

# 豪州多文化主義政策交流プログラム 2017

## 報 告 書



主 催 (一財)自治体国際化協会シドニー事務所

日 時 2017年10月23日(月)～10月28日

## 目 次

日程 .....	3
参加者名簿 .....	4
訪問先	
AMES オーストラリア .....	5
ビクトリア州政府多文化共生部 .....	8
ビクトリア州警察 .....	11
ビクトリア州通訳・翻訳サービス .....	14
ハンティングデール小学校 .....	17
モナシュ大学アジア研究所 .....	20
ビクトリア州政府危機管理局 .....	23
メルボルン都市消防局 .....	26
ビクトリア州消防局 .....	29
ブリスバンク市 .....	34
参加者アンケート .....	43

## 【日程】

日程			内容
10月23日	月	午前	①オリエンテーション ②イミグレーション・ミュージアム見学
		午後	AMES Australia
10月24日	火	午前	ビクトリア州政府多文化共生部
		午後	①ビクトリア州警察 ②ビクトリア州通訳・翻訳サービス
10月25日	水	午前	ハンティングディール小学校
		午後	モナシュ大学アジア研究所
10月26日	木	午前	①ビクトリア州政府危機管理局 ②メルボルン都市消防局
		午後	①メルボルン都市消防局 ②ビクトリア州消防局
10月27日	金	終日	ブリムバンク市
10月28日	土	午前	サマリー
		午後	解散

### 【参加者名簿】

	参加団体	所属	役職	氏名
1	北上市	財務部 市民税課	主査	いわぶち あさみ 岩渕 麻美
2	名古屋市	住宅都市局 都市整備部 緑都市整備事務所	主事	はやかわ こうじ 早川 浩司
3	名古屋市	観光文化交流局 観光交流部 国際交流課	主事	しばた 柴田 あゆみ
4	(公財) 滋賀県 国際協会	—	副主幹	みつだ のぶこ 光田 展子
5	(公財) ひろしま 国際センター	広島県留学生活躍支援 センター	活動 支援員	おもと かつあき 尾本 勝昭
6	(公財) ひろしま 国際センター	交流部総務課	交流 主任	ひろもと みつえ 広本 充恵
7	広島市	道路交通局 自転車都市づくり推進課	主事	まつうら あい 松浦 愛
8	群馬大学	多文化共生教育・研究プロ ジェクト推進室	教授	ゆうき めぐみ 結城 恵
9	東京工業大学	環境・社会理工学院 融合理工学系	准教授	さとう ゆりこ 佐藤 由利子

(順不同、敬称略)

## 【訪問先】

# AMES オーストラリア AMES Australia

【訪問日】 2017年10月23日（月）午後

【対応者】 Ms. Catharine Scarth (AMES CEO), Mr. Laurie Nowell (Media Manager),  
Mr. Luke Whinney (Senior Manager Education and Employment),  
Mr. Neha Vatsal Tayal (Senior Employment Officer),  
Mr. Aaron Van Ree (SRSS Team Leader)  
Ms. Jenny Leahy (Education Coordinator)

【場所】 AMES Australia (Footscray)

### 1 組織概要

当組織は、ビクトリア州に本部があり、移民や難民のための基本的な支援を一括して行っている一大 NPO 組織である。1951年に成人移民のための言語教育サービスの提供を目的として設立され、社会状況の変化によるニーズの遷移に伴い、就労支援、難民支援とサービスを拡大してきた。現在は、定住支援や英語教育、職業訓練等の多様なサービスを提供しており、政府組織やコミュニティだけでなく、企業とも連携して職業訓練をサポートしている。

### 2 目的

移民や難民など、オーストラリアに来て間もない人がうまく仕事を見つけ、定住できるようになることを主な目的として活動している。

### 3 支援の内容

定住、雇用、教育の3つの分野において、クライアントのバックグラウンドや能力、希望に合わせ、必要な分野の支援を組み合わせ提供している。それぞれの支援の概要は以下のとおりである。

#### (1) 定住サービス

移民や難民など、国外からオーストラリアに新たにやって来た人がうまく定住できるよう、住居探しや学校への入学、福祉、保険、銀行等における手続の支援、地域社会の仕組みについての指導などを行っている。

#### (2) 語学・職業教育

高度教育を受けており英語も流暢な人、学校教育自体をほとんど受けたことがない人など、様々なクライアントがいる中で、それぞれの語学力や教育レベルに応じて、一人一人に合わせた支援を行っている。

単に英語で会話ができるだけでなく、英語を使用して仕事ができるようにするなど、定住に必要なスキルを身につけるための教育・訓練を包括的に提供している。

### (3) 就労支援

移民・難民及び地元住民ができるだけ早く就職して生活を安定させられるよう、求職活動にかかる様々な支援を行っている。

クライアント一人一人に対し、どんな背景を持ち、過去にどんなことをしていたのか、どんなスキルを持っておりどんな仕事に就きたいと考えているのか等を面談で聞き取り、状況によっては教育や定住の分野における支援も含め、必要な支援を提供している。

クライアントに対する支援としては、求人情報の収集等の支援のほか、企業に出す履歴書やカバーレターの書き方や面接指導、職業体験などを実施している。

また、企業とパートナーシップを組み、求人情報の収集やセミナーの開催、メンバーの就職後の英語教育等も行っている。企業が AMES の登録メンバーを雇用した場合、政府から給料の補助が出る制度もあり、これによりスキルがなかったり、ブランクがあったりする人にも就業機会が与えられている。

## 4 支援の特徴

移民・難民がオーストラリアでの定住を成功させるためには、衛生と健康、教育、雇用、安全と安心が重要であるという考えの下、移民・難民の定住成功のためにどのような支援が必要かというところに活動の軸を置き、複数の分野に渡る支援を一つの機関が実施していることが AMES の支援の特徴であり、2 で挙げた目的の達成のためには非常に効果的であると思われる点である。

また、実際の支援の提供に当たっては異なる背景を持つクライアントが置かれている状況の分析を重視し、それぞれに合った支援プログラムの提供を行っていることや、政府からの委託を受けてはいるが、支援活動の大部分を約 2,000 人のボランティアが担っており、彼らのおかげでより多様な支援の提供ができているところにも大きな特徴がある。

## 5 主な質疑応答

Q：ボランティアにはどのような人が多いのか。また、週にどのくらい活動するのか。

A：定年退職した教師や学生が多いが、色々な人がいる。典型的な例としては、元移民や難民で、自分たちは成功して社会に何か還元したいという人がいる。また、定年退職して暇だから何かためになることをしたいという人もいる。

典型的なボランティアの活動の例としては、週に1時間、夜や昼食時に英語を習っている人と話をする活動がある。また、就労支援や、新しくお母さんになった人に対して赤ちゃんの世話等についてアドバイスするボランティアなどもおり、様々である。

Q：AMES に登録した人は、大体どのくらいの期間で仕事が見つかるのか。

A：人それぞれ異なるが、平均では約9ヶ月くらいである。長年難民キャンプにいたために十分な教育を受けられなかった難民などは、就職までの期間が長くなることがある。ただ、シリアからの難民は高等教育を受けた人が多いので少し傾向が異なるかもしれない。

Q：難民・移民を受け入れた企業への優遇措置はあるのか。また、彼らの定着率はどのくらいか。

A：クライアントの背景に関して支援金を貰えるわけではないが、若者や12ヶ月以上の長期失業者、50歳以上の者、アボリジニ、失業率の高い地域から失業率の低い地域に移り住んだ者、障害者といった条件を満たす求職者を雇用した場合は、連邦政府から企業に対して補助金が出る。私たちが積極的に関係を密にしている企業は、多くの人に雇用機会を提供している企業である。

定着率については、将来的には70%を目指しているが、まだそこには達していない。ただ、通常の求職者より難民らの定着率のほうが高い傾向にある。

Q：極めて大人数の難民の受入等により、AMES の対応能力を超える支援の申請があった場合はどうするのか。

A：基本的には一人当たりいくらという政府資金が投入されるので、極めて困難ではあるが対応できないことはない（過去にボスニアの難民受入の例がある。）。オーストラリアでは毎年20万人の移民を受け入れているので、仮に1万人の難民を受け入れることになっても、全体から見るとそれほどの影響はないと思われる。

Q：AMES の支援プログラムに上限はあるのか。

A：英語教育は550時間という上限があるが、それ以上必要な場合は色々な方法を探して200～300時間増やすことができる。就労支援の場合は待機期間のようなものがあり、どれくらいの期間、失業していたかにより上限も異なる。待機期間に入っている人たちがAMESに来て支援を受けられるが、サポートできる分野なども限られている。そういった人たちに対しては例えば地元のコミュニティやボランティアなどを紹介して、そちらから支援を受けられるようになっている。



(文責：広島市道路交通局自転車都市づくり推進課 主事 松浦 愛)

**ビクトリア州政府 多文化共生部**  
**Multicultural Affairs and Social Cohesion Division,**  
**Victoria Government**

【訪問日】 2017年10月24日（火）午前

【対応者】 Ms. Helen Kapalos (Chairperson, Victorian Multicultural Commission)

Mr. Hakan Akyol (Director, Community Participation Branch, Multicultural Affairs and Social Cohesion Division)

Ms. Patricia Mattia (Program and Policy Officer, Community Participation Branch, Multicultural Affairs and Social Cohesion Division)

【場所】 ビクトリア州政府庁舎

## 1 ビクトリア多文化委員会 (Victorian Multicultural Commission(VMC)) について

### (1) VMC の概要

1983年、ビクトリア州政府に文化的、言語的、宗教的に多様な社会に向けての立法、政策枠組み、サービス提供に関する独立した助言を行う機関として設立された。

VMCは、文化的、言語的に多様なコミュニティの「声」であり、コミュニティと政府の主要なつなぎ目である。多文化社会は、州の最大の財産であり、強みである。

2011年の多文化ビクトリア法 (Multicultural Victoria Act 2011) に基づき、VMCは12名の委員 (委員長、副委員長、若者代表、コミュニティ組織代表及び他の8委員) で構成される。

VMCの目的は、次の事項の促進である。

- ・ ビクトリア州の多様なコミュニティによる、ビクトリア州の社会的、文化的、経済的、政治的生活への完全参加
- ・ ビクトリア州の多様なコミュニティによる、政府のサービスへのアクセス
- ・ ビクトリア州の多様なコミュニティ間の結合、理解、相互の尊重と調和
- ・ 多文化と多様性に関する組織間の協力
- ・ ビクトリア州の多様なコミュニティに関する理解
- ・ 多様性の社会的、文化的、経済的便益
- ・ ビクトリア州の多様なコミュニティが、社会的アイデンティティと文化的遺産を保持し、表現すること

VMCの主要な機能は、ビクトリア州の多文化に関する事項と市民権について、州政府に率直な助言を行うことであり、次のような活動を行っている。

- ・ ビクトリア州の多様なコミュニティのニーズを把握するために、地域諮問評議会 (Regional Advisory Councils) のネットワークを通じた州全域にわたる協議
- ・ 多様なコミュニティに対しての定住支援と、サービスを提供するコミュニティ組織間のパートナーシップの開発と維持
- ・ コミュニティ間の調和的關係の開発と維持

- ・ 委員会の目的や制度、コミュニティ全体にかかわる定住とサービスに関連する事項についての研究や、州の多文化・市民権大臣への助言、報告

VMC は、年間を通じ、草の根レベルとの対話を企画し、「扉の開かれた (Open Door)」政策を維持し、助言部会 (advisory boards) と委員の参加を得ながら、定期的な協議集会 (consultative forums) や ビクトリア州のコミュニティの要望に応えた政策提言を行っている。新しく設立された地域諮問評議会 (Regional Advisory Councils) は、VMC の働きにおいて中心的な役割を果たしている。

VMC に関するウェブサイト：<https://www.multicultural.vic.gov.au/about-us>

- (2) Kapalos 氏の経歴：ギリシャ移民の子供として生まれ、小学生時代にいじめを受けたこともある。23 年間放送局でキャスターとして働く。名前を移民背景がわからない Smith に変えるように助言されたことがある。
- (3) 多文化とは「普段一緒にならない人が一緒に暮らす、その問題ではなく可能性に目を留める」ことであり、さらに政府としては、少数派の人に対する公共サービス等へのアクセスの平等を保障することを重要だと考えている。

