

東京都外国人新型コロナ 生活相談センター (TOCOS) 報告会

—外国人相談から見えた課題と今後の展望—

2021年3月17日（水）午後1時30分～3時

オンライン（ZOOM ウェビナー）にて開催

主催 東京都生活文化局

公益財団法人東京都つながり創生財団

NPO 法人国際活動市民中心

東京都国際交流委員会

活動報告会

全国最大規模の外国人新型コロナ生活相談センター
の実践—現場対応から見えた課題と今後の展望—

司会: 下河辺悠美

(東京都生活文化局東京都生活文化局都民生活部
地域活動推進課統括課長代理(国際交流担当))

ただ今より「東京都外国人新型コロナ生活相談センターTOCOS 報告会」を始めます。本日の司会進行を務めます、東京都生活文化局の下河辺と申します。どうぞよろしくお願ひします。

本日の簡単な流れを確認します。第1部は1時半から「東京都外国人新型コロナ生活相談センターTOCOSの概要」の説明です。第2部は1時40分から「TOCOSの運営から見えた外国人相談の課題」ということで約1時間お話をし、最後の第3部は「外国人相談の今後の展望」ということで20分間お話をし、3時終了の予定です。どうぞよろしくお願ひします。

では第1部を始めます。「東京都外国人新型コロナ生活相談センターTOCOSの概要」を東京都生活文化局都民生活部、多文化共生推進担当の齊藤課長が説明します。どうぞよろしくお願ひします。



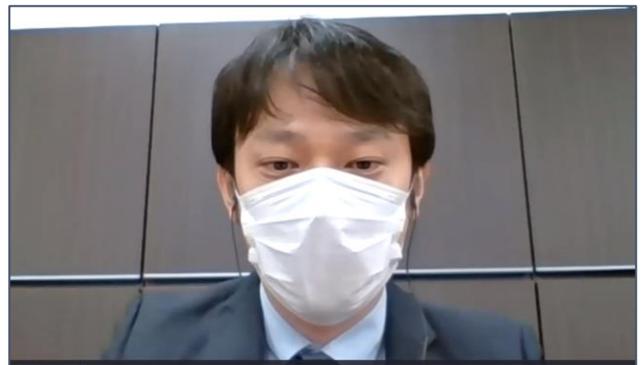
第1部 午後1時30分～1時40分(10分)

「東京都外国人新型コロナ生活相談センター(TOCOS)の報告」

発表者: 齊藤寛人

(東京都生活文化局都民生活部多文化共生推進担当課長)

皆さん、こんにちは。東京都多文化共生推進担当課長の齊藤と申します。最初に私から「東京都外国人新型コロナ生活相談センターTOCOSの概要」についてご説明します。



東京都外国人新型コロナ生活相談センターは、略称をTOCOSと命名しています。外国人の方にも存在を知ってもらい、何かあれば気軽に電話してほしいという思いから、外国人を支援する方たちの間で広まりやすいよう、また外国人の方たちのコミュニティーの中で、相談できる場所があることを広げてもらうために、分かりやすく短い名前

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	
<開設日時・電話番号> 受付時間：平日 10時～17時 電話番号：0120-296-004（フリーダイヤル）	
<対応言語（14言語）> 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、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	
<相談の流れ>	
<pre> graph LR A[外国人] -- 相談 --> B[TOCOS 東京都外国人新型コロナ生活相談センター] B -- ① 情報提供・相談対応 --> C[各専門相談窓口] C -- 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。（三者間通話等） --> D[保健所（新型コロナ受診相談窓口） 労働相談情報センター 東京出入在留管理局 区市町村 等] </pre>	

を付けようと、設立当初に略称を設定しました。最初に案を作ったタイミングで、外国人の方にも違和感のない略称になっているかを実際に外国人の方にも確認しながら命名しました。

TOCOS は平日の 10 時から 17 時に運営しました。外国人の方たちに気軽に電話してほしいということで、電話番号はフリーダイヤルです。14 言語に対応しており、やさしい日本語から英語、中国語、韓国語に加え、東京都でニーズの高いベトナム語、ネパール語、タガログ語等に対応しています。

TOCOS での相談の流れですが、外国人の方から電話で相談を受け付けた際に、最初にやさしい日本語で相手の方の希望言語を聞き、対応しています。ここである程度のやりとりができる場合には、やさしい日本語で情報提供を行うこともあります。希望する言語が分かった場合はそのまま希望する言語の相談員に電話をつなぎ、相談に対応しています。

最初のステップとなる情報提供のタイミングで相談が解決することもあります。相談内容に応じて適切な機関につなぐ場合には、必要に応じて保健所や労働相談情報センター、入管、区市町村等につないでいる状況です。

つないだ先の専門機関で言語に対応できない場合には、TOCOS で引き続き通訳サポートし、最後まで外国人の方の相談に対応するよう運営しています。

次に TOCOS 開設の経緯です。昨年、新型コロナの感染が広がり始めてから 3 月下旬ごろ、東京都で外国人支援団体や支援に携わる関係者の方たちに調査をしたところ、こちらに挙げられている声がありました。特に大きいと思ったのは、下から二つ目の情報伝達です。少数言語話者の方には「現在ニュースで何が言われているのか情報が入ってこない」、「日本語が理解できず自分がどういう状況に置かれているのか分からない」といった不安の声です。また「自分が体調不良になったとき、ど

こに連絡したらいいのかわからない」といった不安の声もあったことに着目し、昨年 4 月に、東京都の緊急対策第 4 弾として東京都外国人新型コロナ生活相談センターを設置したものです。

開設の経緯	
○ 2020年3月下旬 東京都から外国人支援団体・関係者等を対象にメール調査（40件）を実施	
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からさまに嫌な顔をされ座を立たれてしまうなど、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かわからない 多くの保健所は多言語対応をしていない

2020年4月の「東京都緊急対策（第四弾）」において、東京都外国人新型コロナ生活相談センターを設置

開設は昨年 4 月 17 日ですが、第 1 弾として周知チラシをやさしい日本語で作成しました。速やかにチラシを作るため、やさしい日本語一本に絞りました。TOCOS の存在を知ってもらいたいということと、14 言語に対応していることを伝えることに絞り、対応している 14 言語の言語名だけをそれぞれの言語に翻訳したチラシで周知しました。



次に、少し時間を空けて第 2 弾として作成したのが、14 言語版のチラシです。どのような相談に TOCOS が対応しているのかを具体的にイメージしやすいよう、いくつか事例を入れて 14 言語翻訳でチラシを作って展開しました。

次に TOCOS の特徴を五点挙げています。

緊急対応として TOCOS を設置したので、東京都と地域国際化協会である東京都国際交流委員会、NPO 法人の CINGA さんと、それぞれ持っている強みを生かして三者共催で運営することとしました。都が設立した東京都つながり創生財団が 10 月から加わり、現在は四者共催によって運営しています。

特徴

① 緊急対応として三者共催で実施

東京都：自治体広報、行政機関等との連携・調整
 東京都国際交流委員会：地域国際化協会の立場から、都内国際交流協会等とのネットワーク 活用
 NPO 法人国際活動市民中心 (CINGA)：外国人相談・専門相談で培ったノウハウや少数言語対応力を活用
 ※令和 2 年 10 月から、(一財) 東京都つながり創生財団が加わり四者共催により実施

② 遠隔コールセンター方式

○ 感染症拡大防止の観点から、コーディネーターや相談員が自宅等で対応する遠隔コールセンター方式を採用

③ 14 言語対応

○ 受電後、はじめに「やさしい日本語」で聞き取り、希望言語に応じて相談員につないで対応
 ○ フロント相談員 (多くの相談が寄せられる言語) とバックアップ相談員 (少数言語) の 2 段階方式による効率的な運用

④ 引き継ぎ後の通訳サポート

○ 区市町村や保健所等専門機関へ引き継いだ後も、専門機関が言語対応できない場合に通訳機能を担いサポート

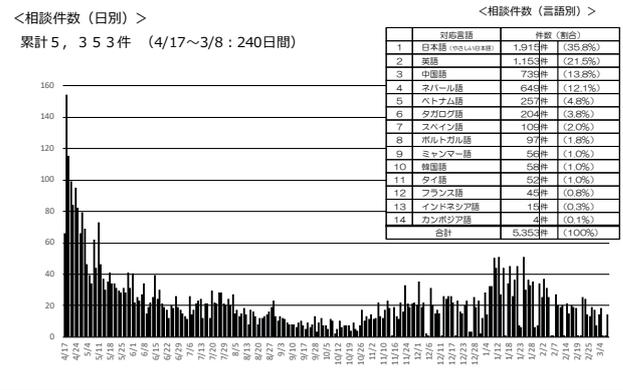
⑤ 相談事例の集積及びアンケート調査による課題把握

○ 集積した事例や関係機関等への調査結果を TOCOS の運営に反映させるとともに、今後の外国人支援事業にも活用

次に挙げていますように、遠隔コールセンター方式を採用しました。新型コロナウイルス感染症拡大防止の観点から 1 カ所に集まってコールセンターを運営するのではなく、それぞれコーディネーターや相談員が自宅に対応できる遠隔コールセンターを採用するほうがよいだろうということで、このようにしています。先ほどご紹介した 14 言語対応と引き継ぎ後の通訳サポートのほか、相談事例の集積やアンケート調査を行い、TOCOS の運営の中で見えてきた課題を踏まえてその後の TOCOS の運営や、その他の外国人支援事業に生かす形で、相談事業からさらに裾野を広げる展開をしていくよう心掛けました。

