

平成 29 年度東京都在住外国人支援事業助成
東京都外国人相談機能拡充事業
報 告 書

特定非営利活動法人
国際活動市民中心（CINGA）

平成 29 年度東京都在住外国人支援事業助成
東京都在住外国人相談機能拡充事業報告書 目次

はじめに

第 1 章	東京都内の「外国人相談」の現状と課題
1-1	本事業の目的と実施内容
1-2	東京都内の外国人相談とは
1-2-1	外国人相談事業と自治体施策としての相談窓口
1-2-2	外国人相談対応現場の訪問・聞き取り
1-2-3	見聞きした多様な外国人相談の在りよう
1-3	東京都内の外国人相談の課題とその解決の方途
1-3-1	人に起因する課題—相談員の専門性認識と顔の見えるネットワーク
1-3-2	体系的な課題—相談員等を支える中間支援組織と体系的広域支援体制
第 2 章	外国人相談機能の拡充に向けて本事業の取組み
2-1	課題解決のための研究会と研修会
2-2-1	課題解決を目指した研究会活動
2-2-2	「多文化相談員」の定義
2-3	課題解決としての実践ケースワーク研修会
2-3-1	研修会概要
2-3-2	ケースワークの進め方
2-3-3	ケースワークの発表と共有
2-3-4	外国人相談・支援にかかわる専門家からのミニレクチャー
2-3-5	参加者全員による各ケーススタディ振り返り（意見交換と質疑応答）
2-4	研修会の成果（横のつながりの広がりと自覚）
2-4-1	研修会アンケート結果
第 3 章	実践現場からの思い
3-1	多文化共生相談業務を通じて ～10 年間の外国人向け相談業務の振り返り～ 杉田理恵
3-2	外国人相談・支援を通してみる日本社会、多文化共生社会に生きる責任 大島みどり
3-3	ネイティブ相談員の育成をいかにするか 崔英善
3-4	外国人相談に関わる人たちの歩み寄りの必要性 青柳りつ子
3-5	外国人相談にいきつけない人達のために 高田友佳子
終わりに	「東京で共に活躍する」ための外国人相談

ご挨拶

特定非営利活動法人 国際活動市民中心
代表理事 黒澤 玉夫

今般、東京都より助成とご支援をいただき「東京都外国人相談機能拡充事業」として現状と課題につき調査し、この報告書をまとめることができました。

御承知の通り日本は急激な人口減少、特に生産人口の減少が著しく、東京都も近い将来この流れのなかにはいります。国、都として諸施策を打ったとしても、多くの外国人の受け入れが不可欠な状況となっております。

東京都は2016年2月に「東京都多文化共生推進指針～世界をリードするグローバル都市へ～」を発表し、その中に「全ての外国人が安心して暮らすことができ、また生活をより楽しむために必要なサポートの充実」との内容が骨子として盛り込まれています。

我々は、地域住民として外国人と共生していくこと、そのためには、専門家による外国人が困っていることをサポートする相談機能を設置、拡充することが、最低限必要な活動と考えております。

今回、この調査で明らかになっているのは

- 1) 地域住民が生活者として外国人を迎える時に、活動者の数が不足していること
- 2) 外国人相談機能の現状は数の不足、区市町村間のばらつきが多いこと
- 3) 各地域で対応されている相談機能が有機的に結ばれていないこと

などがあげられます。

多言語・多文化の人々が暮らしやすいまち、日本人にとっても暮らしやすいまちであるとされており、この共生社会の実現を目指すことは、東京に生活する我々の使命だと考えています。

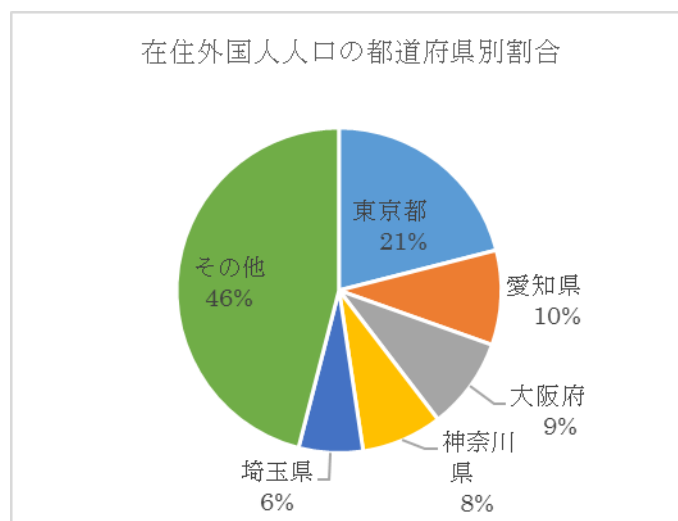
私たちのNPO法人は専門家集団として、特に外国人相談機能拡充を、東京都に強力な推進を要望するとともに、メンバーの有機的結合に協力してまいります。

2020年の大イベントの合言葉にあるように「おもてなし」の大切さを2020年以降も継続的に充実させることが、大事なことと考えております。

最後になりましたが、調査、問題提起にご協力いただいた、研究員のみなさま、区市の国際交流協会の皆様に深く感謝申し上げます。

はじめに

東京は多文化・多言語の都市です。2018 年 1 月 1 日現在、東京都には 185 の国と地域からきた 51ⁱ万を超える人々が暮らしており、東京都の総人口 1,375ⁱⁱ万人における在住外国人の割合は、3.70 パーセントとなっています。つまり都内で生活をしている 100 人のうち、3 人から 4 人は外国人ということになります。また、2017 年 6 月末時点で日本に暮らす外国人は 247 万人ⁱⁱⁱとなっており、その 21%、すなわち 5 人に 1 人が東京に住んでいます。国内において最も多く外国人が暮らすまち、それが東京です。



法務省「在留外国人統計」2016 年末現在

2016 年 2 月、東京都は「東京都多文化共生推進指針～世界をリードするグローバル都市へ～」^{iv}を発表しました。その中で、「地域において共に生活する」という従来の多文化共生の考え方を発展させ、「共に東京の発展に向けて参加・活躍する」という新たな考え方をしめしています。この指針では、基本目標を「多様性を都市づくりに活かし、全ての都民が東京の発展に向けて参加・活躍でき、安心して暮らせる社会の実現」として施策目標を 3 つあげています。

そのひとつが、「全ての外国人が安心して暮らすことができ、また生活をより楽しむために必要なサポートの充実」です。そして具体的な施策例として、以下が挙げられています。

- 生活情報や防災情報等の一元的な提供
- 医療機関等における外国人対応等の強化

ⁱ「区市町村別国籍・地域別外国人人口（上位 10 か国・地域）」（2018 年 1 月 1 日現在）東京都人口統計課

ⁱⁱ「東京都の人口」（2018 年 1 月 1 日現在）東京都人口統計課

ⁱⁱⁱ「国籍・地域別 在留資格（在留目的）別 在留外国人」（2017 年 6 月末時点）法務局

^{iv}「東京都多文化共生推進指針」東京都生活文化局

<http://www.metro.tokyo.jp/INET/KEIKAKU/2016/02/DATA/70q2g101.pdf>

- 交通機関等の多言語対応の充実
- 母国と同等の教育を実施している教育機関の情報提供
- 区市町村の実施する外国人支援施策の充実支援

上記施策例の中の横断的なキーワードを挙げるとしたら「情報提供」「多言語」ではないでしょうか。これらのキーワードと密接に関連するのが、自治体や地域の国際交流協会における「外国人相談」ではないかと考えます。

この外国人相談とは、公共サービスの担い手である自治体などが、在住外国人が抱える生活全般の問題に一義的に対応することであり、その問題に応じて情報提供を行った、個々の問題に対応できる組織・機関等につながります^v。

本事業は、この外国人相談の機能拡充を目指し、特定非営利活動法人 国際活動市民中心（以下 CINGA）が、平成 29 年度の東京都在住外国人支援事業助成を受けて行ったものです。CINGA は、外国人が東京で安心して暮らし、地域に共に参加し活躍していくために、重要な役割を果たしている「外国人相談」の機能拡充を目指して、以下の 3 つの取組みを行いました。

- ① 外国語相談員等による相談対応の実践研究
- ② 東京都内の相談対応現場への訪問・聞き取り
- ③ 外国人相談に関わる専門家との協働による研修

1 つ目の取組みは「外国語相談員等による相談対応の実践研究」です。これは、都内を中心に外国人相談に関わっている方達に研究会に参加していただき、実際の現場ではどのような課題があるのか、どのような視点が今後の東京における外国人相談に重要なのかを 1 年をかけて議論した取組みでした。

2 つ目は「東京都内の相談対応現場への訪問・聞き取り」です。これは、都内で外国人相談事業に関わっている現場のうち、20 か所を CINGA メンバーや研究員が訪問し、聞き取りを行った取組みでした。この取組みでは、相談現場の定性的（質的）な状況を知ることが目的としました。現場を訪問して、管理職や担当職員、相談員などから「見聞きする（見たり、聞いたり）」という対話の中から、東京都内の外国人支援事業の実際の現況を知り、現場にどのような課題があるのかを学ぶこと、そして、現場の職員の方達とのネットワークを築くことも重要な目的の一つでした。

3 つ目は「外国人相談に関わる専門家との協働による研修」です。これは、研究会での議論と、相談現場の聞き取り訪問をした中から出てきた課題の解決を目指した一つの試みとして 10 月に行いました。この研修会は相談対応を行う協会職員や、相談窓口等で働く相談員が一堂に会し、実践型の相談事例のケースワークに取り組むとともに、弁護

^v 『これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識』（2015年）杉澤経子、関聡介、阿部裕監修、松柏社 P2

士や社会福祉士、通訳や心理カウンセラーなどの専門職についている人達と意見交換をしながら、体系的な相談体制のあり方や個別の知識を学ぶ機会としました。

そして、これらの事業を通して、東京都内の「外国人相談」の現状と課題が見えてきました。まず、現状として、都内においては外国人相談事業としての窓口の体制や人員配置は様々であり、ひとつひとつの相談に対して、現場では独自のネットワークや知識、地域的・社会的資源を最大限活用して、懸命に対応されていることがわかりました。

現在、東京都内では、実に多様な形で外国人相談が行われています。そうした中で、東京都内の外国人相談における課題には、「人に起因する課題」と、東京都全体の「体系的な課題」の2つがあると考えます。

まず、相談に対応する国際交流協会職員や相談員等、人に起因する課題についてです。研究会や現場での聞き取りの中でわかったことは、職員や相談員が、自分達自身の対応のやり方や、各問題に対応できる組織・機関等へのつなぎ方に不安を感じながら個々の相談に対応しており、それぞれが相談することのできる場所やお互いに相談できる関係が少ないということでした。外国人相談には、特有の3つの壁（在留資格などに起因する「法律の壁」、多言語や多文化に起因する「言葉の壁」、差別意識などに代表される「意識の壁」）があり、複雑に絡み合ってくる相談を解決へ結びつけることは、非常に困難です。そして、その困難な課題への対応について、職員や相談員が不安になるのはもっともなことであると思います。その上で、職員や相談員は、相談者自身が最終的な判断をできるように、行政機関や専門組織、また、通訳者のほか、相談者の傍に立ち共に歩いてくれる伴走者など人々を有機的につなぎながら、相談への対応をしています。そして、これらのネットワークを相談員がコーディネートすることで、相談者は、問題解決への一步を踏み出すことができるのです。職員や相談員の不安を減らすこと、それは、相談対応の質の向上をうみ、相談事業の機能拡充へつながると考えます。

もうひとつ、現場から聞こえてきたのは、相談員の専門性の認識が弱いことでした。相談事業を実施する組織が、相談員には専門知識が高い人を配置することが必要であるとの認識が弱いことに加えて、相談員自身も仕事の専門性は理解しつつも、それを言語化できていないことがあるとわかりました。

この「人」に起因する課題の解決に向けては、相談員がそれぞれの専門性を認識するとともに、社会に訴えていくことが必要です。また、相談対応への不安を軽減するために、相談員同士で安心して相談し合えるような相互ネットワークを構築することが重要であると考えます。

それから体系的な課題として、東京都内全域に広がる、仕組みとしての外国人相談対応システムが存在していないということが挙げられます。各自治体や国際交流協会が外国人住民のために相談事業として対応したり、窓口を設けたりしているところは、一義的に相談に対応できますが、外国人住民に特化した相談事業がない自治体では、その対

応は不十分であるといえます。つまり、東京には、「外国人相談対応の地域格差」があるということです。

相談事業のない自治体で外国人相談案件が発生した場合、自治体区域を越えて、外国人相談を行っている他の自治体や国際交流協会に相談を依頼するということが見受けられるようです。そして、それらの中には、困っている外国人住民からの相談だけではなく、公的なサービスの担い手の職員等からの相談もあることがわかりました。

このような課題に対して、東京都内全域で、相談対応システムを構築していくことが必要です。その際に重要なのは、一から新しい体制を作るというものではなく、長い年月で培われてきた自治体や国際交流協会、そして市民団体等の既存の「外国人相談」を有機的に組み合わせて組織化し、全体的、かつ体系的な相談体制を作るという視点です。東京都内では、すでに多様な相談体制が構築され、実施されています。それらを有機的につなぐことによって、全体的な体制も形づくられるのではないかと考えます。

本報告書は、CINGA が活動の中で重要としている「省察（振り返り）」の活動として作成したものです。そして、この事業の振り返りこそが、次なる活動を生み出す原動力であると考えます。また、この報告書が外国人相談現場の方たちの参考になればと願っています。

本報告書の第1章では、東京都内の外国人相談の現状と課題を提示します。第2章では、その課題解決のひとつとして、研究会にて議論した相談員の定義を提示するとともに、職員や相談員が集い、自己の知識や専門性を高めることと、専門家を含めてのネットワークを築く機会をつくることを目的として実施した研修会の報告をします。第3章では、研究会の研究員が、現場で活動する中でのそれぞれの「思い」を提示します。雇用面でも精神面でも、非常に厳しい状況下でも、相談に関わる役割を担ってこられた方々に共通するのがこの「思い」であり、この「思い」を言語化することが重要だと考えました。

本事業の振り返りを経て、多文化共生実現に向けて活動する専門職集団である CINGA として、今後、果たせる役割が見えてきました。それは、相談員の専門性向上への支援であり、ネットワーク構築の機会をつくることです。そして、最も重要なのは、外国人相談組織をつなぐ中間支援組織としての役割を果たすことではないかと考えています。

