

令和4年12月5日（月）18:00-20:00

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（第2回）

北九州国際交流協会における 外国人相談対応の体制等について

公益財団法人北九州国際交流協会

北九州国際交流協会の「相談チーム」



外国語相談員
(中国語・英語・
ベトナム語)

多文化
ソーシャル
ワーカー

総合的な支援を
コーディネート
する人材?

職員
(英語担当・韓国語担当)

相談・通訳
コーディネーター

「相談チーム」人材の配置と雇用形態

(参考)
北九州国際交流協会の職員数
市派遣など 4人 嘱託職員 15人 (うち無期1人)

配置場所 (シフトによっていずれかに勤務)
①多文化共生ワンストップインフォメーションセンター黒崎 (北九州国際交流協会内)
②多文化共生ワンストップインフォメーションセンター小倉 (小倉北区役所内)

外国語相談員



中国語



ベトナム語



英語

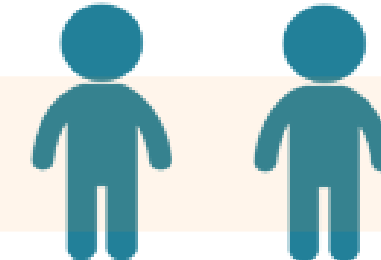
北九州国際交流協会嘱託職員 (週2~3日勤務)

総合的な支援を
コーディネート
する人材?

多文化ソーシャルワーカー
相談・通訳コーディネーター

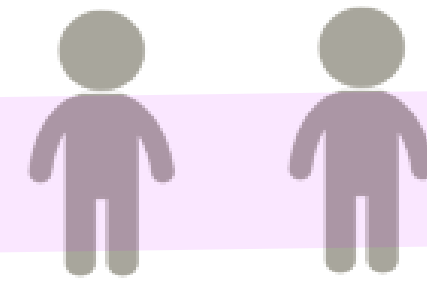


多文化ソーシャルワーカー (英語)
北九州国際交流協会嘱託職員 (週4日勤務)

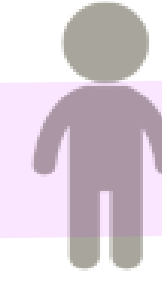


相談・通訳コーディネーター (英語)
北九州国際交流協会嘱託職員 (週4日勤務)

(兼任)



嘱託職員 (韓国語・英語)
北九州国際交流協会嘱託職員 (週5日勤務)



国際理解推進員 (英語)
北九州市会計年度任用職員 (週5日勤務)

当協会の相談対応体制 ①業務内容

| | ①コミュニティ通訳者 (有償ボランティア) | ②外国語相談員 | ③相談・通訳コーディネーター | ④多文化ソーシャルワーカー |
|------|---|---|--|--|
| 概要 | <ul style="list-style-type: none"> 原則として、2つの言語を「足さない(+) 引かない(-) 変えない」で伝える | <ul style="list-style-type: none"> 窓口で相談があったときに、多言語で情報提供や傾聴・助言による相談対応を行う 多言語での情報発信や、必要な情報の翻訳も行う | <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて②の相談対応業務を行う 相談員の受けた相談について、窓口だけでは対応できないケースについて、外部機関やソーシャルワーカーなど適切な機関につなげたり、同行通訳の手配・調整を行うことにより解決支援を行う | <ul style="list-style-type: none"> 必要に応じて②の相談対応業務および、③のコーディネーション業務を行う および、窓口での解決が難しい場合や、緊急性・深刻度の高いケースに対し行政機関・専門機関との連携により、解決に至るまでの支援を目指す |
| 対応回数 | 依頼があった場合に、単発での対応 | 相談があった場合に、単発での対応 | 相談や通訳派遣の希望がある場合に単発、必要に応じて継続した対応 | 問題の解決に向けて、継続的に対応 |
| その他 | <ul style="list-style-type: none"> 助言は行わない 通訳が必要な場所に同行する 行政機関、学校等からの依頼に応じる行政通訳と、医療機関からの依頼に応じる医療通訳の2種類がある | <ul style="list-style-type: none"> 窓口での対応のみ(アウトリーチはしない) 相談員の可能な外国語で対応する場合と、通訳ツールを利用する場合がある 相談窓口や電話での通訳依頼については、①も行う | <ul style="list-style-type: none"> ①②の育成・コーディネーションも行う アウトリーチは、①に同行する場合※に限り行う <p>※通訳者に同行する場合</p> <ul style="list-style-type: none"> 通訳者の通訳技術・日本語力に不安要素がある場合 通訳依頼内容に、「通訳」だけでは解決しない課題が含まれていそうな場合 その他、依頼元との調整の段階で、コーディネーターの同行が必要だと判断される場合 | <ul style="list-style-type: none"> ②③の育成・スーパービジョンを行う アウトリーチや時間外対応も行う 信頼関係・ネットワークの構築に努める例： <ul style="list-style-type: none"> 外国人支援関係機関連絡会議の企画・ファシリテーション 他機関の会議や内部研修への出席など 必要に応じてしくみをつくる/変えることや問題発生を未然に防ぐよう努める |

