
第3部 午後3時05分～3時35分 (30分)

「多言語専門家相談会の完全オンライン実施へのチャレンジ」(報告)

新居: それでは第3部をはじめます。CINGAの主催事業である多言語専門家相談会を完全オンラインでやってみました。関係者の皆さまから、実際どのようにそのチャレンジをやってきたのかを話していただこうと考えております。

最初になぜ CINGA は、この専門家相談会を急に立ち上げて一生懸命やっているのかということの背景や課題をお話しいただいてよろしいでしょうか。お願いします。

CINGA 副代表 弁護士 関 聡介

関: CINGAの副代表理事の関です。本業は弁護士で、東京弁護士会に所属しています。25年ほど外国人事件を継続的に取り組んできました。今回はこのオンライン相談を担当しましたので、本日はその経験を共有したいと思います。よろしく願いいたします。



まず、前提としてですが、日本には在留外国人の方が非常に多くいます。皆さんご存じのとおり、今年の初めの段階で中長期の在留外国人が293万人で、在留資格がない方も8万数千人という推計

値になっていまして、約300万人が日本に暮らしている状況です。それに応じて外国人相談のニーズが非常に増えていました。その中で、今回のコロナ問題が発生したので、大きなニーズとなりました。

従前から、いろいろな形で外国人相談が各地で行われていましたが、それらがコロナの影響でストップしてしまいました。画面で少し説明いたします。

外国人法律相談のアクセスポイント (含・コラボ)

- 弁護士会の法律相談
ex. 東京三弁護士会の外国人相談
- 法テラス (日本司法支援センター) 事務所の相談
ex. 法テラス東京事務所での外国人相談
- 自治体の法律相談
ex. 都民の声課での外国人相談
- 国際交流協会等の法律相談
ex. “ワンストップセンター”の外国人相談
- 支援団体の法律相談
ex. CINGAの定例外国人相談

外国人の法律相談を例にしますと、このように、さまざまな場所で、さまざまな主体により行われていました。弁護士会や法テラス、自治体や国際交流協会、支援団体、NGOなど、各地で取り組んできた状況があります。東京については、現在画面に出したような相談があります。場合によっては複数の主体がコラボでやっていますが、こうしたものが定例的に行われてきました。今回のコロナの感染拡大問題を受けた結果――

外国人法律相談のアクセスポイント (含・コラボ)

- 弁護士会の法律相談
ex. 東京三弁護士会の外国人相談
 - 法テラス (日本司法支援センター) 事務所の相談
ex. 法テラス東京事務所での外国人相談
 - 自治体の法律相談
ex. 都民の声課での外国人相談
 - 国際交流協会等の法律相談
ex. “ワンストップセンター”の外国人相談
 - 支援団体の法律相談
ex. CINGAの定例外国人相談
- ⇒感染拡大で、外国人相談のニーズはむしろ増大
⇒⇒オンライン相談で緊急対応

—このようになってしまいました。

もともとこれらは皆、対面相談で、基本的には相談場所に来ていただいて相談を受ける形式です。相談者と専門家と通訳に来ていただいて相談を受ける体裁をとっていたので、コロナ感染拡大を受けてすべて止まってしまったわけです。

他方、感染が拡大していくにつれて皆さんの生活不安や、その他の相談事が増大している状況となりましたが、どこにも相談場所がありません。幸い TOCOS が東京にできたのですけれども、TOCOS で情報提供をしたものの、さらに深く相談に乗らないと答えが出せないものについては、専門家相談につなぐ必要がありました。そこで、オンライン相談で緊急対応することを考え、今回実施しております。

実施のイメージですが、あまりいい写真がなく申し訳ないのですが、スクリーンショットを撮ったものがありましたので、共有させていただきます〔掲載にあたって一部画像処理します〕。



右上が私ですが、決して機嫌が悪いわけではありません。これが相談に乗っている状況です。写りが悪くて申し訳ないのですが、左上は通訳さんで、左下が相談者です。右下が、この4者通話を管理する CINGA のコーディネーターさんです。ZOOM を使って実践しております。

