

市政

令和2年4月号

特集

外国人との新たな関係づくり 第2回 外国人住民が利用しやすい相談窓口

近年、少子高齢化が進む一方で、日本で暮らす外国人が急増しています。地域を支える構成員として、重要な戦力でもある外国人住民にとって、安心して暮らしやすい地域社会をつくるため、多言語での情報発信や相談窓口の整備が求められています。

今回の特集では、学識者より外国人住民へのサポート体制の必要性や多言語相談・多言語発信に関する取り組みの際の留意点、今後の課題などについて解説いただくとともに、都市自治体の具体的な事例をご紹介します。

寄稿 1

外国人住民に多言語情報を発信する意義

明治学院大学教養教育センター准教授 長谷部美佳

寄稿 2

越前市における 外国人総合相談窓口の取り組み

越前市長 奈良俊幸

寄稿 3

外国人住民にみえる相談窓口を目指して ～“みんな”が住んでよかったと思えるまちづくり～

栃木市長 大川秀子

寄稿 4

外国人に親しまれる相談窓口を目指して

八尾市長 大松桂右



外国人住民に

多言語情報を発信する意義

明治学院大学教養教育センター准教授

長谷部美佳



はじめに

平成31年4月の入国管理法改正に合わせて法務省が発表した「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」の中に、多文化共生総合相談ワンストップセンターの設置が盛り込まれ、外国人材を受け入れるための相談窓口の存在がクローズアップされる機会が多くなった。多くの市町村が、外国人相談窓口の設置に尽力し始め、先行していた自治体の中には、タブレット端末などICTを利用した相談対応を始めたところもある。「多言語での対応」は今や、常識となりつつある。

ただし、同時に外国人住民が暮らす市町村には、こうした疑問もあるだろう。「何言語用意すればいいのか？うちの自治体には、100カ国から人が集まっている。100カ国語を用意することは不可能だ」

そこで本稿では、「多言語」で発信することの意義を、言語のリストを増やすこと以

外の視点から考えたい。と同時に、「言語」以上に窓口対応で重要なことを示すことで、各自治体の疑問解消の一助となるようにしたい。

多言語発信・多言語相談がなぜ重要なのか

地域に暮らす外国人が急増する中、自治体にとって、外国人は大事な住民となってきた。いわゆる「集住都市」において外国人住民は、既に地域を支える戦力であり、地域を動かす構成員である。起業をしている人もいれば、自治会活動に参加している人もいる。もっと言ってしまうと、彼らは「タックス・ペイヤー」でもある。普通に仕事をしながら生活する彼らは、日本人と同じように税金を納めている。

こうした住民の中には、日本に長期間住んでいても日本語でのコミュニケーションに困難を抱えている人もいる。流暢に日本語が話

せても、読み書きはできません、という人に、筆者は複数出会ったことがある。

外国人が生活に困った場合、最初に頼るのは、同胞であつたり、仲良くしている友人であつたりする。行政の窓口は、本当に行政窓口でしか解決できない問題を抱えた際の「最終手段」の場合が多い。翻って、行政機関は、一般的に文字情報を基本に動いている。本当に困って、行政でしか解決できません、という段階で、どうしても正しく適切な情報が必要なときに、多くの外国人が目にするのは、日本人でも読むのが大変な日本語の文字で書かれた行政文書である。その心理的ハードルは高い。

多言語情報発信の重要性の第一は、適切で、場合によってはその有無で命に関わるような情報を、外国人がより理解しやすい言葉で提供することにある。河原(2007)は、言語サービスの意義を、「日本人住民と外国人住民の情報格差の是正」としているが、既

に地域に根を張り、地域で活躍する住民が「日本語」に困難を抱えていることによって、正しく必要な情報にアクセスすることができないとするならば、自治体として改善を検討することは必須のこととなるだろう。先に、外国人住民の多くは、困ったときはまず同胞や友人に相談すると述べたが、同時に不正確な情報の拡散になる場合もある。行政が発する「正しい情報」を十分に得てもらうことが、多言語発信の重要な使命だ。

だが、それと同様に大切なのは、外国人利用者の心理的ハードルを下げることである。正しく情報を理解してもらうことが第一の使命とするならば、その情報にアクセスするかどうかを決める心理的負担を軽くすることは、使命達成のための環境整備だ。生活に困ってやってくる人が、日本語でしか発せられていない情報にアクセスするのは、心理的には非常に困難である。それが多言語で書かれていれば、少しは負担感が軽減するだろう。

また前述の河原は、多言語情報の発信は外国人住民のアイデンティティを守ることにつながるとしている。「外国人住民を同化するために行われるのではなく、彼らの言語アイデンティティを守るため」に、多言語の情報発信やサービスを提供する必要があるという（河原、2007、p.12）。言語アイデンティティを含めた民族文化のアイデンティティを

