

グローバル化を考える

グローバル化に伴い在留外国人数は年々増加し、窓口での外国人住民への対応も多様化しています。

また、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」において生活全般に係る外国人への情報提供や相談に多言語で対応する「一元的相談窓口」の設置・運営が求められている中で、現場での課題解決には外国人相談窓口に携わる人材に依るところが大きくなっています。

今回は、外国人相談窓口における現状、特にコーディネーターの役割や専門性について、仙台多文化共生センター長の菊池哲佳氏にご寄稿いただきました。

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



仙台多文化共生センター長
菊池 哲佳

はじめに

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、外国人相談窓口の存在がクローズアップされている。その背景には、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策^{*1}」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たことがある。出入国在留管理庁の公表によれば、国の財政的支援を受けて189の自治体が外国人相談窓口を運営している。

このように全国各地で外国人相談窓口が整備されてきているが、運営の現場では課題も多い。関係者からは、「相談対応のためのノウハウがない」「少数言語に対応できない」「相談にどこまで対応すべきか難しい」「そもそも相談が寄せられない」といった悩みの声がしばしば聞かれる。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なく、解決には外国人相談窓口に携わる人材に依るところが大きい。外国人相談窓口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あるが、その中でも運営の成否の鍵を握るのがコーディネーターである。そこで本稿では、近年

の外国人相談窓口を取り巻く現状を踏まえつつ、外国人相談窓口におけるコーディネーターの役割・専門性について考えたい。



仙台多文化共生センター

1 外国人相談窓口を取り巻く現状

ここでは筆者が所属する仙台多文化共生センターの事例を紹介しつつ、近年の外国人相談窓口を取り巻く現状を概観する。筆者が平成12年に仙台国際交流協会（現在の仙台観光国際協会）に入職し、最初に配属されたのが外国人相談窓口であった。その後の異動を経て、平成29年1月に再び外国人相談窓口に配属された。約16年ぶりに外国人相談事業に携わり、外国人相談をめぐる状況が大きく変化していることを感じた。それは、寄せられる相談の内容が多様化・複雑化しているということである。その背景にはいくつかの要因が考えられるが、ここでは2つの大きな要因を挙げたい。

1つは、日本に暮らす外国人の増加・多様化が挙げられる。令和元年末の在留外国人数は293万人を超え、過去最高を記録している^{*3}。また国籍や在留資格など、外国人の属性も多様化しており、それらの要因が相談内容に影響していると言えよう。例えば国際離婚の問題についての相談対応においてはどこの国の法律が適用されるのか（準拠法）を考慮する必要があり、夫婦それぞれの国籍も重要となる。あるいは、離婚による在留資格への影響も考慮する必要もあるだろう。このように、外国人の増加・多様化に伴って、外国人相談窓口に寄せられる相談も多様化・複雑化している。

2つには、ICT（情報通信技術）の発展が挙げられる。筆者が初めて外国人相談窓口に携わった平成12年当時もインターネットはすでに普及していたものの、外国語情報は現在ほど充実しておらず、「外国語の書籍はどこで購入できますか?」といった相談が寄せられることも少なくなかった。しかし現在は当時と比べて、さまざまな情報が多言語化されている。もしくはインターネットの翻訳機能を利用して、あるいはSNS上の外国人コミュニティを通じて、一般的な情報であれば母語で得ることはそれほど難しいことではなくなっている。しかし、逆説的ではあるが、ICTの発展に伴い、外国人相談窓口にはICTを活用しても自力では解決できないこと、また当事者自身のネットワークでは解決が難しい問題が寄せられるようになってきている。例えば先述した国際離婚の問題や、「勤務先で不当に解雇された」といった労働相談などは、いずれも個別性が高い内容であり、インターネットなどで見つけた一般情報が必ずしも役立つとは限らない。また「外国語で〇〇科のクリニックを受診したい」といった医療相談などはプライベートにも関わるため、相談者自身のネットワークで解決することが難しいケース

