

5 国際交流ラウンジ

(1) ラウンジの概要について

●組織概要

- ・横浜市の国際交流ラウンジは、区が事業主体となっています。運営の形態は、委託 9 件（NPO 法人 5 件、公益法人 3 件、任意団体 1 件）で、区直営 1 件となっています。（問 1③）
- ・運営開始時期は、1980 年代が 2 件、1990 年代が 1 件、2000 年代が 2 件、2010 年代が 5 件となっています。（問 1④）

●運営体制

- ・会員制度による運営団体は 6 件で、賛助会員等も含む会員数は、平均 203.5 人（うち正会員数平均 127.0 人）となっています。

運営団体の会員数（問 1⑤）数量

	累計	n=6（記入団体数）
会員数（全体）	1,221 人	最少 30 人、最多 428 人、平均 203.5 人
うち正会員	762 人	最少 30 人、最多 173 人、平均 127.0 人

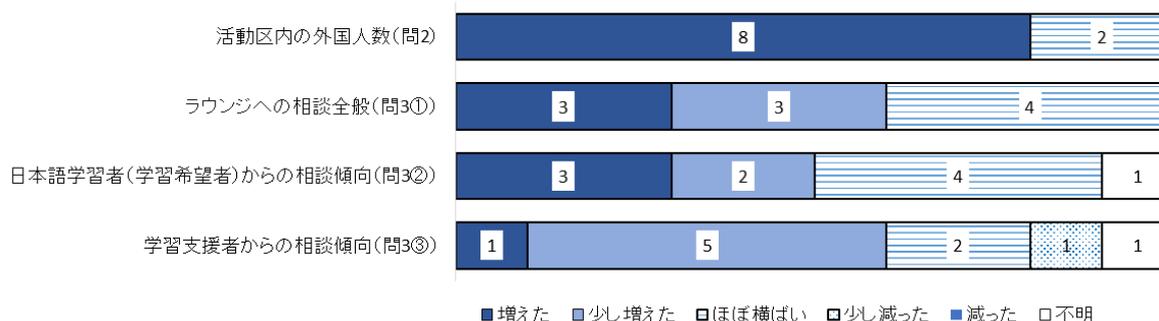
- ・運営スタッフの人数については、6 件の記入があり、平均 14.7 人（最少 3 人、最高 22 人）となっています（非雇用の有償スタッフを含む）。（問 1⑥）

(2) 外国人の状況及びラウンジでの相談対応について

●外国人及びラウンジでの相談対応の増減傾向

- ・活動区域内の外国人の最近 3 年間程度の増減傾向については、「増えた」8 件、「ほぼ横ばい」2 件との回答状況です。特徴としては、中国をはじめアジア圏の人々の増加が多くあげられています。
- ・ラウンジへの相談全般の増減傾向については、「増えた」3 件、「少し増えた」3 件、「ほぼ横ばい」4 件との回答状況です。特徴としては、日本語学習について、子どもの教育、保育園申請や行政手続きについての相談が増加しているとの記述が複数みられます。
- ・日本語学習者（学習希望者）からの相談の増減傾向については、「増えた」3 件、「少し増えた」2 件、「ほぼ横ばい」2 件、「少し減った」1 件との回答状況です。
- ・日本語学習支援者（支援希望者）からの相談の増減傾向については、「増えた」1 件、「少し増えた」5 件、「ほぼ横ばい」2 件、「少し減った」1 件との回答状況です。

最近 3 年間の増減傾向（問 2・3）数量（単位：件）



●日本語学習についての相談

- 日本語学習者（学習希望者）からの相談としては、新規の学習希望、レベルや必要・日時希望に応じた教室選択のニーズのほか、地域活動やボランティアへの参加希望などがみられます。ラウンジは、学習ニーズに対応した教室を紹介しているほか、日本語学習以外に関わる相談についても、対応する団体・機関の情報提供や紹介等を行っています。