守るとするのは、多文化主義の根幹であり、彼らのアイデンティティを承認することだ。同化とは、マイノリティである外国人が、ホスト社会（日本の場合では日本社会）の言語文化を丸ごと受け入れて、自分たちの文化的出自を忘れ去ることだが、多文化主義とは、マイノリティが、自分たちの文化的背景や出自を変更することなく、社会の主流で肯定的に「承認」されることだ。彼らが自分たちの文化を忘れ去ることなく、なおかつマジョリティ

の社会の中で（おおむね公的領域はマジョリティの文化によって占められる）、見落とされたり、否定的に評価されたりすることなく認められることが多文化主義であり、それを公的領域で実践することによって、マイノリティのアイデンティティは守られる。マイノリティの言語や文化が、マジョリティの社会の中で表記されることは、社会によって公式に「承認」されている、とマイノリティの人たちが認識することにつながる。日本では多文化主義が実践されているわけではないが、それでもマイノリティ（＝外国人住民）が理解しやすい言語で、公的空間において表示がなされることは、何よりマイノリティである彼らを承認している、外国人住民の側に立てば「自分たちは認められている」、という日本社会からのメッセージを送ることもある。

こうした多言語情報の発信や相談事業を、自治体が行うことがなぜ重要かといえば、外

国人住民が抱える困難さのうち、外国人同士で解決できない問題の多くは、自治体に絡む問題だからだ。また、これは日本人住民も同様だが、社会的に困難な状況に陥れば陥るほど、行政による介入がなければ解決は難しい。つまり、行政窓口に来る人たちは、自助や共助では問題が解決せずに公助を求める人たちで、なおかつ、外国人住民の中でも、社会的に困難な人が多いことが想定される。例えば外国人のシングルマザーが生活保護を求めると、社会から孤立しやすい人などが、行政窓口に来ることになる。より困難を抱えやすい人にとって、より利用しやすい体制を自治体がつくっていくことも重要で、その意味においても多言語で対応できる窓口業務、相談業務は必要なのだ。

多言語情報での発信、相談事業を行うことの重要性は、正しい情報を外国人住民に伝達することだけでなく、外国人住民が自治体に認められていると感じることができる点にもある。

取り組みを行う際の注意点や課題

多言語情報・相談事業は、外国人住民が増え、国が相談窓口の設置を奨励している現在、どんな自治体でも、積極的に取り組んでいかざるを得ないだろう。その際、心に留めておいてほしい点をいくつか述べたい。

まず一つ目だが、多言語情報を提供する

ことは、「必須」であるだろうが、情報の提供はあくまでも、外国人住民サービスのスタートであり、ゴールではないということ

を理解しておいてほしい。たとえ何カ国語にも翻訳された「暮らしのガイド」を用意しても、それで全ての問題が解決するわけではない。外国人住民が抱える問題はその後も起こるだろうし、多言語の情報が発信され、外国人住民の中で行政の問題解決にとって必要だと認識する人が多くなれば、問題が可視化される可能性は高くなる。行政窓口の人にとっては、問題が増え続けるように見えるだろう。だがそれは、多言語情報を提供したにもかかわらず、問題が解決していない、ということではなく、もともとあった問題が多言語情報のために可視化されただけだ。それは多言語情報を発信しても問題削減に寄与できなかった、というマイナスではなく、より多くの問題に解決の道筋がついたと考えるべきだ。

二つ目は、特にICT機器(タブレットや、自動翻訳機)を利用した多言語サービスを提供する場合だが、これも性能の良い機器を導入することがゴールではない、ということを中心に留めておいてほしい。ICT機器は、翻訳の確保ができない(あるいは足りない)時に、窓口の日本人職員が、外国人を避けられない対応できるためのものであり、お守

りのようなものだと思う方がいい。日本人職員が、「大丈夫」という気持ちになるための手段でしかない。

三つ目は、一つ目とも関連があるが、多言語情報を提供することを、全庁的な取り組みとして、理解を促進してほしいということだ。多言語情報で提供される中身は、保険や税金、児童の福祉、生活保護、母子世帯、教育と、行政機関の複数部署が関わるものになる。その各部署で外国人住民の問題について適切に対応してほしいところだが、多言語情報の必要性を感じていなかったり、あるいは外国人住民対応よりも、さらに深刻な問題を多数抱えていたりしている部署もあるだろう。先述したように多言語情報が発信されれば、外国人住民からの問題が増えるように見える可能性がある。で、面倒に思う部署もあるかもしれない。だが、そこは最初に述べたように、外国人住民は、既に地域の構成員であるということとを念頭に、全庁的に対応する必要がある事柄だとの意識向上を図ってほしい。

最後は、多言語情報の発信や相談事業には、ぜひ外国人住民の中でも日本で教育を受けた第二世代を積極的に活用してほしい、ということだ。既に集住地区の行政窓口では、日本育ちの第二、第三世代が自分の母語と、教育を受けた日本語での能力を生かして、通

