

ZOOM  
UP

# 多言語相談窓口の事例

2018年12月に決定され、その後改訂が重ねられている「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」において、「多文化共生総合相談ワンストップセンター」の整備が進められており、全国の自治体で外国人向け一元的相談窓口に対する注目が高まっている。多文化共生推進の最前線に位置づけられる多言語相談窓口の果たす役割・意義を踏まえ、全国の相談窓口の事例を紹介するとともに、コロナ禍での対応についても紹介する。

〔(一財)自治体国際化協会多文化共生部多文化共生課〕

1

## コロナ禍にこそ問われる、多言語相談窓口の役割・意義

(公財) 仙台観光国際協会国際化推進課 交流係長/仙台多文化共生センター センター長 菊池 哲佳

### はじめに

新型コロナウイルス感染拡大が地域社会に甚大な影響を及ぼしている。2020年も1か月を残すばかりだが(本誌発行日現在)、その影響の大きさは新型コロナウイルスの存在を報道で知ようになった年明け当初には想像さえしていなかった程である。一方、この状況に対して医療・行政・教育・司法などのあらゆる分野でさまざまな取り組み・支援策が行われている。しかし、日本に暮らす外国人にとっては、彼らを取り巻くさまざまな制約から、それらの情報が十分に行き届かず、外国人は脆弱な立場に置かれてしまいがちである。その意味で、このコロナ禍において全国の多言語相談窓口が果たす役割への期待は大きい。そこで本稿では、筆者が所属する「仙台多文化共生センター」についてこの1年間の取り組みを振り返りつつ、多言語相談窓口の役割・意義についてあらためて考えてみたい。

### 仙台多文化共生センターについて

仙台多文化共生センターは、政府の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」(2018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」決定を受けて、仙台市が2019年6月に開設した多言語相談窓口である。仙台市では1991年より「仙台国際センター交流コーナー」で相談事業を実施してきたが、近年の複雑化・多様化する相談に対応するため、「外国人受入環境整備交付金」を活用して機能を拡充し、仙台多文化共生センターと改称して新たにスタートを切ったものである。仙台多文化共生センターは仙台観光国際協会が仙台市から委託を受け、運営している。



仙台多文化共生センター (2020年8月撮影)

仙台多文化共生センターの開設にあたっては、多言語

相談窓口としての機能の充実を図るため、主に3つ取り組みを行った。1つは、外国語相談員の配置である。現在、韓国語、中国語、ネパール語、ベトナム語の相談員がそれぞれ週に1回のペースで相談対応、および各種の外国人住民向け資料の翻訳などに従事している。2つめは、専門機関との連携による外国人向け相談会の実施である。現在は5機関と連携して定期的に実施している。3つめは、トリオフォン（3者間通話）での対応言語数の拡充である。2020年度より多言語コールセンターと業務提携し、従来の7言語から18言語対応に拡充した。相談対応体制の概要については下記をご覧ください。

### 仙台多文化共生センターの相談対応体制の概要

※下線部は仙台多文化共生センター開設に伴い新たに拡充した機能。

#### ○常勤スタッフ：

7人（英語または中国語に対応）。また、国際交流員（CIR）が週2日間対応。

#### ○外国人支援の会 OASIS との連携：

市民団体「外国人支援の会 OASIS」と連携し、相談窓口を共同で運営。また OASIS が実施する「付き添いボランティア」（同行支援）に協力。

窓口対応：火・水・金 10:00～16:00

月・木 13:00～16:00

付き添いボランティア（同行支援）：

113件（2019年度実績）

#### ○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。2020年度より多言語コールセンターと業務提携し、18言語に対応。

#### ○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）の相談員が各曜日に常駐

#### ○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）

## コロナ禍における 仙台多文化共生センターの取り組み

仙台多文化共生センターでは、2020年1月末頃から新型コロナウイルス感染症に関連する相談・問合せが寄せられるようになった。3月下旬には仙台市内の飲食店でALT（外国語指導助手）を含む複数人の感染が確認されたことなどから、感染への不安や、感染が疑われる症状を訴える外国人住民からの相談が急増した。それらの相談については、宮城県・仙台市が設置した専門コールセンターにつなぎ、3者間通話（トリオフォン）を活用してコミュニケーションの支援を行った。また必要に応じて、保健所や医療機関との連絡調整を担った。その際、仙台多文化共生センターでは医療通訳は実施していないことから、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った。

その後、5月頃からは生活困窮の相談が急増した。特に、仙台は日本語学校や専門学校が多いことから、外国人留学生から「アルバイトが激減して、学費が払えない」、「家賃を払えない」、「食料が底をつきそうだ」などの相談が寄せられるようになった。それらの相談対応に際しては、仙台市社会福祉協議会と連携し、「新型コロナウイルス感染症の影響による特例貸付」の案内や申請予約の調整などを行った。また、「フードバンク仙台」と連携し、同団体が外国人向け食料提供を実施するにあたって広報や実施場所の提供に協力した。10月末までに仙台多文化共生センターに寄せられた新型コロナウイルス感染症関連の相談は342件に及ぶ。また、10月下旬には仙台市内の専門学校で多数の外国人留学生を含むクラスターが発生するなど、厳しい状況が続いている。



フードバンク仙台による仙台多文化共生センターでの食料提供（2020年7月撮影）



それにしても、コロナ禍の下で寄せられる相談に対応する中で痛感することは、地域社会にかねてから存在する問題がコロナ禍によって顕在化しているということである。例えば、医療分野での情報保障の問題がある。仙台のような地方都市では、外国語で対応できる医療機関が少ないのが実情であるが、特にコロナ禍においては、PCR検査が受けられないことなどに強い不安を覚える外国人相談者も見られた。あるいは、外国人留学生から寄せられる相談から、地域社会の問題が浮かび上がってくる。アルバイト収入を学費や生活費に充てることを期待して来日した留学生が、コロナ禍で生活に困窮するのみならず、学校との契約上のトラブルや、日本での進学・就職の道が閉ざされるなど、さまざまな問題に直面している。そのような、窓口だけでは到底解決しようもない、構造的とも言える問題を垣間見るたびに暗澹たる思いがする。とは言え、多言語相談窓口はそのような多文化共生の「水際」にいるからこそ、地域社会のセーフティネットとしての役割を果たしうのではないだろうか。

