講座群Ⅱ　コミュニケーション支援ボランティア養成講座

１　目的

開催を間近に控えたラグビーワールドカップ2019や東京2020オリンピック･パラリンピック競技大会、更には訪日外国人や外国籍県民の増加が引き続き予想される社会情勢をも見据え、言語のみならず文化的背景の相違も理解し、外国人観光客や外国籍県民等をサポートする能力を身に付けた地域で中心となって活躍できる人材を育成する。

２　対象

「コミュニケーション支援ボランティア」として地域で実際に活動することを目指す県民

※コミュニケーション支援ボランティアとは、地域において、外国人観光客や外国籍県民等に対し、その文化的背景の相違も理解した上で自ら積極的に声をかけ、外国語を用いてサポートする県民ボランティアを指す。

３　10年間の取組の成果

コミュニケーション支援ボランティア養成講座は異文化理解支援事業の中心的な講座であり、2015年度に開始された。

異文化理解支援事業は2011年度から2014年度までと2015年度以降の２つの期間に分けられる。

2011年度から2014年度までは「異文化理解にかかる生涯学習支援事業」として、本県の共生社会実現に向けて県民の異文化に対する理解を深め共生意識を醸成することを目的に事業展開してきた。

2015年度からは、2014年度の機関評価委員会からの提言を受け、外国籍県民や外国人の旅行者、短期滞在者の増加という社会情勢の変化に鑑み、事業目的を単なる「異文化理解と意識の醸成」から「異文化を理解したうえで、外国語を用いて相手をサポートする人材育成」という次の段階へとステップを進め、コミュニケーション支援ボランティア養成講座が開始された。

コミュニケーション支援ボランティア養成講座は、本県の多文化共生社会実現に向けて活動できる人材を多数育成することができたが、講座修了者の多くがまだ実際の行動に踏み出していないという課題も残された。

(1) 評価できる事項

○　2011年度から2014年度までは「異文化理解にかかる生涯学習支援事業」として、本県の共生社会実現に向けて県民の異文化に対する理解を深め共生意識を醸成することを目的に事業を展開してきた。本事業は、「多文化共生と人と社会を考える講座」、「異文化理解のための言語文化講座」及び「異文化理解とコミュニケーションのための講座」という３つの講座群による多方面からの重層的なアプローチに基づき、外語短期大学での人的・知的資源を活かした専門的な内容の講座を提供することにより、県民に対し多文化共生社会や異文化への知識を深めるとともに考察を促した。

さらに、講座の実施にあたり、県民のニーズを捉えながらいかにして事業目的を達成するかという点に関し、毎年度開催される外部評価委員会からアドバイスを得ながら、開講講座の充実に加え講座タイトルや広報等の改善を継続的に図ってきた。このようにして作り上げてきた講座カリキュラムは、2014年１月に開催された外部評価委員会小委員会において「社会環境の変化や県民ニーズに対応した講座カリキュラム」であると評価された。

延べ受講者は2011年度から2014年度の４年間で46,797名となり、多数の県民の多文化共

生意識の醸成に貢献することができ、「異なる言語や文化への理解を深めてもらうための多様な講座を開催し、多文化共生社会づくりに向けた県民意識の醸成を図る。」とした当所の使命を一定程度達成することができた。

○　上記の講座カリキュラム及び内容は、多文化共生社会の実現に寄与することを目指す独自のものであったが、2014年度の機関評価委員会において他の類似機関との重複への懸念が示されたことを踏まえ、また、当初の目的は一定程度達成できたことから、2015年度からは、新たな事業目的を設定した。

具体的には、外国籍県民や外国人の旅行者・短期滞在者の増加という社会情勢の変化に鑑み、事業目的を単なる「異文化理解と意識の醸成」から「異文化を理解したうえで、外国語を用いて相手をサポートする人材育成」という次の段階へとステップを進めることとし、「コミュニケーション支援ボランティア養成講座」を開始した。これは、アカデミアの講座が「学習のための学習」で終わるのではなく、学習したものを社会に活かしていくことを念頭に置いたものであり、一般の県民一人ひとりが、国際言語文化アカデミアで学んだことを活かし、日々の生活の中での行動により共生社会を実現していく、という新たな発想に基づくものである。

○　事業目的の変更に伴い「異文化理解支援事業」として事業内容と構成を一新し、神奈川県と関係の深いアジア・南米の言語や文化を学ぶ講座を充実発展させるとともに、全講座を「多文化共生」を軸とした、体系的で独自のカリキュラムを組むこととした。また、外国語の講座においても異文化理解を内容に入れ込み、外国籍の人々をサポートし交流することに特化した、一般的な外国語学習とは全く異なる独自プログラムを提供した。

