

第6回 多文化共生推進委員会

(1) 取組発表

① 東京都における相談対応

各局 外国人相談窓口一覧

(平成30年7月現在)

	事業名	内容	対応言語	相談日	相談時間	電話番号	所管
1	外国人相談 (都庁第一本庁舎3階)	外国人から寄せられる日常生活に関する相談から在留資格や家族問題など法律問題の絡む専門的な相談まで、様々な相談に対応	① 英語 ② 中国語 ③ 韓国語	① 月～金 ② 火・金 ③ 水	9:30～12:00 13:00～17:00	① 03-5320-7744 ② 03-5320-7766 ③ 03-5320-7700	生活文化局 広報広聴部 都民の声課
2	消費生活相談	商品購入やサービス利用時の販売・契約・品質のトラブル等に関する外国語の電話や来訪による相談について、通訳オペレーターを介して対応	英語、中国語、韓国語 ※通訳者が同席した面談での相談を希望する場合は、要事前予約	月～土	9:00～17:00	03-3235-1155	生活文化局 東京都消費生活総合センター
3	ビジネスコンシェルジュ東京 (①丸の内、②赤坂)	東京都内における外国企業の進出及び事業活動をサポートするため、ビジネス及び生活関連の支援をワンストップで提供	英語	月～金	9:30～17:30	① 丸の内:03-6269-9981 ② 赤坂:03-3582-8353	政策企画局 調整部 渉外課
4	東京開業ワンストップセンター (①赤坂、②渋谷、③丸の内)	外国人を含めた開業の促進のため、法人設立等に必要各種申請のための窓口を集約し、関連する相談業務や各種手続きの支援を総合的に実施	英語 ※その他の言語は要連絡	月～金	9:30～17:30	① 赤坂:03-3582-4934 ② 渋谷:03-5489-4630 ③ 丸ノ内:03-6259-1882	政策企画局 調整部 渉外課
5	外国人労働相談 (①飯田橋、②大崎、③国分寺)	労働相談情報センターに通訳を配置し、英語と中国語による労働相談を実施	① 飯田橋:英語、中国語 ② 大崎:英語 ③ 国分寺:英語 <通訳派遣制度>スペイン語、ポルトガル語、韓国語、タイ語、ベトナム語(要予約)	① 英:月～金 ① 中:火・水・木 ② 火 ③ 木	14:00～16:00	① 飯田橋:03-3265-6110 ② 大崎:03-3495-6110 ③ 国分寺:042-621-6110	産業労働局 雇用就業部 労働環境課
6	外国語による医療情報サービス	外国語で診療できる医療機関や日本の医療制度等を相談員が案内	英語、中国語、韓国語、スペイン語、タイ語	毎日	9:00～20:00	03-5285-8181	福祉保健局 医療政策部 医療政策課
7	中国帰国者等相談	中国残留邦人の方たちやその家族が安心して日本での生活を送ることができるよう、中国語で対応可能な相談窓口を設置し、生活相談等を受付	中国語	月～金	9:00～17:00	03-5320-4079	福祉保健局 生活福祉部 計画課
8	外国人児童・生徒相談	幼児から高校生相当年齢までの児童・生徒及びその保護者に対し、通訳者を介して、電話及び来所による教育相談を実施 ※来所による面談は予約が必要	英語、中国語、韓国語	金	13:00～17:00 (受付は16時まで)	教育相談一般・東京都いじめ相談ホットライン: 0120-53-8288 高校進級・進路・入学相談: 03-3360-4175	教育庁 東京都教育相談センター
9	東京都若者総合相談センター 「若ナビα」	若者とその家族等を対象とした総合相談 ※通訳を介した来所による相談(新宿モノリスビル)	英語、中国語、韓国語 ※要予約	各月1回	11:00～20:00 (電話)	03-3267-0808	青少年・治安対策本部 総合対策部 青少年課
10	外国人からの困りごと相談コーナー	警視庁生活安全部生活安全相談センター及び通訳センターとの三者通話による相談	英語、中国語、韓国語、ロシア語、スペイン語、ペルシャ語、タガログ語、タイ語、ベトナム語、ウルドゥー語 ※対応できる言語は通訳センターの状況による	月～金	8:30～17:15	03-3503-8484	警視庁 生活安全部 生活安全総務課

