

## 関係者ヒアリング結果概要

### 1 日時

令和5年2月20日（月）14時00分～15時05分

### 2 場所

オンライン開催

### 3 対象者

一般財団法人日本語教育振興協会 評議員 中西 郁太郎 氏

一般社団法人全国日本語学校連合会 副理事長 長岡 博司 氏

一般社団法人日本語学校ネットワーク 代表理事 大日向 和知夫 氏

一般社団法人一般社団法人全国各種学校日本語教育協会

副理事長 新井 時賛 氏

全国専門学校日本語教育協会 会長 深堀 和子 氏

一般社団法人全日本学校法人日本語教育協議会 代表理事 江副 隆秀 氏

日本語教育機関団体連絡協議会事務局 谷 一郎 氏

日本語教育機関団体連絡協議会事務局 森下 明子 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

（地域全体の課題・問題について）

- 外国人からの相談への対応が組織化されておらず、省庁、都道府県、市区町村、NPO団体と主体者がそれぞれ対策や窓口を設けるなど、交通整理されていないため情報迷子となり、結局、具体的支援にまでたどり着けないケースが非常に増えている。
- 例えば、外国人の方が日本語の勉強をしたいと考えた際に、行政窓口でボランティアの日本語教室は案内されるが、日本語教育機関の紹介が行われていないという状況がある。行政は、特定の学校等を案内することを懸念しているように思われるが、日本語教育機関においては、日本語教育に関連していろいろな相談対応も行うことが可能であるところ、十分に活用していただけていないと感じている。なお、地域日本語教育コーディネーターがそうした外国人から相談を受けた場合に学校につないでいるかどうかは判然としない。

（日本語教育機関の生活指導担当者の課題・問題について）

- 日本語教育機関では生活指導担当者が設置されており、当該担当者が在籍している学生の様々な相談業務を行っているため、対応事例がかなり蓄積さ

れていることから、日常的に困っているということはない。

- しかし、トラブルがあった際、特に、学生が亡くなった場合には、多岐にわたる対応が必要となるため、行政のサポートが受けられる形であればありがたい。

(相談対応支援における役割・業務内容について)

- 相談対応で支援が必要な要因の一つとして、外国人の日本語力不足があるものと考えられる。この点において、文化庁が主導して行っている日本語教育の観点からの地域日本語教育コーディネーターという制度があるが、貴庁が考えているコーディネーター制度との役割、業務内容の違い、線引きなどがかなり重複している印象を受けるため、コーディネーターの所属、業務内容、予算というものはっきりさせるためにも、その点をしっかり検討していただきたい。

(地域全体の予防的支援の実施場所・取り組むべき内容について)

- 入国後、できるだけ早い時期にオリエンテーションが実施されるべきであり、実際に我々も新しく来日した留学生に早期にオリエンテーションを実施している。
- オリエンテーションについては、我々も継続して留学生に行ってきた経験から、入国直後だけではなく、適切な時期に定期的実施する必要があると承知しており、地域全体としても同様ではないかと考えている。
- オリエンテーションの内容については、相談事例の多いものから重点的に行っていくべきであり、オリエンテーションの実施場所は、やはり自治体の庁舎などが良いと思われるが、同時にアクセスの良い場所であるべきと考える。また、相談者が少ない地域又は相談者が意思疎通できる言語対応者が少ないケースの場合では、オンラインでの対応も考えて良いのではないか。
- 予防的支援の実施場所として是非申し上げたいのが、日本語教育機関との連携である。我々は、留学生が主な対象ではあるが、入国直後やその後の定期的実施するオリエンテーション等の研修により、それなりのノウハウがあるほか、全国に日本語教育機関があるため場所の面でも活用いただけるのではないかと考えている。
- 日本語教育機関で実施している予防的支援は、警察による日本の法令遵守（交通規則、資格外活動、犯罪等に巻き込まれないための注意喚起、交通事故に遭ったときの対応）、地域の生活ルール・マナー（ごみ出し、部屋の使い方、騒音、駐輪場）及び在留資格などのオリエンテーションが挙げられる。

(日本語教育機関における予防的支援について)

- 初級、中級などと対象の先生たちのレベルが上がってくることに加え、外国人の在留期間が長くなるに連れてトラブルの内容も変わってくるため、入国時のオリエンテーションで教えたからといって、長期的に在留する外国人の問題が全て解決するわけではなく、積み重なってきた時のトラブルに対しての研修が行われることが必要である。
- また、外国人なので、1回言ったら伝わっているという考えではミスが多く起こる。何度も伝えることで、外国人のタイミング、個人個人のタイミングを把握する能力が必要であると感じることも、定期的に研修を実施する一つのポイントと思っている。
- 日本語教育機関は、4月、7月、10月、1月と最大4回の入国のシーズンがあり、そのタイミングに合わせて、新規でオリエンテーションを実施し、その間のタームでちょうどいい2、3か月後又は6か月後ぐらいのタイミングで再度オリエンテーションを行っているのが一般的な日本語教育機関ではないかと思われる。
- 日本語教育機関は長いと2年間在籍することになるが、この2年間におけるポイントポイントで重要となる項目が変わってくる。例えば、入国直後は社会適応のための基礎的知識であるが、ステージが進めば、日本語教育機関を卒業した後に就職するのか進学するのかなど、ステージを移っていくに連れて、そのタイミングでどのようなことを考えなければいけないのか、準備しなければならないのか、どのような行政手続を行わなければならないのか等、タイミングによって要求される重要なことが変わってくるため、これが定期的にオリエンテーションが行なわれている背景にもなっている。

