

豪州多文化主義政策交流プログラム 2023 報告書



主催 (一財) 自治体国際化協会シドニー事務所
日時 2023年11月27日(月)～12月2日(土)
場所 オーストラリア シドニー都市圏

目 次

1 日程	3
2 参加者名簿	4
3 訪問先	
シドニー地域保健局.....	5
エスニックコミュニティサービス協会	9
ニューサウスウェールズ州多文化省.....	12
ニューサウスウェールズ州教育省.....	18
ニューサウスウェールズ州立チャッツウッド小学校.....	21
ナビタススキルドフューチャーズ フェアフィールド校.....	25
カンバーランド市.....	27
移民情報センター.....	30
ニューサウスウェールズ州消防局.....	33
4 参加者アンケート	38

【1 日程】

日程		内容	
11月27日	月	午前	オリエンテーション
		午後	シドニー地域保健局
11月28日	火	午前	エスニックコミュニティサービス協会
		午後	ニューサウスウェールズ州多文化省
11月29日	水	午前	ニューサウスウェールズ州教育省
		午後	ニューサウスウェールズ州立チャッツウッド小学校
11月30日	木	午前	ナビタススキルドフューチャーズ フェアフィールド校
		午後	カンバーランド市
12月1日	金	午前	移民情報センター
		午後	ニューサウスウェールズ州消防局 ※都合により12月8日にオンラインにて開催
12月2日	土	午前	サマリー
		午後	解散

【2 参加者名簿】

(順不同、敬称略、役職は参加当時のもの)

	参加団体	所属	役職	氏名
1	公益財団法人札幌国際プラザ	コンベンションビューロー 誘致戦略課	課長補佐	黒澤 綾子
2	東京都	生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課	主任	中塚 麻実
3	東京都	生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課	主事	鈴木 香穂
4	東京都八王子市	市民活動推進部 多文化共生推進課	主任	藤井 淳貴
5	公益財団法人石川県国際交流協会	交流推進課	課長	櫻井 真由子
6	やまなし医療通訳研究会 AIMY	-	代表	廣瀬 香織
7	長野県	総務部職員課	主事	吉田 智仁
8	浜松市	中区長寿保険課	主事	新林 佳子
9	静岡県藤枝市	都市政策課	主事	田中 裕
10	名古屋市	観光文化交流局観光交流部 国際交流課	主事	石川 聖二
11	公益財団法人名古屋国際センター	事業課	主事	近藤 大祐
12	広島市	中区厚生部生活課	主事	田村 優実
13	公益財団法人佐賀県国際交流協会		主事	北村 浩

【3 訪問先】

シドニー地域保健局シドニー保健医療通訳サービス Sydney Local Health District, Sydney Health Care Interpreter Service

【訪問日時】2023年11月27日（月）午後

【対応者】Vesna Dragoje (Director, Sydney Health Care Interpreter Service)
Jenny Lin (Operations Manager, Sydney Health Care Interpreter Service)
Joyce J. (Patient Information Services Manager, Sydney Health Care Service)

【場所】Sydney Local Health District, Sydney Health Care Interpreter Service
(John Hopkins Dr, Camperdown NSW 2050)

1 組織概要

シドニー地域保健局は、NSW 州政府厚生省下にある5か所の地域保健局の一つである。また、Sydney Health Care Interpreter Service（以下、SHCIS）は、シドニー地域保健局の医療通訳サービス部門である。5か所の地域保健局は、名称は異なるが通訳部門を有し、それらはNSW州 Health Care Interpreter Services（以下、HCIS）という州全体の医療通訳・翻訳サービス部門下であり、オーストラリア国内でもユニークなモデルとなっている。NSW 厚生省は専門の医療通訳・翻訳者（以下通訳者／翻訳者）の国内最大の雇用主で、正規職員の通訳者を200名以上、非正規職員の通訳者を50名以上抱えている。対応言語は、手話を含め120言語を超え、週7日、24時間体制で、対面及び電話で専門の医療通訳サービス（以下、通訳サービス）を提供している。

2 活動内容：訪問先における研修・視察内容

(1) NSW 保健医療通訳サービス (HCIS)

HCISは、当初、シドニー都心の病院で、医療従事者が新生児をもつ英語の話せない母親や難聴の患者に対応するために設立された。そのサービスは、州の医療に関する政策指針（NSW Health Policy Directives 2005/2017）に基づき実施されている。とりわけ2017年制定された政策指針には、HCISの役割と機能、および通訳者と仕事をする際の標準手順が含まれ、その標準手順（Interpreters—Standard Procedures for Working with Health Care Interpreter PD2017_044）には、通訳を利用しなければならない状況、通訳を利用できない場合の対処法、家族やバイリンガルの親戚など専門職でない人を通訳として利用してはならないこと、通訳者と仕事をする際の医療従事者側の責任が記載されている。

医療従事者は、これらの政令のもと専門の通訳者を利用することで、患者から有効な同意を得ることを含め、患者の身体的・精神的健康への危害を最小限に抑えるという医療従事者としての注意義務を果たすことができる。一方で、英語の能力が十分でない人や聾者とのコミュニケーションが不可欠なすべての場面で専門の医療通訳を利用することで、すべての患者に安全・高品質な保健・医療サービスが提供でき、サービスへの公正なアクセスを保証することができる。また、患者個人の医療情報が失われたり、不正利用されることも防ぐことができる。

(2) シドニー医療通訳サービス (SHCIS)

SHCIS は、1977 年にサービスの提供を始め、すでに 45 年が経つ。Auslan という手話を含め 94 言語に対応する National Accreditation Authority For Translators and Interpreters (以下 NAATI) の有資格通訳者を擁しており、対面、電話、ビデオで、患者、その家族、介護職、医療従事者に通訳サービスを提供している。

その組織は、6 部門、オンコールで必要に応じ通訳をする嘱託職員 (300 名強) を統括する部門、コールセンターのオペレーション部門、正規職員の通訳・翻訳者 52 名を統括する通訳サービス部門、翻訳部門、研修、教育、研究などを担当する専門性向上部門からなる。通訳・翻訳をする正規職員はシドニー市内の 2 つの病院に配置されており、管轄区域の総合病院を始めとする 14 病院と 30 を超える地域保健センター、NGO 組織などに、ゆりかごから墓場までの通訳・翻訳サービスを提供している。

サービス部門のコールセンターでは、電話、e-mail で通訳の予約依頼を受けており、電話対応のクラウド型ソフトフォン「ジェネシス (Genesys)」で依頼を整理し、必要に応じ複数の関係者をつなぐ電話会議も可能となっている。ジェネシスのデータは、NSW 州厚生省のクラウド型医療アプリ「ラングマネージャー (LangManager)」にリンクしており、通訳者は、携帯電話でこのアプリから自分の通訳履歴および予約の確認と通訳の報告ができる。同時に、医療従事者には利用した通訳サービスに関してフィードバックが提供される。

翻訳部門では、臨床研究のような医療情報を伝える州厚生省通達などを含む、報告書から書籍まで、医療に関するコミュニケーションのほぼすべての翻訳に NAATI 認定者が携わっており、その多くが文章起案から関わっている。

SHCIS では、通訳・翻訳だけでなく、通訳者・医療従事者向け研修、研究プロジェクト、大学との研究事業、様々な組織と協働して多くの事業を行っている。

(3) SHCIS の課題と取り組み

現在、52 人常勤の通訳者で最もニーズの高い 25 言語に対応し、それ以外の言語はシドニー内外に住む通訳者がオンコールでリモート対応している。対応言語総数は 94 言語に及ぶ。通訳者の需要は高く、一方で人的資源は十分とは言えない。

そのような中、まずあげられたのは、多様な言語背景に対応した通訳人材確保の難しさであった。連邦統計局国勢調査によれば、家庭で英語以外の異なる言語を話している人口の割合は、NSW 州で 1 / 4 人、シドニーでは 1 / 3 人であり、その多様な言語背景に対応する通訳の確保が困難である。たとえば、新興言語や希少言語、若い世代が通訳者になりたがらないコミュニティの言語、通訳者が育っていない近年の移民・難民のコミュニティの言語の通訳である。さらに、高齢化が進んでいるコミュニティでは、一人ひとりの医療ニーズの高まりに伴い通訳の需要も高まり通訳者の確保が難しい。

予約調整・管理という点からは、管轄地域が広いことによる移動時間や、交通事情 (渋滞、駐車困難) による予約の時間調整の難しさ、また、クリニックでの患者の予約管理の不備やブロック型ブッキング (4・6・8 時間枠での予約) による通訳者の有効活用の難しさもある。さらに、パンデミック後、電話・ビデオ通訳の予約希望が増える中で、対面を強く希望する医療従事者側との交渉・調整も難しくなっている。新たに増えている医療従事者の研修もあり、当然のことながら、予算確保も大きな課題となっている。

人材、予算関連の課題以外にも、自前のクラウド型のシステムを患者情報管理の医療システムと連携できるシステムの開発について州厚生省と検討している。

最後に、HCIS が協力してオーストラリア連邦科学産業研究機構 CSIRO が開発した CALD Assist App ([how to use CALD Assist App \(vimeo.com\)](https://vimeo.com/123456789)) の動画が紹介された。これは、リスクの低い基本的なケアの場面における医療従事者と CALD (Culturally and Linguistically Diverse : 文化的・言語的に多様な人々) の患者との関係構築を目的としたコミュニケーションツールである。

3 質疑応答

Q : 専門知識が必要な医療通訳を希望する人は、どんな人なのか。医療通訳の知識がないところから研修を通して育てるのか。

A : 外国語学習が好きな人、CODA (聾啞者あるいは難聴者の親がいる子どもたち)、留学経験者など様々で、当該言語が第 2 言語の人もいれば、バイリンガルもいる。しかし、全員が NAATI の資格を持っている。

NAATI に向けた研修は基本的な研修から専門分野の研修まで、包括的なスキルの獲得・維持・向上に向けた研修が提供されているので、医療通訳の知識が全くないところからでも学ぶことが可能である。NAATI の合格条件は、言語能力、様々の形式の通訳技術 (会話、逐次、同時通訳)、社会的・文化的背景の理解、倫理規定を応用できる能力などで、3 年毎の資格更新には継続的に研修を受けていることを証明しなくてはならない。合格率は 1 割以下。

Q : 医療通訳に必要な社会的・文化的背景の理解で留意していることがあるか。

A : 社会的スティグマのある職業の患者が受診を控える例もあり、どのような患者でも、その社会的・文化的背景を医療従事者が共感して理解することが重要だが、通訳者としても患者が適切な医療を受け、適切な治療につながるように配慮する必要があると考える。

Q : 一般の市民は、このサービスを知っていて十分活用できるのか。

A : 保健医療サービス提供者に、通訳サービス提供の責任について研修をしたり、病院内で通訳サービス提供の多言語情報を発信したりしている。併せて、コミュニティを対象とした多様な組織と関係を構築して、通訳サービスの存在を知らせると同時にニーズの聞き取りを行っている。それにより、コミュニティ内で口コミにより情報伝達される。

Q : 医療従事者側の理解の促進に、どのようにアプローチをしてきたか。

A : HCIS は差別禁止法 (1977) から多文化主義法 (2000) に至る法律制定に対応した公衆衛生政策および医療従事者の標準手順書に基づくもので、民間ではなく公衆衛生の場でのサービス提供であり、政府の予算であることが重要なポイントである。労働党政権時代に法律が成立したことも、通訳の給与や労働条件の向上に資するところがあったと考える。

