

Multilanguage Center

FACIL

多言語センターFACIL

2022年度事業報告

[2022年4月1日～2023年3月31日]

2022年度事業の振り返りと総括

<全体総括>

2022年度は、後半になってコロナ禍が少しずつ落ち着き、通常生活に戻り始めてきたかと思います。そのような状況下で、FACILでは世代交代に向けてさまざまな動きがありました。まずは、設立から24年間の活動の記録をまとめることをしています。これはFACILの設立から今に至るソーシャルビジネス展開の変遷をベースとして第一部にまとめ、その中でも医療通訳のしくみづくりに関する活動は大きな柱となっているので第二部とし、FACILで設立当初から活躍をしてくれている、外国ルーツの翻訳・通訳者5名のキャリアパスをインタビュー形式で第三部にまとめました。夏には明石書店から出版を予定していますので、多くの方たちに届けたいと思っています。

また、NPOという組織で働くための基盤を築くためのひとつとして、雇用の安定にも取り組んできましたが、今年度は理事の協力のもと、給与の評価基準を明文化することや退職金についての規定も検討していきました。働く環境という意味では、IT関連では、データベース管理やバックアップ体制などの職場環境整備にも取り組みました。

それとともに、団体のミッションを新旧の職員がしっかりと共有できるよう、大阪NPOセンターの伴走で、FACILの中長期計画の策定にも職員全員で取り組みました。NPOは組織を守るために存在するのではなく、そのミッションに向かって社会変革をめざすという意識を忘れてはならないと思っています。

おかげさまで、通常の仕事の量が減ることなく、むしろ仕事量は増えていく中で、このような取り組みを進められたのは、次世代のメンバーの今後への意気込みを表すものだといえに期待しています。具体的な事業については、この報告書にまとめられていますが、概要のみここで振り返っておきます。

まず、翻訳・通訳事業は、ナレーションやDTP関連の業務も含めて依頼件数は増えていますが、大きな案件が少なかったようで、その収入自体は減っています。とはいえ、医療通訳システムに参加していない病院から通常の事業としての医療通訳依頼が増えていることは、これまでの医療通訳のしくみづくりという社会貢献事業で培った経験や技術を認められた結果が数字に現れたということでしょうか。24年を経て、無償のボランティア頼みであった分野に対価がつき、社会の多言語化が進んでいったことを実感しています。そしてコロナ禍で日本もようやくIT環境の整備が少し進み、それに遅れを取らないような技術も身につけていっています。

医療通訳のしくみづくりの活動は、これをモデル事業と位置付けているにもかかわらず、すでに兵庫県における医療通訳のしくみができているように捉えられ、いまだに制度には至っていないことに歯がゆい思いを抱いています。医療機関の意識は確かに変わってきていますが、寺山財団からいただいている寄付にも限りがあることですし、神戸万国医療財団からの寄付に依存する医療機関もあり、市民団体の自助努力のみで継続することは難しいことを、引き続き訴えていきたいと思っています。

兵庫県からの委託事業としてのウクライナ避難民への支援では、ウクライナ出身のスタッフを窓口に、兵庫県内の市民団体との連携で、そのサポートと共にネットワークを築いているところです。残念ながらまだ長期化が予想されるため、引き続き多様な取り組みが求められると思います。

JICA関連事業では、そのネットワークを生かして地道な取り組みを続けていますが、ひょうごラテンコミュニティとの連携による日系社会研修員受入事業で来日していたメキシコの研修員との交流は、職員にとっても楽しい学びになったはずです。

最後に、ようやくFACILの世代交代を果たせることとなり、私がこの総括を書くのも最後となりました。24年間、さまざまな形で応援をしてくださったみなさまへの感謝の言葉が尽きません。引き続き、新しい体制への提案や応援をさせていただきますよう、心よりお願い申し上げます。

NPO法人多言語センターFACIL理事長
吉富 志津代

<職員リスト>

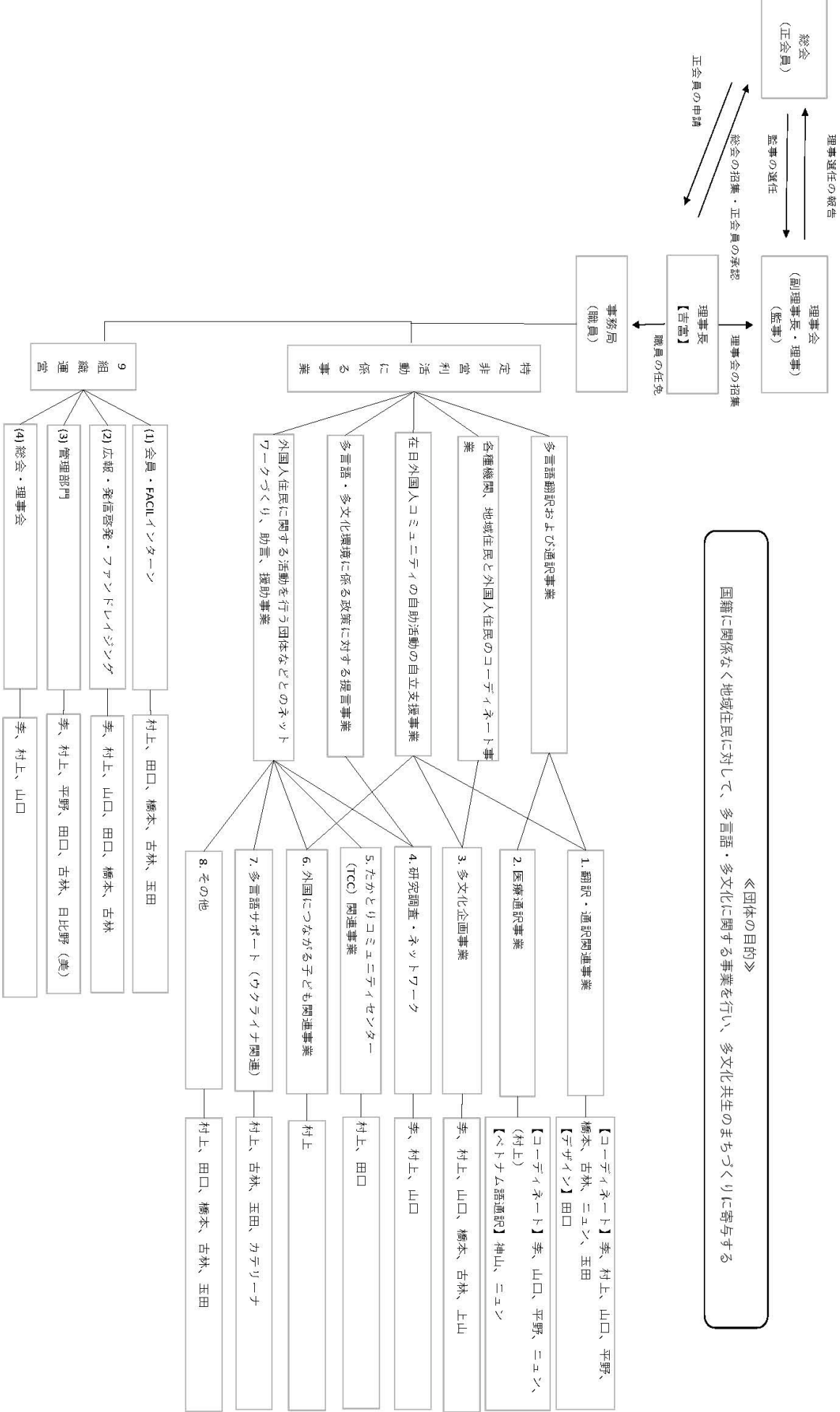
多言語センターFACIL

李 裕美	(副理事長・事務局長)
村上 桂太郎	(理事・総務部長)
山口 まどか	(事務局次長)
田口 靖幸	
平野 由美子	
橋本 由里	
古林 みどり	(非常勤／2022年6月から常勤)
ブイ ティ ホン ニュン	(非常勤／2022年9月から常勤)
玉田 なつみ	(非常勤)
神山 満月	(非常勤)
日比野 美耶子	(非常勤)
松野 カテリーナ	(2022年7月から非常勤)

雇用外

吉富 志津代	(理事長)
	(武庫川女子大学文学部心理・社会福祉学部教授／国際センター長)

多言語センターFACIL組織・事業・担当職員図2022



《団体の目的》
国籍に関係なく地域住民に対して、多言語・多文化に関する事業を行い、多文化共生のまちづくりに寄与する

1. 翻訳・通訳関連事業

<業務総括>

翻訳・通訳ともに依頼件数が大きく増えた。Withコロナへと向かって社会が動き出したことで翻訳・通訳の仕事も伸びてきている。一方、受注金額は大きく減少した。前年度神戸市コロナワクチン接種会場における通訳派遣業務が終了したことと一括受注の大型案件の減少によるものである。件数の増加には長期継続の通訳依頼も関係している。1回2時間程度の通訳で1件1件は少額であるが、株式会社T-ICU（現株式会社Vitaars）、第一三共株式会社、大阪急性期・総合医療センターから、数か月～年間を通してかなりの依頼件数となった。これらは長年の医療通訳の実績やJICA事業で培った人脈を通しての紹介がきっかけとなり、継続依頼へとつながったものである。

