

第1部 東京都からの情報提供

(1) ポートヌィク・トーキョー活動報告

(2) 活動から見えてきた課題と対応

(3) 今後の取組の方向性

(4) 質疑応答

つながることで見えてきた孤独・孤立

- **心の不調**を訴える方、**メンタルケアが必要**な方が見られる
 - ・ 眠れない、気分が落ち込む、孤立感がある
 - ・ ゲリラ豪雨の音でミサイル攻撃を思い出し、パニック発作になった
 - ・ 本国の人々や戦争の状況も、避難者の方々の心理に大きく影響
 - ウクライナ語での心理相談を実施している民間団体等もあるが、**つながらないケースも**
 - NPOや日本語教室など、地域等とのつながりがある人ほど問題が深刻でない傾向
 - 生活の中で「役に立ちたい」「何かできることを」とやりがいを求める人も
- 
- 都庁内関係部局・民間団体・カウンセラー等の**支援メニューにつなぐ**対応を検討中
 - **Ukraine Café HIMAWARI**（日本YMCA同盟）のワークショップやカウンセリングの案内、FC東京との連携による観戦招待などを企画
 - 要注意の方については定期的に訪問するなど、継続的に見守り

医療（受診）への適切なつなぎ

- 日本の**医療制度についての知識**がなく、受診につながりにくい
 - **病院側が外国人患者対応に不慣れ**な場合がある
 - 医療機関向け「希少言語に対応した電話通訳サービス」（厚生労働省）はウクライナ語にも対応しているが、十分に活用されていない
 - 医療機関までの**移動が困難**な方もいる（高齢者、車いす利用者等、支援者の負担が大きいケース）
- 
- 都の医療機関案内サービス（ひまわり）や**国・都の医療機関向け通訳支援**等について、区市町村へ情報提供
 - 各地域の外国人患者の受入可能な医療機関について、地域の国際交流協会・社会福祉協議会等からも情報収集
 - 同行支援等について、**地域社協やボランティアセンター**とも相談

日本語教育へのつなぎ

- 日本語学習の経験のない避難者が多い
- 地域によって体制の差が大きく、地域内の資源だけでは**必要な日本語教育（特に初期）**につながらないケースがある
- 国のオンライン日本語教育プログラムの活用にも課題
 - ・ プログラムの存在が避難者、自治体、支援者に知られていない
 - ・ プログラム側の制約（受講者が一定数集まらないと開講されない）や、受講者側の環境・機材等の条件により受講できないケースあり

- 避難者のニーズは多様。

- ・ 対面 or オンライン／レベル／目的
- ・ 一度つないでも、生活環境の変化等によりマッチしなくなるケースも。定期的な聞き取りが必要。

- 日本語教育情報チラシを作成

- 地域内外の支援団体とのつながりを模索



ウクライナ語通訳の確保

- ウクライナ語の通訳者は少なく、各地域での確保が難しい
- 東京都つながり創生財団では、**ウクライナ語・ロシア語による相談に予約無しで対応**するとともに、**電話による遠隔通訳**にも対応
- 日本財団でも電話によるウクライナ語・ロシア語の通訳サービスを提供しているが、いずれも**十分に活用されていない状況**

- **通訳支援メニューをまとめたチラシを作成、区市町村等への周知によって活用を促進**

⇒ つながり創生財団の遠隔通訳も積極的にご活用いただきたい

⇒ 遠隔通訳の活用により、地域福祉を含めた既存の支援制度につながりやすくなることを期待

ウクライナ避難民支援ご担当者さまへ 2022.11.24

**ウクライナ避難民支援に利用できる
通訳サービスのご案内**

東京都つながり創生財団
ウクライナ避難民ワンストップ相談窓口
遠隔通訳（電話・Zoom）
☎ 03-6258-1227
受付日時：平日10時～16時（1・日・祝・年末年始除く）
対応言語：ウクライナ語、ロシア語、英語（ほか）
利用料：無料（通話料金はご自身の負担となります）
詳細は裏面をご覧ください！➡

**日本財団ウクライナ避難民支援用
無料電話通訳サービス**
☎ 03-6626-3474
受付日時：毎日8時～20時（1・日・祝含む）
対応言語：ウクライナ語、ロシア語、日本語
利用料：無料（通話料金はご自身の負担となります）

**多言語音声翻訳アプリ
「VoiceTra（ボイストラ）」**
対応言語：ウクライナ語、ロシア語、英語（ほか）
ダウンロード・利用料：無料
（アプリダウンロードの利用料はご自身の負担となります）

東京都 東京都福祉保健局 YWCA

就学と学習に関する支援の必要性

- **未成年**の避難者が多く、**就学・進学**が大きな課題
 - ・ 未就学のまま過ごす子どもも（多文化フリースクール等への負担増加）
 - ・ 避難が長期化する中で、制度の違いによる学齢の齟齬や進学の壁の問題
- **小・中学校等において言語支援が受けられていない**ケースがある
 - ・ 支援制度が不十分、または学校側の制度理解が不十分なため活用されていない
- 多くの子どもは、言語にとどまらず**学習支援の必要性**がある
 - ・ 異なるカリキュラムに順応するため、学習等のサポートが必要な子どもも多い
 - ・ 学校/本国のオンライン教育/フリースクールなど、ダブルスクール等の負担も

