

富山大学人文学部令和6年度卒業論文

多文化共生における多言語相談窓口の役割と相談窓口が抱える課題
(多言語相談窓口担当者と相談員・通訳での相談対応の認識の違い)

富山大学人文学部人文学科
社会文化コース社会学分野
氏名 栗波沙希子

目次

第1章 問題関心	2
第2章 先行研究	3
第1節 政府による外国人在留者への支援	3
第2節 多言語相談窓口とは	3
第3節 多言語相談窓口が設立された経緯	3
第4節 「多言語相談窓口実態調査 2020」の結果から	3
第3章 調査	6
第1項 調査対象の概要	6
第2項 調査日時	6
第4章 分析	8
第1項 ポケトーク	9
第2項 タブレット	9
第3項 三者通訳通話（トリオフオン）	10
第4項 VoiceTra	10
第2節 SNS の活用状況	10
第3節 とやま国際センターのインタビューでわかったこと	10
第1項 相談状況について（R3.4.1～R5.3.31）	10
第2項 相談内容について	11
第5章 考察	13
第1節 栗木(2022) の調査結果と、とやま国際センターを比較して	13
第1項 外国人住民への対応の在り方	13
第2項 相談対応のための環境整備	14
第2節 残る課題	15
第1項 相談内容の多様化	15
第2項 相談員の質	15

第3項 スタッフ・組織体制.....	15
参考文献.....	17

第1章 問題関心

ここ30年ほどで日本に暮らす外国人住民は急増した。そのうち富山県では2024年1月現在、約2万人の外国人住民が暮らしている。前年比11.6%の増加でこれは過去最多の人数である。国別ではベトナム、中国、フィリピン、ブラジル、韓国、パキスタンの順で在留者が多く、最多であるベトナム出身者は富山県内の外国人住民全体での24.9%を占めており、昨年度の2023年1月から13.70%の増加である。昨年度との比較でブラジル、パキスタン以外はすべての国が増加していることがわかる。(富山県 2024)

日本に来日する目的は多様であり、外国人の日本語対応力は個人差が大きいと考える。多様な外国人が利用する多言語相談機関が直面する問題に関して、先行研究を基にとやま国際センターがどの部分で克服し、どの部分で課題を共有しているか調べたい。

第2章 先行研究

第1節 政府による外国人在留者への支援

栗木（2022）によると、「多文化共生」ということばは神奈川県川崎市で生まれた。1995年の阪神・淡路大震災で被災した多くの外国人住民への支援のために設立された「多文化共生センター」の設立趣意の中で「多文化共生」について明文化された。この頃から少しずつ広がっていった「多文化共生」が、自治体の施策に定着したきっかけの1つは、2006年に総務省から出された「多文化共生の推進に関する研究会報告書～地域における多文化共生の推進に向けて～」である。この研究会報告書では、外国人住民は地方自治法上の「住民」であり、「地域で生活する住民」であると捉え、「コミュニケーション支援」「生活支援」「多文化共生の地域づくり」「多文化共生の推進体制の整備」という4つの柱で総合的・体系的な多文化共生の地域づくりの取り組みがまとめられている。外国人住民が日本で暮らしていく上での障壁として、「ことばの壁、制度の壁、心の壁」とよく言われるが、「ことば」の支援、「コミュニケーション支援」がとても重要であるとして、「多言語による情報提供」と「日本語教育」に関する具体的な取り組みが挙げられ、その1つが「多言語相談窓口の設置」となっている。

第2節 多言語相談窓口とは

法務省で2018年に閣議決定された「外国人材の受け入れ・共生のための総合的対応策」（以下総合的対応策と記載）によると、生活者としての外国人に対する支援として、外国人が在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・子供の教育等の生活に関わる様々な事柄について疑問や悩みを抱いた場合に、適切な情報や相談場所に迅速に到達することが出来るよう、都道府県、指定都市および外国人が集住する市町村100か所において、地方公共団体が情報提供及び相談を行う一元的な窓口である「多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮）」を設置することを支援した。その中で、地域の実情に応じて、同センターにおける通訳の配置・多言語翻訳アプリの導入による多言語対応（11か国語以上）等の相談体制の整備・拡充の取り組みを交付金により財政的に支援している。あわせて、同センターの地域との交流や日本語学習の場としての活用など、外国人に対する支援における同センターの機能の向上に努めており、また、地方公共団体及び関係行政機関が一元的な窓口における業務を円滑に実施することが出来るよう地方公共団体職員等に対し、管理局職員等を地方公共団体の要望に踏まえて派遣するなどし、出入国及び在留の手続に係る相談にも一元的に応じている。また、その後平成30年度補正予算（第2号）において「多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮）」の呼称を「一元的相談窓口」と改められた。