FACILの支柱である翻訳・通訳関連事業はFACILのミッションである「多言語・多文化なまちづくりの実現」につながっている。1件1件の案件をおろそかにせず真摯に遂行し、業務に忙殺される日々においても、「断らない、あきらめない、聞いてみる」を実践することで、今年度の依頼件数の大幅増に対応できた。今後もこのマインドを失わないようにしたい。

(1) 翻訳・通訳コーディネートに係る環境整備

- ・遠隔同時通訳の推進のため、ZoomProを年間契約した。
- ・コロナ禍で導入したテレワーク体制を維持するため、シフトを組み、2022年4月～10月は毎週火曜日と水曜日、11月～2023年3月は毎週水曜日をテレワークの日とした。
- ・事務所外にいてもファイルを参照できるよう、クラウド型ファイルストレージサービスBoxを導入。
- ・翻訳・通訳コーディネーターの業務改善のためのワードマクロ講座（2022年7月18日）、DV・虐待ケースの通訳における基礎知識および心構えを学ぶための「知っておきたい！ DV・虐待ケースの基礎知識」を企画開催（2023年3月5日）した。
- ・FACILWebサイトの改訂に備えた準備の一環として、外部主催のコンテンツライティングのセミナー（2022年8月3日@Zoom開催）に参加するなど、新しい知見や人脈を得るため、外部会合や研修などに積極的に参加した。
- ・利用者や登録者、関係者に向けSNS、インターネット、メールを活用した情報発信を行ったが広報戦略を立てるには至らなかった。
- ・専門分野別の翻訳業者やレイアウト業者など外部委託先を積極的に活用し、受注を落とさないようにした。
- ・既存の入札参加資格（「全省庁統一一般競争（指名競争）参加資格」等）を必要に応じて更新した。
- ・他団体や行政機関等と接点をもつ機会を積極的に増やし、協働事業の提案をした。

(2) Web、音声・映像、印刷につながる翻訳事業

①翻訳・ナレーション収録もしくはナレーター派遣

- ・多言語での音声収録やナレーション派遣を含む依頼の件数は18件と前年度（20件）に比べて微減であったが、インバウンド関連の大型案件の規模が縮小し、ナレーション部分の売り上げは前年度比で約55%にとどまった。
- ・これまでスタッフ1名が単独で対応していた収録の体制強化を図り、エンジニアの育成に努め、複数のスタッフで収録に対応できる体制を整えた。
- ・主に派遣に関するコーディネートの部分は職員間でのノウハウの共有と体制の拡充は十分には進められなかったため、次年度以降の課題である。

②Web・DTP制作

- ・AWEP（アジア女性プロジェクト）のWebサイトを新規制作した。
- ・6件のクライアントから請け負っているWebの保守、管理サポートを実施した。
- ・DTPにおいて表示の困難な言語（特にネパール語、アラビア語、ミャンマー語など）コンテンツを受注し制作。
また、「翻訳：FACIL—レイアウト：制作会社」の案件において、制作会社が上記言語をDTPで再現できず進捗が停滞しとき、直接アドバイス（それでも完遂できない場合はFACILが有償で代行）ができるほどに経験値が上がった。

(3) その他

①相談機関等での面談・電話通訳

- ・東大阪市男女共同参画センター「イコラーム」多言語相談業務 実施1件（中国語1件オンライン）
- ・兵庫県女性家庭センター外国人相談者に係る通訳 実施4件（スペイン語4件）
関連研修会開催時に、登録通訳者へ適宜案内。
- ・神戸市介護保険コミュニケーション・サポート事業（中国語、英語、スペイン語）実施なし
- ・兵庫県健康福祉部健康局疾病対策課「兵庫県外国人結核患者指導にかかる通訳者コーディネート業務」実施なし
- ・神戸市保健福祉局健康部予防衛生課「神戸市結核患者等医療通訳業務」実施10件（ベトナム語6件、ベンガル語4件）
- ・西宮市外国人結核患者保健指導にかかる医療通訳 実施なし（※案件発生時点で年間契約書を作成する約束のため、実施0件の場合は契約書なし）

②災害・非常時等の翻訳・通訳

- ・神奈川県（有償）「災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務」（11言語）受託契約 実施なし

- ・兵庫県国際交流協会（有償）「災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務」（18言語）受託契約。昨年度までの6言語から12言語へ言語数増。実施11件 6言語407,000円
- ・横浜市国際交流協会「災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務」（13言語）受託契約 実施なし

③年間契約による一般翻訳

- ・芦屋市「公用文翻訳業務委託」（単価契約、9言語） 実施33件 9言語 2,224,723円
- ・公益財団法人太平洋人材交流センター（PREX）Webサイト翻訳及び更新（英語）実施10件（サイト更新含む）426,800円
- ・兵庫県国際交流協会「多言語（ウクライナ語）電話通訳サービス業務」4件 60,500円
- ・兵庫県社会福祉協議会「技能実習生・特定技能外国人に対する通訳・翻訳対応業務」（3言語）実施なし
- ・徳島県「消費者トラブルの注意喚起等に係るホームページ記事等翻訳業務」（5言語）12件 471,900

④期間契約による通訳

- ・神戸市保健局保健所保健課「コロナ外国人診療タブレット貸出」実施8件（英語4件、中国語4件）

多言語センターFACIL 2022年度(2022年4月～2023年3月) 一般翻訳通訳・多文化企画事業の状況

※実施事業は、4月1日～3月31日の間に納品完了した医療通訳以外の案件。内容・言語の重複あり。(3月31日時点で代金未収のものを含む)

実施事業(依頼者種別)			
依頼者	件数	金額	(参考: 2021年度)
行政	237	¥22,797,115	174 ¥28,377,141
学校・病院・その他施設	224	¥6,977,872	157 ¥6,627,615
民間(企業、団体)	447	¥37,375,068	399 ¥40,668,666
個人	146	¥1,789,959	73 ¥1,177,185
合計	1054	¥68,940,014	803 ¥76,850,607

▶前年度より251件増加、7,910,593円減少(受注単価30,296円DOWN)

実施事業(内容別 ※重複あり)		
依頼内容	件数	(2021年度)
翻訳 レイアウト付・文字起こし付含む	582	477
通訳(医療通訳以外) 相談窓口通訳・翻訳付含む	406	245
レイアウト(WEB/印刷) 翻訳付含む	24	17
語学講師	5	1
ナレーション 翻訳付・動画編集付含む	18	20
講演・研修講師	24	19
その他 ・多文化企画 ・看護実習受け入れ ・フーデッドワーク受け入れ ・文字起こし ・調査協力 等	17	24
合計	1076	803

複合案件 25件

登録翻訳通訳者

対応言語

74言語

登録翻訳通訳者

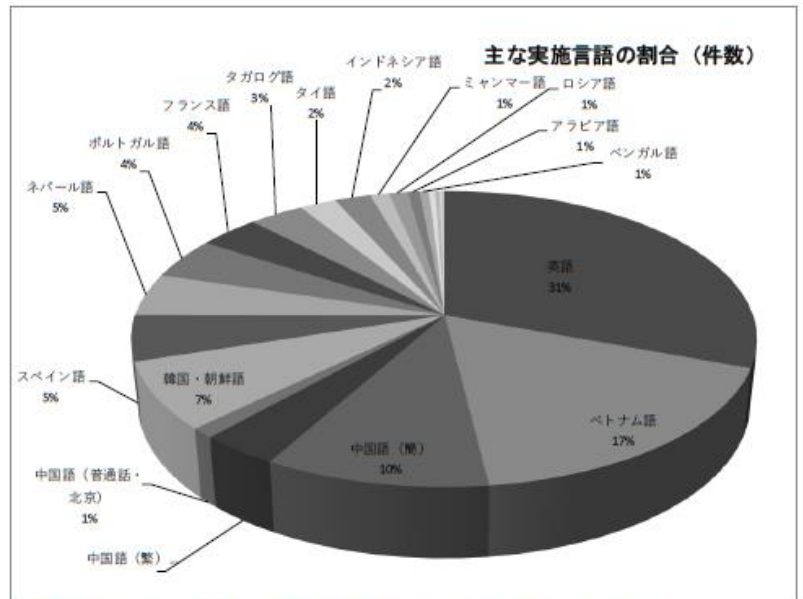
1772人

2022年度
発注先
201人/団体

(2021年度より18人増)

