

外国籍を有している皆様を対象とした

生活状況把握のための アンケート調査結果報告書



次なる
茨木へ。

茨木には、次がある。



調査の目的

このアンケート調査は、日本語を母語としない方や日本の習慣に慣れていない皆さんが、日常生活や行政サービスを受けるときに、どのようなことで困っているのか、どのようなサポートを必要としているのかを調べ、これからの行政サービスにいかすことを目的としています。

調査対象

茨木市内に住む18歳以上の外国籍を有する住民、2,208世帯
(1世帯に1通、平成29年8月末時点)

調査期間

平成29年10月4日にアンケート調査票を発送し、返送された回答を集約。

調査方法

日本語と外国語※で書かれた調査票を、返信用封筒を同封のうえ郵送配布、郵送回収。

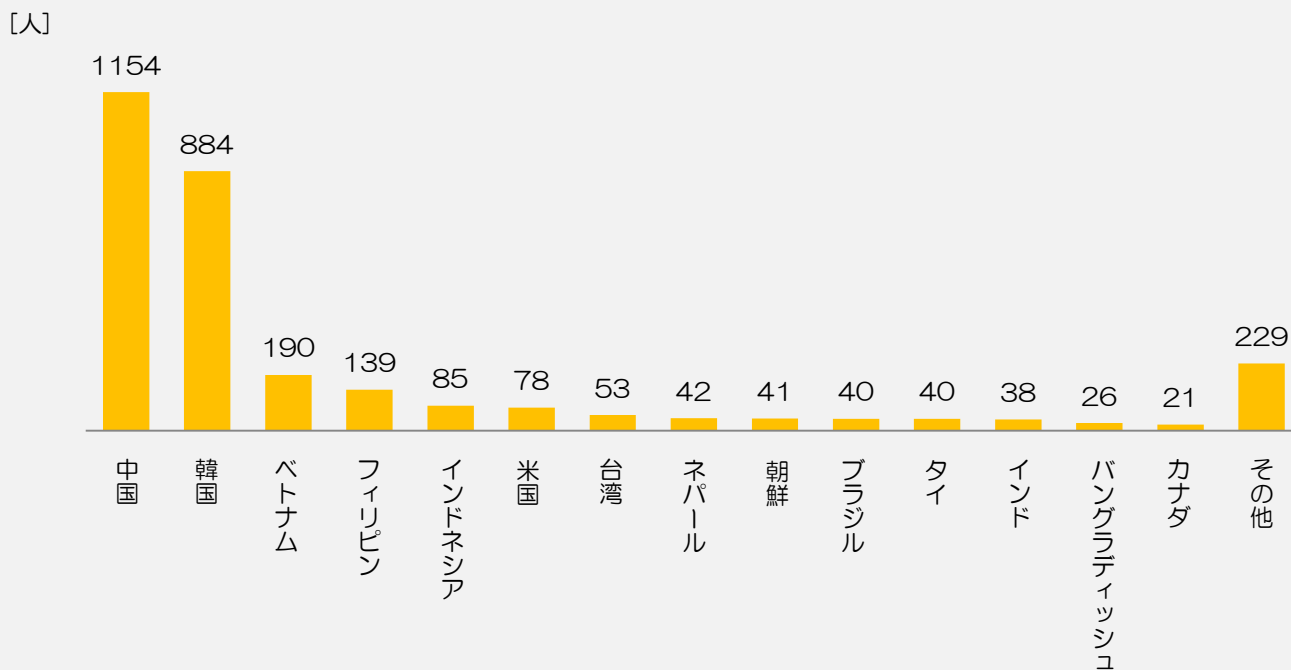
※英語・中国語・韓国語の調査票を作成し、対象者の国籍に応じて、外国語版を封入。中国語(中国・台湾)、韓国語(朝鮮・韓国)、英語(その他の国)

参考

茨木市に住民登録している外国籍住民数3,060人(平成29年8月末)

※全人口281,248人の1.09%

国籍別住民登録数(平成29年8月末時点)



※「その他」(20人未満、51か国)

■国・大阪府・茨木市の国籍別外国人数の推移

国※1		平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年
1	中国	652,595	649,078	654,777	665,847	695,522	730,890
2	韓国	489,431	481,249	465,477	457,772	453,096	450,663
3	ベトナム	52,367	72,256	99,865	164,956	199,990	262,405
4	フィリピン	202,985	209,183	217,585	229,595	243,662	260,553
5	ブラジル	190,609	181,317	175,410	173,437	180,923	191,362
6	ネパール	24,071	31,537	42,346	54,775	67,470	80,038
7	台湾	22,775	33,324	40,197	48,723	52,768	56,724
8	米国	48,361	49,981	51,256	52,271	53,705	55,713
9	タイ	40,133	41,208	43,081	45,379	47,647	50,179
10	インドネシア	25,532	27,214	30,210	35,910	42,850	49,982
11	その他	284,797	290,098	301,627	321,524	345,189	373,339

※1 法務省「平成29年末現在における在留外国人数について（確定値）」より

府※2		平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年
1	韓国	120,889	118,398	114,373	106,368	104,102	-
2	中国	50,585	50,328	51,121	52,856	56,217	-
3	ベトナム	3,857	5,131	6,958	10,494	14,260	-
4	フィリピン	6,016	6,220	6,524	6,853	7,331	-
5	台湾	2,460	3,546	4,198	5,346	5,951	-
6	朝鮮	-	-	-	5,495	5,220	-
7	米国	2,518	2,598	2,674	2,820	2,909	-
8	ブラジル	2,709	2,641	2,485	2,464	2,471	-
9	インドネシア	1,296	1,473	1,603	1,949	2,364	-
10	タイ	1,806	1,888	1,903	2,009	2,124	-
11	ネパール	951	1,114	1,287	1,570	2,025	-
12	その他	10,201	10,584	11,221	11,924	12,682	-

※2 法務省「在留外国人統計」「登録外国人統計」より（各年末現在）

市※3		平成24年	平成25年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年
1	中国	909	921	892	1,054	1,113	1182
2	韓国（・朝鮮）※4	926	912	914	930	919	891
3	ベトナム	25	34	41	125	141	208
4	フィリピン	126	131	133	133	128	154
5	インドネシア	47	42	37	60	78	85
6	米国	59	58	58	71	74	78
7	台湾	20	32	40	39	48	48
8	ネパール	18	21	23	38	47	42
10	インド	21	21	24	34	38	42
9	タイ	22	24	26	37	38	41
11	ブラジル	-	-	-	-	-	38
12	朝鮮	-	-	-	-	-	38
13	その他	291	301	311	302	297	293

※3 「茨木市統計書（平成29年版）」より（各年末現在） ※平成29年度については市民課より提供

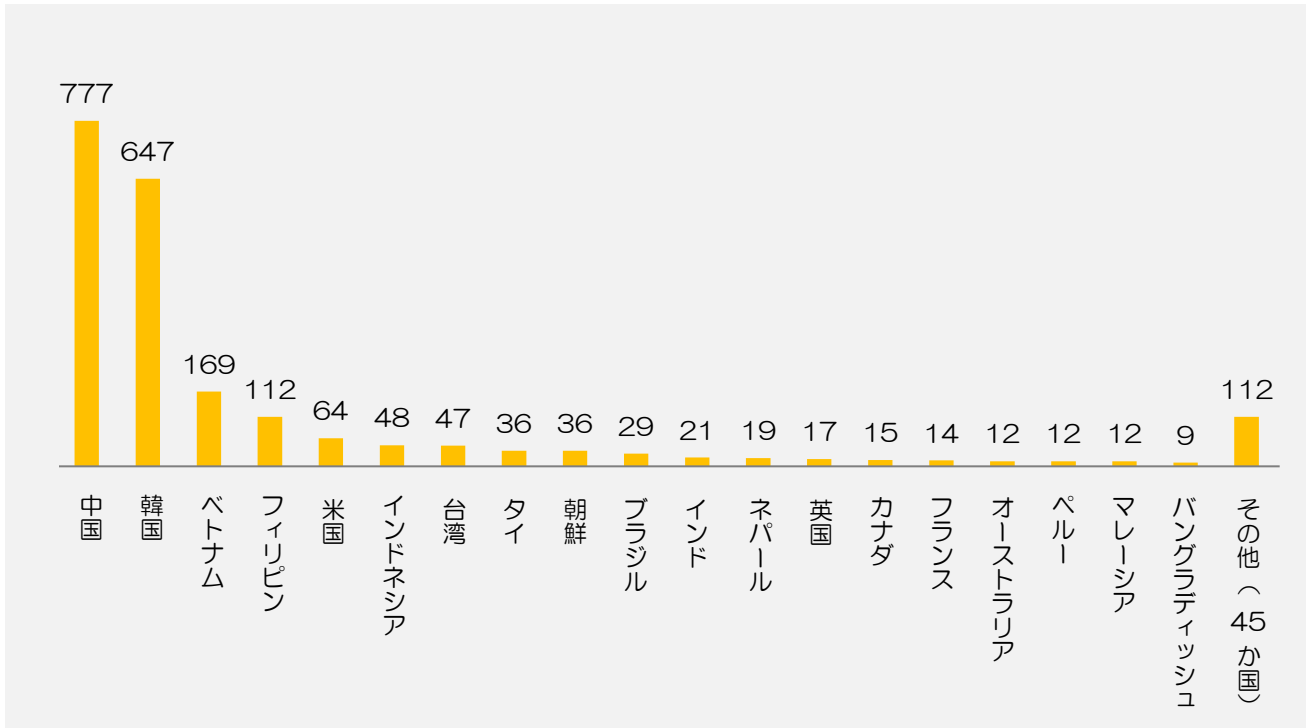
※4 平成28年分までは、「韓国」「朝鮮」を合計して表示。

平成27年12月より法務省は「韓国」と「朝鮮」との標記のある者を分けて計上することとしている。

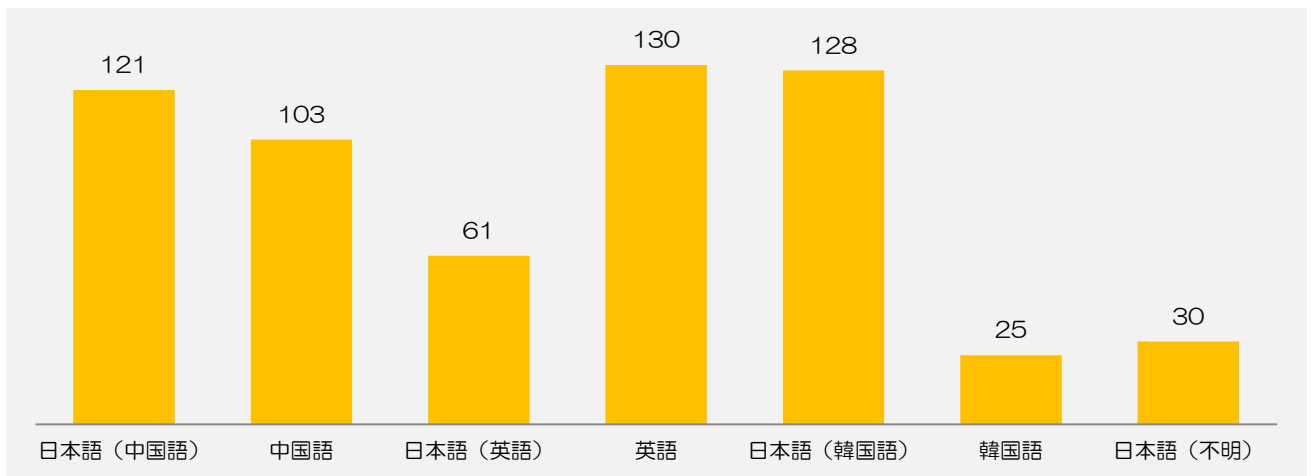
アンケート調査の配布・回収状況

■ 配布件数 2,208通

(18歳以上、1世帯に1通の送付のため、人口より配布件数は少ない)
 発送対象者の国籍は、次のグラフのとおりです。



■ 回収件数 598通(有効回答数598通) ・回収率 27.1%

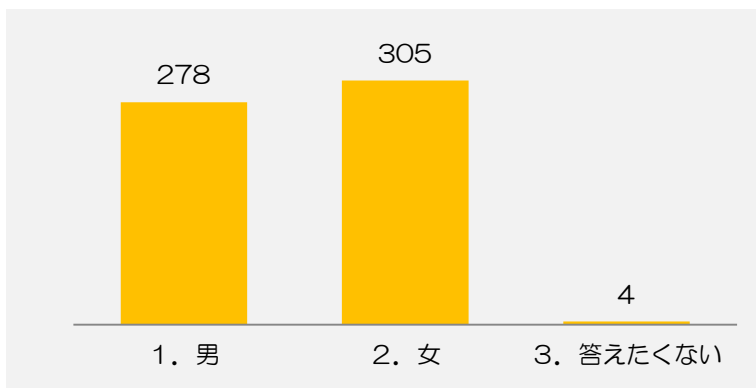


※有効回答数は598通ですが、(1つに○をつけてください)とした設問に対して2つ以上に○をされていた場合、回答すべてを集約結果に含んでいます。また特定の設問には回答の記載がない、という回答もありましたので、回答件数が598件を上回っている、または下回っているなど、総回答件数と設問の回答件数が一致しない場合があります。