日本語学習者（学習希望者）からの主な相談内容及び相談への対応（問3②）記述

分類	相談内容（要約）	対応（要約）
日本語学習、教室の選択について（20件）	<ul style="list-style-type: none"> 新規の学習希望（日本語を学びたい等）（5件） 検定試験への対応（4件） 仕事の都合で土日希望／クラスを変えたい。（3） 個人レッスンを受けたい。（2件） 学習の回数を増やしたい。 上級レベルの学習を希望。 子ども向け教室を探している。 外国人従業者向けの教室をお願いしたい。 別の教室も探したい。 待機状態で学習が開始できない。 	<p>○ニーズを受ける</p> <ul style="list-style-type: none"> 人数的に可能なら受ける。 順番に案内することを伝える。 <p>○教室を紹介する</p> <ul style="list-style-type: none"> YOKE 日本語・学習支援データベースに沿って案内する。（複数） 区内の教室を紹介する／責任者に伝える。 区外の教室も紹介する。 資格試験対応の教室等を案内する／日本語学校ではないことを伝える。
その他（8件）	<ul style="list-style-type: none"> 地域活動／ボランティアに参加したい。 日本語学習以外の生活相談／保育園に入れたい。 英語が話せる病院／保育園の紹介。 行政からの連絡の内容を知りたい。 介護の講座はあるか。 	<p>○情報提供する</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種リスト情報からニーズに合う先を案内。 行政機関に問い合わせながら案内。 その都度対応。 地域イベント／地域活動団体を紹介。

日本語学習者（学習希望者）からの相談傾向の特徴や対応が難しいケース（問3②）記述 ※要約

<p>○相談傾向の特徴について</p> <ul style="list-style-type: none"> 在留資格取得を求めている日本語学習希望の相談メールが近年増えた印象がある。 企業から、技能実習の外国人に休日の日本語学習支援を依頼されるケースが増えた。 来日年数が長くても日本語が身に付かない、憶えられないという相談。 <p>○対応の難しさについて</p> <ul style="list-style-type: none"> 個人レッスンの希望は土日や夜限定で来ることが多く、ボランティアが探しにくい。 一定の割合で能力試験、ビジネス会話、読み書きの学習希望者がいるのに対して、案内できる教室は少ない。 子ども対象の教室が足りない。保育付きの教室への希望に応えられない。 確定申告の手続き、医療機関での診察の際の通訳依頼等への対応は難しい。 <p>○困難への対応について</p> <ul style="list-style-type: none"> 会場、ボランティア、既存学習者の状況により、順番待ちもある。調整と希望者への連絡は教室担当者が行う。 もう一部屋あればもっと学習者を受け入れができる。 個人レッスンの希望には添えないが、グループレッソンのよい点（学習者間のコミュニケーションなど）を大切にしてお対応している。

- 日本語学習支援者（支援希望者）からの相談としては、新規参加希望のほか、学習支援者自らの活動のあり方に関する相談もみられます。ラウンジは、入門講座・養成講座の案内、ラウンジ教室の見学や行事参加への誘いをはじめ、様々なコーディネート活動をしていることがわかります。

日本語学習支援者（支援希望者）からの主な相談内容及び相談への対応（問3③）記述

分類	相談内容（要約）	対応（要約）
日本語学習支援について（14件）	<p>○支援活動への参加希望</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本語ボランティアを希望／関心がある。（3件） 当ラウンジの教室でボランティアをしたい。 多文化共生に貢献したいがどうしたらいいか。 外国語が話せなくても日本語支援者になれるか。 <p>○支援活動のあり方に関する相談</p> <ul style="list-style-type: none"> 日本語ボランティアのみの活動を希望。 固定学習者とのクラスを希望。 日本語教室以外の活動にも興味がある。 親の介護で活動が続けられない。 <p>○教室の運営について</p> <ul style="list-style-type: none"> ボランティアの不足／増員希望（2件） 学習者が増えて教室が狭くなった。 	<p>○新規参加希望者に対して</p> <ul style="list-style-type: none"> 入門講座・養成講座を案内。（複数） ラウンジ教室の見学や面談。（複数） 教室活動／学習支援活動を案内。（複数） <p>○教室を紹介</p> <ul style="list-style-type: none"> ラウンジ行事や教室運営への参加を依頼。 学習者・支援者の人数に合わせた参加を依頼。 区内の教室を紹介する／責任者に伝える。 退会や長期活動休止。 <p>○運営努力</p> <ul style="list-style-type: none"> ボランティアを募集。 教室開催場所を探している。
その他（2件）	<ul style="list-style-type: none"> 学習者に母語対応の病院を紹介したい。 学習者の深刻な相談への対応がわからない。 	<ul style="list-style-type: none"> 同国人団体を案内。 専門相談窓口につなぐ。

