

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年12月16日（金）13時34分～15時14分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

横浜市

国際局政策総務課担当係長 浦井 将文 氏

公益財団法人横浜市国際交流協会

多文化共生推進課長・事務局担当次長 木村 博之 氏

多文化共生推進担当課長 門 美由紀 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

（横浜市国際交流協会における相談対応体制等について）

- 横浜市国際交流協会（以下「当会」という）が運営する「多文化共生総合相談センター」（以下「相談センター」という）では、現在月曜日から金曜日の10時から16時半までの間、13言語で相談を受け付けており、1日当たり3～5人の相談員体制で対応している。

また、横浜市には地域に「国際交流ラウンジ」（以下「ラウンジ」という）が設置されており（現在18区のうち11区に設置）、そちらにも相談窓口が設置されているところ、当会では3つのラウンジを運営している。

- 相談員は専任職員だが、無期雇用の人も一定数いる。人材が集まりにくい言語があり、中国語や英語は割と集まるが、ネパール語、ベトナム語、タイ語、タガログ語は集まらない。通訳ボランティアも同じ状況である。
- 現在相談員を募集しているが、言語能力は必須だが相談対応の経験については後に研修も準備している。
- 相談員の待遇が一番の課題である。相談員は時間給で待遇をもっと上げなければと感じている。特に、希少言語の方については、今の待遇ではなかなか生活できない点が、継続的に働きづらい状況につながっているのではないかと感じている。

（横浜市国際交流協会における外国人からの生活相談について）

- 日本語学習に関する相談が圧倒的に多く、そのほか教育や行政手続等、いわゆる生活上の相談が多い。労働に関する相談もある。

(横浜市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)

- 窓口の相談員は長く働いている者が多く、経験・スキルがあるベテランが多いため、行政につながなければならない相談(DV等)以外は基本的に相談員が連携団体につなぐほか、対応困難な場合には職員も入り対応している。
- 相談記録の共有を行うことで、どの相談員でも同じような対応ができるようにしている。
- 連携団体につなぐなどしているのですが、全く対応できないということはほとんどない。すぐに答えられない複雑な相談については、折り返しで対応するなど確実な情報をお伝えするようにしているほか、当会のみで解決に導くことができない案件のうち法律相談や労働相談、ビザに関する相談については専門機関につなぐようにしている。また、つなぎ先で通訳がつかず、相談が途切れることがないように、通訳ボランティアをつけてつなぐようにしている。
- 行政窓口等からの急な連絡の場合には、三者通話等で対応をしている。
- 専門機関には回せないが、少し時間のかかる相談も多い。たとえば「子どもを呼び寄せたい」や「学校はどうしたらいいのか」といった相談は、相談があったからお子さんが来所するまでに時間が空いたり、学校を訪問する場合に通訳を付けたりすることもあり、時間がかかることもある。

(横浜市国際交流協会における他機関連携について)

- 横浜市の特徴として、様々な外国人支援に関するNPO・NGOがあるので、そういった団体との連携・協力体制をとっている。
- ラウンジにおいて、月に1回、教育相談やビザの相談、法律相談等の定例相談を行っているほか、相談センターでも不定期だが弁護士相談や行政書士相談を行っている。

(横浜市国際交流協会における予防的支援の実施について)

- 例えば、外国につながる生徒の数が6割弱を占める学校で、その親を対象にゴミの出し方等生活上のルールをガイダンスするなどしている。また、来年度からは、日本のルール等について知ってもらうためのガイダンスをタブレットで視聴してもらう取組を開始する予定である。
- 最近では外国人住民の孤立防止を重視している。地域に参画してもらうため、地域のイベント(お祭り、防災訓練等)の情報をお知らせするとともに、相談員も通訳兼橋渡し役として一緒に参加するなどして、地域と外国人住民をつなごうとしている。
- ラウンジに来ることができない外国人への情報提供をどうすべきかが課題

だ。アウトリーチが必要とっており、教会や集住地域の学校に赴き説明会を開催することや、SNSを活用した情報発信を行っていくことを考えている。

- こどもは苦勞しながらも学校生活において日本の文化、ルールに触れていくので、こどもを通じてラウンジに来ない親にアプローチしてルールを伝えていくのも一つの方法だと考えている。なお、支援されていたこども達が支援する側になってくれる例もあり、たとえば、「中区外国人中学生学習支援教室」のサポーターの半分は同教室のOBである。

(アウトリーチについて)

