

外国人への行政情報の提供のあり方について：
「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査報告書」
から考える

メタデータ	言語: Japanese 出版者: 大阪市立大学都市研究プラザ 公開日: 2022-04-21 キーワード (Ja): キーワード (En): 作成者: 鄭, 栄鎮 メールアドレス: 所属: 大阪市立大学
URL	https://doi.org/10.24544/ocu.20230119-002

Title	外国人への行政情報の提供のあり方について：「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査報告書」から考える
Author	鄭, 栄鎮
Citation	都市と社会. 6 巻, p.166-183.
Issue Date	2022-03
ISSN	2432-7239
Type	Departmental Bulletin Paper
Textversion	Publisher
Publisher	大阪市立大学都市研究プラザ
Description	
DOI	10.24544/ocu.20230119-002

Placed on: Osaka City University

(研究ノート)

外国人への行政情報の提供のあり方について： 「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査報告書」から考える

鄭榮鎮 (大阪市立大学都市研究プラザ)

1. はじめに

阪神淡路大震災、東日本大震災は日本における未曾有の災害であったが、そこで被災したのは日本人だけではない。日本に暮らす外国人も日本人と同様に被災したが、他方では、日本語以外を母語とする外国人に対し、母語による支援等の行政情報は日本語での情報と同程度に行き届いていない。これらの災害は、日本語のみでの行政情報の提供の限界を示すものでもあったといえよう。

近年、自治体のホームページは多言語対応しているところも多く、行政文書の多言語化も進展しつつある。また、「国際交流協会」等の自治体の関係団体が翻訳・通訳のサービスを提供するケースも増加しつつある。ただ、これらで提供される情報が、外国人が地域コミュニティで暮らしていくうえで必要かつ欲している情報が否かは不明である。

近年、日本で暮らす外国人が増加傾向にあるのはよく知られている。農や工の生産現場での労働力不足が技能実習生によって代替されていることも周知の事実である。2019年には「出入国管理及び難民認定法」が改定施行され、「特定技能」の在留資格が新設され、日本は事実上の移民受け入れをはじめている。新型コロナウイルスの影響により外国人の新規入国は停止や減少へと至っているが、労働力を海外に求める傾向がとどまることはないであろう。つまり、地域コミュニティにおいて生活する外国人が増加することが容易に想像できる。

本稿がフォーカスする大阪府東部の八尾市は、1945年以前より在日朝鮮人が多数暮らし、1980年代以降はインドシナ難民として渡日したベトナム人や、中国帰国者などが多数暮らすようになった。2021年3月末日現在、外国籍者は7,885人¹⁾であり、市

人口26万4,867人²⁾の2.97%を占める。

旧来より外国人の居住が多かったこと、さらには、当事者の運動の要求などから、八尾市では市職員採用試験の受験資格の国籍要件、いわゆる「国籍条項」の撤廃や、1990年の「八尾市在日外国人教育基本指針」の策定などの、外国人を住民として包摂する施策が執り行われてきた。2003年には「八尾市国際化施策推進基本指針」策定と、翌2004年には、それを具現化するため「八尾市国際化施策推進計画」が策定され、同計画の計画期間終了後の2014年には、2020年までを計画期間とした「八尾市多文化共生推進計画」が策定されている。同計画は2021年に「第2次八尾市多文化共生推進計画」として衣替えしたが、その際、その策定の基礎データとして活用することを目的とした「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査」が実施されている。

八尾市ではベトナム語や中国語、英語による多言語での市政情報誌の発行や相談サービスを実施しているが、「外国人市民からの相談件数は、年々増加しているうえ、その内容も複雑化しており、さらなる取り組みが必要となって」いるという[八尾市人権文化ふれあい部 文化国際課 2021: 1]。このような状況をふまえ、同調査は、「市内在住の外国人市民が、日常生活を営むうえでどのような情報を求めているか、またどのような手段であればそれらの情報を得やすいか等を把握する目的で実施」されたものである。調査にあたっては、学識者、地域のNPO、関係団体による「外国人市民情報提供等ニーズ調査検討会議」を設置し、調査の実施方法やヒアリング内容、対象等を決定し、調査結果についての分析を行い、それらが報告書にとりまとめられている[八尾市人権文化ふれあい部 文化国際課 2021: 1]。

筆者は、同検討会議の一員として参加し、同調査の実施方法の検討やヒアリング調査の実施、分析から報告書のとりまとめまでを行った。

本稿では、この「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査」（以下、2020年調査）の報告書を読み、外国人に対する行政情報の提供のあり方について検討をすすめていく。

2. 調査について

2020年調査の目的は、「八尾市に在住する外国人市民が、日常生活を営むうえで求めている情報や、情報提供の手段、外国人市民が安全・安心な暮らしを送るためにそのニーズを把握し、外国人市民への施策に活かしていくこと」ならびに、「2008年に実施した「八尾市外国人市民情報提供システム調査から10年以上が経過し、外国人市民の情報入手のあり方や、生活状況がどのように変化したかを把握すること」である³⁾。

調査内容は、項目別で以下である。

- ・回答者について
- ・回答者の日本語能力と日本語学習の経験の有無について
- ・回答者の就労について
- ・回答者の親族数について
- ・生活に必要な情報の入手経路について
- ・子育てについて
- ・医療について
- ・年金・介護について
- ・保険について
- ・防災について
- ・相談・情報について
- ・「外国人市民会議」の認知について
- ・回答者の差別体験について
- ・回答者について（再）

調査対象者は、2020年5月1日現在で八尾市に居住する18歳以上の外国人市民108人を、地域の支援NPO、外国人市民の当事者団体、公益財団法人八尾市国際交流センターなどの市内各団体の協力で選定された。その際、八尾市の外国人数の1%が目標値として設定され、あわせて、国籍別の割合ならびに在留資格別に目標値が設定されている。なお、2020年

調査の報告にあたり、本稿では「外国人」あるいは「外国人市民」と表記しているが、それは同報告書と同様の表記であり、日本国籍以外の外国籍と、日本国籍を取得した外国出身者を含んでいる⁴⁾。

2020年調査は、外国人のうち、いわゆる「ニューカマー」が主な対象である。同時に、近年、社会問題化した「ヘイト・スピーチ」などの差別体験の有無を把握するため、いわゆる「オールドカマー（オールドタイマー）」である在日韓国・朝鮮人も対象としている。ただし、差別体験についての分析については、本稿の射程を超えるため別の機会にゆずりたい。

調査の実施にあたっては、直接の面談によるヒアリング調査で行われた。これは、日本語によるコミュニケーション能力が十分でない人も対象に含まれるため、その場合、調査員が調査票の質問内容を通訳を介しながらインタビューしている。対象者の母語での調査を実施することで、対象者が日本語では表現しきれない微妙な言い回しを正確に把握するためである。また、コロナ禍のなかの調査であったことなどから、対象者の要望によってはオンラインでの対面ヒアリング調査も行われている。

調査結果の集計表示については、各設問の無回答を含む回答数に対する百分比をあらわしている。そのため、その合計は複数設問で100%を超えるものがある。一部の設問は該当者のみの回答であり、その場合はn=50と、その質問項目における有効回答数が表示されている。

なお、調査内容によっては、すべての対象者が含まれないことがある。そのため、「外国生まれの人」、「日本生まれの人」、「すべての人」と各設問の対象となった人が表示されている。2020年調査では、「日本生まれの人」はすべて特別永住者である。

それでは、次項からは調査結果についてみていこう⁵⁾。

3. 調査結果について

1) 回答者自身について

まずは回答者自身についてである。報告書では冒頭と最後にわかれて掲載されているが、本稿ではまとめて紹介する。

回答者の八尾市での居住年数は、外国生まれの人

では「1-3年」が40%ともっとも高く、ついで「20年以上」が15%、「4-6年」が14%である。日本生まれの人では「20年以上」が92%にあがっている(図1)。

外国生まれの人の日本での居住年数では、「1-3年」が23%、ついで「20年以上」と「4-6年」が各15%である(図2)。

年齢別では、外国生まれの人は「30歳代」が40%、「40歳代」25%となっている。日本生まれの人は「50歳代」が42%であり、ついで「40歳代」25%である(図3)。

性別では、外国生まれの人の男女比は65%/35%である。日本生まれの人では、いずれも50%であった。なお、調査票では「その他(答えたくないを含む)」

図1 八尾市での居住年数

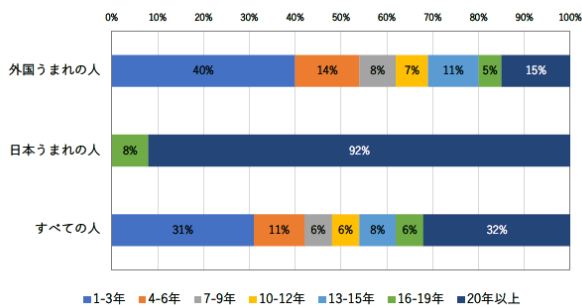


図2 日本での居住年数 (n=50)