訳者や相談者として活躍しているところもあるだろう。筆者が知る限りでも、首都圏のいくつかの自治体で、こうした第二世代が活躍している。一方で、こうした相談業務は、非正規雇用で賄われることがあるので、仕事を持った第二世代が従事することは難しい。できれば安定した雇用形態のあり方を検討しながら、彼らが活躍できるような場をつくってもらえたらありがたいと思う。

むすびに

多言語情報の発信や相談事業は、地域の構成員としての外国人住民が増える中で、今後その重要性が増していくことは確実だ。ただし、本稿で強調したいことは、「多言語」であるということ以上に、それが日本社会の、外国人住民に対しての姿勢を表すことが重要であるという点だ。必要以上に関心を持って、外国人住民を、「住民」としてきちんと見ています、対応する意思があります、という非言語のメッセージを、意識的に発信していきけること、そして全庁的に示すことが重要なのではないだろうか。

参考文献

河原俊昭(2007)「外国人住民への言語サービスとは―外国人住民との共生を目指して」河原俊昭、野山広編著『外国人住民への言語サービス』明石書店

越前市における 外国人総合相談窓口の取り組み

越前市長(福井県)

奈良俊幸



越前市の紹介

越前市は、福井県の中央部に位置し、平成17年10月に旧武生市と旧今立町が合併して誕生した人口約8万2000人の都市である。

また、本市は昔からモノづくりが盛んで、越前和紙や越前打刃物、越前箆笥をはじめとする伝統産業から、電子部品や自動車部品などの先端技術産業に至るまで幅広い産業が集積し、福井県の製造品出荷額等の約3割を占める産業都市である。

多文化共生推進プランの策定

人口減少・少子高齢社会を迎え、全国的に労働力不足が進行する中、本市では市内企業の相次ぐ事業拡張に伴う旺盛な求人背景に、令和2年3月1日現在で4404人もの外国人市民が生活し、本市人口に占める割合は約5.3%と県内で突出している。

また、市の積極的な産業支援策と住宅取得

支援策により、年々外国人市民の定住化や多国籍化が進んでおり、25歳から34歳においては、市民の6.8人に1人が外国人という状況となっている。

なお、国籍別ではブラジル人が3073人で最も多く、次いでベトナム人が511人、フィリピン人が238人となっている。ブラジル人は家族帯同の場合が多く、その結果、一部の保育園等では約4割、小学校では約4分の1もの外国籍の園児や児童が在籍している。

外国人市民は、本市の経済活動を支える大きな力となっている一方、外国人市民の増加に伴う受け入れ態勢が追い付いておらず、教育・保育現場はもとより、病気や災害時の対応、防火・防犯対策など生活全般にわたる課題が生じており、外国人を単なる「労働者」ではなく、「生活者・地域住民」として支える対策が必要となっている。

そこで本市では、日本人市民と外国人市民が互いに国籍や文化の違いを認め合い、安心

して住みよいまちを築くため、平成31年3月に「越前市多文化共生推進プラン」(以下「推進プラン」という)を策定した。

推進プランの策定に当たり、平成30年に約500人を対象に実施した外国人市民アンケートや、生の声を聞くために外国人市民を対象に開催したミーティングでは、「日本語を学びたい」「サッカ大会や食のイベントがあるとよい」「災害時が不安だ」「病院に通知がほしい」といった意見があったため、こうした意見をプランの施策に反映し、令和元年度から関係機関・団体や外国人雇用等企業と連携して推進を図っている。

その一例を紹介すると、令和元年11月に外国人市民・日本人市民の相互理解と交流を深めるため、ブラジル・ベトナム・日本の3カ国8チームによる「ミニワールドカップフットサル交流大会」と、国際交流協会による「多文化交流フェスティバル」を市総合体育館で同日開催した。

また、外国人のコミュニティを活用した防



ミニワールドカップフットサル交流大会

災害意識の啓発と情報伝達を担う外国人市民防災リーダー制度の創設や、小中学校や保育園をはじめとする市施設への多言語翻訳機の配置、医療機関等を対象とした多言語翻訳機の購入補助制度の創設などを行った。

さらに、小中学校や保育園等の現場には、外国籍児対応職員や日本語初期指導員等を市単独予算で18人配置し、きめ細やかな支援を行うとともに、ポルトガル語の知識を有する

人材育成の観点から、市内にある仁愛大学と連携し、令和2年度から同大学がポルトガル語を第2外国語とし、多文化共生に関する市民公開講座の開催等を行うこととしている。

外国人総合相談窓口の開設

本市では、多言語で行う一元的相談窓口を設け、外国人市民が生活に係る適切な情報や相談場所に到達できるよう、国の外国人受入環境整備交付金を活用し、新庁舎の供用に合わせて令和2年1月6日に「多文化共生総合相談ワンストップセンター」を開設した。

