

豪州多文化主義政策交流プログラム 2021 報 告 書



主 催 (一財) 自治体国際化協会シドニー事務所
開催期間 2021年9月30日(木)～11月29日(月)
開催方法 オンライン

目 次

1	はじめに	3
2	開催日程	4
3	内容	
	ニューサウスウェールズ州消防庁	5
	移民情報センター	10
	ナビタス英語学校	13
	エスニックコミュニティサービス協会	16

【1 はじめに】

自治体国際化協会では、令和元年度（2019 年度）まで豪州多文化主義政策交流プログラムをオーストラリアの現地において開催してきましたが、パンデミック下における渡航規制に伴い、令和3年度（2021 年度）はオンラインにて、毎回参加者を募集する形で、4回にわたり開催しました。

この報告書は、この4回にわたるオンラインプログラムの内容を取りまとめたものです。

【2 開催日程】

日程			講演機関
9月30日	木	13:30~ 15:00	ニューサウスウェールズ州消防庁
10月21日	木	13:30~ 15:00	移民情報センター
11月10日	水	13:30~ 15:00	ナビタス英語学校
11月29日	月	13:30~ 15:00	エスニックコミュニティサービス協会

※ 日本時間

【3 内容】

ニューサウスウェールズ州消防庁 Fire and Rescue NSW

【日時】 2021年9月30日（木）13:30～15:00（日本時間）

【講師】 Kate Faith（Qualified Fire Fighter, Community Safety Coordinator,
Community Engagement Unit）

Ania Kebejian (People and Culture Directorate)

Bronnie Mackintosh (Station Officer, Community Safety Coordinator,
Community Engagement Unit)

1 講演内容

(1) ニューサウスウェールズ州消防庁の概要

ニューサウスウェールズ州消防庁は、7千人を超える消防士と337カ所の消防署を抱える都市部の消防機関である。

同庁は、「予防と教育」、「火災」、「救援救助」、「危険物処理」、「環境保護」、「対テロ活動」、「自然災害と人道支援」、「医療」の8項目に対応できる能力を有している。

そして、そのすべてにおいて、州の多文化主義原則に基づき、文化的多様性への寛容性を持って任務にあたることを重視している。

<公式ホームページ>

<https://www.fire.nsw.gov.au/>

(2) 組織の寛容性

同庁は、多様なコミュニティへの理解を深めるとともに、コミュニケーションをとりながら、信頼を得られる組織体制づくりに取り組んでいる。

CALD (Culturally and Linguistically Diverse Communities) と一般的に呼ばれる文化的・言語的に多様な背景を持っているコミュニティに向けた戦略のイニシアティブとしては、州政府の難民雇用プログラムに参加し、難民を職員として雇用している。このプログラムは、シリア、イラク、チベット等において紛争等の影響を受けた高度人材に雇用の機会を与えるもので、当初の予定を上回る雇用を確保し、それぞれの移民、難民コミュニティへのエンゲイジメント活動において活躍してもらっている。

また、CALDの人々が、消防隊員学校の学位を取得できるように支援し、採用試験への合格を後押ししている。これは先住民向けの雇用促進プログラムを参考に開発されたものである。

さらに、ハーモニーデー（それぞれの文化を祝い学ぶ日）のような多文化政策の実践にとって重要な日を祝うことで、多文化主義に対する内部の意識を高めるとともに、同庁が多様性を受け入れる機関であることをコミュニティに周知している。

最近では、CALD 雇用ネットワークグループを設置。ネットワークグループの意見を取り入れながら、全職員が CALD のイニシアティブについて話し合う会議を開催している。この会議は、組織の意思決定において主要な位置付けを与えられているとともに、職員同士のサポートネットワークを構築する役割もある。

最後に、同庁には、州の多文化政策に関連した公正公平性の戦略フレームがあり、多様性に対してより寛容な職場づくりを促進している。

(3) 多言語対応チーム

同庁には、NAATI (the National Accreditation Authority for Translators and Interpreters)の認定を受けたスタッフ 11 名で構成される CLAS (Community Language Allowance Scheme) というチームがある。

