

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月15日（火）10時30分～12時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

浜松市役所企画調整部国際課 主幹 古橋 広樹 氏

浜松国際交流協会 事務局次長 松岡 真理恵 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 木村室長 ほか

5 内容

（浜松国際交流協会の職員体制について）

- 浜松国際交流協会（以下「当会」という）のワンストップ相談事業に関わるフルタイムの職員は、私（松岡次長）のほか、ブラジルにルーツを持つ職員2名の計3名である。それ以外に、各言語（スペイン語、フィリピン語、中国語、ベトナム語、インドネシア語、英語、日本語）で対面相談に対応する相談員がいるが、これらの職員は、週1～3日スポットで働く形になっている。

（浜松国際交流協会における外国人からの多言語による生活相談について）

- 当会で令和3年度に受けた外国人からの多言語による生活相談の件数は、6,701件であった。
- 言語別にみると、浜松市（以下「当市」という。）はブラジル人が多いためポルトガル語による相談が最多だが、最近は、日本語、フィリピン語、ベトナム語及び英語による相談が増加傾向にある。
- 定住化が進んでいるため、相談内容は日本人と同様、また職業紹介事業も行っているため雇用・労働に関する相談が多く、その他福祉に関する内容等が多いが、外国人特有の「在留資格」や「日本語学習」についての相談もある。また、昨年度はメンタルヘルスに係る相談が目立っていた。
- また、コロナ禍以降、孤独を感じる高齢の外国人が増えている印象がある。本国に帰るつもりもなく、兄弟とも疎遠で、一人暮らしをしており、年金も多くもらえないような外国人の方は、将来に不安を感じるものの、身近に相談者がおらず、孤独を抱えやすい。

（浜松国際交流協会における複雑・複合的な問題への対応について）

- 当会では、平易な相談については、各言語の相談員が対応している。その上

で、同相談員では対応が難しい、複雑・複合的な相談については、フルタイムの職員が案件を引継ぎ、対応する形をとっている。

(浜松国際交流協会における他機関連携について)

- 当会では発生する問題の大半を、直接的に解決するのではなく、他機関へつなぐことで解決を図っている。弁護士会や行政書士をはじめ、様々な機関と連携しており、例えば、DV問題が起きた際には警察署へ同行したり、具合が悪く医師の診察が必要なケースであれば診察に同行したりするなどしている。どの機関につなぐかについては、問題に応じて都度判断している。
- 静岡県国際交流協会において、つなぎ先の関係機関を交えた相談員研修を行っていただいているので、そういった研修に当会の職員が赴き、つなぎ先を知る機会にしている。
- つなぎ先がないことは基本的にないが、過去に、義務教育を終えた年齢の子どものケースで適切なつなぎ先が見つからないことがあった。NPOに依頼することもできたが、支払う謝金がなく、半分ボランティア前提になってしまうという悩みがあった。

(浜松市における予防的支援の実施について)

- 当市では、新しく住民登録した外国人の方々に対して、当市での生活に必要な情報をまとめた「ウェルカムパック」(7言語)を住民登録の窓口で必ず渡すようにしている。しかし、これも渡す際に資料説明を行う訳ではなく、単に渡すのみという状況になっており、外国人本人に自主的に読んでいただく形になっている点が課題である。

(浜松国際交流協会及び浜松市における職員の育成について)

- 当会では、日本福祉大学名誉教授の石河先生の御協力を得て、平成20年からソーシャルワーク研修を開始した。初めの頃は、当会の職員のみならず、市役所窓口等の現場で通訳や相談対応に従事する方々を対象に、10数回程度の研修を行っていた。今は、研修を受けた方々が育ったということで、当会の職員に特化した研修を行うなどしている。
- 当市の窓口には通訳職員が3、40名いるが、これらの職員を対象に、毎年、外部から講師を招き国際交流協会職員との合同研修を実施しており、色々な情報、知識の習得をした上で、通訳職員間だけではなく同協会職員との連携強化を図っている。

(浜松国際交流協会における外国人を支援する人材の認証等について)

- 当会では、外国人を支援する人材の認証は行っていない。また、相談員に対

するスーパーバイズは、実質的には私（松岡次長）ともう1名の職員が行っているところ、スーパーバイズを行うための資格は保有しておらず、これまでの経験、研修を受けた際に得た知識やこれまでに構築したネットワークを使って、スーパーバイザーのような役割を果たしている状況である。

- 当会では、外国人支援に係る民間資格等を持つ者はいるが、資格を取得してから職に就いているのではなく、資格取得は後追いである。また、社会福祉士の国家資格を持つ人は1名もいない。
- 支援者が既存の外国人支援に係る民間資格等を取得したとしても、給料は上がらず、待遇改善には繋がらないのが現状である。しかし、一方で、当該資格を保有していることで医師や弁護士からの信頼度が変わり、外国人に同行した際に安心感を持たれることもある。

