



インドネシア人懇談会を開催し行政相談を説明
(2019.5.26 高知県高知市)

新潟行政相談センターの取り組み

ここで、外国人からの相談対応を強化している新潟行政相談センターの取り組みを紹介したいと思います。

○ トリオフォンの設置

新潟行政相談センターでは、新潟県国際交流協会や県内各市の国際交流協会などの外国人支援団体との連携を深めることにより、外国人からの相談対応を強化しています。その一環として、①外国人相談者、②県および各市の外国人支援団体の相談員・通訳および③新潟行政相談センターの3者が同時に通話可能な「トリオフォン」を令和元年10月1日に設置しました。トリオフォンを通じた外国人関係の相談は、これまでに31件とその数は少ないですが、そのうちの多くは県や各市の国際交流協会経由となっています。

令和2年5月に新潟県国際交流協会を通じて受けた相談は、新潟工業短期大学の外国人留学生のアルバイト先がコロナ禍の影響で少なくなり、留学生の生活が困窮していることを心配した同大学の教員からのものでした。相談を受けた新潟行政相談センターは、さまざまな関係機関に照会し、その日のうちに外国人留学生であっても借り受けできる社会福祉協議会の貸与資金（緊急小口資金・総合支援資金）の存在をお知らせしました。結果、同大学の留学生約30人が当該資金を借り受けることができ、さらに、同大学の留学生に対して、社会福祉協議会によるマスク5千枚の配付、NPOのフードバンクによる食料の無料配付と、支援の輪が広がり、一時的ではありますが留学生の皆さんの生活改善のお手伝いをすることができました。

○ 研修会と事例集

また、新潟行政相談センターは、令和元年度から、新

潟県国際交流協会が主催する県内外国人支援団体（各市協会等）の相談員・通訳者のための研修会に参加させていただき、新潟センターに寄せられた外国人関連の相談について、行政制度に関する解説も加えながら詳しく紹介させていただいています。

研修に参加される相談員・通訳者の皆さまは外国人の方も多く、相談者の母国の言語、文化、風習、制度、果ては人々の気質といったことまで大変深い造詣をお持ちです。一方、日本の行政制度に対する知識は、それらに比するとやや薄い場合もあることから、新潟行政相談センターがそれを補完、バックアップして差し上げられればと考えて実施しています。

お気軽にご連絡いただける関係を目指しています！

地域の外国人相談対応を担う機関や窓口の皆さまは、外国人の生活全般に深く寄り添って親身に相談対応をされていらっしゃると思います。

その中で、①この問題は、どこの専門機関に取り次ぐべきか、②相談者に対する行政の対応、手続き、法制度は、果たして妥当なものであるといえるのか、③相談者が行った申請に対して、行政の応答が遅いのではないかなど、行政に関係する疑問がある場合、総務省の行政相談をご利用いただきたいと思います。全国50か所にある行政相談センターは、お気軽にご連絡をいただける関係を目指しています。

語学に堪能で、外国人相談者の生活や気質などにも詳しい皆さまと、日本の行政制度を扱う総務省の行政相談（センター）とが緊密な連携を図ることにより、外国人も日本人も安心して暮らせる多文化共生社会となるよう協働してまいりたいと思っています。



新潟県国際交流協会主催の研修会において、外国人関連の相談事例を説明（2020.10.25 新潟県新潟市）