

藤沢市 外国につながりのある市民に関するヒアリング調査

報告書

令和6年 3月

目次

| | |
|-------------------------------|----|
| 第1章 調査実施概要..... | 1 |
| 第2章 外国につながるの市民..... | 3 |
| (1)対象者の属性及び基本情報 | 3 |
| (2)各分野についての回答結果 | 7 |
| 1. 言語について | 7 |
| 2. 近隣との関係について | 15 |
| 3. 自然災害について | 19 |
| 4. 藤沢市について..... | 22 |
| 5. 子育てについて..... | 25 |
| 6. 多文化共生について | 27 |
| 第3章 日本人市民 | 32 |
| (1)各団体等の活動分野に関する回答結果..... | 32 |
| 1. 都市親善関連団体..... | 32 |
| 2. 自治会及び社会福祉協議会 | 34 |
| 3. 市内企業等..... | 36 |
| 4. 市内日本語教室 | 40 |
| 5. 市内大学 | 44 |
| (2)市の取り組み等についての回答結果..... | 47 |
| 1. 市の各種サービス等について | 47 |
| 2. 市に期待することについて | 49 |
| 3. 多文化共生に向けて求められることについて | 52 |

■報告書の掲載意見について

本報告書において、回答者の意見として掲載しているものは、必ずしも発話された際の表現そのままではなく、文意の通る日本語表現として回答内容を整理したものである。

また、外国につながるの市民の掲載意見について、末尾の()の中は、発言者の国籍と日本在住歴を表している。

(意見の掲載例)

市役所内での会話は難しい。自身は英語を話せるが、市役所の職員は英語を話さない。(インドネシア、半年未満)

上記の例の場合、回答者の国籍はインドネシアであり、日本在住歴は半年未満である。

第1章 調査実施概要

市内在住の外国につながるのがある市民およびその周囲の日本人市民(支援者・事業者や地域住民等)の意見を聴取することで、生活支援のためのニーズ等について実態を把握するため、令和5年9月～11月にヒアリング調査を行った。

■調査実施概要

| | |
|----|---|
| 目的 | 市内在住の外国につながるのがある市民およびその周囲の日本人市民の意見を聴取することで、生活支援のためのニーズ等について実態を把握すること |
| 対象 | ・市内在住の外国につながるのがある市民(国籍は日本であるが外国出身である方等を含む) ・上記市民の周囲の日本人市民(支援者・事業者や地域住民等) ※詳細は次ページ参照 |
| 期間 | 〈初回〉令和5年9月2日(土) ～ 〈最終回〉令和5年11月28日(火) 全16回に分けて実施 |
| 場所 | 下記のいずれかで行った。 ・市の施設(藤沢市役所庁舎/Fプレイス/湘南台市民センター) ・その他、各団体の活動拠点 |
| 方法 | 〈調査前〉 ・各団体に調査目的を伝え、協力意向を示した団体に対して個別に日程調整を行った。 ・ヒアリング参加者の選出は、大別して①各団体より選出、②団体の構成員に直接依頼、の2種で行われた。 ・選出された参加者に向けて、事前に調査票を送付し、基本属性部分については事前に回答を得た。ただし、一部の参加者については未提出のままヒアリングを行った。 〈調査当日〉 ・複数名の参加者に対して順に聞き取っていく「グループヒアリング」の形式で調査を行った。ただし、日本人市民2名分のみ、それぞれ個別にヒアリングを行った。 ・一部のヒアリング回においては、複数団体を組み合わせてヒアリングを行った。ただし、「外国につながるのがある市民」と「日本人市民」の混合、また団体区分(次ページ参照)についての混合は行わなかった。 ・時間は概ね1時間半～2時間半で行った。 ・聞き取りの全体的な進行は、調査の平準化のため、全回を通して特定の1名が行った。 ・外国につながるのがある市民については、日本語での進行を優先し、日本語での会話が難しくかつ英語の会話が可能な参加者に対しては、進行役が適宜英語での聞き取りを行った。 なお、4名分のみ、母国語(インドネシア語)の通訳を交えて聞き取りを行った。 〈調査後〉 ・調査当日の記録(音声記録含む)を基に、各回のヒアリング内容を網羅的に文章化した上で「結果個票」としてまとめ、その内容を基に本報告書を作成した。 |

■調査対象団体について

| 団体区分 | 概要 | 対象団体数 | |
|------------|--|------------------|-------------|
| | | 外国につながるの ある市民 | 日本人市民 |
| 都市親善関連団体 | 各姉妹友好都市の友好協会や親善協会、社会貢献活動団体、市内商工業を代表する団体等で構成されている団体 | | 1団体(2人) |
| 藤沢市外国人市民会議 | 市内大学等から推薦された外国につながるの ある市民および公募委員等から構成されている当事者会議 | 1団体(4人) | |
| 市内日本語教室 | 日本語教室の代表者等やその参加者 | 4団体(11人) | 4団体(5人) |
| 市内企業等 | 企業や介護事業所等外国につながるの ある市民が就業している事業所やその就業者 | 2団体(8人) | 2団体(5人) |
| 地域団体 | 自治会等の地域住民の代表や社会福祉協議会 | | 3団体(4名) |
| 外国人コミュニティ | 外国人コミュニティ関係や地域で支援をしている団体 | 2団体(6人) | |
| 市内大学 | 外国につながるの ある市民をサポートしている学生課等や留学生 | 2団体(5人) | 2団体(2人) |
| 計 | | 11 団体(34 人) | 12 団体(18 人) |