日本語学習支援者（支援希望者）からの相談傾向の特徴や対応が難しいケース（問3②）記述 ※要約

<p>○学習支援者の確保について</p> <ul style="list-style-type: none"> ボランティアを募集し、見学にはくるが学習支援者として定着する人が少ない。 新規ボランティアさんが継続的に活動できるようにしてもらいたい。 ご高齢で経験のない方が活動を希望されるケースもあり、受け入れるかどうか苦慮することもある。 受入条件を緩和した（教師養成講座50時間修了から日本語ボランティア講座等20時間へ）。 もう一部屋あればもっと支援者も受け入れができるのではないか。 <p>○学習支援者の意識について</p> <ul style="list-style-type: none"> 外国人支援＝外国人に日本社会のマナーを教えることとの考え方がみられる。 日本語ボランティアの役割を明確にし、学習者からの相談に線引きを促す必要がある。日本語ボランティア連絡会で情報共有をしている。

●「やさしい日本語」の活用状況

- ラウンジとしての「やさしい日本語」の活用状況については、「『やさしい日本語』による情報発信を実施している」8件、「『やさしい日本語』でのコミュニケーションを実施している」6件、「特に活用していない」5件の順で多くなっています。

ラウンジとしての「やさしい日本語」の活用状況（問4）MA （単位：件）※多い順



(3) 地域日本語教育に関する事業・運営体制について

●ラウンジが行う地域日本語教育に係る事業

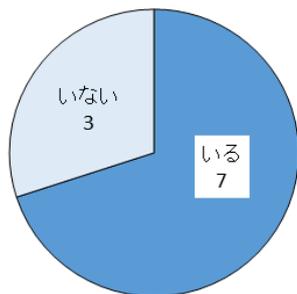
・ラウンジによる地域日本語教育関連業務は、全ラウンジから多くの事業があげられました。内容としては、ラウンジ主催の日本語教室、学習支援人材の育成、各種交流事業が多くなっています。事業形態は、委託事業 31 件、自主事業 8 件（財源不要の事業も含む）、委託＋自主事業 2 件となっています。

ラウンジが行う地域日本語教室に係る事業（問5）記述

分類	対象・内容等（要約）	事業形態
学習者・住民向け事業（25 件）	○日本語教室の運営（16 件） ・初級者教室（複数）／子ども向け教室（複数） ・中上級者向け個人レッスン ・対象別教室運営を一括して答えている場合がある。（複数） ・試験対応の教室（いずれも自主事業）	委託事業（13 件） 自主事業（3 件）
	○交流事業（9 件） ・学習発表会（複数） ・学習者以外も含む交流イベント（複数） ・クラス交流会	委託事業（6 件） 委託＋自主事業（2 件） 自主事業（1 件）
学習支援の運営に向けた事業（16 件）	○人材育成事業（12 件） ・ボランティア開始者向け講座・研修（複数） ・スキルアップ研修	委託事業（10 件） 自主事業（2 件）
	○教室活動の支援・連携・調整（4 件） ・関連団体への研修室の優先貸出／参加者保護者への情報提供 ・日本語ボランティアの登録管理・初級学習者とのコーディネート ・日本語ボランティア連絡会との協働	委託事業（3 件） 財源なし（2 件）

・地域日本語教育に係るスタッフ（コーディネートや運営（事務）などの専任者等の日本語担当スタッフ）は、「いる」7 件、「いない」3 件との回答状況です。問3 にみるように、地域日本語教育関連事業は、全ラウンジが実施しており、「いない」と回答の場合も、ボランティアが運営に関わっているとの記載があるなど、いずれも日本語学習支援に係る運営体制を持っていることがわかります。