アンケート調査票の回答結果

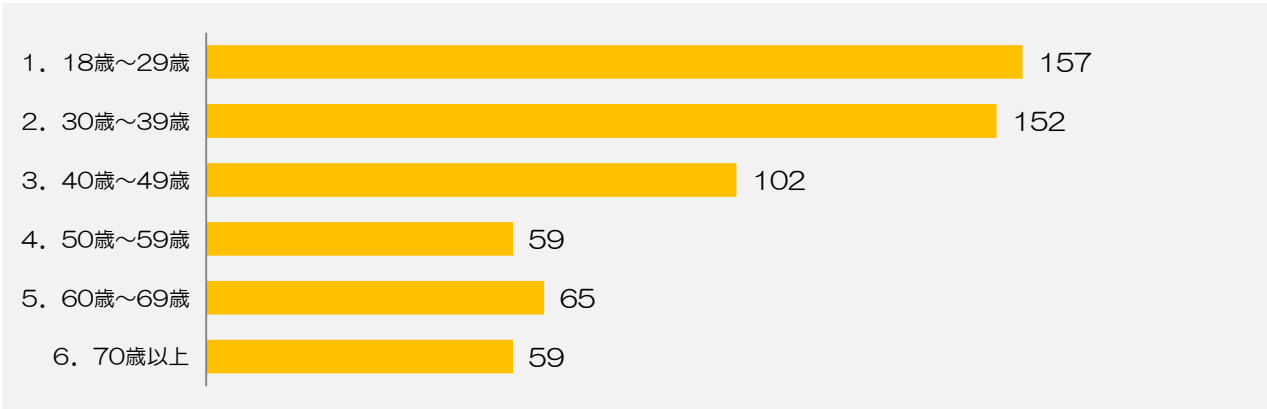
(1) あなたの性別を教えてください。(性別の回答は任意です)

1. 男 2. 女 3. 答えたくない



(2) あなたの年齢を教えてください。(1つに○をつけてください)

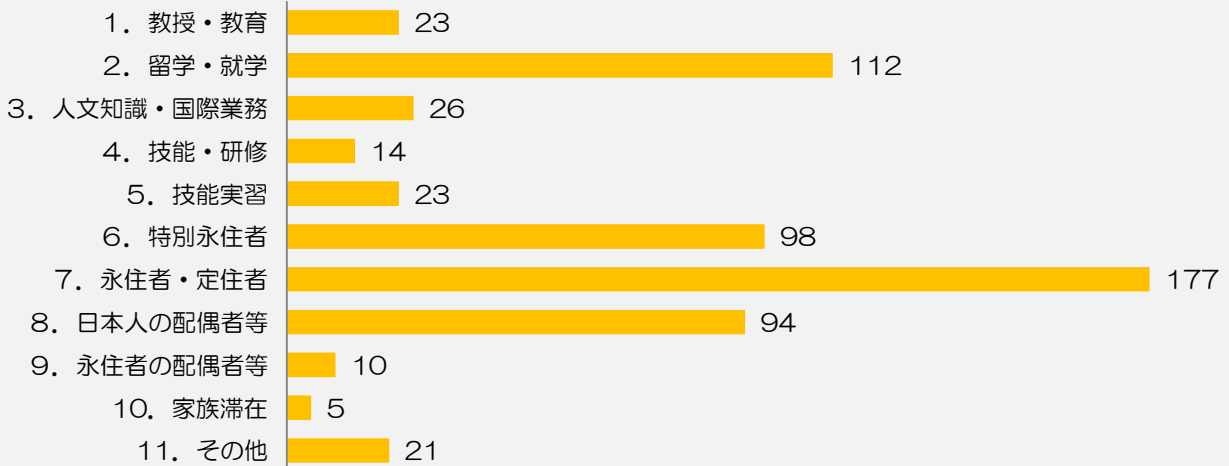
1. 18歳～29歳 2. 30歳～39歳 3. 40歳～49歳
4. 50歳～59歳 5. 60歳～69歳 6. 70歳以上



回答者の年齢は、「1. 18～29歳」と「2. 30～39歳」がそれぞれ約26%、次いで、「3. 40～49歳」が約17%となっており、比較的若い世代が占めています。

(3) あなたの在留資格を教えてください。(1つに○をつけてください)

- | | | |
|------------|-------------|--------------|
| 1. 教授・教育 | 2. 留学・就学 | 3. 人文知識・国際業務 |
| 4. 技能・研修 | 5. 技能実習 | 6. 特別永住者 |
| 7. 永住者・定住者 | 8. 日本人の配偶者等 | 9. 永住者の配偶者等 |
| 10. 家族滞在 | 11. その他 () | |

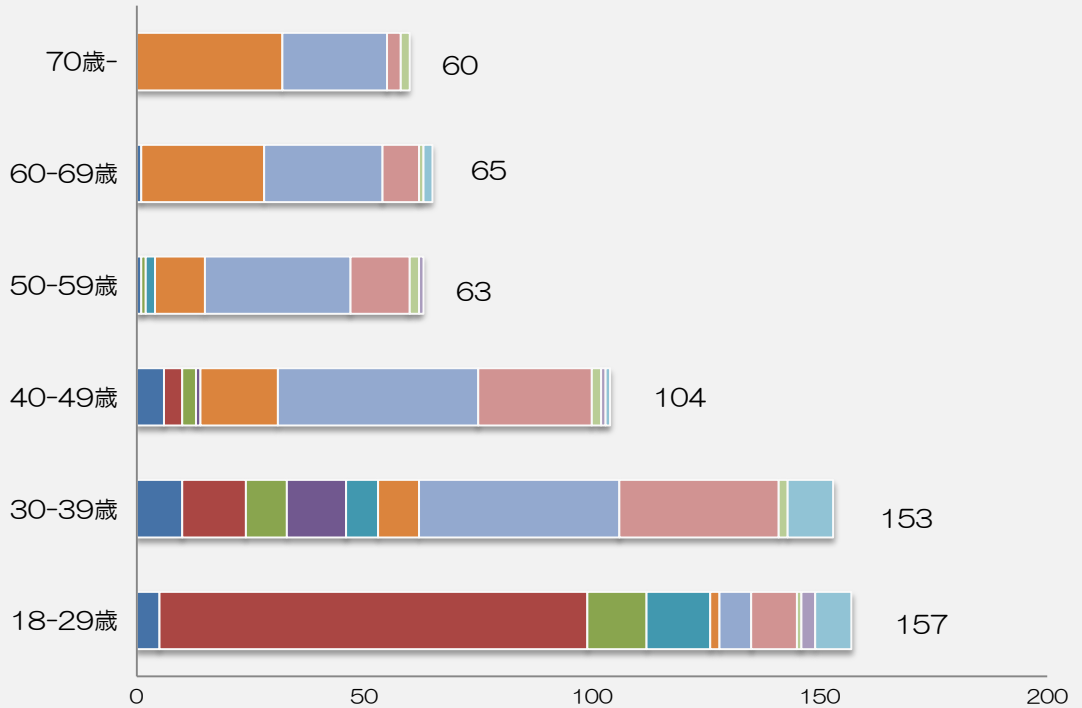


※「その他」内訳 特定活動(4)、宗教関係(3)
技術関係(2)、医療関係(2) ほか

「7. 永住者・定住者」と回答した人が全体の約29%、次いで、「2. 留学・就学」が約19%、そして「6. 特別永住者」と「8. 日本人の配偶者等」がそれぞれ約16%と続きます。

「6. 特別永住者」、「7. 永住者・定住者」を合わせると約46%となり、多くの方が定着されています。

年齢別に、在留資格をみると次のようになります。

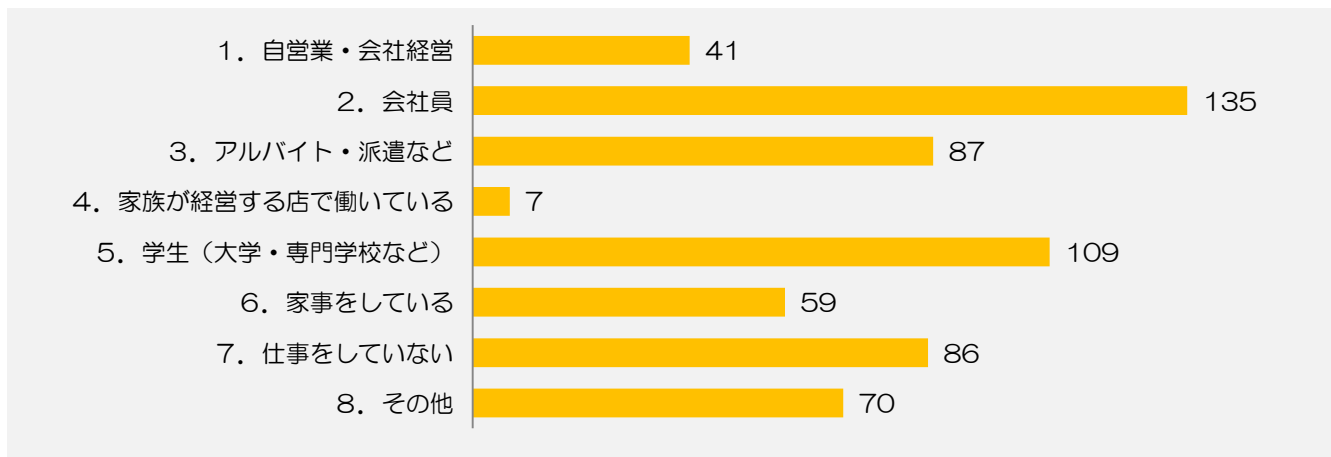


	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	70歳-
1. 教授・教育	5	10	6	1	1	0
2. 留学・就学	94	14	4	0	0	0
3. 人文知識・国際業務	13	9	3	1	0	0
4. 技能・研修	0	13	1	0	0	0
5. 技能実習	14	7	0	2	0	0
6. 特別永住者	2	9	17	11	27	32
7. 永住者・定住者	7	44	44	32	26	23
8. 日本人の配偶者等	10	35	25	13	8	3
9. 永住者の配偶者等	1	2	2	2	1	2
10. 家族滞在	3	0	1	1	0	0
11. その他	8	10	1	0	2	0

18-29歳までは、約60%が「2. 留学・就学」と回答した人です。
 40-49歳から上の年齢層では「6. 特別永住者」、「7. 永住者・定住者」、「8. 日本人の配偶者等」の割合が8割以上を占めるようになります。

(4) あなたの職業を教えてください。(1つに○をつけてください)

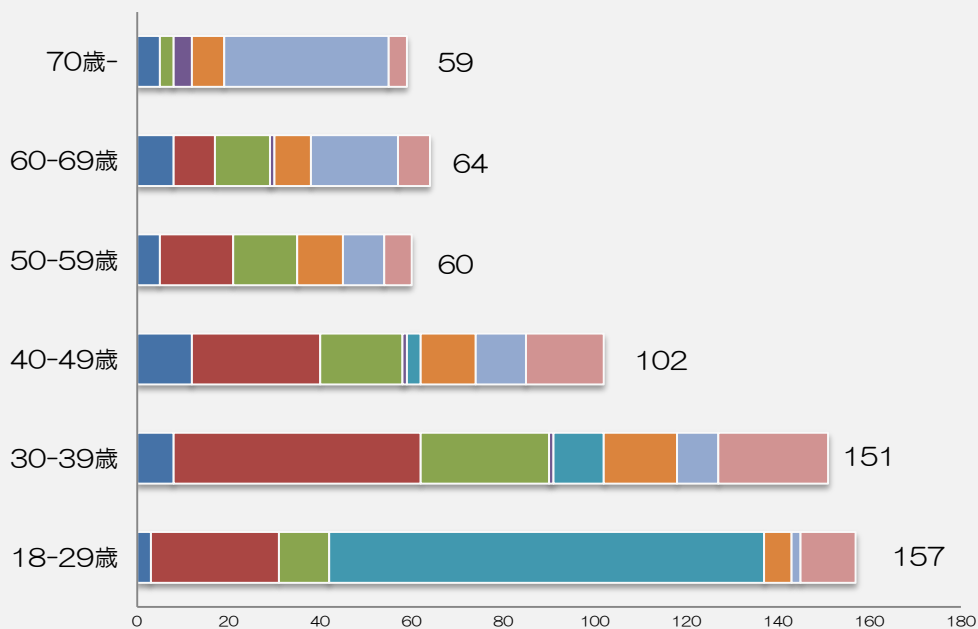
- | | | |
|-------------------|------------------|---------------|
| 1. 自営業・会社経営 | 2. 会社員 | 3. アルバイト・派遣など |
| 4. 家族が経営する店で働いている | 5. 学生(大学・専門学校など) | |
| 6. 家事をしている | 7. 仕事をしていない | |
| 8. その他(具体的に | |) |