（「総合的な支援をコーディネートする人材」に対する意見等について）

- 当会では、ソーシャルワーカーから、外国人への相談支援に当たり何に気を付けたらよいかという相談を受けることもある。そうしたことから考えると、出入国在留管理庁が検討している「総合的な支援をコーディネートする人材」（以下「コーディネーター」という。）には、日本社会の制度そのものはもちろんだが、外国人特有の在留資格に関しても、そのケースをどこにつなぐべきか判断できるくらいの知識が必要と考える。例えば、本人が難民と言ったときに、難民申請中で滞在している人と認定されて滞在している人の両方がいるため、その状況に合わせて対応する必要があるということを知識として持つておくことが重要。
- 外国人と日本人の文化の違いを理解できる力が必要である。また、宗教的な言い回しが原因で外国人と日本人との間でトラブルになったケースもあり、宗教的な感覚の違いをくみ取る力が必要であると思う。
- 必ずしも差別とはいえないようなケースであっても、外国人であるから差別をされていると感じている方もいるため、そうしたことに対する理解が必要である。また、通り一遍の対応では解決に結び付かないこともあり、外国人の方に納得感を持ってもらうことも重要である。
- 支援を行う上では、地域のコミュニティと信頼関係を築き、コンタクトをとっていくことも非常に重要であるが、このような感覚は、体験を通じて身に付けていくものであると思う。
- コーディネーターになるのに必要な実務経験としては、行政に関わる業務に携わったことがあるかという点や、外国人の方々を全体的に支援する立場にあったことがあるかという点が考えられる。ただし、これらの業務を何年やっていたら十分な経験として扱ってよいかは評価が大変難しい。

- 当会には、外国人の受入れ企業や自治会といった日本人側からの相談も多く寄せられるところ、コーディネーターについては、たとえば、受け入れる社会の側や地域の自治会の体制をどうするのか、地域全体としてどのような仕組みを構築していけば良いのか、といったより広い視野で考えていく人材とすることも考えられるのではないか。
- 面接技術等について、経験だけだと経験が間違っている場合もあり、そのときに自分の経験があるから、こっちの方がよい、こっちの方が正しいという思い込みで対応してしまうことがある。さらに、それが変な自信になってしまうと後からの修正が難しい。そういう意味で、こうやるのが一般的、こうした方がよいという知識は必ず必要だと思う。ただし、知識があれば必ずできるというものではない。

(国に対する要望)

- 当市では、以前から外国人を支援する人材の待遇に係る課題(専門職をどう確保してできるだけ長く勤めていただくか)に直面していた。そこで、現在は、多文化共生に係る(国の)資格がないため、民間団体等が行っている研修等を受講してもらい、それに応じて処遇を上げることを財政当局に認めてもらい、現在3年間計画で処遇向上に取り組んでいる。
したがって、(処遇向上には)外国人を支援する人材をいかに評価するか、いかに専門性を担保するかという課題が裏返しで出てくるので、そうした観点から、コーディネーター制度については、ソーシャルワーカーのような方を国家資格化して、公的な認定を与えるようにしてもらいたい。そうすれば、財源確保しやすくなり、専門性の高い人材を確実に確保でき、経験やノウハウがより蓄積されることにつながるのではないかと思う。
- ワンストップセンターで外国人を支援するソーシャルワーカーのような人材を配置必須とするような仕組みを作ってもいいのでは。
- 「外国人支援」という言葉について、日本人側には分かりやすいかもしれないが、「外国人」と言われることを良く思わない外国人の方もいるので、呼称については検討してもいいかもしれない。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月17日（木）10時30分～12時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

公益財団法人栃木県国際交流協会 事務局次長 加藤 和久 氏

公益財団法人栃木県国際交流協会 業務課係長 田島 亮子 氏

公益財団法人栃木県国際交流協会 総務企画課主任 松本 淳 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 木村室長 ほか

5 内容

（栃木県国際交流協会の職員体制等について）

- 栃木県国際交流協会（以下「当会」という。）が運営する「とちぎ外国人相談サポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）には、外国人の相談員が11名おり、そのうち2名が非常勤の嘱託職員である。また、相談員のヘルプに入っているプロパー職員が3名程度いる。
- 嘱託職員の委嘱期間は1年以内（最大5年まで更新）となっている。比較的長く働いている方が多く、人材が見つからず困っているということはない。
- 相談員間で経験や能力に差がある点が課題である。この点については、相談員間で情報交換を行い、埋めるようにしている。