こちらも適当な写真がなく申し訳ないのですが、相談に乗っている私は、自宅でこのような状態で行っていました〔掲載にあたって一部画像処理し

ます〕。

このようなことを実践しているという状況を、簡単にご紹介しました。



新居：オンラインで専門家相談会を実施することに決めましたが、CINGA としては初めてのことでした。実はこれまでも、通訳がなかなか見つからない言語はオンラインで通訳してもらった経験はあったのですが、完全オンラインは初めてでしたので、そのあたりを青柳さんと一緒に考えながら実行してきました。青柳さん、実際にどのような相談で、どのようにやっているのか、概要をお話しいただいてよろしいでしょうか。

相談コーディネーター（行政書士／社会福祉士）
青柳りつ子

青柳：行政書士、社会福祉士の青柳りつ子です。現在 TOCOS のコーディネーターとして月曜日から金曜日まで毎日常駐しており、専門家相談会のコーディネーターもしております。よろしくお願いいたします。

青柳：まず開催方法なのですが、TOCOS がオープンしたのは4月17日です。その翌週の4月21日から緊急で開催することにしました。5月8日まで毎週火曜日と金曜日の1日2枠ですので、

1週間に4枠、4組の相談が受けられる体制をつくりました。5月11日からは少し落ち着いてきて、毎週金曜日、2枠の体制をつくっております。

専門家相談会の開催方法

- ・4月21日から緊急専門家相談会を開催
- ・5月8日まで毎週火の午前2枠、金曜日午後2枠の予約制
- ・5月11日からは毎週金曜日の午後に2枠の予約制
- ・SKYPEかZOOMを使ってオンライン対応
- ・相談者はTOCOSやCINGA本体への相談、国際交流協会等からの紹介
- ・当日対応：4者＝相談者＋現場コーディネーター1名、各種専門家、通訳者
- ・対応チーム：弁護士、精神科医、クリニカル・ソーシャル・ワーカー、現場コーディネーター、相談コーディネーター、CINGA事務局

SkypeかZOOMを使って完全オンライン対応をしています。相談者がどこから来るかという点、現在、東京都でやっていますTOCOSです。TOCOSの相談員さんに、法律関係と心の相談で専門的な対応が必要そうなものがあればつないでほしいとお願いをしているため、まずは私につながります。実際に専門家相談が必要だと判断したら、専門家相談の予約を入れます。CINGAの事務所に、こういう相談があるんだけどもといったときにも専門家相談につなげたり国際交流協会につなげします。さらに2012年からはCINGAで新宿のワンストップ相談センターを受託していますが、そこでの相談でも、法律相談や心の相談を対象としてつないでおります。

相談の第1段階として、私のほうでどのような相談かを簡単に把握します。私は月曜日から金曜日までTOCOSでコーディネーターをやっているものですから、相談当日のその場でZOOMのセッティングをすることができません。当日は相談者をZOOMに入れて設定するための現場のコーディネーターさんを今回新たに、まったく別のと

ころから協力をお願いしております。現場でセッティング等をしてもらうコーディネーターさんと弁護士又は精神科医、通訳を入れて、4者で相談を実施しています。具体的な対応チームとしては、弁護士、精神科医、心の相談の問題整備をするクリニカル・ソーシャル・ワーカー、現場のコーディネーター、相談コーディネーターとして私が入り、さらにCINGAの事務局には入り口としての協力をいただいております。

○ 相談実績

- ・件数：10件
- ・専門家：弁護士5件、精神科医3件、労働相談1件、クリニカル・ソーシャル・ワーカー1件
- ・言語：英語7件、ポルトガル語1件、スペイン語1件、日本語2件

この緊急開催は5回、計10枠で行う予定をしていました。ちょうど10件の予約実績があります。内訳としては、「専門家」として弁護士が5件、精神科医が3件、労働相談が1件、クリニカル・ソーシャル・ワーカーが1件です。「言語」としては、英語が7件、ポルトガル語1件、スペイン語1件、日本語2件です。日本語2件は、日本語が堪能な外国の方が日本語をご希望された場合に日本語対応としています。先ほど、東京都外から相談があった場合はどうするのとかご質問があったのですが、TOCOSでは相談対応をするときに、どこに住んでいますかと特に聞かずに対応します。全国から電話がかかってくるので、例えば法律相談が必要そうな方が遠方であっても、CINGAでは遠隔で相談対応ができます。遠方の方にも対応が可能になったことが、実際にオンライン相談を実施して気付いたことです。現在は対面での相談が難しい状況ですが、オンライン相談は今できる限りの相談対応形式ではないかと思っております。