## 2 Hakan Akyol 多文化共生部コミュニティ参加課長による説明

- (1) 多文化共生部(MASC)の概要：MASC はビクトリア州政府の多文化に関するビジョンと優先課題を実現するための政策と施策の支援を行っている。MASC は、多様な多文化コミュニティと連携しながら、ビクトリア州における包含的、主体的、調和的な多文化コミュニティの形成に取り組んでいる。MASC は、コミュニティ参加課、コミュニティの強靱性と社会包摂課、コミュニケーション・法人・コミュニティ資金課、及びビクトリア多文化委員会事務局の 4 つの部署から構成される。

- (2) Hakan Akyol 氏の経歴：トルコのクルド人の家庭に生まれ、4 歳の時にオーストラリアに移住し、州政府に入る前は、クルド人コミュニティの代表として活動していた。

- (3) Hakan Akyol 氏による講義

ア ビクトリア州における多文化主義の歴史：1973 年以降の連邦政府における多文化主義政策を受け、ビクトリア州でも 1976 年に移民・民族省が設立され、1983 年に民族法 (Ethnic Affairs Act) に基づき、VIC の前身の Victoria Ethnic Affairs Commission が設立された。2002 年には多文化主義の原則と政府の方針を定めた「文化的多様性尊重 (Valuing Cultural Diversity) 政策」が開始され、2004 年にはビクトリア州多文化法 (Multicultural Victoria Act)、2011 年には多文化ビクトリア法が制定された。2009 年には「私たちみんな (All of Us) 政策」が採択され、2014 年には「文化的多様性尊重 (Valuing Cultural Diversity)、2017 年には「ビクトリア州民であることの誇り (Victorian, And Proud of it)」と題した政策方針文書が作成されている。

イ ビクトリア州政府による多文化主義政策：2016 年の多文化主義政策予算は 5,100 万豪ドルで、全国の州・特別州中最大である。このうち 3,500 万豪ドルは、補助金 (Grant) として関係組織に供与している。予算は 2001 年以降 10 倍に伸びている。オーストラリアで受け入れるシリア難民 (1 万 9,000 人) の 30~40% はビクトリア州で受け入れ

ている。政府の他部門と連携した施策としては、多文化背景の者、難民、庇護申請者等の就労支援事業、求人における無意識の偏見矯正のためのパイロット事業、難民の教育支援事業、40以上の言語のコミュニティ語学学校支援（生徒数36,000人）などがある。

ウ 人口構成：2016年の国勢調査によれば、州の人口の28.4%は、外国生まれである。この比率は、西オーストラリア州（鉱山業に主に英語圏からの外国人労働者が集まる）に次いで高い。家庭で英語以外の言語を話す人口の比率も26%に上っている。

エ 多文化による利点と課題：

利点としては、多様性がメルボルン市の世界で最も住みやすい都市というステータスに貢献していること、移民出身国との国際的繋がりが経済的、社会的、文化的発展につながっていること、イノベーションと創造性の創出、社会的受容性の向上などが挙げられる。

具体的経済的効果としては、2015-16年に、留学生に対する国際教育は、65億豪ドルの外貨収入をもたらし、3万の雇用を創出した。2015年のMigration Council of Australiaは、2050年までに移民は1.6兆豪ドルの経済効果、労働参加人口の15.7%、非熟練労働者の税引後実質賃金の21.9%、1人当たりGDP成長率における5.9%をもたらすと積算している。移民は起業する傾向が強いことも経済にプラスである。

課題としては、新しい移民の地方への定住促進、文化的相違に配慮したサービスへのアクセス、若者のエンパワーメント、高齢者の多文化コミュニティへの対応、国際・国内・地域の出来事からの影響などが挙げられる。

オ Scanlon財団によるMapping Social Cohesionという調査（2016年）では、83.4%の回答者が「多文化主義がオーストラリアにとって良い」について肯定的な回答をしている。ビクトリア州では、「多文化主義がオーストラリアにとって良い」に「強く同意」という回答者の割合が43.2%と全国で最も高い。調査を担当したモナッシュ大学Andrew Marcus教授は、その要因として、政党を超えて多文化主義が支持されていること、移民が（集住せず）地理的に分散していること、州政府による資金や施策においてターゲットが明確であったことを挙げている。

カ 2017年の「ビクトリア州民であることの誇り(Victorian, And Proud of it)」と題した政策方針では、「社会的包摂と機会均等」、「経済参加」、「受容と所属」の促進が計画されている。また、ビクトリア州民としての価値声明(Victorian Values Statement)としては、法の遵守(One law for all)、表現の自由(Freedom to be yourself)、差別を許さない、全ての人への公正、ビクトリア州への貢献、の5つが謳われている。

キ 結び：「多文化主義政策の成功のためには、必要な投資を行う必要がある。また、投資に対する長期的な効果を見る必要がある」

(文責：東京工業大学 環境・社会理工学院 融合理工学系 地球環境共創コース  
准教授 佐藤ゆり子)

## ビクトリア州警察 Victoria Police

【訪問日】 2017年10月24日（火）13：30～15：00

【対応者】 Mr. Bruce T. Colcott (Project Officer, Priority Communities Division / Corporate Strategy & Operational Improvement Department)  
Mr. Paul Shannon (Senior Sergeant, Western Region Community Engagement Support, Priority Communities Division)

【場所】 ビクトリア州警察

### 1 組織の概要

ビクトリア州警察は、ビクトリア州の警察の本部であり、1853年に設立された。14,000人の警察官と2,000人の事務職員が勤めている。

### 2 地域の概要

ビクトリア州の人口は600万人程で、広さは日本の本州とほぼ同じである。ビクトリア州の住民の50%が海外で生まれた、もしくは少なくとも一方の親が海外で生まれた人で、これはビクトリア州の住民の半分が多文化の背景をもっているということである。また、ビクトリア州に住む26%の人たちが家で英語を使用しておらず、260の異なる言語を話し、130を越える宗教に属している。ビクトリア州の移民数の上位10カ国は、イギリス、インド、中国、ニュージーランド、イタリア、ベトナム、ギリシア、スリランカ、マレーシア、フィリピンである。

### 3 警察と多文化の関係性

#### (1) アボリジニとの関係

オーストラリアは1788年にヨーロッパ人が定住するまでは、アボリジニが住む土地であった。両者の関係は非常に悪かったが、近年になって政府が関係性の改善に取り組んでいる。過去のアボリジニに対する政策の多くは警察が実行したものであるため、今でも警察には悪いイメージをもつ方も多いため、警察はその解消に向け努力をする必要がある。

#### (2) 多文化との関わり

警察と関わりをもつときは、事件に巻き込まれた等というように、困難な状況に置かれている場合がほとんどであるため、宗教や文化的背景が非常に重要となる。例えば、イスラム教文化では、死後すぐに埋葬しなくてはならないため、通常検死や解剖を行うべき事例であっても、彼らの文化にとっては非常に難しいことを理解し、神経を使ってその必要性を説明しなくてはならない。

## 4 Priority Communities Division

### (1) コミュニティのサポート

犯罪が起きた時や緊急時に、コミュニティのサポートを行っている。コミュニティは各々にあったサービスを必要としている。警察はあらゆるコミュニティと健全な関係を築かなければならない。全ての人が市民であり、助けを求める権利があるからである。また、地元のコミュニティなしでは、サポート体制を維持することは困難であるため、コミュニティと直接顔を合わせてやり取りをすることも重要である。

多様性のある地域であるため、あらゆることを知り、あらゆることを全員に伝えるというのは不可能である。そのため、コミュニティの代表者と強固な関係を築くことが一番重要である。

### (2) 警察官の教育

警察内に多様性に関わる情報を提供し、研修等で警察官の教育も行っている。事件の起こった地域に毎回出向くのは時間がかかるため、地域の警察にも活躍してもらう必要があるからである。

### (3) 情報の提供

大衆向け、また、特定の人たちに情報提供をすることやコミュニティと緊急事態の管理に関する専門家の橋渡しをすることも行っている。

オーストラリアは山火事や洪水等の天災が多い。今日では、メルボルンの中心街から離れたサテライトシティで働く人が増加しているが、中心部から離れて生活することによって、自然災害に巻き込まれるリスクが高まる。

緊急事態に備え、警察の持っている情報の多くはいくつかの言語に翻訳されている。最近では、スマートフォン用のアプリもでき、現在試行中である。ボタン1つで多くの人に情報提供できるので、コミュニティグループにもアプリの存在を周知している。

## 5 緊急対策センター

緊急情報について、大晦日のイベントやデモ等の予測可能なもの、不可能なものの双方を担当しているセンターである。ビクトリア警察は、東部、西部、北部都市部、南部都市部という4つの主要な地域において運営しており、緊急事態の対応には地元自治体とも協力をしている。

事案に応じて、①Local Incident Response、②Larger Regional Response、③State Response の3段階で対応をしており、各段階が個別のコントロールセンターを有している。

## 6 主な質疑応答

Q：固定概念による外国人の誤認逮捕を防ぐため、警察官向けの研修等を行っているか？

A：イントラネットに専門家に作成してもらった特定のコミュニティや民族のニーズ等の

情報を掲載し、確認ができるようにしている。警察学校でも偏見をもっていないか確認するためのトレーニングを行っている。このようにして、警察官をトレーニングし、コミュニティを理解してもらうことで、彼らと一緒に行動できるようにすることが必要である。

ビクトリア州は歴史的にも移民の多い州だが、最近は戦争の影響で難民が増加傾向にある。移民の中には母国での警察の印象が悪く、暴力と結びつけて考える人や警察が腐敗しているという印象をもっている人もいる。よく犯罪の統計に登場するコミュニティや民族も存在する。コミュニティ側にもオーストラリアに住むことによって生じる権利や義務を理解してもらうことが必要である。

Q：移民が増えることにより犯罪率に影響はあるか？

A：ここ1、2年犯罪率は上がっているが、犯罪者数が増えているのではなく、再犯が多い。

犯罪を減らすため、職業、教育、過去の経緯等その人を取り巻く環境を鑑み、再犯を防ぐよう動機となり得るものを取り除くよう努めている。1つの方法が全てのコミュニティにあてはまるわけでないので難しいことではあるが、長期的な視点で考える必要がある問題である。



(文責：名古屋市観光文化交流局観光交流部国際交流課 主事 柴田 あゆみ)

## ビクトリア州通訳・翻訳サービス Victorian Interpreting & Translating Service

【訪問日】2017年10月24日(火) 午後15:40~16:40

【対応者】Ms. Claire Mullins (National Translations Manager)

【場所】Municipal Association of Victoria



### 1 組織の歴史と概要

1978年にビクトリア民族委員会 (Victorian Ethnic Affairs Commission) から成立、発展し、豪州唯一の言語フルサービスを39年間、提供する政府系企業である。

豪州に住む全ての人が、文化や言語の多様性にかかわらず、等しく言語サービスを受けることで、包括的なコミュニティが形成されるという多文化主義のビジョンを掲げている。スタッフは正規職員38名のほか、2,500名以上の言語専門家を配置し、160以上の言語サービスを提供している。

### 2 対象地域及び主要顧客

本社はビクトリア州のメルボルン、国内3ヶ所 (パース、ブリスベン、ホバート) に支社がある。ニュー・サウス・ウェールズ (NSW)、クイーンズランド (QLD)、タスマニア、ニュージーランドでの言語サービスの入札の獲得を契機に、豪州のプレゼンスを拡大するため、名称を「LanguageLoop」に改称した。

主要顧客としての売上の64%をビクトリア州政府 (保健福祉省、教育訓練省、病院、警察他) から受託。その他、銀行、郵便局、エネルギー・通信関連等の民間企業にも言語サービスを拡大している。

### 3 組織の理念と特徴

行政組織や民間企業への言語サービスの提供のみならず、豪州以外の海外で生まれた言語や文化の違う CALD (Culturally and Linguistically Diverse) の人々(約28%) が適切なサービスを受けられるように、言語や文化面での支援事業が社会にインクルージョン(包含)されることを理念にしている。例えば、昨年度の通訳実績として、健康管理や銀行口座の開設、運転免許の受験などに関するオンサイトサービスは20万件の実績に及び、前年比約25%増加した。また、翻訳の面ではオーストラリア郵便局と全国の1,000以上の郵便局を対象に迅速かつ効率的な個人識別文書翻訳サービスを開発した。