（栃木県国際交流協会における外国人からの生活相談について）

- 外国人からは、在留資格の変更や更新といった入管手続、離婚やDV、雇用関係、医療関係、通訳・翻訳依頼など、幅広い相談を受けている。
- コロナに関する相談として、外出できずに精神的に参ってしまったというものや、（コロナ感染者に対する差別や偏見の問題に「外国人」という要素が加わったためか）病院で対応してもらえないなどといったものがあつた。また、コロナ禍以降、孤独を感じている外国人が増えたような印象がある。

（栃木県国際交流協会における複雑・複合的な問題等への対応について）

- 平易な相談と複雑・複合的な相談の切り分けは行っていない。対応の流れとしては、まず各言語の相談員が相談を受けて、対応困難な場合には、別の相談員が助言したり、必要に応じて関係機関に問合せを行ったりしている。
- 相談を受けてから解決までに要する時間は、相談内容にもよるが、短いもの

で5分、若干長いもので3時間程度のものが多い。基本的には、一步踏み込んだ支援を行うというよりも、こういうところに相談してください、という案内で終わる形である。

(栃木県国際交流協会における他機関連携について)

- 当会のみで解決に導くことができない案件は、当会で実施している法律相談や行政書士相談を案内したり、法テラスや市役所、町役場や年金事務所、労働基準監督署等、専門機関を紹介したりしている。
- 受け皿となる連携先を拡充するために、専門機関や他の相談窓口と情報交換を行っている。

(栃木県国際交流協会における職員の育成について)

- 出入国在留管理庁が実施する研修へ参加してもらっているほか、当会では、当会の相談員向けの実務研修会を実施している。当会の相談窓口の業務は、情報提供が中心であるので、専門的な知識を深く身に付けるよりも、幅広い知識を浅く広く身に付けることに重きを置いている。
- また、当会では、県内の相談窓口の相談員向けの相談員研修会、県内の通訳者・翻訳者を対象とした研修会等も開催している。
- 当会が開催する研修会の講師は内容により異なるが、直近では社会保険労務士の方に社会保険に関する研修を行っていただいた。また、過去には行政書士の方に在留資格に関する研修を行っていただいたこともある。

(栃木県国際交流協会が配置している「外国人材コーディネーター」について)

- 当会では、独自の取組として、企業等における外国人材の受入れ体制整備を支援する「外国人材コーディネーター」を配置し、「外国人を雇用したいがどこから手をつけてよいか分からない」などといった悩みを持つ企業からの相談を受け、弁護士や社会保険労務士につないだり、外国人を雇用した後の相談に応じたりしている。
- 現在、「外国人材コーディネーター」は1名いる。いわゆる有期雇用職員であり、1年ごとの契約で、最長5年間の契約期間である。また、資格の要件はなく、採用時に経験を確認する形としている。
- 外国人と企業とで対応を分けているのは、外国人への相談対応においては言語が重要であるのに対し、企業からの相談においては、(言語に限らず)入り口としてどこから始めていいのかが分からないといった部分に対応していく必要がある、といった違いがあるからである。

(外国人への日本語教育に関する課題について)

- 当会では、文化庁の補助事業を活用し、「地域日本語教育コーディネーター」を配置し、日本語学習に関する相談等に対応している。その中で、特に外国人の高校進学については、十分な情報提供や公的な支援体制の構築がなされておらず、相談を受けても対応に限界があると感じている。また、地域の日本語教育については、ボランティア頼りで、ボランティアへの負担が大きくなっている点が課題である。

(多文化ソーシャルワーカーの養成において出てきた課題について)

- 以前、当会において、多文化の視点、ソーシャルワークの視点で外国人からの相談に対応できる人材を育てようということで、数年にわたって県からの委託事業として研修を実施していたことがあり、そこで出てきた課題がある。
- 一つ目は、同研修は、専門的な知識、たとえば、教育、社会福祉、人権、労働関係等について幅広く学ぶ内容としていたが、職場に戻ったときに、その職域や職位の中でどの程度実践できるか、限界があった。
そこを少しでもカバーできればということで、研修同期でメーリングリストを作り、情報交換をしてもらったこともあったが、やはりその人の仕事の中で、ここまではできるがこれ以上はできないということが働いている限りは出てくるので、その中で外国人にどこまで寄り添って対応できるかが課題となる。
- 当時その研修を受けた相談員もいたが、制度の壁があり、今はいない。長く続けられる（形での）人材確保が一番良い。
- 二つ目は、言葉が通じないと相談はうまくいかないが、多文化ソーシャルワーカーになった人も、自分ができる言語であればいいが、できない言語に対応する際には、その都度通訳者が入らなければならず、ランニングコストがかかってしまうという課題もあった。
- 当時研修を行った講師（多文化ソーシャルワーカーの専門家）にとっては、多文化ソーシャルワーカーという職業の人を、県において一人でも二人でも雇ってもらい、活躍してもらうのが理想だったのかもしれないが、ハードルは高い。

