

はじめに

愛知県では、約21万人の外国人県民が暮らし、地域経済を支える大きな力となっている一方で、定住・永住化が進む中、外国人県民が抱える問題は教育、労働、医療、社会保障など幅広く、その内容も複雑化する傾向にあります。そのうえ、日本語や日本の社会制度などが分らない人も多く、外国人相談窓口における情報提供のみでは問題解決に十分な機能を果たせない状況が顕在化してまいりました。

これに対し愛知県では、外国人県民を支援するため、相談者本人だけでなく関係する第三者などにも働きかけ、解決に向けて継続的な支援を行う「多文化ソーシャルワーカー」の必要性を強く認識し、全国に先駆けて2006年度から多文化ソーシャルワーカー養成講座を開催し、これまで90名が講座を修了しています。

また、2007年度に設置した多文化共生センターに多文化ソーシャルワーカーを配置し、ソーシャルワーク技法を用いた外国人支援を実践してまいりました。さらに、毎年、フォローアップ研修会や事例検討会を行ってきています。

このハンドブックは、2010年2月に作成した「多文化ソーシャルワーカーガイドブック」に続き、外国人支援に必要なソーシャルワークの基本的な考え方と援助方法、これまでの実践事例などを取りまとめたものです。外国人支援に携わる方々の活動の手引書として、参考にさせていただきますとともに、県内の市町村、NPO団体など関係機関において、多文化ソーシャルワーカーの活動への理解の向上とその活用促進などに役立てていただければ幸いです。

2011年3月

愛知県地域振興部国際課
多文化共生推進室

本ハンドブック作成にあたっては、日本福祉大学社会福祉学部教授の石河久美子氏に監修をしていただいております。

「多文化ソーシャルワーカーハンドブック」の刊行に寄せて

在住外国人の増加にともない、地域の生活者として暮らす外国人の抱える問題の多様化・複雑化・深刻化が進んでいる。例を挙げれば、日本人男性と外国人女性の国際結婚家族におけるドメスティック・バイオレンスや国際離婚、育児不安、外国人児童の不就学、不登校児童の増加などがある。これらの問題に、外国人の多様な文化的・社会的背景を踏まえ、ソーシャルワークの専門性を生かして支援を行う人材として、「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た。

この「多文化ソーシャルワーカーハンドブック」は、これまでの「多文化ソーシャルワーカー」の支援活動の経験を踏まえて、「多文化ソーシャルワーク」の実践方法を整理し、まとめたものである。現在までの外国人支援の大半は、実践智に基づくものが多いが、このハンドブックでは、ソーシャルワークの基本的な理論と方法を紹介し、それに基づき具体的にどのように外国人へのソーシャルワークの支援を行っていくかを事例や支援のポイントを示しながら解説している。愛知県において、「多文化ソーシャルワーカー」の支援が開始されてからまだ4年と、限られた活動期間の中からはあるが、「多文化ソーシャルワーカー」が蓄積したノウハウをできる限りわかりやすく、実際の支援に役立つ様にと、工夫をこらしてまとめている。

ハンドブックの事例にもあるように、外国人のケースは、福祉、医療、教育、労働、在留資格、ドメスティック・バイオレンスなど多岐にわたり、しかもそれらが複雑に絡み合った複合的支援を必要とするものが多い。地域の連携機関の協力や理解を得ることが困難な場合もある。「多文化ソーシャルワーカー」も、これらの難易度の高いケースと日々格闘し、試行錯誤をしているのが現状である。

このハンドブックが、外国人支援に携わるNPOやボランティアの方々、外国人のケースを扱う機会のある行政職員、福祉専門職者の方々の実践の参考になれば、幸いである。また、このハンドブックを通して「多文化ソーシャルワーカー」の業務やその必要性を多くの方にご理解いただき、今後の「多文化ソーシャルワーカー」の雇用や「多文化ソーシャルワーク」の普及に繋がっていくことを願う。

2011年3月

日本福祉大学教授
石河 久美子

目 次

第1章 多文化ソーシャルワーカーが必要とされる背景	1
第1節 愛知県における外国人の現状と進む定住化	1
(1) 日本で暮らす外国人の概況	1
(2) 愛知県内外国人登録者の推移	1
(3) 愛知県における外国人県民の定住化	3
第2節 多文化ソーシャルワーカーの必要性	5
(1) 定住化に伴う外国人県民の問題	5
(2) 従来の外国人支援	5
(3) 多文化ソーシャルワーカーによる支援	5
(4) 今後の普及	6
第2章 ソーシャルワークの基本的な考え方と方法	8
第1節 ソーシャルワークの概念	8
(1) ソーシャルワークとは	8
(2) ソーシャルワークの価値と倫理	9
(3) ソーシャルワークの知識	9
第2節 援助関係の形成	10
(1) バイステックの7原則	10
(2) ソーシャルワーカーの「自己覚知」	12
第3節 ソーシャルワーカーの機能	13
(1) クライアントの問題解決能力や環境への対処能力の強化	13
(2) クライアントと必要な社会資源との関係構築・調整	14
(3) 機関や施設の効果的な運営や相互の連携促進	15
(4) 制度・施策の改善・発展、社会全体の変革促進	15
第3章 ソーシャルワーカーの援助の方法	17
第1節 ケースワークの過程	17
(1) インテーク	18
(2) 情報収集	18
(3) アセスメント	19
(4) プランニング	19
(5) 介入	19
(6) 評価	20
(7) 終結	20

第2節	面接の方法	22
(1)	面接の目的	22
(2)	面接の場所	22
(3)	面接の形態	22
(4)	外国人を援助する時の留意点	23
(5)	面接の基本姿勢	25
(6)	面接技法	26
第3節	事例から見る多文化ソーシャルワーカーの援助方法	28
(1)	事例から見る個別援助の過程	28
(2)	事例から見る面接技法	33
(3)	事例を記録したケースシート	36
第4章	多文化ソーシャルワーカーによる実践事例	40
事例1	仕事中に怪我をしたペルー人男性の事例	40
事例2	不就学状態のペルー人の少女の事例	44
事例3	失業して生活困窮に陥ったブラジル人女性の事例	49
事例4	日本人の夫から暴力を振るわれたフィリピン人女性の事例	53
	支援に役立つウェブサイト一覧	58

第1章 多文化ソーシャルワーカーが必要とされる背景

多文化ソーシャルワーカーが必要とされる背景には、生活者としての外国人の増加や定住化という状況が密接に関係しています。本章では、愛知県における外国人の現状と定住化の傾向について概観し、なぜ愛知県で多文化ソーシャルワーカーが必要とされるようになったのか、事業の必要性について説明します。

第1節 愛知県における外国人の現状と進む定住化

(1) 日本で暮らす外国人の概況

- 2009年末の外国人登録者数は218万6,121人で、日本の総人口の1.71%を占めています。外国人登録者数は、この10年で40.5%の増加となっています。
- 最も多いのは、中国で68万518人、全体の31.1%を占めています。第2位は韓国・朝鮮で57万8,495人(26.5%)、第3位はブラジルで26万7,456人(12.2%)、第4位はフィリピンで21万1,716人(9.7%)、第5位はペルーで5万7,464人(2.6%)と続きます。
- 活動内容に制限のない永住者や定住者などの在留資格者が約141万人であり、一方、活動内容に制限のある在留資格者は約78万人となっています。
- 在留資格がないにもかかわらず、日本国内に滞在する外国人も少なくありません。2010年1月1日現在の超過滞在者(不法残留者)は9万1,778人となっており、その多くは外国人登録を行っていない現状があります。

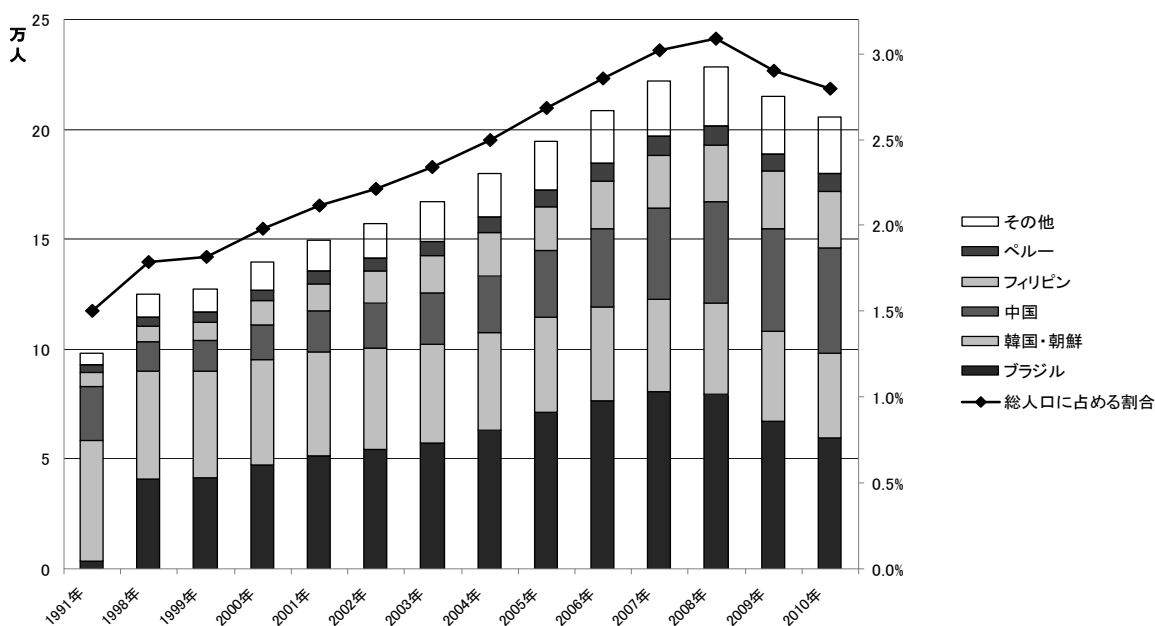
(2) 愛知県内外国人登録者の推移

- 2009年末現在、愛知県の外国人登録者数は21万4,816人、総人口に占める割合は2.90%で、ともに東京都(41万5,098人、3.23%)に次いで第2位となっています。外国人比率は全国平均の1.71%を大きく上回り、県民の約35人に1人が外国人という状況です。
- 国籍別でみると、最も多いのはブラジルで6万7,162人(全体の31.3%)、第2位は中国で4万7,099人(21.9%)、第3位

は韓国・朝鮮4万643人(18.9%)、第4位はフィリピンで2万5,923人(12.1%)、第5位はペルーで8,067人(3.8%)となっています。

- 1990年の改正「出入国管理及び難民認定法(入管法)」の施行により、日系人の日本での就労が容易になったことから、モノづくりの盛んな愛知県では、南米出身者を中心に、業務請負や派遣といった非正規の雇用形態で製造業の現場において受入れが進みました。特にブラジル人の増加は著しく、また、アジアを中心とする国々からは、研修生・技能実習生の受入れも拡大しました。
- その結果、日本全体で見ると、国籍別の外国人登録者数は中国が一番多いのに対し、愛知県内ではブラジルが最も多く、その数は全国一となっています。また、1990年の入管法の改正施行以降、外国人登録者数は増加の傾向が続いてきましたが、2008年秋の経済危機により、初めて大きく減少に転じる結果となりました。
- 経済情勢の悪化は、この地域の産業を非正規雇用の形で支えてきた多くの外国人労働者に大きな影響を及ぼし、就労を継続することが困難になり、南米出身者の中には帰国した人が多数います。国籍別に見るとブラジルなどが大きく減少した一方、中国は微増ですが増加の傾向にあり、フィリピンは横ばいとなるなどの状況が見られます。

図1 国籍別 愛知県の外国人登録者数の推移

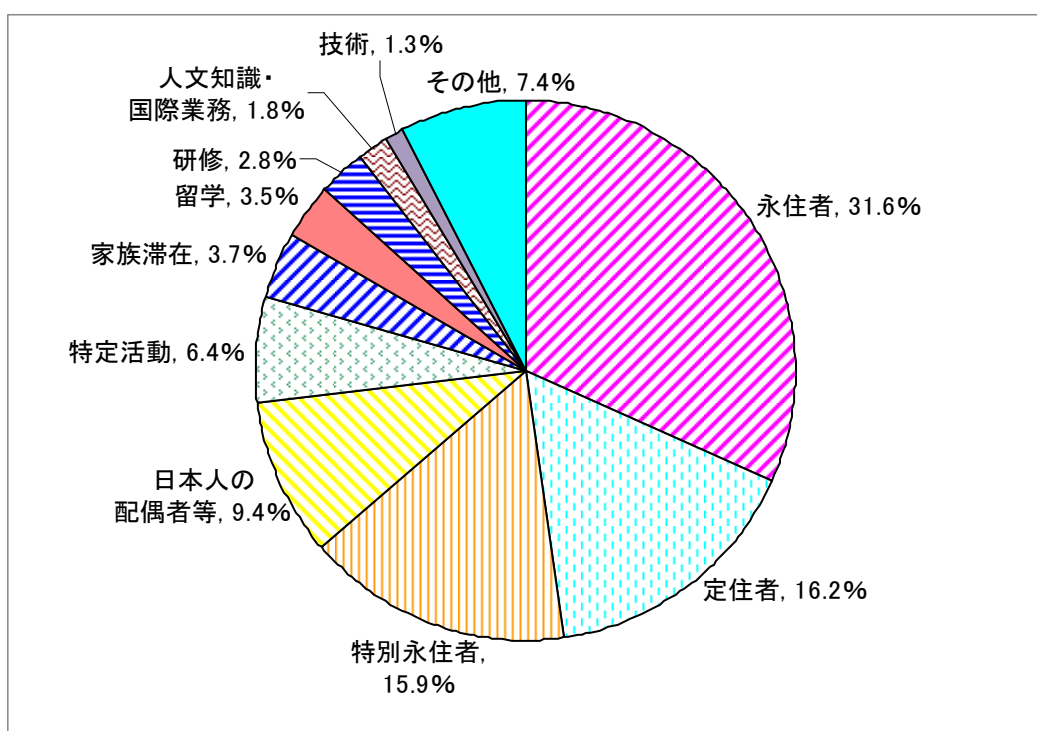


出典：法務省在留外国人統計、2010年末の集計は愛知県調べ

(3) 愛知県における外国人県民の定住化

- 外国人県民は、人口の伸びとともに、多国籍化が進んできましたが、ブラジルなどの南米出身者は、滞在が長期化し家族を呼び寄せるなど定住化が進み、永住資格や日本国籍を取得する人も増加し、更には、日本で生まれ育ち仕事に就く若者も増えてきました。今回の経済危機を背景に帰国した人も多い反面、この地域で暮らすことを選択した人も多く、安定して定住できる環境づくりが、より一層重要となっています。

