

多文化ソーシャルワーク講座

# 多文化ソーシャルワーカーの仕事 相談員と通訳者の活用について

NPO法人外国人ヘルプライン東海 後藤美樹

# 自己紹介

後藤 美樹

MIKI GOTO



# 現在の活動

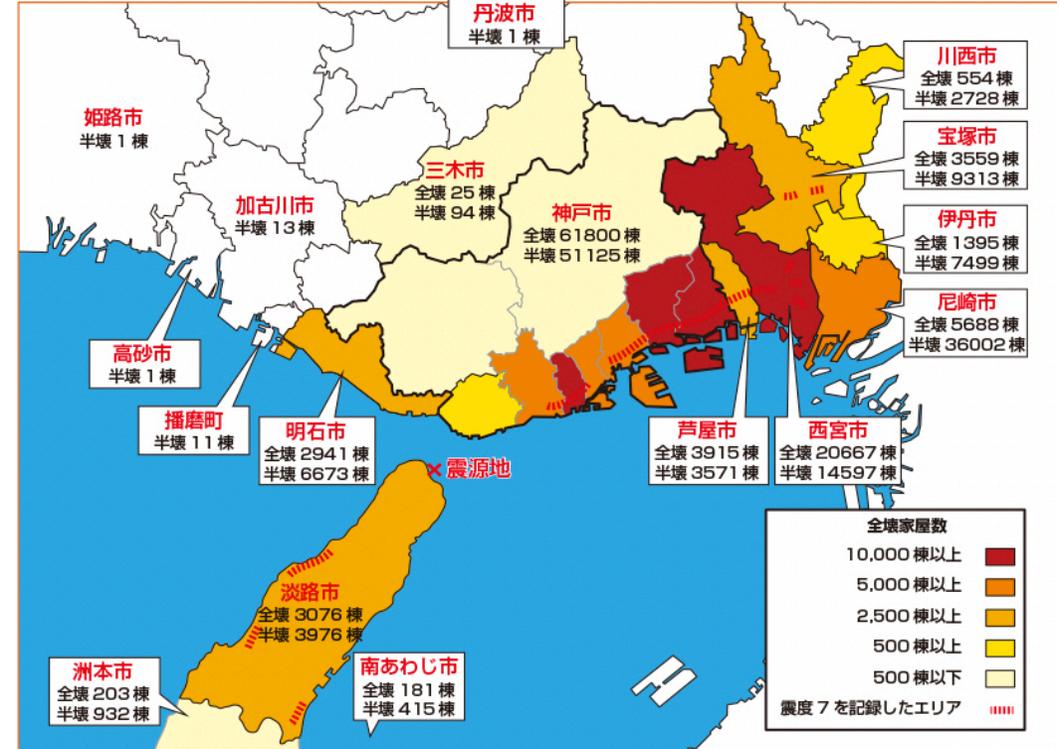
- NPO法人外国人ヘルプライン東海 代表
- フィリピン人移住者センター（FMC）事務局
- 多文化ソーシャルワーカー  
（愛知県多文化ソーシャルワーカー養成講座修了生）
- コミュニティ通訳（フィリピン語）



# 阪神淡路大震災の経験



▶ データで見る阪神・淡路大震災



<https://www.mapple.net/articles/bk/8281/>

「阪神・淡路大震災デジタルマップ」神戸新聞社  
<https://www.kobe-np.co.jp/rentoku/sinsai/map/#img0016hy>



外国人のための母国語による地震情報を提供しています。

## Earthquake General Information (英語)

Regardless your visa status. No concern about the Police and Immigration Office.

## Sa Lahat Ng Mga Pilipino (フィリピン語)

Tumawag po kayo sa amin kung kailangan ninyo ng impormasyon hingil sa kasalukuyang kalagayan sa Kobe. Kami po ay grupong tumutulong sa mga dayuhan. Wala po kayong dapat ipagalinlangan o ikatakot sa inyong pagtawag.

## Para Los Extrajeros Habla Hispano (スペイン語)

Información Para los afectados del terremoto ; no tenemos ninguna relación con la inmigración ni con la policía.

## คนไทยที่ประสบภัย (タイ語)

โปรดติดต่อสถานกงสุลไทยเอด้ากว่า 24 ชั่วโมงทั้งนี้ ไม่ว่าท่านจะอยู่ญี่ปุ่นอย่างถูกต้องกฎหมาย (มีวีซ่า) หรือไม่มีก็ตามเรายินดี ช่วยเหลือท่าน โดยจะไม่แจ้งให้ทางการญี่ปุ่นจับกุมแต่ประการใด  
เบอร์โทรศัพท์ : 06-243-5563, 243-5569, 243-0645, 243-4919  
ถ้าติดต่อสถานกงสุลเอด้ามาก ติดต่อที่ศูนย์นี้ก็ได้ เบอร์โทรศัพท์ : 06-941-4793

## Information in Deutsch (ドイツ語)

Rufen sie uns bitte an, um sicher zu machen, ob Ihre Freunde und Ihre. Verwandten das Erdbeben ueberstanden haben oder wenn Sie Fragen. haben. Visastatus egal. Ihre Privatsphaere wird gewahrt, sollten Sie kein Visum haben wird das Einwanderungsamt selbstverstaendlich NICHT benachrichtigt.

## Informação Geral em Portugues (ポルトガル語)

Contate seguinte para qualquer informação sobre terremoto em Kobe.  
Não temos nenhuma ligação con o Setor de Imigração.