※「その他」内訳 大学講師(9)、英語講師(7)、介護士(4)
研究員(3)、医師(2)、技能実習(2)
公務員(2) ほか

「2. 会社員」と回答した人が全体の約23%、次いで、「5. 学生(大学生・専門学校など)」が約18%、そして「3. アルバイト・派遣など」が約15%、「7. 仕事をしていない」が約14%と続きます。

年齢別に、職業をみると次のようになります。



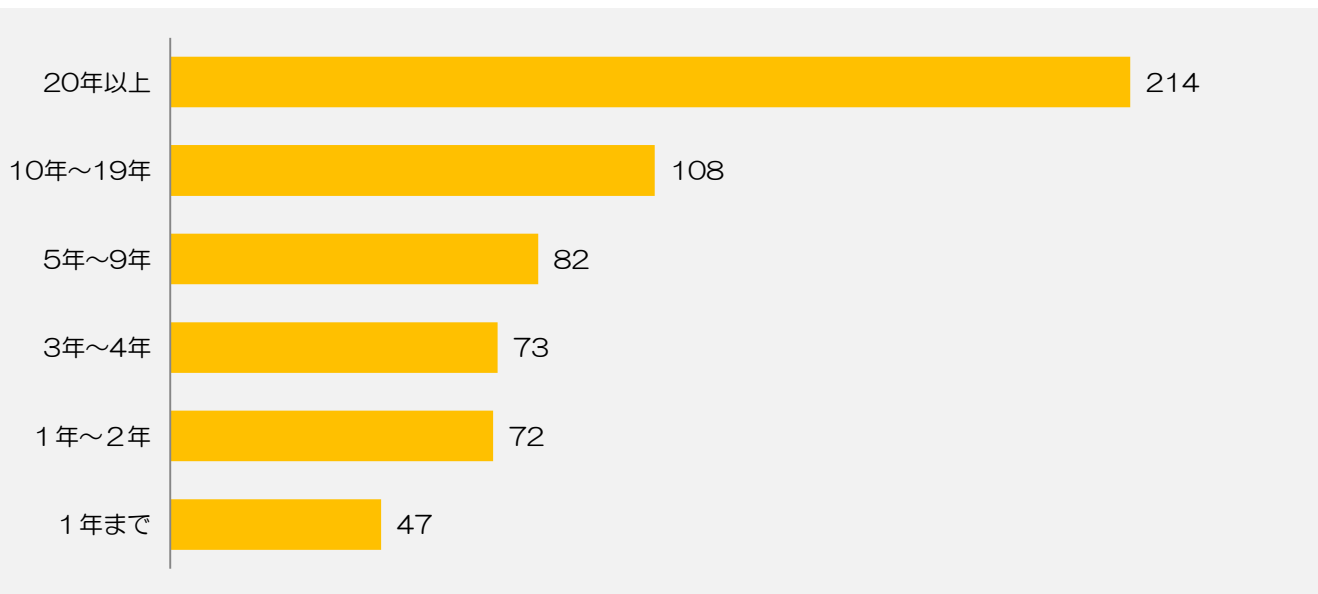
	18-29歳	30-39歳	40-49歳	50-59歳	60-69歳	70歳-
■ 1. 自営業・会社経営	3	8	12	5	8	5
■ 2. 会社員	28	54	28	16	9	0
■ 3. アルバイト・派遣など	11	28	18	14	12	3
■ 4. 家族が経営する店で働いている	0	1	1	0	1	4
■ 5. 学生 (大学・専門学校など)	95	11	3	0	0	0
■ 6. 家事をしている	6	16	12	10	8	7
■ 7. 仕事をしていない	2	9	11	9	19	36
■ 8. その他	12	24	17	6	7	4

18-29歳は、在留資格と同じく、「5. 学生(大学生・専門学校など)」が約61%を占めています。

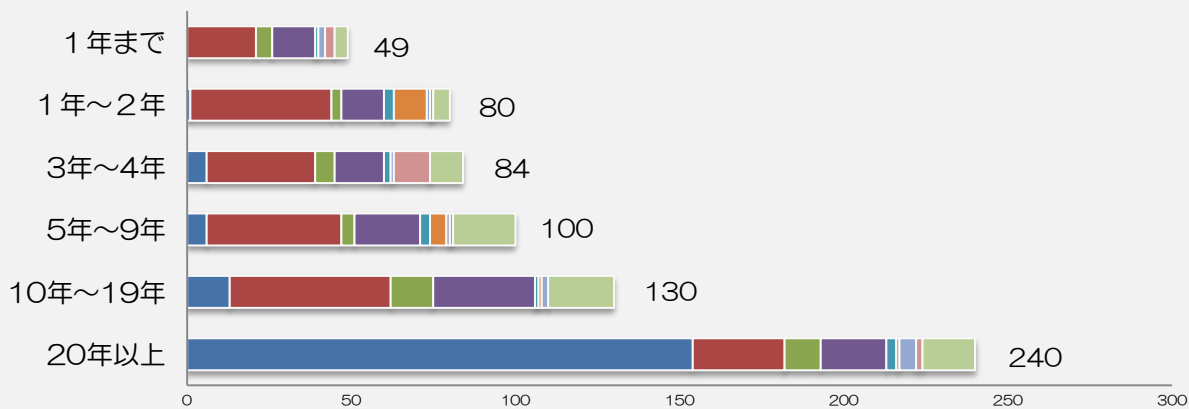
30-39歳・40-49歳・50-59歳は、「2. 会社員」と「3. アルバイト・派遣など」が約半数を占める結果となっています。

(5) あなたは日本にどのくらいの期間住んでいますか。(1つに○をつけてください)

1. 1年まで 2. 1年～2年 3. 3年～4年
 4. 5年～9年 5. 10年～19年 6. 20年以上



■得意な言語 (滞在期間別)

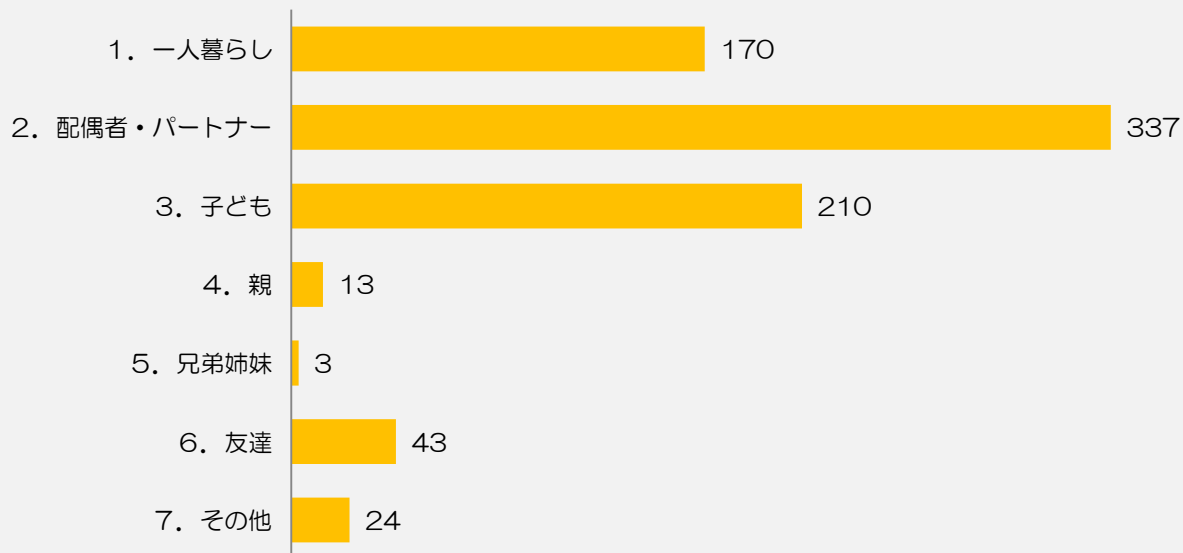


	20年以上	10年～19年	5年～9年	3年～4年	1年～2年	1年まで
1. 日本語	154	13	6	6	1	0
2. 中国語	28	49	41	33	43	21
3. 韓国語	11	13	4	6	3	5
4. 英語	20	31	20	15	13	13
5. フランス語	3	1	3	2	3	1
6. インドネシア語	1	1	5	0	10	0
7. ポルトガル語	5	2	1	1	1	2
8. ベトナム語	2	0	1	11	1	3
9. その他	16	20	19	10	5	4

(6) あなたと一緒に暮らしている人はいませんか。またそれはどんな関係の人ですか。

(あてはまるもの全てに○をつけてください)

1. 一人暮らし 2. 配偶者・パートナー 3. 子ども 4. 親 5. 兄弟姉妹
6. 友達 7. その他 (具体的に_____)

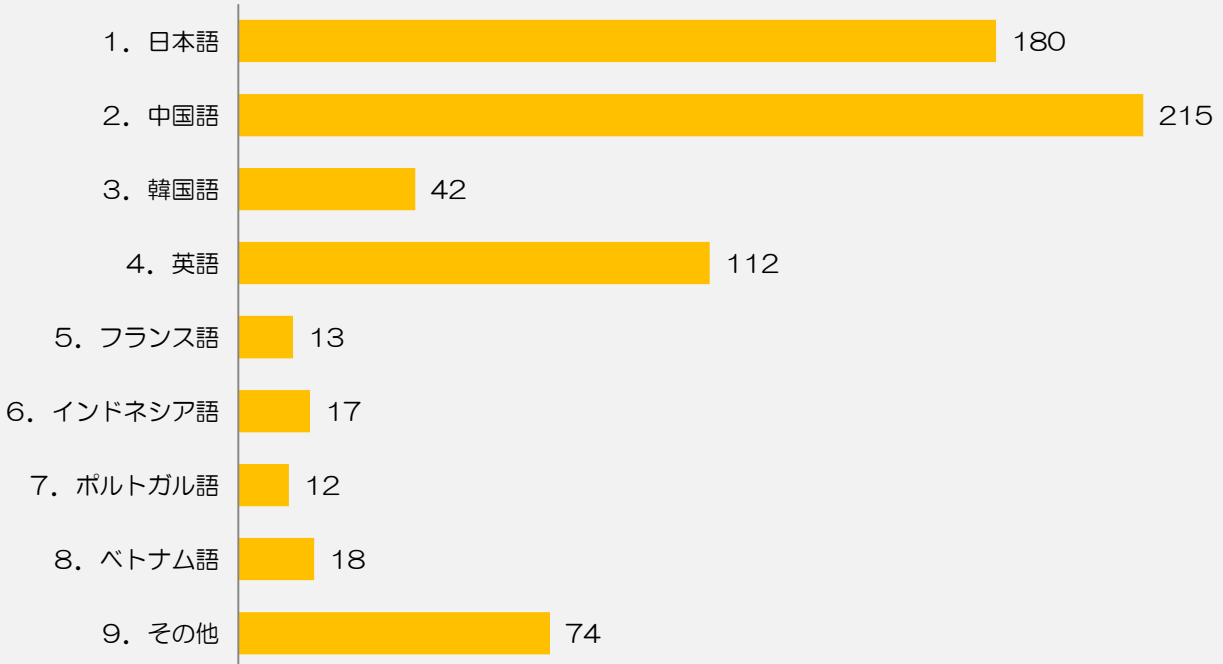


※「その他」内訳 施設に入所している(5)
同僚(3)、恋人(2)
寮に住んでいる(2)
同じ留学生(1)
祖父母(1)ほか

「2. 配偶者・パートナー」と暮らしていると回答した人が一番多く、
「3. 子ども」と暮らしているが次に多いです。
一方で、「1. 一人暮らし」と回答した人が、全体の約28%となっています。

(7) あなたが1番得意な言語はなんですか。（1番得意な言語に○をつけてください）

1. 日本語 2. 中国語 3. 韓国語 4. 英語
5. フランス語 6. インドネシア語 7. ポルトガル語 8. ベトナム語
9. その他（ _____ ）

