

## 実践のノウハウ

### 連携・協働による専門家相談会の実務と運営 ——「都内リレー専門家相談会」を事例として——



語学ボランティア（中央）の説明を受けるマッチングコーディネーター

## 連携・協働による専門家相談会の実務と運営 ——「都内リレー専門家相談会」を事例として——

多言語の相談者に対応しつつ、弁護士や精神科医、さらに社会保険労務士など多分野の専門家が一堂に会して行う外国人相談会は、どのように運営したらいいのだろうか。ここでは、ワンストップ相談機能のある程度実現している「東京外国人支援ネットワーク」（以下、支援ネットワーク）主催の「都内リレー専門家相談会」（以下、リレー相談会）を事例に、相談会実施前の準備から当日の運営まで、どのように行われているか実務的なノウハウを中心に紹介する。

### 1 事前準備——日程と会場の調整・広報・語学ボランティアの体制整備

08年度は年間19回の「都内リレー専門家相談会」が開催されたが、各回の主催は、自治体5、国際交流協会9、NPO・市民団体4、専門家団体（関東弁護士会連合会）1となっており、財政的には決して豊かとはいえないNPO・市民団体が活躍している印象がある。

#### (1) 日程と会場の調整

開催日時は、基本的には主催者の都合を優先して決める。ただし、都内をリレーして巡回することは外国人相談者にとってより利用しやすくするためであることから、なるべく年間を通して月1、2回開催できるよう団体間で調整をしている。

会場の確保は、各回の相談会の主催者が行う。基本的には外国人住民施策の一環として自治体もしくは自治体が設置した国際交流協会が主催しNPOなどが協力する形が望ましいが、東京では外国人住民施策をほとんど行っていない自治体が多く、NPO・市民団体が、そうした地域でリレー相談会を自治体に頼らず主催している。自治体主催もしくは共催する場合は会場費は減免になるが、NPOなどが自治体の共催なしに主催する場合は当該施設にNPO自身が会場費を支払わなければならないという矛盾した状況も実際には起きている。支援ネットワークとしても当然開催地の自治体に働きかけはするものの、その地域に暮らす外国人のためになる専門家相談会を行うことに何の興味・関心も示さないばかりか、余計なことと迷惑がる行政職員がいることもあり、大きな課題である。

## (2) 広報

MIA（武蔵野市国際交流協会）で行った「無料総合相談会」で経験したことは、広報の難しさだ。外国人自身が情報へのアクセス方法を知らないだけでなく言語の問題もあり、問題を抱えて悩んでいる外国人はたくさんいるはずなのににもかかわらず、なかなかそういう人のところに情報が届かない。この情報流通の方法は永遠の課題とも思えるが、とりあえず支援ネットワーク全体で以下のような方法を中心に、考えられるあらゆる方法で広報にあたっている。

- ① **支援ネットワーク全体での広報**：年間を通してリレー相談会が行われていることを周知するために、事務局が年間の日程表を多言語に翻訳したチラシを作成し、都内の公共施設および支援ネットワーク加盟団体から各地域の日本語教室などの支援団体を通して外国人への配布を行っている。
- ② **主催団体による広報**：各回とも主催団体が個別に多言語でチラシを作成し、支援ネットワーク加盟団体に広報の協力依頼をするとともに、相談会を実施する地域の公共施設、銀行、郵便局、スーパーマーケット、レストラン、一般商店、学校、保育園、民生委員に依頼するなど、それこそありとあらゆる施設や人を介して配布している。そのほかに、自団体の広報紙や自治体が発行している広報紙へも掲載して会員や住民に外国人のためにリレー相談会が行われていることを周知し、知り合いの外国人に伝えてほしいと呼びかけている。
- ③ **メディアの活用**：一般紙の地方版やエスニックメディアへ掲載を依頼。
- ④ **インターネットの活用**：リレー相談会が始まった当初は、相談者の情報源は「知人から聞いて」がほとんどだったが、最近では「インターネットから」という人が増えてきている。また、多言語でのブログなどもつくられてきているので、今後は有効な方法といえる。

支援ネットワークの会議ではどんな広報の方法が有効かという情報交換は頻繁に行われているが、「チラシ1000枚まいて当日来る相談者は1人」というのがメンバー間の経験を通じての実感だ。しかし、1年前のチラシを握りしめて相談会にやって来た外国人がいたこともあり、多言語の情報を継続的に出し続けることがいかに大切かということも肝に銘じる必要がある。

