

# 地域の福祉医療機関への多文化 ソーシャルワーク導入支援事業 報告書

2019 年度 独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業

特定非営利活動法人茨城 NPO センター・commons

# 目次

はじめに .....	2
1. 事業背景・目的 .....	3
2. 事業内容・実績 .....	7
3. 現場の課題や期待—アンケート・ヒアリングの結果から— .....	19
4. 事業成果 .....	32
5. 新たなニーズ・課題 .....	32
6. まとめ .....	33
7. 参考資料 .....	34

はじめに

多文化ソーシャルワークというテーマを選んだのは、外国籍住民が増加する中で、日本語がうまく理解できず話せない住民にも、公的な保健・福祉・医療サービスがスムーズに提供される状況をつくる必要があるからです。実際に市役所や、保育所、児童相談所などで、日々そうした方と接している福祉職の方は多くいると思います。どう制度や手続きを説明すればいいか、どう状況を把握し、何に配慮すればいいか、それぞれが手探りで対応を模索している状況です。

今回 WAM のモデル事業に選定いただき、茨城県内で子どもから高齢者までの福祉に関わる行政機関と外国人支援に関わる組織の方、有識者による検討会を設置しました。そして、まず福祉現場の状況を把握し、何が課題なのかを探ることにしました。検討委員はじめ調査に協力いただいた関係機関の皆様にお礼申し上げます。調査を通じて、各機関、施設の対応状況と課題意識、工夫していることが見えてきました。また多文化ソーシャルワークを学ぶ研修も開催しました。冊子には調査結果の概要と研修会の概要を収録しました。これらをご覧ください、それぞれの相談や支援の現場で、今後できることを考え実践いただきたいと思います。モデル事業の2年目はより実践に役立つ研修実施や相談支援に役立つツールの作成に取り組んで参ります。関係者の連携のもとで、多文化ソーシャルワークの考え方や手法が広がっていきましょう。

認定 NPO 法人茨城 NPO センター・コモンズ 代表理事 横田 能洋

## 1. 事業背景・目的

茨城 NPO センター・コモンズ（以下、NPO コモンズ）では、定住外国人が労働力としてではなく生活者として地域で暮らせるようにするために、2019 年度より、福祉医療関係機関における定住外国人の福祉ニーズへの対応状況と課題を調査し、定住外国人の福祉サービス利用を支援する窓口とピアサポーター、福祉相談に関する多言語手引きを作る事業を実施してきた。

「在留外国人統計」（出入国在留管理庁）によれば、茨城県内の在留外国人数は 2013 年以降増加の一途をたどっており、令和元年 6 月末現在、県内留外国人数は 67,986 人（全国 10 位）であり、県の全人口に占める在留外国人の割合は 2.4% である。また、下記に示すのは、国籍・地域別の在留外国人数上位 10 か国の割合と全国での順位、県内で在留外国人数の多い市町村上位 10 位までの人数を国籍・地域別に表したものである。

グラフ 1：茨城県 国籍・地域別在留外国人数上位 10 か国

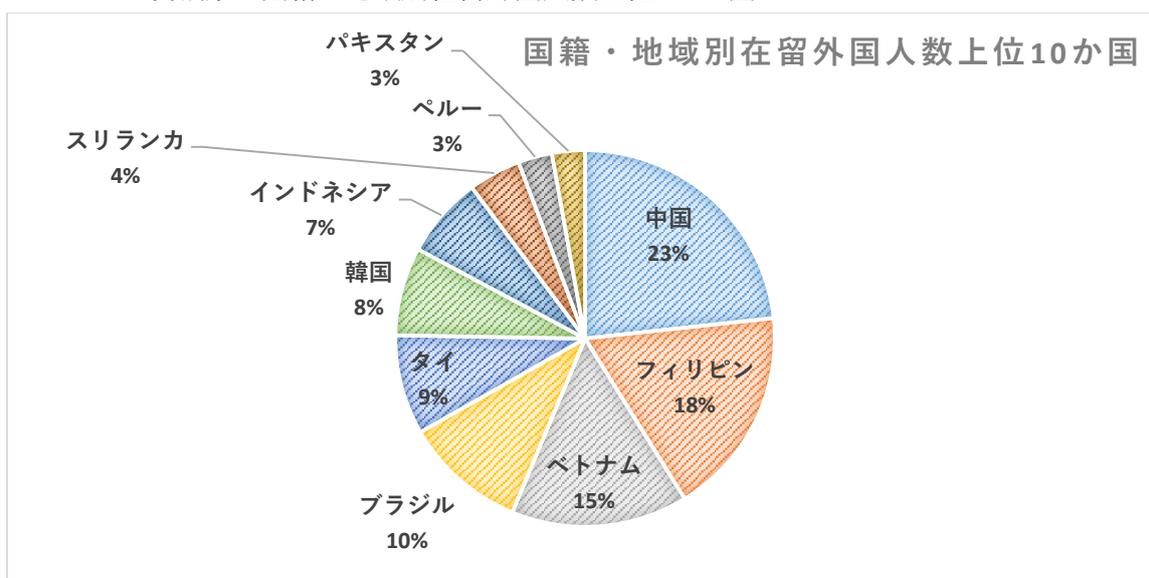


表 1：国籍・地域別在留外国人数上位 10 か国と全国での順位

在留人数順位	国籍・地域	人数（人）	全国順位
1	中国	13,183	11
2	フィリピン	10,158	8
3	ベトナム	8,540	12
4	ブラジル	5,914	9
5	タイ	4,852	3
6	韓国	4,297	16
7	インドネシア	3,939	3
8	スリランカ	2,536	4
9	ペルー	1,640	10
10	パキスタン	1,591	3

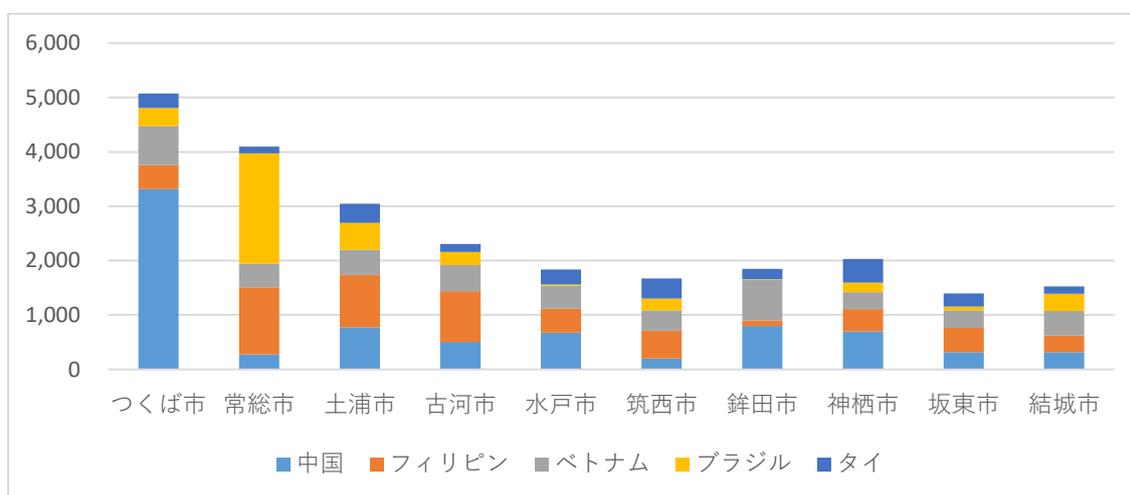
表2：茨城県 市町村別在留外国人数上位 10 市町村と国籍・地域別人数  
(県内在留外国人数上位 5 か国分)

順位	市町村名	総数	中国	フィリピン	ベトナム	ブラジル	タイ
1	つくば市	10,061	<b>3,316</b>	441	715	338	263
2	常総市	5,239	272	1,237	436	<b>2,030</b>	123
3	土浦市	4,247	776	<b>963</b>	462	496	350
4	古河市	3,633	501	<b>938</b>	478	243	147
5	水戸市	3,572	674	444	417	27	273
6	筑西市	2,714	197	<b>514</b>	377	215	371
7	鉾田市	2,712	798	102	<b>756</b>	4	188
8	神栖市	2,556	<b>697</b>	413	310	178	434
9	坂東市	2,552	314	<b>446</b>	325	68	242
10	結城市	2,390	314	306	<b>456</b>	315	135

出所：出入国在留管理庁「在留外国人統計」より

※各市町村内で最多の国籍の人口について赤字で示している。水戸市で最多人口の国籍は韓国であるため、ここには赤字表記がない。

グラフ2：茨城県 市町村別在留外国人数上位 10 市町村と国籍・地域別分布  
(県内在留外国人数上位 5 か国分)



上記データより、いわゆる県南（つくば市・土浦市）、県西（常総市・古河市・筑西市・坂東市・結城市）地域や鹿行地区（鉾田市・神栖市）に偏って集住傾向があること、国籍の多様化、さらにはタイ、インドネシアやパキスタン国籍の人口が全国に比しても多いことが明らかである。県内の自治体や福祉機関でも、多様な言語・文化的背景を持った外国籍住民に対応していることが想像に難くない。

NPO コモンズが活動拠点としている茨城県常総市は、人口 63,000 人のうち 5,300 人、割合では人口の 8%以上が外国籍住民である（2020 年 3 月 1 日現在）。上記グラフからもわかるように、ブラジル国籍の住民が市内外国籍住民の中では一番多いことが特徴であり、これは県内でも珍しい。市内の多くの外国籍住民は、食品製造業に従事している割合が多い。10 年前のリーマンショック後、日系ブラジル人など家族も含めて来日する外国人の定住化が進む中で、NPO コモンズは派遣切りにあった人の再就職のための日本語教室、ヘルパー養成講座、子どもの就学や進学に関する相談会や継続的な学習支援を行政や学校と連携して行ってきた。現在運営している外国にルーツを持つ児童生徒向けの学習支援の現場にはポルトガル語やタガログ語の通訳がいることもあり、様々な生活課題を持つ日系人などから相談を受けている。2017 年度には別法人で障害者就労継続支援 A 型事業所を運営するようになり、そこでも外国籍住民を受け入れているほか、2018 年度には潜在的な待機児童に保育と就学前の日本語指導を行うため、多文化保育事業も立ち上げた。保育を毎日行う中で、利用している外国人家族の相談に応じたり、病院や行政への付き添いをしたりしている。

2015 年の関東豪雨災害で被災した際に立ち上げた移動支援を継続しているため車がない人の通院を支援したり、障害者福祉サービスを利用できるような診断や手続きの支援をしたり、アパートを追われた人や児童養護施設では暮らせない子どもにシェルターを提供したり、生活保護申請や医療受診のための支援を行ってきた。2018 年度は、市と協力して外国籍住民を対象にピアサポーター養成講座を行い、多言語で行政サービスを紹介するガイドブックも作成したり、多言語での交流・相談のサロンを実施したりした。これらの人に対する支援を通じて、多様な福祉機関や法律の専門家などと接点ができ、いつでも相談対応に出向けるバイリンガルスタッフと相談対応のノウハウを蓄積してきた。

一方、常総市と周辺地域に目を向けると、市役所、ハローワーク、一部の小中学校、一部の病院には通訳が配置されているが、教育委員会、高校、特別支援学校、児童相談所、地域包括支援センター、療育通所施設、労働基準監督署、年金事務所、保健センターなどには通訳がない。そのため、社会保険の加入や脱退に関する情報不足から無保険状態で通院時に多額の費用がかかったり、国民健康保険税滞納による給与差し押さえで困惑したりしているケースが多く生じている。定住者の中には病気や要介護になる人も出てきているが、社会保険に加入していなかった場合、傷病手当、障害厚生年金も介護サービスも受けられない場合もあり、今後そうした例が増える可能性もある。学校では保護者との意思疎通が難しいこと、不登校になりやすいこと、発達障害の可能性があっても必要な診断が受けにくいこと、心のケアが必要な時にカウンセリングが受けにくいこと、などが課題として指摘されている。学校や相談機関においても、言葉が通じにくいだけでなく、文化や習慣の違い、国により福祉制度のあり方も異なることから十分な窓口対応ができなかったり、支援が途切れやすかったりする状況にある。福祉サービスの申請に関する書類の多言語化も一部に留まっている。本来使えるはずの福祉サービスが使えないと、更に困窮する世帯が生まれることも懸念される。入管法が改正され今後ますます定住化が進む中で、教育、福祉、医療の分野で

日本語を母語としない市民にもサービスを提供できる体制づくりは急務だと考えられる。そのため、本事業では、定住外国人が生活者として暮らせるようにするための、福祉・医療分野における多言語でのサービス提供体制の整備の実現を目指し、多文化ソーシャルワークの調査・企画検討・啓発を行う。

### 事業実施によって目指す状況（短期的目標）

窓口での多言語対応シートの活用により、外国人が制度を理解する

相談機関に行く際に、ピアサポーターや通訳を同伴しやすくなる。

自治体間の格差緩和

各組織での対応に関する情報が共有され、福祉医療機関等での個別支援がスムーズに行いやすくなる

事例の蓄積や通訳・翻訳の外部委託により、説明資料やシートの多言語化が進めやすくなる

## 2. 事業内容・実績

本事業では、定住外国人が生活者として暮らせるようにするための、福祉・医療分野における多言語でのサービス提供体制の整備の実現を目指し、多文化ソーシャルワークの調査・企画検討・啓発を行う。2019年度に本事業でNPO コモンズが実施した内容は大別すると下記の4つである。