実施事業(言語別)		
依頼言語	件数	(2021年度)
英語	484	331
ベトナム語	275	322
中国語(簡)	158	138
中国語(繁)	56	46
中国語(普通話・北京)	17	35
中国語(広東語)	1	6
台湾(台語)	9	6
韓国・朝鮮語	116	106
ウクライナ語	82	4
スペイン語	79	121
ネパール語	73	63
ポルトガル語	71	137
フランス語	58	49
タガログ語	52	74
タイ語	35	43
インドネシア語	34	50
ミャンマー語	18	17
ロシア語	18	25
クメール語	14	5
アラビア語	11	13
ベンガル語	9	2
ウルドゥ語	6	7
ドイツ語	6	20
マレー語	5	9
ヒンディー語	5	4
ルーマニア語	4	0
モンゴル語	2	3
グアテマラ語	2	0
イタリア語	1	12
シンハラ語	1	4
ウズベク語	1	1
カタール語	1	0
その他	0	9
日本語	61	106
合計	1765	1768

▶前年度に続き希少言語を含む多言語化が進む。(アラビア語、ヒンディー語、ウルドゥ語、ウクライナ語など)



*日本語には「やさしい日本語」、日本語による講演、ヒアリング、言語以外の作業を含む。

*2021年度「その他」に含まれる言語=エストニア、タミル、ダリ、バシュトゥ、フィンランド、ベルシャ、ラオ

■翻訳（受注金額20万円以上案件）

案件名	依頼者種別	言語
尼崎市外国人生活実態アンケート調査	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 韓, 西, 葡, 越, インドネシア, ネパール, ベンガル
豊中市多文化共生に関するアンケート（外国人市民）	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 韓, 西, 越, インドネシア, ネパール
令和4年度「日本の先進自治体による優良施策の海外発信」事業に係る翻訳およびレイアウト編集業務委託	民間（企業・団体）	英, 仏
英国 刑務所長向けマニュアル 翻訳	学校・病院・その他施設	英
「子どもと親の防災ガイドブック（マイ避難カード記載例を含む）」翻訳改定（4言語）	民間（企業・団体）	韓, タガログ, インドネシア, タイ
兵庫県社会福祉協議会 償還免除申請書類 翻訳	民間（企業・団体）	英, 西, 葡, 越, ネパール
外国人のための生活ガイド	行政	中(簡), 韓
京都酵母に関する記事・動画字幕翻訳	民間（企業・団体）	仏
令和5年ごみ・資源物収集日程表翻訳及びレイアウト業務	行政	英, 中(簡), 韓, 西, 葡, 越
令和4年度帰国・渡日児童生徒学校生活サポート事業に関わる「令和4年度進路選択に向けて」の翻訳修正業務（11言語）	行政	英, 中(簡), 韓, 西, 葡, 越, タガログ, インドネシア, ネパール, タイ, ロシア
外国語生活ガイドブック2種 更新翻訳4言語	行政	西, 葡, インドネシア, 仏
多言語生活ガイド西宮市版 更新・新規 2022年度	行政	韓, 西, 葡, 越, 仏
食生活関連アンケート調査	学校・病院・その他施設	英, 中(簡), 西, 葡, 越
進路の学習 翻訳 EN	行政	英
甲子園歴史館関連 翻訳	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 中(繁), 韓
神戸空港サブターミナル整備事業 入札公告資料翻訳	行政	英
KICC_生活保護(新)（11言語）	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 中(繁), 韓, 西, 葡, 越, タガログ, インドネシア, ネパール, タイ
特例貸付償還案内	民間（企業・団体）	英, 西, 葡, 越
公立保育所 重要事項説明書 翻訳	行政	英, 中(簡), 越, タガログ, ネパール
消費生活トラブルに関するアンケート 翻訳 3言語	行政	英, 中(簡), 韓
宿泊療養施設用チラシ翻訳	行政	越, タガログ, インドネシア, モンゴル
堺市生活必携（更新）	行政	英, 中(簡), 韓, 西, 葡, 越, タガログ, インドネシア, ネパール, タイ
外国人住民アンケート	行政	英, 中(簡), 越, タガログ, インドネシア
緊急小口資金等の特例貸付についてのお知らせ	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 韓, 西, 葡, 越, タガログ, インドネシア, ネパール
行政やさしい日本語文例集	行政	日
オムロン社内広報映像#3 吹き替え版原稿翻訳	民間（企業・団体）	中(簡)
石見国体験レポート Vol.2	民間（企業・団体）	英, 独, 仏
「都城市生活ガイド」「令和4年度都城市家庭ごみの出し方・分け方」翻訳	行政	ウクライナ
加東市子育て案内文書等	行政	英
やさしい日本語文例集（災害分野）	行政	日
日本語クラス開講時アンケート（9言語）	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 西, 葡, 越, インドネシア, ネパール, タイ, ウクライナ
資料の翻訳業務	行政	英, 西, 葡, 越, タガログ
セミナー動画 翻訳（ポルトガル語→日本語）	民間（企業・団体）	葡
徳島県消費者情報センターHP記事7+クイズ	行政	英, 中(簡), 中(繁), 韓, 越
保育施設入園にかかる手続き 翻訳	行政	英
オムロン社内広報映像#5 吹き替え版原稿翻訳	民間（企業・団体）	中(簡)
SDGs関連アンケートの調査結果	民間（企業・団体）	英
丹波市ごみ分別パンフレット・収集カレンダー翻訳業務	行政	英, 中(簡), 葡, 越
在留資格とライフプラン	民間（企業・団体）	英, 越

洪水・ハザードマップに関する翻訳	民間（企業・団体）	中(簡), 中(繁), 韓, 越, タガログ
------------------	-----------	------------------------

■ 翻訳・レイアウト(WEB/印刷)

京丹後版長寿レシピ英語訳DTP版下作成業務	行政	英
HYOGO in JAPANパンフレット	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 中(繁), 越
外国人のための生活ガイド「ハズオンヒメジ」（ベトナム語版）製作業務	民間（企業・団体）	越
外国人向け生活ガイドブック翻訳委託業務（16言語）	行政	英, 中(簡), 中(繁), 韓, 西, 葡, 越, タガログ, インドネシア, ネパール, タイ, ウクライナ, クメール, ヒンディ, ベンガル, ミャンマー

■ 翻訳・ナレーション

大津市 史跡・名所 解説・アナウンス原稿（7言語）翻訳・ナレーション	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 中(繁), 中(普), 台, 韓, タイ, ロシア, 仏
安全教育コンテンツ 翻訳・ナレーション収録（中国語大陸標準・台湾華語）	民間（企業・団体）	中(簡), 中(繁), 中(普), 台
東京都水道歴史館 音声ガイド・パンフレット 修正翻訳・ナレーション収録、ガイド機器操作方法案内資料翻訳	民間（企業・団体）	英, 中(簡), 中(普), 韓, 日

■ 通訳

神戸市ワクチン接種通訳会場2022年4-6月	行政	英, 中(普), 越
コロナ外国人診療タブレット貸与2022	行政	英, 中(普)
公開シンポジウムでの同時通訳	民間（企業・団体）	英, 韓

■ レイアウト(WEB/印刷)

ホームページ保守管理（年額：2021年1月1日～2022年12月31日）	民間（企業・団体）	日
--------------------------------------	-----------	---

■ その他

2022年度神戸PRアンバサダー事業運営業務	行政	日, 英
ウクライナ避難民への日常生活支援コーディネート業務	民間（企業・団体）	ロシア, ウクライナ, 日
日系社会研修員受入事業（多文化共生推進／日系協力型）	民間（企業・団体）	西
国際看護実習Ⅱ（2022年度）	学校・病院・その他施設	日

2. 医療通訳事業

<業務総括>

遠隔通訳をメインとする新実施要領の運用3年目。2022年度の実績は、同行通訳303件、遠隔通訳428件。参加医療機関は前年度と同じ8病院。

新型コロナウイルスの影響が落ち着きつつある中、全体の件数は微増（同行10件増、遠隔5件増）であった。全体に占める遠隔通訳の割合は59%から58.6%へと微減し、同行が増えた。要因として遠隔通訳で対応できない言語（アラビア語、広東語）の件数増加が考えられる。遠隔通訳の利用率は病院によって差があり、利用の少ない病院に対して患者も含め啓発を進めることが重要。また、医療通訳システムに参加していない病院からの医療通訳の問い合わせも多く、北播磨総合医療センター、市立加西病院以外にも、播磨・丹波・但馬地域など県内全域にて通訳が利用できる環境整備が必要である。そのため医療機関だけでなく、全国の自治体のなかで外国人住民増加率が第2位の加東市にある加東市国際交流協会をはじめ各地の国際交流団体への制度説明と啓発も積極的に実施し、外国人住民や地元医院、医師会などへの周知協力を依頼した。

そして、公益財団法人兵庫県国際交流協会（HIA）「令和4年度医療機関における外国人患者受入れ環境整備助成事業」の助成300万円を、遠隔通訳実施に伴う管理、導入促進・啓発等の普及活動に活用、一般財団法人寺山財団よりいただいた寄付金800万円を用い、通訳者向け研修開催、外部団体主催研修会参加費の補助、コーディネート及び遠隔通訳業務を円滑にするための環境整備等を行った。

