

## チャレンジ！！オープンガバナンス 2020 市民／学生応募用紙

自治体提示の地域課題タイトル（注1）	No.	タイトル	自治体名
	-（事務局用）	地域における外国人住民と日本人住民との多文化共生の推進	滋賀県草津市
チームがつけたアイデア名（注2）（公開）	「人財バンク シグナル」のトリアージで実現するダイバーシティー草津		

（注1）地域課題タイトルは、COG2020 サイトの中に記載してある応募自治体提示の地域課題タイトルを記入してください。

（注2）アイデア名は各チームで独自にアイデアにふさわしい名前を付けてください。

### 1. 応募者情報 赤字部分は削除して該当の番号を記入

チーム名（公開）	人財バンクシグナル TE to TE			
チーム属性（公開）	1. 市民、2. 市民／学生混成、3. 学生	2		
メンバー数（公開）	13 名			
代表者（公開）	内山 礼子			
メンバー（公開）	安居 真菜美 中西 まり子 エムシャムラット オラパン	卓 慧宜 内山 理彩 田中 萌恵	Nguyen Ngoc Hai 浦 幹夫 能政 大介	中司 智佳 中瀬 明美 坂居 雅史

### **【注意書き】※ 必ず応募前にお読みください。**

<応募の際のファイル名と送付先>

1. 応募の際は、ファイル名を COG2020\_応募用紙\_具体的チーム名\_該当自治体名にして、以下まで送付してください。東京大学公共政策大学院の COG2020 サイトにある応募受付欄からもアクセスできます。admin\_cog2020@pp.u-tokyo.ac.jp

<応募内容の公開>

2. アイデア名、チーム名、チーム属性、チームメンバー数、代表者と公開に同意したメンバー氏名、「アイデアの説明」は公開されます。
3. 公開条件について：
 

「アイデアの説明」でご記入いただく内容は、クリエイティブ・コモンズの CC BY（表示）4.0 国際ライセンスで、公開します。ただし、申請者からの要請がある場合には、CC BY-NC（表示—非営利）4.0 国際ライセンスで公開しますので、申請の際にその旨をお知らせください。いずれの場合もクレジットの付与対象は応募したチームの名称とします。

（具体的なライセンスの条件につきましては、<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode.ja>、および、<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/legalcode.ja> をご参照ください。また、クリエイティブ・コモンズの解説もあります。<https://creativecommons.jp/licenses/>）
4. 上記の公開は、内容を確認した上で行います。（例えば公序良俗に違反するもの、剽窃があるものなどは公開いたしません）
5. この応募内容のうち、「自治体との連携」は、非公開です。ただし、内容に優れ今後の参考になりうると判断したものは、公開審査後アトバイスの段階で相談の上公開することがあります。

<知的所有権等の取扱い>

6. 「アイデアの説明」中に、応募したチームで作成・撮影したものではない文章、写真、図画等を使用する場合、その知的所有権を侵害していないことを確認してください。具体的には、法令に従った引用をするか、知的所有権者の許諾を取得し、その旨を注として記載してください。「自治体との連携」中も同様をお願いします。
7. 「アイデアの説明」中に、人が写りこんでいる写真を使用している場合、使用している写真に写りこんでいる人の肖像権またはプライバシーを侵害していないことを確認してください。

<チームメンバー名簿>

チームメンバーに関する情報を最終ページに記載して提出してください。（2. の扱いによる代表者氏名を除き、他のメンバーに関する情報は本人の同意があるものを除き COG 事務局からは非公開です。詳細は最終ページをご覧ください。）

アイデアの説明全体が肖像権・著作権等を侵害していないことの確認



(1) アイデアの内容、(2) アイデアの理由、(3) 実現までの流れ、の三項目に分けて記入してください。

必要に応じて図表を入れていただいて結構です。

(1) アイデアの内容 (公開)

**アイデアは、これこれの課題解決のために、何をやる社会的な活動（サービス）なのか、をわかりやすく示してください。**これが将来実現した場合、**魅力的で新規性があり、実践したくなり、活用してみたいくなる**、そしてその結果として、課題が解決される、そんな**わくわく感のあるアイデア**を期待します。**2ページ以内**でご記入ください。**<応募チームとして解決したい課題の要点はこれ！をごく短く書いてください>**