## 4 言語サービスの質の向上

言語サービスの質の向上を図るため、利益の 65%を専門的言語の開発や研究に再投資している。これは政府系企業としての使命でもある。例えば、メンタルヘルスの通訳や医療通訳分野で働く通訳者の質的向上を目的に、モナシュ大学と教育開発の研究で共同開発している。また、翻訳者の採用、育成については、適切な通訳サービスを提供するため、専門家資格を品質保証するためのポイント制の導入や第三者機関の資格認証制度(NATTI)等を活用するなど、人材の品質管理体制を整備している。

## 5 サービスの内容

### (1) 中心サービス

#### ア 電話通訳サービス

通訳者が移動を必要としないため、時間効率が良く、利用者の料金が安いいため、事業拡大が続いている。

#### イ 現地での通訳サービス (Onsite 通訳)

通訳者の能力、専門知識と通訳利用者とのマッチングを促進

#### ウ 印刷、ウェブ翻訳及びデジタルフォームの文書翻訳

近年、紙媒体のみならず企業のウェブサイトの多言語翻訳。音声データの逐語録の需要や移民申請者の公的書類の英語翻訳が増大している。

#### エ 翻訳

1年間に11,000以上のプロジェクトに参加し、600万語以上の翻訳作業を実施。

#### オ 多言語情報ライン

#### カ モバイルビデオ通訳サービス

- ・ビデオ通訳の導入 (緊急医療通訳、遠隔地対応)
- ・Western Health と共同開発したモバイルビデオの通訳アプリを開発
- ・モナシュ大学とメンタルヘルスの共同調査
- ・スマホ利用による通訳時間移動の短縮化

### (2) 周辺サービス

#### ア 言語サービスの研修&コンサルタント

- ・登録フリーランスに対する通訳研修の実施とコンサルタントの質の向上
- ・豪州の通訳者はレベル1~レベル5までの国家資格認定 (NATTI) が必要
- ・利用者に対する通訳制度の正しい理解を深める研修と異文化理解の研修
- ・通訳者を目指す人への研修

#### イ 翻訳資料のテスト

- ・不正翻訳書類のチェック、書類の不備、申告漏れのチェック
- ・翻訳チェック(2人体制)、フォーカスグループチェック
- ・会議通訳

## 6 質疑応答

Q：日本では日本語に不慣れな外国人に対して、「やさしい日本語」の教材や絵文字等のヒストグラムを使用したりしているが、オーストラリアの状況はどうか？

A：オーストラリアも同じ状況で、特に書き言葉が確立していない難民の「ロヒンギヤ」の人々に対してはスマートフォンを利用した話し言葉を使用した、録音した音声での対応や簡単な英語での対応をしている。

Q：「Language Loop」の詳しい会社概要、業績等はホームページ等に記載されていますか。また、オーストラリアの民間企業等の競業先企業はどういう状況か？また、同様の政府系企業はあるのか？

A：ウェブサイト上で、年次報告（Annual Report）として会社概要や会計報告がなされていると思う。また、競合先の民間企業との入札で、厳しい価格競争をしている。同様の政府系企業も 2, 3 あるが業態が違うため、政府系としては唯一とってよい。

Q：医療通訳、特に同行通訳の専門性、信頼性についてお聞きしたい。また、同行通訳者は患者から指定できるのか？ 誤訳についてはどうか？

A：医療の専門通訳者に対しては、業務請負人の管理（Contractor Management）の徹底や「NATTI」による資格認証、更なる専門性を要求し、質的向上を目指している。また、医療通訳者は病院側に選択権がある。誤訳には保険が適用される。

Q：翻訳の質について。英語以外の言語の翻訳の質の低下を確認したり、翻訳の質を保証したりするテストの方法は？

A：翻訳の質の保証のために様々なチェック体制を実施している。例えば翻訳検証は 2 人体制とするなど、対策を講じている。

## 7. 所感

かつては白豪主義を唱えていたオーストラリア。人口の約 3 割が外国生まれで、家庭では約 2 割が英語以外の母語（160 言語以上）を話しているという多文化社会へ変容し、英語を公用語としつつも、多様な言語サービスを生活者の視点に立って推進している。

「Language Loop」の活動が豪州の多文化主義を支えていると改めて実感した。

（文責：（公財）ひろしま国際センター広島県留学生活躍支援センター  
活動支援員 尾本 勝昭）

# ハンティングデール小学校 Huntingdale Primary School

【訪問日】 2017年10月25日(水)

【対応者】 Ms. Maria Perrella, カーチナック和花奈先生

【場所】 ハンティングデール小学校

## 1 学校の概要

(1) 沿革—バイリンガル教育のモデル校として

ハンティングデール小学校は、メルボルンから南に約20kmの郊外に位置する南オークリーにある小学校である。ハンティングデール小学校(2年前ハンティングデール州学校から学校名変更)は、1954年に設立された63年の歴史をもつ。この小学校は、ビクトリア州で日本語バイリンガル教育を実施している小学校3校のうちの1校である。この学校の、日本語バイリンガル教育プログラムは、それまでギリシャ語で行っていたバイリンガル教育プログラムが変わって、1997年に導入され、今年はこのプログラムの20周年にあたり、記念行事が予定されている。

この小学校に在籍する1～6年生の全在籍児童数は増加傾向にあるため(2014年268名、2017年370名、2018年は410名の見込み)、現在、教育施設の充実を図っている。校舎を新築して教室を増やすとともに、日本語教室の確保やJapanese & Bush Tucker 庭園(日本とアボリジニ式庭園)の開設にも取り組んだ。日本語バイリンガルプログラムについては、授業数と教員数を増やし、近隣にあるグラディスデール小学校、モナシュ大学、メルボルン大学と連携して、言語教育を充実させている。姉妹提携校である三重県名張市蔵持小学校の協力を得て、児童に5日間のホームステイを体験させるプログラムも提供している。

(2) 教育の基本理念—「心をひとつにつないでいく(Engaging mind together)」教育

ハンティングデール小学校がモットーとしているのは、「心をひとつにつないでいく」教育である。この基本理念を実現するために、学校組織・内容・方法が編成されており、子どもが主体的に学び、自己実現することを支援している。バイリンガル教育については、言語別に異なる内容を教えるのではなく、異なる言語で同じ内容を学ぶ形態を採用しているが、この方針も「心をひとつにつないでいく」という教育理念に基づくものである。児童と教師の関係も、教員は児童にとって模範となる存在であり、児童は教員から尊重される存在であるという関係性が築けるように配慮し、教育理念の実践化を図っている。

この教育理念は、生徒指導・生活指導においても一貫している。教育理念に基づいた子どもたちに伝えるべき「Values(価値)」が、各教室にスローガンとして掲げられ、小学校で



写真上: 日本語バイリンガル・イメージ  
ジョン教室の様子

写真下: Japanese & Bush Tucker 庭園

の学びと生活のあらゆる局面で、子どもたちが自覚的にその価値を習得できるよう環境が整備されている。その「Values（価値）」とは、下記のとおりである。

- ア Kindness 人の立場に立って考え、行動できること
- イ Courage 心配を怖れず勇気をもって取り組むこと
- ウ Personal Best 他人との比較ではなく自分のベストを尽くすことができること
- エ Creativity 視野を広げ可能を探る創造的な姿勢をもつことができること

赤・青・黄・緑の順に記されたそれぞれの価値は、「Values（価値）カード」として教室や廊下に掲示されている。教員は、事あるごとに児童にそのカードを指し示しながら「今日は、Kindness が実行できたか」と問いかけたり、「与えられた課題がうまくできなくてもあなたは Personal Best を尽くしたのだから、よくがんばった」と褒めたりするなどし、一人ひとりの児童に自尊心を持たせ主体的に学び・行動できるように育てている。

### （3）バイリンガル教育の意義と指導体制



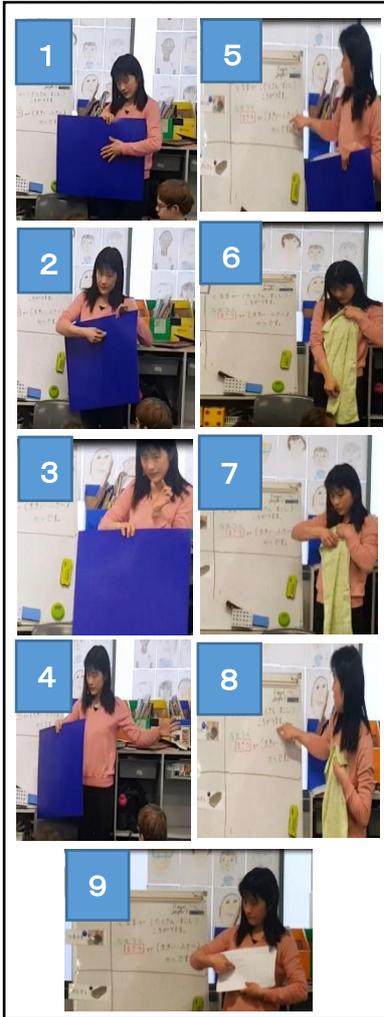
ハンティングデール小学校でバイリンガル教育を推進する理由は、バイリンガル教育によって他の教科学習にも好影響を与える能力の開発につながると考えていることにある。その根拠に、バイリンガル教育が脳を刺激し、集中力、応用力、記憶力、集中力が向上し、児童の視野が広がり創造性も高くなるという科学的データが提示される。日本語を使った授業は全学年で行われており、その授業数は、週 7.5 時間以上である。読み書き、総合的な学習、音楽、美術、体育など多様な科目が、日本語で実施される。教員によれば、「言葉を教えるというのではなく、言葉を使ってコミュニケーションをとる、という姿勢で、理解できるまで繰り返し、表現を易しく変えながら伝えることで、子どもは日本語で理解できるようになる」という。

日本語バイリンガル教育の指導は、校長のもと、フルタイムの主任 1 名と 3 名のアシスタント教員が配置されている。3 名のうち 1 名はカリキュラム・コーディネータと特別支援教育のサポートも担当し、主任と他の 2 名のアシスタント教員との間をつなぐ役割も担う。加えて、日本の大学の短期留学プログラムや中学校の交流プログラムで滞在する日本人学生・中学生や、ワーキングホリデーで滞在している日本語指導人材も、アシスタントとして活用している。

## 2 日本語バイリンガル・イマージョン教室の視察

ハンティングデール小学校の日本語バイリンガル教育の実践は、イマージョン教育の手法を使って行われている。視察当日には、1 年生から 6 年生まで多様な教室を視察させてい

ただいた。ここでは、実際にどのように授業が行われているのかを「摩擦（まさつ）」の授業をもとに紹介することにしたい。



この授業は、前回の摩擦の実験のまとめの授業で、児童たちに振り返りをさせ、結果をワークシートにまとめることが課題となっている。

教員は、【1】比較した板の表面が滑らかである、手で板の上ですばやく円を描きながら「つるつる」であることを繰り返し強調。【2】この板の上にミニカーを走らせたとき、すばやく動いたことを示し、【3】このときの「摩擦（まさつ）」が「小さい」のか、それとも【4】「摩擦（まさつ）」が「大きい」のか児童に考えさせる。そのうえで、【5】「つるつる」の板の上にミニカーを走らせる場合、「まさつが（大きい・小さい）」のどちらなのか、自分で考えて丸をつけるように指示する。

続いて、【6】表面が毛羽立ったタオルを取り出し、この「ごわごわ」のタオルの上にミニカーを走らせたとき、「長く」走ったのか、【7】「短く」走ったのかを児童に思い起こさせる。その上で、【8】「ごわごわ」のタオルの上にミニカーを走らせる場合、「まさつが（大きい・小さい）」のどちらなのか、自分で考えて丸をつけるように指示する。最後に【9】ホワイトボードと同じ文章と選択肢が記されたワークシートを見せ、各自がこのシートに書きこむことを指示する。

