

関係者ヒアリング結果概要

総合的な支援をコーディネートする人材の役割等の検討に資するため、幅広い関係者から意見等を聴取する「関係者ヒアリング」を実施したものの。

【開催状況】 ★は今回の報告対象

○令和4年

	実施日	相手方	ページ 番号
1	11月15日 (火)	○浜松市役所企画調整部国際課 ○浜松国際交流協会	
2	11月17日 (木)	○公益財団法人栃木県国際交流協会	
3	11月17日 (木)	○愛知県県民文化局県民生活部 社会活動推進課多文化共生推進室 ○公益財団法人愛知県国際交流協会	
4	11月22日 (火)	○群馬県大泉町企画部多文化協働課	
5	11月22日 (火)	○公益財団法人仙台観光国際協会	

6	12月16日 (金)	○横浜市国際局政策総務課 ○公益財団法人横浜市国際交流協会	
7	12月21日 (水)	○武蔵大学 アンジェロ・イシ 先生氏	
8	12月22日 (木)	○一般社団法人多文化社会専門職機構 菊池 哲佳 氏	
9	12月23日 (金)	○山浦 育子 氏	
10	12月26日 (月)	○神奈川県教育委員会子ども教育支援課	

○令和5年

★	11	1月25日 (水)	○一般社団法人在日ベトナム共済会 山本 美香 氏	1
★	12	1月26日 (木)	○NPO法人多言語センターFACIL兼 武庫川女子大学 吉富 志津代 氏	4

★	13	1月30日 (月)	○一般財団法人自治体国際化協会 (CLAIR)	9
★	14	1月30日 (月)	○国際移住機関 (IOM)	14
★	15	2月7日 (火)	○日本行政書士会連合会	21
★	16	2月9日 (木)	○日本商工会議所	27
★	17	2月17日 (金)	○日本弁護士連合会	31
★	18	2月20日 (月)	○日本語教育機関団体連絡協議会	34
★	19	2月21日 (火)	○一般社団法人日本経済団体連合会	41

★	20	2月22日 (水)	○公益社団法人日本社会福祉士会	45
---	----	--------------	-----------------	----

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年1月25日（水）17時04分～18時17分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

一般社団法人在日ベトナム共済会 山本 美香 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

（在日ベトナム共済会における相談対応について）

- 相談者が、日本語を話すことができる場合は日本人の職員が、ベトナム語しか話すことができない場合は私が相談内容を把握した上で、一般社団法人在日ベトナム共済会の中で色々な人が関わり合いながら解決策を検討している。
- 相談内容については様々であるが、就労ビザや転職関係の相談が多い。そのほかには、家庭内暴力や夫が亡くなった場合の手續、銀行での手續、弁護士や産婦人科の検索方法といった相談も寄せられている。
- 多くの相談を受けているが、件数や解決までに要した時間、日数については把握していない。解決までに要する時間等については、相談内容に依るところが大きく、すぐに回答できる内容であれば即答しており、即答できない内容であれば回答に要するおおむねの期間を伝えた後、対応方法を確認した上で回答していることから一定の時間を要する。
- 共済会は、困っている人たちがより良い生活ができるようにという気持ちを持ってボランティアで活動を始めたものであり、活動資金等の支援は受けていないため活動が難しい面もある。
- 相談の対応方法について、私は、電話やメール、Facebookを使って対応しているところ、共済会では別のツールがもう一つあるが、詳細は把握していない。ベトナム人は、Facebookを使用する方が多く、私自身もFacebookで対応することが多い。
- 共済会の相談体制については、まずは相談内容を確認し、私たち限りで答えられる内容であればその場で回答するが、私たち限りで回答できないものについては、相談内容に応じて、例えば、ビザの関係であれば入管を、技能実習関係であれば技能実習機構を、労働問題であれば労働局を案内する又はこれらに連絡を取るほか、役所で手續する際に必要な書類等を細かく調べて案内している。

- 共済会の相談対応については、個人の経験やつながりを生かしながらいっているが、共済会に社会福祉士等の資格を持っている者は私が知る限り、在籍していないと思われる。共済会においては、相談対応に関する研修や勉強会を行っていきたいと思っているが、コロナ禍や資金の問題などから実施できていない状況である。

(コーディネーターに必要な役割・能力等について)

- 困りごとがあつて相談したいが時間が無いという方のために、オンラインで相談できるようにすると良いと考える。通常の相談窓口に加えてオンラインでの相談対応が可能となれば、相談者が現地まで赴く時間が短縮でき、また、色々な場所からも相談ができるほか、対応者側も現地以外でも対応が可能となるため、互いにやりやすくなるのではないかと考える。
- コーディネーターは、色々な知識を持った方になってもらうのが一番良いが、そのような人材を育成するのは簡単ではない。寄せられた相談に対して時間を掛けずにすぐに対応できるよう、知識や経験をたくさん積んでもらいたい。また、相談する側は困っている状況であり、相談内容をまとめることができない状況であることから、相談に対して円滑に対応するためにも、コーディネーターは相談内容を簡潔にまとめて把握する必要がある。加えて、語学も必要となるほか、それぞれの母国の習慣や文化があるので、互いにこれらの文化等を把握することで、同様に円滑に対応できるものと考えている。
- 共済会においては、現在のところ、国や自治体に対して現行制度の改善すべき点の提案等を行っていない。ただし、コミュニティで質問をした場合、コミュニティ内の方が回答してくれることがあるが、回答した内容が正しい知識ではなく、回答した方の経験によるものであった場合など、誤った知識を教えられている可能性がある。正しい知識を知ってほしいという思いから、国の新しい制度や生活上で必要なことをまとめてベトナム語で翻訳し、共済会のホームページに投稿し周知してもらおうと考えている。

(国に対する要望について)

- 外国人だけに限った話ではないが、決して安くない税金を支払わないといけないことに疑問を抱いている方がいるものと感じているため、税金の用途について明確にすべきだと考えている。そうすることで、税金を支払うと金銭面で苦しいが、税金によって現在の生活が確保されているのだと納得できるのではないかと。

(コロナ禍における孤独・孤立に関する相談について)

- ベトナム人は友人に頼る方が多く、また、困ったときにはベトナム人同士で助け合う部分があるため、コロナ禍になって孤独になったという相談は今のところ少ない。

以上

関係者ヒアリング結果概要

- 1 日時
令和5年1月26日（木）10時29分～11時32分
- 2 場所
オンライン開催
- 3 対象者
NPO法人多言語センターFACIL理事長
兼 武庫川女子大学文学部教授 吉富 志津代 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

（多文化共生の現場での課題について）

- 多文化共生という言葉は広義であり、それをただ外国人支援と置き換えて使っている場面がたくさんある。私たちは地域の多様性をきちんと認め合う誰も排除しない社会のことを多文化共生と考えているものの、研究者の中には多文化共生という言葉をしごく否定的に捉える人もおり、これをマジョリティ側が使う場合には同化を強いることになるという人もいる。多文化共生という言葉自体がそういった同化という意味と同等に成り下がらないために、まずこの言葉の正しい意味やこの言葉が表す社会をどのように目指しているかということをしちゃんと共有することが最初の課題である。
- 社会保障制度や人権意識に関して日本人自身がきちんと認識しているのか否かなどの、ともすれば意識の高い運動家が言っているようなものと捉えられがちな言葉を最終的にはきちんと入れ込んで、多文化共生という言葉を実体的にしていかなければいけないと思っている。

（多文化社会と福祉の両方の観点からの支援・取組について）

- 社会保障制度において、日本では同じように税金を払っている住民であっても国籍で線が引かれることがある。社会保障制度を考えるときに、本来ならば同じように税金を払っている住民には国際条約的に同じ社会保障制度がきちんと受けられる権利があると言いながらも、日本においては在留資格が優先され、社会保証制度の枠組みに外国人が組み込まれない場合がある。日本も様々な人権規約や国際的な条約に批准しているため、本来は日本人と外国人が同じように社会保障を受けられるべきである。
- 社会福祉士の国家資格の中や社会福祉士を目指す学生たちが勉強している教科書に外国人の事例がほとんど出てこないため、社会福祉の分野そのものに

外国人も住民として暮らしているということを気付いてもらわないといけない。

- 具体例として、兵庫県三田市において社会福祉協議会と三田市の国際交流協会が連携する仕組みづくりを行っており、どうして連携が必要なのか、どう連携するべきかということを考えるプロセスで、二つの組織が一緒になっているいろいろなことを始めている。このように、概念だけではなく、具体的に一つモデル的な取組をしなければならないと考えており、現在、三田市で取組を行っている。
- 社会福祉協議会と国際交流協会は、その組織基盤が大きく異なることがあるため、同等に扱うことはできない。県レベルの外郭としての国際交流協会は割と大きくしっかりとして基盤もあるが、全国にあるいわゆる国際交流協会は任意団体であったりNPO法人であったりと、基盤がしっかりしておらず、三田市の場合も常勤職員が一人もいないので、その点についても併せてどのように連携するかが参考になるものと考えている。

(支援の活動資金について)

- 支援の活動資金であるが、NPO法人多言語センターFACILには現在、常勤・非常勤を合わせて14人の職員が在籍しており、約23年間、翻訳・通訳を通じた多言語・多文化の関連事業をソーシャルビジネスとして行ってきたところ、現在はおおよそ1億円の事業規模であり、この1億円のうちの85%は事業収入となり、この事業収入に寄附及び助成金を加えたものが活動資金となっている。なお、当該団体自体は、地域社会と外国にルーツを持つ住民とをつなぐコーディネーターという役割が設置趣旨となる。
- 三田市の取組は、別のNPO法人におけるJICAの委託事業であるため、私はアドバイザー的な存在で動いている。FACILの社会貢献活動に関しては、いろいろな資金を駆使しながら行っている。

(コーディネーターに必要な役割・能力・研修等について)

- 社会福祉士はそもそもコーディネーターであるほか、国家資格になっており、人権意識も持っている。また、アセスメントの技術やコミュニケーション力も高められ、社会制度も知っており、いろいろな関係機関、専門分野につなぐことができる。私が目指している人材は、多文化、多言語に対応できる社会福祉士であるが、社会福祉士が異文化に関することや外国人関連の制度、言語を身に付けるのは簡単ではない。
- スクールソーシャルワーカーやメディカルソーシャルワーカーと同じように、多文化ソーシャルワーカーというものが社会福祉士の一つのカテゴリーと

してきちんと位置付けられることを目指さなければならない。

- F A C I Lは、その組織そのものが地域社会と外国にルーツを持つ住民をつなぐコーディネーターであると思っており、多言語・多文化のいろいろな取組を実施することで、地域住民をどんどんつなげていき、地域共生の中に外国にルーツを持つ住民もきちんと入れ込んで地域社会を形作っていることから、貴庁が目指し、求めているところに近いと感じている。
- しかし、上記の取組を行うに当たって、養成研修を例えば3か月実施すれば身に付くかと言われても、それは絶対に無理である。私の団体のコーディネーターは長い人で20年やっている。言語の翻訳、通訳のコーディネーターも含めてであるが、少なくとも3年くらいの実践と個人の資質が必要であるが、資質をどう測るのが非常に難しい。
- 多言語相談窓口を作ることは、相談窓口ではなく通訳機能の窓口を作ることと同様であり、多言語を話せる人がきちんと問題解決できるような相談員なのか、多言語の場合はまずはそこを切り分けて考えないといけないが、現状はそこが混在しているように思われる。
- 養成されるべき人材の根本は社会福祉士そのものであり、問題は社会福祉士の中に異文化理解、多言語に関すること、外国人特有の制度などの知識が入っていないことが問題だと思っているので、これらをよく承知している国際交流協会と社会福祉協議会の連携はそこに意味があると思っている。
- 求める人材としては、社会福祉的な人権意識、相談対応のノウハウ、コミュニケーション力、いろいろな情報とつなぐ力を持った人材であり、これが貴庁が考えている制度の資格（認証）と一緒にしていけばとても良いと思っている。
- 医療通訳制度を作るための活動を行っているところ、当該制度の資格は難易度が高いが、認証されたとしても仕事がない。一方で、社会福祉士という国家資格は社会福祉士の専門性をきちんと認められており、公務員の中にも就職の枠があるほか、社会福祉協議会などある程度安定性のある就職先がある。多文化ソーシャルワーカーの就職先は、国際交流協会しかなかつたりするため、こういった認定の先に被認定者が活躍できる場を明確に切り開いていかないといけない。
- コーディネーターの資質というものなかなか数値化できない。一旦、養成講座を修了したことを認定することはとても意味があると思われるが、それをそのまま実践で生かせるかということ、国家資格とは大きく異なり実践は難しい。私もずっと活動を行っているが、技術というのは経験でしかなく、経験を積まないと駄目だと感じている。
- 人と人をつなぐということは非常に時間も掛かり、そのシチュエーショ

ンや扱うテーマや双方をそれぞれどのようにつなぐかということに関しては社会福祉士が勉強することであるが、社会福祉士になるために大量の勉強を課せられているほか、その上で200時間の実習も義務付けられているなど、膨大な経験を経て国家資格を取っているため、同様のレベルを目指すのであれば、同量の研修等を行わないと国家資格と言えるのか疑問である。

