

# ポルトガル語電話相談事業

=ひとりひとりを支えるために=

(実施期間) 平成 16 年～

(基金事業メニュー)  
電話相談支援事業

(実施経費) 平成 26 年度 685,800 円  
( — )

(実施主体)  
社会福祉法人浜松いのちの電話

## 【事業の背景・必要性】

平成 13 年(2001 年)、浜松市の外国人登録者数が 18,000 人を超え、全国でも有数の外国人居住地域で、多くの外国人が不自由な生活、不況、そして長期滞在ゆえの心の悩みに苦しんでいた。このような背景から、16 年(2004 年)2 月、外国人全体の 6 割を占めるブラジル人に対し電話相談支援事業を開始した。

## 【地域の特徴・自殺者数の動向】

静岡県では、71,301 人の外国人が居住(平成 26 年 12 月末現在)しており、そのうち浜松市は、約 3 割を占める 20,952 人の外国人が居住している。

総人口	年齢3区分別人口(割合)		
	年少(0～14 歳)	生産(15～64 歳)	老年(65 歳以上)
808,959	110,937	493,031	204,991

(出典:浜松市)平成 27 年 4 月 1 日現在

浜松市の自殺者数は、平成 21 年の 165 人をピークに 22 年 157 人 23 年 151 人 24 年 134 人 25 年 134 人と減少している。(人口動態統計)

一方で、若年層の自殺死亡率の高さや、地域間格差のある中山間地域の存在、市内在住のブラジル人が経済状況の悪化に伴い、心の健康状態が悪化するなど自殺対策を推進する上で課題も多い。

## 【事業目標 事業内容】

◇目標:ポルトガル語による電話相談を実施し、生きる希望や気力が持てるように、生活支援も含め精神的支援を行い、自殺予防を図る。

◇内容:①電話相談員養成

日本人研修スタッフと通訳が同席して、電話相談員養成プログラムを活用し、ポルトガル語に対応できる電話相談員を養成している。

現在、実働相談員は、日系ブラジル人 5 名

日系ペルー人 1 名 日本人 1 名 計 7 名

養成研修生は 日系ブラジル人 2 名(4 月相談員認定)。

②受信時間 毎週金曜日 午後 7 時 30 分～午後 9 時 30 分

③受信電話 053-474-0333 080-3068-0333 (soft)

④広報活動 相談窓口を広く知らせるために、浜松いのちの電話 Web サイト、フリーマガジン・インターネットラジオなどに広告掲載。チラシを作成して、イベント・フェスタなどで配布した。また、レストラン・スーパーなどにもチラシを置いた。

Você não está sozinho..

**LINHA da VIDA**  
**HAMAMATSU**

浜松いのちの電話

Nós estamos do outro lado da linha para ouvir vocês

tel: 053-474-0333  
cel: 080-3068-0333 (soft)

Atendimento terças e sextas feiras das 19:30 hs às 21:30 hs

www2.wbs.ne.jp/~h-inochi/denwa/

広告

### 【事業の工夫点】

居住する外国人の多くが、携帯電話の無料通話時間帯に使用することに着目し、相談者の電話代軽減を目的として、平成24年(2012年)7月から携帯電話による受信を開始した。また、NPO法人ブラジルふれあい会の協力を得て、生活支援を行った。

### 【事業実施にあたっての運営体制】

事務局と研修スタッフが一緒になって運営にあっているが、日本人研修スタッフができない研修プログラム(ブラジル人社会、カウンセリングの専門知識など)について、浜松国際交流協会よりブラジル人心理学者、心理カウンセラーの講師を派遣していただき研修を行った。

- ・研修訓練の内容：毎月、資質の向上のための相談員研修を行っている(スキルアップ研修)年4回、「カウンセリングの基礎」「自分を知る」などの基礎研修。

### 【事業成果及び評価、今後の課題、その他特筆すべき点】

#### ①事業成果及び評価

[相談件数]

平成23年度	61件
平成24年度	65件
平成25年度	58件
平成26年度	46件

[相談内容]

主に五つの相談内容に分けられる。

- ・うつ病、障害などの精神・身体疾患
  - ・職場のトラブル・雇用不安
  - ・生活困窮者
  - ・家庭内の人間関係
  - ・社会資源(病院・法テラス・保健所など)の情報提供
- 生活困窮に追い込まれ自殺願望の女性、離婚後子供をかかえ解雇された女性、職場でいじめにあった男性。うつ病で失業している、ハローワークで相談しても仕事が見つからない男性など、生きる希望を失いかけて電話をしてきた。

[評価]

一人一人の相談者に電話を通して、生きていく希望が持てるように支援することができたが、精神面に加えて生活面の具体的な支援が必要と痛感した。

#### ②今後の課題

- ・相談員数の不足・電話相談員の生活基盤が安定しない。派遣社員かアルバイトのため失業すれば相談員をやめていく。労働環境の改善を含め相談員確保の施策が必要。
- ・相談件数の減少・受信時間が少ないため、相談者が相談したいときに相談できる体制がとれていない。また相談窓口の周知不足も重なっていると思われる。
- ・ブラジルふれあい会などの支援団体との連携を密にしていく。



(問合せ先) 社会福祉法人浜松いのちの電話  
TEL: 053-473-6222  
URL: <http://www.jona.or.jp/~wbs60252/>