4 所感

9か所の現地機関で研修を受けたが、SHCISに限らずすべての機関がコミュニティの様々な組織との関係構築をして、現場とコミュニケーションをとり、ニーズを吸い上げ、相互理解を形成し、事業に反映させていることが理解できた。講義の最後に Ms. Dragoje が多文化主義の成功は社会正義 (social justice) の問題で、それを解決するにはコミュニケーションが必要であると話されたが、それはまさに現実を裏打ちすることばだった。

(文責：やまなし医療通訳研究会 AIMY 代表 廣瀬香織)

エスニックコミュニティサービス協会 Ethnic Community Services Co-operative

【訪問日時】 2023年11月28日（水）午前

【対応者】 Dina Petrakis (Chief Executive Officer)
Frances Wade (Chief Finance and Operations Officer)

【場所】 Building 3, 142 Addison Road Marrickville

1 組織概要

エスニックコミュニティサービス協会（以下、ECSC）は主に子供、障がい者、高齢者などを中心としたサービスを40年以上にわたり提供している非営利団体である。とりわけ、CALD(Culturally and Linguistically Diverse 「文化的・言語的に多様な背景を持つ」)コミュニティに対し、多言語によるサービスを行うなど支援を手厚く行っており、文化的背景を捉えながら個人個人に適切なサービスを提供している。これら多文化共生に関する取り組みにより、1997年にユネスコ賞を受賞している。

また、地域社会や利用者のニーズを把握し、他の機関と連携を取り政府へ提言することや、ニーズに寄り添ったサービスを提供するなどの活動を行っている。

2 活動内容

主なサービス部門は、児童福祉サービス、障がい者福祉サービス、高齢者福祉サービスである。設立当初は、児童向けの多文化多言語サービスを提供していたが、ニーズに伴い活動範囲を広げていくことで、現在の形へ進化し様々なサービスを提供している。

(1) 児童福祉サービス

対象は小学校に上がる前までの幼児・児童で、服を着るなど基本的なスキルを身につけることができるプリスクールを、ニーズに基づき多文化・多言語にて提供している。この時期の子供たちは文化に対する理解の形成を行う大切な時期であるため、その子自身の文化的背景や発達段階に応じた学習を行っている。例えば、中国にルーツを持つ子供の場合、中国の文化とオーストラリアの文化を学んでいる。これは今後、どちらの国で生活しても困らないようにするための取り組みである。

具体的には、「アクティビティーカード」を使って言語を学ぶなどしている。そのカードは、表面にイラストが描かれ、裏面にイラストに関する動作を英語ともう一か国語（子供の母国語）書かれているため、動作に対する言語を覚えることができる。また、まだ話すことができない場合、そのカードによって何をしたいのか把握することができる。さらに、QRコードを読み込むと音声が出るため、発音の練習をすること



▲アクティビティーカード

も可能である。日常動作から言語を学ぶことができるようになってきているため、非常にニーズが高く、今後カードの種類や言語を増やしていく予定をしている。

また、この施設へ通うことができない遠方の児童に対してもオンラインでサポートを行っている。リモートで本を読み聞かせたり、歌を歌ったり、言語を学んだりしている。

(2) 障がい者福祉サービス

個々の能力（障がい）やニーズに応じてサポートサービスを行っており、施設や在宅、場合によっては提供事業者の紹介をすることでケアを行っている。また、サポートスタッフ付き添いの下、ボランティアやレクリエーションなどを通じ社会へ参画する活動を行っている。外出頻度を増やすことによって、社会とのつながりや社会の一員としての認識を高めている。もちろんサービスは多言語にて展開されている。

障がいがあることは国、民族や地域によってはよくないこととされ、コミュニティや家族等に隠されてしまうなど、孤立しているケースがある。社会と隔絶され、適切なサポートを受けることができていないため、組織での把握やアプローチが難しい。上手くアプローチを行うため、宗教の長や、コミュニティリーダーと話をし、障がいがあることは悪いことではないこと、サポートを受けることができること等をコミュニティに広めてもらうなどして、障がいに対する壁を取り除こうと働きかけている。ほかに、障がいのある親に対してのサポートも行っている。

(3) 高齢者福祉サービス

介護サービスは施設や在宅などで、買い物の付き添いなど日常生活に関するサポートを多岐にわたって行っており、言語やコミュニティ、民族などのグループごとに活動を行っている。特に在宅では身体的ケアよりも精神的ケアを重視しており、言語能力の維持を目的とした話し相手になるようなケアに重点をおいている。

グループ活動では、文化的背景を考え尊重しながら活動をしている。今まで生活してきた環境がそれぞれ異なるため、一人一人話を聞き、それを尊重することで、ケアサポートを行っている。また、認知症のテストにおいても文化的な背景に気を付けて行うべきとしている。一般的な認知症のテストは白人向けであるため、模範解答と答えが異なることがある。例えば、動物を思いっただけ挙げる質問に対して、白人であれば出てくると思われる動物は思い浮かばず、自分のルーツである国の動物のみを挙げることや、もともと知っている動物が少ないことなどから、一般的な答えでないと思われ、認知症が進行していると判断されることもあり、適切な認知度を把握することが難しい。そのため文化的背景を考慮した問題と答えが必要であることを周知している。

(4) 今後の活動

サービス部門ごとに具体的な活動内容を上記に記したが、最近、児童・障がい者・高齢者の3つの壁を壊し連携させ、言語や文化、民族によって分けたグループにて活動していく取り組みを行っている。例えば、中国語を話すグループであれば、子供、障がい者、高齢者が属しており、その言語を話すことができるサポーターを交えなが

ら、活動を行う。子供であれば、周りの高齢者、障がい者から国の文化を学ぶことができ、高齢者・障がい者であれば、言語能力の維持や社会の一員として認識を持つこともできる。このように参加者同士がつながりあうことの大切さを学ぶことができる環境を作っている。

今後は、政府へ利用者のニーズをさらに伝えていくため、政府からの財源等の依存度を下げていく方針である。特に、児童・高齢者の部門は政府からの補助に頼っている部分があるため、障がい者部門と同じように、有料サービスを増やすことで政府からの依存を下げることを検討している。

3 質疑応答

Q：ECSC以外にも競合他社はいるのか、また競争はあるのか。

A：競合他社はもちろんあり、唯一のエスニックコミュニティではない。競争は激しく、ECSCの特徴は例えば、バイリンガル多文化サポートワーカーが在籍し、多文化共生空間を提供していることなど、大手ができないユニークな取り組みを行っている。

Q：どのくらいの言語を何人でカバーしているのか、またバイリンガルワーカーをどのように確保しているのか。

A：68言語を400人でカバーしている。コミュニティとパートナーシップを組んでいるため、そこへ働きかけることでワーカーを確保している。また、最近増えてきたコミュニティの情報をつかみ、そのコミュニティとつながりのありそうな組織に働きかけて、新しいコミュニティとパートナーシップを組み働きかけることで、新たな言語のワーカーを確保している。さらに、利用者の繋がりからワーカーを確保していることもある。ただ、ワーカーの確保には苦勞をしている。

Q：なぜ児童・障がい者・高齢者の壁を壊したのか。

A：今までは、それぞれ縦割りで業務を行っていたが、作業が重複している部分が多々あった。その部分を簡素化、効率化させるために壁を壊し、児童・障がい者・高齢者をつなげた。また、従業員の効率化だけでなく、満足度・ベネフィットの向上ためでもある。異なるグループをまとめるのは大変だが、3つをつなげた結果、利用者、従業員双方から好評を得ている。

4 所感

一人一人を大切にし、それぞれのニーズに合わせたサービスを提供することに力を入れている施設だと感じられた。オーストラリアも高齢化が進んできている国の一つであり、移民の高齢化も進みつつある。今後、日本においても外国人市民の高齢化が進むと予測され、実際にサービスが必要になった時、文化的・言語的な配慮をしつつ適切なサービスが受けられるよう、今から体制を整えていく必要性を強く感じた。

(文責：浜松市中区長寿保険課 主事 新林佳子)

ニューサウスウェールズ州多文化省 Multicultural NSW

【訪問日時】 2023年 11月 28日 (火) 午後

【対応者】 Michael Szafraniec (Associate Director, Community Engagement)
Bala Nirmanusan (Manager Community Engagement)

【場 所】 Multicultural NSW (56 Station St E, Harris Park NSW 2150)

1 組織概要及び戦略計画

ニューサウスウェールズ州多文化省（以下、多文化省）は、ニューサウスウェールズ州（以下、NSW 州）の多文化主義を推進する施策や法的枠組みを実施する主管庁である。NSW 州多文化法 2000 では、

- ・法の支配に基づく民主的価値を共有し、豪州国家、国益、そして未来への統一的なコミットメントを促進すること
- ・NSW 州が文化的、言語的、宗教的に多様な社会であるということを受入れ尊重すること
- ・母国の文化的かつ宗教的な伝統を慣行により行い、母国語を話す民主的な自由を尊重すること

上記3点を多文化主義の原則として定め、これに基づき、コミュニティの強靱性を高め、社会の共生を守るための取り組みを進めている。

豪州統計局（ABS）の2021年国勢調査によると、2017年から2021年にかけて豪州に移住した移民は100万人以上にも及ぶ。

また、NSW 州に着目すると同国勢調査において、NSW 州の人口に占める割合は、以下それぞれ、

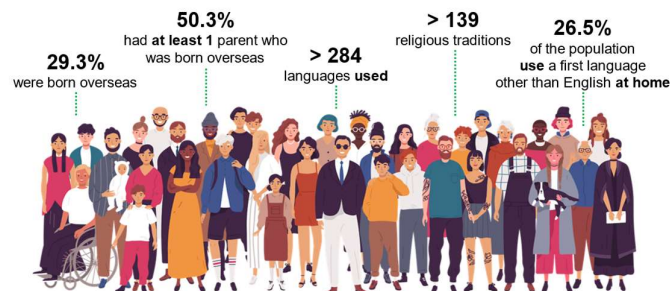
- ・海外生まれ：29.3%
- ・両親のうち少なくともどちらかが海外生まれ：50.3%
- ・家庭内で英語以外に母国語を話す：26.5%

である。さらに、州内において、

- ・使用されている言語数：>284
- ・宗教的伝統の数：>139

である。

2021 ABS Census data General statistics: cultural diversity in NSW



[2021年国勢調査：NSW州の文化的多様性に関する一般統計]

このような文化的多様性を踏まえて、多文化省では、2021年から2025年にかけて優先的に取り組むべき5項目を当該期間における戦略的な実行計画として位置付けている。



[2021-2025年戦略計画における5つの優先的取り組み事項]

以下、順に紹介する。

(1) NSW 言語サービス (質の高い通訳・翻訳サービスの提供)

NSW州においては、州政府機関全般に使用される先駆的な水準のサービスとその持続可能性を、例えば、次のような取り組みにより促進する。

- ・費用対効果があり、高品質で信頼される言語サービスの提供を確保する
- ・利用者にとってより使いやすいアプリであり、そのサービス品質を向上させる
- ・小規模・新興コミュニティの言語ニーズに対して、積極的な対応を取る

