

外国人相談員研修プログラムの構築に向けて

丸山文

NPO 法人中信多文化共生ネットワーク

はじめに

本稿では、筆者が活動する長野県における「外国人相談員研修プログラムの構築」を目指し、研修内容の検討をすることを目的とする。

筆者は、米国留学中 2003 年にインターンとして難民の定住支援に携わって以来、国際的に移住してきた人々が移住先の社会に定着するための支援活動に携わってきた。専門性を担保するため、2008 年には米国修士号ソーシャルワーカー免許(Licensed Master Social Worker)を取得し、その後米国所在 NPO¹において難民定住支援プログラムの運営全般の責任者として経験を積んだ。帰国後は、2012 年より長野県松本市に所在する松本市多文化共生プラザ（筆者が所属する NPO 法人が松本市より受託運営）において、コーディネーターとして従事している。

この松本市多文化共生プラザ（以下プラザとする）は、2012 年に開所、外国人住民への相談が事業の柱の 1 つである。プラザ開所当時筆者は、自身と松本市の行政担当者が考える「相談事業」にはギャップがあることに気がつき、日本の多文化共生の歴史・現状等に関して筆者が全く無知であることを思い知った。ここから、日本の地方都市の現状に合わせ、どのような相談事業を構築していくことが良いのか、考えることとなった。

さて、それでは日本における「外国人相談」事業がどのようなものなのか考えた時、そこに明確な枠組み²はないようであった。その 1 つの理由としては、日本では移民の統合政策が欠如していたためもあり、地域に暮らす外国人に対し「体系的な支援」というより、「個人の善意や資質に頼った支援」が従来行われてきたことがあげられよう。このような支援の状況では、質・継続性の担保などが課題となってくる。筆者は、これに問題意識を抱き、自身の専門である、ソーシャルワークの手法や考え方を取り入れた、より体系的で、地方都市の実情にあった支援体制の構築を課題と考え、活動してきた。具体的には、社会資源のネットワーク化、相談案件管理のシステム化、相談員研修の実施などである。この活動の一環として、相談員個人の善意や資質に頼るだけでなく、最低限の知識や技術の担保を促すための「外国人相談員研修プログラムの構築」に向けた実践研究を行った。

以下、第 1 章では長野県の現状を記述し、第 2 章では実践研究に至った経緯を説明する。第 3 章では長野県における外国人相談事業について整理し、第 4 章では「外国人相談員研修プログラムの構築」に向けてどのような研修内容が考えられるか検討を深めたい。

1. 長野県に在住する外国人住民の特徴と外国人相談窓口の体制

まず、長野県に在住する外国人住民の特徴を統計から見る。県内の外国人住民数は約 37,000 人で、人口に占める割合は 1.8%である。国籍別では多い順から、中国、ブラジル、ベトナム、フィリピン、韓国・朝鮮となっている（長野県 2021a）。長野県には、77 の市町村があり、市町村別では多い順に、4,000 人台外国人住民が住んでいる市町村が 3 市町村、2,000 人台が 1 市町村、1,000 人台が 6 市町村ある（長野県 2019）。

外国人相談窓口に関しては、22 の市町村が外国人相談事業（以下相談窓口とする）を実施している（長野県 2021b）。これらの、相談窓口のある市町村のうち、14 市町村では、外国人住民の割合が総人口の 2%以下である（長野県 2019）。

県内 22 の相談窓口は、基本的には市町村役所内に設けられているが、3 市では民間団体が運営に関わるなどして、役所の一角ではない「センター」を設け、相談事業以外にもイベントなど他の事業も実施している。

相談窓口の担当課に関しては、国際交流を担当する課、観光を担当する課、教育を担当する課など、市町村によってまちまちである。言語体制は、翻訳アプリや電話通訳の利用を除外すると、多いところで日本語以外の 5 言語で対応している。こういった言語対応は、限られた曜日や時間帯であるケースが多い。また、外国語での定期的な対応がない窓口もある（長野県 2021b）。

