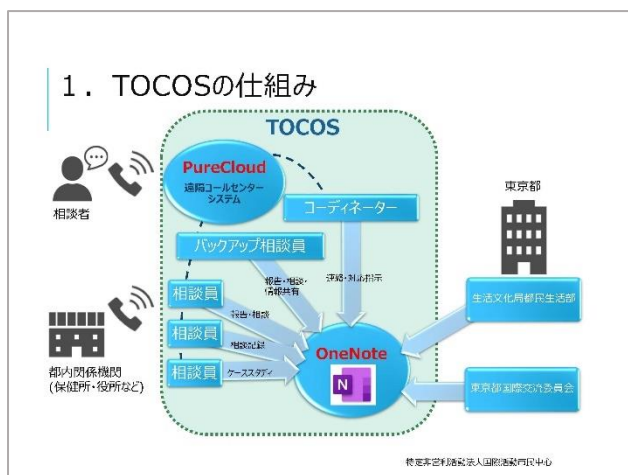


\*\*\*\*\*  
 TOCOS 全体コーディネーター 亀井 玲子  
 \*\*\*\*\*

亀井：TOCOS の全体コーディネーターをしています。CINGA の亀井と申します。私からは TOCOS のシステムのことを中心にお話します。どんなふうにこの遠隔の相談センターが動いている、どういう仕組みになっているのかという点をご説明させていただこうと思います。

こちらが、センターの仕組みと全体図です。



左側が相談者、それから都内の関係機関です。相談者からの電話に対応することの他に、保健所や区役所などの都内関係機関に通訳サポートを提供することも TOCOS の機能の一つとなっております。中央の緑の部分で TOCOS です。2つの楕円の中の赤い文字「PureCloud」と「OneNote」は、TOCOS のシステムのキーアイテムです。

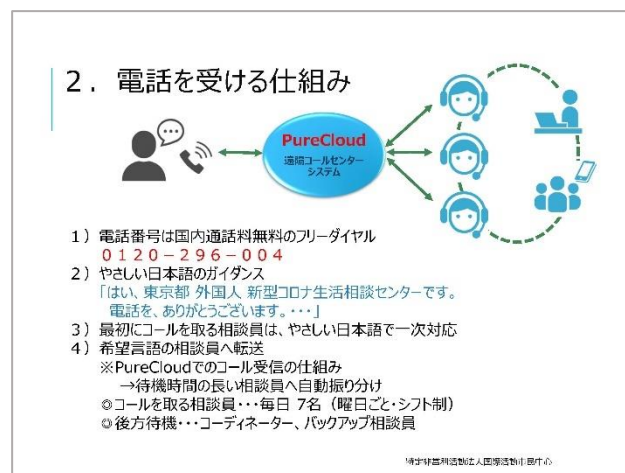
まず、左上の「PureCloud」は、電話を受けるコールセンターシステムの名称で、クラウド上にあります。相談員・コーディネーター全員が、リモートで各々のパソコンからインターネットでクラウド上のシステムにログインします。破線はこの PureCloud というシステムを使って、スタッフがつながっている状態を示しています。

右下の赤い字「OneNote」は、なじみのない方もいらっしゃるかもしれませんが、これは一般的

な Windows のパソコンには最初から入っている、もしくは別途購入して広く使われている Office アプリの一つで、Excel や Word、PowerPoint と同じシリーズです。パソコンに入っているのを見たことはあるが使ったことがない、という方が多いかもしれませんが、私たちはこの OneNote を活用して相談センターを遠隔で運営しています。OneNote の機能については後ほどまた詳しく説明します。

右側に東京都生活文化局都民生活部、その下に東京都国際交流委員会があり、この2つの機関から矢印が TOCOS 内部の OneNote に入っています。この OneNote はセキュリティの強固なクラウドの中にデータがあり、こちらから組織 ID を発行した者でないとアクセスができないようになっています。TOCOS はこのクラウド内の OneNote の中に日々の相談票を作成し、東京都生活文化局都民生活部と東京都国際交流委員会の方がここに直接アクセスできるように構築されています。