(2) 部門を超えた能力強化・施策立案

施策、プログラム、及びサービスの提供を通じて、多様なコミュニティのニーズに対応するため、部門横断的な優良事例のモデル化と能力開発を行う。以下に取り組み例を示す。

- ・妥当性や効果を確認するため、多文化施策、サービス、及びプログラムを見直し、刷新する
- ・多文化共生に求められる指導力、実行力、コミュニケーション力、サービスの提供力、また、立案力など能力の育成を行う
- ・多文化省の助成プログラムが優先的に取り組む分野やコミュニティのニーズに沿うように改善する

(3) 困難に負けないコミュニティづくり

人々の社会的連帯を育み、対峙する勢力に結束して立ち向かい、困難な状況において協力し合えるような強固な関係を拡大していくために、下記を含む取り組みを行う。

- ・文化的多様性によって、州内のコミュニティ間における関係性がどのように影響を受けるか、そのデータを収集し、評価・把握・管理する
- ・人種差別やヘイトと対峙するプログラムを策定し、実行する

- ・厳密で客観的な証拠に基づいて、コミュニティ間の関係性に関する年次レポート（Community Relations Report）を発行する

（４）新規移住者への定住支援

居場所を確保しながら生活できるように新規移住者やコミュニティを支援し、その体制づくりを行う。具体的には、

- ・コミュニティのニーズと支援サービスとのギャップに対処し、コミュニティのニーズを満たすために NSW 州政府機関の垣根を越えて協同する
- ・定住と移住の計画を援助するため、コミュニティと連携する
- ・新興コミュニティに属する人が、NSW 州政府の施策決定に参画する機会を増やす等の取り組みが挙げられる。

（５）価値観の共有（多様性への理解）

文化的、宗教的、言語的多様性に関する価値を理解する。そのために、

- ・人々と自身の言語、伝統、文化とをつなぐプログラムの価値を促進する
- ・州内コミュニティが生き活きして豊かであることを示す新たな構想を立てる
- ・異文化間のネットワークを強化し、他の宗教や伝統、また文化的祝祭に対する理解を深める

等の取り組みを行う。

2 主な取り組み・施策内容について

多言語への対応やコミュニティに関連した様々な取り組みを行っている。

（１）face-to-face interpreting services（対面通訳）

24 時間毎日利用ができ、医療現場、法的事項、警察の捜査、コミュニティとの面会、免許取得試験、教育現場、ワークショップやセミナー等で個々又は集団に対して通訳する。通訳者は National Accreditation Authority of Translators and Interpreters (NAATI: オーストラリア翻訳通訳認定機関)から付与された通訳の資格を保持しているため、高水準のスキル、研修経験、また専門性に基づいた通訳の提供を可能とする。

（２）Regional Engagement Program（州内管轄地域における課題の解決や共生社会の促進に向けた施策化のためのプログラム）

市民一人一人がこのプログラムへの参加登録を可能にすることで、多文化省が直接的に細かなニーズを把握することができる。具体的なプロセスとしては、ワークショップの開催により、繋がりを作って多様な文化に対応。

そこでヒアリングを行い、抽出した課題について検討。他の所管が関わる課題が多いため、対話の機会を設けて内容を共有して政策に反映している（参



[市民への参加登録を促すビラ]

考：「3 主な質疑応答」第1点目。

(3) COMPLAN (Community Resilience and Response Plan : コミュニティの調和を維持・促進するための NSW 州政府全体での取り組み)

困難に負けないコミュニティ作りのため、コミュニティの調和を脅かすリスクを回避・管理し、コミュニティの調和を維持し、促進することを目的としている。COMPLAN は、2019 年にニュージーランドで発生した NSW 州出身のテロリストによるクライストチャーチにあるモスクへの銃乱射事件の影響で、NSW 州においても被害を受けたコミュニティを支援するために発足された。新型コロナウイルスのパンデミックの際には、人種差別を受けた経験や偽情報等の情報を共有するために COMPLAN 委員会が会合を開催。この会合での報告により、コミュニティへの支援と情報プログラムに対して政府の補助金が出されることになった。

なお、多文化省が委員長を務める COMPLAN 委員会には以下の代表者が所属している。

NSW 州警察、NSW 州反差別委員会、教育省、コミュニティ・司法省、保健省、NSW 州復興局、NSW 州自治体など。他の機関も必要に応じて COMPLAN 委員会の会議に参加し、アドバイスをを行っている。

(4) NSW Settlement Strategy survey (NSW 州定住戦略調査)

難民や亡命者、同じような背景を持つ人々の定住生活を改善するため、NSW 州ホームページでフィードバックを実施。その情報を基に定住戦略を策定した。

教育や訓練、雇用、健康と福祉、住居、言語サービス、交通、市民参画、家族や社会的援助、公平性と法律、財政などの分野で市民からの声を基に難民の定住プロセスの改善を図ることを目的にしている。

英語を話さない人でも電話通訳サービスを利用してアンケートの回答することも可能。

(5) Multicultural NSW Events & Festivals Grants (NSW 州で実施する多文化理解に関連するイベントやフェスティバルに対する補助金)

狙い：コミュニティの調和を促し、自己のアイデンティティと生き方が尊いものとして文化的多様性を祝うコミュニティ活動に補助する

金額：5,000 豪ドル～15,000 豪ドル

2021 年から 2022 年にかけては、州内において 110 以上ものイベントやフェスティバルが、この補助金を利用している。音楽や食などを通じて、より広いコミュニティと共有することで、多文化社会の形成に貢献している。

【イベント開催事例】

- ・アフリカン・アイリッシュコンサート
- ➡アイルランドとガーナの音楽、ダンスをミックスしたイベント
- ・シドニーMCS ハーモニーセレブレーション
- ➡様々な立場にある地域住民が、多文化こそが一人一人の力強い柱であり、コミュニティの強靱性であると認識すべく、音楽やダンスのパフォーマンスや文化交流、また

様々な国の料理が体験できる



【シドニーMCSハーモニーセレブレーション】

- ・多文化演劇フェスティバル「バルカンステージ&フレーバーズ」
➡セルビア、クロアチア、マケドニアなどバルカン地域出身者による演劇公演。美術展も開催。
- ・多文化コーヒー&トーク
➡州内の一コミュニティ所属者向けのイベントであるが、世界中のコーヒーを楽しみながらコミュニティの平和と調和の中における生き方について宗教指導者から学ぶもの。国連が定めた「平和とともに生きる国際デー」（5月16日）を記念するものでもある。

3 主な質疑応答

Q：Regional Engagement Program の第一歩はリスニングツアー（聞き取り調査）とのことだが、どのように CALD（Culturally and Linguistically Diverse:文化面及び言語面での多様な）コミュニティのニーズを把握しているか。

A：まず、事前に生活者のリアルな声や実態を引き出せるようなヒアリング項目を準備する。そしてそのヒアリング方法として、スマートフォンを通じた一般個人約 1,000 人による多文化省あて回答フォームで回答を収集したり、また、対面方式のワークショップを年間で 10 回開催し、直接伺ったりする。

Q：聞き取りしたニーズの具体例を教えてください。

A：多かったものとして、最終的に下記に関する 10 項目の課題が抽出された（生活費、言語サービス、住居、医療関連サービス・一般診療、コミュニティの資金調達・助成金、提供サービスの処理能力とその有効性、雇用、人種差別、交通網、メンタルヘルス・ウェルビーイング）。



【抽出された課題 10 項目】

Q：上記の課題に基づいて、現在議論され、直近での施策実施が検討・予定されているものはあるか。

A：上記 10 の抽出された課題については、それぞれ多文化省の管轄外の分野のため、各

分野の担当官庁へ課題を共有して対処するようにしているが、時には共同地域フォーラムを開催して課題の共有を図ることもある。

4 所感

オーストラリアが多文化社会であるイメージをもって研修を受講したが、実際にはさまざまな民族間での宗教などの問題による対立も含め、数々の問題を乗り越えたことで多文化社会が成立していることを学んだ。多文化省が施策を考える上で組織内で完結するのではなく、関連する他所間との調整もあることが特に印象的で幅広い多文化の分野で横断的に施策を形作ることができる点が NSW 州政府の強みだと感じた。今でも尚、オーストラリアでも人種差別などの課題も残っており、引き続き多文化共生施策に取り組む姿を見て、日本で多文化共生推進施策に取り組む際にもオーストラリアが長年培ってきた多文化施策のように少しずつ積み重ねることが重要だと思った。「多文化共生」という言葉を考えたとき、各コミュニティが一つの国で各々暮らしやすくする社会、或いは宗教などの文化的背景関係なく様々な背景を持つ人々が交流する社会、どちらの社会が真の多文化共生なのかという点が疑問に思っていたが、研修で感じたのはそこに住む個人個人の考えであってどっちが正解というのが一概に言えないことだ。新たな施策を始めても一部のコミュニティは良く思わないことも想定されるため、対話を深めつつより望ましい方向に施策を展開できるよう進めることが重要である。今は多文化共生に関わる立場になったため、今回の経験を生かしたい。そしてまた、今回のクレアとの関わりを通じて海外事務所でも日本と海外を繋げる業務にも携わりたいと強く思った。



多文化省での研修の様子

(文責：長野県総務部職員課 主事 吉田智仁、
東京都八王子市民活動推進部多文化共生推進課 主任 藤井淳貴)

ニューサウスウェールズ州教育省 NSW Department of Education

【訪問日時】2023年11月29日（水）午前

【対応者】Louise Warren (Multicultural Education and Community Relations Advisor)
Noah Jiyane (Multicultural Education and Community Relations Advisor)

【場 所】NSW Department of Education (105 Phillip Street, Parramatta)

1 組織概要

ニューサウスウェールズ州（以下、NSW州と表記）政府の教育所管部署として、多文化教育に係る支援を行っている（幼児教育の支援・規制、公立学校における初等・中等教育、職業訓練や高等教育）。対象者は児童および生徒となるが、本稿では生徒と表記する。

多文化な地域社会を鑑みた教育や支援を行うため、文化的・言語的に多様な (Culturally and linguistically diverse, CALD) 背景を持つ職員の増員に取り組んでおり、今後も入学や進級に係る制度的障壁に対処するとしている。また、英語を第二言語または方言 (English as an additional language or dialect, EAL/D) として学ぶ生徒や難民の生徒に対する支援を進めている。

2 活動内容

(1) NSW州の学校における児童・生徒のプロフィール

2023年1月の新学期初日のデータによると、州の公立学校（幼稚園・小学校・中学校・高校）は2,215校あり、806,238人の生徒が在籍している。学校の所在地をみると、75.5%が都市部に集中しており、24%は地方に、残る0.5%は遠隔地域にある。2022年統計によると、33%の生徒（3人に1人）が英語以外の言語バックグラウンド（両親の1人または両方の母語が英語以外）を持ち（Language background other than English, LBOTE）、そのうち、25%が英語を第二言語として習得する必要がある生徒である（EAL/D）。また、同州の生徒1.5%（69人に1人）は難民の背景を持つ。英語のみを話す生徒は約60%にすぎず、英語以外の言語バックグラウンドは、アラビア語、中国語をはじめ247か国語に及ぶ。



施策説明の様子

(2) NSW州教育省の取り組み（政策関連）

NSW州教育省多文化教育チームの主な業務は、①州政府の政策立案、②学校長や教師、省内幹部への専門的な支援やアドバイス、③各学校へのリソース（予算）配分、④データ収集・分析、である。NSW州の多様なニーズに応えるため、連邦法や州法に則った多文化教育政策が展開されている。例えば、各学校において教員が文化的多様性に適切に対応するための助言や、生徒に合わせた教員によるカリキュラム作成への支援があげられる。こうした取り組みが、生徒のエンゲージメント向上やウェルビーイング

