

神奈川県委託事業
外国籍県民相談 事業報告書
2011 年度～2013 年度
(平成 23 年度～平成 25 年度)

2015 年（平成 27 年）3 月

公益社団法人 青年海外協力協会

(神奈川県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ) 指定管理者)

はじめに

神奈川県では、外国籍県民がくらしやすい環境づくりのために外国籍県民相談窓口を設置しています。県の外国籍県民(外国人登録者数)は平成 26 年 1 月 1 日現在 160,605 人であり、県民の約 56 人に 1 人が外国籍県民となっています。国籍(出身地域)数は 160 に上ります。(県民局くらし県民部国際課調べ)

今般、平成 23 年度～平成 25 年度、3 年間の外国籍県民相談窓口事業の報告書を作成しました。本報告書を皆様にご覧いただく目的は主に 3 つあります。

- 外国籍県民の現状や社会課題をお伝えし、今後の多文化共生社会の在り方を共に考える契機としたい。
- 本相談窓口のシステムや相談対応事例をお伝えし、必要とされている方に本窓口を存分に活用いただくための材料とされたい。
- 多文化共生の社会課題に取り組む相談窓口、支援機関、支援団体と、本相談窓口の連携を促進する手掛かりとしたい。

相談窓口は、相談者の自立を促しつつ、彼らと共に問題を解決できる機関や個人に的確につなぐことが主な役割です。相談対応の後は、紹介先の専門機関・NPO/NGO・支援者の皆様が、それぞれの立場で相談者に寄り添い、問題解決に向けた具体的な活動をされています。これらの方々との連携があってこそ、私たちは相談窓口を円滑に運営することができます。

本報告書が皆様とのより一層の連携・協働のきっかけとなり、外国籍県民がくらしやすい環境づくりの一助となれば幸甚です。

※本報告書で用いる「外国籍県民」という表現の中には、

- ・日本国籍を有していても外国にルーツがあるなど、外国とのつながりが深い方
 - ・外国籍を有していても長く日本に生活の本拠を持ち、日本の生活・文化に馴染んでい
る方
 - ・複数の文化的背景をお持ちの方
- を含んでいます。

2015 年 3 月

公益社団法人 青年海外協力協会

【目 次】

ごあいさつ	3
1. 外国籍県民相談窓口の概要	6
(1) 神奈川県立地球市民かながわプラザ（通称あーすぷらざ）	6
(2) 外国籍県民相談窓口の役割	6
(3) 法律相談について	6
(4) 実施概要	7
2. 相談実施報告	9
(1) 相談実績	9
①年度別相談件数	9
②相談分類別件数	9
(2) 相談概要（抜粋）	10
(3) 相談事例および対応	20
3. 外国籍県民相談研修会について	34
4. 神奈川県外国人相談窓口連絡会について	42
編集後記	44

ごあいさつ

委託者：神奈川県拉致問題・国際戦略担当局長

大竹 准一

神奈川は、横浜開港以来、世界に開かれた日本の窓として、多くの外国の方々を受け入れ、現在、県内には約 160 の国と地域の 16 万人を超える外国籍の方々が暮らしています。そして、さまざまな文化が触れ合う中で、国際性豊かな精神と多様な文化を受け入れる素地をはぐくみ、国際色豊かな地域になっています。

こうした地域の特性を踏まえ、本県では、県内に在住在勤する外国籍の人々に、言語や文化、習慣等の違いにより生じる生活上の諸問題を解決するための助言や、生活情報の提供を行う外国籍県民相談窓口を、平成元年、かながわ県民センター内に開設しました。

現在は、窓口を地球市民かながわプラザ内に移し、くらし全般にかかる一般相談や、教育相談、法律相談を実施しているほか、川崎、厚木にも相談窓口を開設し、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、タガログ語、タイ語の 7 言語で対応しています。

寄せられる相談は、定住化に伴う子どもの誕生、医師との意思疎通、母国の老親の呼び寄せ、国際結婚に伴う住宅ローン問題など多岐にわたり、外国籍県民の方々が抱える問題は複雑化、多様化しています。

加えて、平成 24 年 7 月から新しい在留管理制度がスタートしたことに伴う相談も様々寄せられており、外国籍相談窓口の役割は一層高まっています。

このように、本事業は、本県の多文化共生を実現する重要な取り組みであり、今後も着実に推進していく必要があると考えています。

このたび、平成 23 年度から平成 25 年度までの外国籍県民相談事業の事業実績と、相談事例及びその対応について「外国籍県民相談（一般・法律）事業報告書」にまとめました。外国籍県民支援に係る皆様にご活用いただければ幸いです。

ごあいさつ

横浜弁護士会 会長 小野 毅

この度、公益社団法人青年海外協力協会から、平成 23 年度から平成 25 年度までの外国籍県民相談に関する事業報告書が発刊されるに当たり、横浜弁護士会を代表して一言ご挨拶申し上げます。

さて、神奈川県発表の統計によれば、県内には 160 の国及び地域からの約 16 万人（平成 26 年 1 月 1 日現在）もの外国籍の方々が在留しておられますが、外国籍の方が我が国に滞在し生活していくに当たっては、様々な法的問題に直面する可能性があります。それは、在留資格、国籍、国際結婚・国際離婚等の問題に限られず、多重債務、雇用、相続、交通事故、住居のトラブル、刑事事件等、広範囲に及びます。外国籍の方々がこうした問題に直面した場合、そもそも日本語がよく分からない、在留資格が取得できるかどうかよく分からない、適用される法律が日本の法律なのか自国の法律なのかが分からず、そのためにどこでどのような手続きを執るべきなのかも分からない等、第一歩目から分からないことだらけという状況に陥ることになりがちです。そのような外国籍県民の方々の法的ニーズに応え、その人権擁護を図る上で、横浜及び厚木における外国籍県民相談窓口が大きな役割を果たしていることは多言を要しません。

横浜弁護士会は、神奈川県下に事務所を置く全ての弁護士が加入している法定団体であり、県内唯一の弁護士会として外国籍県民相談に相談担当弁護士を派遣させていただいています。また、外国籍県民相談研修会にも講師として弁護士を派遣させていただき、相談員の皆様の在留管理制度に関する知識の涵養に協力しています。

2020 年の東京オリンピック開催を控え、国際化、グローバル化の流れは益々強まることが予想され、外国籍県民の生活をサポートする外国籍県民相談の重要性は益々高まるでしょう。横浜弁護士会としても、より一層の協力態勢をもって公益社団法人青年海外協力協会と手を携えて、外国籍県民の人権擁護のために尽力していく所存です。

ごあいさつ

神奈川県立地球市民かながわプラザ
指定管理者：公益社団法人 青年海外協力協会
会長 金子 洋三

日頃より、外国籍県民相談窓口事業に、ご理解ご協力を賜り誠にありがとうございます。

青年海外協力協会は、「青年海外協力隊事業」に参加し、さまざまな技術分野で開発途上国の国づくり、人づくりに協力したボランティア経験者を中心に構成する公益社団法人です。私たちは、この法人の設立目的に、海外ボランティア活動で培われた行動力、技術力及び精神を、地球規模の課題や我が国が直面する諸課題の解決に活用し、世界平和の実現に貢献するという高い志を掲げ、国内外で多様な事業を行っています。

神奈川県立地球市民かながわプラザは、平成 23 年度より当会及び（株）金港美装が指定管理者として運営に関わっています。この地球市民かながわプラザ事業のうち、外国籍県民相談窓口事業は多文化共生分野における核となる事業です。神奈川県内に住む外国籍の方々の多様な相談に応じて、彼らの言語で的確な情報を提供することは、県内のみならず国内における多文化共生の社会づくりを推進するための重要な使命であると認識し、本事業を託されていることに誇りと責任を持って相談窓口の運営をしています。

相談対応にあたっていただいている相談員や弁護士の皆様と力を合わせて、協力隊員として実際に異文化社会で生活した体験を通して培ったさまざまな知見も活用しながら、多文化共生社会の実現に向けての課題に全力で取り組んでいます。

さて、本外国籍県民相談事業報告書は、平成 23 年からの 3 年間にわたる相談窓口における相談事例をまとめたものです。相談窓口における課題や今後の在り方を検討するうえでお役に立てればという思いで作成しました。日頃から多文化共生の社会づくりに取り組んでおられる関係者の皆様の全面的なご協力により発行に至りました。心より御礼申し上げますとともに、今後も変わらぬご支援を賜りますよう、よろしくお願い申し上げます。

1. 外国籍県民相談窓口の概要

(1) 神奈川県立地球市民かながわプラザ(通称あーすぷらざ)

神奈川県立地球市民かながわプラザ(以下、通称「あーすぷらざ」と表記する)は、子どもの豊かな感性を育み、県民の国際的理解や国際平和および地球的規模の課題への認識を深める目的で設置された施設です。

- ①「地球市民意識の醸成と多文化共生社会を築くための総合学習施設」
- ②「NPO等をはじめとする県民の国際交流・国際協力活動支援の拠点」

という2つの使命のもと、県民への学習機会の提供、外国籍県民への情報提供・相談サポート、NPO等への活動場所・機会の提供を行っています。

※2011年度(平成23年度)より、公益社団法人青年海外協力協会(JOCA)があーすぷらざの指定管理者として施設運営しています。

(2) 外国籍県民相談窓口の役割

あーすぷらざ事業のひとつに外国籍県民相談窓口があります。横浜、川崎、厚木の計3窓口で相談対応を行っています。※実施概要については(4)参照。

神奈川県の外国籍県民(外国人登録者数)は、2014年(平成26年)1月1日現在160,605人であり(神奈川県 県民局くらし県民部国際課調べ) 県民の約56人に1人が外国籍県民となっています。国籍(出身地域)数は160に上ります。外国籍県民のくらしやすい環境づくりの推進^{*1}のために、外国籍県民相談窓口は欠かせない事業となっています。

当相談窓口は多文化共生社会^{*2}の実現に向けて、外国籍県民と公的機関や民間支援団体、個人とをつなぎ、多種多様な課題を抱える相談者の問題解決のため、質の高い情報提供を行うことに努めています。

また、県域をカバーする相談窓口として、県内市町村、相談窓口事業を実施している公的機関、NPO等とネットワークを構築し、県内各地の多文化共生の地域社会づくりへの貢献に努めています。

*1 外国籍県民がくらしやすい環境づくり…神奈川県は、かながわグランドデザイン2012-2014で「ともに生きる地域社会の実現」を掲げ「外国籍県民のくらしやすい環境づくりの推進」を主要施策の一つとしている。

*2 多文化共生とは…国籍や民族などの異なる人々が、互いに文化的違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと(総務省「多文化共生の推進に関する研究会」報告書2006年における定義)

(3) 法律相談について

横浜、厚木には法律相談窓口も設置しています。横浜弁護士会より派遣いただいた弁護士が相談に対応します。外国語と日本語を話せる相談員が、相談者と弁護士の通訳をします。来訪のみ受け付けています。

(4) 実施概要

場所	言語	電話番号	一般相談日	法律相談日
横浜	英語	045-896-2895	第1・3・4火	第1・3火
	中国語		木、第1・3火	第1・3火、第4木
	韓国・朝鮮語		第4木	第4木
	スペイン語		金、第2木	第2水、第4金
	ポルトガル語		水、第4金	第2水、第4金
厚木	スペイン語	046-221-5774	月、第3水	第3水
	ポルトガル語		火、第3水	第3水
川崎	タイ語	044-549-0047	第1月	/
	タガログ語		第2・3・4月	

※厚木、川崎は祝日の場合は閉室

【時間】

一般相談：9時から12時、13時から17時（受付は16時まで）

法律相談：13時から16時30分（受付は16時まで）

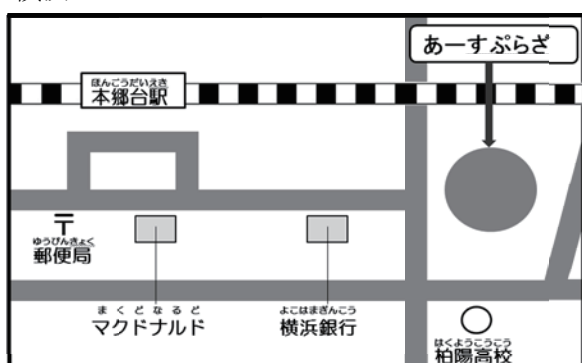
【場所】

横浜：神奈川県立地球市民かながわプラザ2階情報フォーラム内（横浜市栄区小菅ヶ谷1-2-1）

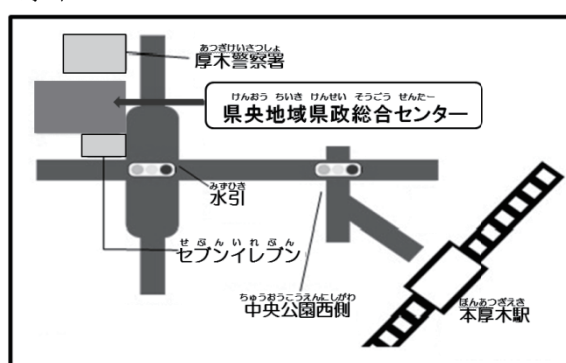
厚木：県央地域県政総合センター県民の声・相談室内（厚木市水引2-3-1厚木合同庁舎本館1階）

川崎：川崎県民センター県民の声・相談室内（川崎市幸区堀川町580ソリッドスクエア東館2階）

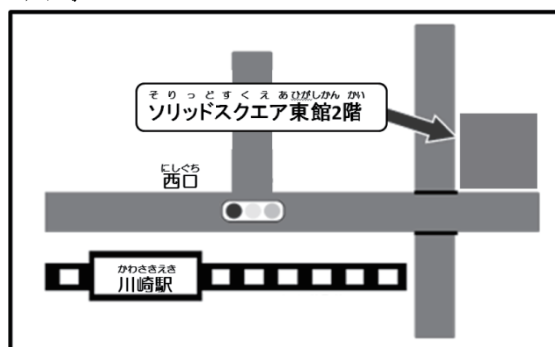
横浜



厚木



川崎



相談カレンダー（例）

	月	火	水	木	金
横浜		英語/中国語	ポルトガル語	中国語	スペイン語
厚木	スペイン語	ポルトガル語			
川崎	タイ語				
横浜			スペイン語/ポルトガル語	中国語	スペイン語
厚木	スペイン語	ポルトガル語			
川崎	タガログ語				
横浜		英語	ポルトガル語	中国語	スペイン語
厚木	スペイン語	ポルトガル語	スペイン語/ポルトガル語		
川崎	タガログ語				
横浜		英語/中国語	ポルトガル語	中国語/韓国・朝鮮語	スペイン語/ポルトガル語
厚木	スペイン語	ポルトガル語			
川崎	タガログ語				
横浜			ポルトガル語	中国語	スペイン語
厚木	スペイン語	ポルトガル語			
川崎					