CLAS は、アラビア語、ヒンドゥー語、広東語、ベトナム語等、10 言語に対応することができ、これらを母国語とするコミュニティに関する知見も深い。文書翻訳やビデオ製作において、州警察や救急隊を支援している。本日、同席している Ania も CLAS のメンバーで、自身が難民としてオーストラリアに渡ってきた経験を活かし、同庁の活動を支援している。

(4) 関係機関との連携

難民等の生活の立ち上げを支援している SSI (Settlement Services International) は、1 年から 1 年半の間、移住者を支援する。消防庁は、支援プログラムのオリエンテーションにて、重要かつ簡潔な情報をとりまとめたシートを配布して説明を行う。また、500 時間以上の教育セッションに、防火についてのプレゼンテーションや質疑応答セッションが含まれているほか、SSI の事務所に設置するチラシやポスターも提供している。SSI は、ローカルコミュニティとのネットワークを持っているため、消防庁からコミュニティに連絡する際は、まず SSI 経由でグループのリーダーにメッセージを伝達してもらい、信頼関係を築けたら消防庁から直接連絡するようにしている。

赤十字社も、1 年半に渡り、移住者を支援する。赤十字社の支援対象は、トラウマを抱えていることがあるので、それを悪化させないよう、情報発信において注意する必要がある。制服を着る職種の人々に不信感を持っている人も多いため、安全確認のための自宅訪問や、地域の消防署での顔合わせ等を通じて、信頼関係の構築に取り組んでいる。

留学生向けの支援サービスにおいては、Navitas という専門学校と連携し、ニュースレターや対面授業、ウェビナーにて、防火についての情報を発信している。メッセージ数を最大 5 つまでとして簡潔さを徹底しているチラシは特に効果的で、学生の自宅の冷蔵庫によく掲示されている。

TAFE NSW という職業訓練機関には、英語のカリキュラムに防火のプレゼンテーションを入れてもらっている。TAFE とはフェイスブックを通じて情報共有もしている。

エンドユーザーであるコミュニティへのメッセージ発信においては、例えばコミュニティフォーラムに参加して意見を聞く等により彼らの需要を把握し、こちらが必要と考える情報ではなく、彼らが必要としている情報を発信することが肝要であると考えている。

消防庁が、関係機関に提供する防火に係るカリキュラムや素材は、簡潔かつ一貫した内容である。受け取る側にきちんと理解してもらえる情報を提供することが、関係機関に対する CALD コミュニティの信頼に繋がる。

同庁は、関係機関の火災時の対応能力の向上にも注力している。その一環として、関係者を「一日消防隊員」というセッションに招き、消防隊員の活動を理解した上で連携できるように取り組んでいる。

関係機関との協働においても、当方が必要であろうと考える援助ではなく、先方が必要としている援助を提供することが重要である。

(5) CALD コミュニティへの情報発信

CALD コミュニティに向けて発信するメッセージは、明確で分かりやすく、コンパクトにまとめられた一貫性のある内容である。

また CALD コミュニティの住人は、制服を着る職種の人々に不信感を持っている場合がある。祖国で軍や警察から危害を加えられた経験があるかもしれないということを念頭に置かなければならない。

消防署がサービス料金を請求するのではないかと、火災発生時に金銭面を気にして通報してくれない場合もある。自分で消火を試みることが、負傷や死亡、多くの損害に繋がってしまう恐れがあるため、消防サービスが無料で信頼できるものであることの周知に取り組んでいる。

その他、適切に作動する火災報知器を付けておくこと、家庭での火災における避難プランを各家庭で策定して訓練しておくこと、火災建物から避難したら荷物を取りに戻らないこと、暖房器具を正しく使用すること等を重要なメッセージとして発信している。

情報発信にあたっては、関係機関やコミュニティのリーダーが持っているメールリストを活用している。また彼らの SNS に掲載できる素材や、紙媒体の配布物を提供している。コミュニティのラジオや新聞も活用している。地域の集会でプレゼンテーションすることもある。

また、家庭における防火対策を説明するビデオを定期的に製作している。CLAS メンバーのおかげで、迅速に費用をかけず多言語化できる。

現在、翻訳されたリソース 26 言語版を同庁ホームページに掲載している。特に英語読解力のない比率が高い 11 言語を話す人々向けに、頻繁に翻訳資料を作成している。

