

滞日外国人支援に携わる実務者（社会福祉士）の 滞日外国人支援基礎力習得のためのガイドブック 作成及び研修プログラムの開発事業

報告書

社会を良くするたしかな一歩。



赤い羽根
福祉基金

平成30年(2018)3月

公益社団法人 日本社会福祉士会
多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会

はじめに

公益社団法人日本社会福祉士会 多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会(以下、本委員会)では2017年度に中央共同募金会の赤い羽根福祉基金の助成金を受け、「滞日外国人支援に携わる実務者(社会福祉士)の滞日外国人支援の基礎の習得のためのガイドブック作成及び研修プログラムの開発事業」(以下、本事業)における調査を実施した。

2017年6月末現在における在留外国人は247万1,458人であり、前年末に比べ、8万8,636人増となり、過去最高となった。今後、外国人労働者や技能実習生の受け入れ等もあり、国内に暮らす外国人は全国的に増加していくことが予想される。更に、外国人住民もまた生活者であり、地域住民であることを認識し、地域社会の構成員として共に生きていくことができるようにするための条件整備を、国レベルでも本格的に検討すべき時期が来ていると言えよう。厚生労働省では「地域共生社会」の実現を掲げ、制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、地域住民や地域の多様な主体が『我が事』として参画し、人と人、人と資源が世代や分野を超えて『丸ごと』つながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会を目指している。この中でも多文化共生分野の取り組みは重視されているが、外国人の方への相談体制の整備や支援者の育成は十分とは言えない状況である。

このような背景において、本委員会としては今回の事業を通して、外国人支援における相談支援上の課題についての調査結果に基づき、今後、多文化にかかる相談時に活用できるガイドブック作成とガイドブックを使用した研修モデルの構築することを目指している。そのようなガイドブックおよび研修が、ソーシャルワーク専門職である社会福祉士はもとより、外国人支援に携わるあらゆる相談現場に活かされることにより、滞日外国人が安心して生活するための相談体制の充実に資するものとする。本事業は、滞日外国人の支援に携わる専門職、非専門職の質の向上のみならず、社会福祉専門職や滞日外国人支援に携わる機関における研修の充実に貢献し、最終的には地域に暮らす滞日外国人の福祉の向上につなげることを目的としている。

最後に本調査研究を実施するにあたり、助成をいただいた中央共同募金会様並びに調査にご協力いただいた関係機関・団体の皆様にこころからの感謝を申し上げたい。

公益社団法人 日本社会福祉士会
多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会
委員長 島崎 義弘

目次

はじめに	1
目次	3
I. 事業概要	5
1. 事業目的	5
2. 事業内容	5
3. 事業スケジュール	5
4. 質問紙調査概要	6
II. 調査結果	7
1. 回答者の状況	7
2. 支援業務内容と困難	11
3. 支援業務上の連携状況	16
4. 業務上の負担・研修コース等	18
5. クロス集計の主な結果：社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無	26
III. 考察	38
1. 外国人より受けた相談の内容	38
2. 提供した支援及び業務内容	39
3. 他機関等との連携状況	39
4. 支援業務実践における困難や負担	40
5. 社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無との関係	40
6. 今後の人材養成に求められること	41
IV. まとめ	44
資料	45
1. 調査票	
2. 在留外国人総数上位 100 自治体(在留外国人統計（旧登録外国人統計）2016 年 6 月末より)	
3. 多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会名簿	
4. 委員会の開催状況	

[注]

本報告書では、「外国人」については、「日本に住んでいる日本国籍をもたない者、もしくは外国にルーツをもつ者など」としている。

I. 事業概要

1. 事業目的

本事業は、日本に暮らす外国人の生活課題への支援に携わる専門職、主には社会福祉士の基礎的支援力獲得のためのツールと研修を開発し、日本における滞日外国人支援の質の向上を目指すことを目的とする。

2. 事業内容

本研究は、下記の事業を2年間で行う。

(1)質問紙調査

社会福祉士もしくは相談業務に携わる専門職が、滞日外国人に対して行っている支援の現状、役割、および機能の抽出を質問紙調査より把握する。

(2)ガイドブック作成

調査結果に基づき、滞日外国人支援に携わる社会福祉士、その他従事者の育成と活動支援を目的とした外国人支援ガイドブックを作成する。

(3)ガイドブックを使用した研修プログラム開発

ガイドブックを支援において実効性のあるツールとするために、これを活用した研修プログラムを開発し研修会を開催することでガイドブック及び研修の効果検証を行う。また、これらガイドブックと研修を一過性のもので終結させることなく、E-learningでもガイドブックの意義と研修内容を配信する。

3. 事業スケジュール

【平成 29 年度】

平成 29 年度は、アンケート調査の実施と分析、ガイドブックの骨子の作成が主たる事業である。調査の実施にあたり、6 回程度の委員会協議を行い、円滑な調査実施を進める。また、ガイドブックの骨子作成について、別途ワーキング・グループにて検討を行う。

(1)質問紙調査

- ・社会福祉士もしくは相談業務に携わる専門職を対象とした、外国人支援における実践内容に関する質問紙調査を実施する。現在この分野に従事する社会福祉士等が具体的にどのような業務を行い、どのような方法を取ることが多くあるのか、加えて、組織や地域での機能と役割、他機関との連携のあり方など多岐に渡って調査を行う。
- ・外国人支援を行う際に生じた支援上の課題を把握する。実践の中で、対応を求められて困った事、今後想定されるニーズについて質問紙調査を実施する。具体的には、外国人が抱えていた課題、求められた支援、実際に提供した支援、そして実践で求められる知識・技術の習得に必要と考えられる教材・研修の内容について情報を得る。
- ・調査先としては、地域包括支援センター、医療機関、児童福祉施設、障害児・障害者施設等 1000 件を予定している。

【平成 30 年度】

平成 30 年度は、平成 29 年度に実施した質問紙調査の結果を基に、社会福祉士を中心とした外国人支援に携わる社会福祉専門職にとって課題となる支援実践上の課題、求められるスキル、習得が必要であることが示された知識・技術を反映させた教材（ガイドブック）の作成及びモデル研修の実施を行う。

(1)ガイドブックの作成

ガイドブックは、日本社会福祉士会が編集に携わった既刊の書籍を併用しつつ、1 日から 2 日で読破することで、支援の基本的な知識が習得できるものとする。また未経験者が手に取りやすい体裁と容量を心がけて作成する。具体的な体裁としては、A4 ないし B5 で 100 ページ前後の冊子を作成する予定である。

(2)ガイドブックを活用した基礎研修プログラムの開発

ガイドブックを教材として使用した 1 日程度の研修プログラムを開発する。ガイドブック作成の経緯となる平成 29 年度の調査結果を踏まえたプログラムを構築する。この研修実施にあたっては、ガイドブックの精度を確認するとともに、再度内容の修正を行い、完成度を高める。研修の参加者から、ガイドブックの感想をアンケートにて得ることで内容の修正を行い、ガイドブックを完成させる。

最終的には研修の E-learning 化をはかり、ウェブで公開できるような研修プログラムの構築を行う。そうすることで、実務者に対するこのガイドブックの活用が促進され、また本事業が終了してからもより長期に持続性をもって使用されることが期待される。加えて、ガイドブックが広く外国人支援関係機関や多文化共生関連機関からもアクセスができるものとするための広報を行う。

4. 質問紙調査概要

(1)調査対象

1000 ヶ所（無記名調査）

在留外国人総数上位 100 自治体(市区町村)等より、下記 5 分野にて各 200 ヶ所、計 1000 ヶ所を抽出。

分野	施設名
児童・女性関係	児童養護施設、児童相談所、母子生活支援施設、 婦人保護施設、婦人相談所より 204 ヶ所
高齢者関係	地域包括支援センターより 195 ヶ所
医療関係	一般病院より 197 ヶ所
障害者関係	精神保健福祉センター、地域活動支援センターより 204 ヶ所
地域関係	自治体(生活保護担当課)、社会福祉協議会より 200 ヶ所

(2)調査期間

2017 年 9 月 1 日～9 月 30 日

(3)調査方法

郵送による配布、回収

Ⅱ. 調査結果

1. 回答者の状況

全回答者 378 名のうち、アンケートの回答から見る回答者自身の状況については、以下の通りである。
回答者の『性別』は、「男性」156 名、「女性」220 名、「未回答」2 名であった(表 1)。

表 1 性別

男性	女性	その他	未回答
156	220	0	2

回答者の『勤務先所在地』は、「東京都」72 名 (19%)、「愛知県」48 名 (13%)、「神奈川県」35 名 (9%)、「埼玉県」および「大阪府」がともに 28 名 (7%) と上位の 5 件が全体の約 56%を占め、以下、「千葉県」22 名 (6%)、「兵庫県」19 名 (5%) 等であった(表 2)。

表 2 勤務先所属地



回答者の『年齢』は、40代が137名（36%）と最も多く、以下30代104名（28%）、50代87名（23%）であった(表3)。

表3 年齢

年齢	人数
30歳未満	30
30代	104
40代	137
50代	87
60歳以上	15
未回答	5

回答者が有する『資格』については、「社会福祉士」276名（73%）、「精神保健福祉士」72名（19%）、「その他」74名（20%）であった。その他の資格の中では、介護支援専門員（ケアマネージャー）、社会福祉主事が多かった。一方で、「資格なし」との回答者も29名(8%)みられた(表4)。

表4 資格

資格名	人数
社会福祉士	276
精神保健福祉士	72
その他	74
資格なし	29
未回答	5

回答者の『相談業務経験年数』は、「1年～5年未満」が82名（22%）と最も多く、「5年～10年未満」が81名（21%）、「10年～15年未満」が75名（20%）、「15年～20年未満」が61名（16%）、「20年以上」が56名（15%）であり、「1年未満」の回答者は14名（4%）にとどまった(表5)。

表5 相談業務経験年数

年数	人数
1年未満	14
1年～5年未満	82
5年～10年未満	81
10年～15年未満	75
15年～20年未満	61
20年以上	56
未回答	7

回答者の『就業分野別』を見ると、「高齢者関連（地域包括支援センター、その他）」が 83 名(21%)、「医療関連（医療相談室、その他）」が78名(20%)、「障害者関連（地域活動支援センター、精神保健福祉センター、その他）」が70名(18%)、「地域関連（市区町村、社会福祉協議会、その他）」が84名(21%)、「児童関連（児童相談所、児童養護施設、母子生活支援施設）」が54名（14%）、「女性関連（婦人保護施設、婦人相談所、その他）」が20名（5%）、「その他」が5名(1%)となっている。「その他」については、生活保護関連および法定後見関連であった(表6)。

表6 就業分野

	分野	人数	計
児童 関連	児童相談所	24	54
	児童養護施設	11	
	母子生活支援施設	16	
	その他	3	
女性 関連	婦人保護施設	3	20
	婦人相談所	9	
	その他	8	
高齢者 関連	地域包括支援センター	80	83
	その他	3	
医療 関連	医療相談室	75	78
	その他	3	
障害者 関連	地域活動支援センター	34	70
	精神保健福祉センター	25	
	その他	11	
地域 関連	市区町村	43	84
	社会福祉協議会	34	
	その他	7	
その他		5	5

回答者の『過去1年間の相談業務時間全体に占める外国人への支援の割合』については、「0割」を除く「1割以下」が210名(57%)と最も多く、次いで「0割」が96名（26%）、「約1～2割」が56名（15%）、「約3～5割」は7名（2%）となっている。なお、少数ではあるが、「約5～7割」および「10割」もそれぞれ1名であった(表7)。

表7 過去1年間の相談業務時間全体に占める外国人への支援の割合

割合	人数
10割	1
約7～9割	0
約5～7割	1
約3～5割	7
約1～2割	56
1割以下(0は除く)	210
0割	96

『過去 1 年間の業務における外国人への支援ケースの延べ数』は、1～20 件が 217 名（77%）と最も多く、次いで、40 件以上が 27 名（10%）、21～40 件が 23 名（8%）、0 件が 14 名（5%）となっている(表 8)。

表 8 過去 1 年間の業務における外国人への支援ケースの延べ数

件数	人数
0件	14
1～20件	217
21～40件	23
40件以上	27

2. 支援業務内容と困難

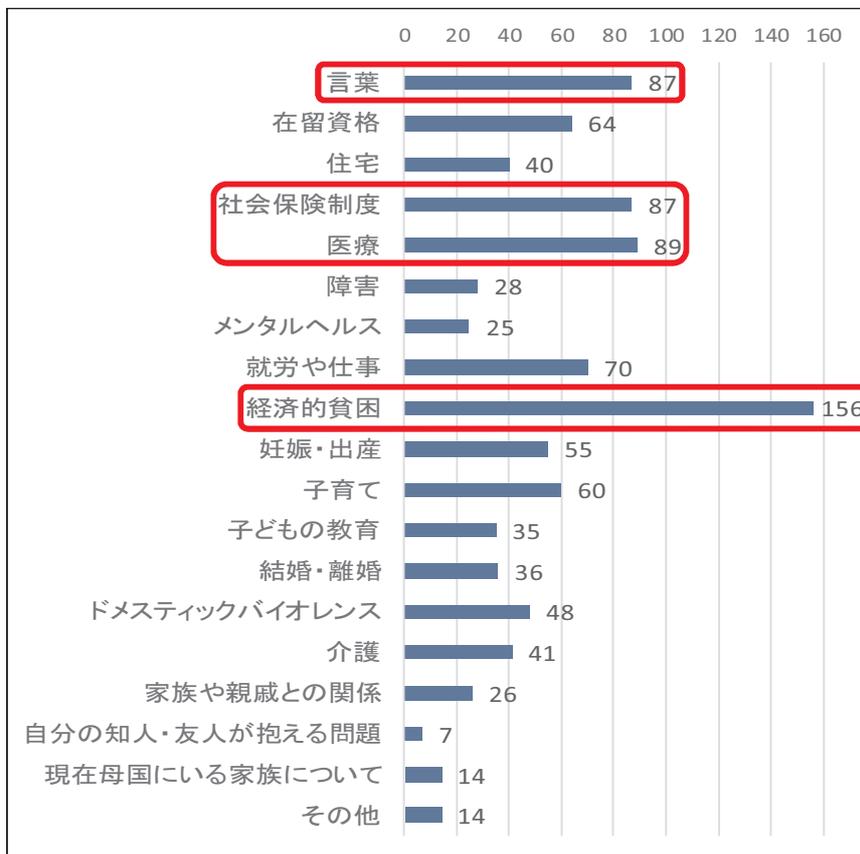
(1)外国人利用者から受ける相談内容（本人からの主訴）

『外国人利用者から受ける相談内容（本人からの主訴）』について、多いもの上位5位の回答としては、「経済的困難」156件（16%）が最多であった。次いで、「医療」89件（9%）、「言葉」及び「社会保険制度」が同数で87件（9%）、「就労や仕事」70件（7%）が挙げられた。以下、「在留資格」64件（7%）、「子育て」60件（6%）、「妊娠・出産」55件（6%）と続く。「介護」に関する相談も41件（5%）に及び、外国人を含む家族全体の高齢化が進んでいることが伺える。