取り組み	内容
検討会議	県庁・市町村役場や福祉機関の関係者で構成され、外国人の福祉サービス等利用の場面における多文化ソーシャルワーク導入の推進について検討
調査	自治体、福祉機関・施設、国際交流協会等への実態調査、ヒアリング
情報提供	多文化ソーシャルワークに関するセミナー
翻訳・通訳	福祉や相談に関する制度や窓口を紹介する多言語の冊子作製 自治体等の要望を踏まえた制度紹介や申請書類の翻訳 福祉に関する外国人の相談時の通訳派遣

### 3-1. 多文化ソーシャルワーク導入支援検討会議

茨城県の福祉関連機関の定住外国人対応を促進するため、次の組織などによびかけて「多文化ソーシャルワーク導入支援検討会議」を開催し、調査、セミナー、フォーラムの企画運営を共に行う中で顔の見えるネットワークを構築してきた。

#### (1) 検討会参画依頼先

県社会福祉協議会、県国際交流協会、つくば市国際交流協会、茨城県国際交流課、健康・地域ケア推進課、青少年家庭課、長寿福祉推進課、常総市地域包括支援センター

上記のように、多様な組織・分野から検討委員として参画していただくことができた。また、委員長として上智大学総合グローバル学部教授の稲葉奈々子氏に参画いただいたことに加え、本事業の伴走支援者でもある認定NPO法人多文化共生教育ネットワークかながわ理事・事務局長の高橋清樹氏にも検討委員に就任していただき、外国人住民への福祉サービス・多言語対応等の先駆者としての立場からご発言をいただいた。

検討委員の詳細については参考資料を参照のこと。

#### (2) 開催日

2019年度は6月、9月、1月に計3回開催することができた。

#### (3) 検討内容

- ・自治体及び福祉機関向け調査の内容検討
- ・自治体及び福祉機関向け調査をふまえた福祉情報提供や相談対応の課題と対応策の検討
- ・構成団体における外国人対応に関する事例検討
- ・セミナーとフォーラムの企画と広報
- ・冊子の内容や活用方法に関すること
- ・継続的な翻訳や通訳派遣の仕組みづくり

### 3-2. 各機関における外国人世帯からの相談と対応状況調査

県内の多文化ソーシャルワークの実践を進めるにあたり、まず福祉の現場での外国人対応に関わる現状と課題を把握するため、実態調査を実施した。

#### (1) 国際交流協会からの情報提供

アンケート調査に先立ち、外国人住民からの相談対応機能を持つ茨城県国際交流協会及びつくば市国際交流協会から、相談対応に関する情報提供を受けた。

#### <茨城県国際交流協会>

茨城県国際交流協会の相談事業では、外国人相談センターでの面接・電話による多言語相談、無料弁護士相談（月2回）、休日無料法律相談（平成30年度は1回）を実施している。対応言語は日本語を含めた10言語である。平成30年度の相談件数は1,220件で、相談件数上位3位の内容は「言語・翻訳・通訳」（275件）、「出入国管理・在留カード」（216件）、「結婚・離婚、夫婦・親子、家族」（190件）となっている。また、「社会保障・年金・保険」（53件）や「医療関係」（31件）のような福祉・医療関係の相談も多く寄せられているようである。相談者の国籍・地域で見ると、上位3位はタイ（553件）、中国・台湾（150件）、ベトナム（94件）であり、タイ国籍者からの相談が非常に多い印象ではあるが、茨城県の在留外国人数と照らし合わせてもある程度一貫性があると言える。また、対応言語として10言語が挙げられているが、それらすべての言語について40件以上は相談が寄せられており、茨城県内における多言語での外国人相談のニーズが明らかである。

#### <つくば市国際交流協会>

つくば市国際交流協会では、「外国人のための相談室」として、毎週水曜にやさしい日本語、英語、中国語で面接・電話相談を実施している。過去6年間の外国人相談室の対応件数をみると、年によって差はあるが、年間平均60件程度の相談に対応しており、その内容も「就学・教育」、「法的トラブル」や「婚姻・離婚」と多岐にわたっている。例えば平成30年度の相談件数上位3位は「就労・雇用」（8件）、「就学・教育」（6件）、「在留資格」「婚姻・離婚」（5件）であり、平成29年度の相談件数上位3位は、「健康・医療」（12件）、「法的トラブル」（10件）、「在留資格」（8件）となっている。福祉・医療に関連すると思われる

る「健康保険」、「子育て」、「健康・医療」といった相談も例年寄せられており、つくば市や近隣地域の外国人住民からの福祉関連相談ニーズがあることがわかる。

これらの提供された情報や検討会議等での議論をもとに、アンケート調査の設問を検討した。

#### 参考資料

- ・つくば市国際交流協会よりご提供「相談内容集計6年分」
- ・茨城県国際交流協会よりご提供「公益財団法人茨城県国際交流協会による外国人相談」

<https://www.pref.ibaraki.jp/bugai/kokusai/tabunka/jpn/data/documents/h30gaikokujinnsoudann.pdf>

## (2) アンケート調査

外国人世帯からの相談を受けたり窓口での対応をしていたりすると想定される下記機関・施設に対し、アンケートを実施した。計画当初は、アンケート用紙を一斉郵送し、回答記入の上返送してもらう予定であった。しかし、検討会議等における検討委員との協議を通じ、回答や回収・集計のしやすさを重視し、ウェブ形式のアンケートを導入することとした。配布に際しては、県庁の各課からの検討委員等の協力も得られたため、郵送・メール配信を通じて予定より広範囲にわたりアンケートを配布することができた。アンケート調査の概要は下記の通りである。

### ➤ 調査の目的

外国人住民への対応に際しての課題、通訳や翻訳などに関するニーズを把握し、本事業で作成するツールやセミナー内容等の検討に活用する。結果を広く周知し、各施設・機関での現状や課題の共有を図る。

- 調査期間 2019年8月～2020年1月
- 調査実施主体 多文化ソーシャルワーク導入支援検討会議（事務局：NPO コモンズ）
- アンケート配布先

外国人住民への対応内容に違いがあると考えられることから、アンケートを3種類作成し、それぞれの対応機関・施設に配布した。

#### ①市町村の各課窓口担当者

市民、税務、国保・年金、健康推進、子ども・家族、教育、高齢、生活保護、障害福祉、国際交流

#### ②県内の福祉・医療機関／施設

児童相談所、児童福祉施設、介護保険施設・事業所、地域包括支援センター、保健所、保育所

#### ③国際交流団体・市町村社会福祉協議会

➤ アンケート配布方法

①各市町村の国際担当課に依頼文を郵送し、自治体内の各課に配布いただく

②県庁各課に協力いただき、メールで案内または郵送

③1月9日開催多文化ソーシャルワーク・セミナーの開催案内（国際交流団体・市町村社会福祉協議会向け）にアンケート URL を添付

➤ アンケートの形式 インターネット上での回答・回収

➤ 回答数 ①174件 ②208件 ③4件

➤ アンケート結果

本報告書第4章に掲載。

(3) ヒアリング調査

上記アンケートに担当部署や氏名を記入して下さった自治体や福祉機関の担当者の中でも特に具体的記述があった方を中心にヒアリングの協力依頼をし、コモンズ職員が訪問してヒアリングを実施した。

➤ ヒアリングの目的

具体的に何が課題になりやすくどのような意思疎通をしたいかのポイントを聞き、外国人向け制度案内やアセスメントシートの開発に役立てる。

➤ 期間 2019年12月～2020年2月

➤ 件数 6市町村 11担当課、1機関

➤ 方法 アンケートの回答をもとにしたインタビュー

➤ 内容 これまでに対応した相談内容、うまく対応できた事例・対応できなかった事例、翻訳があるとよい書類、窓口対応に際してあると便利なツール、制度説明等での具体的な困りごと等

➤ ヒアリング結果

本報告書第4章に掲載。

3-3. 県内福祉機関向けの多文化ソーシャルワークに関する情報提供

県内での多文化ソーシャルワークの推進・意識の涵養を目的として、2020年1月に多文化ソーシャルワークに関するセミナーを実施した。講師には、愛知県で多文化ソーシャルワーカー養成講座の統括及び講師を務められた日本福祉大学教授の石河久美子氏をお招きし、多文化ソーシャルワークの概念や多文化ソーシャルワーカーの役割、課題等についてお話しいただいた。県内で既に外国人住民の福祉サービス利用に関わっている方や多文化ソーシャルワークに興味のある方を対象に、アンケート協力者等も含めて広く周知した結果、様々な分野から25名の参加者が集まった。ここでは、多文化ソーシャルワークに関するセミナーの講演録と当日配布資料から、講演の一部を紹介する。

【多文化ソーシャルワーク・セミナー講演録・当日資料より】

＜異なる文化の中で暮らす人々が抱える問題＞

まず、最初に言葉の障壁があります。私も以前、フィリピンの女性で日本人男性と結婚している女性たちに聞き取り調査をいたしまして、一番困るといのが言葉の問題でした。特に日本語というのは漢字があるので非常に難しい、また敬語があること、特に読み書きが難しいということがあげられていました。言葉がわからないと、ごく日常的な生活が困難になります。それから、日常会話ができるようになって、例えば、お母さんが幼稚園や小学校から色々なお便りが来ても読めないなど、いろいろな問題が起きています。外国人のお母さんは単に不便だけではなく、自分の国で子育てをしているのであれば、母親としての責任をきちんと果たすことができるのですが、日本に来ているので一人前の母親になれないなどのストレスを抱えることがあります。

また文化、価値、習慣の違い。これも大きいですね。日本は大して宗教熱心な民族ではないので宗教に関してかなり鷹揚といいますが、いい加減なことをしていますが、外国人にとっては宗教が生活の中で非常に重要な位置を占める場合もあります。例えばフィリピンの方は熱心なカトリック教徒の方も多くいます。そういった方は日曜日に教会に行くということが、よりどころになっていたりします。日本人の夫は日曜の休みになぜ妻は教会にいつてしまっているのか、日本人のお姑さんが嫁はいったい何をしているのか、などの問題が起きてくることもあります。

それから、サポートシステムの欠如も起きてきます。自分が生まれ育った環境にいれば何か問題が起きた時に、家族や友人に相談することができますが、海外に行ってしまうとなかなか同国の友人がいないので相談ができません。例えばブラジル人の集住地域にいればある程度のネットワークがありますが、ぽつんと外国人として存在していると同国の人に相談ができません。また、日本人と結婚している外国人女性は家族がよりどころになる場合もあるが、逆に家族とうまくいかなかったときに相談する相手がいないということもあります。

社会システムの違いと情報不足。これは、日本語がわからないことによってその国がどのように回っているのかわからないということです。外国人の方でも受けられる行政サービスや医療サービスはあるのですが、その内容がわからない、どのように情報を集めたらいいかわからない。例えば学校の手続きなどがわからなくなってしまうことがあります。最近は外国人居住者が増えてきているので、多言語のパンフレットが増えてきていたり、インターネット上で多言語での情報収集も増えてきていますが、少数言語には対応できていないので、そういったところもまだまだ大変なところもあります。

望んだ移住か、望まない移住かということ。これも違う文化に移住したときに適応するのに非常に大きな影響があるといわれています。

＜ソーシャルワークとは＞

ソーシャルワークとは、人が生活上の問題（家庭や経済面、健康面など）を抱えているときに、その問題の解決のために人に働きかけるだけでなく環境にも働きかける支援の方法です。1番違いがわかるのがカウンセラーとソーシャルワーカーの違いです。カウンセラーは人の心に働きかける支援の方法、ソーシャルワーカーは面接をして人に働きかけることもしますが環境（家庭・職場・学校・コミュニティなど）にも働きかける方法になります。後ほど、外国人のケース

<p><b>日本における多様な移住者たち</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・国際結婚家族</li><li>・移住労働者家族</li><li>・難民</li><li>・中国帰国者</li><li>・技能実習生</li><li>・留学生</li></ul> <p>さらなる外国人労働者受け入れ拡大へ</p>	<p><b>異なる文化の中で暮らす人々が抱える問題</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・言葉の障壁</li><li>・文化・価値・習慣の違い</li><li>・サポートシステムの欠如</li><li>・社会システムの違いと情報不足</li><li>・望んだ移住か、望まない移住か</li></ul>
<p><b>複雑化・多様化・深刻化する生活問題</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・親子・夫婦のコミュニケーションギャップ</li><li>・ドメスティックバイオレンス</li><li>・国際離婚</li><li>・子育て不安・児童虐待</li><li>・不就学・不登校</li><li>・非行</li><li>・高齢化</li></ul>	<p><b>複雑化・多様化・深刻化する問題に対応するためには</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>・<b>ソーシャルワークの支援の必要性</b></li></ul> <p>生活情報提供、日本語教育支援、雇用体制の整備と共に、ソーシャルワークの専門知識や技術を導入したサービス・人材育成の必要性</p>

で具体的なお話もしますのでそこでイメージしていただきたいです。環境に働きかけるだけでなく支援に必要となる関係機関・団体に繋げる、必要とするサービスがなければ作っていくのがソーシャルワークになります。

<多文化ソーシャルワークとは>

それは、今言ったソーシャルワークの方法を多文化で行っていくことになります。要するに、日本人だけを対象にするのではなく、いろんな文化的背景を持つ人、ソーシャルワークの業界用語では、支援の対象者をクライアントと呼びますが、多様な文化的背景を持つクライアントに対するソーシャルワークです。