図2 2009年末 愛知県における在留資格別の外国人登録者数割合



出典：法務省平成22年版在留外国人統計

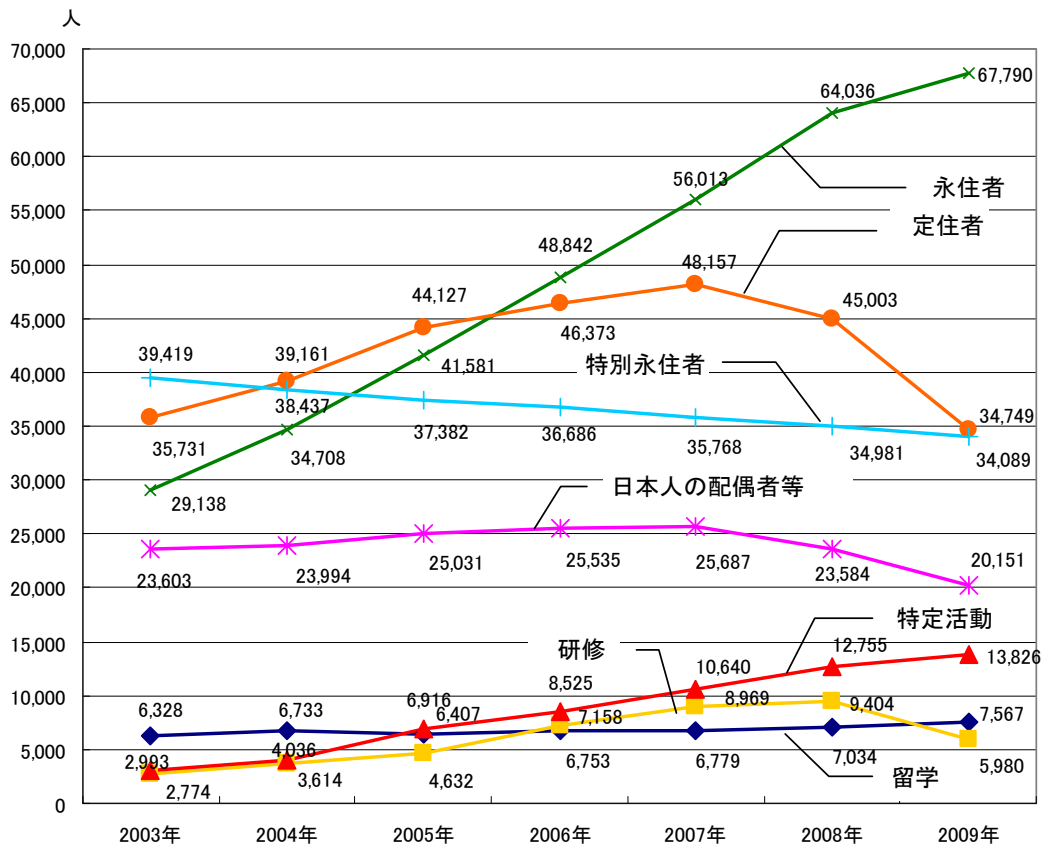
- 図2は愛知県における在留資格別の外国人登録者割合です。日本に在留する外国人は、原則としていずれかの在留資格を得なければなりません。在留資格とは、外国人の滞在や就労などの活動について、その範囲や許可される内容を決めたもので、大きく2種類に分けられます。
- そのひとつは「活動に関する在留資格」で、日本で行っても良い活動や滞在できる期間が決まっています。もうひとつは、「身分に関する在留資格」で、活動に制限はなく、就労制限もありません。

<在留資格一覧表>

活動に関する在留資格	身分に関する在留資格
外交、公用、教授、芸術、宗教、報道、投資・経営、法律・会計業務、医療、研究、教育、技術、人文知識・国際業務、企業内転勤、興行、技能、技能実習、文化活動、短期滞在、留学、研修、家族滞在、特定活動	永住者、日本人の配偶者等、永住者の配偶者等、定住者

- 2009年末現在、愛知県的主要な在留資格別の外国人登録者は、人数の多い順に「永住者」(67,790人、31.6%)、「定住者」(34,749人、16.2%)、「特別永住者」(34,089人、15.9%)、「日本人の配偶者等」(20,151人、9.4%)、「特定活動」(13,826人、6.4%)となっています。10年前との比較では、「永住者」は約1.3倍となり、大幅に増加しています。

図3 愛知県における外国人登録者の主要な在留資格別の推移



出典：法務省在留外国人統計

第2節 多文化ソーシャルワーカーの必要性

(1) 定住化に伴う外国人県民の問題

- 外国人県民の滞在が長期化し、定住化が進むことにより、外国人県民が抱える様々な生活問題が顕在化してきました。
- 例えば、国際結婚をした夫婦では、言葉や文化、生活習慣の違いから夫婦間のすれ違いが生じ、ドメスティック・バイオレンスに発展するケースがあります。子どもが生まれた時には、語学力不足や情報不足により、子育ての不安やストレスを抱え続けることもあります。
また、外国人の子どもは、日本での教育が義務ではないことから、不就学となることがあります。子どもが学校に入学しても、両親ともに外国人である場合には、学校からの配布文書を理解できず、学校とのコミュニケーションをとることが困難であるため、子どもの学校生活に対し無関心で過ごしてしまうケースもあります。

(2) 従来 of 外国人支援

- 増加する外国人県民に対して、地域によっては、市町村役場に通訳や外国人相談員を配置したり、国際交流協会に外国人相談窓口を開設したりして対応しています。しかし、多様化・複雑化した問題に対して、その窓口による情報提供だけでは対応しきれなくなってきました。
- 外国人県民を支援するため、母国と日本の文化や制度を理解した上で、問題の解決に向けてコーディネートしていく専門職の必要性が高まりました。

(3) 多文化ソーシャルワーカーによる支援

- 2006年3月に総務省がまとめた「多文化共生の推進に関する研究会報告書」において、「『多文化ソーシャルワーカー』の育成に関心が高まっているが、より専門性の高い相談業務を行う能力を有する人材の育成が必要」とされており、国においては、多文化ソーシャルワーカーの必要性について提言がなされているものの、具体的な施策は行われてきませんでした。また、市町村においては、外国人支援のノウハウがない中で、個々の案件に対応しているのが現状であり、効果的な方策が求められてきました。
- 多文化ソーシャルワーカーとは、「外国人が自国の文化と異なる環境で生活することにより生じる心理的・社会的問題に対して、ソーシャルワーカーの専門性を生かし、相談から解決まで継続して支援する人材」のこ

とをいいます。

- 従来からある外国人相談窓口では、相談者自身が問題解決を図るよう
に情報提供のみを行うのに対して、多文化ソーシャルワーカーは、専門
知識や技術を活用し、相談者本人だけでなく、その人を取り巻く家族、
コミュニティ、行政機関などにも働きかけ、適切な制度やサービスが利
用できるよう個別支援を行う点が異なります。
- あくまでも問題解決をする主体は、相談者本人ですが、多文化ソーシ
ャルワーカーは、ソーシャルワークの技術を用いて、相談者が抱えてい
る問題の状況を把握し、相談者の意志や自立心を尊重しつつ、持っている
力や問題解決への意欲を引き出して、他者と連携して問題が解決ある
いは緩和された状況へ導くことを目指しています。
- 愛知県では2006年度前半に、日本福祉大学の石河久美子教授を座
長とした「多文化ソーシャルワーカー養成検討委員会」を開催し、外国
人支援の専門性を高めるために、支援に必要な知識・技術などを効率よ
く身につけるための養成講座のカリキュラム及びシステムの確立などを
検討しました。
- その検討結果を踏まえて、2006年度後半には、入管法や社会保障
など外国人を取り巻く法や制度、ソーシャルワーク技法など、最低限必
要な知識や技術を習得することを目的とした、全21講座・42時間・
7日間にわたる「多文化ソーシャルワーカー養成講座」を開催すること
としました。
- また、2007年度からは、引き続き養成講座を行うとともに、あい
ち国際プラザに設置した多文化共生センター内に多文化ソーシャルワ
ーカーを配置し、外国人県民への個別支援を開始しました。
- 個別支援や市町村における支援活動をバックアップしながら、ノウ
ハウを集積し、ソーシャルワーク技法の向上に努め、多文化ソーシャル
ワーカー間のネットワーク体制を推進するなど、拠点機能を担い、様々
な専門機関とも相互に連携、補完することにより、効果的な外国人支
援を目指して実践してきました。

(4) 今後の普及

- 今後は、特に外国人県民に身近な「外国人集住地域」の市町村にお
ける支援体制の充実が必要と考えており、市町村やNPO団体などに多
文化ソーシャルワーカーの配置を働きかけるなど、県が拠点機能を担い
ながら、より専門性の高い外国人支援体制を充実させていきたいと考
えています。

- 県内市町村では、多文化共生推進計画などにおいて多文化ソーシャルワーカーの育成・配置についての施策展開を盛り込んだり、外国人相談員という名称で多文化ソーシャルワーカー養成講座修了者を配置するなど、取組みが始まりつつあります。

<参考文献>

- ・石河久美子 「多文化ソーシャルワーカー—地域における養成の意義」『地方自治職員研修』第41巻7号 2008年
- ・石河久美子 「多文化ソーシャルワーカーの必要性—求められる在住外国人支援の充実化」『社会福祉研究』第105号 2009年

第2章 ソーシャルワークの基本的な考え方と方法

本章では、多文化ソーシャルワークを実践する上で必要とされるソーシャルワークの基本的な概念、援助関係の形成の方法、ソーシャルワーカーに求められる機能について説明します。

第1節 ソーシャルワークの概念

本節では、ソーシャルワークの概念、ソーシャルワークの価値と倫理、知識を説明します。

(1) ソーシャルワークとは

- ソーシャルワークとは、社会福祉の分野で、援助が必要な個人、家族、コミュニティなどに対して社会福祉の専門家により行われる援助活動のことをいいます。援助活動は、ソーシャルワークの価値、知識、技術をもって行われます。
- 「援助が必要な個人、家族」とは、日常生活を送る上で生じる生活問題に対し、自らまたは家族の力をもってしても解決できない人を指します。例えば、高齢者、子ども、障がい者、家族が重病を患っている人、失業者などの問題を抱える人が挙げられます。
- 援助が必要な外国人は、必要な時に必要となる制度にたどり着けなかったり、情報を得て自ら対応していくことが難しい場合もあり、社会的弱者になり得ます。
- 個人や家族にとどまらず、日常生活を送る上で生じる生活問題を抱える人のグループやコミュニティが援助対象となることもあります。
- 援助活動は、社会生活上生じた問題の解決、緩和を目指して行われます。「援助を必要とするクライアント個人や家族へのかかわりだけでなく、クライアントが直面している問題を生み出す要因となっている社会環境への働きかけをも行う」活動です。すなわち、個人と社会環境の双方に働きかけ、個人や社会がよりよい状況になるように働きかけを行うのです¹。

(2) ソーシャルワークの価値と倫理

- ソーシャルワーカーは、①現実の社会が有している社会的価値、②ソーシャルワーカー個人の有している個人的価値、③専門職として有している価値、④ソーシャルワーカーが所属している機関の価値から影響を受けます。このうち、ソーシャルワークを実践する上では、専門職としての価値がほかの価値より優先されます²。ソーシャルワーカーは援助を必要とする人の人生に深く介入し、大きな影響を与えます。従って、ソーシャルワーカーには、専門職としての健全な価値観を持つことが強く求められます。
- ソーシャルワーカーの行動規範となる専門職としての価値は、ソーシャルワーカーの倫理綱領に明記されています。ソーシャルワークの価値観は、すべての人の平等、存在価値および尊厳を尊重することをその基盤とします。日本では、社会福祉専門団体協議会が定めた「ソーシャルワーカーの倫理綱領」があります³。

(3) ソーシャルワークの知識

- ソーシャルワークにおいて必要とされる知識として、「①利用者とその問題を理解するための知識、②利用者を援助するための技術についての知識、③社会的サービスについての知識、④自分の業務体験から抽出した知識」⁴があります。
- 具体的には、援助対象となる人たちの人間心理、援助対象になりやすい障がい者、子ども、女性、外国人などに関する知識、法律、制度に関する知識、社会構造に関する知識などです。

第2節 援助関係の形成

本節では、専門的援助関係を形成する上での基本として、バイステックの7原則⁵と、自己覚知について説明します⁶。バイステックの7原則は、ソーシャルワーカーがクライアントと援助関係を形成する上で身につけるべき基本的な姿勢、技術として広く知られており、ソーシャルワークの原則の中で、最も代表的なものです。

(1) バイステックの7原則

① クライアントを個人として捉える（個別化）

- 同じような環境で育つ兄弟でも考え方は違います。クライアントもそうです。一人の個人として見てほしいという欲求があります。その人がもつ考え方、行動への表し方は、同じような状況でも、違うということを確認することが必要です。
- 例えば、ブラジル出身の数人から相談を受け、みな女性で同じ年齢だったとします。同じ国籍、性別、年齢だからといって、みな同じような考え方、同じような生活環境をしているかといえ、そうではありません。
- 真面目で大人しい性格の人もありますし、明るく行動的な人もいます。ある人は、子どもの教育に熱心であり、別の人は仕事一辺倒の生活をしているかもしれません。クライアントの国籍がどこであろうとも、個性、性格はさまざまです。

② クライアントの感情表現を大切にする（意図的な感情の表出）

- クライアントは、面接の中で感情も表現したいという欲求があります。ソーシャルワーカーは、否定的な感情も含め、クライアントが感情を自由に表現できるように働きかける必要があります。
- クライアントが自分自身の感情を自由に表現できるような面接の中で、ソーシャルワーカーはクライアントの理解を深めることができます。同時に、クライアント自身が問題を客観的に見つめ、問題を解決していくことにもつながります。

③ 自分の感情を自覚して吟味する（統制された情緒関与）

- クライエントは、クライエント自身が表現した感情に対して、共感的理解をしてほしい、反応をしてほしいと望んでいます。ソーシャルワーカーも、感情を持っています。しかし、ソーシャルワーカーが抱いた感情が、クライエントの感情と違うこともあります。クライエントを正しく理解することを阻害しないようにする必要があります。
- ソーシャルワーカー自身が抱く感情を自覚し、それに捉われず、クライエントに反応するようにコントロールしながらかかわっていく必要があります。

④ 受け止める（受容）

- クライエントは、さまざまな感情を持ち、態度や行動で表現しています。肯定的、積極的、建設的なものとは限らず、否定的、消極的、破壊的な感情や態度、行動の場合もあります。受容とは、そうしたクライエントのありのままの姿を理解しようとする態度のことです。ありのまま受け止められることで、安心感を持ち、自分を表現し、自分の問題を見つめ、抱える問題を現実的に理解し、対処できるようになっていくことが必要です。
- 「受け止める」ことは、反社会的な行動等を肯定することではありません。外国人少年が窃盗をした場合、窃盗そのものを肯定することはしません。両親が離婚し、一緒に暮らしている母親も留守がちであるという家族背景を理解し、少年の怒りや寂しさという気持ちを受け止めます。

⑤ クライエントを一方向的に非難しない（非審判的態度）

- クライエントは、援助を求める時に、問題を抱える自分に対し、失望感や羞恥心を抱き、非難されることにおそれをもっていることがあります。クライエントに対して、援助が必要な状態になったことや面接中の発言を批判すれば、クライエントは防衛的になってしまいます。クライエントをソーシャルワーカー自身の価値観で、良い悪いを判断しないようにする必要があります。
- ソーシャルワーカーが、非審判的態度をとりつつも、クライエントの態度や行動、判断基準を多面的に評価することは、援助のためには必要です。

⑥ クライエントの自己決定を促して尊重する（クライエントの自己決定）

- 人は、自分のライフプランを自分で決めていきたいと考えています。クライエントも同様です。自分のことを自分で決めるということは、基本的な権利です。これをソーシャルワーカーは認識し、この自己決定を補強するために、活用できる社会資源を見出し、援助する必要があります。

⑦ 秘密を保持して信頼感を醸成する（秘密保持）

- ソーシャルワーカーは、クライエントから得た個人情報を他者に漏らすことなく保全する必要があります。
- クライエントに関する情報を、業務上の必要からソーシャルワーカーの所属機関の職員や連携する他機関の職員と情報共有する場合には、事前に情報共有をする範囲などの了解をクライエントからとっておくことが必要です。

