

## 令和元年度 文教委員会資料⑤

### 【所管事務の調査（報告）】

外国人一元的相談窓口の開設（川崎市国際交流センターの外国人相談窓口の拡充）について

資料

外国人一元的相談窓口の開設（川崎市国際交流センターの外国人相談窓口の拡充）について

市 民 文 化 局

（令和元年5月31日）

# 外国人一元的相談窓口の開設(川崎市国際交流センター外国人相談窓口の拡充)について

## 1 概要

出入国管理及び難民認定法等の改正に伴う国の総合的対応策とともに、多文化共生社会の実現に向けた取組として、川崎市国際交流センターに設置されている外国人相談窓口を拡充して、在留外国人に対して情報提供及び相談を多言語で行う一元的相談窓口を開設する。

## 2 背景

平成30年12月8日「出入国管理及び難民認定法及び法務省設置法の一部を改正する法律」(平成31年4月1日施行)が成立したことに伴い、同月25日「基本方針」が閣議決定され、同日「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」が関係閣僚会議で決定された。この中で、生活者としての外国人を支援する施策として「(仮称)多文化共生総合相談ワンストップセンター」を各都道府県、指定都市等に整備することを支援する方針が示されるとともに、外国人受入環境整備交付金が新設され、「整備」要綱が2月13日、「運営」要綱が3月28日に制定された。

本市においても、近年、外国人市民人口の増加が続いており、平成31年3月末現在の統計では、外国人市民人口は42,365人(本市人口の2.8%)にのぼり、今後もその傾向が続くことが見込まれる。そうした中、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子どもの教育等、生活に係る相談を、対面または電話等で多言語により受け付け、適切な情報提供、取次ぎを行う等、外国人市民の生活支援を充実させていく必要がある。

そこで、現在、川崎市国際交流センターにおいて、指定管理事業として実施されている外国人相談事業について、国の交付金を活用し、国が示す条件を満たすよう内容を拡充し、外国人一元的相談窓口を開設する。

## 3 場所

川崎市国際交流センター(川崎市中原区木月祇園町2-2)

## 4 拡充時期

令和元年7月(予定)

## 5 拡充内容

(1)対応言語の拡充 7言語から11言語へ(国の示す要件に対応)

- ・対応言語:日本語、英語、中国語、韓国語、タガログ語、ポルトガル語、スペイン語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語(※下線が拡充言語)

- ・対応言語の相談員による相談(相談日によっては翻訳機器を使用)

(2)市外に居住する外国人からの相談の対応

(3)外国人を受け入れている機関等からの相談の対応

## 6 相談日等

(1)受付時間 午前 10 時～12 時、午後 1 時～4 時

(2)相談員による対応言語と曜日（対応言語の相談員が不在の曜日は翻訳機器により対応）

	月	火	水	木	金	土
日本語・英語	●	●	●	●	●	●
中国語		●	●		●	
韓国語		●		●		
タガログ語		●	●			
ポルトガル語		●			●	
スペイン語		●	●			
ベトナム語		○				○
ネパール語		○		○		
インドネシア語		○				○
タイ語	○	○				

※ ●現在 ○拡充分（未確定）

## 7 運営者

公益財団法人川崎市国際交流協会・株式会社東急コミュニティー共同事業体  
（川崎市国際交流センター指定管理者）

## 8 経費

(1)開設費

10,000 千円（法務省：外国人受入環境整備交付金（補助率 10/10）を活用）  
平成 30 年度 3 月補正（繰越事業）

(2)運営費

18,500 千円（法務省：外国人受入環境整備交付金（補助率 1/2）を活用）  
令和元年度 6 月補正予算案に提出予定

※交付金は、開設費は拡充分、運営費は相談窓口総額に対する補助

※運営費は、既存事業分が 10,000 千円、追加経費（補正による増額）が 8,500 千円

# 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（概要）

平成30年12月25日

外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議

総額211億円(注)

我が国に在留する外国人は近年増加(264万人)、我が国で働く外国人も急増(128万人)、新たな在留資格を創設(平成31年4月施行)⇒外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組とともに、外国人との共生社会の実現に向けた環境整備を推進する。今後も対応策の充実を図る。

