

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年2月9日（木）13時59分～14時54分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

日本商工会議所産業政策第二部 部長 大下 英和 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 朝熊法務専門官 ほか

5 内容

(現行の相談対応の課題・問題等について)

- 日本商工会議所は直接外国人材の方々に接しているわけではなく、全国で十数か所の商工会議所が技能実習生の監理団体等の役割を担っており、その現場から様々な声が寄せられている。
- 監理団体等の役割を担っている商工会議所では、受入れの多いベトナム人やミャンマー人の母国語が分かる外国人を職員として雇っているケースがあり、何か問題があればその外国人職員が窓口として相談を受けている。
- 例えば、ベトナム人などは、困り事があると同国人同士のSNSで解決策を聞くことが多いとも聞いている。解決につながれば良いが、適切でない対応に流れていくケースもあると伺っている。
- 今回検討されている様々な外国人の生活上の困り事に対して適切に対応できるコーディネーターを、多くの外国人が働いたり住んだりしている地域に一定数配置していただくことは、非常に意味があると思っている。
- 現在、受入れ企業やその企業を支援している監理団体等が日本語の教育から生活面の相談対応まで行うようになっているが、これだけ外国人の受入れが増えてくると、対応しきれないというのが足元の課題、問題点であると思っている。
- こうしたコーディネーターのような仕組みがしっかりできて、各地域にコーディネーターが配置される状況、特に自治体の窓口配置されている状況が望ましいと思っており、出来るだけ早く形にしてほしい。

(コーディネーターの役割・業務内容について)

- コーディネーターには、相談者に対する直接の対応と予防的な支援を期待する。想定される相談、困り事に対応するに当たっては、実際には地域ごとにつながり先が異なることもある。可能ならば母国語でコミュニケーションが

でき、かつ、地域特有の状況に対する理解も必要である。

- 業務内容として、適切な窓口につなぐだけでなく、相談者の困り事が解決するまで寄り添って対応できることが本来は望ましい。

(予防的支援について)

- 相談者への直接の対応に加えて大事なのは予防的支援である。外国人が転入して来た際に、その地域で暮らす上で必要な基礎知識を研修することが大切である。転入時だけでなく、定期的に情報のアップデートを行い、能動的に外国人とコミュニケーションを取ることも非常に大事である。
- 予防的支援の内容は、日本語、生活する上で必要な文化、習慣、マナーの理解が基本であり、その地域に落とし込んだ内容で教えていく必要がある。
- 予防的支援を実施する場所については、東京にはF R E S Cというワンストップで対応できる施設がある。他の地域でも、ワンストップで対応できる体制が望ましい。
- 自治体の窓口では外国人の相談を受けられない場合もあり、コーディネーターが自治体に改善を働き掛けていくということも非常に大事である。

(コーディネーターの能力について)

- コーディネーターの能力としては、親身になって外国人側の立場に立って物事を考え、動けることが基本である。自治体の窓口等に関する知識やネットワークはもちろんのこと、外国人側の元々の生活習慣や考え方、日本人との相違点をきちんと理解していくことが最低限必要であると思っている。

(コーディネーターの認証制度等について)

- 認証制度を設けることは否定しないが、コーディネーターとしての役割は、国家資格を持っているからできるというものではなく、また、一定の座学を受ければできるというものでもないと考える。
- 認証制度を設けるには、コーディネーターとしての役割を果たすために学ぶべき基本的な知識を示す必要があるが、一方で、実際にコーディネーターに類似した活動を行っている方を中心に、事例の共有と問題解決を行っていく仕組み作りを可能な限り早期に始めた方が良い。
- しっかりした資格制度を作るのは後でも構わないので、まずは実際にコーディネーター的な役割を担っている方同士が連携して、個々の取組みのレベルを上げ、コーディネーターの役割を明確にし、その役割を担うことができそうな人物に研修を行い、コーディネーターの担い手を増やしていくことが重要である。

