

〔調査報告〕

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 ——

園 田 智 子

要 旨

群馬県には、平成21年現在、107ヶ国45,148人の外国籍住民がおり、市民生活をおくっている。しかしながら、日々の生活や文化の違い、言語の問題など、外国籍住民が抱える問題は複雑で、その支援に携わる外国人相談員は、日々、困難に直面しながら、直接的に支援を行っている。

本稿では、そういった外国人相談員のために実施した「平成21年度外国人相談実務者総合研修」を振り返り、研修に先立って行った相談員へのインタビュー調査をもとに、群馬県における外国人相談の現状と問題点を探る。また、今後の外国人相談員システムのあるべき姿を模索する。

【キーワード】 多文化社会 外国人相談 窓口対応の限界 組織・地域レベルの支援

1. はじめに

1.1. 群馬県の外国人相談と「外国人相談業務実務者のための総合研修」

平成21年12月現在、群馬県には45,148人の外国人が在住しており(群馬県国際課、2010)地域によっては、外国人の割合が全国的に見ても高い地域がある。特に外国人比率が高いのは、伊勢崎市25.1% (11,334人)、太田市18.1% (8,155人)、大泉市14.2% (6,424人)などで、伊勢崎市では住民の4人に1人が外国人である。

このような状況の中で、外国籍住民向けの支援サービスとして、早い地域では約20年前から日本語力の高い外国籍住民を雇用し、通訳など新規の外国籍住民のための支援を行ってきた。しかし、どの地域の外国人相談員も、多言語能力を考慮して雇用されることが多いため、相談の基礎や具体的な方法を学ぶ機会は少なく、研修機会を望む声があがっていた。

そこで、筆者は、平成21年度に(財)群馬県観光国際協会から委託を受け、群馬県内の外国人相談業務の実務者研修を行った。研修は平成21年7月から4回にわたって、群馬県観光国際協会主催、群馬大学後援で行われた。群馬県において、外国人相談に関する複数回連続の総合研修を行うのは初の試みであり、その実施に際しては、今までの形式にとらわれない内容や方法を採用した。その際に最も

役立ったのは、研修の前に県内各地の外国人相談員に行ったインタビューであった。そこで、本稿では、そのインタビューの内容を中心に、外国人相談員のおかれている現状と、課題を分析したいと考えた。

各回の内容は、事前のインタビューの内容を考慮し、相談員のニーズの高いものを取り上げた。また、基本的には午前には講義、午後は実践ワークや事例検討を加え、より実践に役立つ内容になるよう工夫した。講座の評価は概ね高く、群馬県観光国際協会の実施した受講後アンケートでは80%以上の参加者が研修に対してプラスの評価をしていた(群馬県観光国際協会、2010)。なお、スケジュールの概要は参考資料として頁末に掲載した。

1.2. 群馬県の各市町村における在住外国人向け相談サービス

群馬県では、現在、県、市町村、国際交流協会、県警など市民サービスが必要とされる公共機関の窓口、在住外国人のための相談窓口が設置されている。それぞれの窓口では、主に「外国人相談員」がその対応にあたっており、主な窓口は以下の通りである。

表1 群馬県内の外国人相談窓口の一覧 (H21年3月現在)

設置場所	相談員数(対応言語)	相談員の状況
前橋市役所・前橋市国際交流協会	4人(中・英・伊・ス・ポ)	協会所属で週2回程度の相談員と市所属で週5日勤務の相談員がいる
高崎市役所・高崎市国際交流協会	3人(英・ポ・中)	国際交流員(英語)は週5日勤務、他は協会所属で週2回勤務
桐生市役所・桐生市国際交流協会	3人(英)	うち2名は日本人職員。国際交流協会職員が相談業務を兼務
伊勢崎市役所	4人(英・ス・ポ・タ)	市の雇用で、国際課所属。うち1名は週5日勤務、他は週2回程度の勤務。市内各支所に相談員を配置。
館林市役所・館林市国際交流協会	4人(英・中・ス・ポ・韓)	国際交流員1名、他は協会所属、いずれも週1回の相談業務
渋川市役所・渋川市国際課	1人(英・ベ)	週1回勤務
太田市役所・太田市国際交流協会	3人(中・ポ・ス)	協会所属、協会職員としての仕事と兼務。週5日勤務。他に英語通訳ボランティアがいる
大泉町役場	2人(ポ・ス)	週5日勤務。
(財)群馬県観光国際協会	8人(英2・中2・ポ2・ス2)	協会所属、それぞれ週2～4日勤務
群馬県警察本部警務課	3人(ス・ポ2)	太田署・大泉署・伊勢崎署に勤務、国際連絡員として各警察署所属