特定の文化を取り上げた素材を製作することも、コミュニティにおけるリスクの低減に繋がる。例えば、ユダヤ教の人々は催事でロウソクを使う機会が多いため、ロ

ウソクの正しい使用方法を説明する冊子を作っている。彼らの文化をふまえた図案や言葉を使用することにより、同庁が、多様性を受け入れる組織であることを理解してもらえるとという効果もある。

インフォグラフィックの活用も、やさしい英語と同様に有効である。べた塗りの色や大きいフォントを取り入れると、視覚に障がいがある人にも分かりやすい冊子となることがある。

(6) PRIME を活用した効率的な防災活動

同庁では、各家庭に火災報知器を無料で設置し、個別の状況をふまえて防災に関する助言を行うため、毎年6万世帯の家庭訪問を実施することを目標としている。

住民は、自主的に家庭訪問を要望することができる。一方、同庁は、PRIME (Prevention Risk Identification for Managing Engagement) というツールを使って、火災リスクが高い地域を選抜して訪問する。

PRIME とは、過去の火災データと、国勢調査の人口分布等の信頼できるデータソースを重ねて、コミュニティをプロファイリングするツールで、事故による家屋火災が発生する可能性が高い地域や家庭を特定し、地図上に赤いドットで表示する。さらに詳細データを見ると火元の情報も分かり、特定の傾向があるのか、どういったリスクがあるのかを把握して対策を考えることができる。

家庭訪問による防災対策が完了したら、火災リスクが低くなったとして、赤いドットが白くなる。ただし、3年程度で伝えたメッセージの効力が薄くなるという調査結果に基づき、3年を経過すると、地図上の白いドットが消えるように設計されている。

2 質疑応答

Q: 自然災害に関する CALD コミュニティ向けの啓発はどのようにしているのか。

A: ニューサウスウェールズ州消防庁は都市部の防火活動を主な役割としているため、災害対応の機会はあまりない。大規模森林火災、洪水の期間中は、政府とメディアが情報発信したものを CALD が自分たちの言語で再発信していた。

Q: ステークホルダーの意見を受けて、初案を改めた具体例を教えてください。

A: そういう経験は多々ある。障がいを持ったステークホルダーへのインタビューで、火災や防火活動について意見交換した際には、当方の認識が実態とずれていることを把握した時点でコンサルティングを追加で設定し、向こうのニーズに即して、当初とはずいぶん違ったものになった。

Q: 地域と関わっていく中で、ステークホルダーのニーズをどう反映させているのか。

A: SSI が支援する難民等と関わる際には、彼らのトラウマに配慮し、CLAS メンバーを交えて、子供が消防車に上る等、楽しい体験ができる機会を提供し、コミュニティとの信頼関係を築く。イスラム教徒が多い地域で安全確認のための家庭訪問を実施するにあたっては、男性職員が入室を拒否された場合に備えて、最低2名は女性の消防隊員が同行することに加え、アラビア語を話す CLAS メンバーや翻訳資料も

活用している。

Q: コミュニティグループに属さない CALD 住民とはどう関わっているのか。

A: 消防士との交流の場として、毎年、消防署の開放日を設けている。また、こちらから CALD 住民が参加しそうな地域のイベントに出向いている。例えば、カブラマッタ地区のムーンフェスティバルには多くのベトナム人が来場するため、ベトナム語の資料を配布する等の啓発活動を行う。その他、図書館のイベントで本を朗読して子供やその家族と関わりを持つことや、森林火災の被害地区で開催される自治体主催の住民向け説明会でプレゼンテーションすることもある。各消防署が担当地域の特性を把握した上で、住民と関わる機会を創出している。

(以上)

移民情報センター Community Migrant Resource Centre

【日時】 2021年10月21日（木）13:30～15:00（日本時間）

【講師】 Aurelia Rahman（Stakeholder Engagement Manager）
Mansi Bhatia（Engagement Community Worker）