第3節 多言語相談窓口が設立された経緯

「多文化共生」が、自治体の施策に定着した大きなきっかけの1つとなったのは、総務省が発表した『多文化共生の推進に関する研究会報告書～地域における多文化共生の推進に向けて～』（2006）である。ここでは、外国人住民は地方自治法上の「住民」であり、「地域で生活する住民」であると捉え、「コミュニケーション支援」「生活支援」「多文化共生の地域づくり」

「多文化共生の推進体制の整備」という4つの柱で総合的・体系的な多文化共生の地域づくりの取り組みがまとめられている。

外国人住民が日本で暮らしていく上での障壁として、「ことばの壁、制度の壁、心の壁」とよく言われており、そのなかでも、「ことばの壁」を乗り越えるための「コミュニケーション支援」がとても重要であるとされている。

「多言語による情報提供」と「日本語教育」に関する具体的な取り組みが挙げられており、その1つとして多言語相談窓口が設立された。さらに、1990年の入管法改正以降、地域に暮らす外国人住民が急増し、自治体の多文化共生施策において情報の他言語化が重点テーマに位置づけられ、総合的対応策で「多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮称）を全国に100か所以上設置」することがいわゆる目玉施策として盛り込まれ、多言語相談窓口が改めて注目されることになる。

第4節 「多言語相談窓口実態調査2020」の結果から

栗木（2022）は、自身がメンバーであるNPO法人多文化共生リソースセンター東海が2020年に実施した「多言語相談窓口実態調査2020」の結果から多言語相談窓口の現状と課題を明らかにした。この調査では、全国281の多言語相談窓口の「相談窓口担当者」と「相談員・通訳者」¹にそれぞれ質問紙を送付し、2019年度時点の状況について尋ねたものである。

この結果から、日本に住む外国人住民の数はここ30年で急増し、外国にルーツのある日本人や避難民など国籍や来日目的が様々であるため、多言語相談窓口では一人ひとりへの対応が必要とされている。このような状況から、上述したように政府は外国人支援に力を入れており、多言語相談窓口の数や対応言語数は増加してきている。相談件数は増加または横ばいに、内容は深刻化、多言語化の傾向にあることが分かった。また、ほとんどの相談員は雇用形態が非正規雇用であった。

多言語相談窓口や対応言語数が増加したことで、外国人住民が母語で相談できる窓口が増え、安心につながっている一方で、彼らへの相談対応の在り方と相談対応のための環境整備に課題があると述べ、相談対応によって外国人住民の課題の根本的解決はできていないのではないかと栗木は主張している。

実態調査の結果、外国人住民への対応の在り方と相談対応のための環境整備が多言語相談窓口の問題であると栗木は述べている。

多言語相談窓口の役割については、相談窓口担当者と相談員・通訳者の両者の間に多少の違いがみられた。相談窓口担当者は「相談者に必要な情報を提供すること」が95.2%、「相談者を外部の専門機関・組織等に繋げること」が65.2%、「外部の専門機関・組織等と連携して問題解決に当たること」が36.7%の3つがよく挙げられた。相談員・通訳者では「相談者に必要な情報

¹ 「相談窓口担当者」と「相談員・通訳者」の定義については栗木(2022)では述べられていなかったが、ここでは相談窓口担当者は窓口で相談者の話す言語や相談内容を聞き、解決するために相応しい相談員・通訳者と相談員を繋ぐ役割を持つ人であり、相談員・通訳者とは直接相談者の相談を聞いたり通訳して問題解決に当たる人だと推測した。

を提供すること」が 89.3%、「相談者を外部の専門機関・組織等に繋げること」が 46.2%、「書類の記入など相談者が行う手続きを手伝うこと」が 34.1%でこの 3 つが挙げられていた。ここから、相談窓口担当者は情報提供が重要だと思う人の割合が高く、同じく相談員・通訳者も情報提供が重要だと考えていることが分かる。