に繋がり、更には学習効果の向上、高等学校への進学、雇用にも好影響をもたらすと考えられている。加えて、学校を超えた社会へのインパクトにおいても、コミュニティの調和や社会的包摂、社会的結束の促進、労働力の維持に寄与すると捉えられている。

具体的な方針として、①難民や英語を第二言語または方言として学ぶ生徒のニーズへの特別対応、②文化的・言語的に多様な両親やコミュニティとのコミュニケーション促進の支援、の2つが掲げられている。

(3) NSW 州教育省の取り組み (教育現場)

教育現場における具体的な取り組み推進においては、①人種差別撤廃教育 (Anti-racism education)、②異文化理解 (Intercultural understanding)、③学校・地域コミュニティの調和 (School-community harmony) の3つが挙げられている。

人種差別撤廃教育については、各学校に担当教員を1名配置し、人種差別撤廃や多文化教育の推進、具体的な問題が起きた時の対応を行っている。また、異文化理解促進においては、専門アドバイザーを2名配置し、各校の状況に応じた教材開発や各教科担当教員への異文化対応に関するアドバイスをを行っている。このほか、多文化主義やアイデンティティを主題とした弁論大会の実施や、文化的多様性について生徒が描いた絵を取り入れたカレンダー制作なども展開されている。

EAL/D の英語教育は対象者により必要年数が異なること、長期的視点が必要であることも特筆事項である。例えば、第一言語習得済みの対象者の場合、英語使用環境で生活する場合に英語習得には4年かかるとされている。一方で、第一言語が十分習得されていない場合は最長10年、第一言語が未習得の場合は7～12年かかると考えられている。

NSW 州で提供する集中英語プログラムには、集中英語プログラムセンター (15か所設置)、集中英語中等学校 (1校)、遠隔地在住者のためのアウトリーチプログラムがある。1ターム (10週間) から5タームまで同プログラムで英語を学び、その後学校に合流する流れが一般的である。アウトリーチでは、1日2時間のオンライン授業が提供される。生徒は時期に係わらず同プログラムに入学可能である。

さらに、定住して間もない生徒を対象としたプログラムの実施や EAL/D 教育リーダー・第二言語としての英語を教える専任教員を配置する等の支援も行っている。NSW 州に30人いる EAL/D 教育リーダーは各学校のニーズを把握し、アドバイスやノウハウの提供、教育方法をめぐる専門能力開発支援を行っている。

難民を対象としたプログラムも実施されている。難民生徒は本国で学校教育が中断されていたり、一切教育が受けられていない場合も多い。加えて、トラウマに対する支援が必要な場合もある。必ずしも新学期に合わせて入学するとは限らないため、途中入学に対応するための支援も行っている。特に、トラウマを抱える生徒には、家族も含めて学校専属のスクールカウンセラー (教員と心理士の両資格を有する) が対応する。スクールカウンセラーは、教員に対してカウンセリングやアドバイスを実施し、保護者に対しては公的サービスの紹介や紹介状の発行も行っている。

このほか、保護者を対象とした取り組みも重視されており、通訳 (対面・オンライン・電話) や翻訳サービスが提供されている。州全体でよく使われる書類については、州政府により36～37言語に翻訳されている。

3 質疑応答

Q：オーストラリアでは、義務教育修了後の進学率や就職率は高いのか。

A：オーストラリアは10年生で義務教育が修了する。義務教育修了後、英語習得状況により大学等への進学が難しい場合にも、複数の選択肢が用意されている。例えば、Apprenticeship（専門職見習制度/一時的に職場で見習いをしながら実践を進めるシステム）やTAFE（Technical and Further Education 専門学校）がある。教育省としては、大学進学以外のこうした様々な選択肢について、生徒の両親が理解を深めることが大切であると考えており、キャリアパスを示すためのキャリアアドバイザーを各学校に配置している。

Q：スクールカウンセラーの配備状況はどのようになっているか。

A：対象者の人数に応じてスクールカウンセラーが割り振られており、（勤務体制が異なる可能性もあるが）ほぼ全ての学校に1名以上が配置されている。キャリアアドバイザーもほぼ全ての学校に在籍している。

Q：日本では日本語教育に加えて、母語や継承語教育の重要性が指摘されている。オーストラリアでは、母語・継承語教育が行われているか。

A：学校の7年生・8年生で第二言語を学ぶことが必須となっている。コミュニティ言語の学習希望がある場合は、地域の土曜日学校で学習が可能である。また、学校が個別に特徴的な授業を展開していることもある。例えば、シドニー南西部の学校では、ニュージーランドの学校と共同でマオリ語を学ぶプログラムを実施しているところもある。さらに、NSW州では言語を学びたい場合は公立学校に通いながら外国語学校で学ぶことも可能である。

4 所感

NSW州教育省の訪問を通して、オーストラリアにおける多文化教育は、国・州・学校の一貫した連携により実施に至っている背景を理解することができた。連邦政府・州政府による多文化主義政策が明確に示されていること。それに基づいたNSW州教育省による多文化教育に関する具体的な政策が明示されていること。そうした基盤の上で実践現場となる学校において、各教科とは別に多文化教育の柱がしっかりと立てられていることが大きな学びであった。また、生徒が置かれている環境に応じ、カスタマイズされた多文化教育が提供されていることも印象的であった。言語や文化的背景は各生徒により様々であることに加え、言語習得のスピードや環境適応力などもまた個人差の大きいプロセスである。その上で、共通カリキュラムではなく、あくまでもカスタマイズベースというアプローチは非常に理にかなっており、日本においても、教育における個別性や柔軟性を高めることが必要なのではと考えさせられた。

（文責：公益財団法人名古屋国際センター事業課 主事 近藤大祐、
公益財団法人札幌国際プラザコンベンションビューロー誘致戦略課 課長補佐 黒澤綾子）

ニューサウスウェールズ州チャッツウッド小学校 Chatswood Public School

【訪問日時】2023年11月29日(水)午後

【対応者】Samantha Silipo (Deputy Principal)

Polly Hogarth (Assistant Principal Curriculum & Instruction)

Fiona Johnson (Relieving Deputy Principal)

Natalie Hamilton (English as an Additional Language or Dialect (EAL/D) Teacher)

【場所】Chatswood Public School (5 Centennial Ave, Chatswood NSW 2067)

1 組織概要

5歳～12歳の児童を対象として初等教育を提供する公立小学校で、英語を第二言語または方言として学ぶ児童も多く通う。柔軟な学習環境を整えることで一人一人を育み、生徒に対してどのような学習成果を求めているかを可視化し各授業の学習内容を明確な形で紹介している。生徒のウェルビーイングに目を向けて意識することで、データ分析に基づいた学習を提供している。生徒自らの長所に対する理解形成ができるよう取り組み、今後社会人になっていく生徒たちが必要とされる、職場での十分なコミュニケーション技能や共同で業務ができる技能を身につけられるよう、共同型指導や部屋のレイアウトが柔軟に変えられる移動型学習用具が導入されている。

2 活動内容

(1) 生徒の背景

全校生徒数は1,142人で、54%が男子生徒、46%が女子生徒となっている。多文化的背景を持つ生徒が通っており、9割程度が家庭で英語以外の言語を話している。生徒が家庭で話している言語の内訳は、北京語は424人、英語は215人、広東語は133人、韓国語は71人、モンゴル語は39人、日本語は36人である。

(2) 共同型指導

校内の各部屋は、一つの空間で複数の教員が共同で教えられるよう特殊な設計になっている。各学習場所のことを教室ではなくラーニングポッドと呼び、ポッドで学ぶ生徒に対して複数の教員で共同責任を持っている。例えばポッド内に90人の生徒がいる場合、3人の教員で教育の企画・提供・指導・評価の責任を持つ。共同指導環境は、より包括的な評価や各生徒に合った教育の提供につながっている。多文化的多言語的背景を持つ生徒は社交スキル・感情能力・学力が異なっており、複数の教員による指導体制を取ることで一人一人の生徒のニーズに対応することができる。

共同型指導環境をつくるため、移動型学習用具が準備されている。椅子や机を自由に組み合わせて室内の環境を柔軟に変更することができる。授業の中で生徒たちは自ら座る場所を選ぶことができ、1日の中でその場所を変えることができる。ポッド内では、皆が同時に同一の学習をしているとは限らない。一部の生徒に対しては教員が指導し、その他の生徒はグループワークや2人ペアでの自己型学習をする場合がある。一つの部屋の中に複数の学習モードが同時展開され、教員が必要に応じて一対一や小グループを対象とした指導を早急に行うことができる。共同型指導は、他の人との協調性、回



共同型指導空間

復力、自立心、与えられた作業を主体的に学ぶことができる自立心を育てることにもつながっている。

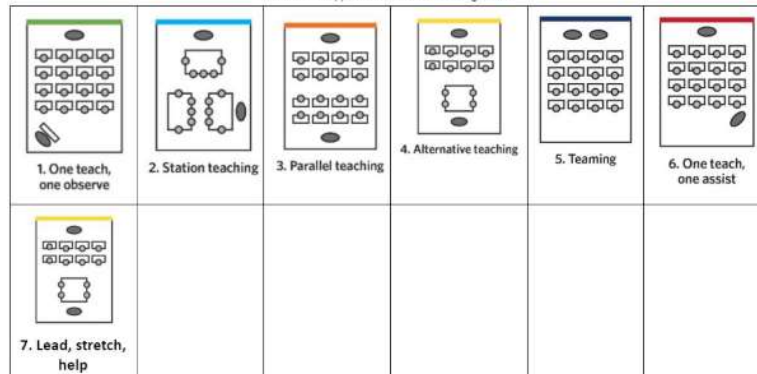
(3) 共同型指導モデル

1. 一人が教え一人が観察するモデル；典型的な形として一人の教員が指導し、もう一人の教員が個別に一人一人の生徒を観察する学習スタイル。一人一人の生徒の社交スキル・感情能力・学力を判断し個別に対応することが可能となる。
2. ステーションティーチング；教員が中心となって生徒が一つずつローテーションしていく学習スタイル。
3. パラレルティーチング；生徒を2つのグループに分けて、2人の教員が並行して同時に同じ内容を教える学習スタイル。
4. オルタナティブティーチング；一人の教員が小グループを対象にして、もう一人の教員は別のグループに異なったコンテンツを教える学習スタイル。
5. チーミング；2人の教員が共同で授業を行う。教員同士がお互いにやりとりしながら授業を進める学習スタイル。
6. 一人が教え一人が補助するモデル；一人の教員が全体に対して授業を行い、もう一人の教員が学習者を支援する学習スタイル。
7. リード・ストレッチ・ヘルプモデル；一人の教員が教えて、もう一人の教員は学習が早い生徒に対してさらに彼らを伸ばしていけるよう先に進める教育や、補助が必要な生徒に対して支援する教育を行う学習スタイル。

共同型指導モデル

Co-teaching Models

The common approaches in the co-teaching model:



