

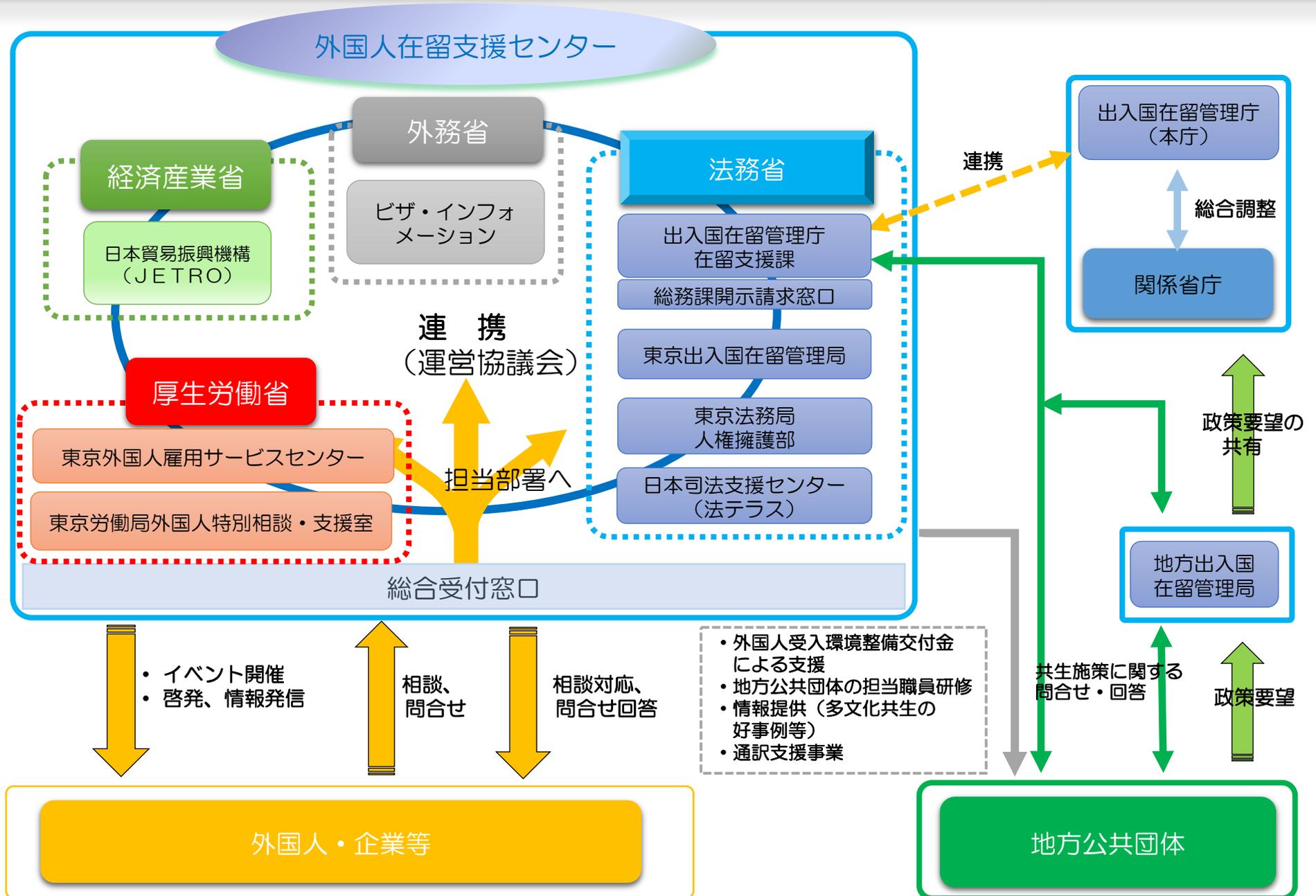
第2部 一元的相談窓口の成果と課題～量から質へ～

【目次】

1. 出入国在留管理庁による在留支援の経緯 1
2. 外国人在留支援センター（FRESC）の機能について 2
3. FRESCと地域における関係機関との連携 3
4. 地方公共団体との協力・連携 4
5. 地方公共団体が設置・運営する一元的相談窓口の機能強化
 - アウトリーチ型オリエンテーションの推進 5
 - オンラインネットワーク事業及び翻訳支援事業の実施 6
6. 外国人支援コーディネーターの養成 7
7. 外国人支援コーディネーターの認証後のフォローアップ 8

