

## 令和2年度「『国民の声』を聴く会」（第4回）議事要旨

### 1 日 時

令和2年11月20日（金）午前10時00分から午後5時25分まで

### 2 場 所

- (1) 群馬県庁
- (2) ぐんま外国人総合相談ワンストップセンター  
(以下「ワンストップセンター」という。)
- (3) インスタテート・エドカショナル・ジェンテ・ミウーダ  
(以下「ジェンテ・ミウーダ校」という。)
- (4) 株式会社キンセイ産業

### 3 出席者

- 群馬県庁
  - 角田 淑江 地域創生部長
  - 西 和一 地域創生部ぐんま暮らし・外国人活躍推進課長
  - 後藤 昌宏 同課外国人活躍推進係 係長
  - 柿沼 彩恵子 同課多文化共生係 係長
- ※ 角田部長を除き、全行程に同行
- ワンストップセンター
  - 小阿瀬 達哉 リーダー
  - 相談員2名（ベトナム語，ポルトガル語）
- ジェンテ・ミウーダ校
  - 渡部 フランシネイデ 校長ほか
- ※ 大泉町職員同行
- 株式会社キンセイ産業
  - 金子 正元 代表取締役
  - 大沢 佳典 専務取締役
  - 金子 啓一 常務取締役 開発企画部 部長
  - 折茂 泉 総務管理部 部長
  - パタコン・タオチアン（タイ国籍）開発企画部技師
- 出入国在留管理庁
  - 稲垣外国人施策推進室長ほか

### 4 議 事

- (1) 群馬県庁訪問
- (2) ワンストップセンター訪問
- (3) ジェンテ・ミウーダ校訪問

#### (4) 株式会社キンセイ産業訪問

### 5 資料

- 1 外国人在留支援センター（FRES C / フレスク）の開所について
- 2 新型コロナウイルス感染症の影響に対する外国人及び受入れ機関への支援策
- 3-1 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）の主な施策
- 3-2 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）の概要
- 3-3 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和2年度改訂）（本文）
- 4 特定技能制度の運用状況について
- 5 多文化共生・共創「群馬モデル」（概要）
- 6 ぐんま外国人総合相談ワンストップセンターについて
- 7 ぐんま外国人総合相談ワンストップセンターのリーフレット

### 6 概要

群馬県庁を訪問した後、群馬県庁昭和庁舎に所在する「ワンストップセンター」、大泉町に所在するブラジル人学校「ジェンテ・ミウーダ校」、高崎市に所在する「株式会社キンセイ産業」を順次訪問し、意見交換及び施設の見学を行った。

意見交換における発言要旨は以下のとおり。

## ＜群馬県庁＞

### （群馬県の取組等）

- 群馬県では、外国人に対して円滑かつ適正な受入れを支援するとともに、外国人県民の多様性を活かし、新たな価値を「共」に「創」る「仲間」として迎え入れるというコンセプトの下、本年1月に、「多文化共生・共創『群馬モデル』」を取りまとめた。また、この「群馬モデル」の考え方にに基づき、市長会及び町村会とともに、「多文化共生・共創県ぐんま」共同宣言を行った。
- 「群馬モデル」に基づき、来年度からの条例の施行を目指している。
- 群馬県では、令和元年7月1日にワンストップセンターを開設したが、同センターには、今年度は、10月末現在で既に1,100件近くの相談が寄せられている。

### （群馬県における新型コロナウイルス感染症の状況）

- 9月中旬、新型コロナウイルス（以下「コロナ」という。）感染症の新規感染者に外国籍とみられる方が散見される状況になった。  
先日も、複数の大使館に協力を呼びかけ、大使から自国民に向けて、感染防止メッセージを発出していただいた。

### （情報発信）

- 群馬県は、県内の市町村と強く連携し、情報共有を緊密に行っている。また、大泉町や館林市、国際交流協会などは、外国人コミュニティのキーパーソンのメーリングリストを作成するなどして、外国人コミュニティへの情報発信を強化している。群馬県にとって外国人県民は、地域経済に活力をもたらすために欠かせない存在となっているが、群馬県としては、外国人県民に対しいかに情報を届けるか、届けた情報を活かしてもらえるかという課題もある。そのような中で、群馬県としても、NPOやキーパーソンに対して支援及び連携を行っている。

## ＜ワンストップセンター＞

### （ワンストップセンターの取組及び相談内容等）

- ワンストップセンターは、令和元年7月1日に開設した。現在、計9名の相談員が在籍し、ローテーションで、平日午前9時から午後5時まで相談に応じている。開設から現在までの相談件数は、約1,800件である。コロナ感染症に関しての対応としては、感染拡大時には、休日も相談窓口を開設し、対応した。
- 英語、ベトナム語、ポルトガル語、中国語及びスペイン語に加え、やさしい日本語でも対応しているほか、翻訳機を設置しているため、少数言語にも対応できる体制を整えている。少数言語での電話相談はあまりないが、電話相談に