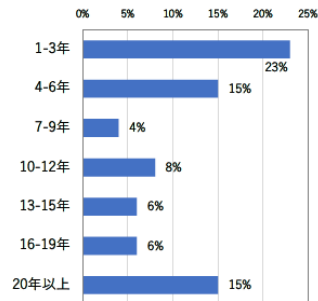


図3 年齢別

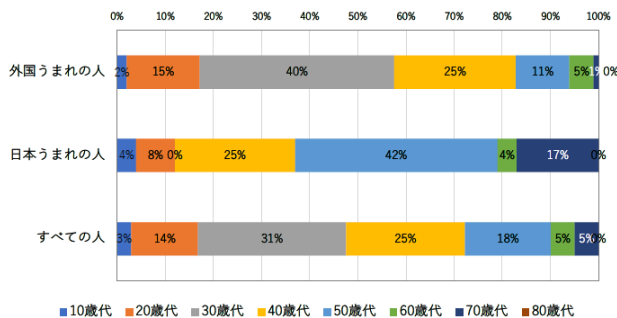
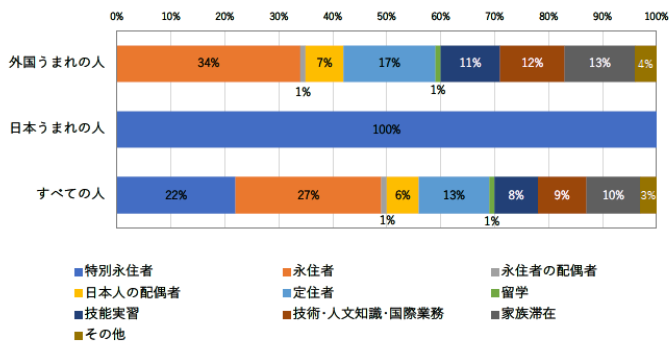


図4 在留資格別



の選択肢もあるが、いずれも0%となっている。

回答者の出身国は「外国」78%、「日本」22%である。先述したが、在留資格別、国籍別では、八尾市の各割合に応じた目標値が設定され、それにそった実施となっている。在留資格別では、外国生まれの人では「永住者」が34%と最多であり、「定住者」17%、「家族滞在」13%とつづいている。日本生まれの人はすべて「特別永住者」である(図4)。

国籍別では、外国生まれの人は「ベトナム」44%、「中国」35%、「フィリピン」5%、「タイ」2%であり、「その他」14%は、「コロンビア」、「アフガニスタン」、「ナイジェリア」、「ネパール」、「ガーナ」、「ペルー」、「インドネシア」、「ニュージーランド」、「マレーシア」、「ケニア」で構成されている。一方、日本生まれの人は「韓国・朝鮮」100%であった。

最終学歴は、外国生まれの人、日本生まれの人では、「大学・専門学校」が各40%・58%といずれももっとも高くなっている。ついで「高等学校」がいずれも33%、「中学校」は前者20%、後者8%である。外国生まれの人のみ、「小学校」、「学歴なし」を選択する人もあり、各6%、1%であった。

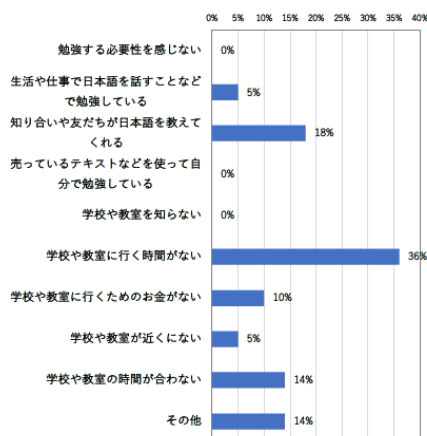
2) 回答者の日本語能力と日本語学習の経験の有無

外国生まれの人の日本語能力では、「聞くだけなら少しできる」が37%ともっとも高く、「会話は不自由なくできるが、読み書きは少ししかできない」17%、「読み書きはできるが、会話は少ししかできない」15%、「会話、読み書きとも不自由なくできる」13%、「会話だけならばできる」11%とつづいている。一方、「ほとんどできない」も7%にのぼっている。

これらの回答は選択肢からのものだが、回答者の主観によって選ばれている。実際の調査時の印象では、日本語での会話を不自由なくしているように思えても、「読み書きはできるが、会話は少ししかできない」と、謙遜して選択したと考えられる場合があった。その逆の場合も考えられよう。

外国生まれの人(n=84)の日本語学習の場所では、「その他」(後述)が41%である。ついで、「ボランティアの日本語教室」34%、「大学・日本語学校などの日本語の授業」9%、「インターネットやテレビやラジオの授業、通信教育」7%、「会社の日本語の研修」

図5 日本語学校や教室に通ったことがない理由



2%となっている。「その他」の学習先は、「八尾中学校(夜間学級)」や「八尾市国際交流センター」などがあがり、公による日本語学習の場が一定の受け皿になっていることがみうけられた。しかし、「職場の日本人の協力」や「日本人の妻から」「日本人の友だちとオンラインで受けている」といった回答もあり、先の「ボランティアの日本語教室」の回答が高率を占めていたことも含めて、ボランティアが日本語学習に大きな役割を占めていることも考えられる。

一方、「日本語の学校や教室に通ったことがない」の回答が7%となっている。その理由を該当者(n=16)にたずねたところでは、「学校や教室に行く時間がない」がもっとも高率を占め、ついで「学校や教室の時間が合わない」となっている。日本語学習のニーズは一定あるが、実施側とマッチングできていないことが推察できる(図5)。

3) 回答者の就労状況等

就労状況では、「常時雇用されている一般従業員(技術・人文知識・国際業務を含む)」が日本生まれの人ではもっとも高率の71%であったが、外国生まれの人では「パート、臨時雇用、アルバイト」42%であった(図6)。

ついで、職種別では、外国生まれの人でもっとも高率は「生産工程・現業員」43%だが、日本生まれでは「専門職・技術職」63%である(図7)。

図6 就労状況

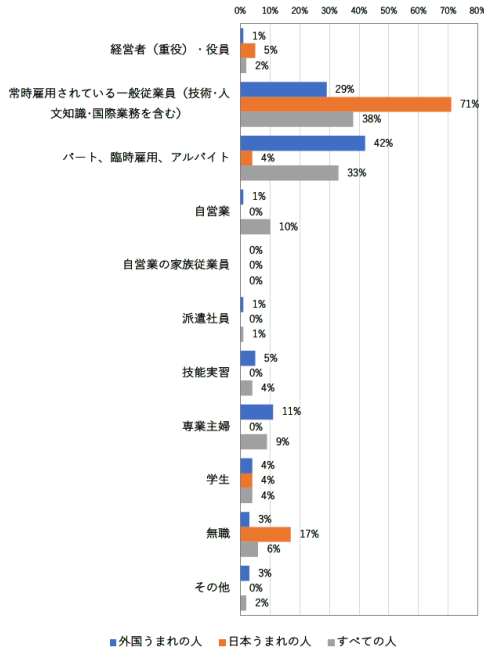
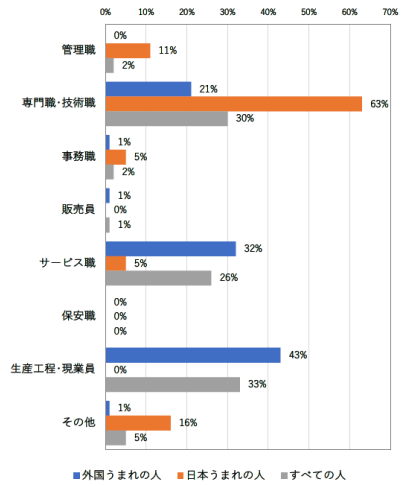


図7 職種別

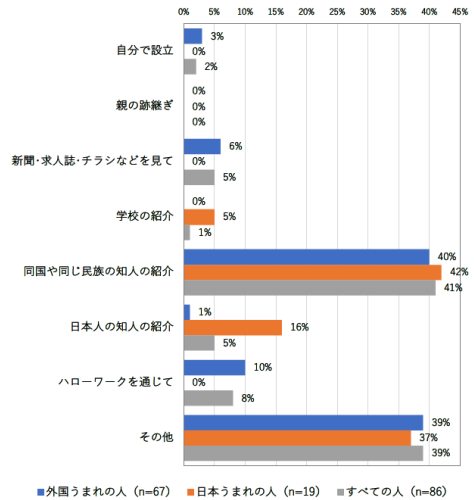


いずれもサンプル数が少なく、また、上述のとおり、本調査が地域の支援NPO、外国人市民の当事者団体、公益財団法人八尾市国際交流センターなどの市内各団体の協力によって調査対象者が選出されたことによって、それらとの関係がある人に調査対象がかたよったことに留意は必要であろう。ただ、それを留意したとしても、外国生まれの人と日本生まれの人とは、職種に大きな違いがあることがみてとれる。