(1) 医療通訳システム事業

兵庫県国際交流協会 医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業（医療通訳コーディネート：100万円、遠隔通訳の導入促進および実施：200万円）

寺山財団の寄付（医療通訳コーディネート：800万円）を含む

①実績

・実施数は、同行通訳303件、遠隔通訳428件。（詳細は「2022年度医療通訳実施件数集計（同行・遠隔）」参照）※2021年度は同行通訳293件、遠隔通訳423件。

・参加医療機関（計8病院）

神戸市民病院機構 神戸市立医療センター中央市民病院

神戸市民病院機構 神戸市立医療センター西市民病院

神戸市民病院機構 神戸市立西神戸医療センター

神戸市民病院機構 神戸市立神戸アイセンター病院

神戸大学医学部附属病院

兵庫県立こども病院

北播磨総合医療センター

市立加西病院

・2022年度システム参加費合計760,100円

（2021年度 615,230円、システム参加費は前年度の同行通訳実績により算出）

2022年度 医療通訳実施件数集計(遠隔)
(2022年4月1日～2023年3月31日)

1. 通訳総件数 428 件

2. 月・病院別

	中央市民 病院	神戸アイ センター病院	西市民病院	西神戸 医療C	北播磨総合 医療C	神大病院	県立こども 病院	市立 加西病院	計
4月	4		27						31
5月	1		27						28
6月	6		31				1		38
7月	8		28				2		38
8月	3		30			2			35
9月	9		29	2		1			41
10月	10		28	2	1	1			42
11月	5		28		2	1	3		39
12月	14	10	22		2	2		2	52
1月	8	3	12		1		1	2	27
2月	7	10	8			1			26
3月	9	2	16		2	1	1		31
計	84	25	286	4	8	9	8	4	428

3. 言語・病院別

	中央市民 病院	アイセンター 病院	西市民病院	西神戸 医療C	北播磨総合 医療C	神大病院	県立こども 病院	市立 加西病院	計
ベトナム	17	25	234			4	6	2	288
中/北京	43		14			1	2		60
英語	18		3	4				2	27
スペイン						2			2
ポルトガル					8				8
韓国朝鮮						1			1
ネパール	3		35			1			39
タイ									0
ロシア									0
フランス									0
ドイツ									0
イタリア									0
タガログ									0
インドネシア									0
マレー									0
クメール									0
ミャンマー									0
モンゴル	3								3
シンハラ									0
ヒンディー									0
ベンガル									0
計	84	25	286	4	8	9	8	4	428

4. 診療科別

受診科	中央市民 病院	アイセンター 病院	西市民病院	西神戸 医療C	北播磨総合 医療C	神大病院	県立こども 病院	市立 加西病院	計
総合内科									
総合診療科	2		5		1	1	1		10
循環器内科	2				1	1			4
消化器内科	2		5		5				12
呼吸器内科									0
腎臓内科	1		9						10
血液内科/血液腫瘍内科 /免疫血液内科			1				2		3
糖尿病・内分泌内科			6						6
感染症科	2								2
神経内科/脳神経内科	4		1						5
精神・神経科	13								13
婦人科/産婦人科	14		236	3			1		254
小児科	1		24	1					26
形成外科	2								2
整形外科	1					1			2
乳腺外科									
乳腺内分泌外科	3		1						4
心臓外科									
心臓血管外科						1			1
脳外科/脳神経外科	4								4
外科	6								6
泌尿器科	3		6			2		1	12
眼科		25			1				26
皮膚科	4								4
耳鼻咽喉科	5		3						8
歯科・歯科口腔外科	13								13
麻酔科	2					1			3
検査	5					1			6
化学療法室									0
救急外来/ER									0
集中治療室									0
受付・事務手続き・会計 (入退院時含む)	12		3				1	3	19
その他(未回答含む)	6		4			1	5		16
計	107	25	304	4	8	9	10	4	471

※1件で複数の診療科等での利用があるため診療科別計は病院別計とは異なる。

※その他:デイスチャーセンター、病棟、薬剤師説明、問診(中央市民病院)、入院オリエンテーション、病棟(西市民病院)、病棟、GCU病棟(こども病院)、膠原病リウマチ内科(神大病院)

2022年度 医療通訳実施件数集計(同行)
(2022年4月1日～2023年3月31日)

1. 通訳総件数 303 件

(患者数: 95名)

2. 月・病院別

	中央市民病院			アイゼンター病院			西市民病院			西神戸医療C			神大病院			県立こども病院			北播磨総合医療C			市立加西病院			計
	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	
4月	7									1			1			8	2								19
5月	9									3						5									17
6月	15									5			2	1		1									24
7月	11		1							9	1		2			6									29
8月	6									4	1	1	5	1		4	1	1							22
9月	12		1							3	1	1	3			2	2								23
10月	4									7	3	1	6			2	1	2							20
11月	6									7	3	1	1		1	4									21
12月	16									10	1		3	1		2			2						35
1月	12									10			3			1									26
2月	12	2	1							11	1	1	6			3									35
3月	13									8	1		7		1	3									32
計		125	3			0	0		0		87	4		42	2		47	3		2	0		0	0	303

※電話対応も含む。

3. 言語・病院別

	中央市民病院			アイゼンター病院			西市民病院			西神戸医療C			神大病院			県立こども病院			北播磨総合医療C			市立加西病院			計
	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	派遣	キャンセル	無	
ベトナム	4		1							8			6	1		3									22
中/北京	30									4	3		17	1	1	4	2								61
中/広東	47	1	1										1												49
英語	13									11	1	2	7		1	9									41
スペイン	6															6		1							12
ポルトガル																2									2
韓国朝鮮	2												1												3
ロシア	1																								1
タイ													4												4
インドネシア																									0
アラビア	17		1							50	4	2	3			10	3	2	2						89
タガログ										4															4
モンゴル	1																								1
ネパール																									0
ヒンディー													1												1
ミャンマー																									0
ウルドゥー																									0
ペルシア										1	1														2
イタリア																6	1								7
フランス	3															1									4
計		125	3			0	0		0		87	4		42	2		47	3		2	0		0	0	303

※キャンセル: キャンセルとなり、キャンセル料金発生

※無: キャンセルとなったが、キャンセル料金発生なし(合計件数に含まない)

4. 診療科別

受診科	中央市民病院	アイゼンター病院	西市民病院	西神戸医療C	神大病院	県立こども病院	北播磨総合医療C	市立加西病院	計
総合内科	1					6			7
総合診療科									
循環器内科	22				1	2			25
消化器内科	25			2	3				30
呼吸器内科	3			3					6
腎臓内科						4			4
血液内科/血液腫瘍内科/免疫血液内科	1				6	1			8
糖尿病・内分泌科	9								9
神経内科/脳神経内科	10						2		12
精神・神経科	2				2	3			7
婦人科/産婦人科	18			60	1	3			82
小児科	3			4	3				10
形成外科	1			1	1				3
整形外科						11			11
乳腺外科	3			3					6
乳腺内分泌外科									
心臓外科	1				4				5
心臓血管外科									
脳外科/脳神経外科	2					1			3
外科						5			5
泌尿器科	18			2	2	4			26
眼科						1			1
皮膚科					2				2
耳鼻咽喉科	2					2			4
歯科・歯科口腔外科	1			3	6				10
麻酔科						3			3
化学療法室									0
救急外来/ER									0
その他	11			1	12	6			30
計	133	0	0	79	43	52	2	0	309

※1件で複数の診療科に受診した日があったため計は病院別と異なる。

※通訳総件数にはキャンセル料が発生した件数も含まれるため、診療科別計との数が等しくはない。

※その他: 膠原病・リウマチ科、予約センター、HCU、ペースメーカー外来(こども病院)、放射線科(神大病院)、感染症科、検査、入院前準備センター、放射線科、膠原病・リウマチ内科(中央市民病院)、胆肝脾外科、膠原病リウマチ内科、光学医療診療部(神大病院)、呼吸器外科(西神戸MC)

特定非営利活動法人 多言語センターFACIL

②検証会議（8月24日（水）Zoom開催）

コロナ禍の状況を鑑み、昨年と同様にZoom開催であった。2021年度実績報告、2022年度の対応状況の聴取、遠隔通訳の利用促進（特にコロナの影響や緊急時、同行依頼時のキャンセル料発生の抑止等、電話通訳利用）を要請。また、通訳者が院内で濃厚接触者と判定される事案が発生したため、コロナ禍における濃厚接触者判定の基準および通訳者の感染防止装備について各病院の対応の確認と徹底を要請した。

