

外国人のための一元的相談窓口 ～安心・安全な共生社会に向けて～

外国人住民が日本で生活していく上で困りごとがあった場合、言葉や文化、制度の違いから自分で問題解決することが難しい場合があります。自治体によっては、ワンストップ型の相談窓口で、外国人住民からの相談に多言語で対応したり、生活に必要な情報を多言語で発信したりするなど、外国人が日本人と同様に公共サービスを受け安心して生活できる多文化共生社会づくりを進めています。法務省出入国在留管理庁は、2018年度に外国人受入環境整備交付金による一元的相談窓口整備の支援を開始しました。愛知県内でも2021年度までに県及び20の市町が支援を受け、一元的相談窓口の整備・運営に取り組んできました。

今号では、(公財)豊橋市国際交流協会と西尾市が行っている地域の実情に合わせた一元的相談窓口の運営と、名古屋出入国在留管理局による在留支援の取り組みについて紹介いたします。

(公財)豊橋市国際交流協会

自治体情報

(2022年6月現在)

| 豊橋市人口 | 国籍 TOP3 | 在留資格 TOP3 |
|------------------|---------|-----------|
| 371,322 人 | ①ブラジル | ①永住者 |
| うち外国人 | ②フィリピン | ②定住者 |
| 18,809 人 (5.07%) | ③ベトナム | ③技能実習 |



▲一元的外国人相談窓口「インフォピア」の様子

豊橋市を始め近隣市町は製造業の盛んな地域で、外国人は「ものづくり」を支える重要な人材となっています。特に1990年の入管法の改正で、ブラジル国籍の方々の受け入れと定住化が進み、一時、外国人住民の6割を超えていましたが、近年では、フィリピン人、ベトナム人が増え、多国籍化が進んでいます。また、在留資格も「永住者」として生活する人や、日系人に多い「定住者」、アジアの国々の出身者が多い「技能実習」、「留学」など多様化が進んでいます。(公財)豊橋市国際交流協会では、豊橋市より委託を受け、2019年8月より一元的外国人相談窓口「インフォピア」を開設し、外国人住民からの幅広い相談に応じ、適切な情報の提供や、関係機関への取り次ぎを行っています。

一元的相談窓口になって始めた事業について

◆相談員を1人から3人に増員

ポルトガル語・スペイン語を担当する経験豊富な鈴木ギダさんに加えて、中国語担当の周秋君さん、タガログ語・英語担当の五十嵐美里さんが相談員として加わり、対応言語が3言語から5言語に増えました。

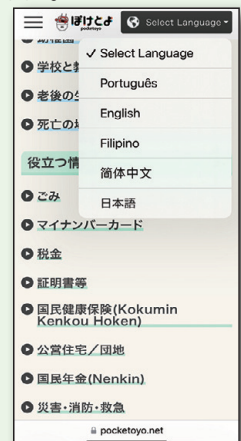
◆多言語3者通話(13言語)及び自動翻訳機ポケット(84言語)を使った、多言語での対応

◆Webサイト「ぽけとよ」の立ち上げ

相談窓口への問合せはWebで得られる情報が多く、問合せの多い生活情報やイベント情報を、わかりやすい日本語で表記した上で、自動翻訳(ポルトガル語、英語、タガログ語、中国語(簡体字))したサイトに自分のスマートフォンやPCから24時間アクセスできるようにしました。現在は、コロナのワクチン接種やコロナに関連する支援制度など日々内容が変わる情報にもアクセスできます。将来的には、チャット機能など、双方向でコミュニケーションできるツールとして利用することを目指しています。

◆専用電話回線の増設とSNSの活用

相談の電話は長時間にわたることもあるため、相談窓口専用の電話を2回線(ポルトガル語とその他の言語)を用意しました。また、電話番号が取得できない外国人住民の相談に対応するため、SNS(WeChat, LINE, Messengerなど)も活用しています。



▲ぽけとよ

他の機関との連携について

◆税務相談会の開催

東海税理士会豊橋支部と特定非営利活動法人ABT豊橋ブラジル協会、豊橋フィリピン協会の協力の下、税務相談会を毎年開催し、多くの方が確定申告書を作成、提出しています。

