

## 外国人住民を対象とした相談事業における質・継続性の担保に向けた検討 ～枠組みの提示と活用に向けて～

平林文（NPO 法人中信多文化共生ネットワーク）

### 要旨

日本の外国人住民向け相談事業が、個人の善意や資質に依存しており、その「質」と「継続性」が担保されていないという問題意識から、筆者はソーシャルワークの考え方を取り入れた、より体系的な相談体制の構築を目指してきた。活動の中で、研修のみでは個々の相談員の能力は向上しても、事業全体の質や継続性を担保することは難しいことが見受けられた。本稿では、相談事業全体の質や継続性を担保する枠組みとして、「相談事業に必要な5つの仕組みと2つのつながり」を提示し、活用に向けた取り組みや展望に関して記述した。

キーワード：外国人住民相談 ソーシャルワーク 相談体制 枠組み

### 1. はじめに

日本における外国人住民相談事業は、ニーズを感じた地方自治体が独自に立ち上げるという形が取られており、筆者は、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と考える。例えば、筆者が活動する長野県においては、外国人相談に従事している相談員の多くは、言語能力と「同胞を助けたい」という善意から相談員になったものが多く、相談援助に関する専門的な知識がないまま個々奮闘しながら、相談を受けてきたという経緯がある。これでは、相談事業の「質」や「継続性」を担保することができないと、問題意識を抱いた。なぜ、それが問題と考えるかというと、筆者は外国人住民相談事業を「外国人住民が抱える問題の解決・緩和を促すために必要としている行政サービスや社会資源へアクセスする権利を保障する」一環と捉え、そのためには質や継続性が担保されているべきであると考えるからである。筆者は、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、相談事業の「質」や「継続性」の担保につながる相談体制の構築を目指し、活動してきた。本稿では、筆者が実践してきた長野県における外国人相談事業体制構築の取り組みを通してまとめた相談の質を標準的に保つために必要な仕組みを示す枠組みについて記述し、相談事業の質を保ち、事業の継続性を図るとは、どういうことなのかを議論したい。また、その枠組みの活用について検討することを目的とする。



本稿の著作権は著者が保持し、クリエイティブ・コモンズ表示 4.0 国際ライセンス (CC BY 4.0) の下で公開されています。 <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## 2. 背景と経緯

### 2-1. 背景

筆者は、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ソーシャルワーカーとして携わってきた。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<sup>1</sup>（筆者が所属するNPO法人CTN<sup>2</sup>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。また、2020年より県が県国際化協会に委託運営している相談センターのアドバイザーという立場で、県内の相談体制の構築に携わっている。

筆者が活動する長野県における外国人住民相談窓口について説明する。長野県には、77ある市町村すべてに外国人住民があり、その総数は、2024年12月末現在で46,850人である。県内には、22の市町村に外国人住民相談窓口があり、加えて全県を対応範囲とする県が設置した外国人住民相談窓口がある[長野県2025b]。2020年に県及び県国際化協会が主体となり、市町村外国人住民相談窓口に対して実施したアンケート調査<sup>3</sup>（以下、「2020年アンケート」と記載）から、外国人住民相談窓口の特徴を説明したい。アンケートによると、これらの相談窓口では、言語的な補助に加え、相談者の問題の整理や相談者を必要なサービスや支援機関につなぐことを実施している[丸山2021: 5-6]。これは、「総合相談」として、より相談者の課題や問題に特化した一般向けの社会資源<sup>4</sup>へ、外国人住民をつなぐ役割をしていると言える。

### 2-2. 経緯

冒頭に挙げた問題意識をもとに、2020年に多文化社会専門職機構(TaSSK)が実施する多文化社会コーディネーター実践研修に参加し、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<sup>5</sup>。実践研究終了後に、外国人相談対応が1～5年未満の相談員を対象とした「外国人相談対応基礎研修カリキュラム」（以下「基礎研修カリキュラム」とする）を県、県国際化協会と共に作成し、2022年度、2023年度にこのカリキュラムに基づいた研修を実施した。外国人に対応する相談員の研修に関しては、多文化ソーシャルワーカーの養成講座<sup>6</sup>や2024年より出入国在留管理庁が実施している外国人支援コーディネーターの養成講座など、専門性を持った人材育成のための取り組みも存在する。筆者が作成した「基礎研修カリキュラム」は、これらの専門性を持った人材育成の前段階と位置づけ、相談員としての最低限の知識や技術の担保を目指す研修として組み立てた。この、基礎研修カリキュラムの作成、実施という過程を通じ、さまざまな課題を目の当たりにし、「基礎研修カリキュラム」や専門人材養成の取り組みは、個別相談員の質の向上につながるが、外国人相談事業としての体制の検討なしには、「個人の善意や資質に頼った支援」に変わりはないという気づきに至った。

