公益財団法人社会福祉振興・試験センター
令和３年度福祉人材養成・研修助成事業

多様な文化的背景をもつ地域住民(外国人等)に対する総合的な支援をコーディネートする多文化ソーシャルワークに関する調査研究
(多文化コーディネート調査)

報告書

令和 4 (2022)年 3 月

日本ソーシャルワーカー連盟 国際委員会

目次

はじめに ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

I. 事業概要 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
1. 事業目的 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
2. 事業内容 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
(1) 調査 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 3
(2) シンポジウム ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
3. 事業スケジュール ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5
4. 実施体制 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 5

II. 調査結果（事例） ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
1. 国内 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 6
(1) 東京都豊島区：社会福祉法人豊島区民社会福祉協議会 ・・・・・・・・・・ 6
(2) 神奈川県川崎市：社会福祉法人青丘社ふれあい館 ・・・・・・・・・・・ 17
(3) 大阪府豊中市：公益財団法人とよなか国際交流協会 ・・・・・・・・・・・ 27
(4) 福岡県北九州市：公益財団法人北九州国際交流協会 ・・・・・・・・・・・ 31

2. 海外 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 36
(1) オーストラリア：ニュー・サウス・ウェールズ多文化局 ・・・・・・・・・ 36
(2) アメリカ：アジア・カウンセリング・アンド・リファーラル・サービス・・・ 53
(3) 韓国：南ソウル移住女性相談所 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 60
(4) フィンランド：インターナショナル・ハウス・ヘルシンキ ・・・・・・・・ 69

III. 調査のまとめ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 72

IV. 今後に向けた示唆 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 85

V. シンポジウム実施報告 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 91

参考資料 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 92
1. 調査資料
2. 多文化ソーシャルワークシンポジウム関係資料（広報チラシ、講師資料〔抜粋〕）
3. 調査委員会名簿

はじめに

日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会では、2021 年度に公益財団法人社会福祉振興・試験センターの助成金を受け、「多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）に対する総合的な支援をコーディネートする多文化ソーシャルワークに関する調査研究事業」における調査を実施した。

現在、日本に住む多様な文化的背景をもつ地域住民（以下、外国人等）が増えている中で、外国人等の生活に関わる問題に対し「どのように支援を行うべきか」ということが、地域社会の中で課題になってきている。

近年、外国人等への支援の特徴として、短期滞在から長期滞在、そして定住へという流れになってきている。

外国人等の定住化が進み、抱える問題も教育、労働、医療、社会保障などと多様化・複雑化する中、従来の多言語による情報提供に留まらず、相談者本人だけでなく、関係する第三者機関などにも働きかけ、継続的に支援を行う「多文化ソーシャルワーク」の重要性が注目されるようになり、複雑な生活課題を抱えながら地域で暮らす外国人等に対し、我々ソーシャルワーカーにどのような支援ができるのかを明らかにするために、本調査では「多文化ソーシャルワーク」をキーワードに地域で生活する外国人等へ先駆的な支援を行っている国内外８ヶ所の機関にヒアリング調査を実施した。

調査の結果、多様な文化的背景と言語的障壁に起因する生活課題への支援を含めた多文化ソーシャルワークを展開するためには、多文化共生の視点をもった多文化ソーシャルワーカーの存在が重要であり、その多文化ソーシャルワーカーには自治体などの行政機関、外国人支援団体などの多文化共生関係者と連携・協働を行うためのネットワークを構築し、そのネットワークを活用して地域生活における総合的な支援のコーディネートができる力量が必要であることがわかった。

本調査では外国人等の支援において多文化ソーシャルワーカーと「総合的な支援のコーディネーション」の重要性を明らかにし、自治体などの行政機関、外国人支援団体などの多文化共生関係者における多文化ソーシャルワークの認知度向上と普及促進を図ることを目指した。

日本ソーシャルワーカー連盟
国際委員会　委員長　伊東良輔

I.　事業概要

1.　事業目的

新型コロナウイルス感染拡大が長期化し、生活を取り巻く環境が厳しさを増す中で、特にマイノリティである外国人等住民は、就労、医療、教育等、様々な側面で厳しい生活課題を抱えやすい。その結果、支援者には課題が見えづらく、支援方法の確立が不十分であり、支援が行き届きにくい状況となっている。「2020年7月に外国人材の受入れ、共生のための総合的対応策」が閣議決定され、地域における多文化共生の取組みの促進・支援として、新たに「在留外国人に対する総合的な支援をコーディネートする人材の育成を促進する施策の検討」が盛り込まれた。

社会福祉専門職団体の多文化ソーシャルワークにかかる取組みとしては、これまで各機関で相談対応を行う福祉関係者が滞日外国人支援を行うための支援の基礎力を習得するための「ガイドブック」の開発や研修プログラムの開発が行われている（参考：公益社団法人日本社会福祉士会「滞日外国人支援基礎力習得のためのガイドブック」等）。そこでは、各相談窓口の担当者を対象としていたが、現在、それらの各支援機関をつなぎ、包括的に支援をコーディネートするための取組みと、コーディネートを担うことができる人材の育成が求められている。

本研究は、移民・難民の受入れや支援の実績のある欧米・豪州、そしてアジアの事例を踏まえ、地域共生社会の実現に向け、多文化共生に関係する地域課題と制度や相談機関等を総合的にコーディネートする支援体制・仕組みのあり方についての調査研究を行った。多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）の世帯全体の課題を的確に把握し、支援のコーディネートを行うとともに、多機関・多職種のネットワーク形成を推進する人材の果たす役割・機能を調査し、調査研究成果を報告書として取りまとめるとともに、シンポジウムの開催により幅広く周知することにより、及びソーシャルワーク実践に活用することを目的として実施した。

2.　事業内容

(1) 調査

これらの地域での課題と政策動向に対応するとともに、個別支援を理解し、総合的な支援をコーディネートするためのソーシャルワークのあり方について、国内外の多文化ソーシャルワークの「コーディネート」に関する先進的な実践について、国内４機関、国外４機関に対してヒアリング調査を実施した。

ヒアリング先は、次ページの表のとおりである。ヒアリング調査票は、巻末の参考資料に収録している。

なお、ヒアリング調査は、公益社団法人日本医療ソーシャルワーカー協会倫理審査担当会議における審査を受けて実施している〔受理番号第21－005号〕。

【調査機関、調査協力者　一覧表】

NO	調査実施日	国・　機関名	調査協力者氏名	調査担当者
1	2021 年 11 月 9 日	アジア・カウンセリング・アンド・リファーラル・サービス （ACRS) (アメリカ)	■リカバリーサービス クリニカルディレクター 橋本　晴美氏	●平田　美智子 小竹　一嘉
2	2021 年 11 月 17 日	川崎市ふれあい館 （日本）	■社会福祉法人青丘社 ふれあい館　副館長 鈴木　健氏	●高島 恭子
3	2021 年 11 月 19 日	公益財団法人 とよなか国際交流協会 (日本)	■常務理事・事務局長 山野上 隆史氏 ■事務局次長 山本 愛氏 ■外国人のための相談サービス相談員／臨床心理士 吉嶋 かおり氏	●南野 奈津子 原口 美佐代
4	2021 年 11 月 27 日	南ソウル移住女性相談所 （韓国）	■所長 キム・ミンジョン氏 ■日韓通訳 方　こすも氏	●大橋　雅啓 木村　真理子 瑞慶覧　紗希
5	2021 年 12 月 1 日	ニュー・サウス・ウェールズ多文化局 （オーストラリア）	■副所長 タリア・スタンプ氏	●森　恭子 小原　眞知子
6	2021 年 12 月 17 日	インターナショナル ハウス　ヘルシンキ （フィンランド）	■所長（ヘルシンキ市経済開発部雇用・移民サービス部門上級専門官） エリナ・ヌルミ氏	●ヴィラーグ・ヴィクトル
7	2021 年 12 月 21 日	社会福祉法人 豊島区民社会福祉協議会 （日本）	■地域相談支援課長 田中　慎吾氏 ■地域相談支援課 自立相談支援担当 小林　聖子氏	●松永　千恵子
8	2021 年 12 月 21 日	公益財団法人 北九州国際交流協会 （日本）	■事業推進課 主任 多文化ソーシャルワーカー 矢野　花織氏	●伊東　良輔 大塚　文

※●は執筆者

(2) シンポジウム

ヒアリング調査の成果に基づき、2022 年 3 月 13 日に、「多文化ソーシャルワークシンポジウム～総合的な支援と支援のコーディネーション」（オンライン（Zoom ウェビナー）を世界ソーシャルワークデー記念事業として開催し、定員 300 名に対し、308 名（国内 251 名、国外 20 カ国より 57 名）が登録、当日 209 名が参加した。

3. 事業スケジュール

＜2021 年＞

10 月～　企画委員会（東京都内）開催(Zoom)（年度末まで 4 回開催）
ヒアリング調査内容検討・依頼、シンポジウム骨子検討
調査に関する倫理審査の実施

11 月～ ヒアリング調査実施

＜2022 年＞

1 月　ヒアリング調査結果分析、シンポジウム開催案内

3 月　世界ソーシャルワークデー記念イベントとしてシンポジウム
（オンライン）を開催
報告書作成
シンポジウム動画のウェブサイトにおける公開

4. 実施体制

日本ソーシャルワーカー連盟（JFSW）国際委員会が中心となり、JFSW 国際関係サポーターの協力・参加を得て実施した（委員名簿は巻末資料を参照）。

＜本報告書の用語について＞

- この調査報告書において「外国人等」とは、「多様な文化的背景をもつ地域住民」を意味し、在留資格を問わず、現に日本に滞在しているすべての外国籍の人々および国籍にかかわらず外国につながりのある人々（父・母の両方またはどちらかが外国出身者、海外での長期生活者）が含まれる。
- 「外国人等」の表記については、調査対象国や対象先で用いられる表現とは異なっている場合がある。例えば「移民・難民」、「ニューカマー」、「外国人住民」、「外国籍」などの用語が相応しい場合は、それらを使用している。
- Asylum Seeker :「亡命者」、「難民申請者」「難民認定申請者」などと訳されるが、ここでは「難民申請者」と訳している。

II. 調査結果（事例）

1. 国内

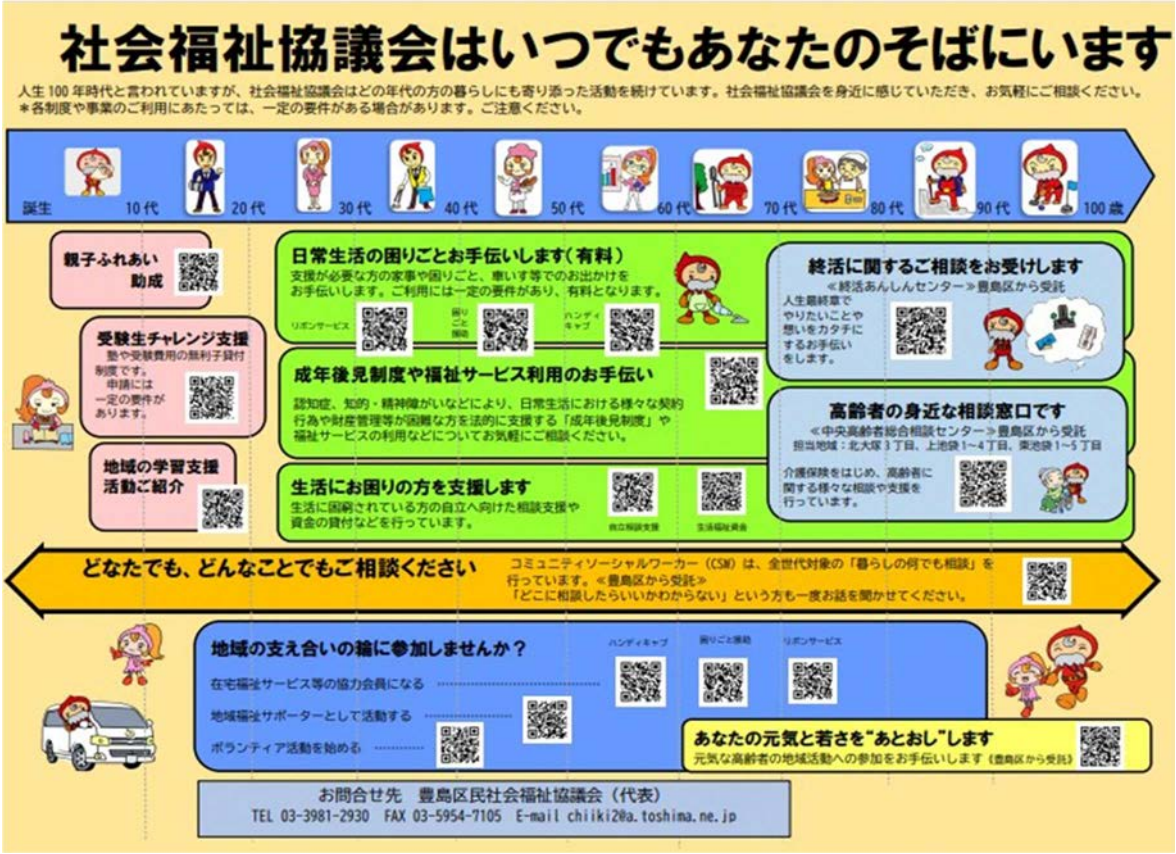
(1) 東京都豊島区：社会福祉法人豊島区民社会福祉協議会

① 組織・活動概要

a. 団体の概要、活動内容

豊島区民社会福祉協議会は、地域福祉の推進を図ることを目的とする社会福祉法人であり、通称「豊島区民社協」とも呼ばれている。子どもから高齢者、障害のある人もない人も誰もが安心して暮らせる「福祉のまち」を実現するために様々な事業を行っている。

（図表１）

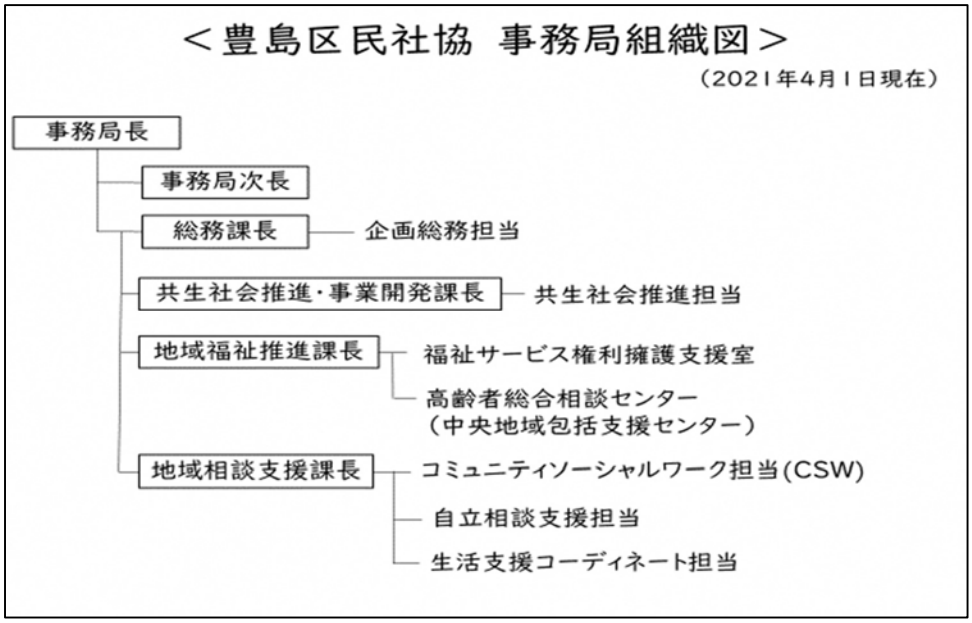


豊島区民社会福祉協議会（以下、豊島区民社協）には、現在、総務課、共生社会推進・事業開発課、地域福祉推進課、地域相談支援課の合計４課がある（図表 1）。事務局職員は、合計 64 名である。

共生社会推進･事業開発課は、今年度設置された部署で、ボランティアセンターの機能や、有償の家事援助サービスの部門を、名前のとおり共生社会を推進していくにあたり、地域課題に対応した新たな事業開発の必要性に基づき、設置された。地域相談支援課には、コミュニティソーシャル

ワーク担当としてコミュニティソーシャルワーカー18名を配置している（図表2）。

（図表２）



b. 外国人相談支援の内容

コミュニティソーシャルワーカーを中心に、地域の中で「暮らしの何でも相談」という形で相談支援を行っている。豊島区内でどのような方からでも相談を受ける窓口として相談支援を行っているため、外国人の方々からの相談を受けることもある。

新型コロナウイルスの感染拡大により、生活福祉資金の特例貸付が始まり、外国人の方々からの申請が殺到した。ネパール、ミャンマー、ベトナム等については、留学生からの申請も多い。アルバイト先の多くが飲食店等であるため新型コロナウイルスによる影響を受けやすいこと、母国からの仕送りが止まった影響などにより、生活困窮状態に陥っていると考えられる。学費の支払いについて相談を受けることも多い。

多くの外国人は、日本語で会話はできても、読み書きが困難である場合が多い。また、英語を母語としない方も多い。

申請書類については、生活福祉資金貸付制度の申請受付開始後、少し経過してから英語や中国語、韓国語、ベトナム語などの記入例が東京都より提供されたため、活用していた。ただし、豊島区民社協で申請が多いネパール語やミャンマー語での申請書類の記入例などが提供されたのは、申請のピークが過ぎてからであった。説明する際は「やさしい日本語」を用いた対応を心がけていた。

日本語や英語での会話もできない外国人もいる。英語であれば数名の職員が対応できるが、他の言語については、翻訳機器（ポケトーク）・スマートフォンの翻訳アプリなどを活用して対応していた。

令和３年２月より、再貸付の申請に備えて、豊島区民社協ではネパール、ミャンマー、ベトナムの各言語を話せる臨時職員を雇用した。

統計的に外国人から、どういったご相談を何件ぐらい受けているかというデータはない。ただ、

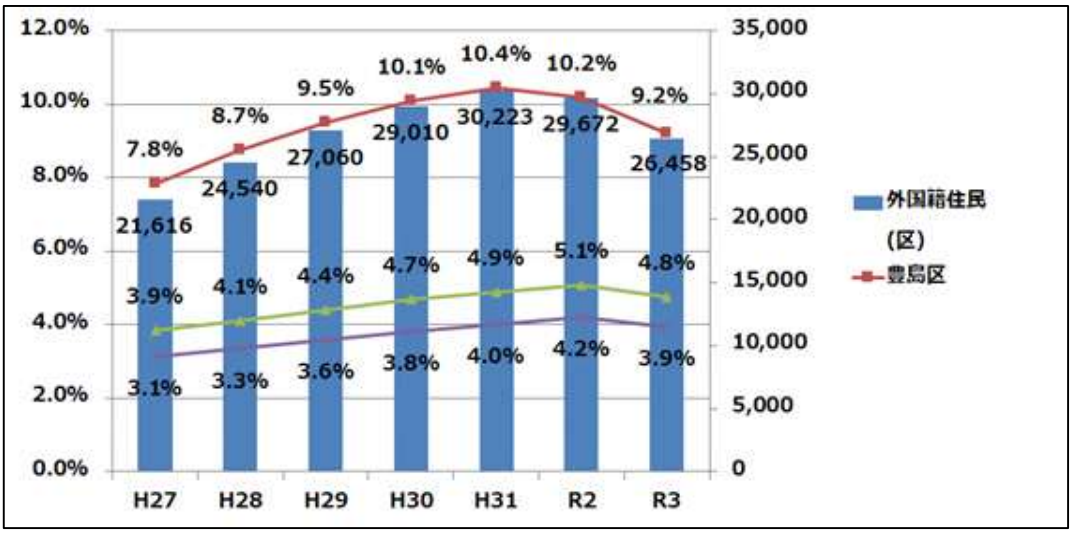
この一年以上の間で、貸付などから、色々な困りごとを抱えている外国人の方がいるということを、社会福祉協議会でもワーカーの動きや、貸付の窓口を通じて把握をしている。

② 地域社会の特徴

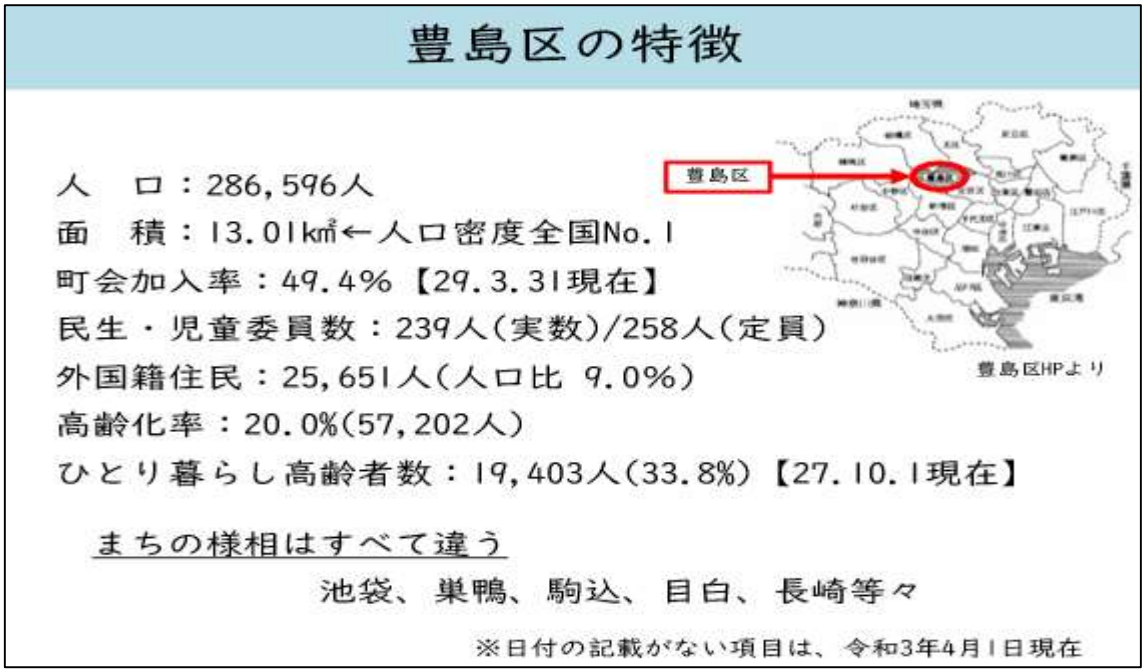
a. 豊島区における外国籍住民の人口

豊島区は、2021 年 4 月の 1 日現在で人口 28 万 6596 人であり、人口密度が日本一という自治体である。外国籍住民の方は 2 万 5651 人、外国籍の人口割合は 9.0%であるが、新型コロナウイルスの影響で割合は少し下がってきている（図表 3、4）。

（図表３）



（図表４）



豊島区は、産業的に繁華街を抱えているため、観光で訪れる方や、短期滞在者が非常に多い都市である。そのため、外国籍で就労ビザの人や留学生、家族滞在の人がアルバイトする場合は飲食店での勤務が非常に多い。

国籍別では、約半数が中国である。あとは、ベトナム、ネパール、韓国、ミャンマーが多く、ここ数年で非常にベトナムとネパールが増えた。韓国は、東日本大震災以降少し減少した。ベトナム、ネパール、ミャンマーの人は、年を追うごとに増えてきている。豊島区は、23 区内で新宿区に次いで２番目に外国籍の人の割合が多い。

豊島区の外国籍住民の状況について、豊島区の「多文化共生推進基本方針」を見ると、典型的な外国籍の住民として「アジア出身、20 歳、留学生、単身世帯の外国籍」が挙げられている。居住形態は単身で住むというよりは、シェアハウスというよう住み方が非常に多くなっている。住所を確認すると、同じ住所に５人ぐらいが住んでいるというのが多くある。色々な外国籍の方が在住する多国籍化の状況にある。

若い人が多いため、外国籍の方の高齢者の問題は、ほとんど聞こえてこない。また留学生が多いため、長期で豊島区内に住むということより、就職や学校の卒業を機に、別の地域に転居されるという方が非常に多い。そのため豊島区での在留期間が短いのも特徴である。

b. 地域の外国人に対する寛容さ

豊島区の住民からは、「ここにこういう人（外国籍の人）がいて困っている」という相談より「外国籍の住民の方だろうと思われる人たちが、夜中に騒いでいる」や「ごみの出し方が出来ていないため、なんとかしてほしい」という話が出る。

しかし、元々住民同士の接点がなく、相手のことを知らないため誤解もある。外国籍の人もしたくてしているわけではなく、単純にルールを知らない、わからない、ということがあるのではない

かと考えている。

そこで、ある地域では、社会福祉協議会が行っている住民座談会（区民ミーティング）の中で、同様の問題が出てきたため、近くの留学生がたくさん通っている学校と一緒に、ごみの分別方法のワークショップを開催してみようということになった。外国籍の住民と豊島区の日本人の区民の方と一緒に、実際に相対していただきワークショップを行った。その結果、お互いに理解を深めることができた。お互いに理解をしたくないわけではなく、知らない、わからないということから、どうしても悪い面だけが見えてしまうため、この住民座談会により、お互いに別の面を知って理解してもらえたと思う。

何度も中国と日本を行き来している人が多い。しかし、新型コロナウイルスの影響により中国と行き来できず、ホームシックになり、相談中に涙を流される方もいる。相談をされて「こんなに家族以外の人と話したの久々だな」とおっしゃる方もいる。そういった精神面の部分でのサポートも非常に必要であるということは感じている。

③　国・地方自治体の多文化共生施策もしくは福祉施策との関係

豊島区では、多文化共生推進課の設置はされているが、外国人支援を行う窓口機能はない。外国人住民や留学生向けの生活に関わる情報を、多言語や、やさしい日本語、動画等で情報発信を行っている。

区内には国際交流協会などもなく、外国人の困りごとについてワンストップで相談支援を行う窓口はない。各窓口で、多言語対応タブレットなどを使用しながら対応している。

区で策定している「豊島区多文化共生推進基本方針」においても、相談支援に関する施策等の記載は特にない。豊島区民社協とは、外国人支援の枠組みでの関連性は特に行われていない。

福祉施策においては、豊島区より受託しているコミュニティソーシャルワーク事業（CSW 事業）では、属性や国籍を問わずに生活全般の相談支援を実施している。

行政計画である豊島区地域保健福祉計画と、社協が住民とともに策定した豊島区民地域福祉活動計画において、「多文化共生」に関する項目があるが、外国人住民が抱える地域生活課題について、具体的な方策は言及されていない。

外国人支援の枠組みということでは、豊島区にそういう窓口がないため、社会福祉協議会との関係性はあまりない。

福祉施策の相談支援においては、豊島区は属性を問わない相談、支援を行うワーカーを設置しているので、そこで外国籍の方の相談も受けている状況である。

④　多文化ソーシャルワークとコーディネート

a. 外国人支援団体等との連携

豊島区は、日本語学校や、専門学校が多いため、留学生が多い。そのため、留学生や、滞日外国人、外国籍の方が、どのような困りごとを感じているのかを把握するため、学校と連携することが従来からあった。

外国人からの相談には、日本語がうまく話せない、あるいはお子さんがいる場合、学校で配られる手紙が読めないため、どうしようとかという相談がある。その相談をきっかけにして、これまで日本語を学ぶ機会がなかったことが話に出る。その問題に対して、区内にある日本語教室を案内す

ることもある。その他、日本語教室でのボランティア募集、ボランティア希望者を日本語教室につなげる活動を行っている。

更にイスラム教の支援団体、Mother's Tree Japan（外国人女性の産前産後サポート）、豊島子ども WAKUWAKU ネットワークなどとの連携も行っている。

区の教育センターの方や、いろんな関係機関の方々が定期的に集まり、どういうことで多くの外国人が課題を抱えているのかといった情報共有と、その課題に対して、どのような支援ができるのかということを話し合う場が、数年前から開催されている。例えば、今、日本語習得で困っている子どもがいるという情報が流れてくれば、「私が教えに行きますよ」と手を挙げていただくなどの調整が行われている。

特に日本語学習については、日本語学習環境マップを学習院大学が作成している。

b. 連携・協働・コーディネートに関する事例

＜NGO、法律事務所、社協の連携による包括的生活安定支援プロジェクト＞

JPF（ジャパン・プラットフォーム）の休眠預金等の活用事業の一つで、新型コロナウイルス対応の緊急支援助成金という事業がある。それに公益社団法人のシャンティ国際ボランティア会（以下、シャンティ）が手を挙げて採択をされたことを機に、豊島区民社協もプロジェクトに参加し、ともに支援を行っている。

プロジェクト名は、「コロナ禍で困窮する外国人家庭への生活・法的支援による包括的生活安定支援」である（図表５）。

（図表５）

生活福祉資金貸付事業の特例貸付が 2020 年 3 月 25 日から始まった。本来、生活福祉資金の貸付は、外国籍の方も対象にはなっているが、いわゆる永住者、定住者や、日本人の配偶者等しか対象となっていなかった部分を、特例となった段階で、就労可能なビザを持っており在留資格があれば、誰でも貸付を受けられる、ということになった。

その結果、豊島区の人口１割が外国籍の方だが、貸付の４割程度が外国籍の方という結果になった。貸付が受けられるということを聞き、相談に来る人が増えた。相談に来た方の話を伺ってみると、これまでいかにぎりぎりの状態で、日本に住んでいたかということが分かった。仕事をしても貯蓄をしていないケースや、留学生で借金をして日本に来ているというケースがあるため、生活に全く余裕がない。飲食店でのアルバイトの留学生が非常に多いということが窓口の中でも把握できていたが、そういった方々への支援が模索されてきた。

これまでも、豊島区内の様々な支援団体が個別に食料支援などを行ってきたが、公的な支援ではないため、支援に限界もあった。また、実際に把握しきれてない課題もまだ多いと思われたため、シャンティと区内にある東京パブリック法律事務所、豊島区民社協が連携して、休眠預金を活用したジャパン・プラットフォームによる助成事業を行うことを検討した。その結果、本事業は無事採択され、現在、この事業を利用して外国籍の人への生活安定に向けた包括的な支援活動を展開している（図表６、７、８）。

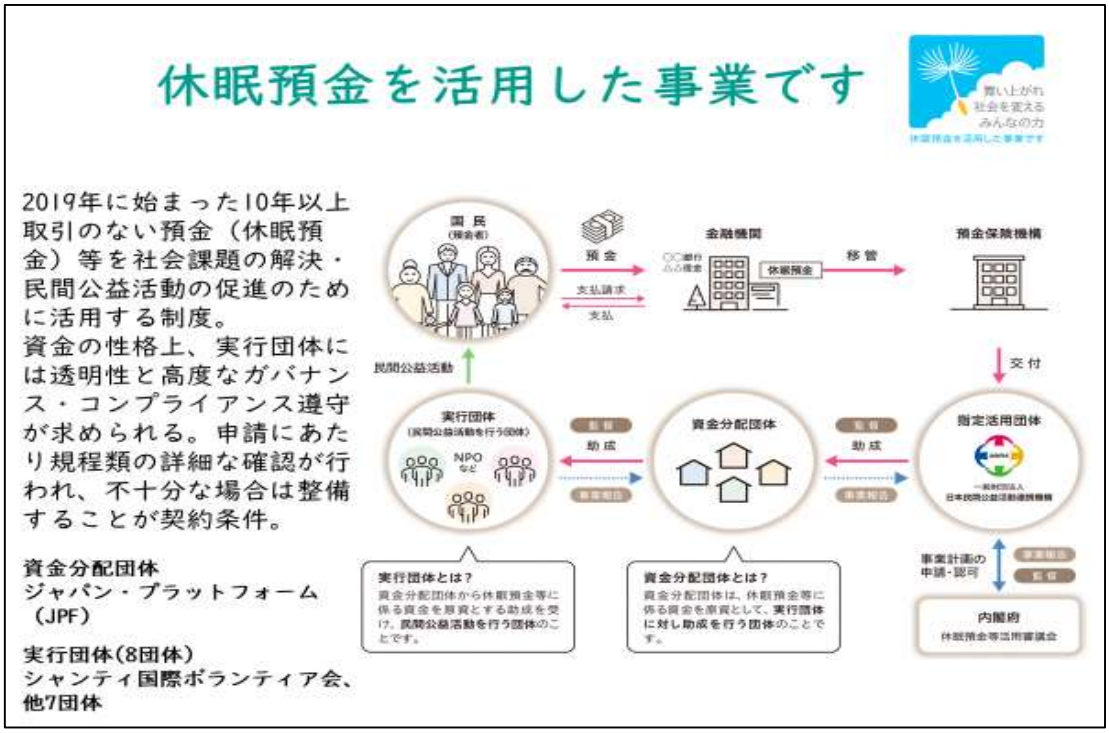
本事業では、毎月、食料配布と相談会を、公共施設、企業の提供スペース、レストラン、お寺、神社など、区内各地区の様々な拠点にて、その地区の町会長、民生委員ら、地域のキーパーソンに声をかけて実施している。各地区を担当するコミュニティソーシャルワーカーも相談会に同席している。

相談会では、複数のブースを設けて、英語、中国語、ミャンマー語、ネパール語など、言語ごとのコーディネーターを配置している。個別相談を行った後、コーディネーター、法律専門職とコミュニティソーシャルワーカーら豊島区民社協職員で、今後の支援の必要性や支援内容等を検討するケース会議を行っている。

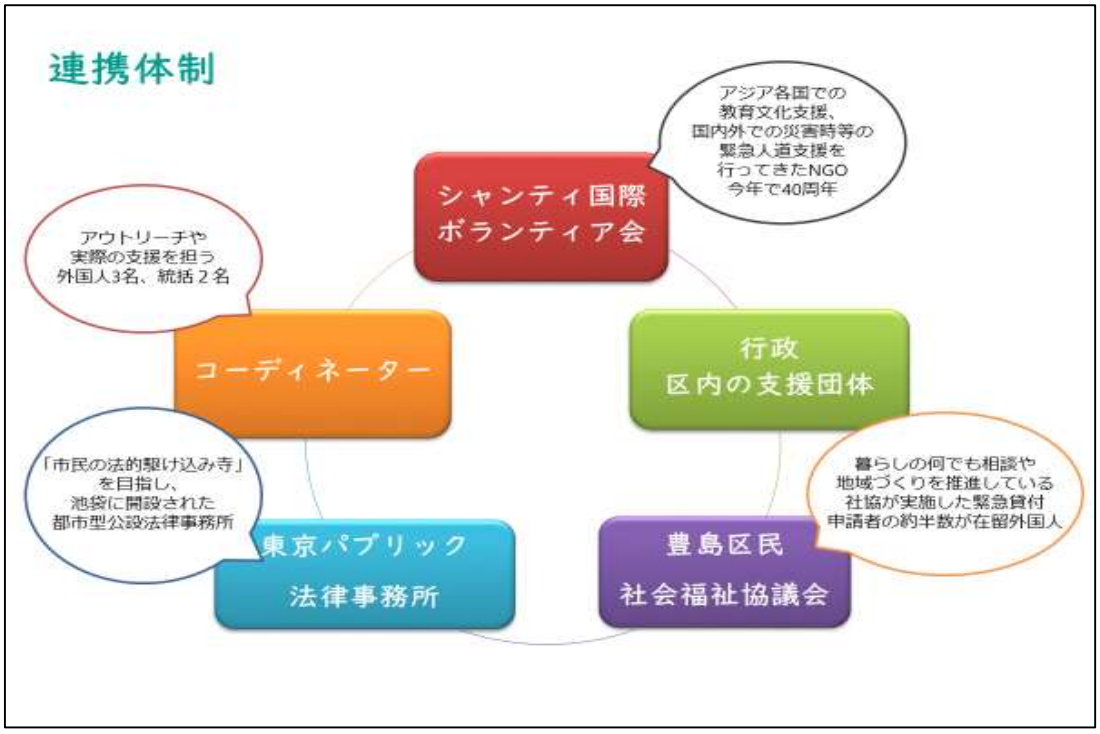
相談会では、豊島区民社協が開発した「インテークシート」に記録をとり、相談会後のケース会議で、支援者がインテークシートの記録を共有しながら、生活課題のアセスメントを行うとともに、今後の支援計画、役割分担を検討する場となっている。各言語のコーディネーターが主体的に相談対応を行うが、福祉的な観点からの支援については豊島区民社協の職員に相談しながら支援を進める体制をとっている。

この相談会とケース会議を実施していることで、食料の提供という一時的な支援にとどまらず、外国籍の人が抱える複合的な生活課題に対し、相談者が生活課題を解決していくことができるよう、複数の支援者がそれぞれの専門性や強みを活かしてアプローチし、包括的な支援をコーディネートする場として機能しているといえる。

（図表６）


休眠預金を活用した事業です
2019年に始まった10年以上取引のない預金（休眠預金）等を社会課題の解決・民間公益活動の促進のために活用する制度。
資金の性格上、実行団体には透明性と高度なガバナンス・コンプライアンス遵守が求められる。申請にあたり規程類の詳細な確認が行われ、不十分な場合は整備することが契約条件。
資金分配団体
ジャパン・プラットフォーム（JPF）
実行団体(8団体)
シャンティ国際ボランティア会、他7団体
国民
預金
支払請求
支払
金融機関
休眠預金
移管
預金保険機構
交付
民間公益活動
実行団体
NPO など
助成
資金分配団体
助成
指定活用団体
実行団体とは？
資金分配団体から休眠預金等に係る資金を原資とする助成を受け、民間公益活動を行う団体のことです。
資金分配団体とは？
資金分配団体は、休眠預金等に係る資金を原資として、実行団体に対し助成を行う団体のことです。
事業計画の申請・認可
内閣府
休眠預金等活用審議会

（図表７）


連携体制
シャンティ国際ボランティア会
アジア各国での教育文化支援、国内外での災害時等の緊急人道支援を行ってきたNGO 今年で40周年
コーディネーター
アウトリーチや実際の支援を担う外国人3名、統括２名
行政
区内の支援団体
暮らしの何でも相談や地域づくりを推進している社協が実施した緊急貸付申請者の約半数が在留外国人
東京パブリック法律事務所
「市民の法的駆け込み寺」を目指し、池袋に開設された都市型公設法律事務所
豊島区民社会福祉協議会

（図表８）

c. コーディネーターを担う人材について

豊島区民社協では、コーディネーターという名称ではなく、コミュニティソーシャルワーカーが正規に配置されているため、コミュニティソーシャルワーカーが対応している状況である。区の委託事業になっており、基本的にコミュニティソーシャルワーカーは、社会福祉士、精神保健福祉士、または、それに準ずる資格を持つ者ということが規定されている。なおかつ、その他、区長が必要と認める者もある。現在、18名定員で１名が欠員、合計17名である。現在、区と相互派遣研修により、そのうち３名が区より豊島区民社協に派遣されてきている。14 名が社会福祉協議会の職員であり、14 名全てが社会福祉士、もしくは精神保健福祉士の国家資格、どちらかを保有している。区から派遣されている職員の中でも社会福祉士の資格を持っている職員がいる。属性を問わず相談支援を行っているため、支援のベースとして社会福祉士資格を持っている。豊島区民社協の採用基準として、相談支援を行う職員を募集する時は、社会福祉士もしくは精神保健福祉士と謳っている。任期つきの常勤職員が３名おり、残りの 11 名が常勤の職員である。

研修や教育の場は、ワーカーの育成となるため、高齢、障がい、精神、子ども、子育て関係、虐待対応と、あらゆる外部研修を受講するように推奨している。

なお、コロナ禍で困窮する外国人家庭への生活・法的支援による包括的生活安定支援プロジェクトにおいては、アウトリーチや実際の支援を担う外国人３名、統括２名をコーディネーターと呼んでいる。

⑤　課題、展望

a. 多文化共生を進めていく上での地域や組織における課題について

i.　法的課題、在留資格の理解

外国人の方々には、生活支援だけではなく、法的な支援が必要である。相談者の外国籍の人にとっては在留資格が非常に重要であり、ソーシャルワークの支援には相談員の在留資格に対する知識が必要である。どのような在留資格の場合だと、何に困るのか。在留資格の更新も、外国籍の方にとって非常に大きな問題だということがある。新型コロナウイルスの影

響前に相談を受けた時には、うまく在留資格の更新ができず、国に帰らなければならないというケースもあった。債務を抱えている場合も多く、法的な支援の視点が必要である。

ii.　社会的包摂に向けた取組み

外国籍の人が日本で住み続けていくために、地域につながるための仕掛けが求められる。そのため、外国人を地域につなげる、支援を担う外国人のコーディネーター育成が必要である。相談者は、国や言葉が同じ人にしか話せないことや、逆に話さないことがある。

外国籍の人が困った時に相談できる、頼れる人を、地域の中に育てていくことができるとよい。

iii.　豊島区民でなくなる場合への対応

豊島区民社協は、管轄する地域が原則豊島区内に限られるため、区外に転出する人への継続的な支援には限界がある。

個別に支援をしていた外国籍の家庭があり、長い間、様々な困難があったため、支援に関わっていたが、その家庭が都内の他の市町村に引っ越すこととなった。

新たな居住地の自治体では、日本語がうまく伝わらないなど、生活上の困難が発生し、訪問した際にその家庭の子ども（小学生）の学校転入手続きなどができないという話になったため、豊島区民社協の職員が、転入先まで一緒に行って手続きの手伝いを行った。そして、転出先のコミュニティに入った時に、誰を頼っていいのか、できるだけ調べて伝えた。

場合によっては、転入先の地域の社協で対応できるようであれば、本人にご了解をいただいた上で、これまでの支援の内容を引き継ぐことは行っている。家庭にとっては、同じ支援者が継続的に関わることが一番であると思うが、居住地が豊島区外に変わると、関わり続けることが難しい。

b. 支援コーディネートの成果と今後の取組み

生活福祉資金の貸付事業やプロジェクト等により、現在は、相談が入りやすい状況ができ、関係機関との連携体制も構築されている。しかし、プロジェクトは期間限定で実施しているため、プロジェクト予算が切れた後、同じボリューム感での支援の展開は難しくなる。相談が入れば受入れるが、そうではないところへのアウトリーチが難しい。

プロジェクトは民間による時限的な取組みだが、このような仕組みが有効であり、必要と思われた場合、行政にて施策としての反映が必要ではないか。

また、これまで地域の中に、外国籍の人が利用できる、わかりやすいワンストップの相談窓口はなく、行政の施策として検討が必要ではないか。

⑥　調査者の所感

今回、豊島区民社会福祉協議会の調査を担当させていただき、考えたことは大きく以下の２つである。

一つは、豊島区では支援対象となる外国人が、中国、ベトナム、ネパール、韓国、ミャンマーといったアジア系の人々が対象で、それも留学生に代表されるように若い人が多い、数年の短い期間の滞在である、ということだ。そのような人たちが、豊島区の人口の約１割を占める。彼らは欧米諸国か

らの外国人ではなく、アジアの文化を背景とする生活スタイル、思考、価値観、若いが故の「未来への夢」があり、それに対応できる支援を考えていかなければならない。この点が、豊島区の大きな特徴であり他の地域と大きく異なる点である。

外国人と言えば、日本人は往々にして白人を想定しまいがちである。アジア諸国、それもミャンマー、ネパールに代表されるこれから伸びていく国の人たちは、コロナ禍での生活のしづらさを抱え、言語の壁のために日本での生活上の困難さを上手く伝え表現することが簡単なことであるとは言いがたい。その結果、日本の支援とつながりにくい。しかし、未来を夢見て日本に来てくださったこれらの国々の人たちに「日本は嫌な国だった。日本人はアジアの私たちには冷たかった。」等と思われてはならない。豊島区における「多文化共生」のための支援は、日本という国の評価につながる「国際交流」の側面が大きい。

