

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～

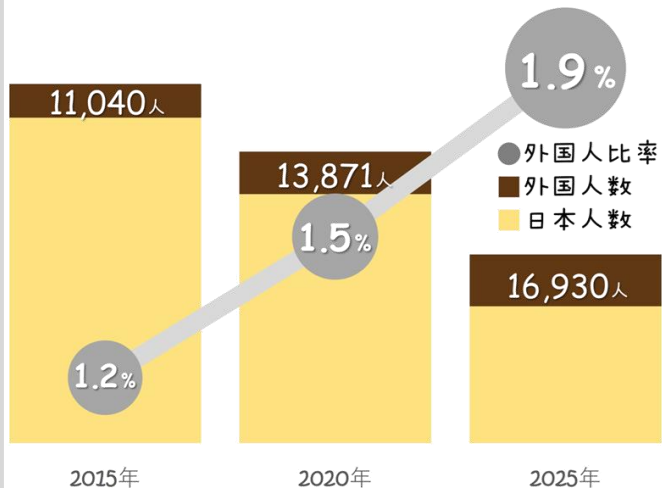
矢野 花織

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

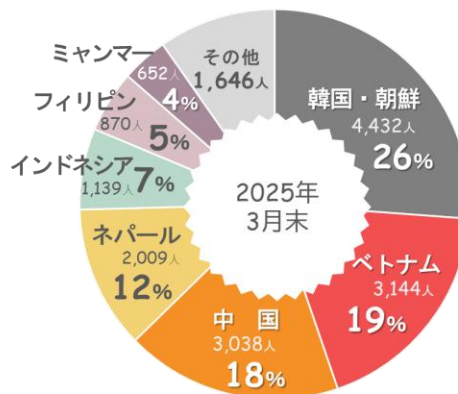
k.yano@kitaq-koryu.jp

# 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



## 公益財団法人 北九州国際交流協会

### 【職員数】

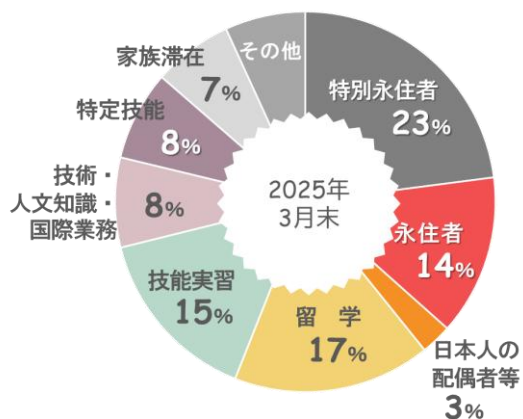
- ・市派遣など4名
- ・嘱託職員13名

うち

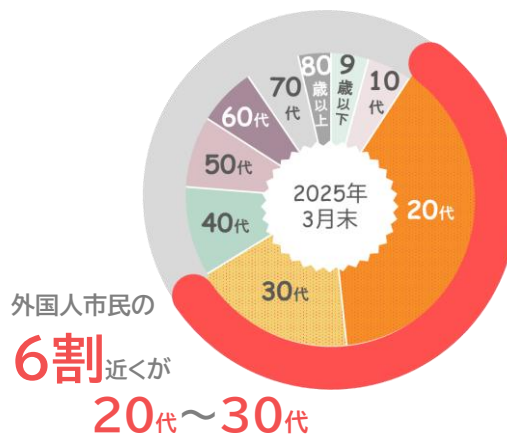
