

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和3年3月16日（火）14時00分～15時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

一般財団法人自治体国際化協会（以下「CLAIR」という。）

多文化共生部長 清水 隆教氏

多文化共生課長 藤波 香織氏

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

（CLAIRについて）

- CLAIRは、昭和63年に地方自治体を主体とした地域の国際化推進事業の支援、諸外国における地方行財政制度動向の調査研究等を目的とし、地域の国際化推進を支援するために自治体の共同組織として設立された一般財団法人であり、Council of Local Authorities for International Relationsの頭文字をとり、通称CLAIR（クレア）と呼ばれている。
- CLAIRのビジョンは、地方自治体の国際化を促進するために活用されることであり、これに関連して中期経営計画を設けている。中期経営計画の柱の1つに「多文化共生のまちづくりを支援する」を掲げ、その推進のため6つの具体的な取組を定め、コロナ禍においても地域の多文化共生施策の着実な実施に取り組んでいる。
- CLAIRの特徴は全国展開のネットワークにあり、各都道府県と政令指定都市の国際担当部局をクレア支部として、連携体制するとともに、全国62の地域国際化協会の連絡協議会の事務局を担っており、この繋がりを核として、市町村、地域のコミュニティ、NPO、NGO等と連携を図りながら、地域における多文化共生策に取り組んでいる。
- CLAIRのネットワークとスケールメリットを活かした取組について、紹介する。まずは、外国人住民向けの多文化情報ツール等の提供をされており、災害時の多言語支援のツールとして多言語表示シートや多言語指さしボードの作成、災害時の多言語支援のためのマニュアルの整備を行っている。また、これらのツールを実際に使ってもらい、平時からの顔の見える関係づくりを目的に、自治体の国際部局と災害対応部局、地域国際化協会等、関係

者の連携を図る研修をブロックごとに行っている。

- また、自治体等の施策立案に資する情報発信として、各地域で作成されたガイドブックや防災マップなどの優良ツールをツールライブラリーに分野別に整理し共有するとともに、先進事例は事例集にまとめ、研修にて事例紹介している。また、多文化共生ポータルサイトでは、各省庁の情報、各自治体、地域国際化協会の先進事例などを一元的に提供している。このポータルサイトでは、新型コロナウイルス感染症の情報についても、やさしい日本語と英語で外国人の方にも分かるよう提供している。
- 各自治体や地域国際化協会、市町村国際交流協会に対しては、地域国際化推進アドバイザー派遣を行っている。一般市民や支援者、自治体職員等を対象とした研修や、多文化共生推進プランの検討会議の際に、各分野の専門家を派遣するもので、CLAIRでは、謝金、交通費を負担している。
- 今年度から始めた新しい取組として、地域国際化協会の情報共有の円滑化を目的として、コミュニケーションツールを整え、各省庁等からの情報をいち早く共有している。
- 都道府県、政令指定都市、市区町村、地域国際化協会と連携するNPO法人等に対し、各分野における先進的な多文化共生事業に対する助成金を交付している。令和3年度実施については、45件採択している。
- 多文化共生を担う人材を育成する取組みとしては、全国市町村国際文化研修所（JIAM）と共催し、自治体職員や支援関係者向けに、様々な分野の研修を行っている。今年度から外国人相談窓口の人材育成のための研修を新設した。また、研修受講等の要件を満たした者を多文化共生マネージャー（タブマネ）として認定し、各地域の課題を解決する人材を育成していくとともに、タブマネをはじめとした様々な担い手のネットワークングを図っている。
- 多文化共生の担い手（自治体、地域国際化協会、国際交流協会、NPO、関係団体等の職員や関係者）のネットワーク形成を図る研修について、今年度は子育て支援の研修プログラムを行った。来年度は日本語教育をテーマに行いたいと考えている。
- また、担い手として欠かせないNPO・NGOと、自治体、地域国際化協会との連携に向けて、市民国際プラザを運営しており、連携相談や連携支援、先進連携事例などの情報発信を行っている。
- 地域国際化協会の負担金で運営している連絡協議会では、研修の開催のほか、情報共有、意見交換の場を設けており、また、各種研修参加の助成金、地域ブロックでの取組に対して助成金を設けることにより、各協会の活動を支援している。

(情報発信の多言語化について)