〈解決したい課題〉草津市は近年外国人住民が急増しており、あらゆる場面で多言語対応、多文化共生に関する取り組みが求められている。市役所での通訳・翻訳も増えており、相談も多岐に渡り、対応しなければならない言語も増えている。市役所以外でも外国人のちょっとした依頼や相談があり、今までは個人の人脈等で、支援者を紹介しサポートもしてきた。相談は簡単なものから専門分野と多岐にわたり年間 50 件を超え、コロナで社会が混乱した時期は特に多かった。このまま相談事が増えると個人単位では抱えきれなくなっていく。それが困りごととして全く行政には見えていない。事業として数字としても反映されない。また語学の堪能な留学生たちの活躍の場が少なく社会的孤立を深めている状況である。地域での定着率も低いので一元管理でつながる仕組みを作れば草津市の多文化共生に大きく寄与すると考えている。

**<この課題解決のためのアイデアが具体的に実行される場面を想定してください。そこで・・・>**

**<「何を」するアイデアか、それを「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するかをわかりやすく書いていきます>**

**<よいアイデアを生むには関連データの分析確認とデザイン思考によるアイデアを使う人への共感が必要です>**

【解決アイデアの内容】

**誰もがすきま時間で活躍できる多文化に特化した人財バンクと継続的な運用のためのプラットフォーム作り**

今後の多文化共生を目指す草津市において、手を借りたい人と手を差し伸べたい人たちが会いつながらの仕組み作りと SNS や IT を活用した人材登録バンクを作る。さまざまなルーツを持った多様な住民たちがお互いの立場や利点を生かして必要な時に助けあえる仕組みのプラットフォームを置き行政のバックアップと市民の力で継続的な運用をしていく。そうして関わったみんなが顔の見える関係ができるダイバーシティの草津市を目指す。