市町村の窓口の他に、県が委託運営する「長野県多文化共生相談センター」（以下「県相談センター」とする）がある。こちらは、県と公益財団法人長野県国際化協会（以下、県国際化協会とする）が以前より実施していた全県向けの相談事業が、2019 年 10 月から外国人一元的相談窓口として県の委託事業となったものである。ここでは、曜日や時間帯の限りはあるが 7 言語（通訳アプリや電話通訳を除く）での対応が可能となっている（長野県多文化共生相談センター）。

2. 実践に至った経緯

冒頭に「質」や「継続性」が担保されない「個人の善意や資質に頼った支援」が問題と述べたが、本章では筆者が実践に至った問題意識と課題をもう少し詳しく整理したい。

（1）相談の複雑性

冒頭で、プラザ開所当時相談事業の考え方にギャップを感じたことを述べた。その理由の 1 つは筆者に当初任されたのは、外国人住民からの相談に対し、情報を提供することのみであったからである。そこで、そもそも相談事業とは何なのか考えてみる。東京外国語大学多言語・多文化教育研究センターが発行した外国人相談事業に関する協働実践研究

論文集の中で高橋(2009)は、外国人相談の目的を「外国人が抱える問題について専門家から適切なアドバイスを得ることで外国人がその問題を解決できるように支援すること」とまとめている(高橋 2009 : 60)。これによると、「相談」とは「問題を解決する」ために行うことだ。では、情報提供のみで、問題が解決するかというと、必ずしもそうではない。実際に相談事業を始めると、在留資格・子どもの問題・精神的課題等が含まれるDVの相談や、心身の健康課題・借金・職場でのトラブルなどが含まれる生活困窮の相談など、複雑で深刻な相談も少なくない。このように、相談者の求める情報を提供すれば問題が解決するといったほど、シンプルな状況ではないのが現場である。よって、現在プラザでは、相談を丁寧に聞き取り、問題を整理し、専門機関の利用を補助するなど、問題の解決に向け寄り添った支援を行っている。このように、必然的に情報提供以上の対応をし、相談者の問題を解決するための支援している相談窓口は多いと考える。

(2) 有効な支援方法としてのソーシャルワーク

このような、複合的かつ深刻な相談に対応し、問題を解決するためには、知識や技術が必要であり、筆者は自身の専門であるソーシャルワークの視点に立った支援が有効であると考える。

ここでまず、ソーシャルワークについて簡単に説明する。愛知県の多文化ソーシャルワーカー養成講座の構築に携わった石河(2012)は、「ソーシャルワークの支援では、単発的でなく問題解決に向けて相談開始から終結まで継続した支援を行う」と述べている(石河 2012:44)。筆者はこれに加え、ソーシャルワークの特徴は支援の視点にあると考える。ソーシャルワークでは、問題解決や問題の緩和という結果だけを重視するのではなく、問題解決・緩和をするための過程も結果と同様もしくはそれ以上に重視する。つまり、支援過程の中で問題解決・緩和という目標に向けて相談者とソーシャルワーカーが共同作業を行い、その過程を通じて、相談者自身の問題解決能力を伸ばしていく、というエンパワメントのプロセスなのである(柳澤・坂野 2014:24, 92-94)。よって、必然的に支援は継続的で、その中でソーシャルワーカーは、様々な役目を果たし、相談者の潜在的な力の発展を促していく(同:24, 92)。これにより、目の前の問題が解決されるだけでなく、自分で問題を対処する能力が発展し、自立に繋がっていくのである。こういったソーシャルワークの知識や技術を既存の相談事業に取り入れていくことが重要であると、筆者は考える。

(3) 長野県において改善すべき課題

前節であげたソーシャルワークを、外国人住民への相談に取り入れる取り組みとして、多文化ソーシャルワーカー育成の動きがある。2006年に愛知県が実施した多文化ソーシャ

