

令和4年度 文教委員会資料④

【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「新たな拠点」について

資 料 外国人相談支援体制の充実に向けた「新たな拠点」について

市 民 文 化 局

(令和5年2月9日)

1 背景

- 平成30 (2018) 年12月
入管法の改正 (在留資格「特定技能」創設、5年間で最大約35万人の外国人材受入れ見込み) 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」決定 (相談窓口の整備・運営支援など)
- 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 (川崎市国際交流センター内)
- 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 (川崎区役所における外国人市民対応の円滑化)

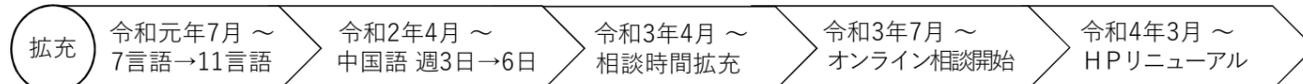
ワンストップセンターや川崎区役所総合案内の相談状況等を踏まえながら、外国人市民が多く住む市南部における相談機能の強化を含めた外国人相談支援体制を検討

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 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

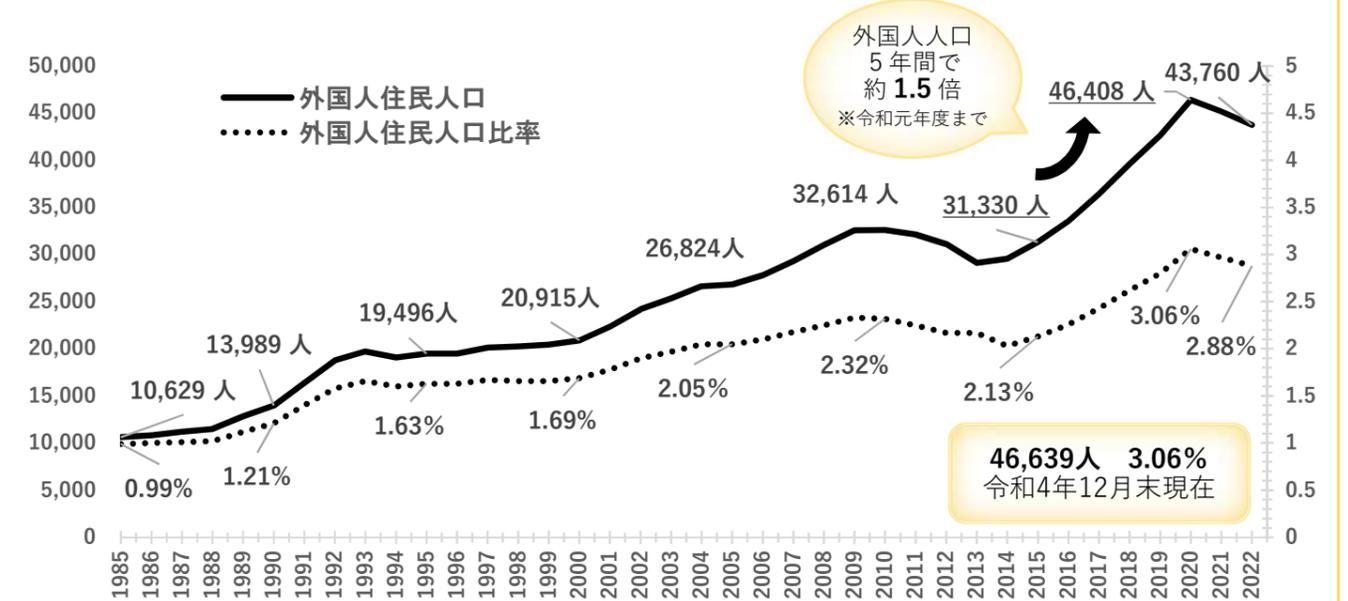
	川崎区	幸区	中原区	高津区	宮前区	多摩区	麻生区	市外	不明	合計
外国人人口(人) (区/全市)	15,924 (36.4%)	5,419 (12.4%)	5,799 (13.3%)	5,129 (11.7%)	3,950 (9.0%)	4,615 (10.5%)	2,924 (6.7%)			43,760
外国人人口比率 (%)	6.86	3.15	2.23	2.23	1.69	2.15	1.64			2.88
相談件数 (件)	482	255	729	197	228	321	102	400	262	2,976
来訪	66	52	422	65	19	70	16	41	20	771
電話	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
- ワンストップセンターの場所と外国人市民への認知度
- 外国人市民が多く住む市南部地域での身近な相談窓口
- 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)
- 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)

(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)



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

4 コロナ禍における現状・課題 (ヒアリング等の実施)

- 外国人相談支援の現状や課題について支援団体等へヒアリング・視察
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、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
- ・ 文化や言語の違いにより理解が難しいことがあることから、人を介して正しい情報を伝え、丁寧に説明や対応することが必要
- ・ 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
- ・ 相談内容が複雑化・多様化が進行している
- ・ 制度説明や申請書の記入サポートなどは対面でないと難しい など

