

## 令和7年度実施 大網白里市住民協働事業 成果報告書

事業名	大網白里市外国人支援ネットワーク事業	
事業主体	実施団体	市（関係課）
	大網白里市外国人支援ネットワーク	総務課

事業費	予算額	決算見込額	市補助金額（交付確定額）
	286,000 円	259,601 円	227,000 円

### 【 ①目的・課題について 】

次の事項がわかるように、事業概要を記入してください。

○どのような地域課題（行政課題）、住民ニーズに対して、

○いつ ○どこで ○誰を対象に ○どんなことを ○どのような方法で実施したか。

**【事業概要】** 本事業は、大網白里市で急増している外国人住民（令和6年1月時点で918名）が抱える生活上の不安を和らげ、地域住民との相互理解を深めることを目的として実施いたしました。市の調査でも課題として挙げられた「言葉の壁」や「情報の不足」に応えるため、市と協働して身近な場所での相談・交流の場を提供しています。日本語学習のサポートや生活相談を通じて、外国人住民の自立と地域社会への参加を後押しすることを目指しました。

- どのような地域課題・住民ニーズに対して：
  - 急増する在住外国人が抱える生活・医療・言葉の悩み（行政書類の理解、健康診断の予約、学校とのコミュニケーション等）への対応。
  - 日本人住民と外国人住民の交流機会の不足解消。
- いつ：
  - 「ワンストップサービスサロン」：毎月第2日曜日（5月～3月）
  - 「外国人なんでも相談室」：毎月第4水曜日（5月～3月）
  - 「やさしい日本語研修会」：10月14日
  - 「小学校総合学習支援」：6月23日、9月18日
- どこで：
  - 大網白里市中央公民館、中部コミュニティセンター。
  - 大網白里市立季美の森小学校。
- 誰を対象に：
  - 市内に在住・在学・在勤する外国人とその家族。
  - 地域住民、ボランティアに関心のある市民、市職員。
- どんなことを：
  - 日本語学習の支援、生活情報の提供、行政書類（国勢調査票等）の記入補助、医療・教育・就労に関する個別相談。
  - 日本文化や出身国の文化を通じた相互交流（音楽演奏、民族衣装の着付け等）。
- どのような方法で実施したか：
  - 会場内に「相談・学習・会話・勉強」の4つの専門ブースを設け、個々のニーズに合わせた柔軟な支援を実施。
  - 翻訳アプリ（VoiceTra）の活用や「やさしい日本語」を用いたコミュニケーションの実装。

## 【 ②企画・効果 】

次の事項がわかるように、成果を記入してください。

- 事業の内容が具体的で目標達成に向けて適切だったか。
- 協働で行うことでどのような効果が得られたか。
- 住民の満足度は得られたか。 ○他の団体との連携や協力により効果をあげたか。
- 事業を行うことで、市民や地域、他の団体への波及効果（広がり）はあったか。

○ **事業の内容が具体的で目標達成に向けて適切だったか** 「在住外国人のコミュニケーション・生活支援を通じた多文化共生の推進」という目標に対し、実生活に即した具体的な支援を行うことができました。毎月の「ワンストップサービスサロン」では、相談・日本語学習・小中学生の勉強・日常会話の4ブースを設け、個々のニーズにきめ細かく対応しました。また、待受型の支援だけでなく、小学校での出前授業や「やさしい日本語研修会」など、地域へ積極的に働きかける活動も盛り込んだことで、多文化共生の土壌づくりに適切にアプローチできたと考えております。

○ **協働で行うことでどのような効果が得られたか** 大網白里市（総務課）との協働や市の広報掲載により、活動の公共性が広く周知され、外国人住民が安心して相談できる「信頼できる窓口」としての認識が定着しました。公共施設を拠点として安定的に活動できたほか、総務課を通じて教育委員会、健康増進課、都市整備課などともスムーズに連携でき、不登校傾向の児童支援や市営住宅に関する相談など、より踏み込んだ行政サービスとの橋渡しが実現しました。

○ **住民の満足度は得られたか** 外国人・日本人住民の双方から高い満足度を得ることができました。外国人住民からは、生活の困りごと相談や日本語能力試験（JLPT）に向けた学習を通じて「日本での生活に対する安心感が高まった」との声が寄せられ、リピーターとして継続的に来場されています。また、小学校での交流授業では、児童から「他の国についてももっと知りたい」といった声上がり、教職員からも高く評価していただきました。サロン見学を機に新たなボランティア（青年海外協力隊経験者など）が加入するなど、市民の活動意欲の喚起にも繋がりました。

