

2. ヒアリング調査結果

(1) ヒアリング調査のねらい

アンケート調査では、外国人相談従事者が抱えるストレスについて定量的な傾向、項目間による相関関係を掴むことができた。その上で、外国人相談従事者が抱えるストレスの原因をより具体的に把握する、ストレス軽減のための具体的な取り組みを共有するため、以下の質問項目について、ヒアリングを行うこととした。

【ヒアリングにおける質問項目】

1. 最近の相談傾向(分野、国籍、在留資格)
2. 外国人相談という活動の醍醐味(なぜ、この活動を続けているのか)
3. 相談対応をする中で最もストレスを感じていること
4. ストレス軽減のために個人として取り組んでいること
5. ストレス軽減のために団体として取り組んでいること
6. 特に対応が難しい相談内容は
7. 活動の継続が難しいと感じたことはあるか。もしあれば、どうやって立ち直ったか。
8. ストレス軽減のためにこんなミーティング・研修があれば参加してみたいと思う研修
9. 当プロジェクトについての感想・意見
10. その他、最後に言っておきたいこと

(2) 実施件数

9件(団体の属性：NPO法人、財団法人、任意団体)

※9件には、ストレスの度合いが高い団体、中程度の団体、低い団体を含めた。

(3) 調査結果

質問1. 最近の相談傾向(分野、国籍、在留資格)

【分野】

- ・結婚・離婚、在留、経済、医療・難民(認定)申請、異議申立、書類の翻訳者紹介、教育・進学、HIV、日本語習得等、多岐に渡る。

【国籍】

アジア圏、アフリカ圏の相談者が多い。

●アジア圏

中国、フィリピン、インドネシア、ラオス、韓国、ペルー、パキスタン、タイ、スリランカ、ミャンマー

●アフリカ圏

カメルーン、ナイジェリア、コンゴ、エチオピア、ウガンダ

【在留資格】

永住者、日本人の配偶者、就労関係の在留資格から、短期滞在、オーバーステイまで多岐に渡る。

質問2. 外国人相談という活動の醍醐味(なぜ、この活動を続けているのか)

- ・人の役に立つ、喜ばれる
 - 困難を抱えている人に、「人として」寄り添うことが出来る。
 - 一人に喜ばれることが嬉しい。
 - 一人の役に立っていること
 - 外国人とはいえ同じ人間同士で困っていることがあれば助けたいという一心で援助することでやりがいを感じる。
- ・相談者の自立促進
 - 前へ進む変化を（支援によって）相談者本人が起こせたときにやりがいを感じる。
 - 一人では十分に主張をすることが出来ない相談者が、（相談員による支援によって）十分に主張が出来るようになったときに満足感が得られる。
 - 出来ていないことを出来るようにすることが出来る。
 - 日本語や日本の文化を教えた結果、進学、就職が希望通りかなうこと。
- ・相談員の成長
 - 外国人相談をする中で、他のことにも頭を使えるようになった。頭が良くなった。
 - 自分のコンプレックスに気づき、自分の意見が持てるようになった。
- ・マイノリティ支援
 - 社会的マイノリティの自立・適応に寄り添う仕事である。
 - マイノリティを対象としており、（社会から）見過ごされている問題に取り組むことが出来る。
- ・活動の社会的認知
 - 自分で立ち上げた団体が自治体から認知されてきたという実感（地元の自治体から来談者紹介の機会が増えている）。
- ・相談員の社会的・職業的経験の活用
 - 自分の社会経験・職業経験を活かして人の役に立つこと。

質問3. 相談対応をする中で最もストレスを感じていること

- ・相談者の力になれなかった（ニーズに応えられなかった）とき
- ・非専門分野で知識不足の領域での相談
- ・もう少しケースに関わりたいと思っても、組織における立場上、一線を引かないといけない（ケースを最後までやってみたいなと思うことがある）。
- ・相談者の言葉・価値観・宗教観・メンタリティが違うためにぶつかり合うとき。
- ・相談内容は多岐にわたる（一人で何役もこなさなければならず、切り替えが必要なとき）。
- ・仕事量が多い
- ・相談者が感情的になるとき
- ・相談者のことをすごく心配してしまう（感情移入）
- ・専門家（弁護士）と相談者の板挟みになるとき
- ・資金不足
- ・専門性が評価されない

質問4. ストレス軽減のために個人として取り組んでいること

- ・ 一歩引いて考え、真正面から相談者に向き合わないようにする。
- ・ 割り切る。
- ・ オン／オフを意識的に区切る（家でボーッとする。お茶で一息入れる。）
- ・ 出来ることと出来ないことを判別する。他の専門家や団体にリファーする。
- ・ 同僚と話し（飲み会を含む）、違う団体の人達と会う。スーパービジョンを受ける。

