

**AJET-CLAIR-MEXT-MOFA-MIC**

**Opinion Exchange Meeting**

14-15 May 2012

**Evaluation of the Support System for JET Participants**  
JETプログラム サポート・システムの評価



**Spring 2012 Evaluation of the Support System for JET Participants**  
**JETプログラム サポート・システムの評価**

*Erica Nakanishi-Stanis - Block 4 Representative*  
*Denise Schlickbernd - CIR Representative*  
*Rory Conaty - Vice Chair*



## **INTRODUCTION**

The purpose of this report is to assess JET participants' awareness of the various resources that are available to support them, and to identify their level of satisfaction with those services. For the purposes of this report, the "Support System" services that JET participants answered questions about shall mean the following: the JETLINE, the Counselling Support Committee (CSC), the Peer Support Group (PSG), and Prefectural Advisors (PAs).

## **METHOD**

The data and analysis for this report is based on an online survey of 478 JET participants, conducted in October 2011. Of the respondents, 91.6% were Assistant Language Teachers (ALTs), 8.2% were Coordinators for International Relations (CIRs), and 0.2% were Sports Exchange Advisors (SEAs).

Data from the National AJET Report on mental health among JET participants (May 2011) was also used, where applicable. Both surveys had comparable rates of response between ALTs, CIRs, and SEAs; however, the 2011 Support System Evaluation survey had 20% more respondents overall.

## INFORMATION PROVISION

One goal of this report is to identify how and when JET participants learn about the support options available to them. National AJET surveyed JET participants about their awareness and use of the four arms of the support system. The following are brief analyses of the data gathered.

### JETLINE

While 92.9% of respondents had heard of the JETLINE, only 37.3% correctly identified CLAIR as the operator of the JETLINE. Another 34.2% responded that they did not know who operates the JETLINE; and 28.1% thought it was run by National AJET. Some comments mentioned not being comfortable relying on the offered resources due to a lack of clarity on what sort of concerns could be discussed with each one.

*I am under the impression that the JETLINE is for 'serious' issues, e.g. a dispute with the contracting organization. Other than for issues that cannot be dealt with at the PA level, I personally would not feel the need to call the JETLINE. If that is a [m]istaken impression of the JETLINE's role, it may be appropriate to clarify to JETS [the] issues that the JETLINE exists to help solve.*

Another respondent wrote:

*We are warned over and over again not to go outside the chain of command to deal with any issues we might have, as this is an essential part of Japanese culture. So I worry that any call placed to Tokyo [i.e. CLAIR] would be perceived as a breach of etiquette, especially if it leads to action.*

It seems greater emphasis should be placed on the JETLINE's availability to discuss issues that are not only "serious" or beyond the PA's ken, as well as its anonymity for users. Though only 9.2% of respondents said that they have used the JETLINE, it is important to emphasize the operator and function of the resource in order for JETs to feel comfortable enough to use it and to fully understand what it can be used for.

### COUNSELLING SYSTEM COMMITTEE (CSC)

Over half of respondents said that they do not know what the CSC is. While lack of awareness is an unfavorable trend, use of CSC services is restricted by referral via a PA or the JETLINE, so this does not necessarily have a negative impact on JET participants. At a minimum, if PAs are well aware of the support

resources available, they should be in a position to spread awareness to other JETs in their prefecture and to know if a referral to the CSC would be appropriate.

At the same time, some JET participants may not want their PA to know that they want a referral to a mental health professional. For such cases, use of the JETLINE would be recommended. Per the results mentioned above, however, many JETs are unaware of who operates the JETLINE, limiting their ability to rely on it as a resource for referral to the CSC. As such, AJET recommends changing the descriptions of the JETLINE to indicate that among other services, it can be used for referrals to professional counsellors.