「その他」には、「介護サービス利用」や「依存症回復支援プログラム（集団認知行動療法）に参加」「車いすが壊れ、電動車いす支給に関する手続き」等、サービス利用上の具体例の他、「児童相談所を通した子どもの件」「警察等からの通告への対応、介入」といった他機関からの要請によるものも含まれていた。

また、回答者の所属機関の業務範囲に収まりにくいと推測される相談内容として、「国籍取得のためにDNA鑑定を受けたい」「食糧支援」等も指摘されていた（表9）。

表9 外国人利用者から受ける相談内容（本人からの主訴）



すべての経験年数層において、「経済的貧困」「医療」が上位3位までに挙げられていることは共通している。しかし、経験年数別にみると、15年未満の各層と15年以上で若干の相違が見られた。つまり、15年未満の各層では、「社会保険制度」「就労や仕事」「結婚・離婚」の相談内容が2位に、「言葉」が3位に挙げられているが、経験年数15年以上になると、「医療」に関する相談が上位に挙げられた。

また、回答者の年齢との関係では、50代では、「DV」「子育て」が上位2位、3位を占めている。

(2)外国人に対して行っている相談援助に関する業務

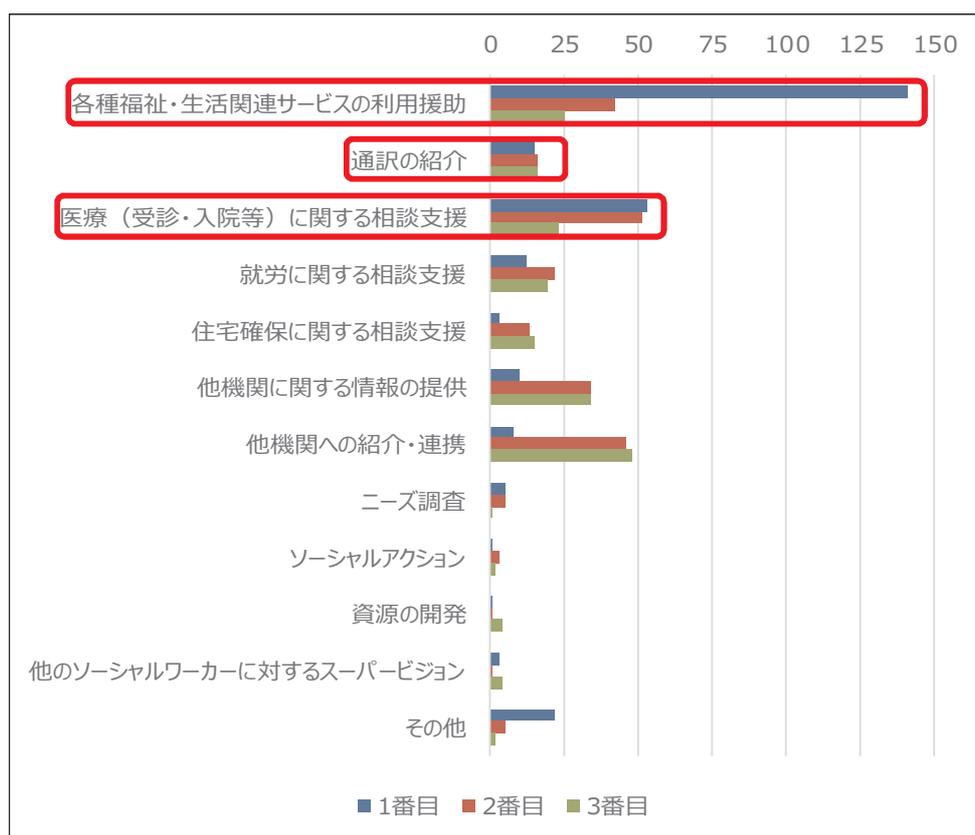
『外国人に対して行っている相談援助に関する業務』として量が多いものについて、上位3位の回答としては、「1番目」に挙げられたのは、「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」141件（68%）、「医療（受診・入院等に関する）」53件（19%）、「通訳の紹介」15件（6%）であった。「2番目」に挙げられたのは、「医療（受診・入院等に関する）」51件（21%）、「他機関への紹介・連携」46件（19%）、「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」42件（18%）であった。「3番目」に挙げられたのは、「他機関への紹介・連携」48件（25%）、「他機関に関する情報の提供」34件（18%）、「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」25件（13%）であった。いずれも、回答者の所属機関・団体の提供するサービスの提供に留まらず、他機関との連携や協力をしながら課題解決を目指していることを反映している。

「その他」には、回答者が携わる具体的な業務の記載が多かった。具体的には、「養育相談」「虐待対応」「児童虐待、非行等に対するケースワーク」「婦人相談、母子相談」「生活福祉資金貸付相談及び借受者世帯の相談支援」「生活保護準用」などであった。

また、「手話通訳、ボランティア」、「通訳」、「希死念慮や不安感、孤独感に関する相談」、「傾聴によるストレス緩和」、「地域との交流」などの記載もあり、外国人のコミュニケーション支援や社会参加を促進する支援が展開されていることが窺える。

「ニーズ調査」の項目は、全体では低位に位置づけられているが、「人口が3万人未満」の地域においては、業務量の多いものの3位に位置づけられ、地域の中に占める「地域の担い手」として役割が大きいため、自治体等がより丁寧で効率的なサービス提供を志向する姿勢が垣間見えた(表10)。

表10 相談援助に関する業務量



(3)外国人への相談援助を行う者において、必要だと考えるもの

『外国人への相談援助を行う者において、必要だと考えるもの』について、上位5つの回答としては、「1番目」に挙げられたのは、「各種福祉・生活関連サービスの知識」94件（34%）、「通訳、日本語学習の場等言語支援に関する情報」52件（19%）、「在留資格制度の知識」34件（12%）、「自分が先入観や差別・偏見を持たない」30件（11%）であった。

また、「2番目」では、「在留資格制度の知識」50件（18%）、「利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解」42件（15%）が上位を占め、「3番目」「4番目」には「他機関に関する情報」37件（14%）、39件（16%）が第1位に挙げられた。相談援助には、相談内容に応じた専門知識がまず大切との認識に立っていることが明らかになった(表11)。

表11 外国人への相談援助を行う者において、必要だと考えるもの

	相談援助に必要なと考えるもの	1番	2番	3番	4番	5番	合計
①	各種福祉・生活関連サービスの知識	94	37	32	25	16	204
②	在留資格制度の知識	34	50	31	26	25	166
③	通訳、日本語学習の場等言語支援に関する情報	52	29	27	23	21	152
④	他機関に関する情報	6	30	37	39	31	143
⑤	医療（受診・入院等）に関する知識	11	25	20	20	12	88
⑥	就労に関する相談支援の知識・技術	3	9	16	10	15	53
⑦	住宅関連の相談に関する知識・技術	1	6	6	8	10	31
⑧	利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解	16	42	21	27	27	133
⑨	利用者の母語の理解	15	12	19	10	11	67
⑩	ソーシャルアクションのスキル	1	6	9	3	7	26
⑪	資源開発のスキル	0	5	2	5	4	16
⑫	ニーズ調査のスキル	4	3	5	1	1	14
⑬	自身が先入観や差別・偏見を持たないこと	30	6	12	24	27	99
⑭	他機関との連携力	6	11	29	28	32	106
⑮	その他	4	1	0	1	2	8

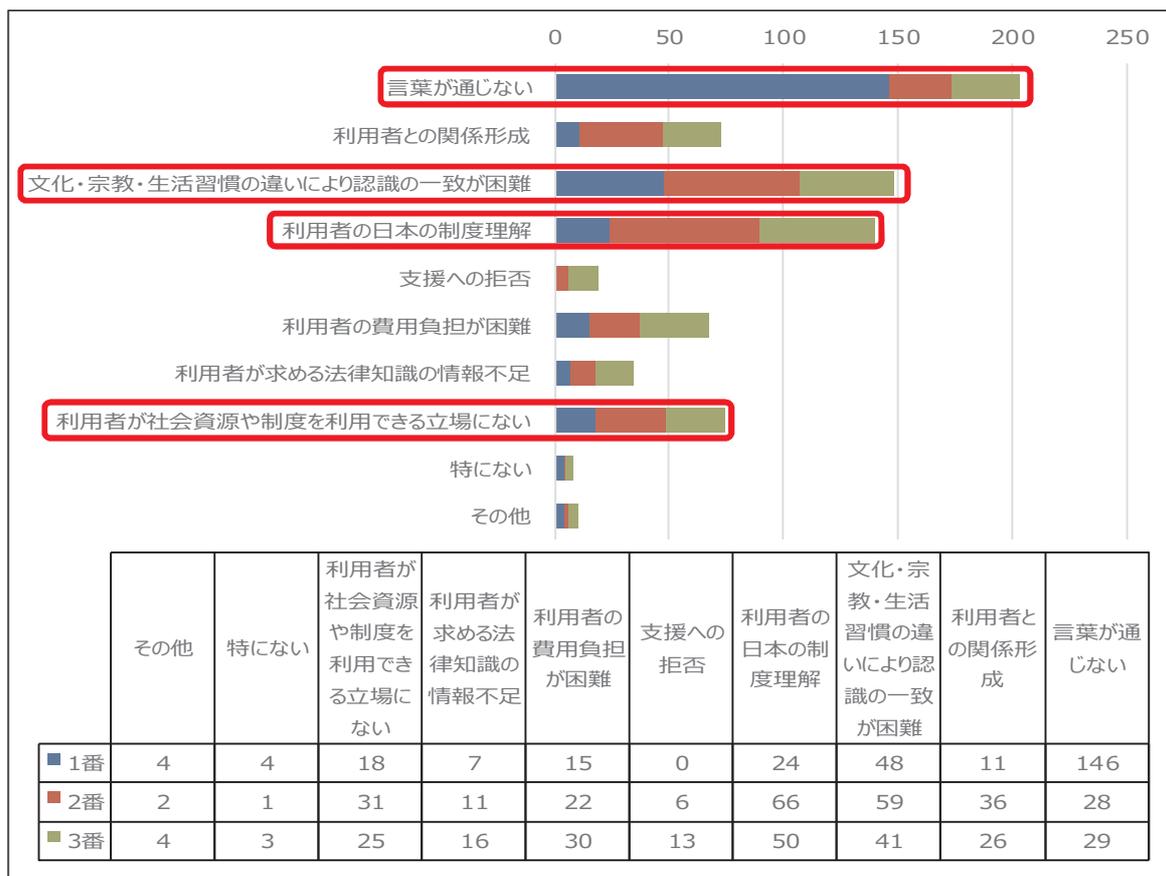
他方、各項目では必ずしも突出しないものの、「1番目」から「5番目」全体を通して見ると「利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解」は5位の133件（10%）に位置づけられている。また、「自身が先入観や差別・偏見を持たないこと」も99件（8%）と相当割合を占めている。このことから、これらの利用者理解・価値観に関する項目は、外国人への相談援助を行う者の多くが実践の中でその必要性を感じるものであることがわかる。

これらの項目の選択は、資格の有無には関わらないが、人口規模では「人口3万人以上20万人未満」、年齢別では、「20代」「30代」「60代」、経験年数では「5～10年未満」により多くみられた。

(4)外国人への直接支援において困難と感じていること

『外国人への直接支援において困難と感じていること』について上位3つの回答としては、「1 番目」の過半数 146 件（53%）を占めたのは「言葉が通じない」の回答であった。次いで、「2 番目」の第 1 位を占めた「文化・宗教・生活習慣の違いにより認識の一致が困難」59 件（23%）は、全体でも 2 番目に困難と感じる項目となっている（合計件数 148 件、全体の 19%）。同程度に困難と感じている項目としてあげられたのは、「利用者の日本の制度理解」（「1 番目」から「3 番目」の合計件数 140 件、全体の 18%）であった(表 12)。

表 12 外国人への相談援助を行う者において困難と感じていること



また、「利用者の社会資源や制度を利用できる立場にない」の回答は、合計件数で 74 件あり、全体の 10%を占めていた。このことより、利用者の 10 人に 1 人には、制度活用が困難であることを伝える必要があることがわかる。特に、年齢別では「40 代」、経験年数別では「15～20 年未満」「20 年以上」、人口規模では「人口 3 万人以下」の地域での回答が多く、地方やベテラン職員に制度活用困難で、社会資源の開発が求められる相談が寄せられていることが明らかになった。

全体を通し、利用者との共通言語のない環境の中で、意思疎通に苦慮しつつ、日本の制度の具体的な説明や諸手続きの意味を伝えながらも、利用者の母国にない制度への理解不十分や文化的な相違に向き合って支援をしている現実が垣間見える。

(5)外国人への相談援助を行う際に、関わりを持つことが多い機関・団体等

『外国人への相談援助を行う際に、関わりを持つことが多い機関・団体等』について上位3つの回答としては、「1番目」には、「福祉事務所」とする回答が105件(39%)で圧倒的に多かった。「1番目」から「3番目」までを通して、「福祉事務所」は全体の22%、「病院」14%と高率であった。このことは、「相談の主訴」として「経済的貧困」、「医療」が上位を占めていることを反映している。

また、「NPO・ボランティア団体」「国際交流協会」の回答数は、全体の7%、8%を占めている。「NPO・ボランティア団体」は「30歳未満」以外の年齢層で選択されている。また、「国際交流協会」は、人口が「3万人未満」の地域、及び年齢が「30歳未満」の回答者から「3番目」として選択され、存在感を示している。これらの団体等との関わりは、通訳者の派遣や、関連情報の照会等、「言葉が通じない」ことの解決を求めて行われていると考えられる。

他方、「言葉が通じない」、つまり相談者と支援者との間に「共通言語がない」ことを解決するもう一つの方向性として機能する「日本語教室」との関わりは、全体の1%に留まっている。「日本語教室」は、日本語の習得という本来の目的の他にも、一定期間特定のボランティアと定期的に会うことから生じる信頼関係の中で、外国人が抱える生活課題が明らかになるという副次的な機能を持ち合わせている。このことから、平時や災害時に活用可能な社会資源のひとつとして、より一層活の活用が期待されるが、現状では低位に留まっている(表13)。