## (3) 語学ボランティアの体制整備

広報のほかに、当日の「多言語対応」の体制を整えるために各主催団体が行っているのが、「語学ボランティア」の募集と研修である。専門家相談における語

学ボランティアは、言語的マイノリティーをホスト社会につなげる「橋渡し役」としての「コミュニティー通訳」ではないかと考えてきた。

そこで、08年度までは、「コミュニティー通訳」を意識した研修を支援ネットワーク全体で行ってきた。「都内リレー専門家相談会」の意義および語学ボランティアの役割や留意点などを知ってもらうためのオリエンテーションのほか、専門家との通訳に入ってもらうにあたり、最も相談の多い法律の問題や最近増えてきている精神医療の通訳に入る際の基本的知識を得てもらうというのが研修の主な内容だ。例として07年度の研修会の内容を紹介する。

### 07年度相談員・語学ボランティア対象の研修会の内容

- (1) 5月19日(土) 10:00~12:00/調布市文化会館たづくり  
東京外国人支援ネットワークの意義と語学ボランティアの役割  
～「コミュニティー通訳」の視点から～  
講師：杉澤経子(東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター、支援ネットワーク代表)
- (2) 10月20日(土) 09:30~11:30/武蔵野スイング  
専門家相談会の通訳 ～法律相談の事例から～  
講師：大木和弘(弁護士)
- (3) 12月8日(土) 14:30~16:30/中野区勤労福祉会館  
専門家相談会の通訳 ～精神相談の事例から～  
講師：倉林るみい(精神科医)

支援ネットワークで行う研修のほかに、団体別に、最低限当日の流れなどを確認する必要があるため事前に運営の方法についての研修を行っている。団体によっては年間を通して専門家との通訳に入るための基礎知識を得るための研修を行っているところもある。

研修については、語学ボランティアからよく語学力のレベルアップのための研修をしてほしいとの要望が出てくるが、語学ボランティアは語学力を使って地域活動に参加しているわけで、語学力があることが前提となるが、専門用語を知っていることは十分条件ではない。外国人相談者と専門家の通訳に入る場合、法律や医療の専門用語をそのまま通訳しても素人である相談者が理解できないケースが多い。従って、語学ボランティアには、むしろ日本の制度を日本語できちんと理解してもらい、分野によって異なる専門家との通訳に必要とされる基本的知識

やマナー、また相談の内容を聞き取る際の「聴き方」などの技術を身につけてもらう方が重要だ。

そこで、05年にMIAでは(財)自治体国際化協会から助成金を受けて相談員および語学ボランティアのための『外国人専門家相談基礎用語集』を作成し、研修などで活用してきた。今後は、少数言語の通訳ができる人材として日本語に堪能な在外国人の参加も視野に入れながら、外国人住民をホスト社会につなげていく役割を担う立場として「コミュニティ通訳」制度の確立とその研修の在り方を検討していく必要があると考えている。



## 2 当日の運営方法

各団体ともリレー相談会を2～3年経験するとおおよそ語学ボランティアの登録制度の整備もでき、専門家とのネットワークも築けてくるので、他団体からの応援がなくても開催できるようになってくる。しかし、初めて開催する団体には、経験のある団体の担当者が事前にノウハウを教え当日も運営の手伝いに入ったり、また専門家や語学ボランティアを紹介するなど協力している。

実際に07年度に行ったアンケートでは、27団体がリレー相談会において、何らかの連携・協働が行われたと回答している (p. 116 参照)。

当日は、主催者が会場図、運営体制表、進行スケジュール表を資料として作成・配布して運営にあたるが、ここで重要なのは運営にあたる際の責任の所在と役割分担である。

- 主催者は相談会の責任者であるから当然、会場の管理や運営の統括にあたる
- 相談が始まってしまうと相談者へ回答したことに対する責任は専門家が負う
- 語学ボランティアと専門家は個別の相談内容について守秘義務を負う

このようにリレー相談会は、主催団体、各専門家、語学ボランティアとそれぞれが責任と役割を担って成り立っている。つまり、当日参加するすべてのスタッフはそれぞれが責任と役割を担って「協働」する対等なパートナーであるという

ことだ。トップダウンの組織文化を持つ行政組織は特に留意しなければならない点であるが、こうした「協働」を推進する運営者の役割は、統括者というよりも「コーディネーター」といえる。当日の運営方法は、会場の広さや専門家の分野や語学ボランティアの人数などによって異なるが、ここでは標準的な運営方法を紹介する。

