

## 【事例紹介】

# 外国人在留支援センター（F R E S C / フレスク）について

## -外国人在留支援センターの取組-

### 外国人在留支援センター

(Foreign Residents Support Center “FRESC”)

キーワード：FRESC, 外国人支援, フォローアップ

### 1 概要

外国人在留支援センター（FRESC / フレスク、以下「FRESC」といいます。）は、昨年（2020年）7月に東京都新宿区JR四ツ谷駅前に開所しました。

FRESCは、多文化共生社会の実現のための環境整備を一層進めていくことを目的として、関連する4省庁8機関（出入国在留管理庁、東京出入国在留管理局、東京法務局人権擁護部、日本司法支援センター（法テラス）、東京労働局外国人特別相談・支援室、東京外国人雇用サービスセンター、外務省ビザ・インフォメーション及び日本貿易振興機構（ジェトロ））がワンフロアで、在留資格の更新・変更、労働基準・労働安全衛生、VISAの取得・入国手続き、法律トラブル等に関する相談、高度外国人材・留学生の受入れ促進・就職支援の受入れ促進等を行っています。

FRESCでは、入居機関が連携し、外国人やその家族・支援者などのほか、高度な技能を持つ外国人の採用や人材育成をしたいと考えている企業や、外国人からの相談などに対応している地方公共団体やその職員に対する支援を行っています。地方公共団体に対する支援として、他の地方公共団体の実施事例の共有や職員への研修などを行っています。

また、新型コロナウイルス感染症の影響で生活に困っている外国人からの相談に対応するため、昨年9月から、14言語での相談が可能な無料の電話相談窓口「FRESCヘルプデスク」を開設し、様々な相談に対して、情報提供や助言を行っています。

開所時間等は、すべての機関共通で平日9:00～17:00（土曜、日曜、祝日、年末年始（12月29日～1月3日）は閉庁）です。（アクセス・問合せ先は5に記載しています。）



## 2 入居機関等の紹介

### ○ 総合受付

総合受付では、どの機関に相談を行えばよいかわからない相談者から相談の趣旨を聴き取って、F R E S C内において関係が深いと考えられる機関への案内を行います。

総合受付では、日本語・英語・中国語に対応できる職員がいます。また、タブレット端末を使用し、韓国語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、ベトナム語、タイ語、インドネシア語、ネパール語にも対応しています。



#### ① 出入国在留管理庁在留支援課・開示請求窓口

在留支援課は、地方公共団体が設置する外国人向けの一元的相談窓口の整備・運営の支援や、地方公共団体職員等に対する研修を行っています。また、「生活・就労ガイドブック」や「外国人生活支援ポータルサイト」を通じて在留外国人への情報提供を行っているほか、F R E S Cヘルプデスクにおいて相談対応を行っています。ヘルプデスクにおいては、留学生から、新型コロナウイルス感染症の影響で就職先が未定のまま卒業することになった場合に在留資格はどうなるのか、専門学校等を卒業後に大学を受験するまでの間は在留を続けることができるかなどの相談が多いです。

開示請求窓口は、出入国在留管理庁（本庁）が保有する行政文書のほか、出入（帰）国記録及び外国人登録原票の開示請求を受け付けています。

あたら せいせいよう にきん がいこくじん  
 新しいコロナウイルスの影響で困っている外国人のための

フ レ ス ク

# F R E S C ヘルプデスク


フ レ ス ク ヘルプデスクは、あたら せいせいよう しごと  
 FRESKCヘルプデスクは、新しいコロナウイルスの影響で仕事がな  
 くなったなど、せいなつ にま がいこくじん そうだん でんわ  
 生活に困っている外国人の相談を電話で聞きます。  
 あなたを助けることができる仕組みや、在留<=日本に在ること>  
 のために必要なことなどを教えることができます。困ったことがある  
 ときは、電話をかけてください。

