1月17日午前5時46分に発生した兵庫県南部地震は、戦後最大級の大都市直下型地震であり、阪神・淡路大震災として神戸や阪神地域に甚大な被害を引き起こした。日本人同様に在住外国人も大勢が被害にあっているが、言葉の壁やマイノリティとしての立場ゆえに支援が行き届かないことが多く起こっていた。そのような外国人を支援しようとさまざまなNGOが活動を始め、これらの連絡調整を目的に「阪神大震災地元NGO救援連絡会」が立ち上げられ、その分科会として「外国人救援ネット」ができた。未曾有の大震災に行政だけではどうにもならない状況のなか、兵庫県や神戸市は、この地元NGO救援連絡会と話し合いの場を持ち、被災者のニーズをくみ取り、対応策を共に考えていくという取り組みを始めた。そのパートナーシップを、救援連絡会の草地賢一代表が「GONGO(ゴンゴ)」と名付けた。政府(GO/government)とNGOを合わせた造語である。その場は「互いに理解を深める話し合いの場」として、出席者は所属組織の社会的立場を離れて個人として発言し口外はしないことがルールとされ、自由な議論がなされた。行政とNGOが批判・対立関係ではなく、対等な立場で話し合うというこの連帯組織により、互いに信頼関係が醸成されることとなった。1995年は阪神・淡路大震災を契機としたボランティア元年と言われているが、行政がボランティアやNGOと協働を始めるきっかけともなった。上述の外国人救援ネットが、1996年4月、被災外国人のフォローを行いながらも日常的な外国人の相談に応じるホットライン活動を中心とする「NGO神戸外国人救援ネット」となった。同時期に、GONGOで相談対応を行う者の勉強会も行うこととなり、1996年2月から県・市の相談員とNGOの相談員が集まる

勉強会がGONGO相談員会議として始まった。これはGONGO本体がなくなっても今日まで続いている。

協会の相談窓口のあゆみ

兵庫県国際交流協会では、1990年4月の設立時から外国人相談コーナーを設け、英語と中国語で外国人への相談対応を行っていた。協会内の運営委員会「外国人問題と地域の国際化」小委員会の1993年3月の提言に基づき、同年5月に「外国人相談窓口」に英語、中国語、スペイン語、ポルトガル語の4言語の相談員を配置、1994年4月から「外国人県民インフォメーションセンター」として開設した。その9カ月後に起きたのが阪神・淡路大震災である。当協会の事務所も被災して使用不能となり、神戸クリスタルタワー内の仮事務所へ移転した。そこで「緊急外国人県民特別相談窓口」を開設し、震災関連情報のニュースレター発行なども行った。1995年5月に協会事務局は移転したが、「外国人県民インフォメーションセンター」は兵庫県が神戸クリスタルタワー内に開設した「兵庫県震災復興総合相談センター」内の外国人相談部門として活動し、現在に至っている。



外国人県民インフォメーションセンター(平日)相談風景

協会とNGOの連携

このように兵庫県、兵庫県国際交流協会におけるNGOとの連携は、阪神・淡路大震災を契機に始まった。その一つの帰結が、2019年度から国の補助金により「ひょうご多文化共生総合相談センター」として相談業務の一元的窓口の体制を強化する際に、週末相談を「NGO神戸外国人救援



NGO神戸外国人救援ネット(週末)相談風景

ネット」へ委託するという選択となった。実は、それに先立つ2002年4月から、働いている外国人が電話しやすい夜間20時までの「夜間生活相談」をNGOへ委託する形で開始した。この活動は現在も曜日限定で継続している。

NGOとは時間的な役割分担だけでなく、相談内容に応じた対応でも分担協力している。例えば、非正規滞在者の問題では救援ネットで、行政窓口へのつなぎでは当センターが対応するなどしており、適宜案件の引き継ぎも行っている。

専門相談について

外国人県民インフォメーションセンターでは、1994年の開設時から、専門相談として「法律相談」と「労働相談」を行っていた。こうした専門相談では、専門家が相談対応するが、相談員も通訳として間に入って相談者を支援している。