② 区市町村における相談対応

【新宿区】

新宿区

地域振興部多文化共生推進課長

内野 桂子

新宿区における「外国人への相談対応」について

平成30年7月25日

1 相談窓口体制（平成30年7月現在）

(1) 外国人相談窓口（窓口相談・電話相談）

場所：新宿区役所（新宿区歌舞伎町1-4-1）本庁舎1階

時間：午前9時30分～12時 午後1時～5時

月	火	水	木	金
英語 ・ 中国語 ・ 韓国語				

電話：英語・日本語 03-5272-5060 中国語 03-5272-5070 韓国語 03-5272-5080

(2) 外国人相談コーナー（窓口相談・電話相談）

場所：しんじゅく多文化共生プラザ（新宿区歌舞伎町2-44-1 ハイジア11階）

時間：午前10時～12時 午後1時～5時

月	火	水	木	金
韓国語 (午後)	中国語 タイ語 ネパール語	英語 (第1・3・5 週のみ)	中国語 ミャンマー語	韓国語
				英語(第3週 のみ)

電話：03-5291-5171

【参考】外国人総合相談支援センター（窓口相談・電話相談）【法務省東京入国管理局主管】

場所：しんじゅく多文化共生プラザ（新宿区歌舞伎町2-44-1 ハイジア11階）

時間：午前9時～12時 午後1時～4時

月	火	水	木	金
英語 中国語 スペイン語	英語 中国語 ベンガル語 インドネシア語	英語 中国語	英語 中国語 ポルトガル語 スペイン語 ベトナム語	英語 中国語 ベトナム語

電話：03-3202-5535

2 相談実績（平成29年度）

	日本語	英語	中国語	韓国語	タイ語	ミャンマー語	ネパール語	その他
本庁舎	250	1,144	1,824	1,160				19
プラザ	51	56	176	93	104	79	122	27

3 相談内容

相談内容	本庁舎	プラザ
行政（住民登録、マイナンバー、税金、帰化）	1,349	
くらし（身の上・所在、事故、運転免許、盗難紛失）	220	91
家庭（婚姻、親族）	170	22
消費（売買、借金）	12	
福祉（福祉、児童、保育、医療保険）	972	
健康（健康、医療）	74	15
仕事（就職、職場、賃金、事業）	40	
教育（学校・幼稚園、日本語、講座）	574	14
生活環境（ごみ、環境、地震）	77	
住まい（住居、賃借、ボランティア）	59	
都市施設（交通、銀行、電気・ガス等）	142	
入国・在留（出入国、在留資格、在留期限）	359	81
広報紙、出版物、翻訳	168	392
その他	3,335	119

* 1人が複数の相談を行う場合もあり、相談件数とは一致しない。

【八王子市】

八王子市

市民活動推進部多文化共生推進課長

新井 雅人

八王子国際協会

多文化社会コーディネーター

花輪 豊子

外国人のための相談業務

八王子国際協会

2つの相談の場

①サポートデスク:

月曜～土曜 10:00～17:00

②行政書士による相談会:

第2土曜日 14:00～17:00



①サポートデスク 対応について

月曜日～土曜日 10:00～17:00

○事務局員5人が交代で対応

○相談件数:1,087件（平成29年度）

主な相談内容

生活相談:264、日本語支援:230、就職相談:17、

ボランティア希望:126、住宅:4、就労:6、医療:43、その他:397

生活相談の内容

住居、学習支援、進学ガイド、学校文書、ビザ、通訳・翻訳、解雇、離婚、入籍、外国人コミュニティの紹介、子育て、家族の問題、病院紹介、銀行、健康診断、ストレス、DV、年金、ゴミ処理、クレジットカード申請、生活支援金、運転免許書き換え、盗難、旅行保険、不当な請求 他