(4) EAL/D プログラム

英語を第二言語または方言（English as an additional language or dialect(以下、EAL/D))として学ぶ生徒への支援体制がある。入学手続きの際に生徒と面談し、英語以外の言語背景を持っているかを特定する。同じ言語背景を持つ生徒がいるポッドに配属し、生徒の英語学習段階によっては全体の授業から一時的に離れて一対一の授業を受けることもある。少なくとも年に2回は保護者に対して子どもの英語学習がどの段階か進捗状況を報告し、どのようにEAL/D専門の教員が支援しているか具体的な説明の場も設けられている。常に保護者と対話の場を設けることができるよう意識し、多言語対応が可能な職員や教育省に派遣依頼する通訳者によって保護者とのコミュニケーションを図っている。

(5) 英語以外の言語学習

北京語を第二言語として学ぶカリキュラムがあり、毎週専門教師による授業が行われる。読み書きや文化に関して学び、中国の踊りの授業もあり伝統的な音楽や踊り方を学ぶ。獅子舞や龍を使ったダンスの授業も導入され、低学年と高学年に分かれて専門の先生に踊り方を学んでいる。

(6) 韓国語バイリンガルプログラム

同校でユニークなプログラムとして韓国語のバイリンガルプログラムが提供されている。2016年から運営を開始し、8クラス203人が受講している。韓国語の言語背景を持つ生徒全員が必須で受講するのではなく、韓国語の言語背景を持たない生徒でも受講できる。本プログラムに参加する生徒は他の生徒と同じカリキュラムを韓国語で学んでおり、さらに週に1度読み書きなど韓国語の言語発達に焦点を当てた学習が行われている。

韓国語バイリンガルプログラムの教材



(7) ハーモニーデイ

毎年3月21日には国際調和の日を祝っている。多文化主義をオーストラリア文化の重要な側面と考え、様々な文化を祝う日になっている。生徒や教員は、各文化の伝統衣装や調和の日の一つのシンボルであるオレンジ色の服を着て登校する。オーストラリアは270以上の出身国及び地域の人々からなっており、260以上の言語が話されている。同校には43の文化的背景が共存しており、多様な文化的背景が共存する学びの場であることを誇りとし、その価値を認識し大切にしている。

(8) 校内見学

- ・屋上；360度外が見渡せる屋上には、5,6年生の生徒が企画し選考した数種類の遊具が置いてあった。日にあたりながら体を動かせる遊びの空間になっている。遊具の全長・幅・高さを考えて空間設計し、また安全基準に適するものであるかも考慮されていた。
- ・校庭；校庭の一区画でニワトリが飼育されていた。飼育する動物や飼育小屋については、プロジェクト学習の一環として生徒が話し合って企画し管理している。飼育場の設計や卵の回収、掃除、餌やりを生徒たちが行なっていると説明があった。学校現場での動物飼育については教育省の方針が定められており、その範囲内で飼育し管理されていた。
- ・ポッド；5,6歳児のポッドでは、2字の文字の組み合わせの発音方法について授業が行われていた。教員が「th」や「oo」と書いてある用紙を掲げ、生徒たちが発音練習をしていた。多文化的背景を持つ生徒達が横に並び、積極的に教員の呼びかけに答えている様子があった。3,4年生のポッドでは、3人の教員で共同指導が展開されていた。全体に対して授業が行われたのちに、室内のレイアウトを変更し小グループでの学習が行われた。1,2年生のポッドでは、4分の1や8分の1について授業が実施されていた。4分の1や8分の1を特定し、どのように分けたか説明することができる状態を、学習目標の達成としていた。学習目標や成果を可視化し、何を学ぶか、なぜ学ぶのか、学びによって何が得られるのかを認識した上で授業が行われていた。

3 質疑応答

Q: バイリンガルプログラムの対象言語として韓国語が選ばれたのはなぜか。

A: 本校生徒の言語背景を調査すると、北京語に次いで二番目に多いのが韓国語であり、韓国語バイリンガルプログラムをカリキュラムとして開始することになった。第二言語学習に関して教育省の取り組みによる助成金の支給もあった。

Q: 英語を母語としない保護者への支援としてどのようなことが行われているか。

A: 本校では英語を母語としない保護者も多く、全てのコミュニケーションで多言語対応を意識している。2、3言語ができる職員を活用し、急遽、保護者に電話連絡する場合等は対応している。学校のニュースレターは機械翻訳により各種言語に翻訳できる機能がついている。教育省では通訳者を予約することができる体制が整えられており、年に2回の保護者面談の際には必要に応じて通訳者の依頼をしている。

Q: 学校に通っていない子どもや、学校に行かず児童労働が行われているケースはあるか。また、それらを取り締まる制度はあるか。

A: 義務教育になっており、生徒の出席率が管理されている。約92%以上の出席率が必要であり、約85%以下になったら保護者と生徒を特定して、改善を求めて出席改善計画を立て実行していくことになる。不登校は子どもたちのウェルビーイングを脅かす可能性があり、教育上の虐待となる。詳しくはないが、病気にかかった子どもが病院を受診した際に不登校状況だと判明した場合、医療従事者は通報する義務があるのではないか。教員も医療従事者も児童をめぐって何か問題があったら通報する義務があると指定されている職業であると認識している。

4 所感

受動的な座学のみではなく能動的な自主学習やグループワークが積極的に行われ、共同型指導という形で多文化多言語的背景を持つ生徒達に対応する教育体制が整えられていた。移動型教育用具は、限られた空間の有効利用という点でも生徒にカスタマイズ化された指導を瞬時に提供するという点でも同校の教育カリキュラムを支える重要な要素であった。プロジェクト型学習の一環として生徒同士で話し合い企画したと説明のあった屋上空間と動物飼育場が印象に残っている。規定された範囲内で生徒に裁量を持たせ決定させる文化が、より生徒の自主性や責任感、協調性や対話能力を実践的に強化していると感じた。43の文化的背景が共存する日々の中で、自身のアイデンティティと向き合い、自らとは異なる他者を認識し、協調して共に学ぶ生徒達の姿があった。

(文責: 広島市中区厚生部生活課 主事 田村優実)

ナビタススキルドフューチャーズ フェアフィールド校

Navitas Skilled Futures, Fairfield College

【訪問日時】2023年11月30日（木）午前

【対応者】Jetinder Macfarlane (Director)

【場 所】Fairfield College, 6-8 Alan Street Fairfield NSW 2165

1 組織概要

(1) ナビタススキルドフューチャーズの概要

ナビタススキルドフューチャーズは、1998年以降連邦政府から委託を受け、多様な背景を持つ人々が、言語、読み書き、計算、デジタルスキル、就職に役立つスキルを習得できるコースがあり、1998年の開始からこれまでに300,000人が受講しており、移民・難民の方々へ質の高い教育を提供してきた。

同校の特徴は、連邦および州政府、教育提供者、地域社会、雇用主、業界団体と協力し、利用者の定住に向けた生活上の目標を達成できるような無償のサービスを提供していることである。また、常にニーズの変化に対応するために柔軟な運営体制をとっている。

<公式ホームページ>

<https://navitas-skilled-futures.com.au/>

2 活動内容

(1) AMEP (Adult Migrant English Program) について

連邦政府の内務省から助成金を受け、成人移民向けの英語プログラムを実施している。以前は 510 時間という受講時間の上限が設けられていたが、現在は無制限となった。ただし、中級レベルに達した方は受講を継続することはできない。これは主に、オーストラリア社会へのさらなる統合を可能にするための定住プログラムである。このプログラムは雇用スキルにも重点を置いているため、コースの内容には履歴書の書き方、求職活動、応募の申請方法、面接の仕方、職場でのスキルが含まれる。このプログラムの提供の中核にはテクノロジーが使用されており、利用者がさまざまなデバイス、アプリ、プログラムをより自信を持って使いこなせるようになるような工夫がされている。

(2) 就労に特化した教育プログラム

SLPET (Settlement Language Pathways to Education and Training) サブプログラムは、専門家および業界の人々の雇用可能性とスキルセットの開発に焦点を当てている。たとえば、10 週間のコースであるプロフェッショナル向けの職場コミュニケーションをはじめ、さまざまな雇用主や登録トレーニング機関と協力して、クラス内での学習を伴うコース、国家資格認定の機会を伴う業界固有のトレーニング、および実務経験の提供などである。業界には、保育および老人介護、美容、接客業、建設、小売、事務スキル、倉庫業などが含まれる。

同校は、クライアントと緊密に連携してサービスへのアクセスを支援したり、定住、進学、就職への道を進めるための雇用主とのつながりを支援するパスウェイ・ガイダンス・アドバイザーを雇用したりしている。

3 質疑応答

Q：プログラムの期間は人によって異なるか？

A：2021年からAMEPは5年以内に510時間までという制限があったが、現在は無制限に受け入れることができる。中級（ACSF（Australia Core Skill Frame）枠組みレベル2）以上のレベルがある方はこのプログラムには参加できない。

Q：移民・難民の方々を受け入れるにあたり、企業の理解はどうしているか？

A：企業に理解いただくためにメリットを伝え説明をしている。移民・難民の中には優秀な人材がいることも知っていただく。

Q：雇用の機会は十分にあるか？

A：経済状況によってことなるが、現在は雇用の機会は十分ある（2023年12月時点）。田舎に行けば行くほど雇用の機会は少なくなるが、政府としては地方に定住する人を増やしていきたい意向がある。

4 所感

今回この施設を訪問して感じたことは、オーストラリア連邦政府の取り組みは移民・難民の受け入れ態勢が整っているということである。日本で外国ルーツの方が日本語教育を受けたくても、地域日本語教室や有料で日本語学校に通うという選択肢が通常である。そんな中、希望をすればしっかりと作りこまれたプログラムに参加でき、無償で英語教育から就労支援まで受け入れる体制が整っていることは大変感銘を受けた。

上記の体制を日本で構築するためには多くの障壁があり、すぐ取り入れることができるわけではないが、参考にできる部分もあるかと思う。人口減少が進む日本において外国人の方々に選ばれる立場にある日本としては、早急な対応が必要な部分だと痛感した。



➤ 集合写真

(文責：公益財団法人佐賀県国際交流協会 主事 北村浩)

カンバーランド市 Cumberland City Council

【訪問日時】2023年11月30日（木）午後

【対応者】Christina Halligan (Manager Community Development)
Cassandra Tull (Community Development Officer)
Janice Dennis (Aboriginal Engagement Officer)
Fatima Hakeem (Homelessness Officer)
Shatha Jajo (Domestic and Family Violence (DFV) Officer)
Sharon Petrovic (Community Development Officer)
Vivian Li (Grants and Funding Support Officer)

【場所】Cumberland City Council (16 Memorial Ave, Merrylands NSW 2160)

1 組織概要

シドニー西郊に位置し、2016年に Auburn City Council と Parramatta City Council の一部、Holroyd City Council の一部が合併してできた面積約 72k m²、人口 235,439 人の自治体である（2023年時点）。

ゼネラルマネージャーの下、次の5つの部門がある。そのうち「コミュニティ・文化」部門の「コミュニティ開発」チームの取り組みについて紹介された。

＜組織構成＞

- ・ガバナンス・危機管理（含む市議会、監査、市民式典）
- ・シティサービス（含む衛生、アセットマネジメント）
- ・環境・都市計画（含むサステナビリティ）
- ・コーポレートパフォーマンス（含む総務）
- ・コミュニティ・文化（含む福祉・教育）

