

かながわの多文化ソーシャルワークの推進に向けて
多文化ソーシャルワーク検討事業報告書

2011年2月

財団法人 かながわ国際交流財団

はじめに

1990年の出入国管理及び難民認定法（入管法）の改定を契機に、日本では外国人住民が年々増加していきました。外国人住民の来日目的は、当初は短期的な滞在で、目的を達成した後は、帰国するものと思われていましたが、徐々に定住化傾向が顕著になり、最近では定住化から永住化の傾向にあります。

神奈川県においても、現在、164カ国・地域、約17万1千人の外国籍県民が暮らしており（2010年12月31日現在）、20年前の2.2倍（1990年・約7万7千人）、10年前の1.4倍（2000年・約12万3千人）と年々増加傾向にあります。

神奈川県では、1989年に外国人相談窓口を設置し、以来、県内の行政機関等に外国人相談窓口が設置され、外国人住民の相談対応に当たっています。また、通訳・翻訳ボランティア制度の運用、国際交流ラウンジなどの地域の拠点の整備や日本語教室の支援など公的機関による支援も徐々に充実してきています。また、神奈川県の特徴として、多くのNGO/NPOが相談活動やコミュニティづくり、自立支援などの課題解決のためのプログラムを実施しており、200を超える日本語教室・学習補習教室の開催、外国人住民の同国人を中心とする外国人コミュニティによる相互扶助活動など県民活動が非常に盛んなことがあげられます。

こうした取組みにもかかわらず、外国人住民が定住化・永住化の中で直面する課題は、当然のことながら、複雑多岐に渡り、深刻化しており、現在の体制では外国人住民が直面する課題の解決に十分に対応できないことから、近年、外国人住民への総合的な支援を意味する「多文化ソーシャルワーク」という言葉が登場し、その取組みが徐々に広まっています。2006年度に愛知県で多文化ソーシャルワーカーの養成、配置が開始されたことを端緒に、静岡市、浜松市、群馬県でも多文化ソーシャルワーカーの養成などが行われるようになりました。

かながわ国際交流財団（以下「KIF」と表記）においても2007年度・2008年度に神奈川県から委託を受け、「多文化ソーシャルワーカー養成検討事業」を行い、養成プログラムの開発を行いました。そして、2008年度から神奈川県は「多文化ソーシャルワーク実践者講座」を実施しています。

今年度は、「多文化ソーシャルワーク」の取組みを県内で効果的に進めていくために、（財）自治体国際化協会（CLAIR）から助成を受け、「多文化ソーシャルワーク検討事業」を実施することとし、県内の各自治体における施策、相談窓口の機能などの実態、相談機能を有するNGO/NPO、外国人住民が生活の相談を行う場にもなりうる日本語教室等に関する実態調査を行いました。また県内における現在の多文化ソーシャルワークの取組み状況を調べ、各セクターがどのような役割、機能を有しているのかを把握し、今後の多文化ソーシャルワークの実践を着実に進めていくにはどのような取組みが求められるのか検討しました。その調査と検討の結果を本報告書にまとめています。

本報告書が今後、県内各地で取組みが展開される持続可能な多文化共生の地域社会かながわづくりの一助となれば幸いです。

2011年2月

財団法人 かながわ国際交流財団

目 次

第1章 多文化ソーシャルワーク検討事業の概要	3
I 趣旨・目的等	4
II 事業の構成	5
第2章 多文化ソーシャルワークとは	9
I 「多文化ソーシャルワーク」～福祉領域における現状と課題～	10
II 多文化ソーシャルワークの目指すもの	14
III KIFが考える多文化ソーシャルワーク	17
第3章 多文化ソーシャルワーク県内実態調査結果	19
I 質問紙調査結果	20
1 自治体等における外国人相談	20
2 NGO/NPOにおける外国人相談	29
3 日本語教室・学習補習教室における外国人相談	36
II ヒアリング調査結果	42
1 自治体における外国人相談	42
2 国際交流協会・国際交流ラウンジにおける外国人相談	44
3 NGO/NPOにおける外国人相談	45
第4章 かながわの多文化ソーシャルワークの今後に向けて	49
I かながわの多文化ソーシャルワークの今後に向けて	50
II KIFが実施を予定している多文化ソーシャルワークに関する事業	53
第5章 資料	55
資料1-1 外国人登録者市（区）町村別主要国籍別人員調査表	56
資料1-2 外国人登録者国籍別人員調査表	57
資料2 平成22年度県・市町村外国籍住民相談窓口一覧	58
資料3 多文化ソーシャルワーク実践者講座カリキュラム	64
資料4 外国籍県民かながわ会議・NGOかながわ国際協力会議の関連提言	66

第1章

多文化ソーシャルワーク検討事業の概要

I 趣旨・目的等

近年、外国人住民の定住化の進展に伴い、神奈川県内の各地域において、外国人住民が直面する課題は、複雑多岐にわたり、深刻化している。

その対応については、現在、それぞれ専門の行政機関等が窓口相談等に応じているが、相談内容が多岐にわたり、各分野に横断的なケースが多く、所管ごとの縦割り相談の現状では、根本的な解決につながっていないことが、今後対策が急がれる大きな課題になっている。

このような中で、外国人住民の文化的・社会的背景を理解しながら、関係する様々な機関と連携し、解決まで一貫した支援を総合的にコーディネートする多文化ソーシャルワーク（外国人住民に対する総合的な支援）の必要性が高まっている。

当財団は、**2007年度と2008年度**に神奈川県から委託を受け、「多文化ソーシャルワーカー養成検討事業」を実施し、多文化ソーシャルワークの人材育成プログラムとして、①かながわコミュニティカレッジを利用した「多文化ソーシャルワーク実践者講座」のプログラム開発、②大学における多文化ソーシャルワークに関するコースの設置、③地域における福祉関係者向けの外国人住民対応の研修コースの提案を行うとともに、多文化ソーシャルワーカー養成後の配置の方向性についても提言を行った。①の「多文化ソーシャルワーク実践者講座」については神奈川県が**2008年度**より毎年開催し、②の大学コースについては、**2009年度**より県立保健福祉大学の「国際福祉論」の内容を多文化ソーシャルワーク実践を含めた多文化社会論にリニューアルし、開講した。

今年度は、担い手を限定せずに広く捉え、「多文化ソーシャルワーク」という総合的支援の活動に着目し、さまざまな担い手が地域でどのように多文化ソーシャルワークを実践していくべきかを検討することとし、(財)自治体国際化協会(CLAIR)から助成を受けて事業を実施した。本事業では、神奈川県内の市町村(自治体)や関係機関を対象に、外国人住民からの様々な相談についての対応状況など多文化ソーシャルワークに関する現状を把握するための実態調査を行った。県内の有識者、NGO/NPO関係者等から構成する検討委員会において協議・検討を行い、その成果を当財団が**2011年度**以降に実施予定の「多文化ソーシャルワーク推進事業」に反映させることにより、県内各地域の実情に即した多文化ソーシャルワークの具体的な取組みを進めていく。

II 事業の構成

1 実態調査

(1) 質問紙調査

県内の公的な外国人相談窓口（国際交流協会等を含む）及び相談機能を有するNGO/NPO等に協力を依頼し、相談の体制、傾向、対応方法等に関して質問紙（アンケート）調査を行った。また、外国人住民が生活の相談を行う場でもあり得る日本語教室・学習補習教室における状況も調査した。

① 自治体等における外国人相談

【対象】 県内の自治体や国際交流協会、国際交流ラウンジ等で外国人相談を実施している機関

【回収状況】 送付数 34件 回答数 21件 回収率61.8%

② NGO/NPOにおける外国人相談

【対象】 県内で相談活動を行っているNGO/NPO

【回収状況】 送付数 11件 回答数 7件 回収率63.6%

③ 日本語教室・学習補習教室における外国人相談

【対象】 県内で開催している日本語教室・学習補習教室

【回収状況】 送付数 202件 回答数 110件 回収率54.5%

(2) ヒアリング調査

県内の自治体、国際交流協会・国際交流ラウンジ、相談活動を行っているNGO・NPOなどに「外国人相談」についてヒアリングし、外国人住民が直面する問題の傾向や対応などで困難な点を聞き取りした。

【対象】

①自治体（6件／多文化共生・国際化施策担当課、相談業務担当課、福祉担当課）

②国際交流協会・国際交流ラウンジ（3件）

③県内で相談活動を行っているNGO/NPO（10件）

④その他の機関・専門家等（5件）

(3) 地域調査

県内各地域の外国人コミュニティやキーパーソンの活動状況などを調査し、地域の状況を把握した。

(4) 調査期間

2010年10月1日～2011年1月31日

2 検討委員会の開催

実態調査の結果を踏まえ、県内の有識者、NGO関係者等から構成する検討委員会において、多文化ソーシャルワークの課題について話し合い、これから、神奈川県内の各地域において、外国人住民に対する総合的な支援を推進する方向性と必要な取組みを検討した。

(1) 日程と検討内容

第1回検討委員会 2011年1月12日(水) 13:30～16:30

【テーマ】

多文化ソーシャルワーク(外国人住民の総合的な支援)に係る県内実態調査と今後の取組みの方向性について

【内容】

- ・県内における多文化ソーシャルワークに関する現状(実態調査報告)
- ・実態調査から見えてきた多文化ソーシャルワークの課題
- ・当財団が実施を検討している多文化ソーシャルワーク推進に関する事業(素案)

第2回検討委員会 2011年2月3日(木) 13:30～16:30

【テーマ】

「多文化ソーシャルワークの考え方」について

当財団が来年度実施予定の多文化ソーシャルワーク推進に関する事業内容について

(2) 検討委員会委員 (敬称略)

鶴田 光子<座長>(社会福祉士、(特活)多言語社会リソースかながわ(MICかながわ)、
2007・2008年度多文化ソーシャルワーカー養成検討委員会委員)

棚原 恵子(横浜市鶴見区役所国際サービス員、

2007・2008年度多文化ソーシャルワーカー養成検討委員会委員)

レニー トレンティーノ(カラカサン～移住女性のためのエンパワメントセンター)

山岸 素子(カラカサン～移住女性のためのエンパワメントセンター)

金 迅野((社福)青丘社)

塩原 良和(慶應義塾大学法学部)

木村 博之((公財)横浜市国際交流協会)

小西 永里子((財)大和市国際化協会)

羽鹿 直樹、今井いずみ(神奈川県県民局国際課)

3 フォーラムの開催

本事業の調査や検討結果を報告することにより、多文化ソーシャルワークの必要性を広く伝えるとともに、神奈川県内の各地域における実践事例を紹介するフォーラムを開催した。

【日時】 2011年2月19日(土) 13時30分～16時00分

【場所】 神奈川県立地球市民かながわプラザ1階 ワークショップルーム

【内容】

(1) 基調講演：多文化ソーシャルワークとは？

(特活)多言語社会リソースかながわ(MICかながわ)

理事長 鶴田光子氏

(2) 多文化ソーシャルワーク検討事業報告

当財団職員

(3) 神奈川における多文化ソーシャルワークの実践事例紹介

①「多文化社会に必要なサービスの提供」

公益財団法人横浜市国際交流協会事務局長 八木澤直治氏

②「地域をベースにした多文化ソーシャルワークの取組み」

川崎市ふれあい館館長 三浦知人氏

③「外国人コミュニティとの連携による多文化ソーシャルワークの取組み」

カラカサン～移住女性のためのエンパワメントセンター

レニー トレンティーノ氏

「多文化ソーシャルワーク」に関わるKIFの取り組みの経過

年度	多文化ソーシャルワーク人材育成	多文化ソーシャルワークの推進
2007	<p>神奈川県委託 多文化ソーシャルワーカー養成検討事業 多文化ソーシャルワーカー養成プログラム提案 ○「多文化ソーシャルワーク実践者講座」プログラム開発 ○大学における「多文化ソーシャルワーク」に関するコース開設 ○地域における福祉関係者向けの外国人住民対応の研修コース</p>	
2008	<p>かながわコミュニティカレッジ 「多文化ソーシャルワーク実践者講座」 (神奈川県主催)</p>	
2009	<p>大学におけるコース開設 (県立保健福祉大学「国際福祉論」の 内容を多文化社会論にリニューアル)</p>	
2010		<p>自治体国際化協会(CLAIR)助成 多文化ソーシャルワーク検討事業 多文化ソーシャルワーク推進プログラム提案 ○人材育成事業 (福祉関係者、当事者育成、実践者スキルアップ) ○モデル事業 ○外国人コミュニティ連携強化事業</p>
2011	<p>人材育成事業 ・福祉関係者研修講座 ・当事者育成講座 ・実践者スキルアップ講座</p>	<p>モデル事業 ・地域でのモデル事業試行 ・外国籍県民総合支援センター運営</p>
...		<p>外国人コミュニティ連携強化事業</p>

第2章

多文化ソーシャルワークとは

I 「多文化ソーシャルワーク」～福祉領域における現状と課題～

多文化ソーシャルワーク検討委員会座長
聖テレジア病院ソーシャルワーカー（社会福祉士）
特定非営利法人 多言語社会リソースかながわ（MCかながわ）理事長
鶴田光子

1 はじめに

「多文化ソーシャルワーク」ということばが近年あちこちで聞かれるようになり、この報告書もそれに関する検討の結果のひとつである。では「多文化ソーシャルワーク」とは何か、どのように行われているか、日本の福祉領域の現状と課題を述べたい。

2 ソーシャルワークとは何か

「多文化ソーシャルワーク」について述べるにあたり、まず「ソーシャルワーク」の定義について述べる。「ソーシャルワーク」はMary.E.Richmond(1861-1928)によって、学問として体系付けられたとされている。彼女は1922年ソーシャルワークを「ソーシャルケースワークは人間と社会環境との間を個別に、意識的に調整することを通して、パーソナリティを発達させる諸過程から成り立っている」と定義している（『ソーシャルケースワークとは何か』日本語版 小松源助訳 中央法規出版1991）。

その後研究者や職能団体により幾多の定義が述べられているが、現在職能団体で採用されているのは国際ソーシャルワーク連盟(I F S W)の以下の定義である。

「ソーシャルワーク専門職は人間の福利（ウエルビーイング）の増進を目指して、社会の変革を進め、人間関係における問題解決をはかり人々のエンパワーメントと解放を促していく。ソーシャルワークは人間の行動と社会システムに関する理論を利用して、人々がその環境と相互に影響しあう接点に介入する。人権と社会正義はソーシャルワークの拠りどころとする基盤である」（2000年7月）

すなわち萌芽の時代から現代までソーシャルワークは知識・技術・価値をもって「人と環境」の接点に介入し人間がよりよい状態に向かうことを支援するものであることを述べている。ただその目的とする状態を20世紀はじめのリッチモンドは、「パーソナリティの発達」としているが21世紀の国際ソーシャルワーク連盟の定義は「エンパワーメントと解放」とし、さらに「人権と社会正義」をその拠り所とする、と強く謳っているところに時代の変遷による変化が感じられる。いずれにしてもその目的とするところは人の尊厳が守られ、自己実現できる—その人がその人らしくその力を発揮して生きる状態—を目指すことに変わりはない。

技術体系として、直接、個人・家族を対象とし、個別的な直接介入を行う「ケースワーク」、小集団を対象とし、コミュニケーションを容易にする「グループワーク」、地域に働きかけ、変革を促す「コミュニティワーク」、さらに社会の変革を促す「ソーシャルアクション」、調査を行う「ソーシャルワークリサーチ」、管理運営に関する「ソーシャルアドミニストレーション」がある。この概念をさらに抽象化して、対象規定としてマイクロメゾマクロというわけ方もある。

3 「多文化ソーシャルワーク」とは何か

それではソーシャルワークの領域の中で「多文化ソーシャルワーク」とはどのようなものであるか。

ソーシャルワークには伝統的にその対象領域として、日本の社会福祉法に基づく児童、障害、高齢者、母子（女性）、公的扶助の分野を持ち、さらに直接、福祉法による分野ではないが、福祉的活動が行われている分野として、医療、教育、司法も含んでいる。しかし「多文化」という概念は

確立されていない。「国際福祉」という領域はあるが海外事情に関する研究が主である。

そのような中で、日本の福祉領域ではじめて「多文化ソーシャルワーク」を定義したのが日本福祉大学 石河久美子氏である。石河氏はその著書の中で「異文化間ソーシャルワークとは（中略）クライア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ソーシャルワーク、もしくは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・社会的問題に対するソーシャルワーク」（『異文化間ソーシャルワーク～多文化共生社会を目指す新しい社会福祉実践（川島書店2003）』と定義している。

当時すでに日本でも「多文化共生社会」ということばは使われていたが、石河氏はこの著書で、多様な民族が共生する欧米社会と異なり、日本では居住者の大半が日本人で、外国人の存在を認識し始めたばかりの状態であるので、あえて「多文化」でなく「異文化」を使用すると述べている（同書「はじめに」P4）。