①サポートデスクでの相談

月曜日～土曜日 10:00～17:00

○国別の相談者数: 計1,082名

日本446、中国157、韓国17、フィリピン136、ペルー26、
ブラジル7、アメリカ22、他39か国271

○語学ボランティアの通訳をサポートデスクに同席

月曜日午後、第1木曜日午前に中国語の通訳

○専門的な相談は、専門家につなぐ

行政書士、弁護士(法テラス)、行政(市役所)などを紹介

②行政書士による相談会：第2土曜日 14:00~17:00

相談件数：24件（平成29年度）

相談内容：

ビザ、離婚、国際結婚、定住権・永住権取得、帰化、
遺言・遺産相続、教育費、医療、職場でのケガ、等

国別相談者数：

日本3、中国5、韓国5、フィリピン5、ロシア2、ペルー1、ベトナム1、
バングラデシュ1、ネパール1

語学ボランティアの通訳：

予約時に通訳の要否を聞いて対応



かいくじん

むいよう せんもんか そうだんかい

外国人のための無料専門家相談会

^mFree Professional Consultation for Foreign Residents

外国人免费专家咨询会 외국인을 위한 전문가 무료상담회

Libreng Konsultasyon ng mga Espesyalista para sa mga Residenteng Dayuhan

CONSULTA GRATUITA POR ESPECIALISTAS PARA EXTRANJEROS

Бесплатная консултация со специалистами для решения вашей проблемы

บริการให้คำปรึกษาแก่ชาวต่างชาติฟรี

Tư vấn miễn phí với chuyên gia dành cho người nước ngoài

外国人のための無料専門家相談会

実施日時:2018年2月25日(日) 13:00~16:00

実施会場:八王子東急スクエアビル

八王子市学園都市センター 11階ギャラリーホール

- ◎専門家相談員: 8名【弁護士3名、行政書士3名、社会保険労務士1名、税理士1名】
その他相談員: 5名【八王子市教育支援課、八王子市子ども家庭支援センター、
八王子市福祉部生活自立支援課、八王子市男女共同参画課、
八王子市健康部保健対策課 各1名】

◎通訳:14名、10言語

(英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ロシア語、
タイ語、タガログ語、ベトナム語、フランス語、やさしい日本語)

◎運営スタッフ:18名(通訳兼任を除く)

外国人のための無料専門家相談会 相談内容

相談項目	件数	相談項目	件数
在留資格・ビザ・旅券	13	交通事故・損害補償	0
保険・年金	1	住居・不動産	1
結婚・離婚・家族等	2	掲示・犯罪・警察	0
子ども・教育・学校	0	借金・賃金・保証	0
生活支援	0	対人トラブル	0
医療・健康・心理相談	1	DV	0
労働・賃金・解雇等	1	その他	2
国籍・帰化	0	計	21

参考 八王子国際協会の語学ボランティア

登録者数(複数登録) 24言語 合計288名 (2018年6月)

英語142、中国語44、スペイン語23、韓国・朝鮮語16、タガログ語13、フランス語9、ドイツ語6、ロシア語5、タイ語4、ネパール語3、ビサヤ語3、ベトナム語3、モンゴル語3、インドネシア語2、ヒンディ語2、ポルトガル語2、アラビア語1、ウルドゥー語1、スウェーデン語1、ビーコル語1、ペルシア語1、ベルベル語1、ミャンマー語1、ラオス語1

災害時通訳ボランティア 8言語 39名

医療通訳ボランティア 7言語 41名

(英語、中国、韓国・朝鮮語、スペイン語、ドイツ語、フランス語、ロシア語、タイ語)

③ 専門家による 地域における相談対応

東京都多文化共生推進委員会

2018. 7. 25

「外国人のためのリレー専門家相談会について」

東京外国人支援ネットワーク

代表 飯田秀夫(特定非営利活動法人 多文化共生センター東京)

