

特定非営利活動法人 国際活動市民中心

## 2020 年度事業報告（案）

### 1. 協力事業

- (1) 東京都新型コロナ生活相談センター  
(東京都、東京都国際交流委員会、つながり創生財団)

### 2. 受託事業

- (1) 外国人技能実習機構母国語相談事業 (外国人技能実習機構)
- (2) 多文化共生総合相談支援センター事業 (東京出入国在留管理局)
- (3) CINGA 日本語学習支援者研修プログラム普及事業 (文化庁)
- (4) 港区地域日本語教育事業 (港区国際交流協会)
- (5) 富山県相談センター支援事業 (とやま国際センター)
- (6) 山梨県相談センター支援事業 (山梨県国際交流協会)
- (7) 多言語支援センターかながわ体制整備事業 (かながわ国際交流財団)
- (8) 講師・専門家派遣協力事業 (国際交流協会・自治体等)

### 3. 助成金事業

- (1) 中央共同募金会助成 オンライン専門家相談会

### 4. 自主事業

- (1) 緊急オンライン専門家相談会+専門家相談事業 (毎月 7月~3月)
- (2) 地域日本語教育事業
- (3) 会員拡大・次世代育成事業
- (4) CINGA 活動報告会・報告書事業
- (5) 少数言語派遣コーディネート事業
- (6) コロナ緊急支援事業
- (7) 全国ワンストップ相談センター支援事業
- (8) その他事業

## 1. 協力事業

(1) 東京都新型コロナ生活相談センター（東京都、東京都国際交流委員会、つながり創生財団）

担当理事：黒澤玉夫

コーディネーター 青柳りつ子(CINGA)、小国香織、新居みどり(CINGA)、高田友佳子(CINGA)、  
亀井玲子(CINGA)-9月まで、清水美蘭-9月まで 計6名

開設当初ー 相談員 18名 / バックアップ通訳者 13名

## ■事業概要

開設期間：2020年4月17日～2021年3月31日

- ① 都内在住の外国人を中心に、コロナのことや健康不安、経済支援、生活相談に対応。
- ② 都内の保健所から、陽性者や濃厚接触者の通訳依頼

## ■相談体制

対応方法：相談員、コーディネーター全員がクラウドシステムやオンラインを使って在宅により対応  
対応日時：月曜～金曜 10:00-17:00、ただし土日祝でも保健所から希望があれば予約制で通訳を実施

言語：やさしい日本語を含む14言語（英語、中国語、韓国語に加え、ベトナム語、ネパール語、  
タガログ語、スペイン語、ポルトガル語、フランス語、タイ語、インドネシア語、  
ミャンマー語、カンボジア語）

フロント相談員：6～10名/日、 バックアップ通訳：随時、コーディネーター 2～3名/日

## ■実績

相談件数：計 約5,600件

<2020/4/17～2021/3/31の統計>

- 1 日本語（やさしい日本語） 1,974件（35.2%）
- 2 英語 1,222件（21.8%）
- 3 中国語 766件（13.7%）
- 4 ネパール語 677件（12.1%）
- 5 ベトナム語 274件（4.9%）
- 6 タガログ語 213件（3.8%）
- 7 スペイン語 116件（2.1%）
- 8 ポルトガル語 99件（1.8%）
- 9 フランス語 71件（1.3%）
- 10 韓国語 66件（1.2%）
- 11 ミャンマー語 57件（1.0%）
- 12 タイ語 53件（0.9%）
- 13 インドネシア語 15件（0.1%）
- 14 カンボジア語 4件（0.1%）

