

外国人から相談を受けたとき、
あなたはどのように対応しますか？

§ 【講座】

社会福祉協議会職員・対人援助職員向け
研修「外国人対応の基礎知識を学ぼう」

(2021年6月23日～12月20日・全10回)

§ 【交流】

全国外国人相談センター意見交換会

(2021年12月6日)

はじめに

私たち特定非営利活動法人 国際活動市民中心(CINGA=Citizen's Network for Global Activities)は、多文化共生社会の構築を目指して NPO としての活動をしている。そうした活動の一つとして 2017 年度から 3 年連続で東京都内を中心とする在住外国人支援機関の相談担当職員や少数言語通訳者を対象とした研修を開催した。また 2019 年度には全国の都道府県などに設置されている外国人のための「ワンストップ相談センター」70 カ所を訪問して聞き取り調査を行い、現場の状況や課題を知る機会を得た。こうした活動を通じて、仕事として外国人に接する相談員らを対象とする研修の必要性を感じていた。

そこで 2021 年度は、コロナ禍でも安心して参加することができるオンラインでの研修として、10 回シリーズの講座「外国人対応の基礎知識を学ぼう」と「全国外国人相談センター意見交換会」を企画し、実施した。これはその講座と意見交換会の報告書である。

報告書は、最初に事業の概要として参加人数などの基礎データの紹介、次に当該事業の振り返りと、それに基づいた今後の展望を述べ、最後に参考資料として参加者からのフィードバックを添付するという構成とした。

CINGA は、講座や研修会参加者の考えや意見を大切にしたいと考えており、講座に参加した団体に講座の活用法や感想を直接インタビューした結果を紹介すると同時に、参加者や参加団体に実施したアンケートの結果をまとめた。

両事業の CINGA の担当者、報告書の執筆者は以下の通り。

担当理事 阿部裕

担当コーディネーター 太田早苗、高田友佳子

サブコーディネーター サツキヤ・ミナ

第1部 講座の報告

事業概要

講座企画の背景と目的

2020年初頭から日本でも問題になったのが、新型コロナウイルス感染の拡大である。感染が日常生活にさまざまな影響を与えるようになるにつれ、在住外国人の間にも健康不安や生活の困窮という深刻な問題が顕在化してきた。その結果、それまでは外国人の相談対応経験があまりなかった組織や団体でも外国人住民への対応を迫られるケースが出てくるなど、コミュニティーレベルでの外国人支援の課題が浮上してきた。

コロナに感染したかもしれないと不安に思っても、外国人の中には言葉の壁で保健所に相談したり医療機関を受診したりすることが難しいという状況にある人もいた。生活相談や生活資金援助の特例貸付の申請のために行政や社会福祉協議会の窓口を訪れる外国人も増えるようになっていた。そうした中、これまで外国人との接点が少なかった組織や団体の担当者が戸惑うことも多かったという声が多数聞こえてきた。

現場の戸惑いの一因は、地域に暮らす外国人の存在について日常業務であまり意識をすることがなく、その地域で外国人が置かれている状況や在留資格、外国人が利用できる制度について知識を得る機会が少なかったことにあると思われる。

CINGAは、地域に暮らす外国人を意識し、窓口外国人がきた時にスムーズに対応できる人材が少しでも増えれば、利用者である外国人にも対応する組織にとってもプラスになるのではないかと考えた。そこでそうした人材を増やすことを目的に、外国人の対応件数が急に増えてきた社会福祉協議会(以降：社協)をはじめとする全国で外国人の対応にあたる職員やその可能性がある職員を対象に、外国人に関わる基礎知識を学ぶ機会を提供することを目的としてこの講座を企画した。

コロナ禍での開催ということと、全国から参加ができるようにということを考慮して、講座はZoomを活用して、オンラインで実施することにした。そして、CINGAの自主事業としては今回初めて講座の参加費を徴収する有料の催しとした。

対象 : 社協など全国の外国人対応に係る職員等

開催日程 : 2021年6月23日～12月20日の期間に全10回

形態： Zoomでのライブ配信とYouTubeでの録画配信の併用
ライブ配信・録画配信は講座参加費の振込をした団体・個人限定
録画配信は各回ライブ研修の翌日から12月20日までの期間限定とし、
その間は随時・回数無制限で視聴可、ダウンロードは不可とした

講師： 各回の講座テーマに精通するCINGAの会員と外部の専門家

参加費： 個人 10回 1万円
団体 10回 3万円（団体のメンバーであれば人数制限なし）

広報： 5月後半からCINGAのホームページ、Facebookや様々なメーリング
リストなどを活用して広報した
6月初旬にチラシを全国の社協、国際交流協会等を中心に約2,000カ所
に郵送で配布した

申込み件数： 総数 71件（団体33件、個人38件）

内訳

団体：国際交流協会・ワンストップ相談センター、社協、その他
ボランティア団体など

個人の所属先：国際交流協会・ワンストップ相談センター、社協、
病院・医療系、その他の団体やフリーランスなど

プログラム

	タイトル	講師
1	なぜ外国人住民が増えているのですか？ -在住外国人の動向-	関聡介 弁護士 銀座プライム法律事務所
2	在留資格って何ですか？ -在留資格の基礎知識-	青柳りつ子 行政書士・社会福祉士 アオヤギ行政書士事務所
3	外国人も使える制度はありますか？ -在留資格と社会的制度-	大川昭博 (特非)移住者と連帯する ネットワーク理事
4	コロナ禍でなにが起きているのですか？ -医療と予防へのアクセス-	沢田貴志 医師 神奈川県勤労者医療生活協同 組合港町診療所 所長
5	コロナ禍でのこころの問題って何ですか？ -外国人のこころのケア-	阿部裕 医師 四谷ゆいクリニック 院長
6	どのような母子支援の事例や地域内での連携が ありますか？ -地域における母子支援-	出口雅子 社会福祉士 ピナット～外国人支援 ともだちネット
7	日本語ができない理由は何ですか？ -外国人住民と日本語	伊東祐郎 国際教養大学 教授
8	やさしい日本語って難しいですか？ -実践 やさしい日本語-	岩田一成 聖心女子大学 教授
9	通訳はどうやって使ったらいいですか？ -多言語支援における通訳の役割-	岩田久美 スペイン語相談通訳認定者
10	外国人からの相談はどうしたらいいですか？ -外国人相談の現場から-	村松紀子 社会福祉士 (公財)兵庫県国際交流協会 スペイン語通訳相談員