しかし、両者が重要だと思っている役割のうち上位 2 項目は同じであるが、相談窓口担当者と相談員・通訳者とで考え方に大きな差があると思われる項目も存在している。例えば、「母語での話し相手をする（傾聴）」（相談窓口担当者の選択率 19.3%、相談員・通訳者の選択率 31.5%）や、「相談者が自立できるよう支援すること」（相談窓口担当者 24.2%、相談員・通訳者 32.4%）などである。

このことから、多言語相談窓口は専門機関・組織と相談者を「繋ぐ」機関であるが、窓口担当者の中には相談者に情報提供をすることが多言語相談窓口の役割であると考えている人が見られ、わずかに相談員・通訳者とで考え方の違いが生まれていることがわかる。栗木は、外国人住民の問題を根本的に解決するには他機関との連携が必要不可欠になってきているため、情報提供という表面的な対応だけではなく、外国人住民に寄り添った根本的な解決が必要であると主張する。

相談員・通訳者が困ると感じていることについては、「本当に解決に繋がっているか」「専門用語や専門的な内容が難しい」「自分の語学力不足」などが挙げられており、根本的な解決に繋がっていないのではないかと不安になっている窓口担当者が多い。栗木によると、相談員が相談対応をする中で不安を抱える原因は、相談員の雇用形態の特徴から起きていると考えられる。相談窓口担当者が考える多言語相談窓口の課題の一番多いものとして「相談員の人材確保・育成」が選択されている。その他上位 2 つは「外国人住民のニーズ把握」「相談窓口の周知」である。

多くの相談員は非正規雇用で、研修を受ける機会が少なく、OJT で学びながら対応している。研修の機会が少ないことによって、OJT だけでは学ぶことのできない日本社会の仕組みについての幅広い知識や、外国人住民の考え方や価値観、母国の制度についての知識、信頼関係を築くスキルを学ぶ機会が少ない。また、外国人住民との信頼関係を築くためには同じ相談員が継続的に相談対応できる体制になっていることが望ましい。しかし現状は、日によって対応する相談員が異なっている。また、期限付きで雇用されている相談員の場合は、期限が切れてしまうとそれ以上相談員として対応することが難しくなる。そのような状況では、相談者は何度も同じ話を繰り返すストレスや相談員によって異なる対応で混乱してしまう可能性がある。相談員にとっても、継続できないことによってきめ細やかな対応が出来ないジレンマに陥ってしまう。このように、非正規雇用の相談員が多いことで結果的に多言語相談窓口の相談員の質が低くなることに繋がると栗木は主張する。

また、外部の専門機関・組織等との連携という面では、連携機関の一つである国際交流協会は緊密に、教育機関とも比較的連携している一方で、社会福祉関係の機関とはあまり連携していない状況であることがわかった。

本研究では、栗木（2022）で述べられた多言語相談窓口の抱える問題について参考にしながら富山県の現状について調査していく。

第3章 調査

本稿では公益財団法人とやま国際センターへインタビュー調査を行った。また、とやま国際センターで調査を進めていく中でとやま国際センターの概要、HPの一部を印刷したものの他、公には出されていないデータも参考にすることができた。本調査ではこれらのデータを適宜参照しながら調査を進める。

第1項 調査対象の概要

・公益財団法人とやま国際センターの概要

昭和59年11月24日に国際地域社会の実現と国際的な視野を有する人材の育成を図るとともに、諸外国との協調と親善に資することを目的に設立された。国際理解、国際交流、国際協力および多文化共生と、富山県在住の外国人（住民、労働者、留学生）との交流を促進するための活動を行っている。公益財団法人とは、一般財団法人のうち公益法人認定法に基づき、行政庁から公益性を認められた財団法人のことである。自法人の利益の追求だけでなく、社会に様々な好影響を与えることを目的に活動している。とやま国際センターは富山県生活環境文化部国際課から業務委託を受けており、国際課が設定した予算内で業務を行っている。

団体の運営費は、事業を支援をしたいという思いをもつ賛助会員から集めている。個人は一口3000円、団体会費は3万円の賛助金である。しかし、年々賛助金だけでは運営することが厳しい状況となっており、大半は国際課が予算取りされる県費で賄っている。また、予算の中には国費も含まれている。