## 地域のセーフティネットとしての多言語相談窓口

ここまで仙台多文化共生センターにおけるコロナ禍での取り組みを紹介したが、全国が多言語相談窓口においても地域の特性に応じたさまざまな取り組みがなされており、地域に暮らす外国人にとってのセーフティネットの役割を果たしている。筆者がこれまで全国各地の多言語相談窓口の取り組みを学ぶ中で、そのようなセーフティネットとしての多言語相談窓口には、少なくとも次の3つの共通点を見いだせると考えている。

1点目は、問題解決のための多様なネットワークを築いているということである。近年寄せられる相談は、複



宮城県行政書士会による相談対応（2019年6月撮影）

雑化・多様化している。特にコロナ禍においては、在留資格や日本語能力の面で制約を抱える外国人が、感染拡大防止の観点から国内外で移動が制限されていることや、感染によって入院や自主隔離を余儀なくされているといった事情と相まって、より複雑な問題や困難を抱えるケースも見受けられる。そのような問題は多言語相談窓口だけで対応できるものではなく、行政・専門機関、市民団体、あるいは外国人住民など、さまざまな人や組織と連携・協働し、解決に導くことが求められる。

2点目に、多言語相談窓口を担う専門人材の存在が挙げられる。窓口の担い手は「相談員」、「コミュニティ通訳者」、「多文化ソーシャルワーカー」、「多文化共生コーディネーター」など、窓口によって役割や呼称はさまざまである。しかし、それらの人材に共通しているのは、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を有していることである。また、相談者に寄り添って聴く態度や相談対応にかかる制度知識・理解が不可欠である。とりわけコロナ禍のような未曾有の事態に際しては、相談者の不安に寄り添う態度、知識を総動員して解決の方途を探る姿勢が大切である。



常勤スタッフとベトナム語相談員がタブレット端末で相談に応じる（2020年8月撮影）

なお多言語相談窓口には、窓口の運営を担うコーディネーターの存在も欠かせない。ここで言うコーディネーターとは、個々の相談対応における「調整役」の役割にとどまらず、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を担うことのできる人材である。その意味で、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視点も必要である。

近年、「地域日本語教育コーディネーター」（文化庁）や「多文化社会コーディネーター」（多文化社会専門職機構）、「ボランティアコーディネーター」（日本ボランティアコーディネーター協会）など、多文化共生の分野でもコーディネーターの必要性が言われるようになってきているが、多言語相談窓口におけるコーディネーターの役割もあらためて意識したいところである。

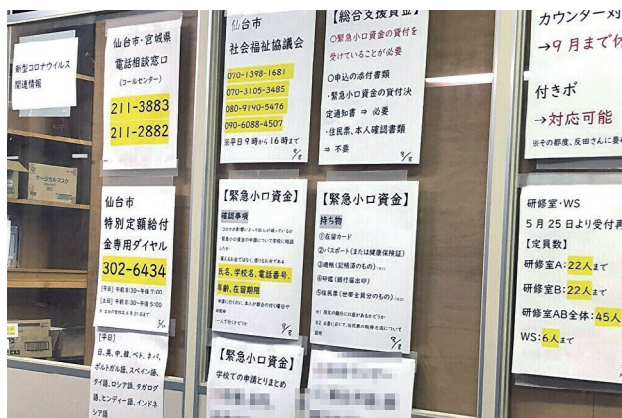


全国市町村国際文化研修所（JIAM）における2020年度新規開講研修「外国人相談窓口の運営」（2020年8月撮影）

3点目は、上記2点と密接に関連するが、多言語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、ということが挙げられる。近年は行政機関等でも多言語・多文化対応が進んできたとは言え、外国人が母語で相談できる場は限られている。だからこそ、多言語相談窓口はセーフティーネットとして、解決が容易ではない問題に対しても、何らかの解決の糸口を見つける粘り強さが求められる。また、相談に関する守秘義務など基本的なルールを徹底することも重要である。「あそこ相談しても、少しも解決しない」、「あの相談窓口は信用できない」と一度相談者に思われてしまえば、その人は二度と相談に来ることはないだろう。

そして、セーフティーネットとしての多言語相談窓口は、今回のコロナ禍や、あるいは近年頻発する豪雨災害のような難局にこそ、その真価が問われる。だからこそ、多言語相談窓口に関わる私たちは日ごろからネットワークづくり、知識やノウハウの蓄積といった「基礎体力づくり」を通じて、地域社会における信頼の醸成に努めたいものである。

そして、セーフティーネットとしての多言語相談窓口は、今回のコロナ禍や、あるいは近年頻発する豪雨災害のような難局にこそ、その真価が問われる。だからこそ、多言語相談窓口に関わる私たちは日ごろからネットワークづくり、知識やノウハウの蓄積といった「基礎体力づくり」を通じて、地域社会における信頼の醸成に努めたいものである。



仙台多文化共生センター事務室。コロナ禍の支援制度に関する情報を壁に掲出し、スタッフ間で共有する（2020年8月撮影）

## おわりに

新型コロナウイルスの感染拡大から1年が経とうとしているが、残念ながら収束の見通しは立っていない。今後、国境を越えた人の移動もどのように変わっていくのか、もしくは変わらないのか、現時点で予測することは難しいのが現状である。しかし、今後も地域社会の多文化化は確実に進展していくであろうし、多言語相談窓口の役割の重要性が一層増していくことは間違いない。とりわけ自治体の多文化共生政策においては、多言語相談窓口は地域日本語教育と並ぶ「水際」に位置づけられる施策／事業であり、地域の多文化共生の実現に向けて果たすべき役割は大きい。日本社会が本格的な多文化社会を迎えるいま、多言語相談窓口が地域社会のセーフティーネットとしての役割を果たせるよう、仙台多文化共生センターにおいても日々取り組んでいきたい。