※()内は回答者数

第 2 章 外国につながるのある市民

(1)対象者の属性及び基本情報

■国籍

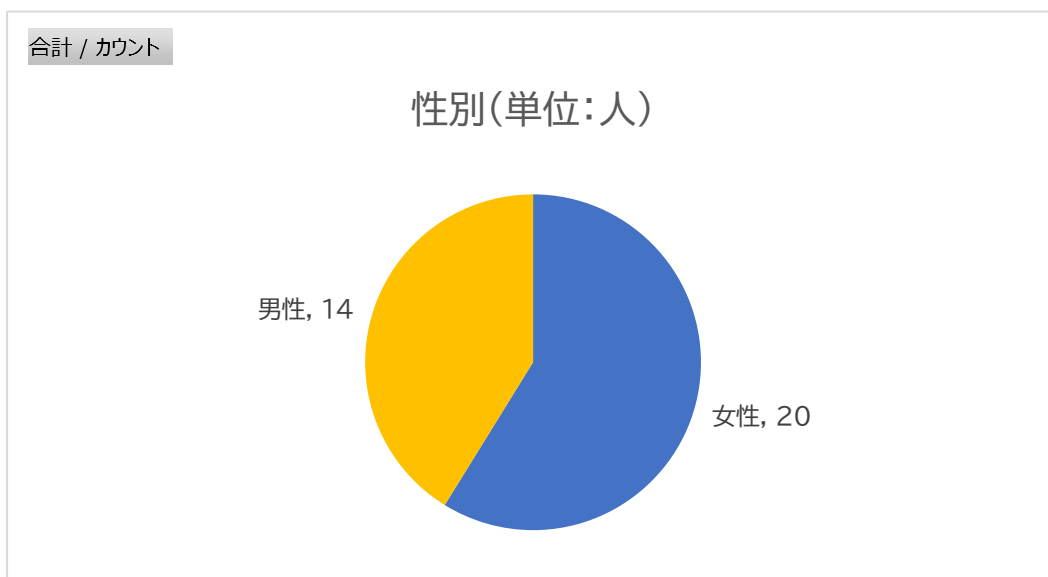
中国や他のアジアの国を中心に、17 の国・地域に及んでいる。



※2名は日本国籍を取得しているが、それぞれフィリピン、中国の出身である。
※「中国・香港」という表記については、回答者による表記のままとした。

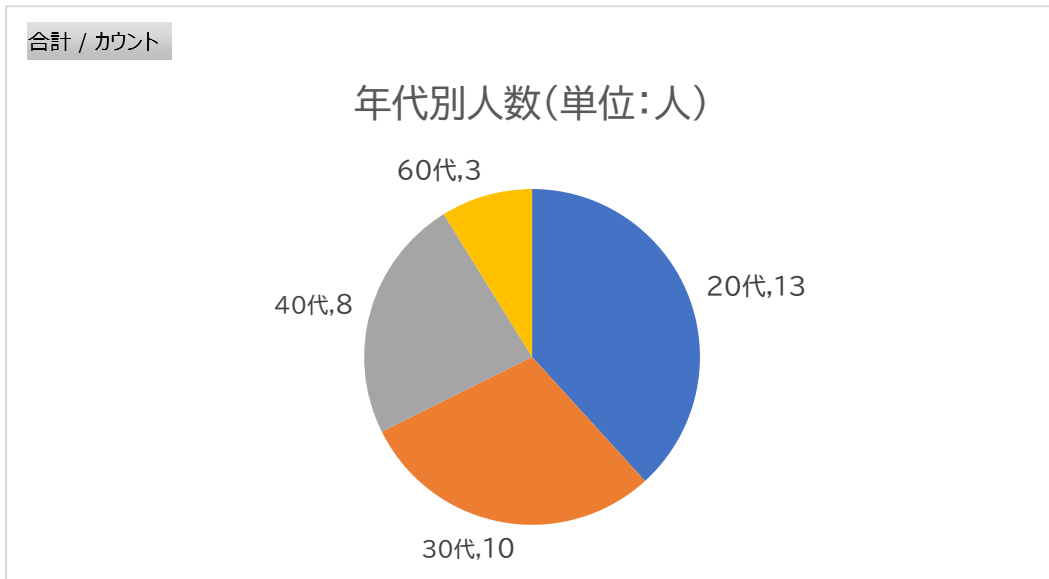
■性別

女性 20 人、男性 14 人となっている。



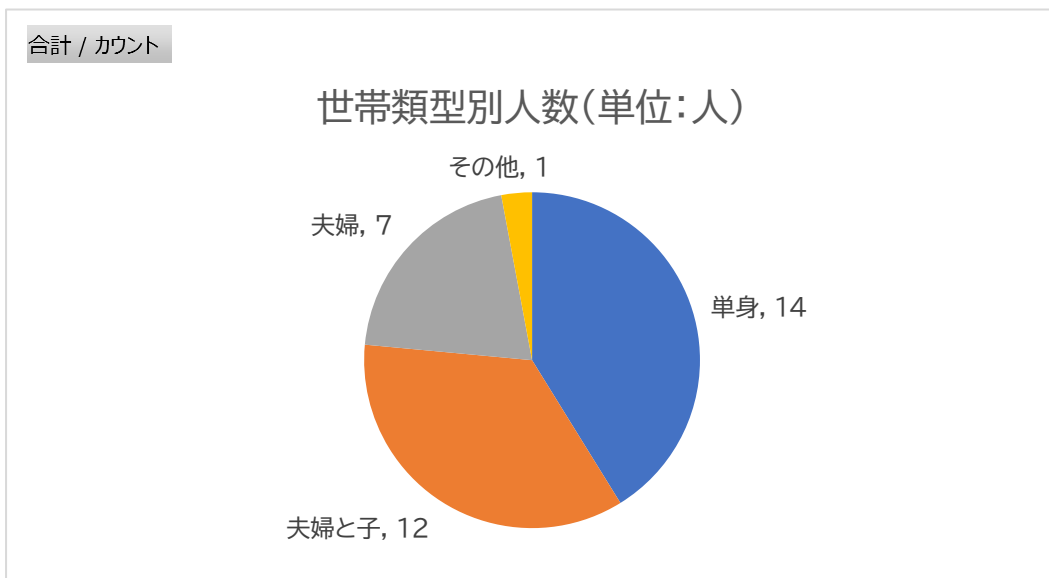
■年齢

年齢は20代～60代であり、20・30代で過半数となっている。



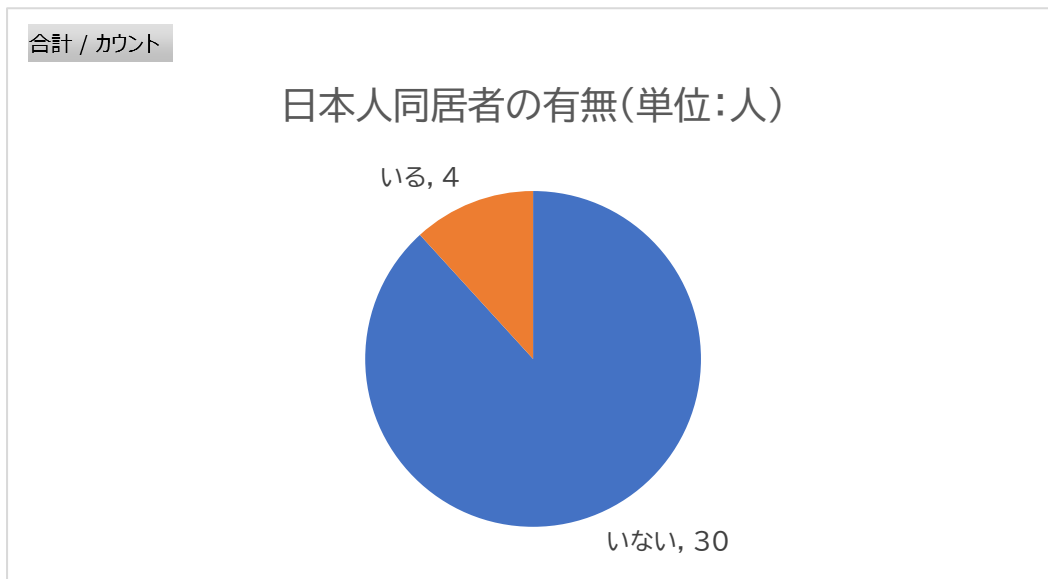
■世帯の状況

単身世帯が14人と最も多く、次いで夫婦と子からなる世帯が12人と多い。



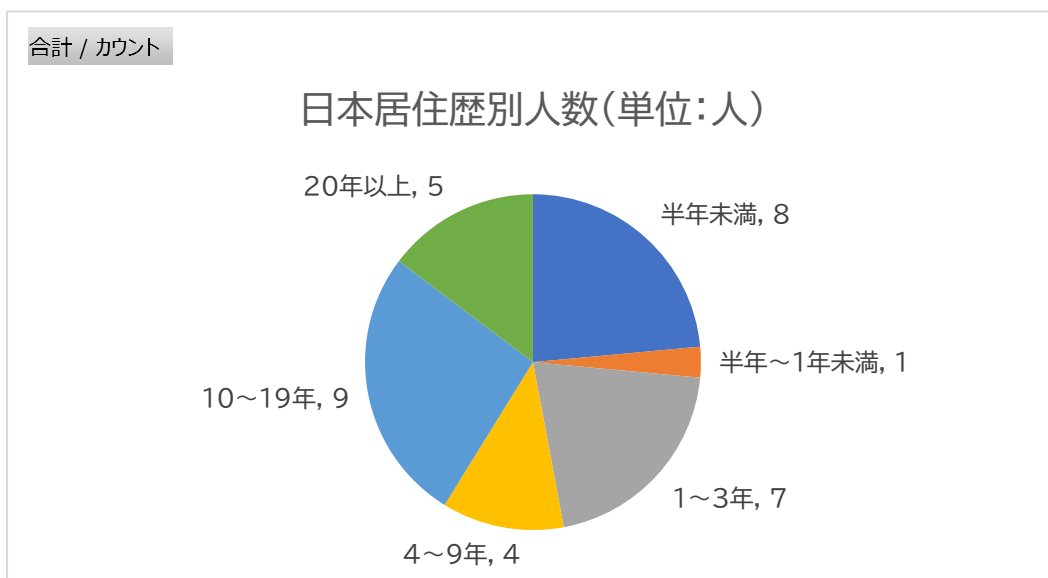
■日本人同居者の有無

日本人同居者がいない層が 30 人と大半を占めている。



