

## 5 市町および県市町国際交流協会の相談実績調査結果

### (1) 市町相談実績

県が取りまとめている県および市町への相談実績数については3章にまとめた。さらに市町への相談状況およびそこから見える現状について知るため、以下の方法でアンケート調査の実施および情報の提供を依頼した。

①市町所管課への相談実績アンケート（平成26年度分）

②専門研修会での参加事前情報提供および参加時アンケート（相談があった時点に限定せず）

①市町所管課への相談実績アンケート（平成26年度分）

静岡県には23市5郡12町がある（うち22市は政令指定都市）。35市町のうち14市町から2014年度分の外国女性DV相談の実績の回答を得た。無回答の市町は実績がほとんどないことも予想され、無回答市町に対して電話等での調査はおこなっていない。

本アンケートであげられた件数は合計117件で、県が発表した平成26年度の県・市町女性（婦人）相談員が対応した外国人DV相談件数は223件だから（第3章参照）、その半数が本アンケートに反映されたと考えてよいだろう。

市町所管課 平成26年度 外国女性DV関連相談数

	相談件数		小計	同行訪問	うち通訳も同行	計
	電話相談	来所相談				
東部A市	0	1	1	0	0	1
東部B市	0	8	8	1	1	9
東部C市	0	3	3	0	0	3
東部D市	0	1	1	0	0	1
東部E市	23	33	64	8	8	72
東部F市	0	2	2	2	2	4
西部G市	0	3	3	0	0	3
西部H市	0	3	3	0	0	3
西部I市	1	24	25	0	0	25
西部J市※	4	0	4	0	0	4
計	28	78	106	11	8	117

※J市は市町所管課ではなく市設置相談ダイヤルの件数のみ

回答があった市町のうち、平成26年度相談実績0件の4市町は掲載を省略した。DV相談数のうち外国人かどうかを区別して取りまとめている市町は0件とした。

単年度分であるため事例が特定されないよう、市町名は匿名とした。

一目してわかるように、市町による件数の差が非常に大きい。外国人人口が多い市、配偶者暴力相談支援センターが設置されている市では件数が多いが、それだけでもない。平成26年度は0件と回答した市町でも、これまでの経験や要望・課題の記載がある市町もあ

った。

また、電話相談よりも来所相談が多いこともわかる。同じ出身国・コミュニティの知人等を同伴して来所することが予想される。言葉の問題があると、電話相談はハードルが高いかもしれない。また、市町男女共同参画センターや県ではDV相談ダイヤルを設置しているのに対し、市町では設置していないので、市町への電話相談件数は少ないことも考えられる。

最後に、同行支援件数が少ないこともわかった。市町所管課では、行政職員も、配属の女性相談員も、窓口を離れて同行することは難しい環境のようである。

## ②専門研修会での参加事前情報提供および参加時アンケートおよび上記相談実績アンケートへの記述（平成26年度に限定しない）

寄せられた記述内容を分類して報告する。回答者は、県の女性相談センターおよび健康福祉相談センター配属の女性相談員、市町の女性相談員（福祉事務所や福祉所管課、子育て支援の所管課）および所管課の行政職員、市町の外国人相談員（市民生活・市民協働などの所管課）である。

個人情報保護に配慮して改変し、骨子のみまとめる。

### ●相談内容

#### ○日本人夫からの暴力

・日本人の夫に支配され、行動監視・制限をされている。相談者は、夫の言いなりになり顔色を伺い束縛されている。

・スキンシップを拒否する（と暴力される）。

・離婚を迫られる。

・内縁の夫から刃物で脅されるが、実際に身体的暴力はない。

・過去に身体的暴力があり、現在は経済的暴力、言葉の暴力が続いている。コミュニティの協力を得て、別居に成功。健康保険の脱退等の手続きが必要なため来庁した。夫の元に残してきたので、その子を手に引き取りたい。夫の子を妊娠中。体調がよくないので早く保険証がほしいと訴えあり、危険について話したが、手続きが待てずに直接夫の所に行って、手続きしてもらった。

・夫が月1回くらいしか帰ってこず、日頃は母子で生活している。「女性がいるのでは？」と指摘すると暴力になるが、その事を口にしなければ経済的に豊かに暮らせるので、我慢している。

・内縁の夫が暴力団員だという外国人女性。家を追い出され、居所がない。日本語は話せるが、読み書きは困難。

#### ○言葉の問題等、意思疎通の困難

・結婚に伴いアジアから母子3人で来日した女性。来日して1ヶ月で夫のDVから逃れたいと来所した。日本語はほとんど通じず、急な来所で通訳者の確保も出来なかったため、相談者の意思確認や対応、支援に苦慮した。通訳者の配置が少ない。

・日本人男性と結婚したアジア人女性からのDV相談。片言の日本語は話すが、書類に名

前を書くのも困難。母語での対応を求められたが、答えられなかった。また、可能であったとしても、DV相談という特殊性から、通訳ボランティアに依頼するのともためられた。

- ・本人の意思確認に苦慮した。避難したいのか、離婚したいのか、本人が何を希望しているのか、など。

#### ○保護の必要

- ・来日して20年以上になるアジア系の女性。日本人夫からのDVを受け、教会で保護を受けた後、本市に避難して生活保護を受けている。
- ・アジア人女性と日本人男性の夫婦で、一度シェルターに入ったが、戻った。度々、夫から一時保護したことについての苦情がある。
- ・DV避難で本市に居住している。生活保護受給、住居支援措置、年金免除、病院受診といった手続きなどの同行支援を行っている。
- ・日本語があまりできないアジア人女性。交際相手の日本人との間に子どもができた。男性から怒鳴る、殴る、首を絞められる等の暴力のほか不貞もある。子どもへの危害を恐れて帰国させたが、また一緒に暮らしたい。交際相手とどのように別ればよいかわからない。
- ・日本に居たいという理由で、夫からの暴力を我慢して別れない。

#### ○外国人夫婦のケース

- ・南米人夫婦。周囲の情報によると、夫から妻へ身体的暴力があるという話。
- ・南米人女性と国籍の異なる南米人の内縁男性。言葉は分かるが通訳なしでは詳細がわからない。緊急対応（受診・一時保護）が必要だった。
- ・アジア人妻と南米人夫、子あり。夫の暴力により、母子は一時保護を受けた。その後、夫は知人を頼って市外へ転居した。妻は夫には二度と会いたくないと言い、離婚手続き、子の問題等を相談した。大変に困った。
- ・アジア人同士の夫婦。家庭内でいさかいがあり、何度か警察沙汰になった。妻は家を出て別居した。複数の子のうち1人が帰国、妻は日本での生活を望み、子も呼び戻すつもりでいる。
- ・南米系家族で日本の話せる成人の娘から「父の暴力があり、父が不在時に母を逃がしたい」という電話相談があった。娘が通訳になっていた。面談のほうが良いかと市役所の窓口に行くよう伝えた。
- ・南米人夫婦で多子、妻妊娠中。妻は夫からの性的DVを訴えたこともあるが、一時保護には至っていない。妻が永住者だから結婚したのではないか。
- ・アジア人同士の夫婦。妻子をバットで殴る、蹴るなどの暴力があり、警察に相談、被害届を出し、夫は逮捕された。保護命令の申立てをすることになったが、妻は日本語がほとんど分からず、同国出身の友人と同国の職場の人が通訳しながら保護命令の制度説明や書き方を指導した。
- ・母国で結婚して来日したアジア人夫婦。妊娠し別居。夫が生活費を支払わず、生活が立ち行かないが宗教上の理由で人工妊娠中絶できない。

#### ○夫の親族

- ・日本人夫が亡くなり、親族から家を出るようにとの嫌がらせがあり、おびえている。遺書もなく財産もどうなるのかわからず、不安な日々を過ごしているという。(編者注：同様のケースが複数あげられた)
- ・嫁として認めないなど、夫の親族からの嫌がらせを受けている。

#### ○夫からの相談

- ・妻と子どもがいなくなり、家賃も高くして生活できないという外国人男性の生活保護相談。課内は外国人の対応に慣れていない。実はDV加害者であった。対応に誤ると危険だった。

### ●困りごと、課題など

#### ○言葉・文化の違い

- ・日本語で説明しても、解釈が違うことがあるため、支援者の伝えたいことが正確に伝わらない。
- ・相談者が日本語をあまり話せないと自立支援の選択肢が限られてしまうこともある。
- ・通訳のいない言語圏から来日している相談者への対応に困る。
- ・日本語が理解できない人が来所した場合、通訳者の確保が難しい。DVは急に発生することが多いので困る。
- ・タイムリーに母語の通訳が確保できない。相談の度に依頼することは難しい。
- ・文化、考え方が違う。文化的背景の分かる人が母語で対応できるのがベスト。
- ・国籍の違いから感覚の違い。ニュアンスがなかなか伝わらない。
- ・日本語で制度・説明をしても難しいことが多いので、通訳を依頼できることは重要。通訳を依頼しやすいようになればいい。
- ・外国人の被害者が、異文化の違いで考え方や法律についての知識と日本語の理解力が足りない。
- ・コミュニケーションが困難。
- ・通訳がないので、細かいことまで伝わらない。
- ・言葉の細かいとこまで伝わらず、意思疎通が難しい。
- ・日本語や制度の理解が出来ないことが多く、ストレス状態の訴えが続いている。
- ・DV相談の場合、危険ケース、いつ、どこで、殴られて、今パートナーはどうしているか？ポイントが押さえられない。日本人の相談の場合も混乱している時にはあり得るが相手の状況をみながら感触で相談を進めるが、外国人の場合その感触がうまくつかめない。
- ・避難したいのか、離婚したいのかなど、相談者の意思や希望を確認することに苦慮する。
- ・外国人相談者の訴え内容の信憑性を量りかねる時がある。例えば、相談の末多くの関係機関の協力を得てフォローしたにも関わらず夫の元に戻って普通に生活していることなどがあった。
- ・相談者が相談より問題の解決を求める。

#### ○子どもの問題

- ・子のパスポート取得に父親の承諾が必要らしい。

- ・緊急を要する際、通訳が必要だが、緊急時（夜間、休時）対応できる通訳はいないため、対応に苦慮する。子どもたちが母の通訳になることもあり、子どもにとっていいこととは言えない。
- ・知人や子を通訳として同行する方の対応に苦慮している。
- ・DVで逃げた時、追い出された時の子のパスポート取得の方法等。

#### ○自立の困難

- ・一時保護から母子生活支援施設に入所したケース。アパートのインターネット・携帯電話の契約内容など理解できていないまま契約していたため、契約解消・支払未納分の整理に手間取った。外国人の方がきちんと理解して契約できるシステムが整っていれば。
- ・逃げた先で、医療機関にかかりたいが、夫の扶養になっている場合、脱退がすぐにできずに使えなくて困る。
- ・借家を借りるための保証人がいない。
- ・生活保護受給を受けているが、お金がたりなくなり不安定状態を訴えてくる。
- ・加害者から避難するため自分や子供の慣れた生活空間や職を失うため、更なる被害にあう。経済面やその後の自立等が難しいため、保護や移転も拒否するケースが多い。
- ・本人に持病があり就労できない。

#### ○相談対応

- ・本人が希望したのではなく、支援者が手配して本市に避難してきた。そのことを本人が不満に思っている。
- ・加害者への罰則を厳しくし、保護命令の申し立ても簡単にできるようになってほしい。
- ・行政の窓口で「できない」といわれた支援を求められる。あるいは、本人が「どうしたいのか」を言わず、「なにかしてくれ」という事が多い。してもらいたい支援をしてくれない行政を「信用できない」と言われ、どこにも「できる事できない事があること」を話すが、話がかみ合わず、どなられることもある。
- ・交通不便と専門医がないため、相談者の不満が高まってしまう。
- ・女性相談員の場合は訴える内容が、離婚・DVで相談に来所するので、相談の入口でDVと分かることが多い。

