

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年7月21日（金）11時18分～12時21分

2 場所

大阪国際交流センター

3 対象者

公益財団法人大阪国際交流センター

常務理事兼事務局長 梅元 理恵 氏

事務局次長兼国際交流課長 木下 和子 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 平林室長 ほか

5 内容

（大阪国際交流センターにおける相談対応体制等について）

- 大阪国際交流センター（以下「当センター」という）には、契約職員、アルバイト職員を含む全26名の職員がおり、このうち、インフォメーション・相談担当が、外国人のための相談窓口の担当となっている。インフォメーション・相談担当の職員は、固有（正規）職員の課長1名、契約職員5名の計6名で担当している。契約職員の内訳は、主任相談員1名、係員の相談員1名、ベトナム語担当相談員2名、韓国・朝鮮語担当相談員1名である。
- このほか、英語3名、中国語2名、韓国・朝鮮語2名、フィリピン語1名の語学担当職員がおり、他の事業と兼務をしながら、各区の通訳や翻訳作業などを行っている。
- 相談業務時間は、平日9時から19時まで、土日祝日は9時から17時半までであり、職員はシフト制で対応している。相談員が中心となり相談業務に関する情報収集等を行い、職員全員に共有するなどして、全員が相談業務に対応できる体制をとっている。
- 複雑な相談については、相談員を中心に相談窓口職員が対応に当たるが、相談内容によっては、固有（正規）職員、大阪府、大阪市、入管等の行政機関、弁護士、行政書士等の専門家と連携を行いながら支援を行っている。
- 相談対応にあたる職員の実務経験年数は、一番長い職員で約35年の経験を有しており、令和元年7月にワンストップセンターに位置付けられた際に雇用した相談員は、4年の経験を有している。
- 契約職員の待遇については、当初は原則5年の有期雇用契約としていたが、現在は無期契約制度を導入し、3名の職員が無期契約に切り換えている。
- 語学対応職員（言語関係の資格を持っている職員）には、基本給のほかに職

務手当として3万円を、相談員には2万円を支給している。また今年度からは、契約職員を対象に2万円の基本給の昇給を行っている。そのほか、職員のモチベーション維持のためにインセンティブ制度を導入し、賞与に反映する等している。

- 社会福祉士や公認心理師の資格保持者は、相談対応に関しては優位に働く面もあるかもしれないが、当センターには現在所属していないため、そうした資格保持者の待遇面での検討には至っていない。
- 相談員の雇用に際して重視している能力や資格については、まず語学対応職員については語学力、日本語能力というのが必須である。また、対人のコミュニケーション能力を重視しており、過去の経験等も加味して判断している。
- 相談員の雇用・待遇に関しては、全ての職員を正規雇用できないことや給与面、不規則勤務などの事情で、語学力、日本語能力の高い職員などは条件の良い職場に転職してしまうため、定着しないという課題がある。当センターとしては、人事考課で優秀な者に対して賞与でインセンティブをプラスするというような工夫をして継続を図っているのが現状。

(大阪国際交流センターにおける外国人からの相談対応の現状について)

- 当センターにおける相談件数は、令和3年度は4,211件、令和4年度は4,417件、今年度については、4月から6月までで945件であった。
- 令和3年度はコロナに関する相談が多く、令和4年度はウクライナ避難民、入管手続、社会保険、年金、生活支援金、日本語教室等、生活に関する相談が増加した。
- 外国人からの相談について、相談者の国籍は、多い順に、中国、ベトナム、欧米諸国、令和4年度以降は、ウクライナ避難民からの相談が増えたため、それらに次いでウクライナ、続いてフィリピンとなっている。
- 相談対応言語は、英語、中国語、韓国・朝鮮語、ベトナム語、フィリピン語に加え、令和4年度からは、ロシア語、ウクライナ語の対応もしている。
- 相談内容としては、入管手続、雇用・労働、医療、日本語教育、婚姻・離婚の手続等に関するものを受けている。
- 関係機関との連携として、弁護士による法律相談や行政書士によるビザ相談、入管職員による相談会などを実施している。

(相談対応における課題等について)

- 言語対応職員が不在の際には、通訳ボランティアに依頼しているが、電話がつながりにくい等の事情で、当日中に対応できないケースがあった。

- 当センターで対応できない言語での相談も急増しており、今後の体制についても課題と感じている。
- コロナ禍においては、特に情報が散在しており、情報収集に苦勞したため、一元的にまとめて管理してくれるようなものがあれば有り難いと感じた。

(大阪国際交流センターにおける課題を公的機関等に届ける仕組みについて)

- 外国人の住みやすい大阪を考える関係機関等連絡会議という会議体があり、外国人対応窓口を開設している国、自治体、公益団体、民間団体等の関係諸団体が相互に連携しつつ、情報共有や情報交換を行っている。
- 大阪府内の自治体が運営する国際交流協会等のネットワークにおいて、様々な事例を共有し、意見交換を行っているほか、相談対応への研修を実施するなどしている。

(相談員の育成体制等について)

