

令和4年度 文教委員会資料

【所管事務の調査（報告）】

外国人相談支援体制の充実に向けた検討状況について

資 料	外国人相談支援体制の充実に向けた検討状況について
-----	--------------------------

市 民 文 化 局

（令和4年10月7日）

1 背景

- 平成30(2018)年12月 「出入国管理及び難民認定法」改正(新たな在留資格「特定技能」の創設)・・・特定技能14分野における受入れ見込数の合計345,150人(全国で5年間の最大)
- 平成30(2018)年12月 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」決定・・・一元的相談窓口の整備・運営支援(外国人受入環境整備交付金)など(令和4年度改訂・218施策)
- 令和元(2019)年7月 「多文化共生総合相談ワンストップセンター」開設・・・国際交流センター(中原区)の外国人相談窓口を拡充(7言語→11言語)
- 令和2(2020)年4月 川崎区役所総合案内における多言語対応開始・・・外国人市民が多く来庁する川崎区役所における外国人市民対応の円滑化

→ ワンストップセンターや川崎区役所総合案内の相談状況等を踏まえながら、外国人市民が多く住む市南部における相談機能の強化を含めた外国人相談支援体制を検討

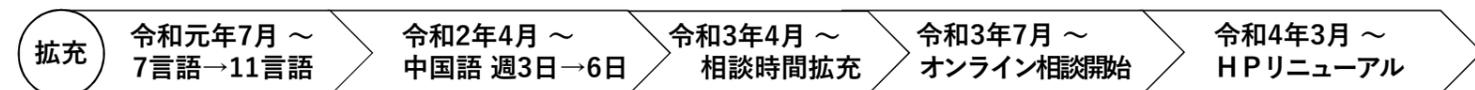
2 外国人市民の相談状況等

● ワンストップセンターの相談状況

【R2】2,895件(来訪:834件、電話:1,772件、その他(メール等):289件)うちコロナ関連相談 619件
 【R3】2,976件(// :771件、 // :1,918件、 // :287件) // 602件

→ コロナ関連相談を含め相談件数が増加(R1との比較で約1.7倍)、相談内容が複雑化・多様化

(参考)ワンストップセンターの利便性向上に向けた取組



● 川崎区役所多言語総合案内の相談状況

【R2】770件うち窓口付き添い・申請書記入補助 244件
 【R3】807件 // 218件

【参考】 区別外国人人口、外国人人口比率と令和3年度ワンストップセンターにおける居住区別相談件数

	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不明	合計
外国人人口(人) (区/全市)	15,924 (36.4%)	5,419 (12.4%)	5,799 (13.3%)	5,129 (11.7%)	3,950 (9.0%)	4,615 (10.5%)	2,924 (6.7%)			43,760
	合計<48.8%>									
外国人人口比率(%)	6.86	3.15	2.23	2.23	1.69	2.15	1.64			2.88
相談件数(件)	482	255	729	197	228	321	102	400	262	2,976
来訪	66	52	422	65	19	70	16	41	20	771
電話	374	193	284	117	192	220	71	309	158	1,918
その他	42	10	23	15	17	31	15	50	84	287

※「来訪」・「電話」・「その他」の件数は相談件数の内数 ※外国人人口は令和4年3月末現在

3 外国人相談支援における課題

● 外国人市民の増加と複雑化・多様化する相談支援ニーズへの対応

今後見込まれる外国人市民の増加とこれに伴う相談件数の増加、外国人市民を取り巻く急激な環境の変化(コロナ禍の生活困窮等)に伴う相談内容の複雑化・多様化に対応するため、相談体制の強化(相談環境の向上、各窓口との連携強化、相談員スキルの向上等)が課題となっている。

● ワンストップセンターの場所と外国人市民への認知度

令和元年度実施の「外国人市民意識実態調査」においても外国人市民への認知度が低いとの結果が出ていることから、ワンストップセンターが外国人相談支援拠点としての役割を適切に果たすため、利便性向上や認知度向上に向けた取組が課題となっている。

● 外国人市民が多く住む市南部地域での身近な相談窓口

ワンストップセンター(国際交流センター内)がある中原区の相談件数が最も多く、また、来訪による相談が非常に多い一方、外国人市民が最も多く住む川崎区では、相談件数、来訪による相談いずれも少ないことから、身近な相談窓口の設置が課題となっている。

● 情報の多言語化と通訳体制の拡充(「川崎市多文化共生社会推進指針」重点課題1)

