



第1章

外国人相談に関する基礎知識

外国人の日本滞在に 関する基礎知識

外国人とは

「出入国管理及び難民認定法(略称:入管法)」では、外国人を「日本の国籍を有しない者」と規定しています。

法律には、外国人にも適用されるもの、外国人には適用されないものがあります。「入管法」をはじめ労働関係や福祉関係など、外国人にも適用される場合が多いですが、公職選挙法などは外国人に適用されません。生活保護法は、基本的には日本国籍の人を対象にはしていますが、一部の外国人にも準用しています。

しかし、相談窓口の支援で外国人と関わる場合は、日本の国籍を有しない人だけが対象という訳ではなく、日本国籍の人も含まれます。支援対象の人たちを「外国につながりをもつ(がある)人」、「外国にルーツをもつ(がある)人」などと表現することもあります。

例えば、日本国籍の子どもでも、親が外国籍の家庭では、日本語ではない言語でコミュニケーションをとっていたり、長年外国に居住していたりして、一般的な日本人が送る日常生活とは異なる環境にあることも少なくなく、様々な配慮が必要になります。また、外国籍から帰化して日本国籍になった人もいます。

知っておきたい様々な背景

◆ 日系人 [主な在留資格は定住者、日本人の配偶者等] (→P.28)

日本から外国に移住した日本人の子孫をいいます。1880年代から職を求めて多くの日本人が海外移住し、ブラジルやアメリカ、フィリピンなど、多くの国に日系人がいます。1990(平成2)年に入管法が改正され、南米を中心に多くの日系人が来日するようになりました。愛知県には日系人が多く住んでいます。

◆ 中国残留邦人等 [主な在留資格は定住者]

1945(昭和20)年当時は、中国や樺太には多くの日本人が居住していましたが、戦争の混乱により日本に引き揚げることができず中国や樺太に残らざるを得なかった人たちのことを「中国残留邦人等」といいます。中国残留邦人のうち、日本に帰国した人のことを「中国帰国者」といいます。中国残留邦人等に対する援護を厚生労働省が行っています。

◆ 在日朝鮮・韓国人

1910(明治43)年の日韓併合により朝鮮半島から多くの韓国・朝鮮人が来日しました。第二次世界大戦の終結とともに帰国する人も多くいましたが、日本に残る人もいました。日本に残り定住した人は在日朝鮮・韓国人と呼ばれています。

◆ 難民

「難民の地位に関する条約(略称:難民条約)」第1条、「難民の地位に関する議定書」第1条の規定により定義されています。人種、宗教、国籍、特定の社会的集団の構成員であること、または政治的意見を理由に、迫害を受けるおそれがあるという十分に理由のある恐怖を有するために、国籍国の外にいる人であって、その国籍国の保護を受けることができないかまたはそれを望まない人をいいます。日本は1981(昭和56)年に難民条約に加入し、1982(昭和57)年に発効しました。

この条約が日本で発効する以前にもベトナム戦争等により外国に逃れたベトナム、ラオス、カンボジア三国の難民を受け入れており、インドシナ難民といわれています。また、2010(平成22)年からは、難民キャンプ等で一時的な庇護を受けた難民を、当初庇護を求めた国から新たに受け入れに合意した第三国へ移動させる「第三国定住」により、ミャンマー難民の受け入れも行っています。

在留資格とは

日本に入国・在留する外国人は、原則として、入管法に定める「在留資格」のいずれかをもって在留する必要があります。この在留資格は、多岐にわたる外国人の活動等をあらかじめ類型化し、どのような活動等であれば入国・在留が可能であるかを明らかにしているものです。

在留資格は、次のように大別できます(→P.9)。

- ① その外国人が日本で行う活動に着目して分類された在留資格(活動資格)
- ② その外国人の身分や地位に着目して分類された在留資格(居住資格)

前者は、その外国人が「何をするか」がポイントであり、後者はその外国人が「どのような身分であるか」がポイントであるといえます。

また、上記①について、就労活動(収入を伴う事業を運営する活動または報酬を受ける活動)ができるものと、原則として就労活動ができないものに分類できます。なお、上記②は就労を目的とする在留資格ではありませんが、その活動内容には制限がないことから、就労活動に従事することも可能です。

