

CINGA 活動報告会

—新型コロナウイルスの影響下の東京で
いま私たちが取り組んでいること—

2020年5月16日（土）午後1時～4時

オンライン（ZOOM ウェビナー）にて開催

主催 特定非営利活動法人 国際活動市民中心
(CINGA)

第1部 午後1時00分～2時25分(85分)
「東京都外国人新型コロナ生活相談センター
(TOCOS)の役割と現場からの声」

東京都 生活文化局 都民生活部 地域活動推進課
課長代理(活動支援国際担当) 村田 陽次

はじめに

NPO 法人国際活動市民中心コーディネーター
新居みどり

新居:皆さん、こんにちは。きょうは緊急開催活動報告会「新型コロナウイルスの影響下の東京でいま私たちが取り組んでいること」にご参加いただきまして、誠にありがとうございます。

こちら東京は、きょうは雨です。今回この報告会に約350人の方々にご参加いただいています。私どもの顔は見えないと思いますが、皆さまの顔やお声が聞こえないのは少し残念ですが、メンバーで一生懸命オンライン報告会を開催したいと思います。皆さんからのご意見は、機能としてチャットと、もう一つ質問ということで対応していくことができますので、そこに書いてください。

今回は全国の国際交流協会の皆さんも300人ぐらいの方が参加いただいております。この機会に、これからコロナの新型ウイルスが長期化する中で、全国的なネットワーク、つながりができたらと強く思っております。たくさんの時間があればいいのですが、限られた時間でかなり凝縮してお話をしていくので、早口になったりするかもしれないし、あとは少し分かりにくいことがあるかもしれません。そういったことは、後日またゆっくりとCINGAにお電話いただいたらご説明もしますし、場合によってはZOOMで意見交換会なども個別にできると思いますので、どうぞよろしく願いいたします。

それでは第1部を開催したいと思います。



村田:それでは最初に私から、TOCOS(トコス)の開設の経緯と、東京都が設置した趣旨についてお話をさせていただきます。皆さんの画面に資料が出ていると思います。事前にメールでも届いていると思いますので、そちらの方をご覧くださいながら、お話を聞いていただければと思います。

まずTOCOSの概要です。名称ですが、東京都外国人新型コロナ生活相談センター、略称TOCOSということで、英語での名称は資料のとおりになっております。受付時間は平日の10時から午後の5時までです。基本的には平日のみの開設ですが、ゴールデンウィークの5連休につきましては、間がかなり空いてしまい、それでは不安が大きくなるだろうということで、3日間のみ祝日も特別に開設いたしました。電話番号はこちらに書いてあるとおりです。外国人の方々にかけていただきやすいようにフリーダイヤルにしております。対応言語は日本語をはじめ、英語・中国語・韓国語・ベトナム語、その他合わせて全14言語となっております。TOCOSの機能ですが、こちらの図にあるとおり、外国人、あるいは外国にルーツのある方に電話をかけていただきまして、最初

はやさしい日本語で希望言語の聞き取りをいたします。希望言語を聞き取り、当該言語の相談員が対応した上で、内容に応じてそれぞれ保健所や労働相談情報センター、入管、区市町村といった専門の窓口を引き継ぎます。また、ここが今回の特徴なのですが、資料に書いてあるとおり、引き継ぎ先が言語対応をできない場合、三者間通訳によって言語面でサポートする仕組みで運営しております。これを東京都として、今年度4月17日（金）から新たに設置いたしました。

東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）について

TOCOSの概要

<名称>
日本語：東京都外国人新型コロナ生活相談センター（略称 TOCOS トコス）
英語：Tokyo Coronavirus Support Center for Foreign Residents

<受付>
受付時間：平日 10時～17時 ※5/4～6のみ祝日も対応
電話番号：0120-296-004（フリーダイヤル）

<対応言語>
日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、フランス語、カンボジア語、ミャンマー語