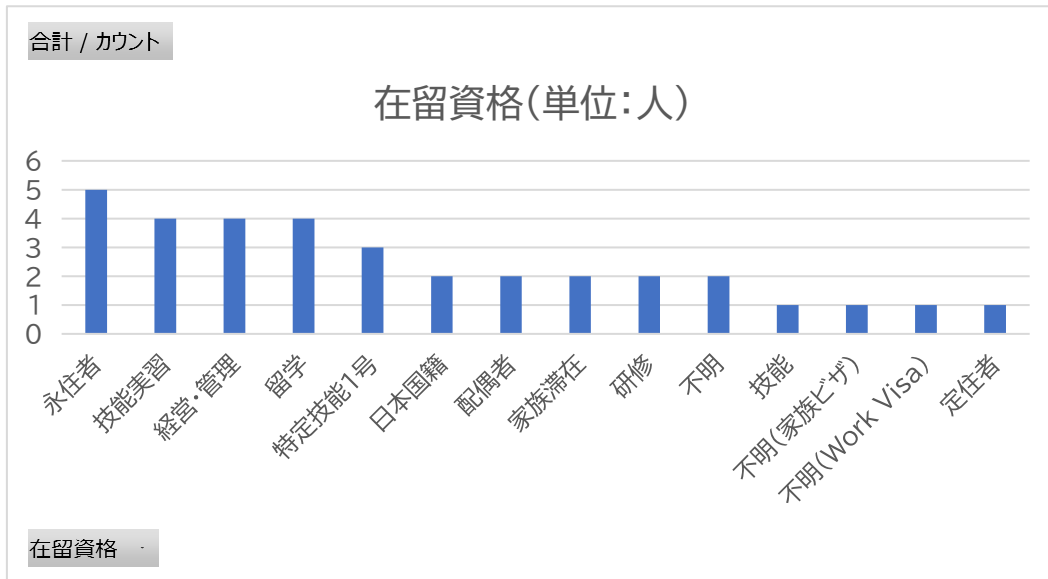
■日本在住歴

在住歴は、短い場合は半年未満、長い場合は 20 年以上と幅広い。3年までの層で約半数を占めている。



■在留資格

永住者が5人、次いで技能実習、経営・管理、留学がいずれも4人で続いている。



※「日本国籍」2人については、在留資格ではなく日本国籍を有している。
 ※「不明」のうち、回答があったものについては回答をカッコ内に示した。

■就労状況

24人が何らかの職に就いている。

| 就労状況 | 職種 |
|---------|-------------------|
| 有職(24人) | 介護(5人) |
| | アルバイト(4人) |
| | 自動車組立(4人) |
| | 飲食店(2人) |
| | エンジニア(2人) |
| | 設計(2人) |
| | 病院事務職(1人) |
| | 車両輸出入販売(1人) |
| | 代表取締役(1人) |
| | 貿易(1人) |
| | 自営業(翻訳・編集・執筆)(1人) |
| 無職(6人) | 学生(3人) |
| | その他無職(3人) |
| 不明(4人) | 不明(4人) |

