

## 外国人相談の傾向と心理的問題を抱える相談(2)

—全国の外国人相談から—

一 條 玲 香\*  
上 埜 高 志\*\*

本研究では、外国人相談の相談員を対象とし、質問紙を用いて相談全体の傾向と心理的問題を抱える相談の特徴と対応について明らかにすることを目的とした。質問紙は、688部配布し、166部の回答が得られた。

外国人相談の多くは、対面と電話によって、無料で行われていた。相談員の多くは、女性で、経験年数は1年以上5年未満が最も多かった。相談者は、30代～40代がもっと多く、在留資格では、日本人の配偶者、定住者、永住者からの相談が多かった。

心理的問題を抱える相談の全体に占める割合は、10%未満と回答した人が最も多かったが、約半数の相談員が負担を感じていると回答した。対応の最も難しい相談は、「精神疾患」であった。心理的問題を抱える相談に対し、相談員は対応の困難さを感じながらも、一方でさまざまな工夫を行なっていることが明らかとなった。また相談対応力の向上に向けて、事例の共有や研修、マニュアルや様々な知識、相談員自身のケアが求められていることがわかった。

**キーワード：外国人相談、外国人 心理的問題、メンタルヘルス 電話相談**

### I. 問題と目的

2014年末現在、日本に暮らす在留外国人数は、212万1831人にのぼり、前年末に比べ2.7%増加した(法務省、2015)。少子高齢化や生産労働人口の減少が見込まれる日本では、今後より一層の国際化が進むと同時に、日本で暮らす外国人の増加や多様化が予想される。

現在、日本で暮らす外国人が困ったときの相談先として、外国人相談がある。「自治体国際化協会と地域国際化協会情報」(2014)によると、全国の地域国際化協会のうち相談業務をおこなっている団体は、59団体にのぼり、その他、地方自治体やNPO、NGOなどがおこなっている相談を合わせると、全国各地に外国人相談があるといえる。

外国人相談は、多言語で相談に応じる相談であり、その形態と内容は多様である。関(2008)は、外国人相談の形態を表1のようにまとめている。本稿では、都道府県、市町村、国際交流協会、NPO、NGOなどが主体となり、主に外国人向けにおこなっている外国人相談を対象とする。

---

\*教育学研究科 博士課程後期

\*\*教育学研究科 教授

表1 「外国人相談」に見られる多様な形態 (関, 2008 より一部変更)

①実施主体	都道府県市町村／国際交流協会／弁護士会／NGO
②対象利用者	外国籍(含・無国籍)の人／日本語を理解できない人／国際結婚や国際取引, 外国人の雇用などを通じて外国籍の人と関わりを持つに至った日本人
③対応相談内容	法律問題／税務問題／医療・社会保障問題／教育問題／その他生活問題, 身の上相談的なもの
④スタッフ	相談員／通訳／専門家(弁護士, 司法書士, 行政書士, 社会保険労務士, 税理士, 医師など)
⑤設置形態	常設／臨時(巡回, 持ち回り)
⑥相談料金／時間	有料・無料／30分・45分・1時間

近年, 外国人相談では, 心理的問題を抱える相談の増加やその対応の難しさが指摘されている(阿部, 2009; 杉澤, 2009)。在住外国人のメンタルヘルスにおいて, 外国人相談は, その自己解決力や移住国, 専門家への橋渡しといった点において重要な役割を担っている(一條・上埜, 2014)。

しかしながら, これまで外国人相談について一部地域での報告はあるものの(奴田原・柿澤・関・塩原, 2008; 杉澤, 2008, 2009; 園田, 2010), 全国的な調査は, ほとんど行なわれておらず, 外国人相談にどのような人からどういった相談が持ち込まれているのかといったことも明らかにされていないのが現状である。

そこで, 本稿では外国人相談の全体の傾向を踏まえたうえで, 近年, 増加傾向にある心理的問題を抱える相談に焦点をあてる。心理的問題の特徴を捉えるとともに, どのような対応がおこなわれ, 相談員はどのような点に苦慮しているのかといった相談の現状を明らかにする。心理的問題を抱える相談と相談現場の実践から, 今後の相談対応にあったて, 有効な知見を得ることを目的とする。

## Ⅱ. 方 法

### (1) 研究協力者

研究協力者は, 国籍を問わず, ルビを振った日本語の質問紙に回答可能な外国人相談の相談員とした。

### (2) 質問紙

質問紙は, フェイスシート, 相談業務に関すること, 外国人相談ストレス, ストレス反応, および研修やメンタルヘルスに関する知識で構成した。本稿では, 相談業務に関することを中心に結果を考察する。