(「総合的な支援をコーディネートする人材」に対する意見等について)

- 幅広い相談に対応できることが前提になると思う。
- まずは、モデル地区などで試行し、様子を見るという方法もある。既存の人材に求める役割を増やすとなると、負担が大きくなってしまうので、現場の相談業務を滞らせない形でお願いしたい。
- 専門家の方に外国人の支援の視点を身に付けてもらい、コーディネーター

になってもらう形もありではないか。

- 想定されている「総合的な支援をコーディネートする人材」は、専門家だと思うので、例えば自治体の窓口だけでなく行政書士会の中にも置くと良いかもしれないと思う。
- 外国人の方が、直接、専門家につながることでできるような体制があればいいと思う。また、専門機関同士の横のつながりが非常に重要。つながりがあれば問題も解決しやすくなるし、見えない問題も共有できる。専門機関をつなぐキーパーソンのような人材や専門機関の横のつながりを強化するような窓口を作ってもいいのではないか。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月17日（木）15時00分～16時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

愛知県県民文化局県民生活部社会活動推進課多文化共生推進室

室長補佐 太田 美代子 氏

主事 赤野 七海 氏

公益財団法人愛知県国際交流協会

課長補佐 杉山 美紀 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 木村室長 ほか

5 内容

（愛知県国際交流協会の相談担当職員の体制等について）

- 愛知県国際交流協会（以下「当会」という）の相談窓口「あいち多文化共生センター」の相談員は全部で6名おり、全員が同じ「多文化ソーシャルワーカー」という職名である（うち社会福祉士資格保有者は2名）。相談の全てを多文化ソーシャルワーカーが対応している。
- 多文化ソーシャルワーカーは、生活に困窮している方や障害を抱えている方等、様々な外国人の方を対象に、窓口で相談に応じるとともに、複雑な問題については専門機関と連携し、解決に向けて継続的に支援を行う。必要に応じて、公的機関の手続に同行したりもしている。また、県内の市町村や他の相談機関からの対応方法に関する問い合わせや、協力要請にも随時応じている。
- 多文化ソーシャルワーカーは、原則5年間の嘱託職員という形で契約している。県庁全体で、人員が減っている状況で、正規職員として配置するのはハードルが高い。
- 多文化ソーシャルワーカー募集の枠には、社会福祉枠と言語枠の2つがある。社会福祉枠の場合、社会福祉士または精神保健福祉士の有資格者であることと、外国人相談対応の経験があることなどを条件とし、社会福祉の知識を活用した筆記試験を課している。また、言語枠の場合は、採用試験の際に、外国人相談対応の経験と語学力を条件とするが、語学に関する資格は必須とせず、言語の試験により語学力を判断している。
- 最近では、社会福祉の枠が集まりにくいと感じている。他の分野で社会福祉士等を必要としている機関があるのかもしれない。

(愛知県国際交流協会における外国人からの生活相談について)

- 当会における令和3年の相談件数 3,801 件のうち、多文化ソーシャルワーカーが対応したものは3,683 件であり、さらに、そのうち継続的な支援を行ったケースは12 件であった。恐らく今年も継続的な支援を行うケースは、年間10 件以上になると見込まれる。
- コロナ禍以降、情報が入ってこないといった相談が多く寄せられている。なお、孤独・孤立に関する相談が増えたということは特になかった。

(愛知県国際交流協会における複雑・複合的な問題への対応について)

- 当会では、一般的な相談と複雑・複合的な相談の切り分けは明確には決めておらず、相談の連絡が入った際に、内容を聞き、継続的な支援の必要性の有無についてその都度判断している。

(愛知県国際交流協会における他機関連携について)

- どのような機関につながりかは案件により異なる。例えば、入管、県や市、社会福祉の窓口、病院のソーシャルワーカー等と連携を取っている。ケース会議を開催することもある。
- 他機関にケースをつなぐときには、できる限り事前に連絡してからつながりようにしており、つなぎ先に不安があるという経験はあまりない。
- 外国人相談に関わる機関の相談員を対象にした研修を実施したり、関係機関が実施する研修会に当会の職員が講師として赴いたりしており、これらの取組を通じて、関係機関との連携強化に努めている。また、ネットワーク作りとして、外部の研修会や会議にできるだけ出るようにしたり、今後つながりたい方に当会の研修会に参加してもらったり、講師としてきてもらったりしている。
- 基本的には、外国人の方が日本人と同じように行政サービスを利用できるところまでと思って支援をしている。
- ケースによっては支援計画を立てることもある。その際、ソーシャルワーカー全員と関係職員とで協議し、どのような解決方法が望ましいかを定めるようにしている。