表13 外国人への相談援助を行う際に、関わりを持つことが多い機関・団体等

	機関・団体等	1番	2番	3番
①	病院	37	40	24
②	精神保健福祉センター	2	4	2
③	福祉事務所	105	41	17
④	大使館	4	6	11
⑤	入国管理局	5	17	27
⑥	地域包括支援センター	5	8	8
⑦	学校・教育機関	13	20	20
⑧	児童相談所	6	9	10
⑨	婦人保護施設	2	4	6
⑩	NPO・ボランティア団体	25	17	7
⑪	自治会・町内会	2	4	4
⑫	民生委員・児童委員	5	13	10
⑬	日本語教室	1	1	4
⑭	社会福祉協議会	6	8	10
⑮	法テラス・弁護士会	5	12	21
⑯	国際交流協会	19	28	14
⑰	その他	29	13	14

また、回答者の年齢や、経験年数により、関わりを持つことの多い機関・団体等に相違がある。例えば、「病院」は地域、経験年数、外国人への支援件数等に関わりなく上位を占めているが、「DV」「子育て」に関連する相談を多数うけている「50代」では上位には含まれていないし、経験年数「5～10年未満」「10～15年未満」では、「病院」より「その他」の割合が上回っている。経験年数「1年未満」「1～5年未満」では、「学校・教育機関」が「福祉事務所」に次ぐ「2番目」に挙げられるなど、日常業務の内容に応じて、関わりを持つ機関・団体も一様でないことが明らかになった。

3. 支援業務上の連携状況

(1)外国人への支援を行う際に他機関と連携する場面において困難と感じていること

『外国人への支援を行う際に他機関と連携する場面において困難と感じていること』については、「1 番目」として「必要な支援を提供する機関が無い」との回答が 98 件(37%)と最も多く、次に「連携しているが適切な支援方法が見つからない」が 58 件(22%)であった。困難と感じていることの「1 番目」から「3 番目」までの合計においても、これら 2 つの回答が同順位を占めている。また、「1 番目」ではないものの「連携した機関が消極的」との回答もそれぞれ 20 件以上あった(表 14)。

表 1 4 外国人への支援を行う際に他機関と連携する場面において困難と感じていること

	困難と感じていること	1 番	2 番	3 番
①	必要な支援を提供する機関が無い	98	33	17
②	連携しているが適切な支援方法が見つからない	58	68	17
③	連携した機関が消極的	20	21	34
④	相手先機関の拒否	6	16	7
⑤	連携に対して自分の職場が消極的	2	3	3
⑥	連携に対して利用者が拒否的	13	5	29
⑦	特に無い	58	4	10
⑧	その他	10	2	1

(2)職場内で、外国人事例について情報共有する機会

『職場内で、外国人事例について情報共有する機会』については、「不定期」との回答が 114 件 (41%) と最も多く、以下「月に 1 回以上」が 43 件 (15%)、「毎日」が 31 件 (11%)、「週に 1 回以上」が 28 件 (10%)、「数ヶ月に 1 回以上」が 23 件 (8%) と続く一方で、「なし」との回答も 42 件 (15%) となっている (表 15)。

表 1 5 職場内で、外国人事例について情報共有する機会

頻度	件数
毎日	31
週に 1 回以上	28
月に 1 回以上	43
数ヶ月に 1 回以上	23
不定期	114
なし	42

(3) 情報共有の方法

『情報共有の方法』については、「日常の業務の中で」との回答が 152 件（48%）と半数近くにのぼり、「業務報告」が 83 件（27%）、「定期的なカンファレンス」が 60 件（19%）、「スーパービジョン」が 15 件（5%）であった。これらの結果から、情報共有のための特別な機会を設けている職場は、3 割に満たない状況であることが窺える（表 16）。

表 16 情報共有の方法

方法	件数
定期的なカンファレンス	60
業務報告	83
スーパービジョン	15
日常の業務の中で	152
その他	4

(4) 外国人の相談業務上困難を感じたときの解決方法

『外国人の相談業務上困難を感じたときの解決方法』については、「1 番目」の回答として「同じ職場の相談員への相談」が 100 件（37%）と最も多く、次いで「上司への相談」が 85 件（32%）となっており、「1 番目」と「2 番目」の回答の合計においても、この 2 つがそれぞれ 30% ずつを占めている。「職場内のケース会議で提起」を加えると、「1 番目」から「3 番目」を合計した回答のうち、いわゆる職場内部での解決方法を選択している回答者が 444 件（63%）となっている。一方で、「外部の有識者・専門家に相談」、「他の支援団体等に相談」、「研修への参加」という職場外部への相談を選択しているとの回答は、「1 番から第 3 番までの合計でも 249 件（35%）であった（表 17）。

表 17 外国人の相談業務上困難を感じたときはどのように解決しているか

	解決方法	1 番	2 番	3 番	合計
①	上司への相談	85	68	19	172
②	同じ職場の相談員への相談	100	57	20	177
③	外部の有識者・専門家に相談	24	31	53	108
④	他の支援団体等に相談	18	52	56	126
⑤	職場内のケース会議等で提起	29	24	42	95
⑥	研修への参加	2	4	9	15
⑦	特に無い	4	2	1	7
⑧	その他	5	1	3	9

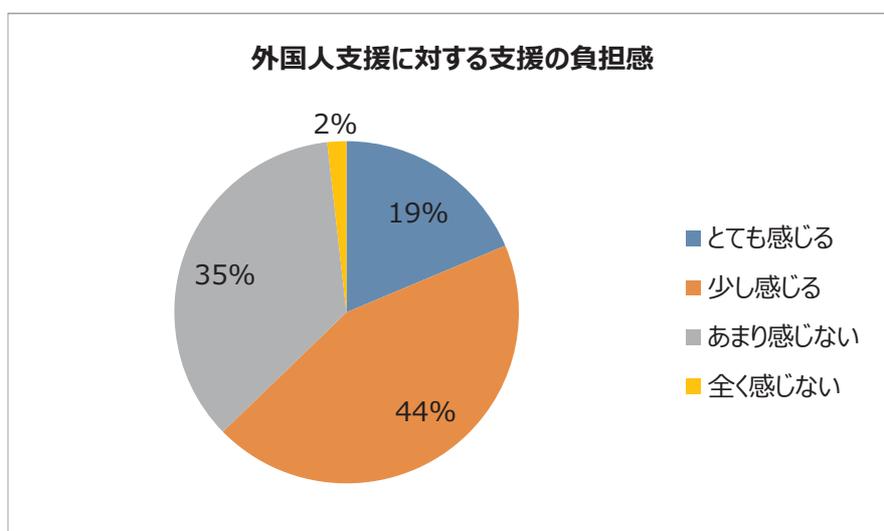
4. 業務上の負担・研修ニーズ等

(1) 外国人に対する支援の負担

『外国人に対する支援の負担』については、負担に感じている回答（「とても感じる」「少し感じる」）は 175 件（63%）であり、一方、負担に感じていない回答（「あまり感じない」「全く感じない」）は 104 件（37%）であった（表 18）。これについて、外国人の支援の件数（過去 1 年間の業務における外国人への支援ケース）との関連でみると、支援件数が多い回答者のほうが、7 割以上負担を感じており、支援件数の増加が負担と関係していることが窺える。

表 18 外国人に対する支援の負担感

負担感の程度	件数
とても感じる	52
少し感じる	123
あまり感じない	99
全く感じない	5



(2) 外国人支援において負担に感じること

『外国人に対する支援の負担を感じている』回答者には、最も負担を感じることに付いて自由記述による回答を得た。その内容を『外国人利用者から受ける相談内容（本人からの主訴）』（Q9）の選択肢の項目をもとに分類した（表 19）。

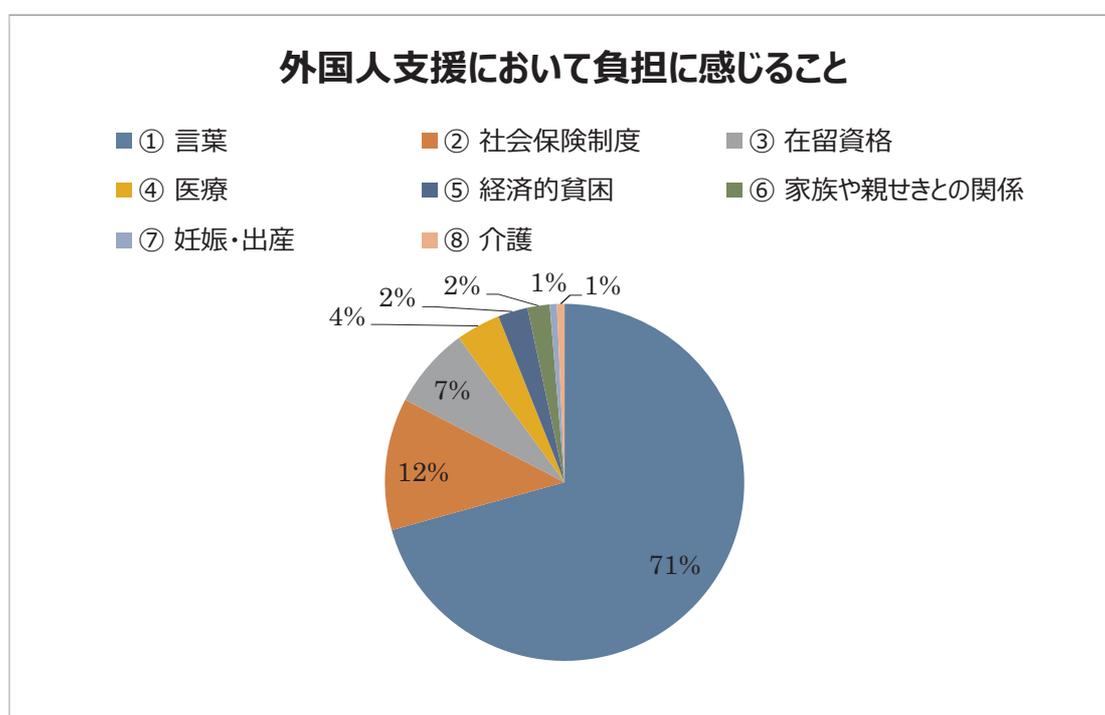
回答者の約 7 割（106 件）が「言葉」を負担と感じていた。しかし、ここでの言葉とは純粋な日本語の語彙数ではなく「文化的な背景の違いがある」ことで、お互いに言葉の背景にある文化的な文脈までくみ取ることがお互いに困難である、という内容がほとんどである。

通訳の手配が困難であり、時に通訳なしで支援を行う場合、意思の疎通が困難である、という支援体制としての言葉の保障の困難、という回答も多い。その要因として通訳自体がない、またその費用の問題、という回答となっている。自分が言った言葉が意味として伝わっていない、伝わったのかこちらが確認できないという回答も多い。

制度についての説明をしても、伝わっていない、というものも複数みられ、制度そのものの概念が伝わっていない、ということが背景にある。②③については、所属機関内外の専門職との連携や協力が得られない、利用者が在留資格を持たないといった項目が具体例として挙げられた。

表 1 9 外国人支援において負担に感じること

	外国人支援において負担に感じること	回答数
①	言葉（日本語学習ができる場所を知りたい、書類が読めない 等）	106
②	社会保険制度（健康保険、年金、介護保険等の社会保険制度利用に関連する相談）	18
③	在留資格（在留資格の喪失、変更、取得 等）	11
④	医療（治療を受けたい、ある治療に納得いかない、医療関係者との関係形成での困難等）	6
⑤	経済的貧困（生活保護、生活費、医療費、教育費、債務 等）	4
⑥	家族や親せきとの関係（関係悪化、家族の問題による生活ストレス等）	3
⑦	妊娠・出産（産科利用、妊娠期の体調問題、母子保健、出産後の手続き等）	1
⑧	介護（家族の介護での悩み等）	1



(3) 多文化ソーシャルワーク関連の研修の参加

『多文化ソーシャルワーク関連の研修の参加』については、参加の回答は 48 件（13%）にとどまり、321 件（85%）は参加したことがなかった。外国人支援の割合が高かったり、支援件数が多い回答者ほうが、研修の参加率は高くなっている（支援割合が 3～5 割および支援件数が 21 件以上では約 3 割の参加率）。現実的に外国人支援を実施する上での必要性が研修の参加に結びついているといえる。

就業分野別では、児童・女性、医療関連で働く回答者が 2 割以上と高く、高齢者および障害者関連ではほとんど参加がみられなかった。高齢者および障害者関連では、外国人支援への対応が少ないことと関連していると思われる。

これを年代別にみると、60代が参加の割合が3割と高く30代が最も低く（6%）、また経験年数が高いほうが、低い人に比べて参加の割合が2割と高かった。職場の上司などが、率先して新しい知識・技術を求めて参加しているのではないかと推察される。なお、社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者とそうでない回答者との参加率の違いはみられなかった(表20)。

表20 研修の参加経験の有無

研修の参加経験の有無	件数
参加したことがある	48
参加したことは無い	321
未回答	9

(4) 参加した研修の主催者

研修に参加したことのある回答者に、参加した研修の主催者について尋ねたところ、社会福祉士会主催（全国および都道府県）の研修に参加したことのある回答は、13件（26%）で約4分の1であった（表21）。参加回数については1回が半数以上を占めたが、2、3回と複数回参加する人も半数近くを占め、継続した研修が期待されていることが窺える（表22）。

その他の団体による研修の主催者として、さまざまな団体等があげられていた。例えば、都道府県、児童相談所、女性相談センター、国際交流協会等の国際関係団体、全国社会福祉協議会、医療福祉専門職団体、済生会、大学、関連の協会以下の機関・団体等があった。地方自治体をはじめ多様な団体・機関で研修が試みられており、多文化ソーシャルワーク関連の研修の必要性が認識されているといえるだろう。しかし、児童・女性および医療関連の団体等の名前は散見したが、高齢者・障害者関連の団体等についてはみられなかった。

表21 参加した研修の主催者

研修主催者	件数
日本社会福祉士会主催の研修	5
都道府県社会福祉士会の研修	8
その他の団体による研修	38

表22 研修の参加回数

研修の参加回数	件数
1回	14
2回	8
3回	5
4回	0
5回	1

(5) 今後、研修で学びたいこと

『今後、研修で学びたいこと』について、自由記述での回答を得た。その内容を『外国人への相談援助に関して必要な知識・スキル』（Q11）選択肢の項目をもとに分類した（表 23）。

