

特集

# 外国人相談のあり方について

日本に居住する外国人の数は年々増え続け、文化や言語、習慣の違いから来る生活上のさまざまな問題に直面する外国人も少なくない。しかし、相談者の国籍や言語、抱える問題も多様化する中で、地域によっては十分な相談窓口が整備されておらず、相談窓口の充実が課題となっている。

そこで、外国人相談窓口として機能している団体の取組みや相談業務を行う際の留意点などについて報告していただいた。

特集

## 1 外国人相談に求められる人材育成と体制の充実化

日本福祉大学社会福祉学部准教授 石河 久美子

### はじめに

日本に居住する外国人の増加・多様化に伴い、外国人が日本の地域社会で生活する上で抱える問題も多様化・複雑化してきている。これらの外国人の問題に対応するため、各自治体や国際交流協会などで外国人相談窓口を設ける所も増加し、独自の取組みや工夫が実践されている。また、外国人を支援するNPOやボランティアグループ、日本語教室などでもさまざまな活動が行われている。しかし、外国人に対する相談体制は、急増するニーズに追いついておらず、量・質ともにいまだ極めて不十分というのが現状であろう。

そのような状況の中で、外国人の支援の担い手の人材として「多文化ソーシャルワーカー」の必要性が指摘されるようになってきている。

本稿では、外国人の抱える問題の背景を踏まえた上で、あるべき支援体制のあり方について検討する。特に、多文化ソーシャル

ワーカーを中心とする人材育成の必要性および支援の枠組み形成の必要性について言及したい。

### 外国人の現状と問題の背景

日本に居住する外国人の数は増加の一途をたどっている。この背景には、従来から日本に住むオールドカマーの韓国・朝鮮、中国系の人たちに加え、ブラジル、ペルーなどの南米諸国からの移住労働者、日本人と結婚して定住するフィリピン、中国などのアジア諸国からの日本人の配偶者といったニューカマーの目覚ましい増加がある。これらのニューカマーの特徴として、一過性の滞在者でなく、滞在が長期化、定住化した日本社会の生活者であることが挙げられる。また、男女いずれも二〇〇〇年代の年齢層に集中していることから、彼らが日本で結婚、出産、子育てを経験することも増えている。その過程で国際結婚家族や外国人家族の中で、さまざまな夫婦、親子間の問題や教育の問題が生じている。

## 外国人相談のあり方について

国際結婚の数は増加を続けているが、その内訳を見ると、圧倒的にアジア系外国人女性と日本人男性の組み合わせが多い。外国人妻の中には、言語、文化、習慣の違いなどから結婚生活に悩みを抱える者や、ドメスティック・バイオレンスや夫の浮気に耐えかね離婚を考える者も増えてきている。また、自分は日本語が不十分なのに子どもは日本語しかしゃべらないため母子のコミュニケーションが取れない、日本での子育てや教育に自信が持てないといった悩みを持つ者もいる。

南米からの移住労働者の家族では、出稼ぎを伴う親と共に日本にやってきた外国人児童の教育問題が深刻化している。親自身の日本語力の不足や生活の余裕のなさ、いづつ母国に帰るのか見通しのつかない生活、不安的な家庭環境といった状況の中で不登学、不登校児童が増加している。また、子どもの方が日本語能力に優れ、日本の事情が分かるため、子どもの非行をコントロールできない場合もある。

冒頭でも述べたように自治体や国際交流協会の外国人相談窓口は増加したが、大部分は単発的な生活情報提供が中心であり、ここに挙げたような滞在の長期化・定住化に伴う複雑な家族問題に対して継続的な支援を行う体制にはなっていない。もちろん、基本的な生活情報提供支援は重要であり、さらなる多言語化の普及や広報活動の工夫が望まれる。しかし、それと並行して外国

人の複雑化・多様化する生活・家族問題に対応する専門的な支援者の育成とその支援者を活用する体制づくりが求められる。

### 外国人相談の支援の担い手 —多文化ソーシャルワーカー—

総務省の「多文化共生の推進に関する研究会報告書」（二〇〇六年）には、外国人に対して専門性の高い相談業務を行う人材として、「多文化ソーシャルワーカー」の育成の必要性が指摘されている。「多文化ソーシャルワーカー」とは、外国人の多様な文化的・社会的背景を踏まえて彼らの相談に当たり、問題解決に向けてソーシャルワークの専門性を踏まえて支援を行う外国人相談の支援の担い手といえよう。