<機能>

外国人

TOCOS
東京都外国人新型コロナ生活相談センター

1. 「やさしい日本語」で希望言語聞き取り
2. 当該言語の相談員により相談対応

① 情報提供・相談対応

各専門相談窓口

・保健所（新型コロナ受診相談窓口）
・労働相談情報センター
・東京出入国在留管理局
・区市町村 等

② 各専門相談窓口へ引継ぎ
③ 引継ぎ先が言語対応できない場合、言語面でサポート（三者間通訳等）

開設に至る経緯ですが、まずは課題の認識ということで、少し新型コロナ感染症の拡大を振り返ります。最初にメディア等で話題になったのが1月中旬、中国の武漢が封鎖されて、それに伴って国内でも紙マスク等が品薄になりました。2月上旬には、クルーズ船のダイヤモンド・プリンセス号が横浜に寄港しまして、船内で大量に感染者が出たということで大きく取り上げられました。3月に入りまして、WHOのパンデミック宣言があり、政府の専門家会議がいわゆる3密回避の呼びかけを行いました。この頃から、一番早かったのが多分Jリーグだったと思うのですが、選抜の高校野球など例年行われている大きなイベント、それからコンサートなどが次々に中止になり、社会的に大きな影響が出始めました。3月下旬になりますと、3連休があって、その後に感染者が急増し始めました。それとアジアだけではなくて、ヨーロッパだったりアメリカだったり各国でも感染者が

急増し始め、移動制限が行われました。また、社会的にかなり大きかったのが、タレントの志村けんさんがこの新型コロナウイルスの肺炎でお亡くなりになったことです。これらを受けて、東京都としても外出自粛を要請するとともに、オリンピック・パラリンピックを延期するなどの決定を行い、4月上旬には緊急事態宣言が発令されて外出や営業の自粛要請が強化され、感染者数もかなり増えて、影響が非常に大きくなったという流れだったと思います。

こうした状況に対して、我々東京都の生活文化局としては、元々1月2月に病気が問題になり始めた頃から、たとえばやさしい日本語によって新型コロナウイルスについて説明をしたり、あるいは「皆さん手洗いうがいを行いましょう」みたいな呼びかけをしたりというような情報提供は行っていたのですが、先ほどのように3月に入って、だんだん社会的な影響が大きくなってきていた中で、3月の下旬に、都内の日頃からお付き合いのある外国人支援団体ですとか、関係者の皆さんを対象にメールによる調査を行いました。その中で都内の在住外国人の方々の、感染や社会の不安定化に起因するさまざまな不安や課題が明らかになりました。そして、その中で多く寄せられていたのが、生活各分野について「そもそもどこに話せばいいんだろうか」「我々はどうしたらいいのだろうか」という声でした。内容的にも、資料の方には抜粋という形で書きましたけれども、雇用就労分野、子どもの学習、在留資格、差別・偏見、それからもちろん新型コロナ感染症そのものということで、ここに記載したのは一部ですけれども、様々な声が寄せられました。



東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）について

開設の経緯

<参考>都民生活部 新型コロナ外国人困りごと調査（抜粋）

分野	寄せられた声
雇用・就労	<ul style="list-style-type: none"> 雇い止めや就労時間の短縮等により収入が減ってしまっている。今後、どのように生活をしたらいいのか アルバイト収入激減により、生活費、学費に不安があるが、「家族滞在」、「留学」でも社会福祉協議会の「緊急小口貸付」は利用できるか
子供の学習	<ul style="list-style-type: none"> 休校で子供たちの学ぶ場・居場所がなくなっている 小学校から情報が来ないので、いつ始まるのか、休校中どう過ごせばよいか、どんな勉強をすればよいか、わからない
居場所等	<ul style="list-style-type: none"> 自国にいる家族が心配しており、すぐに帰国することもできないため、ホームシックなどの精神的問題を抱えている
在留資格	<ul style="list-style-type: none"> 帰国している人は、入国禁止措置により在留期限が終了してしまい、再度の取得に手間がかかっている
差別・偏見	<ul style="list-style-type: none"> 公共交通機関で隣に座るとあらかじめ嫌な顔をされ席を立ててしまうなど、差別的態度が増えた 外国人のみならず支援者も偏見の対象になっている
情報伝達	<ul style="list-style-type: none"> 少数言語話者は、ニュース等も理解できないので世の中がどうなっているのか理解ができず、精神的に恐怖感を持っている人が多い
感染症関係	<ul style="list-style-type: none"> 感染症状があった場合、どうやってどこに行けばいいのかわからない 多くの保健所は多言語対応をしていない。