## 2. 受託事業

## (1) 外国人技能実習機構 母国語相談 (外国人技能実習機構)

担当コーディネーター：亀井 玲子

担当理事：黒澤 玉夫

コーディネーター 亀井 玲子(CINGA)、青柳 りつ子(CINGA)、清水 美蘭、富本 純子、諏訪 淳美 5名  
母国語相談員 26名 / 在宅通訳者 8名

## ■事業概要

事業の対象者：①技能実習生、②元技能実習生、③①及び②の代理人、④技能実習に関する相談者

対応言語：8言語（ベトナム語、中国語、インドネシア語、タガログ語、英語、タイ語、カンボジア語、ミャンマー語）

相談手段：電話、メール、手紙、FAX、地方事務所での来所相談時における電話通訳 等

## ■事業報告

- ・2020年度9月からの年度途中からの受託のため、既に4月より主に元母国語相談スタッフで実施していた東京都受託事業 TOCOS からメンバーの分岐・分担を図り TOCOS 業務と両立しつつの新規立ち上げとなった。また、相談体制の都合により機構本部(田町)の外部で母国語相談事業を実施(日本橋/貸会議室)することとなった。
- ・2020年度より始まった日曜対応(ベトナム語・中国語)は、コーディネーター・相談員全員が在宅勤務で相談対応を行った。
- ・コロナ禍による相談(失業、帰国困難、帰国旅費分担問題、特定技能への移行に係る問題等)に加え、暴力、妊娠、失踪など、本来の支援対象者である技能実習生および元技能実習生(特定活動・帰国困難者)はもちろん、Facebook 等で拡散された母国語相談のメールアドレスなどを頼って他の在留資格(技人国)からの相談も日常的に入り、相談件数が大幅に増加。機構より受託直後には既に翌年度に向けての体制強化を依頼された。

<相談件数と前年比の推移>

|        | 9月   | (前年比)    | 10月 | (前年比)    | 11月 | (前年比)    | 12月 | (前年比)    |
|--------|------|----------|-----|----------|-----|----------|-----|----------|
| 2020年度 | 888  | (230.1%) | 798 | (152.6%) | 839 | (177.8%) | 783 | (202.3%) |
| 2019年度 | 386  | (233.9%) | 523 | (360.7%) | 472 | (339.6%) | 387 | (212.6%) |
|        | 1月   | (前年比)    | 2月  | (前年比)    | 3月  | (前年比)    |     |          |
| 2020年度 | 1810 | (435.1%) | 965 | (209.3%) | 991 | (231.0%) |     |          |
| 2019年度 | 416  | (263.3%) | 461 | (259.0%) | 429 | (235.7%) |     |          |

## ■スケジュール

母国語相談対応日、時間：月～土、11:00～19:00 日 9:00～17:00

曜日別対応言語(配置人数)、コーディネーターは常駐、日曜日は全員在宅勤務

|   |              |            |              |        |             |
|---|--------------|------------|--------------|--------|-------------|
| 月 | ベトナム語(3)     | 中国語(3)     |              |        | コーディネーター(2) |
| 火 | ベトナム語(3)     | インドネシア語(1) | フィリピン語・英語(1) |        | コーディネーター(1) |
| 水 | ベトナム語(3)     | 中国語(3)     |              |        | コーディネーター(2) |
| 木 | ベトナム語(3)     | インドネシア語(1) | カンボジア語(1)    | タイ語(1) | コーディネーター(1) |
| 金 | ベトナム語(3)     | 中国語(3)     | ミャンマー語(1)    |        | コーディネーター(2) |
| 土 | フィリピン語・英語(1) | タイ語(1)     |              |        | コーディネーター(1) |
| 日 | ベトナム語(3)     | 中国語(3)     |              |        | コーディネーター(1) |

## (2) 多文化共生総合相談ワンストップセンター業務 (東京出入国在留管理局)

担当理事 新居みどり

担当コーディネーター 柳 和恵

■期間：4月1日～3月31日

・新宿相談員 9名 埼玉相談員 1名、赤坂相談員 13名

外国人総合相談支援センター(新宿) 毎週月～金 9時～16時 8言語

埼玉外国人相談センター(埼玉) 月・水・金 9時～16時 1言語(中国語)

東京開業ワンストップセンター(赤坂) 月～金 9時15分～17時30分(行政書士・英語)業務委託

■事業概要：我が国に定着化が進んでいる外国人及びその家族に対して、より安定した在留を可能にするために、外国人住民にとって不可欠な入管手続きに係わる情報及び各種行政サービスに係わる情報をワンストップ型で提供し、また相談を受け付ける。

■事業成果：2019年のCINGA再受託後2年が経過し、相談員の入管知識も増え、相談対応の質も更に向上した。

## (3) CINGA 日本語学習支援者研修プログラム普及事業 (文化庁)

担当コーディネーター 西山陽子, 萬浪絵理

担当理事 新居みどり

：山西優二, 萬浪絵理, 西山陽子

：神吉宇一, 矢崎理恵, 矢部まゆみ ほか

■事業概要

2018年、2019年に開発した学習支援者研修カリキュラムの普及事業を札幌市国際交流プラザ、茨城県国際交流協会と協働し、実施した。

- 1) 研修実施地の講師・コーディネーターの育成
- 2) 茨城県（坂東市・下妻市）、札幌市における学習支援者研修の実施

#### ■スケジュール

7月～3月：研修体制・方法等の検討、8月～3月：研修担当講師・コーディネーターの育成  
11月～3月：研修の実施、2月～3月：事業評価

#### ■事業成果

学習支援者研修実施の2地域それぞれにおいて、国際化協会職員を中心とした研修実施メンバーがCINGAカリキュラムを検討・最適化し、住民参加の研修を実施した。本事業による、このプロセスを通して、2地域のコーディネーターの育成、そしてコーディネーターと講師によるチームづくりを支援することができた。