出席者：

神戸市民病院機構（神戸市立医療センター中央市民病院、同 西市民病院、神戸市立西神戸医療センター、神戸市立神戸アイセンター病院、法人本部経営企画室企画財務課）、兵庫県立こども病院、神戸大学医学部附属病院、兵庫県産業労働部国際局国際交流課地域国際化班、兵庫県国際交流協会事業推進部多文化共生課、神戸市市長室国際部国際課、東和通訳センター 計23名

③医療機関等への説明

- ・木下デンタルオフィス（2022年5月30日）
- ・兵庫県立西宮病院（2022年6月24日）
- ・加東市国際交流協会（2022年7月1日）
- ・小野市国際交流協会（2022年9月9日）
- ・丹波篠山市地域振興課（2022年12月27日）
- ・神戸市立こうべ市歯科センター（2023年2月16日）
- ・丹波市役所まちづくり部人権啓発センター（2023年3月23日）
- ・ひょうご国際交流団体連絡協議会（東播磨地域意見交換会 2022年11月11日、西播磨地域意見交換会 2023年2月6日、淡路島国際交流団体等連絡会 2023年2月7日、阪神・丹波ブロック意見交換会 2023年2月13日、但馬地域意見交換会 2023年2月28日）

④登録通訳者向け医療通訳研修「知っておきたい！ DV・虐待ケースの基礎知識」企画、開催（2023年3月5日）

対面とZoomオンラインを併用して開催。合計20人（内8名オンライン）が参加し、医療機関でも対応の可能性のあるDV・虐待ケースの通訳における基礎知識および心構えを学ぶ有意義な研修となった。

⑤医療通訳者の育成

- ・東和通訳センターMedi-Way勉強会（Zoom、毎月1回、全12回）
 - ・一般社団法人日本公共通訳支援協会（Cots）
- 「公共通訳塾・医療通訳教室」受講料補助（英語[インドネシア語兼務者]、中国語[モンゴル語兼務者]）

⑥コーディネート業務及び遠隔通訳業務を円滑にするための環境整備

- ・インターネット不通時のリスク管理のため、ポケットWi-Fiレンタル（2022年10月～12月）、その後povo（ポヴォ、格安SIM）使用のためのスマートフォンを購入した。

- ・遠隔通訳の依頼に対応するためZoomプロを年間契約。2022年11月にZoomの同時通訳機能の仕様が変わったため、通訳者にガイダンスできるよう、コーディネーター間で使用方法の再確認を実施した。

⑦その他

- ・名古屋国際センター、ヒアリング（2022年10月1日）
- ・第1回日本医療通訳学会学術集会、シンポジウム「医療通訳の現状と今後のありかた」に参加（2022年10月2日、金城学院大学（名古屋市））
- ・医療通訳事業の変遷の文書化については、編集委員会（委員：吉富、李、山口）を立ち上げ、編集会議を2022年8月から月1回ペースで実施した。FACILのソーシャルビジネスとしての活動のはじまりから24年間の活動をまとめるものとし、明石書店からの出版が決まった。（2023年4月20日校了）

(2) Kobe International Medical Foundation（KIMF／神戸万国医療財団）（2022年2月～／100万円 [2021年11月9日受領]、2022年11月～／100万円）

2021年11月に受領した100万円の残額と2022年11月に受領した100万円で運用。医療通訳システム参加外医療機関で寄付金による通訳利用があった際には、医療機関担当者の署名による「寄付金利用書」を提出してもらうこととしている。（実施数は「KIMF 2022年度医療通訳派遣数集計」参照）

使用用途

- ・医療通訳システム事業参加医療機関以外への医療通訳派遣（同行通訳：病院負担分、電話通訳・患者が生活保護費受給者のときは全額）
- ・生活保護費受給者の参加医療機関での医療通訳料金患者負担分免除（遠隔通訳・同行通訳とも）
- ・遠方から赴く通訳者の交通費補助（往復1,000円を超えた分、参加医療機関も含む）
- ・これらに係るコーディネート費、寄付金利用医療機関への利用書送付・受領に係る通信費

協定外病院通訳件数：118

生活保護受給者支援：60

交通費補助：88

【区分】

①シニア(参加外医療機関3500円(+コネクター2500円)

②シニア(参加外医療機関3500円+生活保護受給者負担分補助2500円(+コネクター2500円)

③参加医療機関の生活保護受給者負担分補助2500円 or 1500円

④交通費：通訳者交通費往復1000円超過分を補助

月別実施数

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	計
①	16	21	17	16	9	2	1	4	6	8	7	8	115
②	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3
③	5	5	5	2	2	4	1	2	12	4	13	2	57
④	4	7	8	10	8	7	7	13	8	8	5	3	88
(重複)	(2)			(2)	(1)	(1)		(3)	(1)	(2)			(12)
計	24	33	30	26	18	12	9	18	25	18	25	13	251

言語別実施数

	アジア	英語	スペイン	タイ	ネパール	北京語	ハトナム	ロシア	ポルトガル	モンゴル	広東語	壮侗語(広東語)	韓国・朝鮮語	計
①	0	15	7	1	6	17	0	1	2	0	54	12	0	115
②	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
③	0	1	6	0	0	1	48	0	0	0	0	0	1	57
④	70	4	3	0	4	4	0	0	2	1	0	0	0	88
(重複)		(3)	(3)		(4)				(2)					(12)
計	70	19	13	1	6	23	48	1	2	1	54	12	1	251

医療機関別実施数

	神戸市立中央市民病院	神戸市立西市民病院	神戸市立神戸市民病院	西神戸医療センター	神戸大学医学部附属病院	兵庫県立北播磨総合医療センター	あんん病院	あんん病院	リブススリブス	永松皮膚科	岡村クリニック	岡村クリニック	原田眼科	松重眼科	新神戸リブススリブス	新神戸北村内科	森寺内科	神戸低侵性がん医療センター	神戸労災病院	神鋼記念病院	多田皮膚科
①	0	0	0	0	0	0	0	3	2	3	1	1	16	1	4	3	4	1	2	4	6
②	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
③	22	10	23	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
④	14	0	0	47	3	11	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
(重複)	(1)																				(4)
合計	35	10	23	47	5	11	2	30	2	3	2	3	1	16	4	3	4	1	2	4	6

	竹田内科リブス	平井増科	甲府医療センター	神戸海軍病	難診療所	済生会兵庫東立病院	鳳凰病院	神戸アトピーの医療センター	兵庫県立ひょうごの医療センター	あさぎ病院	やす整形外科クリニック	兵庫医科大学	東立西宮病院	尾崎総合医療センター	加古川中央市民病院	親愛リブス	みみお高	たけのこ	病院名不明	計
①	2	1	2	1	3	1	0	1	2	2	2	2	4	2	4	1	1	1	1	115
②	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
③	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
④	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0	0	0	0	88
(重複)										(2)	(1)				(4)					(12)
合計	2	1	2	1	3	1	1	1	3	2	2	2	4	2	4	1	1	1		251

3. 多文化企画事業

(1) 研修企画、講師派遣・紹介等

①職員の講師派遣等 全27件

実施日	内容	依頼元	担当
5月6日	地域コミュニティ入門ゲストスピーカー2022 「兵庫県における医療通訳の現状と課題 ～多言語センターFACILの活動を通して～」	神戸学院大学	李
5月21日	たかとりコミュニティセンター オリエンテーション	甲南大学	村上
5月24日, 31日	国際看護実習Ⅱ 医療通訳に関する講義とワークショップ やさしい日本語ワークショップ	大手前大学国際看護学部	李
6月7日	留学生向け講義ゲストスピーカー Vietnamese in Japan and Language support in particular	甲南大学	ニユン
6月23日	ふるさとひょうご創生塾 市民活動の現場体験	兵庫県生きがい創造協会	李
7月2日	災害に備えるワークショップin神戸市 災害時誰ひとり取り残さないための関係づくり ～都市型災害に備えて～ 「災害時、地域のNPOが果たす役割とは」	日本財団	山口
7月2日	社会起業フィールドワーク たかとりコミュニティセンターの取り組みについて	関西学院大学 人間福祉学部	村上
7月5日	甲南女子大学 多文化コミュニケーション学科2年 JICA関西訪問プログラム 「国際協力と多文化共生」	青年海外協力協会 JOCA大阪	山口
7月19-20日	統合実習（国際看護）2022 たかとりコミュニティセンター、FACIL、医療通訳について	関西国際大学	村上、他
7月29日	未来共生セミナー 「外国人住民への多言語での情報発信について考える ～コロナ禍の活動から見えてきたもの～」	大阪大学 人間科学研究科	村上、玉田
7月25-27日, 8月1-3日	国際看護実習Ⅰ たかとりコミュニティセンター、FACIL、医療通訳について	大手前大学国際看護学部	村上、他
8月2日, 4日,9日, 16日,18日	インターンシップ受入 たかとりコミュニティセンター、FACIL、医療通訳について	甲南女子大学	李、他
8月26日	人権講習講師 「外国にルーツをもつ「日本人」のこと： 移民や外国人が住みやすい社会に向けて」	大阪公立大学工業高等専門学校	李
9月1日	たかとりコミュニティセンター オリエンテーション	東京都立大学	村上
9月2日	たかとりコミュニティセンター オリエンテーション	清泉女子大学	村上
9月7日	ファンドレイジングセミナー事例紹介	コミュニティ・サポートセンター神戸（CS神戸）	李
10月5日	甲南女子大学 社会企業論/ソーシャルビジネス演習 「コミュニティ・ビジネスの事例」	甲南女子大学	山口