二つ目は、豊島区民社会福祉協議会が、新型コロナウイルス感染拡大の影響によって生活が困窮している外国人住民のために、民間の国際 NGO 団体、法律専門家と協働で「コロナ禍で困窮する外国人家庭への生活・法的支援による包括的生活安定支援」プロジェクトを実施していた点である。これは豊島区民社会福祉協議会独自のプロジェクトではなく、“運良く”民間団体の助成金を福祉の連合体組織が得て、その連合体に豊島区民社会福祉協議会が参加していたために実施できたプロジェクトである。助成金の期間が終了したら、当然プロジェクトも終了である。聞き取り調査の際に、行政による多文化共生支援を望む声があったが、行政の予算にも限界がある。行政の関与のみならず、欧米のように福祉プロジェクトに対する民間資金の流入、活用を願うものである。

(2) 神奈川県川崎市：社会福祉法人青丘社ふれあい館

① 組織・活動概要

a. 団体の概要、活動内容

i. 社会福祉法人青丘社

ふれあい館は社会福祉法人青丘社（以下、青丘社）により運営されている。

青丘社は在日コリアンの集住地域である桜本で約 50 年にわたって地域活動を行っており、その母体は在日コリアンのためのプロテスタント教会である在日大韓基督教会川崎教会である。

青丘社は 1969 年に無認可保育園としての桜本保育園を設立し、1973 年に社会福祉法人格を取得、1974 年に認可保育園としての桜本保育園を開設した。今以上に在日コリアンへの差別が激しかった時代に、日本人と在日コリアンが協力し合いながら、子どもたちがそれぞれ独自の文化、ルーツを大切にしながら育つことができるような保育園を作っていこうとしたのがスタートであった。当時は、在日コリアンは社会保障を受けることができないなど、日本の社会保障制度の多くに国籍条項などの制度的な差別がたくさんあり、地域の中にも差別が色濃く残されていた。青丘社はそのような制度的差別の撤廃運動や、地域の中での差別をなくしていく取組みをしてきた法人である。それと同時に、地域に暮らしている人たちと寄り添いながら、地域の中での困りごとの一つ一つに丁寧に取り組んでいった。そのことが、子どものことから保育園、児童館、学童クラブへ、また高齢者のこと、障がいのある人たちのことなど、多岐にわたる活動につながっていった。そして現在まで様々な人たちがともに生きることのできる地域づくりを進めていこうという活動を展開してきている。

法人全体では常勤職員が 40～50 名、非常勤も含めると 250 名ほどである。常勤職員のほとんどは保育園の保育士である。また障害福祉分野、高齢者分野では資格要件があるため、有資格者が多い。

ii. 川崎市ふれあい館

ふれあい館自体は 1988 年に川崎市によって設立され、児童館と社会教育施設・コミュニティセンターの統合施設となっている。児童館として地域の子どもたちの誰もが利用でき、社会教育施設・コミュニティセンターとして、在日外国人と日本人の子どもから大人まで誰もが利用することができる。施設設置には、ふれあいながら、差別のない、多様な人がともに生きることができる地域づくりを進めていこうという目的がある。その活動は乳幼児のことから高齢者のことまで多岐にわたり、子育て支援、児童館としての子どもの居場所づくり、社会教育施設としての成人の方々への学びの場の提供を中心に行っている（図１）。現在、職員数は常勤で 14 名である。そのうち多文化関係に関わる職員が 3、4 名であり、高校への多文化コーディネート（後述）にも出向いている。ふれあい館単独では社会福祉系の資格の有資格者はいない。

b. 外国人の相談支援

i.　概要

児童館・社会教育施設コミュニティセンターとして、年齢や文化的背景の多様な方々の困りごとに対応している。相談として受けるというよりは、地域の中で、子どもたち、家族と付き合いながら悩みごとを伺い、一つ一つ資源を作りながらそれに対応している。年間の相談件数の統計などは取っていない。外国人の相談センターということではないが、利用者の国籍には、韓国、中国、フィリピン、ベトナムなどが含まれる。

ii.　相談内容と相談の入り口

困りごと・悩みごとの内容では、「子どもを学習支援に通わせたい」、「親自身が日本語教室に通いたい」、「子どもの学校の書類がわからない」、「様々な申請書が日本語では書けない」、「読み書きができないから手伝ってほしい」などが圧倒的に多く、そのほか口コミなどでここの家庭の方が困っているので相談にのってくださいと連れてこられることもある。たいへんな状況にある子どもたちの受入れも多く、児童相談所と連携するようなことも随分ある。対応の入り口が、学校からの相談、児童相談所、福祉職、保健師からの相談、何かしらの当事者や外国人の住民の方からの口コミからとなることは多い。

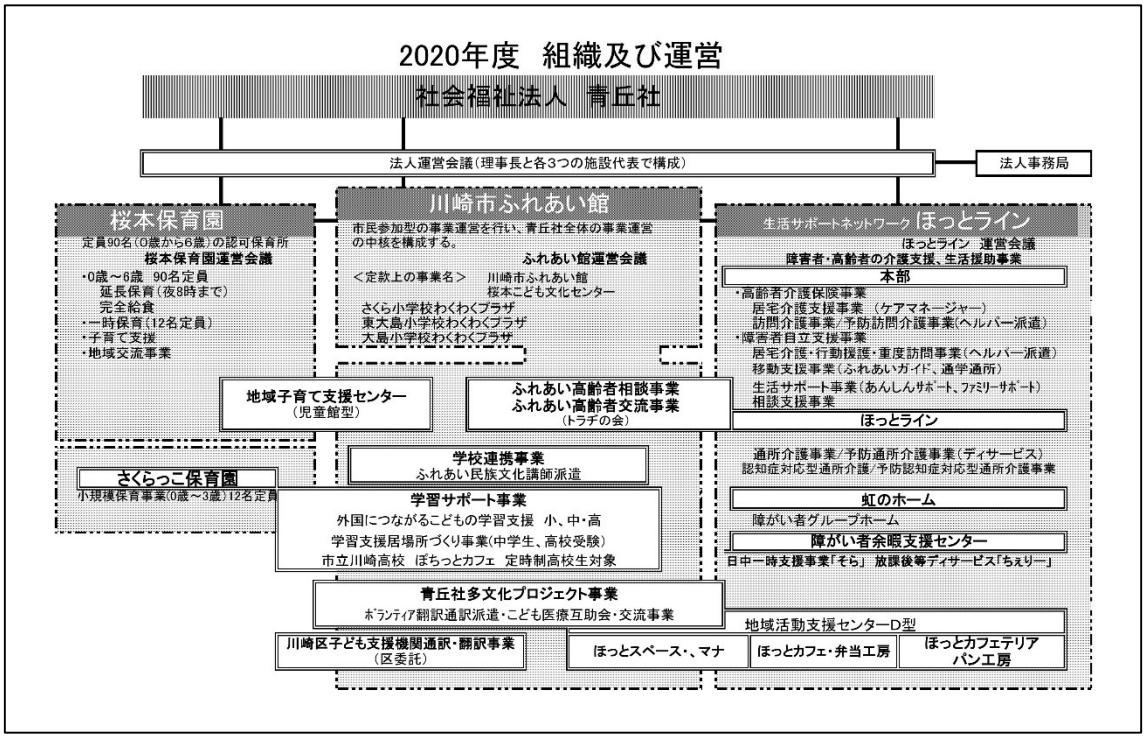


図 1.　川崎市ふれあい館の組織及び運営　（社会福祉法人青丘社 HP より）

②　地域社会の特徴

a. 歴史的背景

ふれあい館は川崎市の施設であり利用者の対象地域を限定しているわけではないが、川崎区内の相談対応が圧倒的に多い。その中で「おおひん地区」と呼ばれる地域（桜本、大島、浜町、池上町）が相談対応の中心である。川崎区は JR 川崎駅より南側の区域にあたる。区の人口は約 23 万人、

外国籍の人の人口はその約７％である。区域の半分が京浜工業地帯で、その一帯にはほとんど人が住んでおらず、居住地域は偏っている。

「おおひん地区」の成り立ちを振り返ると、1900 年代初めに工業地帯ができ、工場とその周辺産業での労働を求めて多様な人が集まり、暮らし始め、居住地域が形成された。昔は住環境がよくなく、水はけが悪くて、雨が降るとすぐ水がたまるような、大きな埋め立て地の中にある土地であった。街は今でも工場の敷地内にある。この地域に暮らす人は、もともとは沖縄出身の方々が多かった。が、日本が朝鮮半島を植民地化していた影響による朝鮮半島出身者、在日コリアンが、戦後朝鮮半島に戻ることができなかったために日本各地からこの川崎、桜本にやってきて生活し始めた。その後、1960 年代の高度経済成長期には東北地方から出稼ぎの方が仕事を求めてやってきた。更に 1990 年代以降は、フィリピンや中国から、近年はベトナムから人々がやってきて、多文化な地域となっていった。最近では、在日で韓国籍の方々、飲食店などで働く中国籍の方々が多く、インド、ネパール料理店のコックさんとそのご家族、留学生、IT エンジニアなどではインド国籍の方、そしてベトナムなどからの技能実習生、留学生などがみられる。

b. 地域特性と変容の兆し

地域特性としては労働者の街という一面があり、生活がたいへんな人がとても多かっただろうし、また逆に、そのぶん、人々の支え合いも発展していったと考えられる土地柄である。地域での支え合いなど、良くも悪くも人間関係は濃厚な地域である。

しかし、最近では駅周辺にショッピングモールや音楽ホールができたり、工場撤退後に商業施設やタワーマンションができたりすることによって新しく転入してくる人が増え、人と人とのつながり方も急激に変化してきている。

また、同国人同士のネットワークに基づく昔からのコミュニティも、一世の方々の高齢化や、世代が下るに連れての所属意識の希薄化などにより、活動に元気がなくなるような変化が見られる。同国人同士のネットワークは、相変わらず強い結びつきをもってはいるが、小さな世界の中で完結するがために何かしらの事情で入れなかったりはじかれたりしてしまうと一気に孤立に陥ってしまう傾向がある。これらのことから同国人コミュニティから孤立した人たちも増えている。

③　国・地方自治体の多文化共生施策もしくは福祉施策との関係

教育委員会の事業と関連しながら、外国につながる子どもを含む子どもたちの高等学校への進学、高校生活、学習、卒業後進路の支援を進めている。

a. 公立高等学校での外国につながる子どもたちの受入れ

神奈川県の公立高等学校では日本語が十分にできない子どもたちのための在日外国人特別枠[1]が 18 校で設置されている。在日外国人特別枠の条件は「来日３年まで（現在は６年）」とされるが、

---

[1] 「令和４年度神奈川県公立高等学校の入学者の募集及び選抜実施要領」「§5 特別募集 [在県外国人等特別募集] 」では以下のように記述されている。

「在県外国人等特別募集への志願者は、前記§１のＩに該当する者であって、かつ、外国の国籍を有する者(難民として認定された者を含む。)で、入国後の在留期間が通算で６年以内の者(令和４年２月１日現在)とする。

なお、日本国籍を取得して６年以内の者(令和４年２月１日現在)は外国の国籍を有する者とみなす。」

3 年間では一般的な会話はできるようになっても学習言語の習得までは難しく、全日制高校で日本人と一緒に勉強することには困難が生じやすい。また、神奈川県では他都道府県より在日外国人特別枠の人数枠が大きいがそれでも十分ではなく、定時制高校が受入れている。

b. 多文化コーディネーターによる支援　：スクールソーシャルワーカーとの連携

高等学校入学後は、県教育委員会の事業として、20 数校の公立高等学校で多文化コーディネーターを配置している。多文化コーディネーターは NPO 法人の取組みがもとになったもので、県立高校には県の事業として、NPO 法人 ME-net（認定 NPO 法人多文化共生教育ネットワークかながわ）を通して派遣され、川崎市立の川崎高校には非常勤枠で配置されている。多文化コーディネートを担える人は県全体で 20 数名、青丘社の関わっているのは、3 校で 3 名である。

多文化コーディネーターは、様々な支援が必要な子どもたちの状況を把握し、日本語学習支援や強化学習支援、多文化の子どもたちの居場所づくり、外国につながる子どもたちの自立支援などを学校内でコーディネートしている。ここでの自立支援では、在留資格によって制限がある福祉制度の利用や就職活動・進学、経済面の支援をスクールソーシャルワーカーと連携しながら行っている。やればやるほどに課題が見えてくるため、支援はまだ全然足りていないが、支援体制の充実化を図っているところである。この他に青丘社では川崎市立の定時制高校で高校生のカフェ（ぽちっとカフェ）（後述）を行っている。

川崎市の場合、高校生を対象とした多文化ソーシャルワークとしてみると、スクールソーシャルワーカーは各区に１名（川崎区は２名）と人数が少ないこと、これまで小中学校の不登校の子どもの対応が中心で高校ではほぼ実績がないこと、拠点校に非常勤で配置する体制のために人が安定せず資質の向上が図られにくいなどの難点がある。

c. 通訳派遣

その他、言語的サポートとして通訳派遣がある。通訳が必要な学校面談などの学校内での対応を中心とした川崎区内のこども関係機関（学校や保育園など）に限定した川崎区の事業をふれあい館が行っていたが、学校通訳については、昨年より川崎市全体の学校を対象とした教育委員会事業となったため、現在、ふれあい館では、保育園、幼稚園の子ども関係での保健師の手伝いとして通訳派遣を行っている。

④　多文化ソーシャルワークとコーディネート

a. 多機関・多職種との連携の図られ方

i.　連携先機関

連携先としては、川崎市教育委員会、区役所、学校、児童相談所、福祉事務所、保健所、川崎区の事業としての通訳派遣などがあげられ、専門職としては区役所や児童相談所、福祉事務所、福祉事務所の中の地域見守り支援センターの社会福祉職、保健師などがあげられる。また、教育委員会主催の協議会、子ども支援関連の協議会、要保護児童対策地域協議会などで取り上げられることがある。

ii.　活動の概要

青丘社・ふれあい館では以下のような活動を行っている（表１、2)。

＜外国につながる子どもの学習サポート事業＞

小学生のための学習支援、居場所づくりの教室、中学生のための教室、15 歳を超えて来日した子どもの高校進学を支援するフリースクールがある。加えて、近隣の３つの高等学校への多文化コーディネーターの派遣、高校生や若者の自立支援のための取組みを行っている。また、保護者を対象に、1 年間の識字教育（日本語教育)、地域子育て支援センターでの多文化の子育てサロン、外国人のお母さんたちの子育て支援を行っている。これらの子どもや若者の居場所づくり、子育て支援を中心にしながら、その対応として相談活動やお手伝いを行っている。

法人として伝統的に大切にしていることは、外国につながる子どもや外国人の方々だけでなく、この地域で暮らしている誰もがこの地域の中で安心して生きていけるようにという地域づくりである。しんどい思いをしている、たいへんな思いをしている家庭との出会いはたくさんあり、「誰もが」というところを大切にしている。誰もが、国籍問わずに使える居場所ではあるが、外国につながる子どもの利用がたいへん多い状況である。

表１

＜社会福祉法人青丘社　外国につながる子どもの学習サポート事業一覧＞

（2021．3月現在）

	事業名	協働事業（予算枠）	会場	実施日	対象	在籍状況（ルーツ）
小学生	宮前小寺子屋分教室	教育委員会「地域の寺子屋事業」（「寺子屋みやまえ」分教室として）	教育文化会館	毎週水曜日 15時～17時	川崎区在住で概ね来日3年以内の小学生（学区に基づいて在籍）	14名（中国、フィリピン、バングラデシュ、台湾）
小学生	川崎小寺子屋分教室	教育委員会「地域の寺子屋事業」（「川崎小学校地域の寺子屋」分教室として）	ふれあいプラザ・かわさき	毎週水曜日 15時～17時		8名（中国、スリランカ、ベトナム）
小学生	外国につながる小中学生学習支援事業	川崎区役所地域みまもり支援センター	学習サポート・かわさき（教会建て直し期間中、ふれあい館使用）	毎週土曜日 10時～12時		16名（フィリピン、中国、タイ、ブラジル、ペルー、ベトナム、マリ共和国）
中学生			ふれあい館	毎週水曜日 19時～21時 &毎週土曜日 13時～15時	川崎区内在住で概ね来日3年以内の中学生	25名（中国、フィリピン、ペルー、ネパール、アメリカ）
学齢超過	多文化フリースクール	外国ルーツ青少年未来創造事業（日本国際交流センター）	「共育ひろば」借用	毎週 火・木・金曜日 10時～16時	母国で9か年の教育課程を修了した者	・2名（フィリピン）　1名退室 ・1名（中国）相談
高校生	多文化教育コーディネーター	派遣高校 ・県立川崎高校 ・県立大師高校 ・市立川崎高校定時制（神奈川県および川崎市）	各高校	・毎週1回、2時間　日本語補習 ・先輩交流会等企画	・在県特別募集高校（川崎区） ・市立川崎高校定時制	・県立川崎高校15名 ／　大師高校12名 ・市立川崎高校定時制　数名
高校生・若者	高校生・若者日本語教室	外国ルーツ青少年未来創造事業（日本国際交流センター）	鶴見ABCジャパン 川崎市教育文化会館（貸室）	毎週金曜日 16時～18時	川崎区・鶴見区を中心とした外国につながる高校生・若者（日本語能力試験N2・3）	高校生8名、若者2名（中国、フィリピン、ネパール）
高校生・若者	外国につながる高校生・若者キャリア支援相談会		川崎市教育文化会館（貸室）	2020年 8月29日（土）	川崎区・鶴見区を中心とした外国につながる高校生・若者	・高校生、若者23名（中国、フィリピン、ネパール） ・講師、教員、支援者24名

＜ぽちっとカフェ＞

定時制高等学校の中でカフェをやりながら高校生の居場所づくりをして相談にのっている。高校生は児童館にはなかなか来るものでなく、地域の中で何もつながりがない中では出会っていくこと自体が難しい。そこで高等学校の中にカフェを作り居場所を作って支援をしていこうという動きが全国的に広がりつつあり、現在、全国で約 60 校、神奈川県に 14，５校の高等学校にカフェが設置されている。地域によって異なるが、川崎市では教育委員会の事業である。

カフェを開いている高等学校は市立の定時制高等学校で、昼、夜の二部制の定時制だが今年度から昼の定時制のみになっている。生徒には、小中学校で不登校だった子どもたち、

いわゆる特別支援が必要な子どもたち、外国につながる子どもたちが多い。アルバイトなどで家計の中心を担っている子どもや、いわゆるヤングケアラーも含まれている。「外国につながる」場合も、国籍は外国籍だが日本で生まれ育ち第一言語も日本語で母親の母語は話せないという子どもや、在日コリアンの４世５世にあたり朝鮮半島の文化はだいぶ遠くなっている場合、日本国籍ではあるが来日したばかりで日本語は話せないなど、様々である。

実際には、この高校の生徒には、川崎区や幸区の子どもで、これまでにふれあい館を利用していたり、ふれあい館とかかわりがあったりする子どもが多い。生徒のことを家庭事情も含めてよく知っている支援者がいると色々と助かると、学校からも重宝して頂いている。

表２

【ふれあい館のサポート資源】

●こども・若者の居場所づくり

	事業	対象	曜日	時間	費用	場所
1	こども食堂	特になし	木 （3週間に一回）	17時～19時30分	こども100円・ 高校生以上200円	桜本保育園
2	生活保護・ひとり親世帯の中学生の学習サポート	生活保護・ひとり親世帯の中学生	火・木	18時30分～20時30分	無料	ふれあい館・ 京町老人いこいの家
3	生活保護・ひとり親世帯の小学生の学習サポート	生活保護・ひとり親世帯の小学生	火・木	１７時００分～１８時００分	無料	京町老人いこいの家
4	ぽちっとカフェ	市立川崎高校定時制の生徒	金	17時～22時	無料	市立川崎高校定時制
5	フードパントリー（食糧支援）	特になし	日	13時～14時	無料	桜本

●多文化

	事業	対象	曜日	時間	費用	場所
1	外国につながる小学生の学習サポート	来日3年以内程度の 外国につながる小学生	水・土	（水）14時～17時 （土）10時～12時	無料	（水）教育文化会館・ふれあいプラザかわさき、（土）桜本学習サポート教室
2	多文化こどもハロハロクラブ	多文化なルーツをもつ小学生	水	15時～17時	無料	ふれあい館
3	外国につながる中学生の学習サポート	来日3年以内程度の 外国につながる小学生	水・土	（水）19時～21時 （土）13時～15時	無料	ふれあい館
4	多文化フリースクール	高校進学を希望する学齢を超して来日した外国につながる若者	火・木・金	10時～16時	月額20,000円	桜本学習サポート教室
5	多文化コーディネーター	大師高校				大師高校
6	識字教室	成人の外国人市民	火・金	10時～12時	無料	ふれあい館
7	多文化子育てサロン	外国人母子	火（月2回）	13時～15時	無料	ふれあい館
8	多言語情報提供サービス	タガログ語・中国語・ベトナム語	週1回程度		無料	
9	川崎区子ども支援機関通訳・翻訳支援事業	こども関係機関の通訳・翻訳支援			無料	
10	医療互助会	非正規滞在の外国籍のこども			月1,000円	
11	行政や学校の書類等の記入サービス		随時	随時	無料	
12	翻訳サービス	出生証明書、婚姻証明書、戸籍、住民票などの翻訳サービス			基本一枚2000円	

＜地域の困りごとに対応する＞

保護者向けにフードパントリー、食糧支援を地域の人たちと一緒に立ち上げたりしている。誰もが利用できるものではあるが、利用者の約８割は外国籍の方の世帯である。

b. コーディネーターを担う人材

＜求められる資格、知識＞

特別な資格、技能ということよりも、自然な交流の中で、文化的背景や言語的背景のあるケースにセンシティブであることが重要である。実際には、多文化ソーシャルワークのコーディネーターを具体的に配置しているわけではなく、地域の人たちと付き合いながら、各スタッフが専門職の配置や資格、役割という枠組みに捉われずに活動している。以前はスタッフも多国籍であったり、多文化であったりした。またそれぞれが英語やタガログ語などの日本語以外の言語ができたり、外国人を対象にした支援活動の経験を持ちそのネットワークを持っていたりということはある。

資質としては、地域活動を作っていくことが中心であるので、多文化に関わらず、地域の色々な課題やニーズを拾い上げ、それを事業という形にしていくところが必要になる。加えて、地域の中での外国人とのつながりや、在留資格などの外国人支援のための知識は必要である。

⑤　課題、展望

a. 多文化共生を進めていく上での地域や組織における課題

i.　制度設計の必要性

多文化の福祉的な対応が進み支援体制が充実していけばよいとは思っている。多文化ソーシャルワークが随分注目されるようになっているが、人員の配置や職能としての確立は日本では難しいように思う。まず、福祉職の配置はどうしても制度に基づいての配置が多いが、多文化ソーシャルワークでは制度がないために専門職配置の根拠に課題がある。次に求められる資質はなにかが未だ不明確であり、更にそれに応じられる人材がなかなかいない。人材育成の養成講座ではやりたいという人が多く集まるが、どこにどのような専門職を配置するか等を含めた具体的な制度設計がないと定着にはつながりにくい。制度設計と専門職の質の向上は課題である。

ii.　受入れ制度自体に対する問題意識と取組みの必要性

基本的に、外国籍の人の受入れ制度自体がひどすぎる。技能実習生の制度がその典型である。ソーシャルワークとして、個々の事例への対応というより、国策としての受入れがひどすぎるということを改善しなければどうにもならないと感じる。技能実習生に限らず、工場製造業での非正規の不安定な就労を余儀なくされている人が大半で、経済的にも苦しい人の数が圧倒的に多い。その生活環境そのものを変えていかない限りは対応にも限界がある。これまでは、苦しい中で培われてきた外国人コミュニティの豊かなネットワークがあったが、そのコミュニティも薄れ、孤立する人も多くなっている。コミュニティを強くすることも大事かもしれないが、根本的には国策としての受入れのあり方や非正規雇用に流れていかざるを得ないような環境に課題がある。

外国人の人たちはもともとたいへんな状況に置かれており、コロナ禍やリーマンショックのような激変があるとその影響を受けやすく、格差の風を受けやすい。この状況に対してどのような体制を作っていけるのかというところにある限界と、これまでのコミュニティが薄れてきた時代の中に進む孤立が課題であるように思う。

b. 今後、支援コーディネートの成果と有効に行われるために取組みたいこと

専門職はそれぞれに興味関心も異なり、全体が一気に底上げされていくことはなかなか難しい。しかし、地域の中でのネットワークづくりの中で底上げを徐々に図っていきたい。川崎市では対象となる母数がとても大きいので、それぞれの専門職が対応することも必然的に多い。いやでも磨かれるということはあるが、それぞれの専門職の質の向上を図りたい。また、孤立する外国人住民の人たちと子どもたちとに出会う仕組みづくりを進めていきたい。

⑥　調査者の所感

川崎市ふれあい館は、国籍や文化の相違に基づく差別の解消への取組みの歴史を背景に、多文化共生とは個々の事例への取組みだけではなく地域づくりであるとして活動していることが印象に残った。このインタビューからは、以下のことが考えられた。

a. 多文化ソーシャルワークに関わる人材に求められるもの

- 文化的背景や言語的背景のあるケースにセンシティブであること。
- 多文化に関わらず、地域の色々な課題やニーズを拾い上げ、地域活動を作っていく力。
- 多文化に関わる支援機関についての知識やつながり、及び地域の中での外国人とのつながり。
- 在留資格など外国籍の人の支援に関わる法制度的知識、言語能力。

b. 国籍や文化の相違によって生じる社会的な障壁や差別を意識し整理し、解消のために取り組むことの必要性

- 多文化ソーシャルワークは、既存の機関（区役所、学校、児童館、児童相談所、福祉事務所、保健所等）や教育委員会、協議会において進められている。排除のない取組みが必要である。
- 既存の制度や事業では網羅されず、青丘社やNPO法人が開始したものが区や市・県の事業となっていったものも多い。必要な事業を立ち上げ、制度化に働きかけることが重要である。
- 国籍や文化の相違によって、教育や就労、健康などに不利益が生じることは問題であると意識し、解決のために働きかけることが必要である。
- 多文化共生は、ソーシャルワークのグローバル定義に照らしても、まさにソーシャルワークの核心である。日本社会において、国籍や文化的背景の差異が、どのような障壁をもたらすのかを意識化し広報すること、専門機関の育成、ネットワークの形成、法制度の整備が重要であると考えられた。

【引用・参考資料】

・川崎市ホームページ「2-3 人口…川崎に住んでいる人数は何人かな？」
https://www.city.kawasaki.jp/170/page/0000009363.html（2021 年 12 月 20 日閲覧）

・社会福祉法人青丘社「2020 年度　組織及び運営」
http://www.seikyu-sha.com/sqs/webup/pdf/1620194644689958.pdf（2021 年 12 月 20 日閲覧）

ご提供頂いた資料より
・「社会福祉法人青丘社　外国につながる子どもの学習サポート事業一覧」
・「ふれあい館のサポート資源」
・川崎市ふれあい館・桜本こども文化センター（2018）『だれもが力いっぱい生きていくために　川崎市ふれあい館 30 周年事業報告書（1988～2017）』

(3) 大阪府豊中市：公益財団法人とよなか国際交流協会

①　組織・活動概要

公益財団法人とよなか国際交流協会（以下、協会）は 1993 年に設立され、「市民の主体的で広範な参加により、人権尊重を基調とした国際交流活動を地域からすすめ、世界とつながる多文化共生社会をつくる」を基本理念に掲げている。とよなか国際交流センター（以下、センター）の指定管理者として、同センターを拠点として、外国人市民の自立や社会参加に向けた総合的な外国人支援と多様な文化が認められる「ばづくり」や差異ある人々との共生のために行動できる「ひとづくり」を推進してきた（以上、公益財団法人とよなか国際交流協会令和２（2020）年度事業報告より抜粋）。

協会では、基本理念に基づき市民の主体的な参加による人権尊重を基調とした多文化共生社会を創出するため、様々な事業を展開しており、延べ 360 人のボランティアがそれぞれの事業で活動している。「相談サービス」は、その中の「Ⅱ.周縁化される外国人のための総合的なしくみづくり事業」の「１．おとなサポート事業」の一つとして、月曜日から土曜日の 11 時から 16 時まで実施しており、専門相談員２名がそれぞれ木曜日と金曜日に、他の曜日は職員が相談員として、相談対応全体のコーディネート及び外国人相談を担当している。多言語スタッフは、中国語、韓国語・朝鮮語、フィリピノ語・英語、タイ語、ベトナム語、スペイン語、インドネシア語・英語、ネパール語についてそれぞれの言語を母語とする女性８名が担当しており、中国語の多言語スタッフを兼ねているコーディネーターが 1 名配置されている。有資格者は、公認心理士・臨床心理士が 1 名と社会福祉士が 1 名である。

2020 年度の相談件数は 1,848 件で、新型コロナウイルスに係る相談は 525 件（28.4%）あり、その半数はネパール、フィリピン国籍であった。相談内容の項目としては、生活困窮、その他の行政手続等を含む「生活」が一番多く、全体の 24.0%であった。相談の方法としては、対面の他に電話やメール、SNS、Zoom 等あらゆる方法で行っている。センターに来所した親が日本語の学習をしている間に子どもが「こどもサポート事業」に参加したり、日本語を学びに来た人が相談サービスを利用したりする等、できる限り様々な事業を重ねることで、色々な人たちが利用しやすくなるとともに、事業間のつながりもできることを意図して活動を行っている。更には、職員同士が日頃から利用者についての情報を密に共有し、支援の連携を行うようにしている。

協会では、大きな柱の一つとして相談サービスを考えているが、個々の事業を切り離して考えるのではなく、有機的に連携させ、体系的に取り組むことを大切にしている。

②　地域社会の特徴

豊中市の令和３（2021）年 12 月１日現在の推計人口は、人口総数 401,059 人で世帯数は 178,084 世帯である。同市における住民基本台帳人口のうち、2019 年 12 月 31 日現在の在留外国人数は 6,310 人で人口比 1.54%となっている。国籍・地域別内訳としては、上位から韓国 1,951 人（0.48%）、中国 1,671 人（0.41%）、ベトナム 693 人（0.17%）、フィリピン 297 人（0.07%）となっている。

豊中市は、元々、大阪市のベッドダウンとして発展してきた。豊中市は南北に細長く、北は大学のほか、閑静な住宅街が広がり、南は下町で中小企業も多く集まる。暮らしている人の経済状況も大きく異なる。とよなか国際交流協会は、中央より北寄りに位置しており、南の地域に居住する方にとってはアクセスしづらい状況があることが課題となっている。また西の方には阪神高速道路が走ってい

て、工場で働く技能実習生や介護施設で働く外国人が増えてきている。協会では、2020 年 10 月からは市南部での外国人労働者の増加を受け、庄内公民館で南部日本語教室をスタートしたほか、3 月には豊中市福祉部包括支援プロジェクトチームの主催で、庄内で開催された「くらしを守る総合相談会」に協力することにより、普段とよなか国際交流センターに足を運ぶことが困難な人たちへのアウトリーチを行った。

外国人向けの行政窓口については、市役所内に数年前から設置されており、市役所内での各種手続きについての相談をメインに行っている。市役所内での手続き以外の相談を受けた場合は、適宜とよなか国際交流協会につながれてくる。また、国の政策である法務省「外国人受入環境整備交付金」による多文化総合相談ワンストップセンターについては、2020 年度から業務を受託している（とよなか国際交流センターの指定管理業務として位置付けられている）。

豊中市は交通の要所であり、昔から人の出入りが盛んな地域であったことから、新しい人を受入れることについて抵抗が少ないのかもしれない。協会ももともとは市民が草の根レベルで外国人との交流・支援活動を進める中で、とよなか国際交流協会・センターのような団体や拠点を作る必要だという声から生まれたという経緯がある。市民の活動が盛んであり、色々な人たちを受入れる素地がある地域であるともいえる。

③　国・地方自治体の多文化共生施策もしくは福祉施策との関係

日本全体を見た場合、地域により外国人の状況も抱えている課題も違うため、国の示した方針や考えそのままではなく、それも参考にしながらも、あくまでもこの地域で暮らす人たちが抱えている課題に合わせて支援を組み立てていこう、というのをベースにしている。国の施策等は関連するものや、使えるものも出てくるので、その辺りはうまく使うということを意識して、基本的には地域の実態ベースでやりたいと感じている。また、柔軟に、臨機応変に対応することを大事にしており、実際、センターのスタッフ間やボランティアとの会話から防災関係の取組みが広がったり、ネパールの若者の調査等を「せっかくやったから、ちょっとシンポジウムやろうか」という感じで広げていったりすることはある。

豊中市人権政策課が「外国人向け市政案内・相談窓口」をもっており、英語と中国語が常設で配置され、その他の言語は予約制で対応している。そこでは庁内の手続きの通訳、通訳派遣をメインにしており、家庭、夫婦、子育てや在留資格についての相談は協会にくる。その中で、保険の手続きなど行政関連の支援が必要となった場合は、市役所に電話して相談するといった形での対応を行っている。

④　多文化ソーシャルワークとコーディネート

a. どのように多機関・多職種との連携を図っているのか

豊中市が行っている、例えば虐待、DV 防止などの支援に関わるようなネットワーク会議には、メンバーとして年に1，2回出席している。関係者が集まり、「何かあったらお互い連絡、連携を取って対応していきましょう」といったネットワーク会議にはいくつか参加しているほか、社会福祉協議会が行っている地域福祉ネットワーク会議にはなるべく出席をするようにしている。豊中市では市全域を７圏域に分け、圏域ごとにコミュニティソーシャルワーカーを配置しているが、それぞれの圏域で関係者が集まる会議が地域福祉ネットワーク会議である。全部には出席できないが、近隣や南部の方の会議にはなるべく顔を出すようにしている。また、小学校の校区での福祉関係の会議、子育て関係の会議もあり、そこに行くとそのエリア担当のコミュニティソーシャルワーカーや

保健師等も参加しているので、顔を出してお話できる関係を作ったりしている。その他、毎月行われている保健師の会合に年１回ほど参加させて頂き、保健師さんと保健センターにいる社会福祉士さん向けに協会の情報や、行っている取組みなどの情報提供は継続的にするようにしている。

連携の仕組みとしては、依頼を受けて参加するもの、協会から参加を希望していくもの両方がある。今、豊中市在住の外国人市民を対象に、コロナ禍の影響調査（アンケートとインタビュー）をやっており、その結果を受けて報告会が来年２月にあるが、その後も関わった組織を中心にネットワーク会議を立ち上げて何かやっていこう、という話は豊中市人権政策課が中心になって進んでいる。実務は国際交流センターに委託されると思うが、社協や市役所の福祉部、生活関連の部署や外国人支援を行う NPO、外国人コミュニティの様々なグループの代表者などが入っているため、そういう人たちが構成メンバーの対象になると思われる。また、ドメスティック・バイオレンス被害者支援については、市が連携用の共通シートを作成しており、これを使用している。

b. 連携・協働及びコーディネートに関する具体的な事例について

＜多機関・団体、多職種、エスニック・コミュニティ等との連携・協働やコーディネートが上手く機能した事例＞

高齢の女性Ａさん。離婚したいという相談で来所した。Ａさんの母語で対応可能な弁護士と連携を取りながら離婚を進めた。経済的困窮状態のため、生活保護申請を弁護士同行で行い、受給となった。精神あるいは認知的な症状の可能性がある言動があり、近隣との関係問題の訴え、保護費の受け取り拒否があった。そこで、社会福祉協議会と連携し、地域担当スタッフと自宅訪問し、相談・支援先としての関係づくりを行った。保護費の受け取りについては生活保護担当者とも連携した。センターで行っている日本語学習への参加を提案したところ、喜んで参加されている。来館時には食料や雑貨等必要なものを提供した。センターが「行き場所」「居場所」として位置づけられることが大切だと考えている。担当する日本語学習のボランティア、当事業の担当職員とも情報を共有し、関わるスタッフ等も安心して連携・協力できるよう努めている。在留資格更新時は弁護士の協力を得ることができ、書類のやりとりなどは協会相談員や社会福祉協議会スタッフが動き、手続きを進めた。高齢であるため、今後は医療や介護のテーマが起こる可能性があり、関係を継続しつつ、必要な時に対応できるようにしたいと考えている。

c. コーディネーターを担う人材について

＜コーディネーターに求められる役割と留意点の実際＞

コーディネートは、ケースごとで行うものと、相談の事業構造として行うものがある。構造として行うコーディネートはa.のとおりで、職員が行っている。

ケースでのコーディネートは、相談テーマに応じて対応機関等と連携・協力するだけでなく、先ほどのケース例のように、隠れたニーズを拾い上げ、広げていくようなことも含まれている。そのため、コーディネーターに求められる役割としては、主訴を的確につかみ、必要な支援を組み立てていくコーディネート力（対応力）にとどまらず、相談者の状況を幅広く見立て、表出されている主訴だけでなく、隠れているニーズへも注目し、適切な状況で提供していく技術（対応のデザイン力）も求められる。そのためには、福祉、教育、心理、医療などの幅広い専門知識が必要である。

一方、スムーズな連携と協力は相談者に還元されるものなので、連携先との信頼関係は重要である。連携先にとっても、協会の関与が単なる通訳的仲介ではなく、スムーズな対応につながると感じてもらうことは、結果として関わる全員にメリットがある。

マイノリティには社会の問題が凝縮して現れる。相談に寄せられる問題、相談者が置かれている状況は社会問題である。その点からは、コーディネーターには、相談から浮かび上がるテーマを個人的な問題に留めず、社会問題として提起していくアドボカシーも求められる。

⑤　課題、展望

相談領域としては、医療、労働領域での問題が大きい。医療については、通訳のニーズは高いが、提供には様々な課題があるため、それらを整理し、どのような方法が考えられるかを提示していくことから始めていく必要性を感じている。

技能実習生をはじめ、法制度的問題によって生じている相談は、一団体による現場での対応は、「もぐら」をたたくことさえできない対応に終わる。また、人口が急増している国も、入国や在住状況に法制度的問題があり、これらが日本社会に与えている影響は大きい。このような社会情勢とその問題について取り上げたり、行政と課題共有をしたりしていくことも、これまで同様引き続き相談事業として重要だと考えている。

移住者の増加と年月の流れは、その子どもたちが日本社会で生きて社会をつくっていく存在になることを指す。その点でも、教育領域での支援、教育における多文化共生も引き続き重要な領域である。

在住外国人支援は、日本社会が移民をどのように考えるのかという根本的な問題を避けることができない。また、日本がどのような社会を目指そうとするのかという姿勢は、福祉・心理的支援の充実化（あるいはその逆）へ反映される。一昨年度から協会、そして豊中市は、多文化共生、支援の充実が、人権尊重と住民の幸福につながるものと考え、より一層の充実を目指したいと考えている。

⑥　調査者の所感

公益財団法人とよなか国際交流協会は、市民の主体的な参加を重視している。それは、ボランティアが各事業に活発に参画し、スタッフとボランティアそれぞれが意見を自由に言える環境がつくられていた点、職員同士が利用者についての情報共有と支援連携を密に行っている点にも現れていた。また、地域のネットワークや協議会に参加するなど、積極的に出向いていくことでネットワークを構築し、そうした関係性を築いたうえで、本人や関係機関には具体的な提案を行い、関係者や当事者が安心できる連携と行っている点も参考になる。

コロナ禍の中で出てきた技能実習生、飲食業等に従事する南アジア圏の外国人の問題が一気に出てきた状況では、新たな課題への新たな連携が求められる一方で、根本にあるのはもともとの受入れ体制の問題であり、機関内外、地域内連携の問題で終わらせるのではなく、自治体と国が関与すべき点を提言していくことも重要であることも指摘された。支援を要する人々の多様性の尊重、そして社会環境との接点で問題をとらえる、という多文化ソーシャルワークの視点、そして施策・法律の整備に向けた提言の重要性を改めて感じた。

(4) 福岡県北九州市：公益財団法人北九州国際交流協会

① 組織・活動概要

a. 団体の概要、活動内容について

団体名称：公益財団法人北九州国際交流協会

幅広い市民による国際交流を促進するために 1990 年に設立された。外国人市民の支援など多文化共生事業を主な活動としており、行政と民間をつなぐ中間支援組織として多文化共生施策推進の一翼を担っている。

主な事業：北九州市多文化共生ワンストップインフォメーションセンター

法務省の交付金を活用し、北九州市の補助を受けて北九州国際交流協会が運営。

センター長：１名（多文化ソーシャルワーカー※兼務）※社会福祉士

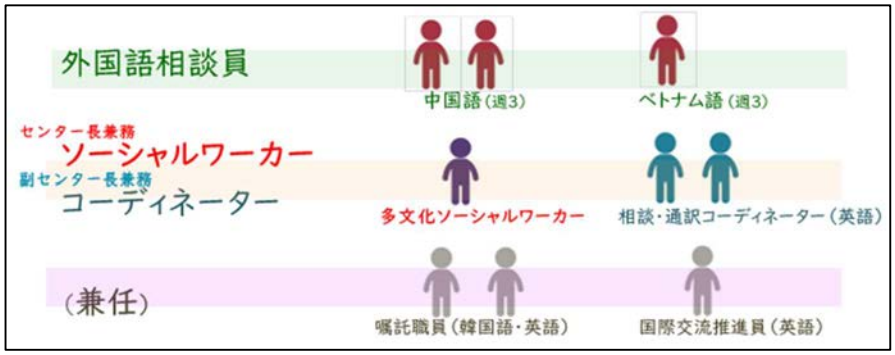
副センター長：２名（相談・通訳コーディネーター兼務）

中国語相談員：２名（中国語母語話者）

ベトナム語相談員：１名（ベトナム語母語話者）

他事業との兼務フルタイム職員：２名（韓国語母語話者、英語母語話者）

他事業との兼務短時間職員：１名



b. どのような外国人相談支援内容を扱っているか

2020 年度は 1,201 件の相談に対応。相談割合は国別に中国 28%、ベトナム 14%、フィリピン 11%、ネパール 6%、韓国３%、インドネシア３%である。

相談内容は、1 位が在留資格や法律など専門的な内容、2 位が税金や生活困窮など行政関連、3 位が住居や予防接種など生活に関する相談、4 位が DV や出産など家庭に関する相談、5 位が日本語学習や子どもの就学など教育関連となっている。

② 地域社会の特徴

北九州市は政令指定都市で、人口は 939,961 人（令和３年３月末）、うち外国籍 13,426 人。

a. 在留資格別内訳

特別永住者：(32%)、永住者：(15%)、留学（16%)、技能実習（14%)、技術・人文知識・国際業務（６%)、家族滞在（５%)、日本人の配偶者等：(３%)、その他（９%)

b. 国籍別内訳

韓国朝鮮（36%）、ベトナム（22%）、中国（21%）、ネパール（５%）、フィリピン（５%）、その他（11%）。

③　国・地方公共団体の多文化共生施策もしくは福祉施策との関係

現行の「北九州市国際政策推進大綱2016」において、「多文化共生を推進していく上では、行政をはじめ、市民、NPO、企業、大学などがサービス提供の主体となり、連携・協働していくことが必要で、これらの様々なサービス提供主体が、効果的・効率的に活動していくためには、ニーズに柔軟に対応しながら各主体の取組みの調整を図るコーディネーター役が不可欠である。今後、海外との人の交流が活発化する中でコーディネーター機能の重要性が一層高まるため、（公財）北九州国際交流協会をコーディネーター組織として、行政と連携しながら NPO やボランティアとの連携協働のもと民間活力を最大限引き出し、外国人市民の生活支援や市民啓発などの活動に取り組む体制を整備することが必要である」と述べられている。

