

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月17日（木）10時30分～12時00分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

公益財団法人栃木県国際交流協会 事務局次長 加藤 和久 氏

公益財団法人栃木県国際交流協会 業務課係長 田島 亮子 氏

公益財団法人栃木県国際交流協会 総務企画課主任 松本 淳 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

（栃木県国際交流協会の職員体制等について）

- 栃木県国際交流協会（以下「当会」という。）が運営する「とちぎ外国人相談サポートセンター」（以下「サポートセンター」という。）には、外国人の相談員が11名おり、そのうち2名が非常勤の嘱託職員である。また、相談員のヘルプに入っているプロパー職員が3名程度いる。
- 嘱託職員の委嘱期間は1年以内（最大5年まで更新）となっている。比較的長く働いている方が多く、人材が見つからず困っているということはない。
- 相談員間で経験や能力に差がある点が課題である。この点については、相談員間で情報交換を行い、埋めるようにしている。

（栃木県国際交流協会における外国人からの生活相談について）

- 外国人からは、在留資格の変更や更新といった入管手続、離婚やDV、雇用関係、医療関係、通訳・翻訳依頼など、幅広い相談を受けている。
- コロナに関する相談として、外出できずに精神的に参ってしまったというものや、（コロナ感染者に対する差別や偏見の問題に「外国人」という要素が加わったためか）病院で対応してもらえないなどといったものがあつた。また、コロナ禍以降、孤独を感じている外国人が増えたような印象がある。

（栃木県国際交流協会における複雑・複合的な問題等への対応について）

- 平易な相談と複雑・複合的な相談の切り分けは行っていない。対応の流れとしては、まず各言語の相談員が相談を受けて、対応困難な場合には、別の相談員が助言したり、必要に応じて関係機関に問合せを行ったりしている。
- 相談を受けてから解決までに要する時間は、相談内容にもよるが、短いもの

で5分、若干長いもので3時間程度のものが多い。基本的には、一步踏み込んだ支援を行うというよりも、こういうところに相談してください、という案内で終わる形である。

(栃木県国際交流協会における他機関連携について)

- 当会のみで解決に導くことができない案件は、当会で実施している法律相談や行政書士相談を案内したり、法テラスや市役所、町役場や年金事務所、労働基準監督署等、専門機関を紹介したりしている。
- 受け皿となる連携先を拡充するために、専門機関や他の相談窓口と情報交換を行っている。

(栃木県国際交流協会における職員の育成について)

- 出入国在留管理庁が実施する研修へ参加してもらっているほか、当会では、当会の相談員向けの実務研修会を実施している。当会の相談窓口の業務は、情報提供が中心であるので、専門的な知識を深く身に付けるよりも、幅広い知識を浅く広く身に付けることに重きを置いている。
- また、当会では、県内の相談窓口の相談員向けの相談員研修会、県内の通訳者・翻訳者を対象とした研修会等も開催している。
- 当会が開催する研修会の講師は内容により異なるが、直近では社会保険労務士の方に社会保険に関する研修を行っていただいた。また、過去には行政書士の方に在留資格に関する研修を行っていただいたこともある。

(栃木県国際交流協会が配置している「外国人材コーディネーター」について)

- 当会では、独自の取組として、企業等における外国人材の受入れ体制整備を支援する「外国人材コーディネーター」を配置し、「外国人を雇用したいがどこから手をつけてよいか分からない」などといった悩みを持つ企業からの相談を受け、弁護士や社会保険労務士につないだり、外国人を雇用した後の相談に応じたりしている。
- 現在、「外国人材コーディネーター」は1名いる。いわゆる有期雇用職員であり、1年ごとの契約で、最長5年間の契約期間である。また、資格の要件はなく、採用時に経験を確認する形としている。
- 外国人と企業とで対応を分けているのは、外国人への相談対応においては言語が重要であるのに対し、企業からの相談においては、(言語に限らず)入り口としてどこから始めていいのかが分からないといった部分に対応していく必要がある、といった違いがあるからである。

(外国人への日本語教育に関する課題について)

- 当会では、文化庁の補助事業を活用し、「地域日本語教育コーディネーター」を配置し、日本語学習に関する相談等に対応している。その中で、特に外国人の高校進学については、十分な情報提供や公的な支援体制の構築がなされておらず、相談を受けても対応に限界があると感じている。また、地域の日本語教育については、ボランティア頼りで、ボランティアへの負担が大きくなっている点が課題である。

(多文化ソーシャルワーカーの養成において出てきた課題について)

- 以前、当会において、多文化の視点、ソーシャルワークの視点で外国人からの相談に対応できる人材を育てようということで、数年にわたって県からの委託事業として研修を実施していたことがあり、そこで出てきた課題がある。
- 一つ目は、同研修は、専門的な知識、たとえば、教育、社会福祉、人権、労働関係等について幅広く学ぶ内容としていたが、職場に戻ったときに、その職域や職位の中でどの程度実践できるか、限界があった。
そこを少しでもカバーできればということで、研修同期でメーリングリストを作り、情報交換をしてもらったこともあったが、やはりその人の仕事の中で、ここまではできるがこれ以上はできないということが働いている限りは出てくるので、その中で外国人にどこまで寄り添って対応できるかが課題となる。
- 当時その研修を受けた相談員もいたが、制度の壁があり、今はいない。長く続けられる（形での）人材確保が一番良い。
- 二つ目は、言葉が通じないと相談はうまくいかないが、多文化ソーシャルワーカーになった人も、自分ができる言語であればいいが、できない言語に対応する際には、その都度通訳者が入らなければならず、ランニングコストがかかってしまうという課題もあった。
- 当時研修を行った講師（多文化ソーシャルワーカーの専門家）にとっては、多文化ソーシャルワーカーという職業の人を、県において一人でも二人でも雇ってもらい、活躍してもらうのが理想だったのかもしれないが、ハードルは高い。

(「総合的な支援をコーディネートする人材」に対する意見等について)

- 幅広い相談に対応できることが前提になると思う。
- まずは、モデル地区などで試行し、様子を見るという方法もある。既存の人材に求める役割を増やすとなると、負担が大きくなってしまうので、現場の相談業務を滞らせない形でお願いしたい。
- 専門家の方に外国人の支援の視点を身に付けてもらい、コーディネーター

になってもらう形もありではないか。

- 想定されている「総合的な支援をコーディネートする人材」は、専門家だと思うので、例えば自治体の窓口だけでなく行政書士会の中にも置くと良いかもしれないと思う。
- 外国人の方が、直接、専門家につながることでできるような体制があればいいと思う。また、専門機関同士の横のつながりが非常に重要。つながりがあれば問題も解決しやすくなるし、見えない問題も共有できる。専門機関をつなぐキーパーソンのような人材や専門機関の横のつながりを強化するような窓口を作ってもいいのではないか。

以上