

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和3年2月22日（月）14時00分～15時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

NPO法人国際活動市民中心（以下「CINGA」という。）

理事兼コーディネーター 新居みどり氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 稲垣室長 ほか

5 内容

（CINGAの事業概要について）

- CINGAは2004年に設立されたNPO法人であり、会員数は50名程度である。弁護士、行政書士、医師、社会福祉士、社会保険労務士、通訳者、日本語教師等の専門職に就いている者が会員となっており、それぞれの分野において1990年代から活躍している者らである。
- 外国人相談をメインの事業としており、5つの相談センターの業務を受託している。約60名が相談センターにおいて勤務しており、14言語以上に対応している。
- 令和2年度においては、国等から受託した収益事業によって財源を確保しながら、自主事業も行っている。

（外国人からの相談対応における問題点について）

- 2019年度に自主事業として、各地の外国人向け一元的相談窓口（70か所）を訪問した。同事業によって得られた知見から、東京都からの協力依頼を受けて東京都外国人新型コロナ生活相談センター（以下「TOCOS」という。）を東京都、東京都国際交流委員会、CINGAにて立ち上げた。TOCOSは、外国人相談センターに長年かかわってきたCINGAの経験を踏まえ、現時点で考えられる理想を実現した相談センターになっていると考えており、現在の外国人からの相談対応における問題点をTOCOSにおける対応状況を踏まえ、説明したい。
- 2020年度は、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、「ことば」と「意識」が問題となっていると考えている。「ことば」については、詳しくは後述するが、「翻訳」、「通訳」、「やさしい日本語」及び「日本語教育」の4領域に分け

て、それぞれに課題がある。「意識」については、今まで外国人住民に接する機会が少なかった役所、保健所、社会福祉協議会等の職員に外国人に対する苦手意識があること及び外国人住民側に被差別意識があることが問題となっている。

- 「翻訳」については、外国人住民の行動をフローで捉えられていないという点が問題である。新型コロナウイルス感染症に関連して、緊急小口資金の貸付がチラシで周知されていたが、必要書類など手続の入口部分だけが翻訳されている。大事なものは手続をする際のフローをしっかりと捉え、手続の全ての書類を翻訳する必要がある。
- 「通訳」については、従来、行政が依頼するものであり、電話通訳の端末を行政側が用意するなど、手続が煩雑であった。TOCOSにおいては、外国人本人が通訳を依頼する仕組みを構築した。保健所や社会福祉協議会における相談時に、その場で外国人本人が、電話によりTOCOSに翻訳を依頼し、スピーカーフォンにすることによって三者通訳をする方法である。この方法は有用であり、こういった調整機能を外国人向け一元的相談窓口が持てるかどうかということが重要になってくる。
- 「やさしい日本語」については、外国人住民と接する役所、保健所、社会福祉協議会等の職員が外国人に対して苦手意識を持っているため、外国人とのコミュニケーションを容易にするツールとして周知する必要がある。「やさしい日本語」の研修を実施していくことにより、苦手意識も克服できるのではないかと考える。
- 「日本語教育」については、外国人本人が地域で自立して生きていくための日本語を習得する必要がある。行政手続においては、申請することで物事が進むことが多く、日本語を読み書きできるかどうか問われることになる。地域において、外国人住民が日本語を習得できる体制整備をする必要がある。
- TOCOSにおいては、当初1日に150件程度の相談があった。相談終了時に、相談者にどこからTOCOSの連絡先を聞いたかを確認しているが、その8割が役所の窓口からの紹介であった。役所の職員の多くは、外国人への苦手意識があるのか外国人から相談があると、どんな相談であっても、TOCOSを紹介してしまう。その場でTOCOSに電話で通訳を依頼し、スピーカーフォンにしてもらえば済むのであるが、TOCOSの連絡先を教えるだけで遠回りになってしまうことが多い。新型コロナウイルス感染症の影響により、いきなりたくさんの外国人が役所に来るようになり、役所の職員による外国人への苦手意識が明らかになった。

(人材の確保等について)

