

様な言語、多様な媒体による行政・生活情報の提供」を行っている。この取組について、いくつかの「壁」の観点から考えてみよう。

「ことばの壁」に対応する本取組であるが、地域に暮らす外国人住民のすべての言語に対応することは難しい。何言語までに対応するのか、「やさしい日本語」^[3]を加えることも考えられるが、その場合は漢字圏・非漢字圏のうちどちらの言語圏の住民が多いかによって、表記・表現方法も変わってくる。

次に「情報アクセスの壁」として、情報を多言語化しても外国人住民に届かないことがよくある。職員の異動により紙媒体の資料の保管場所がわからなくなったり、外国人住民がよく利用する施設に未送付だったり、各々の文化圏でよく使用される情報媒体（SNS等）で電子情報が発信されていないことがある。内容が地域に暮らす外国人住民のニーズと合致していないこともある。

さらに、制度に関する情報をただ翻訳しても適切には伝わらない。「制度利用の壁」として、母国に同様の制度がない、制度の内容が異なる、自分の在留資格では対象とならない、といったことがある。また、制度名を外国語のみで表記すると、行政や近隣住民との間で日本語の制度名を伝えられず、共通理解を得ることが困難となる。報告書P136にもあるように、自治会・子ども会などの日本的な仕組みについても、ただ加入を促すのではなく、それがどのような機能・役割を果たしているのかを伝えることが望ましい（「文化の壁」）。

こうした「壁」を意識しつつ窓口対応を行うこと、そのためには自治体内での研修に、多文化共生に関わる知識や対応スキル、尊重すべき文化や価値観を学ぶ機会を設けることが考えられる^[4]。さらに、それぞれの「壁」の視点から取組や施策を多角的に検討することで、外国人住民の多様性により配慮した具体的なものとなる。また取組や施策についてはPDCAサイクルにより、実施の結果や感想を外国人住民、関連部署の職員等に確認し、改善に役立てていくこと

が重要である。なお、報告書では実施されていないが、基礎自治体においては第2章の3つの調査に加え、日本人住民の多文化共生にかかわる意識調査を実施することが、日本人住民側の感じている「壁」の理解、外国人住民の感じている「壁」との比較理解に欠かせない（報告書P161）。

(2)生活支援充実のためのワンストップサービスの設置と多文化ソーシャルワークの担い手の配置

2000年の『「社会的な援護を要する人々に対する社会福祉のあり方に関する検討会」報告書』（厚生省社会・援護局）^[5]には、外国人労働者などに対する「社会的排除」の存在を新たな福祉課題として取り上げ、外国人住民に対するインクルージョン（包摂）実現のための提言として「外国人に対するワンストップサービスのよう総合サービス機能」設置をあげており、「外国人等の地域での生活のために、異文化を受容する姿勢」が福祉人材養成において必要であると明記されている。

だが、報告書からも明らかなように、現在でもなお、そうした体制が整備されている自治体は少ない。報告書P182には、自治体内における分野横断体制の核となる多文化共生担当部署の必要性が提起されているが、そうした部署が中心となり多職種・多機関連携の核となること、外国人住民の生活全体を支える相談機関が設置されることが求められる（報告書P131、184）。その際には、外国人住民の来庁可能な時間の考慮や、近隣自治体との共同設置等、様々な工夫や方法が考えられる。それによって、外国人住民の相談に対するたらい回しや生活課題の複合化を防ぎ、ライフサイクルの各時期に応じた適切なサービスへとつなげることが可能になり、自治体内や地域内にある様々な社会資源の可視化も実現する。

さらには、多文化ソーシャルワークを実践する担い手の配置が求められる（報告書P172）。多文化ソーシャルワークとは「①多様な文化的背景を持つクライアントに対する、②クライエ

ントとワーカーが異なる文化に属する援助関係において行われる、③クライアントが自分の文化と異なる環境に移住、生活することによって生じる心理的・社会的問題に対応する」ソーシャルワークである（石河2012）^[6]。そうした人材の育成を求める声が近年高まってきており、各地で研修等の実施が見られる（門2015）^[7]。こうした担い手の配置により、より適切な生活支援の展開が可能となると考える。