**曜日と時間**  
 曜日：月曜日から金曜日まで  
 時間：午前9時から午後5時まで  
 (土曜日、日曜日、祝日は開いていません)

**ことば**  
 日本語、ベトナム語、中国語、英語、韓国語、スペイン語  
 (Tiếng Việt) (中文) (English) (コリアン) (Español)  
 ポルトガル語、ネパール語、タイ語、インドネシア語  
 (Português) (नेपाली भाषा) (ภาษาไทย) (Bahasa Indonesia)  
 フィリピン語、ミャンマー語、クメール語、モンゴル語  
 (Filipino) (မြန်မာဘာသာစကား) (ភាសាខ្មែរ) (Монгол)

**TEL (お金はかかりません)**  
**0120-76-2029**

しゅうにゅうこくざいりゅうかんりりょう  
**出入国在留管理庁**  
 がいこくじんざいりゅうしえん フレスク  
 外国人在留支援センター (F R E S C)  
 http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/fresc01



## ② 東京出入国在留管理局

日本に在留する外国人や、外国人を雇用したい企業関係者等からの入管業務に関する相談に対応しています。相談については、事前予約制を採用していますので、待ち時間なく利用することができます。また、匿名での相談や通訳を介しての相談も可能です。

留学生からは、新型コロナウイルス感染症の影響で本来認められていた在留期限までに帰国できないところ、引き続き留学の在留資格で日本に滞在できますか、日本語学校を卒業して4月から大学に入学を予定しているが、入学許可証の発行が今の在留期限を超過しそうで困っているなどの相談が多いです。

## ③ 東京法務局人権擁護部

在留外国人を含む国内に居住する全ての人々を対象とし、差別的な取扱いを始め、いじめ、虐待、各種ハラスメント、インターネットを悪用したプライバシー侵害など、様々な人権問題に関する相談に応じているほか、そのような人権侵害行為に対して、簡易・迅速・柔軟な救済活動を行っています。また、人権擁護委員や地方公共団体等と連携しながら、国民の人権意識を高めるための様々

な人権啓発活動を行っています。

#### ④ 日本司法支援センター（法テラス）

国によって設立された法的トラブル解決のための「総合案内所」です。問合せの内容に応じ、解決に役立つ法制度や相談窓口を無料で紹介します。また、日本に住所を有し経済的に余裕のない外国人（収入等の条件有）に対し、弁護士等による無料法律相談、弁護士費用などの立替えを実施しています。

留学生からは、新型コロナウイルス感染症の影響により、入学の取り消しを希望したものの取り消しが認められないなどの学校との間での契約関係に関する相談などが多いです。

#### ⑤ 東京労働局外国人特別相談・支援室

在留外国人を雇用する事業主に対し、労働基準法等の労働関係法令や労務管理、安全衛生管理に関する相談対応を行うとともに、セミナーの開催、訪問支援等の外国人労働者の労務管理、安全衛生管理に関する支援を行っています。

また、外国人労働者向けに、労働条件に関する相談対応を行っています。

留学生からは新型コロナウイルス感染症の影響による内定取り消しやアルバイト先の休業などの相談が多いです。

#### ⑥ 東京外国人雇用サービスセンター

高度外国人材（外国人留学生、専門的・技術的分野の在留資格の方）を対象とした職業相談・職業紹介、就職面接会の開催、インターンシップの実施のほか、外国人雇用に関する情報提供・相談等の事業主向け支援を行っています。

外国人留学生については、留学先の教育機関を卒業後に引き続き日本で働くことを希望する場合における、職業相談や職業紹介を通じた在学中からの支援を行っています。

また、留学先の教育機関との連携により、外国人留学生に対して、日本における就職の現状や日本独特な就職活動のスケジュール、心構えなどの情報提供や助言などを行っています。

#### ⑦ 外務省ビザ・インフォメーション

日本への入国査証（ビザ）申請に必要な書類の案内、申請手続等査証（ビザ）に関する一般的な各種相談を行っています。

### ⑧ 日本貿易振興機構（ジェトロ）

高度な知識や技能を有する外国人材の活用を促進するため、関係省庁との連携の下、「高度外国人材活躍推進プラットフォーム」を設置し、セミナーやポータルサイトを通じた情報提供や、高度外国人材を活用する中堅・中小企業に対する支援サービス等を行っています。

