

関係者ヒアリング結果概要

- 1 日時
令和5年10月26日（木）16時02分～17時28分
- 2 場所
オンライン
- 3 対象者
島根県
文化国際課 調整監 吾郷 裕子 氏
公益財団法人しまね国際センター
事業推進課 課長 仙田 武司 氏
主任 古曳 町子 氏
- 4 対応者
出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 平林室長 ほか
- 5 内容
(相談員の体制、相談対応の現状について)
 - 相談コーディネーターは1名である。今年2年目の正規職員で、複雑複合的な支援と外部機関との連絡調整を主に行っている。
 - 他に相談員が4名おり、全員非正規職員である。中国語の相談員は13年目、英語・タガログ語の相談員はフィリピン人の相談員が2か国語を兼ねており12年目、ベトナム語の相談員が4年目、ポルトガル語の相談員は日本人で3か月である。
 - 相談員の国籍は日本人2名、N1の資格は持っていないがN1程度の日本語能力の中国人1名、同じくN1資格は持っていないがN1程度の日本語能力のフィリピン人1名、N1資格を持つベトナム人が1名という体制である。
 - 中国語、英語、タガログ語、ベトナム語、ポルトガル語の対応ができる相談員の配置をしており、在留外国人もこれらの国籍の方が多い。
 - 相談窓口で相談を受けることが主な業務だが、対面よりは電話での相談が一番多いため、電話対応のほか、ベトナム語相談に関してはFacebookのSNSで対応することが多い。
 - 雇用する際に重視しているのは、語学力とコミュニケーション能力である。雇用に関する課題は、ポルトガル語スタッフの配置が難しいと常に感じている。着任しても家庭の事情で引っ越しするのでということで退職される方や、待遇面もあり、短期間で退職するケースが続いている。
 - ポルトガル語の相談員の確保に関して、派遣会社に登録して働いている通

訳はあるが、相談員の業務が条件面で見劣りしてしまう点と、ブラジル人が多く住む出雲市から窓口がある松江市まで電車で1時間程度かかる点が敬遠される理由の一つになっている。

- 資格については、社会福祉士、公認心理師ともに保持している者はおらず、今のところ、雇用面とか待遇面で有益となる仕組みもない。
- 勤続年数が長い相談員を正規職員にする際の問題の一つとして、正規職員としての採用職員の在り方と相談員としての専門性がマッチしていないことが考えられる。また、そもそも組織内における相談員の専門性の認識が不十分だったと考えられる。そのため、外国人支援コーディネーターのような制度で、相談員の専門性を可視化いただけるのはありがたい。
- 相談窓口の認知度は高まってきているが、日本人以外からの相談や、相談員が対応可能な言語以外の相談の件数が伸び悩んでいるのが課題であるが、他の言語に対応可能な人材を採用するには、待遇面・条件面で求職者の希望に合わない状況が生じている。
- 日本以外の法律が関係する事例では、そもそも周辺では外国人の案件と取り扱っている弁護士の数が少ないうえ、在留資格の改正などが重なると困難を極めることになる。加えて、領事館・大使館からも距離が離れており、なかなか対応が進まないのは地方ゆえの悩みである。
- 外国人住民からの相談対応に係る関係機関情報交換会というものを昨年からは年1回の頻度で行っている。その他、地域サポーターの連絡会議というものがああり、市町村の多文化共生担当課の職員に来てもらう機会もあるため、直接会って情報交換できる状況にはある。
- 2022年度の相談者は1,520名で、日本人が399名で、外国の方が1,121名。外国人の内訳は、一番多いのがベトナムの方で333名、次にブラジルの方が274名、その次に欧米諸国となっている。
- 今年4月から9月までのところでは531名。国としては日本人が一番多くて136名で、次がブラジルの134名、ベトナム110名となっており、やはりベトナムやブラジル国籍の方が多い。ベトナム人の相談員に確認したところ、相談員の感覚としては在留資格「技術・人文・国際」の方と在留資格「特定技能」の方が大体半々ぐらいという印象だった。ブラジルについてはほとんどが日系人からの相談である。
- 相談件数は2022年度が2,308件、今年の4月から9月までのところが707件である。通訳依頼が最も多い。
- 相談員が対応できない言語での相談に対しては、22言語対応のコールセンターを使って三者通話で対応するが、相談者自身が電話を使えないケースでは対応が困難だった。また、対応していない言語でのSNSでの相談は対応