※ は法律相談日

相談員の声① 相談員として仕事をする中で嬉しかったことは？

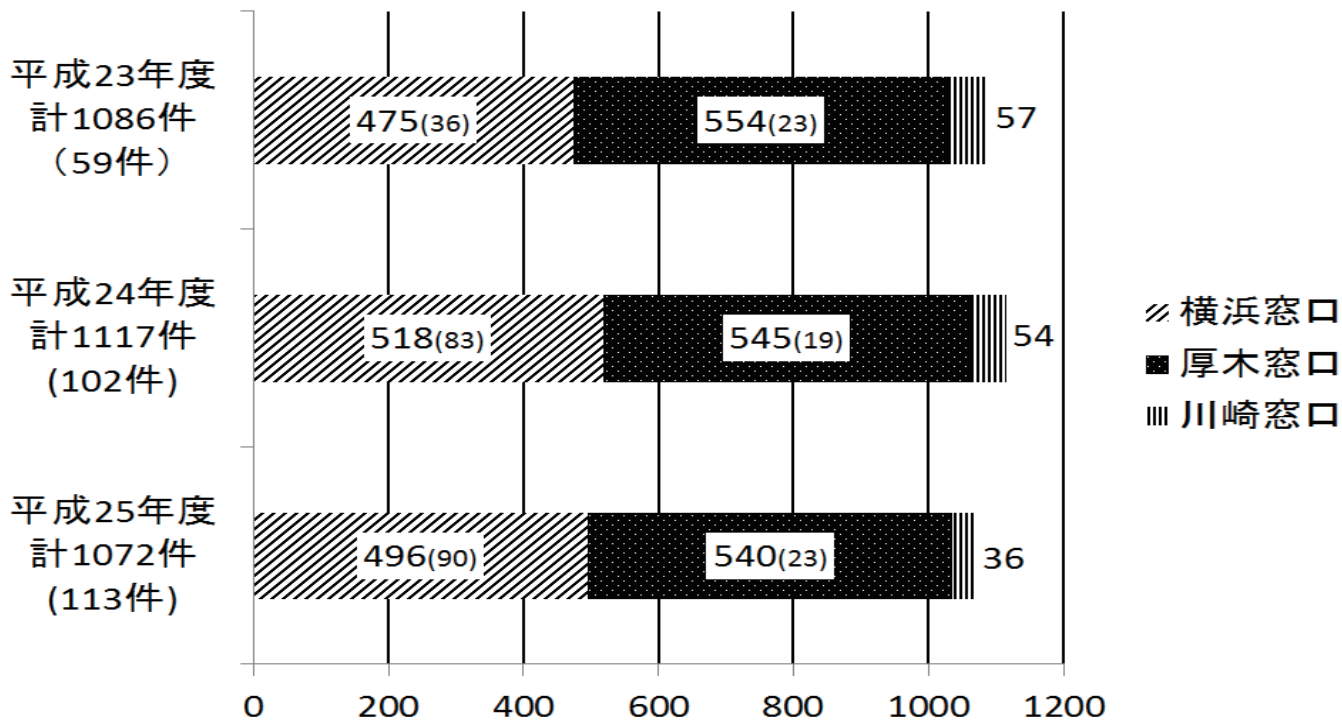
- ・ 深刻な表情で来た相談者が「ありがとう」と、柔らかい表情で帰っていくこと。
- ・ 相談員は道案内で、相談に来る方は自分の中に答えを持っている。ただ、その選択が一番良いのか分からないだけ。道案内をすることで相談者自身が答えに辿り着くことができたときに嬉しい。
- ・ 窓口の協力やサポートを必要とせず「大変だったけど自分で何とかできた」という報告を受けたとき。自分自身が一歩を踏み出すことができたんだと、嬉しく思う。
- ・ 言葉ができない方に対し、相談員として橋渡しすることで良い結果に結びつけることができたとき。それによって相談者が自分の力で進んでいくのを見たとき。
- ・ 相談対応した後、報告の連絡があったとき。
- ・ 相談者が心を開いて話をしていることを感じたとき。
- ・ 良い状況も悪い状況も、それが永遠に続くことはない。でも、大変なことがあってもいつでも変われるチャンスがある。生きていれば、必ず明日があると感じることに。

2. 相談実施報告

(1) 相談実績

 横浜窓口
  厚木窓口
  川崎窓口、() は法律相談件数

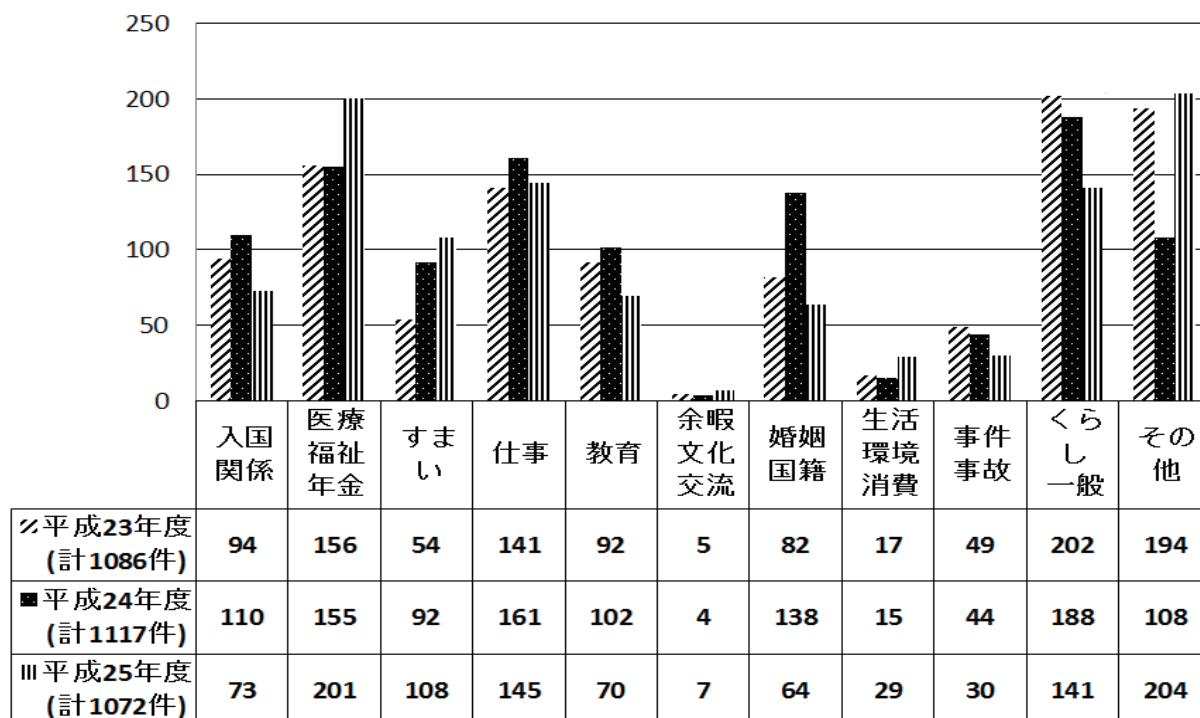
①年度別相談件数



※各窓口の開設日数はそれぞれ異なります。

※1件の相談に複数の相談内容が該当する場合には、それぞれ計上しています。

②相談分類別件数



※その他の相談は、相談窓口についての質問、各機関の所在地の確認、電話通訳の依頼等があります。

※国籍(出身地)別では、ペルー国籍の方の相談が多く、その後ブラジル、中国と続いています。

(2) 相談概要(抜粋)

平成23年度～平成25年度寄せられた相談の中から相談タイトルを抜粋したもの。
使用言語については、使用言語と日本語を並用している場合もあります。

※ は法律相談

◆横浜窓口

	相談内容	使用言語
1	夫の失踪により経済困窮に陥っている、その対処について	スペイン語
2	自宅を見張られメールに書込み等がある、ストーカー被害を訴えたい	英語
3	労災受給中、休業期間の日本語の勉強について	スペイン語
4	住宅ローンの滞納について	スペイン語
5	日本語ができず介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)が受講できない、日本語を勉強したい	スペイン語
6	請負で仕事をしているが税金を滞納している、専門家に相談したい	スペイン語
7	再婚同士、夫が死亡した場合の遺産受取人について	中国語
8	賃貸住居の現状回復について	韓国・朝鮮語
9	フランチャイズの経営権を知人から購入、その後の金銭トラブルについて	中国語
10	住宅購入の資金の贈与を受けた際の税金について	中国語
11	病院より、患者への電話通訳依頼	中国語
12	在留資格による賃貸契約の制限の有無について	英語
13	本国に一時帰国中の夫が急逝した、遺産受取等の可否について	英語
14	在留資格更新に伴う市民税支払証明書の申請方法について	スペイン語
15	子の入園により時間に余裕がでた、介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)の受講について	ポルトガル語
16	元内縁夫との間に子がいる、子の連れ去りを阻止する方法について	スペイン語
17	元軍人夫(米国人)の年金受給申請について	英語
18	当法律相談窓口の概要について	中国語
19	通信講座受講による支払いトラブルについて	スペイン語
20	意思疎通の齟齬によるスポーツクラブの解約トラブルについて	中国語
21	子に障害がある、出産時の医療ミスの疑いについて	スペイン語
22	国際教室での取り出し授業をやめてほしい	スペイン語
23	夫からDVを受けており警察の聴取を受けた、今後どうすれば良いか	ポルトガル語
24	本国へ一時帰国予定、役所への届出の要否について	ポルトガル語
25	米国旅行を予定したがビザが取得できなかった、この機会に帰化したい	中国語
26	子が複数の交通事故を起こした、修理費や慰謝料の処理について	英語
27	外国人向けのパソコン講座受講について	ポルトガル語
28	定時制高校より、在住外国人支援講座実施に伴う講師派遣の可否について	スペイン語
29	離婚証明書の翻訳について	中国語
30	結婚後来日し離婚した、転居した際の児童手当受給の可否について	中国語
31	銀行の振込方法について	スペイン語
32	絵画展受賞式出席のための在留資格「短期滞在」取得について	スペイン語
33	長年同じ会社に勤務している、有給休暇の有無について	スペイン語
34	本国へ帰国した場合の企業年金受給の有無について	英語
35	本人の同意なく生命保険をかけられることはあるか	スペイン語
36	児童相談所より、相談者への電話通訳依頼	スペイン語
37	所得税還付に伴う国民健康保険料の減額の可否について	韓国・朝鮮語
38	複数のローンがある、債務整理について	スペイン語
39	口論が原因でシェルターに入居した妻が離婚を希望、私はしたくない	英語

40	夏休みの課題のために相談業務の概要を知りたい	中国語
41	専門学校で勉強したい、奨学金、教育ローンについて	スペイン語
42	日本へ留学予定、神奈川学生寮の空部屋状況を知りたい	ポルトガル語
43	日本人夫と離婚し就職活動中、帰化の可否について	スペイン語
44	労災の障害認定の概要と、認定後の手続の有無について	スペイン語
45	児童相談所の娘の一時保護に同意してしまった、撤回したい	スペイン語
46	万引をした子への警察の取調べの違法性の有無と今後について	スペイン語
47	通勤中に事故に遭った、保険金および生活困窮への対処について	スペイン語
48	社会保険(扶養家族)での乳がん検診受診の可否について	ポルトガル語
49	車を運転中衝突された、保険会社と交渉のために情報を求めている	ポルトガル語
50	労働基準監督署の通訳より、書類の代筆依頼について	ポルトガル語
51	手術のために紹介された病院への不満について	スペイン語
52	仕事中に指を切断した知人について	スペイン語
53	大学院に合格、在留資格変更による奨学金制度の利用を迷っている	スペイン語
54	辞書の引き方について	中国語
55	住宅購入を検討中、いつか売却する場合の問題の有無について	英語
56	給料差額および予告手当差額の支払い請求について	ポルトガル語
57	沖縄に土地を所有、売却の要否について	スペイン語
58	ハローワークの紹介で採用した外国人の解雇予告について	ポルトガル語
59	本国に所有している物件の所有権書を取り返したい	ポルトガル語
60	介護保険加入辞退の可否について	中国語
61	マンション上階の水漏れで受けた被害の損害賠償請求について	中国語
62	ミュージックビデオの著作権登録について	英語
63	外国と日本で年金に加入していた夫の年金受給について	ポルトガル語
64	原因不明の偏頭痛で大学病院で検査する、障害に対する社会保障制度について	ポルトガル語
65	療養補償給付打ち切りについて納得できない	ポルトガル語
66	通訳の仕事がしたい、どこに問い合わせればいいのか	中国語
67	国民健康保険未加入、家族の来日に伴い国民健康保険に加入したい	中国語
68	婚約者を呼び寄せたい、私が不在の間の言葉のサポート団体等の有無について	スペイン語
69	大学の英語講師の契約を打ち切られたが離職票をもらえない	英語
70	養護施設で育った息子の進路について	スペイン語
71	知人の夫がギャンブルに浪費している、その対処について	スペイン語
72	レストランに勤めている、私が飲食店を開業するための手続について	英語
73	大学の英語講師の契約が打ち切れ失業保険を満額受給できなかった	英語
74	夫の言葉の暴力が原因で家を出た、離婚して2人の子と一緒に暮らしたい	中国語
75	認知・結婚をせず行方が分からなくなった日本の父親を探す方法について	英語
76	本国の運転免許証の日本での切替可否について	中国語
77	多額の金を貸した知人が行方不明、探し出して返済を求めたい	韓国・朝鮮語
78	起業のために必要な条件や手続について	スペイン語
79	帰化申請したが不許可だった、許可条件について	スペイン語
80	離婚後、生活保護を受給している、元夫が養育費支払いを希望している	スペイン語
81	医療観察中、本国への一時帰国の可否と離婚に伴う親権について	中国語
82	生活保護費の返還について、事前説明がなかったことへの不満	中国語
83	オーバーステイだが日本人との間に子ができた、在留資格取得について	中国語
84	役所より、法律相談日について	ポルトガル語
85	無免許運転で書類送検された、罰金の分割払いの可否について	スペイン語

86	知人の夫のギャンブル依存について	ポルトガル語
87	光熱費の請求額の内訳について	中国語
88	在留資格「短期滞在」の在留資格変更について	英語
89	知人が自転車窃盗により取調べを受けている、逮捕の可能性と在留資格への影響について	中国語
90	お知らせの内容説明(電気の利用停止のお知らせ等)	中国語
91	本国へ帰国中だが外国人登録証明書(現在留カード)の切替期限を迎える、再入国の可否について	スペイン語
92	在留資格(教育)で在留中、音楽の仕事をするための資格外活動許可申請について	英語
93	夫が兄の会社の保証人、兄の債務額調査の可否と破産した場合の対処について	韓国・朝鮮語
94	日本人夫の養子になった子の永住許可申請または帰化申請について	韓国・朝鮮語
95	帰化をした、本国のパスポート返還期限までの使用可否について	中国語
96	国際電話のかけ方について	ポルトガル語
97	市営住宅の入居条件(婚約者との同居)について	ポルトガル語
98	飲食店経営のための手順と手続について	中国語
99	仮放免期間延長許可申請書の書き方と再審情願について	スペイン語
100	扶養内でパート中だがフルタイムの仕事を検討している、その際の保険料や税金について	ポルトガル語
101	妻の甥の子を日本に呼び寄せる方法について	英語
102	在留資格「留学」から在留資格「投資・経営」への変更について	中国語
103	国際交流ラウンジより、電話通訳依頼(年末調整の書類内容)	英語
104	私の病気により子の学校を休ませがち、支援してくれる人の紹介について	中国語
105	病院が休業補償請求書を受理しない理由について確認依頼	スペイン語
106	夫の愛人とのトラブルを夫婦で解決したい	中国語
107	妻の呼び寄せに必要な書類について	中国語
108	親権・離婚調停済、帰国することになるがその前に子に会いたい	ポルトガル語
109	仮放免期間延長許可申請のための弁護士費用について	ポルトガル語
110	役所より、ネパール語で相談できる窓口について	ポルトガル語
111	夫が浮気をしているが離婚はしたくない、離婚を迫られた際の対処について	英語
112	親権・離婚調停済、子の親権を取り戻したい	英語
113	派遣会社の倒産後派遣先の工場で再雇用された、離職票等の有無	ポルトガル語
114	ソーラーパネル使用のメリットと設置費用について	スペイン語
115	NHK受信料滞納金額の支払いの要否について	スペイン語
116	生活困窮により税金の支払いが困難、猶予手続きの有無について	英語
117	転居による在留資格変更等の要否について	ポルトガル語
118	外国人同士で結婚した知人の子の国籍について	ポルトガル語
119	税金の滞納分の支払いが困難、その対処について	スペイン語
120	バイクで通勤中車に追突された、通勤災害として認められるか	スペイン語
121	パスポートの更新に伴う入管への報告要否について	スペイン語
122	火災保険支払いの必要性について	スペイン語
123	生活困窮による税金等の滞納について	英語
124	知人が車のネット販売詐欺にあった、支払い金の返還請求について	英語
125	夫婦で借金がある、妻のみの自己破産の可否について	スペイン語
126	無免許運転で書類送検された、罰金の支払い方法について	スペイン語
127	服薬中の薬の変更依頼について	スペイン語
128	横浜入国管理局の連絡先について	スペイン語
129	SOFA(日米地位協定)で在留中、医療保険未加入による緊急手術費用支払いについて	ポルトガル語
130	急逝した妻の訃報を中国の家族に伝えるための通訳依頼	スペイン語
131	賃貸更新の通知が届いた、手続きの方法について	スペイン語