10月14日	神戸大学GSP実習 受入 たかとりコミュニティセンターについて	神戸大学国際人間科学部	村上
11月5日	医療通訳研修 ロールプレイの医療者役	特定非営利活動法人 CHARM	ニユン
11月19日	たかとりコミュニティセンター オリエンテーション	公立大学法人大阪	村上
12月19日	講義出講 人権教育科目009 「滞日外国人児童について」	関西学院大学	村上
12月6日, 12日, 22日, 23 日, 26日, 27日	多文化共生 (PBL) 学生受入 たかとりコミュニティセンター、FACIL、医療通訳について	京都外国語大学	李、他
1月18日	NPO・地域貢献活動フェア 多言語センターFACILについて	コミュニティ・サポートセンター神戸 (CS神戸)	山口、玉田
2月8日	多文化共生セミナー ～地域防災と平時・発災時の在住外国人対応について～ 「外国人住民への平時の防災知識普及と防災における関わりについて」	JICA関西	山口
2月1日,2日, 3日,8日, 17日,20日, 24日,22日	NPO・地域貢献活動フェア トライアル (現場体験の受け入れ)	コミュニティ・サポートセンター神戸 (CS神戸)	山口、玉田
3月19日	未来共生プログラム「収穫祭」 アドバイザー参加	大阪大学 人間科学研究科	村上
3月24日	たかとりコミュニティセンター オリエンテーション	大阪府国際交流財団	村上

②研修・実習等

	時期等	人数
関西国際大学	統合実習 (国際看護) (7月14～15日、7月19～20日)	2名
大手前大学	国際看護実習Ⅰ (7月25日～7月29日、8月1～5日)	11名 (5名+6名)
甲南女子大学	インターンシップ受入 (8月2日、4日、9日、16日、18日)	1名
京都外国語大学	インターンシップ受入 (12月6日、12日、22日、23日、26日、27日)	6人
コミュニティ・サポートセンター神戸 (CS神戸)	NPO・地域貢献活動フェア トライアル (現場体験の受け入れ) (2月1日、2日、3日、8日、17日、20日、24日、22日)	3名
合計		23名

③職員研修の実施

シン・エナジー株式会社の再生可能エネルギー発電所の視察等を計画していたが、コロナ禍が長引いたこととロシアのウクライナ侵攻によるエネルギー危機により実施を見送った。

(2) JICA関連事業

①JICA課題別研修

かねてからFACILが提案してきた新たな課題別研修「多様性と社会参画」が、JICA関西の方針により「経済成長とディーセントワーク実現に向けた海外就労者の送付及び帰国後のキャリア開発支援に係る労働政策」として公示され、FACILの企画競争参加は見送った。課題別研修の立ち上げには至らなかったが、「多様性と社会参画」の視点から実施する「多様性を力とするまちづくり」研修を、コマとして多分野におけるJICA研修に加える努力は続ける。コロナが収まり、研修員の来日は再開しているが、引き続きオンラインとオンデマンドも、対面と併用で活用されている。

②日系社会研修員受入事業（多文化共生推進／日系協力型）

ひょうごラテンコミュニティと協働し、研修期間2022年8月2日から2023年3月6日（来日期間2022年7月24日～2023年3月7日）にて、メキシコから研修員1名（GARCIA RODRIGUEZ Jesus）を受け入れた。さらに2023年度の研修提案も採択され、ペルーからLORES CAUTI Leonardo Sebastianを受け入れることが決定した。JICA予算の関係で期間は提案よりも短縮され、2023年5月16日から2024年1月30日（来日期間2023年5月7日～2024年1月31日）となる予定。

③ボリビア草の根案件申請準備

吉富がトヨタ財団事業及び科研事業として継続して関わりを持っているサンタクルスのオキナワ村にて、JICA草の根事業を実施すべく申請に向けた準備活動を進める予定だったが、ボリビアの社会情勢を考慮し、当案件は保留、再考することとする。

(3) 2022年度神戸市「神戸 PRアンバサダー」事業運営業務

公募型プロポーザルで数社のうち第1位となり受託。共通言語：英語、アンバサダー：82名

- ・公式SNSアカウント管理運営（2022年度 Facebook全投稿数1,358件、Instagram全投稿数2,132件、Twitter全投稿数332件）
- ・公式SNSフォロワー数の引き上げ
 - Facebookフォロワー数：15,374→17,885（2023年3月末）
 - Instagramフォロワー数：1,825→2,012（2023年3月末）
 - Twitterフォロワー数：1,070人→1,102（2023年3月末）
- ・SNS広告配信（Facebook：2022年12月19日～2023年1月2日）
- ・ニュースレター配信（3か月に1回、全4回配信）
- ・「Where to go in Kobe City, Japan」YouTube動画制作（FMわいわいと神戸PRA公式Facebookに投稿）
- ・任命式（2022年4月21日@神戸市役所4号館1階 防災展示室 本部員会議室）
- ・オフィシャルツアー1「六甲山で芸術体験&絶景！」（2022年6月5日@六甲山）

- ・オフィシャルツアー2「神戸でゆったり里山体験」（2022年9月23日@あいな里山公園）
- ・オフィシャルツアー3「神戸の和を感じる有馬散策」（2022年12月4日@有馬温泉街）
- ・オフィシャルツアー4「中華街・南京町を知り、味わう！」（2023年2月19日@南京町）
- ・オフィシャルイベント1「国際都市・神戸の街と外国人」（2022年8月28日@神戸倶楽部）
- ・オフィシャルイベント2「神戸をPRするYouTube & ポッドキャスト番組を作ろう！」（2022年10月29日@たかとりコミュニティセンター、FMわいわいスタジオ）
- ・終了式（2023年3月26日@中央区文化センター 1001会議室）
- ・PRグッズ制作（オリジナルTシャツをデザイン制作）
- ・次期神戸PRアンバサダー募集及び選考

神戸市およびアンバサダーから信頼を得、応募者は110名に大幅増加、23年度アンバサダーとして84名が選ばれた。

(4) 新電力代理店業務を通じた地域、人、自然が共生する社会を広げる事業

シン・エナジー株式会社とひょうごラテンコミュニティとともに、ことばの壁により電力自由化にともなうサービスを楽しむことができない住民のために電力会社の切替えをサポートする事業だが、ロシアのウクライナ侵攻によるエネルギー危機により、現契約者への安定供給を最優先とし、2022年3月31日から新規受付を一時停止。

(5) 世界の食とおもてなしサービス

今年度は実施に至らず。

4. 研究調査・ネットワーク

(1) 執筆

吉富

- ・『多様性×まちづくり インターカルチュラル・シティー ～欧州・日本・韓国・豪州の実践から～』明石書店 2022年8月
- ・「神戸市長田区の官民連携 2013 年の提言とその後」

(2) ネットワーク

吉富

- ・ たかとりコミュニティセンター 常務理事
- ・ NGO神戸外国人救援ネット 設立メンバー／運営委員
- ・ ベトナム夢KOBE 運営委員
- ・ 一般社団法人ひょうごラテンコミュニティ 代表理事
- ・ 兵庫県外国人県民共生会議 メンバー
- ・ (公財) 兵庫県人権啓発協会 人権問題研究アドバイザー
- ・ ひょうご市民活動協議会 (HYOGON) 顧問
- ・ 兵庫県「若人の賞」 審査委員
- ・ 兵庫県長期ビジョン審議会 委員
- ・ 豊中市国際交流センター指定管理者選定評価委員会 委員
- ・ 「ひょうご安全の日推進県民会議」 企画委員
- ・ トヨタ財団「外国人材の受け入れと日本社会」 選考委員
- ・ ひょうごコミュニティ基金「輝け加古川みらい基金」 選考委員長
- ・ 芦屋市指定管理者選定・評価委員会 (潮芦屋交流センター) 委員
- ・ 東京都防災会議委員
- ・ 兵庫県防災会議委員

李

- ・ NGO神戸外国人救援ネット 理事・運営委員
- ・ ひょうご市民活動協議会 (HYOGON) 副代表
- ・ 西日本地区入国者収容所等視察委員会 委員
- ・ (公財) 神戸学生青年センター 評議員
- ・ ひょうご市民活動応援基金 選考委員