また、在留資格によって、日本で利用できる制度や行政サービスが変わるので、注意が必要です。(→P.11)

在留資格がなく日本に滞在している外国人は、非正規滞在(オーバーステイなど)となり、原則として、日本の行政サービスは受けられません。

なお、「在留資格」と「ビザ」は違います。ビザ(査証)とは、在外公館で発行されるもので、その外国人が持っている旅券(パスポート)が有効であるという「確認」と、ビザに記載された条件により入国することに支障がないという「推薦」の意味を持っています。在留資格は法務省の管轄、ビザ(査証)は外務省の管轄です。

知っておきたい在留資格

◆ 定住者

法務大臣が特別な理由を考慮し、一定の在留期間を指定して居住を認める在留資格です。日系3世、日本人の配偶者等の扶養を受けて生活する未成年未婚の実子、定住者の配偶者、日本人等の扶養を受けて生活する6歳未満の養子などに認められます。

◆ 日本人の配偶者等

日本人の配偶者、特別養子または日本人の子として出生した人(日系2世)に認められる在留資格です。

◆ 永住者

在留活動や在留期間の制限がない在留資格で、法務大臣から永住を許可された人に認められる在留資格です。要件は、永住許可に関するガイドライン(2023(令和5)年12月改訂)で示されています。法律上は、「素行が善良であること、独立の生計を営むに足る資産または技能を有すること、その者の永住が日本国の利益に合すると認められること」とされています。上記ガイドラインによれば、原則として、引き続き10年以上日本に住んでいることが必要ですが、**日本人の配偶者等**で実体を伴う婚姻生活が3年以上継続し、かつ引き続き1年以上日本に住んでいる人や、**定住者**で5年以上継続して日本に住んでいる人なども、許可される場合があります。

◆ 永住者の配偶者等

永住者等の配偶者、永住者等の子として日本で出生しその後も引き続き日本に在留している人に認められる在留資格です。特別永住者の配偶者、日本で出生し引き続き日本に居住している特別永住者の子もこれにあたります。

◆ 家族滞在

教授、芸術、宗教、報道、高度専門職、経営・管理、法律・会計業務、医療、研究、教育、技術・人文知識・国際業務、企業内転勤、介護、興行、技能、特定技能2号、文化活動、留学の在留資格をもって在留する人の扶養を受ける配偶者や子として行う日常的な活動をする人に認められる在留資格です。

◆ 特定活動

法務大臣が個々の外国人について特に指定する活動を行う人に与える在留資格です。EPA(経済連携協定)で看護師や介護福祉士の免許を取得する目的で来日した人はこれにあたります。また、**留学**の在留資格で大学や専修学校を卒業後、就職活動を行うことを希望する場合もこれにあたります。

在留カードとは

日本に中長期間在留する外国人(在留期間が3か月以下、短期滞在、外交または公用の在留資格が決定された人、特別永住者、在留資格のない人などを除く。)は、在留カードが出入国在留管理庁長官から交付されます。在留カードは、日本に滞在できる在留資格、在留期間を有していることを出入国在留管理庁長官が証明する証明書となります。

特別永住者※は、特別永住者証明書が交付されます。16歳以上の外国人は在留カードを常時携帯する義務がありますが、16歳未満の外国人や特別永住者証明書は常時携帯する必要がありません。

公的機関などでは手続きの際に在留カードを確認することがありますが、個人情報に記載されていますので、取り扱いに注意が必要です。

住居地以外の内容の変更(氏名など)があった場合は、14日以内に地方出入国在留管理局へ、住居地の変更があった場合には、14日以内に市区町村役場に届出をする必要があります。届出が適切に行われないと罰則や在留資格取り消しの対象になる可能性があります。

※ 特別永住者の在留資格は在日朝鮮・韓国人等(→P.6)に認められた法的地位で、就労をはじめ在留活動に制限はありません。

【在留カードの見方】

在留期間と満了日。在留期間は、在留資格に応じて審査の上、決められます。(→P.9)