クライアントが自分の文化と異なる環境に移住生活し心理的社会的問題に対応するソーシャルワーク、要するに先ほどお話しした移住労働者の親子の問題（親子の言語レベルの格差による子どもの非行等の問題を把握できない状況）や、例えばフィリピン女性が日本の農村に嫁ぎ、日本の献身的なお嫁さんの働きを求められることによる心的ストレス（フィリピンでは女性の地位は日本よりも高く、経済力を持ち発言力を持つ文化のため）自国では生じないような問題にかかわるソーシャルワーク。クライアントとワーカーが異なる文化に属する援助関係において行われるソーシャルワーク。これは例えばワーカーが日本人でクライアントがペルー人である場合などのソーシャルワークです。アメリカのように移民が多い国でしたら、中国系のクライアントには中国系のソーシャルワーカーが対応するなど、移民自体の層が厚いので専門職に就いている人もいますが、日本の場合は圧倒的に少ないのでどうしてもクライアントとワーカーが異なる文化に属することが多いのです。

<多文化ソーシャルワークの実践分野>

多文化ソーシャルワークが真ん中であって、周りには日本の主だった社会福祉の分野があります。これほど外国人が増える前は、外国人のケースや支援を専門にやっているという「それは国際福祉の分野の話」と言われてきました。私自身も、国際福祉の専門といわれることが多くありました。しかし多文化ソーシャルワークは日本の福祉のあらゆる分野に必要なようになってきているのです。

地域福祉では、外国籍の方が地域が増えてきていることに対して多文化共生視点の地域福祉の形成をどのようにしていくかが課題です。これは外国人の方にどのように日本地域になじんでもらうかだけではなく、日本人も外国人の方と共生していく意識というものを持つような仕組みを作る必要があります。

このように、いまではあらゆる分野の社会福祉の専門家は外国人の方が来たら対応できる多文化ソーシャルワークを身につけなくてはならないという状況になってきています。

実際に多文化ソーシャルワークの実践、外国人を支援するうえでどのようなポイントが必要になってくるかということをお話します。

<マイクロ・メゾレベルの実践>

マイクロ・メゾレベルとは直接的に外国人関わる上でどのように支援していくかということです。まず一つ目二つ目は共通しているので合わせて説明していきます。クライアントの社会的文化的背景の尊重、日本的価値観の物差しに気づくということですが、相手の国の文化的特色（生活習慣、風習、宗教観、家族観など）についての基本的な知識を持っているということはとても大切です。あらゆる国の文化的特色を知っていることは無理なので、少なくともそれぞれの地域

外国人への支援の現状

- ・日本語教育支援者、外国人支援ボランティア、通訳等がソーシャルワーク的支援を実施
- ・社会福祉支援者の、外国人も支援の対象であるという認識の不足
- ・外国人の問題に専門的に対応出来るシステムが形成されていない。

ソーシャルワークとは

- ・人が問題を抱えている場合、問題解決に向けて、「人」へ働きかけるだけでなく「環境」にも働きかける支援の方法
- ・問題を抱える個人、家族、グループ、コミュニティに働きかけるとともに、適切な社会資源やサービスに繋げる、もしくは社会資源そのものを開発する。必要に応じて、制度、政策そのものを開発していくための活動を行う。

多文化ソーシャルワークとは

- ・多様な文化的背景を持つクライアントに対するソーシャルワーク
- ・クライアントが自分の文化と異なる環境に移住、生活することにより生じる心理的・社会的問題に対応するソーシャルワーク
- ・クライアントとワーカーが異なる文化に属する援助関係において行われるソーシャルワーク

多文化ソーシャルワークの実践分野



に多い国の人の文化的特色については知っておく必要があります。

そして日本的価値観の物差しで支援の判断をしてはいけません。

日本への適応のアセスメント。その人が日本へどのくらい適応しているのか状況を見ていくことが必要になります。1番重要なのは在留資格で、正規のものか非正規のものかはとても重要です。その確認は必ず必要です。あとは、どのくらいの経済力があるか、日本語の語学力があるのかということです。また、サポートしてくれる家族や友人の有無、そういったことを見ていくことが必要になります。

適切な言語での対応。ケースにもよるが、日本語である程度簡単な話（複雑でない話）ができると日本語での会話の方が関係は作りやすくなります。しかし、外国人の方で話が上手な方だと日本人のつもりで会話をしてしまい、あまり内容が伝わっていないこともあります。なるべくはっきりした表現で、易しい言葉で、曖昧な表現をしない。また、日本語では主語や述語を省略してしまうことがあります。主語述語をはっきりさせます。あと「暗黙の了解」というものは外国人には通用しませんので、はっきりと言って確認をとることが必要になってきます。

ソーシャルワークの面接の通訳ができる人材は不足しており、養成も進んでいません。

クライアントの代弁者になる必要があるときもあります。これはクライアントの日本語が不十分だと文化的に日本人と振る舞いが違うことで、あまり外国人と係わったことのない連携した機関のワーカーにこのクライアントは失礼だと思われてしまった場合、クライアントに代わり文化や経済状況や社会状況を説明することなどです。

クライアントと社会資源の仲介になる。外国人の方は日本の行政機関や福祉専門職のところに直接行きません。直接来ないので、日本人側も外国人の状況がよくわからないと尻込みをしてしまい、お互いがよくわからないままになってしまい、外国人と行政機関などが繋がらない状況です。そこを外国人と日本の行政や医療サービスとつないでいくことをしていく必要があります。

ソーシャルネットワークの拡大。例えば日本語教室や外国人支援のボランティア団体、国際交流協会、教会、外国人からなる自助グループ（フィリピン人などは多くやっている）なども有効な社会資源となります。

#### <マクロレベルの実践>

今、申し上げた直接的支援をする枠組みとして以下のものが必要になってきます。

・多言語多文化サービスシステムの充実化

単発的な情報提供だけでなく、多文化ソーシャルワーカーが支援をするシステムを作っていく。

・多文化ソーシャルワーカーの養成

・保健・医療・福祉専門職にも多文化のソーシャルワークの研修が必要

・サービス・組織としての外国人支援

組織の中で一人の人が外国人支援を頑張るのではなく、組織として誰もが外国人支援を一通りできるようになっていくための体制づくり。

それから、外国人の人にももっと日本語を覚えてもらう必要もあります。日本人の市民には、これだけ外国人が増えてきますと多文化共生のためにも文化の違いを知ってもらうための講座が必要になります。外国人に対する異文化理解講座、外国人の人たちにも日本の文化を知ってもらうなくてはならないし、色々な国の人々が共生するので日本以外の国のことも知ってもらう必要があります。

#### 多文化ソーシャルワークの実践方法 —ミクロ・メゾレベル—

1. クライアントの社会的・文化的背景の尊重
2. 日本の価値観のものさしに気づく
3. クライアントの日本への適応のアセスメント
4. 適切な言語での対応

#### 多文化ソーシャルワークの実践方法 —ミクロ・メゾレベル—

5. 適切な通訳の活用
6. クライアントの代弁者となる
7. クライアントと社会資源の仲介者となる
8. ソーシャルネットワークの拡大
9. 連携体制の構築

#### 多文化ソーシャルワークの実践方法 —マクロレベル—

1. 多言語・多文化サービスシステムの充実化
2. 多文化ソーシャルワーカーの養成と活用
3. 保健・医療・福祉専門職者に対する研修
4. サービス・組織としての外国人支援

#### 多文化ソーシャルワークの実践方法 —マクロレベル—

5. 日本語教育プログラムの拡充
6. 市民に対する異文化理解講座の開催
7. 外国人に対する異文化理解講座の開催
8. 支援につながる実態調査の実施

<多文化ソーシャルワーカーとは>

簡単に申し上げますと、多文化ソーシャルワークを実践する人を多文化ソーシャルワーカーと  
いいます。ソーシャルワークの専門性を生かして多様な人に支援をしていきます。多文化ソーシ  
ャルワーカーは大きく3つのタイプに分類されます。

1つ目は当事者の言語文化に属し、日本の文化や日本語に精通するワーカー。

例えばブラジル人だけれども日本に長く住んでいて、日本語も読み書きも含めかなりでき、文化  
や制度もある程度わかっている。そして、自分のブラジル人のコミュニティからも信頼されてい  
る人です。このような方が多文化ソーシャルワーカーとして1番理想的なタイプかと思えます。

日本人であるが多様な文化的背景を持つ外国人に対応できるワーカー。

この方たちに活躍してもらわなくてはなりません。必ずしもクライアントの言語に堪能でなく  
とも、自分が外国に住んだことがあるなど経験上非常に共感しやすいなど利点がある人、日本に  
ずっと住んでいる人でも外国人の当事者グループとうまく連携し的確に支援をするための情報  
収集を行い対応できる人、このような人なら可能であると思えます。

3番目、日本人対応が主体の職場で社会福祉を実践なさっている方です。例えば、児童相談所や  
福祉事務所や病院のソーシャルワーカーです。先ほど多文化ソーシャルワークの実践分野でお  
示したように、今やあらゆる分野に外国人クライアントは登場しますので、いざという時に外  
国人のケースにも対応できる基本的な力を持った方が広い意味での多文化ソーシャルワーカー  
になる必要があります。広い意味での多文化ソーシャルワーカーが増えていかないと、外国人の  
ケースは成り立っていかないとします。

## ■ 多文化ソーシャルワーカーとはI

・多文化ソーシャルワークの実践者

・外国人の多様な文化的・社会的背景を踏ま  
えて彼らの相談にあたり、問題解決に向け  
てソーシャルワークの専門性を活かして  
支援を行う

## ■ 多文化ソーシャルワーカーとはII

- 1) 当事者の言語・文化に属し、日本の文化  
や日本語にも精通するワーカー
- 2) 日本人であるが、多様な文化的背景を  
持つ外国人に対応できるワーカー
- 3) **日本人対応が主体のワーカーにも、  
多文化対応能力が求められる**

15

16

<外国人相談員と多文化ソーシャルワーカーの違い>

国際交流協会や外国籍の方が多い行政窓口は外国人相談員がいるところもあります。  
基本的な違いは、外国人相談員は窓口におり単発的な情報提供をし、そこで相談を受けるのがス  
タANDARDな外国人相談員の役割となります。

それに対して、多文化ソーシャルワーカーとは単発的ではなく、問題解決のため相談から終結ま  
で継続的に支援を行います。そのため、先ほどお話しした、多様化、複雑化、深刻化した問題「子  
どもの非行」や「DVのリスク」などは単発的な情報提供では済まない問題ですので、継続的に  
かかわりを持つということになります。非常に大きな違いは、必要に応じて環境にも働きかける  
ため外に出向いていくところです。

<通訳との違い>

通訳は言語・文化が異なる二者の間に入り、その二者の意思疎通を図る役割に徹し直接的な問  
題解決には介入しない。一つの言語からもう一つの言語に変えていくというのが通訳なので、厳  
密には自分の考えやアドバイスを述べることはないということになります。

対して、多文化ソーシャルワーカーはソーシャルワークの方法を用いて問題解決に直接的に介  
入するということになります。先ほどお話しした1つ目のタイプのソーシャルワーカーは通訳  
と多文化ソーシャルワーカーを兼ねることができるので、そういった意味でも非常に有効であ  
ります。

<事例 仕事にけがをしたペルー人男性>

移住労働者の場合労災に関わるケースが多く、このような場合に多文化ソーシャルワーカーが

かかります。仕事中にけがをし、医師から手術と3か月の療養が必要との診断を受けたが、労災保険に未加入、会社に医療費の相談をしているが制度がわからず、生活費の心配もあるという状況です。医師からは労災保険が適用されるといわれたが、会社自体が労災保険に加入していないため、会社に曖昧な対応をされてしまい、多文化ソーシャルワーカーに相談をしました。労災関係を扱うNPOと連携をし、生活保護の申請と労災補償の認定に向けて支援を行いました。多文化ソーシャルワーカーには色々なケースの依頼がくるので、労災の場合は労災関係のNPOなどと連携し正確な情報を収集します。会社の方にも外国人だけだと曖昧にされてしまうような問題もNPOなどが介入することで対応も変わってくることもあります。

このように、必要な支援機関とつなげていく作業をしていく感じです。ソーシャルワーカーというのは日本の社会資源に繋げていって、そこで十分な支援体制が整った段階で終結するといった支援をしています。

### 多文化ソーシャルワーカー養成講座が もたらした効果

- ・国際系支援者と社会福祉系支援者の  
出合いの場
- ・多様な講座修了生間のネットワーク形成
- ・講座終了後の研究会としての学習の継続
- ・他の都道府県・市町村への多文化ソーシャルワーカー研修の普及効果

### 多文化ソーシャルワーカーの活用

- ・講座修了生が県の多文化ソーシャルワーカーとして採用
- ・多問題に対する複合的支援  
(在留資格、医療、ドメスティックバイオレンス、労働、福祉、教育等)

29

30

<愛知県での多文化ソーシャルワーカー育成の試み>

養成講座は2006年度から2011年度の6年間、毎年17名ほど、トータル108名の修了生を輩出しました。当初の目標人数は100名でした。

目的は、多文化ソーシャルワーカーとして支援を行う上で最低限必要な知識や技術を体系的に習得することでした。対象者は実際に外国人に関わっていて、福祉の専門ではないがソーシャルワーク的な支援をせざるを得なくなった人達でした。その人達にソーシャルワークの支援に必要な最低限なことを身に付けてもらうこと、自分たちが今まで工夫してやってきたことをソーシャルワークの枠組みで考えてもらうようにするということでした。もう一つの目的として、実際に養成講座を修了してもらった人に愛知県の多文化ソーシャルワーカーとして雇用するということがありました。

対象者は毎年18名。7週間42時間。基本的な座学と面接の方法、事例検討、フィールドワーク。応募資格は実際に外国人相談に携わっている、もしくはソーシャルワークをしている、実際に今すぐにそのスキルが必要な人に限定して選考を行いました。これから関わろうとしている人は除外しました。

