

多言語センター FACIL

Multilanguage Center

FACIL

2023年度事業報告

[2023年4月1日～2024年3月31日]

2023年度事業の振り返り

2023年7月に理事長の交代という節目を迎え、世代交代後を見据えて全職員で話し合った中長期計画の実現へ向けた一年目でした。同年5月に新型コロナウイルスが感染症法上の5類に移行され、社会活動に制限がなくなったことで、本来のFACILの活動に戻りつつ、コロナ禍で培った新しいスタイルや経験がいかされた年でした。

翻訳・通訳事業では動き出した社会に連動して、依頼内容に多様さが戻ってきました。特に通訳案件では依頼件数が大幅に伸びたことに加え、遠隔対応など通訳の方法とツールの多様化が当たり前になりました。コロナ禍での活動制限のなかで懸命に事業や活動を展開しようとさまざまなコミュニケーションアプリを取り入れ活用した経験と、当時の遠隔通訳依頼への果敢な挑戦がこのような多様化への対応力へ結びついています。

また数年来取り組んできた多文化企画事業への挑戦が経験となって蓄積され、内容の幅が広がり、規模も大きくなってきています。そのなかでもウクライナ避難民への支援では日常生活支援に加え、県内のウクライナ避難民同士のコミュニティ形成を目指し交流事業も実施しました。滞在が長期化するなかで病院受診も増えており、少しでも生活上の不安や孤立を防ぐべく活動を続けています。

医療通訳事業では2020年度以降、医療機関とのやり取りや研修の実施などさまざまな場面で制約が続いてきましたが、2023年度は対面で医療通訳研修が実施できたこと、医師会をはじめとする関係機関への啓発活動の再開と、新たに兵庫県立ひょうごこころの医療センターが医療通訳システムに参加したことが大きかったように思います。一方で、コロナ禍であってもできることをやるという姿勢で続けてきた、広い兵庫県内での医療通訳の普及のために各地の国際交流協会をはじめとする外国人サポート団体へのアプローチ活動が発展し、2024年度から医療通訳を社会インフラとして確立することを目指した新事業に取り組みます（詳細は24年度計画をご参照ください）。思うように活動できなかったあいだも変わらず応援、協力し続けてくださったみなさまに感謝いたします。

2023年度からたかとりコミュニティセンター（TCC）の月2回の連絡会に、TCC事務局担当者だけではなく、他の職員も交代で出席するようになりました。連絡会でのTCCの仲間たちとの対面でのやり取りが、社会のうごきに連動して事業が広がり発展し忙しさが増すなかでも、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」の意識リマインドとスタッフの成長につながる大切な場となっています。

新体制となったこの一年、みなさまからの温かいご支援、ご指導に心から御礼申し上げます。今後もミッションを忘れず地道に活動を続けていきたいと思っております。引き続きご協力、ご支援をよろしくお願いいたします。

NPO法人多言語センターFACIL理事長 李 裕美

<FACILが目指す団体像>

- 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

<中長期計画（2023年度～2027年度）>

- ①FACILがどのような団体であるの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
- ②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）
- ③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（コーディネート事業）を発展させ、事業規模を2倍にする
- ④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
- ⑤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
- ⑥多文化共生の社会づくりをリードしていくために、翻訳・通訳とレイアウトやナレーション等の複合案件の受注件数を2倍にする
- ⑦多様なルーツをもつ人たちの能力を引き出してするために、コーディネーターの育成機会を増やす
- ⑧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
- ⑨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

<職員リスト>

多言語センターFACIL

李 裕美 (～6/30副理事長・事務局長、7/1～理事長)

村上 桂太郎 (理事・総務部長)

山口 まどか (～6/30事務局次長、7/1～理事・事務局長)

田口 靖幸

平野 由美子

橋本 由里

古林 みどり (産休・育休)

ブイ ティ ホン ニュン

玉田 なつみ (非常勤)

神山 満月 (非常勤)

日比野 美耶子 (非常勤)

青木 智博 (5/8～非常勤)

クリセンコ ユリヤ (～10/31非常勤)

ポベレジニック ミコラ (11/1～非常勤)

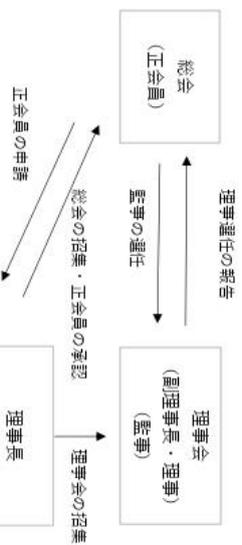
須崎 愛花 (12/19～2/29非常勤)

雇用外

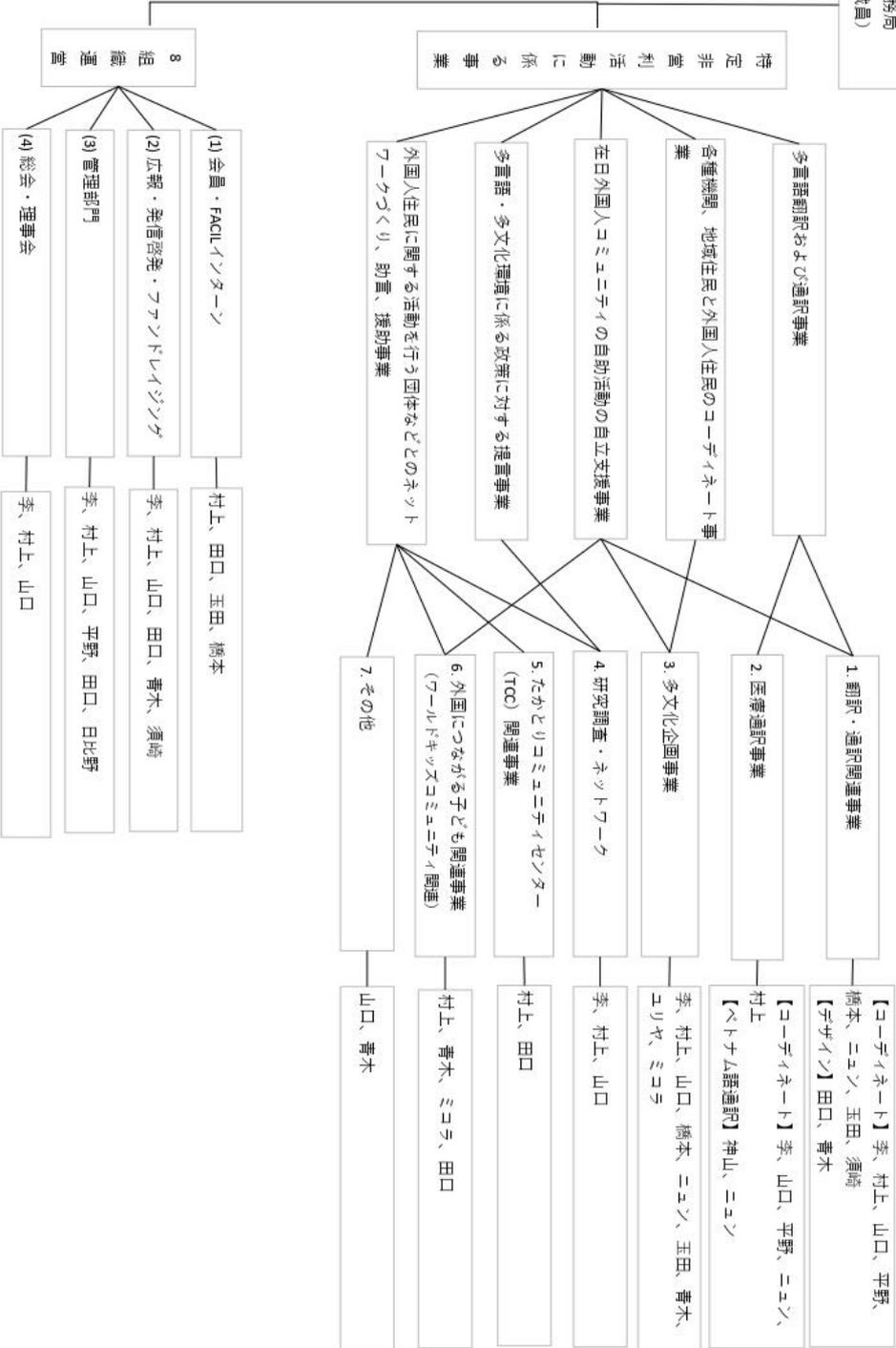
吉富 志津代 (～6/30理事長、7/1～特別顧問)

