WISA ARCHIVES REVISITED — No.2

SNS相談窓口と「ジャーナリング」で外国にルーツのある家族を支える（2023–2024）

「オンライン相談窓口の設置とジャーナリング・セルフヘルプ活動」事業報告の復刻と学術的レビュー

編集・発行：特定非営利活動法人Wisa（ウィーサ）／Wisa Archives Revisited 編集チーム
原資料：2024年3月14日提出の助成事業完了報告書、2023年度経費概況、Wisa 2023年度活動報告書（いずれもWisa内部資料）
公開日：2026年11月

0. シリーズ「Wisa Archives Revisited」について

本シリーズは、Wisaがかつて達成した事業のうち、とくに重要な事業報告書・調査データを**復刻**し、現在の視点から**整理**し、公的統計や国内外の研究動向と照らし合わせる**学術的レビュー**を付して公開する連載です。市民活動の現場で生まれた一次資料を、後続の実践者・研究者が参照できる形で公共化し、過去の実践を次の実践への示唆へとつなげていくことを目指しています。

第1号では、コロナ禍の2021〜2022年に、外国人住民自身を地域の担い手として育てた日本版「コミュニティ・チャンピオン」モデル事業を取り上げました。第2号となる本号は、その発想を引き継ぎ、SNS上の母語による相談窓口と、家庭訪問型の学習支援、そして日記を用いた新しいセルフヘルプ手法「ジャーナリング」を組み合わせた2023年度の事業を復刻します。

本シリーズの編集方針

1. 原資料の記載は、意味を変えない範囲で整理・要約して復刻する。数値・日付は原資料の記載に基づく。
2. 公的統計・学術文献と照合した事項には、本文中に（著者, 年）の形式で出典を示し、巻末にAPA形式で書誌を記載する。
3. 個人情報の保護のため、参加者・ボランティア・協力者の個人名、個人が特定されうる情報、連絡先、個別の相談内容は掲載しない。

1. 要旨

本事業は、大阪市内に住むベトナム人・タイ人を対象に、FacebookでWisaが運営する母語の生活相談窓口と、高校生・大学生ボランティアによる家庭訪問型の日本語・学習支援を組み合わせ、学習支援を入口に家族との信頼関係を築き、必要に応じて公的な相談窓口へ「つなげる」支援を行ったものである。2023年度には、相談窓口のフォロワーが2,000人を超え、186件（104家庭）の相談に応じるとともに、21家庭67名に訪問型の学習支援を届けた。支援対象者は、訪問で直接支援した子どもと保護者67名

に、相談等を通じて支援した保護者・家族・親族65名を加えた計132名である。あわせて、日記を書いて読み合う「ジャーナリング」を開発・冊子化し、日本語の作文学習と心のケアを一体化する独自の手法として、日本人・外国人を含む38名が活用した。

2. 事業の基本情報

表1　事業の基本情報

項目	内容
事業名	オンライン相談窓口の設置とジャーナリング・セルフヘルプ活動
助成	令和5年度「地域の子どもの福祉のための助成」（大阪府共同募金会）
事業期間	2023年4月1日～2024年2月28日
対象	ひとり親家庭であることや外国ルーツであることなどを背景に、経済的な困窮や暴力に直面し、通学・進学に困難を抱える子ども、ヤングケアラーとその保護者（大阪市内）
支援対象者数	計132名（訪問型学習支援で直接支援した外国ルーツの子ども28名・保護者39名の計67名、ならびに相談等を通じて支援した保護者・家族・親族65名）
担い手	大阪市内に住む高校生・大学生ボランティア8名、本助成で雇用したベトナム人・タイ人を含む多文化ユースワーカー、ボランティア企画委員（日本人学生代表2名、外国人2名）
活動の場	大阪市内各区の家庭（訪問）、Wisa事務所（大阪NPOセンター内）、オンライン（メタバース、Facebook、Discord）
前史	2021年度から家庭訪問とオンラインを組み合わせた学習支援を開始。2022年度には同じ助成制度のもとで「外国にルーツのあるヤングケアラーのためのアクションリサーチ（訪問型学習支援及び調査研究）」を実施

