

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年3月13日

明治大学中野キャンパス

第2部

一元的相談窓口の成果と課題～量から質へ～

加藤理絵

(公財) 名古屋国際センター 相談コーディネーター/事業課主査

sodan-syusa@nic-nagoya.or.jp

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(10言語)
遠隔通訳サービス
(名古屋市、入管庁)、機会翻訳等



窓口の体制

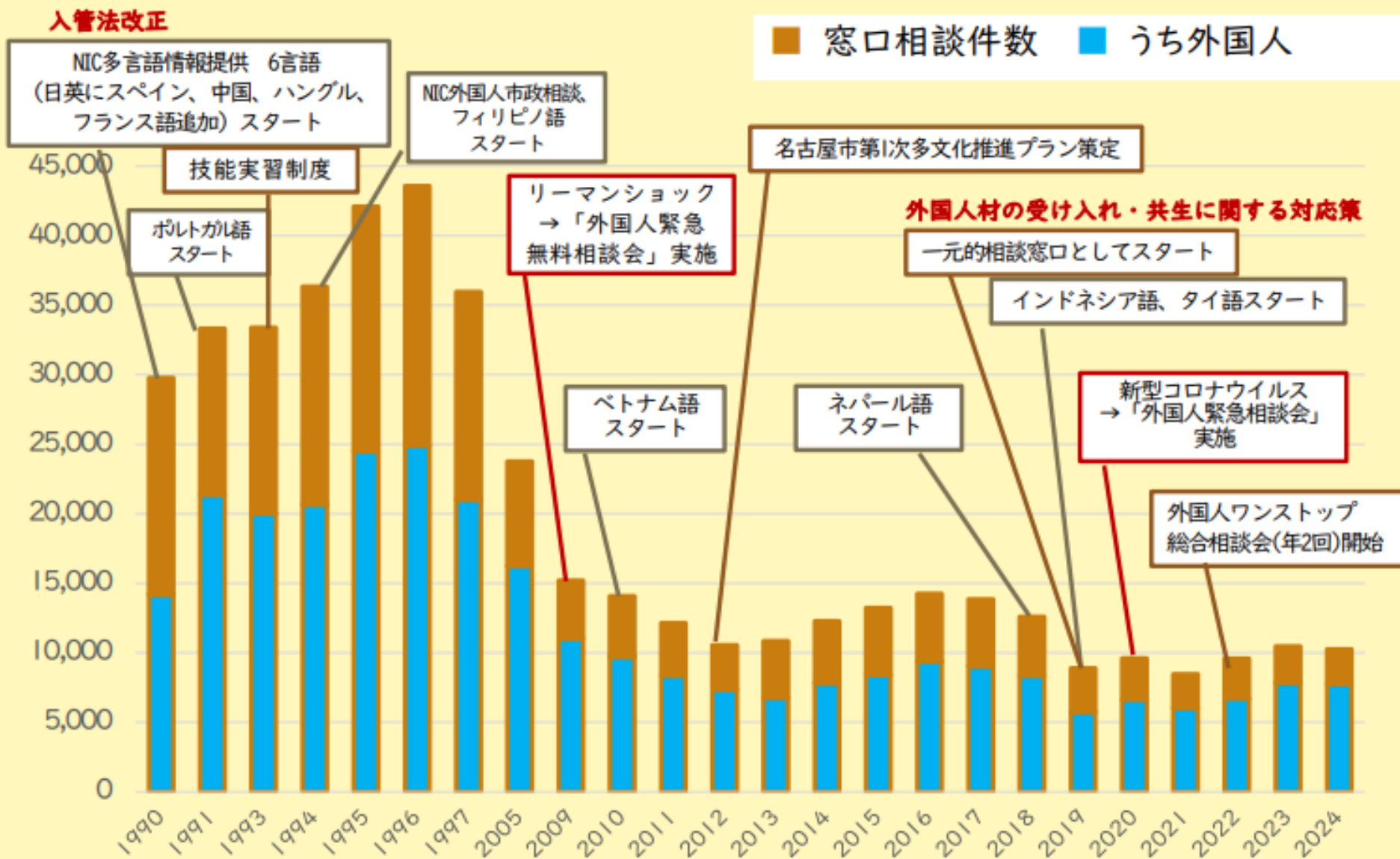
情報提供職員、専門
相談員3名(行政相
談・教育相談)、通
訳スタッフ、相談
コーディネーター
2名(協会職員)

