

責任ある外国人労働者受入れのための外国人支援者向け研修会
外国人相談の基礎知識
ーおきなわでの外国人支援の発展と協働を目指して

菊池 哲佳 (KIKUCHI Akiyoshi)
公益財団法人 仙台観光国際協会 多文化共生課
a-kikuchi@sentia-sendai.jp

この講義のねらい

- 複合的な問題が入り組む外国人相談の特徴や対応の基礎知識、地域での受入体制やネットワーク構築について解説します。

外国人相談窓口の政策的動向

- 近年、地域の多文化化が進展するに伴い、自治体における重要な多文化共生施策の1つとして、外国人相談窓口がクローズアップされています。
- 「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」（2018年12月）において、外国人からの生活全般に係る情報提供や相談に多言語で対応する「一元的相談窓口」を全国に約100か所設置することが掲げられました。出入国在留管理庁の公表（2022年4月）によれば、国の財政的支援を受けて228の自治体が外国人相談窓口を運営しています。

仙台多文化共生センターについて（概要）

- 2019年6月1日に仙台国際センター「交流コーナー」（1991年開設）を改称し、開設。仙台観光国際協会が仙台市より受託し、運営。
- 時間： 毎日9：00-17：00（年末年始、仙台国際センター休館日を除く）
- 外国人住民だけではなく、日本人住民への情報提供・相談対応もおこない、「多文化共生」の地域づくりに向けた市民活動を支援している。
- 相談事業のほか、市民活動スペースの提供、多言語生活資料の提供、図書（日本語学習、国際理解、外国絵本など）の貸出しなどを行っている。

仙台多文化共生センターにおける相談対応

●相談分野

1. 出入国
2. 法律
3. 行政
4. 教育・子育て
5. 医療
6. 身の上相談
7. 暮らし
8. 住居
9. 労働
10. 日本語教育
11. 国際活動
12. 地域づくり
13. 観光
14. 余暇
15. SenTIA
16. OASIS
17. 国際センター
18. その他

●支援方法

- a（情報提供）、b（傾聴）、c（コミュニケーション支援）、
d（コーディネート）、e（同行支援）

仙台多文化共生センター2021年度実績

開室日数： 302日（相談対応日数343日）

入場者数： 7,691人（日本人5,198人、外国人2,493人） ※1日平均 22.4人

相談件数： 3,027件（外国人1,599件、日本人1,029件、外国人対応者399件） ※1日平均8.8件

（内訳）

電話	1,448件（通訳サポート電話 969件）
来訪	460件
Email	238件
手紙・FAX	5件
オンライン	4件

主な相談： 特例貸付の手続き、生活相談（ごみの出し方、転入居に係る手続き等）、
子どもの教育・子育てに関する事、身の上相談、日本語学習
など

仙台多文化共生センターについて（相談対応体制）

外国人支援の会” OASIS” ‹‹連携団体››

窓口対応： 火・金 13：00-16：00

「付き添いボランティア」（同行支援）： 55件（2021年度）、 78件（2020年度）、 113件（2019年度）

通訳サポート電話： トリオフォン（3者間通話）でのコミュニケーション支援 ※ 2020年度より多言語コー
ルセンターと契約し、2022年度は22言語に対応

外国語相談員： 韓国語（水）、中国語（木または土）、ベトナム語（火または水）、ネパール語（火金） 各回
10：00-16：00（一部の曜日は13：00-17：00）

専門相談会： 仙台出入国在留管理局（毎月）、仙台弁護士会（毎月）、宮城県行政書士会（毎月）、宮城労
働局（隔月）、東北税理士会（3か月ごと）と連携して実施 それぞれ13：00 - 16：00

下線部：仙台多文化共生
センター開設に伴い拡充

OASIS「付き添いボランティア」2021年度実績

行政	1件	出入国在留管理局
医療	1件	手術（術前検査・確認等）
母子保健	1件	乳幼児健診
子ども	32件	保育所・保育園、幼稚園、小学校、発達支援・相談施設、児童館など
生活	20件	運転免許センター、不動産会社、雇用説明会、年金事務所など
合計	55件	

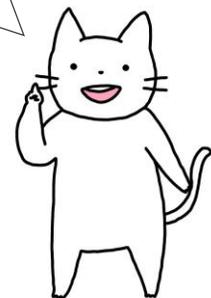
外国人相談に求められる連携・協働・ネットワーク

これらの課題は財政的支援があれば解決できるものではありません。外国人相談窓口を機能させるためには、外国人相談窓口に関わる**専門人材**、さまざまな機関・団体との**連携・協働・ネットワーク**が求められます。



外国人相談に求められる連携・協働・ネットワーク

このように、外国人相談窓口には、領域横断的にさまざまな相談が寄せられます。また、相談対応に際しては、言語や文化の違いだけでなく、在留資格による制度上の違い、さらに、それらが相談者が抱える問題にどのように影響しているかを見ていかななくてはなりません。そこで、外国人相談窓口に関わる**専門人材**、さまざまな機関・団体との**連携・協働・ネットワーク**が求められるのです。



外国人相談事業に携わる人材

外国人相談事業の運営に関わる人材は「相談員」「コミュニティ通訳者」「多文化ソーシャルワーカー」など多様であり、組織によってその役割や呼称はさまざまですが、その中でも連携・協働・ネットワークを推進するコーディネーターの役割が重要です。



コーディネーターとは？

- 問題解決のために人や組織の連携・協働を進めながら、施策／事業／活動の企画・運営（実施）をする人です。
- 単なる「調整する人」ではありません。
- 仕組みづくりまで視野に入れて実践することが求められます。