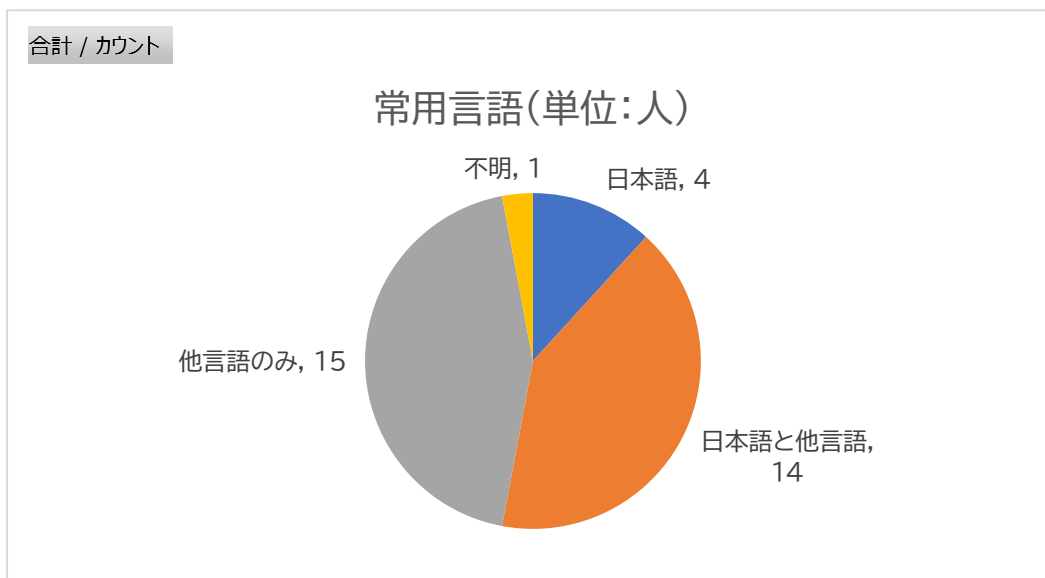
※職種については回答者による表現を基にしており、必ずしも正確な分類ではない。

(2)各分野についての回答結果

1. 言語について

■ふだん使う言語

・ふだん使う常用言語として「日本語」を含めた回答をしたのは18人と半数を超えている。一方、他言語のみを挙げた回答者も15人となっている。



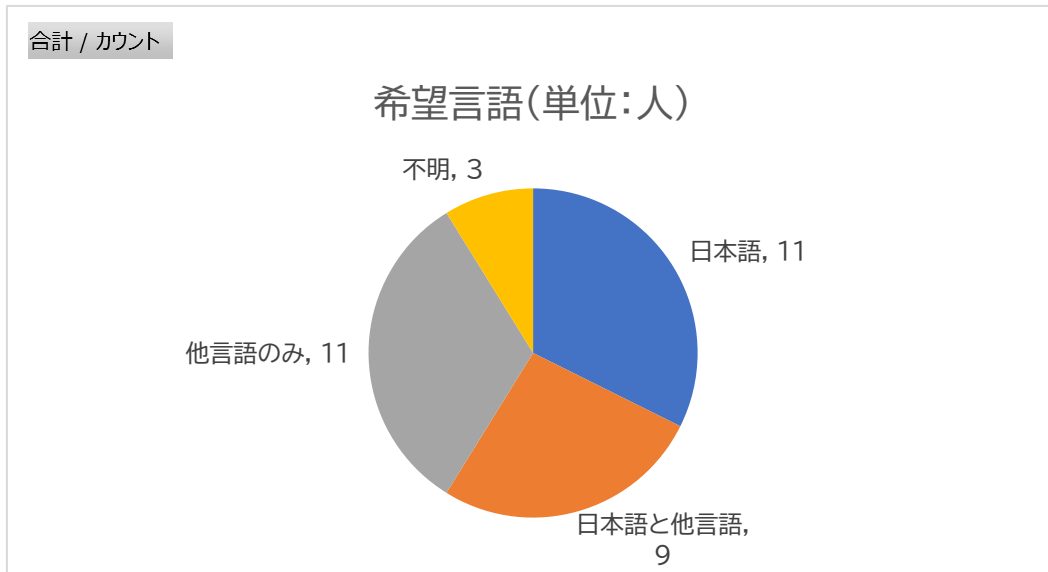
・「他言語のみ」の割合を日本在住歴別にみると、より在住期間の短い「3年以下」の層でその割合が高い。

【クロス集計】日本在住歴×ふだん使う言語「他言語のみ」

| 日本在住歴 | 「他言語のみ」の割合 |
|-----------|------------|
| 3年以下(16人) | 68.8%(11人) |
| 4年以上(18人) | 22.2%(4人) |

■市からの手紙で希望する言語

・希望する言語として「日本語」を含めた回答をしたのは20人と半数を超えている。



※「日本語と他言語」は、希望する言語として日本語を含めて複数言語を挙げた回答を指しており、必ずしも「日本語と他言語の併記」を望んでいるものではない点に注意されたい。

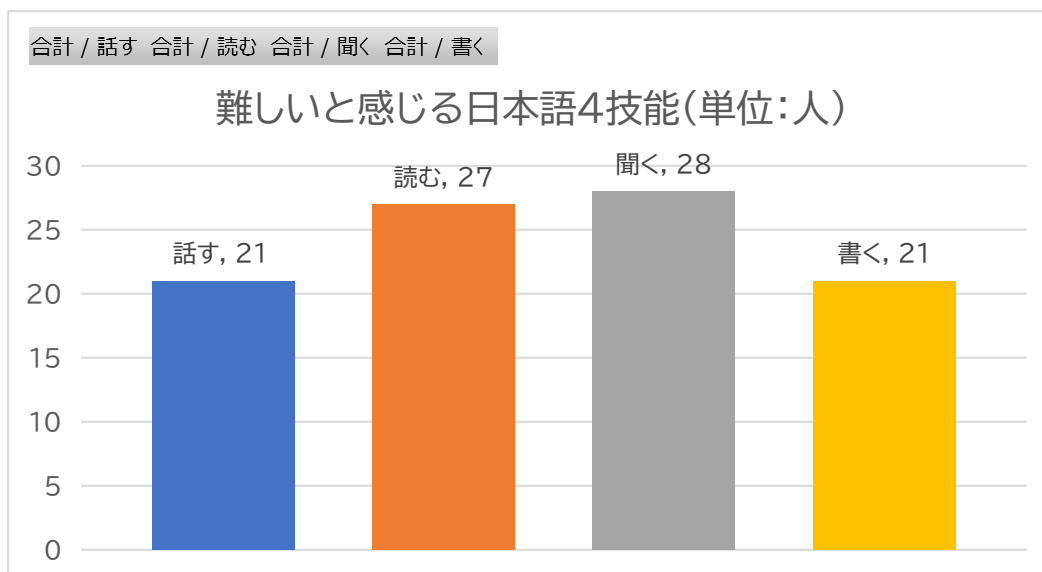
・「他言語のみ」の割合を日本在住歴別にみると、より在住期間の短い「3年以下」の層でその割合が高い。

【クロス集計】日本在住歴×市からの手紙で希望する言語「他言語のみ」

| 日本在住歴 | 「他言語のみ」の割合 |
|-----------|------------|
| 3年以下(16人) | 43.8%(7人) |
| 4年以上(18人) | 22.2%(4人) |

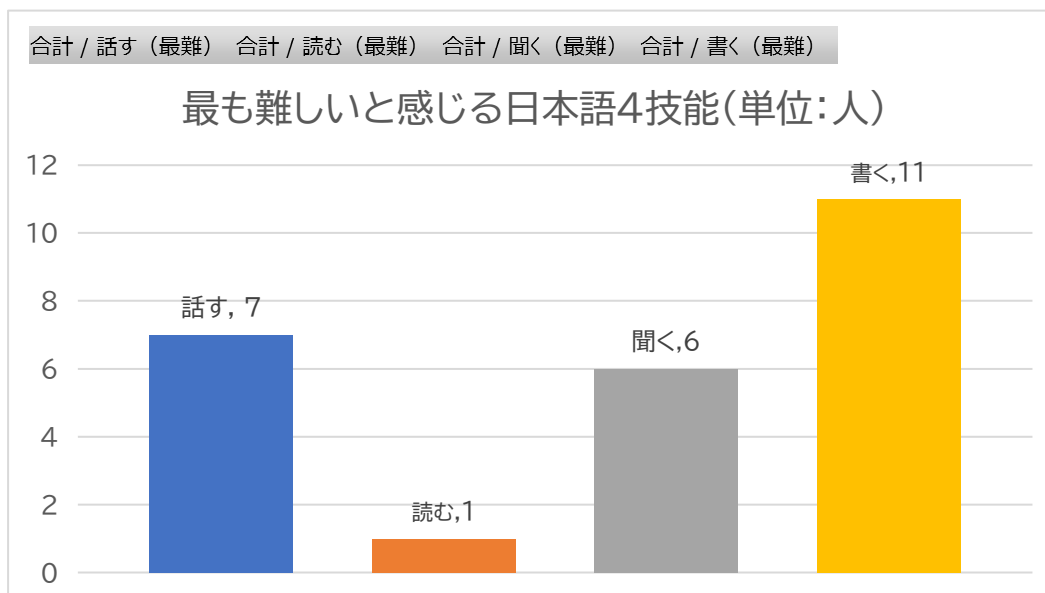
■日本語で難しいと感じること(4技能)