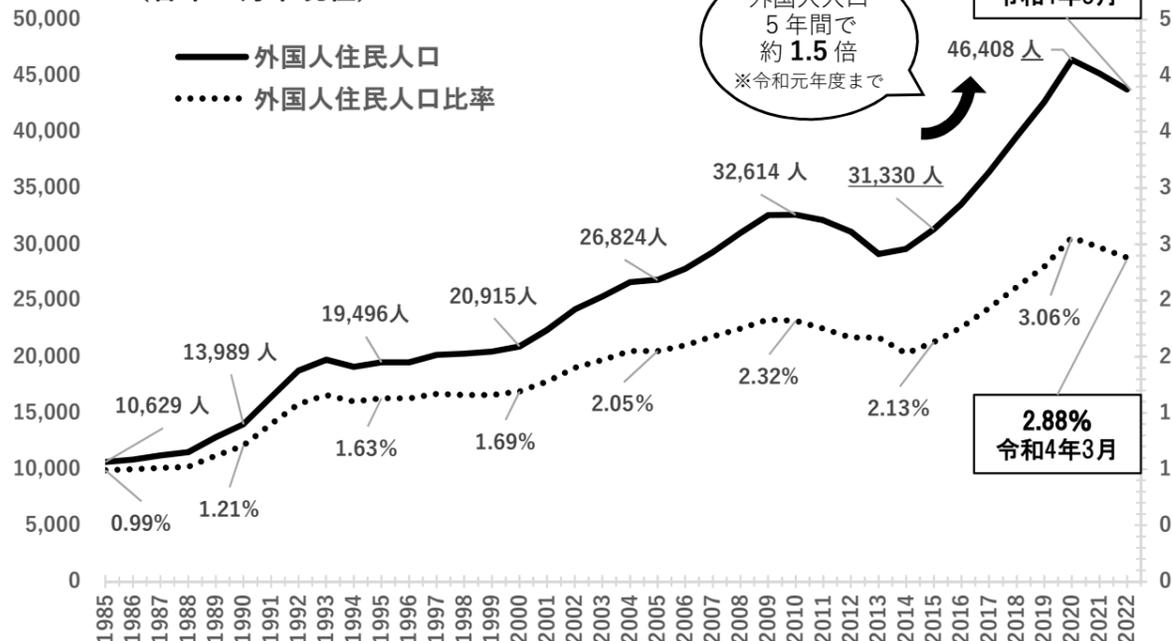
「日本語を母語としない外国人市民にとって、言葉の問題は市民生活をおくる上で大きな壁となっており、多言語での情報発信や翻訳・通訳体制のさらなる充実が求められています。」(「川崎市多文化共生社会推進指針」重点課題1)

● 施策推進の地域拠点づくり(「川崎市多文化共生社会推進指針」重点課題3)

「指針に基づく施策をより推進するため、国際交流センターのさらなる活用とともに、川崎市の地理的特性を考慮した施策推進の地域拠点が求められています。」(「川崎市多文化共生社会推進指針」重点課題3)

→ ワンストップセンター開設当初からの課題に加えて、コロナ後の社会変容を踏まえた検討も必要

【参考】 川崎市の外国人人口・人口比率の推移(各年3月末現在)



国の方針・考え方
 『外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策(令和4年度改訂)「基本的な考え方」』より抜粋
 「～今後、新型コロナウイルス感染症が収束した後は、来日する外国人の増加が見込まれることから、引き続き、外国人材の適正な受入れ及び外国人材の受入れ環境整備に政府全体で取り組んでいかなければならない。～」

4 コロナ禍における現状・課題（ヒアリング等の実施）

- ワンストップセンターや川崎区役所総合案内の相談状況を把握するほか、外国人相談支援の現状や課題について、支援団体等へのヒアリング・視察を実施（令和3年8月～11月）
ヒアリング・視察先 … グローバル文化協働支援センター、ふれあい館（青丘社）、貝塚教会、川崎市国際交流協会交流事業課、多言語支援センターかながわ、鶴見国際交流ラウンジ（横浜市鶴見区）、いずみ多文化共生コーナー（横浜市泉区）等
- ・人との交流や関わりが失われたことによる分断・孤立が起きている。・文化の違いなどにより理解が難しいことがあるので、人を介して正しい情報を伝え、丁寧な説明や対応が必要。
- ・困った時に、身近な場所で、母語で相談できる「安心感」「居場所」が求められている。・相談内容の多様化・複雑化が進行している。制度の説明や申請サポートなどは対面でないと難しい。など