### 3 センターの特長

FRESCは、上記の4省庁8機関がワンフロアで、在留資格の変更・更新、労働基準・労働安全衛生、VISAの取得、法律トラブル等に関する相談、高度外国人材・留学生の受入れ促進・就職支援の受入れ促進等を実施しています。複数の機関が一カ所に集まっていることで、来所者からの相談に他の機関において対応する内容が含まれている場合でも、互いに相談窓口を案内することや、その場で複数機関の担当者が同席して相談に対応することができる場合もあります。また、相談の予約の際などに相談内容がわかり、複数の機関に関係する場合には、それぞれの機関の担当者が同席し、対応することもあります。

このように、在留外国人等が日本で生活する上で生じた問題に関して、FRESCに入っている行政分野については、別々の窓口で相談に行くことなく、相談することができることがセンターにおける特徴といえます。

### 4 在留外国人への情報提供ツール

#### (1) 外国人生活支援ポータルサイト

出入国在留管理庁では、最新の生活情報・行政情報をそれぞれの使用言語で容易に入手することができるよう、情報を言語別にまとめて「外国人生活支援ポータルサイト」に掲載しています。このポータルサイトには、新型コロナウイルス感染症関連情報も掲載されています。

また、「外国人生活支援ポータルサイト」では、安全・安心な生活・就労のために必要な基礎的情報（在留手続・労働関係法令・社会保険・防犯・交通安全等）について政府横断的に作成した「生活・就労ガイドブック」を14言語（やさしい日本語版を含む。）で公開しています。

○出入国在留管理庁ホームページ「外国人生活支援ポータルサイト」

<http://www.moj.go.jp/isa/support/portal/index.html>

#### (2) やさしい日本語の普及

国においては、これまでも多言語化への取り組みを進めているところですが、それに加えて、出入国在留管理庁では、「やさしい日本語」の推進に努めています。出入国在留管理庁は、こうし



た取り組みの一環として文化庁とともに、「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を策定しました。このガイドラインは、一方通行の情報発信になってしまう書き言葉に焦点をあてており、やさしい日本語の必要性とその作成手順を示すことで、やさしい日本語の普及を図り、日本に住む外国人に国や地方公共団体等が発信する情報が届くようになることを目指すものです。


このガイドラインは、出入国在留管理庁ホームページの「外国人生活支援ポータルサイト」に掲載するとともに、その解説動画を YouTube 法務省チャンネルに掲載しています。

○ガイドライン解説動画


基礎編 : <https://www.youtube.com/watch?v=X8KMUA8zWgo>

演習編～ステップ1～ : [https://www.youtube.com/watch?v=\\_UMnczngoT8](https://www.youtube.com/watch?v=_UMnczngoT8)

演習編～ステップ2～ : <https://www.youtube.com/watch?v=XOLuwORnKdI>



## 在留支援のためのやさしい日本語ガイドラインの概要



**やさしい日本語**は、難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のこと。

- 日本に住む外国人は、この30年で約3倍に増え、日本に住む外国人の国籍が多様化。
- 外国人が日本で安全に安心して生活するためには、国や地方公共団体からのお知らせなどを正しく理解することが必要。
- 多言語化を進めているが、これまでの日本語に関する調査によると、「日本語」を「日常生活に困らない言語」とした外国人は約63%、「希望する情報発信言語」として「やさしい日本語」を選んだ外国人は76%。
- やさしい日本語による情報提供・発信を進めることが有効であり、取組を進めるため、出入国在留管理庁と文化庁は、このガイドラインを作成。

### 1. 在留支援のためのやさしい日本語 作成の3ステップ

**ステップ1**  
日本人に  
わかりやすい文章

**ステップ2**  
外国人にも  
わかりやすい文章

**ステップ3**  
わかりやすさの  
確認

**ポイント**

- ◆ **情報を整理する**  
➢ 伝えたいことを整理し、情報を取捨選択する。等
- ◆ **文をわかりやすくする(1)**  
➢ 3つ以上のことを言うときは、箇条書きにする。等
- ◆ **外来語に気を付ける**