永住者も含め、在留カードには、有効期限があります。在留期間と在留カードの有効期間を混同しないようにしましょう。

居住地の変更をした場合、新しい居住地が裏面に記載されます。

資格外活動の許可を受けたときにその内容が記載されます。

日本国政府 在留カード 番号 AB12345678CD
 GOVERNMENT OF JAPAN RESIDENCE CARD No. AB12345678CD
 氏名 TURNER ELIZABETH
 NAME
 生年月日 1985年12月31日 性別 女 F. 国籍・地域 米国
 DATE OF BIRTH Y M D SEX NATIONALITY/REGION
 住居地 東京都千代田区豊が岡1丁目1番1号豊が岡ハイム202号
 ADDRESS
 在留資格 留学
 STATUS Student
 就労制限の有無 就労不可
 在留期間(満了日) 4年3月(2023年07月01日)
 PERIOD OF STAY (DATE OF EXPIRATION) Y M D
 許可の種類 在留期間更新許可(東京出入国在留管理局長) MOJ
 許可年月日 2019年04月01日 交付年月日 2019年04月01日
 このカードは 2023年07月01日まで有効です。 出入国在留管理庁長官
 PERIOD OF VALIDITY OF THIS CARD

就労ができない在留資格の場合は、就労不可と明記されています。

16歳未満の人は、写真がありません。

在留カード 表

住居地記載欄
 届出年月日 2019年4月1日 住居地 東京都港区港南5丁目5番30号 記載者印 東京都港区長
 資格外活動許可欄
 許可: 原則週28時間以内・風俗営業等の従事を除く
 在留期間更新許可申請欄
 在留資格変更許可申請中

在留カード 裏

出典: 法務省出入国在留管理庁ホームページ

帰化とは

当該国の国籍を有しない人(外国人)からのその国の国籍の取得を希望する申請に対して、その国が許可し国籍を与える制度のことをいいます。

日本の場合、外国人が日本国籍に帰化することについては国籍法で定められており、法務大臣の許可が必要です。帰化の申請をするときまでに引き続き5年以上日本に住んでいること、18歳以上で本国法によって行為能力を有すること、素行が善良であること、自己または生計を一にする配偶者その他の親族の資産または技能によって生計を営むことができること、などの条件を満たす必要があります。手続き窓口は、法務局です。帰化が許可されると、官報に告示され法務局から帰化者の身分証明書が交付されます。帰化後、氏名と本籍を設定し、告示の日から1か月以内に市区町村役場に届出をする必要があります。日本国籍を取得することにより、戸籍がつくられ、参政権が得られます。

日本は基本的に重国籍を認めていませんので、帰化が認められるためには、それまでの国籍を喪失することが必要ですが、本人の意思によってその国籍を離脱できない国もあります。そのような場合や、日本人との親族関係や境遇に特別な事情があると認められるときには、帰化が許可されることがあります。

在留資格一覧

在留資格は29種類あり、決定された在留資格で認められている活動以外の活動を行うことはできません。また、在留期間を超えて在留する場合は期間更新の許可が必要です。（2023(令和5)年12月現在）