132	フリーマーケットの開催日と場所について	スペイン語
133	家族で帰国予定、子の転校に必要な書類について	ポルトガル語
134	飲食店で働く知人の給与未払いについて	スペイン語
135	日本の税金の概要と種類について	スペイン語
136	労災受給中、言葉の壁から手術を諦め賠償金を受け取ることになった、その金額について	スペイン語
137	夫の暴力により転居した、離婚を要求されている、それに伴う在留資格について	英語
138	夫と暮らしている息子の親権を取るための方法について	英語
139	児童扶養手当申請のため収入・所得制限金額を知りたい	ポルトガル語
140	児童向けの本を探している	スペイン語
141	在留資格更新に必要な書類について	スペイン語
142	病気を患い失職した、国からの援助の有無について	スペイン語
143	会社からの突然の解雇について	スペイン語
144	職場の同僚による執拗な嫌がらせについて	スペイン語
145	中国語、韓国・朝鮮語通訳が在勤する介護老人保健施設の広報依頼	中国語
146	傷害事件の被害に遭った、賠償等について	中国語
147	英語講師をしている、休暇申請等をする度に上司の嫌がらせがある	英語
148	夫が出張先で急逝した、財産管理や今後生じる税金等について	英語
149	不登校気味の息子のための日本語教室や補習教室の情報について	中国語
150	法律相談時に必要な持ち物と書類について	中国語
151	未成年の息子が結婚する際の領事館への届出の要否について	スペイン語
152	浮気が発覚した夫と離婚した際の帰国費用と養育費の請求の可否について	スペイン語
153	会社とトラブルがあり署名するよう指示された書類の内容について	スペイン語
154	日本語が分からないため言葉を使わない仕事を探している	中国語
155	知人が万引きをし拘留中、在留資格への影響の有無について	中国語
156	派遣会社との契約で仕事をしている、雇用形態の変更について	英語
157	神奈川中央消費生活センターより、歯科治療同意書の内容の通訳依頼	英語
158	私の給与支払い日に合わせた家賃支払い日の変更の可否について	スペイン語
159	親戚が観光で来日予定、在留資格の要否について	英語
160	オーバーステイだったときの未納の税金について	中国語
161	裁判所からの通知内容の説明	英語
162	自己都合退職する際の会社への申告期日について	ポルトガル語
163	国際電話の掛け方と料金について	中国語
164	将来の本国への帰国に備えて住宅の情報が知りたい	中国語
165	起業の為の通訳を探している	スペイン語
166	姉の生活保護申請が認められないことについて	ポルトガル語
167	本国へ帰国した妻の未納の県民税等について	中国語
168	診察のため医師に症状を伝えたい、日本語での伝え方について	スペイン語
169	海外協力の団体に入会する前の予備知識を得たい	英語
170	弁護士事務所訪問にあたり、日程の確認依頼	英語
171	出勤途中に車の衝突事故に巻き込まれた、賠償金額の不満	中国語
172	内縁女性と離縁後、娘に会わせてもらえない、会うための方法について	スペイン語
173	数年経っても離婚が成立しない同国籍の夫婦の離婚手続について	スペイン語
174	事故に遭った、警察から保険会社の連絡を待つよう言われたが連絡が無く心配	スペイン語
175	出生証明書の翻訳依頼が可能な機関について	スペイン語

※ は法律相談

◆厚木窓口

	相談内容	使用言語
1	入れ歯を作ったが違和感があり医師に伝えたい、日本語の伝え方について	スペイン語
2	ガス会社より、電話通訳依頼	スペイン語
3	仕事中の骨折により休業中、会社が代替りの人を探している、相談可能な機関について	スペイン語
4	市の検診を受けたい、申込み先について	スペイン語
5	入れ歯の洗浄方法について	スペイン語
6	役所の話の内容の電話通訳依頼	スペイン語
7	不妊手術をしたはずの夫の内縁女性が妊娠した、夫にその子を認知してほしくない	スペイン語
8	税金未納分支払い用紙の送付依頼について	スペイン語
9	マンションの水漏れについて、保険会社へ通訳依頼	スペイン語
10	海外療養費支給制度利用に必要な書類について	スペイン語
11	生活保護受給中、子の世話のためまもなく切れる在留資格を更新したい	スペイン語
12	医療通訳利用のため病院へ連絡依頼	スペイン語
13	保健所の話の内容の電話通訳依頼	スペイン語
14	出産した、子の在留資格取得手続について	ポルトガル語
15	就学援助申請書の書き方について	スペイン語
16	事件を起こしたことによる謝罪および支払いについて通訳依頼	スペイン語
17	仕事により腱鞘炎を患い安静が必要だが会社の療養許可が下りない、その対処について	スペイン語
18	再入国許可申請について	ポルトガル語
19	服飾デザインから販売までを行う会社を設立したい、デザインの著作権について	スペイン語
20	性的虐待が疑われる件について	スペイン語
21	身分証明書の名前の訂正方法について	スペイン語
22	元公営団地の一室を購入、売買契約について	スペイン語
23	銀行で通帳再発行を断られた、その対処について	スペイン語
24	県営住宅在住、同棟内の部屋の変更可否について	スペイン語
25	入院費の支払いについて	スペイン語
26	高齢者バス割引乗車券申込手続について	スペイン語
27	ポイントカードの内容説明	ポルトガル語
28	労災申請について	スペイン語
29	子のUSAビザ申請について	スペイン語
30	子の予防接種受付可能な病院について	スペイン語
31	県営住宅在住、排水溝の臭いについて	スペイン語
32	会社の都合による解雇について	スペイン語
33	チューナーの返却方法について	スペイン語
34	本国への帰国に伴う県営住宅返却書類の書き方について	スペイン語
35	離婚後の住まいについて	スペイン語
36	PCについて、メーカーに通訳依頼	スペイン語
37	交通違反の罰金を支払えない知人がいる、その対処の有無について	スペイン語
38	市民税および固定資産税の未納について	スペイン語
39	児童相談所に保護された子の返還について	スペイン語
40	労災受給中、完治の見込みがたたず本国への帰国を検討している	ポルトガル語
41	フォークリフトの資格取得について	スペイン語

42	執行猶予中の知人の在留資格について	スペイン語
43	執行猶予中だが在留資格「定住者」が付与された、永住許可申請の可否について	スペイン語
44	労働基準監督署からの書類の内容について	ポルトガル語
45	仕事の契約について会社の担当者との通訳依頼	スペイン語
46	転居に伴うガス・水道・電気の解約連絡依頼	スペイン語
47	教会の電話番号について	ポルトガル語
48	離婚を希望している妻との関係について	スペイン語
49	単身赴任者専用市営住宅に在住、呼び寄せた妻との同居の可否について	スペイン語
50	児童手当申請書の書き方について	スペイン語
51	インターネット回線の利用について	スペイン語
52	生活保護受給中、姉の来日(短期)に伴う保護課への報告の要否について	スペイン語
53	労災後に発行された後遺障害診断書の内容説明	ポルトガル語
54	生活保護受給中、知人の援助を受けての海外旅行の可否について	スペイン語
55	学校の登校パトロール参加は法律で定められているのか	ポルトガル語
56	DV加害者女性の今後について	スペイン語
57	子がいじめを受けており転居を検討中だが資金がない、その対処について	スペイン語
58	内縁の夫にDVを受けている、その対処について	ポルトガル語
59	役所からの町づくりアンケートの書き方について	スペイン語
60	お知らせの内容説明(出産に伴う入院準備について)	スペイン語
61	希望する病院で孫が診察を受けた件について	スペイン語
62	インターネット利用料金の内訳について	スペイン語
63	運転免許証切替えに伴う必要書類について	スペイン語
64	子宮がん検診申込に伴う病院側の話の通訳依頼	スペイン語
65	以前バザーが開催されていた、次回の実施日について	スペイン語
66	未婚で生まれた子の親権手続について	スペイン語
67	洗濯機を購入した、使い方の説明依頼	スペイン語
68	病気により退職を余儀なくされた、それに伴う雇用保険の受給について	スペイン語
69	出産後の手続きについて	スペイン語
70	マンションを購入した、登記名義の手続き方法について	スペイン語
71	夏休みの旅行に最適な宿泊場所について	スペイン語
72	法律相談日について	スペイン語
73	市営住宅の抽選結果について	スペイン語
74	県・市営住宅の申込書の有無について	スペイン語
75	市営住宅の抽選結果の確認場所について	スペイン語
76	雇用保険に関しハローワークで相談をした、話の内容の確認	スペイン語
77	雇用保険受給資格を得たが再就職先が見つかった、その対処について	スペイン語
78	国民年金の受給について	スペイン語
79	美容院の誤った処置により髪を切ることになった、損害賠償について	スペイン語
80	夫に家を出ていくように言われた、その法的効力の可否について	スペイン語
81	手が痺れ痛みがある、どの診療科を受診したらよいか	スペイン語
82	生活保護課の指導により転居の必要がある、検討中の住居の契約内容等について	スペイン語
83	生活保護受給中、病院の検査に料金が発生し支払えなかった、理由を説明し支払いたい	スペイン語
84	教育委員会からの手紙の内容説明(就学援助の決定通知)	スペイン語
85	透析治療に伴い役所に提出する書類について	スペイン語
86	中学校の制服がバザーに出品されると聞いた、開催日について	スペイン語
87	就職活動中だが年齢的に再就職が困難、生活保護申請する際の書類について	スペイン語

88	生活保護受給のルールと今後の生活について	スペイン語
89	役所からの手紙の内容説明（住宅の抽選結果）	スペイン語
90	やさしい日本語の勉強ができる教室について	スペイン語
91	離婚調停に関する書類が届いた、その内容と本国の法律との違いについて	ポルトガル語
92	生活保護申請手続と書類の書き方について	スペイン語
93	畳の捨て方について	スペイン語
94	所在が分からない夫との離婚について	スペイン語
95	協議離婚後の子との面会約束の違約について	スペイン語
96	会社が労災手続きをせず数ヶ月間無給であることについて	スペイン語
97	子の感情の浮き沈みに関し相談可能な病院について	スペイン語
98	事情により本国に帰国した子の再来日に伴う在学証明書について	スペイン語
99	保育園入所に伴う書類の書き方について	スペイン語
100	住居の更新手続きをした際に手交された書類の内容説明(火災保険案内・請求書等)	スペイン語
101	未婚の母が出産した際の子の出生証明書について	スペイン語
102	労災手続中により数ヶ月間収入がない、支援が得られる社会資源について	スペイン語
103	通信教育サービスの解約について	スペイン語
104	子が障害者の認定を受けた、障害者制度について	スペイン語
105	子の療育手帳支給に伴い得られる市の助成金について	スペイン語
106	婚姻手続き中、結婚相手が私の社会保険に加入した場合の出産手当金について	スペイン語
107	生活保護受給金額が他者より少ない、保護課へ通訳依頼	スペイン語
108	転居に伴う諸手続きについて	スペイン語
109	虫刺されにより手術の可能性があるとされた、その際の治療や保険について	スペイン語
110	てんかんを患っている子の障害基礎年金申請却下について	ポルトガル語
111	子と面談するための元妻との交渉について	スペイン語
112	車を譲渡した知人が行方不明、自動車税と交通違反の納付書が私に届いたことについて	スペイン語
113	インターネット回線の新規契約による特典の利用方法について	スペイン語
114	生活保護申請書の書き方について	スペイン語
115	転居に伴う住所変更と電気・水道の手続きについて	スペイン語
116	子が交通事故に遭い治療費の請求があったが加害者と音信不通、その対処について	ポルトガル語
117	会社の充実を目的としたアンケートがある、日本語での書き方について	スペイン語
118	転職先の給与額に伴った社会保険料について	スペイン語
119	年末調整の書類の確認と記入方法について	スペイン語
120	書類の内容の説明（離婚決定通知）	スペイン語
121	インフルエンザ予防接種に伴う問診票の書き方について	スペイン語
122	障害者世帯の水道料金免除手続きについて	スペイン語
123	病院と年金事務所での住所変更の申し出について	スペイン語
124	生活保護受給額の減額により家賃の支払いが困難、不動産への相談の可否について	スペイン語
125	腎臓移植をした、今後体に異変があった場合の一時的な生活保護の利用について	スペイン語
126	離婚後の県営住宅名義変更の可否について	スペイン語
127	職場で暴力を受けた、今後の対処と治療費の請求について	スペイン語
128	父親の入院費支払いが困難、健康保険限度額適用認定の申請について	スペイン語
129	交通事故に遭い治療中、今後の手続きについて	スペイン語
130	数社からインターネット回線利用請求書が届く、その理由について	スペイン語
131	生活保護を申請したが不受理となった、子は障害を持っている、今後の生活をどうしたらいいか	ポルトガル語
132	車検切れの車の廃車手続きについて	スペイン語
133	工作中に骨折したが会社から労災保険の対象外と言われた、相談可能な機関について	スペイン語