質問5. ストレス軽減のために団体として取り組んでいること

- ・ スタッフミーティング、ケース会議（個人では限界があるので、お互いの知恵を共有しあう）、定例ミーティングでフランクに意見交換をする。
- ・ ケースを、外国人スタッフと日本人スタッフが2人で担当しそれぞれの長所を活かす。
- ・ 団体顧問の大学教員を招き、スーパービジョンを受ける。
- ・ カウンセラーを招いて相談員のカウンセリングをする。
- ・ カウンセラーによる研修会（限界を知ることの大切さ、難しい相談内容の対処法）。
- ・ 情報収集のための講習会参加（都主催の震災対策、在留外国人登録制度変更説明会）

質問6. 特に対応が難しい相談内容は？

- ・ 夫婦関係（DV、離婚）
- ・ 難民として認められる可能性が低い人への対応
- ・ 相反する間に立つこと（弁護士と相談者、法律や制度と相談者）
- ・ 感情的な相談者への対応
- ・ 重病を抱えた相談者
- ・ 精神疾患を抱えた相談者
- ・ 高度な専門性が要求される資格取得（介護福祉士・看護師）

質問7. 活動の継続が難しいと感じたことはあるか。もしあれば、どうやって立ち直ったか。

- ・ 感じたことはない。
- ・ 難民申請者への保護費が削減され、生活相談が増大した際の相談員への過剰負荷（同僚や先輩のソーシャルワーカーと気持ちを分かち合う）。
- ・ 経営難（東日本大震災による多くの外国人の帰国、その後再来日）

質問8. ストレス軽減のためにこんなミーティング・研修があれば参加してみたいと思う研修

- ・ (部下の) ストレスマネジメントに関する研修
- ・ 外国人の文化・メンタリティについて学ぶ研修
- ・ 対応の難しい人への対応の仕方
- ・ 「慣れ」の振り返り
- ・ 団体同士の相互啓発

質問9. 当プロジェクトについての感想・意見

- ・団体の属性に左右されない内容の研修を開いて欲しい
- ・ニッチで具体的な内容を扱っており面白い
- ・プロジェクトの継続を期待する

質問 10. その他、最後に言っておきたいこと

- ・外国人相談に関わる団体とのネットワーク、データベースの構築
 - ・色々な国の人をスタッフとして採用
 - ・各国の難民支援団体と協働で、メンタルヘルスに関するワークショップを予定している。
 - ・通訳者向けのマナー・ルールの構築
 - ・相談員は「人の暗」を利用させてもらっているという謙虚な部分も必要。
 - ・A P F S の外国人無料健康診断に期待。
 - ・国内にも国際保健に関する問題があることを知って欲しい。
 - ・国、地方自治体は日本人と同じように外国人のサポートをすべきだ。
-

(4) 考察・まとめ

ヒアリング調査からは、各相談従事者が高い責任感・倫理感を持って、外国人相談に取り組んでいることが見えてきた。

10 個の質問項目のうち、「質問2. 外国人相談という活動の醍醐味(なぜ、この活動を続けているのか)」という問いに対し、最も多くの回答が寄せられた。これは、アンケート調査で「個人的達成感」が高かったこととも関連している。ヒアリング調査によって、アンケート調査における「個人的達成感」とは「人の役に立つ、喜ばれる」「相談者の自立促進」「相談員の成長」「マイノリティ支援」「活動の社会的認知」「相談員の社会的・職業的経験の活動」という要素に分けられることが見えてきた。

「質問3. 相談対応をする中で最もストレスを感じていること」という問いに対し、「相談者の力になれなかった(ニーズに応えられなかった)とき」という回答がヒアリング調査で複数寄せられた。アンケート調査において「相談者が苦しみを抱えるのを目にしながら、問題解決が図れず無力感を感じている」という問いへの平均が高かったこととも関連していると言える。以上から、相談従事者の責任感・倫理観が高いが故にバーンアウトに陥ってしまうのではないかということも読み取れる。

ストレス軽減のために、ケース会議、ミーティング、スーパーバイズ等、団体内における取り組み一部には見られるが、「ストレスとして感じていること」が多岐にわたることからも、ストレスの解消は個人にゆだねられていることが浮かびあがってくる。

団体間で集まり、「慣れ」を振り返ったり、「対応の仕方を検討」したり、「相互に啓発」する機会を設けても良いかもしれない。ただ、研修を行う際には、団体の属性によって抱えるストレスの種類も違うことが想定されるため、団体の属性に左右されない部分、例えば、セルフケアに着目して組み立てることが望ましいと言える。

III. <提言>外国人相談に従事する相談員を対象とした調査結果から 見えてきたこと

1. 顔を合わせる機会を作り、互助を促進する

アンケート調査「質問 19.あなたは活動の上で困ったことがある場合、どうしますか。」との問いに対し、話し相手として、家族(平均値 1.85)や友人(平均値 1.74)ではなく、同僚(平均値 3.36)や先輩(平均値 3.44)を挙げた者の方が圧倒的に多かった。