ルワーカー養成講座を皮切りに、群馬県や神奈川県など外国人が多く定住している地域でそのような専門性を持った人材の育成を実施している（石河 2012:96）。しかし、長野県で、このような専門人材の育成の動きは、筆者が知る限りは見られない。それどころか、相談の基本的質を保つ仕組みもなく、課題は少なくない。長野県の現状を見たときに、筆者が出会ってきた相談員の多くは、外国出身者が言語能力を理由に相談員となっているケースが多い。彼らは、「同胞を助けたい」という善意があり、能力も長けている人達であった。人材育成としては、県及び県国際化協会が毎年主催する外国人相談員向けの「外国人相談対応研修」はある。しかし研修の多くは、年金制度などの制度を学習するものであり、情報提供の業務に着目したものであるように思えた。一方、先に述べたように、外国人住民からは、複雑かつ深刻な相談が寄せられ、対応は情報提供に留まらない。そのため、相談員は「自分の対応は適切なのだろうか」というような不安を抱えながら相談を受けてきたと聞いた。県内では、こういった善意や資質のある個人が試行錯誤をし、不安を抱えながら相談に対応する現状が見られることから、現状の改善に寄与できればという思いを抱いている。

（４）2018 年年度・2019 年度に実施した研修

このような問題意識のなか、ソーシャルワークの技術が少しでも役立てばという思いから、2018 年度・2019 年度の「外国人相談対応研修」に携わり、相談業務に必要なコミュニケーション技術などの研修を実施した。そこで、ソーシャルワークの技術は、様々な相談員が普段の業務に活かすことができると、手応えは感じた。ただ、研修内容の定着をどのように促すか、相談体制や相談員の経験値の違いにどう対応するか、といった課題も見出された。

このような経緯から、単発の研修ではなく、プログラム化した外国人相談員向けの研修を構築し、これをもって、個人の善意や資質に頼るだけでなく、相談員の最低限の知識や技術の担保を目指したいと考え、今回の実践に至った。

研修の構築に至っては、県内の相談窓口が具体的にどのような支援を行っているのか理解した上で方向性を考え、既存の相談事業の具体的な業務にソーシャルワークの知識や技術で何が役立つか検討し、外国人相談員研修プログラムを考えていきたい。

3. 外国人相談事業の整理

本章では、外国人相談員研修構築に向け、2020 年度に県内の相談窓口向けに実施されたアンケートの結果から、相談事業の実際を整理した。

（1）アンケート調査概要

本節では、県が2020年度に実施したアンケート調査に関して説明する。筆者は、実践を始めるにあたり、まず長野県における、多文化共生の担当課と協議し、先に述べた「外国人相談対応研修」に再び関わっていくことに賛同を得た。この、「外国人相談対応研修」に関しては、県相談センターの事業として、2020年度も年間6回計画されていた。研修会計画の参考とすることを目的に、県及び県国際化協会が主体となり、「令和2年度外国人住民相談に関するアンケート」を各市町村相談窓口を対象に、実施した。アンケートの質問項目は、相談窓口の体制や具体的な対応に関する事柄等で、例えば、相談窓口の特徴、相談の受付方法、相談の対応回数、今後の方針などで、選択方式の質問5問、自由記述方式の質問7問であった。アンケートは相談窓口のある県内22の市町村にeメールにて送付されたⁱⁱⁱ。結果、21の市町村より回答があった。以降では、相談窓口の具体的な対応方法に関する質問項目、問5「相談に対してどのような対応をしていますか」^{iv}、問6「相談者に付き添って他の窓口や機関に同行する場合、どのような機関に同行することができますか」^v、問8「貴市町村の相談窓口の現在の対応の特徴を具体的に記入ください」^{vi}への回答の結果から、長野県の外国人相談事業について、具体的な対応方法を整理して行く。

（2）長野県の外国人相談事業

では、長野県ではどのように相談事業が実施されているのか、前節であげた3つの質問項目に対する、21市町村の回答結果から整理したい（以下問5・問6に関しては、表1・表2を参照）。

まず、情報提供が主な役割なのか見てみる。問8に対応の特徴として情報提供をすることを、あげた市町村は1件のみであった。ただし、その市町村においては、情報提供だけではなく、他の対応も特徴としてあげていた。また、問5では具体的な対応を複数選択形式で聞いており、そこで情報提供に該当する選択肢g)相談者が自分自身で問題を解決できるように、必要な情報を提供、を選択した市町村は16ある。うち、14市町村はそれ以外の対応も選択しているため、「情報提供」は県内相談窓口の重要な業務のうちの1つであるが、往々にそれ以上の業務を行っていると言える。やはり、情報提供のみという対応では、事たらない現状を示しているのではないだろうか。以下、情報提供以外に何を行っているのか、具体的に見ていく。