1 講演内容

（1）移民情報センターの概要

移民情報センターは、新規移住者が豪州社会に参画する能力を向上させることを目的として、1996年に設立された。個々の移住者の強みやスキルを活かして豪州社会への統合および定住を進めていく活動をしている。

具体的には、定住時のエンゲイジメント、新しい環境下での生活移行支援、青少年向けの支援、家族向けのサービス、ホームレスサポートサービス、多文化サポートワーカー派遣、多文化ビジネスコネクトというビジネス支援事業を実施している。

<公式ホームページ>

<https://cmrc.com.au/>

（2）利用者の概要

オーストラリアへの移住者の出身国は、イギリス、ニュージーランド、インド、中国の順で多いが、同センターの利用者の48%がアラビア語圏出身である。ここ数年、紛争に見舞われているイラク、シリア、中東からの移住者が特に支援を必要としている。最近では、アフガニスタンやイランからの移住者も多い。移民が、より良い生活を求めて自分の意志で移住することを選んだ人々である一方、難民は、自身の安全のために祖国から逃れなくてはならなかった人々である。豪州政府はこの違いを考慮していて、難民の方を手厚く支援している。

（3）支援サービスの概要

定住支援サービスは、ケースワーカーによるコーディネート、コミュニティ開発・構築、青少年向け定住サービスから成る。これらの取組においては、3つのE、英語（English）、教育（Education）、雇用（Employment）に注力している。利用者の知識、スキル、才能を伸ばして、社会活動への参加を促す。

同センターには、多数の多言語ケースワーカーがいて、利用者への情報提供、外部機関サービスへの紹介、住宅や職業の斡旋、法律アドバイス等を行っている。問題が起こった時には利用者の権利擁護もする。

家族向けのサービスは、0～8歳を対象とした育児支援、14～25歳を対象とした青少年支援を行っている。

青少年向けの支援は、雇用に繋がるスキルを身に付けてもらう取組のほか、学校が

休みの期間にスポーツプログラム等を提供している。

同センターの取組の中でも、多文化ビジネスコネクトという事業は重要である。これは、文化的・言語的に多様な背景を持った事業者が豪州でビジネスを展開する際に支援するもので、カスタムメイドされたアドバイスを提供する。小規模な事業者の事業の立ち上げからサポートして、将来的には新たな雇用にも繋げることを目的としている。起業、計画、マーケティング、人事に至るまで支援し、非英語圏、特にアラビア語、中国語、韓国語、ベトナム語のコミュニティへの事業の浸透を通じて、シドニー周辺での当該事業の存在感を高める。必要なアドバイスとスキルを提供することにより、事業を広く展開し、貿易にも発展させることを奨励している。ビジネスアドバイザーは、輸出入に係る調査も手伝う。事業を売却する出口戦略もサポートしていて、収益の最大化を支援している。

その他、市民権取得の支援、移民関連情報提供、英会話教室開催等を行っている。

2 質疑応答

Q:利用者の強みに基づいたアプローチについて具体的に教えてもらいたい。

A:これは、コミュニティ開発やソーシャルワークの分野で使われるコンセプトである。利用者の強み、例えば服の仕立ての経験があるといったことを基礎として、その周りに必要なスキルを肉付けていく手法。英語が堪能な場合は、そのまま雇用に向けた支援を開始する。オーストラリアでは個人に強制や押し付けをせず、興味や情熱を持っていることを支援する。利用者の知識やスキルは、ケースワーカーが把握する。また、メンターを付ける場合もある。利用者と協力して、強みを実践的に活かしていくことを考える。

Q:利用者を受け入れる側、つまり利用者を雇用することとなった企業や、利用者が住むこととなったコミュニティに対しても支援するのか。

A:会社、雇用者、団体、コミュニティに向け、利用者に係る文化的情報を提供し、双方の理解を促進している。労働現場に相互理解の戦略が導入されているか確認する支援プログラムがあることに加え、利用者に定期的なフォローアップの連絡を入れる。

Q:組織の規模とケースワーカーの人数を教えてください。

A:組織全体の職員数は60人。多文化サポートワーカープロジェクトと多文化ビジネスコネクトについてはニューサウスウェールズ州全域、その他の事業はシドニーエリアのみを対象地域としている。定住支援を担当するケースワーカーは12~15人だが、コミュニティのボランティアの協力が、規模の大きい支援を可能にしている。