それでは、ソーシャルワークの支援の専門性は何を意味するか。ソーシャルワークとは、簡単にいつてしまえば、「人」が生活をする上で問題を抱えている場合、問題解決に向けて、「人」へ働きかけるだけでなく、「環境」にも働きかける支援の方法である。ここでいう「環境」とは、家庭環境、職場環境、学校環境、近隣の環境など多様な意味合いを持つ。例えば、ブラジル人の児童が不登校になっている場合、その児童本人に働きかけるだけでなく、両親に面接を通して働きかける、学校と連絡を取り児童が学校に行きやすい状況づくりを整えるなど、家庭環境や学校環境に働きかけたりする。また夫からドメスティック・バイオレンスを受け

離婚を考えている外国人女性を面接やカウンセリングで励ましたり、情緒的にサポートするだけでなく、シェルターや家庭裁判所等の必要とされる社会資源につなげるなどの支援を行うこともソーシャルワークである。

「多文化ソーシャルワーカー」は大きく分けて二つのタイプが考えられる。一つは外国人当事者の言語・文化に属し、日本の文化や言語にも精通する人材、例えば、ブラジル人で日本に長く住み、日本語もポルトガル語も堪能で両方の文化が分かり、ブラジル人コミュニティからも信頼されている人などが挙げられる。

もう一つのタイプは、日本人であるが、多様な文化的背景を持つ外国人の相談に対応できるワーカーである。必ずしも他の国の言語に精通していなくても、外国人コミュニティや支援組織と連携し、日本の価値観や基準のみにとらわれず、柔軟で文化的に繊細な対応能力を持つことが求められる。

このような「多文化ソーシャルワーカー」が、自治体や国際交流協会、外国人支援NPO、ボランティア団体等で活躍できる支援体制が望ましい。

### 「多文化ソーシャルワーカー」の育成

「多文化ソーシャルワーカー」として機能するためには、まずは、ソーシャルワークの基本的な専門知識や技術・方法、価値などを身につける必要がある。知識としては、基本

的な社会保障制度や社会福祉サービスについての知識、医療・保健システムの知識、社会資源についての知識などが挙げられる。技術・方法としては、基本的なコミュニケーションスキル、相談面接技法、人や社会資源をつなぐネットワーキング能力などが求められる。また、問題が何であるかを的確に見極め、問題の解決に向けて適切な社会資源に結びつける力も必要である。ソーシャルワーカーとしての価値を形成することは、自分の価値を相手に押しつけず、ケースにのめりこみすぎないようにするためにも大切である。

次に、多様な文化的背景を持つ外国人に支援者として対応できる能力が求められる。相手の文化を理解し尊重するとともに、自文化のものさしで相手を決めつけない文化的繊細さや柔軟さを持つ必要がある。また、在留資格や入管法、移住労働者の労働環境、異文化にかかわるメンタルヘルスなど外国人の問題にかかわる固有の知識の習得も重要である。

それでは、これらの専門性や多文化への対応能力をすべて身につけた「多文化ソーシャルワーカー」が実際に外国人相談を行っているかという点、またほとんど存在しないというのが実態であろう。しかし、外国人相談にかかわる自治体職員や国際交流協会職員、日本語教育支援者やボランティアの人たちの中には、日々の実践の中の工夫や知識の蓄積を通して「多文化ソーシャルワーカー」に近い実践を行っている人たちも

存在する。これらの人たちに研修のような形でより体系的に、「多文化ソーシャルワーカー」としての専門性を習得してもらい、より効果的な相談支援が実践できるシステムが必要であろう。

愛知県では、都道府県レベルでは初めての試みとして、二〇〇六年「多文化ソーシャルワーカー」養成事業を立ち上げた。既に地域で外国人支援活動に携わっている日本人および外国人当事者を対象として、現在の業務を実践する上でのスキルアップをはかり、七週間計四二時間の研修を行った。内容としては、今まで実践智を基盤として行ってきた業務をソーシャルワークの枠組みでとらえなおし、先に述べたようなソーシャルワークの知識・技術・価値を習得することを中心としたものである。このような取組みが各地で広がることが相談の質の向上につながるかと考えられる。また、これらの研修は一回で終わらせず、フォローアップの継続研修を行うことも必要である。

