

「よりそいホットライン」が行う 外国人無料電話相談

(一社)社会的包摂サポートセンター外国語専門ライン・コーディネーター 金 朋央

よりそいホットラインとは

「よりそいホットライン」は、「どんなひとの、どんな悩みにも、寄り添って、一緒に解決する方法を探します」を合言葉に、毎日24時間、日本全国どこからでも通話料無料のワンストップ型電話相談窓口です。

現代社会において、生活のなかで直面する課題はますます多様になっているなかで、周囲とのつながりも断たれ孤立状態となり、自ら第一歩を踏み出すことが困難となっている人たちが増えています。そうした人々に対して、単に一時的に便宜を与えて保護するのではなく、さまざまなつながりを通じて、社会参加と経済的自立を促すことにより、課題を解決していく—この「社会的包摂」(Social Inclusion)の理念が、よりそいホットラインの考え方です。

このホットラインは、東日本大震災から7か月後の2011年10月11日に岩手・宮城・福島3県を対象とした1本の電話回線による電話相談からスタートしました。自らの悩みを打ち明けられずに我慢している被災者が安心して相談できる窓口をつくらうと、震災を経験した地方自治体の首長経験者らが集まったのがきっかけです。その後、厚生労働省のモデル事業に選ばれ、2012年3月11日、全国からの相談を受ける体制をスタートしました。

2012年度(2012年4月～2013年3月)にかかってきた電話の数は1000万件を超えました。これほど多くの相談が寄せられたことは大きな衝撃でし

た。2013年度は、岩手・宮城・福島の被災3県専用のフリーダイヤルを別途開設することで、被災地からの相談を多く受けられるようにしましたが、それでも回線数を超える相談が常時寄せられています。

専門ラインとしての“外国語ライン”

よりそいホットラインには一般ラインのほかに、4つの専門ラインがあります。DV・性暴力被害者、セクシャルマイノリティ、自殺念慮者のためのラインと、外国語ラインです。この外国語ラインを選択すると、全国で活動する移住者支援団体や外国人当事者団体のネットワークにつながります。対応言語は、英語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、タイ語、中国語、韓国・朝鮮語、そして日本語の8言語としていますが、これ以外の言語での対応が可能な場合もあります。今後は、近年の在日外国人の人口動態の変化を踏まえた対応言語の追加も考えています。

よりそいホットラインは単に電話で相談を受けているだけではありません。必要に応じて折り返し電話をしたり、課題解決に資するほかの社会資源に相談者をつないだり、緊急性がある場合は、自ら同行支援をしたり、継続的な面談支援を行ったりもします。

寄せられる相談は、ビザの更新・変更、離婚や親権・本国にいる家族呼び寄せなどの家族関係、失業や賃金未払いなどの労働関係、無収入などの生活困窮、DV・性暴力、病気や医療、健康保険に関することなど多種多様です。多岐にわたる点

は、外国語ラインも一般ラインと変わりませんが、こうした課題も在留資格や国籍、言語といった外国人特有の要素が密接に絡むため、日本の方とは異なる対応が求められることが多くあります。

2012年度の相談実績を見ると、国籍別の相談者数は、ブラジルが最も多く、フィリピン、ペルー、中国、タイの順でした。女性からの相談では、離婚やパートナーとの不和、DVなど家族関係の相談が多く、男性では仕事や収入、住居に関する相談が多くありました。特徴的なのは、よりそいホットラインに相談するまでどこにも相談したことのなかった人の割合が、一般ラインと比べて約3倍多いという点でした。日本語の理解度や日本での生活経験不足から、必要な情報へのアクセスが限られていることが明らかになっているといえます。「もっと早くどこかに相談をして欲しかったら、こんなに深刻な状況に陥ることはなかった」といえる相談ケースも多く、日頃からの情報提供の必要性を痛感させられます。

フリーダイヤルという強みが発揮されることもよくあります。オーバーステイ状態となり、仕事も収入源も失った外国人相談者が、無料だったから相談できたと話してくれたことがありました。必要な支援機関の電話番号を教えても、お金がかかるからと通話を躊躇する方もいます。その場合は相談者の了解のもとで、私たちが相談者と支援機関の間に入って情報のやり取りを行い、支援につなげるという対応も行います。また、現在は24時間対応となっていないものの、午前10時から午後10時までと、一般的な相談窓口の対応時間よりも遅くまで行っている点も特長です。

人と支援と地域をつなぐ

外国人住民の支援においては、すでに自治体や地方弁護士会などが行う外国人向けの生活・法律相談や、地域国際化協会による多言語生活情報の提供、日本語教室や通訳サービスなど、地域に暮らす外国人のための各種サポートが行われています。その中で、よりそいホットラインが目指しているのは、すべての支援や救助のプロセスを単独で遂行する自己完結型の支援組織ではなく、こう

した地域社会の多様な社会資源と連携しながら、解決に向かうことを“地域ぐるみ”で行うというものです。そのための第一歩を相談者が踏み出せるようにサポートすること、悩みを埋もれさせずに顕在化させることは、よりそいホットラインこそ第一義的に担えるものと考えています。とくに外国人相談についていえば、外国人住民が非常に少ない地域では自治体単独での多言語対応はハードルが高く、当事者コミュニティーも民間支援組織もまったくないために地域で孤立している外国人が少なくありません。そうした地域で、まず相談者が声を出せるツールを提供するという点で、よりそいホットラインの強みは活かされと考えています。

残念ながら、よりそいホットライン・外国語専門ラインは、外国人当事者にはまだまだ十分に知られていません。自治体および関連機関の方々との協働を通じて、外国人住民が少しでも安心して生活できる地域社会をつくりあげることができればと強く願っています。是非ともご協力、ご支援の程を宜しくお願い致します。

▼『よりそいホットライン』外国語専門ライン 概要

電話番号	0120-279-338 (フリーダイヤル) 0120-279-226 (※岩手・宮城・福島3県専用フリーダイヤル) ※アナウンスが流れてから「2」を押すと、外国語専門ラインにつながります。
相談時間	毎日 午前10時から午後10時まで
対応言語	英語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、タイ語、中国語、韓国・朝鮮語、日本語、ベトナム語 (2014年6月より開始) ※日・時間帯によって対応している言語が異なります。 ※その他の言語も今後追加していく予定です。
ホームページ	http://279338.jp/yorisoi/foreign/
Facebook	http://facebook.com/yorisoi2foreigners ※各日の対応言語などの情報を、多言語でリアルタイムに掲載しています。