### **PEER SUPPORT GROUP (PSG)**

15.3% of respondents have never heard of the PSG hotline, while 23.7% don't know what it is available for; 7.2% think that those who answer calls are professionals, and 11.5% think PSG acts as a mediator between Contracting Organisations (COs) and JETs.

Upon taking the survey for this report, one JET responded:

*Now I'm confused about the difference between the jetline and the peer support group hotline. I didn't know there were two numbers.*

Another said:

*I think I don't really remember the differences between all these lines because when they're being explained, as soon as I hear that they're run by other JETs I think "then there's no point in calling them" and don't make an effort to remember. If I have a problem that I can't solve on my own, I probably need an expert's help, not another JET.*

Clearly, better advertisement of PSG's services and role is needed. AJET has made an effort to better publicize PSG's services through outlets such as the online magazine, Connect, and the AJET website, but further efforts are necessary. The second comment further illustrates the need to better emphasize who operates the JETLINE and CSC, so that JETs in need of support can understand the differences between each service and can choose accordingly.

## **PREFECTURAL ADVISORS**

Before arriving at their CO, a combined total of 73.5% of JETs had already learned about Prefectural Advisors at either their pre-departure orientations or at Tokyo Orientation. As mentioned in the PA System Evaluation Report (December 2011), most respondents have a good idea of what PAs' roles are, and 93.9% feel their PAs are "very easy" or "easy" to reach.

Following the discussion at the last Opinion Exchange meeting, CLAIR and AJET worked together to create a changeover guide for PAs, which will be used this year as PAs pass their responsibilities to their successors. AJET and PSG are also currently working to establish a timeline/curriculum for additional training for PAs, in order to mitigate the gap that exists between the two PA conferences.

AJET also feels it is still extremely important to supplement the case studies provided in the PA Handbook with examples of what to do in situations like natural disasters and stalking, and asks that CLAIR consider setting a date in the near future for making such revisions.

## **ANALYSIS**

The majority of JETs learn about the various arms of the support system at Tokyo Orientation. However, respondents consistently remarked that too much information was relayed at the time, making it difficult to remember the existence and function of each option. Among the comments made, several JETs suggested that information about support options should be relayed a second time to JETs outside of the Tokyo and prefectural orientation settings.

*Awareness of the whole system is very limited. One reason for that might be, that at the beginning of their time here in Japan new JETs are overwhelmed by the amount of information, so they only keep those things in mind that seem important for them at the moment. I think most of them do not take into consideration that they might get in trouble and need some help.*

Another said:

*I think it would be beneficial to send a packet or pamphlet with this information directly to the JET about a month or two after their arrival. This is the time when the newness of Japan is wearing off and daily life is settling into a pattern. This is the time when the JET needs to know about these resources and have the*

*contact information on hand.*

AJET recommends that CLAIR draft a leaflet or guide that gives an explanation of the support system as a whole, with descriptions of each arm's function - emphasizing the aspects of each service that JETs place value on – i.e. the anonymity of PSG/JETLINE, the accessibility of PAs, and the professional services provided by CSC.

Distribution could take several forms - as an attachment to CLAIR News, in AJET Connect, on the JET Programme and AJET websites, as a link on the official JET forums and overseas embassy websites dedicated to the JET Programme, and in particular, in print form directly distributed to JETs or their COs. The cooperation of COs and PAs would be paramount; Awareness could also be raised at the autumn PA conferences, which would coincide well with new JETs' acculturation to the Programme. Additionally, National AJET and local AJET chapters could provide assistance by sending information about the support system digitally (e.g. how PSG is currently advertised in AJET Connect).

Because the General Information Handbook (GIH) is one of the main sources of information for JET participants even prior to their arrival in Japan, AJET also recommends that any future revisions of the GIH make use of the document proposed above to provide a succinct description of CSC, JETLINE, PA, and PSG services (e.g. CSC's description could make use of the succinct account provided online at [www.jetprogramme.org/e/current/support/csc.html](http://www.jetprogramme.org/e/current/support/csc.html)) in order to clarify their roles.