(外国人への日本語学習機会の提供について)

- 当会では、日本語を勉強したいという外国人の方に対して日本語教室を案内しているが、その際、重視するのは「通いやすさ」である。また、可能な範囲で、学習目的に応じた教室案内を行っている。日本語能力のレベルチェックは実施していない。

- 愛知県多文化共生推進室（以下「当室」という）では、地域日本語教育も担当している。地域の日本語教室の取組を促進しており、外国人学習者の日本語能力のレベルチェックを目的とした評価シートの作成についても検討している。

また、当室の方針として、外国人の方が地域住民の方と一緒に日本語を勉強し、コミュニケーションを取りながら、地域に入り込んでいくことを目指している。そういった方針もあり、文化庁の「つなひろ」を始めとするオンライン教材は基本的には使用していないが、日本語教室へ通う時間や手段がないといった方には必要に応じて紹介している。

（愛知県国際交流協会における相談担当職員の育成について）

- 以前は、平成 18 年から 23 年の間に愛知県が実施していた「多文化ソーシャルワーカー研修」の修了生を採用する方針としていた。現在は、6 名のソーシャルワーカーのうち 2 名が修了生であり、他の相談機関で勤務経験のある方も採用し、内部の OJT 研修でノウハウを学んでもらっている。
- できるだけ多くの外部研修会に相談担当職員を参加させるようにしている。

（愛知県国際交流協会における多文化ソーシャルワーカーの認証等について）

- 現状、当会では、多文化ソーシャルワーカーを認証する制度はない。
- 愛知県が行っていた「多文化ソーシャルワーカー研修」では、修了したことをもって市区町村の窓口で採用されるような仕組みはなく、実際に、当会以外に同研修の修了者を配置した団体はなかった。資格だけを基に採用するというのは難しいのかもしれない。

（「総合的な支援をコーディネートする人材」に対する意見等について）

- 出入国在留管理庁が検討している「総合的な支援をコーディネートする人材」（以下「コーディネーター」という。）については、外国の制度や法律に詳しく、言語ができる方が最適であると考え。また、コーディネーターにはその地域のことをよく分かっている方になっていただくのが望ましいと思う。
- 研修のカリキュラムは、その地域に合った内容にするのが一番良いが、地域によっては有識者等のリソースがなく、仮に補助金が出たとしても独自のカリキュラムを策定したり、研修を実施したりすることが難しい、ということがあるかもしれない。
- 外国人の方に対して相談支援を行う際には、聞き取りをしっかりと行い、相手の言うことを正しく理解した上で、相手が置かれている状況を一緒に整理する、といったことが必要であり、これらの基本的なところを学ぶ必要があ

る（当会の相談担当職員にもこうしたカウンセリング分野の研修があれば積極的に参加してもらっている。）。これができないと継続的な支援につながらず、根本的な解決には至らないケースも多い。

（国に対する要望）

- コーディネーターの方々に対し、専門知識に見合った給料や安定した職、しっかりとした身分保障を与えることができる体制を構築できるよう、財政的援助や雇用した機関への助成金の支給等の仕組みを作してほしい。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月22日（火）10時30分～11時30分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

群馬県大泉町企画部多文化協働課 課長 笠松 弘美 氏
係長 青木 美保 氏
主査 尾形 勇哉 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 木村室長 ほか

5 内容

（大泉町の職員体制等について）

- 大泉町（以下「当町」という）では、税や転出入に関する部署等に通訳を配置し、外国人からの相談に対応している。これらの部署で解決できない場合は、（一元的相談窓口を運営している）多文化協働課に在籍している通訳者が、長年の経験に基づいて、関係機関とのつなぎを行い、事案の解決につなげている。
- 当該職員に頼り過ぎなところもあり、後継者の育成が課題となっている。

（大泉町における外国人からの相談について）

- 相談内容は、税金、出産、子育て、最近であればコロナに関するものが多い。
- 「日本語を学びたい」という相談が月に10件程度あるが、こういった相談に対しては、交流協会が行っている日本語教室を案内している。
- コロナ禍以降、仕事を解雇されたといった相談や生活困窮に関する相談が多く寄せられている。