仙台多文化共生センターにおけるコロナ禍対応

- 情報保障の基本

「情報のかたちを人にあわせる」「格差／差別をなくす」「情報の発信を保障する」（松尾・菊池ほか2013）

- コロナ禍によって構造的な問題が顕在化

- 無意識下の排他意識

- ➔ 外国人を労働力としてだけでなく、外国人と共に生きる社会づくりの視点が不可欠。外国人相談窓口、地域日本語教室の役割が重要。
- ➔ 外国人の社会参加が重要。

コロナ禍にこそ問われる、外国人相談窓口の役割・意義

- 問題解決のための多様なネットワークを有しているか

行政・専門機関、市民団体、外国人住民など、さまざまな人や組織との連携・協働で解決に導くことが求められる。

- 外国人相談窓口が地域社会や外国人住民から信頼を寄せられる場になっているか

「あそこに相談しても、少しも解決にならない」「あの相談窓口は信用できない」と一度思われれば、その人は二度と相談しない。

- 外国人相談窓口を支える人材がいるか

相談者の話を聴きながら相談者と共に問題を整理・共有し、適切に情報提供できる。相談者に寄り添って聴く態度、また相談対応のための制度知識・理解が求められる。

外国人相談を取り巻く変化

■ 「外国人」の増加、多様化

最多の293万人超（2021年6月末出入国在留管理庁調べ）、国籍・在留資格の多様化、永住者の増加、外国にルーツをもつ人びとの増加（帰化、国際結婚による外国ルーツの子どもなど）

■ ICTの発展

窓口には自身や自身のネットワークでは解決できない問題、潜在的な問題が寄せられる。

■ 相談の担い手の多様化

市民団体や国際交流協会のほか、専門機関や団体、企業など

■ 多文化共生政策をめぐる動向

外国人材受入れ・共生のための総合的対応策（2018年12月閣議決定）、改正出入国管理法（2019年4月施行）、日本語教育推進法（2019年6月成立）、外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ（2022年6月閣議決定）

外国人相談事業における連携・ネットワーク

公的なセーフティネット（「外国人相談窓口は、外国人の「最後の砦」」（村松2010））としての仕組みづくりと、地域社会における支え合いの関係づくりの2つの観点から、連携・ネットワークを推進する。

■ 団体連携

- ・ 宮城県国際化協会（「外国人支援通訳サポーター」事業など）
- ・ 外国人支援の会”OASIS”（付き添いボランティア）
- ・ みやぎ行政法務研究会研究会、ライフアテンドみやぎ（行政書士による団体）

■ 事業間連携

- ・ コミュニティ通訳サポーター派遣事業
- ・ 外国につながる子どもサポーター派遣事業
- ・ 災害時多言語支援センター運営事業 など

これからの外国人相談事業のありかた

- 「外国人」「多文化」のことは何でも「国際交流協会」「国際課」につなげばよい、という時代は終わった。
- あらゆる行政機関が「外国人」「多文化」への対応が求められる。
- 「多文化共生」は外国人だけではなく、ホスト社会側（日本人）も当事者。



連携・ネットワークを推進し、多文化社会の問題を解決する役割を果たすという意味で、外国人相談窓口自体がコーディネーター

まとめ：外国人相談の基礎知識

- 外国人相談事業は、自治体の多文化共生施策の「水際」に位置付く重要な事業です。
- 外国人相談事業の実施にあたって、地域の実情を踏まえた運営体制づくりが求められます。関係機関・団体との連携・協働・ネットワーク、事業間連携の構築がその成否の鍵を握ります。
- 相談事業を担う人材の確保・育成が重要な課題です。

参考文献

- 移住者と連帯する全国ネットワーク編（2019）『外国人の医療・福祉・社会保障 相談ハンドブック』明石書店
- 外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議（2022）「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」
- 菊池哲佳（2020）「コロナ禍にこそ問われる、多言語相談窓口の役割・意義」『自治体国際化フォーラム』374号、pp.2-5. 自治体国際化協会
- 菊池哲佳（2021）「外国人相談窓口に求められる連携・協働・ネットワーク：コーディネーターの必要性と役割」『国際文化研修』111号、pp.41-51. 全国市町村国際文化研修所
- 杉澤経子（2009）「多言語・専門家対応の仕組みづくり～連携・協働・ネットワークの視点から～」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究』別冊2、pp.10-48. 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター
- 杉澤経子（2015）「外国人相談の全体像」杉澤経子・関聡介・阿部裕監修『これだけは知っておきたい！外国人相談の基礎知識』pp.1-25. 松柏社
- 多文化社会専門職機構（2017）「多文化社会コーディネーター倫理綱領」<http://tassk.org/wp-content/uploads/2017/05/3e8ce43bda55544c2eabda2a7c49237b.pdf>
- 松尾慎・菊池哲佳・モリス J.F・松崎丈・打浪(古賀)文子・あべやすし・岩田一成・布尾勝一郎・高嶋由布子・岡典栄・手島利恵・森本郁代(2013)「社会参加のための情報保障と『わかりやすい日本語』—外国人、ろう者・難聴者、知的障害者への情報保障の個別課題と共通性」『社会言語科学』社会言語科学会
- 村松紀子（2010）「多文化共生時代の外国人相談～窓口からの提言」
http://www.jichiro.gr.jp/jichiken_kako/report/rep_aichi33/10/1006_jre/index.htm#10_1