次に、具体的にどういう形で電話を受けるのかという仕組みについて説明します。

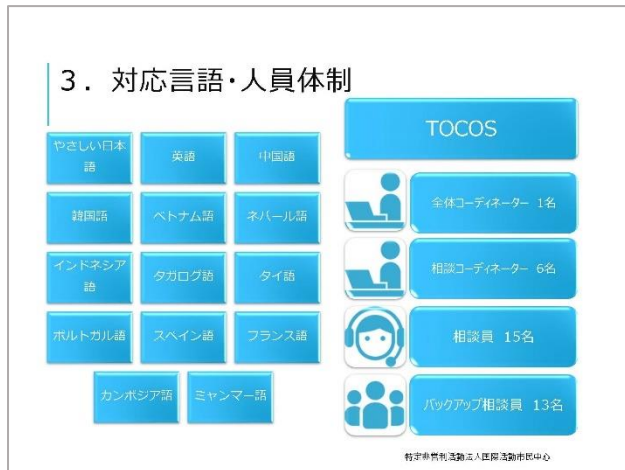


TOCOS の電話番号は1つで、通話無料のフリーダイヤルです。相談者が、0120-296-004 かけると、最初にやさしい日本語のガイダンスが流れます。そしてガイダンスの後に最初にコールを取る相談員は「こんにちは」「もしもし」と、やさしい日本語で最初の対応をします。ガイダンスによ

る言語の振り分けはしていないことと、システム上、かかってきた電話は最も待機時間の長い相談員から順番に自動で振り分けられる仕組みとなっていることから、どの相談員にどの電話が入るのかということは、こちらではコントロールできません。そのため、入口はやさしい日本語で対応ということで統一しています。相談員が電話を取った後、希望の言語のある方はその旨を伝えてこられますので、その時に各言語対応の相談員へ転送するという仕組みになっています。

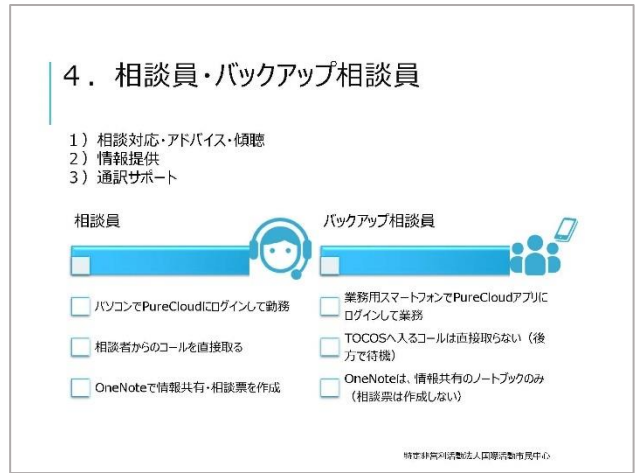
コールを最前線で取る相談員は、曜日ごとの交代シフト制で毎日7名配置しています。後ほどまたご説明しますが、コーディネーターとバックアップ相談員は、後方で待機している形になっています。

TOCOSの対応言語はこちらの14言語です。



全体的な人数構成は、コーディネーター7名、相談員15名、バックアップ相談員13名、合計35名の体制です。

それでは、「相談員」と「バックアップ相談員」の違いについて説明します。



相談員は相談対応をします。相談者から直接必要な聞き取りをして、アドバイスや情報提供を行います。また、具体的な回答を求めるというよりも、不安な気持ちを聞いて欲しいという相談もあり、傾聴することも含まれています。そして、TOCOSのもう一つの機能である、関係機関への通訳サポートも行います。相談員は、自宅のパソコンでPureCloudにログインしてヘッドセットを付けて仕事をしています。毎日7名が相談者からの電話を取っています。そして、日々OneNoteを活用して情報共有を行い、対応した相談の相談票を作成します。

バックアップ相談員は、予め配布された業務用スマートフォンを使用し、専用アプリにログインして業務にあたります。TOCOSに入ってくる相談者からの電話は直接取れないようになっており、後方で待機しています。バックアップ相談員はOneNoteの相談票へのアクセス権限はなく、情報共有のノートブックだけを閲覧できるようになっています。これが物理的な違いです。

次に、コーディネーターの役割について説明します。主に、4つの役割があります。

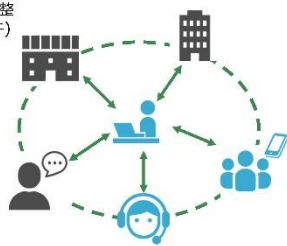
## 5. コーディネーター

- 1) 相談員・バックアップ相談員による相談対応フォロー(助言・指示・相談票作成)
- 2) 情報収集と共有(朝礼・夕礼・OneNote)
- 3) 東京都、都内関係機関との連絡・調整
- 4) 相談対応(外部機関連携・重要案件)

コーディネーター



- パソコンでPureCloudにログインして勤務
- TOCOSへ入るコールは直接取らない(後方で待機)
- OneNoteでTOCOS内の情報共有を行い、相談票を作成する