在留資格	在留期間	代表的な職業等	就労制限
外交	外交活動を行う期間	外交官	△
公用	5年・3年・1年・3月・30日・15日	国際機関職員	△
教授	5年・3年・1年・3月	大学教授	△
芸術	5年・3年・1年・3月	音楽家、芸術家	△
宗教	5年・3年・1年・3月	宗教家	△
報道	5年・3年・1年・3月	外国の報道特派員	△
高度専門職	5年または無期限	法務大臣が指定する機関の研究者、技術者、経営者	△
経営・管理	5年・3年・1年・6月・4月・3月	企業の経営者、管理者	△
法律・会計業務	5年・3年・1年・3月	弁護士	△
医療	5年・3年・1年・3月	医師、看護師	△
研究	5年・3年・1年・3月	政府機関や私企業の研究者	△
教育	5年・3年・1年・3月	中学校・高等学校等の語学講師	△
技術・人文知識・国際業務	5年・3年・1年・3月	システムエンジニア、通訳、デザイナー	△
企業内転勤	5年・3年・1年・3月	外国の事業所からの転勤者	△
介護	5年・3年・1年・3月	介護福祉士	△
興行	3年・1年・6月・3月・15日	舞踊家、プロスポーツ選手	△
技能	5年・3年・1年・3月	外国料理コック	△
特定技能	3年・1年・6月・4月	介護、建設、造船、宿泊、農業、漁業、飲食品製造、外食業、自動車整備等	△
技能実習	1年または2年を超えない範囲で法務大臣が個々に指定する期間	技能実習生	△
文化活動	3年・1年・6月・3月	日本文化の研究者	×
短期滞在	90日・30日・15日以内の日を単位とする期間	観光旅行者	×
留学	4年3月を超えない範囲で法務大臣が個々に指定する期間	大学生、高校生、小中学生、日本語学校生	×※
研修	1年・6月・3月	研修生	×
家族滞在	5年を超えない範囲で法務大臣が個々に指定する期間	在留外国人が扶養する配偶者・子	×※
特定活動	5年・3年・1年・6月・3月または法務大臣が個々に指定する期間(5年を超えない範囲)	ワーキングホリデー、経済連携協定に基づく外国人看護師・介護福祉士候補者	△または×※
永住者	無期限	永住許可のある者	○
日本人の配偶者等	5年・3年・1年・6月	日本人の配偶者・子・特別養子	○
永住者の配偶者等	5年・3年・1年・6月	永住者の配偶者・子	○
定住者	5年・3年・1年・6月または法務大臣が個々に指定する期間(5年を超えない範囲)	日系3世、定住者の配偶者、日本人の6歳未満の養子	○

就労制限：○ 制限なし、△ 一定範囲可、× 不可

※ 「資格外活動許可」を取得することによって、1週間に28時間以内であれば、風俗営業に関する仕事以外のパート・アルバイトをすることができます。

出入国在留管理局

日本に在留する外国人が、当初の在留目的とは異なる新たな目的のために在留することや、当初に与えられた在留期間を超えて引き続き在留することを希望する場合等には、入管法に基づいてそれぞれ申請を行い、法務大臣から許可を受ける必要があります。

日本に在留している外国人の行う在留に関する申請には、主に次の6種類が挙げられます。

愛知県の管轄は、名古屋出入国在留管理局(→P.47)です。

在留資格の変更	現在の在留目的を変更して在留を希望する場合の手続きです。
在留期間の更新	現在の在留目的を変更することなく、在留期間を超えて引き続き同じ活動をするために在留を希望する場合の手続きです。
在留資格の取得 (→P.41)	日本国籍の離脱や日本で外国人が出生した等、入国の手続きをすることなく在留することとなる外国人が、その事由が生じた日から60日を超えて日本に在留しようとする場合に、その事由が生じた日から30日以内に行う手続きです。日本で出生した場合、与えられる在留資格および在留期間は、通常、親の在留資格および在留期間に応じて決定されます。
資格外活動許可	代表的なものとして、留学生などの就労を認められていない在留資格の人が、アルバイトなどで収入を得る活動を希望する場合に行う手続きです。許可なく自分の在留資格の活動範囲外の仕事をすると入管法違反となります。
永住許可 (→P.7)	日本に永住を希望する人が行う手続きです。永住許可を受けると在留資格は永住者となり、無期限で日本に滞在することができます。在留期間更新の手続きや在留資格変更の手続きは必要ありませんが、在留カードの有効期間更新の手続きが必要となります。
再入国許可	日本に在留する外国人が一時的に日本を出国し再び日本に入国する場合の手続きです。出国前に「再入国許可」を受け再入国許可の有効期間の満了日までに再入国する場合、改めて「査証」を取得する必要がなく、再入国後も引き続き同じ在留資格・在留期間で在留できます。 ○みなし再入国許可について：有効なパスポートおよび在留カードを持つ外国人が出国後1年以内または在留期間満了日のどちらか早い日までに再入国する場合は、原則として再入国許可を受ける必要がなくなりました。みなし再入国許可の有効期間は海外で延長できないほか、現在の在留期間を超えて再入国ができませんので注意が必要です。

※ いずれも2023(令和5)年12月現在の情報です。

※ 出国命令制度、在留特別許可、非正規滞在(→P.30)についてはP.64を参照してください。

大使館・総領事館(領事館)

国内には、外国の在日公館である大使館や総領事館(領事館)があり、主に以下のような業務を行っています。国によって行っている業務が異なるため、詳しくは、それぞれの大使館や総領事館(領事館)(→P.44)に確認してください。

