

TOCOSの現場から見た相談事業の変化とやさしい日本語

	4月～5月	6月～10月	11月～1月	やさしい日本語の視点
情報提供	◆情報が刻々と変化しており、最新情報を追う大変さ ◆案内した各相談先が日本語であるために、苦慮するケースが多かった ◆TOCOSは医療は対応領域ではなく、外国人へ伝えることができる情報が限られており、それを調べるのに労力を費やした	◆緊急小口資金等お金に関する問合せに対し、説明をするが、日本語が書けない人が多く対応を苦慮（4月から断続的に相談が続いた） →協会/地域日本語教室へつなぐ →日頃から関係のある専門職へ	◆体調を悪くしたり、濃厚接触者のため、PCR検査を受けたい人が増加 →医療情報サービスの案内	○電話をうける相談員は、全員やさしい日本語で初期対応 ○わからないことは、コーディネーターがフォローする
相談	◆短期在留者と非正規滞在者で、行政のサービスが届かないひとの相談対応の難しさ→NPOや専門組織へつなぐ	◆解雇、未払い、手続き拒否など労働関係の相談が増える ◆帰国困難にともなう経済困窮	◆医療機関で陽性となったが保健所と連絡がつかない（保健所多忙のため） ◆陽性となったにもかかわらず、ホテル療養や入院がかなわない（感染者拡大のため）	○相談は安心できる母語であることが大切
傾聴	◆心の不安に関する相談	◆日本人外国人問わず、政策や社会に対する不満（4月から断続的に相談が続いた）	◆TOCOSでは医療領域で対応できないため、多言語による医療相談センターや救急車の案内	○やさしい日本語も可能であるが、母語で
通訳	◆外国人本人からの依頼多し ◆手続きのため役所との通訳 ◆保健所からPCR検査を実施するための説明時に通訳を実施	◆地域の社会福祉協議会等との通訳の増加	◆保健所からの通訳依頼増加、保健所専用回線を開設し、土日に対応	○母語が対応言語ではなく、共通言語が英語である場合、「やさしい英語」で対応
調整	◆外国人住民との接点がすくない行政窓口の戸惑いを調整 ◆開所日に、病院でのPCR検査実施時の通訳調整（この1件のみ）	◆地域資源・ネットワーク模索	◆コロナ陽性者、濃厚接触者を保健所につなぐ。 ◆療養終了証明書などの療養後の事務手続きのサポート	○行政関係者へやさしい日本語でなら外国人とコミュニケーションが取れることを伝える

ワンストップセンター訪問キャラバンからの考察 センターが効果的に機能するために

- ☑ 相談員が通訳者と相談員の違いを認識している
- ☑ コーディネーター及び管理職がコーディネーターの役割を認識している
- ☑ 自治体の動向を知り、それにあったコーディネーターの動きが許可されている
- ☑ 国際交流協会職員が相談センター事業に関わっている
- ☑ 国際交流協会の各事業（特に地域日本語教育）と意識的に連携させている
- ☑ 現場の課題にそった専門性形成の仕組み（研修等）がある
- ☑ センターと協会、担当課との情報共有の仕組みが作られている
- ☑ 外へつなぐときの「多言語支援」の仕組みを持っている
- ☑ 困難な事例を相談できる専門職・専門職機関とのつながりがある

ワンストップ相談センターのしんどさ

- ☑ 相談員のとりまとめが難しい
- ☑ コーディネーターがない
- ☑ 協会職員が（多忙ゆえに）センター対応ができない
- ☑ センターのみ相談対応に奮闘している
- ☑ 研修等が実施できない
- ☑ センター以外の人は無関心
- ☑ 多言語支援の仕組みをもっていない
- ☑ つなぐこと「しか」できない
- ☑ 相談が来ない

細かいことだけど困っています

- ☑ 法務省の取りまとめとセンターの取りまとめ区分等がちがう
- ☑ 相談票の様式、管理方法、記載内容
- ☑ 多言語電話通訳をあまり活かし切れていない
- ☑ 専門家相談・出張相談に人が来ない