

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年1月30日（水）15時00分～15時58分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

国際移住機関（IOM）駐日代表 望月 大平 氏
プログラム・マネージャー 清谷 典子 氏
プログラム・アシスタント 須藤 詠子 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

（IOMの相談体制等について）

- IOMの相談体制について、IOMの職員は9名で構成されているが、そのうち3名が国内事業に関わっており、相談が来た場合はその3名で連絡を受けている。特に2名がケースワーカーとして、事案にしっかり付いて相談を受ける体制となっている。このように、IOMが支援する場合の相談対応は、ケースワーカーが行っている。
- 相談者の属性は、多くは非正規に在留している外国人や家族等その関係者であるが、支援団体、行政機関、病院、大使館、弁護士等もあるほか、正規に在留している外国人も含まれる。
- 相談は、IOMサイトに電話番号やメールの問合せ先が載っているため、基本的には、メールか電話で連絡が来ることが多い。また、特定のIOMが行っている事業に関して、例えば人身取引被害者の支援事業や非正規に在留する外国人に対する帰国に関する支援事業である場合には、警察、婦人相談所、入管等から直接連絡を受けることもある。
- 相談内容については、在留資格に関する相談、日本に残りたい、難民認定申請が認定されないといった内容のほか、難民認定申請が不認定の場合にはカナダやアメリカで難民認定申請を行いたいという内容、日本での生活面に関すること、貧困、病気、学校、子供の学習、DV等に加え、自国に帰りたいという相談も寄せられている。

（複雑な相談等への対応件数等について）

- 相談件数に関しては、年間50～60件で、1件当たり何度も繰り返し相談が必要な方もいるほか、多くはIOMの事業に関連する相談ではないため、関係機

関を紹介する形で終了するものもある。そういった場合は、認定NPO法人難民支援協会（JAR）、社会福祉法人日本国際社会事業団（ISSJ）、国連難民高等弁務官事務所（UNHCR）、カトリック東京国際センター（CTIC）、弁護士事務所や大使館といった機関につなげて終了するケースが多い。相談の趣旨が分からない、他の機関へつなげられないという案件はさほど多くない。

（複雑な案件の対応について）

- 複雑な案件に関しては、IOMの支援対象外となる相談に関しては、先ほども申し上げた行政機関や支援機関等へつなぐことが中心となるが、帰国希望者で支援対象に該当する場合はIOMが入管等の関係行政機関に直接連絡し、支援の可能性を模索することもある。人身取引の可能性がある場合にも緊急を要するため、同じような形で直接、警察、入管、大使館等の関係機関に連絡を行っている。
- 基本的にはIOMが直接対応可能な案件で行政機関に連絡する場合以外のIOMの管轄外の案件は、相談者に対して相談すべき機関の連絡先を伝えるといった対応を取っている。

（IOM内外における研修等について）

- IOMでは官公庁や自治体の職員研修での講義において、IOMの事業やIOMができる支援について案内し、IOMがどのような状況でどのような対応ができるのかを伝えており、年間で約400人の職員がIOMの講義を聴講している。このほか、官公庁、NGO等の外部機関主催の会議に積極的に参加しており、ミーティングやその他の講義の出席依頼等を受けて話すこともある。
- IOMの内部での職員に対する研修について、IOMは国際機関であるため本部及び地域事務所にプロテクションディビジョンという保護を担当する部署が設置されており、当該部署に専門家をアドバイスするスペシャリストが配置されていることから、同人らからウェビナー研修の実施やグッドプラクティスやポリシーフレームワーク・ガイドライン等の共有等が行われている。
- これらウェビナー研修等の研修は全員の参加が必須のものもあれば、希望する職員のみが参加するものもある。そのほか、ウェビナー形式に加えて対面形式での研修もあるほか、プロテクションに関わっている全世界のIOMの職員が入っているメーリングリスト等も活用したワーキンググループ形式の研修も行っている。

- IOMの職員については、ソーシャルワークをするという前提で、かつ、警察や入管等のコーディネーションに関する業務があるということを前提に、そのようなスキルのある方を募集している。必要とされるスキルは、まず言語がその一つであり、加えてソーシャルワークのバックグラウンドがあること、それがなかったとしても、例えば警察や入管でのバックグラウンドがあるなど得意分野のある方を採用の条件としている。IOMのケースワークを担当している職員は、短期間での入替えは考えておらず、長い方で20年くらい勤務している者もいる。い。
- IOMの職員は、カバーしなければならない分野が広いので、特定のバックグラウンドを切り口に雇用された方が多いが、長く業務に従事することによる積み重ねや、関係機関、ローカルといった特性の中での積み重ねによってスキルを身に付けている部分もある。
- IOMの職員は、日本の制度の内容について行政機関に代わって伝える立場ではないため、IOMが相談者に対して、日本の社会制度等に関して説明することはなく、IOMでは、相談者を行政窓口等へつなげるという取組を行っている。