以下、「基礎研修カリキュラム」を作成・実施した過程で、目の当たりにした具体的な課

題を挙げる：

① 地域による支援の格差

前項に、長野県では 22 の市町村で外国人住民相談事業を実施していると述べた。もちろん、相談事業を実施している市町村、実施していない市町村によっての格差はあるのだが、それだけではなく、実施している市町村内でも支援に格差がある。2020 年アンケートの結果によると、相談事業実施市町村のうち 8～9 割は、通訳、書類の読み書きの補助等の言語的なサポートを実施している。しかし、相談者の問題を解決するために、相談者の問題を整理したり、他機関との連絡調整を実施している市町村は 6～7 割、継続的な支援の実施に関しては、約 3 割と、問題解決に向けて「どこまで対応してくれるのか」に関して、格差があり、県内で受けられる支援に一貫性がない。

② 同じ組織内での格差

筆者が活動をしていく中で、相談員や相談窓口から、以下のような事案を聞き取った。

- A 相談窓口では、相談員が新しくなった時、相談者から、「○○さん（以前の相談員）は△△をしてくれたのに、あなたはしてくれない」と言われた。加えて、A 相談窓口に、複数の相談員がいるが、それぞれ対応範囲にはらつきがある。
- B 自治体の相談窓口の相談員は相談者に寄り添って、病院も含めた多様な窓口に同行し、通訳や他機関との連絡調整、手続き支援等をしている。しかし、相談員は通訳という立場で支援を実施しているため、相談員の担当言語以外の話者に対しては、このようなサービスはなく、他の言語話者の住民は、各担当課に直接相談に行くのみである。
- 基礎研修カリキュラム作成の過程で、2018 年度から 2023 年度までの 6 年間に外国人相談対応研修<sup>7</sup>に参加した自治体の記録を確認した。相談窓口がある自治体のうち、19%は 6 年間中 0 回参加、24%は 1 回のみの参加。また、38%の自治体は 4 回以上参加していた。研修参加がないもしくは、1 回の自治体は、「相談窓口がある」というリストには載っているものの、常駐の相談員がいない自治体である。また、研修の参加率が高い自治体の相談員は、研修のテーマや内容に関係なく参加する相談経験年数が 5 年以上、10 年以上という熱心な相談員たちであるようだ。

こういった事案から、県内で、実施されている外国人住民相談事業は、個々の相談員が独自に、どこまでの支援をするかを判断していたり、特定の言語話者のみへの対応に特化していたりなど、相談員個人の能力に任せた体制であり、同じ組織内でも対応に一貫性がないことが見受けられた。このような現状で、研修を実施したとしても、研修を受けた個人の支援の質は向上するかもしれないが、相談事業としての質・継続性の担保にはならない。なぜなら、地域による格差や組織内の一貫性のなさの向上とは、直接的につながらないからだ。また、任意の研修であるため、相談員個人や相談員が属する窓口のやる気や人的配置の余裕に参加の有無を任せることとなる。冒頭に筆者は、外国人住民相談事業は、「外国人住民が抱える問題の解決・緩和を促すために必要としている行政サービスや社会資源へアクセスする権利を保障する」一環と考えると述べた。権利保障の一環と考えた場合、住んでいる場所

で格差があるべきではないし、対応する相談員により格差があるべきでもない。また、研修のみでは、「継続性の担保」にもつながらない。なぜなら、A相談窓口の例でもあるように、たとえ研修を受け、質の高い支援を提供できる相談員が育成されたとしても、その相談員がいなくなれば、支援が途切れてしまうからだ。筆者自身も、コーディネーターとして従事している中で、産休・育休を2回取得した。さまざまな事情で、相談を実施する個人がいなくなることは、どこでも起こりうることである。

このように、研修という人材育成のみでは、個別化された支援の質を向上させることができるかもしれないが、「相談事業」として質・継続性の担保に結びつける事は難しい。このような経緯のもと、相談事業としての質・継続性の担保について考える事となった。筆者が考える、相談事業として質を担保することは、相談事業を実施する機関として相談員が誰であろうと、支援が一定の水準を満たし、一貫性がある相談事業の仕組みを作ることで、相談事業としての継続性の担保へもつながると考える。以降、相談事業としての質・継続性の担保に筆者が必要と考える枠組みや仕組みについて論ずる。

