

平成 30（2018）年度 第 6 回多文化共生推進委員会
議事要旨

平成 30 年 7 月 25 日（水）

都庁第一本庁舎 16 階特別会議室 S6

○引場課長 皆様、大変お待たせいたしました。本日、本当にお暑い中お集まりいただきまして、まことにありがとうございます。まだいらっしゃっていない委員の方が若干おりますけれども、時間になりましたので始めさせていただきます。

ただいまから、第6回の多文化共生推進委員会を開催いたします。

本委員会の事務局を務めます、生活文化局都民生活部多文化共生推進担当課長の引場でございます。本日はどうぞよろしくお願ひいたします。

それでは、開会に当たりまして、私ども生活文化局都民生活部長の山本から一言御挨拶申し上げます。よろしくお願ひします。

○山本部長 都民生活部長の山本でございます。

今年度初めての多文化共生推進委員会ということで、少し御挨拶をさせていただきます。

委員の皆様には、お忙しい中、またお暑い中、本委員会にお集まりいただきまして、まことにありがとうございます。皆様には、日頃から都の多文化共生施策に、御理解、御協力をいただいておりますこと、重ねて御礼申し上げます。

本日は、外国人への相談対応ということをテーマに御議論いただく予定になってございます。

さて、先ごろ政府のほうで骨太の方針が出されまして、この人手不足を受けまして、多様な外国人材を受け入れていく方向、方針が打ち出されております。これは大きな方針転換になるということで報道されておりますけれども、なお一層こういう多文化共生、在住外国人の受け入れというのは、地方自治体の大きな役割だと思っておりますので、東京都としても取り組みをレベルアップしていかなければいけないと思っております。そういう意味で、本日のテーマは非常に重要なテーマの一つではないかと思っております。ひとつ、忌憚のない御意見をいただければと思います。

それから、御報告ですけれども、山脇委員長が、先ごろ、平成30年度の外務大臣表彰を受けられたということでございます。これは、国際関係の様々な分野で活躍されている方の、特に功績が顕著な個人や団体が対象ということで受賞されたということでございます。

昨日、ちょうど表彰式があったというふうに聞いておりますけれども、山脇委員長、本当におめでとうでございます。

(拍手)

○山本部長 挨拶に戻りまして、重要なテーマだということでございますので、この機会

にぜひ忌憚のない御意見をいただいて、我々の施策の参考にしていきたいと思っておりますので、よろしく願いいたします。

ありがとうございました。

○引場課長 それでは、事務局から幾つか資料の確認をさせていただきたいと思えます。座って失礼して、お話をいたします。

本日の会議からペーパーレス化ということでやらせていただきたいと思っております。

東京都では今、全体的に会議等のペーパーレス化を推進しております、この会議においても今日から導入を図ってまいりたいと思えます。本日の資料につきましては、参考資料以外は卓上のタブレット端末で御覧いただきますようお願いいたします。

このタブレットですけれども、御自身で自由に操作することができますので、左右にスライドすることもできますし、右下の矢印のボタンを使っていただいても結構でございます。ただ、左下に小さい字で「非同期」という漢字が3文字でありますけど、この部分にはタッチされないようお願いをしたいと思います。

今日、参考資料として紙でお配りしておりますものを、念のため確認をさせていただきます。全部で6種類ございまして、一つは参考の資料1ということで、本委員会の名簿でございます。それから、二つ目に本委員会の設置要綱と、三つ目に都庁の各局で今設けております外国人の相談窓口の一覧でございます。4番目が都内の区と市の外国人相談窓口の一覧ということで、5番目としまして後ほど発表をお願いするのですが、外国人のためのリレー専門家相談会の開催予定表、今年度ということでつけております。最後に、同じく外国人のためのリレー専門家相談会、これの直近、8月25日に開催する予定の相談会の御案内をつけてございます。以上の6点が、本日ペーパーでお配りしているものでございます。

続きまして、今日の出席委員の数の御報告でございます。本日は、16名の方に御出席いただいているかと思えますので、本委員会の要綱第6に定めます定足数以上の御出席をいただいております。本委員会は有効に成立しているということで御報告させていただきます。

それでは、これから議事に早速入らせていただきます。

ここからは、委員長の手脇委員に進行をお願いしたいと存じます。委員長、どうぞよろしく願いいたします。

○手脇委員長 まず、本委員会ですが、設置要綱第7に基づき公開で行うものと定められ

ておりますので、この会議は公開で進めさせていただきたいと思いますが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○山脇委員長 ありがとうございます。

また、議事録の取り扱いについてですが、事務局から御説明をお願いいたします。

○引場課長 この議事録でございますけれども、原則、氏名入りでホームページで公表させていただきたいというふうに思っております。また、個人情報にかかるような内容がある場合には、適切に処理をさせていただきたいと思っております。

よろしくをお願いいたします。委員長に戻します。

○山脇委員長 ただいま、議事録の扱いについての御提案が事務局からありましたが、よろしいでしょうか。

(異議なし)

○山脇委員長 ありがとうございます。

まず、前回の会議で御欠席された3名の委員の方が、本日お見えになっていますので、簡単に御挨拶をいただきたいと思います。

新井委員から、よろしいでしょうか。

○新井委員 前は欠席をして大変失礼いたしました。八王子市市民活動推進部多文化共生推進課長の新井雅人と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

私、昨年11月に人事異動で多文化共生推進課に参りまして、ようやくここで9カ月がたったという形になっております。さまざまな施策を展開する中で、わからないことだらけで困っていることもありますが、努力をしているところでございます。

御多分に漏れませず、八王子におきましても、在住外国人の方々が大変増えている状況でございまして、私どもは、その外国人の方々に対する支援及び国際交流ということを担当しております。本日を含めて、この委員会では私ども八王子市の施策を皆様に御紹介するとともに、皆様から様々なヒント、御提言をいただきまして、勉強してまいりたいと思っております。どうぞよろしくお願いいたします。

○山脇委員長 どうもありがとうございました。

続いて、森田委員、よろしいでしょうか。

○森田委員 J P モルガン証券株式会社人事部の森田と申します。前は失礼いたしました。

私は、2015年より当委員をさせていただいており御存知の方も多いかもかもしれませんが、企業の人事部にて外国人を含めた従業員対応などをしております。一般企業の立場から、外国人の多い会社ではありますので、そのような経験を元に当委員会へ貢献できればと思っております。よろしくお願いいたします。

○山脇委員長 ありがとうございます。

続いて、矢崎委員、よろしくお願いいたします。

○矢崎委員 皆さん、こんにちは。前は失礼いたしました。社会福祉法人さぼうと21の学習支援室というところでコーディネーターをしております、矢崎と申します。

私どもの団体は、日本にお暮らしの難民の方をはじめとした定住外国人の方々へのいろいろな支援の活動しております。1979年のインドシナ難民の方々が日本にいらしたところから、ずっとそんな活動を続けている団体です。

最近、子供から高齢の外国人の方まで、いろいろな困り事・悩み事がある中で、会としてはどういことができるのかというのを、本当にいつも考えているので、皆様からいろいろ教えていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

○山脇委員長 ありがとうございます。

今回の委員会では、この後、取組発表をいただくということで、委員の皆さんのほかに2名のゲストの方にも御出席いただいておりますので、御紹介したいと思います。

お一人目が、八王子国際協会多文化社会コーディネーターの花輪豊子様です。よろしくお願いいたします。一言お願いします。

○花輪氏 初めまして。八王子国際協会の花輪豊子と申します。今日はよろしくお願いいたします。

○山脇委員長 ありがとうございます。

お二人目が、東京外国人支援ネットワークの代表を務めていらっしゃいます、飯田秀夫様です。

○飯田氏 東京外国人支援ネットワークの代表を務めております、飯田です。よろしくお願いいたします。

○山脇委員長 よろしくよろしくお願いいたします。

それでは、ここから本日の議題、外国人への相談対応に入りたいと思います。

先ほど山本部長からもお話がありましたが、国において、骨太方針の中で新しい外国人受け入れの方針が示されまして、昨日、第1回の閣僚会議も開かれました。その閣僚会議

のタイトルが、「外国人材の受け入れ・共生に関する関係閣僚会議」ということで、「共生」という言葉が入って少し私はびっくりしたんですけども、そこに示された資料の中では、外国人相談の体制強化ということが大きなテーマとして掲げられています。そうした意味で、今回の委員会は、本当にタイムリーなテーマ設定になっていると思います。

それではまず、①東京都における相談対応について、事務局から説明をお願いしたいと思います。

○引場課長 では、私から御説明させていただきます。

本日の流れでございますけれども、私から、まず東京都における相談の対応という発表をさせていただきます。引き続き区市町村の対応、三つ目に地域での専門家による対応ということで、この後、幾つか、取り組みの発表を続けてさせていただきたいと思っております。

まず最初に、東京都庁における相談の対応について、御説明いたします。

お手元のタブレットのほうも御覧いただきまして、4ページ目のところに、都庁の各局における相談窓口一覧という、細かくて、表が小さくて恐縮ですけども、これなどを御覧いただきながら聞いていただければというふうに思います。

この資料の順番に、かいつまんでお話をしたいと思いますけれども、まず最初に、都庁では、第一庁舎、この建物の3階で外国人の相談窓口というのを持っております。日常生活に関する相談から、在留資格あるいは家族の問題など、専門的な相談まで、様々な対応、相談に応じているところでございます。

特に、外国との制度や習慣の違いなどから来るトラブルなども散見されるということで、それぞれ、この場で相談に答えられないことに関しては、各専門家や専門機関部署につなぐという形で対応をしております。外国人と都政を結ぶ役割を果たしているということになるかと思います。大体、相談の8割ぐらいが専門的な内容にかかわる相談になっていると聞いております。来所というよりは、電話による相談が全体の約9割を占めているという特徴がございます。

それから二つ目です。消費生活相談ということで、これは、飯田橋に東京都の消費生活総合センターというのがあるんですけども、そこで商品の購入ですとか契約時のトラブルですとか、消費生活にかかわる様々な相談を受けているところです。

