

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和4年11月22日（火）10時30分～11時30分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

群馬県大泉町企画部多文化協働課 課長 笠松 弘美 氏
係長 青木 美保 氏
主査 尾形 勇哉 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

（大泉町の職員体制等について）

- 大泉町（以下「当町」という）では、税や転出入に関する部署等に通訳を配置し、外国人からの相談に対応している。これらの部署で解決できない場合は、（一元的相談窓口を運営している）多文化協働課に在籍している通訳者が、長年の経験に基づいて、関係機関とのつなぎを行い、事案の解決につなげている。
- 当該職員に頼り過ぎなところもあり、後継者の育成が課題となっている。

（大泉町における外国人からの相談について）

- 相談内容は、税金、出産、子育て、最近であればコロナに関するものが多い。
- 「日本語を学びたい」という相談が月に10件程度あるが、こういった相談に対しては、交流協会が行っている日本語教室を案内している。
- コロナ禍以降、仕事を解雇されたといった相談や生活困窮に関する相談が多く寄せられている。

（大泉町における複雑・複合的な問題等への対応について）

- 相談内容の難易度に応じた業務の切り分けは行っていない。来庁者に対しては、まず総合案内で相談内容を聴取し、その後担当部署につないでいる。
- 簡単な相談内容であればその場で回答できるが、法的な問題が絡むものは、関係機関へヒアリングするなど調べてから回答しているので、日数を要するものもある。

（大泉町における他機関連携について）

- 当町で対応困難なものは、警察や県、国際交流協会等の機関につないでいる。

- 受け皿となる連携先を拡充するために、県主催の日本語教室のミーティングに参加して意見交換をしたり、近隣の市主催の防災訓練に参加したりして、地域の関係機関との連携を強化している。
- つなぎ先の確保が難しいのは、法的な部分から漏れているケースである。NPO団体もすべて対応できる訳ではないが、生命や個人の生活を維持するために、(公的機関が支援できない部分を、NPO団体が) なんとか支援してくれているというのが実情である。
- 多文化協働課の通訳者は、NPO団体とつながったり、研修等のあらゆる機会に顔を出したりして日頃から顔つなぎを行っており、何かあった際に協力してもらえそうな関係作りをしてくれている。
- 各国の色々なグループのキーパーソンとつながっており、(キーパーソンを通じた) 情報発信を行っている。
- ボランティアグループと協働して事業をやったり、警察署主催で外国人の方を集めて道路清掃や防犯パトロールも行うこともある。
- 高崎健康福祉大学と連携して、外国人学校の生徒を対象にした保健講座等を行っている。

(大泉町における予防的支援について)

- 外国人の集まる場所、例えば移動領事館、日本語教室、外国人学校の保護者会、進路説明会、各国の人が母国の人向けに開催するイベント等に出向いて、町に関する情報提供を行っている。以前は、外国人を集めて実施していたが、なかなか集まらない状況だったので、こちらから出向くようにした。
- 町に転入してきた外国人に対して、自治会の仕組み等の生活に必要な情報を文書でまとめた「転入セット」を渡している。
- 日系ブラジル人が多く、日本語能力が十分でない人もいるため、日本の制度やマナーを理解してもらい、母国語でもいいので周りの人に伝えてもらう「文化の通訳」登録制度という取組を行っている。この取組は、メールアドレスを登録してもらっている方に災害情報等の町からのお知らせを配信し、その情報を受け取った方から身近な人に発信してもらい、情報の拡散を図るものである。現在、約700の方が登録している。

(大泉町における職員の育成について)

- 職員は、(自治体国際化協会が開催する)「多文化共生マネージャー」の研修を受講している。

(「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)

- 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」(以下「コーディネーター」という)は、社会福祉士みたいなイメージかなと思う。
- 幅広い知識をもっていないとつなぎ先はなかなか分からない。また、経験も重要。我々は行政職員として人事異動で色々な部署を回っているので、(どの部署がどのようなことをやっているかをある程度把握できており)なんとかかっつけているが、経験がないと適切なつなぎは難しいと思う。
- コーディネーターに必要な知識は、外国人が生活する上で必要なことすべてということになると思う。
- 地域によって資源が違うので、(同じコーディネーターであっても)地域によってできることとできないことが出てくる。例えば、多言語対応、NPO、医療機関等の資源は集住地域の方が進んでいる。ただ、外国人が少ないから対応不要とはならないので難しい部分である。
- 国家資格化について、資格はないよりもあった方がいいが、資格を持っているからできる、実務に移せるという訳ではない。経験に裏打ちされたものが必要である。
- 行政窓口においては、タイムリーな対応が求められる場面がある。すごく困っている方が窓口に来た場合に「今からコーディネーターに連絡を取るので、今日は対応できません」という対応では難しい局面もあるので、その辺りを解消する方法として、オンラインでの対応も含めた検討が必要だと思う。
- 生死に関わるような場面では、他機関との連携を行っている場合ではないこともあるので、コーディネーターが受入れ先等と直接調整できるような体制を取れるようにした方がよい。

(国への要望)

- 外国人も仕事から離れば日本人と変わらない生活者になる。国には「生活者としての外国人」というところを念頭に置いた制度設計をお願いしたい。
- 国には入国時の制度周知やオリエンテーションの充実をお願いしたい。自治体でも制度周知しているが、日々の生活の中で年金や保険のことなどは後回しになってしまいがちである。

以上