以上のように、摩擦（まさつ）を理解するためのキーワードを比較対照実験により思い起こさせ、その違いを生み出すキーワードを、目で見えてわかる概念として提示している。そのときに「日本語」を繰り返し重ねていることがわかる。さらに、自分で主体的に考えて判断する、選択肢を残している点に、この学校の教育理念「心をひとつにつないでいく」が埋め込まれていることもわかる。



日本語バイリンガル・イマージョン教育が、児童の主体的な学びと能力開発をめざすものであり、多文化主義オーストラリアの多様性を前提とした「心をひとつにつないでいく」を具現化する有効な教育であることを実感した。こうした機会を与えていただいたハンティングデール小学校ご関係者様に、視察メンバー一同より改めて感謝申し上げたい。

（文責：群馬大学 大学教育・学生支援機構 大学教育センター 教授 結城 恵）

# モナシュ大学アジア研究所 Monash Asia Institute

【訪問日】 2017年10月25(水)午後

【対応者】 岩淵功一教授(モナシュ大学アジア研究所所長)

Jeremy Breaden 准教授(モナシュ大学)

大石奈々准教授(メルボルン大学)

藤岡伸明講師(静岡大学)

【場所】 モナシュ大学アジア研究所(モナシュ大学コールフィールドキャンパス)

## 1 モナシュ大学アジア研究所について

モナシュ大学アジア研究所とは、複数の分野にわたってアジアについて研究している施設で、1988年に設立された。設立当初は現代アジア研究所(Institute for Contemporary Asian Studies)という名称であったが、アジアに関する幅広い研究活動を総合的に実施し、オーストラリアのみならずアジアやアメリカの研究機関との協力関係を構築するという目的のもと、1992年にモナシュ大学アジア研究所に再編された。モナシュアジア研究所は、アジア地域に関する革新的な研究を促進し、学内外において複数の分野にわたり、アジア地域を横断的に研究する活動をしている。



## 2 研修内容

(1) モナシュ大学アジア研究所での研修は、岩淵教授にファシリテーターを務めていただき、「日本における多文化共生とダイバーシティの促進」、「オーストラリアにおける多文化主義と日系移民」というテーマについて各先生から講義いただいた後、研修参加者と意見交換するという形で進められた。次に、「オーストラリアから学ぶ、日本に活かす」というテーマで、研修参加者がそれぞれの地域の現状と課題について報告し、これまでの研修で学んだことや得た学びをどのように地域に活かすかについて議論した。

### (2) 大石准教授によるご講義

労働とグローバル人材というテーマをメインに、日本政府の高度人材受入制度に関する検討会に参加してきたご経験や日本政府が高度人材以外の海外からの人材受入を2015年から開始したことを踏まえて下記のとおり講義いただいた。

多文化共生が企業任せになっていることから来日した外国人労働者は地域との接点を持っていない、日本語能力を身に着けていることが義務付けていないため日本語で十分なコミュニケーションをとるのが難しいなどといった課題がある。地域の人々と交流する機会や日本語教室への通学など、企業の協力が欠かせない。これらの課題解決に向けて、地方自

治体には企業への働きかけや協力を取り付けられるような施策を展開する必要があると指摘した。

研修参加者からは、自身の地域での日本語教室の開催状況の報告や現在の取組状況について説明などがあった。これらを踏まえ、全体で技能実習生などに関し日本語教室に通ってもらうか、技能実習生にあった日本語教育の手法などについて議論した。

### (3) Breaden 准教授によるご講義

大学におけるグローバル人材育成の位置づけについて下記のとおり講義いただいた。

大学を改革するという考えから「大学が社会を改革する」という考え方に移行する必要があるのではないかという問題意識が出发点である。グローバル人材については、大学と企業とで人材ニーズのギャップがある。グローバル人材教育はあくまでエリートレベルに限定されており、一部の学生しか恩恵を受けていない。グローバル人材育成を広く教育課題と考えるのであれば、大学教育はエリート教育からマス化したように、グローバル人材育成もマス化させる必要がある。

研修参加者からは、日本でグローバル人材というと英語を使える人材ということになってしまう、英語教育が強化される中でかえって視野が狭くなってしまっているような印象があるといった報告があった。在留外国人や外国人旅行客の大部分はアジア系であることなどを踏まえ、グローバル人材の育成には、語学教育の多角化も必要ではないか、グローバル人材が東京に行かずとも地方で活躍できることが大切ではないかなどといった意見が交わされた。

### (4) 藤岡講師によるご講義

オーストラリアのワーキングホリデー制度を利用して、働きながらワーキングホリデー制度を利用する日本人若年層の実態を調査したご経験を踏まえて下記のとおり講義いただいた。

ワーキングホリデー制度は当初は国際交流制度であったが、現在では人手不足の職種に外国人労働者を誘導する施策に変質している。日本人も毎年1万人ほど参加している。日本にも外務省が管理しているワーキングホリデー制度がある。ワーキングホリデー制度は素晴らしい国際交流になりうるので、日本でも活用を検討してもよいのではないか。

講義の後、留学とワーキングホリデーのどちらで渡豪するのがよいか、日本でワーキングホリデー制度を活用するにはどのような労働環境を整えるべきかなどについて全体で意見交換した。

### (5) 岩淵教授によるご講義

これまでの講義について補足いただくとともに、日豪の違いについてご説明いただいた後、日本の多文化状況について下記のとおり講義いただいた。

日本で移民というと、海外に出ていくというイメージがある。しかし、在留外国人は約238万人になっており、国家的には多文化主義政策はとられていないが、地方公共団体が多文化

共生に取り組んでいる。日本でも美術館・博物館が多文化共生のハブとして機能し始めており、メルボルンのイミグレーション・ミュージアムに触発されたパイロットプログラム（イミグレーション・ミュージアム東京）が始動しており、草の根から輪を広げていくことの重要性が認識されてきているといえる。オーストラリアは地理的近接性からアジアの一部として、人間の移動や文化的つながりという観点からオーストラリアを捉えなおすという研究をしている。オーストラリアの多文化主義政策は日本より進んでいるが、良い面だけではない。それを理解したうえで相互に学ぶことが重要である。

研修参加者からは、オーストラリアにはオーストラリアの、日本には日本に合った多文化主義政策があるはずで、地方が日本の多文化主義政策のフロントラインになるのではないかと、異なるバックグラウンドを持った者同士が価値観が一致しないことをそれでも是とできる環境をいかに作るかについて意見交換した。



### 3 所感

オーストラリアの状況だけでなく、日本の状況についても知見のある研究者による講義は、短期間の研修で理解することが難しいオーストラリアと日本との違いを踏まえて理解を進めるうえで、非常に有益であった。研修参加者はそれぞれ問題意識を持って研修に臨んでいるため、議論は白熱し有意義な意見交換の場になった。

### 4 謝辞

モナシュ大学アジア研究所での研修は、オーストラリアにおける多文化主義研究の第一人者である岩淵教授のご尽力により実現した。岩淵教授のご協力により、オーストラリアの多文化主義政策について実務面だけでなく、学術的な観点からも学ぶことができ、より充実した研修となった。岩淵教授をはじめ、ご協力いただいた **Breaden** 准教授、大石准教授、藤岡講師に、この場を借りて改めて感謝申し上げたい。

また、福井県立大学の舟木紳介講師には岩淵教授を紹介していただくなど、今回の研修の実施に当たり多大なるご協力をいただいた。この場を借りて、改めて感謝申し上げたい。

（文責：自治体国際化協会シドニー事務所所長補佐 成田 静香）

# ビクトリア州危機管理局 Emergency Management Victoria

【訪問日】 2017年10月26日（木）

【対応者】 Ms. Lisa Jones (Executive Officer to the Emergency Management Commissioner)

【場所】 Metropolitan Fire Brigade HQ

## 1 組織の概要

Emergency Management Victoria（以下 EMV）は、ブッシュファイアや洪水などの災害経験をもとに、2014年7月に設立された。

EMVは、ビクトリア州政府の危機対策改定指針を遂行する主要な役割を担い、多岐にわたる機関を主導し、防災・災害対策を調整する。また、緊急事態について、発生前、発生時、終息後の全ての責任を負うthe Emergency Management Commissioner（以下、コミッショナー）をサポートする存在である。持続可能で効果的な地域主導の防災・災害対策システムを確保する、危機対策において不可欠な機関である。

## 2 組織設立の背景

オーストラリアは、乾燥と高温によりブッシュファイアと呼ばれる森林火災による被害が多く、ビクトリア州では、2009年2月にブラックサタデーブッシュファイアと呼ばれる大規模な火災被害があった。ブッシュファイアに巻き込まれ、直接亡くなったのは173名だが、連日の気温の高さもあいまって、間接被害による死亡者は、400名にのぼった。また、2012年にはビクトリア州の広範な地域を浸水させた大規模な洪水も発生している。

これらの大規模災害の反省として、州政府機関が細分化されている状況で、危機に面した際に一つの機関だけでの対応が難しいことから、様々な機関が協働し、責任を分かち合って災害対策に臨む必要があることが分かった。2012年には危機対策指針が改定され、本指針を遂行するため、2014年7月に設立に至る。

## 3 危機対策指針の改定について

これまで災害に対して、州政府機関中心となり、それぞれの機関が独自に対応していたため、縦、横の連携が薄かった。また、災害が発生した際の対処だけでなく、防災、終息後の復興についても力を入れていく必要性があった。

2012年の危機対策指針の改定に当たっては、州政府機関の連携強化に加え、地元自治体や地域コミュニティとの話し合いを重ね、これまで州政府機関中心であった危機対策を、地域中心に再編し、“一丸となって対処に務める”というスローガンを再定義した。

現在、災害対策は、州政府機関、地元自治体等（地域消防を含む）がそれぞれ責任を担っている。州政府から地元自治体へ指示、そこから地域の主体性を尊重することによって、地元自治体・消防機関が責任をもって考えられるようになった。特に地元自治体は州

政府機関と地域消防をつなぐ重要な存在である。

#### 4 EMVのビジョンとゴール

EMVは、多岐にわたる機関を主導するため、ビクトリア州社会のあるべき姿（ビジョン）および行動目標（ゴール）を共有している。

ビジョン：“安全で回復力の強い社会”

ゴール：一丸となって対処に務める

持続可能で効果的な対策をとることで、災害が起こることが少ない状況を作り出すことを理想としている。また、ビジョンを共有し、一丸となって危機対策に臨む。

#### 5 危機対応について

EMSで対応する災害は、火災、地震、洪水などの自然災害だけでなく、干ばつ、農業における災害、大規模な事故・テロなど、人の生活に関わる全てに及ぶため、多数のステークホルダーがいる。危機対応に当たっては、ビクトリア州政府のコントロールセンターのほか、インフラ、観光業に関わる人など、官民関係なく対策会議に招集する。観光業に関して、例えば、ショッピングセンターに暴走車が突入してきたなど事故、事件が発生した場合、すぐにホテル組合に連絡し、迅速に訪問客に情報提供することができる。緊急事態が起きた時にだけ反応するのではなく、前後のマネージメントも同様に計画することが重要であり、特にアフターケアについては精神的な打撃への対応も必要である。

コミッショナーは、全体を統括するため、State controller（州の統括管理者）が現場に赴き、その報告より、判断、指示を与える。事後には、どれだけ回復できたかだけでなく、被害の影響をチェックし、すぐに何が必要か、中期的にはどのような計画が早期復興につながるか、インフラ整備も考慮する。

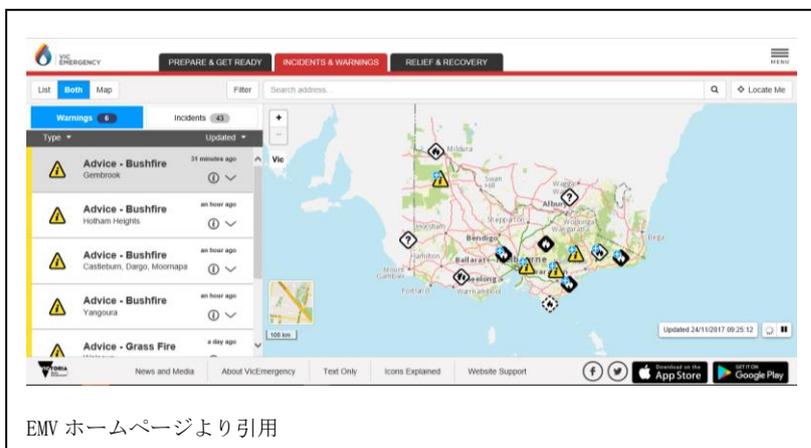
これまで、3C（command：指示, control：統括, coordination：調整）が重要だと考えてきたが、事後の反省より、6C（上記に加え、community地域, communication相互の意思疎通, consequence成果）が重要であることが分かった。

