

ジャンル	子ども・教育	日本語学習	医療・福祉	労働	災害対策	意識啓発 地域づくり	推進体制の 整備	その他
事業名	多文化共生サポーターバンク設置事業							
団体名	財団法人茨城県国際交流協会							

\*\*\*\*\* 事業のポイント \*\*\*\*\*

外国人の支援活動を目的とした人材バンク「多文化共生サポーターバンク」を立ち上げ、活用することにより、地域における外国人との交流や国際理解を深めると共に、具体的な生活上の支援体制を作りあげていく。

- ・ 多文化共生社会に資する人材の発掘・登録・活用
- ・ ホームページによる人材検索・活用システムの導入

助成年度 区分	平成19年度地域国際化施策支援特別対策事業	事業総額	242千円
------------	-----------------------	------	-------

事業の内容、成果等

● 事業実施の背景

平成18年には、茨城県の外国人登録者数は当協会設立当時の4.5倍、52,460人に達し、グローバル化の進展や労働力不足等により外国人受け入れ拡充の方向にあることから、茨城県内に居住する外国人の数は更に増加していくことが予想された。

こうした状況を受けて、当協会では平成18年度に、新たに多様な文化的背景を持った人々が共に協力し合って暮らす「多文化共生」の視点を加えた「財団法人茨城県国際活動推進計画(中期計画)」を策定した。

事業全般が多文化共生へとシフトしていく中、当協会に従来から登録のある「国際交流ボランティア人材バンク」は、語学やホームステイ等国際交流を目的とした人材バンクであったが、国際交流に加えて、外国人の支援活動をも目的とした新しい人材バンク「多文化共生サポーターバンク」を立ち上げることにした。このバンクを活用することにより、地域における外国人との交流や国際理解を深めると共に、具体的な生活上の支援体制を作りあげていくこととした。

● 事業目的

- ・ 多文化共生社会に資する人材の発掘・登録・活用
- ・ ホームページによる人材検索・活用システムの導入

● 事業内容

1. 従来の国際交流人材バンクを、「多文化共生サポーター」として衣替えをして更新する。

また、多文化共生社会に資する新たな分野のサポーターを創設し、「多文化共生サポーターバンク」への新規登録を行う。

① 従来の国際交流人材バンクに登録していた語学ボランティア、各国事情紹介ボランティア、ホームステイボランティア(合計1,102名)を、多文化共生サポーターバンクとして下記により登録更新作業を行った。

- ・ 語学サポーター:様々な言語での一般的な通訳、翻訳、語学交流を支援。(外国人向けチラシや案内文の翻訳、生活案内、交流会の通訳等)
- ・ 各国事情紹介サポーター:伝統文化や民族舞踊や楽器演奏、民族衣装なども交えて、小・中・高

等学校の国際理解授業や、公民館等の生涯学習の関連講座に講師として派遣

- ・ ホームステイホストファミリー:外国人の方々のホームステイ体験のためにホストファミリーとしてゲストを受け入れる。

② 多文化共生サポーターとして新しい分野のサポーターを設置し新規の登録募集を行った。

- ・ 災害時語学サポーター:地震等災害が発生した時に、外国籍住民のために語学支援。
- ・ 医療通訳サポーター:病院等で症状や治療法、検査等について医療関係者とのコミュニケーションを容易にするよう通訳や翻訳の支援。
- ・ 日本語指導サポーター:外国人の方々に日本語の学習支援。(小中学校等で外国籍児童生徒の日本語指導をサポート)
- ・ 地域生活アドバイザー:地域に長年在住する外国人や、日本語教室の指導者などで、日本の生活に未だ慣れていない外国人住民に、地域での日常生活についてアドバイス。(公共交通機関の乗り方・ゴミの出し方・育児相談・役場での手続き等)

2. 多文化共生サポーターバンクのホームページを作成し人材の検索システムを構築した。

ホームページ上に、各種サポーターの検索システム、利用申し込みシステムを構築した。また、各種サポーターの登録システムも導入したことで、随時人材募集・登録を行えるようにした。



3. 多文化共生サポーターの研修

災害時語学サポーター、医療通訳サポーター、日本語指導サポーター等、研修を必要とするサポーターについては、防災訓練や、講義、ロールプレイなどの研修会を実施している。

## 総合防災訓練



## 医療通訳研修会



## 日本語指導研修会



### 4. 活用のためのネットワークの構築

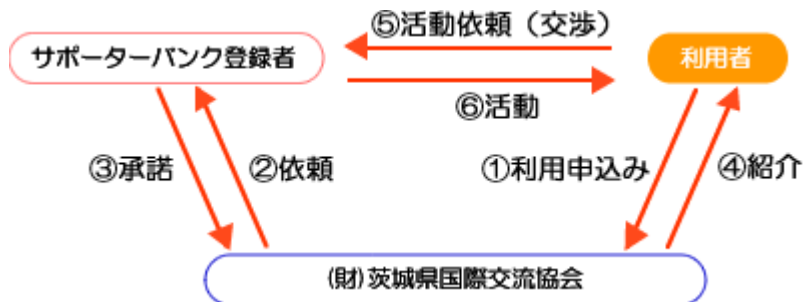
医療通訳等地域での活動が特に重要であるサポーターについては、地域の市町村との共催による研修会を実施することでネットワークを構築している。