その後総務省が「多文化共生に関する研究会報告書（2006年）」で「多文化ソーシャルワーカー」の育成の必要を述べ、「多文化ソーシャルワーカー」を「外国人住民が抱える生活課題の解決に向けて、文化的背景の違いを踏まえながらケースワーク、コミュニティワークを行うことの出来る人材」と定義している。いずれも「異なる文化的背景」を踏まえながら行うソーシャルワークと位置づけている。ちなみに神奈川県「多文化ソーシャルワーク実践者講座」における「多文化ソーシャルワーク実践者」のイメージは、募集要項に「外国籍県民が抱えるさまざまな課題の解決に向けての、多文化共生の推進役・調整役」と書かれており、総務省の概念に近いものとなっている。また愛知県の「多文化ソーシャルワーカー養成講座」の開催概要の中では多文化ソーシャルワーカーを「外国籍県民が自国の文化と異なる環境で生活することにより生じる心理的、社会的問題に対して相談から解決まで継続して支援する人材のこと。ソーシャルワークの知識や技術、他の専門機関等とのネットワークを活かし、課題を抱える本人だけでなく家庭や学校、コミュニティ等にも働きかけるなど、包括的な支援を行っていく」とかなりソーシャルワークについての説明も含んでいる。

4 多文化ソーシャルワークの現状

(1) 実践の状況

そのような日本の福祉の中でも、外国籍住民のさまざまな課題に取り組む支援は各地で行われていた。旧植民地出身のオールドカマー、さらに1980年代以降急速に増加したニューカマー（インドシナ難民、中国帰国者、バブル経済による単純労働者受け入れ促進により1990年の入管法改正により多数受け容れられた日系南米人、外国人研修生、技能実習生、さらに非正規滞在者）の生活や医療に関する問題に取り組む苦慮するソーシャルワーカーやその他の支援者がいた。わけても医療福祉領域の問題は深刻であり、勉強会の開催、ハンドブックの作成なども行われていたが、まだまだ外国籍住民への系統的なソーシャルワークは確立されていなかった。

しかも、その実践の大半は専門職よりむしろボランティア、NPO、そして当事者である外国籍住民にゆだねられていた。日本の社会福祉実践が主として社会福祉法に基づく領域、日本人のみを想定していたゆえであろう。それはまたソーシャルワーク専門職の国家資格である「社会福祉士」の養成過程に「多文化」は含まれていないことに顕著に現れている。いわばそのような人は「存在しない」前提の教育であった。そのため実践の場で外国籍住民に出会うと適切な支援が行われないことが多々あった。悪気はないのであろうが日本人のものさしにあてはめようとして、文化、宗教の背景を無視し、言語への配慮もなく通訳の活用を軽んじ、片言の日本語や友人、こどもの「通訳」ですませようとするなどである。これは社会福祉従事者だけでなく、日本全体の意識から生じるものであろう。

一方、ボランティアとして支援する人々は、すでに相談支援の経験豊富な人も多いが、たまたま「語学が出来る」ということで、外国人相談窓口の仕事を引き受けたり、ボランティア精神で日本語教室の教師となったため深刻な相談を受けなければならないというケースも多々ある。この方た

ちは、志や熱意は深く、語学力もあり、かつ外国籍住民の文化に関する知識は深くても、支援への専門的な知識やスキルの不足を感じていた。

(2) 「多文化ソーシャルワーク講座」の開催

こうした実践現場の戸惑いや困難に対応し、外国人支援者のスキルアップのため、いくつかの自治体で「多文化ソーシャルワーカー」養成の短期的な講座が開催された。2006年の愛知を皮切りに2008年群馬、そして同年神奈川である。浜松も2009年に開催する。対象は愛知と神奈川が外国籍住民支援者と福祉職、群馬が社会福祉士、精神保健福祉士有資格者、そして浜松は当事者の支援者である。

一方社会福祉専門職団体、学会は上記のような理由で、団体、学会として立ち遅れており、個別の研究発表以外組織としての対応は行われていなかったが、社団法人日本社会福祉士会が2006年より短期「滞日外国人ソーシャルワーク講座」を開催、社団法人日本医療社会事業協会も2011年3月に一日ではあるが、総合的な外国人支援研修を行う。

社会福祉教育機関もまた社会福祉士の国家資格の受験科目ではないという理由からか、カリキュラムに取り入れにくく、選択科目としても取り入れているところは非常に少ないのではないかと推測する。しかし「国際福祉論」の科目名の中に多文化ソーシャルワーク的な内容を盛り込むところも出始めている。筆者は神奈川県立保健福祉大学および北海道医療大学での、上記の内容の講座のひとつコマを担当している。

5 「多文化ソーシャルワーク」の課題

このように「多文化ソーシャルワーク」への認識は社会福祉領域でも、少しずつ広まってきている。しかし日本の社会福祉関係法とそれを運用する社会福祉従事者の意識が「日本人のみ」を対象としてきたため、実際に一定の条件を満たせば外国籍住民も支援の対象になるにもかかわらず、対応も資源も充分ではない。さらに教育の場では国家試験合格者が大学の評価の大きな基準になっている現状では、受験科目でない「多文化ソーシャルワーク」の扱いはどうしても小さくならざるをえないであろう。

一方実践現場では、ますます「多文化ソーシャルワーク」へのニーズが高くなり課題も定住化や世界の経済状況に伴い多岐にわたり、支援者は多忙を極めている。筆者は神奈川の「多文化ソーシャルワーク実践者講座」の初年度からの関わりを通じ、その実践に深い感銘を受けてきた。その多くは個別援助であるケースワークであり、地域や当事者コミュニティに働きかけるコミュニティワーク、さらにソーシャルアクションはまだまだ手が及んでいないという印象を受けた。これは実は「多文化」だけでなく、日本のソーシャルワークの反省点であるということが、近年学会等で指摘されるようになってきている。

勿論筆者は個別援助を軽視するものではない。人をかけがえのない存在として捉え、接するために個別援助は基本である。筆者は病院のソーシャルワーカーとして外国人支援を行っていたが、初期のころは非正規滞在者、無保険者の医療費の問題が非常に多かった。「多かった」というより病院の職員も、ソーシャルワーカーも「外国人」といえば医療費以外目にはいらなかったというのが正直のところである。筆者は、多少外国籍住民に関わることが多かったため、他のソーシャルワーカーから相談を受けることも多かったが、「医療費さえ片付けば」という態度があからさまなソーシャルワーカーも多く、また自分もそうなっているのではないかと心を痛め、外国籍住民に寄り添った支援とはどのようなものか学びたいと願うようになったことが「多文化ソーシャルワーク」への関心のはじまりである。したがって当事者の思いや背景を無視して、ただ制度をあてはめるようなことがないよう個別援助は支援の核として重要であると考えられる。

しかし、個別援助だけでは問題が解決しないことも多い。ある意味「ザルで水をすくう」というような徒労感を感じることもある。何よりも外国籍住民が持続的に自分らしく幸せに暮らせるため

には、個別援助は「点」の支援であるので、これだけでは不十分である。よって「面」の支援である地域、さらに当事者のコミュニティを育てるコミュニティワーク、さらに法律や人の意識の変革を目指すソーシャルアクションがあつてはじめて、ソーシャルワークの目的であるそれぞれの人の「エンパワーメントと解放」により近づくことが出来るのではないか。そしてその根底にはアドボカシーの視点、「人権と社会正義」が根付いていなければならない。

前に述べたように、「コミュニティワーク」、「ソーシャルアクション」は筆者自身を含め日本のソーシャルワーク実践者、研究者にはまだまだ弱い領域である。そこで自分たちの領域に閉じこもることなく、社会学等の知識を借りるなどしてこの領域への研究、ことに実践を強化しなければならないと考える。

6 おわりに

以上「多文化ソーシャルワーク」と日本における現状と課題について述べた。短期間の執筆であり不十分な内容ではあると思うが、一端には触れられたかと思う。

最後に強調したいことは、多くの相談者と同じく外国籍住民は決して常に「支援の対象」「弱者」ではない。彼らの持つ「強さ」「魅力」は私たちがエンパワーメントしてくれる。それゆえ困難な外国籍住民支援を続けている人が大半ではないか。筆者自身もことにコミュニティの力には度々感動させられている。以前病院のソーシャルワーカーに聴き取り調査を行ったとき、殆どのソーシャルワーカーがそのことを述べておられた。

またこの課題は「多文化」だけでなく「無縁社会」といわれる現代の日本社会にもあてはまるのではないだろうか。日本が本当の「共生社会」になるため、ひとりひとりがその尊厳を守られ、自分らしく生きられるよう「多文化ソーシャルワーク」がそのさきがけとなるよう努力してゆきたい。

<参考文献>

久保紘章・北川清一・山口稔編「社会福祉士、介護福祉士養成講座 社会福祉援助技術論」
相川書房 2002

岩田正美・大橋謙策・白澤政和監修「MINERVA社会福祉養成テキストブック2
相談援助の基盤と専門職」ミネルヴァ書房 2010

M.E.リッチモンド著 小松源助訳「ソーシャルケースワークとは何か」中央法規 2005

石河久美子著「異文化間ソーシャルワーク～多文化共生をめざす新しい社会福祉実践」
川島書店 2003

ヴィラーク ヴィクトル「外国籍住民にソーシャルワークに関わる人材育成の動向と現状に関する国際比較研究」日本社会事業大学大学院社会福祉研究科 修士論文 2010

鶴田光子「外国人患者へのソーシャルワーク～病院ソーシャルワーカーへの聴き取り調査から～」
社団法人 日本医療社会事業協会 「医療と福祉」No80 Vol 40-No1 2006-11

II 多文化ソーシャルワークの目指すもの

多文化ソーシャルワーク検討委員会委員
慶應義塾大学准教授
塩原良和

1 外国人住民のエンパワーメント

多文化ソーシャルワークの概念、および日本における多文化ソーシャルワーク実践の現状については、すでに鶴田光子氏の論考で的確に紹介された。そこで本稿では社会学の観点から、多文化ソーシャルワークの目指すべき方向性について考えてみたい。なお筆者は多文化主義・多文化共生に関心をもつ社会学者であるが、研究者としてはソーシャルワークを専門分野としていないこともあらかじめ断っておく。

現代日本における外国人住民支援および多文化共生のあり方を考える際に多文化ソーシャルワークという概念に注目すべき理由は、困難な課題を抱えエンパワーメントされる必要のある外国人住民が多数存在するという、支援現場における実感であることは言うまでもない。これについては鶴田氏の論考で既に論じられているが、本稿では外国人住民を「エンパワーメント」とはどのようなことなのかを確認しておく。エンパワーメントとは、様々な理由で力を奪われた状態にある外国人住民が日本社会において自立して生きていけるように後押しすることである。ただしこの場合の「自立」とは、社会保障・福祉制度や他人の援助に頼らずに自活することだけを意味するわけではない。もちろん経済的に自活することは重要であるが、それだけを強調したのではマイノリティに対する公的支援を否定する「自己責任」論と区別がつきにくくなってしまふ。

中西正司と上野千鶴子が障害者の自立生活運動の文脈で主張するように、民族的・社会的マイノリティにとっての「自立」とは、「自己責任」ではなく「自己決定」の追求と定義されるべきである¹。すなわち外国人住民が日本社会のなかでどのような生き方を選択し、どのように自己を実現していくのかを自ら選び取ることが可能であることが重要なのである。たとえ社会保障・社会福祉に頼っていなかったとしても、外国人住民が自らの生き方を自己決定できる状況に置かれていなければ自立とはいえない。それゆえ多文化ソーシャルワークは、貧困や孤立、病気やドメスティック・バイオレンスなどにより困難な状況に置かれた外国人住民への個別支援にとどまらず、彼・彼女たちの日本社会における自己決定や社会参加を後押ししていくことをその概念的射程に含めるべきである。そのためには、①外国人住民が日本社会で自己実現するのに必要な情報を得る機会の保障、②そうした情報をもとに外国人住民が自らの置かれた状況を客観的・批判的に分析し把握する思考力を鍛錬する場（教育の機会）の提供、③外国人住民が自らの置かれた状況を変えるために必要な行動を起こすことへの手助け、④外国人住民が日本社会のあり方に対して意見を発信する機会の確保、⑤そうした意見を日本人住民とともに討議できる環境の整備といった取り組みが必要になるだろう。もちろん、これらは個別支援としてのソーシャルワークの範疇を超えるものであり、鶴田氏も述べているように、コミュニティワークやソーシャルアクションを通じて地域社会の価値観や行政の制度そのものに働きかけていくことが必要になってくる。

2 協働の推進

こうした働きかけを行う際に重要なのが「協働」という概念である。社会学者の渡戸一郎は「協働」を「異なる主体が、対等の立場で、限定された問題・課題に対して認識を共有し、一定の期間

¹ 中西正司・上野千鶴子『当事者主権』岩波新書、2003年、29-30頁。

連携して取り組むこと」と定義した²。筆者は渡戸氏とともに、東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターが実施した「多文化社会コーディネーター養成プログラム」（文部科学省「社会人の学び直しニーズ対応教育推進プログラム」委託事業「多言語・多文化社会に必要とされる新たな職種としてのコーディネーター養成プログラム」）の運営に携わった³。このプログラムは「異なる文化や言語面の理解、共に生きるための施策や教育、こころの問題などの幅広い知識と、多様な団体または専門家とのネットワーク構築や連携協働のスキルを有したコーディネーター職」の養成を目指して実施された⁴。同プログラムにおいて「多文化社会コーディネーター」は「あらゆる組織において、多様な人々との対話、共感、実践を引き出すため、『参加』→『協働』→『創造』のプロセスをデザインしながら、言葉・言語の違いを超えてすべての人が共に生きることのできる社会の実現に向けてプログラムを構築・展開・整備する専門職」と定義された⁵。この定義では、様々な支援者がお互いの違いを踏まえつつ対等な立場で対話・交渉して共通の課題を抽出し、その解決に向けて連携するという「協働」のイメージが明白にされており、「共に生きる」社会の実現に向けた社会変革を志向していることも注目に値する。個々の現場における努力だけでは、社会を変えていく力は小さい。しかし多文化社会コーディネーターの実践は、個々の現場で活動する人々の「協働」によって社会の制度や価値観の変革を促す可能性をもつ。

もちろん、多文化社会コーディネーターの概念はあくまでも実験的な段階にとどまっており、養成プログラムを受講した人々が実際に協働のネットワークを拡大していけるかどうかは未知数である。しかし多文化社会コーディネーターという実験から得られた知見は、KIFにおける多文化ソーシャルワーク概念・実践を推進する取り組みにも重要な示唆をもたらす。鶴田氏も強調するように、困難に直面する外国人住民に寄り添う個別支援が多文化ソーシャルワークの基本であることは言うまでもない。しかし先述したように、対症療法的な支援だけでは外国人住民の自立と自己実現を後押しするには不十分である。それに加えてさまざまな支援現場を結んだ支援者間の協働を推進し、個々の個別支援の有効性を高めるとともにより良い制度の構築のために行政に働きかけ、また地域社会の人々や世論に訴えることが不可欠である。そして支援者のみならず外国人当事者もその協働の輪のなかに加わっていくことで、外国人住民の社会参加を促進することも可能になる。

3 変革への希望

鶴田氏も指摘しているように、外国人住民支援の現場で活動する人々、とりわけボランティアやNPO、外国人当事者などのコミュニティ・ワーカーの熱意と実績には心を動かされるものがある。行政の外国人住民支援施策の整備が遅々として進まないなかで、こうした人々が果たした貢献は非常に大きい。しかし、長い間支援現場で奔走してきた人々のなかには、外国人住民をめぐる社会環境の改善や行政の施策の整備が遅々として進まないことへのいらだちや、「自分が何をやっても、外国人住民の生活の向上も多文化共生社会も実現しないのではないか」という無力感・徒労感を表明する人も目立つ。どんなに熱意と善意にあふれた人でも、状況が改善される展望が見えぬままに

² 渡戸一郎 「『多文化共生社会』に向けて——自治体と市民活動の『協働』と『広域連携』の課題」東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター編『越境する市民活動～外国人相談の現場から～』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター、2008年、4-8頁。

³ 2008年度には運営委員として同プログラムの策定・運用に参画し、2009年度には評価委員として関与した。

⁴ 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター『2007（平成19）年度年次報告書』22-23頁。

⁵ 杉澤経子 「『多文化社会コーディネーター養成プログラム』づくりにおけるコーディネーターの省察的实践」東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター『多文化社会に求められる人材とは？——「多文化社会コーディネーター養成プログラム」～その専門性と力量形成の取り組み』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター、2009年、15-20頁。

何年ものあいだ支援を行っていたのでは、いずれ疲れてしまうだろう。当事者のみならず支援者も「自分の日々の現場での実践が社会を変える力に繋がっている」という希望をもてるようになることが重要である。そのためにも支援者は積極的に協働のネットワークを構築して行政に対する交渉力を強めるとともに、外国人当事者を巻き込んで問題の存在と改善の必要性を広く社会に向けて発信していくことが望まれる。ひとりひとりの小さな実践をつなげて社会変革への希望を創り出すことが多文化ソーシャルワークの目指すべき方向性であり、それを具体化していく議論に本報告書が貢献することを期待している。

Ⅲ KIFが考える多文化ソーシャルワーク

1 背景

近年、定住化・永住化が進行している外国人住民が直面している生活課題は、家族関係（離婚、DV、虐待）、労働（不安定な就労環境）、子どもの教育、福祉（生活困難や貧困）、在留資格など複雑多岐に渡り、深刻化している。

言葉の問題から、生活課題の問題解決に必要な情報を容易に入手できない、行政サービスにアクセスできない傾向にあり、さらに、複合的な問題を抱え、「社会的孤立」とも言える状況に陥っているケースもある。

地域社会における外国人住民の文化的・社会的背景への理解不足や取組みの不足などから、その結果、外国人住民が本来持っている力を十分に活かすことができていない状況も否めない。