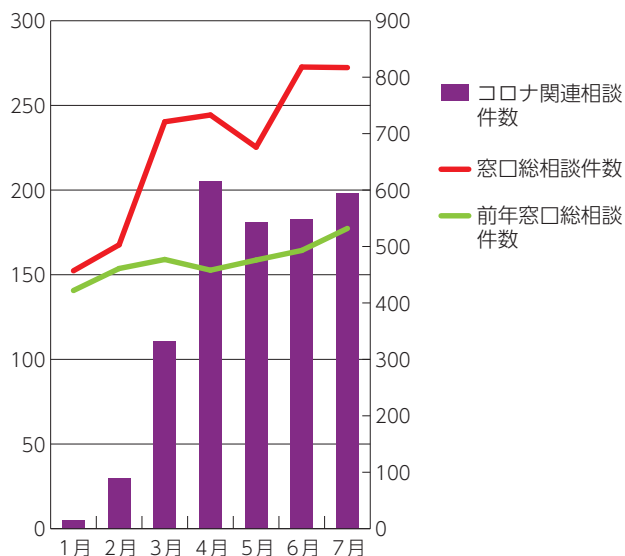
外国人支援の会 OASIS による相談対応（2018年6月撮影）



## 急増する新型コロナウイルス関連の相談

(公財) 埼玉県国際交流協会では、県から受託している外国人総合相談センター埼玉において、11言語での電話相談を受け付けている。生活全般に関する電話相談のほか、東京出入国在留管理局と連携した入管相談、埼玉県弁護士会と連携した法律相談、埼玉県社会保険労務士会と連携した労働相談、埼玉県社会福祉士会と連携した福祉相談といった専門相談も行っている。そのセンターに初めて新型コロナウイルス関連の相談が寄せられたのは、国内初の感染者が発見されてからおよそ1か月後の2020年1月末であった。

その後、新型コロナウイルス関連の相談は増加し、3月には月間100件を超えた。緊急事態宣言が出された4月には205件と倍増。それに伴ってセンターへの総相談件数も前年比1.6倍に増加し、相談員もその対応に追われることとなった。



外国人総合相談センター埼玉における相談件数の推移  
3月・4月で急激に相談件数が伸びている

こうした事態を受けて、外国人県民の不安解消と地域における感染拡大防止のため、新型コロナウイルス関連の相談に特化した「外国人向け新型コロナウイルス相談

ホットライン」の運営を新たに受託し、5月に開設した。土日・祝日を含め24時間体制で新型コロナウイルス関連の多言語電話相談を開始した。

外国人向け新型コロナウイルス相談ホットラインは、帰国者・接触者相談センターに電話をつなぎ、体調不良の外国人に対する症状説明や検査対応の通訳を行うほか、DVや児童虐待、心の相談など新型コロナウイルスに関連する相談を幅広く受け付けている。

また、新型コロナウイルスの影響による在留資

格の延長に関することや雇用に関する事など、専門的な分野についての相談が寄せられた場合には、出入国制度や法律問題に関する専門家による相談を実施している外国人総合相談センター埼玉と連携して対応をしている。

## 相談内容から見えてくる外国人を取り巻く状況

外国人総合相談センター埼玉や外国人向け新型コロナウイルス相談ホットラインに寄せられる外国人相談の内容は多岐にわたる。

	4月	5月	6月	7月
出入国・在留手続き	84	102	96	126
コロナ感染疑い	52	30	20	104
労働条件悪化	33	20	21	22
給付金関連相談	11	38	56	31
その他	25	20	26	12
合計	205	210	219	295

外国人総合相談センター埼玉および外国人向け新型コロナウイルス相談ホットラインに寄せられたコロナ関連相談の内容別内訳



外国人向け新型コロナウイルス相談ホットラインのWeb上での広報（11言語で説明）

新型コロナウイルス関連の相談も、主たる相談内容については前ページ表のようにカテゴライズすることはできるが、各相談者が置かれている状況によって相談員の対応は変わってくる。

そうした中でも相談を寄せる外国人には、以下のような共通点が見受けられる。

①自分の置かれている状況が整理されていない。

相談を寄せる外国人はさまざまな問題を抱えているが、その問題がなぜ生じていて、今現在どのような状況にあるのかを自ら整理して相談員に伝えることができる外国人相談者は多くない。家族問題や雇用問題が複雑に絡み合っている場合はなおさらその傾向が顕著である。

②どんな支援が受けられるかの情報にたどり着けていない。

自治体等が発信する情報のアクセシビリティの問題や言葉の問題もあり、外国人相談者が必要とする情報にたどり着くことは簡単なことではない。多くの支援を用意したとしても、問題を抱えている外国人がそれらの情報にたどり着くことができなければ活用されないまま埋もれてしまう。

③どこに行けば支援が受けられるのかわからない。

②の情報不足の結果、正しい窓口にとどり着けなかったり、たどり着けたとしても正しく説明できず、手間取ったり、処理してもらえなかったりすることもある。

こうした自分の置かれている状況の整理や必要な情報の取得ができていない外国人住民がどうしてもわからず、自治体等の窓口そのまま行ってしまふことで現場の混乱や対応する職員の疲弊につながっている状況が全国各地で顕在化し、マスコミ等で報じられている。

