

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

《はじめに》

2017年度のアンケートは、2017年9月に在籍している会員を対象に実施致しました（9月22日配布、10月23日回答締切り）。沢山の感想・意見・質問をお寄せ頂き有難うございました。

会員登録の更新とアンケートの対象者は、会員83名の内、役員8名とJIEAの職員3名を除く72名でした。会員登録の更新に関しては、5名が退会の意思表示をされ、18名が無回答による自然退会の扱いになりました。その結果、計23名が退会されたので現在の会員数は60名です。

また、アンケートに回答を頂いたのは43名でした。アンケート対象者は、退会された方々を除くと49名になり、回答率はおよそ88%でした。皆様のご協力に感謝いたします。

運営委員会では、アンケート調査の整理後に、見解が必要と思われるものを選んで議論を重ねました。以下に「見解」を付記しましたので、各位の日本語支援活動に役立てて頂ければ幸いです。

アンケート調査は年に一度ですが、皆様のご意見などは常時受け付けていますので、いつでもどうぞ。

「■」に続く文章は会員から寄せられた感想・意見・提案で、

「→」に続く文章は運営委員会の「見解もしくはコメント」です。

「▶」に続く文章は会員から寄せられた感想や意見ですが、コメントは付けておりません。

(2017年12月 夢気球 運営委員会)



1 日本語教室に関する要望や意見

＜意見/自分の状況など＞

▶ 来年の学習支援はできないと思いますが、状況が許せば支援を再開したいと思います。

▶ なかなか支援活動ができなくて申し訳なく思っております。

■ 一時期、私のパソコンがメールを受け取れず情報が来なかったこともありましたが、今では問題なく作動しています。ただ、学習者との日程が合わなくて支援者募集に対する応募ができていませんが、この10月から金曜日の午前中が空いてきましたので希望の方がおられたら是非応募してみようと思います。（浴衣着付け体験のお手伝いができます。）

→ 金曜日の支援に是非応募してください。着付け体験のお手伝いのお申し出を有難うございます。その時が来たらお手伝いをお願い致します。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

▶自分の仕事、夫との生活いろいろで忙しく、現在はたった一人の学習者の支援ですが、今のところ満足しています。

▶土曜日（時々月曜日も）のみ、支援可能ですのでよろしくお願い致します。

▶当面は学習者一人だけの対応をしたいと思います。不定期な用事が良く入るので教室の開催日については、学習者とよく相談し合っています。

■JIEA で受けた日本語支援ボランティア養成講座で、「日本語支援は、日本語を教えるというより、日本語を学習する外国人の伴走をするという気持ちで！」と聞いた言葉が印象に残っていますが、この1年間を振り返って改めてその思いを強くしました。

→ その思いはとても大事です。全員が忘れないようにしたいものです。

■ひらがな、カタカナ、日本語会話も全くゼロという学習者の場合は、やはり共通語が必要だと思いました。小さい子供に教える感覚でやっていたら、受ける質問の内容が高度。きちんと説明してあげたいが伝えるのがなかなか難しいと感じています。

→ 日本語学習の入門者で共通語がない場合は高度な説明ができなくても当然だと思います。質問に対して適切な説明をしてあげたいという気持ちはよくわかります。一度、運営委員会にご相談ください。

■以前、活動されていた支援者で現在お顔を見ない方がいらっしゃいます。学習者側にも、支援者側にも様々な事情があると思いますが、もう少し活躍して頂ける場がないのかと残念に思っています。

→ 同感です。それぞれに環境や事情があるのでやむを得ないことでもありますが、情報の共有には務めています。

<質問>

■お引き受けした日が都合悪くなった時は交代して頂けるのでしょうか？例えば、土・日は行事が入ることが多々あるので支援できないことに（×を記入）していますがこんな場合はどうなるのでしょうか。やはり、最初からお引き受けしない方が良いでしょうか？

→ 状況はよく理解できますが、支援者のタイムリーな交代は現実的には困難です。時々休講にする程度であれば、学習者と相談すればいいと思いますが、休講が多くなると学習者の学習意欲を削ぐ結果になるので注意が必要です。

