

外国人相談窓口25周年を迎えて ～外国人が地域で輝くために～

千葉県浦安市地域ネットワーク課主任主事 氏次 裕司(第18期多文化共生マネージャー)

相談員も外国人;外国人相談窓口の誕生

浦安市は東京都に隣接し、大手町や銀座などの都心までわずか20分という利便性に優れた立地にあります。大規模な埋め立てによる住宅開発や東京ディズニーリゾートによる都市型リゾート開発により、1980年代、爆発的な国際化をむかえました。在住外国人はもとより、旅行者や長期外国生活経験者も増加し、生活習慣・社会常識・制度など、市民生活のさまざまな側面でそれまでの考え方ではうまく成り立たない状況が現れ始めました。それまでも、英語による市政概要などを作成していましたが、生活上の問題が多く寄せられていました。「それなら同じ経験をした人の方が相談者も理解しやすく、さらに母国語で対応できれば、なおさら相談者は安心できるだろう」という発想のもとに、1989年6月に外国人相談窓口が開設されました。当時、外国人を対象とした相談窓口を置く自治体は増えつつありましたが、相談員が外国人であることが珍しく、多くの注目を浴びました。

「外国人が住みよいまちは、日本人にも住みよいまち」をモットーに、週2回、2人のアドバイザー体制でスタートし、現在では月曜から金曜まで、3人のアドバイザーが計7か国語で対応しています。

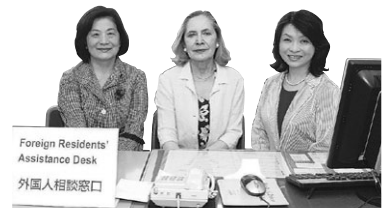
外国人相談窓口の概要

対応言語	月曜・火曜	英語・フランス語・ロシア語・ポーランド語・日本語
	水曜・木曜	英語・スペイン語・日本語
	金曜	中国語・英語・日本語
相談時間	10:00～16:00	

外国籍市民と行政をつなぐ架け橋として

開設当初から相談窓口アドバイザーを務める平山クリスティーナさんは、ポーランド出身。ワルシャ

ワの大学で日本語を学び、1981年に来日。1983年から浦安に住み始めました。周囲に外国



左から植田さん、平山さん、伊勢さん

人はほとんど見当たらず、不安を胸に近所にあいさつにまわりました。誰でも初めての場所で生活するのは不安です。それが言葉の通じない国ならなおさらその不安は大きくなります。日本とスウェーデンで出産を経験し、生活習慣や医療事情の違いなどから不安を抱いた自身の経験から、日本人には外国を紹介し、外国人には浦安で安心して生活ができるようにという想いで、日々相談者に接しています。

相談件数は、開設当初、年間150件程度でしたが、現在では年間500件～600件、30国籍を超えるさまざまな背景を持つ方々からの相談があります。当時は、電気・水道・ガス・ゴミ出しなど、生活上の相談が多かったものが、バブル崩壊後には労働相談が増加。現在はアジア出身者からの出産相談や海外から子どもを呼び寄せる際の生活や教育相談なども目立つようになってきました。

また、2011年3月に発生した東日本大震災により、浦安市も大規模な液状化被害に見舞われました。ライフラインが大幅に寸断され、上下水道が使用できない状況のもと、外国人も不安の中で生活することになりました。その際、震災の翌日から臨時相談窓口を開設し、相談を受け付けました。ライフラインに関わるものから、原発事故の影響、帰国した方がよいかどうか、ボランティアの申し出、液状化の影響が大きい地区で自宅にある水や紙オムツを使って欲しいなど、相談がありました。窓口開設の情報が思うように発信できず、十分な周知ができなかった

ことは反省点ですが、震災発生直後の状況下において、多言語での相談窓口を開設したことで、外国人市民の不安を少しでも払拭できたことは、意義があったと思っています。

外国人相談窓口の業務は、相談を受けるだけでなく、申請手続きなど行政窓口での通訳や助言、学校での外国人児童・生徒・その保護者と学校との調整、行政情報の多言語翻訳など、業務は多岐にわたります。ただの通訳者ではなく、外国語で相談者から話を聞き、アドバイスをすることで、相談者の精神面を支える役割も果たしており、外国籍市民にとって、なくてはならない存在になっています。

もう一つの担い手として

2010年に外国籍市民に行った意識調査では、回答者の約94%が浦安での暮らしに「満足」・「やや満足」と回答しています。回答者の大半が生活に満足と答えていますが、外国人相談窓口には、日々さまざまな生活に密着した相談が持ち込まれている現状があります。また、相談したとしても相談者の希望になかった解決が必ずできるわけではありません。

外国人が地域社会で生活する上で直面する問題として、田村太郎氏（多文化共生センター大阪代表理事）が3つの壁「言葉の壁」・「心の壁」・「制度の壁」の存在を指摘しています。外国人が日本で生活する上で、外国人相談窓口は大変重要な存在ですが、行政サイドではない、生活者の立場から在住外国人を地域とつなぐ担い手が必要です。

その担い手として期待されるのが、「浦安在住外国人会」の存在です。

外国籍市民が増加する中、浦安市では1986年9月に、出身やルーツにとらわれない外国籍市民による組織として「浦安在住外国人会」（以下、外国人会）が誕生しました。「出身国や地域にかかわらず、浦安に住む外国人の相互扶助と話し合いの場を創出す



浦安在住外国人会

ること」を主な目的としています。外国人会では会員の特長を生かし、自らが中心となってイベントなどを実施することで、日本人との交流を深めるだけでなく、会員の自己肯定感や充実感の維持向上が図られています。外国人アドバイザーの3人も、外国人会の会員として活躍しています。

また、自身の能力を生かして外国人会で活躍している会員の中には、もともと日本での生活に不安を感じ、相談窓口で相談をする中で外国人会を知り、同じ境遇の外国人と交流を深めて、地域になじんでいった方もいます。支援される側だった外国人が地域で活躍する姿は、今後の外国籍市民のあり方を考えるうえで大きなヒントになると考えています。

しかし先の意識調査では、約60%の回答者が、外国人会や国際交流協会の存在を知らないと答えており、在住外国人に身近な存在であることが課題です。

外国ルーツの市民が地域で輝くために

在住外国人の定住化、留学生の増加、訪日外国人の増加など、今後の日本社会において、日本人にとって外国人が、より身近な存在になることが想定されます。さらに「国際会議観光都市」である本市は、世界的な日本ブームや2020年の東京オリンピック・パラリンピック競技大会開催も追い風に、外国人観光客の増加も見込まれます。

人口減少時代が到来し、日本の国際競争力が問われる中、外国人が日本人と同じように生活ができ、自己表現ができる社会の実現は、社会のサステナビリティ（持続可能性）を担う一助になるはずですが。

外国人相談アドバイザーの後任の育成や、外国籍市民と行政の架け橋となる担い手の育成は、私たちの重要なテーマです。明るく活気ある地域社会の実現に向け、外国人が次世代のマンパワーとして地域で活躍するために、浦安市に住む外国人や、外国にルーツを持つ市民が自立するための仕組みづくりを仕掛けていかなければなりません。そのためには、「正確な現状把握」と「分析」、「目指すべき姿」と「そのための取り組み」を明確にする必要があります。

「外国人が住みよいまち、日本人にも住みよいまち」のモットーを、今以上実りあるものにするために、外国人相談窓口が外国籍市民に最も身近な存在になることを目指します。