- 2018年6月15日 「経済財政運営と改革の基本方針2018」の閣議決定
- ・新たな在留資格の創設
 - ・外国人の受入れ環境整備を行うため、法務省が総合調整機能をもって司令塔的な役割を果たし、関係省庁、地方公共団体との連携を強化
- 同年7月24日 「外国人の受入れ環境の整備に関する業務の基本方針について」の閣議決定
- ・法務省において外国人の受入れ環境整備に関する企画及び立案並びに総合調整を行う
 - ・「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」の設置
- 同年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」の成立
- ・在留資格「特定技能1号」及び「特定技能2号」の創設
 - ・出入国在留管理庁の設置（在留支援課の設置）
- 同年12月25日 「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」において「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」決定
- 2019年2月 外国人受入環境整備交付金による一元的相談窓口への支援を開始
- 同年4月1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」の施行
- ・出入国在留管理庁の発足
- 2020年7月6日 外国人在留支援センター（F R E S C /フレスク）の開所
- 2022年6月14日 「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」において「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」を策定
- 2024年8月13日 「外国人支援コーディネーター養成研修」の開始
- 2026年1月23日 「外国人の受入れ・秩序ある共生社会実現に関する関係閣僚会議」において「外国人の受入れ・秩序ある共生のための総合的対応策」を新たにまとめ

外国人在留支援センター（FRESC）の機能について





外国人在留支援センター（FRESC）

外国人
在留支援センター
FRESC

FRESC（フレスク）には、外国人の在留支援に関連する機関がワンフロアに入居しており、外国人からの相談対応、外国人を雇用したい企業の支援、外国人支援に取り組む地方公共団体の支援などの取組を入居機関が連携して実施。

入居機関

出入国在留管理庁在留支援課・開示請求窓口
東京出入国在留管理局
東京法務局人権擁護部
日本司法支援センター（法テラス）
東京労働局外国人特別相談・支援室
東京外国人雇用サービスセンター
外務省ビザ・インフォメーション
日本貿易振興機構（JETRO/ジェトロ）

Phone Number 代表電話番号（でんわ） **0570-011000** (ナビダイヤル)

Opening hours 開庁時間（あいているじかん）

9:00~17:00 ※土・日・祝・年末年始は休庁

一部のIP電話及び海外からはこちら

+81-3-5363-3013

Address 所在地（ばしよ）

〒160-0004 東京都新宿区四谷一丁目6番1号 四谷タワー13F



地域における関係機関の連携

FRESCを参考に、地方出入国在留管理局、地方公共団体、国の地方機関等の関係機関が連携し、外国人や関係者への相談対応や、相談者を適切な機関につなぐための取組等を各地域で展開。

【連携の事例】

横浜みなとみらい地区「Y-FORA」等

連携機関

東京出入国在留管理局横浜支局横浜港分室 在留相談室「Y-FORA」
横浜地方法務局人権擁護課
日本司法支援センター（法テラス）神奈川地方事務所
外国人労働者相談コーナー（神奈川労働局労働基準部監督課）
ハローワーク横浜（神奈川労働局）
横浜新卒応援ハローワーク留学生コーナー（神奈川労働局）
日本貿易振興機構（JETRO/ジェトロ）横浜貿易情報センター
多言語支援センターかながわ（神奈川県）
横浜市多文化共生総合相談センター
（公益財団法人横浜市国際交流協会（YOKE）/横浜市）

福岡県「FUKUOKA IS OPEN センター」

連携機関

FUKUOKA IS OPENセンター総合受付窓口（公益財団法人福岡県国際交流センター）
福岡県留学生サポートセンター（公益財団法人福岡県国際交流センター）
福岡出入国在留管理局
福岡外国人雇用サービスセンター（福岡労働局）
福岡県弁護士会
福岡県行政書士会
福岡県社会保険労務士会
福岡法務局人権擁護部
日本貿易振興機構（JETRO/ジェトロ）福岡貿易情報センター

合同相談会

各地の地方出入国在留管理局、地方公共団体、国の地方機関、外国人支援関係団体等が連携し、合同相談会を実施。



外国人受入環境整備交付金の交付

在留外国人が、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・こどもの教育等の生活に関わる様々な事柄について疑問や悩みを抱いた場合に、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、地方公共団体が情報提供及び相談を行う一元的な相談窓口の設置・運営の取組を「外国人受入環境整備交付金」により財政的に支援。