法律相談は、兵庫県弁護士会と委託契約を結び、毎週1回月曜日に弁護士を派遣してもらい事前予約制で1コマ1時間、1日2コマで対応している。

労働相談は、労働基準監督署などのOBで社労士の資格を持った方に同じ月曜日に来てもらい、1日在勤して相談対応をしていた。1990年代は日系人を「定住者」の在留資格で来日を認める入管法の改正があり、南米からの日系人の労働者としての入国が増加した時期であったため、外国人相談も、在留資格と労働問題の相談が多かった。その後、労働相談の件数が減少してきたため、労働相談は2005年度で終了した。

労働相談終了後は、法律相談のみ実施してきたが、一元的相談窓口として体制を整備した2019年度から大阪出入国在留管理局神戸支局との連携事業として、出入国在留相談、いわゆる「入管相談」を月1回実施するようになった。入管神戸支局の職員が対応し、1コマ1時間、3コマを毎月第3木曜日に実施している。

現在は、「法律相談」と「入管相談」を専門相談として実施している。法律相談は対面が原則だが、遠隔地の相談者の利便性向上のため2021年12月からは各地域にある県民局の窓口とつないだテレビ会議システムでも受けられることができる。

外国人県民インフォメーションセンターが入居するビルには、「兵庫県民総合相談センター」として日本人向けの総合相談窓口があり、そこには、家事相談や交通事

故相談、住まいの相談の専門家も常駐している。また、同ビル内に兵庫労働局もあり、労基法や労災などの問題に対応している。法テラス兵庫の事務所も同ビル内にあるだけでなく、ハローワーク神戸もすぐ近くにある。当センターの相談員は、基本的には同行通訳は行っていないが、これら近隣の専門機関で相談する場合は、同行通訳をすることもある。

関係機関との連携

相談窓口はその場で相談者の困りごとを具体的に解決することができる実施機関ではない。解決できる機関へつなぐことが主な仕事である。そのため、入管局や労働局、弁護士会などとすぐに相談に乗ってもらえるような良好な関係を築いておくことは重要である。

外国人県民インフォメーションセンターでは1994年の設立時から「外国人県民相談ネットワーク推進会議」を年1回開催してきた。当初は、法務局、入管局、労働基準局、職業安定所、警察、弁護士会、難民事業本部など10機関を構成員として始まり、その後、県内各市町の外国人相談窓口やNGO、教育委員会や女性家庭センターなどの行政機関も順次加わり、現在48機関が構成団体となっている。外国人の生活に密接な関連がある機関の担当者が顔を合わせて意見交換することにより、課題への理解を進め、具体的な相談事例において話のしやすい、顔の見える関係を作ることができてきた。

おわりに

我が国の少子高齢化に伴い、外国人労働者を受け入れる動きが加速し、在留外国人数が増加している。国では2022年6月に「外国人との共生社会実現に向けたロードマップ」が策定され、共生社会実現のためのさまざまな施策が行われるようになった。兵庫県国際交流協会では、1990年の設立時から多文化共生社会を目指すことを一つの大きな柱として事業を実施してきた。そして、外国人にとっても暮らしやすい地域社会づくりのための主要事業の一つとして外国人相談を行ってきた。30年以上経っても相談はなくなることはない、むしろ、新しい相談がどんどん出てくる状態である。在留外国人が増加し、多国籍化するなかで、多言語での外国人相談窓口の必要性はますます高まっている。ひょうご多文化共生総合相談センターも、外国人住民が地域社会で安全・安心に暮らす一助となれるよう、引き続き努めていきたい。

北海道の外国人受入状況

北海道には、2023年末現在5万6,485人の外国人が住んでいるが、北海道の人口に占める外国人の割合は1.1%と他府県と比べると高くない状況である。

しかし、本道は言うまでもなく面積が非常に広大で、全国の自治体数の約10%にあたる179の市町村が存在しており、地域によって外国人の受け入れ状況にそれぞれ異なる特徴が出ている。なお、ここ数年で外国人住民が不在の自治体はゼロとなった。

外国人の受け入れ状況に特徴がある地域の例として、まず「ニセコ」が挙げられる。各種報道でも取り上げられているが、海外からの投資マネーによる開発がすすむとともに、新型コロナウイルス感染症の流行以前から地価が急騰し、さらには一杯3,000円を超えるラーメンが売られるなど、今や世界的にもその名が知れわたるスキースキーリゾートのエリアである。倶知安町とニセコ町にまたがる「ニセコ」は、オーストラリア出身でアウトドア関連の会社を立ち上げた社長が、1日に2回パウダースノーを体験できることなどをセールスポイントとし自国へプロモーションしたことで、上質な雪を求めた同国からのスキー客が爆発的に増え、これを契機に、今となっては世界中のスキーファンからの人気を博すまでになった。