次に TOCOS を運営した 1 年間の相談件数です。3 月 8 日時点の件数ですが、5353 件の相談と通訳支援に対応しています。緊急事態宣言が出された最中での 4 月開設だったことから、開設当初は支援情報を求める相談が多かったことが特徴として挙げられます。最も多い日は 152 件の相談を受けました。

受付状況 ～相談件数 (日別・言語別)～



「体調が悪くなったが感染したのではないかと」という不安の電話が多くありましたが、TOCOS を開設することで、外国人の方の不安に寄り添えたことが効果として大きかったのではないかと感じました。

6 月以降は相談件数が一日当たり 40 件程度に落ち着いてきましたが、秋以降は保健所の通訳支援業務のニーズが高まってきました。保健所で濃厚接触者や自宅待機者の方とのやりとりが難しい場合に、TOCOS で通訳サポートをしてほしいということで対応し始めました。年末から 1 月にかけて件数が増えているのは、保健所業務のひっ迫状況に応じて言語対応のニーズが大きくなったためです。

言語別の相談件数は右側の表にあるとおり、最も多いのが日本語、もしくはやさしい日本語となっています。外国人支援者からの電話も含まれているので、すべてが外国人の方ではありません。やさしい日本語や日本語での対応が 35%で、英語、中国語、ネパール語、ベトナム語、タガログ語は、都内の在住外国人の数に応じて相談件数が多い状況が見て取れます。平日だけではなく土日も保健所の通訳ニーズが高かったため、体制が取れる限り土日も通訳支援を行うよう、臨機応変に対応した 1 年間でした。私からは以上です。

午後1時40分～2時40分(60分)

「TOCOS からみえた外国人相談の課題」

司会：第2部を始めます。「TOCOS の運営から見えた外国人相談の課題」。現場と行政の視点からそれぞれ説明しますが、最初は TOCOS の現場からの視点ということで、特定非営利活動法人、国際活動市民中心の青柳コーディネーターからご説明します。よろしくお願いします。

相談現場からの課題(40分)

○青柳りつ子(TOCOS全体コーディネーター/NPO法人国際活動市民中心理事、行政書士、社会福祉士)

○小国香織(TOCOSコーディネーター、行政書士)

○ミナ(TOCOSネパール語相談員)

○飯山(TOCOS中国語相談員)

青柳：本日はご参加いただきまして、ありがとうございます。TOCOS コーディネーターの青柳りつ子です。



TOCOS は昨年4月に緊急事態宣言の中で急遽開設が決まった相談センターです。外国人相談の運営経験がある CINGA ではありますが、TOCOS ではこれまでにない対応を迫られることが多くあ

りました。それまで外国人相談に取り組んできたメンバーが集まることで、試行錯誤しながら運営をしてきました。コロナに関する外国人向けの相談センターは特殊な相談センターではありますが、今後もコロナ対応はそれぞれの相談センターで続くと思います。従来の外国人向けの相談センターで、TOCOS の取り組みが何かのヒントになることがあればと思い、40分ということで、現場からお話をしたいと思います。

最初に私から TOCOS の現場体制についてお話をした後、TOCOS の現場で実際に対応に当たった相談員とコーディネーターによる30分程度の意見交換をしたいと思います。最後に、コーディネーターの小国さんから少しお話をいただいて、ご報告したいと思います。

まずは実際の現場体制についてです。CINGA が TOCOS 開設の依頼を受けた時期は、別の公的機関から受託していた業務が終了した直後でした。それまで2年間、一緒に業務をやってきたメンバーが多く、お互いを知っており、信頼関係がすでにある状態で業務をスタートすることができました。

相談員の体制は、開設当初の相談員は18名、バックアップの通訳13名、コーディネーターは4名です。相談員は交代で勤務をするため、1日6名から10名前後で、多いときは14名ほどで当たっていました。コーディネーターは1日2名か3名で対応しています。緊急事態宣言中の4月20日が開設予定日でしたが、急遽17日に開設することになり、急いで準備を進めました。先ほどお伝えいただいたように、全員が在宅となるため、大半の方が使ったことのない Zoom を覚え、研修をしました。電話で対応するシステムもインターネット経由の特殊なものでしたので、その使い方を覚えるために、開設日の前日は全員で夜中まで対応の練習をしました。業務で対応するときは全員それぞれの自宅にいるため、横に人がいない状態で、

不安を抱えながら始めたことを思い出します。

実際の相談業務ですが、外国人からの生活相談と健康不安に関する相談が多くありました。都内の外国人には、市役所や社会福祉協議会に行った際の窓口での通訳を電話で提供しました。年末から1月にかけては保健所からの通訳依頼が多くありました。陽性になった方や、これから検査を受ける方、濃厚接触者の方に聞き取り調査を行うため、保健所から通訳依頼があり、相談員が通訳をしました。

そんな中で、全員が在宅でのメリットとデメリットを感じました。メリットは通勤時間がないことです。比較的遠い横浜や千葉の方にとっては、通勤による体力的な負担がありませんでした。感染のリスクも少なく、安心して仕事ができただけではないかと思えます。デメリットはパソコンの不具合があっても直接出向いて見ることができず、また、最初は新しい制度の情報を追いかけることが困難だったことです。そのため、工夫をしながら情報共有をしてきました。中には苦情やクレームを言われる相談者さんもいるので、それを受ける相談員が気分転換をすることが難しいのも在宅のデメリットかと思っています。そうした中で、朝礼と夕礼を必ず毎日行っていました。朝礼は業務開始前の15分で、夕礼は業務終了後の45分にしており、新しい情報や事例、愚痴等を皆さんと共有しながら、その日の業務を終えていました。

相談員の役割を三点ご紹介します。先ほども伝えたとおり、生活相談や制度の案内は直接外国人の方に外国語で行います。またフロントとって、外国人と話す相談員が持つ言語がない場合、控えているバックアップの通訳さんがいますので、通訳さんを使い、生活相談や制度案内をすることも相談員の役割です。最後は、保健所や役所との通訳です。さまざまな役割を果たしながら対応しています。ここからは、現場の相談員とコーディネーターの方々と意見交換をしたいと思えます。小国さんから、自己紹介をお願いいたします。

小国：青柳さんと共にコーディネーターをしていました、行政書士の小国香織と申します。TOCOSのコーディネーターとして入る前は行政書士として、主に外国人の在留資格やビザ問題等の相談に乗るといった業務をしていました。よろしくお願いいたします。

青柳：お願いします。では飯山さんお願いします。

飯山：こんにちは。TOCOSの相談員で、中国語を担当しています、飯山と申します。主に、横浜市の中学校で、外国から来た子どもたちの学習支援をしています。また弁護士会やYOKEに登録して、派遣としてさまざまところで外国語支援をしています。よろしくお願いいたします。

青柳：ではミナさんお願いします。

ミナ：ネパール語担当のミナといいます。相談員をやっています。TOCOS以外では翻訳・通訳と医療通訳をしています。よろしくお願いいたします。

青柳：お願いします。それでは相談員さん2人を中心にお話を聞きながら、小国さんには随時思い出したことをお伝えいただければと思います。まずはミナさんに質問です。ミナさんは途中からTOCOSに対応を始めたので半年ぐらいですが、外国人からの相談で印象に残ったケースがありますか。

ミナ：終わりごろに入ったのですが、印象に残ったことは多くあります。例えば去年「コロナで経済的に苦しくなったのでどういった支援がありますか」という問い合わせの方でした。今年も電話がかかってきて、「奥さんに赤ちゃんが産まれるので病院を紹介してください」というお問い合わせでした。よく聞くとコロナとはまったく関係ない相談でした。また引っ越しも考えていると言って

いましたが、日本の制度が分からない感じでしたので「日本では赤ちゃんを産むためには早く病院を決めないといけない」と案内しました。ネパールではルールがまったくなく、いつでもどこでも簡単に病院で産めるので、理解していなかったようでした。私は経験があるので、自分の経験を教えました。コロナとは関係なかったのですが、それが印象に残っています。

青柳：最初に電話があった去年は、コロナで経済的なダメージを受けたので、緊急小口資金のような経済的なことについての相談を受けたいけれども、ここではネパール語の相談ができるということで、今年になってコロナとはまったく関係ない出産と引っ越しのお話が来たということですね。

ミナ：はい。

青柳：小国さんは何かありますか。

小国：最初はコロナという切り口かもしれないですけど、一度つながると、そこに母語の相談員さんがいて話すことができたら、最終的な回答でなくても、何かしらアドバイスをもらうことができ、やる気になれる、元気になれるといったことがあると、困ったときに電話したくなるのかと思いますので、コールセンター冥利という感じがします。よかったです。

青柳：ありがとうございます。飯山さんはいかがですか。飯山さんは最初からなので1年前から振り返ってもらいます。

飯山：先ほどミナさんも小国さんもおっしゃったように、思い返すと印象的な相談は少なくありません。相談者がある機関に相談して、そこからTOCOSを紹介・案内されて、TOCOSに相談の電話が入ったのですが、あくまでもTOCOSの役

割は情報提供なので、専門的なものになると提供はできず相談も乗れないので、一度、元の相談機関に戻すこととなります。その中で相談者がいらしている気持ちが分かります。電話口で怒鳴られることもあります。たらい回しされるとたびたび言われます。そこで私どもが「解決したいのであれば専門機関で再度相談してください。もし言葉の壁を感じたらTOCOSが通訳として入れますので大丈夫です」と説明して納得してもらい、ご相談の終了となります。

印象的だったのは、帰国の準備でPCR検査を受けたらコロナの陽性になった方です。帰国をするので、家をすべて引き払った状態で入院することになるわけです。退院するときどうすればいいのか、行くところがないのか相談されました。コーディネーターに報告し、相談したうえで、コーディネーターがあらゆる情報を集めて対応してくれました。