■紹介した学習者が夢気球の教室で勉強を続けていますが、見学はできますか？

→ 見学は歓迎します。ただし、学習者や支援者への配慮が必要なので、事前に連絡をお願いします。

2017 年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

<要望>

■ ホワイトボードのマーカーがいつも乾燥していて書けません。

→ マーカーは書けるものを準備するように JIEA にお願いしておきます。出にくいマーカーがあれば遠慮なく JIEA のスタッフに申し出て新品と交換してください。

<提案>

■ 学習希望者が増加すると 1 対 1 の学習は難しいと思います。JLPT を受験したい、もしくは特別な目的意識がある学習者グループ、ほぼゼロスタートのグループ、生活に必要な程度の日本語を身につけたいグループなどに分け、複数での学習が可能になれば良いのかなと(特にぱれっと JOYO の教室に関して)思います。

■ 日曜教室は支援者が不足していることにより待機者が多い状況です。一部スクール形式を採用して学習者が複数で学べる機会を提供しては如何でしょうか。

→ ご指摘の通りです。教室の構成は 1 対 2 でも 1 対 3 でも柔軟に対応すれば良いと考えています。

■ 学習希望者が増加してきている状況があるので、このアンケートで「支援できる」と回答された方々に実際の教室を見学して頂く機会を設けてはどうでしょうか？(ボランティア登録をしながら、実際の活動を一度も経験されていない方々もおられると思うので)「支援できない」と回答された方でも希望があれば見学してもらおうのが良いと思います。

■ 日本語支援ボランティアをしていない期間が長くなり、再開するのに少々不安を感じています。

→ 支援経験がない、あるいは長期間休止していたという方々のために、教室の見学や実習については従来からご希望に沿うようにしています。いつでもご相談ください。

■ 支援する時間は標準的には 1 時間半となっていますが、1 時間とかにすることは可能でしょうか？ 1 時間で良いのであれば、今支援しているのが 15 時から 16 時半なのでこれを、15 時から 16 時、16 時から 17 時とすれば二人を支援できると思います。学習希望者が増える中ではもっと効率よく支援できる方法を選べたらいいのではないのでしょうか？

→ 現在の教室の標準時間は 1 時間半です。1 時間にすることは学習者と相談すれば可能ですが、教室の運営上の理由で時間を短くするのは良くないと思います。15 時からのスタートを 14 時からにして二つの教室で 1 時間半ずつ教えられないかを検討するのが良いと思われます。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

2 行事（スキルアップ研修会、学習発表会など）に関する要望や意見

<要望>

■何か一緒に楽しめる室外活動をご検討ください。

→ 以前に検討したことはありますが、日本語支援ボランティア養成講座、スキルアップ研修会、学習発表会などの行事を優先する結果、レジャー的なものは実現には至りませんでした。2018年度も養成講座を合計10日間開催する予定ですので、ご希望の活動は実現困難ではないかと思われます。

ただ、JIEA主催の日本文化体験が2018年度も実施される見込みですので、そちらを利用して頂くことができます。（2017年度はいちご狩り・彦根城見学で5月28日に実施されました。）

■実習生で母国への送金などで自分の生活が苦しく週末も家にこもっている人がいます。無料か安価で参加できる行事があれば嬉しく思います。

→ 念頭に置いておき、行事を企画する際に参考にします。

<意見>

▶学習発表会で学習者の皆さんの学習成果を拝見し、とても元気づけられます。楽しみにしながら参加させて頂いていますので、今後も学習者の皆さんには頑張ってもらいたいと思っています。