事業の振り返りと展望

運営について

オンラインでの実施

10回の長丁場の講座をオンラインで開催することはチャレンジではあった。しかし、新型コロナウイルス感染の状況が見通せない中で大勢が集まるイベントの企画は難しくオンラインで開催することにした。結果的に移動の必要がないため全国の社協や国際交流協会、ワンストップ相談センターなどから大勢の参加を得られたという大きなメリットがあった。

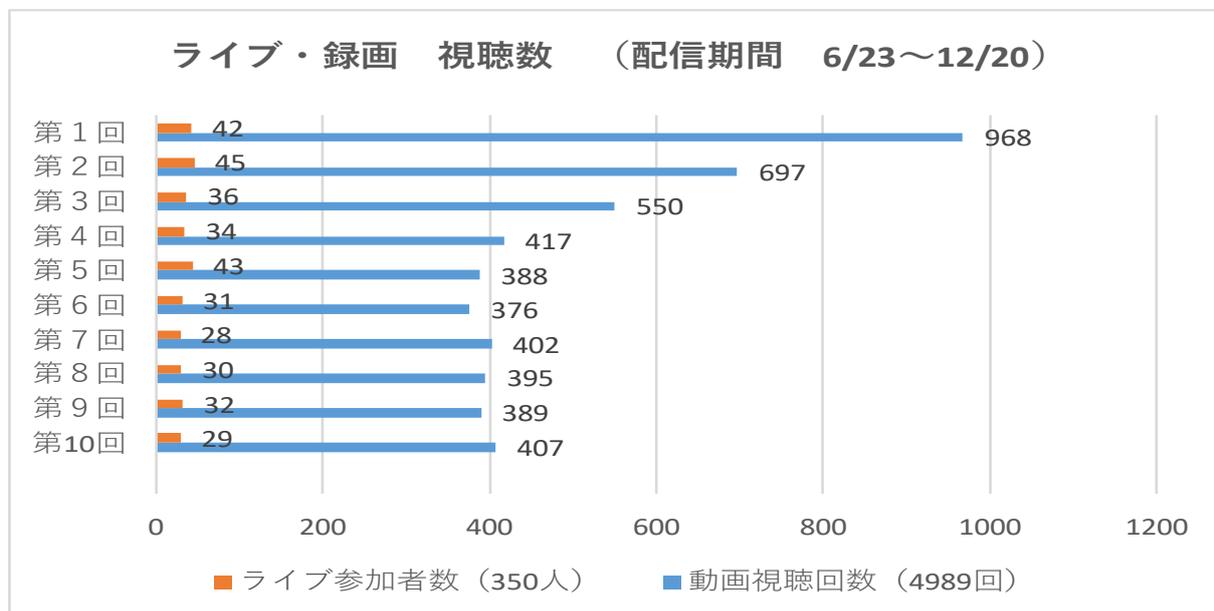
オンラインでの講座開催については、参加者がZoomやYouTubeの活用に慣れていたことが幸いしたが、必ずしも誰もが使い慣れているわけではなかった。そのため、活用に慣れていない参加者への配慮の必要性やスタッフの経験不足を感じた場面もあった。講師の方々からは参加者の顔が見える方が話をしやすいという感想が聞かれた。

参加費の徴収

有料の講座はCINGAの事業として初めての試みであった。金額の設定は、他団体の研修やセミナーなどを参考にして検討し、団体3万円、個人1万円の二本立てとした結果、多くの団体や個人から申し込みを得ることができた。参加申込みをした団体の中には多人数の視聴者が見込まれる企業や大学もあった。

ライブ配信と動画配信の併用

Zoomによるライブ配信と終了後の期間限定動画配信



開催時間

団体で参加する場合、該当団体の研修の一環として就業中に視聴する可能性を考慮して、無理なく利用できるようにライブ視聴は平日の午後とし、1回60分間のプログラムとした。実際にライブ視聴に参加した人は毎回30人程度で、録画視聴を利用した人が圧倒的に多く、視聴総数は約5,000回に達した。

初心者でもわかりやすく基礎的な内容をおさえた60分の講座は参加しやすかったという感想が多かったが、講師が講義に充てられる時間は50分程度であり、短かったという感想も複数あった。また、基礎的な内容とはいえ中身の濃い講義だったので、もう少し時間に余裕があれば講師も講義をしやすかったかもしれない。講座の内容と時間のバランスについては今後に向けて検討したい。

今後の展望

外国人対応に慣れていない組織の職員が在住外国人の存在を意識し、外国人を取りまく課題に関する基礎的な知識を身につけることで、その組織の支援を受ける外国人が暮らしやすくなる。こうした積み重ねや広がりが地域の多文化共生につながることを考えると、今回のような基礎的な内容をおさえた講座の需要とそれを提供する意義は増していくと思われる。

講座の企画当初は、社協を主な対象と想定したが、実際は国際交流協会をはじめ多様な組織、個人からの申込みもあった。想定していたよりも社協からの申込みが少なかったのは、参加者を募集した時点ではCINGAと全国の社協がつながりはじめたばかりで、この講座の周知が十分に浸透できていなかったと思われる。講座終了後も社協との関係づくりは少しずつ進んでおり、今後もその努力を続けていきたい。また、多様な組織、個人からの申込みを受けて、社協に限らず、さまざまな組織・機関でも在住外国人への適切な対応は今後の課題という段階なのかもしれないと感じた。

実際に、自治体、教育関係、医療関係など今後も外国人対応が重要となってくる組織が参加したことは、多分野で外国人対応の必要性が認識されている現れとして受け止めた。これまでも連携してきた国際交流協会やワンストップ相談センター、その他の外国人支援組織ではこの講座を職員研修の一環として活用したり、各担当者のスキルアップの機会として利用したりした例もあり、今回のような基礎的な講座とともに、さらに深い内容の講座を希望するというフィードバックもあった。

ライブ視聴と録画視聴を併用したオンライン講座は、各自の都合で受講することができるので便利だと好評をいただき、全国から多くの参加を得られたので、コロナ禍が終息した後も有効な形態であると認識を新たにしたい。その一方で、以前のような対面式で自由にケースなどを検討するグループディスカッションの楽しさやメリットも忘れないようにしたい。こうしたことから、時と場合に応じて対面とオ