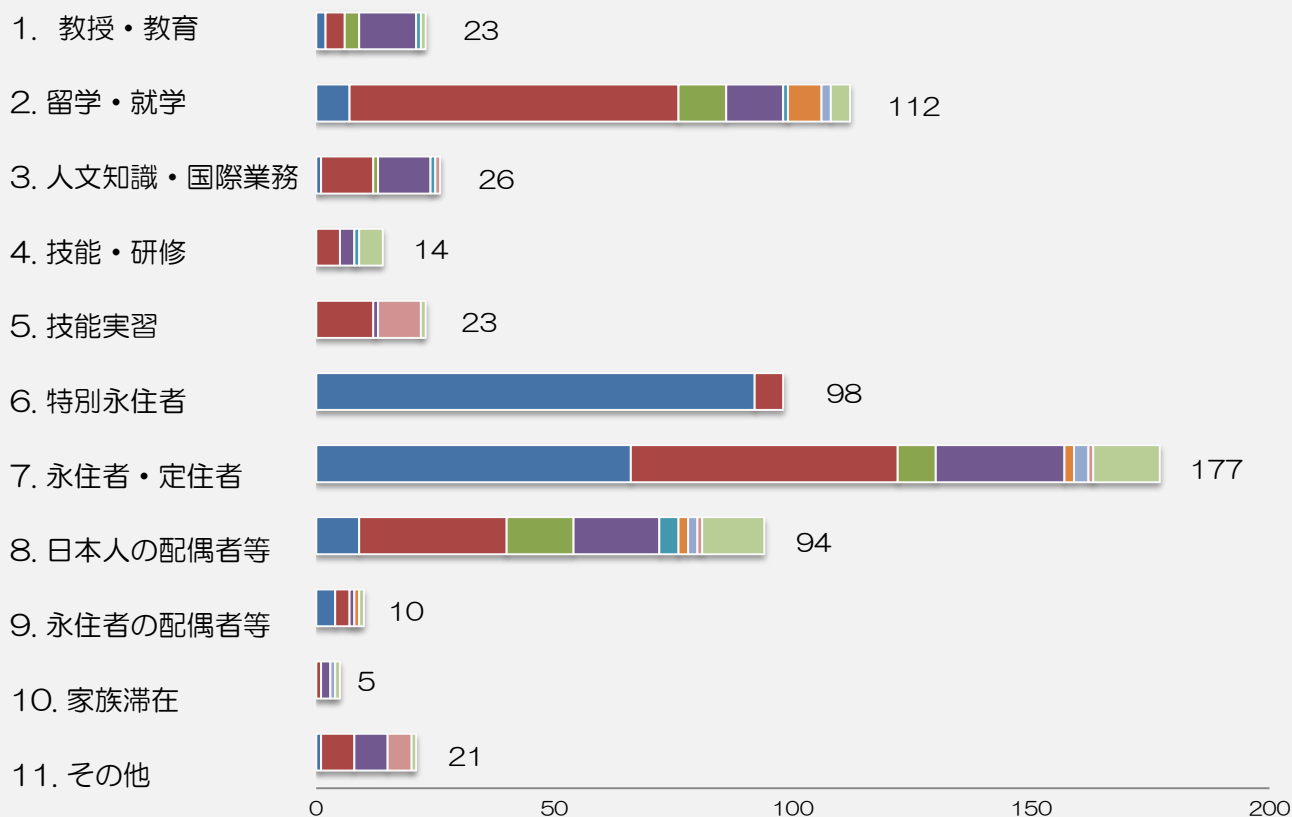


※「その他」内訳 タイ語(11)、タガログ語及びフィリピン語(11)
アラビア語(7)、イタリア語(6)、ドイツ語(5)
ネパール語(5)、スペイン語(4)、広東語(4)
ほか

「2. 中国語」と回答した人が一番多く、全体の約31%となっています。
次に「1. 日本語」が約26%、「4. 英語」が約16%と続きます。

茨木市の外国籍を有する住民のうち約30%は「韓国・朝鮮」の人ですが、
1番得意な言語が「韓国語」と回答した人は全体の約6%です。

在留資格ごとに、得意な言語をみると、次のようになりました。



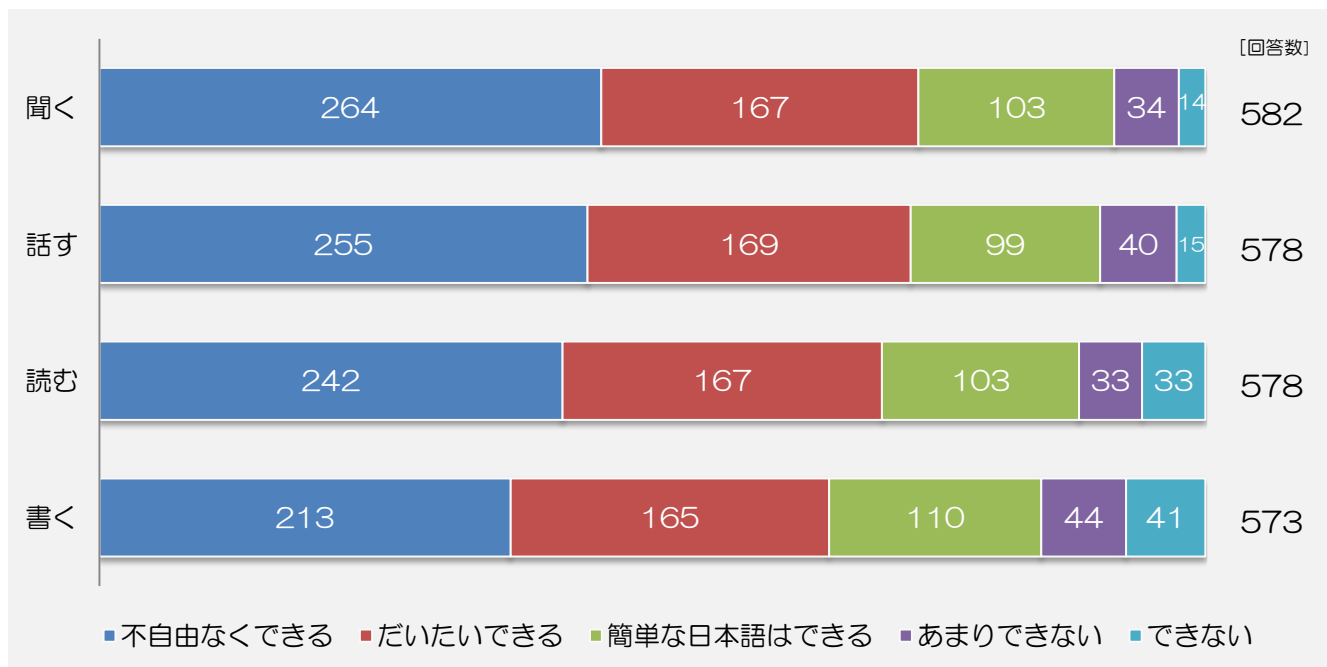
	1. 教授・教育	2. 留学・就学	3. 人文知識・国際業務	4. 技能・研修	5. 技能実習	6. 特別永住者	7. 永住者・定住者	8. 日本人の配偶者等	9. 永住者の配偶者等	10. 家族滞在	11. その他
日本語	2	7	1	0	0	92	66	9	4	0	1
中国語	4	69	11	5	12	6	56	31	3	1	7
韓国語	3	10	1	0	0	0	8	14	0	0	0
英語	12	12	11	3	1	0	27	18	1	2	7
フランス語	1	1	1	1	0	0	0	4	0	0	0
インドネシア語	0	7	0	0	0	0	2	2	1	0	0
ポルトガル語	0	2	0	0	0	0	3	2	0	1	0
ベトナム語	0	0	1	0	9	0	1	1	0	0	5
その他	1	4	0	5	1	0	14	13	1	1	1

在留資格が「2. 留学・就学」で、得意な言語が中国語と回答した人は約62%います。「7. 永住者・定住者」では、日本語・中国語が多く、次に英語となります。「8. 日本人の配偶者等」では、中国語・英語が多く、次に韓国語となります。

「6. 特別永住者」、「7. 永住者・定住者」では、日本語と回答した人が多いですが、在留資格によって、得意な言語は、違ってきます。

(8) あなたはどのくらい日本語を（聞く・話す・読む・書く）ことができますか。

（それぞれ1つずつ○をつけてください）



全体的に「不自由なくできる」「だいたいできる」と回答した人は、それぞれ65%を超えています。また、これに「簡単な日本語はできる」と回答した人を加えると85%を超えています。

このことから、やさしい日本語※で情報を発信することで、より多くの方に伝えたい情報を届けられることができると考えられます。

また、「聞く」「話す」に比べ、「読む」「書く」は「できない」と回答した人が多いです。

書類を読んだり、書類を提出してもらうときには、よりわかりやすい表記にすることが必要です。

仮に、「不自由なくできる」「だいたいできる」「簡単な日本語はできる」と回答した人たちを「できる」グループとし、「あまりできない」「できない」と回答した人たちを「できない」グループとします。

「できる」「できない」の2つに大きく分けたときに、そのグループの人たちが「1番得意な言語」を何語と答えているのかをみてみます。（ここでは「聞く」と「読む」に分類してみてみます。）

※やさしい日本語

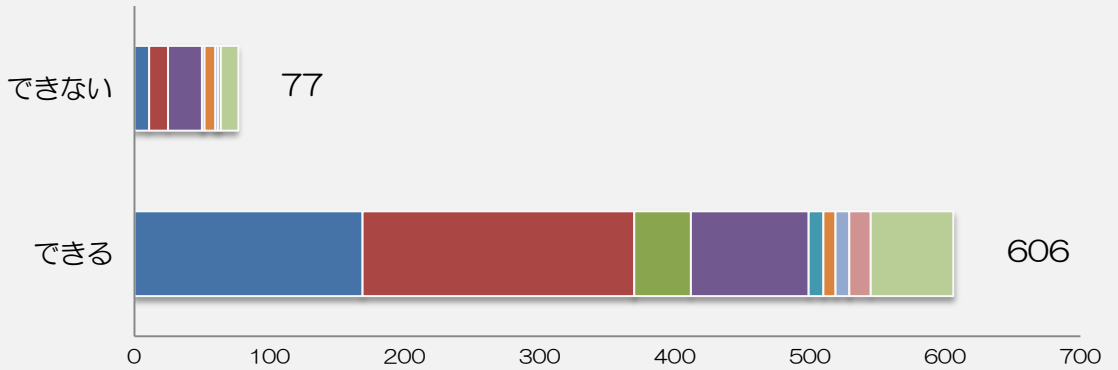
「やさしい日本語」は、災害情報を「迅速に」「正確に」そして「簡潔に」外国人被災者に伝えるために提案されました。

日本語を勉強しはじめた方にもわかりやすいよう、いまでは「やさしい日本語」で情報発信をする自治体も増えてきています。

（参考）

『「やさしい日本語」が外国人被災者の命を救います』（2016年2月発行）
弘前大学人文学部社会言語学研究室 減災のための「やさしい日本語」研究会

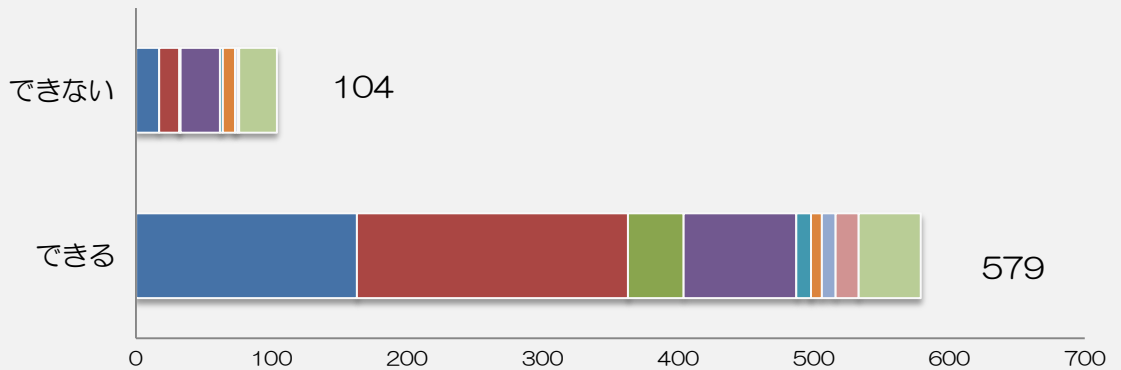
【聞く】



	できる	できない
1. 日本語	169	11
2. 中国語	201	14
3. 韓国語	42	0
4. 英語	87	25
5. フランス語	11	2
6. インドネシア語	9	8
7. ポルトガル語	10	2
8. ベトナム語	16	2
9. その他	61	13

日本語を「聞く」ことについて、「できない」グループのなかでも、1番得意な言語が英語と回答した人たちが一番多いです。次に中国語が続きます。

【読む】



	できる	できない
1. 日本語	163	17
2. 中国語	200	15
3. 韓国語	41	1
4. 英語	83	29
5. フランス語	11	2
6. インドネシア語	8	9
7. ポルトガル語	10	2
8. ベトナム語	17	1
9. その他	46	28