3. 背景

第1号で見たとおり、大阪市の外国人住民は、困りごとの相談相手として家族（52.9%）や同じ国籍・ルーツの友人（46.6%）を頼ることが多く、役所の電話や窓口を相談相手とする人は15.5%にとどまります（大阪府・大阪市, 2020）。同じ調査で、生活の困りごとや知りたい情報として最も多く挙がったのは「国民健康保険や年金」（35.3%）と「税金」（28.9%）でした（大阪府・大阪市, 2020）。制度に関わる困りごとを抱えながら、それを公的な窓口に持ち込むことが難しい――この隙間を埋めるために、本事業は、外国人住民が日常的に使うSNS上に母語の相談窓口を開き、さらに学習支援という身近な入口から家庭に入っていく方法をとりました。

4. 事業の全体像

本事業は、四つの活動を連動させて設計されました。オンライン相談窓口と訪問型学習支援で家族とつながり、交流イベントとジャーナリングで当事者どうしが支え合う場をつくり、専門的な対応が必要な場合には公的な相談窓口へとつなぐ、という流れです。

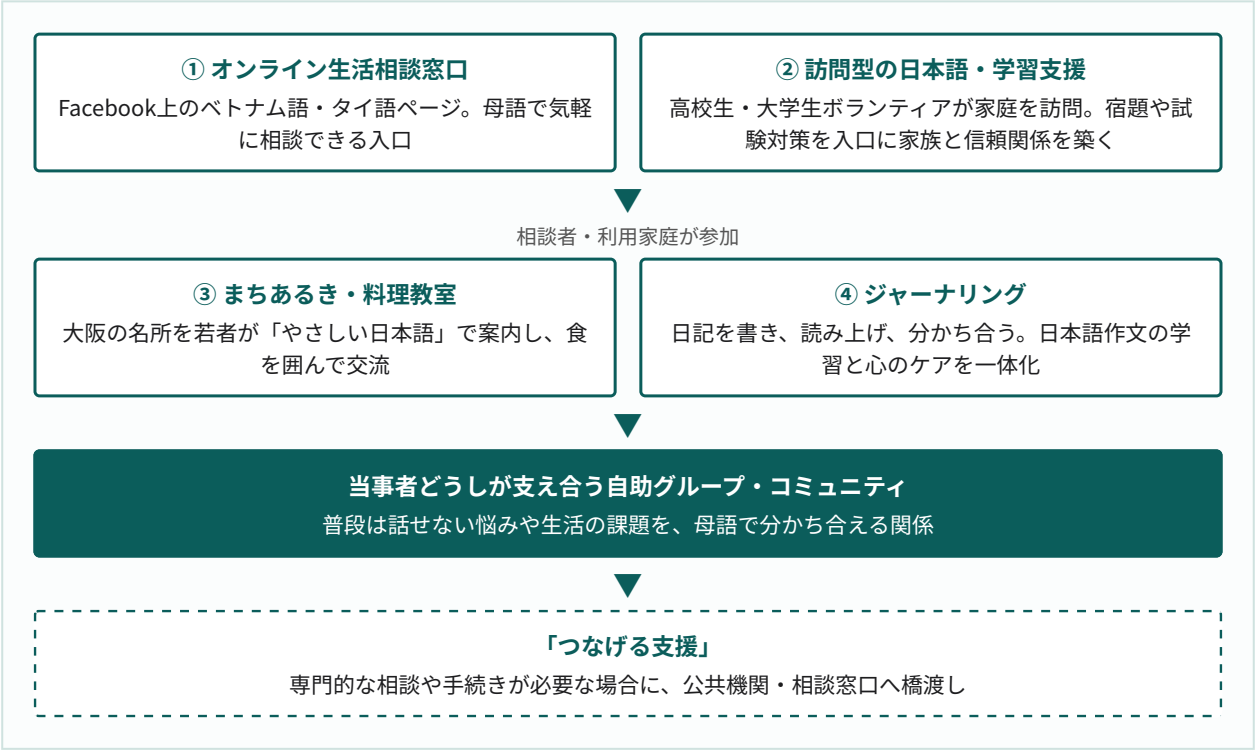


図1　事業の全体像（完了報告書の記載をもとに編集チームが作図）

5. 活動の内容と成果

5.1 オンライン生活相談窓口

2023年度、Wisaは大阪市内に住むベトナム人とタイ人を対象に、両者の間で広く使われているFacebookに母語の生活相談ページを開設しました。フォロワーはベトナム語ページが1,054人、タイ語ページが1,112人に達し、計画書で目標とした「合計2,000人」を上回りました。期間中に寄せられた具体的な相談は186件（104家庭）にのぼります。