(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2023



《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>

全体の案件数は前年度から7.6%増、受注金額は前年度から27%増。特徴としては、通訳案件の増加と、多文化企画事業の1件あたりの金額が増えたことがあり、多文化企画事業の事業規模を拡大することに成功した（中長期目標③）。また、発注先（活用登録者数）の前年度比53人増（26%増）は、コーディネーターが新規登録者の活用及び既存登録者の発掘を意識し、そのためにデータベースの検索方法を改良し、機会創出に尽力した結果である（中長期目標②）。また今年度は、コロナ後の社会情勢による通訳需要増の煽りを受ける中、登録者から情報収集するなど常にアンテナを張り、2024年4月からの通訳料金改定を決定した（中長期目標⑧）。

通訳件数の増加要因は社会情勢のほか、継続案件によるものが大きい。1件1件は少額であっても、大阪急性期・総合医療センターの282件に続き、保健所の結核通訳、こども家庭センターの相談通訳など30件を超える案件、東レカーボンマジック株式会社や第一三共株式会社の10件を超える案件など、通訳依頼は継続案件が大半を占めている。これらは長年の医療通訳事業や各種事業で培った実績が依頼へとつながったものであると同時に、登録者とコミュニケーションをとり適切なコーディネートおよび価格設定ができたことで顧客満足を得た結果である。希少言語やオンラインの依頼、アドバイスや判断を求められる案件が増える中コーディネートは複雑化しているが、これからも、1件1件の案件をおろそかにせず真摯に遂行し、依頼者、登録者、各関係者の立場に立ち、「断らない、あきらめない、聞いてみる」を続ける。

FACILの根幹である翻訳・通訳事業が在住外国人や外国人コミュニティの仕事づくりと社会参画につながるコミュニティビジネスであることを自覚し、医療通訳事業や多言語・多文化提言活動などの社会貢献事業を支えていること、ミッションである多言語・多文化なまちづくりの実現へ向けて寄与していることを常に発信する姿勢を忘れず、たかとりコミュニティセンターをはじめとする他団体、他機関とのネットワークを築き、活動を一人でも多くの人に伝え、志を同じくする協力者を増やす。

(1) 翻訳・通訳コーディネートに係る環境整備

- ・登録者の年間活動人数を2倍にする中長期目標へ向け、データベースの改良を含め、コーディネーターのデータベース活用意識を高めた結果、今年度の発注先数は昨年度より53人増（26%増）となった。
- ・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、通訳の料金体系の見直しを実施した。
- ・外国人住民がより依頼しやすい環境整備としてのキャッシュレス決済の導入は、次年度以降の課題として残っている。
- ・コーディネーターの育成機会として研修への参加を推奨し、一般社団法人全国医療通訳者協会（NAMI）のCHIP研修にはコーディネーター3名が参加した。また、FACIL主催の研修も実施した（後記参照）。さらに、各コーディネーターが順にTCC連絡会に出席し、たかとりコミュニティセンターの仲間を知る機会とした。
- ・必要に応じて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）を更新した。
- ・専門分野別の翻訳やレイアウトの業者など外部委託先を引き続き積極的に活用した。
- ・海外送金サービス（SBI Remit）を導入した。

- ・インボイス制度に対応した請求書を発行するためのシステム構築に着手した。

(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27件と前年度（18件）に比べて1.5倍となり、インバウンド関連の大型案件の件数が増加し、ナレーションに関する売り上げは前年度比で約180%となった。
- ・派遣に関するコーディネートのノウハウについて職員間での共有と体制の拡充は十分には進めたが、引き続き次年度以降の課題となった。
- ・ナレーション収録・編集用のパソコンを用意し、編集ソフトを新規購入した。

②Web・DTP制作

- ・クライアントから受注した多言語/日本語DTPコンテンツを制作した。特に積年の課題であった「InDesign（Adobe社のレイアウトアプリケーション。冊子・書籍制作に特化している）」指定の制作案件にも対応できるようになり、その経験も蓄積されてきた。
- ・日々アップデートされていくSEOをとりまく状況をウォッチし、自団体ホームページ、クライアントホームページに対策を施した。特に2024年3月前後から起こった事象として、Googleの検索基準に大幅なアップデートが実施されたことを挙げておく。この変動は現在進行中であり、世界中のサイトがGoogleの検索ランクにおいて影響を受けるに至っている。引き続き注視していくべきポイントである。
- ・タイ語、ネパール語など表示の困難な言語のDTPデザインで蓄積してきたノウハウを活かし、翻訳のコーディネート業務で発生した希少言語で作成された翻訳成果物の表示不具合をサポートした。
- ・5件のクライアントから請け負っているWebの保守、管理サポートを継続して行った。うち1件のクライアントからはSEO対策を請け負っており、サイトのメンテナンスにとどまらない施策を行った。

(3) その他

①相談機関等での面談・電話通訳

- ・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等保健指導にかかる通訳者コーディネート事業」実施9件（ヒンディ語4件、ベトナム語4件、ネパール語1件）※1件はキャンセル
- ・神戸市健康局保健所保健課「神戸市結核患者等医療通訳業務」実施28件（ヒンディ語7件、タガログ語6件、ベトナム語6件、ネパール語4件、中国語2件、ミャンマー語2件、英語1件）※1件はキャンセル
- ・明石市福祉局あかし保健所「明石市外国人結核患者等保健指導にかかる通訳コーディネート事業」実施2件（ベトナム語2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）（※契約書なし。案件発生時点で年間契約書を作成する）
- ・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（アラビア語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）
- ・東大阪市立男女共同参画センター・イコーラム 多言語相談事業（実施なし）

②災害・非常時等の翻訳・通訳

- ・兵庫県国際交流協会「災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務」受託契約（18言語）実施1件3言語（ベトナム語、スペイン語、ポルトガル語）
- ・神奈川県「災害時・非常時多言語緊急情報翻訳業務」受託契約（11言語）（実施なし）
- ・横浜市国際交流協会「災害時多言語翻訳業務」受託契約（13言語）（実施なし）

③年間契約による一般翻訳・通訳

- ・芦屋市「公用文翻訳業務委託」（単価契約、15言語）実施21件 9言語 1,378,702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5件（サイト更新含む）341,000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）実施無し
- ・阪神国際港湾株式会社「翻訳業務委託」（英語）実施17件 1,522,125円
- ・株式会社ベネッセスタイルケア「特定技能で就労予定または就労中の外国人に対する通訳・翻訳サポート」実施通訳2件（ミャンマー語、ネパール語）、翻訳1件（ベトナム語） 94,600円