## Trung Tâm Báo Tin về động đất (ベトナム語)

Xin gọi điện thoại : 06-941-4793  
Chúng tôi sẽ cho những người nước ngoài báo tin cần thiết về động đất.  
Chúng tôi không liên quan đến cảnh sát và cơ' quan nhập cảnh, không hề tiết lộ ra ngoài.

## 外国人消息中心

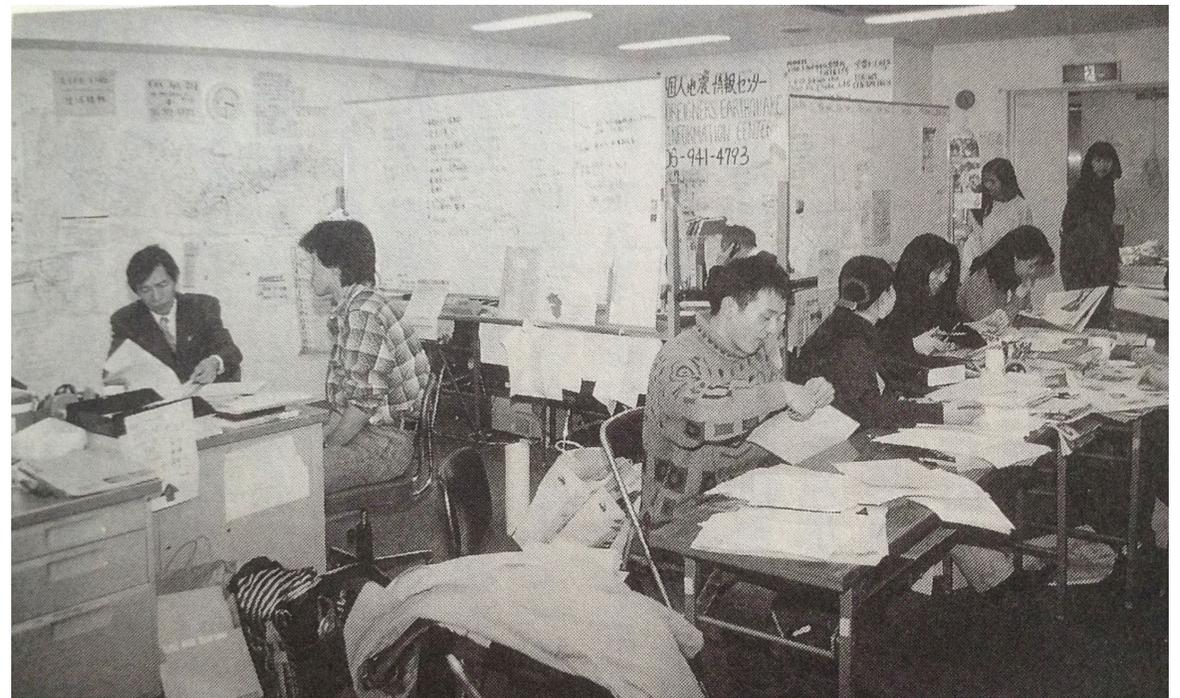
連絡給下記電話番号我 可以提供關於這次災害的各種消息  
下記電話番号的機關和警察・出入国管理局一切無関

