

## あいち多文化共生センターと外国人相談の現状

公益財団法人愛知県国際交流協会  
あいち多文化共生センター

### ●あいち多文化共生センターと多文化ソーシャルワーカーの紹介

(公財)愛知県国際交流協会の内に開設された、あいち多文化共生センターは一定の条件を満たす在住外国人が日本人と同じ制度やサービスを利用でき、本県で安心して暮らすことができるよう、多文化ソーシャルワーカーが日常生活に必要な情報を多言語(\*1)で提供しています。また、複雑な問題を抱える相談者に対しては、関係する市町村や市町国際交流協会、関係行政機関、NPO等と連携して、問題解決あるいは軽減に向けた自立支援を継続的に行っています。

多文化ソーシャルワーカーとは、「外国人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、ソーシャルワークの専門性を生かし、相談から解決まで継続して支援する人材」のことをいいます。問題を抱えている外国人に寄り添いながら、問題の緩和や解決に向けて支援をし、必要としている関係機関やサービスにつながりけるようにサポートしています。

そのほか、専門的なアドバイスが必要な問題を抱える外国人には、無料の弁護士相談(\*2)を実施するとともに、名古屋出入国管理局や愛知労働局、愛知県との連携により在留関係、労働関係、消費生活関係の専門相談(下記14言語)も実施しています。

さらに、日頃から外国人に対する相談・情報提供及び支援活動に関わる相談担当者の資質向上を図り、情報交換とネットワーク作りの場を提供し、県内各地域において外国人向け相談業務が円滑に行われるようにするため、外国人相談窓口及び各種専門機関等の相談員向け研修会を開催しています。

### ●多文化ソーシャルワーカーによる相談情報提供及び支援

◇ 相談日時：月曜日～土曜日 10:00～18:00

※国民の祝日に関する法律に規定する休日及び年末年始

(12月29日から翌年1月3日まで)を除く。

◇ 対応言語(\*1)：ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語／タガログ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タイ語、韓国語、ミャンマー語、ロシア語、ウクライナ語、日本語 計14言語

◇ 相談方法：対面、電話、メール、SNS(LINE、Messenger)

### ●外国人のための無料弁護士相談(予約制)

◇ 日時：第2及び第4金曜日 13:00～16:00

◇ 対応言語(\*2)：ポルトガル語、スペイン語、英語、中国語、フィリピン語／タガログ語、ベトナム語

●外国人のための専門相談（予約制）

- ◇ 在留関係： 第3水曜日 13:00～17:00
- ◇ 労働関係： 第2月曜日 13:00～17:00
- ◇ 消費生活関係： 第4月曜日 13:00～16:30

※対応言語については\*1と同じ。

●相談員のための多文化ハンドブック

外国人住民がより充実した行政サービスを受けることができるようにするため、当協会に寄せられた相談事例をもとに、外国人特有の問題やその背景となる各国事情、相談対応のポイント等を含めた相談対応冊子を作成し、市町村・市町村国際交流協会、社会福祉関係機関等の相談窓口へ配布しています。「結婚・離婚編」、「子どもの教育編」「社会福祉編 上巻・下巻」の4冊があり、今年度は子どもの教育編を改定発行予定です。



結婚・離婚編  
(2024年3月発行)



子どもの教育編  
(2021年3月発行)



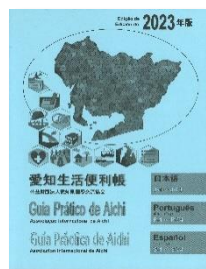
社会福祉編 上巻  
(2022年3月発行)



社会福祉編 下巻  
(2023年3月発行)

●愛知生活便利帳

愛知県で生活をしている外国人住民や外国人相談担当者に役立つよう、在留手続き、労働、結婚・離婚、出産・育児、教育をはじめ日常生活に関する生活情報を集めた冊子を作成しています。隔年で、英語・中国語版、ポルトガル語・スペイン語版を作成し、日本語も併記することで、制度やサービスの説明をする際に関係機関の方の指差しツールとしても活用できます。



ポルトガル語・スペイン語版  
(2023年9月発行)



英語・中国語版  
(2023年3月発行)

## ●寄せられる相談内容と対応について

あいち多文化共生センターは、外国人に関するよろず相談の場です。センターには、在留資格の手続き、労働トラブル、健康保健制度、生活困窮、母子家庭の生活問題、教育・進学、結婚・離婚の手続き、DV、交通事故など、外国人について多種多様な相談が入ってきます。外国人本人からだけでなく、外国人の周囲の日本人や行政を始めとする各種機関からの問い合わせも多くあります。

相談の 9 割は情報提供です。制度の概要や手続きを説明したり、専門の相談機関を紹介するだけで終わるものが多いですが、中にはいくつもの問題が重なって、単なる情報提供や助言だけでは解決が難しいと思われる相談もあります。初回の相談の後もし引き続きサポートが必要と思われ、かつ相談者からの希望がある場合には、多文化ソーシャルワーカーが継続的な支援をします。

相談者が必要な関係機関やサービスにつながり、自立した生活ができるよう、相談者と関係者との間で関係を構築し、問題を解決するサポートを行います。そのために、時には現場に出向く形の「同行支援」を行ったり、文化的背景を説明したり、相談者の思いを代弁するなど、主に言語面での支援を行います。また、必要に応じて、関係機関に対し相談者の母国の状況も理解してもらうように働きかけるとともに、相談者が日本の機関や制度を正しく理解し、それらを活用することで安心した生活ができるように支援します。

最近では、障害に関する相談、DV、子どもの教育に関する相談が多く寄せられています。1990 年代に来日した中長期在留者は主に永住者、定住者ですが、滞在期間に比例して確実に高齢化しており、年金や介護の相談も少しずつ増加しています。今後ますます、外国人の高齢化に関連する相談が増えてくることが推測されます。

## ●メンタル的な問題を抱えている相談者の対応から感じたこと

在住外国人の増加に伴ってメンタル面に不調を抱えた外国人の相談も多くなっています。当初の主訴が別の問題から入る場合でも、話を聞いていくうちに、メンタル不調の可能性を感じることもあります。その場合、当事者からの相談だけでは、話が混乱している状態が続き全体像を把握しにくい時があります。そのため、相談者に対して傾聴を意識し、相手の話を共感的に受止めて安心感をもってもらえるに対応するよう心がけています。

継続的支援で関わっていく中で、多文化ソーシャルワーカーが、単なる通訳として認識され本来の役割が浸透していないこともあります。その後の展開の中で支援機関の一つとして認識されにくく、連絡が来ないことや結果が知らされないことも少なくありません。また逆に外国人の相談窓口としてすべてをフォローしてくれる機関と誤解されることもあり、負担感がある場合もあります。

他にも、明らかにメンタル的な問題を抱えていて医療的なフォローが必要であると思われる人が、本人に問題意識がないため精神保健の相談窓口につながっていかず、もどかしい思いをすることもあります。

このようにメンタル的な相談については、複雑なケースが多いため、あいち多文化共生センターと医療や福祉の関係機関との連携が必須であると感じています。

●さいごに

対応に困ることがあればぜひお問い合わせください。抱えている状況や想いは一人ひとり違うので、対応の仕方も一つではありません。日本人も外国人も同じ「人」であり、外国人という属性でとらえるのではなく、かけがえのない一人の人であるということを忘れな  
いで欲しいと思います。