▶学習発表会は、学習者と支援者お互いに努力して得られた成果がよく出ています。それによって今後の励みになったり、心が和んだりするのでとても良いひと時だと思います。

▶学習発表会が継続的に開催できているので充実していると思います。

▶スキルアップ研修会は都合がつく限り参加したいと思っています。

▶スキルアップ研修会で技能を磨くことは支援活動をする上で大変役に立つと思います。

▶今後も実施されれば、スキルアップ研修会を受講したいと思っています。次の学習発表会は参加する予定で楽しみにしています。

▶行事には可能な限り参加したいと思っています。

▶行事には、時間があれば参加したいと思っています。

▶行事についてはいい機会なので出来るだけ参加したいと思っています。

▶学習支援は現状では困難ですが、スキルアップ研修会や学習発表会あるいは交流会などの行事には参加させて頂きたいと思っています。案内を頂けると有難いです。

<提案>

■ある程度、日本語能力を備えた学習者が企画して進めていくイベントがあっても良いかなと思っています。司会・進行などを学習者に任せて実施するという事です。

→ 例えばどのようなことができるか、もう少し具体的な案を頂ければ検討してみたいと思います。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

■学習発表会に数回参加しました。支援者の皆さんと親睦を図る良い機会だと思うのですが、意外と出席される方が少ないのですね。もっと声を掛け合います。

→ JIEA の教室は曜日がいろいろで、全員に都合の良い日を選ぶには無理があります。その為、曜日を変えて小規模な発表会を何度も開催し、全員に発表の機会を提供しようと努力しています。

■今の学習者は日本語の上級者なので、研修で学んだことを使う機会があまりなく、文法などはすっかり忘れていきます。自分で復習すればいいのかもしれませんが、なにぶん怠け者なので一人ではやろうとしません（笑）。定期的に、知識、スキルをメンテする機会があればいいと思います。

■前回、「敬語」に関するスキルアップ研修会を開いて頂きましたが、このような研修会を開催して頂くと非常に有り難いと思います。

■スキルアップ研修会、学習発表会はこれまで同様、続けて頂けたら幸いです。特に学習発表会は一般市民の方も来場されるので学習者と地元日本人との貴重な交流の場であると思います。私も単発的な行事には都合がつけば是非参加したいと思います。

→ 学習発表会は日本語を学習する上で大いに役立つと認識していますので、今後も継続する考えです。

（注）一般市民に参加案内をしている学習発表会は、ぱれっと JOYO で年に一度だけ開催する学習発表会だけです。JIEA で開催する際は一般市民への参加案内は出しておりませんが、ご家族や友達を誘って参加して頂ければ有難いです。

▶亀岡まで「やさしい日本語」の講習を受けに行きました。理屈ではなく、もっと実践的な内容とか実技的にやる機会、場所があれば良いと思います。サークル的なもの（着付け、朗読、切り絵、書道、花作り等）をやれば外国人の方が日本語を話す機会が増えるのではないかと思います。

■他の地域で行われている研修会を夢気球でまとめて参加者を募り、一緒に参加できるものが年に一回でもあればと思います。個人での申し込みだと気が引けてしまうのでお考えいただければ有難いです。

→ 他団体が実施する研修会は今後も継続的に紹介致します。ただ、参加申込のとりまとめを夢気球で行うと申込受付の確認など手続きが煩雑になり、トラブルを起こしやすいので引き続き個人単位での申し込みをお願いします。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

③ 運営（および運営委員会）に関する要望や意見

<感想・意見>

- ▶ 多様なお働きに感服しています。影の力となって下さっている役員の方々本当に有難う存じます。
- ▶ 役員の方ばかりに負担をお掛けし申し訳ありません。できるだけお手伝いする様に致します。
- ▶ 協力したいのですが平日は参加できず、いつも申し訳なく思っております。
- ▶ いつも連絡を有難うございます。いろいろ面倒をみて頂くばかりで申し訳ありません。
- ▶ いつも有難うございます。きめ細やかな配慮にいつも感激しています。
- ▶ いつもお世話になっています。皆さんにお会いできなくて寂しいです。
- ▶ 企画運営に関して御尽力頂いて感謝しています。
- ▶ 特記すべきことはありません。楽しくやらせて頂いております。
- ▶ いつも有難うございます。

▶ いつもお世話になり有難うございます。会員としての活動はできておりませんが、お送り頂く会報や情報はいつも興味深く拝読しています。皆様それぞれお忙しい中、大変お疲れさまでございます。

■ 郵便などの発送作業の手伝いを会員から募集されていますが、会員相互の交流もできるので、とてもいい運営方法だと思います。（ただ、私自身は日程が合わず参加できていません。）