- 生活情報一般の多言語化は進んできている。しかし、中には日本人向けの情報を翻訳しただけのものや背景事情を知らない外国人には理解困難なものもある。出入国在留管理庁で作成している生活・就労ガイドブックに関して、より分かりやすいものになるよう、外国人の企画委員を導入するなどして、ライフサイクルに沿った形で情報を提供するなど、見やすく充実させていくとよいのではないか。生活・就労ガイドブックが充実すれば、各都道府県や自治体において、全国で共通して活用できる情報についての翻訳の負担が軽減され、自分の自治体に特化した情報の翻訳に注力することができる。
- コロナ禍において、既存の制度説明等のストック情報の多言語化は充実してきているが、スピーディーに流すようなフロー情報の多言語化は弱さが出ている。言語によって情報格差がないよう、手続や支援情報もなるべくスピーディーに多言語化してほしいが、多言語化が間に合わない場合であっても、いつ多言語化されるのか、どの言語で多言語化されるのか、その情報だけでも先に提供されると自治体や国際交流協会においても対応がしやすい。
- 新型コロナウイルス感染症の支援情報が次々と出されることから、支援者も外国人も情報を収集し、理解するのが大変。NPOや専門家による「みんなの外国人ネットワーク」がPCR検査で陽性が出た場合、どこに相談し、どのような準備をし、どれくらいの期間待機するというようなフロー図を多言語で作成している。日本の制度についてのストック情報を持ち合わせていない外国人に情報提供する場合には、このように流れが分かるようにする等、工夫が必要である。
- やさしい日本語のガイドラインが作成されたが、多言語化についても、どこまで国が対応するのか、どこから自治体が対応するのか、情報を提供するにあたりどこと連携するのか、外国人コミュニティのニーズに応じて何語で翻訳するか、外国人に分かりやすい情報発信の仕方とはどのようなものか等を記載したガイドラインが必要なのではないか。

(ホスト国としての意識醸成について)

- ホスト国としての意識を日本人に喚起させるためには、多文化共生の裾野を広げる観点から、外国人に向けた多言語情報を、これまでの情報提供ルート以外のところにも流していく工夫が必要ではないか。
- 情報提供ルートを自治体、国際交流協会、多文化共生関係NPO・関係者だけでなく、民間企業や学校、地域コミュニティ、その他これまで外国人とは関連のなかった団体にまで広げていくことで、外国人がいたらどんなこと

に配慮すべきなのか、また、すでに自分の企業・学校、団体、地域にも外国人ルーツの人たちがいることを認識することにも繋がる。多様な人々への理解が広まるきっかけとすることができる。

- 情報提供にあたっては、多言語だけでなく「やさしい日本語」でも発信し、日本人側にも「やさしい日本語」について理解を進めることが大事である。災害時の避難所で、日本人グループと外国人グループが分かれてしまいコミュニケーションがうまくいかないことがあった。外国人側は、簡単な日本語なら理解できたが、日本人側が、言葉に苦手意識を持っていたことが原因だ。「やさしい日本語」が日本人側に浸透することで、日本人が外国人と苦手意識なく接することに繋がり、たとえば地域での声かけや災害時、自治会活動など、相互に理解するきっかけになり、多文化共生を広げることにつながる。

(相談窓口の体制について)

- 相談員に関しては、外国人・日本人問わず、傾聴スキル、多様性への理解、メンタル対応やネットワークの蓄積等といった専門性が必要。また、外国人の相談員には、日本の制度や生活習慣、地域社会に関する知識や経験が求められる。
- 出入国在留管理庁が一元的相談窓口に対する交付金をも出していることから、全国の交付金窓口で使える相談事例集を作成しており大変助かっている。今後、全国の対応好事例を充実させていくとともに、相談窓口の人材育成や対応技術の専門性について取りまとめた相談窓口のためのガイドブックを作成していくといいのではないか。外国人相談の基本は在留資格であるので、出入国在留管理庁による相談窓口を対象とした研修の充実も待たれる。また、相談対応事例については、相談員が相談を受けた時にすぐに検索し、対応ができるよう、データベース化していただくによりよいのではないか。
- 相談員といっても背景も経験も多様であることから、どの相談員が対応しても相談内容を的確な機関につなげられるよう、また、適切な対応ができるよう、コーディネーターを相談窓口置くことが必要である。
- コーディネーターの設置により、相談事例の分析・課題抽出、専門的な研修実施、充実した相談体制のサイクルが可能となり、さらには、有効な多文化共生施策の企画実施に結びつけることができる。
- 相談員という仕事は、語学ができれば、とか、外国人だから、というだけで、誰もが担える仕事ではないことから、研修制度を充実させるとともに、資格や認定制度などによりこれを専門職化し、人材を育成していくことが大事である。

- 一元的相談窓口を全国で作るにあたり、少数言語の相談員を確保するのが難しいと聞く。国（F R E S C）で対応していただけるとありがたい。

（外国人の子供に対する支援）

- 外国人の子供についての対策を進めるに当たっては、教育支援だけではなく、母語支援、日本語支援のための人材育成や十分な助成、親に対する子どもキャリア形成等への理解や乳幼児期からの保健医療支援、困窮家庭への支援も含めた生活支援が必要になるなど、自治体内においても複数の部局にまたがって認識を共有することが重要であり、シームレスに支援していく必要がある。

（その他）

- 外国人だけでなく日本人にも多様性がある。高齢者、障害者、女性など様々な背景の人々が活躍できる社会が求められるのと同じように、文化的、言語的に多様な人々に対して、それぞれの状況に配慮して施策や支援を実施し誰もが取り残されない形で、誰もが活躍できる社会をつくっていこう、という考え方を広めていくことが重要。

以上