も多い。このように、外国人の増加・多様化、ICTの発展などの要因が相まって、外国人相談窓口に寄せられる相談も多様化・複雑化していると言える。

2 問題解決に不可欠な連携・協働・ネットワーク

これらの多様化・複雑化する相談に対応すべく、国の支援により一元的相談窓口の整備が全国で進められている。この「一元的相談窓口」という名称からは、外国人の問題の解決が窓口で完結する姿がイメージされるかもしれない。しかし、外国人も日本人と同じく司法・行政・教育・医療などのさまざまな領域で問題を抱えるのであり、外国人相談窓口だけで多領域にまたがる問題に到底対応できるものではない。むしろ、外国人が抱える問題は、言語や文化の違い、あるいは在留資格などの制度上の立場の違いから、日本人以上に解決が難しいことも少なくない。

そのため、外国人相談窓口での問題解決には、さまざまな人や組織との連携・協働・ネットワークが求められる。仙台多文化共生センターにおいても、「仙台多文化共生センターの相談対応体制の概要」（後掲）のとおり、さまざまな団体や機関と連携している。「通訳サポート電話」（トリオフォン）では、多言語コールセンターとの提携により、18言語に対応することが可能となっている。とりわけ新型コロナウイルスの感染拡大以降、アルバイトの減収などにより生活に困窮する外国人留学生からの相談が急増したが、ネパール語やベトナム語での対応などでは多言語コールセンターの支援が欠かせない。また、市民団体「外国人支援の会OASIS」では「付き添いボランティア」という同行通訳支援を行っている。仙台多文化共生センターに寄せられる依頼を受けて、保育所・保育園、発達相談支援セン

ター、運転免許センター、銀行などを訪れる外国人に同行し、コミュニケーションの支援を行っている。とりわけ渡日したばかりの外国人にとって、特に心強い支援となっている。そのほかに、専門機関と連携して外国人向け相談会を定期的実施している。先に挙げた国際離婚の問題や労働問題の解決には高い専門知識が求められるため、弁護士などの専門家、労働局などの専門機関、さらに通訳者との連携が必要である。また、医療相談であれば相談者を外国語対応が可能な医療機関、あるいは医療通訳者とつなぐこともある。仙台多文化共生センターでは医療通訳者の派遣を行っていないため、その際には、医療通訳ボランティアの登録制度を有する（公財）宮城県国際化協会との連携が不可欠である。

仙台多文化共生センターの相談対応体制の概要（令和2年度）

○常勤スタッフ

7名（英語または中国語対応）。また、国際交流員（CIR）が週2日間対応。

○外国語相談員

韓国語（月）、中国語（火）、ベトナム語（水）、ネパール語（金）の相談員が各日10：00～16：00で対応（中国語、ベトナム語は13：00～17：00）。

○通訳サポート電話

トリオフォン（3者間通話）によるコミュニケーション支援。多言語コールセンターと業務提携し、18言語に対応。

○付き添いボランティア

外国人支援の会OASISが実施する同行通訳支援。同行先は、保育所・保育園、発達相談支援センター、運転免許センター、銀行など113件（令和元年度実績）。

○専門相談会

専門機関と連携し、定期的に外国人向け相談会を実施（各日13：00～16：00）。

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）。

※その他、相談内容に応じて「外国につながる子どもサポートセンター」のコーディネーター派遣、コミュニティ通訳サポーター派遣など仙台観光国際協会が実施する他事業と連携。



相談・情報カウンターでの相談対応

3 外国人相談窓口におけるコーディネーターの役割

ここまでの話を踏まえ、外国人相談窓口のコーディネーターに求められる役割・専門性について3つに整理して取り上げたい。

1つめは、相談対応の担い手としての役割である。ここでは、相談窓口に関わる他のスタッフと同様に、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、適切な情報提供や、支援機関・団体に適切につなぐことのできる力量が求められる。また、コーディネーターには、相談対応にあたるスタッフのスーパーバイザーや伴走者としての役割もあるだろう。

