

## 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るようにしており、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