これまでも、通訳者が同席する面談という形で相談をしてきたんですけども、平成29年4月から、新たに電話による外国語相談というのをスタートさせました。仕組みとしま

しては、外国語による電話相談が入った場合に、通訳のオペレーターにつないで、三者間で会話をし、相談に対応するというものでございます。

それから三つ目ですけれども、ビジネスコンシェルジュ東京というのがございます。この窓口は丸の内と赤坂にあるんですけれども、東京に進出する外国企業あるいは外資系の企業、あるいは外国人の起業家をサポートするための相談窓口ということで、日本の商習慣ですとか、法人設立から販路開拓までの様々な手続の支援ですとか、英語の堪能なスタッフがワンストップで対応するというものでございます。

それから四つ目です。これもビジネスコンシェルジュと似ているんですけれども、東京開業ワンストップセンターというのがございます。これは、特に開業を促進するというところで、日本人の方でももちろん相談に乗りますし、外国人を含めた開業の支援、そのために法人設立等に必要な各種申請の窓口を一本化して、集約をして、そういった手続の支援を総合的に行うというワンストップセンターになってございます。

今申し上げた3番目と4番目の窓口というのは、ある意味、東京都ならではの相談窓口ということで、余り他の自治体、他府県では聞かない事例というふうに思っております。

それから5番目ですが、外国人のこれは労働相談の窓口ということで、賃金ですとか、あるいは退職金など、労働条件ですとか労使関係など、労働問題全般にわたって相談に乗っているというところでございます。

場所は飯田橋に1カ所、労働相談情報センターがございまして、それ以外に2カ所、大崎と国分寺に事務所がございまして、それぞれに通訳を配置することで、外国人の方からの相談に応じているといったものでございます。

それから6番目ですが、これは医療情報サービスということで、保健医療情報センターというのがございますが、そこで電話による外国人向けの相談窓口を運営しております。相談員が5カ国語で対応して案内を行っているというものでございます。

それから7番目です。中国帰国者等相談ということで、これは特に、中国残留邦人の方たちや、その御家族が、安心して日本で生活が送れるよう、中国語で対応可能な相談窓口を設けて、様々な生活相談などに応じているというところでございます。

それから8番目です。外国人児童・生徒相談ということで、東京都の教育相談センターというのがございまして、そこで児童生徒あるいはその保護者の方からの相談を、通訳を介して外国語による相談を行っているというものです。

日本の学校に慣れないとか、日本の高校に進学したいんだけど、なかなか制度や手続が

わからないといった、学校生活全般あるいは進学に関する相談がかなり多く含まれております。特に高校入学に係る相談が多いというふうに聞いております。

それから9番目ですけれども、東京都若者総合相談センターということで、「若ナビα」ものを設けています。これは、平成29年度から、新宿のこの隣のモノリスビルの中に「若ナビα」というものを設けまして、新たに外国語による相談をスタートさせたというものです。特に若者に関する相談全般に答えるといったものになってございます。

それから10番目です。最後ですけれども、これは警視庁がやっている外国人からの困りごと相談コーナーというのがございます。これも通訳センターとの三者間通話によりまして相談に乗っているというものでございます。例えばお金を落としたとかパスポートをなくしたなど、様々な相談があるというふうに聞いております。

非常に簡単ですけれども、以上で都庁の各局で行われている窓口を簡単に紹介させていただきました。

○山脇委員長 どうもありがとうございました。

続きまして、②区市町村における相談対応に入りたいと思います。

まず、外国人の人口が一番多い新宿区における取り組みということで、新宿区の内野委員に御発表いただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○内野副委員長 新宿区の多文化共生推進課長の内野と申します。どうぞよろしくお願い致します。それでは、着座にて説明させていただきます。

スライドのほうは、7ページ目をお開きいただけますか。

新宿区役所では、外国人の方の相談窓口を2カ所設けております。

1カ所目が(1)の、本庁舎の1階にございます外国人相談窓口になります。こちらは平日の9時半から夕方5時まで、お昼の1時間を除いて毎日、英語・中国語・韓国語の3言語で対応をしております。

もう一カ所が、しんじゅく多文化共生プラザという施設がございまして、こちらは外国人の方が日本語を勉強したり、いろいろな情報を得ていただいたり、新宿区の多文化共生の拠点となる施設になりますが、こちらのほうにも相談コーナーがございまして、英・中・韓以外に、週一回火曜日にタイ語とネパール語、木曜日ミャンマー語といった形で、より多言語での相談対応を行っているところです。

同じく、しんじゅく多文化共生プラザの中に、東京入国管理局さん所管の外国人総合相談支援センターが一緒に入っていてございまして、こちらはワンストップ型の相談で、

主に入国管理手続の行政手続ですとか、あとは生活に関する相談、情報提供などを、より多言語で行っている窓口になっております。

ペーパーの右側にどのぐらい相談があるのか実績を載せさせていただきました。

大体、年間で4,200件程度になりまして、日に換算しますと、1日17件ぐらいの相談実績がございます。外国人人口は増えていますが、大体平成21年度ぐらいから4,200件程度ということで、相談件数としては人口増に伴って、それほど伸びているというような状況にはなっておりません。

その下の3番のところに、具体的にどんな相談があるのかを入れさせていただきました。

多いものが、一番上の行政相談ということで、住民登録ですとかマイナンバー、あとは税金の関係の御相談が一番多くなっております。税金については分割で納めたいとか、そういった内容のものが多くなってございます。

その四つ下の福祉というところでは、今、年金の相談が増えているような状況です。

あとは、その下の教育関係、日本語を勉強したいといったような、あとはお子さんが進学するといった相談も多くございます。

その次に多いのが、下から二つ目の、広報紙、出版物、翻訳、こちらについては、区や学校から渡された印刷物の内容がわからないということで、相談員のところにお持ちいただいて、その内容の翻訳を依頼されるケースが多くございます。

あとは、その上の入国・在留、こちらはビザの関係のご相談がメインです。

大体、傾向としましては、本庁舎のほうでは行政手続を行っていますので、そういった関係の相談、しんじゅく多文化共生プラザのほうでは身の上相談だったり、暮らしに関する相談内容が多くなっております。仕事で日本にいらしている方は、独自に行政書士さんをお願いしているようなケースも多いということです。

現在の相談の課題といたしましては、まず広域的な課題として2点ございます。区役所のほうで相談をお受けして、別の専門機関におつなぎをしていますが、その先でなかなか多言語対応ができていないということで、日本語でないと相談を受けられないため、通訳の方を連れてきてもらいたいとか、そういった要望がありまして、すぐ相談対応ができるような状況にはなっていないというのが、1点目の課題です。

あともう一つは、新宿はネパールの方やベトナムの方、ミャンマーの方が多いということで、ベトナム語での相談はないのですが、ネパール、ミャンマー語での相談を行っています。そうすると、ほかの自治体にお住まいの方からも、新宿区の相談窓口にお問い合わせ

せが入るんですけども、一般的な御案内はできても、その自治体についてのご案内は、責任を持った回答ができないというところで、対応が難しいというような実態がございます。

あとは、区としての課題といたしましては、相談員の育成というのも大きな課題になっています。今、本庁舎のほうでは、相談員が6名ほどおりますが、短い方でも15年、長い方はもう30年近く、通訳の時代も含めて区の窓口に関わっていますので、かなり経験だったりノウハウを蓄積していますが、そのノウハウの共有が現実的には難しいと、そういった課題があります。

あともう1点が、昨年度から通訳タブレットを導入してまして、この後デモンストレーションを行わせていただくのですが、相談員による通訳と通訳タブレット、こちらの使い方というか、すみ分けも課題です。どうしても、言葉の通訳はできても、制度面とか内容がわからないと、正しい通訳というのはできませんので、そういったところはタブレット端末の限界というものがございます。そのあたりを、どうやって使い分けをして、効率的に相談対応を行っていくかというのが、今後の課題と認識しております。

それでは、昨年度から導入したこちらのタブレット端末についてデモンストレーションを行いたいと思うんですけども、こちらは13言語に対応しております。区が委託をしている通訳業者さんの事務所につながりまして、通訳さんが出ますので、そこですぐフェース・トゥ・フェースの通訳が可能になります。今日は、王さんに御協力をお願いしましたので、私が職員で、王さんが窓口に来たお客様という想定で通訳をやってみたいと思います。

こちらには13言語の国の旗が出ております。いらっしゃった方の国旗を選んでいただくと、通訳につながるようなシステムになっております。押していただいていいですか。今、中国語を押していただいて、「おつなぎしますか」と出ていますので、これでオーケーボタンを押します。

(デモンストレーション開始)

- 内野副委員長 この電話に出ます。
- 通訳者 お電話ありがとうございます。中国語担当でございます。
- 内野副委員長 こんにちは、デモで通訳をお願いします。
- 通訳者 はい。
- 内野副委員長 今、通訳さんがこういう形で画面に出ます。

今日は区役所に何の手続でいらっしゃいましたか。通訳をお願いします。

○通訳者 (中国語で発言)

○王委員 (中国語で発言)

○通訳者 そちらのお客様は、お子様が中国で高校1年まで通っているんですけど、高校の相談です。

○内野副委員長 合っていますか。

○王委員 いや、高校に行きたいんだけどという。

○内野副委員長 高校に行きたいんだけどという相談ですね。

○通訳者 はい。

○内野副委員長 わかりました。お子さんは、いつ日本にいらっしゃったんですか。通訳をお願いします。

○通訳者 はい、お伝えします。(中国語で発言)

○王委員 (中国語で発言)

○通訳者 お客様は、まだ日本に来られていないみたいですが、9月に日本に来る予定です。

○内野副委員長 ありがとうございます。では、失礼します。

○通訳者 ありがとうございます。以上でよろしいですか。

○内野副委員長 はい、ありがとうございます。

それで、切るボタンを押していただければ、これで通訳が終了です。

(デモンストレーション終了)

○内野副委員長 ちょっと音声聞き取りにくかったところも少しあったかと思いますが、今までは区役所1階の相談員のところに行かなくてはいけなかったのが、職員がこのタブレットを取りに来て活用することで、それぞれの窓口でフェース・トゥ・フェースの通訳ができるような、そういった体制になっております。