ンラインを使い分けるハイブリッドな対応が今後は必要だと考える。

今回の経験を基に、基礎的レベルの講座以外にも、中級向け、複数のモジュールで構成される講座から選択をして、受講できる仕組みなど、新しい方法も検討していきたい。

第2部 交流の報告

事業概要

交流企画の背景と目的

「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」の決定を受けて2019年より全国にワンストップ相談センターが設立され、現在その数は200カ所を上回っている。各地のワンストップ相談センターで働く相談員の皆さんは日頃の業務を通して経験を積み、具体的な課題も見えてくる時期を迎えており、問題意識も深まっていると思われる。2019年度にCINGAは全国のワンストップ相談センターのうち、70カ所を訪問して現場の方々と直接お話をする機会を得た。どのセンターも試行錯誤しつつ相談事業の充実に向けて努力をしているので、CINGAができることはどのようなことがあるのかと考えていたが、コロナの影響があり2020年度は相談員向けの研修などを企画するには至らなかった。

そこで今年度は、各地のワンストップ相談センターの取り組みやCINGAの相談事業について紹介をする場と、それぞれのセンターのこれまでの成果と課題を共有する場として、「全国外国人相談センター意見交換会」を企画した。同じような業務を担当する仲間のお話を聞き、共に組織の運営や相談員としてのパフォーマンスを振り返ることで、参加者それぞれがステップアップにつなげることができるように、4つのワンストップ相談センターからの発表とグループディスカッションの二本立ての構成とした。

対象： 全国の外国人対応に係る組織の役職者、コーディネーター、相談員等
組織を活性化し変革するには組織運営に係る役職者が重要な役割を
果たすと考え、現場の職員に加えて、役職者の方々の参加も呼びかけた

開催日程： 2021年12月6日（月）午後1時半～4時
（事業紹介：20分×4カ所＋質疑応答/ディスカッション：25分×2回）

形態： Zoomでのライブ配信とYouTubeでの録画配信（第1部のみ）の併用

講師： 各ワンストップ相談センターのセンター長やコーディネーター 4名

参加費： 無料

広報： CINGAのホームページ、Facebookや様々なメーリングリストなどを活用して広報するとともに、全国のワンストップ相談センター170カ所と全国の国際交流協会等へチラシを郵送
（一財）自治体国際化協会（CLAIR/クレア）経由でチラシ配布を依頼

参加者数： 85名
（所属先：国際交流協会・ワンストップ相談センター、自治体、NPO、ボランティア団体、その他の団体、フリーランスなど）

プログラム

第1部は地域性を踏まえた特徴ある活動をしている4つのワンストップ相談センターに登壇をお願いし、各センターの取り組みについて発表していただいた。第2部は4人の登壇者とCINGAのコーディネーターをファシリテーターとして、5つのグループに分かれて参加者同士の意見交換を実施した。

第1部 13:30～14:55 各ワンストップ相談センターからの報告

ひょうご多文化共生総合相談センター センター長 河知秀晃氏
「兵庫県の外国人相談の歴史―相談窓口間の連携と窓口運営上の課題―」

○主なトピック

- ・1990年の協会設立と外国人相談の開始からひょうご多文化共生総合相談センター開設を経て今日に至るまでの歴史と取り組みの特徴について説明
- ・対応言語や相談員の拡充、専門機関や各相談窓口との連携、NGO/NPOへの委託による休日の相談対応など、県内の官民の組織との関係を強化しながら相談事業を充実させてきた実績
- ・今後の運営課題と相談事業への提案

富山県外国人ワンストップ相談センター 相談コーディネーター 清水文代氏

「様々な機関との連携に取り組む ―それらの連携がもたらしたもの―」

○主なトピック

- ・件数、対応言語、外国人人口と分布状況などのデータを交えた外国人相談の変遷と特徴について説明
- ・来所しにくい立地条件を克服するために行った社会福祉協議会などの連携先や外国人コミュニティの訪問、関係機関の連携会議による顔の見える関係づくり
- ・それらの取り組みがもたらしたネットワーク構築、相談数の増加という成果を具体的事例で紹介

北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター

センター長 矢野花織氏

「外国人相談窓口から「ワンストップ」へ～通訳派遣、日本語教育、ソーシャルワークの横断的な取り組み～」

○主なトピック

- ・外国人相談窓口の創設からワンストップインフォメーションセンターへの改編までの13年間の歴史
(相談、通訳派遣、多文化ソーシャルワークの有機的なつながりによる事業の進展)
- ・外国人支援関係機関連絡会議を通じた連携と多文化ソーシャルワーカー配置による継続的な支援

さが多文化共生センター

佐賀県国際交流協会企画交流課長 矢富明德氏

「やってみた！ワクチン接種の支援アレコレ ―佐賀県版ワクチン接種のサポート体制―」

○主なトピック

- ・センターの相談体制の紹介
- ・新型コロナワクチン接種に係るきめ細やかな総合的支援の紹介
職員が分担して集めたワクチンに関する総合的な情報をウェブサイトで提供
予診票記入・接種予約のサポート、出前支援、行政・医療機関向けサポート等

第2部 15:00～15:55 参加者全員による双方向意見交換会

同じような業務をしている人達と日頃の疑問や課題を話し合い、共有する機会として2回の意見交換会を実施した。ブレイクアウトルームの構成は4つのワンストップ相談センターとCINGAの5グループとした。

1回目：参加者が申し込み時に選択したブレイクアウトルーム

2回目：当日の発表を聞いてから各自が選択したブレイクアウトルーム

事業の振り返りと展望

運営について

オンラインでの実施

募集の際に100名程度を上限と想定したが、実際の申し込みは85名だった。オンラインでの開催にしたため全国から参加があった。参加者には自治体関係者もあり、10回の講座と併せて、自治体での外国人対応への関心の高まりを感じた。

ライブ配信と動画配信の併用

Zoomによるライブ配信と意見交換会終了後の動画配信（1部の発表のみ）
動画配信は期限付きの参加者限定公開とした。動画配信期間内の視聴回数は90回だった。第2部は参加者が自由に発言できるように録画は控え、動画の配信はしなかった。

開催時間

平日の就業時間内の開催であることを考慮して2時間半に設定した。そのため第1部の発表が各20分、第2部の双方向意見交換会が各25分となり、内容を考えると時間不足の感があった。