**ポイント**

- ◆ **文をわかりやすくする(2)**  
➢ 受身形や使役表現をできる限り使わない。等
- ◆ **言葉に気を付ける**  
➢ 簡単な言葉を使う。
- ◆ **表記に気を付ける**  
➢ 漢字の量に注意し、ふりがなをつける。等

日本語教師や外国人に、わかりやすいかどうか、伝わるかどうかをチェックしてもらう。

### 2. 書き換えツールの紹介

やさしい日本語を作成するときに活用してもらうため、無料で公開されている日本語の難易度を調べるツールを紹介している。


- ◆ やんしす
- ◆ やさにち
- ◆ チェッカー
- ◆ リーディング
- ◆ チュウ太

### 3. 変換例と演習問題


- 実際の書き換え例を示して、気を付けるポイントを説明している。
- 演習問題を掲載し、実際に書き換えの練習を行うことができるようにしている。

ガイドライン解説動画


基礎編



演習編  
ステップ1



演習編  
ステップ2



YouTube法務省チャンネルにて公開中。

## 5 アクセス・問い合わせ先

### 外国人在留支援センター（F R E S C / フレスク）

〒160-0004 東京都新宿区四谷一丁目6番1号 四谷タワー13F

ナビダイヤル：0570-011000

（一部のIP電話及び海外からは03-5363-3013）

<http://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc01.html>

### ①出入国在留管理庁

#### 【在留支援課】

F R E S C ヘルプデスク

TEL. 0120-76-2029

#### 【開示請求窓口】

TEL. 03-5363-3005

[http://www.moj.go.jp/isa/applications/disclosure/kaiji\\_release.html](http://www.moj.go.jp/isa/applications/disclosure/kaiji_release.html)

### ②東京出入国在留管理局（在留相談）

TEL. 03-5363-3025 ※予約専用 **Reservation only**

インターネット予約フォーム（Reservation form）

【日本語（にほんご）】 <https://www12.webcas.net/form/pub/fresc/yoyaku-jpn>

【English】 <https://www12.webcas.net/form/pub/fresc/yoyaku-eng>

[http://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc\\_2.1.html](http://www.moj.go.jp/isa/support/fresc/fresc_2.1.html)

### ③東京法務局人権擁護部（人権相談）

TEL. 0570-003-110（みんなの人権110番）

0570-090-911（外国語人権相談ダイヤル）

<http://houmukyoku.moj.go.jp/tokyo/>

### ④日本司法支援センター（法テラス）（「法的トラブルに関する」情報提供・法律相談）

TEL. 0570-011000（日本語）

0570-078377（その他の言語）

#### 【F R E S C の法テラス】

<https://www.houterasu.or.jp/forforeignnationals/aboutfresc/index.html>

【法テラス (TOP)】

<https://www.houterasu.or.jp>

⑤外務省 ビザ・インフォメーション (査証相談)

TEL. 0570-011000

<https://www.mofa.go.jp/mofaj/toko/visa/index.html>

⑥東京労働局外国人特別相談・支援室 (労働問題相談)

TEL. 0570-011000 (労働相談は言語を選択後, 2, 1の順に選択)

TEL. 0120-816703 (安全衛生管理相談ダイヤル)

【外国人特別相談・支援室】

<https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-roudoukyoku/fresc.html>

【外国人特別相談・支援室 (安全衛生班)】

<https://www.toukiren.or.jp/fresc/>

⑦東京外国人雇用サービスセンター (就職相談)

TEL. 0570-011000

<https://jsite.mhlw.go.jp/tokyo-foreigner/>

⑧日本貿易振興機構 (ジェトロ) (高度外国人材活用相談)

TEL. 03-3582-5203

e-mail. [OpenforProfessionals@jetro.go.jp](mailto:OpenforProfessionals@jetro.go.jp) ※相談用メールアドレス

<https://www.jetro.go.jp/hrportal/>