
特別企画報告 III

第1回 国際ソーシャルワーク協会 学術研究大会
大会企画シンポジウム2

外国人住民のワンストップ型の相談窓口（一元的相談窓口）の
現状と課題：埼玉県ふじみの国際交流センターの事例を通して
神田 歩（日本福祉大学）

Welfare issues in recent coexistence measures for foreigners and amendments to
the Immigration Control Act

Ayumi Kanda

今回は、埼玉県で外国人住民のワンストップ型の相談窓口（一元的相談窓口）を運営する認定NPO法人ふじみ野国際交流センターの活動から見えた本事業の現状と課題について報告する。

1. ふじみの国際交流センター（FICEC）について

ふじみの国際交流センター（以下、FICECという）は、埼玉県の西部地区に位置するふじみ野市にある埼玉県指定の認定NPO法人である。FICEの歴史は、1997年に公民館活動のひとつとして実施していた日本語教室のボランティアの有志が、地域の外国人の生活者の拠点づくりを目指して、広く地域住民に声をかけたことから任意団体として活動がスタートした。そこからは活動内容を日本語教室に留まらず、ソーラークラブやPC教室、地域住民のための外国語教室や日本語指導が必要な子どもの取り出し授業などを行うなど、多岐にわたる活動へ広がっていった。2000年頃から、外国人の仮宿泊施設としてFICECの事務所を利用するが増えてきたため、シェルター事業を念頭に置き2001年にNPO法人として、埼玉県ではじめて国際協力分野のNPOとなった団体である（2013年に認定NPO法人格を取得）。現在のFICECの活動は、大きく分けると「生活支援」「子どもの健全育成」「日本語指導」「多言語情報提供」「教育活動」「国際交流」「広報活動」の7つの活動を行っている。このようにFICECで多岐に渡る活動が始まった経緯としては、FICECの利用者からの生活ニーズに合わせ、ボランティアがそれぞれ、その時々にできる活動を広げていったことで現在の活動になったという経緯がある。

2. FICEC が活動の拠点とする埼玉県の概況

2023年12月末時点では、埼玉県においては約165か国、234,698人の在留外国人が生活をしており（対前年比増減率10.4%増）、埼玉県人口に占める外国人割合は約3.2%である。埼玉県は、全体的に見ると中国やベトナムといったアジア出身者が全体的に多く居住しているが東西南北で、地域による特性があるといわれていている。

現在、埼玉県に設置されている一元的相談窓口の総数は10箇所で、内訳としては埼玉県が設置している窓口がさいたま市に1か所、あとは各市がそれぞれ設置しているもので、川口市が2か所、上尾市、川越市、ふじみ野市、入間市、草加市、蕨市、戸田市がそれぞれ1かを運営しており、埼玉県のマップを見ると一目瞭然だが全体的に南部地域に集中している印象がある（2024年11月30日現在）。

3. 一元的相談窓口について

外国人が日本で生活する場合、文化や習慣の違いから、さまざまな生活場面で困難に直面することがある。また、日本語が十分に理解できない場合、困り事を自分で調べたり、相談をすることは容易なことではない。このような生活の中で直面するさまざまな課題に対応するため、在留外国人が在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に係る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行うワンストップ型の相談窓口の設置が求められている。出入国在留管理庁は、地方公共団体がそのような機能を持った相談窓口を設置・運営する取組を外国人受入環境整備交付金により財政的に支援している。出入国在留管理庁は、地方公共団体が、そのような機能を持った相談窓口を設置・運営する取組を外国人受入環境整備交付金により財政的に支援しており、FICECは、ふじみ野市より受託する形で本事業を運営している。その他にも、FICECが行政と連携して行う主な協働事業として、多言語での生活情報案内（ガイドブック、ホームページ）、国際交流・国際理解講座、翻訳・通訳事業等を受託する形で、ふじみ野市の他にも富士見市や三芳町をはじめとした近隣の行政と連携事業を行なっている。

4. FICEC の生活相談の内容について

例年、FICECでは年間約600件の相談が寄せられる（資料は2023年度半期分：2023.10～2024.3月まで）。地域の外国人住民はもちろんのこと、ふじみ野市、富士見市、川越市、また東京都といった近隣の行政機関からの相談も多いのが特徴である。例年、最も多い相談内容が「教育」に関するもので、学校と外国人家庭との連絡調整に関するものや、学習支援、入園や入学に関する相談などが他の相談に比べて圧倒的多い。これはFICECの所在地の近隣には、比較的家族滞在の外国人住民が多く、母親や子どもの割合が他自治体と比較して高いことや、FICECの開所時間が平日の10時