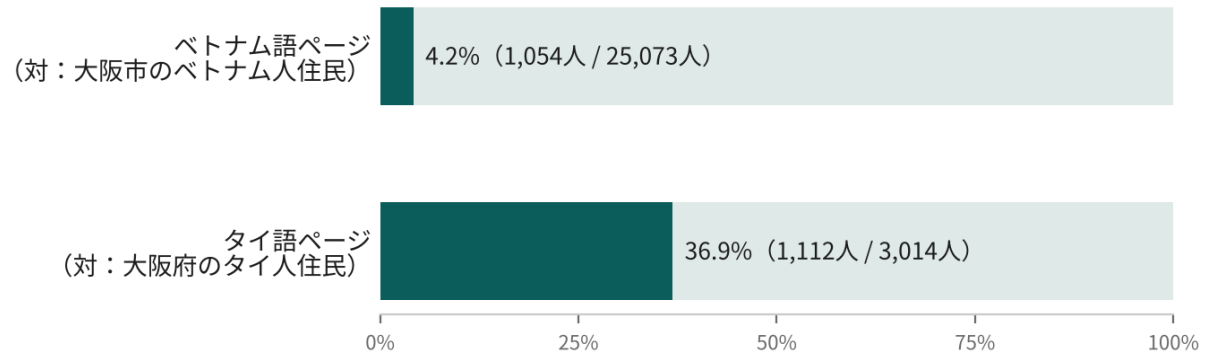


図2　相談窓口のフォロワー数と、地域の住民数に対する割合。ベトナム人住民数は大阪市の2023年12月末の値（大阪市, n.d.）、タイ人住民数は大阪府の2023年12月末の在留外国人数3,014人（大阪府, n.d.-a）を用いた。なお、最新値である2025年12月末の大阪府のタイ人在留者数は3,342人である（大阪府, n.d.-b）。基準とする地域・時点が異なるため、両者の比較ではなく、それぞれの浸透度の目安として示す。

公的統計と照らすと、ベトナム語ページのフォロワーは大阪市に住むベトナム人のおよそ4%、タイ語ページのフォロワーは大阪府に住むタイ人の4割弱（約37%）に相当する規模です。とくにタイ人コミュニティでは、一つの民間の相談窓口が地域の当事者の相当部分に情報を届けうる状態がつくられたことになります。



図3　ベトナム語の生活相談ページ（Wisa 2023年度活動報告書より）

5.2 訪問型の日本語・学習支援と「つなげる支援」

高校生・大学生ボランティア8名が、大阪市内の21家庭（外国ルーツの子ども28名、保護者39名、計67名）を訪問し、学習支援を行いました。訪問先の子どもを支えるうえでは、その親や家族、保護者、親族への支援も欠かせず、訪問で直接関わった67名に、こうした家族・親族65名を加えた計132名が本事業の支援対象者となりました。原則として各家庭に週1回・90分程度（平日夜または土日）訪問し、必要に応じてメタバースなどを使ったオンラインの支援も組み合わせました。全家庭に少なくとも1回は訪問したうえで、Wisaの事務所でボランティアと家族が集い、オンラインの接続方法を教え合いながら自由に話せる場もつくりました。