- 防災に関しては、キーワードは地域住民であり、私たちも地域住民とつながることであると言っているが、かなり手間が掛かるものである。これは、自治会活動や婦人会活動と地域に住んでいる日本人住民の中にもつながっていない住民もいることに加え、そこに外国をルーツに持つ住民も固まって住んでいるわけではなく、それぞれの住まい方、仕事、性格、意識も異なることから、その人たちが地域住民として地域とつながっているか否かは、地域のつながりが希薄になっている日本の課題である。
- 防災は地域で行うことが大切なので、コミュニティ防災においてもそのことに力を入れて発信している。家の下敷きになった際に日本人が外国人に助けをもらうかもしれない可能性があることから互いに知り合う必要があり、そのため地域のつながりが大事であることを伝え、外国人を地域の中に入れて込んでいくしかないが、長い時間を要す取組である。
- これらの取組は、国際交流協会や地域の多文化共生の活動をしている団体が長年ずっと取り組んでいることであるが、時間が長く経過すると、過去の経験が正しく伝わっていないこともあり、時間を掛けて繰り返し、継続をして少しずつ人の意識と制度の両方を変えていかなければならないと考えている。

(現行の相談対応の課題・問題点等について)

- 必ず相談者のつなぎ先は存在するので、相談がなされた場合には、つなぎ先が見つかるまで探している。日本人に対してもつなぎ先が存在しないのであれば、外国人の相談者にもつなぎ先はないが、日本人のつなぎ先があるのであれば、外国人の相談者のつなぎ先も必ず存在しており、そのつなぎ先を把握しているのが社会福祉協議会である。
- 今回、コロナ感染症の関連で給付金の受取窓口が社会福祉協議会になったことで、同協議会が外国にルーツを持つ住民の存在に気付き始めており、同協議会でポケットークを使っている場所が増えているほか、当該住民に対する意識が少し高まっているため、社会福祉士が当該住民も支援の対象であるという意識さえあれば、つなぎ先は絶対に探すことができる。
- 相談者のつなぎ先を考えるとときに抜け落ちやすいのが当事者の参画であり、当事者の視点をおろそかにしがちになる。支援という言葉を使うと日本人が外国人を支援するようにしか見えないが、日本に長く在住している人には外国に

ルーツを持つ人がたくさんいるところ、同国人のことは良く理解でき、母語も話すことができるため、当事者の存在はとても大切である。仮にコーディネーター養成研修があるならば、このようなことも視野に入れた当事者の育成というものがあっても良いと考える。

(今後の見通し等について)

- 兵庫県は、阪神・淡路大震災の影響のためか、NPO法人と行政との連携や協働が進んでおり、協働での企画及び取組の実施、相互間の相談などを行っている。行政とNPO法人の連携は絶対に必要であると考えてのほか、昔より行政とNPO法人が対等な関係性になっており、これはとても大事なことである。
- 思いやり指数の世界ランキングでは日本は最下位で、冷たい国だと言われており、日本社会をもう少し立て直さなければならないと思っている。そこに外国から来日した人の異なる視点や多様性、日本の社会的課題に気付かせてくれるいろいろな課題をチャンスと捉えて、そこから日本社会を変えていくという意識にしてほしい。
- 人権意識、優しさ、寛容性及び地域のつながりに関して、異なる人たちが入っていくことで一緒にこの日本社会を良くしていこうという意識に変えてほしいと考えている。そのために国に要望するとしたら、在留資格は見直した方がよい。例えば、技能実習生が転職できないというのは、社会保障制度からするとそごが出てくる。社会保障制度に関しては国籍の壁がないということを知らない人が多く、社会福祉協議会でさえ社会保障制度は外国人だと受けられませんと言う人がいるため、そういうことを知ってほしい。
- 私が今やろうとしているのは、社会福祉士を取る学生たちにまず多文化共生の意識をしっかりと埋め込むという小さなことをやっているが、そういった教育に関しても社会福祉と多文化共生が連携しているという形を少しずつ作ってほしいと思っている。国際交流協会側からすると、社会福祉的なスキルが必要と認識している人が多い。一方で、社会福祉士の分野に多文化共生が必要と感じている人が少ないことが問題であると思っており、社会福祉協議会の方にもう少しアプローチを掛けて相談窓口と連携する等、そういう取組を進められたらお互いに見えてくるものがあるのではないかと考えている。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年1月30日（月）10時30分～11時35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（CLAIR）

多文化共生部多文化共生課長 関根 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

（多文化共生研修の実施状況について）

- 自治体国際化協会（以下「当会」という。）では、全国市町村国際文化研修所（以下「JIAM」という。）と共催で「多文化共生研修」を実施しており、今年度は「多文化共生の実践コース」、「多様性社会を生きる「次世代」の育成～外国につながりを持つ子どもたちへの学習支援～」、「多文化共生の地域づくりコース」、「災害時における外国人への支援セミナー」、「外国人相談窓口の運営」及び「外国人が安心して医療を受けられるための環境整備」の6種類の研修を実施した。
- 定員は研修によって異なるが30～70名程度となっており、おおむねの研修において定員を超えた申込みがある。特に、「多文化共生の実践コース」については、後述する「多文化共生マネージャー」の認定要件となっていることから、非常に多くの申込みがある。
- 定員を拡大してほしい旨の声があり検討は行っているが、本研修に対して当会が行っている費用助成の予算に係る問題や、研修場所の広さなどの問題もあり、現時点において、すぐに定員を拡大することは難しいと考えている。

（多文化共生研修の成果について）

- 在留外国人に関連する諸制度、諸課題に関わる人材を各地で養成することを目的として本研修を実施しているところ、毎年そのような人材が育成されることによって、自治体や地域国際化協会、国際交流協会の業務やサービス内容が底上げされていると感じている。

（多文化共生マネージャーの研修について）

- 「多文化共生マネージャー」に認定されるためには、「多文化共生の実践コー

ス」を修了することが要件の一つとなる。本研修は定員40名で、計6日間（前後期各3日間）実施される。前期修了後には、研修で学んだ内容を踏まえて、自身の地域での課題や、深く調査したいテーマを選択し、今後どのような方法でその解決を進めていくか等を整理した「研究計画書」を作成してもらう。また、後期修了後には、前期で作成した研修計画書に基づいた調査を通じて、解決策を検討し「課題レポート」にまとめて提出してもらう。

- 後期修了後に作成した課題レポートに関して、多文化共生マネージャーの全国組織である「NPO多文化共生マネージャー全国協議会」に登録されている多文化共生マネージャーのうち、1期生や2期生といった、長い間多文化共生マネージャーとして活躍されている専門家の方に依頼して、二人一組で査読をしてもらい、合格点が得られた者を多文化共生マネージャーとして認定している。
- 受講生の大半は非常に勉強熱心であり、規定文字数・枚数・内容について合格基準をクリアし、多文化共生マネージャーとして認定されるが、一方で、実践コースを受講した結果として、自身に力量が無いと判断して課題レポートを提出しない者もこれまで何人かいた。
- 平成29年までは、研修日程を10日間としていたが、10日間も職場を空けるのが難しいとの声があったことから、研修日程を全6日間に短縮し、それを補う形で研究計画書と課題レポートの提出を後日求めることとした。
- 本研修のメイン講師は一人だが、細かく企画を練るようなグループワークの時は班ごとに部屋を移動して検討することもあり、その際には、サポートスタッフ2～3人や、J I AMの職員が適宜回って、細かい質問への対応などを行っている。

（多文化共生マネージャーの対象者について）

- 「多文化共生研修」が、市区町村・都道府県の職員や地域国際化協会、国際交流協会の職員で多文化共生施策を担当している者、若しくは多文化共生に関連して自治体等と共同実績があるNPOやNGOの職員で、自治体等から受講推薦を受けた方を対象としていることから、基本的に行政の立場、あるいは行政と連携できる立場にある者が「多文化共生マネージャー」の対象となる。

（多文化共生マネージャーの活動領域・ニーズについて）

- 自治体の多文化共生施策や地域国際化協会等が実施するイベント、平日頃の相談業務のアドバイザーなど、その地域の多文化共生推進の担い手として活動いただくことを想定している。
- 自治体や地域国際化協会等からすると、自分たちの団体だけで全てを賄う

ことは難しいと思うので、多文化共生に理解があり地域で活動できる方を少しでも増やすことで全体のサービスを向上させたいと考えている。

- 外国人住民の滞在長期化や多国籍化が顕著になっており、言葉の問題だけではなく、文化的な差異によって生じる問題など、課題が多様化・複雑化してきている。
- 外国人住民を支援の対象として見るだけではなく、新たな地域の力や対等なパートナーとして共に活動していくことが求められており、そのような人々を巻き込んで地域を活性化させるために必要な人物として、多文化共生マネージャーが求められている。

(総合的な支援をコーディネートする人材の研修内容について)

- 相談者の多くは、中長期的に日本に在留する方になると想定されるため、人権・権利擁護の観点や、社会福祉制度(各種社会保障、社会福祉、高齢福祉等)に係る知識が必要であり、そのような制度をいかに外国人が受けられるかをきちんと踏まえた上でのアセスメントが必要になる。
- 相手に伝わる言葉で外国の方にきちんと理解してもらうことが重要であるため、やさしい日本語で対応できる能力が身に付く研修を行ってほしい。
- 事例検討については、一元的相談窓口で日頃から対応をする中で、複雑に絡み合ったケースや、課題となるものがあると思うので、それらを題材とするのが良いのではないか。
- 日本国内のどの地域で相談を受けたとしても、外国人が同じレベルの均質的なサービスを受けられるよう、国が責任をもってコーディネーター人材を育成していくことが重要であり、それらを踏まえた上で、研修対象人数や研修科目、受講時間数等を検討するべきである。

(コーディネーターの配置先について)

- 最初から人数を増やすのは難しいと考えられるところ、一元的相談窓口の数に応じて検討するのが良いのではないか。

(国家資格化について)

- 現行案のように養成研修の対象を社会人に限定すると、時間的な制約などから真にコーディネーターになってほしい人材が養成研修を受講できない可能性があるほか、高齢化により福祉等の相談員人材に限られる中で、次世代のコーディネーターのなり手がスムーズに見つからないことも想定される。そのため、国家資格を視野に入れるのであれば、担い手の裾野を広げる観点から、学生等も研修の対象とするのが良いのではないか。例えば、現行案のとおり、

社会人になってから養成研修を受ける道を設けると同時に、学生時代から養成研修の受講を可能とし、実務経験を2年積み、コーディネーターとして認定されるなどの複数のキャリアラダーを組む方法が考えられる。

- 今後、消費生活相談や法律相談等のニーズが増加することも見込まれる中で、コーディネーターが、それらすべてを専門的に対応することは難しいと考える。そのため、まずは国の機関において、複雑な課題を持った外国人に対応できる体制をきちんと整えた上で、確実に適切な機関につなげられるコーディネーター人材を育成してほしい。

(コーディネーターに求められる役割・能力について)

- 多文化ソーシャルワーカーとして、相談者に対する聞き取りをきちんと行った上で課題を切り分け、適切な機関につなげることが基本となるが、それでもどこの機関にもつなげられなかったり、あるいは、過度につながり過ぎた結果、主体となってサポートを行う機関が判然としなくなったりするといった問題が生じる可能性があるため、全ての課題を適切に切り分け、できるだけ他の機関も活用しつつ、なおかつ必要な人には伴走支援とアウトリーチを行うのが理想的である。
- 外国人相談窓口で全てを解決することを求めるのではなく、日頃からいろいろなつながりを作っておき、確実に専門機関に振り分けられる能力が必要であると考えている。しかしながら、専門機関はこれまで外国人の支援を行っておらず、専門機関につなぐ際のハードルは高いと考えられることから、やさしい日本語でカバーできないような専門的な話の場合には、コーディネーターの能力だけに頼るのではなく、母国語での通訳支援などの言語保証等を担保した制度設計をするべきである。

(予防的支援について)

- 入国時や自治体への転入時に行っている生活オリエンテーションを更に充実させることが重要である。また、中長期的に在留する方については、時間の経過とともに生活オリエンテーションの内容を忘れることも考えられるほか、ライフステージが変わるごとに必要なサービスも変化してくることから、ライフステージやライフサイクルに応じた日本の社会制度等について説明する機会を設けることも必要なのではないか。
- 自治体で多言語での法律相談を行うことは、言語保障等の観点からハードルが高くなるため、法テラスなどで普段から定期的実施できるような体制を整えることが望ましい。
- 社会福祉法の改正(厚生労働省所管)により創設された重層的支援体制や、

既にできあがっている地域包括支援センターのネットワーク等の枠組みに入ることができれば、常に情報共有ができる体制となり、外国人総合支援コーディネーター自身も情報のアップデートができることから、そのようなネットワークに入れるような仕組みづくりが必要であると考えている。

- 自ら相談窓口に来る方は氷山の一角だと考えられるので、アウトリーチ支援を積極的に行うことも必要である。

(国に対する要望)

- 多文化共生に携わっている職員には有期雇用の者も多く、職員自体の生活が安定しているとはいえない。職員の雇用体制をしっかりと安定させなければ、多文化共生の分野で働きたいという人が集まらず、専門家も育たないと思うので、雇用関係も含めた体制整備に努めていただきたい。
- 外国人が日本の制度を満遍なく使えるように、省庁間が垣根を越えて、上手く連携できるような仕組みを是非整えていただきたい。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年1月30日（月）15時00分～15時58分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

国際移住機関（IOM）駐日代表 望月 大平 氏
プログラム・マネージャー 清谷 典子 氏
プログラム・アシスタント 須藤 詠子 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

