

団体名	公益財団法人 愛知県国際交流協会	助成金名：多文化共生のまちづくり促進事業	ジャンル
事業名	外国人住民の社会福祉を考える ～地域をあげて取り組む外国人住民支援のためのマニュアルづくり～		
特徴	外国人住民が必要な福祉サービスを受けることができ、安心して暮らせる社会をつくるため、各相談機関・窓口向けの相談対応冊子を作成し、配布した。		
事業のポイント	事業の概要		

◇行政機関や国際交流協会等で外国人住民からの相談を受ける相談員や職員が、諸外国の様々な制度の違いや文化的な背景を十分に理解したうえで、多文化の視点を持って、より適切な対応を行っていけるよう、各国の情報や在住外国人が抱えている問題等をまとめた冊子を発行した。

◇市町村の福祉窓口や社会福祉関連の専門機関、外国人相談窓口等での相談対応に関するアンケート調査を併せて行い、冊子に掲載する相談事例の参考とした。

## 事業の背景・目的

◇外国人の定住化が進む中、在留資格や日本語教育などの外国人特有の問題に加え、高齢者・障害者福祉をはじめ、日本人と同じような社会福祉に関する問題を抱える外国人住民が増加している。

◇一方で、日頃あまり外国人住民に関わる機会がない行政窓口や社会福祉関連の専門機関等では、多様化する外国人からの相談に十分対応できているとはいえない。

◇また、外国人相談窓口の相談員についても、社会福祉制度やサービスに関する知識不足などにより、必要に応じて相談者を専門機関へと繋ぐことが難しい場合がある。

◇より複雑化する外国人住民からの相談に適切に対応するためには、外国人支援に関わる外国人相談窓口やNPO/NGOなどの団体と、専門機関や行政窓口等との連携が必須となっている。

外国人住民がより充実した社会福祉サービスを受けることができるようにするため、外国人特有の問題やその背景となる各国事情などを含めた相談対応マニュアルを作成し、社会福祉専門機関や市町村・市町村国際交流協会の相談窓口等へ配布した。

- ・名称 相談窓口担当者のための『『多文化』ってこういうこと＝社会福祉編＝』
- ・作成部数 2,000部
- ・主な配布先 市町村の福祉窓口、県の福祉相談センターや社会福祉協議会等の社会福祉関連の専門機関・窓口、外国人相談窓口、市町村国際交流協会、他県国際交流協会、在県外国公館など
- ・内容
  - 第1章 社会福祉と外国人に関する基礎知識
  - 第2章 相談対応で知っておきたい制度とポイント
    - [1] 生まれる・育てる [2] 生活する
    - [3] 病気・医療 [4] 障害
    - [5] 老後を支えあう
    - [6] 外国人対応で考えたい 宗教&在留資格の問題
  - 第3章 知っておこう！それぞれのお国事情
  - 第4章 社会福祉と外国人に関する資料

なお、冊子の作成にあたっては、内容をより充実したものにするため、以下の事業を実施した。

- ① 検討会議の実施  
冊子の内容を現場の状況や課題を踏まえたものにするため、「あいち多文化ソーシャルワーカーの会」\*及び名古屋市中川区障害者基幹相談支援センターの相談員で構成される検討会議を開催した。  
\*愛知県が平成 18～23 年度に実施した「多文化ソーシャルワーカー養成講座」修了者が自主的に集まり、相談対応技術や知識の向上、講座修了者のネットワーク形成のために結成した任意団体。
- ② アンケート調査の実施  
県内の各相談窓口の状況や具体的事例、特に困っている事項等を把握し、冊子の内容に反映させるための調査を実施した。
  - ・調査内容 基礎情報（相談窓口概要、多言語対応、外国人の福祉相談件数等）、実際の相談概要、対応の具体例、課題 ほか
  - ・主な調査票送付先 市町村の福祉窓口、県の福祉相談センターや社会福祉協議会等の社会福祉関連の専門機関・窓口、保健所・保健センター、医療機関、外国人相談窓口ほか
- ③ 専門家を招いた勉強会の実施  
冊子の内容を確認し、より充実したものにするため、社会福祉分野の各種機関から講師を招き、検討会議メンバーの勉強会を開催した。



マニュアルの内容や調査などについて話し合う検討会議



福祉関係の専門家による勉強会も開催

## 事業実施における工夫点・事業の成果等

◇社会福祉に関する相談は、出生から亡くなるまでの人の一生の中の様々な場面に関係するもので、内容も多岐にわたる。そこで、冊子では、「生まれる・育てる」「生活」「病気・医療」「障害」「老後を支えあう」といった外国人のライフサイクルごとに、実際の相談事例と対応時に配慮すべきポイント、関連する制度・サービスの情報や外国人ならではの問題点などを紹介している。

◇冊子は「このとおりに進めれば問題は解決する」というような、いわゆる『マニュアル』ではない。日本人にとって「あたりまえ」のことが実はあたりまえでないこと、日本人ならすぐに理解できることが外国人にとってはわかりにくい場合があることなどに気づききっかけとして、多くの窓口担当者に活用していただきたいと考え、作成した。

◇アンケート調査をしたことにより、外国人相談の実状を把握できたとともに、社会福祉の相談窓口の担当者に外国人住民の状況を認識してもらうとともに、情報共有や連携のためのネットワークづくりができ、今後の外国人支援活動に繋げることができた。

◇平成 30 年 3 月には、冊子の内容や活用方法を紹介するとともに、外国人相談における連携支援体制づくりを図るため、相談窓口担当者向けの報告会兼勉強会を開催した。

◇当初発行した 2,000 部を関係する機関等へ配布したところ好評を得て、追加の送付希望や他団体からの問い合わせが多くあったため、さらに 1,000 部を増刷して配布した。



冊子表紙



事例とともに対応ポイントや制度を紹介

## 今後の課題・将来に向けての展望等

◇平成 30 年度以降、県内の各種相談窓口相談員向けの研修会を開催したり、他機関が実施する講座等に参加したりする中で、冊子を活用しながら、外国人住民の背景や対応ポイントなどについて説明する機会を設け、各地域において外国人相談・支援事業がより充実したものになるよう努めたいと考えている。

◇外国人の状況や福祉に関する法制度は今後も変化していくため、冊子の内容を定期的に更新し、引き続き各機関で活用してもらえようようにしたい。

## 事業担当者のふりかえり

- ⇒ 本事業を通して、当協会の多文化ソーシャルワーカーも社会福祉に関する制度・サービスについての知識を深め、社会福祉に関する専門機関・窓口の担当者とのネットワークづくりを図ることができたことや、多文化ソーシャルワーカーの活動を紹介することができたことが、今後の外国人相談及び支援に大きく役立つと期待している。
- ⇒ 社会福祉は非常に大きなテーマであるため、一冊の冊子にまとめるために内容をある程度絞らなくてはならず、取り上げたいテーマの全てを網羅できなかったことは残念であった。機会があれば、今回扱うことができなかった事例や制度・サービスに関する情報についても紹介できるといい。