※英＝英語・中＝中国語・ポ＝ポルトガル語・ス＝スペイン語・韓＝韓国語・タ＝タガログ語・ベ＝ベンガル語・伊＝イタリア語

※この他に、群馬県観光国際協会の主催で、年4回程度定期的に「SOS 外国人のための無料法律相談」のサービスが実施されており、弁護士、行政書士、社会保険労務士など法律の専門家が無料で相談に応じている。英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語、タガログ語の5ヶ国語の通訳サービスがある。

各窓口における外国人相談員の業務内容は、大きく相談業務と通訳・翻訳業務がある。窓口によって、勤務時間のほとんどを相談に費やしている場合もあれば、通訳を業務の中心にしていることもある。ただ、二つの業務は明確に分離できないため、通訳者なのか相談者なのか、基本的にどのような立場で、業務に携わるのかは、外国人相談員個々の判断で行われていることが多い。またその他に、国際交流協会などで、外国籍住民向けに発行する各国語フリーペーパーの作成や、多言語ホームページの作成、国際交流イベントへの協力など、各所属団体によって様々な仕事と相談業務を兼任している外国人相談員も少なくない。

外国人相談員の役名については、「嘱託員」、「外国人生活相談員」、「国際連絡員」などと様々である。外国人相談員は、嘱託職員や契約職員として、基本的に単年度契約で、週2回程度相談業務を行っているケースが多い。人によっては、いくつかの市町村での相談を兼務しているケースも見られた。

また、外国人相談員の男女比は圧倒的に女性が多く、その多くは日本人配偶者がおり、滞日年数が10年以上の相談員が多く、日本に帰化している人も多かった。相談員の経験年数は、未経験から20年までと大きな開きがある。また、団体が個別に採用して、長期間同じ外国人相談員が相談を担当するところもあれば、国際交流員が相談に当たるため、2、3年おきに必ず人が代わることもある。また、国際交流協会の日本人職員が外国人相談を兼務している窓口もある。

言語的に見てみると、群馬県の外国籍住民のうち、33.8%にあたる15,258人がブラジル人で、次いで、中国、フィリピン、ペルーの順となっている。こういった地域の現状を反映して、各窓口では、ポルトガル語、スペイン語、中国語、英語、を中心に地域の在住外国人のニーズにそった外国人相談員の配置が行われているが、十分に必要な言語の相談員を確保できていない地域もあり、相談に苦慮している様子も見られた。一方で、一人の相談員が、2ヶ国語、3ヶ国語使用者であるため、複数の言語で対応するケースも多かった。例えば、英語・中国語担当や、英語・スペイン語・タガログ語担当などである。

2. 外国人相談員へのインタビュー調査の目的と概要

1) インタビューの目的

このインタビューは、「平成21年度外国人相談窓口実務者のための総合研修事業」の実施にあたり、群馬県内の外国人相談員の相談業務についての現状とニーズを把握することを目的として行ったものである。さらに、インタビューでは、各地域全体の傾向や、今後の外国人支援のありかたについての示唆を得ることも目的とした。

2) 調査協力者

調査協力者は、群馬県観光国際協会・高崎市国際交流協会・伊勢崎市国際課・桐生市国際交流協会・太田市国際交流協会・渋川市国際課の県内6ヶ所の外国人相談員17名。国籍は中国、オーストラリア、バングラディッシュなど様々だが、最も多かったのは実は日本国籍であり、日本人職員3名の他、も