こういったことに対して、都は、最初に感染症が問題になり始めた頃から段階的に行政としての対策を打ち出しておりまして、先ほどお話したようにどんどん社会的に影響が大きくなっている中で、3月末時点には第4次の緊急対策というのを検討しておりました。新型コロナ感染症そのものについては、東京都の中では福祉保健局という部局が所管になるので、そこが日英中韓4言語対応のコールセンターを設置していたのですが、こちらについては情報提供が中心になっており、この4言語以外の少数言語にも未対応の状況でした。我々都民生活部も、生活に関する諸課題に対応するために都庁内の色々な部署との調整を検討したのですが、そもそも既存の行政の体制では具体的な案件、先ほどの聞き取り調査に出てきたような個別の困り事を吸い上げて解決のためにつなぐ仕組みができていないという問題がありました。そこで我々としては、少数言語も含めた相談対応と適切な関係機関へつなぐ仕組みが必要という認識に至りました。

一方、都内では元々外国人に対する様々な支援事業が行われているのですが、そのうち相談の状況というのを3月下旬の段階で調べてみたところ、まず都庁内にも一般的な広聴の窓口として都民の声課というのがありまして、その中で多言語相談を行ってはいたのですが、コロナの感染が広がって対面相談が停止されておりました。それから、外国人相談に限らず、電話相談の相談件数が非常

に増えまして、体制がひっ迫している状況でした。また、都内の様々な自治体やNPOの相談窓口もありますが、これもまた感染拡大に伴いまして対面相談は困難になっておりまして、東京都自身もそうなのですが、そもそも自治体などは人との接触を減らすために出勤日を減らす動きがありましたので、活動に制約が出ておりました。それと、我々東京都の関連団体であります東京都国際交流委員会については、実は昨年度まで相談事業を行っておらず、今年度から新たに都内の相談の仕組みを作る事業に取り組む予定だったのですが、3月末の段階ではまだそのチームが発足していない状況でした。こうしたことから、3月下旬の時点で都内全体において、外国人相談に関する対応力が低下しているという状況がありました。

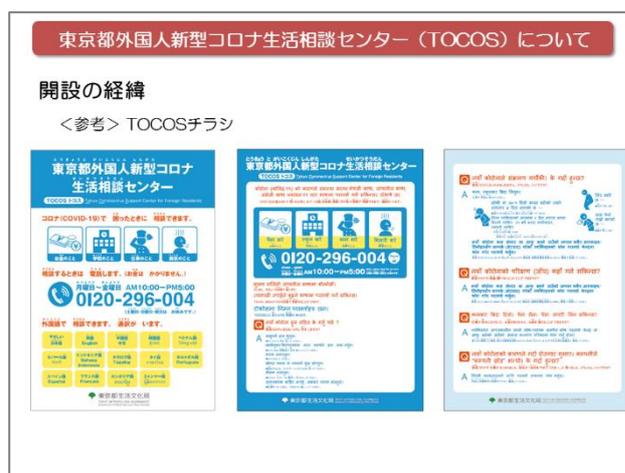
こうした中で、じゃあどうしようということでも検討しまして、東京都として相談事業の必要性は認識したのですが、すでに都民の声課は相談件数増で体制がひっ迫しており、同課を除くと外国人相談事業に関するノウハウを有しておらず、体制拡充を急に行うのは困難でありました。ではどこか団体と連携して、そういった連携の中で対応する体制を作れないかと模索することになり、そこで声を掛けさせていただいたのが、きょうの報告会の主催者でもありますCINGAでした。かねてから我々と連携していたというのもあるのですが、相談に関して幅広い事業経験を有していらっしゃるということでCINGAさんに問い合わせたところ、人材や体制について短期間である程度確保の見込みがあるという回答があったものですから、それでしたらぜひ一緒にコロナの状況について対応する事業ができないかということで、お声掛けさせていただきました。また、先ほどちらっとお話しましたが、東京都国際交流委員会においても、今年度に新たに相談体制を作る予定でしたので、4月になれば相談のスタッフを採用することが決まっておりました。そういった状況を踏まえまして、CINGAおよび東京都国際交流委

員会との連携によりまして、外国にルーツのある人々の生活課題全般を対象とする相談事業を始めることにしました。東京都が福祉保健局で設置していたのは病気に関するコールセンターでしたので、我々生活文化局としては、生活課題全般を対象として必要に応じて関係機関につなぐスキームを策定する方向で動きましました。3月末から4月上旬に、病気そのものの対策の所管である福祉保健局などの都庁内やCINGA、東京都国際交流委員会との調整を行いまして、都の新型コロナ感染症の緊急対策として、9月末までの相談事業の実施を決定いたしました。