最初の主たる研修対象者は、社会福祉の専門職者ではないが外国人支援をソーシャルワーク的に行っている人でしたが、実際に応募をかけてみると福祉系の方も多く参加してきました。病院のソーシャルワーカー、児童相談所のワーカー、母子生活支援センターの職員などで、自分たちはソーシャルワークや社会福祉は勉強してきたが外国人のことはわからないという人たちです。これが結果的に、非常に功を奏しました。国際系支援者と社会福祉系支援者の出合いの場になりました。国際系支援者とは日本語教育の先生、語学相談員、通訳、外国人相談員などです。支援に携わる外国人当事者も含まれます。社会福祉系とは病院のソーシャルワーカー、婦人相談所、女性相談員、母子生活支援施設、社会福祉協議会などです。

日本語の先生と病院のソーシャルワーカーは仕事上ではもちろんプライベートでも出会うことはめったにありません。社会福祉系は社会福祉系のネットワークは多くありますが国際系の方とのつながりは非常に少ないです。同様に、国際系の方は自分が海外にいたなどの経験を持つ方も多く、海外に目が向いていることもあり社会福祉系の方とのつながりは少ないです。職場の関係でも互いにかかわりがあることはないのですが、この研修によって7週間、週に一度過ごすことによって仲を深める場となっていました。また、事例検討などでは互いの能力を補完するこ

とができました。

講座終了後数年間、フォローアップ研修を行ったので、熱心な方は何回もやってくるので互いに仲良くなっていきました。多文化ソーシャルワーク研究会を自発的に結成して勉強会や情報交換会を開き、多文化対応の冊子の作成もするなど、非常に良い効果が出ました。

愛知を皮切りに、神奈川県も多文化ソーシャルワーク講座を開き、群馬、栃木と続き、市町村では浜松市でも行うきっかけになったという普及効果がありました。

### 多文化ソーシャルワーカーの 活用から見えてきた課題

- ・ニーズに対する多文化ソーシャルワーカーの 圧倒的人数不足
- ・ケースの難易度から求められる高い専門性
- ・連携機関との関係構築の難しさ

### これからの外国人支援に向けて

- ・外国人支援に関わる人材が、外国人のケースに対応できる知識や能力を獲得する
- ・福祉専門職者と外国人支援者の双方が多文化ソーシャルワークを習得することによる連携強化
- ・専門に即した役割分担の明確化
- ・多様な組織・機関の連携構築の必要性

31

34

#### <多文化ソーシャルワーカーの活用>

講座修了生が若干名、県の多文化ソーシャルワーカーとして採用されたという経緯があります。問題に対する複合的支援ということで一つのケースの中に DV があり子どもの教育の問題も、医療の問題もあるというケースもありました。ですが、多文化ソーシャルワーカーの活用は課題があります。ニーズは多いが圧倒的に人数が不足していること。ケース自体の難易度が高いこと。身分が不安定であること。連携機関との関係の構築が難しいこと。などがありました。

外国人のケースは福祉専門職者には見えづらく、外国人が支援を直接求めてこないことでニーズや問題点が見えてこないのです。それから外国人ケースや外国人支援者との意識の壁があるので、結果的に連携を築くのがとても難しいのです。多文化ソーシャルワーカーがケースに関わると外国人のケースがわからないことを理由に丸投げされてしまい、なかなか連携に至らないということが起きています。

#### <これからの外国人支援に向けて>

外国人支援に関わる人材が外国人ケースに対応できる知識や能力を獲得するということが必要です。外国人支援に関わる人材というのは、もはや外国人支援だけをする人材ではなく福祉専門職、福祉に関わる人も外国人を支援する人材になっていかななくてはならないのです。社会福祉専門職者と外国人支援者の双方が多文化ソーシャルワークを習得していく必要があります。

私も社会福祉士会の外国人支援の研修会、医療ソーシャルワーカーの研修で多文化ソーシャルワークについて話をするこも増えてきてます。福祉専門職の人たちにも逃げてはいけないという認識はあるようですが、ノウハウを知らないとやりづらい部分もあると思いますので研修などが普及していく必要があります。

ある程度の知識を習得したうえでの役割分担。餅は餅屋というような役割分担をして、連携をしていけると外国人支援も進んでいくのではないかと思います。

以上

セミナー講演録（全体）は、下記ウェブサイトからダウンロードしていただけます。  
<https://www.commonsglobalcenter.org/>（NPO コモンズ・グローバルセンター）

### 3-4. 翻訳、通訳派遣

外国人住民への福祉サービス提供に携わる福祉機関や個人に活用してもらうための多言語資料の作成・翻訳や通訳派遣を実施した。

#### (1) 福祉や相談に関する制度や窓口を紹介する多言語の冊子作製

2014年度 WAM 助成事業「茨城のセーフティネットを支える社会資源リスト作成事業」にて NPO コモンズが作成した冊子『リンク』を改訂し、多言語版（英語、中国語、ポルトガル語、スペイン語、タガログ語、日本語）を各 300 部作成した。高齢者介護、障害、生活困窮、心の悩み、引きこもりなどの困りごとを抱えた外国人当事者や、かれらの支援にかかわる人々に活用してもらうことを想定している。

なお、2020 年度にはさらに 5 言語（タイ語、ベトナム語、韓国語、インドネシア語、ウルドゥー語）の翻訳を予定している。



これらの冊子は、県内 44 市町村の国際化推進担当課やアンケートに協力していただいた各自治体・福祉機関等に送付するほか、当会外国人支援事業専用のウェブサイトに PDF データを掲載し、ひろく閲覧・ダウンロードしていただけることを目指す。

<https://www.commonsglobalcenter.org>

#### (2) 自治体等の要望を踏まえた制度紹介や申請書類の翻訳

アンケート・ヒアリングの回答や検討会議での議論をもとに、自治体や福祉機関等の要望を踏まえて現場で活用できるツールを開発・翻訳する。今年度は、現場の強いニーズがあった母子保健関連資料と新型コロナウイルス対応関連の文書を作成・翻訳した。2020 年度も、継続してニーズを聞き取りながら窓口対応シートなど現場で活用しやすいツールの開発・作成、その他手続き文書等の翻訳を実施し関係機関にひろく配布する。

#### (3) 通訳派遣、電話や来所での相談対応

平日の朝 8 時から 18 時までポルトガル語での電話・来所相談に対応できる体制を整備し、タガログ語・英語でも相談体制を整備した。また、福祉に関する相談で通訳が必要な場合に

対応可能な言語について通訳を派遣し、福祉・医療機関との連携を進めた。

#### <医療機関と連携した通訳派遣事例>

ここでは、医療機関と連携し、ある外国籍住民の福祉サービス利用をサポートした事例を紹介する。外国籍の男性 A さんは生活保護受給者であり、持病のため県西地域の病院に入院している。人工透析を開始するため、入院先の病院から通訳派遣の依頼があった。人工透析開始に際して、病院の利用説明や人工透析はどんなものかという医師の説明、診察、送迎場所の確認等の通訳を実施。その後、通訳者が市役所への送迎・同行を担い、生活保護担当者との面談・障害者手帳の交付に関する説明（障害者手帳を持つことによって受けられるサービス等の説明）に際して通訳を行った。窓口には、記入用・説明用書類ともに翻訳されたものはなかったため、記入時にも通訳と記入補助をした。その後も病院や本人からの依頼に応じて、入院先から外出許可を受け、生活保護受給等のために送迎・通訳を行っている。

通訳担当者の話によると、医療や福祉に関する用語や表現が母語に翻訳しても難しく、A さんがすぐに話の内容を理解できないこともあったという。また、通訳者として内容を正確に理解しなければならないことから、少し通訳に手間取る場面があったとのことである。更に、窓口で翻訳資料がなかったことから、例えば障害者手帳に関して言えば、「手帳取得に伴い利用できるサービスの一覧」のような翻訳資料があると非常にわかりやすいのではないかという感想もあった。

上記の事例からも、福祉・医療に関する通訳は専門用語も多く説明自体が難しいこともあり、通訳者本人が適切な知識や説明能力を持つことは必要だと考えられる。一方、通訳者によって母語での説明を聞いても当事者にとっては理解が難しい場合もあるため、サービス提供者側が使いやすいような窓口ツールや翻訳資料のような整備を進めることで、結果としてサービス利用者にとっても、サービス利用に至るまでの障壁を取り除くことが可能になるのではないだろうか。また、福祉・医療に関する外国人住民のサポートについては、今回のように病院や自治体・福祉機関の窓口に同行し、継続的に支援する必要もあることから、従来の「通訳」「外国人相談員」のように、数回の通訳や相談窓口での対応というよりは、石河先生の講演内容にもあったように、関係機関と連携し、当事者が抱える困りごとの解決のために直接的かつ継続的に関与する「多文化ソーシャルワーカー」養成の必要性も改めて確認された。