において、翻訳機は使い勝手が悪いのが実情である。対面での相談に関しては、日本語が分かる知人を連れてくることが多い。

- 東京出入国在留管理局や弁護士、行政書士、社会保険労務士等とも連携し、月に1回程度、専門分野の無料相談も実施している。本年度中には、ワンストップセンターの隣にブースを設けて、法テラスの指定相談場所の指定を受け、弁護士による相談体制の拡充も予定している。
- 相談員は、傾聴する能力が求められるが、各国の文化や制度に対しても、ある程度精通している必要がある。また、ワンストップセンターで解決できない問題については、担当の役所等へ繋ぐ必要があるため、どこに繋がればよいかという知識も必要不可欠である。相手の言語を話せばいいというわけではなく、様々な知識が必要であるため、相談員が休むことになっても、代替りの人はなかなか見つからない。
- 相談員として、電話での対応で心掛けていることは、まず相手の情報を多く聞き出すことである。その後、相談内容を聞くことになるが、相談内容への回答が分からなければ、調べて電話を掛け直す。1回の電話では済まないことが多い。
- マニュアルやQ&A集などは用意していない。相談員が一人で相談に対応しきれないときは、ベテランの相談員に助言を受けるなどしてチームで対応している。相談内容は、在留手続等外国人特有の問題から日常生活を行う上での生活全般に関することまで多岐に渡っており、類型化できない。国の方でマニュアルや研修動画を作っていたらありがたい。
- 最近では、コロナの影響で仕事を失い、生活に困っているといった相談内容が増えているが、技能実習生からの相談については、監理団体に相談されることが多いからか、あまり受けることはない。留学生からは、就職先の内定が決まっていたにもかかわらず、内定が取消しになったなどの相談もあった。雇い止めとなった日系人には、雇用保険の案内等をしている。相談者の多くは、インターネットを見てワンストップセンターの存在を知るものと思われるが、最近では、県外や海外からの相談もある。

#### <ジェンテ・ミウーダ校>

##### (ジェンテ・ミウーダ校の概要等)

- 本校は、朝6時から夜8時まで開所しており、現在、乳幼児から高校生（0歳から18歳）までの計167名（内訳：乳幼児47名、小学生68名、中学生31名、高校生21名）の生徒が在籍している。
- 幼児教育・保育の無償化制度が実施されるようになり、助かっている。
- 教育内容としては、ブラジルの教育内容と同じであり、ブラジルから2か月に1回教材が送られてくるが、その他外国語の授業としては、日本語の授業も

行っている。日本語の授業は、小学1年生までは週に1回、2年生からは週2回行っている。2年生からはこれに加え、週1回の読み聞かせの授業がある。

- 現在、ボランティアの方も含めると、全体で13名が指導に当たっている。このほか、給食を作る職員なども含めると、計16名の職員で運営している。
- 本校は、ブラジル政府からは教育機関として認可を受けているが、日本政府からは学校法人として認可を受けておらず、学校として扱われないことが残念。
- 民営であり、全てに消費税が掛かることなどから、学校の経営は厳しい。

#### **(保護者や本校に通学している生徒の傾向)**

- 公立学校よりも授業料が掛かるが、教育費用を多少多く支払わなければならないとしても、自分たちがブラジルで受けた教育を自身の子どもたちにも受けさせたいという保護者も少なくない。
- 本校に通学している生徒には、日本で進学や就職するケース、ブラジルに帰国するケースなど様々な生徒が在籍しているが、最近では、本校を卒業した後、一旦は日本で就職し、その後、本国で教育を受ける生徒が多い。本校を卒業しても、帰国子女扱いしてもらえないため、日本の大学に入ることは難しい。
- コロナの影響で、授業料が支払えない保護者もいるが、学校としては、たとえ保護者に授業料を滞納されたとしても、子どもたちには教育を受けさせることとしている。本校の授業料が払えず、やむなく公立学校へ通わざるを得なくなった子どもたちなどは、日本語が分からないため、公立学校の授業についていけないという現状がある。
- 母子家庭も多い。

#### **(生徒からの発言)**

- 大泉町の中で生活する分には、日本語が出来なくとも困ることがない。
- 大泉町の外、例えば、病院や歯医者、大学などへ行く際には、日本語が分からず困ることがあるが、日本語が分かる人に同行してもらったりしている。
- 大泉町の外の情報を入手する場合は、学校やフェイスブックなどのSNSから情報を入手することが多い。コロナ関連の情報は、ブラジル人コミュニティ間でやり取りするオンラインサイトがあるため、基本的には、そこから情報を入手している。
- 日本語で記載されている行政のホームページなどは見していない。
- 不就学らしき子供が周りにいるようである。

#### **<株式会社キンセイ産業>**

- 弊社は、民間の産廃業者向けに焼却装置を開発・提供しており、タイにある合弁会社との連絡調整役として、タイ国籍の従業員が1名在籍しているほか、

監理団体を通じてタイ国籍の技能実習生を3名受け入れている。

- 外国人材の受入れは、JICAのインターンシッププログラムとして受け入れたことがきっかけである。必ずしもうまくいく保証がない中で、ものづくりの精神や技術を外国人の方に伝承するというのは、相当の時間と労力が必要である。
- 外国人従業員だからといって、特別に配慮していることはない。新たに受け入れた技能実習生についても、職場ではなるべくタイ語は使わせないようにしている。日本語能力が不十分であっても、図面、数字は共通であるため、さほど問題は生じていない。
- SNS等で犯罪への誘いを受けて失踪した技能実習生の話などを聞くため、犯罪に巻き込まれないかが心配である。
- 今回のように、現地に足を運び、直接話を聴いていただくことは非常に大切である。

**(パタコン・タオチアン社員の発言)**

- タイでは大学で機械関係の勉強を学んでいたが、機械技術が好きで入社することとした。会社の上司や同僚などからの手助けもあり、日常生活にそれほど困ることはないが、日本語に関して言えば、漢字が一番難しい。本国では、独学で日本語を勉強していたが、来日してからも日本語の勉強を継続している。

(以上)