## 多文化ソーシャルワーカー 活用の支援枠組みの 形成に向けて

「多文化ソーシャルワーカー」が活躍していくためには、まずは雇用体制が整備されることが重要である。外国人相談支援は嘱託業務であったりボランティア活動の一環であったりと、概して身分が不安定な場合が多い。研修等を通して相談者としての専門性

を獲得することと並行して、彼らの雇用体系がより安定したものになることが望まれる。特に外国人当事者が自分の文化や言語、能力を生かし「多文化ソーシャルワーカー」として身分を保証され、安定した生活を送ることが可能になれば、後に続く外国人たちにとっても役割モデルとして励みになる。

また、組織レベルの職員の理解と連携も必要である。組織の中で「多文化ソーシャルワーカー」を一人雇ったからといって外国人のことを丸投げするのではなく、組織や部署全体で外国人の問題に関心を示し、「多文化ソーシャルワーカー」を理解し、支えていく必要がある。

## おわりに

今後、ますます日本に居住する外国人は増加することが予測され、「多文化ソーシャルワーカー」のような専門性を持った相談支援者が全国的に普及することが望まれる。また、地域により外国人の数や国籍、日本にやってきた経緯はさまざまである。各地の固有性に見合った支援者の育成方法や相談体制のあり方の工夫が求められる。

〈参考文献〉

石河久美子『異文化間ソーシャルワーカー―多文化共生社会をめざす新しい社会福祉実践』川島書店 二〇〇三年  
石河久美子「多文化ソーシャルワーカー育成の必要性―求められる能力・役割とは」『国際人流』第三三三三三号 二〇〇六年  
総務省「多文化共生の推進に関する研究報告書―地域における多文化共生の推進に向けて」二〇〇六年



## 2-1 相談員に求められる カウンセリングスキル

(有)女性ライフサイクル研究所 前村 よう子

### はじめに

タイトルに「カウンセリングスキル」とあるが、本稿は、皆さんにカウンセラーになることを求めたものではない。業務上、誰かからの相談を聴く可能性のある立場の方々に知っておいていただきたいリスニング（傾聴）の基本や技術（コツ）をお伝えし、その中からご自身が使えるような内容を活用していただくことに主眼を置いている。

また、この基本や技術は、業務外でも活用できる。例えば、パートナーや子どもとの関係をよりよいものにしようと試みる時、「聴き上手」であることは役立つだろう。

### リスニングのための 基本的な態度

#### (1) 共感

リスニングは傾聴の作業であるから、相手の話を一生懸命に聴こうとするのは当然だが、その時に大切なのが、相手に「共感」したいという気持ちである。ここで注意が必

要なのは、「共感」は相手と同じ土俵に立ち、その感情に近づこうとする試みであり、「同情」ではないということだ。「共感」と「同情」は似ている感情だが、少し異なる。その違いは、こちら側の目線の違いだとも言えよう。「共感」は、例えば、「私もあなたと同じような状況になれば、同じような哀しさ、苦しき、辛さを味わうことだろう。他人事ではないな」と、相手の思いをあたかも自分のことのように感じるし、感じたいと思いつながらの作業である。けれど「同情」の場合は、「確かに今のあなたの状況は苦しいでしょうね、辛そうだね、でも、私には起こりえない状況。大変そうね。私じゃなくてよかった」と、少し上から目線を下ろすかのような感じといえよう。

このように、「同情」にならないように、「共感」の姿勢で相手の話を聴くのは大切である。しかし、注意が必要なのは、「あたかも自分のように感じる」ということであり、相手の感情を乗っ取らないということだ。例えば、相手がその感情を言葉にしていなのに、「悔しいでしょう、悔しくないわけ

がないよね。悔しいに違いないよね。あー悔しい」と相手より先走って、相談を聴いているこちらが先に悔しがってしまうことで、相手は本当の自分の感情に目を向けることができなくなるのである。