（IOMの相談体制等について）

- IOMの相談体制について、IOMの職員は9名で構成されているが、そのうち3名が国内事業に関わっており、相談が来た場合はその3名で連絡を受けている。特に2名がケースワーカーとして、事案にしっかり付いて相談を受ける体制となっている。このように、IOMが支援する場合の相談対応は、ケースワーカーが行っている。
- 相談者の属性は、多くは非正規に在留している外国人や家族等その関係者であるが、支援団体、行政機関、病院、大使館、弁護士等もあるほか、正規に在留している外国人も含まれる。
- 相談は、IOMサイトに電話番号やメールの問合せ先が載っているため、基本的には、メールか電話で連絡が来ることが多い。また、特定のIOMが行っている事業に関して、例えば人身取引被害者の支援事業や非正規に在留する外国人に対する帰国に関する支援事業である場合には、警察、婦人相談所、入管等から直接連絡を受けることもある。
- 相談内容については、在留資格に関する相談、日本に残りたい、難民認定申請が認定されないといった内容のほか、難民認定申請が不認定の場合にはカナダやアメリカで難民認定申請を行いたいという内容、日本での生活面に関すること、貧困、病気、学校、子供の学習、DV等に加え、自国に帰りたいという相談も寄せられている。

（複雑な相談等への対応件数等について）

- 相談件数に関しては、年間50～60件で、1件当たり何度も繰り返し相談が必要な方もいるほか、多くはIOMの事業に関連する相談ではないため、関係機

関を紹介する形で終了するものもある。そういった場合は、認定NPO法人難民支援協会（JAR）、社会福祉法人日本国際社会事業団（ISSJ）、国連難民高等弁務官事務所（UNHCR）、カトリック東京国際センター（CTIC）、弁護士事務所や大使館といった機関につなげて終了するケースが多い。相談の趣旨が分からない、他の機関へつなげられないという案件はさほど多くない。

（複雑な案件の対応について）

- 複雑な案件に関しては、IOMの支援対象外となる相談に関しては、先ほども申し上げた行政機関や支援機関等へつなぐことが中心となるが、帰国希望者で支援対象に該当する場合はIOMが入管等の関係行政機関に直接連絡し、支援の可能性を模索することもある。人身取引の可能性がある場合にも緊急を要するため、同じような形で直接、警察、入管、大使館等の関係機関に連絡を行っている。
- 基本的にはIOMが直接対応可能な案件で行政機関に連絡する場合以外のIOMの管轄外の案件は、相談者に対して相談すべき機関の連絡先を伝えるといった対応を取っている。

（IOM内外における研修等について）

- IOMでは官公庁や自治体の職員研修での講義において、IOMの事業やIOMができる支援について案内し、IOMがどのような状況でどのような対応ができるのかを伝えており、年間で約400人の職員がIOMの講義を聴講している。このほか、官公庁、NGO等の外部機関主催の会議に積極的に参加しており、ミーティングやその他の講義の出席依頼等を受けて話すこともある。
- IOMの内部での職員に対する研修について、IOMは国際機関であるため本部及び地域事務所にプロテクションディビジョンという保護を担当する部署が設置されており、当該部署に専門家をアドバイスするスペシャリストが配置されていることから、同人らからウェビナー研修の実施やグッドプラクティスやポリシーフレームワーク・ガイドライン等の共有等が行われている。
- これらウェビナー研修等の研修は全員の参加が必須のものもあれば、希望する職員のみが参加するものもある。そのほか、ウェビナー形式に加えて対面形式での研修もあるほか、プロテクションに関わっている全世界のIOMの職員が入っているメーリングリスト等も活用したワーキンググループ形式の研修も行っている。

- IOMの職員については、ソーシャルワークをするという前提で、かつ、警察や入管等のコーディネーションに関する業務があるということを前提に、そのようなスキルのある方を募集している。必要とされるスキルは、まず言語がその一つであり、加えてソーシャルワークのバックグラウンドがあること、それがなかったとしても、例えば警察や入管でのバックグラウンドがあるなど得意分野のある方を採用の条件としている。IOMのケースワークを担当している職員は、短期間での入替えは考えておらず、長い方で20年くらい勤務している者もいる。い。
- IOMの職員は、カバーしなければならない分野が広いので、特定のバックグラウンドを切り口に雇用された方が多いが、長く業務に従事することによる積み重ねや、関係機関、ローカルといった特性の中での積み重ねによってスキルを身に付けている部分もある。
- IOMの職員は、日本の制度の内容について行政機関に代わって伝える立場ではないため、IOMが相談者に対して、日本の社会制度等に関して説明することはなく、IOMでは、相談者を行政窓口等へつなげるという取組を行っている。

(コーディネーターに必要な役割・能力等について)

- 相談対応支援においては、アクセスしやすい窓口というものが重要であり、また、相談者のたらい回し等を避けるため、支援部署間や相談対応者間のある程度のネットワークやメカニズムが相談受け入れ側、又はコーディネーター間にあるということも重要である。加えて、相談者のバックグラウンドを理解できることがコーディネーターとして求められるところ、これには相談者の母国語が話せる外国人も含まれる。さらに、日本に関する相談事に対する正しい知識があるということも非常に重要であり、相談支援においては間違った情報を与えないということが必要である。
- 予防的支援については、先ほどの相談対応と重なる部分が多いと思われるが、コーディネーターがある程度のネットワークを構築した上でいろいろなところで情報発信をして正しい知識を伝えておけば、予防にも効果的であると考えられる。
- コーディネーターとして求められる方は、言語の問題を含めて多文化の配慮や理解のある方、又はカウンセリングの経験や技術のある方である。2点目として、入管の制度、福祉制度及び介護保険制度など、各種行政制度への知識がある方、さらに関係機関の異なる機能と立場に対する知識の理解と調整能力のある方、問題の所在を確認する多角的視点と判断力のある方というのが挙げられる。

- コーディネーターの認証制度について、コーディネーターには幅広い資質が求められることから、研修が修了して認証される研修制度を取ることは選択肢としてはあり得る。ただし、認証に当たって研修受講者や日本語の能力が高い方といった枠が設けられた場合、外国にルーツを持つ方の経験を発揮しようとしても、そうした資格要件等が障害となってしまう場合があり、そうした人材の制度への参入が拒まれる可能性がある。
- コーディネーターの配置先について、現在、国際交流協会でワンストップセンターやワンストップ窓口を設置しているところ、一元的窓口かつ多言語対応ということで、コロナ禍で非常に役に立ったと聞いており、相談しやすい窓口であると考えられることから、コーディネーターの配置先として良いのではないか。ただし、実際に窓口を訪問する必要があることや、地域ごとに異なる国際交流協会がたくさんある中で窓口を探すという困難性を考えると、併せてホットラインやチャット等のSNSでアクセスできるような形も必要である。
- 入管や政府から要請があれば、コーディネーターをIOMに配置することは可能であるが、拠出を基に事業ベースでの対応となると思われる。
- IOMとしての活動を踏まえた課題であるが、様々な在留資格の方がいる中で様々な問題があることから、幅広い情報能力が必要である。また、言語の問題として、IOMでは母国語でカウンセリングや相談を受けるようにしているところ、特殊言語の場合はなかなか通訳人が見つからずに苦勞する部分もある。
- IOMの事業は、政府の要請に基づいて行っており、政府の拠出金を使って事業を実施していることから、政府に報告書を毎年提出しているほか、その中で課題及びその解決策等に関しても共有している。また、人身取引事案では、警察や婦人相談所、入管等の関係機関で会議が開催されることがあるところ、その中で報告する形でフィードバックを行うこともある。

(研修体制について)

- 外国人の相談対応に従事する専門的な人材には幅広い知識が必要であるため、長期的に育てるといような視野が必要であり、育てた人材を長期的に使うということも重要である。そして、横のネットワークを構築するネットワーク構築型の研修も実施する必要がある。IOMの中では同じ業務を行っている全世界の者が知り合いになれるようネットワークの構築が積極的に行われている。
- IOMでは、自由参加型のウェビナーが、おおむね週一回ペースで行われており、1時間から2時間程度のものが多い。全員が受講しなければならない研

修モジュールもあり、例えば職員による相談者や裨益者に対する性的虐待の防止や人権、移住者の権利と尊厳の保護に関する研修内容などがある。職員のセキュリティ等に関しても、全員が定期的に必ず受けないといけない研修モジュールがある。さらに、オフィスから一人は受講しなければならない研修に関しては3日間や1週間のものがある。

- モジュール研修については、オンラインで資料を読んで質問に回答していくような形式となっており、その中に講師が話しているビデオやアニメーションというものが含まれている事もある。各モジュールはテーマによって数セッションから成り、だいたい2～4時間ぐらいの時間を要する。

(外国人を支援する人材の育成等について)

- IOMでは人身取引対策事業を行っているが、人身取引は事案の傾向も対策も、行動計画が定期的に更新されるなど常に状況が変化している。このため、省庁や民間が開催している会議やワークショップ、ミーティング等に積極的に参加することで、常に情報を更新するとともに、IOMの知見や経験を共有するよう努めている。
- 行政機関の職員が人身取引事案や困難な案件を大変な思いをして処理しても、3年から5年で異動、契約終了等のため職員が入れ代わってしまい、せっかくの経験やスキルが散逸してしまうことは損失であると考える。これらを集積できる仕組みが必要と思っている。現状では研修を通じたものになると思われる。人身取引に限らず、様々なケースワークの課題を組み入れていけたらよいと思われる。

(外国人に対する相談支援等の課題について)

- 現状では様々なレベルや機能の公的及び民間の窓口が多く、混乱する面があるのではないか。F R E S Cについては、アクセスが非常に良く、有効活用が期待されるが知名度をどのようにして上げていくかということが課題であると思っている。
- ワンストップ窓口に関しても、例えば外国人集住地域とそうでないところなどで相談体制への濃淡の差、職員の能力の差などにギャップがあるような印象を感じる。どの窓口でも良いサービスを受けられるような体制にしていくことも課題と思われる。
- それはワンストップ窓口だけではなく、警察や婦人相談所、児童相談所、入管等の職員の入れ替わりが行われる機関では、体制や対応に差があるような印象を受けている。

(外国人を支援する人材を育成するための研修について)

- 外国人支援人材を育成するためには、まず得意分野がある方を配置してその中で育てていく必要がある。得意分野がある方とは、海外青年協力隊の出身者や、ハローワークで働いたことのある方など専門性の高い窓口で働いていた方が挙げられ、その方たちがどんどんいろいろな相談対応ができるように育てていくというのも一手かと思っている。
- 次に、言語の必要性である。なお、英語対応が可能であれば、例えばIOMの公開している英語のモジュールなどが使用できる可能性が広がるほか、研修機会も広がる可能性がある。

(今後の外国人からの相談内容について)

- 外国人の相談内容としては、年金に関する事、介護保険制度に関する事、公的機関の相談や子育ての困りごと等が増えていくと考えている。

(コーディネーター施策についてのアドバイスについて)

- 専門部会の資料にも書かれていたが、担当者の専門知識不足、たらい回しにされた事案など、当事者が相談した際に感じたことを把握し、外国人の当事者が今どのようなことに悩んでいるのか、どういうサービスが欲しいのかといった当事者の声を聞くということが重要だと思っている。また、相談データの集積も重要である。
- さらに、コーディネーターは、外国人だけではなく、受け入れる日本社会等コミュニティへの働き掛けも重要だと思っており、受け入れる側の人たちに対する働き掛けも行っていく必要があるのではないかと考えている。

(国に対する要望について)

- Global Compact for Migration (安全で秩序ある正規の移住のためのグローバル・コンパクト (GCM)) という日本も賛成して国連総会で決められた国際的な協力枠組みがあることから、IOMでは、この枠組みを指針として使っていただくことが必要であると思っている。
- 相談業務やコーディネーター業務は、結構負担が大きい職種であると認識している。どこまでがコーディネーターの責任で実施し、最後までフォローアップするのか、それともリファーした時点で終わるのかを整理しないと、どんどん負担が増えていきかねない。コーディネーターの心理面でのケア等も配慮が求められるのではと思われる。
- 能力の差もあるが、自治体におけるそもそもの人材確保が難しいというよ

うなところもあるので、自治体にはないけれども、オンラインアポのシステムを導入し、そこでアポイントが取れる等、確実にアクセスできるような方法を考えていただきたい。

- 外国人からの相談というのは今後また増えていくと思われるが、外国人との付き合い方や文化的な違いへの対処法に関して受け入れる側の日本人からの相談も増えていくのではないかと考えており、自治体や警察がそのような相談に対して間違っただ情報を教えてしまうなど、そういったことがないように気を付けないといけないことから、そのような日本人側からの相談に答えるための施策も必要なのではないかと考えている。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年2月7日（火）10時30分～11時44分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

日本行政書士会連合会副会長 坪川 貞子 氏

日本行政書士会連合会国際・企業経営業務部長 水野 晴夫 氏

日本行政書士会連合会国際部門次長 櫻田 直己 氏

日本行政書士会連合会国際部門部員 下川原 孝司 氏

日本行政書士会連合会国際部門部員 松田 秀幸 氏

日本行政書士会連合会国際部門部員 西川 剛史 氏

日本行政書士会連合会国際部門部員 黒田 敬子 氏

日本行政書士会連合会国際部門部員 須藤 哲哉 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 朝熊法務専門官 ほか

5 内容

(相談対応支援において求められる役割・業務内容について)

- 相談現場において、外国人の目下の在留状況や緊急性に応じて、できる限り短時間で適切な措置の優先順位を決定することが重要である。
- 相談者が、単なる相談のみにとどまらず、行政手続等の具体的な対応まで求めてくることも想定されるところ、コーディネーターが有償で行政手続等を行った場合、各士業法に抵触してしまう場合があるのではないかと懸念している。
- 特定技能外国人登録支援機関の多くが商業目的で業務を行っているのではないかと思われる状況が見受けられることから、本件コーディネーター制度については、社会貢献の観点からの取組となるよう留意する必要がある。

(予防的支援で取り組むべき内容について)