【多文化共生施策の推進体制のイメージ図】

④　多文化ソーシャルワークとコーディネート

a. どのように多機関・多職種との連携を図っているかについて

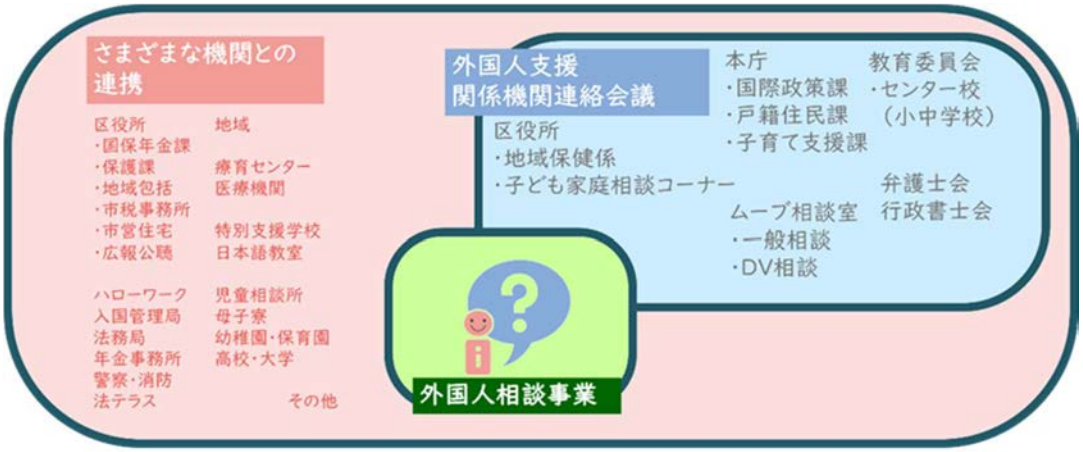
主な連携先は北九州市の行政機関、弁護士会（国際委員会）や行政書士会（国際渉外部）で、平時より気軽に連絡を取り合える密な連携体制にある。

連携が必要なケースについて、各機関から北九州国際交流協会のソーシャルワーカーに相談・依頼が入る場合と、北九州国際交流協会の相談窓口に寄せられたケースについてソーシャルワーカー

から各機関に協力を求める場合がある。

特に頻繁に連携をとりあう機関とは、年に２回「外国人支援関係機関連絡会議（外支連）」を開催している。

※外支連の参加機関は北九州市役所（国際政策課、子育て支援課、地域福祉推進課）・教育委員会・区役所（地域保健係、子ども家庭相談コーナー、いのちをつなぐネットワーク）、弁護士会、行政書士会など。多文化ソーシャルワーカーが実際に受けた相談を元にケースを作成し、参加者全員でケーススタディーを行うことで、実際のケースでもスムーズに連携が取れるようなネットワーク構築が目的。



b. 連携・協働及びコーディネートに関する具体的な事例について（取扱注意）

i.　事例１：A 氏、女性、ひとり親

母国にて日本人男性と未婚のまま２人の子どもを出産。その男性との関係は終了。別の男性と結婚し日本に来日。3 人目の子どもを妊娠中に男性から DV を受け路上生活をしているところを保護される。

その後、仕事について市営住宅にて生活を開始。母国の子どもを呼び寄せたいということで区役所に相談。父親の記録がないため短期滞在ビザで子どもたちを呼び、その後行政書士の協力を得てビザの取得を目指すが約１年の期間が経過した。その間、女性は子が中学校で教育を受けられるよう望んだが、住民票がない、中学卒業の年齢であるということで、就学が認められなかった。しかし、ソーシャルワーカーが、文部科学省から義務教育を受けていない子どもへの配慮に関する通達文を受けて、今後は定住者としての許可を得て日本で暮らしていく予定であること、その他これまでの複雑な経緯について教育委員会に相談。教育委員会も面談に応じてくれたため、ソーシャルワーカーが教育委員会や中学校へも同行し、A 氏の子どもとの通訳や説明を手伝った。その後、A 氏の子どもは、定住者としての許可を得て、義務教育を受けることができるようになり、高校へ進学できた。

ii.　事例２：B 氏、女性、留学生、母国に配偶者がおり日本で単独の出産

留学生として来日、途中妊娠が発覚。Ｂ氏は、学費の支払いも厳しい状況であり、出産・育児の経済的負担を心配した保健師からソーシャルワーカーに連絡がきたケース。

出産費用がないということで、助産制度の利用について行政の窓口で相談することを勧めたが、相談当日、Ｂ氏が持参した通帳にはまとまった入金があり、窓口では「B 氏は十分な貯金があり出産一時金が出れば問題なく出産・育児ができると思われる。助産制度は使えない」と認められなかった。Ｂ氏が出産に対し不安に感じている様子があったため、保健師とソーシャルワーカーが別室にて改めて聞き取りを行ったところ、通帳の入金は本人のお金ではなく友達のもので、海外から日本への送金手数料は高いため、留学中の友達の親から「渡してほしい」と預かってきたことが分かった。窓口では通訳を介して説明をしたものの、「出産一時金」「助産制度」などの制度自体がＢ氏の母国にはないために、十分に理解できておらず、窓口での説明の必要性を感じていなかったようであった。そこで、貯金はあっても他人のお金で使うことができないことを行政職員に説明し、申請を受け付けてもらえることとなり、最終的に助産制度を利用して子どもを安全に生み育てることができるようになった。

c. コーディネーターを担う人材について

i. 相談・通訳コーディネーター（多文化ソーシャルワーカーによる研修・SV を受ける）
- 相談に従事する職員に関するコーディネート
- 通訳者と外部からの通訳依頼に関するコーディネート
- 基本的な知識を要する案件に関するコーディネート

ii. 多文化ソーシャルワーカー（社会福祉士）
- 複数の分野にまたがる外部機関に関わるコーディネート
- 緊急性の高い・高度な専門知識を要する案件に関するコーディネート

⑤ 課題・展望

a. 多文化共生を進めていく上での地域や組織における課題について
- 北九州国際交流協会の職員は有期雇用であるため、人材が育っても入れ替わってしまう。
- 在留資格など外国人特有の問題があることを見落とされて、支援すべき対象でもフォローされておらず深刻化することがある。
- 「外国人相談（対応）＝通訳」だという誤解が非常に多いと感じる。
- 友人・知人などの支援者が間違った知識で対応していたために、ソーシャルワーカーが入った時には既に解決が難しい状態になっていることがある。

b. 今後、支援コーディネートの成果と有効に行われるために取組みたいこと

職員の異動によって連携が途切れることがないように、当協会の外国人支援事業及びソーシャルワークについての周知とスムーズな連携を進めていくための仕組みづくりを行いたい。

⑥ 調査者の所感

滞日外国人の支援では、母国の慣習、日本に来た経緯（在留資格）等によって様々な問題が発生す

る。今回のヒアリングを行い、国内の医療・福祉制度の適用となるのか否か、生活問題の原因は何かを見極めることが重要な能力であることが理解できた。

我々ソーシャルワーカーは、ソーシャルワークのグローバル定義にあるように「民族固有の知」を理解し、地域性を配慮した支援を行うことが必要であるが、滞日外国人支援では言語的コミュニケーションの問題に目を向けてしまい問題の本質を見落とすことがあることを矢野氏の実践から知ることができた。今後滞日外国人支援を行うコーディネーターや関係機関が言語的な障壁や母国の慣習も理解した上で支援ができるよう、対人援助技術の基本となるソーシャルワークの重要性を広く知ってもらえるよう啓発していくことが重要であると考える。

ソーシャルワークの根幹である「人間の尊厳」や「人権」を基盤に、滞日外国人の多様性を理解することを端緒として、揺らぐことのない実践を積み重ねてこられたことを理解した。インタビューは刺激的で、ソーシャルワーク実践を振り返る大変意義深い機会となった。

倫理的配慮のもと、事例について説明を頂いた。丁寧なアセスメントがあってこその実践であること、法の熟知による柔軟な提案、支援に必要な機関や人材とつながる努力などを確認できた。

ネットワーキングに関しては、行政機関や地域の他職種との連携や協働が広がっている。その構築の一方法として、「外国人支援関係機関連絡会議」があり、フィクション事例を用いて、実践的で有効な支援方法を学ぶ機会を提供している。このような在り方は、ミクロレベルの支援にとどまらずメゾレベルへ、そして入国管理局のヒアリング協力などにより、マクロ領域を見据えた支援構築への期待に連なる。

「多文化ソーシャルワーク」においても、支援者が育ち、社会福祉士などの資格者が増えることで、更なる支援の質向上とその汎化が重要である。矢野氏のこれまでの努力や奮闘に敬意を表すともに、今後の「多文化ソーシャルワーカー」の人員確保・定着が可能となるよう、解決策が見いだされる必要性を痛感した。

2. 海外

(1) オーストラリア

ニュー・サウス・ウェールズ多文化局（Multicultural NSW）

① 組織・活動概要

ニュー・サウス・ウェールズ多文化局（以下、NSW 多文化局）は、世界で最も文化的多様性を有する州の１つとして地域の調和と社会的結束を推進する役割を持つ NSW 州の政府機関である。当機関は文化的かつ経済的繁栄を達成するための手段として文化的多様性を活用し、より強い NSW 州を構築することを目指している。

当機関は次の３つの重大な原則に基づき活動を行っている:

- 社会のあらゆる領域に関与し、社会参加への障壁を取り払う。
- サービス及びプログラムを利用する機会が平等に与えられるようにする。
- 州の資産としての文化的多様性を通して社会的かつ経済的能力を拡充する。

当機関は、NSW 州において多文化に配慮した原則を支持するための政策及び法的枠組みの実施を先導する機関である。

当機関は活動の一環として、地域のレジリエンスを強化し、社会的結束を守る方法を積極的に提示している。

NSW 多文化局は以下のような活動を行っている:

- コミュニティの参加を促進し、コミュニティの調和と社会的結束を構築するイベント、コミュニティ向けプロジェクト及び活動に資金を提供する。
- 地域諮問評議会ネットワークやコミュニティの関与を伴うその他のフォーラム及びネットワークによってコミュニティの問題に対処するイニシアチブを支援する。
- 文化的及び宗教的多様性と社会の調和を推進し理解するための多文化及び多宗教共生のイニシアチブを支援する。

NSW 多文化局は、NSW 州への移住者の定住に対する対応を主導している。定住支援センター副所長として、筆者（タリア・スタンプ）はこの対応の責任部署である定住支援チームを率いている。同チームは、NSW 州の難民及び移民の人々が新しい居住地で長期にわたって社会的及び経済的に豊かな人生が送れるような社会を実現するために、ソーシャルワークのメゾ及びミクロレベルのアプローチから活動を行っている。 当機関は移民に対する直接的な支援を提供しているのではなく、文化的に包括的で適切な資源及びサービスが十分に調整され、実施を確実にするために、移住者に対して支援を提供している３つの統治階層及びその他の部門の間の強固な関係性の構築に注力している。当機関はまた、定住支援の課題に対応し、移住者の人々が NSW 州内のどこを居住地として選択しようと、そこで豊かな人生を送る機会を提供するための革新的でエビデンスに基づくアプローチの設計及び提供を促進している。

2021 年から 2025 年の NSW 多文化局の戦略的計画に基づく定住支援チームの目標は以下のとお

りである[2]:

- サービスの格差に対処し、コミュニティのニーズを満たすために、NSW 州政府のあらゆる機関に関わる活動を行う。
- 定住支援及び移民のための計画立案を補助するためにコミュニティと連携する。
- 新規または新興コミュニティから来た人々が政府の意思決定に参画する機会を増やす。
- 地域のコミュニティが新たにその地に入ってきた人々を歓迎し、定住・定着させるための支援を提供する。
- NSW 州の定住支援戦略を実行する。

② 地域社会の特徴

a. 人口

NSW 州はオーストラリアの中で最も大きく、最も文化的多様性を持つ州である。総人口は 817 万人である。シドニーが NSW 州の州都であり、人口 530 万人を有している。

NSW 州の人口増加は歴史的に外国人の純流入数により支えられてきた（外国からの入国者数より外国への流出者数の方が少ない）。最近のデータによると、NSW 州の人口は特に外国人留学生などの短期滞在移民の流入により増加している。

- 2019 年、NSW 州には 28 万人を超える外国人留学生がいた。
- 2019 年、NSW 州には技能労働者移民、人道主義移民、及び家族呼び寄せなどの恒久的な移民により、10 万人を超える人（全国のあらゆる地域のうち 35%を占める）が定住した。

2016 年の人口調査によると、NSW 州内の状況は以下のとおりである:

- NSW 州 には**オーストラリアにいる外国出身者の 33.6%が居住している**。
- **NSW 州の人口の 27.6%は外国出身者である**（オーストラリア全土の人口における外国出身者の割合は 26.3%）。
- **NSW 州の人口の 21% は英語圏ではない国の出身者である** (対して、オーストラリア全土の人口における非英語圏出身者の割合は 17.9%)。
- 世界の**およそ 225 ヶ国**の出身者が NSW 州を居住地としている。
- **全州都のうち、外国出身者の人口が最も多いのはシドニーであり**(1,773,496)、次いでメルボルン（1,520,253)、パース （702,545)が続く。
- NSW 州では、住民の**祖先の民族の種類は 307 に上り**、**146 の宗教が信仰され**、**215 を越える言語**が話されている。

b. 移民者数の程度に対する意見

近年、シドニーでは、人口過剰の問題に関する政治的またはメディアによる論評を耳にするようになっている。同時に、多くの地方や農村地域では著しい人口減少に直面しており、労働力や人材に対するニーズが満たされなくなっている。こうした状況がシドニーへの移民の受入れを減らし、地方への移民を増やそうという声につながった。

---

[2] https://multicultural.nsw.gov.au/file_download/277, 2021.11.08

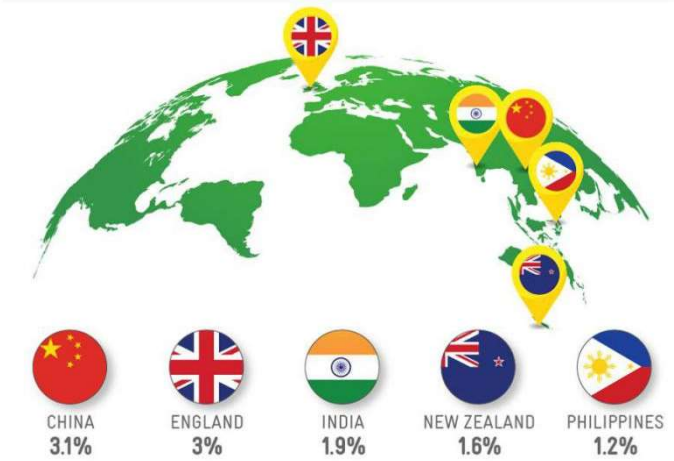
しかし、COVID-19 のパンデミック以降、技術者不足が拡大し、今やオーストラリアの移民受入れ数の引き上げ（シドニーを含む）を求める公的機関からの要請（NSW 政府からの要請も含む）もある[3]。

c. 多文化主義に対する支援

オーストラリア人の大半が多文化主義を支持しており、自分たちの生活にもたらされる文化的多様性の利益を認識しているというエビデンスがある。Scanlon Monash Mapping Social Cohesion survey（全国社会的結束力調査）[4]によると、2020 年はオーストラリア人の 84%が多文化主義はオーストラリアにとって良いことであるという意見に賛同または強く賛同しており、2019 年の 80%から統計学的に有意に増加したことが示された。

しかし、このような肯定的な見方がある一方で、それに並列して一部のマイノリティに対する一定のレベルの否定的な感情も存在している。2019 年には、オーストラリア人の約 5 人に 1 人（19%）が差別の対象となったことを報告している。Scanlon のベンチマーク調査である 2007 年の調査では、基準値として全般的な Scanlon Monash Index（SMI）が 100.0 ポイントと設定された。2019 年の全国の指標は 89.6 であった。しかし、SMI は 2020 年の COVID-19 パンデミック期間中に社会的結束力が上昇したことを示しており、2020 年 11 月には 92.3 という最高値に達した。

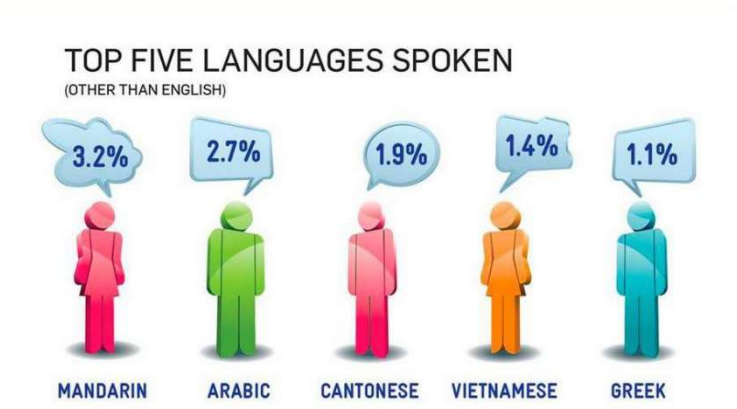
出生国　トップ 5



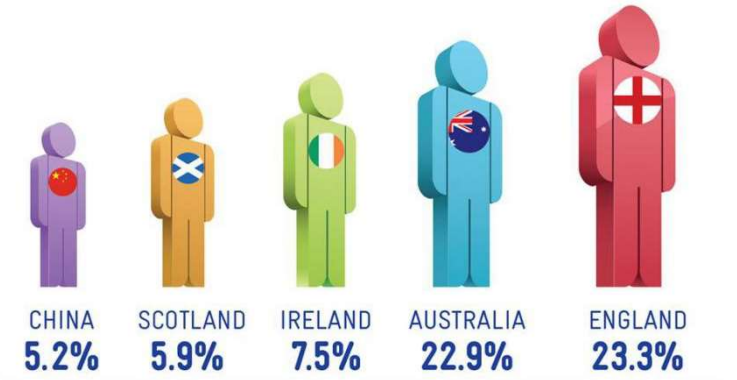
[3] https://www.afr.com/politics/perrottet-backs-big-nsw-as-immigration-debate-heats-up-20211013-p58zpc, 2021.11.08

[4] 社会的結束及び人口問題（社会的結束、信頼、移民、難民申請者、及び民族的、文化的、宗教的多様性に関する世論の議論が含む）に関する調査報告書（毎年発行）。豪州で普及している指標であり、政府の政策立案等の参考としても活用されている。

話されている言語　トップ５



祖先の民族　トップ５



③　政府（国、州、または地方自治体）及び定住支援政策との関係

a. 3 つの統治階層

オーストラリア政府は、新しい移民及び難民の人々の定住体験を支援するうえで、3 つの統治階層がそれぞれ異なる役割を担っている。以下に大まかな要約を提示する。

i.　オーストラリア政府 (連邦政府)

- 移民プログラムを統括する（ビザの発給、受入れ定数の決定[5]、難民の定住地の指定[6]、永住権／市民権の取得基準の規定）。
- 定住支援サービスへ資金を提供する（成人移民英語教育プログラムや拷問及び精神的外傷に対するカウンセリング等、到着から５年以内の移住者に対する定住支援サービス）。
- Centerlink（社会保障給付金）及び Jobactive（求職者向け支援）の提供

[5] 例えば 2020-21 年に内務省（DHA）は人道的ビザのために最大 13,750 人の場所を確保した。これには UNHCR 第三国定住プログラム（難民ビザ 200、204）、家族支援人道ビザ、難民申請者に付与される保護ビザが含まれる。

[6] 難民ビザ 200、204 の場合、DHA が州と都市を決定する。通常、NSW 州は毎年、到着した難民の 30%を受入れる。

- オーストラリア政府の事業及び基金で運営されている定住支援サービス利用のための通訳サービスを提供する。

ii. 州及び準州の政府（NSW を含む）

- 学校教育、職業訓練、保健サービス、児童の保護、ドメスティック・バイオレンスに関する支援、住宅サービス、警察、法的サービス等の中核的なサービスを提供する。
- 専門的な移民及び難民支援サービスに資金を提供する（通常、NGO に委託され、州政府からの資金で運営される。例えば、難民雇用支援プログラム及び NSW GROW <45 ページ参照>）。
- 望ましい移住者数の程度[7]及び移民のニーズに関して連邦政府へ提言及び情報提供を行う。
- 州政府が提供するサービス利用のための通訳サービスを提供する。

iii. 地方自治体

- 地方のコミュニティでの多文化主義及び社会的包摂を推進する。
- 図書館、コニュニティグループ、コミュニティの交通機関、公園、及びレクリエーションなど、コミュニティ向けサービスを提供する。

3 つの統治階層がそれぞれ異なってはいるが互いに補完的な機能を果たしている。NSW 多文化局は州政府の機関であり、当機関は NSW 州政府内で、移民及び難民の定住支援に関連する全ての事案について中心的役割を果している。当機関は定住支援サービス自体を提供しているのではなく、州全域で移民の人々が直面する新たな組織的問題、あらゆる支援及びサービスの格差、及び定住支援の成果を強化する機会を特定し、NSW 州政府の全部門及びコミュニティの全機関を対象とした活動を行い、関連する政策の周知、推奨、開発を行い、対応策を策定している。

また、当機関は連邦政府の政策に関係する問題に対しては連邦政府に事案を付託し、地方のコミュニティに影響を及ぼす問題に対しては事案を地方自治体に付託している。当機関は、移民及び難民としてこの地に来る人々が確実に必要なサービス及び支援を受けることができ、自身の可能性を認識し、帰属意識及びオーストラリア社会への包摂を実感することができるよう、あらゆる統治階層と提携して活動することに取り組んでいる。

もう一つの主要な役割は、ベストプラクティスの事例を発掘し、NSW 州の様々なコミュニティ、グループ、及び機関と共有することである。この活動により、政府及びコミュニティ機関が定住支援活動を改善しやすくなる。当機関には強固なコミュニケーション及びメディア機能があり、

---

[7] 毎年、連邦政府は州政府と準政府に、移民・難民数について助言するが、最終的には州政府の視点を考慮し決定する。難民の場合、サービスの利用可能性、適切な住居、受入れコミュニティの態度、自然災害の影響、その他の社会的・福祉的問題を考慮する。移民の場合、特定の場所での労働力不足を考慮し、州の様々な地域で労働力を必要とする主要産業に関するデータと情報を提供している。

NSW 州に住む移民、難民、及び難民申請者の実例に基づく肯定的な情報の発信を推進している（動画またはインタビュー記事）。当機関は、NSW 州民の中に、NSW 州への移民がもたらした大いなる貢献（経済的、社会的、文化的貢献）の実例に対する肯定的な印象が形成されることを目指している。

2015 年以降、シリアやイラクからのオーストラリアへの難民の受入れが増加したことを受け、その増加した難民の管理及び調整のために、NSW 州への難民の第三国定住の総合コーディネーターという新しい地位が誕生した。ピーター・シャーゴールド（Peter Shergold）教授（元首相内閣府次官で影響力のある人物）がその地位に任命され、NSW 州首相直下の地位として活動している。NSW 多文化局の定住支援チーム（筆者タリア・スタンプにより運営）はシャーゴールド教授と連携し、活動の推奨、調整、実施を行っている。彼の任期期間中、総合コーディネーターは難民に対する追加及び強化サービスに対する NSW 州からの 4 千万ドルもの追加資金提供の確保に助力している（NSW 州政府だけでなく受託 NGO からのサービスも含む）。この総合コーディネーターの活動は、定住支援サービスへの資金提供の重要性に対する NSW 州上層部の関心を集めるため、また、産業部門、コミュニティ部門、及びあらゆる統治階層をとりまとめてサービス提供を調整するために不可欠である。2020 年より、その役職名は定住支援のための NSW 総合コーディネーターに変更され、対象は移民、短期滞在ビザ取得者、及び難民に拡大され、COVID-19 パンデミック期間中に移民が確実に支援を受けられることに重点的な焦点が置かれた。

b. 全国的な定住支援の枠組み

全国的な定住支援の枠組み[8]とは、移民及びオーストラリアへの新規移住者の定住を支援するサービスを有効に計画し、提供するために連携して活動している諸統治階層に適用される大まかな構造的計画である。

この枠組みの中で定められた各統治階層のそれぞれの責任は以下のとおりである。

連邦政府	州及び準州政府
-移民及び人道的プログラム及び難民申請者に対する政策を執行する憲法上の責任を有する。 -移民及び新規移住適格者に対して、定住後早期に、主要な特殊の定住支援サービスを提供する。 -多数の連邦政府機関による一連の主要なサービスを提供し、移民及び新規移住者の到着時のニーズ及び長期的なニーズを満たす。 -その他の一連の主要なサービスのための資金を州及び準州に提供する。 -難民申請者支援サービス -定住支援の障壁となっている問題に対処するイニシアチブへ資金を提供する。	-オーストラリアのコミュニティに対し、利用可能かつ公平なサービスを提供する。 -政府が特定の場所へ優先して定住させるべきだと考えている、または定住を奨励する移民及び新規移住者への補足的サービスに対し資金提供を行うこともある。 -管轄区域によって、及びコミュニティによって支援の種類及びレベルは異なる。

[8] https://immi.homeaffairs.gov.au/settlement-services-subsite/files/the-national-settlement-framework.pdf, 2021.11.08

地方自治体	非政府部門
-特定のコミュニティグループのニーズ及び問題に関して、その他の統治階層に情報を提供する。 - 地方のコミュニティに対し、適切な場合、及び資金力に応じて、移民及び新規移住者及びイニシアチブに対する特殊サービスなどの一連のサービス及びインフラストラクチャーを提供し、特定の地域への定住を奨励する。	-一般大衆レベルで移民及び新規移住者に関与し、コミュニティ及びクライアントの集団、定住支援のニーズ及び社会政策の問題に対する諸統治階層への提言に際し、重要な役割を果す。 -非常に豊富な経験及び知識に基づき、有効な定住及び支援サービスの計画立案及び提供に寄与する。 -主要なサービスと定住支援部門及びコミュニティとのつながりを構築する。 -特別なニーズ（ボランティアにより運営されるプログラム、緊急援助活動、産業イニシアチブ、コニュニティ共同組合、民族関連協会等）を満たすための広範にわたる支援及び介入。

④　多文化ソーシャルワークとコーディネート

ここでは、多機関連携・コーディネートの例として、JPWG と NSW GROW について紹介する。

a. 難民の第三国定住支援に関する合同作業グループ（JPWG: Joint Partnership Working Group）

2015 年の難民の第三国定住支援のための NSW 総合コーディネーター任命に続き、NSW 州政府は政府の意思決定のための情報を提供し、措置の優先順位を設定し、システムレベルの問題を特定し、難民の定住支援に対する新しいアプローチを試験的に実施するコミュニティの能力を強化するために、JPWG を設置した。このグループは 3 ヶ月に 1 度会議を行っており、難民の第三国定住支援のための NSW 総合コーディネーターが議長を務め、NSW 多文化局が事務局を務めている。メンバーとして NSW 州政府の関連部署（NSW 多文化局、保健局、教育局、警察本部、コミュニティ・司法局、法律扶助委員会、産業局、州首相内閣府）、連邦政府の関連部署（内務省、社会サービス省、雇用及び訓練省、人的サービス省）、及び NSW 州地方自治体（地方自治体を代表する組織）の上層部の代表者、及び主要な NSW 州の定住支援機関の CEO が参加している。

i.　NSW 州の定住支援の管理上の枠組み

NSW 州全域にわたる定期的な交流を可能にする、多文化主義及び定住支援のための機関間ネットワークが多数存在する。もともとはオーストラリア政府の人道的定住支援プログラムと関連していたネットワークもあり（到着後 5 年以内の難民及び移民の支援）、サービス提供機関をとりまとめる地方機関で構成された地方のネットワークもある。NSW 多文化局は「エスカレーションテンプレート」を作成して各機関間ネットワークに提供し、各機関が組織的な定住支援の問題を JPWG に付託し、そこで議論及び検討することができるようにしている。

JPWG は、NSW 州政府移民及び定住支援計画委員会（GISPC: NSW Government Immigration and Settlement Planning Committee）及び社会政策担当官協議会（SPSOG: Social Policy Senior

Officers Group）を介した NSW 州政府との確実な接点を有する。JPWG は、定住支援に関するサービスとその成果を調整し、監視する責任を有する上位機構である定住支援の成果に関する上級担当者協議会（SOSOG: Senior Officers Settlement Outcomes Group）とのつながりも持っている。SOSOG は、関連する連邦政府機関、全ての州及び準州（NSW 多文化局含む）、及びオーストラリア地方自治体協会を代表するメンバーから構成されている。

管轄区域間のフォーラム	**定住支援の成果に関する上級担当者協議会（SOSOG）** 連邦政府、州・準州政府が集まり、定住に関連する問題を進展させるための政府間フォーラム **SOSOG の州及び準州の準備会議** NSW 州は、連邦政府との会合の前に、州・準州政府政府との会合を主導。
NSW 政府	**社会政策担当官協議会（SPSOG）** NSW 州政府の上級代表者が NSW 州政府全体の様々な社会政策問題について話し合う。 **NSW 州政府移民及び定住支援計画委員会（GISPC）** NSW GISPC の目的は、NSW 州の移民の定住問題を戦略的に計画、監視、対応することである。 総合目標は、NSW 州内の難民、移民、難民申請者の前向きな解決の成果に貢献し、これらの人々の完全な経済的及び社会的参加を促進するサービスシステムを形成する。
コミュニティと政府	**合同作業グループ（JPWG）** 2015 年後半に、第三国定住難民のための NSW 総合コーディネーター（現在は定住のための総合コーディネーター）の諮問機関として設立された。 JPWG は、政府及び非政府部門の上級リーダーを集めて、提案を共同設計し、NSW 州の定住サービスシステムを改善する。
コミュニティ・フォーラム	**移民及び人道的定住に関連するネットワーク、グループ、委員会** 以下を含む： -人道的定住プログラムネットワーク（SSI[9]及びオーストラリア赤十字社が JPWG にフィードバック） -難民支援ネットワーク（マーガレット・パイパー氏[10]は JPWG にフィードバック） -難民申請者の省庁間（オーストラリア赤十字社が JPWG にフィードバック） -フェアフィールド市定住行動計画ワーキンググループ（CORE コミュニティサービス[11]は JPWG にフィードバック） -コフスハーバー市定住行動計画ワーキンググループ（SSI は JPWG にフィードバック）

（出典：筆者の定住支援チームの資料）

[9] SSI（Settlement Services International）：移民・難民の定住サービスを行う民間非営利団体。NSW 州全体で 11 の移民資源センターと多文化サービスを統括する州全体の組織でもある。

[10] Margaret Piper：オーストラリア難民評議会の事務局長（1991－2005）を務めるなど、難民領域での重鎮者。

[11] CORE Community Services:シドニー南西部地域を中心に、５つの分野（児童、若者、高齢・障がい者ケア、多文化、地域参加）にわたって個人及びコミュニティに対して多様なサービスや活動を提供する民間非営利団体。

ii. JPWG の功績

- JPWG はコミュニティと政府間の連携を深め、移民及び難民に対する支援を強化したとして、NSW 州の定住支援部門から広く称賛されている。以前は、多くのコミュニティ機関にとって政府の意思決定に影響を及ぼすことは難しかったが、JPWG は政府に接触するための直接的な経路を提供し、コミュニティ機関が政策決定者との関係性を構築できるよう支援した。
- 2020 年の COVID-19 パンデミック発生時、オーストラリア政府はオーストラリア国民に対する多数の経済支援対策を発表したが、短期滞在移民の人々（難民申請者含む）はこれらの支援が受けられなかった。JPWG に参加している NGO の代表者（難民申請者への支援組織を含む）は、経済的支援の利用資格を持たない短期滞在ビザの取得者や特に難民申請者の福祉に関して強い懸念があるとして、JPWG に対してこの問題を付託した。NSW 多文化局は、JPWG を通して NSW 州内の難民申請者の数及びその人々が COVID-19 によってどのような影響を受けているか（例えば、サービスを利用しているクライアントの割合の増加、食物支援に対するニーズ、ホームレスの増加等）についてコミュニティ機関からエビデンスを集めるため、また NSW 州政府の関連部門からのエビデンス（NSW 保健局が提供する重要な精神衛生関連サービスを利用する難民申請者の割合の増加に関するデータ等）を集めるための取組みを調整した。この情報を利用して、NSW 多文化局は NSW 州財務局に対し、緊急経済支援対策法案を提出した（多文化主義政策担当大臣が財務委員会へ出席）。この法案は最終的に可決され、パンデミックの発生以降（JPWG の機関が継続的に連携し最新のエビデンスを提供することにより）、2 千万豪ドルを超える金額が NSW 州のコミュニティ機関に提供され、COVID-19 による影響を受けた難民申請者、短期滞在移民、及び難民の人々に対する直接的な支援及びサービスの提供のために使用されている。このようなエビデンスを活用し、NSW 多文化局は SOSOG を介して連邦政府に対し（JPWG に代わって）、政策の変更も提唱した。

iii. ソーシャルワークとの関連

COVID-19 流行期間中の難民申請者への資金提供確保のための JPWG の取組みの成功は、ソーシャルワークのアプローチを用いて行った社会的措置の一例である。JPWG を通して、NSW 多文化局は知識の結集と JPWG メンバーの立場を利用した対応策を打ち出し、実施した。当機関は NSW 州にいる難民申請者が直面している複雑かつ組織的な障壁に対処するためには、コミュニティ機関との共同及び政府全体で行う共同が必要であるということを認識した。この共同には以下のことが含まれる。

- 難民申請者の健康、雇用、居住、及び幸福に対する COVID-19 の影響に関連するエビデンスの調査及び収集を実施する。
- 問題に対する政府の様々な部門の意識を高め、様々な機関が解決策を見出すことを奨励し支援する。経済支援対策法案を NSW 州財務局に提出する。
- 難民申請者が属するコミュニティの機関とともに支援対策法案を策定し、それら

の機関がサービスを提供できるように資金を提供する。

- 難民申請者が属する機関とともに委員会を設立し、機関間でサービスを調整し、進捗を報告し、新たに発生する問題及び組織的問題を提議する。

iv. JPWG の課題:

- JPWG は時として、組織的な問題の特定及び戦略的意思決定に注力するよりも、情報共有の仕組みとして機能することがある。このグループがメンバーの活動への継続的な参画に明確な焦点を置くようにすることが重要である。COVID-19 により、JPWG は新たな目的意識を持つことになった。
- JPWG は難民のシドニーへの定住に重点的に取り組む傾向があり、常に地方のコミュニティのニーズを検討するということを行ってこなかった。このことはメンバー全員の拠点がシドニーにあることが主な原因である。
- 実際の経験を有する人々の参画または情報提供が不十分である。2019 年から、難民の経歴を持つ人の JPWG への参画を招聘しているが、議論及び審議に実際の経験を本格的に反映させるためにはさらなる検討が必要である。
- ある管轄区域が管轄する問題に対して連邦政府から関心を集める／解説策を得ることはたいていの場合困難である。こうした問題は通常 SOSOG を介して上位機関へ付託される。
- NSW 多文化局は JPWG に定住支援の問題を付託したいと考えるコミュニティ機関または機関間ネットワークからエスカレーションテンプレートを受領することがある。しかし、これらは必ずしも十分に検討されたものではなく、あるいはそれが組織的問題であり、政策的な対応を必要とする問題であることを証明するエビデンスによって裏付けられているわけではない。JPWG に問題を付託するために、問題を付託した機関に差し戻し、その問題に関するさらなる情報を提示することと、まずは地方の問題として解決することができないことを証明するよう依頼しなければならないことも多い。筆者が NGO 部門で認識した NGO との違いは、問題の組織的な性質を分析／把握し、政策的な対応に影響を及ぼすために利用され得るデータ及びエビデンスを政府に提示する方法を策定する能力が必要であるということである。

b. NSW GROW (NSW 州 での移民を歓迎する地域の拡大：3 年間の試験的実施)

NSW 多文化局は、リベライナ（ウォガウォガとその周辺のより小さな町を含む）とマレー地域（オルベリーとその周辺のより小さな町を含む）という NSW 州の 2 つの地域の地域の枠を越えた戦略的パートナーシップを確立するために現在、試験的プログラム、「NSW GROW」を展開している。このプログラムは西シドニー地域に地域雇用拠点を設立し、関心のある移住者の求職者と関わりを持ち、そうした求職者をマレー地域及びリベライナでの適切な雇用の機会に結び付け、移住に関する意思決定のための情報を提供し、その移住を促進するための補助を提供しようというものである。

筆者は地域のその地に根差したパートナーシップは協働及びコーディネーションの核心的な事例であると考えているため、主にこのパートナーシップについて説明する。

i. NSW GROW の目的:

- 西シドニー地域と NSW 州の特定の地域間で移民の二次移動のためのつながりを形成するため、あらゆる部門間の調整を必要とする取組みを支援する。
- 参加する地域のコミュニティ及び移住者のために、持続可能な社会的かつ経済的成果を推進する。

ii. NSW GROW が目指すもの:

- 移住者を魅了し定着する地域コミュニティの能力の強化（地方における社会的統合の成果の強化を含む）。
- NSW 州の特定の地域への第三国定住に向けた、コレクティブインパクト（協働による効果）[12]を用いたアプローチの調整。
- 西シドニー地域への移住に関心のある移住者が雇用及び生活の機会を求めて NSW 州の特定の地域へ移住するための援助の提供。

この試験的プログラムの対象地域のその地に根差したアプローチを通して、NSW GROW は、地方のコミュニティ及び機関に資源を提供し、移住者（移民と定義され、難民申請者を含む短期滞在移民及び難民を含む）の関心を惹きつけ定着につなげる戦略的で共同的なアプローチを主導する。地域に焦点を当てることによって、コミュニティがその独自の経済的かつ社会的目的に対処することができ、また、地域レベルで他の地域と一緒に参画することによって地域全体の既存のサービス及びインフラストラクチャーが改良され、移住者の包摂が強化される。

iii. デザイン

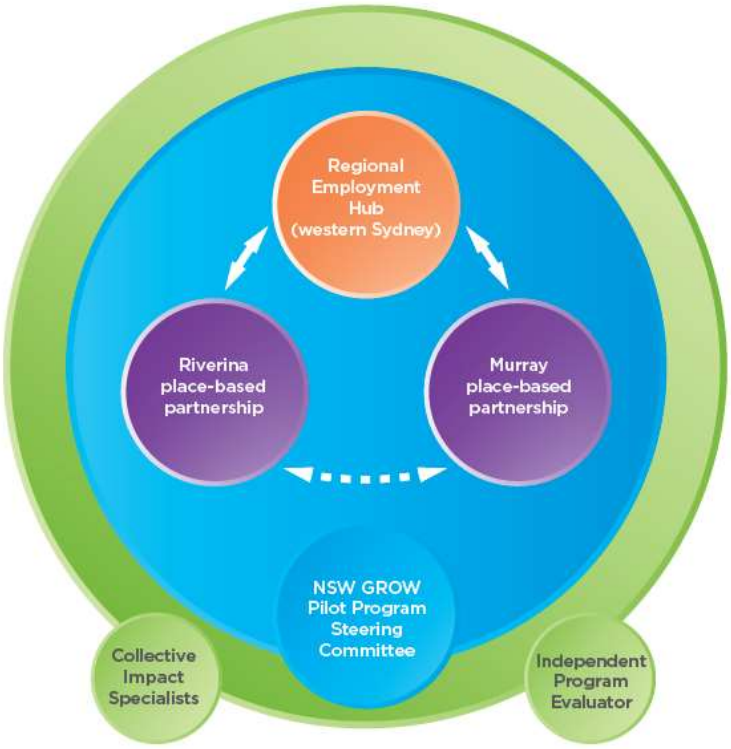
プログラムに対する資金は NSW 州政府が提供しているが、その地に根差したパートナーシップの設立は各参加地域によるボトムアップ方式により策定されている（NSW 州政府をパートナーとして）。各地域では、以下のことが実施された:

- 地域全体の好機を認識し、移民の定住支援ニーズ及び機会を検討するたに、関係する地方自治体、コミュニティ機関、ボランティア団体、信仰に基づく団体、及び雇用者及び産業団体を招聘して初回ワークショップが開催された。
- 地域のタスクフォース（ワークショップからの出席者が参加した。後に地方自治体の部門横断的な代表メンバー、及び該当する地域全体を網羅する様々な部門を代表するメンバーを正式に参加者とした)。
- 地方ごとの適切な主力機関の特定及び推奨（地域の各タスクフォースがイニチアチブを調整する役割を持つ地方の主力機関を指定）。こうした主力機関は、3 年間のプログラム実施期間中を通して資金提供を受け、コーディネーター及び管理者を雇用し、それらに対して地域のタスクフォースメンバーが決定した活動を支援するための「開業資金」を与える。

[12] 立場の異なる組織（行政、企業、NPO、財団、有志団体など）が組織の壁を越えてお互いの強みを出し合い社会的課題の解決を目指すアプローチ

- リベライナの主力機関は Regional Development Australia Riverina（地域の経済的成長の基盤を構築することに注力している民間非営利団体）である。マレー地域の主力機関は Red Cross（オーストラリア政府から委託を受けているオルベリーを拠点とした人道的定住支援機関）である。

【モデル】



iv.　リベライナとマレー地域のその地に根差したパートナーシップ

試験的プログラムの各実施地域では、NSW GROW より、地域全体のニーズを評価し、資金提供を受けられる可能性のある機会及び既存の資源を特定し、関連する活動を規定する戦略的で長期的な移住者誘致・定着の計画を策定するためのその地に根差したパートナーシップ開発のための支援が提供されている。この活動の目的は、移民の社会への統合と包摂に対する体系的なアプローチを促進することである。

NSW 多文化局は、コレクティブ・インパクトの専門家を関与させ、多部門に及ぶ利害関係者及び実体験を有する人々が移住者の誘致・定着のビジョンを共有することができるように支援を提供する。

リベライナとマレー地域の地域タスクフォースは、移住者誘致・定着に向けた地域の戦略的アプローチを指導し、広範囲におよぶ３つのカテゴリーにまたがる様々な関連イニチアチブを管理する。

1.　コミュニティによる歓迎

2. 雇用
3. サービスの調整（コーディネーション）

各地域のタスクフォースは、自治体の上位部門、産業及び雇用者、コミュニティ及びボランティア団体、及び NGO と主要なサービス提供機関の代表者から構成されている。このタスクフォースは目標に向けた全体の進捗状況を監視し、プログラム運営委員会に対して組織的な問題を通知する。関連する地域の戦略の要素を進行させるために特定の作業グループが形成される可能性もある。

各地で、主力となるコーディネーター（Backbone Coordinator：主力機関のスタッフ）に対し、タスクフォースに代わって誘致・定着の計画を策定し、日常的な運営管理を監視し、タスクフォースの意思決定のために情報を提供するための資金が提供されている。主力コーディネーターは、多様な考え方を確実にタスクフォースの計画立案に組み込むことを目標とした諮問団体と鍵となる利害関係者をとりまとめて特定のプロジェクト／イニチアチブを主導する作業グループを調整し支援する。重要なことは、この主力コーディネーターが各地域にとって、西シドニー地域の地域雇用拠点への一次的な接点となっていることである。