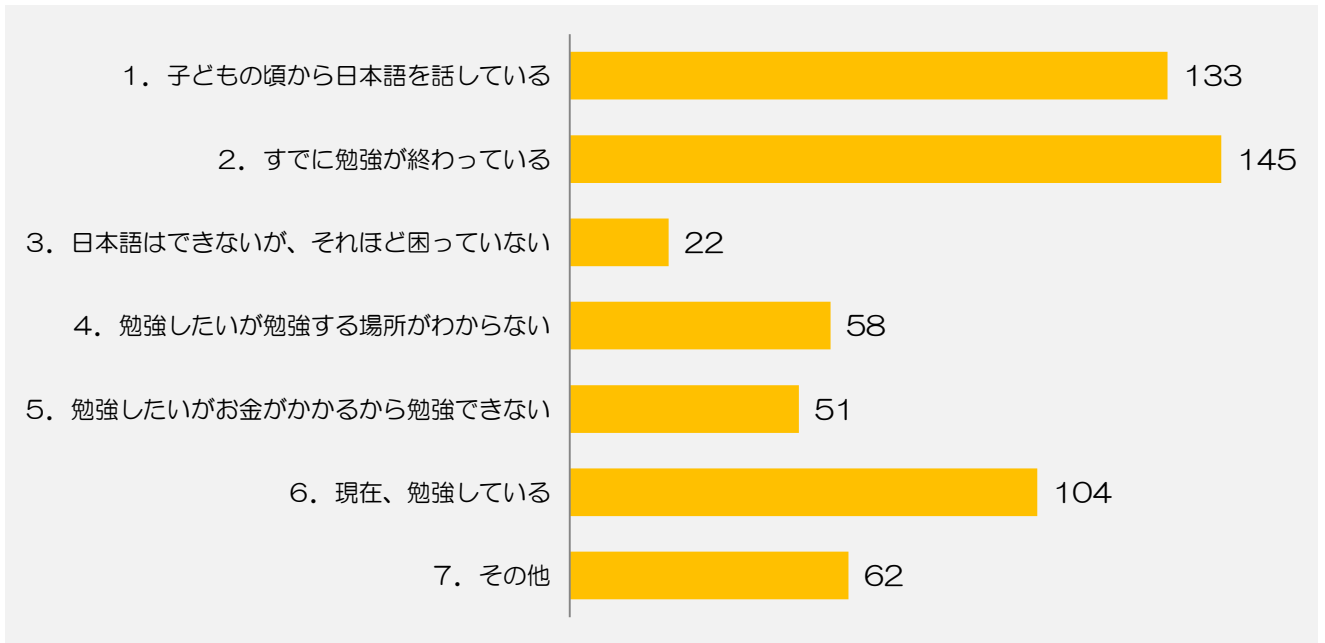
日本語を「読む」ことについても、「できない」グループのなかでは、1番得意な言語が英語と回答した人が、一番多いです。その次に日本語、中国語と続きます。

また、1番得意な言語が韓国語である人たちのなかで、日本語を「聞く」「読む」の両方で、できないと答えた人たちが少ないことがわかります。

多言語での情報発信をするとき、全ての言語に対応することはできませんが、このデータは何語で表記することが、より多くの人に情報を伝えることができるのか参考となります。

(9) 日本語を勉強することについて教えてください。(1つに○をつけてください)

1. 子どもの頃から日本語を話しているので勉強する必要がない
2. すでに勉強が終わり、できるようになったので勉強する必要がない
3. 日本語はできないが、それほど困っていないので勉強する必要がない
4. 勉強したいが勉強する場所がわからない
5. 勉強したいがお金がかかるから勉強できない
6. 現在、勉強している (どこで勉強していますか?)
7. その他 (具体的に)



※「その他」内訳 勉強したいが時間がない(16)
不自由はしていないがもっと勉強したい(5)
覚えるのが難しい(1)
自分のレベルにあった学校がない(1)
年齢的にむずかしい(1)ほか

「4. 勉強したいが勉強する場所がわからない」、「5. 勉強したいがお金がかかるから勉強できない」と回答した人が合わせて、全体の約19%を占めました。

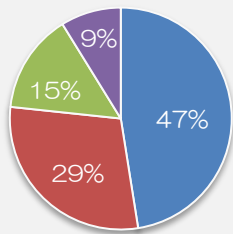
茨木市には現在、無料又は少額で日本語の勉強ができる教室があります。

この日本語学習の情報をより多くの方に届けることで、日本語を学習したいと考えている人たちの要望に応えることができます。

(10) 茨木市から届く文書の内容はわかりますか。

(1つに○をつけてください)

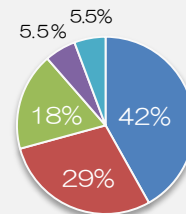
1. 全部わかる
2. だいたいわかる
3. あまりわからない
4. 全部わからない



- 1. 全部わかる
- 2. だいたいわかる
- 3. あまりわからない
- 4. 全部わからない

※参考 問(8)

どのくらい日本語を読むことができますか。



- 不自由なくできる
- だいたいできる
- 簡単な日本語はできる
- あまりできない
- できない

全体の回答をみると、約76%の人が、市から届く文書の内容が「1. 全部わかる」・「2. だいたいわかる」と回答しています。

問(8)の「読む」と比較すると、約89%の人が日本語を読むことが「できる※」と回答していることに対し、市からの文書を「1. 全部わかる」・「2. だいたいわかる」と回答している人は少ないことがわかります。

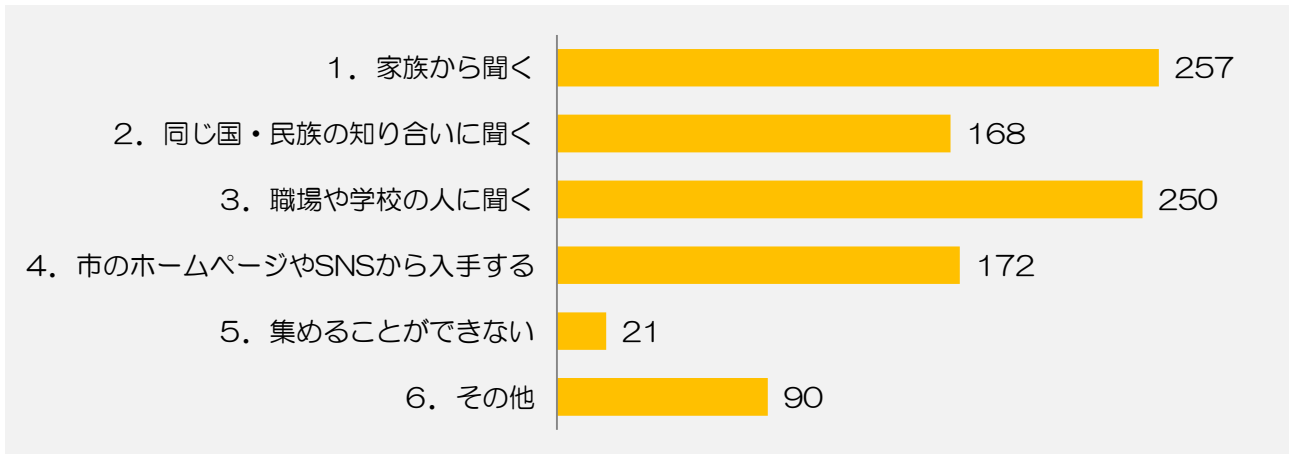
※「簡単な日本語はできる」と回答した人を含める。

市が届ける文書について、わかりやすい表記を心がけることで、文書がわからないという人を減らすことができると考えられます。

(11) 生活に必要な情報をどのように集めていますか。

(あてはまるもの全てに○をつけてください)

1. 家族から聞く
2. 同じ国・民族の知り合いに聞く
3. 職場や学校の人に聞く
4. 市のホームページやSNSから入手する
5. 集めることができない
6. その他(具体的に_____)



※「その他」内訳 テレビ(23)、インターネット(21)
友人(18)、新聞(14) ほか

「1. 家族から聞く」、「3. 職場や学校の人に聞く」と回答した人が多いです。

次に、「4. 市のホームページやSNSから入手する」が続きます。

市のホームページに、簡単な日本語で、必要な情報をのせることで、受け取ってもらえる情報が多くなります。

また、茨木市のホームページの翻訳は、システムを利用して機械が翻訳しています。情報をわかりやすい表記にすることで、正確な翻訳ができます。

普段の生活について、家族や知り合いなど、身近にいる人たちに教えてもらうこと、相談できる関係を築いていることは、とても大切なことです。

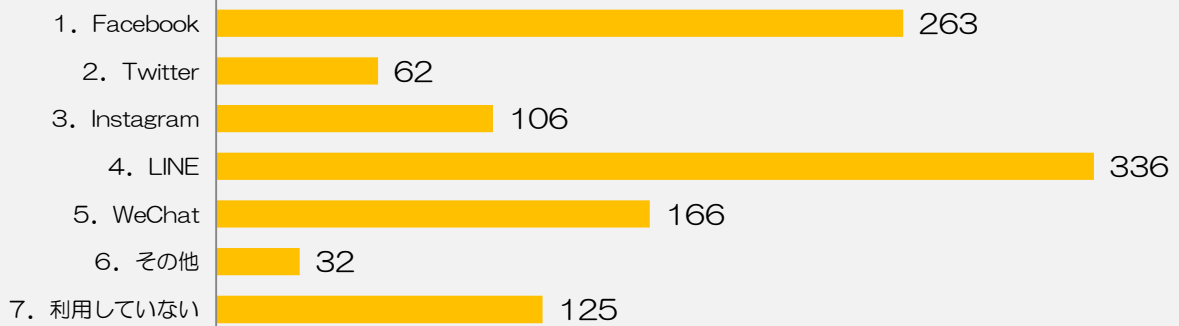
行政に関する情報などは、家族や知り合いからの伝達では、誤った情報となることもあります。

正確な情報を確認できる場所として、市のホームページを知ってもらい、また利用しやすくする必要があります。

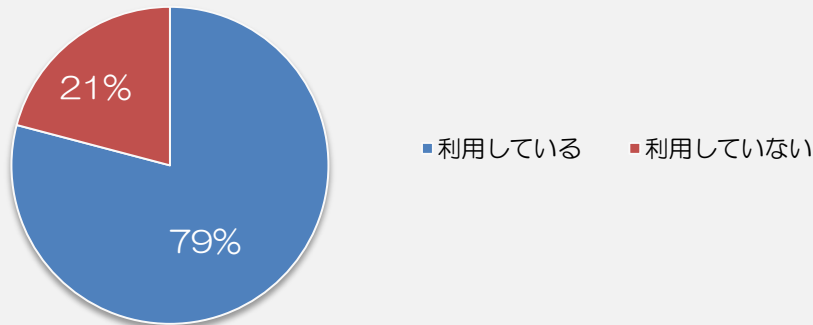
(12) 日常的に利用しているSNSはありますか。また具体的にどんなものですか。

(利用しているもの全てに○をつけてください)

1. Facebook
2. Twitter
3. Instagram
4. LINE
5. WeChat
6. その他 (具体的に _____)
7. 利用していない



SNSの利用状況



※「その他」内訳 Weibo(7)、WhatsApp(6)、カカオトーク(6)
微信(5)、LinkedIn(2) (ほか)