今後の展望

CINGAは、2019年度に「外国人相談や通訳に関わる人々によるカンファレンス」と銘打った研修を3回行った。会場に毎回20～30人が集まり、専門家のリードの下に数人のグループ毎に相談の事例研究やこころの棚卸しをして好評を得た。その際に相談員同士が課題を共有したり、現場での悩みを話し合ったりすることで、スキルアップやネットワークづくりにつなげる機会を持つことの重要性を確認した。今回はオンラインでの実施で、それに近いものを参加者に経験してもらうことをめざし

て意見交換会を企画した。オンライン故の物足りなさ、運営上の課題はあったものの、人が集い・語ることの大切さを再認識できたと思う。

意見交換会参加者のフィードバックからも、同じような業務に携わる人達が課題を共有して話し合う機会を持つ意義、連携とネットワークづくりにつなげる重要性の認識が感じられた。

また、CINGA が 2021 年度の秋に外国人新型コロナワクチン相談センターを開設した際には、ワンストップ相談センター訪問キャラバンなどを通して築いてきた日頃の関係性を活かして、全国のワンストップ相談センターや国際交流協会などに情報提供や地元での言語支援等をお願いし多大な協力を得ることができた。このような顔が見える関係づくりはこれからも非常に重要だと思うので、運営を改善しながら今後も外国人支援に関わる人達が集い、意見を交換できる場を提供していきたい。

参加者からいただいた多くの指摘や提案を参考にしながら、CINGA として何をしていくべきかを考え、これからも継続してさらにより講座や交流の機会を企画し、実施していくつもりである。

「オンラインも便利ですが一度集合してがっつり意見交換したいです」という参加者の感想には同感した。コロナの感染状況によるが、可能であれば来年度は直接顔を合わせることができるイベントを開催したい。

【参考資料】

第 1 部

1) 参加団体への聞き取り

「外国人対応の基礎知識を学ぼう」(全 10 回)の活用方法について、参加した二つの団体にインタビューし、具体的な講座の活用方法などを聞いた。

福岡よかトピア国際交流財団(福岡県)

< 講座の参加動機・目的 >

外国人対応の知識が必要だと感じており、オンラインで受講できる研修を探していたところ、この講座をみつけた。参加費も適切であった。また、これだけの内容を企画し、講師を招き、実施するということが自分たちでは大変だと感じていたことも参加のきっかけである。

< 講座の利用・活用 >

仕事の合間に 5～6 人で集まって視聴した。講座で扱われた内容に関連して、地

元福岡の状況を職員同士で話すこともあった。また、外国にルーツをもつ子どもたちの対応に講座内容を実際に活用した。

< 講座を終えての感想 >

就業中に聞いていたので、60分はちょうどいいと感じた。知識の入り口を得ることができる。今後新しく入ってくる人たちに向けてこのような基礎編を継続し、他方でベテラン向けにケーススタディ付きの研修があるとありがたい。



東久留米市社会福祉協議会(東京都)

< 講座の参加動機・目的 >

地域に暮らす外国人住民が増えていたり、外国人ボランティアも増えていたりしたため、外国人対応の日常業務に必要な知識が得られると思った。

< 講座の利用・活用 >

研修の一環として就業時間の合間に職員が個別に視聴する運用にして、ライブ(Zoom)と録画(YouTube)の両方を活用した。各自が受講したあとに振り返りを書き、全体で共有した。

< 講座を終えての感想 >

在留カードの見方、在留状況の確認方法、やさしい日本語の伝え方など日々の業務に活かせる知識を分かりやすく、かつ60分で学ぶことができた。また、YouTubeで何度も視聴し直せるので、じっくり繰り返し学ぶこともできた。さらに、各自が振り返りをすることで多くの気づきや学びがあり、今まで目を向けていなかったことに組織全体で目を向けるきっかけにもなった。今後、この講座で学んだ内容を地元の状況に合わせて対応していきたい。ほとんど知識がないまま講座を受け、基礎的な知識を得ることができたが、今後はこの講座の発展編があったらいいと思う。