私たちは2012年以降、およそ月2回のペースで専門家相談を実施してきましたが、ほぼすべて

対面で行っています。なぜかといいますと、法テラスの指定相談場所が、神保町にある CINGA の事務局になっているため、そこで法テラスの相談として対面で受けると、法テラスに弁護士や通訳の費用援助の申し込みができるからです。今回はオンラインによる相談対応ですが、指定相談場所が指定されているものですから、オンラインは法律援助の対象とはなりません。費用的に迷いましたが、新居さんの発案で CINGA 内で寄付を募り、多くの寄付をいただいたおかげで、今回は自主事業として弁護士と通訳、現場コーディネーターの費用を賄うことができます。費用面をクリアした形で、現在可能となった相談対応形式だと思っております。

○オンライン相談を実施して気づいたこと

- ・遠方の相談者にも対応(たいおう)が可能
- ・オンライン対応は現時点のできる限りの相談形式
- ・相談実施までのオンライン相談の準備の手間
- ・相談日当日の時間の有効活用
- ・直前のキャンセル対応の負担
- ・顔が見える相談と、あえて電話で相談を行うケース

ただ、相談を実施する際には、対面であれば相談者に連絡をして、事務所に来るまでの道のりを案内して、10分前に来てください、通訳も手配しておきますと言うだけで済んだのですが、オンライン相談となると、ZOOMのURLをあらかじめ送らなければいけません。ZOOMを使ったことがない相談者もおりますので、ZOOMの説明を行うといった準備の手間がかかります。TOCOSで遠隔相談を受けていても思うことですが、準備の手間が想像以上にかかっているのではないかと思います。メリットとしては、相談日当日の時間が非常に有効活用できていることだと思います。直前のキャンセル対応については、これまで緊急開催でキャンセルはないのですが、万が一キャンセルがあっても、時間的にも労力的にも負担が非常に軽いと思います。法律相談は、顔が見える相談として実施するメリットが非常に大きいと思います

が、心の相談では、あえて電話で相談をしようというケースがありました。その場合は TOCOS のシステムを使って、相談者と通訳と専門家、さらに私がコーディネーターとして立ち会い、4者の通話でつないで、心の相談を行ったことがありました。電話とテレビ電話でメリットとデメリットがそれぞれあると思いますので、使い分けてやっております。



新居：電話がかかって、問い合わせもある中で一つずつ対応し、専門家相談が必要かどうかという判断が非常に大事だと思うのですが、そのあたりを青柳さんが対応しています。どの相談を専門家対応にするのかを選んでいくことも含めて、事前の準備が大切だと感じます。

外国人の相談において心の相談が多いということとは CINGA で専門家相談会をやってきて感じていることですが、このコロナによって、さらに多くなっていると思います。心の相談対応の高田さん、いかがですか。どのような感じで相談が来ていて、どのようなところが大変か教えていただいていますか。お願いします。

クリニカル・ソーシャル・ワーカー 高田友佳子

高田：CINGA でクリニカル・ソーシャル・ワーカーの専門家として心の相談を担当しております、高田友佳子と申します。アメリカの子ども専門病院でカウンセリング等をしておりました。本日はよろしくお願いたします。

高田：今回もっとも特徴的なことは、心の問題を抱え、かつ仕事を失って生活に不安があるということで、問題が複雑化していることだと思います。現在 TOCOS で統計をとっていますが、傾聴という形での相談が1日当たり少なくとも5、6件、毎日のようにあり、ただ話を聞いてほしいと、延々と話す方の相談もあります。

その中で私に対応した案件が2件ほどあるのですが、どちらも仕事を失ったり、あるいは職場とのトラブルだったり、お金がない、生活に困るということで、うつ状態になって、問題をどう整理していいか混乱して分からないといったケースでした。こころの相談では必要に応じて精神科医につないでいるのですが、本来なら顔を見ながらカウンセリングをするのがもっとも分かりやすく、相手の表情も分かるのですが、どうしても顔を出したくないという方が1人いたため、精神科医との話のときも、私との話のときも、顔を出さずに声だけで判断することがあり、オンラインでの相談の難しさを強く感じました。