フェイスシートでは, 相談員のプロフィール(年齢, 性別, 相談歴, 相談時の主な使用言語, 相談員の出身国, 業務形態), 所属機関の概要(所在地, 管轄範囲, 所属機関の種類, 活動内容, 相談場所, 相談方法, 相談の料金), 相談者について(性別, 年代, 在留資格)についてたずねた。

相談業務に関することでは, 相談の種類, 心理的問題を抱える相談の割合, 心理的問題の考えられる要因, 心理的問題を抱える相談への対応, 対応が難しいと思う心理的問題, 心理的問題を抱える相談の負担感の度合い, 及び困難事例について自由記述で回答をもとめた。

質問紙は、外国人相談の相談員、および経験者に確認してもらい、わかりづらい日本語表現や質問項目についてフィードバックを受けた。

### (3) 手続き

調査期間は、2013 年11月～12月であった。外国人相談を行っている国際交流協会や自治体など86団体に複数部の質問紙と返信用封筒を送付または直接持参し、書面または口頭で研究の主旨を説明した上で、団体から相談員に配布するように依頼した。相談員には、質問紙の表紙において、研究目的、自由参加であることを説明し、秘密保持を約束した。質問紙の回収は、本人厳封により郵送、または直接回収した。

質問紙は、688部配布し、166部の回答が得られた。回収率は、24.1%であった。

### (4) 倫理的配慮

本研究計画は、東北大学大学院教育学研究科研究倫理審査委員会により承認を受けた(承認ID: 13-1-010)。

## Ⅲ. 結果と考察

### (1) 所属機関の概要

所属機関の概要について、表2に示す。所属機関の所在地は、28の都道府県より質問紙の回答を得た。東北、関東、中部から多くの回答を得た。外国人相談の管轄範囲は、都道府県内・政令指定都市内が多く、団体の種類としては、地域国際化協会が最も多かった。その他には、地方公共団体やNGO、任意団体などが含まれる。活動内容では、国際交流・多文化共生は9割の団体が行っており、次いで生活支援、日本語教育と続く。相談場所としては、団体事務所内や公共施設が多く使われている。相談形態は、対面、電話が主な手段となっている。相談料金は、回答を得られた全ての団体において、無料であった。

表2 所属機関の概要

	所属機関の概要	N	%
所在地	東北	38	22.9
	関東	53	31.9
	中部	27	16.3
	関西	21	12.7
	中国・四国	14	8.4
	九州・沖縄	8	4.8
	未回答	5	3.0
管轄範囲	全国・決まっていない	43	25.9
	都道府県内・政令指定都市内	76	45.8
	市町村内・区内	44	26.5
	その他	3	1.8
所属機関の種類	地域国際化協会	83	50.0
	NPO 法人	9	5.4
	その他	63	38.0
	未回答	11	6.6
所属機関の活動内容 (複数回答)	国際交流・多文化共生	150	90.4
	生活支援	104	62.7
	日本語教育	89	53.6
	子どもの教育	52	31.3
	その他	31	18.7
相談場所 (複数回答)	事務所内	130	78.3
	公共施設	83	50.0
	相談者の自宅	16	9.6
	その他	15	9.0
相談形態 (複数回答)	対面	162	97.6
	電話	162	97.6
	メール	96	57.8
料金	無料	165	99.4
	有料	0	0.0
	未回答	1	0.6

## (2) 相談員のプロフィール

相談員のプロフィールについて表3に示す。なお、複数回答の割合については、回答者数を分母とした。年代は、30代～50代で8割を超しており、女性の相談員が多い。相談歴は、1年以上5年以下が最も多く、平均相談歴は、約7年であった。使用言語は、日本語以外では、英語、中国語と続く。相談員の出身国は、日本が最も多く、次いで中国、ブラジルである。相談以外の業務をおこなっている相談員が8割を超え、相談と兼務していることがわかる。

表3 相談員のプロフィール

	属性区分	N	%
年代	20代	10	6.0
	30代	34	20.5
	40代	59	35.5
	50代	44	26.5
	60代以上	16	9.6
	未回答	3	1.8
性別	女性	147	88.6
	男性	18	10.8
	未回答	1	0.6
相談歴	1年未満	4	2.4
	～5年	76	45.8
	～10年	47	28.3
	～15年	14	8.4
	～20年	13	7.8
	21年以上	6	3.6
	未回答	6	3.6
使用言語(複数)	日本語	109	65.7
	英語	58	34.9
	中国語	51	30.7
	ポルトガル語	31	18.7
	スペイン語	30	18.1
	韓国語	16	9.6
	タガログ語	9	5.4
	その他	7	4.2
出身国	日本	76	45.8
	中国	32	19.3
	ブラジル	20	12.0
	韓国	11	6.6
	フィリピン	8	4.8
	その他	16	9.6
	未回答・不明	3	1.8
業務の形態	相談業務のみ	26	15.7
	相談業務とそれ以外	140	84.3