（2）ソーシャルワーカーの「自己覚知」

- 「自己覚知」とは、ソーシャルワーカーが、先入観でクライエントをみていないかを見つめ直したり、自分の性格や行動の傾向、信条などを深く洞察し、自己理解をすることです。
- ソーシャルワーカーの発言、態度、行動は、クライエントに大きく影響します。ソーシャルワーカーは、独りよがりな対応で、クライエントが不利益をこうむることのないように、常日頃から自己覚知を十分に行うことが必要です。

第3節 ソーシャルワーカーの機能

本節では、ソーシャルワーカーに求められる主要な機能について説明します⁷。
なお、ソーシャルワーカーが所属する機関のサービス内容により、機能の活用度が異なります。

(1) クライアントの問題解決能力や環境への対処能力の強化

ソーシャルワーカーが、クライアントやその家族に対し、個別的、直接的にかかわりを持つときの機能です。

① 側面的援助機能

- クライアント自身が問題解決していくことを自覚し、主体的に取り組んでいけるように、クライアントを側面的に支える機能です。
- ソーシャルワーカーが、クライアントに代わって問題を解決してしまうことは、クライアント自身の持つ問題解決能力や主体性を引き出すことになりません。

② 代弁機能

- クライアントが自ら、自分の権利を行使することができない場合、ソーシャルワーカーがクライアントを擁護し、クライアントのニーズを代弁する機能です。

③ 直接処遇機能

- ソーシャルワーカーが、自身の所属する施設などに入所しているクライアントに対し、生活全体を援助する機能です。

④ 教育機能

- クライアントの問題への対処能力向上のために、適切な制度などの知識、対処方法を学ぶ場などの情報提供を行っていく機能です。
- 具体的には、制度や公的サービス、利用できる民間サービス、当事者の会や各種教室の情報提供などがあります。

⑤ 保護機能

- クライアントやその家族が、命の危機に直面している場合に、法律や職権で介入し、危機的状況にある人の安全確保を行う機能です。

(2) クライアントと必要な社会資源との関係構築・調整

クライアントが抱えている問題、状況に対して、効果的な社会資源の仲介や、家族間や関係者間での関係調整をするときの機能です。社会資源の知識や理解、問題状況の認識能力などが求められます。

① 仲介機能

- クライアントが抱えている問題、ニーズに対応し、クライアントが安定した生活を送ることに効果的だと思われ、利用できる社会資源に結びつける機能です。
- ソーシャルワーカーには、公的私的にかかわらず、制度、施設、さまざまな形で提供されるサービス、地域活動、ボランティアなどの社会資源に関する知識だけでなく、どの社会資源がクライアントに効果的であるかを判断する能力も必要となります。

② 調停機能

- 家族間や関係者間を調整する機能です。
- クライアントのニーズと、家族同士の認識のずれ、連携機関などの関係者の対応方針などに食い違いがある場合、折り合いをつけていくように調整をしていきます。

③ ケア（ケース）マネジメント機能

- クライアントが抱える複数の問題を考慮し、社会資源を総合的に安定して利用できるように調整する、ケースマネジャーとしての役割を果たす機能です。

(3) 機関や施設の効果的な運営や相互の連携促進

ソーシャルワーカー自身の所属する機関などで提供するサービスについて、よりよいものを目指し提案していく機能です。

① 管理・運営機能

- ソシャルワーカーが、管理・運営部門に携わっている場合に、所属する機関が提供しているサービス内容について、利用する人たちのニーズを充足する障壁があれば検証し、より充実したサービス提供に努める機能です。

② スーパービジョン機能

- 知識・技術に熟練した経験を積んだソーシャルワーカーが、経験の浅いソーシャルワーカーに対して、専門家として成長していく上での指導・訓練を行う機能です。
- ソシャルワーカーの提供するサービスの質の保持・向上を目的とします。

③ ネットワーキング（連携）機能

- ソシャルワーカーが、援助活動を行うため、連携する必要があるさまざまな機関、組織、サービス提供者などと、有機的に連携する機能です。

(4) 制度・施策の改善・発展、社会全体の変革促進

地域社会の福祉推進を目指して、果たすことを求められている機能です。

① 代弁・社会変革機能

- 相談援助活動を通じ、クライアントのニーズを聴き取り、地域にニーズを充足するために、不足しているもの、改善が必要なサービス、制度などを把握し、クライアントのニーズを代弁し、制度施策、サービスの改善などや社会資源の開拓を求めていく機能です。

② 組織化機能

- 地域でお互いに支えあってつながり、住みやすい地域づくりをしていく機能です。
- 具体的には、地域住民の組織化や当事者の会などのグループ形成を支えていく役割です。

③ 調査・計画機能

- 地域社会の福祉ニーズを把握し、ニーズに即したサービス提供を構築していくために、地域での実態調査、サービスの整備など地域福祉計画の作成に参画していく機能です。

注

- ¹⁾ 日本社会福祉士会編 『新社会福祉援助の共通基盤 (上)』 中央法規 2009年 p. 214
- ²⁾ 社会福祉士養成講座編集委員会編 『相談援助の理論と方法 I』 中央法規 2009年 p. 10
- ³⁾ 社会福祉専門職団体協議会 倫理綱領委員会 『ソーシャルワーカーの倫理綱領(改訂最終案)』 2004年
- ⁴⁾ 福祉士養成講座編集委員会編 『社会福祉原論』 中央法規 2002年 pp. 217～218
- ⁵⁾ F.P. バイステック著、尾崎新・福田俊子・原田和幸訳 『ケースワークの原則—援助関係を形成する技法—[新訳改訂版]』 誠信書房 2006年
- ⁶⁾ 前掲書1 p. 93
- ⁷⁾ 前掲書1 pp. 214～223

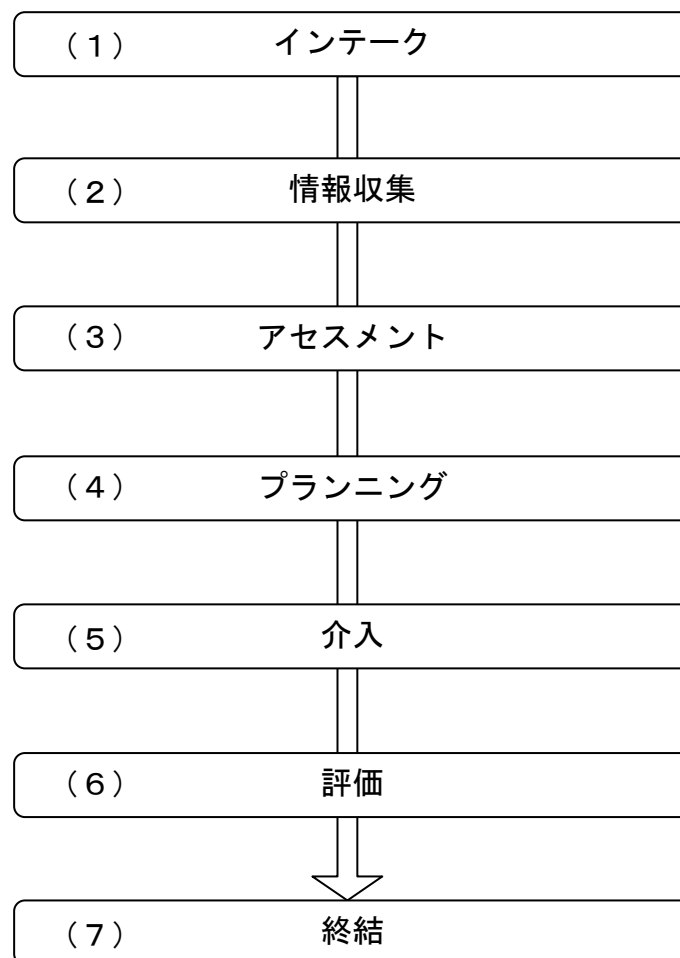
第3章 ソーシャルワーカーの援助の方法

本章では、ソーシャルワーカーが援助を行う際に、よく活用する技術である個別援助技術すなわちケースワークと面接の方法について説明します。

第1節 ケースワークの過程

本節では、ケースワークの援助過程と¹また、事例を通して各段階の実際を説明します。なお、ケースワークとは、「さまざまな問題をかかえて援助を必要としている個人に対して、問題の解決をはかるために行う援助技術」²です。

ケースワークの過程



(1) インテーク

- クライアントが持ち込んできた問題に、ソーシャルワーカーが所属機関の責任で引き受け対応できるかを検討する段階をいいます。
- 次に挙げるのは、インテークの目的です。

- ① クライアントが抱えている問題の概要把握をすること。
- ② クライアントの来談理由を明確にすること。
- ③ クライアントの問題認識、援助を受ける意志を確認すること。
- ④ クライアントのワーカビリティを予備的に見極めること。ワーカビリティとは、クライアント自身が持つ、抱えている問題を解決するのに必要なさまざまな能力をいいます。具体的には、問題解決への意欲、身体的能力、知的能力などが挙げられます。
- ⑤ ソーシャルワーカーが所属する機関のサービス内容、機能について説明すること。
- ⑥ クライアントが抱えている問題が、ソーシャルワーカーの所属する機関で相談対応し、援助できるかを見極めること。クライアントに他の機関を紹介した方が適切な援助を受けられると判断した場合、クライアントの了解の上で、他機関を紹介します。
- ⑦ クライアントとソーシャルワーカーの信頼関係を築くこと。

(2) 情報収集

- クライアントが抱えている問題を解決するのに必要な情報を、収集することをいいます。
- 効果的な介入をするために、基礎的な情報を得ることが目的です。
- 情報は、クライアント本人から得るのが基本ですが、本人の了解を得て、クライアントの家族や他機関から収集することもあります。
- 次に挙げるのは、情報収集に必要な項目です。クライアントの相談内容により、必要な情報は異なります。

- ① 問題に関して、発生し始めた時期と経緯、生活にどのように支障がでているか、その状況に対してのクライアントの感情、対処方法についての情報を収集します。
- ② クライアント自身に関して、居住地、連絡先、生育歴、学歴、職歴、学校や会社での適応状況、対人関係などの情報を収集します。外国人の場合は、出身国、在留資格、在留期限、来日年月日の情報も収

集めます。

- ③ 家族に関しては、家族構成、家族の年齢や職業、家族間の信頼・ストレス関係などの情報を収集します。外国人の場合は、出身国、在留資格、在留期限、来日年月日の情報も収集します。また、同居家族だけでなく、本国に住む家族がいることがあります。同居していない扶養家族の確認が必要になる場合があります。
- ④ クライアントを取り巻く状況に関して、経済状態、社会資源などへの相談歴の有無、交友関係などの人間関係などの情報を収集します。

(3) アセスメント

- 収集した情報を分析し評価することをいいます。
- 収集した情報を総合して、クライアントの置かれている状況の全体像、クライアントのワーカビリティ、ニーズを明確にすることが目的です。
- より正確なアセスメントをするために、家族関係の整理ができる「家族関係図」と呼ばれるジェノグラム、クライアントの人間関係や社会資源とのかかわりを図にしたエコマップなどを活用します。この章の後(38～39ページ)でジェノグラムとエコマップを解説します。

(4) プランニング

- アセスメントをもとにして、クライアントと援助計画を立案することをいいます。
- 方向性を定め、一貫性のある援助、効率的な援助にすること、クライアントの主体的参加を促すことが目的です。
- 目標設定は、次の要領で行います。

- ① 解決しようとしている問題を選定し、優先順位をつけます。緊急性の高い問題を優先します。
- ② どのような状況になれば問題が解決されたとみなすかを明確にし、実現可能な長期、中期、短期の目標を設定します。
- ③ 問題解決のために、どのような方法が考えられ、選択できるかを明確にします。

(5) 介入

- ソーシャルワーカーが、実際に援助計画に従って援助を展開していくことをいいます。
- 援助は、ソーシャルワーカーが1名で行うだけでなく、他職種、他機

関の職員とチームになって行うことがあります。複数で援助を行う場合は、目標と役割分担の内容を共有する必要があります。

○ 援助は、直接的な援助と間接的な援助を組み合わせで行います。

- ① 直接的な援助は、クライアント自身に働きかける援助です。クライアントが主体的に問題解決に向けて取り組めるように、面接などでクライアントを受け止め、支えます。
- ② 間接的な援助は、クライアントを取り巻く社会環境へ働きかける援助です。クライアントと働きかける環境との相互関係を理解したうえで、対人関係の調整や社会資源の活用をします。

(6) 評価

- 実行している援助が援助計画に沿ったものであるか、適切で有効なものであるかの評価をすることをいいます。
- 援助の展開期に行う中間評価は、より効果的な介入のために、評価の結果を援助に反映させることが目的です。援助の終結期の事後評価は、設定した目標の達成度合いや介入の効果を評価し、援助の終結を判断することが目的です。
- 中間評価は、クライアント自身の変化、クライアントを取り巻く状況の変化の有無をチェックします。変化があった場合、問題解決に向けての変化なのか、援助内容のミスマッチで起こっている変化なのかを評価します。必要に応じて援助計画を修正し、新しい援助計画をもとに援助をします。
- 事後評価は、設定した目標が達成されたかを評価します。クライアントの状況だけでなく、ソーシャルワーカーが行った援助の有効性も評価します。

(7) 終結

- クライアントとソーシャルワーカーの援助関係を終えることをいいます。
- 評価の結果、設定した目標を達成したと判断された場合だけでなく、クライアントの希望や事情で終結する場合があります。
- 終結にあたり、次の点に留意します。

- ① 終結する方向性が出てきた時から、クライアントと終結について話し合い、準備をします。

- ② 達成できた目標、クライアントに残されている課題などを整理します。
- ③ 必要があれば、援助の再開ができることを伝えます。
- ④ クライアントが援助を拒否したり、連絡が取れなくなったりした場合であっても、問題が深刻化してから再度相談にくることがあるので、経過をきちんと記録してから、援助を終結します。

第2節 面接の方法

本節では、ソーシャルワーカーが行う面接の構成、面接の基本姿勢と面接において活用する技法について説明します³。

(1) 面接の目的

- ① クライアントと信頼関係を築くこと。
- ② 情報を共有すること。クライアントからの情報収集、ソーシャルワーカーからの情報提供があります。
- ③ 問題解決に向けて、面接を通して介入を行うこと。

(2) 面接の場所

面接は、クライアントの状況に応じ、さまざまな場所で行われ、次のように分類されます。ソーシャルワーカーは、場所によって短所、長所が異なることを踏まえ、対応をします。

- ① 一般的には、ソーシャルワーカーが所属する機関などの面接室で行われます。利点は、プライバシーが守られ、話すことに集中できることです。欠点は、普段のクライアントの様子が十分に把握できないこと、来所が困難な場合は利用できないことです。
- ② クライアントの自宅など日常生活の場面で行われる場合もあります。利点は、普段のクライアントの様子を把握できること、クライアントの馴染みのある場所では、クライアントがリラックスして話すことができることです。欠点は、プライバシーへの配慮の限界があり、また他の雑音が入るなど話に集中できないことです。
- ③ 電話も面接手段の一つとして捉えられます。利点は、面接場所への移動などの手間がかからないことです。欠点は、クライアントの顔の表情がわからないなどの理由からメッセージとして伝わる情報量が限られることです。

(3) 面接の形態

面接の形態は、次のように分類されます。クライアントの状況に応じて、面接の形態を選択します。

- ① ソーシャルワーカーとクライアントが一对一で面接する個人面接で、一般的な面接形態です。
- ② クライアントを含む複数の人と同時に面接を行う合同面接で、主にクライアントの家族などと一緒に面接します。
- ③ 複数のソーシャルワーカーが、一つのケースで複数の家族に対し、同時に別々に面接する並行面接で、親子など別々に面接した方がよいと判断した場合に行います。