○ **他の団体との連携や協力により効果をあげたか** 相談内容に応じて、社会福祉協議会の弁護士無料相談など、適切な専門機関へお繋ぎするパイプ役を担うことができました。また、県内の日本語教育コーディネーターを講師として招いた専門的な研修会の実施や、他団体（NPO 法人維新隊ユネスコクラブ等）との情報交換などを通じて、支援の質向上や広域的なネットワーク構築の足がかりを作ることができました。

○ **市民や地域、他の団体への波及効果（広がり）はあったか** 「やさしい日本語研修会」には一般市民や市職員も参加し、伝わりやすいコミュニケーション方法を共有できたことで、地域全体で外国人住民を受け入れる機運の向上に繋がりました。また、就労に関する相談対応をきっかけに、市内企業の多言語対応への助言を行うなど、外国人が地域に定着して働きやすい環境づくりにも寄与しています。

【今後の課題と展開】 より多くの外国人住民に支援を届けるため、今後は外国人材を雇用している市内事業者を訪問し、当ネットワークの活動や支援内容について直接ご案内していく予定です。

協働による効果について、自己評価 (☑) をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体	市 (関係課)
<p>☑ 効果があった  <input type="checkbox"/> 概ね効果があった  <input type="checkbox"/> あまり効果はなかった。            (理由)  <b>公共性と信頼性の向上</b>：市の補助事業として実施し、広報紙等での周知協力を得たことで、団体単独では難しかった広域的な集客が可能となりました。その結果、元青年海外協力隊員などの新たなボランティア会員の獲得にも繋がりました。</p> <p><b>行政課題への迅速な対応</b>：市（総務課）と密に連携し、サロンに職員が同席したことで、在住外国人が抱える教育・就労・住居等の切実な課題を迅速に行政へ繋ぎ、解決の道筋を示すことができました。</p> <p><b>多文化共生への波及効果</b>：市内の小学校での総合学習支援や、市職員も参加した「やさしい日本語研修会」の開催により、外国人住民への直接支援に留まらず、地域住民や行政組織全体の意識改革に寄与する効果が得られました。</p> <p><b>活動拠点の安定</b>：公民館等の公共施設を拠点として継続開催できたことで、外国人住民にとって「困った時の確実な相談窓口」としての認知が定着し、地域コミュニティの安定に貢献できました。</p>	<p><input type="checkbox"/> 効果があった  <input checked="" type="checkbox"/> 概ね効果があった  <input type="checkbox"/> あまり効果はなかった。            (理由)</p>

【 ③実行力 】

団体と市の役割分担について、実際に担った役割を記入してください。

団体の役割	市 (関係課) の役割
<p><b>事業の企画立案・現場の運営統括</b>：毎月の「サロン」および「相談室」の実施計画を策定し、受付から各専門ブース（日本語学習・相談・会話・学習支援）の設営、当日の進行管理を全面的に担いました。</p> <p><b>専門人材の配置と直接支援の実施</b>：日本語教師、教職経験者、海外生活経験者などの有志メンバーを適材適所に配置し、来客一人ひとりのニーズに合わせた多言語対応や学習指導、生活助言を直接実施しました。</p>	<p><b>活動拠点の確保と利用調整</b>：事業の安定的な継続のため、中央公民館や中部コミュニティセンター等の公共施設の使用予約および会場利用に関する連絡調整を担いました。</p> <p><b>行政ネットワークを活用した広報支援</b>：市の広報紙「おおあみしらさと」への記事掲載や、公共施設へのチラシ設置を行い、市民および外国人住民への周知を全面的にバックアップしました。</p>