2) アンケートのまとめ

各回の録画視聴完了時と10回目のライブ視聴終了時に、視聴者にアンケートの記入を依頼した。

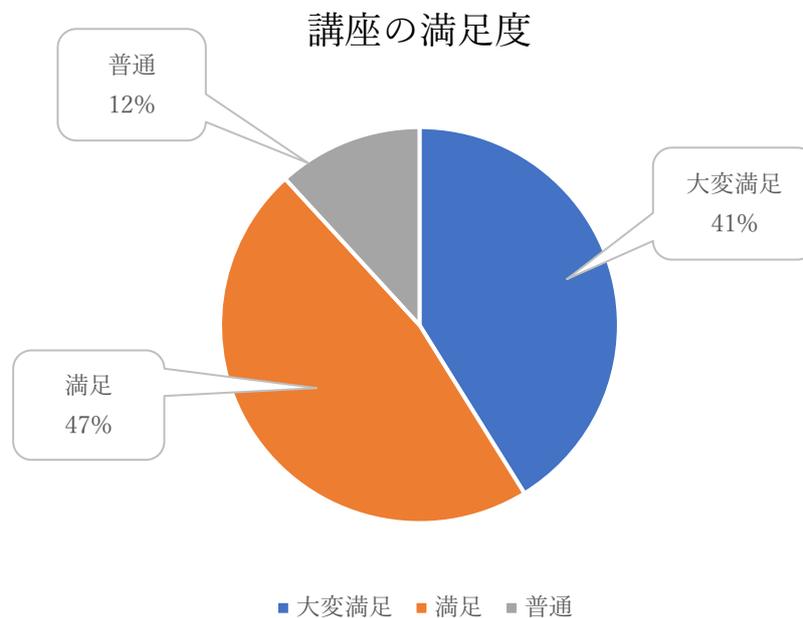
Q1. この講座を知ったきっかけ

メーリングリスト(ML)やフェイスブック(FB)という回答もあったが、チラシ、所属団体からの連絡などアナログ的な周知の方法を挙げた回答も同程度あった。

Q2. この講座に参加した理由

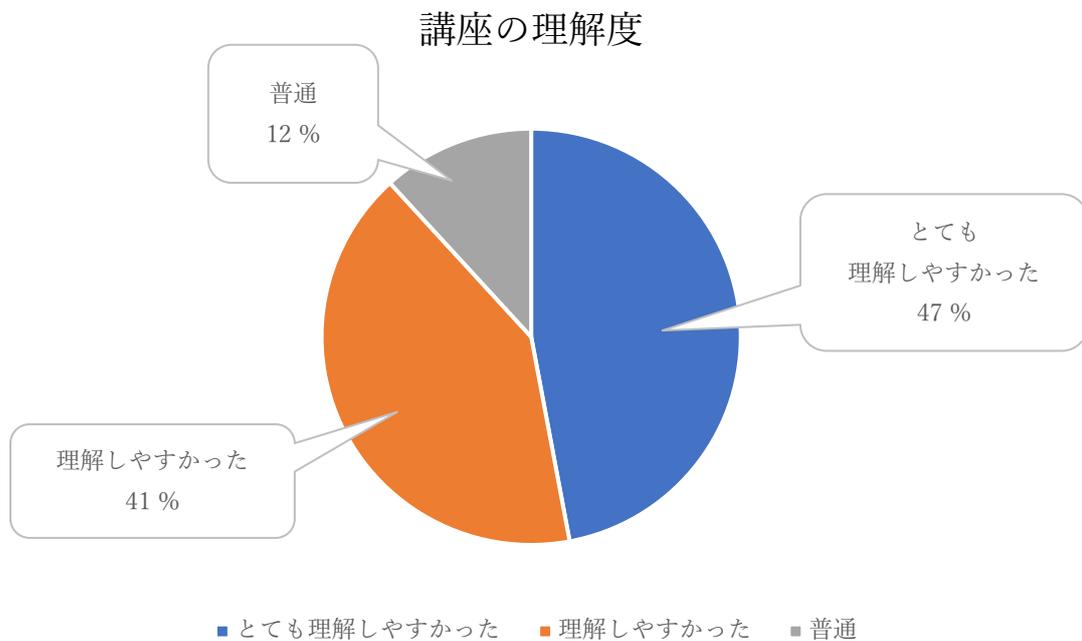
相談対応のために知識を身につけたかった、職員研修として適切だった、支援の活動に役立ちそうだった、外国人を取りまく問題が知りたかったなど、業務に役立つ知識等を得るために参加したという回答が多かった。

Q3. 講座の満足度



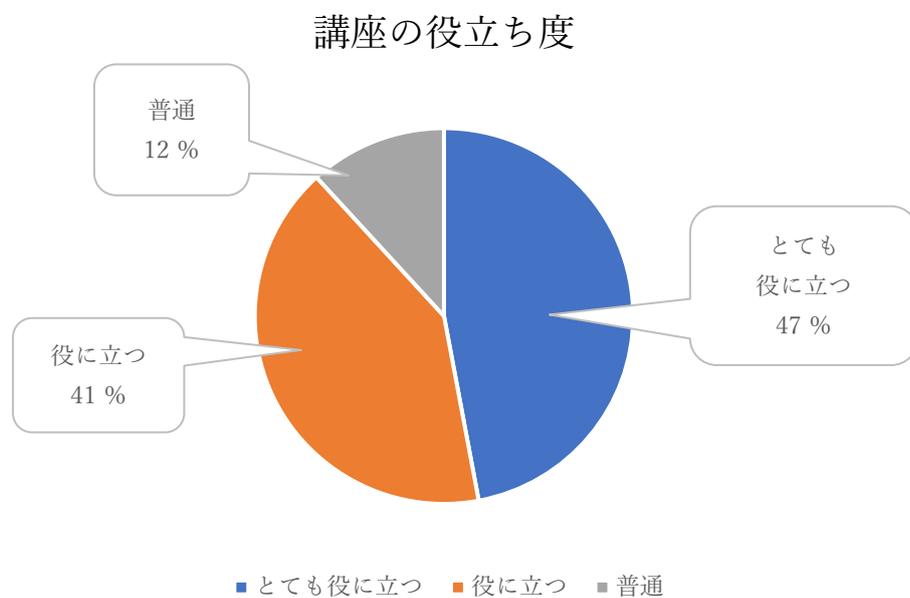
- 「大変満足」「満足」を合わせると9割近くの人達が満足をしたと回答した。「あまり満足しなかった」と「満足しなかった」の回答はゼロだった。

Q4. 講座の理解度



- ・「とても理解しやすかった」「理解しやすかった」を合わせると9割近くの人達が、理解しやすかったと回答した。「あまり理解できなかった」「理解できなかった」の回答はゼロだった。

Q5. 講座の役立ち度



- ・「とても役に立つ」「役に立つ」を合わせると9割近くの人達が、役に立つと回答

した。「あまり役に立たなかった」「役に立たなかった」の回答はゼロだった。

Q6. この講座の良かった点、改善点、気づいた点

- ・外国人が困っている事がわかった
- ・国や在留の制度について理解が深まった
- ・具体的で分かりやすかった
- ・日本語を教える際の難しいポイントが参考になった
- ・事前の資料配布、録画視聴ができるところがよかった
- ・外国人相談に必要な知識を多方面から学べた
- ・視聴期間終了後も動画をアーカイブで見られるとよい

Q7. 団体参加の人数

1番多いところは43名 把握していないという回答も複数あった

Q8. 今後、個人的に受けたい講座のテーマ

- ・移民受け入れを視野に入れた施策
- ・外国人の困りごとの解決までの対応例
- ・年金問題
- ・児童生徒の発達障害
- ・学習障害
- ・相談窓口の相談体制や相談員の役割
- ・オンライン相談の方法
- ・SNSを使った相談対応

Q9. 今後、所属する団体等で受けたい講座のテーマ

- ・特定技能外国人受け入れに関する諸制度
- ・一元的相談窓口の運営
- ・高齢化する外国人住民の医療・生活費の支援
- ・相談窓口担当者の心得
- ・相談内容の記録方法
- ・統計をとるためのシステム
- ・情報共有の方法

Q10. 団体の種類

国際交流協会・相談センターが最も多く、社会福祉協議会がその次に多かった。

Q11. この講座の参加費について

適切という回答が団体では9割以上、個人では7割以上だった。

Q12. いくらぐらいが適切か

個人で負担するなら5千円以内がよい、一部のみ視聴したい場合は高いと感じるという回答があった。

Q13. その他、ご意見など

- ・ 職員の基礎知識学習に良いタイミングだった
- ・ 同僚職員とも意見交換したい
- ・ ほかの参加団体・参加者の意見も聞きたい
- ・ 有意義な講義内容
- ・ 質問への対応に感謝している