これは持ち運びができますので、便利がいいのは家庭訪問、例えば健康相談で御自宅を訪問するときに、どのくらい日本語がしゃべれるかわからないような状態でも、これがあれば安心感を持って訪問できるといった声も聞いているところでございます。

ちょっと長くなりましたけれども以上です。ありがとうございました。

○山脇委員長 ありがとうございました。

続きまして、市町村の中で最も外国人人口が多い、八王子市における対応について、八

王子市の新井委員、それから八王子国際協会の花輪様から御発表いただきたいと思います。

○新井委員 改めまして、八王子市の新井でございます。

タブレットの9ページからが八王子の部分でございますので、御覧いただければと思います。

まず、この9ページの内容に入ります前に、八王子市ですけれども、当然ながら、ほかの市町村と同様に、各行政窓口で直接外国人の方がいらっしゃって相談を受けるという場合がございます。ただし、八王子の場合は、特に、本庁舎内に外国人のための専門相談窓口というものを設けておるわけではございませんで、各部課での、それぞれの窓口での対応ということになります。したがって、残念ながら、統計等については、はっきりしたものがございません。一定程度の人数が来ていらっしゃるようでございます。

対応としましては、通訳が必要な場合、これは私ども多文化共生推進課にいる支援員、外国籍の支援員が通訳に行ったり、あるいは八王子の場合、職員の中から外国語が話せる職員を100名ほど登録しております、多文化共生推進協力員という制度を設けております。あくまでも本務が優先ではございますが、本務から離れられる場合には、その職員が各窓口に行って、通訳を行って相談を受けるというような取り組みをしております。

それ以外に、市役所本庁舎から離れたJR八王子駅の駅前にある商業ビルの中にある市の施設、八王子市学園都市センターという施設の中に国際交流コーナーをつくりまして、そこで外国人のための専門の相談窓口を設けております。これが、この9ページにございますサポートデスク、それから行政書士による相談会でございます。

この二つの業務につきましては、市の事業でございますけれども、市内にある外国人支援のボランティアをされている団体さんが集まってつくりました八王子国際協会に、委託をする形で実施しております。

私からよりも、直接その相談を受けていらっしゃる国際協会の方から説明を申し上げるほうがわかりやすいかと思っておりますので、本日、国際協会の方に来ていただきました。

では、国際協会の花輪さんのほうから御説明をさせていただきます。よろしく願いいたします。

○花輪氏 改めまして、八王子国際協会の花輪豊子でございます。よろしく願いいたします。

9ページにございますように、八王子国際協会では毎日相談業務を受けております。その中には二つの相談の場として、毎日受けているサポートデスクということで、月曜日か

ら土曜日まで、朝 10 時から夕方 5 時まで受けています。それともう一つ、月 1 回ですけれども、行政書士による相談会というのを行っております。

次のページをお願いいたします。

サポートデスクの対応については、八王子国際協会の事務局員 5 人が交代で対応しております。相談件数としては、1 年間で 1,000 件余りということですが、一番多いのは日本語支援、日本語を勉強したいという方々です。その次に多いのが生活相談ということで、生活相談の内容は下のほうに書いてあるんですけども、最も多いのが教育に関すること。それから通訳・翻訳、新宿区さんでもそういうことがありましたけれども、それから医療通訳、在留資格、それから文書の読み取りと申しますか、行政の文書であったり、銀行の文書であったり、それから学校から持ってくる文書であったり、そういうものを説明してほしいというようなお話がよくあります。

その他の、これはサポートデスクにかかってくる電話ですけども、電話対応でいろいろ相談されるんですけども、市内の方には国際協会まで出向いてほしいとお願いします。電話がかかってきたら大体市内の人だと思って、「今どこにいますか」とお尋ねするんですけども、そうしましたら他府県だったりするんです。遠くは九州だったり北海道だったりすることも、ままございます。

それから、次のページに移っていただきます。

サポートデスクでの相談なんですけれども、国としましては、中国とかフィリピンの国の方がすごく多いです。日本人の人数が多いのは、一つはボランティアをやりたいとか、知り合いの方々の相談、あるいは身内が今度外国に行くとか、そういうような相談もございます。

1 日に 1～2 件しかない日もございますけれども、すごくある日には 6～7 件で、私どもが休憩をとれないくらいの相談が入るときもございます。

それから私どもは、多言語での対応はできないのですが、毎週月曜日と、それから木曜日の午前中に、中国語の通訳さんに待機していただいていて、中国語の通訳を通して相談を受けております。通訳さんは、基本はヒアリングになるんですけども、中国語の通訳さんを通して話すことで、相談者が割合それで落ちついてしまうこともあります。それから、専門的な相談は、それなりに専門機関につなぐことは、ほかのところと同じだと思います。

次のページに移ります。

それから、行政書士による相談会を月1回行っております。全くない月もあるんですけど、多い月は5～6件とか、相談者が30分ごとに入っている場合がございます。

行政書士の相談ですので、ビザとか離婚、国際結婚とか、永住権だとか、そういうことが多いです。国別には、日本の方とか中国、韓国、フィリピン、ロシア等、いろんな国の方が相談に見えます。

この行政書士の相談会のときには、前もって通訳が要るかどうかを聞いて、通訳を配しております。

次は、外国人のための無料専門家相談会ということで、リレー相談会に私どもも参画しております。

次のページに移ります。14ページです。

昨年度は2月25日に行いました。結構たくさんの方々に来ていただいたんですけども、通訳もたくさん配しました。ところが、今回このときの通訳なんですけれども、実際の担当の言語を使った方というのが非常に少なかったんです。それは、例えばタガログ語で通訳を受けないで、英語でわざわざ受けたいとか、同国の方じゃない方に相談したいとか、それから私は日本語でのヒアリングにしてほしいという方が非常に多くて、通訳さんが自分の言語の通訳はできなかったというような件数が相当にございました。

それから、次のページに移ります。

そのときの相談内容ですけれども、21件ございました。それで、普段からサポートデスクで相談を受けておりますので、もう少し詳しい専門家のアドバイスが欲しいとか、相談を受けたいということで集まられた方が非常に多かったと思います。

参考までに、次の16ページなんですけれども、私ども八王子国際協会では、語学ボランティアが、本当にボランティアなんですけど、相当な数いらっしゃいます。登録言語数も相当ございます。ただ、毎年毎年外国人の方の異動がありますので、いつもいつも対応できるわけではないのですが、最近ですと、ベトナム語の通訳が欲しいということで、都内に何度か行ってもらったりしております。それから、災害時通訳とか、医療通訳なども活動していただいております。

こういう形でいろいろと相談業務をふだんからやっているんですけども、ただし、八王子国際協会は非常に若い団体でございまして、ようやく今年で10年たったところで、相談業務もちょっと落ちついてきたかなというところなんです。

10年前に八王子市国際交流団体連絡会から八王子国際協会を立ち上げ、市民団体さんと

一緒に活動してきました。こうやって10年間やってきますと、少しずつ少しずつ市民団体さんと活動とか事業のすみ分けができるようになりまして、例えば普段ですと生活相談なんかは、日本語教室でちょっとお話を聞いてもらったりできるんですけども、それよりも少し上にいきますと、やっぱり国際協会の専門的な相談を受けましょうというような紹介ができてきたりして、外国人の方々が安心して相談を受けるようになってきました。

その意味で、行政とか専門機関とか関係機関の方々、それから外国市民の方々にも八王子国際協会が周知されて、信頼されてきたと思っております。先ほどもちょっと通訳の方と、お話をするだけで安心したという話もありましたけれども、私どものところに来て、ちょっと話をするだけで本当に安心してくださる方もありますし、それから専門機関になげられるというところで、安心して来られるんだと思います。そこら辺は、行政の行っでいらっしゃる相談機関とは違うと思っております。

それから、何度も何度も来られるリピーターという方々がいらっしゃるんですけども、やっぱり継続して相談業務、この間これをやってもらったんだけど、それに対してもう少しこういうふうに進めていきたいとか、あるいは、やったんだけどうまくいかなかったから、もう少しどうしたらいいですかみたいなこととか、それからうちへ来ることが安心ということで、継続してこられるようになったということ。

それから、場所的に国際交流コーナーというところで、相談業務を受ける場所がちゃんとしたお部屋じゃないんですね。そういうお部屋が欲しいということで私たちも要望していたんですけども、ただし、そういうコーナーで通路に面したところということで、外国人にとって非常に立ち寄りやすい場所になったような気がいたします。ですから、いつでも来てくれるし、時間外でも平気で来ちゃうというようなこともございます。

こうやって見てきますと、課題として残るのは、先ほどもありましたように、書類関連の読み取りとか、日本に暮らしていてわからない表現みたいなものがたくさんあるということで、学校文書なんかも、私がかかわる学校さんには、「先生、ルビをふってあげてください」とお願いしたりとか、それからウェブサイトを教えてあげて、こういうところから出てきますよということもお話をするんですけども、銀行とかカード会社とか行政の印刷物、それから職場の契約書、そういうことを読み取ってほしいとか、説明してほしいということがすごく多いところから、やっぱり多言語化をどこかでできるところからやっていかなければならないのかなというふうに思っています。そういう多言語化をすることで、外国人が自分でできるようになるんじゃないかなと思っています。

そんなところですよ。ありがとうございました。

○山脇委員長 どうもありがとうございました。

ただいま、新宿区と八王子市における取り組みについてお話を伺いましたが、本日参考資料として資料4「区市外国人相談窓口一覧」という資料がございますので、こちらについて簡単に御説明ください。

○引場課長 では、事務局から御説明させていただきます。

これは紙でお配りしております資料4、A4横のものを御覧ください。

事務局で、各自治体のホームページなどで公表されているものを参考にして一覧にまとめたものでございます。

これを見ていただきますと、23区では19の自治体に外国人の相談窓口が置かれています。市に関しましては、26市のうち16市で窓口が置かれているという現状になっております。

こうして見ますと、今日お越しの新宿区さんや八王子市さんのように、多言語で対応して相談窓口を充実させていただいている自治体もあれば、一方で、窓口がない自治体もまだ多いということがございます。

