



佐賀県国際交流プラザ



(公財) 佐賀県国際交流協会関係者（職員、県国際交流員、外国人協力者等）

(3) 運用上の要点:外国人住民の困りごとへの対応

①相談対応と初動のポイント

外国人住民への支援では、自治体としての体制整備や災害などを想定した対策づくりなど、公的な政策や枠組みを策定することがありますが、一人ひとりの地域住民への対応として、国際交流協会やNPO、病院や学校が関わる場合もあります。

地域で暮らす外国人住民は、生活の中で何らかの困りごとに直面するかもしれません。通常、そのような相談は最も身近な人に寄せられます。職場の世話役の人かもしれないし、日本語の先生かもしれません。最初に情報をキャッチした人が自分だけで解決することは難しいと感じた時は、一人で抱え込まず、外国人相談員や公的機関に相談するようにします。一般に外国人住民の困りごとは、言葉の壁や制度の狭間にあることで、小さな困りごとでも複雑化してしまう場合があります。

②関係者間の連携とコーディネーション

困りごとの解決に複数の関係者が関わる時は、互いに協力し、同じ目的・方向に向かって進んでいくことが大切です。各自の役割を明確にし、支援の重複や漏れが生じないように留意しましょう。

多文化共生の地域づくりでは、多くの場合において現場でのサポートが必要になります。当事者と直接関わって状況を確認し、情報提供や同行支援を行うだけでなく、外国人住民の声を地域活動にフィードバックする役割も担う人々です。地域のキーパーソンを見つけておくことも、コーディネーションを円滑に進める上で有用です。

それぞれの個別の困りごとは、同じ問題に起因する構造的課

題であるかもしれません。日頃から課題解決の事例を関係者間で共有できる仕組み（定期的なネットワーク会議など）があるとよいでしょう。

③情報の取り扱い

必要な情報のアップデートは、なるべく関係者全員に行い、同じタイミングで同じ情報を得られるようにします。一方で、個人情報の取り扱いには細心の注意が必要です。法令遵守はもちろんですが、個人情報の漏えいやプライバシーの侵害が生じないように、関係者間で取り扱いのルールを確認したり、必要に応じて秘密保持に関する同意書などを用意したりしてください。情報を共有する範囲やレベルを決める、会議体ごとにルール化するなどの方法もあります。

支援のためとはいえ、自分が知らないところで複数の関係者が自分について情報共有していたことが分かると、当事者は不快な思いをするかもしれません。自分が言っていないことを相手が知っているのはなぜかと疑問が湧き、不信感や警戒心が生じます。結果的に支援にマイナスの影響を与える可能性もあるので、注意してください。

通訳を入れる時はジェンダーにも配慮し、女性には女性の通訳に依頼することが望ましいと言えます。例えば、予期せぬ妊娠やDVなどジェンダーにかかわる問題では、文化や宗教との関係で考え方・価値観に男女差がある場合もあります。友人・同国人など身近な支援者は、行政機関ではできない部分を補ってくれる重要なステークホルダーであり、当事者の心を癒す存在でもありますが、職務上の情報保護の義務を負わないことから、個人の話がコミュニティ内で噂として広まってしまうことがあります。支援者は、秘密保持と情報漏えいのリスクに十分

に留意し、コミュニティ通訳を利用する時は必ず事前に当事者の了承を得るようにしてください。

(図表1-6) コーディネーションのポイント

- 役割分担と接続
- 目的の共有
- 関係者の合意
- 情報共有
 - ▶ 秘密保持（レベルごとの共有）
 - ▶ 変化への対応と情報の同期（関係者が同じ情報を持っていること）

case 5 佐賀県

災害時の多言語情報発信と避難民支援ネットワーク形成

（認定NPO）地球市民の会は、1983年に佐賀県で設立されました。地域活動を通じて世界の平和と親善に貢献し、地域社会の発展にも寄与することを目的として、国際協力、国際交流、国内事業に取り組んでいます。国際協力では主にミャンマーをフィールドとして、農業や環境問題に取り組んできました。しかし、国際化が進む昨今では、海外で展開する活動が地域支援に役立つこともあります。2021年8月の豪雨災害では、少数派の外国人住民（ミャンマー、タイ、スリランカ）に向けて災害情報を多言語で発信しました。その後、外国人住民からの聞き取りを基に水害ガイドブックを作成し、災害が起きた後に具体的に何をすればよいのか（罹災証明取得方法や支援物資、災

害ごみなど)を多言語でまとめています。

長期にわたる活動から培った地域のネットワークを生かし、災害時にはニーズの聞き取りや物資の輸送、ボランティアの受入れ調整など、民間ならではの活動をしてきました。2022年にウクライナ避難民受入れの際には、官民連携で行う SAGA Ukeire Network～ウクライナひまわりプロジェクト～の事務局になりました。活発な活動を展開する他の市民団体と連携しつつ、県や市町など行政とも支援策を調整し、避難民の生活を「ワンストップ」で支えるサービスを実施しています。

case 6 熊本県

企業・行政・外国人コミュニティが協働し、熊本で暮らし続けるための仕組みづくり

Kumamoto Kurasuは、熊本の社会・経済の発展に不可欠となっている外国人材を巡り発生している諸課題を踏まえ、労働・生活環境の改善を通じて適正な外国人材の受入れを実現し、世界の人々、とりわけ外国人材から信頼され選ばれる熊本を目指して設立された、産業界、行政と外国人コミュニティのネットワークです。始まりは県内の人手不足への危機感でした。『九州経済白書2024』によると、2030年に予測される熊本県の手不足は推計6.5万人ですが、「将来も熊本に暮らし、働き続けたい」と考えている外国人住民は47%にとどまっています。

