

# 総括調査票

調査事案名	(7) 外国人受入環境整備交付金		調査対象 予算額	令和5年度：1,100百万円 (参考 令和6年度：1,100百万円)		
府省名	法務省	会計 一般会計	項	出入国管理企画調整推進費	調査主体	本省
組織	出入国在留管理庁		目	外国人受入環境整備交付金	取りまとめ財務局	—

## ①調査事案の概要

### 【事案の概要】

#### ○目的

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・相談を多言語で行う一元的相談窓口の設置・運営に取り組む地方公共団体を支援し、多文化共生社会の実現に資することを目的とする。

#### ○交付対象

- ・全ての都道府県及び市区町村
- ・複数地方公共団体による「共同方式」も交付対象

#### ○交付限度額

区分	外国人住民数	交付限度額
都道府県	—	1,000万円
市区町村	5,000人以上	1,000万円
	1,000人～4,999人	500万円
	500人～999人	300万円
	500人未満	200万円

※ ウクライナ避難民に対して特別な対応をする場合に要する経費（運営事業）について、交付限度額を超えて交付決定等を行う場合がある（令和5年9月末までの運営費が対象）。

#### ○交付率

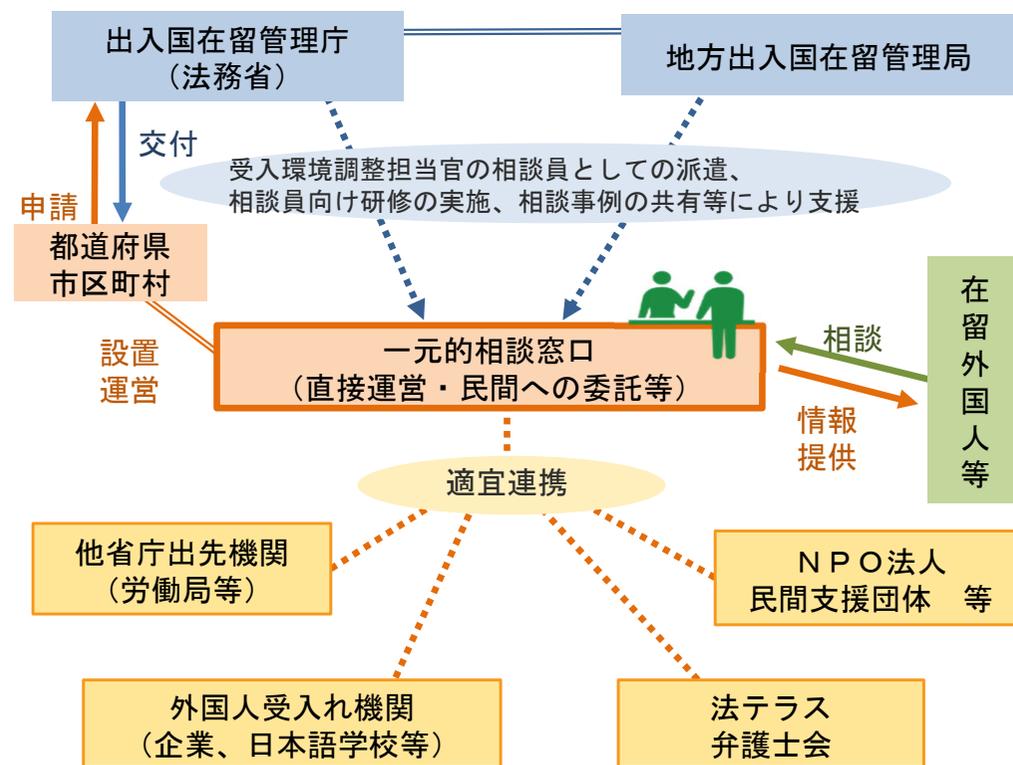
区分	内容	交付率
整備事業	新たな一元的相談窓口体制の構築 又は体制の拡充に必要な経費	必要経費の10分の10
運営事業	一元的相談窓口体制の維持・運営 に必要な経費	必要経費の2分の1 (※)