まず相談窓口の特徴として問8の回答記述に一番多くあげられていたのは、「同じ役所内で言語的なサポートをし、手続きがスムーズに行えるよう補助をする」といった内容である。これは、特徴として13の市町村があげている。問6で示された相談員の同行先では、19の市町村が同じ役所内の他の部署へ相談者に付き添っていくことを選択している。

また、問5の回答では、a)書類の記入補助、b)書類を読む補助、d)窓口での通訳、といった言語的なサポートに関する選択肢を多くの市町村が選択している。このような言語的なサポートを行い、外国人住民が住民サービスの手続きを円滑に行えるよう補助している^{vii}。

次に対応の特徴として多くあげられていたのが、「問題の整理」である。問8の対応の特徴として、相談者の問題を整理するといった内容の回答を9市町村が記述。また問5において、問題の整理に該当する選択肢f)相談者がおかれている現状把握と課題の整理、を選択した市町村は11ある。

3番目に特徴として多くあげられていたのは、相談者を必要なサービスや支援機関につなぐ「つなぎ」である。特徴として、5市町村が、他機関への「つなぎ」をあげている。また、問5において「つなぎ」に関連する選択肢i)相談者がサービスや制度が利用できるように他機関との連携や調整、を選択した市町村は、14市町村。問6では相談者に付き添って市町村役所以外の機関（県や国の機関、民間機関、病院等）に同行すると13市町村が回答している。さらには、より円滑に「つなぎ」を行うために、他機関と連携して相談会を実施する等、連携体制の事例も記述されていた。

では逆に、問5の相談対応として選択した市町村が少なかった選択肢について、見ていきたい。選択した市町村が少なかったのは、h)提供された情報で、相談者自身が問題解決できるのか話し合う、j)情報提供や他機関との繋ぎを行なったあとの結果の確認、k)必要に応じて自立に向けた継続的なサポートの提供、であった。他の選択肢においては、少ないものでも11市町村、多くは17市町村以上が選択しているのに対し、この3つの選択肢に関しては、選択した市町村が半分以下でそれぞれ8、7、6市町村であった。このような、継続性や自立を意識した対応はあまり多くの市町村で行われていない様子が見受けられる。

この現状をみると、県内の多くの相談窓口では情報提供や役所内の手続き補助だけではなく、問題を整理し、関係機関等へ相談者に付き添って行くなど、地域にある社会資源^{viii}に外国人をつなげていると言える。ただし、アンケートからは、相談者の問題を的確に捉えられているのか、連携や調整がどの程度行われているのかなどはわからない。また、現状では相談者の問題が何らかの形で解決・緩和されるために社会資源につなぐ試みはするが、実際に解決・緩和されたかの確認や、問題解決から自立に繋がっていくまでの継続的な支援を行う相談窓口は少ない。

表 1：問 5（回答をもとに筆者が作成）

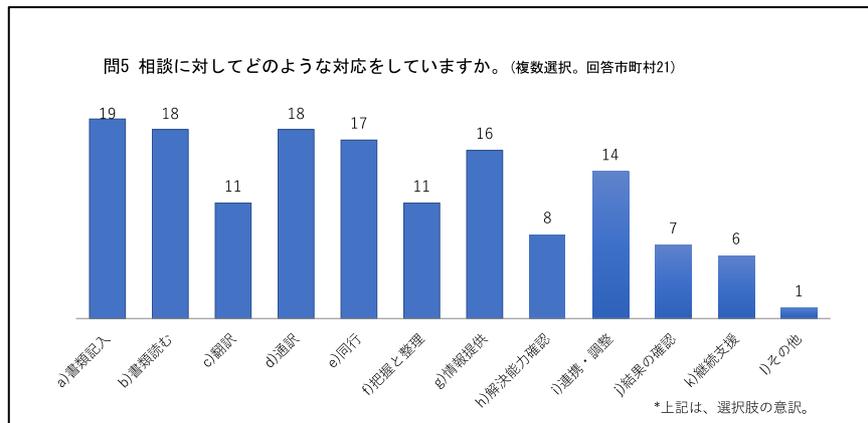
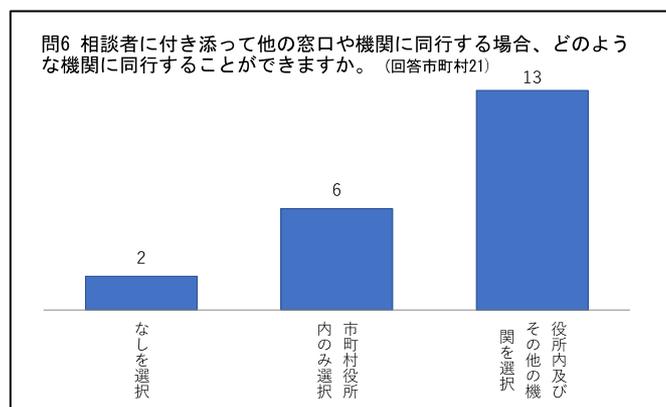


