

<研究報告>

**外国人相談員に必要な資質・能力
外国人相談員の語りから見えてくるもの**

徳井厚子 信州大学学術研究院教育学系

キーワード：外国人相談員， 資質・能力， インタビュー， スキーマ獲得

1. はじめに

現在、世界的に移動する人々が増えそれに伴い、生活、学校等様々な現場で外国人への支援が必要となってきた。法務省によれば、2018年6月末の日本国内の在留外国人の数は2,631,061人と過去最高となっている(法務省ホームページ)。また、国内では、外国人労働者の受け入れ拡大に向けた出入国管理法の改正案が2018年に成立し、2019年4月から施行されることになった。外国人人材の受け入れを拡大していくにあたっては「労働力」のみを受け入れるという視点ではなく、「人」を受け入れるという視点に立ち、受け入れ環境を整備していくことが必要である。外国人への受け入れに伴う生活面での支援は今後重要な課題の一つとなるといえる。

総務省(2006)は「多文化共生」について「国籍や民族の異なる人々が互いの文化的違いを認め合い対等な関係を築こうとしながら、地域社会の構成員として共に生きていくこと」としている。また、青山(2013)はホスト社会の中でマイノリティとして生きる外国人が直面する大きな問題群は「言葉の壁」「制度の壁」「心の壁」の3つの壁であると述べている。

外国人が地域社会で安心して住み、地域社会の構成員として生きていくために、外国人相談員の存在は欠かせないといえる。2019年1月の参議院法務委員会での閉会中審査では、外国人が暮らす地域に相談できる場が必要として外国人相談窓口の拡充を求める意見が与野党の双方から出されている(NHK news web)。このように全国における外国人相談の窓口を充実させていくことが議論されている。しかし、外国人相談員の役割や資質・能力の育成等についてあまり議論がなされてきていない。

これまで外国人相談員の研究については一條・上埜(2014)が見られるが、心理的な問題の論考となっており、外国人相談員の資質・能力については論じられていない。また、文化審議会国語分科会(2018)の『日本語教育人材の養成・研修の在り方について』においては、日本語教育人材に必要な資質・能力について議論されているが、外国人相談員についての資質・能力はこれまでほとんど議論がなされていない。

外国人相談員にとってどのような資質や能力が必要かについて明らかにすることは、多文化共生社会の実現にとって重要な意味を持つと考えられる。そのためには、外国人相談員自身が現場での実践の経験から得た知見や考えに耳を傾けそこから資質・能力を考察していく必要があると考える。当研究では、外国人相談員自身が、これまでの実践を通し、外

国人相談員にとって必要な資質・能力をどのように捉えているのかについての語りをもとに考察する。

徳井(2017)では、複言語サポーター(外国にルーツを持ち、複数の言語を駆使しながら外国人に支援を行っている者)にとって必要なコンピテンシーをヨーロッパ評議会の複言語・複文化能力との関わりから分析している。当研究では、対象を特にベテランの外国人相談員に絞り、外国人相談員にとって必要な資質・能力を外国人相談員自身がどのように捉えているかを語りから抽出し、個人レベル、対人レベル、ネットワーキングのレベル、社会的レベルに分けて整理していく。

2. 調査方法

当報告における調査の概要は以下の通りである。当研究における調査は、長期間外国人相談員として働いている3名のベテランの外国人相談員に対し、1対1で一人1時間～1時間半かけ半構造化インタビューを行った。インタビューの内容は支援の概要、支援のコミュニケーション、仕事に対する思いや悩み、課題等である。研究成果の公表にあたり、本名を公表せずアルファベットもしくは仮名という形を用いること、本人であることが推測できる情報は掲載しないこと、本人の話したくないことを聞かれた場合には話すことを拒否する権利を持つことを条件に事前にインタビュー対象者から許可を得た。インタビュー対象者は以下の通りである。