Q:支援を要する人への最初のコンタクトはどうやって取るのか。役所を介して双方が知り合うのか。

A:以前は移民局から紹介を受けていた。現在は、州内23の組織がコンソーシアムを組んでいて、SSI (Settlement Services International) に加盟している。同セン

ターも SSI の設立から関わっている。オリエンテーションは SSI が行い、その後、同センターやコミュニティのサポート機関に役目が回ってくる。利用者がどの組織に紹介されるかは、どこに定住するのかという地理的な条件により決まる。

Q: 特に難民は、年齢やグループ規模により、結束が難しいと思うが、どう対処しているのか。

A: オーストラリアには既存の定住コミュニティがある。例えば、アフガニスタンからの難民を約 4200 人受け入れているが、すでに永住している人と、タリバン政権奪還後にやって来た人がいる。新規の渡航者は、元難民、つまり同じ人種のコミュニティに統合する。定住している人とのネットワークを構築した上で、主流である豪州文化に繋げていく。祖国において人種グループの対立が存在し、迫害する側、される側の関係があったとしても、オーストラリアでは多文化社会が確立されており、ある程度の説得により人道的な考えに変わる。

Q: 情報提供について、内容、言語、媒体を教えてください。

A: 媒体は、多言語ケースワーカーがコミュニティをコンサルティングして、特定のラジオや新聞を決める。言語は、アラビア語、ペルシャ語、アルメニア語、中国語、韓国語等で発信している。

Q: ビジネスについてアドバイスする職員はどのような経歴なのか。資格を持っているのか。

A: MBA や、それに準ずる学位を取得し、2年以上の経営経験があることが条件となる。社会福祉系の学位を持っている職員もいる。

(以上)

ナビタス英語学校

Navitas English

【日 時】 2021年11月10日（水）13:30～15:00（日本時間）

【講 師】 Jetinder Macfarlane（General Manager）

1 講演内容

（1）ナビタス英語学校の概要

ナビタス英語学校は、連邦政府から委託を受け、多様な背景を持つ人々が、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を提供している。

教員は、資質が高く、デジタルに関連する専門知識にも長けている。対面とオンラインで授業を行っている。

同校の特徴は、コミュニティや定住支援団体、産業界、雇用主と連携し、利用者の定住に向けた包括的なアプローチを提供できることである。また、個人のニーズに応じたきめ細やかなケアにより、利用者の信頼を獲得している。

<公式ホームページ>

<https://www.navitasenglish.edu.au/>

（2）AMEP（Adult Migrant English Program）

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。最大510時間とされていた受講時間が、今年4月より無制限となった。2割の家庭が英語以外の言語で会話しているという2016年の国勢調査の結果を受け、連邦政府が成人向けの英語教育の拡充に踏み切った次第である。すでに定住している人も、今回の上限撤廃により、また英語を学習することができるようになった。

当該プログラムは、雇用に向けたコースと社交・日常会話コースに二分され、週末や夜間の受講も可能である。最初にレベルチェックを行うことにより、受講者は、自身のレベルに合ったクラスを受講することができる。授業内容は、医療健康、法律、文化、交通、金銭管理、就労等と多岐にわたる。

校舎に併設された保育施設に無料で就学前の子供を預けることができるほか、相談員やボランティアの個別指導を受けることもできる。

（3）就労に特化した英語教育

連邦政府の内務省からの助成により、Pathways to Workという雇用訓練コースを提供している。200時間の授業で、職種ごとの実務、履歴書作成、面接、国の資格取得等の訓練を行う。利用条件は、AMEPを12ヵ月以内に受講して学習の進捗状況が良好である等、就労に足りるだけの英語力が備わっていること。接客、事務、保育・幼児教育、セールス、高齢者介護、美容等、各種業界に特化した英語スキルを身に着けることができる。