#### ○法律・制度

- ・離婚手続きや子の問題（養育・親権）への対応に苦慮した。

#### ○外国人ネットワーク

- ・一時保護等支援を促したが、外国籍の友人宅に身を寄せた。友人が一時の感情で被害者を支援したが、継続支援が出来ず放置し、何回も自立計画を立て直す事があった。
- ・外国籍の友人のネットワークが広く、加害者からの追跡が心配だが、被害者は問題意識が薄かった。
- ・DV被害を受け、避難・離婚をした後も生活環境・子育て等で問題を抱え続けるが、包括的に相談する場所がなく、女性相談が受け続けることが多い。外国人のコミュニティがあ

れば救われる女性が多いと思う。

#### ●連携が必要な他部署・専門家・専門機関

- ・法テラスなどにも相談に行ったが、もやもやした思いがずっとたまっていて、何をどうしたらいいのかわからないようだった。ゆっくり話を聞いてもらえるところが、まずほしいのでは？
- ・DVで母子にて他市へ転出手続きをしに来庁した人の相談で、福祉担当課もしくは警察に相談に行くように言われたが、転出先に通訳配置もなく、転出に際してのアドバイスも受けられてなかったことから本人は心細い思いをしていた。
- ・対応可能な機関を探し出すことと、その機関と相談者との連絡・調整に苦慮した。
- ・市民課、児童手当担当課、教育委員会担当課など、複数の課で手続きをする際、それぞれの課で一から状況を説明し、各課がそれぞれ転出先の市町と連絡調整をしていたので効率が悪く一本化が必要だと感じた。
- ・通訳、大使館、不動産業者などとの連携が必要。
- ・妻から夫へのDVについての対応方法に精通する専門家、外国人のためのカウンセリング、心のケアの専門家、福祉課（女子人権問題が取り扱える部門）が必要。
- ・法律専門の通訳者が欲しい。また、相談者の悩みを聞くだけでは問題解決にならないので、問題解決につなぐ提案できる方が望ましい。
- ・窓口以外の対応では警察に相談後、警察からの連絡によるものが多いため、警察の通訳を介して対応しており、苦慮したケースは無い。
- ・相談はすべて窓口で行われており、市の通訳が同席するため、特に苦慮したケースは無い。

#### ●課題・要望・提案

- ・（相談者の来所時に記入させる）チェックシートがあると便利である。
- ・緊急対応時に活用できる通訳者の確保。通訳者に対するDVに関する知識の研修があるとよい。
- ・DV対応に精通した通訳者が必要。

以上のように、DV被害女性に共通の問題のほか、言葉や意志疎通の問題や、日本の法制度に関する知識の問題、在留ビザ、被害者女性の本国法がわからないなど外国人ゆえの問題が明らかである。

その他にも、子どもを通訳にすることの問題、話を聞いてもらえる場所が必要だという提言、通訳の必要、自立の課題なども指摘されている。

## （２）県市町国際交流協会相談実績

次に、県・市町国際交流協会への相談状況について報告する<sup>1</sup>。

---

<sup>1</sup>国際交流協会は、国際友好協会、国際交流センター、海外友好協会などの名称がある。本

外国にルーツをもつDV被害者は、言語の問題などにより、区市町行政への相談をためらうことが予想される。一方、区市町の国際交流協会は、被害者が母語で話せる環境があり、外国人ならではの困難を把握しているため、相談しやすいかもしれない。

区市町の国際交流協会では、いくつかの言語で相談体制を組んでいたり（後掲）、生活相談、法律相談などの相談会を実施していたりする（県交流協会の実施状況については第9章パンフレット参照）。寄せられる相談の中に、生活問題、家族問題としてDVが関連するケースがあり、区市町国際交流協会では、必要に応じて行政につないでいるが、相談・対応実績の全体については、これまで示されたことがなかった。

そこで本研究では、県・市町国際交流協会への相談状況について、前項の市町調査と同様に、以下の方法でアンケート調査の実施および情報の提供を依頼した。

①相談実績アンケート（平成26年度分）

②専門研修会での参加事前情報提供および参加時アンケートおよび上記相談実績アンケートによる自由記述（相談があった時点限定せず）

①相談実績アンケート（平成26年度分）

県内には34箇所の区市町国際交流協会・センター・ラウンジがある。うちアンケート・電話で回答が得られたのは25箇所だった。回答が得られなかった市町のうち、5市町は、交流事業（国際交流、都市交流等）が主で、相談窓口は置いていない、という理由だった。残る4市町は連絡が取れなかった。

回答が得られた県および25区市町国際交流協会のうち、平成26年度の相談実績がある箇所は5箇所のみだったが、前年度までの相談は3箇所が実績があると答え、事例や苦慮、要望は多数回答があった（次の②参照）。

区市町国際交流協会 平成26年度 外国女性DV関連相談数

	相談件数		小計	同行訪問	うち通訳 同行	
	電話相談	来所相談				
県						13
西部H市	14	16	30	0	0	30
西部K市	0	10	10	3	3	13
西部G市	0	2	2	0	0	2
東部L町	0	0	別不明 1	0	0	1
計						59

国際交流協会は、国際友好協会、国際交流センター、海外友好協会などの名称がある。市町の外郭にある場合と市町行政組織内の場合がある。

平成26年度はすべて0件と回答した20市町国際交流協会は掲載を省略した。

市町名のアルファベットは市町所管課アンケートと対応している。

単年度分であるため事例が特定されないよう、市町名は匿名とした。

表からわかるように、平成26年度の相談は0件と回答した市町国際交流協会が20機関

報告書では便宜的に国際交流協会と総称する。また、市町国際交流協会は、市町の外郭にある場合と市町行政組織内の場合がある。

だったのに対し、相談数が非常に多い市町がある。県国際交流協会に13件の相談があったほか、H市では30件に及ぶ。先の表注に示したように、H市については福祉事務所などの回答が得られていないので、行政への相談と比較してどの程度、市国際交流協会に相談があるかはわからないが、電話相談の多さからも、市国際交流協会が母語での相談がしやすい場所として機能していることが伺える。

一方で、市町所管課調査で相談件数が報告された市町でも、国際交流協会への相談は報告されない市町も多い。先に述べたように相談窓口そのものを置いていない協会もある。

こうしたことから、被害者の相談先は、外国人の生活に関する部署、子育てに関する部署、生活保護など福祉に関する部署、国際交流協会、設置されていれば配偶者暴力相談支援センターなど、市町によってまちまちであることがわかる。外国人コミュニティなどに適切な相談先が認知されていればよいが、そうでなければ、思うような相談対応が得られなかったり、何度も違う部署で同じ話を繰り返す必要があるなど、相談体制の問題が生じることになるだろう。

次に、寄せられた記述内容を分類して報告する。

## ②専門研修会での参加事前情報提供および参加時アンケートおよび上記相談実績アンケートへの記述（平成26年度に限定しない）

個人情報保護に配慮して改変し、骨子のみまとめる。

### 【相談内容】

#### ○日本人夫のケース

- ・南米人女性で、暴力を受けながらも日本にいる。帰国しようと思ったが、夫にやさしくされると思いとどまる。
- ・日本人の男性（同居）から言うことを聞かないとたたかれる。DVになるか不明。当事者の言い分、被害のレベルにもよる。
- ・アジア人女性。夫は日本人、子あり。女性は日本語があまりできない。女性は日本語を勉強したいと思っているが、夫が外出したり特に母国の人と交流したりすることを望まない。夫は女性に対して家事をこなすことを期待している。女性は母国にいる家族を支援するために仕事をしたいと思っているが、夫が働くことを許さない。
- ・夫は気が短く、いろんなところで問題を起こしている人で、その妻が多子で今も妊娠中。まだ相談に来ておらず心配。

#### ○外国人夫婦のケース

- ・南米人の相談者は中近東出身の夫と日本で結婚。「日本人の配偶者等」のビザで滞在している。子あり。夫から身体的な暴力はないが、精神的な苦痛を受けている。夫に生活費を渡している。夫から離婚の希望あり。無職のため親権をもてるか心配。
- ・南米人夫妻。妻は夫から心理的・身体的な暴力を受けて、家にいたくないので、車の中で生活している。子どもが食事等を届けてくれるのでなんとか生活している。母国の法律では20年結婚を続けたら夫が妻のことを一生養うことになっている。コミュニティで噂が広がったことがあり、同じ出身国の人に相談できない。



・アジア人夫妻。仕事で遅くなると夫が妻に暴力を振るう。

#### ○在留資格

・DVの外国人被害者で、加害者（夫）が逮捕されたら、どうなるか、と相談された（この相談をされた理由は、多分、夫が釈放された後、彼女はビザが無くなることを心配していた。それで、告発するのを恐れていた。）法律、入管、処罰などについてどういう指導（アドバイス）をすればよいか苦慮した。

・南米人夫婦で多子のうえ現在妊娠中。妻は夫からの性的DVを訴えたこともあるが、一時保護は至っていない。妻が永住者だから結婚したのかもしれない。

#### ○DVで訴えられたという女性

日本人夫がアジア人妻からDVを受けたと主張し、離婚を申し立てられた。婚姻費用をもらっていないので生活が苦しい。精神面でも不安定な状態にあり、病院にも通っている。

#### ●苦慮・課題・提言

##### ○言葉・文化の問題

・翻訳・通訳の時間が取れない。

・法律専門の通訳者が欲しい。また、相談者の悩みを聞くだけでは問題解決にならないため、問題解決につなぐ提案ができる方が望ましい。

・インドネシア語、ベトナム語のケースは通訳が常駐していないので、詳細が聞き取れないし、伝えられない。

・外国人の被害者が、異文化の違いで考え方や法律についての知識をもつことが難しい。

日本語の理解が難しい。

・アジア人女性が自分の夫に暴力をふるって訴えられた。しかし、この女性がDVという意識をしていなかった。女性の国では夫婦喧嘩というのは手を出しても普通だという。結局、夫から保護命令の通知が来た。外国人に日本の文化、法律についての知識を知ってもらいたい。

##### ○相談内容・対応について

・相談員が法律の専門知識を持っていない。

・相談者はDV相談と言ってきたが、緊急に命に関わることはなさそうなので、離婚がスムーズにできるように支援すればよいか判断しかねた。

・日本人の加害夫からも別の形で名乗らずに相談があった場合、同じケースだとは分からずDVを受けている側に不利にならないように配慮することが難しかった。

・相談員の個人的なLINEに相談が来てしまうので困る。

・女性と男性の言い分が違うことがある。

・普段、DVに関する相談が少ない自治体では、いざというときの対応や対応課（対応者）をはっきり決めた方がよい。

・知識のある女性相談員より言語の通じる外国人相談員を頼る外国人がいて、女性相談員にまでつなげるのが大変。2人の相談員と相談者の計3人のスケジュールあわせも大変。

- ・いくつかの窓口と一緒に連れて行ってほしい、送迎もしてほしいと言う人もいる。
- ・どの市町にも、毎月、日本人も外国人も相談や情報を得られるように多言語でパンフレットなどが置いてあるといい。市役所の窓口や公民館など。
- ・女性と男性の言い分が違う。

#### ○法律・制度

- ・多くの場合、DVを受けている日本人夫の外国人妻は、夫からビザもらえなくなる（日本人の配偶者等のビザを更新できなくなる）ことを恐れているため、耐えている。このようなケースは、子どもがいないアジア人女性に特に多い。もしDVの被害にあっていることを報告したり、夫と離婚してしまったりすると日本には滞在できなくなってしまう。他に彼女たちが日本で生活し続ける方法はあるのか。
- ・外国人同士夫婦の場合、本国のルールの上になりたっているので、こちら側はどのあたりが問題か分かりにくい。一夫多妻制の国など
- ・外国語を話せても、その国のルール（法律）まで知っているわけではなく、外国人相談員としてのレベルが問われることが多い

#### ○言葉・文化の違い

- ・外国人からの相談は増えているが、通訳者やボランティアが足りていない。外国人に協力してくれる人がもっと増えてほしい。
- ・オーバーな言い方の外国の方が多く、どこまで踏み込むか、いつも悩んでいる。