(コーディネーターに必要な役割・能力等について)

- 相談対応支援においては、アクセスしやすい窓口というものが重要であり、また、相談者のたらい回し等を避けるため、支援部署間や相談対応者間のある程度のネットワークやメカニズムが相談受け入れ側、又はコーディネーター間にあるということも重要である。加えて、相談者のバックグラウンドを理解できることがコーディネーターとして求められるところ、これには相談者の母国語が話せる外国人も含まれる。さらに、日本に関する相談事に対する正しい知識があるということも非常に重要であり、相談支援においては間違った情報を与えないということが必要である。
- 予防的支援については、先ほどの相談対応と重なる部分が多いと思われるが、コーディネーターがある程度のネットワークを構築した上でいろいろなところで情報発信をして正しい知識を伝えておけば、予防にも効果的であると考えられる。
- コーディネーターとして求められる方は、言語の問題を含めて多文化の配慮や理解のある方、又はカウンセリングの経験や技術のある方である。2点目として、入管の制度、福祉制度及び介護保険制度など、各種行政制度への知識がある方、さらに関係機関の異なる機能と立場に対する知識の理解と調整能力のある方、問題の所在を確認する多角的視点と判断力のある方というのが挙げられる。

- コーディネーターの認証制度について、コーディネーターには幅広い資質が求められることから、研修が修了して認証される研修制度を取ることは選択肢としてはあり得る。ただし、認証に当たって研修受講者や日本語の能力が高い方といった枠が設けられた場合、外国にルーツを持つ方の経験を発揮しようとしても、そうした資格要件等が障害となってしまいう場合があり、そうした人材の制度への参入が拒まれる可能性がある。
- コーディネーターの配置先について、現在、国際交流協会でワンストップセンターやワンストップ窓口を設置しているところ、一元的窓口かつ多言語対応ということで、コロナ禍で非常に役に立ったと聞いており、相談しやすい窓口であると考えられることから、コーディネーターの配置先として良いのではないか。ただし、実際に窓口を訪問する必要があることや、地域ごとに異なる国際交流協会がたくさんある中で窓口を探すという困難性を考えると、併せてホットラインやチャット等のSNSでアクセスできるような形も必要である。
- 入管や政府から要請があれば、コーディネーターをIOMに配置することは可能であるが、拠出を基に事業ベースでの対応となると思われる。
- IOMとしての活動を踏まえた課題であるが、様々な在留資格の方がいる中で様々な問題があることから、幅広い情報能力が必要である。また、言語の問題として、IOMでは母国語でカウンセリングや相談を受けるようにしているところ、特殊言語の場合はなかなか通訳人が見つからずに苦勞する部分もある。
- IOMの事業は、政府の要請に基づいて行っており、政府の拠出金を使って事業を実施していることから、政府に報告書を毎年提出しているほか、その中で課題及びその解決策等に関しても共有している。また、人身取引事案では、警察や婦人相談所、入管等の関係機関で会議が開催されることがあるところ、その中で報告する形でフィードバックを行うこともある。

(研修体制について)

- 外国人の相談対応に従事する専門的な人材には幅広い知識が必要であるため、長期的に育てるといような視野が必要であり、育てた人材を長期的に使うということも重要である。そして、横のネットワークを構築するネットワーク構築型の研修も実施する必要がある。IOMの中では同じ業務を行っている全世界の者が知り合いになれるようネットワークの構築が積極的に行われている。
- IOMでは、自由参加型のウェビナーが、おおむね週一回ペースで行われており、1時間から2時間程度のものが多い。全員が受講しなければならない研

修モジュールもあり、例えば職員による相談者や裨益者に対する性的虐待の防止や人権、移住者の権利と尊厳の保護に関する研修内容などがある。職員のセキュリティ等に関しても、全員が定期的に必ず受けないといけない研修モジュールがある。さらに、オフィスから一人は受講しなければならない研修に関しては3日間や1週間のものがある。