手を借りたい人の分類を有償か無償、緊急か緊急でないかを色分け（白青黄赤）し、データの見える化をして人財バンクを作る。

**〈人財バンクシグナル草津〉**

\*手助けの必要な人に必要なサービスを随時提供する（いつでもつながる SNS を利用）

\*トリアージのような色分けでサービスを区分してわかりやすくする（信号機の色＋白色）

\*ボランティア活動から高度な専門的な知識の必要なものまでの提供

\*市内で活躍できる人材を発掘して登録して活用（外国人と日本人両方）

**《人財バンクシグナルのイメージ》**

**白色サービス**（無償：ボランティアベース 話し相手、簡単な情報を伝える等）

**青色サービス**（有償：ボランティア程度、交通費＋実費程度）

例：書類のお手伝い、ホストファミリー、日本語指導や出前授業のアテンドなど

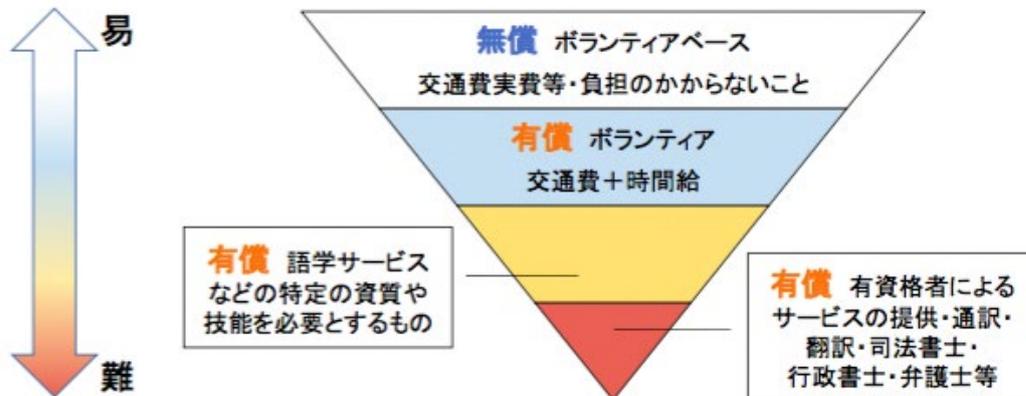
**黄色サービス**（有償：語学サービスなど特定の資質や技能が必要なもの）

例：学校での英語や国際理解教育授業、検診、学校書類、懇談会などの通訳翻訳など

**赤色サービス**（有資格者によるサービスの提供、通訳、司法書士、行政書士等）

例：婚姻届けの提出のための外国語翻訳、医療通訳、法律相談

## 人財バンクサービスのトライアージ



### ○行政外国人窓口の一元化 ワンストップサービス【青色サービス】

外国人専用の相談窓口がないため、また市役所の担当課がわからずどこに行けばよいのか、日本語が不自由な人は戸惑うケースが多く発生している。特に転出入の多い時期に市民ボランティアの手を借りて相談窓口を設定することで縦割りでないワンストップなサービスを設置する。

### ○外国人ママの子育てを応援するサービス【白色サービス】

外国での子育て情報がわからず孤立することが懸念されるためそれを支援する。日本人ママとのサークル紹介等

### ○外国人の居場所づくりから広がる地域での就職支援【長期継続プロジェクト】

留学生等に大学や会社以外での日本人とつながる居場所の提供と、グローバル人材と県内企業とのマッチングサービス

**【誰が】**草津市のUDCBK（アーバンデザインセンターびわこくさつ）で毎週火曜日に開催されているやさしい日本語サロンに集う仲間が中心となり立ち上げる。

- 1 火曜日のやさしい日本語サロンを活用して登録者募集（登録者リストは運営側と行政での保管）
- 2 アプリ（主にラインと英語のアプリ）を活用した色別サービスと個別相談対応機能をプラットフォームに組み込む
- 3 市民が交代で運営
- 4 まちづくり協働課との連携機能を持たせる（市民が解決できない問題の受け皿）

### 「いつ」課題をトライアージ

- 1 オンコールサービス→市民に必要が生じたときに人財バンクで対応
- 2 シーズンサービス→市役所、大学と連携して春と秋の転入シーズンに市役所内に市民による初期相談ブースを設置する。これは、2021年春に行政と調整を行い社会実験を実施して、必要性を検証する。
- 3 長期課題解決→外国人の居場所づくり、就労支援などの継続プロジェクト

### 【効果】

- 草津が誰にとっても住みやすい街になることで、外国人の定住率が上がる。多文化共生のモデルとなる都市に。
- 市役所職員の外国人対応時間が減少し、全体的な市民サービスの向上につながる。
- サービスを色分けすることで困っている人に迅速に対応できる。

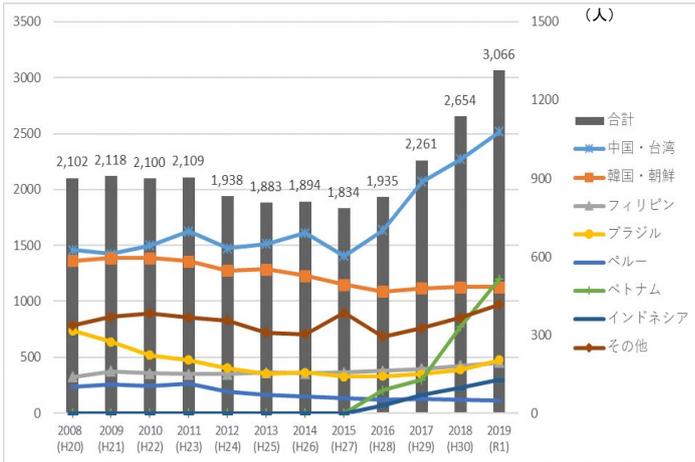
② アイデアの理由（公開）

このアイデアを提案する理由について、それをサポートするデータを根拠として示しつつ 2 ページ以内で説明してください。ここではアイデアの必要性、効果を確認します。データとは、統計類などの数値データやアンケート・インタビュー・経験の記述、関連の計画、既存の施策などの定性データも広く含みます。データは出所を明らかにしてください。