<p><b>外部専門家との交渉・招聘</b>：地域日本語教育コーディネーター等の専門講師への協力依頼や、他団体（NPO 法人、社会福祉協議会等）との実務的な連携窓口として機能しました。</p> <p><b>ICT・デジタルツールの活用指導</b>：翻訳アプリ「VoiceTra」の導入・操作指導や、SNS を用いた迅速な情報発信、補助金を活用した事務機器の管理運営を担いました。</p>	<p><b>庁内各課との横断的な連絡調整</b>：教育委員会（小中学校支援の調整）、都市整備課（市営住宅入居相談）など、専門性の高い行政課題に対し、団体と関係各課を繋ぐハブ機能を果たしました。</p> <p><b>住民協働事業としての伴走支援</b>：補助金交付手続きの事務指導に加え、サロンへの職員の同席や、研修会への参加を通じ、行政課題の解決に向けた協働パートナーとしての助言・調整を行いました。</p>
---	--

また、その役割分担は適正であったかについて、自己評価（）をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体	市（関係課）
<p><input checked="" type="checkbox"/> 適正であった  <input type="checkbox"/> 概ね適正であった  <input type="checkbox"/> あまり適正でなかった            （理由）</p> <p><b>それぞれの強みを生かした連携</b>            ボランティア団体ならではの「現場での柔軟な対応力」や「親身な寄り添い」と、行政が持つ「社会的な信頼性」や「広報力」「施設の活用」がうまく噛み合い、バランスの良い支援体制をつくることができました。</p> <p><b>生活の困りごとを行政の支援へつなぐ仕組みづくり</b>            「届いた郵便物の内容がわからない」「予防接種や健康診断の予約の仕方がわからない」といった、外国人住民から寄せられる日々の切実な悩みを市の担当課と共有し、適切な行政のサポートへとスムーズに繋がられました。</p> <p><b>教育現場との円滑な連携</b>            学校からの支援要請に対して市（教育委員会）に間に入っていたことで、季美の森小学校での総合学習のサポートなども大変スムーズに進みました。結果として、児童や先生方からも高い評価をいただくことができました。</p> <p><b>役割分担による活動の充実</b>            広報活動や会場の確保といった基盤となる部分を市に担っていただいたおかげで、私たち団体は講師の手配や当日のブース運営といった支援の実務に専念することができました。限られた人数のボランティアでも、最大の効果を上げることができたと感じております。</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 適正であった  <input type="checkbox"/> 概ね適正であった  <input type="checkbox"/> あまり適正でなかった            （理由）</p>

事業スケジュールについて、当初の計画と実際に実施した内容（実績）を詳細に記入してください。

当初の計画	実 績
<p><b>4月</b>： 会員募集、活動説明会</p> <p><b>5月～3月</b>： ワンストップサービスサロン（毎月第2日曜）、外国人なんでも相談室（毎月第4水曜）</p> <p><b>9月</b>： 研修会「やさしい日本語講座」（対象：会員・一般市民・市職員等）</p> <p><b>2月</b>： 他市町村の取り組み視察研修</p>	<p><b>4月</b> 予定通り活動を開始し、新たなボランティア会員をお迎えしました。</p> <p><b>5月～3月（サロン・相談室の開催）</b> サロンと相談室を毎月継続して開催しました。5月は17名が参加したほか、9月のジャズギター演奏会や12月のクリスマス会など、工夫を凝らした交流イベントも実施しました。</p> <p><b>6月・9月（小学校での総合学習支援）</b> 学校からの依頼を受け、季美の森小学校で総合学習支援を2回実施しました。中国、フランス、フィリピンの文化紹介を行い、児童や先生方から大変好評をいただきました。</p> <p><b>10月14日（やさしい日本語研修会）</b> 日程を9月から変更して実施しました。講師に大野光夫氏をお招きし、会員・市民・市職員の計24名が参加して、グループワークを通じた実践的なコミュニケーション方法を学びました。</p> <p><b>2月（次年度に向けた協議）</b> 視察研修に代わり、次年度の活動方針と教材選定に関する会議を行いました。翻訳アプリ（VoiceTra）の効果的な活用方法などについて協議しました。</p>

また、当初の計画と実績をみて、事業スケジュールの組み立ては妥当であったかについて、自己評価（☑）をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体

- 適正であった
- 概ね適正であった
- あまり適正でなかった

(理由)

**継続的な開催と臨機応変な対応**

毎月のサロンと相談室を休まず開催したことで、外国人住民の皆様に「いつでも相談できる場所」として安心感を定着させることができました。研修会の日程変更や、視察研修から次年度の活動会議への切り替えなど、状況に合わせて柔軟に活動を進めました。