Another way to alleviate the burden of information that is conveyed at Tokyo Orientation would be to explain the support system's function/structure earlier. 33.3% of respondents said they first heard about PAs at their Pre-Departure Orientation, suggesting that a good number of orientations conducted at overseas embassies, etc. make some effort to explain support resources for JETs. At the same time, however, only 13.8% had heard of the JETLINE, 4.9% of the CSC, and 8.6% of PSG at that stage, indicating that while the subject was discussed, the coverage was not necessarily thorough or equal in all areas.

## **JET PARTICIPANT SATISFACTION**

The second purpose of this report is to better understand JET participants' satisfaction with each of the various arms of the support system, and ways in which to improve the services offered.

### **JETLINE**

Though AJET was unable to gather exact statistics as to user satisfaction with the JETLINE, an analysis of the comments left in the open remarks section suggests that JETs who have used the service are largely satisfied, and that even JETs who have not used the JETLINE are happy that it exists.

I think it's a great service for JETs who do not have close ties with their JET community for whatever reason or prefer to keep a strong sense of anonymity. I also think it's a good back up if my PAs etc. are unavailable for some reason or are unable to provide a sufficient answer.

While there were no statistically significant trends in the comments indicating a problem with the quality of service provided by the JETLINE, it is important to emphasize that greater overall advertisement of the service itself would be useful in ensuring that the broadest range of JETs are aware of the support available to them. In addition, as many JETs place great value on privacy, emphasizing the anonymity of the service in explanations of the JETLINE would be useful for potential callers.

### **COUNSELLING SYSTEM COMMITTEE**

Due to the very small sample size for assessment of CSC services, the results are statistically inconclusive, and AJET is not able to provide an analysis at this time.

### **PEER SUPPORT GROUP**

10 of the 17 respondents who had utilized PSG services said they were "satisfied" or "completely satisfied," with three respondents at the opposite end of the spectrum, saying they were "completely dissatisfied." Two people out of the three who responded that they were dissatisfied left comments about being unable to reach a PSG volunteer when trying to make use of PSG services. PSG has been made aware that the calling system may have technical problems and will be working on improving the call system.



## **PREFECTURAL ADVISORS**

As discussed in the 2011 Winter Report “Peer Review of the PA System,” JET participants view PAs as the most important support resource available to them. 82.6% of respondents say they would be comfortable contacting their PA for assistance. Of the 46.2% of respondents who have actually contacted their PAs for assistance, 83.1% said that they are “satisfied” or “completely satisfied” with the support they received.

*I know that anything I say is confidential, it is a wonderful resource. They not only have many years experience as an ALT or a CIR but they also know all the the technical and contractual information. So basically any time I feel really confused about anything ranging from co-worker relations to my paycheck I know they can not only answer my questions, but will 99% of the time really really know what they are talking about. And that 1% of the time they can help me find the answer somewhere else.*

At the same time, some JETs have not had positive experiences with their PAs:

*What they can and can't help me with is unclear so I feel uncomfortable asking for anything.*

*I do not feel confident that they are able to keep everything confidential given how small of a community we are.*

While there is always room for improvement of the PA system, as indicated in AJET’s suggestions in the PA report issued at the last Opinion Exchange meeting (December 2011), these comments also emphasize how important it is to broadly publicize all aspects of the support system so that JETs who are uncomfortable contacting their PAs know they are not without recourse.

## **ANALYSIS**

The data collected seems to indicate that most JETs are aware of several of the support options available to them and that they are generally satisfied with the services provided. While there will always be individual cases of dissatisfaction, there were no noticeable patterns indicated in the data that show that any particular resource had a trend of being inadequate in its service.