#### (2) 自己一致

誰かの話を聴こうとする前に、準備段階として「私自身の価値観・感情」に目を向ける必要がある。私はどんなことやものが「好き」なのか「嫌い」なのかから始まり、どんな話や相手が「苦手」なのか「得意」なのか、対立する二者が登場する話であれば、どちらに共感しやすいか等、書き出してみよう。例えば、相手から「私は子どもに暴力をふるってしまっている」という話を聴く時には、「虐待」に対して日ごろから自分自身がどう考え感じているかが大切になる。私は「被害者の子どもにしか共感できない」のか、「手を挙げざるを得ない親の立場にも共感できる」のか、「そもそもそんな話は端から聴きたくないの、今すぐにも耳をふさぎたい」のか等々の自分の本音に、ぜひ耳を傾けてみてほしい。そして、どうしてそういう本音を抱くようになったのかも少し考えてみてほしい。

自分に向き合うことなく、私たちは誰かに向き合うことはできない。自分自身の心の声を傾聴できないのに、誰かの話を傾聴することができるかどうか、一目瞭然である。

#### (3) 受容

無条件に、積極的に相手とその話に関心



## 外国人相談のあり方について

特集

2

2-2

地域国際化協会の外国人  
相談業務の現状と課題

(財)自治体国際化協会地域支援課

## はじめに

近年の各地域における外国籍住民数の増加および定住化に伴い、外国籍住民から寄せられる相談の内容は高度化、複雑化、かつ長期化の傾向にある。

従って、外国人相談事業の相談員は、高度な語学力はもちろんのこと、それ以上に求められる能力や専門知識が多様化している。具体的には、法律やDV、労働、医療、福祉、税金など、市民生活に欠かせないシステムや、在留資格などの制度に対する理解がなければ、それぞれの分野の専門機関に相談を取り次ぐことができない。また、相談者と信頼関係を築くためにも、コミュニケーションの取り方や話の聞き方、文化や価値観の違いを理解し、柔軟に対応できる能力など、カウンセリングのノウハウも必要となっている。

さらに、相談内容の高度化、外国人住民の広範囲における定住化に伴い、地域国際

化協会が単独で解決できる相談も少なく、その地域の専門分野の関係機関やNPOなど民間の支援団体などとのネットワークを構築し、うまく役割分担をしていくことも急務となっている。

地域国際化協会の  
外国人相談窓口  
寄せられる相談の現状

全国ほとんどの地域国際化協会では、外国人相談窓口を開設している。窓口では日本語と外国語の両方を解する相談員を設置し、日常生活に関する内容から、専門的な内容まで幅広く対応している。また、弁護士会や行政書士会、入国管理局等と連携して、法律相談や在留資格に関する相談、税金や保険、メンタルヘルスなど、各専門家に無料で相談できる専門家相談会を設ける協会も増えている。

各協会に共通して寄せられる主な相談は、住宅をめぐるトラブル、国際結婚・離婚に関する手続きやトラブル、在留資格の申請

に関する質問、交通事故、子どもの教育など、より複雑かつ長期化する相談が増えてきている。また、異文化ストレスなどから、心の病を抱える外国人相談者も目立つようになってきた。

相談言語は、英語のほか、各地域における外国人の母語の比率に応じて設置されている。例えば、留学生や研究者が多い地域では、英語や中国語、韓国・朝鮮語による相談が多く、日系人が多い地域ではポルトガル語やスペイン語による相談の需要が圧倒的に多い。研修生や日本人配偶者の多い地域では、タイ語やフィリピン・タガログ語などを話す住民も多く、また、中国から帰国した残留婦人、残留孤児とその家族に対しては、中国語（特に中国東北部の言葉）による対応の必要性も増加している。

相談員は地域国際化協会の職員や、専門相談員、ボランティアスタッフなど、各協会によって異なる。しかし、どの立場であつても相談員は一律に、通訳やカウンセリング、あるいは法律や行政の仕組み等について特別な講習を受けて採用されたわけではないので、相談に対する回答や解決方法に一貫性がなかったり、判断に迷ったりすることも多い。また、とりわけ深刻な相談を受けた相談員が、その対処の方法や解決策について誰にも相談できず一人で抱え込んでしまったり、一人で悩んだり、燃え尽きたり（バーンアウト）してしまうケースも少なくない。