2020 年に東京で開催されるオリンピック・パラリンピックを控え、いま、東京での多文化共生が大きな盛り上がりを見せています。この機を捉えて、ここに暮らす人々が真に安心し、社会への参加や、社会での活躍ができる東京となるべく、また、都内の「外国人相談」がより良いものとなるために、CINGA は、これからも継続して活動を行っていききたいと思います。

最後に、本事業を実施するために、多くのみなさまのご協力を頂戴しました。訪問での聞き取りに対応いただきました自治体、国際交流協会のみなさま、研修会に参加いただきましたみなさま、港町診療所の沢田貴志医師をはじめ、本事業にご助言、ご参加いただきました専門家の方々、そして、実践現場での課題とその思いを自分の言葉で語り、言語化することで、顕在化してくださった研究員のみなさまに心より感謝いたします。

2018年3月

特定非営利活動法人 国際活動市民中心 コーディネーター
新居みどり

第1章 東京都内の「外国人相談」の現状と課題

1-1 本事業の目的と実施内容

本事業は、特定非営利活動法人 国際活動市民中心（以下 CINGA）が平成 29 年度東京都在住外国人支援事業助成を受け「東京都内における外国人相談機能拡充事業」として行いました。

本事業の目的は、東京都内における外国人相談対応組織や公的な相談窓口で対応している外国語相談員等の専門性向上のための研究・研修事業、及びそのプロセスの展開によって、都内においてネットワークを構築し、相談機能の拡充を目指すことでした。

CINGA は、2004 年に、多文化共生の実現のために、在住外国人支援分野で活動する専門家が、それぞれの専門性を活かし市民として活動するために組織された NPO です。現在 40 名の会員がおり、弁護士、行政書士、労働相談員や、社会保険労務士、精神科医、通訳者、日本語教師など外国人相談分野に関わる専門家も多く参加しています。

CINGA は 2004 年の設立以来、東京外国人支援ネットワーク^{vi}に加盟し、外国人のための無料専門家相談会を実施するとともに、2011 年からは法務省主管の「外国人総合相談支援センター」（ワンストップ型相談センター）の事業運営^{vii}を受託してきました。また、通訳がついた形での弁護士や精神科医など専門家による無料専門家相談会も継続的に毎月行ってきました。このような在住外国人に対してのダイレクトな相談対応と共に、東京外国人支援ネットワークでの活動を通してみえてきた東京での外国人相談の課題について、CINGA としてどのような貢献ができるかと検討し、実施したのが本事業でした。

本事業の大きな 3 つの取組みとして、①外国語相談員等による相談対応の実践研究、②東京都内の相談対応現場への訪問・聞き取り、③外国人相談に関わる専門家との協働による研修を行いました。以下、概要を示します。

① 外国語相談員等による相談対応の実践研究

東京都内における行政の外国人相談窓口や NPO、国際交流協会等の現場で活動する相談員等が集まり、対話を通じて現場の課題を共有・整理するとともに、多文化相談員の定義を行いました。また、研究員の経験をもとに作成したケースを用いて相談員等の専門性向上に資する取組み・方法としての実践ケースワーク研修会（③）を企画し、実施しました。

■期間：2017 年 4 月～2018 年 3 月 研究会数：7 回

^{vi} 東京都内の自治体・国際交流協会、外国人支援団体、弁護士会、大学など約 40 の団体で構成。2002 年から組織されている

^{vii} 2011 年度、2013 年度～2016 年度に事業を受託した

■研究会メンバー：＜研究員＞

青柳りつ子（前外国人総合相談支援センターコーディネーター、行政書士、社会福祉士）

大島みどり（港区産業・地域振興支援部地域振興課国際化推進係 英語相談員）

杉田 理恵（東村山市市民相談・交流課多文化共生係、産業カウンセラー）

崔 英善（バイリンガルネットワーク代表）

＜CINGA 研究員＞

高田友佳子（Our Foreign Neighbors We Care 代表、クリニカルソーシャルワーカー）

＜コーディネーター＞

新居みどり（CINGA コーディネーター）

② 東京都内の相談対応現場への訪問・聞き取り

東京都国際交流委員会が運営する在住外国人のための暮らし情報サイト「Life in Tokyo」等で紹介されている外国人相談対応窓口のうち、20 か所を CINGA メンバーおよび研究員が訪問し、実施体制や対応の実情について聞き取るとともに、相談員間のネットワークの構築を図りました。また、その際に実践ケースワーク研修会の広報活動を行い、より多くの現場相談員に参加してもらえるように働きかけを行いました。

■期間 2017 年年 6 月～2018 年 1 月

■訪問件数 20 か所 （詳細 P12 表 1）

③ 外国人相談に関わる専門家との協働によるケースワーク研修

外国人相談に関わる相談員等を対象に、各々の実践を語り合い、課題を共有することで専門性の向上を図りました。さらに、①で作成したいくつかのケースワークについて専門家を含むグループに別れて議論をしながら検討し、それらの全体共有を行うとともに、それぞれのケースについて、専門的な視点からアドバイスを行いました。その上で、専門家も含む全体での意見交換を行い、外国人相談を取り巻く最新情報を学ぶ機会をつくりました。

■日時 2017 年 10 月 22 日（日）13 時～17 時

■場所 神田古書センタービル 7F イベントスペース（千代田区神田神保町 2－3）

■参加者 合計 29 名

■専門家

岩田久美（スペイン語通訳）

小田川綾音（弁護士）

門美由紀（多文化ソーシャルワーカー・東洋大学助教）

多ヶ谷実（多文化ソーシャルワーカー）

前田利恵子（心理カウンセラー／株式会社 MOF 代表取締役）

1-2 東京都内の外国人相談とは

1-2-1 外国人相談事業と自治体施策としての相談窓口

外国人相談における「外国人」とは、外国籍の人だけではなく、言語・文化的な差異によって起こる様々な問題を抱える人々であり、日本の法律や制度的な面での相違から情報提供を求め、場合によっては専門家のアドバイスによって問題を解決しようとしている人々をさします^{viii}。

東京都内では、多様なかたちでこの外国人相談が行われています。東京都国際交流委員会の外国人のための生活ガイド^{ix}によると、2018年1月15日時点で東京都として1か所、区市町村として区部で22か所、市部で8か所の相談窓口があります。また、国際交流協会の相談窓口は14か所^xあります。その他、特定非営利活動法人 Asian People's Friendship Society、一般社団法人 OCNet、公益財団法人アジア学生文化協会、認定NPO法人多文化共生センター東京、NPO法人 IWC 国際市民の会、公益財団法人海外日系人協会などによって情報提供や相談が行われています^{xi}。

この他、東京都内では、東京都教育相談センターのような教育分野、東京都医療機関案内サービス「ひまわり」などによる医療分野のほか、労働相談、警察や消防なども多言語対応しており、東京都内では、在住外国人をサポートするための様々な取り組みが行われていることがわかります^{xii}。

2012年7月に施行された改正住民基本台帳法第30条の45において、「日本の国籍を有しない者のうち次の表の上欄に掲げるものであって市町村の区域内に住所を有するもの（以下「外国人住民」という。）に係る・・・」と、法律で初めて自治体において外国人は住民であることが規定されました。これによって、外国人住民は、日本人住民と同様に、等しく行政サービスを受けられるということが保障されることになりました。

これを受けて、各自治体やその委託を受けた国際交流協会には、日本語だけでは外国人住民に必要な情報が届かないという情報格差の問題を是正するための施策、外国人住民に対する「多言語政策」や「言語サービス」、もしくは「コミュニケーション支援」として、外国人相談事業を位置づけて、その実施、および充実を目指していくことが求められています。

外国人相談の内容は複雑・多様化してきており、多言語での対応の必要性も増えています。したがって、外国人相談窓口では、相談者の問題の内容を的確に把握し、解決のための情報を提供できること、専門家の相談が必要な場合には、適切な組織や機関につなげること、そして、多言語で対応できる体制づくりを整えることが重要です。そのためには、一定の専門知識を有する多言語の相談員を配置する必要があります。

^{viii} 『これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識』(2015年)、杉澤経子、関聡介、阿部裕監修、松柏社

^{ix} 東京都国際交流委員会 <https://www.tokyo-icc.jp/guide/consul/01.html> (2018年2月20日現在)

^x 東京都国際交流委員会、<https://www.tokyo-icc.jp/guide/consul/02.html>

^{xi} 東京都国際交流委員会「<https://www.tokyo-icc.jp/guide/consul/04.html>」 (2018年1月15日時点)

^{xii} Life in Tokyo 「https://www.lifein.tokyo.jp/tokyo_consultation/」 (2018年1月15日時点)

1-2-2 外国人相談対応現場の訪問・聞き取り

本事業では、多様な外国人相談の中でも、自治体や国際交流協会を中心に、外国人相談事業を行っている20カ所を訪問し、聞き取りを行いました。

別表 1 東京都内の相談窓口及び訪問先一覧

(東京都国際交流委員会「外国人の生活ガイド」の公開データをもとにCINGAにて作成)

区	相談日	相談時間	相談言語	電話番号	訪問
大田区多文化共生 推進センター (micsおおた) (大田区)	月～金	10:00-17:00	英語	03-6424-8822	○
	月～金	10:00-17:00	中国語		
	第1/3日	13:00-17:00			
	月・火・木・金	10:00-17:00	タガログ語		
	第2日	13:00-17:00			
			※予約対応 韓国語 ベトナム語 タイ語 スペイン語 ポルトガル語 ロシア語 ウルドゥ語 ネパール語 ヒンドゥ語 ベンガル語		
練馬区	月～金	13:00-17:00	英語、中国語	03-5984-4333	○
	金		韓国語		
	月		タガログ語		
※文化交流ひろば 情報コーナー (多言語による情報提供)	火・木	10:00-13:00	英語	03-3975-1252	
	土	13:00-16:00			
	日	13:00-16:00	中国語		
	水・金	10:00-13:00			
	月	10:00-13:00	韓国語		
			その他の言語 応相談		
しんじゅく 多文化共生プラザ (新宿区)	第1/第3/第5水 ・第3金	10:00-12:00 13:00-17:00	英語	03-5291-5171	○
	火・木		中国語		
	月（午後）・金		韓国語		
	火		タイ語		
	木		ミャンマー語		
	火（午後）		ネパール語		
新宿区	月～金	9:30-12:00	英語	03-5272-5060	○
		13:00-17:00	中国語	03-5272-5070	
			韓国語	03-5272-5080	
目黒区	月～金	9:00-12:00 13:00-17:00	英語	03-5722-9187	○
	月・火・水・金	10:00-12:00	中国語	03-5722-9194	
		第1/第3木	13:00-17:00		
	第2/第4木		タガログ語		

港区	月～金	9:00-12:00 13:00-17:00	英語	03-3578-2046、2524	○
足立区	月～金	9:30-12:00	英語	03-3880-5177（予約優先）	
		13:00-16:00	中国語		
			韓国語		
世田谷区	月～金	8:30-12:00	英語	03-5432-2892	
	月・火・木	13:00-17:00	中国語		
渋谷区	月～金	9:00-17:00	英語（通訳）	03-3463-1211 -2457	
台東区	第1/第3木	10:00-12:00	英語	03-5246-1025	
	第1/第2/第3木	10:00-12:00	中国語		
	第1/第3木	14:00-16:00	韓国語		
	月～金	8：30-17：15	タブレット端末 による通訳 英語 中国語 韓国語 ポルトガル語 スペイン語		
	※水 一部窓口	時間延長 19：00まで			
	※第3日 一部窓口	9:00-17:00			
文京区 （タブレット端末による通訳 ・来庁者のみ）	月～金	8:30-17:00	英語	03-5803-1129	
			中国語		
			韓国語		
			スペイン語		
			ポルトガル語		
杉並区	火	9:00-12:00	英語	03-3312-2111	
	木	13:00-16:00			
	火	13:00-16:00	中国語		
	木	9:00-12:00			
豊島区	月・水	13:15-17:00	英語	03-3981-4164	
	火・木		中国語		
	事前予約制		韓国語		
中央区	月・火・木	9:30-12:00 13:00-17:00	英語（通訳）	03-3546-5645	
品川区	火	9:00-17:00	英語	03-5742-6842	○
	木		中国語		
墨田区	水	13:00-15:00	英語	03-5608-1616	
		10:00-12:00	中国語		
葛飾区	月	12:30-17:00	英語、中国語	03-5654-8617	
江戸川区	月	13:00-16:00	英語、中国語	03-5662-7684	※1
北区	第2火	13:00-16:00	英語	03-3908-1101（要予約）	
	火・木		中国語		
江東区	第2/第4木	13:00-16:00	英語	03-3647-2364	
	第1/第3木		中国語		
荒川区	第1木	13:00-16:00	英語	03-3802-3111(内線2144)	○
		9:00-12:00	中国語、韓国語		

※1 別目的での訪問時に、相談事業についての聞き取りを行った。

市	相談日	相談時間	相談言語	電話番号	訪問
東村山市	月・火・水・金	9:00-12:00	英語	042-393-5111（代）	○
	月～金	13:00-16:00	中国語		
	月・水・木・金		韓国語		
西東京市 （西東京市多文化共生センター）	月～金	10:00-12:00 13:00-16:00	英語	042-461-0381	○
	水・金	13:00-15:00	中国語		
	月2回 要問合せ	13:00-15:00	韓国語		
	火	10:00-12:00 13:00-16:00	スペイン語		
たちかわ多文化 共生センター （立川市）	第2/第3/第5土	13:00-16:00	英語	042-527-0310	○
	第1/第4土		中国語		
	第2土		ポルトガル語		
	水	予約制	要問合せ		
府中市 （市内在住・在勤・在学。 来庁者のみ）	月～金	8:30-17:00	英語 中国語 韓国語 その他の言語 応相談	042-366-1711 （予約電話・ 通訳が必要な場合は要予 約）	
羽村市 （来庁者のみ）	第2/第4金	13:30-15:30	韓国語 スペイン語	042-555-1111 （内線540・要予約）	
小金井市	第3火	10:00-12:00	英語	042-387-9818	
国立市	随時・要予約		多言語可 応相談	042-576-2111(178)	
狛江市	要問合せ		国際ボランティアに よる通訳 英語 中国語 韓国語等	03-3430-1111（代）	