- ・教育・児童ケア（識字力向上等）
- ・コミュニティウェルビーイング（図書館運営、高齢者／障害者福祉）
- ・コミュニティ開発

2 活動内容

(1) 「コミュニティ開発」チームの主な取り組み

- ・DV被害者支援…相談窓口の紹介
- ・ホームレス支援…「ホームレス週間」のイベントを支援団体と共同で実施
- ・アボリジナルの人々の参画…市民の意識向上のため、「調和週間」にイベントを実施するほか、学校で歴史や文化を学ぶ機会を提供
- ・コミュニティ団体への助成
- ・犯罪防止…警察と協力して啓発活動を実施、防犯カメラ映像の共有
- ・コミュニティ能力開発…家族のウェルビーイングのため、家計を支援する団体を紹介
- ・セクターサポート…支援団体同士の連携・意見交換を促進

(2) カンバーランド市の特徴

NSW州で最も多様性に富んだ市の一つであり、65.2%が家庭で英語以外の言語を話し、多い順にアラビア語、北京語、ネパール語、広東語、タミル語となっている（2021年センサス調査）。

また、この5年間で、過去に例を見ないほど人口が増加しており、インド、ネパール、中国、レバノン、フィリピン出身者が多い。家族構成・住宅関連・言語のデータを活用すると、市を構成する5つの区それぞれの傾向が見て取れる。

Granville 区	若者・ネパール語
South Granville 区	家族・持ち家・アラビア語
Regents Park 区	若者・単身・北京語
Greystands 区	家族・持ち家・アラビア語
Wentworthville 区	家族・借家・タミル語

市の強みは、多様性、それぞれの区に特色があること（食べ物、言葉など）、文化イベント（例：桜イベント・旧正月など）やオープンスペースがたくさんあることだと考えている。一方で課題は、社会的・経済的に恵まれていない人の集住地域が存在し、行政サービス情報が届きにくいことである。

なお、ホームページには機械翻訳を導入し、各言語話者に対応している。



▲説明を行うカンバーランド市職員

3 質疑応答

Q：コミュニティへのアプローチ手法

A：コミュニティのリーダーやエスニシティのリーダー、宗教指導者にアプローチし、相談に乗ること。コミュニティを支援する組織と協力すること。

Q：新興コミュニティへのアプローチ方法

A：支援のための予算を市が確保しているので、料理教室やスポーツなどのアクティビティを開催する新興コミュニティへの助成を通じて、市の支援が可能だということを理解してもらう。あるいは、彼らが最初に接触する支援団体・組織に対して、行政サービスのマップを提供するなど、どこの組織に行っても様々な情報が手に入るように組織間の連携を強化しておく。何かやりたい、という人がいたら、とりあえず話を聴いてみることで、連携の端緒とする。

Q：コミュニティに属さない人への対処法

A：コミュニティに属さない人の年齢層をデータから把握し、該当する年齢層に効果的なツールを使い分ける。高齢者ほど新聞やポスティング広告を読む傾向があり、また若者はSNSをより活用する傾向がある。このようにターゲットに合うメディアを使い分けて活用する。また、学校のニュースレターに、行政サービス情報も掲載するよう依頼しており、子ども経由で親にも情報が渡るように工夫している。

Q：助成金を簡単に外国人コミュニティが申請できるようにする工夫

A：難しい問題だが、コミュニティの需要を吸い上げた組織に対し、申請書の書き方のワ

ークショップを開催し、市の助成金だけでなく、州・連邦政府の助成金の申請も可能な範囲で手助けする。また、そもそもどんな補助が必要なのか吸い上げが必要。ただ、やはり言語アシストは重要である。

Q：外国人住民増加に伴い、既存住民とのハレーションはなかったか。

A：多様性に富んでいる地域であり、「主流」というものがないため、あまりそういった話は聞かない。一方で、市民同士の対立はどこにでもあり得ることで、時間はかかるが相互理解が重要である。それがイベントを開催する理由である。互いを知ることによって豊かな文化を産む。アボリジナルの人々の文化も紹介している。異文化理解で単位をもらえる学校もある。

先住民族は植民地時代からずっと紛争を経験してきた。紛争を乗り越えるために、地名に先住民の歴史由来の名称を使ったり、対立関係にあった両者が共同で記念日を祝ったりしている。

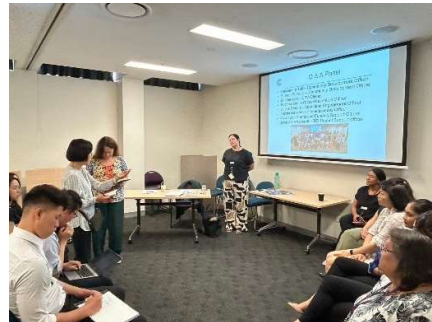
他には、コミュニティプラクティスモデルといって、キーパーソンを一堂に会するようにして、誰がどんなことをできる、など忌憚なく話し合う、という方法も実践している。

Q：「多文化主義」が人々の共通認識となったきっかけ

A：「我々も元をたどれば移民」という意識がある。

「全然合わない」と感じる人でも、どこかに共通点があるもの。いきなり多くの人々の意識は変えられないかもしれないが、少なくとも自分や身近な人を変えることはできるのではないかな。

女性や子供の影響力も大きい。多文化だけでなく、コミュニティにとって重要な存在だ。



▲質疑応答の様子

4 所感

コミュニティを繋ぐ使命感と、周りから一步一步という根気強さに感銘を受けるとともに、「先住民以外は皆移民」という意識に、環境の差を感じた。一方で、地区ごとに異なるルーツのコミュニティが形成されている、という点は日本でも共通している点であり興味深く感じた。オーストラリアと日本という事情の違いはあるものの、自治体の取り組み内容は似ている点が多く、今後の事業運営の参考になると感じた。

余談であるがこの訪問先においては、説明者が最多の7名でその全員がとても自信を持って説明・質疑応答に当たっている姿は大変印象的であった。また、その全員が女性であり、女性の活躍が著しく進んでいる（別の見方をすれば、日本が著しく遅れている）とも感じた。

(文責：東京都生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課 主任 中塚麻実
名古屋市観光文化交流局国際交流課 主事 石川聖二)

移民情報センター

Community Migrant Resource Centre

【訪問日時】2023年12月1日（金）午前

【対応者】Aurelia Rahman (Stakeholder Engagement & Relations Manager)

【場所】Community Migrant Resource Centre (4/1 Horwood Pl, Parramatta NSW 2150)

1 組織概要

移民情報センターは1996年に設立された非営利組織で、新たにオーストラリアに来た移民、難民、人道的入国者を対象に定住支援、就労支援、社会的企業支援、家族支援等のサービスを提供している。その中でも難民への支援を重点的に行っており、移民はより良い生活を求めて、自らの意思で移住してきた人が多いのに対し、難民は紛争等から自分の身を守るために本国から逃れなくてはならなかった人が多いからである。

対象範囲は西シドニー、北シドニーの広い地域であり、近年はアフガニスタン、シリア、ウクライナからの人への支援が増加している。

<公式ホームページ> <https://cmrc.com.au/>

2 活動内容

(1) 定住支援

3つのE、英語 (English)、教育 (Education)、雇用 (Employment) に重点を置き支援を行うことで、利用者の言語能力、知識の向上で定住や社会参画を促す。社会的多様性が進み、多言語に対するサポートが手厚いオーストラリアでも、生活するにあたり英語を使いこなせることや先住民族に対する敬意等の文化を理解することが大変重要であると考えているからである。

またバイリンガルの職員（ケースワーカー）が1対1で対応する支援形態を整え、それぞれが抱える課題や強みをより正確に理解することができ、一人ひとりのニーズに合った解決策を一緒に考えていくことで社会的自立につなげる。

(2) 青少年サポートプログラム

夏休みや冬休み等の長期休暇にスポーツイベントやキャンプを開催し、先輩から後輩に教える仕組みにすることでお互いが学びの場となり、さらに交流が深まるようしている。また雇用につながるスキルアップも行う。

(3) 多文化主義ビジネスコネクト

文化的・言語的に多様な背景を持つ人がオーストラリアで事業を行うにあたって、それぞれに合った支援をしていくものである。ビジネスコネクトアドバイザーは NSW (ニューサウスウェールズ) 州政府出身のプロフェッショナルで、小規模事業の立ち上げからマーケティング戦略、事業と資金調達の財務分析、競合他社との比較、うまくいかなかったときの出口戦略まで、中小企業経営に必要な知識やノウハウを提供している。現在は特にアラビア語、中国語、韓国語、ベトナム語、ウクライナ語のコミュニテ

ィへ広く事業を知ってもらえるよう活動に取り組んでいる。

(4) その他

市民権取得やビザの申請、移民情報とアドバイスの提供、運転免許取得、低所得者や福祉手当受給者を対象とした水道、光熱費の補助等のサポートがある。



3 質疑応答

Q：支援を受けたい等の相談をしたいときはどこに行けばよいか。

A：パラマッタ（町の名前）にある本部のほか、アウトリーチプログラムとして、従業員が顧客のところに行くようにしており、ショッピングセンターや、図書館や市民会館などの公共施設、教会のスペースで相談を受けることが可能である。コロナ後はオンラインでの対応が可能となり相談を受けると同時に PC の使用方法も教えている。

Q：難民は親戚等の家族をオーストラリアに連れてくることは可能か。またその支援はしているか。

A：自国から家族を連れてくることは可能だが、ビザの申請が順番待ちとなっており長い時間がかかる。また高齢者の場合は医療ニーズ等もあるため申請に高額な費用もかかる。支援については様々なビザがあり申請が複雑であるため、より詳しい弁護士などの専門家に相談するようアドバイスしている。

Q：他の地域で似たような企業と協働することはあるか。

A：同じようなサービスを提供している姉妹組織がいくつかあり、支援者が引っ越しした場合にはお互いに情報提供をする。

Q：ケースワーカーはどのような仕事をしているのか。

A：ここでのケースワーカーは研修を受けた人や資格を持つ人であり 20 人ほどいる。一人のケースワーカーが担当する件数は 90～120 件であるが、軽い内容の場合が多い。複雑な内容を担当する人の場合の件数は 10 件ほどの時もある。

本人が抱える問題を自分で解決できるような力を身に付けさせる等の自立心を伸ばす方針で活動している。なお、ケースワーカーの支援は到着後最初の 5 年のみである。

Q：ホームレスになってしまう難民等に対する支援は何をしているか。

A：相談に来る人に対しては住宅を斡旋することがあり、政府が提供する福祉サービスを受け、かつ生活弱者には公営住宅を紹介することも可能だが、希望者が多く 10 年後にやっと入居できるかどうかの状況である。コロナ後に家賃が高騰し、オーストラリア全

土でホームレスが増加しており、深刻な問題となっている。

Q：技能がある人でも専門職に就くことが出来ない移民、難民はいるか。

A：いる。自国で医者やエンジニア等の専門技術や資格を持っていても、オーストラリアで試験を受ける費用が高い等の障害により、タクシードライバーやレストランの皿洗いを仕事とする等、専門職に就くことが出来ない人は多い。

4 所感

サービスを提供する中でも不本意でオーストラリアに来なければならなかった難民への支援を重点的に行っていることに感銘を受け、一人ひとりの課題にあった解決策を自分で見つけさせていく形態や自立するまでの手厚いサポートがこの施設の強みだと学んだ。心に傷を負った難民が特に支援が必要である点に気づくことや手厚い支援が出来るのは、同じような経験をした職員がいることや長い年月をかけて多文化理解が広まったからだと考えた。