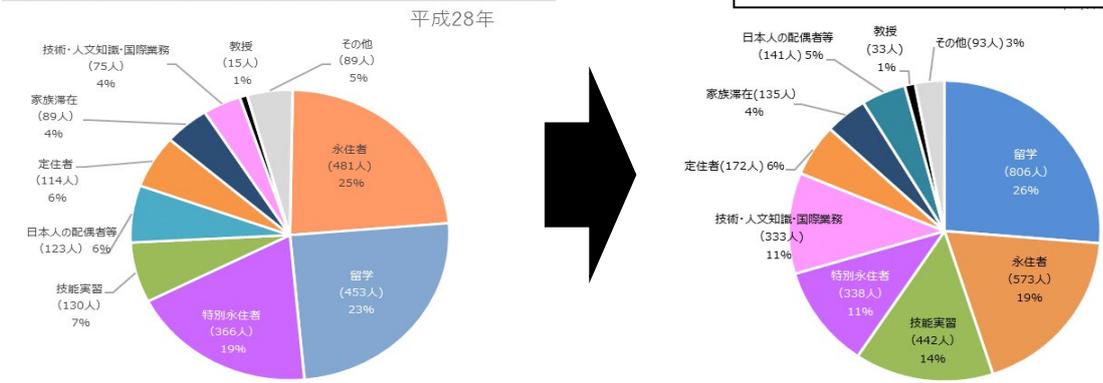
＜このアイデアを提案する理由（なぜ）を書いていきます＞

＜先の（１）で書いた「何を」「誰が」「いつ」「どこで」「どのように」するというアイデアの内容を支えるための、「なぜ」これをやりたいのかの思いを上記のデータを示しつつ書いていきます＞

●在留外国人の推移（草津市提供）



左記のデータが示すように、草津市の外国人住民の人口は 2020 年 3 月時点で 3066 人（2.27%）になり、この 3 年間で約 1.6 倍増加しているが、生活に必要な情報が彼らに届いていないため、教育、医療、福祉、住居などあらゆる場面で日本人と同じサービスを受けられない状況にある。特に災害等が起きれば、言葉も理解できず、防災等の経験や知識が少ない外国人住民はより支援が必要となる。