ができず難しかった。

- 相談員が対応できる言語の相談件数が増えるという傾向がある。
- そのほか対応が難しかった事例としては、外国人同士の婚姻・離婚に関する手続きの相談や、親族訪問で来日したが新型コロナウイルス感染症の影響で帰国できなくなった方への対応、アフガニスタンなどの避難民の支援などがあった。住民票が無い方、作れない方への支援は地方単独では動けない状況があった。

(育成体制について)

- 相談員に対して、可能な限り相談対応に役立つような研修への参加は促している。相談対応に必要な制度等に関する専門知識、相談のつなぎ先に関する知識、対人援助に関する知識、言語力を含む通訳者としての技術などを身につけてもらいたいと思っている。一方で、相談員から積極的に能力を身に付ける機会を求める声はあまりない。理由としては雇用面・待遇面が不安定であるため、自らスキルアップを求める状態ではないと思われる。
- 育成に関する課題としては、相談員が話す言語を職員側が理解できていないため、通訳技術や対応をきちんと評価することができないことである。あとは短期で相談員が変わると、いちから育成しなければいけないという課題もある。

(外国人支援コーディネーターの養成研修について)

- 相談業務に必要な能力が網羅された研修は今まで無かったため、専門家の方に説明をしていただけるということで本当に業務に役立つと思うので、参加させてもらえたらと思っている。参加費用の負担については支援をお願いしたい。
- あとは外国籍の相談員が参加する可能性があるので、できるだけ分かりやすく説明してもらいたい。ベテランの相談員でも日本の法律に関する説明が多いものだとついてくのが大変そうに感じる。
- 同国人同士のネットワークが作れるとよいと考えている。

(在留外国人統計の可視化について)

- 出入国在留管理庁ホームページで公表されている情報以上の詳細なデータについて、個別に窓口で照会した際には、共有いただけるとありがたい。
- ハローワークにて外国人雇用状況届出のまとめを毎年出しているが、公表されている以上のデータが無いというえ、出入国在留管理庁が公表しているデータと差がある。今後ますます外国人の受入れが進む中、現場で支援する我々

としても、もう少し細かいデータがあると色々な支援が考えやすいと思っている。

- 以前、中学校卒業後高校に進学していない16、17歳ぐらいの外国籍の子どもが仕事をしているのか、どういう状況なのかを見たいと思ったものの、上手くいかなかった。

(国に対する要望)

- 技能実習生や特定技能の受入企業への指導について、なかなか我々としては、企業に対する要望があってもそれを言える機関がない、少ないように感じている。技能実習生や特定技能の方と企業との間でトラブルが生じた際に指導できる体制を整えていただくというか、何かできることがあればお願いしたいと支援側としては感じている。
- 今も臨床心理士の方から月一回アドバイスをいただく機会はあるが、その先生からも「私は外国人の専門ではない」と言われてしまう。異文化のことも含めた色々なメンタルケアに関する専門家が中央にいて、相談員が困ったときに相談できるような体制があるとありがたい。

(外国人の孤独・孤立の状況)

- 日本人の場合だと近くに家族や親戚がいて何かしらサポートを受けられるケースも多いが、特に単身で引っ越してきた外国人だと頼りになる知人もおらず、周りの日本人ともコミュニケーションが取れなくて孤立するケースはあると感じている。

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和5年11月8日（水）13時30分～14時37分

2 場所

オンライン

3 対象者

東京都江戸川区

介護保険課 課長 山野辺 健 氏

係長 本城 智也 氏

主査 高津 舞 氏

係員 儀保 由奈 氏

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 平林室長 ほか

5 内容

（地域包括支援センターの概要）

- 江戸川区の地域包括支援センターは、本室18ヶ所、分室9ヶ所で区内に合計27ヶ所あり、それぞれを江戸川区から社会福祉法人等に委託している。
- 業務は法律で定められた介護予防事業のマネジメントや高齢者とその家族への支援、権利擁護、ケアマネージャーへの支援のほか、それら4つの法定事業の関連事業を実施しており、地域における介護の窓口としての役割を果たしている。
- 地域包括支援センターのほかに、地域共生社会の拠点として「なごみの家」を区内9ヶ所に設置し、高齢者に限らず様々な方からの相談を受け付けている。今後は重層的支援事業に移行する予定もあり。
- 地域包括支援センターは介護保険事業として運営されているため、費用は介護保険特別会計から支出されている。
- 普段から必要に応じて様々な関係機関と連携しているが、出入国在留管理庁との連携実績は恐らく無い。外国人が相談に来ることはあるが、出入国に関する相談が無いと考えられる。