ソーシャルワークの実践に従い、主力コーディネーターはコミュニティのための活動と計画立案の役割も担っている。主力コーディネーターは、移民に影響を及ぼす地域全体の制度及び構造を理解し、構造的な変革によって社会的正義を達成するために活動することを目的としている。主力コーディネーターは、戦略的な連携を確立し、共同を促進し、コミュニティの能力を育成することによって、この活動を行っている。主力コーディネーターは、問題を把握し、それに対処するための共通の目標を策定するためにコミュニティのリーダー、多種多様な利害関係者、及び移民の人々とともに活動する。

NSW 多文化局は、主力コーディネーター及び主力機関をパートナーとしてともに活動する。当機関は、良い実践に関するエビデンスを共有（地方及び全体）することで能力育成の役割を果し、地方に関連する問題を検討し処理するのを助け、政策的対応を要するような新出の組織的問題を提議するためのエスカレーションの機会を提供する。また、主力コーディネーターが政府と政策決定プロセスがどのように機能しているかを把握できるよう補助し、問題の解決策を見出すために政府の意思決定機関へのアクセスを提供できるように助力する。更に、当機関は、プログラムの経過の監視も行う。主力コーディネーターは年に２回、自身が設定した年ごとのプログラムの目標に対する進捗をどのように追跡しているかについて報告する必要がある。

各パートナーシップに対する主要な活動:

- 地域のタスクフォースを設立し、3 年間の試験的実施期間中、タスクフォースのメンバーが主力コーディネーターの機関を特定する（完了）。
- 適切な雇用、及び地方・地域レベルでのコミュニティ及びサービス部門の機会及び優先事項を特定するための調査及び協議を実施する(現在実施中)。
- 移住者の誘致・定着のための戦略及び地域で使用される成果に関する枠組みを確立し、行動計画を支援する。
- 柔軟な開業資金を活用し、既存のプログラムに資金を投入して地方の優先事項に

対処するための行動計画を実施する。

- 地域雇用拠点（西シドニー地域）とのネットワーク及び人材紹介の経路を確立し、共有された成果を達成するために共同する。
- NSW 多文化局に対し、プロジェクトの計画の実施に関する報告を毎年行い、プログラムの評価に寄与する。

⑤　課題・展望

a. コミュニティ全体として対応するための調整に投資することが重要である

移民の定住支援に関して、都市または町がどれほど豊富な経験を持ってるかにかかわらず、あらゆるコミュニティには既存の専門家、ボランティア団体、サービス、知識、スキル及び資源があり、移民の社会への統合を支援するためには、それらに対し資金を投入される可能性がある。しかし、その必要性は各地域特有の状況によって異なっているように思われる。したがって、地方の利害関係者が主導する「コーディネーション（調整）」に投資することが重要である。投資先は、地方のサービスまたは自治体に置かれたコーディネーターの地位かもしれない。ただし、この地位にいて多文化的な支援を実施する者にではなく、コミュニティの様々な部門が移民を受入れ、支援し、包摂し、コミュニティ全体として対応するための調整を行う能力の育成に焦点が置かれる必要がある。このためには、様々な利害関係者をとりまとめる機関間のネットワークの設立も必要となるだろう。

オーストラリアでは、依然として多文化的コーディネーションに対する資金提供が不足している。そのために、多文化的活動に向けたアプローチは埋もれてしまい、様々な利害関係者の間で衝突が起こっている。「コーディネーション」の役割は通常、NGO の中に根差しているもので、それは政策的な取組みから除外されがちな組織的問題に対処するために取組み、産業部門など、その他の関係者の関与を得るために取り組むことである。有意義かつ組織的な変化を起こすために、調整の取組みは情報共有を越えて計画、リスク評価、及び戦略的措置にまで拡大される必要がある。これには、政府、産業、及びコミュニティの様々な階層を早い段階で関与させ、支持を得ることが必要である。

b. オーストラリアの定住支援サービスモデルは農村地域や地方のコミュニティに不利益を与えている

より小規模な地方及び農村地域のコミュニティで移民の定住支援の大きな障壁となっているものは、そうした地域に大都市と同等の専門知識、サービス、及び資源へのアクセスがないことである。

オーストラリアの課題は、連邦政府の資金提供による定住支援サービスモデルであり、このモデルでは、都市を拠点とした機関や指定された地域の大規模なセンターがサービスを請け負い、特定の定住支援が提供されている。つまり、（特に技術者や短期滞在移民向けのプログラムを通して）移民の定住を見込めるかもしれない小さな町に、利用できる適切な支援サービスがないということである。

この資金提供モデルはまた、資金提供を受けた機関の間の著しい競合を生み出しており、それによって連携や調整が妨げられている。

c. 定住支援に関する会話に雇用者や産業団体が含まれていない

オーストラリアの移民及び難民の定住者の雇用に関する成果は、政府に改善が必要な領域として

認識されている。この問題は複雑であるが、主な要因は、定住支援サービス（例えば、ソーシャルワーカー及びその他のスタッフ）には産業や雇用者を効果的に関与させるための十分なスキルや知識が備わっていないことである。

移民の定住支援の一環として雇用者を関与させることは、人が仕事を確保する助けとなるだけでなく、定住支援の成果に広く寄与することなる。産業部門のリーダーは自らのコミュニティの中で影響力を持っていることが多く、そのコミュニティの中で受入れを歓迎する意識を広く形成する助けとなり得る。産業部門のリーダーらはまた、孤立を軽減するうえで実践的な役割を果し、発生する定住支援の課題にも対処することができる。

d. 明瞭な統治構造を確立する

地方のコミュニティ団体及び機関は政府の政策及び意思決定者に影響を及ぼす経路を見出すための支援を必要としている。コミュニティレベルの人々や機関と政府の政策決定者との間は大きく分断されている。コミュニティ及び地域レベルでは、地方に限局したネットワークや機関間の会議が多数存在しているが、その参加者はどうやって政策のプロセスに影響を与えればよいか、どうやって地方に特有の問題を提議し関心を集めればよいかについて理解していないことが多い。政府にコミュニティの理解を助けることができるような手腕があることが重要である。

e. 実体験を持つ人々を関与させる

実体験を持つ人々に支援サービス計画の立案に意見を提示し、プログラム及び政策にも影響を及ぼすことができるような機会を提供することは非常に重要なことである。実体験を有する人々はたいてい、どのような解決策が必要かを一番よく知っているが、当機関の体制には、意思決定プロセスへのそうした人々の関与を本格的に推進するような仕組みがない。近年、オーストラリアの州及び連邦政府は共同設計の重要性を認識しているが、それをどうやって成功させるかについての事例は依然として少ない。

f. 歓迎するコミュニティの構築に対して投資する

より多くの人々（多文化主義支援団体以外の人々を含む）が多文化主義及び移民受入れの利点を把握し、安全な方法でそれに対する恐れや懸念の声を上げる機会を持つ必要がある。定期的な情報提供は非常に重要であり、それによって人々は早い段階で定住支援に賛同し関与することができる。

◆　補足（スタンプ氏へのインタビュー：2021 年 12 月 1 日オンライン）

本報告ではタリア・スタンプ氏が執筆された寄稿をもとに、インタビューで得られた情報及び専門用語の注意書きが森恭子により追補された。なお、特記すべき点について以下、補足する。

- 地域社会の移住者の受入れとコーディネーターの役割

豪州では地域社会への移民・難民受入れにおいて政府による操作が行われている。その際、地域社会が移民受入れに対してどの程度、理解・寛容度があるのかという情報を的確に政府に伝えることが重要である。例えば NSW 州のアーミデール（Armidale）という小さな町は、最初は移住者を希望し、町が移住者を歓迎すると話していたが、約 3 年後、多くの移住者を受入れたことにより地域社会の態度が変化した。従って地域のコーディネーターは、そうした地域社会の状況や態度など

（すなわちソフトインストラクチャー）を政府に伝えることが肝心である。これによって政府は移住者の数を調整することができる。

- NSW 多文化局がコーディネーション（調整）に資金を提供することについて

通常、助成事業は、各組織（NGO・NPO など）に特定の目的のために資金を提供している。豪州では定住サービス団体での助成金獲得競争が激しく、バラバラに活動している。「NSW GROW」プロジェクトでは、コーディネーションを担う機関に資金を提供している。コーディネーション活動への資金提供は、より協同的な活動につながることができる。また、草の根レベルの組織のコーディネーションだけではなく、定住支援においては、政府機関（政策決定機関）及び企業部門（雇用促進）とのコーディネーションにも資金を提供する必要がある。

なお、地域社会における移民・難民定住支援のためのコーディネーションは重要であるが、その役割を果たしているソーシャルワーカーは豪州ではそれほど多くない。ソーシャルワーカーは特定の領域（タイプ）に焦点を当てるとみなされているからである。

- 地域経済の雇用とコーディネート

「NSW GROW」プロジェクトでは、リベライナ地域への移住者定住促進のために、Regional Development Australia Riverina（地域の経済的成長の基盤を構築することに注力している民間非営利団体）にコーディネートを依頼した。この団体はそもそも移民・難民のための定住支援団体ではなく、地域経済開発に焦点を当てているが、本プロジェクトを通して、地域の労働力不足の問題ゆえに移民・難民の定住に関心をもつことになった。移住者を雇用主や職業訓練組織に移住者をつなぐことができるので有益である。この団体のコーディネーターは、地域の様々な領域にわたる定住関連とも緊密に連携している。

- 市町村と移住者の定住

市町村（councils）が、将来の地域計画づくりや地域経済活性化のためにも、移住者の定住において責任ある役割を果たすことは重要である。しかし。とくに地方の小さい町では人材や資金が不足である。そのため、「NSW GROW」プロジェクトでは、コーディネーターとともに、5 年、10 年後の町の社会・経済計画を見据え、いかに移民定住と誘引が計画に適合するかを町と緊密に協力して実施している。こうしたプロジェクトは大変重要であり関わりたいと言っている市町村もある。また他の市町村は地域計画策定の中に移民定住活動を含ませ、それはより主流となっている。地域住民が「市民」をみるとき、市町村の地域計画の中で移民定住に触れていれば、地域住民は自分たちのアイデンティティの正常な部分であることを認識できる。市町村のリーダーシップは、資源だけではなく、地域社会の移民に対する姿勢にとって大変重要である。

- 実践における理論

スタンプ氏の実践において基本となっている理論は、システム理論とコミュニティ開発理論である。スタンプ氏は、かつて NGO で難民・難民申請者へのケースワーク及びグループワークを行うソーシャルワーカーとして働いていた。しかし、個別ケースを通して構造的な障壁に阻まれていることや不平等について欲求不満を感じるようになった。彼女は、ソーシャルワークを学んだ後、開発学の修士号を取得し、現在政府で働くようになり、彼女自身を政府内の「コミュニティ開発ワー

カー」のようであると捉えている。トップダウンのような政府のやり方に挑戦し、代わりにコミュニティ団体や NGO 及び当事者たちと協力し問題解決を図るだけではなく、彼らを政府及び政府間へつなげ、システムに変化をもたらすよう努めている。いゆわる草の根レベルで日常的に支援に向き合っていると、全体像が見えなくなるため、現在、政府機関で働くスタンプ氏は、システムについての理解を深めたので、彼らにシステムの障壁について説明し支援することができる。実際、共同的なソーシャルアクション（collective social action）は、多くの異なるグループや組織のキャパシティを築き、システムを変化させることができるという。

⑥　調査者の所感

NSW 多文化局は、日本でいえば、都道府県レベルの国際関連の部局に相当し、外国人への直接支援ではなく間接支援としての役割を担っている。そこでの連携やコーディネートの例として、2 つのプログラム－①JPWG（難民の第三国定住支援に関する合同作業グループ ）と②NSW GROW (移民を歓迎する地域の拡大を目指すプロジェクト) が紹介された。前者は、現場の声を政策決定プロセスに反映させるために、民間団体、地方自治体、連邦政府を含めた段階的な協議体の重要性を示したといえる。これは、まさにソーシャルワーク機能では、ソーシャル・アクション（社会変革）に値する。後者は、地方で移民・難民を定住・定着させていくために、コーディネーターを配置・資金を提供し、コーディネーターを中心に行政、企業、民間支援団体など地元の人々との連携・協働を図る例であった。これにより、バラバラに展開されている地域の支援活動が視覚化され、それぞれの役割が認識されたり、また企業とのコネクションが強化されたりなど、新規移住者の定住・定着に向けた効率的・効果的な支援の仕組み作りが期待できる。日本においても、このようなコーディネーターを中心とする地域の外国人住民への支援体制づくりが求められるだろう。

(2) アメリカ

アジア・カウンセリング・アンド・リファーラル・サービス（ACRS: Asian Counseling and Referral Service）

① 組織・活動概要

a. 組織の概要や主な移民・外国人支援サービス内容（業務・活動）について

i. ACRS の歴史：

アメリカ、ワシントン州のシアトル市内にある、全米を代表する多言語・多文化サービスを提供する、アジア・太平洋地域系移民に対するソーシャルサービス機関。ACRS は 1973 年、ワシントン大学の社会福祉学部の日系人教員のアンソニー・石坂教授と彼の学生数人が、韓国系・日系・中国系・フィリピン系のアジア系移民に対し、ボランティアとして情報提供と家族相談を開始し、草の根ボランティア団体として出発した。その背景には、アジア系の家族が白人一般の相談機関を利用しても理解されない、特に精神的相談はしにくいという理由があった。その後、アメリカは 1975 年頃より、インドシナ難民を受入れるようになり、政府の助成金も付き、ベトナム人、ラオス人、カンボジア人等本国でリーダー的存在であった人物がソーシャルワークを学びながら ACRS で相談員を勤めるようになった。難民として脱出してきた経験等から、精神的な問題を抱える相談も増え、母国語で相談できること、母国の文化を理解した上で相談ができることが強みとなって、精神科の非常勤医師を抱えた地域の精神保健サービス機関へと発展していった。更に、移民・難民の定住・適応の問題、家族の問題、子どもの問題、就労、帰化、老後の問題など、生活相談を受けるようになり、今では、300 人のスタッフを抱え、40 以上の言語で相談を受ける多文化ソーシャルワーク機関に成長した[13]。

ii. ACRS のミッション

ACRS は、革新的なコミュニティベースの**多言語・多文化**サービスを開発、提供、提唱することにより、社会正義、及びアジア系アメリカ人と太平洋諸島系住民、また移民、難民、アメリカ生まれを含むその他の十分なサービスの行き届いていない人々の福祉とエンパワメントを促進する（ACRS ホームページより）。

iii. ACRS のプログラム内容（多言語・多文化で対応する当事者性を大切にするソーシャルサービス機関）

- **言語・文化に対応した精神保健サービス**
  - 精神科、小児精神科、投薬を含む精神療法及び東洋医学（針治療他）、依存症治療、医療（業務提携のある内科・歯科）の提供。
  - 抑うつ、不安神経症、アメリカ生活への適応困難など精神的、情緒的悩みに

[13] ACRS ホームページ　https://acrs.org/
石河久美子（2012）『多文化ソーシャルワークの理論と実践-外国人支援者に求められるスキルと役割-』明石書店

対応。ケースマネージメントとカウンセリングサービスの提供。精神鑑定を行う場合、カウンセラーやケースマネージャーが医師や看護師から成るチームの一員として加わり、通訳を行い、文化的な風習や考え方を説明する役割あり。

- バイリンガル・バイカルチュラルで社会福祉修士または臨床心理士の資格を持つスーパーバイザーがおり、その下にケースマネージャーがいる（スーパーバイザーがクライアントの事例で悩むケースマネージャーを支え、社会資源を提供し、一緒に問題解決を図る）。
- 日常生活支援（食料の提供、住居の斡旋、生活保護の申請、医療サービスの紹介、学校への手続き、雇用）は全てのサービスに共通する。
- カウンセラーのサービスは保険の点数の対象となるが、国家資格または保険会社が各々定める資格が必要。クライアントとの同一言語・文化を尊重する意味で、ケースマネージャーが対応することが多いが、保険対応が重視されるようになると資格の問題が出てくる。
- 2020 年位から、ACRS の財政は公的支援から徐々にクライアント各人の保険の請求に変化しつつある。

- **高齢者及び成人向けプログラム**
  - ケースマネージメント（保険、住居などの相談）、ダンス教室やカラオケ教室（昼食付）、食料バンク、昼食サービス、ヘルパー養成、高齢者のネットワーク作り他

- **子ども・青少年・家族向けプログラム**
  - 子ども・青少年・家族相談、精神保健診断とカウンセリング
  - カウンセリングと早期介入・防止予防サービス、学校・家庭・コミュニティにおける問題に対処するためのサポートと連携機能を提携する学校に出向き提供している。
  - グループワーク（東南アジア男子グループ）、ティーンエージャー向けデート DV プログラム、移民・難民の高校生向け就職準備講座、薬物依存防止プログラム（薬物依存カウンセリング）
  - 多文化ソーシャルワーカー、親に対しアメリカの文化・教育システムについて情報や社会資源の提供、子どもたちへは移民してきた親たちの経験や歴史を伝える。子どもは親の文化にもアメリカの文化にも溶けこめず、アイデンティティの確立に悩む事例が多い。

- **雇用訓練及び職業斡旋**
  - キャリアカウンセリング・職業紹介（ボーイング社、アマゾン社他）
  - 就職準備（言語・技術面での研修）
  - 精神障がい者向け SE（サポート付き職業支援）プログラム（履歴書の作成、面接の準備や指導、雇用者及びクライエント双方への雇用継続のための支援）

- **帰化申請・移民サービス**
  - 市民権取得・移民法講座及び E.S.L.（英語）講座の開催
  - 市民権申請の援助（申請書の記入や面接の準備など）
  - 移民・難民の法律相談（新型コロナウイルスで一時休止だが照会は行う）
  - 新型コロナウイルス関連支給金の申請相談

- **依存症治療プログラム**
  - 薬物・ギャンブルの依存症や精神障がいからの回復・再発防止に関する個人カウンセリング及びグループカウンセリング

（その他）

- **個人カウンセリング（Private Practice）**を Bellevue など郊外 4 ヶ所の支所で実施、対象は特に低所得者とは限らない。シアトル近隣地域の住居費が高騰し、移民・難民が市外へ流出する傾向が続いている。

- **コンサルテーション・社会教育**
  - アメリカの一般的なサービス機関の職員を対象とした研修とコンサルテーションの提供
  - 大学院などの看護、心理、医学部の学生に対するインターンシップや研修の提供
  - 多文化ソーシャルワーカーの役目は、アジア系クライエントや移民・難民が一般の援助機関でも援助者から理解され、適切な支援が受けられる環境を形成するためのコミュニティワーク

- **基本的ニーズ**
  - フードバンク
  - 高齢者向け昼食サービス

- **権利擁護**
  - アジア系アメリカ市民、移民、難民への情報提供
  - 社会政策、選挙人登録、他関連問題の情報提供（新型コロナウイルス関連の給付金申請支援や住居費の申請申請など）

- **法律相談**
  - 無料法律相談
  - 新型コロナウイルス関連の給付金申請支援
  - キングカウンティ弁護士会と連携した法律サービス

b. インタビュー協力者、橋本晴美氏のソーシャルワークやサービス内容（業務・活動）

橋本晴美氏 Harumi Hashimoto, LMHC, NCGC-II, SUDP (She/Her)は、ACRS の Recovery Services 部門の Clinical Director を務めている。2005 年に臨床心理学の大学院で学ぶ傍ら、インターンとして ACRS に勤務、翌 2006 年よりスタッフとして採用され、精神保健の部門で働き、2007 年より Recovery Service（依存症治療）部門に移り 2010 年に、スーパーバイザー、その後 2021 年 Clinical Director となって 300 人くらいのクライエントの臨床面のサポートに携わっている。

② 地域社会の特徴

地域社会の特徴及び外国人・移民との共生に関する地域特性

- ワシントン州は、アメリカ本土の西海岸、カナダ国境より 182km,人口は 770 万人（2020 年）、そのうち白人が 62%で、ラティーノ・ヒスパニックが 12%、アジア系 9.4%、アフリカ系 3.8%など。
- 2021 年キングカウンティの人口（230 万人）のうち移民は、メキシコ系 23%、インド系 8%、 中国系 7%、フィリピン系 6%、 ベトナム 6%となっている。メキシコ系は農業従事者、インド系は IT 関連。
- シアトルの人口はおよそ 73 万人で(2017 年)、構成は、白人が 65%、中国系・フィリピン系・ベトナム系・日系・韓国系などのアジア系 14%、アフリカ系 7%、ヒスパニック系 6%,環太平洋系 0.4%となっている。有色人種の割合が 34.3%。
- シアトルの産業は、以前はボーイング社などの航空機製造業であったが、現在はマイクロソフト社などの IT 産業やアマゾン社など巨大流通企業、スターバックス社など新しい産業が発展しており、人口が増えつつある。
- 白人の次にアジア系移民が多く、市内中心部にあるアジア系街が、多国籍・多文化の「インターナショナル・ディストリクト」と呼ばれ、エスニック料理店や日系店のスーパーマーケットなどが並び、アジア系住民のみでなく一般住民も訪れ賑わっている。ACRS はこのインターナショナル・ディストリクトの中心に位置していたが、2012 年に現在のロケーションに移転。
- ワシントン州は所得税がないこと、社会福祉が充実しているということで、移民、難民、無所得者の流入が増加している。
- 移民の出身地域も変化して、アフガニスタン系やアフリカ系の移住者が増加している。文化や言語の面で ACRS がどう支援していくかが今後の課題である。
- クライエントはアジア系以外に白人、アフリカ系、ヒスパニック系も増えている。
- 人種間の対立がトランプ政権後に表面化し、アジア系住民に対する暴行事件も発生している。
- ACRS はヘイトクライムに対抗するよう働きかけ、勉強会を開いたり、政府に嘆願書を送ったり活動を行っている。

③ 政府（国、州、または地方自治体）の移民・外国人への支援・定住政策との関係

組織（あるいは携わっている業務）が提供している移民・外国人のサービスと国（または州、市町村レベル）の移民・外国人の支援・定住政策との関連

- 1970 年代アメリカがインドシナ難民を受入れる際、多言語・多文化で定住相談を担う人材が不足しており、政府の委託を受け、カウンセリングサービス、家族の相談に当たった。
- 移民の種類も変化し、アジア系のみでなく、新しい移民・難民としてアフガニスタン系も増加が予測され、それに応じたスタッフの雇用も必要になる。ACRS の利用者は、アジア系に加え、白人・ヒスパニック系も増えている。

④ 多文化ソーシャルワークとコーディネート

a. 多機関・多職種との連携

児童虐待の場合はCPS（児童保護サービス）へ、高齢者虐待に関しても専門機関につなぐことになっている。

例として、児童虐待の場合、近隣や第三者からの通報が警察に入り、ケースがオープンすると、裁判所から勧告または命令を受けた個人（虐待者）が、裁判所が配布するリストから適宜選択した機関に連絡を行う。言語の問題などの事情で、家庭裁判所が直接ACRSにサービスを要請する場合もある。ACRS が指定された場合は、虐待者の問題行動の査定を行い、治療計画の提案を行う。治療計画が裁判所で承認されると、ACRS は裁判所が指定するプロベーション係官と協働して、治療及びケースマネージメントを行う。サービスの対象者は虐待者であり、毎月あるいは要請に応じて、対象者の状況、問題行動に対する治療の効果などについて、プロベーション係官または家庭裁判所に報告を行う。

ネットワーキングについては、キングカウンティ内で事案ごとに開催される分科会や作業部会にスタッフが自主的に参加し、草の根運動的に、広げていくことを理想とする。シアトル市、キングカウンティ、州、国レベルの作業部会や委員会に参加を要請されることも多く、その場合は ACRS が適宜推薦を行う。

外国人支援に関する**定期的な会議の開催に関しては、**レベルが分かれており、行政サービスに直接関わる分科会にはACRSが推薦されて参加している。その他、草の根的に分科会が開かれているので、任意にACRSも参加する（しかし、参加の頻度や度合が増すと本来の仕事への影響が生じる場合がある）。

例としては、橋本氏はギャンブル依存問題や治療者の資格試験に関する複数の委員会に推薦または要請を受けて参加している。その他、実際のサービス提供機関が毎月集まって会合して事務連絡も含めて協議している。

b. 連携・協働及びコーディネートに関する具体的な事例について

低所得のアジア系住民に対し、基本的な健康診断を受けられるようにACRSのスタッフが支援する。ICHS（International Community Health Service）という、アジア系住民を対象者とした医療機関がキングカウンティに 8 ヶ所あり、無料の通訳・翻訳サービス付きで受診できる。

外部機関との連携がうまくいかない例は少ないが、むしろ同じ機関の中で価値観の違いから生じる意見の相違をリモートによるコミュニケーションでいかに克服していくかが目下の課題である。文化背景の違い、特に宗教的違いなどを理解し、共通の価値観を模索していく。

連携は、広い意味では全員が関わっているが、狭い意味では各部門のスーパーバイザーが調整する。

クライアントと同じ言語を話し、文化を共有することが大切なカウンセリングにおいては、ACRS への雇用の際に学歴や資格等が必須要件になることはないが、保険の請求にはソーシャルワーカー（有資格者学歴）の介入が不可欠であり、人材確保が課題となる。

c. コーディネーターを担う人材について

コーディネーターの資質に関して、知識・技術は仕事をしていれば自然と身に着くものであるが、価値観は難しい。コーディネーターには社会正義と福祉の実現、社会的弱者への配慮などの基本的理念を備え、自分の意見との異なる意見にも耳を傾け、クライアントからも学ぼうとする態度が必要と思われる。

⑤　課題、展望

多文化共生を進めていく上での地域や組織における課題

- 組織の課題として、人材の確保が難しいことが挙げられる。職員の採用では、中国人・韓国人学生などには、大学院修士卒業後 1 年間研修ビザが自動的に発行され、それを利用して就職する学生が多い。しかし、2 年目以降は雇用者によるスポンサーシップが必要なため、雇用の維持が難しい。ACRS はアジア系の職員が多いが、最近は二世や三世が増えている。
- ACRS では、ソーシャルワーカーの育成及び資格取得に力を注いでいるが、資格取得後に給料の高い医療機関や政府関連機関への転職が目立つ。
- 地域では、Compassion Fatigue と言われる、中国との経済摩擦、有色人種へのヘイトクライム、ホームレスの増加など、社会全般で以前のリベラルな気運が減少する傾向が指摘されている。
- シアトルでは税金（消費税・固定資産税）が上昇する一方で、新型コロナウイルスの影響もあって様々な行政サービスが手薄になり、犯罪防止や警察の支援に悪影響が生じている。
- 中間層に対しての要求が多くなっている。ホームレスに関しては、アジア系は少ない（成人しても親と同居したり、多世代同居の文化背景に起因すると思われる）。
- 税金の再半分政策の変化に伴い、以前はクライアントの数で予見できた予算が、どれだけのサービスを実際に提供したかという出来高制に移行し、必要な医療サービスに関しては保険会社に直接請求するシステムに変わった。保険申請のチェックや要件も厳しくなっている。
- 新型コロナウイルスの影響という点では、税収が少なくなり、支援が行き届かなくなる懸念がある。
- 非営利団体である ACRS の財源は、企業や個人の寄付に加え、公的な助成金・補助金を活用している（例えば、grant が 50%、公的保険が 45%、あとの 5%が財政的支援）。

⑥　調査者の所感

ACRS は、アメリカ合衆国で 50 年の歴史を持つ、主にアジア系移民を対象とする精神保健と関連する多文化・多言語ソーシャルサービス機関である。300 人のスタッフと 40 以上の言語で対応する

アメリカを代表する機関となっている。

ACRS の特徴として、第 1 には、異文化や言語の異なる環境におけるアジア系移民に寄り添ったサービスを提供するという当事者性を大事にすることである。

第 2 には、アジア系移民・難民のクライエントの個々の精神的問題や社会福祉課題に向き合う場合に、ソーシャルワークの専門性、特に精神保健の訓練を受けたスタッフ、スーパーバイザーが専門的立場から対応することである。クライエントと同じ言語を話すケースマネージャーの相談・支援をスーパーバイザーが支えている。

第 3 には、アジア系住民の集住地区に事務所を構え、地域の中で医療・法律・その他アジア系社会資源と連携し、積極的に連絡協議会に出席し、必要な場合は新たなネットワーク会議を提案していることである。ケースごとの連携のコーディネートはケースマネージャーが行い、スーパーバイザーが報告を受け、助言を行っている。

ACRS の今後であるが、新たな移民、特にアフガニスタン系などの移民・難民にどのように対応するかが、スタッフの確保も含め今後の課題である。従来のスタッフと宗教的背景の異なるスタッフとの共通の価値観・職業倫理の共有も困難となる。また、現在進行中の、ACRS の財源が公的資金から保険資金に移行する場合の、有資格者の確保や、資格の有無によるスタッフの待遇の差異をどのように埋めるのかも課題となる。

最後に、社会的・政治的動向であるが、移民の国で自由と多様性を重んじるアメリカ合衆国が、移民・マイノリティに対して寛容でなくなる社会に変化しつつある。その大きな流れの中で、ACRS がどのように設立時に掲げたアジア系移民・マイノリティへの社会的正義を目指していくか、注目したい。

(3) 韓国

南ソウル移住女性相談所（Nam Seoul Center for Migrant Women and Children in Crisis）

① 組織・活動概要

a. センターの概要

南ソウル移住女性相談所（Nam Seoul Center）は 2021 年３月に設立されたばかりの外国人女性（移住女性）を対象とした相談所。2019 年に「家庭暴力防止及び被害者保護等に関する法律」（1997 年）の改正法が施行され、それに基づき全国に 9 ヶ所の移民女性相談所が開設されている。運営は NPO 法人等の非営利法人で、女性家族部及びソウル市から 100%助成による委託事業として行われている。寄付金の受付もホームページ上で実施している。

基本的には移住女性の家庭内暴力、性暴力、売春やその被害を受けた女性からの相談、また在留問題に関する電話相談及び来所相談を受けており、内容に応じて適切な情報提供や警察への通報、法律的な相談の紹介等を行っている。主に 20 代～30 代の女性の相談が多い。

開設時間は月曜日から金曜日、午前９時から午後６時。時間外や休日については、他で開設されている 24 時間対応のオンラインサービスが対応している。また、月２回（第２・４木曜日午後）弁護士による面接相談もおこなっている。

b. 職員体制

現在は６名のスタッフが稼働しており、２名の社会福祉士と４名の移住女性相談員が対応している。相談員の４名は結婚移住女性で、ロシア、中国、ベトナム、フィリピン。ロシア女性はモンゴル語も対応しており、現在は７ケ国語に対応している。スタッフは韓国で実施されている家庭内暴力専門相談員の研修を受けている。

【センター概略】

①設立目的
・移住女性の家庭内暴力、性暴力、性売買被害及びその家族に対する相談支援による被害者の人権保護
②根拠法
「家庭内暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」
・第４条（国家の責任等）、第５条（相談所の設置・運営）
・第６条（相談所の義務）
③事業内容
・家庭内暴力、性暴力、性売買など暴力被害者移住女性及びその家族に対して、以下の支援活動を実施する。
・家庭内暴力等の暴力や被害に関する相談
・暴力被害を受けた移民女性相談の通訳・翻訳支援
・暴力被害移住女性の雇用・滞在に関する相談及び支援
・暴力被害移住女性を訪ねるアウトリーチ相談及びケース管理
・緊急の保護を必要とする暴力被害の移住女性を暴力被害移住女性保護施設（避難所やグループホーム等）へ紹介する

・暴力被害移住女性の権利保護のための無料法律支援及び指導
・暴力被害移住女性の治療のための医療支援及び指導
・家庭内暴力等の予防と防止に関する教育及び広報
・暴力被害相談・支援に関する調査や統計管理
・家庭内暴力などで正常な家庭生活や社会生活が難しくなったり、その他緊急に保護を必要とする暴力被害移住女性へのシェルター支援など一時的な保護
・心身の安定とカウンセリングと治療のサポート
・暴力被害移住女性避難所など専門施設との連携
・移住女性暴力とその被害についての調査・研究
・その他の移住女性の韓国での生活の適応及び人権保護に関する相談
④業務概要
・電話、対面相談、訪問
・オンライン相談：FaceBook-NamSeoulWomen
・弁護士対面相談（月２回、第２・第４木曜日午後）
・月曜日～金曜日 9:00～18:00
⑤対応言語
・中国語、ベトナム語、フィリピン語、英語、ロシア語、モンゴル語、インドネシア語
※その他の言語については移住女性通訳団が支援
⑥職員
・有資格社会福祉士 ２名（所長含む）
・多言語相談員 ６名
（モンゴル語、インドネシア語、日本語、カンボジア語、タイ語、ウズベキスタン語）

c. 業務の実際

外国人女性が家庭内暴力に遭った際は、一時保護の問題もあるが在留資格が大きく影響してくる。在留資格の関係で保護出来ないこともあり、弁護士との連携は欠かせない。通常、在留資格がなくなると収監されることになるため、オンラインだけでなく来所による対面相談や同行支援などをしながら関わりを持っている。一時保護シェルターは外部の機関が運営しており、必要時は連携している。

2017 年からは正規に外国人登録すれば医療保険も国民と同じものが使えるが、そのことで健康保険料が高くなり、通常は夫側が在留ビザを所持しており更新申請や健康保険料を支払わないケースがでてきている。健康保険料の滞納が生じると、在留資格を失うことにもつながるため、この問題での相談も多い。

韓国における外国人を対象とした法律は 2006 年で、それが 2008 年に「多文化家族支援法」が施行され、韓国人と結婚した外国人、あるいは韓国人の子どもを養育している外国人、即ちマルチカルチャーファミリーを「多文化家族」と定義している。法律では、結婚した家族と定義したことで、狭義の多文化家族をイメージするようになったとする意見もある。そのため、「多文化共生」や「多文化社会」という言葉はあるが、この言葉の呼称は、外国人と結婚した家族に対して「多文化」というスティグマ的に表現する際に用いる弊害も生じている。

2005 年に国籍法と在留法にも変更があり、夫が韓国人の場合、その子どもを養育する場合は外

国人妻が国籍を取得できるようになったこともあって、簡単に国籍が取れる訳ではないが、家庭内暴力のケースなど在留ビザ問題に社会福祉士が関わらなければいけないところである。それらは複雑な法律問題も含んでおり取り扱いが難しいケースもある。

また、韓国では家庭内暴力、性暴力、そして売春や経済問題等は担当する部署がきちっと分かれていたり、地域には多様な外国人支援の NPO 団体があり、支援が細分化されている側面もある。

韓国人と結婚はしたが、夫と別れベトナムで生活していたが韓国籍を持っている子どもの教育があるので再度、韓国に戻りたい、といったケースなどでは、現地の NGO 団体と連携することもある。非嫡出子が海外で育っているケースもあり、その子どもたちの国籍取得の支援などもおこなっているが、このようなケースは多くの時間とエネルギーがかかる。

② 多文化ソーシャルワークとコーディネート

a. 関連機関

全国 9 ヶ所にある、南ソウル移住女性相談所（Nam Seoul Center）は連絡協議会があり、個別データを共有化していないが、常に情報を交換しており、定期的に会議もおこなっている。多文化共生社会や家庭内暴力に関するＰＲ活動は、ソウルの場合は市内に３ヶ所ある「グローバルセンター」や「多文化支援センター」が行っており、それらの施設はソーシャルワーク専攻学生の実習先にもなっている。またそれらの施設では外国人に関する専門研修会なども行っており、相談機関が参加することもある。

b. メンタルヘルス対応と連携及びその課題

外国人のメンタルヘルスに関する対応は難しく、夫の扶養になっていれば精神科病院との連携も可能だが、家庭内暴力で逃げているパターンなどの場合は、それでなくても精神的に不安定になっており、就労もできないこともあり、そのため健康保険もないなど悪循環になるケースがある。

以前、地方であったケースでは、精神疾患になったことで、夫が在留資格の更新をせずに不法滞在者になってしまったケースがあった。本来であれば、早い段階でソーシャルワーカーが介入するのだが、地方のソーシャルワーカーの場合、在留資格に関する知識が乏しかったり、適切な情報が得られないなどがあり、最終的には入国管理局に嘆願書を提出して、３年かけて在留許可をとったというようなケースもあった。

韓国では地域ごとに精神保健センターはあるが南ソウル移住女性相談所（Nam Seoul Center）は精神保健の専門家集団ではないので各機関と連携してすすめるようにはしているが、問題が複雑になってくるセンターとしての対応が難しいのが現状。韓国では慢性的な精神疾患を抱えた人々に対する社会的保護のシステムがうまく機能していないところがあり、移住民やオーバースティなどのケースは、充分に対応できていない。例えば、精神疾患を抱えて道端で発見されたようなケースの場合、ホームレス保護施設にも入れないなどの制約がある。このような場合は、地元の教会や教会が運営する施設にお願いするなどして対応している。

現在韓国では、移民のメンタルヘルスを専門に対応する医療機関がないこともあって、また、病院側が助けたいと思っても医療保険がなかったり、在留資格がないなどもあって、なかなか支援出来ない現状がある。

移民問題は、多文化支援センターや移住民センターの社会福祉士が対応しているが、NGO 団体などになると、ソーシャルワーカーではなく活動家の方々が取り組んでおり、活動家は移民問題を

人権問題と捉えているようである。

c. ソーシャルワーカー養成と新型コロナウィルスの影響について

現在の韓国のソーシャルワーク教育には、移民問題を勉強する科（課程）はあるようだが、就職して初めて外国人問題に取り組まれる方が多いのも事実。大きな NPO 法人等になれば移民問題の研修をしっかりとするところがある。

現在の南ソウル移住女性相談所（Nam Seoul Center）のスタッフは女性人権振興院というところで 100 時間の家庭暴力・性暴力相談員研修（研修では移民支援や移民問題に関する内容も含まれる）に加え、毎年８時間の補完研修を受けている。この研修を受けなければスタッフとして働くことが出来ない。

しかしながら、韓国社会においては、社会福祉関連の仕事は給料が低く、正社員になればある程度の給料がもらえるが、契約社員が多くて、プロジェクト単位や時間単位で雇用される方も多く、社会福祉士としての仕事と生活の安定や保障という面では不安定で、しっかりとした経験を積んで外国人問題に取り組めるのがいまの若いソーシャルワーカーには難しい現状がある。

コロナ禍によって、相談件数に影響はないが、ワクチン接種の質問が入るなどはある。また対面での応対は難しくなり、Zoom オンラインを活用し相談を実施している。

また、新型コロナウイルスに関しては、派遣労働者が多い工場では、一般の人とは別に外国人だけ集められて PCR 検査をされた、といった外国人なるが故の差別的な対応をされたことなどの報告もある。

③　韓国の多文化共生の背景

a. 多文化家族の増加

韓国では 1980 年代半ばまでは中東などへの出稼ぎ者が多かったが、その後の高度経済成長と民主化運動の拡大、また 1988 年のソウル・オリンピックを境に、一転して外国人労働者の受入れ国へと変化してきた。同時に国際結婚による女性移民が急増し、1990 年代には 1.2%台の国際結婚の割合が、2005 年には 13.6%となり、国内の８組に１組が国際結婚となっている[14]。

1990 年末には在留外国人は 4.9 万人だったが、2007 年には 100 万人を突破して、2019 年 12 月末には 252 万人で、総人口の 4.9%に達している。通常、外国人住民比率が５%を超えると「多文化（多国籍）社会」に分類されることを考えれば、既に韓国は“多文化社会”に突入している。

国籍別では中国（110 万人）、ベトナム（22 万人）、タイ（20 万人）、米国（15 万人）、日本（8 万人）となっている。居住地域別には、京畿道（41 万人）が最も多く、ソウル（28 万人）、忠清南道（7 万人）、慶尚南道（7 万人）、仁川市（７万人）とほぼ、大都市圏に集中している。それに伴い、不法滞在者も 39 万人と増加しており、在留外国人の 15.5%を占めている。外国人留学生の数は 18 万人となっている[15]。

b. 労働環境

---

[14] 岩間暁子（2016）「韓国における多文化家族支援の実践」『応用社会学研究 2016 No.58』

[15] 総合ニュース「在留外国人　過去最多の２５０万人突破＝韓国」、2020 年２月 17 日 https://jp.yna.co.kr/view/AJP20200217001000882

韓国では 2003 年以前までは日本の技能実習制度と同じ仕組みの"産業研修制度"を運用していたが、国内での人権侵害や劣悪な労働環境等が社会問題となり、2004 年から「外国人労働者雇用などに関する法律」が施行され、外国人を研修生ではなく、外国人労働者として認める「雇用許可制」がスタートした。雇用許可制度は一般雇用許可制と特例雇用許可制に分かれており、一般雇用許可制は韓国政府と二国間協定を締結した 16 ヶ国と 5 業種に限定して受入れる制度で、在留資格は「非専門就業」、いわゆる単純技能労働者ではあるが、職場選択の流動性（原則３回まで変更可）のある独自の制度となっている。しかしながら、雇用先はあくまでも中小企業に限られており、基本３年で最長９年８ヶ月まで延長できる制度となっている。

一方、特例雇用許可制は、中国朝鮮族や中央アジアに住む朝鮮半島にルーツをもつ人々を受入れる制度で、就業は 38 業種で在留資格は「訪問就業」となっている。

「雇用許可制度」、労働者を送り出す国の政府と韓国政府が直接関与する仕組み（Government to Government）のため、中間に悪徳ブローカーが介在しないという利点があり、2010 年には ILO からアジアの「先進的な移住管理システム」として評価されて、また、2011 年には国連から「国連公共行政大賞」（United Nations Public Service Awards）を得ている[16]。

現在、雇用許可制で就労する外国人労働者数は、2020 年末で 23.7 万人となっており、国籍別にみるとカンボジア（3.3 万人）、ネパール（3.1 万人）、ベトナム（3.1 万人）、インドネシア（2.4 万人）、フィリピン（2.1 万人）となっている。

雇用許可制では、外国人を労働者として受入れることを制度趣旨としており、韓国人労働者との均等待遇、国籍による報酬や労働条件の差別の禁止、保険適用等が定められている。更に「在韓外国人処遇基本法」（2007 年）、「多文化家族支援法」（2008 年）を制定し、外国人労働者の受入れ環境を整えてきている。

しかしながら、2018 年の韓国国家人権委員会と全国人権団体の共同調査によると、実際の制度の運用では、送り出し国側に民間ブローカーの存在が残っており、前借金を背負ったまま入国していることが分かった。加えて、外国人労働者の 36.8%が最低賃金未満で働いており（女性は 48.6%）、農畜産業で働く女性の 74.2%が最低賃金未満で就労していた。そして外国人労働者の長時間労働も慢性化しており、本来、韓国人労働者は週 40 時間が定められているが、外国人労働者の場合は週 54.4 時間となっていた。また住居用ではない建物を"寮"として提供しながら実態と不釣り合いな家賃を賃金から徴収するピンハネ行為も横行しており、劣悪な労働条件を強いられたり、性暴力を受けたりした場合もあるなど、民間ブローカーへの前借金があって強制帰国を避けたいがために、問題が表面化、事件化しない場合が多いとされている[17]。

c. 外国人女性対策

儒教の影響から家父長制が色濃く残る韓国社会にあって、歴代大統領は公約として女性政策を推し進めたこともあり、また 2004 年からは国会議員のクオーター制（女性割当制）の強化も追い風

---

[16] 独立行政法人労働政策研究・研修機構「帰路に立つ外国人雇用制度」、2011 年７月 https://www.jil.go.jp/foreign/jihou/2011_7/korea_01.html

[17] 加藤真（2021）「現地調査からみる韓国・雇用許可制の実態―フロントドアからの受入れでもみられるブローカー、入国前借金、厳しい労働環境」三菱 UFJ リサーチ＆コンサルティング https://www.murc.jp/wp-content/uploads/2021/05/seiken_210514.pdf