134	生活保護受給中、診療依頼書の書き方について	スペイン語
135	事情により出生証明書の子の母親名が姉の名で記載されている、訂正手続きについて	スペイン語
136	生活保護受給金額の明細について	スペイン語
137	生活保護受給中、整骨院での治療の承認可否について	スペイン語
138	末期がんの弟の世話等によるストレスについて	スペイン語
139	外国での年金受給手続きについて	スペイン語
140	高校の奨学金に関する説明会に参加した、不明点についての確認	ポルトガル語
141	事情により出生証明書の子の母親名が姉の名で記載されている、訂正手続きについて	スペイン語
142	夫が急逝した、死亡届提出後のその他手続きについて	スペイン語
143	眼科の診察の電話通訳依頼	スペイン語
144	日本人との婚姻手続きに必要な書類について	スペイン語
145	傷病手当金受給の継続手続きについて	スペイン語
146	辞職し個人事業を行っている、社会保険の加入について	スペイン語
147	指輪の石の日本語名について	スペイン語
148	仕事に必要な資格の取得について	スペイン語
149	労働基準監督署より電話通訳依頼（一時金の受取りについて）	スペイン語
150	内縁夫と別居中だが本国在住の子の養子縁組をしたい、その方法について	スペイン語
151	通勤中の交通事故による怪我について	ポルトガル語
152	病院からの手紙の内容説明（心臓手術の方法等）	スペイン語
153	妊娠中で会社を休みがち、一時退職を勧められている、アドバイスがほしい	スペイン語
154	駐車場の登録に必要な書類の書き方について	ポルトガル語
155	子が失踪した、携帯料金の滞納に関する書類の内容説明	スペイン語
156	子が処方されたの薬の内容説明	スペイン語
157	障害補償給付金受給金額の計算方法について	スペイン語
158	試用期間を経て社員になれる予定、雇用条件について	スペイン語
159	仕事に必要な道具の購入を各自でしなければならない、それは一般的か	ポルトガル語
160	小学校入学資料の内容説明と書き方について	スペイン語
161	在留資格の更新および永住許可申請に伴う書類の確認について	スペイン語
162	長年税金を滞納している、その対処について	スペイン語
163	転居後の手続きについて	スペイン語
164	数十年社会保険に加入している、本国へ帰国した場合の年金受給について	ポルトガル語
165	離婚した、養育費の決定に不服な妻ともめている	スペイン語
166	単身赴任中の夫が一時帰宅する度に振るう暴力について	スペイン語
167	失業により障害がある姉の世話が困難になったことについて	ポルトガル語
168	医療券発行に伴う書類の書き方について	スペイン語
169	県営住宅申請書の書き方について	スペイン語
170	介護士として就労先が決まった、入社に伴う書類の書き方について	ポルトガル語
171	児童クラブ利用の継続について	ポルトガル語
172	数十年同じ職場に勤め本国への帰国を決めた、会社が有休を承認しないことについて	ポルトガル語
173	当選した県営住宅の状態が劣悪、入居の取りやめについて	スペイン語
174	帝王切開後の痛みによる再手術について	スペイン語
175	国民健康保険料を滞納したまま長期間本国へ帰国した、再入国後の保険料の支払いについて	スペイン語

◆川崎窓口

	相談内容	使用言語
1	帰化申請に伴う手続きについて	タイ語
2	オーバーステイの妹家族の在留許可申請と子の小学校入学の可否について	タガログ語
3	妊娠中の恋人がオーバーステイ、国民健康保険の加入や出産のサポートについて	タガログ語
4	私の書いた手紙の内容を妻に伝えたい、翻訳依頼	タガログ語
5	朝鮮・韓国語で相談可能な窓口について	タイ語
6	パスポートを担保に同国の知人に金を貸したが行方不明、その対処について	タガログ語
7	仕事の紹介依頼	タガログ語
8	同国人同士の離婚と、それに伴う子の親権について	タガログ語
9	離婚届とは知らず署名した、夫と離婚した際の在留資格とその後の生活について	タガログ語
10	介護職員初任者研修(旧ホームヘルパー2級)の受講について	タイ語
11	不当解雇された、タガログ語で労働相談が可能な窓口について	タガログ語
12	オーバーステイの子の小学校入学の可否について	タガログ語
13	保育園に提出する書類の書き方について	タガログ語
14	子の在留資格更新に必要な書類について	タガログ語
15	子育てで悩んでいる	タガログ語
16	通称名の使用について	タガログ語
17	法務局の連絡先と住所について	タイ語
18	横浜市内のタイ語相談窓口について	タイ語
19	タイ語の通訳について	タイ語
20	国民健康保険滞納分を分割で支払っている、保険料の値上げと納税誓約書に署名したが納得がいかない	タガログ語
21	子が皮膚病を患っているが難病認定されず生活が困窮している、その対処について	タガログ語
22	出産した子の国籍について	タガログ語
23	日本人男性との間に子が2人いるが1人は未認知、国籍取得の手続きについて	タガログ語
24	英会話塾経営拡大に伴う不動産探しについて	タガログ語
25	タイ語の相談日について	タガログ語
26	社員に臨時手当が支払われたが私はもらえず、解雇予告されたことへの不満	タイ語
27	飲酒し第三者に乱暴したため慰謝料を請求されている、その対処について	タイ語
28	本国にいる母親への連絡について	タイ語
29	帰化申請に必要な書類の確認と作成方法について	タイ語
30	在留カード切替時期の確認と必要な書類について	タイ語
31	家庭のある男性との間に子がいる、生活困窮への対処について	タガログ語
32	仮放免中、今後の生活と就職活動について	タガログ語
33	私は永住者、離婚した場合の在留資格について	タガログ語
34	私の就職に伴う子の保育施設利用について	タガログ語
35	中国語の通訳について	タガログ語
36	子が3人いるが姓が異なる、出入国の際の留意点について	タガログ語
37	婚姻関係取消のための弁護士の紹介依頼	タガログ語
38	離婚した場合の財産分与等について	タイ語
39	福祉事務所より、相談者への通訳依頼	タガログ語
40	夫が浮気をし離婚を要求されている、生活困窮への対処について	タイ語
41	母子家庭、子の将来に不安がある	タガログ語
42	在留資格「短期滞在」で来日した母が体調不良だが保険がない、その対処について	タガログ語
43	夫の失業後家賃の滞納が続き退去を迫られている、安い物件の紹介依頼	タガログ語
44	内縁夫との離縁のため家を出たい	タガログ語

45	夫からDVを受けている、離婚をしたいが夫が認めてくれない	タガログ語
46	本国へ一時帰国予定、再入国許可証取得の可否について	タガログ語
47	本国への早急な送金方法について	タガログ語
48	夫との喧嘩が原因で子が児童相談所に保護された、今後の対処について	タガログ語
49	外国人女性との結婚に必要な書類について	タガログ語
50	外国在住だが所在が不明の人探しについて	タイ語
51	在留資格「短期滞在」で来日した子を日本の学校へ通わせたい、在留資格の延長について	タガログ語
52	職場で同国人とトラブルがあり会社に呼ばれている、通訳の派遣依頼	タガログ語
53	貸金業者に借金をした、数年かけて倍額以上を返済したが督促がくる、法律相談について	タガログ語
54	不況により通訳業を失った、再就職後に前の会社から復職の誘いがあり迷っている	タガログ語
55	傷害事件を起こし医療観察中だが本国に帰国したい、退院手続の可否について	タイ語
56	妻と別居中だが子のために離婚はしたくない、今後について	タガログ語
57	在留資格「短期滞在」で来日予定の親族の医療保険について	タガログ語
58	オーバーステイで子を出産、在留資格取得手続きと産後ケアを受ける方法について	タガログ語
59	永住許可を取得するための年収目安について	タガログ語
60	当相談窓口の概要について	タガログ語
61	入院中の知人が病院で説明を受けたが医師の説明が理解できず困っている、通訳派遣依頼	タガログ語
62	夫からDVを受けている、離婚はしたくないが別居したい、今後について	タガログ語
63	退去強制された知人の子は出生届未提出、本国の小学校入学に必要な出生証明書取得の方法等について	タガログ語
64	父が私のパスポートを担保に叔父から借金をした、返済ができずパスポートを返してもらえない	タガログ語
65	通訳より、亡くなった夫の遺産を本国在住の母子が相続する方法について	タイ語
66	知人が在留資格更新手続きをしたいが妻が非協力的、手続方法について	タガログ語
67	あごにしこりがある、どの診療科を受診したらよいか	タガログ語
68	既婚男性との間の子がいる、認知に応じると言うが行動してくれない、認知に必要な書類について	タガログ語
69	在留資格「短期滞在」で来日し現在妊娠中、日本で出産したい、在留資格更新の可否について	タガログ語
70	既婚男性と生活している、仕事の紹介について	タイ語
71	子の呼び寄せを考えている、本国で相談可能な窓口について	タガログ語
72	韓国旅行に伴うビザの要否について	タガログ語
73	年金生活をしている、外国人妻の永住許可申請について	タガログ語
74	居住地周辺での仕事探しについて	タガログ語

相談員の声② 相談員として仕事をする中で悲しかったこと、悩んだことは？

- ・相談者が自分に依存しているのを感じたとき。依存するまで手を差し伸べてしまった自分が腹立たしいし、相談者との関係を築き直さなくてはいけない。
- ・昔はたくさん悩み、相談業務が終わると頭痛がするくらいでしたが、今は全くありません。
- ・嘘をつかれたり、見栄を張っているのを感じたとき。
- ・日本人も外国人も同様だが、置かれている現状が気の毒だと思うケースがある。この仕事に就き、普通に過ごしていたら知り得なかったことを知ることができた一方で、社会的な歪みや自分の無力さを感じる。
- ・こころのケアが必要な相談者に対し、そこに目が行かず「悩み」にフォーカスして話を聞き、それに対しての情報提供に特化していたことに気が付いたとき。
- ・人は誰もが悩みを抱えている。自分が抱えている問題と同じ悩みを持つ相談者がきたとき、自分が解決できていなくても対応しなければいけないことに葛藤がある。

(3) 相談事例および対応

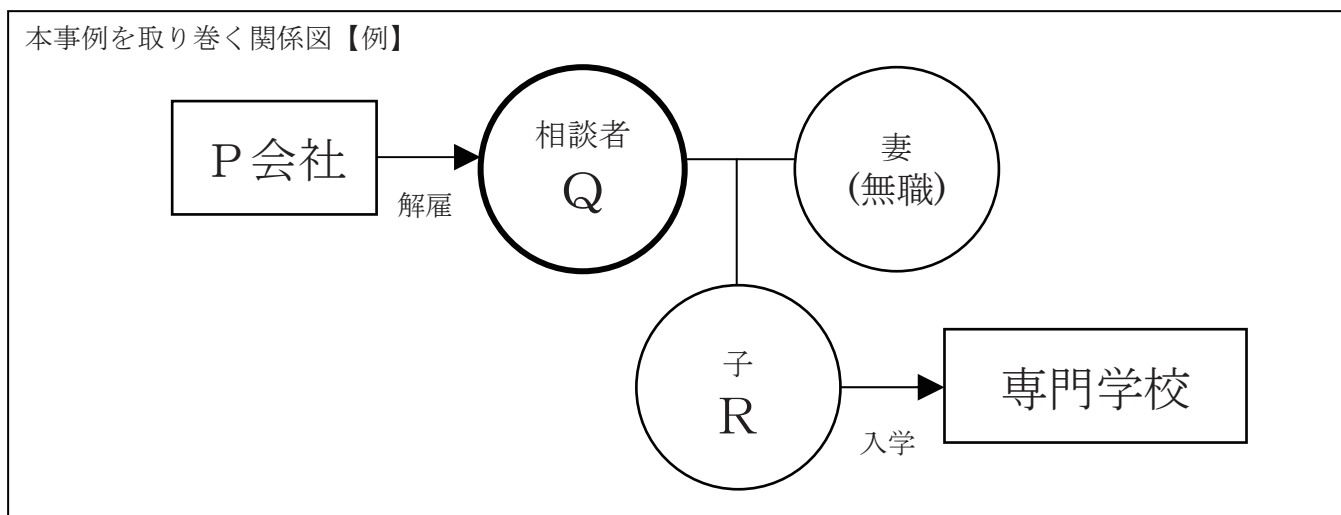
ここでは、相談内容と対応の詳細をいくつか紹介する。事例は3年間(平成23年度～平成25年度)外国籍県民相談窓口寄せられた相談をベースにしている。個人の特定を避けるため、国籍や内容に変更を加えフィクション化しているが、事例の本質的な部分は変えていない。

「日本に暮らす外国人がどのような問題を抱えるのか。相談窓口にはいかなる相談が寄せられるのか。それに対して、どんな対応をしているのか。支援団体はどんな活動をしているのか。支援者どうしの連携はあるのか。社会制度は万全か。問題の未然防止策や解決策はあるのか。」

ここに挙げる事例が、今後の多文化共生社会の在り方を考える契機となり、また、他の相談窓口運営の参考、当相談窓口との連携・協働の手掛かりとなれば幸いである。

【相談事例の見方】

- 相談タイトル：どんな相談か、テーマを短く表現
- ジェノグラム：当窓口では、正確な状況把握、的確な助言・情報提供のため、関係図をまとめながら相談対応することを推奨している。
※相談対応中の相談者への配慮、個人情報の処理等には細心の注意を払っている。



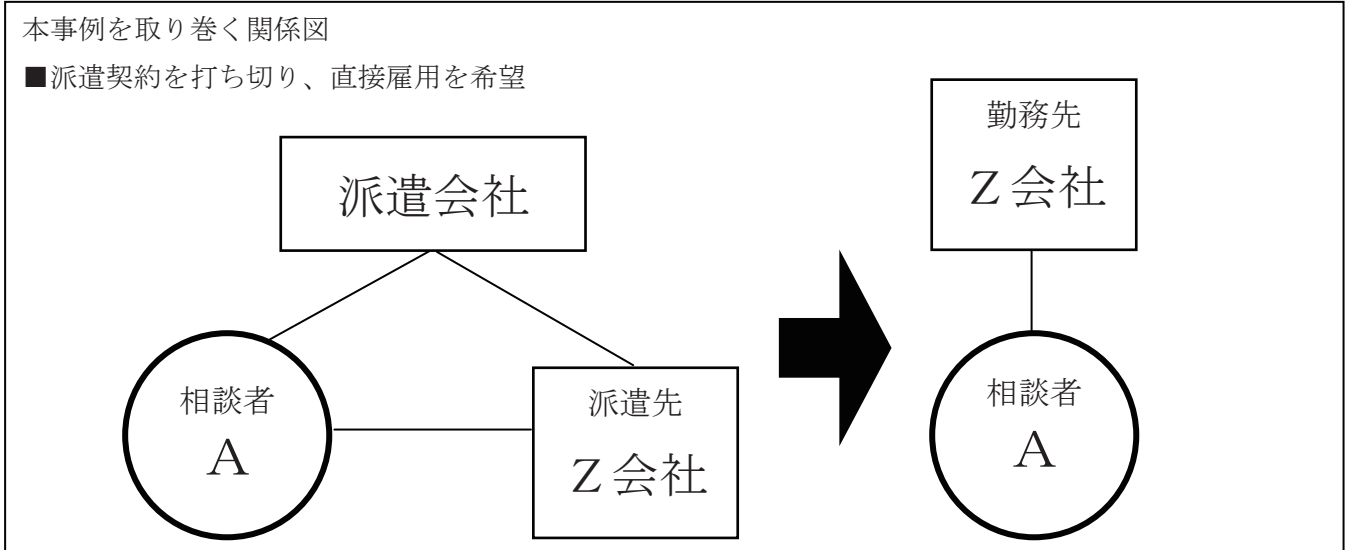
■相談事例詳細：

相談概要	相談と対応のポイントの簡潔なまとめ
<ul style="list-style-type: none"> ■相談内容 ■窓口での対応 ■その後の経過 	<p>【状況】 相談内容の理解に必要な状況説明</p> <p>【相談】 相談者からの相談や主張を一人称で(セリフ調で)記載</p> <p>【対応】 窓口での対応を三人称で(客観的に)記載</p> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <p>【経過／特記事項】 相談者その他からの経過報告／事後説明</p>