連邦政府の教育技能雇用省も、雇用に向けた英語プログラムを助成している。こちらは、求職者として政府に届け出ている人を対象として、職場でのコミュニケーション能力やデジタルリテラシーの向上を支援するものである。今年8月に、雇用サービスプロバイダーへの助成金の上限が撤廃され、より多くの求職者に当該プログラムを紹介することが可能となった。また、対象者が拡大され、介護のために前職を辞めた介護補助金受給者等もこの制度を利用できるようになった。さらに2022年1月には、現在650時間と定められている受講時間の上限が撤廃される予定であるため、より時間をかけて、資格取得や、自分のスキルに合った職探しに取り組めるようになる。

同省は、中年層の求職者に特化したプログラムも実施しており、すでに備えているスキルの転用やデジタルスキルの向上を支援している。

また、未来のための基礎スキルというプログラムでは、二通りのメニューを提供している。一つ目は、再就職や新たなスキル開発を目的とした個人向けの上級トレーニング、二つ目は、雇用主と共に研修内容を策定してスタッフの能力向上を図る研修である。ナビタス英語学校が受託した病院の研修では、CALDである事務員や警備員が、2時間の授業を週4日、20週間に渡って受け、受講者全員が、自信を持って職務にあたるようになったとアンケートに回答した。そのため、他の3機関からも同様の研修実施の要望が出ている。

2 質疑応答

Q: AMEP について、移民・難民にどう周知しているのか。

A: ビザが発給された時点で、AMEP を受講する資格があるという通知が本人あて発信される。入国後、本人が地域の AMEP 関連機関で登録すると、ナビタス英語学校等の事業委託先が、内務省のデータベースから利用者のデータを確認できるようになる。この情報に基づき学習コースを設定する。教室での授業に加え、地域の様々な機関とのミーティングを用意するようにしている。また、地域のステークホルダーにもプログラムの周知をお願いしている。

Q: AMEP を受講できる時間数の上限がなくなり、長年住んでいる人も再び受講対象となったことの意義は何か。また受講を促すにあたっては、彼らにどうアプローチしているのか。

A: 国勢調査の結果から、移民・難民の英語力の低さが明らかになり、規定の授業時間では足りないという認識に至った。また、受講開始時点の英語レベルが著しく低いという点も注目された。英語以前に、自分の母語ですら読み書きがままならない人もいる。このような人々にとって、時間の制約を受けずに英語学習を続けられることは有意義である。2点目の質問については、移民のコミュニティ内の新聞やラジオを活用した広報、動画を製作して SNS にアップ、ショッピングセンターに情報ブースを設置して PR、SBS という公営の多文化多言語放送のラジオ番組で CM を流す等により、AMEP の制度改革を周知した。過去にナビタス英語学校で上限いっぱいまで授業を受けた人については、元生徒ということで携帯電話番号が分かるため、

ショートメールで連絡した。内務省の方でも、利用者データベースを基に周知を図った。

(以上)

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

【日時】2021年11月29日（月）13:30～15:00（日本時間）

【講師】Himalee Raj (Business Development, Marketing & Communications Officer)

Kylie Ashley (Manager of Children's Services)

Bharat Rai, Ellen Gore (Manager of Aged Care Services)

1 講演内容

(1) エスニックコミュニティサービス協会の概要

エスニックコミュニティサービス協会は、文化的に多様な背景を持つコミュニティに対し、40年以上に渡り、支援サービスを提供している。支援サービスの対象者は、主に障がい者である。さらに、児童とその家族、高齢者と介護者に対する支援も行っている。

障がい者、児童、高齢者に係るサービス提供者の多くが、多文化コミュニティにおける利用者の需要を把握していない、または応えようとしていないという実情がある。同協会は、彼らの社会参画を推進するとともに、利用権があるサービスを利用できるようにすることを目指している。スタッフは、105言語に対応している。

<公式ホームページ>

<https://ecsc.org.au/>

(2) 障がい者福祉サービス

政府の直接補助事業の利用サポートに関わる当該協会のスタッフは8名。対応できない言語は通訳・翻訳サービスを使う。協会の役割は、障がい者の権利擁護。政府の各種サービスの理解や申請手続き、苦情申し立てを支援する。