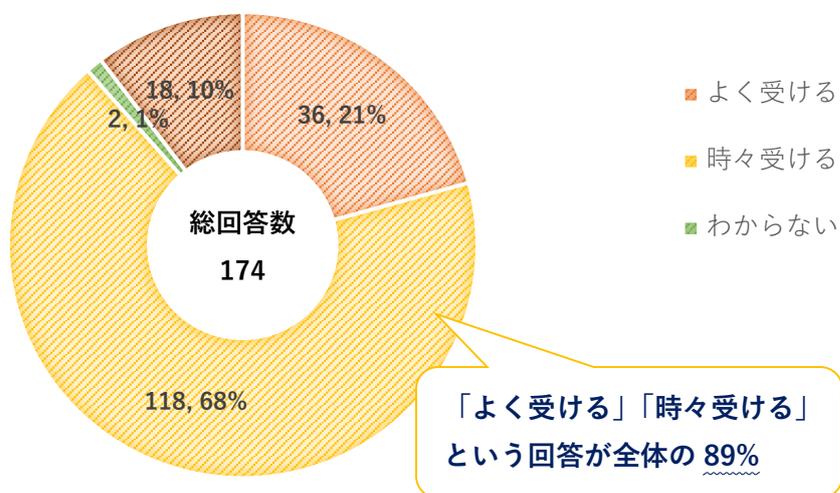
### 3. 現場の課題や期待—アンケート・ヒアリングの結果から—

#### アンケート結果（抜粋）

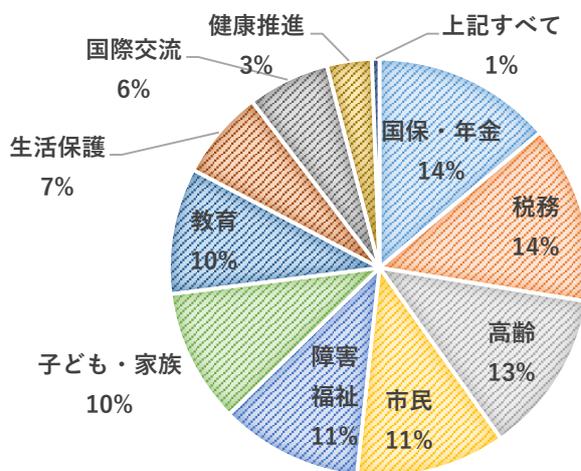
##### ①自治体対象

Q1.外国人住民からの相談対応歴（過去3年間）

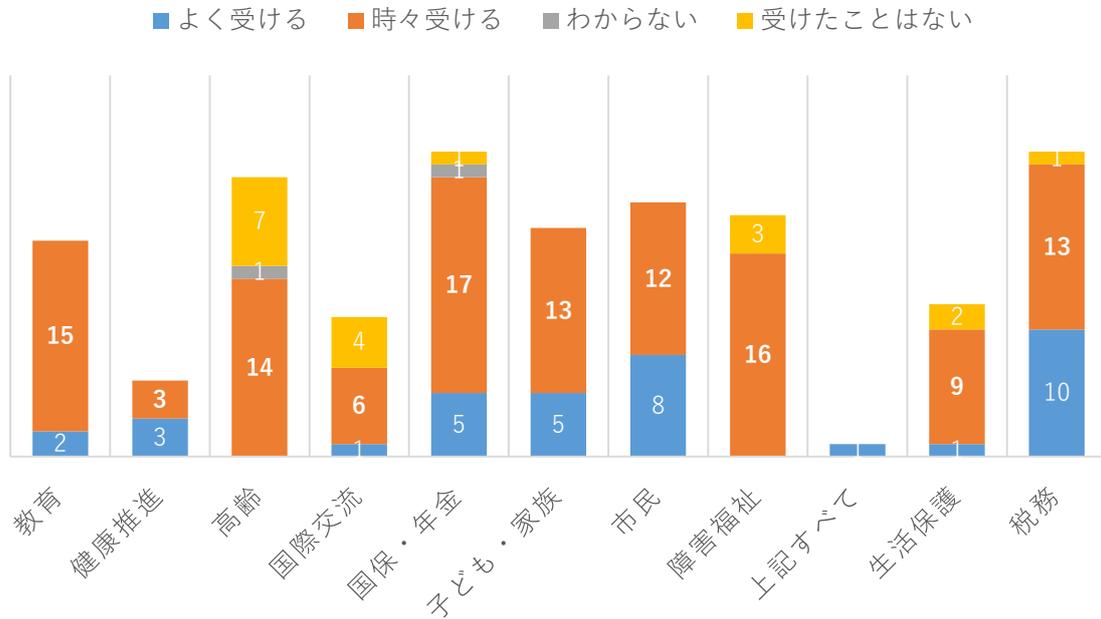
Q1.外国人住民の相談対応歴（過去3年間）



Q2.回答部署の内訳

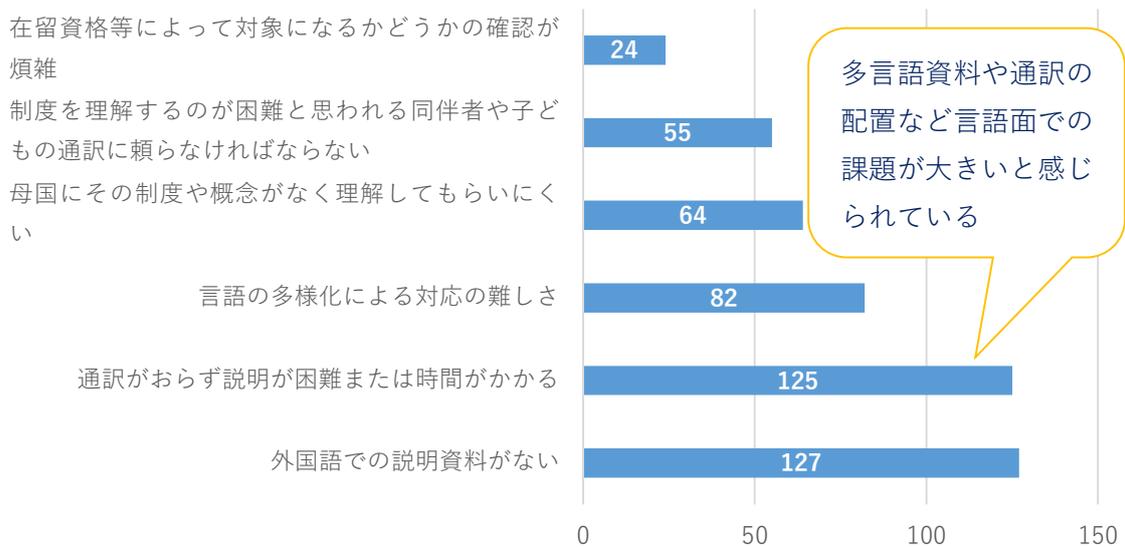


### 担当部署別の外国人相談対応歴



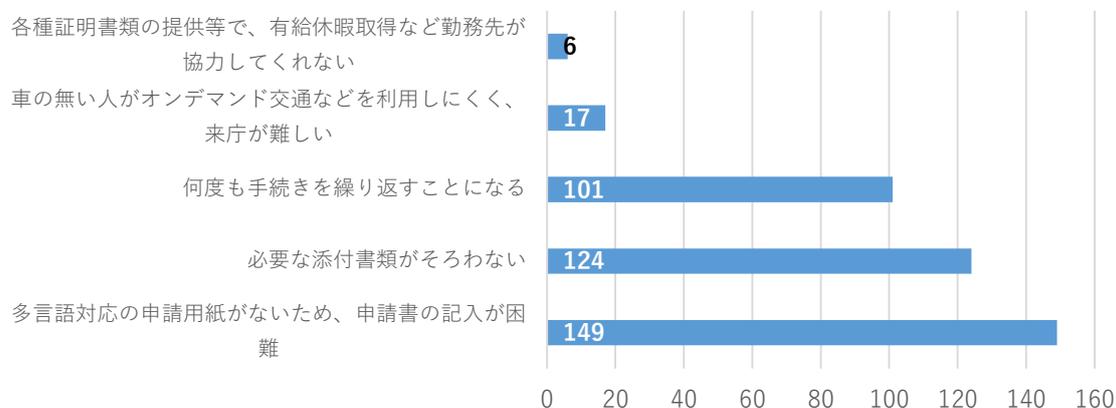
Q22.外国人住民に制度を説明する際の課題（代表的なもの3つ選択）

### Q22.制度説明の際の課題－全体



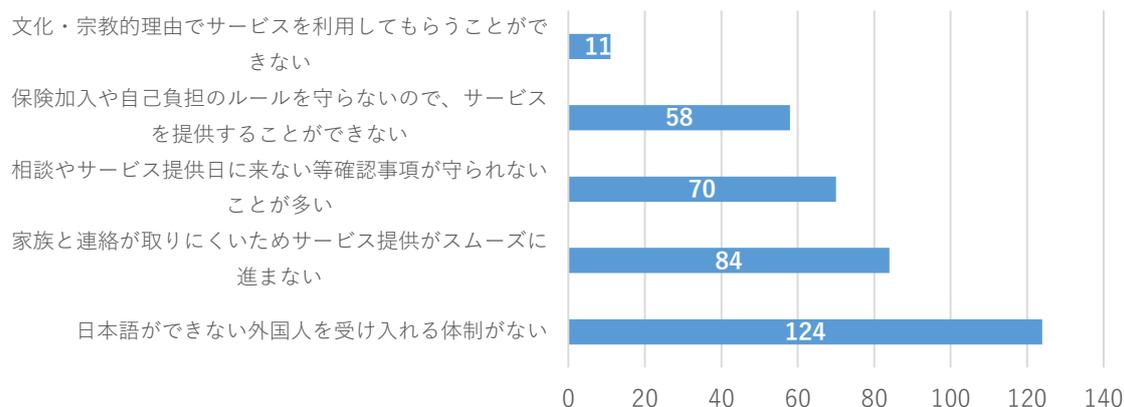
Q23.外国人住民の利用申請に対応する際の課題（代表的なもの3つ選択）

Q23.利用申請の際の課題-全体



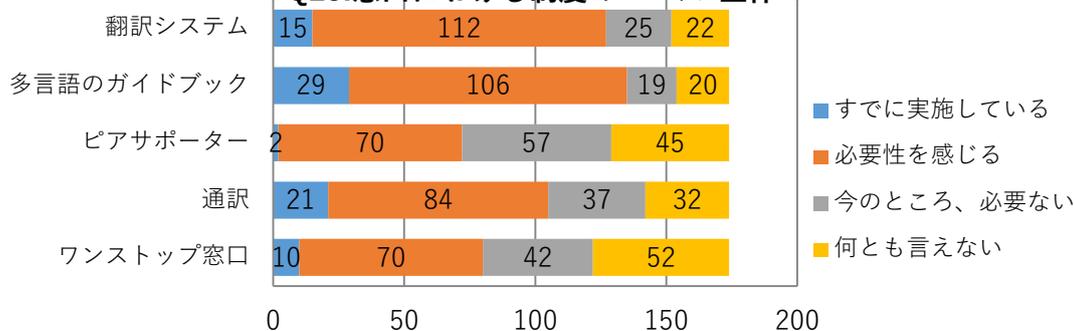
Q24.外国人住民がサービスを利用する際の課題（代表的なもの3つ選択）

Q24.サービス利用の際の課題-全体



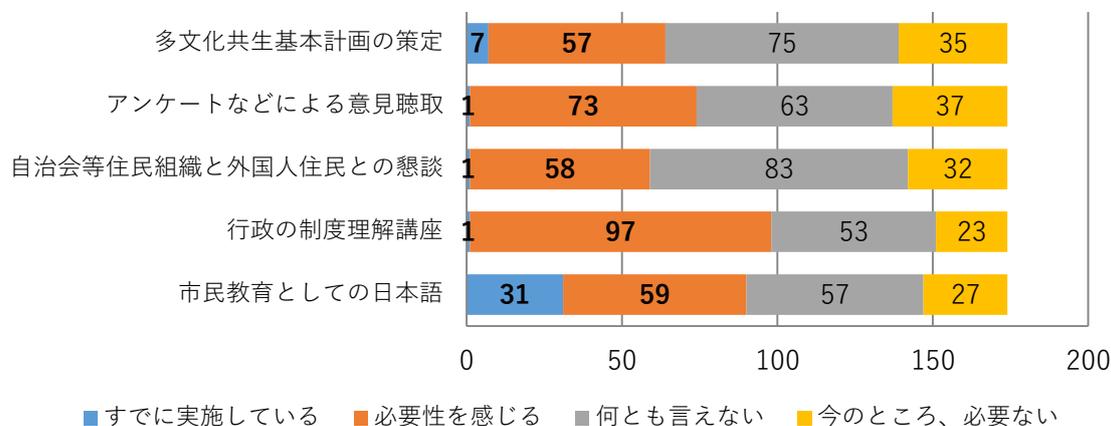
Q25.行政の窓口における外国人の利用者のための制度の必要性

Q25.窓口における制度のニーズ-全体



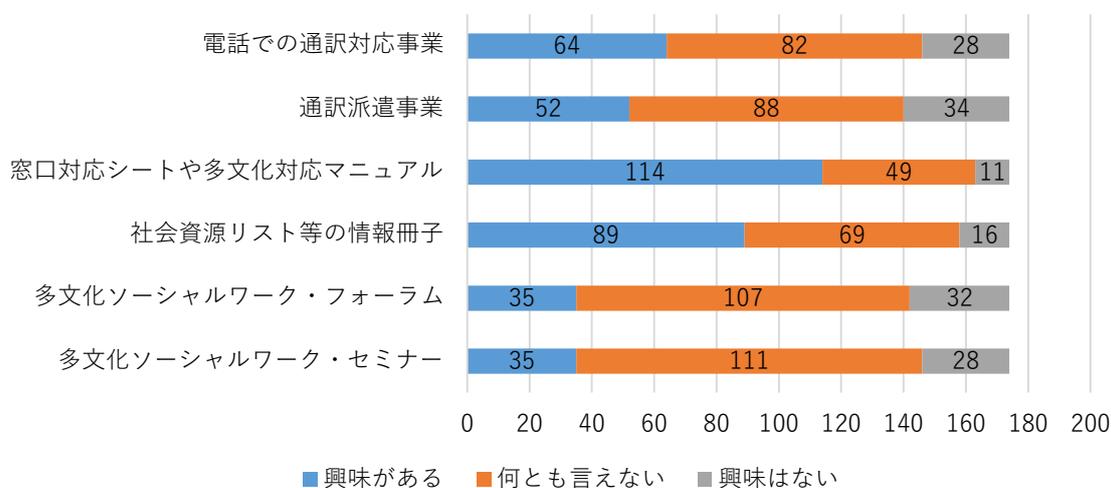
## Q26.外国人住民のための制度の必要性

### Q26.外国人住民向け制度のニーズ-全体



## Q27.本事業への興味関心

### Q27.本事業への興味関心-全体



## Q28.意見・要望・課題

自由回答の問 28 には 20 を超える回答をいただいたが、紙幅の都合上一部を抜粋して紹介する。

※ ( ) 内は回答者の担当部署

・実際の窓口業務を経験していないと伝えられないことや、用語のニュアンスなどがある。日本人には伝わっても、外国人には直訳では伝わらない事柄があるので、翻訳機器などには

なかなか頼れない現実がある。(市民)

・外国人のための日本語講座だけではなく、自治体職員向けの語学講座もあった方がよいと思う。(市民)

・健康保険や年金制度の理解が難しいため、日本語に堪能でない外国籍の方には十全に制度を案内できない。そのため、支払いの遅延や滞納が起こることがある。税の納付意志がないわけではなく、受け入れ業者などが間に入ると確実に納付していただけることは多いので、日本語が母語でない方へのわかりやすい説明が必要だと感じる。(国保・年金)

・外国人(住民)で障害のある方に対応できるようなツールについて知りたい。(障害福祉)

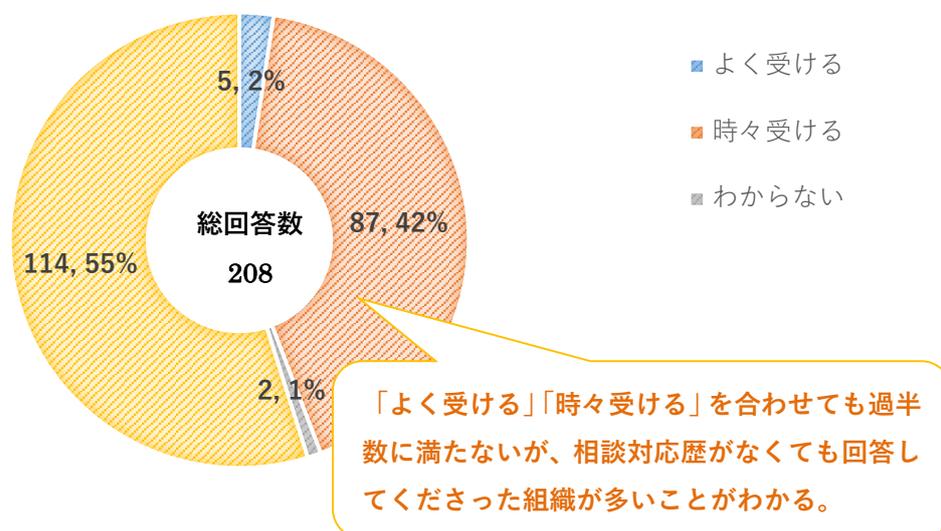
・行政職員向けの外国語窓口対応研修があれば、ぜひ参加したい。(高齢)

・防接種や乳幼児健診、または、妊婦など母子保健を取り巻く問題が多くある中、言語の壁がある。日常業務に非常に困難さを感じている。転入してきた方々も不安に思うことが多いと思う。(健康推進)

## ②医療・福祉機関対象

Q1.外国人住民からの相談対応(過去3年間)