## (3) 相談者について

相談者の性別、年代について表4に示す。「女性が多い」と回答したのは4割で、「どちらともいえない」が5割、「男性が多い」と回答したのは2名であった。相談者の年代は、30代から40代が多い。

表4 相談者の性別と年代

	属性区分	N	%
性別	女性が多い	75	45.2
	男性が多い	2	1.2
	どちらともいえない	87	52.4
	未回答	2	1.2
年代(複数回答)	～10代	1	1.0
	20代	22	22.7
	30代	81	83.5
	40代	83	85.6
	50代	31	32.0
	60代以上	6	6.2

相談者の在留資格について、多い順に1位から3位まで回答を求めた(表5)。日本人の配偶者、定住者、永住者からの相談が多い。

表5 相談者の在留資格

在留資格	1位	2位	3位
日本人の配偶者	56(33.7%)	48(28.9%)	30(18.1%)
定住者	41(24.7%)	16(9.6%)	42(25.3%)
永住者	34(20.5%)	55(33.1%)	19(11.4%)
留学	11(6.6%)	14(8.4%)	13(7.8%)
家族滞在	8(4.8%)	11(6.6%)	20(12.0%)
技能実習	5(3.0%)	7(4.2%)	13(7.8%)
非正規滞在者	0	0	5(3.0%)
その他	0	0	3(1.8%)
不明・未回答	11(6.6%)	15(9.0%)	21(12.7%)
計	166(100%)	166(100%)	166(100%)

#### (4) 相談の種類

相談の種類では、「在留資格」に関することが最も多く、次いで「仕事」、「離婚」に関する相談が同数であった。(表6)。

表6 相談の種類

項目	N	%
在留資格	71	42.8
仕事	59	35.5
離婚	59	35.5
生活情報の提供	53	31.9
通訳・翻訳	52	31.3
親戚・家族関係	37	22.3
日本語学習	36	21.7
医療	28	16.9
社会保障	25	15.1
子の問題	23	13.9
事件・事故	17	10.2
結婚	7	4.2
DV	7	4.2
その他	4	2.4

(複数回答)

## (5) 心理的問題

心理的問題を抱える相談は、直接心理的問題を解決したいと訴える相談は少なく、他の問題を相談しているうちに、心理的問題も抱えていることがわかる事例が多い。したがって、相談の種類とは別に、心理的問題を抱える相談についてたずねた。

### ① 相談に占める心理的問題

精神的に相談者が追い込まれている、ストレスが体に出ている、定期的に相談員と話すことでストレスを解消しているケースなど心理的問題を抱えていると思われる相談の全相談に占める割合を10段階で尋ねた(図1)。10%未満が最も多い。

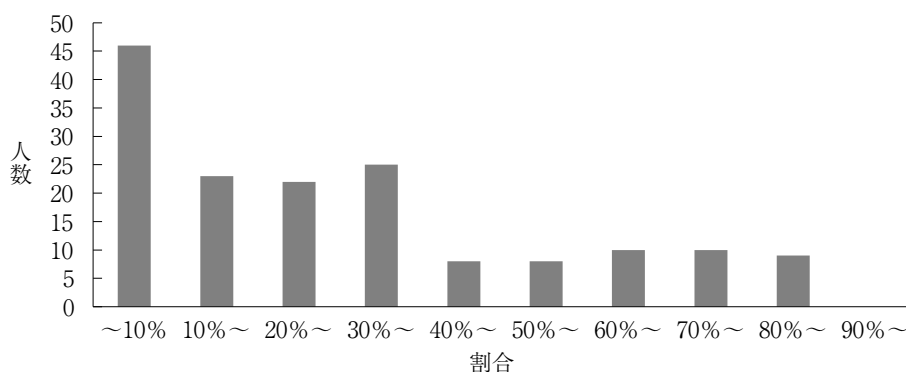


図1 全相談に占める心理的問題の割合

## ② 心理的問題の背景, 対応, 困難度

心理的問題の背景と思われるものを複数回答で尋ねた。「異文化ストレス」、「配偶者との関係」、「経済的問題」の割合が半数を超えており(表7), これらが背景として多いと考えられている。