最も学びたい項目は、「他機関に関する情報」が 62 件（23%）であり、またそれに関連し「他機関との連携力」も上位を占めていた。「外国人支援団体の情報や外国人が相談できる窓口など社会資源を知りたい」ということや「他の団体・機関との協働のケース検討や他職種連携による支援チームの在り方」などが挙げられていた。次いで「各種福祉・生活関連サービスの知識」を求める回答も 52 件（20%）と多く、「外国人特有の、または外国人が利用できるサービスや法制度の知識や情報を学びたい」という意見が多かった。これらを見ると、外国人が制度の狭間にあり、外国人支援に関する社会資源が十分ではないこと、また外国人支援の官民の支援体制が未整備であることが浮かび上がる。現場の福祉専門職が外国人支援に十分に対応できていない現状を垣間見ることができる。

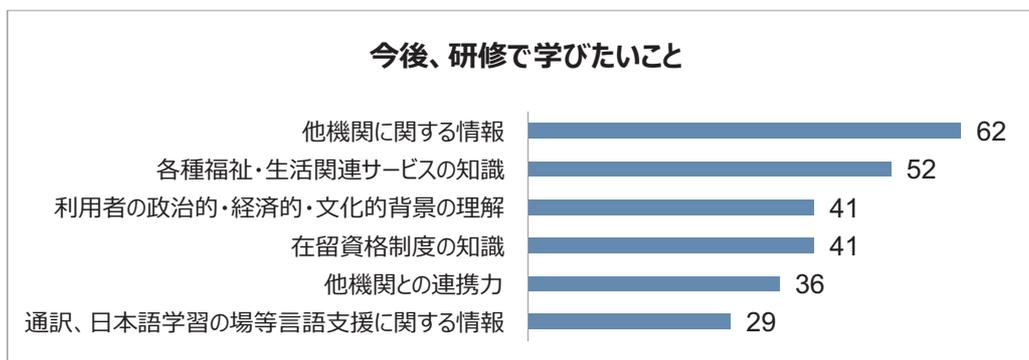
「在留資格制度の知識」を学びたい回答も 41（16%）と多く、日本人への支援と異なり、国籍および在留資格の問題は外国人支援の特有の問題である。在留資格によって社会福祉制度やサービス利用が影響する場合があることから、入国管理制度の知識・情報が求められていると思われる。回答の中には、超過滞在者（オーバーステイ）や仮放免者への対応など具体的な例もあげられ、現場で実際に苦慮している様子も窺われた。

「利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解」では、政治、経済、文化、民族、習慣、宗教などを背景にもつ利用者の理解に関することはもちろんのこと、それに加えて、例えば「児童虐待」、「子育て」「医療制度」などの文化的な違いを利用者に伝える方法も言及されていた。単に日本の方式を押し付けるのではなく、文化的な違いを通して、双方の理解を図っていく学習も重要になってくるとと思われる。

「通訳、日本語学習の場等言語支援に関する情報」では、「言語支援をしている機関・団体、通訳の派遣の情報を知りたい」という意見や「支援者のコミュニケーションスキルの向上について」などが挙げられた。一方で、「外国人の日本語習得を促進する方法」なども求められていた。

表 23 今後、研修で学びたいこと

	今後、研修で学びたいこと	件数
①	他機関に関する情報	62
②	各種福祉・生活関連サービスの知識	52
③	在留資格制度の知識	41
④	利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解	41
⑤	他機関との連携力	36
⑥	通訳、日本語学習の場等言語支援に関する情報	29



(6)外国人への相談援助に関して実践を通じて感じていること

『外国人への相談に関して実践を通じて感じていること』について、自由記述による回答を得た。回答のあった156件の内容を整理したが、1人の回答者が複数の内容を含んでいる場合もあるため、数値は実際よりも多くなっている(表24)。

「言葉・コミュニケーション」の問題に関して実感している回答が50件(23%)と多かった。「言葉の壁があり、意思疎通が図れない」、「相手がこちらの内容を十分に理解できているかどうか難しい」、「相手が自分のことを十分に伝えられていないのではないか」など言葉によるコミュニケーションの難しさなどが感じられていた。そしてコミュニケーションツールとしての通訳については、「適切な通訳確保の難しさ」などの問題も指摘されていた。また会話の問題だけではなく、読み書きに関する問題もあり、「公的書類、行政からの通知、手紙などの理解の不十分さ」も挙げられた。したがって「外国人のとくに大人のための日本語習得のための場所の必要性」なども言及されていた。一方、こうしたコミュニケーションの問題について、「丁寧に時間をかけて説明」したり、「わかりやすい日本語で対応」したり、「多言語のパンフレットを収集」の努力も見られた。

言葉の問題と並んで、文化的背景の違いから生じる「異文化理解」の困難さに対する回答も24件(11%)と上位を占めていた。例えば、「子育て」、「虐待と躰」、「時間を守らない」、「書類提出のルーズさ」、「就労意識」、「戸籍や最低生活の保障などの制度」など、日本の価値観との違いも含め、共通理解の難しさなどが挙げられていた。

現場が遭遇している外国人相談者の属性について述べる回答も多く、とくに回答の中で多くみられた国籍は、中国、韓国、フィリピン、ベトナムなどのアジア系、ブラジルなどの南米系などであった。しかし、一方で支援の対象者の国籍がアフリカ、モンゴル、英語圏以外など多岐にわたっていることも窺えた。在留資格の種類については、永住者、定住者、配偶者、留学、技能実習とともに、在留資格の無い者、無国籍などさまざまであった。短期及び中長期的な滞在者の両方の関わりがみられたとともに、一時的な滞在である旅行者への支援(医療問題)に携わっている回答もあった。

自由記述であるために具体的問題を書いている回答も多く、現場ではさまざまな問題に直面していることが明らかになったといえる。例えば、「経済的困窮」、「DV」、「児童虐待」、「妊娠出産」、「就労支援」、「学習支援」、「医療」、「無保険」、「発達障害」、「精神疾患」、「ひきこもり」、「ひとり親支援」、「離婚」、「家族ダイナミクス(子どもが通訳者にさせられる問題)」、「家族呼び寄せ」など、日本人同様にあらゆる福祉問題が散見された。さらに外国人の場合は、いっそう複雑であるという指摘もあった。

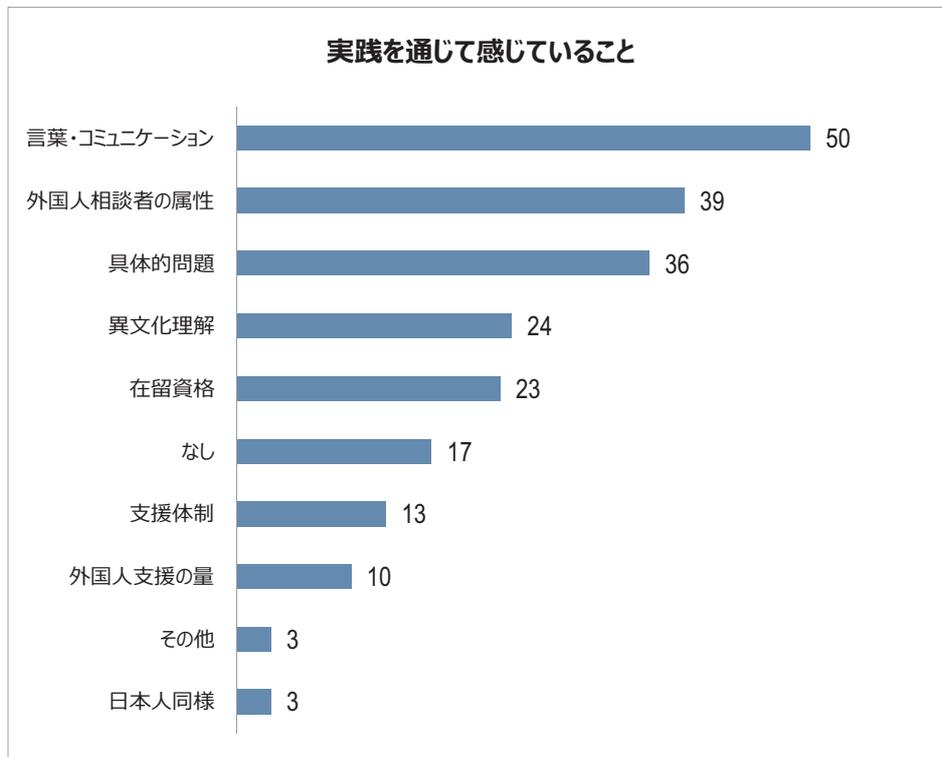
「在留資格」をめぐる問題では、とりわけ在留資格が無い超過滞在者(オーバーステイ)、無国籍者、難民認定申請者等に関しては、「福祉制度の利用ができない、あるいは制限されていることで支援が十分にできないこと」のジレンマが記述されていた。具体的には、「無保険」、「医療費未払い」、「仮放免者に関する就労不許可問題」、「無国籍児の就学問題」、「生活保護が準用されない経済的困窮」などが挙げられていた。

「支援の体制」に関しては、「外国人コミュニティのつながりやその中での相互扶助や情報交換がみられる」とする一方で、「間違った情報」や「日本人コミュニティとの関わりが無さ」を懸念する意見もあった。また「同じ組織内で外国人支援の理解を得ることの難しさ」も述べられていた。

外国人支援の件数の量の多寡については、増加しているあるいは将来的に増加への不安を感じているとらえる回答者が多い一方で、地域性もありそれほどニーズを感じていないという回答も若干みられた。また、外国人支援については日本人同様に変わらないとし、時間はかかるが、同じ対人援助であるという意見もあった。

表 2 4 外国人への相談援助に関して実践を通じて感じていること

	実践を通じて感じていること	件数
①	言葉・コミュニケーション	50
②	外国人相談者の属性	39
③	具体的問題	36
④	異文化理解	24
⑤	在留資格	23
⑥	支援体制	13
⑦	外国人支援の量	10
⑧	日本人同様の支援	3
⑨	その他	3
⑩	なし	17



(7)日本社会福祉士会に求められる取り組み

『日本社会福祉士会に求められる取り組み』について、自由記述での回答を得た。「とくになし」を除く83件の内容を整理したが、1人の回答者が複数の内容を含んでいる場合もあるため、数値は実際よりも多くなっている（表25）。

最も期待されている取り組みは、専門職の「スキルアップ」であった。スキルアップの内容として、外国人支援に対する基本的な知識、日本語を話せない人への意志疎通の方法、コミュニケーションスキル、異文化理解に関すること、事例を通しての学習などがあげられ、専門職としての外国人支援に関わる人材育成を望む声が多かった。スキルアップに関連して、外国人支援に関する講習会等の「研修会の開催」や「外国人支援のガイドブックの作成」も期待されていた。一方、援助専門職としての社会福祉士の「認知度・地位向上」や援助効果のエビデンスを可視化することなども触れられていた。すでに外国人・日本人を区別なく対人援助職としての評価を社会にPRすることの意義が示されていたといえる。

また、「情報提供・発信」や「情報共有の場」も求められていた。情報として、外国人に関する法制度、外国人支援の機関・団体などの社会資源、通訳などを提供・発信して欲しいことや、社会福祉士間や支援者の中での情報の共有の場が欲しいなどであった。同時に、他機関、外国人支援団体、他職種（弁護士、通訳）などの「連携ネットワーク」にも努めて欲しいという意見も多かった。

「実態調査・把握」については、在留資格の有無にかかわらず、外国人の生活実態やニーズの調査、支援の実態などの調査などがみられた。本調査も支援の実態を少なからず提供できたといえるかもしれないが、こうした調査はまだ十分とはいえないだろう。また、外国人はなかなか支援につながらないことが多いため、実態把握のために「アウトリーチ」の重要性も言及されていた。

「ソーシャル・アクション」については、国への政策提言、行政の外国人支援への理解促進やサービス向上への働きかけ、外国人支援に関する社会資源の創造などがあげられ、関連して、多文化共生に関する「啓発活動」や在留資格の無い人に対しての人権擁護などの「権利擁護・アドボカシー」などの意見もあった。

外国人への「支援体制づくり」としては、外国人向けの相談窓口の創設や医療体制の整備など外国人支援体制のガイドラインを作っていくことなども本会に期待されていた。

その他、外国人の母語によって、日本の制度・サービス内容を示した「外国人向けパンフレット作成」や「通訳育成・派遣事業」などの具体的なサービス提供をしてほしいという声もあった。

表 2 5 日本社会福祉士会に求められる取り組み

	日本社会福祉士会に求められる取り組み	件数
①	スキルアップ	21
②	研修会	14
③	情報提供・発信	9
④	実態調査・把握	7
⑤	情報共有の場	7
⑥	ソーシャルアクション	7
⑦	連携ネットワーク	7
⑧	外国人支援のガイドブック作成	5
⑨	外国人向けパンフレット作成	4
⑩	支援体制づくり	4
⑪	認知度・地位向上	4
⑫	通訳育成・派遣	3
⑬	アウトリーチ	2
⑭	啓発活動	2
⑮	権利擁護・アドボカシー	2
⑯	その他	9
合計		107

5. クロス集計の主な結果：社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無

本調査では、入力したデータのクロス集計を質問項目ごとに行った。以下は、主なものの抜粋である。

1. 就業分野ごとの特性

(1) 就業分野ごとの資格有無 (Q6×Q4)

回答者の「就業分野」(Q6)と「資格」(Q4)のクロス集計を行った(表26)。

表26 「就業分野」と「資格(有無)」のクロス表

			資格		合計
			社・精資格 あり	社・精資格 なし	
就業分野区分	児童・女性 関連	度数	45	26	71
		就業分野区分の%	63.4%	36.6%	100.0%
		資格の%	15.7%	34.7%	19.7%
	高齢者関連	度数	76	1	77
		就業分野区分の%	98.7%	1.3%	100.0%
		資格の%	26.6%	1.3%	21.3%
	医療関連	度数	74	2	76
		就業分野区分の%	97.4%	2.6%	100.0%
		資格の%	25.9%	2.7%	21.1%
	障害者関連	度数	39	24	63
		就業分野区分の%	61.9%	38.1%	100.0%
		資格の%	13.6%	32.0%	17.5%
地域関連	度数	52	22	74	
	就業分野区分の%	70.3%	29.7%	100.0%	
	資格の%	18.2%	29.3%	20.5%	
合計	度数	286	75	361	
	就業分野区分の%	79.2%	20.8%	100.0%	
	資格の%	100.0%	100.0%	100.0%	