ともと外国籍住民であったが、長年日本に在住し永住権を持つ人や、帰化して日本国籍を持つ人もいた。性別は女性16名、男性1名。外国人相談員としての経験は、2ヶ月ほどの初心者から20年以上の経験のある人まで様々で、平均経験年数は6.08年であった。

3) 調査方法

インタビューは、あらかじめ調査の依頼を行い、調査者が外国人相談員のいる相談窓口まで出向き、施設内の空き室などを借りて行った。インタビューは、半構造化インタビューで、個別に30分から1時間ほど話を聞いた。内容については、外国人相談員になったきっかけや業務の内容、相談の難しさややりがいについて自由に話してもらった。内容は承諾をとってICレコーダー等で録音し、文字起こしをし、データとした。

3. インタビューの結果

インタビューでは、日常の相談業務の話から、直前に起こった事件についてなど、外国人相談員の実情を感じさせる様々な語りを聞くことが出来た。また、研修に関するリクエストや、日本政府や地方行政の取り組み全般への提言をもらうこともあった。そのうち、インタビューの内容で共通して語られたことや特徴的だったことを以下にまとめた。

3.1. 外国人相談における難しさ

関(2008)は、「外国人相談」の実施者側から見た解決困難な問題の例として、入管問題や国籍問題など相談実施に当たって特殊な知識や配慮が必要な場合が多いことを指摘しているが、群馬県の外国人相談員は、どのような点に、難しさを感じているのだろうか。

インタビューで行った「今まで受けた相談で、これは難しいと感じたものがあれば教えてください。」という質問には以下のような特徴的な事例があげられた。

【ケース1 相談者の感情に巻き込まれて】

相談員A：離婚の調停場面など難しい場面で通訳をするとき、その人も興奮して、どんどん怒って、すごく言葉も荒いし、罵声をあげて、それを全部通訳して相手に言ってくれと言われて……。本当に、そんな時、どうしたらいいかわからない。

相談員B：もう、私のところに来て、あの、カウンターで、わーっと、泣き出して、私も母親だからその人の気持ちもわかって、一緒に泣いてしまっ。子供のことでしょ。それは辛い。すごくわかります。でも、問題はすごく深刻。解決策はわからない。弁護士ももちろん紹介したけど、今、その人はそれどころではない感じ。でも、私もショック、どうしたらいいか今もわからない。

相談者の中にも対応が難しい人がいる。例えば、大声でどなったり、相談を受けているうちに激昂したり、相談員を攻撃したりするケースもある。また、明らかにうその報告をしていることに気がつ

いたり、相談者の申告が疑わしいと思ったとき、そのまま通訳するべきか否か、どう対応したらいいかなど、相談員が苦慮しながら対応していることがわかった。また、他にも、相談にくるといつまでも帰らないで話し続けたり、同じ話を何度もしにくる相談者へもどう対応していいかわからないし、強いストレスを感じるということだった。さらに、相談員Bのように外国籍住民から唯一の頼りとされがちな相談員は、非常に重いケースを抱え込むこともあり、相談者の問題を自分の事のように感じて受け取ってしまうケースも見られた。

【ケース2 何もできない】

相談員B：「仕事がない」という相談。ハローワークを紹介する以外どうしようもない。でも、「家にいられない」「支払いけない」「子供が学校に行けない」「ご飯が食べられない」と連続して全部の問題になってしまった。本当にかわいそう。でも私は何もできない。

相談員C：あちらこちらに相談して、それでもどうしようもなく、相談にこられたものなどは、解決方法がない、本当にどうしようもない。でも、相談者はもう、なんとかしてほしいとせっぱつまっているような相談。例えばお金がない、もう明日アパートをでないといけないというような。

相談員D：精神的な問題の相談。ここでは解決策は基本的にはない。十分に理解して聞いてあげることもできない。怖いとすることも。実は聞くのも辛いし、聞きたくないことも聞かないといけない。自分が海に沈んでしまう気がする。