そして、アジア・南米の言語は「入門」と「フォローアップ」、英語・中国語・スペイン語・フランス語は「初歩」「基本」「発展」というレベル設定を行い、各レベルでの修了者がすぐに活動可能となるような実践的な内容とした。これは、相手とより多くのことを伝え合い、より深くつながり合うための語学力への県民のニーズを背景にしたものであり、受講者が効果的、効率的に学習できるよう段階的なレベル設定を行った。また、そのニーズを受けて、英語・中国語・スペイン語・フランス語の「発展編」修了者を対象に「フォローアップ」も設置した。

さらに、多文化や共生への深い理解と考察を促すために、文化や社会に関する講座も補完講座として設置した。これらの講座カリキュラムと内容は国際言語文化アカデミア独自のものであり、他の機関が提供する生涯学習講座等との一層の差別化を図ることにもなった。

2018年度からは、2017年度の機関評価での提言に基づき講座内容を神奈川県に一層特化し、文化関連講座においては神奈川県とのかかわりを扱い、語学講座においては神奈川県を題材として組み入れ、「外国語を用いての神奈川県におけるボランティア養成」という、他に類を見ない実践的で一貫した独自のプログラムを提供した。

このプログラムは、2018年６月開催の第12回外部評価委員会において「関連する講座間の有機的な連動がうまく働いている」との評価を得ており、2020年８月開催の第16回外部評価委員会においても「異文化理解の促進と多文化共生の実現に向けて評価できる」とされた。

○　2019年度までの５年間の延べ受講者は58,052名に上り、英語・中国語・スペイン語・フランス語におけるボランティア育成人数は当初の目標1,380人を超え合計1,539名となり、高い共生意識を持つとともに神奈川県の多文化共生社会実現に向けて活動できる中心的なボランティア人材を多数育成することができた。

○　英語初歩レベルに関しては、当所での講座に参加できない県民を対象に、神奈川県の特

徴を念頭に置きつつ、異文化を内容に取り入れた音声動画付きＷＥＢ教材を2018年３月に作成公開し、2018年６月開催の第12回外部評価委員会において「県民ニーズに適った対応として高く評価できる」とされた。2019年３月には改訂版を公開し、2019年４月から2020年３月までの１年間においてこの教材の視聴回数は合計3,596回となり、県民の異文化理解とボランティア人材育成のさらなる促進に寄与した。

○　アジア・南米関連講座においても、異文化理解と外国語及び神奈川県との関わりをセットにした独自の講座内容により県民の異文化に対する理解と共生意識の促進に努め、2019年度のアンケート結果では受講者の80％以上に意識の変化を見ることができ、成果を挙げることができた。

○　コロナ禍に見舞われた2020年度上半期には、従来の対面式講座に加えてYouTubeを活用したオンラインによる講座を２講座実施した。受講者68名、総視聴回数1,770回となり、多くの課題はあるが一定程度の成果を得た。

○　異文化理解支援事業は、外部評価委員会のアドバイスを得ながら、常に県民のニーズを受け止め、かつ、その時々の社会情勢とその先を見据えて多文化共生社会実現に向けての事業を展開してきた。そして、受講者数が示すように多くの県民の支持を得るとともに、異文化や異文化を背景に持つ人々に対する県民の意識を大きく変えた。

本講座はまた、国際言語文化アカデミアで学んだことを活かしながら、県民が共生社会実現の担い手として生涯にわたり実際に地域で活動することによって、その背景にかかわりなく、ともにつながりながら生き生きと暮らす社会の実現という、新たなヴィジョンによる社会モデルの構築も視野に入れた先駆的な取組であり、過去10年間の事業展開により、その礎を築くことができた意義は大きい。

⑵　今後の課題、今後の事業展開への期待

○　外国籍県民や外国人旅行者・短期滞在者は将来的に増加すると予想されることから、このような人々とともに生きていく地域社会の構築が一層求められる。異文化理解支援事業は、真の共生社会とは、多様な背景を持つ人々と県民との相互理解と日常的な交流から生まれる互いの信頼関係によって実現される、という理念のもとに講座を実施し、外国語をそのための手段として捉えてきた。

そして、県民一人ひとりが日常生活の多様な場面で出会い接する外国籍の人々と、相手の文化を理解したうえで相手の言語を用いながら、積極的にコミュニケーションを取り、単なる情報伝達を超えて繋がり合い、助け合う、心優しい開かれた多文化共生社会の実現を目指し、ボランティア人材の育成を図ってきた。