就業分野ごとに社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無を見ると、「高齢者関連」では有資格者が98.7%、「医療関連」が97.4%であり、回答者に占める有資格者の割合が非常に高い。他の分野では、有資格者が60～70%ほどであった。

「高齢者」「医療」の2分野は回答者数も多いが、外国人の支援を有資格者が行っている割合が高い状況が窺える。

(2)就業分野による相談内容の違い (Q9×Q6)

「外国人利用者から受ける相談内容（本人からの主訴）について、多いもの」（Q9）と回答者の「就業分野」（Q6）のクロス集計を行った（表 27）。

表 27 「相談内容（多いもの）」と「就業分野」のクロス表

相談内容	言葉	就業分野区分					合計
		児童・女性 関連	高齢者関連	医療関連	障害者関連	地域関連	
言葉		21	8	29	6	20	84
在留資格		25	3	24	1	10	63
住宅		12	7	1	2	17	39
社会保険制度		2	29	44	0	10	85
医療		7	6	51	11	11	86
障害		5	2	2	12	5	26
メンタルヘルス		5	1	2	11	5	24
就労や仕事		16	1	9	7	33	66
経済的貧困		23	19	49	7	53	151
妊娠・出産		8	0	30	0	15	53
子育て		33	0	9	3	13	58
子どもの教育		23	0	0	1	10	34
結婚・離婚		25	1	1	1	8	36
DV		35	2	3	1	7	48
介護		0	30	2	2	5	39
親族との関係		17	2	3	4	0	26
知人・友人が抱える問題		1	3	2	0	1	7
母国の家族		3	0	4	1	6	14
その他		4	3	2	3	2	14
合計		66	41	68	27	66	268

クロス集計の結果を見ると、就業分野によって受けることの多い相談内容に違いが見られる。「児童・女性関連」では「DV（35）」「子育て（33）」が、「高齢者関連」では「介護（30）」「社会保険関連（29）」「経済的貧困（19）」が、「医療関連」では「医療（51）」「経済的貧困（49）」「社会保険制度（44）」が、「障害者関連」では「障害（12）」「医療（11）」「メンタルヘルス（11）」が、「地域関連」では「経済的貧困（53）」「就労や仕事（33）」が、それぞれ上位である（※カッコ内は回答件数、以下同様）。

たとえば「医療」であれば、「言葉」や「在留資格」の問題に加え、「経済的な問題」から治療を受けられない（躊躇する）、医療費の支払ができないこと、「制度への理解不足」から病院に行かないこと（日本の国民皆保険制度を知らず、事業主によって健康保険に入っているにも関わらず、実際にかかる費用よりも高額を支払いを求められると思い込んでい）など、複数の問題が併発していることが懸念される。

(3)就業分野による業務量の多いものの違い (Q10×Q6)

「外国人に対して行っている相談援助に関する業務(多いもの)」(Q10)と回答者の「就業分野」(Q6)のクロス集計を行った(表28)。

表28 「相談援助に関する業務量(多いもの)」と「就業分野」のクロス表

業務量1番目	就業分野区分					合計
	児童・女性 関連	高齢者関連	医療関連	障害者関連	地域関連	
各種福祉・生活関連サービスの利用援助	39	36	17	7	41	140
通訳の紹介	2	0	10	2	0	14
医療に関する相談支援	0	2	38	7	4	51
就労に関する相談支援	1	0	0	4	5	10
住宅確保に関する支援	1	1	1	0	0	3
他機関に関する情報の提供	5	0	0	1	4	10
他機関への紹介・連携	3	1	0	1	3	8
ニーズ調査	3	1	0	1	0	5
ソーシャルアクション	1	0	0	0	0	1
ほかのソーシャルワークに対するスパービジョン	2	0	0	0	1	3
その他	9	1	2	3	7	22
合計	66	42	68	26	65	267

各就業分野とも「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」が多く見られる。ただし、「児童・女性(39)」「高齢者(36)」「障害者(7)」「地域(41)」ではこれが最多となっているのに対し、「医療」では「医療に関する相談支援(38)」がもっとも多く、「障害者」でも「医療に関する相談支援」が、「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」と同数となっている。

このことから、外国人固有の困難性のゆえに、各分野のサービスにつながりにくさをもち、特段の支援の必要性が生じていることが共通課題と見られる。

2. 社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無による対応の特性

(1) 資格有無による相談内容の違い (Q4×Q9)

「外国人利用者から受ける相談内容（本人からの主訴）について、多いもの」（Q9）と回答者の「資格」（Q4）のクロス集計を行った（表 29）。

表 29 「相談内容（多いもの）」と「資格（有無）」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格あり	社・精資格なし	
相談内容	言葉	67	18	85
	在留資格	45	18	63
	住宅	26	14	40
	社会保険制度	83	4	87
	医療	80	9	89
	障害	21	7	28
	メンタルヘルス	23	2	25
	就労や仕事	49	21	70
	経済的貧困	129	26	155
	妊娠・出産	46	9	55
	子育て	47	13	60
	子どもの教育	26	9	35
	結婚・離婚	19	16	35
	DV	30	17	47
	介護	40	1	41
	親族との関係	17	9	26
	知人・友人が抱える問題	7	0	7
	母国の家族	12	2	14
その他	12	1	13	
合計	222	53	275	

回答者のうち、社会福祉士・精神保健福祉士の「資格あり（2 資格計）」は 222 名、「資格なし」は 53 名であった（欠損値の 103 名を除く）。

「資格あり」の回答者が対応している相談内容を見ると、「経済的貧困（129）」「社会保険制度（83）」「医療（80）」「言葉（67）」の順で多い。「資格なし」の回答者では、「経済的貧困（26）」「就労や仕事（21）」「言葉（18）」「在留資格（18）」「DV（17）」「結婚・離婚（16）」が上位となった。

「資格あり」と「資格なし」の相談対応の主な違いとして、前者は後者に比して、行政や医療等の他機関との連携を要するような相談に対応することが多いと考えられる。たとえば、「介護」では前者による対応は全体の 97.6%を占めている。同様に、「社会保険制度」は 95.4%、「メンタルヘルス」は 92.0%、「医療」は 89.9%、「妊娠・出産」は 83.6%、「経済的貧困」は 83.2%を、有資格者が対応している。

(2)資格有無による必要な知識・情報・技術等の違い (Q4×Q11)

「外国人への相談援助において必要だと考えるもの」(Q11)と回答者の「資格」(Q4)のクロス集計を行った(表30)。

表30 「外国人への相談援助において必要なこと」と「資格(有無)」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格あり	社・精資格なし	
必要なこと1 番目	各種福祉・生活関連サービスの知識	74	19	93
	在留資格制度の知識	26	7	33
	通訳、日本語学習の場などの情報	42	11	53
	他機関に関する情報	4	2	6
	医療に関する知識	11	0	11
	就労に関する相談支援の知識・技術	2	1	3
	住宅関連の相談に関する知識・技術	1	0	1
	利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解	14	2	16
	利用者の母語の理解	13	3	16
	ソーシャルアクションのスキル	0	1	1
	ニーズ調査のスキル	4	0	4
	自身が先入観や差別・偏見を持たないこと	23	7	30
	他機関との連携力	6	0	6
	その他	4	0	4
合計		224	53	277

クロス集計の結果を見ると、「資格あり」「資格なし」とともに、最も多いのは「各種福祉・生活関連サービスの知識」であった(前者が74、後者が19)。

ただし、「資格あり」の回答者が広く他の知識・情報・技術などの必要性を感じているのに対し、「資格なし」の回答者は「各種福祉・生活関連サービスの知識」以外では「通訳、日本語学習の場などの情報」などのほかには、あまり多くの項目に必要性を感じていない。「医療に関する知識」「ニーズ調査のスキル」「他機関との連携力」では前者は全体の100.0%を占めていることから、多機関連携や調査といったソーシャルワークのスキルの必要性を、より多くの有資格者が感じていることがわかった。

(3)資格有無による直接支援で困難なことの違い (Q4×Q12)

「外国人への直接支援において困難だと考えること」(Q12)と回答者の「資格」(Q4)のクロス集計を行った(表31)。

表31 「直接支援において困難と感じていること」と「資格(有無)」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格あり	社・精資格なし	
直接支援困難1番目	言葉が通じない	115	31	146
	利用者との関係形成	9	2	11
	文化・宗教・生活習慣の違いにより認識の一致が困難	40	9	49
	利用者の日本の制度理解	19	5	24
	利用者の費用負担が困難	15	0	15
	利用者が求める法律知識の情報不足	5	2	7
	利用者が社会資源や制度を利用できる立場にない	15	3	18
	特になし	2	1	3
	その他	4	0	4
合計		224	53	277

「資格あり」「資格なし」のいずれの回答者においても、最も困難を感じているのは「言葉が通じない」ことであった(前者が115、後者が31)。

「資格あり」では、「文化・宗教・生活習慣の違いにより認識の一致が困難(40)」が次に多く、「利用者の日本の制度理解(19)」「利用者の費用負担が困難(15)」「利用者が社会資源や制度を利用できる立場にない(15)」が続く。他方、「資格なし」の場合も「文化・宗教・生活習慣の違いにより認識の一致が困難(9)」が二番目に多い。

このことから、日本人の場合には問題の生じないことが外国人にとってハードルになっていることが明らかである。援助者には、支援する外国人の言語、文化、宗教、生活習慣を理解することが求められよう。一方、制度・サービスが日本人のみに向けて設計されていることを裏づける結果とも言え、この点についても考慮が求められる。

なお、資格有無の違いがもっとも顕著となったのは「利用者の費用負担が困難」であり、有資格の回答者が100.0%を占めた。このことから、有資格者は外国人利用者の支払い場面(医療費等)に直面する機会がより多いものと考えられる。

(4)資格有無による関わりの多い機関の違い (Q4×Q13)

「外国人への相談援助を行う際に関わりをもつことが多い機関・団体」(Q13)と回答者の「資格」(Q4)とのクロス集計を行った(表32)。

表32 「相談援助の際に関わりの多い機関・団体」と「資格(有無)」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格あり	社・精資格なし	
関係先機関1 番目	病院	32	6	38
	精神保健福祉センター	2	0	2
	福祉事務所	81	24	105
	大使館	2	2	4
	入国管理局	4	1	5
	地域包括支援センター	5	0	5
	学校・教育機関	11	2	13
	児童相談所	5	1	6
	婦人保護施設	0	2	2
	NPO・ボランティア団体	23	2	25
	自治会・町内会	2	0	2
	民生委員・児童委員	4	1	5
	日本語教室	1	0	1
	社会福祉協議会	6	0	6
	法テラス・弁護士会	3	2	5
	国際交流協会	15	3	18
	その他	22	7	29
合計		218	53	271

「資格あり」の回答者がもっとも関わりをもっているのは「福祉事務所(81)」、次いで「病院(32)」「NPO・ボランティア団体(23)」「国際交流協会(15)」「学校・教育機関(11)」などが多い。「資格なし」の回答者の場合も、「福祉事務所(24)」「病院(6)」の順で多いものの、その他はあまり関わりが見られない。

有資格者は、福祉・医療・教育の専門機関との関わり以外に、国際交流分野の機関、NPO などの関わりを強くもっていることが窺えた。

(5) 資格有無による他機関との連携の困難の違い (Q4×Q14)

「外国人への支援の際、他機関との連携において困難と感ずることについて」(Q14) と回答者の「資格」(Q4) とのクロス集計を行った (表 33)。

表 33 「他機関との連携の困難なこと」と「資格 (有無)」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格あり	社・精資格なし	
連携困難1項目	必要な支援を提供する機関がない	86	13	99
	連携しているが適切な支援方法が見つからない	44	14	58
	連携した機関が消極的	18	2	20
	相手先機関の拒否	4	2	6
	連携に対して自分の職場が消極的	2	0	2
	連携に対して利用者が拒否的	12	1	13
	特になし	41	16	57
	その他	7	3	10
合計		214	51	265

「資格あり」の回答者では、「必要な支援を提供する機関がない (86) 」がもっとも多く、次いで「連携しているが適切な支援方法が見つからない (44) 」 「連携した機関が消極的 (18) 」 「連携に対して利用者が拒否的 (12) 」といった困難要因が見られる。他方、連携に際しての困難が「特になし (41) 」も多い。

「資格なし」の回答者の場合、「特になし (16) 」がもっとも多く、困難を感じる場合は「連携しているが適切な支援方法が見つからない (14) 」と「必要な支援を提供する機関がない (13) 」がほぼ同数で多い。

このことから、連携がスムーズに進まない実態を窺うことができる。連携が不調なのは、そもそも連携先がないか、あっても支援方法や共通認識が確立されていないこと、また利用者自身が拒否的であることなども主たる要因であることがわかる。

全体として「特になし」を挙げている回答者は多い (57) 。大局的に見ると、いずれかの「連携困難」を挙げている回答者は、「連携の必要性を感じているが、障壁がある」と思っているものの、「特になし」の回答者は連携の必要性をそもそも感じていない (ゆえに、障壁に直面することもない) と推測される。

3. 情報共有の機会・方法

(1) 職場内で情報共有する機会

「職場内で、外国人事例について情報共有する機会をどれくらいもつことができているか」（Q15）と回答者の「資格」（Q4）とのクロス集計を行った（表 34）。

表 3 4 「職場内で情報共有する機会」と「資格（有無）」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格 あり	社・精資格 なし	
情報共有機会	毎日	25	6	31
	週に1回以上	21	7	28
	月に1回以上	36	7	43
	数ヶ月に1回以上	17	6	23
	不定期	88	24	112
	なし	38	4	42
合計		225	54	279

全体で見ると、「不定期（112）」がもっとも多いが、定期的に情報共有の機会をもっている場合、「月に1回以上（43）」「毎日（31）」「週に1回以上（28）」「数ヶ月に1回以上（23）」という順となっている。また、「なし（42）」も多い。

「不定期」を除くと、「資格あり」では「月に1回以上（36）」がもっとも多いが、「資格なし」では特段集中した回答は見られなかった。「なし」の90.8%は有資格者に集中している（※カッコ内は回答件数）。

Q15 は、情報共有が職場で公式に位置づけられた会議となっているかどうかによって回答にバラつきがあることが推測される（次の(2)と関連）。「不定期」や「毎日」は、定期的な会議というより、外国人に対する支援の必要性が発生したタイミングに即して、もしくはOJT的に共有や協議がなされているとも考えられる。