現在の就労へのアクセスでは、外国生まれの人、日本生まれの人とも、「同国や同じ民族の知人の紹介」が最多である。外国生まれ、日本生まれを問わず、そのエスニック・コミュニティやグループ間での人的ネットワークが、なんらかの生活のサポートを担う役割をはたしていると考えられるだろう。

なお、「その他」の自由回答では、「専門学校卒業時に紹介してもらった」、「ヘルパー研修先の紹介」といった、学校や教室等での斡旋や、「仲介業者」「ベトナムにある仲介会社」「組合の紹介」などがあがっている（図8）。

図8 就労へのアクセス



4) 回答者の親族数

八尾市内に限った18歳以上の親族数では、「0-4人」「5-9人」「10-20人」「21-30人」の選択肢では、外国生まれの人、日本生まれの人とも「0-4人」が最多であり、各60%、71%となっている。外国生まれの

人では、「5-9人」「10-20人」とも17%である。日本生まれの人では、「5-9人」17%、「10-20人」13%であり、大きな差はみられていない。

一方「21-30%」が日本生まれの人手は0%となっているが、外国生まれの人では6%になっている。外国生まれの人が親族で集住する傾向があると推察できるだろう。

5) 生活に必要な情報の入手経路

生活に必要な情報の入手経路（複数回答可）では、日本生まれの人が「日本語のテレビ・ラジオ・新聞・情報」が15%と最多であり、ついで「インターネット」14%、「日本人の友人・知人」と「八尾市役所の広報紙およびホームページなど」が12%とつづいている。

一方、外国生まれの人では、最多が「日本人以外の友人・知人」15%であり、ついで、「インターネット」12%、「SNS」11%となっている。日本生まれの人では「SNS」が8%であり、大きな差があるとはいえず、外国生まれの人がよりSNSを活用しているといえるかもしれない。

なお、「母語の新聞やテレビ・ラジオ・情報誌」は外国生まれの人、日本生まれの人とも低率であった。外国生まれの人であっても、インターネット以外の、旧来からのマスコミ等の母語の情報が利用されていない様子が見えが、これはインターネットとは異なりアクセスが容易でないことが要因として考えられる（図9）。

6) 子育て

「子どもはいない。あるいは成人している」が外国生まれの人で41%、日本生まれの人で49%がいずれも最多となっている。「6歳以上、18歳未満の子どもがいる」は各33%と29%である。外国生まれの人では「6歳未満の子どもと6歳以上、18歳未満の子どもがいる」がいずれも13%である。本調査では、比較的、外国生まれの人が子育て世代の人が対象となったといえる（図10）。

子どもの保育状況では、回答対象者は少ないが、外国生まれの人（n=26）は「幼稚園・保育所・こども園に入所している」77%、「本国で暮らしている」15%、

図9 生活に必要な情報の入手経路

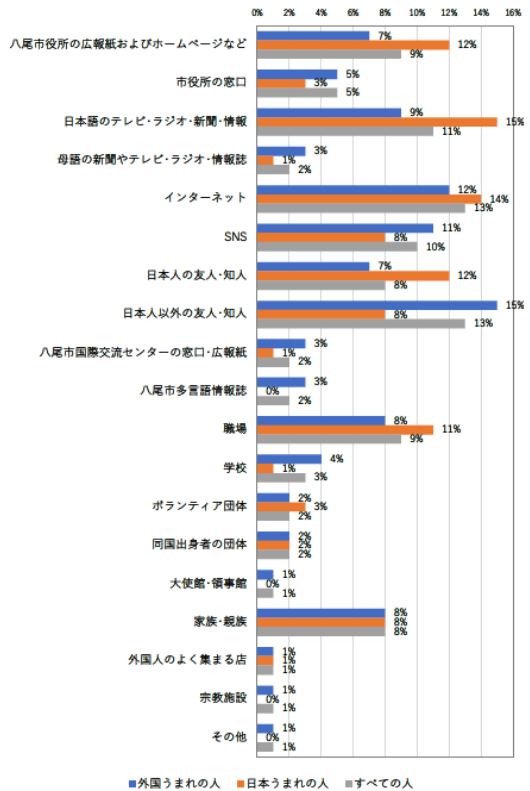
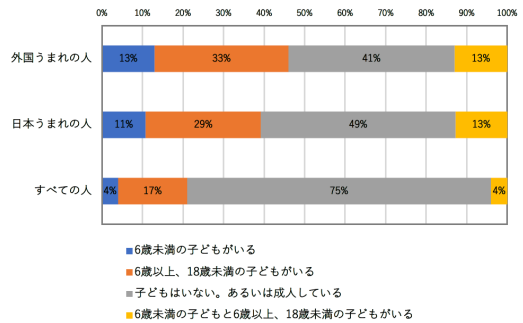


図10 子どもの有無



「家庭で保育している」8%となっている^④。

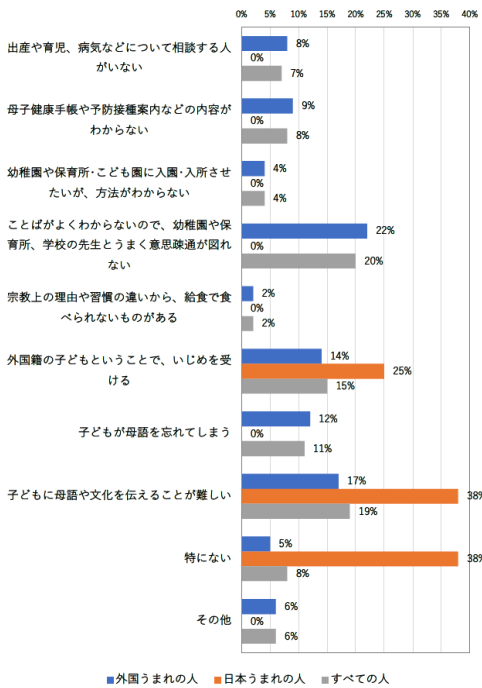
児童手当の認知は、日本生まれの人（n=6）は全員が「知っている」であったが、外国生まれの人（n=49）で「知っている」は94%、「知らない」が6%みられる。

これらをふまえた子育てでの悩みや困りごとの設問（複数回答可）では、外国生まれの人では「ことば

がよくわからないので、幼稚園や保育所、学校の先生とうまく意思疎通が図れない」が22%ともっとも高く、ついで「外国籍の子どもということで、いじめを受ける」14%となっている。

一方、日本生まれの人では「子どもに母語や文化を伝えることが難しい」が3%であり、ついで外国生まれの人と同じ「外国籍の子どもということで、いじめを受ける」25%である。また、日本生まれの人では「特にない」が38%と高率を占めている。子育てにかんしては、外国生まれの人と日本生まれの人とは、その関心が異なるといえよう。図11の「その他」の回答をみれば、日本語の理解力によってそれらもたらされていると推察できよう。

図11 子育てのなやみと困りごと



なお、子育てについての「その他」ならびに自由回答では掲載のとおりであるが、「子どもが保育所、小・中学校の時は通訳がいたが、高校になるといないので、奨学金など難しい書類の対応に苦慮する。」「保育所や学校、入学手続き時に通訳がいれば助かる。」という意見もあれば、「学校に通訳がいるのでこまりことは少ない。」「八尾市は英語の案内もあり暮らしやす

い。」という正反対と思われるような意見もみられた。

また、「ベトナムと日本の文化が違うのかもしれないが、ベトナムは友だちに呼びかけるときに、ポンポンと肩を叩くのだが、子どもが幼稚園時に、そのように友だちにすると、「叩かれた」と言われ、相手方の親に謝罪にいったことがある。」という、文化のちがいにともなうことや、「上の子どもが中学生の時、じゃれ合いがすぎて喧嘩になり、国へ帰れという内容の発言を受けた。」との差別発言の経験もみられる。