#### (4) 港区地域日本語教育事業（港区国際交流協会）

担当理事 太田早苗

担当コーディネーター 萬浪絵理

コーディネーター等：萬浪絵理、西山陽子、田栗春菜

講師：山西優二、神吉宇一、矢部まゆみ、矢崎理恵 ほか

#### ■事業概要

- 1) 港区日本語学習支援方針策定の支援
- 2) 日本語学習支援者育成講座の企画・運営支援
- 3) 地域日本語学習支援の実践支援に対する支援
- 4) 日本語学習教材作成

#### ■スケジュール（実績）

港区日本語学習支援方針策定の支援 5月～8月

学習支援者育成講座（基礎編）10/10,17,24,30,11/7

学習支援者育成講座（実践編）9/26, 2/16、（日本語学級編）8/4、3/1

六本木日本語サロン（モデル日本語教室）（11月～12月）

日本語教材作成 8月～3月

#### ■事業の成果

港区日本語交流事業を併せて3年間、CINGAが港区国際交流協会に伴走し、その間に港区における多文化共生と日本語学習支援のための取組みの全体図を描くこと、および、人の育成に貢献できた。3年間の基盤整備をもとに、「日本語教師による基礎日本語教室」と「多文化共生のための市民参加の教室」という2種類の日本語教室が制度化され、枠組みとして理想的な形が実現した。

#### (5) 富山県相談センター支援事業(とやま国際センター)

担当理事：大久保和夫

担当コーディネーター：新居みどり

##### ■実施内容 相談センター事業への支援

##### 1) 相談コーディネーター支援(遠隔アドバイジング)

相談コーディネーターがセンターを統括管理する際の不明点についてアドバイスを実施し、全国的な相談内容の変化などの最新情報の提供を行った。

##### 2) 相談コーディネーター及び相談員からの実務相談への助言支援一式

センターに寄せられた相談への対応方法や連携先がわからないときに、具体的なつなぎ先や制度についてのアドバイスをを行った。

##### 3) 相談センターでの研修及び意見交換(7月、10月、3月)

第1回意見交換 5月14日(木)

第2回意見交換 7月6日(月)

第3回意見交換 10月27日(火)

第4回意見交換、研修会 3月30日(火)1日

#### (6) 山梨県相談センター支援事業(山梨県国際交流協会)

担当理事：大久保和夫

担当コーディネーター：新居みどり

##### ■実施内容 相談センター事業への支援

##### 1) 相談コーディネーター支援(研修及び遠隔アドバイジング)

相談コーディネーターと都内の相談センターを見学し、山梨の相談センターの改善点を検討した。また、センターを統括管理する際の不明点についてアドバイスを実施し、全国的な相談内容の変化などの最新情報の提供を行った。

##### 2) 相談コーディネーター及び相談員からの実務相談への助言支援一式

センターに寄せられた相談への対応方法や連携先がわからないときに、具体的なつなぎ先や制度についてのアドバイスをを行った。

2) 相談センターでの研修

10月 職員研修 2月 社会福祉士向け研修 3月 県内サポーター向け研修

(7) 多言語支援センターかながわ体制整備事業 (かながわ国際交流財団)

担当理事：新居みどり

担当コーディネーター：亀井玲子

■事業内容 かながわ多言語ナビの相談表共有システム (ONENOTE) の導入支援

(8) 講師・専門家派遣協力事業 (国際交流協会・自治体等)

担当理事：大久保和夫

担当コーディネーター：新居みどり

■事業内容 全国の自治体、国際交流協会からの講師派遣依頼に対応した

- ・北九州国際交流協会、三重県国際交流協会、山形県国際交流協会、奈良県外国人相談センター等
- ・港区国際課、順天堂大学

### 3. 助成金事業

(1) 中央共同募金会助成 オンライン専門家相談会

担当理事： 関聡介

担当コーディネーター： 青柳りつ子

主要メンバー (CINGA 会員、外部)：

CINGA 会員 → 関聡介/弁護士、阿部裕/精神科医、青柳りつ子/社会福祉士・行政書士  
外部弁護士、外部通訳

■事業概要

法律相談は、予約制で、基本的にひと月に2日実施。1回の相談につき30分×2枠/日。

必要な場合には、専門家と日程を調整して、随時開催。

2020年春に他団体の専門家相談の中止が相次ぐ中、コロナ禍で開催する意義があるとし、4月～5月は随時開催を増やした。その後も定期開催を継続。Zoomを使い、専門家、相談者、通訳、コーディネーター全員がオンラインで参加している。