**06-941-4793**

Fax 06-941-5875, 06-941-4699

FOREIGNERS' EARTHQUAKE INFORMATION CENTER

外国人地震情報センター

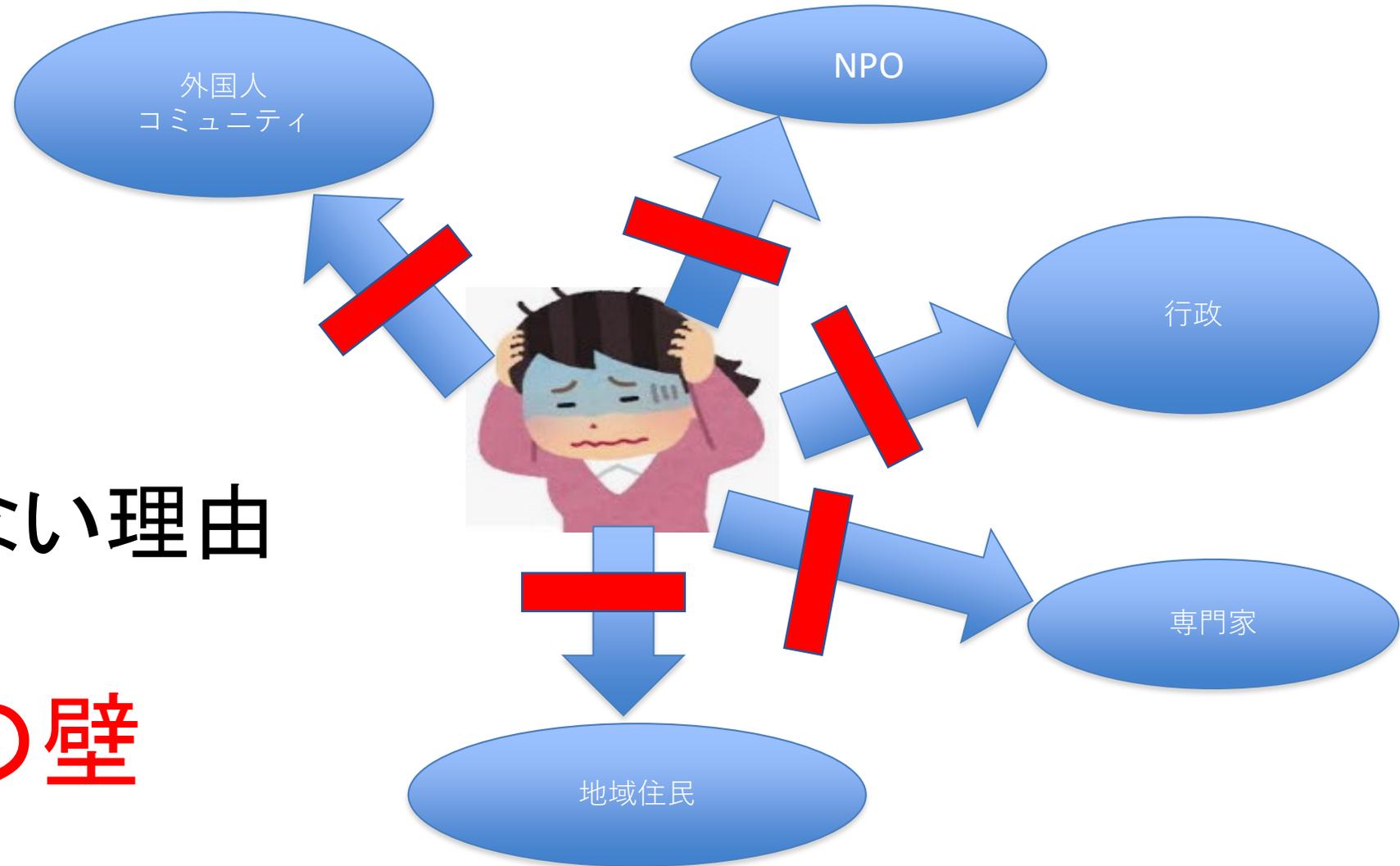


外国人地震情報センター資料集 より  
<https://diversityjapan.jp/archive/feic/>



つながらない理由

3つの壁





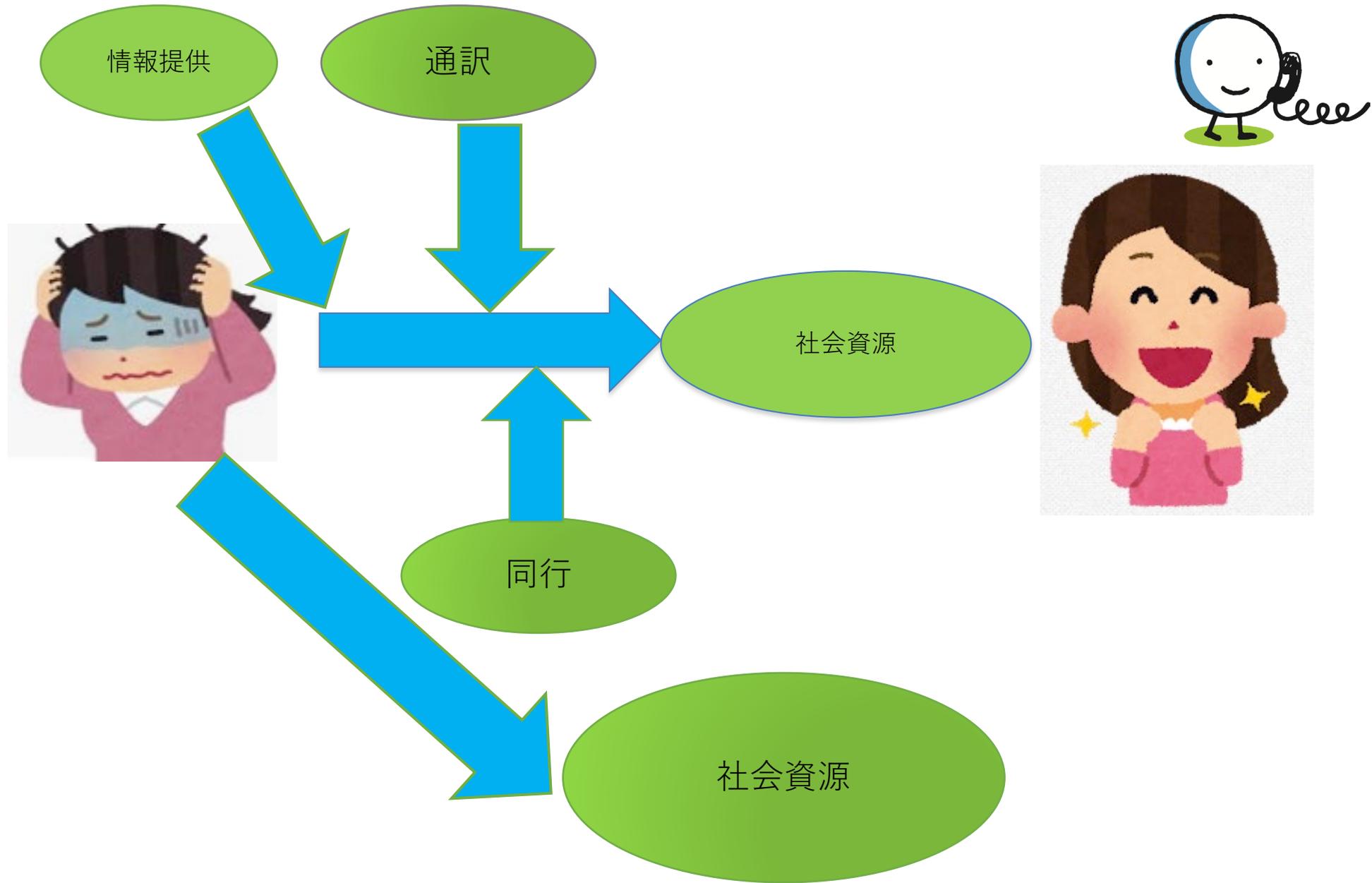
# 3つの壁

言葉の壁

制度の壁

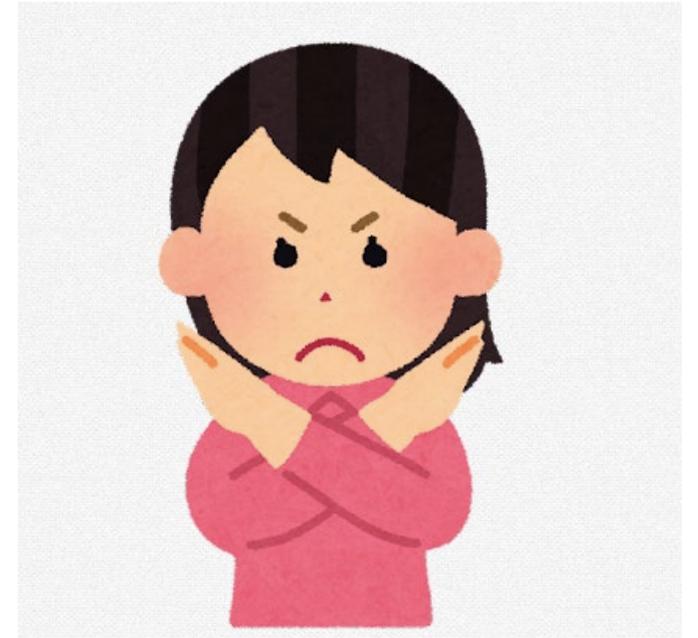