### 3. 相談事業の質の担保

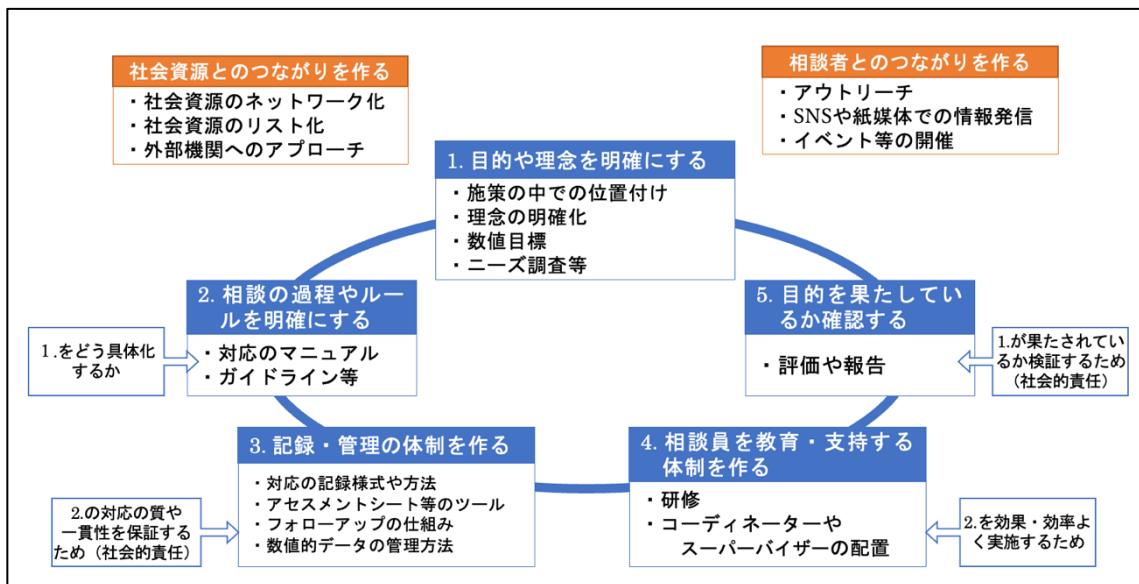
#### 3-1. 相談事業における質とその担保

まず、質が担保されている状態とは、どのような状態なのかを考えたい。専門的な支援活動においては、相談者の満足を求め、欲求や要求そのままの支援を提供するわけではなく、支援の「効果」が求められる[柳澤・坂野編 2021: 80]。すなわち、相談者の抱える課題が緩和・改善されるために、効果的であったかどうかが、支援の質に関わってくる。支援機関として、この質を担保するとは、まず支援が効果的であったかどうかを、客観的に示す必要があり、それは、アカウンタビリティ（説明責任）を果たすことである[莊村 2021: 215]。さらに、相談員が誰であれ、相談機関として支援の質に一貫性があることが必要となる。要するに、筆者が伝えたい支援の質の担保するための枠組みや仕組みとは、支援が効果的であり、その効果が客観的に確認でき（アカウンタビリティがある）、機関として一貫性を保たせる枠組みや仕組みであり、以下それらを論ずる。

#### 3-2. 効果的・アカウンタビリティ・一貫性

では、効果的でありアカウンタビリティを果たすためには、何が必要だろうかと考える。まず、支援の効果・アカウンタビリティという視点は、ソーシャルワークにおいては、エビデンス・ベースド・プラクティス(EBP)の文脈で語られていることが多く、EBPでは支援が科学的な根拠に基づき有効な支援をしているかどうかが問われる[柳澤・坂野編 2021: 100; 莊村 2021: 102]。また、機関として一定の標準を保つために、多様な関係者が関わる支援事業で活用するガイドライン Standard Operating Procedures(SOP)<sup>8</sup>というものがある。SOPは、何を目的に、どのような支援を、誰が、どのような方法・プロセスで実施するのか等を明確に示したガイドラインのようなものであり、目的は、まさに質を一定に保つためである

[Copley ed.: 4; Milanovic ed. 2016: 8]。これら、EBPで必要とされている仕組み、SOPにおいて提示される内容等を参考に、効果的・アカウンタビリティ・一貫性を保つための枠組みとして「相談事業に必要な5つの仕組みと2つのつながり」(図-1)を考えた。