年間対応件数：10,264件(令和6年度)

対応言語：①日本語②ポルトガル語③英語④スペイン語⑤ベトナム語⑥フィリピン語

相談内容：①入管関係②日本語学習③教育④雇用・労働⑤通訳・翻訳⑥医療

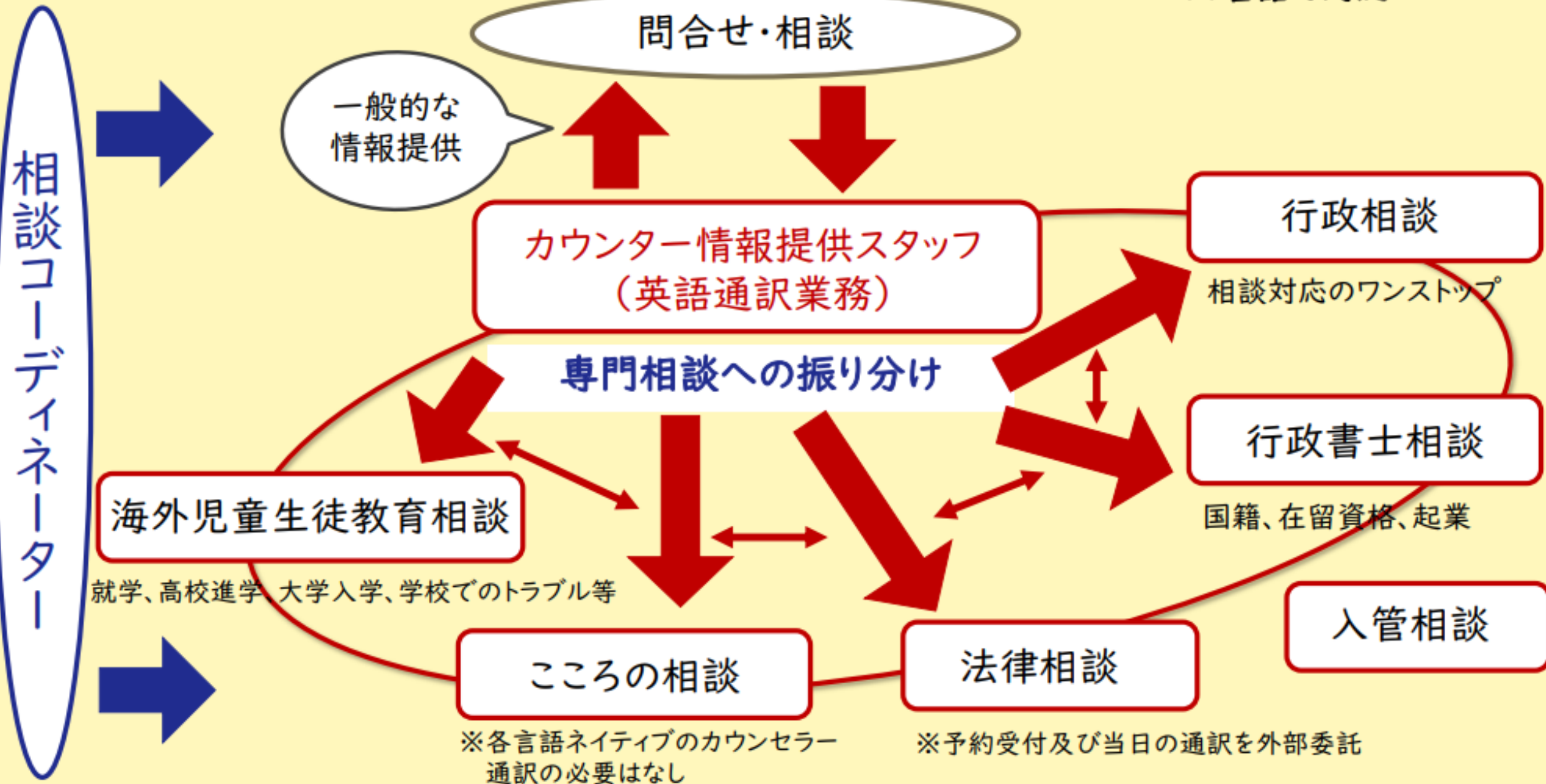
名古屋国際センター（NIC）相談窓口のこれまで



※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。

名古屋国際センター内 相談対応の流れ

NICの通訳者が基本的に立ち会う
→11言語で対応



相談コーディネーター

問合せ・相談

一般的な
情報提供

カウンター情報提供スタッフ
(英語通訳業務)

行政相談

相談対応のワンストップ

専門相談への振り分け

行政書士相談

国籍、在留資格、起業

海外児童生徒教育相談

就学、高校進学、大学入学、学校でのトラブル等

こころの相談

※各言語ネイティブのカウンセラー
通訳の必要はなし

法律相談

※予約受付及び当日の通訳を外部委託

入管相談

連携構築に向けて

関係機関・団体

名古屋国際センター
NAGOYA INTERNATIONAL CENTER
がいきくじん

そうごう そうだんかい
外国人ワンストップ総合相談会 in ナゴヤ

ぼうさい
防災グッズ
プレゼント券

<相談できること>

- ★在留資格 ★仕事のトラブル、給料、社会保険、仕事探し
- ★保育園の入園手続き ★子育て ★子どもの教育・進路 ★日本語学習
- ★経済的サポート ★法律 ★住居 ★その他、生活に困っていること

相談員や 弁護士など、専門家に相談できます。

ひ じかん がつ か にちよう
◎日にち・時間: 9月10日(日曜) 10:00~14:00

ぼしょ
◎場所: 名古屋国際センター 5階 第三~五会議室(地図はうら)

といあわ さき
◎問合せ先: 名古屋国際センター(NIC)
TEL: 052-581-0100 / E-mail: info@nic-nagoya.or.jp

つうやく
通訳

English Português Español 中文 Filipino
Tiếng Việt नेपाली भाषा Bahasa Indonesia ภาษาไทย

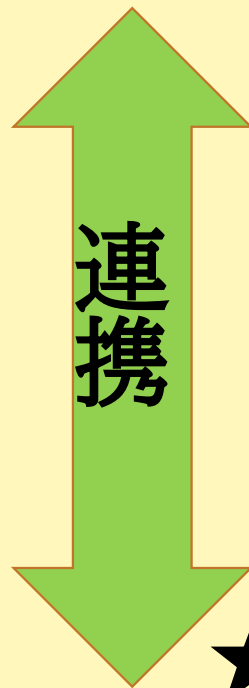
★ワンストップ総合相談会(年2回)

★事例検討会 (NPO,福祉窓口等)

★合同研修会 (社会福祉協議会、子ども支援機関、居住支援機関等)

★情報・意見交換会

NIC外国人相談窓口



よやくふよう わりよう
予約不要・無料

Consultations available on:
Status of residence, Work, Housing, Procedures for enrollment in kindergartens and preschools, Children's education and career paths, Studying Japanese, Legal consultation, Financial support, etc.

Poderá consultar sobre: qualificação de residente, problemas no trabalho, salário, seguro, procura de trabalho, sobre leis, moradia, procedimentos no trâmite de ingresso na creche, criação de filhos, educação da criança e rumo a seguir no futuro. aprender japonês. suporte financeiro

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。

ビジョンと必要とされる体制を明確化を。
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

複雑化、分野横断的に対応しないと解決できない相談の増加における「外国人相談窓口」の位置づけ。

気づいてもらえない、忘れられる、こぼれ落ちてしまう人々への視点。

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

- ➡これらはとても高度なスキル、専門性といえるが・・・身分、待遇、権限は？
- ➡「一元的相談窓口」の到達目標とのズレはないか？

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
- ・ コーディネーター育成研修における、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**実効的**なネットワーキング
フォローアップ研修を通じた「**共有**」と「**検証**」

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はもちろん
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が求められる