国際交流協会

団体	相談日	相談時間	相談言語	電話番号	訪問
八王子国際協会	月～土 （生活相談）	10:00-17:00	英語、 中国語（週1回） 通訳が必要な場合は 要連絡。 （英語、中国語、 韓国語、 スペイン語、 ドイツ語、 ポルトガル語、 ロシア語、 フランス語、 タガログ語、 ベトナム語、 タイ語、 ネパール語、 ラオス語、 アラビア語、 モンゴル語）	042-642-7091	○
	第2土 （行政書士による専門 家相談）	14:00-17:00			

公益財団法人 武蔵野市国際交流協会	火～土	9:00-17:00	英語	0422-56-2922	○
	水・金・土	10:00-16:00	中国語		
	第3木	14:00-16:00			
	第1火	14:00-16:00	スペイン語		
	第2金	10:00-12:00	ロシア語		
	第2水	14:00-16:00	ノルウェー語		
	第3火		ドイツ語		
	第4金		タミル語、ヒンディ語		
	第4土 (専門家相談)	13:00-16:00 (予約制)	通訳対応言語 (英語、中国語、 スペイン語、 韓国語、 フィリピン語、 ドイツ語、 ノルウェー語、 ヒンディ語、 タミル語、 ロシア語、 アラビア語、 インドネシア語、 タイ語、 ポルトガル語、 ネパール語、 ミャンマー語、など。)		
一般財団法人 町田市文化・国際交流財団 町田国際交流センター	木・土	13:30-15:30	英語	042-722-4260	
			中国語		
			韓国語		
			スペイン語		
			フランス語		
			ドイツ語		
			タガログ語		
	ベルシア語				
公益財団法人 目黒区国際交流協会	月～金	9:00-12:00 13:00-17:00	英語	03-5722-9187	○
	月・火・水・金	10:00-12:00	中国語	03-5722-9194	
	第1/第3木	13:00-17:00	韓国語		
	第2/第4木		タガログ語		
一般財団法人 港区国際交流協会	月～土	9:00-17:00 (予約制)	英語	03-6440-0233	○
			中国語		
			韓国語		
			スペイン語		
			フランス語		
公益財団法人 三鷹国際交流協会	月～土	9:30-17:00	英語	0422-43-7812	
日野市国際交流協会	月～土	9:00-17:00 (予約制)	英語	042-586-9511	○
			中国語		
			韓国語		
			スペイン語		
国分寺市国際協会	月～金	10:00-16:00	やさしい日本語	042-325-3661	○
		英語			
調布市国際交流協会		(予約制)	英語	042-441-6195	○
			中国語		
小平市国際交流協会	月・水～土	9:00-17:00	英語	042-342-4488	○
杉並区交流協会	月	13:00-16:00	英語	03-3312-2111 (内線1129) 問合せ：03-5378-8833	
	金	9:00-12:00			
	月	9:00-12:00			
	第1/第3/第5金	13:00-16:00	中国語		
	第2/第4金	13:00-16:00	韓国語		
多摩市国際交流センター	第1/第3木	13:30-16:30 (予約制)	英語	042-355-2118	
			中国語		
			韓国語		
			タガログ語		
公益財団法人 板橋区文化・国際交流財団	月1回 (法律相談会)	予約制	通訳応相談	03-3579-2015	
中野区国際交流協会	第1/第3火	10:00-16:00	やさしい日本語	03-5342-9169	

1-2-3 見聞きした多様な外国人相談の在りよう

外国人相談の現場を訪問して、管理職、職員、相談員等との対話の中からわかったのは、相談対応体制やその対応方法などが多様であるということでした。また、区部を中心に多くの自治体においてタブレットを使った遠隔通訳システムが導入されていることもわかりました。ここでは、相談対応を行う外国人相談の在りようをいくつかの視点で整理したいと思います。

(1) 相談対応する場所

自治体の場合は、庁内にカウンターを位置し、広報部等の管轄の下で、市民相談窓口やインフォメーションセンターなどで対応しているところがありました。また、自治体によっては、外国人支援施策を担当する課の中に窓口を設置し、庁内の各課から呼び出しに応じて、通訳として相談員が出向いて対応する形態もありました。

国際交流協会の場合は、自治体とは別の建物に国際交流協会がある場合は、協会の事務局が窓口として対応することが多くあるようでした。一方で、自治体の舎内や近隣に協会がある場合は、相談窓口対応のほかに、庁内での各課からの呼び出しに応じてそちらに出向き活動をする場合があるようでした。

区市町村の役所窓口は、そこに暮らす住民が多く訪れる場所です。特に転入の際に、役所を訪れる外国人も多く、この行政とのファーストコンタクトの時に、多言語による丁寧な情報提供ができると、複雑な問題に発展する前に対応ができるのでよいという意見が多く聞かれました。一義的な相談対応窓口が自治体の庁内にあることが効果的であると同時に、相談員が通訳として庁内を自由に行き来できることも重要であるとわかりました。

(2) 相談対応の方法

自治体、国際交流協会とも対面と電話で相談対応しているところが多くありました。また、国際交流協会ではメールでの相談にも対応していました。それから区部の自治体を中心に、庁内での通訳の代わりに、タブレットを置いて、そのタブレットが通訳会社につながって、3者通話などによって多言語対応するところが増えていることがわかりました。自治体によっては、そのタブレットを行政情報の提供や職員と相談者との会話に通訳として使用し、内容が込み入った相談には相談員がついて対応するところもありました。一方で、タブレットのみで相談対応をしているところも少なからずありました。

対面で相談対応できることのメリットは、その相談員が相談者に対して情報提供をする際に、プリントアウトした資料や、つないだ先の担当課との会話を記したメモなどを実際に見せながらやりとりできることがあると思います。さらに、その場で相談者の表情やしぐさなどの様子を見ながら、相談員が柔軟にその状況に合わせて、質問や説明を繰り返したり、わかりやすい言葉で説明しなおしたりすることができることであると思

います。

タブレットの利点は何といてもその場に相談員がいない言語や少数言語にも対応が可能なことであると思います。しかし、情報のやり取りのために、タブレットを使う行政側の人々が、わかりやすい言葉を使う必要があるなど、使う側の慣れも必要であるようです。

（３） 相談対応時間

相談に対応する時間もそれぞれでした。国際交流協会に相談窓口があるところでは、協会が開いている時間帯は基本的に相談対応していることが多く見受けられました。一方自治体の相談窓口は、毎日相談対応しているところから、月１回しか対応していないところまで相談対応時間に大きな幅がありました。また、ほとんどの窓口が、相談時間を８時～１７時の時間帯で設定しており、夜間も相談対応しているところは一か所だけでした。

相談窓口での情報提供は早朝や夜間でもできますが、行政サービスにつないだりする場合は、そのサービスが開いている時間に対応することが重要であり、長時間の相談対応時間そのものが相談窓口の充実へとつながるものではないとの意見もありました。

人による対応時間を設けた上で、外国人相談に寄せられるよくある質問などはどの時間帯でも見られるように、多言語でＱ＆ＡをWEBに掲示したりする工夫や、外国人の人が後日、必要に応じて電話などで相談できるように、行政窓口相談対応時間や相談方法を案内するカードやチラシを置くなどの工夫も重要であると思います。

（４） 相談対応する人材

相談窓口で対応をする人材には、大きくわけて２つのタイプがあることがわかりました。ひとつは、自治体の担当課や国際交流協会職員がその都度、相談に対応するタイプ、もうひとつは相談員（名称は相談員、通訳など異なる）が待機し、専任で相談に当たるタイプでした。そこで、それぞれのタイプの利点と課題について分析をしてみました。

職員が対応するタイプの一番の利点は、常勤で勤務している人が多いために、相談にいつでも対応できることと、長年の勤務経験からネットワークが豊富であることが挙げられます。課題としては、職員が他の業務の合間に対応するため、それだけに係りきりになれず、長い時間の対応がなかなか難しいことです。また、職員が多言語の通訳を兼務しているわけではないので、通訳が必要な場合は、登録ボランティア等に連絡をとり、別日程で相談に対応せざるを得ない場合が多くあることも課題として挙げられます。

相談員が配置されているタイプの最大の利点は、相談員が専任で対応できるために、各相談に専念できることでした。また、相談員は役所内などの窓口配置されていて、庁内での通訳を兼務している場合が多いので、相談員が相談者に付き添い、関係各所を回りながらその都度通訳を行うとともに、伴走型の対応ができることも利点のひとつで

した。しかし、相談窓口を、週1～2回とか、1日の中でも短い時間しか設けていないところでは、相談員の勤務時間自体が短く、なかなか実践経験がつかないという課題がありました。また、非常勤職員などで、身分が不安定なために、相談員の入れ替わりが激しくなり、相談員としてどのような役割を担っていくべきかという意識が育ちにくいとの意見もありました。

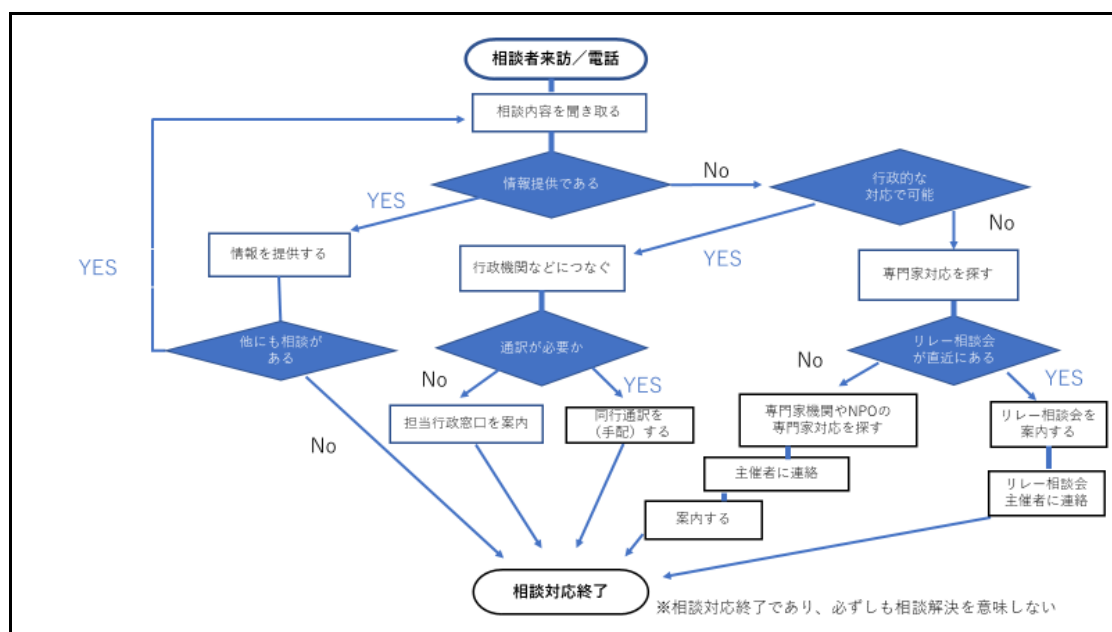
(5) 組織的な課題として

相談員に対して自治体や国際交流協会が独自に研修を行うことは難しいとの意見もありました。また、訪問を行う中で、自治体における相談窓口については、その窓口を主管する課が外国人の支援業務を行っている課ではなく、広報・広聴課であることも分かりました。広く住民として相談に対応できる一方、実際の外国人施策を行っている課との連携を行わないと、相談対応が不十分になる可能性もあるとの意見も聞かれました。行政として、相談窓口からわかった外国人住民の困ったや、課題などを、具体的な行政の施策展開に結び付けることが重要であるとの意見もありました。

(6) 相談対応の仕方

相談対応は、大きく分けて「情報提供（含む 行政サービスへのつなぎ）」と「専門家相談」によって成り立っています^{xiii}。東京都内の相談窓口でも、タブレットではなく、相談を人が対応している場合は、相談窓口がどこにあっても、だれが対応しようとも、この情報提供と専門組織・機関や専門家対応へ「つなぐ」ことが行われていました。

表2 相談対応のチャート図



^{xiii} 『これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識』（2015年）杉澤経子、関聡介、阿部裕監修、松柏社

外国人相談の「情報提供」については、「どこで日本語が学べますか」「英語が通じる病院はありますか」といった地域に即し、多言語に起因するような相談へは、相談員や職員が蓄積した情報から案内を行うことができています。また、「税金について教えてほしい」「保育園に入園したいのだけどどうしたらよいか」という行政に関する情報は担当課へつなぐことで対応していました。自治体や協会によっては、行政につなぐと同時に、相談員を通訳として派遣してサポートをしたり、複数の課にまたがるような相談の場合は、職員や相談員が伴走型の要員として、それぞれの課へ同行し、調整することも実施しているようでした。

一方で、専門家が対応すべき相談は、「離婚したいが在留資格がどのようになるのか」「仕事の契約書が日本語のみで、不当な条件にある気がするがどう対応したらよいか」「外国人技能実習生の賃金が支払われていない」「ホームレスになった留学生をどう保護したら良いか」といった「法律の壁」「言葉の壁」「意識の壁」に関係し、複雑に絡み合った状況であるものが多いようでした。

このような複雑かつ専門組織・機関や専門家による対応が必要な相談がきたときこそ、外国人相談の本領であり、相談現場では、相談者が訴える相談内容を整理し、的確な対応が求められています。

1-3 東京都内の外国人相談の課題とその解決の方途

都内の外国人相談は、タブレットなどを使い、自治体の窓口職員と本人との通訳機能に特化した対応をしているところもあれば、ベテランの相談員が配置され、相談内容を聞き取り、それを整理したうえで、必要な情報を提供したり、必要な窓口を案内したり、専門家へと的確につなぐことができる相談窓口があるところもありました。自治体や協会によってその対応体制は実に様々であるのが現状です。

その上で、東京都内の外国人相談全体からいえる課題は大きく2つあると考えます。ひとつは「人に起因する課題」、もうひとつが東京都内の「体系的な課題」です。

1-3-1 人に起因する課題—相談員の専門性認識と顔の見えるネットワーク

まず、相談に対応する国際交流協会職員や相談員等、人に起因する課題についてですが、研究会や現場の聞き取りの中でわかったことは「相談対応している人々が、その対応やつなぎ方について不安を感じている」ことでした。