自国民の保護、パスポートの発行・再発行・修正・追加、委任状・認証上の発給、各種ビザの発給、出生・婚姻・死亡に関する手続きや証明書の発給、兵役に関すること、選挙に関すること等

[参考]

日本の在外公館の例(外務省ホームページ)

◆ 大使館

基本的に各国の首都におかれ、その国に対し日本を代表するもので、相手国政府との交渉や連絡、政治・経済その他の情報の収集・分析、日本を正しく理解してもらうための広報文化活動などを行っています。また、邦人の生命・財産を保護することも重要な任務です。

◆ 総領事館(領事館)

世界の主要な都市に置かれ、その地方の在留邦人の保護、通商問題の処理、政治・経済その他の情報の収集・広報文化活動などの仕事を行っています。

在留資格と各種制度

外国人の場合は、国籍要件等により、在留資格によって利用できる制度と利用できない制度があります。在留資格上、制限がない場合でも、年齢や所得、雇用形態など、ほかの条件を満たす必要があるため、実際はサービス等が利用できないこともあります。以下の表では、在留資格別に各サービス等の利用の可否をまとめたものですが、個別のケースについては、管轄窓口を確認してください。

なお、前提として外国人は日本に住む以上、適正な在留資格を取得し、「税金を払う」、「公的医療保険や年金に加入する」などの義務も果たす必要があります。

在留資格別サービス等利用(可否)一覧

○:対象となる、×:対象とならない、△:条件により異なる

サービス等	在留資格	身分や地位に基づく在留資格					特定活動	原則として就労活動が認められない在留資格					就労可能な在留資格			在留資格なし
		特別永住者	永住者	配偶者等日本人の	永住者の	定住者		家族滞在	留学	研修	文化活動	短期滞在	特定技能	技能実習	その他	
在留カードの有無	×	○	○	○	○	△	△	△	△	△	×	○	○	△	×	
マイナンバー制度(住民票の付与)	○	○	○	○	○	△	△	△	△	×	○	○	△	△		
就労の可否	○	○	○	○	○	△	×	×	×	×	○	○	△	×		
納税の義務	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	△	○		
社会保険(健康保険と厚生年金)	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	○	○	△	×		
国民健康保険	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	○	○	△	△		
介護保険	○	○	○	○	○	△	△	△	△	×	○	○	△	△		
後期高齢者医療保険	○	○	○	○	○	△	△	△	△	×	○	△	△	△		
国民年金	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	○	○	△	△		
雇用保険	○	○	○	○	○	△	△	△	△	△	○	○	△	×		
労災保険	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
生活保護	○	○	○	○	○	△	×	×	×	×	×	×	×	×		
母子健康手帳の交付	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
障害者手帳の交付	○	○	○	○	○	△	△	△	△	×	○	○	△	×		
入院助産	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		
子どもの予防接種	○	○	○	○	○	△	△	△	△	×	○	○	△	△		
乳幼児医療費の助成	○	○	○	○	○	△	△	△	△	×	○	○	△	△		
就学の可否(公立小中学校)	○	○	○	○	○	△	○	○	—	—	△	—	—	△		