当協会の相談対応体制 ② 応募要件

総合的な支援をコーディネートする人材？

※④は「外国人支援主任」の応募要件であり、相談窓口と密に関連する業務（地域日本語教育事業を含む外国人支援全般の企画・人材育成・マネジメント等）を行う人材としての要件も入っている

| | ① コミュニティ通訳者 | ② 外国語相談員 | ③ 相談・通訳コーディネーター | ④ 多文化ソーシャルワーカー※ |
|----------------|-------------|--|---|--|
| 応募要件 | (省略) | (令和4年募集時) (1)～(3)すべてに該当する人 | (令和元年募集時) (1)～(3)すべてに該当する人 (4)～(6)があれば尚可 | (令和4年募集時) (1)～(7)すべてに該当する人 |
| | (省略) | (1) ベトナム語、中国語、ネパール語または英語がネイティブレベルであり、日本語との通訳・翻訳ができること (2) 国内外に関わらず社会人経験(主婦/主夫、子育て経験も含む)が3年以上あること (3) パソコン(ワード、エクセル、メール、インターネット検索等)が操作できること | (1) 日本国内におけるフルタイム勤務の職務経験(正規・非正規などの雇用形態は不問)が、継続して2年以上あること (2) 国籍は問わないが、日本語での業務遂行が支障なく行えること (3) パソコン(ワード、エクセル等)を用いた文書および表・グラフ作成などができること (4) 普通自動車運転免許資格 (5) 外国語(日本語以外の言語)の能力 (6) 対人援助に関する資格・経験 | (1) 社会福祉士もしくは精神保健福祉士の国家資格を有していること (2) 「日本語教育」か「異文化間教育」あるいは同様の分野で修士以上の学位を有すること (3) 地域日本語教育に関する知識を有し、当該分野に係る5年以上の実践経験および日本語教育人材育成経験があること (4) 行政・地域国際化協会・NPO等の実施する多言語での情報提供・生活相談業務に5年以上従事した経験があること (5) TOEIC900点以上あるいはそれと同程度の英語力があること (6) パソコン(ワード、エクセル等)が操作できること (7) 普通自動車運転免許(オートマ限定可)を所持していること |
| 採用時の状況 採用前・ | (省略) | ・実技試験を実施し、相談援助に係る資質を重要視している。語学力は高くても、実技試験の点が基準に達していなければ採用はしないため、「該当者なし」となることもある ・採用後は、研修やスーパービジョンを受けながら自己研鑽に努める | ・採用に関しては②と同様であり、上記の応募要件を満たしていても、実技試験の点が基準に達する人材の確保は困難 ・現在のコーディネーター(2名)は、外務省関連の外郭団体における各種コーディネートや、大学等での留学生支援業務への従事経験有 | ・社会福祉士資格取得以前より、同協会でも相談事業を担当(同様のコーディネーションを担当) ・コーディネーター育成においては下記のコースを修了 ① 「多文化社会コーディネーターコース」東京外国語大学 ② 「地域日本語教育コーディネーター研修」文化庁 ③ 「地域日本語教育コーディネーター講師育成研修」多文化社会専門職機構(文化庁委託) |

「相談チーム」 ケース対応の 基本的な考え方と流れ

発見・相談

▷発見

- ・ 基本的な知識
- ・ ピンとくる勘
- ・ たくさんの目 (外部機関・人)
- ・ 専門性と信頼関係

▷相談

- ・ 認知度
- ・ 信頼度

情報収集・問題の整理・検討

▷カウンセリングスキル

- ・ 傾聴力
- ・ 適切な質問力

▷課題整理

- ・ 法律や制度の知識
- ・ 客観的な視点

相談者にあった解決方法

▷本人ができること

- ・ 経済的自由、人間関係
日本語力、使える資源

▷支援できること

- ・ 公私関係、営利非営利

▷できないこと

▷つなぎ方

適切な解決策に導くための 形式的ではない連携体制

さまざまな機関との連携

地域
県内外の自治体
児童相談所
母子寮
幼稚園・保育園
高校・大学
特別支援学校
日本語教室
その他いろいろ

ハローワーク
法務局
年金事務所
警察・消防
法テラス
出入国在留管理局
療育センター
医療機関

区役所内
・国保年金課
・保護課
・地域包括
・市税事務所
・市営住宅

外国人支援関係機関連絡会議

弁護士会
行政書士会

本庁
・国際政策課
・戸籍住民課
・子育て支援課

区役所
・地域保健係
・子ども家庭相談コーナー
・いのちをつなぐネットワーク

教育委員会
・センター校
(小中学校)



