

## 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も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と。
- 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いいと思う。
- 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