・富山県外国人ワンストップ相談センターの概要

公益財団法人とやま国際センター内に設置されている相談センターである。主に在留外国人が日常生活等に関することの悩みや困りごとなどを相談する場であるが、外国人だけでなく日本人にも利用されている。日本人は周りの外国人との関わりの中での悩みを相談するために利用することが多く、身近な外国人をサポートしたいと相談に来る人が多い。

第2項 調査日時

・富山県外国人ワンストップ相談センター

インタビュー調査（1回目）

日時：2023年11月10日 10:00～11:50

実施方法：対面

調査対象者：相談コーディネーター

インタビュー調査（2回目）

日時：2024年1月15日

実施方法：メール

調査対象者：相談コーディネーター

インタビュー調査（3回目）

日時：2024年7月11日 13:00～15:00

実施方法：対面

調査対象者：相談コーディネーター

インタビュー調査（4回目）

日時：2024年11月7日 13:00～15:00

実施方法：対面

調査対象者：相談コーディネーター

第4章 分析

本章では、調査で得られたデータを基に、とやま国際センターの相談状況について分析する。

第1節 とやま国際センターの言語の対応方法について

	月	火	水	木	金
英語	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00
中国語	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00
ポルトガル語	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00	9:00- 17:00
ベトナム語		9:00- 17:00		9:00- 17:00	
韓国語	13:00- 17:00				
ロシア語		13:00- 17:00			
テルグ語	13:00- 17:00				
ヒンディー語	13:00- 17:00				

(筆者作成)

とやま国際センターでは、英語、中国語、ポルトガル語、ベトナム語、韓国語、ロシア語、テルグ語、ヒンディー語の8言語に対応している。相談は無料、相談業務を行う職員はとやま国際センターで雇用された相談員と一般社団法人自治体国際化協会によるJETプログラムで富山県に派遣された国際交流員である。英語、中国語、ポルトガル語を担当している職員は各言語3人ずつで、非常勤の職員が担当している。英語、中国語、ポルトガル語は3人の職員が各週で1人ずつ担当し、ベトナム語、韓国語、ロシア語、テルグ語またはヒンディー語は富山県国際課で正式職員として勤務している国際交流員が正規職員として対応しており、週に一度の受付時間以外は国際課で勤務している。

相談方法は直接来所するか電話かのどちらかであり、メールや SNS での対応は基本的には受け付けていないが、一度相談を受け付けて事情を把握している方については、SNS で対応し、その件数も年々増えてきている。

とやま国際センターで対応している言語以外からの相談を受ける場合や、相談員が年休で対応できない場合は、翻訳機を利用している。翻訳機は、AI 通訳機であるポケトークと VoiceTra を使用しており、タブレット対応や三者通訳通話（トリオフオン）も使用している。電話での相談ではポケトークを使用することが難しいため、VoiceTra やタブレット対応、三者通訳通話（トリオフオン）でやり取りをしている。

以下で、ポケトーク、タブレット、三者通訳通話（トリオフオン）、VoiceTra での対応方法について詳しく説明する。

第1項 ポケトーク

ポケトークとは、2017年にポケトーク株式会社が開発した AI 通訳機で、クラウドでのデータを使用して翻訳をする端末である。互いに相手の言語を話せない人同士の会話を可能にする。74 言語以上の言語に対応しており、英語や中国語など話者が多い言語だけでなく方言などにも対応している。

大きさは名刺サイズの超小型デバイスであるため海外旅行、語学学習、日本で外国人をおもてなしする時やリモート会議など、様々な場面で使用できる。ラインナップは、デバイスがエントリー・モデルのポケトーク W とハイエンド・モデルのポケトーク S の二種類ある。どちらも、通訳機能・性能は同じで、ポケトーク S のみカメラ翻訳機能がついている。

さらに、2022年にはアプリ版ポケトークをリリースした。アプリ版ポケトークでは、デバイス版と同じく音声翻訳、語学学習、カメラ翻訳の機能がついている。音声とテキスト翻訳に対応している言語数は 74 言語、テキスト翻訳のみでは 11 言語に対応している。

使い方は簡単で、まず自分が話す言語と翻訳言語を設定する。その後、ポケトークに話しかけるだけでまるで通訳者がいるかのように通訳され、言語がわからない人同士でもスムーズに対話することが出来る。