事業実施を決定してから開始までについては、当初は4月20日(月)の開設を目指していましたが、その間に感染者が増えて、4月6日に国の緊急事態宣言が出るなど事態が急速に悪化して社会不安も広がるという状況を踏まえ、1日でも早く開設できないかということで、準備を加速いたしました。それで人材の確保、システム等の契約手続き、所管との情報収集や調整、相談員への研修を短時間で実施し、研修もこういう状況ですので遠隔で行い、チラシ作成なども突貫工事的に行いまして、4月17日の開設にこぎつけたという状況です。役所ですので、やっぱり予算上のさまざまな都合があったりもします。実際のところ、補正予算を組まないとお金が足りないのですが、その補正予算というのが4月の下旬にならないと付かないという状況で、なんとか1日でも早くできないかということで事業を2期に分け、まずは5月6日までとしました。5月6日というのは、緊急事態宣言の当初の期限です。そこまでが試行実施、それ以降を本格実施と位置付けて4月17日に始めたという形になりました。また、始めてからも試行期間中は、当初平日の昼間のみに対応していたのですが、やはり保健所とか病院へのつなぎの必要性から、時間外に対応することも出てきます。たとえば、実際にあったのですが、4月17日の金曜日の夕方に保健所、それから病院へつなぐ

必要のある症状の出ている方からの相談がありました。保健所とか病院に行くのはいつになるかと言うと、病院への検査が翌日土曜日、もしくは日曜日になるということで、急ぎよ CINGA や国際交流委員会とも協議しまして、緊急性が高いものについては時間外にも通訳を実施することにしたのです。ただし、相談受付についてはきりがなくなるので、平日のみのままとしました。それから、ゴールデンウィークについては、先ほどもお話ししたように3日間特別に実施しました。また、何しろ突貫工事だったものですから、開設した時点では相談票や集計方法について、ある程度はできていたのですがきちんと固まっていなかったもので、開設後の状況を見て修正といった形にして、何度も言いますが非常に突貫工事的に開設にこぎ着けたという状況でした。

チラシについては、このように作成いたしました。一番左にあるのが最初に作ったものです。これはやさしい日本語とイラストで作りました。真ん中と右側にあるのが両面で今ウェブサイト等に掲載しているチラシで、これは14言語版を作成しております。



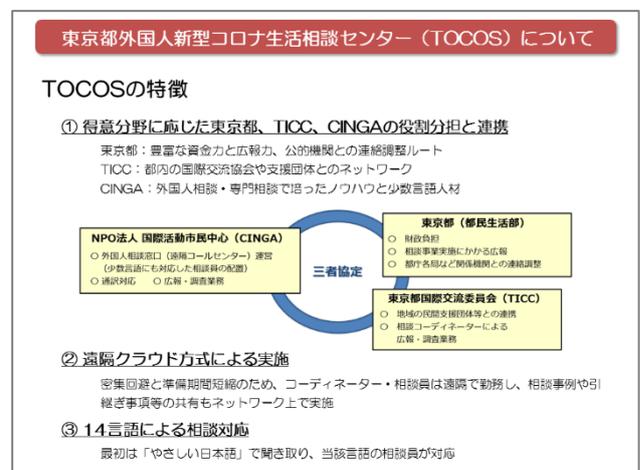
開設しまして、やはり都内でこういうふうに外国人の皆さんの電話相談を包括的に多言語で受けられるというところがなかなかなかったものですから、反響もかなり大きく、相談件数も開設当初は1日に100件を超える電話がかかってきましたし、NHKの報道等でも取り上げられました。