#### ○相談者について

- ・電話で本人もどこからかけているのかわからない。
- ・本人にDVという自覚があまりない。一番の関心事は今後の生活保障。

#### ○子どもについて

- ・日本語が分からないため、相談者の子供が学校へ行かない。

#### ○県国際交流協会より苦慮・課題・要望

- ・多言語に対応する専門相談機関がみつけれず、支援先につなげない。
- ・同行支援者がみつからない。
- ・専門機関に、多文化に対応する専門家が少ない。
- ・相談内容は多岐にわたり、複合的な要素があるため、横断的な支援が必要だが、同行するコーディネーターがいないため、時間がかかる上に、解決にいたらないケースが多い。
- ・外国人相談員は、日本語が話せるが、専門家ではないことから、基礎及び専門知識や対応技術などが十分でない中での対応を余儀なくされ、対応に大変苦慮している。
- ・相談機関が限定されるため、相談者との距離が近く、公私混同してしまうケースが多い。
- ・時には、危険に晒されてしまうこともある。

- ・二次被害などにあうこともある。
- ・市町で手におえない難しいケースを抱えることが多く、さらに対応に苦慮する。

**【連携が必要な専門家・専門機関】**

- ・弁護士か行政書士に離婚の流れ、手続きの確認。他の女性相談窓口を案内した（ただし通訳なし）。
- ・弁護士を紹介した。

以上である。

行政職員、女性相談員が感じている課題や提言と重なっているが、「知識のある女性相談員より言語の通じる外国人相談員を頼る外国人がいて、女性相談員につなげるのが大変」「窓口について行ってほしいという人がいる」「LINE に直接相談が入る」など、国際交流協会の職員ならではの経験や指摘がある。

日本語でコミュニケーションがとれているように見えて、法制度など専門用語は誤解していたり、細かな経緯や心情は話せなかったりするので、言語対応者と DV 対応者がペアで対応できることが望ましいだろう。

（白井千晶／静岡大学）

静岡県における多言語相談員 リスト						平成27年度調べ
市町村	責協会名・	言語	日時	お問合せ	相談場所	
西部	浜松市	公益財団法人 浜松国際交流協会	ポルトガル語	火～日 9:00～17:00	電話 053-458-2170 Fax 053-458-2197	浜松市多文化共生センター
			英語	月～金 13:30～16:30		
			中国語	金 13:00～17:00		
			スペイン語	日 13:00～17:00		
			タガログ語	木 13:00～17:00		
	磐田市	ワークピア磐田 (ハローワーク磐田)	ポルトガル語	火～土 9:00～17:30	電話 053-458-2310	ワークピア磐田
				メンタルヘルス相談 ポルトガル語		
		磐田市国際交流協会	ポルトガル語	月～水、金 8:30～17:00 木 8:30～19:00 毎月第3日曜日 8:30～12:00	電話 0538-37-4988 Fax 0538-34-2496	磐田市役所 外国人情報窓口
			タガログ語	火 13:00～17:00		
			英語	水 13:00～17:00		
	吉田町	吉田町国際交流協会	ポルトガル語	月～金 8:15～12:00 13:00～17:00	電話 0548-33-2101 Fax 0548-33-0361	
			スペイン語			
			中国語			
	袋井市	袋井市	ポルトガル語	月～金 8:30～17:15	電話 0538-44-3158 Fax 0538-43-2132	外国人生活情報窓口 (市役所市民課窓口)
			スペイン語			
袋井市	袋井国際交流協会	中国語・英語・マレー	月～金9:00～10:00、木・土9～12時	0538-43-8070	袋井国際交流協会	
		御前崎市	御前崎市役所市民課	ポルトガル語	月～金 8:15～17:00	電話 0537-85-1117
掛川市	NPO法人掛川国際 交流センター	ポルトガル語	火～金 10:00～15:30	電話 0537-24-5595	掛川市役所2階テラス	
		英語	月～金 09:00～16:00			
		スペイン語	月 10:00～15:30			
掛川市	掛川市福祉課	ポルトガル語	月～金 08:30～17:15	電話 0537-21-1140	掛川市役所	
		湖西市	湖西国際交流協会	ポルトガル語	12:30～14:30	電話 053-575-2008
湖西市	湖西市役所	ポルトガル語	火～金 9:00～12:00 13:00～17:00 (受付は16:30まで)	電話 053-576-4799	湖西市役所 1階	
		菊川市	菊川市役所本庁舎内	ポルトガル語	火曜日 9:00～11:30	
菊川市	菊川市総合保健 福祉センター プラザけやき	ポルトガル語	月～金 8:15～17:00	電話 0537-37-1251	福祉センター プラザけやき 福祉1	
		中部	(公財)静岡県国際交流協会	スペイン語	火・金 10:00～16:00	電話 054-202-3411 Fax 054-202-0932
ポルトガル語	木 10:00～15:00			TEL 054-273-5931	静岡市国際交流協会	
静岡市国際交流協会 静岡	韓国語・朝鮮語		金 13:00～16:00			
	フィリピン語		火 13:00～17:00			
	中国語		水 13:00～17:00			
	スペイン語・英語		月～金 8:30～17:15			
	静岡市国際交流協会 清水支部		ポルトガル語(スペイン)	月・火 8:30～17:15	電話 054-354-2009 Fax 054-352-0334	
金 8:30～12:00						
スペイン語(ポルトガル)			木 9:00～17:00			
韓国語・朝鮮語			月 13:00～16:00			
中国語			木 13:00～16:00			
男女参画・市民協働推進課 多文化・協働	フィリピン語		金 8:30～11:30	電話 054-221-1372 Fax 054-221-1518	静岡市役所	
	英語		月～金 8:30～17:15			
焼津市	焼津市・ 焼津市国際友好協会		ポルトガル語	月～金 8:30～17:00	電話 054-626-1178 Fax 054-626-2194	焼津市役所市民生活部 市民協働課
			スペイン語	(12:00～13:00は休憩)		
藤枝市	藤枝市	ポルトガル語	第2、第4 水 10:00～15:00	TEL 054-643-3318	藤枝市役所	
		スペイン語	受け付けは 9:30～14:30 12:00～13:00は休憩			
沼津市	沼津市	英語	月～金 8:30～17:15	電話 055-934-4717 Fax 055-931-2606	市役所 市民協働課	
		ポルトガル語				
		スペイン語				
		中国語				
清水町	地域振興課	ポルトガル語	毎月第3日曜日 9:00～11:30	電話 055-981-8238 Fax 055-976-0249	清水町役場	
		スペイン語	月～金 8:30～17:00			
		英語				
三島市	三島市国際交流協会 ・三島市	ポルトガル語	月・金 8:30～17:15	電話 055-983-2645 Fax 055-976-1021	市民相談室	
		スペイン語	月～金 8:30～17:15			
		中国語			国際交流室	
富士宮市	富士宮市役所・ 市民生活課	ポルトガル語	月～金 8:30～17:00	電話 0544-22-1132 Fax 0544-22-1284	市役所くらしの相談課 外国人相談	
		スペイン語	月～金 9:00～16:00 (12:00～13:00休憩)	外国人専用 0545-57-5885	市役所3階市民相談室	
富士市	富士市 国際交流ラウンジ	中国語	火 13:00～21:00	電話 0545-64-6400 Fax 0545-64-6404	富士市国際交流ラウンジ	
		英語	水 13:00～21:00			
		フィリピン語	木 13:00～21:00			
		スペイン語	金 13:00～21:00			
		ポルトガル語	日 10:00～18:00			
御殿場市	御殿場市	ポルトガル語	土 10:00～18:00	電話 0550-82-8400 Fax 0550-82-4333	御殿場市役所くらしの安全課内 外国人の生活相談室	
		スペイン語	日 10:00～18:00			
裾野市	海外友好協会・裾野市	ポルトガル語	水 9:00～12:00	電話 055-995-1802 Fax 055-992-1546	市役所1階 市民相談室	
		スペイン語				
伊東市	伊東国際交流協会・伊東市	英語	不定期 10:00～16:00	電話 0557-32-4666 電話 0557-32-1173 Fax 0557-37-1813 Fax 0557-36-1104	伊東国際交流協会会議室	
		下田市	公益財団法人下田市 振興公社	英語	水(月3回程度) 13:00～15:00 要予約	電話 0558-23-5151 Fax 0558-23-5311

## 富士市配偶者暴力相談支援センター

ヒアリング調査

### ●富士市配偶者暴力相談支援センターの概要

- ・沿革：平成24年度より富士市は配偶者からの暴力を受けた被害者の相談・保護・自立のための支援などを総合的に進めるため、富士市配偶者暴力相談支援センターを設置。電話・面接にて相談に対応し、相談者の自立に必要な情報提供を行っている。

#### ・支援内容

無料電話相談：月曜日～金曜日（祝日及び年末年始を除く）9時～17時15分  
電話番号 0545 - 51 - 1128 ※面接相談も行っている（要予約）  
対応言語は日本語のみ。

電話・面接にて相談者の話を聞き、必要に応じて関係機関（法テラス、社会福祉協議会など）を紹介する対応を行っている。

#### 1. 富士市で行っている他の相談事業について

富士市役所には、市民安全課に外国人相談窓口が設置されている。また、富士市男女共同参画センターは「女性のための相談室」が開設されており、女性が抱える悩みや相談に対応している。

#### 2. 富士市での言語対応職員の配置状況について

市民安全課にスペイン語とポルトガル語の言語対応職員（ネイティブスピーカー）が配置されている。対応時間は毎週月曜日から金曜日の9時から12時及び13時から16時まで。

#### 3. 外国人でDVに関連するケースの相談を受けた経験

窓口での直接対応と電話による対応を行っている。26年度の相談は17件。国籍による内訳は、フィリピン（12件）、中国（1件）、韓国（1件）、スペイン（1件）、バングラディッシュ（1件）、ブラジル（1件）となっている。

#### 4. 緊急時の場合の連絡先

富士市配偶者暴力相談支援センターは電話での相談を受け付けているが、緊急の場合は警察に直接連絡をするよう相談者に伝えている。緊急保護が必要な場合、一時保護を県に相談、依頼している。

5. DVに関連するケースで通訳を依頼・派遣した経験

富士市配偶者暴力相談支援センターが通訳を依頼したケースはない。通訳を依頼する予算は割り当てられておらず、現状では必要となる案件がないため、通訳依頼しなくても対応できている。

しかしながら、過去に市民安全課でDVに関連する相談を受けた言語対応職員が、富士市配偶者暴力相談支援センターまで相談者に同行し、通訳したことがあり、通訳がいたことで、スムーズな対応ができた。

また、多言語で相談に対応している社会的包摂支援サポートセンターの「よりそいホットライン」を情報提供している。

6. 県内及び県外の民間団体との連携や委託の状況について

現在のところ連携や委託は行っていない。総合的な自立支援を請け負う民間団体があれば知りたい。

7. 相談機関として感じる課題やニーズについて

相談者からビザに関する問い合わせを受けることがあり、外国人に関する法的な知識が不足しているため、研修会を開催してほしい。

(静岡県立大学大学院 太田貫／静岡大学 白井千晶)

## 6. 国際交流協会への相談

### 公益財団法人 静岡県国際交流協会

ヒアリング調査

〈団体概要〉

公益財団法人 静岡県国際交流協会

Shizuoka Association for International Relations (以下 SIR)

設立：1989年、静岡県国際交流協会（財団法人）として設立、2012年より公益財団法人。

ホームページ：<http://www.sir.or.jp/>

事業内容：

外国人住民が直面する労働、医療、福祉、教育等にかかる相談機能や日本語支援の強化に取り組み、相互理解を基盤とした多様性に富んだ多文化共生社会の発展のために事業を展開している。また、このような視点に立ち活動する県民、ボランティア、NPO、企業、自治体等との連携や協働の機会を提案し実施している。

相談概要：

SIRでは、基本的な相談体制として多言語相談と専門相談を行っている。多言語相談は、ポルトガル語とスペイン語による相談で、原則としてネイティブの相談員により基本的な情報提供や相談先の紹介等に応じている。英語の相談は日本人職員が対応している。SIRの相談窓口から「生活」「医療」「教育」「労働」「法律」の分野に応じて、相談者が在住する市町の相談窓口や専門機関（県弁護士会等）へつないでいる。

