多文化をささえる人びと

外国人のための専門家相談会
東京外国人支援ネットワーク

外国人住民の増加に連れ、ますます多言語化している東京。
社会生活において、彼らのかかえる悩みや問題も複雑化している。
組織・分野を越えた連携・協働が重要だという認識が高まるなか、
多くの課題を乗り越えながらも、さまざまな団体による外国人のための相談会が実現した。

杉澤 経子（すぎさわ みちこ）
東京外国語大学 多言語・多文化教育研究センター プロジェクトコーディネーター

もやって来る。外国人のかかえる相談内容も複雑化し、しかも多言語化してきている。もはや一団体、一自治体で外国人住民の問題に対応するのは人材面でも財政面でもほとんど不可能な状況である。このような事情を背景として、多様な組織・団体・人びとが分野を越えて連携・協働することの重要性への認識が高まり、自治体、国際交流協会、NPO、弁護士会等の専門団体、大学など約四〇団体で組織する「東京外国人支援ネットワーク」が発足し、都内リレー専門家相談会が実現した。また、在住外国人の参加により、多言語で多分野の専門家のアドバイスを正確に伝えることができるようになった。こうした体制に至るまでにはさまざまな乗り越えなければならない課題があった。行政が縦割りを越えて連携すること、多分野の専門家が分野横断的に協働すること、多くの市民が語学ボランティアとして参加しておこなう相談体制をつくることなどである。専門分野が異なれば同じ問題でも視点が異なり、また行政と市民団体では組織運営の方法も異なってくる。日本人同士でもさまざまな摩擦や軋轢（あつれき）が生じるのである。多様な組織・人びとが協働するためには、活動にかかわる人びとの問題認識や志を共有することが重要だが、それがなかなか難しい。

こうした協働型の専門家相談会の源流は、九七年に武蔵野市でおこなわれた「無料総合相談会」にさかのぼって見ることができる。

専門家相談会を生み出した外国人当事者の声

九〇年代後半には武蔵野市周辺に暮らす外国人

日本社会に潜む「無意識下の排他意識や言動」

「今日、相談に来て本当に良かったです。初めていい日本人に会えました」

外国人専門家相談会に訪れたある中国人留学生が、帰り際に語学ボランティアに残していったことばである。相談の内容は、交通事故に遭って入院したが、医療過誤があったのでその病院を訴えたい、というものであった。通訳ボランティアの話では、入院した病院で「ここは日本人のための病院だ」といわれたことが、医療過誤を疑った原因らしい。外国人相談の現場にかかわっていると、じつは日本社会に潜むこのような「無意識下の排他意識や言動」の方が問題ではないかと感じることが多い。

東京では、公共施設を年間二〇回程度巡回する、外国人のための「都内リレー専門家相談会」がおこなわれている。二〇〇二年に始まった活動だが、その一年目にも「無意識下の排他意識や言動」が外国人住民に重くのしかかっていることが垣間見える事例に出くわした。ある会場に、九州から飛行機で来たという女性が訪れた。さすがにそのときは「九州にも専門家の相談を受けられるところはありますよ」と声をかけたのだが、「近所の人に知られたら、わたしはその地域に暮らせなくなります」という答えが返ってきた。

多言語化・複雑化する問題に対応

「都内リレー専門家相談会」

東京は全国でもっとも外国人登録者数が多く、その国籍は一八〇カ国におよぶ。また、交通機関の発達によって相談者は行政区を越えて遠方からのあいだで、賃金不払いや不当解雇、離婚や在留資格など複雑な問題が生じつつあった。そんななか、外国人支援にかかわる市民ボランティアの提案によって、いくつかの外国人支援団体と弁護士や労働相談員などの専門家、そして中国語・英語・スペイン語の三言語の語学ボランティアが待機して二日間にわたって「無料総合相談会」が試行的に実施された。

ところが、来場した相談者はわずか数人。相談会終了直後におこなった「フィードバックミーティング」では、日本人の語学ボランティアから「相談者がこんなに少ないなら、相談会は必要ないのではないか」、「こんなに長時間待機させられて時間が無駄になった。運営の仕方が悪い」等の厳しい指摘がなされ、企画運営に当たっていたメンバーは返すことばがなかった。そんなときである。元留学生の語学ボランティアが手を挙げてこういった。

「僕は今、会社員として働いているが、留学生のときは困ったことがあってもどこに相談していいかわからなかった。今日参加してこんな相談会があったらどんなによかったかと思ったし、僕たち外国人のことをこんなに真剣に考えてくれている日本人がいることを知って本当にうれしかった。悩みを抱えている人はたくさんいる。相談会のことが知られていけば、必ず相談にやって来る。だから、どんなに相談者が少なかったとしても、どうか今後も続けてほしい。お願いします」会場から思わず拍手が起こった。参加したメンバー間に専門家相談会の必要性と意義が共有され、活動を継続していこうとの決意が固まった瞬間だった。

外国人のための専門家相談会受付（提供・CINGA）

相談の内容を聞きとる語学ボランティア（提供・CINGA）

専門家が相談に対応、外国人も通訳ボランティアとして参加（提供・MIA）

相談を聞き取った語学ボランティアがコーディネータに内容を伝え専門家をマッチング（提供・MIA）

相談会修了後におこなっているフィードバックミーティング（提供・CINGA）

※CINGA･･･特定非営利活動法人　国際活動市民中心
※MIA･･････公益財団法人　武蔵野市国際交流協会

自分たちの問題として

冒頭の医療過誤の事例では、語学ボランティアが留学生の「痛み」を自分のこととして受け止めたからこそ「いい日本人に会えた」ということばで留学生は感謝の意をあらわしたのだと思うが、言語・文化の異なりによって起こる問題は、じつは外国人が置かれている状況に対するホスト住民側のわたしたちの無認識・無理解が原因であることが多いのではないかと考えさせられる。外国人の問題はわたしたち自身の問題でもあることに多くの市民が気づいていくことが重要なのではないだろうか。そのためには、市民自身が外国人相談のような現場の活動に参加し、問題解決の活動にさらに多くの市民が参加していける場や仕組みづくりが重要なのだと思う。