それから、先ほどもデモンストレーションでタブレットを活用したテレビ電話通訳の紹介がございましたけれども、それについても調べてみました。この表の一番右側の部分ですけれども、最近では、区部を中心にタブレットを活用したテレビ電話通訳を導入している自治体が増えてきたという現状がございます。このタブレットの利点としては、先ほど御紹介がありましたように、必ずしも相談窓口だけではなく、市役所・区役所の各部署で活用できるというメリットがあるかと思えます。

全体としてみますと、外国人相談の体制としては、自治体ごとにまだまだばらつきがあるということで、東京都全体で見ると、まだ不十分なのかなというふうに考えてございます。

簡単ですが以上です。

○山脇委員長 ありがとうございました。

続きまして、東京外国人支援ネットワーク代表の飯田様より、外国人のためのリレー専門家相談会について御説明をいただきたいと思えます。よろしく申し上げます。

○飯田氏 飯田です。よろしくお願ひいたします。

外国人のためのリレー専門家相談会ということで、東京都内で実施しております。19ペ

ージを御覧ください。

東京都内の自治体、それと国際交流協会、NPO、ボランティア団体、そういったあらゆる団体を介して、この支援ネットワークを組織しています。今年度、2018年度は17回実施予定でして、これは別の資料で、紙で提供されております。資料5です、こちらのほうに17回の予定が掲載されています。こちらのほうを御覧ください。

次に、この相談会の概要なんですけど、こういった形でやられているということなんですけど、これは東京都国際交流委員会に各団体の弁護士費用を負担いただいています。1回の開催について、弁護士2人分を東京都国際交流委員会のほうで用意していただいています。各団体2名。原則、なるべく男性の弁護士と女性の弁護士を入れるようにしています。と、いいものは、特に女性からDV関係の相談だったときには、男性は一切拒否ということになりますので、必ず女性の弁護士を入れるようにしています。

各団体で活動する通訳ボランティアが、相談者と弁護士の間に通訳を担当いたします。先ほども出ていましたが、日本語での相談もかなり増えてきているところですが、英語であれば英語のボランティアが必ず入るようにしています。それは、当初日本語でやりとりしていても、途中でエキサイトしてくると、英語になったりしてしまふことがあります。途中からボランティアが入ると流れがわからないので、必ず最初から、たとえ日本語でも通訳が入るようにしています。

相談費用は無料ということで、大体1件、30分を目安にやっています。ただ、その時々々の弁護士によっても様々ですし、相談内容であったりとか、あと、当日予約を特に受けていなかったりとかしますのは、申し込みの状況、相談の状況によっては、場合によって1時間とかになってしまうことも、ままあろうかと思えます。

21ページに、昨年度の相談内容の実績を掲載しています。

やはり、多いのは、在留資格とか日本における身分、資格の問題、これが多いです。それと、最近長く滞在している方が多いので、健康保険とか年金、税金、こういった問題。それから結婚・離婚といったものも増えてきているところ。あと、賃金の不払いであったりとか、そういったことも多いかと思えます。

それで、専門家ということで、弁護士2名は必ず待機するんですけど、それ以外に、その実施団体に応じて、今日資料6で西東京市さんのが出ていますが、こちらのほうは西東京市さん独自で行政書士さんとか社会保険労務士さん、税理士さん、そういった方を入れてあります。あと、団体によっては心療内科の先生を入れているところもあります。それは各

団体の負担ということになります。

22 ページに、そもそもこのリレー相談会の始まったルーツとありますか、きっかけですが、東京都内では武蔵野市の国際交流協会とありますか、武蔵野市さんが多文化共生に関してはやはり一歩先を行っていたということがあります。90年代に、様々な事業をやっていく中で、日本語教室の中からいろいろ相談事が出てきました。そこで、かなり複雑な問題が出てきたということで、2000年度から専門家相談会を武蔵野市が実施したというのが、そもそもです。

当時、武蔵野の…今は亡くなられた杉澤さんが、武蔵野市1市だけでは限界があるということで、当時の財団法人東京国際交流財団、現在の東京都国際交流委員会の前身になりますが、財団に賛同いただいて、東京都内の国際交流協会に同様の専門家相談会の実施を呼びかけたというのが、現在の始まりになっています。それで、2002年度に九つの国際交流協会によってこの専門家相談会がスタートしたというのがこの事業の始まりです。

それから、国際交流協会だけではなく、自治体であったりNPOが主催となってやっているところでは。

23 ページに、このリレー相談会をやった結果なんですが、当然、無料で専門家の相談を受けられるということで、相談者にとってはメリットがある、これはわかるんですけども、それ以外に、実施団体である各国際交流協会であったりボランティア団体にとっても、このリレー相談会をきっかけに、非常に活動が盛り上がったとありますか、活動の場がふえたといえるでしょう。それぞれが語学ボランティアの登録を立ち上げたりとかしまして、多くその活動に参加することになったということです。

このリレー相談会、例えば17回ありますけれども、その開催のときによって、ある言語が、どうしても都合がつかないといった場合は、このネットワークの中で呼びかけるんですね。例えばベトナム語のサポートが欲しいといった時に、それをネットワークの中で共有するとありますか、各団体間で助け合いながらこの事業を実施しているということで、一人のボランティアの方が協会に属していたとしても、所属団体以外の相談会にもボランティアとして参加するきっかけとありますか、チャンスがあるということにもなりました。

そういったことで、特に少数言語の場合は都内で共有できるメリットかなと思います。活動の場がかなり増えたということが言えるのではないかと思います。

それで、24 ページですが、それは一つ御理解いただきたいことということで載せたんですけども、やはり相談者は母国語がいるところを求めるということで、行政区には関係

ない。それぞれの実施団体で、全てのと言いますか、あらゆる言語を用意できるわけではないので、タガログ語が必ずあるわけでもないで、どうしてもそういった、タガログ語ならタガログ語の相談ができるところを求めるというのがあります。

それから、それぞれの自治体によっても相談状況が整備されているわけではないということがありますし、何よりも、相談者みずからが自分の地域の相談会には行きたくないというのは、結構あります。自分のところに行くとも国の人に出会ってしまうんじゃないかとか、そういったことで、自分の住んでいるところには行きたくないということで、ほかのところに行くというケースはかなりあります。

ところが、この相談会を実施したその結果が出ますと、特に自治体ですが、すぐ出てくるのは、自分の自治体から何人相談者が来たかと、そこでその事業が有効か無効かというのを判断されてしまうときがあるんです。例えば文京区だったら、文京区から何人相談者が来たか、そこで1人、2人だと、これは実績が少ないからやる意味はあるのかみたいな、なぜ他の自治体の生活者のためにやる必要があるんだというふうに言われてしまうんですが、そのところは、先ほど申し上げたように、自分のところには行けないと…そういったこともあるんだということを、ぜひ御理解いただきたいなと思います。

この相談会は、東京都国際交流委員会さんに、他府県にPRしていただきますので、実際に新潟であったりとか岐阜であったりとか、わざわざ新幹線に乗って相談にお見えになることもありました。そういったこともありますので、東京都内に限らないで、結構相談者も来ています。

25 ページ、26 ページ、国際交流委員会と東京都の各団体の役割を載せていますが、簡単に言ってしまうと、東京都国際交流委員会さんは広域のPRをしていただくのと、あとは弁護士の手配。各団体は地元でのPRであったりとかボランティアの対応、これが主たる対応となります。

27 ページに今後の課題ということを載せたのですが、まず、弁護士との連携ということで、先日たまたま大阪ボランティア協会の「ウォロ」という機関誌がありますけれども、そこに載っているんですけれども、弁護士の登録者数というのが、全国で約3万9,000人、そのうち東京が1万8,000人ということで、かなりの数が東京に集中しているということが言えます。

実際に、遠くから来る相談者というのは、自分の住んでいるところに、いわゆる外国人のことがわかる弁護士がないというのが実際にあります。東京都内ですと、かなり外国

人の問題を扱っている弁護士が多いものですから、こういった相談会ができていのかというふうに考えています。ただ、その中でもちょっと問題があるのは、最近、嬉しいことなんですが、若い弁護士さんで外国人問題にかかわっていただく方もいるんですが、ただ、これは関心があるといってすぐにできるわけではなくて、実際に派遣された弁護士で、ほとんどまだ実績がありませんみたいな方が来ると役に立たない、やはり在留資格のこともわからないと相談には乗れないということになってしまって、2人来たけども実質1人で受けてもらったみたいな、そういったところもありますので、弁護士との間の連携が必要かなというふうに思っています。

それと、新たな実施団体の参加ということがあるかと思います。資料5で今年度の実施状況を示していますが、区部で言うと、やはり東のほうですね。江戸川区であったり江東区であったり、あるいは足立区であったりとか、北区とか、そういったところでの開催がない。特にその地域は、例えば常磐線であったり、北区だと東北線につながっていたりとか、交通の便のいいところですので、できればそういったところでもやっていければいいのかなと、やっていただきたいなという気がします。なかなか自治体の難しいところは、今までやっていたんですが、事業縮小でできなくなりましたと。一旦やめてしまうとなかなか復活できないというのが実態としてあります。その辺を何とかクリアできたらと思います。

それから3番目で、インターネットを活用した相談、例えばスカイプなんかを使った相談も有効かなと。ただ、これ問題があるのは、自治体でやるのが非常に難しい。自治体の場合は、やはりセキュリティーの関係があるので、簡単にスカイプをつなげてやりましょうということにはいかないで、自治体でやることにはちょっと問題があります。

それと、あと医療通訳制度、これは東京都さんでは既に、いろいろ都立病院とかでもやられてはいるんですけども、もう少しハードルの低いといえますか、神奈川県なんかでやられているような医療通訳、せっかくこのボランティア団体がいろいろ集まっているので、ここはネットワークをつくって医療通訳が何か制度としてできたらいいのかなというふうに考えているところです。