### Q1.外国人住民の相談対応歴(過去3年間)



Q2.回答者内訳

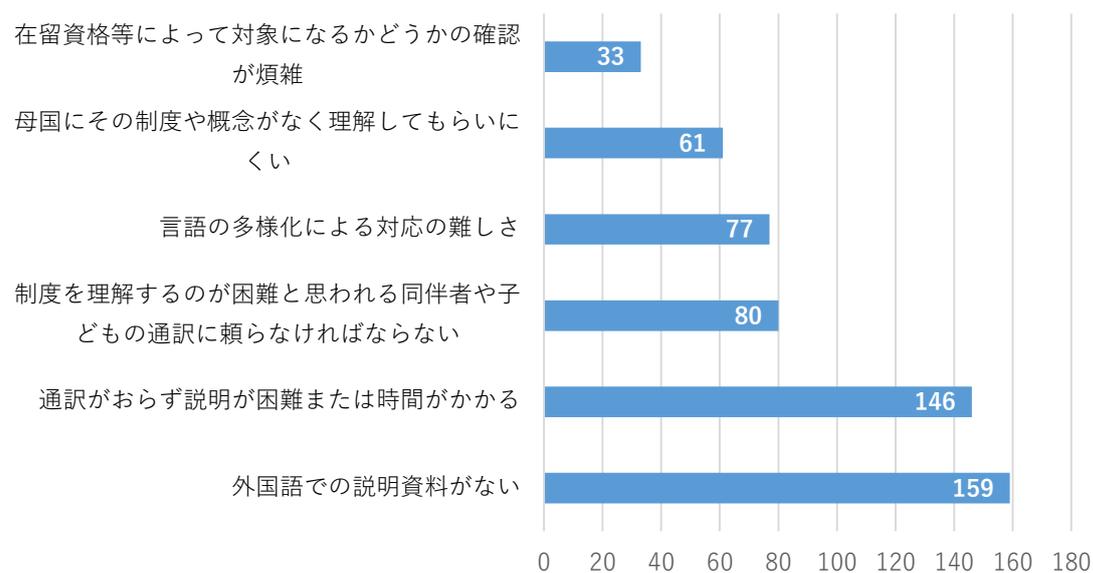
回答者内訳(施設数-2019年5月時点)	回答数	回答全体に占める割合	施設・機関別回収率
保育施設(663)	132	63%	20%
介護保険施設・事業所(348)	39	19%	11%
地域包括支援センター(44)	24	12%	55%
保健所(11)	6	3%	55%

児童養護施設（自立支援施設等と合わせて31）	3	1%	
自立支援施設（児童養護施設等と合わせて31）	2	1%	
児童相談所（5）	1	1%	20%
社会福祉協議会（別途配布）	1	1%	
総計	208		

Q5. 【児童福祉施設・介護保険施設等・保育所】外国人の利用者

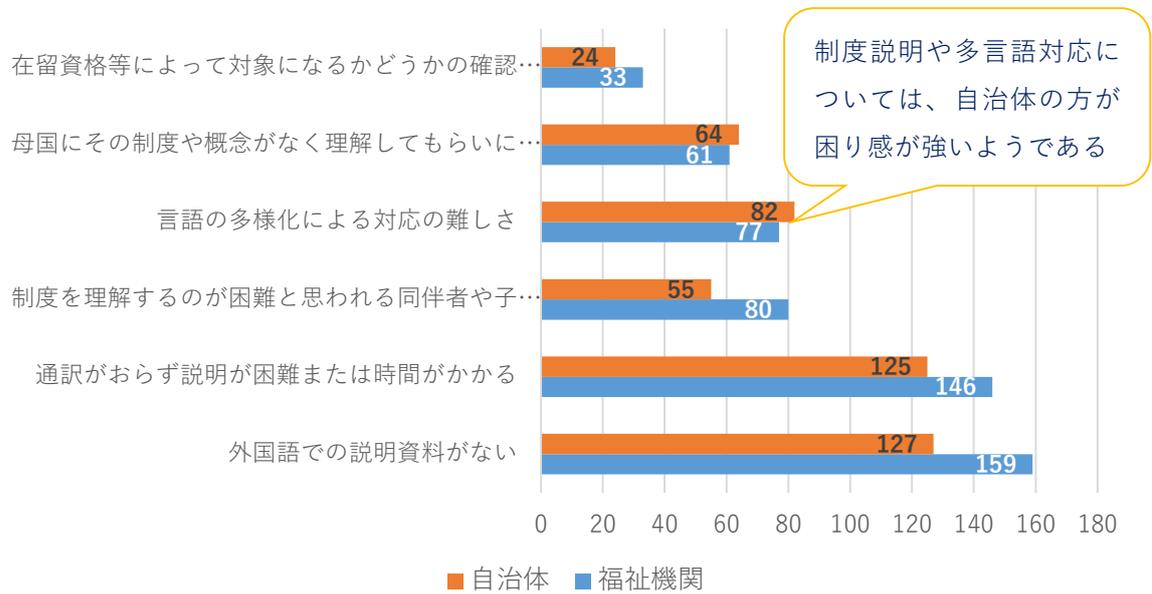
施設・機関	いる	以前はいたが、今はいない	いない
介護保険施設・事業所	4	1	34
児童養護施設		1	
自立支援施設			2
保育施設	85	16	22
総計	89	18	58

Q7. 制度説明の際の課題（代表的なもの3つ選択）



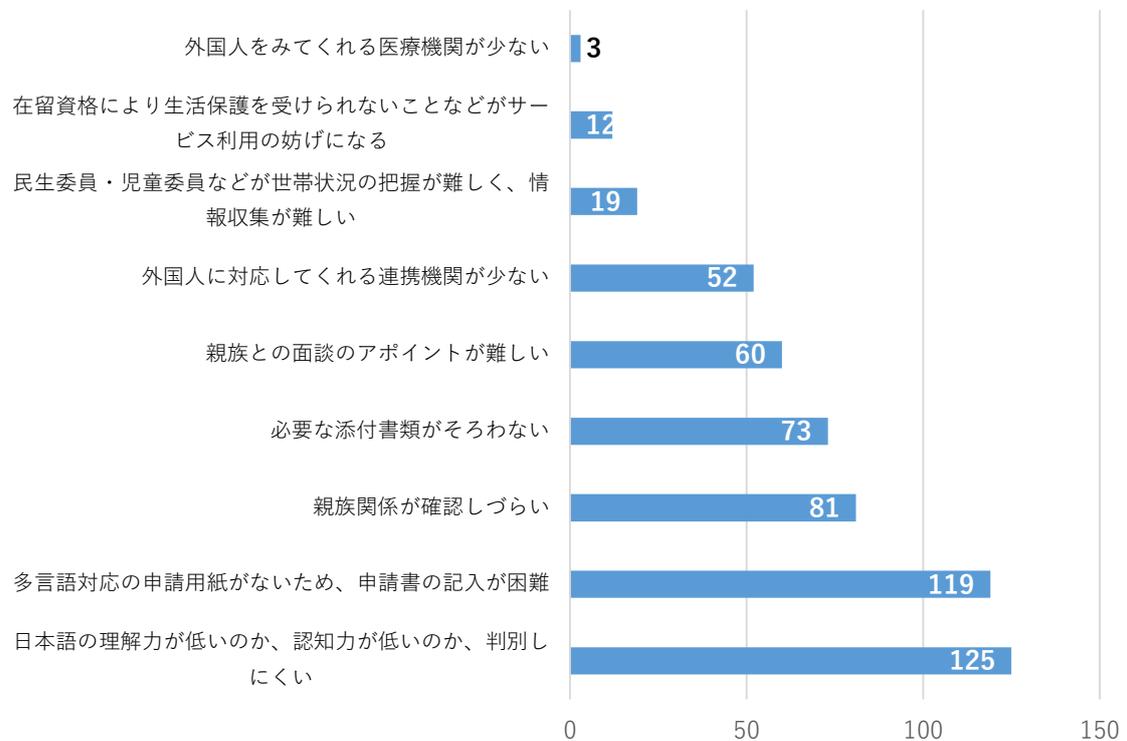
制度説明の際の課題については、自治体へのアンケートと選択肢が共通であるため、回答を比較する。

### 制度説明の課題に関する自治体・福祉機関の比較



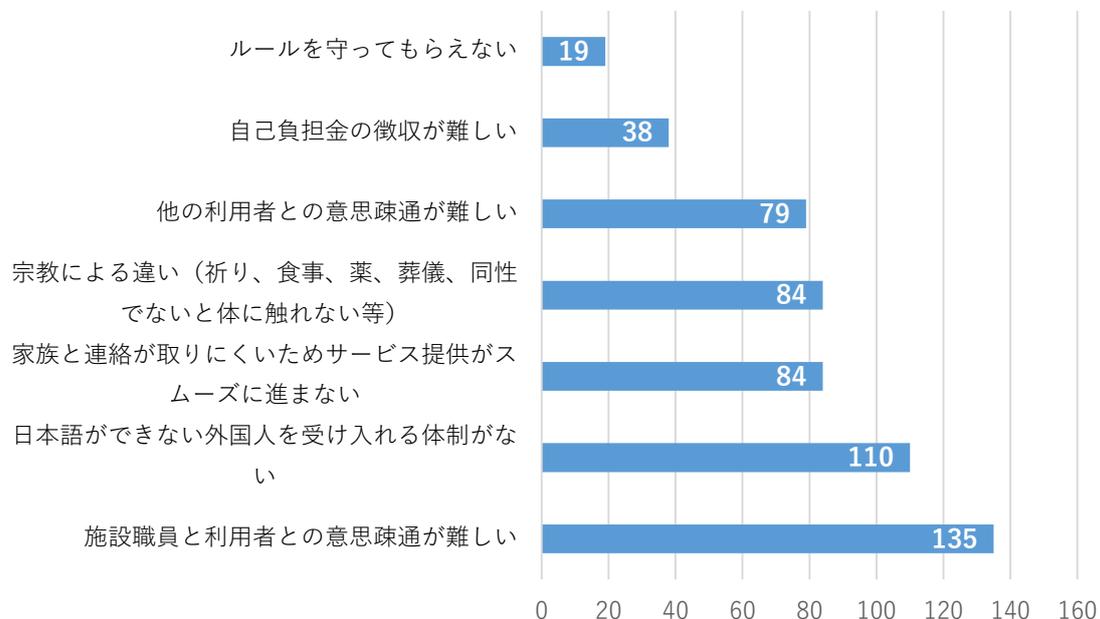
### Q8.利用申請（相談を含む）の際の課題（代表的なもの3つ選択）

#### Q8.利用申請の際の課題-全体



Q9.サービス利用の際の課題（代表的なもの3つ選択）

Q9.サービス利用の際の課題-全体



Q10.課題に直面した際に試みた工夫

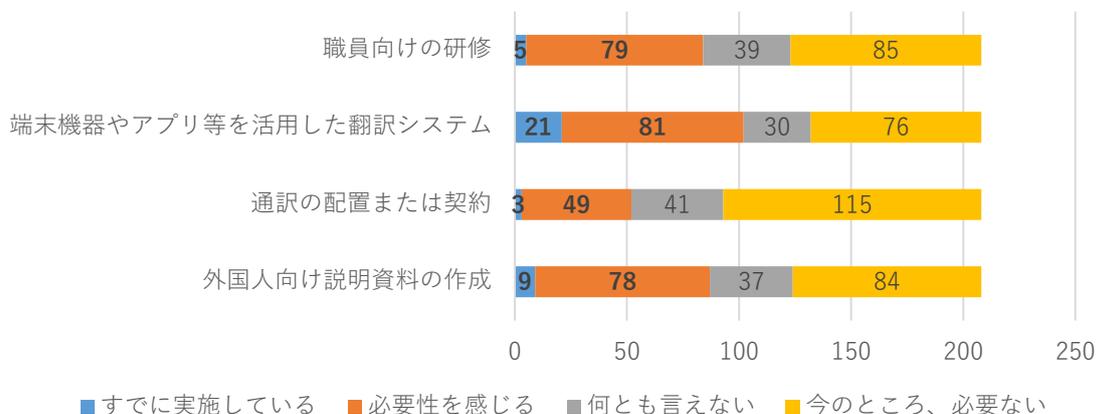
自由回答の問28には60近い回答をいただいたが、紙幅の都合上一部を抜粋して紹介する。

※（）内は回答者の所属組織

- ・介護保険という概念の理解が難しく、また日本語がわかる家族がいても介護保険がわからないためうまく通訳ができないことが多いので、介護保険に精通している方で通訳ができる方（その時は英語圏の方）を探してお願いした（介護）
- ・関係機関を通じて通訳を手配（そもそもは予算が確保されていない）（児童相談所）
- ・時間をかけて、じっくり説明するのみ ・母子保健課との連携を図る（保育）
- ・個別での対応を行い、わかりやすく説明する（保育）
- ・お知らせをローマ字や英単語を含めて、個別に出すようにした。・文字の読み取りができないので、できるだけ対面で話をした。・薬の対応には、依頼書を英語のものを用意した。・同じ国の方（保護者）に通訳をしてもらった。 ・提出書類は個別対応で、文字の書き方を教えながら記入（保育）
- ・何度も丁寧にコミュニケーションをとる。伝わらなくても文化の違い、こちらのあたりまえはあたりまえでないことを職員に教育した（保育）
- ・母国語に堪能な支援者の協力・介入を求めた。粘り強く、健康や衛生に関する保健指導（健康を守るための具体策とその効果）を繰り返し実施し、理解と協力を促した（地域包括支援センター）