交付決定した地方公共団体 令和元年度 146団体 ➡ 令和7年4月1日現在 265団体

複数の地方公共団体が一元的な相談窓口を共同で設置・運営で行う「共同方式」の活用など、相談対応の効率化や質の向上を図る工夫が行われている。

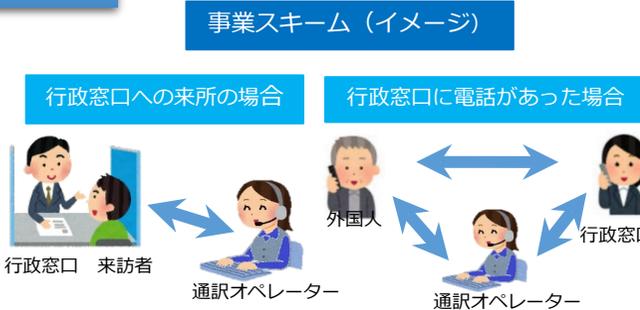
地方公共団体の行政窓口に対する通訳支援

地方公共団体の行政窓口に対し、20言語対応の通訳支援事業を実施。

<実施内容>

実施対象：全地方公共団体の行政窓口

利用言語：英語、韓国語、中国語、スペイン語、ポルトガル語、フィリピン語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、カンボジア語、ミャンマー語、モンゴル語、フランス語、シンハラ語、ウルドゥー語、ベンガル語、ウクライナ語、ロシア語、アラビア語



災害時における通訳支援



通訳支援事業について、被災地域の地方公共団体が事前の登録手続をすることなく利用可能とするなどの措置を実施した。

情報提供（多文化共生の好事例等）



情報誌「ハーモニーの木」

地方公共団体等が取り組む特色ある多文化共生施策、外国人相談窓口における相談対応事例及び入管庁における施策情報等を掲載
年に4回程度、地方公共団体等に向けて発行

地方公共団体職員への研修

- 出入国在留管理庁による研修
出入国在留管理庁において、年1回、相談業務に従事する地方公共団体職員に対する外国人施策推進研修をオンラインで実施。
- 地方の出入国在留管理官署における研修
地方出入国在留管理局・支局・出張所（一部を除く。）に配置された「受入環境調整担当官」が研修を実施。

外国人が日本の制度や生活マナーへの理解を深めることにより、秩序ある共生社会の実現に資するよう、外国人住民にアウトリーチ型で情報を届ける地方公共団体の取組を、**外国人受入環境整備交付金**により支援する。

既存事業：一元的相談窓口での相談対応

地方公共団体が設置・運営する
一元的相談窓口



在留手続、雇用、医療、
福祉、出産・子育てなど
生活上の幅広い相談

疑問や悩みを抱えた
在留外国人

○現状

入管庁の**外国人受入環境整備交付金**により、一元的相談窓口を設置・運営する地方公共団体を財政的に支援している。

○課題

自ら情報や窓口アクセスせず、日本の制度や生活マナー等の情報が届きにくい外国人は依然として存在。

+ 追加

新規事業：アウトリーチ型オリエンテーション等の試行実施

地方公共団体が設置・運営する
一元的相談窓口



①一元的相談窓口
の相談員の派遣



アウトリーチ型オリエン
テーション等による情報
発信

②外国人キーパーソン
との連携



団地や公民館等の外国人が集まる
場所や地域の外国人コミュニティー

○対応

外国人受入環境整備交付金を通じて、一元的相談窓口の機能を強化し、外国人の方から相談に来るのを「待つ」のではなく「外に出向く」取組を推進する。

○効果

窓口だけでは情報の届きにくい外国人にも、日本の制度や生活マナー、困ったときの相談場所などを周知することにより、日本人・外国人ともに安心・安全に暮らせる秩序ある共生社会を実現する。

▶具体的な取組の例

- ①各地方公共団体の生活・行政情報や、入管庁の「生活オリエンテーション動画」等を活用して、団地や公民館等で交通ルールなどに関するオリエンテーションを行い、終了後に個別の生活相談も受け付ける。
- ②地域の外国人キーパーソン（コミュニティリーダー）と連携し、生活マナーに関する情報をSNSで発信。etc.

参考：外国人の受入れ・秩序ある共生のための総合的対応策《施策番号267》

一元的相談窓口における通訳の配置・多言語翻訳アプリの導入による多言語対応（11言語以上）等の相談体制の整備・拡充の取組を外国人受入環境整備交付金により財政的に支援するとともに、同相談窓口だけでは情報が届きにくい層にも生活に必要な制度やルールを周知するアウトリーチ型のオリエンテーションの取組を試行的に実施する。

外国人の受入れに関する地方公共団体の負担に対応するため、一元的相談窓口を設置・運営する地方公共団体に対し、外国人受入環境整備交付金による財政的支援に加えて、**同相談窓口の機能強化に資する2つの取組**を実施する。

オンラインネットワーク事業

一元的相談窓口の業務に携わる地方公共団体職員等を対象としたオンラインネットワークを構築する。

<背景・課題>

相談内容の複雑化等により、相談を受けた窓口だけでは解決できず、地方入管局を含む外部への問い合わせが必要なケースも増えるなど、一元的相談窓口担当者の負担も増している。

