

## 第2章

# 相談対応で知っておきたい制度とポイント

# 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ましょう。

## 対応にあたって把握しておいた方がいいこと

外国人から相談があったら、全ての項目を聞き取らなくてはなら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

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、その人を知る入り口にもなります。

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ましょう。

### ◆ 在留資格、在留期間 (→P.11、13)

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。(→P.16) 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ましょう。

### ◆ 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ましょう。

### ◆ 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。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、全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、注意しましょう。

### ◆ 宗教の配慮が必要かどうか (→P.53、78)

イスラム教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こともあります。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しておくとういでしょう。

### ◆ 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とよいでしょう。



### 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。

[http://www.jacsw.or.jp/15\\_TopLinks/seikatsu\\_konkyu/index.html](http://www.jacsw.or.jp/15_TopLinks/seikatsu_konkyu/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ができません。

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おらずできません。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伝えましょう。

### ◆ 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、「～人は、後先考えずに行動する」「～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こと、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、対応しましょう。

### ◆ 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反面、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支援者が言葉にし、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。相談者が言葉として話している裏にたくさん問題が潜んでいることがあります。

また、支援者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と行いけません。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

全てのことにおいて、当然わかっていると思っているようなことがわかっていないことがあります。理解の程度をみながら、必要に応じてゼロからの説明になることがあることを認識しましょう。

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きませんし、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、誤解を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「～色の手帳」「～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しましょう。

相談者の理解度をしっかり見極めて対応しましょう。

### ◆ 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、しなくてはならないこと、してはいけないこと等を、明確に伝えましょう。例えば、「～した方がよいかもしれませんがね」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」と言っても、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ましょう。

#### ◆ 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ったことばです。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が通じますが、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しましょう。

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しましょう。

#### ◆ 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掛けましょう。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、利用しない時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、負担もかかります。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ましょう。

#### ◆ 通訳者と事前に打合せする

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。中には支援者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）も訳してもらうなど、通訳者の役割を事前に支援者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しましょう。

#### ◆ 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、通訳者から支援者に知らせてもらい、話のニュアンスが変わらないように心がけましょう。

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うようにしましょう。また、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。状況をみながら区切って通訳してもらいましょう。

#### ◆ 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、誤訳や独自の解釈で、相談者本人や支援者が考えていることを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える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、できれば避けましょう（→P.29）。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ましょう。

#### ◆ 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ましょう。