以上が現在のリレー専門家相談会の内容です。

よろしく申し上げます。

○山脇委員長 どうもありがとうございます。

ただいま取り組み発表ということで、東京都、新宿区、八王子市、そして最後に外国人

のためのリレー専門家相談会についての御説明をいただきました。これらの御説明に関して、もし質問があれば受け付けたいと思います。この後、(2)のほうで、東京都はこれからどうしたらいいか、どうすべきかという議論に、できるだけ時間をとりたいと思いますが、今、発表のあった内容に関して、もし御質問があれば受け付けたいと思います。いかがでしょうか。どうぞ、矢崎委員。

○矢崎委員 御発表ありがとうございました。

事実確認として、この相談件数のカウントの仕方というのは、どのような基準でされているのでしょうか。1人相談に来て、1件、そのとき二つ相談事をしたとしたら、そのときに2とカウントするのか、また同じ方が複数日というのでしょうかね、2日にわたっていらしたときには、カウントはどうするかということだけ。

○山脇委員長 どなたにお聞きしますか。

○矢崎委員 それぞれの、今、件数を発表してくださった方にうかがいたいです。

○山脇委員長 では順番に東京都から。東京都が難しそうなので、新宿区からよろしいですか。

○内野副委員長 新宿区では相談案件の件数になりますので、お一人の方が二つの内容で相談した場合には、2件とカウントしています。

○山脇委員長 八王子、いかがですか。

○花輪氏 八王子でもやっぱり、1人の方が二つ持っていちゃれば、案件は2件と計算いたします。

○山脇委員長 もし、またリピートしてきた場合は、また新たに。

○花輪氏 はい。別の日に来た場合はそうですね。

○山脇委員長 ありがとうございます。

○飯田氏 リレー相談会も、1人の方が2件あれば、それは2件というふうにカウントしています。

○矢崎委員 同じ事例で2日来たというような。

○飯田氏 ただ、リレー相談会の場合は、それぞれやっている団体が違いますので、誰がどこに来たというのはわからないので。

○矢崎委員 逆に記録は残されないんですか。

○飯田氏 細かい記録というのは一切外部には出していません。

○山脇委員長 東京都はいかがですか。

○引場課長 両方あると思います。延べの回数でとっている場合が多いと思いますが。

○山脇委員長 ありがとうございます。

よろしいでしょうか。ほかにはいかがでしょうか。御質問よろしいですか。

私から一つ、質問します。資料の4で、左から2番目の欄が、役所に相談窓口があるかどうかで、丸がついているところとついていないところがあります。八王子市のところは、Dと書いてありますが、これはどういう意味になるのでしょうか。

○引場課長 これは、誤植になってございまして、すみません、ここはなしというか、空欄になります。

○山脇委員長 八王子市役所ではやっていないので、ここは空欄ということですか。

○引場課長 はい。

○山脇委員長 ありがとうございます。

○引場課長 この丸は、基本的にロケーションをあらわしていますね。

○山脇委員長 場所ですね。

○引場課長 場所という意味で、市役所にある場合は丸がついているということです。

○山脇委員長 ありがとうございます。それでは、いよいよ東京都における外国人相談の充実・強化の具体策を議論していければと思います。まず、事務局から御説明をお願いしたいと思います。

○引場課長 それでは、外国人相談の充実・強化に向けてという大きい2番目のタイトルになりますけれども、今日、いろいろと取り組みの発表をしていただきまして、また私どももさせていただきまして、そういったことを踏まえて、今後、外国人相談をさらに充実・強化していくに当たって、今どういう現状、あるいは課題、方向性があるのかということで、簡単ですけれども、ちょっとメモをまとめさせていただきました。このスライドの30ページを御覧いただきたいと思うんですけれども、きょうの資料や御説明にもありましたとおり、現状と課題、たくさんありますけれども、大きくこの3点があるのではないかと事務局としては今考えてございます。

一つは、外国人への相談対応に非常に地域格差があるということで、二つ目に、それぞれ相談員さんは、現場で苦勞しているわけですけれども、最近では非常に複雑な相談も増えてきていると。そういった中で、相談員さん自身に専門的な知識なり知見が求められているということだと思います。そうした中で、相談員さん自身のスキルアップが課題になっているというふうに考えておりまして、そういったスキルアップのための研修を行う場

合に、なかなか自治体や、あるいは協会さん単独では、研修を行うことが難しいという現状があるのかなど。これはやはりコストパフォーマンスの部分もあると思いますし、なかなか単独で相談員さんに対する研修を行うというのは規模の問題もあって難しいというのが現状なのかなど。それが2点目でございます。

三つ目が、実際に私どもも協会さんを幾つか訪問したりとか、あるいは東京都の国際交流委員会の会議などで話を聞きますと、やはり相談員さん自身が一部不安を感じながら個々の相談に対応しているといったケースもございまして、そういった相談員同士が、お互いに安心して相談できる機会というのが、まだ少ないのかなという現状と課題を感じています。そういった意味では、そういった相談員さんの不安の解消、あるいはそれを解消するための横のつながりというのが、まだ不十分なのかなというふうに感じております。

こうした三つの課題に対して、どういうふうに解決していったらいいんだろうかと考えたときに、方向性としてはここに書いてございますが、3点ほど考えられるのかなど。一つは、相談員さんの知識・専門性の向上が、さらに必要になってくるということ。

二つ目に、行政組織だけではなくて、弁護士、あるいはケースワーカーさん、行政書士などの専門家や専門機関、その相互の協力ということが、相談を行っていく上で重要なのかなど。

それから、3点目ですけれども、相談員さん、あるいは相談機関が安心して相談し合える相互のネットワークをつくっていくということが重要なんじゃないかというふうに感じております。

そういった現状、課題、あるいはそれを解決するための方向性を踏まえますと、東京都がこれから担っていく役割としては、三つほどたたき台として俎上に上がるのかなど。

一つは、繰り返しにはなりますけれども、相談員さんの人材育成といいたいでしょうか、能力や知見をさらにアップさせていくという、スキルアップしていくということが1点目で、2点目としましては、相談員同士の横のつながりをつくっていく、あるいはそれぞれの各専門分野の相談機関さん同士の横のネットワークをつくっていくということが一つ、役割として考えられるのかなど。

3点目が、自治体単独ではなかなか対応が難しい、複雑で高度な相談でありますとか、あるいは比較的希少な言語での対応というのは、一つ都が担うべき役割として、方向性としては考えられるのかなというふうに思っております。

ちょっと雑駁なんですけれども、こういった視点といいたいでしょうか、問題意識をもとに、

きょうは少し御議論をいただければと思います。

よろしく申し上げます。

○山脇委員長 ありがとうございます。

3番目の、自治体単独では対応困難と書いてあるんですけど、これは区市単独では対応が困難という意味でよろしいですね。

○引場課長 そういう意味です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

それでは、今から30分ぐらい時間がとれると思いますので、自由に御議論をいただければと思います。ただ、そうは言っても委員の方は15人いらっしゃるんで、単純計算をすると1人2分しかないんですけども、できるだけ皆さんにこの相談体制の強化について、どうしたらいいか、活発に御発言いただきたいと思います。どうぞ、広瀬さん。

○広瀬委員 東京都さんのほうから提示いただいたものと1対1に対応するわけではないんですけども、結局、この相談の問題というのは、縦割りの行政とネットワークでしか守れない外国人の暮らしという間にあって、国際交流協会とか委員会さんの方が苦勞されているというのが現状なのではないかと思います。ただその中で、相談の件数も増えるし、相談の内容も多様化して、なかなか対応が大変になってきているということであれば、やはりこの相談力パワーを増やしていくしかないということで三つ考えました。

一つは、やはり一つ、人の力を借りるということですよ。ここで持っている交流団体、言語とか文化がよいものとの連携を深めたり、協会とか専門団体、要するに、ほかのプレイヤーの力を借りるということが一つ。

二つ目が、やはり市民参加ですね。エイジレス、エイジフリー社会になって、人手が足りないというところでのボランティアとか、さまざまな形での市民参加を、エンパワーリングとキャリアアップもやりながら進めていくというのが二つ目。

三つ目が、やっぱりIT、AIの活用ですね。特に、音声だけではなくて図表なんかを使った相談力アップというのはやっぱり今の時代からできることだからということで、三つちょっと議論の何かの参考になるかと思ったので、ちょっと意見として言わせていただきました。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

ほかの方はいかがでしょうか。森田委員。

○森田委員 今、広瀬委員がお話されていた外国人からの相談対応へのIT、AIの活用について私からもお話しさせていただきたいのですが、皆さん御存知の方もいるかもしれませんが、現代のテクノロジーは進んでおりますので人間を介さずロボット技術を利用して対応できる相談内容もあるのではと思います。例えばオンラインチャット上での質疑応答は、“チャットボット”というロボットなどの技術を活用して規則的なものについては自動化することを検討できます。また、先ほどの各役所で対応できない多言語の相談案件を別所の相談センターへタブレットでつないで対応するところも、実際の人間だと、人の確保や人件費など懸念事項も多いので、近年各所で導入されているAI技術を使用した自動音声対応などのようなテクノロジーの導入についても検討できるのではと思いました。込み入った内容については人海戦術で対応せざるおえない内容もあるかと思いますが、テクノロジーの導入でその負担は減るのではと思います。

また、先ほど委員の方々より、出版物や通知書関係のトランスレーションの要望が相談案件で多数挙がっているとのことでしたが、これは弊社内でも日本語が第一言語ではない従業員の中で、日本語での記載内容の理解を確認する問い合わせを受けることがあります。それは社内だけでなく私の周りの外国人からも同じような相談を受けますので、やはりトランスレーションが各書類などに入っていると、このような人を介するの必要のない相談ケースも減り、相談窓口をもっと複雑なケースなど有効的に活用できるのではと思いました。例えば書類にトランスレーションのウェブリンクやQRコードなどをつけて、書類でわからない内容にスマホをかざすと、トランスレーションのウェブサイトや情報にリンクするなどテクノロジーの導入も検討することができるのではと思いました。