◆名古屋出入国在留管理局豊橋出張所との意見交換

2か月に一度、職員を派遣していただき、相談員との意見交換を行っています。

◆外国人向けセミナー(講演及び個別相談)の開催

行政書士によるマイナンバーや在留カードの説明会、社会保険労務士による労働や社会保険制度の説明、心理カウンセラーによるカウンセリングなどを不定期で行っています。



▲税務相談会の様子

今後の目標

◆コロナ禍で必要性が高まっている在留相談会や心理カウンセリングを協会内で行えるよう専門機関との連携体制を構築して、定期的な開催を目指したいと思います。

◆日系人など、定住、永住化傾向にある外国人住民が増え、彼らの高齢化も浮き彫りになっています。このような新たな問題にも目を向け、外国人住民が安心して暮らせる街づくりに取り組みたいと考えています。

西尾市

自治体情報

(2022 年 7 月現在)

| 西尾市人口 | 国籍 TOP3 | 在留資格 |
|---------------|---------|--------|
| 170,793 人 | ①ブラジル | ①永 住 者 |
| うち外国人 | ②ベトナム | ②定 住 者 |
| 10,247 人 (6%) | ③フィリピン | ③技能実習 |

自動車産業や地場産業など県内有数のものづくりの盛んな西尾市は、外国人住民の占める割合が愛知県の平均より高く 6%になります。年齢は、高齢化する日本人住民に対し、外国人住民は 20 代、30 代が中心で、それぞれの年代人口を占める割合は 12%を超えています。外国人住民の増加を受けて、2020 年 4 月にワンストップ型の「外国人相談窓口」を市役所 2 階の地域つながり課内に開設しました。

国籍によって在留資格や滞在年数の傾向も異なり、相談内容も様々です。人口増加が著しく、20 代、30 代が中心のベトナム人に関しては、子どもに関する相談（保育園の入園手続き等）が多く、在留資格もトップの「技能実習」に次いで「技術・人文知識・国際業務」となっています。近年では家の購入に関する相談も徐々に増えており、日本在住歴が 10 年を超え、永住権を取得するベトナム人も、今後増えてくると予想されます。



▲ベトナム語での相談対応の様子

一元的相談窓口になって始めた事業について

- ◆ベトナム語とポルトガル語の相談員の雇用
ベトナム語担当のブイ・ティ・フォンさんとポルトガル語担当の岩瀬恵さんが窓口で対応し、相談者の相談内容に適した市役所内の担当課や関係機関を案内して、問題解決の支援をしています。また、多言語テレビ電話通訳（13 言語）等を活用して多言語での対応をします。
- ◆外国人市民向け YouTube「にしお de こんにちは」の開設
外国人に必要な制度の説明や申請書の書き方、ごみの分別方法、イベント情報などを「やさしい日本語」「ポルトガル語」「ベトナム語」の 3 言語で配信しています。



▲ You Tube「にしお de こんにちは」

今後の目標

外国人住民からの相談のさらなる多様化に向けて、子育て、法律、就労、教育など市役所内の担当課と協力し、速やかに外国人住民に情報を伝えていきたいと考えています。

名古屋出入国在留管理局

◆一元的相談窓口

外国人住民のための一元的相談窓口へ職員を派遣し、在留手続などに関する相談対応を、愛知県内では、(公財)愛知県国際交流協会、(公財)名古屋国際センター、小牧市役所において行っています。また、地方公共団体の一元的相談窓口で外国人住民からの相談に対応する相談員に対して、在留資格をはじめ、出入国管理行政に関する研修会を行ったり、電話での問合せに答えたりしています。

◆FRAT

2021 年 6 月に、名古屋入管庁舎内に、在留支援のための相談窓口である FRAT (ふらっと) を開設しました。FRAT とは、Foreign Residents Assistance Team の略で、「平らな」という意味の FLAT からきており、入管の「敷居が高い」「行きづらい」といったイメージをなくし、誰でもふらっと立ち寄れるような相談窓口をコンセプトに業務を行っています。

◆外部との連携

地域における外国人支援団体のネットワークである、「外国人支援・多文化共生ネット」(通称：がいたネット)の構築に関わり、以後名古屋入管で報告会を開催したり、外国人支援・多文化共生に関する意見交換を行っています。

また、外国人の支援に取り組む行政機関や外国人支援団体などが開催する会議に出席して、関係機関の意見を聴き、在留支援の政策・取組に反映することで、共生施策推進に努めています。

◆最後に

在留支援で大切なのは、外国人住民の方々に日本への適応を図るだけでなく、相手の声に耳を傾け、理解をすることだと考えます。今後、より多くの方々に、この在留支援の考えが広がっていけばいいと思います。



▲名古屋入管相談窓口「FRAT」