上記のグラフが示すように 特に草津市は留学生比率が高いのが大きな特徴である。その場合利点と課題がある。

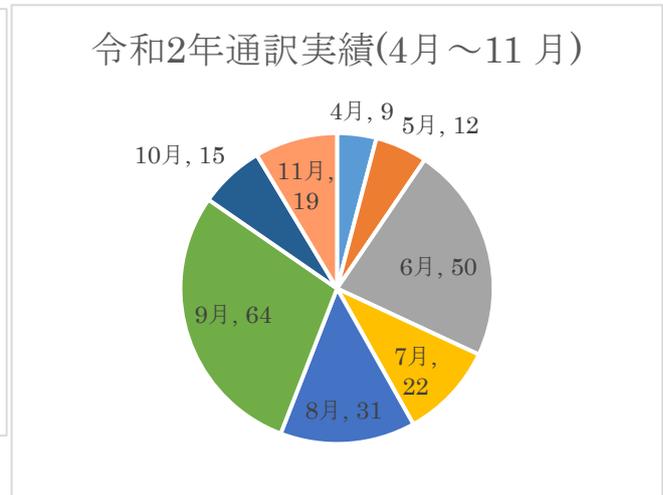
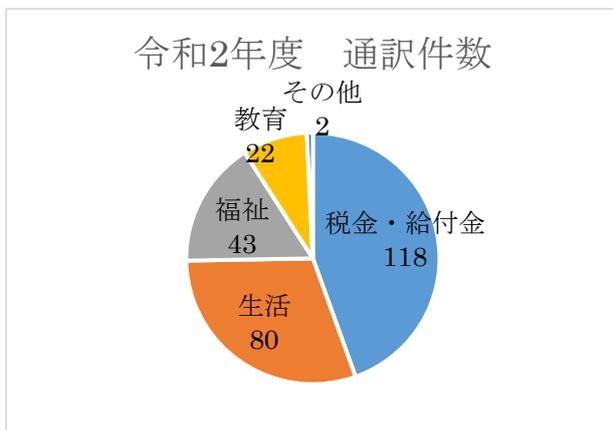
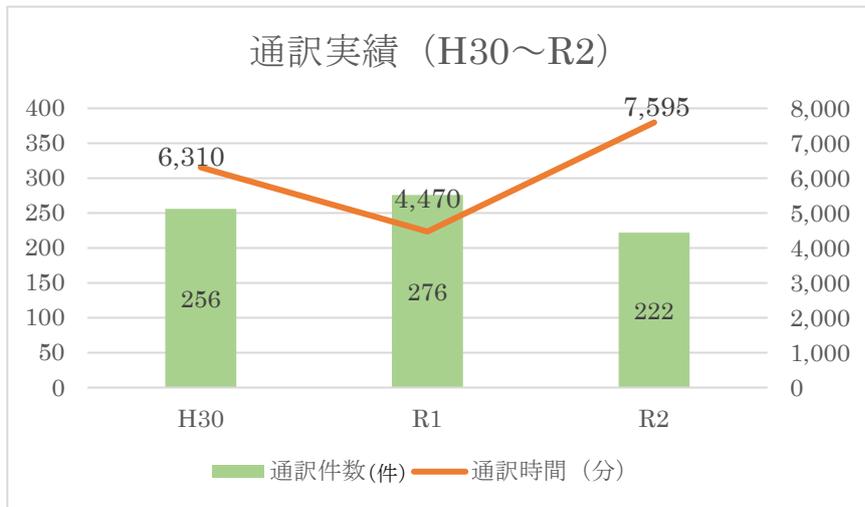
（利点）高度人材で英語が流暢で人前で話す経験や知識が豊富である。

自分の国を紹介したい留学生が多い（地方創生施策の一つの柱 留学生の活用）

（課題）2年～5年くらいの短期滞在が多く、毎年外国人住民の転出入が一定数ある。

特に博士課程の学生は家族を帯同してくる人も多く、光熱費支払い、宗教がらみの食材調達、アパート契約、通信契約、病院、学校、保育園とのコミュニケーション支援が必要になる。これらの問題解決には想像以上にストレスがかかり、今まで英語のできる日本人学生や日本人ボランティアが支援してきたが、ボランティア側の事情（育児や介護で行けない、長年支えてくれたスタッフの高齢化、無給での奉仕がづらくなって等）によって継続的な運営に限界が来ている。誰か一人の善意に甘えるのではなく、継続的に支援していく仕組みづくりが緊急の課題である

市役所での英語通訳の報告書（草津市まちづくり協働課提供）



タブレット導入後の通訳件数（2020年7月～11月）

ポルトガル、ヒンディー、ネパール、ベトナム語など 合計 18 件、231 分

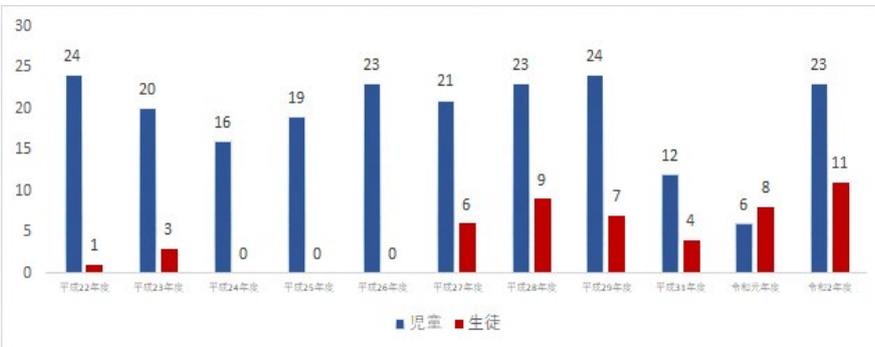
市役所の通訳については、平成30年度より統計を取っているが、年々通訳の件数は増加している。特に令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策の関係もあり、より丁寧な説明を求められることが多くなっており1件にかかる時間も長くなっている。また、タブレット端末通訳の導入からも多言語対応の需要が高まっていると考えられる。さらに近年では、病院や保育園等の入所説明においての同行通訳が求められている。加えて、これ以外に各課で事業毎に契約している通訳者派遣も草津市全体年間約 100 件あるが、すべてのニーズに対応はできておらず、通訳が重複する際には、日程や時間を調整するが、場合によっては通訳を派遣できないといったこともあると行政とのヒアリングで聞きおよんでいる。