(コーディネーターに求められる能力について)

- いろいろと求められる能力は考えられるが、特に必要な能力は、我が国の基本的な社会の制度や法令に関する知識であり、この能力がないと相談にも対応できないだろうと思われる。
- また、重要なのがコミュニケーション能力であり、知識ばかりがあっても相談対応は対人なので、コミュニケーションや意思疎通がしっかりできる方でないと問題がある。
- 加えて、コミュニケーションを取る上で1番良い方法は、母国語でいろいろ話を聞いてあげられることであり、それが困難であっても、媒介語として英語などの語学スキルがあった方が良い。日本語でも構わない場合も多いと思われるが、その際はやさしい日本語で話すスキルを持っている方がコーディネーターであれば、コミュニケーションを取るのに役立つだろうと思われる。

る。

(コーディネーターの国家資格化について)

- 国家資格化については、我々の中でも賛成意見、慎重意見及び反対意見がある。
- 賛成意見としては、現状、相談対応についてはボランティアで対応されていることが多いが、対応の内容に関して非常に偏りがあると考えている。今回のコーディネーターの役割・能力をしっかりと決めて国家資格ないしそれに準ずる認定資格にすることで、この偏りが整理されるのではないかという意見がある。
- 慎重意見としては、将来的には国家資格でも良いかもしれないが、慌てて無理やり国家資格などを作ってしまうことによって、実態にそぐわないような形で制度ができてしまい、せっかくコーディネーターが活躍できる場を限定してしまうのではないかという意見がある。
- また、知識は計りやすいが、コミュニケーション能力や人間性を計るのは難しく、他方で、そのような能力が非常に大切な仕事となるため、これらの理由から国家資格化は慎重に考えるべきとの意見がある。
- 加えて、コーディネーター制度を作るまでに時間も掛かるものと思われ、時代も変化していく中で、堅い制度を作ってしまうと柔軟に対応できなくなるのではないかという心配もあるほか、コーディネーターには知識だけではなく、経験が重要な部分をかなり占めていると思われることから、単純に知識を試験で計る形ではなく、経験を評価する形にしないと意味がないのではないかとの意見がある。
- 最後に反対意見については、慎重意見とほぼ同様であるが、評価試験だけではコーディネーターの能力は評価できないとの意見がある。

(研修体制について)

- 基本的法令知識が必要であるが、ある時点での知識ではなく、常に運用を把握していることに加え、法令知識をアップデートする研修が必要である。また、外国人の問題は多岐にわたるため、個別事例でのケーススタディが非常に重要かと思われる。
- 加えて、知識のみではなく、相談に当たった際の接し方に関する研修のほか、コーディネーターが日本語教師を兼ねていれば良いが、そうでない方の場合は、やさしい日本語で話すことができるような研修、在留資格に関連する相談も多いものと思われるため、在留諸申請等の業務に関する研修も必要ではないかと考える。

- 上記に加え、研修よりも、まず外国人に対するポリシーをはっきりさせるべきである。また、知識だけはあるが、外国人との接点や接した経験がない人には荷が重いのではないか。
- まずは、国が目指す社会は、多文化共生社会なのか統合社会なのかといった基本的な考え方・方針を明確に示す必要がある。

(国が実施する研修において要望する分野(科目)について)

- 研修が必要と思われる項目として、デジタル対応能力(デジタル申請の際の手順)、被害者、加害者両面からの対応策に関するケーススタディ、在留資格等入管法に関する分野(全在留資格に関する網羅的な知識と実際の申請書類の運用方法等)、申請業務を犯罪等で悪用するケースへの対応策、問題点を提起する情報交換会とそれに対する関係省庁からアドバイスを受けられる場の提供、カウンセリング手法、異文化間コミュニケーション、国別、民族別の特徴、市区町村の担当部署に主体的な地域の支援体制を作る視点や意識を授ける科目、世界と日本をふかす科目(地政学的なもの)等が挙げられるが、網羅的に列挙したわけではないので、実際に研修を制度化する際には、このような項目について時間を掛けて整備することが必要だと思われる。

(日本語教育機関における研修について)