埼玉県生活文化局 人権啓発活動センター

### 1) 相談対応フォロー

相談員・バックアップ相談員の相談対応のフォローをします。相談員が対応中に何か分からないことがあればコーディネーターに確認することもありますし、こちらから対応指示を相談員へ出すこともあります。三者通話でバックアップ相談員が担当した案件は、一緒に対応したコーディネーターが相談票を作成します。毎日の相談票の作成補助やチェックも行います。

### 2) 情報収集と共有

重要なのが、コロナに関する情報収集と共有です。様々なニュースが毎日のように流れてくるため常に情報収集を行い、それをTOCOS内で共有しています。東京都から提供していただいた資料等を、TOCOS内で共有することもあります。具体的な情報共有の方法は3つあります。毎朝の業務開始前にZOOMで顔合わせと朝礼を行います。業務終了後にも、ZOOMで集まってその日の相談の共有と振り返りの夕礼をしています。資料や相談対応マニュアル、Q&Aなどは、OneNoteのノートブックにアップして全員で共有しています。

### 3) 東京都・関係機関との連絡調整

現場の相談対応において、必要に応じて東京都生活文化局と連携したり、都内関係機関との連絡調整をしたりします。例えばある相談者が区役所で相談したいけれども、言葉が分からないから手伝ってほしい、という場合には日時調整をした上で希望言語の通訳を配置してサポートを実施する、

また通訳を提供する場所の環境によってはTOCOSのシステムを使って三者通話でつないで、相談者と関係機関とTOCOSの通訳、いう形で通訳サポートを行うという調整も可能です。

### 4) 相談対応

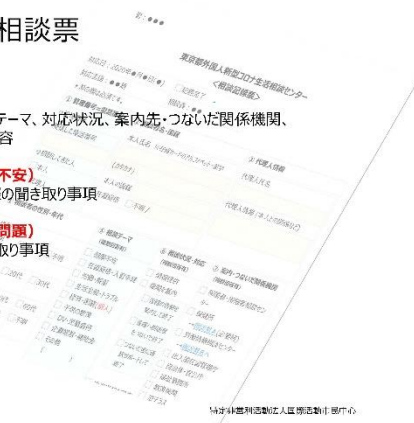
コーディネーターは直接相談者からの電話は取りませんが、常に相談員の後方で待機しています。関係機関と連携が必要な対応、難しい案件、重要な案件、その他、クレームなどは、通話を転送してもらいコーディネーターが直接対応します。勤務形態は、相談員と同じく自宅パソコンとヘッドセットを使用し、PureCloudにログインして業務を行います。

コーディネーターの役割の中で一番重要なのは、情報共有だと思っています。相談員・バックアップ相談員の皆さんもこの点は大変熱心で、新しい情報・新しいニュースが出るとすぐにコーディネーターにお知らせしてくれます。TOCOSでは、持っている情報を常にアップデートしており、全員がその日の業務前には必ずOneNoteの最新情報を読むということを徹底しています。

次に、TOCOSで使用している3つの相談票について説明します。

## 6. 3つの相談票

- 1) **TOCOS相談票**  
対応言語、相談テーマ、対応状況、案内先、つないだ関係機関、具体的な相談内容
- 2) **相談票A(健康不安)**  
保健所へつなく際の聞き取り事項
- 3) **相談票B(労働問題)**  
労働問題の聞き取り事項



TOCOSでは、対応した相談について相談票を作成しています。相談票の内容は、対応言語、相談テーマ、対応内容(案内したり、つないだ関係機関など)の分類項目と、具体的な相談内容と回答を

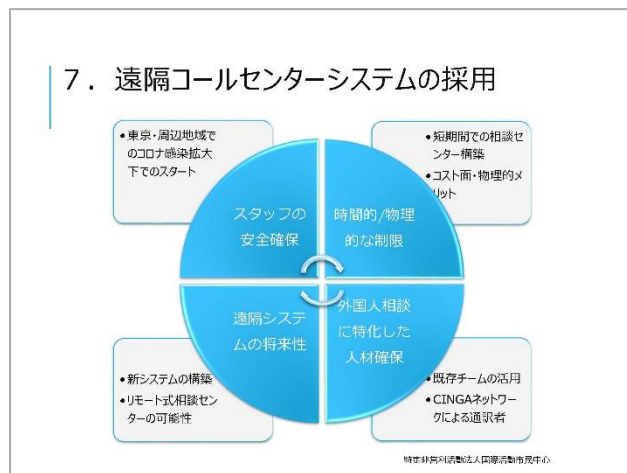


記述する部分があります。この基本の相談票の他に、相談票 A と相談票 B という専門的な相談票も用意してあります。

一つ目は、保健に関する「相談票 A」で、健康不安の相談で、熱がある、咳が出ている、などの症状が出ている方に対して聞き取りを行うときに使用します。「これは検査が必要かもしれない」という相談者がいた場合に、スムーズに保健所につながることを想定した項目が入った相談票です。