- 
- **教育庁・区市町村**への働きかけ、調整を続けていく
 - **NPOとの連携**も模索

就労促進の必要性

- **生活の安定**のためには、生活費の支援に加えて**就労が重要**
 - ・ 金銭面だけではなく、やりがい・生きがいの観点も
- しかし、**様々な要因により就労は進んでいないのが現状**
 - ・ 厚生労働省によると就職人数 221 名 /1946 名にとどまっている（10/19 時点）
 - ・ 日本語や英語が要件となる求職が多く、本国での職歴とのミスマッチに悩むことも
 - ・ 母子避難や高齢者など、そもそも就職が難しいケースも多い
- ウクライナでの職歴にこだわらず、日本語ができなくてもできる単純な労働を求める避難者も

【事例】ハローワークにおいて、単純作業（野菜のカット、食品の整理など）とあった就業の面談まで行ったが、実際には日本語での作業が中心で、本人の希望と合わず

- 就労に取り組む団体との連携を模索 ⇒ ハローワーク以外のルートを増やしたい
- 日本語や保育園・託児等、就労につながる環境整備を進めていく

国の支援マッチングサイトへの要望

「ウクライナ避難民支援サイト」（出入国在留管理庁）

- 避難民と支援を行う企業・団体等の支援を、円滑に繋げるためのマッチングサイトとして運営
- サイトのログインID・パスワードは避難民に個別送付
⇒ IDがないとログインできない
- 自治体にIDの付与なし

ヒアリング等において「**避難者に近い立場で生活支援を行う区市が支援情報を見ることができず、当該サイトを活用した支援へのつながりが困難**」との意見あり

都・区市町村等の意見を国に伝え、改善を要望中

新たな課題 支援スキームのすき間に落ちかねない避難者

- 避難の長期化や避難者の多様化に伴い、「身元保証人ありは日本財団、身元保証人なしは国」という**当初の支援スキームに当てはまらない状況**が発生

➤ 【ケース1】トラブルにより、身元保証人がなくなった

(事例) 身元保証人ありで来日したが、身元保証人が日本財団の申込などに協力しない、立て替えた渡航費を返してほしいなどと要求してくる。連絡もつかなくなった。

→身元保証人が不在になり孤立してしまう可能性

➤ 【ケース2】入国後に国のスキームを離れた

→状況の把握が困難になり、支援につながらなくなる可能性

- こうしたケースの対応や対策が明確になっておらず、個別に調整が必要

ポポートヌィク・トーキョーとして、個別訪問等を通じて状況を把握するとともに、国や関係機関にも問題提起していく

新たな課題

住宅の住み替えにともなう問題

- 入国時の居住先から**住み替えるケース**が出てきている
 - ・ 都外から都内へ
 - ・ 民間支援から公的住宅へ
 - ・ 身元保証人宅から民間・公的住宅へ
- 背景には**身元保証人・受け入れ先とのトラブル、職探しの難航**といった要因も