**地域のニーズに応える迅速なサポート**

当初の計画にはなかった小学校からの学習支援のご依頼に対しても、当会のボランティアをスムーズに派遣し、サポートを行うことができました。地域の新たな声にも、無理なく柔軟にお応えできたと感じております。

**市（行政）との連携の深まり**

10月の「やさしい日本語研修会」には市職員の方々にもご参加いただき、多文化共生への理解を共有する良い機会となりました。結果として、日程を9月から変更したことが、市とのより良い連携を生むきっかけになりました。

**一人ひとりに寄り添った個別サポート**

相談室の開催日にご来場いただけない方に対しても、別日程での面談や、電話・メールを通じて長期的に寄り添う支援（離婚や在留手続きに関するご相談など）を行いました。決められたスケジュールにとらわれない、実情に合ったサポートができたと考えております。

#### 【 ④継続性 】

住民協働事業により「人・もの・情報・スキル」等、団体の活動基盤が強化した点や活性化した点について記入してください。

(例：〇〇を購入したことにより〇〇のスキルが上がり、効率的に活動できた。〇〇活動により団体の認知度が高まり、参加者が増えるとともに会員も増えた。)

また、2年目、3年目の事業については、1年前、2年前と比べて、事業を継続したことで得られた効果も記入してください。

##### 【団体の活動基盤の強化・活性化について】

###### ・人（人材の広がり多様化）

設立当初は10名でのスタートでしたが、活動を通じて認知度が高まり、青年海外協力隊の経験者や地域活動に熱心な方々が新たに参加してくれました。さらに、フランスやフィリピン出身の外国人住民自身も運営メンバーとして加わってくれたことで、多様な言葉や背景を持つ仲間が増え、より幅広いサポートができるようになりました。

###### ・もの（備品の充実と活動の効率化）

補助金を活用し、パソコンやプリンターなどの機器を揃えることができました。これにより、相談現場で翻訳アプリ（VoiceTra）の使い方をその場でご案内できるようになったほか、チラシの作成やSNSでの情報発信もスムーズになり、日々の活動がより活発になりました。

###### ・情報（相談事例の蓄積とネットワーク作り）

毎月の活動記録を丁寧にまとめることで、教育、仕事、住まい、健康診断など、外国人住民ならではの困りごとや解決策のノウハウが蓄積されてきました。学校や社会福祉協議会、他団体とのつながりも深まり、ご相談内容に応じて適切な専門窓口へスムーズにお繋ぎできるようになりました。

###### ・スキル（対応力の向上）

専門家をお招きした「やさしい日本語講座」を実施し、メンバーや市民の方々と一緒に、伝わりやすいコミュニケーションのコツを学ぶことができました。日々の相談対応で経験を重ねることで、複雑な手続きや生活のお悩みに対しても、より親身で的確なサポートができるようになってきています。

##### 【継続による効果（1年前との比較）】

毎月休まず活動を続けたことで、外国人住民の間にも「第2日曜日に行けば相談にのってもらえる」という安心感が定着しつつあります。立ち上げ準備をしていた1年前と比べ、今では学習支援にとどまらず、小学校での授業サポートや、不登校傾向のお子さんへの同行支援、企業の雇用相談など、地域社会の課題に直接関わる活動へと少しずつ輪が広がっています。

また、その結果について、自己評価 (☑) をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体
<input checked="" type="checkbox"/> 強化、活性化した <input type="checkbox"/> 概ね強化、活性化した <input type="checkbox"/> あまり強化、活性化しなかった (理由) <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域の身近な相談窓口として定着                毎月のサロンと相談室を継続したことで、単発のイベントではなく、外国人住民がいつでも頼れる「地域のセーフティネット」として機能し始めており、相談件数も順調に増えています。</li> <li>・団体としての運営基盤の強化                機器の整備と研修によるスキルアップが実を結び、事務局の体制が強化されました。行政や専門機関とも、よりスムーズに連携や協議ができる組織へと成長しました。</li> <li>・地域からの評価が活動の原動力に                小学校での授業支援が大変好評で、継続的なご依頼に繋がりました。この成功体験がメンバーの大きな自信となり、次年度の活動に向けた意欲の向上に繋がっています。</li> <li>・外国人住民の運営参加                最初は「支援を受けていた外国人」が、今度は「支援する側」として運営に加わってくれる好循環が生まれました。当事者の目線が加わり、より実情に寄り添った支援体制へと進化しています。</li> </ul>