また、相談終了後に Email が継続して来るといった特徴もあります。通常ですと CINGA の専門家相談会では時間内で相談を終わらせたらそれで終わりという形が多いのですが、いろいろな状況が複雑に絡み合っているため、引き続き支援が必要ということで、ソーシャルワーカーとして支援する部分もあり、これからさらに難しくなると感じています。精神科医ともいろいろ話をしていま

して、このコロナの状況が続く中で、心の問題が自分にあると認識していないのだけれども、実は深いところに根差している問題と生活の困窮や仕事を失ったところが複雑に絡み合っているため、今後も継続的にこうした形で心の相談につないだほうがいい案件が増えていくのではないかと考えています。以上です。



新居：ありがとうございます。専門家相談会を10件対応してきて、いろいろなことが起きているとは思いますが。皆さんは通常の専門家相談会をされていると思うのですけれども、そこは決定的に違うところがありますか。

ご質問の中にも、お会いできないことや、手元で資料が見られないといったことがあり、費用負担の部分はどうかとのご質問も出ていますけれども、そのあたりも含めて、関さんから順番に、3人にご意見を聞きたいと思います。

関：ZOOM やその他のツールが非常に進化したので、昔に比べたらオンライン相談のハードルは下がっていると思うものの、今回やってみて分かったことは、相談のときに契約書のような書面を拝見することは難しいということでした。画面共有の機能をきちんと使いこなせる相談者が少数で、かつスマホでアクセスしている人がすぐに契約書を画面共有できるわけではないといったこともあります。結局そこが解決できない問題として残っています。よって、オンラインの限界を感じている点の一つです。

もう一つは、先ほどから話が出ている費用の問題です。もともと外国人相談の場合は、費用をご自分で払えない方が多くいらっしゃいます。つまり資力が十分でない方が多いです。例えば法律相談では弁護士費用と通訳費用をご自分で払えない方が多いのですけれども、その場合に、先ほどから名前が出ている法テラス（日本司法支援センター）が、民事法律扶助という形で法律相談料と通訳料を代わりに払ってくれるシステムがあります。在留資格がない人に関しては、日本弁護士連合会で同じような制度をつくって補完しているのですが、前者はいまだにオンライン相談には適用がありません。直近にこちらに来たお知らせでも、やはりオンライン相談は原則として対象にならないということがはっきりと書かれています。遅ればせながら日弁連の制度はオンライン相談に対応することになったので、在留資格がない人向けの補完制度のほうがオンライン相談への対応力が高いという、逆転現象が発生しています。

これから解決すべき点は多いと思っています。

新居：全国から相談を受けられるメリットもありますが、青柳さんは相談コーディネーターとして相談をオンラインで受け調整してやっていくことについてはいかがですか。

青柳：遠隔なので距離は感じないです。質問にも出ていますけれども、いつもと違うことは、コロナの影響があるところだと思います。コロナの影響で仕事を失い、帰るところに飛行機が飛んでいないといったことがあるので、遠隔とは関係ありませんけれども、緊急開催の意義はあったと思います。

新居：困っている相談が多いですね。困窮状態の方々のご相談が多いです。

青柳：複雑ですね。就労の在留資格は仕事を基盤

にしているの、仕事を失った時点で何かしらに変更しないとけません。現在の入管では就職活動の特定活動を出しているのですが、仕事が簡単に見つからない状況です。家賃が払えず、特定活動が6カ月ですと行政の支援も受けられず、それによってメンタルが不安定になり、負のスパイラルが生じています。本来なら本国に帰って休むところが本国に帰れない状況があり、問題がいくつもあるためどこから手をつけていいかわからない状況になっています。弁護士相談をやり、メンタルの相談もやるなど、横断的に対応しなければいけないケースが発生しています。

新居：今回、コロナのこの時期にオンラインで緊急開催をしてもっとも感じることは心の相談の多さなのですが、高田さん、心の相談はとて多いですよ。実際に質やその他いろいろなことが平常時とは違っていますか。いかがですか。

高田：青柳さんがおっしゃったように、平常時でもさまざまな問題を抱えていらっしゃる方たちがいると思うのですが、今回非常に特徴的なことは、職を失い、特定活動に変更になり、収入もなく、家賃が払えず家を追い出されるかもしれないといった方々がいることです。しかし特定活動なので自治体等からの貸付金の援助が受けられない、私はいったいどうしたらいいの、死ぬしかないのかという方がいます。