**(1) 会場設営：**基本的には主催団体が事前に行う。受付、相談ブース、マッチング受付、専門家と通訳が待機する控室を準備する（p. 104 会場レイアウト参照）。

**(2) 運営体制：**全体進行、受付係、案内係、マッチング係、ブース係、通訳、相談員（専門家）など役割を分担し、一覧表にして全員で確認する（p. 104 運営体制表参照）。

**(3) 進行：**これはいくつかの場面に分かれる。以下、順を追って説明しよう。

- ・ **事前ミーティング：**相談会の受付時間帯は基本的には午後の2～3時間としていいる。各自昼食をとって相談会受付開始時刻の1時間前に全員集合する。会場図、運営体制表、進行スケジュール表をもとに30分程度で全員で打ち合わせを行う。特にその日参加している専門家の分野を確認する。これは、相談者が複数の問題を抱えていることが多いため多分野の専門家が待機していることを通訳者が把握していることが大切で、相談者に知らせてワンストップで相談を受けられるようにするためである。
- ・ **受付開始：**受付にその日何語の通訳者が待機しているかが分かるように、それぞれの言語で書いたシートを用意しておき、相談者に通訳言語を指さしてもらう。受付係は通訳者を呼んできて相談者に紹介し、通訳者と相談者を相談ブースに案内する。その際に相談票を通訳者に渡す。
- ・ **ヒアリング：**通訳者は相談票に基づいて5～10分程度の「ヒアリング」を行う。その際通訳者は名乗ったり連絡先を教えたりしない。通訳者は相談の概要を聴き取り相談票（p. 102 参照）に記入し、マッチング係に持って行って説明する。
- ・ **マッチング：**マッチングコーディネーターは相談の内容によってその日に待機している専門家をマッチングする。複数の専門家のアドバイスが必要と判断される場合にはその順番を決め順次専門家をマッチングする。通訳者は専門家が変わっても変わらない。マッチングコーディネーターには、外国人相談のベテ

ランが当たることがポイント。

- ・ **専門家による相談**：マッチングコーディネーターに呼ばれた専門家は指定されたブースに行き 30分をめぐりに相談を受ける。相談が終わったらその結果を相談票（p. 103 参照）に記入して相談票回収係に提出する。相談を継続もしくは受任する場合は専門家の判断で行う。なお、定住化とともに日本語に堪能な外国人は増えているが専門家のアドバイスを正確に聞いてもらう必要があるため、リレー相談会では通訳者をつけることを原則としている。
- ・ **フィードバックミーティング**：相談の受付時間が終了した後、1時間程度時間をとって当日運営にあたったメンバー全員で当日の運営、相談概要（個人情報に留意）、感じたことなどを報告し合う。外国人相談の現場には外国人が直面する問題だけでなく日本社会そのものが抱える問題が見えてくる場でもある。相談は個別に行われるため同じ会場にいても全体として何が起きているのかが分からないまま終わってしまわないよう、全員で結果および課題を共有するために必ず行っている重要な活動である。

### 3 予算

リレー相談会開催の予算については、当初3年間は（財）自治体国際化協会の先導的施策事業の助成金で賄っていた。その後は、実績が認められた自治体ではリレー相談会として事業化され各自治体で予算化されてきている。リレー相談会開催にあたって想定される費用は、会場費、消耗品費、広報費、専門家謝金（1回1万円程度）、および団体によってはボランティア交通費（1回2000円程度）などである。これらは、基本的には各主催団体が負担するが、都内全域の広報、および一部の費用は、東京都国際交流委員会が負担してきた。

支援ネットワークとしてリレー相談会を「協働」とすることは、主催しない団体も何らかの役割を担うということである。そうした意味で、東京都もしくは東京都国際交流委員会が役割として一部の予算を支出するのはバランスがとれているといえよう。

（まとめ：杉澤経子）



ヒアリング：通訳ボランティアが記入

ヒアリング開始時刻：\_\_\_\_時\_\_\_\_分

**通訳者から相談者に伝えること**

- ・わたしは通訳ボランティアで専門家ではありません。
- ・まず、わたしたちのメンバーを紹介します。わたしが通訳ボランティアで、ほかに弁護士や労働問題の専門家、行政書士、精神科医師がいて法律相談と心理相談ができます。
- ・専門家は皆さんの秘密を守る法律上の義務を負っていますし、私たち通訳ボランティアも相談の内容を第三者に漏らすことはありません。安心して話してください。
- ・わたしはアドバイスはできませんので、質問があれば専門家に聞いてください。相談中にわからないことがあったら、遠慮なくわからないと言ってください。
- ・専門家と相談するために事前にくつつか質問をします。もし今答えたくないなら答えなくても構いません。この相談票にあなたの答えを記入しますが、これは今日の相談で専門家が使います。専門家が他の機関を紹介するためにも使います。またボランティア活動の改善のために参考にする場合もありますが個人情報を出しませんので安心してください。