- ・日本語の4技能として、話す(病院や市役所で)、読む(市や学校からの手紙)、聞く(テレビや動画、電話)、書く(市や学校に出す書類)について、難しさへの言及があったのは「聞く」が28人と最も多かった。
- ・日本在住歴別にみると、「聞く」で比較的大きな差が見られ、在住歴3年以下の層ではほぼ全員が難しさ可言及した。
- ・「最も難しいと感じること」としては、「書く」が最も多く、日本在住歴の短い層・長い層のいずれでも回答があった。一方、「読む」を最も難しいとしたのは1人と限定的だった。



【クロス集計】日本在住歴×難しいと感じる日本語4技能

| 日本在住歴 | 話す | 読む | 聞く | 書く |
|-----------|------------|------------|------------|------------|
| 3年以下(16人) | 68.8%(11人) | 81.3%(13人) | 93.8%(15人) | 62.5%(10人) |
| 4年以上(18人) | 55.6%(10人) | 77.8%(14人) | 72.2%(13人) | 61.1%(11人) |



【クロス集計】日本在住歴×最も難しいと感じる日本語4技能

| 日本在住歴 | 話す | 読む | 聞く | 書く |
|-----------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 3年以下(16人) | 25.0%(4人) | 0.0%(0人) | 31.3%(5人) | 31.3%(5人) |
| 4年以上(18人) | 16.7%(3人) | 5.6%(1人) | 5.6%(1人) | 33.3%(6人) |

※日本語能力が十分高い場合など、無回答の回答者もいたため、各行の合計は100%に一致しない。

■日本語で難しいと感じること(具体的な内容)

- ・話すことの難しさについては、より生活上の基礎的なレベルでの困りごとが中心であり、周囲の助けを借りながら対応しているケース、またその反面、助けを借りられない際は行動上の制約が生じているケースなどが散見された。
- ・読むことの難しさについては、漢字や専門用語への指摘が中心であった。また、オンラインの翻訳ツールを使用することが多くの回答者から言われた一方、文章が長い場合等はそうしたツールを用いても難しいとの声もあった。
- ・聞くことの難しさについては、用語自体の難しさのほか、日本人の話すスピードや敬語等の表現によるわかりにくさについても指摘があった。また、電話対応など、顔が見えない際の会話や、こちらが外国人だと認識されていない際の会話の難しさが挙げられた。
- ・書くことの難しさについては、携帯端末上では入力が楽である一方、手書きの際は難しいことが言われ、また一定程度日本語に習熟していても助詞の用法などの難しさがあるとの指摘もあった。
- ・全体的に、漢字や専門用語についての難しさが指摘された。ただし、漢字については、中国出身者からは「ある方が読みやすい」との声が多く聞かれた。

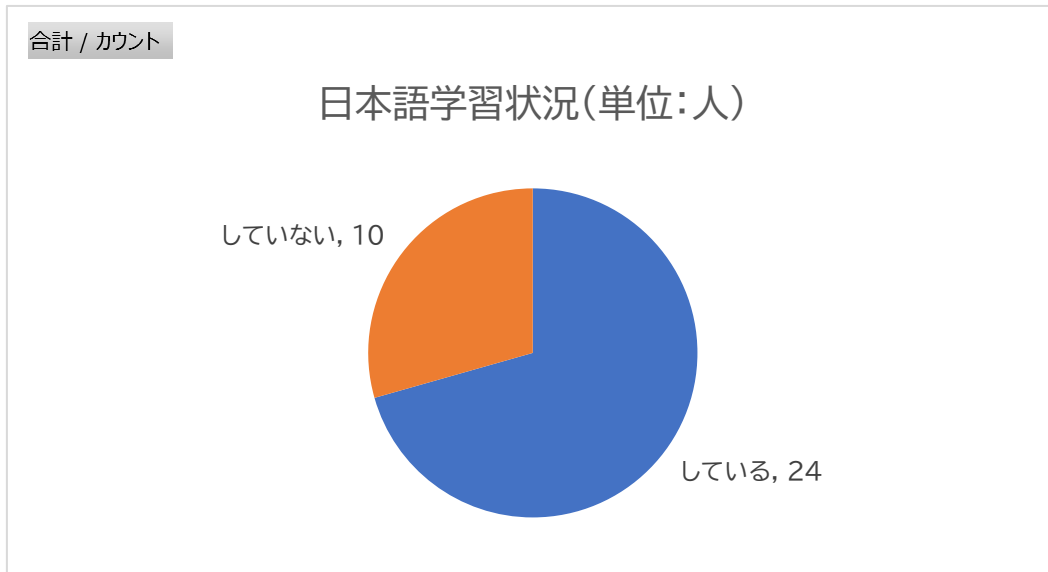
各技能について難しさ等として挙げられた内容(抜粋)

| 話すことについて | |
|----------|--|
| | 市役所内での会話は難しい。自身は英語を話せるが、市役所の職員は英語を話さない。(インドネシア、半年未満) |
| | 市役所は日本に来たばかりのときに一人で行ったが、日本語が話せなかったので、仕事上の夫が電話で10分ほど助けてくれた。(中国、1～3年) |
| | 市役所や病院に一人で行くときはGoogle翻訳を用いており、日本人の職員はみな優しいのでマイクに向かって話すなどしてくれる。(インド、1～3年) |
| | 専門的なことは少し難しい。例えば、市役所で使う言葉や法律上の用語、病院では病気関係の語など。(ネパール、10～19年) |
| | 市役所や病院には大抵夫(※仕事で日本語を用いており、妻より日本語が堪能)と行っている。夫の不在時は同行できるタイミングを待つ。過去、息子が高熱を出したり落ちて頭を打ったりした際は、夫が不在で、夫が救急車に電話をしたり、救急隊員の到着後も夫と隊員が話したり、また友人が来て対応してくれたりした。(スリランカ、10～19年) |
| | 病院や市役所について、自身の周囲では、英語で説明してもわからなかったり、また夫がいないと行動できないことで生活が難しかったりする女性も多くおり、現在みな日本語の勉強に取り組んでいる。(スリランカ、10～19年) |
| 読むことについて | |
| | 手紙が届くのはたいてい税金・手当や子どもに関することで、内容が理解できない。調べたり外国人の友達に聞いたりしても間違えるため、市役所に聞きに行くようにしている。(ロシア、10～19年) |
| | 市役所では漢字が難しい。(アルゼンチン、20年以上) |
| | コロナウイルスについての手紙などは、スマートフォンで調べて単語はわかっても、文章が長いと意味が100%理解できない。(中国、1～3年) |
| | ひらがなとカタカナはよいが、漢字は大変。この質問票(※ヒアリングに際して配付したものは、漢字が多いがフリガナがあって読みやすい。(インドネシア、半年未満) |