- 外国人が資格外活動などの入管法違反を犯さないために、基本的な在留管理制度に関する説明を行うほか、各都道府県・市区町村での各種手続に関する説明を是非実施してほしい。
- 将来的に在留カードとマイナンバーカードの一体化が検討されているところ、同制度の内容についても説明が必要であると考えている。

(予防的支援の実施場所について)

- 本件コーディネーター制度は、基本的に社会貢献の活動になると想定されるので、国際交流センターなどの公共施設を利用するほか、各都道府県に設置されている行政書士会の施設でオリエンテーションを実施するのも良いのではないかと。
- 外国人は、日本人の意識以上に宗教に関する信仰心が高い場合も多く、日常的に寺院や教会などに足を運んで、僧侶・神父・牧師などに悩みや困り事を打ち明けている場合がある。そのような場で打ち明けられた困り事などのうち、公的・法律的な対応が求められる案件については、必要に応じて自治体や専門家、行政書士、民間企業等に協力を求められるような関係構築が図れる取組があると良いのではないかと。

(コーディネーターに求められる能力について)

- 生活上の困り事を分野ごとに振り分けられる能力が必須である。そのためには、適切な判断を行うための基礎知識・法律の知識が必要となることはもちろんのこと、適切な連携先を選択する能力、コーディネーターに関する理解、企画・設計・マネジメント能力、総合調整能力等を身に付ける必要がある。
- 随時新しい連携先が増えていくことが想定されるため、各連携先の情報収集能力等も必要である。
- 本件コーディネーターは外国人と接する仕事であるため、コミュニケーション能力も当然のことながら重要である。
- 学科試験だけではなく、コミュニケーション能力や、相談事を分野ごとに振り分けられる能力等が身に付いているかどうかをきちんと見極めるための面接試験を実施するなど、しっかりとしたコーディネート人材となるように考慮してほしい。

(国家資格化について)

- 国家資格化した結果、各コーディネーターが民間事業のような形で本制度を利用することも想定されるところ、手数料の発生等により外国人が気軽に相談できなくなることも考えられるため、商業的にならないような制度設計をしてほしい。
- 全ての国家資格において、非常に厳しい試験が設けられていることから、本件コーディネーター制度についても、それに準じた厳しいものにしてほしい。

- 本件コーディネーター制度は基本的に認証制度にとどめ、例えば我々行政書士のような国家資格者がコーディネーターとして認証を受け、各分野で専門性を生かした情報提供を行い、予防的支援を実施するのが良いのではないか。

(コーディネーターの配置先について)

- 地域ごとの外国人割合に応じて配置すべきであり、制度が形骸化しないように市区町村単位での地域密着型が望ましいと考えている。
- コーディネーターの事務所、自治体、公共施設や行政書士事務所などにコーディネーターの名簿等を配置し、来所した相談者に示す等の方法があれば、相談者の選択肢が増えるので非常に良いのではないか。
- 一次相談場所としては、相談内容に応じてコーディネーターを探して相談者に提案できるよう、各自治体に相談窓口を置くのが良いのではないか。

(現行の相談対応の課題・問題について)

- 高い専門性を有する相談員は存在しているものの、マンパワーが不足していることが一番の問題であると考えている。
- 緊急性のある相談であっても、相談場所によっては月に1～2回しか相談対応が実施されないなどの制限があり、即時対応ができないケースがある。その上、緊急性の高い相談を分野ごとに切り分けて対応できる場所となると、さらに相談場所が限られてしまう。
- 外国人住民が少ない地域では、そもそも相談対応の連絡先が分からない場合や、相談場所への物理的距離が遠く、実際に赴くには時間が掛かりすぎる等の問題がある。このような場合、オンライン面談などの対処方法が考えられるが、居住地域によっては、ネットワーク環境やインフラ整備などの課題があるのではないかと懸念している。
- 地域に同国出身者が少ない場合は、外国人が孤立するおそれが高くなるため、日頃からイベントを実施するなど、地域住民と関わりを持つ機会を増やすことが重要である。

(研修体制について)

- コーディネーターには、多様性を求め、人が人を大切にする人権尊重の社会を作り上げるための基本的な考え方が最も重要であると考えていることから、入管法令、労働関係法令、基本的人権に関する基礎研修、国際私法に関する体系的研修及び事例研修並びに日本の生活様式に係る研修が必要であると考えている。

- 外国人からの相談内容は、入国・在留手続にとどまらず、婚姻、離婚、就職、起業、経営、教育、労働環境、住まい、相続等の生活のあらゆる分野に及ぶことが想定されるところ、とりわけ、婚姻や離婚、相続については、涉外戸籍に関する各国の法律や要件等の法的知識や各自治体における統一的な運用の集積や情報の共有が不可欠である。
- 婚姻や離婚、就職、起業などに際して、在留資格がどのように関わるのかを理解しておく必要があると考えられるところ、コーディネーターや地方自治体職員向けに行う在留資格に関する研修の講師には、我々行政書士が適しているのではないかと考えている。
- 研修はもちろん必要だが、研修を終えたからといって専門人材と呼べるのかどうかを、コーディネート能力も含めて検討してほしい。

(外国人を支援する人材を育成するために必要な研修について)

- 相談者のバックグラウンドとなる国籍、地域、民族、言語、宗教、文化的多様性など、多文化共生を理解するための基礎知識を習得するための研修が必須である。
- ①お互いの違いを認識した上で、外国人に日本のルールや慣習等をやさしい日本語で伝えるための能力、②他者を尊重し、相手や状況に合わせた効果的なコミュニケーションを取るための知識・技能、③多様な他者と信頼関係を構築し、チームを作ってネットワークを広げる能力、④組織の枠組みを超えて連携、協働及び推進するプロセス等を学ぶことも重要である。
- 相談対応時に法的な見解の回答が求められた際の対応方法や、土業の業務に係る知識（特に土業法との抵触）等が形骸化しないよう、法令遵守制約をカリキュラムに取り入れてほしい。
- 技能実習制度において発生している諸問題を、本件コーディネーター制度に生かすことが重要であると考えているため、技能実習制度で法定講習として実施されている「監理責任者講習」の研修体制を参考にすると良いのではないか。
- 近年、多文化共生が注目されている中で、当会では大学教授等を招いて人権に関する研修等を行っているほか、各都道府県において寄せられた人権に関する様々な相談事項等について情報共有を行っている。また、当会には権利擁護推進委員会という組織があり、会員の中には「人権擁護委員」を拝命している者もいる。
- 人権研修に関しては、法律的な人権のみではなく、日常生活における人権や、LGBTに基づく人権の保護等も研修内容に盛り込むことが必要であると考えている。

(外国人に対する相談支援・支援の現状について)

- 相談者が生活者として次のステージに進んだ際に、どのような悩み事を抱え、何を求めているかを適切に把握しサポートすることが重要であると考えるが、実際に相談者の生活を毎日見ているわけではないので、具体的にどのようなサポートが必要であるのかといった細かな点までをケアすることの難しさを感じている。例えば、外国人が病気になった際に、近隣の病院を案内するだけでは本人は何もできないので、病院までの付き添い、病状の説明、費用や保険制度までのトータルケアが必要になるが、現状どの程度の支援体制ができているのかを知りたい。
- コーディネーター制度においては、職業上の領域を離れた時点で終了とするのではなく、連携後の進捗確認や、一定の成果を見える化した上で共有することが重要である。例えば、奈良県では、災害時通訳・翻訳ボランティアを募集して年に2～3回研修を行っているところ、ボランティアの人たちは従事する外国語ごとにグループ分けされており、日頃から外国人のサポートをしたいという志のあるメンバーで構成されている。このように各言語に精通し外国人相談に対応できる地域住民を、コーディネーター候補として把握することも重要であると考えている。
- 地域密接型の制度となるよう、各市区町村の外国人相談窓口との連絡・連携をしっかりと行うことが重要である。

(外国人からの相談内容として今後増えることが見込まれる案件について)

- 在留外国人についても高齢化が進んでおり、認知症を発症するケース等が増えることが見込まれるため、その方の財産保護の観点等も含め、成年後見制度の運用等に関する相談も視野に入れておく必要があると考えている。

(国に対する要望)

- 実際にあった事例として、外国人女性が妊娠した際に、オーバーステイを理由に母子手帳が発行されない事例があった。本件については、行政書士が間に入り、パートナーが住所を置いている自治体に依頼したことで最終的に母子手帳が発行されることとなったが、本人はとても不安がっていた。オーバーステイ等の法律違反はもちろん良くないが、こどもの健康福祉のためにも柔軟に対応するようにしてほしい。
- コーディネーターだけで全ての相談に対応するのは難しいので、各自治体の外国人材受入れサポートセンター等に一定の予算をつけて、そこに人材を常駐させたり、定期的に相談窓口を設置する等すれば、外国人が相談

に行きやすくなるほか、国や自治体がしっかりとサポートしていることが外国人に伝わることで、外国人も安心して暮らしていけると思う。

- 外国人にとって、子どもの教育や日本語教育は大きな壁となるので、しっかりとサポートしてほしい。
- 現場で様々な問題に直面して戸惑うことも多い中で、相談窓口が連携できていないことも多々あるので、きちんと組織化し、連携の形がはっきり見えるようにしてほしい。
- コーディネーター制度が国家資格化されると、オーバーステイなどの法令違反者は通報されることをおそれて相談しづらくなることも考えられるので、たとえ法律違反の状態であっても必要な行政手続きを受けられるようにケアしてほしい。
- コーディネーターが、やさしい日本語で外国人とコミュニケーションを取れる体制を整えるほか、在留外国人にもやさしい日本語であれば最低限のコミュニケーションが取れるような日本語能力を身に付けてほしい。それを在留資格の要件とすることは難しいかもしれないが、例えば、在留期間の更新で3年、5年の在留期間を付与されるためには、「やさしい日本語の研修を受けていること」や、「一定以上の日本語能力の資格をもっていること」などがプラスの評価とされるようにすると良いのではないか。
- 外国人がコーディネーターの資格を取得した場合に、「技術・人文知識・国際業務」の在留資格該当性を認めることなどを明確にすれば、優秀で志のある外国人のコーディネーター志望者が増えるのではないか。
- 行政書士は、外国人の手続だけでなく、高齢者に係る成年後見制度や、障がい者支援、LGBTに係る問題なども取り扱っており、様々な情報を取りまとめて共有していることから、実例等も含めた対処方法などをお伝えすることも可能である。当会としても、外国人がしっかりと生活できるよう支援していきたいと考えているので、行政書士を積極的に活用していただきたい。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年2月9日（木）13時59分～14時54分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

日本商工会議所産業政策第二部 部長 大下 英和 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 朝熊法務専門官 ほか

5 内容

(現行の相談対応の課題・問題等について)

- 日本商工会議所は直接外国人材の方々に接しているわけではなく、全国で十数か所の商工会議所が技能実習生の監理団体等の役割を担っており、その現場から様々な声が寄せられている。
- 監理団体等の役割を担っている商工会議所では、受入れの多いベトナム人やミャンマー人の母国語が分かる外国人を職員として雇っているケースがあり、何か問題があればその外国人職員が窓口として相談を受けている。
- 例えば、ベトナム人などは、困り事があると同国人同士のSNSで解決策を聞くことが多いとも聞いている。解決につながれば良いが、適切でない対応に流れていくケースもあると伺っている。
- 今回検討されている様々な外国人の生活上の困り事に対して適切に対応できるコーディネーターを、多くの外国人が働いたり住んだりしている地域に一定数配置していただくことは、非常に意味があると思っている。
- 現在、受入れ企業やその企業を支援している監理団体等が日本語の教育から生活面の相談対応まで行うようになっているが、これだけ外国人の受入れが増えてくると、対応しきれないというのが足元の課題、問題点であると思っている。
- こうしたコーディネーターのような仕組みがしっかりできて、各地域にコーディネーターが配置される状況、特に自治体の窓口配置されている状況が望ましいと思っており、出来るだけ早く形にしてほしい。

(コーディネーターの役割・業務内容について)

- コーディネーターには、相談者に対する直接の対応と予防的な支援を期待する。想定される相談、困り事に対応するに当たっては、実際には地域ごとにつながり先が異なることもある。可能ならば母国語でコミュニケーションが

でき、かつ、地域特有の状況に対する理解も必要である。

- 業務内容として、適切な窓口につなぐだけでなく、相談者の困り事が解決するまで寄り添って対応できることが本来は望ましい。

(予防的支援について)

- 相談者への直接の対応に加えて大事なのは予防的支援である。外国人が転入して来た際に、その地域で暮らす上で必要な基礎知識を研修することが大切である。転入時だけでなく、定期的に情報のアップデートを行い、能動的に外国人とコミュニケーションを取ることも非常に大事である。
- 予防的支援の内容は、日本語、生活する上で必要な文化、習慣、マナーの理解が基本であり、その地域に落とし込んだ内容で教えていく必要がある。
- 予防的支援を実施する場所については、東京にはF R E S Cというワンストップで対応できる施設がある。他の地域でも、ワンストップで対応できる体制が望ましい。
- 自治体の窓口では外国人の相談を受けられない場合もあり、コーディネーターが自治体に改善を働き掛けていくということも非常に大事である。

(コーディネーターの能力について)

- コーディネーターの能力としては、親身になって外国人側の立場に立って物事を考え、動けることが基本である。自治体の窓口等に関する知識やネットワークはもちろんのこと、外国人側の元々の生活習慣や考え方、日本人との相違点をきちんと理解していくことが最低限必要であると思っている。

(コーディネーターの認証制度等について)