【図-1】相談の効果・アカウンタビリティ・一貫性を保つための枠組み  
「相談事業に必要な5つの仕組みと2つのつながり」

### 3-3. 相談事業に必要な5つの仕組みと2つのつながり

ここまで、個別相談員の質の向上を目指す研修のみでなく、相談事業として効果的・アカウンタビリティ・一貫性を保つための枠組みに沿って事業の体制を考えることで、相談事業として、質を担保することができるという筆者の考えを説明した。また、こういった標準化しやすい体制を整えることで、継続性の担保を促すと考える。次の章で、枠組みを説明していくが、その前に外国人住民に対する相談事業の特徴を説明したい。第2章において 外国人住民相談窓口では「『総合相談』として、より相談者の課題や問題に特化した一般向けの社会資源へ、外国人住民をつなぐ役割をしている。」と述べた。外国人住民相談窓口では、ある特定の問題（例えば、生活困窮、DV、ひきこもり等）に特化した相談対応ではなく、さまざまな相談が寄せられる。そのため、以降筆者が論ずるのは、特定の問題を解決するための効果が見込まれる具体的な介入方法の検討ではなく、あくまで相談事業として必要な大枠の枠組みを論ずることとなる。以下、質・継続性の担保を促す枠組みの中身として相談事業に従事する機関に必要な仕組み「相談事業に必要な5つの仕組み」、そして、相談の対象となる外国人住民や彼らを取り巻く地域社会や外部の支援機関等のつながり「相談事業に必要な2つのつながり」を記述していく。

## 4. 枠組み「相談事業に必要な5つの仕組みと2つのつながり」構成要素

### 4-1. 相談事業に必要な5つの仕組み

#### 4-1-1. 仕組み①「目的や理念」仕組み②「相談の過程・ルール、姿勢・心構え」

まず、SOPにおいて明記されるように、何を目的に、どのような支援を、誰が、どのような方法・プロセスで実施するのか、すなわち、相談事業の「目的や理念」、「相談の過程・ルール、姿勢・心構え」を明確に提示し、機関として共有することが相談事業としての一貫性を保つために重要と考える。これらの共通認識が共有されることにより、事業の方向性や内容、どのようなスキルの人材が必要なのか等が決まってくる。この仕組みの具体的な内容として挙げられるのは、相談事業の自治体施策の中での位置付け、数値目標など方向性を示すもの、相談事業の目的など共通認識を形成を促すものが含まれる。

さらには、「相談」という活動が標準的に一貫性を持って行われるためには、相談の過程やルールといったマニュアル・ガイドラインなども必要になる。また、相談員の判断の基準を助ける、相談員としての姿勢や心構えもここに含まれる。

#### 4-1-2. 仕組み③「記録・管理の体制」仕組み⑤「目的を果たしているかの評価」

EBPで重要なのは、「記録」や効果が出ているか等の「評価」である。記録は、何を行なったかだけでなく、支援の根拠を示し、「目的」を果たしているかの検証するためにも活用される。また、相談員ごとの一貫性を保つためにも、記録の様式やツール、相談を管理する仕組みが必要となる[莊村 2021: 215]。このような記録や管理のツールを使い、目的を果たしているかを評価し検証することにより、社会的責任を果たすことができる。

#### 4-1-3. 仕組み④「相談員を教育・支持する体制」

研修のみでは質・継続性の担保の課題が解決できないと述べたが、もちろん研修も個別の相談員の支援の質を向上する取り組みとして、重要である。仕組み①において、事業の目的、方向性や内容が決められ、初めて研修においてどのようなスキルの向上が必要なのか決まってくる。また、効果的な支援につながるためには、筆者はソーシャルワークや対人援助専門職の援助方法を取り入れるべきと考える。ソーシャルワークやその他の対人援助専門職では、支援のプロセス、信頼関係の形成の仕方、有効なコミュニケーションの手法等すでに、根拠に基づき効果的とされる方法論が体系的に提示されている。これらを取り入れた研修等の教育的機会が効果的な支援に結びつくと考える。また、ソーシャルワークにおいては、この効果的な支援を継続して提供していくために、スーパービジョン<sup>9</sup>といい相談員を管理・教育・支持する仕組みがある[莊村 2021: 340]。このように、研修やスーパービジョンを「相談員を教育・支持する体制」として取り入れることも忘れてはならない。専門職の援助方法を取り入れた具体的な研修内容やスーパービジョンの取り入れ方の検討に関しては、丸山（2021）で記述されている。

## 4-2. 相談事業に必要な2つのつながり

ここまで、質・継続性の担保を促す枠組みの中身として相談事業に従事する機関に必要な仕組みについて検討した。ただし、対象となる相談者からのアプローチを待っているだけでは、必ずしも支援に必要な人が支援につながるわけではない[柳澤・坂野編 2021: 69-70]。また、複雑化している相談に関して、一つの支援機関だけで問題を解決できるわけでもない。よって、支援機関は支援機関内の仕組みを整えるだけではなく、相談の対象となる外国人住民や彼らを取り巻く地域社会や外部の支援機関等とのつながりを作る必要がある。