## 外国人との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等

### (1) 国民及び外国人の声を聴く仕組みづくり

- 「『国民の声』を聴く会議」において、国民及び外国人双方から意見を継続的に聴取

### (2) 啓発活動等の実施

- 全ての人が互いの人権を大切に支え合う共生社会の実現のため、「心のバリアフリー」の取組を推進

## 生活者としての外国人に対する支援

### (1) 暮らしやすい地域社会づくり

#### ① 行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備

- 行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元窓口に係る地方公共団体への支援制度の創設（「多文化共生総合相談ワンストップセンター(仮)」(全国約100か所、11言語対応)の整備)【20億円】
- 安全・安心な生活・就労のための新たな「生活・就労ガイドブック(仮)」(11言語対応)の作成・普及
- 多言語音声翻訳システムのプラットフォームの構築【8億円】と多言語音声翻訳システムの利用促進

#### ② 地域における多文化共生の取組の促進・支援

- 外国人材の受入れ支援や共生支援を行う受け皿機能の立ち上げ等地域における外国人材の活躍と共生社会の実現を図るための地方公共団体の先導的な取組を地方創生推進交付金により支援
- 外国人の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築

### (2) 生活サービス環境の改善等

#### ① 医療・保健・福祉サービスの提供環境の整備等

- 電話通訳や多言語翻訳システムの利用促進、マニュアルの整備、地域の対策協議会の設置等により全ての居住圏において外国人患者が安心して受診できる体制を整備
- 地域の基幹的医療機関における医療通訳の配置・院内案内図の多言語化の支援

【17億円】

#### ② 災害発生時の情報発信・支援等の充実

- 気象庁HP、Jアラートの国民保護情報等を発信するプッシュ型情報発信アプリ Safety tips 等を通じた防災・気象情報の多言語化・普及(11言語対応)、外国人にも分かりやすい情報伝達に向けた改善(地図情報・警告音等)
- 三者間同時通訳による「119番」多言語対応と救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、災害時外国人支援情報コーディネーターの養成

#### ③ 交通安全対策、事件・事故、消費者トラブル、法律トラブル、人権問題、生活困窮相談等への対応の充実

- 交通安全に関する広報啓発の実施、運転免許学科試験等の多言語対応
- 「110番」や事件・事故等現場における多言語対応
- 消費生活センター(「188番」)、法テラス、人権擁護機関(8言語対応)、生活困窮相談窓口等の多言語対応

#### ④ 住宅確保のための環境整備・支援

- 賃貸人・仲介事業者向け実務対応マニュアル、外国語版の賃貸住宅標準契約書等の普及(8言語対応)
- 外国人を含む住宅確保要配慮者の入居を拒まない賃貸住宅の登録・住宅情報提供・居住支援等の促進

#### ⑤ 金融・通信サービスの利便性の向上

- 金融機関における外国人の口座開設に係る環境整備、多言語対応の推進、ガイドラインの整備
- 携帯電話の契約時の多言語対応の推進、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底

### (3) 円滑なコミュニケーションの実現

#### ① 日本語教育の充実

- 生活のための日本語の標準的なカリキュラム等を踏まえた日本語教育の全国展開(地域日本語教育の総合的体制づくり支援、日本語教室空白地域の解消支援等)【6億円】
- 多様な学習形態のニーズへの対応(多言語ICT学習教材の開発・提供、放送大学の教材やNHKの日本語教育コンテンツの活用・多言語化、全ての都道府県における夜間中学の設置促進等)
- 日本語教育の標準等の作成(日本語版CEFR(言語のためのヨーロッパ共通参照枠))
- 日本語教師のスキルを証明する新たな資格の整備

#### ② 日本語教育機関の質の向上・適正な管理

- 日本語教育機関の質の向上を図るための告示基準の厳格化(出席率や不法残留者割合等の抹消基準の厳格化、日本語能力に係る試験の合格率等による数値基準の導入等)
- 日本語教育機関に対する定期的な点検・報告の義務付け
- 日本語教育機関の日本語能力に関する試験結果等の公表義務・情報開示の充実
- 日本語教育機関に関する情報を関係機関で共有し、法務省における調査や外務省における査証審査に活用