- 認証制度を設けることは否定しないが、コーディネーターとしての役割は、国家資格を持っているからできるというものではなく、また、一定の座学を受ければできるというものでもないと考える。
- 認証制度を設けるには、コーディネーターとしての役割を果たすために学ぶべき基本的な知識を示す必要があるが、一方で、実際にコーディネーターに類似した活動を行っている方を中心に、事例の共有と問題解決を行っていく仕組み作りを可能な限り早期に始めた方が良い。
- しっかりした資格制度を作るのは後でも構わないので、まずは実際にコーディネーター的な役割を担っている方同士が連携して、個々の取組みのレベルを上げ、コーディネーターの役割を明確にし、その役割を担うことができそうな人物に研修を行い、コーディネーターの担い手を増やしていくことが重要である。

- 企業側からすると、深刻な人手不足の中で、外国人にはもっと早く、もっとたくさん来てほしいと思っている。しかし、企業側がその外国人の生活面まで見なくてはならないとなると、負担が重く十分に対応できない。場合によっては外国人が犯罪行為に及ぶ、あるいは日本に悪い印象を持って帰国をするという状況が繰り返されることにもなりかねない。そのようになってしまうのは、受け入れる企業、外国人材の双方にとって望ましくない。
- コーディネーターの担い手をどんどん増やす取組は、あまり形にとらわれずに1日も早く進めていただきたい。国家資格化してハードルを上げ、仕組みの整備に時間が掛かってしまうのは本末転倒である。完璧でなくても良いので、外国人支援をやる意欲があり、できる人材を増やしていくことが必要であると思っている。

(コーディネーターに必要な研修体制等について)

- 全国各地でコーディネーター的な取組をしている方々に基本的に押さえておくべきポイントを整理してもらい、その内容に沿って研修を実施することになるのではないかと考えている。そうした研修を受けた後、コーディネーターそれぞれが自治体や地域において、そのポイントを一つ一つ確認し、各々ネットワークを作っていく必要がある、座学よりも、実際に地域において事案を共有し合いながらレベルを上げていくことが大事である。
- 基本的な知識を取りまとめた研修が出来れば、監理団体の職員や受入れ企業の職員にとっても役に立つのではと思う。ただし、研修を受けたからといって、それらの職員のみで外国人に対する支援を全てカバーするという考えは、本来は違うというのが我々の思いである。
- 外国人は職場にいる時は働く人だが、それ以外の時には生活者であり、生活の困りごとに対する支援は基本的には公的に行うべきものである。まずはコーディネーターの役割を果たせる人が、自治体に配置されていることが望ましい。その上で、受入れ企業等においても、そのような知識を一定程度持っている職員がいるというのが理想である。
- 現在、商工会議所では、外国人支援に関する研修等は行っていない。監理団体や登録支援機関を行っている商工会議所においては、受入れ機関等に対する研修や指導等、一般的な監理団体等が行っている内容のことは当然に行っているはずであるが、受入れ担当者の育成は行っていないと思われる。
- 研修の仕組みを作るのであれば、現場での実習を取り入れるべきである。資格制度を導入するのであれば、資格を持っている人の指導の元で、実際の相談に対応するという内容を入れ込むべきである。

(監理団体等を務める商工会議所の支援先について)

- 川口商工会議所では、会員事業所から、技能実習生や特定技能外国人を受け入れたいが、監理団体や登録支援機関となってくれるところがないので、商工会議所で務めてくれないかとの要望があり、地場産業の深刻な人手不足もあって、監理団体等を務めることとなったと聞いている。
- 監理団体等を務めている他の商工会議所も同じような状況で、実際の支援先は会員事業所である。

(今後の見通し等について)

- 事業所側はできるだけ多くの外国人に働きに来てほしいが、生活面の支援までは手が回らないため、そこをどうにかしてほしいという点が深刻な問題となっている。
- 生活面の支援で鍵となるのは日本語能力である。日本語ができれば、病院に行くなど自身でできることも増え、受入れ機関等の負担が軽減される。
- 加えて、監理団体や外国人本人も相談窓口の存在を認知していないようなので、相談窓口の認知度を高めるという取組も非常に重要である。
- 働く外国人が増えてくれば単なる生活支援だけではなく、日本の税制や社会保険制度などの相談も増えてくる可能性があり、適切に窓口につなげられる体制が必要であると思っている。

(国に対する要望について)

- 地方の中小企業は人手不足が深刻で、外国人の受入れを望む企業は大変多い。外国人に来てもらえるのであれば、仕事はしっかり教える体制はある。そのためには、労働者として受け入れると同時に、生活者として外国人を受け入れるしっかりした公的な仕組みを設計することが非常に重要である。
- 今回のコーディネーターを一つの核にして、各自治体で外国人の方々が安心して暮らせることになれば、その地域の日本人も安心して暮らせる状況になる。国がリーダーシップを発揮して資金面や事業面でしっかりと自治体を支援することが重要である。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年2月17日（金）10時50分～11時50分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

日本弁護士連合会 滑川 和也弁護士（広島弁護士会所属）

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

（相談対応支援に係る役割・業務内容について）

- この役割、業務については共感している。一方、入管庁の立場と異なる立場、考え方がある。例えば、非正規滞在者を支援の対象に含めることは難しいかもしれないが、非正規滞在者の中には、難民認定申請をしても認められない方や、日本人の配偶者や子供がいる方などもいる。弁護士の立場としては、そのような方にも支援の手を差し伸べる必要があると考えており、非正規滞在者等が困り事を抱えている場合に、弁護士や支援者につなぐための仕組みも検討してほしい。

（予防的支援の実施場所について）

- 弁護士会が相談会を企画しても法的支援に関する相談者はなかなか集まらず、行政に対して相談をする人が多いということを実感しているため、地方自治体を拠点にするのは良いと考えている。

（コーディネーターに求められる能力について）

- 一つの考え方に縛られず複合的な物事の見方ができる方に、コーディネーターを務めていただきたいと考えている。
- 外国人特有の差別として、アルバイトの面接で外国人であることを理由に採用を断られた、中学校で物が紛失した際に外国人であることを理由に犯人と疑われたといった事例や、保証人を付けなければアパートを借りることができないといった事例がある。
- このような外国人差別など、外国人特有の複雑な問題がある中で、そのような問題に真に理解を示すことができ、問題を分野ごとに的確に振り分けられる能力を持った方にコーディネーターを務めてほしいと考えている。

(国家資格化について)

- これまでの入管業務は外国人に対する管理や取り締まりが中心であった。近年になって新たに外国人支援に取り組むこととなったため、支援業務が入管庁の中で独立し、土台がしっかりとでき上がった後に、国家資格化を検討するのが良いのではないか。国内でも、外国人への向き合い方に対して様々な意見がある中で、現時点において国家資格化することには消極的である。

(コーディネーターの配置先について)

- 市町村等の自治体に配置するほか、広島国際センター等の外郭団体に配置するのが良いのではないか。

(現行の相談対応の課題について)

- 人材不足が一番の問題であると考えている。コーディネーターに相応しい人材を見つけるのは難しく、外国人の散在地域となると更に人材の確保が困難となる。これらの問題は弁護士にも共通しており、言葉の問題等により外国人の案件を扱う弁護士が少なく、外国人に対応できる人は少ない。支援人材は必ず必要な人材であり、しっかりと育成していくことが大切である。

(相談対応に従事する職員に必要な研修について)

- 外国人にも等しく保証される自由権規約、社会権規約、難民条約、女性差別撤廃条約、子どもの権利条約、人種差別撤廃条約、拷問等禁止条約、強制失踪条約及び障がい者権利条約等の国際人権条約に関して、国際人権法の専門家を招いて講義を実施してほしい。
- 異なる立場の人の意見を聞くことも重要であるため、そのような立場の人に講義を実施してもらうのも良いのではないか。その上で、コーディネーター自身が様々な意見を整理してミックスしていくことが重要ではないかと考える。
- 苦勞して在留特別許可を受けた当事者の話、訴訟が終了した後に相手方だった弁護士の話なども是非講義内容に取り入れてほしい。

(外国人に対する相談支援・支援の現状全般について)

- 近年、SDGsやESGが注目される中、グローバルな視点から、外国人を含む人権問題に対して日本がどのように取り組んでいるかという点も重要であると考えている。

(今後増加が想定される相談内容について)

- 難民問題に関する相談が今後増えていく可能性があると感じている。また、人手不足を外国人労働者に頼るという流れが今後も続くことが見込まれるため、労働問題に関する相談が増加すると考えられるほか、日本で生まれ、日本に来た外国籍の子供の生活や教育に関する相談、日系ブラジル人等の高齢化に関する諸問題の相談も増えると感じている。
- 外国人の高齢化が進んでいく中で、死後の相続等の相談が寄せられることが考えられるところ、基本的には、相続の法律について、どの国の法律で適用されるかなどのテクニカルな問題に対処できる能力が必要である。他方、偽装結婚の場合の相続問題などについては、対応が難しいと感じている。

(その他)

- 法的支援に関する相談については弁護士で対応できるが、生活支援に関する相談については弁護士の管轄外となるので相談のつなぎ先を探すこととなるところ、連携先が上手く見つからないことがある。行政につなぐこともあるが、案件の難しさによっては相談先が熱心に対応してくれないケースもあり、最終的には支援者やコミュニティー頼みになってしまっている。
- 外国人の散在地域の市町村から生活相談や専門相談の依頼があった際には、県の外郭団体である広島国際センターが中心となり出張相談を行っているが、頻度が年に1回程度であるほか、広報がなかなか上手くいっていない影響もあり、相談件数は2件程度である。
- 日本弁護士連合会には、「多文化共生社会の実現に関するワーキンググループ」があり、そこで多文化共生社会の課題に取り組んでいる。多文化共生社会をどう捉えるかについて、国としてはっきりと定まっていなほか、人により考え方が異なると感じている。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年2月20日（月）14時00分～15時05分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

一般財団法人日本語教育振興協会 評議員 中西 郁太郎 氏

一般社団法人全国日本語学校連合会 副理事長 長岡 博司 氏

一般社団法人日本語学校ネットワーク 代表理事 大日向 和知夫 氏

一般社団法人一般社団法人全国各種学校日本語教育協会

副理事長 新井 時賛 氏

全国専門学校日本語教育協会 会長 深堀 和子 氏

一般社団法人全日本学校法人日本語教育協議会 代表理事 江副 隆秀 氏

日本語教育機関団体連絡協議会事務局 谷 一郎 氏

日本語教育機関団体連絡協議会事務局 森下 明子 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

（地域全体の課題・問題について）

- 外国人からの相談への対応が組織化されておらず、省庁、都道府県、市区町村、NPO団体と主体者がそれぞれ対策や窓口を設けるなど、交通整理されていないため情報迷子となり、結局、具体的支援にまでたどり着けないケースが非常に増えている。
- 例えば、外国人の方が日本語の勉強をしたいと考えた際に、行政窓口でボランティアの日本語教室は案内されるが、日本語教育機関の紹介が行われていないという状況がある。行政は、特定の学校等を案内することを懸念しているように思われるが、日本語教育機関においては、日本語教育に関連していろいろな相談対応も行うことが可能であるところ、十分に活用していただけていないと感じている。なお、地域日本語教育コーディネーターがそうした外国人から相談を受けた場合に学校につないでいるかどうかは判然としない。

（日本語教育機関の生活指導担当者の課題・問題について）

- 日本語教育機関では生活指導担当者が設置されており、当該担当者が在籍している学生の様々な相談業務を行っているため、対応事例がかなり蓄積さ

れていることから、日常的に困っているということはない。

- しかし、トラブルがあった際、特に、学生が亡くなった場合には、多岐にわたる対応が必要となるため、行政のサポートが受けられる形であればありがたい。

(相談対応支援における役割・業務内容について)

- 相談対応で支援が必要な要因の一つとして、外国人の日本語力不足があるものと考えられる。この点において、文化庁が主導して行っている日本語教育の観点からの地域日本語教育コーディネーターという制度があるが、貴庁が考えているコーディネーター制度との役割、業務内容の違い、線引きなどがかなり重複している印象を受けるため、コーディネーターの所属、業務内容、予算というものはっきりさせるためにも、その点をしっかり検討していただきたい。

(地域全体の予防的支援の実施場所・取り組むべき内容について)

- 入国後、できるだけ早い時期にオリエンテーションが実施されるべきであり、実際に我々も新しく来日した留学生に早期にオリエンテーションを実施している。
- オリエンテーションについては、我々も継続して留学生に行ってきた経験から、入国直後だけではなく、適切な時期に定期的実施する必要があると承知しており、地域全体としても同様ではないかと考えている。
- オリエンテーションの内容については、相談事例の多いものから重点的に行っていくべきであり、オリエンテーションの実施場所は、やはり自治体の庁舎などが良いと思われるが、同時にアクセスの良い場所であるべきと考える。また、相談者が少ない地域又は相談者が意思疎通できる言語対応者が少ないケースの場合では、オンラインでの対応も考えて良いのではないかと。
- 予防的支援の実施場所として是非申し上げたいのが、日本語教育機関との連携である。我々は、留学生が主な対象ではあるが、入国直後やその後の定期的実施するオリエンテーション等の研修により、それなりのノウハウがあるほか、全国に日本語教育機関があるため場所の面でも活用いただけるのではないかと考えている。
- 日本語教育機関で実施している予防的支援は、警察による日本の法令遵守（交通規則、資格外活動、犯罪等に巻き込まれないための注意喚起、交通事故に遭ったときの対応）、地域の生活ルール・マナー（ごみ出し、部屋の使い方、騒音、駐輪場）及び在留資格などのオリエンテーションが挙げられる。

(日本語教育機関における予防的支援について)