## **CONCLUSION**

The data collected revealed that there is some confusion amongst JET participants with regard to the role and purpose of each arm of the support system, especially in terms of understanding the types of inquiries that each resource is equipped to respond to. However, most respondents seem to have an idea of where to start, at the very least, should they need assistance, typically in the form of their PA. As mentioned above, AJET would like to discuss the possibility of re-distributing of a compacted explanation of the support system that JET participants could easily access and retain, to coincide with and account for the timing of JET acculturation to life in Japan.

Overall, however, the responses collected indicate a general satisfaction with the services provided, and an appreciation of the strength of the network afforded JET participants.

## QUESTIONS

1. Do CLAIR, MEXT, MIC or MOFA have any suggestions for improving, or see a need to improve the ways in which the support system is advertised among JETs? If so, how do you envision AJET assisting in such efforts?

2. A suggestion made in several comments was that information on the various arms of the support system and their roles should be provided to JETs a second time, in order to reinforce awareness of the system at a time when JETs had settled down in their placements and were no longer overwhelmed by new information and culture shock.

Would CLAIR be willing to consider drafting and distributing such a document and using it as a supplement or replacement for the information that is currently provided in the GIH/online/etc.?

3. Would it also be possible for MEXT to assist in the distribution of the information mentioned above to JETs by also making it available to COs and BoEs so that the people who work with JETs can better advise them in situations where the JET participant may not know where to turn?

4. What kind of information does MOFA currently provide to embassies/JETAA chapters on informing JETs about the support system prior to their departure? Does MOFA have any plans to encourage embassies/JETAA chapters to change the way they provide information about support system resources to outgoing JETs? Would MOFA consider giving orientation organizers a short template with descriptions of each service that could be used as a guideline for talking about the support system, such as the document proposed in Question 2?

5. Does CLAIR have any suggestions for how PAs might be more active in promoting awareness of the support system to JETs in their prefecture/city?

6. CLAIR has mentioned in past discussions that the PA Handbook will be revised in the next few years – has any progress been made on setting a date for that revision? Is there a list of specific changes/additions to be made that PAs can expect?

7. Has progress been made with the collection of case studies from PAs regarding their experiences and work during and after the disasters of March 11, 2011?

a. If not, would it be possible for AJET to collaborate with CLAIR to ensure that this information is collected before a number of these PAs potentially leave the JET Programme in July?

AJET would also like to submit the following questions, on behalf of PSG:

8. PSG would like to express its appreciation for CLAIR's continued support of PSG volunteers' presence at PA conferences - it is an invaluable opportunity to receive training and meet as a whole group, which would be otherwise impossible due to geographic constraints. Fortunately, all PSG volunteers were able to attend the last PA conference, however, there is concern that in the future, not all COs may permit their PSG volunteers to attend PA conferences without an official request from CLAIR.

To that end, would it be possible to provide a letter from CLAIR requesting that COs allow PSG volunteers to receive special leave to attend PA conferences?

9. PSG's main priority is to have as many volunteers attend the conference as possible, in an effort to establish not only group rapport, but also to discuss any procedural or practical issues that the group encounters. At the last PA conference, these discussions took place over two days, including an extra session with the guidance of a member of the CSC. PSG would like to request that a similar allotment of time/space be made during the next PA conference for PSG to meet independently, but would also like to request that the PSG volunteers' schedule be listed in the conference schedule for ease of reference, and to clarify PSG's involvement at PA conferences for all participants. Would this be possible?

This page has been intentionally left blank  
このページは意図的に空白にされています。

This page has been intentionally left blank  
このページは意図的に空白にされています。

**Evaluation of the Support System for JET Participants**  
**JETプログラム サポート・システムの評価**

第4ブロック代表 中西一スタニス 慧理果  
国際交流員代表 デニス シュリックベルンド  
副会長 ロリーコナティ



## I. 概要

当報告書はJET参加者のために設けられたサポート・システムに対する利用者の知識と満足度を調査したものである。アンケートと報告書で取り上げた支援サービスは次の通りである：CLAIRが運営するJETLINE、カウンセリングサポート委員会（以下CSC）、AJETピアサポートグループ（以下PSG）とカウンセリング担当者（以下PA）。