- *1 特別永住者には「在留カード」ではなく「特別永住者証明書」が発行される。
- *2 活動内容や在留期間により、一部対象とならない場合がある。
- *3 在留期間が3か月以下の場合には対象とならないが、在留資格に応じた資料により3か月を超えて滞ると認められる者は対象となる。
- *4 一時庇護許可者や仮滞在許可者を含む。出生による経過滞り者および国籍喪失による経過滞り者は出生または国籍喪失から60日間は対象となる。
- *5 在留資格で認められた活動または指定書により定められた活動しかできないが、資格外活動許可を取得すると、許可された就労活動が可能。
- *6 在留資格で認められた活動または指定書により定められた活動しかできない。
- *7 原則として、仕事ができないが、資格外活動許可を取得すると、許可された就労が可能。
- *8 在留資格と関係なく、居住者には納税義務がある。また、非居住者でも国内源泉所得を得た場合には納税義務がある。ただし、「外交」、「公用」の在留資格の外国人には一部の税金が課されない。また、所得に対する二重課税回避等のための条約を2国間で締結されている場合がある。
- *9 一定の要件を満たし、就労活動が認められる場合に限る。
- *10 一定の要件を満たす大学院の研究科に夜間通学する大学院生であり、かつ、一定の要件を満たし就労活動が認められる場合は雇用保険に加入。(屋間学生については雇用保険に加入しない。)
- *11 外国公務員および外国の失業補償制度の適用を受けていることが立証された者は雇用保険に加入しない。
- *12 病院若しくは診療所入院し疾病若しくは傷害について医療を受ける活動または当該入院の前後に当該疾病若しくは傷害について継続して医療を受ける活動を行う者及びこれらの活動を行う者の日常生活上の世話をする活動を行う者は加入不可。また、観光、保養その他これらに類似する活動を行う外国人も加入不可。
- *13 在留資格と関係なく、労働者として勤めていた外国人には労災保険が適用される。
- *14 国民を対象としているが、特別永住者や身分・地位に基づく在留資格の外国人には準用される。
- *15 許可される就労活動の内容によっては、準用の対象になる場合もある。
- *16 在留カード等の提示がない場合でも、一定の信頼が得られると判断できる書類により居住地の確認を行うなど、教育委員会において柔軟な対応を行うよう文部科学省から通知が出されており、居住する市町村の教育委員会へ相談する。
- *17 活動の趣旨にそぐわないため、該当事例がないと考える。

外国人対応に関する 基礎知識

外国人からの相談の対応は、基本的に日本人からの相談と同様、相談者の気持ちを受け止め、人として尊重しながら個々のニーズに沿って対応することによって変わりはありません。

ただし、特に留意すべき点もあるので、気を付けながら相談対応をしてください。

対応にあたって把握しておいた方がよいこと

外国人から相談があったら、すべての項目を聞き取らなくてはいけないということではありません。個々の状況で当てはまること、当てはまらないことがあります。必要に応じて活用してください。

◆ 国籍 (→P.39)

相談者が持っている背景を把握するのに、国籍は大事な要素です。フィリピン人同士の夫婦では離婚できない(→P.33)など、母国の法律や制度が日本での生活に大きく影響することもあります。外国にルーツがある日本国籍の人もいますし、母語、ルーツなど、その人を知る入口にもなります。

また、夫婦や親子間でも国籍が同じとは限りませんので、必要に応じて家族の国籍を確認してください。

◆ 在留資格、在留期間 (→P.7,9,28,30,35,41)

外国人が日本に住むには、在留資格が必要です。在留資格によって就労の可否や範囲が違ったり、受けられるサービスが違ったりします。家族でも在留資格や在留期間が同じとは限りませんので、必要に応じてそれぞれ確認してください。

◆ 来日時期、生活歴

「日本に住む外国人」と一口に言っても、日本に住んでいる期間や生活歴は様々です。母国で育って大人になってから来日した人もいれば、日本で生まれて母国のことを知らない人もいます。どんな背景があるのか確認してください。

◆ 日本語能力はどのくらいか、何語を話すか

相談者や家族の日本語能力を会話を通じて見通しましょう。日本に長期間滞在している等の理由で、日本語が堪能な外国人もいれば、長年日本に住んでいても全く日本語が話せない外国人もいます。また、会話はできても、読み書きが不得意なこともあります。相談者や家族の日本語能力によっては、母語が何語であるかを確認して、相談者が必要とする言語の通訳をつけることも検討しましょう。国によっては、母語は一つとは限りません。例えば、フィリピン人だから母語がタガログ語であるとは限りません。

また、外国人に対して英語を交えて対応する人も見かけますが、すべての外国人が英語を理解できるわけではありませんので、注意してください。

◆ 宗教の配慮が必要かどうか

イスラームの女性からの相談の場合、男性の相談員と話すことに抵抗がある場合もあります。入所や通所施設では、食べ物やお祈りの時間等、配慮することがあるかどうか本人に確認するとよいでしょう。

◆ 日本への適応状況の見極め

相談者の望むことと現実の状況に乖離があることも少なくありません。日本語能力や経済力、支援体制などを総合的に見て、相談者が日本にどの程度適応しているか、社会的にどの程度自立した生活をしているかを見極め、支援の方向性を考えるようにしてください。