表 2：問 6（回答をもとに筆者が作成）



4. 外国人相談員研修の構築に向けて

本章では、今まで整理してきたことを踏まえて、外国人相談員研修の構築に向けて、どのような研修内容が考えられるか検討して行きたい。まず、県内の相談窓口が具体的にこなっている支援から見てきたことは、県内相談窓口の多くは、情報提供や役所内での手続き補助のみでなく、問題を整理し、地域にある社会資源につなぐといった「問題解決」に向けた作業を既に行なっていることがわかった。よって、相談員の最低限の知識や技術を担保する仕組みとして、これらの業務がより問題解決に繋がるための研修を考えたい。これらが、より問題解決に繋がっていくためには、「問題整理や問題の本質を理解する力」そして、「社会資源の知識や連携調整力」が求められる。これらの力は、先に述べた外国人相談事業に関しての協働実践研究論文集の中でも、杉澤（2009）や渡戸（2009）らが問題解決のために、相談員に必要な能力として述べている（杉澤 2009:41, 渡戸 2009:92）。よって、研修の目標を、①相談者の問題をより適切に理解できるようにする、②相談者が必要としている社会資源により適切につなぐことができるようにする、という2点に絞って考えて行く。さらに、第2章であげた、「具体的な業務にソーシャルワ

ークの知識や技術で何が役立つか、研修内容の定着をどのように促すか、相談体制や相談員の経験値の違いにどう対応するか」という3点の課題に関しても言及して以下、研修内容を検討する。

まず、上記の研修目標を達成する上で、ソーシャルワークの知識や技術で何が役立つか筆者の考えを提示する。目標①を達成するために、相談を聞き取り、問題の整理や本質を理解するという具体的な業務にソーシャルワークの知識や技術を活かすことができる。まず、ソーシャルワークの面接技術や支援の基本姿勢が、相談の聞き取りに役立つ。ソーシャルワークでは、問題の解決だけではなく、その過程を重視する特徴があると述べた。その過程全ての局面で、面接技術や支援の基本姿勢が重要視されている。それらは、相談者と信頼関係を築き、話を引き出すことに役立つ。具体例をあげると、非言語のメッセージの観察、応答の技法、共感的コミュニケーションなど、相談者とのかかわりの中で、信頼関係を築き、問題を探っていくコミュニケーション方法がある。次に、相談の整理や問題の理解に至っては、ソーシャルワーク展開過程の「アセスメント」の考え方が有用である。アセスメントとは、様々な職種で行われるが、それは問題解決のために、情報を収集・分析・整理することである（柳澤・坂野 2014:96）。また、ソーシャルワークでは、相談者の問題を包括的に理解するために、アセスメント時どのような点に着目して情報を収集するかまとめられた枠組みもある（Hepworth et al. 2006:182）。このような技術により、相談者に耳を傾け、問題の整理を相談者と共に行い、問題の本質を理解し、次のステップに導くことができる。

目標②を達成するために、ソーシャルワークの社会資源を活用・コーディネートするという考えを相談員に意識づけることともに、外国人が利用できる社会資源としての制度や関係機関に関する知識の講習も必要である。具体的には生活保護などの社会保障、そして医療・障害等に関する福祉制度の概要^{ix}などの基礎知識である。ステップアップの知識として、個々の制度に関する詳しい知識やそのときどきに必要とされる資源（例えば今般に至っては、新型コロナウイルス感染症に伴う支援制度など）に関する知識を考えたい。