このような状況の中、2022年頃から、課題意識を共有する地元企業数社や外国人コミュニティのキーパーソンたちと、県庁やJICAデスク熊本、多文化共生関係者数名が「定期的に課

題を共有する場を作ろう」と、2か月に一度ほど会合を持ち始めたのが Kumamoto Kurasuの始まりです。当初ひと桁だった参加者が会合を重ねるうちに次第に増加し、さまざまなアクターがそろっていることで効率的な議論・活動ができることが次第にわかってきたため、当時のメンバーたちの投票で「熊本で共に学び、暮らす(class/kurasu)」という意味を込めて Kumamoto Kurasuを名乗ることになりました。

調査をしたところ、多くの課題が浮かび上がってきました。例えば、「仕事・生活条件が聞いていた話と違う」「最低限のルールが守られているか不安」「今後のキャリアアップが見通せない」「身のまわりに頼れる、相談できる日本人がいない」「地域コミュニティと関係づくりができない」「日本語、熊本弁が難しい」「家探しが難しい」「熊本を知る、楽しむ機会がないまま終わってしまう」「交通ルール、マナー、やり方が違う」「交通手段がない」「地震、水害が起こったらどうしたらいい?」などでした。

現在は、(1)情報交換・議論・提言、(2)コラボレーション支援、(3)次世代を担う産業人材づくり、(4)県外とのネットワーキングの4つの機能を Kumamoto Kurasuは果たしています。現在は加盟団体も増え、農業、建設業、土木業、外国人材紹介業、人材募集会社、不動産業、企画制作会社、自動車学校、医療・福祉サービス、観光業などの企業、多くの国籍の多数の外国人コミュニティ、協同組合や教育機関、行政書士事務所、法律事務所、NPO、社会福祉法人、日本語教師グループなど多様で多数の団体や個人が参加しています。外国人従業員受入れに関する、あるいは来日する外国人住民の生活インフラが Kumamoto Kurasuでほぼそろっている状況になってきています。

column 2

多文化共生の新たな担い手

近年、多文化共生社会づくりにおける新たな担い手として注目されているのが、「地域おこし協力隊」や「地域プロジェクトマネージャー」、「集落支援員」といった肩書きを持つ方々です。いずれも総務省による制度で、活動期間中はもちろんのこと、制度によっては募集時から任期終了後の起業等にかかる経費等についても特別交付税措置を受けられます。

地域おこし協力隊は、都市部から過疎化の進む地域に移住した協力隊員が自治体の委嘱を受けて最長3年間、地域の問題解決や活性化のための活動に携わります。総務省によれば、約70%が任期終了後もその地域に定住しているそうです。2023年度の隊員数は7,200人で、2026年度までに10,000人まで増やすことが目標となっています。活動内容は幅広く、農業や水産業、医療・福祉、観光、教育などさまざま、その中に「多文化共生の地域づくり」が含まれます。具体的には、外国人住民と日本人住民の交流の場づくりや、外国人住民への日本語教育等があります。

香川県小豆島町では、2022～2024年度に委嘱した地域おこし協力隊員の一人が国の補助金を活用し、それまで島内になかった日本語教室を開設しました。任期終了後には一般社団法人を立ち上げ、町からの委託を受けて教室を運営しています。また、この隊員が中心となって、全国各地で多文化共生事業を担う地域おこし協力隊員のネットワークを形成し、定期的にオンラインでの情報交換会等を開催しています。

地域プロジェクトマネージャーは、2022年度から始まった比較的新しい制度で、最長3年間、市町村が実施する地域活性化のための重要プロジェクトをマネジメントします。2023年度には88市町村で91名が活躍していますが、その中には地域おこし協力隊から移行している人が少なくないようです。ここでも、外国人住民への相談対応や日本語学習支援等に取り組んでいる人がいます。

集落支援員は、過疎地域等の集落の維持・活性化のため、地域の実情に詳しく集落対策の推進に関してノウハウを有する人材が、集落の巡回・状況把握、住民同士の話し合いの促進等を通じて、具体的な取り組みやその取り組み主体となる地域運営組織などのサポートを行います。2023年度には2,214人が活動されていて、そのうちの5%程度は前職が地域おこし協力隊です。集落支援員には制度上の任期が定められていないことから(受入れ自治体や担当事業によっては任期が定められている)、中長期的な担い手となる可能性もあります。

外国人散在地域では、多文化共生に関する専門人材が不足していたり、最初から専門人材を長期雇用することが難しくかったりします。そうした場合には、これらの制度を活用し、他地域から一時的に人材と財源を確保し、多文化共生の地域づくりの基盤整備を試みることができます。さらに、そうした人材に地域に定住してもらうことができれば、その後も地域づくりの担い手として大いに期待されることでしょう。