当初は、本市の外国人市民数が交付基準（5000人以上）を満たさず対象外であったが、法務省および入国在留管理庁等のご尽力により、交付金要綱が一部改正され、全地方公共団体が交付対象に拡大されたことに感謝申し上げます。

さて、本市の外国人総合相談窓口における体制については、ポルトガル語通訳職員5人、中国語通訳職員1人、ベトナム語通訳職員1人のほか、在留外国人の手続きに精通する行政書士が週1回の相談案件専属として加わった。

このことにより、これまで即時対応が難し

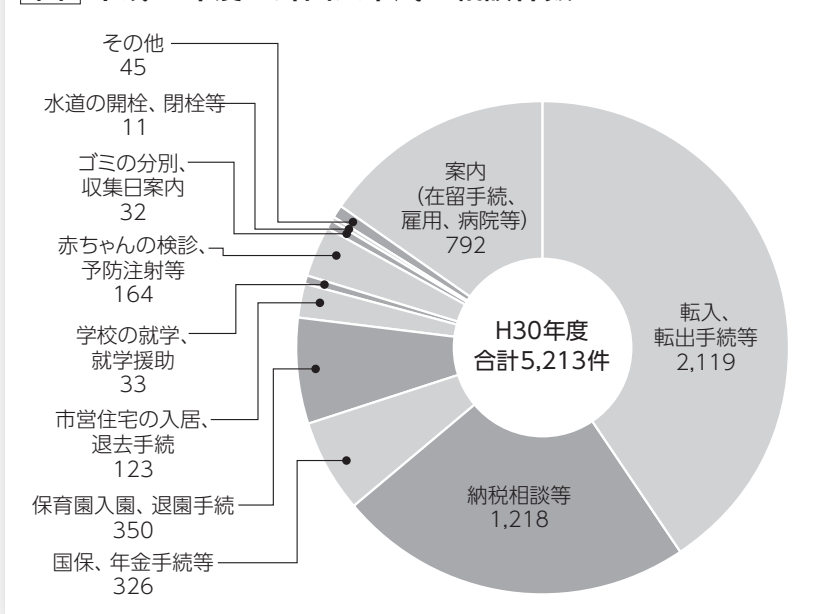


多文化共生総合相談ワンストップセンター

かった外国人材の受け入れ、外国人の雇用、留学、家族滞在、結婚等の在留資格に関する相談や医療、福祉、出産、子育て、子どもの教育など、日本での生活に関する相談の対応が可能となり、日本語を理解しない外国人市民も外国語通訳職員と行政書士を交えた三者で相談内容を掘り下げ、適切な助言が得られる体制となった。

なお、令和2年1月の行政書士を交えての

図 平成30年度の外国人市民の相談件数



相談件数は8件で、その内容は主に在留資格に係る更新の手続きや離婚等の身分行為に関する案件であった。

外国人市民が年間を通して行う相談はさまざまで、月ごとにその内容や件数も大きく増減するが、ワンストップセンター開設後の相談件数は1月に923件あり、平成31年1月の相談件数433件と比較すると2倍以上に

なった。

外国語通訳職員を増員し、窓口対応の一層の強化を図ったことにより、庁内で解決できる案件はもろんのこと、関係機関など多岐にわたる庁外案件が増えるとともに、電話相談についても、市内から転出した外国人や、近隣市町に在住する外国人から本市に対応を求めるケースが増加している。

また、TV電話や多言語音声翻訳アプリにより、30言語に対応できる環境が整ったことから、外国語を話せない職員も相談者とのやりとりが可能となった。

特に、TV電話のタブレット活用は極めて有効であり、リアルタイムでお互いの表情を見ながら相談に応じることができるため、例えば子どもの保育園入園申し込みに必要な書類の説明など、窓口サービス課以外の職員も案件に応じて、適宜利用できる状況になった。

また最近では、マイナンバーカードの申請方法から交付までの手続きおよびカード所持者の転入手続きも多言語で対応が可能となったため、カード取得希望の問い合わせやカード所持者の国内転

入も増えており、本市の外国人市民へのカード発行数は累計500件に上っている。

今後の課題としては、平成31年4月の改正出入国管理法の施行による新たな在留資格「特定技能」の新設に伴い、さらに外国人労働者の受け入れが拡大し、定住する外国人市民の増加が見込まれることから、高度な相談内容にも対応できる相談体制の維持・拡充が求められる。それに伴う財政負担の増大が懸念される。