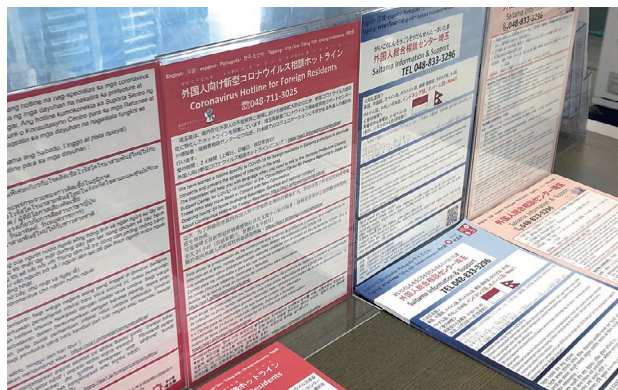


【外国人総合相談センター埼玉】  
相談員同士もシートで仕切って相談対応を行っている

## コロナ後に向けて

新型コロナウイルスの蔓延は、国民生活にさまざまな変化をもたらしたが、外国人の支援においても、新たな対応が求められている。

まず外国人に対する情報のアクセシビリティを高める必要がある。外国人が必要な支援や申請に関する情報にたどり着き、正しく理解するには、情報を発信する側が分かりやすく、きちんと受け手に届くやり方で情報を発信する必要がある。多言語による情報発信をすることどまらず、伝える情報を本当に必要な情報に絞ったうえで、チラシやSNS、もしくは日本語教室などの外国人が集まる地域のコミュニティに利用を呼び掛けてもらうなどあらゆる手段を使って情報を届ける必要がある。



チラシのほか SNS やメールマガジン等により外国人相談窓口の存在を知ってもらうことに努めている

また、新型コロナウイルス関連の相談では、在留資格や雇用問題、家族問題など問題が広範囲にわたることが少なくない。外国人の支援に向けて関係機関が連携を強化していくことも不可欠である。

そして、相談窓口では相談員のスキル向上に取り組む必要がある。相談員は、外国人相談者の抱える問題を整理し、その核心を的確につかみ、必要な情報を提供しなければならない。そのためには、情報を常にアップデートし、相談スキルを磨いていく必要がある。外国人総合相談センター埼玉においても、相談員同士の情報を共有する場を提供したり、相談員のスキルアップのために、市町村の相談員も交えての研修を開催している。

外国人からの相談をつなぐことが想定される機関とあらかじめ情報共有したり、自治体等が作成した申請書類や支援制度の説明文書を共有しておくことで、効率的・効果的な相談業務を推進していきたい。



## 岡山市の現状

岡山市の外国人市民の人口は、2015年3月末の9,554人から2020年3月末の1万4,069人(総人口比1.99%)と5年間で約1.5倍に増加している。

国籍別でみると、2015年3月末には721人であったベトナム人の人口が、2020年3月末には約5.2倍の3,765人と急増しているとともに、92の国・地域の方が岡山市内に住んでおり多国籍化も進んでいる。

在留資格別では、近年、技能実習が増加しており、2020年3月末では、外国人市民の人口に占める技能実習の割合は21.9%となっている。次いで留学が20.7%、永住者が18.5%を占める状況となっている。

## 岡山市外国人総合相談窓口の設置

こうした状況の中、外国人市民の生活支援を充実するため、既存の国際課と友好交流サロンにある外国人市民の方の相談窓口(英語、中国語、韓国語で対応)に加え、国の「外国人受入環境整備交付金」を活用し、困りごとに関する相談や情報提供を一元的に担う「岡山市外国人総合相談窓口」を2019年6月3日に新たに開設した。



岡山市外国人総合相談窓口開所式の様子  
(2019年6月3日)

相談窓口の開設にあたっては、2018年度に岡山市外国人市民会議<sup>(※)</sup>の委員から「来日したばかりの外国人が困っているのです、転入時の支援を充実してほしい」との意見をいただいたことを参考に、転入手続きで来庁する

外国人市民に直接声掛けをし、相談窓口の利用を呼び掛けて効果的に支援していけるよう、相談窓口を市役所本庁舎1階北区役所の外国人住民の住所変更などを行う窓口の隣に設置した。



北区役所の外国人住民の住所変更などを行う窓口(写真左側)の隣に岡山市外国人総合相談窓口(写真右側)を設置

また、今まで市役所にはベトナム語に対応できる職員がおらず、手続き等にも時間がかかっていたが、英語、中国語に加えて、新たにベトナム語対応の相談員を配置できたことで、ベトナム語への対応が可能になった。



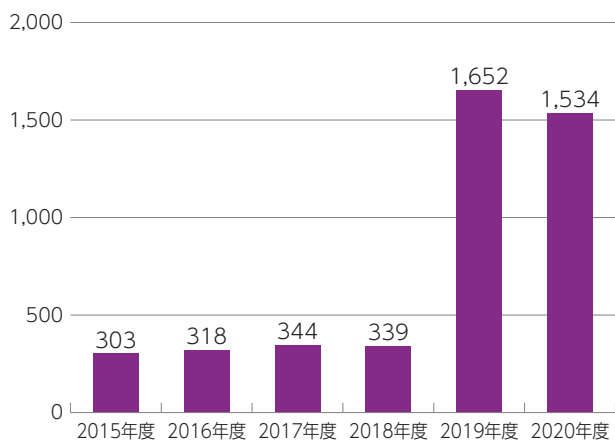
岡山市外国人総合相談窓口の看板は日本語とともに、英語、中国語、韓国語、ベトナム語で表記

以上のことから、多くの外国人市民に相談窓口の存在を知ってもらうとともに、ベトナム語を母語とする外国人市民の利便性が向上したことで、より多くの外国人市民の利用につながっている。

## 相談内容と件数について

相談件数の推移をみると、国際課と友好交流サロンの2か所で相談を受けていた2018年度までは、年間で約

300～340件で推移していたが、岡山市外国人総合相談窓口を設置した2019年度は1,652件、2020年度（4～10月実績）では1,534件と、新たな窓口を設置したことにより、相談件数は急増している。