これについて、一元的相談窓口担当者から、担当者同士が交流・情報交換できるプラットフォームの構築や、地方入管局との連携強化を求める声がある。

<実施内容>

コラボレーションツール（teamsやslackなど）を用いたオンラインネットワークを構築し、以下のような用途に活用する。

①一元的相談窓口の担当者間の交流・情報交換

近県やブロック内などの相談窓口間で、相談業務に関する課題や悩み、相談対応に当たってのノウハウ・アドバイスなどを共有

②AIエージェント等を活用した情報検索

コラボレーションツール内の機能を活用し、入管庁作成の「生活・就労ガイドブック」等の情報ベースから、相談内容に合致する情報を検索・提供

③地方公共団体の職員と入管庁職員の連携促進

地方公共団体の職員から、受入れ環境整備に係る意見・要望を把握。
入管庁からは、地域における取組促進のために有用な情報を提供

<効果>

コラボレーションツールにより、相談ノウハウの共有や、情報収集・回答作成を効率化。また、国と地方公共団体の連携強化を加速。

翻訳支援事業

一元的相談窓口において利用できる文書翻訳サービスを提供する。

<背景・課題>

一元的相談窓口では、特に災害時など緊急性の高い場面において、いわゆる希少言語の翻訳ニーズがあるが、主要言語以外の翻訳人を常時配置することや、年間を通じて翻訳サービスを個別契約することは、地方財政上の負担が大きいと、国の支援を求める声がある。

<実施内容>

入管庁が一括契約する翻訳事業者により、いわゆる希少言語を含め、20言語を超える多言語文書翻訳サービスを、地方公共団体の一元的相談窓口向けに提供する。

※ 英語、韓国語、中国語（簡体字）、中国語（繁体字）、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、カンボジア語、ミャンマー語、モンゴル語、フランス語、シンハラ語、ウルドゥー語、ベンガル語、ウクライナ語、ロシア語、アラビア語を含む20言語以上に対応

<効果>

多言語の翻訳人を常時確保することが困難な一元的相談窓口においても、必要なときに正確かつ迅速な翻訳サービスが利用可能。

参考：外国人の受入れ・秩序ある共生のための総合的対応策《施策番号102》

受入れ環境整備に取り組む地方公共団体への支援を一層充実させるため、アウトリーチ型のオリエンテーションの試行実施の実施状況等を踏まえつつ、地方公共団体からの意見・要望等を整理し、外国人受入環境整備交付金についての見直し等、一元的相談窓口の改善に向けた方策を検討するなど、国と地方公共団体が連携して課題に取り組む。

外国人支援コーディネーターの役割

- ・生活上の困りごとを抱えた外国人に対し、専門的知識及び技術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 ← **相談対応支援**
- ・生活上の困りごとの発生を予防するための情報提供等を行う ← **予防的支援**
- ・行政への課題提供等、外国人の受入れ環境の改善への協力が期待される



養成課程①（オンライン研修）

- 養成研修において習得する必要がある基本的知識及び技術に関する講義（60時間（講義）程度）
オンデマンド方式

項目	養成研修において習得する必要がある知識及び技術
A	外国人支援コーディネーターを導入する意義等
B	外国人の在留状況を正確に把握するために必要な知識
C	異なる文化や価値観を理解するために必要な知識
D	外国人の複雑・複合的な相談内容に対して適切な解決策まで導くために必要な知識及び技術
E	外国人を適切な支援へ円滑につなげるために必要な知識

実践

- 「養成課程①」で習得した基本的知識及び技術に基づく実践^(注)（受講生の職場等において実施）
（注）講師等と相談しながら設定した課題に取り組む

- 取組状況の中間報告
- 課題レポート



養成課程②（集合研修）

- 事例検討・グループ討議
- 修了認定テスト



対象の拡大

- ・令和6年度～令和8年度：地方公共団体等が運営する外国人向け相談窓口の職員を中心に300名程度を認証予定
- ・令和9年度～：外国人の就労先・就学先などの民間団体等の職員にも対象を広げていくことを検討

研修や検討会の実施

- 認証者向けのフォローアップ研修として、次の取組を実施
 - ・オンラインによる意見交換会
 - ・修了者専用ポータルサイトに、改正等のあった相談対応支援業務に関する法令・制度等に関する講義動画を配信
- 知識のアップデートとともに、外国人支援コーディネーター同士が交流することにより、横のつながりの強化につなげるため、事例検討会を実施予定(令和8年度)

地方出入国在留管理局との連携

- 地方出入国在留管理局等の「受入環境調整担当官」との連絡体制の構築
- 地方出入国在留管理局等の「受入環境調整担当官」と連携し、地域の受入れ環境改善のための取組(公民館を利用した地域住民との意見交換等)を実施

その他のサポート

- 認証者専用のポータルサイトを創設し、継続的な情報提供等を実施
- 外国人支援コーディネーターへのアクセス向上のため、外国人支援コーディネーターの所属機関リストを出入国在留管理庁ホームページで公開