となり、女性の政治参加が活発になっている。特に女性への暴力に対する取組みは、性暴力、家庭内暴力、性売買に関する個別法を中心に整備されてきた。そのような中、2016 年に発生した、精神疾患の男性による「江南女性殺人事件」をきっかけに、女性が日常的に直面している様々な暴力の根絶を求める声が高まり、2017 年に第 19 代大統領に就任した文在寅は、「フェミニスト大統領宣言」、「性平等大統領宣言」を掲げ女性政策に積極的に取組み、公約として「ジェンダー暴力防止基本法（仮称）」の制定を掲げ、その後「女性暴力防止基本法」を国会に提出した。その中で、国及び地方公共団体の責務として「女性暴力防止及び被害者の保護・支援等のために必要な総合的な施策の策定及び実施、そのための財源確保が示され、また「国及び地方公共団体による女性暴力防止等のために活動する非営利法人等に対する支援」が義務化されている。

女性被害者保護は全国で 24 時間運営されている「女性緊急電話 1366」と相談所と一時保護シェルター（2016 年時点で 29 ヶ所）を中心に運営されており、施設はほぼ 100%、女性家族部から民間団体に委託されている[18]。

このように女性関連法が整備された背景には、民主化運動の高まりとともに、女性の活発な政界進出や女性団体や NGO などの活動家グループ「女性界」と称されるひとつの政治勢力となっており、これまで家庭内の問題として隠蔽されてきた家庭内暴力問題も公論化されるようになり、各政党もこれらの運動を無視することが出来なくなったことがあるとされている。

しかしながら、韓国社会に長年根付いて生きた慣習や固定観念である伝統的な「家族主義」、即ち「女性は個人ではなく、家族のもの」とする考え方が根強く残っており、これを法律で排除することは難しく、各種女性保護に関する法律が整備されても、それらを規制する体制や仕組みが追いつかないこともあって法律が韓国社会で十分に機能する環境は整っていない、とされている[19]。

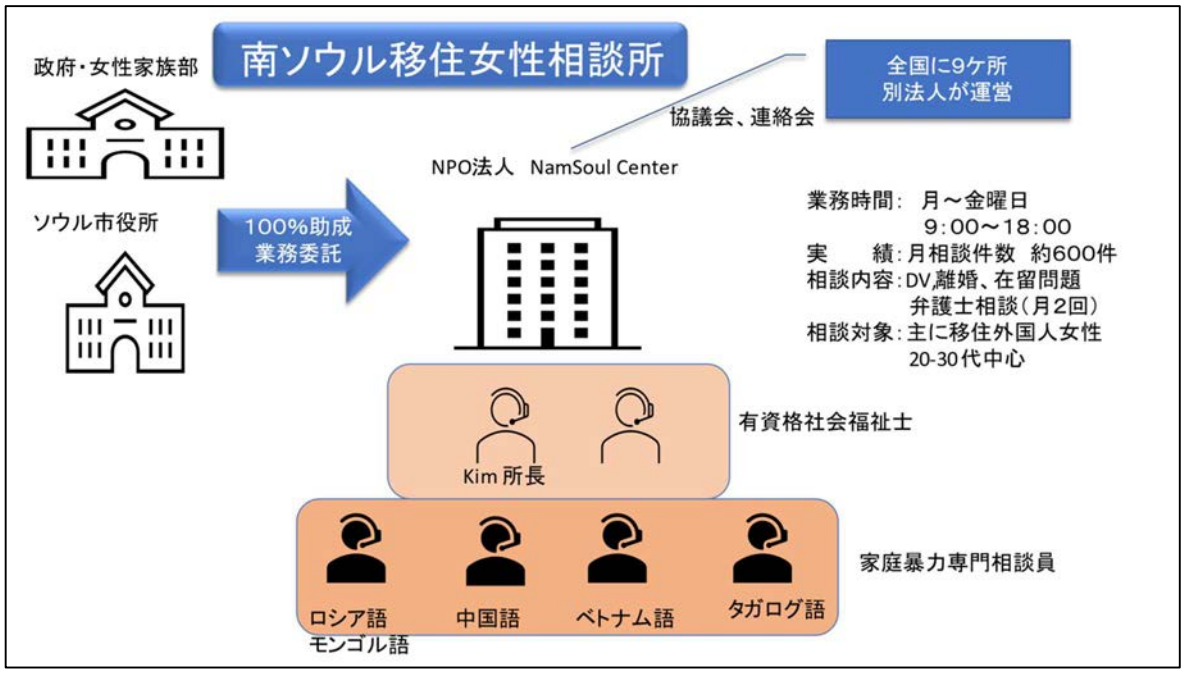
【関係法の施行】

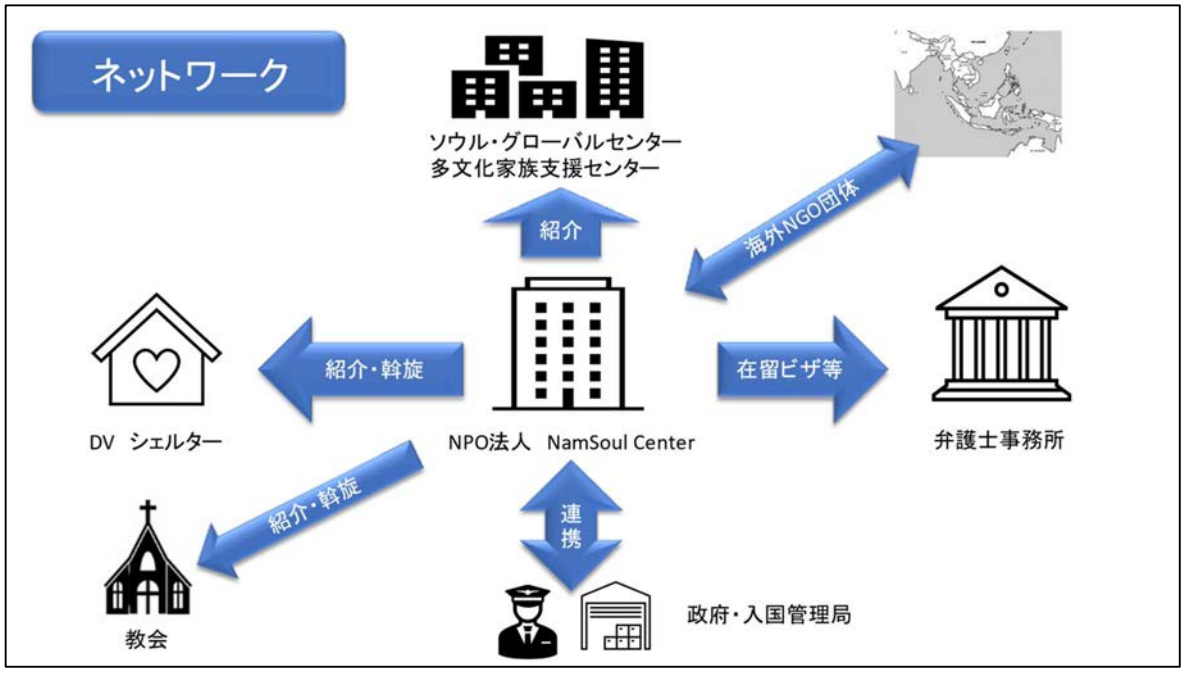
1994 年「性暴力犯罪の処罰及び被害者保護等に関する法律」
1997 年「家庭暴力防止及び被害者保護等に関する法律」
　　「家庭暴力犯罪の処罰等に関する特例法」
1999 年「男女差別禁止及び救済に関する法律」
2001 年「配偶者からの暴力の防止及び被害者の保護に関する法律」（通称 DV 防止法）
2003 年「性売買防止及び被害者保護等に関する法律」
　　「性売買斡旋等の厚意の処罰に関する法律」
2004 年「外国人労働者雇用などに関する法律」
2007 年「在韓外国人処遇基本法」
2008 年「多文化家族支援法」

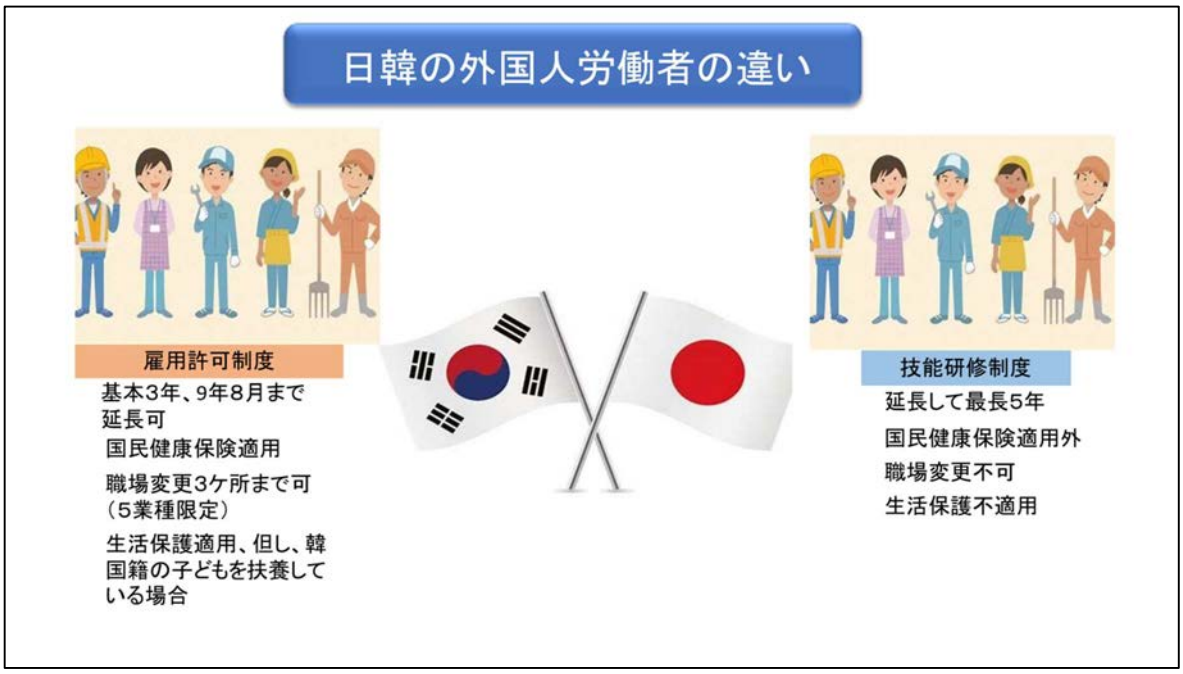
---

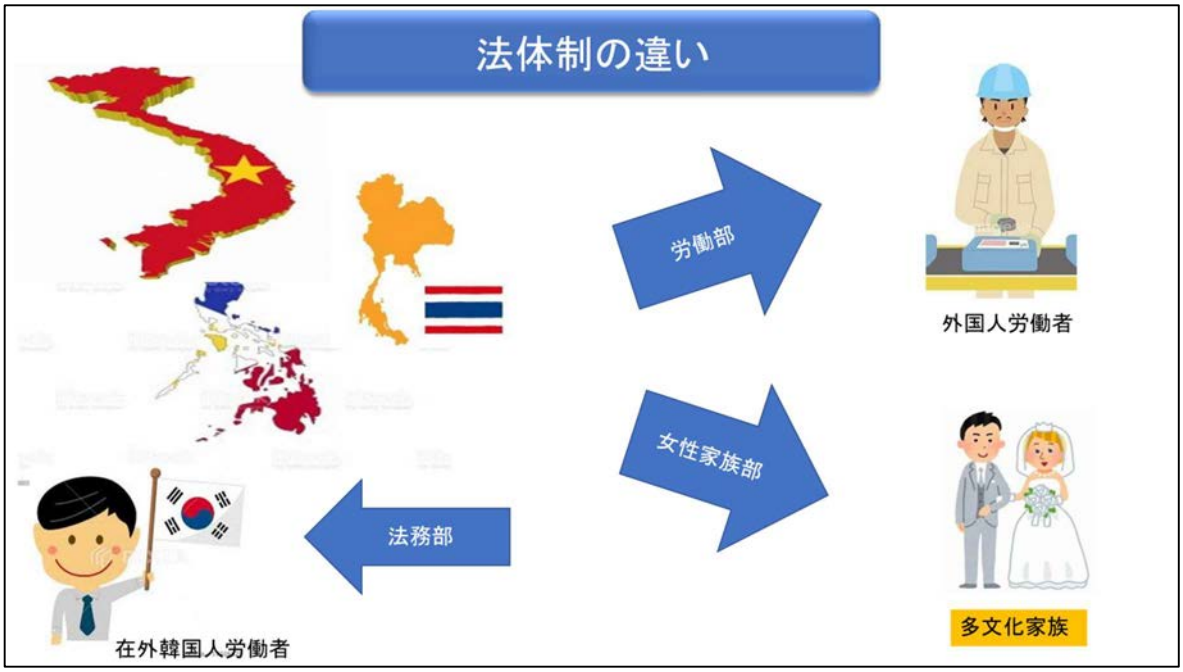
[18] 朴仁惠「韓国の『女性に対する暴力』の問題の制度化と女性運動」『国際人権ひろば No.56』ヒューライツ大阪、2004 年 7 月
https://www.hurights.or.jp/archives/newsletter/section2/2004/07/post-155.html

[19] 白井京（2005）「韓国の女性関連法制―男女平等の実現に向けて」『外国の立法 226』
https://dl.ndl.go.jp/view/download/digidepo_1000387_po_022605.pdf?contentNo=1


南ソウル移住女性相談所
政府・女性家族部
ソウル市役所
100%助成
業務委託
全国に9ケ所
別法人が運営
協議会、連絡会
NPO法人　NamSoul Center
業務時間:　月～金曜日
9:00～18:00
実　　績:月相談件数　約600件
相談内容:DV,離婚、在留問題
弁護士相談(月2回)
相談対象:主に移住外国人女性
20-30代中心
Kim 所長
有資格社会福祉士
ロシア語
モンゴル語
中国語
ベトナム語
タガログ語
家庭暴力専門相談員


ネットワーク
ソウル・グローバルセンター
多文化家族支援センター
紹介
海外NGO団体
紹介・斡旋
在留ビザ等
DV　シェルター
NPO法人　NamSoul Center
弁護士事務所
紹介・斡旋
連携
教会
政府・入国管理局


日韓の外国人労働者の違い
雇用許可制度
基本3年、9年8月まで延長可
国民健康保険適用
職場変更3ケ所まで可（5業種限定）
生活保護適用、但し、韓国籍の子どもを扶養している場合
技能研修制度
延長して最長5年
国民健康保険適用外
職場変更不可
生活保護不適用


法体制の違い
労働部
外国人労働者
女性家族部
多文化家族
法務部
在外韓国人労働者

多文化家族の社会の見方
2008年　多文化家族支援法
多文化支援センター設立
対象：　韓国人と結婚した外国人
韓国人を養育している外国人
限定的
理解
”多文化家族“はスティグマな表現
“多文化共生社会”という考え方は社会に浸透していない！

多文化家族の在留ビザ問題の文化背景
家族主義
家父長制
夫が在留ビザを所有
相談困難
夫が在留ビザ更
新手続きをしない
と不法滞在となる

(4) フィンランド

インターナショナル・ハウス・ヘルシンキ（International House Helsinki）

① 組織・活動概要

インターナショナル・ハウス・ヘルシンキ（International House Helsinki、以下 IHH）は、2017年に発足し、ヘルシンキ市がコーディネートするワンストップ型総合的サービス拠点である。主にニューカマー移民及びその雇用者向けにサービスを提供している。IHH では、円滑な定住支援を促すために、後述する各連携機関の窓口が一ヶ所に設置され、以下の 10 領域を中心にサービスが提供されている。

1. 一般的な情報提供及び相談
2. 欧州連合（EU）市民の在住権登録
3. 登録、個人身分証明番号、住所変更
4. 納税者証明書及び番号、税務相談
5. 社会保障及び各種手当
6. 雇用関連サービス及び求職者登録
7. 年金及び年金保険
8. 被雇用者の権利に関する相談
9. 雇用者への助言及び相談
10. 保育及び教育相談

インタビュー対象者はヘルシンキ市経済開発部の職員で、移民関係の上級専門官として、ヘルシンキ市の移民受入れのコーディネートと定住及び雇用などの統合支援を担当している。その一環として IHH の所長を務めており、運営の総合コーディネートを行っている。

② 地域社会の特徴

首都圏の移民人口は 20 万人である。これは総人口の 120 万に対して 17%に相当する。半分はヘルシンキ市に、半分はエスポー市とヴァンター市に在住している。最大の移民コミュニティはロシア及びエストニア出身者であるが、近年はソマリアをはじめとしてアフリカからの移住も多い。2019年以降、移住目的は就労が家族統合を上回り、上位となっている。これは、労働力不足の解消を目指す移民人材確保の政策と一致している。

IHH のような取組みを通じて長期的な定住を促す政策的な動きがみられる中、多くの場合、フィンランドはグローバルな国際移住動向において移民にとって中間的な目的国に過ぎない。長期定住の課題の解決に向けて、例えば配偶者向けの雇用支援サービスも強化されてきている。なお、移民の過半数は単純労働に従事しているが、ICT 等の技術職の高度人材の受入れも進んでいる。

移民コミュニティの支援団体は当事者 NGO と非当事者 NGO を含み、IHH の実践の中で必要に応じて連携も図っており、前者のような団体はヘルシンキ市の助成金制度も利用できる。また、移民に対する世論は、例えば隣国のスウェーデンなどの他国と比べて、寛容である。その背景には、ヘルシンキ市も啓発キャンペーン等を通じて推進しているフィンランド国民の平等主義的な価値観、また移民受入れの歴史がまだ浅いことが取り上げられる。しかし、差別も見受けられ、移民に反対する政党

の支持率が高まっている。

③　移民・外国人支援・定住政策との関係

ヘルシンキ市に加えて、エスポー市とヴァンター市の首都圏自治体、デジタル・人口データサービス庁（DVV）、税務局（Vero）、社会保険機構（Kela）、移民局、ウシマー県雇用経済開発局、ヘルシンキ地方商工会議所、年金機構（ETK）、労働組合中央協議会（SAK）が IHH のステークホルダーとなっており、運営は合計 10 機関の連携の下で行われている。ワンストップ型のサービスを提供するために、上述のように、IHH において各機関が窓口を設置している。当初は 3～4 機関間の連携から成功例が生まれ、徐々に連携の範囲が広がった。また、運営においては欧州連合（EU）やフィンランド政府（経済雇用省）などの助成金も活用されている。

④　多文化ソーシャルワークとコーディネート

IHH は、各連携機関が一ヶ所に窓口を設置している総合サービス拠点であり、合計 40 人のスタッフによってサービスが提供されている。運営上の連携として、3 層の会議体制が整備されている。各連携機関の代表者が参加する運営会議は 1～2 か月に 1 回、各連携機関の管理職が参加する責任者会議は 2 週間に 1 回、そして各連携機関の実践者が参加する職員会議は 1 週間に 1 回の開催となっている。

交渉に基づいた共通の理解・課題認識・使命感と共同の目標設定を経て、連携機関間で締結している連携契約においては、連携内容や費用負担などの詳細について規定されている。契約は、1 年に 1 回の見直し・更新の対象となっている。IHH で行われている日常業務については、各種ガイドラインが定められている。また、利用者対応の適切な手順やマナーに関しては、共通のマニュアルが設けられている。

フィンランドでは現行の個人情報保護規制が厳しく、機関間のケースカンファレンスを開くことが困難であり、その機会が限定されている。ケースカンファレンスが必要な場合、利用者の同席や許可の下で行われている。サービスが同じ場所に集まっているため、ケースカンファレンスを開くよりも、他の窓口への同行支援で解決する問題が多い。

同じ場所に各機関の窓口が集まっていることで、利用者にとってワンストップ型のサービスが実現しているのみでなく、機関間で各機関のサービスに対する相互理解も深まっており、より良いサービスにつながっている。特に、移住労働者にとっては、1 日で同じ場所で全ての書類が揃い、翌日から就労が開始可能であるメリットが大きい。

所長に加えて、IHH 専属のスタッフはコーディネーター3 人とソーシャルメディアなどの広報担当者 1 人となっている。所長以外のチームメンバーは任期付きの契約職員である。教育的な背景としては、専門分野が問われないが、修士号以上の学歴が前提となっている。助成金獲得の目的もあり、IHH は年間プロジェクト単位の業務が多く、スタッフにはこれらの申請及びマネジメントが期待されている。スタッフの評価は、プロジェクト目標の達成度に応じて行われている。業務においては、国際移住等に関する専門的な背景の他に、事務能力、自立性と積極性、また責任感が求められている。

⑤　課題、展望

資金及びスタッフ不足の課題については、外部資金、特に欧州連合（EU）への助成金申請を通じた対応となる。また、多文化共生（多様性）の推進には、IHH のみでなく、ヘルシンキ市全体として

取り組まれている。特に、フィンランド最大の雇用者として、ヘルシンキ市では、外国出身の市職員の積極的な雇用が進められている。そのために、英語のみでの業務が可能にする必要がある。

これからの移民受入れ動向においては、コロナ禍の収束後、就労目的の移住増加の傾向が続くと期待されている。その中で、予測不能であった 2015 年の難民危機のように、大規模の難民受入れの可能性も考えられる。長期的な課題は、移民の失業問題である。特に、二世のフィンランド語習得と教育達成を通じた雇用機会の改善と労働市場への統合が注目されている。そのために、雇用者の態度の変化、とりわけ母語レベルのフィンランド語を必要としない職種においてそれを求めないことも重要である。

今後の組織的な改善に向けて、先述のように、次の３つの課題の解決が望ましい。第一に、一時的な助成金に頼らない継続的な資金確保が理想的である。第二に、連携上の情報共有とそれによってより円滑なサービス提供には、個人情報保護の規制緩和が必要である。第三に、遠隔の行政サービスの普及に欠かせない安全性の高いデジタル身分証明制度の導入・活用が重要になる。

⑥　調査者の所感

IHH におけるコーディネート実践の最大の特徴は、複数の自治体と国家及び地方機関をステークホルダーとした行政主導の強い連携体制である。その運営においては、各連携機関の代表者・責任者・職員が出席する３層の会議が定期的に開かれている。なお、コーディネーションの基盤を成す連携契約の他に、様々なガイドラインやマニュアルを機関間で共有している。ワンストップ型の総合的なサービスを可能にしているこの高度な連携関係の形成までは、もともと 3～4 機関から発足し、その成功を得て 10 機関まで拡大してきた経緯がある。

そもそもニューカマー移民を対象とした総合的なサービスを提供する合意形成の背景に、移民人材の確保を巡る危機感に由来する理念がある。人材を確保するグローバルな競争の中で、長期的な移住を含めてフィンランドを選んで欲しいという考え方である。そのために、サービスの利用者に対するマナーなどに力を入れており、肯定的な利用体験の向上を目指している。また、同じく雇用につながる配偶者や次世代の支援も念頭においている。そして、受入れ促進のために、雇用者にもアプローチしており、必要以上のフィンランド語能力に拘らないように意識改革に取り組んでいる。例えば、IHH の中心的なコーディネートを担うヘルシンキ市でも外国出身者の直接雇用を積極的に推進しており、英語だけで業務が成立する部署も設けている。

コーディネート上の大きな課題の一つは、個人情報保護に関する厳しい規制であり、今後、さらなるコーディネートの深化には、その緩和が求められる。

III. 調査のまとめ

本調査は、①外国人等支援における多機関・多職種連携を総合的にコーディネートする支援体制づくり、②コーディネーターとしての人材の果たす役割・機能等について、国内外の先駆的な取組みを通して明らかにすることを目的とした。

８つの調査先は、国および地域社会の外国人住民の人数や受入れ状況の違い、運営主体（行政か民間）、組織の規模、設立年次等の違いがあるために、容易に比較することは難しい。

しかし、それぞれの調査先の取組みについて共通する考えや課題を知ることができた。また多文化共生社会の実現に向けた知見も得ることができた。

ここでは、それぞれの調査先で明らかになった連携やコーディネーションの取組みの共通点や独自性、課題等を整理する。

なお、調査先の名称について、便宜上、以下の括弧内の略語を使用する場合がある。

【略語】
-東京都豊島区：社会福祉法人豊島区民社会福祉協議会（豊島区民社協）
-神奈川県川崎市：社会福祉法人青丘社ふれあい館（ふれあい館）
-大阪府豊中市：公益財団法人とよなか国際交流協会（とよなか国際）
-福岡県北九州市：公益財団法人北九州国際交流協会（北九州国際）
-アメリカ：アジア・カウンセリング・アンド・リファーラル・サービス Asian Counseling and Referral Service（アメリカ ACRS）
-オーストラリア：ニュー・サウス・ウェールズ多文化局 Multiculturalism NSW （オーストラリア NSWM）
-韓国：南ソウル移住女性相談所 Nam Seoul Center for Migrant Women（韓国 NSCM）
-フィンランド：インターナショナル・ハウス・ヘルシンキ International House Helsinki（フィンランド IHH）

1. 多機関・多職種の連携・協働の現状と課題

それぞれの調査先での支援における連携先や連携・協働の取組み例について整理する。

(1) 連携先について

- 今回の調査先は、先駆的な取組みを実践している機関が選定されていることもあり、多機関・多職種との連携が十分に図られていたといえる。
- 日本では、調査先の運営主体の立場の違いはあるが、連携先としてあげられていた機関・団体は、例えば、行政（都道府県レベル、市区町村）、教育委員会、学校、児童相談所、福祉事務所、保健所、社会福祉協議会、国際交流協会、弁護士会、行政書士会、地域の福祉系団体や NPO・NGO、日本語教室など、多様であった。職種としては、弁護士、行政書士、保健師、通訳、社会福祉専門職、教員などがある。
- 個別の生活問題の違いによって、連携先は異なり、子どもの問題であれば教育委員会や学校であったり、医療の問題であれば、病院、医師、看護師など医療専門職である。
- 特に本調査で強調されたのは、弁護士・行政書士などの法律の専門家であった。外国人

支援では、在留資格に関わる問題が多いことが理由であり、これは、韓国 NSCM からも同様な指摘があった。

- また、外国人等支援では、通常、言語・文化の壁によるコミュニケーションの問題があり、通訳や外国人相談員との連携が重視されるところであるが、本調査では、調査先の内部で、そのような人員を確保している機関がほとんどであったため、それについては特段、強調されなかった。
- アメリカACRSによれば、たとえば、児童虐待の場合は、CPS(児童保護サービス)につなぐなど、すでに連携体制が構築され（警察、裁判所、プロベーション係官など）、一定の手続きに則った迅速な対応が定められていた。
- フィンランド IHH は、後述するように、広域的な領域として、ヘルシンキ市および首都圏自治体、デジタル・人口データサービス庁、税務局、社会保険機構、移民局、雇用経済開発局、地方商工会議所、年金機構、労働組合中央協議会などの連携がみられた。
- オーストラリアNSWMは、日本でいえば都道府県レベルの機関であるため、直接的に外国人の相談支援はしていない。後述しているように地域の現場レベルおよび連邦政府レベルの連携が中心となっている。
- なお、ふれあい館やアメリカ ACRS は歴史も古く、すでに地域社会や関係者に認知されており、地域のハブ（拠点）機能として、外国人等支援において信頼される存在となっているため、多機関・多職種との連携が十分図られている。

(2) 連携・協働の実際とその効果

- 連携・協働の実際については、目的等によりさまざまなタイプがみられた。
- たとえば、個別事例の支援過程における連携、個別事例を検討するための会議、定期的・平時の情報交換・共有のための会議、もしくはプロジェクトを通しての協働などである。
- 個別の複雑・複合的な生活課題に、多機関・多職種で連携して対応していくためには、普段から顔の見える関係づくりが構築されていれば、効率的・効果的な支援が期待できるであろう。
- ここでは、連携の体制作りとして、
  - ① 連携のための会議
    - a. 住民全般の福祉・生活課題を取り扱う会議
    - b. 外国人住民の課題を取り扱う連携会議
    - c. 総合相談を運営するための会議
  - ② 政策決定・制度変革に関わる連携
  - ③ プロジェクトベースの連携

  に焦点を絞り、以下、特筆すべき取組み例について整理する。

① 連携のための会議

- 連携に関する会議は、目的に応じてさらに細分化される。今回の調査先では、お互いの機関・団体の情報共有・交換をする会議（情報共有会議）、個別事例を検討する会議（個別事例検討会議）、総合相談を運営するための会議（運営会議）など

が実施されていた。

- 情報共有会議と個別事例検討会議は、本調査では明確に区別できなかったため、情報共有会議としてまとめた。
- なお、情報共有会議は、住民全般の福祉・生活課題を取り扱う会議と、外国人住民の課題を取り扱う会議に区別して整理した。

a. 住民全般の福祉・生活課題を取り扱う連携会議

- 外国人住民の課題に限らず、地域住民全般の福祉・生活課題については、平時から定期的に会議が実施されているため、それぞれの調査先は、地域で何らかの会議に参加していることが多い。
- 日本の場合は、子ども関係では、要保護児童対策地域協議会、子ども支援関連の協議会、教育委員会主催の協議会などがあり（ふれあい館）、社会福祉協議会の地域ネットワーク会議や保健師の会合（とよなか）など、対象者や課題別の会議が地域の中では多く存在し、それぞれの調査先は、さまざまな会議に参加していた。
- アメリカ ACRS も、地域社会の医療・法律・その他アジア系社会資源と連携し、積極的に連絡協議会に参加し、必要な場合は新たなネットワーク会議を提案していた。またサービス提供機関の会合（毎月もしくは定期的）に参加し、情報交換を行っている。
- 韓国 NSCM でも、全国９ヶ所ある移住女性相談所が、個別データの共有化はないが、連絡協議会を設け、定期的に会議を開催し、情報交換が行われている。

b. 外国人住民の課題を取り扱う連携会議

- 北九州国際交流協会は、北九州市の国際政策に則って、コーディネーター組織として位置づけられ、行政、企業、NPO 等の民間機関、大学、ボランティア、市民などの連携・協働による多文化共生社会の推進が奨励されている。したがって、北九州市の行政機関、弁護士会、行政書士会などと平時より連絡を取り合い、密な連携体制が確立されている。「外国人支援関係機関連絡会議（外支連）」という会議が年 2 回、開催されているが、これは、北九州市役所（国際政策課、子育て支援課、地域福祉推進課）、教育委員会、区役所（地域保健係、子ども家庭相談コーナー、いのちをつなぐネットワーク）、弁護士会、行政書士会など、国際、福祉、教育、法律などのさまざまな領域の組織・専門職が参加する会議である。この会議の特筆すべき点は、加工されたケースを元に参加者全員でケーススタディーを行い、実際の個別ケースへの対応に備えスムーズに連携が図られることを目的としていることである。
- アメリカ ACRS は、外国人支援に関する定期的な会議の開催については、レベルが分かれており、行政サービスに直接かかわる分科会には ACRS が推薦され、参加している。その他、草の根的に分科会が開かれているため、任意に ACRS も参加する。

c. 総合相談を運営するための会議

- フィンランド IHH は、外国人のワンストップ型総合相談の拠点である。ここでは、ヘルシンキ市および首都圏自治体、デジタル・人口データサービス庁、税務局、社会保険機構、移民局、雇用経済開発局、地方商工会議所、年金機構、労働組合中央協議会などが連携し、IHH において窓口が一本化されている。そのため、これらの機関が運営上、会議を開催している。三層の会議体制が整備され、各連携機関の代表者が参加する運営会議（1～2か月に1回）、各連携機関の管理職が参加する責任者会議（2 週間に 1 回）、そして各連携機関の実践者が参加する職員会議（1 週間に 1 回）となっている。
- これらの連携機関間で連携契約を策定し、共通の目標、課題認識、連携内容、費用負担などを規定し、契約は 1 年に 1 回見直され更新される。また、日常業務では各種ガイドラインが定められている。
- IHH は、同じ場所に、各機関が集まっていることで、機関間で各機関のサービスの相互理解が深められ、移住者への効率的・効果的なサービスが提供できる利点がある。

② 政策決定・制度変革に関わる連携

- オーストラリア NSWM は、直接支援ではなく間接支援の機関であるため、他の調査先とは、異なる連携のアプローチとして JPWG（難民の第三国定住支援に関する合同作業グループ）の例が紹介された。
- JPWG は、NSW 州政府により、難民の第三国定住支援のための政策決定やコミュニティの能力強化に関わる作業部会として設置され、オーストラリア NSWM が事務局を務めている。JPWG の構成メンバーは、NSW 州政府の関連部署（保健局、教育局、警察本部、コミュニティ・司法局、法律扶助委員会、産業局、州首相内閣府）、連邦政府の関連部署（内務省、社会サービス省、雇用および訓練省、人的サービス省）、NSW 州地方自治体（地方自治体を代表する組織）の上層部の代表者、主要な NSW 州の定住支援機関の CEO である。行政（連邦政府、州、地方自治体）および民間団体、そして福祉、教育、保健、労働、法律、産業など幅広い領域が連携し、3 ヶ月に 1 度会議が実施されている。
- JPWGは、現場サイド（コミュニティ）と政府間の連携を深め、移民・難民に対する支援の強化につながったことが評価されている。政府との直接的な連携関係ができ、現場サイドが、政策決定者との関係を構築できることに貢献している。
- 実際、2020 年の新型コロナウイルスのパンデミック発生時に、豪州政府は多数の経済支援対策を発表したが、短期滞在者（難民申請者を含む）は、これらの支援から排除されていた。JPWGが、この問題を取り上げたことにより、新たな緊急経済支援対策法が制定され、現場のコミュニティ機関を通して、短期滞在者等への直接支援に活用されたというエピソードが、連携のメリットとして挙げられた。

③ プロジェクトベースの連携

- 豊島区民社協は、新型コロナウイルス感染拡大の影響によって生活が困窮している外国人住民のために、民間の国際 NGO 団体、法律専門家と協働で「コロナ禍で困窮する外国人家庭への生活・法的支援による包括的生活安定支援」プロジェクトを実施していた。生活に困窮する外国人に対して、毎月、各地区のさまざまな拠点で、食料・物資の配給と相談会を実施している。多言語で相談するコーディネーターが配置され、個別相談後に、コーディネーター、法律専門家、社協のコミュニティソーシャルワーカー（後述）が、今後の支援の必要性や支援内容等を検討するケース会議を行っている。また、相談会では、社協が開発したインテークシートで記録をとり、アセスメントを行い、支援計画や役割分担を検討する場ともなっている。本プロジェクトは、食料提供という一時的な支援に留まらず、外国人住民が抱える複雑・複合的な生活課題に対し、相談者が生活課題を解決していくことができるよう、複数の支援者がそれぞれの専門性や強みを活かしてアプローチするという包括的な支援へと発展した例として着目される。
- 豊中市では、市の人権政策課が中心となって、豊中市在住の外国人市民を対象に、コロナ禍の影響調査（アンケートとインタビュー）が実施された（2022 年に調査報告会を予定）。この調査はとよなか国際交流協会を含む市内のさまざまな団体（豊中市役所の福祉・生活関連の部署、豊中市社協、外国人支援 NPO 団体、外国人コミュニティなど）が参加メンバーとして関わった。調査終了後も、参加メンバーを中心にネットワーク会議の立ち上げが検討されているという。調査という協働のプロジェクトを通して、連携が一層進むことが期待される事例である。
- なお、正式なプロジェクトを最初から作ってスタートするのではなく、ゆるやかなつながりから、プロジェクトなどを立ち上げていく場合もある。とよなか国際交流協会は、柔軟に、臨機応変に対応することを大事にしているという。たとえば、スタッフやボランティアとの会話から防災関係の取組みが広がったり、ネパールの若者の調査等のあとシンポジウムに発展したなどという例もあったという。

(3) 連携・協働における課題

- 今回の調査先のほとんどは、おおむね連携・協働が図られ、もしくは積極的に連携を推進しているために、連携を阻む壁や連携への懸念などの声はあまり聞かれなかった。
- しかし、以下のような課題も指摘されていた。
- 豊島区民社協では、民間団体による助成事業を活用したコロナ禍での困窮外国人家庭への支援プロジェクトが、終了したあと、継続的な支援ができるかどうかという懸念があるという。プロジェクトが進行中のときは、相談を受けやすい状況が確保され、また関係機関との連携体制も構築されている。しかし、プロジェクト期間が限定的であるため、予算がつかなくなった後、同様の支援が可能かどうか心配である。こうした支援が有効であることを認識しつつ、行政が施策として検討し、反映してくれることが期待されている。また、地域において行政による、外国人住民が利用できるわかりやすいワンストップ相談窓口の設置の検討が切に望まれていた。
- 韓国 NSCM では、地方のソーシャルワーカーの場合、在留資格に関する知識不足や適切な情報が入手できないなどの問題があるため、法律の専門家や入国管理局との連携強化

が期待されている。また、医療機関との連携について、医療保険や在留資格がない場合に医療機関を利用できない、またメンタルヘルスの問題があるが、移民を対象としたメンタルヘルスを専門に対応する医療機関などがないこと、また、精神疾患に対する根強い偏見や差別意識もあり、社会資源そのものの活用の制限や不足なども指摘されている。これは、日本でも同様な状況があり、適切な社会資源がないことは、連携以前の問題である。

- フィンランドでは、現行の個人情報保護規制が厳しいため、機関間のケース会議を開催することが困難であり、ケース会議が必要な場合は、利用者の同席や許可の下で行われている。しかし、同じ場所でサービスが提供されているため、ケース会議を開催するよりも、他の窓口への同行支援で解決することが多い。連携上の情報共有とそれによってより円滑なサービス提供を進めるためには、個人情報保護の規制緩和が必要である。
- オーストラリア NSWM の前述した JPWG の課題として、a.メンバーの活動が都市中心部に偏っているため、地方のコミュニティニーズを検討することが疎かになっていること、b.実際に困っている当事者の参画や当事者からの情報提供が不十分であること、c 現場のコミュニティ機関が、現場の問題に対するデータやエビデンスを収集・分析し、政策決定に影響を及ぼす裏付けを示す能力が十分でないことなどが挙げられている。
- 他方、アメリカ ACRS では、同じ組織内部の連携・協働の問題も指摘されている。アメリカでは、すでに多様な文化的背景をもつ職員から構成されている機関であるため、それぞれの文化的、宗教的、価値観の違い、そしてリモートワークでのコミュニケーションの問題などが生じている。
- 組織内部の連携については、とよなか国際交流協会では、さまざまなサービス事業間のつながりを意図しながら、職員同士が利用者の密な情報共有を図り、支援の連携に日常的に取り組んでいくことが強調されている。事業の有機的な連携を目指し、利用者への体系的な支援が重視されている。

2. 総合的なコーディネートを担う人材

(1) コーディネーターの現状と課題

- 調査を通して、以下のコーディネート機能が浮かび上がった。
  - i. 直接支援のコーディネート：ミクロレベルでのアプローチを意味し、個人・家族に対して、さまざまな社会資源を活用しながら総合的・包括的に支援を行っていくコーディネート。
  - ii. 間接支援のコーディネート：メゾ・マクロレベルでのアプローチを意味し、外国人等への支援や多文化共生社会の実現に向けて、連携・協働の支援体制を作るためのコーディネート。
  - iii. 組織内の支援のコーディネート：組織内の相談をとりまとめ、緊急性の高い高度な専門知識・技術を要する案件に関するコーディネート。
- 調査先では、ｉ～iiiのうちの一つのコーディネートを担っている人材もしくは複数のコーディネートを担っている人材がいる。
- オーストラリア NSWM 以外の調査先は、直接支援に関わっている機関であるために、複雑・複合的な外国人等の相談を扱っている相談員やソーシャルワーカーが配置され、

直接支援のコーディネートを担っている。

- 相談員の名称はさまざまで、たとえば、多文化ソーシャルワーカー、相談・通訳コーディネーター、多文化コーディネーター、コミュニティソーシャルワーカー、専門相談員、ケースマネージャー、移住女性相談員などがある。
- 相談員は、社会福祉士、公認心理師、臨床心理士などの有資格の者、専門を問わないが修士課程以上の学歴の者、バイリンガル・バイカルチュラルな者、特別な資格を要しない者などさまざまである。
- 社会福祉士、ソーシャルワーカーなどの福祉専門職の有資格者を採用している機関は、8 機関中 6 機関（アメリカ ARCS、オーストラリア NSWM、韓国 NSCM、豊島区民社協、とよなか国際、北九州国際）である。
- また、本調査のほとんどの調査先は、多言語に対応できるの相談員をスタッフとして配置している。

- 以下、間接支援のコーディネートもしくは、間接支援コーディネートと他のコーディネートを含む人材として、調査先の中でも、特に、今後注目すべきコーディネーターについて取り上げる。

① 外国人等支援を対象としたコーディネーター：多文化ソーシャルワーカー・多文化コーディネーター

- 近年、日本では、外国人等支援を専門に扱うソーシャルワーカーを多文化ソーシャルワーカーと呼ぶことが多くなっているが、北九州国際交流協会もその例である。
- 北九州市では、前述のとおり北九州市の国際政策上、多文化共生を推進するにあたり、調査先の北九州国際交流協会を行政および民間機関などのコーディネーター組織として位置づけ、「相談・通訳コーディネーター」と「多文化ソーシャルワーカー」の2種類のコーディネーターを配置している。後者の多文化ソーシャルワーカーは、社会福祉士の資格を持ち、「複数の分野にまたがる外部機関に関わるコーディネート」および「緊急性の高い、高度な専門知識を要する案件に関するコーディネート」を担っている。相談・通訳コーディネーターは、多文化ソーシャルワーカーによる研修やスーパービジョンを受けることになっている。また、先に示した多機関・多職種による連携の会議である外支連での模擬ケーススタディーでは、多文化ソーシャルワーカーがその中心的役割を果たしている。
- 神奈川県では、県教育委員会の事業として 20 数校の公立高等学校で多文化コーディネーターが NPO を通して派遣されている。今回の調査先のふれあい館も派遣元の 1 機関として、そのうち 3 校に、3 名の多文化コーディネーターを派遣している。多文化コーディネーターは、様々な支援が必要な子どもたちの状況を把握し、日本語学習支援や教科学習支援、多文化の子どもたちの居場所づくり、外国につながる子どもたちの自立支援などを学校内でコーディネートしている。ここでの自立支援では、在留資格によって制限がある福祉制度の利用や就職活動・進学、経済面の支援をスクールソーシャルワーカーと連携しながら行っている。課題は

山積みで、支援不足が指摘され、支援体制の充実が強調されている。

② 地域住民の支援を対象としたコーディネーター：コミュニティソーシャルワーカー

- 日本の福祉施策では、地域福祉推進の柱として、近年、コミュニティソーシャルワーカーと呼ばれる人材や地域を基盤としたソーシャルワークなどが注目されている。社会福祉協議会の職員は、そうした役割を担うことが期待されている。コミュニティソーシャルワーカーは、一言でいえば、個人・家族の生活全般の課題をアセスメントし、自立に向けて包括的に支援するとともに、個々の問題を地域の課題と捉え、さまざまな機関や地域住民と連携協働し課題解決のための支援体制づくりを図っていく人材である。
- 豊島区では区の福祉施策でコミュニティソーシャルワーク事業（CSW 事業）を展開しており、豊島区民社協が CSW 事業を委託され、現在 17 名のコミュニティソーシャルワーカーが活動している。CSW は、属性や国籍を問わず、生活全般の相談支援を行っている。新型コロナウイルスの感染拡大により、生活福祉資金の特例貸付が始まり、外国人住民からの申請件数が急増したという。CSW は、原則、社会福祉士、精神保健福祉士、または、それに準ずる資格をもつ者ということが規定されている。17 名中 3 名は区からの派遣職員であるが、残り 14 名の社協職員（常勤 11 名）は、すべて社会福祉士もしくは精神保健福祉士の有資格者である。なお、前述した「包括的生活安定プロジェクト」では、実際の相談を担う外国語の話せる各コーディネーターと呼ばれる人たちとともにコミュニティソーシャルワーカーが、今後の支援の必要性や支援内容等を検討するケース会議を行い、包括的な支援へと発展させている。