多言語による行政情報の提供など従来の多文化共生の取組みだけでは、近年の複雑多岐に渡る生活課題に的確に対応できない状況が生じていることから、これらの課題解決に向けた取組みを総合的に進めていく必要性が高まっている。

2 目指すもの

国籍や民族などが異なる県民が、お互いの文化的違いや社会的立場を認め合い、様々な格差や排除を乗り越えて対等な関係を築き、人権および人間の尊厳が守られ、自らの力を十分に発揮しながら地域の構成員として参画できる多文化共生の地域社会かながわ

3 「多文化ソーシャルワーク」の定義

行政、NGO/NPO、外国人コミュニティなどが相互に連携協働し、外国人住民の文化的・社会的背景を理解しながら、外国人住民のさまざまな生活課題の解決に向けた個別支援、プログラムづくり、地域における仕組みづくり等を行う総合的な取組み

4 必要な取組み

(1) 個人への働きかけ

さまざまな生活課題を抱える外国人住民が自ら課題解決できるように後押しするための個別的な働きかけ（支援）。地域での相談機能を整備し、相談窓口担当者や関係する公的機関の職員、専門家等の対応力の向上を図るとともに、通訳者等の支援者を育成し、活用する仕組みづくりを進める。

(2) 地域社会への働きかけ

県内各地域において外国人住民が置かれている状況、ニーズを把握し、生活環境の改善等に向けた取組みを事業化し、共生社会を目指した仕組みづくり、ネットワークづくりを行う。地域住民の多数を占める日本人住民の多文化理解の促進を進めるとともに、外国人住民が自らの力を十分に発揮できるようなコミュニティづくりや外国人コミュニティとの連携を進める。

第3章

多文化ソーシャルワーク県内実態調査結果

I 質問紙調査結果

1 自治体等における外国人相談

【調査のねらい】

神奈川県内の自治体等（国際交流協会、国際交流ラウンジを含む）が行う外国人相談窓口における、多文化ソーシャルワークに関する実態を把握し、今後の多文化ソーシャルワークの実践のあり方を検討する。

【回収状況】

送付数 34件 回答数 21件 回収率61.8%

(1) 相談の体制について

①相談対応言語・曜日・時間帯について

○回答を寄せた全ての相談窓口において複数の言語で対応を行っている。

①中国語（16件）、②英語（14件）、③スペイン語（13件）、④タガログ語（10件）
⑤ポルトガル語（8件）、⑥韓国語（7件）、⑦タイ語（3件）、⑧ベトナム語（3件）
⑨ロシア語（1件）、⑩カンボジア語（1件）
(回答数21件)

○相談曜日は平日中心である。また、時間帯は日中が多い。

②相談コーディネーター（相談に関わる総合調整、情報収集、関係機関との連絡調整、相談員への助言を行う人）について

項目	件数
相談対応のコーディネーターを専属で配置している	1
専属ではないが、コーディネーターを指定している	1
特にコーディネーターは指定していないが、事務所内のスタッフで対応している	7
窓口の相談員のみで相談に対応している	11

(回答数21件、無回答含む)

○相談対応のコーディネーターが置かれている組織は2件に過ぎない。窓口の相談員のみで相談に当たっているケースが半数以上（11件／20件）を占めている。

③相談員の研修について

ア 相談員の研修は行っていますか。

項目	件数
独自の研修を行っている	11
外部の研修に参加してもらっている	10
特に研修は行っていない	4

(回答数21件、複数回答含む)

イ 過去、どのような研修を行いましたか。または参加しましたか。具体的に記入してください。

a) 独自の研修
<ul style="list-style-type: none">・区役所戸籍課より「外国人登録カード」の手続きなどの研修を受ける。東京入国管理局横浜支局の施設見学、および入管法の説明、研修を受ける。市教育委員会国際担当者から外国籍児童生徒の実態と対応について説明を受けた。・個人情報保護法について。入管見学。市国際交流協会の相談事例研修会。入学前の児童保護者学校説明会。国際交流ラウンジとの交流会。保育園の国際交流会。市通訳リレー派遣の実務について。・スタッフミーティングでの事例研修。具体的には、相談者の相談内容を挙げ、それについての対応の仕方、これからその人に考えられる課題などについて。・相談員職場研修（カウンセリング、コミュニケーション手法等）。外国人住民相談相互支援システム利用研修会。外国籍県民会議に対する就労等支援研修会。DVにかかわる女性保護・支援研修会。医療通訳派遣システム運営協議会部会。入管実務研修会等。・毎年4～5月にラウンジスタッフ（専任スタッフ・言語スタッフ）に対して、受付時の対応、支援、協力について研修している。また過去の相談件数や状況、国別、言語別、相談内容別等について説明。
b) 外部の研修
<ul style="list-style-type: none">・外国籍県民相談員研修会・県内のNGO/NPOについて。市国際交流協会活動概要について。（外部講師を招いて）・窓口での各種相談に対する対応方法、専門対応先への連絡方法、連絡先について、市国際交流協会の専門の方より研修・入管法や教育、医療等にかかわる内容の研修

④相談コーディネーター、相談員の配置について

- 「正職員」として相談コーディネーター、相談員を配置している窓口は存在しない。「契約職員」「アルバイト」「ボランティア」として相談員を配置している。
- 回答があったうち、給与の最も低いものが「アルバイト」の時給840円、最も高いものは「契約職員」の時給2,000円である。

⑤ケース会議（相談を受けたケースへの対応やケースに関わる情報共有を目的とした会議）の実施について

ア ケース会議は行っていますか。

行っている 9件 行っていない 10件 (回答数21件、無回答含む)

イ ケース会議にはソーシャルワークなどに精通した専門家の参加はありますか。

ある 3件 ない 6件 (回答数9件)

ウ ケース会議には専門家の参加がありますか。具体的に記入してください。

- ・学校関係者、弁護士、行政書士、ボランティア（DVなど長年多岐にわたり実践対応している人たち）など
- ・市国際交流協会専門スタッフ

エ ケース会議を行っていない理由を教えてください。

項目	件数
行うための予算がない	1
ケース会議を調整・進行する人材がない	2
行うための時間が取れない	5
ケース会議を行う必要性を感じていない	2
その他	3

(回答数10件、複数回答含む)

「その他」の回答

・今後の予定として考えている。 ・相談がない。
 ・ケースにより、事務局スタッフと相談員（通訳員）がその都度必要に応じて細かく情報共有が図れるよう意思疎通を行っている。

⑥通訳の派遣について

ア 外部から依頼があったとき、通訳を派遣することがありますか。

ある 14件 ない 5件 (回答数21件、無回答含む)

イ どのような団体・個人から通訳を依頼されますか。

・行政機関 ・学校 ・保育園 ・保健福祉センター ・病院 ・個人
 ・市内外の公的機関

ウ 通訳の派遣は有料ですか。無料ですか。

有料 12件 無料 3件 (回答数14件、複数回答含む)
 金額：概ね「1回2000円」「交通費+1000円」「交通費のみ」
 「4時間未満なら通訳料2000円、4時間以上なら4000円」など

エ 通訳に謝金は払っていますか。

払っている 11件 払っていない 3件 (回答数14件)
 金額：概ね1回2000円程度

オ どのような機関等に対して通訳を派遣することができますか。

項目	件数
市役所などの行政機関	14
学校	13
児童相談所	10
警察	7
医療機関	6
個人	6

裁判所	6
民間団体	4
法律事務所	2
ハローワーク	1
保育園	1

(回答数14件、複数回答含む)

カ 通訳に登録している方の人数を言語別に教えてください。

言語	人数	タガログ語	53
英語	696	タイ語	51
中国語	371	ロシア語	17
スペイン語	254	カンボジア語	14
ポルトガル語	104	インドネシア語	10
韓国語	101	その他	44
ベトナム語	54		

(回答数14件、数字は回答された人数の総計)

⑦翻訳について

ア 外部から依頼があったとき、翻訳を引き受けることがありますか。

ある 11件 ない 7件 (回答数21件、無回答含む)

イ どのような団体・個人から翻訳を依頼されますか。

・行政機関 ・学校 ・保育園 ・病院 ・子育て支援施設
・公園施設管理事務所 ・個人 ・市内外の公的機関

ウ 翻訳は主に誰にお願いしていますか。

内部スタッフ 6件 ボランティア 7件 外部委託 2件 (回答数11件、複数回答含む)

エ どのような書類を翻訳していますか。

「行政からの通知」「学校からの通知」が最も多い。「行政情報」「出生証明書など身分に関わる公文書」「私的な手紙など」が続く。「その他」として挙げられたものとしては、「公共施設使用方法」「保育園の園だより(毎月)」「保健所だより」「診断書」がある。

オ 翻訳は有料ですか、無料ですか。

有料 10件 無料 4件 (回答数11件、複数回答含む)
金額：「A4一枚で1000円」「2000円」「A4一枚で2000円」など

カ 翻訳をした人に謝金を払っていますか。

払っている 9件 払っていない 2件 (回答数11件)
金額：A4一枚、2000円程度が中心。「日本語300字まで3,000円、300字を超える部分は1文字につき10円」などもあり。

(2) 相談傾向について

①相談分野について

特に多く挙げられたのは、「子どもの教育」「日本語学習」「保険・年金・税金」の3分野である。続いて、「医療」「福祉」「労働」「結婚」「離婚」といった分野が続く。「その他」として、「公営住宅への申し込み」が複数挙げられていた。

②相談者の出身国籍について

特に多く挙げられたのは、「中国」「フィリピン」「ペルー」である。「韓国・朝鮮」「ブラジル」「ベトナム」「その他中南米」が続く。「ラオス」「カンボジア」国籍者からの相談も存在する。

③相談者・相談内容等についての統計資料を提供していただくことはできますか。

可 5件 不可 16件 (回答数21件)

④相談傾向について伝えたいことがあれば記してください。

- ・特にペルー出身者から税金、保険に関する相談が増えている。
- ・南米系の人々の相談が減り、中国・フィリピン人の相談が増えている。
- ・就労相談、在留資格更新、住宅、生活相談と翻訳（書類・教育・医療）が増加した。年度ごとに相談件数が増加している。特にポルトガル語の相談が増加している。
- ・フィリピン、タイの出身者からの相談は過去5年間変わらず上位を占めている。
- ・離婚、DVそして子どもの呼び寄せなど多岐にわたる問題が多い。
- ・生活保護にかかわる相談が近年増えている。

(3) 外部との連携について

①相談対応にあたり、助言を求めることのできる外部の専門家はいますか。

行政書士4件 弁護士3件 法テラス2件 臨床心理士1件
精神科医1件 市国際交流協会1件 学校関係者1件 教育委員会1件

(回答数21件、複数回答・無回答含む)

ア 外部の専門家にどのような助言を求めていますか。具体的に記述してください。

- ・どこの相談窓口を案内するのが一番いいのか尋ねます。
- ・証明書類の翻訳をお願いしている。
- ・医療（県内のNGO/NPO、病院）、ビザ等（入国管理事務所、行政書士、法テラス）
- ・裁判等、在留資格等、入管関係書類、医師の診断書等、必要に応じて依頼。

②相談対応にあたり、協力を求めることのできるエスニックコミュニティ（外国人住民の集まり）はありますか

ある 4件 ない17件 (回答数21件)

③相談対応にあたり、接触する機会のある団体に○をしてください。

項目	件数		件数
行政機関（県・市・町）	11	児童相談所	5
学校	11	労働基準監督署	5
福祉事務所	9	ハローワーク	5
医療機関	8	NGO/NPO	3
法テラス	8	配偶者暴力支援センター	2
入国管理局	5	法律事務所	2
警察	5	男女共同参画センター	1

(回答数21件、複数回答含む)

④外部団体との連携の仕組みについて

ア 外部団体との情報共有などを目的とした連絡会議などは開催していますか。

行っている 9件 行っていない 5件 (回答数21件、無回答含む)

イ それはどのような会議ですか

- ・市国際交流窓口分科会 (市内各ラウンジ、年6回)
- ・国際交流ラウンジ協議会 (ラウンジごと、年数回)
 - －窓口スタッフ分科会、日本語教室分科会、通訳分科会
- ・人権ケースワーカー会議 (神奈川人権センター、年数回)
- ・日本語ネットワーク (年2回、日本語サークル)
- ・教育委員会や子ども支援を行っている民間団体とのネットワーク会議

(4) 相談対応による課題の解決について

①課題の解決に向けた相談対応について

ア 課題の解決に向けた継続的な相談対応を行っていますか。

項目	件数
相談者が抱える課題の解決に向けて、継続的な相談対応を行っている	5
相談者が相談に来れば対応している	11
相談者へは単発の情報提供のみを行っており、それ以上の対応はしていない	2

(回答数21件、無回答含む)

イ 課題の解決に向けた継続的な相談対応をする仕組みはありますか。

項目	件数
相談の記録を取っている	12
相談者個人ごとのファイルを作っている	2
相談者個人ごとのファイルはないが、過去の相談記録から誰がいつ相談に来たかが分かる	4
相談の記録は取っていない	1

(回答数21件、無回答含む)

ウ 相談の記録票の書式を提供していただくことはできますか。

可 6件 不可 9件 (回答数21件、無回答含む)

エ 相談票の記録の取り方で、何か特徴的な点があれば、具体的に教えてください。

- ・私見を入れず、事実関係を明確に記録。形容詞は使用しない。
- ・シフト制のため、受付者・受付日時を必ず記入して引き継ぎをする。
- ・報告書と相談員のメモ等により、月例報告書を作成する。
- ・分類を多くしていること。細かくすることにより内容が明確になる。

オ 課題の解決に向けた継続的な相談対応はどのような場合に必要であると思いますか。具体的に記述してください。

<ul style="list-style-type: none"> ・離婚、借金、労働賃金、DV、など時間のかかるもの ・金銭等で住居が決まらない場合、また契約上のトラブルが発生した場合 ・子どもの学校の問題など、経過を知る必要がある場合 ・離婚、DV、ネグレクト、裁判、オーバーステイ、アルコール依存症、精神疾患など長期間見守り支援する必要がある場合 ・課題の解決を当事者が複数の機関や個人の協力等を得て行う場合。例えば、労災、不払い、交通事故等
--

カ 課題の解決に向けた相談対応を行っていない理由を教えてください。

項目	件数
課題の解決に向けた相談を行うための予算がない	2
課題の解決に向けた相談を調整する人材がない	2
課題の解決に向けた相談を行うための時間が取れない	1
課題の解決に向けた相談を行う必要性を感じていない	0

(回答数2件、複数回答含む)

②出張による相談対応について

ア 出張による相談対応を行っていますか。

行っている 3件	行っていない 12件	(回答数21件、無回答含む)
----------	------------	----------------

イ どのような形で行っていますか

項目	件数
旅費がかかる場合でも、出張による相談を行っている	2
相談窓口から徒歩圏内など旅費がかからなければ行っている	2
相談窓口と同一の場所のみ相談に付き添っている	2

(回答数3件、複数回答含む)

ウ 出張による相談対応はどのような場合に必要であると思いますか。具体的に記述してください。

<ul style="list-style-type: none"> ・学校などの機関で先生を交えての相談や環境の確認が必要な時など ・歩行困難、病気、遠方等。
--

エ 出張による相談対応を行っていない理由を教えてください

項目	件数
行うための予算がない	4
出張による相談を行うための調整をする人材がない	4
行うための時間が取れない	3
必要性を感じていない	4
その他	2

(回答数12件、複数回答含む)

(5) 地域の国際化（外国籍住民）施策の担当部署とどのような連携を行っているか教えてください。

①連携を行っていますか。

行っている 9件 行っていない 5件 (回答数21件、無回答含む)

②どのような連携を行っているか具体的に記述してください。

- ・県国際課等が開催する研修に参加している。
- ・区役所地域振興課担当者との年4回のヒアリングあり。年に3回の当ラウンジの代表者会議（予算、活動報告など）に、地域振興課代表者が出席している。
- ・外国人登録課や自治体国際化施策担当部署との情報交換。
- ・地域振興課との定期的な連絡会
- ・週に2回、午前中に市役所国際男女共同参画課に通訳員を派遣している。

(6) 自治体として、相談対応や相談の体制などについて困難に感じていること、あればいいと感じている支援策などがありましたらお聞かせください。

- ・相談に対する我々の基本姿勢は、適切な専門機関を紹介することにある。こうした意味においては、専門機関とのネットワークづくりが大切であるが、現在は途上の感がある。
- ・行政機関を案内しても行政に通訳がない。担当課の多言語情報がない。相談内容に応じて、どこで具体的に解決に向けて働きかけてくれるかの事例がない。事例ごとの研修を受けたい。
- ・相談者からは、結果報告がなく、また報告の義務付けもできないため、限界を感じている。相談内容においては、困難を感じることもある（電話相談で、来館を要請しても来ないこともある）
- ・外国人居住者は当然ながら日本語学習を最も希望し、学んでいるが、一方、保険・健康・病気等の心配事を持っている方がいると思われる。外国人居住者が認知でき、安心して通院できる医療機関について外国語表記（英語）を検討し、安心し、住みやすい街づくりが必要であろう。
- ・相談員としてのスタッフのスキルアップ。研修会、ケーススタディ、ケース会議などの充実。
- ・相談者から通訳派遣の依頼を受けた際に同窓口でコーディネートしてあげられるとワンストップサービスを提供できる。相談員と通訳ボランティア間で都合を聞いて日時を決めること。
- ・言語ができればよいという問題ではない。個人情報保護等、相談対応には長年にわたる信頼関係の構築が不可欠。相談者に寄り添うためには研修が不可欠。ソーシャルワーク実践者養成の必要を実感。ぜひ実現して欲しい。
- ・日本語が分からないため、重要な書類さえも捨ててしまったり、放置してしまうので、行政から発信される重要書類には最低でもその書類が重要であることや、発信源がわかるようにローマ字表記やルビ振りをするなどの配慮が必要と感じる。

