

多文化共生セミナー 「総務省プラン策定から20年－成果と課題」

2026/3/13

第2部 一元的相談窓口の成果と課題～量から質へ～

(公財) 名古屋国際センター 相談コーディネーター
加藤理絵

名古屋国際センター（名古屋市）の 相談窓口の体制

多言語対応の 方法

対面通訳者、通訳兼
任相談員、遠隔通訳
サービス（ビデオ、
グループ通話）、機
会翻訳等



窓口の体制

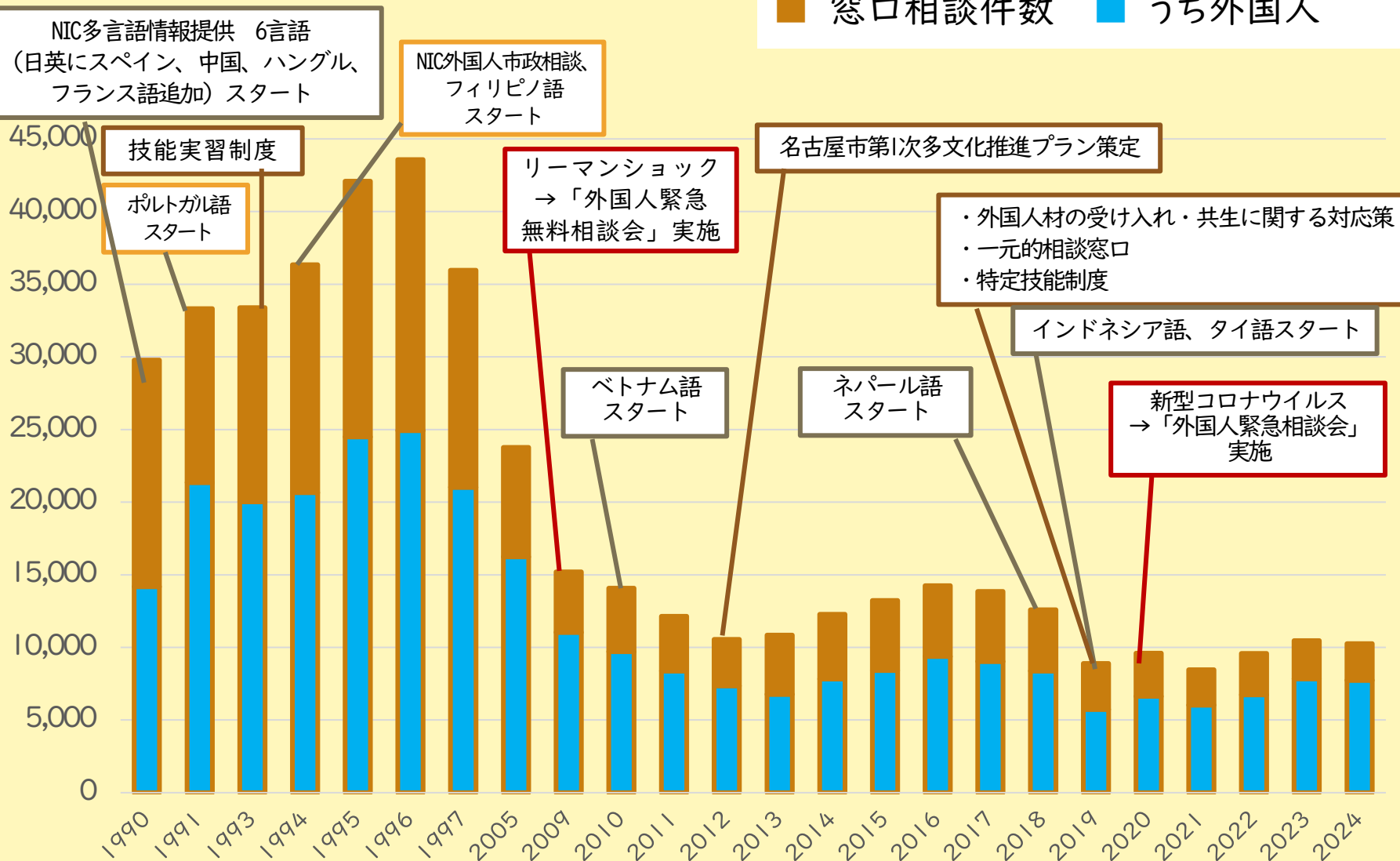
情報提供職員、専門
相談員、通訳スタッ
フ、相談コーディネ
ーター（協会職員）

名古屋国際センター 相談窓口

グラフタイトル

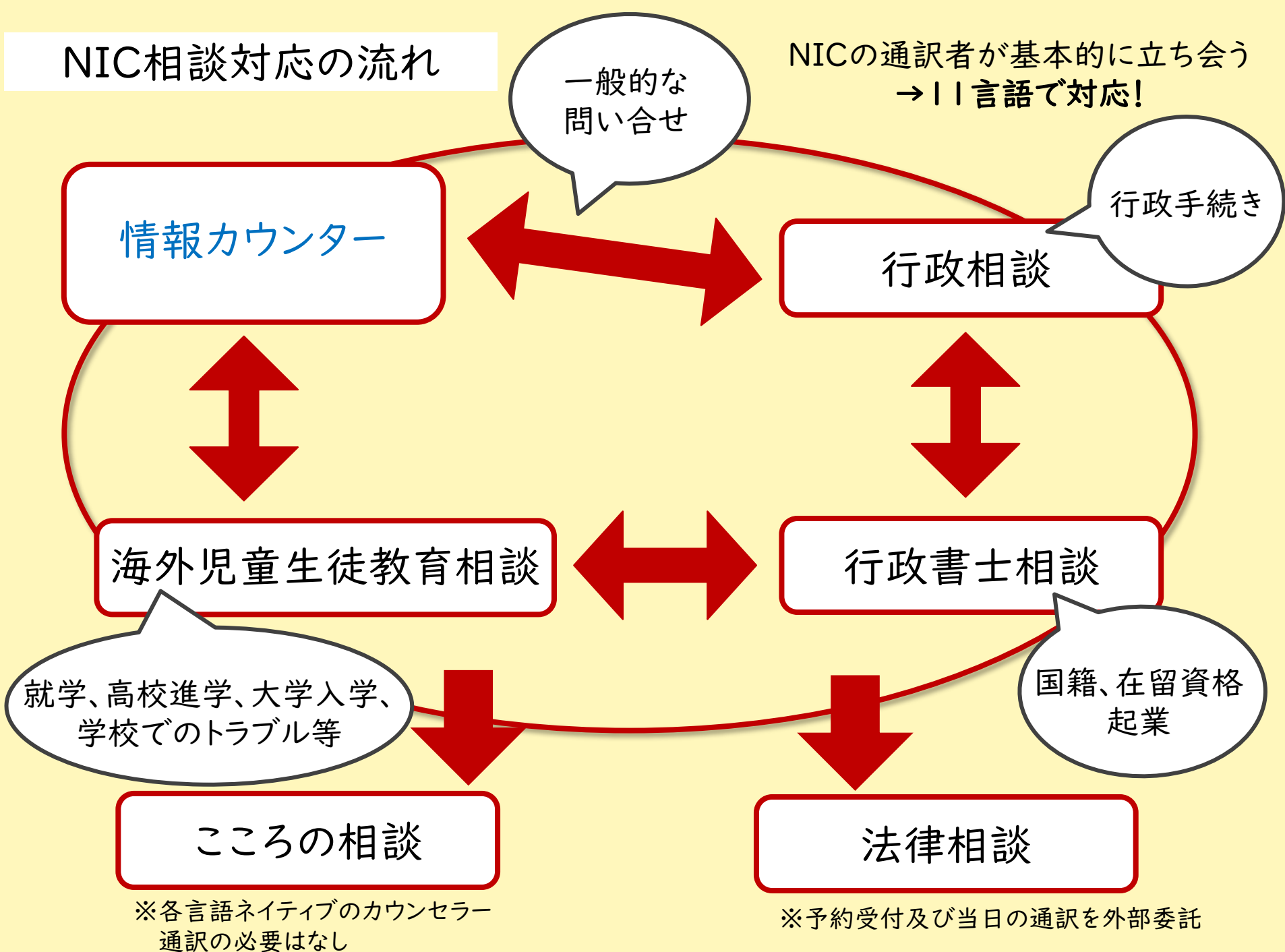
入管法改正

■ 窓口相談件数 ■ うち外国人



※設立（1984年）から日・英でのインフォメーションサービスは実施している。

NIC相談対応の流れ



相談対応の「質」を考える・・・

一元的相談窓口の定義

外国人の課題に対応するため「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
情報提供及び相談対応を多言語で・・・」

？「情報提供」「紹介」「つなぐ」の域を出ていないのでは？

「解決」につなげることをどう考えるのか、どこまでやるのか、できるのか。

関係機関につなげる OR 関係機関につなげ問題解決にあたる

①情報提供 ②言語サポート ③必要な関係機関の紹介、④関係機関との調整
しかし解決の糸口が見つからない事案も増えている・・・

地域の実情に合わせてやれる範囲でよいのか？

相談窓口の役割と方針の明確化が必要

窓口の方針を立て、どこまでの機能が必要かを考え、
窓口の限界をどこで補うのか というスキームを
窓口運営団体（協会等）と自治体が協働で検討しなくてはならない。

ビジョンの明確化と体制

やれること、やれないこと（例：同行支援）