→ 郵便の発送作業は手を動かすことが主体ですので、その間は会話が弾みます。たわいない話の中に役に立つ情報が含まれることもあります。作業のあとの昼食会への参加や昼食会だけの参加も自由で、気軽ないい機会が作れていると思っています。今後も継続します。

<提案>

■ ボランティア活動なのは分かっていますが、交通費が出ると良いなと思います。それならもっと行く回数が増やせます。全額が無理なら少しでも援助があると遠方から出向く場合に参加しやすくなります。

→ お気持ちはよくわかります。しかし、夢気球は NPO 法人ではなく単なる任意団体で、収入源がありません。交通費の支給は残念ながら当面できないと言わざるを得ません。

■ 毎月の定例作業の連絡方法に関してですが、年間計画があれば予定も立てやすく事前にその日を空けることができます。毎月第〇曜日として年間計画を立ててもらえれば、皆さんが意識をもって作業のお手伝いに参加できると思います。

→ 作業は毎月ではありません。およその年間計画はありますが、実施日はかなり流動的です。作業の日が決まった時点で、その都度メールで連絡をしますので、都合がつく人に参加して頂ければ良いと考えています。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

■次回調査では回答の手間を省くため、できれば以下のようにお願いします。年齢層や各ご家庭の環境等により、いろいろあると思いますが、御一考をお願い致します。

① フォーマットを基本的に変えない。（今年データを来年も流用可能にする。）

又は、電子メールで回答を簡略化（下記の2点のみの質問で登録情報を管理者が更新）

① 活動の意志があるか？

② 登録の変更点・要望事項（アンケートと同じ内容）があるか？

→ 今まで全会員の状況を的確に把握できていないという反省から、2017年度より（総会で発表して）フォーマットや手法を変えています。基本的にはできるだけ変更しないように心がけていますが、「運営上の改善」の為であれば、変更もやむを得ないと思います。

メールでの回答については現在も受け付けています。ただ、メールを受け取れない会員がおられるので、質問事項をメールで会員に送ることはしていません。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

4 その他の要望や意見

<意見/自分の状況など>

▶大変楽しく支援活動に参加させて頂いております。

■自分に大きな原因があることではありますが、教室のみに参加しているという現状であり、担当する学習者とのコミュニケーションは図れますが、他の支援者とは顔と名前を知っている人が少数いるという程度で、支援者間のコミュニケーションが不足しているように感じます。

→ 教室のみに参加していると確かに他の支援者とのコミュニケーションは希薄になります。例えば、同時に開いている（となりの）教室との交流を始めてはいかがでしょうか。他には、（時間的な都合もあるでしょうが）学習発表会などの行事に参加すると他の支援者や学習者との交流が自然にできるのでお勧めします。

■他のボランティア活動が忙しくて、なかなかお役に立てずに申し訳なく思っております。

■全く活動ができていなくて、本当に申し訳ない気持ちです。いつか、いつかと思いながら今日に至っています。

■来年は支援できない見込みですが、時間の都合がつかましたら学習支援ボランティアをさせていただきます。その節はよろしくお願い致します。

■単発（1～2回とか1～3ヶ月）なら支援できる場合もありますが、期間が無制限とか長くなると難しいのが現状です。

■わたくし事で恐縮ですが、今年5月より自分の健康促進を兼ねて柔軟・筋力トレーニングを主とした健康体操教室を開き、心身ともに余裕のない状態です。これが生活の一部として定着するまで学習支援はしばらくお休みさせて頂き、その内に再開したいと思います。勝手ですがご理解をお願い致します。

→ 会員の方々にはそれぞれの事情があって、今は支援できないということが起こります。それはごく当然のことだと理解しています。どうぞ焦らずに事情が許すときが来れば、支援を開始して頂ければ良いと思います。休止期間が長くなっても気にしないでください。次にスタートするのに不安があるという時は教室の見学や体験支援などもできますのでいつでもご相談ください。

■支援できると回答しておりますが、一昨年にひざを痛めてしまい駐車場から教室までの歩行による移動がきつくて支援したくてもできない状況がありました。少しは良くなったと思われるので、そろそろ活動しなくてはと思っております。