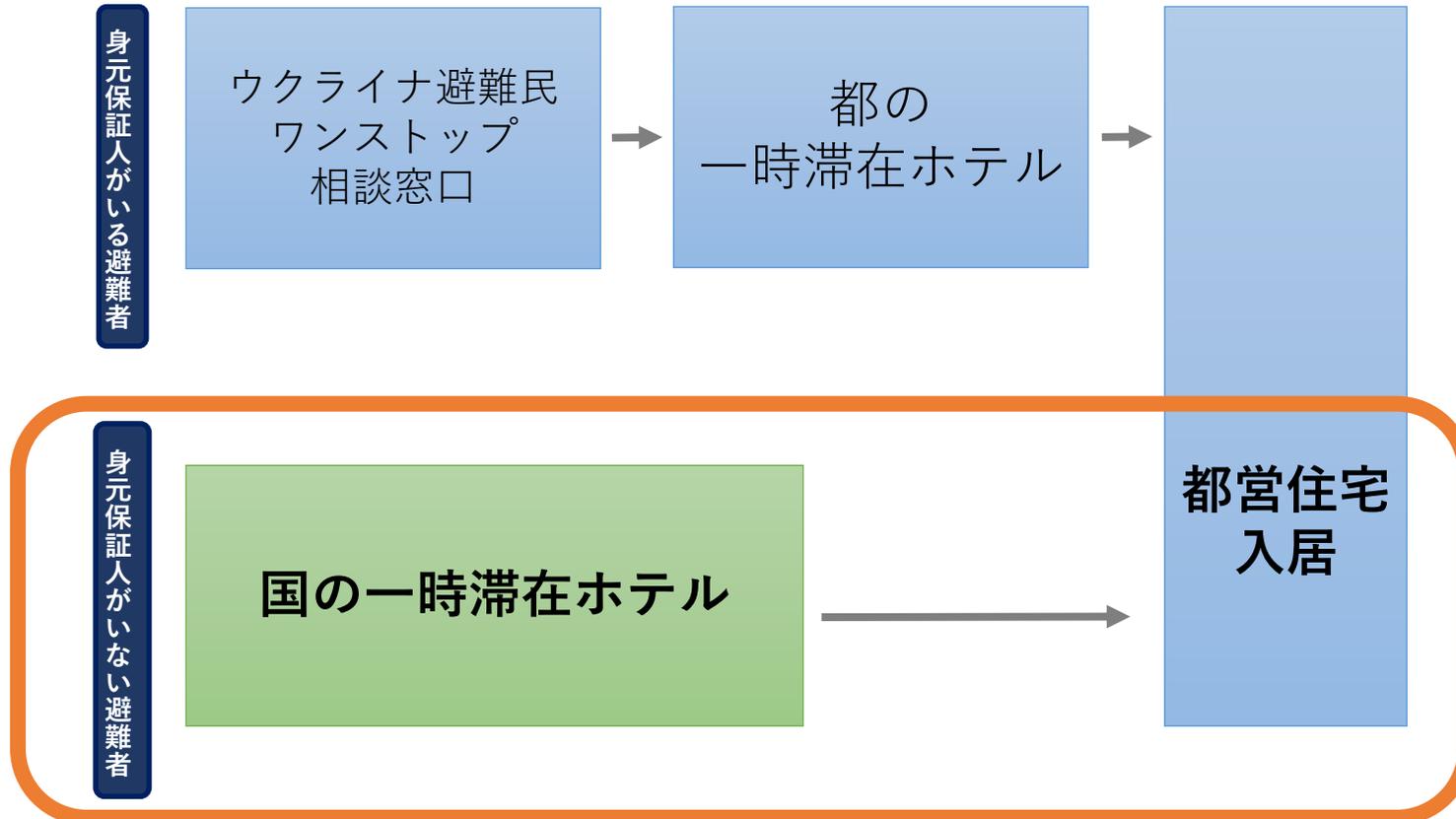
居住地等が変わることで、必要な情報や受けられる支援が変わることもあり、生活の不安定化の懸念

ポータルブック・トーキョーとして、個別訪問等を通じて状況を把握していく

新たな課題

身元保証人なしで入国した避難者の地域的な集中

- 国の支援パッケージ（身寄りのいない人が対象）の避難者が都営住宅に入居するケースが増加している



新たな課題

身元保証人なしで入国した避難者の地域的な集中

- 国の支援パッケージ（身寄りのいない人が対象）の**避難者の受入れが集中し、支援体制がひっ迫**している自治体がある
 - ・ 地域の学校、日本語教室で受入れきれない状況の発生など
 - 入居前準備の違いにより、生活に**必要な物品・情報の不足**等の問題も
 - ・ 都内の支援情報や日用品等の入手方法が行き届いていない
 - ・ 都営住宅に入居したがテーブルがない。どこで買ったらいいかもわからない
- 
- **生活オリエンテーションの追加実施・拡大実施**
（対象者を一時滞在ホテル宿泊者から拡大）
 - 入居前の生活条件（必要な物資の調達等）の整備について国と調整

新たな課題

行政等の通知が「届いていない」問題

- 国や都、区市から支援情報の手紙が避難者に送付されている
(例) 税金の納付に関する説明、健康診断のお知らせ
- しかし、**避難者に読まれず、支援につながらない場合がある**
 - ・ 情報量が多すぎる
 - ・ わかりにくい
 - ・ 日本語のみのケースも
- 各種行政主体の間で通知等の情報が相互に共有されていない

国・区市との打合せやポプートヌィク・トーキョーの個別訪問等を通じて状況を把握するとともに、国や区市、関係機関にも問題提起していく

新たな課題

行政等の通知が「届いていない」問題

● 参考

コロナワクチンに関する通知で、捨てられないよう封筒を多言語対応にしたケースがあった

ウクライナ語・ロシア語の例：
「大切なお知らせです。必ず封筒を開けてください」

○ウクライナ語

Важливе повідомлення. Будь ласка, обов'язково відкрийте конверт.

○ロシア語

Важное сообщение. Пожалуйста, обязательно откройте конверт.

封筒（表面）



封筒（裏面）



大田区の事例（コロナワクチン接種券送付用封筒）