(4) 外国人を援助する時の留意点

- クライアントが外国人である場合、日本の常識で対応すると、適切な援助とならない場合があります。外国人を援助する時の留意点をしっかりとわきまえる必要があります。
- ただし、日本人と外国人が持つ価値観の違い等を認識することは大事ですが、日本人でも外国人でも、同じ人間が対象であること、同じ人間であるけれども、一人として同じ人間はいないということを忘れてはいけません。

(ア) 多様な価値観を理解する

- クライアントの出身国の文化、歴史、政治、宗教、制度や経済状況を理解することは、ソーシャルワーカーには不可欠な姿勢です。
- 日本人の価値観で、単純にクライアントを評価してしまうのではなく、異なる文化的・社会的背景、価値観をもっているクライアントであることを認識した上で、援助を展開します。
- 例えば、離婚問題についての話題に及んだ時に、ソーシャルワーカーは、クライアントの母国がどんな離婚制度をもっているのか、把握をします。宗教的理由で離婚制度がない国（例：フィリピン）もありますし、裁判離婚を前提としている国（例：ペルー）もあります。離婚のことを相談するため、弁護士による法律相談を情報提供するとしても、クライアントの出身国が、弁護士を気軽に利用する国かどうかで、情報提供に対する積極性が異なります。
- クライアントが外国人であるからといって、全ての外国人を同一視することはできません。英語を時折織り交ぜて話すソーシャルワーカーがいますが、全ての外国人は英語を理解できるという、誤ったイメージに基づく対応です。

(イ) 面接する時の言語を選択する

- クライアントが外国人である場合、共通言語を何にするか選択をすることが必要です。クライアントの日本語能力に応じて、日本語にするのか、クライアントの母国語にするのかを見極めます。
- クライアントの母国語を選択し、ソーシャルワーカーがその言語を話せない場合、通訳を利用します。また、クライアントが日本語を話せず、クライアントの母国語を話す通訳が用意できない場合、他の共通言語を選択します。

(ウ) 日本語で面接する際の留意点

- クライアントが日常会話を支障なく話し、日本語能力があるとソーシャルワーカーは判断しても、丁寧に説明したり、理解ができていないかを確認したりすることが必要です。ソーシャルワーカーが援助する時に必要となる語彙は、日常会話では馴染みのない語彙が多く出てくるためです。
- クライアントが「はい、わかりました」と返事をしながらも、理解できていない場合もあるので、注意が必要です。
- クライアントの日本語能力の有無にかかわらず、主語や述語などを省略せずに、簡単で明確に話すことを心がけます。日本人同士のように、暗黙の了解は通用しませんし、話した内容の誤解を少なくできるためです。
- ただし、小さい子どもに対して話すような口調は、避けるべきです。尊敬の念をもって、接するようにします。
- より効果的に伝えるために、簡単な文字や図を書く、辞書を活用するなどの方法があります。また、制度等の説明をする時には、多言語の資料などを活用すると理解が深まります。
- 同じ言葉でも、クライアントが理解する内容は、出身国によって異なります。「小学校」を例にすると、国によって、始まりが4月でない、6年制でない、授業が午前あるいは午後のみである、留年制度があるなど、日本と異なるシステムの国があります。必要に応じて、クライアントが言葉をどのように理解しているかを確認します。

(エ) 通訳を介する面接の留意点

- 日本語での会話が難しいクライアントと面接する場合、通訳を利用しますが、ソーシャルワーカーはクライアントの日本語能力を判断しながら、努めて平易な日本語を選んで話します。簡単な日本語なら理

解できるクライアントもいますし、通訳者にとっても通訳しやすく、クライアントにもわかりやすい会話が展開できるためです。

- 通訳を介すると、ソーシャルワーカーではなく通訳者の顔を見て話をしがちになるクライアントがいますが、ソーシャルワーカーは、クライアントの顔を見ながら話します。
- 通訳をする人によっては、クライアントが話した内容を全て訳さなかったり、あるいは通訳自身の主観を付け加えて訳してしまったりすることがあります。ソーシャルワーカーは、正しく情報が通訳されているか、注意を払う必要があります。
- あいづち程度の短いフレーズなども、通訳してもらうと、情緒的つながりがもちやすくなります。
- 通訳をする人が、クライアントの関係者である場合、その関係性が面接内容に影響を及ぼす場合があります。例えば、クライアントの家族、友人、宗教関係者、勤務先の職員などが通訳にあたる場合も考えられますが、話題によってクライアントの発言内容が左右されることもあるので、第三者に通訳をしてもらうことが望ましいです。
- 通訳を介すと、日本人同士の面接の所要時間の倍以上の時間がかかるため、面接時間やクライアントの疲労度などを配慮しながら、面接を設定します。

(5) 面接の基本姿勢

クライアントがソーシャルワーカーに、問題の核心を打ち明けることができるのは、話すことを理解しようとしてくれている実感を持った時です。ソーシャルワーカーは、第2章で述べたバイステックの7原則と、「傾聴」・「共感」という面接の基本姿勢を実践することで、話しやすい状況をつくります。

[傾聴]

クライアントに関心に向けて、クライアントが真に語ろうとしている言葉ではない言葉をも聞き出そうとする、ソーシャルワーカーの姿勢をいいます。クライアントの語る単なる言葉のみを、聞き取ることはありません。

[共感]

ソーシャルワーカーが、クライアントの苦しみや不安、悲しみや喜びなどの感情を十分に理解する姿勢をいいます。クライアントの気持ちになりきることはありません。

(6) 面接技法

① 明確化

- ソーシャルワーカーが、曖昧な内容をはっきりさせるために、クライアントに詳しい話を促す技法のことをいいます。
- クライアントによっては、抱えている問題に対し、何からどのような取り組みばよいかわからず、混乱したままの状態です。ソーシャルワーカーは、不足した情報を「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「どのように」「どうして」などの質問をして明確にします。
- クライアントが外国人の場合、クライアントが話した内容だけでなく、ソーシャルワーカーが話した内容についても、文化や生活習慣などの違いから、お互いに取り違えて理解することがあります。そのため、意識的にこの技法を活用します。

② 開かれた質問

- クライアントの応答の幅が広く、クライアントが自由に話をできやすくする質問のことをいいます。
- 具体的には、「どのようなことでお困りですか」「どのように考えていますか」などの質問があります。

③ 閉じられた質問

- 「はい」「いいえ」などで答えられるような、応答の幅が限定されやすい質問のことをいいます。
- 具体的には、「おいくつですか」「～しましたか」などの質問があります。
- 閉じられた質問は、ソーシャルワーカーの主導で進められるため、詰問調になりやすいことに注意が必要です。

④ 要約

- クライアントが話したことについて、ソーシャルワーカーが短くまとめて要点を確認する技法のことをいいます。
- 話題を展開する時や、面接終了時の振り返りとして効果的です。
- クライアントが外国人の場合、聴いたつもりになっても、理解が違っている場合があるので、意識的にこの技法を活用します。

⑤ 言い換え

- ソーシャルワーカーが、クライアントの話した内容の主旨を変えないように注意をしながらも、自分の言葉で言い換える技法のことをいいます。
- クライアントは、ソーシャルワーカーがクライアントの話をもっと正しく理解できているか確認できるとともに、クライアントは理解してもらったことの安心感を得ることができます。

⑥ 感情の反映

- ソーシャルワーカーが、クライアントから直接的に語られた感情、間接的に表現された感情について、適切な表現でクライアントに返すことをいいます。
- 具体的には、「～について、～と感じているように思いますが、いかがですか」のように、クライアントに感情を聞き直します。

⑦ 非言語的コミュニケーション

- 言葉でない方法で、メッセージが伝わることをいいます。
- 具体的には、表情、視線、動作、姿勢、声の調子、沈黙、服装などの非言語的要素で表現されます。
- ソーシャルワーカーは、言葉だけでなく、クライアントの非言語的要素からも、クライアントを理解することができます。ソーシャルワーカー自身も、非言語的要素を活用し、コミュニケーションを図ります。
- クライアントが外国人の場合、ジェスチャーの表す意味が異なる場合がありますので、注意が必要です。
- 沈黙には、さまざまな意味があります。クライアントが、ソーシャルワーカーに緊張感、不安感などを抱いている時、ソーシャルワーカーからの質問に答えたくない時、答えようと考えている時などに起こります。
- ソーシャルワーカーは、沈黙が生じたときには、各場面において、その沈黙の意味を理解し、待つことや言葉かけをすることなど、適切に対応することが大切です。

第3節 事例から見る多文化ソーシャルワーカーの援助方法

本節では、第1節及び第2節で説明したケースワークの過程と面接技法について、多文化ソーシャルワーカーの実践での活用事例を通して説明します。また、記録の書き方として、ケースシートを掲載します。

なお、事例中の人名は全て仮名です（以下同じ）。

(1) 事例から見る個別援助の過程

<事例の概要>

支援者：多文化ソーシャルワーカー

クライアント：ソフィア 女性 ブラジル人 32歳

日本語はほとんどできない

家族構成：長男ガブリエル（小学校1年生）、長女マリア（3ヵ月）の3人暮らし

ブラジル人の夫ミゲルとは別居中

生活困窮のため、多文化ソーシャルワーカーとの相談を希望

① インテーク

ブラジル人女性のソフィアさんから、多文化ソーシャルワーカーに電話相談がありました。ソフィアさんは経済的に困っていることを片言の日本語で訴えました。訴えの詳細を確認するために、多文化ソーシャルワーカーはトリオフォンを使った通訳サービス（※）を利用しました。電話通訳を介し、ソフィアさんの状況を聞き取りました。

ソフィアさんは、夫と別居中のため小学校1年生の長男ガブリエルと、生後3ヵ月の長女マリアとの三人暮らしでした。夫ミゲルからの経済的支援はなく、貯蓄も底をついてしまいました。しかし、ソフィアさんは産後間もないため、就職活動をしても、なかなか採用には至りませんでした。また、育児が大変なため、体力的に働くのがつらいとも話しました。ソフィアさんはA市役所に一人で相談に行きましたが、日本語があまりできないため、説明してもらった制度やサービスの内容が理解できず困っていました。

そこで、多文化ソーシャルワーカーは、ソフィアさんと通訳を介して面接をすることにしました。面接当日に、A市役所からもらった制度案内を持参するように伝えました。

面接には、ソフィアさんとソフィアさんの子どもがやってきました。

※ 通訳者を交えて三者通話ができる通訳サービス

ソフィアさんが市役所から渡されたのは、児童扶養手当と生活保護の案内でした。多文化ソーシャルワーカーは、制度案内に書かれていることを簡単に説明しつつ、児童扶養手当だけでなく、生活保護などの制度利用も検討した方がよさそうなことを伝えました。ソフィアさんは、A市役所に相談する際、代わりに全部説明してほしいと多文化ソーシャルワーカーに依頼しました。

多文化ソーシャルワーカーは、市役所に同行する際は通訳を手配できるため、ソフィアさんが主体的にA市担当者に事情を話し、分からないことについては自分から説明を求めることが大切であると伝えました。多文化ソーシャルワーカーの役割は、ソフィアさんが自分自身の力で問題を解決できるようになるために、ソフィアさんが持っている能力を活かし、支援をすることであると説明しました。

ソフィアさんは自分にできることから取りかかっていたいと意欲を見せ、多文化ソーシャルワーカーの支援を希望しました。

② 情報収集

ソフィアさんは、ブラジルで結婚し、長男ガブリエルが生まれました。3年前に来日し、定住者の在留資格でA市に住んでいます。来日してからは、長男ガブリエルを保育園に預け夫婦で働いていました。

ソフィアさんが長女マリアを妊娠した頃から、夫ミゲルさんは浮気をし、生活費を使いこむため、夫婦の口論が絶えなくなりました。ソフィアさんは、1年前に嫌気がさして長男のガブリエルくんを連れ、自分でアパートを借りて家を出ました。

その後、ソフィアさんは、出産のため仕事を辞め、貯蓄もなくなったことから、友人に相談したところ、市役所で相談をするようにとのアドバイスを受けました。

A市役所へ相談に行ったものの、制度案内が日本語であったこともあり、十分に理解できず、制度の利用ができるのかどうか分からなかったと話しました。

ソフィアさんの話だけでは不明瞭な点もあるので、A市役所の担当者に、事前に情報収集をしてもよいかソフィアさんに確認をしたところ、ソフィアさんは了承しました。

A市役所に情報収集した結果、ソフィアさんが一人で相談した時には、生活保護の担当窓口に行っていなかったことがわかりました。相談したのは、経済的に困っている母子家庭に支給される児童扶養手当のことであり、受給要件に該当しない可能性があることもわかりました。

③ アセスメント

多文化ソーシャルワーカーは、収集した情報をもとに、ソフィアさんの状況の分析をしました。

ア ソフィアさんは無職であり、貯蓄もわずかであることから、何らかの手段を使い、生活費の確保が必要と判断される。

イ 乳幼児を抱え就職活動をすることは容易ではないこと、ソフィアさんは育児と仕事の両立に不安を訴えているため、現時点での就労は難しい。

ウ ソフィアさんは公的機関へ主体的に相談することに自信を失くしている。

エ 公的機関へ相談する際、多文化ソーシャルワーカーが同行することによって、公的機関の職員に対し多文化共生の視点からソフィアさんの現状を代弁できる。その結果、A市職員とクライアント間の意思疎通を促進し、クライアントが十分に納得して制度利用ができるようになると考えられる。

オ ソフィアさんの日本語能力は、ごく簡単な日常会話程度である。生活問題に対処したり、仕事の幅を広げられる程度の日本語能力があるとはいえない。

④ プランニング

多文化ソーシャルワーカーは、アセスメントに基づいて、次の計画をたて、問題解決に向け支援をしていくことにしました。

ア A市役所へ同行し、児童扶養手当や生活保護の相談について、母国との文化や制度の違いを考慮したサポートをする。

イ ソフィアさんは、相談を行うことに消極的になっているため、主体的に問題に取り組めるよう支援する。

ウ 生活問題が生じた場合に、より円滑に解決できるよう、日本語習得の必要性を説明し、日本語教室を紹介する。

⑤ 介入

多文化ソーシャルワーカーは、ソフィアさんと面接し、A市役所からの情報収集の結果について話し合いました。

その結果、ソフィアさんはA市役所へ再度相談に行くことを希望しました。多文化ソーシャルワーカーはA市役所の担当課に事前に連絡し、通訳を連れてソフィアさんと、生活困窮の状況を相談することになりました。A市役所では、職員から児童扶養手当や生活保護の制度について説

明を受けましたが、ソフィアさんはこれらの制度は本国にはないため、理解することが大変だと言いました。

多文化ソーシャルワーカーは、A市役所の担当者に、ソフィアさんの本国とは社会保障制度の仕組みが異なるため、分かりやすく説明してくれるように伝えました。

A市担当者は、生活保護のルールを具体的に説明してくれました。ソフィアさんは、生活の状況が変われば別の制度が利用できるのかどうかについて、自分からA市担当者に質問をしていました。ソフィアさんは、各種制度を理解できたことで、将来の生活設計の参考になり安心できたと言いました。

ソフィアさんは、生活保護を申請したいと希望しました。A市担当者からポルトガル語の生活保護のしおりなど、必要書類を受け取り、申請書類の書き方の説明を受けました。

審査の結果、ソフィアさんは生活保護を受給できることになりました。

多文化ソーシャルワーカーは、就職や日常生活で役立つように、日本語の勉強をソフィアさんに提案しました。ソフィアさんも、日本語の必要性を痛感していました。多文化ソーシャルワーカーは、日本語教室を紹介し、ソフィアさんは教室に通い始めました。