（大泉町における複雑・複合的な問題等への対応について）

- 相談内容の難易度に応じた業務の切り分けは行っていない。来庁者に対しては、まず総合案内で相談内容を聴取し、その後担当部署につないでいる。
- 簡単な相談内容であればその場で回答できるが、法的な問題が絡むものは、関係機関へヒアリングするなど調べてから回答しているので、日数を要するものもある。

（大泉町における他機関連携について）

- 当町で対応困難なものは、警察や県、国際交流協会等の機関につないでいる。

- 受け皿となる連携先を拡充するために、県主催の日本語教室のミーティングに参加して意見交換をしたり、近隣の市主催の防災訓練に参加したりして、地域の関係機関との連携を強化している。
- つなぎ先の確保が難しいのは、法的な部分から漏れているケースである。NPO団体もすべて対応できる訳ではないが、生命や個人の生活を維持するために、(公的機関が支援できない部分を、NPO団体が)なんとか支援してくれているというのが実情である。
- 多文化協働課の通訳者は、NPO団体とつながったり、研修等のあらゆる機会に顔を出したりして日頃から顔つなぎを行っており、何かあった際に協力してもらえそうな関係作りをしてくれている。
- 各国の色々なグループのキーパーソンとつながっており、(キーパーソンを通じた)情報発信を行っている。
- ボランティアグループと協働して事業をやったり、警察署主催で外国人の方を集めて道路清掃や防犯パトロールも行うこともある。
- 高崎健康福祉大学と連携して、外国人学校の生徒を対象にした保健講座等を行っている。

(大泉町における予防的支援について)

- 外国人の集まる場所、例えば移動領事館、日本語教室、外国人学校の保護者会、進路説明会、各国の人が母国の人向けに開催するイベント等に出向いて、町に関する情報提供を行っている。以前は、外国人を集めて実施していたが、なかなか集まらない状況だったので、こちらから出向くようにした。
- 町に転入してきた外国人に対して、自治会の仕組み等の生活に必要な情報を文書でまとめた「転入セット」を渡している。
- 日系ブラジル人が多く、日本語能力が十分でない人もいるため、日本の制度やマナーを理解してもらい、母国語でもいいので周りの人に伝えてもらう「文化の通訳」登録制度という取組を行っている。この取組は、メールアドレスを登録してもらっている方に災害情報等の町からのお知らせを配信し、その情報を受け取った方から身近な人に発信してもらい、情報の拡散を図るものである。現在、約700の方が登録している。

(大泉町における職員の育成について)

- 職員は、(自治体国際化協会が開催する)「多文化共生マネージャー」の研修を受講している。

(「総合的な支援をコーディネートする人材」に対する意見等について)

- 想定されている「総合的な支援をコーディネートする人材」(以下「コーディネーター」という)は、社会福祉士みたいなイメージかなと思う。
- 幅広い知識をもっていないとつなぎ先はなかなか分からない。また、経験も重要。我々は行政職員として人事異動で色々な部署を回っているので、(どの部署がどのようなことをやっているかある程度把握できており)なんとかつなげているが、経験がないと適切なつなぎは難しいと思う。
- コーディネーターに必要な知識は、外国人が生活する上で必要なことすべてということになると思う。
- 地域によって資源が違うので、(同じコーディネーターであっても)地域によってできることとできないことが出てくる。例えば、多言語対応、NPO、医療機関等の資源は集住地域の方が進んでいる。ただ、外国人が少ないから対応不要とはならないので難しい部分である。
- 国家資格化について、資格はないよりもあった方がいいが、資格を持っているからできる、実務に移せるという訳ではない。経験に裏打ちされたものが必要である。
- 行政窓口においては、タイムリーな対応が求められる場面がある。すごく困っている方が窓口に来た場合に「今からコーディネーターに連絡を取るので、今日は対応できません」という対応では難しい局面もあるので、その辺りを解消する方法として、オンラインでの対応も含めた検討が必要だと思う。
- 生死に関わるような場面では、他機関との連携を行っている場合ではないこともあるので、コーディネーターが受入れ先等と直接調整できるような体制を取れるようにした方がよい。

(国への要望)

- 外国人も仕事から離れば日本人と変わらない生活者になる。国には「生活者としての外国人」というところを念頭に置いた制度設計をお願いしたい。
- 国には入国時の制度周知やオリエンテーションの充実をお願いしたい。自治体でも制度周知しているが、日々の生活の中で年金や保険のことなどは後回しになってしまいがちである。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月22日（火）15時00分～16時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

公益財団法人仙台観光国際協会 国際化事業部長 須藤 伸子 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 木村室長 ほか