④期間契約による通訳

- ・神戸市健康局保健所保健課「コロナ外国人診療タブレット貸出」（2023年5月7日まで）実施なし

多言語センターFACIL 2023年度(2023年4月~2024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)

依頼者種別 (多文化企画除く)		
依頼者	件数	金額
行政	220	¥15,793,314
学校・病院・その他施設	325	¥8,011,320
民間(企業,団体)	404	¥43,057,122
個人	158	¥2,307,220
小計	1107	¥69,168,976

※1 前年度との件数、金額、受注単価の比較不可(2023年度から多文化企画を別建て)

内容別 (重複あり)		
依頼内容	件数	
翻訳(レイアウト付・文字起こし含む)	529	582
通訳(医療通訳以外) 相談窓口通訳・翻訳付含む	536	406
レイアウト(WEB/印刷) 翻訳付含む	22	24
ナレーション 翻訳付・動画編集付含む	27	18
語学講師	10	5
その他(文字起こし等)	15	※2

多文化企画		
依頼者	件数	金額
行政	1	¥5,500,000
学校・病院・その他施設	11	¥610,880
民間(企業,団体)	14	¥12,507,340
個人	1	¥15,000
小計	27	¥18,633,220

※2

(参考:2022年度多文化企画抽出概算)
36 ¥13,189,466

多文化企画		
依頼内容	件数	
・多文化企画(講演・研修講師、実習受入れ、フィールドワーク受入れ、JICA事業、助成金事業、調査協力含む)	27	36

(参考:2022年度多文化企画抽出概算)
36

合計	1134	¥87,802,196	1054	¥68,940,014
----	------	-------------	------	-------------

合計	1166	1076
----	------	------

複合案件 32件 25

登録翻訳通訳者

1878人

対応言語

75言語

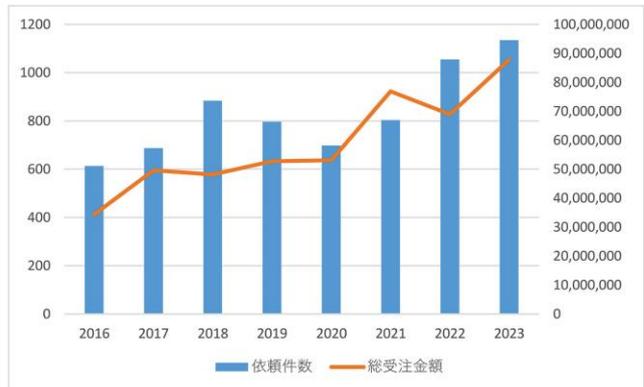
2023年度発注先

254人/団体

(2022年度より53人増)

※2 前年度の記録なし(2023年度から多文化企画を別建て)

※依頼者種別と内容別での件数合計の違いは、複合案件32件分

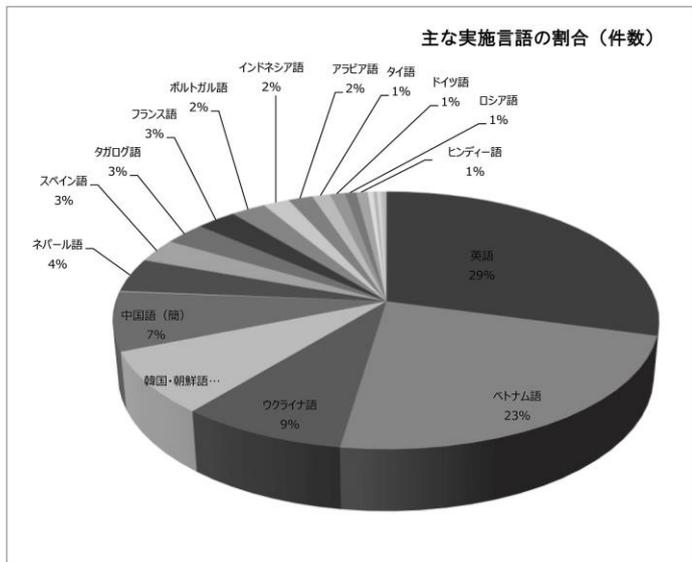


実施事業(言語別)

依頼言語	件数	(2022年度)
英語	456	484
ベトナム語	360	275
ウクライナ語	134	82
韓国・朝鮮語	123	116
中国語(簡)	115	158
中国語(繁)	69	56
中国語(普通語・北京)	48	17
中国語(広東語)	2	1
台湾(台語)	6	9
ネパール語	66	73
スペイン語	46	79
タガログ語	44	52
フランス語	43	58
ポルトガル語	37	71
インドネシア語	28	34
アラビア語	26	11
タイ語	19	35
ドイツ語	16	6
ミャンマー語	15	18
ロシア語	12	18
ヒンディー語	12	5
ウルドゥ語	6	6
ウズベク語	6	1
ルーマニア語	6	4
クメール語	5	14
イタリア語	4	1
シンハラ語	4	1
ベンガル語	4	9
モンゴル語	3	2
マレー語	2	5
ラオ語	2	0
ウイグル語	1	2
その他	7	1
日本語	59	61
合計	1786	1765

▶前年度に続き希少言語を含む多言語化が進む。

主な実施言語の割合(件数)



※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。

※2023年度その他:ハンガリー語、オランダ語、スロバキア語、トルコ語、ベルシャ語、デンマーク語

※2022年度その他:カタルーニャ語

受注金額50万円以上案件

■ 翻訳		
日系四世の方への手引き及び日系四世受入れサポーターの手引き	行政	英、スペイン、ポルトガル
六甲ミーツ・アート芸術散歩2023 beyond キャプション 翻訳	民間（企業・団体）	英、中(簡)、中(繁)、韓
宮崎市外国人住民向け生活ハンドブック（詳細版）翻訳業務委託	行政	英、中(簡)、韓、ベトナム
市立こども園ガイドブック外国語版翻訳業務	行政	スペイン、ポルトガル、ベトナム、韓、英
二条城パンフレット翻訳	民間（企業・団体）	英、中(簡)、中(繁)、韓、スペイン、フランス、ドイツ
エスリードホテル_ホームページ翻訳	民間（企業・団体）	英、中(簡)、中(繁)、韓
ユネスコ「世界の記憶」に登録された智証大師関係文書典籍関連の多言語解説整備事業	民間（企業・団体）	英、中(簡)、中(繁)、韓、フランス
令和5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、中(簡)、フランス
犬山市外国人実態調査 7言語翻訳	民間（企業・団体）	英、中(簡)、スペイン、ポルトガル、タガログ、ベトナム、ネパール
学校給食費公会計化関係書類に係る翻訳業務	行政	英、中(簡)、韓、ベトナム、タガログ、スペイン、ポルトガル
灘五郷 酒蔵巡りマップ 翻訳	民間（企業・団体）	英、中(繁)、中(簡)、韓
「子どもと親の防災ガイドブック」翻訳	民間（企業・団体）	中(繁)、ミャンマー、ネパール、フランス、ロシア
PAS訪日研修資料 その6~10 翻訳	民間（企業・団体）	英
採用サイト更新翻訳 2024.02	民間（企業・団体）	中(簡)、ベトナム、ミャンマー、インドネシア
■ 通訳		
商談通訳 8/23-9/8	民間（企業・団体）	英
■ 翻訳・通訳		
PAS訪日研修	民間（企業・団体）	英
鳴門教育大学国際教育オープンフォーラム	学校・病院・その他施設	英
令和5年度観光再始動事業 僧侶が案内する国宝「五重塔」と非公開エリア特別体験（翻訳・通訳ガイド費）	民間（企業・団体）	中(簡)、中(繁)、中(普)
令和5年度観光再始動事業 お遍路の中心「善通寺」の宿坊で体験する地元の魅力（翻訳・通訳ガイド費）	民間（企業・団体）	中(簡)、中(繁)、中(普)
■ 翻訳、レイアウト(WEB/印刷)		
創造的復興の歩みーフェニックス兵庫ー	民間（企業・団体）	ウクライナ
令和5年度「丹波市分別・収集カレンダー（外国語版）」翻訳・レイアウト	行政	英、中(簡)、ベトナム、ポルトガル
資源とごみの分別大辞典 + α	行政	英、中(簡)、韓、ベトナム、タガログ