村上

- ・ 特定非営利活動法人 遊び雲 監事

山口

- ・ 兵庫・国際協力同志の会 (HYOMIC) 幹事
- ・ CODE海外災害援助市民センター 理事

(3) 非常勤講師など

李

- ・ 京都外国語大学「NGO・NPO活動論」「コミュニティビジネス」「多文化共生（プロジェクト科目）」
- ・ 神戸市外国語大学「ユニティ単位互換講座：医療通訳・コーディネーター入門」

村上

- ・ 関西学院大学「多文化社会と人権（人権教育科目）＜オムニバス＞」
- ・ 大手前大学「「大阪・神戸における多様な共生社会と文化＜オムニバス＞」

(4) 学会／研究会など

吉富

- ・ 移民政策学会
- ・ 多文化関係学会
- ・ 日本医療通訳学会
- ・ 関西公共政策研究会

5. たかとりコミュニティセンター（TCC）関連事業

(1) TCC事務局業務

- ・ 総会（年1回）、理事会（年4回）、事務局連絡会（月2回）の議案、議事録・各種資料準備
- ・ 会計処理業務
- ・ 事業報告書等の所轄庁への提出、定款・役員の変更手続き、登記等、運営全般
- ・ フィールドワークとオリエンテーションの受入れ など
- ・ TCCネットワーク管理の作業の仕分けとコーディネート

(2) TCC IT委員会

TCCのITに関する諸事項を団体間で共有する会議（年間4回）に参加。PCのトラブルやメンテナンス報告、TCCのサーバ（Web、ローカルを含む）について話し合った。

(3) 外国人コミュニティへのサポートなど

- ・ 関西ブラジル人コミュニティ、ベトナム夢KOBÉ、ひょうごラテンコミュニティに対して必要に応じたサポートを継続
- ・ 公益財団法人兵庫県国際交流協会、上記の三つの外国人コミュニティ、たかとりコミュニティセンターの三者協定による外国人県民サポート事業のアドバイザー的な役割を担当
- ・ 兵庫県外国人県民共生会議への出席

6. 外国につながる子ども関連事業

(1) ワールドキッズコミュニティに関する事業

- ・ 2021年度末をもって活動を終了したワールドキッズコミュニティが残す資金を、外国にルーツをもつ子どもたちの成長環境の改善に資する事業で活用するために、事業を引き継ぐことになるFACILに寄付することも検討されたが、年度内の実施は見送られた。
- ・ 多様な背景を持つ子どもたちの育成活動（Re:C事業）に参加していたOB/OGのフォローアップを引き続き行った。

7. 多言語サポートに関する事業

(1) ウクライナ避難民への日常生活支援コーディネート業務（兵庫県国際交流協会：4,500,871円）

「ウクライナ避難民等相談窓口」にて相談受付し、受け入れ手配（住居、生活支援補助金、入国ビザ申請など）を経て県内での生活を開始した避難民に対して、生活に関する相談受付およびヒアリングを行い、課題解決のために、各種支援機関・市町等との調整を図り、避難民の暮らしへの日常の支援（オンラインおよび同行での通訳を含む）を実施した。

また、生活一般に関する知識の提供と各種機関等との調整に長けたスタッフ、ウクライナ語とロシア語および日本語の日常会話の能力を有するスタッフを本業務で雇用した。

生活相談窓口設置： 2022年7月1日～2023年3月31日

開設頻度： 週3日、5時間／日

場所： 特定非営利活動法人多言語センターFACIL

相談等対応件数： 116件

相談員派遣件数： 36件

通訳派遣件数： 31件

翻訳件数： 14件

- ・物資提供については、避難民のニーズのヒアリングを行い、日本避難所支援機構に協力を要請し、必要なものを必要な分だけ、提供できるように調整を重ねながら実施した。
- ・PHD協会、CODE海外災害援助市民センターにヒアリングを実施し、主に神戸市内の避難民への各団体の支援活動状況を把握する機会とした。その後、PHD協会とは姫路市の避難民へのヒアリングと支援物資の提供を共同で行い、また、PHD協会より要請を受けて専門性の高い内容が含まれる神戸市在住の避難民への医療通訳をオンラインで提供するなど、連携して支援活動に取り組んだ。
- ・避難民への生活課題に関するヒアリングや、医療、教育、就労、ビザの変更など各種機関・市町等から専門的な知識やサービスを受ける場面では、オンラインおよび同行での通訳を手配した。

<通訳内容例>

支援金受取、必要な物資のヒアリング、日本語学習についてのヒアリング、県営住宅の下見、通院、就労先での研修、ハローワークでの仕事探し、介護相談のヒアリング など。

- ・日常生活において必要な情報をウクライナ語とロシア語に翻訳し、Facebookや兵庫県国際交流協会のホームページで発信・公開。

<翻訳内容例>

コピーカード（コープこうべで使える、ポイント機能に電子マネー機能が付いたカード）使用までの流れ、防災ガイドブック、団地のルール、生活情報サイト（Living in Hyogo）、日本の伝統行事・習慣 など。

- ・三田市国際交流プラザ国際理解企画展示事業「ウクライナってこんな国」（11/10-23）に協力。
- ・日本避難所支援機構、HIA等と協働で避難民支援交流会を開催（12/4 衣類の配布会）。
- ・英会話教室PEPPY'S ENGLISH「Happy World Day」（3/21）に協力。

8. その他

(1) 兵庫・国際協力同志の会（HYOMIC）

兵庫県における国際協力をテーマとした学び合い・ネットワークづくりをめざし、FACILを含む幹事団体が協力金を支出し、（公財）神戸国際コミュニティセンターの地域国際化推進助成を申請し、ミーティングを2回開催した。9月6日に「アフリカ×兵庫 一知る、深める、繋がる 私たちとアフリカー」、3月25日には各団体のユースメンバーの企画運営による「十人十色の国際協力～インターン生・現場の先輩と考える国際協力への道～」を実施。ユース企画にはFACILからも若手スタッフ2名が幹事として参画し、企画運営、当日のプレゼンなどを担当するとともに、各団体や参加者とのネットワークを構築した。

(2) エクセレントNPO大賞

エクセレントNPO大賞（運営：「エクセレントNPO」をめざそう市民会議）に応募し、組織力賞にノミネートされた（2023年5月10日表彰式出席）

9. 組織運営

(1) 会員・FACILインターン

①会員

登録状況

- ・ 翻訳・通訳登録会員 1,772名（2023年3月31日現在、会費なし）
- ・ 正会員 14名（会費：5,000円）
- ・ 賛助会員 0名（3,000円：年会費／月会費 選択制）

メールマガジン「FACIL117! だより」（2014年7月～）

会員のうち希望者を対象とし、翻訳・通訳者などのFACILの協力者に役立つ情報を配信している。

（2023年5月24日現在686人）

- ・ 発行方法：Googleグループ
- ・ 配信頻度：毎月1～2回
- ・ 2022年度発行数：18号
- ・ 内容：FACILや協力団体等のイベント案内、研修案内、活動報告、業務上のヒント、ボランティアや仕事の募集情報、多言語情報等

②FACILインターンシップ

2022年度は、2名のインターン生を受け入れた。近年就職活動の一貫としての企業インターンシップが流行している中、就職に直接つながらないFACILインターンシップを選んで応募する学生の目的意識は高いように感じる。業務内容としては、翻訳コーディネート補助、医療通訳コーディネート補助など、FACILの活動に幅広く関わり、またインターン生の関心に応じて、たかとりコミュニティセンターの各団体とも交流を行った。

2022年度FACILインターンシップ参加者内訳

大学生（院、専門学校生を含む）	社会人	合計
1名	1名	2名

(2) 広報・発信啓発・ファンドレイジング

①FACILホームページ運用

サイトへの来訪者がどんなキーワードで検索しアクセスしているのかを、ウォッチしている(キーワード分析ツール「Googleサーチコンソール」調べ)。

今年度の傾向として、昨年度に追加したコロナによる人員整理で失業した外国人住民へ向けて作成した失業手当に関するページ、特にベトナム語版へのアクセスが大きく増加している。（※下表参照）

サンプルとして設定している2023年1月～3月は第8波感染拡大期と重なっており、ベトナム人住民の雇用に対する影響が大きかったことを物語っている。（下表参照）

ベトナム語	2022年1月～3月	2023年1月～3月
bảo hiểm thất nghiệp ở nhật (日本の失業保険)	クリック：10 表示回数：1,083	クリック：123 表示回数：1,436
trợ cấp thất nghiệp ở nhật (日本の失業手当)	クリック：6 表示回数：382	クリック：52 表示回数：618

また、今年度は特に、同じく失業手当について説明したポルトガル語版へのアクセスが急増した。これには2022年9月にGoogle検索アルゴリズムのアップデートがあり、Google検索ランキング決定要素が変わったという背景がある。（実際、この影響を受けて同年10月頃からポルトガル語の失業手当解説コンテンツが上位にランクインされるようになった）

ベトナム人住民と同じく、コロナ第8波の影響を受けたブラジル人住民の雇用状況が悪化していること、この状況に呼応してポルトガル語に翻訳された各種給付の受給手続き情報に対する需要が高いことが明らかになった。（下表参照）