さらに、課題としてあげた「研修内容の定着」に関しても、ソーシャルワークのスーパービジョンという手法が有効である。ソーシャルワークでは、スーパーバイザー（熟練した援助者）が、具体的な事例を通して助言や指導を行うスーパービジョンという教育・訓練方法がある（柳澤・坂野 2009:96）。外国人相談員研修に至っては、研修を受け、日々の実務のなかで実践をした後に、定期的に事例検討を通して知識や技術が実践に活かされているかを振り返るスーパービジョンの仕組みを取り入れることが必要である。各市町村で相談窓口が設けられている課は、必ずしも相談業務に関する専門性を持った課ではないため、相談員研修にこういった仕組みを取り入れることにより、相談員のサポートにもつ

ながる。このように、ソーシャルワークを取り入れ、単に知識を習得するだけでなく、知識を効果的に活用するための力を伸ばすことを目指す。

では、研修の目標①、②を達成するために、さらに必要となってくる項目を検討する。①の目標を達成するためには、相談者を理解するための知識も必要である。それは、相談の対象となる人の属性や問題に関する事柄である。もちろん、対象の多くは外国人という事で、入管法に基づく基本的な制度の枠組みや多文化共生や異文化理解の基本的な知識は必要となる。それだけではなく例えば、児童虐待の問題、発達障害などの障害に関する事など、これらの、問題や特定の属性の人々が多く直面する課題に関してのさらなる知識はステップアップの知識として必要となる。

また、②の目標を達成するためには、相談窓口と社会資源との連携を強化する必要がある。ただし、課題としてあげたように、相談体制や相談員の経験値に違いがある。経験の長い相談員が地域の社会資源との連携体制を作っている地域もあれば、なかなかそのような活動をするまでの体制になっていない地域もある。また、地域によって社会資源がどの程度あるかも違う。様々な市町村相談窓口から連携事例を吸い上げ、研修に組み込むことが必要である。さらに、研修では、社会資源となる連携機関から情報を得るだけでなく、その機関と各市町村の情報共有や意見交換も意識した形式を考えたい。これらにより、各市町村の知識や経験も共有され、それぞれの実情にあった取り組みを考えるきっかけや社会資源との連携強化のきっかけにも繋がることを期待したい。

講座の内容を表に落とし込んだものが表3である。年度前半に実施する講座を基礎知識・技術として最低限の知識や技術は担保し、それらを修了した者にスーパービジョンや後半の研修への参加を促し、技術の定着・継続性を持たせたい。年度後半に実施する講座に関しては、スーパービジョンに参加した相談員の中からニーズや事例を拾い上げていく形を取り、毎年ニーズにあったものに変更して行くことを考えている。また、継続的に研修実施を可能とするためにも、講座は年6回の既存の枠組みの中で、実施しできるよう検討して行きたい。

まとめに、研修プログラム全体のイメージを図にしたものが、図1である。上記で検討された研修プログラムでは、従来の制度等に関する知識を学ぶだけの研修と違い、ソーシャルワークの知識や技術を基盤として取り入れ、その上に、制度等に関する知識を積み上げる形をとっている。これにより、研修で得た制度や社会資源に関する知識をより効果的に問題解決に向けて活用できる仕組みとなっている。

おわりに

本稿では、「外国人相談員研修プログラムの構築」に向けた実践研究に関して、実践に至った経緯を筆者が問題や課題として捉えたことを含めて述べた。そして、研修構築に向

けて、県内市町村相談窓口を対象として実施されたアンケート調査から、実際に長野県の相談窓口ではどのような支援が行われているか整理し、最後に研修プログラムの内容を検討した。第4章で検討した案を基本とし、今後2021年度より、試験的な実施の試みを県に対して提案して行きたい。最終的には、基礎知識・技術の講座を受けた者に対し、修了証を出し、長野県において個人の善意や資質に頼るだけでなく、最低限の知識や技術を担保するための「外国人相談員研修プログラムの構築」を目指して行きたい。また、このような形で、相談事業の最低限の質を担保することができた行末には、現在あまり取り組まれていない、相談者の問題が解決されているか等のフォローアップや自立に向けた支援などが積極的に各市町村で取れる体制や、県・市町村相談窓口の連携体制の構築を目指して行きたい。