青柳：ありがとうございます。役所がTOCOSを案内するケースがあります。相談員さんからは直接相談ができる場所を案内しますが、申請書を書けないケースが多くありませんでしたか。

飯山：申請書を書けないことは非常に多くありました。インターネットを見ることができず、操作ができないといったことや、どこで申請書をとればいいのか分からず、書き方が分からなこともありました。母語が通じると安心するので、何度も電話がかかってきて相談を受けました。私たちも初めてで申請をしたことがなく、資料もどんな資料か分からないので、すべてインターネット上の情報を見ながら相談者さんに伝えて、メモや記入をしてもらいました。

青柳：先日飯山さんの対応ですごいと思ったのが、休業支援金の申請です。私たちは実際に申請をしていないので、インターネット上の申請がどうい

った状況で相談者が途中で止まったのか分からない状態でしたが、飯山さんが操作マニュアルを見ながら電話で案内したケースがありました。あれはすごかったです。

飯山：申請はできたのですが、不備を知らせる返信が来ました。私たちは直接見えないのでどういった不備なのか分からず、コーディネーターに報告しました。コーディネーターがウェブ申請の担当に何度も電話をしたのですが、残念ながらつながらず、相談者にお話をしたら、自分でもう一度頑張ってみますということで終了しました。

青柳：小国さんはこのようなケースについていかがですか。

小国：例えば申請書関係なら休業支援金についてですが、直接申請をしないといけないため、いつもであれば役所の窓口で本人に来てもらい、申請書を出すための書く指導がその場でできるのですが、コロナなので郵送かウェブ申請しか認めませんということでした。自分で書類をダウンロードするか、郵送してほしいと電話をし、送られてきた書類を自分で読んで、それを的確に記入しないと手続きできない場面が多かったです。電話相談の限界があるので、各区市町村にある国際交流協会をインターネットで探したり、コーディネーターがこれまで NPO の活動で培ってきた知識をもとにして、「あそこの区だったら国際交流協会の活動を活発にやっているよね」と、そちらに電話をして「このような困った人がいるんだけど、できたら申請書の書き方を教えてもらえないか」といったこともお願いしました。

青柳：ありがとうございます。飯山さんの事例は、日本を引き払って帰る本帰国で、中国で入国するとき求められる PCR 検査を試みたら陽性で、日本の家も引き払ってどうしようという、気の毒

なケースでした。

飯山：はい。相談者の気持ちは分からないのですが、電話口で泣き付かれて、どうしたらいいのか、私もうつらい気持ちでいっぱいでした。私たちの役割の範囲があるのですが、なんとかしてあげたくて、手を尽くすのが TOCOS のいいところです。相談員がコーディネーターに報告すると、コーディネーターが相談員を包むような対応をしてくれるので、非常によいチームだと思います。コーディネーターに報告すると、忙しい中コーディネーターと一緒にあらゆる情報を集め、各機関に問い合わせをして、よい方法がないか探してくれたことは、ありがたいなと思っています。

小国：中国の方の件をもう少しお話ししたいのですが、その方も、その他の外国の方も、割と普段から家賃を浮かすためにさまざまなことをされています。おそらく家を借りるときに保証人の問題もあり、普通の家が借りられない場合や、シェアハウスに住んでいる方もいるようです。そのシェアハウスの中で感染した中国の方がいらしたと思います。帰国するからすぐ家を出ると管理人にも話していて、荷物もまとめているけれども、保健所とやりとりをしていると、いつ入院になるのか、ホテル療養になるのかも分からない状況でした。症状が出ている方で、もし入るのなら入院になるのかもしれないけれども、感染者が非常に多いときだったので、ここを出てスムーズに入院できるか分かりませんでした。本人は、ここは出なくちゃいけないし、他の人にもうつすかもしれないと気にしているので、ホテルがあるならホテルに泊まらせてほしいと言うんだけど、保健所は、その人が住んでいるところを引き払わなくちゃいけないかどうかの事情に合わせてくれるわけではありません。症状があるならホテル療養はできないという線引きが保健所の中でありましたから、

その兼ね合いもあって難しかったです。コーディネーターとして話ができるからその点についてはご本人の役には立てたけれど、こちらで手を回して最終的な解決は難しかったケースでした。

青柳：ありがとうございます。次に保健所からの通訳依頼は、相談員さんが通訳として入るわけですが、文化的背景が影響していると感じた部分があったかと思います。ミナさん、ネパールの方の通訳をしていただくことが多くありましたが、保健所との対話の進み方が一筋縄ではいかない部分があったかと思います。どのような感じでしたか。

ミナ：コロナで不安になっていることが多いからか非協力的な方がいて、通訳の際にはっきり答えてくれないことがありました。「うん、うん」としか言わないので、それを通訳するときはどう伝えたらいいか、大変困りました。

青柳：ネパールの人は後ろから家族が話すパターンが多いですね。

ミナ：ネパールの文化なのか、一つの携帯電話で何人も話すので、通訳している本人の後ろから家族が答えることが多いので、通訳に集中できないときもあります。

青柳：電話で向こうの状況が見えないので、誰が話しているのか分かりづらいケースがありますよね。例えばネパールの方ですと保健所の方から体重や身長を聞かれても「知らない」と答えますね。日本なら普通のことでも、失礼になるような、たばこの質問もありましたね。

ミナ：そうですね。身長と体重は測る習慣があまりありません。ネパールでは健康診断をしないので、何もなければ病院に行かないことが多いです。そのため持病があっても知らないことが多いです。

そこで保健所の方に「持病はありますか」と聞かれても「ない」と答える方が多いのですが、知らないから「ない」のか、「実際にはない」のか、通訳をしていて不安に思うときがありました。身長と体重を聞かれますが、ネパールの人は分からないことが大半です。

青柳：保健所の方も目の前にいるわけではないので、相談者の方に「あなた太っていますか、痩せていますか」という質問をしますね。

ミナ：聞かれたご本人は身長・体重が分かっても、奥さんの身長体重が分からなくて「太ってますか」と聞かれました。通訳するのに大変困りました。

青柳：太っているか痩せているかは主観的で、国によっても違うし、難しいですね。また保健所の方がお酒やたばこのことを聞きますが、ネパールではどうですか。

ミナ：女性は一般的にお酒とたばこはあまりしなないです。最近の若い人たちは飲むんですけど、女性に「お酒とたばこをのみますか」と聞くと「えっ」と思われます。それを聞くといつも笑われます。「えー、飲まないよ、吸わないよ、当たり前でしょ、分かってるでしょ」という感じで言われます。

青柳：失礼な質問と思われてしまうということですね。お酒とたばこをするのは遊んでいる人というイメージがあるのですね。飯山さんが中国語の通訳をしていて「コロナに効くといわれている薬を中国から持ってきたんだけど」というのがありましたね。

飯山：はい。中国ではコロナが始まったとき、権威のある方が「こうした薬がコロナに効きますよ」ということを発表しました。中国大使館が留学生

に配る医療パックの中に入っていたそうです。私は知らなくて相談者から教えてもらいました。その薬は中国でも非常にはやっているの、実家の親から何箱も送ってもらい、毎日飲んでいうことでした。

青柳：保健所の方にもその薬について尋ねた相談者さんがいましたが、どのような反応でしたか。

飯山：保健師さん含め日本の方には、この薬に関しての情報がまったくない状況でした。午前中に電話で対応したある保健師さんは、陽性者が飲んでいいのかだめなのか分からず、下手なことも言えないので「医師の先生に確認して、この薬を調べてみます。折り返し連絡します」と伝え、一度電話を切り、午後になって再度陽性者に連絡したとき、「先生に聞いても、調べても分からないので、自分の判断で飲んでください」と伝えました。

青柳：中国では民間療法というか、健康オタクの人がいて、それを保健所の保健師さんに相談するのですが、コロナは特効薬がないので、最終的には、バランスのよい食事を取ってくださいというアドバイスになりましたね。

飯山：はい。他人に言われると、効くかもしれないという、陽性者の気持ちがありますね。病気になっているので、先生が言うことにはよく従う感じ。食べ物に関しても、行動に関しても、どうすればいいのか分からず、聞き取り調査や健康観察のときに保健師さんに聞いているみたいです。保健師さんは専門知識を持っていて非常に優しいので、どうすればいいのか教えてください。例えばホウレンソウは食べてよい、または野菜は食べてよいとかではなく、バランスよく取ってくださいという言い方になりますが、それも助かると思います。答えが何も無いよりはいいかなと思います。

青柳：小国さんは中国に詳しいですが、いかがですか。

小国：中国はコロナが発生した国ですが、その後に国が一生懸命、対策をした国です。中国の方が陽性になって、保健所とやりとりしているのを聞いていて、例えば自宅療養になった場合、家で1日1回か2回は保健所から電話がかかってくるけれども、薬がもらえるわけではありません。中国の様子をニュースで見ると、あらゆる場所を消毒している映像もありますから、「保健所は感染した人の家を消毒してくれたりしないのか」といった質問もあります。日本に住んでいる中国の方はもちろん日本のニュースも見るとはでしょうけれども、アプリで中国メディアのニュースを毎日のように見ている方が多くいると思います。日本に体があっても、自国のコロナ対策を見ると比較してしまうのではないかと思います。そうしたときに、どのような気分で患者としての療養生活を過ごしているのか、心配になったことがあります。

薬に関しても TOCOS が始まった4月か5月のとき日本に来ていた方で、自分が治ったからか、「こうした薬が中国にあるから、それを日本政府に推奨したい、私が説明をするからつないでくれないか」とアピールする方がいました。コロナ初期はそうした面白い電話がありました。