## 地域国際化協会職員向け 国内研修

地域国際化協会連絡協議会では、二〇〇七年七月五日（木）および六日（金）の二日間にわたり、外国人相談事業をテーマとした研修会を行った。全国の地域国際化協会から、相談事業の担当者、および実際に窓口で対応している相談員を中心に約六〇名が参加した。

研修では、まず「相談員に求められるカウンセリングスキルと心構え」と題し、(有)女性ライフサイクル研究所の前村よう子氏による講義が行われた。講義では、相談者の話を聴くときの基本的な態度や心構え（聴いてよいことと注意すべきこと、相づちや

座る位置など）について学び、また相談員がバーンアウトしないためのストレスマネジメント法についてのアドバイスがあった。

続いて、東京労働局より労働基準法の概要について、また「国際結婚を考える会」より国際結婚・離婚にかかわる制度や現状についての講義が行われた。

さらに、相談を受ける際のガイドライン（基準）や、関係機関とのネットワークづくり、あるいは外国人コミュニティとの連携による相談体制づくりについて、(財)長野県国際交流推進協会、(財)群馬県観光国際協会および(財)新宿文化・国際交流財団からそれぞれ事例発表が行われた。また研修後には交流会を設け、参加者同士が日ごろの業務に関する情報交換や悩みを共有し、交流を深めた。

同研修の詳細は、以下のページを参照いただきたい。

[http://rileamember.clair.or.jp/jigyoh119\\_domestic.html](http://rileamember.clair.or.jp/jigyoh119_domestic.html)

### 今後に向けて 取り組むべき課題

相談内容について守秘義務が課せられることは当然ながら、相談員同士で悩みを共有したり、スーパードバイザーを置いたりするなど、相談員自身のケアも重要となってきた。広域での相談員同士のネットワークを設け、情報交換や交流

を積極的に行っていきける場がこれからも必要である。

本協会地域支援課では、各協会における相談事例を蓄積し、相談員であれば誰でも閲覧できる「外国人住民相談相互支援全国シstem」の開発を進めている。

また各地域には、日本人配偶者や定住・永住者など日本滞在歴の長い外国人住民も多い。外国人住民を一方的に支援される側に据えるのではなく、支援する側へ巻き込んでいく試みも必要である。外国人住民が支援の側に参画すれば、相談員が異国での生活に伴う不安や悩みに共感することができ、相談者の信頼を得やすくなる。

私たちの日常生活においては、災害や事故など思いもかけぬトラブルに巻き込まれたり、結婚や就職など人生の節目において必要な手続きが発生したり、いつでも支援や情報が必要とする状況下に置かれる場合がある。普段は日本人と同じように普通に市民生活を送っている外国人住民が、支援や情報が必要とする場合に、言葉や文化、習慣の違いなどで利益を被ることがないように、これからも外国人相談窓口のさらなる充実が求められるであろう。



↑教育相談の様子



↑教育相談の様子

## 外国人相談のあり方について

特集 **3**

# 3-1 子ども多文化共生センター における教育相談について

兵庫県教育委員会 子ども多文化共生センター

### はじめに

兵庫県教育委員会は、二〇〇〇年に「外国人児童生徒にかかわる教育指針」を策定し、外国人児童生徒の自己実現を支援するとともに、すべての児童生徒に「豊かに共生する心」をはぐくむ、子ども多文化共生教育を推進している。

二〇〇三年一〇月、県立国際高等学校内に「子ども多文化共生センター」（以下、センター）を開設し、指導主事と子ども多文化共生コーディネーターを配置した。センターでは、多文化共生に関する情報提供や学習資料



↑子ども多文化共生センター

等の閲覧・貸出、母語が話せる子ども多文化共生サポーター（以下、サポーター）派遣の調整、子ども多文化共生ボランティアの紹介、外国人児童生徒等にかかわる教育相談などを行っている。

### 教育相談（二〇〇六年度（平成一八年度））の状況

電話、面談、電子メールによるセンターでの教育相談をはじめ、県内六会場出張教育相談を実施している。相談者が日本語の支援を必要とする場合は、通訳をつけている（事前予約が必要）。