本当に支援を必要としている人が支援団体や行政サービスについて知らなかったとならないように、情報発信の工夫をしていきたいと思う。

(文責：静岡県藤枝市都市政策課 主事 田中裕)

ニューサウスウェールズ州消防局 Fire and Rescue NSW

【訪問日時】2023年12月8日（金）14:00～16:00（オンライン）

【対応者】Elijah Chan（Cultural Diversity Officer）

Tait Brannock（Command Liaison Coordinator）

Daniel Whitehead（Senior Firefighter）

Brendan Hurley（Acting Chief Superintendent）

1 組織概要

消防、救助、危険物処理サービスを提供する NSW 州政府機関として、州全域で発生するほとんどの緊急事態や災害の対応段階に携わる。消防局の役割としては、住宅や森林火災への消火防火活動のほか、災害時救助活動、自動車事故現場での人命救助、動物救助、危険物対応、医療緊急時の対応など、多岐にわたる活動を行っている。州内に 335 の消防署、739 台の消防車両と支援車両を有しており、現在、6,822 人の消防士、約 4,666 人の地域消防隊員、515 人の事務・技術職員で構成されている（2023年12月時点）。



▲FRNSW 入口の様子

2 活動内容

(1) 啓発活動

CALD（Culturally and Linguistically Diverse Communities）と呼ばれる文化的・言語的に多様な背景を持っているコミュニティに向けて、文化多様性職員（Cultural Diversity Officer）というコミュニティとの連携強化のための専門職員を置き、火災発生リスクを低減するための教育に力を入れている。また、実際に CALD コミュニティの住民に対しては、各消防署の隊員が啓発活動や現場対応を行うことになるため、消防隊員の活動のサポートも行われている。

啓発活動として、語学学校等の教育機関に出向いて講座を行っており、その内容には、クイズや宿題を盛り込んだり、小道具を使ったりと、学生たちの興味を引くような工夫を凝らしている。例えば、消防への通報は、無料であることを知らない人もいるなど、常識が異なることもある。移住当初に知るべき膨大な情報の中で、消防に関しては、火災報知器をつけること、英語で住所を言えるようにしておくことなど、最も重要なポイントを絞って伝えるように取り組んでいる。

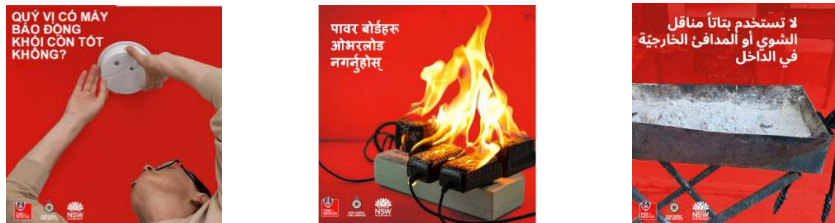
また、多文化ツールキット(Multicultural Toolkit) を用意して、現場の消防隊員が活用できるようにしている。キットは国勢調査のデータをもとに、その自治体にどの言語を話す人々がいて、どういった層が支援を必要としているのかなど、地域ごとに必要な内容に特化しており、特定地域のイベントなどの場で啓発を行う際に活用している。

【クイズ・宿題の内容】

- ①クイズ：予防活動の一環として無料で火災報知機の取り付けを行っているが、どのくらいの頻度で火災報知機の点検をするべきか？
- ①答え：月に一度
- ①宿題：必ず機能している火災報知機を自宅に取り付けること。
- ②クイズ：台所の出火原因は何パーセントくらいか？
- ②答え：5割程度
- ②宿題：“Always Keep Looking When Cooking.”と書かれた木のヘラ（調理道具）を参加者に配り、注意喚起する。
- ③クイズ：000（消防・警察の緊急サービスへの電話）はいくらかかるか？
- ③答え：無料
- ③宿題：英語で住所を言えるようにしてもらう。

(2) 情報発信

視覚的に分かりやすい情報発信を心掛けている。情報やメッセージはシンプルにし、インフォグラフィックスを活用する。



▲インフォグラフィックス活用事例

(3) 調査研究 LADRR (Language and Diversity Risk Reduction)

現在、CALD コミュニティにおけるリスク軽減に向けたコミュニケーションに関する研究も行われている。研究結果の詳細は、2024年2月に公表予定だが、コミュニティへの活動は明確な根拠に基づいて行うことを徹底するように求めており、コミュニティ内の団体と協力し、コミュニティの声を吸い上げることに力を入れてようになってきている。

研究成果としてコラボレーションも重要であることがわかっている。コミュニティにとって必要とされる情報を吸い上げ、意見交換を行う過程を経ることで、信頼関係が築けるとともに、消防の活動内容に対する認知も広がり、コミュニティでの情報の拡散や実践に協力が得られるという成果につながる。将来的には、CALD 向けのアプリの開発・活用を考えている。

また、研究では、翻訳や通訳を行うだけではコミュニケーションとは言えない、伝わっていないならば意味がないと示している。CALD コミュニティでは、従来型の情報発信（例えば日曜日の朝刊での記事広告掲載）では情報が届かず、彼らが普段使用している情報源やコミュニケーション手段を使う必要がある。

さらに、コミュニティの中でトレーナーとなる人材を育成して、コミュニティ内へ伝

えてもらうという流れを作ることを実施している。

⇒調査研究概要

①INPUTS

- ・根拠に基づくコミュニティとの関わりであること
- ・団体・機関とパートナーシップを締結することでその層の声を吸い上げること

②ACTIVITIES

- ・情報の収集・検討を実施する

③OUTPUTS

- ・CALD 層と連携を促進し、どこに情報を落とし込むか検討する

④IMPACTS

- ・CALD 層との意見交換やコミュニケーションを通して信頼関係を構築する
- ・CALD 層が消防活動を認知することで、所属するコミュニティへ還元される

⑤OUTCOMES

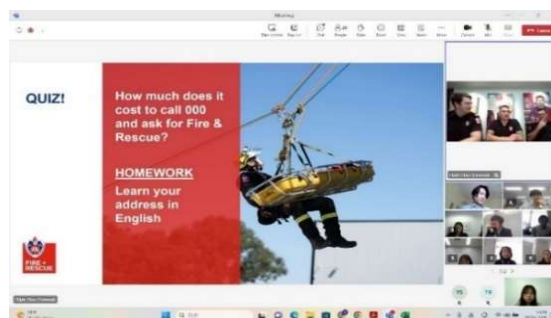
- ・火災や緊急事態等の発生リスクを下げ、毎年の死亡件数0を目指している

(4) 関係機関との連携

活動を実践するうえで、戦略的パートナーシップを組んでいる。ニューサウスウェールズ州多文化省や地元自治体のほか、コミュニティや宗教の指導者、留学生のいる教育機関などとの信頼関係の構築に取り組んでいる。

また、オーストラリア国内で最も多様なファン層を持っているウェスタンシドニーワンダラーズというプロサッカーチームとも連携しており、クラブチームのニュースレターに防火情報を掲載して、情報発信を行っている。CALD コミュニティの人々がどのような媒体から情報を得ているのかという点を検討して、彼らの見る媒体にこちらが伝えたい情報を載せている。

多文化間のコミュニケーションの基本は、相手や問題を特定する、問題に対してとりうる支援策を検討する、相手の声にも耳を傾ける、十分な説明を行うよう努力する、相手とのつながりを確立する、サポートやフォローアップを行うことであり、相手を尊重して意思疎通を図ることを、現場の消防隊員にも伝えている。



▲オンラインセッションの様子

3 質疑応答

Q: 日本では「やさしい日本語」の活用が進められているが、英語を母語としない移民などに対する英語表現は、どのような方針で行われているか。

A: オーストラリアでも、Easy Read と呼ばれている、読みやすく分かりやすい英語はある。消防局の発行物も更新作業を進めているところである。国が定めた Easy Read のガイドラインがあり、刊行物を翻訳する際には、ニューサウスウェールズ州多文化省の意見を仰いでいる。また、移民を支援する機関からの意見等を参考に情報を発信するよ

うにしている。

Q：防災面で災害発生前における準備や災害時における行動などを、移民に周知するための情報提供をどのように行っているか。

A：難民支援団体とパートナーシップを組み進めている。

難民一人ひとりに防災情報を伝えるためのリソースは持っていないため、養成講座を開講している。200名ほどの難民のスポンサー（身元引受人）の参加者を募り、防災知識を伝える。スポンサーが10名ほどの難民を抱えており、スポンサーを経由して情報を伝える活動を行っている。

Q：災害発生時の多言語情報発信は何言語あるか、またそのツールは何か？

A：コミュニティとのつながりを大切に、特定の自治体と連携する。

局地的洪水があった場合、モスクへ直接避難指示することもある。実務面では、自然災害だと警察や災害対応局（ボランティア機関である場合が多い）も対応する。一定の段階からFRNSWが対応していく。

行方不明者がいた場合、そのエリアの基地局内にある携帯電話に情報を発信することになる。発信されると、その圏内の全ての携帯電話に情報を届けることができる。発信される言語は各自のOSの設定言語となっている。非英語話者であっても、携帯電話の言語設定が母国語であれば、母国語で情報を受け取ることができる。コロナや山火事等、緊急事態発生時の多言語での情報発信については重要であり、8言語を選定して発信している。緊急事態で対面が難しい場合、電話サービスを用意している。必要な言語を3回言えば対応できるような仕組みである。

個人的には、AIの活用も考えている。翻訳自体はできているが、防災情報としての発信について今後進展するかもしれない。

Q：日本では災害時に避難所を開設して地域住民に避難してもらうことがあるが、避難所で提供する非常食は宗教上の配慮はあるか。例：ハラルフード、ヴィーガン対応食 など また、お祈りスペースなどの確保について

A：避難所のポリシーとして確立したものがない。安全が最優先される。食事面について単純な答えはないが、最大公約数に対応していく。ムスリムも多いため、ハラルも備えるが、ムスリムである人もない人もハラルフードを食することができるため、最大の方をカバーするように整備する。災害時になるとすべての人をカバーすることは難しい。お祈りスペース確保については、想定と明確なコミュニケーションをするということ。お祈りスペースを希望する人は、避難所内や少し離れたオフィス内で、静かに特定の方向を向いてできれば良いとのことで、コミュニケーションを取りながらそのように対応する。

Q：CALD層との関わりとして、少数コミュニティへのリーチやコミュニケーション（関係構築）を具体的に伺いたい。

A：CALD層が信頼している情報源（メディア）アプローチしている。

相手から見ると信頼するのが難しいが、彼らのネットワークに入っていく、コミュニ

ティ内で信頼関係を築いていく。最初は難しいが、打ち解けるとかなり親しくなる。信頼関係を構築することが最も大切である。

Q: コミュニティに属していない孤立しているような人に対して、どのように情報を届ける工夫をしているか。

A: 難しい質問だと思う。現場の消防隊員が直接声がけするなど、対応する機会があるかもしれない。

実際、現場の消防隊員が Google 翻訳を行い、コミュニケーションを取った例がある。

4 所感

災害予防という興味を引き付けることが難しいテーマでの出前講座で、必要なことを覚えてもらうための様々な工夫を凝らしている点が、日本でも同様の取り組みを実施するなかで、参考になる試みだと感じた。また、コミュニティを活用した情報発信は、我々も取り組んでいるところであるが、情報を届けることに苦勞しており、相手の声に耳を傾け、双方向のやり取りを意識するというコミュニケーションの基本や心構えを大事にしていきたいと思った。