※ 運営事業の地方公共団体負担分については、地方公共団体の財政運営に支障が生じないよう地方交付税措置を講ずることとされている。

### 【事案の沿革】

平成30年度に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した。交付団体は、平成30年度から漸増し、それに伴い交付額も増加傾向にある。令和6年度現在、全ての都道府県が一元的相談窓口を設置するとともに、外国人住民数500人未満の地方公共団体も含めた259団体が交付対象となっている。

### 事業スキーム



# 総 括 調 査 票

## 調査事案名 (7) 外国人受入環境整備交付金

### ②調査の視点

#### 1. 現状の業務量とコスト

○ 現状の一元的相談窓口に対するコストが、業務量と比べて過大となっていないか調査する。

#### 2. 都道府県と市区町村の役割分担について

○ 都道府県と市区町村の一元的相談窓口における業務内容を調査し、それぞれの役割分担について検討を行う。また、業務内容に応じたオンライン対応の状況等についても調査する。

【調査対象年度】

令和5年度

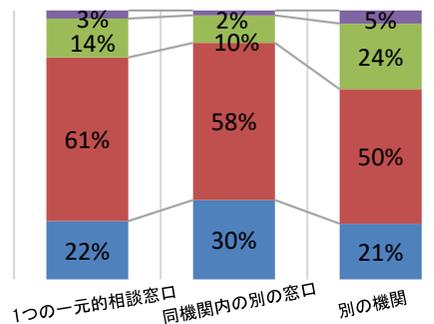
【調査対象先数】

法務省

地方公共団体：238先

(47都道府県、191市区町村)

【図3】オンライン対応調査 (n=179)



■ 対面でないが困難 ■ 一部オンライン対応  
■ 概ねオンライン対応 ■ 原則オンライン対応

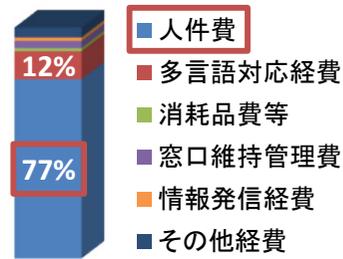
(注) 地方公共団体ごとに、上記3つの対応形態に分けて、「原則オンラインで対応可能(実際にしている)」、「概ねオンラインで対応可能(実際にしている)」、「一部はオンラインで対応可能(実際にしている)」、「対面でないが対応することが困難」のいずれかを選択。

### ③調査結果及びその分析

#### 1. 現状の業務量とコスト

- 令和5年度は、全47都道府県で一元的相談窓口を設置・運営している。このうち、38都道府県では、市区町村レベルでも一元的相談窓口の交付対象となっている(最多は愛知県の22か所)。
- 現状の一元的相談窓口業務の業務量やそのコストを確認したところ、
  - ・ 1日当たりの相談件数(平均値)は、都道府県が6.7件、市区町村が9.6件
  - ・ 相談1件当たりの交付金額(平均値)は、都道府県が8,850円、市区町村が5,960円(運営費総額は左記金額の2倍超)となっており、全体をより効率化する必要があるとともに、より都道府県に業務を集約化できる余地がある。
- また、運営費の8割弱が人件費であり(多言語対応経費は1割超)、窓口を常設し、人を配備することにコストがかかっている状況である【図1】。

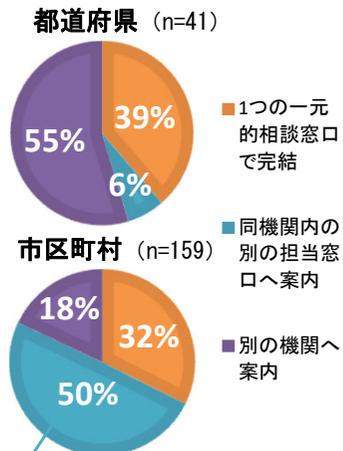
【図1】運営費内訳 (n=221)