その背景には、外国人相談特有の3つの壁としてがあり、とりわけ在留資格などの「法律の壁」が大きく関係していると思います。在留資格に関連することは法律改正のほか、入国管理局の裁量の部分もあり非常に複雑です。そして、外国人相談の中で専門対応が必要な相談の多くが、この法律に関係するものであることもわかっています^{xiv}。これら外国人特有の法律的な問題が絡んだ相談を解決へ結びつけることは、職員や相談員だけ

^{xiv} 『これだけは知っておきたい 外国人相談の基礎知識』（2015年）杉澤経子、関聡介、阿部裕監修、松柏社

でできるものでなく、窓口での相談対応に対して現場の人達が不安になるのもっともなことです。このような問題を解決するには、行政組織だけではなく、弁護士や行政書士などの専門家や専門組織・機関等とのネットワークを持つことが必要です。

また、複雑な相談の場合は、一度相談に来ただけで解決できることは少なく、長期的、かつ継続的な対応が必要となってきます。そのうえ、相談者が書類を作成したり、関係者に連絡を取ったりする必要が多く、それらの進捗確認などを相談員がすべて対応するには限界があります。だからこそ、その時に相談者の傍にいて、支えてくれる人の存在が重要となります。もちろん、地域の状況によって異なりますが、相談員は地域資源とのネットワークを活かして、相談者に「伴走」してくれる人や組織を知っていることも重要といえるでしょう。そして、この社会的資源のひとつとして、地域日本語教室は非常に大きな存在です。これら多様な人々や組織とつながり、適切な対応を行うためにも、相談員が安心して相談対応をすることができることが重要となってくると考えます。

もうひとつ、現場から聞こえてきたのは、「外国人相談にあたる人々の専門性の認識が弱いこと」でした。相談事業実施側の組織が、相談員には専門知識の高い人を配置することが必要であるとの認識が弱いことに加えて、相談員も自身の仕事の専門性は理解しつつもそれをきちんと言語化できていないことがわかりました。

外国人相談は、誰にでも対応できるものではありません。複数言語間の通訳や翻訳ができることに加えて、複雑な相談に対応するための「知識」「技術」「態度・マナー」が必要となってきます。この専門性の高い仕事に対して、雇用する組織も、また相談員自身さえもこれらの認識が弱いということは、外国人相談の根本にかかわる重要な課題といえます。現在、東京都内においてこのような専門性を持った人は多くおられますが、全地域において、その専門性が担保されているとは言い難い状況です。

この「人に起因する課題」の解決に向けては、相談員がそれぞれの専門性を認識するとともに社会に対して発信していくこと、また、相談対応への不安を軽減するために相談に関わる人々が安心して相談できるネットワークの構築が重要であると考えます。

1-3-2 体系的な課題—相談員等を支える中間支援組織と体系的広域支援体制

もうひとつの課題は、東京都内の全域において、仕組みとしての相談対応システムが存在していないということです。東京都内全体で見ると、そもそも外国人の相談に対応する相談窓口がない自治体もありますし、タブレットのみの対応で、実質的な専門家対応の相談ができない自治体もあります。同じ都民であっても、住んでいる地域によって、外国人相談の対応自体に大きな差があることがわかりました。

各自治体や国際交流協会が相談事業として対応したり、窓口を設けたりしているところは、一義的に相談対応できますが、外国人住民に特化した相談事業がない自治体では、その対応は不十分であるといえます。つまり、「外国人相談対応の地域格差」があるということです。先に述べましたが、外国人相談事業は、住民への行政サービスを保障す

る根幹であり、その保障がなされていないということは危惧すべきことです。

では、相談事業のない自治体で外国人相談案件が発生した場合はどのようにしているのでしょうか。その場合は、自治体区域を越えて、外国人相談を行っている他の自治体や国際交流協会へ相談をしているということが見受けられるようです。それは、困っている外国人住民からだけではなく、公的なサービスを担う人や組織からの相談も多々あるとのことでした。

このような課題に対して、東京都内全域で相談体制を構築していくことが早急に求められます。その際に重要なのは、一から新しい体制を作るというのではなく、長い年月で培われてきた自治体や国際交流協会、そして市民団体等の既存の「外国人相談」をどのように有機的に組み合わせ、それを組織化し、全体的体系的な相談体制を作るのかという視点です。

都内において実に多様な相談体制が構築され実施されています。それを有機的につなぐことによって、全体的な体制もつくられるのではないかと考えます。

第2章 外国人相談機能の拡充に向けて本事業の取組み

2-1 課題解決のための研究会と研修会

外国人相談の現場を訪問し、聞き取りをする中から見えてきた課題に対して、CINGAとしてどのような活動ができるのかを考えてみました。そして、具体的な活動として、相談現場に長年関わっている人々が集い、現場の課題を踏まえつつ、その先の展開を作り出すための研究会をつくりました。その中で、相談員の定義を行うとともに、その専門性について整理を行いました。

この研究会での整理をもとに、相談現場で働く人々のための研修会を開催することが、課題解決の一助となるのではないかと考え、2017年10月に実施しました。この研修会では、現場の人々が一同に会し、ともに事例検討のグループワークをし、互いの現場における経験に基づいた思いの中で対話を行うことで、人に起因する課題としての相談員の専門性認識と顔の見えるネットワークをつくることを目指しました。

また、システムの課題については、相談員等を支える中間支援組織と体系的広域支援体制を作ることが重要だと考えました。そのために、外国人相談に取り組んできた専門家集団のCINGAが研修会を実施し、現場の相談員を後方支援できるコーディネート機能を持った中間支援組織として、小さいながらも、CINGAという組織が存在していることを知ってもらうことができると考えました。

しかしながら、体系的、広域的なシステムの構築は、東京都や東京都国際交流委員会を中心に行われるものであると思います。そこで、外国人相談に関わる人々の集う研修会に、双方の関係者に参加していただければ、東京都としての施策実現に向け、参考になることがあるのではないかと考え、東京都生活文化局都民生活部 地域活動推進課(国際交流担当)と東京都国際交流委員会の職員にご参加をお願いしました。

2-2-1 課題解決を目指した研究会活動

この研究会では4つの目的をもちました。1つめは、毎日相談現場で働く研究員が集い東京の現場の課題を整理することでした。2つめは、相談員による議論を通して、自治体や協会で働く相談員の定義と専門性を示すことでした。3つめは、相談員の専門性やネットワークづくりを目的とした研修会を企画し、専門性を高めるためのケースワークを作り出すことでした。そして、最後の目的は、長く相談現場に関わってきた研究員たちの「思い」を文字化し、広く知ってもらうことでした。

研究会は、2017年6月から2018年1月までの計7回行いました。

<第1回>

日 時 2017年5月25日（木）午後3時30分～5時

場 所 CINGA 事務所

検討・議論内容

- ・相談員の定義を行うため先行研究について検討をした。
- ・現場の課題と研修内容について議論をした。
 - ―相談員の課題について
 - ―システムの課題について
- ・研修会内容を検討した。
- ・研究会としての提言について意見交換をした。
- ・今後の流れとスケジュールを決定した。

<第2回>

日 時 2017年6月29日（木）午後3時30分～5時

場 所 CINGA 事務所

検討・議論内容

- ・相談員の定義について引き続き議論を行った。
- ・研修内容の具体化と役割分担を行った。

<第3回>

日 時 2017年8月20日（日）午後1時30分～4時

場 所 CINGA 事務所

検討・議論内容

- ・東京都助成金事業の概要説明と研修会の広報現状を説明した。
- ・SHARE 作成ワークショップ体験と振り返りを行った。
- ・事例作成のための議論（各自の実践を振り返りと事例作成の留意点）を行った。
- ・報告書の内容について議論を行った。

＜第4回＞

日 時 2017年9月19日（火）午後6時～8時

場 所 しんじゅく多文化共生プラザ

検討・議論内容

- ・ケースワークの留意点や進行について意見交換を行った。
- ・研修会で使用する5つの事例について最終確認を行った。
- ・研修会実施日時と役割を確認した。

＜第5回＞

日 時 2017年10月22日（日）午前10時～午後6時

場 所 神田古書センタービル7F

検討・議論内容

- ・研修会への参加の実践状況の把握と共有を行った。
- ・ケースワーク実施のための最終確認を行った。
- ・研究会講師陣との課題に関する意見交換をした。

＜第6回＞

日 時 2017年11月22日（水）午後2時～4時

場 所 CINGA 事務所

検討・議論内容

- ・報告書の内容について議論を行った。
- ・多文化相談員の定義について再議論を行った。
- ・報告書での各自の執筆内容について議論をした。
- ・研修の振り返りと今後のスケジュールについて議論をした。
- ・東京都の外国人相談の課題を整理した。

＜第7回＞

日 時 2018年1月21日（日）午後2時～4時

場 所 CINGA 事務所

検討・議論内容

- ・報告書についての最終議論を行った。
- ・今後の活動について検討した。

2-2-2 「多文化相談員」の定義

この研究会にて、外国人相談窓口で対応する相談員等を「多文化相談員」として下記のように定義しました。

多文化相談員とは、外国につながる問題を的確に捉え、専門性を活かし、社会・文化・言語を踏まえて必要な情報を提供するとともに、課題解決に向けて支援を行う専門職である。

その上で、多文化相談員の専門性として5つを示しました。

1. 高い語学力を持つこと
2. 外国人の文化背景への理解ができ、日本の文化、制度の知識を持つこと
3. 相談者が、社会リソースを十分利用できるように幅広いネットワークを持ってマネジメントができること
4. 通訳、コーディネーター、相談などの業務が総合的に行えること
5. 相談者の利益をもっとも重んじ、守秘義務を遵守できること

この定義および専門性を示すことにより、多くの窓口での相談員が「多文化相談員」という自覚を持つことが最も重要です。そして、その専門性を向上させるために、自己の実践の省察を行うとともに、多文化相談員同士が集まり、それぞれの実践を共同で振り返る仕組みもまた重要と考えました。

2-3 課題解決としての実践ケースワーク研修会

外国人相談員や相談窓口を持つ団体職員、多様な組織で外国人が抱える問題に携わる支援者の知識・専門性の向上と相互に安心して相談し合えるネットワークづくりを目的に研修会を行いました。

2-3-1 研修会概要

日時：2017年10月22日（日）午後1時～5時

場所：神田古書センタービル7階 イベントスペース（千代田区神田神保町2-3）

参加人数：29名（研究会メンバー、主催者含む）

参加者内訳：市・区部国際交流協会（4）、行政（5）、NPOなど（8）、研究会（7）、専門家（4）、大学（1）

次第

- － 開会あいさつ
- － グループにて自己紹介 (a)
- － ケースワークと専門家からのコメント (b)
- － 休憩
- － 各専門家からの最新情報の提供と意見交換 (c)
- － 事例の振り返り・現場の課題について意見交換 (d)
- － 全体交流・名刺交換・アンケート記入

2-3-2 ケースワークの進め方

グループを作って実践的なケースワークを行いました。まずは、参加者が 5 人ずつ A~E の 5 つのグループに分かれ、各グループがひとつの外国人相談ケーススタディ (5 グループあるので計 5 件) についてワークを行いました。

5 つのケーススタディの内容については、著作権および守秘義務の観点を考慮し報告書の中での掲載は省略しますが、各ケースが下記のような時系列でストーリーとして展開し、実際の相談者が不在のワークにおいても問題点を把握しやすいようなかたちを作りました。ただし、相談者がその場に不在であり、書かれたストーリーでしか情報が得られないため、それ以外の情報や状況等については、複数の仮定を想定する、確認を必要とする部分を列挙するというようなかたちで、ワークを進めていきました。

ケース展開の基本は事例ごとに微妙に異なりますが、基本的な展開としては次のとおりです。

展開 1 (相談者のバックグラウンド・日本との関係性～来日前)

↓ 例：国籍、性別、年齢、専門学校で機械を学んでいる。

展開 2 (来日に至る経緯または来日後の様子)

↓ 例：借金をして来日。

展開 3 (来日後の生活～トラブルの前兆・始まり)

↓ 例：きつい労働。

展開 4 (トラブル)

↓ 例：借金返済の必要。

展開 5 (トラブルの複雑化、トラブルの展開)

↓ 例：無理をして超過勤務。

展開 6 (トラブルの悪化・長期化)

↓ 例：発病、受診。

展開 7 (解決策の模索と訪問相談)

↓ 例：帰国を迫られる。残る借金。

相談に訪れる。

各グループの構成メンバーにはなるべく多様な組織や現場、専門性を持つ人々を集め、各専門分野や立場から、割り当てられたケーススタディにどのようにアプローチするか意見を出し合いました。そして、話し合いの中からベスト、あるいはオルタナティブな問題解決方法を見出し、学びあえるよう配慮しました。

この研修では、一つの正解を導き出すということではなく、ワーク終了後にグループで話し合った内容を全体に発表し、共有する、そしてさらにフィードバックを受けることを前提としてワークを進めてもらいました。

2-3-3 ケースワークの発表と共有

各グループのケーススタディで話し合われた内容を全体で共有した際に発表されたものをカテゴライズすると、以下のようなことができました。

- a. 割り当てられたケースのどの部分が不明確で確認を必要としているか
- b. 誰にとって何（どんなこと）が問題となっているか（クリティカルな問題からマイナーな問題まで）
- c. どのような支援が必要か
- d. 必要な支援を提供するにはどこ（組織・団体）・誰（専門家・相談員）を案内するか
- e. 各ケースが持つ個人的な事情や状況以外に、問題の根本や背景には日本社会や制度の中のどのようなことが関係し、解決を難しくしているか、問題解決のためにはどのようなことがなされなくてはならないか、どのような働きかけができるか、改善の可能性はあるか

2-3-4 外国人相談・支援にかかわる専門家からのミニレクチャー

ケーススタディのグループワークと全体共有の後、各種専門家から、外国人から相談を受ける際や相談通訳を行う際の注意点や配慮すべき事項、そして外国人相談に関連する社会的問題や環境についてのミニレクチャーを行いました。

これは、前半のケーススタディとは直接関連しない一般的な基礎知識としてのレクチャーとしました。参加した専門家は、弁護士、社会福祉士（多文化ソーシャルワーカー）、心理カウンセラー、通訳者の4分野の方々です。

