

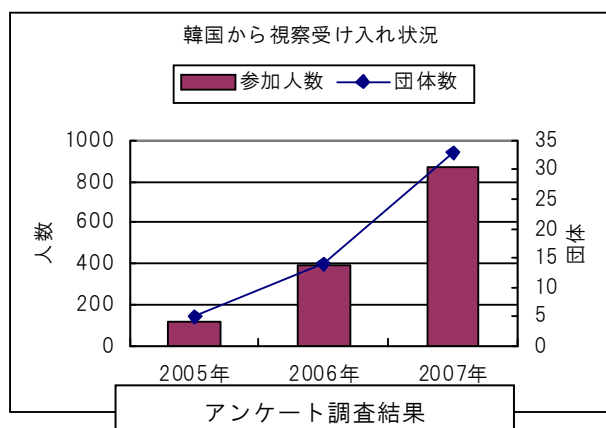
(1) 共働のきっかけ・必要性

アジアの少子高齢化先進国である日本には韓国を中心に高齢者施設の視察が増えていました。視察の増加は韓国が介護保険制度をはじめることが理由として挙げられますが、中国等も少子高齢化が進むなかで日本に学ぶ動きがあると考えられます。

このような日本への視察に際しての課題もありました。視察に際して日本の福祉制度の理解に乏しくよく理解できないまま視察が終了したり、視察時のマナーが悪く入所者に心理的負担がかかったり、視察に際しての説明資料作りなど職員の手間がかかるなどがそれです。

一方で視察をした海外の方の満足度も低く(平成18年調査で少々満足したと回答した人は7.5%、他は不満と回答している。)、その理由としては、①日本の情報不足、②通訳、③事前研修の不足などがあがっていました。

このままでは福岡のイメージまで悪化しかねません。私たちは海外から福岡の福祉施設を訪れる方々に十分な理解だけでなく交流をしていただくことも踏まえて視察をコーディネートする必要があると考え取り組み始めました。



(2) 事業目的

アジア各国から福岡市内の高齢者施設等に視察研修に訪れる方々に対する適切なコーディネート事業を通じて、

- ① 海外のエイジング関係者との連携や支援
- ② エイジングを学べる都市としての福岡市の知名度のアップ
- ③ エイジングに関する国際交流の推進
- ④ エイジングに関する新たなビジネスモデルの開発を目指すことを目的としました。



福祉用具視察の様子

(3) 21年度の事業成果と課題

平成21年度は23組326名の「視察コーディネート」を実施するとともに、「福祉ボランティア通訳者の養成」、「研修用基礎資料の作成」をおこないました。

これまでの活動で福岡市では福祉視察受入に前向きであることが次第に認知されているためか、問合せも増えてきました。そのなかで次のような課題が見えてきました。また、昨年度の最終評価における指摘事項を踏まえ、市・NPOによる共働のあり方についていま一度原点に戻り共に主体性を持って取り組んでいくことにしました。

主な課題	対応策
① ハード面の見学中心の視察から、職員との交流や意見交換等ソフト面への希望が増えてきた。	交流に主眼のあることをお伝えするとともにプログラムを頂戴し、また、視察希望者に提示することで行き違いを防止し満足を上げるようにする。
② 高齢者施設だけでなく、障がい者・保育等範囲が広がってきた。	福岡市より受入視察への事前相談をしたうえで、NPO より具体的な調整をおこなうよう役割分担をしている。
③ 視察件数が増えるにしたいが、受入側の手間もかかるようになってきた。	形式だけの視察交流と真の視察交流を明らかにするためにも有料化が有効ではないかとの意見がある。受入側の意見をヒアリングし、有料化の是非について検討する。
④ 見学目的のなかには、突然のキャンセルや短時間の立ち寄りが見受けられ、受入施設側が困惑する事例が数件ある。	
⑤ 市・NPO がお互いの主体性を持ち事業に取り組む	受入施設拡充、次年度以降の有料化検討、ビジネスモデルの検討等において定期的に会合を持ち意見交換をしながら共に行動を起こす。

(4) (21年度の成果や課題を踏まえた) 22年度の事業概要

上記の対応も検討しながら、今期は以下の事業に取り組んでいます。

	具体的なアクションプラン
①視察コーディネート	① ニーズに対応できるよう受入施設を増やす。 ② 交流プログラムを視察側・受入側双方で確認する。 ③ 将来の有料化について受入視察にヒアリングし是非について検討する。
②福祉ボランティア通訳者の養成	福岡で生活する韓国語・中国語を母国語とする市民に呼びかけ、福祉ボランティア通訳者を養成する。昨年の韓国語に引き続き、今年は中国語の通訳者を養成する。 目標：30名
③事業のPR	韓国、中国（北京市）にて事業のPRをおこなう。
④基礎資料の作成	福祉パンフレット・福岡市の施設（ふくふくプラザ、健康づくりセンター、老人福祉センター、社会福祉協議会等）で必要な翻訳資料の作成