青柳：自分が不安な状況で、スーパーや銀行に行くと、周りが対策をしていないように見えてしまう方もいました。

小国：スーパーで人がたかっているのを見て不安になるのですね。

青柳：不安に陥って、電話をかけてきて、長い話をされるケースがありました。ミナさんにお聞きしますが、ネパールの方で、保健所が指導する体温計を持っていなかったり、アルコール消毒につい

て知らないので、保健所の話を熱心に聞いた方がいましたね。

ミナ：先ほど非協力の方がいたという話をしましたが、反対に積極的に協力してくれる方もいました。体温計を持っていない、アルコール消毒のことが分からないという方もいたのですが、体温計を買いに行くために、どこに売っているのか、何を言えばいいのか説明したら、非常に一生懸命聞いてくれて、積極的にやろうとしてくれました。

自分は電話でしか案内できないのですが、相談者さんは買いに行くために積極的にメモをとっているのを見ると、一緒に買いに行きたい気持ちになりました。ほかに、濃厚接触者の方の場合で、保健所が案内してくれた病院への行き方が少し難しかったのですが、建物の後ろや、このようなマークがあるところを通ってくださいと言ったとき、一生懸命に聞いてメモをとってくれました。翌日行かないといけなかったのですが、場所を探すために約束の時間の1時間半も前に家を出たようで、このようなことを聞くと、力になってあげたいという気持ちになりました。

ほかに協力してくれた方は、ごみをためていた方です。外に行ってはだめと言われたので、外に行かずにごみをためていました。

青柳：外に一步も出られないと言われた陽性者の方でしたね。

ミナ：TOCOSに電話がかかってきて、「ずっとごみをためているのですけれども、それを捨てに行っているんですか」と聞くんです。「どうぞ、どうぞ。そこまではやらなくていいですので、マスクをしてごみを捨てに行ってください」と言いました。

青柳：国民性もあるけれど、保健所からの話の受け止め方が人によってさまざまということを実感しました。非常に非協力的な方もいました。

小国：お話に出た方は、コロナの陽性者で家から一步も出てはいけない方でしたが、その反対もいたのではないですか。保健所から健康観察や様子を伺う電話がかかってきても、本人が家にいなかったり、外で誰かと話をしていると思ったら、話し相手が職務質問してきた警察官だったといったことが1件ありました。君はどこに行っているのだという感じですね。陽性のまま「食べ物が家がないから、パンでもいいから何か買いに行かない」という1人暮らしの方もいましたが、珍しい出来事がありましたね。



青柳：ありました。ありがとうございます。あっという間に30分がたってしまったのですが、最後に小国さんからお願いします。小国さんには4月から入っていただきました。コーディネーターとして、まとめのご報告をよろしくお願いします。

小国：私は行政書士として、日本に生活する外国人の在留資格について相談に乗ってきたので、TOCOSの相談業務の中では入管業務が質問に答えやすい分野です。ただしTOCOSの場合は、コロナにまつわるさまざまな生活の困り事について相談に乗るのが使命ですので、常に報道をチェックして、新しい給付金のニュースが出てくると、役所のホームページを見て情報を仕入れながらコーディネーターをしていました。「このようなニュ

ースが流れていたよ」と言うのと相談員全員でそれを Zoom の会議で共有して、そこから役所のホームページを調べ、毎日情報を集めていました。

TOCOS のコーディネーターとしては二つのキーワードがあります。東京都外国人新型コロナ生活相談センターという名前なので、常に「外国人でコロナ」という、この二つのキーワードを念頭に置き、コールセンターとしてどこまで相談者を助けられるのか、どこが限界なのかと考えながら相談業務に臨んできました。コロナ禍の外国人相談では、コロナに関する人々の思い込みと常識の間で困る事例がありました。

例をご紹介しますと、日本に定着度が高い外国人には、永住者や定住者、日本人配偶者などの在留資格があるのですが、一方で、仕事で取っている在留資格の方々は、基本的には仕事を失うと収入がなくなってしまう以外に、日本で暮らす最大の基盤である在留資格を失うおそれがあります。

留学生の場合は、自分で学費が準備できている前提で日本に留学をしています。在留資格もその前提で取得しているのですが、実際は最大で週 28 時間のアルバイトをしなくては生活できない方が大半です。留学生が多くいると思われるのが、飲食関係のお店や外国人旅行客に対応するお店の定員さんです。このようなアルバイトは非常に減ったと思われるのですが、実際に収入がなくなって困ったという方が多くいるようです。日本学生支援機構や学生支援をある程度している機関でも外国人学生の場合には、よい成績を取ることを条件としています。学校が学生を選別する制度なので、在学していても「そんな支援は聞いたことがない」という留学生がいて、日本人学生との差がありました。留学生の場合は在留資格更新の際、アルバイトばかりしていて学校をさぼっていないかという観点で、学校の出席率をチェックされています。出席率が低いと在留資格がもらえないため、留学生でコロナにかかるか濃厚接触者になり 10 日から 2 週間学校を欠席しないといけない状況になる

ことは、留学生にとって非常に不安な状態です。

学校は、感染を広めたくはないと、コロナが治った学生には、治った証明書を求めます。保健所の言い分としては、療養期間が終わり、保健所がよいと判断すれば通学を再開してもよいと説明をするのですが、学校側が保健所の説明を 100 パーセント理解してくれるとは限らず、療養証明書や陰性の証明書を求めることがありました。療養証明書がもらえるといても 1 週間から 2 週間かかるため、結局は全体の欠席日数が多くなってしまいます。

留学生本人からお願いされて、TOCOS が学校に連絡して「証明書をあとで差し入れるので、学生が出席するのを許してもらえないか」というお話をしたこともありました。一般の感覚だと検査で陰性の証明がないと信頼できないかもしれませんが、留学生を相手にしている学校や、留学生を雇用している会社の中には、検査費用の負担についての話もないまま、検査の証明を持ってきてほしいと、一方的に言っているところもありました。特に去年は自費で検査を受けること自体が秋までできず、自費になったとしても 2、3 万かかる状況がありましたので、外国の方には非常に辛い状況だったと思っています。

国が出している緊急小口資金や政府に金銭的な支援を頼った場合、在留資格を更新する際、移住者の在留資格取得や申請審査で不利に働くのではないかと心配したりする人が多くいたと思います。

最後に、コロナでは、特に経済的な面や社会基盤が大きく変わったと思います。これまで働きながら、持ちつ持たれつで経済生活を送っていた方たちが直撃された現状がありますが、在留資格がない方たちの相談を聞くと非常に強く感じます。オーバーステイでそのままいる技能実習生や、難民申請をしている方たちもいます。仮放免はされているけれどもまったく仕事ができないという方もいます。在留資格がないので仕事はできないけれども、これまでなんとか仕事をしてきたという

方でも、仕事がなくなってしまった方が多くいます。このような場合の公的支援を受けたくても、住民登録がないと 10 万円の特別給付金ももらえません。生活保護もまったく受けられない状況で、日本で一般的にいわれている最後のセーフティネットが外国の方たちにないということを民間支援の方はよくご存じだと思いますし、公的な方も聞いたことがあると思います。

今後外国人の方が日本で暮らしていく制度を構築していくに当たって、こうした面があることは、支援に関わる全員が分かっているなければいけないことではないかと思えます。以上です。

青柳：ありがとうございました。それでは CINGA から、現場からのご報告を終わりたいと思います。これまで携わってきた皆さまにお礼を申し上げます。どうもありがとうございました。

司会：続きまして第 2 部「TOCOS の運営から見えた外国人相談の課題」、行政の視点からご説明いただきます。東京都生活文化局都民生活部 村田課長代理です。よろしくお願ひします。

午後 2 時 35 分～2 時 55 分(20 分)

「TOCOS からみえた外国人相談の課題」

村田 陽次(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：皆さん、こんにちは。音声は入っていますか。「東京都が TOCOS から学んだこと」としかつめらしいタイトルになっていますが、東京都が TOCOS の事業を 11 カ月間やってきて分かったことを私からご説明します。



こちらに五点挙げた項目を順に説明します TOCOS の開設・運営を通じて分かったことということで、順に説明します。

東京都が TOCOS から学んだこと

TOCOS の開設・運営を通じてわかったこと

- (1) 外国人支援団体等との連携の重要性
- (2) 外国人相談事業等に関するノウハウ
- (3) つなぎ先機関の外国人対応能力に関する課題
- (4) 外国人相談事業への理解や周知を進める必要性
- (5) 在住外国人の課題の多様さと、さらなる支援の必要性

本日も CINGA さんと共に報告会をやってますが、まずは (1) 外国人支援団体等との連携の重要性です。最初に齊藤課長から説明があったとおり、開設の経緯としては、2020 年 3 月のコロナ感染症拡大を受けて、東京都は外国人支援団体の協力により調査を行いました。

東京都が TOCOS から学んだこと

(1) 外国人支援団体等との連携の重要性

開設の経緯

2020年3月 新型コロナ感染症感染の拡大と社会不安の増大
 3月末 東京都が**外国人支援団体の協力により調査**を実施
 ⇒ 感染や経済の不安定化等に起因する外国人の様々な課題が判明
 ⇒ **CINGA・東京都国際交流委員会に協力要請**し、相談事業実施を決定
 4月17日 突貫工事的な準備により、TOCOSオープン

非常に短期間での開設を実現

- ・ 年度末の繁忙期・人事異動期と重なり、出勤抑制もあって情報収集に苦慮する中、支援団体からの聞き取りにより効率的に課題を認識
- ・ 出入国在留管理庁のフンストップ型相談や独自の専門家相談会等の実績ある CINGA との連携により、実践的なノウハウや人材を導入

