

日時 : 2026年3月13日(金)14:20-15:50(12:30-18:00)  
場所 : 明治大学中野キャンパス プレゼンスペース(6階) & ズーム  
主催 : 明治大学山脇啓造研究室  
NPO法人国際活動市民中心(CINGA)

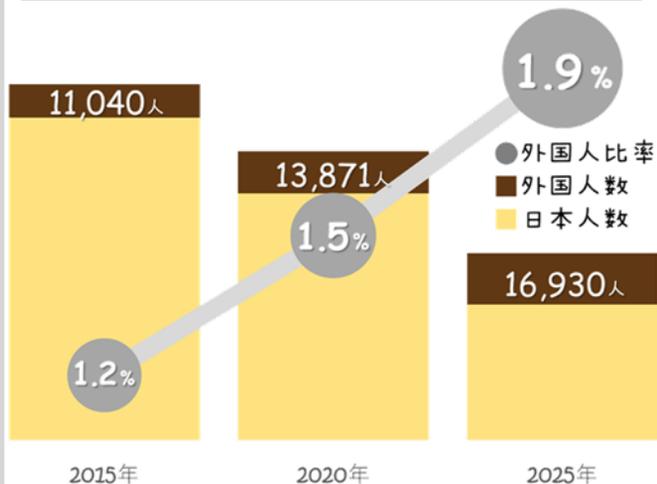
## 第2部 一元的相談窓口の成果と課題 ～量から質へ～

矢野 花織

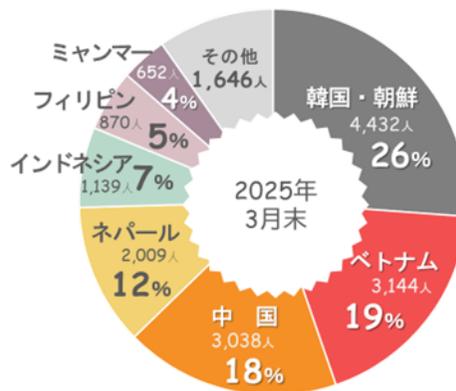
公益財団法人北九州国際交流協会 多文化ソーシャルワーカー  
北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター センター長

# 北九州市の状況

## 1. 市民（日本人・外国人）数



## 2. 外国人の国籍別内訳



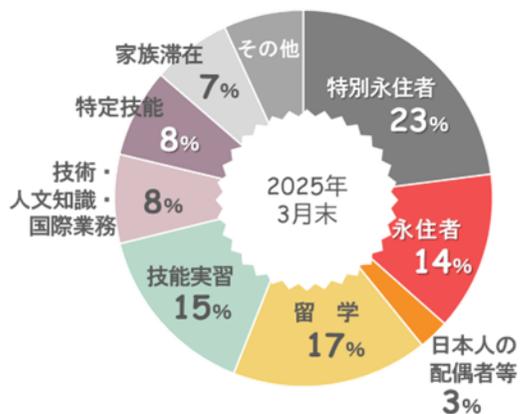
## 北九州市

人口  
約90万人  
面積  
約492.30km<sup>2</sup>

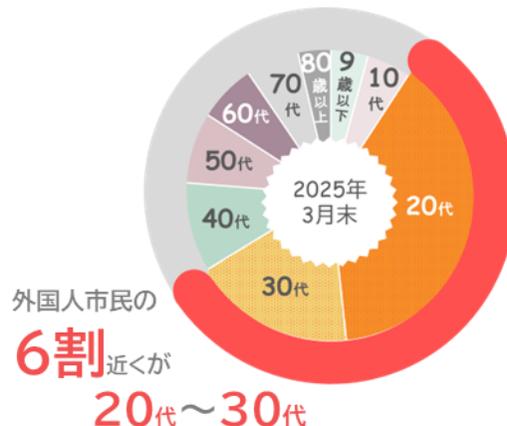
福岡県  
北九州市



## 3. 外国人の在留資格別内訳



## 4. 外国人の年代別内訳



## 公益財団法人 北九州国際交流協会

### 【職員数】

- ・市派遣など4名
- ・嘱託職員13名

うち

「ワンストチーム」

- ①外国語相談員3名（英・中・ベトナム語）
- ②相談・通訳コーディネーター2名
- ③多文化ソーシャルワーカー1名

# 北九州における外国人相談と日本語教育（平成のあゆみ）

BEFORE

	主なできごと	外国人相談	日本語教育
平成18(2006)年3月 総務省「地域における多文化共生推進プラン」策定			
平成19 (2007)	「今後のあり方及び経営改革の取り組み」の見直しプラン策定	外国人相談窓口の設立準備	日本語教室および日本語学習に関するニーズ把握
平成20 (2008)		「外国人相談窓口」開設 →外国語相談員配置	
平成21 (2009)			専門職による地域日本語教育事業開始 →日本語コーディネーター配置
平成24 (2012)		「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)	CLAIR「多文化共生のまちづくり促進事業」を活用		「日本語教室を核とした共生の地域づくり検討事業」を実施
		「北九州外国人支援関係機関連絡会議(外支連)」を開始	
平成30 (2018)	CLAIR「多文化共生のまちづくり促進事業」を活用	「多文化ソーシャルワークの導入による多文化共生の地域づくり推進システム検討事業」を実施	