また、A市役所の職員に子育て支援施設を教えてもらったソフィアさんは、児童館を利用するようになりました。ソフィアさんはそこで、同じ年齢の子どもがいる日本人の母親と出会い、友だちになりました。日本語教室で覚えた日本語を使ってコミュニケーションを取り、中古の子ども服をもらったと多文化ソーシャルワーカーに笑顔で話すことができるようになりました。

⑥ 評価

多文化ソーシャルワーカーは、援助計画の項目に従って、次のように評価しました。

- ア 母国と日本の社会保障制度の違いにより、制度利用に関する認識が違うことがある。この事例では、多文化ソーシャルワーカーが市役所に同行することで、ソフィアさんの母国での文化や認識の違いを担当者に伝えることができた。担当者は生活保護について詳しく説明してくれたので、ソフィアさんは、生活保護制度について十分理解した上で、申請することができた。
- イ ソフィアさんは通訳を利用しながら、自分の状況や疑問について伝えることができた。その中で、子育てについての相談もできるよう

になり、子育て支援施設へと活動の場を広げることができた。

- ウ 多文化ソーシャルワーカーが日本語習得の必要性を説明し、情報提供することにより、もともと日本語学習意欲があったソフィアさんと日本語教室とを結びつけることができた。

⑦ 終結

お金に困っている、というソフィアさんの問題については、生活保護を受給することで生活が安定し、解決しました。

また、ソフィアさんは地域の日本語教室や子育て支援施設を利用することにより、生活の幅が広がりました。ソフィアさんは自立した生活を送れるようになり、多文化ソーシャルワーカーの支援を必要としなくなりました。また困りごとができた時には、再度相談にのれることを伝え、支援を終了しました。

(2) 事例から見る面接技法

前項と同じ事例で、面接技法についての実践を見ます。

①事例の概要

支援者：多文化ソーシャルワーカー

クライアント：ソフィア 女性 ブラジル人 32歳

家族構成：長男ガブリエル（小学校1年生）、長女マリア（3ヵ月）
の3人暮らし

ブラジル人の夫ミゲルとは別居中

生活困窮のため、多文化ソーシャルワーカーとの相談を希望

②面接場面から見る面接技法

ワーカー：ソフィアさんですね。初めまして。
多文化ソーシャルワーカーの〇〇
といいます。隣に座っているのは、
ポルトガル語の通訳者です。多文化
ソーシャルワーカーは、何かに困っ
ている人たちの相談に乗り、問題を
解決する方法を一緒に考えていき
ます。では、相談したいことについ
て話していただけますか。

開かれた質問

クライアント：……。

沈黙

ワーカー：何かからどう話すのか、言葉にするの
は難しいですね。どんなことから
でもいいですので、話してみてください。

クライアント：…夫ミゲルと別居して、子ども二人
と3人で暮らしているんですけど、
今仕事をしていないので、お金
がなくて、これからどうやって暮ら
していけばいいかわからないんで
す。

共感

ワーカー：今後の生活を考えると、不安になり
ますね。

クライアント：はい。

ワーカー：もう少し、今の生活のことを詳しく

話していただけますか？

クライアント：ミゲルとは、1年前から別居し始めました。2人目の子を妊娠したころから、浮気をし始めたんです…。家のお金もその女と会うために、持って行ってしまって…。毎日、喧嘩ばかりになってしまったんです…。(目を伏せ、涙ぐむ)

非言語的コミュニケーション

ワーカー：つらい思いをされましたね。

感情の反映

クライアント：だから、嫌になって、子どもと一緒に家を出たんです。その頃は、貯金があったし、仕事をしていたから、生活できていたんですけど、出産する時に、仕事を辞めたから…。ミゲルは、生活費を出してくれないし…。

ワーカー：ソフィアさん一人で子どもの面倒をみながら、頑張ってこられたのですね。子どもさんは、おいくつですか？

閉じられた質問

クライアント：上の子ガブリエルは、小学校1年生で下の子マリアは3ヵ月です。子どもが小さいから、仕事の応募をしても、なかなか決まらないんです。

ワーカー：マリアちゃんを出産されてからも、仕事をしようと探していたのですか？

明確化

クライアント：はい、お金がないから稼がないと。でも、本当は、子どもの世話で睡眠不足だから、まだ仕事ができる状態じゃないんだけど。

ワーカー：ソフィアさん自身の体のことを考えると、本当は仕事ができるような状態ではないのだけれど、今後のことを考えると、仕事をしてお金を稼がないと生活していけないと思っているのですね。

言い換え

クライアント：はい。

ワーカー : 今までのことをまとめてみますね。
ご主人と1年前に別居してから、ソ /
フィアさんが家族3人の生活を支え
てきたのですね。 でも、今は仕事が
できず収入がないため、今後の生活
が心配なのです。 この状態のこと
を、今まで誰かに相談したことはあ
りますか？

要 約

(…面接は続く…)

(3) 事例を記録したケースシート

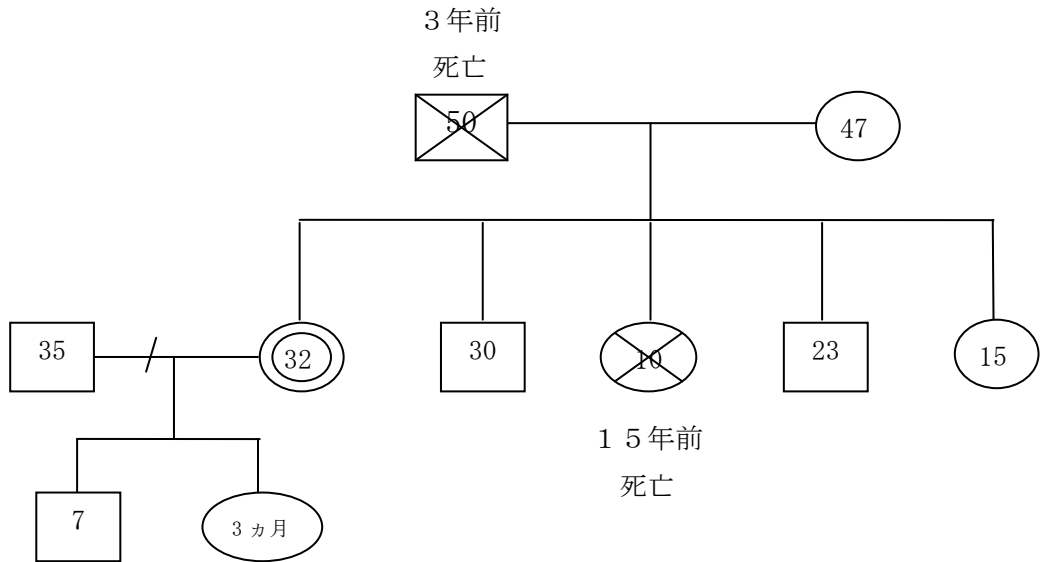
フェイスシート			
受付年月日	2010年 1月8日 (金)	ケース No.	15
担当者	〇〇		
氏名	ソフィア		
生年月日	1978年 7月20日	32歳	性別 女性
国籍	ブラジル	在留資格	定住者(～2011年5月)
現住所	A市〇〇町3-1 〇〇アパート201号		
外国人登録地	同上		
電話番号	(××××) ××-××××	家族構成 クライアント 	
日本語能力	ごく簡単な日常会話のみ		
通訳	<input checked="" type="checkbox"/> 有・無 ()		
来談経路	クライアントから電話		
関係機関・団体	A市役所 福祉課 生活保護担当〇〇氏 (××××) ××-×××× 子ども課 担当〇〇氏 (××××) ××-××××		
ケースの概要	<p>ブラジルにて結婚し長男を出産、3年前に家族で来日した。共働きで生計を立てていたが、長女を妊娠した頃から夫が浮気をし、そのために生活費を使い込んでいることが発覚した。1年前、長男を連れて家を出るが、出産のために仕事を続けられず、夫からの経済援助もないため貯蓄を切り崩して生活してきた。出産後にはその貯蓄も底をついてきて、仕事を探してみたものの、子どもが小さいことを理由に採用を断られた。自分でも産後間もないため体力的にきついと感じている。友人のすすめで、市役所に相談に行ったが、日本語ができないため説明された内容が理解できなかった。市役所で相談する際の支援を希望。</p>		
備考	・支援開始日 2010年〇月△日		

経 過		
○ 月 ○ 日 (月)	クライエ ントから電話	<p>トリオフォンを使ったポルトガル語通訳サービス利用</p> <p>●相談内容</p> <ul style="list-style-type: none"> ・以前多文化ソーシャルワーカーに相談をしたことがあるという友人の勧めで、クライアント自ら電話をしてきた。 ・夫とは別居中で、小学1年生の長男と3ヵ月の長女とクライアントの3人で暮らしている。 ・夫からの経済援助はなく、クライアントは産後間もないこともあって仕事をしておらず、貯蓄が底をつき、経済的に困窮している。 ・A市役所へ相談に行ったが、簡単な日本語しか分からないため、説明してもらった制度の内容があまり理解できなかった。 <p>●ソーシャルワーカーの対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・クライアントの状況の詳細を確認するため、通訳を介しての面接を提案。また面接の際には、A市役所でもらった制度案内のちらしを持参するよう伝えた。 <p>→クライアント了承。</p> <p>(初回面接) 日 時：○月△日(金) AM10:00～ 場 所：相談室</p>
○ 月 △ 日 (金)	クライエ ントと面接	<p>初回面接：AM10:00～ 相談室 (通訳手配済)</p> <p>同席者：クライアント、ポルトガル語通訳</p> <p>●状況確認</p> <ul style="list-style-type: none"> ・夫は第2子妊娠中から浮気を始め、家族の生活費も使い込むようになったため、1年前から別居している。 ・出産のために仕事を辞めざるを得ず、貯金で生活してきたが、それも底をついてきた。 ・仕事を探しているが、長女がまだ3ヵ月と幼いため採用を断られ、就職先が見つからない。働くにしても、育児疲れから体力的につらいと感じている。 <p>.....</p> <p>●利用しているサービス等</p> <p>.....</p>

○ジェノグラム

3世代家族を含む拡大家族の図表。面接で収集される雑多な家庭に関する情報を、一つの図式に描き出したもの。

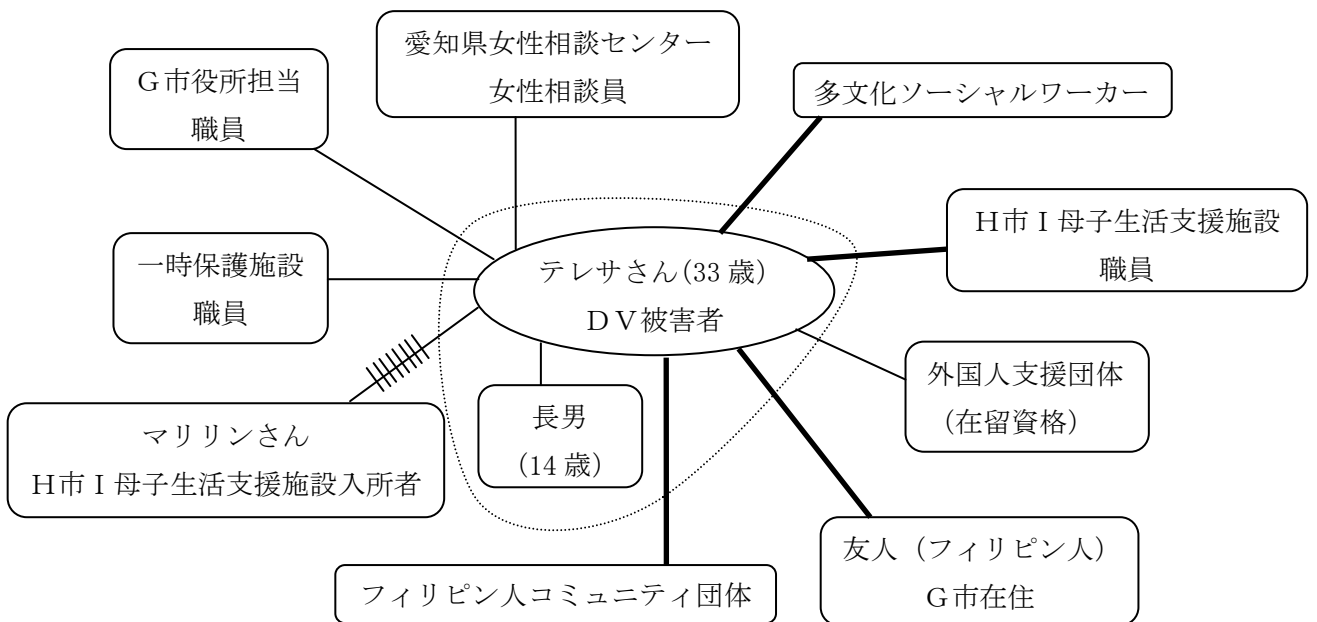
例：ケースシートのクライアント家族構成



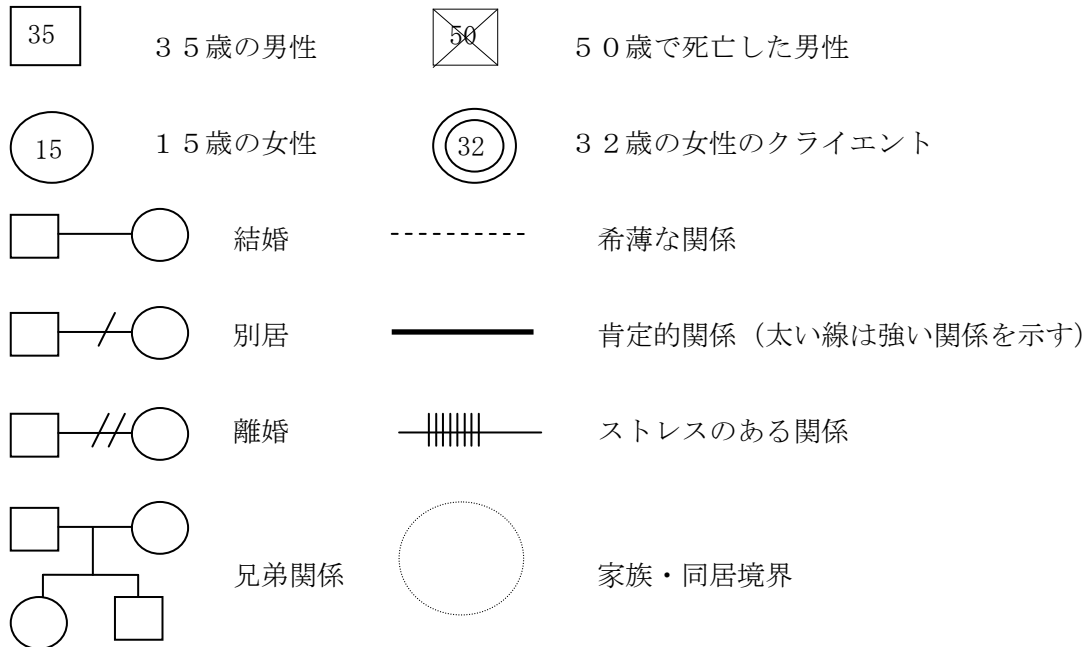
○エコマップ

クライアントの家庭内の人間関係や、クライアント・家族の社会資源との関係を一つの図式に描き出したもの。

例：第4章 多文化ソーシャルワーカーによる実践事例4の「日本の夫から暴力をふるわれたフィリピン人女性の事例」のエコマップ



○ジェノグラム・エコマップで使われる記号の説明



注

- 1) 大塚達雄、井垣章二、沢田健次郎、山辺朗子編 『ソーシャル・ケースワーク論—社会福祉実践の基礎—』 ミネルヴァ書房 1994年 pp.100~145
- 2) 精神保健福祉士養成セミナー編集委員会編 『改訂 精神保健福祉援助技術各論』 へるす出版 2001年 p.1
- 3) 日本社会福祉士会編 『新社会福祉援助の共通基盤（上）』 中央法規 2009年 pp.267~268

<参考文献>

- ・石河久美子 『異文化間ソーシャルワーク—多文化共生社会をめざす新しい社会福祉実践』 川島書店 2003年
- ・石河久美子 『ソーシャルワークのプロセス』 多文化ソーシャルワーカー養成講座配布資料 2006年
- ・大塚達雄、井垣章二、沢田健次郎、山辺朗子編 『ソーシャル・ケースワーク論—社会福祉実践の基礎—』 ミネルヴァ書房 1994年
- ・北川清一 『ソーシャルワーク実践と面接技法—内省的思考の方法—』 相川書房 2007年

第4章 多文化ソーシャルワーカーによる実践事例

第4章では、ソーシャルワークの技法をもとにした支援の実践事例を紹介します。

ここで紹介している相談機関や公的サービスを利用できるかどうかは、ケースによって異なります。関係機関に問い合わせるなどしてください。

事例1 仕事中に怪我をしたペルー人男性の事例

Estoy descansando porque tuve un accidente en el trabajo. Ahora estoy en problemas porque no recibo salario. ¿Qué puedo hacer?