相談員E：夫婦問題や、姑問題について。これは本当に個人の問題でしょう。ここで解決は基本的にできない。そういう相談のときは何回も何回も電話で相談がきて。カウンターでも1時間2時間話しこんで終わらない人も。たぶん私しか話す人はいない、わかります。でも、それは、私もまあ大変。

多くの外国人相談員が、現在の相談窓口で外国人相談員としてできることの限界について述べていた。外国人相談員は、相談に来た人の役に立ちたいと望んでいるが、寄せられる相談の複雑さ、難しさ、制度的な限界から、解決できないケースに数多く接し、無力感や疲労感、苛立ちを感じている人もいた。また、その限界について、なんとかしてほしいとたずねてきた相談者に理解してもらうことは難しく、また、同じ職場内でコンセンサスを得ることも時には難しいことが指摘されていた。

特に2008年の世界的な経済危機以降、群馬県では多くの外国人労働者の失業問題が取り上げられていたが、まさにその時期、各相談窓口には、今までになく複雑で緊急性の高い相談を抱えた外国籍住民が相談に訪れていたことも考えられる。

この他にもいくつか指摘された問題があった。

関（2008）でも指摘されているが、地域によっては、相談窓口が、公共の交通機関で行くことの難しい場所である場合、来所することができない外国籍住民も少なくない。そのため、来所よりも電話相談が中心となる窓口もあった。ただ、電話相談にも難しさがあり、手続き等がその場ではできないこと、依存傾向が強くなり、長時間電話を切りたがらなかつたり、1日に何度も電話をしてきたり、思い出したように何でも電話でたずねてくる相談者がいたりして対応に苦慮するという話も聞かれた。

また、窓口によっては、複数の相談員が駐在していて、お互いに情報交換を頻繁に行うことができるところもあるが、交代で勤務している場合、あるいは一人で相談を受けている場合は、外国人相談員自身の情報不足から相談者へ正しい情報を提供できていないと感じているということだった。特に2009年から出入国管理に関する法など、外国籍住民にとって重要な制度の変更が多くなってきているが、市町村の担当者までその情報が届くには時間がかかり、外国籍住民が先に情報を持っていることもある。特に誤った情報が流れていて住民に不安が広がっている時など、正確で迅速な情報入手の方法の必要性を強く感じるということだった。

3.2. 「外国人相談」のやりがいと外国人相談員のコンピテンス

以上のように、外国籍住民の相談にあたる外国人相談員は、多くのストレスや困難さを感じながら、日々の業務に当たっていることがわかった。しかし、一方で、相談員は、この「外国人相談」という仕事にやりがいと喜びを感じている人が多いと感じた。

外国人相談員が喜びを感じるのは、「相談者の問題が解決された、よかったと思う時」や「相談者から感謝や尊敬の気持ちを表現された時」など、問題解決に寄与したと感じるときであるようだ。また、「私自身の（日本で）苦労した経験から、相談者が何に困っているのかどうすればいいかをアドバイスできる」「その外国人のいいたいこともわかるし、日本人の立場もわかる。私は真ん中にたてるようにしている」「その立場にたつことができる。同じ目線で問題を解決しようと思えることがうれしい」というように、自分自身が日本の文化社会に適応してきた経験を生かし、相談者の目線で、ときに代弁的でありときに仲介的な相談業務を行うことに対する充実感と満足感が感じられた。

こういった外国人相談員の感覚や資質は、「バイカルチュラルコンピテンス (Bicultural Competence)」として積極的に評価できるだろう。自国と日本の両方の文化に関する深い知識と適切な態度をもち、両文化のそれぞれに肯定的な概念をもつことによって、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になっていることがわかる。また、それには、外国人相談員自身が両文化のコミュニケーション能力、さらには役割レパートリー、社会的スキルやソーシャルサポートをしっかり獲得しているから可能になるのである。

さらに、「この仕事は出会いのある仕事」であるとも述べられていた。普段は出会うことのない相談者との出会い、その解決の過程での地域の人々との出会いが、何よりの喜びだと話してくれる相談員もいた。「相談を受けることは、何かしてあげるというより自分が学ぶことのほうが多いんです。」と語る相談員は多い。