■ナレーション、翻訳

令和5年度インバウンドの地方誘客や消費拡大に向けた観光コンテンツ造成支援事業 ユネスコ「世界の記憶」国際登録を記念した、インバウンド販売対応型看板商品創出事業（コンテンツ翻訳）	民間（企業・団体）	英、中(簡)
大津市 史跡・名所 解説・アナウンス原稿 2023年度（7言語） 翻訳・ナレーション	民間（企業・団体）	英、中(繁)、中(簡)、中(普)、台湾（台語）、韓、フランス、タイ、ロシア
「走泥社再考―前衛陶芸が生れた時代」音声ガイド 翻訳・ナレーション	民間（企業・団体）	英、中(簡)、中(普)、韓

■その他

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 2023年度	民間（企業・団体）	ウクライナ
県内ウクライナ人コミュニティ形成促進事業	民間（企業・団体）	ウクライナ
2023年度神戸PRアンバサダー事業運営業務	行政	英、日
日系社会研修（多文化共生推進／日系協力型）受け入れ2023	民間（企業・団体）	スペイン

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4年目。本事業の実施数は前年度731件から875件に増加。遠隔通訳427件はほぼ横ばい状況で全体に占める割合は58.6%から48.8%へと減少。同行通訳は448件と約1.5倍増となり、その要因は、遠隔通訳で対応できない言語（アラビア語）の増加と、神戸大学医学部附属病院の同行希望の大幅増である。参加医療機関は新たに兵庫県立ひょうごこころの医療センターが加わった（計9病院）。同病院ではここ数年現場で通訳が必要とされる場面が増え、FACILからKIMF寄付金によって通訳派遣してきたという経緯があり、今回システム導入に至った。

遠隔通訳の利用率は病院によって差があり、利用率の低い病院に対して医療従事者と患者双方への啓発を進めなければならない。播磨・丹波・但馬地域など県内全域で医療通訳が利用できる環境整備が必要であり、特に播磨地域に住む患者や関係機関からの問い合わせが増えているため、中核的総合病院である兵庫県立はりま姫路総合医療センターでの医療通訳の必要性が高まっている。今後も県内各地の外国人住民、国際交流団体等の外国人支援団体、行政、社会福祉協議会と協力して医療機関に医療通訳の必要性と重要性を訴える活動を続けていく。そして、県内各地で医療通訳システムの参加医療機関を増やすことにより行政主導のシステム移行を目指す。

また、公益財団法人兵庫県国際交流協会（HIA）「令和5年度医療機関における外国人患者受入れ環境整備事業」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頂戴した寄付金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の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800万円を含む

① 実績

実施数は、遠隔通訳427件、同行通訳448件。（詳細は「2023年度医療通訳実施件数集計（遠隔・同行）」参照）※2022年度は遠隔通訳428件、同行通訳303件。

参加医療機関（計9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
- ・兵庫県立ひょうごこころの医療センター（2023年8月より）

2023年度システム参加費

合計1,089,000円（2022年度 760,100円、システム参加費は前年度の同行通訳実績により算出）

2023年度 医療通訳実施件数集計（遠隔）

（2023年4月1日～2024年3月31日）

1. 通訳総件数 427 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	県立ひょうごこころの医療C	計
4月	10		12			1			/	23
5月	11	1	12	3	1	3	2	1		34
6月	9		15		2	1				27
7月	6		13	1	1					21
8月	12	2	14	1	1	2	1	1	2	36
9月	14		14		4				1	33
10月	10		23		2		1		2	38
11月	12	1	23		1		1		1	39
12月	19		23	2	1		2		1	48
1月	16		21		1		1		3	42
2月	19	1	18		1		4		3	46
3月	13		18		2	1	4		2	40
計	151	5	206	7	17	8	16	2	15	427

3. 言語・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	県立ひょうごこころの医療C	計
ベトナム	19	4	150	3	2	3	4	1	9	195
中/北京	33	1	10	1		1			2	48
英語	84		17	2	2	2	8	1	3	119
スペイン	1				6	1	1			9
ポルトガル	6			1	7	1	3		1	19
韓国朝鮮										0
ネパール	7		25							32
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			4							4
モンゴル	1									1
シンハラ										0
ヒンディー										0
ベンガル										0
計	151	5	206	7	17	8	16	2	15	427

4. 診療科別

受診科	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	県立ひょうごこころの医療C	計
総合内科 総合診療科	10		1			2	1			14
循環器内科	2		4		2					8
消化器内科	7		10		6					23
呼吸器内科	4		19							23
腎臓内科	4		10							14
血液内科/血液腫瘍内科 /免疫血液内科										0
糖尿病・内分泌内科	4		2			1				7
感染症科										0
神経内科/脳神経内科	5									5
精神・神経科	18				2		1		15	36
婦人科/産婦人科	46		151	2	1					200
小児科	3		10							13
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							3
心臓外科 心臓血管外科										0
脳外科/脳神経外科	2					1				3
外科	2				2	1				5
泌尿器科	7		6	1		1	2			17
眼科		5				1				6
皮膚科	1									1
耳鼻咽喉科	14				5	1	3	1		24
歯科・歯科口腔外科	2						1			3
麻酔科							1			1
検査	5									5
化学療法室										0
救急外来/ER										0
集中治療室	1						2			3
受付・事務手続き・会計（入退院時含む）	31			1	1					33
その他(未回答含む)	33			2		1	8			44
計	202	5	216	8	19	9	19	2	15	495

※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：放射線治療科、緩和ケア内科、膠原病リウマチ内科、病棟、相談、入退院センター、栄養指導、遺伝子カウンセリング、中央処置センター、腫瘍内科、問診確認、薬剤確認、手術室（中央市民病院）、小児外科、リハビリテーション科、病棟、入退院センター、相談（こども病院）、病棟（西神戸医療C）

特定非営利活動法人 多言語センターFACIL

2023年度 医療通訳実施件数集計 (同行)

(2023年4月1日～2024年3月31日)

1. 通訳総件数448件 (患者数：120名)

2. 月・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			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			県立ひょうごこころの医療C			計
	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	
4月	5									5			1	2		2												15
5月	48									4	1		11		1	1	1	2										66
6月	22	2								13			13			3												53
7月	15								1	5			8	2	2	2												33
8月	14									6	1		5		6	1												27
9月	9		1							6	2		10		2	2												29
10月	16	2	1							8		1	5		1	3	1											35
11月	6									7	1	1	16															30
12月	18									8	1	1	17		3													44
1月	16	1								10		1	15			3												45
2月	8							1		3		1	13		1	5												30
3月	8		1							5	1		23	1		3		1										41
計	190	3			0	0			2	0		87	5		142	16			27	3			0	0		0	0	448