釜山での商談会の様子

(5) 共働の効果・成果・メリット

福岡市保健福祉局計画課と NPO 法人アジア・エイジング・ビジネスセンター（AABC）との共働によるコーディネート事業の効果は公・民の双方に表れました。行政ではこれまで担当業務を抱えながら海外からの問い合わせ対応や関係各所との連絡調整をおこなっていたところを共働事業に連絡することで従来以上の対応ができるようになりました。また、受け入れをおこなう施設からは従来寄せられていた視察マナーに関する苦情がなくなり、受け入れに付随する資料準備等の時間軽減も実現できました。

また、視察に参加した海外の方の満足度が上がったこともさることながら、韓国の大学の施設実習では教育機関のカリキュラムの一部として認定され、NPO スタッフも交え、高齢者福祉のあり方に関する議論が交わされるなど受け入れ側の成長の機会もいただきました。この時の様子がテレビニュースとしても取り上げられたり、コーディネート事業が新聞に記載されたりして、話題の提供にも一役買うことになりました。

さらに本事業の実行委員会に福岡市役所の関連する部局にもご参加をお願いした結果、福祉以外の分野の視察と連携することができるようになりました。

(6) 担当者の声・市民の声

- 「アジアの橋渡し」（今年度よりコーディネートを新たに担当する NPO 担当者）

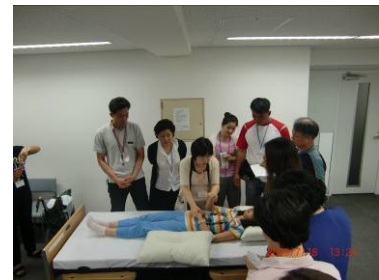
アジアの人たちの橋渡しをするこの事業にやりがいを感じます。中国語・韓国語・日本語はできませんが、ビジネス習慣の違いを理解してもらいながら調整するのは神経を使います。

- 「視察目的の変化」（NPO 担当者）

来福する団体の目的が視察だけでなく運営方法の習得や技術の理解等へ変化が見られます。このため、視察目的や希望内容に相違が発生しないよう調整する必要が出てきました。

- 「アジアの方の学びの姿勢」（通訳で参加した方）

韓国から来た研修参加者の姿勢には当初驚きました。質問も積極的で、なぜそのような考え方をするのか、そのような仕組みになっているのか、韓国ではこのように考えるが日本ではどうか、などこちらが答えに困るようなときもありました。しかし事前に福祉の勉強をしていたときに聞いた“共に学ぼう”という気持ちで、日本も少子高齢化のなかで試行錯誤しながら新しい社会作りをしていることなどを説明して理解してもらいました。



熱心な受講の様子

- 「日本の細やかなケア」（研修に参加した方）

実技が体験できて、とてもいい勉強になった。どんな状況でもケアする側は自分の気分によらず、利用者の立場でいつも笑顔でサービスを提供しなければならないことが理解できた。

- 「福祉分野におけるアジアとの交流促進」（市担当者）

これまでは施設によっては海外からの視察依頼を断っていたところもあったようですが、共働事業に取り組んだことで、受け入れ施設の負担も減り、視察者の満足も得られるようになりました。これにより、より多くの施設でアジアとの交流が促進され、その結果が福岡市のシティセールスに大いに結びつくと思います。

(7) 23年度への展開

この事業は3カ年目を迎え、福祉施設の視察についてはNPO経由で依頼する流れができあがったものと考えています。市の理解も得られており、今後も市との共働は継続していく予定ですが、永続的に続けていくためには、将来的に市の財政負担がなくても運営できるスキームを構築できるかが鍵になってくると思います。

そのため、本年度は事業の有料化の検討を進め、次年度の展開へとつなげていきたいと考えています。海外から見ると日本のサービスは無料と捉えているところが多いように感じますが、一方で形式だけの視察交流と真の視察交流を明らかにするためにも有料化が有効ではないかとの意見があることから、社会福祉協議会や複数の施設、海外旅行代理店などと意見交換をしながら事業化への道筋をつけていきたいと考えています。