さらに、アンケートの自由記述、ヒアリング調査から、「同じような立場の人間の意見交換会」「団体同士の相互啓発」をしてみたいという声が聞かれた。外国人相談という分野において活動をしている者同士が、顔を合わせる機会を作り、互助を促進することがストレス減少に効果があると推測される。

2. 外国人相談の従事年数が長い相談従事者へのマネジメント研修を行う

アンケート調査「16.あなたの外国人相談への従事年数を教えてください」との問いに対し、外国人相談従事者の平均従事年数は10年を超えていた。また、従事年数の短い者と長い者との標準偏差が大きく、後継者となる人材は育っていないことも窺われた。アンケート調査の分析からは、従事年数の長い相談従事者が、自らのケースにおいても高いストレスを抱えやすく、従事年数の短い相談従事者に経験を伝えていく点においてもストレスが生じ得る点が指摘された。

また、アンケートの自由記述、ヒアリング調査から「(部下の)ストレスマネジメントに関する研修」「先輩の指導方法(に関する研修)」を求める声が挙げられている。外国人相談を一部の才能に秀でた、ベテランだけが担うのではなく、より多くの者が担い、より多くの外国人が抱える問題を解決する仕組みを構築する必要がある。それこそが、外国人相談従事者のストレスを減少させ、外国人相談を持続可能な分野へと変えていく契機となり得る。

3. 外国人相談従事者にとっての「専門性」のあり方を確立し、発信する

アンケート調査では「外国人相談における専門性を評価して欲しいと思うことがある」という問いに対し、2.5 近くの高い平均値が示されていた。ヒアリング調査でも「専門性が評価されない」ことを最もストレスを感じることに挙げている者が存在した。

ヒアリング調査において、「『慣れ』の振り返り」をする研修をして欲しいとの要望があった。この要望が専門性を評価することへのヒントとなりえないだろうか。外国人とはそもそもどのような存在で、外国人相談従事者はどうあるべきかを振り返ることで、自らの専門性を再認識し、専門性としてより外へ発信することが可能ではなかろうか。

ヒアリングの回答に「自分で立ち上げた団体が自治体から認知されてきたという実感」を活動の醍醐味として挙げている者が存在した。専門性を評価されることもストレスの軽減につながると推測する。

外国人相談従事者にとっての「専門性」のあり方を確立し、発信することが中長期的にストレスの軽減につながるのではないかと推測する。

IV. 外国人相談に従事する相談員のセルフケア支援体制構築事業 今後の展望

本報告書発行時点(2012年9月)において、本事業は未だ進行中であるが、調査結果を踏まえ、事業の今後の展望を示す。

●団体間での顔の見える関係の構築

東京都内においては、専門分野を持ち外国人相談を行っている団体が複数存在した。専門分野を持ち外国人相談を行っている団体はいずれも団体間における連携を望んでいた。しかしながら、それらの団体のあいだで顔の見える関係は未だ構築されていない現状がある。2012年度中に行う、意見交換会、セミナー等にこれらの団体に是非出席してもらい、顔の見える関係を作り、団体間の互助を促進していきたい。

●外国人相談先進地域への拡充

アンケート調査における回収率(21.5%:団体数)が示すように、東京都内における外国人相談従事者のメンタルヘルスケア(セルフケア)に関わる課題への関心は未ださほど高くない。あるいは、東京都においては外国人相談を行う基盤自体が未だ脆弱なのかもしれない。調査ではサンプル数が少ない中でも可能な限り分析を試みたが、統計的により有意な結果を導き出すには、さらに多くのサンプル数を必要とすることもまた事実である。

外国人相談においては、東京都のように外国人が分散して住んでいる地域よりも、外国人が集住して住んでいる地域の方が経験の蓄積があることが知られている。本調査で培った調査方法、分析方法を元に、外国人集住地域を中心とした全国を対象とした調査を行うと、より有機的な回答が得られる可能性があるのではないかと考えられる。本事業をそのような方向で展開させていくことも検討したい。

●行政を巻き込む必要性

本調査は企業の助成を得て、市民団体が中心となって行ったものであった。アンケートの回収率は21.5%に留まったが、行政が呼びかけていれば回収率は違うものになっていたことが想定される。

団体間がつながるためには、行政の協力も必要となってくる。今回の調査の結果を共有することから、行政に外国人相談従事者がストレスを減少させ、持続可能に働いていける方策を提案していくことも今後求められてくるだろう。また、意見交換会、セミナーの開催時の広報協力を求めることも、より多くの参加を集め、事業をより良いものにするために必要である。