- 初級、中級などと対象の先生たちのレベルが上がってくることに加え、外国人の在留期間が長くなるに連れてトラブルの内容も変わってくるため、入国時のオリエンテーションで教えたからといって、長期的に在留する外国人の問題が全て解決するわけではなく、積み重なってきた時のトラブルに対しての研修が行われることが必要である。
- また、外国人なので、1回言ったら伝わっているという考えではミスが多く起こる。何度も伝えることで、外国人のタイミング、個人個人のタイミングを把握する能力が必要であると感じることも、定期的に研修を実施する一つのポイントと思っている。
- 日本語教育機関は、4月、7月、10月、1月と最大4回の入国のシーズンがあり、そのタイミングに合わせて、新規でオリエンテーションを実施し、その間のタームでちょうどいい2、3か月後又は6か月後ぐらいのタイミングで再度オリエンテーションを行っているのが一般的な日本語教育機関ではないかと思われる。
- 日本語教育機関は長いと2年間在籍することになるが、この2年間におけるポイントポイントで重要となる項目が変わってくる。例えば、入国直後は社会適応のための基礎的知識であるが、ステージが進めば、日本語教育機関を卒業した後に就職するのか進学するのかなど、ステージを移っていくに連れて、そのタイミングでどのようなことを考えなければいけないのか、準備しなければならないのか、どのような行政手続を行わなければならないのか等、タイミングによって要求される重要なことが変わってくるため、これが定期的にオリエンテーションが行なわれている背景にもなっている。

(コーディネーターに求められる能力について)

- いろいろと求められる能力は考えられるが、特に必要な能力は、我が国の基本的な社会の制度や法令に関する知識であり、この能力がないと相談にも対応できないだろうと思われる。
- また、重要なのがコミュニケーション能力であり、知識ばかりがあっても相談対応は対人なので、コミュニケーションや意思疎通がしっかりできる方でないと問題がある。
- 加えて、コミュニケーションを取る上で1番良い方法は、母国語でいろいろ話を聞いてあげられることであり、それが困難であっても、媒介語として英語などの語学スキルがあった方が良い。日本語でも構わない場合も多いと思われるが、その際はやさしい日本語で話すスキルを持っている方がコーディネーターであれば、コミュニケーションを取るのに役立つだろうと思わ

れる。

(コーディネーターの国家資格化について)

- 国家資格化については、我々の中でも賛成意見、慎重意見及び反対意見がある。
- 賛成意見としては、現状、相談対応についてはボランティアで対応されていることが多いが、対応の内容に関して非常に偏りがあると考えている。今回のコーディネーターの役割・能力をしっかりと決めて国家資格ないしそれに準ずる認定資格にすることで、この偏りが整理されるのではないかという意見がある。
- 慎重意見としては、将来的には国家資格でも良いかもしれないが、慌てて無理やり国家資格などを作ってしまうことによって、実態にそぐわないような形で制度ができてしまい、せっかくコーディネーターが活躍できる場を限定してしまうのではないかという意見がある。
- また、知識は計りやすいが、コミュニケーション能力や人間性を計るのは難しく、他方で、そのような能力が非常に大切な仕事となるため、これらの理由から国家資格化は慎重に考えるべきとの意見がある。
- 加えて、コーディネーター制度を作るまでに時間も掛かるものと思われ、時代も変化していく中で、堅い制度を作ってしまうと柔軟に対応できなくなるのではないかという心配もあるほか、コーディネーターには知識だけではなく、経験が重要な部分をかなり占めていると思われることから、単純に知識を試験で計る形ではなく、経験を評価する形にしないと意味がないのではないかとの意見がある。
- 最後に反対意見については、慎重意見とほぼ同様であるが、評価試験だけではコーディネーターの能力は評価できないとの意見がある。

(研修体制について)

- 基本的法令知識が必要であるが、ある時点での知識ではなく、常に運用を把握していることに加え、法令知識をアップデートする研修が必要である。また、外国人の問題は多岐にわたるため、個別事例でのケーススタディが非常に重要かと思われる。
- 加えて、知識のみではなく、相談に当たった際の接し方に関する研修のほか、コーディネーターが日本語教師を兼ねていれば良いが、そうでない方の場合は、やさしい日本語で話すことができるような研修、在留資格に関連する相談も多いものと思われるため、在留諸申請等の業務に関する研修も必要ではないかと考える。

- 上記に加え、研修よりも、まず外国人に対するポリシーをはっきりさせるべきである。また、知識だけはあるが、外国人との接点や接した経験がない人には荷が重いのではないか。
- まずは、国が目指す社会は、多文化共生社会なのか統合社会なのかといった基本的な考え方・方針を明確に示す必要がある。

(国が実施する研修において要望する分野(科目)について)

- 研修が必要と思われる項目として、デジタル対応能力(デジタル申請の際の手順)、被害者、加害者両面からの対応策に関するケーススタディ、在留資格等入管法に関する分野(全在留資格に関する網羅的な知識と実際の申請書類の運用方法等)、申請業務を犯罪等で悪用するケースへの対応策、問題点を提起する情報交換会とそれに対する関係省庁からアドバイスを受けられる場の提供、カウンセリング手法、異文化間コミュニケーション、国別、民族別の特徴、市区町村の担当部署に主体的な地域の支援体制を作る視点や意識を授ける科目、世界と日本をふかす科目(地政学的なもの)等が挙げられるが、網羅的に列挙したわけではないので、実際に研修を制度化する際には、このような項目について時間を掛けて整備することが必要だと思われる。

(日本語教育機関における研修について)

- 各日本語教育機関において、経験のある先輩が後輩にいろいろな個々のケースについて伝授していくといったことが常に行われている。
- 組織的な研修としては、各団体の中で大規模なものから小規模なものなど様々行われているところ、その中で1番大きい研修は日本語教育振興協会の生活指導担当者研修となり、経験が浅い3年以内ぐらいの職員を対象にしたものと、ある程度ベテランの域に達した職員を対象にしたものがそれぞれ年1回行われており、以前は集合研修で東京や地方で行っていたものの、今年度はオンラインで実施している。
- 日本語教育振興協会だけではなく、他の団体においても内部で大なり小なり似たような研修が行われている。

(外国人に対する相談支援・支援の現状全般について)

- 外国人に対する相談対応は学校や企業において個別に行われているが、組織的な連携が不足している。また、国において、外国人の受入れに関する基本的施策や総合的な受入れ、処遇に関する方針が明らかでないため、相談等の方向性が定まらない。

- 小中高の教員が抱えている外国ルーツの児童生徒や保護者への個別指導支援の負担増に関して、日本語教育機関が柔軟に関われることでいろいろと貢献できると考えているところ、そのような仕組みがないということが問題と認識している。
- また、理想的には中長期在留が見込まれる全ての外国人について、来日の初期に日本語教育が行われていれば、かなり問題が解決するのではないかと我々は感じているところ、その体制が整っていないということが問題なのではないかと思っている。
- 細かい点となるが、外国人が銀行口座を開設する際のハードルが非常に高く、この点に関する困り事、相談が現状として非常に多い。加えて、外国人が病気や怪我をした場合に、母国語での医療通訳がうまく提供されていないため、我々自身も困ることが多い。

(日本語教育機関における他の教育機関との連携等について)

- 全国日本語学校連合会においては、年2回、大学や専門学校と連携して大きな会場借りて進学フェアを開催している。ただし、留学生の中には、大学に進学せずに、就職を希望するケースも増えてきており、そうなるとしても企業とのマッチングが必要となることから、産官学の連携がもっと必要だと考えている。
- 神奈川県では神奈川拠点校において、いわゆるコーディネーター的な役割を担ったエキスパートの専門家が、大学や専門学校などの留学生に対して留学生の困り事や就職などのいろいろな問題への相談対応、指導を行っており、貴庁が目指しているコーディネーター制度に近い取組を実施している。
(*なお、令和2年度から拠点校での定期講座開催は終了し、県内教育機関からの希望に基づき出前講座方式で開催している。)
- 公益財団法人川崎市国際交流協会では川崎市国際交流センターに外国人窓口相談コーナーを設け、行政書士による無料相談会を行っている。10か国の言語での相談ができ、やさしい日本語でも対応できる。外国人のビザ・在留資格に関する問題、国際結婚・離婚、子供の国籍、会社設立、日本支店設立、外国人雇用などに関する無料相談を行政書士が行っている。
- 外国人支援についてはボランティアベースであるため、基本的には深刻な問題、カウンセリングができない。留学生が亡くなった場合においても、国における文化、習慣等があるため、いろいろな経験を積んでいる方でないとならば連携ができない。
- 日本語教育振興協会においては、外部向けの外国人材生活支援担当者実務研修を行っている。令和3年度はコロナ禍のため実施していないが、日本語

教育機関で培った経験を、例えば、介護施設や専門学校、大学の生活指導担当者と共にケーススタディやグループワークを実施しながら、全体的な横の共有等も行っている。

(今後、増加が想定される外国人からの相談内容について)

- 主に、子供の学習相談、心の問題に関する相談、就労、所属機関離脱後の残留、難民認定申請などの入管関連、日本語学習、就労に関する相談、外国ルーツで日本国籍を保持する児童生徒の受験問題、価値観が異なることに起因する問題、犯罪、民事上のトラブル相談、不動産、婚姻(邦人との婚姻を含む)及び仕事上のトラブル相談、生活全般の問題(在留資格による社会保障制度の差異なども含む)などが挙げられる。

(国に対する要望について)

- 外国人生活者に対する公的負担による日本語教育の機会を確保していただきたい。
- 文化庁及び入管庁両方からコーディネーター制度が提唱されており、政府の取組としてバラバラ感があるため、省庁間でしっかり調整又は統合するなどしてほしい。
- 日本語教育機関は、相談対応の窓口としても、研修の実施機関としても、それなりの経験の蓄積があることから、是非活用いただけたらと思っている。
- 貴庁への申請書類を全て英語のまま構わないという取扱いにしていきたい。日本語教育機関に40～50年在籍しているが、これまでずっと入管庁に提出する書類を日本語に翻訳してきた。この作業がなくなるだけでも時間、エネルギー、費用の面が軽減化されるため、入管庁においても体制、言語という点について入管庁としての企業努力をすることで、制度設計の在り方も異なってくるものと思われる。
- グローバルスタンダードという考えに基づき、外国人の受入れを行っている各国がどのような対応をしているのか調査して、世界水準のような対応を行ってほしい。

以上

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年2月21日（火）15時30分～16時30分

2 場所

オンライン開催

3 対象者

日本経済団体連合会産業政策本部 上席主幹 脇坂 大介 氏

日本経済団体連合会産業政策本部 部 員 清水 優作 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

（現行の相談対応の課題・問題等について）

- 経団連の会員企業で雇用されている外国人への相談対応は、当該企業の人事部又は人事部が外部委託している外国人サポート会社が実施していることが多いと聞く。現行の相談対応について問題が発生しているとは聞いていない。

（予防的支援について）

- コーディネーターに相談する外国人が不法滞在をしている場合、コーディネーターの身分によっては通報義務が課される。利益相反になり、十分な支援ができない恐れがある。本当に助けを必要としている外国人も相談に来なくなる可能性がある。
- 不法滞在者が予防的支援を求めた場合にはどのように対応するのか、整理することがコーディネーター及び外国人双方にとって良いと考える。

（コーディネーターに求められる能力について）

- 入管法の理解が重要。また外国人の在留状況を正確に把握する能力は必須である。
- 支援する外国人のバックグラウンドによって、コーディネーターの対応の仕方は大きく変わる。例えば、日系人の場合でも、ブラジル人とペルー人では文化的な背景や言語が異なるため、同じような対応はできない。
- 近年では、日系人は少なくなっている一方で、アジア諸国からの若い技能実習生や特定技能外国人が増えている。日系人の支援で培ったノウハウでは技能実習生や特定技能外国人に対してうまく対応できないと集住都市会議でも指摘されている。

- これらのことから、在留外国人は多様であるということを前提に、外国人それぞれのバックグラウンドに応じて、きめ細やかな対応ができることが、コーディネーターには求められている能力である。
- 加えて、コーディネーターは日本人と外国人の橋渡しをする役割もある。日本の文化や考え方を分かりやすく外国人に伝えられる能力も求められる。

(コーディネーターの国家資格化等について)

- 国家資格化することにより、コーディネーターに求められる能力や研修内容が体系化されるという良い点がある。
- コーディネーターは任期付きの採用ではなくフルタイム形式で、例えば、地方自治体の職員として安定した立場で働いていただくことが、ノウハウの蓄積やネットワークキングの構築に資すると考える。コーディネーターは役所内での調整も求められるため、地方自治体におけるネットワークの有無によって、コーディネーターが果たせる役割の大きさを左右すると考える。
- 市役所、NPO法人等への対応といった観点からも、名称独占の国家資格を有していれば、コーディネーター自身が物事を進めやすいと思われる。また、コーディネーター自身の処遇が安定することでコーディネーターの活躍範囲が広がると考える。
- コーディネーターは公務員として任命、委嘱することで、安定的な立場で活躍できるようにした方が良いのではないか。

(研修体制について)

- ノウハウの蓄積については是非進めていただきたい。医療分野で行われている症例の共有のように、ノウハウや事例を調べることができる信頼性の高いデータベースがあれば、支援にあたって、効率的に素早い判断が可能となる。また、コーディネーターが自主的に学習できるよう教材としてもデータベースは活用できると考える。
- 災害に遭った際、外国人は日本人よりも弱い立場に置かれることが非常に多い。例えば、水や雪の災害、地震、台風の際にどのような支援が必要なのか、また、予防的措置として災害から身を守る方法について、どのように外国人に伝えていくのかといった災害教育も重要である。
- 国家資格取得後においても、法律や制度、外国人が置かれる立場、在留する外国人の属性は刻一刻と変化するため、定期的に研修を受講する機会を設けていただきたいと考える。
- 経団連でも提言しているが、政府の施策としてライフサイクル・ライフステージに応じた支援が必要である。今後、外国人が余生を日本で過ごすとい

