

## 第2回 外国人相談窓口担当者研修会

テーマ：「外国人住民に関するDV及び児童虐待への対応について」

～支援のラインを思い描こう～

日時：9月27日（火）13：30～15：30

会場：アスト津4階 アストプラザ会議室1

講師：一般社団法人社会的包摂サポートセンター 「よりそいホットライン」  
外国語専門ラインコーディネーター 金 朋央 さん

実施：（公財）三重県国際交流財団

参加者：19人

内容：

### (1) 講義

- ・外国語専門ラインの運営概況、DV・児童虐待に係る相談概況
- ・相談者が直面している問題（文化的偏見、不安定な法的地位を利用した暴力等）
- ・継続性を付加した「よりそいホットライン方式」の詳細、成功要因等

### (2) 質疑応答

- Q.1** 多言語電話相談といっても常時全ての言語に対応しているわけではないとのこと。ある言語の話者から、非対応の時間帯に相談があった場合はどうしていますか。
- A.1** 日本語が「できない」相談者でも、実際には名前と連絡先程度なら答えられることが多いので、その人の母語を担当する相談員から後日折り返し電話します。また、母語での対応の日時を伝える場合もあります。
- Q.2** 任務外の相談をされたときは、どうしていますか。
- A.2** 「よりそいホットライン」は、何でも相談であることを重視していますので、任務外だけを理由にお断りすることはありません。話すうちに相談者が自分の問題を具体的に理解し始める場合もありますし、相談員が適切な支援機関を紹介することもあります。
- Q.3** 相談者を支援機関（社会資源）へ繋いだものの、かえって不満を募らせた事例がありました。こうした場合は、どうしていますか。
- A.3** こうした場合、相談者の望む支援と実際に得られる支援の内容が食い違ったことが考えられます。たとえば、児童相談所による子どもの保護は、経済状況により止むを得ない、一時的なものであっても、相談者自身または出身の文化圏の価値観では許容できなかったりします。食い違いが個人的資質と文化のどちらに起因するかを、慎重に話を聴いて判断するよう（対応が脱人化しないよう）に努めています。

Q.4 同行通訳の場合、一緒に行くのが日本人だと訪問機関の対応が良くなったり、可否が異なったりすることもあると聞きますが、本当でしょうか。

A.4 残念ながら、こうした事例は、在留資格の変更や生活保護の受給申請などの現場で経験します。対応する側が同伴者を保証人と判断するのか、理由は分かりませんが、担当者レベルでも対応が異なることは支援者として知っておくとよいと思います。

#### 研修会の様子：

今回は、近年増加しているDV・児童虐待をテーマに開催しました。県や市の職員以上に、生活困窮者を支援する市民団体からの参加者が多くありました。

講義では、被害者には身近に相談できる相手がいないこと（DV・児童虐待はそれ自体私的領域の機能不全に起因する）、および日本には国際結婚をした外国籍の女性に対する施策がないことが、支援を難しくする一因であることが指摘されました。これを受け、質疑応答では、ときおり参加者が日々の活動で実感する限界や不条理を吐露する場面もありました。

全体を通じて、外国人相談窓口担当者には、（関係する社会資源の輪の中で）母語による傾聴で被害者を社会的に可視化するとともに、その人自身の望みに叶う支援（「自己決定権」の実践方法）の端緒を開く役割があることが示されました。

#### 参加者のアンケート結果の意見：

- そもそも社会的排除とは、どんな状況でしょうか？
- マイノリティー課題について
- 「よりそいホットライン」が全国ネットであるとは知りませんでした。
- もう少し、具体例を挙げての内容も盛り込んでほしかったです。
- 具体的に外国人の問題を、教えていただき、たいへん参考になりました。日々、外国人の子ども虐待の対応が増加していますが、今後参考になる研修でした。

# 写真

## 講義の様子



## 質疑応答の様子