心の壁

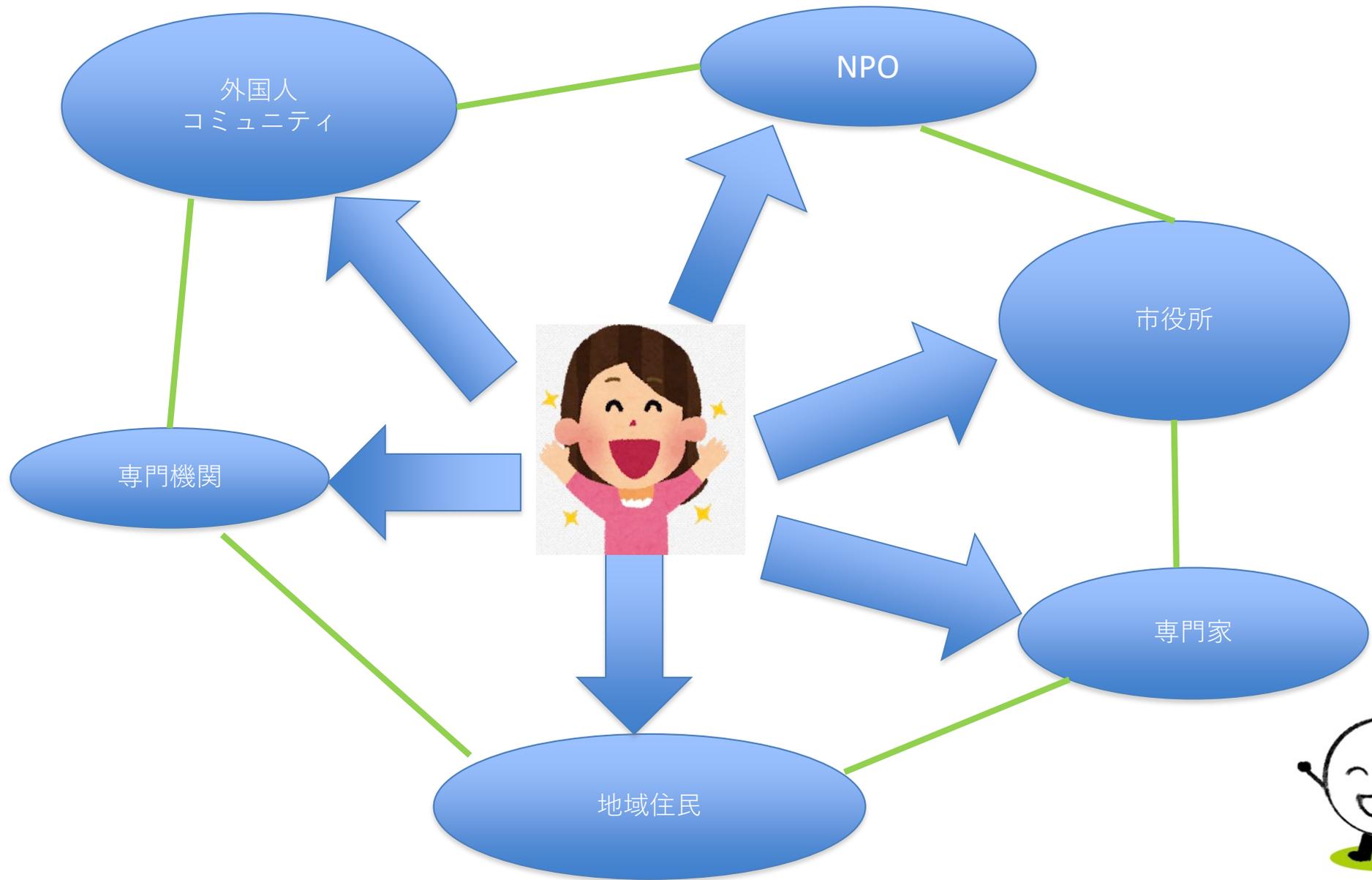




# 3大つながらない現象

たらい回し  
門前払い  
ブーメラン戻り





# 目指していること

- つなげる：社会資源に
- つくる：新しい仕組み
- つくりだす：

地域でつながる新しい多文化共生社会



# 理念

- 外国ルーツをもつ人々ひとりひとりの基本的  
人権と生活が保障された差別のない社会の実  
現
- 多様な背景をもつ人々がともに助け合って暮  
らせる地域社会の実現
- ひとりひとりの困りごとを生み出すグローバ  
ルな仕組みを地域から変えていくこと