現状から考える課題

- ・相談内容は複雑化しており通訳に要する時間が長期化している。
- ・多言語での対応が求められる機会が多くなっている。
- ・庁外（行政関係機関以外）での通訳対応が求められる機会が増えている
- ・繁忙期や時期によって、通訳が重複した場合に対応できないケースもある。

今後、外国人住民の増加により、対応の件数は増えていくにつれて、相談内容も複雑化していくことが予想される。市役所の通訳職員にはより専門的な相談に対応していただく必要があることから、相談を聞く、行政での手続きが必要なのか、民間でのサービスの内容なのかの入り口での整理など語学力以外に専門的な知識が必要としない場面においては、通訳ボランティアを活用することで、広く外国人住民のコミュニケーション支援に寄与するものとする。

●日本語指導の必要な児童生徒数（令和2年11月現在）



日本語指導の加配教員数 5人

提供：草津市教育委員会

★日本語指導の必要な児童が増えてきているが学校に2名以上の要支援生徒がいないと加配教員が見つからない。このデータに現れていない生活言語はできるが、学習言語がわからず授業についていけない子も多い。現在中学生の中国人児童に単発的に授業での通訳がついているが、予算の関係なのか継続的な支援が全くできていない。

★グローバル化に伴い児童の国際理解教育に留学生の活用できるが、学校に予算とマンパワー不足  
現在やさしい日本語サロンのリーダー会でこの人材バンクの立ち上げメンバーたちが通訳ボランティアも担っている