については、安定したワンストップセンターの運営ができるように、外国人受入環境整備交付金の継続と一層の拡充を要望したい。

多文化共生のまちづくりに向けて

推進プランを策定して約1年が経過し、さまざまな事業に取り組んでいるが、現時点ではまだ外国人市民を見る目は「地域経済における労働力」の視点が大きいと感じている。

しかし、今後も推進プランに掲げる施策を進めていくことで、外国人市民も地域社会を支える一員として、重要な役割を担っていくことを確信している。

地域経済の発展にとどまらず、地域社会の活性化にもつながる本市の状況を生かし、日本人はもろんのこと外国人にも選ばれ都市を目指していきたい。

外国人住民にみえる相談窓口を目指して 「みんなが住んでよかったと思えるまちづくり」

栃木市長(栃木県)
おおかわひでこ

大川秀子



栃木市の紹介

栃木市は、栃木県南部の旧1市5町（栃木市、大平町、都賀町、藤岡町、西方町、岩舟町）が合併して誕生した自治体であり、本年、新市発足から10周年を迎える。

東京から鉄道や高速道路で約1時間の距離にあり、市の中心部は、かつて江戸との舟運で栄えた歴史があり、土蔵などの歴史的建造物が観光施設として活用され、「蔵の街」として親しまれている。

また、関東平野の北西部に位置し、郊外には稲作を中心に、ビール麦、トマト、きゅうり、ニラ、いちご、ぶどうなどを生産する農地が広がっている。また、製造品出荷額は県内第2位であり、地下水が豊富なため、食品関連の製造業の集積が進んでいる。

令和元年の台風第19号の大雨による河川の決壊等により、約7900世帯が床上や床下の浸水被害を受けたが、多くの皆さまのご支

援により、着実に復旧・復興に向けた取り組みを進めており、ご支援いただきました自治体の皆さまには、誌面をお借りして心より感謝申し上げます。

災害からの復旧・復興を進める本市のまちづくりを、私は「強く優しいまちづくり」と名付け、災害に強いまちづくりと、被災者に寄り添い、市民に優しいまちづくりを進めていく考えである。

外国人住民への支援も、こうした優しいまちづくりの一環である。

令和2年1月現在、約16万人の市民のうち、約4300人が外国人住民である。今回の災害時に、こうした皆さんに十分な情報が伝えられたか、適切な支援ができたかという反省も含めて、あらためて外国人住民への支援に力を入れていきたいと考えている。取り組みは緒に就いたばかりであるが、本市における外国人住民の状況、支援の取り組み、今後の課題について、ご説明させていただきます。

外国人住民の状況

本市における外国人住民は約4300人であり、5年前より約1500人増加している。国籍別の内訳は、フィリピンが約950人と一番多く、次いでベトナム、ネパールの順である。

外国人住民増加の背景としては、市内に外国人のための日本語学校や、就労するための専門技術を学ぶ専門学校があること、外国人労働者を数多く採用している大企業の工場があることなどが考えられる。

これに伴い、市や市国際交流協会には、外国人住民からの相談、日本人住民からの外国人住民に関する相談が、合わせて年間700件程度寄せられている。その内容は、外国人住民からは、税金や健康保険に関すること、子どもの教育に関することなどが多く、日本人住民からは、外国人住民のごみの出し方や、交通マナーなどについての指摘が多い。

このようなことから、外国人住民に対する

図1 外国人住民人口の推移

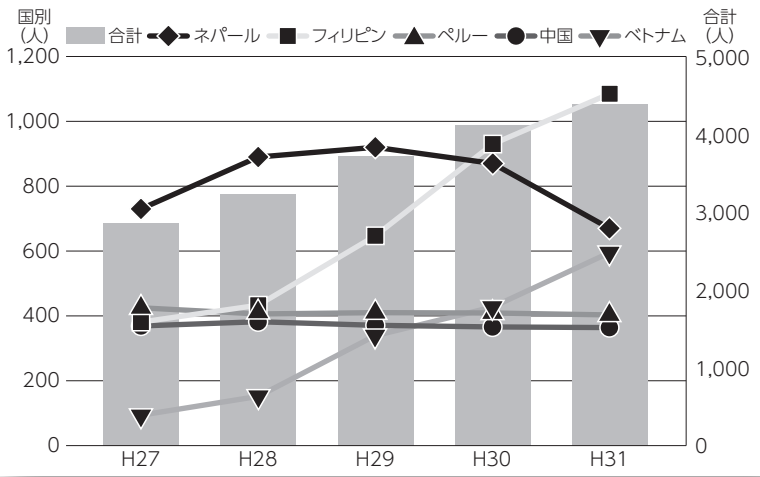
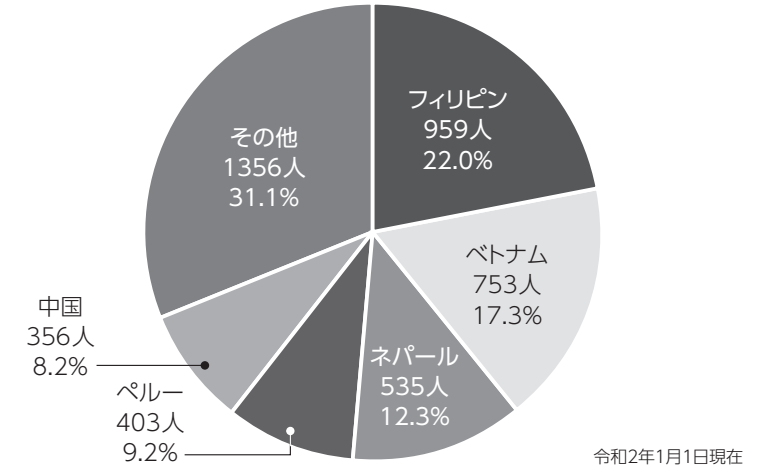