相談件数の推移（単位：件）

岡山市外国人総合相談窓口を設置した2019年度以降、相談件数が急増している（2020年度は4～10月実績）

2018年度までは英語と中国語での相談が9割以上を占めていたが、2019年度ではベトナム語が32.4%、中国語が32.0%、英語が24.6%となり、ベトナム語の需要の高さが見受けられる。

2019年度の相談内容では、住民登録に関することが最も多く、全体の26.5%を占めている。次いで、国民健康保険に関すること16.8%、国民年金に関すること8.4%、在留資格に関すること6.6%となっており、それ以外でも妊娠・出産に関すること、保育園に関すること、教育に関すること、医療に関すること、住宅に関することなど生活に密着した相談が多く、特に市役所での手続きに関連する相談が多数を占めている。

また、市役所の手続きに関連する相談以外のものであれば関係機関に取り次ぐなどの対応の他に、月に4回（第1・第2火曜日の午前、第3・第4火曜日の午後）、行政書士のボランティアによる外国人在留無料相談を実施するなど、専門的なものも含め、幅広い相談に対応できるよう努めている。

今後に向けて

一方で相談員を配置していない言語に



外国人市民から相談を受けている様子

については、翻訳機器を活用しながら対応しているが、意思疎通が難しいことがあり、今後の対応についても課題が残っている。

また、今年度は新型コロナウイルス感染拡大防止のため、窓口において飛沫飛散防止のための透明シートの設置、マスクやフェイスシールドの使用、消毒の実施などの取り組みも行っている。

国の制度変更、自然災害、その他の要因で相談内容も複雑化しており、相談員に求められる能力の水準も高まっているが、関係機関との連携、情報収集、相談員の研修等を通じて外国人市民の生活支援の充実につながるよう努めていきたい。

(※) 地域社会の構成員である外国人市民の生活上の諸問題および多文化共生社会の実現に関する必要事項について調査審議するため、条例により設置しているもの。10人の外国人市民で構成。



**◆岡山県外国人総合相談窓口**  
 TEL 086-803-1128  
 月曜～金曜 9:00-15:00  
 (祝日、12月29日～1月3日を除く)  
 e-mail: kokusan@city.okuyama.lg.jp

**◆国際課**  
 TEL 086-803-1112  
 岡山市北区大供1-1-1 本庁舎2階  
 月曜～金曜 9:00-12:00 / 13:00-18:00  
 (祝日、12月29日～1月3日を除く)

**◆友好交流サロン**  
 TEL 086-254-3882  
 岡山市北区 幸町10-16 西川アィプラザ4階  
 火曜～金曜 10:00-20:00  
 土曜・日曜 10:00-18:00  
 (祝日(月曜と重なるときは、翌日)、毎月第2日曜、12月28日～1月4日を除く)

okayama-shi 外国人  
 종합상담청구  
 General Consultation  
 Counter for  
 Foreign Residents

岡山県  
 岡山県  
 岡山県

okayama-shi がいこくじん  
 岡山市外国人  
 そうじうせうらんまんどめ  
 総合相談窓口

区山市外国人  
 综合咨询窗口  
 QUẬN TỰ VẤN TỌNG HỢP  
 DÀNH CHO  
 NGƯỜI NƯỚC NGOÀI

岡山市外国人総合相談窓口の案内チラシ

日本語とともに、英語、中国語、韓国語、ベトナム語で表記



# 北九州市 多文化ソーシャルワークを導入した外国人相談窓口

北九州市企画調整局国際部国際政策課

北九州市では、2019年4月に「北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター」（ワンストップセンター）として外国人相談の一元的窓口を開設した。



ワンストップセンター

これは、2008年から市の外郭団体である（公財）北九州国際交流協会（協会）が行ってきた外国人相談の機能強化を図り、再編したものである。開設にあたっては、法務省の外国人受入環境整備交付金を活用し、対応曜日の拡充、タブレット端末を利用した14言語のテレビ電話通訳システムの導入に加え、かねてより検討していた多文化ソーシャルワーカーによる相談対応を開始した。その結果、2019年度の相談件数は前年度比約1.5倍の年間1,395件と増加している。以下、北九州市のワンストップセンターについて、多文化ソーシャルワークを中心にその体制と役割について述べる。

## 北九州市ワンストップセンターの体制

ワンストップセンターでは、長年、外国人相談業務に携わり、社会福祉士の資格を持つ多文化ソーシャルワーカーを中心に、相談・通訳コーディネーターや外国語相談員をメンバーに、ワンストップチームとして各種相談に対応している。

相談対応にあたっては相談者が自ら解決できるように支援するというスタンスで、例えば解決のために通訳支援が必要な場合には、通訳ボランティアをコーディネートするなど、相談者が自分でできない部分をお手伝いすることを重視している。

ワンストップチームでは、定期的に、カウンセリング技術を高める勉強を行ったり、ケース検討を行ったりして、相談対応の質の向上に努めている。

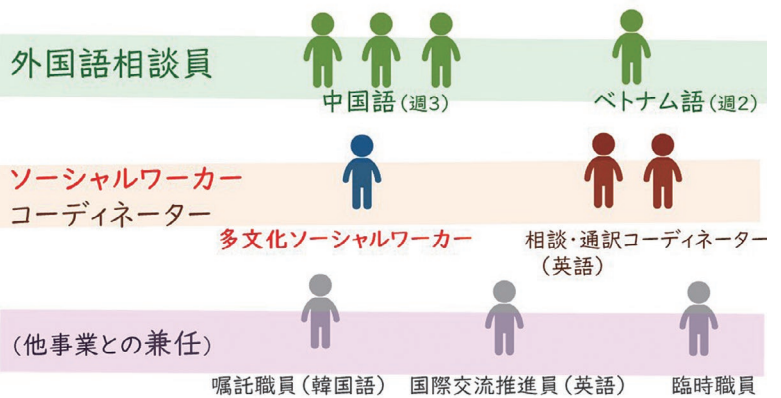


ワンストップチーム オンライン会議

## 多文化ソーシャルワーカーの役割

北九州市では、2018年度クレアの多文化共生のまちづくり促進事業を活用し、多文化ソーシャルワークの導入について検討してきた。多文化ソーシャルワーカーの役割は、相談で問題の本質を聴き取り、問題の要因が外国人を取り巻く外部環境（行政、学校、職場等）にある