#### 6 情報提供

改定指針の改革の一部が、緊急時におけるコミュニティへの情報提供の検討である。これまで各機関が、それぞれの専門分野での警告を出していたため、例えば、ブッシュファイアへの警告として、「火花が散るのでエアコンをつけてはいけません」という情報と、「暑いのでエアコンをつけてください」といったように、地域へ矛盾する情報が流れることがあった。そこで、情報提供のプラットフォームを統一し、特定の災害に関して提供する情報に一貫性を持たせるようにした。これまでに例のない災害など情報の内容に矛盾がないものについても、機関相互間のコミュニケーションを大切にすることを意識した。コミュニティの中でもSNSをプラットフォームに取り込むことを検討しているが、SNSの情報を精査する必要がある。

現在の警告レベルは次の4つのとおり。

- ・ Advice : 現在、緊急事態ではないが、起こる可能性があるとき。
- ・ Watch and Act Warning : 小規模な災害。地域にアクションを求めるレベル。
- ・ Emergency Warning : 災害などが発生し、避難勧告に近いレベル。
- ・ Evacuate : 即時に避難を必要とする。ビクトリア州では、住民を強制的に避難させることができないため、強く勧めることしかできない。



警告は1つの機関から発令するが、住民が複数のメディアから情報を受け取れるようにしている（インターネット、アプリケーション、電話、テレビなど）。

ビクトリア州では、**Emergency Alert**

Telephoneのサービスがあり、避難地域にいる人たちに、携帯電話や固定電話へ情報を送ることができる。これは、登録不要で自動的に送られるので、観光客などの訪問者にも送られる（ただし、オーストラリアの携帯会社と契約している場合のみ）。

アプリケーションは、英語が分からない人にも通じるように、簡単な英語、分かりやすいアイコンを使うよう配慮している。また、一般的な警告情報は、翻訳して配信することもある。訪問者に関しては、AirbnbやBooking.com、ホテル業界と連携し、緊急情報を見ることの大切さを呼び掛けている。

警告などの情報提供をいち早く行うことを心掛け、様々な方法を模索している。なかには受け身な人、リスクの高いエリアに住んでいても自分は大丈夫だと思う人もいるため、被害を最小限にすることを目指し、事前の情報提供に力を入れている。

## 7 所感・感想

州の危機対策指針の改定において、会議などの策定作業に地域のコミュニティの方も加わり、意見を直接反映させていることに感銘を受けた。専門家の意見だけでなく、地域の状況を鑑み、具体的な行動内容を伴う計画が策定されている。移民が多い地域では、英語が分からない人も多いが、翻訳された危機情報の配布、アプリケーションの利用など、計画がとても効果的に機能している様子が伺えた。また、過去の反省をすぐに生かし、機関連携、情報提供など無駄がなく、結果的にどれだけ被害を抑えられるかということにコミットした姿勢が印象的だった。

当市のある岩手県では、約7年前に東日本大震災を経験している。このような災害時にも、特に生命に関わる情報を迅速に伝えるため、提供方法や内容の分かりやすさ、メディアの豊富さを考える必要があると感じた。

(文責：北上市財務部市民税課 主査 岩渕麻美)

# メルボルン都市消防局 Metropolitan Fire Brigade

【訪問日時】 2017年10月26日（木）

【対応者】 Mr. Guy T. MacCrorie（Commander, Community Safety, Western District）  
Mr. Colin Campbell（Multicultural Liaison Officer, Western District, MFB29年勤務）  
Mr. Owen Butler（Station Officer/Multicultural Liaison Officer, Northern District）  
Ms. Marthese Kavanagh（消防局での学校教育プログラム、多言語開発サービス担当、教員歴18年）

【場所】 Metropolitan Fire Brigade HQ

## 1 組織概要

メルボルン都市消防局（Metropolitan Fire Brigade。以下、MFBという）はメルボルン大都市圏を主に管轄する消防組織である。組織編成が管内の行政区画にあるように設計されており、州の危機管理に関する指揮の下、地域、市町村、郡や州レベルのパートナーと協働することが可能となっている。

## 2 多文化共生に関する活動について

### （1）多言語対応の防火冊子作成

メルボルンには昔から山火事が多く、家庭や地域における火の不注意が原因で山火事に発展しやすいという環境があるため、MFBは火災防止の取組を行っている。MFBは家庭や地域向けの防火/安全対策や火災報知機に関する多言語版冊子をビクトリア州消防局（Country Fire Authority。以下、CFAという）と共同で作成し情報発信している。家庭用の防火安全冊子は、英語を含めて21言語及び音声版を提供している。火災報知器の冊子は、難民対応用の5言語を新たに追加し、英語を含めて26言語で対応している。学校向けの情報発信も行っている。例えば、日本語学校へ日本語版を提供している。冊子提供の際には、家庭からの意見を聞くために、翻訳版のアンケートも付随している。

#### ア 翻訳言語の選択方法

ビクトリア州（以下、VIC州という）のガイドラインでは、複数の情報源をもとに翻訳対象言語を選ぶことが定められている。

MFBでは、国勢調査を担っている連邦統計局（Australian Bureau of Statistics）や移民省（国境警備省）のデータ、自治体の人口統計レポート、政府の他の省庁のホームページを分析し、翻訳言語を選択する。例えば、福祉保健省による幼児期の病気、高齢者の介護施設情報の中から対象者の必要言語情報をみる。その他、教育訓練省のホームページを参考にしている。教育訓練省はVIC州全土の就学前の幼児・小学校・中高学校、専門学校・大学レ

ベルを対象にした情報を発信しているため、ホームページで使用されている言語を参考に  
する。また難民申請等の支援や特定のニーズに対応している福祉サービス機関の情報も参  
考にしている。

その他、MFB では、通訳・翻訳言語の需要の分析、具体的な通訳利用者数の把握に加え、  
現場を熟知している MFB 内の多文化共生連携担当者（Multicultural Liaison Officer）に  
現場のニーズを確認する。Owen 氏によると、メルボルン北部では 17,000 人のシリア難民  
が存在する。さらに紛争発生地出身の難民、ビルマ人、カレン族への対応が現在求められて  
いる。

#### イ 防火冊子作成時のポイント

##### (ア) 翻訳の元の言語である英語の文章を「やさしい英語」で表記する

翻訳の元の言語である英語を簡潔で平坦な言葉にし、専門用語や特殊な言葉は避け、  
短い簡潔な文章にする。明確に指示が伝わる文にする。使う文言を注意深く分析し文章  
を作成する。

##### (イ) 文書につける写真が大切

何が起こったか明確にわかる写真を撮る事が大切。冊子に写真と映像を併用し、どの  
ような場面で、どのような行動を取るべきか明確に伝えられるように意識する。

##### (ウ) 多様性を取り入れた絵やアニメを使う

絵や映像に地域の多様な人種を反映させる。コミュニティに住んでいる人が共感を  
もてる絵にする。例えば、MFB 発行の子ども向けの冊子には、車いすの子ども、異文  
化の子どもを意図的に登場させ、マンガや絵に多様性を取り入れる。メルボルン近郊の  
自治体 Moreland では、文字を使わずに紙芝居や絵を使って、多文化背景のある住民に  
必要な公共サービスの説明を伝え、賞を受賞し評価された。

##### (エ) Back Translation を利用した確認

翻訳前の元の言語（英語）から翻訳された文をさらに元の言語（英語）に翻訳し、内  
容が一致しているか確認する作業を行う。

評価及び実績の高い翻訳サービス機関へ問い合わせ、契約時に Back Translation（元  
の言語に再翻訳）を依頼する。コストは高くなるが、翻訳が機能しているか確認できる。

##### (オ) 翻訳サービス機関へ言語フォントを含めたウェブデザイン（タイプセット）を委託す る

希少言語の場合、ウェブデザインを変えると文字化けするため。

##### (カ) 組織内で翻訳の予算を確保する

文書の翻訳は予算がかかる。例えば追加言語の翻訳、翻訳の更新などコストが発生し  
ていくため、予め予算を組み込むことが必要である。

##### (キ) レビューを行う

各文書によってレビューのプロセスが違う。ニーズを組織内で把握するにしたがっ  
て、修正タイミングの感覚がつかめるようになる。

##### (ク) 資格のある翻訳者による翻訳

MFB は VIC 州ガイドラインに従い、生命に関わる必要な情報発信については、資格のある通訳者による通訳、資格のある翻訳者による翻訳をすることが定められている。

#### ウ 障がい者への対応

MFB は視覚障がい者対象に「家庭での防火/安全対策」の冊子を音声化した情報を提供している。聴覚障がい者向けには、手話通訳(Auslan)を雇用し、映像画面（学校向け家庭の防火/安全対策 DVD）に手話表示をつけている。VIC 州全土にある 600 校の学校のうち、聴覚障がい者を対象にした専門学校は 2 校、その他に聴覚障がい者専用の教室は 6 校に設置されている。MFB は視覚障がい者や聴覚障がい者そしてその家族を対象にした情報提供に配慮している。

#### (2) 学校での防火訓練出前授業

MFB は学校に出向き、防火訓練授業を実施し、屋内で火災が発生した時の避難方法を教えている（例：Stop, Drop, Cover, Roll）。授業前に家庭向けに多言語の文書で MFB 消防士による防火訓練授業を通知している。授業実施後には、授業の家庭への影響について多様な意見を拾うために、家庭向けに多言語に翻訳したアンケートを実施している。

#### (3) 緊急対応

緊急時に、非英語圏の被災者が消防・救急・警察ときちんとコミュニケーションをとるために、MFB、CFA は 24 時間対応の電話通訳サービスにアクセスできる。火災を含めた事故等に遭った当事者が英語を話せない場合、消防隊員が通訳サービスに電話をかけると、通訳者が手配される。なお、オーストラリアの緊急連絡先は「000」（救急・消防・警察）である。

#### (4) “Taste of Harmony” 食を通じた異文化交流

地域の英語学校に通う移民の学生が消防職員と共に多国籍料理を作り、食を通して交流する。今回で 3 回目。消防関係者と移民の顔が見える関係づくりに、食を通じて取り組む。今まで制服姿の消防員から逃げていた学生も、今では一緒に食事をし写真を撮り合う仲に。



MFB,CBA,EMV 関係者

Taste of Harmony

会場の MFB 本部で施設を見学

(文責：(公財)ひろしま国際センター交流部総務課 交流主任 広本 充恵)

# ビクトリア州消防局 Country Fire Authority

【訪問日】 2017年10月26日（木）

【対応者】 Ms. Angela Cook （Community Development Coordinator）

Dr. Scott Hanson-Easey （Research Fellow, School of public Health, The University of Adelaide）

【場所】 Metropolitan Fire Brigade HQ

## 1 ビクトリア州消防局による講義

### （1）組織概要と活動内容

ビクトリア州消防局（Country Fire Authority. 以下CFA という）は、地域に根ざしたボランティアでなる消防と救急の緊急対応組織である。ビクトリア州の330万人の人と100万件の家を守るために活動している。

1年に35,000件以上に対応している。具体的には、山火事（Bushfire）、ビル火災、自動車

事故、化学物質の流出事故などで、その他に他機関と連携して子どもや登山者などの捜索や救出、洪水、その他の自然災害への対応等も行っている。特に山火事はビクトリア州ではよくある火災で大変な災害をもたらす火事である。