3) 講座ごとの参加者の振り返り

各回の講座修了後に参加者に振り返りとして、下記の①と②について回答をしてもらった。その中から一部を抜粋して紹介する。

① 今日の講座で自らの学びとなったことを教えてください

② 気づいたことや感じたことを教えてください

第1回 なぜ外国人住民が増えているのですか？（講師：弁護士 関聡介氏）

①の回答

- ・ 日本に住んでいる外国人の構成が時系列で変化してきたこと
- ・ 在留資格による地位の安定性
- ・ 在留資格によって生じる格差
- ・ 公務員の通報義務
- ・ 在留外国人の動向や地域の実情にあった支援・対応の必要性

②の回答

- ・ 日本では憲法や国際法よりも入管法が重視されていることを知った
- ・ 法律家との連携と勉強をする必要性を感じた
- ・ 難民申請が許可される例を知りたくなった
- ・ 在留資格による格差の大きさに驚いた
- ・ 外国人相談者の困りごとを正しく聞き出すコミュニケーション手段が課題
- ・ 在留制度が、外国人の人権保障に大きく関わっていることを認識した

- ・外国人が安心して相談できる通訳を選びたい
- ・分かりやすい解説で基礎的な内容について理解できた
- ・外国人の増加が予想される中で共生に協力したい
- ・必要な情報が必要な人に伝わるように外国人に伝えたい

第2回 在留資格って何ですか？（講師：行政書士・社会福祉士 青柳りつ子氏）

①の回答

- ・在留資格の期間、種類、制度、定住者など基礎的事項
- ・ビザと在留資格の違い
- ・在留資格によりリスクや安定性、身分の違い、法律上の保障に格差があること
- ・在留カード、証印で確認できること

②の回答

- ・自分の知識が足りない
- ・基礎的な部分は大体理解しているつもりだったが、細かな話も聞いてよかった
- ・今後も事例を含めて学んでいきたい
- ・専門家との連携の重要性を一層感じた
- ・資料のリンクが業務の参考になる
- ・オーバーステイになるには理由があり守らせていくのは大変なことだと感じた
- ・不法労働がなぜ無くならないのか疑問を抱いている
- ・専門的で難しい内容を平易に説明されたので、勉強になった
- ・基本的なことを理解していないことが分かり学ぶべき点も明確になった
- ・実際の書類等による説明で勉強になった
- ・今まで知らなかったのが恥ずかしい気がした
- ・初めて知ったことが多かった

第3回 外国人も使える制度はありますか？

（講師：移住者と連帯するネットワーク理事 大川昭博氏）

①の回答

- ・ビザや国民健康保険、年金
- ・外国人をとりまく生活保護、健康保険、医療費、コロナ診療費、PCR検査費用
- ・入院助産制度
- ・短期滞在になっても国民健康保険に継続加入できる
- ・在留資格のない人を支える制度は厳しい状況だが、まったく可能性がないわけでは

ない

- ・難民の現状
- ・在留資格がなくても、利用できる制度がある
- ・住民登録の対象外となった人は行政手続き上「日本にいない人」となり住民としての権利が持てない状態となったこと

②の回答

- ・最前線の最新の全国の事例を知ることは何よりも参考になる
- ・本人が厳しい現実を受け止めるために正しく伝え一緒に考えること、という言葉が身に沁みた
- ・諦めずに支援の方法を何とか探し出すことを改めて教えられた
- ・日本の行政(政府、自治体)として日本に滞在している外国人の方に対する制度を充実させていく必要があると思った
- ・国際基準に合致する必要があるということと、今のコロナのような感染症については何よりも人道的な判断が大切
- ・多くの情報をわかりやすく説明していただき今後の相談対応に役立つ
- ・日本人と外国人、差別ではない明確な区別は必要であるかと思う
- ・外国人には基本は自己責任のつもりで来てもらうことも重要

第4回 コロナ禍でなにが起きているのですか？ (講師:医師 沢田貴志氏)

①の回答

- ・3カ月以下のビザを持つ人は国民健康保険に入れないこと
- ・保険がない場合の医療援助制度
- ・外国人住民が医療サービスを受ける上でのハードルの高さ
- ・未払い医療費補填制度
- ・コロナによる社会の二極化
- ・制度や法令をよく理解し関係機関とよく相談することが大切
- ・国として外国人をどう受け入れるのかというグランドデザインが必要
- ・事後の対応よりも事前対策が大切

②の回答

- ・今回の講座で外国人医療制度の内容を最も詳しく知りたいと思った
- ・困っている外国人への医療支援はどこまですべきかを考え直す必要があると思った
- ・医療制度の穴、改善への提言が素晴らしい！沢山の社団と個人の方が努力している

のを見て感動した

- ・制度として健康保険に入れない場合に、どのような支援策があるのか悩むところ、在留資格に金銭問題も加わるので複雑だと思った
- ・コロナでの保険制度、HIV 罹患者の実態について、言語による不安の大きさ、課題をもっと知るべき
- ・得た知識を明日からの相談支援に活かしたい
- ・なかなか研修を受けられませんでしたがいまも学びがありありがたい
- ・短期滞在に保険が適用されないのは致し方ないのではないのか
- ・多くの外国人はかかりつけ医がないのでコロナ下に限らず普段でも不便だと思った
- ・神奈川県で医療通訳制度導入後に医療費未払金の補填が減少したという話は大変興味深い

第 5 回 コロナ禍でのこころの問題って何ですか？（講師：医師 阿部裕氏）

①の回答

- ・コロナ禍の生活が外国人の精神に与えたダメージ
- ・外国人がいろいろな面でストレスを感じたり悩みを抱えたままにしたりしていること
- ・聞きすぎると逆に不安を引き出す
- ・両者が理解しているか、出来ること、限度をわきまえておく、の 3 点が印象的
- ・英語以外の外国語に対応できる精神科医の必要性はかなりあること
- ・精神科はオンライン診療が比較的行いやすいこと
- ・支援をする者の心得として、分かり合えているようでも理解には限界があり、支援の限界をわきまえることが大切
- ・文化や信条、背景などの違いを心得て関わる必要
- ・一人で抱え込まないことが必要

②の回答

- ・傾聴から本人にあうアドバイスをするまで、経験を積む必要がある
- ・一過性のアドバイスは支援者側の満足になりがちで、内面を理解するための努力をする必要があると感じた
- ・外国人にとってこころの相談はアクセスしにくいので、外国人向けの啓発は必要と思った
- ・メンタルの支援ネットワークの存在を知ることが大切
- ・コロナによる精神的ダメージの実態を知ることができた