ここで、感染や経済の不安定化等に起因する外国人のさまざまな困り事が判明し、先ほど青柳さんがお話しされましたが、ちょうど他の公的機関の相談事業を終えていた CINGA さんにお声掛けするとともに、これまでも多文化共生を共に推進していた東京都国際交流委員会にも協力要請をし、相談事業の実施を決定しました。3 月末に状況が分かってから約 3 週間で突貫工事的な準備をし、4 月 17 日に TOCOS のオープンに至ったという経緯です。非常に短期間で開設できました。

短期間で開設できた要因について説明します。3 月末は年度末の繁忙期であり、人事異動もあります。皆さんは覚えているか分かりませんが、昨年 3 月は外出抑制の要請が国や東京都から出され、都庁も出勤抑制をしていました。そのような状況で情報収集に苦慮していましたが、CINGA さんだけではなく、都内の国際交流協会や NPO などにメールで聞き取り調査を行い、効率的に課題を抽出することができました。加えて、出入国在留管理庁のワンストップ型相談や独自の専門相談をすでに実施していた CINGA さんとの連携によって実戦的なノウハウや人材を導入できたことも、迅速な開設のためには大きかったです。

創生財団の四者で実施する形となり、それぞれの得意分野を生かした運営を行うことができました。

まず東京都については、財政力と広報力があり、また、経済的な問題や仕事関係、コロナの関係による保健所といった公的機関との連絡調整ルートを生かすこともできました。

CINGA さんには相談で培ったノウハウがあり、少数言語の相談員の方がいました。東京都国際交流委員会は、都内の国際交流協会や支援団体とのネットワークを持っていました。東京都つながり創生財団は 10 月にできたばかりですが、「多言語相談ナビ」という相談事業を立ち上げていたので、TOCOS のバックアップをするような形で働くことができました。一つの団体だけではできませんが、四者がそれぞれの資源を持ち寄ったからこそできた運営といえます。

東京都が TOCOS から学んだこと

(1) 外国人支援団体等との連携の重要性

行政と民間団体との共同実施

TOCOS の運営については、東京都と CINGA、東京都国際交流委員会、東京都つながり創生財団（10 月から）の 4 者が共同で実施

参加団体の得意分野を活かした運営を実現

- 東京都：財政力と広報力、公的機関との連絡調整ルート
- CINGA：外国人相談・専門相談で培ったノウハウと少数言語人材
- 国際交流委員会：都内の国際交流協会や支援団体とのネットワーク
- つながり創生財団：10 月に開始した多言語相談ナビを活用した相談及び通訳支援のバックアップ

東京都が TOCOS から学んだこと

(1) 外国人支援団体等との連携の重要性

TOCOS の短期間での準備・開設や参加主体が特長を持ち寄った柔軟な運用は、CINGA をはじめとする外国人支援団体、東京都国際交流委員会、東京都つながり創生財団との密接な連携がなければ実現できなかった

そうした連携は一朝一夕に成り立つものではなく、普段からの信頼関係と体制づくりが何よりも重要

また、最初の説明にもありましたが、東京都と民間団体との共同実施ということで、東京都と CINGA、東京都国際交流委員会、東京都つながり

繰り返しになりますが、短期間での準備・開設や参加主体が特徴を持ち寄った柔軟な運用は、CINGA をはじめとする支援団体や国際交流委員会、東京都つながり創生財団との密接な連携がなければ実現しませんでした。特に強調したいのは、このような連携は一朝一夕に成り立つものではない、ということです。コロナ禍でもこうした連携は一朝一夕に成り立つものではないということです。コロナ禍でも連携が実現したのは、普段から情報や意見の交換を行い、信頼関係を築いていたことが大きかったと考えています。さらに、並行

して、東京都つながり創生財団の体制づくりを進めていくことで、結果的に TOCOS のバックアップ的な役割を果たすことになりました。

次に、(2) 外国人相談事業等に関するノウハウです。TOCOS は、これまでの相談にはない特徴を備えた運営を行っています。

東京都がTOCOSから学んだこと

(2) 外国人相談事業等に関するノウハウ

TOCOSの特徴

- ① 得意分野に応じた実施主体の役割分担と連携
- ② 遠隔クラウド方式による実施
相談員やコーディネーターは遠隔で勤務し、事例や引継ぎ事項等の共有ネットワーク上で
- ③ 14言語対応と「やさしい日本語」の活用
最初は「やさしい日本語」で聞き取り、当該言語の相談員が対応
- ④ 相談員とコーディネーターのユニット
関係機関との調整を行うコーディネーターと相談員の役割を分け、コーディネーター1名と相談員2〜3名で1ユニットに、件数の少ない少数言語は「バックアップ相談員」が待機
- ⑤ 電話通訳の実施
つなぎ先の機関が多言語化されていない場合に必要に応じて電話通訳等を実施

運営により得たノウハウについては、今後の相談事業等に活用

第一は、実施主体の役割分担と連携です。第二は、感染予防と準備運営の効率化を考え、遠隔クラウド方式によって実施したことで、相談員やコーディネーターは遠隔で勤務し、情報共有はウェブで行う形にしていました。

第三は、14言語対応とやさしい日本語の活用です。英語よりもやさしい日本語のほうが打率が高い、間口が広い、通じる人が多いとさかんに申し上げていますが、最初は間口の広いやさしい日本語で聞き取り、それを踏まえて当該言語の相談員が対応していく形とし、効率的に相談を解決することができました。結果的に、全体の4割はやさしい日本語もしくは日本語で対応できたとのデータが残っています。

第四は、青柳さんからもお話がありました。相談員とコーディネーターのユニットです。多言語対応をする場合は、相談の電話がかかってくる回数が多い言語とそうではない言語とがあり、差が出ます。頻度が低い言語は最初からフルタイムで相談員を用意してしまうと待機の時間が生じて

しまい、非効率ですので、メインの相談員と、件数の少ない少数言語のバックアップ相談員に分けました。また、TOCOS はコロナに起因する生活の問題全般に対応する相談センターですので、調整先は非常に多くなります。すでに相談員やコーディネーターの方々からお話がありましたように、手間がかかる面倒な調整が多くありました。このような調整を効率的かつ丁寧に行うため、コーディネーターと相談員の役割を分け、コーディネーター1名と相談員2、3名で1ユニットを組む方式としました。これが成功し、効率的に多数の相談を解決できたと考えています。第五は、電話通訳の実施です。第3波の状況ではつなぎ先として特に保健所の多言語対応が大きな課題となりましたが、つなぎ先が多言語化されていない場合は、必要に応じて三者間電話通訳で言語サポートを行いました。そのおかげで効率的に相談を解決できたと考えています。今回の運営で得たノウハウは、今後の相談事業等に活用していきたいと思えます。

(3) つなぎ先機関の外国人対応能力に関する課題です。複数の会議ですでに話している事例ですが、ご紹介します。

東京都がTOCOSから学んだこと

(3) つなぎ先機関の外国人対応能力に関する課題

開設初日の相談事例

- 都内の飲食店で働くネパール人男性の友人から電話
- 同じ店で働く人が発熱してコロナ陽性になったのち、本人も高熱を発生して 1人では電話もできない状態に (2人とも会話はネパール語のみ)
- TOCOSが保健所につなぎ、保健所が受診・検査できる医療機関を探すも、通訳の同行を条件にする病院が多く、難航
- 複数の病院と交渉の末、電話通訳による受診が実現 ⇒ 解熱剤処方とPCR検査に至った (男性はその後コロナ陽性が判明し、入院)

▼

電話通訳だけでは解決できない壁の存在
(役所や社協における申請書記入、保健所の疫学調査なども)

各関係機関・行政分野において、多文化共生の視点を強化する必要

去年の4月、TOCOS 開設初日のことですが、都内の飲食店で働くネパール人男性の友人から電話がありました。同じ店で働くネパール人の方が発熱後、コロナ陽性になり、ご本人も高熱で駆け

ない状態で、緊急性が高い状況と考えられました。電話をかける友人もご本人も会話はネパール語だけです。TOCOS で豊島区の保健所につないだところ、保健所が受診と検査ができる医療機関を探してくれましたが、「通訳を連れてくること」を条件とする病院が多く、難航しました。複数の病院と交渉した結果、ようやく電話通訳による受診が実現し、解熱剤をもらうことができたため、症状が快方に向かいました。つなぎ先機関において、言語だけではなく外国人の方を受け入れる体制が整っていないことが、初日に判明したのです。その後さまざまな事例がありました。役所や社協において申請書に記入する場合は、TOCOS の電話通訳では解決できませんでした。保健所の場合は、保健所につないで話をするだけではなく、保健所側が陽性者等に対して調査を行います。相談を受けてから電話通訳でつなぐことは画期的ではありませんでしたが、壁があることも実感しました。われわれが頑張るのは当然ですが、具体的に問題を解決する各関係機関や行政機関においても多文化共生、多言語対応、外国人支援の視点を強化する必要があります。

続いて、(4) 外国人相談事業への理解や周知を進める必要性です。TOCOS の認知度については、14 言語のチラシを作り、ポスターやウェブサイトを通じて広報を展開しましたが、なかなか十分に情報が広がりませんでした。

東京都がTOCOSから学んだこと

(4) 外国人相談事業への理解や周知を進める必要性

TOCOSの認知度の問題

TOCOSについては、14言語チラシやポスター、都・CINGA・国際交流委員会のWEBサイト等を通じて積極的に広報を展開
⇒ しかしながら、なおTOCOSの情報が行き届かないケースがある