(2)情報共有の方法

「情報共有をどのように行っているか」(Q16)と回答者の「資格」(Q4)とのクロス集計を行った(表35)。

表35 「情報共有の方法」と「資格(有無)」のクロス表

		資格		合計
		社・精資格 あり	社・精資格 なし	
情報共有方法	定期的カンファレンス	48	12	60
	業務報告	69	14	83
	スーパービジョン	14	1	15
	日常業務	120	30	150
	その他	3	1	4
合計		189	50	239

全体では、「日常業務(150)」に集中している。次いで「業務報告(83)」「定期的カンファレンス(60)」が多い。反対に、「スーパービジョン(15)」は少数の職場でしか行われていない。「資格あり」「資格なし」とも同じ順序である(※カッコ内は回答件数)。

結果から、情報共有のための公式の会議(カンファレンス)やスーパービジョンが位置づけられているのではなく、必要に即して随時(オン・デマンド的に)行われている実態が明らかとなった。必ずしもオン・デマンドが問題とは言えないものの、外国人への支援は固有の難しさがあるため、定例的な会議やスーパービジョンなどを公式に位置づけることなども重要に思われる。

4. 業務量について

(1) 業務量の多い相談援助と支援の件数 (Q10×Q8)

「外国人に対して行っている相談援助で業務量の多いもの」(Q10)と「支援ケースの延べ件数」(Q8)とのクロス集計を行った(表36)。

表36 「業務量の多い相談援助」と「延べ件数」のクロス表

		延べ件数				合計
		0件	1件～20件	21件～40件	41件以上	
業務量1番目	各種福祉・生活関連サービスの利用援助	2	111	13	12	138
	通訳の紹介	0	12	2	1	15
	医療に関する相談支援	3	40	5	5	53
	就労に関する相談支援	1	8	1	2	12
	住宅確保に関する支援	0	3	0	0	3
	他機関に関する情報の提供	0	8	1	1	10
	他機関への紹介・連携	0	8	0	0	8
	ニーズ調査	0	3	1	1	5
	ソーシャルアクション	0	1	0	0	1
	資源の開発	0	1	0	0	1
	ほかのソーシャルワーカーに対するスーパービジョン	0	3	0	0	3
	その他	1	16	0	5	22
合計	度数	7	214	23	27	271
	業務量1番目の%	2.6%	79.0%	8.5%	10.0%	100.0%

全体で見ると、もっとも多いのが「1件から20件(214件/79.0%)」である。21回を越えるような業務量の多いものは全体の2割弱(「21件～40件(23件/8.5%)」と「41件以上(27件/10.0%)」を合わせると18.5%)である。

21回以上と多くの回数を要する業務の割合が高いのは、「ニーズ調査(2件/40.0%)」「就労に関する相談支援(3件/25.0%)」「通訳の紹介(3件/20.0%)」「他機関に関する情報の提供(2件/20.0%)」「医療に関する相談支援(10件/18.9%)」「各種福祉・生活関連サービスの利用援助(25件/18.1%)」である。

(2) 資格有無と支援の件数 (Q4×Q8)

回答者の「資格」(Q4)と「支援ケースの延べ件数」(Q8)とのクロス集計を行った(表37)。

表37 「資格(有無)」と「延べ件数」のクロス表

			延べ件数				合計
			0件	1件～20件	21件～40件	41件以上	
資格	社・精資格あり	度数	13	171	18	23	225
		資格の%	5.8%	76.0%	8.0%	10.2%	100.0%
	社・精資格なし	度数	1	45	4	4	54
		資格の%	1.9%	83.3%	7.4%	7.4%	100.0%
合計		度数	14	216	22	27	279
		資格の%	5.0%	77.4%	7.9%	9.7%	100.0%

「資格あり」「資格なし」とともに「1～20件」がもっとも多い。ただし、前者は「21～40件」「41件以上」を支援する割合が、後者を上回っている。

有資格者は、より多くのケース数を支援していることが窺える。

5. クロス集計のまとめ

以上のことから、各分野の相談援助職者とも、実績やルールが十分ない状況の中で、外国人への支援に苦慮している実態を見ることができた。外国人のニーズは多分野にまたがっているため、幅広い連携が必要であるにも関わらず、それを行う基盤が整備されていないことは大きな課題といえる。組織内での情報共有やスーパービジョン、地域単位のプラットフォームや支援者を支援する仕組みなどが求められよう。

外国人の支援にあたる相談援助職者は、既存のフォーマル・インフォーマルサービスへの利用援助に力を入れている一方、資源開発やソーシャル・アクションなどにあまり取り組まれていないという実践の特徴も窺うことができた。外国人支援は、道筋のない分野だからこそ、ソーシャルワーカーにはこうした援助が必要だと考えられる。

他方、社会福祉士・精神保健福祉士の「資格あり」と「資格なし」の回答者の傾向の違いとして、有資格者は多分野の専門機関と連携し、より広い知識・情報・技術を要する問題により多く対応しているため、問題・ニーズの各種別におけるスキームの明確化など、支援・連携方法の確立が重要であろう。また、今後ますます外国人との共生機会が増すことを見据え、資格をもたない援助者にも、一層の知識・情報・技術を身につけ、有資格者のパートナーとして支援ができるよう、ないしは自ら資格を取得するなどして、より高度なソーシャルワークに携わることが必要に思われる。

Ⅲ. 考察

ここまでの調査結果を踏まえ、全体を整理したうえで人材養成、そして研修のあり方について考察を加える。ここでは、①外国人より受けた相談内容、②提供した支援及び業務内容、③他機関等との連携状況、④支援業務実践における困難や負担、⑤社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無との関係、そして⑥今後の人材養成に求められること、について整理し、考察をした。そして、最後に今後の人材養成、研修のあり方について若干の提案を示した。

1. 外国人より受けた相談の内容

相談内容の状況から見いだせることは以下の2点である。1点目は、社会福祉・社会保障制度に関わる生活課題への支援実践が主たる援助であり、それらの支援に関する知識やスキルが求められる点である。2点目は、相談内容が貧困、医療、介護など、生活基盤に深く関わる課題であることから、生活基盤が日本にある外国人定住者支援が中心となっている点である。

1点目について、外国人から受けた相談内容は「経済的困難」が156件（16%）と最も多く、次いで「医療」89件（9%）、「言葉」及び「社会保険制度」が同数で87件（9%）、「就労や仕事」70件（7%）であった。これらの相談内容からみえてくるのは、滞日外国人の生活における生活課題は「制度の壁」という形で表面化しやすいという点である。ソーシャルワーク実践者は、相談援助を行ううえでは、まずは当事者の生活課題に対し、いかに諸制度の運用をしつつ、解決の糸口を見出していくことが求められるといえる。

ただ、「子育て」、そして「その他」に含まれている「依存症回復支援プログラム（集団認知行動療法）に参加」等は、外国人がもつ文化的価値観とも関連が深い項目である。こうした点から、制度的な支援を要するような相談内容の背景には、当事者がもつその状況や課題の捉え方も影響していると推測される。後述する支援上の困難でも示されるが、制度的な壁ゆえに起きている課題であってもその背景には文化的要素が影響を与えているという視点から、相談内容を捉える必要がある。

次に、「相談内容」のうち「経済的貧困」「医療」はあらゆる経験年数の項目において、共通して上位3位以内に挙げられていた。ただ、クロス集計の結果によれば、就業分野によって受けることの多い相談内容に違いがみられた。「児童・女性関連」では「DV（35件）」「子育て（33件）」が、「高齢者関連」では「介護（30件）」「社会保険関連（29件）」「経済的貧困（19件）」が、「医療関連」では「医療（51件）」「経済的貧困（49件）」「社会保険制度（44件）」が、「障害者関連」では「障害（12件）」「医療（11件）」「メンタルヘルス（11件）」が、そして「地域関連」では「経済的貧困（53件）」「就労や仕事（33件）」が、それぞれ上位であった。これらの相談内容は、外国人に特有の問題ではなく、生活基盤が弱い日本人の相談内容にも大いに重なる。いわゆる「外国人らしい（外国人っぽい悩み）」ではなく、生活基盤やネットワークが弱い日本人が抱える課題を外国人が抱えている。この事実は、外国人の定住化を改めて示すものであり、外国人の生活課題をまずは日本に暮らす生活者として捉える視点が重要である。そのうえで、例えば「医療」であれば「言葉」や「在留資格」の問題、そして経済的な問題から治療を受けられない（躊躇する）、医療費の支払いができないなどの問題が併発しているといったことが起きることを理解する必要がある。生活者としてのニーズを捉え、何が社会福祉サービスや社会保障制度の利用を妨げているのか、外国人としての固有の困難性がある場合、どのような支援が付加されるべきなのか、といった点を学ぶような研修が求められるのではない。さらには、個々の経済的資本や日本語力等に加えてインフォーマル・ネットワークや地域でのネットワークの有無を理解することも影響を与えると思われるため、そうしたアセスメントについても学ぶことは効果的ではないか。

2. 提供した支援及び業務内容

『外国人に対して行っている相談援助に関する業務』として量が多いものとして「各種福祉・生活関連サービスの利用援助（141件）が最上位であったことを踏まえると、生活者として必要な福祉サービスの情報提供が必要であることを示している。また、「医療（受診・入院等に関する支援）」、「通訳の紹介」、「他機関への紹介・連携」等も含まれ、ソーシャルワーク実践者は外国人を何らかの支援につなげる役割が求められていることが示された。回答者の所属機関・団体の提供するサービスの提供に留まらず、他機関との連携や協力をしながら課題解決を目指していることが明らかとなった。援助においては外国人の場合どのような社会資源が活用可能なのか、そして地域にはそれらの社会資源はどのくらい存在するのか、といった知識を有したうえで、資源をつなぐスキルを身につけることが求められるといえる。

「その他」の回答では具体的な業務が記載された。それらは「養育相談」「虐待対応」「児童虐待、非行等に対するケースワーク」「婦人相談、母子相談」「生活福祉資金貸付相談及び借受者世帯の相談支援」「生活保護準用」などである。「手話通訳、ボランティア」、「通訳」、「希死念慮や不安感、孤独感に関する相談」、「傾聴によるストレス緩和」、「地域との交流」等であり、外国人のコミュニケーション支援や社会参加を促進する支援が展開されていることが窺えた。外国人に対するエンパワメントを行うスキルが援助者に求められており、日本の制度をわかりやすく伝える力、関連するサービスを外国人につなげていく力、そして当事者が主体的にサービスを利用するための力を支えるような力の必要性を示したといえる。

各就業分野で行った支援内容をみると、全ての分野において「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」が多い。ただし、「児童・女性（39件）」「高齢者（36件）」「障害者（7件）」「地域（41件）」ではこれが最多となっているのに対し、「医療」では「医療に関する相談支援（38件）」がもっとも多く、「障害者」でも「医療に関する相談支援」が、「各種福祉・生活関連サービスの利用援助」と同数となっている。「障害」については精神疾患なのか、それ以外なのかによっても医療との接点に関するニーズは異なると思われるため、さらなる調査が必要であろう。

3. 他機関等との連携状況

『外国人への支援を行う際に他機関と連携する場面において困難と感じていること』については、第1番として「必要な支援を提供する機関が無い」との回答が最も多く（98件）、その次が「連携しているが適切な支援方法が見つからない」（58件）であった。また、「連携した機関が消極的」、「相手先機関の拒否」、「連携に対して自分の職場が消極的」など、連携をめぐる課題があることが示された。社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者がもっとも関わりをもっていたのは「福祉事務所（81件）」、次いで「病院（32件）」「NPO・ボランティア団体（23件）」「国際交流協会（15件）」「学校・教育機関（11件）」などであり、有資格者は、福祉・医療・教育の専門機関との関わり以外に、国際交流分野の機関、NPOなどとの関わりを強くもっていることが窺えた。資格のない相談援助職者の場合も、「福祉事務所（24件）」「病院（6件）」はあったものの、その他はあまり関わり自体がみられなかった。資格のない相談援助職者の場合、連携そのものの必要性への認識や実際に行った実践の差があると推測できる。

職場内での連携について、『職場内で外国人事例について情報共有する機会をどれくらいもつことができているか』という質問に対し「不定期」との回答が114件（41%）と最も多く、以下「月に1回以上」が43件（15%）、「毎日」が31件（11%）、「週に1回以上」が28件（10%）、「数ヶ月に1回以上」が23件（8%）と続く。一方で、「なし」との回答も42件（15%）となっている。情報共有の方法は「日常業務（150件）」に集中しており、次いで「業務報告（83件）」「定期的カンファレンス（60件）」が多い。「スーパービジョン（15件）」は少数の職場でしか行われていない。これらは、資格の有無にかかわらず見られた結果である。これらの結果から、情報共有のための公式の会議（カンファレンス）やスーパービジョンが位置づけられているのではなく、必要に即して随時行われている実態が明らかとなった。

た。外国人への支援は固有の難しさがあるため、公式の位置づけも必要とも思われる。ただ、領域の特性や会議の運営の違いもあると思われるため、単純に熱意やスキルと関連付けるのも適切ではない。外国人に対する支援件数や分野といった諸要素も含めたうえで共有の方法が検討されるべきであろう。

『外国人の相談業務上困難を感じたときの解決方法』については、第1番の回答として「同じ職場の相談員への相談」が100件（37%）と最も多く、次いで「上司への相談」が85件（32%）となっており、第1番と第2番の回答の合計においても、この2つがそれぞれ30%ずつを占めた。「職場内のケース会議で提起」を加えると、第1番から第3番を合計した回答のうち、いわゆる職場内部での解決方法を選択している回答者が444件（63%）となっている。一方で、「外部の有識者・専門家に相談」、「他の支援団体等に相談」、「研修への参加」という職場外部への相談を選択しているとの回答は、第1番から第3番までの合計でも249件（35%）であった。この結果からも、外部とつながる意義や方法などを研修で扱う事は選択肢の一つであると思われる。