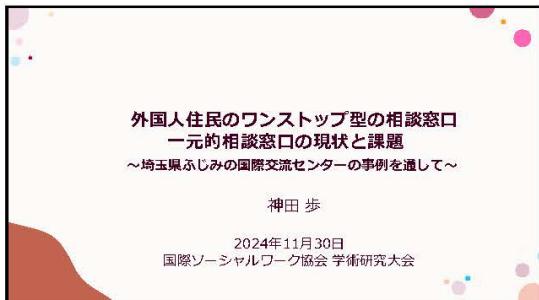
-16 時という昼間であることから、子育て中の保護者のアクセスの良さが関係していると考えられる。また、コロナ禍においては減少していた家族の呼び寄せも増加傾向にあり、15 歳以上の子ども（学齢超過児童）の教育相談も増加している。

FICEC が支援の中で心がけていることは、地域の外国人住民が学校や職場、また行政では手の届かないきめ細かなサポートを子どもから大人まで行うという、いわばサードプレイスとして機能することである。支援方法も利用者のニーズに合わせて、家から出ることが難しい利用者には家庭訪問、日本語が十分ではない利用者には通訳のできるスタッフが同行支援をするなどアウトリーチ活動も行っている。また 2020 年からは NPO 法人フードバンク埼玉の支援を受け、FICEC の事務所内にも食糧庫を設置し、必要に応じて食料支援を行うことで、生活相談や日本語教室の利用など、来所のための間口を広げてきた。

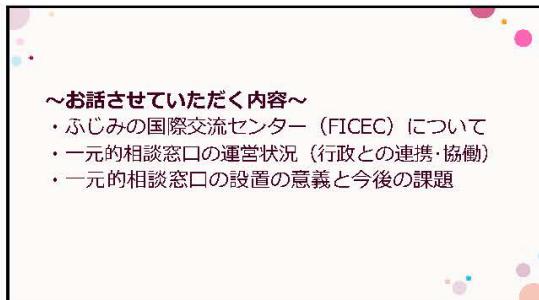
5. 一元的相談窓口設置の意義と課題

FICEC の主な事業である生活相談、日本語教室、子どもの学習支援といったサービスに利用者の金銭負担はない（翻訳・同行通訳等については利用料が発生する）ことから一元的窓口の委託費によって事務所の賃料や通信費といった活動に必要な経費を支払うことが可能になっている。生活相談をはじめとした地域の外国人支援に直結する多岐に渡る事業が安定して存続できるということが、本事業の設置意義ということができるだろう。しかし、外国人受入環境整備交付金事業としての交付金による財政支援を受ける以上、窓口の効果的、効率的な運営等の視点というものが求められ、交付金の予算規模の適正化が検討されることもある。FICEC では、入管庁に報告する相談件数（相談対応言語別、相談手段別、相談内容）を成果指標としているが、相談内容も複雑・多様化する中で、FICEC が実践する利用者のニーズに合わせたアウトリーチ等の個別支援を相談件数のみで評価ができるものなのかというジレンマが常にあり、成果指標のあり方についても今後、検討が必要だと考えている。また、FICEC の組織としても多くの課題が残されている。今まで多岐に渡る活動を約 25 年に渡って実施してきたが、支援にあたるスタッフは基本的には無償のボランティアである。FICEC 設立当初から関わってきたスタッフの高齢化による引退が続く中、生活相談にあたる新規ボランティア相談員の確保が難しいのが現状である。今まで金銭的な課題から相談員育成のための研修などを十分に実施することが出来ずにいたが、一元的相談窓口の設置を機に、外部で実施される各種研修への参加や、関係機関との連携強化を図るとともに、FICEC という組織を地域に住む多くの人に知ってもらい、活動の担い手を増やすことがこれからの目標である。