| |
|---|
| 市役所からの手紙は中々読めないのので夫(※日本国籍)に任せる。漢字の意味などを自分で調べることもあるが、夫に聞くと理解が違ったりして複雑だなと思う。(フィリピン、4～9年) |
| 長く日本にいる人も含め、全く勉強していない人も大勢いる。勤務先の同僚や夜間中学の学友など、手紙が読めない人が自身に聞いてきたり、写真で送ってきたりして、頼られる。(ネパール、10～19年) |
| 読むことは難しく、ほとんどは Google 翻訳で対応し、わからなければ早々に学校に電話をかけて教えてもらう。国際教室の人たちも助けてくれる。一方、市役所の人も優しくない訳ではないが、学校に比べると説明がわかりづらく、難しい日本語を使う人が多い。(スリランカ、10～19年) |
| 聞くことについて |
| 日本語で話をするとき、外国人同士での会話の方が理解しやすい。(ミャンマー、半年未満) |
| 日本人の会話は敬語等があり煩雑。シンプルに表現された方がわかる。(中国、20年以上) |
| 一番聞き取りづらいのは電話とインターホンであり、急いでいて早口になりがちなイメージ。(マカオ、4～9年) ※電話について難しいとの声があったのは11人。 |
| 日本人の話すスピードは少し早く、聞くのが少し難しい。(インドネシア、半年未満) |
| 日本語の YouTube、料理番組などを見ることはあるが、難しく、日本語の字幕があるとわかりやすい。(中国、1～3年) |
| 仕事や病院では人に聞いたりしながら基本的に一人で対応できるが、複雑なことなどは、もっと簡単な日本語で教えてほしいと言っている。(フィリピン、4～9年) |
| 子が小学校一年生で通い始めたばかりの頃に「訓練」「給食当番」などわからない言葉が多く、ついていけなくなってしまった。子どもは毎日覚えていったが、自身は今もわからない言葉が多い。(スリランカ、10～19年) |
| 書くことについて |
| 目と目を見て行う「話す」「聞く」は理解可能だが、「書く」場合は伝わりづらく、「が」「は」などの助詞の使い分けもわからない。(中国、20年以上) |
| 手書きに比べてスマートフォンや PC で入力する方が簡単。仕事上は記録が必要なのでわかりやすく手書きメモを残せるよう練習した。今も手書き業務は残っている。(フィリピン、4～9年) |
| 日本語の漢字は中国で使用するものと違っていて、書き方が複雑で難しい。(中国、半年未満) |
| パソコンでの入力は問題ないが、手で書くとき、ひらがな・カタカナはよいが漢字は書けない。勉強したことはあるものの、その場ですぐ「書く」ということはできない。(ベトナム、10～19年) |
| 保育園や市に出す用紙は、最初の申し込み時は家で書いてくるよう言われたが、日本語がわからないためこの場で書きたいと無理やり書かせてもらい、相手と一緒に書いたので何となく要領がわかり、次からは家で書き、わからないことは市役所に行って話しながら対応した。(ネパール、10～19年) |
| 日本語の面で色々頼っている夫にとっても、書くことは難しい。(スリランカ、10～19年) |

■日本語の学習状況

・日本語を何らかの学習中であるのは 24 人であった。



※今回の調査対象者には日本語教室の参加者が多かったことに留意が求められる。

■日本語の学習に関する状況・希望等

- ・日本人を相手に「会話」ができる場を求める声が多く挙がった。その際、必ずしも「勉強のための場」ではなく、飲食を伴うものや共通の趣味を楽しむものなど、気軽な場を設けることについて意見があった。
- ・一方で、教わる相手について、自身と同じ国の先生から教わる方がわかりやすいとの声もあった。オンラインで自国の先生から直接学ぶ形態もあることが確認された。
- ・生活上の課題があるレベルではない上級者からも、日本語学習に対するニーズが挙げられた。
- ・日本語教室に参加するきっかけとしては、情報提供があるだけでは足りないこと、また実際には家族や知人の紹介を通して参加に至ったことなどが確認された。

日本語の学習に関する状況・希望等(抜粋)

| 望ましい学びの場・機会について |
|---|
| 日本人と一緒に話したり、漫画を読んだりするという勉強は素晴らしいと思うが、コミュニケーションが心配。(中国、半年未満) |
| 日本人と直接話す機会があって教えてくれるとよい。現在参加している教室では1対6の形式であり、直接会話することは多くはできない。(中国、半年未満) |
| Zoom で勉強できる人もいるとは思いますが、直接人の顔を見ながら勉強できるのがよいと思う。(ネパール、10～19年) |
| 学習したいが、時間がなくて困っている。「勉強」の場でなくても英語で飲み物を飲みながら会話するようなことができる場があるとよい。(スリランカ、10～19年) |
| スリランカのお茶を用いた茶話会のようなものをやりたい。(スリランカ、10～19年) |
| 日本人学生と1対1で1時間対面で話す機会が毎週ある。大学で設けている仕組みであり、特定のテキストや日常のことについて学部生と話すもの。相手はずっと日本語を話す。よい勉強であり、いつも参加している。(中国、1～3年) |

| | |
|-----------------|--|
| 教わる相手について | |
| | ミャンマー人が日本語指導を行う Facebook 上のコンテンツを利用しており、わかりやすい。他に YouTube のコンテンツもあり、日本人が日本語で教えるものを利用している。勤務等の関係で、教室等に参加するには時間がなく、日本語学習は動画でよい。(ミャンマー、半年未満)※3名の回答 |
| | 自国の先生からインターネットで習っている。インドネシア人の先生から習うのが一番わかりやすいが、普段は日本人と会話する状況であるため、実際に習うのは日本人がよい。(インドネシア、半年未満)※3名の回答 |
| | 中国人の先生の方がわかりやすく、日本人の先生は時々意味がわからない。現在の日本語教室で教わっている日本人の先生は、中国語がわかるのでよい。(中国、1～3年) |
| 上級者のニーズについて | |
| | 自分の話す日本語を聞いていると上手でなく、「ダメだ」と感じることもある。喋り方・語尾なども研究できるとよい。(アメリカ、20年) |
| | 学習していないが、機会はあればよい。母語であるロシア語は単語が多く、日本語でももっときれいな言葉、普段使わないような言葉も含めて使いたい。(ロシア、10～19年) |
| | 「もっと理解を深められたら」という気持ちで学習しているが、これ以上学ぼうと思ったら専門的な学校等が必要になる。小説は好きだが、自分で読むのも難しく、また上級に適したテキスト・教室がない。(タイ、20年以上) |
| 教室に参加するきっかけについて | |
| | 日本人である夫が、日本語教室を調べて教えてくれ、来日したばかりの頃に学習を始めた。(中国、1～3年) |
| | 夫が市役所で調べて日本語教室を教えてくれ、来日したばかりの頃に教室に来た。(中国、1～3年) |
| | 日本に来てから知り合った、6年ほど日本に在住している中国人の友人から日本語教室の紹介を受けて、参加した。その友人が元はその教室の生徒だった。(中国、1～3年) |
| | (日本語教室の情報に興味をもち、様々な質問のあった回答者について)日本語教室の存在は、通訳から聞いたことがあるがアプローチはできていなかった。(インドネシア、半年未満)※2名の回答 |
| | エリアごとに教室の案内チラシなどもあればよい。市民センターに教室のことを聞いても、電話番号を教えられて「かけて」と言われるだけで、住所を書いたり自分で調べたりといったステップが壁となって行かなくなってしまうので、センターのインフォメーションカウンターの人が教室の先生との会話もつないでくれるとよい。(ネパール、10～19年) |