〈ヒアリング概要〉

お話：SIR職員 加山勤子さん

▽交流協会でおこなっている相談事業

以前は静岡県からの委託を受けて相談事業を実施していたが、現在は、当協会の自主事業として実施している。

当協会の相談事業は、直接の電話や訪問における対応はもちろんだが、市町や市町国際交流協会の相談窓口の外国人相談員や通訳者・担当者等と情報交換を行いながら、相談内容の傾向や課題の抽出を行っている。また、課題解決に向けた必要な知識やノウハウを修得するための研修会の開催や、体制づくりのための専門機関との連携方法を模索するなど、外国人相談窓口等関係者間のネットワークづくりに取り組んでいる。

▽外国人相談員の設置状況

相談事業の対応外国語は、ポルトガル語（1名）とスペイン語（1名）である。相談対応者は非常勤で、いずれも火曜日と金曜日の週2回、10:00から16:00までの勤務である（2015年現在）。

▽SIRがDVケースの相談を受けた経験

DVが絡んだケースの相談を受けた経験はある。当協会が相談を受ける際には、緊急での対応を求められることが多い。例えば、シェルター入居時に生活のルールや注意点などを説明するための通訳や、県内の健康福祉センターから、通報対応のために通訳者を派遣してほしいなどの依頼があった。また、緊急対応後に、精神科等への継続診療のための同行支援や、シェルター退去後の生活支援など、様々な相談を受けたことがある。

#### ▽他機関連携

SIR から各区役所の社会福祉課にある女性相談や内容によっては弁護士や行政書士相談を案内するが、通訳者がいなかったり、通訳者の配置時間等に相談者が合わせるができないため、支援が途切れてしまうことが多い。特に深刻なケースでは、実質的に行政機関へ繋ぐのが難しいことが多く、カトリック教会等へ支援をお願いしている。

#### ▽DVケースの難しさ

外国人は日本語が出来ないことから専門機関へアクセスできない。その結果、深刻なケースに発展してしまうケースが多い。

言葉や文化・習慣の違いなど、外国人特有の対応ができる専門機関やシェルター等がないため、日本人と同様に支援を行ったとしても、外国人相談者に理解してもらえないケースがある。また、支援前の状態に逆戻りしてしまうことも多い。

外国人相談員・通訳者は同じコミュニティに住むため、相互の守秘義務の確保が困難である。相談者・通訳者が危険に晒されるケースもある。

複合的な要素が絡まっていることが多く、複数の専門機関の相談の際、全ての機関への通訳者の同行が必要になるため、対応が困難である。

専門機関には、多文化の知識を持つ専門家・専門機関も少ない。

#### ▽外国人女性特有の環境

外国特有の文化や背景があり、日本人が支援や助言を行っても、理解してもらえないこともある。また、在留資格や経済的なことから、自立が難しいケースも多く、日本人同様の支援ができないことも多い。

子どもとの関係（話しやすい言語が親子で違う意思疎通ができない等）についても注視する必要がある。

外国人夫婦の場合、派遣労働者等で労働環境が不安定なことが多く、そのしわ寄せが弱い女性や子供へと向かうことも多い。

#### ▽外国人アドバイザーからの助言

外国人からの相談対応は、日本の制度や法律はもちろん、相談者の国の制度や知識、また、文化・習慣の違いを把握しなければならない。解決するためには、通訳者や多文化の背景を理解してくれる専門家の協力が欠かせない。

相談内容は複雑かつ深刻なことが多く、解決までなかなか進まず、相談員として、いつも気にかかっている。

外国人の相談内容は、多文化共生の事業を考える指針となると思います。外国人労働者



の支援は、今後ますます必要になってくると思う。外国人住民が、静岡県のだこの市町でも等しく必要な住民サービスが受けることができるよう、関係者の皆様の協力をお願いしたい。

#### ▽SIR が必要だと感じていること

SIR で相談を受け付け、その後、専門機関へケースを回したいが、専門機関では通訳者がいない。予算、人材、連携が不足している。

外国人相談員も、深刻なDVのケースには対応しきれない。外国人相談員の領域は不明瞭で、相談員が対応するためには、日本の制度や深刻なDVのケースの対応技術の知識等を必要とするが、研修をする機会や時間も少ないのが現状。相談体制は脆弱で、人材の継続・安定した確保がむずかしい。経験を積んだ相談員自身も心労がたまり、ストレスが大きくなっている。受けた相談にどこまで対応すべきか、という問題もある。関係・専門機関と話し合う場を定期的に持ち、それぞれの役割や領域などの確認を行い、連携が進んだら良いと思う。

静岡県内には外国人の自助組織が少ない。行政からの情報を各国籍の外国人住民へ橋渡ししてくれるような中間団体があると良いと思う。団体の運営や、補助金申請・会計管理等が負担になるため、自助組織が続かないと推測している。事務関係の仕事をサポートする日本人スタッフがいる外国人の組織があり、そこへ持ち込まれる相談を行政が引き継げるようになれば良い。

(静岡県立大学 高畑幸)

## 公益財団法人 浜松国際交流協会

ヒアリング調査

### 〈団体概要〉

公益財団法人 浜松国際交流協会

Hamamatsu Foundation for International Communication and Exchange (以下 HICE (ハイス)) 設立: 1982 年、浜松国際交流協会 (任意団体) として設立

ホームページ: <http://www.hi-hice.jp/index.php>

### 事業内容:

浜松市における市民レベルでの国際交流及び多文化共生の推進母体として情報提供、相談業務、文化紹介などの各種講座研修やイベントなど、国際交流の推進と地域の共生社会づくりを目指し、様々な機関とも協力して活動している。HICE は浜松市多文化共生センターと、浜松市外国人学習支援センター (通称 U-toc) 2 つのセンターを浜松市から受託して運営している。

### 相談概要:

HICE では、基本的な相談体制として多言語相談と専門相談を行っている。多言語相談は、ポルトガル語、英語、スペイン語、タガログ語、中国語による相談で、原則としてネイティブの相談員により基本的な情報提供や相談先の紹介等に応じている。専門相談は入管協会との連携で行っている週 1 回の入国関連相談、月一回の法律相談、行政書士相談、年に一回の税務相談、そしてメンタルヘルス相談を行っている。メンタルヘルス相談は浜松市精神保健福祉センターとの連携で、ブラジル人の心理学専門家を 2 名配置し、個別相談や精神科等医療機関への同行通訳を行っている。

### 〈ヒアリング概要〉

お話: HICE 職員 松岡真理恵さん、フィリピン人相談員 高井マリッサさん<sup>1</sup>

#### ▽交流協会でおこなっている相談事業

多言語相談事業は浜松市から委託を受けて、浜松市多文化共生センターとして実施している。

そのほかに、「ワンストップ相談コーナー」として、入管協会との連携で入国相談、浜松市精神保健福祉センターとの連携でメンタルヘルス相談を行っている。始めた当初は、ハローワークとの連携による仕事に関する相談、労働局との連携による労働相談もあったが、現在は行っていない。また、ブラジル教育事情相談などが一時期行われていた時期もあった。

#### ワンストップ相談

仕事を探す	※終了事業。ハローワーク浜松と連携して実施していた
入国・在留手続きなど	入国管理局と連携 (水) 9:00-17:00
労働条件	※終了事業。労働基準監督署と連携して実施していた
メンタルヘルス相談	浜松市精神保健福祉センターと。ポルトガル語対応でカウンセリング相談。(火) ~ (土) 9:00-17:30 (後述)
ブラジル教育事情	※終了事業。ブラジル・マツグロソ連邦大学、東海大学と連携して実施していた

<sup>1</sup> 浜名小学校 (<http://www.city.hamamatsu-szo.ed.jp/hamana-e/>) でも学習支援をしている。

#### ▽外国人相談員の設置状況

相談事業の対応外国語は、ポルトガル語（2名）、英語（2名）、スペイン語（1名）、タガログ語（1名）、中国語（1名）である。相談対応者は、常勤である。しかし、1年更新の契約職員であり、安定性が課題でもある。

表1 多文化共生センターの多言語相談のタイムテーブル

ポルトガル語	火～日	09:00-17:00
英語	月～金	13:30-16:30
スペイン語	日	13:00-17:00
タガログ語	木	13:00-17:00
中国語	金	13:00-17:00

\* 2015年度時点

#### ▽保健センターとの連携によるメンタルヘルス相談

上記メンタルヘルス相談は、浜松市精神保健福祉センターからの委託事業である。HICE にブラジル人の心理学専門家2名が常駐していることが特徴である。

#### ▽HICE がDVケースの相談を受けた経験

DVが絡んだケースの相談を受けた経験はある。日本人夫による配偶者暴力であった。最初、電話で相談があり、外出も監視されている状態なので、区役所に行くことを勧めた。区役所からその後、一時保護されたことを知った。転居・就業したためその後の支援はおこなっていない。

#### ▽他機関連携

HICE から各区役所の社会福祉課にある女性相談を案内することがほとんどである。

女性相談から HICE への流れはほとんどない。通訳の依頼があれば対応可能だが（規定料金の設定もあり）、これまで依頼はない<sup>2</sup>。浜松市のDVネットワークにも入っていない。

DVケースで県内・県内の民間団体との連携や委託についてはしたことはない<sup>3</sup>。

#### ▽DVケースの難しさ

過去に、その相談者の言語の対応スタッフが、コミュニティに話したささいな話がきっかけで、DVの情報がコミュニティ中に浸透してしまい、結果として相談者に被害を与えてしまったことがある。

同時に、HICE の職員がリスクを負ったり、ストレスを抱えることもある。HICE の職員には個人の連絡先を教えないようにし、相談者からの緊急相談には警察へ連絡をしてもらうよう指導している。しかしながら、相談者が相談員の知人の知人といったケースもあるため、個人的に相談者からの連絡が届いてしまい徹底は難しい。

<sup>2</sup> DV 以外では行政からの通訳派遣依頼はある。

<sup>3</sup> DV 以外では県内の連携はある。また愛知県にある豊橋市国際交流協会とは距離的に近いこともあり、連絡はよく取り合っている。

ともに、スタッフとコミュニティ（加害者も被害者もいる）が近いことによる難しさである。

#### ▽外国人女性特有の環境

以前は、夜間の飲食接客業のフィリピン人女性からの相談が多かったが、最近5年ぐらいは日系フィリピン人からの相談が増えている。

夜間の飲食接客業の外国人女性の場合、パートナーが反社会的勢力や準構成員、正業に就いていない人だったりする。その場合は、身体的暴力が多い実感である。一方、近年の日系フィリピン人からの相談の場合、パートナーは正規就労が多いが、身体的暴力よりも、「おまえは、俺のいない間、どこに行っていたんだ！」などの言葉の暴力や支配的な行動が多いように思われる。女性が夜の仕事で、パートナーが昼間の勤務だと、生活のすれ違いから家庭問題に発展することもあるように思う。

#### ▽外国人アドバイザーからの助言

相談中はつねに笑顔で対応する。相談には真剣に乗るけれども、笑顔は忘れない。HICEの出入口付近に入りづらそうにしている外国人には、笑顔で手を振って中へ招き入れるようにしている。

DVは結婚してから2,3年に一番多い。それは配偶者とのコミュニケーションがうまく行かない時期でもあるから。いつも笑顔で感謝の言葉を夫や、お姑さん、ご近所や、子供の友達の保護者の方にかけるようにする。嫁姑の確執については、高額でなくてもよいので、お姑さんの誕生日などに、ちょっとした贈り物と感謝の気持ちを伝えるようアドバイスをしている。ストレスが溜まった時は、友達とスポーツや、カラオケ、外食、ほどほどの飲酒でストレスを発散させる（ストレスを溜め込んで、爆弾になってはいけない）。夫が定年退職などをして家にいる事が多くなった場合は、距離を適度に離して、良い関係を保ちつつけること。そのような秘訣や助言を話している。

#### ▽HICEが必要だと感じていること

外国人女性のDV当事者間同士や関係から構成される、自助グループ、ピアネットワークがあると良い。

また、HICEの現在の体制は、多文化共生センターと、外国人学習支援センターに分かれているのだが、外国の方が、日本語などを定期的に学びに来るといふ、日常の延長線上に相談窓口がある方が望ましい。初期の段階で相談が出来れば迅速に解決できたはずの問題が、末期になって当事者間だけではどうしようもなくなって相談に来るケースもあるからである。

(静岡県立大学大学院 出野由利香/静岡大学 白井千晶)

