

## 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っておくことが重要。
- 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