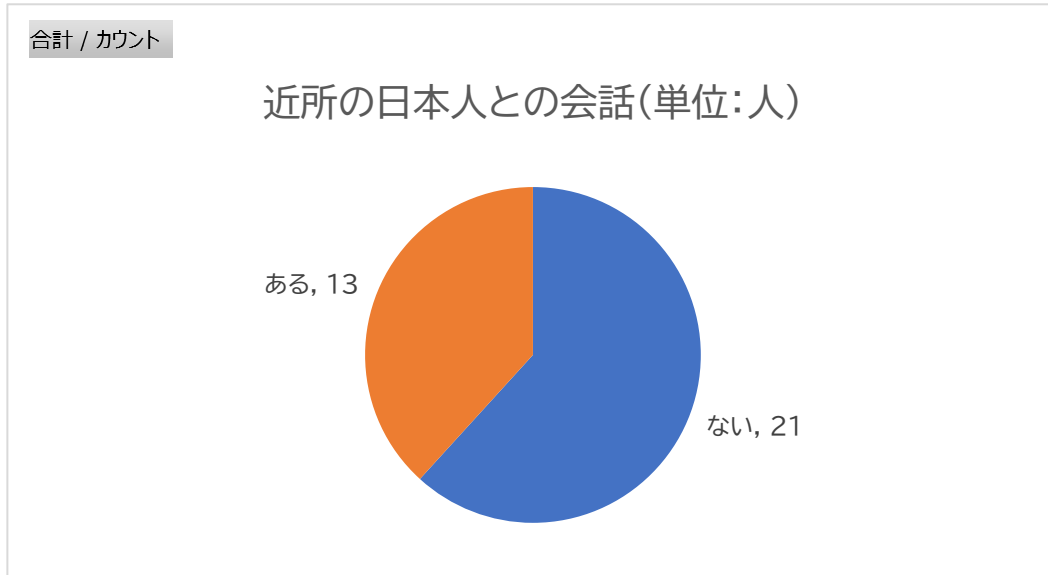
【得られる示唆】

- 外国につながるのある市民においては、国内に暮らしているながら常用言語に日本語が含まれないケースも一定以上みられる。「読む」ことについては翻訳ツールの助け等もあるが、そうしたツールを使用しづらい非常時等のことも想定し、他言語による情報提供を進めていくことは重要である。
- 「話す」ことについては、より生活の基礎的なレベルでの困りごとにつながっている様子がうかがわれ、その習熟のために日本人との「会話」の場が求められている。こうした場づくりは、必ずしも日本語教室のように「教え手」が確保できていなくとも、国際交流に興味のある日本人のニーズとうまく組み合わせて行っていく方向が考えられる。
- 日本語話者側としても、日本語の運用に難しさを感じている市民がいることや、具体的に困る内容・嬉しい対応等を把握し、わかりやすい日本語の使い方等を習得していくことが重要となる。特に、市役所等の公的機関の窓口業務においては、どういった対応が求められるのかを整理・共有して全庁的に対応の質を向上させていくことが求められる。
- 日本語教室のような学びの場につながるためには、必ずしも情報提供があるだけでは十分でなく、人づてに情報が伝わるような工夫や実際の問合せ時のハードルを下げることなどが重要となる。

2. 近隣との関係について

■近所の日本人との会話機会

・近所の日本人と話す機会がない人が21人であった。



※「顔を合わせたときにあいさつする程度」といった回答は「ない」に含めている。

・「ない」の割合を日本在住歴別にみると、より在住期間の短い「3年以下」の層でその割合が高い。

【クロス集計】日本在住歴×近所の日本人との会話が「ない」

| 日本在住歴 | 「ない」の割合 |
|-----------|------------|
| 3年以下(16人) | 81.3%(13人) |
| 4年以上(18人) | 44.4%(8人) |

・「ない」の割合を同居の子の有無別にみると、同居の子が「いない」層でその割合が高い。

【クロス集計】同居の子の有無×近所の日本人との会話が「ない」

| 同居の子の有無 | 「ない」の割合 |
|----------|------------|
| いない(21人) | 85.7%(18人) |
| いる(13人) | 23.1%(3人) |

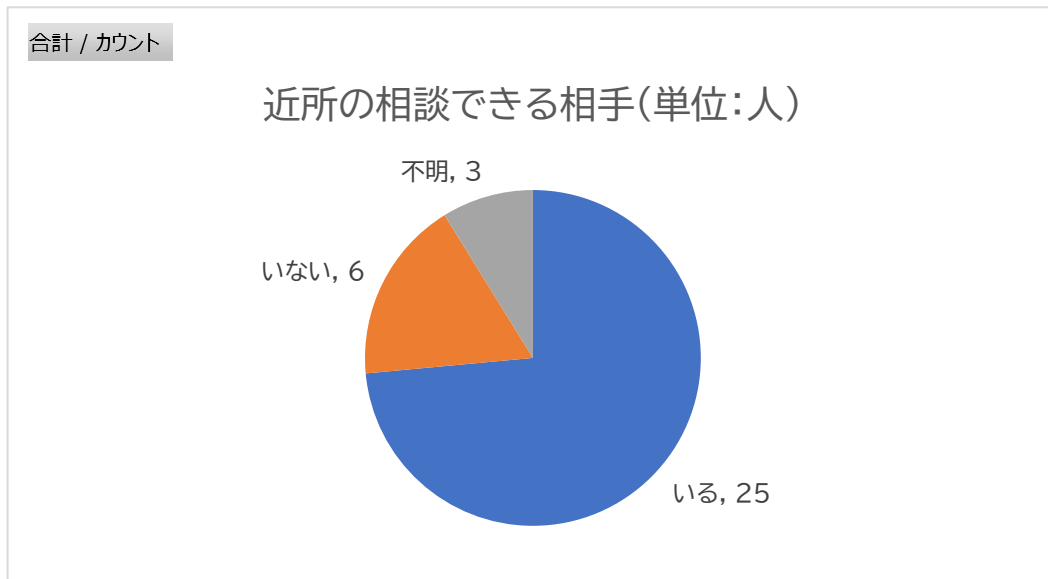
・「ない」の割合を、話すことの難しさの有無別にみると、顕著な差はみられない。

【クロス集計】日本語を「話す」難しさ×近所の日本人との会話が「ない」

| 日本語を「話す」難しさ | 「ない」の割合 |
|-------------|------------|
| ある(21人) | 57.1%(12人) |
| ない(11人) | 63.6%(7人) |

■近所の相談できる相手

・困っているときに相談できる人がいるのは25人であった。



・「いる」の割合を日本在住歴別にみると、顕著な差はみられなかった。一方、うち「日本人の相談相手」が「いる」割合は、在住歴「3年以下」の層で顕著に下がり、かつ居住歴1年未満の方は0人だった。

【クロス集計】日本在住歴×近所の相談できる相手

| 日本在住歴 | 「いる」の割合 | 「日本人の相談相手」が「いる」割合 |
|-----------|------------|-------------------|
| 3年以下(16人) | 75.0%(12人) | 25.0%(4人) |
| 4年以上(18人) | 72.2%(13人) | 50.0%(9人) |

■近隣との関係(具体的な内容)