北九州国際交流協会
相談チーム

『参加したい!』と思ってもらえる「外国人支援関係機関連絡会議」



多文化ソーシャルワーカーが対応した事例

概要

外国籍男性（A氏）。「技術・人文知識・国際業務」の在留資格で働いていたが、期間更新が不許可となり、「特定活動（出準・3か月）」になった。

会社もA氏も、日本での就労継続を望んでおり、系列会社で働くために、再度在留資格の申請をしたものの、認められなかった。仕事ができなくなってからも、会社が生活面でのサポートをしていたが、いつまでも支援を続けることはできないし、本人は日本でアルバイトをすることもできないため、このままだと貯金も使い果たしてしまって、生活ができなくなる。

A氏は、同国出身の妻と息子を扶養して暮らしており、2か月後には第二子の誕生を控えている。現在の在留期間は間もなく切れるが、新型コロナウイルスの影響により帰国はできない。住民票がなくなってしまったため、どこに尋ねても適用できる住民サービスが見つからず、本人も関係者も、これ以上何をどうすればいいのか分からないという状況で相談があった。

SWが関わったきっかけ

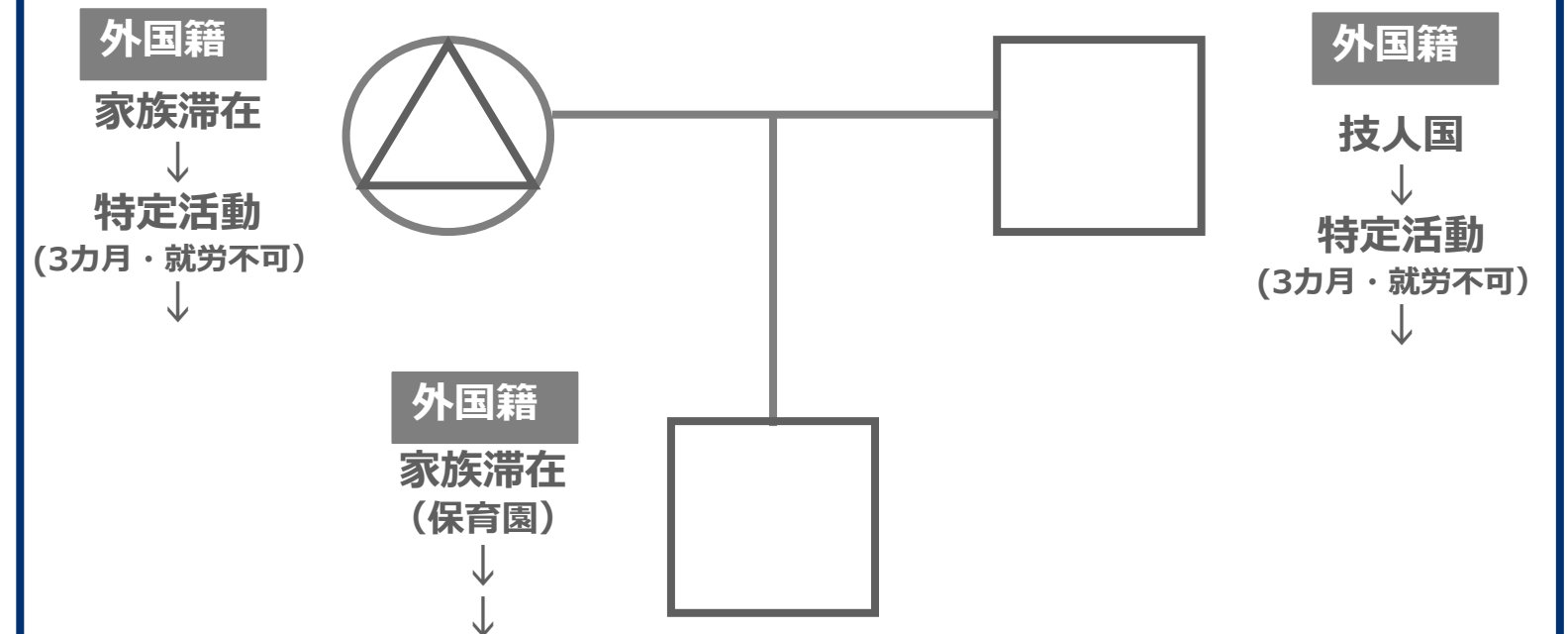
- ・ 会社関係者から当協会の外国人相談窓口にて電話相談があり、相談員からSWへ対応依頼
- ・ A氏の支援者から相談を受けた地域福祉担当課からSWへの連携依頼

連携先・関係機関

- 北九州国際交流協会
- ◎ 地域福祉担当課
- ◎ 母子保健担当課（保健師）
- フードバンク
- 教会
- 医療機関（MSW）
- 行政書士会
- 国民健康保険担当課
- 大使館

- 専門分野における支援および本ケースの総合的なコーディネートを行った機関
- ◎ 専門分野における支援およびその分野の関係機関等とのコーディネートを行った機関
- 各手続き・情報提供・支援など、本ケースの対応に関与した機関

家族の状況（初回面談時）



ある2週間の 多文化ソーシャルワーカーの連携先

● 各ケース等の中心的なコーディネート役を行った機関

--- 電話・メール

==== 対面・アウトリーチ

■ 会議（対面）