## 北九州市「ワンストップチーム」



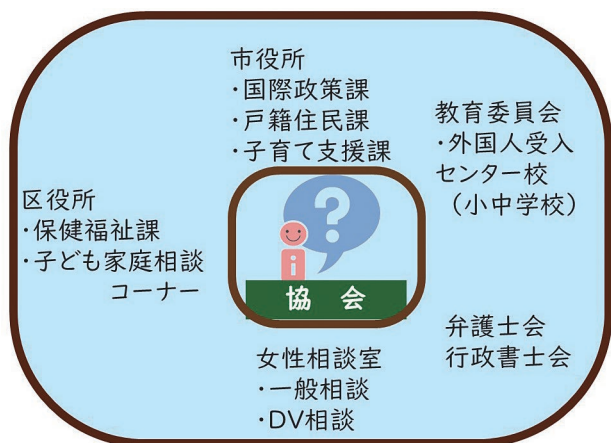
ワンストップセンター相談体制

場合、外部環境への働きかけを行い問題解決につなげる  
ことである。

例えば、保健師が外国人妊婦からの相談に対応する際  
に、多文化ソーシャルワーカーも関わることで、在留資  
格などの視点からのアドバイスも可能となり、外国人妊  
婦と保健師の双方が今後の育児に向けた計画（赤ちゃん  
訪問、乳幼児健診、母国への帰国、母国の祖母の呼び寄  
せ等）を立てられるようになったというケースもあった。

## 外国人支援関係機関連絡会議

このように外国人相談の問題解決には、行政窓口や学  
校、さらに外部の専門機関との連携が不可欠であったこ  
とから、2013年に協会が核となり、専門機関（弁護士  
会、行政書士会）、行政（手続き、子育て、教育にかか  
わる部署、国際政策課）、女性相談にかかわる団体等を  
メンバーとした「北九州市外国人支援関係機関連絡会議」  
を立ち上げた。



北九州市外国人支援関係機関連絡会議

「北九州市外国人支援関係機関連絡会議」では、必要  
に応じて個別メンバーと情報交換を行うのに加えて、年  
に数回全員が顔を合わせる会議や外国人支援のための勉  
強会も行っている。

また、2019年4月の入管法改正後からは、福岡出入  
国在留管理局とも連携を開始しており、外国人材の受入  
れに関する国の動向や北九州市での動向など、定期的な  
情報交換も行っているところである。

こうした各関係機関との日頃からのつながりこそが、  
多文化ソーシャルワークにおいて大変重要である。顔が  
見える関係性を築くことで、現在では行政の窓口担当者  
から「支援が必要な外国人」についての相談や情報が適

時、ワンストップセンターに入るようにもなっている。  
このように、各関係機関とのネットワークは、相談の解  
決に寄与するとともに、ワンストップセンターにたどり  
つけない外国人市民の掘り起こしにも結びついている。



外国人支援関係機関連絡会議の様子

## コロナ禍での相談状況

最後に、ワンストップセンターでも、新型コロナウイ  
ルス感染拡大によって、例えば、帰国困難の外国人など  
からの相談が出てきている。こうした相談も、在留資格  
の延長手続き、各国の帰国便の動向、帰国までの生活支  
援策など、さまざまな課題が背景にあるため、これまで  
築いてきたネットワークを活かしながら、課題解決に向  
けてコーディネートを行っているところである。

日本を生活の場として選び、在住する外国人が増加傾  
向にある中、当然のことながら、日本人と同じく、ゆり  
かごから墓場までの問題が外国人市民にも起こりうる。  
言葉の壁や制度の壁によって問題解決が容易でない外国  
人には、多文化ソーシャルワークのような支援が不可欠  
であると考ええる。

今後も、各関係機関との連携を深めながら、外国人市  
民また日本人市民からも頼られる相談窓口を目指して、  
多文化共生のまちづくりを進めていきたい。





## 市内の外国人市民と 国際交流センターの現状

長岡市は新潟県のほぼ中央に位置し、26万6,746人(2020年11月1日現在)が暮らす県下第二の都市である。

工作機械関連をはじめ、電子・精密機械や液晶・半導体など、高度なものづくり産業の集積地であると同時に、4大学1高専15専門学校が立地する学園都市でもある。

市内に居住する外国人市民は年々増加傾向にあり、2,437人(51か国)(2020年4月1日現在)のうち、在



月に2日、窓口にてベトナム人相談員を配置

留資格は永住者や日本人の配偶者など身分によるものが40%、技能実習が28%、留学が14%となっていて、全国的な傾向と同じく技能実習が伸びている。

このような中、当センターでは中国語、英語の相談員を常時、ベトナム語の相談員を月に2日配置し、外国人市民の生活相談や日本語学習支援、市政などの情報発信を主に行っている。

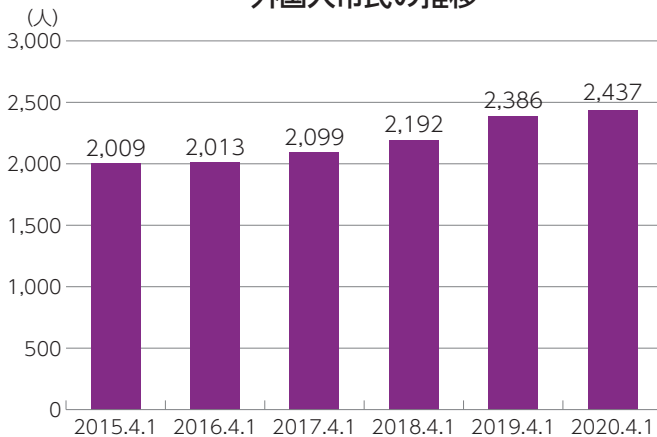
## コロナ禍では「壁」を意識した 情報発信

当センターの情報発信手段は主にFacebookで、やさしい日本語、中国語、英語で掲載している。

国内で新型コロナウイルス感染症が確認されてからは、外国人市民には「言葉の壁」、「制度の壁」、「文化の壁」があることを強く意識し、国・県・市が出す各種制度を掲載したほか、多言語で情報を配信するサイトなどを紹介している。