もう一つは、労働問題用の「相談票 B」です。労働相談の対応において、専門機関につながる際に必要と思われる聞き取り項目を、TOCOS オリジナルで作成しました。普段作成するのは、通常の相談票だけですが、保健所につなぎたいケースや労働問題の聞き取りで深いものが必要だという相談に関しては、相談票 A(保健)/相談票 B(労働)を併せて使う運用になっています。

次に、遠隔相談センターのシステム導入についてお話しします。



今回 TOCOS を立ち上げるという話を頂いた際に、遠隔の相談センターをやりたいということをお話ししました。その理由は4つありました。TOCOS 立ち上げの準備期間は、3月31日から4月2週目にかけてでしたが、ちょうどその頃は東京都および周辺地域で新型コロナウイルスの感染拡大が著しい状況下にありました。そのため、1つ目の理由は「スタッフの安全の確保」で、これは当時私の頭

の中にあつた最優先事項でした。

2つ目は、先に村田さんからお話がありまして、非常に短期間で相談センター立ち上げだったために時間的・物理的な制約があったことです。事務所を探したりパソコンや電話機を人数分揃えたりといった準備が難しい状況から、コスト面や物理的なメリットを考えて、クラウド式のコールセンターシステムを活用して、全員が遠隔で仕事をすればよいのではないかとお話ししました。

3つ目は、既存のチームの存在です。CINGA では2018年度・2019年度の2年間、外国人技能実習機構の母国語相談センターを受託しておりまして、そこで2年間、一緒に外国人相談事業に携わっていた優秀なメンバーが全員揃っていました。コーディネーター、相談員、バックアップ相談員による14言語の相談体制を構築するにあたって、既に同じメンバーで2年間外国人相談を行ってきた実績と信頼関係、相談員として大変高い能力を持った方々の存在が、遠隔システム導入の決め手の一つでした。また、この外国人技能実習機構の母国語相談は8言語対応だったのですが、不足していた他の言語の相談員の確保については CINGA ネットワーク内のベテラン通訳の方々に協力を得ることができ、14言語全てで素晴らしいメンバーを揃えることができました。この点は TOCOS の最大の武器だと思っております。

4つ目は、遠隔システムに将来性があると思っていたことです。以前から「台風や大災害などが起こってスタッフが出勤できないときに、従来のようにどこかのオフィスに集まって相談対応を行う形だけでは対応できないこともある。困っている人や緊急の相談はいつ入ってくるかわからない。状況に応じて遠隔で対応できる相談センターができないだろうか」ということをずっと考えていました。今現在は、コロナ感染状況は徐々に収束しつつありますが、今後再び同じような感染拡大や外出制限がおこる可能性もゼロではないですし、コロナに限らず、自然災害や大きな事故など、何

かがあったときのためにも、新しい形の相談センターの構築にチャレンジしてみたいという考えがずっとあったことから、ぜひ TOCOS でやらせていただければと思います、今回それが実現したという形になっています。

遠隔での相談センターを実際に運営してみて、最初は全員が別々の場所にいる相談センターというもののイメージがわかなかったのですが、毎朝 ZOOM の朝礼で顔を合わせて、元気な皆さんの顔を見て、仕事でもチャットなどでコミュニケーションを取りながら仕事をしている様子を見て、こういう形もいいなと思いました。

次に、先述の「OneNote」についてお話しします。



「OneNote を使ったことがない」という方もたくさんいらっしゃると思いますが、これは Office アプリの一つです。OneNoteには 1) 共有機能 2) 同時編集機能 3) 検索機能という 3 つの大変便利な機能があります。OneNote とは何か、を一言で表すと「デジタルのノート」です。イメージとしては、誰かが作った一つのノートがあって、それを共有すると、複数の人がその同じノートを見ることが出来る、というものです。

#### 1) 共有機能

共有されたノートに、色々なニュースや、新しい制度についての情報をコーディネーターが書き込むと、スタッフ全員がそのページを見に来られるようになっていきます。この機能を活用して、毎