4. 支援業務実践における困難や負担

外国人に対する支援を負担に感じている回答者（「とても感じる」「少し感じる」）の割合は、全体の約6割であった。外国人の支援の件数（過去1年間の業務における外国人への支援ケース）との関連でみると、支援件数が多い回答者のほうが、7割以上負担を感じていた。よって、支援件数の増加が負担と関係していることがわかる。最も負担を感じることとしては、約7割が「言葉」を挙げた。しかし、ここでいう「言葉」とは純粋な日本語の理解や語彙の違いによるコミュニケーション困難ではない。「文化的な背景の違いがある」ことで、言葉の背景にある文化的な文脈までくみ取ることがお互いに困難である、という内容がほとんどであった。これは、自由記述において「言葉の壁があり、意思疎通が図れない」、「相手がこちらの内容を十分に理解できているかどうか難しい」、「相手が自分のことを十分に伝えられていないのではないか」などの記載でも明らかであり、主旨が伝わりづらい、そしてお互い意思の疎通ができていないか定かではないという不安が窺えた。制度についての説明をしても、伝わっていない、というものが複数みられ、制度そのものの概念が伝わっていない、ということが背景にあるといったことも示された。また、言葉の問題にも関わる課題として、文化的背景の違いから生じる「異文化理解」の困難さに対する意見も上位を占めた。例えば、「子育て」、「虐待と躰」、「時間を守らない」、「書類提出のルーズさ」、「就労意識」、「戸籍や最低生活の保障などの制度」など、日本の価値観との違いも含め、共通理解の難しさなどが挙げられていた。

「通訳の手配が困難であり、時に通訳なしで支援を行う場合、意思の疎通が困難である」という、言葉の保障において課題があり、要因として通訳自体がない、またその費用の問題といった、言語保障体制の不備を示す状況が示された。さらに、会話による意思疎通のみならず、読み書きに関する問題もあり、「公的書類、行政からの通知、手紙などの理解の不十分さ」が挙げられた。こうしたコミュニケーションの問題について、「丁寧な時間をかけて説明」したり、「わかりやすい日本語で対応」したり、「多言語のパンフレットを収集」などの努力も見られた。

こうした言葉の問題のほか、「在留資格」をめぐる問題では、とりわけ在留資格が無い超過滞在者（オーバーステイ）、無国籍者、難民認定申請者等に関しては、「無保険」、「医療費未払い」、「仮放免者に関する就労不許可問題」、「無国籍児の就学問題」、「生活保護が準用されない経済的困窮」などが生じており、こうした福祉制度の利用ができない、あるいは制限されていることで支援が十分にできない外国人への支援の困難が記述されていた。

5. 社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無との関係

就業分野ごとに社会福祉士・精神保健福祉士資格の有無をみると、「高齢者関連」では有資格者が98.7%、「医療関連」が97.4%であった。他分野では有資格者が60～70%ほどであったことを考えても、高齢者・医療分野にお

る有資格者の割合は高く、「高齢者」「医療」の2分野は外国人の支援を有資格者が行っている割合が高い状況が窺える。有資格者が対応している相談内容を見ると、「経済的貧困（129件）」「社会保険制度（83件）」「医療（80件）」「言葉（67件）」の順が多い。資格のない回答者の場合「経済的貧困（26件）」「就労や仕事（21件）」「言葉（18件）」「在留資格（18件）」「ドメスティックバイオレンス（17件）」「結婚・離婚（16件）」となっている。このことから、高齢者・医療分野においては、支援を要する外国人像として、加齢に伴う医療・介護ニーズに加えて経済的な課題を抱えている姿が浮かび上がる。さらに、「介護」では有資格者による対応は全体の97.6%を占めている。同様に、「社会保険制度」は95.4%、「メンタルヘルス」は92.0%、「医療」は89.9%、「妊娠・出産」は83.6%、「経済的貧困」は83.2%を、有資格者が対応している。このことから、有資格者は、資格のない相談援助職者に比して、行政や医療等の他機関との連携を要するような相談に対応することが多いとも考えられる。3の「他機関との連携状況」にも関連するが、社会福祉士・精神保健福祉士の資格の有無別にみると、有資格者の場合、連携上の困難として、「必要な支援を提供する機関がない（86件）」がもっとも多く、次いで「連携しているが適切な支援方法が見つからない（44件）」「連携した機関が消極的（18件）」「連携に対して利用者が拒否的（12件）」といった項目が挙げられた。他方、連携に際しての困難が「特にない（41件）」も多い。資格のない回答者の場合、「特にない（16件）」がもっとも多く、困難を感じる場合は「連携しているが適切な支援方法が見つからない（14件）」と「必要な支援を提供する機関がない（13件）」がほぼ同数であった。連携が不調なのは、連携先がないという状況はあるにせよ、あっても支援方法や共通認識が確立されていないこと、また利用者自身が拒否的であることなどに加え、連携の意義に関する認識も影響を与えているとの推測も可能である。資格のない相談援助職者においては他機関連携の意義や実践スキルを習得するなど、社会福祉士・精神保健福祉士の資格の有無を踏まえて研修内容を設定する必要があるだろう。

6. 今後の人材養成に求められること

支援上の負担感や困難に対する解決法の一つは、研修の受講やケースカンファレンス、スーパービジョンにより実践のヒントを得たり、援助の困難感を共有したりすることであろう。では研修参加の状況はどのようなものであろうか。『多文化ソーシャルワーク関連の研修の参加』については、参加の回答は48件（13%）にとどまり、321件（85%）は参加したことがなかった。外国人支援の割合が高い、あるいは支援件数が多い回答者において研修の参加率は高くなっていることから、現実的に外国人支援を実施したことで研修が必要であるという実感につながり、研修の参加に結びついているとみることができる。就業分野別では、児童・女性、医療関連で働く回答者が2割以上と高い一方で、高齢者および障害者関連での参加率は非常に低い。高齢者・障害者関連では外国人支援への対応件数が他分野に比較して少ないこと、そして有資格者ゆえに外国人支援に限定されない様々な研修受講経験をもち、それらの研修の受講により学びが得られている、といった可能性も考えられるかもしれない。

社会福祉士会主催（全国および都道府県）の研修に参加したことのある回答者は、参加経験者のうち約4分の1であった。参加回数については1回が半数以上を占めたが、2、3回と複数回参加する人も半数近くを占め、複数回にわたり学びを求めている状況が窺える。社会福祉士会主催以外の団体による研修の主催者としては都道府県、児童相談所、女性相談センター、国際交流協会等の国際関係団体、全国社会福祉協議会、医療福祉専門職団体、済生会、大学、関連の協会以下の機関・団体等が含まれた。地方自治体その他の多様な団体・機関で研修が開催されていることから、多文化ソーシャルワーク関連の研修の必要性が支援関連機関・団体においても広く認識されているといえる。しかし、高齢者・障害領域の団体等では研修主催者として示されなかったことから、今後領域毎に研修の内容や頻度をさらに把握・検討していく必要があると思われる。

研修受講者の年代別にみると、60代が参加の割合が3割と高く30代が最も低い。また、援助実践の経験年数が

長い人のほうが、短い人に比較して研修への参加割合が高かった。職場の上司などが、率先して新しい知識・技術を求めて参加しているのではないかという推測も可能である。なお、社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者とそうでない回答者との参加率の違いはみられなかった。

研修で最も学びたい項目は「言語支援をしている機関・団体、通訳の派遣の情報が知りたい」などの「他機関に関する情報」であった。「他機関との連携力」も上位を占めていたことから、「外国人支援団体の情報や外国人が相談できる窓口など社会資源を知りたい」、そして「他の団体・機関との協働のケース検討や他職種連携による支援チームのあり方を学びたい」というニーズが現れているといえる。「各種福祉・生活関連サービスの知識」を求める回答も多く、「外国人特有の、または外国人が利用できるサービスや法制度の知識や情報を学びたい」という意見が多い。このことから、外国人が制度の狭間にあり、外国人支援に関する社会資源が十分ではないこと、そしてそうした外国人に対する有効な支援法として他分野の社会資源の活用すること必要であること、ゆえにそうした支援に求められる知識や技術を得たいという認識を有していることがわかる。

また、「在留資格制度の知識」を学びたいという回答者も多かった。在留資格によって社会福祉制度やサービス利用が影響する場合があることから、入国管理制度の知識・情報が求められているといえよう。また、普段の業務や研修では在留資格に関する知識を学ぶ機会はないことも、こうした研修ニーズの背景にあると思われる。社会福祉に関する知識や支援技術の習得過程において扱われることのない領域となる知識を研修で提供することの必要性を示したといえる。

『外国人への相談援助を行う者において必要だと考えるもの』について、1番目に挙げられたのは「各種福祉・生活関連サービスの知識」94件（34%）、「通訳、日本語学習の場等言語支援に関する情報」52件（19%）、「在留資格制度の知識」34件（12%）、「自分が先入観や差別・偏見を持たない」30件（11%）であった。相談援助には、相談内容に応じた専門知識がまず大切との認識に立っていることが明らかになった。そのうえで、相談援助において必要なものとして、「利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解」「自身が先入観や差別・偏見を持たないこと」等、利用者理解・価値観に関する力が外国人への相談援助実践において必要であると認識されていることがわかる。資格の有無による違いをみると、有資格者の場合、広く他の知識・情報・技術などの必要性を感じているのに対し、資格のない回答者の場合では「各種福祉・生活関連サービスの知識」以外は「通訳、日本語学習の場などの情報」のほかの項目では強い必要性を感じることは示されていない。また、「医療に関する知識」「ニーズ調査のスキル」「他機関との連携力」について必要性を感じていたのは、有資格者のみであった。これらのことから、多機関連携や調査といったソーシャルワークのスキルの必要性を、より多くの有資格者が感じていることがわかった。

日本社会福祉士会に求められる取り組みとして最も期待されている取り組みは、専門職の「スキルアップ」であった。その内容としては「外国人支援に対する基本的な知識」「日本語を話せない人への意志疎通の方法」「コミュニケーションスキル」「異文化理解に関すること」「事例を通しての学習」などが挙げられた。また、スキルアップに関連して外国人支援に関する講習会等の「研修会の開催」や「外国人支援のガイドブックの作成」も期待されていた。一方、相談援助職としての社会福祉士の「認知度・地位向上」や援助効果のエビデンスを可視化することなども触れられていた。そのほか「情報提供・発信」や「情報共有の場」も求められていた。外国人に関する法制度、外国人支援の機関・団体などの社会資源、通訳などの情報提供、社会福祉士間や支援者の情報共有の機会の提供等、他機関、外国人支援団体、他職種（弁護士、通訳）も含む「連携ネットワーク」の構築に対する期待など、多様な項目が示された。

また、「外国人の生活実態やニーズの調査」「支援の実態などの調査」「国への政策提言、行政の外国人支援への理解促進やサービス向上への働きかけ」「外国人支援に関する社会資源の創造」などのソーシャル・アクションが挙げられた。さらに、多文化共生に関する「啓発活動」や在留資格の無い人に対しての人権擁護などの「権利擁護・アドボカシー」などもあった。外国人向けの相談窓口の創設や医療体制の整備など「外国人支援体制のガイドライン作り」「外国人向

けパンフレット作成」や「通訳育成・派遣事業」なども期待されていた。すべてを研修、あるいは職能団体として主たる実施者として行うことは物理的に困難であることから、これらの項目は研修事業に関連付けて展開することが可能なもの、研修とは関連付けず個々に実施する必要があるものとして分類する必要がある。今後、どの取り組みを本調査研究で扱う研修に反映させ、どの取り組みを日本社会福祉士会、あるいは各都道府県の社会福祉士会、あるいは援助関連団体・機関と連携しつつ取り組むことが効果的か、という議論が必要である。

IV. まとめ

以上、調査結果について若干の考察を示した。個々の項目の継続的な分析は必要ではあるが、今回の調査結果を踏まえると、今後の人材養成、及び研修のあり方として以下の点を提案事項として示す。

1. 実際の支援自体は社会福祉制度に関わる課題が多く、それらの基礎知識、かつそれらが外国人に対しどのように運用できるのかという知識や支援技術が求められる。
2. 言葉の壁を多くの相談援助職者が感じているが、単に「日本語が通じる・通じない」ではなく、伝わったかどうか、文化的な違いが理解を妨げているのではないかと、ということへの確認の困難、通訳手配体制などの要素を含め、コミュニケーション構築に課題を感じている。
この点より、意思疎通における課題解決のための実践例などは研修の材料として有意義であると思われる。
3. 「連携」について、その重要性、かつ実際経験している困難として多く挙げられていたことから「どのように活用可能な資源を把握するのか」「どのように諸機関との関係構築を行うか」といったネットワーキングスキルに関する研修が必要である。どの資源が必要かを見極めるためには「その外国人がどのようなニーズやストレングスを有しているのか」「何を資源と捉えるか」といった、ケースワークスキル、特にアセスメントスキルも不可欠である。そのため、ネットワーキングや連携の前段階としてのケースワークスキルももちろん必要ではあるが、研修ニーズについていえば、ケースワークとネットワーキング・連携を一体として実践するスキルをつけるようなものとなるであろう。
4. 援助の領域や社会福祉士・精神保健福祉士の資格の有無により、援助内容や方法は多少異なっていたことから、領域や援助職の資格有無等の要素も検討したうえで研修内容を検討すべきである。社会福祉士・精神保健福祉士の有資格者は、より他機関との共同や連携を行い、かつその重要性を認識していることが示されていたことから、それらの意義や方法を学ぶことが重要である。
5. 相談援助職者に求められるものとしては、価値観についても示されたことから、実務的な知識・技術、連携の意義や具体的実践方法、そして多文化を尊重する姿勢や価値観等の内容をバランスよく組み込んだ研修が必要である。

資料

1. 調査票
2. 在留外国人総数上位 100 自治体(在留外国人統計 (旧登録外国人統計) 2016 年 6 月末より)
http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html
3. 多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会名簿
4. 委員会の開催状況

調査票（社会福祉士等における外国人支援業務の実情と課題に関するアンケート）

本会では、赤い羽根共同募金の助成を受け、社会福祉士もしくは相談業務に携わる専門職の日常業務における外国人支援についての調査研究を行います。つきましては、外国人支援に関する実情の基礎資料とするため、以下のアンケートへのご協力をお願いします。（ご回答頂いた内容は、すべて統計的に処理を行うため、個人が特定されることはありません。）

I. 回答者ご自身について

Q1 性別（該当する数字に○印をつけてください）

1. 男性 2. 女性 3. その他()

Q2 勤務先所在地の都道府県・市区町村を記載ください。

勤務先所在地	
都道府県	市区町村

Q3 年齢（該当する数字に○印をつけてください）

1. 30歳未満 2. 30代 3. 40代 4. 50代 5. 60歳以上

Q4 資格（該当する数字に○印をつけてください）

1. 社会福祉士 2. 精神保健福祉士 3. その他()
4. 資格なし

Q5 相談業務経験年数（該当する数字に○印をつけてください）

1. 1年未満 2. 1年～5年未満 3. 5年～10年未満 4. 10年～15年未満
5. 15年～20年未満 6. 20年以上

Q6 就業分野（最も該当する数字に○印をつけてください） ※「その他」欄は具体的にご記入ください。

区 分	施設・機関等の名称
児童関連	1. 児童相談所 2. 児童養護施設 3. 母子生活支援施設 4. その他()
女性関連	5. 婦人保護施設 6. 婦人相談所 7. その他()
高齢者関連	8. 地域包括支援センター 9. その他()
医療関連	10. 医療相談室 11. その他()
障害者関連	12. 地域活動支援センター 13. 精神保健福祉センター 14. その他()
地域関連	15. 市区町村 16. 社会福祉協議会 17. その他()
その他	18. その他()