経緯については今振り返ったところですが、TOCOS を短期間で開設できた要因を 4 点挙げさせていただきます。まずは外国人支援団体の協力です。東京都というのはやはり区市町村支援が主な役割になってきますので、外国人の皆さんと直接接するようなインターフェイスが少ないというのが普段からの多文化共生部署の悩みでもあるのですが、今回は都内の支援団体の皆さんの協力で、東京都自体が年度末の繁忙期とか人事異動と重なって大変なところもあったのですが、効率的に課題を集めることができました。第 2 に、CINGA さんとの連携で、実践的なノウハウや人材を導入することができました。これは日頃からの信頼関係のたまものだったと思います。また、第 3 に、短期間で庁内の意思決定ができたということについては、支援団体への聞き取り結果が出た 3 月末にちょうど東京都が次の緊急対策を策定していたというタイミングが重なったことも幸いしまして、数日間で方針策定から意思決定にこぎつけることができました。そして第 4 に、何と言っても早期開設へのこだわりです。準備の作業量の多さや予算確保の問題から開設を少し送らせてはどうだという声もあったのですが、やはり一日でも早く対処したいという気持ちから、当初予定よりも 3 日早めて開設することにいたしました。先ほどもちらっとお話ししましたが、開設初日に非常に重い症状の出ている外国人の方から相談が寄せられるなど、深刻な案件が相次いだことから、これは正しい判断だったということが言えると思います。

ここで、東京都として TOCOS 設置をした趣旨についてあらためてお話ししたいと思います。まず、都内の在住外国人をはじめとする外国にルーツを持つ方々の、新型コロナ感染症やそれに伴う生活の不安を軽減することです。また、相談自体についてできるだけの解決を行うことに加えて、在住外国人に関する課題を把握し、東京都の多文化共生施策や各局事業、国際交流委員会の事業に反映することです。これは実際にやってみると、

やはり課題を引き取って取り組む中で、今までの仕組み等の不備と言いますか、なかなか対応しきれないところというのが次々明らかになってきました。そういったフィードバックを行っていくというのが大きな趣旨というふうに考えております。それと 3 つ目なのですが、報道等でもありますように、今回感染者の方々等に対応する保健所や医療機関をはじめ、関係機関、非常に体制がひっ迫しております。在住外国人に対して適切な情報提供を行い、あるいは通訳機能でできるだけスムーズにつなぐことで、そうした現場で対応している機関の対応の負担を軽減するというのも目的の一つです。

続いて、TOCOS の事業の特徴をご説明いたします。まず一つ目ですが、得意分野に応じた東京都と東京都国際交流委員会、CINGA の役割分担と連携。東京都は大きい組織ですので、資金力と広報力がありますし、国はじめ公的機関との連絡調整ルートがあります。国際交流委員会は、都内の国際交流協会や支援団体とのネットワークがございます。繰り返しお話ししているとおり、CINGA には外国人相談や専門相談で培ったノウハウ、それから少数言語に関する相談員などの人材があります。この三者が連携して取り組むという形を取ることで、幅広い対応ができるようになってきていると考えています。



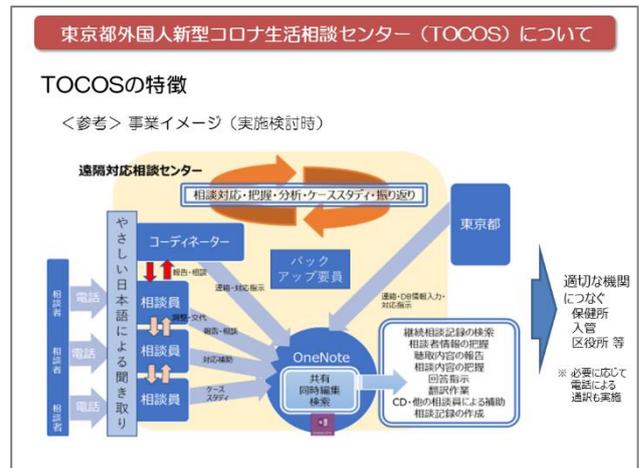
二つ目ですが、遠隔クラウド方式による実施です。これは後ほど亀井さんから説明があると思い

ますが、密集回避、それから準備期間短縮のためにもコーディネーター、相談員は遠隔で勤務し、特定のコールセンターは設けておりません。相談事例や引き継ぎ事項の共有もネットワーク上で実施しております。