# 北九州における外国人相談と日本語教育（令和のあゆみ）

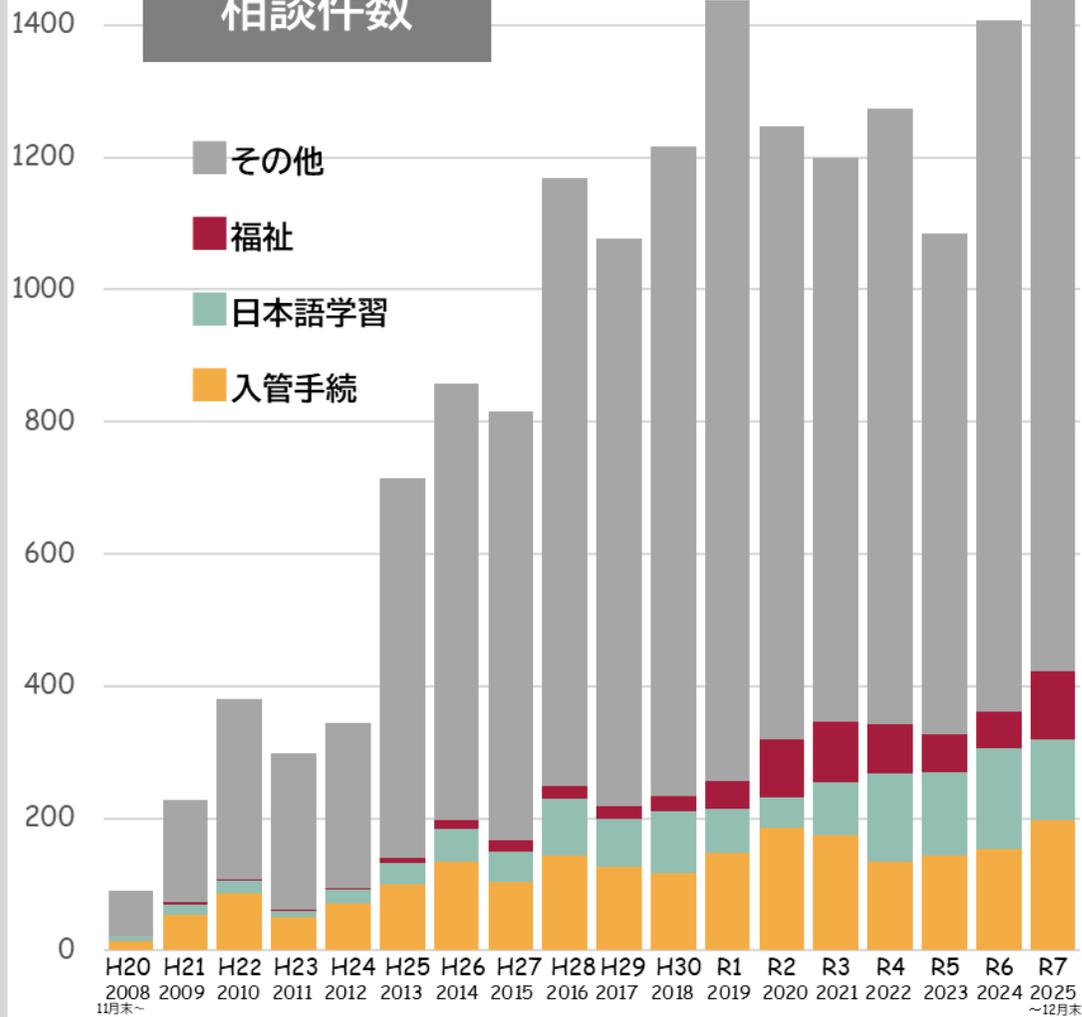
AFTER

	主なできごと	外国人相談	日本語教育
平成30(2018)年10月～ 関係閣僚会議「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」策定			
平成31 令和元 (2019)	出入国在留管理庁 「外国人受入環境整備交付金」 を活用 →現在に至る	「外国人インフォメーションセンター」 にかわる一元的相談窓口として 「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  外国語相談員(ベトナム、中国、英語)に加えて →多文化ソーシャルワーカー(社会福祉士)配置 →相談・通訳コーディネーター」配置 →遠隔通訳導入	
	文化庁(2023年度より文部科学省) 「地域日本語教育の総合的な 体制づくり推進事業」を活用		補助事業者として 実施計画を策定、申請、実施、報告 (5年計画 2019～2023)
令和2(2020)年9月 総務省 「地域における多文化共生推進プラン」改訂			
令和6 (2024)	文部科学省 「地域日本語教育の総合的な 体制づくり推進事業」を活用 →現在に至る		補助事業者として 実施計画を策定、申請、実施、報告 (3年計画 2023～2026)
令和7 (2025)	CLAIR 「多文化共生のまちづくり促進事業」 を活用	「地域共生社会を目指した多文化ソーシャルワーク推進事業」を実施	