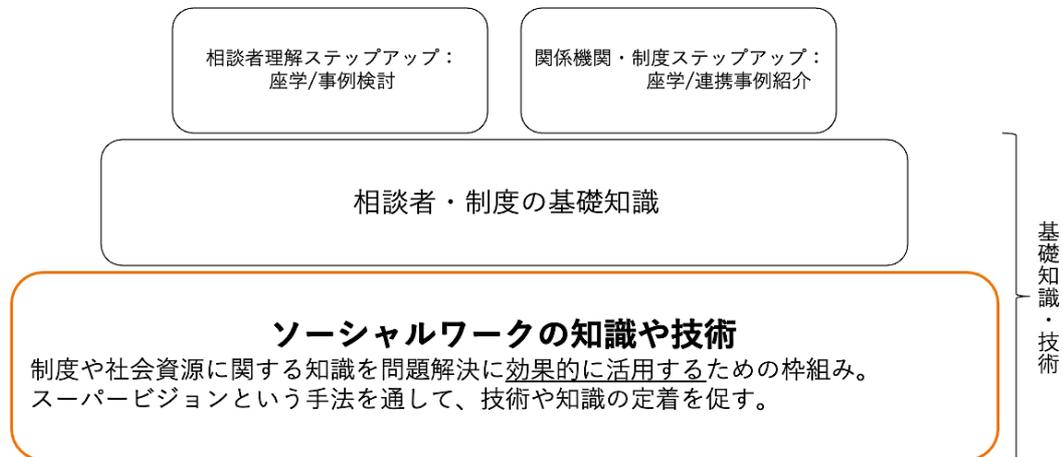
表3：外国人相談員研修プログラム案

研修目標：

- ①相談者の問題をより適切に理解できるようにすること
- ②相談者が必要としている社会資源により適切につなぐことができるようにすること

年度前半に実施	年度中に数回実施	年度後半に実施
<p>ソーシャルワークの知識や技術： 座学・演習</p> <p>目標：①と② 内容例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談員の基本姿勢 ・面接技術 ・アセスメントの枠組み ・社会資源の利用に関する概念と基礎知識 	<p>スーパービジョン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・基礎知識と技術を受けた者に対しグループで実施。基礎知識や基礎技術の定着を促す ・事例検討を通して、助言・指導を受けながら、知識や技術が実践に活かされているかを振り返る ・年度後半に実施する講座に対してのニーズや事例を吸い上げる 	<p>相談者理解ステップアップ： 座学/事例検討</p> <p>目標：① 講座内容例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・児童虐待等の問題に関する知識と支援事例 ・発達障害に関する知識や当事者が直面する課題
<p>相談者・制度に関する基礎知識</p> <p>目標：①と② 内容例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・多文化共生・文化理解 ・入管法に基づく基本的制度 		<p>関係機関・制度ステップアップ： 座学/連携事例紹介</p> <p>目標：② 講座内容例</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新型コロナウイルス感染症に伴う支援制度 ・弁護士会に関する情報と連携事例

図 1：外国人相談員研修プログラムイメージ



ⁱ 難民・移民の社会統合をミッションとし、語学支援、翻訳・通訳、メンタルヘルスケア、弁護士による支援、難民へのケースマネジメントなどの包括的な支援をする団体。

ⁱⁱ ここで筆者の言う枠組みとは、支援の目的・方法や人員体制などを意味する。

ⁱⁱⁱ アンケートは、県が把握する民間団体にも送られたが、本報告書では市町村に焦点を当てる。

^{iv} 回答は複数選択。選択肢は、a)書類の記入補助 b)書類を読む補助 c)公的な機関に提出する書類の翻訳 d)窓口等での通訳 e)相談者に付き添って他の窓口や機関に同行 f)相談者がおかれている現状把握と課題の整理 g)相談者が自分自身で問題を解決できるように、必要な情報を提供 h)提供された情報で、相談者自身が問題解決できるのか話し合う i)相談者がサービスや制度が利用できるように他機関との連携や調整 j)情報提供や他機関との繋ぎを行なったあとの結果の確認連絡 k)必要に応じて自立に向けた継続的なサポートの提供 l)その他、の7つ。