それと三つ目は、14言語による相談対応ということで、最初はやさしい日本語で聞き取りまして、当該言語の相談員が対応します。

つなぐ仕組みの工夫といたしましては、まず相談員とコーディネーターのユニットがあります。これは都や関係機関との調整をスムーズに行い、相談員が電話に専念するために、コーディネーターと相談員というふうに役割を分けまして、コーディネーター1人と相談員2~3名で1ユニットを組んで、電話に対応するという形をとっております。要は、相談員の方はあくまで相談者の方とのやりとりに専念する。それとあるいは、通訳業務に専念します。コーディネーターの方は、その方々と一緒にいろいろな関係機関との調整を行っていくということです。1日80件程度の相談を想定しまして、3ユニットでスタートいたしました。件数の少ない少数言語の相談員につきましては、バックアップ相談員という形をとりました。つまり電話に最初に出る相談員については、電話がかかってくるのが非常に多いだろうと予想された、たとえば中国語やベトナム語の方を当てる。それ以外の少数言語の相談員さんにつきましては、バックアップとして別途待機していただくという形をとりました。

それと、つなぐ仕組みの二つ目ということで、電話通訳等の実施です。つなぎ先の機関が多言語化されていない、特に保健所などが多言語化されていないというのは、割と早い時期から指摘されていた問題であったと思います。それで、必要に応じて、電話になりますけれども三者間通訳等を実施するというように対応しております。先ほどもお話したとおり、先方の事情によっては時間外土日でも対応しております。



最後に、相談事例の集積およびアンケート調査による課題把握です。今回相談をやってみて、そこで得られたものをフィードバックするというのも大きな目的の一つと考えておりますので、相談自体による随時の課題把握と並行して、在住外国人の困りごとアンケートですとか、あるいは国際交流委員会のネットワークを生かして、都内の国際交流協会や外国人支援ネットワーク加盟団体に対しても調査を実施いたしまして、事業等へのフィードバックを図りたいと考えております。

相談件数ですが、試行期間の13日間で受付件数は1,028件に上りました。平均すると1日100件は行かないのですが、開設当初は100件を超える電話がかかってくるという状況です。言語別内訳ですけれども、1,028件のうち半分強について、いわゆるやさしい日本語で対応しています。その後、英語、中国語。英語は必ずしも英語ネイティブの方に限らないですが、多いということです。ちょっと特徴的なのが、やはり最近、都内にネパール国籍の方が急増しているということが反映していると思うのですが、ネパール語が割合としてはかなり多くを占めております。

分野別の件数ですが、健康不安も多いのですが、それ以上に経済困窮と企業経営に関するものが多いです。このうち経済困窮、個人の経済困窮的なものが大体350件ぐらいで一番多くて、「自分は10万円の給付金がもらえるのでしょうか」という話が非常に多いです。在留資格に関しましては、

出国制限により帰国できません、健康不安に関しては、今熱何度あるのですがどうすればいいんでしょうといったような話があります。企業経営系、これは経済困窮もそうですけれども、経営しているけれども、今のご時世ですので収入が減っています、何か支援を受けられないかということで、支援策を紹介するというようなことが結構あるということです。

東京都外国人新型コロナ生活相談センター（TOCOS）について							
相談件数と傾向							
＜総件数＞							
相談受付 1,028件 （4月17日～5月6日の13日間）							
＜対応言語別内訳＞							
やさしい日本語	英語	中国語	韓国語	ベトナム語	ネパール語	インドネシア語	タガログ語
561	139	120	9	29	67	1	28
タイ語	ポルトガル語	スペイン語	フランス語	カンボジア語	ミャンマー語	合計	
8	13	31	4	2	16	1,028	
＜分野別内訳＞				＜主な事例＞			
相談内容	件数	<ul style="list-style-type: none"> 熱が37度あり、かかりつけ医に行ったが風邪と診断され、自宅療養中。感染していないか不安。 在留期限がまもなく切れるが出国制限により帰国できない。 10万円の給付金は自分ももらえないのか。 店を経営しているが、収入減で困っている。何か支援を受けられないか。 					
健康不安	230						
在留資格・入管手続き	101						
労働・解雇	107						
生活全般	72						
経済困難・企業経営	525						
教育	4						
その他	213						
計	1,252						

そういった対応を行っている中で、運営から見た課題ということで4点挙げます。1つは外国人相談事業への理解や、周知を進める必要があるということです。TOCOSは通訳業務も行って、色んなところにつないではいるのですが、そのことがちょっと勘違いを生んでいるというところもあって、一部の役所に外国人問題は何でもTOCOSにつなげばいいという勘違い、たとえば区役所などから、その区役所の業務で解決しなければいけないことがあるのに窓口に来た人にTOCOSにかけさせてしまい、結局TOCOSの方でそれは区じゃないと対応できませんということで、区から回されてきたものを区にリターンするというところもあって、TOCOSはあくまでも課題解決の方向性を示すということとつなぐという機能ですので、できることできないことというのをはっきりさせた上で、現場の方にも対応していただく必要があるのかなど。ここはよりきめ細かい広報周知が必要ということで、言語を増やした新しいチラシも作りまし、ゴールデンウィーク

