

令和 7 年 4 月に「高崎市外国人相談支援センター」を開設 外国人住民が暮らしやすい街づくり

急増する外国人住民への相談対応を強化するため、令和 7 年 4 月に「高崎市外国人相談支援センター」を開設しました。今回は、本市在住の外国人の方々や外国人相談支援センターの外国人相談員、行政書士、オンライン映像医療通訳システムを導入している医療機関の職員の方に、外国人住民が暮らしやすい街づくりのための取り組みについてお話を伺います。



高崎市の現状と多文化共生への取り組み

市長 高崎には、約 8,000 人の外国人の方が暮らしています。これだけ大勢の外国人住民がいるのに、街全体が外国人に優しい、親切的な街になっているかというと、そうではないんじゃないかなと。例えば、交差点の表示 1 つ取っても、漢字で書いてあると分からない。他にも、ごみの出せる日や出し方とか、分からないことが多くて苦労されているのではないかなと思ってね。そういったいろんなことを直していこうということで、外国人の皆さんの意見を聞きました。その中で、気軽に相談に行ける場所があると良いという声が多かったことから、「高崎市外国人相談支援センター」（以下「支援センター」）を開設することに決めました。天帝さんも日本に来て、生活の中で大変なことがあったでしょう。

天帝 日本に来て 30 年以上になりますが、最初は言葉や文字が分からなくて困ったことがたくさんありました。2 年前に「外国人住民にやさしい街づくり検討会議」に参加した時に、看板が漢字だらけで分からないので英語でも書かれていると分かりやすいとか、高崎市にはネパール人が大勢いるので、ネパール語の相談員を用意してほしいなどのリクエストをしました。今回支援センターができて、ネパール語で相談ができるようになったのは、とてもありがたいです。

市長 母国語で相談ができると安心しますよね。そういったご意見もあったので、相談員の言語を 4 言語からネパール語を含めた 7 言語に増やしたんですよ。相談員がいない言語には、オンラインで対応できるようにしました。イイダさんはフィリピンから高崎に来て長いのですか。

イイダ はい。10 年以上になります。日本語は日本語教

室で個人レッスンを受けて勉強しました。県外の市町村を回りましたが、両親が高崎にいたので最終的に高崎に住むことにしました。今は ALT（英語指導助手）として働いています。高崎は市民向けのサービスが充実していてとても便利です。

市長 周りの外国人の方から困った話などを聞いたことがありますか。

イイダ 言葉の壁は大きいなと思います。知人が、病気になった時に、どこに行けばいいか分からなかったという話を聞いたことがあります。そんな時に通訳してサポートしてくれる人がいるといいなと思いました。

安心した医療を受けるためのサポート

市長 病院へ行っておなかの痛みと母国語で伝えても、日本人スタッフに分かってもらえないことがほとんどですよ。調べてみたら、医療専門の同時通訳ができる「オンライン映像医療通訳システム」というのがあることを知りました。このシステムを使えば、さまざまな言語を同時通訳して伝えてくれるので、これを活用することに決めました。全ての病院には置けないけれど、総合病院などに置いてもらい、設置費を市が補助するという取り組みを始めました。椎名さんは、病院のソーシャルワーカーとして働いているそうですが、外国人への対応の難しさなどはありますか。

椎名 福祉相談などの支援で関わっているのですが、年々、外国人の患者さんの対応が増えてきている印象があります。医療現場は専門用語が飛び交う現場なので、やはり言葉の壁はありました。医師や看護師が関わっている中で、経済的な不安や、退院後の生活面での心配が想定される場合は、私たちに連絡が来て相談を受けることがあります。



富岡 賢治市長

外国人住民が増える中、外国人住民が暮らしやすい街をつくらうと「高崎市外国人相談支援センター」を設置。高齢者や子育て世代、外国人など、誰もが暮らしやすい街をつくるため、さまざまな政策を打ち出す



あまてい 天帝 ランザエさん

ネパール出身。令和 5 年 12 月に発足した「外国人住民にやさしい街づくり検討会議」の代表を務める



イイダ ミチコさん

フィリピン出身。天帝さんと共に同検討会議に参加。本市の ALT として子どもに英語を教えている



高橋 アレックスさん

米国出身。本市の国際交流員として、外国人相談支援センターで相談業務を行う



塩野 有希さん

行政書士高崎事業協同組合副理事長。外国人相談支援センターで毎週水曜に「行政書士による外国人相談」を行っている



椎名 絵梨奈さん

高崎総合医療センターのソーシャルワーカー。本市の補助を受け導入した「オンライン映像医療通訳システム」を使った外国人対応を行う

市長 私も昔、海外でけがをしたことがあるのですが、治療費がどのくらいかかるか分からないと言われて、結局治療を受けられなかったことがありましたよ。

椎名 医療費がどれくらいかかるかという、経済的な不安を抱えている方は多いです。日本人でも理解が難しい制度内容を、言語が通じない外国の方に説明するのは本当に難しかったです。制度のことを伝える際にオンライン映像医療通訳システムを活用して母国語で説明できるようになって、私たちもとても助かっています。

市長 高橋さんは相談員としていろいろな相談を受けているかと思いますが、どのような相談がありますか。

高橋 本当にさまざまな相談を受けますが、日本語を話すことはできるけど、書類を書くのは難しいという相談を受けました。私も日本に来た時には、言葉が通じなくて不安になったり、どこで何の相談ができるのか全く分からなくて困ったりしたことがあるので、相談者に寄り添った支援を心掛けています。

専門相談員を配置して相談業務を拡充

市長 支援センターには、在留資格の事や専門的な行政相談ができるように行政書士の方に来てもらうようにしました。塩野さんには行政書士として相談を受けていただいています。どのような相談が多いですか。

塩野 就職や退職、結婚や離婚、子どもや親を自国から呼び寄せたいなど、在留資格に関する相談が多いです。きちんとした在留資格がなければ、日本で生活したり仕事をしたりすることができず、健康保険などの行政サービスを受けられません。在留資格の手続きはとても複雑ですし、制度が変わることもあるので、困っている外国人の方とはとても多いです。

市長 専門的な事でも気軽に相談に来てもらえるようなところにしたかったです。

塩野 週に 1 回の無料相談は本当にありがたいと思います。モヤモヤと不安を抱えたまま、1 か月も 2 か月も待ってもらおうようでは、全然解決につながらないと思うんです。毎週水曜日は私たちが在留資格や専門的な事に無料で相談に乗れますので、気軽にここに来てほしいです。

市長 支援センターができて、相談者の反応はどうですか。

塩野 細やかなサービスを受けられるのは心強いと思います。例えば、いろんな手続きに納税証明書が必要になるのですが、国際課の職員が窓口まで一緒に行って手続きをサポートしてくれる。高崎ほど親切なところはないなと思っています。

高橋 よく担当窓口を教えてそれで終わりというところがありますが、担当者が英語が分からないと、相談窓口にたどり着いても問題は解決されないままになってしまうので、できるだけ最後までサポートするようにしています。

天帝 私が日本に来た時には、相談する所がなくて、ごみ出しの日や捨て方など生活に関わることは、先に住んでいたネパール人の先輩に教えてもらいました。高崎にそういった相談が気軽にできる場所を作ってくれて、本当にありがたいです。

市長 外国人住民は年々増加しています。高齢者や子育て世帯、外国人の方など、市民全体が安心して暮らせる街にしていこうと思っています。本日はありがとうございました。

一同 ありがとうございました。

対談の様子を動画で
ご覧いただけます