## 富士市国際交流ラウンジ

ヒアリング調査

▽富士市国際交流ラウンジ (Fuji International Lounge for Sharing : FILS フィス) の概要  
 富士市交流ラウンジは、国際交流協会のように独立した団体ではなく、市民安全課 国際交流室の中の一つの窓口として富士市が設置している国際交流を目的にした窓口である。市役所の中でなく、交流プラザの中にある。

▽沿革：富士市国際交流ラウンジ (FILS) は、外国人市民の増加に対応するため平成14年に設立された。「外国人市民の支援の拠点」「ボランティアとの協働の拠点」「多文化共生の推進の拠点」の3つの柱を理念とし、1. 各種相談対応事業 2. 外国人児童生徒支援事業 3. 日本語学習支援事業 4. 国際(化)理解の推進事業 5. 多言語による情報発信事業 6. 多文化共生の推進事業など、日本人市民と外国人市民が共存できる多文化共生社会の実現を目指す活動を行っている。

▽支援内容：公的文書の翻訳・通訳、外国人市民の生活相談、日本語教室  
 対応言語は、中国語、英語、フィリピン語、スペイン語、ポルトガル語  
 ※電話相談も行っている。

▽所在地：静岡県富士市富士町 20-1 (富士市交流プラザ内)  
 電話番号 0545-64-6400 FAX 番号 0545-64-6404

▽スタッフ：富士市多文化・男女共同参画課所属常勤スタッフ 2名、言語スタッフ 14名

### ▽相談事業の内容と実績

FILS では、外国人市民の生活相談を行っている。2014年度は 776 件の相談があり、「公的文書・通知の通訳」が 285 件(36%)と最も多かった。

DV に関連する相談は「生活上の悩み相談」に含まれる。富士市役所の DV 相談は福祉総務課保護担当と 2014 年から新しく開設された配偶者暴力相談支援センターが行っている。そのため、FILS への DV 関連の相談は減少傾向にある。

表 1 相談内容の内訳(2014 年度)

相談内容	計	%
生活案内問い合わせ	99	12.76
公的文書・通知の翻訳	132	17.01
公的文書・通知の通訳	285	36.73
生活上の悩み相談	72	9.28
進学・就職相談	2	0.26
日本語学習希望	143	18.43
講師紹介・派遣依頼	4	0.52
ボランティア登録	39	5.03
その他	0	0.00
合計	766	100.00

(「2014・2015年度富士市国際交流ラウンジ活動報告」より一部加筆・抜粋)

### ▽言語対応職員の配置状況

表2は FILS で対応している外国語相談の曜日別対応言語と開館時間である。曜日ごとに言語対応職員は2名配置されており、4時間で交代する体制をとっている。

言語対応職員は、外国出身で日本語が堪能な人々だけでなく、外国語ができる日本人もいる。それらの人々のなかには海外に在住した経験がある方もいて、海外での「マイノリティとして過ごした経験」が外国人相談に活かされている。

また、市民安全課にも外国人相談窓口としてポルトガル語とスペイン語の言語対応職員が配置されているが、FILS の言語対応職員とは特段の連携はない。

表2 FILS の曜日別対応言語

曜日：対応言語（スタッフ人数）	開館時間
火曜日：中国語（2人）	13:00～21:00
水曜日：英語（2人）	
木曜日：フィリピン語（2人）	
金曜日：スペイン語（2人）	
土曜日：ポルトガル語（2人）	10:00～18:00
日曜日：ポルトガル語（1人） スペイン語（1人）	

（「FILSパンフレット」をもとに作成）

#### ▽外国人からの DV に関連する相談

DV に関連する相談は、平成 25 年から平成 27 年までに 10 件あった。例えば、「夫から少しの生活費しかもらえない」「夫にビザの身元保証人にならないと言われる」「子どもを出産後、夫から「離婚しろ」「出て行け」などの言葉の暴力を受けた」「夫と親権者の話し合いもせず、離婚させられた。子の親権を取るためにどうしたら良いか」といった相談があった。フィリピン人女性からの相談が特に多い。

#### ▽DV 相談おける通訳派遣

FILS では通訳の派遣事業を行っていない。相談者が通訳を介した相談を利用したい場合は、基本的に FILS の開館時間内に来所する必要がある。

#### ▽緊急時対応

FILS には緊急時の連絡先はない。DV に関連する相談で緊急の場合は、警察に直接連絡するように勧めている。

#### ▽県内および県外（広域）の民間団体との連携や委託の状況

県内および県外の民間団体との連携や委託はない。以前、静岡県男女共同参画センター「あざれあ」（相談業務は NPO が受託）と、外国人女性のエンパワーメントを支援している市民団体「カラカサン移住女性のためのエンパワメントセンター」（川崎市）から、DV 被害を受けているとみられる富士市在住の外国人女性に対応してほしいとの連絡があった。「カラカサン」から紹介されたケースは、相談者が FILS に来所しなかったため対応できな

かった。

#### ▽相談機関として感じる課題やニーズ

外国人相談に対応する相談員のメンタル研修会を富士市でも開催したい。外国人からの相談には深刻な問題が多く、対応する職員の精神的な負担も大きい。富士市役所に相談員を対象とした研修会を開くように要請しているが、まだ実現していない。

在住期間が長く安定して生活している外国人も、子どもの教育や就職、家族の健康、退職後の生活、介護、年金など、その生活の変化によって問題が多様化してくる。地域で孤立しがちな外国人にその生活の変化に伴う情報を支援できるような恒常的な体制を整えたい。同じ国の出身者からなる外国人ネットワークは相互扶助の機能を果たすことがあるが、プライバシーが守られにくいという側面もある。情報が管理されている公的な窓口が身近にあると、外国人にとっても相談しやすい。例えば民生委員のように地域レベルで外国人の相談に対応し、生活者としての外国人を包摂できる体制が整備されると良いのではないか。

(静岡県立大学大学院 太田貫／静岡大学 白井千晶)

## 7. その他の民間機関への相談

行政窓口、国際交流協会以外のフォーマルな団体・機関に相談が入ることもあるだろう。コミュニティと呼ばれる外国人の緊密なネットワークは、集住都市における近住などのほか、外国人の雇用先、教会、日本語教室、レストランや食料品店などのハブ（結節点）によって形成される。特に教会では、信仰をもつ人や同郷者の相談を受けたり、DV被害者の緊急一時保護に関わることもある。時には就職先や住居の紹介をすることもある。女性の福祉に関わる団体の中には、宗教法人（キリスト教）を母体とするものもある。

ここでは、DV被害者支援の団体ではないが、外国人の生活相談を多く受けている県内の民間団体として、「カサデアミーゴス」へのヒアリングを報告する。

### カサデアミーゴス

ヒアリング調査

#### カサデアミーゴス概要

▽沿革：カサデアミーゴス（「友達の家」という意味）は静岡県東部の任意団体で、1989年のフィリピン人の孤独死（衰弱・餓死）をきっかけに、1990年に三島カトリック教会に事務所を置く形で創設された（現在は教会外）。法人、個人の会員から成り、生活や就業の悩み、在留期限超過など様々な生活相談・支援、労働相談、学習支援、生活困窮者への支援などをおこなっている。

▽支援内容：外国人の生活相談（随時）、外国につながる子どもたちへの学習支援、食糧支援

▽所在地：代表 高原静子（自宅）三島市初音台 4-7 電話：055-972-1793 携帯：090-4083-3281

#### ▽外国人の出席や教会内コミュニティの現状

三島カトリック教会では、日本語でのミサのほかに外国語のミサが行われている<sup>1</sup>。外国人は母国語・公用語でミサが行われる週のミサに参加している。およその参加人数は言語別に、フィリピンを含む英語圏 100人以上、ポルトガル語 80人、スペイン語圏 50人以上となっている。外国語のミサは県内のほかの教会から外国語ができる、あるいは外国人の神父が来て取り行なっている。県内では三島以外に、富士や静岡、浜松の教会にも外国人の信者が多くいる。

英語（第1日曜）、ポルトガル語（第2日曜）、スペイン語（第4日曜）。日本語は毎週日曜日。

なお、カサデアミーゴスは三島カトリック教会とは別の独立した団体であり、教会の信者以外の方もボランティアとして参加している。

#### ▽カサデアミーゴスで行っている支援事業

カサデアミーゴスは以下の支援事業を行っている。



### (1)生活相談

労働問題や社会福祉に関する相談が多い。カサデアミーゴスの設立に三島市と沼津市の市議や弁護士、市民・人権運動の市民団体が設立に関わっている。基本的には外国につながる人々によりそう方針で、相談を受けている。

### (2)学習支援

毎週土曜日と長期休暇に外国につながる子どもたち（小学～中学が中心）に学習支援を行っている。カサデアミーゴスのメンバーのほかに、退職した教員もボランティアで参加している。

### (3)食糧支援

「セカンドハーベストジャパン」や「セカンドハーベスト名古屋」、協力者から受けた支援物資を、生活に困っている外国につながる人々や日本人にも支給している。

他にも講師を招き、改正入管法や日本の社会福祉制度について、自主的な勉強会を開催している。

### ▽DV が絡んだケースに関わった経験

三島カトリック教会には外国人信者の国籍（言語）別グループがあり、各グループのリーダーから、DV が絡む問題を抱える相談者を紹介されることがある。以前はフィリピン人からの相談が多かったが、最近ではペルー人やブラジル人からの相談も増えている。

相談を受けたときの対応としては、行政書士や弁護士を紹介するほか、カサデアミーゴスには市役所の福祉課に勤める会員がいるため、シェルターや DV 被害に関して相談できる機関や団体を紹介している。

### ▽緊急時の対応

カサデアミーゴスには常設の事務所とその連絡先はなく、高原代表の携帯電話を、緊急時を含め連絡先としている。緊急連絡先：090-4083-3281（高原氏携帯）

### ▽一時的保護

以前は教会内に空き部屋があったため、一時保護の受け入れを行っていた。2015年に教会を改築したため、現在は一時保護できる部屋がないが、再び一時保護の受け入れができるよう調整している。

また、2000年前後に、日本人男性に監禁されていたペルー人女性を救出、保護したケースもある。女性は母国ペルーで、暴力団風の日本人男性と出会い、「日本にいい仕事がある」と騙られエンターテイナーとして来日した。その後、三島にある男性の自宅らしきアパートに連れ込まれ、パスポートなどの所持品を取り上げられた状態で軟禁された。ペルー人女性はカサデアミーゴスの連絡先が書かれていたカードを手に入れ、電話で事情を説明し救出を要請した。依頼を受けて、カサデアミーゴスの男性メンバー5名で、男性が外出している深夜に軟禁されているアパートから女性を救出した。救出後、暴力団風の男性と接触することはなかった。救出された女性は、三島カトリック教会とつながりがある教会のシェルターで一時的に保護され、ビザが再発行されるまで数ヶ月過ごした。

#### ▽県内および県外（広域）の教会、行政、民間団体との連携

県内では、アミーゴス（三島沼津）、アジアを考える静岡フォーラム・FAS（静岡市）、志太榛原外国人の人権を考える会（焼津市）、ヘルス（浜松市、現在は浜松連帯ユニオンが活動を継承）の外国人支援四団体が持ち回りで交流会を開催し、情報交換や活動協力などの連携をしている。また、多文化共生リソースセンター東海、東京よりそいホットラインなどとも活動協力をしている。

#### ▽団体として感じる課題やニーズ、社会に求めること

会の活動、運営についての課題は、活動資金とスタッフ体制の安定的確保、会員、協力者の拡大などが課題である。社会に対しては、日本人であれ、外国人であれ、それぞれの文化とアイデンティティが尊重され、人として協働、共生の社会実現を共にしていくことの意識の啓発や、活動、制度形成が推進されていくことを求めたい。

また、市役所と外国人への支援活動の連携をしたい。三島市役所とのつながりを持ちたいと思っているが、市役所にはなかなか対応してもらえていない。三島市や隣接する沼津市には国際交流協会があるが、外国人市民の生活支援は行っていない三島市役所の国際交流課にはスペイン語・ポルトガル語の嘱託職員が配置されているが、相談者ではなく職員の依頼がないと動けないため、外国人が市役所に配置されている言語対応職員を利用しやすいように、市役所には柔軟な対応をしてほしい。