福祉専門職向けのアセスメントシート

公益社団法人日本社会福祉士会が相談援助業務のためのツールとして、生活支援アセスメントシートを作成しています。面接相談で基本的な情報を整理し、本人が捉える課題、支援者が捉える課題や支援方針の判断の根拠を明確にできるよう考えられています。

領域別シートがあり、「滞日外国人支援」の領域も作成されています。

<https://www.jacsw.or.jp/citizens/seikatsukonkyu/index.html>

外国人対応で気を付けること

◆ それぞれの国が持つ制度、文化、慣習、価値観が多様であることを理解し、尊重する

国によって辿ってきた歴史、政治や経済、文化、宗教、制度は違います。日本人の価値観と同様には考えることはできません。

例えば、日本では夫婦の話し合いで離婚することができますが(協議離婚)、アメリカやインドネシア等、裁判離婚しか認めていない国もありますし、フィリピンでは離婚が法的に認められていません(→P.33)。離婚をすることに対する困難さが国によって違います。

また、日本人と外国人の違いでよく言われるのが、時間に対する考え方です。約束した時間にどの程度の幅があるのか、文化・価値観によって変わります。予定の時間に遅れたからと言って、「時間を守らない、いい加減な人である」という判断が適切であるとは限りません。その上で日本での約束した時間を守ることを意味を伝えるとよいでしょう。

◆ ステレオタイプで捉えない

国の文化や価値観はありますが、「〇〇人は、後先考えずに行動する」「〇〇人は、自己主張が強い」といった固定観念は禁物です。日本人でも多種多様な人がいるのと同じです。また、外国人だからその母国語を話せるかという、日本で生まれ育ったため母国語を話せない人もいます。一人ひとり、生活歴も性格も全く違うということを認識し、対応してください。

◆ 自立した生活を送れるようにするための支援であるか

言葉が通じないと相談者の想いが直接伝わらずに、的確にニーズを捉えられない場合があります。また、言葉が通じる相談員は信頼関係を築きやすい半面、依存されやすくもあります。

相談者のために支援をしていると思っていても、ニーズの核心を捉えられず支援していたり、かえって自立心を削いでしまっていたりします。相談者が言葉で語った自分の想いや問題に対応するだけでなく、言葉で表現できていないことを相談員が言葉にし、ニーズは何かを見極めながら、支援することが大切です。

話すときに気を付けること

◆ 相談者の話をしっかり聴き、意思確認をする

日本人に対してもいえることですが、相談者の話をまずしっかり聴くことから相談は始まります。相談者の言葉に表れていない部分にたくさん問題が潜んでいることがあります。

また、相談員が相談者にとってよいと思った制度でも、相談者が本当にその制度を理解して利用を希望しているのか意思確認をしっかりしなくてははいけません。相談者が希望していないのにサービスだけが独り歩きしていることも少なくありません。

◆ 制度・サービスを丁寧に説明し理解してもらう

すべてのことにおいて、当然わかっていると思っているようなことが実はわかっていないことがあります。理解の程度を見ながら、必要に応じてゼロからの説明になる場合があることを認識してください。

そして、制度は日本独自のものも多くあります。制度の名称と内容を丁寧に伝えましょう。母国に同じような制度がないとイメージがわかりませんし、母国に同じような制度がある場合には、母国の制度のイメージで捉えてしまい、誤解が生じることもあります。

また、利用している制度をぼんやりとしか覚えていない人も多く、障害者手帳や医療受給者証を「〇〇色の手帳」「〇〇色の紙」、手当を「国からの支援」と呼ぶ人もいます。相談者がどの制度を指しているのかきちんと確認し、必要な場合は制度の名称を覚えてもらうようにするとよいでしょう。

相談者の理解度をしっかり見極めて対応してください。

◆ できること、できないことを明確にする

外国人を支援する際には、何ができて何ができないのか、サービスの利用上のルールで、しなくてはいけないこと、してはいけないこと等を明確に伝えましょう。例えば、「〇〇した方がよいかもしれませんね。」と言われた外国人は、それをしないといけないのか、しなくてもよいのかわかりません。また、その理由を正確に説明することも大切です。