子育てのなやみと困りごとにかんする

「その他」、自由回答⁷⁾

【通訳・翻訳にかんする意見や要望】

- ・保育士との意思疎通が半分程度しか理解できない。こちらの話も理解されているかわからない。子どもの病院も同じ。夫も日本語しかできない。
- ・懇談時通訳がいなくてこまった。
- ・子どもが保育所、小・中学校の時は通訳がいたが、高校になるといないので、奨学金など難しい書類の対応に苦慮する。
- ・子どもの通院の時の通訳がほしい。
- ・保育所の手紙が日本語しかなく困る。
- ・保育所や学校、入学手続き時に通訳がいれば助かる。
- ・他市で出産する時に、出産一時金とは別に、独自に30万円を支給される制度があった。しかし、情報がわからずもらえなかった。
- ・10年ほど前になるが、仕事もしていたし、日本語もまだあまりわからなかったので、長男の幼稚園の入園が3か月遅れた。
- ・学校に通訳がいるのでこまりごとは少ない。
- ・八尾市は英語の案内もあり暮らしやすい。

【制度などにかんする意見や要望】

- ・子育て中は子どもの病院や学校の連絡がわからなくて困った時があった。
- ・子どもの高校進学にむけて日本の仕組みがわからないので不安。子どもは発達障害でもあるので進学について不安がある。
- ・子育ての窓口でフィリピン人が訪ねてもきちんと対応できる仕組みにしておいてほしい。
- ・高校進学ではどのような高校を選べばよいのか、提出書類などもわからないことが多い。そういった困り事が発生した時に、サポートしてくれるところや人がいてくれ

ると助かる。

- ・子どもを保育所に預けて働きたいが、就業証明書がないために点数が低く、自宅から遠い保育所しかなく通わずとができない。本来ベトナムから母もの世話を願う予定であったがコロナのために来日できなくなった。できればコロナの影響もあり特別措置を設けてほしい。

【いじめや差別、文化の違いにかんする意見や要望】

- ・子どもが日本生まれのため日本語しかできない。
- ・長男が中学校2、3年生のあいだ、ほとんど学校にいていなかった。原因は子どもからは出てこずわからなかったが、現在は高校生になり通っている。下の中学生の娘も学校でいろいろあり、登校できなくなっていた。
- ・学校でいじめが起らないような教育をしてほしい。
- ・公園にいた一つ上の3年生の集団に自分の子どもと一緒に遊んでほしいと声をかけたところ、この子とは遊ばないと言われ、なぜかと聞くと、「外国人だから」と言われた。
- ・小学校ではベトナムの子どもと遊ぶようにしているようで、毎日、日本人の子どもと遊んだかを確認するが、遊んでいないようである。
- ・子どもが1年生時、学校の机に悪口が書かれたことがあった。
- ・ベトナムと日本の文化が違うのかもしれないが、ベトナムは友だちに呼びかけるときに、ポンポンと肩を叩くのだが、子どもが幼稚園時に、そのように友だちにすると、「叩かれた」と言われ、相手方の親に謝罪にいったことがある。
- ・ベトナムと日本では子育ての方法に違いがある。例えば、怒り方ではベトナムは叩いたりする場合もあるが、日本は虐待で通報されるかもしれない。
- ・現在小学3年生の長男が1年前に学校で嫌な思いをしている。恐らく母が外国人だからだと思う。
- ・子どもが小学校へ上がると、日本人の教育に合わせなければいけないと思うが、それがよくわからない。
- ・今は大丈夫であるが、1人目の子どもの時に、ベトナム語と日本語の環境にいたので、言語の発達が遅れているのではないかと心配になった。
- ・子どもが直接いじめを受けたかどうかはわからないが、「なぜベトナム人なのに日本に住まないといけなの？」と急に聞かれるときがある。何か言われているのかと思ってしまう。
- ・上の子どもが中学生の時、じゃれ合いがすぎて喧嘩になり、国へ帰れという内容の発言を受けた。

- ・ベトナムで生まれ、幼稚園時に来日したこともあり日本語が十分理解できないのでいじめられないか気になる。肌の色の違いや髪の毛のことで言われていた。周囲が理解するように、自分が説明できるようになりたい。
- ・中学校卒業までは転校させないほうがよい。回りの子どもたちと一緒に育つため自分の子のことをよくわかってきているから。高校からは回りも大人になるので大丈夫と思う。
- ・外国人、外国にルーツがあることで子どもが自らを卑下しないような環境をつくってほしい。

【その他の意見】

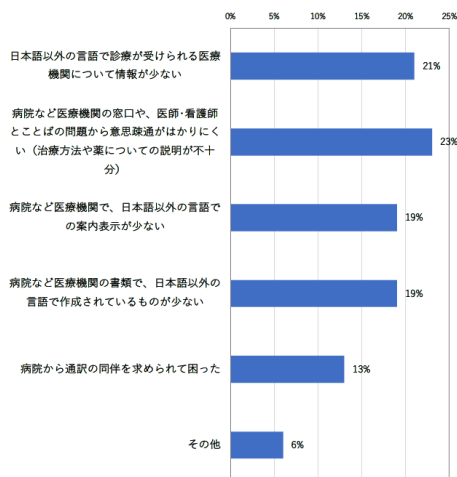
- ・子どもが4月に市内の小学校に入学したが、ベトナム人は1人で、コロナで学校が休みだったので、ベトナム人の多い学校へ引越した。
- ・出産時難産であったが、その介護を紹介してもらい助かった。
- ・NPO 法人トッカピが開催しているベトナム語教室は母語で交流することができてよい。

7) 医療について

医療については、外国生まれの人のみへの設問である(複数回答可)。もっとも多いのは、「病院など医療機関の窓口や、医師・看護師とことばの問題から意思疎通がはかりにくい(治療方法や薬についての説明が不十分)」23%であり、ついで「日本語以外の言語で診療が受けられる医療機関について情報が少ない」が21%にあがっている。日本語以外でのコミュニケーションのむずかしさや情報が少ないことで困った(困っている)ことがみうけられる。さらには、「病院など医療機関で、日本語以外の言語での案内表示が少ない」、「病院など医療機関の書類で、日本語以外の言語で少ない」がいずれも19%となっており、ここからも日本語以外のコミュニケーションが困難な様子が理解できる(図12)。

「その他」と自由回答では、「要望」の項目をみると、「病院の言葉は難しいので、病院の通訳がほしい。」「通訳をお願いしやすくしてほしい。友だちでは難しい言葉がわからない。」「風邪など簡単な時は自分で行くが、難しい時は友だちや親戚に通訳をお願いしている。同行してくれる通訳がいれば助かる。」という通訳を求める声があがっている。また、友人など

図12 医療でとくに困ったことと感じたこと



に通訳を依頼していることもわかる。

「不安・不満」の項目では、「だいたい理解できるが、時々通訳をつれてくるように言われることがある。それで同行してもらうが、医師の説明はわかる。しかし、日本語で返答できないため、医師はわかっていないと思われる。」や、「病院の先生の説明は、話すのが早くて理解しにくい。」「通訳がいないと診療しないとされたことがある。」などがあつた。先の選択肢での回答と同様、「日本語でのコミュニケーションの困難さが理解できるが、医療ではそれがより際立っている。

医師も外国生まれの人の診察にかんしては通訳頼みになっていることがうかがえる。通訳の有無によって診察の可否かわるのはゆゆしき問題であるが、その確保を個人の責めに帰すのも問題ではなかろうか。市民の生活上の課題として行政が通訳の確保に取り組むべきであろう。

ただ、昨今ではスマートフォンによる翻訳アプリが活用されているようで、「困ったほどではないが、できるだけゆっくり、やさしい日本語での説明を求めて、難しい病気の言葉は翻訳アプリを活用する。」「翻訳アプリをつかって対応している。難しい病気の場合は、成人した息子に通訳を頼んでいる。」「通訳を知人にたのむとお金がかかる。分からない時は翻訳アプリを使っている。」との意見もあつた。

医療にかんする「その他」、自由回答

【要望】

- ・風邪など簡単な時は自分で行くが、難しいときは友だちや親戚に通訳をお願いしている。同行してくれる通訳がいれば助かる。
- ・病院で中国語の案内があれば助かる。
- ・通訳をお願いしやすくしてほしい。友だちでは難しい言葉がわからない。
- ・1人目の出産の時は徳洲会病院に通訳がいた。病院の通訳がいると助かる。
- ・通訳者の人材をそろえてほしい。
- ・病院の言葉は難しいので、病院の通訳がほしい。
- ・説明を英語で表記してほしい。
- ・通訳制度を知るまでは、友人に頼んでいたが、なかなか同行してもらうことができなかった。こういう制度があれば助かる。
- ・怪我の状況によってどの病院を受診すれば良いかが分かる説明書（案内）のようなものがあればよい。
- ・友人はがん検診の案内が届いていたにも関わらず、日本語が理解できなくわからなかった。英語での案内があると助かる。
- ・通訳についてもらって医師とコミュニケーションがとれるようにしてほしい。
- ・医療のことがよくわかる外国語通訳がいると思う。
- ・受診表の英語表記があればよい。
- ・ふりがなをふってほしい。
- ・病院は日本人通訳者に依頼したい。日本人医師の言うことや、やらなければならない手続きが正確に伝わるのは日本人だから。その場ですぐにわからなかったことは、後からネットで調べてもらえたりするので、まずは医師の言っていることを正しく聞いてもらいたい。