【まとめ】

- (1) 国際交流協会・国際交流ラウンジを含む自治体等の外国人相談窓口は、基本的には、窓口において多言語での情報提供を実施している。
- (2) 窓口の相談員のみで対応するという機関が多く、相談対応のコーディネーターを配置している機関は少ない。
- (3) 出張対応による同行支援を行う相談窓口は少なく、出張対応が必要な場合は、通訳ボランティアの派遣を行う自治体もある。つなぎ先の外部機関に通訳がない場合、問題解決に困難を感じることもある。
- (4) 専門機関とのネットワークづくり、相談対応のスキルアップを望む相談窓口がある。

2 NGO/NPOにおける外国人相談

【調査のねらい】

神奈川県内で相談活動を行うNGO/NPOにおける、多文化ソーシャルワークに関する実態を把握し、今後の多文化ソーシャルワークの実践のあり方を検討する。

【回収状況】

送付数 11件 回答数 7件 回収率63.6%

(1) 相談の体制について

①相談対応言語・曜日・時間帯について

- 回答を寄せた過半数のNGO/NPOにおいて、複数の言語で対応を行っている。
対応言語は、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、ベトナム語、タイ語の8言語に及ぶ。
- 相談曜日は平日中心である。また、時間帯は日中が多い。

②相談コーディネーター（相談に関わる総合調整、情報収集、関係機関との連絡調整、相談員への助言を行う人）について

項 目	件数
相談対応のコーディネーターを専属で配置している	6
専属ではないが、コーディネーターを指定している	0
特にコーディネーターは指定していないが、事務所内のスタッフで対応している	1
窓口の相談員のみで相談に対応している	0

(回答数7件)

③相談員の研修について

ア 相談員の研修は行っていますか。

項 目	件数
独自の研修を行っている	2
外部の研修に参加してもらっている	3
特に研修は行っていない	2

(回答数7件)

イ 過去、どのような研修を行いましたか。または参加しましたか。

a) 独自の研修
・スタッフ育成研修（法科大学院での弁護士、国際法研究者、学生を交えたケーススタディー、カンファレンス等）
・毎月のスタッフ会議に講師をよぶ。やさしい日本語や福祉制度など。
b) 外部の研修
・市役所主催の講習会

④相談コーディネーター、相談員の人員配置について

- 団体のスタッフ自身が相談を受けることができる体制になっているケースが多い。

⑤ケース会議（相談を受けたケースへの対応やケースに関わる情報共有を目的とした会議）の実施について

ア ケース会議は行っていますか。

行っている 6件 行っていない 1件 (回答数7件)

イ ケース会議にはソーシャルワークになど精通した専門家の参加はありますか。

ある 3件 ない 3件 (回答数7件、無回答含む)

ウ ケース会議にはどのような専門家の参加がありますか。具体的に記入してください。

・精神科医 ・弁護士 ・福祉の専門家

エ ケース会議を行っていない理由を教えてください。

項目	件数
行うための予算がない	0
ケース会議を調整・進行する人材がない	0
行うための時間が取れない	0
ケース会議を行う必要性を感じていない	1
その他	0

(回答数1件)

⑥通訳の派遣について

ア 外部から依頼があったとき、通訳を派遣することがありますか。

ある 6件 ない 1件 (回答数7件)

イ どのような団体・個人から通訳を依頼されますか。

・公的機関 ・個人（相談者、児童・生徒の保護者） ・小中学校
・協定医療機関（医療） ・不動産店

○公的機関だけではなく、個人からのニーズにも対応している点に特徴がある。

ウ 通訳の派遣は有料ですか。無料ですか。

有料 3件 無料 2件 (回答数6件、無回答含む)
金額：有料の団体からは「3,000円」と回答

エ 通訳に謝金は払っていますか。

払っている 2件 払っていない 1件 (回答数6件、無回答含む)
金額：概ね3,000円程度との回答

オ どのような機関等に対して通訳を派遣することができますか？

項目	件数
市役所などの行政機関	5
学校	4
法律事務所	4
個人	3
医療機関	3

警察	2
民間団体	2
児童相談所	2
裁判所	1
不動産・公営住宅の説明会	1

(回答数6件、複数回答含む)

カ 通訳に登録している方の人数を言語別に教えてください

言語	人数
英語	50
スペイン語	49
中国語	35
ポルトガル語	24
韓国語	9

ベトナム語	4
タガログ語	3
カンボジア語	2
タイ語	1

(回答数6件、数字は回答された人数の合計)

⑦翻訳について

ア 外部から依頼があったとき、翻訳を引き受けることがありますか。

ある 1件 ない 0件 (回答数7件、無回答含む)

※以下、回答は得られなかった。

(2) 相談傾向について

①相談分野について

特に多く挙げられたのは、「在留資格」「保険・年金・税金」の2分野である。続いて、「離婚」「DV」「子どもの教育」「医療・健康」といった分野が続く。NGO/NPOには解決に時間のかかる課題が多く持ち込まれていた。

②相談者の出身国籍について

特に多く挙げられたのは、「中国」「フィリピン」「ペルー」「ブラジル」である。「韓国・朝鮮」「その他中南米」「タイ」が続く。「ベトナム」「ラオス」「カンボジア」国籍者からの相談もある。

③相談者・相談内容等についての統計資料を提供していただくことはできますか。

可 1件 不可 4件 (回答数7件、無回答含む)

④相談傾向について伝えたいことがあれば記してください

- ・この2～3年、DV、在留資格変更、オーバーステイ等深刻な相談が中国、フィリピン人から増えている。また、中学生の進路相談（フィリピン、中国、タイ、アルゼンチン）も多い。
- ・具体的な悩みというよりも、カウンセリング的な内容の電話が多い。
- ・DVが絡んでいる母子世帯からの相談が多い。DV、生活保護、在留資格、すまいのセットでの相談が多い。
- ・教育に関する相談は、親戚同士で解決できていることが多いのか、最近は減少傾向にある。
- ・すまいの問題と生活問題（生活保護など）がセットになっての相談が多い。

○複数の分野が重なった、単純には解決できないような相談が多く寄せられている。

(3) 外部との連携について

①相談対応にあたり、助言を求めることのできる外部の専門家はいますか。

弁護士6件 精神科医1件 行政1件 (回答数7件、複数回答含む)

○ほぼ全てのNGO/NPOが弁護士との関わりを持ち、法的な問題について助言を求めている。

②相談対応にあたり、協力を求めることのできるエスニックコミュニティ（外国人住民の集まり）はありますか。

フィリピン2件、韓国・朝鮮2件、ベトナム2件、カンボジア2件、ラオス2件、中国1件、ブラジル1件、ペルー1件 (回答数7件、複数回答含む)

○それぞれの団体が、協力を求めることのできるエスニックコミュニティを持っている。

③相談対応にあたり、接触する機会のある団体に○をしてください。

項目	件数	児童相談所	3
行政機関（県・市・町）	5	警察	2
福祉事務所	5	法テラス	2
学校	4	住宅公社	1
法律事務所	4	NGO/NPO	1
入国管理局	3		

(回答数7件、複数回答含む)

○行政機関は、市の子ども家庭支援課、教育委員会、戸籍・人権担当、地域振興課が挙げられていた。

④外部団体との連携の仕組みについて

ア 外部団体との情報共有などを目的とした連絡会議などは開催していますか

行っている 5件 行っていない 2件 (回答数7件)

イ それほどのような会議ですか

- ・協議会、ブロック会議（教育委員会、人権担当、周辺校／年に3回）
- ・市DV関係機関連絡会議（年2回）
- ・難民事業本部との会合（年1～2回）
- ・外国人居住支援ネットワーク会議
（県、市、不動産業界団体、民族団体／年1回）

（4）相談対応による課題の解決について

①課題の解決に向けた相談対応について

ア 課題の解決に向けた継続的な相談対応は行っていますか。

項目	件数
相談者が抱える課題の解決に向けて、継続的な相談対応を行っている	6
相談者が相談に来れば対応している	0
相談者へは単発の情報提供のみを行っており、それ以上の対応はしていない	1

（回答数7件）

イ 課題の解決に向けた継続的な相談対応をする仕組みはありますか。

項目	件数
相談の記録を取っている	2
相談者個人ごとのファイルを作っている	5
相談者個人ごとのファイルはないが、過去の相談記録から誰がいつ相談に来たかが分かる	1
相談の記録は取っていない	0

（回答数7件、複数回答含む）

○相談者が抱える課題の解決に向けて、継続的な相談対応をしている団体が多い。

ウ 相談の記録票の書式を提供していただくことはできますか。

可 0件 不可 3件 （回答数7件、複数回答含む）

エ 相談票の記録の取り方で、何か特徴的な点があれば、具体的に教えてください。

・子どもの情報を収集する。（子どもを中心とした問題が多いので）

オ 課題の解決に向けた継続的な相談対応はどのような場合に必要であると思いますか。具体的に記述してください。

- ・全ての相談においてそうである。単発で相談が終わることはない。生命にかかわるもの、食べていないというものなど深刻な相談が多い。家庭、メンタルケアなど細かなサポートが必要となる。
- ・相談者が複数の問題を抱えており、その調整などが必要な場合。相談者本人が精神的に不安定であったり、自分自身の力で課題解決に向けて動けない場合。
- ・交通事故や在留資格が絡んでいる場合など。
- ・生活に困難を抱えており、複数の問題を抱え、調整が必要な場合など。

カ 課題の解決に向けた相談対応を行っていない理由を教えてください。

項目	件数
課題の解決に向けた相談を行うための予算がない	1
課題の解決に向けた相談を調整する人材がない	1
課題の解決に向けた相談を行うための時間が取れない	1
課題の解決に向けた相談を行う必要性を感じていない	0

(回答数1件、複数回答あり)

②出張による相談対応について

ア 出張による相談対応を行っていますか。

行っている 6件 行っていない 1件 (回答数7件)

イ どのような形で行っていますか

項目	件数
旅費がかかる場合でも、出張による相談を行っている	6
相談窓口から徒歩圏内など旅費がかからなければ行っている	0
相談窓口と同一の場所のみ相談に付き添っている	0

(回答数6件)

ウ 出張による相談対応はどのような場合に必要であると思いますか。具体的に記述してください。

- ・相談者が精神的ダメージを受け外出が困難な場合、経済的に不安定で出費ができない場合。
- ・相談者が複数の問題を抱えており、調整等が必要な場合。相談者本人が精神的に不安定であったり、自分自身の力で課題解決に向けて動けない場合。

エ 出張による相談対応を行っていない理由を教えてください
回答なし

(5) 地域の国際化(外国籍住民)施策の担当部署とどのような連携を行っているか教えてください。

①連携を行っていますか。

行っている 7件 行っていない 0件 (回答数7件)

②どのような連携を行っているか具体的に記述してください

○情報交換、相談対応における連携が主である。協働事業の実施もあり。

(6) NGO/NPOとして、相談対応や相談の体制などについて困難に感じていること、あればいいと感じている支援策などがありましたらお聞かせください。

- ・後継者育成が課題である。現在の相談員が倒れたらどうするか。しかし、給料は払うだけの財源がない。生活できなければ仕事をする事が出来ない。交通費を支払うのがやっとなのである。後継者のための人件費を支援（確保）して欲しい。
- ・徐々に公的機関との連携も強まっているが十分ではない。行政機関の外国籍の人の状況に対する認識が十分ではない。精神的に不安定であったり、力が弱まっている場合の同行支援が必要である。
- ・日本の住宅の賃貸借制度が国際化の時代にあっていない。公営住宅に多くの外国人が入居しているにもかかわらず、外国語での入居申請などが無い。公営住宅に入居後のサポートが全くない。

【まとめ】

- (1) NGO/NPOは、団体のスタッフ自身が相談を受けることができるため、特定の相談者の継続的な相談対応が可能な団体が多い。
- (2) NGO/NPOは、出張による同行支援を行っている団体がほとんどである。
- (3) NGO/NPOは、地域のエスニックコミュニティとの連携を行っている団体が多い。
- (4) NGO/NPOは、複数の問題を抱え、精神的に不安定で本人の力のみでは課題解決が難しいなど困難な相談が持ち込まれている。

3 日本語教室・学習補習教室における外国人相談

【調査のねらい】

神奈川県内の日本語教室・学習補習教室などにおける、多文化ソーシャルワークに関する実態を把握し、今後の多文化ソーシャルワークの実践のあり方を検討する。

【回収状況】

送付数 202件 回答数 110件 回収率54.5%

(1) 団体について

①団体で行っている事業について

日本語教室 106件 学習補習教室 25件 その他事業 23件 (110件、複数回答含む)

・「その他事業」内容：

- ・ 学校に出向いての日本語／母語サポート
- ・ 生活情報提供・相談
- ・ 国際交流活動（日本伝統文化紹介、各種体験講座、交流パーティー、テニス、お茶）
- ・ 外国人のためのパソコン講座
- ・ 外国人パパママ会、外国人母親交流会
- ・ 外国人学習者による語学講座
- ・ 日本語教授法講座
- ・ 多文化交流誌の発行
- ・ 日本の高校に留学する留学生の事前研修

②日本語教室・学習補習教室の開講場所について

市・区の公共施設 89件 自団体の事務所 8件 その他 17件

- ・ 「市・区の公共施設」内容：ラウンジ、公民館、地区センター、市民活動センター、福祉会館など。
- ・ 「その他」内容：教会、団地集会所、教師の自宅など

③学習者について

	成人向け教室	子ども向け教室
学習者数	3,696人／年	382人／年
出身国	中国、韓国、フィリピン、ベトナム、カンボジア、ラオス、インド、バングラデシュ、タイ、スリランカ、ネパール、台湾、ペルー、ブラジルなど 計26カ国	中国、韓国、フィリピン、タイ、ベトナム、カンボジア、パキスタン、マレーシア、ペルー、ブラジル、コロンビア、ボリビア、パラグアイ、アメリカ、オーストラリア 計15カ国
年齢構成	11～75歳	6～20歳

(回答数110件)

- 日本語教室・学習補習教室が多くの外国人住民（計4,078名）を支えている。
- 国籍は「中国」が圧倒的に多く、ほぼ全ての団体が回答。また、学習者の国籍は多様である。
- 学習者の最年少は6歳、最年長は75歳と年齢も幅が広い。成人向けの教室で学んでいる子どももいる。

④学習支援者（ボランティア）の人数

・合計数 1,936人 (回答数110件 ※数字は回答された人数の合計)

- 多数の日本人住民が外国人住民を支えている。
- 学習支援者数は3人～70人と団体の規模によって異なる。

(2) 学習者について把握していること

順位	項目	件数
1	名前	110
1	国籍	110
3	性別	109
4	住所	102
5	連絡先	100
6	日本語のレベル	98
7	在日年数	80
8	年齢	70
9	学習目的	67

10	婚姻状況	44
11	居住年数	43
12	家族構成	40
13	来日経緯	29
14	子の学校	28
15	健康状態	20
16	在留資格	17
17	親の勤務先	10
17	経済状況	10

(回答数110件 複数回答含む)

- 日本語学習・学習補習に直接かかわる情報（「日本語のレベル」「在日年数」「学習目的」等）についての把握の度合いが高い。生活における課題（「婚姻状況」「家族構成」「子の学校」等）については、把握の度合いは下がる。

(3) 学習者が生活（家庭・学校・職場等）においてどのような課題を抱えているか把握しているか

項目	件数
把握している	24
把握しようと努めている	51
把握していない	45

(回答数110件、複数回答含む)

①把握している学習者の課題

【就労関係】

- ・常に仕事を探している人がたくさんいる。会社の倒産や就労の日数を減らされる等の問題を抱えている。
- ・勤務男性の場合は安定雇用に対する不安。主婦の場合は、日本語運用の機会がない事と就業の困難さ（理由は「日本語運用レベルの低い」こともある）。

【教育と言語（日本語と母語）】

- ・学校では日本語、家庭では母国語で会話するという状況。また、親がしっかりとした日本語で学校の事（宿題なども）を説明してあげられない（知識がない）。
- ・日本語が出来ない親と母語が不十分な子どもとの間の意志の不疎通。
- ・高校入試などの進学問題。日本語が上達するにつれて母語が話せなくなり、家族とのコミュニケーションがとれなくなる。
- ・母語を次第に忘れがちになるようなので、母語教育についての課題が多い。家庭では母語、

学校では日本語を使い、子どもが日本語に慣れるに従い、母語を忘れ、親子関係がうまくとれなくなる。

【孤立】

- ・言語、文化、思想の違いによる学校の中での孤立、友達が出来ても長続きしない。
- ・日本人の輪に入っていけない（職場・地域等）、受け入れてくれない。
- ・同国の言葉の上手な人を頼って生活している人が多く、自立しないのかしようとしなのか、できないのか。いずれにしても日本語でうまく会話が出来ない。
- ・職場は外国人ばかりなので、日本人とふれあう機会が少ない。

【情報アクセス】

- ・子どもの学校、職場、行政、病院、自治会などからの通知、情報が難しい文章なのでわからない。
- ・言葉の壁があるために必要な生活情報にアクセスしにくい。特に、仕事・教育・医療などに対するニーズを感じる。