### 4-2-1. つながり①「相談者とのつながり」

一般的には、人は問題を抱えた際、まずは自分で解決をしようしたり、身近な人々からの助言を求めたりする。また、過去の経験や文化的背景等により「相談をする」ということに負の印象があり、積極的ではない人もいる[柳澤・坂野編 2021: 69]。そのため、先に述べたように、待っていれば、支援が必要な人が必ずしも支援を受けにくるわけではなく、相談機関として、積極的に相談の対象となる人々や彼らを取り巻く地域社会とのつながりを作り続ける必要がある。それは、アウトリーチ<sup>10</sup>活動や情報発信、イベント等の開催により潜在的相談者を発掘する活動や相談に関する情報の周知を図る活動などである。

### 4-2-2. つながり②「社会資源とのつながり」

以前にも述べたが、社会資源へ外国人住民をつなぐことは、外国人住民相談窓口の大切な役割である。よって、外部の支援機関等社会資源とのつながりを意識的に構築することは、必須となる。また、外国人住民の相談に関しては、在留資格により利用できるサービスが異なったり、在留手続、社会保険・年金、生活困窮、DV等複雑な問題を複合的に抱えている場合もある[総合的な支援をコーディネートする人材の役割等に関する検討会 2023: 13]。これらに一つの機関のみで対応することは困難で、社会資源のネットワーク化など地域にあるさまざまな社会資源とつながりを積極的に作ることが重要である。

ここまで説明した5つの仕組みと2つのとのつながりを持って、相談の効果・アカウンタビリティ・一貫性を促し、相談事業として相談の質を保つことを促す枠組み「相談事業に必要な5つの仕組みと2つのつながり」とする。これにより、相談事業を実施する機関として相談員が誰であろうと、支援が一定の水準を満たし、一貫性がある相談事業を実施することができるため、相談員個人の能力に過度に頼らず、相談員が交代しても継続していくことができ、事業の継続性にもつながると考える。

## 5. 枠組みの活用

### 5-1. 枠組みの活用方法案と課題

長野県多文化共生推進指針 2020 では、外国人住民にとって最も身近である市町村に外

国人住民窓口の新設や機能の充実を求め、県が設置する相談センターがマニュアルの提供やアドバイザーの派遣により市町村を支援するとある[長野県 2020: 29]。よって、枠組みの活用方法として、県として各市町村が相談事業を展開するための、ガイドライン、記録・管理ツールも含めたマニュアルを「枠組み」に沿って作り、共通のマニュアルの元、運営管理のサポートや相談員の研修を県が実施する支援体制の構築ができると考えた。さらに、このような体制があることにより、まだ相談窓口がない市町村でも新しく、窓口を開設することができると思った。(図-2)



【図-2】枠組みの活用方法案 県が各自治体をサポートする体制

筆者は実際にこの枠組みをもとにした長野県外国人相談窓口運営マニュアル作成ツールを、長野県相談センターのアドバイザーとして 2023 年度作成した。しかし、市町村がこのマニュアルを活用するところには、至らなかった。なぜ、マニュアルの活用に足らなかつたか、筆者の考えを以下述べる。

外国人住民の相談事業は、質の担保をするための根拠がない。各市町村の相談窓口では、できることのあるリソースの中でできる限り実施しているおり、それ以上を県として求めるることは、難しい。また、相談事業の質の向上を市町村が必ずしも目指しているわけではない。

まず、筆者は相談事業は権利保障の一環であると考えると述べた。しかし、日本の現状を見た時に、多文化共生に関わる基本法はない。長野県でも多文化共生推進指針において国の役割として基本法の設置を求めていた。だが、法律がまだないため、外国人住民向けの相談事業においても法的根拠がない[長野県 2020: 29]。「相談事業は権利保障の一環」という