# 相談事業

事業種別	事業	概要
相談事業	相談事業	定例相談会 10言語対応 毎週木曜日16:00-20:00 毎週土曜日13:00-17:00
	外国人コミュニティ向け研修	美濃加茂市フィリピンコミュニティ 鈴鹿市南米コミュニティ
	相談員研修	
	同行支援員派遣	市役所、病院、裁判所などに同行して続きを行う
	難民支援事業	第三国定住難民の支援（第10陣、第15陣）
	ケース会議	当団体で受理したケースについて話し合う

# 通訳関連事業

通訳派遣	通訳派遣（自主）	市役所、病院、裁判所などに同行して通訳を行う
	名古屋市児童相談所（委託）	面接の通訳、同行通訳
	名古屋市女性相談・児童相談（委託）	面接の通訳、同行通訳
	その他委託	その他行政の委託
関連事業	通訳バンク	寄付金を集めて、生活困窮者には無料で通訳を派遣するシステムをつくる
	コミュニティ通訳講座	通訳者対象研修、今年度は利用者も



# その他

中区・中保健センター 委託事業	児童発達、病院受診 通訳派遣	通訳同行
	乳児検診通訳、	乳児検診の通訳
	相談、SV	中保健センターへの出張相談（保護者、保健師対象）
	同行支援、通訳派遣	家庭訪問、同行に通訳派遣
	相談、SV	出張相談（保護者、職員対象）
	保育園アウトリーチ	保育園に通訳派遣