(3)外国人住民を多文化共生に向けた「地域づくり」の担い手として位置付けること

近年「多文化共生」を政策用語として目にする機会が増えた。しかし元々は、在日韓国・朝鮮人の権利獲得運動のなかで「共生」という言葉が使われるようになった点（金2011）^[8]、また1995年の阪神・淡路大震災での民間団体による支援展開を契機に、全国的に広がっていった点を忘れてはならない。

宮島（2014）^[9]は「多文化共生」という言葉の氾濫・形式化、担い手の曖昧さ、日本社会への適応に焦点化されていること等を課題にあげる。

報告書からも明らかなように、多文化共生社会の実現には外国人住民自身の声を聴き、日本人住民が地域に暮らす住民の多様性を知り自身

▼図表3 外国人住民による機能別消防団員



<出典>平成28年4月14日 日本経済新聞
https://www.nikkei.com/article/DGXLASHC06H3W_Y6A400C1AA2P00/
 (平成30年6月11日確認)

の差別・偏見に気づき変容し（「心の壁」）、基盤作りを行う自治体、雇用主としての企業もともに、多文化共生に向けた「地域づくり」の取組を行っていく必要がある。その際には、報告書にも提起されているように、当事者であり地域住民でもある外国人住民を、多文化共生に向けた「地域づくり」の担い手として参加を保障すること、さらには外国人住民の中にも多様性（年齢や性別、国籍、言語、宗教、来日背景、滞在目的、家族構成等）が存在していることを忘れず、ステレオタイプにあてはめないことが重要である。外国人支援団体等では、相談にやってきた外国人住民が団体の様々な活動に参加するなかでエンパワメントし、団体の主要スタッフとなるケースがある。他にも、日本で生まれ育った多文化の背景をもつ子どもたちや留学生の地域活動への積極的参加（図表3）、起業等もみられるようになりつつある（報告書P99、144、176他）。

本報告書が、基礎自治体レベルでの多文化共生に関わる庁内関係各課職員の顔の見える関係づくりと、地域の各主体で共に取り組む多文化共生の「地域づくり」が進展し、外国人住民のエンパワメントの実現、さらには移民・多文化共生に関わる省庁がない日本の状況を変える一つの契機となっていくことを期待したい。

- 田村太郎（2000）『多民族共生社会ニッポンとボランティア活動』、明石書店
- 門美由紀（2016）「エスニシティに配慮したソーシャルワーク実践—充実に向けての取り組みと課題—」ソーシャルワーク研究所『ソーシャルワーク研究』P31・42(2)
- 災害をきっかけに検討が始まった（報告書P153）が、近年では自治体の取組として広がっている。横浜市「横浜市多言語広報指針」（2010年）や「やさしい日本語での情報発信について」（2013年）、埼玉県「外国人にやさしい日本語表現の手引」（2006年）など。
- 研修等においては講義だけでなく、通訳を介した相談対応、やさしい日本語での窓口対応といったロールプレイを取り入れることによって、具体的な対応方法を学べ、時には自身の中の差別・偏見に気づく機会となる。
- 厚生労働省ウェブサイト
http://www1.mhlw.go.jp/shingi/s0012/s1208-2_16.html（平成30年5月30日確認）
- 石河久美子（2012）『多文化ソーシャルワークの理論と実践—外国人支援者に求められるスキルと役割』明石書店
- 門美由紀（2015）「文化的他者としての利用者と援助者」見島聖紀子編著『社会福祉実践における主体性を尊重した対等な関わりは可能か：利用者—援助者関係を考える』ミネルヴァ書房
- 金貞貞（2011）『地域社会における多文化共生の生成と展開、そして、課題』地方自治総合研究所「自治総研」通巻392号
- 宮島喬（2014）『多文化であることは—新しい市民社会の条件』岩波書店