

# 相談窓口の立ち上げ・継続・他機関との連携について

---

NPO法人国際活動市民中心(CINGA)

新居みどり

# CINGAとは・・・

---

## NPO法人国際活動市民中心

Citizen 's Network for Global Activities ≪CINGA/シンガ≫

特徴:外国人の支援を行う専門家集団

弁護士、行政書士、心の相談、労働相談、社会福祉士、社会保険労務士、通訳者

日本語教師、メディア関係者、協会職員などが専門性を活かして市民活動を行っています。

- ・外国人相談事業(毎日 相談対応、毎月2回の専門家相談会)
- ・少数言語通訳者の派遣コーディネート事業
- ・行政や市民団体向けの多文化・多言語に関する研修事業受託
- ・外国人技能実習機構母国語相談センター受託 等      詳細は CINGA 検索

# 相談事業の課題

- 立ち上げ

- ・相談センターの設計者が不慣れ
- ・仕組みがニーズに即していない
- ・新しい技術の活用が共有されない

- 継続

- ・相談員に求めるものがバラバラ
- ・コーディネーターがいない
- ・学びの仕組みが弱い
- ・相談対応の質にばらつきがある

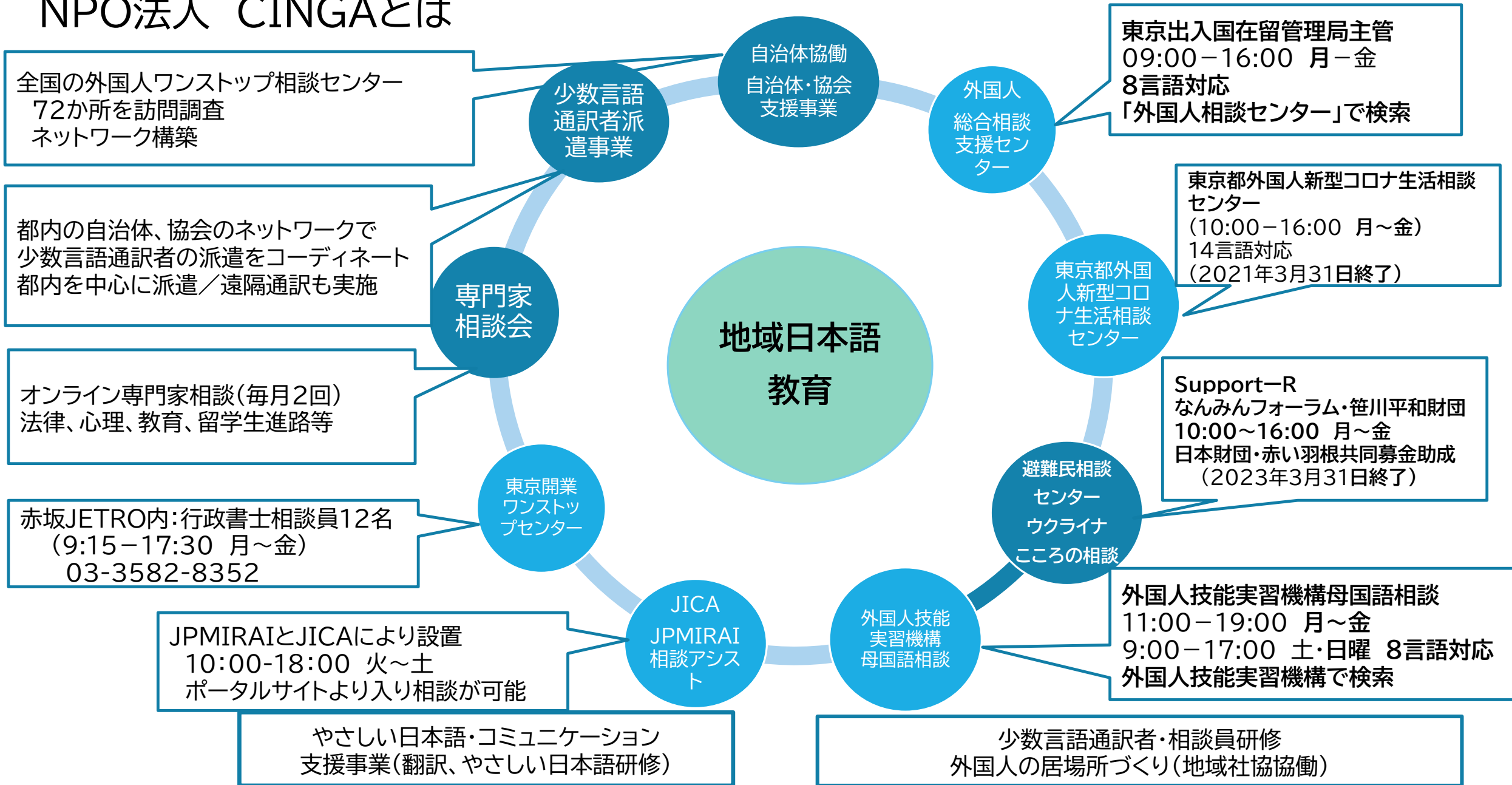
- 他機関との連携

- ・つながることができない、その時間がない

## 立ち上げ

- 相談センターの設計者が不慣れ
- 仕組みがニーズに即していない
- 新しい技術の活用が共有されない

# NPO法人 CINGAとは



## 継続

- 相談員に求めるものがバラバラ
- コーディネーターがない
- 学びの仕組みが弱い
- 相談対応の質にばらつきがある

# 相談事業における対応レベルを知る

レベル1

- **通訳**: 組織内で通訳(足さない・引かない)をする