■実施歴

2020年4月 9件 (弁護士、精神科医、クリニカル・ソーシャル・ワーカー)

2020年5月 10件（弁護士、行政書士、労働相談員、精神科医、クリニカル・ソーシャル・ワーカー）  
 2020年6月 6件（弁護士、クリニカル・ソーシャル・ワーカー）  
 2020年7月 4件（弁護士）  
 2020年8月 1件（弁護士）  
 2020年9月 3件（弁護士）  
 2020年10月 4件（弁護士）  
 2020年11月 なし  
 2020年12月 1件（弁護士）  
 2021年1月 1件（弁護士）  
 2021年2月 1件（弁護士）  
 2021年3月 1件（弁護士）

#### 4. 自主事業

##### （1）緊急オンライン専門家相談会＋専門家相談事業（毎月 7月～3月）

中央共同募金会の助成金対象事業となった

##### （2）地域日本語教育事業（わたにほ事業）

担当理事 新居みどり

担当コーディネーター 萬浪絵理

コーディネーター 西山陽子、田栗春菜

##### ■事業概要

自己表現活動中心の基礎日本語学習教材「わたしを伝える日本語 CINGA 版」を作成。全20ユニット、想定学習時間80時間。マスターテキストアプローチ教材。紙教材約150ページ。動画20本。教材の構成は千葉市国際交流協会の教材「わたしを伝える日本語」を踏襲。

実施背景—CINGA は従来から地域日本語教室の研究や日本語学習支援者研修実施に携わってきた。地域日本語教室における対話・協働を促進するためには、外国人をそこにつなぐための基礎日本語教育プログラムが必要であった。プログラムの内容と方法を自治体や国際化協会に示すために実践研究が求められていた。

##### ■スケジュール

7月～10月 方向性の検討、文型整理、登場人物設定、マスターテキスト作成

11月～3月 音声吹き込み、スライド作成、動画化、英中翻訳

#### ■事業成果

教材の主要部分の作成が完了した。実践研究実施のための 2021 年度文化庁事業の受託につながった。

動画教材リンク

<https://www.youtube.com/watch?v=0UTa7z2Jn7M&list=PLFbr1l76kujh0CuINxp7Lh2VnlsfpfKKtc>

#### (3) 会員拡大・次世代育成事業

担当理事 黒澤玉夫

担当コーディネーター 新居みどり

#### ■事業概要

母語が日本語ではない会員の増加を目指すとともに、会員ネットワークが広がるように工夫し、CINGA 組織の拡充を目指した。外国にルーツをもつ 2 名を会員として迎えた。また、CINGA ホームページに新しいページ構築し、多言語情報、日本語教育に関する情報、ミャンマー語に関するページを作成した。

#### (4) CINGA 活動報告会・報告書事業

5月14日 ウェビナーにて実施

「TOCOS 活動報告会 -新型コロナウイルスの影響下の東京でいまわたしたちが取り組んでいること」

報告書 <https://www.cinga.or.jp/703/>

3月17日 ウェビナーにて実施

「東京都外国人新型コロナ生活相談センター (TOCOS) 活動報告会 -現場対応から見えた課題と今後の展望-」 報告書 <https://www.cinga.or.jp/1114/>

#### (5) 少数言語派遣コーディネート事業

担当理事 新居みどり

担当コーディネーター 高橋ちさえ

## ■事業概要

東京都内を中心とした、少数言語の通訳者が必要な公的な現場に通訳者の派遣コーディネートを実施。公益性に共感して市民活動として協力してくれる通訳者を派遣する。首都圏以外での通訳についても、遠隔システムを使用し通訳対応を行う。

## ■事業報告

「少数言語だが通訳派遣は可能か」といった問合せも多く、少数言語通訳者を探すのが困難な現状が伺える。地域の国際交流機関から CINGA を紹介されたケースが多いが、ネットで検索した結果、CINGA を見つけたという問い合わせもあった。派遣不可だったケースは、全て直近の依頼により通訳者を探す期間が短かったためである。HP やチラシでも派遣までの期間が長い方が通訳者を確保しやすい旨を記載しているが、少数言語通訳者の確保には日数が必要な旨を伝えていく必要がある。2020 年度は首都圏からの依頼がほとんどだったが、佐賀県からの依頼により通訳者がリモートで通訳を行ったケースもあった。