SNSを「7. 利用していない」と回答した人は全体の約21%となっており、約79%の人はSNSを利用しています。

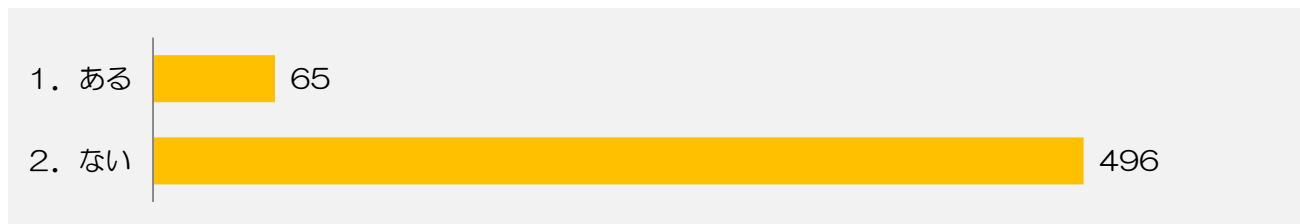
その中でも、LINEとFacebookの利用者がとても多いです。

SNSで情報を発信する、また利用者の多いSNSで情報発信することが、多くの人に情報を伝えるのに有効であるとわかります。

(13) 地域で同じ民族や宗教の人たちが集まれるコミュニティや建物はありますか。

差し支えなければコミュニティや建物の名前を教えてください。

1. ある (具体的な名前 _____)
2. ない

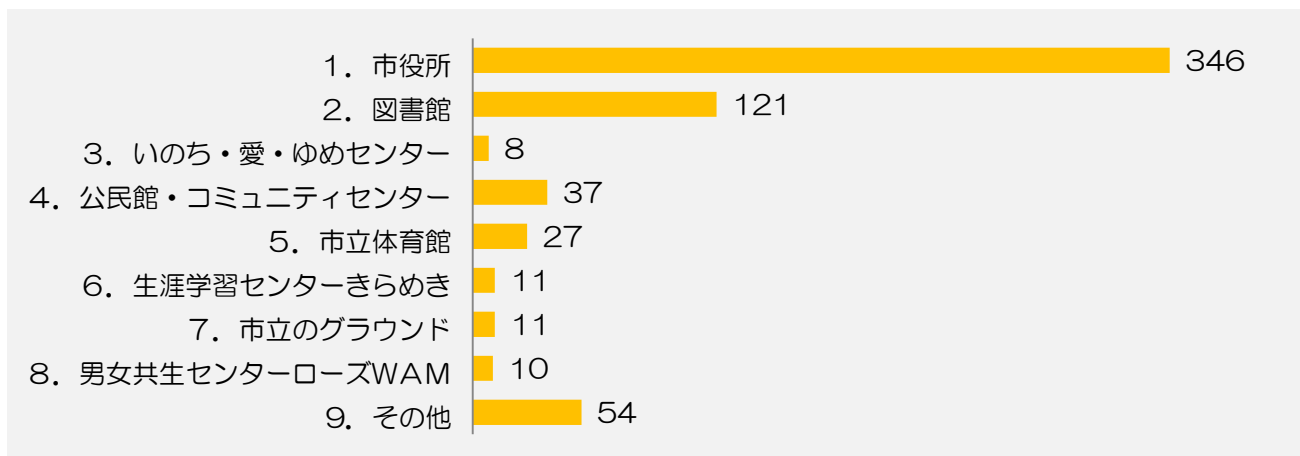


※「具体的な名前」の内訳 モスク(9)、教会(9)、学校(8)、在日本大韓国民団(5)
地域の集会所(3) ほか

(14) 茨木市の施設であなたがよく利用する施設はなんですか。

(1番多く利用する施設1つに○をつけてください)

1. 市役所
2. 図書館
3. いのち・愛・ゆめセンター
4. 公民館・コミュニティセンター
5. 市立体育館
6. 生涯学習センターきらめき
7. 市立のグラウンド
8. 男女共生センターローズWAM
9. その他 (具体的に _____)



※「その他」内訳 利用する施設はない(24)、プール(2)、公園(2)
市の施設(4)、大学・学校(2) ほか

よく利用する施設は、「1. 市役所」と回答した人が一番多く、次に「2. 図書館」でした。

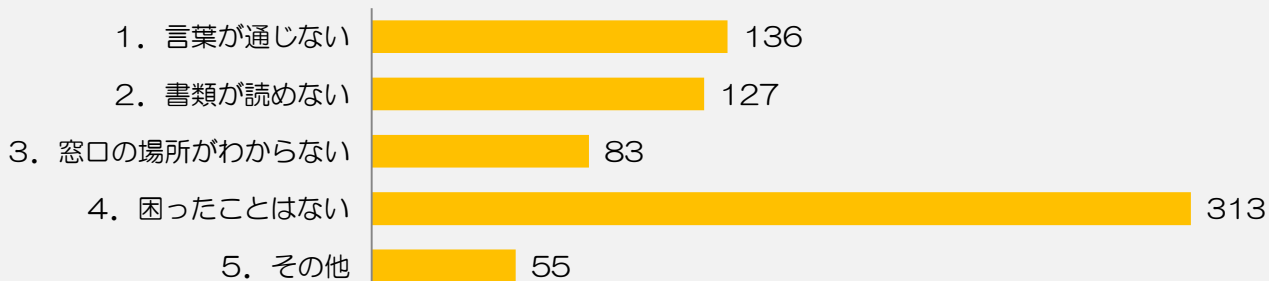
市役所は手続きなどで多くの人々が利用しており、知られています。

このことから、サポートや情報を提供する場所として、まずは市役所を中心として考えていくことができます。

(15) あなたは市役所で手続きをするときにどんなことで困りましたか。

(あてはまるもの全てに○をつけてください)

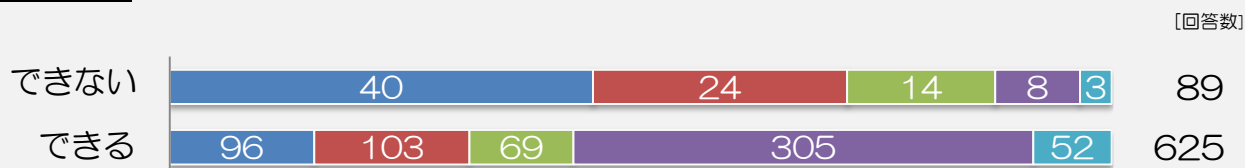
- 1. 言葉が通じない
- 2. 書類が読めない
- 3. 窓口の場所がわからない
- 4. 困ったことはない
- 5. その他 (具体的に_____)



※「その他」内訳 土日に窓口が運営してない(7)
 困ったときは手伝ってもらう、教えてもらう(6)
 手続きに時間がかかる(5)
 資料が多すぎて読むのに時間がかかる(2)
 説明がわかりづらい(2)、行政の専門用語がわからない(2) ほか

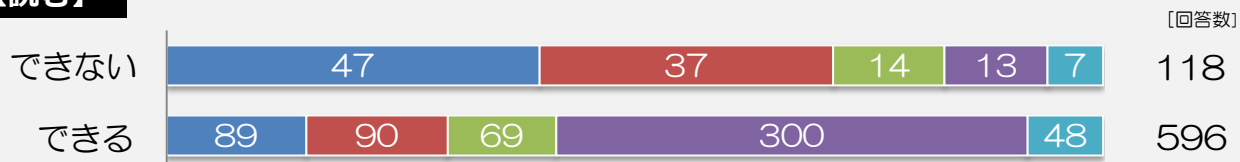
日本語の「聞く」・「読む」について、できる・できないに分類してみると次のようになります。

【聞く】



■ 1. 言葉が通じない ■ 2. 書類が読めない ■ 3. 窓口の場所がわからない ■ 4. 困ったことはない ■ 5. その他

【読む】



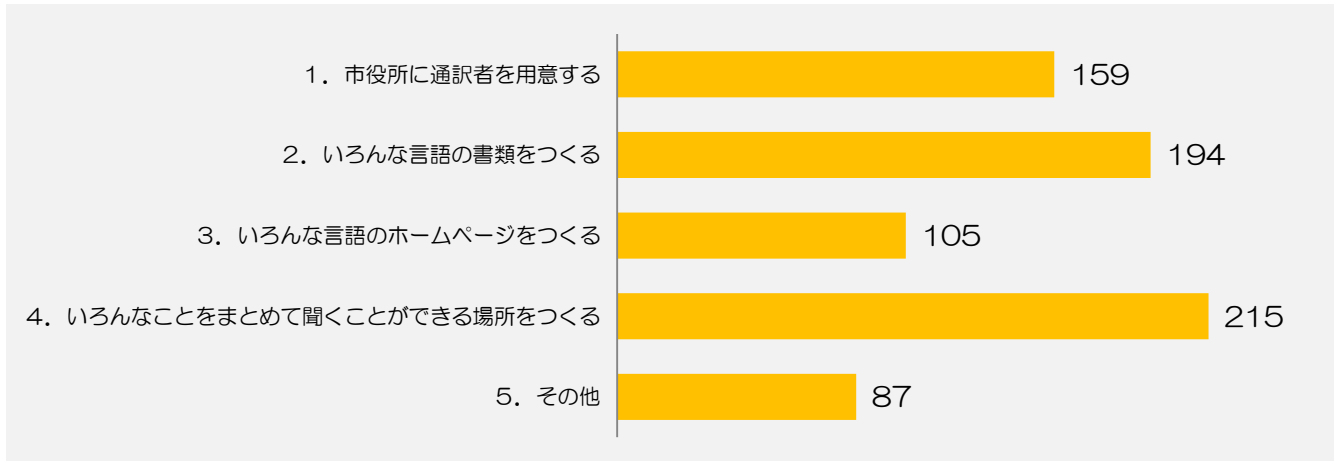
■ 1. 言葉が通じない ■ 2. 書類が読めない ■ 3. 窓口の場所がわからない ■ 4. 困ったことはない ■ 5. その他

「聞く」・「読む」ことができない人は、「1. 言葉が通じない」、「2. 書類を読めない」と回答している割合が多く、行政などの手続きを困難と感じています。

(16) あなたが市役所にしてほしいことはどんなことですか。

(あてはまるもの全てに○をつけてください)

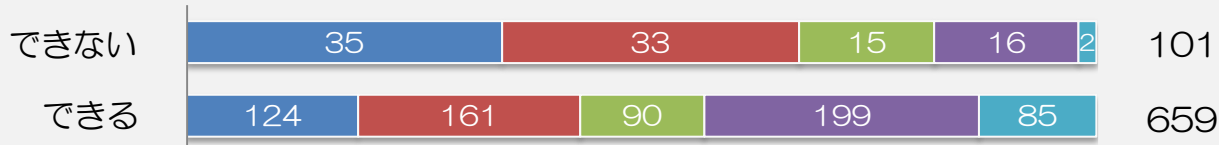
1. 市役所に通訳者を用意する
2. いろんな言語の書類をつくる
3. いろんな言語のホームページをつくる
4. いろんなことをまとめて聞くことができる場所をつくる
5. その他 (具体的に_____)



※「その他」内訳 特になし(41)、オンラインでの行政手続き(4)
仕事探しの支援(2)、手続きの簡略化(2)
国際交流のイベントを開催してほしい(2)
近くに出張所がほしい(2)
相談できる体制を整備してほしい(2)
手続きなど簡単な話し言葉で説明してほしい(2) ほか

【聞く】

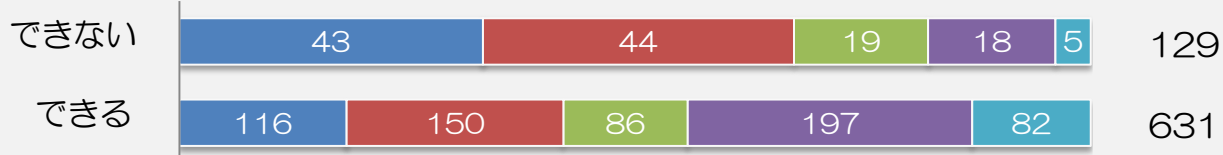
[回答数]



- 1. 市役所に通訳者を用意する
- 2. いろんな言語の書類をつくる
- 3. いろんな言語のホームページをつくる
- 4. いろんなことをまとめて聞くことができる場所をつくる
- 5. その他

【読む】

[回答数]



- 1. 市役所に通訳者を用意する
- 2. いろんな言語の書類をつくる
- 3. いろんな言語のホームページをつくる
- 4. いろんなことをまとめて聞くことができる場所をつくる
- 5. その他

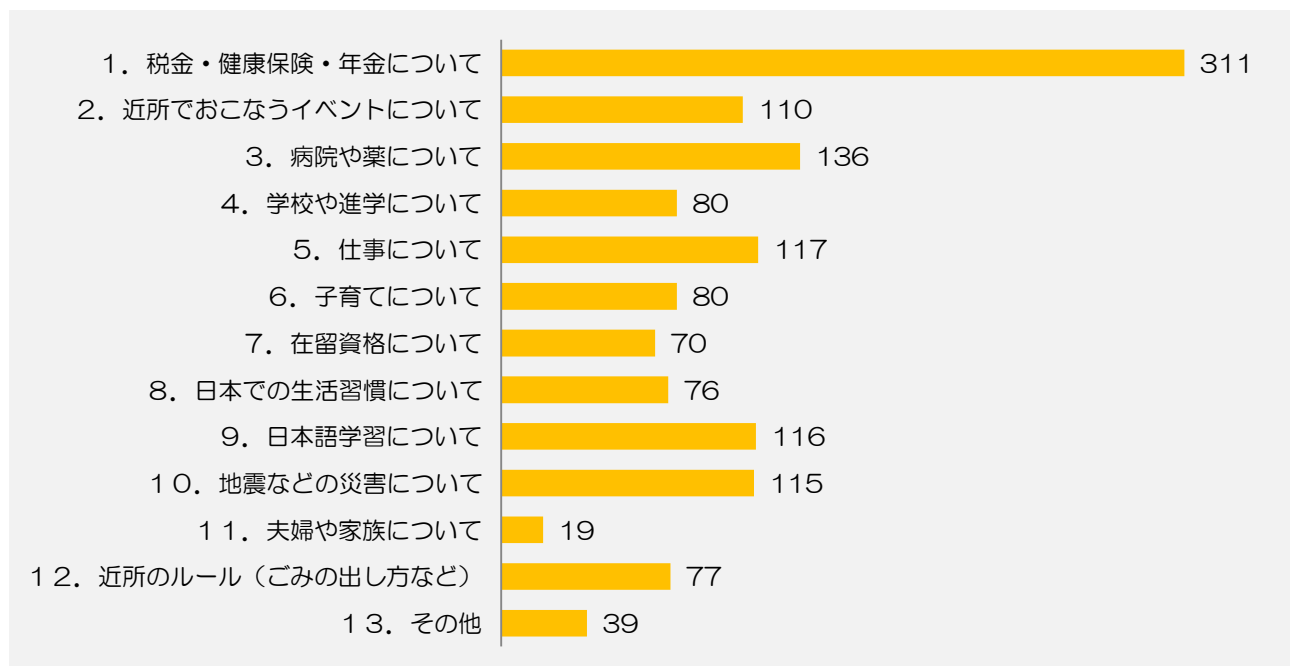
日本語の「聞く」・「読む」について、できる・できないに分類してみると、「聞く」・「読む」ことができない人は、「1. 市役所に通訳者を用意する」、「2. いろんな言語の書類をつくる」と回答している割合が多く、通訳・翻訳などの言語的サポートを必要とする回答が多いことがわかります。