○U氏

外国人相談員。ペルー出身である。仕事の内容は外国人相談、情報提供、翻訳、通訳、医療制度の説明等である。

○E氏

外国人相談員。ブラジル出身である。仕事の内容は外国人相談、情報提供、翻訳、通訳等である。

○K氏

外国人相談員。ブラジル出身である。仕事の内容は外国人相談、情報提供、翻訳、通訳等である。

3. 分析結果

インタビューの内容から、外国人相談員に必要な資質・能力についての語りについて抜き出し、分析する。

Uは、相談員として翻訳、通訳等を行っているが、以下のように述べている。

「たらいまわしされている」と思われぬように、最後までサポートすることが大切である。また、忍耐強いことも大切。バーツと話す人が多いが、受け入れることが大切。時間

外国人相談員に必要な資質・能力

をかけてやることが大切。いらいらしない。

U は、受けた相談をたらい回しにせず、最後までサポートすることや、忍耐強さの重要性を述べている。また、受容、寛容性や感情をコントロールする力の大切さを述べている。

また、スキーマの獲得の支援の重要性について以下のように述べている。

ポルトガル語で書かれていても、(相談員が)翻訳しても(相談者が)わからない。(相談者は)申請の仕方がわからない。申請に慣れていないと申請そのものができない。

U は、申請の書類のサポートについて、単に言語を通訳するだけでは相談者が理解できず、「申請の仕方」や「申請に慣れていない」と申請そのものができないと述べる。この語りは、相談員の役割が単に言葉を訳すのではなく、「申請の仕方」といったスキーマが獲得できるよう支援する役割が重要であることを示唆している。

また、U はコーワーカーと協働していくことの重要性について以下のように述べている。

難しい相談になると(日本人の)同僚に相談する。一週間に一度今までの相談について状況の把握をしてもらおう。自分の知らない情報を同僚が持っているかもしれない。

U は、難しい相談についてコーワーカーに相談したり、定期的に仕事の内容(相談)をコーワーカーと共有する時間を設けているという。その理由として自分に足りない部分(情報)を相手から教えてもらえるかもしれないと述べている。

この語りは、日本人コーワーカーとの協働の重要性を示唆しているといえる。

E は、以下のように述べている。

自分は相談者と同じブラジル出身で同じ背景文化を持っている。ブラジルや出身地のことを聞いたりそういうつながりがあることで相手は身近に感じて安心する。

自分は、工場の仕事でつらいという経験があったので、相談者の経験と共通しているので共感できる。子育てをした経験も役立っている。出産、教育、労働に関する制度のことなども学んだことが役に立っている。

E は、これまでの一人の生活者としての外国人の経験が、相談員の仕事に役に立っているという。この語りは、当事者としての経験を活かす力の重要性を示唆しているといえる。また相手に共感することの重要性も示唆している。

E は、外部とつなぐことの重要性についても語っている。

県内の各市町村、ハローワークとのつながりをもっている。向こうから相談してきたり、こちらから相談したりしている。お互いに相談がくる電話やメールでのやりとりもある。情報の共有もする。

E は、「むこう（他の相談員）から相談してきたりこちらからも相談する」と述べ、相談員同士のネットワーキングについて、双方向のやりとりであることを述べている。この語りは、相談員同士の双方向のネットワーキングの重要性について示唆している。また、「広報をして相談者につながるようにしている。情報が伝わらないと意味がない」と述べ、情報の発信力の重要性も示唆している。

また、E は「外国人相談員に向いている人」について「話を聞いてくれる人、明るい人、感情的にならない人、ストレスをためない人」と述べている。

聴く力や感情のコントロール力の重要性を示唆しているといえる。

K は「どのようにして相談員に必要な力を育成してきたか」という質問に対して以下のよう

に述べている。
自分自身の経験の中から学んだ。自分自身は(日本に)来たばかりのころ日本語がわからなかったという外国人としての経験があった。その時にいくらゆっくり言われても、大きい声で言われても言っていることがわからない日本人と、わかりやすい日本語を話す日本人がいた。このような経験の中での学びが支援に役に立っている。支援しながら毎日毎日学ぶことがある。

K は、外国人の生活者としての日本での経験が、支援に役立っていると述べている。外国人としての経験を支援に活かす力の重要性を示唆しているといえる。また、支援を通して学ぶことがあると述べているが、これは OJT としての学びの力の重要性を示唆している。

また K は、相談者の個人差への対応についても以下のように述べている。

相談者には個人差がある。難しい人、フレンドリーな人、隠したいと思っている人、うそを言う人など一人ひとり違う。この仕事は人を見なければいけない。

(相談の) 受け取り方にも個人差がある。すんなり受け入れる人もいるが、そうじゃない人もいる。A さんは受け入れるけど B さんは受け入れられないというふうに個人差がある。