### （2）地域との連携

主に4つの取組を行っている。

ア 学校で行うプログラム

イ 地域の主導型のプログラム

これは、地域の人たちで計画してもらうプログラム。

ウ 様々な団体やクラブ（スポーツクラブや作文クラブなど）に対する防火集会や説明会の開催。

エ 地域での研修会の開催

地域での活動を行う際に活躍しているのがキャプテンコアラというキャラクター。子どもに関心を持ってもらうには、この様なキャラクターは大変大切なツールである。

ビクトリア州には多様なルーツを持つ260の異なる言語を話す人々が住む。32%の

キャラクターの  
キャプテンコアラ



家庭では英語以外の言語が話されている。そしてこのような人が増加している。CFAはこの多様な人々の全てに対応している。メルボルンでは、異国から来た人に早く地域になじんでもらい、ここが自分の国だと思ってもらえるようにと願っている人が多い。

### (3) CALD コミュニティ（文化や言語的に多様なコミュニティ）に対する防災

防災の取組としては、小学校や語学学校などの学校を通して防災への理解を深めてもらうように活動している。また、コミュニティと連携している。特にビクトリア多文化委員会やビクトリアエスニックコミュニティ協議会は大切なステークホルダーであり、常に連絡をとっている。

移住してすぐの人にとって、防災が大切なことだという意識はあるものの、日々の生活が優先され重要事項とはなりにくい。また、母国での経験から、消防士や警察などの制服を着ている人は信用できないという民族もいる。そのためにもコミュニティとの連携が大切である。

多様なコミュニティへ対応するために翻訳した資料や印刷物を作成している。例えば、山火事については34か国語に翻訳された防災資料も作成している。しかし、これらの翻訳物を、HPを通して提供するだけで十分とは言えない。この情報を広げるためには、地域の政府やコミュニティとの関係づくりが大切となってくる。

翻訳資料を作成するということは最低限に必要なことで、これらを効果的なものとするには、何かのプログラムを実施して資料を渡す、コミュニティに出向いて話しをして資料を渡すなどが重要である。

コミュニティとの連携のためにCFAでは「多文化調整官」をおいてこれに当たっている。

オーストラリアにおける山火事については、英語でさえも伝えるのが難しいところがあり、多くのコミュニケーションの壁がある。

↑CFAの資料の翻訳対応している言語（ホームページより）

### (4) 経験から学んだこと～多言語資料の作成時の留意点～

パンフレットの作成時には、いくつかの留意点がある。一つ目は絵を使い、分かりやすいものを作成すること。二つ目は、コミュニティで誤解を生む内容がないかなどの検証を必ずしてもらうこと。どんなに素晴らしいパンフレットを作っても、コミュニティで読んでももらえないと意味がない。三つ目は、責任の共有。そのため、作成時等には、必ず

コミュニティのリーダーと組んで取り組む。

そして、これらを効果的に作成するには、どこにどのような言語を話している人が住んでいるのかなどの統計が重要となってくる。

情報を提供する際には、短く分かりやすい文章を書くということを CFA のポリシーとしている。これには、ある程度のスキルが必要となってくる。緊急時にストレスも多く、複雑な文章を理解することはできない。

#### (5) 情報の提供の方法と備え

避難訓練などの訓練は、広く参加してもらえるものを実施しており、コミュニティのみを対象として実施などはしていない。

英語以外の言語でのビデオやパンフレットを作成する際には、地域との関係を構築するようにしており、地元の人に登場してもらい、彼らに関心を持てるようにその地のダンスや歌、服装などを取り入れるように工夫している。

このような姿勢は、コミュニティにとっては自分達の意見が尊重されていると感じ、よりこれらの活動への協力、参加してもらえる要素となっている。

#### (6) 緊急時の多言語でのコミュニケーション

緊急時には、CFA の消防士から一つの電話番号を通して連絡があり、そこから通訳をする。全ての言語に翻訳できないので、災害に応じて、必要言語の上位 20 言語を選んでいる。

#### (7) 主な質疑応答

Q：ボランティアについて。体制や保険、研修はどうか。組織の財源は？

A：ボランティアは研修を受け、特別な資格を持っている。緊急時の体制は、携帯の連絡ツールに連絡が入り、消防局に出勤して出勤する（日本の消防団と類似していると思われる。）

財源は、ほぼ政府からの補助金である。

Q：全てがボランティアということだが、英語力のチェックなどはあるのか。

A：英語力のチェックはしているが、英語力が条件とはなっていない。消防士としてのテストにパスすればよい。英語が得意でない場合は、口頭でのテストを受けることもできる。

## 2 Hanson-Easey 博士による講義

「進歩する文化や言語的に多様なコミュニティへの危機、緊急、災害時の連絡」

(Developing risk, emergency and disaster messages with Culturally and Linguistically Diverse (CALD) communities)

### (1) 言語について

私たちは、日常で経験していることで生じることについて理解し、共感を得ることができ

るが、自分が想像もできないような事柄については理解できないという反応を起こすものである。

「言語」というのは、自分が体験した世界の概念や「枠組み」をもたらすものである。多様な人々が来るオーストラリアで、災害について言葉で説明しても伝わりにくいことが多い。ではこの多文化社会において、この言語グループごとに異なった概念や理解があることをどのように乗り越えていけばよいのだろうか。



これについての具体的な事例がある。オーストラリアに来たアフリカ難民に、この国に来て何か理解できなかったことなどがあるかと尋ねた。彼らは、オーストラリアではなぜ日焼け止めを使うのが理解できないと答えた。日差しの強いアフリカの出身であるが、アフリカでは日焼け止めを塗るという経験がなかったからである。一方、オーストラリアでは、オゾン層破壊の問題から、夏の日差しは非常に強く、少しの時間で強い日焼けをしてしまう。オーストラリアでは、日焼け止めを塗らなければ危険であるのだが、まずは、その危険性を彼らに説明しなければならないという概念がなかったことに気が付いた。

## (2) 文化や言語的に多様な (CALD) コミュニティの現状と防災

防災意識というのは、社会的、文化的、歴史的な背景が関係している。歴史の中で、津波や地震などの経験があればそれに備える意識を持っているものだ。しかし、その経験がなければ備えるという意識が持つことがない。

オーストラリアで多文化の取組が進んだのは、ここ 10 年～15 年で、CFA のように多文化対応に取り組む団体もあるのだが、とりあえず WEB サイトを翻訳しておけばよいだろうという企業や組織がほとんどである。

事前の資料などは、多言語に翻訳されていることも多いのだが、発災時には、時間がないため英語のまま発信されることが多い。

また、WEB 上で情報が提供されていても、CALD コミュニティの人達にとって、どのようにアクセスすればよいか分からないことも多い。

CALD コミュニティには災害時に助けとなる経済的、車などの物的資源がなく、また、人的なつながりが無く社会から孤立することもある。情報とは、双方の信頼がないと意味をもたないものとなることから、この人的なつながりというのが重要となってくる。

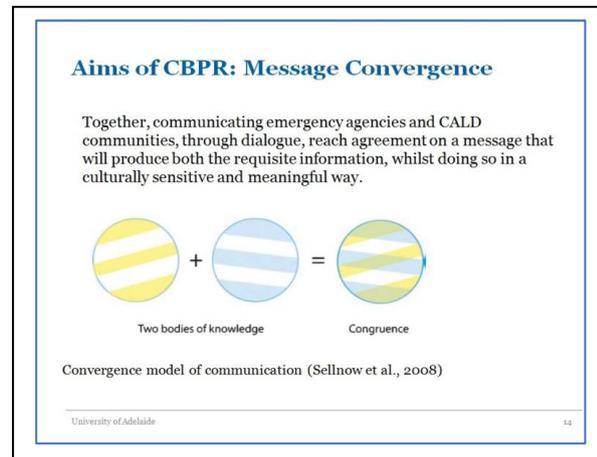
例えば、私たちにとって「助けてくれる人」である制服を着た人が、難民の人にとっては「恐怖の対象」であることもあり、「恐怖の人」でないことを理解してもらうためにも、メルボルン都市消防局の「Taste of Harmony」のような取組は、双方の壁を取り除くものとして、緊急時に機能するつながりが構築される機会となり、大変重要なものだ。

災害が起こる前からコミュニティに防災についてきちんと理解してもらうように説明し、また、それをコミュニティがどのように受け取り、考えるかを聞き取り、計画を立てていくことが大切である。

### (3) まとめ

CALD コミュニティに対する防災は、コミュニティを理解しなければ予防につながらない。彼らが災害時に車を使えるのか、ITを使えるのか、電話を使えるのかなどを把握しておかなければ、結局、防災の計画も立てられないし予防もできないのだ。

これらを解決するには、専門家の知識とコミュニティの知識等を統合し、共有知識を作り上げていくということが大切である。



(注)メルボルン都市消防局はメルボルンを中心とした地域を管轄している消防組織である。CFA は、メルボルン都市消防局の管轄地域を除いた、ビクトリア州全域を管轄している。

(文責：(公財)滋賀県国際協会 副主幹 光田展子)

## ブリスバンク市 Brimbank City Council

【訪問日】 2017年10月27日（金）

【対応者】 Mr. John Heddich (Mayor of Brimbank City Council)

Ms. Raewyn Afu (Coordinator, Diversity & Inclusion - Community Planning and Culture & Development)

Ms. Amy Koo (Diversity and Inclusion Project Officer - Community Planning and Culture & Development)

Mr. Nathan Villiers (Social Policy Officer | Policy, Advocacy and Research - Community Planning and Culture & Development)

Ms. Wambui Thirimu (Acting Coordinator Connected Communities - Community Planning and Culture & Development)

Ms. Helen Gibbins (Administration Coordinator - Community Planning and Culture & Development)

Ms. Justine Ireland (Support Officer – Policy, Advocacy & Research - Community Planning and Culture & Development)

【場所】 ブリスバンク市内

### 1 ブリスバンク市の概要

#### (1) 講義の概要

ブリスバンク市は人口の約半分が異なる文化的背景を持つという、オーストラリアの中でも非常に多文化化した、多様性に富んだ地域である。人口は20万人ほどで、人口の約11%はベトナム出身である。ビクトリア州全体ではベトナム出身者の人口における割合は約2%であるため、ここブリスバンク市ではベトナム出身者の割合が非常に高いことが分かる。ブリスバンク市は移民、難民によって毎年5,000人ほどの人口が増えている。通常は出生率が人口変化の大きな要因になるが、ブリスバンク市では移民によって人口が変動している。さらには若年層の移民流入によって高齢化をはじめとする人口問題が緩和されている。

また、2011年から2016年の間で見ると、ベトナム、インド、フィリピンなどのアジアからの移民が特に増えており、様々な背景を持った人が集まっている。その中で、難民、移民を含める全ての方にとって温かい場所を作ることが市の義務であり、市のプログラムポリシーに大きく影響している。さらには、ブリスバンク定住アクションプランを連邦政府、州政府と共に協力して策定し、難民、移民が新しいコミュニティに定住できるように取り組んでいる。

ブリスバンク市の取組の中で、行政とコミュニティを結びつけるための代表的なプログラムとしては、Community leadership and governance programがある。

このプログラムは2009年に開始したもので、様々なプログラムの中で最も長く続いている。

る。ここでいうコミュニティリーダーとは、コミュニティに住んでいる方で、地域について何かしたい、改善したいと、受け身ではなく積極的に取り組もうとする人を市がコミュニティリーダーと認定し、市とともに地域を良くしていくために活動する方のことを言う。2009年以來、約340人をコミュニティリーダーとして認定してきた。

プログラム参加者は、コミュニティリーダーが非常に重要であると認識していて、多様なコミュニティの中で自身の役割を形成し、自信を持つようになる。これまでにコミュニティリーダーのうち2人が市議となって、活動するようになった。

また、City Councilの建物内に入ると、まずreception(総合受付)、図書館、そして、天井からつるされた工作機械が目に入る。

Receptionで全ての問い合わせを受け付けて担当部署に案内しているため、訪問者が迷わないようになっている。

天井から吊るされている工作機械は HUGH. V. MCKAY 氏が作った小麦の収穫用の工作機械である。MCKAY 氏は 1865 年生まれの発明家であり、工作機械の開発に取り組み、1800 年代後半の経済発展に貢献した人物である。ここブリンバンク市はもともとサンシャイン市と呼ばれていた土地に位置している。かつてサンシャイン市は、この工作機械によって大きく発展した。

