

団体名

公益財団法人 札幌国際プラザ

助成金名：多文化共生まちづくり事業

ジャンル

事業費総額 1,793 千円

推進体制の整備

事業名

「さっぽろコミュニティ通訳」育成事業

特徴

地域の実情に即したコミュニティ通訳制度を整備。人材発掘に加え、トライアル派遣を通してニーズを把握。需要が高い分野のフォローアップ研修を実施し、担い手とコーディネーターのスキルアップを図った。

## 事業のポイント

◇当面の間、派遣分野を限定し、研修と実践、関係機関との協議を重ねることで、利用者や担い手、実施団体にとって安心して持続可能な制度を構築。

## 事業の背景・目的

- ◇当財団の既存の外国語ボランティア派遣制度は、主に国際交流を目的としており、外国人住民の生活に関わる分野への派遣は、例外的に行うのみであった。
- ◇外国人住民の増加や定住化に伴い、外国人住民・行政機関の双方向から通訳に関する問合せが増加した。
- ◇市内で活躍する医療通訳ボランティア団体から、依頼件数の急増に伴い、医療機関ではない母子保健サービスにおけるボランティア通訳の派遣対応を要請された。
- ◇高い通訳スキルと地域貢献への熱意を併せ持つボランティアも増えたことから、医療、司法を除く行政サービスの利用をサポートするコミュニティ通訳制度を新設することになった。

## 事業の概要

### 制度構築ロードマップ

平成26年度：関係機関等との協議や基礎研修を実施し検討を開始。  
 平成27年度：当助成金を活用し、外国語ボランティア登録者の中から希望者を募集し各種研修を実施。年度末にはスキルチェックを行い、受講者を「準備グループ」とした。同時に職員等の研修や関係機関との協議を進め、制度を構築。  
 平成28年度：当助成金を活用し、下記を実施。

### ①人材の発掘と育成

- 新規登録者向け基礎講座（計3回）  
 外国語ボランティア新規登録者のうち希望者を対象に、制度と活動内容、必要な能力や資質などを知ってもらう講座を実施。
- 準備グループ対象フォローアップ研修（計2回）  
 トライアル派遣において依頼が多い保育所入所手続きと小中学校転入手続きについて、札幌市職員を講師に研修会を実施。
- 通訳スキルアップ講座（1回）  
 通訳者に必要なメモの取り方やトレーニング方法をプロの通訳者から学ぶ講座を実施。
- 逐次通訳定期練習会（毎月1回計10回）  
 逐次通訳の練習会を4月から1月までの10回実施。
- 北区役所外国人住民等対応ボランティア（春・秋）  
 行政窓口・機関での活動の前段として、北海道大学の外国人留學生が多く入学する時期に合わせ、区役所窓口で転入手続き等のサポート活動。（春3日間、秋7日間）
- コミュニティ通訳集中講座およびレベルチェック（年度末）  
 これまでの制度研修を未受講者向けに再度実施した他、更に深く倫理規程を学ぶ研修を集中的に実施。  
 全研修を受講した者を対象に、「さっぽろコミュニティ通訳者」として登録するための通訳スキルチェック（筆記と実技）を実施。

### ②コーディネーターの育成

ボランティア派遣コーディネーターとなる担当職員の先進地区視察を実施（北九州市と大阪府、京都市）。制度設計や人材育成について学んだ。

### ③トライアル派遣

派遣範囲に設定した子育て分野（母子保健、保育所、学校）の関係機関との協力体制を整え、秋ごろから依頼に基づき「準備グループ」登録者の実地研修的な派遣を実施。全ての案件についてコーディネーターも同行し、活動をスムーズに進めた他、コーディネーター自身も研鑽を積んだ。また、依頼者および通訳ボランティアからのフィードバックを得て、制度設計の参考とした。



行政機関向け  
周知チラシ

## 事業実施における工夫点・事業の成果等

### ①人材の育成を段階に分けて実施

複数回研修を行うことで倫理規定や制度の理解を深めると同時に、スキルチェックにおいてコミュニティ通訳として活動するための実力を図り、自覚と責任を持って登録してもらうようにした。

これまで派遣ボランティアの人は担当レベルの個人的な判断で行ってきたが、各ボランティアのプロファイルを作成することにより、人選基準を明確にすることができた。

### ②分野を限定し、集中的に人材を育成・派遣

トライアル派遣はニーズの把握と担い手の育成も兼ねていることから、スタート時には学校教育、母子保健、保育所に関する部署にのみ周知し、外国人住民へのアプローチはしなかった。そのため、当初派遣する件数は10件程度と予想していたが、同じ依頼者から複数回依頼があったり、口コミでの広がりもあり、平成28年度の実績は合計23件（英語20件、中国語3件）であった。

内、学校 10件（保護者面談、就学援助手続き、進路面談など）  
保育所 13件（入所申請、保育所見学、保護者面談など）



北区役所外国人対応ボランティアの様子



フォローアップ研修「小中学校入学手続き」の様子

## 今後の課題・将来に向けての展望等

### ①少数言語通訳者の確保

現在登録者がいないロシア語やタイ語、ベトナム語などの派遣問合せがあるため、新たな担い手の確保と育成が急がれる。より一層ネットワークを広げ、外国人住民を含めた担い手の発掘を行っていく。

### ②派遣範囲の拡大

当面は、学校、保育所、母子保健に分野を限っているが、対象分野内においても問合せが多岐に渡っているほか、対象分野以外の問合せも増加しており、ニーズに合わせた研修やスキルアップを続ける必要がある。

\*その他、現在のところ各派遣にはコーディネーターとして当財団職員が同行しているが、今後はボランティアが単独で活動できるように育成をしていく他、依頼者側への「ユーザー教育」も充実させたい。

## 事業担当者のふりかえり

- ⇒ 持続可能な事業とするため、特に人材育成を慎重に行い、派遣する側、される側の双方が安心できる制度設計を目指した。長年、国際交流での活動に慣れたボランティアにとっては、通訳に徹することが基本であるコミュニティ通訳の活動に戸惑いも見られたが、最終的には業務範囲や通訳者倫理などをしっかりと理解する方々に登録してもらうことができた。
- ⇒ 派遣活動を通して現場で見えてきたことは、通訳者の派遣はその場のサポートにはなるが、日々の対応やその後の外国人の生活にも引き続き支援が必要なが多いということである。受入体制の強化や外国人への生活のための日本語教育事業を並行して実施することの重要性を感じた。