【定住に伴う課題】

- ・日本人と結婚している場合、年金、相続、受験などどうなるのか不安に思っている。
- ・配偶者の親の面倒を見なければならない状況になった。

【その他】

- ・把握しようとする、その問題を解決する為になにかをする必要がある。先生として一歩踏み込めないことが多く、外国人学習者から気持ちを遠のかしているのではないかと感じる。学習者は我々が考えている以上に、深刻な問題を抱えているのではないかと。

○「把握している」（24件）＋「把握しようとしている」（51件）で計75件となる。これは「把握していない」（45件）を上回る。但し、上述の下線部コメントのように生活課題に踏み込むことを躊躇している団体も存在する。

②（「把握していない」と回答した方のみ）把握していないのはなぜですか。

項目	件数
日本語教室、学習補習教室は日本語等を教授する場であるので、学習者の生活上の課題には立ち入らない	30
学習者がどのような課題を抱えているのか関心はあるが、そこにまで手が回らない	11
その他	7

（回答数45件、複数回答含む）

・「その他」内容：

- ・プライバシーに配慮
- ・ボランティアと学習者の関係で差がある。
- ・マンツーマン方式の学習で自然と分かるときもある。
- ・市職員につなぐ。
- ・（国際交流）協会の外国人生活相談につなぐ。

○「日本語教室、学習補習教室は日本語等を教授する場であるので、学習者の生活上の課題には立ち入らない」が30件ある一方、「学習者がどのような課題を抱えているのか関心はあるが、そこにまで手が回らない」が11件存在する。前述の「把握している」（24件）「把握しようとしている」（51件）にこの11件を加えると、86件になる。全回答数110件のうち86件、すなわち78.2%は学習者が抱えている生活課題に関心を寄せている。

(4) 学習者から相談事を持ちかけられたとき、対応しているか

対応の程度	項目	件数
低	特に対応はしていない	5
↑	話を聞いて、励ます程度はする	18
	話を聞き、家族や関係者に連絡はする	10
↓	話を聞き、情報提供をする	68
高	話を聞き、課題解決のための具体的なサポート (同行支援/役所や学校等に一緒に行く)を行う	30

(回答数110件、複数回答含む)

- 「話を聞き、情報提供をする」が過半数を占めている。日本語教室・学習補習教室が外国人当事者への情報提供機関となっていることと言える。
- 同行支援を行っている団体が、30件存在する。これらの団体は多文化ソーシャルワークの取組みを進めていく上で重要な拠点となり得る。

(5) 日本語教室・学習補習教室として、学習者が生活(家庭・学校・職場等)において抱えている最も大きな課題は何であると思うか。また、どのような生活支援を必要としていると思うか。

■課題として挙げられたもの

【就労関係】

- ・働きたいのに働けない状態が多い(以前は職種を選ばなければ、夜間の仕事等なら見つけることができたが、最近はそれも難しくなっている)

【教育】

- ・学校に関して、親への十分な言葉のサポートがないと親子で教育に対してズレを持ったままのことがある(それは親子で十分なコミュニケーションがとれないことに起因する)。南米では一般的に小学生から落第があるが、日本では順次上に行くので、中学生になってはじめて、学力不足に焦り出すことが多い。
- ・日本の公立小学校に通う子供達(特に高学年)の日本語指導や教科指導に課題がある。学校で行う時間だけでは、とても追いついていけず、日本語がよく分からないことからいじめにあう子供もいる様だ。

【言語】

- ・大切な場面で言葉が通じない事による不安が大きい。学校・病院・役所の各種手続きなどその場に通訳などの支援者が必要。
- ・日本語の上達を目指す人にとって学習機会が少ない。日本人と話す機会も多くない。
- ・日本語を話すのは日本語教室の時だけという場合もある。
- ・子どもが学校に通っている人にとっては、子ども達が学習についていけない状態が大きい問題(子どもは日常の日本語は十分でも学習理解のための日本語には問題がある)。

【人間関係】

- ・学校内において子どもが自分の状況をゆっくり説明できる場がない。
- ・子どもが日本語をうまく使うことができないため、日本人の友人が出来ない。
- ・悩みを気軽に打ち明けられることができる友人・知り合いが近くにいない(言葉の壁があり伝える努力をやめてしまうので)。
- ・ほとんどの学習者は駅近くの大規模団地に住んでいるようだが、近所の住人(同国人以外)との接触がほとんどなく、テレビでニュースを見ることも稀のようだ。

- ・自国のコミュニティとの交流・情報交換は盛んだが、日本人との交流は少ないように思われる。
- ・日本人にどのように相談すればよいか分からない。
- ・（日本人）夫の両親との人間関係。

【定住に伴う課題】

- ・以前は子育て（保育園・小学校～大学）に関することが多かったが、最近は年金等社会保障に関することが多くなってきた。
- ・日本人の夫が病死し、子どもを連れて国へ帰りたかったが、同居の夫の母と夫の妹に反対され、子どもを置いて帰りたくはないので、日本に残っているが、夫の母と夫の妹から家政婦として扱われている。

【地域の理解】

- ・日本人（地域住民）になぜかれらが日本に住み、生活しているのかの情報が入っていないので、一緒に生活を共にし、情報交換や助け合おうという気持ちが持てないのではないかと思う。特にアジアの人たちへの偏見や生活習慣の違いから生ずる誤解等をもっと理解してもらうための日本人に向けての情報が必要なのではないかと思う。多くの日本人が理解できれば、近くに住む人たちが生活支援を当たり前のようにするようになるのではないか。

【学習者の持つ社会資源】

- ・少しずつでもプライベートの話が交わされるようになるには、やはりある程度続けて学習に来てくれることが必要。継続して教室に来られる人たちは比較的安定した生活を送っている人たちと推察される。1～2回で後が続かない人こそ何らかの課題を抱えている可能性があるが、私たちには何もできず、ジレンマを感じることもある。
- ・故国で学習した経験の少ない人、うまく働けなかった人は、日本語で日本事情の学習をする時も困難が大きく、日本の労働の倫理にもなじみにくい。そのためコミュニケーションの意欲が減退したり、貧困や失業におちいったり、心に傷を受け、社会に不信感を持つ人もいる。
- ・すべての大きな課題といわれる問題は、本人が故国ですでに持っていた資質や、体力の問題と日本経済が肉体力労働を必要としなくなった問題の複雑な混合による表面の現象であると考えられる。一つの原因『日本語』だけを見ては間違える場合がある。
- ・当教室では、知能・体力に恵まれた外国人ばかり定着し、そうでない人をどんなに大切にしても、ドロップアウトしてしまう。

【社会参加・貢献】

- ・外国人学習者の多くは、「日本語の学習支援を受ける」という立場から、「自分達が地域や日本人に対して、何か貢献する」という自分達が支える立場、主体となる事の出来る立場を望んでいる。

■解決策として提案があったもの

【相談窓口の設置・改善】

- ・育児、仕事（人間関係）、就職、リストラ等の問題の相談、及び対応をしてもらえるような公的な機関があると良い。
- ・日常の小さな疑問を解決できる場が少ない。
- ・多言語による相談窓口が必要だ。
- ・相談窓口をだれでもが使えるように浸透して欲しい。
- ・困ったことが起こった時、相談するところがない。当団体での学習者の数は増えている。

早く気軽に相談できる場所、窓口を作ってやって欲しい。

- ・子どもの就学相談指導の充実。
- ・ハローワーク側でも外国籍市民の対応を考える必要がある。

【通訳・多言語表記】

- ・大切な場面で言葉が通じない事による不安が大きい。学校・病院・役所の各種手続きなどその場に通訳などの支援者が必要。
- ・保健、健康、病院等、現在の状態では不安に感じている。外国語表記（例、英語等）があるとより便利になり不安解消となろう。

【日本語教室】

- ・集中的に学習できる公の日本語教室の常時開設。
- ・学習者が抱えている早急かつ最も大きな課題は、学習者が言葉や生活習慣の壁を乗り越え、地域に早くとけ込み、安心して自立した生活が送れることである。当会ではこれをふまえて努力しているが、組織力・経済力に限界があるので、もっと行政の支援が必要である。
- ・これまでの経験から、日本語教室に最も期待されるものは「自分に寄り添ってくれる安全な人」ではないかと思えるようになった。

【まとめ】

- (1) 日本語教室・学習補習教室は、外国人学習者の抱える生活課題に高い関心を持っている。ただし、学習者が抱える生活課題へ立入ることに躊躇する団体もある。
- (2) 日本語教室・学習補習教室は、外国人学習者の生活上の課題に対し、情報提供を行う機能を果たしている。学習者の抱える問題の解決方法に困惑する団体もある。
- (3) 日本語教室・学習支援教室の中は、情報提供にとどまらず、学習者の生活課題の解決のために市役所に一緒に行くなど、同行支援を行っている団体もある。
- (4) 日本語教室・学習補習教室は、外国人学習者が地域で孤立している様子を見受けている。教室は、孤立する外国人住民への接点を持っており、外国人住民の「居場所」としての機能も果たしている。ただし、生活課題を抱える外国人学習者ほど日本語教室に定着しないという指摘もある。
- (5) 今後の多文化ソーシャルワークの推進に当たっては、日本語教室・学習補習教室との連携が重要である。日本語教室・学習補習教室が学習者の問題解決を手伝おうとしているときに必要な情報を提供するなどの取組みが求められている。

II ヒアリング調査結果

【調査のねらい】

神奈川県内の外国人相談窓口、自治体、NGO/NPO等における外国人相談の体制、対応状況、及び課題を把握するため、ヒアリング調査を実施し、今後の多文化ソーシャルワークの実践のあり方を検討する。

【調査対象】

- 1 自治体（多文化共生・国際化施策担当課、相談業務担当課、福祉担当課） 6件
- 2 国際交流協会・国際交流ラウンジ 3件
- 3 NGO/NPO 10件
- 4 その他の機関・専門家 5件

1 自治体における外国人相談

(1) 相談体制

- ・現在、県を含む県内34の自治体のうち、外国人相談ないし役所内での通訳サービスを実施している自治体は13（国際交流協会への委託も含む）であった。
- ・外国人相談窓口では、庁舎内での手続きに関する情報提供を行い、各手続き窓口の担当職員が相談対応する際の通訳を相談員が行う形式が多い。庁舎内は行政サービスの担当部署が集まっているため、その場で直接相談対応できる。聞き取りを行った自治体は、庁舎外への出張などの同行支援は原則としては行わず、窓口での情報提供を行っていた。

(2) 相談の傾向

- ・概して「子どもの教育」「日本語学習」「保険・年金・税金」に関する相談が多い。
- ・世界同時不況を機に、就労に関する相談が増え、就労相談の多言語窓口を臨時で設置した自治体もある。就職先が見つからない中で、健康保険料の支払いができない、帰国を迷っている、気持ちが落ち込むなどの相談が目立った。
- ・生活保護の相談や受給世帯が増えている自治体が多かった。外国人住民に対しても等しく制度適用を図り、対応には特段困難を感じていないとする自治体が多かったが、就労自立支援については、外国人住民の雇用を受け入れてくれる企業が少なく、困難を感じていた。多くは、友人の紹介で仕事を見つけていた。

(3) 相談対応の状況

- ・相談対応のノウハウや経験が豊富で、外国人住民とのネットワークや問題解決機関とのネットワークを持ち、自治体の各部署にまたがる問題に横断的に関わりながら、相談対応を行っているベテランの相談員が複数の自治体で活躍していた。そのような相談員が窓口にいる日は、外国人住民から多くの相談が寄せられているようであった。一方で、自治体側の相談員の通訳能力や専門性に関する不安や、自らスキルアップを望む相談員の声もあった。
- ・市町村内の小中学校の日本語指導等協力者を兼任している相談員が多く、学校で関わった児童生徒やその家族等の生活課題を自治体の行政サービスにつなげて、対応している窓口がいくつもあった。
- ・基本的には、相談者から相談や問い合わせがあるときに対応するため、相談者が自ら繰り返し相談に訪れない限り、特定の相談者に継続的に関わりを持つことは少ない。
- ・外国人相談窓口の相談員が生活保護の通訳を長時間行うことで、窓口が不在になることに問題

を感じている自治体が複数あった。郡部では、県の福祉事務所が申請を受け付けるが、県福祉事務所が多言語で対応していないために相談員を通訳派遣することに困難を感じていた。

- ・自治体が生活保護に関して外国人対応で困難を感じる点として、①言葉の問題、②虚偽の内容での申請、③無届による一時帰国、④家族の増減への対応、⑤就労支援 をあげる例があった。
- ・外国人住民の口コミ情報において、生活保護や各種手当の受給に関する誤った情報が普及してしまうことへの困惑の声は少なくなかった。
- ・相談者を他機関につなぐポイントとして、「外国人住民の場合、単なる情報提供だけでは、紹介した機関に行っても、相談や手続きができない結果に終わるなど、そこで止まってしまふことが多いので、申請書の記入を手伝い、その機関に電話で連絡するなど、確実につながるように準備する」などの工夫も聞かれた。

(4) 関連事業例

- ・通訳派遣サービスの実施
- ・外国人住民が生活を送る上で必要な情報・知識を提供するためのセミナーの開催
- ・多言語による生活情報の提供（ガイドブック、ニュースレター、ホームページ等）
- ・国際化施策推進のための外国人住民代表者会議の開催
- ・市役所の全課職員を対象にした外国人住民向け対応のための職場専門研修の実施
- ・教育委員会による外国人児童生徒への日本語指導
- ・保育園へのバイリンガル保育士、通訳者配置（集住地域の例）
- ・日本語ボランティア教室への支援
- ・同国人グループづくり、運営の支援
- ・日本人住民向け多文化共生の意識啓発事業
- ・多文化共生を目指したフェスティバルの開催支援 など

(5) 課題・展望など

- ・外国人相談窓口や通訳サービス制度を持たず、問題把握や対応に苦慮している自治体がある。周辺自治体の相談窓口が利用されているケースもある。
- ・相談のつなぎ先の機関に通訳がない場合、対応が困難であるとの声が多かった。紹介した機関で対応が止まってしまふこともあるため、別機関の窓口につなぐ際には、同行支援が必要なケースが多く、相談員がボランティアで同行している例も聞かれた。
- ・現在の相談対応は、個々の相談員の経験、資質、能力、ネットワークに頼る度合いが大きい。相談員の専門性の確保、人材不足が課題である。人材不足は、地域や言語による差が大きく、ラオス語、カンボジア語、ベトナム語、タガログ語の相談員・通訳者不足の指摘が目立った。
- ・地域で問題を抱えながら、行政につながっていない外国人住民が少なくないのではないかとの認識を持ち、外国人コミュニティやキーパーソンとのネットワークづくりを切望する自治体が複数あった。相談窓口にアクセスすることができない、孤立する外国人住民の発見・掘り起こしが課題である。
- ・自治体内での各部署の横断的な連携が十分でないことを課題として感じている自治体が複数あった。
- ・「相談者本人や家族の生活課題の解決は、行政機関だけが行えばよいという問題ではなく、地域で多様な支援や関係があることが望ましい。そういう地域づくりを行う多文化ソーシャルワークを行えるとよい」という指摘があった。行政機関と地域のNGOやキーパーソンが連携を深め、自治体のケースワーカーに外国人対応に関する社会資源を積極的に情報提供できるとよい。

2 国際交流協会・国際交流ラウンジにおける外国人相談

(1) 相談体制

- ・現在、国際交流協会または国際交流ラウンジで、相談業務ないし通訳サービスを行っている市町村は5つある。そのいずれもが自治体からの委託による事業である。相談対応日としては、各言語で週に1回～2回程度（英語を除く）が多い。
- ・日本語教室の会場、情報コーナーなどを持つセンターに窓口が併設されている場合が多く、地域の身近な相談窓口としての役割を果たしている。

(2) 相談の傾向

- ・外国人住民の定住化が進むにつれ、相談内容は複雑化、深刻化してきている。相談員では対応しきれなくなってきたため、専門家と連携し、「法律相談」「在留相談」「教育相談」などの専門相談を別途設けるようになった機関もある。
- ・「日本語学習」「在留資格」「教育・進学」「税金」などのほか、「離婚」「DV」「子どもへのネグレクト」「労働問題」「借金」などの複雑な相談もあるとする団体が多かった。家族関係に関する相談は、学校が問題発見の入り口になることが多く、学校関係者からの相談も多い。

(3) 相談対応の状況

- ・相談窓口の多くは、外部機関等への同行支援は基本的には行わず、窓口での情報提供を行っている。外部機関での手続き同行支援には、ボランティア通訳派遣制度を活用する機関もある。
- ・相談業務以外に、日本語教室や子どもの学習支援教室の開催、多言語情報の提供などの事業も行っており、地域内でのネットワークを構築している。そうした事業展開が相談の解決にも活かされている。
- ・国際交流ラウンジでは、日本語教室等で学習した外国人住民が力をつけて運営側や相談員になるケースもあり、地域住民の交流、助け合いの場となっている。

(4) 関連事業例

- ・通訳派遣サービスの実施
- ・外国人住民が生活を送る上で必要な情報・知識を提供するためのセミナーの開催
- ・多言語による生活情報の提供（ガイドブック、ニュースレター、ホームページ等）、情報コーナー等の運営
- ・日本語教室、子どもの学習支援教室等の開催
- ・ボランティア等の養成、コーディネート
- ・外国人住民が活躍できる国際理解教室等の開催と支援
- ・日本人住民向け多文化共生の意識啓発事業
- ・多文化共生を目指したフェスティバルの開催 など