「相談チーム」

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

## 3. 外国人の在留資格別内訳



## 4. 外国人の年代別内訳



## 北九州市

人口

約90万人

面積

約492.30km<sup>2</sup>

福岡県

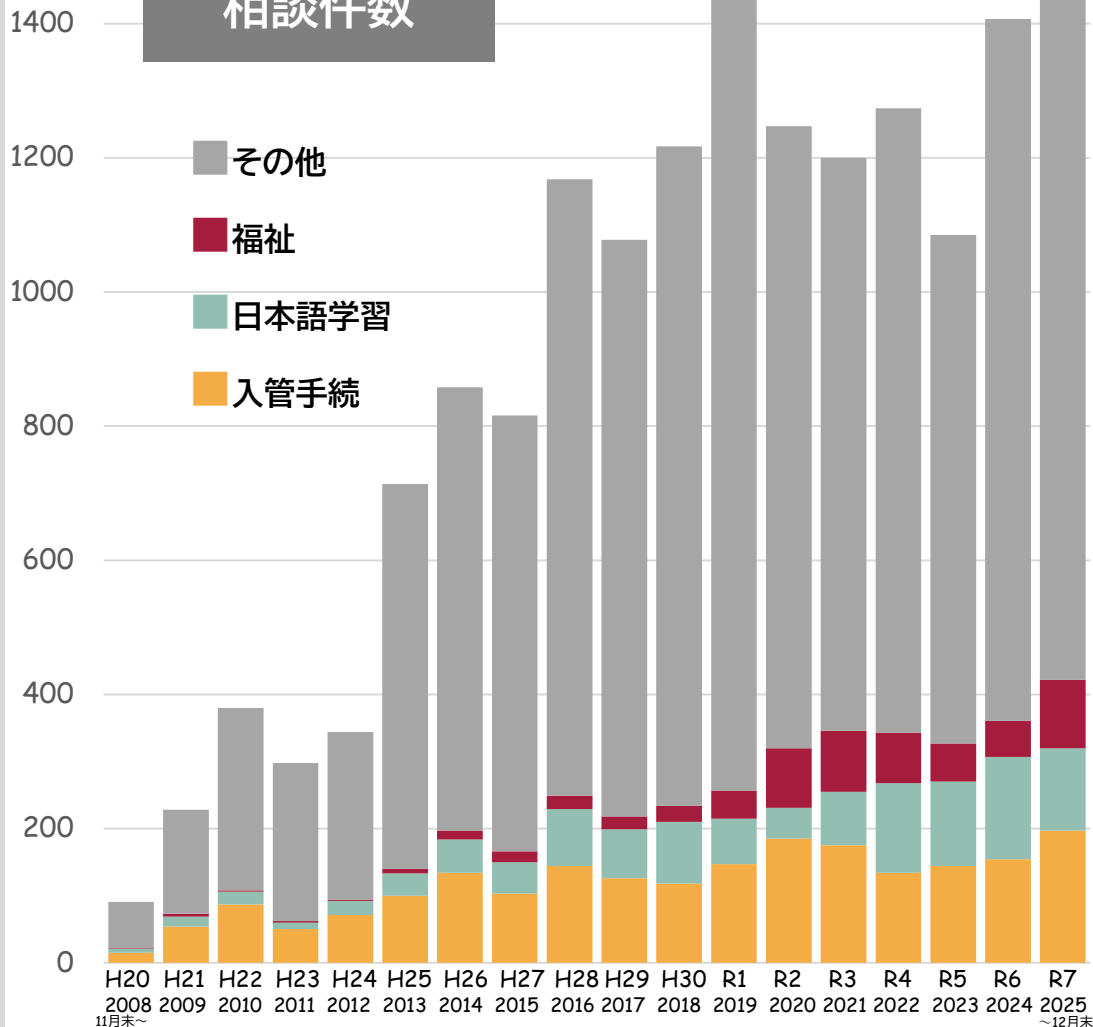
北九州市



# 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

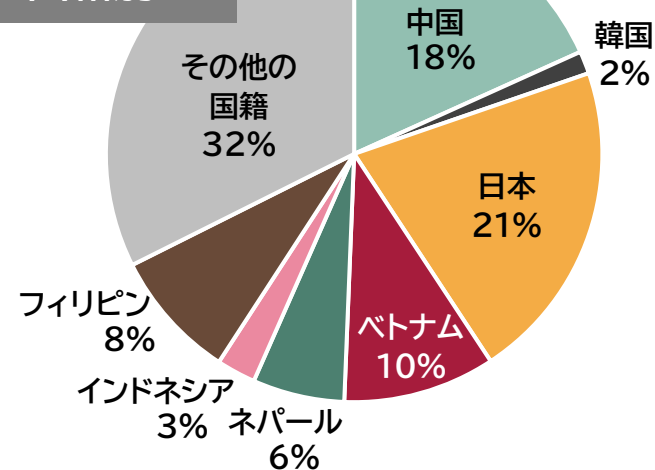
H20年11月～R7年12月

## 相談件数



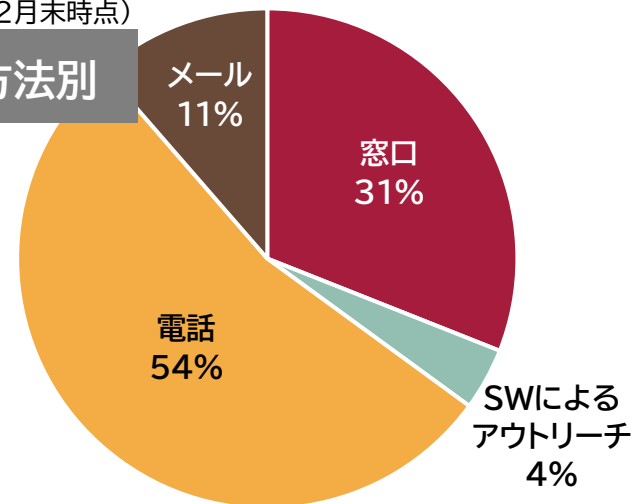
R7年度(12月末時点)