氏名（フリガナ）：

性別：男／女

国籍（出身地）：

あなたは問題の当事者ですか？ はい／いいえ（誰かの代理で来た）→ 当事者との関係は？

在留資格：

在留期限：

日本で暮らして何年になりますか？（代理の場合、当事者について尋ねること）

この相談会をどこで知りましたか？：1 国際交流協会 2 区／市役所 3 家族／友人から

4 日本語教室 5 ボランティア団体 6 チラシ 7 インターネット

8 新聞／雑誌／ラジオ（ ） 9 その他（ ）

今までに、弁護士などに相談したことがありますか？

ある（どこで？ ） ない

あなたの相談したいことは何ですか？

ヒアリング終了時刻：\_\_\_\_時\_\_\_\_分



相談：専門家が記入

専門家氏名： \_\_\_\_\_

相談開始時刻： \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

相談内容：

- (1) 在留資格・ビザ・旅券 (2) 結婚・離婚・家族等 (3) 労働・賃金・解雇等  
(4) 保険・年金 (5) 税金 (6) 交通事故・損害補償 (7) 借金・賃金・保証  
(8) 住居・不動産 (9) 国籍・帰化 (10) 医療・健康・心理相談 ( )  
(11) 子供・教育・学校 (12) 対人トラブル (13) 刑事・犯罪・警察  
(14) その他 ( )

処置：必要であれば、相談者の住所 \_\_\_\_\_ 電話 \_\_\_\_\_

相談は今日で 終了 / 下記を紹介

- ◆専門家事務所 ◆弁護士会法律相談センター (霞が関/その他 )  
◆家庭裁判所 (東京/その他 ) ◆法テラス ( )  
◆入国管理局 (東京/その他 ) ◆労基署/都労働情報相談センター/職安  
( ) ◆日弁連交通事故相談センター ◆東京国税局/税務署 ◆都女性  
センター/民間シェルター ( ) ◆区/市役所 ( )  
◆病院 ( ) ◆警察 ◆法務局 ◆大使/領事館 ◆その他 ( )

通訳派遣 要 / 不要 心理/法律相談の必要 あり / なし

再相談の可能性 あり / なし

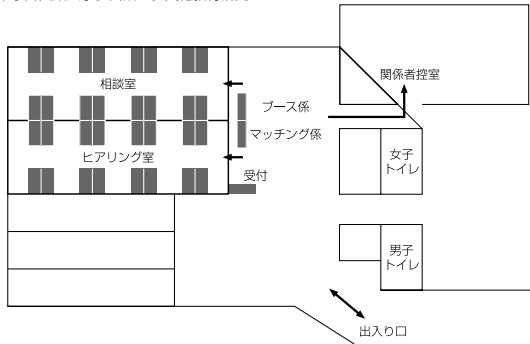
相談終了時刻： \_\_\_\_\_ 時 \_\_\_\_\_ 分

【会場レイアウト】

外国人のための無料専門家相談会

2008年8月30日

会場：東京都南部労政会館 ゲートシティ大崎 ウェスタワー2階  
 主催：(特活)国際活動市民中心 (CINGA)  
 共催：東京都国際交流委員会、東京外国人支援ネットワーク  
 協力：東京外国語大学多言語・多文化教育研究センター



進行スケジュール

時間	内容	
12:00	CINGAメンバー集合 会場設営	
12:30	全員集合 (大会議室)	
	ミーティング 挨拶 CINGA代表理事	
13:00~	受付開始	
13:15~16:00	相談会	
16:00~17:00	フィードバックミーティング	
17:00	会場かたづけ・解散	

運営体制

役割	氏名	所属	備考
責任者		CINGA	代表理事
進行		CINGA	
ネットワーク担当		CINGA	
全体進行		東京外国人支援ネットワーク	代表

運営スタッフ

役割	氏名	所属	言語/専門
会場設営		CINGA 全員	
案内		CINGA YOUTH	
受付		武蔵野市国際交流協会	英語
		東京外国語大学	ポルトガル語
		CINGA	
専門家・通訳控室		CINGA	
ブース担当		CINGA	
マッチング		CINGA	弁護士
		武蔵野市国際交流協会	ロシア語
		武蔵野市国際交流協会	中国語
		目黒区国際交流協会	
(兼) 相談票回収		CINGA	

専門家/5分野/10人	弁護士4、精神科医1、行政書士3、労働相談員1、社会保険労務士1
通訳/13言語/25人	英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語、ドイツ語、ロシア語、タイ語、フィリピン語、ベトナム語、トルコ語、アラビア語、ルーマニア語

資料：NPO法人国際活動市民中心 (CINGA) 提供