- ・派遣要請数（実施未定の問合せ相談も含む） 43 件
- ・派遣数 21 件、問合せ相談対応 16 件、派遣不可 6 件
- ・要請通訳言語（43 件中）  
インドネシア語 1 件、クメール語 1 件、スペイン語 1 件、タガログ語 1 件、ヒンディー語 1 件、ポルトガル語 1 件、ミャンマー語 1 件、英語 1 件、韓国語 2 件、タイ語 2 件、タミル語 2 件、モンゴル語 2 件、中国語 2 件、アラビア語 4 件、ベンガル語 4 件、ネパール語 8 件、フランス語 9 件
- ・派遣通訳言語（21 件中）  
クメール語 1 件、ヒンディー語 1 件、ポルトガル語 1 件、韓国語 1 件、モンゴル語 1 件、中国語 1 件、アラビア語 1 件、ベンガル語 1 件、ネパール語 4 件、フランス語 9 件
- ・依頼および問合せ機関（43 件中）  
自治体 9 件、学校（教育委員会） 9 件、医療機関 6 件、児童相談所 5 件、国際交流財団・協会 4 件、その他支援機関 8 件、検察庁 1 件、個人 1 件
- ・派遣機関（21 件中）  
自治体 4 件、学校 3 件、医療機関 3 件、国際交流財団・協会 3 件、児童相談所 2 件、その他支援機関 5 件、個人 1 件

### (6) コロナ緊急支援事業

・外国人相談センターや専門家相談会の対応を経て、さらに支援が必要な生活困窮者に対して、セカンドハーベストと協定を結び、継続的な食糧支援を2世帯、単発の食料送付を3世帯に行った。

### (7) 全国ワンストップ相談センター支援事業

・CINGAの全事業を通して、全国のワンストップ相談センターと連携した。特に、専門家相談会では、各地の国際交流協会やワンストップ相談センターでは対応が難しい相談に対応した。また、全国の相談センターから、新宿の外国人総合相談支援センターや技能実習機構へ相談が寄せられることもあった。少数言語の遠隔通訳対応、講座講師として対応などをし連携を行った。

### (8) その他事業

#### ■インターン2名を採用し実施研修実施

榎原ゆかり：早稲田大学大学院：分野 地域日本語教育事業、広報（チラシ媒体の作成）

勝又結衣：武蔵野大学：広報（HP,FACEBOOKでの発信）、翻訳事業

#### ■CINGA関係書籍への問い合わせへの対応

『多文化共生の地域日本語教室をめざして』に関する読者からの問い合わせに4件対応した。

#### ■CINGAいのちを守ることばプロジェクト

担当理事 山西優二

担当コーディネーター 新居みどり

#### ○取り組み1

「新型コロナ（COVID19）になった時のフローチャートの作成協力」

CINGAが企画提案をし、4言語表記のフローチャートを作成と翻訳に協力

フローチャートは、みんなのSDGs 外国人との共生タスクフォース、シェア＝国際保健協力市民の会、国立国際医療研究センター国際医療協力局、アジア経済研究所の四者が行っている「みんなの外国人ネットワーク」によって作成された。東京でコロナに感染した後どうなるのかがフローチャートになり、外国人患者だけではなく、保健領域の人たちにもその存在が広く広報された。

#### ○取り組み2

「いのちを守るための日本語プロジェクト」

自宅療養中に、急に体調が悪くなった時に、外国人自身が、保健所やセンターに日本語でどのように言えばよいのか、動画と多言語シートを作成し公開した。厚生労働省が発表した「コロナ（COVID19）にかかったとき緊急性の高い症状」を多言語にした。そして、その症状があるとき、最低限の日本語でどのように言ったらよいのかを示しつつ、動画で勉強できるようにした。この作成には、CINGA の翻訳チームとともに、日本語教師のチームが主体となって作成した。

### ○取り組み 3

#### 「大事なお知らせ周知プロジェクト」

いまコロナに起因して、大事なお知らせが自治体や社会福祉協議会から発出されている。外国人の中には、そのお知らせの封書が大事かどうかわからずに、読まなかったり、読まずに捨ててしまったりする人もいる。封筒の表に、この手紙が大事なものであることを印字したいという自治体や社協からの依頼を受けて CINGA は翻訳協力をした。「大事なお知らせです。開封ください」

#### 「総合資金特例貸付に関する多言語情報まとめと翻訳」

社会福祉協議会が窓口になっておこなっている総合資金特例貸付の申請用紙を 3 言語で翻訳し公開した。外国人の利用が多い総合資金特例貸付について、周知のチラシ、その後の申請、そして延長手続きなど、一連の流れについて多言語翻訳がなされることにより、外国人だけではなく現場対応する職員の人たちの手助けとなるように実施している。翻訳に関しては、CINGA 所属の翻訳者のメンバーが中心に担った。

以上