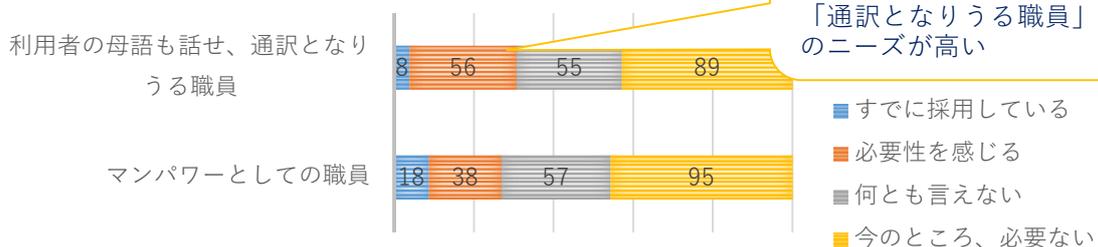
## Q11.外国人利用者の受け入れ態勢作り

### Q11.外国人利用者の受け入れ態勢づくり-全体



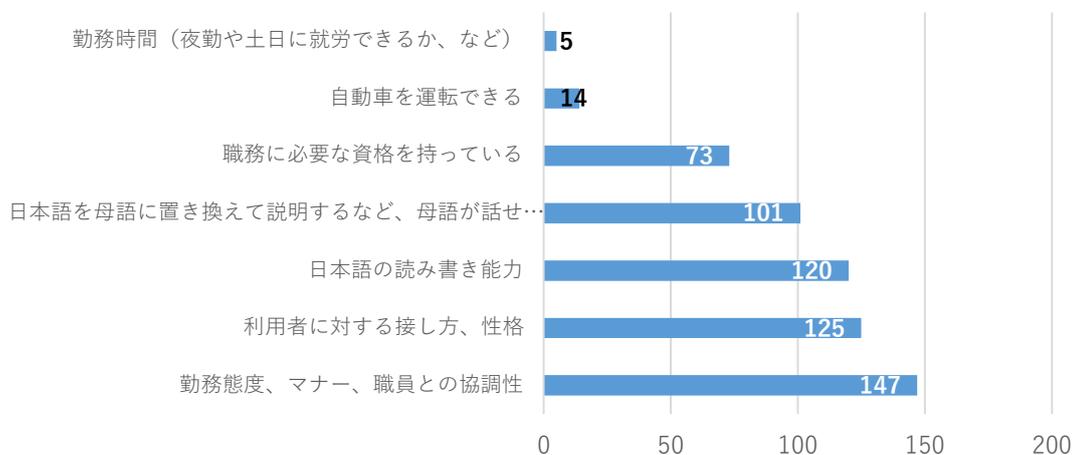
## Q12.外国人職員の採用

### Q12.外国人職員の採用



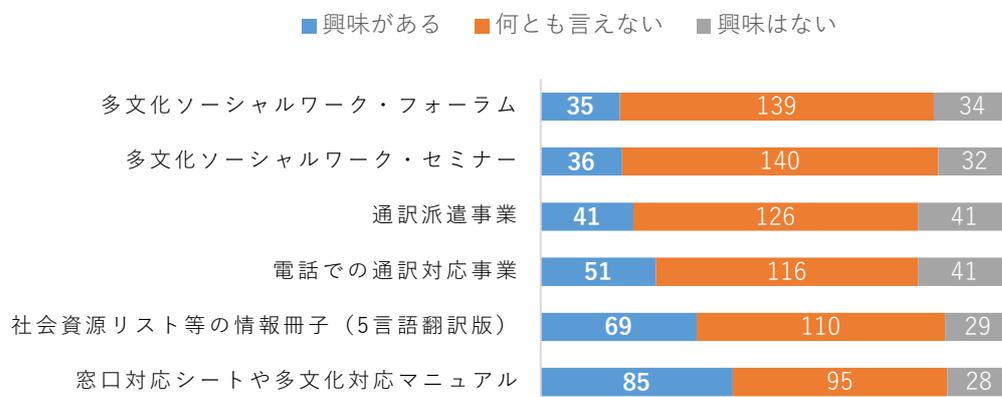
## Q14.外国人職員に期待すること

### Q14.外国人職員に期待すること



## Q15.多文化ソーシャルワーク導入支援事業への興味関心

### Q15.本事業への興味関心



## Q16.意見・要望・課題

自由回答の問 16 には約 30 の回答をいただいたが、紙幅の都合上一部を抜粋して紹介する。

※ ( ) 内は回答者の担当部署

・児童相談所では、新生児など未就籍状態の児童を何らかの理由で保護した後、何らかの理由で保護者が帰国してしまい、子の就籍手続きができない=無国籍児童となってしまう、などの問題に直面。これらの児童の国籍取得には大変な労力を要する。もともと児童福祉司は虐待対応などで業務多忙であるが、これらの業務負担がさらにかかってくることで、結局は無国籍の解消につながりにくい構造になってしまっている (児童相談所)

・外国人の方が入所申請書、就労証明書などの書類の書き方がわからず、提出された書類の不備な点などが多く個別で説明しながら今まで対応していた。これまでは説明で理解できたがもっと日本語がわからない方には難しいだろうと思う。翻訳機などその場で言葉を変換できる機械があっても便利ではないかと思われる (保育所)

・現在利用されている外国籍のお子さんは、保育園児のため、生活においては問題なく過ごせているが、今後小学校に入学するにあたり、学習面でのサポートがないと理解に厳しい現状があり、サポート体制に課題がある (保育所)

・通訳に対して、保健所では、健康に関する業務に携わっているため、医療と健康に関する知識や関心が高い方に関わっていただけることを求めています (保健所)

### ③相談機関対象

#### Q2.回答機関

国際交流協会 1件、国際担当課 3件

Q4.外国人住民からの相談のうち、社会福祉に関するもので多い相談（代表的なものを3つ）

妊娠・出産	3
仕事	3
生活困窮	2
結婚・離婚・在留資格	1

Q5.相談対応の際の課題（代表的なものを3つ選択）

外国語での説明資料がない	3
母国にその制度や概念がなく理解してもらいにくい	2
在留資格等によって対象になるかどうかの確認が煩雑	1
通訳がおらず説明が困難または時間がかかる	1
制度を理解するのが困難と思われる同伴者や子どもの通訳に頼らなければならない	1
言語の多様化による対応の難しさ	1

Q6.Q5のような課題に対して、今後必要となる情報や、連携が必要となる外部団体等

- ・社会福祉協議会、市役所の関係部署など
- ・外国人生活困窮者に対してのサポートや支援団体などの情報。専門的な法律の知識が求められるような案件になった場合の相談先（弁護士等）

Q7.外国人からの相談対応体制づくり

内容	すでに実施している	必要性を感じる
職員向けの研修	2	2
端末機器やアプリ等を活用した翻訳システム	1	3
通訳の配置または契約	3	1
外国人向け説明資料の作成	3	1

Q8.本事業への興味関心

内容	興味がある	何とも言えない
電話での通訳対応事業	3	1
通訳派遣事業	1	3
窓口対応シートや多文化対応マニュアル	3	1
社会資源リスト等の情報冊子（5言語翻訳版）	3	1
多文化ソーシャルワーク・フォーラム	2	2

Q9.今後、翻訳があるとよい書類や作成してほしい窓口対応シート等

- ・災害時の情報発信フォーマット・用語や言いまわし集

Q10.外国人からの相談対応に関しての意見・要望・課題

・外国語がわかる弁護士、司法書士、病院などのリストがあると助かります。 予算上の問題で毎日のように相談体制が取れないので、県を紹介することなども多いです。言語の多様化、弁護士対応などを増やしていただけるとありがたいです。

・外国人相談窓口を開設したが、翻訳アプリでしか9言語で対応できないため、電話の問合せの際に英語、中国語、日本語以外の言語で対応できないため、コミュニケーションできないことが課題。

3つのアンケートから、自治体・福祉機関・相談機関で共通の課題やそれぞれの困りごとが明らかになってきた。行政・福祉の知識を持っている通訳者、翻訳資料や外国人住民の母国の情報に関するニーズ、「制度説明」の難しさ、住民の多国籍・多言語化などは、外国人住民に対応する現場で共通する課題になっている。一方、福祉機関向けアンケートでは保育施設からの回答が多く得られた。今回アンケートの対象としていない小中学校や高校といった教育機関を除けば、外国人住民と日々やりとりをしている現場の最前線と言えるだろう。保育分野の行政担当者も検討委員に入ってもらえる必要があるのではないかと。言語面でのサポートのみならず丁寧に個別対応をしている施設も見られ、ぜひ取り組みをヒアリングし他施設等に共有していきたい。

ヒアリング結果から見えてきたこと

【課題1 制度や文化理解の難しさ】

- ・「翌年度課税」や給与から天引きの仕組みを理解していない
- ・不法滞在で妊娠・出産、不就学
- ・要望の多い住民に対し自治体側のルールをどのように伝えるか
- ・子どもの教育やしつけ、虐待に関する文化的差異をどう相互理解するか
- ・障がいのとらえ方が国や文化によって異なり、サービスにつなぐのに時間がかかる
- ・扶養義務者の確認が難しい（生保）
- ・口頭だけの説明では制度の理解が追いつかず、適切なサービス申請につながらない場合がある

【課題2 申請やサービス利用に関する課題】

- ・通訳を他団体に依頼したり、間に挟んだりするとタイムラグが生じ、迅速な対応ができません

いこともある

- ・介護施設利用者で、利用のルールを理解してもらうのに時間がかかった
- ・生活保護受給者への就労指導はするが、同国人のコミュニティで仕事を探してきてしまうことがある

- ・支援者が心配して声掛けをしても、過干渉だと言われる

#### 【その他の課題】

- ・申請主義のため、支援が必要だが情報にアクセスできずサービスに結びついていないが「困っている住民」もいるのでは。情報弱者に対する積極的な情報発信が必要
- ・たまたま言語のできる職員が通訳や翻訳を頼まれ担当業務の時間内や残業で作業した
- ・生活保護の申請に来たところで、他の家族の課題も明らかになることがある
- ・通訳を介して制度の説明をしたら理解してもらえた
- ・行政の悩みの相談先を知りたい
- ・外国人のひきこもりへの対応を知りたい

#### 【あるとよい翻訳書類や多言語ツール】

- ・税の仕組みパンフレット（簡単なQ&A含む）
- ・障がい福祉のしおり翻訳、手続きのフローチャート
- ・妊娠届出書・アンケート、赤ちゃん訪問の書類
- ・虐待に関するパンフレット（虐待はしてはいけないが、親も悩んでいるということは理解しているという内容）
- ・必要な提出書類がわかる指差しシート（画像つき）
- ・福祉の知識に詳しく通訳もできる人材

ヒアリングでは、具体的な書類の翻訳ニーズや窓口で活用できるツールについて多くの意見を得られ、現場の方々からも是非ツール開発について連携したいという前向きな意向も聞くことができた。今後の翻訳書類、窓口対応ツール作成に際しては、市町村独自の制度・仕組みも多いため、いかに汎用的な翻訳書類を作成し県域で活用してもらうかが課題だと考えられる。

#### 4. 事業成果

今年度、窓口での多言語対応シートについては、アンケート・ヒアリングを通じて現場のニーズを確認し、翻訳資料を作成した。障害福祉、母子保健や介護などの分野で多言語対応シートの需要が大きいことが明らかになったため、現場の方々と相談しながら窓口対応シートの作成を継続する。また、外国人住民が福祉医療機関や福祉サービスを利用する際に通訳やピアサポーターを派遣し、窓口での意思疎通がしやすくなるよう支援した。これは福祉医療機関との連携強化につながった。次年度も、本事業での取り組みを改めて周知し、通訳・ピアサポーターの活用を進めて個別支援の充実をはかる。自治体や福祉機関へのアンケートから、定住外国人も地域の住民であり、生活者であるということの認識はある程度広まっているように見られる。多文化ソーシャルワーク・セミナーや検討会議、ヒアリングなどの機会に情報提供することで、日本語を母語とせず学習機会に恵まれていない人へは通訳など一定の合理的配慮が必要との認識を改めて啓発することができた。また、検討委員会の実施により、参画した県庁各課や国際交流協会との連携が深まった。本事業を通じてNPO コモンズの取り組みが福祉機関等において広く知られることになり、県内各地域の現場担当者との関係が構築され始めた。新型コロナウイルスの感染が広がり始めたころ、多言語での案内をつくば市国際交流協会等と連携して作成し、周知することができた。

#### 5. 新たなニーズ・課題

アンケートから、保育の現場での本事業へのニーズや関心の高さが明らかになった。現場へのヒアリングをしてうまくいっている取り組みを共有したり、所管課に検討会議に参加してもらったりしながら、窓口や現場で活用できそうな多言語資料やツールの作成、手続きや面談など必要に応じた通訳派遣などにつなげたい。また、介護施設での受け入れは少ないが、既に外国人職員を雇用していたり、今後の利用者受け入れを見越していたりする事業所もあり、本事業への関心の高さを実感している。多文化ソーシャルワーク導入に関して、具体的にどのように福祉機関等と連携しているかなど愛知や神奈川など先進地域について引き続き情報収集しながら、多文化ソーシャルワークを担う人財の養成やツール作成に取り組む必要がある。アンケートやヒアリング結果からは、通訳者・翻訳書類の未整備や現場で対応する外国人住民の多国籍・多言語化が懸案事項として顕在化している一方、すでに人材配置や翻訳機の導入等進めている自治体や機関もある。取り組みが進んでいる地域や組織のノウハウを他へ共有しながら、県域での多文化ソーシャルワークに関する意識の涵養を進めることが求められている。さらに、翻訳書類や通訳派遣、窓口対応シート等を活用して言語的障壁の克服を目指すだけでなく、外国人住民の福祉サービス利用に関わる人々が、外国人対応に備えた知識や能力を獲得していくような人財養成を、専門職団体や自治体等と連携しながら実施していきたい。2020年度においては、関係者への情報提供や研修実施