第2項 タブレット

タブレット対応とは、タブレット端末を使用して通訳者と相談者を繋ぎ、相談に乗る対応方法である。ビデオ通話のようにお互いに顔を見ながら相談が出来る。ここでの通訳者は、とやま国際センターが契約した会社の外国人職員であり、彼らは母国語の他に日本語が堪能である。1年契約で、数年おきに更新されている。

タブレット対応をとる場合は担当職員が対応できない時、また、対応言語以外で相談の電話がかかってきた場合である。相談者が来所している場合はビデオ通話の形でタブレット対応を行い、電話でタブレット対応をとる時は電話をスピーカフォンにし、音をタブレットで察知して相談を受ける形である。

第3項 三者通訳通話（トリオフォン）

三者通訳通話（トリオフォン）とは、3人の人々が同時に電話で話すことが出来る機能である。このシステムを活用し、相談員が通話の中に入ることで、外国人と行政機関職員のコミュニケーションを手助けしている。

使用できる端末は電話機能がついている端末であれば、機種は問わない。また、携帯電話、固定電話のどちらでも可能である。使い方は、まず相談者が専用の電話番号へと電話をかけ、センターの相談員を呼び出す。相談員に、相談内容と繋いでほしい行政窓口を伝える。その後、相談員が行政窓口へ電話をかけ、3人で同時通話ができる設定に変更する。

第4項 VoiceTra

VoiceTra（ボイストラ）とは、2010年に国立研究開発法人情報通信研究機構（NICT）が、言葉の壁の克服を目指して開発したスマートフォン用の多言語音声翻訳アプリである。2020年に行われた東京オリンピックで大量の外国人が来日することが予想され、アプリの活用が推奨された。

旅行会話用として高い翻訳制度を備えており、さらに話した音声や対話文例によって頻りに性能改善が行われている。特に医療関係の翻訳精度が高いと言われており、最近では、専門的な言葉でも正確に通訳できるVoiceTraを積極的に利用している。

iPhone、iPad及びAndroid端末に対応し、無料でダウンロード可能である。対応言語は31言語で、そのうち12言語は言語の自動判別が可能である。使い方はポケットと同一で、翻訳言語を設定した後、スマートフォンに向けて話しかけるだけで通訳される。

第2節 SNSの活用状況

とやま国際センターのSNSは、FacebookとLINEの2つであり、イベント告知やコロナワクチンの接種などの広報活動などを行っている。最近では来所や電話を行わずにメールのみで相談を完結させるケースも増えているようである。メールでの対応の際は、普段以上に情報漏洩の危険性を考え、慎重に扱いながら対応している。

第3節 とやま国際センターのインタビューでわかったこと

この節では、とやま国際センター内の富山県外国人ワンストップ相談センターの相談コーディネーターの方に行ったインタビュー調査でわかったことをまとめた。

—

第1項 相談状況について（R3.4.1～R5.3.31）

相談件数は述べ件数で、令和3年度が1429件、令和4年度が1704件、令和5年度が1651件となっており増加している。

2021年に発生した新型コロナウイルスによってワンストップ相談センターの存在が公的機関から一般住民まで広く知られるきっかけとなった。センターでは平成4年度のセンター開所後から現在まで、市町村や公的機関、専門機関、民間企業にパンフレットを配布することと、そ

してとやま国際センターで勤務している外国人相談員のコミュニティで情報を拡散する二つの方法で周知を行っている。

相談件数は一年を通して大きく変わらず、とやま国際センターは外国人にとって需要があると言える。

言語は、令和5年度のデータを見るとポルトガル語が689件と最も多く、続いて日本語が424件、中国語が252件である。日本語での相談の中で日本語を話す外国人の相談は1割ほどで、日本人のうち企業や公的機関が外国人とのかかわり方を相談したり、一般市民でも近所に住む外国人の手助けをしたいという思いでセンターを利用する人が多い。

昨年度の相談件数のうち、対応方法別でみると電話が906件、そのうち連携機関と外国人、相談員を介して行う通話方法であるトリオフオンは190件、来所が232件、メールは278件、タブレットが45件であった。電話とトリオフオンで6割以上を占めており、相談員が通訳できる言語話者の相談者が利用するため最も件数が多い。相談対応の際に相談内容が変わった場合は別件扱いとなる。