TOCOSや外国人相談事業への誤解等

開設後しばらく、一部の役所に「(外国人に関しては)何でもTOCOSにつなげばよい」という誤解があった
⇒ 内容的にTOCOSからその役所に戻さざるをえない場合も
⇒ TOCOSの「取扱説明書」的な文書を配布

**外国人相談窓口の認知度向上に加え、
相談事業の機能や意義、区市等の事業との役割分担の周知が必要**

特に、これまで多文化共生の事業で交流がなか

った社会福祉協議会には TOCOS の存在が知られていませんでした。TOCOS は 3 月で終了しますが、後継となる相談事業についても同様の課題があります。また、TOCOS や外国人相談事業への誤解もあります。開設後は一部の役所に「外国人からの相談や電話があったら全て TOCOS につなげばよい」という誤解がありました。役所で対応できるはずの話が TOCOS に来てしまい、役所に戻さざるを得ない場合があったため、TOCOS の取扱説明書的な文書を区市町村に配布したりしました。総じて、外国人相談窓口の認知度向上に加え、相談事業の機能や意義、区市町村事業との役割分担について周知していくことが、TOCOS に限らず必要であるといえます。

最後に、(5) 在住外国人の課題の多様さと、さらなる支援の必要性です。昨年 3 月に実施した外国人困り事調査では、雇用、就労、学習、居場所、在留資格、差別、偏見、情報伝達、感染関係と、便

東京都がTOCOSから学んだこと

(5) 在住外国人の課題の多様さと、さらなる支援の必要性

新型コロナ外国人困り事調査(2020年3月実施)

分野	寄せられた声
雇用・就労	<ul style="list-style-type: none"> 雇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いいか、どんな勉強をすればいいのかわからない
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感を立てたままなど、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かわからない 多くの保健所は多言語対応をしていない。

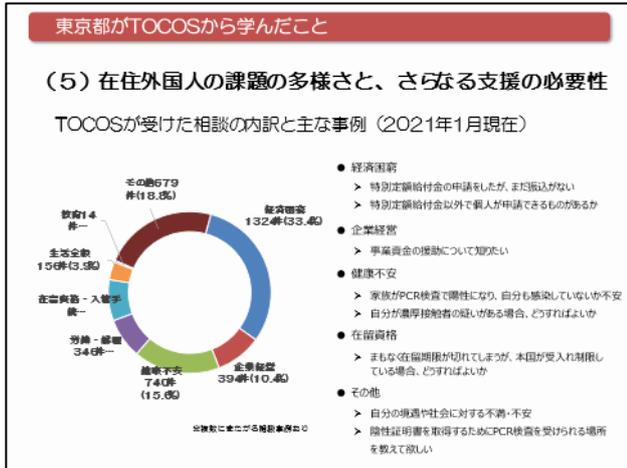
宜的に分類していますが、多種多様な困り事がありました。TOCOS に寄せられた様々な相談も 1 人の相談者から複数の分野に及ぶ事例が非常に多く、分野別の相談件数をすべて足すと電話がかかってきた数より多い状況となっています。

一つの例を紹介します。コロナ感染者のご家族からスペイン語で「コロナに感染した遺体は戻ってこないとうわさで聞いた。火葬されてから引き

渡されるのだろうか」という相談がありました。コロナで亡くなった場合の遺体や火葬、お別れの問題についての相談ですが、この場合は、厚生労働省のガイドラインをコーディネーターが案内し、

策に反映する必要があります。

この11カ月の間に TOCOS から派生した取り組みがいくつかありましたので、そのうち二つをご紹介します。



東京都がTOCOSから学んだこと

【事例】 TOCOSから派生した取組

医療×「やさしい日本語」研究会

医療現場で用いられるやさしい日本語などに関する教材作成や研修会等を実施
<https://easy-japanese.info/>

東京都がTOCOSから学んだこと

(5) 在住外国人の課題の多様さと、さらなる支援の必要性

ある相談事例

- ・ コロナ感染者のご家族からスペイン語で相談（日本語はほとんどできない方）
- ・ 「コロナによる遺体は戻ってこないで暗で聞いた。火葬されてから引き渡されるのか。」
- ・ コーディネーターから厚生労働省のガイドラインを案内
 医療機関から火葬場へ直接搬入することが基本（病室でのお別れは病院次第）
 火葬事業者には、亡くなられた方お顔を見る場合、可能であれば設定するように要請
- ・ 神奈川在住であるため、病院等との通訳については、多言語支援センター神奈川を案内

在住外国人が抱える課題は多種多様かつ複雑
 ⇒ 元々抱えていた問題がコロナ禍により増幅されている

**コロナ禍が長期化・深刻化する中で、どう支援を充実させるか
 TOCOSから判明した課題を分析し、施策に反映させる必要**

まずは医療×「やさしい日本語」研究会です。順天堂大学の武田裕子先生を中心に活動している研究会です。先ほどお話しした、患者さんを病院につなげなかった TOCOS の事例を受けて、医療現場における言語に関するハードルを可能な限り下げようと、医療現場で用いられるやさしい日本語等に関する教材の作成や講習会を実施しています。

次に、CINGA の「命を守ることばプロジェクト」です。先ほど様式や申請書への記入は電話通訳だけでは不十分と申し上げました。地域で言葉に困っている外国の方が非常に多いことが分かっ

都外在住の方でしたので地域の支援センターに引き継ぎました。

在住外国人の方は非常に多く暮らしているのですが、このような相談があることも想定するべきだったので、在住外国人が抱える課題には簡単に予測できないような多様で複雑なものも含まれており、具体的な事例が生じて初めて気が付くこととなりました。小国さんの話にもありましたが、本来抱えていた問題がコロナ禍において増幅されたケースも非常に多いと考えています。コロナ禍が長期化、深刻化する中で、どのように支援をしていくか、TOCOS で判明した課題を分析し、施

東京都がTOCOSから学んだこと

【事例】 TOCOSから派生した取組

命を守ることばプロジェクト(CINGA)

コロナ禍において、地域で「ことば」について困っている外国人のために、新型コロナウイルスにかかった時のフローチャート・説明資料や自治体や社会福祉協議会からのお知らせ、特別貸付関係書類等の翻訳を随時実施
<https://www.cinga.or.jp/1026/>

<封筒に記載する言葉の例>

「大事なお知らせです。開封ください」
 たいじな おしらせ です。 かいふう して ください。
 英語: This is important notice! Please open the envelope.
 中国語: 这是很重要的通知 请务必开封。
 スペイン語: ¡Aviso importante!
 ベンガル語: গুরুত্বপূর্ণ তথ্য! অনুগ্রহ করে খামটি খুলুন।
 ネパール語: महत्वपूर्ण कारवाजात भएको कारण, कृपया खोलेर पढ्नुहोस्।

ます。自治体や社会福祉協議会のお知らせや書類のほか、コロナにかかった場合の説明資料を多言語化していこうというプロジェクトです。先行して CINGA にやっていたいただいておりますが、一緒に TOCOS をやってきた東京都も同じ問題意識を持って取り組んでいきたいと考えています。

まとめです。TOCOS は東京都都民生活部にとって初めての外国人相談事業であり、首都圏の自治体としても前例の少ない、大規模支援事業です。本事業により外国にルーツを持つ多くの人々を実際に支援できたことはもちろん、実施を通じて多くの知見を得られたことは何ものにも代えがたい大きな成果です。

東京都が TOCOS から学んだこと

まとめ

TOCOS は、東京都都民生活部にとって
初めての外国人相談事業であり、首都圏の自治体レベルとしても前例の少ない大規模支援事業

本事業により、外国にルーツを持つ多くの人々を直接支援できたことはもちろん、実施を通じて得られた知見・経験は何ものにも代えがたい成果

TOCOS の運営から見えた課題に対応するとともに
今後の都やつながり創生財団の施策充実に活かしていく

TOCOS の運営から見えた課題に対応するとともに、今後の東京都や東京都つながり創生財団の施策の充実に活かしていくことが私たちの使命と考えていますが、実は、それではまだすべきことの半分しかできていないのです。多くの区市町村や国際交流協会、支援団体の方々が本日の報告会をご覧になっていると思います。TOCOS で得た知見や課題については今後も積極的に発信していきますので、皆さんも同じ課題意識を持ち、TOCOS の成果をぜひ一緒に育てていただきたいと思います。引き続きご協力をよろしくお願いいたします。

大変早口になり失礼しましたが、以上です。

司会：ありがとうございました。引き続き第 3 部を始めます。「外国人相談の今後の展望について」、4 名の方にご登壇いただきます。東京都生活文化局、都民生活部、多文化共生推進担当のサイトウ課長。一般財団法人、東京都つながり創生財団のアラタメ総務課長。特定非営利活動法人、国際活動市民中心のセキ副代表、そしてタカダコーディネーターです。今後の進行は特定非営利活動法人、国際活動市民中心の新居コーディネーターにファシリテーターをお願いします。よろしくお願いいたします。

第3部 午後2時40分～3時45分(5分)
TOCOSの広報・情報伝達・調査の現場から

- 高田友佳子(TOCO 広報・調査担当コーディネーター)
- 新居みどり(NPO 法人 国際活動市民中心コーディネーター)

新居：皆さん、よろしくお願いします。先ほど青柳さんと村田さんからもお話がありました、TOCOSの特徴としてコーディネーターがあります。青柳さんや小国さんの現場コーディネーターと共に情報を広報し調査をする専門のコーディネーターが配置されました。高田さんです。そのコーディネーターの働きを3分程度ご紹介してから、全体のディスカッションをしたいと思います。高田さん、よろしくお願いします。