### 調査方法

紹介するデータは2011年の10月に実施されたアンケートにて収集されたものであり、478人の回答者の91.6%は語学指導助手（以下ALT）、8.2%は国際交流員（以下CIR）、そして0.2%がスポーツ国際交流員であった。

また、報告書では2011年5月に発表された「JET参加者の心の健康レポート」の結果も一部使用している。両報告書の回答率を比較すると、職種別での回答率に差はないが、総合回答数では当調査のために実施された「サポート・システムに関するアンケート」の回答者数のほうが20%多かった。

## II. 情報提供

当レポートの目的のひとつはJET参加者がいつ、どのようにサポート・システムについて知ったのかを把握するためである。そのため、AJETはアンケートでJET参加者に対し、各相談窓口についての認識度やその利用について質問し、下記にその結果をまとめた。

### JETLINE

回答者の92.9%はJETLINEのことを認識していたが、運営機関としてCLAIRを正しく選んだのはたった37.3%であった。34.2%は運営者が分からないと回答し、28.1%はAJETを運営機関として選んだ。コメントの中には、いくつもある支援サービスがどのような相談のために設けられているのか、どのように異なっているのかが分からないため、頼りにくいというものが多々あった。あるJET参加者のコメントを下記に引用する：

JETLINEはとても真剣な問題、例えば契約団体との問題などを解決するためにあると思っている。他の悩みはPALレベルで対応できなかつたら、個人的には、JETLINEに相談する必要はないと思う。それがJETLINEの役割に対する間違った印象だったら、JET参加者に明確にJETLINEが対応できる相談を説明した方がいいと思う。

また、このような意見もあった：

私達は何度も日本の文化の一環なので指揮系統を外れて問題の解決をしようとしてはいけないと言われます。そのため、東京（つまりCLAIR）に直接連絡をしたらそれはエチケットの違反として見られるのではないかと思います。特に、その相談が「悩みを解決するための」行動につながれば…

このような意見からも、JETLINEが対応できる悩みは真剣な問題やPAが対応しきれない問題だけでないことや、利用者に対する保守義務があることを更に周知する必要があるのは明らかだ。回答者のうち、9.2%しかJETLINEを使ったことがないとしても、どの機関が窓口を運営



しているのか、そしてどのようなサポートを提供しているのかをはっきりさせなければ今後も利用者は気持ちよく使うことができないだろう。

### カウンセリングシステム委員会 (CSC)

回答者の半数以上はCSCを知らないと答えた。認識度の低さは決して好ましくないが、CSCのサービスを利用するにはまずPAかJETLINEの紹介が必要となるため、JET参加者自身がCSCのことを深く理解していなくてもさほど問題ではない。PAとCLAIRさえ支援サービスの選択肢を正しく理解していれば、サポート・システム全般についてJET参加者に広く周知させることができ、必要性に応じてCSCの利用を薦めることができる。

精神保健の専門家に診てもらいたいことをPAに知られたくないJET参加者がいた場合、身分がばれることを恐れず、CSCに紹介してもらうにはJETLINEを頼る必要がある。しかし、上記にもあったように、JETLINEがどう運営されているか、また匿名で利用することができることを多くのJET参加者が知らないため、CSCへの紹介のために使おうと思う参加者は低いのではないかと思われる。そのため、AJETは今後JETLINEの説明をする際に精神保健の専門家への紹介もできることを補足することを勧める。

### AJETピアサポートグループ (PSG)

アンケート調査の結果、回答者の15.3%はPSGのことを全く知らず、23.7%はどのような対応ができるかを理解していない。また7.2%は応答する人が専門家だと思っており、11.5%はPSGが任用団体とJET参加者の橋渡し役だと思っていることが分かった。