II. 回答者の業務に関する質問

Q7 過去1年間の相談業務時間全体に占める外国人への支援の割合はどれくらいですか（該当する数字に○印をつけてください）

1. 10割 2. 約7～9割 3. 約5～7割 4. 約3～5割 5. 約1～2割 6. 1割以下(0割は除く)
7. 0割

→ 1から6に○をした方は Q 8へ 7に○をした方は、 Q 20へ

（裏に続く）

Q 8 過去1年間の業務において、外国人への支援ケースは延べ何件程度ですか。

(該当する数字に○印をつけてください)

1. 0件 2. 1件~20件 3. 21件~40件 4. 41件以上

Q 9 あなたが担当する外国人利用者から受ける相談内容(本人からの主訴)について、多いもの上位5つまで、該当する数字に○印をつけてください。

【選択肢】

1. 言葉(日本語学習ができる場所を知りたい、書類が読めない等)
2. 在留資格(在留資格の喪失、変更、取得等)
3. 住宅(住居を探したい、入所手続きがうまくいかない、住居を失いそうである等)
4. 社会保険制度(健康保険、年金、介護保険等の社会保険制度利用に関連する相談)
5. 医療(治療を受けたい、ある治療に納得いかない、医療関係者との関係形成での困難等)
6. 障害(障害者のための通所・入所サービス等を利用したい、障害の認定を受けたい等)
7. メンタルヘルス(アルコール、心理的な問題等)
8. 就労や仕事(就職したい、解雇された、雇用主とのトラブル、就職のための技能習得をしたい等)
9. 経済的貧困(生活保護、生活費、医療費、教育費、債務等)
10. 妊娠・出産(産科利用、妊娠期の体調問題、母子保健、出産後の手続き等)
11. 子育て(発達課題、子育て支援サービス利用、子ども手当、非行等)
12. 子どもの教育(学校での学習、学校生活上の問題、進路相談等)
13. 結婚・離婚(婚姻・離婚の手続)
14. ドメスティックバイオレンス
15. 介護(家族の介護での悩み等)
16. 家族や親せきとの関係(関係悪化、家族の問題による生活ストレス等)
17. 自分の知人・友人が抱える問題(自分は困っていないが相談を受けた等)
18. 現在母国にいる家族について(呼び寄せをしたい、会うために一時帰国したい等)
19. その他 ()

Q 10 あなたが外国人に対して行っている相談援助に関する業務として量が多いものについて、上位から3つに順位をつけて下さい。

回答: 1番目 () 2番目 () 3番目 ()

【選択肢】

- ①各種福祉・生活関連サービスの利用援助
- ②通訳の紹介
- ③医療(受診・入院等)に関する相談支援
- ④就労に関する相談支援
- ⑤住宅確保に関する支援
- ⑥他機関に関する情報の提供
- ⑦他機関への紹介・連携
- ⑧ニーズ調査
- ⑨ソーシャルアクション
- ⑩資源の開発
- ⑪ほかのソーシャルワーカーに対するスーパービジョン
- ⑬その他 ()

Q 11 外国人への相談援助を行う者において、必要だと考えるものについて上位から5つに順位をつけて下さい。

回答: 1番目 () 2番目 () 3番目 () 4番目 () 5番目 ()

【選択肢】

- ①各種福祉・生活関連サービスの知識
- ②在留資格制度の知識
- ③通訳、日本語学習の場等言語支援に関する情報
- ④他機関に関する情報
- ⑤医療(受診・入院等)に関する知識
- ⑥就労に関する相談支援の知識・技術
- ⑦住宅関連の相談に関する知識・技術
- ⑧利用者の政治的・経済的・文化的背景の理解
- ⑨利用者の母語の理解
- ⑩ソーシャルアクションのスキル
- ⑪資源開発のスキル
- ⑫ニーズ調査のスキル
- ⑬自身が先入観や差別・偏見を持たないこと
- ⑭他機関との連携力
- ⑮その他 ()

Q 1 2 外国人への直接支援においてあなたが困難と感じていることについて、上位から3つに順位をつけて下さい。

回答：1 番目 () 2 番目 () 3 番目 ()

【選択肢】

- ①言葉が通じない ②利用者との関係形成 ③文化・宗教・生活習慣の違いにより認識の一致が困難
④利用者の日本の制度理解 ⑤支援への拒否 ⑥利用者の費用負担が困難
⑦利用者が求める法律知識の情報不足 ⑧利用者が社会資源や制度を利用できる立場にない ⑨特にない
⑩その他 ()

Q 1 3 あなたが外国人への相談援助を行う際に、関わりをもつことが多い機関・団体等について、上位から3つに順位をつけて下さい。

回答：1 番目 () 2 番目 () 3 番目 ()

【選択肢】

- ①病院 ②精神保健福祉センター ③福祉事務所 ④大使館 ⑤入国管理局 ⑥地域包括支援センター
⑦学校・教育機関 ⑧児童相談所 ⑨婦人保護施設 ⑩NPO・ボランティア団体 ⑪自治会・町内会
⑫民生委員・児童委員 ⑬日本語教室 ⑭社会福祉協議会 ⑮法テラス・弁護士会 ⑯国際交流協会
⑰その他 ()

Q 1 4 外国人への支援を行う際に他機関と連携する場面においてあなたが困難と感じていることについて、上位から3つに順位をつけてください。

回答：1 番目 () 2 番目 () 3 番目 ()

【選択肢】

- ①必要な支援を提供する機関がない ②連携しているが適切な支援方法がみつからない ③連携した機関が消極的
④相手先機関の拒否 ⑤連携に対して自分の職場が消極的 ⑥連携に対して利用者が拒否的 ⑦特にない
⑧その他 ()

Q 1 5 あなたは職場内で、外国人事例について情報共有する機会をどれくらいもつことができますか。(該当する数字に○印をつけてください)

1. 毎日 2. 週に1回以上 3. 月に1回以上 4. 数ヶ月に1回以上 5. 不定期
6. なし

→ 1から5に○をした方はQ 1 6へ 6に○をした方は、Q 1 7へ

Q 1 6 情報共有をどのように行っていますか。(該当する数字に○印をつけてください)

1. 定期的なカンファレンス 2. 業務報告 3. スーパービジョン 4. 日常の業務の中で
5. その他()

Q 1 7 外国人の相談業務上困難を感じたときはどのように解決していますか。上位から3つに順位をつけて下さい。

回答：1 番目 () 2 番目 () 3 番目 ()

【選択肢】

- ①上司への相談 ②同じ職場の相談員への相談 ③外部の有識者・専門家に相談
④他の支援団体等に相談 ⑤職場内のケース会議等で提起 ⑥研修への参加 ⑦特にない
⑧その他 ()

Q18 外国人に対する支援を負担に感じますか。該当する数字に○1つに○印をつけてください。

1. とても感じる 2. 少し感じる 3. あまり感じない 4. まったく感じない
→ 1と2に○をした方はQ19へ 3と4に○をした方は、Q20へ

Q19 どのようなときに最も負担を感じますか。簡単にお書きください。【自由記述】

Q20 今まで多文化ソーシャルワーク関連の研修に参加したことはありますか。
(該当する数字に○印をつけてください)

1. 参加したことがある → Q21へ 2. 参加したことはない → Q22へ

Q21 参加した多文化ソーシャルワーク関連の研修についてお聞かせください。

研修主催者について (該当する数字に○印をつけてください)

1. 日本社会福祉士会主催の研修 2. 都道府県社会福祉士会の研修
3. その他の団体による研修 (名称)

・過去3年間における参加回数について (回)

Q22 今後、研修でどのようなことを学びたいかをおきかせください。【自由記述】

【テーマ・内容】(自由記述)

Q23 あなたが外国人への相談援助に関して実践を通じて感じていること (利用者の国籍・在留資格等の傾向、ご意見等) がございましたらお聞かせください。

Q24 日本社会福祉士会に求められる取り組みはどのようなものだと思いますか。(自由記述)

※ 差し支えなければ、以下にお名前、所属、連絡先をご記入ください。

お名前			
所属機関名			
連絡先	住所	電話	— —

ご協力ありがとうございました。

第7表 (別表) 在留外国人総数上位100自治体

http://www.moj.go.jp/housei/toukei/toukei_ichiran_touroku.html

	市区町村	在留外国人総数
1	東京都新宿区	40,943
2	東京都江戸川区	30,421
3	川口市	29,311
4	大阪市生野区	27,862
5	東京都足立区	27,233
6	東京都豊島区	26,476
7	東京都江東区	26,074
8	東京都板橋区	21,884
9	東京都大田区	21,420
10	東京都港区	20,270
11	東京都北区	18,983
12	東京都世田谷区	18,337
13	東京都葛飾区	18,224
14	東京都荒川区	17,629
15	東大阪市	16,994
16	横浜市中区	16,104
17	東京都練馬区	15,903
18	豊田市	15,539
19	東京都中野区	15,208
20	船橋市	15,036
21	豊橋市	14,899
22	東京都台東区	14,738
23	市川市	14,287
24	東京都杉並区	14,122
25	松戸市	13,920
26	川崎市川崎区	13,296
27	神戸市中央区	12,452
28	東京都品川区	11,979
29	東京都墨田区	11,358
30	横浜市鶴見区	11,346
31	伊勢崎市	11,219
32	尼崎市	11,135
33	八王子市	11,078
34	姫路市	10,381
35	東京都渋谷区	10,292
36	岡崎市	9,929
37	太田市	9,359
38	福岡市東区	9,132
39	東京都文京区	9,105
40	浜松市中区	9,056
41	横浜市南区	8,901
42	岐阜市	8,877
43	宇都宮市	8,529
44	つくば市	8,462
45	四日市市	8,312
46	京都市伏見区	8,290
47	東京都目黒区	8,271
48	名古屋市中央区	8,147
49	小牧市	8,124
50	大阪市平野区	7,893
51	大阪市中央区	7,781
52	福山市	7,745
53	大阪市西成区	7,682
54	名古屋市港区	7,643
55	津市	7,639
56	大阪市浪速区	7,354
57	西尾市	7,329
58	柏市	7,320
59	鈴鹿市	7,300
60	大泉町	7,231
61	神戸市長田区	7,193
62	福岡市博多区	7,167
63	八尾市	6,932
64	大阪市東成区	6,840
65	川越市	6,650
66	磐田市	6,565
67	千葉市美浜区	6,557
68	京都市左京区	6,474
69	春日井市	6,461
70	西宮市	6,389
71	東京都中央区	6,388
72	可児市	6,381
73	岡山市北区	6,357
74	安城市	6,335
75	厚木市	6,292
76	大阪市東淀川区	6,167
77	大和市	6,140
78	戸田市	6,038
79	小山市	5,982
80	長崎市	5,971
81	横浜市港北区	5,933
82	横浜市神奈川区	5,899
83	仙台市青葉区	5,815
84	大阪市淀川区	5,802
85	名古屋市中川区	5,793
86	京都市南区	5,774
87	富山市	5,712
88	千葉市中央区	5,666
89	藤沢市	5,657
90	草加市	5,612
91	東広島市	5,589
92	倉敷市	5,455
93	町田市	5,446
94	一宮市	5,423
95	京都市右京区	5,390
96	名古屋市千種区	5,334
97	名古屋市千種区	5,320
98	神戸市東灘区	5,317
99	豊川市	5,308
100	越谷市	5,206

多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会名簿

(委員長以下 50 音順、敬称略、所属は 2018 年 3 月現在)

委員長	島崎 義弘 (公益社団法人日本社会福祉士会 理事/社会福祉法人今治市社会福祉協議会)
委員	加山 弾 (一般社団法人日本ソーシャルワーク教育学校連盟/東洋大学)
	坂間 治子 (公益財団法人日本キリスト教婦人矯風会)
	佐藤 雄一郎 (一般財団法人自治体国際化協会 多文化共生課長)
	中島 康晴 (公益社団法人日本社会福祉士会 副会長/特定非営利活動法人地域の絆)
	難波 満 (東京駿河台法律事務所 弁護士)
	栞木 典子 (認定特定非営利活動法人 多文化共生センター東京)
	原口 美佐代 (公益財団法人アジア福祉教育財団 難民事業本部関西支部/学校法人佐藤学園 大阪バイオメディカル専門学校)
	松野 勝民 (社会福祉法人 ^{恩賜財団} 済生会支部神奈川県済生会横浜市菅田地域ケアプラザ所長/ 認定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)
	南野 奈津子 (東洋大学)
	森 恭子 (文教大学)
事務局	荒木 千晴 (公益社団法人日本社会福祉士会 事務局 企画グループ 主査)
	縄田 宣之 (公益社団法人日本社会福祉士会 事務局 企画グループ 主任)
執筆分担	島崎 義弘 (第 I 章)
	原口 美佐代 (第 II 章の 1、3)
	坂間 治子 (第 II 章の 2)
	森 恭子 (第 II 章の 4)
	加山 弾 (第 II 章の 5)
	南野 奈津子 (第 III 章、第 IV 章)

委員会の開催状況

多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会

- 第 1 回 2017 年 6 月 24 日
- 第 2 回 2017 年 8 月 11 日
- 第 3 回 2017 年 10 月 14 日
- 第 4 回 2018 年 1 月 13 日
- 第 5 回 2018 年 3 月 11 日

多文化ソーシャルワーク調査研究事業検討委員会 ワーキンググループ

- 第 1 回 2017 年 4 月 30 日
- 第 2 回 2017 年 11 月 25 日

滞日外国人支援に携わる実務者（社会福祉士）の滞日外国人支援
基礎力習得のためのガイドブック作成及び研修プログラムの開発事業報告書

平成 30（2018）年 3 月

作 成 者 公益社団法人日本社会福祉士会

〒160-0004

東京都新宿区四谷 1-13 カタオカビル 2 階

TEL 03-3355-6541 FAX 03-3355-6543

「赤い羽根福祉基金」助成事業



公益社団法人 日本社会福祉士会

〒160-0004 東京都新宿区四谷1-13 カタオカビル2F

TEL 03-3355-6541 FAX 03-3355-6543

※無断で複写・転載することを禁じます。