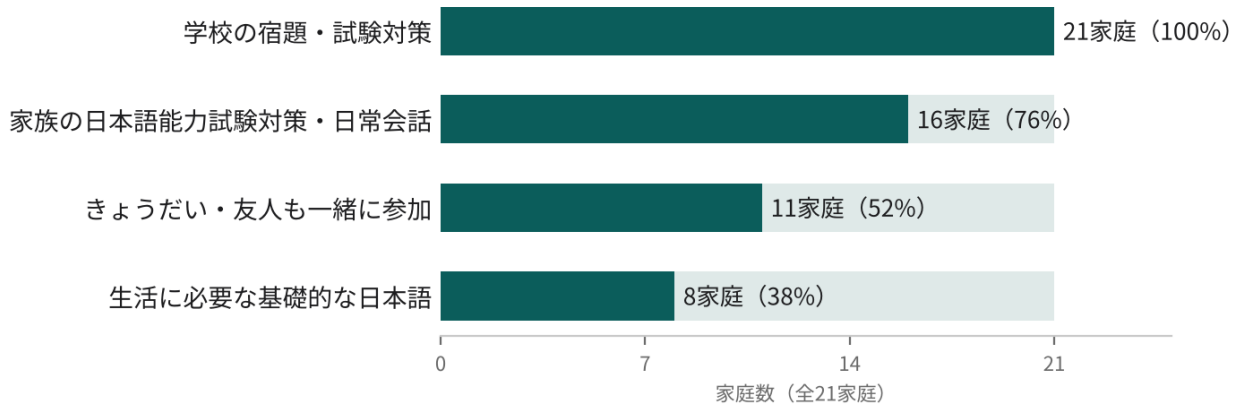


図4　学習支援の内容（全21家庭のうち該当した家庭数。完了報告書の記載から作図）

支援の中心は全家庭に共通する宿題・試験対策でしたが、子ども以外の家族の日本語能力試験対策や日常会話の学習を求める家庭が約7割（16家庭）にのぼり、家電の操作やレストランでの注文、街中の標識の理解といった生活の基礎的な日本語を必要とする家庭も8家庭ありました。また、半数を超える11家庭で、きょうだいや近所の友人も一緒に学ぶ姿が見られました。子どもの学習支援が、家族全体、さらには近隣の子どもたちへと広がる「入口」になっていたことがわかります。

2023年度にとくに増えたのが、国民年金や税に関する案内・請求書・納付書、物価高騰対策の給付金の通知などを読んで理解するための支援でした。これは、新たに開設したオンライン相談窓口からの相談家庭が急増したことを反映したもので、§3で触れた公的調査の結果（大阪府・大阪市， 2020）とも重なります。専門的な対応が必要な場合には、公共機関・相談窓口へとつなげる支援を行いました。

5.3 まちあるき・料理教室

2023年度から新たに、相談窓口や学習支援の利用者どうしが交流し、互いに相談し合える関係をつくることを目的に、「旅」と「食」をテーマとする交流イベントを始めました。不登校・ひきこもりの経験をもつ若者を含む、おおむね24歳までの日本人の中学生・高校生・大学生が主体となって大阪の名所の歴史を事前に調べ、外国ルーツの子どもと保護者に「やさしい日本語」や英語で案内しました。イベントの後半では、ジャーナリングの試行と普及を行いました。

表2　まちあるき・料理教室・ジャーナリングの開催

回	日程	場所
#1	2023年8月5日（土）	森ノ宮・大阪城（試行）
#2	2023年9月30日（土）	生野区・コリアタウン（試行）
#3	2023年10月28日（土）	森ノ宮・大阪城
#4	2023年11月25日（土）	生野区・コリアタウン
#5	2024年1月27日（土）	奈良県内（参加者の自宅）

このほか、2023年12月28日に参加者交流会を開催した。企画委員会は2023年4月から毎週金曜日の夜に開かれた。

5.4 ジャーナリングの開発と冊子化

本事業の最も独自な成果が「ジャーナリング」です。これは、親子がそれぞれ学習している言語（日本語や英語）で日記をつけることを習慣にし、自分の目標や課題、悩みを言葉にしていく取り組みです。冊子の冒頭で「10年後の自分」「1年後の自分」を描くビジョン・セッティングを行い、その後は1日単位で約2か月間書き込めるように構成しました。「今日、誰かに感謝したいことはあった？」「どうやって悩みを解決する？」「自分を褒めてあげたいことは？」といった12の問いに答えて書き、書いた後はペアになって読み上げ、感じたことを交換します。