朝の連絡事項や情報共有、他には勤怠管理なども OneNote で行っています。業務の指示も OneNote の連絡ノートで行います。

OneNote を相談センターで利用する際に最もよいと思う点は、一人の相談員が記入している相談票を、他の相談員やコーディネーターがリアルタイムで見ることができることです。遠隔でも OneNote を通じて相談内容を把握でき、どのような回答をしたのかという対応状況が文字化されて確認できます。また、先ほどの OneNote には東京都生活文化局と国際交流委員会もアクセスできるようになっていると申し上げましたが、TOCOS で作成した相談票を東京都へ提出する作業も OneNote 上で「共有」する形で行っています。また、OneNote の優れている点は、ノートブック上に Excel、Word、PowerPoint、PDF など、ほとんどの種類のファイルを添付することができることです。相談票やデータを「共有」することで、これらのファイルを毎日メールで送付する手間が省けます。

#### 2) 同時編集機能

これは、1 枚の相談票を複数の人が同時に編集できる機能です。例えば、1 人の相談者に 2 人の相談員が対応するという状況があります。OneNote の相談票を使うと、1 人目の相談員が記入している相談内容の下に、次に対応した相談員が自分の対応内容を、もしくはコーディネーターが補足コメントなどを、「同時に」書きこむことが可能です。通常、Excel や Word などのファイルは、1 人の人が開いていると、同じファイルを別の人が同時に別のところで開くことはできませんが、OneNote の場合はそれが可能で、1 枚の相談票に複数人が同時に書き込むことができます。TOCOS では、この機能を利用して OneNote で相談票を作成しています。

#### 3) 検索機能

もう一つの便利な機能は、OneNote 内部の文字検索ができることです。例えば給付金のお問合せ

の対応中に「個人事業主向けの支援はないですか?」と言われたとき、検索ボックスに「個人事業主」とキーワードを入れて、この単語が含まれるページを抽出することができます。OneNoteの中に共有されている情報は内容も多岐にわたり、量も膨大ですので、この検索機能を使って目的の情報を素早く見つけ出すことが大事です。他には、継続相談の場合に同じ相談者の以前の相談票を取り出すときにも使います。名前や電話番号、相談内容など、文字であれば何でも検索できます。

また、検索機能は、特定の相談内容を抽出することで、相談傾向の分析にも活用できます。例えば、今日は健康不安の相談がいくつあったのかを知りたいときに、「熱」というキーワードを入れて、その日の相談票が置いてある範囲を指定して検索すると、「熱」という単語が入っている相談票が一覧で表示されます。

このように、TOCOSではOneNoteを活用して相談内容を全員で共有し、ケーススタディや振り返りに生かしています。また、相談内容の傾向を把握して対応マニュアルに取り入れることや、よくある質問と回答の「Q&A」を蓄積していく作業もOneNote上で行っています。

駆け足ではありましたが、TOCOSの仕組みについての説明は以上です。



最後に、TOCOSの立ち上げについての感想を述べさせていただきます。今回は大変短い期間で立ち上げた相談センターだったのですが、東京都生活文化局の担当者の皆さまの動きが本当に素早

くて、大変助かりました。また、コールセンターのシステムを立ち上げるにあたって、途中からは4月17日のオープン前倒しに間に合わせることも重要なタスクになりました。システムの業者選定の段階では5社くらいの候補があったのですが、クラウド式のシステムであること、且つこの準備スケジュールに対応可能な会社、となると限られていました。当初20日スタートの予定で急ピッチの準備を進めて頂きつつ、途中で17日に変更になった際にも快く迅速な対応をしていただいたことについて、この場をお借りしてジェネシスジャパン様、グローバルタンク様、Twilio様の各社にお礼を申し上げたいと思います。

私の方からは以上です。

新居：みなさん、ありがとうございました。東京都はご担当の村田さんのほか、下河辺課長代理もいらっしゃるのですが、東京都からセンターを立ち上げたいというお話をいただいたあと、すぐに亀井さんに電話をして、どうセンターを立ち上げようかと話しました。

CINGAは2019年度に100カ所の外国人ワンストップ相談センターの訪問事業をしてきたので、いろんなよいやり方があるというのが分かっていました。同時に、亀井さんたち相談業務をやってきた方々がいたので、どうしようかと考えて亀井さんと夜中の2時ぐらいまでいろんな図を描きながら、こうした方がいい、ああした方がいいというのを一生懸命考えて、このシステムを実現させました。この取り組みは、東京都と国際交流委員会がやっていこうと決められて、そこに私たちがノウハウを提供するという形で、三者協力がなかったらこれはできなかったと思います。ではここからは質疑応答をはじめます。

新居：皆さん出てこられますか。頑張ってお出てください。お待ちしておりますね。今回300人以

上の方にご参加頂いておりますが、こういうテレビ会議システムはなにぶん初めてで、かなりいろんな物が映っていると思うのですけれども、そのへんはご容赦いただいて温かい目で見守っていただければと思っております。

