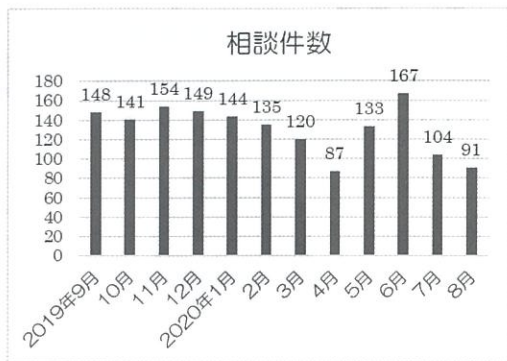


熊本市外国人総合相談プラザ開設から1年

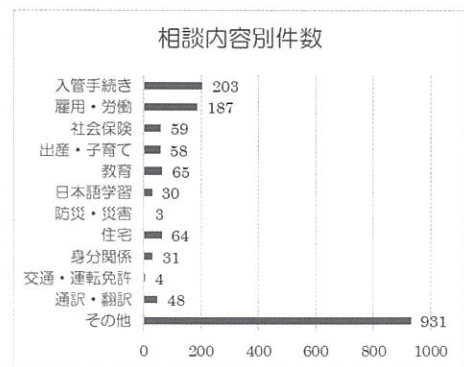


特に特別定額給付金に関する相談は、全体で150件を超え、「給付対象者なのか」、「日本に戻れない状況でどのように申請すればよいのか」という海外からの相談や「申請書の書き方がわからない」など様々な相談が寄せられました。

コロナ禍で、「出国できない、在留資格の変更により滞在は可能、でも生活はできない…どうしたら…」と途方に暮れる外国人からの相談があり、入管手続き、雇用・労働、居住、通訳など各専門相談員と連携し問題解決にあたってきました。

相談内容別件数（下記グラフ）で、その他の件数にコロナ関係の相談が含まれ圧倒的に多かったということもありますが、行政の各種申請書の記入支援、行政サービスの説明等々、個人的な人探し、生活ルール（ゴミ出し、ご近所付き合い）などが本来の相談に付随して多くありました。コロナの影響で3月までは来館による相談が564件ありましたが、4月以降は120件と減り、電話・メール相談が

360件から414件に増えています。相談言語は日本語での相談が5割、次いで約3割が英語となっています。



360件から414件に増えています。相談言語は日本語での相談が5割、次いで約3割が英語となっています。

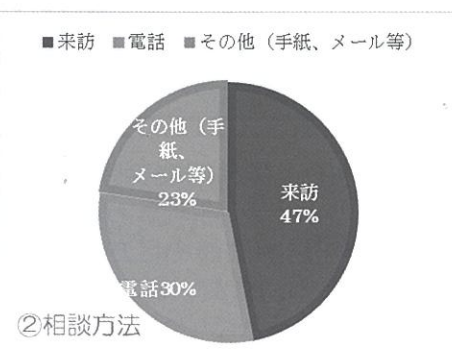
考察

この1年、様々な相談業務に関わる中で大きく分けて3つの課題がみえてきました。その3つとは①言語の問題、②文化の相違の問題、③先入観の問題です。

①言語の問題に関して、外国人住民の日本語能力が不十分なため、政手続きや運転免許等資格の取得が困難となった事例や豊富な教育歴を持ちながら日本語コミュニケーション能力不足によって見合った仕事に就職できない事例がありました。また、新型コロナウイルスや特別定額給付金などの情報入手に関して、日本人住民とのタイムラグがあることも相談業務の中で見えてきました。やはり、外国人住民の基礎的な日本語能力の向上が不可

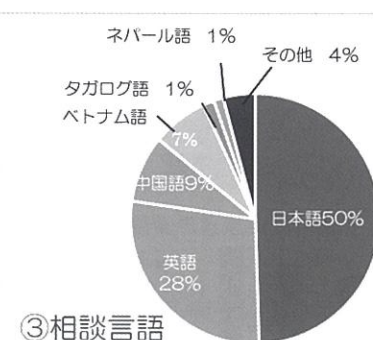
欠だと痛感しています。更なる日本語教育支援は喫緊の課題だと思えます。

②文化の相違の問題に関して、母国との交通ルールや教育システムの違い、ごみの分別の仕方の違いなどから、日本人住民が当たり前に生活をしている社会のルールで、様々なトラブルが生じるケースを取り扱うこともありました。また、行政サービスと文化の違いという課題も見えてきました。来熊し様々な行政手続きをする際に、日本語が難しいだけではなく、説明を受けても母国の行政サービスの中に入らない概念であるため理解が困難に



なるケースもあり、言葉の問題に加え、行政書類作成の中にも相互の文化理解の重要性を痛感しました。③外国人に対する先入観によって起こるトラブルが多

くありました。例えば、借主が外国人という理由でマンションや家の賃貸契約を断られる、あるいは、渋られるという相談、また、外国人労働者に対する偏見や差別に関する相談も受けました。外国人住民への先入観がこれらのトラブルの原因の1つだと考えられます。相手の生活



バックグラウンドや文化・宗教などに少しでも理解を深め、相手と同じ住民として感じることが出来れば、そうしたトラブルを防ぐことは可能になるのでは

ないかと思えます。1年間のコーディネーター業務を通じて、多文化共生社会構築の第一歩は、外国人住民の生活基盤の確立であることを痛感しました。彼らが地域の生活ルールに適應できるように、プラザではゴミ出し、自治会などの地域活動、防災、医療、保育・教育など様々なテーマに関する「生活ガイダンス」を実施しています。新型コロナウイルスの影響で対面でのガイダンス実施は困難であるため、動画などを使った生活ガイダンスを実施します。また、外国人住民コミュニティと日本人コミュニティとのネットワーク作りに向けてプラザが出来ることを具体化し、互いに顔の見える関係性を通じて、多様に富んだ住みやすい熊本市になればと思っています。