○山脇委員長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。どうぞ。

○矢崎委員 私ども、地域の日本語教室というところをやはり有効に活用するべきかなというふうにいつも思っておりまして、実は前回から当会で実施している日本語支援者、日本語学習の支援者の方向けの講座の中でも「相談」というテーマを一応入れて、まずはあまり安易にボランティアの方々が学習者の外国人の方からのご相談に「ああしたほうがいい、こうしたほうがいい」という対応をしては危険だということを皆さんにお伝えするとともに、相談の窓口としてこういうところがありますよというふうに、今、自治体であれば、その自治体、今御発表くださったような団体さんとかの御紹介をするようにしたら、非常にボランティアの方々も、ちょっと気が楽になったというか、今まで1人で抱えて、

いろいろ相談を受けていたけれども、なかなかそれをどうしていいかわからなかったけれども、そうですねというような、そういう窓口があるんだったら、そこに私たちがつなぐことをお手伝いすればいいんですねというようにおっしゃる方々が多いです。地域の日本語教室は、やはり外国人の方々のお声を最初に聞くところだと思うので、そこで適切な受けと回しというんでしょうか、つなぎというんでしょうか、そういうことができるとう効かなというふうに思いました。

また、今、森田委員もおっしゃってくださった、例えば文書とかそういうものにQRコードをつけるとか、とてもいいお考えだと思うんですけども、要は発信する側に「わかりやすい文書をつくろう」とか、「外国の方もいらっしゃるから、その方々にとって有益になるような方策を何か自分たちは考えなきゃいけないんだ」という意識を持っていただくというのが、より大事、QRコードをつけようと思わなければ、発信者にその思いがないと、なかなかそれが普及していかないのかなというふうに思うので、その意識化というか、そのあたりが一つの大きな課題かなと、いつも思っています。

○山脇委員長 ありがとうございます。

ほかにはいかがでしょうか。

○ド委員 ありがとうございます。

私の意見についてですが、相談員の人材育成についてのことですが、今、例えばベトナムグループでも、医療通訳について、みんな日本語能力N1レベルの資格も持っていて、医療通訳のコースにもすごく積極的に参加することがあるし、ですので、もし労働関係とか行政書士についても、もし無料講座があれば、みんな登録して、学習するために、その後、ネットワークに登録することも可能だと思います。というのは、人材育成の情報を専門家が教えてあげて、その後自分たちでもこういうネットワークに登録して、必要なときに対応できると思います。

あと、2点目ですが、例えば各地域の格差のことですが、その人材不足という格差のことですが、ほかの地域には相談員がいない、専門家は専門性がまだ高くないところ、その辺についてですが、東京はまとめてグループ化をして、まとめて全部その特定のネットワークにみんな登録して、どこの地域に足りなければ、その人も空いている時間、1人ではなくグループがあつて、どこか、どこの辺に必要なときに応じられると思います。この2点だけです。

ありがとうございます。

○山脇委員長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。王さん。

○王委員 相談員については、いろんな分野があるので、分野別でのスキルアップというのが必要かなと思っています。なぜ分野別が必要かというと、やはり大人数で研修するよりも、ある程度お互いが知り合える、それから、そのときに解説してくれる専門の方、あるいはそういう国際交流協会のお仕事をなさっている方とか、やっぱりその情報を共有できるというのが必要だと思うんですね。できれば資格を何か、どこかで認定するという仕組みをつくっていただくと、ボランティアのほうもずっとボランティアでやりたいというより、自分がスキルアップをして、これがもっと自分も力をつけて、これの専門員として、もうちょっと専門的な仕事としてやっていけるというふうになれば、全体の技術も上がるということがあると思います。

○山脇委員長 今おっしゃったのは、東京都が一定のレベルに達した相談員を認定するような制度をつくるということですか。

○王委員 そうですね。東京都がいいのか、どこがいいんだか、よくわかりませんが、分野別であれば、例えばここは行政書士さんと組んでやるという、顔が見える範囲だとそういうグループづくり、ネットワークづくりももっとしやすいのかなというふうに思います。

もう一つは、前回も言ったように、コーディネーターがどうしても必要で、通訳というのは、通訳するだけなのかどうかという問題ですよ。外国人というのは、日本人と違う面があって、言語だけじゃなくて文化の違いがよくわからないわけですね。まだ制度的に解決できない問題を、誰が提案して行政等に聞いてもらうかという仕組みがもう一つ必要だろうと思うんです。

一つだけ例を挙げれば、例えば学校で、今推薦入試が物すごくあるので、遅刻欠席なしというのは、そこで勝負なんていう子は、それはとっても大事なんです。ところが外国の子供は、親も子供も気がつかないでしょうけれども、パスポートの更新とかビザの更新をするときは、学校を休まなきゃいけないんです。そうすると、欠席はつくんですよね。そのときに、例えば私がいたときは職員会議で、試合に行ったときの公欠、公欠扱いを考えられないかというような提案をして、学校によっては、じゃあそういう場合は担任に言って公欠扱いにしてもらうと。そういうところの提案をして動かさないと、日本の仕組みの中だけで、これはできます、これはできませんということだと、多少は安心はあるかもし

れませんけれども、実は解決できない問題もいっぱいあるのかなというふうに思います。

とりあえず。

○山脇委員長 ありがとうございます。

ほかにはいかがですか。

○岸本委員 今の王委員のお話でこの相談員の資格というお話が出ましたが、私もちょうど「地域の民生委員に近い任命資格」というものを提案したいと思っておりました。私の居住している地域にも外国人の方が多いのですが、相談したいといった案件があった場合に、もちろん語学ボランティアという方々も公的と私的のあいだにある曖昧なポジションで存在しております。しかし、やはり同じ地域で住んでいる人にはどうしても相談するのに抵抗があると。相談の内容は生活相談というか身の上相談的なもので、どうしても負の要素の部分も相談してしまうことがあって、それが同じ地域に住んでいる同胞に知られてしまうということにささか抵抗あるというお話がありました。それで、先ほど飯田様の説明で資料 24 ページにありますように、相談者は母語通訳がいるところを求めるというのは当然だと思いますが、その下の記述のとおり、自身が居住している地域の相談会には行きたくないというのは本音だと思っています。先ほど八王子市の花輪様の説明で、母語での相談を避けているという報告がありました。タガログ語とおっしゃっていたのでフィリピンの方でしょうが、タガログ語が用意されているのに、どうしても英語だったりやさしい日本語だったりするほうに相談しに行くという理由は、もしかしたら同じ地域でタガログ語が話せる同胞の人、もしくはタガログ語を知っている日本人という、どうしてもコミュニティが限られてしまう部分もありますので、やむにやまれず避けてしまう。これに関連したことを言うと、今までは私自身も語学ボランティアの充実、すなわちコミュニケーションのとれる言語をたくさんそろえることが正義だと思っておりました。ところが、どうしてもそこにボランティアという「曖昧な」地位、そこに守秘義務のようなものがあるのかなのか、または語学ボランティアのレベルというのは問わないのか、高いほうがいいのか、低いほうがいいのかという「責任の所在が不明確」な部分が存在します。よって、先ほどの王さんのお話であった資格という意味については、顔の見える存在ということ、詳しく言うと相談者に対して顔の見える、ありていに言えばそのときに「相談に乗る人はこの人ですよ」と、こういう「民生委員のような任命資格や公的依頼を受けている人間ですよ、この人に相談しますか？」といったわかりやすい場所づくりが必要かと思いません。さもないと、いくら語学ボランティアを集めて場を設けたところでニーズに応えられ

ないのではないかという気がしてなりません。

以上です。

○山脇委員長 どうもありがとうございました。

今、相談員について資格制度をつくったらどうかという提案が続いて出ました。

ほかに、どうぞ。

○石綿委員 いろいろな課題が出てはいるんですけど、東京都から来ている現状と、都が担うべき役割ということで、特に都の役割という観点からなんですけど、資格というもので言えば、参考になるのは都で消費生活相談というのがあるんですけど、区市だと消費生活センターとかという形で、消費生活相談員という制度が、これはもうある程度、かつての国民生活センターからずっと続いて、今だと消費者庁かな、あそこでの相談員の相談は特別なネットワークで、全て、今だと消費者庁、かつての国民生活センターに報告が行っています。そこでデータベース化しているという形があって、それは多分消費者問題だと欠陥商品であるとかいろいろなことが過去にあって、影響が大きいということもあって、国がそういう形をとっているんですけど、1点そこでは有資格の相談員が消費生活相談員として活動しています。ですけど、本当は国でつくればいいんでしょうけれども。

○山脇委員長 その消費生活相談員というのは国の制度ということですね。

○石綿委員 そうですね。もしかしたら、そういう認証団体があったのかもしれませんが。ちょっと10年ぐらい前に担当していたので、今ちょっと記憶が不確かなんですけど、ただ一定の相談を、知識相談、相談を受ける技量と知識を有するというのは前提になっています。そういう意味では、今ですと、多分、各協会、もしくは自治体の相談員が複数いるところは、それぞれまさにOJTで、先輩から聞いているというような形で、新宿さんも多分そういう古い人がたくさんいるというのは、そういう中での培った経験と計算で対応しているんだろうと思います。

ですから、人材育成と結構資格とかというのは、研修も含めてリンクしていくのかなと。それは一つの自治体とか協会ではできないので、やっぱり東京都の担うべきもの、だから有資格という形で、国家資格とかそういうのではないかもしれないですけど、一定の研修を踏まえた養成講座みたいな、養成機関でもいいんですけど、何かそういうのは東京都は担ってくれるのがうれしいかなと。あるいは研修という形で継続することによって、各相談員が技量をアップしていくのかなと。そんなのは一つあるのかなと思います。

ネットワークについても、これも国際交流委員会のほうとか各種相談ネットワークのほ

うで大分ネットワークを長年にわたってやっているんですけども、この辺も加盟していない自治体があったりとか、そういうことなので、これもやっぱり東京都が働きかけをするとか、そういった取り組みをすることによる補助制度とか、区だと財調制度にそういうものを載せるとかというような努力で、少し東京都に一肌脱いでもらえるのかなと思います。

高度な相談についても、これも常に高度な相談が毎回入るというわけではないので、リレー相談会、もしくは、例えば法テラスとの間で電話をやりとりするとか、目黒区では常時やっていました。こういう方が行くけどどうですかというような形で相談はしていますので、あるいは弁護士さんの無料相談会もありますし、行政書士さんは月に1回区役所に来て、日本人も含めてですけど相談をしているとか、区民相談の法律相談につなげるとかという形でフォローはしているので、そういった弁護士協会、もしくは弁護士会とか司法書士会とか、そういったところへ東京都と協定を結ぶとかすると、もっとその辺がやりやすくなるのかなと思います。