※電話対応も含む。

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			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			県立ひょうごこころの医療C			計
	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	派遣	キャンセル有	無	
ベトナム	19	1								14	1		12	1	4	3												51
中/北京	49	1											47	2	5	4		1										103
中/広東	34	1	1										2		1	1												38
英語	47	1								4	1		25		1	4	1	1										83
スペイン	6												17	2	2													25
ポルトガル	1												15		1	1		1										17
韓国朝鮮													1															1
ロシア																												0
タイ													7															7
インドネシア	15																											15
アラビア	9	1	2					1	1	61	4	5	4			12	1											94
タガログ										1	1		1															3
ネパール													4		2													4
ヒンディー													1															1
ベンガル	5																											5
タミル													1															1
フランス																												0
計	190	3			0	0			2	0		87	5		142	16			27	3			0	0		0	0	448

※キャンセル有：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	アイセクター病院	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	県立ひょうごこころの医療C	計
総合内科 総合診療科	1				8	1				10
循環器内科	12				5	6				23
消化器内科	26			3	6					35
呼吸器内科	4			1	9					14
腎臓内科	1									1
血液内科/血液腫瘍内科 /免疫血液内科	1			11	2					14
糖尿病・内分泌内科	20				8					28
神経内科/脳神経内科	5				8					13
精神・神経科	2				12	1				15
婦人科/産婦人科	45		1	48	1					95
小児科	1			19	14					34
形成外科					2					2
整形外科					10	4				14
乳腺外科 乳腺内分泌外科	2			2	1					5
心臓外科 心臓血管外科						1				1
脳外科/脳神経外科						2				2
外科	2			2	3	1				8
泌尿器科	12				4	9				25
眼科				2	25	3				30
皮膚科	7				7					14
耳鼻咽喉科	2				5					7
歯科・歯科口腔外科	2				8					10
麻酔科	2			1	8					11
化学療法室										0
救急/ER					1					1
その他	59			2	22	3				86
計	206	0	1	91	169	31	0	0	0	498

※1件で複数の診療科を受診した日があったため、診療科別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：放射線治療科、膠原病・リウマチ内科（中央市民病院）、リハビリテーション科、小児外科、新生児内科（こども病院）、膠原病リウマチ内科、小児外科、光学医療診療部、GCU、放射線腫瘍科、看護外来、遺伝子診療部（神大病院）、放射線科、消化器外科（西神戸医療センター）

特定非営利活動法人 多言語センターFACIL

②検証会議（8月29日（火）Zoom開催）

コロナによる影響は落ち着きつつあったが神戸市民病院機構の要望により、昨年と同様にZoom開催であった。2022年度実績報告、2023年度の対応状況の聴取、遠隔通訳の利用促進を要請。また、新型コロナウイルス感染症の5類感染症移行に伴う各病院での対応について確認した（濃厚接触者判定の基準、通訳者の感染防止対策・装備）。

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、市立加西病院、兵庫県産業労働部国際局国際課地域国際化班、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26名

③医療機関等への説明

- ・兵庫県立ひょうごこころの医療センター（2023年4月13日）
- ・医療法人社団 星晶会（2023年6月8日）
- ・兵庫県医師会（2023年7月14日）

④導入促進にかかる調査、発表、啓発等

- ・特定非営利活動法人MICかながわ 調査ヒアリング（2023年5月9日）
- ・大手前大学国際看護学実習Ⅱ（2023年5月23日、5月30日）
- ・加古川中央市民病院（2023年5月）
- ・神戸学院大学ゲスト講師（2023年5月26日）
- ・兵庫県国際交流協会（2023年6月12日）
- ・兵庫県立はりま姫路総合医療センター（2023年6月）
- ・神戸国際コミュニティセンター（2023年7月21日）（2024年1月19日）
- ・関西国際大学統合看護実習_国際看護（2023年7月13日、7月14日、7月18日、7月19日）
- ・大手前大学国際看護学実習Ⅰ（2023年7月24日～7月27日、2023年7月31日～8月3日）
- ・甲南女子大学インターンシップ（2023年8月2日）
- ・イスラムヘルス・ナーシング研究会にて活動紹介（2023年9月8日）
- ・神戸市外国語大学「医療通訳・コーディネーター入門」講師（2023年11月15日）
- ・ひょうご国際交流団体連絡協議会10周年記念事業（2024年1月23日）
- ・原泌尿器科病院（2024年1月）
- ・兵庫県立加古川医療センター（2024年1月）
- ・新長田眼科病院（2024年1月）
- ・新須磨病院（2024年1月）
- ・兵庫県立尼崎総合医療センター（2024年2月20日）

⑤登録通訳者向け医療通訳研修の企画、開催（2024年3月30日）

「知っておきたい！ 発達障害の基礎知識」

（講師：兵庫県立尼崎総合医療センター 小児科長 毎原敏郎医師）

対面のみでの開催で参加者は25名。講義後には医療通訳者座談会も実施した。

⑥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）
- ・一般社団法人全国医療通訳者協会NAMI_CHIP研修（2023年4月29日、4月30日、6月3日、6月4日、7月2日、7月23日、2024年2月23日、2月25日、3月24日、3月31日）

⑦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

- ・遠隔通訳の依頼に対応するためZoomプロを年間契約。
- ・個人情報保護の観点から鍵付き書庫を購入。

⑧その他

- ・かながわ国際協力財団およびMICかながわのヒアリング（2023年5月9日）

(2) Kobe International Medical Foundation (KIMF / 神戸万国医療財団) [2022年11月～／100万円、2023年11月2日受領]

2022年11月に受領した100万円の残額と2023年11月に受領した100万円で運用。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、参加医療機関での利用では患者による署名で「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 2023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（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

KIMF 2023年度(2023年4月1日～2024年3月31日) 医療通訳派遣数集計

KIMF 2023年度(2023.4.1～2024.3.31) 医療通訳派遣数集計

協定外病院通訳件数：99

生活保護受給者支援：68

交通費補助：90

【区分】

- ①システム参加外医療機関3500円(+コ-ナ-ネ-ト2500円)
- ②システム参加外医療機関3500円+生活保護受給者負担分補助2500円(+コ-ナ-ネ-ト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	12	11	11	4	6	5	2	2	11	7	6	9	84
②				2	1	1	2	2	1	2	1	1	15
③	1	5	5	7	5	4	5	6	3	3	4	5	53
④	5	3	5	8	11	8	8	6	9	12	8	7	90
(重複)	(1)	(1)	(1)	(3)	(6)	(4)	(2)	(3)	(1)	(2)	(4)	(4)	(32)
計	17	18	22	17	18	14	13	13	23	22	15	18	210

言語別実施数

	アラビア語	英語	スペイン語	タイ	ポルトガル	北京語	ハトナム	広東語	ポルトガル	台湾語(客語)	ヒンディー語	タミル語	計
①	2	5	19	3		11	2	33	4	4	1		84
②		1	14										15
③	2	1	26			6	18						53
④	38	5	29	3	4		2		8			1	90
(重複)	(1)		(24)	(3)					(4)				(32)
計	41	12	64	3	4	17	22	33	8	4	1	1	210