近年、ＩＣＴ技術の進歩により通訳・翻訳アプリの発達は目覚ましく、異なる言語間の情報伝達における困難は減りつつある。しかし、多文化共生社会の基盤となる、つながり合い、助け合う血の通ったコミュニケーションには、相手の文化を理解しながらの、母語による人と人とのコミュニケーションが果たす役割は未だに大きい。このようなコミュニケーションを通して形成される社会には、人と人との絆と信頼関係が生まれるからである。異文化理解支援事業のこの理念は、受講者数が示すように、多くの人々の共感を得、かつそこには需要が存在する。また、今後の地域社会において、母語によるコミュニケーションの必要性も一層増してくる。

○　しかし、国際言語文化アカデミアは人材養成機関であるがために、講座修了者を何らかの活動先へと直接導くことができないという制約を抱えており、講座修了者の多くがまだ実際の行動に踏み出していないという課題が残されている。今後は、修了者が学習の成果を無駄にすることなく地域社会で活躍できるように、実際の活動へとつなぐ必要がある。

そのために、これまで実施してきた「修了者のつどい」のような、修了者同士の情報交換や互いに刺激し合う機能の保持の在り方の検討や、講座修了者がそれぞれの地域で実際にボランティアとして活動することを促し、かつ、それを助けるような、積極的な情報提供や地域で活動をサポートする事業など受講の成果を社会に円滑に還元する仕組みを検討し実施されることを期待する。

○　加えて、2019年６月開催の第14回外部評価委員会からは、国際言語文化アカデミア廃止後においても異文化理解支援事業の「これまでの実績を活かし続けていくこと」、異文化理解支援事業が実施してきた講座群の「ＤＮＡを残すこと」への強い要望が出されている。こうした要望を受け止め、本事業の理念が引き継がれた新たな取組の実施により、県民一人ひとりが世代を問わず、共生の担い手であることを認識し行動する、神奈川県ならではの多文化共生社会が実現されることを大いに期待する。

講座群Ⅲ　行政職員コミュニケーション能力向上講座

１　目的

英語による対応業務に多く関わる県及び市町村行政職員の外国語（特に英語）によるコミュニケーション能力の向上を図る。

２　対象

国際姉妹都市等海外自治体との外交業務や外国籍県民等への英語による対応業務に多く関わる県及び市町村の関連部署の行政職員（当面、県の関連部署職員を主な対象とする。）

３　10年間の取組の成果

行政職員コミュニケーション能力向上講座は、2015年度から神奈川県職員キャリア開発支援センター研修の一環として実施され、2016年度からは異文化理解促進を目的とした「グローバル・コミュニケーション研修」も同センターと協同で実施しており一定の評価を得てきた。

一方で、もともとは県職員及び市町村職員対象の講座であるが市町村側と調整がつかず、県職員のみを対象の講座として実施されてきた。今後は、市町村職員を含めた行政職員のコミュニケーション能力の向上をいかに図るかが課題であり、有効な方策を検討する必要がある。

なお、2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため神奈川県職員キャリア開発支援センターの判断により、両研修とも中止となった。

(1) 評価できる事項

○　行政職員コミュニケーション能力向上講座は、2015年度から神奈川県職員キャリア開発支援センター研修の一環として実施され、学習内容別に細分化したネイティブ教員による実践的な講座を実施することにより受講者からも高い評価を得、2018年６月開催の第12回外部評価委員会において「職員のニーズに合ったものを実施し、満足度が高い」との評価を得た。

　2016年度からはコミュニケーションは言語のみによるのではないという認識のもとに、県職員全体を対象に、異文化への理解促進と異文化に対する意識の向上を目的とした「グローバル・コミュニケーション研修」を神奈川県職員キャリア開発支援センターと協同で実施し、第12回外部評価委員会では「職員の国際理解を深めることで、文化摩擦が減ることも期待される」と評価された。

○　行政職員コミュニケーション能力向上講座の2019年度までの育成人数は目標150名を大きく超えて662名となり、県職員の外国語コミュニケーション能力の向上に貢献することができた。また、グローバル・コミュニケーション研修の受講者は2019年度までの４年間で272名となり、県職員の異文化理解の促進に大きく貢献することができた。