多文化コミュニティは孤立しがちなので、協会側からコミュニティに出向き、サービス利用資格がある人を探す活動をしている。政府機関、その他のサービス提供機関と協力し、サービスへのアクセスの向上にも取り組んでいる。この活動は、NSW州コミュニティ・司法省から助成を受けている。

ボランティア・雇用プログラムは、障がい者がボランティアを通じて労働現場で役立つ経験を積むことや、履歴書作成、求職活動の支援を行うものである。これは連邦政府の社会サービス省の助成事業。

また、障がい児を持つ親同士を繋げて、言語ごとにサポートグループを作るNSW州コミュニティ・司法省の助成事業も請け負っている。

全国障がい保険制度は、障がい者が自分で利用する福祉サービスを選び、連邦政府から給付された補助金を費用の支払いに充てるものである。この制度の利用サポートに関わる当該協会のスタッフは50名。障がい者の住居地域内にあるサービス提供者を探すとともに、買い物の付き添い等を通じてコミュニティ活動への参加を推進

している。サービス提供にあたってのポイントは、レベルの高い通訳・翻訳業者を使用し、言語のみならず、文化的な接し方や理解を踏まえた対応をすることである。当該協会のスタッフも、継続的にトレーニングを受けている。文化的に多様な背景を有する人々とのコミュニケーションにおける注意点、障がい者の権利擁護、メンタルヘルス、トラウマへの対応を含め、コミュニケーション能力の向上に常に努めている。

(3) 児童福祉サービス

早期の幼児・児童教育がすべての子供に提供されることを理念とし、文化的・言語的に多様な背景を有する人々のニーズに基づき活動している。

バイカルチャーサポート（2つの文化を持った子供のためのサポート）は、2か国語で文化面、社会面のサポートを提供している。

家族向け学習サポートの対象は、幼児教育を提供している施設、コミュニティグループ、文化的に多様な背景を有する家庭、企業。基本的には対面だが、リモート（ズーム等）も対応可能で、資格を持った児童教育者で多言語対応可能なスタッフが担当している。住宅での少数向け幼児ケアや、時間外の児童保育、学校休暇中のサポートもある。

プレイグループは、親と子供に直接関わる取組で、ファミリーメンタリングを週1回×6週間提供する。さらに10時間のサポートを施設に入った後もアフターケアとして提供する。この2年半で18言語に対応してきた実績があり、今後は6グループを追加する予定となっている。

教育施設と協力し、文化的に多様な背景を有する家庭との協力的な体制の構築や利用者とのコミュニケーション能力向上等を目的としたスタッフ向けのトレーニングも実施している。また児童福祉施設スタッフが活用できる68言語の資料、共生に向けての取組を示したポスター、アクティビティへの参加を促す17言語のチラシ等も作成。児童福祉施設の資料の翻訳も引き受けている。さらに絵本、おもちゃ、ゲーム等は、サポートワーカーや施設に貸し出している。サポートワーカーは約400名存在し、出身地は58カ国で、方言を含めると108言語に対応している。

利用者からのフィードバックから、多様性や寛容性を推進できていることが分かっている。児童福祉施設側では多文化対応能力が向上し、個人は文化アイデンティティに誇りを持てるようになり、難民家族は安心感が高まったという結果が得られた。

(4) 高齢者福祉サービス

高齢者介護サービスの対象は65歳以上だが、アボリジニとトレス海峡諸島民は50歳から対象者となる。ホームケアサポートと呼ばれる基本的なサービスがあり、それより複雑な介護が必要になるとホームケアパッケージ、その次に介護施設への入居となる。

基本サービスは、高齢者ができるだけ自宅で暮らし続けるための支援で、費用は無料。情報冊子を翻訳したものを閲覧できるようになっている。社会生活面での個人向

けサポートは、買い物、銀行への付き添い等。グループ向けサポートは、利用者を集めてアクティビティを提供している。その他、介護者が休息する間には、当該協会のスタッフを派遣するサービスを活用したり、デイケア等に短時間だけ要介護者を預けたりすることができる。

セクター向けサポートとしては、施設や団体組織と協力して、事業者の多文化対応能力向上に取り組んでいる。

(以上)