#### コラム

##### 教会による支援

教会をハブ（結節点）にした支援のネットワークは一般にあまり知られていないかもしれない。相談や情報交換から、困った時の相互扶助、時には緊急時に身を寄せることもある。DVに関しても、就職の世話や居住先の紹介など自立支援をおこなうことも少なくない。本研究が開催した関係機関会議（通称コア会議）においてもカトリック教会の外国人シスターの参加があった。

##### 静岡県内の外国人当事者団体

管見では、浜松市にフィリピン人の団体「フィリピンナガイサ」（「フィリピン人共同体」という意味）、静岡市に同じくフィリピン人の団体「ナカマ」（日本語の「仲間」から）がある。

愛知県の外国人当事者団体「フィリピン人移住者センター（FMC）」は外部に開かれた相談業務をおこなっており、DVについても「かけこみ女性センターあいち」との連携により電話相談、面接相談を受けている。

静岡県内の外国人当事者団体は、現在のところ、外部に開かれた相談業務はおこなっておらず、ネットワークづくり、情報交換が目的であるが、友人同士でDVを含む家庭問題、生活問題を相談することはあるだろう。当事者団体とのつながりは今後重要な役割を担うのではないか。

静岡県内の外国人支援団体・外国人の相談に積極的に応じている団体には、

カサデアミーゴスのほか、

- ・ F A S (アジアを考える静岡フォーラム: Forum on Asia in Shizuoka) :  
1988年設立。人権相談、「外国人のための無料医療相談会と検診会」の実施
- ・ 中部・志太榛原地区の外国人の人権を考える会：生活・労働相談
- ・ 遠州労働者連帯ユニオン：外国人を含む労働相談

などがある。DVを専門にした支援団体ではないが、家庭相談、生活相談が寄せられることもあるだろう。DVを専門にした支援団体ではないがゆえに、対応を誤る（例えば危険を回避できない等）可能性もある。DVに関する研修や会議に参加してもらうなど、より連携を深めることが望ましい。一方で、DV被害に遭っている外国人が相談しやすいのも、すでに関係が築けているネットワークだろう。従って、こうした団体とともに、DVに関する情報提供、相談対応、DVを予防する環境づくりをおこなっていくことが今後求められるのではないか。

(静岡県立大学大学院 太田貫／静岡大学 白井千晶)

## 8. 広域団体への相談：多言語相談支援の例

県外にある民間団体で電話等で多言語相談体制をもっている団体、また県外にある民間団体で地域を限定せず広域的に相談・支援をおこなっている団体のうち5箇所にはアリングをおこなった。団体がおこなっている相談・支援事業のほか、静岡県からの相談を受けたことがあるか、広域的な団体と連携しながら相談・支援をおこなうにはどのようにすればよいかたずねた。本章ではその概要を報告する。

### 女性の家 HELP

ヒアリング調査

〈団体概要〉

▽沿革：人身売買などの被害を受けた外国人女性および日本人女性を受け入れる民間初の緊急避難センターとして、日本キリスト教婦人矯風会創立 100 周年にあたる 1986 年に設立された。女性とその子供を、国籍や在留資格の有無を問わず受け入れる。

▽支援内容

無料電話相談：月～土曜 10:00～17:00、電話番号 03-3368-8855

対応言語は日本語、英語、タガログ語（週 3 日）

緊急一時保護：原則的に福祉事務所の紹介により、2 週間の滞在。

1 泊 3 食付き大人 3500 円、子供 2500 円

▽事務局：東京都新宿区百人町 2-23-5

▽運営母体：日本キリスト教婦人矯風会

▽スタッフ構成：日中担当 6 名（うち常勤 2 名）、宿直担当 5 名

調理員 4 名、ボランティア 5～6 名

※いずれも 30～60 歳代女性で構成

インターン 2 名（教会派遣、コンゴ共和国、韓国から各 1 名）

〈ディレクター・上田博子さん〉

▽地方からの電話相談

2014 年度の電話相談件数は外国籍 474 件。相談内容トップは DV（104 件）、次いで一時保護依頼（94 件）常連（68 件）ホームレス（50 件）と続く。相談者の国籍上位は、フィリピン 91 件、タイ 35 件、中国 15 件。

相談者の在住県別の統計は取っていないものの、国内外にわたる。理由としては、警察庁発行のパンフレットに HELP の電話番号が掲載されていることが挙げられる。海外の飛行場などでも配布されているようだ。地方の相談者の場合、母語で相談できる人が身近にいないことが挙げられる。HELP でも対応言語の担当者がいない場合は、一般社団法人社会的包摂サポートセンターの電話相談窓口「よりそいホットライン」を案内することもある。

電話相談の内容別 2 位の「一時保護」は、HELP と委託契約を結んでいる自治体からの

電話が中心だ。個人から一時保護依頼の電話を受けた場合は、在住地もしくは現在いる場所の福祉事務所もしくは警察を訪ねるよう案内している。

今年度、委託契約を結んでいるのは、東京都内2区と静岡、山梨、長野、埼玉、群馬の5県。関東入国管理局の管内地域であり、入管に出向いての手続きを考えると都内のシェルターが望ましいという理由が挙げられる。

#### ▽地方の支援ケース

近年、電話相談やシェルター入所者の中で顕著に増えているのは、中東やアフリカの国籍の女性。入所理由のほとんどが配偶者からのDVだ。

2014年にあった支援の一例を挙げる。中部地方に住むアフリカ国籍の20代女性は、母国にある日本企業に派遣されていた日本人男性と結婚した。来日後に夫が暴力を繰り返すようになったため、かねてから知り合いだった日本人の友人の元に身を寄せた。子供はいない。友人の住む自治体から福祉事務所経由でHELPに一時保護依頼が寄せられた。離婚手続きなどに時間を要し、生活保護を受けながら1年程で帰国した。

このケースのように、家族の他に頼ることができる人や場があれば、DVの気づきにつながりやすい。日本人女性の場合は周囲とのつながりがなくても、インターネットでHELPを知って電話をかけるケースも見受けられるが、外国女性は情報提供手段に限られる。カトリック教会や地域の外国人コミュニティーに属している場合は支援者を得やすいが、これらに属さず孤立する人たちのどのように掘り起こすかが課題だ。

さらにシェルター退所後の自立支援でも、地域や社会とのつながりが鍵を握る。外国女性の定住化が進み、母国に戻っても生活基盤がなかったり、宗教上の理由（例えばイスラム教圏の女性で、自分から離婚を切り出したために帰りにくい）、日本国籍の子供がいるなどの理由から、日本での定住を希望する女性は増えている。HELPでも、シェルター退所後のケアを重視しているが、主に行事への参加案内や「困った時には電話をして」といった呼びかけによるもので、特に都内以外での生活再建の様子を知ることは困難だ。

2014年度にHELPのシェルターを利用した外国籍女性は12人。在住地の内訳は東京都内が10人、埼玉県1人、愛知県1人だった。入所の理由はDVが半数を占める。退所後の生活地として、知り合いを頼って従来の在住地を選ぶケースもある。

逆に、従来の在住地を離れることのメリットもある。甲信越地域在住のフィリピン女性は、内縁の日本人夫からの激しい暴力を受け、中学生の娘とともにHELPのシェルターに入居した。入居前までは、「家族のもとには戻りたくない」という娘に対して女性は「絶対に離さない」「男性の元に戻りたい」という強固な主張があったが、入居後の話し合いで母子分離の道を選んだ。担当した福祉事務所の職員とは、在住地から離れた土地に身を置くことで、母娘で冷静な話し合いができたと話している。

#### ▽地方のケースと関わる際の難しさと提言

自治体によって行政の対応や意識に温度差がある。DV防止法成立から10年余りで、ノウハウが蓄積されていない自治体もある。外国女性への情報提供手段や周知も難しく、被害を受けてもまずは行政を頼ろうとするケースは少ないのではないかと。

そこで、DVに限らず生活全般を対象にした外国語対応のワンストップ相談窓口で、外

国女性の悩みをすくい上げるのも一手だ。相談内容や求められるスキルなど多岐にわたるため人材や資金面から対応は難しいかもしれないが、本人もDVと気づいていないという潜在的な被害者を掘り起こすことができる。

地方の相談窓口からHELPに、支援に対する知識やアドバイスを求める電話もある。例えば、ビザの種類や制度については、研修を数回受ければ専門知識を得られるので、支援に必要な知識を得て対応マニュアルを作成するなど、支援者内で共有してほしい。外国籍女性への対応は言語の壁以外にも日本人にはない特殊性があるので、専門知識を持ち、地域内連携をスムーズにする人材の配置が理想だ。

#### 〈HELP 元ディレクター・大津恵子さん〉

京都や千葉などで外国女性のDV被害者支援に関わる。日本キリスト教婦人矯風会「女性の家 HELP」ディレクター、内閣府の「女性に対する暴力に関する専門調査会議委員」を歴任。現在はNPO 法人全国女性シェルターネット理事。

#### ▽地方からの相談ケース

九州在住のフィリピン女性からHELPに、DVに関する相談の電話がかかってきたことがある。「なぜHELPを知っているのか」と尋ねたところ、フィリピンに住む母親から「日本で困ったことがあったらここに電話しなさい。安心できるから」とHELPの電話番号を渡されたからだという。遠方のため面会や直接の支援ができないと判断し、現地の警察を通じて支援団体に連絡を取ってフィリピン女性と支援者の待ち合わせ日時や場所を取り次いだ。後日、支援団体から無事に保護したとの連絡を受けた。

遠方から電話相談を受けた場合、被害女性の住む地域の支援団体につなぐ手段がベストだ。電話相談では被害女性の表情や状況把握に限界がある。やりとりの途中で連絡が途絶えてしまったり、地元支援者と会う約束を取り付けたのに被害者が約束の場に来なかったりして、電話では心もとないと感じることもある。直接顔を見て話せる状況が好ましい。被害女性や悩みを抱えている人がじっくりと相談、交流できる恒常的な場が近くにあれば、継続的な支援が可能だと感じている。

また、被害女性の地元の行政や警察に保護依頼や相談を引き継ぐための電話をした時、HELPという団体が何者であるかを一から説明しなければならない。説明しても信頼されず、自分が当時務めていた内閣府の委員であることを伝えたこともあった。また、「東京で相談を受けているのなら東京で支援して」と言われるなど、地域外の団体が地域の支援に関わろうとすると、スムーズに運ばないケースも経験した。

#### ▽地方特有の事情

地方在住だからこそ検討しなければならない課題もある。一つは、安全確保のために被害女性が地方を離れること。地域内では被害女性に関する情報が周囲に知られやすく、さらに夫や知り合いと鉢合わせしたり、夫がシェルターの場所を突き止めたりする恐れもある。この場合は自治体を超えた広域的な支援が必要になる。

在籍していた千葉の団体で支援した例を挙げると、被害女性に新しい仕事が見つかったことで中学生や高校生の子供が転校を余儀なくされ、新しい環境になじめずに不登校や退学になってしまった。この時は転校先の学校に同行したり、教師たちと相談するなどの支

援も行った。

HELP では、外国女性の一時保護について複数の自治体と委託契約を結んでいる。都内の自治体が多いが、地元支援団体が無い地方自治体とも契約していたように記憶している。この場合は、被害女性には HELP のシェルターに身を寄せてもらい、新しい暮らしを始めるにあたって別の自治体につなぐ。親戚や友人がいない場所であり、さらに地域の要となる人がいることが場所選定のポイントとなる。

#### ▽地域差に課題

DV 防止法施行後、支援者団体が地方にも増えてきた。一方で、自治体によって DV や外国女性被害者支援への理解度や熱心さに差がある。さらには、対応者によっても差が出るとも感じている。行政担当者の場合は定期的な異動があるため、継続的なつながりを保ちにくい。対応者によって、支援の質が異なることは課題だ。また、離婚や親権に関する法制度を扱うことも多く、地方でこのような事情に詳しい弁護士を探すのに苦労する。