では、石綿さんにお聞きします。3つの組織が関わってやってきましたが、この4月1日以降、立ち上げそして運営も含めてどんなことが大変でしたか。

石綿：はい。わたくしどもは本当に大変ということはありませんでした。あれよあれよという間に進んでいったのが原因というのか、もう目標が決まっていたので、やることに関して言えばこういう形でやるんだという目標がはっきりしていたのでとてもやりやすかったのではないかなと思います。それと、わたくしどもはどちらかと言えばやはりスタートしてから分析をし始めましたので、そのあたりは非常に多くの事例がドーンと入りましましたので、そういった分析の手間というのはすごく担当者は大変だったと思うのですけれども、立ち上げ時点では本当に目標をきちんと定めて全力でそこに向かっていたというあたりで非常に円滑にできたのではないかなと思っています。

新居：ありがとうございます。亀井さんは何が一番大変でしたか。

亀井：一番大変だったのは、事前研修を短期間で行わなければならなかったことです。コールセンターのシステムに全員が慣れるまでの間が大変でした。相談対応自体は、すでに2年間やってきた既存のチームがあって、バックアップの方も皆さんベテランの素晴らしいメンバーが集まっていたので全く問題はないのですが、私を含め、コーディネーター、相談員、バックアップ相談員がこのシステムを使いこなすまでのトレーニングを行う十分な準備期間が確保できなかったのが、それが

一番大変でした。

新居：大変でしたね。わたくしはシステムを見ながら電話を取るとというのが電話機を取るのではないのだということに後で気づいたんですね。パソコンを使って取っていくということにさえビックリしました。電話がたくさんかかってきて、やはり初日になかなか全件に対応できなかったことを非常に反省しましたが、その次の日からは完璧に電話が取れるようになって、それも非常に感動しました。

新居：では村田さんが来てくださいました。たくさん質問が出ていますので、質問のご回答も含めて村田さんお願いします。

村田：はい、今いろいろ質問をいただいておりますので、いくつかまとめてお答えします。

**Q：東京都以外からの相談があったか、あった場合はどうしましたか**

村田：都外からの質問も結構来ています。東京都が設置しているセンターなので、都民のためということではあるのですけれども、都外の方からも相談の電話をいただいた場合には対応しております。ただし、都外の機関へつなぐといったことですとか、その場合の通訳については相手方の機関との調整などでも限界がありますし、責任の範囲にも関わってきますので、通訳等によるつなぎについては基本的に都内機関に限らせていただいております。

**Q：東京都庁内の各部署の連携や関わりについて教えてください**

村田：先ほど TOCOS の仕組みとして CINGA、国際交流委員会との三者でやるというところを強

調しましたので、東京都というのが一つの主体になっていましたけれども、私の説明の中でも少し出しましたが、病気そのものや保健所・病院に関しては東京都の福祉保健局というところが対応している部分が多いということがあります。

今回 TOCOS を立ち上げるにあたりまして、たとえば相談員さんへの研修において、福祉保健局の担当職員から保健所等へのつなぎに関する説明をしたり、あとは産業労働局の方に講師になってもらったりというふうに都庁の中の各専門部署による協力体制をとっております。また、つなぎ先という意味でも東京都各部署が関わってきます。たとえば大使館からも結構電話がかかってくるので、そのやりとりについては大使館所管部署ですとか、先ほど出ました福祉保健局、産業労働局、それと都庁内ではないですけれども区市町村なども、われわれ生活文化局で対行政の一つのハブとしての役割を果たすような形で連携体制を作っています。それから、これも我々の取り組みという言い方もできると思うのですが、東京都の中で様々な支援策がすでに打ち出されておりまして、それを集約して TOCOS の現場に提供したり、あとはウェブサイトでの提供をしたりですとか、そういった情報の集約共有みたいなあたりは都庁内で連携してやっていることになるかと思えます。

**Q：言語について今の 14 言語以外のものも加えていただきたい**

村田：これについては、実際に現段階で対応をうたっている 14 言語以外の言語でも電話がかかってくる場合があります。やさしい日本語で対応しきれない場合は、TOCOS の範囲を外れるけれども、それを話せる方につなぐという形で対応しております。TOCOS そのものの対応言語を増やすかどうかについては、やはりすべての言語に対応するというのはいけないのですが、ある言語につ

いてある程度増えてきたらその言語を加えるということは今後ありうると思います。なので、質問中でいただいた要望については持ち帰りますし、今後の実際の相談の推移を見て、この言語が多くなってきたということになれば検討して対応していくことになると思います。