- LINEやFacebook等での生活情報発信、LINEでの相談対応（LINEは最初の入り口で、詳細はメール、電話、対面でのやりとり）もしている。また、地域日本語教育の事業においては、横浜の情報や生活情報を提供するようにしており、そこで相談センターの周知を行うようにしている。コロナ禍でオンラインによる日本語教室の開催が活発になり、今までつながっていなかった方ともつながれるようになったというメリットはある。
- かながわ国際交流財団の「外国人住民のための子育て支援サイト」のように、出産前からつながっていくためのアプローチや色々な資料の作成というのも非常に重要だと感じている。
- 地域日本語教育の事業においては、企業へのアプローチとして、業界団体に対してメーリングリスト等で当協会や当協会が受託運営する多文化共生総合相談センター、にほんご学習支援センターの存在等を雇用者側にもお知らせし、適宜必要な時にアクセスしてもらえるように心掛けている。

(横浜市国際交流協会における職員の育成等について)

- 相談センター、3つのラウンジいずれも月に1回全体会議を行い、相談対応の事例を基に事例検討会を行っているほか、年に4回、相談センターと3つのラウンジの合同研修を行い、事例等の情報共有や講師を招いた研修を行っている。また、弁護士等の専門家による研修を実施したり、都道府県等が開催する研修へ参加したりもしている。さらに、勉強会等で共有するだけでなく、内容を整理し、数年に1回、報告書・事例集等でまとめることも行っており、市民や活動団体にもフィードバックできるようにしている。加えて、一方的な研修だと受け身になりがちなので、月に1回、教育、労働など分野を決めて各スタッフが最新の情報を調べて、他のスタッフへ発表することも行っている。
- 新しく相談員として入ってきた人に対しては、OJTで伝えられる部分と伝えきれない部分（相談者の国籍や状況によって対応方法が異なる部分など）があることから、ソーシャルワーク的なスキルを学び直す機会があれば良い

という意見もあったため、今後の研修開催を検討している。

- 社会福祉士等の資格があるのもよいが、一方で、外国人住民に関わる制度のこともある程度知らないと対応できない。そのため、常に新しい情報を習得するようにしている。例えば、中国から学齢期のこどもを呼び寄せるとき、以前の横浜市では学齢が超過していると公立学校に入れなかったが、現在は入れるようになってきている。こういったことを知らないと我々も対応できないので、教育委員会等の関係部署と緊密に連携を取りながら相談対応できるようにしている。

(スーパーバイザーについて)

- 当会ではウクライナ避難民への支援を横浜市からの委託で行っている。それに当たり、3名の外部の方にスーパーバイザーをお願いしている。一人が難民支援に詳しい方、一人が社会福祉協議会の元職員でコミュニティソーシャルワーカーとして活動されてきた方、もう一人が医療ソーシャルワーカーとして長く病院で働いていた精神保健福祉士の方である。相談スタッフへのスーパービジョンや研修の企画実施、トラブル対応に係る助言等をしていただいている。外部の方が入ることで、相談窓口の位置付けや相談員としての役割を客観的に見ることが可能となり、メリットが大きいと思う。
- スーパーバイザーが一人で全部カバーできることはなかなかないと思う。複数の専門家に依頼することでカバーし、相談員が業務を行いやすいようにサポートしていく必要がある。

(「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)

- 相談支援に関する部分に役割を絞って考えた場合、窓口の相談員と同じ経験をしてきて、色々な事例や制度について知悉しており、適切なつなぎ先やどこまで相談に立ち入るかの線引き等をすることが必要だと思う。また、当事者性や外国人の価値観を理解し、ソーシャルワークやカウンセリング等、相談援助の最低限の知識やスキルを持っている必要がある。それらについて、研修を通して一度体系的に学ぶことで、スーパーバイザーの役割を担いやすくなると思う。そのプログラムを作る際には、専門家はもちろん、現場の実践者や当事者として相談対応に当たってきた方をメンバーに入れていただき、カルチュラルコンピテンス(多文化対応力)も視野に入れて整理を行うのがいいと思う。
- 相談者と連携先を最短でつなぐという点は、一人のコーディネーターで対応できるものではなく、複数名によるペアやチーム体制ではないと難しいと感じている。多言語に対応できるコーディネーターやソーシャルワーカーの

ような相談援助の専門性を有する者が複数名体制で対応するというのが望ましいと思う。その上で、連携先とのネットワークづくりや外部との勉強会が定期的にあることで、何かあったときに連絡しやすい関係ができると思う。