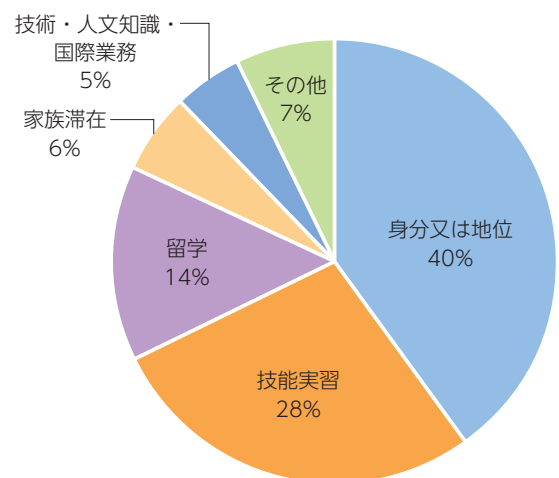
また、「3密」の意味や、外国人市民に馴染みの薄い「マスクの着用」、「せっけんを用いた手洗い」などを呼びかける動画(1分30秒程度)を中国語、英語、ベトナム語で制作し、YouTubeやデジタルサイネージで発信した。

外国人市民の推移

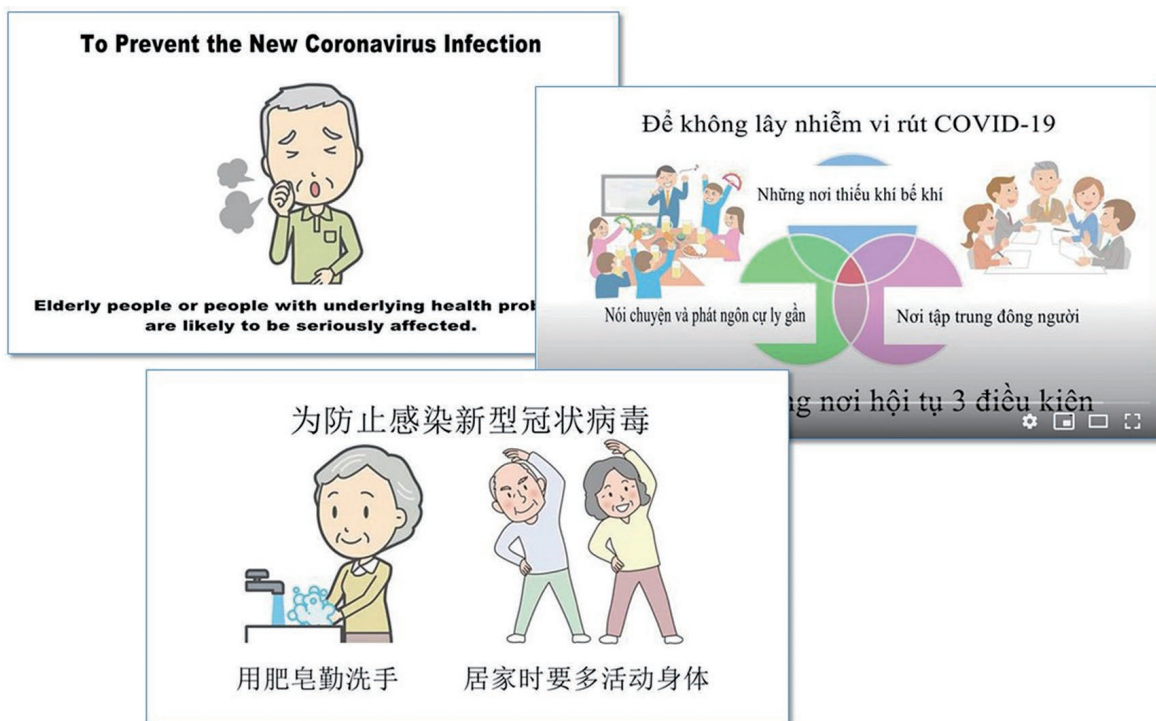


上位3か国(2020.4.1):  
①中国 799人 ②ベトナム 529人 ③フィリピン 318人

在留資格の割合



長岡市の外国人市民の推移と在留資格の割合



感染予防で気を付けるポイントの動画を中国語、英語、ベトナム語で制作

## 「新たな生活様式」を取り入れ、オンライン相談を試行

5月の初め、「新しい生活様式」を日常生活に取り入れ、感染防止に長期的に取り組むことが国から示された。

この時点において長岡市内で確認された感染者は1人のみ（11月1日現在3人）だったが、感染症対策として「新たな生活様式」を取り入れながら、当センターが担う相談機能の拡充を目指し、「Skypeを活用したオンライン相談」を試行することにした。

「書類の書き方」など、双方が見える「テレビ電話」の特性を生かした相談を想定し、6月15日に試行を開始した。開始にあたっては、セキュリティ保護の観点から、庁内サーバーにつながる回線と端末は使用せず、別のインターネット回線とオンライン相談専用のタブレットを用意した。

現時点の相談事例は、想定していた「テレビ電話」での相談はなく、会話形式の「チャット」が多くなっている。相談者の1人のベトナム人留学生は、「日本語は話せない。英語は話せないが、書けるのでチャットで相談した」とのことだった。