## (2) 質疑応答

Q：住民が自発的に立候補してコミュニティリーダーになっているのか。また、ある程度の区画によって人数の制など限があるのか。

A：特に選出のための手続はなく、コミュニティリーダーとして活動したいと立候補した方について、市がコミュニティリーダーとして認定している。特に地域による割り当てなどはなく、偏ることもある。

Q：今までにコミュニティリーダーはどのような活動をしてきたのか。

A：コミュニティリーダーが集まって2010年にブリンバンク市内でたこ揚げ祭りを企画した。これは市外からの観光客も集まり、一大イベントになった。

Q：このプログラムは大学や関係機関と連携しているか。またどのような職業の人が参加しているのか。

A：地元の大学と連携していて、プログラムに参加することで8から12単位を取得できるというコースを開設している大学もあり、大学生の参加も多い。





## 2 図書館の視察

【対応者】 Ms. Danielle Marie (Programs & Partnerships Coordinator - Community Learning & Participation)

ブリスバーク市には 5 つの図書館があるが、City Council 内にある図書館が最も規模が大きい。平日は 1 日に約 1,500 人、週末は 1 日に約 3,000 人が利用している。

### (1) 図書館で受けられるサービス

ア スタディスペース、レクチャーやワークショップ用のスペース

イ パソコンブース

パソコンが 45 台あり、利用登録すれば自由に利用できる。パソコン教室も開催されている。

ウ 個室

1 人用、2 人用、3 人用の個室がそれぞれ 3 つ設置されている。

エ 図書のオンライン貸出

23.5 万種類がオンライン対応している。5 つの図書館では年間合計 100 万冊ほど貸し出されているが、そのうちの 40.5 万冊はオンラインでの貸出となっている。

オ プリスクールプログラム (文化的、言語的に多様な、就学前の子どものためのプログラム)

就学前の子どもの絵本の読み聞かせなどをする取組。英語だけでなく、中国語、ベトナム語を母国語とするスタッフによる多言語での読み聞かせも実施している。

カ 難民、移民のための英語のサポートクラス

週 3 回開催されており、初級～上級者までのプログラムに分かれている。

### (2) その他の特徴

ア 非英語の図書が 20%あり、ブリスバーク市での上位 15 言語に対応している。その中でも、住民にベトナム出身者が多いのでベトナム語の書籍の割合が高い。しかし、過 5 年でみるとインド出身者が一番増加しているため、今後対応していく。書籍のほかにも DVD、CD、オーディオブックがある。

イ ブリスバーク市の 5 つの図書館の蔵書を合計した場合、ビクトリア州内で一番充実した漫画コレクションがある。

ウ オンライン上で上位 15 言語の新聞や雑誌の貸出をしており、これらは最新のものだけでなく過去のものも利用できる。

エ ブリムバンク市の図書館で会員登録すると、市内のどの図書館でもサービスを利用できる。

会員は住民だけに限定されず、ブリムバンク市に通勤・通学していれば会員登録が可能である。またオーストラリアに在住していない一時滞在者であっても、スペシャルビジターメンバーシップという会員資格が用意されているため、どのような方でもサービスを利用できるようになっている。

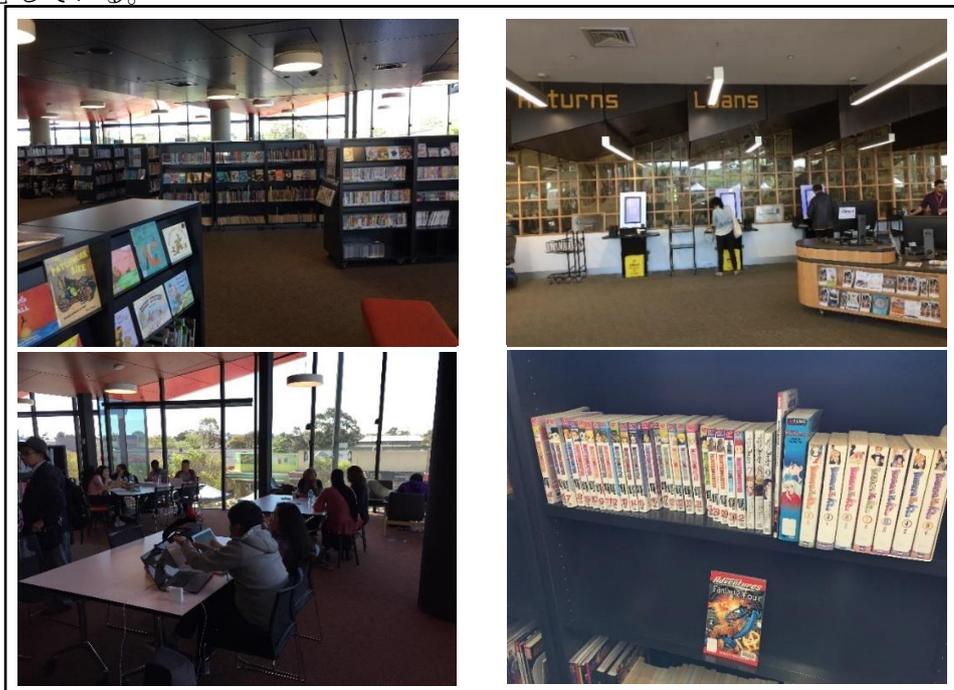
### (3) 主な質疑

Q：図書館に点字の図書は配架されているか。

A：図書館にはない。ビジョンオーストラリアに申請すると点字の図書が送付されるようになっている。

Q：各言語の図書が配架されているが、利用者へのサービス時の多言語対応はしているのか？

A：カウンターにおいてはできるだけ多言語対応しようとしている。ベトナム語、中国語などを母国語とするスタッフがいるので、それらのスタッフの母国語による対応はしているが、全ての言語には対応できていない。ただし、検索システムは対象の 15 か国語に対応している。



### 3 Brimbank Playgroups の視察(ブリムバンク市ショッピングプラザ内)

【対応者】 Ms. Nichol O'Neill-Fitzgerald

(Playgroup Support Officer - Community Care)

### (1) 施設概要

ショッピングプラザ内にある空きスペースにプレイルームが入居している。当初は州政府の予算で恵まれない家族のためにブリムバンク市が試験的に行ったプログラムであった。この取組が成功したため、現在ではブリムバンク市内で同様の施設がさらに2件開設されている。この施設は、自治体がショッピングセンター内にプレイルームを設置した初めての事例で、隣接する市もこの施設をモデルに同様の取組をしている。

### (2) 目的

プレイルームでは自宅に帰ってから、これをモデルに子育てや子供との遊びに対応できるようにする。親と子供の遊び時間を支援することで、子供の教育の指針になる。3歳までに脳の構造ができるので、それまでに子供とどう接していけるかはとても大切である。

### (3) 活動内容

プレイルームは週1回営業しており、1回につき1時間半までの利用となっている。現在は水曜日に営業しているが、より多くの方が利用できるように6カ月おきに曜日を変えている。多いときは約40家族が利用する。ショッピングモール内にあるため、利便性が高いことがその理由だと考えられる。

また、この施設の利用者の85%が非英語圏出身の方であるため、職員はベトナム語や中国語などでバイリンガル対応できるようにしている。できるだけ子どもとは、その子どもが家庭で使う言語で歌や数字ゲームなどをして遊ぶようにしている。

その他にも、毎週、看護師が母親をサポートするためにこの施設を訪問したり、ソーシャルワーカーが2週間に一度この施設を訪問し、母親らに育児に関するアドバイスなどしている。ソーシャルワーカーはDV、家計管理やビザの手續などを支援している。

### (4) 運営に関して

8年前までは賃借料を支払っていたが、ショッピングセンターがコミュニティのために賃借料の免除をしてくれている。また、利用者はこの施設を無料で利用できる。職員は通常2～3人配置されており、その人件費はブリムバンク市が負担している。

### (5) 主な質疑

Q：この施設の職員になるためには資格が必要か？

A：以下のチャイルドケアの資格が必要である。

チルドレンサービスディプロマ

サーティフィケート レベル3



#### 4 Westvale Community Centre Garden の視察

【対応者】 Ms. Ellen Kessler

##### (1) 施設概要

この施設は 1920 年代に酪農農家であったが、地域のために利用するという条件付きで施設一体が市に寄付された。

この施設では多文化に対応するためのプログラムを実施しており、利用者は成人だけでなく子どもも含む。また、毎週コミュニティグループの集会有り、我々が訪問した日にはマケドニア人の集会有った。その他にも、週に 2 回、親子で遊ぶことができるプレイグループエリアもある。15 人のボランティアが、庭園の手入れ、事務、プレイグループの運営を支援している。

この施設には、本館のほかコミュニティ・デザイン・ガーデンとメンズ・シェッドがある。

##### ア 本館

事務所の他に複数の部屋があり、料理教室、パソコン教室、その他のイベントが実施されている。

##### イ コミュニティ・デザイン・ガーデン

合計 54 のコミュニティが使用していて、ひとつひとつの区画を各々のコミュニティが管理している。また、この一画では「グローイングヘルシー」というパートナーシッププログラムがあり、これは法務省、ブルムバンク市、イエズス会の三つの組織が関与して、再犯を犯す可能性のある方の更生プログラムを実施している。

##### ウ メンズ・シェッド

メンズ・シェッドは約 1 年前に設置した。メンズ・シェッドでは、退職した高齢の男

性が集まって日曜大工をしたり、健康などについて話したりしている。

(2) 主な質疑

Q：利用者数は。

A：毎週 1,400 人が利用している。

利用者は、この施設で実施されるイベントに参加するもの、イベントを実施するもの、特定の目的を持たずに訪問する者など様々である。

Q：この施設でボランティアスタッフになるために何らかの資格は必要か。

A：不要である。定年退職して時間に余裕のある方がボランティアスタッフになっているというケースが多い。

Q：メンズ・shedを利用するために会費は必要か？

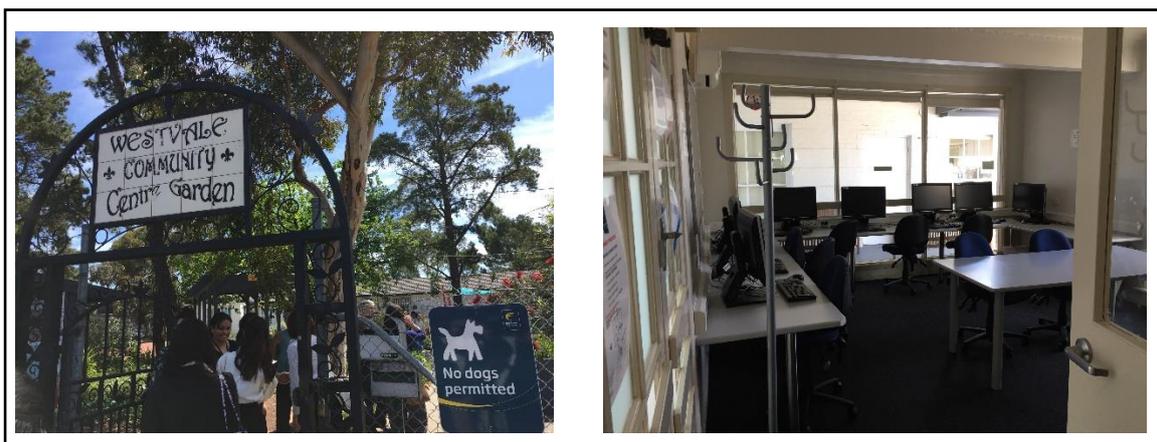
A：会費は不要であるが、日曜大工の材料費は自己負担である。

Q：この施設では、多文化に対応したプログラムはあるか。

A：コミュニティから持ち込まれた企画、施設運営者による企画や諮問機関からのアドバイスに基づく企画がある。たとえば、英語を母国語としない方を対象にした、コミュニティ・デザイン・ガーデンで栽培した野菜を使用した料理教室やベトナム語でのパソコン教室などがある。

Q：それら企画をどのようにして案内、通知しているか。

A：ニュースレター、ウェブ、フェイスブックなどの SNS、パンフレット、パートナーエージェンシーを通してのメーリングリストなど、様々な手段を利用して通知している。