■本事例からの学びと課題、展望

本事例を通しての窓口としての学びや、外国籍県民がくらしやすい環境づくりの課題等について記載

事例①【派遣契約から直接雇用への変更について】



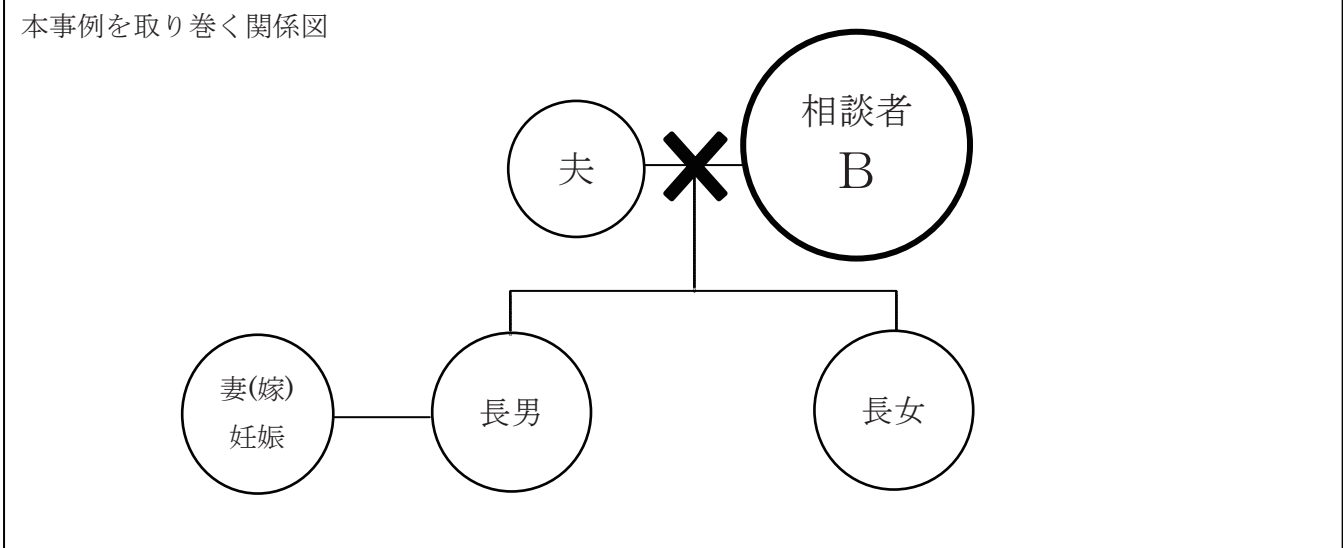
<p>相談概要</p>	<p>派遣会社に所属し、派遣先のZ会社で働いている相談者(A)が、派遣会社所属から直接雇用へ切り替えを希望したケース。</p>
<p>■相談内容</p> <p>■窓口での対応</p>	<p>【相談】派遣会社に所属し、10年間同じZ会社に派遣されている。正規職員に比べ、給与が安く不満だ。今年度末の契約期間終了の際に「派遣会社との契約から直接雇用へ切り替えたい」と派遣会社に話してみたが、契約打ち切り金として、派遣先のZ会社に対して100万円を要求すると言われた。Z会社に相談してみたが、「直接雇用へ切換えて働いてほしいが、派遣会社との関係もあり、やりにくい」と言われてしまった。解決策はあるか。</p> <p>【対応(一般相談)】労働問題に詳しいNPOに、派遣労働者の現状等を問い合わせ、下記の対応をした。</p> <p>①派遣労働者にとって、同じ配属先に継続的に派遣されることは必ずしも容易ではないという現状を説明し、10年間同じ会社に派遣されているAの実績を労った。</p> <p>②その上で、直接雇用となったとしても、有期契約や単年度契約などの制限のある雇用形態となる恐れがあることも説明した。</p> <p>③日本の会社組織に根付く風習として、場合により事前交渉を行うこともある旨を説明し、Aの人脈などを活用する方法を提案した。併せて、労働問題を扱う専門相談機関を紹介した。</p> <p>【対応(法律相談)】Z会社と派遣会社との契約において、正当な理由なしに直接雇用を禁止することはできない。契約打ち切り金100万円はあまりに高額で、直接雇用を阻む動きとも解釈できる。円満にZ会社との直接雇用へ切り替えるには、派遣会社との契約が切れる1ヶ月前までに契約終了の手続きを進めるのが良いだろうと助言した。</p>
<p>■その後の経過</p>	<p>【経過】その後、Aから連絡があり、Z会社と相談した結果、次年度より直接雇用へ切り替えることが決定したとの報告を受けた。その際、Aは、対応した相談員と弁護士に対して感謝の意を述べていた。</p> <p>積極的な権利主張が求められる文化圏から来日したAは、相談当初、日本社会の中に浸透する事前交渉や、空気を慮ることを重要視するなどの見えない風習を理解することができなかったが、相談員・弁護士がAに対し丁寧に説明したことによって、円満解決の方法を選択することができた。</p>

【本事例からの学びと課題、展望】

Aは日本での自立した生活を可能にする能力や権利主張の能力に欠かない人物である。本件において、本窓口が相談者自身の解決策を見出すサポート機能を果たすことができたのはそのためである。

しかし、多くの外国人労働者は、社会的・経済的に困難な状況におかれている。そのような外国人労働者こそ、トラブルの予防、問題の早期解決のためにも相談機関・相談窓口を積極的に活用できる環境を整える必要がある。

事例②【子育てに関する相談】



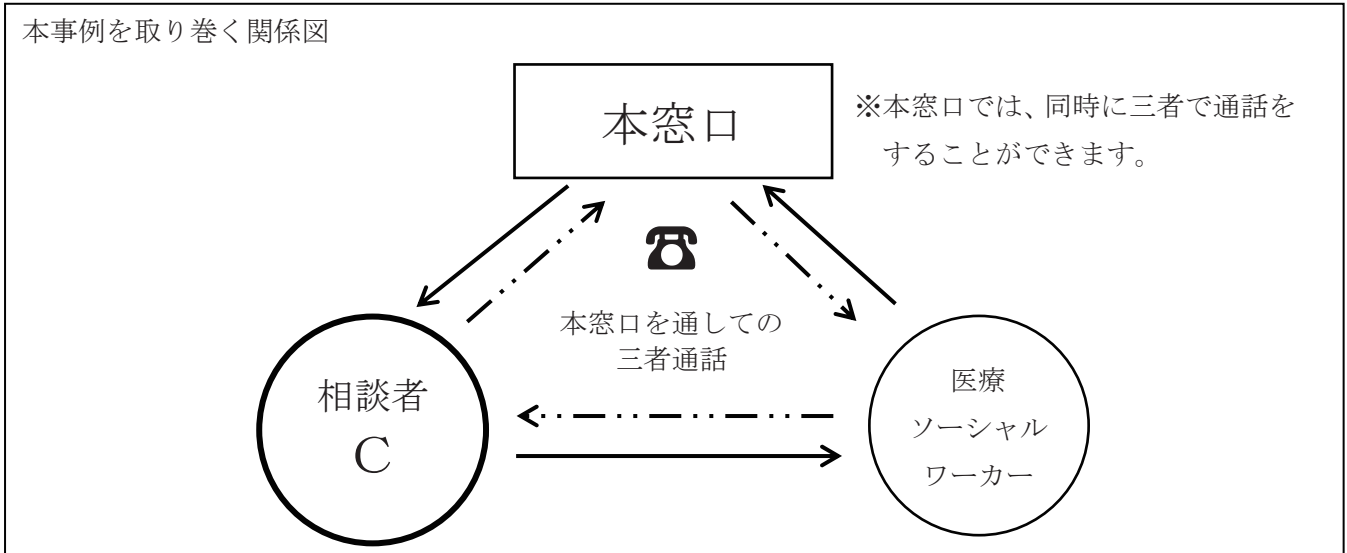
<p>相談概要</p>	<p>2人の子を持つ母親Bからの相談。長男の結婚と子育て、長女の進路に関する相談過程で、子の相談から次第にB自身の健康問題へと変化していった。訴えの内容と、実際の主訴にギャップがありB自身の心理的ケアが求められたケース。</p>
<p>相談内容</p>	<p>【相談①】22歳の長男と交際相手との間に赤ちゃんができた。相手の女性の家庭は生活保護を受給していると聞いている。私は出産には賛成、結婚には反対していたが、結婚することになった。嫁に守ってもらいたいこと「育児は夫婦が責任を持って行う、嫁は経済的にも夫を支える」などを手紙にしたい。</p> <p>【対応①(法律相談)】弁護士より、息子とよく相談して書くことと、相手が不快に思うことを直接的に記入することを避けるよう助言した。</p> <p>【相談②】長女は経済的な問題でやむを得ず、幼少期に養護施設に預けた。現在15歳で中学校に在学中。高校へ進学してほしいと思っているが、調理師になりたいと言っている。子と話し合いたいのだが養護施設の職員が話をさせてくれない。私に対する職員の接し方にも不満がある。子の将来について、母親としてアドバイスをしたいだけなのだがどうすればいいか。</p> <p>【対応②(法律相談・一般相談)】弁護士が、子の自由意思もあるし、現状ではBが進路を決定するのは難しいのではないかと助言を行うと、その後、当弁護士に対する不満を訴える相談が続いた。積極的な助言を受け入れられる状態にないと判断し、Bが求めたときにのみ意見を述べるようにし、Bの話の否定や遮ることをせず、Bの気持ちや苦勞に共感するよう配慮しながら傾聴した。</p> <p>【相談③】最近、体調が悪く病院に行った。精密検査を受けることになっていたが、パニックになってしまい検査が受けられなかった。主治医には、心療内科を勧められた。大学を出た信頼できる心理学者を紹介してほしい。検査が受けられないのは、医療機関に問題がある。</p> <p>【対応③(一般相談)】長男、長女の相談は解決しないまま本人の体調不良の問題に変化した。この頃から電話相談が主となった。共感を伴う傾聴を中心に、時に無理な要求をするBに対して、理解できるようゆっくり、丁寧に説明した。その際、窓口としてサポートできないことであっても、常にBの相談は受け入れる姿勢があるというメッセージを表現するように配慮した。</p>

	<p>【相談④】怪我をして手術することになったが、医療機関を信頼できない。警察に相談したが受け付けてもらえなかった。弁護士に相談したい。</p> <p>【対応④】この頃から、家事が十分に行えないことや経済的困窮などの相談も出てくるようになった。それぞれの訴えに対して、適切な社会資源を調べて丁寧に情報提供を行った。</p> <hr/> <p>【特記事項】Bからの相談は約1年間続いた。1年を通じてBの話を遮ることなく耳を傾け、丁寧に相談内容を聞き取ることに徹した。その際、要望に対しては即答を避け、助言しようとせずにB自身が解決策を見いだせるよう留意した。その結果、日本社会や行政機関、支援機関への不満を持ち、攻撃的だったBが、相談員に礼を述べるような関係ができていった。</p> <p>しかし、情報提供した制度などを利用されたかどうか、子に関する相談も具体的解決に至ったかどうか分からぬまま、相談は途絶えた。</p>
--	---

【本事例からの学びと課題、展望】

- 養護施設に子を預ける保護者が抱える問題は多様、かつ、複雑である。児童相談所や自治体窓口などは子の保護を最優先した上で、保護者のケアにあたっている。保護者の心理的ケアが求められるケースも多いが、それを積極的に行う社会資源は乏しい。専門機関としての機能を持たない本窓口も、どの程度相談者のケアができたかは疑問が残る。
- 最近の傾向として、このように主訴が捉えにくい相談や、カウンセリング機能を求められる相談が少なくない。長期化する傾向にあり、傾聴、受容、情報提供、助言、自己防衛など、相談員としてのスキル向上の機会づくりや場づくりも求められる。

事例③【三者通話により医療機関の転院をサポートした件】

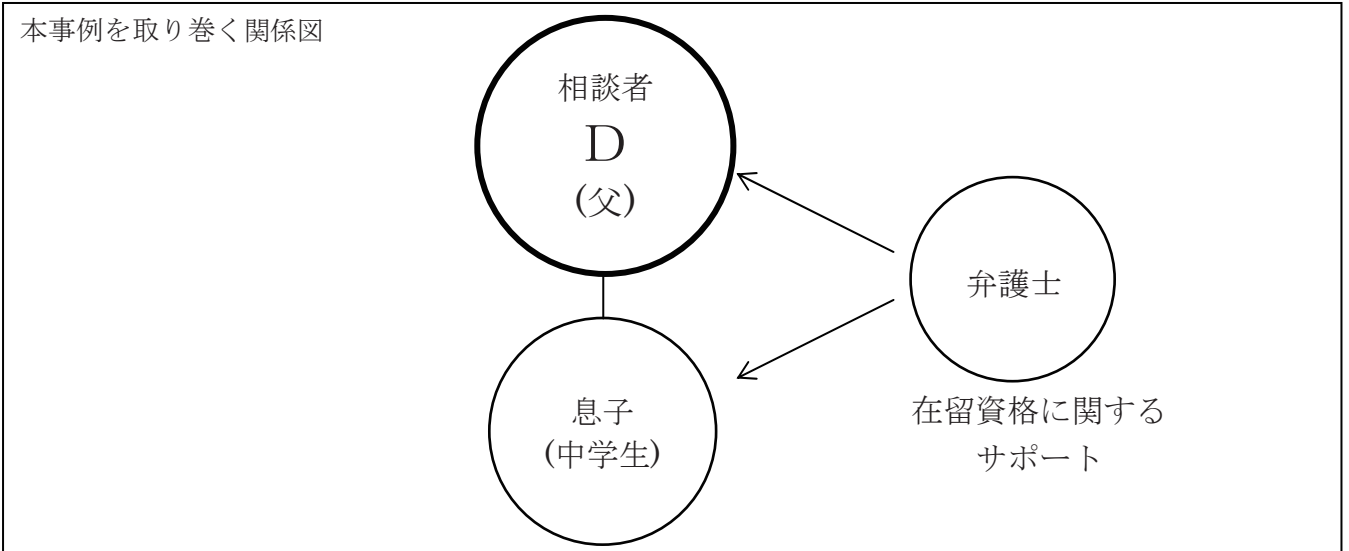


<p>相談概要</p>	<p>相談者(C)は肩の怪我で総合病院を紹介され、手術を受けることを希望していた。しかし、担当医師の治療への不信感を募らせて相談があった。 三者通話を利用して病院の医療ソーシャルワーカーと話し合いの機会を設け、転院することを選択した。</p>
<p>相談内容</p>	<p>【相談】地域の外科医に肩の手術が必要と診断され、総合病院を紹介された。しかし、担当医師がなかなか手術をしてくれず、何故手術をしないのか尋ねたところ、「言葉が通じないから」「どうして自分の国に帰らないのか」という差別的な発言をされた。担当医師を替えてほしいと思っているのだが、同じ病院内で医師を替えてもらえるのか。 もし医師を替えた場合、前の医師から嫌がらせをされないか。他の病院に移って手術を受けた方がいいか。こういう場合はどうしたらいいか。</p> <p>【対応】</p> <p>①医療通訳機関を紹介し、利用方法を案内した。 ②三者通話を利用し、病院の医療ソーシャルワーカーとCの話し合いをサポートした。病院からは以下3つの選択肢が提示された。 (ア)医療ソーシャルワーカーが同席し、担当医師に不満を訴える機会を設ける (イ)担当医師を変更する (ウ)他の医療機関を紹介し転院する</p> <p>Cは(ウ)転院を選択した。これに対して、医療ソーシャルワーカーより必要な手続きに関する情報提供を得て話し合いを終えた。</p>