ニセコでは、毎年、スキーシーズンが始まる頃に、ワーキングホリデー（在留資格「特定活動」）などの制度を活用した若者が世界各国から多数来日し、スキーやスノーボードのインストラクターをしたり、外国資本のリゾート施設で働いたりするなど、一気に外国人が増える。そのエリアでは冬期間に外国人率が15%前後まであがる自治体もあり、年々割合も上昇している。なお、ニセコ以外のスキースキーリゾートを擁する自治体で、外国人率が30%を超える自治体も道内には存在する。

そのほか、北海道には競走馬の生産が盛んな「日高」という地域があり、そこでは「技能」という在留資格を有した多数のインド人などが在住し、牧場で競走馬の育成に従事している。

イギリスの植民地時代に、競馬が盛んなイギリスの影

響を受け、アジアで初めて近代競馬が開催されたことで、インドも競馬が盛んな国の一つとなった。全国の8割の競走馬を生産する日高の牧場では、働き手不足となった労働力をインド人で補っており、中には家族を帯同し働いているインド人もいと聞く。

北海道外国人相談センター

「北海道外国人相談センター」は、北海道庁から委託を受け、北海道国際交流・協力総合センターが2019年8月から運営している。

2018年末の閣議決定により外国人労働者の受け入れ拡大に舵が切れ、外国人との共生の総合的対応策の一つとして全国100カ所に外国人相談窓口を設置することとなり、北海道にも設置が決定された。

当相談センターは、英語を担当する常勤相談員が2人、その他中国語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、インドネシア語、ミャンマー語などを担当する21人の多言語相談員が、月曜日から金曜日の午前と午後をシフト制で対応する。その他の言語は電話通訳を活用し全11言語以上での相談を受けている。相談員は、常勤も含め全員外国人であるため相談者が母国語で安心して相談できるだけでなく、「日本」という外国で暮らしていくうえで困りごとや心情をよりきめ細かく理解できると考えている。

また、一元的な総合相談窓口であることから、相談員に専門家はいないため、相談の解決のための取り次ぎ機関として対応している。そのようなことから、相談員は日々入る全ての相談について、丁寧に内容を聞き取った後、その相談を速やかに解決機関へ取り次ぐ。そのため、ほぼ毎月、在留資格をはじめ、税金、年金、災害対応などをテーマにした研修会を開催し、対応に必要な基礎的知識や取り次ぎ先の窓口の情報を得、研鑽を積み相談対応のメンテナンスを行っている。

さらには、広域に対応する窓口であることから、札幌市をはじめ道内の自治体に設置している相談員などにも研修会参加の機会を提供し、ともに知識を深めるとともに、それぞれで対応した事例を共有するなどし連携を

図っている。

2023年度の相談件数は約2,500件強で、件数が多い相談内容はやはり「入管手続」に関するものであった。例えば留学生が就職する時、結婚・離婚する時など、さまざまな場面において、外国人と在留資格は切り離すことができず、常について回る問題であるからである。次いで多いのが「雇用・労働」である。報道で頻繁に聞かれる心ない一部の日本人雇用者の対応に苦しむ外国人労働者から入る残念な相談だけでなく、外国から「北海道で働きたいのだが、相談センターでは就職の斡旋はしているか？」などの問い合わせが入ることもある。北海道に興味を持っているという嬉しい問い合わせだが、残念ながら立場上斡旋はできかねると回答せざるを得ず、探し方などについてアドバイスするケースもある。また時には、メンタル的に疲弊しかなり弱っている相談者からの相談も入り、対応に緊張感が高まることもある。



相談員研修会の様子

外国人住民へのアウトリーチ (移動相談会など)

来日間もない外国人以外にも、外国人相談センターが北海道にあることすら知らない外国人は、残念ながらまだまだ多い。そのようなことから、まずは相談センターの存在について定期的に発信することは重要である。自治体をはじめとする関係機関へポスターとチラシなどを配布し、例えば、転入の手続きをする際に、外国人に手交してもらうことなどの協力をお願いしている。また、相談員の個人的なつながりの中でも、周知についてお願いしているところだ。

