

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和7年11月17日（月）10時00分～11時55分

2 場所

出入国在留管理庁（オンライン）

3 対象者

仙台観光国際協会国際化事業部多文化共生課 課長 ほか

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 山口補佐官 ほか

5 内容

（1）仙台市の状況について

- 10年前に、観光コンベンション協会と国際交流協会が統合して今のSENTIAができた。私たちは国際化事業部という、国際交流協会の事業を受け継いだ部署に所属している。統合してできたゆえに様々な部署があり、本年4月現在では全体で74名いるが、そのうち多文化共生の担当が16名という規模で運営している。
- 仙台市の外国人住民の数は、令和7年4月末時点で1万7,000人ほどである。今年も増加しており、最近1万9,000人を超えたところだ。外国人比率は1.6%で、全国平均よりは低い。国籍別では、中国、ネパール、ベトナムと韓国が多い。最近ではミャンマー人も増えているが、ネパール人とベトナム人の増加が著しい。在留資格別では、一番多いのは留学である。次に永住者、技能実習、技術・人文知識・国際業務、そして家族滞在と続く。ほかの地域と比べると留学が多いのが仙台市の特徴である。留学生は専門学校と日本語学校の通う学生が多いが、東北大学の大学院生も多い。
- 仙台市では最近、ネパール人とベトナム人の増加に伴い、それぞれにコミュニティができている。街中にも外国人が経営するレストランや雑貨店などが増えているし、企業勤めの方も多し。その中には家族を呼び寄せたり、出産したり、子育てをする人もいるので、様々なところと連携して取り組むべきことが増えている。
- 宮城県全体ではベトナム、インドネシア、カンボジアの受入れを強化しており、仙台市では昨年度、ダイバーシティ推進課が新しく設置された。外国人に限らず多様性を推進するためだが、まずは外国人施策に力を入れて取り組んでいる。

（2）生活オリエンテーションについて

- 生活オリエンテーションでは、仙台市に住む外国人がルールやマナーの

違いを学び安心・安全に暮らすことを目的として、外国人に対し情報提供を行っている。この事業が始まった平成20年度当初は、仙台市に来て間もない留学生を対象としたものであったが、以降、留学生のみならず外国人住民全体へ対象を広げて実施している。

- オリエンテーションには、出前型オリエンテーションと講座型オリエンテーションの2種類がある。出前型オリエンテーションは、留学生の受入機関等から依頼を受け、私たちが依頼元に出向いてオリエンテーションを実施する。講座型オリエンテーションは、「せんだい日本語講座」というSenTIAと市民団体、市民センターが共催している日本語教室の中の1コマを使って行うオリエンテーションである。最近では教育機関での実施が多くなっているが、令和2年と4年には監理団体からの依頼を受けて技能実習生向けに行ったこともあった。コロナが落ち着いた令和4年以降はどんどん参加者が増えている。
- 出前型オリエンテーションは、学校や仕事などのために新たに仙台市に住む外国人を対象としており、最近では留学生が主となっている。申込みは通年で受け付けている。オリエンテーション実施時の言語は、基本的には当協会の職員がやさしい日本語で話し、ニーズに応じた通訳者を同伴して通訳をしてもらっている。最近ではネパール語、ベンガル語、シンハラ語といった言語での依頼が増えている。
- 出前型オリエンテーションの内容は、留学生の受入機関から要望を聞き取って、「SenTIAの紹介」、「生活マナー」、「交通（自転車）ルール」、「防災」、「大切なお知らせ（仙台市からの通知、不在連絡票）」等のトピックを組み合わせている。どの教育機関でも、ごみ出しについての説明をしてほしいと依頼を受ける。生活に関する情報を提供するのはもちろんだが、何か困ったことがあったときにはSenTIAに相談できると知ってもらうことも目的の一つであるので、必ず当協会の紹介は行っている。依頼元によって説明に使える時間は異なり、大体45分～90分の間で通訳を入れて話をするので、限られた時間の中で優先順位をつけて説明している。
- 昨年度は、5つの教育機関で計14回、出前型オリエンテーションを実施した。入学時期に合わせて1つの機関で複数回実施して、受講者数は累計937名である。今年度は現時点で11件実施しており、まだこれから依頼があるかと思う。
- 出前型オリエンテーションは、教室の前方にSenTIAの職員が立って説明を行う。資料の6ページにあるように、日本語学校の留学生向けに行ったオリエンテーションでは、ネパールとスリランカから来た学生のためにネパール語とシンハラ語の通訳者を同行して実施した。学校によって学生の出

身地域は異なり、希望する言語に対応できないこともある。そのような場合には、日本語学校の方たちが通訳体制を確保してくれたり、日本語に堪能な先輩学生がフォローしてくれたりということもある。通訳を挟むことによって、通訳者が自身の経験や文化背景を交えながら伝えてくれるので、学生にとってより理解が深まりやすくなっていると思う。