【本事例からの学びと課題、展望】

- 病院においても、外国人への対応には差があり、言葉の問題で十分なインフォームドコンセント(説明と正しい情報に基づいた同意)を得られず、痛みや苦痛を抱えたまま困窮する外国人の現状がある。
- 三者通話を有効に活用し、相談者と医療機関との間にあるコミュニケーションの問題をサポートしたケースである。

事例④【在留資格の更新ができず生活困窮に至った親子の相談】

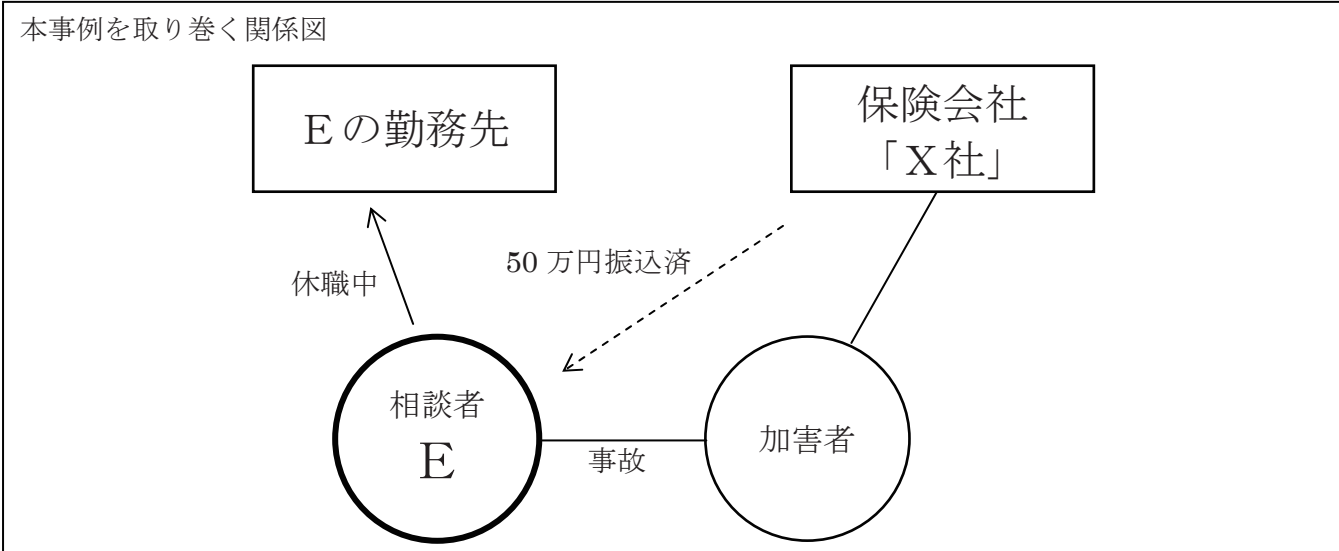


<p>相談概要</p>	<p>子と共に生活困窮に至った相談者(D)のケース。在留資格を得るために弁護士のサポートを得て在留資格を更新しているが、生活に関する公的支援が受けられず、民間支援団体の支援を受けて生活基盤を立て直した。</p>
<p>■相談内容 ■窓口での対応 ■その後の経過</p>	<p>【相談】3年前、息子とともに来日したが、私の在留資格が更新できず仕事を失った。現在、収入がない状態。家賃は滞納、国民健康保険料は未払いの状態。息子は公立小学校に在籍している。私は不眠や腹痛などがあって健康状態があまり良くない。在留資格は、弁護士の支援により在留資格を1ヶ月ごとに更新しているが、更新ができなくなれば不法滞在となってしまふ。居住区の自治体に生活保護を申請したが認められなかった。息子は通学しているが友達とうまくいっていないようだ。帰国しても自分には身寄りが無い。このまま日本で生活したい。どうしたらいいか。</p> <p>【対応】</p> <p>①Dの担当弁護士より電話で情報を共有してもらった。在留資格申請手続きを進めているが、時間がかかることが予想されるため、その間の生活支援が必要との見解であった。</p> <p>②緊急措置として食糧支援を行うNPOに連絡し、本件の食糧支援が可能かどうか相談したところ、月2回(最大6回)までの支援が可能であるとの返答をもらうことができた。Dは日本語で依頼できないため、本窓口が仲介し当面の食糧を確保した。</p> <p>③Dの居住する自治体の生活保護課に連絡した。相談には応じるとの回答を得たので、Dに役所に行くように伝えた。三者通話を利用し通訳することになっていたが、結局Dは出向かなかった。</p> <p>④家賃滞納中のアパート管理者より強制退去を求められたため、民間支援団体に生活支援を依頼し、一時的な居所を確保した。</p> <hr/> <p>【経過】その後、Dは子と共に生活拠点を移し、子は居住地区の中学校に転校した。約半年後、Dより電話があり、調理補助のボランティア活動を始め、残った食材の供与を受けていること、体調不良が続いているが治療を受けることができたことなどの近況報告があった。また、改めて本国への帰国を検討し始めたことを話していた。</p>

【本事例からの学びと課題、展望】

- 窓口として行った主な対応は、関係機関との調整と相談者の話に耳を傾けたことのみであったが「子と共に困難を乗り越えたい」という気持ちに寄り添い、相談を重ねた。外国にルーツを持つ相談員らの生活に密着したネットワークを積極的に活用することで、生活困窮に至った外国人を支える支援団体につながった一例である。
- 来訪当初、相談者は子とともに生活困窮の問題を抱え、さらに健康を害していた。相談者は、当初混乱した状態で来訪した。本国への帰国も選択肢として伝えたものの、相談者の意思は日本に留まることのみであった。支援を受け、生活の拠点を移し、生活基盤の立て直しの見通しが持てるようになって、初めて視野を広げて、さまざまな選択肢や長期的ビジョンを冷静に考慮できるようになっていった。自立に向けた一時支援の意義を再確認できた。

事例⑤【交通事故に伴う保険金支払い、および生活困窮への対処について】



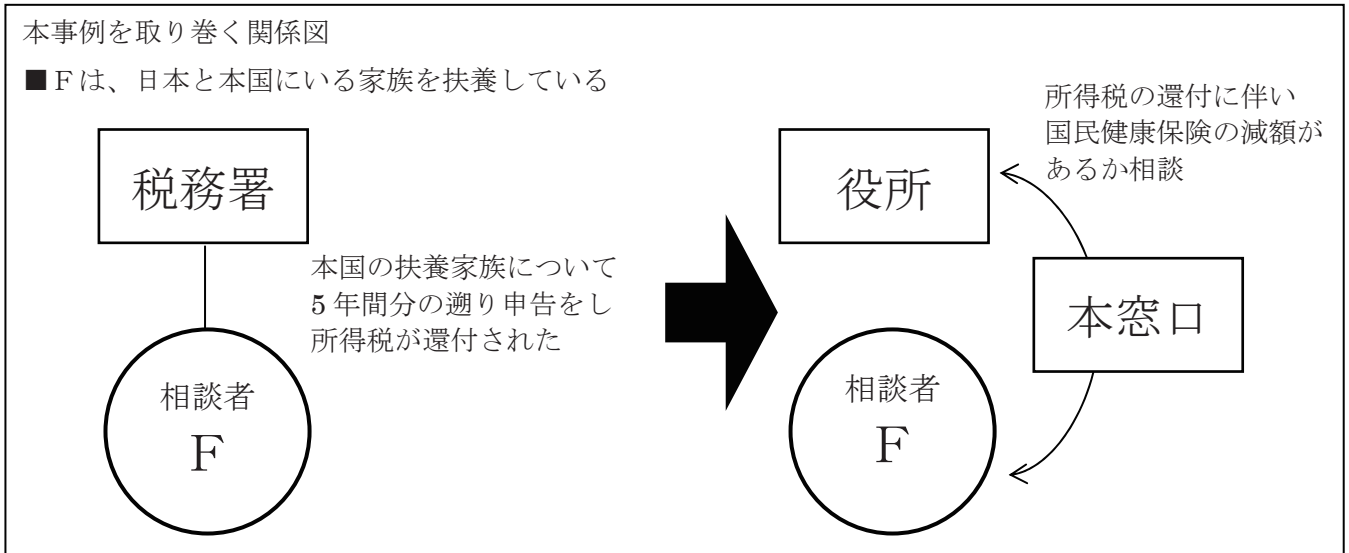
<p>相談概要</p>	<p>交通事故で頭を打ちつけられ、2ヶ月間入院した相談者(E)が生活困窮に陥り、保険会社(X社)とのやりとり、その他の対処について相談にきたケース</p>
<p>■相談内容 ■窓口での対応 ■その後の経過</p>	<p>【状況】Eは町工場で働いている。単身で来日し日本には身寄りがなく、母国に仕送りをしている。</p> <p>数ヶ月前、車にはねられ、頭を打ち2ヶ月間入院した。X社から50万円が振り込まれた。しかし、退院後も味覚、嗅覚が戻らず、めまいも続くので通院している。検査費用の領収書をX社に送ったが、支払われないと主張している。</p> <p>この状態が長く続き、生活が苦しく、母国への仕送りもできないことへの焦りから、Eは医師に頼み軽度な仕事ができるよう診断書①を書いてもらったとのこと。しかし、Eの勤める会社からは「完治しないで仕事をしたら何があるか分からない。何かあっても自己責任だ」と言われ、現在は休職中である。</p> <p>最近、別の医師から「症状が改善しなければ後遺症が残る可能性がある」と言われた。その旨の診断書②は手元にある。</p> <p>友人に状況を説明し、なぜ検査費用が支払われないのか、X社に問い合わせてもらっている状況。</p> <p>【相談①】X社の答えに不満があるとき、また、相手の言っていることが妥当か分からないとき、そちらの窓口で相談しても良いか。</p> <p>【対応①】法律相談もできる旨を伝え、その際は診断書①②も含め、事故に関する書類を全て持参するよう案内した。事故に伴い仕事ができない自分を責めていたため、Eは被害者であることを伝え、手続きを進めながら復職に備え回復に努めるよう励ました。</p> <p>【相談②】なぜX社が検査費用を出してくれないのか、やはり私には分からない。弁護士に相談したい。</p> <p>【対応②(法律相談)】X社に連絡を取った。X社からは「当件は完了したものである」と言っている。Eがなぜ仕事に行っていないのか分からない。診断書②の存在を知らない。これから仮払い請求書を送るのでこれまでの治療費等の証明になるものと示談のための金額も書いて送ってほしい」とのことだった。</p> <p>【相談③】今、具体的にどのようなことができるのか。</p>

	<p>【対応③(法律相談)】 弁護士に状況を説明し、以下のアドバイスをEに伝えた。</p> <p>(ア) 手続きをすれば診療費は出して貰えること</p> <p>(イ) X社に仮払いの請求ができること</p> <p>(ウ) 加害者に対して民事上の訴えを起こせること など</p> <p>また、労災保険についての情報提供、法テラスの制度について説明し、弁護士に依頼もできることを伝えた。</p> <p>【相談④】 法テラスに申し込みたい。</p> <p>【対応④】 法テラスに相談申込のサポートをした。申込時に相談概要を伝え、Eの主張とX社の主張が食い違う点も申し添えた。また、Eには法テラスでスムーズな相談ができるよう、内容を整理したメモを作成することを勧め、相談を終えた。</p>
--	---

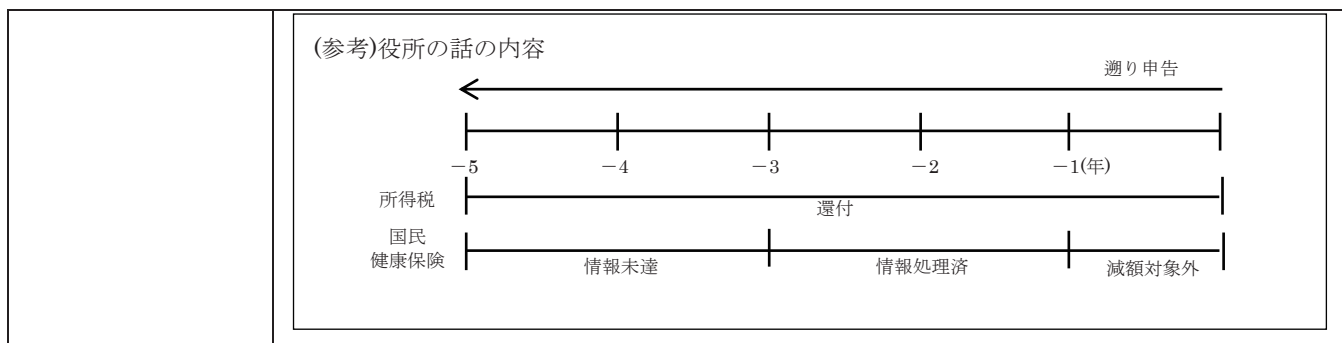
【本事例からの学びと課題、展望】

- 母国に仕送りしている外国人は、生活維持のために無理をしてでも仕事をしようとする場合がある。トラブルがあっても自己判断で動き、それが本人にとってマイナスに影響してしまうことがある。生活上のトラブルに遭遇した際、まずどこに相談すべきか、何をすべきかを外国人に知ってもらい働きかけが必要である。
 - 本件は、EとX社の間に知人など複数名が入っており、互いに肝心なところが伝わらず問題を長引かせていたケースであり、本窓口寄せられる事例には同様のケースがよくある。また、このように心身の不調や不安を抱え、何らかのサポートを求めてくる相談者は少なくない。
- 相談者との接点が限られている中で、相談者の理解力、行動力を見極めることと、窓口として何をどこまでサポートできるか、相談員が相談者と確認をしながら対応にあたる姿勢が求められる。