4. 今後の課題

インタビューを通して、外国人相談員が様々な困難に遭遇しながらも、外国人相談という役割に意義を見出し、支援に力を尽くしており、それは、地域の様々な文化背景をもつ外国籍住民やとりまく

人々の支援に役立っていることを強く感じた。しかしながら、今後、この制度には解決しなければならない課題がいくつか残されている。

4.1. 制度の整備と人材の確保

先に述べたとおり、現在、外国人相談員は嘱託職員であることが多く、1週間の勤務時間が極めて少ない。そのため、相談者の相談に柔軟に対応することも難しく、相談の継続性にも影響がある。

また、相談員が正職員でないということは、職場内での影響力という点でも弱く、決定権や責任を委ねられることなく、相談員からの意見や企画を地域行政に反映させる機会も乏しい。外国人相談員は、ただ時間内に窓口に着いて、外国人の相談を受けていればいいという存在なのだろうか。支援は、本来「予防」から考えられるべきで、そのためには、バイカルチュラルコンピテンスを持つ外国人相談員には、より多くまた包括的に外国籍住民の支援にかかわる可能性があると考えられる。

一方で、地域によって、人材が十分に確保できていないところもあり、今後、地域ごとの格差や少数言語のサポートをどのように充実させていくかは大きな課題である。杉沢（2008）は、東京都における「都内リレー専門家相談会」の実現によって、人材の確保の問題や、外国人支援を行う関係者間のネットワークの充実に役立っていることを述べており、今後、こういった行政区を越えた連携、協働が地域の外国籍住民の支援において重要な鍵になるのではないかと考えられる。

4.2. 役割の明確化と職場の理解の促進

外国人相談員は、相談員として配置されたり、通訳者として配置されたりと、地域によって、期待される役割が様々であることがわかる。しかし、インタビューの結果からも明らかなように実際の対応では、外国人相談員は、言語的にも生活的にも困難を感じている外国籍住民の問題を引き受けて対応にあたらなければならないことが多い。住民は長期間日本に在住することもあることから、その相談は長期化することもある。多くの外国人相談員は、このような相談業務の中で、一体、何をどこまですべきなのか、という明確な枠組みを知らされないまま業務にあたっていることが多い。各窓口では、外国人相談員と周囲の職員や上司を含め、相談員の業務について十分に理解し、情報を共有する機会を設けるとともに、各窓口で行う相談や通訳の枠組みをある程度考え、職場でも、外国人相談員同士でも共通認識を持つようにすることが、相談をよりスムーズにするのではないかと考えられる。

4.3. 外国人相談員間のネットワーキング

インタビューの間に、多くの相談員から、今回の研修の際、他の地域でどうやっているのか知りたい、もっと他の地域の外国人相談員とのつながりが欲しいというリクエストを多く受けた。孤軍奮闘している相談員には、職場内での理解や共通理解が重要であると同時に、関係する外部の仲間との連携や情報交換も、日々の相談業務を行ううえで重要なことである。しかしながら通常、相談業務には守秘義務があり、なかなか安易に外部と情報交換を行うことが難しい。総合研修では、そういった難

しさに配慮しながら、外国人相談員同士や日本人職員との意見交換、共同作業を通して、多くのことを学びあうことができたが、今後は、オンラインでのネットワーキングが課題である。外国籍住民に向けた相談員の運営する相談窓口や多言語サポートホームページの開設、相談員同士のメーリングリストの運営など、可能性は様々にあるだろう。また、県内の外国人相談の傾向を共通のスケールを開発して集計し、対応を協議するなどの試みも今後の相談員の業務に役立っていくのではないだろうか。

4.4. 相談員のスキルの専門化

外国人相談員は、相談員として勤務する前に、援助者あるいは相談者としての特別な研修や学習の機会を経ずに、相談員となっていることがほとんどである。また、相談員になった後も、実践を振りかえる場や研修、学習の機会が少ない。相談員の職域をどのように考えるかによろしい、現在、相談窓口寄せられている相談の内容を見ると、非常に専門的な背景知識を必要とするものや、対応が難しいケースもあり、知識やノウハウの不足で悩んでいたり、難しいケースを担当したときには、外国人相談員自身が大きなストレスを抱えていることが多いことがわかった。このことから相談員の情報収集力の向上と相談スキルや相談者としてのストレスマネジメント能力の向上は緊急の課題であると思われる。