K は、相談者の性格の多様性、アドバイスの受け入れ方の多様性など個人差について述

外国人相談員に必要な資質・能力

べ、こうした個人の多様性への対応の必要性を述べている。また「この仕事は人を見なければならぬ」と述べ、相談員の立場が人間を相手にした仕事であることを述べている。

Kは、さらに社会の変化への対応についても以下のように述べている。

この仕事は生きている仕事。状況も同じではなく変わっていく。こちらに入った時は状況がよくてお金がたくさん入った。でもリーマンショックもおきた。こちらの話の仕方も変えた。

Kは、予測不可能な社会の変化への対応力の重要性について示唆している。

また、Kは相談員と相談者が対等な関係を築くことの必要性について以下のように述べている。

(外国人相談員は) 上からみると偉そうな姿勢だと受け入れられない。相手と同じですよという姿勢が大切。

Kの語りは、相談員と相談者の間で上下関係ではなく「対等な関係」を築く姿勢の重要性について示唆している。

また、Kは、相談員同士の関係について「その人たち（相談員）同士で情報提供しないといけない。全員が得するという考え方が大切。」と述べている。相談者自身が情報を独り占めするのではなく、相互に情報を提供し合い、全員の利益を考えて行動することの重要性について語っている。相談者相互の関係構築の重要性について示唆している。

また、Kは何のために支援をしているのかということについて以下のように述べている。

よりよい生活のために情報が必要。(外国人が) 誠実な市民として生きていくための支援が大切。日本の社会に認められ、生きていくことが大切。親のことを尊敬し将来につながるということが大切。

この語りは「何のための支援か」という原点に立った語りであるといえる。Kは、生活者としての外国人にとって「よりよい生活のため」「誠実な市民として生きていく」「日本の社会に認められ、生きていく」ために支援が必要であるという。「誠実な市民として日本社会に認められ生きていく」という視点は「外国人の社会参加」とも繋がる考え方ともいえる。

4. 考察

インタビューから外国人相談員に必要な資質・能力を抽出し、さらに「個人レベル」「対人レベル」「ネットワーキング」「社会レベル」「その他」に分けてカテゴリー化した結果、表1のようになった。

表1 外国人相談員の捉える資質・能力

個人レベル	対人レベル	ネットワーキング	社会レベル
粘り強さ	聴く力	相手と対等な関係を築く力	社会の状況に対応する力
忍耐強さ	受容力	双方向のネットワーキング力	
OJT としての学びの力	情報発信力	日本人コーワーカーとの協働	
外国人当事者としての経験を活かす力	個の多様性への対応 スキーマ獲得の支援		

まず、個人レベルについては、「粘り強さ」や「忍耐強さ」が見られた。外国人相談員として様々な相談に対応する中で、粘り強く忍耐強く相手に対応する必要性を感じていることがわかる。また「OJT としての学びの力」「外国人当事者としての経験を活かす力」の重要性が挙げられた。外国人相談員としてその実践の中から学んできたことを現場での支援に活かしていくことや、外国人当事者として生活した経験を支援に活かしていくことが重要であると捉えていることがわかる。自らの経験を内化していく力ともいえる。

対人レベルについては、複数挙げられている。相談員の場合、相談者を相手とするコミュニケーションを行うため、特に対人レベルの資質・能力に関する語りが多かったのではないかと考えられる。「聴く力」や「受容力」は相談員にとって重要な資質・能力と捉えられていることがわかる。また、相談員にとっては外への「情報発信力」も重要であると捉えていることがわかる。また、相談者のおかれている状況やそれぞれの性格の多様性への対応の重要性についても挙げられている。現場で様々な相談者に対応している中で必要性を感じた資質・能力であるといえる。また、この語りは現場での相談場面での対応について一括りでは捉えられないことを示唆しているといえる。「スキーマ獲得の支援」は、相談員の仕事が単なる通訳ではなく「方法、やり方についての説明をしていく支援」の重要性を示唆している。外国人相談員は単に言語を置き換える通訳としての役割とは異なり、方法ややり方そのもの（申請の仕方、手続きの仕方など）について支援していく役割を担っていると捉えていることがわかる。スキーマ獲得の支援の必要性への気づきは、相談員と