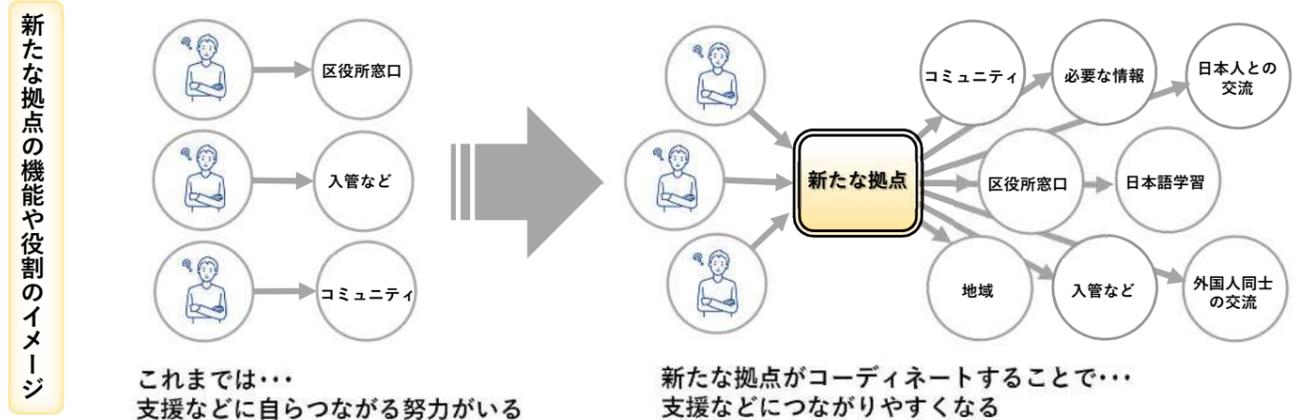
5 外国人相談支援体制のあり方

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

既存の取組を推進するほか、デジタル化を活用した取組や外国人相談支援関係者などと連携を強化するとともに、「新たな拠点」の整備により施策を推進

6 新たな拠点の基本的な機能・役割

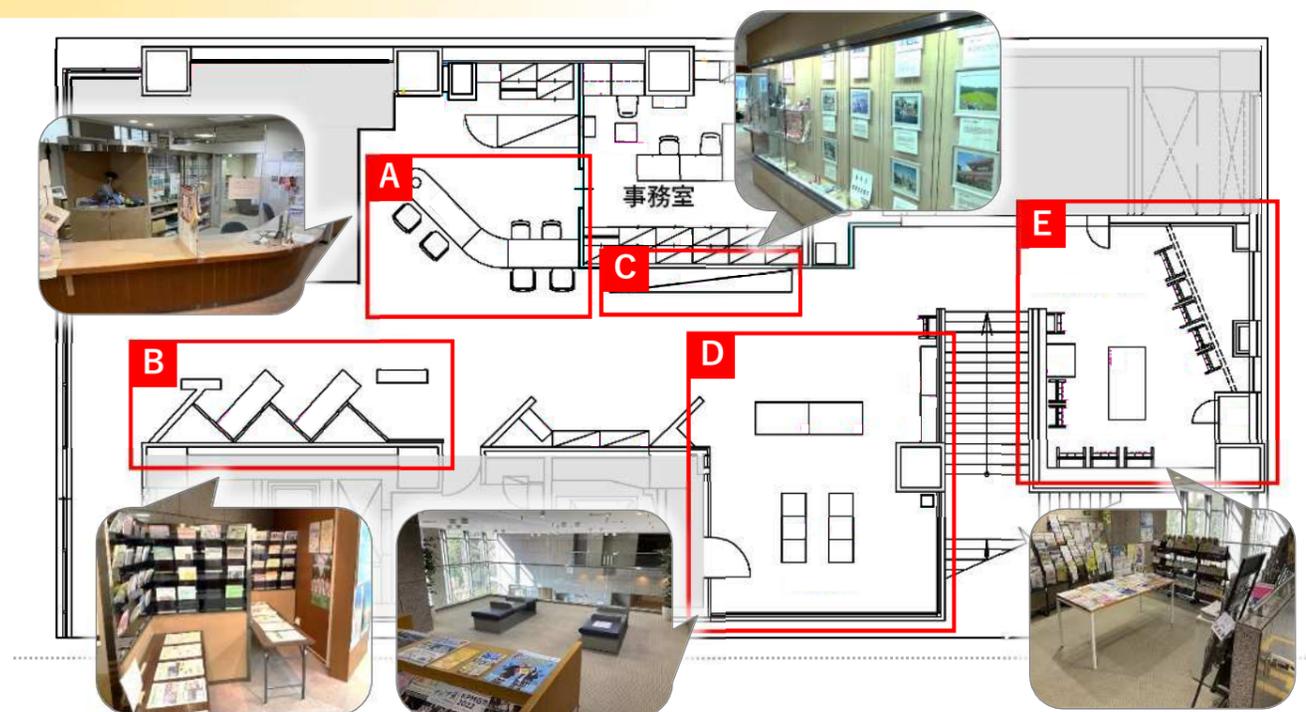
- 「対面」で行う機能や役割
- 1 生活相談**
 - 困った時に、身近な場所で、母語で気軽に相談
 - 広い受け皿として信頼される相談窓口
 - 相談に応じて制度説明や申請書などの記入をサポート
 - 2 情報提供・情報発信**
 - 外国人市民の情報提供・情報発信の拠点
 - そこに行けば必要な情報が得られる
 - 人を介して「正しい情報」「生きた情報」を提供
 - 3 通訳・翻訳**
 - 電話やオンラインで行政窓口等の多言語対応を支援
 - 役所から届いた書類などの内容確認
 - 制度説明や申請書などの記入を対面で丁寧にサポート
- 「場」としての機能や役割
- 4 地域・コミュニティ等につなぐ**
 - 外国人市民の分断・孤立を防止
 - 相談に応じて地域社会への参加をコーディネート
 - 外国人支援ネットワークづくりに向けた連携
 - 5 「場」を活用した取組(コミュニティづくり)**
 - 外国人市民代表者会議の提言を踏まえた取組の検討
 - 人とつながるきっかけづくりとなるミニイベント
 - コミュニティづくりに向けた取組の検討
 - 6 外国人市民を活かした取組**
 - 母語や母文化を理解する「顔」となる相談員
 - あそこに行けばあの人がいる、と信頼される相談員
 - 困り事がなくても行きやすい敷居の低い居場所づくり