- モジュール研修については、オンラインで資料を読んで質問に回答していくような形式となっており、その中に講師が話しているビデオやアニメーションというものが含まれている事もある。各モジュールはテーマによって数セッションから成り、だいたい2～4時間ぐらいの時間を要する。

(外国人を支援する人材の育成等について)

- IOMでは人身取引対策事業を行っているが、人身取引は事案の傾向も対策も、行動計画が定期的に更新されるなど常に状況が変化している。このため、省庁や民間が開催している会議やワークショップ、ミーティング等に積極的に参加することで、常に情報を更新するとともに、IOMの知見や経験を共有するよう努めている。
- 行政機関の職員が人身取引事案や困難な案件を大変な思いをして処理しても、3年から5年で異動、契約終了等のため職員が入れ代わってしまい、せっかくの経験やスキルが散逸してしまうことは損失であると考えている。これらを集積できる仕組みが必要と思っている。現状では研修を通じたものになると思われる。人身取引に限らず、様々なケースワークの課題を組み入れていけたらよいと思われる。

(外国人に対する相談支援等の課題について)

- 現状では様々なレベルや機能の公的及び民間の窓口が多く、混乱する面があるのではないか。F R E S Cについては、アクセスが非常に良く、有効活用が期待されるが知名度をどのようにして上げていくかということが課題であると思っている。
- ワンストップ窓口に関しても、例えば外国人集住地域とそうでないところなどで相談体制への濃淡の差、職員の能力の差などにギャップがあるような印象を感じる。どの窓口でも良いサービスを受けられるような体制にしていくことも課題と思われる。
- それはワンストップ窓口だけではなく、警察や婦人相談所、児童相談所、入管等の職員の入れ替わりが行われる機関では、体制や対応に差があるような印象を受けている。

(外国人を支援する人材を育成するための研修について)

- 外国人支援人材を育成するためには、まず得意分野がある方を配置してその中で育てていく必要がある。得意分野がある方とは、海外青年協力隊の出身者や、ハローワークで働いたことのある方など専門性の高い窓口で働いていた方が挙げられ、その方たちがどんどんいろいろな相談対応ができるように育てていくというのも一手かと思っている。
- 次に、言語の必要性である。なお、英語対応が可能であれば、例えばIOMの公開している英語のモジュールなどが使用できる可能性が広がるほか、研修機会も広がる可能性がある。

(今後の外国人からの相談内容について)

- 外国人の相談内容としては、年金に関すること、介護保険制度に関すること、公的機関の相談や子育ての困りごと等が増えていくと考えている。

(コーディネーター施策についてのアドバイスについて)

- 専門部会の資料にも書かれていたが、担当者の専門知識不足、たらい回しにされた事案など、当事者が相談した際に感じたことを把握し、外国人の当事者が今どのようなことに悩んでいるのか、どういうサービスが欲しいのかといった当事者の声を聞くということが重要だと思っている。また、相談データの集積も重要である。
- さらに、コーディネーターは、外国人だけではなく、受け入れる日本社会等コミュニティへの働き掛けも重要だと思っており、受け入れる側の人たちに対する働き掛けも行っていく必要があるのではないかと考えている。

(国に対する要望について)

- Global Compact for Migration (安全で秩序ある正規の移住のためのグローバル・コンパクト (GCM)) という日本も賛成して国連総会で決められた国際的な協力枠組みがあることから、IOMでは、この枠組みを指針として使っていただくことが必要であると思っている。
- 相談業務やコーディネーター業務は、結構負担が大きい職種であると認識している。どこまでがコーディネーターの責任で実施し、最後までフォローアップするのか、それともリファーした時点で終わるのかを整理しないと、どんどん負担が増えていきかねない。コーディネーターの心理面でのケア等も配慮が求められるのではと思われる。
- 能力の差もあるが、自治体におけるそもそもの人材確保が難しいというよ

うなところもあるので、自治体にはないけれども、オンラインアポのシステムを導入し、そこでアポイントが取れる等、確実にアクセスできるような方法を考えていただきたい。

- 外国人からの相談というのは今後また増えていくと思われるが、外国人との付き合い方や文化的な違いへの対処法に関して受け入れる側の日本人からの相談も増えていくのではないかと考えており、自治体や警察がそのような相談に対して間違った情報を教えてしまうなど、そういったことがないように気を付けないといけないことから、そのような日本人側からの相談に答えるための施策も必要なのではないかと考えている。

以上