◆ 本当に理解できているか会話を通して見通す

制度を理解する以前に、会話で使われる言葉が難しく理解できない人もいます。通訳をつけていても、母語でも理解できていないことがあります。様々な説明に対し、「はい、わかりました。」と言っている、何となく返事しただけで、実は理解できていないという人も少なくありません。本当に理解できているのか、説明したことを質問して理解度を確認してみるなど、工夫しながら会話を進めてください。

◆ やさしい日本語、明確な表現でコミュニケーションをとる

「やさしい日本語」は、災害がきっかけで、外国人にもわかりやすく伝わりやすい言葉として使われるようになりました。簡単な表現を使ったり、一文を短くしたりして工夫しています。

日本語は主語がなくても会話に通じることがありますが、主語を省略してしまうと、正しく解釈されないことがあります。いつ、どこで、誰が、どうして、どのように、何をするのか明確に伝えましょう。丁寧語を使うことによって、外国人に会話を難しく感じさせてしまうこともあります。

また、時間や距離の感覚は、国や人によっても異なります。「しばらく」「少し」「すぐ」などのあいまいな表現は避け、具体的な数字で伝えるようにするとよいでしょう。

相手の日本語レベルに合わせて、ゆっくりとわかりやすく、明確な日本語を使うように心がけてください。

◆ 図や文字などを示し、視覚でも表現する

言葉だけで説明を受けても、理解できないことがあります。簡単な文字や図を書きながら、イメージがしやすくなるような説明の仕方を心がけましょう。理解を深めてもらうために、できれば日本語だけでなく、母語に翻訳された文書も用意するとよいでしょう。

通訳を利用するときに気を付けること

◆ 通訳を利用すると面接の時間が通常の倍以上かかる

通訳を利用すると、利用しないときの倍以上の面接時間が必要です。しかし、面接時間が長いと相談者に精神的な負担がかかりますし、通訳者も集中力が落ち、誤訳につながることもあります。休憩時間を入れるなど、面接時間はバランスを考えながら設定してください。

◆ 通訳者と事前に打ち合わせする

相談者とよい関係を築くには、通訳者とも信頼関係があることが大切です。通訳も万能ではありません。有能な通訳者でも用語の予習は必要ですし、家族背景などを知らないと通訳する際に困ってしまいます。中には相談員が話した内容に付け加えて、通訳者自身の意見も一緒に伝えてしまう人もいます。

通訳者の意見を加えないようにする、相談者が理解していない様子であったら知らせてもらうようにする、相談者との信頼関係を築くために共感の言葉（「つらかったんですね」「不安だったんですね」など）も訳してもらいなど、通訳者の役割を事前に相談員側が決めておきましょう。そして、役割とともに相談状況、知っておいて欲しい制度・サービスなどを通訳者と事前に打ち合わせをするとういでしょう。

◆ 通訳のしやすさを考える

制度が日本独自のものであるが故に、適切な語彙がない場合もあります。通訳しやすい言葉を選びながら話しましょう。通訳に困った場合、通訳者から相談員に知らせてもらい、話のニュアンスが変わらないように心がけてください。

また、一度にたくさんの情報を話すと、正確に通訳しにくくなってしまいます。こまめに話を区切って通訳してもらいましょう。その他、困っている状況をとめどなく話す相談者もいて、面接内容にまとまりがなくなってしまうことがあります。状況を見ながら区切って通訳してもらいことを心がけてください。

◆ 家族や知人などによる通訳への配慮

通訳を親族や知人などの身近な人にしてもらう場合もありますが、誤訳や独自の解釈もあり、相談者本人や相談員が考えていることがそのまま伝えられているとは限りません。言葉ができる人が通訳の役割を担うとは限らないからです。また、子どもが通訳をすることもありますが、子どもへの精神的な負担があるので、できる限り避けるのが望ましいです。困ったときは、訓練を受けている通訳者を紹介する団体を活用してください。

◆ 通訳者ではなく相談者を見る

どうしても話している人（通訳者）に目を向けてしまいがちですが、あくまでも、通訳は言語的なサポートの役割です。相談者本人の表情や態度に目を向けてください。