レベル2

- **情報提供**: 法律、医療、教育、行政などの情報を提供する

レベル3

- **総合相談・ケースワーク**: 話をきき、同行支援、エンパワーメント

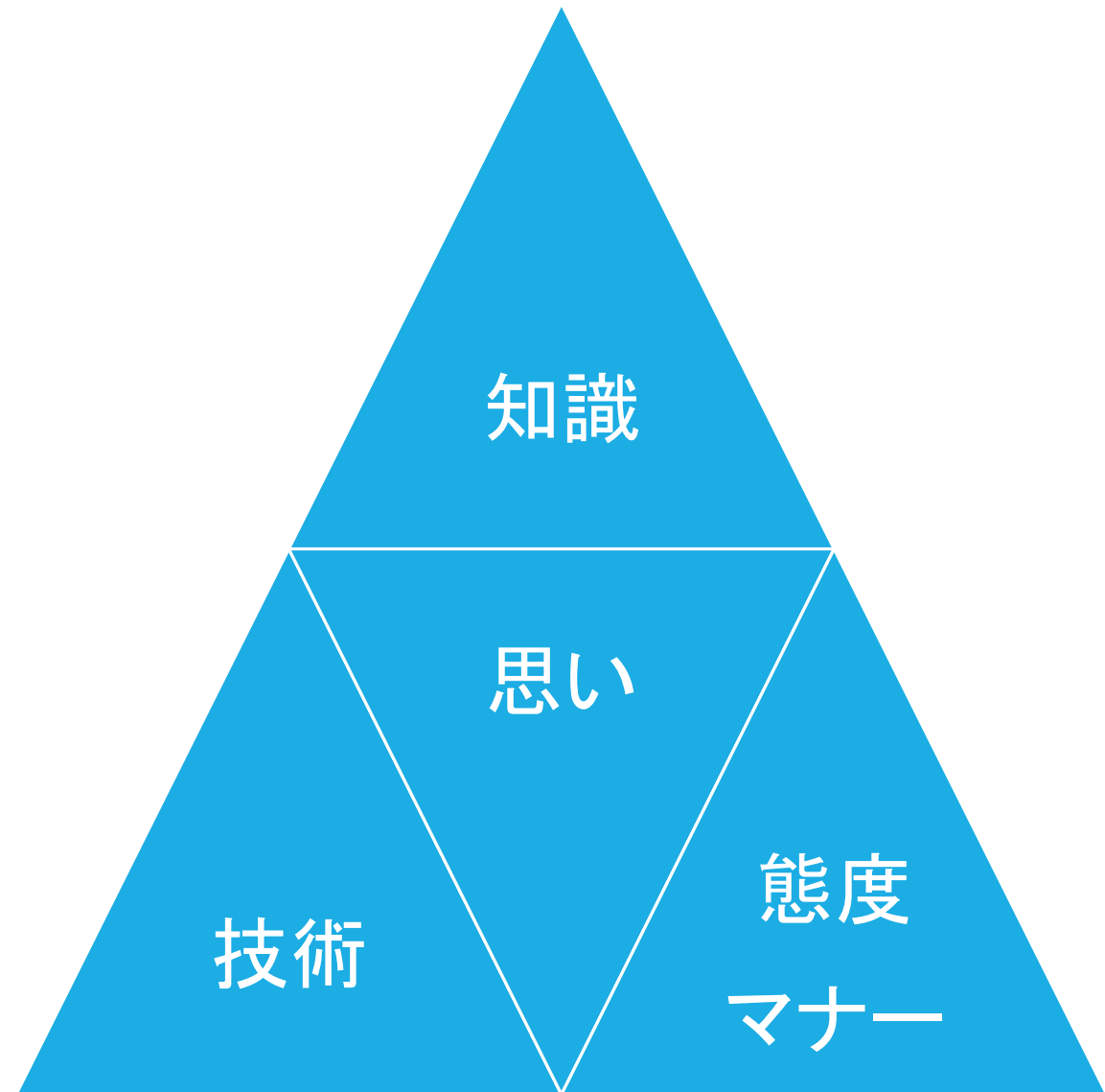
レベル4

- **コーディネート**: 適切な組織・人へつなげる(手をつなぐ)・ともにつくる

レベル5

- **仕組み／制度づくり**: 課題解決に必要な社会的仕組みをつくる

相談員に  
必要な学びの領域





## 学びの仕組み

### 仕組みづくりに3年

- 外国人総合相談支援センター

月~金、9時~5時、8言語対応、平均3~4人で対応

コーディネーター1名、リーダー各曜日1名、相談員

- 事例研究の仕方

- 1 相談ごとに口頭で共有と意見交換

- 2 相談員は相談ごとに相談票をかく

- 3 曜日リーダーがその日の「興味深い」相談ケースを書き、

コーディネーター、リーダーが登録するMLで共有する

- 4 リーダーは全相談員が読めるようにファイルする

- 5 半期に1回、弁護士による事例検討会を実施

## 他機関との連携

- つながることができない
- つなぎ先がわからない
- その職務がない・時間がない

事例研究をやってみよう！

---

# まとめ 仕組み・制度づくり

レベル1

- **通訳**: 組織内で通訳(足さない・引かない)をする

レベル2

- **情報提供**: 法律、医療、教育、行政などの情報を提供する

レベル3

- **総合相談・ケースワーク**: 話をきき、同行支援、エンパワーメント

レベル4

- **コーディネート**: 適切な組織・人へつなげる(手をつなぐ)・ともにつくる

レベル5

- **仕組み／制度づくり**: 課題解決に必要な社会的仕組みをつくる