【不安・不満】

- ・だいたい理解できるが、時々通訳をつれてくるように言われることがある。それで同行してもらうが、医師の説明はわかる。しかし、日本語で返答できないため、医師はわかっていないと思われる。
- ・妻の出産直後、何かの薬を投入するといわれたが、何のためなのかわからず、外国人相談も時間外であったため、困ったことがある。
- ・病院の先生の説明は、話すのが早くて理解しにくい。
- ・通訳がいないと診療しないとされたことがある。
- ・夫が手術をした時に高額医療制度のことがわからなかった。そのため申請できなかった。

- ・日本と医療の仕組みが違うのでどの病院を受診すればよいかどうか迷う。ニュージーランドは、地域の総合窓口となる診療所のようなものがあり、まずはそこを受診すると病気に応じて専門病院に振り分けてくれる。
- ・来日当初は、病院に行くのも困っていた。現在は1人でほぼできるようになった。
- ・差別的な医師や看護師にあった時とてもしんどい。
- ・命にかかわることなので、医者が外国人に対する差別的な投稿を SNS にしているのをみると疑心暗鬼になる。祖母の医療を「適当」にされたと感じたことがある。
- ・医師からチクチク、ツキツキ等のような痛みかを擬音語で聞かれるのがわからない。
- ・同じ日本人でも人によって発音、しゃべり方に癖があるので、理解できる人と理解できない人がいる。
- ・薬の処方箋が日本語のみでわからない。

【意見】

- ・京都に住んでいる時は、(中国人の多い地域の) 病院に通訳がいた。
- ・病院に行くときはある程度病名の下調べをして受診することになっている。
- ・長男が1～2歳頃、よく病気になり病院にかかることが多かった。ノロウイルスも2回かった。何度も病院にかかる中で言葉がわかるようになっていった。
- ・困ったほどではないが、できるだけゆっくり、やさしい日本語での説明を求めて、難しい病気の言葉は翻訳アプリを活用する。
- ・翻訳アプリをつかって対応している。難しい病気の場合は、成人した息子に通訳を頼んでいる。
- ・専門用語が使われるとわからないので、日本語ができる人と電話をつないで対応したことがある。
- ・基本は自分で受診している。理解できない場合はネットで調べる。上の子が交通事故にあった時に市立病院が外国人市民相談員を呼んでくれた。
- ・専門用語が理解できない時は調べて理解する。ゆっくり話してもらえばなんとか理解できる。
- ・通訳を知人にたのむとお金がかかる。分からない時は翻訳アプリを使っている。
- ・まだ日本で大きな病気にかかったことがないので困ったことの実感がない。ただ、日本の薬はベトナムに比べて弱い。
- ・まだ日本で病院にかかったことがない。
- ・これまで大きな病気もしていないので、通訳を求められたこともないが、今後そういうことが起こるかもしれない。

い。

- ・八尾市にはすでに病院同行してくれる通訳者がいるので、特に意見はない。
- ・日本語が母語でない、母語であっても文字がわからない人は行きづらかったと思う。

8) 年金・介護について

国民年金・厚生年金などの公的年金制度について、20歳から59歳の人にはその加入を、60歳以上の人については受給の有無についてたずねた設問である。

まず、加入については、日本うまれの人 (n=18) は100%が加入である。外国うまれの人 (n=79) では「加入している」が81%にのぼる一方で、「加入していない」14%、「よくわからない」5%となっている。

ついで、受給については、外国うまれの人 (n=5) は20%が「受給している」で、80%が「受給していない」とあり、日本うまれの人 (n=5) では各々50%となっている。20歳から59歳までの外国うまれの人加入していない理由と、60歳以上の受給していない理由の自由回答では、前者が「技能実習期間終了後のベトナム帰国時に脱退一時金をもらったため。」「将来永住するならば加入するが、まだわからないので加入を考えられない。」「家庭の事情で免除されている。」である。後記では、「生活保護を受給している。」「仕事をしているので停止している。」となっている。

介護保険制度の認知は、外国うまれの人39%、日本うまれの人96%が「知っている」を選択している。「知らない」は、外国うまれの人では61%と高くなるが、日本うまれの人では4%である。2020年調査において、外国うまれの人での居住年数では、「20年以上」15%であるが、対して「1-3年」23%、「4-6年」15%となっている。

つまり、介護保険制度の認知は、居住年数の浅い人たちほど低いと推察できる。日本うまれの人では96%の高い認知があることからそう考えられる。

なお、介護の必要な人がいるかの設問では、外国うまれの人で13%、日本うまれの人で4%が「いる」となっている。また、「いる」のすべての人が、ホー

ムヘルプサービスや福祉用具レンタル、介護保険施設への入所などの介護サービスを利用していると回答している。

9) 保険について

外国生まれの人の32%が国民健康保険に加入し、62%が社会保険に加入している。日本生まれの人では、前者が21%、後者が79%であり、日本生まれの人のほうが社会保険に加入している比率が高い。もっとも、「加入していない」が日本生まれの人が0%に対し、外国生まれの人では6%である。

加入していない理由をたずねた回答では、「国民年金の保険料が高い。」「社会保険などの保険料が高い。」「将来もらえるかどうかわからないのに年金の負担が高い。親の介護の負担も感じる。」といった、保険料の高さから加入していないとする回答があった。

一方、「年金は加入しているが、いつからもらえるのか等、よくわからない。会社勤めをした退職後は夫の扶養になったが、役所から届く通知の内容がよくわからない。」とする意見もある。加入はしているが制度がわからないという意見であるが、「役所から届く通知の内容がよくわからない」とあることから、日本語理解力の不足によってもたらされている課題と考えられる。

10) 防災について

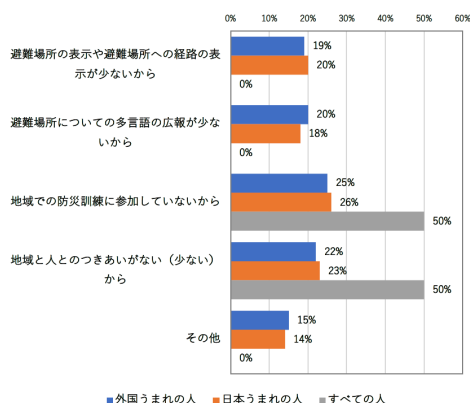
居住地域での災害時の避難場所について、外国生まれの人は57%、日本生まれの人では88%が「知っている」と回答しているが、前者では43%、後者では13%が「知らない」と回答している。

その理由では、外国生まれの人、日本生まれの人とも最多であったのは、「地域での防災訓練に参加していないから」であり、ついで「地域と人とのつきあいが少ない(少ない)から」である(図13)。

防災についての「その他」と自由回答では「中国語の案内表示がほしい。」「防災アラームの中国語がほしい。」「防災アラームを英語でも流してほしい。」「中国語の案内がない。避難所にいった時にどうなるか不安。」という、母語でのアナウンスを必要とするものや、それらがなく不安がみられる。一方では、「YouTubeを見て自信が起きたら家の外に出ること

は知っている。」という、SNSやインターネットが防災知識の取得に活用されているのがみとれる。さらには、「引っ越した時に案内を受けた(府営住宅)。「まだ読み込めていないが、八尾市に引っ越してきた時に防災ハザードマップを窓口でもらった。」とあり、コミュニティ間、行政から情報を得ていることもみうけられた。ただ、これらからの防災情報が外国語を母語とする人すべてに行き届いていないことも推察できる。

図13 避難場所を知らない理由



防災にかんする「その他」、自由回答

【要望】

- ・中国語の案内表示がほしい。
- ・防災アラームの中国語がほしい。
- ・防災アラームを英語でも流してほしい。
- ・避難場所を知らないわけではないが、どういけばよいのかよくわからない。中国語版の防災案内がほしい。

【不安・不満】

- ・防災のことで何も聞いたことがない。
- ・案内を見たことも聞いたこともない。
- ・家族と一緒にいる時はよいが、仕事に出ている時に、災害にあたりするとどう連絡を取ればよいかわからない不安がある。
- ・東日本大震災以降、避難グッズは備えている。近々起こるかもしれない大地震に恐怖を感じる。
- ・中国語の案内がない。避難所にいった時にどうなるかわからない不安。