- 色々と悩まれた結果、相談先が分からず帰国されてしまう外国人の方もいる。まだまだ知られていない相談窓口について知ってもらう必要があるし、予防的支援と相談対応は重要だと思う。
- 横浜市の場合、中小企業やまち工場も多く、日本語教育や相談対応に係る専門人材の配置が難しいことも多いと思う。地域日本語教育の取組の中で、外国人従業員向け日本語教室のプログラムで企業及び従業員とつながっていたことにより、何かあった際に相談へとつながった。
- 横浜市は規模が大きいので単独でできる部分もあるが、自治体によっては、相談対応が十分にできない場合もあると思う。近隣市町村での連合的な形による支援体制づくりもあり得るかもしれない。
- ウクライナ避難民に対する支援では、初期段階は横浜市や当協会が支援を行っていたが、支援が進むにつれ避難民が暮らす地域レベルで支えていく体制が重要になっていた。万能なコーディネーターも必要だとは思いますが、それ以上に地域において外国人を総合的に支える体制が重要だと思う。地域住民とともに、避難民の生活を地域で支えていくことが大切であり、自治体はそういう体制を作って広げていく役割を果たすことができるだろう。
- 地域レベルでつながり、様々な課題に取り組んでいくことが重要と考えており、そういった意味で、コーディネーターには、アウトリーチやコミュニティワーク等の視点を持って地域で活動できる人、コーディネーションやネットワーキング、ファシリテーションを行うことができる人が望ましく、より支援にも深みが出るのかなと感じている。
- 国家資格化は、今の段階では時期尚早なのではと感じている。コーディネーターの専門性は一つである必要はなく、多様な専門性や経験を持った方が関わることで多文化の領域がより豊かになり、結果支援が円滑になる部分もあると思う。まずは、各領域の様々な国家資格・専門資格の専門性の中にどれだけ多文化の視点・プログラムを入れていけるのかが先ではないかと感じている。その後、多文化に関わる相談支援に必要な要素が可視化され整理されていく中で、国家資格化の具体的な意義と内容が見えてくるのかなと感じている。

(国への要望)

- 横浜市は、相談対応や外国につながるこどものサポート等、現場レベルで今まで色々やってきているが、継続的な支援のための体系化や予算化の課題は存在する。根本的な理由として、日本に外国人住民受入れの基本法がないこと

が大きいと思っている。各現場、団体が裁量的に取り組まざるを得ない部分も多く、現場で色々と工夫しながら、外国人のサポートをしている状況になっている。

- 今回のウクライナ避難民の受入れのように、国が受け入れると決めれば予算も付く。外国人の受入れということに対して、国がきちんと大きな太い柱を立ててもらいたい。すぐには難しいかもしれないが、国がやると決めると非常に大きなものが動くということ、ウクライナ避難民への支援を通じて感じているので是非お願いしたい。

(孤独・孤立について)

- 外国人住民が実際に孤独になっているのかどうかは直接的には計りかねる部分もあるが、コロナになって対面での時間が減ったため、孤独になった方はいたかもしれない。今は対面での交流も再開しつつあり、少し状況は良くなっているのかなとは思う。
- 孤独・孤立に関しては、たとえばコロナ禍の初期には、多言語による保育所申し込みの相談会を通じて、同じ出身国や外国出身の母同士でつながりを持って非常に喜んでいたり、日本語ボランティアがコロナ禍で対面での教室開催が中止となり、人との関わりがなくなったことに不安を感じたという声もあった。また、就学前の親子を対象にした「おやこで にほんご」という取組をオンラインで行ったが、(オンラインであっても)体を動かしたり、おしゃべりしたり、相談できてすごく嬉しかったという声も聞かれた。
- コロナ禍前よりも人と関わる機会が減っていると思うが、だからこそ、オンラインやLINE等を使って、まずアクセスしてみることができるよう機会が少しでも多くあるといい。

(その他)

- 多文化ソーシャルワークについては、地域日本語領域の日本語教師の関心も高まっており、社会福祉士の資格を取る方も出てきている。そういう意味では、人的な資源をもう少し視野を広げて見てみると、様々なところで徐々につながりが生まれてきていると感じる。
- ウクライナの避難民の相談について思うことだが、避難民支援をするウクライナ人コーディネーターは、御自身も避難民の母親を受け入れていたり、母国に親族がいたりするなど、非常に当事者性、思いが強い。そういう中で、通常の相談でもここまでは入って、ここまでは入らないという、ある意味そこで切れない部分というのはすごくあるが、試行錯誤しながらここはある程度区切りを付けている。相談といったとき、やはり「寄り添う」というのが一番の

根幹としてあると思う。その寄り添いの気持ちがある中で、どこで線引きするかを、複数の目で見えていくことも非常に重要だと思うし、状況に応じて紋切り型ではなくて、ベストは難しくても、ベターな選択をしていかなければならないとは思っている。

以上