について昨今の新型コロナウイルスの影響は不可避であると予想される。ウェブ形式での研修、資料のデータ化・映像化による配布等、移り変わる情勢を見極めながら、適切な事業実施体制整備に取り組みたい。

## 6. まとめ

今後も地域の外国人住民が福祉サービスを利用しやすい状況を整備することを継続的に推進するため、次のような取り組みを計画している。入管法改正に伴う外国人受け入れ体制整備については今後県内各自治体でも実施が見込まれているため、検討会議に参画いただく県各課とも連携し、各市町村の定住外国人相談業務において本事業で開発・翻訳した資料が活用されることを促進する。また、各専門職団体や自治体の外国人対応職員向けに多文化ソーシャルワークに関する研修を行い、多文化に配慮した対応ができる人材の育成と相互連携を進める。さらに、外国人ピアサポーターや翻訳協力者の人財登録を進め、必要に応じて通訳を派遣したり文書の翻訳をしたりできる体制を作っていく。

通訳派遣や文書翻訳は2年の実績をもとに有償化するほか、自治体や福祉機関からの通訳派遣や翻訳を受託し財源とする。自治体や相談機関、施設の職員向け多文化ソーシャルワーク研修のメニューも作成し有償にて講座を行い、コーディネート体制を継続するための財源とする。事務局は当分の間、外国人向け学習支援や保育も行っている当会が担うが、多文化ソーシャルワーカー研修受講者によるグループを作りながら徐々に事務局が独立できるようにし、多文化ソーシャルワークを実践し推進する組織を地域に根付かせていきたい。

## 7. 参考資料

### (1) 検討会議 検討委員リスト

#### 2019年度 検討委員リスト

所属	役職	氏名
茨城県 県民生活環境部国際交流課	課長	石寺真
茨城県国際交流協会 交流推進課	課長	加藤雅春
茨城県社会福祉協議会 福祉のまちづくり推進部	部長	中村英一
つくば市国際交流協会	係長	中村貴之
茨城県 保健福祉部長寿福祉推進課	課長	森田達也
茨城県 保健福祉部健康・地域ケア推進課	課長	栗田仁子
茨城県 保健福祉部青少年家庭課	課長	下山田義弘
常総市 保健福祉部幸せ長寿課地域包括支援センター支援係	社会福祉士	石引理子
NPO 法人多文化共生教育ネットワークかながわ	理事・事務局長	高橋清樹
上智大学 大学院グローバル・スタディーズ研究科	教授	稲葉奈々子
NPO 法人茨城 NPO センター・commons	代表理事	横田能洋

(敬称略)

(役職は 2019 年 6 月時点)

## (2) 多文化ソーシャルワーク・セミナー チラシと当日の様子

### 多文化ソーシャルワークとは何か—その役割と養成、実践の課題

#### 2019年度 WAM モデル事業 多文化ソーシャルワークセミナー

～福祉・医療機関における外国人住民への対応を考える～

参加者募集中

2019年から新たな入管制度が始まり、茨城県内でも定住外国人人口の増加が見込まれます。すでに県内市町村の自治体や福祉・医療機関・福祉施設等においては、外国人住民からの相談対応に携わっている現場の担当者の方々も多くいます。今後、外国人住民が生活者として暮らしていくために、福祉・医療分野におけるサービス提供体制についての更なる検討が必要です。

今回、愛知県の多文化ソーシャルワーカー養成講座の統括及び講師を務められた日本福祉大学の石河久美子先生を茨城にお招きし、多文化ソーシャルワークとは何か、窓口やサービスの現場で福祉の仕事に携わる人たちが何をどう学ばよいか、通訳や相談員とは異なる多文化ソーシャルワーカーとは何か等について学ぶ機会を設けます。

外国人住民があなたの町や施設のサービスを利用することになったとき、「言葉が通じない、どうしよう」、「こんな相談があったけれど、どのような機関と連携すればいいのかかわからない」といった状況を、一緒に考え、変えていくための第一歩となるセミナーを目指しています。ぜひご参加ください。

日時 2020年 **1月9日** (木)

13時30分～16時 (受付開始: 13時15分)

会場 トモスミとビル 3階  
セミナーホール  
(水戸市大工町 1-2-3)  
※ 詳細は裏面参照

対象 ご関心のある方ならどなたでも

定員 50名 (申込先着順)

参加費 無料

内容 裏面をご参照ください

主催 認定NPO法人  
茨城NPOセンター・コムズ

#### 講師



日本福祉大学社会福祉学部  
教授 石河 久美子 氏

#### 経歴

ハワイ大学ソーシャルワーク大学院修士。米国児童家族サービスセンター及び日本国際社会事業団ソーシャルワーカーを経て1997年より日本福祉大学勤務。2004-2005年ワシントン州立大学ソーシャルワーク大学院研究員。2006年度-2011年度愛知県多文化ソーシャルワーカー養成講座統括及び講師。

#### 主な著書

『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 2012年  
『異文化間ソーシャルワーク—多文化共生社会をめざす新しい社会福祉実践』川島書店 2003年 (日本社会福祉実践)



### (3) 多文化ソーシャルワーク・セミナー アンケート集計結果

配布数：23 回収数：20

#### 1. セミナー満足度

とても満足：9 やや満足：8 無回答：3 総計：20

#### 2. 参加動機

- ・外国人と働く中で、外国人の持つ問題解決法の一部であるソーシャルワーカーの具体的な活動内容を知りたかったからです。
- ・外国人による生活保護申請が増えており、役立つ知識がないか参考にするため
- ・外国人の相談が見込まれるため
- ・外国人労働者の受け入れが多くなっていく中で多種多様な方の相談を受ける可能性が高いと考えた為
- ・学生時代に、多文化共生分野を履修しており、論文も、日本語教室内のコミュニティについて作成した為、興味があった。
- ・業務の中で、外国人の要支援者がいるため
- ・勤務先で外国人就業者を受け入れており、直接的に担当している為。
- ・現在、当課の窓口にも外国の方の申請・相談が多くなり
- ・国際化が進む今、外国人に対する支援の課題が現場で顕在化してきたため。上司より参加のすすめがあったため。福祉の部署において国際化に対する適応がまだまだ未発達のため。
- ・今後業務で必要性を感じる為
- ・仕事に関連
- ・仕事を休んでも、聞く価値のある話がきけると思ったので。
- ・自己啓発
- ・障害があり療育等の支援を必要とする外国人のお子さんの計画相談（福祉サービスを受ける手続き）のケースが増えてきたため
- ・職場ですすすめられた為
- ・生活困窮者支援をしている。今後、外国人対応も必要などときがあると思われるので参加した。
- ・多文化 SW 導入検討会議でお世話になり、自分自身もきちんと多文化 SW について学びたいと思ったため。
- ・日々の業務の中で市民より外国人の方へのサポートについて話を聞く機会あり、また相談対応の中で外国人の妻と暮らす方への支援等経験あり、今後も増加が見込まれると思ったから。実際に、ハス農家 etc.、外国人労働者多いため。
- ・日本人男性と韓国女性世帯で、男性が介護状態になり相談のあったケースがあった。介護保険についてどのくらい理解できるのか、必要性など伝えることが難しかったことがあり、何か参考になればと思った
- ・福祉関係職のため、外国人向けのソーシャルワークに興味があったため。

#### 3. ためになったこと/もっと知りたいこと

- ・「あらゆる福祉分野で"多文化ソーシャルワーク"求められてきている」実感した。
- ・「多文化ソーシャルワーク」という言葉は初めて知りました。勤務先は常総市で外国人もとても多く、直接雇用している為、整備を求められる点も多く、勉強になりました。
- ・「多文化 SW」そのものへの理解を深められました（ためになった） ・具体的な支援方法の流れ、実践例（もっと知りたい）
- ・間接的な支援者に必要な知識やスキル等と現状について ・外部施設にできる具体的な取組等これまで関わりのない団体やインフォーマルサービスの知識を深めたい。
- ・こういった問題があるのか、ソーシャルワーカーはどう動くのかが知れてためになりました。
- ・愛知県での事例が参考になった。
- ・愛知県の多文化共生の事例

- ・茨城県の外国人事情、ニーズをもっと知りたい
- ・外国人に対する制度や利用できるサービスがあるのか（もっと知りたい内容）
- ・外国人への支援に対して注意することがわかった。
- ・外国人児童の発達障害のみきわめが難しいとの話があり、確かに…と思いました。
- ・具体的な相談先や社会資源（もっと知りたい内容）
- ・現在、福祉関係の業務を担っているが、外国人住民と関わる機会はあまり無かった。日本人から、福祉サービス等の相談を受けることはあったが、今後、外国人の方々から、同じような相談を受ける可能性もある為、学生時代の経験を活かしつつ、見えない問題の解決につなげていけるよう、他機関との連携を強化していきたい。
- ・実例がとても良かった。他に公共機関等での実例とかがあるといいと思いました。（参加者に公共機関があるので）
- ・多文化ソーシャルワーカーの存在を知りました。国際系、社会福祉系の両方の支援者が出会う場が茨城にも欲しいなと思いました。
- ・多文化ソーシャルワーカーは印象として問題把握とその解決に向けた橋わたしという印象を受けました。困きゆう者を生活保護につないだあとのケースワーカーとの関わり合いはどのように考えてやるか
- ・多文化ソーシャルワークとして様々な問題対応は、生活困窮者対応にも考えられる。外国人ではないが、「価値観のものさし」に気づくという点では、改めて複雑な問題に目を向ける支援の大切さを実感した。
- ・多文化共生？協生？考えるきっかけとなった
- ・福祉関係の専門職の中で、海外経験がある者は少ないこと、対策として養成講座が行われていること

#### 4.すでに活用しているツールや取組

- ・外国人相談員（通訳）を配置している ・各分野の簡易的な説明ツールの外国語版
- ・県国際交流協会発行のくらしの便利帳外国語版
- ・現状では、窓口相談で通訳アプリをつかって対応している
- ・私は任意保険の販売しているのですが、外国人用のポルトガル語パンフレット作成や、SNSにて情報発信をしています。
- ・本庁市民活動課内に外国人窓口が設置されている。 が、専門的内容には対応していない。英語、中国語がわかる職員が2～3名いるのみ。
- ・翻訳アプリを用いた相談、窓口対応

#### 5.あるといいツールや知りたい事例

- ・介護保険の説明 外国語バージョン・認知症についての説明 外国語バージョン→外国人の方への周知
- ・ゴミ出しの方法について。地域とのつながり…地区の行事に参加し、生活者の一員として互いに認め合える場づくり
- ・ペルー人少女の事例や、フィリピンのDVの事例は実際に私もあったことだったので、支援方法等参考になりました。
- ・まさしく多文化 Sworker そしてそのネットワーク（人脈）←これはシステム（社会資源）としての開発
- ・介護現場での外国人労働者受け入れで施設としてどのようなサポートシステムが必要か、困難事例など。
- ・外国語パンフレット 緊急時の外国人向けの対応事例
- ・外国人支援に対し、専門的な公的相談窓口がほしい
- ・各自治体に外国語資料がもっとあると良いと思います。
- ・言葉の理解、契約書等難しい文章についても説明や理解に困る
- ・公共機関での対応での困難ケースに対する対応ケースとかが知りたいです
- ・高齢者施設に勤めている為、老健や特養に入所・入居したケースがあれば知りたい。

- ・市町村向けの研修、各言語でくらしの便利帳を訳した漫画版
- ・対外的にも OPEN なプラットフォームが、将来的に形成され、横のつながりができたらよいと思います。必要なら作ればよいと思う。必要性を感じます。

## 6.意見・感想

- ・茨城でも養成講座を開催して頂けるとありがたいです。 『リンク』内の情報が翻訳されていることは、入り口として意義があると思います。
- ・ありがとうございました。外国の方に説明できるように準備していこうと思います。
- ・とても参考になるセミナーでした。ありがとうございます。
- ・ニーズは少ないかも知れないけれども、見えていないだけで様々な課題は潜んでいる。合理的配慮をどこまで進めるか、難しいが、取り組んでいけるよう努めたい。
- ・まだまだ入り口ではありますが、生涯学習センターの特性を生かした取組についてまた改めて考えていきたいと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。
- ・茨城県内に、外国人対象のソーシャルワーカーがいるのかどうか気になりました。
- ・勤めている法人でも外国人の介護職を導入することになると聞き、今後まず多文化ソーシャルワークは必要になると思う。
- ・水戸のほかのスタッフにもきかせたかったです。せっかくの水戸開催なので。
- ・生活保護は自立に向けて支援するが、外国人の場合にどのように自立させるのか悩みます。同様の成功例があれば知りたい
- ・多文化ソーシャルワークとしてコモンズさんには茨城の多文化ソーシャルワークの中心に、ぜひなっていたらいいと思った。
- ・大変参考になりました。本市の問題が顕在化しました。今後、検討していきたいです。
- ・本日はありがとうございました。貴重なお話がきけて、大変勉強になりました。多文化ソーシャルワークについて1歩をふみ出せたかなと思います。関心を持つことができました。
- ・本日は貴重なお時間ありがとうございました。

2019 年度 独立行政法人福祉医療機構 社会福祉振興助成事業

<地域の福祉医療機関への多文化ソーシャルワーク導入支援事業 報告書>

発行 2020 年 3 月

発行・編集 認定特定非営利活動法人 茨城 NPO センター・commons

〒303-0003 茨城県常総市水海道橋本町 3571

TEL : 0297-44-4281 Mail : [global@npocommons.org](mailto:global@npocommons.org)

Website : <https://www.commonsglobalcenter.org/>