■自分の年齢を考えるとちょっとどうかと考えてしまうことがあります。

→ 自分の体調やスケジュールを考えて無理のない範囲で活動して頂くのが最良かと思います。

■ばれっと JOYO（日曜日）の教室終了後の交流会に出席できず申し訳なく思っています。

→ 可能な時に出席して頂ければ結構です。ただ、連絡事項などもありますので、機会を見つけて確認して頂くことは必要だと思います。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

▶まだ具体的に決まっていますが右手の手術をする可能性があります。その場合、代わりの支援者に代行して頂く必要があります。詳細が決まれば早目に連絡しますのでよろしくお願い致します。

▶城陽市から転居いたします。お手数ですが、連絡先を変更して頂く様にお願い致します。今後ともどうぞよろしくお願い致します。

▶いつも有難うございます。入れ替わりの多い学習者さん達のサポートはご苦労が多いと思います。転居致しましたので住所変更をお願い致します。(電話番号、メールアドレスは変わりません。)

▶わがままな支援者をよく支えて下さって感謝致します。皆様のご健康で、この活動が長く続きますようにと願っております。

▶運営委員会の皆様にはいつもお世話になり有難うございます。今回の返信が遅れてご迷惑をお掛けし、申し訳ありませんでした。今後ともよろしくお願い致します。

<提案>

■Skype など、インターネットを利用した支援も可能なような体制の検討をお願いします。

→ 夢気球では対面での日本語支援を基本にしています。そばにいて直接会話の方が学習者と支援者の良好な関係を築きやすいということや、隣の教室の様子を何となく肌で感じることができて教室の雰囲気も互いによくなるということが主な理由です。

京都府北部では地理的な問題を解消するために WEB を使った日本語支援を検討されていると聞きますが、夢気球では WEB の必要性については殆ど意見が聞かれません。少し先の検討課題かと思います。

■学習希望者が増えて役員の皆様の対応が大変だと思います。土、日の学習希望者が増えていますが、私は対応できなくて心苦しく思っています。もし可能であれば、パソコンのグーグルドライブやサイボウズなどを使ってカレンダーを作成し、支援可能日を支援者に記入してもらえれば、学習希望者と支援者ともマッチング作業が容易になり、定例作業の管理も一目でわかると思います。パソコンやスマホをもう少し活用できないでしょうか？ もしお手伝いが必要でしたら連絡をください。

→ お手伝いを申し出ていただき有難うございます。

私達はどの作業についても常に作業を簡素化したいと思っています。ただ、マッチング作業を例にとると、サイボウズなどを利用するスケジュール・コントロールの部分で手数がかかっているわけではありません。むしろ、学習希望者との面接、支援者募集に対して応募がない場合の個別対応など PC を活用できない部分で手間がかかっています。

とはいえ、将来的に PC やスマートフォンのアプリケーション・ソフトを駆使して作業の効率化を考えなければならぬ時が来るかもしれません。その時はぜひお手伝いをお願い致します。

2017年度アンケート調査の結果と 運営委員会の見解まとめ

<要望>

■国際交流協会の日本語指導に関する教則本が貸し出しされないことになっていますが、支援者としてゆっくり見て参考にしたい時があります。1週間程度の期間で貸し出しを検討願えますか？

→書籍などはJIEAの管理ですので、貸し出しについてはJIEAと相談しました。現時点での判断は以下の通りです。

JIEAが保管している図書類は、支援している場で必要になった時に見ることを前提にしています。貸し出すと、支援している時に見たいと思っても見ることができないという不都合が起こりますので、今は貸し出しを見合わせています。

■転職と転居（10月中旬）により、実際に支援することが難しくなりました。裏方でお手伝いすることがあればぜひ参加したいです。（日曜クラスのFacebookグループの掲示板は引き続き担当します。）折を見て支援を再開したいので支援者募集情報などは送って下さい。

→日曜クラスのFacebookグループの掲示板の担当を引き続きお願いできるようで、大変有難うございます。おかげで学習者との連絡網が確保されます。

支援者募集情報は引き続きお送りします。

以上。