**Q：広報にあたって在日外国人コミュニティにアクセスしているか**

村田：これについては非常に大きい課題で、試行期間については時間もなかったので、チラシもやさしい日本語を基本とするもので東京都がすでに持っているルートを通じて知っていただくという形でやりました。今度ゴールデンウィークが明けて本格実施に入りまして、14 言語版のチラシも作ってよりきめ細かい広報をしようと思っております。これまでも東京都が事業助成をやっているような特定のエスニックの団体さんに連絡をしたりしているのですが、個別のコミュニティに対する働きかけがまだまだ弱いというのが正直なところで、どういったところに広報をかけたらいいいのか、たとえばこの言語だったらこのキーマン、この言語だったらこのコミュニティというあたりについて、今までの取り組みに追加してどこにやっていけばいいかというのを検討している状況です。私からというのは大体そのくらいですね。

新居：エスニックコミュニティの件に関しては、今 TOCOS で働いている 30 人の方の多くが日本語ネイティブではない方々です。その方々はまさしくエスニックコミュニティに関係があり、すごい情報収集と情報拡散をしてくださっていると思うんですね。

相談員さんが実際のメンバーとしてやってくださっていると同時に、広報のところも彼らは力をかけてやってくれています。今日もたぶんこの報告会をライブで見ていると思うのですが、



皆さんがいること自体が非常に大事だと思っています。コーディネーターさんも日本人の方も外国人の方もいますが、みんなで作っているというのが TOCOS の力かなと感じています。

**Q：相談票のことをもう少し詳しくおしえてください。また、実際に体調が悪い人が来た場合の流れを福祉保健局の件と相談票の件も含めて亀井さんご回答ください。**

**A：**まず、相談票についてお話します。具合が悪い方からの電話は一定数あります。TOCOS は医療機関ではないので、事前にスタッフ全員が東京都福祉保健局の方からの研修を受けて、相談対応の方針を決めました。また、その時の研修で実際に示されたものを基本にご案内をしています。

今皆さんいただいているご質問の中に、「救急車を呼ばないといけないほどの緊急のものはあったか」というものがありますが、最も緊急な内容であったのは先ほど村田さんからお話がありました、4月17日の TOCOS の稼働初日にかかってきた電話でした。しかも、相談者は朝の10時オープン直後に電話をかけてきました。ご本人から聞いた状況的に、明らかに緊急でしたので、そのままこちらからも何度も折り返し電話や関係機関に連絡をして、最終的にご本人を医療機関に繋ぐところまで対応しました。

緊急ではない、健康不安の相談に対しての対応ですが、今は「熱がある時にはいきなり病院には行かないで、必ず電話で指示をもらってから行ってください」という案内をするなど、内容を統一しています。保健所に繋いだことがあるものはその初日の件のほかに、保健所に「症状のある方で緊急性のありそうな相談があります」ということをコーディネーターから相談をして、相談票 A を使って保健所へ繋いだものが2、3件ありました。

TOCOS の相談票について回答します。基本項目は、日時、対応言語です。個人情報などは不必要

にいただいております。お名前も特にお聞きしませんし、国籍や在留資格も話の中で出た時や相談対応に必要な場合以外は特に確認していません。あとは、代理人の方からのご相談も多いので、本人か代理人かという区別をチェックするところがあります。相談テーマは、大まかに申し上げますと、1. 健康不安 2. 在留資格・入管手続 3. 労働・解雇 4. 生活全般トラブル 5. 経済困窮、個人向けの給付金の問い合わせなどはここに分類しています。6. 子供の教育 7. DV・児童虐待 8. 企業経営・補助金、事業者向けの給付金の問い合わせがあった時にはこちらに分類をしています。それ以外のは「9. その他」に分類しています。

**Q：バックアップ相談員と相談員の違いを教えてください。**

**A：**基本的にはお電話がかかってきて電話を受けるのが相談員です。相談員がやさしい日本語で対応し、そこですぐ回答できる。また、相談員の該当言語の場合であればすぐにそこでご回答するのですが、相談員がとった言語ではない場合や、日本語がなかなか難しい場合はバックアップ相談員に繋いで、そこで14言語でどれかを対応していくこととなります。

通訳というの、例えば市役所との通訳にしても相談員かバックアップ相談員、状況に応じて誰かが三者通訳に入って対応していくというふうになっています。

医療の現場について、TOCOS は PCR 検査あたりぐらいまではお手伝いできるかもしれませんが、それから先の医療現場の通訳というのはできません。そのため、医療現場での根本的な課題は残っていて、医療通訳の問題というのはまたここで改めて浮き彫りになっています。