うパターンも出てくると思われる。今まで想定されていなかった場面での支援が考えられ、そうした研修内容も今後必要になるのではないか。

(今後の見通しについて)

- 市役所やNPO団体の職員には、外国人を支援する上で、現状の制度に改善要望を持つ方がいるのではないか。制度や法体系は与えられたものであり、自分たちで変えることができないと考えているかもしれない。現場から見た問題点や改善点があれば、自分たちで変えていけることを知っていただけると、より良い支援が可能になるのではないかと考える。
- 例えば、規制改革の枠組みであれば一般の方も使うことができるため、コーディネーターだけでなく、外国人を支援する一般の方にも制度は自分たちで変えていけるという考え方を持ってもらえるようになると、より良い制度に変わっていくのではないかと思っている。
- 企業の人事担当者からは、今後、アジア圏からの外国人の受入れが更に増えていくと聞いている。中華圏の方は漢字を読めるが、東南アジアの方は漢字を読めず日本語検定試験の合格率も低い。今後は漢字に頼らないような意思疎通の手法が増えていくのではないか。

(国に対する要望)

- コーディネーターを国家資格化する取組みは、諸外国では聞いたことがなく、日本がトップランナーとしての役割を果たせるのではないか。この資格制度を体系化し、グッドプラクティスとして日本から発信できるような制度設計になることを期待する。
- 出入国在留管理庁は外国人の出入国と在留を管理するだけでなく、在留外国人を支援する目的で設置された組織である。このコーディネーター制度が創設された場合には、在留支援に注力していることを国内外に示す良いメッセージになる。諸外国が日本に対する見方を変える良いきっかけになると考える。
- 外国人の支援は国籍や在留資格に加えて、ライフステージに応じた支援が必要であり、問題が多岐にわたる。だからこそ体系化が必要であり、きめ細やかな制度設計ができれば、コーディネーター制度は長く続くと考えられる。
- コーディネーターの研修は、出入国在留管理庁のみで実施するのではなく、ソーシャルワーカーの講座を持っている大学等と連携して、パイロットプロジェクトとしてスモールスタートすることも一案である。
- 日本では、外国人集住都市で問題を解決した際の方策やノウハウを国内でシェアすることによって、外国人を支援する体制が整備されてきた。そのよ

うにパイロットプロジェクトとしてスモールスタートして、試行錯誤を繰り返していくことが成功の秘訣だと考える。

(その他)

- 経団連の会員企業では人事のアウトソーシングが進んでおり、外国人労働者における仕事・生活面の支援についてもサポート会社に外部委託している。外国人労働者は何か困ったことがあれば、委託先会社に相談することが一般的である。
- 年金や医療保険については、厚生年金や被用者保険に加入しているため、市役所を訪問する必要はなく、ソーシャルワーカーに相談することはないと聞いている。
- 在留資格「技術・人文知識・国際業務」での就労が多く、仮に解雇された場合には失業保険が支給されるほか、その職種の範囲内で就職活動も可能である。国内外における採用ニーズも高いため、サポート会社には解雇された等の相談はあまり寄せられていないと思われる。
- サポート会社は、例えば、家での水漏れ等の日常的な困りごとが起きた場面において、支援を行っているようである。

以上

関係者ヒアリング結果概要

- 1 日時
令和5年2月22日（水）13時28分～14時57分
- 2 場所
オンライン開催
- 3 対象者
日本女子大学 人間社会学部 社会福祉学科 森 恭子 氏
東洋大学 ライフデザイン学部 生活支援学科 南野 奈津子 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

（現行の相談対応の課題・問題について）

- 日本社会福祉士会（以下「当会」という。）は、コロナ禍前の2018年に、在留外国人総数上位100自治体の各領域で働く福祉専門職を対象に、外国人の相談対応で感じている課題・問題を調査し、「滞日外国人支援に携わる実務者（社会福祉士）の滞日外国人支援基礎力習得のためのガイドブック作成及び研修プログラムの開発事業」報告書（以下「調査報告書」という。）に取りまとめた。
- 調査報告書によると、福祉専門職は外国人の相談対応において、①コミュニケーション・言語の問題、②異なる文化、宗教、生活習慣によって相手を理解することや信頼関係構築の難しさ、③外国人が日本の制度を十分に理解していない（日本社会への理解を図ることの難しさ）、④在留資格によって制度や行政サービスが利用できない、⑤外国人支援で連携する機関（外国人を対象に支援する団体等）がない、といった課題意識や問題を抱えていることが明らかとなった。

（相談対応支援における役割・業務内容について）

- 調査報告書や、当会が厚労省の社会保障審議会に提出した「ソーシャルワーク専門職である社会福祉士に求められる実践能力（以下「レポート」という。）」で示された「社会福祉士が果たすべき役割」を踏まえた上で、外国人相談において求められる役割や業務内容を検討するに、①より良いコミュニケーションが図れるように、通訳の手配、やさしい日本語での対応、日本語文書の翻訳や、分かりやすい説明をすること、②外国人及びその家族の抱える生活課題やニーズ、強みについて、社会的、心理的、身体的、経済的、文化的側面から把握し分析をすること、③外国人及びその家族の生活課題の解決、ニーズ充足、

自立等のための支援計画の作成、実施、点検をすること、④適切な社会資源（行政、福祉関係者、弁護士や司法書士等の専門職、民間支援団体、学校、病院、警察、日本語教室、当事者団体（エスニックグループ）、協会など）につなぐための仲介、調整をすること、⑤外国人及びその家族の権利擁護や、ニーズを自ら表明できない場合に代弁をすることが求められると考えている。

（予防的支援の実施場所・取り組むべき内容について）

- 予防的支援として、生活課題が深刻になる前に防ぐ、貧困を防ぐ、孤立や排除を防ぐ、非行や犯罪を防ぐ、地域等での外国人とのトラブルを回避するといったことが求められるところ、予防的という言葉は若干消極的なイメージがあるので、より積極的に「外国人との豊かな共生づくり」と捉え、次のような取組を行うのが良いのではないか。
 - ・ 現在、難民事業本部（RHQ）が行っている「定住促進サービス」を提供し、日本語を体系的に十分に学ぶことができる場の提供、小・中学校に入る前に、子どもの日本語を体系的に一定期間学ぶ場の提供、日本の法制度や生活、困ったときの社会資源を学ぶオリエンテーションの実施、来日して間もないときの生活環境整備、日本語と職業訓練の両方を学ぶことができる場の提供を行うこと。
 - ・ 社会参加の機会を提供するための取組として、職場参加促進のために、企業（福祉施設を含む。）等とのマッチングやインターン、起業支援を行うほか、地域社会への参加促進として、文化・料理等の交流やイベント、防災・防犯訓練、地域行事、活躍の場づくりを行ったり、地域行政への参加促進として、外国人の声を取り組む仕組みづくりを行うこと。
 - ・ 外国人の中でリーダー的なキーパーソンを作り、外国人同士の相互扶助を促すことも大切であると考えているため、エスニックグループの組織化や支援を行うこと。
 - ・ 普段から連携を深めて協働で問題を解決しやすい関係を作ることを目的として、多職種・多機関との連携、協働を行うほか、問題の早期発見のために、保育所、学校、日本語教室等に出向き、ニーズキャッチを行うアウトリーチ支援を行うこと。
 - ・ 外国人の地域でのニーズを把握し社会資源を開発していくとともに、気軽に相談できる場や居場所を作るほか、外国人に寄り添う近所のサポーターとなる人を配置すること。
 - ・ 外国人への理解促進のために、日本人に対して、学校、企業、不動産屋、地域社会等で講座を開くこと。

(コーディネーターに求められる能力について)

- レポートで示された「社会福祉士に求められる知識・技術」を踏まえた上で、本件コーディネーターに求められる能力を検討するに、人権・差別意識、多様性の尊重、守秘義務等の倫理、援助原理（主体性、自己決定の尊重等）といった価値や倫理観を持っていることが重要であると考えている。
- 知識面として求められるのは、人間理解に関する幅広い知識（福祉、教育、心理、医療等）、社会福祉、生活関連の法制度や行政等各種サービスに関する知識、外国人の受入れや共生施策、入管法や在留資格等の知識、国際移住に関する社会的背景の知識であると考えている。
- 求められる技術（能力）としては、①相手をより良く理解するためのコミュニケーション能力等の相談面接技術、②生活課題や強みの把握、分析を行い、支援計画を作成し、課題解決を図ったり、自立を促進したりする能力、③人権を擁護し、代弁したり交渉したりする能力、④異なる文化や価値観等を理解し適切に対応する能力（文化的コンピテンス）や、⑤多機関・多職種との連携、ネットワークを図り、外国人を適切な支援へ円滑につなげ、協働で課題解決を図る能力であると考えている。
- コーディネーターとして最低限求められる能力は、上記で述べたものであるが、そのほかにも、基盤整備、環境整備のために、①エスニックグループの組織化や支援、②地域の外国人が抱える課題やニーズ、社会資源の把握、分析（地域アセスメント）を行い、地域の外国人の課題解決に向けての体制作りや社会資源の開発をする能力、③外国人との共生社会作りをする能力（外国人と日本人の相互理解促進や啓発活動、地域行事やイベントでの共同作業、外国人の意見を取り入れる会合、共生社会の実現に向けた計画立案など）が求められると考えている。

(コーディネーターの配置先について)

- 社会福祉協議会や社会福祉士の相談窓口配置するのも良いが、市区町村で必置となっている「生活困窮者自立支援相談窓口」の相談支援員の配置のように市区町村の外国人の一元的相談窓口コーディネーターを配置するのも良いのではないかと考えている。当該相談窓口は、社会福祉協議会やNPOなどに委託されて運営されており、相談員の半分程度が社会福祉士の資格を持っていると考えられる。当該相談窓口では、相談支援員が必ず支援計画を立てることとなっていることから、個別支援も上手くできるのではないかと考えている。

(外国人の受入れ環境整備に係る取組について)

- 近年では、行政も外国人の受入れ環境整備に取り組んでいるが、そのような体制ができていない地域では、地方自治体自らが積極的に環境整備に係る働き掛けを行う必要があると考えている。例えば、北九州市の国際交流協会では、自分たちから積極的に外国人の受入れ環境整備に努めており、地域の学校や弁護士などの様々な団体とネットワークを作り、会議等での事例検討を行っている。また、子どもの貧困が問題となっていることから、社会福祉協議会でも、そのような機関とのネットワーク化を積極的に行っている。

(国家資格化について)

- 本件コーディネーター制度について、単に連携先へのつなぎ業務だけではなく、「本人や家族への直接的な相談支援機能や自立支援機能」や「間接的な外国人との共生社会体制づくりの機能」等の業務を含めるのであれば、高度な専門性が要求されると考えられるところ、社会福祉士は相談援助のプロであることから認証制度で十分であると考えている。また、近年の「社会福祉士」の養成プログラムでは、地域共生社会の実現に向けて、分野横断的な複雑化・複合化した問題に取り組み、「個別支援と地域支援」を重視するコミュニティ・ソーシャルワークに力を入れていることから、社会福祉士保持者の場合は、上乘せの研修等で「外国人支援の特有な知識・技術（例えば在留資格の知識、文化的コンピテンス、やさしい日本語の活用等）」を学ぶことができると考えている。
- 現在、外国人が相談に行く場所の多くは、地方公共団体の国際交流協会、地域の日本語教室、NPO等の外国人支援団体、職場や日本語学校である。そのような場所には、社会福祉士資格の保持者は少ないと考えられる一方で、「多文化共生アドバイザー」、「多文化共生マネージャー」、「地域国際化推進アドバイザー」、「災害時外国人支援情報コーディネーター」等の比較的短期間で取れる資格を保持している人が在籍していると思われる。社会福祉士以外の人たちが、生活困窮の外国人がいた場合に「生活困窮者自立支援の窓口」や「社協の生活福祉資金の貸付け」につなげる、児童虐待の場合には「児童相談所」につなげる等のレベルで業務を行うのであれば、福祉サービスや支援機関等の社会資源の知識を学び、普段から連絡を取っておくことで十分に対応が可能であると考えられることから、「外国人相談コーディネーター」という形で、任意団体の資格を付与するのが妥当であると考えている。
- 国家資格取得には、かなりの労力（時間、金銭面）が必要になるところ、労力に見合う就職先が十分に用意されているのかを疑問に感じている。また、「外国人総合支援コーディネーター」の国家資格を保持したとしても、それ以

外の職場領域への応用が利かないことから、国家資格を作る必要はないと考えている。

- 医師、弁護士、看護師等は、共通の価値・知識・技術の上に各分野が細分化されていることから、外国人援助は社会福祉士の一分野と考えれば、相談援助の国家資格「社会福祉士」がある中で、外国人援助という特定分野に限った国家資格を作る必要はないと考えている。
- 入管庁がコーディネーターの果たすべき役割として挙げている「相談対応支援」については、ソーシャルワークの基本的役割であり、社会福祉士の基本技術や知識にて対応が可能である。また、「予防的支援」についても、社会福祉士が滞日外国人支援に必要な知識を習得することで即時対応が可能である。さらに、コーディネーターに期待される役割のうち、「外国人の受入れ環境の改善への協力」についても、社会福祉士の使命として、滞日外国人の抱える課題の根本的解決のために、ソーシャルディベロップメント（社会開発）やソーシャルアクション（制度改善）を行うことが求められていることから、社会福祉士を是非活用していただきたいと考えている。