- ・相談窓口を広げる必要があると思った
- ・日本に住む外国の方の心の問題については、本当に聞くのが今回初めてなので、国によっての特徴なども含め、とても参考になった
- ・外国人相談で障害や精神疾患を感じるがあったが疑わしきは医療に繋ぐことの必要性も感じた

第6回 どのような母子支援の事例や地域内での連携がありますか？

(講師:社会福祉士、「ピナット～外国人支援ともだちネット」 出口雅子氏)

①の回答

- ・支援はまず信頼関係を築いてからという視点
- ・小中学生対象の学習支援の重要性
- ・親との言語の壁で悩んでいる子どもがいること
- ・外国人ママの困難のいろいろ
- ・外国人ママ交流会を開催する際は、参加のハードルを低くすること
- ・外国人ママと世間話ができるようなよい関係を築いておき、自然な形で支援ができることが望ましい
- ・地域連携で困っている外国人ママを助けることは大事なポイント

②の回答

- ・相手が「困っている」と私に手を出してくれる関係づくり、声掛けを今後も意識したい
- ・地域の関連機関や市民を巻き込んでいくことが大事だと思った
- ・子供にすべて通訳を依頼するのには限界があることを知った
- ・たくさんのヒントをもらった
- ・ピナットさんのオリジナル紙芝居が作成された背景や想いを聞けて良かった
- ・ピナットさんに優しさと熱意を感じた

第7回 日本語ができない理由は何ですか？

(講師:国際教養大学教授 伊東祐郎氏)

①の回答

- ・日本語学習者が難しいと感じるポイント、助詞の使い方の具体的な指導法
- ・第一言語を習得した人とその前の段階の人には教え方を変えることが有効

②の回答

- ・非常に内容の濃い研修だった
- ・言語バランスが一番印象に残った
- ・やさしい日本語は外国語であることを改めて感じたが、うまく使うことで外国人だけでなく高齢者や言葉の理解に時間がかかる人などに対しても有効だと思った
- ・講師の話し方や声の出し方が優しくて、わかりやすかった
- ・生活困窮者相談援助窓口で敬語を使って話していることが本来の相談内容すら話し合えない状況にしていたと思った
- ・指導において、構造中心で教えるか、内容中心に教えるかは対象者の状況を配慮することが大切だと感じた

第8回 やさしい日本語って難しいですか？

(講師:聖心女子大学教授 岩田一成氏)

①の回答

- ・日本語教育について、知っておくべきこと
- ・外国人の場合はゆっくりと落ち着いた態度で話せば分かりやすくなる
- ・WHの質問文をYes/Noの質問文にするなど具体的な「やさしい日本語」の使い方
- ・外国人をみると英語で話さなければいけないと思ってしまうなど興味深いお話が聞けた
- ・やさしい日本語は使う人の態度も大切だということに気づいた
- ・英語の普及率よりも日本語を使える在留外国人の多さを信頼してやさしい日本語に頼ること
- ・相手を理解している、理解しようとしているという態度が大切

②の回答

- ・限られた時間内でスピーディーに、講義だけでなく参加もできる双方向の研修で、あっという間に時間が過ぎた
- ・行政の文書が、もっとわかりやすい言葉で書かれていたらいい
- ・やさしい日本語は早くわかりやすく伝えるためのもので、話すとき、注意をひくときに有効に使えるものと思っている
- ・「あなたの話をちゃんと聞いている」という姿勢も必要だと感じた
- ・少しやさしい日本語を意識するだけで通訳がいなくてもコミュニケーションがとりあえる人たちがたくさんいること
- ・目から鱗のような話が多くとても興味深かった
- ・専門家ほど対象に対する思い入れが強く情報が多すぎてやさしい日本語が作りづ

らい面があることに納得した

- ・演習を取り入れていただいたおかげで、楽しく受講できた
- ・先生は看板の表記が統一されていないことを批判されていたが、いろんな表記の仕方があった方が表現の可能性が残されていいと思う

第9回 通訳はどうやって使ったらいいですか？

(講師:スペイン語相談通訳認定者 岩田久美氏)

①の回答

- ・通訳者としての役割や立場や心得
- ・通訳という仕事
- ・通訳する上での注意点、留意事項が良くわかった
- ・通訳者としての知識、技術、倫理、リモート通訳の利点と留意点について学べた
- ・コミュニティ通訳としては、通訳技術の向上、内容の理解のための勉強、当事者の文化的な背景などを理解しておくなどの準備が必要であること
- ・守秘義務はもちろんのこと自身の個人情報管理についても留意する必要がある

②の回答

- ・通訳者は言葉ができるだけでは通訳できない。ある程度その分野の知識がないと対応できないと改めて感じた
- ・通訳者としての現実、TPOに応じた様々な形態やあり方等が聞けた
- ・通訳が理由でトラブルになった場合の補償等求められたというケースもあったら知りたかった
- ・リモート通訳により、安全で柔軟な機会が提供されていると感じていたので留意すべき点についての話は勉強になった
- ・通訳として何ができて何ができないかを自覚して活動することを教えて頂いた
- ・生活困窮者の相談場面では、コミュニティ通訳が必要であると同時に相談通訳(専門性のある通訳)も必要など現場で必要な資源を理解できた
- ・アドホック通訳について学んだ

第10回 外国人からの相談はどうしたらいいですか？

(講師:社会福祉士 スペイン語通訳相談員 村松紀子氏)

①の回答

- ・エンパシーとシンパシーの違い、自分がその人の立場だったらどうだろうと想像することによって誰かの感情や経験を分かち合う能力、外国人生活相談における

原則について学んだ

- ・小さな相談を大切に誠実に受けること
- ・相談員に求められる能力について学んだ
- ・傾聴が重要なこと、外国人からの相談を受けるにあたっての心構え
- ・困りごとを抱えた外国人住民の方には、母語を使うことで理解、意思決定、意思表示ができやすい環境を整えることが大切
- ・よい関係をつくることにより、より深刻な問題の相談にもつなげることができる
- ・勉強や連携会議などを通して相談の技術の向上はめざすが、限界があることも心得えながら、さまざまな相談のコーディネーター窓口としての機能を高めていくことが大切
- ・社会福祉士としてのソーシャルアクションは母語での意思決定を支援すること