- 企業側からすると、深刻な人手不足の中で、外国人にはもっと早く、もっとたくさん来てほしいと思っている。しかし、企業側がその外国人の生活面まで見なくてはならないとなると、負担が重く十分に対応できない。場合によっては外国人が犯罪行為に及ぶ、あるいは日本に悪い印象を持って帰国をするという状況が繰り返されることにもなりかねない。そのようになってしまうのは、受け入れる企業、外国人材の双方にとって望ましくない。
- コーディネーターの担い手をどんどん増やす取組は、あまり形にとらわれずに1日も早く進めていただきたい。国家資格化してハードルを上げ、仕組みの整備に時間が掛かってしまうのは本末転倒である。完璧でなくても良いので、外国人支援をやる意欲があり、できる人材を増やしていくことが必要であると思っている。

(コーディネーターに必要な研修体制等について)

- 全国各地でコーディネーター的な取組をしている方々に基本的に押さえておくべきポイントを整理してもらい、その内容に沿って研修を実施することになるのではないかと考えている。そうした研修を受けた後、コーディネーターそれぞれが自治体や地域において、そのポイントを一つ一つ確認し、各々ネットワークを作っていく必要があり、座学よりも、実際に地域において事案を共有し合いながらレベルを上げていくことが大事である。
- 基本的な知識を取りまとめた研修が出来れば、監理団体の職員や受入れ企業の職員にとっても役に立つのではと思う。ただし、研修を受けたからといって、それらの職員のみで外国人に対する支援を全てカバーするという考えは、本来は違うというのが我々の思いである。
- 外国人は職場にいる時は働く人だが、それ以外の時には生活者であり、生活の困りごとに対する支援は基本的には公的に行うべきものである。まずはコーディネーターの役割を果たせる人が、自治体に配置されていることが望ましい。その上で、受入れ企業等においても、そのような知識を一定程度持っている職員がいるというのが理想である。
- 現在、商工会議所では、外国人支援に関する研修等は行っていない。監理団体や登録支援機関を行っている商工会議所においては、受入れ機関等に対する研修や指導等、一般的な監理団体等が行っている内容のことは当然に行っているはずであるが、受入れ担当者の育成は行っていないと思われる。
- 研修の仕組みを作るのであれば、現場での実習を取り入れるべきである。資格制度を導入するのであれば、資格を持っている人の指導の元で、実際の相談に対応するという内容を入れ込むべきである。

(監理団体等を務める商工会議所の支援先について)

- 川口商工会議所では、会員事業所から、技能実習生や特定技能外国人を受け入れたいが、監理団体や登録支援機関となってくれるところがないので、商工会議所で務めてくれないかとの要望があり、地場産業の深刻な人手不足もあって、監理団体等を務めることとなったと聞いている。
- 監理団体等を務めている他の商工会議所も同じような状況で、実際の支援先は会員事業所である。

(今後の見通し等について)

- 事業所側はできるだけ多くの外国人に働きに来てほしいが、生活面の支援までは手が回らないため、そこをどうにかしてほしいという点が深刻な問題となっている。
- 生活面の支援で鍵となるのは日本語能力である。日本語ができれば、病院に行くなど自身でできることも増え、受入れ機関等の負担が軽減される。
- 加えて、監理団体や外国人本人も相談窓口の存在を認知していないようなので、相談窓口の認知度を高めるという取組も非常に重要である。
- 働く外国人が増えてくれば単なる生活支援だけではなく、日本の税制や社会保険制度などの相談も増えてくる可能性があり、適切に窓口につなげられる体制が必要であると思っている。

(国に対する要望について)

- 地方の中小企業は人手不足が深刻で、外国人の受入れを望む企業は大変多い。外国人に来てもらえるのであれば、仕事はしっかり教える体制はある。そのためには、労働者として受け入れると同時に、生活者として外国人を受け入れるしっかりした公的な仕組みを設計することが非常に重要である。
- 今回のコーディネーターを一つの核にして、各自治体で外国人の方々が安心して暮らせることになれば、その地域の日本人も安心して暮らせる状況になる。国がリーダーシップを発揮して資金面や事業面でしっかりと自治体を支援することが重要である。

以上