③ 各機関の連携体制をつくるコーディネーター

- フィンランド IHH は、それ自体が、各機関の窓口であるため、コーディネーターが 3 名配置され、各機関のコーディネートを担う人材として配置されている。
- オーストラリアでは、NSW GROW (移民を歓迎する地域の拡大を目指すプロジェクト) の例を通して、地域社会の各機関や利害関係者をコーディネートする組織・人材の重要性が指摘されている NSW GROW は、西シドニー地域に地域雇用拠点を設立し、雇用を通して、地方都市に移民・難民の誘致・定着を図り、同時に地域活性化を目指すプロジェクトであり、これは移民の社会への統合と包摂に対する体系的なアプローチである。オーストラリア NSWM は、このプロジェクトを推進するために、コーディネートの役割を担う主力機関に資金を提供し、主力機関の職員であるコーディネーターが実務を担当している。プロジェクトでは、地方自治体、企業、民間支援団体、主要なサービス機関、地元のボランティア団体などのメンバーが集うタスクフォースが形成され、移住者の誘致・定住について協議がなされている。コーディネーターは、タスクフォースに代わり、誘致・定着の計画を策定し、日常的な運営管理を監視し、タスクフォースの意思決定のために情報を提供する。多様な考え方を確実にタスクフォースの計画立案に組み込むことを目標とした諮問団体と利害関係者をとりまとめて特定のプロジェクトを主

導する作業グループを調整し、支援する。

(2) コーディネーターとして求められる資質、知識、スキル

コーディネーター、もしくは外国人等支援に携わる職員に求められる資質、知識、スキルとして、以下のような意見が述べられた。

① 基本的な価値観・姿勢

- 社会正義や福祉の実現、社会的弱者への配慮、クライエントから学ぼうとする謙虚な態度（アメリカ ACRS）
- 異なる文化・言語的背景に敏感であること、異なる意見を尊重すること（ふれあい館、アメリカ ACRS）
- 自立性、積極性、責任感（フィンランド IHH）

② 知識

- 福祉、教育、心理、医療などの幅広い専門知識（とよなか国際）
- 在留資格などの法的知識（ふれあい館、豊島区民社協）
- 国際移住問題に関する専門的な背景（フィンランド IHH）

③ スキル

- 主訴を的確につかみ、必要な支援を組み立てていくコーディネート力（対応力）（とよなか国際）
- 相談者の状況を幅広く見立て、表出されている主訴だけでなく、隠れているニーズへも注目し、適切な状況で提供していく技術（対応のデザイン力）（とよなか国際）
- 相談から浮かび上がるテーマを個人的な問題に留めず、社会問題として提起していくアドボカシー（とよなか国際）
- マネジメント・事務能力（助成金の獲得、プロジェクト業務の遂行）（フィンランド IHH）
- 地域の各種課題やニーズを拾い上げ、それを事業という形にしていく力（ふれあい館）
- 問題に対する政府の様々な部門の意識を高め、様々な機関が解決策を見出すことを奨励し支援する力（オーストラリア NSWM）
- 戦略的な連携を確立し、共同を促進し、コミュニティの能力を育成する力（オーストラリア NSWM）
- 問題を把握し、それに対処するための共通の目標を策定するためにコミュニティのリーダー、多種多様な利害関係者、および移民の人々と共に活動する力（オーストラリア NSWM）
- 計画立案の力（プランニング）（オーストラリア NSWM）
- エビデンスの調査および収集力（オーストラリア NSWM）
- 地域全体の制度および構造を理解し、構造的な変革によって社会的正義を達成するために活動する力（ソーシャルアクション）（オーストラリア NSWM）

3.　多文化共生社会の推進における地域社会や組織等における課題

多文化共生を進めていく上での地域社会や組織の課題などについての意見を、以下のとおり整理した。

(1) 人材に関すること

外国人等支援を担う人材や多文化共生の推進を担う人材に関する意見が多くみられた。

① 人材の雇用形態

- 外国人支援事業とソーシャルワークの周知とスムーズな連携を進めるための仕組み作りを行いたいが、職員が有期雇用であるため、人材が入れ替わり、知識や経験を重ねた人材が育たず、築き上げた連携が途切れることが懸念される（北九州国際）。
- 高校の拠点校に多文化コーディネーターを非常勤で配置する体制のために資質の向上が図られにくい（ふれあい館）
- 所長以外のチームメンバーは任期付きの契約職員である（フィンランド IHH）。

② 人材の確保が困難

- 中国・韓国人の大学院修士課程卒業者は、卒業後研修ビザが自動的に発行されるが、2 年目以降は、雇用主のスポンサーシップが必要なため、雇用の確保が困難である。また、ソーシャルワーカーの育成や資格取得に力を注いでいるが、資格取得後に給料の高い医療機関や政府機関への転職が目立つ（アメリカ ACRS）。

③ 人材配置の制度的位置づけ

- 制度に基づく人材配置の制度設計が必要である。多文化ソーシャルワークを担う人材は、一般的な福祉職のように、制度に基づいて配置されていない。したがって、多文化ソーシャルワーカーに関する人材育成講座に関心のある人は多いが、実際、そうした人材を配置する機関が不透明なため、専門職としての人材の定着にはつながりにくい（ふれあい館）。

④ 人材の育成

- 外国人住民を地域につなげる、支援を担う外国人コーディネーターの育成が必要である。社会的包摂に向けた取組みとして、外国人住民が地域につながる仕掛けが重要で、また外国人相談者の中には、同国人や同じ言語を話す支援者を好む場合があるため、その点に配慮した社会的包摂の具体策を練る必要がある（豊島区民社協）。
- 地域のネットワーク作りの中で、それぞれの専門職の質の向上を図りたい（ふれあい館）。

(2) 外国人等のさまざまな生活課題とその対応に関すること

① 医療通訳のニーズ

- 相談として医療、とくに通訳のニーズが高いが、提供するにはさまざまな課題があるため、それらを整理し、対応策を検討していく必要がある（とよなか国際）。

② 子ども、教育現場での支援

- 移住者の子どもが日本社会をつくる存在であり、教育領域での支援や教育における多文化共生も重要な領域と捉える（とよなか国際）。

③ 雇用問題

- 移民二世のフィンランド語習得と教育達成を通じた雇用機会の改善と労働市場の統合が注目されている。そのため母国語レベルのフィンランド語を必要としない職種については、それを求めないとすることが重要であり、雇用主の態度の変化等が望まれる。また、ヘルシンキ市は、外国出身の市職員の積極的な雇用を進めているため、英語のみで業務を可能にしていく必要がある（フィンランド IHH）。
- 移民・難民の定住者の雇用の成果は改善が必要な領域として認識されている。主な要因は、定住支援サービス（たとえば、ソーシャルワーカーおよびその他の職員）には産業や雇用者を効果的に関与させるための十分なスキルや知識が備わっていない。移民の定住支援の一環として雇用者を関与させることは、仕事の確保のみならず、定住支援の成果に広く寄与する。産業界のリーダーは自らのコミュニティの中で影響力をもっていることが多く、そのコミュニティの中で受け入れを歓迎する意識を広く形成することにもなりうる（オーストラリア NSWM）。

④ 遠隔の行政サービスの普及

- 遠隔の行政サービスの普及に欠かせない安全性の高いデジタル身分証明制度の導入・活用が重要である（フィンランド IHH）。

⑤ 外国人特有な課題に対する懸念

- 在留資格など外国人特有の問題があることを見落とされ、支援すべき対象でもフォローされておらず、深刻化することがある（北九州国際）。
- 友人・知人などの支援者が間違った知識で対応していたために、ソーシャルワーカーが入った時にはすでに解決が難しい状態になっていることがある（北九州国際）。
- 「外国人相談（対応）＝通訳」という誤解が非常に多い（北九州国際）。

(3) 地域社会に関すること

- 管轄する区域外に転出する外国人住民への継続的な支援に限界を地区社会福祉協議会では実感していた。長期的に関わってきた外国人家庭が他の市区町村に転出したときに、転入自治体による外国人家庭への対応が十分ではなかった事例があった。各自治体で同じような外国人住民への支援を行っているわけではない。そのため、職員が転入先まで足を運び子どもの転入手続きをしたり、転入先のコミュニティに関する支援情報なども伝えたりすることになった（豊島区民社協）。

- コミュニティが薄れてきた時代の中に進む孤立の課題がある。孤立する外国人住民とその子どもに出会う仕組みづくりを進めていきたい（ふれあい館）。
- 地域社会は、Compassion Fatigue(共感疲労)になってきている。中国との経済摩擦、有色人種へのヘイトクライム、ホームレスの増加など、社会全般で以前のリベラルな気運が減少する傾向がある（アメリカ ACRS）。
- 市は多文化共生、支援の充実が、人権尊重と住民の幸福につながるものと考え、より一層の充実を目指している（とよなか国際）。
- 日本全体を見た場合、地域により外国人の状況も抱えている課題も違うため、国の示した方針や考えそのままではなく、それも参考にしながらも、あくまでもこの地域で暮らす人たちが抱えている課題に合わせて支援を組み立てていこう、ということを基本にしている（とよなか国際）。
- 地域の多くの人々が多文化主義および移民受け入れの利点を把握し、安全な方法でそれに対する恐れや懸念の声を上げる機会をもつ必要がある。定期的な情報提供は非常に重要であり、それによって人々は早い段階で移民の定住支援に賛同し関与することができる（オーストラリア NSWM）。
- オーストラリアの定住支援サービスモデルは都市型であり、農村地域や地方のコミュニティには適さない。都市型の場合、専門知識、サービス、資源が豊富で、団体が特定の定住支援サービスを請け負い、サービスを提供している。しかし、地方には利用できる適切な支援サービスがない。また都市型の資金提供モデルは、資金提供を受けた機関間の競合を生み出し、これによって連携や調整が妨げられる（オーストラリア NSWM）。
- 国民の 50%が首都圏（ソウル市、京畿道・仁川市）に集中しているため、活用できる社会資源が中心部に集中している（韓国 NSCM）。

(4) 外国人政策や体制整備（システム）に関すること

- 技能実習制度に代表されるように、日本の外国人の受入れ制度そのものが国際的な現状を反映しておらず、充分に機能していないなど、ソーシャルワーカーはそれを認識し、声をあげていくことが必要である。不安定な非正規雇用を強いられ、経済的にも苦しい外国人が多数を占める。こうした脆弱な環境にある外国人が、新型コロナウイルスやリーマンショックなどの激変があるとその影響を受けやすい。こうした状況を打開する体制づくりの限界がある（ふれあい館）。
- 技能実習生をはじめ、法制度的問題によって生じている相談は、一団体による現場での対応は困難である。また、人口が急増している国も、入国や在住状況に法制度的問題があり、これらが日本社会に与えている影響は大きい。このような社会情勢とその問題について取り上げ、行政と課題共有をしていくことも、引き続き相談事業、相談事業を実施する団体にとっては重要なソーシャルアクションの取組みといえる。（とよなか国際）。
- 地域社会全体に対応するためにコーディネート機能に着目し、人材や機能に投資することが重要である。地域社会の様々な部門が移民を受け入れ、支援し、包摂し、コミュニティ全体として対応するためのコーディネートを行う能力を発揮するマンパワーの育成に焦点が置かれる必要がある。このためには、様々な利害関係者をとりまとめる機関間のネットワーク調整機関の存在が重要な役割を担っている（オーストラリア NSWM）。

- 明瞭な統治構造を確立することが重要である。地方のコミュニティ団体と政府の政策や意志決定者との間には隔たりがある。そのため、現場が政策や意志決定者に影響を及すための経路を見出す支援が必要である。地域レベルでは、ネットワークや機関間の会議が多数存在しているが、政策のプロセスに影響を与える方法や、地方に特有の問題を提議し関心を集めるための方法について理解していないことが多い。政府が地域の現場の理解を支援するような手腕をもつことが重要である（オーストラリア NSWM）。
- 当事者を意志決定のプロセスに関与させることが求められる。当事者に支援サービス計画の立案に意見を提示し、プログラムおよび政策にも影響を及ぼすことができるような機会を提供することが重要である（オーストラリア NSWM）。

(5) 資金・財源に関すること

- 税金（消費税・固定資産税）が上昇する一方で、新型コロナウイルスの影響もあり、様々な行政サービスが縮小され、犯罪防止や警察の支援に悪影響が生じている。税金の再配分政策の変化に伴い、以前はクライアントの数で予見できた予算が、どれだけのサービスを実際に提供したかという出来高制に移行し、必要な医療サービスに関しては保険会社に直接請求するシステムに変わり、保険申請のチェックや要件も厳しくなっている（アメリカ ACRS）。
- 一時的な助成金に頼らない継続的な資金を確保することが必要である（フィンランド IHH）。
- 女性の権利に関する法律を背景として、設置された韓国 NSMC の場合は、国・地方自治体からの委託事業として運営されており、財政的には安定し社会資源としての信用度も高いが、反面、行政の代替機能を担っており責任が重い面は否めない（韓国 NSCM）。

IV. 今後に向けた示唆

今回の調査結果を踏まえ、今後の日本における外国人等支援および多文化共生社会の推進に向けて、多機関・多職種の連携・協働、コーディネーターとしての人材の配置、ソーシャルワーク実践におけるコーディネーションのあり方を検討する上での示唆を以下のようにまとめた。

1. 多機関・多職種の連携・協働の支援体制の構築に向けて

(1) 連携先として、特に「法律の専門家・専門機関」、「地元の企業や経済団体」、「学校関係者」との連携が強化されなければならない。

- 外国籍住民の場合、在留資格に関する問題が多いため、弁護士や行政書士、またそれらの職能団体としての弁護士会や行政書士会との連携は必須である。
- 外国人等の自立支援および地域活性化のためには雇用の問題は切り離せない。地元の企業や商工会議所等を巻き込み、就労を通して、外国人等の社会参加を促進する必要がある。
- 外国籍の子どもや外国につながりのある子どもおよびその家族が孤立し、生活課題が見過ごされないように、教育委員会、教員、スクールソーシャルワーカー等の学校関係者との連携を強化すべきである。

(2) 多機関・多職種の関係者による会議が、情報提供・共有のための会議に留まらず、個々のケースに対する各々の役割が認識され、協働的・実質的な支援につながることが重要である。また、個々のケースが地域の共通課題として認識され、政策決定へのプロセス、政策の変化や提言へと結びつくための連携体制が整備されなければならない。

- 北九州国際交流協会の外支連会議のように、模擬事例検討を通しての連携のシミュレーションなどの工夫が必要である。
- オーストラリアのNSWMのJPWGのように、地域の現場（コミュニティ）レベル、州政府レベル、連邦政府レベルの会議が有機的に結びつき、政策変化へとつながるようなエスカレーション（ボトム-アップ方式）体制をつくることが重要である。さらに、現場レベルでは、課題に対する認識を共有し、エビデンスを調査するためのデータ収集や分析する力が求められる。

(3) 多機関・多職種の連携による、外国人等支援や多文化共生を推進するプロジェクトを促進する必要がある。また、このようなプロジェクトが地域社会で活発に展開されるためには、地域の自治体によるイニシアチブおよび助成事業が充実することが望まれる。

- 豊島区民社会福祉協議会では、「コロナ禍で困窮する外国人家庭への生活・法的支援による包括的生活安定支援」、そして豊中市では、「外国人市民を対象としたコロナ禍の影響調査」が、多機関・多職種との連携で取り組まれていた。こうしたプロジェクトベースの取組みは、お互いをよりよく知る機会となり、地域の課題を共有しやすく、またそれぞれの機関が何をすべきかという役割が自覚されやすい。プロジェクトが終了しても、顔のみえる関係を継続でき、行政に地域の課題として認識されやすいことが期待される。
- 多機関・多職種協働によるプロジェクトについて、特に地元自治体がイニシアチブをとり推進すること、もしくはプロジェクトに関する助成事業を行うことが望ましい。

(4) 多機関・多職種との連携・協働によって、個々のケースについて総合的・包括的な支援を行うにあたり、守秘義務や個人情報保護の課題がある。関係者・関係機関の連携における個人情報の取り扱いや当事者の了解、支援目標の設定等の共通ルール・マニュアルの作成が求められる。

- 福祉関係者は、個人の情報を詳細に知り得る立場にある。多機関・多職種との連携によって支援を提供する際には、関係者・関係機関の間で、個人情報の取り扱いについて留意する必要がある。
- フィンランドの IHH では、連携機関間の交渉に基づいた共通の理解・課題認識・使命感と共同の目標設定を経て、連携契約が締結されており、また利用者対応の適切な手順やマナーのための共通のマニュアルが設けられている。
- 日本の福祉政策では、令和 3 年（2021）年 4 月から開始した重層的支援体制整備事業[20]において、関係者や関係団体の会議として、支援会議と重層的支援会議を設けている。支援会議は、会議の構成員に対する守秘義務を設け、本人同意が得られていないケースであっても関係者間で情報共有できる会議体である。他方、重層的支援会議は、本人同意が得られたケースに関して、当該ケースの支援プランの共有やプランの適切性について協議するものである。二つの会議体により、個人情報を守ると同時に、個人情報の壁を越えた柔軟な対応策として、今後の展開が注目される。

2. コーディネーターの配置

(1) 総合的な支援を提供し、多文化共生を推進するコーディネーターとして、市町村レベルでソーシャルワーカーを適切に配置することが望まれる。多文化ソーシャルワーカーやコミュニティソーシャルワーカーと呼ばれるソーシャルワーカーを、地域の実情にあわせて、市区町村、社会福祉協議会、地域国際化協会、国際交流協会、民間支援団体等に配置することを推進すべきである。

- 北九州国際交流協会やとよなか国際交流協会のように、地域の国際交流を推進する中間支援組織として総務省が認定している「地域国際化協会」や、市町村によっては「国際交流協会」（名称はさまざま）等がある。市区町村によって規模の違いはあるが、多言語による情報や相談等、さまざまなサービスが提供されている。また、フィンランドの IHH は、日本の外国人在留支援センター（FRESC）[21]の地方版とも言えるが、ヘルシンキ市の外国人等のためのワンストップサービスである。こうした外国人等専用の相談窓口に、多文化ソーシャルワーカーを配置することにより、専門的な福祉支援を提供することができる。
- 川崎市のふれあい館やアメリカの ACRS のように、すでに地域に根ざした民間の外国人等

---

[20] 地域において多様な福祉課題や生活課題に対して分野を超えて複合的な支援を行えるような仕組み作りとして、令和 2（2020）年の社会福祉法改正にともない、市町村の任意事業として創設された。本事業は、相談支援、参加支援、地域づくりに向けた支援、アウトリーチ等を通じた継続的支援、多機関協働の事業等で構成され、一体的に取り組むものとされている。

[21] 日本の在留外国人からの相談対応、外国人を雇用したい企業、外国人支援に取り組む地方公共団体の支援などの取組みを行う日本政府が運営する相談窓口。雇用など外国人の在留に関わる 8 つの関係機関が一つのフロアに集まり、各機関が緊密な連携をとり対応している。

支援団体がある。外国人等支援のノウハウが蓄積されており、異なる言語・文化を背景とした職員も働いている。こうした先駆的な団体を手本としながら、社会福祉法人や NPO 法人等の民間支援団体を地域の外国人等支援の拠点と位置づけ、多文化ソーシャルワーカーを配置することも検討されるべきである。

- 豊島区民社会福祉協議会のように、近年ではコミュニティソーシャルワーカーの配置も進んでいる。外国人等も地域住民という認識のもとで、当事者の声に耳を傾けながら地域の関係者との話し合いや会議の場を設け、支援のネットワーク化を図り、個人の課題を地域全体の課題として取り組んでいくことが必要である。
- 地域によって、外国籍人口の人数、割合、どのような人が住んでいるのか（国籍、民族、滞在資格等）は異なっている。また、外国人等住民の受入れに対する他の地域住民の寛容度や支援団体の充実度などの違いがある。したがって、地域の実情を基盤とした（place-based）コーディネーターとなる人材の配置が検討されなければならない。

(2) コーディネーターとなる人材の配置については、国・地方自治体の施策による位置づけおよび人材が継続的に雇用される財政的援助が必要である。

- これらのコーディネーターの配置には施策の位置づけと財政的援助が必要である。北九州国際交流協会は、北九州市の施策により、コーディネーター機関として位置づけられている。豊島区民社会福祉協議会も、豊島区の委託事業としてコミュニティソーシャルワーカーが配置されている。また、韓国の NSCM は、法律に基づいて位置づけられている移民女性相談所を委託事業として請け負っている。
- オーストラリアの NSWM の GROW プロジェクトでは、移民の誘致・定着および地域活性化のために地元のさまざまな利害関係者を束ねるコーディネートを担う機関・人材に州政府が助成をしている。日本に置き換えれば、都道府県が、市町村レベルで外国人等支援や多文化共生を推進するために、コーディネーターの役割を担う機関・人材に助成金を支払うイメージである。
- しかし、行政の委託事業によりコーディネーター人材が配置されたとしても、雇用形態の問題（非正規雇用、有期雇用など）があり、構築された連携体制やそのノウハウが途切れ、高度な知識・スキルをもつ人材が十分に育成されないなどの課題がある。したがって、コーディネーター人材の継続的・安定的な雇用が確保されるような制度的位置づけや財政的援助が必要不可欠である。

3. ソーシャルワーク実践とコーディネーション

コーディネーション（調整）は、ソーシャルワークの機能の一つである（表 1 参照）。コーディネーションとは、そもそも「ある目的の達成のために、その目的に適合しそうな社会資源を調整すること」であり、社会福祉などの対人援助分野では、「協働」「連携」「連絡調整」などと広く解釈される[22]。前述のとおり、コーディネーションには、①直接的支援のコーディネーション、②間接的支援のコーディネーションがあるが、前者は、個々の支援に必要な社会資源を総合的・包括的に調整するこ

[22] 藤井博志（2015）「第４章コーディネーションとネットワーキング」『社会福祉士養成テキスト相談援助の理論と方法Ⅱ』中央法規

と、後者は、多機関・多職種との協働による包括的支援体制を構築し、それぞれの強みを発見し活用していくための調整ということができる。以下、外国人等支援および多文化共生社会の推進における直接および間接的コーディネーションのあり方について提案する。

(1) 個々の外国人等に対する総合的・包括的支援におけるコーディネーションで特に必要とされる価値観・知識・スキル

- 外国人等に対する対等な態度、人権を守る姿勢
- 福祉、教育、心理、医療などの幅広い専門知識
- 在留資格等の法的知識
- 国際移住問題に関する専門的な背景
- 文化的コンピテンス
- 個々の外国等の抱えている課題を社会問題として捉えて提起していくアドボカシー

(2) 異業種・異分野の関係者・関係機関を含めた戦略的な連携・協働のネットワークづくり

- オーストラリアの NSWM は「コレクティブ・インパクト」（協働による効果）を重視しているが、これは、立場の異なる組織（行政、企業、NPO、財団、有志団体など）が組織の壁を越えてお互いの強みを出し合い、社会的課題の解決を目指すアプローチである。多機関・多職種連携を進めるにあたり、コレクティブ・インパクトのコンセプトの下で異業種・異分野とのネットワークを構築する必要がある。

(3) 当事者による関係者・関係団体の会議等への参加を促進し、現場の意見を政策決定・制度変革に反映させる経路づくり

- 多機関・多職種の連携による会議は普及しているが、生活課題や生きづらさを抱えている外国人等当事者（people with lived experience）の声を積極的に聞く機会を設けることが必要である。また、現場における当事者および支援者の実情や課題等が、政策決定のプロセスや制度変革に影響を与えるような経路づくりが求められる。例えばオーストラリアの JPWG を参考に、日本政府・都道府県・市町村レベルでの仕組みづくりを検討すべきである。これは、弱い立場におかれやすい外国人をめぐる社会構造を理解し、構造的な変革によって、社会正義を達成するために活動する、ソーシャルアクションに通じるものである。

(4) 地域共生社会の実現という福祉施策は、外国人等との共生（多文化共生）も含んでいること、そして共生社会の充実が、すべての地域住民の幸福や地域活性化等につながることについて、日本人住民への理解促進や啓発活動を行うこと。

- 地域共生社会の実現を中核とする福祉施策では、多機関協働による包括的支援体制構築が重点課題であり、そこでは、関係機関の一つとして多文化共生関係者・機関も含まれている。また地域共生社会も多文化共生社会も多様性を尊重し、誰も排除しない社会的包摂のコンセプトから成り立っている。
- オーストラリアの NSW の GROW のコーディネーターが、地元住民に対して移民・難民への理解促進や歓迎ムードを醸成していたように、日本も外国人等に対する理解促進や外国人人材を受入れることにより地域社会が豊かになることなどを啓発していくことが必要で

ある。

- なお「多文化家族」が外国人と結婚した家族等という狭義の意味で使用され、「多文化」という表現がスティグマ的に扱われている韓国の報告があったが、多文化＝外国人という排他的な表現として用いられないように留意しなければならない。

(5) 地域・多文化共生社会を推進するための計画の立案とその進捗管理・実行

- オーストラリアの NSWM の GROW のコーディネーターは、地元の利害関係者のタスクフォースチームのバックアップをしながら、戦略的で長期的な移住者誘致・定着の計画を策定し、計画の進捗管理を担っている。日本では、類似の計画として、地方自治体による多文化共生推進プランや地域福祉計画がある。計画においては、地元の関係者・関係機関の話し合いの機会を設け、それぞれの役割を取り決め、計画を立案し、それぞれの進捗管理をしながら、計画を実行していくことが重要である。

【表 1】ソーシャルワークの機能

○ ソーシャルワークの機能としては、権利擁護・代弁・エンパワメント、支持・援助、仲介・調整・組織化、社会資源開発・社会開発などが挙げられるが、それらの体制の構築や運営を推進していくに当たっては、次のような具体的なソーシャルワークの機能が相互に補完し合いながら発揮される必要がある。

【複合化・複雑化した課題を受け止める多機関の協働による包括的な相談支援体制を構築するために求められるソーシャルワークの機能】

・ 地域において支援が必要な個人や世帯及び表出されていないニーズの発見
・ 地域全体で解決が求められている課題の発見
・ 相談者が抱える課題を包括的に理解するための社会的・心理的・身体的・経済的・文化的側面のアセスメント
・ 相談者個人、世帯並びに個人と世帯を取り巻く集団や地域のアセスメント
・ アセスメントを踏まえた課題解決やニーズの充足及び適切な社会資源への仲介・調整
・ 相談者個人への支援を中心とした分野横断的な支援体制及び地域づくり
・ 必要なサービスや社会資源が存在しない又は機能しない場合における新たな社会資源の開発や施策の改善の提案
・ 地域特性、社会資源、地域住民の意識等を把握するための地域アセスメント及び評価
・ 地域全体の課題を解決するための業種横断的な社会資源との関係形成及び地域づくり
・ 包括的な相談支援体制に求められる価値、知識、技術に関する情報や認識の共有化
・ 包括的な相談支援体制を構成するメンバーの組織化及びそれぞれの機能や役割の整理・調整
・ 相談者の権利を擁護し、意思を尊重する支援や方法等の整備
・ 包括的な相談支援体制を担う人材の育成に向けた意識の醸成

【地域住民等が主体的に地域課題を把握し、解決を試みる体制を構築するために求められるソーシャルワークの機能】

・ 潜在的なニーズを抱える人の把握、発見
・ ソーシャルワーカー自身が地域社会の一員であるということの意識化と実践化
・ 地域特性、社会資源、地域住民の意識等の把握
・ 個人、世帯、地域の福祉課題に対する関心や問題意識の醸成、理解の促進、福祉課題の普遍化
・ 地域住民が支え手と受け手に分かれることなく役割を担うという意識の醸成と機会の創出
・ 地域住民のエンパワメント（住民が自身の強みや力に気付き、発揮することへの支援）
・ 住民主体の地域課題解決体制の立ち上げ支援並びに立ち上げ後の運営等の助言・支援
・ 住民主体の地域課題解決体制を構成するメンバーとなる住民や団体等の間の連絡・調整
・ 地域住民や地域の公私の社会資源との関係形成
・ 見守りの仕組みや新たな社会資源をつくるための提案
・ 「包括的な相談支援体制」と「住民主体の地域課題解決体制」との関係性や役割等に関する理解の促進

＜引用：社会保障審議会福祉部会福祉人材確保専門委員会「ソーシャルワーク専門職である社会福祉士に求められる役割等について」（平成 30 年 3 月 27 日）＞

V. シンポジウム実施報告

本調査研究事業におけるヒアリング調査を踏まえ、調査研究の成果報告の一環として、2022 年 3 月 13 日（日）に、世界ソーシャルワークデー2022 企画「多文化ソーシャルワークシンポジウム～総合的な支援のコーディネーション～」をオンライン（Zoom ウェビナー）にて開催した。本シンポジウムは、厚生労働省、出入国在留管理庁、国際ソーシャルワーカー連盟の後援を得て開催した。

シンポジウムの定員 300 名に対し、308 名（国内 251 名、国外 20 カ国より 57 名）が登録、うち当日は 209 名が参加した。

本シンポジウムでは、国内外のヒアリング調査先より 5 箇所（オーストラリア、アメリカ、韓国、豊島区、北九州市）の実践が報告されるとともに、「総合的な支援のコーディネーション」に焦点をあて、多機関連携やコーディネートをどのような展開するか、深め、共有する機会となった。

参加者アンケートでは、「アメリカの報告について、自治体のサポートがなされていると感じ、若者から高齢者まで幅広く支援されていると思った」、「オーストラリアは移民者も多く、受入れシステムが整備されていることに驚いた」、「雇用主に対しての人材育成プログラムについて興味深く感じた」、「協力機関とのネットワークの形成過程が具体的でとても参考になった」等、新たな知見を得るとともに、多文化ソーシャルワーク、支援のコーディネートに向けて、具体的な実践に反映できる報告への評価が多く見受けられた。

シンポジウム募集チラシ（日本語版）

シンポジウムの様子（閉会挨拶時）

参考資料

1．調査資料

【同意説明文書】

調査のご協力について（依頼）

関係各位

このたび、2021 年度社会福祉振興・試験センター助成事業の一環として、以下の調査研究を実施することになりました。つきましては、研究の趣旨をご理解いただき、調査へのご協力を何卒お願い申し上げます。

研究題目：「多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）に対する総合的な支援をコーディネートする多文化ソーシャルワークに関する調査研究」
研究代表者：日本ソーシャルワーカー連盟　国際委員会　委員長
（公益社団法人日本社会福祉士会　理事）伊東 良輔

【研究の概要】

１．　研究の目的

本研究では、移民・難民の受入れや支援の実績のある欧米・豪州、そしてアジアの事例を踏まえ、地域共生社会の実現に向け、多文化共生に関係する地域課題と制度や相談機関等を総合的にコーディネートする支援体制・仕組みのあり方についての調査研究を行います。多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）の世帯全体の課題を的確に把握し、支援のコーディネートを行うとともに、多職種・多機関のネットワーク化を推進する人材の果たす役割・機能を調査し、ソーシャルワーク実践に活用することを目的とします。

２．　研究の方法

（１） 対象者

本調査は、以下の方々等にご協力をお願いしています。

・定住外国人・難民支援に関わる機関・団体の職員、ソーシャルワーカー
・地域の支援関係者（地方自治体、国際交流団体など）

（２） 調査内容

本調査は、それぞれのお立場から、主に外国人支援におけるコーディネートや多職種・多機関の連携・協働、ネットワーク化及び多文化共生社会の実現に向けた支援体制・仕組みづくりについての現状や課題についてお尋ねします。

（３） 調査の条件

本調査は以下のように実施されます。

・1 時間～1 時間半程度の個別での聞き取り調査を実施させて頂きます。
・実施場所は、ご協力頂ける方のご指定の場所で行うことも可能です。
・コロナウイルスの感染状況を踏まえ、対面でなくオンラインで行うことも可能です。
・事前にご許可を頂いた上で、面接中に IC レコーダーにて録音または録画（オンラインツールのレコーディング機能）及びメモを取らせて頂きます。

３．　倫理的配慮について

・研究の概要を口頭で説明しますが、本調査に協力したくなければ拒否して頂いて構いません。調査はあくまでも任意です。拒否したことによって、不利益を被ることはございません。

・ご協力頂ける場合は、同意書にご署名して頂いた後、調査を開始いたします。

・同意説明文書（本書類）及び同意書のコピーをお渡しいたします。

・オンライン調査の場合は、あらかじめ同意説明書をお送りしますので、同意書に署名して頂き、スキャンして返送してください。

・同意した後に、同意を撤回し、中止することができます。同意を撤回した場合にも、その後いかなる不利益を被ることはありません。

・面接途中でも、中断したくなった場合には、いつでも調査への参加を中止することができます。それによって、不利益を被ることはありません。

・面接では、答えたくない質問には答えなくても構いません。

・本研究は、公益社団法人日本医療ソーシャルワーカー協会の倫理審査委員会の承認を受けて実施されます（承認番号：　　）。

４．　情報管理について

・調査によって収集されたデータは、研究の目的以外には使用されません。

・録音・録画したデータは、IC レコーダーまたはローカルデバイスに保存します。録音・録画データは文字に変換し、分析の終了５年後、録音・録画記録及び逐語記録を破棄します。

・面接時の録音・録画データ、記載データ等を研究代表者及び調査チーム間で共有する際には、データの共有ファイル・フォルダについてはパスワード管理を徹底します。

・紙媒体及び USB によるデータ・資料等の保存は、公益社団法人日本社会福祉士会の事務所の鍵のかかるロッカーにて保管します。

５．　研究結果の公表について

・調査報告書を作成し、シンポジウムや講座等を開催し、発表することを目指しています。今後、ソーシャルワークの実践活動や教育・研究などに広く活用する予定です。

【問い合わせ】

本研究の内容やご協力についてのご質問は、以下の連絡先までお願いいたします。

（連絡先）
日本ソーシャルワーカー連盟　事務局
（公益社団法人日本社会福祉士会内）（担当：荒木千晴・北村毅）
住所：〒160-0004
東京都新宿区四谷 1-13 カタオカビル２階
TEL ：03-3355-6541(10:15~16:15)　FAX ：03-3355-6543
E-Mail：XXX

同意書

このたび「多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）に対する総合的な支援をコーディネートする多文化ソーシャルワークに関する調査研究」の調査協力をおこなうにあたり、実施者より以下の項目について、十分に説明を受けたので、本調査に協力します。

□ 研究の目的
□ 研究の方法
□ 研究への参加は自由意思によるものであること。
□ インタビューは録音または録画されること。しかし録音・録画については拒否できること。
□ 研究者は守秘義務を遵守し、個人情報やデータの管理には細心の注意を払うこと。
□ 結果が公表される場合は、調査協力者のプライバシーが保全されること。
□ 得られた情報は研究目的以外で使用されないこと。
□ 同意をした後でも、いつでも同意を撤回することができること。
□ 同意を撤回しても、そのことにより調査協力者がいかなる不利益を被らないこと。
□ 同意を撤回した場合、提供されたデータは破棄されること。
□ 研究代表者の氏名・事務局の連絡先

調査協力者の署名

氏名	
署名	
記入日	年　　月　　日

調査実施者の声明書

□ 私は研究における調査活動やリスクについて説明しましたが、調査協力者がその説明を理解していると考えています。

調査実施者の署名

氏名	
署名	
記入日	年　　月　　日

＊本同意書は、研究協力者と研究代表者が一部ずつ保管する。

同意撤回書

□「多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）に対する総合的な支援をコーディネートする多文化ソーシャルワークに関する研究」の調査に協力することへの同意を撤回します。撤回したことにより、何ら不利益を被らないことを理解しています。
□私が提供したデータを削除してください。

調査協力者の署名

氏名	
署名	
記入日	年　　月　　日

（連絡先）
日本ソーシャルワーカー連盟　事務局
（公益社団法人日本社会福祉士会内）（担当：荒木千晴・北村毅）
住所：〒160-0004
東京都新宿区四谷 1-13 カタオカビル２階
TEL ：03-3355-6541(10:15~16:15)　FAX ：03-3355-6543
E-Mail：XXX

【調査用紙(1)】

多様な文化的背景を持つ地域住民(外国人等)に対する総合的な支援をコーディネートする
多文化ソーシャルワークに関する研究
インタビュー項目(国内)

1. 組織・活動概要について

(1)団体の概要、活動内容を教えて下さい(パンフレットや関連する資料等も提供して下さい)。
:組織体制、相談対応に従事するスタッフの人数(内、有資格者の資格と数)、主な活動など
(2)どのような外国人相談支援内容を扱っていますか?
:年間での相談対応件数、相談者の国籍、主な相談内容の種類、特筆すべき相談対応事例など

2. あなたの組織と国・地方自治体の多文化共生施策もしくは福祉施策との関係について

・あなたの組織(あるいはあなたが携わっている業務)が提供している外国人支援のサービスと国・地方自治体の多文化共生施策もしくは福祉施策との関連について教えてください。

3. 地域社会の特徴について

・地域社会の特徴及び外国人との共生に関する地域特性を教えてください。
:地域社会の特徴(人口規模・構成、産業、人口減少、地域経済の衰退化など)
:国籍別・在留資格別等の外国人人口の特質、外国人支援団体等に関連する社会資源について
:地域の外国人に対する寛容さ(ボランティア、あなたの組織への財政的・精神的なサポートの有無)

4. 多文化ソーシャルワークとコーディネートについて

＊ここでのコーディネートは、ミクロレベル(個人・家族に対する総合的支援のコーディネート)もしくはメゾレベル(多文化共生社会の構築に向けた支援体制・仕組みづくり)を指しています。
(1)どのように他機関・他職種との連携を図っているのかについて具体的に教えて下さい。
:主な連携先はどこか、どのような連携の仕組みがあるのか(協議体、要綱、連携ツール等)
:外国人支援に関する定期的な会議の開催はあるのか(会議の目的、役割、構成員、事例対応等)
(2)連携・協働及びコーディネートに関する具体的な事例について、特定されないように匿名化などの配慮の上、教えてください。
:他機関・団体、他職種、エスニック・コミュニティ等との連携・協働やコーディネートが上手く機能した事例
:対応が困難で上手くいかなかった事例
(3)コーディネーターを担う人材について教えてください。
:コーディネートは、誰がどのように担っているのか(人数、雇用形態、教育・研修の背景等)
:コーディネーターの役割や外国人が求めるコーディネートのあり方は何か
:コーディネーターの成果をどのように認識しているか
:コーディネーターに必要な資質(価値観、知識、スキル、態度)など

5. 課題、展望について

(1)多文化共生を進めていく上での地域や組織における課題について教えてください。
:連携・協働やコーディネートが上手くいかなかったときの要因としての課題(自組織の問題、他組織の問題、スキル、人材、社会資源そのものの欠如等)
:受入れ地域社会(住民、行政、に対する外国人への理解に関する課題
:組織運営上(予算、人員体制等)の課題など
(2)今後、支援コーディネートの成果と有効に行われるために取組みたいことを教えて下さい。

注:すべての質問にお答えいただく必要はありません。「:」の質問は、あくまで例示ですから、参考程度にお考え下さい。

【調査用紙(2)】

多様な文化的背景を持つ地域住民(外国人等)に対する総合的な支援をコーディネートする
多文化ソーシャルワークに関する研究
インタビュー項目(海外)

1. 組織・活動概要について

(1)あなたの所属する組織の概要や主な移民・外国人支援サービス内容(業務・活動)について教えてください。

(2)組織の中でのあなたが携わっているソーシャルワークやサービス内容(業務・活動)について教えてください。

2. あなたの組織と国(州・市町村)の移民・外国人への支援・定住政策の関係について

・あなたの組織(あるいはあなたが携わっている業務)が提供している移民・外国人のサービスと国(または州、市町村レベル)の移民・外国人の支援・定住政策との関連を教えてください。

3. 地域社会の特徴について

・地域社会の特徴及び外国人との共生に関する地域特性を教えてください。

:地域社会の特徴(人口規模・構成、産業、人口減少、地域経済の衰退化など)

:国籍別・在留資格別等の外国人人口の特質、外国人支援団体等に関連する社会資源について

:地域の外国人に対する寛容さ(ボランティア、あなたの組織への財政的・精神的なサポートの有無)

4. 多文化ソーシャルワークとコーディネートについて

＊ここでのコーディネートは、ミクロレベル(個人・家族に対する総合的支援のコーディネート)もしくはメゾレベル(多文化共生社会の構築に向けた支援体制・仕組みづくり)を指しています。

(1)どのように他機関・他職種との連携を図っているのかについて具体的に教えて下さい。

:主な連携先はどこか、どのような連携の仕組みがあるのか(協議体、要綱、連携ツール等)

:外国人支援に関する定期的な会議の開催はあるのか(会議の目的、役割、構成員、事例対応等)

(2)連携・協働及びコーディネートに関する具体的な事例について、特定されないように匿名化などの配慮の上、教えてください。

:他機関・団体、他職種、エスニック・コミュニティ等との連携・協働やコーディネートが上手く機能した事例

:対応が困難で上手くいかなかった事例

(3)コーディネーターを担う人材について教えてください。

:コーディネートは、誰がどのように担っているのか(人数、雇用形態、教育・研修の背景等)

:コーディネーターの役割や外国人が求めるコーディネートのあり方は何か

:コーディネーターの成果をどのように認識しているか

:コーディネーターに必要な資質(価値観、知識、スキル、態度)など

5. 課題、展望

(1)多文化共生を進めていく上での地域や組織における課題について教えてください。

:連携・協働やコーディネートが上手くいかなかったときの要因としての課題(自組織の問題、他組織の問題、スキル、人材、社会資源そのものの欠如等)

:受入れ地域社会(住民、行政、に対する外国人への理解に関する課題

:組織運営上(予算、人員体制等)の課題など

(2)今後、支援コーディネートの成果と有効に行われるために取組みたいことを教えて下さい。

注:すべての質問にお答えいただく必要はありません。「:」の質問は、あくまで例示してあるので、参考程度にお考え下さい。

＊(調査者へ)海外調査は、予めインタビュー質問項目を送付し、回答してもらい、その後、補足的にインタビューを実施する。調査用紙は、調査対象国及び対象先に応じて、表現を工夫して英語に翻訳する。例えば「外国人」表記は、調査対象国で通常用いられている表現(例:migrant, new comer 等)に変えることなどがある。

[Consent Explanation Document]

Request for Survey Cooperation

To potential survey participants:

The following study is conducted as part of a 2021 grant project funded by the Japanese Social Welfare Promotion and National Examination Center. We humbly ask for your understanding with regard to the purpose of the study, as well as for your kind cooperation to and participation in the survey.

Title of the study:

Study on Multicultural Social Work Coordinating Comprehensive Support for Community Residents with Diverse Cultural Background (Immigrants etc.)