- (1) 実施日時／平日および第一土・日曜日 九〜一七時
- (2) 対象者／外国人児童生徒や保護者、教育関係者等
- (3) 相談件数／四五七件
- (4) 相談者／教育関係者（二七〇件）、サポーター（二六五件）、外国人児童



↑センターのイメージキャラクター「テラたま」

### 教育相談から見えてくる課題および対応

- (1) 生徒・保護者（二二件）等
- (2) 相談内容／子ども多文化共生教育（八九件）、進路指導（三二件）、日本語指導（二八件）等
- (3) 出張教育相談／神戸市、姫路市、豊岡市、加西市で実施

(1) 外国人児童生徒の急な転入に伴う支援の方法が分からないという相談。

初期の対応については、「学校生活ガイド」を七言語で作成し、学校生活の概要を説明している。日本語指導については、日本語指導研究推進校の取組みをまとめて指導資料を作成し、日本語指導のあり方を説明している。学習支援のあり方については、センターにある日本語や母語等に関する指導資料を紹介し、支援を行っている。

(2) 転入および進路に関する情報を教えてほしいという相談。

「就学支援ガイドブック」を八言語で作成するとともに、神戸、姫路の二カ所ですぐ支援ガイダンスを開催し、就学支援の取組みの充実を図っている。

(3) サポーターとしての支援のあり方について、学校関係者を含めて共通理解ができていないので戸惑っているという相談。

支援のあり方について、サポーターと学校関係者が十分に協議・情報交換をするよう助言している。



年度当初に、子ども多文化共生研修会を開催し、教育事務所担当者、市町教育委員会担当者、学校管理職（教頭等）およびサポーターが出席し、子ども多文化共生教育の組織的・計画的な取組みについて研修を行っている。



↑日本語や母語に関する指導資料

今年度、サポーターネット（サポーターによる交流会）を毎月開催し、支援のあり方について意見交換を行い、支援スキルの向上を図るとともに、その内容を「Q & A」にまとめ、公表する予定である。

(4) 日本語指導や母語教育支援等に役立つ学習資料や翻訳資料等を教えてほしいという相談。

指導方法を助言し、それに適した教材、資料等の紹介をしている。

特に、中国、韓国、ベトナム、フィリピン、ブラジル、ペルー、インドネシア等母語の教科書や日本語の指導書・資料、玩具等の体験学習に役立つ教材の充実を図るとともに、学校で作成された資料等の収集および情報発信を行っている。

## ネットワークを生かした取組みの推進

教育相談に寄せられたさまざまな課題の

解決に当たっては、担当者だけでなく、学校の組織的・計画的な取組みが求められる。また、学校の個別的な取組みだけでは限界がある。学校を核に、センター、関係機関・団体、地域、家庭、企業、大学、外国人学校等とのネットワークを構築し、それぞれの長所を生かした総合的な取組みを今後とも推進していきたい。

## 特集3 3-2 外国人相談対応への姿勢と今後の展望

(財)茨城県国際交流協会交流推進課長 岩本 郁子

### 茨城県に居住する外国人

茨城県には、二〇〇六年一二月末現在百四〇カ国から五万三四七八人の外国人登録者数があり、全国的には一〇番目に外国人居住者が多く、総人口の一・八%を占めている。国籍別にみると、全国平均に比べ、いわゆるニューカマーの居住者が多いことが分かる（別表1）。在留する目的として特徴的なのは、「日本人の配偶者等」の資格を得

て国際結婚による在留が多いこと、日系人の就労者が「定住者」として滞在していること、また、JICA 筑波に政府招へいの研修生が来県していることに加え、JITCO 支援の研修生が、農業、漁業、縫製業他幅広い分野で受け入れられており、継続して技能実習生として数多く就労していること等が挙げられる。また、筑波研究学園都市や原子力研究所関連の研究者が多く、全国の「研究」資格の三分の一を占めているというのも本県の特徴である。

〈問合せ先〉  
子ども多文化共生センター 担当：樋口、岡本  
〒659-0031  
兵庫県芦屋市新浜町1-2 県立国際高等学校内  
TEL 0797-3545367  
FAX 0797-3545388  
Email: mc-center@hyogo-c.ed.jp  
HP: http://www.hyogo-c.ed.jp/mc-center/