表7 心理的問題の背景

項目	N	%
異文化ストレス	94	56.6
配偶者との関係	93	56.0
経済的問題	92	55.4
精神疾患(うつ病など)	48	28.9
相談者の性格	35	21.1
親類との関係(義父母など)	31	18.7
家族以外の人間関係(同国人以外)	28	16.9
子の問題(不登校・不適應)	19	11.4
体の不調	19	11.4
家族以外の人間関係(同国人)	17	10.2
その他	4	2.4

(複数回答)

心理的問題にどのように対応しているかを尋ねた。心理的問題の背景として考えられる上位5項目について, 表8に示す。なお, 背景として選んだ項目であっても対応が未記入や不明の場合があり, 背景の回答数よりも対応数は少ない。「異文化ストレス」、「配偶者との関係」、「精神疾患」「相談者の性格」には, 「傾聴」の割合が高い。「経済的問題」については, 「行政につなぐ」が最も多く, 次いで「具体的なアドバイスをする」となっている。「精神疾患」については, 「病院や専門機関をすすめる」割合も高い。傾聴を基本とした対応が行われていることがわかる。

表8 心理的問題への対応

心理的問題の背景	対応	N	%
異文化ストレス	傾聴	47	50.0
	ポジティブな面に目を向けさせる	15	16.0
	具体的なアドバイス	12	12.8
	自分の経験を語る	11	11.7
	病院や専門機関をすすめる	5	5.3
	行政につなぐ	3	3.2
	その他	1	1.1
	計	94	100
配偶者との関係	傾聴	56	62.9
	ポジティブな面に目を向けさせる	5	5.6
	具体的なアドバイス	10	11.2
	自分の経験を語る	1	1.1
	病院や専門機関をすすめる	8	9.0
	行政につなぐ	8	9.0
	その他	1	1.1
	計	89	100
経済的問題	傾聴	17	21.0
	ポジティブな面に目を向けさせる	2	2.5
	具体的なアドバイス	25	30.9
	自分の経験を語る	3	3.7
	病院や専門機関をすすめる	3	3.7
	行政につなぐ	31	38.3
	その他	0	0
	計	81	100
精神疾患(うつ病など)	傾聴	23	53.5
	ポジティブな面に目を向けさせる	2	4.7
	具体的なアドバイス	1	2.3
	自分の経験を語る	1	2.3
	病院や専門機関をすすめる	13	30.2
	行政につなぐ	1	2.3
	その他	2	4.7
	計	43	100
相談者の性格	傾聴	18	56.3
	ポジティブな面に目を向けさせる	6	18.8
	具体的なアドバイス	4	12.5
	自分の経験を語る	1	3.1
	病院や専門機関をすすめる	2	6.3
	行政につなぐ	1	3.1
	その他	0	0
	計	32	100

また対応の困難度は、精神疾患が最も多い(表9)。

表9 心理的問題の対応困難度

項目	N	%
精神疾患(うつ病など)	90	54.2
配偶者との関係	80	48.2
経済的問題	72	43.4
相談者の性格	69	41.6
異文化ストレス	58	34.9
子の問題(不登校・不適應)	31	18.7
親類との関係(義父母など)	27	16.3
家族以外の人間関係(同国人以外)	17	10.2
体の不調	16	9.6
家族以外の人間関係(同国人)	12	7.2
その他	0	0

(複数回答)