Principal Investigator:

Ryosuke Ito; Chair, International Committee, Japanese Federation of Social Workers (Board Member, Japanese Association of Certified Social Workers)

Outline of the study

1. Purpose of the study

This study is concerned with collecting cases of immigrant and/or refugee support from Europe, the United States, Australia, and Asia. Focusing on how to build multicultural local communities, such cases will be studied regarding multicultural issues in the local community, as well as support systems and mechanisms in comprehensive coordination for multicultural services among consultation etc. agencies. The purpose of the study is to grasp issues faced by households of community residents with diverse cultural background (immigrants etc.), survey how support is coordinated, what roles and/or functions staff have to promote multi-professional and/or multi-agency networking, and how these are utilized in social work practice.

2. Survey methods

(1) Survey participants

The study asks for cooperation from the following people:

- Staff and/or social workers at agencies and organizations involved in supporting immigrants and/or refugees
- Support staff on the community level (local government, multicultural organizations etc.)

(2) Survey content

Based on participants' insights, the survey inquires mainly about how to provide immigrant etc. support through coordinating multi-professional and/or multi-agency cooperation and/or collaboration, as well as networking, and how to establish support systems and/or mechanisms for building multicultural societies.

(3) Survey conditions

The survey will be conducted as follows:

- Individual interviews of approximately 60 to 90 minutes will be conducted.
- Survey participants are free to specify the interview venue.
- In consideration of the COVID-19 situation, it is possible to conduct interviews online instead of face-to-face.
- Provided that permissions are given, interviews will be recorded by digital voice recorders (including online platform functions) and written notes will be taken.

3. Ethical considerations

- This study outline will be explained again verbally too, and based on their decision, potential participants are free to refuse cooperation in the survey. All survey participation is completely voluntary, therefore potential participants suffer no disadvantages by refusing.
- In case of cooperation and actual participation, survey will start after signing a Consent Form.
- Survey participants will receive copies of this explanation document and signed Consent Form.
- In case of online surveys, Consent Forms will be sent in advance, so please sign, scan, and return it.
- Consent can be withdrawn and survey participation cancelled even after signing the Consent Form. In case of such withdrawal of consent, potential participants suffer no disadvantages.
- Interviews can be stopped and survey participation cancelled any time during interviews. In such cases, potential participants suffer no disadvantages.

- It is possible to avoid answering any specific interview questions that survey participants are not comfortable with.
- This study is carried out with the approval of the Institutional Review Board of the Japanese Association of Social Workers in Health Services (No.).

4. Data management

- No data collected during the study will not be used for any purpose other purpose.
- Recorded data will be saved on digital voice recorders or local devices. Such recordings will be converted into transcripts. Five years after data analysis, all recordings and transcripts will be deleted.
- Upon sharing recordings and/or written documents from the interviews between the Principal Investigator and the research team, passwords will be applied for shared data files and folders.
- Data and materials stored on paper and digital memory devices will be stored in a locked locker at the office of the Japanese Association of Certified Social Workers.

5. Publication of study results

The study aims to prepare a written survey report and to organize and present at symposia and trainings. In the future, wide utilization of results is planned for social work practice, education, and research.

Inquiries

Any questions regarding the content of the study and survey participation or cooperation should be addressed to the following contact:

(Contact Information)
Japan Social Workers Federation (JFSW) Secretariat
(at the Japanese Association of Certified Social Workers)
Persons in charge: Chiharu Araki, Tsuyoshi Kitamura
Address: 2nd Floor Kataoka Building, 1-13 Yotsuya, Shinjuku-ku, Tokyo 160-0004, Japan
TEL: 03-3355-6541 (10:15 - 16:15) FAX: 03-3355-6543
E-Mail: XXX

Consent Form

Regarding cooperation to the *Study on Multicultural Social Work Coordinating Comprehensive Support for Community Residents with Diverse Cultural Background (Immigrants etc.)*, the investigator provided me sufficient information on the following items and I give my consent for participating in the survey.

□ Purpose of the study
□ Survey methods
□ Voluntary participation
□ Interviews recording and possible refusal of recording
□ Confidentiality and data management
□ Publication of results and protection privacy
□ No usage of obtained information for any other purpose
□ Possibility of withdrawal of consent at any time
□ No disadvantages in case of such withdrawal
□ Deletion of all data provided in case of such withdrawal
□ Name of the Principal Investigator and contact information of the secretariat

Signature of the survey participant

Full name	
Signature	
Date	

Statement by the investigator

□ I provided sufficient explanation on survey activities and possible risks regarding the study and in my understanding the survey participant comprehended the explanation.

Signature of the investigator

Full name	
Signature	
Date	

** Both the survey participant and the Principal Investigator will keep a copy of this Consent Form.*

Consent Withdrawal Form

□ I withdraw my consent for cooperation and survey participation regarding the *Study on Multicultural Social Work Coordinating Comprehensive Support for Community Residents with Diverse Cultural Background (Immigrants etc.)*. I understand due to this withdrawal I will not suffer any disadvantages.
□ I request the deletion of all the data I provided.

Signature of the survey participant

Full name	
Signature	
Date	

(Contact Information)
Japan Social Workers Federation (JFSW) Secretariat
(at the Japanese Association of Certified Social Workers)
Persons in charge: Chiharu Araki, Tsuyoshi Kitamura
Address: 2nd Floor Kataoka Building, 1-13 Yotsuya, Shinjuku-ku, Tokyo 160-0004, Japan
TEL: 03-3355-6541 (10:15 - 16:15) FAX: 03-3355-6543
E-Mail: XXX

[Survey Form (2) (for Overseas)]

Study on Multicultural Social Work Coordinating Comprehensive Support for Community Residents with Diverse Cultural Background (Immigrants etc.)

Interview Items (Overseas Version)

1. Outline of your organization and its activities

(1) Please tell us about the outline of the organization to which you belong and the content of the main immigrant and/or foreign resident support services (duties, activities etc.).

(2) Please tell us about the social work and service content that you are involved in at the organization (duties, activities etc.).

2. Relationship between your organization and government (national, state, or municipality) immigration and/or foreigner resident support and/or settlement policy

(1) What is the relationship between the immigrants and/or foreign resident services provided by your organization (or the duties that you are involved in) and the support and/or settlement policy regarding immigrants and/or foreign residents at the national (or state and/or municipal level)?

3. Characteristics of the local community

(1) Please tell us about the characteristics of the local community and local characteristics of multiculturalism.

: Characteristics of the local community (population size and/or composition, industry, population decline, decline of the local economy etc.)

: Characteristics of the immigrant population by nationality (country of origin), immigration status etc., and related social resources such as immigrant support organizations

: Tolerance towards foreigners in the community (volunteers, financial and moral support for your organization)

4. Multicultural social work and coordination

** 'Coordination' here refers to micro-level (coordination of comprehensive support for individuals and families) or mezzo-level (creation of support systems and mechanisms for building a multicultural society).*

(1) Please tell us specifically how you are cooperating with other organizations and professionals.

: What and/or who are the main targets of cooperation and what kind of mechanisms are in place for cooperation (joint meetings, guidelines, and other tools for cooperation etc.)?

: Is there a regular meeting on foreigner support (its purpose, role, participating members, cases

discussed etc.)?

(2) Please tell us specifically about case examples of coordination and/or collaboration; also considering anonymization etc. so that individual cases are not specified.

: Examples of successful cooperation and/or collaboration with other organizations, other professionals, ethnic communities etc.

: Cases where it was difficult to respond and/or with less positive outcomes

(3) Please tell us about the staff engaged in coordination.

: Who is in charge of coordination and how (number of people, employment status, educational and/or training background etc.)

: What is the role of a coordinator and what kind of coordination is required by immigrants?

: How do you recognize the achievements of a coordinator?

: What qualities (values, knowledge, skills, attitudes etc.) are required for a coordinator?

5. Challenges and outlooks

(1) Please tell us about community and organizational issues in promoting multiculturalism.

: Issues in terms of factors when cooperation and/or collaboration have less positive outcomes (problems of own organization, problems of other organizations, lack of skills, staff, actual social resources etc.)

: Issues related to understanding towards immigrants in the host community (residents, government etc.)

: Issues related to organizational management (budget, staff structure etc.)

(2) In the future, how would you like to work towards better outcomes and effectiveness in support coordination?

Note: *There is no need to answer all the questions. Question indicated by ':' are just examples for your consideration and reference.*

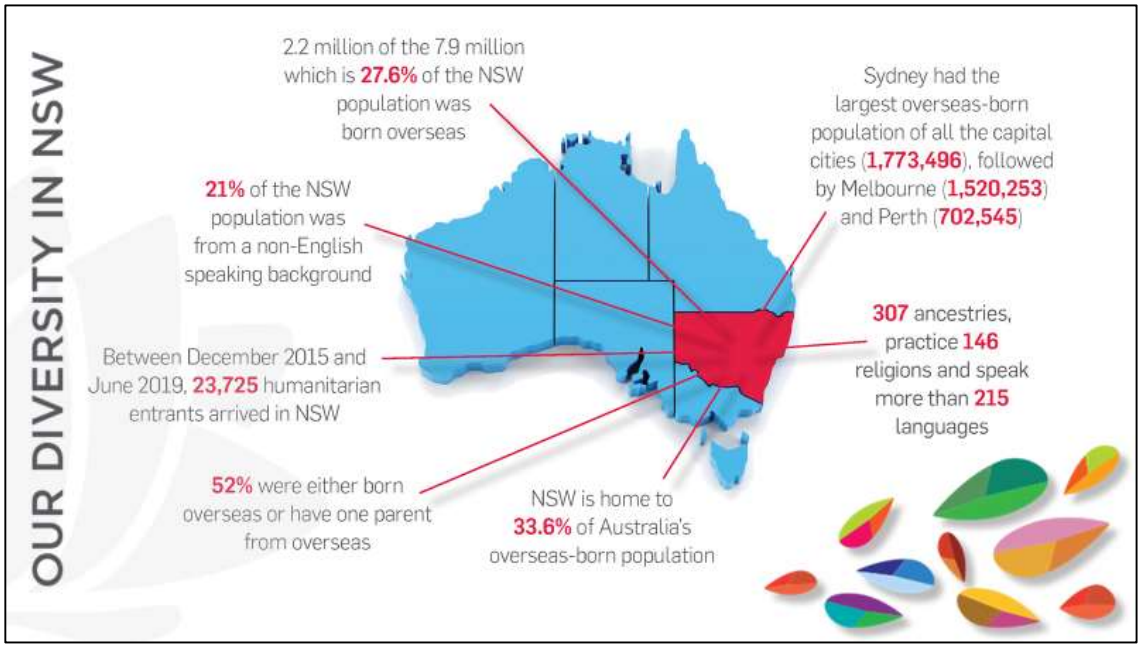
** (To investigators) In the overseas study, interview questions will be sent in advance to be answered in written format followed by supplementary interviews. This survey form will be translated into English including the adjustment of expressions to fit the the target country and organization. For example, the terms 'immigrant' and/or 'foreign resident' may be changed to the term generally used in the surveyed country (eg, migrant, new comer etc.).*

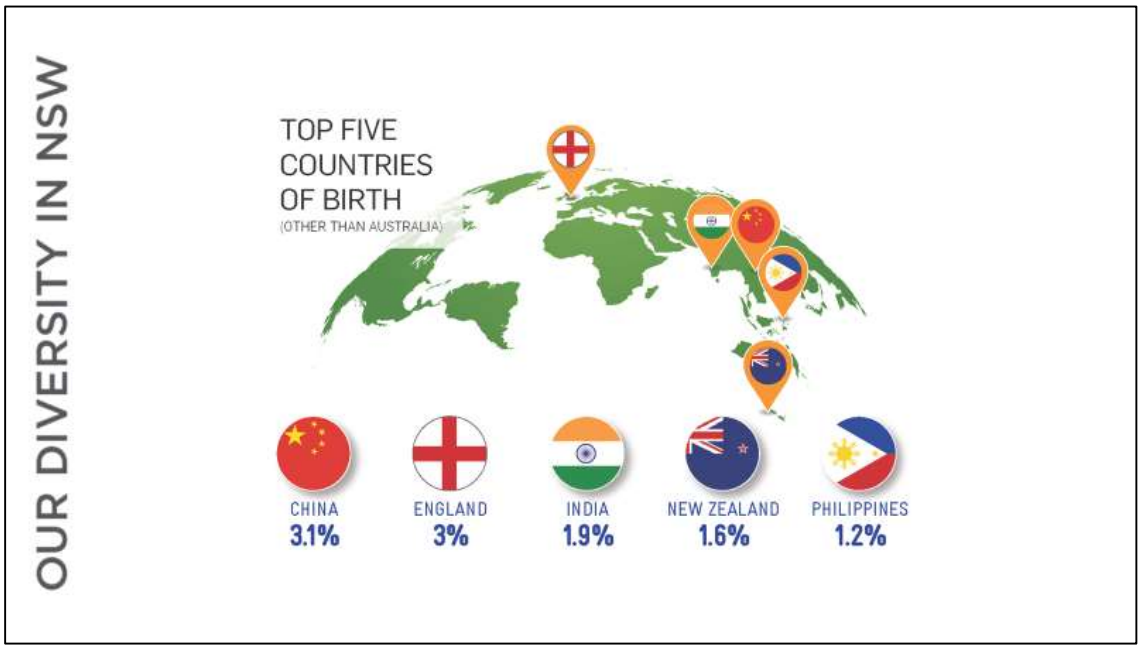
2. 多文化ソーシャルワークシンポジウム関係資料（広報チラシ、講師資料〔抜粋〕）

WORLD SOCIAL WORK DAY 2022

Multicultural Coordination
"Government and Community Working Together"

Talia Stump, Associate Director Settlement
Multicultural NSW


OUR DIVERSITY IN NSW
2.2 million of the 7.9 million which is 27.6% of the NSW population was born overseas
21% of the NSW population was from a non-English speaking background
Between December 2015 and June 2019, 23,725 humanitarian entrants arrived in NSW
52% were either born overseas or have one parent from overseas
NSW is home to 33.6% of Australia's overseas-born population
Sydney had the largest overseas-born population of all the capital cities (1,773,496), followed by Melbourne (1,520,253) and Perth (702,545)
307 ancestries, practice 146 religions and speak more than 215 languages


OUR DIVERSITY IN NSW
TOP FIVE COUNTRIES OF BIRTH
(OTHER THAN AUSTRALIA)
CHINA 3.1%
ENGLAND 3%
INDIA 1.9%
NEW ZEALAND 1.6%
PHILIPPINES 1.2%

3 levels of government in Australia

Federal Government

Immigration program:
- Number of immigrants
- Types of visas
- Location where immigrants can live

State and Territory Government (NSW)

- Schools
- Hospitals
- Police
- Courts

Local Government

- Roads
- Land tax
- Rubbish
- Local issues

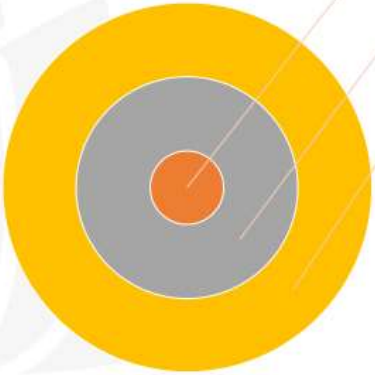
Our Vision:
An inclusive, connected and socially cohesive multicultural NSW.

COMMUNITY CONNECTION
Embracing a shared and active commitment to cultural diversity by building stronger, connected, inclusive communities.

LANGUAGE SERVICES
Cultivating participation through language services for all people of NSW and promoting the sustainability and standards of a well-designed interpreting and translating industry.

SECTOR CAPABILITY
Inspiring the NSW Government to be a global leader in cultural diversity inclusion and social cohesion policy, programs and service delivery.

Multicultural NSW Settlement Team



Micro

Mezzo:

Build the capacity of communities to welcome and support recently-arrived migrants and refugees.

Partner with community organisations and leaders identify issues and influence policy.

Macro:

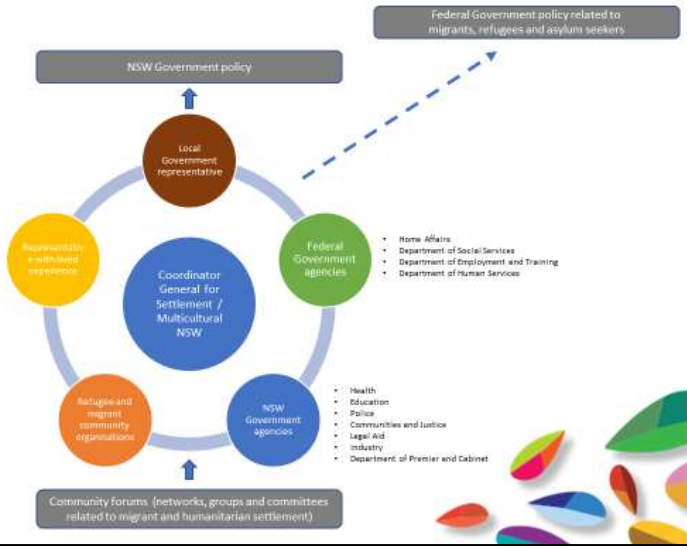
Work across NSW Government agencies to address service gaps and fulfil community needs.

Advocate on behalf of NSW Government to Federal Government to influence policy changes.

Professor Peter Shergold AC,
NSW Coordinator General for Settlement

Coordination in Practice 1: Joint Partnership Working Group (JPWG)

Purpose:
- To inform government decision making
- Set priorities for action
- Identify system-level issues
- Trial new approaches to refugee settlement



JPWG: Securing support for asylum seekers during the COVID-19 pandemic

ABC NEWS

Coronavirus recession puts thousands of refugees and asylum seekers at risk of job loss, homelessness

By business reporter Nassim Khadem

Posted Thu 30 Jul 2020 at 5:29am, updated Fri 31 Jul 2020 at 10:15am

Hamed Allahyari runs Sunshine Cafe and Salamatee in Melbourne's west, which employs refugees and asylum seekers, but workers have been stood down because of COVID-19 lockdowns. (Supplied)

- Community organisations raised their concerns at the JPWG for the welfare of asylum seekers due to COVID-19 pandemic.
- Multicultural NSW coordinated an effort to gather evidence and data from community organisations and relevant NSW Government agencies.
- Multicultural NSW made a submission to NSW Treasury for an urgent financial support package.
- $20 million funding was provided by NSW Government to community organisations.
- Multicultural NSW advocated to the Federal Government for policy change.

Coordination in Practice 2: NSW GROW Pilot Program (Growing Regions of Welcome)

Regional communities have increasing numbers of migrants but lack access to services, infrastructure and information compared with big cities.

Many towns are keen to grown their population through migration but require support to plan and meet migrant settlement needs.

NSW GROW Pilot Program

Aims:

•Strengthen regional community capability to attract and retain migrants and refugees (including strengthening local integration outcomes)

•Coordinate a whole-of-community approach to regional resettlement in NSW

•Help interested migrants and refugees in western Sydney to relocate to regional NSW for employment and lifestyle opportunities

Features:

- 3 year pilot
- Partnerships of government, business and community in regional pilot locations
- Western Sydney regional employment hub
- A focus on strengths
- Locally led design and decision-making

NSW GROW Locations

NSW GROW: Place-based partnerships

Backbone Coordinator:
- Local staff member employed by Backbone Organisation
- 3 years funding from Multicultural NSW
- Convene and support Regional Taskforce meetings
- Develop newcomer attraction and retention strategy (in partnership with Taskforce)
- Role is focused on coordination and capacity building rather than direct migrant support

Taskforce Members:
- Community support organisations
- Regional development organisation
- Local employer
- Government:
  - (NSW Government) Multicultural NSW & Department of Training
  - (Federal Government) Department of Education, Skills and Employment
  - 3 Local Governments

NSW GROW: Inclusive HR practices project

Consultations with employers and migrants highlighted a need to support employers with creating inclusive and welcoming workplaces.

This led to projects focused on:
- Developing training and capacity building programs for employers
- Exploring the possibility of delivering English language classes in the workplace.

Photo source: AgedCare101

Migrant workers from Timor-Leste in Griffith, NSW (Photo source: ABC News)

Key insights for multicultural coordination:

- Involve all sectors of the community (Government, business, community organisations and civil society).
- Good intentions are not enough! Establish governance and coordination structures.
- Gain support from leaders.
- Involve people with lived experience.

Artwork by Rheanna Lotter. Represents the commitment, inclusion, diversity and strength between Multicultural NSW and the wider community.

ご清聴
ありがとう
ございました

Talia Stump

メール: taliastump@gmail.com
in: www.linkedin.com/in/talia-stump

ソーシャルサービスワーカーとしての移民、難民、および次世代への支援の取り組み

March 13, 2022

Harumi Hashimoto, MA, LMHC, SUDP, ICGC-II

Seattle, Washington

Asian Counseling & Referral Service の概要

- 1973年にアジア・ 太平洋系移民への多言語・多文化サービスの提供を目指し非営利団体として設立
- コミュニティベースでサービスを提供することにより、アジア・ 太平洋系移民、難民およびその他のサービスが十分に行き届かない人々への福祉、社会正義、エンパワーメントの促進を目指す
- 280名のバイリンガルおよび バイカルチュラル スタッフが約40か国の言語でサービスを提供
- 年間延べ 35,000人にサービスを提供
- シアトル市のメインオフィスに加え、ベルビュー市やケント市のサテライトオフィスでもサービスを提供

提供している主なプログラム

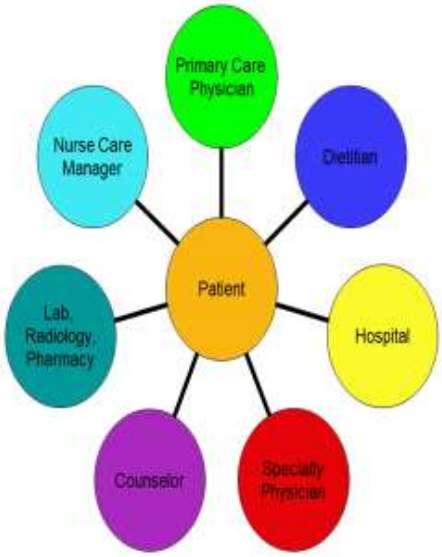
1.Aging Adult Program
2.Behavioral Health Program
3.Children, Youth & Youth Program
4.Citizenship Program
5.Civic Engagement Program
6.Consultation & Education Program
7.Emergency Feeding Program
8.Employment & Training Program
9.Food Bank
10.Information and Referral Services
11.Legal Clinic
12.Problem Gambling Program
13.Substance Use Disorder Program

Behavioral Health Program

- メンタルヘルスに関するサービス全般の提供
- 精神科医、ナース、薬剤師、ケースマネージャーハウジングマネージャー、エンプロイメントマネージャーが連携するマルチディシプリナリーモデル（チームアプローチ）

クライアントの医療情報の共有

クライアントから同意書をもらった上で、治療記録の電子カルテを共有し、外部の病院やクリニックなどともケアを連携



他機関や多職種との連携

- ソーシャルワーカーおよびカウンセラーに果たされている虐待の報告義務：児童虐待の場合はCPS（児童保護サービス）、高齢者虐待はAPS（高齢は保護サービス）
- シアトルや周辺都市、キング郡、弁護士会と連携し、判決前に治療を開始（薬物依存、メンタルヘルス、ギャンブル依存など）
- 有罪が確定し執行猶予となった場合の裁判所、弁護士、保護観察官との連携
- 医療機関と連携し、総合的な治療を提供
- 孤立している高齢者へのサポート：シアトル市やキング郡とのサービスの連携
- ホームレス問題への取り組み：シアトル市、弁護士協会、地元企業との連携
- カバーしていない言語の通訳を外部に依頼（州の保険を利用）

What we are doing with Migrant Women

NamSeoul Center for Migrant Women and children in crisis

Kim Min Jeong/Fb:NamSeoulWomen

Migrant women counseling Center in Korea

Act On The Prevention Of Domestic Violence And Protection Of Victims

Article 5 (Establishment and Operation of Counseling Centers)

(1)**The State or a local government** may establish and operate a counseling center related to domestic violence (hereinafter referred to as "counseling center").

(4)The counseling centers can be operated by specializing in target users such as **foreigners**, persons with disabilities, etc. <Newly Inserted on Dec. 12, 2017; **Mar. 13, 2018**>

(5) Matters necessary for the standards of establishing and operating counseling centers, the number of counselors therein, and reporting procedures, etc. shall be prescribed by Ordinance of **the Ministry of Gender Equality and Family**.

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

Migrant women counseling Center in Korea

- 전국 9개 이주여성상담소　全国9カ所　移住女性相談所
- 남서울이주여성상담소　南ソウル移住女性相談所
- 상담소 개소 : 2021년 4월19일　相談所開設：2021年4月19日
- 상담원 : 6명 (사회복지사 3명)　相談員：6名（社会福祉士3名）
- 지원언어 : 베트남어, 중국어, 러시아어, 필리핀어, 인도네시아어, 몽골어, 영어

  支援言語：ベトナム語、中国語、ロシア語、タカログ語、インドネシア語、モンゴル語、英語）
- 가정폭력, 성폭력, 성매매 강요 등 피해 이주여성 및 그 가정 구성원에 대한 상담 및 지원 등을 통한 피해자 인권 보호

  家庭暴力、性暴力、売春等の被害　移住女性又はその家族を対象とした

  相談支援等を経た被害者人権保護

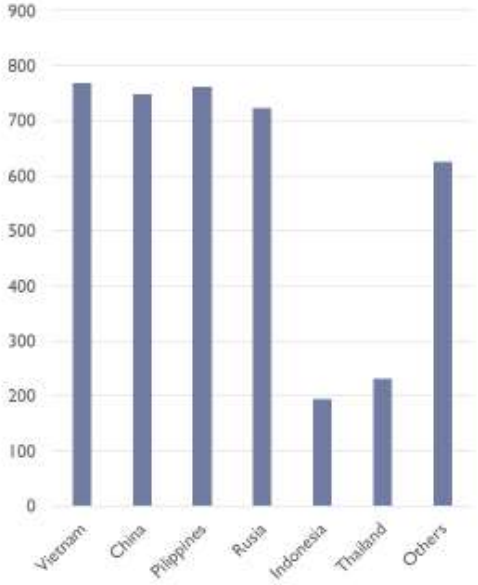
NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

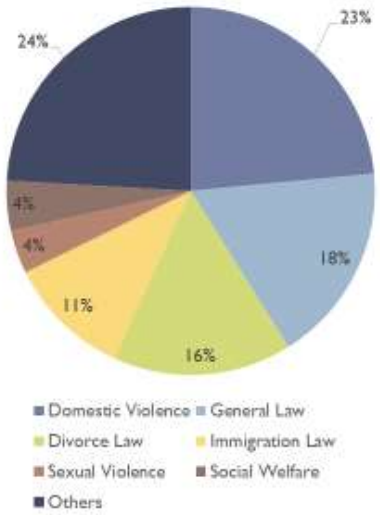
Migrant women counseling Center in Korea

- 여성폭력 및 그 피해에 관한 상담 및 각종 수사.소송과정 지원　女性暴力とその被害に関わる相談、調査・訴訟支援
- 이주여성 상담 후 모니터링 및 사례관리　移住女性相談・モニタリング
- 이주여성의 상담 등을 위한 통·번역지원　移住女性相談通訳・翻訳
- 이주여성의 고용·체류·생활 상담 및　移住女性雇用・在留・生活相談
- 이주여성의 보호시설 등 전문기관 안내 및 연계　婦人保護施設等専門機関連携
- 이주여성 등이 불리한 입장에 놓이지 않도록 필요한 행정지원 등　移住女性に不利にならないよう必要な行政手続き
- 변호사 상담 및 소송구조연계　弁護士相談または訴訟相談・連携

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

NamSeoul Center Clients(2021.4 -2021.12)





NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

이주여성보호시설移住女性保護施設

- **Act On The Prevention Of Domestic Violence And Protection Of Victims**
-
- Article 7-2 (**Categories of Shelters**)
- (1)Types of resident support projects shall be as follows: <Amended on Jun. 9, 2020>
- 1.**Short-term shelters**: Facilities to protect victims, etc. for a period not exceeding **six months**;
- 2.**Long-term shelters**: Facilities to provide victims, etc. with residential convenience, etc. for their self-r eliance for a period not exceeding **two years**;
- 3.**Shelters for foreigners: Facilities to protect foreign victims, etc. for up to two years;**
- 4.Shelters for the disabled: Facilities to protect victims, etc., who are disabled persons governed by the Act on Welfare of Persons with Disabilities, for a period not exceeding two years.
- (2)Heads of short-term shelters may extend the protection period twice for up to three months each t ime for victims, etc. who have entered such shelters, as prescribed by Ordinance of the Ministry of Ge nder Equality and Family. <Amended on Feb. 29, 2008; Jan. 18, 2010; Mar. 27, 2018>
- [This Article Wholly Amended on Oct. 17, 2007]전국 28개소

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

이주여성보호시설　移住女性保護施設

- 전국 28개소　全国28カ所
- 입소대상　入所対象
  - 가정폭력, 성폭력, 성 매매 등 폭력피해 이주여성 및 동반아동.

    家庭暴力、性暴力、売春等の暴力被害　移住女性と同伴児童
  - 방임, 유기 등 무형의 가정폭력피해자는 상담 등을 통하여 사실 확인 후 입소

    放任、ネグレクト等のDV被害者は相談を経て事実確認後に入所

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

국내 외국국적자 国内在留外国人

-21년5월 출입국외국인정책 통계월보　21年5月出入国外国人政策統計報告

계(명)	외국인등록	재외동포(F4)	단기체류	초과체류 (미등록)
2,379,681	1,100,845	468,551	416,817	393,468

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

체류자격 분포 추이 在留資格分布推移

-21년5월 출입국외국인정책 통계월보 21年5月出入国外国人政策統計報告

주요체류자격	체류자(명)	비율(%)
재외동포(F4)	471,114	23.7
비전문취업(E9)	220,605	11.1
영주(F5)	163,958	8.3
방문취업(H2)	141,898	7.1
결혼이주(F6)	134,309	6.8
유학(D2)	109,796	5.5
방문동거(F1)	97,483	4.9
거주(F2)	43,217	2.2
동반(F3)	20,147	1.0
그 외	583,686	29.4

예) 결혼이주여성 한국내 어려움
例）韓国内の移住女性が抱える困難

- '국경을 넘는 결혼' 또는 일부 국가 출신 '결혼이주여성' 편견들

  「国境を越えた結婚」また一部の国家出身の「結婚移住女性」への偏見

- 편견과 선입견 등에 '면역력' 이 낮은 한국사회

  偏見と先入観等への「免疫力」に劣る韓国社会

- 경제적 어려운 가족의 경우 経済的に困窮する家族の場合
- 각종 가정 폭력 各種家庭暴力

예) 결혼이주여성 한국내 어려움
例）韓国内の移住女性が抱える困難

- 가족 내 권력의 불균형 관계를 강화 시키는 한국 관련 법 등 – 출입국관리법, 국적법, 사회통합이수제 등
  家族内権力の不規則な関係を強化する韓国関連法等-出入国管理法、国籍法、社会統合イシュー等
- '국적'과 가족 형태 차별하는 사회복지제도
  国籍と家族形態を差別する社会福祉制度
- 가족구성원내에서 취약한 위치, 출입국관리법등에서 취약한 위치 – 이주 여성들 자기 결정권 제한
  家族構成員内で制約される位置、出入国管理法などで制約される位置、移住女性たちの自己決定権を制約

한국내 이주민 & 사회보장 적용 비교
韓国内移住民＆社会保障適応比較

	영주 자격자	결혼 이주민	이주 노동자	난민 인정자	비고
사회보험 (건강보험 등)	○	○	○	○	미등록이주민 제외 (비고: 산재적용)
국민기초생활보장법	×	△	×	○	제5조의2(외국인에 대한 특례) 한국민과 혼인하고 임신 중이거나 대한민국 국적의 미성년 자녀를 양육 etc
노인장기요양보험법	○	○	△	○	
긴급복지지원법	×	○	×	○	제5조의2(외국인에 대한 특례)
의료급여법	×	○	×	○	제3조의2(난민에 대한 특례)
노인복지법	×	×	×	×	
영유아보육법	×	-	×	×	
장애인복지법	○	○	×	×	제32조의2(재외동포 및 영주자격 장애인 등록)
한부모가족지원법	×	△	×	×	시행령 제10조(외국인에 대한 특례)

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

긴급상황 緊急状況 : 피해자 긴급 상담 및 지원

- 피해자 안전 확보 vs. 피해자 선택권 존중

  被害者の安全確保 vs 被害者の選択権尊重

- 보호시설연계 保護施設連携
- 귀가 원하는 경우 帰化を望む場合
- 경청 및 위로, 위기 상황 발생시 대처법 안내 **傾聴と慰労、危機状況発生時対処法案内**
- 2차 상담권유 (개인상담 또는 본인이 원할 경우 부부상담)
- 2次相談へつなげる（個人相談または本人の希望によって夫婦相談）
- 욕구파악 – 이해 가능한 언어로 정보제공 要求把握一理解できる言語での情報共有

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

장기적 폭력에 노출된 위기 내담자 지원
長期的な暴力にさらされている危機利用者支援

- 심각하고 장기적인 문제로 발전하는 것 예방하는 것

  深刻かつ長期的な問題の発生したもの、予防すること

- 적극적인 경청과 정서적인 지지 直接的傾聴や情的支持
- 필요하면 원조과정에 친한 이주민 지인을 포함시켜 항상 의논할 수 있는 사람과 함께 하는 것

  必要に応じ援助課程において親しい移住民の知人を含め常に話のできる人を共に支援する

- 정확한 사실에 기반한 (정확하고 반복적인) 객관적인 정보 제공

  正確な事実に基づく（正確で反復的な）客観的な情報共有

- 희망에 대화한다 – 두려움 감소 , 자기 확신
- 希望を語る一恐れを軽減し、自身を強める

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

사회복지사의 이주여성 지원
社会福祉士の移住女性支援

- 외국국적 이주민 관련법(출입국관리법, 국적법, 민법, 가족관계등록법, 사회복지관련 법, 외국인고용에 관한 법률, 이주여성 관련법 등) 숙지 필수

  外国籍移住民関連法(出入国管理法、国籍法、民法、家族関係登録法、社会福祉関連法、外国人雇用に関する法律、移住女性関連法等)熟知必須
- 외국국적자로서 한국국적자 중심의 지원체계에서 배제되는 이주민

  外国国籍者として韓国国籍者中心の支援体系から排除されている移住民
- 이주여성 삶에 대한 이해와 공감　　移住女性の生活に関する理解と共感
- 피해자 개인에게 필요한 다양한 정보와 사례 제공

  被害者個人に必要な多様な情報や事例の提供

  → '예측 가능한 삶' 보장 「予測可能な生活」の保障

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

사회복지사의 이주여성 지원
社会福祉士の移住女性支援

- 이주여성상담원 활용한 이해 가능한 표현과 언어로 전달

  移住女性相談員により理解可能な表現と言語での伝達

  →'자기 결정권' 향상　自己決定権　改善
- CASE BY CASE : 다양한 사례와 지원방법에 대한 숙지 및 모니터링.

  多様な事例と支援方法に関する熟知またモニタリング
- 다른 기관 네트워크 : 경찰, 이주민(노동자)지원 NGO, 다문화가족지원센터, Korean Bar Association, 이주여성보호시설, 지역 정신보건센터, 성폭력피해자지원센터, 폭력피해여성지원단체, DanuriCenter1577-1366 등
- 他機関ネットワーク：警察、移住民(労働者)支援NGO,多文化家族支援センター、Korean Bar Association,移住女性シェルター・保護施設、地域精神保健センター、性暴力被害者支援センター、DV被害者女性支援団体、DanuriCenter1577-1366 等
- 내담자 의사와 결정 존중　利用者の意志決定尊重

NamSeoulCenter for Migrant Women and Children in Crisis

多文化ソーシャルワークシンポジウム
～総合的な支援のコーディネーション～
2022年3月13日（日）

東京都豊島区における取り組み
～多機関協働による支援活動を中心に～

社会福祉法人
豊島区民社会福祉協議会
田中　慎吾

本日お話しさせていただくこと

1　豊島区民社会福祉協議会（社協）について

2　豊島区での取り組み

3　多機関協働による支援活動

　～コロナ禍における取り組み～

4　今後の取り組み／展開

1

Ⅰ 豊島区民社会福祉協議会（社協）について

＜社会福祉協議会とは・・＞

・「社会福祉協議会」（社協）は、**社会福祉法**により、全国、都道府県、区市町村に設置が定められた**民間の非営利組織（社会福祉法人）**です。

・戦後、民間福祉の育成策として、地域の問題をみんなで協議しながら進めて行く団体として生まれました。
「社会福祉を協議する会」→社会福祉協議会という名称になっています。

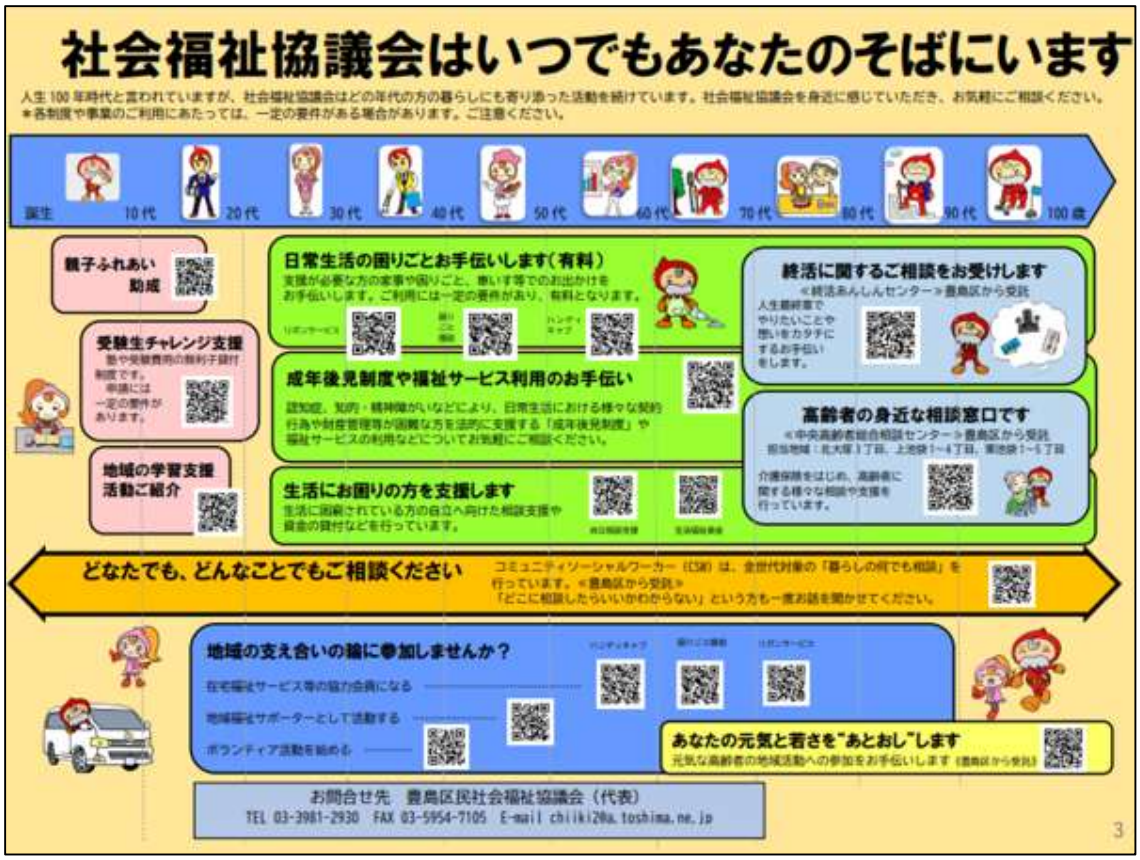
・**住民の参加を基本**とし、社会福祉関係者をはじめとする幅広い分野の関係者の参加に支えられ、行政の支援を受けている地域の公益的・自律的組織です。

・社会福祉法では、**地域福祉の推進を図ることを目的とする団体**と規定されています。

→地域によって特性や課題が違うため、社協の担う役割も変わります。
そのため、社協によって実施している事業も異なります。

◆豊島区民社協は、昭和28年8月28日に設立。昭和37年に社会福祉法人認可。
◆創立60周年にあたり、名称を「豊島区**民**社会福祉協議会」に変更。

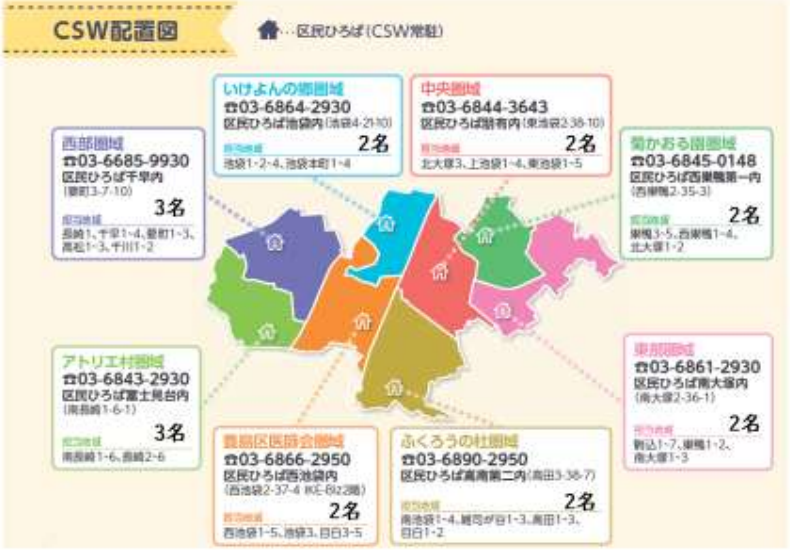
2



豊島区における
コミュニティソーシャルワーカー（ＣＳＷ）の取組み

＜事業目的＞

地域区民ひろばを拠点にコミュニティソーシャルワーカーを配置し、新たな支え合いの仕組みづくりを推進することにより、年齢や性別、国籍、障害の有無によらず、誰もが、地域コミュニティに受け入れられ、共に支え合い、居心地が良く安心して暮らせる、“誰一人取り残さない”地域共生社会の実現を目指す。（豊島区委託事業）



4

豊島区ＣＳＷの特徴

- 子どもから高齢者まで、**全世代**を対象に、地域住民の暮らしの相談を受けています。
- 身近な困りごとや悩みごとから制度の狭間まで「相談は**断らない**」「相談は福祉にこだわらず、**暮らしのこと全般**」、一人ひとりの生活や思いに寄り添ってサポートします。
- 地域住民、町会・自治会、民生児童委員、青少年育成委員、関係機関等と連携し、**地域のネットワークづくり**を進めます。
- **個別相談から見えてくる課題**を考察し、**地域支援活動**に生かします。
- 地域住民が個人や地域の生活課題を「他人事」ではなく「我が事」としてとらえるよう、課題の可視化や地域活動に参加しやすい環境づくり、啓発活動などを行っています。

5

2　豊島区での取り組み

豊島区HPより

＜豊島区の特徴＞

人　口：283,342人

面　積：13.01㎢←人口密度全国No.1

町会加入率：44.7%【R3.3.31現在】

外国籍住民：24,200人(人口比 8.5%)

高齢化率：20.1%(56,914人)