しての様々な経験の中で得たものであるといえる。

ネットワーキングについては、まず相談員と相談者との間において「相手と対等な関係を築く力」が挙げられた。相談員と相談者の間に上下関係やパワー関係があると相談がしにくいこと、両者が対等な関係になることによって「相談する」「相談にのる」関係が築けることを示唆している。また、相談員同士の双方向のネットワーキングの重要性についても挙げられた。さらに、外国人相談員と日本人コーワーカーとの協働についての重要性も挙げられた。外国人相談員という仕事が、「相談者」「他の相談員」「日本人コーワーカー」との関係の中で成り立っており、これらの人々との関係性を築いていくことが外国人相談員にとって重要であると捉えていることがわかる。

社会レベルにおいては、「社会の状況変化に対応する力」が挙げられた。リーマンショック等、予測不可能な社会の状況の変化があり、相談内容もこうした社会の変化とともに変化する。予測不可能な社会の状況の変化に対応しながら対応する力が重要であると捉えていることがわかる。

5. まとめと今後の課題

以上、外国人相談員の語りに見られた「外国人相談員に必要な資質・能力」についての分析、考察を行った。では、これらの中で外国人相談員特有のものとして考えられる資質・能力はあるだろうか。また今後の課題としてどのようなことが挙げられるだろうか。

今回得られた結果のうち、外国人相談員特有のものとして、特にスキーマ獲得の支援、OJT や当事者の経験としての学び、ネットワーキングが挙げられる。

まず、スキーマ獲得の支援の能力については、外国人相談員に単なる言語の通訳ではなく「やり方」「方法」についてのスキーマが獲得できるよう説明を行う支援をしていく重要性を示唆している。これは外国人相談員が通訳者とは異なる資質・能力を必要としていることを示している。外国人相談員にとって、外国人相談者が様々なスキーマを獲得できるよう、様々な手続きの仕方など「やり方」をどのようにわかりやすく説明できるのかについて育成していくことが課題となろう。

OJT や当事者の経験としての学びについては、外国人相談員が自身の外国人としての生活や、相談の仕事を通し、体験を通して学んでいくことの重要性を示唆している。外国人相談員にとって、日本での生活や相談の仕事そのものが異文化接触の場であり学びの場である。体験を学びに変えていく力が必要であるといえる。今後の課題としては、外国人相談員にとって、日々の相談の仕事を通して学んだことを他の相談員とともにふりかえる機会等も必要であろう。ふりかえりを共有することが相談員としての成長を促していくことにつながるのではないかと考える。また、生活者としての外国人としての自らの体験で得たことを支援に結びつけていくことも必要であろう。

ネットワーキングの能力については、外国人相談員を取り巻く相談者、他の相談員、日本人コーワーカーそれぞれとの関係性についての重要性が挙げられた。外国人相談員は単

徳井

独でなく、他者との関係性の中で仕事を行っていることが特徴ではないかと言える。相談場面での相談者との対等な関係づくりだけではなく、相談者同士の情報交換やコミュニケーションの場をつくることも課題であろう。また、日本人コーワーカーとの協働の重要性も指摘された。外国人相談員に必要な資質・能力について日本人コーワーカー、外国人相談員との間で捉え方に差があるのか考察することも課題ではないかと考える。また、双方の摩擦や行き違いの際にどのように問題を認識し、解決していくかについて考えていくことも課題である。

当研究は、2018-2021年度科学研究費基盤研究(C)外国人相談員と日本人コーワーカーの異文化間協働を促進する研修プログラムの開発研究(課題番号 18K00683)の研究成果の一部である。

文 献

1. 青山亨(2013).「はじめに」『「相談通訳」におけるコミュニティ通訳の役割と専門性』多言語・多文化協働実践研究 16, 3-10.
2. 文化審議会国語分科会(2018).『日本語教育人材の養成・研修の在り方について』(報告).
3. 法務省ホームページ(2019年1月31日閲覧)
http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00076.html
4. 一條玲香・上埜高志(2014).「外国人相談の傾向と心理的問題を抱える相談—「T 外国人相談センター」における過去9年間の相談記録から」東北大学大学院教育学研究科研究年報 第62集・第2号 145-166.
5. 総務省(2016). 多文化共生の推進に関する研究会報告書.
6. 徳井厚子(2017).「複言語サポーターにとってのコンピテンシー：複言語・複数文化能力との関わりを中心に」信州大学教育学部研究論集 49-57.

(2019年 2月13日 受付)

(2019年 3月19日 受理)