②の回答

- ・外国人相談者のエンパワメントの視点
- ・相談員としての技術や心得の基礎のうえに外国人相談者への対応技術があること
- ・守秘義務という範囲の中でどうやっていったらいいのか、もう少し具体的なところが知りたかった
- ・個別相談に対応をするだけでなく、地域課題を整理して行政に伝える事をしていない事に気づいた
- ・相談員は専門職と言われるが給料が非常に安い、今後の生活が不安
- ・できないことはできないと割り切ること、できないことをできるようにしていくための材料をたくさんつくることも一つの方法なのだと感じた
- ・職場内研修、ケース検討会をすることで、相談担当者のキャリアアップを図ることも大事
- ・外国人相談窓口の専門性を痛感したので自治体での専門職とつながっていきたいと思った
- ・外国人相談の場合は関わる専門職の人同士でチームを作るという意識までなかったことに気づかされた

第2部

1. 参加者からの振り返りとアンケート回答より（抜粋）

①意見交換会に参加した理由

- ・相談員の意識向上のため
- ・他団体の話を聞き今後の相談対応に生かすため
- ・全国の相談窓口の運営状況を知りたかった
- ・旧知の方の講演を聞く、外国人支援の情報共有のため
- ・相談業務上、意見交換は大事なので
- ・生活相談を開始するうえでの情報収集のため
- ・相談業務の方法を再検討するため
- ・他団体の体制、課題を知って自らが生かせるように
- ・全国の先進事例を学び意見交換できる場だったから
- ・関係機関との連携について聞きたかった
- ・職場で取り入れられることを検討したかった
- ・オンラインの機会を利用して他の多文化サービス情報を知りたかった
- ・今後の外国人対応の参考を探したかった
- ・CINGAと地方自治体、地方のNPOとの連携、協働の在り方を考えたかった
- ・CINGA主催だったから
- ・色々な支援制度について知りたかった
- ・相談業務の現場感を知りたかった
- ・他機関との協議会の在り方について参考にしたかった
- ・相談対応に「どこまで対応しているか」聞きたかった

③ 第1部の感想

- ・4団体それぞれ工夫されて運営していることが分かった
- ・相談員の専門性や身分については同様の課題を感じている
- ・動画、SNS等のオンラインの活用について参考になった
- ・相談窓口で苦勞されていることが共有できた
- ・ワクチン接種に関しては、どの県、市町でも多言語対応が遅れたことが分かった。
問題点を国にあげていくことが大切だと思った
- ・接種の支援については行政との連携が欠かせないが、最初から連携できていたところはほとんどなかったようだ。情報の発信元である行政への働きかけが必要
- ・相談対応のモチベーション向上につながった

- ・沿革や連携などとても勉強になった
- ・関係機関への関係づくりの努力が素晴らしい、自分の窓口ももっと頑張らないといけないと思った
- ・課題にぶつかる度に工夫をこらしている取り組みが勉強になった
- ・他機関との連携に熱心な方々の話が大変参考になった
- ・歴史ある窓口の運営や課題，連携，ワクチン接種，ソーシャルワーク等，多角的な視点での充実した講話が大変参考になった
- ・大変興味深く参考にはなったが、組織母体の成り立ちが違うので取り入れることができることは限られると感じた
- ・県内の連携、課題、将来への展望を明確にお話いただき大変参考になった
- ・今まで思いつかなかった視点で事業を進めており、参考になった
- ・時間の都合で一部の講話が短縮されてしまったのが残念
- ・時間が短くあまり質問できなかったのが残念だった
- ・オンラインだと時間延長が難しく、ちょっとそこもう少し聞かせて！と言えないのが残念
- ・資料が分かりやすくすぐイメージできた

③第2部の感想

- ・参加者が多く意見交換というより質問タイムで終わってしまったのが残念。でも参加の人数を考えるとやむなし
- ・ブレイクアウトルームの人数が多過ぎる。内容についてはとてもよかった
- ・テーマに沿って意見交換を行う方が進めやすいと感じた
- ・30分ぐらい時間が欲しかった
- ・ブレイクアウトルームは途中でルームを変更できたらよかった
- ・時間は短かったが初めて会う方が多くよい情報も得られた
- ・SNSでの相談受付に積極的な協会の話が参考になった
- ・LINEの活用方法、各機関の連携が参考になった
- ・市のセンターと県のセンターとでは連携相手が異なるようなので課題になる部分が異なっているのではないかと思った
- ・ボランティアの活動が危ぶまれてくるというお話に同感
- ・直接講話の担当者に質疑応答ができたり、参加していた他市町村の担当者の現状について知ることができたりでよかった
- ・各団体のお話が聞けてよかった
- ・全国の皆さまに会えてうれしかった
- ・ぜひこのつながりを活用して連絡してみたい。

④気づいた点、自由記述

- ・オンラインで顔が見え気軽に情報交換できる場が不定期であるとうれしい
- ・第1部は内容が盛りだくさんで、限られた時間でありながら内容が濃く大変勉強になった
- ・現時点の外国人相談窓口の取り組みや課題がこの研修を受けると分かる点がよい
- ・皆さんの特色あふれるお話にお力をいただいた
- ・全国の相談窓口がもっともっと連携していけるようになるとよいと良い
- ・CINGA だからこそできた企画
- ・自分の職場では実現不可能な取り組みに気分は落ち込みます
- ・県に真の意味での国際交流協会がないことの弊害をどのように地域の中で検討が可能なかを悩んでいる
- ・外国人問題を長期的に正面から考える組織を持たない地方自治体は日本全国でどのくらいあるのか
- ・アンケートで各発表者へのフィードバック及び質問を記入する項目があればいい
- ・毎年ズームで開いてもらえると参加しやすい
- ・タイムリーな企画、ありがとうございました
- ・オンラインでは他のグループの人と挨拶できないのが残念

⑤CINGA に企画してほしい研修

- ・相談事例から学ぶケーススタディのような研修会
- ・言語別の相談員研修会
- ・今回のような研修の継続
- ・国際交流協会職員向けのオンライン研修
- ・外国人相談員向けの研修会
- ・相談対応している方向けのスキルアップ研修会
- ・相談員向けの対人援助に関する研修
- ・国と地方自治体
- ・NPOの協働の在り方の事例を挙げながら考える機会
- ・同じような条件下で業務に携わっている参加者が集まり意見を交わせるようなテーマを絞り込んだ研修
- ・専門性のあるテーマを絞った研修
- ・年に2回くらい意見交換会をやると十分に話せると思います。

以上