

外国人相談員から見た現況

～日々の相談業務で直面する課題への解決に向けて～

(公財)愛知県国際交流協会 多文化ソーシャルワーカー ダニエル・サルボ(第18期多文化共生マネージャー)

製造業が盛んな愛知県には、1990年代から多くの日系ブラジル人を中心とした外国人住民が暮らしています。近年の景気不況の影響で、不安定な雇用環境にある多くの外国人住民が帰国を余儀なくされましたが、活動範囲に制限がなく、在留期間の定めもない永住者の数は依然として増え続け、2013年末の統計によれば、愛知県の外国人住民の半分以上が永住者で、「定住者」、「日本人の配偶者等」、「永住者の配偶者等」を加えると、その割合が約75.1%にも及びます。

このように外国人住民の定住化が進む中、彼らが抱える問題は労働、教育、医療など多岐にわたり、またその内容も複雑になりました。(公財)愛知県国際交流協会(以下、AIA)では多文化ソーシャルワーカー(以下、多文化SW)を活用し、外国人住民に対する個別支援を行うと共に、社会の一員として安心して生活できるよう、相互理解の促進を図っています。

私は、2007年度からAIAで相談員として勤務し、2012年度からは多文化SWとして活動しています。今回は、外国人支援および多文化共生について、これまでの経験を通じて感じたことを皆さんにお伝えしたいと思います。

外国人へのコミュニケーション支援

当然ながら、意思疎通のために欠かせないのが言葉です。外国人支援の一つの手段として、情報の多言語化や相談窓口への通訳設置が考えられます。しかし、日本人向けの情報をそのまま翻訳したり、言葉どおり通訳したりすると、言葉の背景にある文化の違いなどにより十分な理解が得られない恐れがあります。

ある日、外国人住民が自分で用意した通訳を同行し、行政窓口へ相談に行きました。しかし、窓口の担当者は相談者に対し「お話を聞く以外、何もできません」と言い、相談者の訴えには「すみません」と繰り返すだけでした。その後、AIAを訪れた相談者から詳しく話を聞くと、どうやら制度上、その窓口で対応可能な範囲を超えた案件について相談しているようでした。私はそのとき、外国人の相談者に対しては、まず制度などの基礎知識があるかを確認し、なければ丁寧に説明しながら対応する必要があると強く感じました。その相談者は、窓口でのことを振り返り、私に「謝るぐらいなら解決策を考えてもらいたかった」と語りました。



AIA内にある多文化共生センターの様子

その後、AIAを訪れた相談者から詳しく話を聞くと、どうやら制度上、その窓口で対応可能な範囲を超えた案件について相談しているようでした。私はそのとき、外国人の相談者に対しては、まず制度などの基礎知識があるかを確認し、なければ丁寧に説明しながら対応する必要があると強く感じました。その相談者は、窓口でのことを振り返り、私に「謝るぐらいなら解決策を考えてもらいたかった」と語りました。

AIAの多文化SWは関係機関から通訳の依頼を受けることがしばしばありますが、多文化SWの役割は単純に通訳するだけではありません。役割の一つとして通訳もしますが、文化的・制度的な違いで、伝えたいことについて双方に理解のずれが生じているとみられる場合、そのことを伝え、調整するよう心がけています。

多文化SWによる個別支援

愛知県では2006年度から6年間、多文化SW養成講座を実施し、108人の多文化SWを育成しました。現在、AIAでは、そのうちの4人の修了生が多文化SWとして相談対応を行っています。対応言語はポルトガル語、スペイン語、英語、中国

語、日本語で、一般的な相談・情報提供に応じるほか、複雑な問題については継続的な個別支援を行います。

外国人が問題を抱えている場合、その問題が複雑であればあるほど、相談内容を分かりやすく説明できないことが多いと思います。多文化SWが外国人住民から相談を受けるときには、まず相談する側の気持ちを受け止め、ひととおり話を聞くようにしています。ときには、悩みを話すだけで気持ちが落ち着き、そのまま相談が終了することもあります。しかし、問題が複雑で、相談者からの話だけでは内容が把握できない場合は、多文化SWが要点を一つひとつ、具体的に確認します。何が、いつ、どこで起きたか、それに対して何をしたいか、何を知りたいか…というような具合です。

問題点を十分に把握した上で、相談者が抱える問題を総合的かつ客観的に考え、必要な支援を計画します。そして、本人の希望を確認し、問題解決に向けて行政窓口への同行支援や他機関との関係調整などを行います。

つながりから始まる多文化共生

私は多文化SWの一人として、主にスペイン語圏の外国人住民の相談に応じています。自身はスペイン国籍ですが、ペルーやボリビアなど中南米の多くの外国人住民と同じスペイン語を話し、相談者と同様に外国人として日本に暮らしている、というように、ある種の共通認識を持ってもらえることで、相談者は安心して私に相談をすることができているような気がします。

しかし、深刻な問題を抱えていても、簡単には相談窓口へ足を運ぶことができない外国人住民もいます。中には、どのように助けられるか分からない窓口より、日本語教室のボランティアなど、普段からの付き合いの中で信頼関係が築



相談・情報カウンターで電話や来訪などによる相談を受けています

かれた人にしか悩みを打ち明けることができない人もいます。彼らにとっては、周囲とのつながりが自身の問題解決に直結しているのです。

このように、相談窓口だけでは限界があるため、外国人住民がより日本社会に溶け込み、社会とつながることで、必要なときに必要な支援を受けやすくなるような仕組みが必要だと感じます。

では、そのようなつながりを築くのにはどうしたらいいのでしょうか。国際理解を促進する国際交流イベントも意味のあるものですが、外国人を含めた地域住民が集い、共通の課題やテーマに取り組みながら、顔の見える関係を築いていくことが良い方法だと思います。

多文化共生地域づくりを目的とした コミュニティガーデン

AIAでは、クレアからの助成を受け、愛知県刈谷市および（特活）NIED・国際理解教育センターと協働で、「多文化共生コミュニティガーデン～市民がはぐくむ緑とやさしさの空間づくり事業～」を実施しています。「ワールド・スマイル・ガーデン」と名づけられたその場所では、ガーデンづくりを通じて、外国人も日本人も関係なく、多様な人々が出会い、協働し、つながりを深めることができると期待しています。

本事業には、ガーデンのある刈谷市一ツ木町および周辺に暮らす日本人・外国人住民が実行委員として企画段階から参加しています。住民同士で話し合い、一緒に楽しく活動しながら、日々素敵なガーデンができ上がってきました。今後は、外国の野菜の栽培や、各国の食文化について学び合うイベントの開催なども検討しています。試行錯誤しながらも、このような取り組みを通じて外国人支援にとどまらない真の「多文化共生」が少しずつ進んでいけばと思っています。



Facebookページを開設しています。「ワールド・スマイル・ガーデン」で検索してください