^v 回答は複数選択。選択肢には、a)同行は行わない b)同じ役所内の他の窓口 c)県の機関 d)国の機関 e)民間の相談機関 f)病院 g)その他、の7つがある（左記は選択肢の意識）。

^{vi} 回答は自由記述になっている。

^{vii} ただし、こういった言語的なサポートは、市町村役所内の手続き補助以外に関する場合もあると想定される。

^{viii} 社会資源とは、「生活上のニーズを充すために活用される制度、政策、機関、施設、人材などを指す。」（柳澤・坂野 2014:108）

^{ix} 公益財団法人日本社会福祉士会が発行する「滞日外国人支援基礎力習得のためのガイドブック」において取り上げている内容を参考とした（pp. 30-36）

参考文献

石河久美子(2012). 『多文化ソーシャルワークの理論と実践—外国人支援者に求められるスキルと役割』. 明石書店.

杉澤経子(2009). 「外国人相談 実践的考察 多言語・専門家対応の仕組みづくり～連携・協働・ネットワークの視点から～」『シリーズ 多言語・多文化協働実践研究 別

- 冊 2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手—～連携・協同・ネットワークづくり～』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, pp. 10-48
- 高橋正明(2009). 「通訳の役割—コミュニティー通訳の視点から」『シリーズ 多言語・多文化協働実践研究 別冊 2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手—～連携・協同・ネットワークづくり～』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, pp. 50-62
- 多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会編(2019) 「滞日外国人支援基礎力習得のためのガイドブック」公益社団法人日本社会福祉士会.
- 長野県(2020). 『長野県：外国人住民統計』（令和元年 12 月末現在の統計資料）. 長野県多文化共生・パスポート室
- 柳澤孝主・坂野憲司編(2009). 『相談援助の理論と方法Ⅱ—ソーシャルワーク』. 第 1 版. 社会福祉士シリーズ 8. 弘文堂.
- 柳澤孝主・坂野憲司編(2014). 『相談援助の理論と方法Ⅰ—ソーシャルワーク』. 第 2 版. 社会福祉士シリーズ 7. 弘文堂.
- 渡戸一郎(2009). 「自治体政策における『外国人相談』の意義と課題—多言語政策としての『言語サービス』の視点から—」『シリーズ 多言語・多文化協働実践研究 別冊 2 外国人相談事業—実践のノウハウとその担い手—～連携・協同・ネットワークづくり～』東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, pp. 83-94.
- Hepworth, D., Rooney, R., Rooney G., Storm-Gottfried, K., and Larsen, J. (2006). *Direct Social Work Practice: Theory and Skills*, Seventh ed., Thomson Brooks/Cole
- (web site)
- 長野県(2019). 「市町村別外国人住民数及び総人口に占める割合」.
<https://www.pref.nagano.lg.jp/kokusai/sangyo/kokusai/tabunka/tabunka/documents/0101sityouson.pdf>, (閲覧日：2021 年 2 月 11 日) .
- 長野県(2021a). 「県内に在住する外国人の状況について（外国人住民統計）」.
<https://www.pref.nagano.lg.jp/kokusai/sangyo/kokusai/tabunka/tabunka/jumintoke.html>,
(閲覧日：2021 年 2 月 11 日閲覧).

長野県（2021b）．「市町村外国人住民相談窓口」．

https://www.pref.nagano.lg.jp/kokusai/sangyo/kokusai/tabunka/tabunka/documents/r2_10.pdf, （閲覧日：2021年3月8日）．

長野県多文化共生相談センター．「長野県多文化共生相談センターについて」．

<https://www.naganoken-tabunka-center.jp/center/>. （閲覧日：2021年2月11日）

法務省（2020）．「令和元年末現在公表資料」

<http://www.moj.go.jp/isa/content/930005065.pdf>, （閲覧日：2021年2月12日）