(仕事中に怪我をして、休むことになった。給料がないと生活できない。)



ケース概要

クライアント氏名： ニコラス	年齢： 32歳	性別： 男性
住所または居場所： 愛知県B市	国籍： ペルー	在留資格： 定住者
日本語能力： 日常会話程度	母語： スペイン語	通訳手配： あり
概要 クライアントは、工作中的の事故で骨折し、医師からは、手術が必要で、さらに3ヵ月程療養する必要があると診断された。しかし、クライアントが勤務する会社は、労災保険に加入しておらず、クライアントは会社に治療費を何とかしてほしいと相談しているが、制度についてよくわからないため不安を感じている。また、仕事復帰できるまで収入がなく、生活費の心配もあり、多文化ソーシャルワーカーによる支援を希望している。	家族構成 単身者	
主訴： 1. 労災保険の給付請求をしたい 2. 生活費が心配	支援者一覧： ・労働関係のNPO団体 ・B市役所 生活保護担当	

多文化ソーシャルワーカーによる支援過程

●9月中旬 インテークの概要

ニコラスさんは、3週間ほど前の勤務中に、重い部品を取り損ねて左腕に落としてしまいました。激痛だったため、すぐに会社の上司と一緒に病院に行きました。

医師からは、骨折しており手術が必要であること、概ね3ヵ月の療養が必要であること、また仕事での負傷であるので労災保険が適用されることの説明を受けました。

しかし、会社の上司は労災保険に加入していないことをニコラスさんに告げました。ニコラスさんが、仕事中の事故なので会社で何とかしてほしいと相談をしたところ、会社の上司は労災保険で対応できないわけではないと言い、態度があいまいであったため、ニコラスさんは労災保険が利用できるのかわからず、制度の詳しいこともよくわかりませんでした。

ニコラスさんは、会社には労災保険の手続きをして欲しいが、腕が治ったらまた会社に復帰したいと思っていたため、会社との関係を悪くしたくはないと不安がりました。

また、ニコラスさんは3ヵ月も仕事を休むと収入がなく、生活のやりくりができないため、どうしていいかわからないと悩みました。

多文化ソーシャルワーカーは、労災保険について相談ができる労働基準監督署と労働関係が専門であるNPO団体の情報提供をしました。

ニコラスさんは、会社との関係悪化を懸念し、まずNPO団体に相談することを希望しました。

生活費に関しては、ニコラスさんに多少の貯金があったため、多文化ソーシャルワーカーは様子を見ることにしました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その1ー支援団体の活用

- ・ 専門的な相談ができる支援団体がある場合、社会資源として活用することは、有効な方法です。
- ・ クライアントの持っている能力や抱えている問題の状況を考慮し、当該分野に詳しい支援団体と連携を取り、専門的立場からのアドバイスや支援をしてもらうことが、クライアントの抱える問題の解決に向けて効果的です。

● 9月下旬 **NPO団体への相談に同行・連携**

ニコラスさんは労働関係のNPO団体へ相談する際、自分の置かれている状況をきちんと表現できるか自信がないことと、労災補償制度を正確に理解したいことから、多文化ソーシャルワーカーの同行を希望しました。

多文化ソーシャルワーカーは、労災については専門的な知識が必要な分野であり、正しく理解した上で手続きをするためには、サポートが必要と判断し同行しました。

ニコラスさんは、NPO団体の職員に状況を話しました。NPO団体の職員は、会社が労災保険にさかのぼって加入すれば、療養補償給付で治療費が賄え、休業補償給付で療養中の賃金補償が受けられることを説明しました。

説明には専門用語が多く出てきたため、多文化ソーシャルワーカーはニコラスさんが理解できているか随時確認し、理解できていない内容はNPO団体の職員に再度簡単な言葉で説明するよう求めました。

その後、会社の対応状況をニコラスさんに確認したところ、会社からは療養補償給付の手続きを進めていると言われたとのことでした。ニコラスさんは、会社が本当に労災保険に加入し、手続きを進めているのか確かめたいと希望しました。数日後には手術のため入院するということだったので、多文化ソーシャルワーカーは、NPO団体の職員に会社への確認を依頼してみてもどうかと提案しました。また、休業補償給付を請求することも希望していたので、請求書の書き方についても確認してみるよう勧めました。

NPO団体の職員が、会社と連絡を取ったところ、社会保険労務士を通じて労災保険には加入し、ニコラスさんの療養補償の手続きも進めているということの確認が取れました。休業補償についても、手続きを進めてもらえる確認ができました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その2ー理解内容の確認

- ・ クライアントが、ある特定の分野でしか使わないような用語、表現についてどの程度理解しているか確認作業を適宜するように気をつけます。クライアントが内容をわからないままに物事を進めてしまうと、クライアントを置き去りにした支援者本位の支援に陥ってしまいます。
- ・ 専門用語の中には、クライアントの母国語で単語が存在しないものもあり、また、存在しても概念が違うものがあるため、クライアントがどのように理解しているかに注意を払います。

● 10月下旬 **生活保護の申請支援**

ニコラスさんから貯金がなくなると、多文化ソーシャルワーカーに相談があったため、生活福祉資金の貸付制度と生活保護の情報提供をしました。貸付制度の支給内容は条件が合わず、ニコラスさんは生活保護への相談を希望しました。

労災保険給付の請求中であることなど正確な情報のやりとりをするためには、多文化ソーシャルワーカーの同行が必要であると判断し、B市役所の生活保護の窓口と一緒に相談に行きました。

生活保護の担当者から、休業給付金が入ったら保護費を返還しなければならないことを説明され、ニコラスさんは同意の上で申請することにしました。

3週間後、ニコラスさんの生活保護の受給が決定しました。

● 11月上旬 **気持ちの受容**

ニコラスさんは、働けない状態が続いていることに焦り、また生活保護を受けていることを恥ずかしく感じていました。少しでも自分で稼がなくてはいけない、軽作業ならできるのではないかと他の仕事を探そうとしていました。

多文化ソーシャルワーカーは、ニコラスさんの焦りなどの気持ちを受け止め、働くことに強い意欲を持っていることは評価しつつ、療養することの大切さを伝えました。

ニコラスさんは、自分自身について、「こんな状況になったことが初めてだから、焦ってしまっていた。腕が治るまでは、じっくり構えたいと思う。しかし、今の会社にはもう戻りづらくなってしまったので、次の就職先は探しておこうと思う。」と話しました。

多文化ソーシャルワーカーは、ニコラスさんの考えを尊重し支持しました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その3ー自己決定のサポート

- ・ 共感、支持等コミュニケーション技法を通して信頼関係を深めます。
- ・ クライアントが持つ力や意欲を保持しつつ、クライアントが主体的に問題に取り組み、自立した生活に向けて自己決定していけるよう関わっていくことが大切です。

● 12月上旬 **労災補償の認定と転職**

労災補償給付を請求してから約1ヵ月後、労働基準監督署からニコラスさんのもとに労災補償給付の支給決定通知が届きました。ニコラスさんは、一人ですぐに生活保護の担当者にお金が入ったことを報告し、返還手続きを行い、生活保護は一旦停止の扱いになりました。多文化ソーシャルワーカーにも、労災補償が認定されたことの報告があり、とても安心した様子でした。

骨折が治りかけた頃、ニコラスさんから就職先が見つかったとの連絡が入りました。

間もなく、主治医から業務に従事することの許可が出たため、ニコラスさんは転職することになりました。

● 12月下旬 **支援の終結**

転職して数週間後、ニコラスさんから連絡がありました。労災補償の手続きを終え、新しい職場での環境にも慣れ、生活が軌道に乗ってきたとのことでした。

多文化ソーシャルワーカーは、苦しい状況を乗り越えてきたニコラスさんの努力を評価しつつ、ニコラスさんと目標が解決されたことを確認し、支援を終了しました。

事例 2

不就学状態のペルー人の少女の事例

Mi esposo y yo no tenemos recursos para llevar a nuestra hija a la escuela. ¿Qué podemos hacer?

(学校に通っていない子どもがいます。)



ケース概要

クライアント氏名： サラ	年齢： 42歳	性別： 女性
住所または居場所： 愛知県C市	国籍： ペルー	在留資格： 定住者
日本語能力： 多少は理解できる	母語： スペイン語	通訳手配： なし
概要 クライアントが、C国際交流協会へ生活困窮の相談をした際、15歳の長女の不就学が判明した。 C国際交流協会のスペイン語相談員から、多文化ソーシャルワーカーへ長女の中学校就学について支援依頼があったため、クライアントの希望を確認し、支援を開始した。	家族構成 夫マテウス クライアント サラ 45 ————— 42 15 長女エリシア	
主訴 1. 不就学である長女の中学校就学	支援者一覧 <ul style="list-style-type: none"> ・ C市教育委員会 ・ 公立D中学校 ・ 学習支援のNPO団体 	

多文化ソーシャルワーカーによる支援過程

● 11月中旬 インテークの概要

C国際交流協会のスペイン語相談員は、C国際交流協会に来所したサラさんから生活困窮の相談を受けました。生活困窮の問題については、関連の社会資源を紹介したことで解決しそうであるが、15歳の長女エリシアさんが中学校に通っていない状態が続いていることが分かり、相談員はサラさんに同意をとり、多文化ソーシャルワーカーに支援を依頼しました。

多文化ソーシャルワーカーは、サラさんと初回面接日時を設定しました。

● 11月中旬～下旬 学校制度についての情報収集

多文化ソーシャルワーカーは、エリシアさんの就学支援の方向性を検討するために、C市教育委員会をはじめ、不就学支援を行うNPO団体などから情報を収集しました。

情報を分析した結果、中学3年2学期末時点での編入を受け入れる公立中学校はあるが、在籍期間の短さや学力によって、中学卒業の資格が与えられない場合もあることが分かりました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その1ー専門機関や専門家からの情報収集

- ・ 多文化ソーシャルワーカーは、各種制度の情報を日々収集する必要がありますが、あらゆる相談分野の最新の情報をすべて把握するのは困難です。
- ・ 法令に関わる問題などは、その解釈の仕方や適用の実例も含め、慎重に取り扱います。問題を把握するために制度をより詳しく知ることは大切ですが、専門機関や専門家と適切に連携していくことも必要です。
- ・ 多文化ソーシャルワーカーがあいまいな理解や認識のもとに支援を行うと、クライアントの不利になりかねないので、注意が必要です。

● 11月下旬 **面接の実施**

サラさんと長女エリシアさんの意向を確認するため、面接を行いました。

面接は、サラさんの母国語であるスペイン語で行いました。エリシアさんは日本語が少し理解できましたが、意思疎通をできる限り確実なものにするために、エリシアさんともスペイン語で面接をしました。

面接では、夫マテウスさんの収入が減少したことにより、エリシアさんの在籍していた外国人学校の学費を払うことができなくなり、退学させたことが分かりました。

約8ヵ月間不就学状態となっていたエリシアさんは、「学校に行きたいが、家計が苦しいので外国人学校に戻れないことは分かっている。今は工場で働こうと思う、いつか定時制の高校に入れればいい。」と言いました。

サラさんは、エリシアさんには学校で勉強してほしいが、もし学校に入ることができなければ働いてほしいと考えていました。

多文化ソーシャルワーカーは、ペルーでは年齢より下の学年への編入は珍しくなく、復学も自由ですが、日本では原則として年齢相当の学年に入ることになっており、就学年齢を過ぎると公立中学校には入れないことを、サラさんとエリシアさんに伝えました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その2ー本国と日本での制度の違いに注意

- ・ クライアントの考えは、本国の制度を前提としている場合があります。多文化ソーシャルワーカーは、クライアントの本国の制度についての知識を踏まえたうえで、日本の制度との違いを説明し、クライアントが十分に理解できるように促します。

サラさんは、「就労や進学などで将来の可能性が限定されてしまうのならば、なんとしても中学校を卒業させたい。」と言いました。

多文化ソーシャルワーカーはサラさんとエリシアさんに、公立中学校への編入を考えるのであれば基本的には可能であること、状況に応じ下学年編入といった措置がとられる可能性があることを伝えました。

また、来年4月になってエリシアさんが就学年齢を超えた場合は、夜間中学校や中学卒業程度認定試験といった選択肢もあることを説明しました。どれを選択したいか考えてみるように伝えたとこ、エリシアさんは返答に困り、戸惑っている様子でした。

多文化ソーシャルワーカーは、エリシアさんの不安を受け止めながら、エリシアさんが決断できるように、公立中学校を希望する場合は編入希望の面接に同行できることや、夜間中学校を希望する場合はどのようなところか知るために一緒に見学に行くことも可能であることなどを伝えました。

多文化ソーシャルワーカーは、関係機関からさらに情報を集めてみるので、サラさん、エリシアさんは、次回の面接までにじっくり考えればよいことを伝えました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その3 子どもの教育を受ける権利を守るための代弁

- ・ 日本国憲法第26条では、「国民」、つまり日本国籍を有する者に教育を受けさせる義務があるとされており、外国人の保護者は子どもを就学させる義務がありません（入学を希望する場合には、公立の義務教育諸学校で受け入れています）。
- ・ 日本が批准している「国際人権（A）規約」や「子どもの権利条約」では、「学習権」は初等教育を義務的なものとするだけでなく、定期的な通学の保障や、進学機会均等なども含まれています。しかし、制度的な面でも、学力保障といった面においても、学校内外でのサポートが必要なケースは少なくありません。
- ・ 多文化ソーシャルワーカーは、保護者を支えつつ、場合によっては保護者に対して教育的に働きかけるなどして、保護者が子どもの教育を優先するように促します。また、必要に応じて、公的機関などにクライアントの基本的な権利について代弁します。

● 12月上旬 **公立中学校との連絡調整**

面接後、多文化ソーシャルワーカーは公立D中学校に、エリシアさんの編入について問い合わせました。公立D中学校は、卒業までの3ヵ月程度で中学卒業程度の学力を身につけるのは難しいため、夜間中学校への入学を勧めました。