2つめとして、外国人相談窓口の事業運営者としての役割がある。外国人相談事業を適切に運営するための視点・実践が求められる。筆者が平成29年以降に仙台多文化共生センターの運営にあたって取り組んできたこととして、業務フローの見直し、相談対応記録の

分類・様式の改訂、室内BGMの導入など相談スペースの改善、電話機などの機器の入替え、職員向けの研修機会の充実などがある。いずれも一つひとつはささやかな取組みではあるが、細かな改善の積み重ねが相談対応の質向上にとって重要である。また、相談者はもとより、相談対応にあたるスタッフにとっても時に大きな心理的負荷がかかるのが、相談窓口の現場である。ストレス軽減の視点からの環境整備もコーディネーターの重要な役割である。

3つめは、これまでに述べてきたように、外国人相談窓口での問題解決のためには、多様な人や組織との連携・協働・ネットワークが不可欠である。そして、それらの連携・協働・ネットワークづくりを推進する役割を担うのが、コーディネーターである。つまり、コーディネーターは個々の相談対応における「調整役」とどまらず、さまざまな相談に対応するための仕組みづくり、ネットワーク構築などを視野に入れて窓口運営する役割を担う人材であると言えよう。コーディネーターには相談窓口の現場に立脚しつつも、俯瞰的に人や組織との連携・協働を推進していくための専門性が求められる。

なお、外国人相談窓口は多様な人や組織との連携・協働・ネットワーキングを推進して問題解決を図るという意味では、外国人相談窓口自体がコーディネーターであるとも言えよう。外国人相談窓口の現場では、日本社会の既存の制度や仕組みでは対応が難しい問題や課題に直面することも少なくない。それらの問題解決に向けて多様な人や組織と連携・協働を進める中で既存の仕組みの改善、あるいは新たな仕組みづくりを働きかけるソーシャルアクションの意義が、コーディネーターとしての外国人相談窓口に浮かび上がってくるのである。

おわりに

ここまで述べてきたように、外国人相談窓口は外国人住民にとってのセーフティーネットであり、相談対応の現場から日本社会の既存の制度や仕組みの見直しを図るという意味で、多文化共生政策の「水際」に位置づけられる重要な施策・事業である。しかし、その重要性にかかわらず、携わる人材の役割や専門性について語られてこなかったように思われる。それには相談対応における守秘義務や、相談窓口に携わる人材が継続的に配置されてこなかったといった事情があるかもしれない。しかし本稿で述べてきたように、日本が本格的な多文化社会を迎えるいま、外国人相談窓口が果たすべき役割はますます大きくなるだろう。その意味で、令和2年度にJIAMで新たに「外国人相談窓口の運営」をテーマとした研修が開講したところであるが、多言語相談窓口に携わる人びとが地域を越えて集い、学ぶための研修機会の一層の充実が望まれる。

- *1 平成30年12月25日「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」での決定による。
- *2 「令和2年度外国人受入環境整備交付金の交付先及び交付決定額（令和2年9月1日現在）」<http://www.moj.go.jp/isa/content/930006092.xlsx>（参照2021年1月）
- *3 出入国在留管理庁「令和元年末現在における在留外国人数について」http://www.moj.go.jp/isa/publications/press/nyuukokukanri04_00003.html（参照2021年1月）

著者略歴

菊池 哲佳（きくち・あきよし）

（公財）仙台観光国際協会国際化事業部国際化推進課。仙台多文化共生センター長。多文化社会コーディネーター（多文化社会専門職機構認定）。2000年に仙台国際交流協会（現在の仙台観光国際協会）に入職し、主に外国人相談事業、防災事業、外国につながる子ども支援事業に携わり、多文化共生の地域づくりに取り組む。本務の他、（一社）多文化社会専門職機構事務局長、（特非）日本ボランティアコーディネーター協会理事、慶應義塾大学SFC研究所上席研究所員などを務める。