**Q：皆さん働いていて、お子さんたちも学校や保育園が休みになっていて大変だったのではないですか。**

村田：東京都でも出勤抑制があってリモートワークが増えていてということがあり、私も小学生の子どもがいるのですけれども、両立については苦慮しているところで、外国人相談や多文化共生に携わっている人間に限らずですけれども、今回そういう支援者側の生活全体について、私は支援者に入るかどうかというのがありますが、次に同じようなことがあった場合はより考えていかないと、おそらく仕組みとして維持できません。そうすると結局支援を必要としている人たちにも不利益が及ぶのかなというのも随時感じているところではあります。

新居：CINGA のメンバーもかなり大変でしたね。リモートで自宅作業も多い中で、打ち合わせを公園に集まってやったりとか、やはり不便なことのほうが多いとは思いますが。一方リモートで離れて仕事をしている中で、その方の仕事の面しか見えなかったのが、ご家族とかがちらちら映ったりとか、あとはご家族の方も協力してくださったりしました。

CINGA の黒澤代表の奥様なんか、どうしても必要な証明書類を携帯で写真にとって送ってくれたりしました。自宅作業だからこそ家族ぐるみで何とか一丸となって取り組めたということは非常に大きかったのかなとわたしは個人的には嬉しく思っています。

新居：そろそろ時間になってきましたので最後にお一言ずついただきたいと思います。石綿さん、ご感想も含めて最後一言お願いします。

石綿：石綿です。先ほども言いましたように、やはりしっかりとした目標でやったのでこれだけの短期間でできたのですが、質問の中に、委員会の増員されたスタッフがいきなり実践ということで、どんなことになっていますかというのがありまし

た。たまたま 2 人の職員が増員されたわけですが、経験がある職員ということで本当にキャンプ期間は短かったのですが今は相談の内容等の分析に取り組んでいます。そのように目標があって使命感があると東京都の動きというのはものすごく早かったし、それに応えていただいた CINGA の皆さん方の準備というのも大変だったのではないかと思います。委員会のほうも微力ではございますがこれからも協力して外国人の相談される方に安心していただけるような運営ができるようにしていきたいと思っています。よろしくお願いいたします。

亀井：不慣れなところがあって PowerPoint 資料が行ったり来たりしてしまいました、すみません。わたしは現場にいて、毎日相談者の生の声を聞いています。TOCOS というところがとても必要とされているのだなということを感じています。今回こういう形で TOCOS が立ち上がって実際に動いているのも、やはり意味があつてのことなのだと思います。慣れていなくて、お聞き苦しい部分もあったと思います。本日はありがとうございました。

村田：今までお話ししたところと繰り返しになってしまうところもあると思うのですけれども、TOCOS を始めてある程度は覚悟してはいたのですが、実際にやってみると、色々なところと調整して話を聞いて繋いでいくところがこれほどまでに大変なことかということは東京都として実感しました。その大変であるということも含めて今回様々なことを経験しています。わずか半月で 1000 件あまりの相談に答えられたということももちろんですが、今まで東京都は区市町村であったり色々な団体であったりに対する支援はある程度やってきたのですけれども、それが実際に在住外国人の方々にどういうふうに役立っているのかというのを間接的にしか分からないところが大き

かったわけですね。今回 CINGA さんと国際交流委員会と、東京都が相談事業を立ち上げて、相談事業というのは外国人支援施策・多文化共生施策の入り口ですので、そのところでどういう課題があって、どうやって実際に困っている方々がいるのだということを、TOCOS を通じて実感できたというのが非常に大きいと考えています。これをこれからの施策に生かしていくことが東京都としての務めであり、もちろん TOCOS 自体も何か月もやっていきますけれども、それをつなげていくことが大事だというふうに考えています。

新居:4月17日のオープン日の件が出ていますが、一人非常に厳しい状態の方に遠隔にて寄り添って、最後、病院でPCR検査受けることができました。CINGA は、TOCOS とは一回切り離れた状態ですが、メールもメッセージもどんどん使って相談者とコンタクトをとっていました。

最後通訳をして無事に入院できたというときに、その方からショートメッセージで、『ありがとう』という言葉が一言送られてきました。このメールを読みながら、この方の命が救えたならば3週間寝ずにこの TOCOS 立ち上げをみんなで頑張った甲斐があったなと本当に心から嬉しく思いました。

多分この新型コロナの件に関してはこれからも続くでしょう。命に関わることです。その命は誰であっても同じだけ大事なもので、この一つ一つの命を大事にできるような社会になればいいし、そこを目指してあと半年間、これから先も頑張ればいいなというふうに強く思っております。それでは、第1部の皆様、お疲れ様でした。ありがとうございました。