#### ▽地方の民間団体について

被害女性から相談を受けた際、シェルターネットでは全国 60 以上の加盟団体の中から地元支援団体を探す。緊急の場合でも引き受けてくれて、一時保護後の生活再建までを包括的にケアすることのできる民間団体につなぐことができると安心する。

DV 被害を受けた外国籍女性の特徴の一つは、一時保護をした後も夫や家族の元に止むを得ず戻ってしまうこと。理由の一つは経済的問題。外国女性にとって母国の親兄弟に仕送りをするという使命感や義務感が強く、夫の収入や仕事など収入源の確保は非常に大事。夫との離婚に時間を要するほど、その間は生活保護を受けることができず、経済的に苦しくなるとして帰宅を選ぶ。

また、「離婚しないと生活保護を受けられない」という日本の制度を理解することができず、「好きだから離婚したくない」など感情的な理由から帰宅する女性たちもいる。こうした相談に対して時間をかけて説明、説得したり、手続きなどに同行したりする支援は、行政には難しい。個々のケースに応じることができる民間団体の役割だ。地方にある小さな団体でも、他地域の団体と交流して積極的な情報交換を求める団体は安定した活動をしている。

## NPO 法人女性の家サーラー

ヒアリング調査

### 〈団体概要〉

▽沿革：人身売買被害のタイ人女性保護をきっかけに、1992年設立。2003年にNPO法人化。利用者の国籍を問わない多言語対応の緊急一時避難所運営のほか、DVを中心とした家族間の暴力、生活困窮、人身売買、子どもの教育・福祉を含むひとり親自立のための電話や面接相談を受ける。ケースワーカーが外国語と日本語で対応し、必要に応じて医療や法律、福祉機関の専門家紹介、行政への同行支援を行う。神奈川県や横浜市との協働事業を行ってきた。

### ▽支援内容

電話相談：電話相談は月曜～金曜の10:00～17:00

タガログ語、英語、スペイン語、ポルトガル語、中国語

2014年度相談件数：994件（うち日本語364件、外国語630件）

緊急一時避難所の運営：2014年度利用者数40人（大人16+同伴児24）

うち外国籍33人、DV被害26人（大人10+同伴児16）

DV被害者の自立支援：母国語、あるいは媒介語による言語支援、同伴児保育支援、関係機関への同行支援（通訳を含む）、調理実習や日本語学習などの就労支援

退所後の自立電話相談や同行支援（通訳を含む）

情報提供および学習支援：市町村職員の研修、外国籍DV被害女性の相談員用

多言語対応マニュアルや相談シートの作成

サーラー通信発行、セミナー開催

▽事務局：神奈川県横浜市

▽運営母体：特定非営利活動法人

▽資金：会員（個人、団体）からの会費、寄付金、補助金

▽スタッフ構成：11人（ボランティア除く）

〈理事・新倉久乃さん〉

▽静岡県内からのDV相談件数 5件（2014年度）

（神奈川県外の相談は、全相談数のおよそ15%）

### ▽ケースの概要（対応や帰結、その後の支援など）

ヨーロッパと中米のケースで継続して相談があった。

1件目は支援者からの相談。DV被害者の静岡県外への転居と自立支援のための情報収集。助言として安全性から神奈川県内だけでなく、東京都での支援情報を提供した。

2件目は被害者知人からDV相談の問い合わせ。本人から直接相談するよう助言した。いずれも本人以外からの一報。本人からの連絡が圧倒的に多いが、DV被害の自覚がない場合や言語的なハンデもあり、支援者や知人から本人に変わって連絡するケースもある。

3件目は本人からDVと児童虐待が主訴の相談。役所の提供する通訳は希望せず、電話通訳を希望。自治体窓口に行くよう助言し、電話による通訳や事情説明を支援した。4件目は3件目の被害者が一時保護されたあと、支援者から転居に関して情報収集のための相



談。神奈川県内の支援情報を提供した。

▽広域的な団体が地方のケースとかかわるとき、できることと難しいこと

できること

1. どこに在住していても電話や FAX を通じて相談者の状況についてアセスメントすること。
2. 相談者に自治体窓口に行く力があり、電話相談への信頼関係が築ければ、本人了承の上、アセスメントで得た情報を自治体窓口を提供して最初の支援につなげること。
3. 相談者との信頼関係ができれば、相談者の必要な各段階において相談を受けてアドバイスすること。
4. 相談者に同行支援の必要性がある場合、外国籍支援を行う民間団体を探して、本人の了解をとって相談者とケースの概要を紹介すること。（そのような紹介ができると地元の自治体にもつながりやすい）

難しいこと

1. 電話相談において相談者が他の自治体在住者の場合、各自治体によって一時保護、女性相談、生活保護等の実務対応がちがうこと。言葉が通じるかという課題だけではなく、被害者を受け止める相談員の姿勢や理解力が重要になる。また、自治体によっては被害者の主訴に応じた窓口案内ができず、役所の中をたらい回しになるケースも見受けられる。サーラーでは被害者が役所に赴く前に、対応窓口はどこになるのか尋ねておくなどの事前策を取る場合もある。
2. 地域によっては外国籍のコミュニティーが密接なので、そこでの同国人のボランティアを通訳にしたいという希望を述べる人もいる。
3. 外国籍相談者が他地域の自治体窓口、法テラスなどの支援機関で、支援内容や情報を多言語で通訳してもらえるかどうかは自治体によって違うこと。  
また、相談者の状況が、各専門家どこまで正確に伝わるか保証できない。
4. 各地域で支援団体が見つからない場合は相談者単独で窓口に行ってもらおうことになるが、精神的に弱っている相談者の場合はこのアクセスが難しいことも多い。

▽地方のケースの場合、どのような体制や連携ができれば、よりよい支援につながると考えるか

1. 地域に根差した外国籍市民の支援のための国際交流協会や NGO が存在すること。当事者が抱える課題は一つとは限らない。その場合、的確に課題を把握して迅速な対応につなげることが求められる。そこで、DV や虐待、労働などの問題に寄り添って課題をフォローするために、地域にある支援団体が互いの専門・得意分野を知り、つながるといったネットワークづくりが重要になる。
2. 各自治体とそれら支援者が官民両サイドとして、外国籍女性や子どもの支援に関して協力しあう。
3. DV や児童虐待は被害者、加害者など繊細な状況で、被害者のみならず支援者も危険にさらされることもあるため、その社会的背景や支援等を学んでスキルアップする。

## ウェラワーリー

ヒアリング調査

▽答えてくださった方 福島由利子さん（理事・運営委員、外国籍 DV 被害者同行支援・同行通訳コーディネーター）

▽設立 2011年4月（11年2月～3月内閣府男女共同参画のプロジェクトでDV相談電話のタイ語担当）・拠点は東京。タイ語でウェラは「時間」、ワーリーは「せせらぎ」を意味し、問題を乗り越え後退することなく、明るい未来に向かって進んでいけるようも手伝いできればという願いから名づけられた。

▽活動の概要

①多言語の電話相談（※よりそいホットライン及び独自の相談ライン）

②外国籍女性の同行支援・同行通訳（タイ語、中国語、タガログ語、スペイン語、ポルトガル語など）

③研修などの活動—支援員・相談員の研修やケース検討。

※〈よりそいホットライン〉は国内からであれば全国どこからでも無料でかけられるフリーダイヤルで、ウェラワーリーはこのホットラインを運営する「一般社団法人社会的包摂サポートセンター」に参加している。

〈電話相談〉

・独自のライン 電話番号080-2563-9878 / 080-2337-4085

・よりそいホットライン 電話番号0120-279-338（内線2） 10:00～22:00

〈情報提供〉

主に次のような情報を提供し、必要であれば同行支援を行う。

- ・日本での生活
- ・家庭内暴力（DV）、性的被害、人身売買、ストーカーなどの被害者支援
- ・在留資格（ビザ）
- ・健康（からだところろ）
- ・教育
- ・法律（離婚、親権、労働の裁判など）

〈同行支援・通訳〉

- ・通訳（タイ語・タガログ語・中国語・ポルトガル語・スペイン語など）
- ・同行支援（入国管理局、福祉事務所、法テラス、法律事務所、家庭裁判所、病院など）
- ・翻訳（必要書類等）

▽同行支援・同行通訳の実績は年間約250件。7、8人のメンバーが担当している。

### 1 静岡県内のDV相談はあるか

同行支援・同行通訳については静岡県のケースはない。電話相談（「よりそいホットライン」）では全国どこからでも受けられるので、静岡県からの電話相談も時々ある。外国籍の人からのほか、日本人からの相談もある。

※以下は、同行支援・同行通訳の活動について

## 2 近隣県からのケース

私たちの特色は同行支援・通訳ができること。一時保護された女性が自立し生活再建できるよう法的手続き、公的支援や地域の支援団体につなげるお手伝いをしている。東京が拠点だが、依頼は千葉、神奈川、埼玉、山梨など関東を中心に広域にわたる。被害に遭っている当事者から直接電話相談があって地元の団体、役所につなぐ場合と、自治体もしくは現地の国際交流協会や民間の支援団体などを通して依頼を受ける場合がある。私が「女性の家サーラー」の立ち上げ（1992年）から10年間運営に携わったこと、団体代表の山崎パチャラーも「女性の家 HELP」に関わっていることから、他のNGOや行政との人的なつながりがあるからかもしれない。

地元の労働基準監督署、保健所、婦人相談員などから「タイ語、タガログの通訳者がいないか」という問い合わせがあり、これを糸口に行き支援を依頼されるケースもある。最近も近隣の児童相談所から依頼があり、通訳としてタガログ語支援員を派遣した。通訳費が自治体から出ない場合には、相談者の利益を第一に考え、同行通訳として派遣することもある。

## 3 現状での課題

### ① 女性相談所等での言葉の問題

DV被害女性は一刻も早く「逃げたい」ことがある。荷物、子どもを置いて逃げる場合もあり、気持ちが動転している。女性相談所や福祉の窓口のハードルは外国人女性には高く感じられ、警察に保護されて女性相談所に入所することもある。地元の女性相談所（配偶者暴力相談支援センター）に行くよう指示され保護に至っても、被害女性は自分の状況を説明できない。一方、相談員もどのようなプロセスで自立生活に向かうのか、きちんとした情報を提供できない。現状では、民間の支援機関が相談を受けていても、相談所やシェルターに入ったとたん、外部との接触が取れなくなる。安全確保は大事だが、かわりのあった支援者が支援に入れず、また通訳を呼んでほしいと頼んでも「予算がない」と断られると、被害女性は不安を募らせてしまう。結果的に、夫のもとに戻ることを選ぶケースも少なくない。

### ② 通訳の人材確保

一時保護、あるいはシェルターで保護された後、さまざまな手続きが必要になる。通訳・同行支援が求められるが、ただ言語ができればいい訳ではなく、離婚、子どもの親権など家庭裁判所で行う法的手続きの知識のほか、住まい、子どもの保育園の手配、生活保護受給など福祉の知識、DV（二次被害も含む）への理解、さらに被害女性の置かれている立場、母国の文化的な背景も知っていないと対応できない。行政が雇おうとしても人材がないという事態が起きている。

地元に住む同国人が通訳する場合、特に地方ではコミュニティーが狭いので個人が特定されやすい。通訳者が自分の価値観で説教をしたり、異性の同国人が通訳をすることで被害女性が影響を受けたりするといったリスクもある。

4 地方のケースの場合、どのような体制や連携ができれば、よりよい相談・支援・解決になると考えられるか。

① 一時保護での体制と民間団体との協力

一時保護されている間に、被害女性が不安を増大させることから、言語や文化的背景を知った人（通訳者）が聞き取りをし、今後に関する情報提供をしていくことが解決に欠かせない。たとえば、東京都の場合、2週間の保護期間のうち通訳を呼べる予算は1回と聞いている。必要に応じて通訳を呼ぶ仕組みがほしい。今後は国際離婚数や外国人女性のDV被害の増加が予想される。予算の裏づけとともに、私たちのような民間の支援団体と協力していくことが求められる。

② 人材の育成、相談体制の充実

地域で既にすばらしい取り組みをおこなっている団体も多くある。地域の国際協力協会など行政の設立した組織やNGO団体などで、外国語のできる相談ボランティアを養成し、電話相談を受けたり、お母さんたちの行く場所で外国人のDV相談を受けたりして、行政ともつながっている。このような取り組みを行政が支援し行っていくことは、定住外国人が増加する社会では必要なことである。民間団体への業務委託や通訳業務の委託など今後も進めていくことが大切だと感じている。