- 基本的には、OJTで先輩のスタッフと行う相談対応や、行政機関の職員が説明する内容を通訳により相談者に伝えることを通じ、相談員も知識として身につけ、習得している状況。
- 行政サービスは多岐にわたるため、その全般についての深い知識は必要ないと思われるが、概要的な知識やそれに伴う手続の流れを身につけておく必要はある。当センターの役割は、外国人住民が必要とする時に行政のサービスに届くような支援をしていくことであると常々思っているため、その意味でも行政のサービスメニューの概要が把握できるようなものが必要なのではと感じている。
- 外部機関が実施する研修等を業務として受講し、学ぶ機会を提供する、当センターが主催する一般の市民向けのコミュニティ通訳専門知識講座に、研修を兼ねて職員が参加するなどして、知識の習得に励んでもらっている。
- 相談者との関係構築が重要であるため、コミュニケーション力、傾聴力、相談者に寄り添う能力に加え、整理して提案するスキルは必要であると思う。また、色々な訴えの中から課題を整理して分析する力、それを解決に導く力が必要になってくる。ただ、解決するのはあくまでも相談に来られた方々であるため、幾つか方法を提案した上でどのような形でやっていくのかを寄り添いながら対応できるようなスキルも必要であると思う。
- コーディネーター的な存在を育成するという観点からは、当センターに寄せられる相談の内容等からニーズを把握し、当センターに何が必要かを提案し、事業に反映させていく力が必要になってくると思われる。
- 職員の中には、まずは目の前の仕事をスムーズに、的確にこなしていけない

といけないという意識が強くあることもあり、積極的に研修の機会を求める声はないものの、研修の案内があれば参加を希望する職員もいるため、そうした研修に参加することでスキルアップを図ることもできていると感じている。

(外国人支援コーディネーター養成研修に対する意見等について)

- 外国人支援コーディネーター養成研修については、状況によっては参加したいと考えている。
- オンデマンド研修の部分については、受講者も限られると思うので、全体的な底上げということを考えると、受講生以外もここまでは見てもいいというように研修への参加を認めていただくとスキルアップや知識の習得にはプラスになると感じている。
- 養成研修の内容については、かなりまとまっており、64時間という限られた中で、全体的な形では網羅されていると感じるが、現場において相談対応に当たる職員に求めるものとしては、語学力が不可欠と考えている。
- 福祉的な視点や精神面でのカウンセリングスキルについては、外国人の対応をする職員にとっても必要なスキルというところはあると思う。
- 外国人の方で精神的に不安定な方が相談に来られた際に、専門家ではないがゆえに、どう対応したらよいかと戸惑う職員もおり、また、そういう方の対応を行っていく中で自分自身の精神面でのコントロールが難しくなることも起きやすい職場でもあるため、両方の観点で精神衛生をどう保持するかということも入っているとよい。
- 相談対応において、相談してあげている、支援してあげているというように関係性が対等でなくなってしまうことがありがちであるため、相手の人権や尊厳に配慮する必要があるということを相談対応者が認識した上で、相手との関係性を構築していくというのが必要不可欠である。そういう意味での注意喚起をするような内容もあるとよい。
- 災害時や緊急時も視野に入れた内容とされるともっとよくなると思う。平常時の対応だけでは対応し切れない部分もあるが、窓口としては緊急時に対応していかないといけないという役割を担うため、そういうところの観点も何か含まれるとよい。
- 所属する職員が養成研修に参加した場合、組織としての対応力の底上げにつなげていきたいと思っている。相談を受けることはその先のことを考えることでもあるため、当センターの課題解決に向けた事業をどんどん提案してほしいし、全体的にコーディネートして外国人の困りごとから当センターが何をしていかないといけないのかというようなことに対応できる人材になってほしい。

- なお、研修修了をどのように評価に反映するののかについては、業務の一環として受講した場合と、受講者個人の取組として受講した場合とで、反映の可否が変わるように思われる。

(国に対する要望について)

- 行政の役割については承知しているが、国の色々な制度があり、色々な支援人材やコーディネーター人材がいるので、できれば一本化してほしい。
- 「外国人支援コーディネーター」という名称について、当センターでは、外国人は支援される存在だけではなく、外国人でも定住化によって担い手となって支援する側に回っている方もたくさんいらっしゃる現状を広く市民の皆さんにも知ってもらいたい、多文化共生につなげるためにも支援される側、支援する側みたいな区別をなくしたいという思いを持ち活動しているため、外国人支援という言葉は、何か外国人は支援される側の存在であるといった先入観みたいなものを与えてしまうような気がしている。名称の再考ができるのであれば検討いただけると有り難い。
- 特にコロナの流行のような緊急時を中心として、国の制度に関する情報の翻訳については、汎用性のある形で窓口のところは自分たちで入れられる、行政の窓口を入れ替えたら使える等、情報は同じものを使いながら、カスタマイズして自分たちの地域のものとして使えるような形で自治体や国際交流協会に御提供を頂けると、翻訳に割く労力を他の業務に回し、効率よく対応していけるため、その辺を御検討いただきたい。

以上