図2 栃木市における国別外国人住民数



外国人住民支援の取り組み

1 市の取り組み

① やさしい日本語

平成29年度から令和元年度までの3年間、主に窓口業務に携わっている市職員を対象に「やさしい日本語」研修を実施し、約270名の職員が受講した。

「やさしい日本語」とは、日本語があまり得

適切な情報提供、生活支援、日本人住民との交流促進などの必要性を痛感しているところである。

意ではない外国人住民を念頭に、わかりやすい言葉や表現に言い換えたり、書き換えたりした日本語のことである。

受講した職員には、栃木県国際交流協会で作成した「やさしい日本語」の缶バッジを身につけたり、窓口カウンターに表示したりすることにより、市役所へ来庁した外国人住民の方が少しでも気軽に職員に声を掛けていただけるような環境づくりに努めている。

② ごみの出し方、交通マナー

外国人住民が増えたことに伴い、日本の文化、生活習慣を十分に理解していない外国人

住民がいるという市民からの声が寄せられるようになった。

平成29年度から、外国人住民が多く学ぶ市内の専門学校に市職員が出向き、ごみの出し方や交通マナー、日本の生活習慣等について周知・啓発を図っている。

③ 窓口対応

令和元年10月、本庁舎および市内に5カ所ある総合支所の市民生活課の窓口にて、来庁した外国人住民との意思疎通を図るため、外国語変換アプリを搭載したタブレット端末を導入した。

2 市国際交流協会の取り組み

市国際交流協会は、これまで主に海外の友好都市との交流に取り組んできたが、外国人住民が増加した現在は、外国人住民に対する支援の比重が大きくなっている。

① 交流イベント

外国人住民と日本人住民との交流を目的として、日本語スピーチコンテストや、「インターナショナルまつり」を銘打ったイベントを開催している。

② 外国人住民への支援

交流イベント、日本語教室、語学講座、コミュニティFMによる多言語での情報発信等のほか、電話や窓口での相談業務を行っている。

③ 市の窓口職員を派遣

平成21年9月から、週1日に限るが、市役所の窓口以南米出身の相談員を派遣し、各種行政手続きについて通訳を行っている。

④相談窓口の拡充

令和2年1月より、外国人住民への支援を強化するため、国の外国人受入環境整備交付金を活用し、相談窓口の拡充を図った。

具体的には、プライバシーに配慮した相談スペースの設置、専属の相談員の増員、72言語での翻訳が可能なタブレット型翻訳機や携帯型翻訳機の設置などを実施した。

本交付金は、市内在住の外国人住民だけでなく、本市を訪れた全ての外国人を対象として、在留手続き、雇用、医療、福祉、出産・子育て・教育等の生活に必要な情報に迅速に



拡充した相談窓口の様子

到達するための支援を行う、一元的相談窓口を整備するための交付金である。令和元年9月から交付対象が拡大されたことに伴い、本市においても活用することが可能となった。

今後の課題

①情報発信の強化

国際交流協会の相談窓口を有効に運営していくためには、まずは、外国人住民にその存在を認識していただくことが必要である。市や市国際交流協会のホームページ、市広報紙、コミュニティFM、SNSなどさまざまな媒体を活用し、多言語でわかりやすい言葉での情報発信に努めたい。

②災害時の対応

前述した令和元年台風第19号の際には、外国人住民から避難等に関する情報を得るのに大変苦労した、などという意見をいただいた。緊急時における外国人住民への情報伝達方法については、検討すべき喫緊の課題となっている。

国際交流協会ボランティア登録の推奨や、外国人住民対象の防災研修会の開催などとともに、災害などの緊急時における、市、市国際交流協会、他の国際交流に関する機関等との連携、情報共有の強化に取り組んでいきたい。

③人材育成

市および市国際交流協会において、外国人

住民から専門性の高い相談を受けた際に、職員に十分に対応できる知識が備わっていない場合がある。各種研修会、講習会等に積極的に参加することなどにより、意識の向上や人材の育成に努めたい。

まとめ

本市は、将来都市像として「自然が歴史が文化が息づきみんなが笑顔のあったか栃木市」を掲げているが、外国人にとっても、「来てよかった」「住んでよかった」と思ってもらえるようなまちづくりを推進し、みんなが共に生きていく多文化共生社会につなげていきたいと考える。