③ DV防止法に関連して

私のシェルター勤務の経験では、被害女性は現場からより遠くに逃げた方が当然いい。県境を越えてほっとしたところで、次の対策を考える。しかし、DV法施行後は、地元自治体で保護をすることになり、まず遠くに逃げてから保護を受けることが難しくなっている。また、以前は、病院や県のカウンセラーがDVを把握すると、逃げる段階から外国人支援団体やシェルターに連絡があり、相談の通訳や福祉への同行などを行うこともあったが、DV法以後は配暴センターや婦人相談員などに任されることになった。そこで外国人被害者が適切に自分の状況を話して保護につながるものが難しいこともおきており、民間や自治体間の連携や通訳予算の点で検討の余地があるのではないか。

④ ネットワークによる支援—WERC

シェルターネット東京ブロックの関連団体で、2013年にDV被害者支援組織「一般社団法人ウェルク」ができ、ウェラワーリーも加盟している。データで活動内容を公表する作業に、静岡大学の白井千晶准教授も関わっていただいた。同行支援、調査研究、情報提供、啓発事業、人材育成を行う。このような活動により、民間団体が連携を行うことで地方のケースへの情報提供や協力にも役立つと思う。

5 そのほかの課題

外国籍女性の母国が中東、パキスタン、ネパール、グルジアなど広範囲になっている。

ブラジルを中心に南米の国は家族で働きに来て、DVも同国人同士で起きていることが多い。ポルトガル語、スペイン語話者の集団は大きくて、同国人のコミュニティー内で頼る人を得やすい。

タイ、フィリピンから来た人は日本人と結婚してDVを受けると、孤立していくケー

## カラカサン—移住女性のためのエンパワメントセンター

ヒアリング調査

▽答えてくださった方 山岸素子さん（共同代表）

▽設立 2002年12月（1997年に設立されたフィリピン人DVサバイバー女性の自助グループを母体としている。スタッフの大半がフィリピン女性）・拠点は神奈川。カラカサンはタガログ語で「力」という意味。

▽活動内容 DV、在留資格、子どもを巡る問題など移住女性が抱える問題の解決に向けて、相談・カウンセリングによるサポート、移住女性が孤立しないためのフォローアップケア、外国につながる子どもたちのエンパワメント・プログラムを実施している。

▽活動実績（相談活動（設立時からの相談支援件数1000件余り）、DV被害女性や母子家庭の自立支援活動、ダブルの子どものアイデンティティ育成、交流支援、DV施策などへの政策提言、啓発、ネットワーク活動など）

▽電話・面接相談の受付時間 月・水・木・金 10:30～16:30

対応言語 タガログ語、英語、日本語

〒212-0057 川崎市幸区北加瀬1-34-8 KKFハイム201

電話 044-580-4675 ファクス044-580-4676

ホームページ <http://kalakasan.com/jp/>

### 1 静岡県内のDV相談はあるか

電話相談では、件数は少ないが、過去にいくつかの対応ケースがあった。神奈川県を拠点としていることから、主に神奈川県内からの電話相談が多く、来所の相談では県外の相談はほとんどない。県外ではその地域の女性相談、支援団体・地域資源を利用するように助言したり、ケースアレンジをおこなっている。

### 2 ケースの概要

静岡からの電話相談で、最初からDVを主訴とする相談の件数はかならずしも多くはないが、在留資格や子育ての不安などの相談の背景にDVがある場合が多い。

DVの相談では、夫から逃げたいが、日本に残れるか、子どもと同居できるか、親権はどうなるか、生活が成り立つかなどの相談が多い。

妊娠前後の相談も多く、具体的には「妊娠したが結婚していない」「生まれた子どもが認知されない」「子どもの在留資格はどうなるか」「生活不安」など。

### 3 広域的な団体が地方のケースと関わる時にできること、難しいこと

#### ① 対応の地域格差

カラカサンはNGOのため公的機関に説明しやすく公的機関の理解も早い。ただ、地域格差は大きい。DV防止法ができてから支援体制は向上しているものの、こちらが「保護を求めるしかない」と確信を持ってコーディネートし同行しても、現地の役所のかたくなな態度にぶつかることがある。四国のある地方の役所に2、3回行っても受け入れられず、関西の友人の元に逃げて保護を求めたが役所の対応が悪く、名古屋の支援団体の支援があっ

ではじめて保護されたというケースがあった。

以前、外国人支援団体のネットワーク（移住連）で何度か自治体の DV 施策の調査をしたが、外国人被害女性を多く受け入れている自治体では、いろいろなシステムを導入したり、民間と協働の事業をしたりしていた。一方、「日本人と同じ対応をしている」と回答する自治体があった。「日本人と同様」とは、「通訳をつけない」「特別な対応をしていない」ことであり、これでは本当の解決に結びつかない。

## ② 言葉、背景への配慮

役所に相談対応を敬遠する傾向も見受けられる。窓口被害女性が1人で行くと、追い返されたり、（我慢すれば）何とかするという方向に誘導されたりしがちだ。

相談者は初めての場だと日本人に対して強い警戒心を抱いて、どんなことに困っているか順序だてて話せなくなってしまう。日本のシステムも十分に理解していない。このため、窓口の担当者にじっくり聞く姿勢がないと、本当のことが引き出せず、相談者は保護に値しないと判断されることになる。「役所に相談したが、うまく行かなかった」という経験談を聞くのはこのためだ。

カラカサンでは、地域の公的機関につなぐ際は、通訳のできる人に同行してもらうことを勧めている。DV 支援に携わる公的機関には、言葉への配慮、被害女性の置かれた状況への配慮が求められる。

## ③ ネットワークの活用

支援団体は全国にけっこうあり、全国支援団体リストを作っている。これを利用して埼玉、千葉、山梨などにつないだ例がある。フィリピンの団体だけでなくカトリック教会の支援を求めるほか、シスターや修道者など個人で動いている人に頼る場合もある。

DV で母子保護される深刻なケースで地元の女性相談につなげた後も、カラカサンでは電話を継続し本人のカウンセリングをしていく。逃げるまでには時間がかかる。一人ひとりの状況も異なる。必要な情報を提供するだけで安心するケースもあり、自立、在留資格とも保障されるから逃げることは可能だと説明している。

## 4 地方のケースの場合、どのような体制や連携ができれば、よりよい相談・支援・解決になると考えるか

統一したホットライン、外国人専用のシェルターなど、地域格差を縮める努力を提案したい。

自治体の財政難、外国籍女性の母国（言語）の多様化など、今後も地域でカバーできることに限界が出てくるだろう。外国籍女性の相談の経験、蓄積があり、専門的な知識のある人材によるホットラインできれば、地域差を縮められる。外国人専用のシェルターは全国に数箇所が良いので設置すべきであり、これにより常に保護対応ができる。

## 5 そのほか

私は主にフィリピン人支援にかかわってきたが、長く支援を続けていると、異なる言語の人に対しても個別の配慮ができるようになっていくと感じる。母国の背景、彼女が抱えるさま

ざまな事情に思いをはせられる力がとても大切だ。言葉というより姿勢。これに欠けると、母国に帰ることのできない事情をもつ被害女性に、親切心から「日本にいない方がいいんじゃないか」と帰国に向けたケースワークをアレンジしてしまう。事情を理解しない言葉がけは、被害者に二次被害を与えるだけでなく、支援への信頼も失ってしまうことを知ってほしい。

スが多い。夫から逃げて新しい地域で生活する際も孤立しやすい。

ネパール、パキスタン、アフガニスタンなど南アジアから来た人は、家族の働き手（男性）が料理人等、就労ビザで来日し、女性はその家族（妻）という地位でビザを発給されている。DVで逃げても、在留資格の点で、妻が1人で日本国内において公的支援を受けて自立することは難しい。だが、本国の文化的、社会的な背景から1人で帰国することも困難だ。支援者はこうした状況を知っておく必要がある。



## フィリピン人移住者センター (Filipino Migrants Center)

ヒアリング調査

〈団体概要〉

▽沿革: 1997年に設立された「前進するフィリピン人女性の会・名古屋支部 (Filipino Circle for Advancement and Progress – Nagoya Chapter)」、「在日フィリピン人協会 (Philippine Society in Japan)」等、複数の在名古屋フィリピン人団体が合流して 2000年に設立。NPO 法人格は無い。

日本に在住するフィリピン系コミュニティを支援し、社会・文化・経済・政治的地位の向上を目指すとともに、日本内外の他団体と連携しながら、フィリピン系コミュニティと日本社会との良好な関係を築くことを通じて多文化共生社会の構築を目指している。

利用者の国籍を問わない多言語対応の緊急一時避難所運営のほか、DV を中心とした家族間の暴力、生活困窮、人身売買、子どもの教育・福祉を含むひとり親自立のための電話や面接相談を受ける。ボランティアスタッフ (フィリピン人および日本人) がタガログ語で対応し、必要に応じて医療や法律、福祉機関の専門家紹介、行政への同行支援を行う。愛知県や名古屋市との協働事業を行ってきた。

▽支援内容

電話相談: 電話相談は基本的に年中無休、女性相談は金曜の 15:00~18:00

タガログ語

2014 年度相談件数: 約 90 件 (うちタガログ語約 90 件)

女性相談: かけこみ女性センターあいちと協力して行っている。

DV 被害者の自立支援: 母国語、あるいは媒介語による言語支援、同伴児保育支援、関係機関への同行支援 (通訳を含む)、調理実習や日本語学習などの就労支援  
退所後の自立電話相談や同行支援 (通訳を含む)

情報提供: 市町村職員の研修、外国籍 DV 被害女性の相談員用

学習支援: 子どもの放課後教室・トライシクルプロジェクトを 2014 年から運営。

▽事務局: 〒460-0008 名古屋市名古屋市中区栄 4 丁目 1 5-1 4 栄ハイホーム 616

電話番号: 052-242-8360

▽運営母体: 任意団体

▽資金: 会員 (個人、団体) からの会費、寄付金、補助金

▽スタッフ構成: 事務局 4 人、相談員 5~6 人、学習支援 7 人 (すべてボランティア)  
(代表・石原バージさん)

▽静岡県内からの DV 相談件数 不明 (2014 年度) (愛知県内の相談がほとんど)

▽広域的な団体が地方のケースとかかわるとき、できることと難しいこと  
できること

1. タガログ語で対応できる。フィリピン人の相談や、文化的背景にもとづく課題について理解しているので、フィリピン人の相談者には的確なアドバイスができると思う。
2. 相談者に同行支援の必要性がある場合、相談者の居住地の近くにいるフィリピン人のキーパーソンに紹介して、支援をしてもらうことができる。必ずしも団体となってい

なくても、個人で支援を頼める人がいる。

#### 難しいこと

1. 通常は、電話で相談を受けてから来所してもらう。対面的に話をして初めて信頼関係を作れて、支援をスタートできることが多い。それができないと支援しづらい。
2. すぐに駆けつけられるわけではないので、相談の電話を受けてから対応できるまでに時間があいてしまい、その間に事態が悪化する可能性がある。

▽地方のケースの場合、どのような体制や連携ができれば、よりよい支援につながると考えるか

1. ボランティアのみで運営しているため、これ以上規模を拡大するのは無理である。人材育成と財政基盤の安定が急務である。
2. FMCが他県で活動するのは無理だが、これまでFMCがどのように他の支援団体や行政と信頼関係および連携を作ってきたかの経験を伝えることはできる。他県でも同様の団体が活動できるよう、各地で試みてほしい。
3. 通訳者は都市部に多く、過疎地には少ない。地方に行くと、役所の窓口にいる人たちが外国人の相談者との対応に慣れておらず、相談者と通訳者を介して意思疎通を図ることの重要性がわかっていないと思うこともある。通訳者を効果的に使う方法について、事前の研修が必要だと思う。
4. 少数言語の通訳者確保が難しければスカイプを使って遠隔地で通訳をする等、おこなってみると良いと思う。

(静岡県立大学 高畑幸)