

## ⑥ 一元的相談窓口の運営にあたり苦労すること／その対処法

- 関係機関と連携しても既存施策では解決できない場合があり、支援が長期化かつ終わりが見えない事例もあること。

→思いつくあらゆる関係機関に問い合わせたり調べたりするなど、相談事案に応じて、解決の糸口を見つけられるよう努めている。また、最新の情報を把握するよう日々情報収集に努めている。（札幌市）

- 対応困難事例の存在（主に長時間の対応が必要になる例、長期間に渡り反復して相談がされる例）

繁忙度及び困難性が一定しないため、新たに相談員となった者が、業務について事前のイメージとのギャップを感じることもあり、相談員のなり手の不足にもつながっている。

→先輩の相談員から新任の相談員に対し、以下のように相談員の心構えを伝えている。

「相談が少ないから意味を見出せないのではなく、相談が少ないことが、外国人住民が不安なく暮らせていることのあらわれである。」

「この窓口に来る相談者は、最後の行き場として相談に来る人が多い。そのため、困難でもなるべく相談者が納得できる答えを見つけだすことが大事である。」（神奈川県横須賀市）