(5) 課題・展望など

- ・多くの団体は、外部機関への同行支援ができないため、外部機関に通訳がない場合に対応に困難を感じていた。機関と機関をつなぐ際の同行支援のあり方が課題である。同行支援を行っている団体には、複雑な相談が来る傾向が見られた。
- ・「相談員の時給が低いため、優秀な相談員が転職してしまう」と予算、待遇のあり方に課題を感じている団体があった。
- ・相談員がボランティア的な位置づけの機関もあり、中には、「複雑な相談対応はできない」など相談員の専門性に課題を感じている団体もあった。相談員のニーズにあった研修や情報提供

が必要である。

3 NGO/NPOにおける外国人相談

(1) 相談体制

複数の相談日を設け、相談日以外でも、スタッフが携帯電話などで対応しているため、継続的な相談対応が可能となっている。

(2) 相談の傾向

- ・現在は、「失業」に起因した問題が多い。夫の失業により、妻へのDV、子どもへの虐待など問題が複合化する相談が寄せられているとする団体が複数あった。
- ・在留資格の問題（離婚、家族の呼び寄せ、親族訪問、永住、在留資格更新など）、交通事故への対応などは継続的な関わりが必要になる。
- ・地域での孤立や配偶者からの暴力などによるトラウマなどから精神的に不安定になり、心の問題を訴える人も増えている。
- ・国籍を問わず、夫婦の問題、DVや離婚、それに伴う子どもの問題（心理、教育など）が派生するなど、家族関係の問題が共通して多い。
- ・子どもの問題については、家族や専門機関からの子どもの「発達障害」に関する相談が増えている。日本生まれの子どもの低学力、進学、高校からのドロップアウト、中卒・高卒の子どもたちの頻繁な転職などもある。
- ・インドシナ定住者の高齢者の生活保護受給が増えている。
- ・低年齢で母になり、シングルマザー、生活保護受給に至るケースが増えている。子育てにおいて困難を抱えたり、子どもの面倒を十分に見ていないケースも多い。
- ・それぞれの団体の専門性や特徴に対応する形で、複雑な相談がNGO/NPOには多く寄せられ、継続して対応するケースが多い。
- ・当事者だけでなく、行政の各窓口、女性相談員、児童相談所、療育センター等からの外国人対応に関する相談や通訳依頼も増えている。

(3) 相談対応の状況

- ・NGO団体等の活動を形態別に分けると、①外国人住民が集住する特定の地域における活動、②「医療」「住まい」「DV被害者支援」など特定の領域・分野に特化した活動、③フィリピン人やブラジル人など特定のエスニック（同国人）グループ等を対象とした活動、④外国人住民全般を対象とした活動を展開している団体に分かれる。
- ・①の特定の地域を対象とした活動を行っている団体は、地域内で国籍・出身を超え、外国人住民と顔の見える関係を有しており、そうした地域ネットワークをもとに相談が持ち込まれている。また、問題を抱え、地域で孤立した住民の把握も一定程度可能となっている。
- ・②の特定の領域・分野に特化した活動を行っている団体は、外国人住民に限らず、その領域で幅広い支援ネットワークを有しており、そうしたネットワーク、専門知識や技術、ノウハウを活用しながら相談に対応している。
- ・③の特定のエスニック（同国人）グループ等を対象とした活動は、同国人ネットワークやコミュニティとの連携により、相談が持ち込まれており、そのグループに特徴的な問題対応が顕著な傾向になっている。当事者スタッフがいるなど、文化的な背景などに精通した対応が可能になっている。
- ・④の外国人住民一般を対象としたグループは、①～③の 카테고리にはつながりにくい対象者の相談が持ち込まれており、対応している。

- ・さらに①や③の場合、地域やエスニック（同国人）グループをベースに、例えば、一人の子どもの成長を長期間にわたって見守るなど、ライフパンに応じた相談対応が可能となっている。
- ・多くの団体が相談対応のための同行支援を行い、関係行政機関や専門家と連携して問題解決を行っている。
- ・外国人住民が安心していつでも相談できる場づくりのための事業を実施している団体が多く、また、相談から見えた課題を、相談事業以外のプログラムにより状況改善のための事業展開を図っている団体が複数ある。
- ・相談は、外国人当事者のスタッフと日本人のスタッフが役割分担しながら対応し、当事者スタッフが相談者から気持ちを含め、状況の聞き取りをし、具体的な対応で関係機関等との連携が必要な場合、日本人スタッフが調整するという団体もあった。

（４）関連事業例

- ・通訳派遣サービスの実施
- ・家庭訪問によるカウンセリング、生活環境・親子関係改善サポート
- ・外国人住民が生活を送る上で必要な情報・知識を提供するためのセミナーの開催
- ・多言語による生活情報の提供（ガイドブック、ニュースレター、ホームページ、エスニックメディアへの情報提供等）
- ・日本語教室の開催
- ・学習支援教室開催など、子どもの学習・進学を保障するための事業
- ・母語教室の開催
- ・ボランティア等の養成、コーディネート
- ・居場所づくりのための事業（各種プログラムの開催、シェルター運営など）
- ・自助グループづくり、グループ運営支援
- ・啓発のための出版物作成、講師派遣等
- ・外国人住民に関する調査研究活動
- ・アドボカシー（提言） など

（５）課題・展望など

- ・財政や人員体制などの組織基盤の確立が大きな課題となっている。
- ・「県内外からの相談があり、NGO/NPOや援助機関とのネットワークを活用し、連携しながら対応しているが、相談者の居住地に団体がない場合、対応に苦勞する」という団体があった。県内において外国人住民を支える関係者のネットワークが必要である。
- ・在留資格の更新や変更手続きがどのような場合に認められるのかなどの法制度については、法律が変更されていくこともあり、対応に困難を感じている団体もあった。適切な情報提供が図れるとよい。
- ・外国人住民の権利義務、学校のこと、子どもの学習面での課題について案内する親向けのセミナー開催も試みているが、なかなか参加が得られないとの声もあった。
- ・相談対応については、公的な機関との連携により解決しているケースが多く、行政から相談対応を依頼されることも近年増えているとする団体も複数あったが、団体の活動が公的機関等に十分に認知されず、行政との連携に困難を感じているとする団体もあった。
- ・人間の生活を縦割りではなく総合的にとらえる多文化ソーシャルワークについては、「公的機関だけでなくNGO/NPOも含めた各セクターの協働による推進を考えてほしい」との希望する声があった。

●通訳者の派遣

(通訳ボランティア派遣制度)

- ・現在、神奈川県内では、国際交流協会などが運営する制度も含め、13の自治体が通訳ボランティア制度を持っている。
- ・制度が予算化され、通訳ボランティア派遣のコーディネーションを行う人員が配置され、制度が広報されている場合には、十分に制度が活用されている。
- ・コーディネーター不在により、通訳や翻訳が姉妹都市交流の行事等に活用されるのにとどまり、外国人住民の生活支援で活躍することが難しい自治体もある。制度が活用できないのは、登録されているボランティアの言語と地域の外国人住民の使用言語とが合致しないことや、平日の日中に活動できるボランティアが少ないなど、人材不足も理由に挙げられた。
- ・行政機関の通訳者派遣は、「複雑なケースの場合、事前の状況説明に長い時間がかかるため、同じ人が継続して来てくれる仕組みがよい」という声がある一方で、「依頼者が通訳に依存することを避けるため、通訳は同一の人が続けて担当しないように配慮している」との派遣者側からの声もある。

(通訳者とソーシャルワーカー)

- ・行政サービスの通訳は、単なる言葉の通訳にとどまらず、文化的背景を理解した上で、文化の翻訳をする必要があるとの指摘は多い。「その制度を持っていない国の人ができるように噛み砕いて説明が必要。きちんとしたトレーニングを受けないと、そうした通訳はできない」との声があった。生活保護の専任通訳を活用している、ある自治体では、専任通訳が単なる言葉の通訳だけでなく、文化的な背景等も理解した上で相談者のサポートを担えるため、別の言語の外国人住民への通訳以外の支援も依頼しているとのことであった。
- ・通訳者は、基本的には中立を保ち、通訳をする両者の間に入り、それぞれの話を正確に通訳するのが仕事である。「相談者の個人的な生活領域には踏み込まないのが原則だが、それでは問題解決できないこともあり、ソーシャルワーカー的にその人に寄り添い、対応できる通訳がいるといいと思う」「通訳者が様々な問題を発見することが多いため、問題解決には通訳者との連携が重要」「通訳者とソーシャルワーカーが別々において、場面に応じて使い分けられるといいと思う」との複数の声があった。実際、NGO/NPOの中には、女性相談員や児童相談所での聞き取りにあたり、専門家の質問の意味はわかっても自分の気持ちを十分に表現できない相談者が多いことにより、重要な場面には、同国人スタッフが同行し、単なる言葉の通訳だけでなく、モラルサポート（精神的なサポートや言葉にならない気持ちや文化的背景などを伝える）を行っている団体もあった。

●外国人コミュニティ

(コミュニティの現状)

- ・神奈川県内には、同国人による外国人コミュニティを形成している例が少なくない。
- ・それらのコミュニティが他の国籍・出身の外国人コミュニティと交流を持つなどの機会は国際交流フェスティバルなどの機会を除いてはあまりない。
- ・同国人同士であってもそのつながりは、国籍・出身によってまちまちである。
- ・フィリピン人の場合、カトリック教会をベースにしたコミュニティ形成となっている。
- ・ブラジル人の場合、地域ベースの小さなコミュニティはあっても地域を越えたコミュニティ同士のつながりはあまりない。ただし、同国人のネットワークは地域を越えてある。
- ・インドネシア人の場合、国際結婚家族を中心とし、宗教を超え、強いつながりがある。
- ・中国人は、個人や親族ベースのつながり、ネットワークはあるが、コミュニティの形成にまでは至っていない。
- ・カンボジア人は、複数の同国人コミュニティが連携をしながら民族行事を行うなどの取り組みを行っている。
- ・ベトナム人やラオス人も小さなコミュニティを形成し、地域を越えたネットワークがある。

(相談の状況)

- ・外国人コミュニティのうち、事務所を有するなど、拠点を持っているコミュニティは少ないので、コミュニティそのものが相談機能を有しているとはいえない。
- ・しかし、コミュニティのキーパーソンのところには同国人から相談が寄せられている。
- ・ベトナム人同士やブラジル人同士など、同国人同士の夫婦の場合、コミュニティからの孤立を恐れ、DVを訴えにくい。また、外国人家族の子どもの虐待は、発見しにくい。
- ・コミュニティを媒介とした同国人のネットワークを通じて、相談や解決への援助がなされるなど、コミュニティ内部での相互扶助機能を有している。

第4章

かながわの多文化ソーシャルワークの今後に向けて

I かながわの多文化ソーシャルワークの今後に向けて

「多文化共生の地域社会かながわ」を目指し、当財団では、県内実態調査を通じて見えてきた多文化ソーシャルワークに係る課題を2回にわたる検討委員会において協議・検討し、多文化ソーシャルワークの取組みを関係者との連携・協働によって着実に進めていくために必要と考えられる対策等を次のようにとりまとめた。

全国的に厳しい社会・経済状況下にはあるが、県内における関係者の叡智を結集して、これからの多文化ソーシャルワークの取組みに必要なことを、さまざまな担い手の連携・協働により、できるところから着実に進んでいければと考えている。

多文化ソーシャルワークのめざすもの

1 外国人当事者の自立・社会参画・エンパワーメント

多文化ソーシャルワークの目的は、外国人当事者の自立および地域社会への参画に向けたエンパワーメントであり、支援者と当事者の間に一方的な依存関係ができないよう、事業を進めていく必要がある。

2 外国人住民が行政サービスを受けるための環境整備

外国人住民に、必要な情報を理解できる形で確実に伝え、相談窓口を整備するなど、地域住民の一員として等しく行政サービスを受けることができるように環境を整備していく必要がある。

多文化ソーシャルワーク実践のためのコーディネート機能

3 個人への働きかけ（ケースワーク）を超えたコミュニティづくりや仕組みづくり

多文化ソーシャルワークを着実に推進するためには、個別の相談対応による問題解決への支援にとどまらず、コミュニティづくりや課題解決のための幅広い事業展開が必要である。生活環境や状況の改善に向け、就労支援、DV被害者・母子家庭等の自立支援、子どもの居場所づくりや学習支援、高齢者支援など、問題解決のための事業を立案していくことも重要である。今回の調査では、外国人相談担当部署と国際政策の立案担当部署の連携強化の必要性を指摘する声が複数あった。相談事業から見えてきた課題を具体の施策につなげていく仕組みが必要である。

4 コーディネーターの配置

コーディネーター的な役割を担う人材がいる自治体や組織は、外国人住民からの相談を関連する別の事業につなげて解決したり、相談から見えてきた課題を事業化するなど、総合的な支援の実施を可能にしている。各地域が持つ社会資源や外国人住民が置かれている状況を踏まえて、コーディネーター的な役割を担う人材を配置し、事業の連携、関係機関の調整を円滑に図っていくことが求められている。

地域の相談窓口、相談対応体制の整備

5 相談拠点をつくるためのサポート

現在、県内では、13の自治体が外国人相談を行っており、10以上のNGO/NPOが相談活動を

展開している。一方で、このような相談活動の拠点が無い地域もあり、外国人住民に行政サービスを提供するにあたっての難しさも指摘された。外国人相談窓口の開設、相談活動を行うNGO/NPOへの支援、さらには通訳翻訳制度の導入・拡充等により、地域の相談拠点を整備していくための取組みを促進していくことが必要である。

6 「同行支援」の必要性

外国人相談の事業は、窓口待機の必要があるため、出張による同行支援を行うことは難しく、窓口での情報提供に徹しているケースが多い。つなぎ先の機関が多言語対応していないケースの対応に困惑する声も複数聞かれた。県内の国際交流協会や国際交流ラウンジの中には、通訳ボランティアの派遣による同行支援を行う機関がいくつかあり、また、NGOについては、ニーズに応じて同行支援により問題解決している団体が多く、そうした同行支援を行う機関に複雑・困難な相談が集まる傾向が見られた。同行支援できる機関は都市部に集中しているといった地域的偏りがある。複雑な問題を抱え本人のみでは解決が困難な場合の対応として、「同行支援」の仕組みづくりを検討する必要がある。

多文化ソーシャルワークを推進するための人材育成等

7 外国人相談の対応力の向上

相談者の文化的・社会的背景を理解し、国・県・市町村の制度に関する知識が豊富で、問題解決のための幅広いネットワークを持っているコーディネーターを兼ねた相談員がいる一方で、「相談員の通訳能力や知識に不安がある」「ボランティアなので、専門的な相談は受けないようにしている」「時給が低いため、優秀な相談員は転職してしまう」等の声も聞かれた。相談員の相談対応力を向上させる取組みと並行して、相談員の待遇改善が必要である。

また、窓口対応等を行う自治体職員が外国人住民の文化的・社会的背景を理解し、外国人対応力を向上させるため、研修会の開催などのサポートも重要である。

8 通訳者等バイリンガル人材の確保

県内では、通訳バンク制度を持っている自治体が13あるが、コーディネーターの不在、登録ボランティアが通訳可能な言語と通訳が必要な言語の不一致、平日の日中に活動できるボランティアがいない等の理由により、十分に活用できていない自治体が複数あることがわかった。一方で、公的機関における通訳サービスのニーズは高まっており、特に「教育」「DV」「児童虐待」等の専門分野に対応するバイリンガル人材の確保が喫緊の課題となっている。なお、インドシナ3国などの少数言語については、県内のどの自治体においても極端に人材が足りない状況になっており、広域的な人材活用の仕組みづくりが求められるところである。

多文化ソーシャルワークのための連携、ネットワークづくり

9 外国人コミュニティやキーパーソンとの連携促進

調査では、外国人コミュニティやキーパーソンとの連携を望みながら接点を持てずに困っている自治体が複数あった。外国人住民が自立し、社会参画していくための仕組みづくりには、コミュニティづくり、外国人リーダーの育成、コミュニティやキーパーソンとの地域連携が欠かせない。外国人コミュニティは、孤立する外国人住民を発見し、必要な行政サービスにつなぐ役割も担っている。

10 NGO/NPOとの連携促進

現在、県内では、10以上のNGO/NPOが外国人住民向け相談活動を行い、出張による同行支援等を実施しているが、NGO/NPOだけでは対応が困難な事例も多い。外国人住民への総合的な取組みを着実に推進していくためには、機動性が高く、先進的な取組みを実施しているNGO/NPOと自治体の連携を一層促進していく必要がある。

11 関係機関等のネットワークづくり

多文化ソーシャルワークの実践には、次のような、広域かつ重層的なネットワークの構築が不可欠である。

- ① 行政内部における関係部署間のネットワーク
- ② 地域内における公的機関、民間団体、日本語教室、学校等のネットワーク
- ③ 地域を越えた公的機関、民間団体のネットワーク
- ④ 多分野にわたる相談機関同士のネットワーク

12 複雑な問題を抱え、孤立する外国人住民への対応

複雑な問題を抱え、孤立する外国人住民の多くは、自ら相談機関等にたどり着くことが困難な状況にある。外国人コミュニティ、NGO/NPOのほか、学校に通う子どもが問題発見のきっかけになりやすい。本調査でも、相談員等が学校通訳などを兼ねる場合には、学校で発見した家族の問題を行政につなげ、解決するケースが多く見られた。こうした学校等の機関と相談機関との連携を強化し、相談を受けやすくする仕組みづくりが必要である。