多文化ソーシャルワーカーは、エリシアさんは年齢では中学3年生相当ですが、すでに1年弱の間学校に行っていないので、本来の年齢に応じた学年から一つ下げて中学2年生に編入（下学年編入）する措置をとることは可能かと公立D中学校に打診しました。

すると公立D中学校からは、受け入れは不可能ではないが、下学年編入は生徒にとって精神的な負担が大きければならず、学校にとっても指導などの面で負担が大きくなるのが予想されるので、エリシアさんが公立中学校で学びたいという強い意志と希望があることを確認してほしい、との返答がありました。

また、多文化ソーシャルワーカーは、公立D中学校内で学習を支援してもらえる制度があるか確認すると、定期的にスペイン語の語学相談員が巡回指導していることが分かりました。

● 12月上旬 エリシアさんの意思決定

多文化ソーシャルワーカーは、サラさんとエリシアさんに公立中学校から得た新たな情報について説明しました。そして、二人の希望を確認するため、それぞれ個別に面接を行いました。

サラさんは、エリシアさんを中学校に通わせたいが、日本の中学校と母国の学校との違いについて不安を持っていました。

多文化ソーシャルワーカーはサラさんの心配ごとを一つずつ聞きながら、就学年齢にあるエリシアさんが学校で学ぶのはとても大切なことなので、エリシアさんが不安なく学校に通って学べるようにするために何ができるかを一緒に考えていきましょう、と伝えました。

エリシアさんは、夜間中学校ではなく公立中学校で勉強したい、中学3年生への編入ができないということであれば下学年編入をしたい、との希望を示しました。そして、エリシアさんは、初回面接時にはサラさんに遠慮して言えませんでした。しかし、高校進学也希望も持っていると言いました。しかし、エリシアさんは、中学校での学習についていくことができるか不安を持っていました。

多文化ソーシャルワーカーは、公立D中学校にサラさんとエリシアさんの希望を伝え、編入学のための面接設定を依頼しました。

● 12月9日 公立学校編入手続きに同行

多文化ソーシャルワーカーは、サラさんとエリシアさんの、公立D中学校での面接に同行しました。面接では校長からサラさんとエリシアさんへの意思確認が行われました。エリシアさんの就学意欲の高さと下学年編入の必要性が認められ、エリシアさんについては年度内は中学2年生に、翌年度からは中学3年生に編入することになりました。

多文化ソーシャルワーカーは、エリシアさんが語学相談員による日本語学習や教科学習の支援を希望している旨を公立D中学校へ伝えました。公立D中学校は、登校後エリシアさんの学力を確認し、必要に応じて日本語学習や教科学習を補助することが可能であると説明しました。

また、多文化ソーシャルワーカーは、サラさんが就学援助を希望している旨を伝えました。公立D中学校の教員がサラさんに詳しく説明しました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その4—子どもの言語能力に注意

- ・ 日本語の会話が流暢な子どもは、学校生活でも特に問題がないだろうと認識されることがあります。
- ・ しかし、日常生活に必要な言語能力と、学習に必要な言語能力は、別のものであり、日常会話は問題がなくても、教科学習についていくのが難しいことがあります。
- ・ 地域や学校によっては、日本語教室の担当教員や語学相談員が、日本語や教科学習の指導を行っています。放課後学習支援を実施している団体なども活用します。

● 12月12日 **エリシアさんの登校開始**

エリシアさんは公立D中学校への登校を開始しました。多文化ソーシャルワーカーは、学校でのエリシアさんの様子を聞くために、公立D中学校に連絡をとりました。公立D中学校の先生によると、エリシアさんはまだ緊張していますが、一歳下のクラスメートとも早くなじめそうだとのことでした。

また、エリシアさんの学力を確認した教員の意見をもとに、公立D中学校内で検討を行った結果、日本語や教科の学習支援を受けられることになりました。

登校開始の一週間後、サラさんに連絡をしたところ、エリシアさんは今のところ楽しく学校に通えているようだ、とのことでした。

多文化ソーシャルワーカーは、学校と家庭に連絡をとりながら、両者の意思疎通が図れるよう調整し、しばらくエリシアさんの様子を見守ることにしました。

● 12月23日 **学習支援NPO団体への引継ぎ**

多文化ソーシャルワーカーは、エリシアさんの自宅近くで外国人の子どもの学習支援をしているNPO団体の情報を提供しました。エリシアさんはNPO団体に興味を示したため、多文化ソーシャルワーカーはNPO団体と連絡をとり、エリシアさんに同行して教室の見学に行くことになりました。

エリシアさんは教室の雰囲気を感じ入り、教室の他の子どもとも打ち解けて話すなど、教室に適応していけそうな様子が見られました。

多文化ソーシャルワーカーはNPO団体のスタッフに対し、エリシアさんが安定した就学状態を維持できるように、学習支援を通じてエリシアさんを見守ってもらえるよう依頼しました。

また、公立D中学校には、NPO団体の教室に通うことになったことを報告しました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その5－学校と地域で見守る体制作り

- ・ 外国人の子どもは、異文化適応、日本語習得や教科学習、進路など、様々な問題に直面する可能性があります。子どもに日常的に関わる学校、家庭、地域と連携して見守ることで、子どもの変化を見逃さずに対応し、何か困ったことが起きたときに子どもからも相談しやすい体制を作ります。

● 1月30日 **支援の終結**

エリシアさんは少しずつ中学校生活に慣れて友達もできてきました。エリシアさんは放課後、NPO団体のスタッフに宿題をみてもらっていました。NPO団体のスタッフは、今後は中学卒業後の進路について話し合うなど、エリシアさんのサポートを続けました。

公立D中学校の先生も、外国人の子どもにとってNPO団体の教室の必要性を理解し、エリシアさんの様子を見学に来ました。

エリシアさんは、公立D中学校へ無事就学し、NPO団体の教室にも順調に通えるようになったことから、必要時には連絡を取り合うよう関係者やサラさんとエリシアさんに確認し、支援を終了しました。

事例 3

失業して生活困窮に陥ったブラジル人女性の事例

Estou desempregada e passando por dificuldades financeiras.
O que eu poderia fazer?
(仕事がなく、生活が苦しいです。どうしたらいいのでしょうか?)



ケース概要

クライアント氏名： ルシア	年齢： 40歳	性別： 女性
住所または居場所： 愛知県E市	国籍： ブラジル	在留資格： 定住者
日本語能力： ほとんどできない	母語： ポルトガル語	通訳手配： あり
概要 クライアントは、ブラジル人の夫と3年前から別居し、長男と2人暮らしをしていた。半年前に勤めていた派遣会社から解雇され、雇用保険の失業給付を受給しながら、仕事を探していた。 しかし、仕事は見つからず、失業給付期限が迫ってきているため、今後の生活に不安を抱いている。	家族構成 クライアント 夫パウロ ルシア 45 / 40 11 長男ペドロ	
主訴 1. 生活困窮	支援者一覧 ・ E市役所子ども課 ・ E市役所福祉課	

多文化ソーシャルワーカーによる支援過程

● 4月下旬 インテークの概要

ルシアさんから相談の電話がありましたが、多文化ソーシャルワーカーが簡単な日本語を使用しても通じなかったため、トリオフォンを使った通訳サービスを使用しました。ルシアさんが置かれている状況を詳しく把握するため、面接することにしました。

ルシアさんは、日本語をほとんど話すことができなかったため、面接は、ポルトガル語の通訳を介して行いました。

ルシアさんは、派遣会社から半年ほど前に解雇され、ハローワークで仕事を探しても見つからず、雇用保険の失業給付の受給期間が残り1ヵ月となり、今後の生活に不安を持っていました。

子どもは、公立小学校に通っているため、学校の給食費や学用品にお金がかかり、失業給付金で生計を立てているルシアさんにとっては負担でした。また、子ども関係で市役所から何かお金が夫に入っていると訴えました。ルシアさんは、夫パウロさんとは別居状態にあり、夫からの生活費を受け取っていませんでした。

多文化ソーシャルワーカーは、ルシアさんの状況を把握してから、経済的な負担を軽減させるために、二つの情報提供をしました。一つは、夫の口座に振り込まれているお金は、何の手当なのか市役所に問合せるように促しました。もう一つは、長男ペドロくんの小学校にかかる費用を軽減ができる就学援助制度を紹介しました。ルシアさんは、この二つについて、多文化ソーシャルワーカーの支援を希望しました。

多文化ソーシャルワーカーは、ルシアさんの同意を取ったうえで、E市役所子ども課に電話し、事情を説明したうえで、相談に行く日時を決めました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その1ー柔軟な通訳の活用

- ・ 面接時、共通言語がない場合には通訳を利用します。クライアントが日本語で会話できると判断し、通訳を利用せずに面接した際、クライアントがうなずいたにも関わらず、実際は理解できていなかったこともありました。クライアントが日本語を話せる場合でも、クライアントとの確かなコミュニケーションを行い、クライアントの状況を正しく把握するためには、通訳を利用することが必要な場合もあります。

ー通訳を利用してもさまざまな配慮が必要

- ・ 通訳を介する場合には、なるべく短文で簡潔に話を進めるようにします。
- ・ また、クライアントの感情も、言葉では読み取りにくくなるので、非言語的コミュニケーションにも気を配っています。多文化ソーシャルワーカーは、通訳者に向けて話すのではなく、クライアントに顔を向けて話します。
- ・ クライアントが友人や親族に通訳を依頼する場合には、私見を入れて通訳したり、必要な情報を通訳しなかったりすることも見受けられました。
- ・ 縁故関係のない第三者の通訳でも、通訳者自身の経験やスキルによって、通訳が勝手に会話を展開したり、情報を提供したり、独断で回答をしてしまうケースがあります。通訳者には、クライアントや多文化ソーシャルワーカーが話したことだけを訳すよう注意します。

●4月下旬 **市役所への同行**

ルシアさんは、通訳を介し、自分自身の状況をE市役所子ども課の担当職員に話しました。職員が調べたところ、子ども手当が別居中の夫に振り込まれていることが判明しました。子ども手当を夫ではなくルシアさん自身が受け取れるようになるよう変更する手続きをしました。また、児童扶養手当に関しては、夫との離婚が成立しない限り、受給できないと職員から説明を受けました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その2—丁寧な制度説明

- ・ クライアントが現在利用している制度であっても、制度の内容をきちんと把握していないことがあります。日本独自の制度や、母国で馴染みのない制度の場合、友人からの口コミ情報などを信じ、制度に対する誤解、偏見を持つことがあります。
- ・ どのような制度がどのような場合に利用できるのか、クライアントにわかりやすく説明し、理解してもらうことが大切です。
- ・ 多文化ソーシャルワーカーは、クライアントの理解があいまいで適切な制度の利用ができない状態にならないよう、支援します。制度を管轄する機関の職員に対して、ゆっくり丁寧に制度や手続きの説明をしてもらうよう、働きかけます。

●4月下旬 **就学援助で学校と連携**

多文化ソーシャルワーカーは、ルシアさんの同意を取ったうえで、ペドロくんの通う小学校に連絡をしました。ルシアさんが、経済的に困り、就学援助を希望していることを小学校の職員に説明しました。

小学校の担当者は、就学援助の申請はE市教育委員会が審査するということと、ペドロくんの通う小学校にはポルトガル語の語学相談員が巡回しており、申請に必要な書類の説明は、語学相談員を通じてすることができる、と言いました。

就学援助に関しては、教員や語学相談員の援助を受けることができるので、多文化ソーシャルワーカーは情報提供のみ行うことにしました。

●5月上旬 **生活保護申請の補助**

ルシアさんは、雇用保険の受給期間を過ぎた後も、就職先を見つけることができませんでした。多文化ソーシャルワーカーは、ルシアさんの家計の状況が改善する見通しがないと判断し、生活保護の制度を紹介しました。しかし、ルシアさんは、生活保護の申請をためらいました。

ルシアさんは、友人が生活保護を受給していることから、制度については知っていました。しかし、友人から誤った情報を聞いていたため、厳しい審査を経て生活保護を受給できても、少しでも働いたらすぐ打ち切られてしまうのではないかと不安でした。

ルシアさんの不安を和らげるため、多文化ソーシャルワーカーは、E市役所福祉課の職員に直接説明を聞きに行くことを提案しました。

ルシアさんは、E市役所福祉課の担当職員から、働いても生活保護の支給額に満たなければ、生活保護の支給は打ち切られないことなど、生活保護制度の説明を詳しく聞き、理解できたので、申請をすることにしました。

審査の結果、生活保護を受給できることが決まりました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その3ー外国人も生活保護が利用可能

- ・ 生活保護の制度は、憲法25条の「すべて国民は、健康で文化的な最低限度の生活を営む権利を有する」という生存権の規定を根源にしており、日本国民を対象にしている制度です。
- ・ 在留資格を有する外国人には生活保護法を準用することになっています。

●6月中旬 **離婚に向けて**

再出発をしたいと考えていたルシアさんは、夫との関係をはっきりしたいという気持ちが芽生えたようでした。ルシアさんは、離婚に向けて、夫と話し合い、離婚することになりました。ルシアさんは、ブラジル総領事館で行われている弁護士相談に行き、離婚手続きの進め方について聞きました。そして、ブラジルにいる家族を通じて、現地の弁護士に依頼することにしました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その4ー離婚の方式に注意

- ・ 外国人同士の離婚の手続きについては、日本人同士の離婚と方式が違う場合があります。離婚制度そのものがなく、離婚できない国もあります。外国人夫婦同士の離婚場合は、本国法が適用となります。国によっては、離婚は裁判によることになります。

●7月中旬 **支援の終結**

生活保護を受給したことにより、ルシアさんの生活状況は、安定しました。ルシアさんは、生活保護を受けていても、積極的に働く意欲があり、また、毎日のようにハローワークへ行き、積極的に仕事を探していました。

多文化ソーシャルワーカーは、日本で生活しやすくなるように、日本語を勉強することを提案し、ハローワークが窓口となっている「日系人就業準備研修」の情報提供をしました。

多文化ソーシャルワーカーは、ルシアさんと問題が解決されたことを確認し、支援を終了しました。

事例 4

日本人の夫から暴力を振るわれたフィリピン人女性の事例

Binubugbog ako ng asawa ko. Wala akong mapuntahan. Anong gagawin ko? Tulungan po ninyo ako.

