

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年12月23日（金）10時30分～11時43分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

山浦 育子 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

（「総合的な支援をコーディネートする人材」に必要な役割・能力等について）

- 大学を卒業したばかりで、人生経験が少ない方は、いくら言葉ができたとしても相談対応は難しい。経験上、若い方は相談内容によってメンタルをやられてしまうことがある。また、言語については、外国人の場合はN1の日本語能力が必要である。日本人の場合は、たとえばTOEICで何点以上必要ということ事前に設定しておくといいかもしれない。
- 相談業務が終わった後の振り返りを行い、知識を蓄積し、経験を積んでいくことが大事である。
- 「総合的な支援をコーディネートする人材」は誰でもなれるものではなく、かなりの専門性が求められる。必要な専門性としては、知識面では言語と相談に関する知識があると思う。また、相談に関する経験も必要であるし、地域のこととも理解していないと難しい。地域の国際交流協会が外国人住民とつながっていて、地域の状況を把握しているので、そこに聞くとよいかもかもしれない。
- 相談内容は複雑化してきている。離婚や子どもの教育等が複雑に絡んでいる相談において、「総合的な支援をコーディネートする人材」には、在留資格はここ、子どもの教育はここ、という交通整理の能力が求められる。
- 私自身、支援を行う上で、情報を自分のところで止めず、色々な外国人の方に発信することが大事だと考えている。また、業務の中で悩んだ際に相談したいと思い、コロナを機に、研修で知り合った方とネットワークを作った。20名程度のグループで情報を共有している。たとえば、コロナ禍に入管庁や厚労省から発信された情報について、中国語の情報の掲載場所を共有し、それぞれが現場で情報発信するというをしている。一元的相談窓口の相談員同士も横のつながりがないという現状がある。「総合的な支援をコーディネートする人材」においても、横のつながりを持って情報共有していくことが大事だと思う。

- 出身国によって事前に知っておくべき知識は異なり、広範囲にわたる。たとえば、災害支援の場面で、「おにぎりは一人一個」と書いていても、外国人はいっぱい取るということがある。日本人から見ると「どうして？」となるが、実は外国人も一人一個というのは分かっている、自分の分だけではなく、友人や家族の分を取っているだけということがある。また、外国では支援物資が明日日本に来るか分からないので、目の前の物資をなるべく確保しなければならないといった事情もある。日本人は明日になればまた支援物資がくることが分かっているが、外国人は知らない。このような文化の違いについて知っておく必要がある。

また、私自身、日本に長く住んでおり、同じ中国人でも違和感を感じたことがあり、今の若者と私の時代で考え方が変わってきていると実感している。さらに、日本には謝りの文化があるが、中国にはそのような文化はない。このようなことも理解しておく必要がある。

こういったことを研修で扱おうとする場合、その国の方に話をしてもらうのが一つの手である。もう一つは、日本語学校の先生は日々留学生と接しているので、最新の若者の考え方について色々な事例を出せるかと思う。

- メンタル面も重要である。相談業務終了後の振り返りで、「こんな大変なことがあった」と話すことで心が軽くなる。話すことができなければ自分一人で抱えることになり、それが2～3年続くと、相談業務はできなくなる。管轄はどこになるか分からないが、入管庁においては、そういったこともバックアップしていただきたい。

(「総合的な支援をコーディネートする人材」に関連する取組について)

- 参考になる取組として、東京都つながり創生財団が実施している「外国人のためのリレー専門家相談会」がある。まず通訳者が相談者からヒアリングをし、内容をコーディネーターに伝え、その内容を踏まえてコーディネーターが専門家につなぐという形になっている。相談者から直接ヒアリングを行うことを想定している「総合的な支援をコーディネートする人材」とはその点で異なっている。
- 私が所属しているNPO法人CINGAの取組も参考になると思う。CINGAは専門家集団であり、入管庁が求めている人材が大勢いるので、同団体と連携することも考えられるのではないかな。
- また、愛知県立大学において、コミュニティ通訳コーディネーターと研究者の育成を目的としたコースが今年から創設されており、入管庁と大学とで連携することも可能である。
- 人材を新たに育成することは大変だが、実は人材は既に色んな現場にいる

ので、そこをうまく利用することが効率的だと思う。

- 一般社団法人多文化専門職機構 (TaSSK) において、多文化社会コーディネーター認定プログラムと相談通訳者認定プログラムという2つの認定事業を行っている。相談通訳者に認定された方が「総合的な支援をコーディネートする人材」になれるのではないか。
- 相談対応において、自治体国際化協会が認定している「多文化共生マネージャー」と社会福祉士がチームを組んだら、非常に良いチームになると思う。ただし、「多文化共生マネージャー」の研修に参加できる方は行政の職員と国際交流協会の職員である。行政の職員の場合は異動してしまったり、ほとんどの方が多文化共生と関わっていない現状がある。
- 東京都つながり創生財団が主催する「多文化共生コーディネーター研修」は、「多文化共生マネージャー」の研修と似ている。様々な分野において、法的な制度や教育、医療、防災等の関連知識を盛り込んだ研修となっている。

(「総合的な支援をコーディネートする人材」の配置先について)

- 先週参加した TaSSK 主催の「第6回多文化社会実践研究フォーラム」において、とある町の相談員の方が現状について研究発表をしていた。その方は、一人で外国人相談や日本語教育に対応してきており、(今年は非常勤職員の方が入り2人体制にはなったものの) 忙しすぎる状況で、メンタルが非常に心配になった。このような小さな町に「総合的な支援をコーディネートする人材」が配置されるのであれば有り難いし、需要があると感じた。

(「総合的な支援をコーディネートする人材」の国家資格化について)

- 今後、入管庁が「総合的な支援をコーディネートする人材」を国家資格のような形で認定することになればとても有り難い。現場で働いている者の励みになる。また、国家資格になれば、当該人材が現場に入りやすく、現場の方と連携し、一緒に取り組むことになると思う。

(コロナ禍前後における外国人の孤独・孤立について)

- コロナ禍前後で孤独を感じる外国人が増えたかどうかは分からない。関連する取組として、第6波あたりから、食事や薬に関する情報を日本語教室に通う中国人の生徒に WeChat で発信している。

(国に対する要望について)

- 「総合的な支援をコーディネートする人材」の育成は早急にしていただきたい。相談員の研修も実施しているが、すべての相談員が参加できないのが現状

である。横につながることが大事だと思っている。

(その他)

- 少数言語通訳者の育成も重要だと思う。特にコロナ禍で、通訳者がおらず、保健師が症状等の聞き取りができず困ったことがあった。

以上