

## 関係者ヒアリング結果概要

### 1 日時

令和5年1月25日（水）17時04分～18時17分

### 2 場所

オンライン開催

### 3 対象者

一般社団法人在日ベトナム共済会 山本 美香 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

（在日ベトナム共済会における相談対応について）

- 相談者が、日本語を話すことができる場合は日本人の職員が、ベトナム語しか話すことができない場合は私が相談内容を把握した上で、一般社団法人在日ベトナム共済会の中で色々な人が関わり合いながら解決策を検討している。
- 相談内容については様々であるが、就労ビザや転職関係の相談が多い。そのほかには、家庭内暴力や夫が亡くなった場合の手続、銀行での手続、弁護士や産婦人科の検索方法といった相談も寄せられている。
- 多くの相談を受けているが、件数や解決までに要した時間、日数については把握していない。解決までに要する時間等については、相談内容に依るところが大きく、すぐに回答できる内容であれば即答しており、即答できない内容であれば回答に要するおおむねの期間を伝えた後、対応方法を確認した上で回答していることから一定の時間を要する。
- 共済会は、困っている人たちがより良い生活ができるようにという気持ちを持ってボランティアで活動を始めたものであり、活動資金等の支援は受けていないため活動が難しい面もある。
- 相談の対応方法について、私は、電話やメール、Facebookを使って対応しているところ、共済会では別のツールがもう一つあるが、詳細は把握していない。ベトナム人は、Facebookを使用する方が多く、私自身もFacebookで対応することが多い。
- 共済会の相談体制については、まずは相談内容を確認し、私たち限りで答えられる内容であればその場で回答するが、私たち限りで回答できないものについては、相談内容に応じて、例えば、ビザの関係であれば入管を、技能実習関係であれば技能実習機構を、労働問題であれば労働局を案内する又はこれらに連絡を取るほか、役所で手続する際に必要な書類等を細かく調べて案内している。

- 共済会の相談対応については、個人の経験やつながりを生かしながら行っているが、共済会に社会福祉士等の資格を持っている者は私が知る限り、在籍していないと思われる。共済会においては、相談対応に関する研修や勉強会を行っていきたいと思っているが、コロナ禍や資金の問題などから実施できていない状況である。

(コーディネーターに必要な役割・能力等について)

- 困りごとがあつて相談したいが時間が無いという方のために、オンラインで相談できるようにすると良いと考える。通常の相談窓口に加えてオンラインでの相談対応が可能となれば、相談者が現地まで赴く時間が短縮でき、また、色々な場所からも相談ができるほか、対応者側も現地以外でも対応が可能となるため、互いにやりやすくなるのではないかと考える。
- コーディネーターは、色々な知識を持った方になってもらうのが一番良いが、そのような人材を育成するのは簡単ではない。寄せられた相談に対して時間を掛けずにすぐに対応できるよう、知識や経験をたくさん積んでもらいたい。また、相談する側は困っている状況であり、相談内容をまとめることができない状況であることから、相談に対して円滑に対応するためにも、コーディネーターは相談内容を簡潔にまとめて把握する必要がある。加えて、語学も必要となるほか、それぞれの母国の習慣や文化があるので、互いにこれらの文化等を把握することで、同様に円滑に対応できるものと考えている。
- 共済会においては、現在のところ、国や自治体に対して現行制度の改善すべき点の提案等は行っていない。ただし、コミュニティで質問をした場合、コミュニティ内の方が回答してくれることがあるが、回答した内容が正しい知識ではなく、回答した方の経験によるものであった場合など、誤った知識を教えられている可能性がある。正しい知識を知ってほしいという思いから、国の新しい制度や生活上で必要なことをまとめてベトナム語で翻訳し、共済会のホームページに投稿し周知してもらおうと考えている。

(国に対する要望について)

- 外国人だけに限った話ではないが、決して安くない税金を支払わないといけないことに疑問を抱いている方がいるものと感じているため、税金の使途について明確にすべきだと考えている。そうすることで、税金を支払うと金銭面で苦しいが、税金によって現在の生活が確保されているのだと納得できるのではないかと。

(コロナ禍における孤独・孤立に関する相談について)

- ベトナム人は友人に頼る方が多く、また、困ったときにはベトナム人同士で助け合う部分があるため、コロナ禍になって孤独になったという相談は今のところ少ない。

以上