

団体名	(公財)北九州国際交流協会	助成金名: 多文化共生のまちづくり促進事業	ジャンル
		事業費総額 3,146 千円	推進体制の整備

事業名	多文化ソーシャルワーカーを核とした支援体制の検討と試験的实施
-----	--------------------------------

特徴	外国人に関する相談件数の増加とその内容の複雑化に対応するために、専門知識と経験を持つ多文化ソーシャルワーカーを核とした支援体制づくりを検討し、試験的实施を行った。
----	---

事業のポイント

- (1) 外国人支援関係機関連絡会議
- (2) 外国人支援従事者研修
- (3) 多文化ソーシャルワークの試験的実践
- (4) システムの検討・アドバイジング

事業の背景・目的

◇H20年度に開設した「外国人相談窓口」における相談件数は、この10年で10倍(約1,000件)になっている。
 ◇窓口では、研修を積んだ相談員が中心となって、5か国語での対応をしてきた。
 ◇近年、外国人市民の抱える問題の複雑化・深刻化が進んでおり、窓口対応だけで解決できない問題も多くなっている。
 ◇こうしたケースに対し、「多文化ソーシャルワーカーを中心に、専門家や関係機関と連携を取りながら支援するシステムが効果的である」という仮説のもと、本事業では、その検討および試験的実施を行うこととした。

事業の概要

(1) 外国人支援関係機関連絡会議

- ・アドバイザーによるファシリテーションのもとで、関係部署や専門機関の現場職員が集まって状況と課題の共有を行い、ソーシャルワークを行う基盤づくりを行った。

【参加人数】 第1回 28名 第2回 24名

(2) 外国人支援従事者研修

- ・ソーシャルワークの基礎知識(講義形式)

【対象】 外国人相談援助の実践者

【回数】 15回

- ・ソーシャルワークの実践演習(OJT、スーパーバイジング形式)

【対象】 講義参加者のうち一定の条件を満たした実践者

【回数】 63回

(3) 多文化ソーシャルワークの試験的実践

- ・職員によるソーシャルワーク実践

(専門家によるアドバイジングを受けながら職員がケース対応)

【件数】 626件

- ・アドバイザーによるソーシャルワーク(英語・日本語)

【件数】 88件(電話・メール対応を含む)

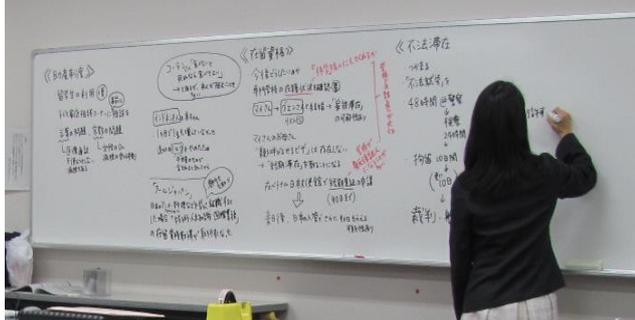
(4) システムの検討・アドバイジング

- ・専門分野や役割に応じて部会形式で集まり、多文化ソーシャルワークを中心とした支援体制が実際の現場で機能・継続できるようアドバイザーを交えて検討会議を行った。

第1回	弁護士、行政書士、協会担当職員	13名
第2回	外部有識者、行政管理職、協会管理職	7名
第3回	外部実践者、行政職員、相談・通訳・日本語教育担当者	15名

(1) 外国人支援関係機関連絡会議

※アドバイザーによるファシリテーションの様子



(2) 外国人支援従事者研修

※行政書士による講義の様子



事業実施における工夫点・事業の成果等

本事業は、これまでの外国人支援体制では解決が難しかった複雑・深刻なケースへの対応を課題として、支援を拡充するために行った。

問題が複雑であればあるほど、相談者が自分の状況を説明するのが難しくなるため、相談窓口で専門機関・部署を紹介してもうまく支援を受けられないこともある。また、複数の分野にまたがるような問題の場合、何をどこでどういう順番で解決していけばいいのか、相談窓口で説明するだけでは、相談者が行動に移せるとは限らない。また、相談窓口外で相談者が受けた助言や案内については、相談員はその内容を正確にフォローすることはできない。

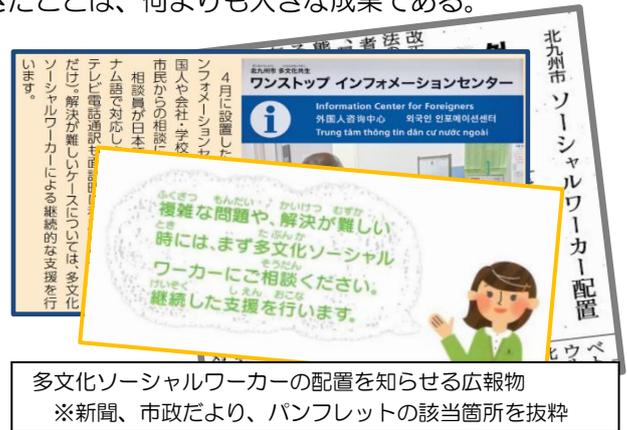
また、相談員による窓口対応とは別に、ボランティアによる行政通訳・医療通訳も行っているが、区役所や病院などへ派遣された通訳者が外国人利用者から相談を受けたり、通訳をしているうちに想定外の問題が生じたりすることもある。こうした場合に、通訳者に過度な負担が生じないよう支援に移すことも課題であった。

こうした課題を解決するために、多文化ソーシャルワークを導入したいという考えは以前からあったもの

の、「どこまで介入すべきか」「どういう手順で援助すべきか」「倫理規定は」など、専門的な領域について安易に進めることもできず、一步踏み出せない状況であった。

そんな中、本事業で助成をいただくことで、外国人支援およびソーシャルワークに関する有識者に依頼して、事業全般に対するアドバイジングを受けることが可能になり、効果的に事業を進めることができた。

事業終了の翌年度からすぐに「多文化共生ワンストップインフォメーションセンター」という名称で、多文化ソーシャルワーカーを配置した新しい支援体制をとることができたことは、何よりも大きな成果である。



今後の課題・将来に向けての展望等

本事業により、多文化ソーシャルワーカーを中心とした支援体制を整備することができた。だが、これはあくまでもスタートであり、この体制を維持し、効果的に活用していくことが、次の課題である。

ソーシャルワークを始めたことで、窓口にいるだけでは気づけなかったニーズが、保健師や大学のソーシャルワーカーなどを通して入ってくるようになってきている。日本語が分からず、相談窓口にとどりつけない方こそ、深刻な問題を抱えている場合も多いため、積極的にアウトリーチを行うことも必要であると考えます。

また、個人に対する支援やエンパワーメント、関係者等との連携調整などを進める一方で、日本で生活する上

で多くの外国人市民にとっての障壁をできる限り低くしていけるように、支援者に対する研修や啓発にも取り組んでいきたい。



英語・中国語・韓国語・ベトナム語相談員と多文化ソーシャルワーカー

事業担当者のふりかえり

- ⇒ 窓口での相談対応だけでも、聞き取りのスキル、在留資格などの知識、適切な連携先へのつなぎ方など、一定の研修や実践が必要であると感じていたが、多文化ソーシャルワークを行うにあたってはより一層の専門性が必要であり、人材育成に時間をかけていく必要があることが分かった。
- ⇒ 多文化ソーシャルワークということばは、行政や関係機関にはなじみがなく、講習や説明ではうまく伝わらなかったように思う。だが、試験的に実施することで、多文化ソーシャルワーカーの役割を理解していただき、当協会の相談事業の周知にも役立ったと思う。