

## 第4章 外国人相談における 行政区を超えた連携・協働

### 第1節 「東京外国人支援ネットワーク」の事例から



#### 杉澤 経子

東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター  
プログラムコーディネーター  
東京外国人支援ネットワーク代表

東京都の外国人登録者数は、2008年1月現在、39万321人、180カ国余に及ぶ。1995年の26万人に比べるとこの十数年間で1.5倍に増加しており、各地域では、日本語学習の相談や外国語のできる病院などの問い合わせが寄せられるようになり、市民団体による日本語教室や相談活動、また自治体でも外国語による相談窓口などが設けられるようになった。

80年代後半以降、自治体では国際化政策の担い手としていわゆる「国際交流協会」が設置されるようになり、都内26の国際交流協会で国際交流団体連絡会議が組織された。その中に、01年に外国人相談事業部会が設けられ、各地域における外国人相談の状況や課題についての情報交換が行われるようになったが、都内にどのような相談窓口があるのかその実態は不明であることが分かってきた。そこで、都内在住の外国人のためだけでなく、相談窓口の担当者が情報を持ち連携がとれる資料が必要ではないかと、都内の全自治体、NPOなどにアンケートを実施し、「東京外国人相談窓口マップ」として一覧表にまとめることにした。02年に、全12言語、4万7,000部が完成し、都内200団体に送付。地域の外国人への配布も依頼した。

この調査から分かったことは、都内72団体で外国語による相談が行われていること、しかし、対応言語が英語、中国語に偏っており、多言語対応にはほど遠

い状況であること、また、ほとんどのところが情報提供のみであることから、相談者のたらいまわし状況が想定されることであった。一方で、多言語対応の体制をとっている団体もわずかにはあるのだが、その情報が伝わるネットワークがないという現実も見えてきた。

この行政区を超えた横のネットワークは重要な視点である。なぜならば、例えば、武蔵野市の人口をフローとしてとらえてみると、周辺都市から通勤・通学してくる人口（流入人口）が周辺都市に通勤・通学する人口（流出人口）より30%以上も多いという。このように住民の生活圏が行政区と一致しない都市型の地域については、各自治体が相互に協力をし、広域で施策を考えた方が効率的であり、市民サービスの向上にもつながる。多言語化が必要とされる外国人相談においては、コストの問題もさることながら、少数言語の通訳や専門家など人材面においては自治体ごとに確保することは難しく、通常以上に広域ネットワークでの対応が求められる。

こうした状況を受けて、外国人相談事業部会では、どのような相談事業があり得るのかの検討を進めることになった。

2年間の話し合いを経て、02年から始まったのが、「都内リレー専門家相談会」である。

この「都内リレー専門家相談会」が目指したものは、多分野の専門家と多言語の通訳ボランティアがタイアップしてどんな相談にも対応できる相談体制の確立であった。さらに都内の複数の団体との「協働」事業として専門家相談会をリレーで都内を巡回することにより、団体としては年1回の開催で済むだけでなく、相談者にとっては一年中都内のどこかで母語で専門家のアドバイスが受けられる体制になる想定である。

こうした活動を立ち上げた当初は、各国際交流協会の職員は「なぜ行政区外の相談者を受け入れなくてはならないのか」という行政の旧態依然とした発想と対峙しなければならない状況であった。しかし、活動を進めていくと、各協会がこのリレー相談会をきっかけに新たに通訳ボランティア制度を立ち上げ、その結果、多くの市民が活動するようになった。これらの人材を行政区内だけに縛りつけるのではなく、都合の良いときに都内のどの地域の活動にも参加できるようにしたことで、かえってボランティアの活動の場が増えることになり、行政への説得力になったともいえる。

活動が3年目に入ると、今度は行政本体が自ら参加を希望してくるようになり、他にも、弁護士会や多文化間精神医学会などの専門家団体および外国人支援をし

ている NPO や市民団体などが加わってきた。その流れを受けて、05 年には国際交流協会だけで組織していた「外国人相談事業部会」を改組し、「東京外国人支援ネットワーク」として発足した。現在は 42 団体で構成するネットワーク組織として活動を展開している。こうして、02 年に 9 カ所で始まった「都内リレー専門家相談会」は、08 年度には 20 カ所で開催されるまでになっている（下表参照）。

07 年度までの 6 年間のリレー専門家相談会の結果を集計すると、相談者は全部で 67 カ国、1,754 人、参加したボランティアは延べ 1,899 人に及び、相談を受けた専門分野は 17 分野、通訳した言語は 22 に上っている。これは、外国人の抱える問題が複雑多岐にわたってきていることを示すと同時に、多言語対応の必要性も明らかになったといえる。また、相談者の居住地域については、半数以上が開催団体の居住地域ではないことも分かってきており、当班がテーマとしている外国人相談に関しては、行政区を超えた体制づくりが強く求められる。それに加えて、支援ネットワークの活動にかかわっている弁護士会主催の法律相談会にも、2 年前から精神科医が待機するようになってきている。このことから分かるように、多分野の専門家の連携・協働も重要な視点として見えてきている。

こうした、行政区の壁を超え、多言語、多分野の専門家による連携・協働の取り組みは、今後、多言語・多文化化が進展するだろう日本社会における課題解決のひとつの試金石といえるのではないだろうか。

## ■ 東京外国人支援ネットワーク「都内リレー専門家相談会」の実績

|           | 2002年 |      | 2003年 |      | 2004年 |      | 2005年 |      | 2006年 |      | 2007年 |      |
|-----------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|-------|------|
| 会場数       | 9     |      | 12    |      | 15    |      | 15    |      | 17    |      | 16    |      |
| 相談者数      | 188   | 36カ国 | 319   | 40カ国 | 292   | 44カ国 | 299   | 48カ国 | 343   | 40カ国 | 313   | 43カ国 |
| 相談件数      | 252   |      | 476   |      | 425   |      | 392   |      | 479   |      | 405   |      |
| 対応言語数     | 16    |      | 19    |      | 15    |      | 13    |      | 14    |      | 17    |      |
| 語学ボランティア数 | 243   | 20言語 | 324   | 28言語 | 377   | 22言語 | 303   | 23言語 | 359   | 21言語 | 303   | 21言語 |
| 専門家数      | 75    | 15分野 | 127   | 17分野 | 213   | 13分野 | 164   | 17分野 | 178   | 17分野 | 185   | 15分野 |