社会福祉士からは、扱う相談において外国人とかかわるケースが増えており、地域の資源をいかしたソーシャルワークの重要性について話がありました。また、弁護士からは、留学生や技能実習生のことに加えて、難民の問題が大きいことなどの指摘がありました。さらに、最近在留資格に追加された介護についての話もありました。そのほか、心理カウンセラーからは、相談者の話をどこまで聞いてよいのかという質問への回答をいただきました。プロの通訳者からは、通訳技術を向上させるための練習方法などについてのレクチャーなどもありました。

2-3-5 参加者全員による各ケーススタディ振り返り（意見交換と質疑応答）

専門家からのミニレクチャー後、今度は参加者全員で5つのケーススタディについて振り返り、それぞれが取り組んだケース以外についても対応策や問題点の確認などについて、意見を出し合いました。

各ケースの具体的な対応策は文字通りケースバイケースとなりますが、全体を俯瞰してみれば、相談への対応として次のような共通点が見いだせました。

- 抱えている問題（すべて）の把握
- 優先すべき問題の把握
- 本人の意思・意向の確認
- 本人を支える家族の意思・意向の確認（家族が海外にいる場合も含む）
- どこ・誰が窓口やコーディネーターになれば、支援の（深さと広さにおける）可能性が拡大されるか（窓口やコーディネーターの立場や職種により、つながる支援先や分野がある程度見える、あるいは固定される）
- 専門性（医療など）を必要とする問題か、あるいは専門性よりは生活する地域で得られる資源（人的、公共サービス系のものなど）を模索する必要があるのか、あるいは、その両方が必要か
- 手に入れられる資源（専門性および専門にこだわらない範囲で）の把握
- 解決や問題の緩和に向けて考えられる可能性と選択肢をすべてテーブルに並べる
- 最終的な手段として、日本での生活をいったんは取りやめ、帰国するということも視野に置く

その他たくさんの意見やフィードバックを参加者の方々からいただきました。参加者各人が自分にとって必要な意見・コメントを持ち帰り、今後の外国人相談・支援に役立てていただければ、それで研修会の目的を果たせたと考えています。

2-4 研修会の成果（横のつながりの広がりと自覚）

2-4-1 研修会アンケート結果

アンケートとして、以下のような意見が出されました。

＜研修を受けてみての感想＞

- a. 多様な専門家からの情報提供・説明を聞くことができ勉強になった。
- b. 具体的かつ実践的なケースワークを、複数の人で、多様な参加者の多角的な視点やアプローチの方法からとらえることができ参考になった。
- c. 5つのケースを全体で振り返りができたのが非常に参考になった。
- d. 参加者の活発な意見に刺激を受けた。

- e. 経験が浅いため、相談をうけると、自分だけでは回答できない部分をさらに相談できる場所（人）を探し助言を受けているが、今回のような研修会で横のつながりができていくことで、よりよい外国人サポートができ、外国人が住みやすい街・社会を作っていけることを感じた。
- f. 日本人として考えていかななくてはいけない問題を実感した。外国人へのサポートが存在すること、その活動内容の周知が必要。
- g. 都内における支援の風を少し感じた。

＜参加者が感じている現場での課題＞

- a. 【外国人相談者側の問題】
 - ✧ 経済的に厳しい環境を背景に持つ相談が多い。
- b. 【外国人相談窓口の実態】
 - ✧ 外国人支援は言語サポートだけでなく、実際の窓口になるのは、メディカルソーシャルワーカーやケアマネージャーなど専門職である。日頃から専門家と通訳者が関係を築いておく必要がある。
- c. 【相談の質と相談員の知識向上】
 - ✧ 相談者の本音を聞き出すための専門知識や経験。
 - ✧ 効果的な情報収集、様々な先駆的な取り組みの共有。
 - ✧ 現場の声を聞く機会を増やす必要がある（今回のような勉強会・研修会に出て知識向上と現状の把握に努める）。
- d. 【相談員の支援体制（組織内）】
 - ✧ 相談がトラブルに発展した際の相談員の対応をどうするか。相談員のケア（フォローアップ）。
- e. 【外国人への広報】
 - ✧ 相談窓口の存在・役割、提供できる情報や支援内容の周知。
 - ✧ 上記に関し、チラシやHPなどSNSを使った情報発信。
- f. 【財源／制度】
 - ✧ 通訳の確保と経済的保障。
 - ✧ 国・自治体・行政からの支援（現状に国・都・自治体の制度が追いついていない。個別の支援団体は収益を上げることが困難な状況。）
- g. 【連携】
 - ✧ 行政や関連する多職種との連携と連携の強化。
 - ✧ NPOや福祉団体、国際交流協会などとの連携。
 - ✧ 継続的な支援システムの構築。
 - ✧ 言語の専門家（通訳）と医療ソーシャルワーカーやケアマネージャーなどの専門職が協力できる関係づくり。

h. 【社会の中での外国人支援体制】

- ✧ 言語サポート不足。
- ✧ 外国人に対する理解不足、あるいは逆に外国人を特別扱いし、コミュニティの一員として受け入れる体制からほど遠い。
- ✧ ひとつの団体・省庁では解決しない状態。全体像が複雑で見えない。
- ✧ 受け入れ側日本人のマインド・姿勢。

＜課題の解決に向かうために必要な取り組み＞

- a. 教育・福祉・行政等オールジャンルで対応する研修や講座。
- b. 相談員・様々な団体やリソースとのネットワークづくり（顔の見えるネットワーク）と研修の実施（様々な先駆的な取り組みの共有）。
- c. ネットワークづくりの専門家と現場窓口が勉強しあう機会。
- d. 座談交流会、意見交換の場。
- e. 社会福祉士会の多文化への取り組みを確かなものにしていく。
- f. （今回のように）専門家も交えた研修があると、いろいろな問題解決につながる。
- g. 団体内（特に行政）での連携。
- h. 外国人に関することを統括してシステムを考える省庁。

＜自由意見＞

- a. 内容が多すぎる気がする。シリーズ化するなど、もう少しひとつをまとめて話せるとよいかもしれない。
- b. 出身国や受け入れ自治体、地域の特徴などを含めた事例／対応の共有も入れて1日プログラムでもよいのではないか。
- c. 日本語が十分でなくても相談・通訳をしている人たちも一緒に参加できるとよい。
- d. 東京都のネットワークづくりのために今後も定期的に今回のような研修会を開いてほしい。

以上がアンケートに寄せられた主な感想や意見でした。スクール・講義形式の勉強会は各種団体や自治体などで開催されていても、外国人相談員や支援団体職員、支援者が一堂に会しケースワークに取り組んだり、個人的あるいは現場窓口で抱えるケースについて、同じ立場の人からアドバイス、スーパーバイズを受ける機会はそれほど多くはありません。こうした形式の研修会を設け、専門家や他の相談員・支援者から意見をもらい知識を得ると同時に、ネットワークをつくり、自分や所属する窓口だけで解決できない相談（問題）を、誰に、どこに、つなげ、解決の方向を探っていくあり方は、単に個別の相談の解決に結びつく以外にも、外国人支援という分野での質を高め、裾野を広げ

るという意味で、意義深い研修会になったと考えます。また、相談員や支援者がひとりで問題を抱えず、互いに支援できるというメンタルヘルス的な意味合いにおいても、ネットワークの必要性を感じる良い機会となりました。

第3章 実践現場からの思い

研究会活動を行い、外国人相談の現場に関わる人々がどのような思いを持って活動をしているのかを社会に発信することこそ重要であると考えました。

3-1 多文化共生相談業務を通じて～10年間の外国人向け相談業務の振り返り～

東村山市市民相談・交流課
多文化共生相談員
杉田理恵

2008年4月、私は多文化共生係として東村山市市民部国際・男女共同参画課に採用されました。中国語と韓国語が出来るので、外国人のために働きたいという単純な情熱だけで多文化共生の中に飛び込んだわけです。

当時、東村山市には約2,300人の外国人が住んでおり、在日韓国・朝鮮の人と中国人の人口が一番多かったのです。私は、人の為になりたいという情熱だけで仕事を始めましたが、実際の所、自分が一番学び、成長したのではないかと今は思っております。

私が相談業務を始めた頃は、主に国際結婚をしたいが必要な資料は何か？国際結婚をしたが離婚するにあたって、ビザはどうなるのか？国際結婚して子供が生まれるが、本国で生みたいのでどんな手続きが必要なのか？親を呼び寄せるのにどんな手続きをすればいいのか？等、その多くの内容がビザ関連の問い合わせだったり、その必要資料だったり、ビザに関する問い合わせ、若しくは相談が一番多くありました。

そして、時の流れによって段々と相談内容が多岐にわたるようになりました。外国人の定住長期化によって子育ての悩み相談、進学などの教育相談、職場での人間関係相談、DV相談など、相談内容が複雑且つ多様になってきました。

私は、国際結婚をした中国人女性から次のような相談を受けたことが有ります。それは、NPO団体が運営する日本語教室からの連絡でした。日本語教室へ親子で毎回参加しているのですが、何だか親子の雰囲気は尋常ではないような気がするということでした。言葉が通じないので相談ができなく、中国語の出来る私に連絡が来たのです。Hさんは、中国で若くして夫を急病で亡くし、一人息子を育てるために田舎から都市へ出稼ぎに行くしか仕方がなかったそうです。必死で働き、4年前に知人の紹介で今の日本人の夫と国際結婚をして来日したそうです。

結婚して初めて安定した生活ができるようになったHさんは、息子のAさんを中国から呼び寄せました。お婆さんや叔父さんの家に転々としながら17歳まで育ったAさんは、日本には来たものの、母のところには言葉も通じない日本人男性とその息子である

2歳の見知らぬ弟がいて、自分はこの家庭の一員ではないと思うようになりました。そして、学校へ行っても授業が全く聞き取れなく、受験勉強で忙しいクラスメートも言葉の通じない彼と友人になろうとしてくれなかったそうです。孤独の中で、彼は中国の友達とのやり取りで夜更かしをし始め、朝は起きられなくなり、学校へ遅刻、不登校になりがちでした。学校に呼ばれて状況を知ったHさんは、「私はこの子のために今まで死ぬほどの苦勞をし、やっと一緒になれたのに、この子はなんで母親の苦勞や気持ちを分かってくれないのだろう」と、悲しみと怒りに溢れました。親子は各自の思いを胸に、お互いを攻めました。

「私は、息子を育てるために故郷を遠く離れて都市に行き、そこで服を売ったり、野菜を売ったり、街のクリーンスタッフをしたり、色んな苦勞をしてきました。日本にきた理由も息子のためでした。先進国の日本に來れば貧しさから抜け出し、息子と一緒に幸せに暮らせると思い描いていました。息子がこんなに母親の気持ちを知らないなんて・・・」彼女は涙ながら訴えてきました。

「母親？今までどこにいたかも知らなかった。ずっとお婆さんのところや叔父さんのところで暮らし、親の無い孤児扱いをされてきた。叔父さんから言うことを聞かないからと殴られ、私には味方がいなかった。それが今になって急に現れ、強引に日本へ連れてきた。ここで母親面をして偉そうに『こうしなさい』『こうしなさい』と言われても・・・一昨日はパソコンまで没収されて、今は何もやることがない。」と息子は顔を赤くしながら大声で訴えました。

時間が経つにつれ、息子のAさんはとうとう不登校になり、家で母親を殴ったりして教育委員会と児童相談所が問題児として取り扱うことになりました。彼は児童相談所でいろいろ話を訊かれたり、検査をされたりしました。その時、彼は私に「私は発達障害ではない。問題を起こそうとも思っていない。ただ母の言動が理解できないだけだ。今まで何回も会っていなかった母に呼ばれて言葉も通じない日本へ連れて来られ、母の家に來たら家庭は別にあって、それは決して自分の家族ではなかった。孤独な息子を理解しないで、息子のために自分が如何に苦勞してきたか、自分がいなかったらこの私もいないと言い続ける母が憎らしい。」と言いました。

母親に息子の気持ちを伝え、親としてどのようにして子どもと触れ合い、付き合わなければいけないかを話し合いました。日本の文化と違い、中国では子どもに対する教育はとても厳しく、子どもの気持ちをさほど気にしていないのが現状でした。彼女も自分は母親であり、息子に「禁止令」を出したり、ののしったりする「権利」は当然あると思っていました。自分の息子だから、勿論言うことに従わなければいけないと思っていたのです。ですけれども、児童相談所側から見ると、母親には「虐待」傾向があり、今までの経過を見ると、息子に「障害」があってもおかしくない状況でした。

文化の違いと国の事情の違いで、もともと拗れている親子関係がますます酷くなっていきました。息子は「私のことを障害者扱いして！」と怒り、母親は「自分の子どもな

のに何でしつげができないの?!」と訴えたのです。そこで、私は彼女と息子にそれぞれ話を聴き、各自の気持ちを受け止め、共感し、一緒に悩みながら考えました。

私は、この相談を通して「多文化共生相談」の独自性に関して考えるようになり、相談員として如何に相手を受け止め、共感し、寄り添わなければいけないかを学びました。勿論、日本人の市民相談と同じような内容は多々ありますけれども、外国人市民の相談には言葉の壁、制度の壁、心の壁があると良く言われています。言葉の壁と言えども、その背景にはその言語による文化、慣習、価値観などが含まれており、同じ事象でも受け取る感じ方は全く違ったりします。また、制度の壁、それはハードルの高い壁であり、分からないからこそ犯罪者になったり、望んでいる進学ができなかったりして不利益を被ることがあります。心の壁に関しては、違いから生じる差別、誤解は勿論のこと、外国人自身が、自信が薄れたり、日本人との距離を感じたりして日本社会に馴染むことがなかなか難しいこともあります。私は、上記の相談事例の中でこういった現象を目の当たりにし、身に染みるほどそれを感じ取りました。この度、この事例を取り上げたのもこのためです。

人のためになりたいと思って始めた相談業務でしたが、相談業務をこなしていく中で初めて人を助けるというよりも先ず人を理解し、受け入れ、共に考えながら解決していくこと、このプロセスの中で一番助かるのは実は自分であることが分かりました。相談者一人一人が人生の教科書であり、その中で相談員も一緒に成長していくということが分かるようになりました。