### (4) 外国人児童生徒の教育等の充実

- 日本語指導に必要な教員定数の義務標準法の規定に基づく着実な改善と支援員等の配置への支援【3億円】
- 地方公共団体が行う外国人児童生徒等への支援体制整備(ICT活用、多様な主体との連携)
- 教員等の資質能力の向上(研修指導者の養成、地方公共団体が実施する研修への指導者派遣等による全国的な研修実施の促進)
- 地域企業やNPO等と連携した高校生等のキャリア教育支援、就学機会の確保【1億円】

### (5) 留学生の就職等の支援

- 大卒者・クールジャパン分野等の専修学校修了者の就職促進のための在留資格の整備等
- 中小企業等に就職する際の在留資格変更手続の簡素化
- 文部科学省による大学等の就職促進プログラムの認定等【6億円】
- 留学生の就職率の公表の要請、就職支援の取組状況や就職状況に応じた教育機関に対する奨学金の優先配分、介護人材確保のための留学・日本語学習支援の充実【14億円】
- 業務に必要な日本語能力レベルの企業ごとの違いなどを踏まえた多様な採用プロセスの推進
- 産官学連携による採用後の多様な人材育成・待遇などのベストプラクティスの構築・横展開

### (6) 適正な労働環境等の確保

#### ① 適正な労働条件と雇用管理の確保、労働安全衛生の確保

- 労働基準監督署・ハローワークの体制強化、外国人技能実習機構の体制強化、「労働条件相談ほっとライン」の多言語対応(8言語対応)
- 「外国人労働者相談コーナー」「外国人労働者向け相談ダイヤル」における多言語対応の推進・相談体制の拡充

#### ② 地域での安定した就労の支援

- ハローワークにおける多言語対応の推進(11言語対応)と地域における再就職支援
- 地域ごとの在留外国人の状況を踏まえた情報提供・相談の多言語対応、職業訓練の実施

### (7) 社会保険への加入促進等

- 法務省から厚生労働省等への情報提供等による社会保険への加入促進
- 医療保険の適正な利用の確保(被扶養認定において原則として国内居住要件を導入、不適正事案対応等)
- 納税義務の確実な履行の支援等の納税環境の整備

## 外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組

### (1) 悪質な仲介事業者等の排除

- 二国間の政府間文書の作成(9か国)とこれに基づく情報共有の実施
- 外務省(在外公館)、警察庁、法務省、厚生労働省、外国人技能実習機構等の関係機関の連携強化による悪質な仲介事業者(ブローカー)等の排除の徹底と入国審査基準の厳格化
- 悪質な仲介事業者等の把握に向けた在留申請における記載内容の充実

### (2) 海外における日本語教育基盤の充実等

- 日本での生活・就労に必要な日本語能力を確認する能力判定テストをCBT(Computer Based Testing)により厳正に実施(9か国)
- 国際交流基金等による海外における日本語教育基盤強化(現地教師育成、現地機関活動支援)
- 在外公館等による情報発信の充実

【34億円】

## 新たな在留管理体制の構築

### (1) 在留資格手続の円滑化・迅速化

- 受入企業等による在留資格手続のオンライン申請の開始【12億円】
- 在留カード番号等を活用した申請手続の更なる負担軽減、標準処理期間(2週間~1か月)の励行

### (2) 在留管理基盤の強化

- 法務省・厚生労働省の情報共有の更なる推進による外国人の在留状況・雇用状況の正確な把握
- 業種別・職種別・在留資格別等の就労状況を正確に把握する仕組みの構築、公的統計の充実・活用
- 出入国在留管理庁の創設に伴う出入国及び在留管理体制の強化【18億円】

### (3) 不法滞在者等への対策強化

- 警察庁、法務省、外務省等の関係機関の連携強化による不法滞在者等の排除の徹底【5億円】
- 技能実習に係る失踪者情報等の収集・分析、これを踏まえた調査の徹底、実習実施者等に対する計画認定取消し等の運用の厳格化、平成29年における技能実習に係る失踪者等の悉皆調査・対応

(注) 予算額は30年度補正(2号)予算、31年度予算の措置額。このほか、関連予算として、地方創生推進交付金1,000億円の内数、(独)日本学生支援機構運営費交付金131億円の内数(留学生の就職等支援関連)、人材開発支援助成金571億円の内数(地域での安定就労支援関連)、不法滞在者対策等157億円等がある。