あるアンケート回答者のコメント：

JETLINEとピアサポートグループの違いが逆に分からなくなった。今まで「電話できる窓口が」二つあるって知らなかった。

同項目別の回答者のコメント：

たくさんのホットラインの違いを覚えていないのは多分説明されたときに他のJET参加者が運営していると聞いた瞬間、「電話しても意味がない」と思い、覚えようとしなかったからだと思う。自分で解決できない問題があれば、他のJET参加者ではなく専門家の助けがたぶん必要だから…

PSGの役割やサービスを広報する必要があるのは明らかである。AJETはPSGをオンライン雑誌「コネクト」やホームページ等で広く周知することに努めているが、更なる努力が必要と見られる。二つ目のコメントは特にJETLINEとCSCを運営している組織を強調することで、支援を必要としているJET参加者が各サービスの違いを理解し、自分に適しているサポートを選べるようになること促す必要を示している。

### カウンセリング担当者 (PA)

配属先に着く前、合計73.5%のJET参加者は既にPAの存在を東京オリエンテーション、または来日直前オリエンテーションで知っている。2011年12月の「PAシステムの評価」によると、多くの参加者はPAの役割をよく理解しており、93.9%は自分のPAとの連絡が「とても」または「非常に」取りやすいと答えている。AJETはPAに関する情報提供に問題はないと考えている。

本年度第1回意見交換会議の結果に基づき、CLAIRとAJETは共にPA引継ぎガイドを作成し、今夏任期を終えるPAが記入した後、後任者に渡せるよう配信している。更に、AJETとPSGも第1・第2PA研修の間隔を和らげるため、PA用のPSGトレーニングプログラムを企画しており、現在日程とカリキュラムを検討している。

また、AJETはPAハンドブックにPAとしてどのように震災・ストーカー等の相談に対応すべきかの事例を補足することと、ハンドブックの改定の日程を近いうちに決めることをCLAIRに再度求める。

## 分析

大半のJET参加者は東京オリエンテーションでサポート・システムのことを知る。しかし、今回多くの回答者において、オリエンテーションで提供された情報の量があまりにも多いため、各相談窓口の役割と存在を覚えるのが困難だという意見が見られた。コメントの中には東京・各都道府県の地方オリエンテーション以外にも再びサポート・システムの説明を配布することを提案する声もあった。

ある回答者のコメント：

サポート・システム全体に対する意識があまり高くない。ひとつの理由は、日本に来て間もないJET参加者が新しく知る情報の量についていけなくて、そのとき、一番重要そうなことだけをかろうじて覚えるからではないか。多分、多くの人はまさか自分が困って、助けが必要になることを考慮に入れていないのだろう。

もう1人は：

ポケットかパンフレット式でJET参加者に着任した1・2ヶ月後にまたこの情報を送れたら便利だと思う。この時期に日本での生活の新しさが減り、日常のパターンも安定し始める。このときこそ、JET参加者はこのサービスのことや連絡先を知るべきだ。

AJETはサポート・システムの各サービスの役割と、4つの選択肢のそれぞれ異なった便利な点(PSG/JETLINEであれば匿名で利用できること、PAであれば身近な状況が分かること、CSCであれば専門家に話せること等)が分かるパンフレット・資料を作成することを勧める。

資料の配布については様々な方法・メディアを有することが合理的であろう—CLAIRニュースに添付、JETプログラムやAJETのホームページに記載、JETフォーラムに記載、海外大使館やJETプログラムに関するホームページに記載、等。そして、PAや任用団体の協力は欠かせないが、もっとも確実な方法としてはJET参加者と任用団体に直接郵送することであろう。PAの協力・理解を得るために秋のPA研修で説明をすれば、これは時期的にも新人JET参加者が日本の生活に慣れてくるタイミングと頃よく合うのではないだろうか。また、現在PSGを広報している形と同じように、全国AJETや地方のAJETもサポート・システムのPRもできるであろう。