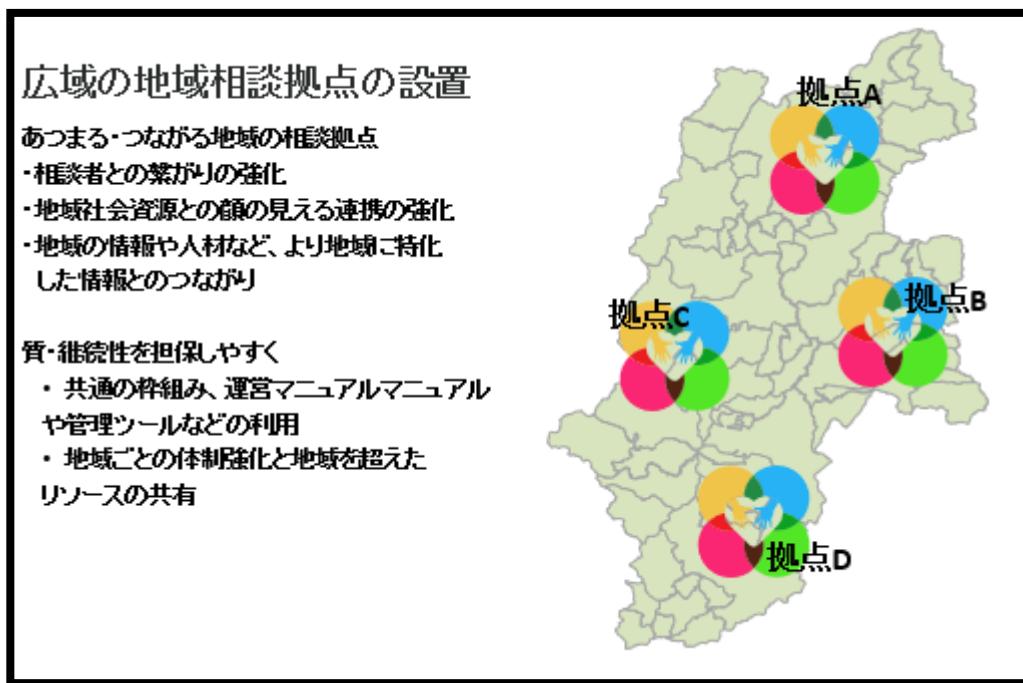
のは、筆者の考えに過ぎず、実際は、相談事業を実施するかしないかも、自治体次第で、県やその他の機関が質の担保に取り組むことも市町村に強制はできず、現状以上の取り組みを基礎自治体に求めるることは難い。

長野県の現状をさらに説明すると、22ある市町村に設置された外国人住民向けの相談窓口のうち19は、市町村の担当課にある窓口で、国際交流協会のような多文化共生に特化した団体が実施しているわけではない。このような窓口を開設している自治体に、2022年度・2023年度県の多文化共生担当課が、多文化共生事業に関するヒアリングを実施し、筆者も同席をした。そのヒアリングでは、各自治体ができることがあるリソースの中でできる限り実施している様子がうかがえた。例えば、ある市では相談員の配置自体が予算等の理由で困難となり、配置をやめた。さらに、その自治体では、多文化共生の担当課は、人権政策の担当課で、そのほかにも教育委員会の事務局も兼務していた。このように、小規模の自治体では、担当課も少人数でさまざまな業務を兼務しており、外国人相談事業にかけられる労力は限られている。相談員を配置している自治体でも、相談員が常駐しており、ある特定の言語だけでなく対応している相談窓口は県内10箇所未満である。国が地方公共団体に対して実施した調査でも外国人向けの相談窓口を設置する課題の上位2つは、「人員不足(51%)」「財源不足(38%)」とあり、外国人住民に対する相談窓口を設置すること自体に課題がある[総合的な支援をコーディネートする人材の役割等に関する検討会 2023:12]。できる限りの事を実施している自治体に対して、法的根拠がなしに、「このようにするべきだ」と言えないのが実情であった。

## 5-2. 枠組みの活用方法案～今後の展望

前項に挙げた枠組みの活用案の前提として、既存の体制を基に、市町村の相談窓口を強化または、新設していく体制をイメージしていた。しかし、前項に挙げたような問題から、市町村数が多く、外国人住民が散在している長野県にとって各自治体で体制を整備し、それを県がサポートしていくことは、現実的ではないという考えに至った。そこで、枠組みを活用した相談体制の構築方法として、各市町村に相談窓口を展開していくのではなく、広域の相談体制づくりを考えた。県、もしくは、関係機関が外国人住民相談の相談拠点を県内数カ所に設置し、その拠点が「枠組み」を基に質・継続性の担保に取り組む相談体制を構築していくという考えだ。例えば長野県は、10の行政圏域に分かれしており、障がい者支援に関しては、各県域ごとに基幹相談支援センターが設けられている。この基幹相談支援センターが市町村と連携をとり、専門相談を実施しているのである[長野県 2025a]。このような体制が、外国人住民相談でも参考にできると考える。長野県社会福祉協議会が県内の生活就労支援センター<sup>11</sup>全27機関の主任相談員に対して実施したアンケート調査<sup>12</sup>によると、特に町村部では、外国人住民に対する相談体制を単独で整備することが難しいため、このような、圏域で対応する体制を求める声も上がっている[社会福祉法人 長野県社会福祉協議会 2025:13]。また、広域対応の相談拠点の利点としては、長野市という1拠点から各市町村と