事例⑥【所得税の還付に伴う国民健康保険の減額について】



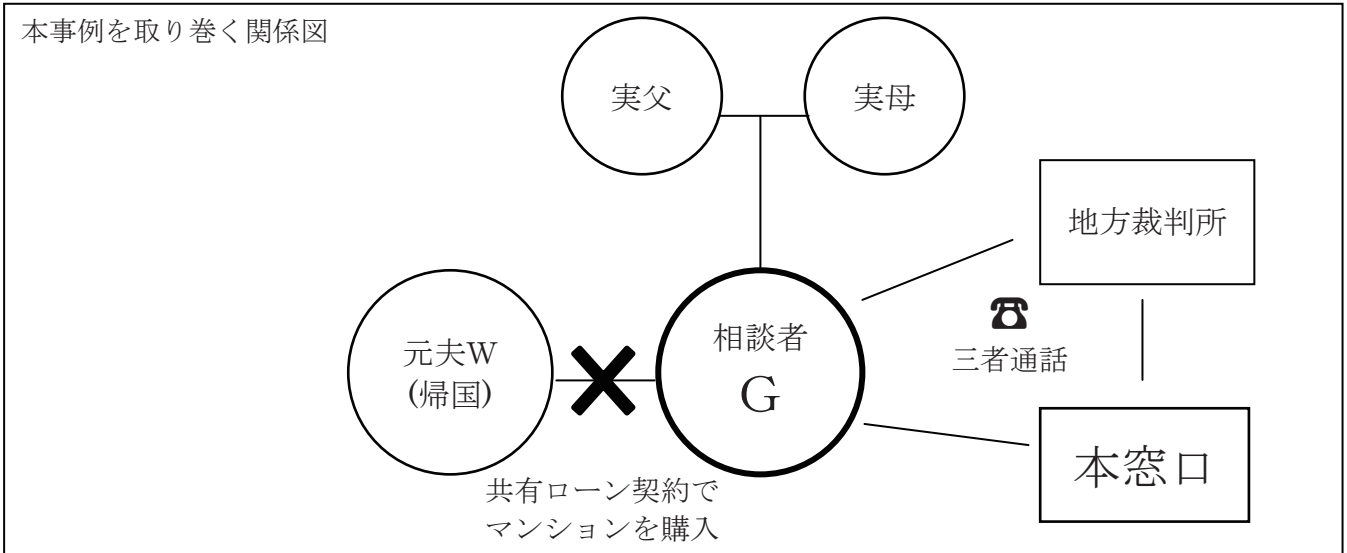
<p>相談概要</p>	<p>相談者(F)は国民健康保険料を滞納しているが、確定申告の遡り申告により所得税が還付された。この申告に伴って国民健康保険料の減額の有無について役所に相談したところ「減額はない」と言われ、納得しないFから情報の提供を求められた。</p>
<p>■相談内容 ■窓口での対応 ■その後の経過</p>	<p>【状況】Fは、大家族で暮らす文化圏から来日し、帰化している。日本と本国の家族を扶養しているが、収入は多くない。本国では3人の息子が大学に通っており、生活が苦しい。国民健康保険に加入しているが現在滞納金がある。ある日、給料から強制的に差し引かれた。「給料から引き落とししてよい」と言ったのは会社だとFは思っており、会社はその権利はないはずだと主張している。</p> <p>以前、母国の扶養家族については扶養控除の対象にならないと言われたことがあった。しかし、それが可能なことを知り5年間分の遡り申告をしたところ、その期間の所得税が0円になり一部が還付された。残りはこれから還付される。所得税還付に伴い国民健康保険料の減額があるかと思い、役所に通訳を連れて何度か相談に行ったが、法律で定められているので変更できないと言われたと主張している。</p> <p>【相談】国民健康保険料を支払う意思はある。しかし役所が変更できないと言っている国民健康保険料は、5年間分の遡り申告をする前の基準だと思う。遡り申告に伴う国民健康保険料の減額があるのではないか。また、その月々の支払いを減額してもらえないかもう一度聞いてほしい。</p> <p>【対応】役所(健康保険課、税務課)に問い合わせた。Fの主訴と現状を伝え、所得税還付に伴い、国民健康保険料の減額の有無について訊くと、以下の事がわかった。</p> <p>①最新1年分は減額の対象にならない。その前2年分は既に税務署からの情報を基に処理している。もっと以前の2年分については減額になる可能性はあるがまだ情報がないこと。</p> <p>②確定申告の情報は税務署⇒ 税務課⇒ 健康保険課の順で届くこと</p> <p>Fに以上のことを伝え、もう少し時間が経過してから税務課に「税務署から情報が届いたか。国民健康保険料の減額はあるか。」を尋ねるのがよいと伝えた。</p> <p>さらにFには、お金の使い方、生活の仕方について再考する必要があること、行政からの書類などは必ず内容の確認をするように助言した。</p>



【本事例からの学びと課題、展望】

- 外国人が多額の国民健康保険滞納に至る原因の一つとして、在留資格更新、帰化、転職、子の入学などのきっかけがあるまで加入義務を知らずに過ごし、未加入期間まで遡って国民健康保険料を納めなければならなくなるという状況に陥っていることが考えられる。在住外国人、行政の双方がこのような状態を避けるために、早い段階での国民健康保険加入義務の徹底した周知が必要である。
- Fは社会保険加入についても検討中であった。社会保険のメリット(出産手当金、傷病手当金など)を知らない、社会保険よりも国民健康保険料の負担額が多いこと(特に家族が多い場合)を知らないことが原因で、社会保険加入に至らないという現状がある。
- 国民健康保険料の滞納分を強制的に給料から差し引かれたのは社会保障制度の仕組みであり、会社の決定ではないという理解を得られ、会社への誤解が解けたことは一つの成果である。

事例⑦【住宅ローンの滞納について】

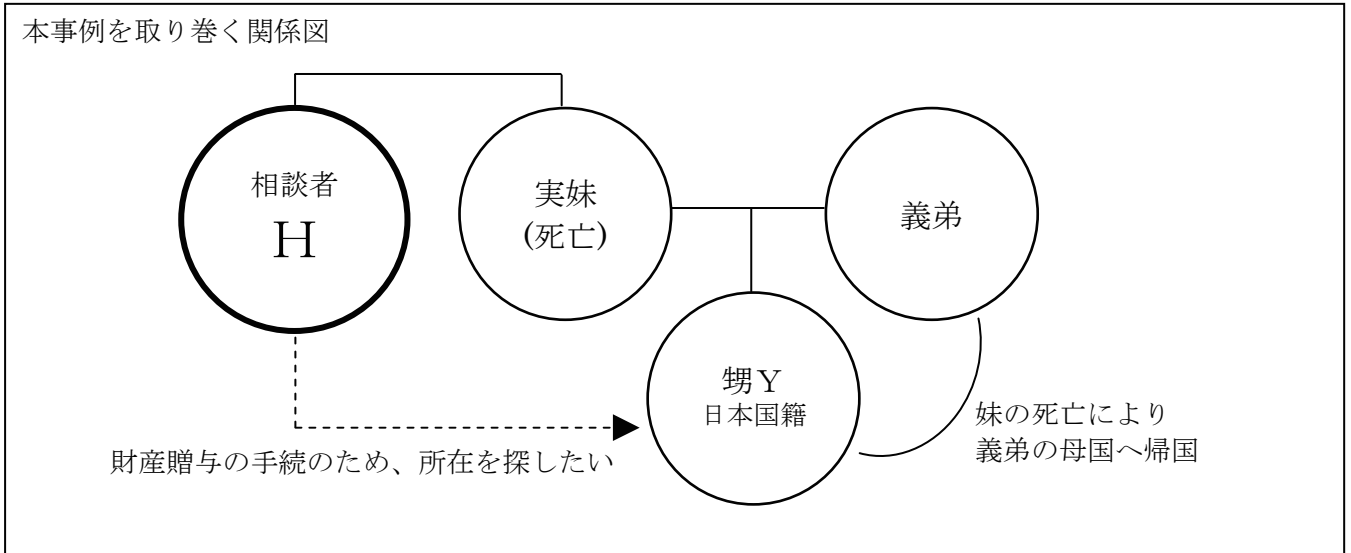


相談概要	相談者(G)は、夫(W)と共有ローン契約をしてマンションを購入して住んでいたが、離婚してから滞納が続いている。今後の対処について情報を求められたケース。
<ul style="list-style-type: none"> ■相談内容 ■窓口での対応 ■その後の経過 	<p>【状況】 Gは夫Wと両親と暮らしていた。住宅ローンを数年間支払ってきたが、Wと離婚し、Wは帰国してしまった。現在、月9万の共有ローンを抱えているが、Gの月収は10万円であり、ローン返済能力はない。Wもローンを支払わず、約半年間滞納している。近日中に最終督促状の支払期限を迎える。</p> <p>【相談①】 郵便内容を確認してほしい。自己破産による財産没収の場合、ローン契約に関与していない私の両親のものも差し押さえられるのか。自己破産が必要か、私はローンを払わなければいけないか。</p> <p>【対応①(法律相談)】 郵便の内容を説明した。 任意売却、自己破産、差し押さえなど、今後の可能性と対処について弁護士よりGに情報を提供した。</p> <p>【相談②】 (5ヶ月後) 郵便内容を確認してほしい。地方裁判所から電話があった。その際、今後家に住み続けられる期間を聞いてほしい。</p> <p>【対応②(一般相談)】 郵便の内容を説明した。 地方裁判所に連絡し、鑑定士および執行官の訪問日程、住み続けられる期間などについて、三者通話を利用してGに説明した。 さらに、今後の手続きのため、Gに法テラスの案内をした。</p>

【本事例からの学びと課題、展望】

- 外国人同士、あるいは、外国人との結婚の場合には、離婚後に帰国という事例も多くある。本件は財産に関して未整理のまま帰国されてしまった典型的な事例であるが、家族関係が未整理であったり、子どもの問題が絡んだりすると事態はさらに深刻である。相談窓口としても、外国人技能実習の期間延長、介護従事者や家事従事者の受入れ、ハーグ条約など、世の中の動向に留意して情報を得ておく必要がある。
- 本件は長期に及ぶ相談となった。相談者の中には得られた情報や助言を理解しているように見えても、自分に都合の良いように現実を歪めて解釈してしまい、適切に行動へ移すことができないケースも散見される。必要に応じて相談者自身にメモを書き残すことなどを促しながら相談を進めることも重要である。

事例⑧【外国在住だが所在が不明の人探しについて】



相談概要	相談者(H)には身寄りがない。Hの甥にあたるYを探して、財産を贈与したい。
<ul style="list-style-type: none"> ■相談内容 ■窓口での対応 ■その後の経過 	<p>【相談】私は小さな会社を営んでいる。年齢的にもそろそろ引退し、財産も整理したいと考えている。身寄りがないので、海外に居るであろう甥のYに財産を贈与したい。そのために手紙を送ったが、住所不明で返送された。Yを探すことができるか。</p> <p>【対応】外務省の「所在調査」※について情報提供し、関係書類の案内をした。</p> <p>※海外に在留している可能性が高いが、長期にわたってその所在が確認されていない日本国籍を有する人物を、親族や特定の機関からの依頼により在外公館が保有する資料をもとに調べる制度。</p> <hr/> <p>【経過】数ヶ月、Hが来訪し、大使館を通じてYの所在が判明したこと、弁護士を通じて財産贈与の手続きを進めていると報告があった。</p>

【本事例からの学びと課題、展望】

Hは、「所在調査」の制度を利用することによって、Yの所在を知ることができた。本窓口にとって初めての情報提供であったが、相談者からの報告によって、実際に効果的な調査が行われていることを知ることができた。

3. 外国籍県民相談研修会について

神奈川県外国籍県民支援事業のひとつとして「外国籍県民相談研修会」を実施しています(年5回程度)
 県内各市区町村、国際交流ラウンジや支援団体等の外国人相談窓口関係者が対象です。相談員への最新情報の提供と、相談員の相談対応スキル・情報提供スキルの向上を目的としています。

年度	日時	場所	テーマ	講師
23	7月10日(日) 13:00~16:00	あーすぶらざ	指定管理者変更に伴う説明 相談事業の現況 接遇講習	NPO法人 かながわ外国人すまいサポートセンター 理事長 斐安氏
	9月29日(木) 18:00~20:30	かながわ県民活動 サポートセンター	外国につながる子どもたちの 教育問題について	あーすぶらざ 外国人教育相談コーディネーター
	11月11日(金) 18:30~21:00	あーすぶらざ	新たな在留管理制度について	神奈川県行政書士会 国際部 部長 渋谷 利郎 氏/副部長 三浦 健治 氏
	12月13日(火) 18:00~20:30	かながわ県民活動 サポートセンター	新たな在留管理制度について(第2回)	神奈川県行政書士会 国際部 部長 渋谷 利郎 氏/副部長 三浦 健治 氏
	2月10日(金) 18:00~20:30	あーすぶらざ	外国籍住民の労働問題について	法政大学 法学部 山本 圭子 氏
24	6月22日(金) 18:00~20:30	あーすぶらざ	新しい在留管理制度について	横浜法律事務所 弁護士 三木 恵美子 氏
	7月3日(火) 18:00~20:30	厚木市ヤング コミュニティセンター	新しい在留管理制度について	横浜法律事務所 弁護士 三木 恵美子 氏
	11月2日(金) 18:00~20:30	厚木市ヤング コミュニティセンター	高校入試新制度と日本語を母語としない人の ための高校進学について	NPO法人 多文化共生教育 ネットワークかながわ(ME-net) 高橋 清樹 氏
	11月7日(水) 18:00~20:30	あーすぶらざ	高校入試新制度と日本語を母語としない人の ための高校進学について	NPO法人 多文化共生教育 ネットワークかながわ(ME-net) 高橋 清樹 氏
	2月26日(火) 18:00~20:30	あーすぶらざ	外国人支援現場における ソーシャルワーク	NPO法人多言語社会リソースかながわ (MICかながわ) 理事長 鶴田 光子 氏
	2月28日(木) 18:00~20:30	厚木市ヤング コミュニティセンター	外国人支援現場における ソーシャルワーク	NPO法人多言語社会リソースかながわ (MICかながわ) 理事長 鶴田 光子 氏
25	7月26日(金) 18:00~20:30	神奈川韓国会館	「外国人の暮らしについて」 ～生活保護、その後の自立支援～	移住労働者と連帯する全国ネットワーク 運営委員 大川 昭博 氏
	9月18日(水) 18:00~20:30	あーすぶらざ	「外国人の暮らしについて」 ～労働災害の実態と 労災保険～	NPO法人神奈川労災職業病センター 常務理事 川本 浩之 氏
	10月31日(木) 18:00~20:30	あーすぶらざ	「外国人の暮らしについて」 ～高齢化と、それに伴う社会保障～	独立行政法人 労働政策研究・研修機構 労使関係部門 研究員 細川 良 氏
	1月17日(金) 18:00~20:30	かながわ県民活動 サポートセンター	こころの健康に配慮した支援Ⅰ ～メンタルヘルスの基礎知識・ 傾向を対応のポイント～	多文化間精神医学会 理事・精神科医 倉林 るみい 氏
	1月31日(金) 18:00~20:30	かながわ県民活動 サポートセンター	こころの健康に配慮した支援Ⅱ ～外国籍住民のこころの問題・ 相談員としての対応のポイント～	横浜いのちの電話 外国語相談研修トレーナー 岩木 章子 エリーザ 氏

外国籍県民相談研修会実施報告

◆平成 23 年度

【第 1 回】

テーマ：指定管理者変更に伴う説明、相談事業の現況、接遇講習

講師：NPO 法人 かながわ外国人すまいサポートセンター 理事長 裴 安 氏



内 容：

神奈川県における外国人定住の歴史や背景をはじめ、かながわ外国人すまいサポートセンターの活動を通じて直面した外国籍住民の様々な問題/課題等についてご講演いただきました。また、実際の場面を想定した寸劇や相談に必要な対応方法等を、事例をもとに考え、発表するワークショップを行いました。

アンケート（抜粋）：

- ・講師の相談業務に対する真摯な取り組みや柔軟な考え方に感銘を受けた。
- ・参加者の様々な意見を聞いたことが参考になった。
- ・“生きた”情報がもたらえたことが良かった。

【第 2 回】

テーマ：外国につながる子どもたちの教育問題について

講師：あーすぷらご外国人教育相談コーディネーター 加藤 佳代 氏 / 平塚 淑江 氏



内 容：

「外国人教育相談の現場から」「外国につながる子どもたちや保護者が抱える教育問題の現状」と題し、両講師より、扱った相談内容の傾向と推移、現場に関わるスタッフとして相談対応時に留意していること、外国につながる子どもたちや保護者が抱える教育問題の現状についてご講義いただきました。また、参考になる WEB サイトの情報共有やグループに分かれての事例研究を行いました。

アンケート（抜粋）：

- ・教育相談の現場の様々な現況が良く伝わってきた。
- ・グループワークがあり、実際の相談対応に即しさまざまな方の違う意見が聞けて良かった。
- ・教育相談が子どもの将来の人生にまで関わることだと強く感じた。

【第3回、第4回】

テーマ：新たな在留管理制度について

講師：神奈川県行政書士会 国際部 部長 渋谷 利郎 氏 / 副部長 三浦 健治 氏



内 容：

外国人の出入国や在留、外国人登録に関する基本的な法令や制度、平成24年7月に導入される新たな在留管理制度に関する手続きの流れ等について取り上げました。また、想定される相談事例をもとにしたグループワークを行いました。第3回ご好評につき本テーマを連続で扱うことになりました。