高田：よろしくお願いします。皆さん、こんにちは。

新居：タカダさんが対応するのは情報伝達の広報と調査ですが、どのようなお仕事をされていますか。

高田：先ほど齋藤課長のスライドにも出ていた、第1弾と第2弾のチラシを作りました。第1弾はTOCOSの案内で、第2弾はコロナに関しての心配事Q&Aというチラシを多言語で作り、配布したのが最初の仕事です。

新居：今回のTOCOSの広報は広報するだけでなく、現場でその広報がどのように届いたのかを調査したかと思いますが、どのような調査をされましたか。

タカダ：相談の電話がかかってきたときに聞き取れる範囲で「このTOCOSをどうやって知りましたか、どこで知りましたか」と相談員さんたちに聞いてもらう調査をしました。



新居：結果的にどのような答えが出てきましたか。

高田：調査は現在も継続していますが、最初は「役所で聞きました」という答えが多かったです。もう一点、特徴的だったのが「インターネットで検索をしました」という回答です。「コロナ」、「外国人」というキーワードを入れて検索をするとTOCOSが出てきた場合や、各国の大使館のホームページから飛んだ結果TOCOSが出てきた場合や、大使館のホームページにTOCOSの情報が出ていた場合もありました。さらに小池都知事の記者会見の際、後ろにTOCOSの番号が載っていたので、小池都知事の記者会見が頻繁に行われるようになったあたりから「NHKのテレビで知りました」という声が多くなりました。

新居：ありがとうございます。今回のTOCOSは、対話のある情報提供ということで、双方向で確認していくことを肝にやってきましたと思います。9月以降には「通訳ができます」というポスターが保健所や社会福祉協議会に配布されたと思いますが、

いかがでしょうか。

高田：TOCOS では相談業務とともに通訳支援も掲げていましたが、感染拡大で第2波、第3波となったとき、保健所は疫学調査やPCR検査の案内の時に言葉が通じなくて困っていました。緊急小口資金等の手続きをする社会福祉協議会でも外国人住民が窓口に行きにくくなった際に非常に困っているという声が挙がりまして、この2カ所に対して「通訳サポートをします」というポスターとチラシを作り、配布しました。調査の方法が対話型ということで、ただ情報を発信するだけではなく、それがどのように届いて、どのようにつながっているかを調べるため、どちらの保健所や社会福祉協議会から通訳依頼が来ているかの調査をしました。8月ごろから調査をして2月末現在、通訳の件数だけで約780件の依頼が来ています。

新居：多いのは保健所ですか。

高田：そうです。問い合わせや通訳依頼、その他別の相談が来た際に社会福祉協議会さんに聞いてみましたが、なんとかやさしい日本語で、紙を見せながら説明していたり、地域のボランティアさんをお願いして対応していたりするところもあるようでした。

新居：ありがとうございます。1年間を通して情報提供と集計を含めた調査結果はTOCOSの大きな遺産として、東京都つながり創生財団等の団体で共有できるかと思います。高田さん、ありがとうございました。

高田：ありがとうございました。

第3部 午後2時45分～3時05分(20分)

パネルディスカッション「TOCOSの課題を超えて今後の展望」—

パネラー

○齊藤寛人(東京都生活文化局都民生活部地域活動推進課多文化共生推進担当課長)

○新目亮太(東京都つながり創生財団 総務・多文化共生事業課長)

○関聡介(NPO 法人国際活動市民中心副代表、弁護士)

○ファシリテーター 新居みどり

新居：引き続き3名の方にご登壇いただき、対話形式でTOCOS報告会の締めを行いたいと思います。齊藤さん、新目さん、セキさん、どうぞよろしくお願いいたします。

齊藤：よろしくお願いいたします。

関：よろしくお願いいたします。

新居：ありがとうございます。私から質問しますので、ご回答いただく形をお願いします。齊藤課長からいきたいと思います。

TOCOSを運営されましたが、東京都として課題と感じられたのはどの部分ですか。率直なご意見をお聞かせいただければと思います。

齊藤：二点にお答えします。先ほどの説明でもありましたが、TOCOSは相談を解決するというよりは情報提供をして、必要があれば専門機関につながぐことを主な役割としています。そのため、課題としては、解決できる専門機関につながらないといけない場面で、行政の専門窓口がスムーズに多言語対応できない様子を目の当たりにしたことです。TOCOSが最後まで通訳サポートをする役目を果たせたことは、コロナ対応としても非常に有

効だったと思いますし、今後の外国人支援をする立場で考えても、引き続き行政の課題になると感じました。

次に、先ほど村田課長代理の説明にもあったように、TOCOSの開設当初に、PCR検査を受けるべき方が、医療機関で言葉のやりとりができないため、通訳者の同行がないと受診できないといった事態が発生しました。都庁内で関係部署に当たり、受けてくれる医療機関を行政サイドから見つけられないかといったことを含めて検討しましたが、難しい面がありました。このケースは、交渉の中で医療機関に引き受けてもらうことができたのでよかったのですが、関係部署間での連携やこうした課題が事前に把握しづらかった点で対応が難しいと感じました。このような事例を踏まえて、コロナの対応ということもあり各関係部署に問題意識を持ってもらうことができ、その事例後、都立病院に対して「TOCOSが遠隔通訳できちゃんとサポートするから病院側も通訳が同行しない場合も安心して引き受けて欲しい」と東京都から病院に対して周知してもらえなど、関係部署間の連携も進みました。課題を通して、行政の取組が前に進むきっかけとなる事例でもあったと思っています。以上です。

新居：開設日当初に、もっとも大きなアクシデントがあり、相当大変だったと思います。ありがとうございます。ではCINGAの関さんにお話をいただきたいと思います。関さん、CINGAとしてTOCOSをやっていく中で課題があったと思いますが、どのあたりに課題があったのか、自己紹介したうえでお願いします。

関：CINGAの副代表のセキと申します。本業は弁護士です。CINGAにはさまざまな職業の人間が集まっていて、それぞれの専門性を生かし、自分の得意分野で活躍するというコンセプトで業務を行っています。

TOCOSについては、CINGAにとってもまったく初めての経験で、かつ準備期間がまったくない状態で始めたので、走りながら考えるというか、考えながら走るというか、あつという間に1年がたってしまったと思っています。

「入口」部分に関しては、東京都のほうで、よい意味で緩めに設定していただいたので、結果的には非常に広い範囲で、全国からお電話やアクセスをいただきました。これに対する対応力という意味では、遠く離れた地域に情報提供することは困難だったため、対応しきれない部分が残りました。この点は課題ではありますが、そこまで頼りにされたという意味ではプラス評価をしてもよいのではないかと思います。

入口に関しては、広報を一生懸命やってはいましたが、たどり着けない当事者の方が一定数いたであろうということで・・・周知方法は永遠の課題で、今後も考えなければいけない問題だと思っています。先ほど高田さんの話にもありましたが、通訳サポートに関しては、周知が進まなかった部分がありました。もう少し周知を進める方法が他になかったのかと反省しています。

また、ある時期においては、外国の方の相談が、その窓口で解決できる事案も含め、すべてTOCOSに流れて来ていました。仕方がない部分もあるとは思いますが、反省点でもあります。

「出口」の話としては、コロナが長期化した結果、心の問題を抱えた相談者が増えてきたことが挙げられます。簡単には解決策が見いだせないという悩みや、保健所に連絡がつかない悩みもありました。同じ東京都でも、簡単にTOCOSが保健所に連絡できるわけでもなく、TOCOSも困り果ててしまうケースがあり、この点も課題かと思っています。とはいえ、全体的に見れば、全員で頑張ってきてきたのではないかと思います。以上です。

新居：ありがとうございます。CINGAは専門家相談も並行して行いました。TOCOSで対応しきれ

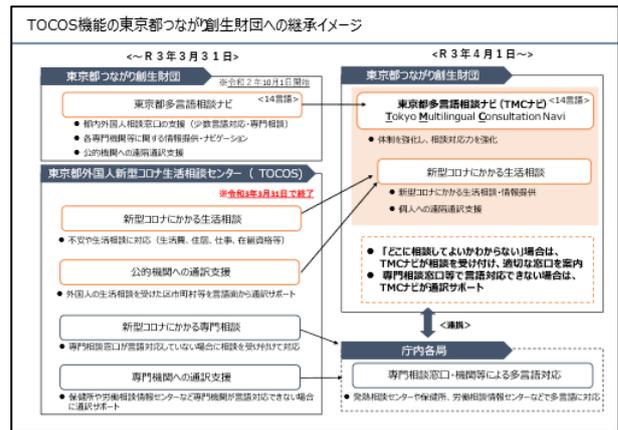
ない相談は CINGA で受けていただいたと思いますが、いかがですか、関さん。



関：「出口」という意味では、アクセスしてきた方の、その次の深い解決をするため、CINGA が独自に設定している専門家相談に移っていただき、そちらでお話を聞き、解決策を探ったケースも一定数ありました。「入口」と「出口」という意識をしつつ、何段階か窓口を用意しておく必要性を感じました。

新居：ありがとうございます。NPO の担う部分がそのあたりにあるかなと思っています。ありがとうございます。これからの展望ということで今回の報告会を行っていますが、東京都として、おそらく日本でもっとも大きな外国人の新型コロナに関する相談センターだったと思います。運営されて、東京都として今後どのような展望をお考えか、お話しいただければと思います。齊藤さんからお願いします。

齊藤：TOCOS を四者共催で運営することができ、激動の1年間だったと思っています。TOCOS の経験を踏まえ、今後どのように対応していくかが重要です。資料を1枚出します。