- ごみの捨て方の説明では、分別に使うごみ袋の実物を見せるなど、一方通行的な説明にならないようクイズをして、理解度を確認しながら進めている。防災については少しでも危機感をもってもらえるよう、シェイクアウト訓練などを実施している。
- 講座型オリエンテーションは地域の日本語講座の1コマを借りて実施しているものであり、主な参加者は仙台日本語講座の受講者の方たちだが、受講者でない外国人住民も参加は可能となっている。前期と後期今年度は既に4月と6月に実施した。それぞれ2回の、年間計4回実施していて、今年度は4月と6月に実施した。4月の回では、当協会でも相談員として勤務している先輩外国人がSenTIAの紹介を行った。6月には、ごみの分け方や捨て方をワークショップ形式で紹介した。
- 講座型オリエンテーションは通訳を入れて、外国人住民の関心が高いと思われるテーマを設定して説明している。私たちだけでは説明しきれない専門的なトピックについては、担当の市の職員などに講師をお願いして実施することもある。また、日本語講座の1コマを使用しているため、可能な限り日本語の練習になるように工夫している。過去には、医療機関のかかり方について仙台市の保健所の方が講師をしてくれたことがあった。やさしい日本語を使いながら、おくすり手帳や診察の際に必要なものの紹介と、症状をどのように日本語で伝えるのかという練習をすることができた。
- このようなオリエンテーションのほかにも、不定期に留学生の受入機関等に対して情報提供をしている。オンライン日本語教室の開催のお知らせであったり、海外から仙台市に転入する外国人のための特設住民登録窓口の案内であったり、給付金や成人式などの案内を受入機関を通じて留学生や帯同家族に展開してもらえるよう取り組んでいる。それらの中に、このオリエンテーションの案内もある。
- オリエンテーションを実施することの効果について率直に言うと、実施するだけでマナーが向上するだとかの直接的な効果はあまり感じられない。ただ、実施することによって、外国人や受入機関との顔が見える関係を築くことができる。オリエンテーション実施後も様々な施策の周知をお願いしたり、受入機関と地域の連携を図ったり、学校の近況を教えてもらったりしやすくなる。行政と距離が近くなることに抵抗を感じる学校もあるだろうが、

オリエンテーションを通じて顔を合わせると良い関係性が築けているように思う。

- 今年度オリエンテーションの依頼を受けたある学校は、「まずは地域の防災訓練などに関わっていききたい」と言っていたので消防の窓口とつなぎ、そこから町内会につないだりと関係性をつくることができた。オリエンテーションをきっかけとして、学校と地域のつながりができていくのは大きなメリットであると感じている。
- 一方で、外国人の国籍も多様化してきており、希少言語の通訳の手配が難しくなっている。例えばミャンマー語やシンハラ語は依頼できる通訳者が1人、2人しかいないので、全てのニーズに対応していくのは困難である。また、オリエンテーションを実施するだけで外国人にルールを定着させることは容易ではない。限られた時間の中に様々な情報を詰め込んでいるので、頭では理解しても実際に行動できるかというのは別である。オリエンテーションの最中は理解している様子でいて、クイズにも正解するが、実際の暮らしの中では中々思い出せず行動に移せないというのは日本人でも同じだ。
- 現在は依頼を受けてオリエンテーションを実施しているが、依頼がない受入機関との関係の構築がこれからの課題であると思う。私たちと関わることに抵抗を感じる機関には、こちらから伺わせてくださいと言っても関係を築くのは難しい。そのようなところとは、仙台市の関係部署と協働し連携しながら進めていく必要があると考えている。今後は、どんどん増え、入れ替わる外国人の方たちに逐一オリエンテーションを実施するというよりは、受入機関がノウハウを得て、受入機関においてオリエンテーションが実施できるようにすることも大切であると考えている。

(3) 日本人の反応について

- 日本人住民から外国人に関する相談が寄せられることもある。その中で多いのはごみに関する相談だ。ごみの出し方が違うというのはもちろんあるが、ルールを説明しても分からないのではないかと、そもそも近くに住むの外国人がどこの国の方でどういう属性なのか、その外国人をよく知らないのだという相談がある。そういう時には、やさしい日本語でコミュニケーションを取ってみてくださいとアドバイスをしたり、多言語資料を提供したり、外国人の所属先が分かれば所属先の方からの働きかけをお願いしたりなど、状況に応じて様々な対応をとっている。
- 相談を受けるのは、外国人の近隣に住む人や、アパートのオーナーなどもある。今のところ相当怒っているような人からの相談はあまりなく、どちらかという文化の違いを認めつつ、どうすれば分かってもらえるのかといったようなトーンでの相談が多かった。その外国人の方と喋ったことはある