心の相談としては、精神科医とつないで、とにかくメンタルを落ち着かせた状態にすることです。これまで普通に生活してきた方たちは落ち着けば次のステップに進むことができるだろうということで、実際に民間の相談機関に行ってもらったり、自治体に相談したりといったことを考えています。大使館等に連絡をして援助の話をしたのですけれども、大使館によっては、そもそも小さい国ではそこまでの国力がなくて助けられない場合があり、大きな国でもお金を出すということは

なく、貸付だったらあるという状況があり、非常に難しいと思いました。

現在、心の問題で私たちのところに来ている方たちは貸付の手続きを自分でするところまでできない状況で、非常に行き詰まっていることが特徴として見受けられます。

新居：そうした意味では、弁護士相談でも心の相談でも、明日食べ物が無いといった方々は通常の相談にはいないけれど、このコロナ禍においては多くあるということですね。関さん、明日食べ物が無いという方についての問題は初日から出てきましたが、システマ的なところでも、食べ物さえなくて困っている方もいましたね。

関：そうですね。結局 2012 年 7 月以降は 3 カ月を超える在留資格を持っている外国人は住民票に載るようになり、自治体も施策の対象にしている場合が多いのですが、今回は 3 カ月以下の在留資格でコロナ感染拡大の状況に入ってしまった人や、本来であれば 6 カ月の在留資格の許可になっていそうだったけれどもコロナの影響で入管の手続きが遅れ、その結果がきちんと受けられない人など、いろいろなパターンがあります。そうした人たちがセーフティーネットから完全にこぼれ落ち、法律相談やメンタル面の相談だけではまったく解決できず、直接的に食料援助をしないといけない案件まであったことに驚きました。非常に深刻だと思っています。

新居：そうした問題があり、結局、専門家相談の中でもできない部分があるため、今回 CINGA では、東京都内にあるフードバンクのセカンドハーベストさんにご協力をいただいて、明日食べるものがないという方に対して食料支援をしております。食べる物を食べて、生きることを整えたいと考えていけないと前に進めないこともあると思います。この緊急オンライン専門家相談会をやってみ

て、こうしたライフラインを守る支援をやっていけないといけないということが分かりました。このような食糧支援は CINGA としては長くできるわけではないのですが、セカンドハーベストさんなどと協力しながら一緒にやっていたらと考えています。では、このセッションも間もなく終わります。ひと言ずつメッセージがあればお願いします。

高田：現在ソーシャルディスタンスといわれていますけれども、日本人も外国人も関係なく、周りにいる方となんらかの形でコミュニケーションをとる、話を聞く、話を聞いてもらうということが非常に大事だと思うので、LINE のメッセージでもかまわないと思います。ZOOM や Skype を活用してもいいと思いますので、そうした形で、できるだけコミュニケーションをとることを皆さんに心掛けていただけたらということが、私からのメッセージです。ありがとうございました。

青柳：この遠隔相談がスタンダードになればいいなと思っています。昨日、法テラスのホームページを見ましたが、電話相談での予約を実施し始めたようです。遠隔相談やテレビ電話の相談も検討しているとニュースにも出ていましたので、私たちも 2012 年以降続いている法律相談や心の相談を継続して、こうしたときだからこそ、やる意義を感じながら今後も続けていきたいと思っています。

関：私は青柳さんと非常に似ている感想を持っています。今回は緊急対応として、こうした遠隔オンライン相談を実施したのですが、先ほどの書面共有や費用の捻出という問題点は残るものの、それ以外は違和感がないと感じました。もともと少数言語の通訳が各地にいるわけではないという問題や、外国人問題に精通した専門家が各地にいるわけではないといった問題がある中で、必要に応じてオンラインを活用して、今後は平常時

においても外国人相談を充実していくことが必要だと思ひ、今回それが検証できたと思ひています。私も自分の立場で推進していきたく思ひています。

新居：ありがとうございました。CINGAは今月いっぱいオンラインでの緊急相談を開催していくと決めています。5月末までは毎週金曜日の午後に相談枠をつくっていますので、国際交流協会と自治体経由でしたら全国に対応していけると思ひます。まずは気軽に相談いただければと思ひます。それでは、第3部を終了したいと思ひます。皆さま、ありがとうございました。