# 外国人相談のあり方について

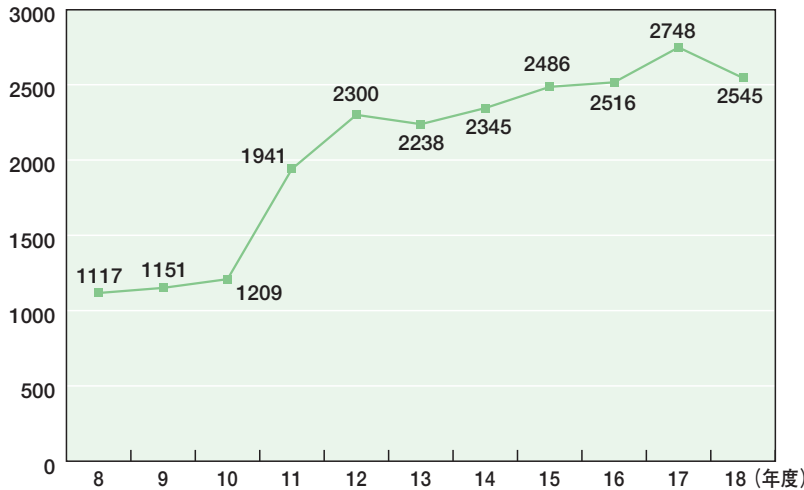
本県の外国人登録者は、その在留資格からも推測できるように、滞在が長期化し、日本人や日本の社会に緊密にかかわる機会が多くなってきた。外国人住民の抱えるさまざまな問題にアドバイスを行い支援するために、当協会の外国人相談センターでは、英語、ポルトガル語、中国語、タイ語、タガログ語、スペイン語の七カ国語で相談を受け付けている。また、弁護士による相談を毎月二回実施しており、年一〜二回の出張休日弁護士相談も行っている。近年は、年二五〇〇〜二七〇〇件の相談が寄せ

## 茨城県国際交流協会の外国人相談センター

別表 1：国籍別登録者数

順位	茨城県 (H18/12 現在) 総計 53,478 人		全国 (H17/12 現在) 総計 2,011,555 人	
	国籍	構成比	国籍	構成比
1	中国	25.1%	韓国または朝鮮	29.8%
2	ブラジル	19.8%	中国	25.8%
3	フィリピン	14.4%	ブラジル	15.0%
4	韓国または朝鮮	10.7%	フィリピン	9.3%
5	タイ	9.5%	ペルー	2.9%
6	ペルー	4.0%	アメリカ	2.5%

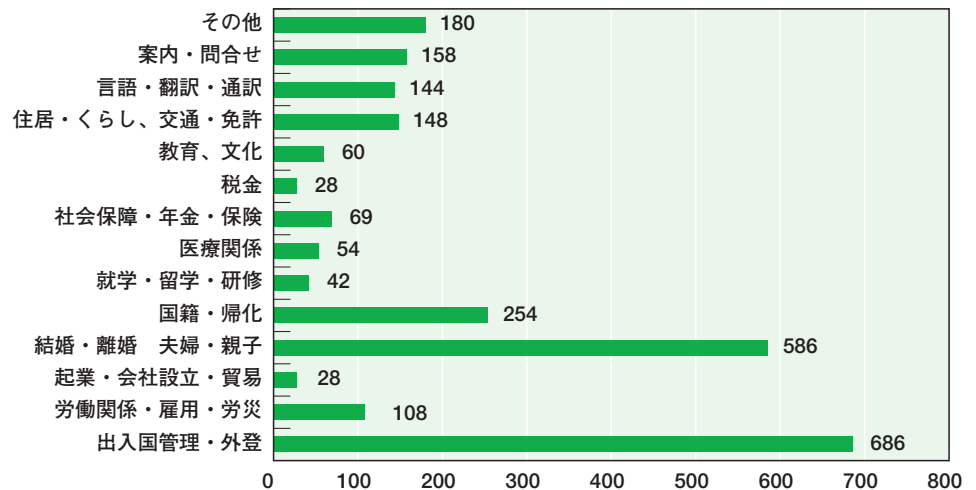
別表 2：年度別外国人相談件数



られており（別表 2）、平成一八年度の相談内容については別表 3 の通りである。入管法関連の在留資格にかかわる相談や、婚姻や親子関係の手続き、国籍取得に関すること、その他日常生活での細々とした問題など、外国人が在留し、生活する上でのすべての分野について相談が寄せられ、その内容も年々複雑化している。また、出身地域によって相談にも特徴が見られ、例えば、南米日系人からの相談は労働関連の問題が