地域日本語教育に係る担当スタッフの有無（問6）（単位：件）



スタッフの人数や担当業務に関する記述内容より

- ・人数：8 件が記入（平均 6.3 人（最少 2 人、最多 15 人）。
※但し、ボランティアスタッフを含む場合もある。
- ・業務内容：教室の企画・開催、人材育成、教室間の連携・連絡等の
コーディネート、窓口対応、教室運営事務 等

- ・ラウンジ内の他業務と日本語教室事業との連携については、事業運営に係る連携（情報面の連携、窓口や事務局機能の共有等）、学習者支援に係る連携（相談対応、交流促進、生活関連のアナウンス等）などがあげられています。「ラウンジ全体の体制で各事業を実施している」との回答も複数みられます。
- ・うまくいっていること・課題に感じていることとしては、柔軟な体制で学習者への対応や情報共有がうまくいっているとされている一方で、教室間の連携、学習支援者の不足や対応力（スキル等）、学習者の確保や教室とのマッチング等が、課題としてあげられています。

ラウンジ内の連携（問 7①）記述

分類	内容（要約）
事業運営に係る連携（16件）	<p>○情報面の連携（6件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部からの情報を共有（研修・講座情報、区内日本語教室情報等）。（複数） ・教室についての情報発信。（複数） ・ラウンジ事業部会での情報交換。 <p>○窓口として（5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ラウンジ窓口から教室に学習希望者を紹介／問い合わせ対応での連携。（複数） ・ラウンジ窓口が日本語教室の受付を行っている。 ・市内大学の実習生を（教室で）受入。 <p>○事業運営上の連携（5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ラウンジ全体の体制で各事業を実施（縦割り体制ではない／イベント実施／教室運営）。（複数） ・教室運営事務をラウンジが分担。
学習者支援に係る連携（10件）	<p>○相談対応（4件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学習者の相談にラウンジ窓口で対応。（複数） <p>○交流促進（3件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・交流イベント等を通じた交流促進。（複数） ・ラウンジ主催イベントで学習者が活躍。 <p>○生活関連のアナウンス（2件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語教室でのラウンジスタッフによる生活ガイダンスの実施。 ・日本語教室を対象とする避難経路確認（要望があれば消防署と連携して防災講座実施）。 <p>○学習中の支援（1件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・日本語教室の保育事業。

- ・ラウンジ以外の団体等との連携については、区内地域日本語教室との連携のほか、公共機関と連携した講座開催、教育機関・国際交流グループとの連携などがあげられています。ラウンジの周知とともに団体間の横のつながりが重視されているなかで、「他の国際交流グループ等と補完的な関係をつくりたい。そのためには活動資金をはじめ連携の仕組みづくりが必要」といった記述もみられます。

ラウンジ以外の団体等との連携（問 7②）記述 ※要約

<p>○地域日本語教室との連携（7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学習者支援面での連携（イベント・スピーチコンテスト等）。（複数） ・教室運営面での連携・支援（日本語連絡会／講座／開催場所提供等）。（複数） <p>○公共機関等と連携した講座等（4件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・区役所（行政手続き、防災等の出前講座）（複数） ・消防署（通報体験）／警察署（交通ルール） <p>○教育機関等との連携（3件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・教育機会（区内小中学校の行事参加、国際理解等、大学生の実習受入） ・学習支援人材育成（県教育研修機関への講座参加、講師依頼） <p>○各種団体等との連携（5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> ・国際交流グループとの連携（イベント参加、日本語ボランティア）。（複数） ・生協（コミュニティカフェ）、男女共同参画センター（やさしい日本語研修）
--

(4) 横浜市域で

●横浜市域における地域日本語教育のあり方

- ・地域日本語教育におけるラウンジの役割としては、「日本語学習の場の提供」とともに、「生活者としての学習者支援」「日本語教室の運営支援」「地域ネットワークのつなぎ役」としての役割への認識があげられています。