5 内容

（仙台観光国際協会の職員体制について）

- 仙台観光国際協会（以下「当会」という。）において相談対応を担当している部署（「多文化共生センター」）には7名の職員がおり、そのうち2名が正職員、5名が嘱託職員である。実際に窓口で相談対応に従事しているのは、係長を除く6名である（相談が重なった場合や、相談内容が複雑な場合は係長も対応する）。
- 最初に相談を受けた者がその後もなるべく対応していくが、土日も窓口を開けておりシフト制で対応しているので、6名で共有しながら対応している。
- 相談員一人ひとりが、通訳を使うかどうか、関係機関にどのように連絡をとるか、いつまで寄り添うか、（他機関にケースを引き渡した後も）どこまでフォローアップするかといったことを考えて対応している。
- 当会の国際化事業部で採用時に求めているものは、外国語の能力と運転免許ぐらいである。また、社会福祉士の資格は所有していればプラスアルファになると思う。相談員の中には自主的に社会福祉士を取得している者もいる。
- 職員の待遇が一番の課題である。募集をかけると人気は高いが、雇用形態が不安定、雇用期間が限られているといった課題がある。

（仙台観光国際協会における外国人からの相談について）

- 生活全般にわたる相談を受けている。内容によっては、寄り添い型で何年も続くような支援もあり、対応にかなりのスキルや経験年数を要するものがある。
- 当事者間で裁判が続いているケース、児童相談所に保護されているケースもある。複雑な相談がとて増えている印象があり、割合としては全体の1、2割程度を占めていると思う。特に、令和元年度に専門相談会（地方入管局、弁護士、行政書士、労働局、税理士と連携してそれぞれ月1回又は2、3か月に1回程度開催）を始めてから重い相談が増えてきた。

- 以前、複雑な相談が少なかったのは、当会の信頼性の問題もあると思う。そういうことまで相談できるのか、というイメージを外国人に伝えきれていなかったのかなと思う。
- 「日本語を学びたい」という相談は上位にくる。この状況は30年前から変わらず、当会でも力を入れている。たとえば、市民団体や学習支援団体との連絡会議の開催や日本語学習関係の情報を集約しHPで掲載するなどしている。(相談対応部署とは別の部署に)日本語学習支援の担当が二人おり、相談者のニーズに応じて、クラスに入ってもらえるのか、マンツーマンのレッスンにするのか、オンラインがいいのか等の提案をして、学習につながるまでのサポートをしている。
- 仙台まで来ないと日本語教室がない、仙台にしか領事館がないといったケースについては、市外に住む方でもサポートしている。
また、同じ国の人やコミュニティに知られたくないとして、隣県から当会に相談してくる人もいる。おそらく、自分が住む地域に相談できる人もいないのではないかと思う。(当会だけが拠り所になり、自立できないような形で支援するのも問題ではあるが)困っている人ほど孤立しているし、当会に相談してこない人も潜在的に多くいると思う。当会では、定期的に自治会の役員会のような場に赴き、民生委員や児童委員に対して、外国人住民の方がいたら当会へ様子を知らせてもらうよう働き掛けをしている。
- 他の地域の自治体の窓口に行かないと解決できない場合には、県の国際交流協会につなぎ、市町村と連携してもらうこともある。また、大使館で申請をしなければならない、市内では医療通訳に対応できないなど、仙台で対応できないような相談については、全国を探して他団体を紹介することもある。
- コロナ禍以降、特徴的なのは生活困窮の問題である。アルバイトができなくなった留学生が、学費を払えなくなり、寮にも住めなくなるケースがあるほか、多くの外国人が社会福祉協議会の貸付制度を利用している。元々経済状況が不安定な状態で暮らしているため、コロナのような問題が起きると一番先に困窮してしまう。そのほか、件数は多くないが、在宅が長くなり、夫婦間のトラブルやDVに発展するケースもあった。

(仙台観光国際協会における複雑・複合的な問題等への対応について)

- 関係機関が複数にまたがる場合や警察が介入するような危険が伴う場合は、嘱託職員ではなく正職員で対応しているが、明確なルールはない。
- 連携先が複数にわたる場合などは手分けをして調整することもあるが、6名の相談員で共有しながら対応しており、複雑なものを分けて対応する余裕はない状況である。

(仙台観光国際協会における他機関連携について)