#### 2. 都道府県と市区町村の役割分担について

- <一元的相談窓口での相談対応形態>
- 一元的相談窓口で相談を受けた際の対応形態として、都道府県は「別の機関に案内」が過半を占め(55%)、市区町村は「同機関内の別の担当窓口へ案内」が過半を占めた(50%)【図2】。
- <一元的相談窓口での相談内容とオンライン化>
- 対応形態別の相談内容としては【表1】のとおり、
    - ・ 市区町村の「同機関内の別の担当窓口へ案内」は、税金、社保・年金、出産・子育てなどの行政サービスの案内が上位となる一方、
    - ・ 他の対応形態(「1つの一元的相談窓口で完結」や「別の機関へ案内」)では、都道府県と市区町村で共通して、入管、雇用、語学(日本語学習、通訳)関係が上位を占めた。
  - また、市区町村の「同機関内の別の担当窓口へ案内」に比べて、他の相談形態は、電話やオンライン等で対応しやすいという傾向も示された【図3】。

【図2】相談を受けた際の対応



(注) 地方公共団体ごとに回答のあった、総相談時間に占める上記3つの業務の割合

【表1】対応形態別の相談内容(上位3つ)

	1つの一元的相談窓口で完結		同機関内の別の担当窓口へ案内		別の機関へ案内	
	都道府県	市区町村	都道府県	市区町村	都道府県	市区町村
1	入管手続	日本語学習	日本語学習	税金	雇用・労働	入管手続
2	通訳・翻訳 ※同数	通訳・翻訳	入管手続	社保・年金	入管手続	雇用・労働
3	日本語学習	税金	雇用・労働	出産・子育て	医療	社保・年金

(注1) 地方公共団体ごとに、相談件数の多い順(上位5つ)に5pt, 4pt, 3pt, 2pt, 1ptを付して、ポイントの多い順に上位3つを並べた。(都道府県n=44、市区町村n=179)  
 (注2) 相談内容「その他」の回答を除いた順位とした。「その他」が上位3つに入る場合は、都道府県及び市区町村の「1つの一元的相談窓口で完結」(1位、3位)、都道府県の「同機関内の別の担当窓口へ案内」(3位)。

### ④今後の改善点・検討の方向性

#### 1. 現状の業務量とコスト

○ 令和7年度以降の外国人受入環境整備交付金では、運営費の大半を占める人件費を中心に見直しを進め、真に必要な経費に限定できるように、交付要件や交付対象の再検討を進めるべきである。

#### 2. 都道府県と市区町村の役割分担について

○ 都道府県と市区町村の間で業務の重複が多く、相対的にオンライン対応しやすい「1つの一元的相談窓口で完結する業務」や「別の機関へ案内する業務」については、各地方公共団体における実情を勘案しつつ、都道府県の一元的相談窓口を集約化を進めるなど、効率的かつ効果的なサービスに向けた検討を進めるべきである。

○ その上で、市区町村の役割を「同機関内の別の担当窓口へ案内」へと特化し、交付対象を多言語対応経費に限定していくなど、市区町村における物理的な一元的相談窓口の設置を前提としない制度設計を検討していくべきである。