#### ● 工夫した点

##### 1. サポーターバンクの利用方法について

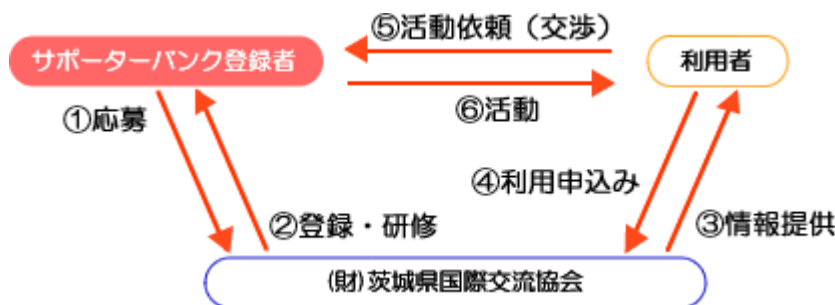
サポーターバンクの利用方法については以下の通り。

### 「利用者から見た利用の流れ」



利用者は、希望する回答方法を TEL のほか FAX や E-mail を増やした。それにより、執務時間以外にも利用可能となった。

### 「登録者から見たご利用の流れ」



登録者は、連絡先入力項目で TEL のほか E-mail の登録をお願いしており、当協会からの依頼をメールにより依頼することができるようになった。

## 2. 登録項目について

既存データの登録項目の見直しを行った。利用者が検索した際に参考になる情報提供ができるよう、項目の見直し、項目内容のわかりやすさを検討した。登録希望者がインターネットを通して、いつでも登録できるように、各項目に入力例を示して、システム構築を行った。おかげで、より多くの項目に入力してもらい、サポーターの資格や活動歴、可能な活動時間、地域をより詳しく知ることができるようになった。システム構築の際、入力項目の入力方法など細かいところまで仕様を決めた。

また、サポーターには連絡先として、TEL のほか E-mail の入力を勧めた。利用者からの依頼をいっせいに呼びかけるためにメールでのやり取りをスムーズに進められるように行った。

## 3. サーバについて

これまでは、当協会のホームページ運営のためにサーバ利用をしていたが、当協会と契約していたサーバの仕様ではシステム構築が難しかったため、新しいサーバへの移行が必要となった。サポーターバンク専用のデータベースの確保(MySQL)、開発言語(PHP)、サーバの容量、管理方法など考慮し、システム構築前にサーバ移行を行った。開発期間は、外注委託を行い、3 ヶ月かかった。また、開発期間以外に、仕様決めやデータ移行やテスト期間を取り、稼動開始まで外注業者と約 5 ヶ月間要した。

### ● 苦労した点

インターネットを通して、サポーターバンクを多くの方に登録・利用してもらうため、稼動までの間、登録確認のメッセージ送信やメール一斉送信によるテストを何度も繰り返し行った。

また、システム構築を行った年度は、既存登録者の更新確認の年でもあったため、約 1,000 人の登録者全員に郵送による確認作業を行った。これまで、登録された内容の未入力の部分の聞き出し確認作業も同時に行った。その際、更新の有無のほか、新しいサポーターへの登録依頼も行った。既存登録者からは、既存登録データの加除修正を返信する形で行った。期限を 6 ヶ月間とし、既存登録者の返信を待った。登録された住所へ郵送したが、所在不明者も多く、サポーターの人数把握が難しかった。

新規サポーターである地域生活アドバイザーについては、県内の日本語ボランティア教室、市町村協会などにも声をかけ、日ごろから外国人の支援(生活全般)をしている人の紹介をしてもらうよう周知した。日本語指導サポーターについては、日本語ボランティア教室へ募集をかけた。

新しいサポーターの理解が浸透するのになかなか時間がかかった。また、インターネットを使って利用者登録ができることも周知しているが、インターネット利用数が少なく、電話での依頼がほとんどである。

## ● 成果

- 1, 多文化共生の人材バンクとして、実地的な支援バンクである医療通訳サポーターを設置し、県内各地域で研修を行った結果、
  - ① 人材の掘り起こしとなり、登録者の増加に繋がった。
  - ② 医療通訳のサポーターが活用されるようになった。
- 2, 災害時語学サポーターの登録を行うことで、茨城県総合防災訓練に外国人と共に参加するようになった。
- 3, サポーターへ依頼のほか、各サポーターに関連した事業の案内等もメール斉送信機能を利用して呼びかけることができるようになった。
- 4, サポーター登録において、紙による登録申込よりも電子データで受け取れるため、当協会に登録の際の打ち間違えなどの登録ミスを少なくすることができた。
- 5, 平成21年度登録活動状況

区 分	登録状況	活動状況
語学サポーター	30言語391名	21件 27名
医療通訳サポーター	21言語130名	7件 40名
災害時語学サポーター	22言語125名	—
日本語指導サポーター	16名	—
地域生活アドバイザー	68名	2件 2名
各国事情紹介講師	214名	114件 254名
ホームステイ・ホストファミリー	158名	8件 43家庭
合計	1,102名	152件323名43家庭

## ● 今後の課題

- 1, サポーターの活動に対する、実費、謝金等の取り扱いについて、特に医療通訳は、時間的にも精神的にも、サポーターの負担が大きいことから、病院、患者の協力が必要である。
- 2, サポーターの活動において、年齢層が高く、活動範囲などにも制限が出てきている。若い世代の人材を確保するのに周知方法などに工夫が必要である。
- 3, サポーターの登録内容の変更で、すでに登録してある E-mail 変更により、依頼が届かない人が多いので、E-mail アドレスの変更や住所変更になったら、すぐに協会へ連絡するように随時呼びかける必要がある。