冊子の内容は、企画委員会のメンバーが自ら試用しながら学生の声を集め、修正を重ねて仕上げ、2024年1月に印刷・出版しました。2023年9月から2024年2月までに、日本人・外国人を含む38名がジャーナリングを活用しています。定期的に集まって自分たちの日記を振り返る時間は、普段は誰にも話せなかった悩みや生活の課題を母国語で分かち合う機会にもなりました。

5.5 前年度の評価調査から

本事業の土台となった前年度までの学習支援について、2023年1月に子どもと保護者（計59名）を対象に行った調査では、「家族との会話の時間が増えた」「家族間のケンカが減った」「家族や子どもの気持ちを理解できる機会が増えた」など、親子関係への具体的で前向きな変化が自由記述で語られました。学習面では、「学習上の悩みが軽減された」「授業がより理解できるようになった」といった改善を挙げた回答が96%に達しています。

6. 収支の概要

表3　費目別の支出（単位：円）

費目	支出	助成予定額
多文化ユースワーカー謝金（3名、2023年10月〜2024年2月）	600,000	600,000
旅費交通費（ボランティアの訪問交通費）	200,160	200,000
会場費・会議費	51,916	60,000
消耗品費（文具等）	49,760	50,000
消耗品費（訪問学習支援費）	188,295	150,000
消耗品費（参考図書）	32,732	50,000
通信運搬費	25,312	20,000
印刷費（ジャーナル冊子）	74,030	75,000
印刷費（活動報告書）	41,480	60,000
印刷費（コピー代）	72,007	35,000
合計	**1,335,692**	**1,300,000**

7. 事業を通じて見えた課題と提言

1. **生活情報の整理と動画教材化**。相談窓口を開いたことで、契約書や通知書の意味、公共サービス・福祉制度・税の仕組みを十分に理解できずにいる在住外国人の実態が見えてきました。そのつど個別に説明するのではなく、基本的な生活オリエンテーションを動画教材として整備する必要が認識されました。
2. **人権教育と家族福祉教育の必要性**。多くの相談の背景には、自分のどのような権利が守られるべきかという認識が十分に共有されていないため、適切な相談窓口にたどり着けないという共通の構造がありました。家族関係の変化に伴う孤立や生活困窮を防ぐため、家計の知識、基礎的な家事・家政、メンタルヘルスなど、家庭・家族福祉に関する学びの機会を、これも動画教材として届けることが提言されています。

8. 学術的レビュー

8.1 母語のSNSを「相談の入口」にする意義

大阪市の調査は、外国人住民が生活情報を得る経路として「インターネット・SNS」（40.3%）や同じ国籍・ルーツの友人（48.1%）を挙げる一方、役所の案内やお知らせを「全部知らない」人が29.1%にのぼることを示しています（大阪府・大阪市，2020）。本事業のFacebookページは、この「当事者がすでに使っている経路」の上に相談の入口を置いたものと位置づけられます。第1号で取り上げたコミュニティ・チャンピオンが当事者コミュニティの内部に「つなぎ手」を育てる試みであったとすれば、本事業はその機能をSNS上の常設の窓口として実装したものであり、両者は連続した取り組みとして読むことができます。

8.2 ジャーナリングの理論的背景

自分の経験や感情を書き言葉にすることの効果については、心理学に一定の研究の蓄積があります。ペネベーカー（James W. Pennebaker）とビール（Sandra K. Beall）は、つらい出来事について感情を伴って書く「筆記開示」が、その後の健康状態に関わりうることを実験的に示し、表現的筆記（expressive writing）研究の出発点となりました（Pennebaker & Beall, 1986）。また、エモンズ（Robert A. Emmons）とマカロー（Michael E. McCullough）は、日々感謝していることを書き留めるグループで主観的な幸福感が高まる傾向を報告しています（Emmons & McCullough, 2003）。Wisaのジャーナリングに含まれる「今日、誰かに感謝したいことはあった？」という問いは、こうした感謝の記録の系譜に、また「悩みをどう解決する？」という問いは、自分の状態を言葉にして対処法を備えておくWRAP（Copeland, 1997）の発想に通じます。