（外国人の相談対応に従事する専門人材に必要な研修とその背景について）

- 当会では、調査報告書で明らかとなった「福祉専門職が外国人の相談対応で感じている課題」を解決するために、2019年に「滞日外国人支援基礎力習得のためのガイドブック」を作成し研修に取り組んでいる。これらの研修経験を踏まえ検討するに、受講生の社会福祉士資格の取得の有無や、これまでにどのような勉強を行ってきたか、どの程度の専門性を持ったコーディネーターを養成目的とするかで、研修内容の濃淡が異なると考えられる。
- また、必要な研修としては、①「基本的な理念」として、基本的人権、多様性の尊重、差別、内外人平等、自立と共生、社会的結束、社会的包摂、②「コミュニケーション・言葉の支援」として、より良いコミュニケーションが図れるように、通訳の活用、やさしい日本語での話し方、③「外国人の受入れ・共生政策・法制度」として、入管法や在留資格に関する知識、外国人受入れ政策などの知識、④「社会資源の知識」として、生活関連や福祉法制度、労働法関連、行政、各種サービス、施設、組織、機関、団体（民間営利・非営利）、国際機関、専門職、地域のマンパワー、⑤「外国人特有の課題」として、言葉、文化、制度、心、アイデンティティの壁、文化的コンピテンス（異なる文化や価値感等を理解し適切に対応する能力）、⑥「支援のアプローチ」として、ミクロレベル（個別支援）では、ライフサイクルと定住・統合支援、援助の原理・原則、傾聴技術、援助プロセス（アセスメントからプランニング・実施・点検）、メゾレベル（地域支援）では、外国人との共生社会構築の体制づくり、当事者

組織化、参加支援、地域アセスメント、多職種・多機関連携・ネットワーク化、社会資源の開発、啓発活動、マクロレベル（制度改善）では、外国人及びより良い共生社会に向けた政策提言、政策決定プロセスへの経路づくりの研修、⑧「事例検討・ロールプレイ」として、個別支援に関する事例、共生社会作りに向けた体制整備に関する事例を学ぶ必要があると考えている。

（研修の講師について）

- 普段から外国人支援のみを行っている人は少なく、一人の社会福祉士が講師として研修内容の全てを網羅するのは難しいと考えている。例えば、当会が実施する研修の際には、社会福祉士のみが講師を行うのではなく、外国人支援に精通した通訳等にも講師を依頼している。
- 当会で100人を対象として全国研修を行う際は、講師を4人程度確保するとともに、演習対応のファシリテーターを2人確保しており、2日間開催する場合には、計10人程度の講師が必要となる。分野ごとの演習の際には20人程度に対して講師を2人付け、更にその中で4～5人でのグループワークを行っており、ファシリテーターが全体を管理したり、アドバイスをしたりしながら演習を進めている。
- 研修を行う時期や場所によって、講師に求められる能力は異なってくると考えている。例えば、東京などの大都市と外国人の人口が少ない散在地域では、外国人の特性も変わってくるので、同じ講師で全ての地域の研修を担当することは難しいこともある。

（外国人に対する相談支援、支援の現状全般について）

- 外国人支援団体は、外国人集住地域や大都市に集中しており、外国人が散在している地域では相談できる場が限られていることから、外国人やその家族を包括的に支援する人材や団体が少ないと感じている。また、県レベルや政令指定都市レベルでの外国人相談窓口で、多言語での相談が受けられたとしても、電話相談が中心であるため、外国人の住んでいる市町村に訪問し、その人に寄り添ってきめ細やかな支援ができるとは限らないと感じている。
- 地域住民によるボランティアな日本語教室が様々な場所で行われており、ボランティアが身近な相談者となっている場合が多く、地域の助け合いの精神として良い側面がある一方、負担が大きい場合もあると感じている。例えば、行政からの手紙を翻訳するような「ちょっとした助け」であれば良いが、行政の窓口、学校、病院などの付き添いや説明などは負担が大きく、どこまで支援して良いか分からなかったり、相手との適切な距離が取れずバーンアウトしたりする人もいる。地域住民は、外国人の生活課題を早期発見できる立場にい

るので、適切な外国人支援の人材・団体につなげることができれば良いが、そもそもつなげる先が無かったり、分からなかったりすることも多い。このような問題は、外国人福祉に限らず、日本人の福祉問題も同様であり、地域にどんな社会福祉資源があるかが認知されていないことがあるため、近年の福祉政策では、住民が外国人を福祉専門職につなげることが重視されている。

- 現在、厚労省では、分野横断的、複雑・複合的な福祉課題に対応するために、市区町村レベルで「重層的支援体制整備事業」を進めている。当該事業では、一元的相談窓口の設置や包括的相談体制整備、それに対応する人材としてコミュニティ・ソーシャルワーカー（以下「CSW」という。）等の配置が推奨されている。社会福祉協議会もCSWの委託を受けているところ、どんな相談も断らないという方針から外国人住民も対象となっているが、CSWも自治体によって人数の違いがあり、量的・質的にまだまだ差があるのが現状である。
- コロナ禍で相談件数が増え、現場の福祉専門職の業務量が増えており、福祉専門職もコロナに罹患するなど心身共に疲弊している状況がある。また、福祉専門職の非正規化も進み、彼ら自身の生活が不安定となっている。このような状況で、言語や文化等の壁があり支援に時間を費やす外国人に対して積極的に支援をすることには難しさがあり、福祉専門職等が外国人支援に消極的にならざるを得ない状況が生まれている。
- 近年、翻訳機やタブレットなどが活用され、簡単なコミュニケーションはできるようになったが、通訳が確保できずに外国人の子どもに通訳を頼らざるを得ない場合もある。特に、医療通訳者の確保は難しく、神奈川県や兵庫県のように医療通訳の団体があり、病院と連携している自治体はまれである。
- 外国人の子ども（日本語教育が必要な子ども）の学習支援が十分でないため、日本語及び教科学習の習得ができず、不登校、中退、高等学校への進学断念、子どもの自己肯定感の低下、メンタルヘルスなどの問題が生じている。市区町村によっては、学校転入前に、体系的に日本語を学んでから配置させるところもあるが、そのような自治体は少ないのが現状である。多くは、学校での取り出し授業等で、地域のボランティアに学習補助をさせているが、ボランティアのレベルの差や学習補助の時間数の差などで、子どもたちの日本語や教科が十分に身に付かないケースがある。義務教育で、日本語・基礎学力を身に付けられないと、その結果として、職業スキルの習得も難しくなり、成人後に仕事に就けなかったり、労働条件の悪い職場に就職したりすることとなり、生活困窮に陥るリスクが高くなる。また、障害があるのか、日本語が理解できないのかが曖昧で、特別支援学級に配置される場合もある。
- 在留資格が不安定な人については、日本の行政サービスや社会制度全般が利用できず、特に、医療現場では国民健康保険等が無いために、医療費が高

額となり支払いが困難となるケースがある。そのため、医療現場では、保険のない外国人の受診が断られる場合もあり、重篤になってからの病院受診となってしまうこともある。また、子どもについても少々の病気であれば、受診を手控えさせられることがある。

- 何年も日本に住んでいる在留資格が不安定な子どもの場合は、高等教育への進学が難しかったり、日本で就職できなかつたりするなどの問題がある。
- 新型コロナウイルスの影響で、多くの外国人が、市区町村の社会福祉協議会の「生活福祉資金の特例貸付」の支援を受けたり、「生活困窮者自立支援窓口」に殺到したことにより、外国人の生活困窮が浮き彫りになったといわれている。今後、貸付けの償還への支援などの課題が生じてくることが想定される。

(今後増加が想定される相談内容について)

- 特定技能外国人の受入れ拡大等が進み、長期間日本で働く人が増えていることから、日本への定住を希望する外国人が増加し、永住権の取得などの在留資格の切り替えや帰化などの相談が増えるのではないかと考えている。
- 義務教育終了後の若者については実態が不明であり、日本人のように若者や中高年の引き籠もり、生活困窮が懸念されることから、そのような相談が増えるのではないかと考えている。
- 年金・介護保険制度について、十分に理解していなかったり、若い時は日本に永住をすることを考えておらず制度に加入していなかったりするケース等では、高齢になった際の生活・ケアの問題が起こるのではないかと考えている。
- 同じ国の出身や、同じ民族の外国人が集住してエスニック・コミュニティを形成したり、企業が多数の外国人を丸抱えしたりした場合に、地域社会との交流やつながりが無くなり、地域社会が分断・住み分けされてしまうことが懸念される。分断された結果として、日本語が話せない外国人が増加したり、日本人・外国人のお互いの顔が見えないことによる不信感やトラブルが生まれやすくなったりするのではないかと考えている。

(国に対する要望)

- 在留資格によっては社会制度が使えないなどの不安定な状態となってしまうので、人道的配慮の観点から、不正規滞在者であっても、安定した身分で滞在できる人が増えるような制度にしてほしい。
- 永住権を申請する際の身元保証書（保証人の職業、所得を証明する資料）を無くしてほしい。
- 公立学校に転入する前に、子どもが体系的に日本を学ぶ機会を全国的に無料で提供する環境を整えてほしい。また、公立学校（教育委員会等）で、

「学習アセスメント（どの程度日本語ができ、どの程度、本国で学習しているかの把握・分析等）」を行った上で学習支援計画を立てるなど、子どもの日本語・学習支援の強化対策を行ってほしい。

- 日本語学習と職業スキルを学ぶ仕組み作りとして、例えば、日本語学校とハローワークの職業訓練が連携して、スムーズな職業的自立に結びつけるなどの取組を行ってほしい。
- 地域の実情にあわせて、市区町村、地域国際化協会、国際交流協会、社会福祉協議会、民間支援団体、企業、日本語学校等の市町村レベルでのコーディネーター配置を推進するとともに、継続的に雇用されるための財政的援助が必要であると考えている。
- 国の政策として外国人材を受入れていくのであれば、将来、彼らや彼らの子どもが日本に定着し、日本への貢献を行っていくことを視野に入れ、投資的な意味での支援の在り方を検討してほしい。

（「認定社会福祉士制度」及び「滞日外国人支援ソーシャルワーク研修」について）

- 2007年の社会福祉士・介護福祉法改正時に、より専門的な対応ができる仕組み作りが必要であるとして認定社会福祉士制度の検討が開始され、2012年に本制度が始まった。
- 社会福祉士の資格は、国家試験に合格して登録機関に登録を行うことによって付与されるが、社会福祉士資格の取得はあくまでも専門職として実践をしていくためのスタートラインであり、試験の合格が実践力を証明しているわけではない。そこで、高度な知識と卓越した技術を用いて、個別支援や他職種との連携、地域福祉の増進を行う能力を有する社会福祉士としてのキャリアアップを支援する仕組みとして、実践力を認定する「認定社会福祉士制度」が創設された。
- 認定社会福祉士を取得するには、次の要件を満たすことが必要である。①社会福祉士及び介護福祉士法に定める社会福祉士資格を有すること。②日本におけるソーシャルワーカーの職能団体で倫理綱領と懲戒の権能を持っている団体の正会員であること。③相談援助実務経験が社会福祉士を取得してから5年以上あり、且つこの間、原則として社会福祉士制度における指定施設および職種に準ずる業務等に従事していること。このうち、社会福祉士を取得からの実務経験が複数の分野にまたがる場合、認定を受ける分野での経験は2年以上あること。④上記、実務経験の期間において、別に示す「必要な経験」があること。⑤「認められた機関（※後述）」での研修（スーパービジョン実績を含む）を受講していること又は認定社会福祉士認証・認定機構が定めた認

定社会福祉士認定研修のいずれかの研修を受講していること。

- 前述の「認められた機関」とは、第三者機関である「認定社会福祉士認証・認定機構（以下「機構」という。）」を指している。職能団体、大学や大学院などの教育機関、国及び地方公共団体（指定及び委託を含む。）、社会福祉法人及び医療法人等に研修を作って機構に申請を行ってもらい、その研修を受けることで単位取得を認めるという取扱いとしている。
- 当会も、2013年に「滞日外国人支援ソーシャルワーク研修」を開発したところ、本研修の目的は、複雑な生活課題を抱えながら地域で暮らす滞日外国人の方々に対して、ソーシャルワーカーはどのような支援ができるのかについて、多文化共生をキーワードに滞日外国人支援の視点と在り方を学び、滞日外国人の生活課題を理解して潜在的ニーズを把握し、支援計画を立てるソーシャルワーク実践力を身につけることである。
- 2015年以降は、幅広く受講していただけるように各都道府県に研修を移管しており、各都道府県がそれぞれの実情にあわせて、本会が開発した研修内容を作り直すなどして機構に申請を行い、それぞれが研修を行っている。現在は、神奈川県や兵庫県などで研修が開催されており、延べ300人以上が受講を修了している。
- 認定社会福祉士を取得するには様々なルートがあるところ、通常は、研修で30単位取得（内訳：共通専門研修10単位、分野専門研修10単位、スーパービジョン実績10単位）することとされており、1単位はおおよそ11.25時間となっている。

（その他）

- 厚労省が行っている重層的支援体制整備事業の中にも、「多文化共生」が入っており、当該事業を推進するに当たっては、社会福祉士や精神保健福祉士が活用されるように努めることとされている。また、当該事業は、相談支援、社会参加支援、地域作りに向けた支援を一体的に実施する事業となっている。
- つなぎ先が分からない相談があった場合には、地域の社会資源をほぼ全て把握している市区町村の社会福祉協議会や市区町村の福祉総合相談窓口のようなところに相談するのが良いのではないかと。
- 相談対応に応じるのは市町村レベルであると考えられるところ、社会福祉士会は県レベルでの活動であるため、社会福祉士との連携を求める場合は、市町村の社会福祉協議会に連絡をするのが良いのではないかと。

以上