また、JET参加者用ハンドブック(GIH)は来日前からJET参加者にとって非常に貴重な情報資源であるため、AJETは今年以降のハンドブックに上記に提案された資料を基に、JETLINE、PA、CSCやPAの簡潔で分かりやすい説明を含めることを勧める。説明の良い例としてJETプログラムのホームページに載せられているCSCの説明文を挙げる(リンク:www.

jetprogramme.org/e/current/support/csc.html)。

東京オリエンテーションで配信される情報の大量化を和らげるもうひとつの方法としてサポート・システムの説明を更に早めることも考えられる。33.3%の回答者はPAについてはじめて知ったのは来日前のオリエンテーションだと答えた。つまり、海外大使館などで開かれる多くのオリエンテーションで何らかの形で相談窓口についての説明はあるが、同じ段階でJETLINE、CSC、そしてPSGの存在を知ったJET参加者はたった13.8%、4.9%、そして8.6%であったため、テーマとして取り上げられていても、話の内容が平等・詳細ではなかったことが分かる。

### III. JET参加者の支援に対する満足度

等報告書の二つ目の目的はJET参加者の各支援サービスに対する満足度を図り、改善すべき点を把握するためである。

#### JETLINE

正確な数値でJETLINEに対するJET参加者の評価を報告することはできないが、利用したことのある回答者のコメントを分析すると、大体の人は対応について総じて満足していることが分かった。JETLINEを使ったことがないJET参加者でも相談窓口が存在すること自体を評価している。

ある回答者のコメント：

周りのJETコミュニティとのつながりがあまり強くない人や、匿名で相談がしたい人にとってはとても貴重なものだと思う。また、PAが質問に答えきれなかったり、不在の時にバックアップとして重要だと思う。

データの中でJETLINEのサービスに何か問題があることを示す傾向は見られなかったが、窓口の存在自体をもっと広く周知することで全国に配属されているJET参加者を支援することにつながる。また、多くのJET参加者は個人のプライバシーをとても重視しているため、JETLINEを匿名で利用できることを強調することで、相談をするべきか迷っていた人を安心させられるであろう。

#### カウンセリングシステム委員会 (CSC)

回答者数があまりにも少なかったため、統計的に有意な分析は不可能であった。

#### AJETピアサポートグループ (PSG)

PSGを利用したことのある回答者17人の内、10人はサービスの質に対して「満足している」か「とても満足している」と答えた。その一方、3人は「とても不満」と答え、そのうちの2人は電話をした際、PSGボランティアの応答がなかったことを理由と記した。PSGにこのフィードバックについて知らせたところ、技術的な問題がないか調べるということであった。

#### カウンセリング担当者 (PA)

「PAによるPAシステムの評価」の報告書で書かれたように、JET参加者がもっとも重要なサポートとして考えているのがPAである。82.6%は「PAに頼ることができる」と言い、実際にPAに相談をしたことのある人は46.2%である。その83.1%はPAの対応に「満足している」ま

たは「とても満足している」と、高く評価している。

相談を秘密にしてくれると知っているし、とても貴重なリソースだと思う。PAはALT・CIRとしての経験がたくさんあるだけでなく、契約や行政に関する知識もある。だから何か分からないことがあれば — 同僚との付き合いから給料に関する質問でも — PAはちゃんとした答えをしてくれるし、99%の確率で言っていることは確かだ。そしてもし答えの分からないその1%の状況にあたって、他のところで答えを一緒に探してくれる。

しかし、すべてのJET参加者が必ずPAを快く頼れるわけではない：

できることとできないことが分かりにくいので、何も相談できない。

JETコミュニティーがあまりにも小さいので保守義務を本当に守れるかが分からない。

PAシステムの改善について前回の意見交換会議でAJETはいくつかの提案をしたが、上記のコメントはPAシステムだけでなくサポート・システムを全体的にPRする必要があることを明らかにしている。PAに頼れないと思うJET参加者がいた場合、その人に頼れる窓口がないと思わせないよう、AJETは今後も全サービスについて広く周知することを目標とする。