【 ⑤必要性 】

団体と市が協働することで、行政サービスの充実・効率化等につながったか、協働による効果について記入してください。また、協働事業として実施し、良かった点や問題点等について記入してください。

団 体	市 (関係課)
<p><b>【市との協働による効果】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・きめ細かなサポートによる行政サービスの補完                「郵便物の詳しい説明」や「問診票の記入」など、市役所の窓口だけでは対応しきれない日常の困りごとにじっくり寄り添い、サポートの隙間を埋めることができました。</li> <li>・行政や専門機関へのスムーズな橋渡し                学校での面談への同席をはじめ、生活や法律のお悩みは社会福祉協議会へ、在留手続きは入管へお繋ぎするなど、適切な窓口へご案内するパイプ役を担うことができました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第2次大網白里市多文化共生推進プラン」が掲げる「外国人住民のための相談体制づくり」の施策に資する事業で、行政サービスを補完する内容であったと考えられる。</li> <li>・市広報誌へ団体の活動予定を掲載したが、団体の実施する協働事業がまだ十分に認知されているように見受けられず、周知に課題があると考えられる。                一方で、協働事業に継続して参加する方が出てきたようなので、活動を継続していくことにより協働事業の内容がより充実していくことが期待される。</li> </ul>

**・市の推進プランを「顔の見える支援」で実践**

大網白里市の「多文化共生推進プラン」に対し、ボランティアならではの機動力を生かして「顔の見える支援」を形にしました。研修会で市職員の方と現場の課題を共有できたことも大きな成果です。

**・お悩みの早期発見とトラブルの未然防止**  
 サロンでの何気ない対話から、深刻になりがちな生活の課題を早めにキャッチし、行政や専門家へ繋ぐことで、地域でのトラブルを防ぐ良い仕組みになったと考えております。

**【協働事業として実施して良かった点と今後の課題】**

**・良かった点**

市の事業として活動できたことで外国人住民からの信頼が高まり、より深いご相談も寄せられるようになりました。公共施設を会場として利用できた点も、来場される方の安心感に繋がりました。

**・問題点と今後の課題**

会場（中央公民館）への道順がわからず、相談がキャンセルになってしまう事例がありました。今後は、チラシに多言語の地図やQRコードを掲載するほか、外国人の方がよく利用するお店やSNSなどを活用し、より確実に情報が届くよう工夫してまいります。

また、その協働による効果について、自己評価（）をしてください。自己評価の理由もあれば記入してください。

団 体	市（関係課）
<input checked="" type="checkbox"/> 効果があった <input type="checkbox"/> 概ね効果があった <input type="checkbox"/> あまり効果はなかった。 (理由) <b>・それぞれの強みを生かした連携</b> 市の「信頼感・広報力・施設の提供」と、私たちの「専門性や柔軟な対応力」がうまく噛み合いました。特に季美の森小学校での授業サポートは、子どもたちや先生方から大変喜んでいただけました。市と連携し	<input type="checkbox"/> 効果があった <input checked="" type="checkbox"/> 概ね効果があった <input type="checkbox"/> あまり効果はなかった。 (理由)

たからこそ実現できた、素晴らしい学びの場になったと感じております。

・行政窓口へのスムーズな橋渡し

市役所の窓口ですべての相談を直接お受けするのではなく、私たちがまずお話を伺って日本語のサポートを行い、必要な案件を市の担当課へお繋ぎする流れができました。これにより、市役所の負担を少しでも減らしつつ、外国人住民の方々にもより安心していただけるサポート体制が作れたと考えております。

・地域でともに生きる土壌づくり

「やさしい日本語研修会」では、会員だけでなく一般の市民や市職員の皆様とも一緒に学ぶことができました。単なる「外国人への支援」にとどまらず、地域全体で多様な文化を温かく受け入れる、共生の土台づくりの大きな一歩になりました。

・支援の好循環とこれからの手応え

活動を続ける中で、最初は支援を受けていた外国人住民が、今度はボランティアとして運営に加わってくれるという嬉しい変化がありました。行政の施策だけでなく、住民同士が自主的に助け合う「本当の意味での共生社会」に少しずつ近づいているという、確かな手応えを感じております。