## 国籍別



R7年度(12月末時点)

## 相談方法別



# 北九州における外国人相談①～窓口での「相談対応」から連携による「相談支援」へ

	主なできごと (北九州国際交流協会)	コミュニケーション支援		
		外国人相談		日本語教育
		相談窓口の設置	相談支援体制の構築	
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 →外国人相談員(4言語)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	「 <u>多文化ソーシャルワークの導入による</u> <u>多文化共生の地域づくり推進システム検討事業</u> 」を実施		

# 北九州における外国人相談②～制度的連携支援の整備と地域協働への発展～

主なできごと (北九州国際交流協会)	コミュニケーション支援		
	外国人相談		日本語教育
	相談窓口の設置	相談支援体制の構築	
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  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	「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 →遠隔通訳導入 →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	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12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	

# 「相談窓口」の充実と限界～私たち「相談チーム」の成長と共に見えてきたこと～

まだまだもっとたくさんの「入口」と  
もっとたくさんの「出口」が必要！



行政 制度 サービス  
法律 専門家 地域  
活躍の場 日本語教室  
解決支援 伴走支援

## 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

「北九州国際交流協会相談チーム窓口対応のスキルとポイント」  
令和元年作成資料(ピンク・緑色部分はセミナー用に加筆)



以前はなかった「外国人相談」担当者対象の研修機会が充実！



## ① 交付金（内容）

相談窓口の「設置・運営」から、相談窓口を中心とした「相談支援体制の環境整備」へと事業を拡大していくことを期待。

## ② 交付金（額）

交付金の不足・減額分の補填は自治体の優先順位や財政力でも差が出てくるため、窓口運営に地域格差が生じない安定した財源が必要。

## ③ 取組と評価

設置が進んだ今、件数だけでなく、それぞれの窓口の実施体制や取組内容など日常的な工夫を評価・共有し、全国的に質を高めていくことも大事。

## ④ 外国人支援専門職

外国人支援コーディネーターに期待される役割と、相談窓口の枠組みとの「ズレ」を整理し、専門職として活躍できるポストの確立と、国家資格化を含む上位資格の創設も期待。

## ⑤ ミクロ → マクロ

個別相談から見える課題が、共生の地域・社会づくりにつながるように、現場と政策側が一体となって課題を共有できる仕掛けが必要。

## ⑥ 「地域共生社会」の視点

解決支援には、既存の制度や地域資源との連携が必要なので、制度のすきまに落ちないような分野横断・重層的なコーディネート視点も大事。

# 参考～北九州国際交流協会の実践紹介～

## 【実践紹介】

日本ソーシャルワーカー連盟(2022)

「多様な文化的背景をもつ地域住民(外国人等)に対する総合的な支援をコーディネートする  
多文化ソーシャルワークに関する調査研究 報告書」pp.141-153

<https://jfsw.org/what-we-do/international-collaboration/wswd/wswd2022/>

出入国在留管理庁(2022)

「総合的な支援をコーディネートする人材の役割等に関する検討会(第2回)」

ヒアリング出席者資料

「北九州国際交流協会における外国人相談対応の体制等について」

<https://www.moj.go.jp/isa/content/001388069.pdf>

一般財団法人自治体国際化協会(CLAIR)(2024)

「相談支援を支えるチームづくりと多職種・多機関連携」

『自治体国際化フォーラム』vol.420, pp.8-9

<https://www.clair.or.jp/j/forum/forum/articles/index-420.html>

総務省自治行政局国際室(2025)

多文化共生地域会議(九州・沖縄ブロック)発表資料

「外国人支援事業のあゆみとこれから—地域共生社会に向けた新たな取組み—」

[https://www.soumu.go.jp/main\\_content/001044347.pdf](https://www.soumu.go.jp/main_content/001044347.pdf)

## 【発行物】

北九州国際交流協会(2025)

「地域との連携による多文化ソーシャルワーク推進事業」(CLAIR「多文化共生のまちづくり促進事業」活用)

『日本人と外国人のための地域交流ハンドブック～やさしさから始める共生社会～』

※現在は限定公開中のため、ご関心のある方は直接お問い合わせください。