### ③ 心理的問題の負担感

心理的問題への対応の負担感を5段階で尋ねた(図2)。平均は、3.12, 標準偏差は、1.10であった。

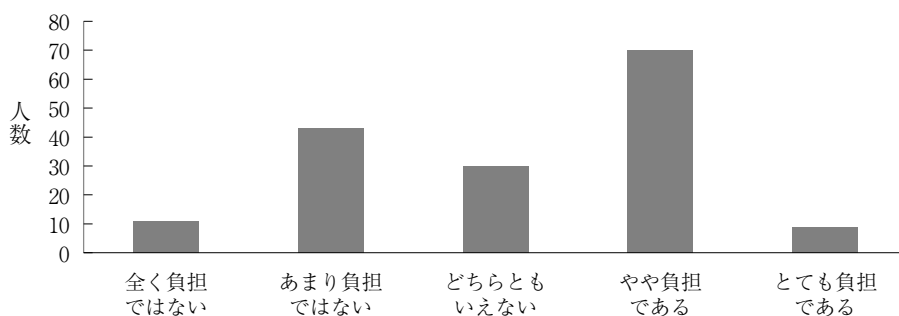


図2 心理的問題の負担感

### (6) 心理的問題を抱える事例で難しかった相談とその対応

心理的問題を抱える事例で難しかった相談とその対応について自由記述で回答を求めた。表10に内容をまとめた。心理的・精神的な問題を抱えているという認識のない相談者への対応や被害意識・妄想が強い相談者への対応に苦慮しているようである。現実味のない話にどう向き合えばよいのか困惑しながらも、傾聴し、相談者の状態を見極めて、病院などの専門機関に繋げようとしている。「戦うためには体力が必要」という言葉がけや「相談者にとっていかに得になるか」といった説明は、実際の相談経験のなかで培われてきた対処法といえよう。また自殺念慮のある相談者には、次回の約束をするなど具体的な予防策をとっている事例もみられた。「自分や友人の経験を語る」というのは、同じ体験をしてきた外国人だからこそできる対応である。通常、心理的な相談では、相談を受ける側の属性について明かされることはない。一方外国人相談の場合には、あらかじめ相談員が誰であるか公表している場合もある。また、ネイティブの相談員であれば、外国出身者であることが

相談者に自ずと伝わる。相談員と相談者の属性が近ければ近いほど、その距離は縮まりやすく、相談員の経験談はピアサポートとして働く。外国人相談ならではの対処法といえよう。

表10 心理的問題を抱える相談とその対応

難しい事例	困った点・対応
1 精神疾患を抱えた相談者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談者の考え方(心理)がわからない</li> <li>・話を聞く。問題が生じるごとにひとつひとつ解決する</li> <li>・じっくり話をきく</li> </ul>
2 精神的な問題を抱えているという認識がない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・会話が成立しない</li> <li>・カウンセリングの話を切り出せない</li> <li>・家族に病院に連れて行くことをすすめたが、拒否された</li> <li>・傾聴</li> <li>・直接精神科には繋がらなかったで、外国人医師を通じて医療機関につないだ</li> <li>・精神の問題ではなく、本人の希望する相談で対応</li> </ul>
3 被害感情・妄想が強い	<ul style="list-style-type: none"> <li>・否定したら怒る。聞くしかない</li> <li>・気が済むまで話させる。他にも話しているので、他機関と情報交換した</li> <li>・非現実的だが、警察や弁護士を紹介するのみにした</li> <li>・専門機関・病院をすすめた</li> <li>・傾聴し、相手の異常に気づいたら、折り返し電話をするようにした。時間をおくと相手が落ち着く場合がある</li> <li>・辛抱強く説明し、納得してもらう</li> <li>・体調不良も訴えたので、戦うためには体力が必要と病院をすすめた</li> <li>・話を理論的に整理しようとしたが無理で、求めに応じて専門機関を紹介した</li> <li>・はじめは話を聞くが、エスカレートしたら病院をすすめる</li> </ul>
4 一方的に話し続ける	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とにかく、相談者が落ち着くまで聞く</li> <li>・じっくり話をきく。ゆっくり話を聞く</li> <li>・相談者が聞かれない話をきくとき、その話が相談者にとっていかに得になるかを説明して話をきく</li> </ul>
5 泣きながら話を聞いてと頼まれた	<ul style="list-style-type: none"> <li>・1時間ほど話をきき、専門機関につないだ</li> </ul>
6 心理的な問題を抱える相談者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・具体的な理由、解決方法を一緒に考える</li> <li>・不安が強い時は、病院をすすめる</li> </ul>
7 何事にも否定的な相談者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・話したいときはいつでも話せると安心感を与える</li> </ul>
8 急に怒鳴りだしたり、叫んだり不満を何回も繰り返す相談者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・とりあえず聞く。ゆっくり話す。同調する。つなげる専門機関を探す</li> </ul>
9 DV	<ul style="list-style-type: none"> <li>・逃げようとしめない。最終的に別の相談機関につなぐ</li> <li>・専門機関、シェルターにつなぐ</li> </ul>
10 希死念慮のある相談者	<ul style="list-style-type: none"> <li>・しっかり話をきく。次回、話しをする約束をする。元気になったところで、窓口に来てもらう</li> </ul>
11 訴えたいというが、客観的にみて無理を言っている	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門家からの意見を伝える</li> </ul>
12 異文化環境で子育て	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴して自分の経験を話す</li> </ul>
13 経済的問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・心のより所となる教会を紹介</li> <li>・専門家につなぐ</li> </ul>
14 夫から金銭的援助がなく、離婚も難しいケース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・夫婦で話し合うことや働くことを提案</li> </ul>
15 親子関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴</li> </ul>
16 離婚	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法律を詳しく説明し、本人に決めてもらう</li> <li>・専門機関につなぐ</li> </ul>
17 日本人配偶者家族との不和	<ul style="list-style-type: none"> <li>・傾聴</li> <li>・離婚届不受理申請書について説明し、不安を解消した</li> <li>・自分の経験や友人の経験を参考にしてもらう</li> </ul>
18 夫婦関係	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お互いの間に入って生活習慣を説明</li> </ul>
19 うつ病による休職	<ul style="list-style-type: none"> <li>・休職期間の保障など具体的にアドバイス。専門機関の案内</li> </ul>
20 労働問題	<ul style="list-style-type: none"> <li>・専門機関を紹介</li> </ul>
23 目的が問題解決よりも、相談員との時間を作ることにあるケース	<ul style="list-style-type: none"> <li>・気づくまでに時間がかかり、気づいたときには相談員への依存が強まっていた。距離の保ち方と見極めが難しい</li> </ul>
24 相談者の親族の自殺	<ul style="list-style-type: none"> <li>・適切な機関に繋いだが、結果的に自殺してしまい、何ができたか考えてしまう</li> </ul>
25 異文化ストレス	<ul style="list-style-type: none"> <li>・同郷人に相談し、日本への理解よりも反感を強める</li> </ul>
26 失敗例から学んだこと	<ul style="list-style-type: none"> <li>・問題に深く立ち入らないこと、相談者を攻めないこと、相談者に希望を与えること</li> </ul>
27 医師の回答に納得しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医師は完治したというが、本人は納得しない。他の医者を紹介する</li> </ul>