経緯

- 我が国に在留する外国人は近年増加（約264万人（平成30年6月末現在））、国内で働く外国人も急増（約146万人（平成30年10月末現在））
- 中小企業等の人手不足の深刻化を踏まえ、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人材に関し、就労を目的とする新たな在留資格を創設→外国人材の円滑な受入れの促進に向けた取組とともに、外国人との多文化共生社会の実現に向けた環境整備が必要
- 平成30年12月25日「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」が関係閣僚会議において了承
- 総合的対応策では、生活者としての外国人を支援する施策として、「行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備」が掲げられており、地方公共団体が情報提供及び相談を行う一元的な窓口を設置することを支援

概要

- 目的：在留外国人が在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る適切な情報や相談場所に迅速に到達することができるよう、情報提供・相談を多言語で行う一元的相談窓口の整備に取り組む地方公共団体を支援
- 交付先：都道府県、指定都市及び外国人が集住する市町村（特別区を含む。）
- 対象経費：（1）整備費：新たな一元的相談窓口体制の構築又は体制の拡充に必要な経費  
（2）運営費：一元的相談窓口体制の維持・運営に必要な経費（案）
- 交付額：（1）整備費：必要経費の全額（限度額1千万円）  
（2）運営費：必要経費の2分の1※（限度額1千万円）（案）

※ 運営費の地方負担については、地方交付税措置を講ずることとしている。

※ 平成30年度補正予算においては、整備費の支援。平成31年度予算案においては運営費の支援。

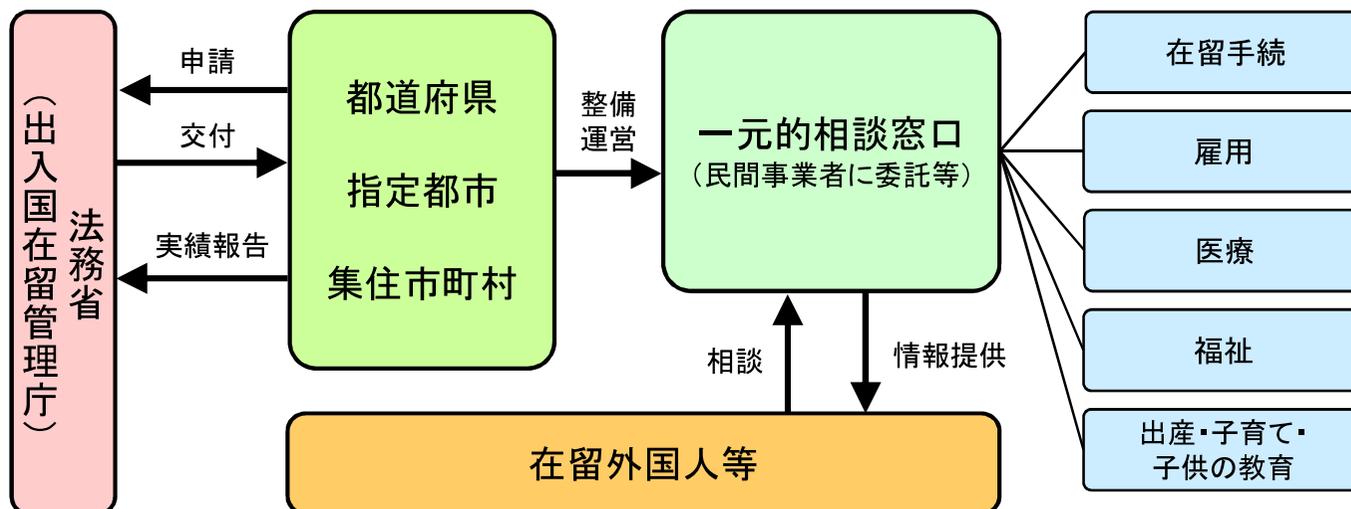


事業イメージ・具体例

- 在留外国人から、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る相談を対面又は電話等でワンストップで受け付け、適切な情報提供及び関係機関への取次ぎを行う。

- ⇒ 例えば、上記事業の実施のため、
- ・ 相談カウンターなどの備品の設置、多言語化に対応する翻訳機の導入
  - ・ 多言語で相談を行うことができる相談員の配置
- など整備・運営に必要な経費を支援する。

事業スキーム



# 多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮）の概要



## 事業スキーム