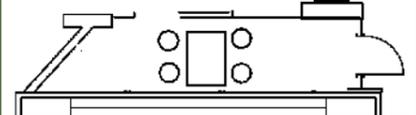


7 新たな拠点の概要

- 
- 
- 現在のかわさき情報プラザ
- 【名称】** (仮称) かわさき多文化共生プラザ
 - 【場所】** 第3庁舎2階 (かわさき情報プラザ跡地)
 - 【開設時間】** 平日 8:30~17:00 (第3庁舎の開庁時間に準ずる)
 - 【開設時期】** 令和6年7月頃 (第3庁舎改修工事完了後)
※ 令和5年度中に一部機能のみプレオープンを予定
 - 【受付体制】** 会計年度任用職員 7名 による 3~5名の受付体制
※ 週5日勤務…3名 週2日勤務…4名
 - 【対応言語】** 英語、中国語、フィリピン語、ベトナム語等
※ ワンストップセンター、川崎区役所多言語総合案内、「多言語支援センターかながわ」等の相談窓口と連携
※ 言語別の相談実績や他相談窓口の相談言語(曜日)を勘案し対応言語(曜日)を調整の上、決定

8 レイアウトイメージ



- A 相談カウンター**
- 受付カウンターは既設設備を活用
 - プライバシー保護と感染防止のためのパネル設置
 - タブレット端末(オンライン)を活用した相談対応
- 関連の機能・役割 ①②③④⑥
- B 個室相談ブース**
- よりプライバシーに配慮が必要な相談に対応
 - 既設パンフレットラックを撤去し個室ブースを新設
- 個室相談ブースイメージ
- 
- 関連の機能・役割 ①②③④⑥
- C 図書・資料コーナー**
- 多文化共生関連の図書、日本語の学習テキスト、多言語の絵本など各種図書・資料の閲覧
 - 既設ガラスケースを撤去し書棚を設置
 - 図書・資料コーナー以外の場所もパンフレットラックを増設するなど配架スペースを拡充
- 関連の機能・役割 ②⑤
- D E コミュニケーションスペース**
- 図書・資料の閲覧、談話、かわさきWi-Fi利用など多目的な利用を想定したスペース
 - ミーティングテーブルを複数配置
 - 「場」を活用した取組を検討
- 関連の機能・役割 ②④⑤⑥

9 令和5年度予算について

外国人市民施策事業費 令和5年度予算 (32,036千円)のうち新たな拠点関連予算…6,773千円
会計年度任用職員の人件費(令和6年1月~3月分)、補修工事請負費(軽易工事)、図書・雑誌代、消耗品費、備品購入費(什器の購入など)、通信・回線料(データ通信料など) など

10 スケジュール

令和4(2022)年度	令和5(2023)年度	令和6(2023)年度
運営手法、機能・役割、レイアウト等の検討	開設に向けた準備 運営管理調整、備品等の購入、軽易工事、会計年度任用職員の任用・研修 など	かわさき情報プラザ移転後~第3庁舎改修工事中 新たな拠点運営【プレオープン】
新本庁舎新築工事の工期等	令和5年6月中 新本庁舎完成(予定)	第3庁舎改修工事完了後~新たな拠点運営【オープン】
	令和5年10月~令和6年7月 移転(第3庁舎への移転を含む)	