- 各日本語教育機関において、経験のある先輩が後輩にいろいろな個々のケースについて伝授していくといったことが常に行われている。
- 組織的な研修としては、各団体の中で大規模なものから小規模なものなど様々行われているところ、その中で1番大きい研修は日本語教育振興協会の生活指導担当者研修となり、経験が浅い3年以内ぐらいの職員を対象にしたものと、ある程度ベテランの域に達した職員を対象にしたものがそれぞれ年1回行われており、以前は集合研修で東京や地方で行っていたものの、今年度はオンラインで実施している。
- 日本語教育振興協会だけではなく、他の団体においても内部で大なり小なり似たような研修が行われている。

(外国人に対する相談支援・支援の現状全般について)

- 外国人に対する相談対応は学校や企業において個別に行われているが、組織的な連携が不足している。また、国において、外国人の受入れに関する基本的施策や総合的な受入れ、処遇に関する方針が明らかでないため、相談等の方向性が定まらない。

- 小中高の教員が抱えている外国ルーツの児童生徒や保護者への個別指導支援の負担増に関して、日本語教育機関が柔軟に関われることでいろいろと貢献できると考えているところ、そのような仕組みがないということが問題と認識している。
- また、理想的には中長期在留が見込まれる全ての外国人について、来日の初期に日本語教育が行われていれば、かなり問題が解決するのではないかと我々は感じているところ、その体制が整っていないということが問題なのではないかと思っている。
- 細かい点となるが、外国人が銀行口座を開設する際のハードルが非常に高く、この点に関する困り事、相談が現状として非常に多い。加えて、外国人が病気や怪我をした場合に、母国語での医療通訳がうまく提供されていないため、我々自身も困ることが多い。

(日本語教育機関における他の教育機関との連携等について)

- 全国日本語学校連合会においては、年2回、大学や専門学校と連携して大きな会場借りて進学フェアを開催している。ただし、留学生の中には、大学に進学せずに、就職を希望するケースも増えてきており、そうなるとしても企業とのマッチングが必要となることから、産官学の連携がもっと必要だと考えている。
- 神奈川県では神奈川拠点校において、いわゆるコーディネーター的な役割を担ったエキスパートの専門家が、大学や専門学校などの留学生に対して留学生の困り事や就職などのいろいろな問題への相談対応、指導を行っており、貴庁が目指しているコーディネーター制度に近い取組を実施している。  
(\*なお、令和2年度から拠点校での定期講座開催は終了し、県内教育機関からの希望に基づき出前講座方式で開催している。)
- 公益財団法人川崎市国際交流協会では川崎市国際交流センターに外国人窓口相談コーナーを設け、行政書士による無料相談会を行っている。10か国の言語での相談ができ、やさしい日本語でも対応できる。外国人のビザ・在留資格に関する問題、国際結婚・離婚、子供の国籍、会社設立、日本支店設立、外国人雇用などに関する無料相談を行政書士が行っている。
- 外国人支援についてはボランティアベースであるため、基本的には深刻な問題、カウンセリングができない。留学生が亡くなった場合においても、国における文化、習慣等があるため、いろいろな経験を積んでいる方でないとならば連携ができない。
- 日本語教育振興協会においては、外部向けの外国人材生活支援担当者実務研修を行っている。令和3年度はコロナ禍のため実施していないが、日本語

教育機関で培った経験を、例えば、介護施設や専門学校、大学の生活指導担当者と共にケーススタディやグループワークを実施しながら、全体的な横の共有等も行っている。

(今後、増加が想定される外国人からの相談内容について)

- 主に、子供の学習相談、心の問題に関する相談、就労、所属機関離脱後の残留、難民認定申請などの入管関連、日本語学習、就労に関する相談、外国ルーツで日本国籍を保持する児童生徒の受験問題、価値観が異なることに起因する問題、犯罪、民事上のトラブル相談、不動産、婚姻(邦人との婚姻を含む)及び仕事上のトラブル相談、生活全般の問題(在留資格による社会保障制度の差異なども含む)などが挙げられる。

(国に対する要望について)

- 外国人生活者に対する公的負担による日本語教育の機会を確保していただきたい。
- 文化庁及び入管庁両方からコーディネーター制度が提唱されており、政府の取組としてバラバラ感があるため、省庁間でしっかり調整又は統合するなどしてほしい。
- 日本語教育機関は、相談対応の窓口としても、研修の実施機関としても、それなりの経験の蓄積があることから、是非活用いただけたらと思っている。
- 貴庁への申請書類を全て英語のまま構わないという取扱いにしていきたい。日本語教育機関に40～50年在籍しているが、これまでずっと入管庁に提出する書類を日本語に翻訳してきた。この作業がなくなるだけでも時間、エネルギー、費用の面が軽減化されるため、入管庁においても体制、言語という点について入管庁としての企業努力をすることで、制度設計の在り方も異なってくるものと思われる。
- グローバルスタンダードという考えに基づき、外国人の受入れを行っている各国がどのような対応をしているのか調査して、世界水準のような対応を行ってほしい。

以上