ポルトガル語	2022年1月～3月	2023年1月～3月
seguro desemprego no japon (日本の失業保険)	— (未検出)	クリック：63 表示回数：1240

- ・SEO（検索エンジン最適化）対策の一環としてWordPressのテンプレートの入れ替え準備。ローカルコンピュータ内にテストサーバー環境を構築し、土台になるテンプレートをインストールした（ただし、コンテンツの練り上げは2023年度から、という段階である）。
- ・コーディネーターたちの視点でホームページをはじめとした団体のコンテンツ（主に通訳料金、医療通訳ページなど）を見直し改善を継続。適宜修正を実施した。
- ・ワールドキッズコミュニティのホームページを保守管理した。

②SNS、インターネットを活用した情報発信

Facebook

理事長、事務局、インターンが適宜投稿。

- ・フォロワー1,782人（2021年度1,665人、2020年度1,099人、2019年度784人）
- ・「いいね」1,596（2021年度1,507、2020年度1,015、2019年度860）

（※2023年5月現在）

2022年度の投稿では、神戸PRアンバサダーで企画したイベントのレポート、自団体主催のセミナー・講演の報告などを紹介することによって、翻訳・通訳事業以外の多文化企画や啓発活動ができる団体であることをアピールした。

また、ウクライナ避難民のための電話相談窓口を広報する役割も担った。

③Webを活用した物品販売・寄付など

- ・大阪ガスの会員が獲得ポイントで市民活動を応援する「Social Design+」応援プロジェクト（募集期間：2022年3月7日（月）～6月6日（月）、寄付合計額：50万円）
- ・大阪ローターアクトクラブより社会貢献活動（特にコロナ禍での支援活動）に対しての寄付
- ・一般社団法人ウルノスが代行して商品をネットオークションで販売するしくみ「モノキフ」（TCCに寄贈されたレコードの販売を委託している）に参加したが2022年度は寄付の実績はなかった。

④その他広報制作物

医療通訳広報物のアップデート、「神戸PRアンバサダー」で使用する広報物、会員特典オリジナルグッズの制作など、事業の展開に応じた広報物を制作した。

(3) 管理部門

①総務全般

TCCとの連絡調整、データベースの運用、ICT整備、機器管理、理事会・総会関連業務、文書管理、地域・他団体との渉外、国の補助金（事業復活支援金）申請などに取り組んだ。

②労務・人事・福利厚生

- ・理事会で「給与・退職金プロジェクト」（メンバー：吉富、李、柏木、河合、村上）を立ち上げ、事務局スタッフ間で話し合われた目標とする団体像や中長期的に取り組むべき戦略の具現化につながるスタッフの成長段階を反映した給与規程、役員報酬規程の策定に向けて、事務局スタッフからの意見も取り入れながら、整備を進めた。
- ・次年度より退職金制度を導入するための準備として、規程の整備を進めた。
- ・労務の諸手続等については労務士と連絡を取り指示を受けながら、円滑な業務の遂行に努めた。
- ・前年度の業績、法人の財政状況と、目標とする給与水準を鑑みて常勤職員について5%のベースアップを、非常勤のコーディネーターに対しても昇給を実行した。

③会員・人的資源管理データベース（データベース）の構築・運用

- ・kintoneおよびWordPressを使った業務システムの運用を開始し、会計ソフトとの連携だけではなく、顧客や翻訳・通訳者の登録や受発注のコーディネートの際のやり取りもWebを窓口としながらデータベースに自動登録できるシステムの構築に着手するなど、プラグインやアプリの導入と活用を進め、法人事務局業務全般の効率化と円滑化を進めた。
- ・メール共有システムmailwiseを導入し、IT担当スタッフ間で試用を開始した。

④経理・税務

- ・クラウド型の会計ソフト（freee）を活用し、データベース（kintone）との連携を進め、更なる効率化と質の向上を図った。
- ・例年通り税務申告は高税理士事務所に委託した。
- ・大阪NPOセンターが開催した「インボイス制度のすべてがわかるセミナー」（2023年2月1日）受講。

⑤庶務

備品・文具等消耗品、光熱費削減等の意識は高くスタッフ一同に浸透している。TCCの所属団体としてNPO棟の毎月の掃除当番、毎月第1木曜日の古紙回収等、効率的動線を考えた環境の維持や美化にも努めている。

⑥PCセキュリティ対策／メンテナンス／LAN管理

- ・リーフグリーンおよびひょうごんテック所属の緒方和也さんに継続的にICTメンテナンスを依頼した。
- ・年度末を以って緒方さんがTCCネットワーク管理の役務を退任されることを見越して、次年度以降の事務局における電話、インターネット、LAN、メールおよびWebサーバー、PCや周辺機器のメンテナンス等について、TCC本体の方向性を鑑みつつ、滞りなく活用を継続できるように検討した。

- ・年末にTCC事務所スペースのインターネット環境のトラブルが相次いだため、次年度より導入予定であったデータの保存および編集作業を行っているLANディスクに代わるクラウドストレージ（Box）を、当初計画を繰り上げて導入し、年明け1月から運用を開始した。
- ・上記と同時期にトラブルの際に使用できるWi-Fi用スマートフォンを購入し回線（povo）を契約した。
- ・データベースを日々バックアップできるWeb（kbackup）サービスに契約し、導入した。

⑦ミーティング

- ・全体ミーティング：5月4日、5月9日、5月15日（各自業務の共有、21年度振り返り、22年度計画）
- ・運営ミーティング：4月8日、10月24日
- ・朝ミーティング：毎朝9時45分～実施
- ・翻訳・通訳ミーティング：基本的に毎週水曜日の朝ミーティング後に実施
- ・その他、事業ごとに適宜ミーティングを実施

(4) 総会・理事会

①総会

2022年6月28日：出席者 正会員14名（委任状7名含む）

②理事会

第1回

2022年6月14日：理事の退任と新任および報酬、総会に提案する内容の確認と承認、職員の昇給 他

第2回

2022年9月13日：各事業の進捗、財務状況、次年度以降の役員候補の検討、新規常勤職員の雇用報告 他

第3回

2022年12月13日：来年度からの新役員候補、給与・退職金プロジェクトの立ち上げ、財務状況と冬季賞与について、第10回エクセレントNPO大賞への申込、職員向けNPOを知る＆中期計画立案へ向けた研修、ウクライナ避難民への日常生活支援コーディネート業務 他

※第3回理事会での承認を受けて、「給与・退職金プロジェクト」（メンバー：吉富、李、柏木、河合、村上）を立ち上げ、年度内に会議を2回開催（2022年12月28日、2023年2月2日）

第4回

2023年3月4日：給与・退職金プロジェクト、中期計画立案へ向けた取り組み、財務状況と期末賞与、記念誌制作 他

(5) その他

- ・今後の約5年間を見据えた中長期計画の策定のため、職員間でミーティングを重ね、改めてFACILのミッションと活動意義を確認し、下記のように目標とする団体像を共有したうえで、SWOT分析を行い、取り組むべき新たな事業戦略を立てた。

<目標とする団体像>

- 多様なルーツをもつ仲間たちと協力し、独自の視点で発信する団体
- 誰もが対等な関係と機会を持てる多文化共生の社会づくりに挑戦する団体

<取り組むべき戦略（優先順）>

- FACILがどのような団体であるかを社会に伝える広報戦略を立て、スタッフ全員が発信する体制になる
 - 多様なルーツをもつ人たちの能力をより生かせる機会を創出し、活動してもらう登録者の年間人数を2倍にする（データベース等の改良含む）
 - 外国人住民の地域社会への参画と日本人住民との相互理解を促進させるために、多文化企画提案事業を発展させ、事業規模を二倍にする
 - 外国人住民との対等な関係と機会を持てる社会を築くためのコミュニティのニーズの調査
 - 医療通訳を社会インフラシステムとして確立させることを目的とした、医療通訳システムの出口戦略の立案と実施
 - 多文化共生の社会づくりをリードしていくために、翻訳・通訳とレイアウト・ナレーション等の複合案件の受注件数を二倍にする
 - 多様なルーツをもつ人たちの能力を引き出していくために、コーディネーターの育成機会を増やす
 - 登録者との対等な関係を維持しながら、多くの活躍の機会を創出していくために、市場動向（適正価格等）のマーケティングを行う
 - 外国人住民がより依頼しやすい環境整備としてキャッシュレス決済を導入する（クレジットカード etc.）
- ・大阪 NPO センター実施の JICA 組織運営サポートプログラムの集合研修および個別経営支援を受け、中長期計画立案のプロセスについてアドバイスを受けた。
 - ・現状、かならずしも職員の皆がNPO法人に対する意識や知識が充分ではないという点を踏まえ、大阪NPOセンターの高見さんを講師に招き、NPOについて知る研修を職員向けに実施した。（2022年12月9日）