一方で、できる人は「4. いろんなことをまとめて聞くことができる場所をつくる」と回答した人が多いです。

(17) どんな情報を市役所から聞きたいですか。

(○をつけるのは3つまでにしてください)

1. 税金・健康保険・年金について
2. 近所でおこなうイベントについて
3. 病院や薬について
4. 学校や進学について
5. 仕事について
6. 子育てについて
7. 在留資格について
8. 日本での生活習慣について
9. 日本語学習について
10. 地震などの災害について
11. 夫婦や家族について
12. 近所のルール（ごみの出し方など）
13. その他（具体的に_____）



※「その他」内訳 特になし(19)、ゴミ出しについて(2)、イベントやお祭りについて(2)
帰化申請について、補助金または奨学金などについて
相談できる場所について、マイナンバー制度について ほか

「1. 税金・健康保険・年金について」聞きたいと回答している人が一番多いです。国籍にかかわらず、お金を払う必要がある制度であるため、内容をきちんとわかってもらう必要があります。

また、「3. 病院や薬について」、「10. 地震などの災害について」など命にかかわる情報と回答した人の割合も多いです。

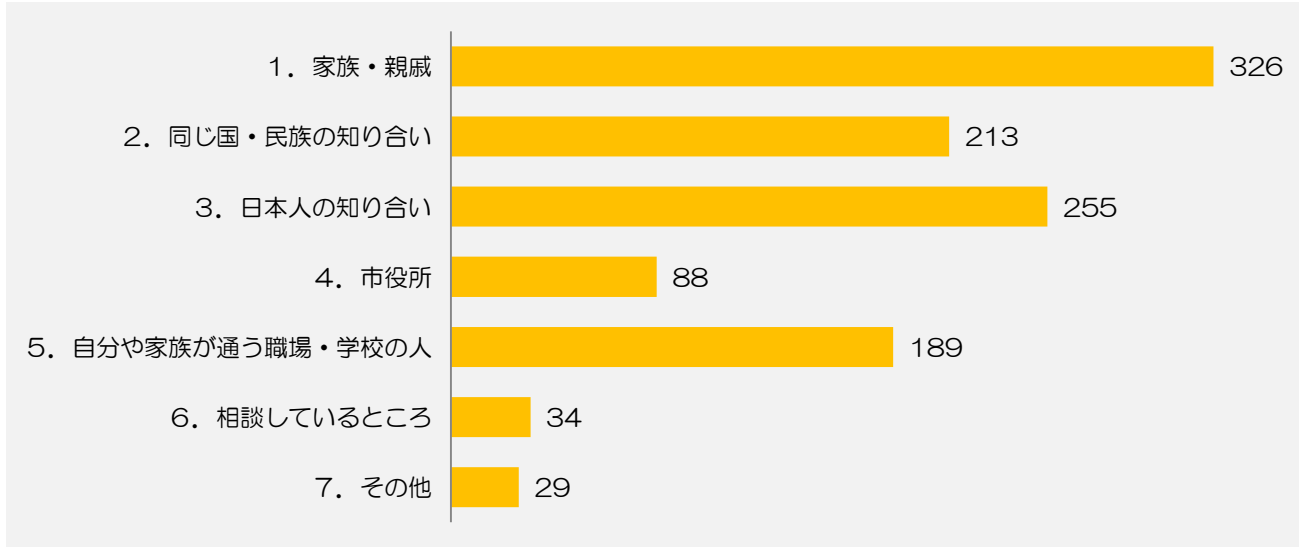
「2. 近所でおこなうイベントについて」や「9. 日本語学習について」の情報を希望する人も多いです。地域でのつながりや、日本語でのコミュニケーションについて、前向きに考えている人が多くいることがわかります。

(18) 困ったとき、どこ・誰に相談していますか。

いつも相談しているところがあれば名前を書いてください。

(○をつけるのは3つまでにしてください)

1. 家族・親戚
2. 同じ国・民族の知り合い
3. 日本人の知り合い
4. 市役所
5. 自分や家族が通う職場・学校の人
6. 相談しているところ (名前 _____)
7. その他 (具体的に _____)



※「相談しているところ」の内訳 学校(7)、職場(4)
施設(3)
国際交流協会(2) ほか

※「その他」内訳 インターネット(4)
ない(3)、教会(2) ほか

「1. 家族・親戚」と回答した人が最も多く、「3. 日本人の知り合い」、
「2. 同じ国・民族の知り合い」が続きます。

「4. 市役所」と回答した人は、全体の約15%になります。

日常生活の困りごとは、身近にいる「家族・親戚」や「知り合い」に相談し、解決することができます。しかし、制度のことや法律の関係などは、専門的な知識が必要となることがあります。

「(公財)大阪府国際交流財団」など、外国人のための多言語相談支援をしている団体もありますが、このような団体の名前が、あまり回答にあがっていません。

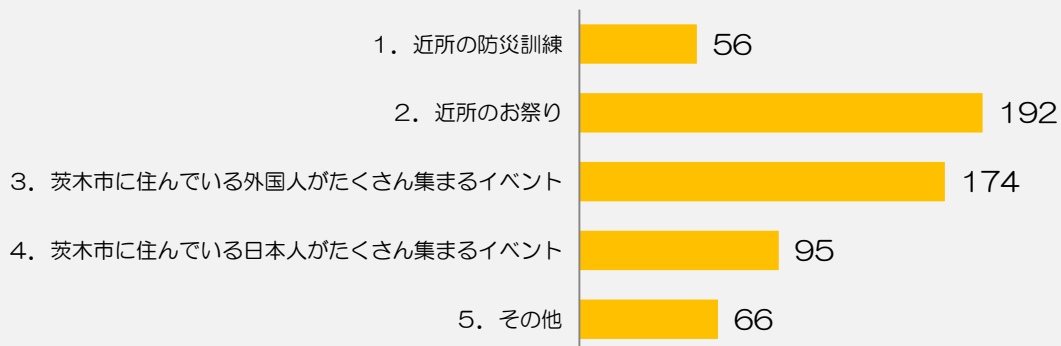
相談支援を必要としている人へ、このような情報がしっかり届くよう、伝える方法を考える必要があります。

市役所の相談事業を知ってもらい、日本語が「できない」人たちにも利用しやすいようにしていくことも必要です。

(19) あなたが参加したいのはどんなことですか。

(1番参加したいもの1つに○をつけてください)

1. 近所の防災訓練
2. 近所のお祭り
3. 茨木市に住んでいる外国人がたくさん集まるイベント
4. 茨木市に住んでいる日本人がたくさん集まるイベント
5. その他 (_____)



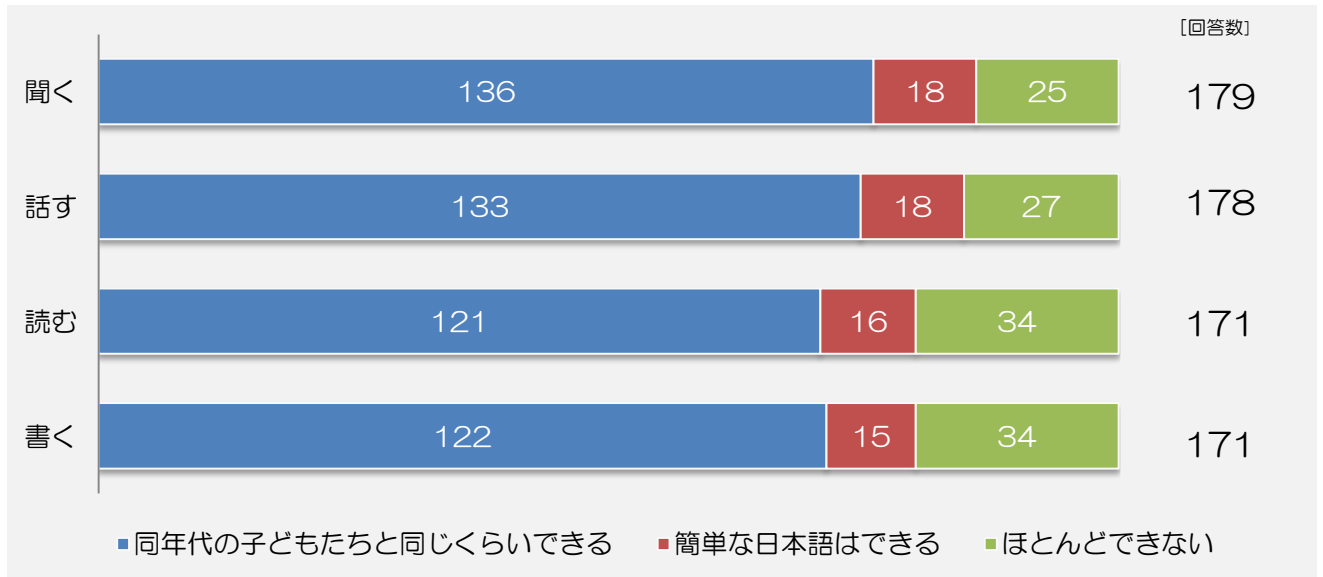
※「その他」内訳 特になし(33)、すでに参加している(5)
スポーツイベント(3)
子供向けのイベント
仕事についての交流会
ボランティア ほか

「2. 近所のお祭り」と回答した人が一番多く、住んでいる地域でのイベントへの参加に多くの方が前向きに考えています。
また、市内に住む外国人同士の交流も多くの方が希望しています。

■問20から問22は18歳以下の子どもがいる方への質問です。

(20) お子様はどのくらい日本語を（聞く・話す・読む・書く）ができますか。

（同年代の子どもたちと比べて、それぞれ1つずつ○をつけてください）



日本語を（聞く・話す・読む・書く）ことが「ほとんどできない」と回答している人は、全体（18歳以上）の回答より、少し多いです。

茨木市が行っている子どものための日本語教室はありません。

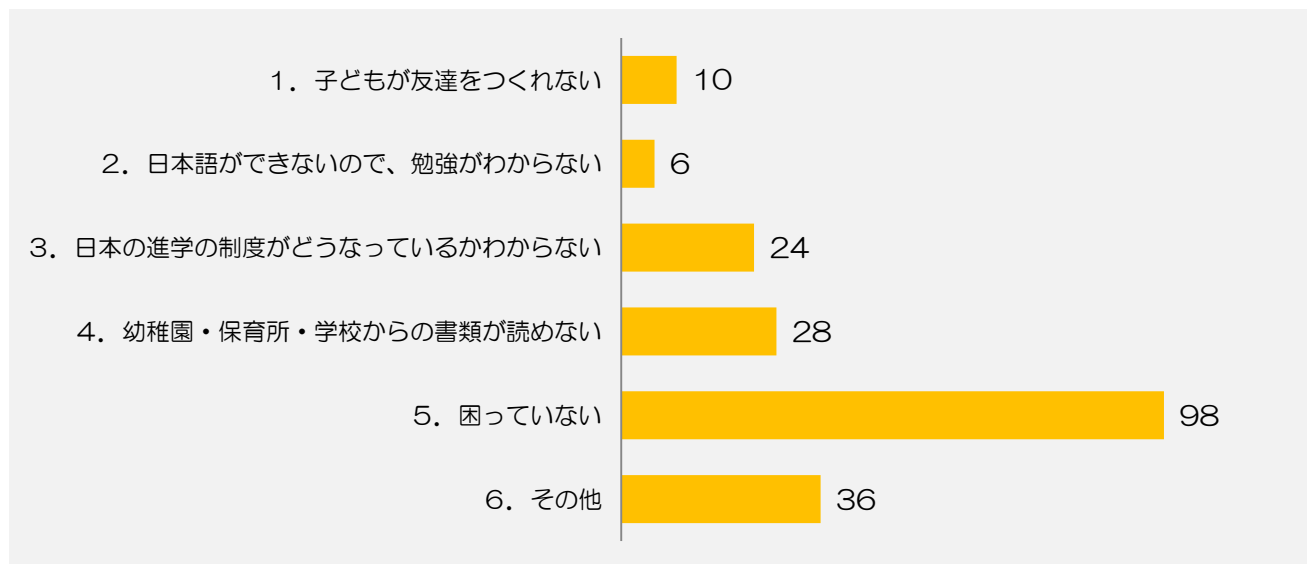
保育所・幼稚園に行っていたり、就学している子どもは、学校等で日本語でのコミュニケーションをとる時間があります。