■ 參考資料 ■



1



2



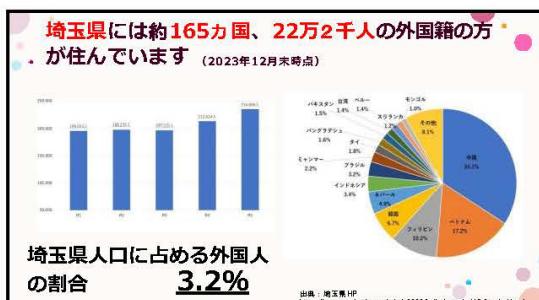
2



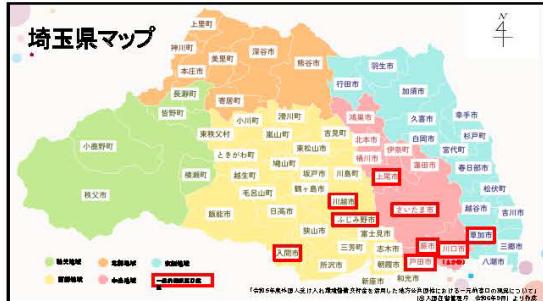
4



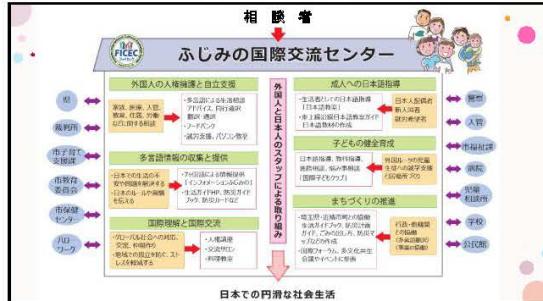
5



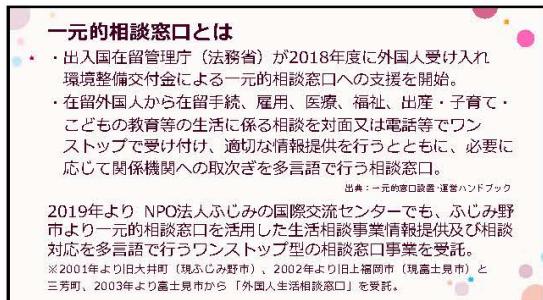
6



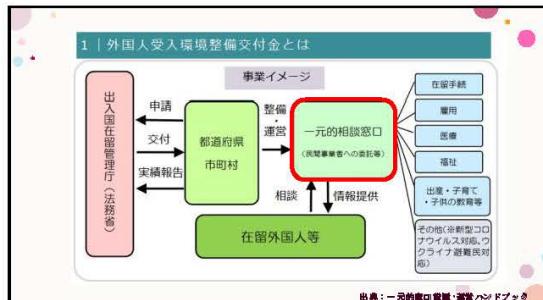
7



8



9



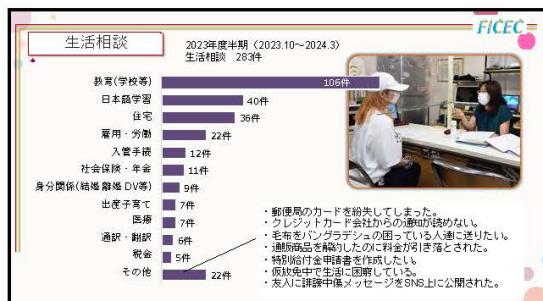
10

項目	件数	内 容 (例)
医 療	7	医療費、病院へ向行（入院手続き等）、うつ、アルコール依存
子 育 て	7	育児に関すること
教 育	106	学校との連絡、日本語支援、学習支援、入園・入学手続き
日本語	40	日本語に関する相談
通訳翻訳	6	翻訳、同行通訳、代筆
社会保険	11	税金の還付、家族の呼び寄せ、出生届け
身分関係	9	資格・免許申請
住 宅	36	転居のための住まい探し、引越しの手伝い
入 管	12	特定活動ビザ、住基カードの申請・更新、帰国、保証人
労 働	22	仕事探し、会社とのトラブル
税 金	5	固定資産税の支払い
その他の	22	上記に該当しないもの

2023年度生産相談件数
※相談活動を最も要請した件数

283件

11



12

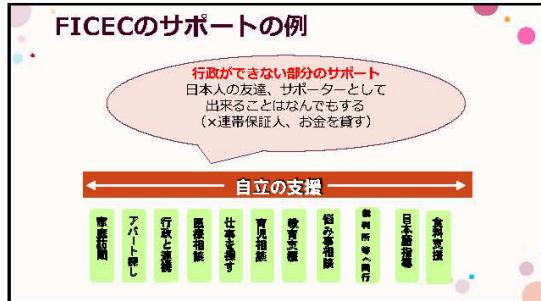
相談者の国籍の内訳	件数
フィリピン	96
ネパール	52
中国	32
日本	20
パキスタン	15
ハンガリ	11
アメリカ	10
ガーナ	5
セネガル	5
その他	37

2023年度生活相談総括 :

入国制限解除に合わせて、帰国からの家族呼び寄せが加速化した。そのため、専門学校や小中学校、高等学校への進学、入学の相談が急増。保育所や幼稚園への入所、入園の相談も増加。各種の学校に入る手続きや書類の記入、転居、銀行口座開設、生活インフラの手続き等が増えた日本語の読み書きができない人が多く、同行支援をすることも多くなっている。

障害や病気の子を抱える家庭、長く日本で暮らす中で精神的不安を抱える人の相談が増えたことからも、今後は、年齢を重ね介護が必要になった人の相談も増えてくることが予想される。

13



14

一元的相談窓口設置の意義と課題

FICECの場合

意義：活動資金（団体の活動継続の基盤）
受益者負担がほぼゼロの活動のため施設維持費は全て一元的相談窓口の費用負担で行われている（資料・通信費・人件費※差額）
→既存の制度ではサポートが受けられない人へ支援の提供が可能

課題：人材確保（育成）
相談事業の継続運営のための資金であるため相談員の確保や育成のための研修などを実施することができない（ボランティア頼り）
課題：利用者のニーズに合わせたサービス提供
相談から新たな地域ニーズを見つけても、一元的相談窓口としての活動としての限界がある。

15

今までとこれから

16