(文責：公益財団法人石川県国際交流協会交流推進課 課長 櫻井真由子、
東京都生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課事業調整担当 主事 鈴木香穂)

【4 参加者アンケート】

1 公益財団法人札幌国際プラザコンベンションビューロー誘致戦略課 課長補佐 黒澤綾子

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

移民の受け入れや多文化主義政策はオーストラリアの経済・社会にとって必要であるということが、プログラムの視察先での説明者すべての発言にあったことが印象的でした。国としてのポリシーの打ち出しと教育を通して、多文化主義が実践されていることを学ぶことができました。

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

行動の背景にある価値観や信念をエビデンスを基にしっかりと説明することが、いかに大切であるかを実感することができました。この経験を今後の自分の業務にも生かしていきたいと思っています。

2 東京都生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課 主任 中塚麻実

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

オーストラリアでは、多文化主義は当たり前の価値観となっていることを肌で感じた。一方、移民が多いという国の成り立ちだけではなく、地道な教育や伴走支援、施策の継続的な改善によって、現在の姿があるということが分かった。訪問先では、当事者の置かれた状況に寄り添って、柔軟に対応していく姿勢を共通して感じ、日本でも見習うべき点が多いと思った。

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

分野を超えて、様々な主体が連携するためには、各主体において多文化共生に向けた意識が根付いていることが重要だと感じたため、まずは庁内外での多文化共生の意識啓発に努めていきたい。そして、関係各所と密に連携しながら、東京での施策展開に繋げていきたい。

3 東京都生活文化スポーツ局都民生活部地域活動推進課事業調整担当 主事 鈴木香穂

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

オーストラリアにおける多文化共生社会の仕組みや姿勢を学びました。アボリジニ以外は全員移民であることをどの訪問先でも紹介されており、異文化の者を受け入れるに当たっての姿勢が文化として根付いていることを実感しました。

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

行政として、多文化に関する事業内容や、外国人に対するアプローチ方法、広報等において、共通点も多くあり、地道なコミュニティへのアプローチや各機関との連携・広報等が重要であることを改めて認識しました。

本研修で学んだ知見を活かしながら地道に庁内や、自治体、国際交流協会、支援団体等との連携を行い、一歩ずつ多文化共生施策を進めていきたいと思っています。

4 東京都八王子市民活動推進部多文化共生推進課 主任 藤井淳貴

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

オーストラリアでの多文化共生社会は先進的であると思っていた。しかし、オーストラリア国内に数多くの国のコミュニティがあり、宗教的な理由などで対立していた歴史も踏まえると多文化共生社会の形成は簡単には上手くはいかないことを学んだ。この研修を通じて多文化共生を推進していくうえで大切なのは「話し合い」、「対話」だと感じた。日本国内で多文化共生を推進していくうえで各コミュニティ間の対話を継続することによって望ましい方向に導かれると思う。

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

オーストラリアでの多文化共生社会は日本とは歴史的背景が大きくなるため、単純に当てはめて政策立案することは難しいが、日本での多文化共生社会を考えるうえで大きな指針となった。ここで得た考え方を日々の業務で生かしながら多文化共生を推進していきたい。

5 公益財団法人石川県国際交流協会交流推進課 課長 櫻井真由子

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

オーストラリアでは、多様な文化的背景を持つ人々が周囲に当然に存在する環境があり、幼少期からの体験や教育を通じて、多文化主義の意識が社会全体に共有され、根付いていることを実感しました。日本でも、今後若い世代への理解促進が多文化共生社会にとって欠かせない取組であると感じました。

また、今回の様々な訪問先において、多様な主体との連携の重要性をご説明いただくなかで、コミュニティの文化的背景やニーズを理解したアプローチが肝要だと改めて認識しました。

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

現在行っている国際交流や国際理解の視点を中心とした外国文化を学ぶ事業に加えて、多文化共生をより身近に感じられる場も提供していきたいと思います。

また、地域コミュニティ等との連携強化に向けて、アプローチの工夫などを参考に、取り組みを進めていきたいと考えています。

6 やまなし医療通訳研究会 AIMY 代表 廣瀬香織

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

州政府は勿論のこと、視察したすべての機関がコミュニティとのつながりを大切にしていました。また関係するコミュニティのニーズを吸い上げるために様々な工夫をして、サービスにつなげる努力をしていました。さらに、州レベルの機関とその他の機関の関係が上から下へという関係でなく双方向であることは、現場そして組織間の連携という点で我々が学ぶべきことだと考えました。

市役所職員が「先住民のアボリジニを除けば、私たちはみんな移民」と言うほど移民大国で、多文化主義政策が必要不可欠であるオーストラリアで、「今は労働党の政権だから（予算が付く）」という言葉が聞かれ、政権による人権の重みの差も改めて認識しました。

何よりも、視察先で冒頭で述べられる先住民への敬意と感謝の言葉に、言葉の大切さを学びました。わざとらしいと考える方もいると思いますが、それこそ心に染み入る教育だと思いました。

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

多文化共生関連の団体にあって、どこまで生かせるか甚だ自信はないのですが、外国人住民との接点を大切に、中間組織として外国人住民と行政を巻き込めるような組織づくりをしていきたいと思っています。

7 長野県総務部職員課 主事 吉田智仁

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

○はじめにクレアシドニー事務所より、豪州という国の基本情報（ニューサウスウェールズ州含む）や多文化主義政策の概要を学びました。

その後各訪問先より、提供サービスやプログラム内容、CALD コミュニティに対するアプローチやその効果・課題、今後の展望等を学びました。

○総じて、官民どちらにおいても、移民・難民とその家族に対する提供サービスやプログラムの内容・実施方法について検討する上で、彼らとの対話を重視していました。また、対面でのヒアリングの機会を設けることを惜しまないことら、一個人やコミュニティが抱えている多様な課題やニーズを把握しようとする取組み方が能動的だと思いました。

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

○自発的で柔軟性に富む豪州（ニューサウスウェールズ州）の取組みを今後忘れることなく、各訪問先で見聞きした学びは担当課に共有しつつ、

○今後長期的には、参考にできるところから本県における多文化理解の促進・意識醸成やその環境づくり等との有機的な結びつけを、図っていきたいと考えます。

8 静岡県浜松市中区長寿保険課 主事 新林佳子

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

各方面において、移民のコミュニティの意見を汲むこと、行政の伝えたいことの双方向のコミュニケーションが取れていると感じ、コミュニティや事業者との連携をより丁寧に行っていくとよいということ学ぶことができました。また、オーストラリアにおいても多文化共生の浸透に時間がかかっていることを学び、根気強く取り組むことの大切さを感じました。

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

外国人市民との連携を取っていくためにもまずは、通訳体制の拡充を図っていただけらと思いました。現状まだ通訳の環境が整っていないと感じられるため、まずはそこから整えていきたいと思いました。また、各機関とも連携を強化させていきたいです。

9 静岡県藤枝市都市政策課 主事 田中裕

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

多文化共生の意識が1人1人に根付いていることを学びました。

学校教育に始まり、新たな移民、難民に対する支援、援助も豊富でした。

元を辿れば原住民以外はみんな移民であり、多文化社会は強みであるという言葉に感銘を受けました。

州政府、地方公共団体、現場等、立場や役割はそれぞれ違いますが、最終的なゴールはより良い社会をみんなで作り上げること。オーストラリアの現状は長い年月をかけて地道に取り組んできた成果だと実感しました。

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

市からの情報発信、電話、窓口対応では日本語を母語としない方でも理解できるよう、目で見てわかる絵を選ぶ、やさしい日本語を使うなど出来ることから始めていきたいと思います。

10 名古屋市観光文化交流局国際交流課 主事 石川聖二

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

前提となる環境が大きく異なるとはいえ、多文化共生の先進国であるオーストラリアで実施されている施策はどれも興味深いものでした。また、時間と手間をかけて共生する意識づけを行ってきた歴史を垣間見ることができ、大変有意義なものでした。

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

まだまだ努力の余地があることに気づかされましたが、一方で目指している方向性については間違っていない、と感じました。また、地域との連携についてとても力を入れていることから、フットワーク軽く業務に邁進する所存です。

11 公益財団法人名古屋国際センター事業課 主事 近藤大祐

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

プログラム全体を通して、オーストラリアとりわけニューサウスウェールズ州に暮らす人々の政治・まちづくりへの参画意識、自身の声をしっかりと届けることに対する意識の高さを実感した。また、各視察先の取組みや実践方法を伺うことで、自身の所属先と比較し、事業の方向性や取組み方の共通点や相違点を考え、現在の取組みを効果的に実施する工夫等を学ぶことができた。引き続きオーストラリアの多文化社会の現状や取組みについて、文献等を通して学び続けていきたい。

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

今回のプログラムでは多岐に渡る取組みが紹介されたため、まずは今回の事例や学びを所属する組織で共有したい。とりわけ、多文化社会の土壌づくりとして特に開発教育の重要性を一層認識したため、情報収集していきたい。また、各視察先で紹介された事例をそのまま実践するということは難しい場合もあると思われるため、それぞれの取組みで得た実践のヒント（コミュニティとの関係、情報の届け方等）を日々のなかで活かしていきたい。

12 広島市中区厚生部生活課 主事 田村優実

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

オーストラリアの多文化共生社会の構成要素が、「施策の受け取り手の課題とその変化を常に意識し、継続的かつ柔軟に対応を試みる現地の人々の姿勢」にあるという事を学びました。これらの姿勢を、1週間で9つの施設を訪れる中で強く感じました。

具体的には、世界情勢を反映して変化する移民及び難民の抱える課題に対して、まずは正確にその課題を把握することで適切な取組みを実行し、社会生活に迎え入れる仕組みがありました。

目の前の顧客が抱える課題は何か、施策と顧客が抱える課題に齟齬はないかを仮説検証し、迅速かつ正確に人々のニーズを汲み取ることができる仕組みが積極的に構築されており、今日の多文化共生社会を構成する大切な要素になっていると感じました。

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

現状に対して課題意識を持ち、改善点を探る姿勢を業務に生かしていきたいと思います。オーストラリアで多文化共生社会を支えるために取り組んでいる施策やその成功要因について学ぶ上で得た知見を生かし、政策の受け取り手を意識し業務にあたる重要性を改めて認識し取り組みたいと思います。

広島市の職員として、平和ということの一つの個人的なテーマとして持って参加した研修でした。平和都市の一つのロールモデルとして、異なる文化が平和的に共存する街を肌で感じる事ができた研修となりました。

13 公益財団法人佐賀県国際交流協会 主事 北村浩

(1) このプログラムでは、主にどのようなことを学びましたか。

今回の研修で学んだことで印象的だったのは、「自分を自由に表現できる社会である」ということです。外国人という言葉が使われないほどすべての方が調和しており、特別な存在ではなく皆同じ社会の構成員として生活している、多文化共生社会の理想的な形だと思いました。

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

日本ではまだまだ外国人と日本人の間に境界線を設けてしまう場面が多いように思います。

その境界線を少しでもなくしていけるように、今回の研修で学ばせていただいたことを地元でも活かしていきたいと思っています。