Wisaの手法の独自性は、これらの心理的な書く実践を、**第二言語の作文学習**と、**ペアで読み上げて分かち合う対話**とに結びつけた点にあります。外国ルーツの子どもと保護者にとって、日本語で日記を書くことはそれ自体が語学学習であり、その内容を仲間と共有することは、母語で悩みを語り合える関係づくりへと開かれていきます。日本語教育と心のケアを一つの活動に統合したこの設計は、学習支援の場が同時に心理社会的な支えの場ともなりうることを示す実践例と位置づけられます。

8.3 学習支援を入口とした家族支援

本事業の訪問型学習支援は、子どもの宿題や試験対策という、家族にとって受け入れやすい「入口」から家庭に入り、時間をかけて信頼関係を築くことを目的としていました。図4に示したように、支援が子どもにとどまらず、保護者の日本語学習やきょうだい・友人へと広がっていったことは、学習支援が家族全体を支える接点として機能したことを示しています。そのうえで、制度の手続きや専門的な相談が必要な場面では公的機関へつなぐという役割分担は、市民活動と公的支援が補い合う関係の一つのかたちといえます。

9. 現在への示唆

1. **「当事者がいる場所」に窓口を置く**。母語のSNSページは、低いコストで地域の当事者の相当部分に到達しうることが示されました。相談窓口を当事者の情報経路の上に設けるという発想は、他の言語・地域にも応用が可能です。
2. **学びとケアを一体で設計する**。ジャーナリングのように、語学学習と心のケアを分けずに組み立てることで、支援を受けることへの心理的な抵抗を下げながら、深い対話の機会をつくることができます。
3. **繰り返し現れる相談を教材にする**。年金・税・給付金の通知の読み方など、相談の中で繰り返し現れるテーマを動画教材として整備することは、個別対応の負担を減らし、より多くの家族に情報を届ける方法として有効です。
4. **担い手の循環をつくる**。本事業では、不登校・ひきこもりの経験をもつ若者を含む日本人の若者が案内役や学習支援の担い手となりました。支援の受け手と担い手が入れ替わりうる場の設計は、Wisaの一貫した特徴として今後も展開が期待されます。

参考文献

Copeland, M. E. (1997). Wellness Recovery Action Plan. Peach Press.

Emmons, R. A., & McCullough, M. E. (2003). Counting blessings versus burdens: An experimental investigation of gratitude and subjective well-being in daily life. Journal of Personality and Social Psychology, 84(2), 377–389. https://doi.org/10.1037/0022-3514.84.2.377

Pennebaker, J. W., & Beall, S. K. (1986). Confronting a traumatic event: Toward an understanding of inhibition and disease. Journal of Abnormal Psychology, 95(3), 274–281. https://doi.org/10.1037/0021-843X.95.3.274

大阪市. (n.d.). 大阪市の国籍別外国人住民数の推移（各年12月末日現在）. https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/cmsfiles/contents/0000431/431477/01_suii(R6)0204.pdf

大阪府. (n.d.-a). 大阪府の国籍・地域（出身地）別在留外国人数（令和5（2023）年12月31日現在） [Data set]. https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/35740/2023_kokuseki_betsu_final.xlsx

大阪府. (n.d.-b). 大阪府の国籍・地域（出身地）別在留外国人数（令和7（2025）年12月31日現在） [Data set]. https://www.pref.osaka.lg.jp/documents/35740/2025_kokuseki_betsu_final.xlsx

大阪府・大阪市. (2020). 大阪市外国人住民アンケート調査報告書【概要版】. 大阪市. https://www.city.osaka.lg.jp/shimin/cmsfiles/contents/0000495/495529/jyumingaiyou.pdf