地域日本語教育におけるラウンジの役割・できること（問8①）記述 ※要約

- 日本語学習の場の提供（5件）
 - ・初期日本語学習の支援／生活に最低限必要な日本語の学習支援。（複数）
 - ・地域（区）での外国人・外国につながる子どもたちが生活するための日本語支援。
- 学習者のために（3件）
 - ・区役所や地域と連携してゴミの分別や防災について伝える。
 - ・日本語教室の「居場所」としての提供。
 - ・日本文化の紹介と外国人による自国の文化の紹介。
- 日本語教室の運営支援（3件）
 - ・場所・機材提供／ボランティア養成／ボランティア教室の運営支援。
- 拠点として（5件）
 - ・つなぐ役割（行政と日本語教室運営団体を／各連携機関と／専門機関の情報提供）
 - ・スタッフ＋コーディネーター・相談機能・地域ネットワークづくりが求められている。
 - ・少数の運営体制であり、ボランティア講座、日本語教室、相談のつなぎ等最低限の業務の維持が目下できること。

- ・横浜市や YOKE への期待としては、ラウンジ支援とともに、「学習支援人材の育成」等があげられています。YOKE には、「情報支援機能」「ハブ機能」が求められています。「日本語教育を入口に幅広い外国人支援対策を」との意見もみられます。

横浜市や YOKE への期待（問8②）記述 ※要約

- ラウンジ支援（8件）
 - ・必要な予算措置を。（複数）
 - ・YOKE による支援を（ラウンジの現状把握を／ラウンジ間のハブ／情報を整理してラウンジ向け発信を）。
 - ・市内各教室の状況や運営方法を知らせてほしい。連絡会等があればラウンジ運営側も参加したい。
- 学習支援人材の育成を（2件）
 - ・サポーターになるための入門講座を市域で／ボランティア研修会や勉強会を主催してほしい。
- 日本語教育を入口に（1件）
 - ・幅広い外国人支援対策を（住民としての課題対応）。

- ・日本語学習しやすい地域づくり・これを通じた多文化共生のまちづくりに向けては、日本語教室活動への支援等とともに、「ボランティア教室以外の教室もつくって分担できるとよい」といった意見もみられます。

日本語学習しやすい地域づくり・これを通じた多文化共生のまちづくりに向けた期待や提案（問8③）記述 ※要約

- 日本語教室活動の支援等（4件）
 - ・開催場所の確保（複数）／運営資金／ボランティア支援（報酬、交通費等）
 - ・外国人の増加に対してボランティアの育成が急務。外国人支援分野におけるスムーズな世代交代も課題。
- 従来の教室以外の教室も必要（2件）
 - ・公的な日本語教室が増えることを期待／働く人には雇用主が学習の場を設けるべき。ボランティア教室は家族の学びと居場所。保育付き、親子の学び、高齢者も気兼ねなく学べる場をつくれたらよいと思う。
- 相互理解のために（2件）
 - ・互いの理解のために言葉は重要。日本語学習を通じて生活や習慣をお伝えすることができる。
 - ・「やさしい日本語」で接することでより互いの理解が深まると思う。

団体訪問・ヒアリング等調査の結果より

～ラウンジとの意見交換より～

<担い手について>

- 運営の担当になると大変。役員のなり手がいない。大変すぎて、ほかの人に引き継げない。
- 新しい人、若い人に運営を担ってほしい（新しい風が入る）。

<主催日本語教室の運営について>

●学習者の増加・ボランティア不足・高齢化

- 学習者とボランティアの人数バランスがとれない。学習者は増えているが、ボランティアは減っている。また、ボランティアが高齢化している。
- 教室に合った人、若い人に入ってきてほしい。
- 新しいボランティアをサポートするための勉強会を企画している。

●経費・場所の確保

- （日本語ボランティア）入門講座を毎年行いたい、予算もマンパワーもない。
- 教室のキャパシティの関係で、新規学習者を断らざるを得ない。

●託児・途切れない学習への支援へ

- 保育付教室に入る以前の人々の学習が、途切れないようにと「親子日本語教室」を開始したが、継続が難しかった。参加者が来たり来なかったり、また、参加者が少なかった。お母さん学習者は忙しくて学習の継続ができない。子連れママボランティアの確保も難しい。子どもの安全をどう確保するか。

●地域日本語教室の役割

- 生活、住民コミュニティに必要なこと（病気・安全安心・ゴミ等）は、最低限日本語教室で勉強できるようにしたい。