

皆さんは、言葉の通じない国で生活した経験はありませんか？ また、制度や文化、価値観などが違う国で、困ったことやトラブルに巻き込まれたことなどはありますか？

言語や文化の違う国で生活することは、時に大きなストレスを生むことがあります。そのようなストレスは、何か生活上で問題を抱えたり、理解できない、納得できないことに遭遇したりする際には、特に強く感じることでしょう。

日本に暮らす外国人の中にも、表面的には何も問題がない生活を送っているように見えて、実際は日々、様々なことで悩んだり、苦しんだりしている人がいます。その中には、誰にも頼れず、一人で悩みを抱えている人もいます。

全国で2番目に外国人住民数が多い愛知県では、早くから多言語による相談窓口が市町村等に設置されたり、NPOなどの支援活動が行われたりしてきましたが、外国人住民が抱える問題は、年々、多様に、そして複雑で、深刻化しており、その解決には、さまざまな関係機関の連携が不可欠となっています。

当協会では、そのような状況を踏まえ、当協会の多文化ソーシャルワーカーが中心となって、外国人住民が必要な制度やサービスを適切に利用でき、安心して生活できるための環境づくりを目的として、行政窓口や専門機関、学校、NPOなどに向け、外国人が抱える問題の解決に役立てていただくための冊子を作成し、配布しています。2015(平成27)年度の「結婚・離婚」、2016(平成28)年度の「子どもの教育」に続き、今年度は「社会福祉」をテーマに作成しました。

社会福祉の制度やサービスについて全てをきちんと理解し、正しく利用することは日本人でも容易ではありませんが、外国人住民にはそれ以上に分からないことが多いでしょう。

近年は、日本で生まれ、育ち、老後まで過ごす外国人も増えています。そんな人たちが、必要とする制度やサービスを利用できるためには、外国人からの社会福祉の相談にかかわる様々な立場の人たちが、外国人の文化や状況を知り、社会福祉の制度を正しく理解した上で、お互いに連携、協力することが重要です。

本書では、当協会の多文化共生センターをはじめとする外国人相談窓口や、社会福祉関係機関、市町村の窓口などに寄せられた相談の中から「社会福祉」に関する事例を題材として、相談対応する上で知っておくべき基礎的な情報や留意点を中心に紹介しています。

これまであまり外国人の相談に対応する機会がなかった方にも、既に外国人の相談に関わっている方にも、本書をお読みいただき、それぞれの母国の事情や文化的背景について再認識していただいた上で、どうすれば日本の社会福祉制度を外国人相談者にわかりやすく伝え、抱える問題を解決できるかを考えていただければと思います。

最後に、本書を作成するにあたり、原稿執筆やアドバイス、アンケート調査、記載内容の確認などにご協力いただいた皆さまに心からお礼を申し上げます。

2018(平成30)年2月

公益財団法人 愛知県国際交流協会