#### 分析

収集されたデータはJET参加者の大部分がサポート・システムについてある程度知っていることと、その対応に満足していることを示している。対応に不満を感じる人はいても少数であったため、4つのサービスの対応にピンポイントで該当する不適当な個所は見られなかった。

#### IV. まとめ

JET参加者の間では各支援サービスの役割・対応可能な問題などについて疑問がある様子である。AJETは特にJET参加者が日本での生活に慣れる時期に伴ってサポート・システムについて簡潔でアクセスしやすい資料の作成と配布を検討していきたい。しかし、多くの回答者は困ったときに頼れるリソースを一つくらいは知っており、その中でも多くの人がPAを第一相談窓口として認識している。総合的には、サポート・システムの評価は高く、JET参加者に設けられた支援のネットワークに感謝している人が多かった。

## V. 質問

1. CLAIR、文部省、総務省、そして外務省はサポート・システムの広報を改善する必要があると思いますか？または改善する方法などの提案はありますか？AJETにできることは何かありますか？

2. 上記にもありましたが、着任から少し時間が経ってから再びサポート・システムの説明を提供することでJET参加者のシステムに対する認識度を上げる提案について、CLAIRはそのような文章を作成・GIHやホームページ等での記載・配布を検討していただけますか？

3. 問2の資料についてですが、文部省はもしそのような文書が作成された際には、JET参加者により届きやすくするため、また、JET参加者が困ったときに職場の理解・支援が得られるために、その文書を任用団体や教育委員会に配信することを検討していただけますか？

4. 外務省は現在サポート・システムについてどのような情報を来日直前オリエンテーションの開催者（大使館・JETAA等）に提供していますか？提供している情報を見直す予定や情報の補足予定はありますか？もし簡潔にサポート・システムの説明をするものがあれば（例：問2の提案文章）、外務省はそれをサポート・システムの開催者にガイドラインとして配布することを検討していただけますか？

5. PAとして各自の県や市でサポート・システムの認識度を積極的に高められる方法の提案はありますか？

6. 数年前からPAハンドブックを「何年か以内に更新する」とのことですが、明確な日程や具体的に改められる内容などは決まっていますか？

7. 2011年3月11日の震災後、被災地で活動していたPAの経験に基づいた事例の収集に進展はありますか？

a. もしなければ、当時現役だったPAが任期を終える前にAJETに協力できることはありますか？

PSGを代表して下記の質問をしたいと思います：

8. PSGボランティアのPA研修参加について、CLAIRからの支援にとっても感謝しています。距離の問題もあり、全員が会って指導を受ける機会にはありません。前回の研修では運良く、ボランティア全員が参加できましたが、今後、CLAIRからの正式な依頼がなければ任用団体が必ずしも休暇を認めてくれる保証はありません。

このことを踏まえ、PSGはCLAIRに任用団体宛にPSGボランティアのPA研修への参加許可を促す依頼文作成の検討をお願いしたいと思います。

9. PSGの目的はPA研修会に一人でも多くのPSGボランティアの参加を可能にすることです。これはグループの信頼関係を築き上げる重要な機会であるだけでなく、もしPSGが行政的な問題

Evaluation of the Support System for JET Participants  
JETプログラム サポート・システムの評価

に直面していれば、その解決方法について相談する貴重な時間でもあります。前回のPA研修会においても、この相談は2日間にわたり、特別にCSCメンバーの指導が入ったセッションもありました。PSGはぜひまた同じような場所・時間の割当をお願いすると共に、PSGボランティアのために、そしてPAの参加者もPSGの動きを把握できるように、PSGのスケジュールを全員に配布される研修日程に含めてもらえないでしょうか？