当相談センターには対面カウンターは設置しているものの、外国人は道内各地の都市部をはじめ、遠隔地や離

島まで広域に散住しており、遠隔対応をする場合が大半である。そのため、電話やEメール、そして各種SNSを活用している。国籍や年代によって使用するSNSが実にさまざまであることから、当相談センターでは、現在、10種類を活用し、多様な外国人がアクセスしやすい体制をとっている。

また、我々の役割の一つとして、地域に住む外国人に対面式の相談の機会を提供することは非常に重要であると考えている。100%の地域はカバーできないものの、月に2から4カ所程度、札幌出入国在留管理局、北海道行政書士会との連携をとりながら各振興局を回り移動相談会を実施しており、2023年度は延べ25カ所で開催した。SNSなども利便性は高いが、対面式の相談会を提供することで、道内各地域に住む外国人にも寄り添い、安心感を得てもらおう契機としたいと考えている。

さらに、年に3回程度、北海道税理士会の協力を得て税に関する相談会を開催したり、毎月第4木曜日の午後に行行政書士との相談会を行うなど、専門家による相談会を開催している。そのほか、月に1回、日曜日には休日相談会を行い、平日にはなかなか相談の時間を持ってない外国人住民に機会を提供している。最近では、専門家との相談会は予約がすぐ埋まる状況である。



移動相談会の様子（函館市）

情報発信

外国人相談センターの機能として、相談対応以外で重要な業務の一つが、国や自治体から発せられるさまざまな行政情報を多言語化し発信することがある。ただし、本国にはない制度であれば単に言葉を置き換えても伝わらないことが想定されることから、多言語相談員がその情報を的確に意識し発信する。

新型コロナウイルス感染症の流行が5年前に始まり、2023年5月に5類に移行するまで、予防やワクチン接種、給付金など実にさまざまな施策が打たれ、当相談センターもそれらに関する多種多様で膨大な量の情報発信を多言語で行った。新型コロナウイルス感染症以外にも、行政からは生活者である外国人も対象とした必要かつ有益な日常的情報が多数発信されている。例えば、北海道からは春先の熊の出没や、冬期間などにおける異常気象の注意喚起がある。これらは、北海道ならではの情報で特徴的でもある。

外国人への情報発信で重要なことは、多言語化された情報を受け取った外国人が内容を確実に理解し、必要かつ取るべき行動につながることである。ホームページに自動翻訳機能を備えている機関は少なくないが、翻訳機能を備えること自体を目的化しているケースが散見される。例えば、見出しなどは多言語化されていても、さらに先の情報の核となる部分が日本語のままPDFで掲載されているケースを頻繁に目にする可能性がある。

また、その自治体に多数住む外国人住民の国籍がベトナムや最近急増するインドネシアなどであっても、英語、中国語、韓国語のまま自動翻訳が設定されているケースも少なくない。全ての言語で情報発信することは困難であるが、地域に多く住む外国人の使用言語で情報発信をすることは、その自治体が自分たちを住民としてしっかり受け入れてくれているという承認効果、自分たちの使用する母国語で情報を発信してくれるという安心感を外国人住民にもたらすことができる。さらに、日本人住民に対しては、さまざまな国からの出身者が同じ地域に住んでいるというアナウンス的効果があるなど、情報発信一つとっても、それ以上の効果が期待できる。

北海道外国人相談センターでは、道内に滞在する国籍上位の言葉を優先として、外国人相談員が常に外国人の目線に立って情報発信をしており、翻訳する際も、前述のとおり使用言語の国の状況に合わせた意識などの工夫をし、発信している。

今後の展望

「あの相談センターは全く信用できない」「全然頼りにならない」などと一度評価されてしまうと、その相談者からは二度とコンタクトを取って来ないであろうし、さらには周囲の友人や家族にもそのことを伝えるだろう。幸いにも当外国人相談センターは、今のところそのよう

な評価を受けていないようだが、外国人相談センターは、一つ一つの相談に対し丁寧に粘り強くコツコツと対応し、信頼と実績を積み上げていくしかない。

月平均で200件以上の相談を受けていると、外国人が生活でどのようなことに困っているか透けてくる。大半が、日本語を理解しないことなどの事由により、本来受益対象となる行政サービスなどからこぼれ落ちていることが問題となっている。ただ、それらは情報の多言語化と発信の仕方、解決機関へ取り次ぎすることで解決できることがほとんどである。