多いことや、アジア出身者の女性からは婚姻や家庭の問題が多いこと、また、中国を中心とした東南アジア出身者からは研修や技能実習制度にかかわる相談が目立ってきていることなどである。

別表 3：内容別外国人相談件数（平成 18 年度 2,545 件）



## 最近の相談事例と 問題点について

近年増加している長期滞在外国人からの相談は、母国に置いてきた連れ子の呼び寄せや親族の訪問、永住権の取得など外国籍であるが故に複雑な手続きが求められるため、アドバイスが必要である。しかし一方で、日本人と同じ住民としての行政手続きや、地域に生きるルールの説明までが相談業務の一部になっている現実がある。こうした内容は個別に相談を受けるのではなく、住民として当然伝達されるべき情報として、今後は自治体や受入れ企業等から主体的に発信していく必要があると考える。

一方、相談センターに寄せられる問題には、深刻で厳しいものが多い。まず、日本人との婚姻が破綻し、離婚にいたる事例が非常に多い。文化の違い等による家庭内不和や暴力、生活が困窮し生活保護を申請するケース、借金により自己破産にいたるケース、呼び寄せた子どもが日本の学校になじめず不登校となる等、日本での生活が順調に展開しているわけではない。労働者として入国した人たちの生活も、景気の変動が直接雇用に影響され、突然の解雇や、賃金不払い（最低賃金法違反を含む）、3K労働現場での労働災害などの問題が起きている。解決のための聞き取りの中で見えてくる家族のあり方や労働者受入れの環境、そしてその現場で繰り広げられている人間関係につ

いて、本来あつてはならない極めてシビアな状況に多く接する。

外国人、日本人双方に問題が存在することも多く、国際結婚の場合も労働現場でも、社会的な倫理やルールから離れ、双方の利益のみが追求され、結果として双方が加害者となり被害者となるような状況が作り上げられていることもある。

## 相談対応の姿勢

相談センターは、「受けた相談は、解決する」という基本方針で運営されている。知識が不足していることで解決が遅れたり、受けられる権利を放棄することの無いよう、「不可能」という解答も含めて、相談事に結論が出せるよう相談員の資質の向上に努めている。月一回、弁護士や外部から専門家を講師に迎えての相談員研修を実施している。相談内容と対応状況についてはすべて「相談カード」に記入し、相談員全員で検証する作業も行っている。

また、外国人相談センターは「外国人を支援するための相談窓口である」という方針をとっているため、日本人とのトラブルについての相談は外国人優先としている。県内には言語のハンディなく自分の立場を主張できる相談所が限られているためだ。しかし、必ずしも外国人が被害者であるとは限らない。無免許飲酒運転で人身事故を起こした相談者に、自己防衛より、その罪の

重さを償うことを教えなければならない。結婚生活への不満にも「家族が皆朝早くから農作業をしているのに、寝ていて起きない自分のことはどう考えるのか」と指摘する場合もある。だめなことはだめと説教する勇気も必要である。そのためには、センターとしての対応方針について相談員同士が議論し確認していくことも重要である。

## 今後の展望と課題

外国人のための相談事業は、現在全国の地域国際化協会を取り組まれており、外国人にとって問題や不自由を解決する重要な生活支援機関である。相談センターは外国人に起きるさまざまなトラブルを受け止め、アドバイスすることが使命であるが、一方でこうした外国人受入れの最前線で現実起きていくことを、広く社会に伝えていくことも必要なのではないかと考える。これから外国人受入れの方向性に示唆を与えることになるであろうし、問題発生を事前に予防することも可能となる。

今後、各県の相談センターが共に連携し情報交換をしながら、これからの多文化社会をよりよい形で実現するために提言をしていくことができるなら、その役割に與行きと広がりを与えることになるのではないだろうか。