多文化共生関連の仕事を始めてもはや10年間が経ちました。多文化共生係も多文化共生相談員と多文化共生推進員という役割に細かく分けられ、課名も市民相談・交流課となりました。外国人市民相談を一般市民相談と同じ窓口にすると同時に、国際交流と多文化共生をも事業の内容として組み込んだのです。今、多文化共生相談窓口では年間で900件ぐらいの問い合わせ、相談、通訳などの業務が発生しています。私は、相談業務を通じて相手を積極的に理解し、ありのまま受け入れ、情報提供と同時に良き聞き手となり、相談者の自己決定を側面的に援助し、問題解決のお手伝いとして傍で支えることが相談員の役割だと思うようになりました。

また、外国人の相談事例を通して外国人が今、何に困っているのか？どのようにすれば少しでもそれらの問題解決に繋がるのか？を考えるようになりました。

東村山市では、窓口の相談事例を基にしながら多文化共生事業として外国人のためのリレー相談会を開催したり、外国人への防災研修・訓練、災害時語学ボランティアの募集と研修を開催したりしてきました。私はこのような事業を展開していく中で誰かのために働くという極めて単純な動機から多文化共生とは何かを少しずつ理解できるようになり、相談員としての自分の資質を高めるために、いつも初心を忘れずに頑張っていかなければいけないと思うようになりました。

3-2 外国人相談・支援を通してみる日本社会、多文化共生社会に生きる責任

大島みどり

私は2003年9月から05年11月まで、平和活動をする国際NGOの一員としてインド洋に浮かぶ島国（インド洋の涙）スリランカに暮らし活動した。私はそこで自分が信じる「非暴力」という生き方を自分自身体験し、実践したいと思っていた。当時スリランカは20年に及ぶ政府側と反政府側の内戦で疲弊し、つかの間の停戦合意の中でさえ、島のあちらこちらで武力衝突が起こっていた。私たちはそこでスリランカの地元の人々が行う平和活動を支援する任務にあたった。1年後の2004年末にスマトラ沖地震が島の沿岸部を襲う前のスリランカは、外国から来たNGOは少なく、世界中から集まってきた国籍・人種・宗教も異なる私たちの一団は、物珍しい存在だった。私たちの一番重要な仕事は、まず地元の人々と人間関係・信頼関係を作ることだった。島の東部や北部では戦禍を逃れた国内避難民と日々接し、どうしたら紛争下に暮らす彼らの不安や恐怖を少しでも解消できるのか、悩みながら毎日活動した。

任期が終わり帰国した当初私の目には、日本では日常のすべてのことが効率的に手際よく、どこに行ってもそれほど待たされることがなく物事がスムーズにいくとても住みやすい社会に見えた。2008年4月に自分が生まれ育った港区に国際化推進係という部署ができ、幸運にもそこで外国人相談という業務につくことができた。日本にいる外国人はどんな思いを持って生活をし、どんな困難や悩み、問題を持っているのだろうか、何か私にお手伝いできることがあるだろうか…。日本でも多文化共生ということばが少しずつ聞かれるようになり、区の人口の1割弱を外国人が占める区役所での仕事は興味深かった。が、当たり前のことながら区役所でできることは限られており、行政の窓口にとどり着けない人々がどこでどんな暮らしをしているのかはわからなかった。例えば、スリランカで毎日接していたような難民あるいは庇護を求める人々が日本にいるのか、もしいたらどんな生活をしているのか。日々の仕事の中で、あるいは目に入るTVのニュースでは、そんな難民や生活に苦しむ外国人の情報を得ることはほぼ皆無だった。

世界で生まれるさまざまな問題—例えば難民の発生や彼らの生死をかけた避難とそれに伴う対立や紛争も—は、その社会のどこかに暴力的なシステムや構造があり、そのシステムや構造を支える人々（つまり私たち自身）がいる。万事に効率がよく、便利で（私には）生きやすいこの日本の中でさえ、さまざまな暴力的な事象や問題はあり、おそらく難民もましてや困難を抱えた外国人も多くいるに違いない…であれば、この社会に生きる一員として、非暴力を信じる人間として、私は何をすればよいのか、何ができるのか…。

引込み思案で極端な話下手なのに、興味のあることには突っ走り、自分で体験したいと先に進めない性格なので、思い立つや否や難民支援を行う団体の講演会に参加した

り、外国人労働者や移住者の支援や問題提起をする団体の会員になったり、どこにでも顔を出し、熱心に話を聞いてまわった。知らないことが山ほどあり、無知と勉強不足を恥じた。地道で目立たないが確固とした信念や情熱をもった支援と行動力のある支援者たち、活動家たちに心打たれた。

ある時区役所に海外から1本の電話が入った。生活保護を受けていた日本人配偶者を亡くした外国籍の方が、遺骨を自分の国に引き取りたいという相談だった。複雑な背景や事情を持ち、どこから手を付ければよいのかさえわからず戸惑ったが、相談者や何人かの関係者との間の数か月に及ぶ交渉・調整や手配の末、いよいよ相談者が日本に遺骨を引き取り来るためにフライトをとった。その矢先東日本大震災が起こり、彼女は来日をキャンセルせざるを得なかった。それでも遺骨を引き取る意思は固く、なんとか彼女のもとに遺骨が届くよう手段を見つけてほしいと懇願されたが、区役所業務でそこまでできない私は途方に暮れた。思案の挙句、難民や外国人移住者の支援をする団体に連絡をとった。私が区役所の業務外の活動で知った団体だったが、その団体とてこんな相談を受けても困るだろうと危惧しながら、遠慮がちに何か方策がないかと尋ねた。…長い話を端折れば、奇跡的にも遺骨は無事海を渡り、相談者の手元に届いた。私の無茶振りの相談を引き受け、解決に導いてくださった団体には、足を向けて寝られないほどの感謝の気持ちだった。行政だけでは完結できない相談ケースが外部団体につながったことで見事に解決にたどり着いた非常に幸運かつまれな例だと思う。

2011年末から始めた活動のひとつは、在留資格のない（いわゆる『オーバーステイ』と呼ばれる）仮放免者の方々の支援だった。「仮放免」という言葉の意味さえわからず始めた私だったが、そこで出会った問題は個別でありながら、仮放免者なら誰にでも起こりうる“命にかかわる”重い具体例が並んでいた。

強制送還の執行中に成田空港で亡くなった方の国家賠償請求訴訟（裁判）には地方裁判所の公判から高等裁判所の判決まで3年弱ほど通った。地裁の判決で人の命がほんのわずかの賠償金で決着がつけられたことに憤ったのもつかの間、高裁ではその賠償金さえ覆され、国家に責任はないという判決に、自分が生きる国の姿に絶望した。

仮放免で収容センターから出てきたが、ステージの進んだがんが見つかった方のために、他の支援者たちと在留特別許可取得の交渉に入国管理局まで行った。手術に付き添い、見舞いに通ったが、1年半後にその方を火葬場で見送ることになった。

仕事ができず収入のない仮放免者が、パートナーを見つけ、子どもたちまで授かったのに、おそらく経済的困窮に端を発する夫婦共々の心身の疲労とストレスの結果、衝動的な暴力行為で刑事事件を起こしてしまい（あるいは事件に巻き込まれ）、懲役刑を受けることになった。事件直後の勾留期間から面会を重ね、裁判の傍聴に通った。受刑生活の始まった今も引き続き、面会・文通をしているが、そこには少なからず私自身の後悔と贖罪の意識、事件を未然に防げなかった自分（たち）に対する責任感のようなものが存在する。なぜこんな事件が起きてしまったのか。なぜ私たちは仮放免者だったその

人を、そして彼の家族を助けられなかったのか…。多文化共生社会どころか、非暴力どころか、私たちの生きる社会は、どこまで弱者を追い込んでいるのだろうか。犯罪に至るまでその人を追い詰めてしまった、そして犯罪の犠牲者を作ってしまったこの社会に責任はないのか、私たち自身に責任はないのか…？

仮放免者への支援から見える、考えさせられる命題は「私たちの国日本がどのような社会を目指すのか」という大きなビジョン、方向性だと思う。もちろんこうした大きなビジョンは仮放免者の問題に限らず、あらゆる社会問題、原発やエネルギー政策、沖縄の基地問題、ホームレスから子どもまで含む貧困と格差社会、いじめや自殺や傷害事件につながる排除の問題等さまざまなテーマの中で話され、議論され、取り組まれるべきことだと思う。仮放免者支援以外にもいくつかの社会問題・活動に首を突っ込む私には、どの分野や問題で活動しようと、行きつくところはただひとつ「私たちはどんな社会に住みたいのか、どんな国を作っていきたいのか」というところにたどり着く。そしてそのビジョンは私たち自身の覚悟と責任にかかっている。

実は、当初この章の中で私に与えられたテーマは「自己研鑽の必要性」だった。研修や講演会に行くとどこにでも私がいるからさぞや自己研鑽の好きな人間だと思われたようだ。が、そう思ってくださった方々には大変申し訳ないが、何度書き直しても自分自身のやっていることが自己研鑽には見えない、思えない。正直なところ、ただただ何かに押されて、あるいは引っ張られて足が動く。なぜなのか言葉で説明するのは難しい。もどかしい。ただ、おそらくそれは前述した覚悟と責任ということばに結びつくのだろうと思う。誰かから言われる「自己責任」ではない、本来あるべき「自己責任」とは自分が自分自身に誠実に真摯に向き合うためにどうしても避けられない誓いのようなものではないだろうか。自分自身の内側にしか存在しない思いや願いを、今いるところでどう具現化したいのか、具体化するのか考え、実行する。それだけの話なのかと思う。

多文化共生社会ということばがある意味流行語になり、行政でも社会でもその言葉の意味を問うまでもなく当たり前にするのであれば、その「多文化共生社会」が具体的にどういうもので、どう実現させていくのかを社会に生きる日本人だけでなく、外国人、そして見えない存在とされている人々を含めて一全員が一緒に考えなくてはいけない。それは「支援」という枠組みを超えた、まさに「共生」の概念、生き方そのもので、問われるのはマジョリティであるホスト側日本人社会の変革、覚悟と責任である。見えない存在にされた外国人を何千人も残したまま、「おもてなし日本」や高度人材歓迎を声高に言う人々に問いたい。私たちは「おもてなし」する人を選別しているのですか。

この世界の片隅に暮らす日本人の一人として、同じように世界の片隅に暮らす困難を抱えた人々(外国人とは限らず)とともに、誰もが暮らしやすい社会を作っていきたい。

3-3 ネイティブ相談員の育成をいかにするか

藤沢市多文化共生推進専門職員
バイリンガル人材ネットワ代表
崔・英善

3-3-1 ネイティブ相談員の役割

現在、活動しているネイティブ相談員（以下、バイリンガルの日本人相談員も含むが、ここでは主にネイティブ相談員を中心として考える。）は大きく次の3つの役割を担っている。第1に通訳、第2に、カウンセリング、第3に、問題解決への導きだ。どれも重要だが、いままでは第1の通訳者としての役割をもっとも重要視されてきたと言える。そういう傾向について異論はない。ネイティブ相談員の需要はまず言葉の橋渡し、まさにそこにある。日本人を相手としている他の相談と違い、言葉の通じない人（あるいは不自由な人）に対応しなければならないのが最大の特徴であることを考えると「通訳」にばかり、光が当てられてきたのも仕方がない。

しかし、実際にはカウンセリング（定義はさまざまだが）や課題解決への導きといった機能も遂行している点にも気を配りたい。経験を積んだネイティブ相談員のなかには、相談における豊富な知識とスキル、異文化間の衝突に関する感性、そして問題解決のための優れたコーディネーション能力を有する者が少なくない。

いままでは「カウンセリング」と「課題解決への導き」は、日本人相談員・専門家（ここでは通訳を本業務としていない相談員、あるいは弁護士、ケースワーカーなど関連する専門家、以下そういう人を指す。）の領域で、「通訳」のネイティブ相談員との共同作業が主流だった。市の相談窓口、国際交流協会、ボランティア相談センター等の相談業務において、このようなチームプレイであれ、ネイティブ相談員の単独業務であれ、それぞれ長所、短所があるのは言うまでもない。

しかし、近年になってその3つの役割すべてをネイティブ相談員に求められている相談窓口も増えてきた（かながわアースプラザなど）。そのため、今後はネイティブ相談員の役割を明確にし、その機能を充分に行える専門性のあるネイティブ相談員の育成が必要だと思っている。その背後にある時代の実情と有効性について簡単に示すと以下である。

時代の実情からいうと人材の豊富さを挙げたい。それもまた、二つに分けて考えられるが、まずは主婦層だ。相談分野ですでに仕事をしている人も多いが、その他に、20～30代に日本にきて、結婚、子育てを経て、現在仕事を求めている主婦層は厚い。長年の異国での生活と育児などの経験は、女性の問題（相談件数の首位を占めている離婚など）、外国につながる子どもの教育がらみの問題に熟知していることと、それを乗り越えてきた経験知（見聞きしたのも含み）が内在していることを表している。さらに日

常から外国人コミュニティに触れているため、これから起こりうる課題の予測にも優れている。

次はこれから定年を迎える永住権者だ。彼・彼女らの得意分野は就業や雇用だ。仕事で培った知識と高い日本語能力は、今後この分野でその力を十分発揮できると思っている。

そして、有効性についてだが、なんと言っても「経済的な面」だ。高い能力を持っているネイティブ相談員が育成されれば、運営している側の経済的な負担も減る。(ボランティア相談員の活動は除く)。もちろん、育成には時間と労力が必要であるし、現行のケースワーカーや弁護士、行政書士、そして相談専門家など、問題解決のプロとの連携との仕組みの立て直しなどは必要になる。

さまざまな課題はあるとは言え、ネイティブ相談員の育成は十分議論の価値のあるものと思う。そうだとしたら相談員の育成はいかにして、何を身につけてもらえばいいのか。その方法を探るために、私の経験からの気づきをまとめることにするが、今回は上述のネイティブ相談員の3つの役割のうち、「通訳」業務に関してのみ述べたい。理由は重要度が高いにも関わらず、今まであまり議論されてこなかったためだ。「カウンセリング」と「課題解決への導き」については、今後機会があれば整理してみたい。