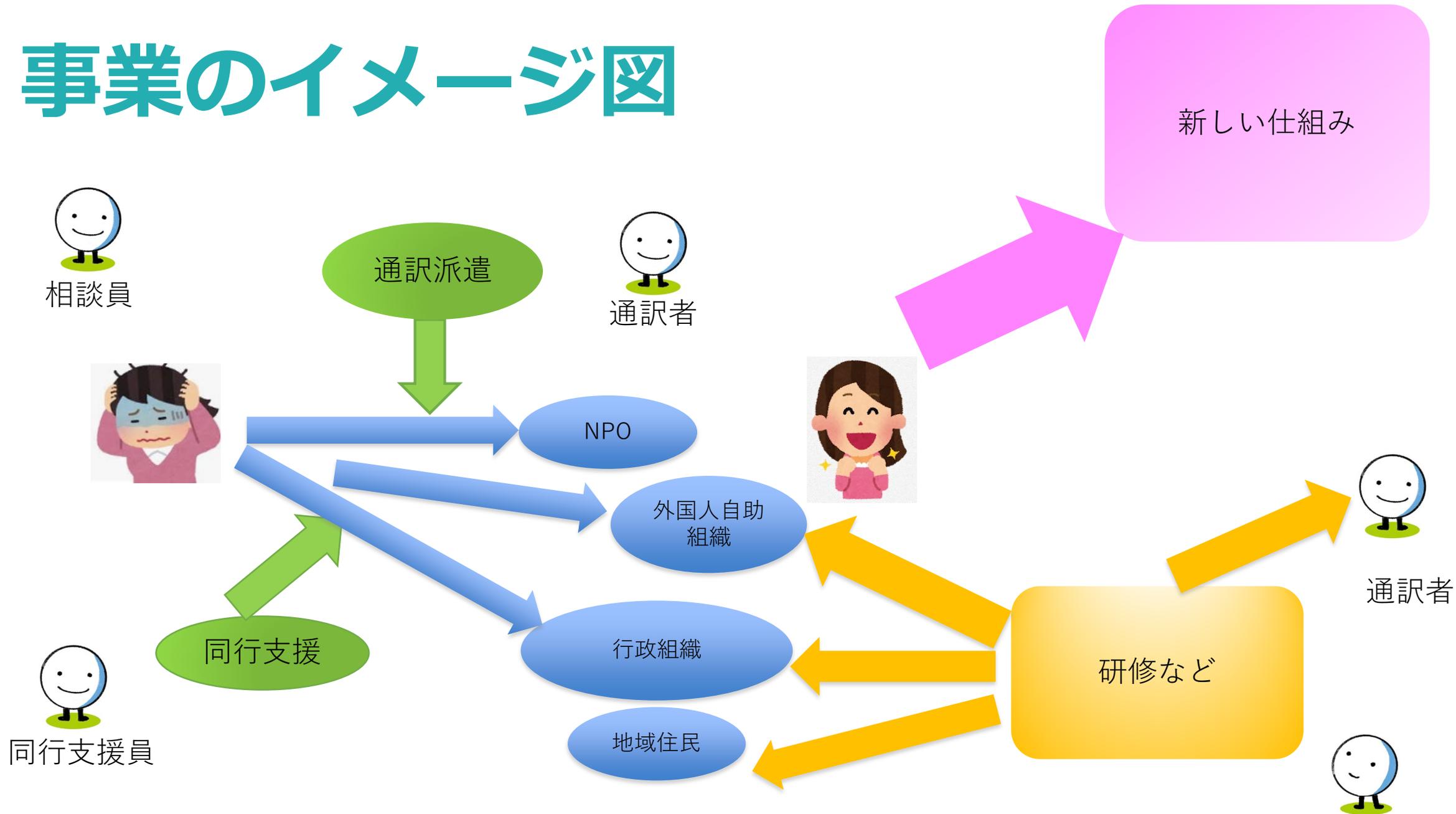


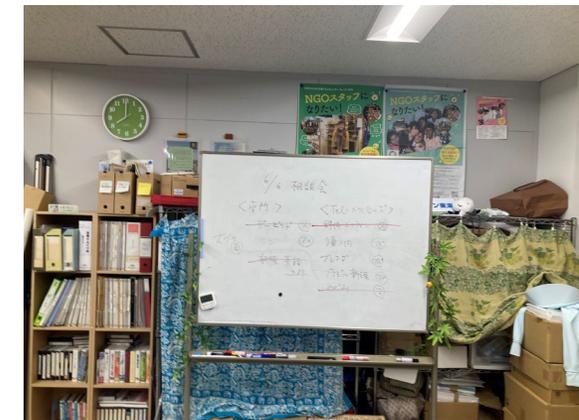
# 社会資源づくり

ネットワーク事業	外国人生活困窮者支援連絡会（仮称）	2か月に1回程度、参加団体であつまり情報共有、政策提言
	つなぎ方研究会	2か月に1回程度、希望者が事例をもちよって話し合う 7/27, 11/23, 3/22



# 事業のイメージ図





# 生活困窮に陥った 外国人住民の 伴走支援事業

相談を受けた団体・窓口をサポートする事業です。  
地域の相談機能を強化し、連携して支援する仕組みを提案します。

- ◀ **通訳派遣** 面接や家庭訪問の時などに通訳を派遣します。
- ◀ **同行支援** NPOや入国管理局など他機関に同行して、つなぎます。
- ◀ **自立支援** 相談者が自立するまで、関連機関やNPO、外国人コミュニティと連携して支援します。
- ◀ **情報提供** 在留資格や、外国の制度・文化の違いについて、情報提供を行います。
- ◀ **食料支援** お米や缶詰などの食料を渡したり、フードバンクや子ども食堂などにつなぎます。

## ▼ こちらの事業を利用すると… ▼

- ・通訳をつけることで、ルールや制度について誤解を減らすことができ、トラブルが防げます。
- ・言葉や文化を理解する支援者が関わることで、信頼関係が得られ、今後の支援がスムーズに実施できます。
- ・本国の制度や関係者についての情報が得られます。
- ・自分の団体、機関では支援対象とならない相談者（非正規滞在者など）を他機関につなぐことが出来ます。

詳しくは裏面をご覧ください!

費用 **無料** 守秘義務は厳守します。

## 外国人ヘルプライン東海からのお願い

- ・市町村に通訳・翻訳事業がある場合は、そちらとの併用をお願いしております。詳細は当団体がお調べします!
- ・個別ケース会議を実施する場合があります。可能な範囲でご参加をお願い致します。
- ・関連機関が集まる「つながりの場」(連携会議)を1月頃に実施する予定です。ぜひご参加ください。

実施期間 / 2023年8月～2024年2月まで

## 外国人ヘルプライン東海 過去の実績

- ・「名古屋市女性及び児童への相談援助活動における通訳派遣事業」受託
- ・栄東まちづくり協議会(名古屋市)「多文化共生事業 相談業務」受託
- ・2022年度新型コロナウイルス対応支援助成「外国人住民に対応する相談機関へのアウトリーチ・プロジェクト」
- ・名古屋市中区役所「外国人要支援家庭等にかかる外部スーパーバイザー兼通訳・保育所等への外国人子育て家庭向けアウトリーチ支援事業」受託



利用申し込み 以下に電話かメールにて、お申込みください。



GAIKOKUJIN HELPLINE TOKAI 火曜日～土曜日  
外国人ヘルプライン東海 13時から17時

☎ TEL 090-3968-5971  
✉ メールアドレス fhelpline.info@gmail.com

外国人ヘルプライン東海  
QRコード



以下の多言語相談もご利用ください。外国人住民が直接相談できます。

毎週木曜日16時～20時、毎週土曜日 13時～17時  
対応言語: 日本語、英語、ベトナム語、フィリピン語、ポルトガル語、スペイン語  
(第三土曜日のみネパール語、中国語、ミャンマー語の対応も可能、  
そのほかの対応日はお問い合わせください)  
ウルドゥー語(パキスタン)、韓国語、タイ語などの対応も可能です。お問い合わせください。



明日から活かせる!

支援者とつながる!



# 超実践的 外国人 相談対応セミナー

外国人住民から相談を受けた時、どんな制度が利用できますか？  
どんな機関と連携しますか？ どんなことに気をつけて、どのように対応しますか？  
外国人への相談対応力向上を目指した研修+つながりの場を以下の3分野に分けて開催します

## 多言語相談

令和5年2月16日(木)  
14:00~17:30  
名古屋市中区役所6階  
大会議室(1)

### 対象者

市町村役場・国際交流協会の  
多言語相談窓口相談員、  
NPO職員等

## 生活困窮

令和5年2月21日(火)  
14:00~17:30  
名古屋市中区役所6階  
大会議室(2)

### 対象者

生活保護担当職員、  
生活困窮者自立支援制度窓口担当者、  
社会福祉協議会職員、NPO職員等

## 子ども・子育て

令和5年2月24日(金)  
14:00~17:30  
名古屋市中区役所6階  
大会議室(2)

### 対象者

子育て支援関係者、保健師、  
保育士、その他NPO職員、  
ボランティア等

## 申し込み方法

セミナー詳細は裏面へ!