連携体制を構築するのではなく、地域の拠点から市町村や社会資源との連携体制の構築に取り組むことにより、枠組みで挙げた「2つのつながり」がより地域と密着した形で構築できる。また、地域の人材ともつながりやすくなるため、相談員人材の発掘・育成につながり、相談事業の継続性も促すこととなる。10 の外国人住民相談拠点とはいかずとも、広域で対応する<sup>13</sup>程度の地域拠点を設置し、枠組みを利用した質・継続性を担保した事業の展開を提案したい。(図-3)



【図-3】枠組みの活用方法案 広域対応の地域拠点の設置

県の相談センターがある長野市から、各市町村の相談窓口をサポートするという体制より、このような広域対応の地域拠点を設置し、各市町村との連携を図ることで、地域に根ざし、かつ質と継続性を担保した支援が可能になると考える。

## 6. まとめ

本稿では、筆者が外国人相談事業体制構築の取り組みを通して相談事業として相談の質・継続性を保つことを議論し、それを促す枠組みについて説明した。また、その枠組みの活用を試みた結果に関して考察し、今後の展望に関して記述した。昨今は、外国人相談事業の体制整備を展開し始めている。しかし、令和7年度の一元的相談窓口交付金予算は、10億円と、昨年度と比較して1億円減少した<sup>14</sup>[出入国在留管理庁 2025b; 財務省 2024]また、交付金を利用する地方公共団体も増えたため、それぞれが受けとれる交付金額も減少した。  
<sup>15</sup> このような、現状の中、拠点を新たに整備することは容易ではない。しかし、枠組みを

活用し、質・継続性を担保した広域対応の体制構築を視野にし、体制強化に取り組んできている。長野県では、2023年度から2025年度にかけて、外国人住民相談窓口と生活就労支援センターの相談員が地域ごとに合同で事例検討をする、事例検討会を実施している。地域ごとの事例検討会を実施することで、地域ごとの顔の見える関係性の強化につながっている。また、基礎研修に関しても、より多くの相談員が受けやすくする体制を作るために、オンデマンド型の研修作成を検討している。この作成にあたり、相談員や関係機関のスタッフを検討委員として含めていく。このように、多様な人や機関を巻き込み、枠組みの中の「仕組み」や「つながり」の強化が、スタートしている。今までの試みを通じて、相談体制に関して「こうあるべきだ」という論を提示するだけでは、何も動いていないことを痛感した。今後の展開にあたっては、関係者を巻き込み、相談事業の質・継続性の担保に向けた拠点の設置という提案も踏まえて、一緒に質や継続性がされる相談体制の整備について考えていく作業が重要だと考える。

---

<sup>1</sup> 松本市多文化共生プラザは、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

<sup>2</sup> 正式名称は特定非営利活動法人中信多文化共生ネットワーク

<sup>3</sup> 本アンケートの内容や回答結果に関しては、「外国人相談員研修プログラムの構築に向けて」に詳しく記載

<sup>4</sup> 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]

<sup>5</sup> 本実践研究の報告書は、TaSSKのホームページ上に「外国人相談員研修プログラムの構築に向けて」丸山文として掲載

<sup>6</sup> 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で実施されている[丸山 2021:3-4]

<sup>7</sup> 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研修で、筆者は、2018年度からこの外国人相談対応研修の企画運営に関わっている

<sup>8</sup> SOPとは、標準作業手順書と訳され、多様な職員や協力団体が関わる中、一貫性、アカウンタビリティ、効果効率を保つために、手順を文書化したもので、国連等が関わる人道支援の場面でも作成され利用されている

<sup>9</sup> スーパービジョンとは、より経験のある実践者が、実践者に対し管理・教育・支持の過程を通して、支援の質を高めていく過程を示す[柳澤・坂野編 2021:158]

<sup>10</sup> アウトリーチとは、目に見えている支援に必要な人だけではなく、潜在的にニーズを持っている人々に対し、積極的に関わりを持つことを指し、地域に出向いて情報を提供するための訪問活動をすることが一般的である[莊村 2021:47;柳澤・坂野編 2021: 190]

<sup>11</sup> 生活困窮者自立支援法に基づき設置された相談支援・就労支援を実施する相談機関

<sup>12</sup> 長野県における生活就労支援センターは、「まいさぽ」と呼ばれ、このまいさぽの主任相談員に対し、2023年11月にアンケート調査を実施している

<sup>13</sup> 長野県は地域として北信・東信・中信・南信と4つの地域に分けることが多い

<sup>14</sup> 財務省によると、令和6年度の予算は11億円とある[法務省 2024]

<sup>15</sup> 出入国在留管理庁によると、令和6年度に一元的相談窓口交付金の交付先は259団体なのに対し、令和7年度の交付決定先は265団体となっている。決定した交付金額の削減度は、長野県は28%、松本市は15%の削減となっている[出入国在留管理庁, 2025a; 出入国在留管理庁 2025c]