➡やれないこと をどうしていくか

必要なしくみづくり（体制）を構築することは不可避

しくみを作る

連携先の開拓と強化

特に

＊福祉分野

＊NPO

関わる人材の育成

高度な専門性（相談員・通訳者・コーディネーター等）が必要とされる人材のスキルアップ

➡そもそも彼らの処遇は・・・？

経験の積み重ねが生かされていない現状

外国人支援コーディネータに求めるものとは？

「生活上の困りごとを抱えた外国人に、専門的知識をもって相談に応じ連携先との連絡・調整等の支援を行い**解決まで導く**ほか、生活情報の困りごとの発生を予防するための情報提供を行う」とされている。

【対相談者】相談者が抱える個別の課題を見極め支援プランを作成し、必要な関係機関を選定、調整し解決への伴走をするために必要なさまざまな知識とスキル

【組織内】自治体担当者と一緒に窓口をデザインして必要な支援を要求できるスキル
チームが最大限の効果を生み出すために必要な取り組みを進めるスキル

【対外的】関係機関との連携の強化を進める調整スキル
現場と政策の乖離を伝え必要な施策に導く交渉スキル
地域に対して外国人が安心して暮らせるよう発信するスキル

➡これらは現場の事例の積み上げを（経験）重ねることでは築けないスキル

➡求められる技量はとても高いといえるが・・・身分、待遇、権限・・・保障されていない

外国人支援コーディネーターの今後について

- ・コーディネーターの安定的な雇用形態
- ・コーディネータ育成研修における、実践カリキュラムの増強
- ・専門性の確保とスキルアップの機会

全国のコーディネーターのネットワーキング（実践的）

フォローアップ研修（実践）

そして

「外国人支援コーディネーター」の社会的認知を促すこと

専門性が見える化して、その経験を一元的相談窓口に限らず

外国人と関わるさまざまな場（公的機関、雇用企業・機関等）

においても活用を促すよう国からの働きかけ