年ごとの推移でみるとトリオフオン対応は令和3年度が86件、令和4年度が335件、令和5年度が190件、メールでの対応は令和3年度が247件、令和4年度が294件、令和5年度が278件でどちらも増加してきている。それ以外にも、とやま国際センターでは相談状況についての言語、相談内容での分類や相談者の国籍や居住地、年齢、相談方法、相談に来た曜日など細かく分類している。

国籍別ではブラジル、日本、中国の順に多い。令和5年度の相談内容は教育、入管手続き、医療についてを相談する人が多く、新型コロナウイルスに関する相談は月平均1、2件である。

相談形態は毎月電話が最も多く、メール、トリオフオン、来所は月によって増減がある。4、7、1月の職員の異動があった時期や夏休み、年末年始の長期休暇を取る時期にはタブレット対応が増えていることがわかる。

また、対応言語を話す相談員が対応できない時に送られてきたメールは、内容を見て代替りの者が対応するか、担当者が出勤してから返答するかを区別している。情報提供だけで解決する内容であれば代替りの者が代理でメールを送り、単なる情報提供だけで解決しない場合は相談員が出勤してから返答をする旨をメールで送信する。

第2項 相談内容について

相談内容は言語によって偏りが存在する。例えばブラジル人などのポルトガル語話者は、日本語の読み書き能力の習得が困難と感じる方は多く、入管手続きや保育所の申請書などの行政手続きから住宅購入、携帯電話の契約書などの色々な事務手続きのための相談が多い。反対に中国人などの中国語話者は事務手続きの相談に来ることは少ない。なぜなら、日本で暮らす中国語話者は日本人の配偶者であるケースが多く、パートナーに頼ることが出来るからである。彼らは日本人のパートナーとの離婚や死別などに関して相談に来ることが多い。また、日本人

などの日本語話者は外国人との接し方で相談に来ることが多い。

例えば、携帯電話の契約書への記入ができないなどの比較的簡単な事務作業や、インターネットに掲載している情報について聞かれた場合は相談員のみに対応を行っている。その一方で、相談者が弁護士などの専門家の回答を求めている場合や、問題解決のために専門家が必要な場合などは公的機関に繋いで対応する。例えば、働いている外国人が会社からの扱いについて契約と異なると感じ相談した場合には労働基準監督署に繋ぐ。また、仕事を解雇された人は失業手当を申請するためにハローワークへ繋ぎ、経済的に困窮して困っている人へは社会福祉協議会や市役所・町役場の生活支援担当課へ繋ぐ。

公的機関に繋いだり相談員によって一度対応した相談は、解決後に再度近況を聞いたりすることはない。相談者から継続して相談がある場合は相談に乗るが、センターからは、あえて相談後の情報を聞き出さないようにしている。相談者から連絡が来なくなった時点で、問題を解決できたか相談したいという意思がなくなったとみなしているためである。

第5章 考察

第2章第4節で先述したように、栗木（2022）は多言語相談窓口の問題について、外国人住民への対応の在り方と相談対応のための環境整備が不十分であることだと述べている。以下では栗木の主張する問題についてとやま国際センターの現状と比較して課題を見出していく。

第1節 栗木(2022)の調査結果と、とやま国際センターを比較して

第1項 外国人住民への対応の在り方

とやま国際センターのインタビューから、相談コーディネーターの方は相談対応や日本語教室などの外国人の生活を快適にするサポートを外国人に無料で行っていることがセンターの魅力だと考えている。在留外国人の多くは金銭的に余裕のある生活を送ることが出来ていないので、外国人に無料でサポートを受けることができることは外国人にとってうれしいものと言えるだろう。

そのようなボランティア意識が高い一方で、相談員の人手不足が課題となっていると考える。

とやま国際センターの多言語相談窓口では、対応言語の内、毎日センターの相談員が対応できる体制が整っている言語と、週に一度、国際課から人員を補って相談対応を行っている言語の2種類が存在している。相談の手段として6割以上が電話を使用している一方で、対応言語以外の言語での相談や、相談員の不在でセンターでの対応が難しい場合には翻訳機やタブレットを使用している。

栗木（2022）の調査結果では、窓口相談者の中には多言語相談窓口は「相談者に必要な情報を提供すること」が多言語相談窓口の役割であると考えている人が見られ、相談員・通訳者との考え方の違いが生まれていることがわかった。

相談コーディネーターの方へのインタビューから、とやま国際センターでは、外部の専門機関・組織等と連携して問題解決に当たることが、情報提供と同じくらい重要だと考えられているように感じた。これは、栗木(2022)において「相談窓口担当者」が挙げた重要な役割に対応している。