## (7) 心理的問題を抱えた相談者への対応に役立つこと

心理的問題を抱えた相談者への対応に役立つことを自由記述で回答を求めた。相談員としての心構え、相談員のためになること、対応方法、経験、技術、資源、知識、事例に分類し、表11にまとめた。相談員の心構えとしては、相談を受ける者としての自覚や事前に知っておくことよいことなどが挙げられた。相談員のためになることとして、相談員のストレスケアや相談できる人がいる、安定感のある職場であるといった相談員が安心して相談業務に臨める環境を整えることの重要性が示された。対応方法としては、組織で対応する、複数で対応するといった相談体制、具体的にどのようなことを話すのか、どのような態度で臨むのかといったことが挙げられた。経験では、連携機関と顔の見えるつながりを持つことやそもそも経験を積むことが心理的問題の相談に役立つといった意見がみられた。技術では、実際の相談の中で具体的どのような受け答えや態度をするかといったカウンセリング技術に関する回答が多くみられた。資源では、母語を話せる専門家、関係資料の翻訳やコンサルテーションなどが挙げられた。知識では、メンタルヘルス領域の知識、専門機関の情報、異文化に対する理解など幅広い情報が求められていることがわかった。最後に、事例を分類した。事例の共有は、多様な視点から問題を捉えることを可能にしたり、相談員の負担を軽くしたり、担当以外の相談員にとっては、貴重な情報となることが考えられる。

表11 心理的問題の相談に役立つこと

項 目
相談員の心構え
1 自分の悩みを抱えながら人を助けるのはとても難しい
2 相談員は相談者の立場にたつこと
3 背景が違ってくるとその対応の仕方も変わる
4 心理的な部分に必要な以上に振り回されず、相談員としての通常の相談力を高めること
5 一緒にのめり込まないこと
6 常日頃から日本の文化、制度への学び、また異文化の考え方などを外国人に確認する
7 信頼できる人(相談員)となる事
相談員のためになること
8 安定感のある職場
9 相談員のストレスケア
10 相談できる相手(同僚等)がいると良い
相談対応
11 相手の立場に立つ、相手のことを理解しているという態度を示す
12 ネイティブの相談員と日本人相談員を2人で対応することも、場合によっては有効
13 相談以外のことで心をリラックスさせることに時間を少し費やすことで、相談への導入が容易になる
14 積極的傾聴
15 第二の相談者に相談できること
16 専門機関に相談できること
17 母語での傾聴がストレス解消に役立っている
18 よく食べてよく寝ているか聞いて、体のことにも気をを使う
19 事例をたくさん言ってあげる
20 適材適所を紹介する