- 当会のみで解決に導くことが難しい案件について、専門機関から助言を得る場合もあるが、主に行政機関の担当課へつなぐことで対応している。このことに関連して、元々は20時まで窓口を空けていたが、行政についての相談が増えてきており、夜に相談を受けても（行政に）つなげないということで、夜間の相談受付をやめることにした。
- 連携先を拡充するためにやっていることとして、外国人住民と関わりを持つ部署と一年に一度情報交換会を開催しているほか、外部の研修会等に参加した際に新たな連携先になりそうな団体がいたら、積極的に連絡をとるようにしている。また、コロナ禍以降なかなか実施できていないが、「外国人相談窓口ネットワーク」というネットワークを構築しており、研修会の実施や情報共有をやっていた。実際に、このネットワークを活用して他機関につないだこともあった。
- 各機関の対応できる範囲では互いにカバーし合えず、支援の隙間に落ちてしまうようなケースもある。そういう場合には、コミュニティのリーダーの方やNPO、教会等の助けを借りることもある。行政の隙間に落ちるような部分は、最後は人の情にすがって連携するしかない場面もある。
- 国際活動団体の登録制度を行っており、コミュニティ団体の代表等の連絡先等については、ある程度把握している。現在約150団体が登録しており、その情報はHPで公開している。毎年更新しており、相談の中で役立っている。

(仙台観光国際協会における予防的支援について)

- 出前型のオリエンテーションを積極的に実施している。仙台には留学生が多いところ、日本語学校や専門学校、大学に資料を配布して案内している。通訳人や資料等も当会で全て準備するので、負担のない形で利用いただいている。監理団体から実施の要望があることもある。
- オリエンテーションでは、交通ルール、ごみ出し、近隣トラブル、防災、情報収集の方法等、主に相談窓口で苦情として受け付ける内容を扱っている。
- 外国人のスタッフも同伴して対応するようにしており、同じ国の人の立場から話をするようにしている。

(仙台観光国際協会における職員の育成等について)

- 実務を通じて先輩職員が後輩職員を育成する形をとっており、たとえば、初めの数か月は、窓口先輩が同伴したり、外部の機関とのやりとりもチェックするようにしている。
- (自治体国際化協会が開催する)「多文化共生マネージャー」の研修は、異

動してきた正職員にはなるべく全員に受講してもらうようにしている。研修終了後も情報交換が続き、ネットワークが広がるので有難い。また、隣県の自治体や弁護士会、地方入管局が主催する研修も受けてもらっているほか、内部でもニーズに応じた研修を行っている。他の国際交流協会でコーディネーターとして活躍している方を講師に招いて、研修を実施したこともあった。

- 相談窓口がシフト制なので、現場をなかなか離れることができず、人員の関係で研修に参加できないこともある。研修の機会は多ければ多いほど受講しやすいので、研修の機会を増やしてほしい。
- 有期雇用の職員は、自分たちが事務員なのか、相談員なのか等といったところでなかなか自信を持ってないところがあるため、せめて名刺に肩書や職名を付けてもらいたいと思（正職員であれば主事や主任といった職名が付く）、調整したが認められなかった。今後も調整したいと考えている。

（「総合的な支援をコーディネートする人材」に対する意見等について）

- 行政の側に配置してくれると良いと思う。想定されている「総合的な支援をコーディネートする人材」が市役所等にいてくれれば、当会とのつなぎ役としても期待できるし、役所内で見過ごされてしまうような案件に気付いてもらえるかもしれない。
- また、当該人材が日本語学校に出向いて、オリエンテーションが行われているかをチェックしたり、オリエンテーションを実施したりするのも良いかもしれない。経験上、オリエンテーションの実施を依頼してくる学校は問題が少ないので、その実施を外部に頼むような状況にない学校を対象にすると良いのではないか。
- 正職員には異動があり、嘱託職員は有期雇用なので、人材を育ててもその人の経験を生かせないことが我々のような協会の一番の課題である。「総合的な支援をコーディネートする人材」についても、定期の異動がある職員を育てるのか、それとも年数が限られていたとしても嘱託職員を育てるのかという点が悩ましいと感じる。
- 今いる職員が研修を受けて認定をもらえるような仕組みであれば、外部の関係機関とコンタクトをとる際にすごく良いと思う。また、この分野で働く職員は、海外で生活したことがある人や何か貢献したいという気持ちを持って働いている人が多いように思うので、認証制度によって少しでも自分の能力に自信が持てるようになれば良いと思うし、（有期雇用の場合には）次の就職のときに今の経験を生かせるような制度にしてくれると有難い。
- コロナ禍以降、生活困窮者関連の相談が増えており、社会福祉協議会と連携して対応するケースが増えているが、一緒に仕事をする中で、支援内容が似て

いると感じている。福祉関係の方々に多文化共生の研修を受けてもらうことも非常に効果的と思う。

- 専門性の観点から国家資格化は必要だと思う。国家資格化が難しければ認証という形でもよいし、研修を受けてもらう方法もよいと思う。
- コーディネーターに求められるのは、能力もさることながら、忍耐力が重要であると考えている。相談の場面では忍耐力が問われるケースも多い。

以上