外国人住民にとって、外国人相談窓口は日本語教育と同様に日本で生活するうえでの社会的セーフティネットであり、今後もさらに重要性が増していくと考えられる。相談センターとしてもさまざまな相談に対応できるよう、知識の積み上げや対応力の向上などを目指していきたい。ただ、どうしても外国人相談センターでは改善や解決できないものがある。それは、外国人が直面する職場や生活する地域における「壁」で、日本と自国の文化の違い、言葉そして制度の壁が存在する。そして、それぞれの壁を外国人の努力だけで越えていくのは極めて困難である。日本人側の理解や許容性なども必須である。自治体や企業、地域全体が一体となり、人口減少、労働力不足などが進む地域をともに支える一員として外国人を受け入れ、さまざまな壁を低くしともに暮らしやすい地域に変化させていくことが肝要である。

地域における外国人受け入れの取り組みと外国人相談センターがうまく連動し、北海道での生活がより快適に、そして安心感を得ることができ、結果として外国人の本道定着に少しでも寄与できればと考えている。



北海道外国人相談センターでは、さまざまな生活情報を多言語翻訳し提供しています

7

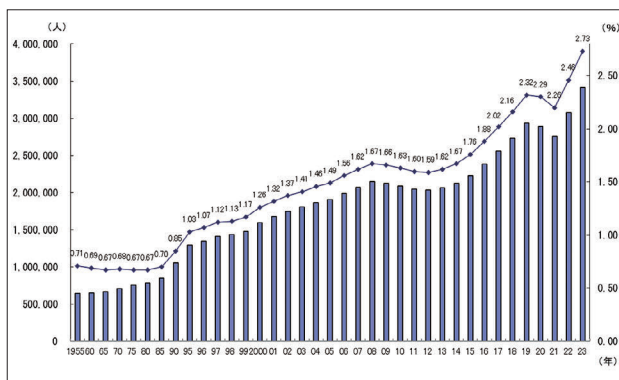
外国人相談窓口の現況とクリアの取り組み

(一財)自治体国際化協会多文化共生部

はじめに

出入国在留管理庁の発表によると、2023年12月末における日本の在留外国人数は約341万人と過去最多となり、20年前と比べ約150万人増加している。また、2024年6月には、入管法等が改正され、技能実習制度の後継となる育成就労制度が創設されることとなった。今後も在留外国人の増加や滞在の長期化が見込まれ、これに伴い、外国人が直面する問題やそれに起因する相談も増え、また多様化していくと予想されている。

本稿では、過去にクリア多文化共生部で実施した外国人相談窓口に関するアンケート調査の結果から、自治体や地域国際化協会の現況を概観するとともに、多文化共生部での支援の取り組みを簡潔に紹介したい。



日本の在留外国人数と総人口に占める割合の推移

アンケート調査の実施・結果

多文化共生部では、各地域における外国人向けの相談体制に関する状況について把握するため、2023年の5月～6月に、自治体（都道府県、市区町村）および地域国際化協会を対象にアンケートを実施し、898の自治体と48の地域国際化協会、合計946団体から回答を得た。以下、アンケートの主な結果を示したい。

■外国人相談窓口設置状況

回答があった898自治体のうち外国人相談窓口を設置しているのは336団体（37%）だった。

■相談員の対応言語（複数回答可）

日本語が最多で302件（34%）、次いで英語232件

（26%）、中国語142件（16%）の順に多い。なお、以降はポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、タガログ語・フィリピン語、韓国語の順で対応件数が多かった。

■相談内容（複数回答可）

日本語学習、社会保険・年金、税金、医療、教育などが主要な相談内容となっているほか、防災・災害や住宅関係、高齢者・児童福祉の相談も見られ、外国人住民の年齢層が徐々に多様化していることがうかがえる。

■相談窓口の課題（複数回答可）

相談員の確保、対応言語以外の対応、相談員の専門性、相談員の育成など相談員に関する回答が多く、人材の「量」と「質」の両面で課題があることがうかがえる。

■連携団体（複数回答可）

所属自治体内の他部署、地域国際化協会・国際交流協会、日本語教室の順で多く、弁護士会、行政書士会、法テラス、ハローワーク、社会福祉協議会などと連携しているところもあり、多様化・複雑化する相談への対応に関係団体との連携が有効であることがうかがえる。