今回の総合研修ではケーススタディを丁寧に行った。そこで一人ひとりの外国人相談員の対応を全体で共有し、よりよい方法を模索したことは相談員全員にとって有意義なものになったようである。今後も相談員へのスーパービジョンや勉強会など、定期的に行うことができる学習と研修の機会が必要とされている。

5. さいごに

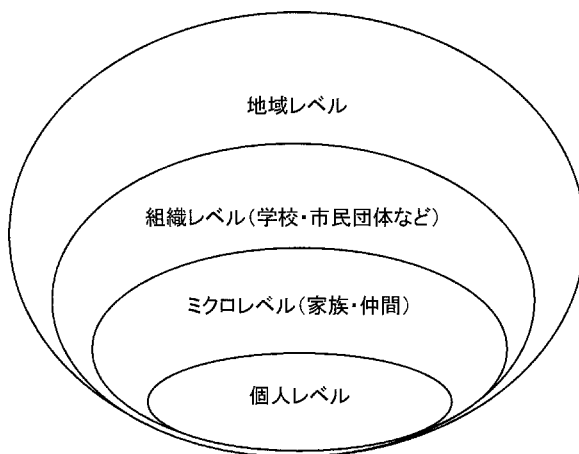


図1 コミュニティ心理学における多元的レベルの分析
(J.ダルトン他、2007)

外国人相談員へのインタビューを中心に、群馬県における外国人相談及び外国人支援について考えてきたが、今後は、新たなパースペクティブの構築が求められる時期にきていると考えられる。

「個人・マイクロレベル」から「組織・地域レベル」へ

多くの外国人相談員が、個別の相談窓口や相談員自身の限界を強く感じており、ネットワークでつながることを求めている。現在の「外国人相談員」の枠組みは、相談窓口に座っていてそこにやってくる外

国籍住民本人の話を聞き、本人に働きかける、非常に個人レベル、あるいはマイクロレベルの役割ではない。しかし、外国人相談員自身が感じているように、それでは解決出来る問題は限られてくる。今後は、より組織レベル、地域レベルでのアプローチが求められてくるのではないだろうか。

外国人相談員には、今後、課題を抱える本人だけでなく、その人をとりまく環境である家族やグループ、コミュニティに働きかけることで包括的な支援を行う存在として、より自由で、なおかつ協働的な活動が求められていくだろう。それには、現在の行政機関の枠組みだけでは、相談員はアクションを起こすことが出来ないであろうし、また、そのための具体的な知識だけでなくアプローチやスキルに関する研修も必要となるだろう。また、外国人相談員自身の意識変革も必要である。しかし、縦割りを越えた支援が可能になれば、相談窓口で相談者と1対1で向き合っていたときには不可能と思われた様々なアプローチが可能になってくるだろう。

また、相談員同士だけでなく、広域的、複合的に、法律関係、学校関係、医療関係など各関係機関ならびに群馬県内の各窓口が常にネットワークに組み込まれ、相談員がそこに日常的にアクセスできる状態を構築することも重要である。それは横のつながりであるといえる。今回の研修においても、ある外国人相談員から、こういう研修こそ外国人支援の関係者が、外国人相談員ともに研修を受ける必要があるという意見があったが、その通りであると思う。

多文化化する地域社会において、外国人相談員は今後ますますその役割を期待されることが多くなるだろう。しかし、一人の人の問題を解決するのに一人の力では十分ではない。外国人相談員を中心に、より多くの人々が有機的にかかわって、支えあう仕組みが必要とされている。