5 外国人相談支援体制のあり方

● 施策の方向性（目指す姿） 外国人市民が安心・安全に生活するために必要な情報や行政サービスを円滑に提供し、取り残すことのない外国人の相談支援体制を構築する

- (1) 既存の取組の推進
 - 多文化共生総合相談ワンストップセンター … 相談支援機能強化（オンライン相談の活用、相談員スキルの向上、認知度の向上、各相談窓口との連携強化）など
 - 川崎区役所総合案内の多言語対応 … 「窓口支援」の好事例の横展開、タッチパネル式フロア案内の利用を促す工夫をしながら取組を継続、ワンストップセンターとの連携強化 など
 - 通訳サービス・翻訳機などの活用 … 通訳サービス・翻訳機・通訳ボランティアの更なる活用、各サービスの場面に応じた使い分け、活用状況の把握と施策への反映 など
 - 情報の多言語・やさしい日本語化の推進 … 「外国人市民への広報のあり方に関する考え方」や「川崎市〈やさしい日本語〉ガイドライン」に基づく取組推進や情報提供の改善 など
- (2) その他の取組
 - デジタル化を活用した取組の推進 … オンライン相談の充実や「QRトランスレータ」を活用した情報発信の強化 など
 - 外国人相談支援関係者の連携強化 … 連絡会議の開催等により、新たな拠点における「場」を活用した取組の検討や相談事例の共有 など
- (3) 新たな拠点整備（詳細は以下「6 新たな拠点の基本的な機能・役割」）

6 新たな拠点の基本的な機能・役割 【「対面」機能を有する「場」としての拠点】

- ① 生活相談
困り事をどこに相談したらよいかわからない時など、身近で母語で聞いてもらえる、気軽に相談ができる環境（雰囲気）で安心して何でも相談ができる、信頼される広い受け皿としての窓口（深刻な内容や込み入った相談などは対面で丁寧に聞くことが重要）
- ② 情報提供・情報発信
そこにに行けば必要な情報が手に入る、外国人の情報提供・情報発信の拠点として情報を取り揃えるだけでなく、人を介することで、正しい行政情報だけでなく生活の中で役立つ情報や知恵など「生きた情報」を対面で提供する（情報から孤立させない）
- ③ 通訳・翻訳
外国人市民が安心・安全に生活するために必要な情報や行政サービスを円滑に提供するため、役所から届いた書類の内容確認・制度説明や申請書等の記入補助などを「対面」で支援する（記載内容を翻訳するだけではその後どうしたらよいかわからない）
- ④ 地域・コミュニティ等につなぐ
外国人市民の孤立や分断を防ぎ、地域で安心・安全に生活するため、身近な相談場所として来訪した外国人市民を相談内容に応じて地域やコミュニティ等に「つなぐ」コーディネーターや外国人支援ネットワークづくりに向けた連携を実施
- ⑤ 「場」を活用した取組の検討（コミュニティづくり）
ミニイベントなどにより同じ言語・国籍の外国人市民同士を集める仕掛けなど、人と人をつなげるきっかけづくり・コミュニティづくりに向けた取組や外国人市民代表者会議の提言を踏まえた取組などを検討
- ⑥ 外国人人材活用に向けた取組の検討
言語や文化を理解している、「あの人に聞けば」と外国人市民から信頼される、相談窓口の「顔」となる相談員が丁寧に対応することが必要（困り事がなくても行きやすい、敷居の低い居場所づくり）

7 新たな拠点とスケジュールについて

「かわさき情報プラザ」（第3庁舎2階）跡地の有効活用

- 施設・設備の有効活用によるイニシャルコスト・ランニングコスト（賃借料等）の必要最小限化
- 川崎駅徒歩圏内、新本庁舎や川崎区役所からも近い（相談者のアクセス面・組織分野横断的な課題解決に向けた効果的な連携・窓口支援が可能）
- 官公庁が集積し通訳・翻訳ニーズが高い



かわさき情報プラザ

● 施策 5-2-1 「平等と多様性を尊重とした人権・平和施策の推進」 ● 事務事業名「外国人市民施策推進事業」

現状	事業内容・目標					
	令和3（2021）年度	令和4（2022）年度	令和5（2023）年度	令和6（2024）年度	令和7（2025）年度	令和8（2026）年度以降
● 外国人相談支援体制の充実に向けた検討	● 市南部地域における相談機能の強化を含めた相談支援体制の検討	● 新たな相談支援体制の整備				
			第3庁舎における長寿命化工事完了後開設予定			

※ 川崎市総合計画第3期実施計画より抜粋