TOCOS はあくまで東京都の緊急対策として実施したもので、当初は半年間をめどに設置していたものを、1年間運営することでこの間のコロナ禍を乗り切ってきました。TOCOS の業務は3月末に終了します。今後、新型コロナに関する生活相談や公的機関への通訳支援業務については、東京都つながり創生財団の「多言語相談ナビ (TMC ナビ)」に引き継いでいく予定です。こちらでまず体制を拡充したうえで相談対応力を強化し、TOCOS の機能を継承していくことを第一に考えています。先ほども出しましたが、年度末にかけては保健所での通訳ニーズが非常に高まってきました。そこで、都庁の関係各局とも連携し、発熱相談センターや保健所といった専門機関や専門窓口の多言語対応を進めています。TOCOS で分かったニーズの高い少数言語や遠隔通訳のノウハウを提供し、東京都つながり創生財団の TMC ナビとも連携しながら、今後も都庁や関係各局全体で TOCOS の機能を継承し、取り組んでいきたいと思っています。先ほど村田課長代理から話があったように、都内で外国人相談に携わっている皆さまには、TOCOS で培ったノウハウや対応能力を情報提供するなどして還元し、東京全体で、コロナ禍で困っている外国人を支援していきます。

新居：ありがとうございます。まだコロナは続くと思います。都庁でネットワークを生かして、東京都全域での展開が期待されていると思います。ありがとうございます。続いて CINGA は NPO と

して、今後 TOCOS の経験を生かしてどのような展望を考えているか、関さん自身のお言葉でお話しいただけるとありがたいです。お願いします。

関：先ほどお話ししたとおり、CINGA としては期せずして、前例のない取り組みを行うこととなりました。結果として CINGA 自体の実力が増した部分もあります。特にコーディネート力は相当鍛えられたという自覚もあります。今後の展望という意味では、鍛えられたコーディネート力をきちんと生かし、よりよい支援につなげていけたらと思っています。民間側から見ると、これまで、東京都自体が外国人支援に直接乗り出しているような印象は薄かったです。この機会に TOCOS という形で東京都が乗り出し、東京都つながり創生財団という形で結実する道筋が見えたことは、NPO 側からしても非常にありがたいし、心強いことです。今後はそのつながりを大事にしながら進めていきたいというのが展望です。

新居：ありがとうございます。新しく東京都つながり創生財団ができました。最後に、この状況を踏まえた展望を、東京都つながり創生財団の新目さんからお話しいただきたいと思います。簡単な自己紹介も含めて、お願いいたします。

新目：

東京都つながり創生財団の新目です。東京都職員として昨年 4 月から半年間、財団の立ち上げに携わり、10 月からは多文化共生課長と総務課長を兼務という形で、財団で勤務しています。今後の展望ということでお話しします。

皆さまからご紹介いただきましたが、東京都つながり創生財団は、多文化共生社会づくりと共助社会づくりを進めるために昨年 10 月に設立した団体です。設立と同時に東京都多言語相談ナビという名称で、各関係機関と相談機関のハブとなる外国人の相談事業を実施しています。しかし、体

制が非常に小さく、広報も含め限定的な実施状況となっています。



これまでの約 5 カ月、もっとも多かったのが通訳支援に関する依頼や問い合わせです。東京都の齊藤課長や村田課長代理からもお話がありましたが、TOCOS で実施してきた電話による三者間通訳の仕組みについては、まだ相談員の数が少ないこともあり、財団では通訳業者によるサービスを活用しながら実施しています。TOCOS での経験を、来年度以降の業務にも生かしていきたいと考えています。4 月からは人員体制を拡充し、通訳業者による支援のほか、TOCOS で相談が多かった言語を中心に約 10 言語、サポートを行う支援員を配置いたします。すべての言語を毎日というわけではありませんが、母語で直接外国の方に対応できる機会を増やしていけるのではと考えています。4 月以降は広報も積極的に進めていきたいと考えています。東京都のお二人から言及がありましたが、TOCOS での経験を踏まえ、相談のつなぎ先となる関係機関へのアプローチを進め、助けを必要とする外国人の方に必要な支援ができる関係づくりを積極的に進めていきたいと考えています。画面共有をさせていただきます。来年度の広報に向けたチラシの作成をしています。こちらは日本語版ですが、多言語版も準備をしています。準備が整えば、まず関係窓口の皆さまにご案内できるかと思います。チラシは表と裏があり、現在行っている法律相談のご案内も書いてあります。3 月

末から4月初旬のご案内になるかと思いますが、周知をさせていただきたいと思いますので、よろしくお願ひします。4月からは東京都国際交流委員会の業務を引き継いでいきます。東京国際交流委員会は、都内の国際交流団体連絡会議や外国人支援ネットワークの一員で、事務局を担っている立場です。こうしたネットワークは相談機能を含め、さまざまな在住外国人の支援や取り組みの実効性を高めていくうえでもっとも重要な仕組みと考えています。東京都や財団の取り組みに対して、さまざまな意見やご要望をいただき、情報発信や研修事業等を含めた次の展開に反映をすることで、都域全体の外国人支援につなげていきたいと考えています。最後にもう一点、画面共有させていただきます。事前にデータを配布していると思いますが、皆さまからお話があったとおり、TOCOSは3月31日をもって終了いたします。4月からは、東京都つながり創生財団でその機能を担っていき

ます。現在チラシの作成をしています。こちらが標準的なチラシですが、多言語チラシも作成しているので、後ほどご案内します。コロナの完全な収束については見通しが立たない状況ですが、外国人支援団体との連携や言語面のサポート、またつなぎ先である関係機関との連携といった、TOCOSで得た経験や気付きを相談事業に生かし、本日ご覧いただいている皆さまのご理解とご協力をいただきながら進めていきたいと思ひますので、よろしくお願ひいたします。

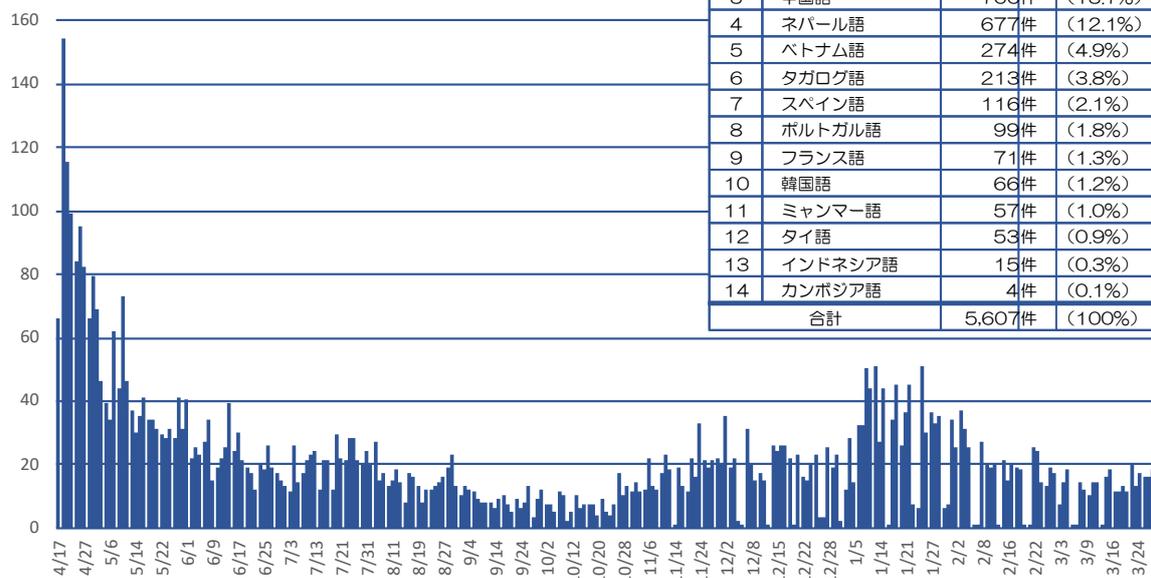
司会：ありがとうございました。本日は1年間のTOCOSの運営で得た知見等をこのオンラインを通して、都内だけではなく全国の皆さまにお届けしました。今回のこの取り組みが、日ごろから外国人支援に関係している皆さまの参考になることを心から祈念いたしまして、本日の報告会を終了します。

資料編

受付状況 ～相談件数（日別・言語別）～

<相談件数（日別）>

累計 5,607件（4/17～3/31：258日間）



<相談件数（言語別）>

	対応言語	件数（割合）
1	日本語（やさしい日本語）	1,974件（35.2%）
2	英語	1,222件（21.8%）
3	中国語	766件（13.7%）
4	ネパール語	677件（12.1%）
5	ベトナム語	274件（4.9%）
6	タガログ語	213件（3.8%）
7	スペイン語	116件（2.1%）
8	ポルトガル語	99件（1.8%）
9	フランス語	71件（1.3%）
10	韓国語	66件（1.2%）
11	ミャンマー語	57件（1.0%）
12	タイ語	53件（0.9%）
13	インドネシア語	15件（0.3%）
14	カンボジア語	4件（0.1%）
	合計	5,607件（100%）

2021年3月31日

主 催：東京都生活文化局都民生活部
公益財団法人つながり創生財団
NPO 法人国際活動市民中心
東京都国際交流委員会

フォーラム事務局 NPO 法人国際活動市民中心
〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 2-3 神田古書センタービル 6F
TEL 03-6261-6225 FAX (共有) 03-6261-6280
メールアドレス info@cinga.or.jp <http://www.cinga.or.jp/>

CINGA Citizen's Network for Global Activities
6F kandakoshocenter bil, 2-3 KandaJinbocho
Chiyoda-ku Tokyo, JAPAN