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	神戸市立神戶市民病院	西神戸医療センター	神戸大学医学部附属病	兵庫県立総合病院	あひるんクリニック	しんがほくクリニック	岡本クリニック	岡本クリニック	聖徳病院	原田クリニック	新神戸クリニック	新神戸北市民病院	神鋼記念病院	藤谷耳鼻咽喉科	平井歯科	北村クリニック	新長田眼科病院	兵庫県立総合医療センター	計
①							12	7			5	3	1		5	2	3	1			84
②																					15
③	19	4		3		27															53
④	7			30		14	7				1										90
(重複)										(1)											(11)
合計	26	4	3	30	41	7	12	7	0	7	5	3	1	5	5	2	3	1			210

	甲南医療センター	難診病所	あひるん科クリニック	神戸須磨病院	神戸徳洲会市民病院	加古川中央市民病院	台向病院	渡辺産婦人科	ゆめま乳婦クリニック	真立加古川医療センター	順心病院	田淵クリニック	服部病院	法書眼科院	明知病院	丹波医療センター	ツカガキ病院	姫路医療センター	姫路赤十字病院	兵庫県立総合医療センター	計
1		3	1	2	1	5	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1		12
																					15
																					53
																					90
																					(11)
1	3	1	2	1	1	5	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1		210

3. 多文化企画事業

(1) ひょうごウクライナ避難民支援プロジェクト関連事業

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：5,819,300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実施し、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。

<相談窓口>

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

生活相談窓口設置期間	：2023年4月1日～2024年3月31日
通訳派遣件数	：46件
翻訳件数	：78件
相談員派遣件数	：51件
原稿作成件数	：49件
実績額	：5,738,549円

- ・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程度の能力を有するスタッフを新規で雇用し、体制を整えた。
- ・医療、教育、就労、ビザの変更などについて専門的な知識やサービスの提供が必要な場面では、各種支援機関・市町等からの協力を受けて支援した。補完的保護対象者認定制度の新設に伴い、兵庫県、神戸市、兵庫県国際交流協会、神戸市国際コミュニティセンター、神戸定住外国人支援センターと協働で、出入国管理局から担当者を招いたオンライン説明会を開催した。
- ・避難民への生活課題に関するヒアリングや、各種支援機関・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。
- ・主に支援機関・団体が相互に情報を共有できるプラットフォームとして、県内避難民とその支援者・支援団体関係者により構成されるFacebookグループを運営し、その場において日常生活に必要な情報の提供を行った。

②県内ウクライナ人コミュニティ形成促進事業（兵庫県国際交流協会：2,930,451円）

兵庫県内のウクライナ避難民それぞれが孤立し、支援が行き届かない状態に置かれないように、避難民同士の親睦を深め、また地域住民の理解を促進していきながら、充実した暮らしへ結び付けていくために、バスツアー、交流会、文化紹介を企画実施し、コミュニティ形成のための基礎づくりに取り組んだ。

バスツアー件数：4件

8月25日	青海波 劇場波乗亭	淡路市バレエバスツアーの鑑賞とウクライナ人などを含む出演者との交流
10月14日、15日	多可町、西脇市	多可町バスツアー、紙漉き、巻き寿司作り、風呂敷包み体験
11月23日	淡路島	南あわじ市バスツアー
3月24日	姫路市、加東市	播磨満喫の旅（姫路城（車窓から）、レストラン且緩々（しゃかんかん）、県立フラワーセンター）

交流会件数：5件

8月5日	大国公園（神戸市長田区）	のだきた夏祭り出店、プリイジキを販売
8月9日	有馬温泉	有馬温泉イベント（交流会）実施
10月28日	JICA関西（神戸市）	JICA秋祭り（ウクライナ民芸品等の販売）
11月10日	丹波市	丹波国際映画祭（ウクライナのアニメ映画上映）参加
2月4日	ポートピアホール（神戸市）	輝音管弦楽団演奏会（交流会）

文化紹介件数：6件

7月5日～20日	養父市立養父中学校	ウクライナ避難民の撮影による風景写真展
8月12日～16日、19日	養父公民館等	ウクライナ避難民の撮影による風景写真展
11月28日～12月12日	養父公民館	ウクライナ避難民の撮影による風景写真展
7月26日	芸術文化観光専門職大学（豊岡市）	ウクライナ避難民プロダンサーによる特別講義
11月11日	川西キセラホール	ウクライナ支援チャリティコンサートでのバレエ披露
1月27日	加東市	小野加東ロータリークラブ講演会&コンサート

(2) JICA関連事業

①JICA課題別研修

「多様性と社会参画」の視点でかねてから検討中の「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研修に加える機会を伺ったが、今年度は進展がなかった。

②日系社会研修員受入事業（多文化共生推進/日系協力型）

一般社団法人ひょうごラテンコミュニティと協働し、研修期間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）にて、ペルーから研修員1名、LORES CAUTI Leonardo Sebastianを受け入れ、充実した研修を終えた。さらに2024年度の研修提案が採択され、コロンビアとペルーから研修員1名ずつ計2名、BURBANO DE LA CRUZ Sebastian EliasとWAKU CAMPOS Edson Satoshiを受け入れることが決定した。研修期間2024年5月21日～2025年2月10日（来日期間2024年5月12日～2025年2月11日）。

(3) 2023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：84名

- ・2023年度公式SNSアカウント管理運営（2023年度の全投稿数：3,060件 [内訳：Facebook：1,318件、Instagram：1,590件、X（旧Twitter）：152件]

- ・フォロワー数の引き上げ

 - Facebook：17,869→22,664（2024年3月末）

 - Instagram：2,043→2,207（2024年3月末）

 - X（旧Twitter）：1,103→1,115（2024年3月末）

- ・SNS広告配信（Facebook：2024年2月12日～2月18日 & 2月19日～2月25日）

- ・ニュースレター配信（3か月に1回、全4回配信）

- ・PRグッズ制作（オリジナルマフラータオルをデザイン制作）

- ・次期アンバサダー募集及び選考（2024年度応募者118名に増加、24年度アンバサダーとして85名選出）

- ・オフィシャルツアーとイベント

 - 任命式（2023年4月21日 @神戸市役所1号館14階）

 - オフィシャルツアー1「摩耶山でリフレッシュ～隠れた魅力発見！」（2023年6月4日@摩耶山）

 - オフィシャルツアー2「須磨寺勤行と奥の院参拝」（2023年7月9日@須磨寺）

 - オフィシャルツアー3「神戸アグリツーリズムと淡河宿本陣跡」（2023年9月10日@神出観光ぶどう園、淡河宿本陣跡）

 - オフィシャルツアー4「多様性あふれる神戸ー北野の寺院・教会めぐり」（2024年2月11日@中央区北野町）

 - オフィシャルイベント1「写真の基本テクニック講座」（2023年11月4日@たかとりコミュニティセンター）

オフィシャルイベント2「神戸PRアンバサダー & JICA関西長期研修員交流パーティー」（2023年12月3日@JICA関西セミナールーム）

終了式（2024年3月23日@中央区文化センター 1001会議室）

(4) 六甲アイランド基金：多文化共生に向けた効果的なコミュニケーション事業～コミュニティ通訳のユーザー教育と育成～（40万円）

コミュニティ通訳の理解を深めるため、日本社会へ向けてのユーザー教育として、コミュニティ通訳の“使い方”に対する意識を啓発するため、『通訳者がいればすべて伝わる？～コミュニティ通訳 活用のヒント～』という動画を制作、ホームページ上やYouTubeで公開した。なお、登録者向け医療通訳研修で上映し、登録者の方々から動画に対する意見や感想をいただき、公開前にブラッシュアップを行った。