明けにウェブサイトを開設しまして、そこに取扱説明の掲載もしております。

それと2つ目は、東京都と東京都国際交流委員会の処理能力、情報発信力です。都民生活部や国際交流委員会としては初の相談事業でありまして、新型コロナ対策、都庁も出勤はなるべく抑制している状況でやっておりますので、その中で新しい課題に取り組むというのは非常に大変なことであるというのが本音のところ。また、先ほど申し上げましたけれども、ゴールデンウィーク明けにウェブサイトができましたが、それまでは立ち上げることができず、情報発信力の面では課題があるのかなと思います。今後TOCOSを運営していく上でも、東京都国際交流委員会、それと今日は詳しくは申しませんが、その後継として事業を引き継ぐ新たな財団を東京都は立ち上げる予定ですので、そこでやる相談事業の開始に向けても、やはりこういった部分を踏まえて体制の強化をしていくのが不可欠だろうと考えております。

それと3つ目、つなぎ先機関の外国人対応能力、通訳の受入体制を初めとして、電話通訳センターだけでは解決できない壁の存在というのがあります。先ほど初日に重い症状が出ていて保健所、それから病院につながなきやいけない事例があったと申し上げましたけれども、そのときにつなぐのに非常に苦労したんです。それは、病院側での診断ですとか、検査における外国人対応の問題で、たとえば電話通訳じゃなくて同行通訳を連れて来てくださいというような病院が多いのですが、でも感染症の問題になっているときに同行通訳というのは難しいわけで、そこは電話通訳で何とかありませんでしょうか？ということで、調整で非常に難航して、最終的には受け入れてもらったのですけれども、やはりそういうつなぎ先の個別の機関において、多文化共生・外国人支援の観点からさまざまな対応をする力というのが高まっていかないと、なかなか厳しいのかなということ。最後に4つ目として、新型コロナ感染症の影響

というのはすでに長期化していると思うのですが、これから経済的な面でますます深刻化することが予測されます。その中でどのように支援策を充実させていくのかというのは、やはりこの TOCOS の相談や、また並行して行う調査で判明した状況、課題をしっかり分析して施策に反映させていく必要があると考えております。

まとめです。TOCOS というのは、東京都の我々都民生活部、東京都国際交流委員会にとって、初めての外国人相談事業でありまして、首都圏の自治体レベルとしても、おそらくこれぐらいの規模のものを短期間で設けたというのは前例のない事業ではないかと考えております。本事業において、外国にルーツを持つ多くの人々を直接支援できるということにももちろん非常に大きな意味がありますし、また、実施を通じて得られる知見・経験というのは何物にも代えがたい成果になるということで、今回の運営から見えた課題に対応していくと共に、都内における今後の多文化共生施策の充実に生かしていきます。今回は感染症という形でしたが、おそらく今回見えた課題というのは、これから危機管理的なもの、たとえば震災ですとか、また風水害、そういうものにも応用の利くものだと思いますので、そういった危機管理的な部分、それから来年度には延期されたオリンピック・パラリンピックが行われる予定でありますので、そこで日本に訪れる多くの外国人の方々への対応といったものも併せて、今後の施策の充実に生かしていくべきであろうと考えております。私からの説明は以上になります。長くなりました。

新居：村田さん、ありがとうございました。思い出すと涙が出るぐらい大変だったと思うので、またこの辺りのことは、後半の質疑応答のところでお話していただきたいと思います。それでは続きまして、東京都国際交流委員会の事務局長の石綿さんをお願いします。

東京都国際交流委員会事務局長 石綿 晃

石綿：こんにちは。東京都国際交流委員会の石綿でございます。今、東京都の村田さんの方から、今回の TOCOS の取り組みについて詳しく説明がありましたが、特に私の方は三者協定における役割のところまで気があったことなどをお話したいと思っております。

