

# 本書の使い方

愛知県は、全国でも2番目に外国人住民が多い県です。(2017(平成29)年6月末現在)

本書では、愛知県内の社会福祉関係の機関や市区町村の窓口、当協会を含む外国人相談窓口等に寄せられた相談事例を挙げながら、日本に住む外国人が抱える社会福祉に関する問題と彼らの背景などを紹介し、適切な相談対応を行う上で重要となるポイントをまとめています。

社会福祉に関する相談は、出生から亡くなるまでの人の一生の中の様々な場面に関係するもので、内容も多岐にわたります。1つの機関や窓口ですぐに解決することができないケースも多く、相談者の抱える問題の背景を把握し、適切な専門窓口や制度・サービスにつなぐことのできるスキルが、対応する相談員には求められます。

さらに、外国人の場合は、たとえば、在留資格、言葉の違い、国による制度の違い…など、外国人特有の問題も関係してきます。いくつかの問題が複雑に絡み合っていることも多く、本人自身も問題を理解していなかったり、よく話を聞いてみないと分からないということもあります。相談者それぞれの状況や想いが関係してきますし、解決の方法もケースバイケースです。

本書は「このとおりに進めれば問題は解決する」というような、いわゆる『マニュアル』ではありません。ここに掲載していることがすべてではありませんし、絶対的な答えでもありません。ただ、日本人にとって「あたりまえ」のことが実はあたりまえでないこと、日本人ならすぐに理解できることが実は外国人にとってはわかりにくい場合があること…などに気づききっかけとして、多くの窓口の担当者の方に活用していただければ幸いです。

## 第1章 社会福祉と外国人に関する基礎知識

日本人にとってもわかりにくい社会福祉の仕組みを正しく理解し、よりわかりやすく外国人に伝えることができるよう、基礎的な情報を簡潔にまとめました。また、本書で扱う「外国人」がどのような人たちを指すのかをここで説明しています。特に「在留資格」は、外国人が日本で暮らすにあたって、とても重要な意味をもつものなので、詳しく説明しています。さらに、外国人が利用できる制度と利用できない制度があるため、それらを表でまとめてあります。ただし、こうした情報は、変更される場合がありますので、必要ときは、必ず関係機関に確認するようにしてください。

## 第2章 相談対応で知っておきたい制度とポイント

○ 本章では、外国人のライフサイクルに合わせ、社会福祉の制度やサービスを以下の5つのテーマに分けて紹介しています。



生まれる・育てる



病気・医療



老後を支えあう



生活



障害

そして、どのテーマにもかかわる宗教と在留資格についてを6つ目のテーマ「**外国人対応で考えたい宗教&在留資格の問題**」で紹介しています。

○ それぞれのテーマに関する法律や制度はとてもたくさんあります。テーマのタイトルページに主な法律の名称を載せていますが、それが全てではありません。また、本冊子では、外国人に特にかかわりのある制度を紹介しています。

各テーマの構成は次のとおりです。

- |                 |               |
|-----------------|---------------|
| 1. 概要           | 4. 外国人対応のポイント |
| 2. 主な相談窓口       | 5. 相談事例       |
| 3. 関連する制度・サービス等 |               |

1～3では、テーマに関係のある法律や制度についての基本的な情報をまとめています。

また、2の「主な相談窓口」の表の一番右の欄は、その内容に対応した3の「関連する制度・サービス」や、参考となる事例のページを記載しています。

なお、実際にはケースによってさらに細かい要素が加わってくる場合がありますし、制度やサービスは変わることがあります。その都度、専門機関に必ず確認するようにしましょう。

4の「外国人対応のポイント」では、「当然わかるだろう」と思うことが相手にはわからなかったり、「当然こうだろう」と思うことが実は違っていたり、という誤解や思い込みを避けるために、各専門機関や窓口の担当者が対応の際に配慮したり、確認したほうがいいこと、伝えたほうがいい情報などをまとめています。

5では、1～4で取り上げた事柄をより深く理解するため、具体的な相談事例を挙げて解説します。

事例の相談はわかりやすくするため、かなりシンプルにしていますが、いろいろな可能性が考えられますので、決め付けたり思い込みをせず、相談者とじっくりコミュニケーションをとるようにしましょう。



**対応のポイント:** 特に押さえておくといいポイントを挙げてみました。



**コラム:** さらに理解を深めるためのエピソードや情報を盛り込んでみました。日本との違いを楽しんでもらうためのものや、最新の外国人の状況や制度改正などを紹介するものなどがあります。

### 第3章 知っておこう！それぞれのお国事情

本冊子では、愛知県内に在住する外国人の数が多し10か国を紹介しています。

この章では、それら10か国の社会福祉の状況や、文化、価値観等について、特徴や面白ネタを集めてみました。もちろん、これらすべてではありませんし、地域や時代によって変わることもあります。一つの情報として知っておくと相談の助けになります。

### 第4章 社会福祉と外国人に関する資料

外国人の社会福祉についてさらに詳しく情報を得たいときに役立つデータや資料、多言語による相談窓口をはじめとする関係機関の情報などをまとめました。制度・サービスについての最新データなどを調べる際にも参考にしてください。

- ◆ 国の順番は、国連加盟国一覧に基づき、アルファベット順としています。
- ◆ 在留資格を持っていない状態については、法務省などの表記に合わせて、「不法滞在」(→P.80)で統一しています。
- ◆ 外国人住民には、外国籍の人々だけでなく、日本国籍を持ちながらも、外国につながりを持つ人なども含まれ、呼称についても様々あります(→P.10)が、本冊子では「外国人」で統一しています。