(5) 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中。

(6) 世界の食とおもてなしサービス

①「多言語センターFACIL 吉富志津代前理事長&旧理事お疲れさま会 兼 FACIL24年誌『ソーシャルビジネスで拓く多文化社会——多言語センターFACIL・24年の挑戦』発行記念パーティー」（2023年11月3日）

世界各地の軽食、韓国芸能やスティーールパン、ラップやラテンダンスのパフォーマンス企画・運営

②PHD協会役員懇親会ペルー料理エンパナーダお届け（2024年2月14日）

料理とともにシェフのお話の代わりとして、ペルー、シェフ、料理を紹介するリーフレットを制作し同封。

(7) 研修企画、講師派遣・紹介等

①職員の講師派遣等

実施日	内容	依頼元	担当
5月26日	地域コミュニティ入門ゲストスピーカー 「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30日	国際看護実習Ⅱ 医療通訳に関する講義と“通訳の使い方”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・ニュン
6月19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	ニュン
7月13日、 14日、18日、 19日	統合実習（国際看護） 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・山口・ 橋本
7月14日	神戸の多文化共生に取り組む団体訪問&見学 たかとりコミュニティセンター、FACILについて	NPO法人ESUNE、JUNTOS	村上
8月1日	たかとりコミュニティセンターフィールドワーク受け入れ	小林聖心女子学院	村上
8月2日、 4日、9日、 16～19日、 21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
7月24～27 日、7月31日 ～8月3日、5 日、6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・山口・ 橋本
8月14日	ヒアリング：NPOで働くということ	四天王寺大学	李
8月26日	災害時外国人サポーター研修 「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」	京都府国際センター	山口
9月8日	イスラムヘルス・ナーシング研究会 「医療現場での外国人患者とのコミュニケーション」	兵庫県立大学看護学部	山口
10月7日	躍動カフェ（神戸地域） FACIL、医療通訳について	兵庫県県民躍動課	李
11月4日	ソーシャルワーク実習入門 たかとりコミュニティセンターについて	関西学院大学人間福祉学部	村上
11月2日、30 日、12月3日	多文化共生（PBL）学生受入れ FACIL、医療通訳、神戸PRアンバサダー事業について	京都外国語大学	李、他
11月15日	医療通訳・コーディネーター入門 「神戸における医療通訳の現状と課題 ～多言語センターFACILの活動をとおして～」	神戸市外国語大学	李
12月4日、 11日、18日	講義出講 人権教育科目009 「滞日外国人児童について」	関西学院大学教務機構	村上
1月23日	ひょうご国際交流団体連絡協議会10周年記念事業 兵庫県における医療通訳の現状と課題	兵庫県国際交流協会	山口・李
1月30日	HYOGON賀詞交歓会 FACILの世代交代について	ひょうご市民活動協議会(HYO GON)	李
3月8日	ローカル・インパクト・スタートアップ地方行脚 神戸場所 社会課題型スタートアップ・事業者として活動紹介	内閣官房デジタル行財政改革 事務局	李
3月10日	ひょうご躍動フォーラム FACIL紹介	兵庫県県民躍動課	李
3月10日	災害時ボランティア研修講師 「多言語編」	八尾市国際交流センター	山口
3月23日	災害時ボランティア研修講師 「やさしい日本語編」	八尾市国際交流センター	李

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13日、14日、18日、19日）	5名
大手前大学	国際看護実習Ⅰ（7月24日～27日、8月5日、7月31日～8月3日、6日）	12名（6名+6名）
甲南女子大学	インターンシップ受入 （1名：8月2日、4日、9日、16日、18日） （1名：8月16～19日、21日）	2名
京都外国語大学	インターンシップ受入 （11月2日、30日、12月3日）	4名
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27日）	1名
合計		24名

4. 研究調査・ネットワーク

(1) ネットワーク

李

- ・NGO神戸外国人救援ネット 理事 兼運営委員
- ・ひょうご市民活動協議会（HYOGON） 代表
- ・公益財団法人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
- ・CSOフォーラム2023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

(2) 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＞」

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
※当年度のTCC連絡会には、職員が持ち回りで参加し、TCCの目的や意義、各団体の活動への理解を深め、相互連携の可能性を展望できようとした。
- ・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

(2) TCC IT委員会

- ・月1回のペースで委員会を開催し（当法人からは田口・村上が参加）、その事務局を担った。
- ・委員会で決定された事項の報告とTCCの各団体のITの困りごとや改善策など気軽に情報共有できる下記内容と目的に沿った担当者会議（TCC-IT連絡会）を3～4か月に1度のペースで開催し、その事務局を担った。
 - 施設のIT関連トラブルとその対応の報告
 - OSアップデートやウィルス対策等の各団体の対応状況確認
 - 当面ネットワークに接続する各団体のパソコン等の追加・廃棄状況の確認
 - 各団体のファイル保存等でクラウド化を促進
 - 各団体のIT導入の事例紹介やトラブル対応の報告と共有
- ・委員会および連絡会の情報共有・連絡調整のためSlackを導入した。

(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アドバイスとサポートを継続。
- ・関西ブラジル人コミュニティより、会計および税務処理についての相談を受け、高税理士事務所を紹介し、サポートした。

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

- ・ワールドキッズコミュニティでの活動経験をもとに、外国人コミュニティとの関係性の維持・強化を続けた。
- ・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に絡めて、西宮市在日外国人教育研究協議会のメンバーの協力のもと、ウクライナ語版「学校生活Q&A集」の作成に着手した。

- ・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行った。

7. 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を含む幹事団体から協力金を支出してミーティングを2回開催した。

2023年11月27日に難民をテーマとした研修会、2024年3月3日にはユース企画「共に生きる～身近なことから考える～」を実施。ユース企画にはFACILからインターンの須崎が幹事として企画、運営、当日のファシリテーターを担当し、青木が幹事世話役、橋本、ニュン、神山が外国ルーツの住民当事者として当日のディスカッションに協力するなど、各団体や参加者とのネットワークを構築した。また今年度は幹事団体として（公財）神戸国際コミュニティセンターが仲間入りした。

(2) エクセレントNPO大賞

2022年度に応募した第10回エクセレントNPO大賞（運営：「エクセレントNPO」をめざそう市民会議）の「組織力賞」にノミネートされ、2023年5月10日に毎日新聞東京本社ホールで実施された表彰式に出席した。

(3) 能登半島地震支援：多言語サポート

- ・認定NPO法人世界の医療団が石川県のNPO法人You-Iと協働で実施する医師チームによる被災外国人への遠隔サポート事業に必要な感染症対策チラシを、ボランティア協力として4言語（インドネシア語、ベトナム語、ミャンマー語、タガログ語）に翻訳した。

(4) 物品販売

FACIL24年誌『ソーシャルビジネスで拓く多文化社会——多言語センターFACIL・24年の挑戦』発行（2023年9月30日、明石書店）と販売

8. 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 1,878名（2024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 3名 (3,000 円：年会費／月会費 選択制)

② 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、翻訳通訳者等、FACILの協力者に役立つ情報を配信している。

(2024年5月2日現在752人)

- ・発行方法：Googleグループ (希望者にはBCCで一斉送信)
- ・配信頻度：毎月1～2回
- ・2023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

③ FACILインターン

2023年度は、1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、翻訳コーディネイト補助、医療通訳コーディネイト補助など、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。