II KIFが実施を予定している多文化ソーシャルワークに関する事業

1 多文化ソーシャルワーク モデル事業

(1) 外国籍県民総合支援センター（仮称）の設置

県内各地の外国人相談窓口、行政機関、専門援助機関、NGO等から、解決が困難な相談を受け付け、その解決に向けて必要な情報を提供し、外国人住民に対する総合的な支援の取組みを広域的に進める。

(2) モデル事業の実施

モデル市町村に多文化ソーシャルワークのコーディネーターを配置し、バイリンガルの支援者と協力して行う多文化ソーシャルワークの実践を試行する。実践ケースを蓄積し、問題解決の方法や多文化ソーシャルワークの効果をモデル市町村のほか、他の市町村にも提示し、各地域の実情を踏まえた外国籍県民の総合的な支援の取組みを促進する。

2 多文化ソーシャルワーク 人材育成事業

(1) 専門分野職種別多文化ソーシャルワーク講座

「福祉」、「医療」、「教育」、「子ども」、「女性」など各専門の分野・領域の職種、関係者に特化した講座を実施する。

(2) 外国人当事者育成多文化ソーシャルワーク講座

各専門機関、窓口でニーズの高い外国人当事者が多文化ソーシャルワークの取組みを進めるための育成を行う。国籍・出身ごとのニーズや直面する課題に対応した講座を実施する。

(3) 多文化ソーシャルワーク実践者スキルアップ講座

県内ですでに多文化ソーシャルワークを実践している県内の相談員、実務家、実践者向けに事例検討等を通じて、問題の解決に当たって必要な具体的な知識、ノウハウの習得を目的とした講座を実施する。講座内容については、ケーススタディを中心に構成する。

3 外国人コミュニティ連携強化事業

(1) 神奈川県外国人コミュニティ連携強化検討事業

各外国人コミュニティと行政等との連携を強化することを目的に、県内各地域の外国人コミュニティの実態とニーズを把握し、各コミュニティへの効果的な情報提供の方法、行政機関等との具体的な連携方法等を検討する。

(2) 県内コミュニティワークショップの開催

県内のフィリピン、ペルー、ブラジル、カンボジア、ラオス、インドネシアなどの外国人コミュニティに働きかけ、ワークショップを開催する。

第5章 資 料

外国人登録者市(区)町村別主要国籍別人員調査表(2010(平成22)年12月31日現在)

国籍数 164カ国

	全国籍 合計	中国	韓国・ 朝鮮	フィリピン	ブラジル	ハル-	インドネシア	米国	タイ	インド	英国	カボベルデ	インドネシア	リビア	その他 151カ国
県合計	171,439	56,689	33,414	18,249	11,410	7,823	5,971	5,211	4,030	3,441	1,749	1,585	1,545	1,360	18,962
横浜市	77,643	33,537	15,394	6,560	3,156	1,531	1,873	2,440	1,466	1,399	894	356	654	363	8,020
鶴見区	9,552	3,148	1,837	987	1,357	495	116	139	129	244	45	2	61	42	950
神奈川区	4,905	2,300	1,163	359	82	35	43	160	59	62	45	10	44	40	503
西区	3,509	1,804	719	196	25	45	6	102	61	37	73		25	10	406
中区	15,367	8,954	2,552	687	103	38	25	723	272	302	335	25	40	7	1,304
南区	7,439	3,520	1,824	978	28	63	40	94	242	72	32	4	63	24	455
港南区	2,187	872	558	227	64	16	46	71	61	31	22	2	20	13	184
保土ヶ谷区	4,303	2,242	802	373	35	5	95	81	51	120	26	8	51	17	397
旭区	2,188	830	504	269	25	39	52	64	64	5	21	71	13	18	213
磯子区	3,611	1,586	705	300	386	139	16	97	58	38	25	2	20	15	224
金沢区	2,493	686	474	207	192	379	70	90	58	35	18	1	38	1	244
港北区	5,182	1,561	1,241	483	141	35	86	255	99	80	80	2	85	63	971
緑区	2,392	930	385	294	209	40	39	49	50	98	14	5	48	17	214
青葉区	3,495	1,150	878	200	50	35	10	221	75	50	76	2	51	19	678
都筑区	2,655	542	555	320	172	30	62	89	35	97	30	3	23	41	656
戸塚区	3,305	1,519	562	282	187	63	124	96	53	104	20	12	37	4	242
栄区	1,008	355	254	105	24	9	67	44	25	15	12	2	1	6	89
泉区	2,638	1,063	176	144	41	29	786	38	38	5	9	139	9	6	155
瀬谷区	1,414	475	205	149	35	36	190	27	36	4	11	66	25	20	135
川崎市	32,497	10,696	9,167	3,856	1,155	575	627	798	578	1,178	334	37	292	216	2,988
相模原市	10,989	3,533	2,029	1,650	434	288	272	290	341	152	89	306	119	64	1,422
横須賀市	4,740	772	987	1,201	300	362	114	411	103	12	29	11	59	17	362
平塚市	4,640	738	470	676	1,046	221	189	61	114	25	11	251	50	8	780
鎌倉市	1,287	255	357	85	12	7	11	167	41	14	57		14	7	260
藤沢市	5,834	1,023	899	430	787	760	310	199	166	38	93	47	85	206	791
小田原市	1,896	511	376	424	223	54	42	39	43	9	16	1	16	8	134
茅ヶ崎市	1,477	360	331	228	90	30	26	82	37	16	49	8	32	7	181
逗子市	452	61	127	47	6	3		84	11	12	18	1	3	1	78
三浦市	256	77	55	49	10			28	5		3	1	1		27
秦野市	3,501	670	239	140	694	463	313	45	103	15	16	90	20	9	684
厚木市	5,813	1,066	588	544	564	890	742	72	170	208	17	101	19	58	774
大和市	6,231	1,187	1,012	829	382	980	473	118	208	73	24	171	32	96	646
伊勢原市	1,457	352	109	185	188	81	240	18	27	33	5	21	8	2	188
海老名市	2,188	395	300	202	191	126	151	57	117	174	34	12	15	75	339
座間市	2,480	532	361	397	189	137	97	115	87	26	14	20	30	85	390
南足柄市	342	112	51	46	73	4	3	7	6		3	1		4	32
綾瀬市	2,970	256	190	230	822	258	345	51	210	21	2	73	25	99	388
葉山町	235	25	41	19	3	1		53	8	1	24		3	1	56
寒川町	671	83	57	66	135	66	84	9	27	5	3	1	35	16	84
大磯町	142	25	31	24	3			18	10		3	1	1		26
二宮町	177	28	19	28	31	22		12	3	6	3				25
中井町	112	7	10	11	37	36		1	2						8
大井町	74	40	7	8	9	4		1	2				1		2
松田町	70	11	14	15	11		1	3	1				2		12
山北町	69	23	6	13	1		12	3	10		1				0
開成町	133	34	14	16	47	12		2	2		1		1		4
箱根町	184	38	32	24	36	4		10	1	7	3		9	1	19
真鶴町	73	36	12	11	4			3	1				1		5
湯河原町	315	37	90	63	8	71	2	7	5	5	2	1	2		22
愛川町	2,465	165	38	168	748	837	44	6	124	12	1	74	16	17	215
清川村	26	4	1	4	15			1	1						0

神奈川県民局暮らし文化部国際課調べ

外国人登録者国籍別人員調査表（2010（平成22）年12月31日現在）

全国籍合計 164カ国	171,439	フィンランド	42	コンゴ 共和国	2	コスタリカ	33
	133,661	フランス	715	コンゴ 民主共和国	53	キューバ	23
アフガニスタン	10	ドイツ	951	カーボベルデ	0	ドミニカ共和国	178
アラブ 首長国連邦	10	ギリシャ	44	コロン	0	ドミニカ	5
ミャンマー	419	ハンガリー	43	ベトナム	8	エルサルバドル	13
バレーン	0	アイスランド	7	ジンバブエ	1	グアテマラ	18
ブータン	7	アイルランド	106	エチオピア	34	ハイチ	1
パナマ	931	イタリア	219	エリトリア	0	ホンジュラス	13
ブルネイ	2	キルギス	25	ガボン	4	ジャマイカ	26
カンボジア	1,585	カザフスタン	20	ガーナ	323	メキシコ	213
スリランカ	1,360	リヒテンシュタイン	0	ギニア	24	ニカラグア	16
中国	56,689	ルクセンブルク	4	カンボジア	3	パナマ	9
キプロス	2	ラトビア	3	ギニアビサウ	0	セントルシア	0
東ティモール	8	リトアニア	14	コートジボワール	11	セントビンセント	2
インド	3,441	マルタ	1	ケニア	49	セントクリストファー・ネイビス	1
インドネシア	1,545	モルドバ	17	リベリア	2	トリニダード・トバゴ	9
イラン	600	マドニヤ	2	リビア	21	米国	5,211
イラク	5	オランダ	133	レソト	2	グレナダ	0
イスラエル	48	ルウエー	39	マダガスカル	9	アンティグア・バブダ	0
ヨルダン	9	ポーランド	109	マリ	29	南米	21,885
韓国・朝鮮	33,414	ポルトガル	52	モリタニア	0	アルゼンチン	869
クウェート	1	ルーマニア	233	モロッコ	46	ボリビア	1,018
ロシア	1,308	ロシア	758	マラウイ	9	ブラジル	11,410
シバノ	4	サンマリノ	1	モリシヤス	16	チリ	33
マレーシア	844	スペイン	193	モザンビーク	2	コロンビア	339
モンゴロ	466	スウェーデン	159	ニジェール	0	エクアドル	60
オマーン	2	スイス	157	ナイジェリア	517	ガイアナ	1
モルデビア	3	トルクメニスタン	5	ナミビア	0	パラグアイ	289
ネパール	1,012	タジキスタン	2	ルワンダ	1	ペルー	7,823
パキスタン	1,018	英国	1,749	セネガル	59	スリナム	1
フィリピン	18,249	ウクライナ	181	シエラレオネ	3	ウルグアイ	9
カタール	0	ウズベキスタン	65	ソマリア	0	ベネズエラ	33
サウジアラビア	190	ユーゴスラビア	0	スーダン	7	オセアニア	1,085
シリア	12	アルメニア	1	スワジランド	0	オーストラリア	808
ソマリア	269	アゼルバイジャン	5	セーシェル	0	フィジー	15
タイ	4,030	アンドラ	0	タンザニア	134	キリバス	0
トルコ	191	ケルズア	4	トーゴ	3	マーシャル	2
ベトナム	5,971	スロバキア	6	チュニジア	28	ミクロネシア	6
イエメン	0	スロバキア	12	ウガンダ	39	ニューゼaland	239
パレスチナ	6	ボスニア・ヘルツェゴビナ	5	南アフリカ共和国	50	ナウル	0
ヨーロッパ	6,346	セルビア・モンテネグロ	6	イングランド	67	パプアニューギニア	0
アルバニア	2	セルビア共和国	5	ブルキナファソ	4	パラオ	3
オーストリア	62	モンテネグロ共和国	0	ザンビア	9	ソロモン	2
ベルギー	54	アフリカ	1,646	ジンバブエ	5	トンガ	3
ブルガリア	32	アルゼンチン	35	アンゴラ	3	ツバル	1
バングラデシュ	24	ブルンジ	0	北米	6,656	バヌアツ	0
クワチア	7	ボツワナ	1	パルバドス	1	サモア	6
チリ	23	カメルーン	32	バハマ	8	無国籍	160
デンマーク	45	中央アフリカ	1	ペリズ	1		
エストニア	4	チャド	0	カタ	875		

神奈川県民局くらし文化部国際課調べ

平成22年度 県・市町村外国籍住民相談窓口一覧

相談窓口	対応言語	相談日	相談時間	TEL
神奈川県 (横浜) <かながわ県民センター県民の声・相談室> 〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 かながわ県民センター2F (最寄り駅:JR横浜駅)				
一般相談	英語	第1・3・5火	9:00~17:15 (受付は16:00まで)	(045)324-2299
	中国語	木・第4火		(045)321-1339
	韓国・朝鮮語	第1・3・5月		(045)321-1994
	スペイン語	金		(045)312-7555
	ポルトガル語	水		(045)322-1444
法律相談	英語	第3火	13:30~16:30 (受付は16:00まで)	(045)324-2299
	中国語	第4木		(045)321-1339
	スペイン語	第1金		(045)312-7555
	ポルトガル語	第2水		(045)322-1444
<かながわ労働センター労働相談コーナー> 〒231-8583 横浜市中区寿町1-4 かながわ労働プラザ2F (最寄り駅:JR根岸線石川町駅中華街口(北口))				
労働相談	中国語	金	13:00~16:00	(045)662-1103
	スペイン語	水		(045)662-1166
(財)かながわ国際交流財団 あーすぶらざ外国人教育相談 〒247-0007 横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1 県立地球市民かながわプラザ2階情報フォーラム内 (最寄り駅:JR根岸線本郷台駅)				
教育相談	日本語	木・金・日	14:00~17:00 (受付は16:30まで)	(045)896-2970
	中国語	木		(045)896-2972
	スペイン語	金		
	タガログ語	日		
(川崎) <川崎県民センター県民の声・相談室> 〒212-0013川崎市幸区堀川町580ソリッドスクエア東館2F (最寄り駅:JR川崎駅、京浜急行線京急川崎駅)				
一般相談	英語・タガログ語	第2・4月	9:00~17:15 (受付は16:00まで)	(044)549-0047
	タイ語	第1・3・5月		
(厚木) <県央地域県政総合センター県民の声・相談室内> 〒243-0004 厚木市水引2-3-1 厚木合同庁舎本館1F (最寄り駅:小田急線本厚木駅)				
一般相談	スペイン語	月	9:00~17:15 (受付は16:00まで)	(046)221-5774
	ポルトガル語	火		
インドシナ難民定住相談	日本語(通訳可)	水	9:00~17:15 (受付は16:00まで)	(046)223-0709
法律相談	スペイン語	第3木	13:30~16:30 (受付は16:00まで)	(046)221-5774
	ポルトガル語	第4金		
<かながわ労働センター県央支所> 〒243-0004 厚木市水引11-11-13 厚木合同庁舎分庁舎1F (最寄り駅:小田急線本厚木駅)				
労働相談	スペイン語	木	13:00~16:00	(046)221-7994
	ポルトガル語	月		
(平塚) <かながわ労働センター湘南支所> 〒254-0073 平塚市西八幡1-3-1 平塚合同庁舎別館 (最寄り駅:JR平塚駅北口)				
労働相談	ポルトガル語	第1・3火	13:00~16:00	(0463)22-9343

相談窓口	対応言語	相談日	相談時間	TEL
横浜市				
＜泉区役所区民相談＞〒245-0016横浜市泉区和泉町4636-2（最寄り駅：相鉄いずみ野線いずみ中央駅）				
一般相談	中国語	木	10:00～16:00	(045)800-2334
	ベトナム語	金	10:00～16:00	(045)801-3738
インドシナ難民定住相談	日本語(通訳可)	金	9:00～17:00	(045)801-3738
＜YOKE情報・相談コーナー＞ ※第1・第3・第5土曜日、日曜日、祝日、年末年始は除く				
〒220-0012 横浜市西区みなとみらい1-1-1パシフィコ横浜横浜国際協力センター5F（最寄り駅：みなとみらい線みなとみらい駅）				
一般相談	英語	月～金	10:00～16:00	(045)222-1209 (11:30～12:30は昼休み)
		第4土曜	10:00～12:30	
	中国語	月～金	10:00～16:00	
		第2土曜	10:00～12:30	
	スペイン語	月～金	10:00～16:00	
		第2、4土曜	10:00～12:30	
かながわ外国人教育相談	英語	第4土曜	10:00～12:30	(045)222-1209 (要予約)
	中国語	第2土曜	10:00～12:30	
	スペイン語	第2、4土曜	10:00～12:30	
＜青葉国際交流ラウンジ＞ ※第4日曜日、年末年始は除く				
〒227-0064 横浜市青葉区田奈町76青葉区民センター田奈ステーション内（最寄り駅：東急田園都市線田奈駅）				
一般相談	英語	月～土	9:00～21:00	(045)989-5266
		日、祝	9:00～17:00	
	中国語	水	9:15～13:30	
	ハンガル	土	9:15～13:30	
	スペイン語	水	9:15～13:30	
	タガログ語	第2・4土	9:00～12:00	
＜金沢国際交流ラウンジ＞ ※月曜日・祝日・年末年始、横浜市大が指定する日は除く				
〒236-0027 横浜市金沢区瀬戸22-2 公立大学法人横浜市立大学シーガルセンター2階（最寄り駅：京浜急行線金沢八景駅）				
一般相談	スペイン語	火	13:00～17:00	(045)786-0531
	中国語	水	9:00～13:00	
＜港南国際交流ラウンジ＞ ※第3水曜日、年末年始は除く				
〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー13F（最寄り駅：京浜急行線上大岡駅）				
一般相談	英語	第2・4水	9:00～13:00	(045)848-0990
	中国語	第1・2・3・4火	9:30～13:30	
	ハンガル	第2・4木	9:00～13:00	
	スペイン語	第2・4金	9:00～13:00	
	ポルトガル語	第2・4木	13:00～17:00	
	タイ語	第2・4月	9:30～13:30	
	タガログ語	第1・3木	11:00～15:00	