Googleフォームよりお申し込みください。

申し込み締め切り:令和5年2月9日(木) 定員:各回30名 参加費:無料

※Googleフォームでの申し込みができない方はメールにて申し込みを頂けます。  
※当日の「研修会」内容は後日録画配信いたします。同じくGoogleフォームよりお申し込みください。

問い合わせ先:外国人ヘルプライン東海

☒ メールアドレス fhelpline.info@gmail.com

☎ TEL 090-3968-5971

申し込みフォーム  
QRコード



休職預金を活用した事業で  
本事業は、2022年度休職預金・  
新型コロナウイルス見込金等給付金  
等を活用した事業です

## 研修会の目的

- 外国人支援の視点から制度を理解し、外国人相談者の現状を理解する。
- 外国人支援をする中で活かせる連携やつながりを作る。

## つながりの場の目的

支援事例をもとに、どうしたら多機関が連携して支援を行えるか考え、様々な所属機関や知識背景を持つ参加者同士が今後の業務や活動で連携していける「つながり」を作る。

## 研修会

## つながりの場

### 多言語相談

- 基調提案 「外国人相談の実態と今後」  
外国人ヘルプライン東海 後藤美樹
- 実践報告1 「外国人相談窓口におけるつながりの重要性」  
NPO法人NGO神戸外国人救援ネット 村西優季氏
- 実践報告2 公益財団法人名古屋国際センター 岩本久子氏

### 生活困窮

- 基調提案 「外国人生活困窮者の実態と今後」  
のわみ相談所 三輪恵功氏
- 講演 「外国人生活困窮者と社会保障制度」  
名古屋市中区役所民生子ども課保護係 宇佐見晋也氏  
名古屋仕事・暮らし自立サポートセンター大曾根 水島美雪氏
- 講演 「外国人生活困窮者に対するNPOの支援」  
外国人ヘルプライン東海 後藤美樹

### 子ども・子育て

- 基調提案 「外国人の子ども子育ての実態」  
一般社団法人cotonari 佐藤慎子氏  
外国人保護者
- 講演 「外国人子育てで世帯への行政の取り組み」  
名古屋市中区役所民生子ども課民生子ども係 大塚葉英子氏
- 講演 「外国人の保護者・子どもに対するNPOの支援」  
NPO法人みらい 越智さや香氏

### 各事例をグループごとに検討

- 遠方から愛知に来た住居のない女性
- 一時保護まで支援したDV被害者
- DV被害を受け他機関につないだ女性
- 新型コロナウイルスの影響で失業した外国人
- 生活困窮しているDV被害者
- 就労が難しいシングルマザー
- 日本での出産、子育て
- 発達障害の疑いがある子と保護者
- 孤立しがちで子育てのサポートが必要な母親

外国人ヘルプライン東海は名古屋を拠点に外国人住民を支援している団体です。このセミナーは東海三県で活動するNPO・市役所・行政の関連機関などの職員、外国人の相談に関わっている方々を企画委員として迎え、企画しました。皆様のご参加お待ちしております。

主催:外国人ヘルプライン東海 共催:名古屋市中区役所  
後援:愛知県・三重県・岐阜県・名古屋市(順不同)

※本セミナーは外国人ヘルプライン東海が作成した「NPO発」外国人相談ガイド 相談機関につなぐノウハウ集」を使用します。



超実践的 外国人相談対応セミナー

## 外国人生活困窮者と社会保障制度 (生活困窮者自立支援制度)



名古屋仕事・暮らし自立サポートセンター大曾根  
主任相談支援員 水島 美雪  
2023.2.21





# コミュニティ 通訳講座

【第1回：通訳者向け講座】

外国人住民を行政サービスなど支援につなぐコミュニティ通訳。  
本講座はコミュニティ通訳のスキルアップを目指す講座です。今年度は母子保健など子育て支援をテーマに、制度や専門用語について学びます。

日時

2024年8月10日(土) 14:00~16:00

場所

あいち国際プラザ2階 アイリスルーム

〒460-0001 名古屋市中区三の丸2丁目6-1 愛知県三の丸庁舎内

場所

市役所、国際交流協会、NPOで通訳者として活動している方、コーディネーター、コミュニティ通訳に関心がある方

参加費

無料（定員40名）



1

外国人保護者と  
子育て支援

制度や通訳の心構えを学びましょう！

【講師】

佐藤楨子氏（一般社団法人cotonari）

2

ワークショップ

学んだことを通訳の場面で実践できるように練習しよう！

【ファシリテーター】

外国人ヘルプライン東海



【申し込み方法】

左記QRコードを読み取り、Googleフォームにてお申込みください。ご入力難しい方は、メールもしくは電話でお申込みください。

申込締切：2024年8月2日(金)

【お問い合わせ】



GAIKOKUJIN HELPLINE TOKAI  
外国人ヘルプライン東海

〒460-0004  
名古屋市中区新栄町2-3 YWCAビル7F  
MAIL: fhelpline.info@gmail.com  
TEL:090-3968-5971