1.“外国人のための リレー専門家相談会”とは？

東京都内の

自治体

国際交流協会

NPO等

} 連携して実施

2018年度 17回実施予定 (別紙「開催予定表」を参照。)

1.“外国人のための リレー専門家相談会”とは？

相談会の概要

- ◆ 東京都国際交流委員会が各団体の弁護士費用を負担
- ◆ 各団体で活動する通訳ボランティアが相談者と専門家(弁護士等)の通訳を担当
- ◆ 相談費用は無料

1.“外国人のための リレー専門家相談会”とは？

相談内容(2017年度実績 計247件)

内 容	件数	内 容	件数
在留資格・外国人登録	99	住居・不動産	8
健康保険・年金・税金	36	日本語・日本語学校	5
結婚・離婚・家族	30	金銭	5
労働・賃金・解雇・起業	23	近隣・生活相談	4
医療・健康・心の相談	12	遺産・遺言	2
子育て・教育・進学	8	その他	15

2.“リレー専門家相談会” 実施の経緯

武蔵野市国際交流協会の取り組みから

- 90年代後半 定住化の進行、在留資格、賃金不払い、結婚・離婚など複雑な相談の増加
- 2000年度から武蔵野市国際交流協会の事業として専門家相談会を実施

武蔵野市だけでは限界！

- 当時の(財)東京国際交流財団が賛同し、都内の国際交流協会に呼びかけ
- 2002年度、都内9つの国際協会により、初のリレー相談会を開催

3.“リレー専門家相談会” 実施の効果

各国際協会がこのリレー相談会をきっかけに新たな語学ボランティア制度を立ち上げた。→ 多くの市民が活動に参加

さらにこれらの人材を行政区を超えて、都内のどの地域の活動にも参加できるようにした。→ ボランティア活動の場の増加

少数言語の人材を都内全域で共有化する仕組みにもなった。

4.“リレー専門家相談会” ご理解いただきたいこと

相談者は母語通訳がいるところを求める→ 行政区に関係ない

少数言語の語学ボランティア→ 極端に少ない

全ての自治体において外国人住民施策が必ずしも整備されているわけではない

相談者自らが居住している地域での相談会には行きにくい(行きたくない)

→行政区にこだわってでは、相談事業が成り立たない

《相談者は他府県からも・・・》

5. 東京都国際交流委員会と 各団体の役割分担

◆ 交流委員会の役割

委員会ホームページへの掲載

多言語によるチラシを年1回作成、各団体に配布

新聞、ラジオなどマスコミへの広報

弁護士会及び各団体との調整

5. 東京都国際交流委員会と 各団体の役割分担

◆各団体の役割

主催団体が個別に相談会のチラシを作成

登録ボランティアへの対応

地域内広報媒体の利用

関係団体等へのチラシ配布

ポスター掲示

マスコミへの広報

6. 今後の課題

① 弁護士との連携

弁護士登録者数（2017年3月末）

全国 38,980人

東京 18,243人

② 新たな実施団体の参加

③ インターネットを活用した相談

④ 医療通訳制度

ありがとうございました。

東京外国人支援ネットワーク

代表 飯田秀夫（特定非営利活動法人 多文化共生センター東京）

2018.7.25

(2) 外国人相談の充実・強化 に向けて

<議論に当たって>

【現状と課題】

- 外国人相談対応に地域格差がある
- 自治体や国際交流協会が相談員に対して単独で研修を行うことは難しい
- 相談員の不安解消や横のつながりが不十分

【課題解決に向けた方向性】

- 相談員の知識・専門性の向上が必要
- 行政組織だけではなく、弁護士や行政書士などの専門家や専門組織・機関等の協力を得た相談対応
- 安心して相談し合える相談員相互のネットワークを構築することが重要
⇒ 相談対応の質の向上、相談事業の機能拡充へ

【都が担うべき役割】

- 相談員の人材育成
- 相談員・相談機関のネットワーク構築
- 自治体単独では対応が困難な複雑・高度な相談や少数言語への対応 など

(3) その他