	項 目(続き)
	21 その後どうなったか知らせてもらうようにすすめる
	22 肯定的な側面に着目して、話をきく
	23 なにかあったらいつでも電話してくるようについて
	25 傾聴に徹し、問題についての情報をできる限り引き出すと同時に、望むことを明らかにする
	26 その国特有の考え方や文化など、問題を抱える心理状態に至った背景を理解する
	27 相談者の文化的、宗教的背景の見極め
	28 組織で対応すること
経験	29 行政の専門機関と顔の見えるつながりを持つ
	30 知識だけでは実際と違うので、経験すること
技術	31 マニュアルや知識を基本に柔軟性の高い対応をすること
	32 相談者の気持ちが落ち着くようにするためには、どのような受け答えが必要なのか
	33 話し方、アイコンタクト
	34 傾聴の仕方
	35 カウンセリング技法
資源	36 対応の知識も必要だが、対応時間も大切
	37 メンタルヘルスの専門家からの事例やアドバイス
	38 対応の知識は必要ですが、対応時間も大切
	39 同じ国の心理カウンセラー
	40 母語を話す相談員
	41 精神疾患を母国語で簡単に説明した資料
	42 心理に関する専門用語事典
	43 心理検査(訳文)
	44 ケースによる対応の手引き
知識	45 メンタルヘルスの専門家だけではなく、現場から体験をしている有識者のアドバイスや研修
	46 メンタルヘルスについての研修や講座
	47 異文化適応の知識
	48 精神疾患や症状についての知識
	49 精神科領域についての知識
	50 DVについての知識と対応
	51 病院や行政についての情報
	52 幅広い知識経験
	53 海外の精神科の活動
	54 被害妄想に関連した相談の対応方法
	55 NGワードや避けなければいけない対応を知ること
	56 どうすれば医療機関へつなぐことができるか具体的なアイデア
	57 緊急時の対応
	58 専門家(関連機関)の情報をよく知る
	59 国ごとの違いを知っておく
	60 心理的問題を抱えているかどうかの見分け方
	61 心理学の知識
事例	62 相談事例の共有

#### IV. 全体考察

地域国際化協会や地方公共団体、NPO、NGO などによって担われる外国人相談は、組織の事務所や公共施設などで、主に対面や電話によって無料で行われている。相談員の多くは、30代～50代で、女性が8割以上を占める。経験年数は、半数が1年以上5年未満であった。また8割以上の相談員が相談以外の業務も抱えていた。

相談者の性別は、「女性が多い」、「男女どちらともいえない」が約半数を占めた。年齢は、30代～40代がもっと多く、在留資格では、日本人の配偶者、定住者、永住者からの相談が多い。相談の種類では、「在留資格」、「仕事」、「離婚」、「生活情報の提供」、「通訳・翻訳」が上位を占める。

心理的問題の割合は、全相談の10%未満が最も多いが、負担感は、「やや負担である」、「とても負担である」と回答した相談員が48.5%を占める。心理的な問題は、数は少ないが、相談員にとって負担感が大きいといえる。

考えられる心理的問題の背景として、「異文化ストレス」、「配偶者との関係」、「経済的問題」、「精神疾患」、「相談者の性格」が上位を占め、対応の最も難しい相談は、「精神疾患」であった。

実際の相談対応の中では、病院や専門機関につなごうと思っても、具体的にどう切り出せばよいかわからない、切り出しても拒否されるという課題がある一方で、体力に言及したり、外国人医師につなぐことで、専門機関に繋げるという事例も見られた。これまで外国人相談の中で、蓄積されてきた個人の経験を他の相談員や他の機関と共有することは、相談対応力の向上につながるだろう。

また精神疾患を抱えた相談者の心理がわからない、どう対応したらよいかわからないといった問題には、精神疾患に関する知識やその対応を知ることが相談に役立つだろう。例えば、精神科医である Lelord & André (1996 高野訳 2011)は、対応の難しい性格ごとにその対応を解説している。

さらに自分の経験を語るなど、ピアサポートの要素もみられた。一方で、相談員との属性が近いほど、相談者は相談員に依存しやすい傾向にある(一條・上埜, 2014)。相談者の依存性や相談員のプライバシーに配慮しつつも、ピアサポート支援ができる相談対応を考えていくことが今後の課題となるだろう。

心理的問題の対応に役立つことは、相談員としての心構え、相談員自身、対応方法、経験、技術、資源、知識、事例に分類された。外国人相談の相談員は、多言語能力を考慮して雇用されることが多く、相談の基礎や具体的な方法を学ぶ機会は少ないとの指摘がある(園田, 2010)。ここで集められた回答は、相談員の育成やスキルアップを考えるうえで、非常に有効な資料となる。

例えば、相談員へのケアは、これまであまり着目されることはなかった。今回の調査でも明らかになったように、心理的問題を抱える相談では、激しい感情をぶつけられるなど相談員自身も非常にストレスフルな状況に置かれる。園田(2010)も難しいケースを担当した時、相談員が大きなストレスを抱えたとし、情報収集力の向上と相談スキルやストレスマネジメントの重要性を指摘している。今後、知識や技術のみならず、相談員をケアすることも考えていかなければならない。

また資源としてパンフレットなどの資料や手引きが求められていることが明らかになった。このような専門的な資料は、専門家との協働なし作成することは難しい。しかし一度作成すれば、多く