（職員体制）

- 地域包括支援センターには保健師、社会福祉士、主任ケアマネージャーの3職種をそれぞれ最低1人ずつ置くことが決まっている。これに加えて、江戸川区では認知症地域支援推進員と、相談補助やケアマネジメントを行うため保健師・社会福祉士・主任ケアマネージャー・ケアマネージャーなどを2

人、事務職員1名の合計7名を1つの地域包括支援センターに配置することを可能としている。

- 地域包括支援センターの職員は原則常勤だが、保健師、社会福祉士、主任ケアマネージャーの3職種以外の職員の中には非常勤職員もいる。非常勤の場合は週5日以外の勤務形態もある。
- 職員の勤務年数については、地域包括支援センターが始まった平成18年から勤務されている方から今月入職した方まで様々である。
- 10月1日現在、区全体で、保健師14人、看護師12人、社会福祉士37人、主任ケアマネージャー26人、ケアマネージャー26人、介護福祉士1人、社会福祉主事2人が在籍している。専門職は資格を保有していることが入職の条件であるため、資格取得のためのインセンティブ制度は設けていない。ただし、勤務年数が長い方には一定の加算を付ける仕組みを設けている。
- 職員の雇用・待遇に関する課題としては介護人材不足があり、求人への応募が無い状況である。また、採用後の定着・育成面での課題も残っている。
- やりがいはあるものの近年相談件数が増加し、非常に多忙なため辞めてしまうということもある。

(相談対応の現状)

- 地域包括支援センターでの外国人からの相談はあまり多くない。ある地域包括支援センターに聞くと、月平均で2、3件程度とのことである。その中では中国人からの相談が多い。
- 外国人が相談に来る時には、日本語が分かる家族や知人が付き添ってくる 경우가多く、言葉が通じずに困るというケースは少ない。また、各地域包括支援センターには通訳アプリが入ったタブレット端末が配布されているため、日本語ができない方の相談に対応する仕組みは整えている。加えて、区が取組として、タブレット端末を使った多言語によるオンライン通訳システムを導入しており、外国人の来庁が多い一部の窓口配置している。各言語に精通している通訳にオンラインで画面をつなぎ、通訳付きの相談を可能とする仕組みを整備している。
- 相談内容も介護保険やサービス等に関するものが多く、その後の対応としては、内容に応じて区や介護事業所などの適切な機関に繋いでいる。
- 現場で感じた課題を関係機関に共有する仕組みについては、区が毎月、地域包括支援センターとの意見交換の場を設けており、その意見交換の場で課題を拾っている。

(育成体制)

- 一般に地域包括支援センターの職員を対象とした研修は東京都が実施しており、区では虐待対応や介護予防に関する会議を設けることで職員の質を図っているが、東京都でも区でも外国人に特化した研修は特に実施していない。
- 地域包括支援センターの育成に関する課題としては、相談内容が複雑化しているため、複雑化した事例に対応できる職員を多く育成しなければならないという点である。

(外国人支援コーディネーター養成研修への参加意向)

- 仮に地域包括支援センターの職員が外国人支援コーディネーター養成研修の受講対象となった場合、各職員の研修については自発的なものとして考えているため、職員本人が必要だと考える場合には受講するだろう。ただ、現状のカリキュラムは外国人の一元的相談窓口の職員が受講するための内容になっていると思われるため、地域包括支援センターという「介護」に特化した場所における外国人からの相談への対応方法が身に着く研修になれば職員も受講の必要性を感じるだろう。
- 国が外国人との共生施策を推進するものとして、受講が必要だという方針を示す場合には、研修費用の助成を求めることも考えられる。また、実際に受講することになった場合の課題としては、地域包括支援センターの業務がかなり逼迫しているので、参加した際のサポートや柔軟なカリキュラム設定をお願いしたい。例えば、受講科目を絞る、より長い期間での受講を認めるなどが考えられる。
- 行政側が受講の必要性を認定して受講させる方針であれば、勤務時間内に業務として受講してもらうことになると考えている。