【意見】

- ・八尾市に来てからも、ベトナムにいたときも逃げなければいけない災害経験がないので関心を持っていない。友だちは、学校へ逃げろといっているので、学校へ逃げることは知っている。
- ・日本人の妻がわかっている。
- ・マンションの防災訓練があるがわからないので参加したことがない。
- ・避難しなければいけなくなればモスクに行く。
- ・引越した時に案内を受けた（府営住宅）。
- ・大阪北部地震を茨木で体験した。それがあって八尾に越してきた。
- ・防災無線は聞いたことがある。防災アラートも体験してわかっている。
- ・防災グッズを備えている。
- ・防災無線は聞いて避難することはわかる。もし被害にあった人がいれば自分の家で避難を受け入れる。
- ・YouTubeを見て地震が起きたら家の外に出ることは知っている。
- ・熊本で生活していた時に熊本地震を体験した。
- ・また読み込めていないが、八尾市に引越してきた時に防災ハザードマップを窓口でもらった。
- ・経験がないのでよくわからない。関心も薄い。
- ・ベトナムでも日本の防災のことについて聞いたことがあるが、日本に来てからはない。
- ・避難場所についてあまり気にしたことはない。

11) 相談・情報について

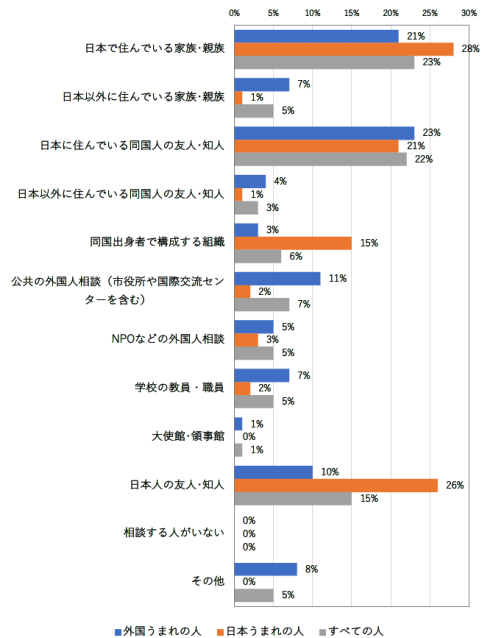
日本で生活する中で困った際の相談相手をたずねて設問（複数回答可）である。

外国生まれの人では、「日本に住んでいる同国人の友人・知人」が23%ともっとも高い。ついで、「日本に住んでいる家族・親族」21%、「公共の外国人相談（市役所や国際交流センターを含む）」11%である。

日本生まれの人では、「日本に住んでいる家族・親族」が28%ともっとも高く、ついで「日本に住んでいる同国人の友人・知人」21%となっている（図14）。

日本生まれの人では、「日本人の知人・友人」が26%と高率の一方、外国生まれの人は10%と低い。外国生まれの人では「日本に住んでいる家族・親族」

図14 生活するうえでの相談相手



がもっとも高いことから、家族・親族間のつながりが強いことがうかがえる。ただ、これは日本生まれの人も同様の傾向がある。なお、「大使館・領事館」がいずれも低く、生活するうえでの相談相手としてはほぼ頼られていない状況がみうけられる。

どのような分野の情報が多く必要かをたずねたところでは、外国生まれの人では、「保険・医療」が17%ともっとも高い。ついで、「福祉」14%、「教育・育児」13%となるが、日本生まれの人では、いずれの選択肢も低い（図15）。

ついで、八尾市役所内の多言語での相談・通訳サービスの認知度では、外国生まれの人85%、日本生まれの人87%と、どちらも高い。八尾市では市広報誌や町内会の掲示板などで、これらサービスを繰り返し広報している。それによる結果だと考えられるが、定かではない。ただ、この「知っている」人にサービスを実際に利用したことがあるかをたずねた設問では、外国生まれの人（n=58）の「ときどき利用している」は66%と高い。「よく利用している」は7%だが、利用した人からの口コミなどが、サービスの認知度の向上に一定の役割をはたしている

図15 特にどのような分野の情報が必要か

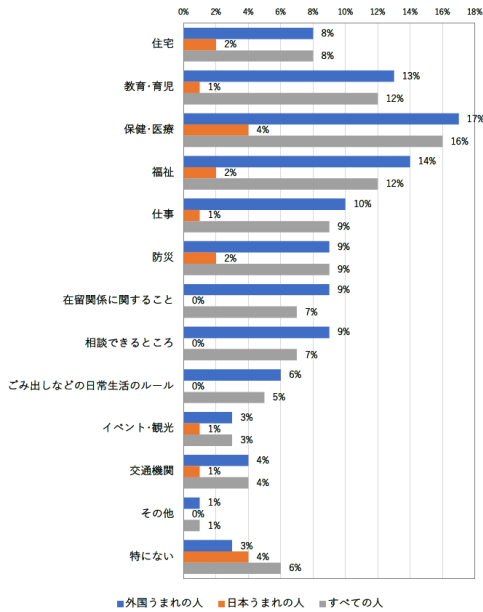


図16 「八尾市防災マップ」の認知

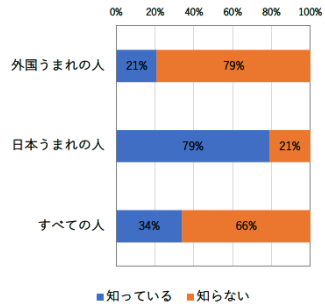
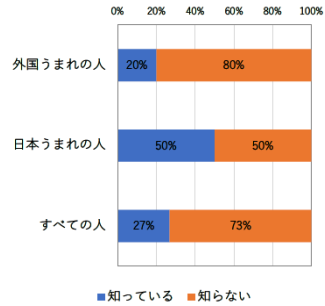


図17 「外国語日本語併記母子健康手帳」の認知



と考えられよう。

八尾市が発行する多言語での文書やパンフレットの認知では、外国生まれの人でもっとも「知っている」のは、「ゴミの分け方・出し方ハンドブック」29%になる。もっとも「知らない」のは「予防接種のお知らせ」85%である。

日本生まれの人も同様、もっとも「知っている」のは「ゴミの分け方・出し方ハンドブック」83%である。もっとも「知らない」のは、「外国語日本語併記母子健康手帳」50%である。これは、日本生まれの人の母語が日本語であることで、窓口で該当の母子手帳を交付されないことがまずは考えられる。また、外国生まれの人でも80%が「知らない」となっていることから、妊娠を経ない限り交付されないため、本人あるいは親族がそのような状況にならない場合、認知されないままとなることが、その理由と考えられるだろう。

八尾市で生活するうえでどのような制度やサービスがあればよいかの自由回答では、「市役所からの案内を中国語でほしい。」「八尾市のホームページ等、インターネットで中国語版があれば助かる。」「市役所ホームページが英語ならば役立つと思う。」などがみられる。現在、八尾市ホームページには英

図18 「予防接種のお知らせ」の認知

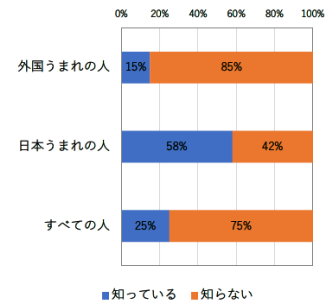
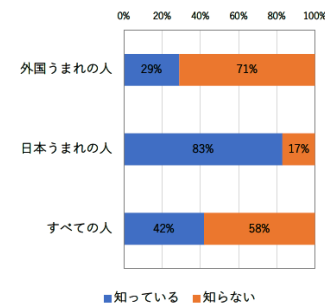


図19 「ゴミの分け方・出し方ハンドブック」の認知



語、中国語、韓国語、ベトナム語、ポルトガル語がある。しかし、トップページ上のバナーはわかりづらい。また、該当ページに移行すると、「自動翻訳システムによる機械翻訳のため、必ずしも正確な翻訳であるとは限りません。翻訳文によっては、本来の意味からはずれた結果になることもあります。このことを十分ご理解のうえ、ご利用いただきますようお願いいたします」⁸⁾や、「外国人向け情報のページも用意していますので、ご利用ください。」ともあるが、リンクですぐに移動できるようになっていない。日本語以外の情報を閲覧するにはあまりに使いづらいと言わざるをえない。