そうではない、家で過ごす時間が多い子どもたちが、日本語に触れることができる場所や機会についても、市全体で考えていく必要があります。

(21) 子どもの幼稚園・保育所・学校のことで困っていることはありますか。

(あてはまるもの全てに○をつけてください)

1. 子どもが友達をつくれな(理由 _____)
2. 日本語ができないので、勉強がわからない
3. 日本の進学の制度がどうなっているかわからない
4. 幼稚園・保育所・学校からの書類が読めない
5. 困っていない
6. その他(具体的に _____)



※「その他」内訳 まだ学校等に行っていない(7)、保育所に入れない(4) ほか

「5. 困っていない」と回答した人が一番多いです。

次に、「4. 幼稚園・保育所・学校からの書類が読めない」、「3. 日本の進学の制度がどうなっているかわからない」という回答が多いです。

子どものことについて書いている書類の内容がわからないと、親は不安になります。進学制度についても、子どもの将来のことなので、わからないと不安です。市全体として、今後考えていく必要があります。

また、進学のガイダンスが多言語で実施されていることなど、必要としているところに情報が届くよう、発信の方法についても、同様に考えていく必要があります。

(22) 他の親子と話したり遊んだりできる場所はありますか。

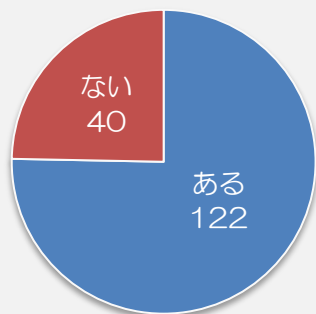
1. ある

(具体的にどこですか _____)

2. ない

(どんなところがほしいですか _____)

[回答数]



「ある」の内訳

公園(48)、小学校(15)、幼稚園(6)、保育園(5)
教会(5) ほか

「ない」の内訳

外国人が集まる場所(4)、特になし(2)
公園(2) ほか

他の親子と話したり遊んだりできる場所として、「公園」と回答した人が多いです。

「どんなところがほしいですか」ということについては、自分と同じ言語でコミュニケーションをとれるところがほしいと回答した人が多いです。

(23) ご意見など自由に書いてください。

自由意見（166件）から一部抜粋

・私は日本語で困ったことはないのですが、知り合いの外国人の方が日本語はわからない中、子供が小学校でサポートを受けられていて（特別に先生をつけてもらっているとのこと）とても喜んでいました。そういったサポートはこの先もできる限り続けてもらえたらと思います。

立命館大学ができたことで留学生が増え今後よりいっそう外国人向けのサービスが必要になってくるのかなと感じています。また留学生と地域の方の交流を増やすことで豊かな文化を築いていけたらいいなと思っています。

・外国人向けの相談室（ビザやワクチン、子供のことなど）について相談できる場所があればいいと思う。

・外国人が医療、保険、年金、ビザなど相談できる総合窓口を設置していただきたいです。外国人が生活しやすいよう支援制度をもっと充実していただきたい。

・茨木市から定期的に雑誌を受け取りますが全て日本語で書かれているため読めません。読もうと試みますが、時間がかかりすぎるので諦めてしまいます。これが英語と日本語で発行していただけることを願います。全ての情報でなくても外国人に関係する内容はせめて英語のほうがありがたいです。

・子育て中のお母さんが日本語を学べるデイケアに隣接したような施設があればいいと思います。

・病院やクリニック、携帯ショップに英語通訳者がいたらいいと思う。

・市のHPの中で、特に市の住民として知っておくべき必要な情報は英語と日本語でのものを作成し、提供するべきだと思う。

・茨木市は箕面市のように外国人のための異文化交流センター等をつくるべきだと思う。

・茨木市に住んでいる外国人が増えているみたいです。できれば、外国人と日本人一緒に集まるイベントを開催して、交流の機会が増えるのがいいと思います。

・市役所のいろいろについて基本的には満足です。言語が通じないことは、私だけではなく、色々な外国人が困難と感じることだと思います。ですが、これは世界のどこでも起こる事と思って、茨木市だけではないと思います。基本的に満足で、意見は特にはないです。

・近所に住む外国人の方と交流したいのですがなかなか集まる手段や場所がなく、定期的に市内に住む外国人交流会やイベントを開いて欲しいです。

・税金について詳しく勉強したことがないのでしくみが分かるような冊子などがあれば欲しい。ネットで調べても複雑なので簡単なものがあると嬉しい。消費税、所得税、住民税、固定資産税・・・多種多様なものがあり外国人には理解が難しく内容を分からぬまま払っている。選挙権もないので政治関係に興味を持ってない。

・チャンスが欲しい。もっと日本文化を理解したいです。

・外国人として市（或いは市民）に貢献できるボランティア情報がほしい。

・どこに外国人が住んでいるのか把握できるのなら情報（コミュニティ活動など？）を郵送してほしいです。特に用事や知りたいことが無ければ（市の）HPを見ることはほとんどありません。嫌でも目に入る状況があれば、外国人のコミュニティに参加してみたりしたいです。外国人には二ヶ国語以上話す人が多いし、万が一の災害時にも役立ってくれる人達が多いと思います。

・茨木市から送られてくる月刊雑誌に英語表記が少しでもあればいいと思う。また、漢字にフリガナを打っていただけだけでもだいぶ助かります。



まとめ



このアンケート調査は、日本語を母語としない方や日本の習慣に慣れていない皆さんが、日常生活や行政サービスを受けるときに、どんなことで困っているのか、どのようなサポートを必要としているのかを調べ、これからの行政サービスにいかすために実施しました。

回答からわかったことは、まず、日本語を「読む・書く・聞く・話す」ことをできると答えた人が多かったことです。「簡単な日本語ならできる」と答えた人を含むと、さらに多くの人がありました。

また、どんなことを知りたいのか、いつもどんな方法で知りたいことを調べているのかもわかりました。

このアンケート調査は、日本語と中国語と英語と韓国語・朝鮮語で作りました。

皆さんの回答から、いま皆さんが困っていること、なにが必要なのか、わかりました。

回答してくれた皆さん、本当にありがとうございました。

■ このアンケートと報告書をつくったところ
茨木市 市民文化部 文化振興課
TEL 072-620-1810
E-mail cadifai@city.ibaraki.lg.jp

生活状況把握のためのアンケート調査結果報告書 コメント

追手門学院大学地域創造学部 藤原 直樹 准教授

1 全体として

調査の目的に示されている「日本語を母語としない住民に関する行政サービスのサポートニーズを把握し、今後の行政サービスに反映させるための検討資料」として本アンケートは有効であると考えます。

2 調査結果に関して

外国籍住民の日本語能力と行政へのニーズを幅広く問い合わせている点が評価できる。一方で、アンケートの回収率が 27.1%となっており、回答者の属性が偏っている可能性がある。この点について、茨木市外国籍住民の実数ではなく、「回答者」の分析と断りを入れる必要があると考えます。

問 11「生活に必要な情報はどのようにして集めていますか」について、「家族あるいは職場や学校の人に聞く」の回答が多いが、情報の種類によって入手先が異なる可能性があるため、今後、情報を場合分けできることが望ましいと考えます。

3 その他

ドイツの人口 10 万人のまち、エアランゲンには年間 23 万人を超えるビジネス・学術関係の訪問者が流入し、大学には 125 か国から学生が学びにきている。住民一人当たりの経済価値(GDP)はドイツ平均の倍となっている。市は外国から来た市民の社会統合政策を積極的に行っており、毎年「社会統合会議」を開催し、異文化交流プログラムなど、社会的統合に関する取り組みを行っている。

今日の都市政策の方向性として、定住外国人の増加を地域活性化の機会として捉えるところがある。多文化共生や地域の多様性が地域においてイノベーションを生むという視点であるⁱ。

また、人口の自然・社会減少が進展するなか、定住外国人を増やそうとする取組を行っている自治体もある。(例えば人口 20 万人の鳥取市は日本語学校を市内に誘致して、外国人を増加させようとしている)

今後、茨木市として、特に留学生を中心とする高度人材が地域に定住してもらい、家族を形成し、まちづくりに参画していくことを促すような施策の実施を検討する視点が考えられる。

ⁱ 高松平蔵(2016)「ドイツの地方都市はなぜクリエイティブなのか 質を高めるメカニズム」学芸出版社

ⁱⁱ リチャード・フロリダ(2009)「クリエイティブ都市論」ダイヤモンド社

生活状況把握のためのアンケート調査結果報告書 コメント 立命館大学OIC国際教育センター長 豊田 祐輔 准教授

本学で日常的に接するのが学生(多くが在留資格「留学」)であるため、茨木市在住の外国籍住民のうち、在留資格「永住者」「定住者」「特別永住者」の数が多いことが今回のアンケート調査結果からわかった。(「永住者」「定住者」「特別永住者」で回答数の46%)。

18-29 歳までは、約60%が在留資格「留学・就学」とのことであり、それらの人は日本の滞在年数は比較的短いと思われる。他の項目の結果からも、20 年以上日本に住み、日本語が「できる」人(多くは「永住者」「定住者」「特別永住者」と思われる)と、日本語が「できない」人とが半々存在し、二極化している傾向がみてとれる。

日本語の能力に関しては、特に、得意な言語が韓国語の方は日本語を「読む」「聞く」ができない人はほぼおらず、日本語が「できる」「永住者」「定住者」「特別永住者」が多いと思われる。日本語が「できる」人は、市役所での手続きや要望に関しても「困ったことはない」と答えた割合が高い。一方で、得意な言語が英語の人は、日本語を「読む」「聞く」ことができない割合が高く、この層への対応が市として必要であると思われる。

市役所での手続きや要望に関して、「言葉が通じない」「書類が読めない」人は重複している可能性もあり、やはり「困ったことはない」人との二極化がある。

本学の窓口相談に訪れる留学生(英語基準)に関しても、行政機関から届く「書類が読めない」という学生が多い。調査結果からも、通訳より翻訳が多くの人に求められているとのことであり、「いろんな言語」の書類をつくるということまではせずとも、せめて日本語を「読む」「聞く」ことができない人に対して、英語の書類をつくることをまず進めてはどうか。

その際に優先される情報は、調査結果にもあるように、「税金・健康保険・年金」で、これはお金を払う必要がある制度であるということとともに、出身国にはない制度である場合もあることから、わかりやすい説明が求められるものである。この情報提供に限ってでも、市役所内に通訳対応を置くことも検討されてはどうか。

また、調査結果でも多かった「地震などの災害」情報の対応について、茨木市では外国語対応があまり行われていないと思われる。この点について、市役所内で連携を取り、進めていく必要があるのではないかと。特に外国籍住民が多く住んでいる地域や大学寮が位置する地域などにおいて、外国籍住民を含めた住民参加の避難・防災訓練を実施することで対話により地域の課題を把握し、市内の他地域へ活かすことが安全な地域につながっていくことと思われる。

多言語相談支援団体として、「大阪府国際交流財団」があることにふれられているが、行政機関間でも連携をし、そのような団体があるという情報を伝えることができるよう、積極的にPR してほしい。

お祭りやイベントの情報を求める外国籍住民の人が多くもわかった。自由意見からも、地域との交流や日本人との交流、ボランティアなど、情報を求めていることがわかる。広報誌が部分的にでも英語対応されることで、外国籍住民の人の目にとまりやすくなり、情報提供にもつながる可能性がある。また、留学生が通う大学や、外国籍住民が通う実用日本語学習会を開催する「茨木市国際親善都市協会」などとの連携による地域との交流など、市内の諸機関と連携することで外国籍住民が困った時に頼れる地域をつくっていくことも重要ではないか。

異文化交流センター等をつくるべきとの意見もあり、今後の「市民会館跡地エリア活用基本構想」等において、異文化交流の観点からサードプレイスとしての人や情報が集まるエリアや空間を検討されてもよいのではないかと。現状では、3,000 人をこえる外国籍住民がいることを十分に活かしてきれていない状況にあると感じる。外国籍住民の方を地域の活性化につなげる視点で、本学も今後も共に知恵を絞り、様々な取組みを実践していきたいと考える。