○　多文化共生社会の実現のためには、行政職員は異文化や共生に対する高い意識と外国語によるコミュニケーション能力の向上も必要である。

　双方の研修を通じて、行政職員が言語及び言語以外のコミュニケーション能力とその根底にある異文化に対する意識と理解に関する能力の向上を図ることができたことは、今後、本県が多文化共生社会の実現を進めていくうえで有意義であった。

(2) 今後の課題、今後の事業展開への期待

○　行政職員コミュニケーション能力向上講座は、もともと県職員のみならず市町村職員も

対象であるが、これまで市町村側と調整がつかず市町村職員を対象には実施されてこなかった。外国籍県民に日常的に接する機会の多い今日の社会においては、2020年８月開催の第16回外部評価委員会において指摘されているように、外国語でのコミュニケーション能力のみならず文化の違いや基本的なスタンスを理解することは、市町村を含む行政職員にとって重要な課題となっており、今後も外国籍県民の増加が予想されることから、その重要性は一層高まると予想される。

○　異なる文化を背景に持つ人々との円滑な意思疎通を図ることができるよう、多くの市町村を含む行政職員が、異文化への理解と異文化に対する意識、及び外国語によるコミュニケーション能力を修得できる研修が今後も実施されることを期待する。

講座群Ⅳ　青少年向け異文化理解・コミュニケーション能力向上講座

１　目的

次世代を担う高校生自身が直接異文化理解を深めたり、異文化コミュニケーション能力の向上を図る機会を拡充する。

２　対象

県内に居住又は通学している高校生

３　10年間の取組の成果

青少年向け異文化理解・コミュニケーション能力向上講座は2013年度に開始されたが、2015年度までは学校への出張形式で大人数を対象に「多文化共生地域社会作り事業：青少年向けの多文化共生理解講座」として実施された。

2016年度からは出張形式の講座展開をかながわ国際交流財団に委ね、アカデミアは教員の専門性を活かし少人数を対象とした講座を国際言語文化アカデミアから発信する方式に変更した。

2018年度は事業を根本から見直すため休止し、2019年度は「現在も役に立ち、今後も役に立つ」という視点のもとに講座内容を一新した。

青少年向け異文化理解・コミュニケーション能力向上講座は、多くの高校生の異文化理解の促進に貢献し、本県の国際化の促進と共生社会の実現に向けて寄与することができたが、一方で、常に高校生への周知や高校生のニーズとの距離に課題を抱えていた。また、青少年の対象を拡大することも課題として残っている。

なお、2020年度は新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、講座を中止した。

(1) 評価できる事項

○　2013年度から開始した本事業は、2015年度までは学校への出張形式で大人数を対象に「多文化共生地域社会作り事業：青少年向けの多文化共生理解講座」として実施し、広く多くの高校生の異文化理解の促進に貢献した。

○　2016年度からは、2014年度の機関評価委員会での指摘を考慮し、出張形式の講座展開をかながわ国際交流財団に委ね、国際言語文化アカデミアは教員の専門性を活かして少人数を対象とした講座を国際言語文化アカデミアから発信する方式に変更し、それぞれの長所を生かした役割分担、棲み分けを図った。

○　2018年度は講座の内容を根本から検討するため１年間休止し、2019年度は講座内容を一新し、「現在も役に立ち、今後も役に立つ」という視点のもとに英語の実践的な内容に異文化理解を加味した講座を提供し、受講者の増加につなげることができた。そのことは2020年８月開催の第16回外部評価委員会において評価された。

○　新たな内容での講座により、少人数を対象としてではあるが専門的な内容を提供することによって、より確かな異文化理解の促進に加えて英語によるコミュニケーション能力の向上を図ることができ、神奈川県の多文化共生社会の実現に向けて寄与することができた。

(2) 今後の課題、今後の事業展開への期待

○　本講座は、対象を高校生に限定して実施し、できるだけ多くの高校生に参加していただくために、常に周知方法や開講日時について試行錯誤を重ねてきた。今後も、より効果的な周知方法を検討し、また多くの高校生の参加が可能となる日時を設定し、できるだけ多

くの高校生の異文化に関する理解、コミュニケーション能力の向上を図る事業が実施されることを期待する。

○　同時に、青少年は高校生に限定されるものではないため、今後は対象とする年代を再検討し、より幅広い層の青少年が参加できる事業を実施することを期待する。

　青少年は、今後の神奈川県を担う重要な存在であり、世界に開かれた共生社会の実現には彼らの意識と行動が何よりも重要となる。高い共生意識、異文化を理解した広い視野、高いコミュニケーション能力を身につけた青少年の育成事業が、一層進化した形で実施されることを期待する。