3-3-2 通訳者として求められること

①専門用語の解説能力

外国人相談分野の「通訳」は、単なる言葉の上手な変換にその目的があるわけではない。相談者の悩み解決といったミッションをスムーズに進めるためにあるものである。それを踏まえて考えると、外国人相談の通訳は言葉の機械的な「正確さ」より、「わかりやすさ」が強く求められる。ご存知の通り、この分野は法律など関連専門用語が多い。つまり、解説を要する用語の量が他の通訳分野より膨大だ。それを遂行するには、専門用語を完全に理解しなければならない。通訳者は一旦、頭に取り込んだ専門用語を相談者の知力や出身国の感性に合わせて、かみ砕いて言わないといけない。これは言うまでもなく、高度な日本語能力や教養、そして言葉のチョイスそして組み立て能力が必要になる。

②引継ぎ用の書く能力

相談通訳は1回で終わることが少なく、いくつかの段階を踏んでいくのが一般的だ。そのため、通訳(相談)内容を文書にまとめ、引き継ぎや資料として残さないといけない。いわゆる「日本語を書く能力」が求められる。これは、実際に少なくない現場で行われているが、ネイティブ相談員にとってハードルが高いのも実情だ。事実を、公平性を持ち、だれが見ても疑問を待たない文書にまとめるのは簡単ではない。これは本来の通訳業務ではないという考え方があるかもしれないが、私は重要な通訳業務の範疇だと

考えている。

③安定的な日本語能力

一番ベースになるのはやはり日本語能力である。通訳を行うネイティブ相談員側（あるいは今後の成り手）には日本語能力の個人差が確実にある。また、ベトナム語、カンボジア語など、言語によって供給が需要に追いつかないこともある。この不均等をどう解決していくのか、私にも妙案はないが、訓練や能力を持った同じネイティブ相談員とのインタラクションを活発化し、自発的な向上心を促してもよい。

問題を抱えている相談者は日本語に不自由で、日本社会の仕組みに不慣れである傾向がある。さらに、何かを訴えたい強い思いを持っている。心の不安定さ、ビザ剥奪の脅威などは、安定的な通訳が行われる上で、妨げになる一因だ。いかなる状況においても落ち着きを保つことができるのはネイティブ相談員にとって、重要な心得だが、これは自信、つまり日本語能力が大きく影響している。

情報収集や交渉のために、関係機関に電話をするのも、不十分な日本語では、関係機関はもちろん、相談者にも不安を与えかねる。

3-3-3 育成はいかがに

たまに、こんな話を聞くことがある。現実を目を当てると、ネイティブはそれに相応する対価が保証される職に就くというのが常である。それは否めない。しかし、悲観的でもない。この仕事はネイティブ相談員にとって「だれかに役立つやりがいい」、「得意分野からくる仕事の喜び」、そして、「守秘分野（相談種類の多さ）の広さの裏側にある多様な学び」など、掛け替えのない魅力だ。

ネイティブ相談員の活躍は今後ますます増えていくと予測される。外国人の増加という量的な需要はもちろん、日本の外国人相談業務が一定の時間を経ていて、その間多くのネイティブ相談員が場数を踏み、実力を身につけているためだ。

実際に私の知人の A さんは相談員になり立ての頃は未熟だったが、8年後に再会したときは一人前の相談員に成長していた。さらに、ネイティブ相談員は相談者の言いたいことを読み取る「心の通訳」に優れている。自分自身の経験と見聞きした周囲の事例を照らし合わせ、相談者が口にしていない真実をキャッチできる。

こういったネイティブ相談員に、その潜在力を有効に発揮してもらうためには、行政や関連中間組織側が、上述した課題などを踏まえ、体形的な養成システムを開発、実行していくことがもっとも重要だと考えているし、そうなってほしいと願う。

いままでのネイティブ相談員は配属されると見よう見まねで、さまざまな技能を涵養してきた。通訳の技法や倫理（人権尊重、守秘義務など）に関する特別な訓練を受けずに仕事に就くので、試行錯誤が多かった。さらに、研修があつたとしてもネイティブ相談員の特殊な条件を踏まえたものはなかったように思う。現在、相談業務の勉強中である

私は今後、このような研修のプログラムとネイティブ相談員の課題を調査するなどの活動をしていきたい。

3-4 外国人相談に関わる人たちの歩み寄りの必要性

青柳りつ子

3-4-1 十人十色の相談者に関心を寄せるきっかけ

私は、父の仕事の都合で、幼稚園時代のほとんどをイギリスのロンドンで過ごしました。言葉も分からないまま、現地の幼稚園に入園し、最初の1週間は泣いて通ったそうです。今思うと、両親の何が何でも私を幼稚園に通わせるという強い意志を感じます。その後、周囲に馴染むことができ、当時の第一言語は英語になりました。小学校入学直前に日本に帰国した時、英語の方が優位を占めていたことに焦った両親は、今度は日本語漬けにしたため、すぐに英語は忘れてしまいました。当時の記憶はほとんどありませんが、三つ子の魂百まで、という諺のとおり、幼少のころに自分が「外国人」となったことで、日本の一般的なものとは視点が異なる、と覚えることが時々あります。例えば、日本では、「あなたは学校に行かないの？」と訊かれて、行かない場合は、「うん、行かない」と答えるでしょう。ですが、イギリスや欧米諸国の多くは「いや、行かない」となります。行かないときに、Yes と答えるか、No と答えるか、今でも迷うところ です。

また、私は日本の大学を卒業してから、ブラジルに移住した一世の叔父がいた縁で、ブラジルに留学をしました。ブラジルは、ポルトガルの植民地だったため、ヨーロッパ文化の影響が大きくありますが、アフリカから奴隷で連れて来られた人や、イタリア、スペイン、中東、日本など、世界中から多くの移民を受け入れてきた経緯があり、様々な文化、習慣、考え方が入り混じっています。そのため、「一般常識」で物事を運ぶ考え方が少なく、個々人によって異なるバックグラウンドを持つことへの理解があります。その都度、その人を知り、個人的な意見を交わすことでつながっていく社会の空気があります。「皆がこのような考えをしているからそれに従う」という傾向が少なく、再びブラジルで「外国人」となった私にとって、周囲と違うことを肯定的に自分自身で受け止めることができた経験でもありました。

このような経験は、外国人相談をする際に、相談者の本当の意図は何なのか？日本では一般的にはこう考えるけれど、それが外国人相談者に当てはまるのか？といった考え方の違いに関心を寄せることにつながっていると感じています。出身国や個人によって、その人なりの「世界」と「普通」があります。外国人相談に携わっていると、そうした様々な個々の価値観や考え方を知ることができます。最近、海外旅行に行く機会がありませんが、外国出身者から教えてもらう世界に自分自身の視野の広がりを感じています。

3-4-2 専門家として外国人相談への関わり

ブラジルから帰国して、奈良から上京した私は、在日ブラジル人向けに新聞を発行

している出版社で働きました。当時は、日系人が多く来日している時で、同じ職場の日系ブラジル人らがビザの話をしていたことから、興味を持ち、専門で仕事ができる行政書士の存在を知り自分も携わりたいと考えるようになりました。約10年前に行政書士に登録して以来、外国人の入管手続きを専門としてきました。機会に恵まれ、外国人総合相談支援センター（法務省委託のワンストップ型相談センター）でポルトガル語相談員とコーディネーター「外国人相談」の窓口として相談に関わってきました。相談センターで受ける相談内容は、主に在留資格に関するものが多くを占めました。その他にも、生活トラブルや福祉・医療、教育と多種多様であることを知り、ソーシャルワークの必要性を感じて、社会福祉士の資格を取得しました。

外国人の相談対応をする中で、当事者が日本人だけである場合と決定的に異なるポイントが、在留資格です。在留資格は、日本の国籍を持たない外国人が必ず一つもって在留するものと出入国管理及び難民認定法（以下 入管法）で定められています（在日コリアン等の特別永住者や日米地位協定により在留する人を除く）。この在留資格を確認しないまま相談を進めると、後で、取り返しのつかないことになる可能性があります。在留資格の知識を少し持ち合わせていれば、その時の対応策があったはずなのに、オーバーステイや退去強制で帰国せざるを得ない状況になることがあります。ですので、外国人相談対応には、基本的な在留資格に関する理解が必要です。その上で、個別、具体的な検討が必要な場合は、適切な専門家につなげることも、相談対応の重要な役割の一つでしょう。また、その受け皿となる、外国人相談に関わる専門家や公的機関においても、外国人特有の在留資格に関する知識は、最低限度、持ち合わせておく必要があります。

例えば、DV 被害で相談に訪れたり、保護された外国人や子については、身の安全を図るとともに、在留期限にも気にかける必要があります（ただし、永住者は在留期限の制限がないため、その点、気にかかることは不要です）。在留資格と在留期限は、外国人が携帯を義務づけられている在留カードに記載があります。本人の思い込みや伝え間違いで在留期限を誤って認識していることもあるため、一緒に在留カードを確認するとよいでしょう。在留期限を超えても日本に在留を希望する場合には、在留期限までに在留資格の更新又は変更申請を行わなければなりません。添付書類が整わない場合は、最低限、申請書を作って入管に申請を行うことを相談しに行くことをお勧めします。何の手続きもせずに、その期限を超えると、不法在留（いわゆるオーバーステイ）になります。不法在留の状態から再び、確実に正規の在留資格を取り戻すための方法はありません。本人が置かれた状況などからケースバイケースで進むべき方向が異なります。ですので、こうしたケースでは、在留問題を扱う弁護士や行政書士への相談は欠かすことができないでしょう。

このように、外国人のケースでは、在留資格の重要性を認識して、具体的な検討が必要なケースについては適切な専門家につなげる必要があります。

3-4-3 専門家や専門機関の幅広い対応の必要性

一方、外国人に関わる相談を受けた専門家がどのように対応するか、ということも全分野の専門家や専門機関は考慮しながら相談を受ける必要があります。上にも書いた通り、外国人相談には「在留資格」の認識と配慮が必要です。言語的な意思疎通が難しい状況の外国人とは、言葉の壁が立ちただかり、その対応に苦慮する場合もあると思います。ですが、まずはその外国人がどのような在留資格や地位で日本に滞在しているか、という確認は、その後の対応に大きく左右する事項である可能性があります。上の例に挙げたような、DV 被害者の外国人に関わった場合、日本人や永住者の場合であれば、特に考慮をする必要はありませんが、それ以外の場合には、在留資格を更新する時期はいつなのか等に気づき、入管専門の弁護士や行政書士につなぐことを躊躇せずに進めることが重要です。不法滞在の状態の場合は、入管により摘発される恐れがあります。帰国を準備するのか、在留を希望するのか、話し合いながら対応していくことになります。

また、外国人に関わる相談では、通訳を介して行うことも多くあります。私は自分が住む自治体のボランティア通訳に登録しており、福祉事務所でポルトガル語の通訳を行うことがあります。依頼があれば、福祉の専門機関や専門家と、外国人との間に入って通訳を行います。その時は、私は専門家ではなく、通訳に徹しますが、気づくことがあります。専門家は専門分野の対応に追われるあまり、どのように話せば、外国人に伝わりやすいか、ということを考える余裕がないことがあります。難しい言葉で日本の制度を一方的に伝えても、結果、理解していないことも多々、あります。外国人自身が理解していないにもかかわらず、理解しているようなそぶりを見せることもあります。これは、海外旅行に行つて言葉が通じない場面で、面倒になってついその場しのぎで流されてしまうことがあるときと似ています。外国人特有の在留資格への配慮とともに、通訳にどのように伝えてもらうかということも重要です。通訳者は機械ではありませんので、長い説明を一気に伝えようとしても、それができない時があります。また、通訳者は、外国人と専門家の両方の通訳を一人でこなす時も多くあります。そうした場合、一人の通訳者が2者の通訳を続けることで疲労がたまります。短い文章で通訳することと、適度な休憩を取ることで、結果、お互いの理解が進み、スムーズな相談につながることを考えます。

3-4-4 相談窓口、専門家、通訳者の歩み寄りの必要性

以上のように、相談窓口の人や専門家、通訳者の協力の元、運ばれる外国人相談のケースでは、外国人特有の問題に配慮する必要があることと、そこに関わる人の歩み寄りが必要と考えています。つまり、お互いの立場や役割をよく理解したうえで、よりお互いの理解を深めるということです。外国人本人が抱える相談が、言葉だけなのか、それとも専門的な内容なのか、精神的な困難を抱えているのか、それぞれが立場

や役割を少しずつはみ出して、他所につなげたり相互理解を図ることで、外国人相談の裾野が広がり、関わる人が増えることを願っています。

3-5 外国人相談にいきつけない人達のために

Our Foreign Neighbors We Care 代表

高田友佳子

3-5-1 アメリカでの経験

私はアメリカの大学、大学院でソーシャルワークを学び、卒業後は日本に帰国するまで臨床現場でクリニカルソーシャルワーカーとして働いていました。アメリカのソーシャルワーカーは、社会を構成する人々が皆平等であるという基本理念のもと、全ての人が異なる文化、慣習、考え方を持っていることが当然であると認識して働くことが求められます。人種のるつぼであるアメリカでは見た目も話す言葉も違う人達がそこら中にいるので、自分が「日本でいうところの外国人」と感じたことはほとんどありませんでした。そして、臨床現場でアメリカ人や南米、アジア、欧州から移住してきた人達、不法移民と呼ばれる人達などに関わりを持ちながら異なる文化、慣習、考え方であっても、見た目や話す言葉が違って、悩んだり困ったりすることにあまり差がないということを実感しました。

3-5-2 日本で気づいたこと

学生時代の夏休みに一時帰国をして友人と街を散策していた時に、街角で目が合った外国人が「Hi」と声をかけてきたので何の気なしに「Hi」と返して通り過ぎました。その後、通りすがりの店先で立ち止まって商品をみていたら、「すみません、ちょっといいですか？」と先ほどの外国人に英語で話しかけられたのです。話を聞いてみると、彼は南米のある国から日本に出稼ぎにきていて、日本人の友達を作るために仕事が休みになると街角に立って通り過ぎる人達に声をかけているとのことでした。半年間それをしていて、私が初めて返事をしたので、嬉しくて思わず追いかけてきてしまったと言っていました。職場には日本人は上司しかおらず、友達になるという雰囲気ではないので、ぜひ友達になって欲しいと真剣な面持ちでお願いされました。私はアメリカに居住していて、今は一時帰国中なので、友達になってもメールでしか交流ができない旨を伝えると、本当に残念そうに「日本に住んでいる日本人と友達になりたい。でも、どこに行ってもどうやったら友達ができるかわからないから街角に立ち続けているんだ。」と言っていました。この時、私は初めて日本に住んでいる外国人の悩みの1つを認識したのです。