主催：外国人ヘルプライン東海・公益財団法人 愛知県国際交流協会



## 通訳者と協働するためのポイントとは？

外国人住民を適切な支援につなぐためには、通訳の存在はかかせません。  
通訳者と一緒に支援をしたり、サービスを提供したりするためには、  
ちょっとしたコツがあるのをご存じでしょうか。

本講座は、外国人支援者として通訳者として経験豊かな講師と、  
さまざまな現場で活動している通訳者と一緒に、実践を学ぶ講座です。

## 対象者

- 市町村国際交流協会、市役所、NPOなどの通訳者のコーディネーター
- 児童相談、女性相談、医療従事者などの通訳を利用して支援を行う方
- その他の関心がある人

## 内容

- やってみよう！  
通訳ワークショップ
- 通訳者を行う面接のコツ
- 翻訳アプリとの使い分け  
など



## 講師

## 村松 紀子さん

前兵庫県国際交流協会職員、  
医療通訳研究会 (MEDINT) 代表、  
スペイン語通訳相談員、社会福祉士

1993年より(公財)兵庫県国際交流協会外国人県民インフォメーションセンターでスペイン語の通訳相談員として勤務。  
在住外国人のコミュニケーション支援(コミュニティ通訳、対人援助支援通訳)、多言語相談と窓口運営について研究。  
他職種との連携やコミュニケーショントレーニング、通訳者ユーザートレーニングにも力を注いでいる。

参加費 無料 定員 40名(先着順)

申し込み方法 左記のQRコードを読みとり、Googleフォームにてお申込みください。ご入力が多い方は、メールもしくは電話でお申し込みください。



日時 2024.11.15(金) 14:00-16:00  
13:30開場 [申し込み締め切り] 10.31(木)

場所 あいち国際プラザ2階アイリスルーム  
〒460-0001 名古屋市中区三の丸2-6-1 愛知県三の丸庁舎内



【お問い合わせ】NPO法人 外国人ヘルプライン東海

【mail】fhelpline.info@gmail.com 【tel】090-3968-5971

〒460-0004 名古屋市中区新栄町2-3 YWCAビル7階



# 事例 1 概要

- 南米A国 女性 永住者の配偶者
- 夫からの暴力。乳幼児二人と被害者、加害者の家族の4人家族。身体的暴力、経済的暴力。
- 市役所の女性相談に同行、一時保護。
- 相談者の母は、民間シェルターに入所支援。その後母子生活支援施設に入居するも、夫のところに戻る。



# 事例 1 当団体の支援と役割

- 市役所の女性相談と連携。
- 相談者の母の民間シェルターに入所支援。
- 母の在留資格の手続きのため、入国管理局に同行支援。本国への帰国支援。
- 行政ができない支援（主に相談者の母の支援）を当団体が担当。
- 市役所の通訳者と役割分担。



## 事例2 概要

- 南米B国 女児 14歳 在留資格なし
- 祖母が日本人男性と再婚し、母、本児、弟を呼び寄せ
- 来日当時の在留資格は短期滞在
- 当団体の相談のきっかけは、在留資格と母の病気の治療
- オーバーステイのため退去強制、本児も一緒に帰国。



## 事例2 当団体の支援と役割

- 市役所に同行。 公立中学校の仮入学の手続き
- 地域の日本語教室につなげる
- 本人らに情報提供 在留資格のない外国人も教育を受ける権利があることを説明
- 本人に代わって市役所に事情説明



# 事例3 概要

- 東南アジア C国 男性30代 定住者
- 関東地方のNPO団体Dからのリファー
- 働いていた社長との金銭トラブルがあり。  
暴力行為を行う社長から逃れるため、会社を辞めて逃亡。
- 住居なし、所持金なし



## 事例3 当団体の支援と役割

- 関東の団体Dから当団体へリファー、Dが紹介したコミュニティ・ユニオンに本人と同行
- 警察の被害相談に同行
- ユニオンを通じて、労働基準監督署に申告、弁護士相談につなぐ。



# 事例3 当団体の支援と役割

- 食料支援。支援金を支給。一時的な居場所として、ホテルに宿泊。生活保護につながるまで支援。
- 生活保護につなぐ。支給後もしばらくは連絡調整。
- 全体のコーディネート。関係機関の調整。
- 同行支援の役割。本人は恐怖心が強かった。当団体が寄り添うことで、関係機関につながった。
- 日本語能力は高いが、弁護士相談などの理解が困難な場面では通訳を行う。



# 支援における当団体の役割

- 支援機関のコーディネーター
- 行政にできない支援を行う
  - 業務としてできない部分
  - 提供できないサービスとくに通訳
  - インフォーマルな資源につなげる
- 相談者の代弁を行う、寄り添う



# 通訳の仕組みづくりについて

- 継続して人材育成を行う  
課題の発信  
質の高いレベルの人材を常にストック
- 協働して支援→通訳の必要性を実感してもらおう
- 既存の通訳派遣制度は積極的に活用



# 通訳の仕組みづくりについて

- 相談対応を行う人と通訳者は分ける
- 通訳者は原則として通訳以外の業務は行わない
- 介入を行わなければならない場合も慎重に



# 通訳の仕組みづくりについて

- 相談機関（とくに行政）に、外国人支援に関する知識と経験を蓄積
- 通訳の重要性を認識

通訳があれば支援が可能→仕組みづくりにつながる



# おわりに

- 一緒にサポートすることで「変わっていく」
- 一人一人の困り事から仕組みをつくる
- 「専門性」と「市民性」  
いずれも大切に