アンケート（抜粋）：

- ・講演内容は分かりやすく知ることができ、講演資料は十分に活用できるものだった。
- ・多くの想定事例を考えることで、現実的にとらえることができた。
- ・質問を受けられる時間を増やしてほしい。

【第5回】

テーマ：外国籍住民の労働問題について

講師：法政大学法学部 講師 山本 圭子 氏



内 容：

神奈川県内の外国人雇用の現状をはじめ、外国人労働相談の近況や外国人労働者と労働法の適用関係についての講義を行いました。その講座内容を踏まえ、実際に相談窓口寄せられる事例をもとにケーススタディを行い、その内容の発表とそれに対する講師からの講評をいただきました。

アンケート（抜粋）：

- ・新しい知識や情報を得られた。
- ・具体的で分かりやすかった。外国人労働の実態や問題が具体的に示され理解が深まった。
- ・ケーススタディを行うことで理解が深まり、課題等が良くわかった。

◆平成 24 年度

【第 1 回、第 2 回】

テーマ：新しい在留管理制度について

講師：横浜法律事務所 弁護士 三木 恵美子 氏



内 容：

新制度についてのご講話、また新制度施行後に想定される事例をもとに、参加者間でのグループディスカッションを行いました。また横浜市民局職員にもご来館いただき、新制度施行に伴い役所が行う手続きの実務的な変更点等の情報についてご説明いただきました。

アンケート（抜粋）：

- ・制度変更に伴う相談内容、当事者の困難性がイメージできるようになった。
- ・何回かの研修を受け、今回は弁護士の立場から「人権」を考慮する回答が聞けて良かった。
- ・講師のコメントで「外国人」とかかわる視点を教えられた。
- ・実施時間が不十分だと思った。

【第 3 回、第 4 回】

テーマ：高校入試新制度と日本語を母語としない人のための高校進学について

講師：NPO 法人 多文化共生教育ネットワークかながわ (ME-net) 高橋 清樹 氏



内 容：

入試新制度について、保護者へ向けた説明会を各地域で開催している ME-net より講師をお招きし、制度変更の内容や、実際に寄せられている相談事例を取り上げ、対応時の留意点等について質疑応報を用いながら講師と参加者間でディスカッションを行いました。また、外国につながりを持つ高校生の体験談を発表いただきました。

アンケート（抜粋）：

- ・講話、体験談、配布資料等、参考になるものばかりだった。
- ・新たに得られた情報があり、勉強になった。
- ・高校生の体験談に、気づきや共感することが多くあった。

【第5回、第6回】

テーマ：外国人支援現場に於けるソーシャルワーク

講師：特定非営利活動法人多言語社会リソースかながわ（MIC かながわ）理事長 鶴田 光子 氏



内 容：

ソーシャルワークの基礎知識、その要素を外国籍県民相談業務に当てはめたときの留意点等について、講師の社会福祉士、医療ソーシャルワーカーとしての経験も含めてお話いただきました。また、相談現場を体験してもらいロールプレイやそれをもとにしたグループディスカッション、明確な事例検討をするための技術等、様々な内容について取り上げていただきました。

アンケート：（抜粋）

- ・ 普段行っていることを系統的に順序立てて考えるための良い参考になった。ソーシャルワークとは何か、漠然としたイメージだったが内容がよく理解できた。
- ・ 外国人相談の研修というよりも、どの分野でも大切な講義内容であると思った。多文化共生の土台ではないかと思えた。
- ・ 本人の主張する問題と本当の問題(主訴)が違う場合があるということを知ることができた。

◆平成 25 年度

【第 1 回】

テーマ：外国人の暮らしについて～生活保護、その後の自立支援～

講師：移住労働者と連帯する全国ネットワーク 運営委員 大川 昭博 氏



内 容：

生活保護の概念や生い立ち、基礎知識、貧困問題等について、講師の体験談を通しご講演いただきました。また参加者による現場での具体的な実践例や疑問をもとにした意見交換や、面接に役立つ相談技法についても取り上げていただきました。

アンケート：(抜粋)

- ・各団体の方々がどのような活動をしているかを知ることができた。また支援する際に本人に「やる気」を持ってもらい自分で決意してもらうために心がけていることについても有益なヒントをいただいた。
- ・面接に役立つ相談技法の話がとてもよかった。
- ・様々な具体例を聞きことができ、参加者からも色々な話を聞けて、とても深く理解できた。

【第 2 回】

テーマ：外国人の暮らしについて～労働災害の実態と労災保険～

講師：NPO 法人 神奈川労災職業病センター 常務理事 川本 浩之 氏



内 容：

労災保険申請手続きや、会社・労働基準監督署との交渉等により、労働災害にあった方々の支援をされている講師より、労働基準法や労災保険手続の基礎やポイント等についてご講演いただきました。また、講師のご経験や参加者から挙げた質問をもとに、対話形式で意見交換を行いました。

アンケート (抜粋)：

- ・初めて知ったことがたくさんあり、具体的な事例の紹介から最近の傾向も知ることができた。
- ・過去の経験や労働基準監督署でのやりとり等、講師が常に外国人の立場にたち対応されたことを知り励みになった。
- ・労災というテーマは深いので 1 回で完結というのはもしかしたら難しいのかもしれない。

【第3回】

テーマ：外国人の暮らしについて～高齢化と、それに伴う社会保障～

講師：独立行政法人 労働政策研究・研修機構 研究員 細川 良 氏



内 容：

外国人労働専門相談員をしていたご経験があり、その中で生活相談や社会保障に関する相談も多く受けていた講師を招き、社会保障制度および医療・年金・福祉の基礎についてご講演をいただきました。更に 2 つの事例を通し、対応の留意点や制度について考える意見交換、相談を受けるときのポイント等について取り上げていただきました。

アンケート（抜粋）：

- ・社会保障に関する諸々の制度について、一つひとつ細かく説明していただいたので大変理解できました。
- ・外国籍の方が、一定の条件を満たしていれば日本人と同等の制度利用が可能であることが分かった。
- ・医療・年金・福祉の各分野を分割して講座を催してほしい。

【第4回】

テーマ：こころの健康に配慮した支援Ⅰ～メンタルヘルスの基礎知識・傾向と対応のポイント～

講師：多文化間精神医学会 理事・精神科医 倉林 るみい 氏



内 容：

「メンタルヘルスの基礎（病種・症状）」について、具体的な事例を組み込みながらの説明と、その際の対応の留意点等について、講師自身の体験を踏まえながらお話いただきました。事例検討を予定していたが、講師からのご提案により、質疑応答の時間を設け多くの質問が挙がりました。

アンケート：（抜粋）

- ・はっきりと回答をいただき納得することが多く、楽しい研修時間が過ごせた。
- ・スーパーバイズする場もあり、相談員がバーンアウトしないためにもとても役に立った。
- ・事例をもっとたくさん紹介していただきたい。

【第5回】

テーマ：こころの健康に配慮した支援Ⅱ～外国籍住民のこころの問題・相談員としての対応のポイント～

講師：横浜いのちの電話 外国語相談研修トレーナー 岩木 章子 エリーザ 氏



内 容：

移住者とホスト(受入国・人)両面から見た「移住によるこころの変化やその問題」についてご講義いただきました。また、ロールプレイや事例等を通し、様々な問題を抱えた移住者への相談対応のポイント(相談技法)や、相談員自身のこころのケアについても取り上げていただきました。

アンケート(抜粋)：

- ・実際の事例をもとにした講義であり、日本人であると思いつかないこともありとても新鮮で、これまで一面的にしか考えていなかったことを見つめ直す良い機会だった。
- ・外国人の問題としてだけでなく、自分の問題として大変関心のあるテーマだった。エンパワメントの大切さに気付かせていただいたことが大きな収穫だった。
- ・相談員の心に焦点をあてたお話が大変興味深いためになった。

相談員の声③ 相談を受けるときの心構えについて、教えてください。

- ・常に新しい情報の収集に気を付けている。また、同国でも地域によって特徴があるので相談者に信頼してもらえるよう努力する。(でも、とても難しい)
- ・相談者の味方である姿勢と、時間がかかってもまずは相談者本人がやってみることを促す姿勢。
- ・偏見を持たずオープンな心で、相談者の声に耳を傾けること。
- ・「できること」と「できないこと」をはっきり伝える。一定の時間を設けてじっくり耳を傾けた上で、相談者が一番求めていることは何か尋ねる。
- ・色々な問題を抱えた方から相談があるが「ただ話を聞いてほしいのか」「アドバイスが必要なのか」「涙を流したいのか」相談者の雰囲気を見ながら対応する。
- ・人には人それぞれの考え方と生き方があるから、(自分はこうやって解決した等)自分の経験からのアドバイスはしない。たとえ失敗しても自分で選んだ道から何かを学び、やり直すことができる。
- ・相手の悩みをしょいこまない。
- ・個人情報の取扱いと、相談員としてできる範囲について気を付けている。
- ・「してあげる、教えてあげる」ではなく「一緒に考える、一緒にやる」姿勢。

4. 神奈川県外国人相談機関連絡会について

神奈川県は外国籍県民支援事業のひとつとして「外国人相談機関連絡会」を行っています（年1回）
 県内で外国人相談事業を実施する公的機関が情報を共有することで、各機関の連携・相互協力体制を構築または強化し、
 県内における多文化共生施策、相談窓口事業の発展と促進に寄与することを目的としています。

年度	日時	内容	参加機関
23	3月21日(水)	<ul style="list-style-type: none"> ■各機関の相談窓口の体制、および実施内容について ■現在、各機関が抱えている課題について ■神奈川県が実施している外国籍県民相談に対しての提案、要望等 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京入国管理局横浜支局 ・神奈川県労働局 ・神奈川県かながわ労働センター ・配偶者暴力相談支援センター ・横浜市 政策局 ・相模原市 企画市民局 ・神奈川県 県民局 ・(公社)青年海外協力協会
24	3月5日(火)	<ul style="list-style-type: none"> ■「新たな在留管理制度」についての概要、および施行後の現況について ■「新たな在留管理制度」施行後に扱った事例等について 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京入国管理局横浜支局 ・神奈川県労働局 ・神奈川県かながわ労働センター ・神奈川県立女性相談所 ・川崎市 市民子ども局 ・神奈川県 県民局 ・(公社)青年海外協力協会
25	10月16日(水)	<ul style="list-style-type: none"> ■各機関から事前に挙げられたテーマに沿った意見交換テーマ(抜粋) ・在留カードの切替えについて ・相談窓口の効果的な広報について ・外国人の係る労働相談/女性相談の状況について ・相談対応の処理(相談票記入等)と、継続相談等に関する確な引継作業について 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京入国管理局横浜支局 ・神奈川県労働局 ・神奈川県かながわ労働センター ・神奈川県立女性相談所 ・横浜市 政策局 ・横浜市国際交流協会 ・相模原市 市民局 ・相模原市中央区役所 ・神奈川県 県民局 ・(公社)青年海外協力協会

相談員の声④ どんな想いで相談員の仕事をしていますか？

- ・一緒に希望を持って、一緒に泣いて（そんな気持ちで）、プラス思考で！
- ・全力で人の役に立ちたいと思っている。自己満足だけど、達成感を感じる。
- ・それぞれの自立。一日も早く、相談窓口を必要としない世の中になってほしい。
- ・出会いとなりゆきに身を任せ相談員の仕事を始め、挑戦してみたらとてもやりがいのある仕事だった。貴重な出会いによってこの仕事に就けたと思っている。
- ・本当は「社会のために！」と言いたいところですが、まだまだ非力なので…社会と繋がり、それを通して自分の知識を深めたい。
- ・相談者の声を聞きたい。相談者は、問題を持っていると同時に答えも持っている。相談員は、相談者がその答えに辿り着けるよう背中を押すだけ。
- ・役に立てればいいなあと思っている。
- ・ニューカマー、マイノリティ…一人ひとりの自立を思う。窓口としてどこまでサポートできるか分からないけど、それぞれが抱える問題を解決していくことが自立だと思っている。
- ・一度で解決できないことが多いので、それをほぐすような気持ちで業務にあたっている。
- ・相談は、私が解決するのではなく「一緒に考える、探すこと」。
- ・人間同士の信頼関係が一番大切。
- ・もともと人の役に立てることが嬉しくて、来日したとき、役に立つことがあればやりたいと思っていたのでこの仕事に就くようになった。
- ・チャレンジ！この仕事は、どんな相談がくるか分からないから。
- ・こういった分野の仕事が好き。
- ・すぐに解決できなかったとしても、良き理解者として話を親身になって聞くこと。
- ・幼いときに外国へ渡り、両親が言葉の面で苦労しているのを見てきた。当時は相談窓口のようなものはなかったので、自分達で切り開いていくしかなかった。相談員として、相談者自身が自立していけるよう接触したい。
- ・仕事等で外国で暮らす中で、度々「日本人は勤勉で働き者」「日本の製品は素晴らしい」「日本はきっと素晴らしい国」と言う方々にたくさん出会った。日本で暮らす多くの外国人にも、そのようなことを思っただけのよう願いながらこの仕事に就いている。
- ・相談員として、できる限りのことは解決につなげたい。すぐに解決できなかったとしても、良き理解者として、親身になってお話を聞くことを常に考えている。

編集後記

グローバル化の進展により、人の国際移動がますます活発になる中、神奈川県では外国籍県民の生活をサポートする支援者・団体等の活動によって共生社会を築くための多数の取り組みが行われています。そういった制度や社会資源等を活用し、生活の基盤を築いた上で「起業のために情報収集したい」「大学進学に向けて推薦を受けた」「子育てが落ち着いたので何かしたい」など前向きな相談も寄せられています。これらの相談は「異なる文化を背景に持つ人たちが、対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていく」多文化共生社会への明るい材料とも言えます。

しかし、その一方で、社会の変化や異なる文化・習慣・ことばの問題等から、仕事上のトラブルや離婚、税金の滞納など、問題が複雑化してしまい解決が難しい相談や、こころのケアが必要だと思われる方の相談も増えているのが現状です。さらに今後、年金や介護保険に関すること、介護サービスの利用等、外国籍県民の高齢化に伴う相談の増加も予想されます。それはまさに、今後の日本社会全体の課題とも言えるのではないのでしょうか。

私たち相談スタッフは、外国籍県民が地域社会の一員として暮らしやすい環境をつくっていくために、国際社会の動向や、住民に影響する政策・制度・状況の変化に常に留意していかなければならないと考えています。

当窓口は、外国籍県民が必要としている情報やサービスが行き届き、相談者一人ひとりのニーズに応えていくために、他の公的機関や現場で活動されている民間支援団体等との連携を大切にして、常に相談者中心の質の高い情報提供を行う窓口であるよう努めていきたいと思えます。

神奈川県外国籍県民相談 相談スタッフ一同

神奈川県 外国籍県民相談 事業報告書

2011 年度～2013 年度（平成 23 年度～平成 25 年度）

発行：2015 年 3 月

発行者：公益社団法人 青年海外協力協会

【神奈川県立地球市民かながわプラザ(あーすぷらざ)指定管理者】

会長 金子洋三 館長 安部晋弘

企画：河内智之 本田怜子（あーすぷらざ多文化共生・情報班）

編集：河内智之 本田怜子 佐藤真由美ルシア 伊藤純子（外国籍県民相談事業スタッフ）