# 総 括 調 査 票

調査事案名 (7) 外国人受入環境整備交付金

## ③調査結果及びその分析

### 2. 都道府県と市区町村の役割分担について

<一元的相談窓口における多言語対応>

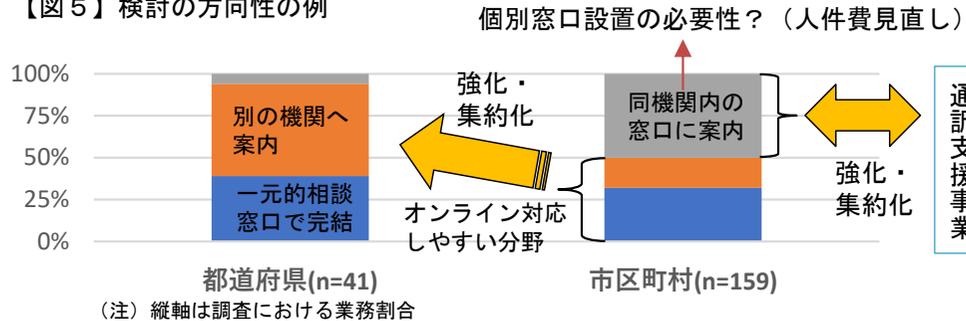
○ 今回の調査対象238団体のうち、130団体が「出入国在留管理庁通訳支援事業」（以下「通訳支援事業」という。）【図4】も併用していることが判明した。当該事業は、一元的相談窓口とは別途、地方公共団体の各行政窓口における通訳支援を行うものであり、一元的相談窓口との事業内容の重複等も懸念される。

○ 「通訳支援事業」と「外国人受入環境整備交付金」を集約化することにより、より効率的・効果的な多言語サービスを実現できる可能性がある。

【図4】通訳支援事業の利用イメージ



【図5】検討の方向性の例



(注) 縦軸は調査における業務割合

## ②調査の視点

### 3. 共同方式の活用

○ 共同方式の活用が進んでいない原因を調査するとともに、共同方式の更なる活用について検討を行う。

### 3. 共同方式の活用

○ 効率的な運営方式として、複数の地方公共団体で一元的相談窓口を実施する「共同方式」があるが、現状は一例のみとなっている。調査では、共同方式について「採用する議論が起きなかった」との回答が大半を占めたが（88%）、今後共同方式を採用することに関しては、「近隣の地方公共団体が自身をカバーしてくれる」又は「自身が近隣の地方公共団体をカバーする」形であれば問題ないとする回答が合わせて64%を占め、今後、共同方式を拡大できる可能性を示している【表2】。

○ また、「問題がある」と回答した地方公共団体についても、問題の所在は「同機関内の別の担当窓口案内する」業務が中心であり、このような市区町村の中心業務を除けば、広域化を進展できる可能性がある。

【表2】共同方式の課題 (n=221)

共同方式を採用しない理由	採用に課題		
	制度を知らなかった	制度を知っていたが、議論が起きなかった	議論はあったが、採用に課題
問題がある	7%	88%	5%
共同方式の採用に問題があるか	36%	42%	22%
いつ問題が生じるか(注)	71%	88%	47%

(注) 「共同方式の採用に問題がある」と回答した地方公共団体のみ質問し、3つの対応方法それぞれで「問題がある」か「問題がない」かを質問。数値は、それぞれの対応方法で「問題がある」と回答した割合。

【調査対象年度】

令和5年度

【調査対象先数】

法務省

地方公共団体：238先

(47都道府県、191市区町村)

## ④今後の改善点・検討の方向性

### 2. 都道府県と市区町村の役割分担について

○ 同時に、多言語対応経費についても、既存の「通訳支援事業」との一本化を図るなど、より効率的で充実した多言語支援を実現できるよう検討を進めるべきである。

○ 必ずしも「一元的相談窓口の設置」という形態にとらわれず、外国人がより円滑に地方公共団体のサービスを受容し、より効率的・効果的に複合的課題を解決できるよう、制度の見直しを進めるべきである【図5】。

### 3. 共同方式の活用

○ 特定の市区町村において、（都道府県と同様の）複合的な課題を解決する機能が必須となる場合には、

- 共同方式によって複数の地方公共団体が抱える課題を解決することを前提としつつ、
- 共同方式に参加している市区町村の「同機関内の別の窓口案内する業務」には多言語支援を行うなど、共同方式の有効な活用方法について検討すべきである。