3-5-3 相談者に関心を寄せたきっかけ

本帰国をしてからアメリカでの経験を活かして何か私にできることはないかと思案した時に、まず最初に一時帰国時に声をかけてきた南米の人を思い出しました。自分が

住んでいた市の HP で国際交流協会に外国人相談窓口があると知り、そこでならアメリカでの経験を活かすことができると思い訪れました。残念ながら当時の体制的にすぐに外国人相談に私が参加できる環境ではないことがわかり、手始めに日本語教室のボランティアを始めたことが、色々な人達と出会い、様々な課題に向き合うきっかけになりました。その後、CINGA 主催の外国人相談会に心の相談専門家として参加したり、多くの研修に参加したり、あるいは自分が講師をしたりした経験から「困っていても相談窓口にたどりつけない人達」という存在を知ることができました。

3-5-4 相談窓口にいきつけない人達の現状

この報告書にあるように、現在東京都の各自治体には非常に多くの外国人相談窓口が設置されています。そして、「外国人相談」でネット検索をすれば、それらの HP を見つけることもできます。こうした HP に掲載されている情報が、実際にどれぐらい活用されているのかはわかりませんが、私が実施した外国人住民のヒアリングでは、自治体の HP で自分が必要と思う情報を見つけることができないという声がたくさん聞こえてきました。また、外国人相談窓口の存在を知っていた人は驚いたことに皆無でした。各自治体が一生懸命 HP を作成して、外国人に必要なと思われる情報を発信しているのに、なぜこのようなことが起きているのでしょうか。

そこで、ヒアリングや日本語教室後の雑談で聞いて、私に対応したいいくつかの事例を下記のように簡単な表にしてみました。

	日本在住	相談	対応
Aさん	20年 日本語は話せるが読み書きはできない。	スマホを買い替えたので、前のスマホの写真データをPCにコピーしたいが、スマホの説明書が日本語で読めない。	PCとスマホを持参してもらい説明書を見ながら操作を英語で教えた。
Bさん	3ヶ月 日本語学習中だがほとんどわからない。	勤務先から給料支払いのため、マイナンバーが必要と言われたが何のことかわからない。	役所に同行の結果、不在連絡票が期限切れのため役所にマイナンバーカードが返送されていた。不在連絡票の日本語が読めず放置していた。マイナンバーカードはその場で受領。
Cさん	1年半 難しい漢字以外なら日本語で会話ができる。	役所からきた書類が読めない。勤務先の日本人に見せたら「督促状」だから役所にお金を払わないといけなと言われた。どうしたらいいか。	書類を確認後、役所に電話。住民税の支払いについて前の居住地の役所に問い合わせよう指示される。その旨を説明したら会社の人と相談することになった。
Dさん	2ヶ月 日本語学習中だが日本語はほとんどわからない。	自国の免許を日本の免許に書き換えた。同僚に警察に行けばできると言われたが、警察で日本語がわからないなら通訳を連れてくるようにと言われて困っている。	警察のHPで必要書類を調べることがを勧めたが、英のHPがないのでダメとの返事。日本語のHPを確認して説明後、書き換え理由を聞いた結果、書き換えは不要とわかった。
Eさん	5年 日本語学習中。	母国でサッカーをやっていたので日本でもやりたい。どこかでできるか。	ネットで相談者の居住地近隣のサッカークラブを検索し、情報提供をした。

Fさん	3年 日本語は話 せるが読み 書きはでき ない。	スーパーで子供にせがまれて綺麗な色 のボトルを購入。ジュースだと思って いたらお酒だった。危うく子供を虐待 するところだった。	「酒＝アルコール」ということを覚え てもらった。その他、間違えたり混乱 しそうな漢字と意味も教えた。
-----	--------------------------------------	--	--

上記はほんの一例ですが、日本語ができる、できないに関わらず日常生活のちょっとしたことから、税金、保険や免許など日常生活の上で必要なことまで、「どこに聞けばいいかわからない」「どうしたらいいかわからない」ので困っているという声がとてたくさんあります。にもかかわらず、外国人相談窓口の存在がほとんど知られていないということに大変驚きました。

3-5-5 日本語が母国語ではない人達の情報入手の難しさ

私が実際にネットで必要な情報の検索をして感じたことの1つに、HPの入口は多言語表記でも、リンクの先に飛ぶと日本語のみというHPが少なからず見受けられたということがあります。また、必要な情報が見つかるまでに、HPの階層を深く深く探していけないとたどりつけないということもありました。さらに、日本人でもわかりづらい表現で説明されている場合もありました。ここで言えることは、情報の送り手が受け手の立場に立って情報発信をしているかどうかということです。ある自治体の担当者に、どれぐらいの頻度で外国人相談があるかを聞いた時に、「相談はほとんどありません。つまり困っている人はほぼいないと言えます。」というお返事をいただきました。相談がない＝困っている人がいないで片付けてしまっているのでしょうか。情報を必要としている人達に届いていないから相談がないのではないのでしょうか。送り手側がいくら情報を発信しても、受け手に届いていなければ意味がありません。受け手が情報を探そうとした時に簡単に見つからなければ、それは送り手側の自己満足の発信であって、本当の意味での情報発信とは言えないと思います。東京外国人支援ネットワークによるリレー専門家相談会や、各自治体の相談窓口に来ている人達は、何らかの形で、相談ができる場所の情報を得ています。しかし、それはほんの一握りの人達で、「窓口が存在する」という情報を入手することができず、その為に相談したいことがあっても、実際の窓口にとどり着けない人達の方が圧倒的に多いのが現状なのです。ぜひ、各自治体の情報発信担当者の方達には、情報を受ける側の立場にたって、色々な媒体で、受け手がわかりやすく、探しやすい情報発信をしていくように心がけていただきたいです。

3-5-6 窓口でできること、できないこと

上記の表の対応内容を見ると、各自治体の外国人相談窓口で対応ができる相談とできない相談があることに気づくと思います。例えばBさん、Cさん、Dさんは対応可能かもしれませんが、Aさん、Eさん、Fさんは相談内容が個人的なことなので、対応可能

かどうかは各窓口の判断になるかもしれません。また、Dさんが相談窓口に、警察での通訳をお願いした場合、多くの自治体では公的機関からの依頼のみボランティア通訳を派遣しているため、Dさんの依頼は対応できないという可能性が高そうです。実際に窓口で相談を担当している方達とお話をする機会があったので、この件について対応可能かどうかを聞いてみましたが、皆さん口を揃えて「対応したくてもできないことがある」とか「個人からの依頼には対応できない」と仰っていました。例えば、各自治体や国際交流協会にはボランティア通訳として登録している方達はたくさんいるのに、相談者のコミュニケーションを円滑にするために通訳派遣が必要な場合でも、色々な規則や決まり事があるので、通訳派遣をしたくてもできない、そもそも依頼を受けて対応することができないというケースもあるようです。

3-5-7 セーフティネットを広げるために

先ほどの表を見てわかるように、日本に居住している外国人の人達は、身近の小さなことから大きなことまで、本当に色々なことで困っています。これらの困りごとには、日本語がわかればあっさり解決してしまうこと、言葉に関係なく、誰かに相談できれば解決してしまうこと、そして専門家に聞かないと解決できないことがあると思います。そこで、私は地域の日本語ボランティアの人達や、色々なところで外国人住民と接する機会がある人達が果たせる役割が大きいと思っています。なぜならば、これらの人達が、一言「どうしましたか？何か私にできることはありませんか？」と声をかけるだけで、救われる人がたくさんいると思うからです。そして、もしその人達が簡単な悩みや困りごとを解決できたら、その人達ができなくても、地域の外国人相談窓口に繋げることができたら、そこからさらに場合は、専門家に繋げることもできるので、相談窓口にいきつけなくて困っている人達が少しでも減るはずです。それを踏まえて、1人でも多くの人が外国人と日本人としてではなく、同じ地域に暮らす住民として、お互いに助け合い、協力し合いながら快適に生活をしていける社会になって欲しいとの思いを込めて、2016年11月に「Our Foreign Neighbors We Care」という任意団体を有志で立ち上げました。言葉や文化の壁を取り除くためのコミュニケーション支援と生活支援を大きな柱として、はじめの一步の声がけができる人達の育成や、公的機関だけではなく個人の相談ごとについてサポートすることができるような団体を目指して活動していきたいと思っています。そして、団体の活動を通して何らかの助けを必要とする人達のためのセーフティネットを広げていきたいです。

終わりに 「東京で共に活躍する」ための外国人相談

東京外国人支援ネットワークでは、リレー形式で行われる専門家相談会の日程がすぐわかるようにポスターやチラシを多言語で作成しています。都内の外国人相談の現場にいくと、必ずこの日程一覧のチラシが置いてあります。

CINGAはこのチラシに、携帯電話の番号を記載しています。それは年度末の事務所引越しに伴う緊急対応的な処置であったのですが、これが功を奏する結果となりました。実は、この携帯電話の番号に、ショートメールで複数の相談が寄せられたのです（知らないところに日本語で電話をするのは勇気がいりますが、メールだとハードルが下がりますし、携帯へのメールならば、相手にダイレクトに届く安心感があるようです）。

ある相談は外国人女性からのものでした。彼女は妊娠中で、工場の深夜ラインで仕事をしているとのことでした。その上で、出産の間の産休や育休の制度について知りたいという英文の短いメールでした。この相談は文字通り受け取れば、「労働」に関する相談であり、飯田橋にある東京都労働相談情報センターの多言語相談につながることになるものでした。しかし、この一連の事業を行ったことにより、CINGA コーディネーターも、彼女にさらにいくつかの質問をする必要があることを学ぶことができました。そのため、少数言語である彼女の言語の通訳者を手配し、安心感をもって、電話での聞き取りを行うことができるように体制を組みました。

その結果、彼女が妊娠9か月であり、シングルマザーとして出産をすること、日本での出産に関する仕組みを知らないこと、また、十分な蓄えはなく、仕事を休んでいる間の生活の目途さえも危ういことがわかりました。CINGAとしては、すぐに彼女の居住する地域を聞き、その地域の外国人相談へとつなごうとしました。

けれど、残念ながらその地域には外国人支援を行う組織はありませんでした。しかし、ネットワークを活かして近隣地域で相談したところ協力が得られ、通訳の手配を含めて迅速に対応をして下さり、無事に居住地域の行政へとつなぐことができたのです。母子支援のケースワーカーがついて、一回目の面談をした翌日に、彼女は破水して出産をしたと聞きました。もし、彼女がどこともつながらず、労働を続けながら子どもを出産していたとしたらと考えると、恐ろしくなります。

一方で、このような事態が起きた時、この女性の行動の無責任さを問う意見が挙がることがあります。しかし、彼女はしっかりと母子手帳の申請も行い、定期的に検診に病院へも検診に通っていたのでした。そして、何とかせねばと思い、行政の支援窓口を訪ねたにもかかわらず、どのようにしたらよいかわからず、帰ってしまっていたとのことでした。彼女もまた東京において働き、暮らし、共に活躍してきたひとです。

また、ある外国人男性から英文メールが届きました。それは、隣家に住む子連れの家族の部屋から、頻繁に子どもが泣きさけぶ声が聞こえている。心配なのだが、自分は日本語があまり得意ではなく、どこにどのように連絡したらよいかというものでした。

CINGA は相談者から詳しい情報を聞き取り、地域の児童相談所へ情報提供を行いました。この男性もまた、東京に共に暮らすひととして、隣人の家族を心配して外国人相談に連絡をくれたのでした。

今、東京都内の外国人相談の機能拡充が真に求められています。そのためには、相談現場で活動する相談員の専門性を自他ともに認識すること、また、相談員同士が安心して相談できるネットワークを構築すること、そして、継続的に相談員のための研修実施が重要です。と同時に、東京都内の体系的、かつ全体的な外国人相談のシステムづくりが必要です。相談員同士のネットワークを補完したり、少数言語の手配をしたり、信頼できる専門家の紹介をしたり、各地区で行われている外国人相談を側面的に支援すること、また、広域の相談を、責任をもってコーディネートする中間組織存在が重要となってきます。

CINGA としても、現場で会う外国人住民のほか、自治体や国際交流協会の職員や相談員、伴走型支援を担っている地域日本語教室のボランティアや、市民活動団体の方々と対話を行い、東京の外国人相談においてどのような役割が果たせるのか、今後も検討をしていきたと思っています。

最後に、相談現場を訪問し見聞きしたなかで、今後重要になっていく取組みについて言及しておきたと思います。それは「コミュニティ通訳の派遣事業」です。この事業は、実施自治体によってさまざまですが、大きくいうと自治体や国際交流協会が主体となって、公的機関を中心に「通訳者」を派遣するしくみです。地域によっては、相談員が通訳者として、行政庁内の関係課や公的な施設に出向くことをさすこともあるようですが、広くは、市民ボランティアに通訳者として登録をしてもらい、研修などを行ったのち、保健センターや保育所、学校など外国人住民が関わる公的サービスに対して派遣されているようです。この派遣制度があると、通訳者が現場に赴き、現場の当事者（学校の先生と保護者や保健師とお母さんなど）双方に対して言語や文化の橋渡しでき、きめ細やかな対応ができるため、その場で理解が得られ、大きな相談となる前に対応ができるようです。つまり、相談になる前の「芽」の時点で対応がなされ、「予防」の視点でも非常によいことだと思いました。

東京都内の相談事業に求められるのは「多層的」な相談体制をつくっていくことです。タブレット、相談窓口、相談員、コミュニティ通訳派遣制度、専門家相談、リレー相談会などが「層」になることで、それぞれの相談対応がきめ細かくできるとともに、相談の枠から漏れる人を少なくすることができるようになります。そして、その「層」を支えるためには、コーディネート機能としての中間支援組織の存在が重要だと考えます。

東京において、体系的な外国人相談のシステムの構築がされることを切に願います。

発行日 2018 年 3 月 19 日

平成 29 年度東京都在住外国人支援事業助成
東京都外国人相談機能拡充事業報告書

特定非営利活動法人国際活動市民中心（CINGA）
〒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 info@cinga.or.jp