#### [参考文献]

- Copley, Lauren ed. "Standard Operating Procedures -Manual Gender-based Violence (GBV)and Violence against Children (VAC) in Namibia": United Nations Office of Drug and Crime- Southern Africa,  
[https://www.unodc.org/documents/southernAfrica/Publications/CriminalJusticeIntegrity/GBV/UNODC\\_SOPS\\_HANDBOOK\\_WEB\\_VERSION.pdf](https://www.unodc.org/documents/southernAfrica/Publications/CriminalJusticeIntegrity/GBV/UNODC_SOPS_HANDBOOK_WEB_VERSION.pdf) (閲覧日: 2025年9月6日)
- e-Stat, 2024 『在留外国人統計テーブルデータ（国籍・地域別 在留資格別 市区町村別）』総務省統計局, [https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?layout=datalist&lid=000001462230&toukei=00250012&tstat=000001018034&tclass1=000001060399&cycle=1&year=20240&month=24101212&tclass2val=0&stat\\_infid=000040292373](https://www.e-stat.go.jp/stat-search/files?layout=datalist&lid=000001462230&toukei=00250012&tstat=000001018034&tclass1=000001060399&cycle=1&year=20240&month=24101212&tclass2val=0&stat_infid=000040292373) (閲覧日: 2025年9月6日)
- Milanovic, Marko ed., 2016, "Standard Operating Procedures-Protection of Refugee and Migrant Children": Ideas, Beograd,  
<https://www.unicef.org/serbia/media/1151/file/Standard%20operating%20procedures%20publication.pdf> (閲覧日: 2025年9月6日)
- 財務省、2024、『予算執行調査資料 総括調査票（7）外国人受入環境整備交付金』  
[https://www.mof.go.jp/policy/budget/topics/budget\\_execution\\_audit/fy2024/sy0606/07.pdf](https://www.mof.go.jp/policy/budget/topics/budget_execution_audit/fy2024/sy0606/07.pdf) (閲覧日: 2025年9月6日)
- 社会福祉法人 長野県社会福祉協議会、2025、『「まいさぽ」における外国人相談支援の実態と課題に関する調査』
- 出入国在留管理庁、2025a、『令和6年度外国人受入環境整備交付金の交付先及び交付決定額』<https://www.moj.go.jp/isa/content/001444976.xlsx> (閲覧日: 2025年9月6日)
- 出入国在留管理庁、2025b、『令和7年度外国人受入環境整備交付金の概要について』  
<https://www.moj.go.jp/isa/content/001444956.pdf> (閲覧日: 2025年9月6日)
- 出入国在留管理庁、2025c、『令和7年度外国人受入環境整備交付金の交付先及び交付決定額』<https://www.moj.go.jp/isa/content/001444975.xlsx> (閲覧日: 2025年9月6日)
- 莊村明彦、2021、『12 ソーシャルワークの理論と方法「共通科目」』最新 社会福祉士養成講座 精神保健福祉士養成講座、中央法規

---

総合的な支援をコーディネートする人材の役割等に関する検討会、2023、『総合的な支援をコーディネートする人材の役割等について（検討結果報告書）』、出入国管理庁、  
<https://www.moj.go.jp/isa/content/001398442.pdf>（閲覧日：2025年8月28日）

長野県、2020、『長野県多文化共生推進指針2020』  
<https://www.pref.nagano.lg.jp/seibun/kaitei/documents/2020.pdf>（閲覧日：2025年9月6日）

長野県、2025a『基幹相談支援センター（障がい者総合支援センター等）』  
<https://www.pref.nagano.lg.jp/shogai-shien/kenko/shogai/shogai/goannai/shiencenter.html>（閲覧日：2025年9月6日）

長野県、2025b、『令和7年度 外国人住民相談窓口』  
<https://www.pref.nagano.lg.jp/seibun/sangyo/kokusai/tabunka/tabunka/documents/r7madoguchi.pdf>（閲覧日：2025年9月6日）

丸山文、2021、「外国人相談員研修プログラムの構築に向けて」『多文化社会コーディネーター協同実践研修2020 実践研究論文/報告』多文化社会専門職機構、  
[https://tassk.org/wp-content/uploads/2021/07/coordinator2020\\_maruyama.pdf](https://tassk.org/wp-content/uploads/2021/07/coordinator2020_maruyama.pdf)（閲覧日：2025年8月28日）

柳澤孝主・坂野憲司編、2021、『ソーシャルワークの理論と方法』新・社会福祉士シリーズ8、弘文堂