第4章第2項で述べたように、受けた相談のなかで専門家が必要とされている場合にはすぐに適切な機関・組織等に繋げていることが分かる。連携している機関も、とやま国際センターでは市町村、民間企業、入管、国際交流協会の順に多く、多様な相談内容への適切な繋げ先が周知されていると考えられる。このことから、相談者の正確なニーズ把握が出来ていると考える。

相談者の正確なニーズ把握ができていることで、栗木(2022)で述べられていた相談員・通訳者が本当に解決に繋がっているかの不安も解消されるだろう。

また、とやま国際センターの相談員はクレア²から派遣されている国際交流員であることか

² 1988年に設立された日本の自治体が国際化に対応するための支援を行う団体。総務省、外務省、及び自治体からの出資によって運営されている公益財団法人である。クレアは全国の自治体に対して多言語対応の支援を行い、多言語相談窓口に派遣される職員のトレーニングも支援しており、実務経験や言語スキルに基づいて派遣する職員の選定を行っている。

ら、十分な語学力のある相談員が対応できることや、相談対応に機械翻訳やタブレット対応を取り入れていることで相談員が不在の時でも相談が出来るような体制となっている。

実際に相談対応を行っていることを見ることはできなかったが、相談コーディネーターの方へのインタビュー中何度かコーディネーターである相談コーディネーターの方と相談員が協力しながら相談対応を行う様子を見た。繋ぎ先が分からないなどの問題が起きた場合でも、問題解決後、どこに繋ぐべきだったかをスタッフ全員で共有している様子から、専門的な内容の相談にもスタッフ全員が対応できるような仕組みが出来ていると感じた。

第2項 相談対応のための環境整備

対応言語の内、英語、中国語、ポルトガル語は平日 9:00~17:00 まで対応しているが、そのほかの言語は週に 1、2 回程の受付時間しか設けられていない。とやま国際センターは国と県からの予算で運営している。第2章第3節で先述したように、政府の総合的対応策によって全国 100 か所以上の多言語相談窓口の設置がされた。国として多文化共生の予算は拡大したが、各窓口への予算は縮小し、相談員がフルタイムで勤務するには厳しい状況にあるからである。

無料で生活相談の対応をすることで、相談者にとって利用のハードルが低くなるが、相談員勤務時間が短いことで相談者一人ひとりに合わせた相談を受ける時間が十分に確保しにくくなる。

また、フルタイムで勤務していないため相談員の給与は生活を賄うほどのものではない。金銭的な余裕のない外国人在留者に必要とされている仕事だが、無料でサポートを行っていることや相談員がパートタイムでの勤務のため、相談センターを継続的に運営することに関しては課題が多い。

第2節 残る課題

第1項 相談内容の多様化

近年外国人住民は増加しており、とやま国際センターでも相談件数は年々増加している。第3節第2項で述べたように相談内容は深刻・多様化しており、センターでは生活していく上での小さな困りごとだけでなく、近所トラブルや医療、労働、教育など重みのある相談まで様々な相談を受けている。相談内容の多様化によって、相談員・通訳者は単に情報提供するだけでなく、外部の専門機関・組織等と連携して問題解決にあたる必要がある。

だが、前述したように相談者のニーズ把握や適切な繋ぎ先の把握は出来ており、随時センター内で共有する仕組みが出来ている。とやま国際センターでは、相談窓口や国際交流協会などの外国人相談を受け付けているセンター同士での意見交流会を年に何度か行っている。また、外国人相談を受けることがある保健センターや社会福祉協議会などと交流する機会もある。昨年12月には、国際活動市民中心であるNPO法人CINGA³の方を講師に、実際の相談を基に外国人支援のポイントを話し合う会議が行われていた。とやま国際センターや国際交流協会などのように、直接外国人相談を受け付けている機関だけではなく、連携先の機関とも意見交換をすることでよりよい連携ができる仕組みが出来ていると感じる。