- C I N G Aにおいては、コーディネーター、通訳人及び相談員の3つの役割に分けて人材を確保している。
- 人材の確保は、現状活動をしてもらっている人から、エスニックコミュニティや地域コミュニティの人を紹介して貰うことにより行っている。
- 人材の育成は、O J Tにより行っている。
- 多言語支援については、現在需要が高いため、相談員等の待遇は良くなってきている。
- 地域によっては、そもそも地域に相談員を務めることができるような人材がいなかったり、待遇が悪いところもある。そのようなところは、なかなか人材が集まらないと思う。

(地方自治体等と連携について)

- 地方自治体においては、外国人支援の優先度は高くなく、首長も意識が及びにくい。そして、日本人住民は、日本において「外国人」になることはなく、子どもや高齢者領域のような当事者意識をもつことは難しい。
- 国においては、省庁ごとに施策を講じているが、総合的に対応するのは、地方自治体になる。しかし、どう総合的に対応するか分からない地方自治体が多い。
- 外国人在留支援センター（以下「F R E S C」という。）の中間支援（最前線で支援する人の支援）があれば、有意義であると思う。F R E S Cで、地方自治体や国際交流協会の支援をしてもらいたい。
- 現状、F R E S Cでは直接支援は行っているが、F R E S Cを訪問した人と電話を掛けた人しか支援できておらず、波及効果は圧倒的に低い。中間支援を行った方が、波及効果は高い。
- 全国のワンストップセンターや自治体が利用できる、言語サービスに関するプラットフォームのようなものが構築されれば、地方自治体にとってはありがたい話であると思う。

(日本語教育について)

- 日本語教育については、文化庁が都道府県と政令指定都市を対象に体制整備を行っている。これは大事な視点である。
- また、外国人が日本語を習得することにより、外国人自身のためだけでなく、日本社会の負担も軽減される。日本全体の利益になるという視点で取り組む必要がある。そのためには、日本語学習と在留資格を連動させる必要があると考えている。
- 留学生や技能実習生について、受け入れる側が責任を持って日本語教育を

実施するべきという声もあるが、それがしっかりとなされた上で、地域日本語教育の領域、特に相互理解・国際交流の観点から考えていくことも必要である。地域日本語教室で学び・交流をし、帰国した後に、習得した日本語を活かして起業する人もいるかもしれない。日本語を習得している人が世界中にいる方がその地域、自治体、日本のためにもなるのだから、そのような大きな視点で考えることも必要である。

- 日本語教育の人材育成について、初等教育における人材育成が最も重要である。子供たちへの教育をしっかり行っていけば、将来日本にとってメリットにもなる。いま、ここにいる人たちを大事にしてほしい。
- 文化庁が体制整備を行っているため、都道府県と政令指定都市においては、外国人に対して日本語教育の機会を与えることは可能であると思うが、基礎自治体になると難しいと考える。
- ICTの活用も進めていかなければならない。ICTの活用においては、ただ取り入れるのではなく、遠隔で学習する人の学びを支援する、またアセスメントする役割を行政が担わなければならず、人材の育成が必要である。その人材とは、文化庁の地域日本語教育コーディネーターであると考えている。

(外国人向け一元的相談窓口について)

- 2019年度の自主事業として、外国人向け一元的相談窓口60か所を訪問した経験を踏まえると、一元的相談窓口の役割、モデルが示されていないことが問題であると感じている。また、地方自治体内での連携が不十分であることも問題である。
- 国際交流協会と一元的相談窓口がうまく連携していればうまくいっている。国際交流と一元的相談窓口を連動させないといけないが、地方自治体によっては、それが全くできていない。
- 国際交流協会の職員は、地域の外国人支援の担い手であるのだから、安定的に活動できるよう待遇の改善を図るべきである。

(F R E S Cについて)

- 省庁を超えた多岐にわたる支援を専門的にできる組織が必要である。
- F R E S Cにおいて総合的な情報を集めて、その情報を省庁に提供することができたら良い。F R E S Cの強化は大事である。

(外国人に対する情報発信について)

- C I N G Aとしては、外国人のコミュニティリーダーを通じて情報を伝達することについては、懐疑的である。ビジネスとして考えれば可能であると考

えるが、本人にメリットがなければ、積極的・継続的に情報を伝達してもら
のはむずかしいのではと思う。

- C I N G Aには、60名以上の外国人相談員が在籍しているが、彼らに情報の伝達をしてもらっている。そして、どこに周知したかリスト化してもらい、フィードバックを受けている。双方向の情報伝達が大切である。

以上