の相談の手助けになり、汎用性の高い資料となるだろう。

さらに事例の共有は、知識や問題解決といった点だけでなく、スタッフ間の連携や相談員自身のストレスケアといった点からも効果的なのではないかと考えられる。こころの問題を専門とする電話相談員の継続研修では、事例研究、グループ体験による人間関係トレーニング、ピアカウンセリング、スーパーヴァイズが行われている(東山, 2005)。外国人相談員の養成を考えるにあたっては、このような隣接領域の研修例も参考となるだろう。

ここで集められた回答から、現場の実践から相談対応に役立つ知見を得ることができた。今後は、効果の検証を含めた更なる検討が課題である。また今回の調査では、外国人相談といっても、多言語通訳の意味合いが強く、関係機関につなぐことが主な業務のため、その外国人相談窓口で問題解決が図られることはないといった団体も見られた。したがって、一口に外国人相談といっても相談員に求めること、求められることは、団体によって異なる。その相談員が置かれた状況に合わせた知識やスキルを考えていくことも今後の課題である。

先に述べたように、外国人相談は、在住外国人のメンタルヘルスにおいて重要な役割を果たす。しかしながら、これまで在住外国人のメンタルヘルスにおいて、支援現場に目が向けられることはあまりなかった。相談対応力の向上が、延いては、その先にある在住外国人のメンタルヘルスにも寄与するということを念頭に、今後も研究をすすめていく必要があるだろう。

## 【付記】

本論文の執筆にあたりアンケートにご協力いただきました全国の外国人相談の相談員の方々に感謝いたします。

## 【引用文献】

- 阿部裕(2009)。「こころ」の壁—精神科医の立場から— シリーズ多言語・多文化協働実践研究 別冊 外国人相談事業, 2, 73-82
- 法務省(2015)。「平成26年末現在における在留外国人数について(確定値)」法務省 2015年3月20日  
 < [http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04\\_00050.html](http://www.moj.go.jp/nyuukokukanri/kouhou/nyuukokukanri04_00050.html) > (2015年9月10日)
- 東山弘子(2005)。電話相談員の養成 村瀬嘉代子・津川律子(編)電話相談の考え方とその実践 金剛出版 pp54-64.
- 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 62, 145-166.
- 自治体国際化協会と地域国際化協会情報(2014)。「平成26年度地域国際化協会ダイレクトリー 平成26年9月発行」自治体国際化協会 2014年9月 < <http://rlea.clair.or.jp/directory/pdf/h26.pdf> > (2015年9月10日)
- Leord, F & André, C (1996). *Comment gérer-Les personnalités difficiles*. Paris: Éditions odile Jacob. (ルロール, F・アンドレ, C. 高野優(訳)(2011). 難しい性格の人との上手なつきあい方 紀伊国屋書店)
- 奴田原敏泰・柿澤澄夫・関聡介・塩原良和(2008)。市民はどう動いているのか—外国人相談の現場から— シリーズ多言語・多文化協働実践研究 越境する市民活動—外国人相談の現場から—, 3, 44-62.
- 関 聡輔(2008)。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

越境する市民活動—外国人相談の現場から—, 3, 23-29.

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, 9, 69-79.

杉澤経子 (2008). 「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 越境する市民  
活動—外国人相談の現場から—, 3, 20-22.

杉澤経子 (2009). 外国人相談 実践的考察 多言語・専門家対応の仕組みづくり—連携・協働・ネットワークの視点  
— シリーズ多言語・多文化協働実践研究 別冊 外国人相談事業, 2, 9-48.

# Trend of Consultations from Foreigners, Focusing on Those with Psychological Problems II :

From Consultation Service for Foreign Residents in Japan

Reika ICHIJO

(Graduated Student, Graduate School of Education, Tohoku University)

Takashi UENO

(Professor, Graduate School of Education, Tohoku University)

The aim of the study is to identify a trend in consultations by foreign residents and clarify those which suggest psychological problems by a questionnaire survey. 688 questionnaires were distributed and 166 were returned.

The consultations are free and done by telephone or face to face. Most of the consultants are women and their work experience ranges from 1 year to 5 years. The age bracket of clients(foreign residents) is from 30 to 49 years of age and their status of residence is a spouse of a Japanese national, long-term resident or permanent resident.

The consultations suggested that psychological problems among foreign residents are less than 10 %, but half of the consultants answered consultations with foreign residents are 'burdensome'. The most difficult cases are 'mental disease'. Although consultants feel difficulties during consultations with clients, they exercised ingenuity. In order to improve consultation and share case information, training, manuals, knowledge and the care of consultants are needed for improving their consultation skills.

Key words : Consultation service for foreign residents, foreigners, psychological problems, mental health, telephone consultation.