かと聞くと、「ない」と言うことが多いので、まずはどこの国から来たのかなど世間話をして、国籍が分かればこちらで多言語資料を用意するので話しかけてみてくださいと案内をしている。

- 最近では外国人が経営しているお店も増えていて、経営者の外国人は大抵日本語を話すことができる。そのようなお店に働きかけるとそこがハブとなり、外国人コミュニティに情報が広まることもあるので、そういったお店に相談してみるようアドバイスをすることもある。

(4) 外国人施策及び今後の課題について

- 当協会は「外国につながる子どもの支援」という事業を行っている。「外国につながる子どもサポートせんだい相談デスク」という窓口を設置し、子どもに関する相談をその親や学校などから受けて包括的に対応している。この窓口を通じて色々なところにコーディネーターを派遣し、子どもたちの支援を行う。また、コミュニティ通訳サポーター派遣と、仙台多文化共生センターの多言語支援というものも行っている。
- 今年から新規事業として、「外国につながる生徒等のための高校見学会」を始めた。当協会に通訳を手配して市内の高校に協力してもらい、外国につながる生徒と保護者が学校を見学し説明を受ける事業だ。最近では高校でもオープンキャンパスを行っているが、言葉の障壁によって情報が伝わりにくいであるとか、申込みが難しいであるとかの課題があると認識していたので始めることになった。
- 最近では、学齢超過の子どもたちが増えてきている。中学生の年齢を超えて来日しており、日本語ができない。そのような場合には高校受験か、母国で中学校を卒業していないのなら日本の中学校の夜間学級を案内することになるのだがどちらも難しく、どこにも所属することができない10代の子どもたちがいる。そのような状況で、高校見学会をして情報を集め、受験して高校入学を目指していこうという取り組みである。
- 私たちは主に住民を対象とした事業を行っているので、外国人観光客を対象とした事業を直接的には行っていない。ただ、外国人観光客については災害時の対応が大きな課題なので、これについては様々な団体と連携しながら、協力するという形で取り組んでいるところだ。
- 昨年、国際会議である観光レジリエンスサミットを仙台市に誘致して開催した。これを契機に市は観光危機管理マニュアルを策定し、外国人観光客の対応についても定めている。外国人観光客に対応した訓練が最近では市内各所で行われており、そこでの通訳体制について、当協会の外国人スタッフが日本語を分からない設定で参加している。仙台市の百貨店で実施した訓練では消防とも協力し、そのときその場にいる人に通訳をお願いして救助

するという想定 of 訓練を、間接的に関与して行った。

- 仙台市の課題の一つに、外国人住民の医療がある。外国人は自力で病院にかかるのが難しいので、私たちが外国語での診療に対応している病院を調べてリスト化したり、予約のところまで手伝ったり、県の協会による通訳に繋いだりということをしている。それでも外国人の数はどんどん増えており、新しい外国人住民に当協会のことをまんべんなく周知することは難しく、私たちの支援だけでは足りない。最近が多文化共生に参入している民間企業も増えているので、今後はそういったところや外国人コミュニティと関係を築き、協力して取り組んでいきたいと考えている。
- まだ数は多くないものの、今後、学校や制度から漏れてしまった若者たちが増えることを危惧している。学校という居場所がなく、どこにも所属しない子どもたちが増えないようサポートしていかなければならない。外国人の家庭も多様化し複雑化しているので、そのような層にどのようにアプローチしていけば良いのかというのは問題意識としてある。また、私たちは一時的な支援にとどまりがちで、寄り添っていくということができない。例えばごみ出しの問題でも、一旦解決したと思っても同じようなことが繰り返されることも多い。そういった時に、地域の自治会や社協の方たちに継続的に見守ってもらい、言語面等支援が必要であれば私たちに声をかけてくださいと、そんな継続的なアプローチができれば良いなと思っている。
- 外国人の孤独・孤立について、特段なにか対策をしているわけではないが、孤立してしまっている外国人の方はいる。特に所属機関がない外国人で、例えば帯同家族として来日した人たちの中には、地域に日本語教室があることを知らない場合がある。日本語教室に勉強に来ていれば様々な資料を渡したり、相談にのったりすることもできるが、私たちからコンタクトをとる術のない外国人もいる。
- 全国各地でウクライナ避難民が受け入れられていると思う。仙台市でも受け入れているが、ウクライナ避難民に対する支援がどんどん少なくなり、自立が求められる段階になっている。私たちも責任をもって支援していくが、国のほうでも、地域でどのように暮らしているのか継続的に確認をしてほしいと思う。
- 市町村は外国人の数も、予算の多寡も、人手の有無も自治体によって大きく変わる。基礎的なところは国で取り組んでもらい、自治体の負担を減らしてくれるとありがたい。多言語の印刷物や生活オリエンテーション動画は大変ありがたいが、自治体にとって助かるものなので、こういった資料の存在が広く自治体に伝わるよう共有してもらいたい。