少数言語については、先ほど新宿区さんが見せていただいたような、やっぱりどうしてもIT、タブレット等を使わざるを得ない、人間の取り合いになっちゃいますので、ここは、難しい言語はそういう形でやりとりをしなければいけないんですけど、さっき思っていたのは、ネットワークと合わせると、例えば都のどこかに、さっきは通訳会社がやっているんですけど、東京都が通訳会社のような仕組みをつくっちゃえば、そこに集めて、資金を出してもいいんでしょうけれども、少数言語については東京都のネットワークの中で、スカイプでやりとりできるとか、そういう仕組みをつくれれば、少し解決の目途がつくのかななんて、皆さんのお話を聞きながら、また都が認識されている都が担うべき役割というものからすると、そんなふうに整理すればいいのかなというふうに思いました。

○山脇委員長 ありがとうございます。

残りあと10分ほどなので、まだ御発言をいただいている方に御意見をいただきたいんですが、まず新井委員からよろしいでしょうか。お一人1分ぐらいでお願いしたいと思います。

○新井委員 今お話を伺いまして、相談員の役割は一体何なのかなということちょっと思ったところです。先ほど行政の縦割りというお話がございましたが、私どものように、行政の中にいる者にとっても、本当に行政の縦割りというのはある意味弊害になっていまして、我々でも外国人の方から相談を受けたときに、果たしてこの問題は行政のどの窓口

へ行けば解決できるのかというのを、やはり1から調べないと御案内すらできないという、そんな状況もございます。恐らく、その中で相談員の資格といっても、なかなか専門的なところまで資格をつくるのは、相談に応じるだけのスキルを持っていただくのは恐らく難しいというところで、やはり求められるのは、しかるべきところに御案内、つなげることのできる能力なのかなという気がいたしました。日本人が日本人向けに日本語で対応をするにしても、さまざまな部署があって、さまざまな資格を持った相談員が必要だという中では、外国人の方の相談を受ける場合に、その相談員の方が自分で解決するのではなくて、どこにどうつないでいく必要があるのかというのを理解してもらい、覚えてもらう、そういったいわゆるモデルというのを、東京都なり我々行政のほうでつくっていく必要があるのかなと、そんなことを感じたところでございます。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

続いて、シ ril さん、もし何かあればいかがでしょうか。

○コピーニ委員 ちょっと今日は特にないんですけども、申し訳ないんですけど。

○山脇委員長 わかりました。また、御意見があったら伺います。

○コピーニ委員 はい、すみません。

○山脇委員長 丹さんはいかがでしょう。

○丹委員 まず、コメントとして、資料3と資料4の中で、ずっとインドネシア語対応の相談があるのかなと、ずっと目を大きくして見たんですけども、残念ながらインドネシア語対応の相談というのはあんまりなく、ここに書いてある限りほとんどないですね。それはそれでよくて、逆にインドネシア人はどこに相談に行っているのかなという、私も不思議に思っています。あと、多分いつか私自身が調査しないといけないのかなと思っています。

先ほど、いろんな御意見がありまして、まず、王さんが御提案された相談員の人材育成に関しては賛成しております。もし可能であれば、やはり認定制度というのを導入すればどうかなと思います。そんな、例えば1週間の集中コース、分野別も、もちろん分野別で集中コース、例えば医療通訳の集中コース、それでまた法律相談員の集中コース、1週間ずつとか、それは修了証書を持って、その人が登録して、相談員になれるというやり方でもてっとり早くできるのかなと思います。

そしてもう一つ、先ほど矢崎さんの御提案で、発信型にもやはり外国人にわかるように、

例えば文書ですとか、学校の文章とか銀行関連の文書とか、行政関連の文書というのは、大体もう形が決まっていると思うんですけども、それをひな形として多言語にするというのは、そんなに難しくないとは思うんですね。でも、学校でも何々のお知らせ、何々と運動会のお知らせとか、内容は決まっているんですね。それをもうひな形にして、もうすぐに通訳という、翻訳版というふうに用意すれば、もう今後そんなにみんな困らないんじゃないかと思います。それはもう、すぐにでも解決できるんじゃないかなと思います。

とりあえず以上です。ありがとうございます。

○山脇委員長 ありがとうございます。長谷部委員、いかがでしょうか。

○長谷部委員 ありがとうございます。

3点お話したいんですけども、まず相談員の人材育成という話なんですけど、実は王さんとは実は対極にある考え方であって、認証というのは実はすごい難しいだろうというふうに思っています。じゃあ誰が認証するの、そのペーパーは誰に有効なのということになると、じゃあ東京都がやったら、それこそ今言った、他府県には使えないでしょという話に結局なってしまうと私は思っていて、もちろんある一定の専門知識を持っていくということは必要だと思うんですけど、認証は実はすごい難しい方法なのかなというふうに思っています。例えば新宿区で発行したものを、じゃあ文京区で使えますか、豊島区で使えますかということになると、かなり難しいのかなと思うと、やっぱり一番大事なのは、何よりも相談員の身分を安定させること、つまり雇用形態を考えていただくということが一番じゃないかと思っています。いつまでもボランティア、いつまでも短時間、3時間だけ相談員をやっていますという仕組みを、できることなら、本来であれば嘱託にするなり何なりという形でやっていただかない限り、多分この問題は永遠に残り続けると思っています。

それで、これが次の次の話、言語の話とつながってくるんですけど、言語は、私は少数言語の人たちは、できることなら移民の、いわゆる2世のバックグラウンドのある子たちというのが一番有望な将来の人材の卵になると思うんです。ただ、彼らがこういう仕事をしないのは、基本的にやっぱりこの仕事が職業として安定していないからですよ。と思うと、どんな形でもいいから少し職業として安定していくということに何らかサポートするとか、お金を出すとか、実際に仕事の形態を整えていただくということで、東京都さんが最初にやっていただくと、ほかの市町村にも目途がついていくんじゃないかなというふうに思っています。そういう意味では、専門家はそういう形でできるだけ雇用を安定させていただくような形にして、それは都の職員の方がスキルアップするのと同じように、同じ

形で、その人たちに対してのスキルアップをすればいいかなというふうに思っています。

もう一方は、実は、私は矢崎さんがおっしゃったことがすごく重要だと思っていて、日本語教室というのは、必ず外国人の生活相談の本当に最前線に、つまりとにかくそこにいる日本人を捕まえようという発想で外国人の方はおられると思うので、やっぱりその市民の人たちに、相談員の、何というんでしょう、一方で専門家が必要なんだけど、一方でそうじゃない人たち、つまりそういう話が増えても怖くないよというような市民をふやしていくというのが他方で重要なかなというふうに思うので、両方、つまり専門家の身分を安定させるということと、一方でいろんなことをちゃんと、相談が難しくないんだよというような人たちをふやすという、両輪で行くのがいいんじゃないかなというふうに思っています。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

今のお話に関連してでしょうか。どうぞ、内野委員。

○内野副委員長 私も長谷部委員と近い意見なんですけれども、なかなか相談員個人の認定というのは、現実的には難しいと思います。そうしたときに、今、NPO団体とか結構民間の団体さんでも相談機能をしっかりお持ちの団体さんが多くございますので、できれば東京都さんのほうでは、そういったつなげる相談先のところを、情報を集約していただいて、それを広く情報発信していただいて、その相談機関が活用されるように、そういった促すような役割をしていただけるといいのかなと思っています。日頃感じるのは、例えば日本行政書士会のアンケートなどを見ましても、相談を受けてもどこにつないでいいかわからないというような、そういった声を多くお伺いしますので、そういった相談先がある程度取りまとめることができ、安心して紹介できる場所を管理できれば、その相談先についてもよりスキルアップにつながって、いろんな相談を受けることで、その中の人材育成にもつながっていくと思いますので、そういった取り組みを期待したいと考えています。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

シュレスタさんはいかがですか。

○シュレスタ委員 ありがとうございます。

特に、そんなにコメントすることはないんですけれども、一応さっきからずっと考えて

いるのは、いろんな東京都とか八王子市とか新宿区で、いろんな取り組みがたくさんある中で、実際にそこに来ている件数は少ないかなというふうにまだ思っていて、それは実際にどうやって広げればいいのかということで、私がちょっと思ったのは、できれば外国人コミュニティとの連携で、定期的にそういう相談会を、可能であれば、もちろん区役所とかでは、いつもやっていることはありますけれども、それ以外にもそういうことを設けることができれば、気軽に、区役所とかに行きにくいとか、そういう人が、そういうところに相談に来てくれて、自分の問題とか、いろいろ解決につながるかなということだけ一つ思っていました。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

○広瀬委員 関連で。

○山脇委員長 では、短めにお願いします。

○広瀬委員 一言だけ、要するに相談のことを考えるときには、相談にも来られない人のこともやっぱり考えないといけないということだけ確認させていただきたいと思います。メディアと情報伝達ということで言うと、大阪で災害があったときに、やっぱりプッシュ型というのをNHKの国際放送でやりました。要するに、大事な情報を受け取れない人たちに、ある種、相談に来れる人はまだいい、そうじゃなくて、災害弱者というのはどこにいるのかというのをやっぱり考えないといけないということだけちょっと今シュレスタさんのお話を聞いていて思いましたので、それだけつけ加えさせていただきます。

○山脇委員長 ありがとうございます。

呂さんはいかがですか。

○呂委員 本日お話を聞いて、私自身も何か相談に行くとなったら、やっぱり自分が住んでいる地域のところに相談に行くというのとちょっと戸惑いがあるんですね。なので、まず自分の実際の経験だと、相談の窓口がまだ、まずわからない、新井さんがおっしゃったとおりに、どこに相談すればいいかが、まずわからないとなったら、やっぱりネットを探さようになるんですね。ネットを探したら、電話番号とか、あと窓口とか相談会がありますよということは出てくるんですけど、やっぱり相談会となったら、合わせてしゃべるのが苦手とかもあるし、あと行きたくても行けないというのも実際結構あって、社員だったら、土日もあるかもしれないんですけども、平日が全部潰れて、やっぱり区役所はその時間にはいない、10時から17時とかだったら行けないとか、そういう場合も結構あ

