

**多文化共生ワンストップ相談センターの外国人相談員に関する調査****－複数の立ち位置を有する外国人相談員へのアンケート－**

○ 大阪人間科学大学 氏名 萩原 昭広 (会員番号 009646)

キーワード：外国人相談員 ソーシャルワーク 多文化共生

**1. 研究目的**

2018（平成 30）年の閣僚会議を受け、外国人の相談対応を担うワンストップ相談センターが全国に設立された。在留外国人の増加・多様化、行政手続き等のオンライン申請の増加により、在留外国人から寄せられる相談内容が多様化、複雑化してきている。加えて、言葉の問題や生活習慣上の問題などによる日本の慣習とのズレ、頼れるコミュニティが少ない等の問題も重なり、日常生活上さまざまな困難を抱える外国人は少なくない。こういった状況を受け、A 市では 2022 年 10 月より多文化共生ワンストップ相談センターを開設した（以下、A 相談センターとする）。ワンストップ相談センターは「日本人相談員が外国人の相談を受ける」「外国人相談員が外国人の相談を受ける」という形で実施されることが多いが、A 相談センターは原則、「日本人相談員＋外国人相談員」という 2 名体制で相談対応を行っている。外国人相談員は、まだ日本社会に慣れていない外国籍住民と日本人との間をつなぐ役割を担う存在（園田 2010）であり、異国の地で生活する外国人にとって頼れる存在であるといえる。ここから、外国人相談員は「生活者」「相談員」という立ち位置から外国人へのサポートを行っていると考えられる。

外国人相談に関する研究として、徳井は、相談員にとって必要な資質・能力についての捉え方について語りの分析からキー概念を抽出している。また横山は、外国人住民と自治体の日本人職員との間で、どのような求めにどのように対応しているのかという相談業務のあり方について分析しているが、外国人相談員自身の「立ち位置」から外国人相談に関して研究されたものは見当たらず、実際に相談員としてどのような心持ちで相談業務に当たっているのかについては、現時点では先行研究では明らかにされていない。

そこで本調査では、相談センター開設後半年間の相談業務を経て、業務を通じて得られた思いや相談対応に関する課題などを今後検討していくための基礎資料とするため、A 相談センター所属の外国人相談員（6 名）へアンケート調査を実施した。

**2. 研究の視点および方法**

アンケートの質問項目は事前に研究者と事務局で検討し、自由記述による回答方式を取った。なお、アンケートの文面は日本語で表記したものをアンケートとして Word でシート作成し、各相談員には日本語でシートに入力してもらった。その後、回答によって得られたデータを KJ 法によるグループ分けの手法を用い、コーディングを行った。

**3. 倫理的配慮**

本研究は、大阪人間科学大学研究倫理審査委員会の審査を受け承認を得た（2023-08）。

本研究は人を対象とする研究であり、対象者にプライバシー保護のための説明を行い、研究結果の公表について同意を得ている。また対象者を特定化できないよう匿名化している。なお、本発表に関連して、開示すべきCOIはない。

#### 4. 研究結果

外国人相談員へのアンケート結果を集約し、以下のようなことが明らかとなった。

##### (1) 多言語相談員をしようと思ったきっかけ

困りごとを抱える外国人の役に立ちたい、自分の経験を活かしたいという「有用感」、自分自身の成長につなげたいという「向学心」「向上心」をもって応募した相談員が多かった。

##### (2) 多言語相談員としての「やりがい」

困りごとを抱える外国人の役に立つ「有用感」、自分自身の成長、学びの深まりという「向学心」「向上心」に加えて、解決できたことによる達成感や嬉しい気持ちという「成就感」「満足感」を感じている相談員が多かった。

##### (3) 外国人相談対応を行う上で難しいと感じていること

①「生活者」としての視点、②「通訳者」としての視点、③「相談員」としての視点の3つが相談対応の難しさとして挙げられており、複数の立ち位置から感じるものがあることが示唆された。

##### (4) 多言語相談員として働いている中で、率直に感じていること

①「相談員」として感じること、②「生活者」として感じること、③「人」に関することの3つが挙げられ、ここでも複数の立ち位置で感じていることがあることが示された。

#### 5. 考察

本調査により、外国人相談員の相談業務に臨む際の思いや業務に対して感じていることが一定明らかとなった。「相談員」という立ち位置で感じるやりがいや悩み、相談業務を経験したことで自身の日本に対する「生活者」としての思いの変容がもたらされたなど、A相談センターの2名体制による相談体制での実践が個々の向学心を高め、相談対応に関する成就感をもたらし、外国人相談員としての有用感を感じることができたようだ。

今後は本調査結果をもとに外国人相談員への聞き取り調査を実施し、その語りの分析を通して、複数の「立ち位置」を有する外国人相談員の対応や関わりが、相談に来る外国人へどのような波及効果をもたらすのかについて検証し、多文化共生を進めるにあたって意義のある外国人相談のあり方とはいかなるものであるのかを以降の実践課題としたい。

参考文献 園田智子(2010)「群馬県における外国人相談の現状と課題—地域の外国人を支える外国人相談員へのインタビューから—」群馬大学国際教育・研究センター論集 第9号 69-79

徳井厚子(2019)「外国人相談員の必要な資質・能力 外国人相談員の語りから見えてくるもの」信州大学教育学部研究論集 第13号 136-143

横山佳奈子(2019)「自治体の外国人相談の内実—外国住民と日本社会をつなぐ外国人相談員の役割—」人間関係研究 南山大学人間関係研究センター紀要 18,75-100