<参考文献>

- 関聡介 (2008) 「第2節 行政境界を越えた連携・協働の一場面としての「外国人相談」」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究3 越境する市民活動～外国人相談の現場から～』, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 23-29
- 杉澤経子 (2008) 「第1節 「東京外国人支援ネットワーク」の事例から」『シリーズ多言語・多文化協働実践研究3 越境する市民活動～外国人相談の現場から～』, 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 20-22
- 小山紳一郎 (2007) 「多文化ソーシャルワーカー養成の現状と問題提起」『文化的対立の超克を目指して一現場で考える教育と人材養成一』 東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター, 1-16
- J. ダルトン・M. イライアス・A. ウォンダースマン・笹尾敏明訳 (2007) 「第1章 コミュニティ心理学とは」『コミュニティ心理学 個人とコミュニティを結ぶ実践人間科学』, 3-31
- (財)群馬県観光国際協会 (2010) 『平成21年度外国人相談実務者のための総合研修事業 報告書』
- 群馬県【資料】外国人登録情報 ウェブサイト
http://www.pref.gunma.jp/cts/PortalServlet?DISPLAY_ID=DIRECT&NEXT_DISPLAY_ID=U000004&CONTENTS_ID=60311

〈参考資料〉平成21年度外国人相談業務実務者のための総合研修全体スケジュール

	午前（10：00～12：00）	午後（13：00～15：00）
第1回 7月24日 （金）	<p>カウンセリングの基礎知識とトレーニング</p> <p>導入：相談員の業務と求められる資質とは？ 講義：カウンセリングの基本的技術①聞く技術：傾聴 講師：文教大学大学院 竹田希美子氏</p>	<p>実践ワーク：カウンセリングの基本的技術②リファーマ（紹介）と相談者のネットワーク作り ①講義②ネットワークマップの作成 相談事例分析 1</p> <p>講師：群馬大学 園田</p>
第2回 8月21日 （金）	<p>国際結婚及び日本の法律制度</p> <p>講義：国際結婚に関する問題解決（結婚・離婚・DV）について考える 講師：群馬県女性相談所 女性相談主監 松本晶子氏・群馬外国人問題弁護団弁護士 吉野晶氏・群馬県行政書士会行政書士 江口安美氏</p>	<p>講義：日本の基本的制度 ①入管法の改正について 講師：東京入国管理局渉外調整官 三島信彦氏 ②法テラスの利用と制度について 講師：日本司法支援センター 群馬地方事務所 副所長 島田一成氏 事務局長補佐 和田啓子氏 相談事例分析 2</p> <p>講師：群馬大学 園田</p>
第3回 9月25日 （金）	<p>日本における子育てと異文化コミュニケーション</p> <p>講義：日本における子育てに関する現状と問題について考える 講師：NPO 法人多言語教育研究所理事長 ミックメーヒル・カイラン氏</p>	<p>実践ワーク：外国人相談員の異文化間コミュニケーション ①講義 ②ワーク：非言語行動を体感する 相談事例分析 3</p> <p>講師：群馬大学 園田</p>
第4回 10月23日 （金）	<p>異文化ストレスとメンタルヘルス</p> <p>講義：異文化におけるストレスと外国人のメンタルヘルス及びストレスマネジメント 講師：お茶の水女子大学教授 加賀美常美代氏</p>	<p>実践ワーク：プレゼンテーション 相談員の考えるバイカルチュラル企画 “相互理解を深めるために相談員ができること” 相談事例分析 4</p> <p>講師：群馬大学 園田</p>

Present Situations and Problems of Consultation for Foreigner in Gunma

— A report from interviews of consultants
who support a local foreigner —

SONODA Tomoko

Population of local foreigners in Gunma is 45,000 people now, and they are from over the 107 countries. However, they have many complicated problems as well as daily problems; cultures or differences of languages. Foreigner consultants face the difficulties all the time, but they work hard to help foreigners directly.

In this report, I'm going to look back on "The General Consultation Training for Foreigners in 2009" which I carried out for foreigner consultants. And also I'm going to clarify the present situations and problems of foreigner consultation in Gunma on the basis of interview to consultants which was carried out before the training.

In addition, I will seek an ideal consultation system for the future.