って、相談しづらいというのが結構あります。それで、私は韓国人だからまだ大丈夫なんですけど、本当に言語が異なって、通じる言語もないです、電話相談の場合、そういう場合はどうすればいいんだと思ったら、やっぱりネットの窓口があってほしいということはずっと心から思っていて、ネットのそういう窓口があれば、とりあえず自分の言語で打って行って送っても、時間はちょっとかかるかもしれないんですけど、翻訳とか、その内容に対して、見て答えることができるし、あと必ずというとあれなんですけど、戻ってくるという確信があるので、もうちょっと安心ができるんじゃないかなと思いました。急ぎの場合で、またネットの窓口で相談を受け付けて、内容によって急ぎの場合とちょっと急ぎじゃない場合とか、何かそういう分類もされるので、さっき新井さんからの話を聞いて、相談の分類とか、何かそういう体系が必要じゃないんじゃないかなという話を聞いて、実際に自分もそう思っていたので、話をしてみました。その対策として、ネットの窓口を強化するということがいいんじゃないかなと思いました。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

本日、お二人のゲストにもいらしていただいているので、一言ずつ、よろしければコメントをいただきたいのですが、花輪様いかがでしょうか。

○花輪氏 先ほどから相談員の資格とかというお話が出ているんですけど、実際私どもの協会でも、もうケーススタディを自分でやっているようなところがあって、私どものサポートデスク内でも、こういう相談に対してこういう対応をしたというような報告をやったりはしているんですけども、やっぱりそういう相談員の心理的なものも含めて、専門的なことも一緒に研修ができるといいなということを思いました。そういうことをやっぱり東京都さんのほうで仕組み的にやっていただけると、総体的にうまくいくんじゃないかと思いました。

ありがとうございます。

○山脇委員長 ありがとうございます。

いかがでしょうか。

○飯田氏 日頃から弁護士さんと接点を持つことが大切かなと考えています。例えば東京弁護士会は、毎年1回地域活動団体との交流会を12月とかにやっています。全く無料で参加できますので、そこにぜひとも参加いただければと思います。ただ平日の夜間なんですね。そうすると結局、相談員の方は仕事として行こうとするとなかなか旅行命令がおりな

いと…そういう壁があるみたいです。全くフリーの立場で行く分には構わないんでしょうけども、そういうところへ行くと弁護士の方から、どんどん何でも言ってくださいと、相談があったら連絡してくださいというふうな言葉もいただけるので、そういった場で弁護士の皆さんとつながるチャンスがありますので、ぜひ積極的に参加いただければと思います。

それともう一つ、ちょっと今日の話とは違うかもしれないんですが、相談員として、確かに、ある程度知識は必要です。どこかつなげることができれば相談員としては活動できるかなと思いますが、何よりも相談を受けるときの姿勢といいますか、寄り添う姿勢というか、そういったことはとても大事なかなというふうに、私は今までの経験から思っています。それこそ専門家相談会なのに、30分ぐらい生涯学習をやりたいとか、専門家相談とは全然関係ない内容なんですね。それに対して一生懸命お答えしていると、最後に「ほかに何かありませんか。」と聞くと、「さて」と、そこからが実は本番の、重い相談が出てきたというような、それを私は何度か経験しています。やはり外国人の方も、この人に相談していいかなというのを多分見ているんだと思うんですね。やはりそういった相談を受ける姿勢というのも研修の中で入れていただければと思います。

以上です。

○山脇委員長 ありがとうございます。

一通り終わったのですが、どうしても御発言されたい方、いらっしゃいますか。

○王委員 御説明不足だったんですけど、私が言った資格というのは、語学の分野別のという、例えば。

○山脇委員長 語学ですか。

○王委員 はい。語学ボランティアを含めての話ですが。要するに、どの分野で、教育なら教育は、この人はこういう資格を持っていて通訳ができますよと、専門的な単語がいっぱいあるから、どの専門的なことも訳せるわけじゃないので、これだけの知識があって、通訳の能力がありますよというのを3級、2級、1級でもいいですけども、何かそういう目安があれば、この問題はこの人に頼めばいいかなと、そういう意味です。相談員はコーディネーターとの絡みでの話で言いました。

○山脇委員長 ありがとうございました。

終わる時間が近づいてきましたので、ここで閉じたいと思います。

すみません、30秒でお願いします。

○石綿委員 さっき資格の関係で言うと消費生活相談員のことを言ったのですが、もう一つ法定通訳という制度が法務省のほうであるんですけど、これはやっぱり一定の知識を研修で受けてということで、言語だけではなくて、法律用語等を勉強してということなんです。相談を自治体業務と東京都が考えていただけるのであれば、東京都は必ず国にない制度を先駆的につくって、国が後追いで制度をつくるということもあるので、こういった研修をもう一步広めた、そういった相談員の養成講座みたいなものというのを一つ考えていただければいいかなというのと、そこでは必ず、知識だけではなくて、さっき飯田さんが言ったように、寄り添う姿勢というか、相談を受ける、相談というのはどんな相談でもそうなんですけど、相手の身になって相談を受けなければ何も役に立たないので、これは福祉の分野でも同じだと思うんですけど、そういったような部分も含めての研修というのは考えていただければなというのと、もう一つちょっと気になったのが、やはり呂さんもそうだったんですけど、さっきも出ていたように、自分の住んでいるところに相談に行かないというのは、これは自治体業務としてちょっと信頼度が失われているのかなと。例えば目黒の場合だと、もう区役所の中に入っていて、例えば最初に目黒に住むようになるときは住民登録をする、住民登録の手続に初めて来て、そこで信頼関係が生まれれば、やはり次のときも来てくれるんですね。そこは相談員の技量ということにもなるかと思うんですけど、やっぱりその受けとめる姿勢、行政全体とか相談窓口全体に、そういうものを持っていくという、そこを醸成するのもやっぱり都全体でのことかなとは思っています。

○山脇委員長 ありがとうございます。

いろいろな意見が出まして、まとめにくいんですけども、今日の議論の中で、外国人コミュニティとの連携、あるいは他の専門団体との連携というお話、それから、ITやAI、あるいはネットを活用した対応、それから、相談の横のネットワークをつくる、そしてまた、地域の日本語教室のボランティアの人たちが、相談にのるというよりはむしろ、そういった相談すべきところについての知識を得た上で、つないでいく役割を果たしたらよいという御意見がありました。それからあと、行政文書などの翻訳の問題で、そういった発信をする人たちが、そういった多言語の、日本語を読まない人たちへの意識を持つようにすべきだということや、あるいは学校や行政が、ある程度決まったフォーマットをつくり、それを広域的に共通なものとして活用するとよいという御意見があったかと思いません。

あと、相談員の資格ということで、これに関しては資格をつくるべき、あるいは難しい

という両方の御意見がありました。資格をつくるかどうかはともかく、その専門性を高めていく、そういう研修は必要ではないかという御意見が多かったかと思います。その上で、専門性を高めると同時に、そういった専門家のところにつなぐ役割の重要性についても御意見がありました。この点に関しては、今日話題にはなりませんでしたが、東京都が昨年度から「多文化共生コーディネーター研修」というのを始めていますので、最後に事務局から少し、そのことに触れていただくといいのかなと思います。

以上をもちまして、本日の議論を閉じたいと思います。

○引場課長 今日には本当に、様々な観点から御議論をいただきましたので、いずれにしても、そういったスキルアップ等、つなぐ力も含めたスキルアップ、あるいはネットワークづくりというのは必要だなというふうに改めて感じましたので、コーディネーターも含めて、今後どういうふうに施策化できるか検討していきたいと思います。

また、コーディネーター研修、今日、委員長から今お話がありましたけれども、これは昨年度から始めた制度でございまして、対象は各区市町村の方、あるいはNPOの方ということで、これは相談に限ったコーディネーターではなくて、地域で多文化共生を進めていただく上での、そういった調整役を担ってくださるような人材を育てるということで始めた研修ですけれども、その相談員バージョンというのが考えられるのかどうか、少し、これから考えていきたいと思っております。

○山脇委員長 ありがとうございます。

それでは、最後の（3）について、事務局からお願いいたします。

○引場課長 では、次に（3）番で、その他ということなんですけれども、前回、宿題になってございました、この委員会での、次回また新しいテーマで進めたいと思うんですけれども、次回の開催テーマを前回いろいろと御議論をいただいた中で、私ども事務局としましては、防災というのを一つテーマに据えて御議論いただきたいなと考えております。最近の大阪、関西での地震ですとか、あるいは西日本豪雨ですとか、地球温暖化の影響なんでしょうか、日本全体が地震や災害に見舞われているという中で、やはり外国人に対する対応というのが非常に、ますます今まで以上に重要になってきているという、そういう観点から、ぜひ防災をテーマに次回やらせていただければと考えております。

また、開催につきましても、おおむね11月ぐらいを予定したいというふうに考えております。

以上、簡単ですが、事務局からは以上でございます。

○山脇委員長 今、次回のテーマとして防災、あるいは災害対応ということを取り上げたという御説明があったのですが、委員の皆さんはいかがでしょう。これだけ災害が続くと、さすがにこのテーマは誰もが関心を持たざるを得ない大きなテーマだと思いますので、それでは次回は防災をテーマに議論をしたいと思います。

最後、事務局からの連絡事項がございますでしょうか。

○引場課長 それでは、本日は皆様方からいろんな御意見をいただきまして、本当にありがとうございました。

これから、少しずつではありますけれども、外国人にとりまして過ごしやすい、安心して安全に暮らせ、活躍できる東京づくりということを進めてまいりたいと思いますので、今後ともよろしく願いいたします。

ありがとうございました。

○山脇委員長 ありがとうございました。

それでは、これもちまして本日の委員会を終了といたします。委員の皆様は長時間にわたりお疲れさまでした。

ありがとうございます。