上記以外では、医療についての自由回答同様、通訳・相談サービスの充実を求める声が多くみられる。

**八尾市で生活するうえで情報を得るために
必要と思われる制度やサービスの要望**

【多言語での情報にかんして】

- ・自宅に直接中国語の案内が届くようになればよい。
- ・市役所からの案内を中国語でほしい。
- ・八尾市のホームページ等、インターネットで中国語版があれば助かる。
- ・現在は子どもが通訳などしてくれ、わからない時は聞けるので困ることは少なくなったが、自分でもわかるように中国語でのお知らせがあれば助かる。
- ・市政よりは漢字の部分で理解できることもあり、学校からの情報もあるので間に合っているが、しいて言えば回覧板に中国語の案内があればよいと思う。
- ・市役所のホームページにベトナム語のページをつくり、データの必要な情報を蓄積してほしい。
- ・市役所のベトナム語窓口をもっとわかりやすくすれば利用する人が増えると思う。
- ・すべての八尾市の書類をベトナム語にしてくれると助かる。
- ・産後の乳児がかかる病気に合わせて受診できる病院情報をベトナム語で案内してほしい。
- ・保育所はベトナム語訳しかない。英語が欲しい。
- ・市役所ホームページが英語ならば役立つと思う。
- ・市政だよりのタイ語版がほしい。
- ・子どもの病気は親にとっても心配ごとで、夜間対応出来る医療機関の情報を多言語であれば良いと思う。1枚の用紙で一覧になっているようなものがあれば助かる。

- ・スマホアプリで市政情報をすぐに多言語で見られるようなものがあればよい。
- ・外国人に必要な情報の部分だけでも翻訳されたものがあれば良いと思う。
- ・FacebookなどのSNSを使って多言語発信をしてほしい。
- ・現地で取得した自動車免許を日本で使用できるための切り替えをしたいが、ネパール語の試験用紙がないために難しい。あらゆる言語に対応できるようになれば仕事をする上でも助かる。
- ・進路の仕組みやどのような学校を受験させれば良いのか分からないので、それに関連する英語の案内があれば助かる。

【多言語での通訳にかんして】

- ・誰にも通訳を頼めないことがあり、済ませたい用事をすぐに済ませられない。通訳がもっと増えるとういと思う。
- ・24時間対応の多言語相談・通訳があればよい。
- ・これから外国人市民数が増える事を希望している。これから外国人も高齢化するるので、言葉の面で病院にかかる不安は大きくなると思う。
- ・各医療機関にベトナム語で手助けしてくれる人材がいる方がいい。言語がわからず、それでも他人に迷惑をかけられないので、症状がひどくなるまで病院に行けず、働く体力もなくなってしまう。
- ・言葉の問題が大きい。学校に通訳がいなくて困ることがある。
- ・通訳サービスをしっかり広めてほしい。
- ・通訳の人材育成をしてほしい。

【子育てにかんして】

- ・保育園で英語を教えているが、初めて対面した子どもの中には、肌の色が違う私の顔を見て泣き出す子もいる。でもそれは全く問題ではなく、日頃から私たちのような存在と接点を持つことで、多様な視点を持つ子どもに成長してくれる。なので、私が勤める保育園だけでなく、市内の全ての保育園に英語の先生を配置すべきだと思う。
- ・親戚もいないため、同じ年齢の子どもどうしが集まって一緒に遊ぶ場がない。そういういった場を作ってもらえると子どもにとってよいと思う。

【就労・住宅にかんして】

- ・ベトナム人は仕事探しが難しいので、ベトナム人でも仕事探しやすく、働きやすい職場があればよい。
- ・ベトナム人の職探しをサポートする所があればいいと思う。多言語であれば仕事も探しやすくなる。
- ・外国人労働者にとって、日本の就業環境は非常に厳しい

ので、仕事を辞めてしまう人が多いのだと思う。

【コミュニケーションにかんして】

- ・日本に住んでいるベトナム人はそれぞれ出会う機会が少ないので交流できるイベントがあればよい。
- ・中国コミュニティのイベント情報があればよい。
- ・外国人を対象に日本のご当地をめぐるツアーを企画してほしい。そのことで日本の文化や言葉を学ぶことができる。
- ・地域コミュニティの活用や外国人の集える場をつくり、学校で周知してほしい。
- ・文化、教育、交流などを通じて、日常生活の中で外国人への差別偏見をなくしてほしい。例えば、外国人の1人が窃盗を犯したからと言って、その国籍の人、全てを責めるべきではない。

【その他サービスにかんして】

- ・日本語教室の情報がほしい。できればベトナム人と日本人の先生、両方がいるところがあれば教室に通いやすい。
- ・来日間もない人は、ごみ出しがわからない人が多い。漢字とふりがなはあるがわからないので、インドネシア語があれば助かる。ごみ出しだけでなく、例えばストーブの使い方やバスの乗り方などもよくわからないので、個別に案内が届くようになればよい。
- ・悩んだ時や困った時に、恥ずかしがらず相談できる場所がほしい。その相談できる窓口をわかりやすいようにしてほしい。
- ・永住権をとりたいと思っているので、在留資格のことを相談できる相談員を置いてほしい。
- ・市政だよりで外国人対象のサービスを日本人向けに紹介した方がよいと思う。
- ・外国人のための情報をすべて理解できていないため、受けられるサービスの情報がわからず、日本人より少ない気がする。そういった情報をシェアする場があればよいと思う。
- ・外国人が助かる施策を進めてもらえれば、より安心に暮らすことができると思う。
- ・外国人をサポートする窓口を作って欲しい。
- ・以前にお世話になった国際交流センターのような場所が必要だと思う。

【その他意見】

- ・子どもは3歳に来日し、保健センターより予防接種の案内がきて受けた。案内は、日本語だが漢字がわかるので理解できた。

- ・多言語での通訳に関して、通訳相談員の存在はとても助かっている。
- ・電車で物を忘れたこと、財布を落としたことがあったが、交番に届けたのちに見つかってもどってきた。ベトナムと比べて困ったことはない。
- ・八尾市のサービスと制度はとてもよいと思います。学校や病院での通訳も対応が早く用意周到だと思う。
- ・他市から八尾市に転入してきたが、他市より外国人が住みやすいと思う。通訳をたのめるのも助かる。
- ・粗大ごみの処理の仕方をわかりやすいようにしてほしい。
- ・八尾市のごみ分別がわかりにくい。
- ・税金が高い。
- ・自分で調べられるので、生活する上で、ことばの面であまり困ったことがない。

3. どのような情報提供が求められるか

以上、2020年調査報告書の内容を紹介してきた。以上をもとにして、ここからは外国人にとってどのような情報提供が必要かを考えていこう。

まず、2020年調査では「外国生まれの人」と「日本生まれの人」とで調査が実施され、分析もなされている。各調査の分析をみてきたが、外国生まれの人と日本生まれの人とは同じ「外国人」であってもその結果が異なるものがあった。したがって、まずは「外国人」であってもそれぞれ背景が異なることをふまえて考える必要がある。

情報提供を考えるにあたって、外国生まれの人、日本生まれの人それぞれを単一の存在としてあつかわざるをえないが、その内実はけっして単一ではない。それにも留意したうえで、本稿でもわけて考えていこう。

本調査での日本生まれの人の在留資格は全員が「特別永住者」であり、つまり、在日朝鮮人を主とした旧植民地出身者およびその子孫が対象となっていた。これらの人々は現在では日本生まれの三世以降が多く、日本語が母語となっている。したがって、日本語を母語とする日本人と同じ行政情報の提供の方法でよいといえるであろう。

ただし、留意が必要なこともある。行政が在日朝鮮人という存在に対して無理解の場合である。行政からに限らず在日朝鮮人は、「日本にいつ来ました

か」「日本語が上手ですね」という発言を受けることが多々ある。これは、「特定の個人に対して属する集団を理由に貶めるメッセージを発するちよつとした、日々のやり取り」[Sue 2010: 20-21]とされるマイクロアグレッションの一つだといえる。在日朝鮮人はすでに日本での生と世代を重ねているにもかかわらず、そのような発言を受けるごとに、自己の存在への他者からの無理解を感じ、コミュニティからの疎外感を覚える。特に行政職員は不特定多数の市民と接することからも、人権感覚は鋭敏でなくてはならない。行政職員は在日朝鮮人という存在の立場性や歴史性への理解を十分にふかめたうえでの日本語での行政情報の発信につとめる必要がある。

ついで、外国生まれの人への情報提供のあり方についてである。外国生まれの人も、日本語理解力では各人の差がある。日本語が理解できていても、その見た目から英語で話しかけられるケースも聞く。これもマイクロアグレッションの一つだといえよう。ただ、本稿では、日本語理解がまだ充分でない人を主なターゲットとして論をすすめていく。