大学生 (院、専門学校生を含む)	社会人	合計
1名	0名	1名

④ FACIL ボランティア

FACILインターンシップの規定とは異なる形でFACILの活動への参加を希望する個人2名を、ボランティアとして受け入れた。

(2) 広報・発信啓発・ファンドレイジング

① ホームページ運用

- ・ホームページリニューアルに向けたコンテンツ整理に着手したためSEO (検索エンジン最適化) 対策を目的としたWordPressのテンプレート入れ替えは一旦ストップした。適宜、新規記事投稿、既存コンテンツのリライト (加筆・修正) を行った。
- ・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。
- ・ウクライナ避難民サポートの一つとしてウクライナ避難民のための補完的保護申請Q&A、医療通訳のページに通訳を利用できる病院リストを追加、料金表掲載など、必要に応じてコンテンツを追加した。

外国語キーワードでFACILの多言語コンテンツを閲覧している数

(サンプル集計期間 [2024年2月8日～5月7日])

言語	主なキーワード	クリック数
ベトナム語	失業、雇用関連 (例: bao hiem that nghiep o nhật)	
ポルトガル語	失業保険関連 (例: seguro desemprego japão)	
インドネシア語	ビザ、技能実習中の転職、帰国について (例: visa tanki taizai adalah)	
英語	「日本の失業保険」、「ハローワーク」	
タイ語	「日本のインターンシップ (※注: 技能実習のこと?)」、日本のビザ関連 (例: วีซ่าฝึกงานญี่ปุ่น)	
ロシア語	「失業手当の手続き」 (例: ажилгүйдлийн тэтгэмж авах журам)	
韓国朝鮮語	「日本の失業給与」 (例: 일본 실업급여)	
中国語 (簡体字)	「日本の失業手当はいくらですか」 (例: 日本失业补助金有多少)	

(解説) クリック数は失業手当について調べたい意図を持った外国人が、関連するキーワードで検索しFACILホームページの多言語コンテンツを閲覧した数を表示している。仕事・雇用の悩みが在住外国人の生活に影を落としていることがこの表から伺うことができる。特にベトナム人、ブラジル人がこのテーマについて悩んでいる人が多いようだ。

②SNS、インターネットを活用した情報発信

- ・フォロワー：1964人[2024年5月21日現在] (2022年度1,782人、2021年度1,665人、2020年度1,099人、2019年度784人)
- ・「いいね」：1722人[2024年5月21日現在] (2022年度1,596、2021年度1,507、2020年度1,015、2019年度860)
- ・コミュニケーションツールとして活用を継続すると共に、Webサイトへの流入増加という目的のもと、SNS (主にFacebook) を活用した。
- ・ウクライナ避難民に向けた情報発信をはじめ、社会状況の変動に応じて在住外国人にとって役立つ情報を拡散する窓口として活用した。
- ・PRアンバサダーのイベントレポートやウクライナ避難民と共に参加したバスツアーの様態などFACILの活動を広く知ってもらうためのツールとして活用した。

③Webを活用した物品販売・寄付など

一般社団法人ウルノスが運営する市民活動への寄付システム「モノキフ」が活動を休止。これを受けて委託した商品 (レコード) の返却と清算を行った。

④その他広報制作物

- ・リーフレットや名刺の修正～印刷をはじめ、その他事業の展開に応じた広報物、販促物などを制作した。
- ・医療通訳の広報物の修正～印刷、PRアンバサダー・オリジナルグッズの制作～発注など、助成金関連事業で生じた制作ニーズに応じて制作した。

⑤広報戦略の立案

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、

中長期計画で定められた「FACILがどのような団体であるのかを社会に伝える」ことを軸に据えた広報戦略を立て、FACILホームページのリニューアルに向け準備を開始した。基本コンセプトについて話し合い確認、さらに現状サイトにあるコンテンツの整理を行った。

(3) 管理部門

組織基盤強化と雇用の安定を目指し整備した各種規程の実施を進め、実際の活動を促進するため次のとおり行った。

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、雇用関連の補助金申請・管理・報告などに取り組んだ。
- ・ 総務関連業務の遂行の充実を図り、スタッフの育成と体制強化に努めた。
- ・ 事務機の総入替え、事務所レイアウトの変更を行った。

②労務・人事・福利厚生

- ・ 給与規程、役員報酬規程を確定し、それらに基づいた給与・報酬体系での事業所運営に取り組んだ。
- ・ 退職金規程を確定し、退職金制度を導入・実施した。また、中退共制度^(※)に基づいて対象職員の加入を進めた。（※：中小企業退職金共済制度）
- ・ 次年度からの適用に向けて、育児・介護休業等に関する規則を改定した。
- ・ 次年度からの適用に向けて、給与規程を改定した。
- ・ 次年度からの適用に向けて、パートタイム職員就業規則を制定した。
- ・ 職場環境のさらなる改善をすすめ、必要に応じて各種申請可能な助成金・補助金も活用するため、「両立支援等助成金（育児休業等支援コース）」を申請した。
- ・ 社会保険労務士と緊密に連絡を取り、円滑な業務の遂行に努めた。

③経理・税務

- ・ 経理上の部門を実施事業に合わせた。具体的には、「コーディネート事業」を「多文化企画」と「多言語サポート」に、「その他事業」を「研究調査・ネットワーク」と「TCC関連事業」に分け、それに合わせて収益に関する勘定科目も変更した。
- ・ クラウド型の会計ソフト（freee）とデータベース（kintone）の連携を進め、インボイスに対応した請求書発行ができる仕組みづくりなど、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。

④庶務

備品・文具等消耗品、光熱費等の節約・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（ごみの廃棄を含む）に、例年と同様に努めた。

⑤PCセキュリティ対策・メンテナンス・LAN管理

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て、必要に応じてFMわいわいおよびリーフグリーンに依頼し、滞りなく活用を継続できるようにした。

⑥データベース

- ・ 広報戦略に合わせて、kintoneおよびWordPressを使った業務システムの改善を図った。登録者が依頼案件の内容や支払い状況を確認できるマイページをリニューアルした。
- ・ メール共有システムmailwiseの機能をデータベースに連携させ、コーディネート業務の更なる効率化を検討したが、mailwiseの導入を仕事の内容に合わせて限定したため、一旦保留にした。
- ・ プラグインやアプリの導入と活用を進め、受発注における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と導入を検討したが、コーディネート業務の混乱を招くリスクを考慮して、導入は見送った。
- ・ インボイス制度に対応した請求書を発行するためのシステム構築に着手した。

⑦職員研修

映画『ワタシタチハニンゲンダ!』上映会（12月22日 <https://ningenda.jp/>）

⑧ミーティング

- ・ 全体ミーティング：5月22日、5月25日（22年度振り返り、23年度計画）
- ・ 運営ミーティング：適宜
- ・ 朝ミーティング：毎朝9時45分～
- ・ 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
- ・ その他事業ごとに適宜ミーティング

(4) 総会・理事会

①総会

2023年6月25日開催。正会員総数15名のうち委任状出席6名を含めて15名出席

②理事会

第1回 6月13日

役員改選、給与規程・役員報酬規程・退職金規程、中期計画立案（報告）、事業報告と活動決算の確認、理事報酬、事業計画および活動予算、記念誌制作、吉富さん他退任役員お疲れ様会
他

第2回 9月 5日

賃金構成の変更、各事業の進捗と財務状況、予算変更可能な時期について、記念誌制作、他

第3回 12月27日

育児・介護休業規定の変更、パートタイム職員就業規則、各事業進捗と財務状況、定年退職のスタッフについて、翻訳・通訳料金改定の進捗状況、他

第4回 3月 21日

育休中職員の復帰、未収金の処理、各事業進捗と財務状況、翻訳・通訳料金改定の進捗状況、
他