

## 巡回外国人生活相談 「EPICキャラバン支援隊」

公益財団法人愛媛県国際交流協会

### 愛媛県における 外国人生活相談の現状

愛媛県国際交流協会（EPIC）では、1997年度より外国人生活相談窓口を開設し、専任の相談員を配置しています。毎年、在住外国人や愛媛県民から1,000件以上の相談を直接、もしくはメール、電話により受けています。

また、この外国人相談対応の充実を図るため、高松入国管理局松山出張所、愛媛労働局、愛媛県医師会、愛媛弁護士会など29の関係団体で組織される「外国人生活支援ネットワーク会議」を年2回開催し、県内各地の国際交流協会及び県内20市町の国際交流担当課職員にも参加を呼びかけ、当協会で受けた相談内容についての討議や情報交換、在住外国人を招いての意見交換を実施しています。

相談員は、この「外国人生活支援ネットワーク会議」を通じて構築された人的ネットワークを活用し、公共機関などに相談者を迅速に案内し、より正確な情報を相談者に提供できます。また、このネットワークによる連携・協働が、相談窓口を問題解決のアクセスポイントとして機能させるだけでなく、その後の問題解決のプロセスにコミットできる機会を相談員に与えてくれます。これにより、相談員は、個々の外国人が抱える、さまざまな要因が複雑に絡み合う問題について、それらのベースにある共通の課題を見つけ出すことができます。

しかし、このような相談体制を整えても、実際の相談状況を見ると、当協会の所在する松山市及び松山市近郊からの相談件数が多く、県内全体に手が届いていないジレンマがありました。

### 「EPICキャラバン支援隊」に 込めた思い

愛媛県には20の基礎自治体があり、全ての自治体に外国人が居住しています。そこで、当協会では、2011年度から「EPICキャラバン支援隊」をスタートしました。これは、県内各地域で巡回外国人生活相談を実施し在住外国人の生の声に耳を傾けるとともに、それぞれの地域の役場職員、外国人を雇用している事業所の方々との意見交換を通し、外国人支援をさらに充実させていくことを目的としています。

#### 【キャラバン支援隊の基本スケジュール】

- 市長、町長との懇談
- 国際交流担当課職員・住民課（外国人登録課）職員との意見交換
- 巡回相談（午前2時間程度）
- 地域在住外国人を訪問（午後3時間程度）
  - ・外国人を雇用している企業を訪問
  - ・国際結婚などで定住した外国人住民を訪問

「キャラバン支援隊」実施にあたって、留意した点は次の通りです。

- (1) 巡回外国人生活相談の広報、相談会場の確保、外国人労働者を雇用している事業所への訪問交渉、地域在住外国人への訪問などの手配を訪問先の国際交流担当課職員に依頼すること。
- (2) 愛媛県に居住する外国人8,682人（2013年4月1日現在、愛媛県国際交流協会調べ）のうち、約3,700人が技能実習生。全外国人住民の約43%にあたる技能実習生の処遇を考えることが重要との視点から、技能実習生受け入れ事業所への訪問を組み込むこと。

- (3) 地域の国際交流の核になる人材を発掘するという視点から、国際結婚などで定住している外国人との懇談の場を設定すること。
- (4) 新規に来県した外国人が必ず立ち寄る場としての住民課（外国人登録担当課）と国際交流担当課との連携の大切さを認識してもらう機会を設けること。
- (5) 愛媛県国際交流協会の活動や役割を知ってもらい、今後さらに連携・協働できるネットワークを強化すること。

愛媛県の場合は、市町の国際交流担当者は、総務部や企画財政部などに所属し、国際交流専従職員ではないケースがほとんどです。そのため、このような機会を通し、地域在住外国人に目を向け、彼らの現況や処遇について共に考える機会を持つことが大切であるとの思いから、あえて上記(1)～(3)のような依頼を行いました。そして、地域の行政機関が、地域住民としての外国人に対して担う役割を再認識し、外国人生活支援ネットワークの中に行政機関を正しく位置づけていくことを意図しました。



「EPICキャラバン支援隊」で出会った外国人紹介コーナー  
「EPICキャラバン支援隊」年次別紹介パンフレット

## 地域に出掛け、地域に学ぶ

2011年度には9町、2012年度には5つの市町の国際交流協会を「キャラバン支援隊」事業を通して訪問することができました。今年度6市を訪問すると県内20市町を一巡したことになります。

これまでの訪問で在住外国人からあがった主要な要望は次の通りです。

- ・日本語教室の開講（特に、夜間や週末、自転車で通える距離内での開講）
  - ・多言語相談窓口へのアクセス（言語的マイノリティへの対応）
  - ・地域コミュニティの中での居場所探し
- すでに日本語教室を開設している地域では、日

本語教室が自治体や地域と在住外国人をつなぐ接点となり、双方向の情報伝達などにも寄与しています。県内に日本語教室のネットワークを張り巡らせることが外国人支援の基礎だと強く感じさせられました。

また、基礎自治体が単独で多言語に対応できる相談員を雇用することは、コストや人材の確保から見ても現実的には困難です。県内各地域の日本語教室と当協会の外国人相談窓口とのネットワークを構築できれば、日本語教室がアクセスポイントとなり、在住外国人の抱える問題の解決につながります。外国人住民にとっては、まさにセーフティーネットとなりえるのです。

多くの技能実習生やその雇用者との意見交換や、各自治体の担当者に地元に住む外国人の状況を見てもらえたことも非常に貴重な機会となりました。ある自治体担当者は、「外国人技能実習生が懸命に働く姿を目の当たりにすることで、地域社会が外国人に支えられていることを実感した」「彼らが限られた休みを利用してでも、日本語を勉強したいという熱意があることを知った」と、地域行政機関として何ができるかを考えるきっかけとなったと述べていました。こういった機会は地域に出掛けなければできないことだと感じています。キャラバン支援隊がきっかけとなり、愛媛県南部の八幡浜市では、現在日本語教室開催に向け動き始めています。



珍味加工工場で技能実習生と話す中国国際交流員  
縫製工場で働く技能実習生とJET青年たち

外国人住民が1万人に満たない愛媛県だからこそ、地域に住む外国人一人一人の顔を意識した、きめ細かな外国人支援を目指すことができます。「キャラバン支援隊」を通じた現場主義と、そこで得られる共感を外国人相談事業の中に組み込みながら、専門家、行政組織、日本語と外国語の双方に通じた人材などの間に信頼に基づくネットワークを形成していけるよう、さらに努めたいと思っています。