## 5 St. Albans Community Centre の視察

【対応者】 Mr. Nathan Stoneham

### (1) 施設概要

このセンターはコミュニティセンターとシアターの複合施設であり、2017年3月に開設したばかりである。以前は小規模のコミュニティセンターがあり、シニアの方々が利用していた。このセンターは、州政府の予算を利用してブリスバンク市が運営している。地域のコミュニティセンターとして機能しており、50にのぼるコミュニティが利用している。

### (2) 主な施設

#### ア シアター

シアターホールはアーティストを招いたり、コミュニティがイベントなどで利用したりするなどしている。アーティストを招く場合はコミュニティからの予算的な支援によるところが大きい。

このシアターは様々なニーズに柔軟に対応できるよう設計されており、シートを全て畳んで平らにしたりシートを動かしたりして、障がい者の方が利用しやすいようになっている。

#### イ フレキシブルスペース

フレキシブルスペースとして用意されている部屋は3室ある。用途・規模によって一つの部屋として利用することも可能であり、ゲーム、ダンス教室にも適している。また、キッチンも設置されており調理が可能のため利用者の人気が高く、毎週約2,000人が利用している。この施設を設計した際にコミュニティと話し合ったところ、調理が人と人をつなげるのに重要な役割を果たすとの結論に至り、キッチンを設置することにした。その他にもコミュニティの様々な要望を取り入れることによって、非常に多様な文化的背景を持つ方々がこのスペースを利用している。

#### ウ その他の施設

アートルーム、パソコンルーム、IT ルームなど様々な分野の人が一緒になれるようなスペースが設けられている。

### (3) 職員の役割

このセンターの職員の役割は、コミュニティが様々な活動するのをサポートし、コミュニティとパートナーになって一緒にプログラムを開発することである。最近では異なるコミュニティ同士が共同でランタンフェスティバルを企画するなど、新しい取組が始まっている。

ブリスバンク市はオーストラリアの中でも、多文化化が進んでいる地域であり、今後も常に新しい取組に対応していくことができる施設を目指して活動している。



(文責：名古屋市住宅都市局都市整備部緑都市整備事務所 主事 早川 浩司)

## 【参加者アンケート】

### 1 北上市財務部市民税課 主査 岩淵麻美

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

先進地視察を通して、たとえ全てを真似することはできなくても、視野が広がりました。当然、移民を受け入れている、オーストラリアと日本の特に、当北上市は環境が異なりますが、この中で取り入れていけることは何か、と考えることはできたと思います。また、それぞれの機関において、多様な人を受け入れていくための姿勢に感銘を受けました。今まで多文化共生＝多言語表記というイメージが今まで強かったのですが、何も、全ての言語に対応しなくてもいいのだと、英語を使えるように教育支援をしっかりとしていたところが面白いと感じました。

また、オーストラリアでは私も言葉の通じないただの外国人でしたので、これまで私が、こちらで過ごした7か月間に感じていたことが、すでに学びだったのだと認識できました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

現在、多文化共生担当ではないので、意識的なお話をさせていただきます。

外国人の方々が、どのような情報を必要とするのか、どのようなことに不安を覚えるのか、サポートを必要とする人たちの目線に立って相談業務等に応じたり、施策を検討すること。異文化交流イベントをする際には、MFBで参加させていただいた、Taste of harmonyを思い出し、相互の顔と顔が見える関係を築くことを意識し、機会があれば、企画に携わりたいと思います。

### 2 名古屋市観光文化交流局観光交流部国際交流課 主事 柴田 あゆみ

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

多文化共生という意識が当然のように受け入れられており、あらゆる組織において積極的にコミュニティとの関わりをもっていることがわかり、コミュニティとの連携の重要性を改めて感じさせられました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

オーストラリアと日本では制度やこれまでに積み上げてきたものが違うので、学んだことを直接活かすことは難しいと考えますが、コミュニティとの連携の重要性を感じたので、私たちにできる方法で、より一層コミュニティと連携する体制を築いていきたいと思いません。

### 3 名古屋市住宅都市局都市整備部緑都市整備事務所 主事 早川 浩司

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

行政とコミュニティの在り方について、双方向的でなければならず、移民・難民の方々に對しても、支援をするだけでなく、何を望んでいるのかという声に対してしっかりと耳を傾けて、対等な関係を築くことが大切であると学びました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

まちづくりの仕事をしていますが、地域の様々なコミュニティの意見に耳を傾け、一緒に地域を作っていけるように関係を築くこと、また、地域には様々な背景を持っている人がいるということ認識して、それらの方々にとっても住みやすいまちとはどのようなまちであるのかということ意識して取り組んでいきたいです。

#### **4 (公財) 滋賀県国際協会 副主幹 光田展子**

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

豪州における多文化主義政策。政策に位置づけられていることが、具体的に市や関係機関でどのように反映されるのかを目の当たりにした。文献や資料等で知っていることと、実際に現場を見聞きすることは理解度等に大きな違いがあり多くを学びました。

また、各所属からの参加者との交流が日本の様々な分野で多文化にどのように取り組まれているのかなども分かり、それも大きな学びとなりました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

多文化関連事業を実施していく課程で、コミュニティ(メルボルンのように確固たるコミュニティはないことが多いが)との関わり方やコミュニティ間の交流するなどの内容を含むように努力していきたい。

#### **5 (公財) ひろしま国際センター広島県留学生活躍支援センター**

**活動支援員 尾本 勝昭**

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

州レベルの行政の役割と自由度。特にコミュニティづくりに対する熱い支援。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

行政主導の上から目線ではなく、民間活力、ボランティア組織を使った、コミュニティの重要性。特に州レベルの行政力と、日本でいえば今後、地域の国際協力団体の果たす役割が大変重要であること。

## 6 (公財) ひろしま国際センター交流部総務課 交流主任 広本 充恵

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

それぞれの機関から大変多くの学びがあった。

特にオーストラリアで驚いたことは、多文化政策が国をもって確立されているので、予算もしっかり確保され、公的機関に必ず多文化共生担当者を配置し、彼らが情熱をもって取り組んでいる事だった。現在の所属先では、他分野からの出向者が多く、多文化共生に対する予備知識もないため、情熱が見られない。職員の意欲・モチベーションをどのように高めたらよいか悩んでいたが、コリンさんからはまずは仲間づくりを勧められたので、そこからやっていくために、内部での帰国報告会を数回に分けて実施しようと考えている。

コミュニティの声を拾い、改善していくことが大事とCFAさんから学んだ。私は常に来館者の声を聞きながら、現事業への改善に対応しているのだが、自分が今までやって来たことは間違っていなかったという事を、改めて気づき自信になった。

多文化共生への意識改革・制度改革のためには、データや情報を示していく必要があるが、その示し方を、イミグレーション・ミュージアムからもっと興味深い啓発方法を学んだ。

AMES オーストラリアからは難民・移民同士のピアアプローチが印象的だった。私も以前NPOの活動でピアアプローチを使っていたが、色んな場面で使えるのだと改めて認識した。また難民の方から直接難民になった経緯の話が聞けて貴重な経験だった。

顔の見える横のつながりを増やしていくこと：これは色んな場面で多文化共生担当者から肌で感じ学びました。私も顔の見える関係を作ってきたつもりではありましたが、まだまだだと感じましたし、もう少し人に優しくなりたいと思いました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

(1)にも書きましたが、やはり仲間を増やし、共に作っていくことが大事だと思います。

オーストラリアでの経験をより多くの方に共有し、共感できる仲間を増やしたいと思います。また、顔の見える関係づくり、コミュニティの声を拾う、多文化共生を理解して頂くための工夫を楽しく実践する事、できる事から実践する事を、自分が現在担当している相談窓口、交流イベント、医療通訳、語学通訳・翻訳ボランティア事業に生かしたいと思っています。

## 7 広島市道路交通局自転車都市づくり推進課 主事 松浦 愛

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

オーストラリアで行われている多文化共生施策は、人的・物的資源がオーストラリアほど豊富ではなく、文化的背景も異なる日本でそのまま取り入れるのは非常に難しいと思いましたが、移民や難民が異なる文化の中で生活していくにあたってどのような問題があり、どんな支援が必要なのかを具体的に知ることが出来ました。多文化共生施策は、日本が移民政策を進めようとしている今、長い時間をかけても取り組まな

ければならない課題であると感じました。

また、研修内容そのものではありませんが、訪問先各機関のホスピタリティの高さに感銘を受けました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

私は多文化共生に直接関わる部署ではありませんが、異なる文化に属する人が日本で生活するためにどのような支援が必要なのかこれまでよりもはっきりイメージできるようになったので、まずは現在関わっている業務において、日本人だけがわかればよいというのではなく、様々なバックグラウンドを持つ人が理解、利用できるような視点での制度設計や周知広報に取り組んでいきたいと思っています。

また、国内外からの視察対応の際、今回の訪問先の皆様の暖かい対応を参考にさせていただこうと思います。

## 8 群馬大学 大学教育・学生支援機構 大学教育センター 教授 結城 恵

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

今回の豪州多文化主義政策交流プログラムで得た学びをまとめると次の2点に集約されます。

第一は、多様性に富むコミュニティへのアウトリーチの重要性です。今回の訪問により、各機関・団体がコミュニティの存在を前提に、その多様性に配慮した双方向の関係性を形成・維持する場を確保し、その声を施策に活かすという実態を目の当たりにすることができました。その過程には、①コミュニティのキーパーソンは誰なのかを探り、②そのキーパーソンと共に、コミュニティメンバーを集める必然性の高い場を形成し、③楽しみも含めながら息の長い啓発活動を展開し、④地域での活動展開にボランティアとして参加する人材の層を厚くする、という循環型のしくみが築かれていることがわかりました。

第二は、豪州の多文化主義の諸活動における公的政策・施策の影響力の大きさです。豪州における多文化主義の諸活動は一見、ボランティアを中心とした「私的」機関・団体・個人の活躍が社会的基盤を支えているように見えます。しかし、その背景には、「公的」機関・団体の政策・施策が存在し、「公的」-「私的」機関・団体の連携はシステムティックに構築されていました。Federal, State, Local の3つのレベルの行政機関間の管轄領域と役割の区分は明確でした。「私的」機関・団体やボランティアの活動は、「公的」機関の政策・施策・方針に合致するもののみが、経済的支援を受けたいようでした。その取組に、何か問題が起きたときには、国が補償をするという徹底ぶりには驚かされました。こうした状況が存在するからこそ、例えば、災害ボランティアや医療通訳ボランティアも、責任感と向上心を持つと同時に、安心して業務を遂行できることがわかりました。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

コミュニティ・アウトリーチをより有効にするための方策として、コミュニティ住民の

声を集め、分析し、活用する一連の方法論を整備し、行政・企業・大学・NPO等関係者や学生に伝えられるようにしたいと思います。今回のプログラムの「サマリー」で三枝理事から提起された、①「コミュニティ」とは何か、②「現場の声」にどう耳を傾けるのかという問いは、このプログラムに参加した全ての研修生に今一度振り返りを求めるものでした。この貴重な機会に参加させていただいたもののひとりとして、その答えを示していかななくてはならないと思いました。

私自身、「多文化共生推進士」の養成において、その手法にはこだわってきたところです。そこで、その手法を活かし、今回の視察のなかで出会ったコミュニティ住民の「声」や、コミュニティにアプローチする行政・団体等関係者の「声」の具体例をもとに考えてみたいと思います。すなわち、具体的な「声」の背景、その「声」の背後にある問題とその構造を分析し、問題解決のための選択肢を検討してみたいと思います。いつかまとまりましたら、三枝理事からいただいた問いへの仮説のひとつとして、貴事務所及びご関係者のみなさまに還元させていただければ幸いです。

**9 東京工業大学 環境・社会理工学院 融合理工学系 地球環境共創コース  
准教授 佐藤ゆり子**

(1) 今回のプログラムで、何を学びましたか。

ビクトリア州における多文化主義政策の全体像と、関係機関における取組について、詳しく知ることができた。

(2) プログラムで得たことを踏まえ、今後の業務にどのように生かしていこうと思いますか。

日本における多文化主義推進について研究を進め、提言をまとめる上で、この研修で得たことを、活用・参照していきたい。