(夫から殴られていたの。行くところがなくて。どうしたら良いの？ 助けてください)



ケース概要

クライアント氏名： テレサ	年齢： 33歳	性別： 女性
住所または居場所： 愛知県G市	国籍： フィリピン	在留資格： 日本人の配偶者等
日本語能力： 簡単な日常会話	母語： フィリピノ語	通訳手配： なし
概要 クライアントは日本人の夫から日常的に暴力を振るわれていた。夫の暴力に耐えられなくなり、別れるつもりで14歳になる子どもと家出。フィリピン出身の友人宅に身を寄せていたが、夫に居場所を知られたため怖くなり、多文化ソーシャルワーカーに相談した。	家族構成 クライアント 夫一郎 テレサ 	
主訴 1. ドメスティック・バイオレンス (DV) の被害を受けている 2. 離婚したい 3. 在留資格のことが心配	支援者一覧 ・ 一時保護施設 ・ G市役所子ども課 ・ 愛知県女性相談センター ・ H市のI母子生活支援施設	

多文化ソーシャルワーカーによる支援過程

● 3月11日 インテークの概要

テレサさんは、夫の暴力から逃れるために、身を隠す場所について相談したいと電話をかけてきました。多文化ソーシャルワーカーは、始めは日本語で、後にフィリピノ語（※）で会話をしました。

配偶者からの暴力の専門相談窓口は、G市役所内の子ども課であることを説明しました。テレサさんは、身近な場所に相談窓口があったとは知らなかったと言い、ほっとした声をあげました。

すぐにでも保護を求めるのであれば、多文化ソーシャルワーカーがG市役所子ども課担当職員に事前に連絡し、情報を提供できると伝えました。テレサさんは、現在G市の友人宅に一時的に身を寄せており、一週間程度はいいと言われているため、今週中は夫から暴力を受ける危険性は低いと話しました。

※現在、フィリピノ語での対応はしていません。

テレサさんは、自分の日本語能力には自信がないのでどうしてよいかわからないと言いました。

多文化ソーシャルワーカーができることは、G市役所に連絡をとり状況を説明すること、G市役所子ども課担当職員に引き継ぐために、テレサさんと市の職員との初回面接に立ち会うことであると説明しました。

テレサさんは、了解し支援を希望しました。

多文化ソーシャルワーカーは、G市役所へ事情を話してよいかテレサさんに了解を取り、職員に連絡しました。テレサさんと職員の都合を確認し、翌日、G市役所で合同面接をすることにしました。

深刻な問題であったため、暴力を受ける危険が迫ったときには警察へ保護を依頼するよう、テレサさんに伝えました。

● 3月12日 **初回面接（合同面接）の実施・一時保護**

面接はテレサさんの母国語であるフィリピン語で行いました。

テレサさんは、「母国語で複雑な問題を話せたし、DVについてどのような支援があるのか具体的に聞けてよかった。」と、落ち着いた表情をみせました。

今後について、テレサさんは、「とにかく今はどこかに隠れていたい。」と、希望しました。夫との関係については「絶対離婚したい」と言っていたものの、在留資格に影響が出ないかどうかを心配していました。

テレサさんが避難することを強く希望したので、G市役所子ども課担当職員は一時保護の説明を行いました。テレサさんの希望により、職員が愛知県女性相談センターに依頼し、即日保護されました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その1ー母国語での面接

- ・ 会話は可能でも、法的手続きなどの難しい日本語が理解できない外国人は多くいます。
- ・ 制度について正しく理解してもらい、クライアントが納得する決断をしてもらうために、重要な決断を促す際には、母国語での面接が理想です。
- ・ 母国語を話す支援者や通訳をすぐに手配できない場合には、制度について外国語で書かれた文書を利用する方法もあります。しかし、識字率は国によって差があるため、後日通訳を介して正しい情報を提供し、理解の程度を確認すると良いでしょう。

● 4月上旬 **関係者会議**

テレサさんの支援に関わる関係者が一時保護施設に集まりました。一時保護後のテレサさんの意向を確認するとともに、今後の処遇について話し合いました。

テレサさんは、「夫と離婚し、子どもを引き取って日本で生活したい。」と、強く希望したのに対し、関係者の中には「自分の親や兄弟が近くにいる母国で、子育てしたほうが安心。フィリピンに帰国したほうが良いのではないか。」と、勧める者もいました。

テレサさんは、「フィリピンに帰っても仕事がない。子どもは日本でしか生活したことがなく、環境の異なるフィリピンに行くことを嫌がっている。自分も日本の教育を受けさせたいと思っているので、日本で仕事を見つけない。」と、強く希望しました。

多文化ソーシャルワーカーは、支援関係者に対し、日本で生まれ育った子どもが自分の意思に反し外国に移り住むことで生じるストレスや、クライアントの本国の失業率や貨幣価値の差なども考慮する必要があることを補足説明しました。

この会議では、支援関係者がテレサさんの意向を尊重し、テレサさんが日本に滞在し自立できるように、母子生活支援施設へ入所できるように支援を行うことになりました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その2ー外国人女性が来日した事情を代弁

- ・ 多文化ソーシャルワーカーは、他の支援関係者が帰国を促す場面に何度も遭遇しました。
- ・ 発展途上国から来た女性の中には、本国の家族を支援するため、日本で働くことを希望する人もいます。また、本国に帰った場合、シングルマザーが子どもを育てていけるだけの仕事に就くことが困難な場合があり、容易には本国に帰る決心がつかないケースがほとんどです。
- ・ 多文化ソーシャルワーカーは、本国での経済的自立の難しさなどをクライアントに代わって説明することもあります。しかし、ステレオタイプに判断するのではなく、本国に帰る必要性が生じるケースもあります。

●4月中旬 **母子生活支援施設との連携**

G市役所子ども課担当職員から、テレサさんがH市内にあるI母子生活支援施設に入所した、という連絡を受けました。

I母子生活支援施設の担当職員からも連絡があり、「夫との離婚や在留資格については、よく考えた上でテレサさん自身に決断してもらいたいので、多文化ソーシャルワーカーにも関わってほしい。」という意向でした。

そのため、I母子生活支援施設内での面接に多文化ソーシャルワーカーが立ち会うことになりました。

面接では、I母子生活支援施設の職員が調停制度について説明し、テレサさんがDV被害者であることから、離婚の手続きは弁護士に依頼したほうが良いと提案しました。

在留資格については、多文化ソーシャルワーカーから、外国人を支援している行政書士団体の情報を提供しました。

I母子生活支援施設職員との役割分担をし、今後の生活支援については同施設職員が中心となって行うことになりました。テレサさんは面接の結果に納得しました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その3ー在留資格への影響

- ・ クライアントの在留資格が「日本人の配偶者等」の場合、夫との離婚や別居により、在留資格を失うことがあります。このため、暴力を受けながらも、夫との離別を決意できない女性もいます。
- ・ 離婚などの手続きを行っている間は特別に在留が認められることもあります。
- ・ また、日本国籍の子どもを養育する場合には、在留資格の変更が可能な場合もあります。

●5月上旬 **母子生活支援施設での関係調整**

I 母子生活支援施設職員から電話で、テレサさんはまじめな性格なのですが、夜遅くに帰宅し、いくらルールを説明しても、テレサさんは門限を守らないという相談がありました。職員から、多文化ソーシャルワーカーにテレサさんとの面接に同席してほしいと依頼がありました。

テレサさんに事情を聞いたところ、夜、公衆電話で本国のお母さんに電話をしているとのことでした。施設内にも電話はありますが、話の内容を同じフィリピン人である入所者のマリリンさんに聞かれたくないため、外出していたことがわかりました。

マリリンさんは、親切心から、テレサさんのお母さんの病気についてあれこれ助言をしていたのですが、テレサさん自身はそのことを快く思っていないようでした。

この事情を理解した職員は、テレサさんに、この問題について一緒に考えていましょうと日本語で伝えました。テレサさんも、長らくストレスになっていたことを職員に受け止めてもらったことで、すっかりしたと片言の日本語で話し、笑顔が戻りました。テレサさんは、住居や仕事など、これからのことについては職員と相談しながら取り組む予定であることを多文化ソーシャルワーカーに報告してくれました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その4ー集団生活の考え方の違い

- ・ DV被害者女性のための一時保護所や、母子生活支援施設などには、入所者が守らなければならないルールがあります。多文化ソーシャルワーカーは、ルールを守らない外国人女性がいるといった相談を、施設から受けることがあります。
- ・ ルールを理解していて守らない場合と、ルールそのものが理解できていない場合があるので、ただ「ルールを守るように」と説得するのではなく、ルールを理解していて守らない場合には、なぜ守れないのかその理由についてもきくようにし、理解できていない場合には、ルールそのものを説明するよう、施設の職員に助言します。

●5月下旬 **母子生活支援施設を退所・支援終結**

テレサさんから多文化ソーシャルワーカーに電話があり、夫と離婚できたとの報告を受けました。

I 母子生活支援施設職員の支援により、県営住宅の入居申込みをし、J市内の県営住宅の抽選に当たったので、6月から子供と一緒に入居することになりました。仕事についても、K市内のパチンコ組み立て工場でのパート勤務が決まりました。

在留資格の変更の手続きやJ市への外国人登録の手続き、子どもの中学校の転校手続きなどについて、テレサさんは、「施設職員に教えてもらい、自分でも調べた。自分ひとりのできるから大丈夫。」と話しました。

多文化ソーシャルワーカーもこれからはテレサさん一人の力で対応可能と判断し、支援が必要になった時は、いつでも連絡が可能なことを伝え、支援を終了しました。

その後、テレサさんは「J市内には友人が少ないから寂しい。」と訴えたため、J市周辺で活動するフィリピン人コミュニティ団体を紹介し、その団体が主催するイベントのチラシをテレサさんに送りました。

○多文化ソーシャルワーカーによる支援のポイント その5ー外国人コミュニティの活用

- ・ 外国人コミュニティの中には、同じ国から来日した仲間の支援活動を行っている団体もあります。
- ・ フィリピン人コミュニティは、愛知県内の各地域にあり、活発に活動を行っています。
- ・ 同じ国から来た人に話を聞いてもらうだけで、クライアントの精神的負担が軽くなることもありますので、積極的に活用します。

支援に役立つウェブサイト一覧

【外国人向け生活情報（多言語ホームページ）】

○CLAIR（（財）自治体国際化協会） 「多言語生活情報」

*日本語を含む13ヵ国語による情報の提供。一般編・医療編・住宅編・相談窓口編に分かれている。

<http://www.clair.or.jp/tagengo/index.html>

○文化庁 「日本語学習・生活ハンドブック」

http://www.bunka.go.jp/kokugo_nihongo/kyouiku/handbook/index.html

○（財）愛知県国際交流協会 「愛知生活便利帳」

*英語・ポルトガル語・スペイン語・中国語。外国語・日本語が併記しており、在留手続きや外国人登録、保険、医療、教育、仕事、税金、各種相談窓口などを紹介している。

<http://www2.aia.pref.aichi.jp/sodan/j/benricho/toppage/toppage.html>

○暮らしに役立つ多言語情報誌 「東西南北」

*ポルトガル語・スペイン語・英語・韓国朝鮮語・中国語・ベトナム語・タガログ語・やさしい日本語

<http://www.tcc117.org/tozainanboku/>

【医療】

○愛知県救急医療情報システム

*外国語対応できる病院が検索できる。ポルトガル語・英語・スペイン語・中国語・フランス語

http://www.qq.pref.aichi.jp/qq/qq23tpmn_lt.asp

○かながわ国際交流財団、NPO法人国際交流ハーティ港南台 「多言語医療問診票」

*15言語別各診療科の問診票が掲載されている。

<http://www.k-i-a.or.jp/medical/>

○横浜市港南国際交流ラウンジ

*かながわ国際交流財団の多言語医療問診票にない4言語版。ドイツ語・フランス語・アラビア語・クロアチア語

<http://www.mmjp.or.jp/konan-international-lounge/jmonshin/top.htm>

○NPO法人AMADA国際医療情報センター 「問診票等外国語版」

*診察申込書、医療費明細書・領収書、薬剤明細書・領収書、子どもの予防接種、結核ガイド、国民健康保険について、健康保険（社会保険）について、薬代について等の文書（説明文または書式例）が掲載されている。

http://amda-amic.com/modules/useful/index.php?content_id=1

○(財)アジア福祉教育財団 難民事業本部 「生活ハンドブック」

*日本語・日本語(ルビ付き)・英語

http://www.rhq.gr.jp/japanese/known/kur/03_02.htm

○田辺三菱製薬(株)

*病院、薬局で使う外国語会話集。英語・中国語・韓国語・スペイン語・ポルトガル語・ロシア語・フィリピン語

<http://di.mt-pharma.co.jp/foreign/index.html>

○多文化医療サービス研究会 RASC(ラスク)

*日本で出産・育児をする外国人女性とその家族を対象とした「ママと赤ちゃんのサポートシリーズ」。英語・中国語・フランス語・韓国語・ポルトガル語・タガログ語・ベトナム語・タイ語・ドイツ語

<http://www.rasc.jp/index.php?itemid=8>

○多文化共生センターきょうと 「多言語問診システム」

*日本語・英語・中国語・ハンデル・ポルトガル語・インドネシア語・やさしい日本語

<http://sites.google.com/site/tabunkakyouto/>

【教育】

○多言語学校プロジェクト

*全国各地で作成された多言語の学校文書が見られる。文書作成補助ツールあり

<http://www.tagengo-gakko.jp/>

○豊橋市教育委員会外国人児童生徒教育資料

*学校保健関連書類のポルトガル語・スペイン語・英語(一部)版。そのほか、行事案内、教材もあり。

<http://www.gaikoku.toyohashi.ed.jp/>

○文部科学省 「外国人児童生徒のための就学ガイドブック」、「外国人児童生徒のための就学ガイド(就学ガイドブックの概要版)」

*英語・韓国朝鮮語・ベトナム語・フィリピン語・中国語・ポルトガル語・スペイン語

http://www.mext.go.jp/a_menu/shotou/clarinet/003.htm

○小牧市外国人児童生徒教育連絡協議会

*学校生活に関する翻訳文書あり。ポルトガル語・スペイン語・英語・中国語

[http://www.komaki-aic.ed.jp/gaikoku/トップページ\(新\).htm](http://www.komaki-aic.ed.jp/gaikoku/トップページ(新).htm)

○岩倉市日本語適応指導教室

*学校生活に関するポルトガル語翻訳文書あり。ポルトガル語・スペイン語の用語集

<http://www.iwakura.ed.jp/nihongo/frame.htm>

○浜松市教育ネットワーク 「外国人児童生徒関係翻訳資料」

*主に、ポルトガル語・スペイン語翻訳文書が掲載されている。

<http://www.city.hamamatsu-szo.ed.jp/shikyoi/foreign/data-foreign.html>

【福祉】

○埼玉県志木市ホームページ 福祉課「生活保護のしおり」

*ポルトガル・英・中国・韓国・タガログ・スペイン。「志木市版」と「汎用版」がある。

<http://www.city.shiki.lg.jp/37,0,193.html>

【労働】

○愛知労働局 外国人労働者相談コーナー

*外国人の労働条件等（労災）に関する相談を受付。ポルトガル語・英語の案内あり。

<http://www2.aichi-rodo.go.jp/soudan/soudan03.html>

【ドメスティック・バイオレンス】

○配偶者からの暴力被害者支援情報 「被害者が外国人の場合」

*日本語を含む9ヵ国語による情報提供

<http://www.gender.go.jp/e-vaw/siensya/08.html>

○愛知県女性相談センター

*タガログ語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タイ語、インドネシア語の通訳を介した相談は予約制。

<http://www.pref.aichi.jp/0000012699.html>

【その他】

○愛知県地域振興部国際課多文化共生推進室「あいち多文化共生ネット」

<http://www.pref.aichi.jp/kokusai/tabunka.html>

○（財）愛知県国際交流協会「国際交流ハンドブック」

*国際交流に関する情報を集めた冊子。愛知県内の各種団体情報が掲載されている。

<http://www2.aia.pref.aichi.jp/kikaku/j/handbook.html>

○暮らしの指差し会話帳

*ポルトガル・フィリピン・中国・英・韓国・スペイン（2011年3月時点）

<http://www.yubisashi.com/books/category.asp?clid=8&c2id=44>

○弘前大学人文学部社会言語学研究室「やさしい日本語」

*外国人に伝わるように、簡単な日本語で表記したり、言い換えたりするためのコツ

<http://human.cc.hirosaki-u.ac.jp/kokugo/Default.htm>

○法務省「日本法令外国語データベースシステム」

<http://www.japaneselawtranslation.go.jp/>

多文化ソーシャルワーカーハンドブック

2011年3月発行

監修 石河久美子（日本福祉大学社会福祉学部教授）

愛知県地域振興部国際課多文化共生推進室

〒460-8501

名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

TEL 052-954-6138

FAX 052-951-2590

ホームページ <http://www.pref.aichi.jp/kokusai/tabunka.html>