友達とのやりとりと同じように気軽に質問できる「チャット」は、留学生が多い当市のような環境では有



Skypeを活用したテレビ電話相談のイメージ

効な相談ツールなのかもしれないと感じている。

## 今後に向けて

当センターでは、「誰もが暮らしやすく、誰もが輝ける、多様性を活かしたまちづくり」を基本理念に多文化共生のまちづくりを進めている。その中では、外国人市民が「困ったときに気軽に相談できる体制づくり」は欠かせない。もちろんFace to Faceの相談は基本であるが、今回のコロナ禍のような「接触機会を減らさなければならない状態」の中では、さまざまな相談ツールを用意することも必要である。

今後も試行錯誤しながら、時代と外国人市民のニーズに合った相談体制を考えていきたい。



## はじめに

私は、仙台弁護士会に所属している弁護士で、宮城県を拠点として、さまざまな事件に取り組みながら、外国人が関わる法的な問題に対処するための制度作りをする活動をしている。昨年、仙台弁護士会など全国の弁護士会で組織される日本弁護士連合会（日弁連）に、多文化共生ワンストップセンター対応プロジェクトチームが発足した。これは、外国人の一元的な相談窓口である多文化共生総合相談ワンストップセンター（ワンストップセンター）において、弁護士による相談体制を構築することを促進するためのチームである。また、仙台弁護士会には、広く外国人に関係する問題の対応にあたる国際委員会がある。私は、日弁連の当該プロジェクトチームと、仙台弁護士会の国際委員会の両方に所属し、これまで、外国人を対象とする法律相談体制の構築に携わってきた。

## 仙台市のワンストップセンターとの関わり

(1) 仙台市のワンストップセンターである仙台多文化共生センターでは、月に1回、弁護士が相談を担当する専門家相談を行っている。専門家相談が発足したきっかけは、国際委員会の委員が、仙台市の（公財）仙台観光国際協会に挨拶に伺った際、ちょうど仙台市でワンストップセンターにおける専門家相談を企画していることが判明したことであった。その後、私を含めた国際委員会の弁護士と仙台市の担当者として協議を重ね、相談の詳細な方法を詰めていき、2019年7月に弁護士による専門家相談を実現することができた。

(2) 日弁連においては、2019年7月に「多文化共生総合相談ワンストップセンター構想に関する全国連絡協議会」が開催された。これは、政府のワンストップセンター



日本弁護士連合会の主催で行われた多文化共生総合相談ワンストップセンター構想に関する全国連絡協議会（2019年7月撮影）

構想を受けて、弁護士が各自治体のワンストップセンターにどう関わっていくかについて情報交換をする協議会で、全国から多数の弁護士が参加して行われた。ここでは、外国人向け法律相談体制に関して、外国人の集住地域での先進的な例や、外国人が比較的少ない地域でどう通訳人を確保するか、外国人居住者に法律相談ができることをどのように周知するかといった点を含めてさまざまな意見交換がなされた。また、私が、仙台市で上記のとおり弁護士による専門家相談が実現した経緯を報告した。

この協議会に先立って行った全国の弁護士会に対するアンケートでは、52の弁護士会のうち、地域国際化協会などの外部の団体と協力して外国人を対象とした法律相談を行っているとは回答したのは28の弁護士会であった。外国人の住民が多い地域や、都市部はそのような法律相談体制がある傾向にある。しかし、現在、そのような従来の法律相談体制だけでなく、仙台市のように昨年から始まったワンストップセンターにおいて弁護士が関与する相談体制が構築できている例は、実は少ない。

地域によっては、弁護士会の側から、地域国際化協会などを訪問して専門家相談の体制づくりをお願いしているところもあるようだ。しかし、弁護士会内に受け皿となる組織がないところもあり、そのような地域だと弁護士会の側から自治体にアプローチすることは難しいかもしれない。そのような地域でも、専門家相談の体制を作りたいと考えている自治体があれば、それぞれの地域の弁護士会の事務局に連絡をすれば、その弁護士会内で受け皿となりそうな弁護士に取り次いでくれるはずである。日弁連としても、全国の弁護士会に対して、ワンストップセンターに弁護士が関与する体制の構築に向けて動くよう、お願いをしている。

## 相談事例

仙台多文化共生センターは法人の相談は扱わず、個人の相談を受け付けており、男女問題、離婚、相続、労働問題、金銭の貸し借りの事例が目立つ。相続の相談は、遺言書の書き方などの相談も含む。これらの相談は、日本人の相談でも多い内容だ。他には、留学生が通う専門学校から不当に退学を命じられたという相談や、帰化の申請をしたいという相談もあった。

一般に、外国人の法律相談に要する専門的な法的知識



仙台多文化共生センターでの弁護士による専門家相談  
(2020年9月撮影)

としては、在留資格や、どこの国の法律が適用されるかという準拠法がある。例えば、離婚をする場合、日本人同士の離婚では財産分与や養育費が一般に問題になるが、一方の当事者が外国人である離婚の場合は、それらに加えて、その外国人の在留資格を離婚に伴って変更しなければならなかったり、その外国人の本国で離婚手続が必要となる場合がある。私たち弁護士は、普段から、研修会を開催するなどして研鑽を積み、このような専門的な知識が必要となる法律相談に適切に対応できるように準備をしている。



仙台弁護士会主催で行われた、渉外事件に関する弁護士向けの研修会。この研修会には、宮城県だけでなく他の東北地方の弁護士会からも参加があった(2019年2月撮影)

## 最後に

2019年4月に改正入管法が施行され、就労のための新たな在留資格が設定されたことから、今後さらに外国人が日本に暮らす機会が増えるであろう。それに伴い、外国人が当事者となる法律問題も全国で増えることが予想される。できるだけ早期に、全国のワンストップセンターにおいて弁護士が関与する相談体制を構築することが求められており、私も日弁連の委員としてそのための協力をしていきたいと考えている。