多文化共生社会の実現のためには、日本人住民と外国人住民がいかにお互いを理解し、認め合うが必要であり、市および市国際交流協会の役割が重要であると考える。

特に今回は国際交流協会において、相談窓口の拡充が図れたことは一歩前進であり、これを契機として、外国人住民に気軽に訪れていただけるような窓口となることを期待したい。

さらなるグローバル化の進展により、多様な国籍の外国人住民が本市に在留することが想定されるが、今後は、市と国際交流協会の連携を深めるとともに、市として、窓口等の対応を向上させ、多言語での情報発信に取り組んでいきたい。

外国人に親しまれる相談窓口を目指して

八尾市長(大阪府)

大松桂右



はじめに

八尾市は、大阪府の東部に位置し、市域面積は41・72km²であり、東には生駒山系の高山が悠然とそびえ、南には奈良県を源流とする一級河川大和川が流れ、四季折々の豊かな自然を感じることができ、大阪市に隣接し、その近郊都市として発展を続けてきた本市は、平成13年4月1日に特例市、平成30年4月1日には中核市となり、基礎自治体としての機能の向上に努めている。

また、本市は中小企業を中心に、高度な技術力と製品開発力を誇る「ものづくりのまち」であり、出荷額で全国トップシェアの伝統ある歯ブラシ生産をはじめ、金属製品や電子機器など最先端技術に至るまで、まちのあちらこちらで匠の技が光っている。

本市における外国人の現状

令和2年1月末現在の本市の人口は26万6260人であり、そのうち、約3%に

当たる7873人が外国籍を有する市民となっている。国籍別では韓国・朝鮮籍が2934人で最も多く、次いで中国籍が2111人、ベトナム籍が2010人である。また、市内企業の外国人雇用状況としては、令和元年度八尾市内労働事情調査の結果によると、約11%の企業が外国人を雇用しており、国籍としては、ベトナム籍が約60%、中国籍が約22%となっており、この2カ国で80%を超えている。

これまでの外国人に対する取り組み

(1) 外国人市民相談事業

文化や慣習の違いにより、生活しづらさを感じている外国人が、安心して生活できるよう支援するため、平成20年度より多言語による生活相談事業を開始した。本市における対応言語は、これまで韓国・朝鮮語、中国語、ベトナム語の3言語であったが、令和元年度より英語とタイ語を追加した。

相談内容は日常生活の全般にわたるが、中

でも医療・保健に関する内容が多く、例年全件数の60%を超える状況となっている。

(2) 市役所総合案内窓口での多言語対応

市役所内での各種行政手続きにおいて外国人を支援するため、平成18年度より、中国語、ベトナム語の通訳者を配置している。従来、外国人の行政窓口での手続きには時間を要することが多かったが、通訳者が窓口に同席することで円滑に行えるようになっていく。

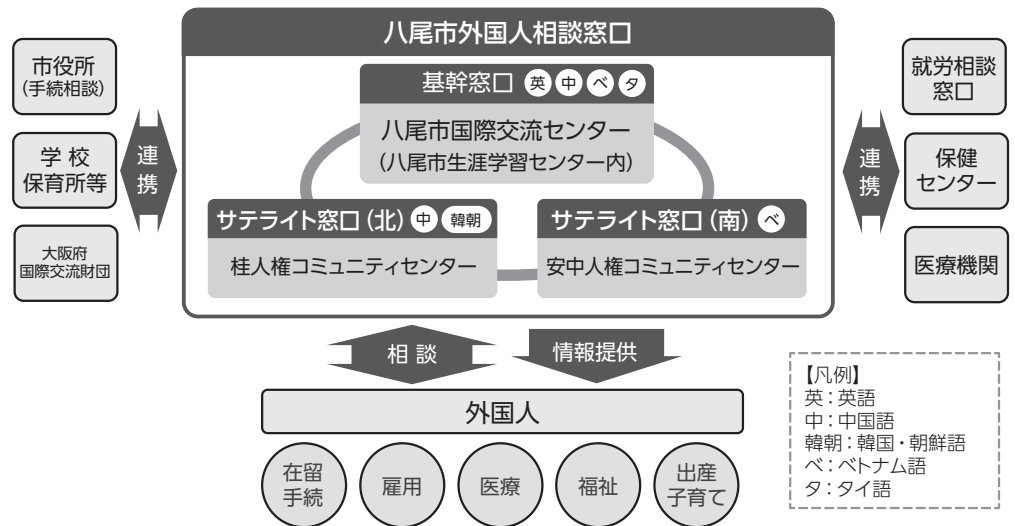
(3) 多言語情報誌の発行

平成20年度に外国人を対象に実施した調査から、「市政だより」や市のホームページから市政情報を手でできてくる人は20%にも満たないことが分かった。この調査結果を受けて、より多くの外国人に市政情報を届けるため、「市政だより」をベースに外国人に役立つ情報を抽出して編集し、英語、中国語、ベトナム語の3言語による多言語情報誌を毎月発行している。