（主な理由）

誰にでもわかりやすい英語とやさしい日本語の24時間届きやすいツールをつくとアクセスしやすい。

バラバラの依頼や金額を難度に応じわかりやすく一律化する。（人材バンクシグナル）

専門的な知識を有せず、行政機関での相談対応が必要でない場面もかなりの件数がある。

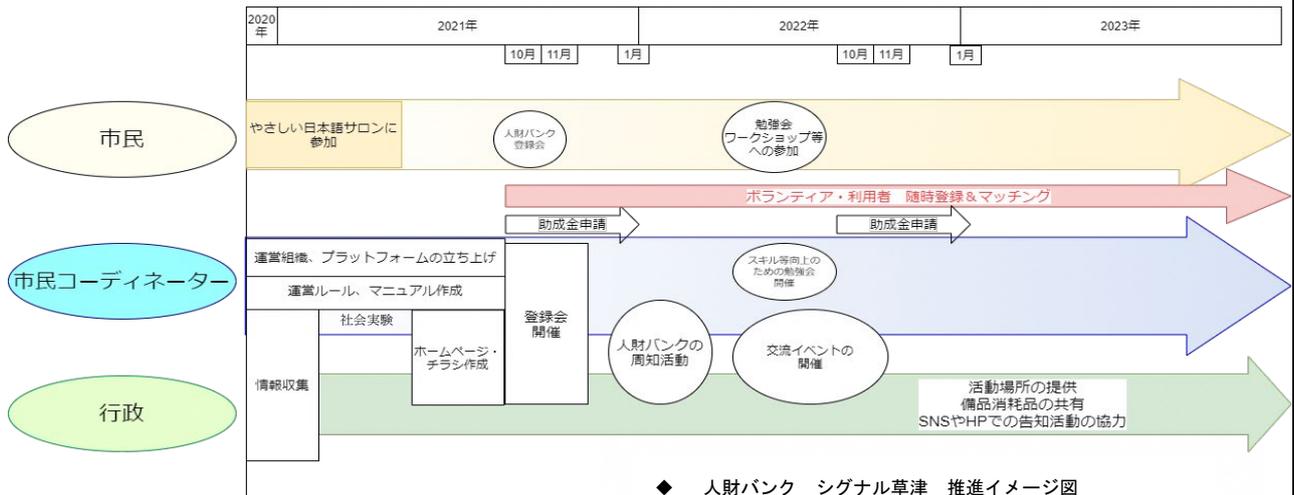
翻訳ツールを充実させることで定型的な窓口業務に対応できる。（公的人件費節約）

**(3) アイデア実現までの流れ（公開）**

アイデアを**実現する主体**、アイデアの**実現に必要な資源（ヒト、モノ、カネ）**の大まかな規模とその現実的な調達方法、アイデアの**実現にいたる時間軸を含むプロセス**、実現の制度的制約がある場合にはその解決策等、**アイデア実現までの大まかな流れ**について、**2 ページ以内**でご記入ください。ここでは実現可能性を確認します。

＜アイデアに即した実現に向けての具体的な活動を上記のポイントに即して工夫して書いていきまづ＞

＜人財バンク実現に向けて＞



◆ 人財バンク シグナル草津 推進イメージ図

**【ステップ 1】**

**（情報収集と資金）**

UDCBK やさしい日本語サロンのリーダー会のメンバーで過去の外国人からボランティアスタッフ個人への相談や依頼内容の集約作業と行政からの依頼の種類や件数などの集約と電子版アンケート作成。行政と協力してやさしい日本語サロンや日本語教室、市役所窓口などで外国人市民、一般市民や関係者にアプリ、紙面アンケートを使って、アンケートを実施する。さらに情報収集を兼ねた初期対応の社会実験をする。

基本的には受益者負担だが、立ち上げの事務管理費用として1年目は草津市の助成金を申請する。

- ①ひとまちキラまちづくり活動助成、②草津市コミュニティビジネス育成費補助金チャレンジ事業



**【ステップ 2】**

**（組織、プラットフォームの立ち上げ）**

今まで日本語ボランティアに関わった人たちの中から、特に草津市のUDCBKで、やさしい日本語サロンに集う仲間が中心となり、既存のライングループやSNS、アプリ、KIFAのボランティアデータバンク、等を利用してバンクを立ち上げる。（立命館大学、情報理工学部の院生に外国人向けの英語アプリのお手伝いをしてもらう）

コーディネーターの人選（日本に長く住む外国人、日本語教師、海外滞在経験の日本人、文化庁日本語コーディネーター、多文化共生マネージャー、在滋賀ベトナム青年会など）

**（運営ルール、共通認識等マニュアル作成）**

行政や運営スタッフとアイデアや意見を出し合い、ライングループのノートで情報共有、その他 SNS やアプリへの書き込み等して運営ルール等を作成する。

**（登録人材募集）**

他の日本語ボランティアに声をかける等し、ライン、その他 SNS を使うなどして日本人や外国人の初期メンバーを募集する。目標 50 人（初年度）。

**【ステップ 3】**

**（チラシ、ホームページの作成）**

行政、留学生、大学生に協力を仰ぎ、利用者登録の案内、問い合わせ先の設置等案内のためのチラシ 500 枚、ホームページ（Facebook や Instagram のページ作成）

**（周知のための登録説明会を企画、実施）**

いつも開催しているやさしい日本語サロンの時間内にリアル説明会をし、人財バンクの意図や思いを説明する。その後オンラインでの開催を 2 回する。行政と協力しながらイベント告知のためにチラシ 500 枚作成、また SNS 上で告知する。

**（助成金申請）**

人財バンク維持費用の次のステップとして助成金を申請 ③ナカザワ NEO フレンドシップ基金④滋賀県外国人県民等生活支援事業補助金に申請し、長期的運営に繋げていけるよう資金の確保に向けて行動する。

**（行政との協力体制）**

人財バンクデータ管理をまちづくり協働課と草津市国際交流協会（KIFA）が共有し、常にアプリを管理している人財バンクプラットフォームのコーディネーターと連携体制を整える。

市役所内の各部署への広報と市役所内での通訳等の予算確保の協力

\* 人財バンク出来上がりイメージ