これは三者協定でございますが、委員会は長く運営されてはいますが、今まではお問合せというようなことで、海外からも含めて若干入ってくることはありましたが、あくまでも相談業務ということではなくやっていたので、今回のような本格的な相談業務に対して、携わるのは初めての経験でございました。その中で、ちょうど10月を目指して相談業務の構築化を図るということで、4月からチームと言いますか、職員の増強もありましたので、ちょうど我々としては本当にいきなり実践の場面にトレーニングをしなくて、キャンプをしなくて、一軍の開幕戦に登場した選手というような感じで参加をさせていただきました。

ただその中でも、たくさんの方が気がございました。1つは一番難しいのが、先ほど TOCOS の役割として、つなぐという言葉がたくさん出てきたと思うのですが、やはりいろいろなご相談ごとに対して、その場面だけで簡単に解決するものはほとんどありません。他の組織、もしくは支援者につないでいく、そちらで解決する。もちろんそこは行政であったり、民間であったり、あるいは NPO と NGO とさまざまな組織がございますので、そういったところと結び付けていく、そちらを紹介し、なおかつ TOCOS の場合は14言語での対応ということで手厚くやっています。またもう一つは、ときどき出てきたのが、これも皮肉を言うわけではなくて、私たちがすごく忘れていたと言いますか、見逃していたことなのです。

が、先ほど TOCOS の 14 言語のチラシを作ったということでお話がありましたが、今はいろいろなところで多文化共生外国人住民、もしくは来訪者の方々に向けての配慮をいただいています。ただその入口は多言語で対応していたり、外国語で対応していたりということなのですが、よくあるのはその先お電話してくださいというところで、その下に Japanese only というのがまさにあるのです。やはりこれが一番今回のケースの TOCOS を見ても、つなぎ先が対応していない、それをカバーする仕組みをいち早く構築できたというのが成果ではないかと思っています。ただこれは一朝一夕にはできることではないのと、やりながら、仕組みを考えながら変更していくというのか、カスタマイズしていくという、この辺はさすがに長年の経験がある CINGA さんの案が活きているのではないかと思っています。



それと、よく世の中では最近スピード感と言うのですが、今回は感ではなくて、まさにスピードを持って対応したと思っています。ゼロの時点が 3 月の末の時点です。そして、先ほど言いましたように、キャンプの期間は 2 週間ちょっとしかなかったわけです。それで、もう 1 軍の試合が始まったという、それを迎えられたというのは、東京都も生活文化局だけではなく、都庁全体が連携を取って協力体制を取られたのではないかなと思います。多くは、福祉保健局であったり、産業労働局といった生活に密着した部署の方々が理解し協力してくれたので、こういう成果が上がっていくの

ではないかなと思っています。私どもの方も、先ほど 10 月を目指して、相談業務の構築に取り組んでいるということを言いましたが、今回の TOCOS の相談は、この本当に生の声を見せていただいております。やはりそこを私どもなりに分析をして、それを次のステップに活かしていきたいと思っています。今までのお問合せということと違って、本当に緊急の問い合わせが多い、今回の体験、経験その業務を通じて得るものは大きかったです。ぜひこれを活かして、都内の現実には区市町村あるいは地域で活動している NPO、NGO の皆さん方の活動がうまくいくように、その方々が円滑に活動していけるように、そして、その方々へうまく紹介しつなげていける、円滑にお引渡しして、解決に結び付けていく、そういうルートを作っていく、そういう場面の本当にいい実践の場ではないかなと思っています。これからまだまだ勉強し、研究をしながら 10 月を迎えるのでございますが、TOCOS については、私どもも一緒になってこれからの運営に携わっていきたいと思っています。簡単ではございますが、10 月へ向けて私共も一生懸命準備をしていく中で、微力ながら TOCOS の運営と一緒にやっていきたいと思っています。どうかよろしく願いいたします。

新居：石綿さん、ありがとうございます。東京都と国際交流委員会と CINGA は、1 週間に 1 回必ず会って、そして定例的なミーティングをすると同時に、今から亀井さんのお話をいただくその相談表等は随時共有しています。守秘義務を守った上ですけれども、密接にやり方だけではなくて、対応の相談員さん達の質みたいなところも含めて共有していきたいと考えてやっております。それでは続きましては、TOCOS の全体コーディネーターの亀井玲子さんをお願いします。