(4) 災害時多言語支援センターの設置

大地震などの大きな災害が発生した際に、

表1 八尾市外国人相談窓口の体制イメージ



外国人を支援していくための拠点として開設する機関であり、外国人の被災・避難状況を把握するとともに、必要な災害情報を多言語（やさしい日本語を含む）に翻訳して発信していくことが主な役割となる。運営は、市と公

益財団法人八尾市国際交流センターが共同で担うこととしており、平成28年度に同センターと協定を締結している。

相談窓口の拡充に向けて

① 相談窓口運営における課題

前述のとおり、本市では既に外国人相談窓口を運営してきたところであるが、外国人の増加に伴い、いくつかの課題が浮き彫りとなってきた。

第一に、ベトナム籍の市民の増加に伴い、相談件数も右肩上がりが増加し、現在、ベトナム語による相談件数は年間700～800件に至っている。また、ベトナム語による相談窓口は、ベトナム籍の市民の集住地域内に設置しているが、医療機関や行政機関への同行を伴う相談は、居住エリアが分散化してきているため、対応エリアが拡大してきている。これに伴い、通訳者が市内各所へ移動する必要が生じ、1件にかかる相談時間が長くなり、全ての相談に対応することが困難な状況となっている。

第二に、中国語による相談窓口は、中国籍の市民には家族に日本語を話せる人が存在する場合が多いことから、週1日の対応としてきたが、

核家族化やライフスタイル等の変化に伴い、中国語による相談ニーズが高まっており、十分な対応ができていない状況となっている。

② 「特定技能」創設に伴う国の支援策の実施

国では、中小企業等の人手不足の深刻化を踏まえ、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人材に関し、平成31年4月より、就労を目的とする新たな在留資格である「特定技能」を設けることとした。

これに併せて、「在留外国人が生活・就労等に関する適切な情報に速やかに到達できるための情報提供・相談を行う一元的相談窓口の整備」を行う自治体を対象に「外国人受入環境整備交付金」により支援することとなった。本市では、前述の相談窓口における課題の解決を図るとともに、外国人にとって、より利便性の高い相談窓口とするために、この交付金の活用により、外国人相談窓口の再整備を図ることとした。

相談窓口の再整備内容

本市ではこれまで、外国人集住地域を中心に2カ所の相談窓口を運営してきたが、今回の整備では、これらの相談窓口に加えて、市の相談事業を束ねる「基幹窓口」を新たに整備することとした。既存の相談窓口は「サテライト窓口」と位置付け、基幹窓口と連携することで、市全体としての相談体制の拡充を図

表2 各相談窓口の対応内容

窓口	対応言語	対応日
基幹窓口	英語 中国語	週3日
	ベトナム語	週4日(日曜日は隔週対応)
	タイ語	週1日
サテライト窓口(北)	中国語	週4日
	韓国・朝鮮語	週1日
サテライト窓口(南)	ベトナム語	週5日

ることを目指している。
 基幹窓口は、市と共に多文化共生・国際理解の推進を担う公益財団法人八尾市国際交流センターに委託することとした。センターでは、外国人からの相談対応や情報提供を行うとともに、相談事業全体を総括する役割を担い、加えて、センターの独自事業として、外国人、日本人の互いの理解を深めていくために、多文化共生や国際理解をテーマとした各

種プログラムを展開している。

相談窓口全体の体制イメージ、各相談窓口での対応内容は図表に示すとおりである。掲載されている言語での相談は各相談窓口に配置された相談員が行い、それ以外の言語での相談は翻訳機で行うこととしている。

現在の課題

新たな体制による相談窓口の運営は、令和元年12月1日より開始しているが、特定技能による外国人労働者の受け入れが、国全体として想定を大きく下回っている。この影響により、外国人の状況にも大きな変化はなく、相談件数も想定していたほど増えてはいない状況である。

また、相談窓口体制の拡充について、多くの外国人に短時間で周知することは難しく、新たな相談者を相談窓口につなげることの難しさを感じているところである。

今後の展望

今後は、より多くの外国人に利用される相談窓口を目指して、紙媒体による周知をはじめ、外国人にとっての主なコミュニケーションツールであるSNSを通じての周知や、外国人がいる企業や大学との連携による周知も行っていく。また、ニーズの高い医療・保健

関係の相談対応については、マンパワーが拡大したことを生かして、細やかな対応に当たっていく。

本市においても、今後は少子高齢化に伴う人口の減少が見込まれ、まちの活力を維持していく観点から、外国人の存在は重要であると考えている。「外国人が住みやすいまち」として「外国人が活躍できるまち」を目指し、引き続き、相談窓口の運営をはじめ、外国人を対象とした取り組みの充実を図っていきたいと考えている。



外国人相談窓口(基幹窓口)