第2項 相談員の質

栗木(2022)や相談コーディネーターの方のインタビューから、多言語相談窓口は限られた予算での運用が求められており相談員不足が問題となっている。だが、とやま国際センターでは相談員が対応できない時でも機械翻訳やタブレット対応を取ることで相談員の質を上げている。国際課から人手を補っている言語などは、相談員が対応できる時間が限られているため相談者の利用したい時間帯に利用できない場合もあるだろう。相談者が利用したい時間にいつでも対応言語を話す相談員が常駐しているわけではないが、様々な方法で対応することができるためとやま国際センターは相談員の質が高いと言える。

第3項 スタッフ・組織体制

相談件数のデータや相談員が相談者のニーズ把握をしっかり出来ていることから、外国人住民にとってとやま国際センターは必要とされている機関であると考えた。富山県の外国人住民は年々増加してきているので、とやま国際センターは今後もニーズが大きくなり続けると考えられる。今後は相談員の人手不足が大きな問題となるだろう。

栗木(2022)や相談コーディネーターの方のインタビューで、多言語相談窓口の認知が難しいと述べられている。ここでいう認知とは、外国人住民への多言語相談窓口の認知だけでなく、日本人に対しての多言語相談窓口の認知も含まれると相談コーディネーターの方は考えてい

³ 日本国内外の国際的な課題に取り組む市民団体や個人をつなぐネットワークを構築し、支援することを目的とした特定非営利活動法人。公的機関であるクレアと異なり、CINGAは市民を中心とした活動を行っている。

る。特に相談員が専門的知識と語学力が必要な専門職であるということを知っている日本人が少なく、相談員の仕事に就いた人との間にギャップが生まれているのではないかと。また、相談員は情報提供するだけでなく、外部の専門機関、組織等と連携して問題解決することが求められていることから一人に対応するのではなく、多くの人と協力して業務を行うべきである。

それらのことがあまり知られていないために、相談員の仕事の重要性ややりがい伝わらず人手不足に陥っている部分もあるかもしれない。

このように、人材確保は栗木（2022）で報告された問題と重なっており、現在の多言語相談窓口が共通して抱える課題である可能性が高い。

参考文献

・栗木里栄、2022、「地域における多言語相談窓口の現状と課題:「多文化共生」の地域づくりにむけて」『金城学院大学論集 . 社会科学編』 19(1):82-99 ([file:///C:/Users/67276/Downloads/05_Rie%20KURIKI%20\(3\).pdf](file:///C:/Users/67276/Downloads/05_Rie%20KURIKI%20(3).pdf)) (最終閲覧日2024/2/7)

参考資料 (アルファベット順)

・ F-IFA福島市国際交流協会 (福島市役所定住交流課 都市間交流係内)
2024、「トリオフオン(三者通訳電話)」 (https://www.f-ifa.jp/?page_id=201)
(最終閲覧日2024/2/7)

・ 法務省、2018、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」 (<https://www.moj.go.jp/isa/content/930004288.pdf>) (最終閲覧日2024/2/7)

・ POCKETALK、2024、「翻訳機を超えた、夢のAI通訳機」 (<https://pocketalk.jp/>) (最終閲覧日2024/2/7)

・ 総務省、2006、「多文化共生の推進に関する研究会報告書～地域における多文化共生の推進に向けて～」 (https://www.soumu.go.jp/kokusai/pdf/sonota_b5.pdf) (最終閲覧日2024/2/7)

・ 多言語音声翻訳アプリ<ボイストラ>VoiceTra、2015、「特徴」『VoiceTraサポートページ—N ICT』 (<https://voicetra.nict.go.jp/feature.html>) (最終閲覧日2024/2/7)

・ 富山県、2023、「富山県／富山県内における外国人住民数(令和 5(2023)年 1 月現在、同年 10 月 2 日修正)」 (<https://www.pref.toyama.jp/1018/kurashi/kyousei/kokusai/2023gaikokujinjuuminsuu.html>) (最終閲覧日2024/2/7)

・ とやま国際センター (公益財団法人)、2024、「TICについて」『TICについて』 (<https://www.tic-toyama.or.jp/about/>) (最終閲覧日2024/2/7)

・ とやま国際センター (公益財団法人)、2024、「富山県外国人ワンストップ相談センター」『外国人生活情報』 (<https://www.tic-toyama.or.jp/life/consultation.html>) (最終閲覧日2024/2/7)

・ 自治体国際化協会 (CLAIR/クレア) (一般財団法人) 2024、「CLAIR (クレア) について」 (<https://www.clair.or.jp/j/clair/index.html>) (最終閲覧日2025/1/12)