ひとり暮らし高齢者率：36.5%（20,837人）【R2.10.1現在】

<u>まちの様相はすべて違う</u>

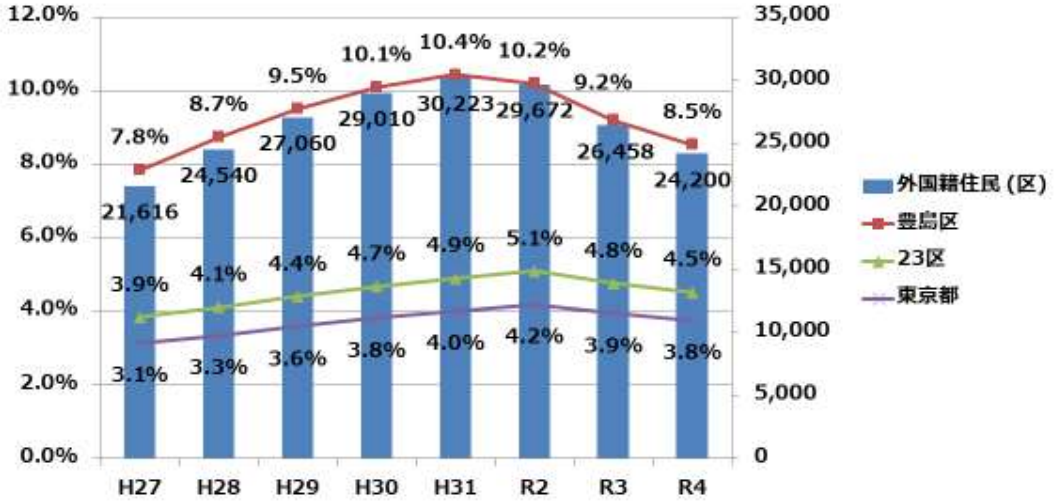
池袋、巣鴨、駒込、目白、長崎等々

※日付の記載がない項目は、令和4年1月1日現在　6

外国籍住民 人口の推移

・豊島区の外国籍住民の人口は減少傾向にありますが、令和4年1月1日現在で24,200人と、外国籍住民の多い自治体です。外国籍住民の主な国籍は中国（10,972人）が最も多く、次いでベトナム（2,462人）、ネパール（2,163人）、ミャンマー（2,126人）、韓国（2,072人）が続いています。そのうち、ミャンマーのみ前年同時期に比べて増加しています（+391人）。

・在留資格別では、留学（29.7%）、技術・人文知識・国際業務（19.5%）、永住者（16.7%）、家族滞在（10.0%）、特定活動（6.9%）、特別永住者（3.9%）、技能（3.4%）となっており、留学生が多い地域です。（令和3年6月末、出入国在留管理庁HPより）



出典：東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」「外国人人口」（いずれも各年1月1日現在）　7

豊島区内での多文化共生に関わる取り組み状況

◆豊島区では、多文化共生推進課が設置されており、「豊島区多文化共生推進基本方針」が策定されている。

◆外国籍住民や留学生向けの生活に関わる情報を、多言語ややさしい日本語、動画等で情報発信を行っている。

◆区内には、国際交流協会などはなく、外国籍住民の困りごとなどについては、各相談窓口で通訳用のタブレットなどを使用しながら対応している。

◆福祉分野においては、行政計画である豊島区地域保健福祉計画と、社協が住民と共に策定している豊島区民地域福祉活動計画において、多文化共生の促進や地域づくりをあげている。

主に、言語・ルール等の学習の支援、多言語等での情報提供、共生意識の醸成と交流の促進、活躍の支援などを進めている。 8

取り組み方針②

多文化共生の促進

○ 在住外国人と日本人区民、外国人同士が日常生活における習慣や文化の違いを相互に理解し、交流が促進されるよう、地域の国際交流団体や交流活動を支援していきます。

○ 在住外国人が日本語の学習や日本文化に触れるなどの機会や場を増やすためのボランティア活動を促進していきます。

○ 地域区民ひろば等で交流事業を実施するなど、在住外国人と日本人区民との交流の機会を増やしていきます。

○ 区ホームページ等の広報媒体を通じ、外国人が地域の中で暮らすうえで必要な生活情報を多言語で提供していきます。

○ 支援が届きにくい在住外国人に対する相談支援方策について検討していきます。

主な取り組み

- 在住外国人と日本人区民との交流団体・交流活動の支援
- 在住外国人への学習機会・情報発信の充実

出典：豊島区「豊島区地域保健福祉計画」（平成30年度～平成35年度） 9

取組み方針② 多文化共生の地域づくり

現状と課題	① 言語の壁や文化の違いなどから、法規や生活上のルールの理解が難しく、生活上の課題を抱えた在留外国人が増加しています。 ② こうした在留外国人を支援するために、ボランティアによる語学支援（日本語サークル）や生活相談などの支援が行われています。 ③ 在留する外国人の中には、災害時の語学支援ボランティアやホームレス支援など、すでに地域で活動をしている人や、地域に貢献したいと考えている人もいます。
今後の方向性	① 国籍や言語、文化の違いを認め尊重しあう、多文化共生の地域づくりを推進します。 ② 在留外国人と共生するための地域活動・地域交流など、多様性を活かした地域づくりを推進します。
主な取組み	① 在留外国人が抱えている具体的な課題や必要な情報の把握を行い、相談やサービス利用における多言語対応にも配慮するなど、支援体制を整備します。 ② 日本の文化やルール、住まい方等の理解を促進します。 ③ 既存の地域活動への外国人の参加を促し、相互交流の機会を創出します。 ④ 外国人の強みを活かした活動（母国語による通訳など）を増やします。

出典：豊島区民社会福祉協議会「豊島区民地域福祉活動計画」（2018年度～2023年度）10

地域での取り組み（一例）

多文化共生交流会

地域に住む外国人のみなさんや留学生、日本語教室でボランティア活動をしている人たちと、外国人が困っていること、やりたいことを話す中で「もっと地域の人たちと交流したい」「暮らしの中で困ること（ゴミの分別方法、医療機関のことが分からない、など）がある」という意見がありました。

そこで、みんなで「ゴミの分別方法」を体験したり、各国のお茶を飲みながらおしゃべり、日本の昔遊び体験、習字体験などを行う交流会を実施しました。

災害時のコミュニケーション
～ことばのバリアフリーとやさしい日本語～

災害時に、外国人の方をはじめ、だれにとっても正しく、早く情報を伝えるにはどうしたらよいかを「やさしい日本語」の体験を通して、みんなで話し合いました。

他にも‥外国人の町会のお祭り参加、高齢者と留学生のオンライン交流会、などなど

3　多機関協働による支援活動
～コロナ禍における取り組み～

コロナ禍で困窮する外国人家庭への
生活・法的支援による
包括的生活安定支援

JPF休眠預金等活用事業
2020年度新型コロナウイルス対応緊急支援助成

12

外国人住民を取り巻く地域の状況

◆国際交流協会や外国人相談窓口がなく**相談先が分からない**

→相談を受け止められる場が必要

外国人支援ネットワークを広げていく必要性

◆コロナ禍における**飲食店等の休業による失業、収入減**

→在留資格により受けられる公的支援に限界

経済的問題だけでなく、在留資格の危機も

◆知り合いがおらず（できず）地域からの**孤立**

→子育てなどの悩みを抱えていても共助を受けられない

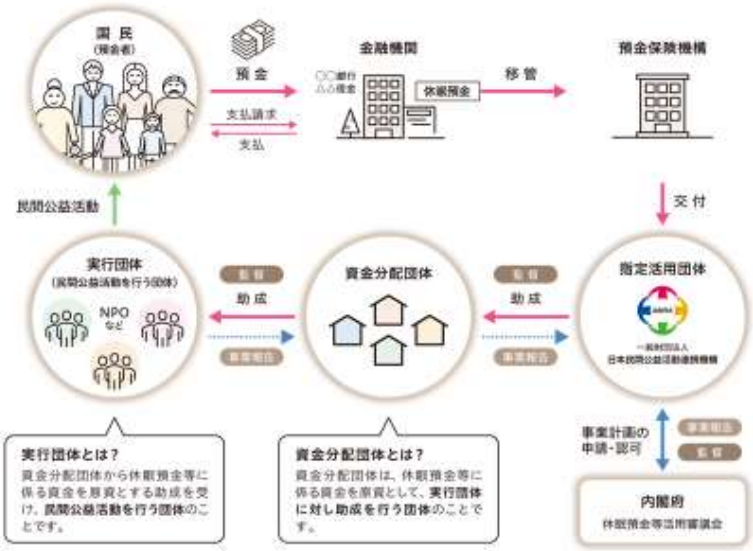
（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変）　13

休眠預金を活用した事業です

2019年に始まった10年以上取引のない預金（休眠預金）等を社会課題の解決・民間公益活動の促進のために活用する制度。
資金の性格上、実行団体には透明性と高度なガバナンス・コンプライアンス遵守が求められる。申請にあたり規程類の詳細な確認が行われ、不十分な場合は整備することが契約条件。

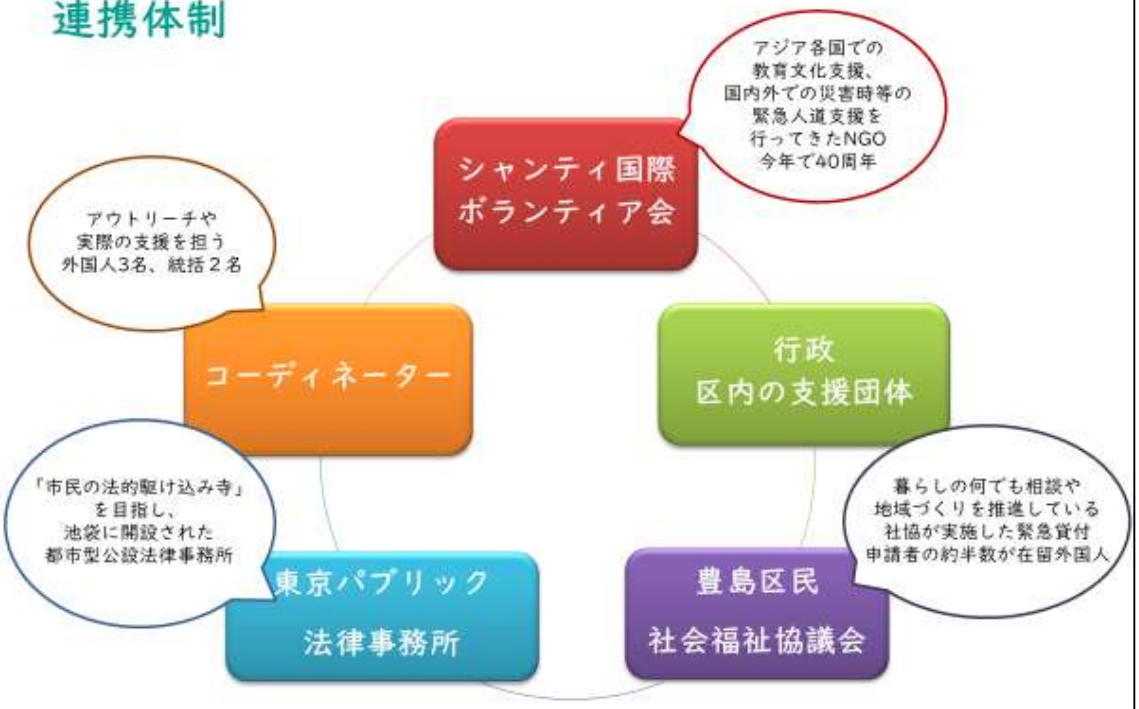
資金分配団体
ジャパン・プラットフォーム（JPF）

実行団体(8団体)
シャンティ国際ボランティア会、他7団体



（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変） 14

連携体制



（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変） 15

支援事業の概要（休眠預金活用：2021年5月～2022年2月）

生活支援	法的支援	社会的包摂
・食料配布、個別生活支援の実施 ・食料配布対象者への聞き取りによるニーズ把握	・弁護士による法律相談と個別法的支援	・外国人を地域における支援活動へつなげる ・支援活動を担う外国人のコーディネーター育成 ・外国人自身が支援を担うことができる環境の基盤構築

（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変） 16

支援の流れ

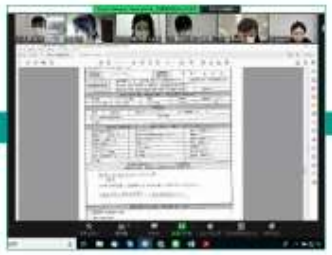
毎月1回以上を目標に実施

広報

社協の貸付名簿
SNS・ロコミ

フードパントリー相談会

食料配布
来場者への聞き取り



ケース会議

今後の支援内容を
関係者が協議

→ **個別支援**

（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変） 17

フードパントリー・相談会

11回開催　351名来場

6月19日	良品計画本社（東池袋）	来場者	32名
7月18日	功雲院（池袋）		36名
7月31日	ミャンマーレストラン（池袋）		22名
8月22日	豊島区清掃工場(池袋本町)		38名
9月 5日	ネパールレストラン(大塚)		21名
9月25日	南大塚地域文化創造館		66名
10月 9日	白泉寺（巣鴨5丁目）		37名
11月 6日	雑司が谷地域文化創造館		24名
11月14日	特定技能セミナー（大塚）		18名
12月 4日	外国人子育て応援（池袋）		16名
1月22日	五郎久保稲荷神社(南長崎)		41名

（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変）

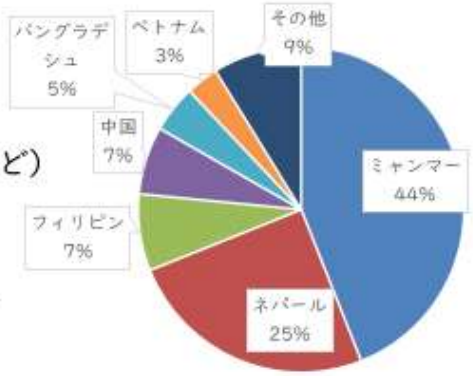
18

フードパントリー・相談会

これまでの実績（国籍別）

ミャンマー	150名（永住者、技術・人文知識・国際、特定活動など）
ネパール	85名（技能、家族滞在が多い）
フィリピン	26名（特定活動）
中国	23名（永住者）
バングラデシュ	16名（留学・特定活動など）
ベトナム	11名（留学）

他、パキスタン、タイ、コロンビア、など



（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変）

19

来場者の声

（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変） 20

個別支援による対応

コーディネーター　ハローワーク・役所などの同行、通訳、就労サポート

弁護士　法律相談、案件受任による個別対応

社　協　貸付や給付金の手続きサポート、CSWによる同行支援を含む対応

「特定技能ビザ」セミナー

・不安定な在留資格の方に安定した就労につながる
　在留資格や日本語検定についてレクチャー
・行政書士、技能実習生受入団体と連携

ハローワーク連携イベント

・厚労省、ハローワークの協力を得て、
　ハローワークの登録、使い方、
　就職活動のテクニックをレクチャー

資格試験サポートをするコーディネーター

（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変） 21

地域との連携

【豊島区役所】
・Facebook（「わたしらしく、暮らせるまち。」推進室）による本事業の広報
・会場の提供（豊島清掃事務所）
・フードドライブからの食料提供

フードドライブから提供された食品

【支援団体】
豊島子どもWAKUWAKUネットワークさん
・事業へのアドバイス、地域の情報提供
・外国人へ「地域つながるプロジェクト」（区事業）の紹介

Mother’s Tree Japanさん
・子育て世帯を対象として共同企画の実施（12/4）

【企業】
良品計画さん
・会場の提供（本社ロビー）
・配布物資の提供

【宗教施設】
寺院・神社（功雲院、白泉寺、五郎久保稲荷神社）
・会場の提供
モスク（マスジド大塚）
・慶應大野中ゼミと共催のフードドライブからの食料提供

（公益社団法人シャンティ国際ボランティア会作成資料を一部改変）

22

多機関協働で支援を行うための工夫

＜インテークシート＞
共通で使用するインテークシートを作成。
国籍や在留資格、在留期間、就労制限の
有無などについて記載できるようにした。
後日行われる支援会議にて、インテーク
シートを見ながら支援方針を協議している。

＜同意書＞
主催である団体だけでなく、多機関にて
情報を共有することなどについて、
相談者に同意をもらうための同意書を作成。

23

コーディネーターの役割・育成

◆**コーディネーターの役割**

対象者への寄り添い支援、通訳

事業の企画・運営

（定期的に打ち合わせを実施）

◆**コーディネーター育成研修**

<u>弁護士より</u>

在留資格と注意すべきケース（離婚、家族滞在の子ども、就労制限など）、弁護士が使えるケース、法テラス など

<u>社協より</u>

豊島区の地域性、（コロナ禍での）外国人住民の状況、インテーク・アセスメント時のポイント など

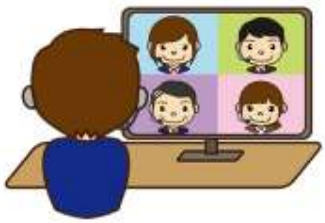
24

社協職員のスキルアップなど

特例貸付における対応や個別支援を通じて、外国人支援に必要な知識等の不足を痛感。支援のネットワークで助け合い、学び合いつつ、講座等を受講してスキルアップに努めている。

◆**受講している講座等のテーマ**

外国人住民が増えている背景、在留資格、外国人が使える日本の制度、日本語ができない理由、通訳、など



◆**やさしい日本語への理解・活用**

「やさしい日本語」について、講座などで理解を深めつつ、やさしい日本語版のＣＳＷ事業リーフレットを作成中。

（併せて、ＨＰも試行的に作成）

25

4　今後の取り組み／展開

◆相談につながりづらい人々（潜在的なニーズ）へのアプローチ

相談会を通じたニーズ把握・アプローチだけでなく、より多様な機関と連携して、支援を必要としている人や家庭へアプローチを行う。

→子ども家庭支援センター（行政）、妊産婦などの支援を行うNPOと、地域課題や連携方法について協議。個別ケースへの支援を通じて、支援体制を構築していく。

◆持続可能な支援体制

多機関協働による支援の有効性はあるが、外国人住民にとって分かりやすい窓口の設置、財政的な裏付けなどが必要。

※休眠預金事業としては令和4年2月まで、別の助成金で令和4年夏頃までは継続実施

→行政の施策（計画）へ反映に向けて、事業を通じて把握した地域課題などを、行政の所管課と意見交換を行う予定。

26

今後の取り組み／展開

◆外国人支援を通じた地域づくり

在留外国人の抱える生活課題について、地域の中で一緒に考える場（場面）をつくっていきたい。

→課題を知り（気づいて）「何かしたい」と思ってくださる人を増やしていく。

◆地域共生社会へ向けた取り組み

国籍関係なく、地域の中で住民同士が知り合いになり、“おたがいさま”の関係性をつくっていきたい。

→支援する・されるの一方通行ではなく、困っていることがあればお互い声をかけ合う、支えあいのある地域へ。

27

ご静聴ありがとうございました

豊島区民社協・ＣＳＷ情報

豊島区民社協 ホームページ	CSW活動紹介 （社協HP内）	Twitter	Instagram	LINE	ふくじい LINEスタンプ (LINE STORE)

28

主催：日本ソーシャルワーカー連盟（JFSW）
日時：2022年3月13日（日）13:00-16:00
場所：ウェビナー

世界ソーシャルワークデー2022企画

多文化ソーシャルワークシンポジウム

～北九州における総合的な支援のコーディネーション～

公益財団法人北九州国際交流協会
事業推進課 主任/多文化ソーシャルワーカー
多文化共生ワンストップインフォメーションセンター センター長
矢野　花織

報告のながれ

1. 北九州における
   外国人に対する支援の概要
2. 関係機関との連携について
3. それぞれの強みを活かした
   支援のコーディネーション

2

Ⅰ．北九州における
外国人に対する支援の概要

3

北九州市の外国人相談窓口

●窓口名称

北九州市多文化共生
ワンストップインフォメーションセンター
（運営：北九州国際交流協会）

●言　語

相談員：英語・中国語・韓国語・ベトナム語・日本語
テレビ電話通訳&電話通訳：21か国語＋

●時　間

月曜～金曜9:30-16:00（祝日・年末年始は除く）
※月曜～土曜9:00-17:30は、相談担当以外の職員による対応

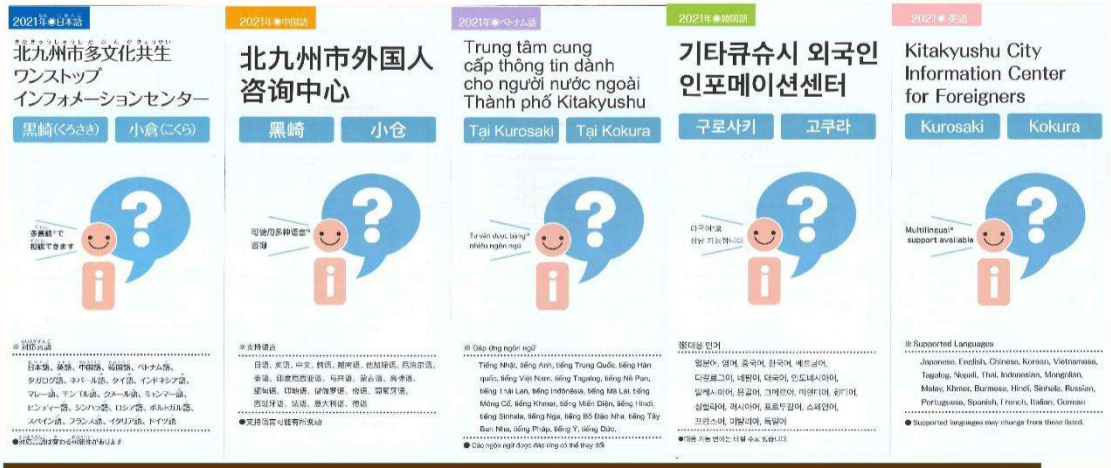
●場　所

【黒崎】北九州国際交流協会内（八幡西区役所と同じ建物）
【小倉】小倉北区役所2階

福岡県北九州市
面　積：491.71km2
人　口：927,685人（2022.3. 1現在）
在留外国人数：　13,426人【1.4%】（2021.3.31現在）

4

多文化共生ワンストップインフォメーションセンター



詳しくはこちら https://www.kitaq-koryu.jp/lifeinfo/freeadvice.html
For more details, please refer to https://www.kitaq-koryu.jp/en/lifeinfo/freeadvice.html

5

コーディネーター組織としての公益財団法人北九州国際交流協会

「北九州市国際政策推進大綱2016」（現行）

多文化共生を推進していく上では、行政をはじめ、市民、NPO、企業、大学などがサービス提供の主体となり、連携・協働していくことが必要で、これらの様々なサービス提供主体が、効果的・効率的に活動していくためには、ニーズに柔軟に対応しながら各主体の取組の調整を図るコーディネーター役が不可欠である。

今後海外との人の交流が活発化する中でコーディネーター機能の重要性が一層高まるため、（公財）北九州国際交流協会をコーディネーター組織として、行政と連携しながらNPOやボランティアとの連携協働のもと民間活力を最大限引き出し、外国人市民の生活支援や市民啓発などの活動に取り組む体制を整備することが必要である

6

外国人に対する総合的な支援を目指した取り組み

平成20(2008)　「外国人相談窓口」開設
　　外国語相談員配置

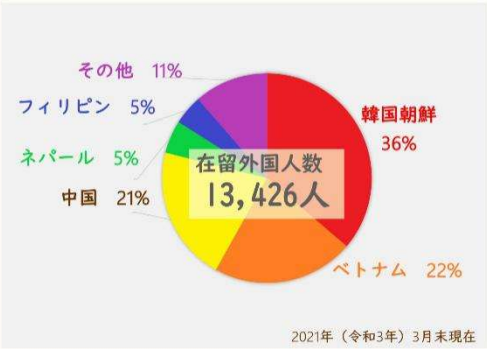
平成21(2009)　行政通訳派遣開始
　　日本語コーディネーター配置
平成23(2011)　医療通訳システム検討事業（派遣開始は翌年度）

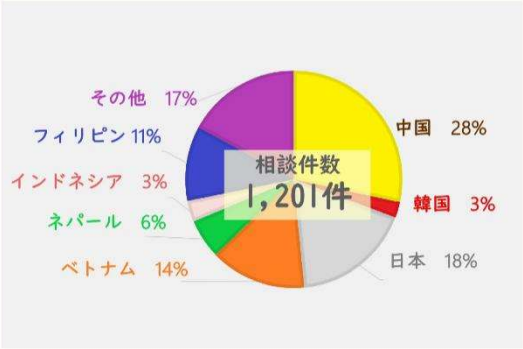
平成25(2013)　北九州外国人支援関係機関連絡会議開始
平成27(2015)　通訳派遣時のコーディネーター同行（試行）
平成30(2018)　多文化ソーシャルワーク導入検討事業

平成31(2019)　「多文化共生ワンストップインフォメーションセンター」開設
　　多文化ソーシャルワーカー（社会福祉士）配置
　　相談・通訳コーディネーター配置

7

2020年度 北九州の外国人数と相談件数（国籍別内訳）



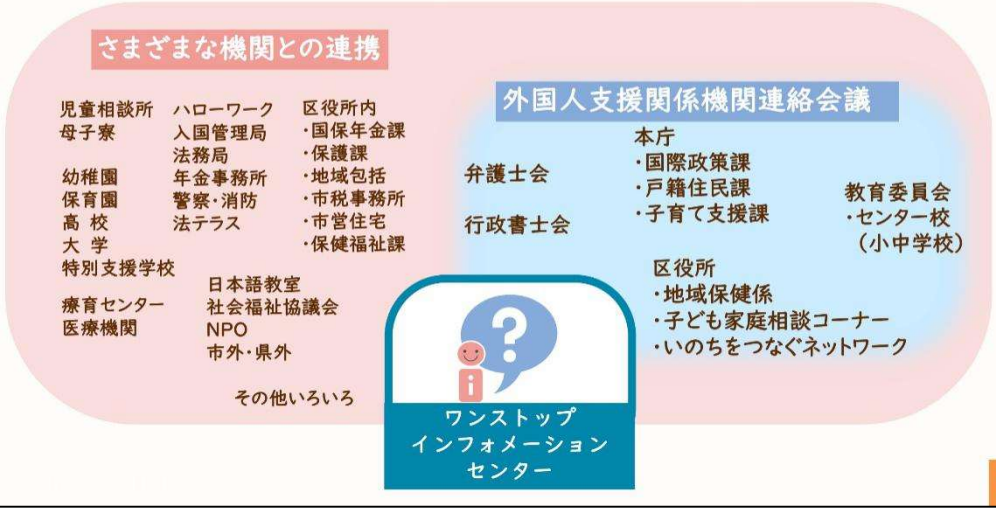


8

2．関係機関との連携について

9

多文化ソーシャルワークに欠かせない連携



10

外国人支援関係機関連絡会議（外支連）

全員が必ず1回以上発言するアットホームな雰囲気の会議です。
ソーシャルワーカーの大きな仕事は、参加者が決まってから、実際の事例を基にしたフィクションのケースをつくること。そして、その事例を使ったケーススタディーのファシリテーションをすること。

11

ケーススタディー（2021年11月実施@外支連）

【相談者】

グエットさん

国　　籍：ベトナム
年　　齢：24歳
在留資格：留学（1年）
経　　歴：

？年	ベトナムの高校を卒業
2018年 4月	来日。日本語学校入学
2020年 4月	ホテル観光専門学校入学
2021年 9月	2年生の後期から休学
2021年10月	ロンくん出産
2021年11月	よっちゃんと入籍
2022年 4月	復学？

【家 族】

よっちゃん（夫）

国　籍：日本
年　齢：52歳
職　業：大手企業正社員
年　収：約1000万円

ロンくん（子）

国　　籍：ベトナム
年　　齢：0歳1ヶ月
在留資格：家族滞在
（よっちゃんの子。法律上の父子関係なし）

12

ケーススタディー（2021年11月実施@外支連）

1. 在留資格

よっちゃんは、ロンくんのパパです。でも、よっちゃんは、「オレの子じゃない」と言います。それに、よっちゃんは、「結婚はしてやるけど、子どもは嫌いだから一緒には住みたくない」と言います。

私はよっちゃんに迷惑をかけたくないので、一緒に住めなくてもがまんします。でも、私は、私のビザとロンくんのビザが心配です。もし4月から学校に戻れなかったら、学校は退学になるかもしれません。

退学になったら、私のビザどうなりますか。

13

ケーススタディー（2021年11月実施@外支連）

2. 育児

40度の熱が出てきついです。ネットで調べてみたら乳腺炎みたい。つらい。頼れる人は誰もいません。子どもはずっと泣いているけど、何もできません。

24時間ずっと子どもとふたりだけなのでどうにかなりそうです。眠れないし、腰も痛いし、いつもいらいらして、子どもに怒鳴ってばっかりの自分がいやです。おむつをかえてもミルクを飲ませても泣き止まないときは、私も泣いています。

このままだといつか赤ちゃんの首をしめてしまいそう。助けてください。

14

ケーススタディー（2021年11月実施@外支連）

3. 教育

ロンくんはベトナム人です。でも、よっちゃんの子どもなので本当は日本人ですから、大きくなったら日本の小学校に行くことができますか？

外国人は日本の学校で何か困ることがありますか？

15

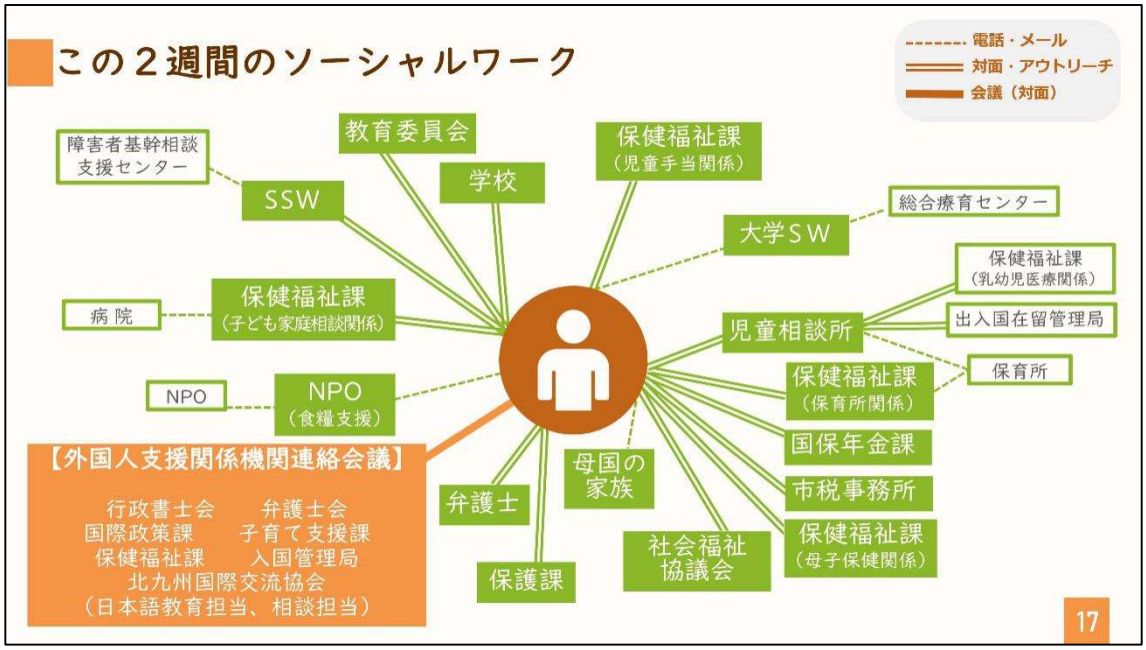
ケーススタディー（2021年11月実施@外支連）

4. 生活費

私とロンくんのアパートと携帯電話は、よっちゃんが払ってくれます。
でも、食べるものやオムツのお金はくれません。
お願いしても、「会社からもらうのは毎月40万円くらいで、家のローンがあるから給料はほとんどなくなる。おまえたちの家賃と電話料金だけでもお金がかかるんだ。これ以上やるお金はない」と言います。

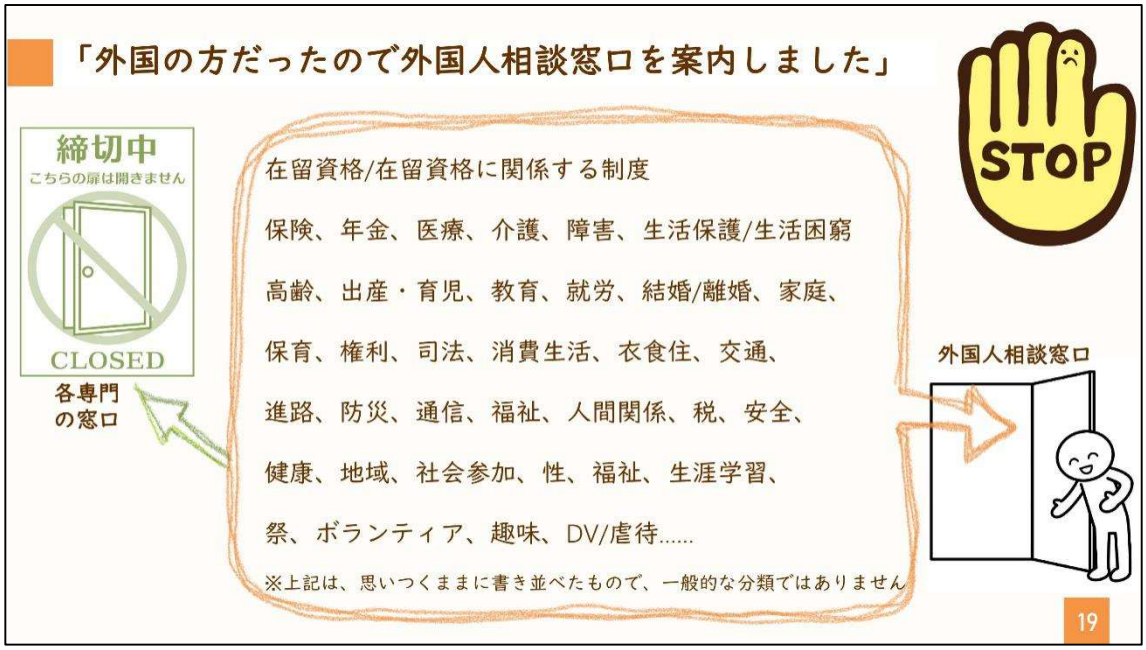
私はロンくんがいるのでバイトができません。ベトナムにいる両親は以前は年収30万円くらいありましたが、コロナで仕事がなくて今はお金がないので頼ることはできません。市役所で相談したけど、夫婦で話し合うしかないと言われました。どうやって生活すればいいですか。

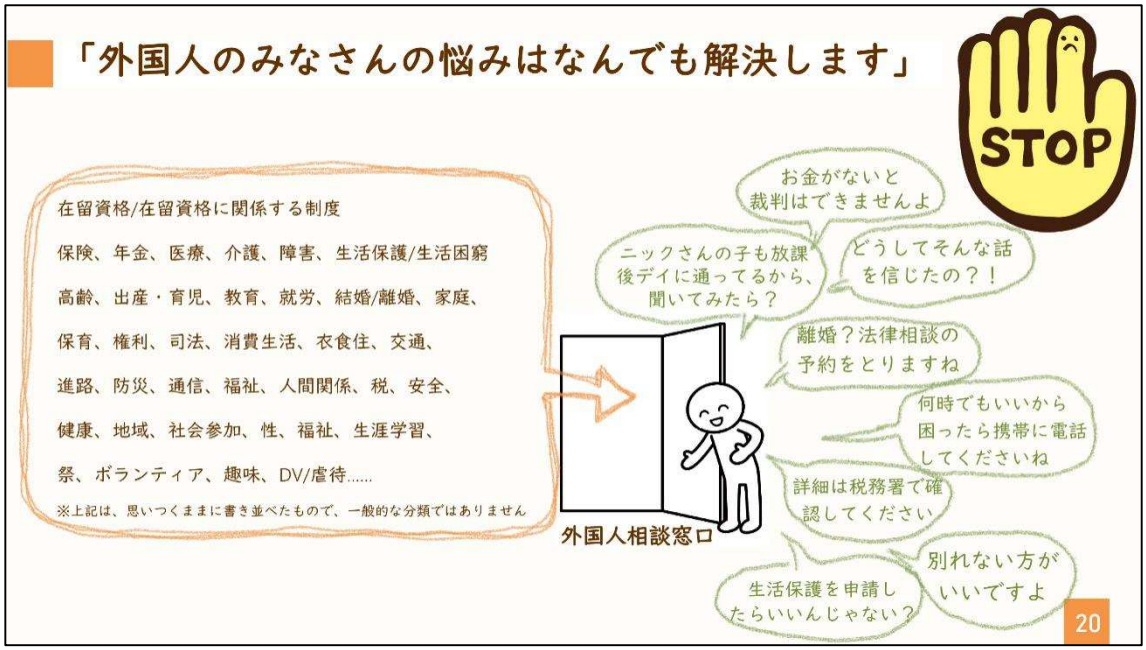
16



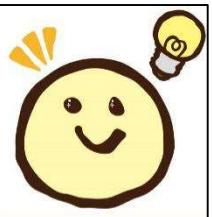
３．それぞれの強みを活かした支援のコーディネーション

18


「外国の方だったので外国人相談窓口を案内しました」
STOP
締切中
こちらの扉は開きません
CLOSED
各専門の窓口
在留資格/在留資格に関係する制度
保険、年金、医療、介護、障害、生活保護/生活困窮
高齢、出産・育児、教育、就労、結婚/離婚、家庭、
保育、権利、司法、消費生活、衣食住、交通、
進路、防災、通信、福祉、人間関係、税、安全、
健康、地域、社会参加、性、福祉、生涯学習、
祭、ボランティア、趣味、DV/虐待……
※上記は、思いつくままに書き並べたもので、一般的な分類ではありません
外国人相談窓口
19

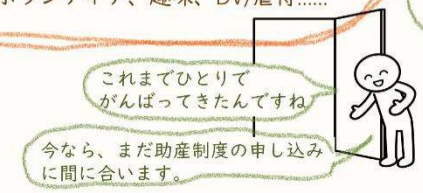

「外国人のみなさんの悩みはなんでも解決します」
STOP
在留資格/在留資格に関係する制度
保険、年金、医療、介護、障害、生活保護/生活困窮
高齢、出産・育児、教育、就労、結婚/離婚、家庭、
保育、権利、司法、消費生活、衣食住、交通、
進路、防災、通信、福祉、人間関係、税、安全、
健康、地域、社会参加、性、福祉、生涯学習、
祭、ボランティア、趣味、DV/虐待……
※上記は、思いつくままに書き並べたもので、一般的な分類ではありません
外国人相談窓口
お金がないと裁判はできませんよ
ニックさんの子も放課後デイに通ってるから、聞いてみたら？
どうしてそんな話を信じたの？！
離婚？法律相談の予約をとりますね
何時でもいいから困ったら携帯に電話してくださいね
詳細は税務署で確認してください
生活保護を申請したらいいんじゃない？
別れない方がいいですよ
20

「私たちだけでは解決できないので一緒にお願いします」



在留資格/在留資格に関係する制度

保険、年金、医療、介護、障害、生活保護/生活困窮
高齢、出産・育児、教育、就労、結婚/離婚、家庭、
保育、権利、司法、消費生活、衣食住、交通、
進路、防災、通信、福祉、人間関係、税、安全、
健康、地域、社会参加、性、福祉、生涯学習、
祭、ボランティア、趣味、DV/虐待.....



21

「相談チーム」ミーティング・研修

最近の具体的な相談内容の共有を通して、新たな課題や国・市の動きなどについて情報交換したりするほか、バイステックの原則などの対人援助技術や、制度を学んだりもしています。また、こうした場を持つことで、バーンアウトを防ぐよう心がけています。

22

ケーススタディーの効果

ケーススタディーを通じて、外国人支援にはどんな課題があるのか、どんな制度・法律・リソースがあるのかを各専門分野の方と一緒に学べると同時に、それぞれの機関でどんな役割分担ができるかもはっきり分かるので、現場での連携に役立っています。

23

多文化ソーシャルワーカーによる総合的な支援のコーディネート機能

外国人の方の問題解決はもちろん、外国人とのコミュニケーションに慣れていない支援者の不安解消にも努めたいと思っています。一方、分野を横断的にコーディネートするケースも多いため、各専門のみなさんの知識や経験に支えられています。

24

どうもありがとうございました。

矢野　花織
k.yano@kitaq-koryu.jp

25

3．調査委員会名簿

多様な文化的背景をもつ地域住民（外国人等）に対する
総合的な支援をコーディネートする
多文化ソーシャルワークに関する調査委員会　委員名簿

各項目五十音順、敬称略

担当	氏名	所属	執筆担当
研究代表者	伊東　良輔	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員長 日本社会福祉士会理事 一般社団法人ぱるむ代表理事	はじめに Ⅱ1 福岡県北九州市
研究責任者（研究内容・進行管理）	森　恭子	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本社会福祉士会国際協力員 文教大学人間科学部人間科学科教授	Ⅱ2 オーストラリア Ⅲ 調査のまとめ、Ⅳ 今後に向けた示唆
研究内容に関するアドバイザー	小原　眞知子	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本医療ソーシャルワーカー協会副会長 日本社会事業大学社会福祉学部福祉援助学科教授	
	木村　真理子	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本精神保健福祉士協会 IFSW 教育諮問委員会アジア太平洋地域代表 日本女子大学名誉教授	
	春見　静子	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本ソーシャルワーカー協会常任理事・国際委員会委員長 上智大学名誉教授	
調査実施者	上田　まゆら	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本医療ソーシャルワーカー協会 医療法人社団青い鳥会	
	ヴィラーグ・ヴィクトル	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本ソーシャルワーカー協会理事・国際委員会委員 長崎国際大学人間社会学部社会福祉学科講師	Ⅱ2 フィンランド
	大島　了	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本社会福祉士会国際協力員	
	大塚　文	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本医療ソーシャルワーカー協会 広島文化学園大学看護学部看護学科教授	
	大橋　雅啓	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本精神保健福祉士協会国際委員会委員長 東日本国際大学健康福祉学部社会福祉学科教授	Ⅱ2 韓国
	小竹　一嘉	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本社会福祉士会国際協力員 釧路市総合政策部市民協働推進課主査	
	瑞慶覧　紗希	日本ソーシャルワーカー連盟国際委員会委員 日本精神保健福祉士協会国際委員会委員	

	高島　恭子	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本ソーシャルワーカー協会理事・国際委員会委員 埼玉県立大学社会福祉子ども学科准教授	Ⅱ1　神奈川県川崎市
	原口　美佐代	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本社会福祉士会国際協力員 大阪バイオメディカル専門学校医療福祉心理学科講師	
	平田　美智子	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本社会福祉士会国際協力員	Ⅱ2 アメリカ
	松永　千恵子	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本ソーシャルワーカー協会副会長・国際委員会委員 国際医療福祉大学医療福祉・マネジメント学科教授	Ⅱ1　東京都豊島区
	南野　奈津子	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本社会福祉士会国際協力員 東洋大学ライフデザイン学部生活支援学科教授	Ⅱ1　大阪府豊中市
	諸井　一郎	日本ソーシャルワーカー連盟国際関係サポーター 日本精神保健福祉士協会	

■報告書編集・事務局

報告書編集・表紙デザイン		一般社団法人ミナー	
事務局	荒木　千晴	日本ソーシャルワーカー連盟（日本社会福祉士会）	Ⅰ事業概要
事務局	北村　毅	日本ソーシャルワーカー連盟（日本社会福祉士会）	

日本ソーシャルワーカー連盟
〒160－0004東京都新宿区四谷1－13カタオカビル２階
公益社団法人日本社会福祉士会気付
TEL：03－3355－6541　FAX：03－3355－6543
website：http://jfsw.org/

※無断で複写・転載することを禁じます。