まず必要なのは、多言語でのホームページの充実である。先にのべたように、八尾市に限らず、ホームページが多言語化されている自治体は増えつつある。しかし、それらは自動翻訳も多く、文意がつかめないことも多々ある。したがって、これらを自動翻訳でない形で掲載していくことが必要であるが、その際に必要なのは通訳である。役所内に通訳を配置することによって、ホームページの翻訳のみならず行政文書を多言語へ翻訳し、かつ、窓口で外国人の対応を行うなどの工夫がいるだろう。そのため予算措置も重要である。また、通訳者は単数ではなく複数を配置するが必要である。これにより、よりスピーディーな翻訳ができ、かつ、窓口での外国人に寄り添った対応ができるとも考えられる。

ただし、通訳が一旦配置されると、外国人対応がすべて通訳に委ねられ、行政職員が外国人対応から「逃れる」危険性も考えられる。言語面で通訳を頼るのはスムーズなコミュニケーションのためには必要であるが、そのまちに暮らす住民の課題として、行政職員がそれらに取り組みなければならないの

は当然である。

ついで、SNSの活用である。本調査でも、SNSを活用している人が多い傾向にあることが理解できる。ただし、外国人によって、活用するSNSは異なるようである。

2017年、多文化防災ネットワーク愛知・名古屋が外国人への災害情報発信において、SNSをどう活用するかを把握するために実施した調査がある。これによると、「最もよく利用するSNS」は、「facebook」62%であり、ついで「WeChat」14%、「LINE」13%、「WhatsApp」4%、「Viber」3%、「Kakao Talk」「twitter」各1%、「その他」2%である(n=1000)[多文化防災ネットワーク愛知・名古屋 2018]。

しかし、使用言語別の全年代での利用状況では、「ポルトガル語」、「フィリピン語」、「ベトナム語」、「スペイン語」、「英語」、「ネパール語」、「タイ語」、「インドネシア語」、「ミャンマー語」でもっともよく利用されているSNSは「facebook」であるが、「中国語」は「WeChat」が最多である⁹⁾[多文化防災ネットワーク愛知・名古屋 2018]。また、各言語の年代別をみても、それぞれもっともよく使われているSNSが異なる様子がみとれる。この調査からは、Facebookがよく利用されているのが理解できるものの¹⁰⁾、それ以外のSNSが利用されているのもわかる。つまり、よりていねいに行政情報を発信するためには、Facebookだけにとどまらず、他のSNSを活用する必要がある¹¹⁾。

なお、2020年調査では、個別どのSNSが活用されているかは問われていない。数年後に調査があらためて行われる場合にはこの設問を取り入れ、外国人の情報入手経路をより把握することにつとめるよう考慮する必要がある。

最後に、「やさしい日本語」の活用である。やさしい日本語とは、「難しい言葉を言い換えるなど、相手に配慮したわかりやすい日本語のこと」であり、「日本語の持つ美しさや豊かさを軽視するものではなく、外国人、高齢者や障害のある人など、多くの人に日本語を使ってわかりやすく伝えようとするもの」とされる[出入国在留管理庁・文化庁 2020]。

「日本語の持つ美しさや豊かさ」とはなにかはさておき、出入国在留管理等・文化庁による「在留支

援のためのやさしい日本語ガイドライン」では、やさしい日本語は「受け手の外国人からも高いニーズ」とされている。同上では「東京都国際交流委員会の調査では、「希望する情報発信言語」として「やさしい日本語を選んだ人が最も多く76%、「英語」が68%、「日本語」が22%、「機械翻訳された母国語」12%、「非ネイティブが訳した母国語」が10%」とある〔出入国在留管理庁・文化庁 2020〕。

行政文書は漢字が多く、漢字文化圏の者には表意文字としての特性からも理解しやすいが、それ以外の者にはむずかしい。さらに漢字を多用した言い回しは日本語話者でもむずかしいと感じることが多い。そうでない場合はなおさらであろう。2020年調査での、外国生まれの人の日本語能力では、「聞いただけなら少しできる」がもっとも高く、ついで「会話は不自由なくできるが、読み書きは少ししかできない」であった。よって、やさしい日本語を活用することは、外国語話者の日本語理解を高め、相互コミュニケーション活性化の一助になることが推察でき、積極的な活用を行うことが求められる。

しかしながら、やさしい日本語の積極的な活用を求めつつも、こればかりに頼ることも避けるべきであろう。外国生まれであり、日本語以外を母語とする者にとっては、やはり母語でのコミュニケーションがより正確に伝わるのは当然である。つまり、複雑な情報を正確に伝えるためには、母語、多言語での行政情報を発信する必要がある。

4. おわりに

以上、八尾市が2020年に実施した「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査」の報告書を読み、外国人に対する情報提供のあり方について検討してきた。

はじめにでものべたが、近年、自治体では多言語の情報発信につとめているが、これらが自治体からの一方的な情報発信になっていることも考えられる。外国人がより欲する行政情報を把握するために八尾市が実施した本調査は、外国人を積極的に市民として包摂しようとする取り組みの一つといえ、きわめて評価できるものである。今後、同様の調査が全国各地で行われることを期待したい。

また、外国人への情報提供のあり方についても、本

稿が検討してきたSNSの活用や、やさしい日本語の活用はもとより、これら以外にも外国人のみならず、その地に暮らすすべての人に必要な行政情報が行き届くよう、さまざまな方策を検討していくべきである。

付記 本稿は、科学研究費基盤研究(C)「外国人の「権利獲得・擁護」モデルの「多文化共生」創出にむけた研究」(20K02137)〔研究代表者：鄭栄鎮〕ならびに、科学研究費基盤研究(B)「都市「社会問題空間」の付置構造とその変容に関する研究(20H01579)」〔研究代表者：島和博〕における成果の一部である。

【注】

- 1) 八尾市統計書 2021年版(令和2年度統計)
<https://www.city.yao.osaka.jp/0000039644.html>
(2022年1月16日アクセス)。
- 2) 同上。
- 3) 八尾市では2008年に外国人の市政情報のニーズを把握するため、「八尾市外国人市民情報提供システム調査」を実施している。筆者は2008年調査にも参加し、調査内容の設計からヒアリング調査の実施、分析、報告書のとりまとめまでを他の調査メンバーなどとともに行った。
- 4) 本稿での調査報告書引用時における国籍・出身地、属性(〇〇人)の表記については、2020年調査の表記にしたがった。
- 5) 特段の明記がない限り、本文での調査内容の引用は2020年調査の報告書からである。
- 6) 当設問での回答対象者が少なく、日本生まれの人(n=2)では「幼稚園・保育所・こども園に入園・入所している」が100%である。
- 7) 自由回答における【意見や要望】などの区分は、すべて報告書の区分のとおりである。
- 8) 八尾市ホームページ「Multilingual」
https://www.city.yao.osaka.jp/site_policy/0000000038.html (2022年2月12日アクセス)。

- 9) 調査詳細の全年代での Facebook 利用状況では、「ポルトガル語」72%、「フィリピン語」84%、「ベトナム語」97%、「スペイン語」80%、「英語」54%、「ネパール語」95%、「タイ語」70%、「インドネシア語」73%、「ミャンマー語」59%である [多文化防災ネットワーク愛知・名古屋 2018]。
- 10) 本調査でも実施にあたって、ベトナム人の対象者を対象者から次の対象者へと紹介してもらうようにしたことがあったが、その際、Facebook で募ると、一気に対象者が増えたことがあった。
- 11) 多文化防災ネットワーク愛知・名古屋の調査による分析では、SNS の利用状況から 3 つのポイントがのべられており、「facebook 最強説はマチガイナイ！-ただし、中国語圏には WeChat-」、「国産アプリ、LINE を侮るな！-国籍・世代を問わず大人気-」、「twitter より、Whats App-特定のユーザーを狙い撃ち-」である。そのうえで、「在日外国人に対しては、災害時に限らず日頃の情報発信においても、「facebook+LINE (+WeChat)」がもっとも効果的であると言えます」としている [多文化防災ネットワーク愛知・名古屋 2018: 36]。

【参考文献】

- Derald Wing Sue 2010 “Microaggression in Everyday Life: Race, Gender, and Sexual Orientation” John Wiley & Sons, Inc. (=マイクロアグレッション研究会 [2020] 『日常生活に埋め込まれたマイクロアグレッション 人種、ジェンダー、性的指向：マイノリティに向けられる無意識の差別』明石書店)。
- 出入国在留管理庁・文化庁 [2020] 『在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン』
https://www.bunka.go.jp/seisaku/kokugo_nihongo/kyoiku/pdf/92484001_01.pdf (2022 年 2 月 14 日アクセス)。
- 多文化防災ネットワーク愛知・名古屋 [2018] 『外国人 SNS 利用状況調査報告書～愛知の外国人 1000 人に聞きました～』。
- 八尾市人権文化ふれあい部 文化国際課 [2021] 『八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査報告書』。