# 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

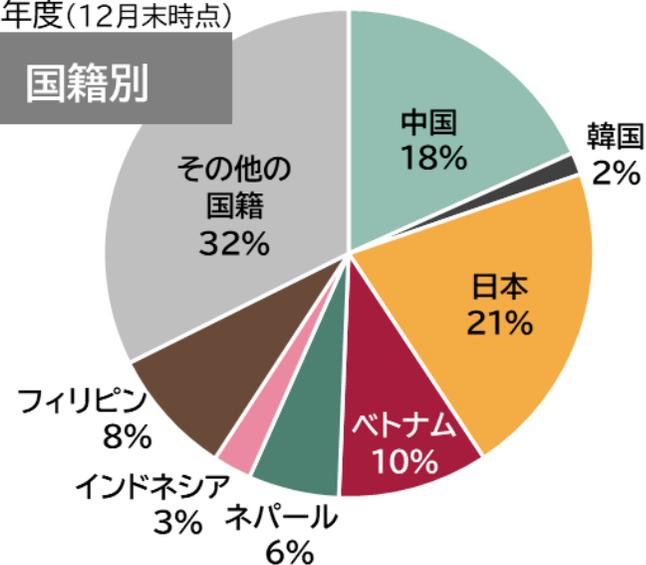
H20年11月～R7年12月

## 相談件数



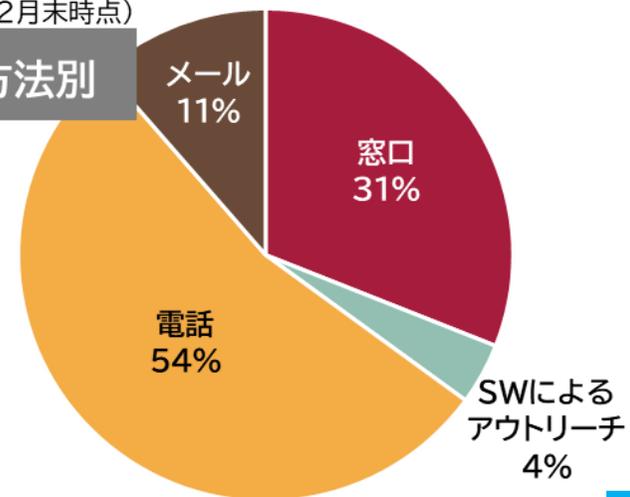
R7年度(12月末時点)

## 国籍別



R7年度(12月末時点)

## 相談方法別



# 外国人相談～できてきたこと・うまくいったこと

相談チームの  
チームワークと  
「プロ」意識

相談窓口運営  
に必要な  
しくみづくり  
(終わりなし)

通訳と  
相談対応の  
線引き

多職種・  
多機関連携  
(相談窓口間連携)

希少言語  
を含む  
多言語対応



## 外国人相談～できていないこと・難しいこと

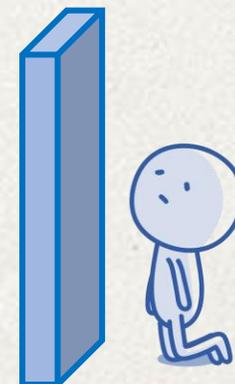
相談チームの  
人数とレベルと  
モチベーション  
の維持

相談窓口が  
向かうべき  
方向性

ツール活用の  
ハードル

可視化されて  
いない課題や  
地域の「潜在者」  
(支援するときもあり、  
されるときもある)

アセスメント  
に基づく  
解決・予防  
支援



# 北九州でめざしている「たくさんの入口・たくさんの出口」

(令和元年作成 ※ピンク部分はセミナー用に追記)

## 発見・相談

- ▷発見
  - ・基本的な知識
  - ・ピンとくる勘
  - ・たくさんの目
  - ・専門性と信頼関係
- ▷相談
  - ・認知度
  - ・信頼度

## 情報収集・問題の整理・検討

- ▷カウンセリングスキル
  - ・傾聴力
  - ・適切な質問力
- ▷課題整理
  - ・法律や制度の知識
  - ・客観的な視点

## 相談者にあった解決方法

- ▷本人ができること
  - ・経済的自由、人間関係
  - ・日本語力、使える資源
- ▷支援できること
  - ・公私関係、営利非営利
- ▷できないこと
- ▷つなぎ方

「ワンストップ」として機能するには、「入口」と「出口」がまだ十分にそろっていない

## 外国人相談～共生社会の実現に向けて(自分への宿題)

ミクロ(個別)  
の課題を  
メゾ(地域)・  
マクロ(社会)へ

現場の思い  
と実践知を  
正しく言語化

AIやICTを  
上手に活用

外国人支援  
コーディネーターの  
役割と権限  
の明確化

対等な関係を  
築こうとしながら



どうもありがとうございました

---

k.yano@kitaq-koryu.jp