神奈川県民局暮らし文化部国際課調べ

相談窓口	対応言語	相談日	相談時間	TEL
<港北国際交流ラウンジ> ※第3月曜日・年末年始は除く 〒222-0032 横浜市港北区大豆戸町316-1 (最寄り駅:東急東横線菊名駅)				
一般相談		月～金	9:00～21:00	(045)430-5670
	英語	土	9:00～18:00	
		日、祝	9:00～17:00	
	中国語	木	9:00～13:00	
	ハングル	火	9:00～13:00	
	スペイン語	第3・4土	9:00～13:00	
	タガログ語	金	9:00～13:00	
<つづきMYプラザ(都筑多文化・青少年交流プラザ)> ※第3月曜日、年末年始は除く 〒224-0003 横浜市都筑区中川中央1-25-1 ノースポート・モール5階 (最寄り駅:市営地下鉄センター北駅)				
一般相談	英語 ----- 中国語 ----- ポルトガル語 ----- ドイツ語		不定期	(045)914-7171
<なか国際交流ラウンジ> 第4月曜日、年末年始は休み 〒231-0021 横浜市中区日本大通34 なか区民活動センター内(最寄り駅:JR・市営地下鉄関内駅、みなとみらい線日本大通駅)				
一般相談	英語 ----- 中国語	日～土	10:00～17:00 (火、土は20:00まで)	(045)210-0667
<保土ヶ谷区国際交流コーナー> ※第2月曜日・特別に定めた日は除く 〒240-0004 横浜市保土ヶ谷区岩間町1-7-15 岩間市民プラザ1F (最寄り駅:相鉄線天王町駅)				
一般相談		月～土	10:00～19:00	(045)337-0012
	英語	日	10:00～18:00	
	スペイン語	月	10:00～14:30	
	中国語	水・金	10:00～14:30	
	ロシア語	木	10:00～14:30	

神奈川県民局くらし文化部国際課調べ

相談窓口	対応言語	相談日	相談時間	TEL	
川崎市	<(財)川崎市国際交流協会> 〒211-0033 川崎市中原区木月祇園町2番2号 川崎市国際交流センター(最寄り駅:東急東横線・目黒線元住吉駅)				
一般相談	英語	月～土	10:00～12:00 13:00～16:00	(044)435-7000	
	中国語	火、水、金			
	タガログ語	火、水			
	朝鮮・韓国語	火、木			
	スペイン語	火、水			
	ポルトガル語	火、金			
〒215-8570 川崎市麻生区万福寺1-5-1 麻生区役所 (最寄り駅:小田急線新百合ヶ丘駅)					
一般相談(面談)	中国語	第1・3火	9:30～12:00	(044)965-5100	
	タガログ語	第1・3水	14:00～16:30		
	英語	第1・3木	9:30～12:00		
〒210-8570 川崎市川崎区東田町8 川崎区役所 (最寄り駅:JR/京浜急行線川崎駅)					
一般相談(面談)	中国語	第1・3火	14:00～16:30	(044)201-3113	
	タガログ語	第1・3水	9:30～12:00		
	英語	第1・3木	14:00～16:30		
相模原市	<中央区役所総務課市民相談室> 〒252-5277 相模原市中央区中央2-11-15 (最寄り駅:JR横浜線相模原駅)				
一般相談	英語	第3水	9:00～12:00 13:00～16:00	(042)769-8319	
	中国語	水			
	ポルトガル語	金			
	スペイン語	金			
<さがみはら国際交流ラウンジ> 〒252-0233相模原市中央区鹿沼台1-9-15プロミティふちのペビル2階(最寄り駅:JR横浜線淵野辺駅)					
一般相談	英語	火	10:00～15:45	(042)750-4150	
	中国語	月	10:00～15:45		
	韓国・朝鮮語	水	9:30～15:15		
	ポルトガル語	月	10:00～15:45		
	スペイン語	月	9:30～15:15		
	タガログ語	金	9:30～15:15		
	タイ語	火	10:00～15:45		
	カンボジア語	土	13:00～18:00		
横須賀市 <NPO横須賀国際交流協会> 〒238-0006 横須賀市日の出町1-5 ヴェルクよこすか2F (最寄り駅:京浜急行線横須賀中央駅)					
一般相談(要予約)	英語	月、木	10:00～13:00	(046)827-2166	
	韓国語	木			
	タガログ語	月			
	中国語	火			10:00～12:00
	スペイン語	水			9:00～12:00
	ポルトガル語	金			14:00～17:00

相談窓口	対応言語	相談日	相談時間	TEL
平塚市 <市役所 市民情報・相談課> 〒254-8686 平塚市浅間町9-1 (最寄り駅: JR東海道線・平塚駅)				
一般相談	スペイン語 ----- ポルトガル語 ----- 中国語	火 ----- 水 ----- 第2・4木	9:00~12:00 13:00~16:00	(0463)21-8764
藤沢市 <市役所 市民相談情報センター> 〒251-8601 藤沢市朝日町1-1 (最寄り駅: JR東海道線・小田急線藤沢駅)				
一般相談	スペイン語 ----- ポルトガル語 ----- 英語	月~金 ----- 月~金	8:30~12:00 13:00~17:00 (面談受付) 午前は11:30まで 午後は16:00まで 8:30~12:00 13:00~17:00	(0466)25-1111 (内)2578・2579 ----- (0466)25-1111 (内)2573・2574・2575
<湘南台市民センター> 〒252-0804 藤沢市湘南台1-8 (最寄り駅: 小田急線湘南台駅)				
一般相談(面談のみ)	スペイン語 ----- ポルトガル語	金	8:30~12:00 13:00~17:00 (面談受付) 午前は11:30まで 午後は16:00まで	面談のみ受付
秦野市 <市役所 暮らし安心部広聴相談課> 〒257-8501 秦野市桜町1-3-2 (最寄り駅: 小田急線秦野駅)				
一般相談	英語 ----- ポルトガル語 ----- スペイン語 ----- 中国語	水、木 ----- 火 ----- 水、木 ----- 金	9:00~12:00 13:00~16:00 ----- 9:00~12:00	(0463)82-5111
厚木市 <市役所 地域力推進課> 〒243-0018 厚木市中町3-17-17 本庁舎1階 (最寄り駅: 小田急線本厚木駅)				
一般相談	英語 ----- スペイン語 ----- ポルトガル語	木	13:00~16:00	(046)225-2100
湯河原町 <湯河原町外国籍住民相談コーナー> 〒259-0305 足柄下郡湯河原町城堀57 (最寄り駅: JR東海道線湯河原駅)				
一般相談 (必要時のみ対応)	英語 ----- 韓国語 ----- タガログ語 ----- スペイン語	随時	平日9:00~16:30 (受付は16:00まで)	(0465)63-2111 (内)232

神奈川県民局暮らし文化部国際課調べ

相談窓口	対応言語	相談日	相談時間	TEL
愛川町	<町役場 住民課> 〒243-0392 愛甲郡愛川町角田251-1 (最寄り駅:小田急線本厚木駅からバス)			
一般相談	スペイン語 ----- ポルトガル語	月、水、木、金	13:00~16:00	(046)285-2111 (内)3325

○相談等に伴う通訳を実施

相談窓口	対応言語	対応日	対応時間	TEL
横浜市	<鶴見区役所 戸籍課> 〒230-0051 横浜市鶴見区鶴見中央3-20-1 (最寄り駅:JR京浜東北線鶴見駅、京浜急行線京急鶴見駅)			
区役所業務の案内・通訳	スペイン語 ----- 英語	月~金	10:00~17:00	(045)510-1704
横浜市	<中区役所 戸籍課> 〒231-0021 横浜市中区日本大通35 (最寄り駅:JR根岸線関内駅)			
区役所業務の案内・通訳	英語	月~金	8:45~15:45	(045)224-8296
横浜市	<港北区役所 戸籍課> 〒222-0032 横浜市港北区大豆戸町26-1 (最寄り駅:東急東横線大倉山駅)			
区役所業務の案内・通訳	ポルトガル語 ----- 英語	月~金	10:00~17:00	(045)540-2257
茅ヶ崎市	<茅ヶ崎市文化生涯学習部男女共同参画課> 〒253-0044 茅ヶ崎市新栄町12-12 茅ヶ崎トラストビル4階(最寄り駅:JR東海道線茅ヶ崎駅)			
行政相談に伴う通訳	英・中・ハ・ポ	月~金(予約制)	8:30~17:00	(0467)57-1414
大和市	<(財)大和市国際化協会> 〒242-0018 大和市深見西8-6-12 (最寄り駅:小田急線鶴間駅)			
市役所業務その他の案内・通訳	英語	月~金	9:00~12:00 13:00~17:00	(046)260-5126
	ベトナム語	水	9:00~12:00 13:00~15:00	(046)263-1261
	中国語	第1, 3, 5木曜日	9:00~12:00	(046)263-1261
	タガログ語	第2, 4木曜日	9:00~12:00	(046)263-1261
	スペイン語	火、金	9:00~12:00 13:00~17:00	(046)263-8305 (046)263-1261

2007 年度、2008 年度に神奈川県から委託を受け、当財団がかながわコミュニティカレッジ向けに開発したコースです。

多文化ソーシャルワーク実践者講座

外国籍県民が抱えるさまざまな課題の解決に向けて、文化的背景の違いを踏まえながらケースワークを行うなど、多文化共生の相談役・推進役として活動しているソーシャルワーク実践者のスキルアップを図るための知識等を学びます。

- 実施期間 平成23年1月22日（土）～3月26日（土）全6回（18コマ）
- 定 員 35名
- ※ 受講対象 外国籍住民相談・支援に関わっている方、または、社会福祉職の方、もしくは今後そうした活動を始める予定のある方
(団体受講を希望される場合、カリキュラムの性格上、なるべく同じ方の受講をおすすめします。)
- 受講場所 かながわコミュニティカレッジ講義室（かながわ県民センター11階）
- 受講料 12,600円

<カリキュラム> *原則隔週土曜日の午後に開催（例外日には_____が引かれています。）
各回のまる数字は、コマ数を示しています。

回	日 時	テーマ	概 要	講 師
①	平成23年 1月22日(土) 12:50～13:00	事前説明	受講上の注意事項等	かながわコミュニティカレッジ 事務局
	13:00～14:30	多文化ソーシャルワークのイメージを描く ～演劇を通して学ぶ～	オリエンテーション 講義：人の国際的移動と神奈川の 「多文化」化の現状	慶応大学准教授 柏崎 千佳子 横浜市鶴見区国際サービス員 棚原 恵子
	14:40～16:10		基調「演劇」 ～外国籍住民が直面する課題～	演劇グループ「ヒ・ウチガ」ディレクター セサル ホルダン 池田
	16:20～17:50		ワークショップ：寸劇感想の共有 講義：演劇の中から、ソーシャル ワーク実践のイメージを取り出す	(財)東京都福祉保健財団 高齢者権利擁護支援センター長 川端 伸子 (特非)多言語社会リソースかながわ理事長 聖テレジア病院スーパーバイザー 社会福祉士 鶴田 光子
②	1月29日(土) 13:00～14:30	ソーシャルワークの展開プロセスを学ぶ ～子ども・教育の事例から～	講義：ソーシャルワークの展開 プロセス、面接の基本 講義：外国につながる子どもたちの 支援ニーズ～学校、教育委員 会、関係機関、地域の人材 と連携するためには～	昭和女子大学非常勤講師 岡田 澄恵 県立相模原青陵高等学校 CEMLA (多文化学習活動センター) 担当 高橋 清樹
	14:40～16:10		講義及びグループワーク ジェノグラム (家族図・世代図) の書き方	(特非)多言語社会リソースかながわ理事長 聖テレジア病院スーパーバイザー 社会福祉士 鶴田 光子
	16:20～17:50		事例をもとにジェノグラム作成 まとめ	

回	日時	テーマ	概要	講師
③	2月12日(土) 13:00~14:30	ソーシャルワークの アセスメントを学ぶ ～DV・オーバーステイ の事例から～	フィリピン女性の事例 講義：アセスメント、目標設定 講義：フィリピン女性の社会背景、 DV法、神奈川のNGO情報	(特非) 多言語社会リソースかながわ理事長 聖テレジア病院スーパーバイザー 社会福祉士 鶴田 光子
	14:40~16:10		講義：在留資格外国籍住民の福祉 制度 グループワーク 支援計画の作成(プランニング) I	自助グループ「カワヤン」 代表 サルヴィオ ローズマリー
	16:20~17:50		グループワーク 支援計画の作成(プランニング) II まとめ：受容、自己決定	(特非) 子どもセンターてんぼ 西岡 千恵子 横浜市南福祉保健センター 保護担当係長 大川 昭博
③	2月26日(土) 13:00~14:30	多様な文化を配慮した ソーシャルワークを学ぶ ～高齢者福祉の現場 から～	ベトナム人男性の事例 講義：インドシナ難民支援の現状 講義：オールドカマーの先行事例 から	横浜市泉区外国人相談窓口通訳 トルン ティ トゥイ チャン
	14:40~16:10		講義：「高齢者福祉・医療」を巡る ソーシャルワークについて グループワーク 支援計画の作成(プランニング) I	川崎市ふれあい館館長 三浦 知人
	16:20~17:50		グループワーク 支援計画の作成(プランニング) II まとめ	(特非) 多言語社会リソースかながわ理事長 聖テレジア病院スーパーバイザー 社会福祉士 鶴田 光子
③	3月12日(土) 13:00~14:30	演劇を通して当事者理 解を学ぶ ～労働と医療の現場か ら～	講義：外国籍住民の労働問題、 神奈川の労働問題支援機関 と各機関の機能、外国籍住民 への就労支援 講義：外国籍住民の医療問題 (健康保険未加入者の問題、 通訳支援のあり方)	筑波大学大学院准教授 浦野エジソン 演劇グループ「ピロ・ウチカ」ディレクター セサル ホルダン 池田
	14:40~16:10		ペルー人男性の事例 グループワーク 当事者理解のための手法としての 演劇(グループごとの寸劇作り) I	横浜市鶴見区国際サービス員 棚原 恵子
	16:20~17:50		グループワーク 当事者理解のための手法としての 演劇(グループごとの寸劇作り) II まとめ	(特非) 多言語社会リソースかながわ理事長 聖テレジア病院スーパーバイザー 社会福祉士 鶴田 光子
③	3月26日(土) 13:00~14:30	地域社会へのソーシャ ルワーク スーパービジョン (対人援助法) 全体のふりかえり	講義：地域社会へのソーシャルワーク 講義：ストレスマネジメント、スーパ ービジョン	横浜市鶴見区国際サービス員 棚原 恵子
	14:40~16:10		講座のふりかえり グループ毎にふりかえり結果の 共有	自助グループ「カワヤン」 代表 サルヴィオ ローズマリー
	16:20~17:50		ふりかえり結果の発表 まとめ	(特非) 多言語社会リソースかながわ理事長 聖テレジア病院スーパーバイザー 社会福祉士 鶴田 光子

※カリキュラムについては、講師の都合等により内容を変更する場合があります。

外国籍県民かながわ会議・NGO かながわ国際協力会議の関連提言

■NGO かながわ国際協力会議

第 4 期提言（2006（平成 18）年）

○外国籍県民の人材育成と職域の拡大

提言 1 外国籍県民が地域社会の一員として参加することはもとより、地域の貴重な社会資源となるよう、人材育成と職域の拡大を進め、活躍の場を増やす。

○多文化ソーシャルワーカーの育成

提言 2 多文化共生に関する知識や経験を持ち、在住外国人の抱える様々な問題に対応できる人材を育成する。

第 6 期提言（2010（平成 22）年）

提言 4 多文化ソーシャルワーカー養成の充実とそのしくみ作り

神奈川県は、外国籍県民が抱える様々な問題に対応するため、多文化ソーシャルワーカーの育成を継続し、充実させる。さらに、多文化ソーシャルワークのしくみを作り、外国籍県民も含めた担い手の地位確保を行う。

■外国籍県民かながわ会議

第 2 期提言（2002（平成 14）年）

○相談体制の充実について

提言 19 教育やDV（ドメスティック・バイオレンス）などについて、外国籍県民が気軽に母語で相談ができるようにするなど、外国籍県民の立場に立った相談システムの整備を推進する。

第 3 期会議提言（2004（平成 16）年）

○外国籍県民のための総合相談窓口の設置について

提言 1 外国籍県民などによる外国籍県民のための総合相談窓口を設置する。

提言 2 県や市町村、関係諸機関は総合相談窓口の情報提供を行い、総合相談窓口の情報提供機能を支援する。

第 6 期提言（2010（平成 22）年）

提言 5 総合相談窓口の設置又は検討会の設置について

外国籍県民が困ったときに少しでも早く問題解決に近づけるよう、単一の番号に電話を掛けると適切な相談窓口を自動音声で案内する「外国籍県民のための総合相談窓口」を設置（提供）する。

又は、より機能的な総合相談窓口づくりやワンストップサービスの仕組みづくりのため、外国籍県民を含めた検討会を設置する。

かながわの多文化ソーシャルワークの推進に向けて
- 多文化ソーシャルワーク検討事業報告書

編集・発行 財団法人かながわ国際交流財団

E-mail tabunka@k-i-a.or.jp

URL <http://www.k-i-a.or.jp/>

2011 年 2 月

本事業は、財団法人自治体国際化協会 「平成 22 年度地域国際化施策支援特別対策事業」
の助成を受けて行われました。