上記以外にも、相談員間の情報共有の方法や情報通信技術（ICT）の活用状況などについてもアンケートをとっているが、誌面の都合上省略させていただく。結果は全てホームページで公開しているのでご覧いただきたい。



多文化共生部での取り組み

多文化共生部では、このような状況にある自治体などの外国人相談窓口運営を支援するため、各種事業を展開している。以下、その一部を示す。

①多文化共生ポータルサイトの運営

多文化共生部では、多文化共生施策を立案するうえで、役立つ情報を一元的に提供するための「多文化共生ポータルサイト」を運営し、多言語情報および関連情報の提供も積極的に行っている。ここでは、全国の外国人相談窓口の設置情報を掲載し、毎年更新している（2024年4月時点で465件）。



多文化共生ポータルサイト

②多文化共生の担い手連携促進研修会

外国人相談窓口の運営を含む多文化共生の推進には、地域の担い手が、普段活動するエリアを超えて連携・協働することが重要であるとの認識から、多文化共生部では、2019年度より、担い手のネットワーク構築・強化やスキルアップを目指した研修を実施している。

2023年度は「外国人向けの相談体制の強化」をテーマとして取り上げ、第1部はオンライン、第2部は福岡県北九州市で現地開催した。第1部では、出入国在留管理庁からの導入講義と、規模の異なる3つの自治体の事例発表を実施し、第2部では、北九州国際交流協会による基調講演をはじめ、外国人相談窓口の関係団体（福岡県弁護士会、福岡出入国在留管理局など）によるパネルディスカッション、参加者や各専門機関の職員などを交えたグループワークを実施するなど、いずれも学びの大きい研修となった。なお、本研修の詳細については、ホームページと当機関誌 Vol.414（2024年4月号）で紹介しているので、ぜひご覧いただきたい。

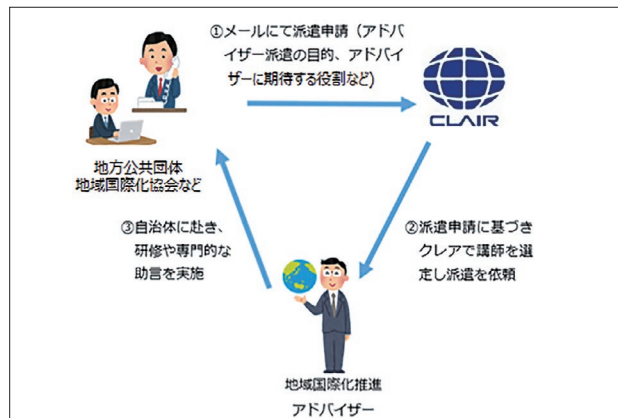


パネルディスカッションの様子

③地域国際化推進アドバイザーの派遣

多文化共生や国際協力分野で専門的な知識や経験を持つ有識者である「地域国際化推進アドバイザー」を自治

体などの申請に基づき派遣している。過去には「外国人相談窓口の運営」や「相談員の育成」などのテーマで派遣実績があるため、ぜひ幅広く活用いただきたい。



アドバイザー派遣制度の流れ

おわりに

本稿では、外国人相談窓口の現況や多文化共生部の支援の取り組みについて紹介した。外国人相談窓口の設置や運営は、多文化共生社会を実現するための重要な施策であり、外国人住民が直面するさまざまな問題に対処するための鍵となる。しかしながら、実際の運用には、課題が山積していることも事実である。

今回の特集で紹介した、国、自治体、地域国際化協会での外国人相談窓口の取り組みが、これから窓口を設置したいと考えている自治体をはじめ、既に設置しているものの運営に課題を感じている自治体などの参考となることを期待したい。

また、外国人住民の増加に伴い、相談内容も多様化・複雑化しているなかで、外国人住民が直面する問題を解決するためには、国や自治体、地域の国際協会だけでなく、NPO/NGOや企業、地元住民など多くのステークホルダーを巻き込みながら連携していくことが重要であることは言うまでもない。

今後も、多文化共生部では、多文化共生社会を目指した地域づくりを実現するため、自治体の取り組みや関係機関との連携・協働を積極的に支援してまいります。

多文化共生部の取り組みについてはこちらをご覧ください！