- ・在住期間が短い方(3年以下)については、日本語教室の先生や、コミュニティ内の友人・知人に相談等を行いながら様々な問題に対処していることが確認された。その内容としても、近所関係の構築への介入(あいさつ同行)、銀行口座についてなど多岐にわたり、かつ深い支援が行われていることが確認された。一方で、そうした頼れる相手がいる場合でも、各種手続きなど専門的な内容については支援できる範囲に限界があるとの意見があった。
- ・近所の相談できる相手がいないケースについて、本調査では、必ずしもそのこと自体による困難事例は多くは確認されなかった。
- ・在住期間が長い方については、余暇活動等を含めて共に行動しているケースが確認された。
- ・近所とのコミュニケーションを求める声は多く、一方で周囲の日本人に避けられている感覚や、恥ずかしがられているという感覚があるという声も多く挙げられた。

近隣との関係について挙げられた内容(抜粋)

| 在住期間の短い方の頼る相手、問題の対処方法 | |
|---|--|
| 《日本語教室の先生》 | |
| 近くの相談できる相手は、通っている日本語教室の先生。(中国、1～3年) | |
| <p>近所の日本人のおばあさん・おじいさんと時々日本語で少し話す。とても優しく、息子も好きである。ベランダで一緒に富士山や花火を見たりすることもあり、また中華料理が好きでよく作ってあげたり、息子のピアノを聞いてくれたりする。初めて会ったのは、去年引っ越した時、日本語教室の先生と一緒にあいさつに行ってくれたとき。</p> <p>藤沢市に中国人の友人は多く、居住している集合住宅内にもいるが、日常生活の困る場面で相談できる相手はいない。困る場面では日本語教室で教わっている先生に時々頼り、保険加入の申し込みの際などに助けてもらった。中国人の友人に相談しても解決しないのは、銀行のことなどで、中国人の友人も経験が乏しい。(中国、1～3年) ※1対1形式の日本語教室の生徒</p> | |
| <p>近所の人は知らないが、娘と公園に行くとき、娘の友達の母親と少し話す。英語も話せる方だが、日本語だけでもゆっくり話すことができる。みんな優しい。</p> <p>インド人の友人が市内に住んでいるほか、夫の会社の同僚などインド人の知り合いは多いが、日本人の会社員は英語が話せないため、会社の先輩などとのコミュニケーションにはインド人の友達に入ってもらうことが難しい。また、日本人で相談できる人としては、日本語教室で長く担当してくれていた先生が親切であり、時々個人の問題でも頼っている。(インド、1～3年) ※1対1形式の日本語教室の生徒</p> | |
| 《コミュニティ内の友人・知人》 | |
| <p>近所の日本人と話すことはなく、隣人は日本人だが入居時のあいさつを除いて会ったことがない。困ったことやわからないことがあれば、同居の友人に相談する。(ミャンマー、半年未満) ※3名の回答。これら3名が同居している。</p> | |
| <p>子の友人の母に相談できる。日本人である。学校のことなどがわからないときに教えてくれたり、わからないときはもう1回話してくれたりし、優しい。(ベトナム、4～9年)</p> | |
| <p>届いた手紙の内容がわからないと、大学の日本人の友人に写真等で送って聞く。(マレーシア、1～3年)</p> | |
| <p>昨年来日したばかりのときは日本語もわからず、家を借りる際のことや銀行口座・ごみ出しのことなどについて、近くに住んでいる中国人の友人に聞いた。この友人は、既に4年程日本に住んでいた同じ研究室の友人。日本に来てから友達になった。(中国、1～3年)</p> | |
| 《その他》 | |
| <p>ごみの出し方について困るが、市のアプリを見れば簡単だった。(インドネシア、半年未満) ※2名の回答</p> | |
| <p>ごみの出し方について、アプリは知っているが管理人から注意を受けたことがあった。強い言い方ではなく、内容も理解できた。(インドネシア、半年～1年未満)</p> | |
| 近所の相談できる相手が「いない」ケース | |
| <p>何かをお願いする程の付き合いはなく、自分から頑張って交流しようとはしないが、周りは親切。(ロシア、10～19年)</p> | |
| <p>相談相手がいたらよいなと思う。悩みがあったときは当該教室の先生に聞いたが、ビザの更新等の手続きの際に役所で書類をもらうなど、知識がないときに相談する相手がおらず困った。(中国、1～3年)</p> | |
| <p>※その他、「夫婦間で相談する」(中国、1～3年)、「近くではないが相談相手はいる」(フィリピン、4～9年)、「困ったら寝る」(インドネシア、半年～1年未満)といったことが言われた。</p> | |

| |
|---|
| <p>長期在住者のケース</p> <p>近所の日本人と話すことが多く、日本人の友人も多いため、共に旅行に行くことなどもある。最も仲がよい友人とは前職で一緒だった。もう1人とは居酒屋に行った際に出会った。(中国、20年以上)</p> <p>ごみの出し方から教えてもらえる。また、長く同じ場所に住んでいることもあって、コロナ禍前にはバーベキューや道路の掃除、災害に向けての勉強などに近所の人と一緒に取り組んだ。(香港、20年以上)</p> |
| <p>近所とのコミュニケーションにおける難しさ・ニーズ</p> <p>近所については、引っ越し時の挨拶等もなく、普段もあまり会うことがない。顔はわかってもどの部屋かわからないなど、周囲について気になっていた。以前、友人の研究室の日本人の先輩が同じアパートに住んでいるとわかり、少し話したが、既に卒業してしまった。そのとき、話したり、友達と一緒にいたりということが楽しく、こうした知り合いが近くにいたらいいなと思った。自身が住んでいたマカオは小さい所なので、帰省時に昔の友人に会う際は、SNSで呼びかけて10分位で会える。日本でも友人はいるが、呼べる感じではない。(マカオ、4～9年)</p> <p>近所の日本人と話すことはあいさつ位しかない。外国人だから日本語がわからないイメージを持たれているようだ。なるべく友達になりたいが、恥ずかしがる人が多い印象。現在の居住地に引っ越した際は隣近所にあいさつしようと思ったが、訪ねても出なかった。(フィリピン、4～9年)</p> <p>近所ではないが、ある日本人は、自身たちを見るときすぐ家の中に入るなど、外国人をよく思っていないような様子である。一方、ある人は、部屋の中からこちらを見かけると、子どもは元気かと声をかけてくれる。外国人だからこちらを信用できないのかな、と思うことが時々ある。印象としては高齢の人に多く、若い人はそういうことはない。(ネパール、10～19年)</p> <p>近所の日本人は話したがらず、良い人もいるが目も合わせない人もいる。学校でもあまり他の親と話す機会はない。同じ国の人が多くいるからもう友人がいるのだと思われるのかもしれない。日本人に頼りたいときは、学校の先生には教育の件で話すことがある。いじめについても話を聞いて対応してくれた。ある先生は外国の生徒への接し方も優しく、他の日本人生徒に、外国人生徒の心情を教え説いたりしてくれた。(スリランカ、10～19年)</p> <p>隣に住んでいる高齢女性が友好的で、子どもとも話をし、自宅に来て一緒にお茶をしたこともあったが、多くはあまり友好的ではない。食べ物の交換などを試みても、断られてしまう。隣の家の子どもの小学3年生で、子ども同士は仲良くしたがって家に来ようとするが、親が許可しないようだ。経験上、高齢の方は、より友好的。(スリランカ、10～19年)</p> |

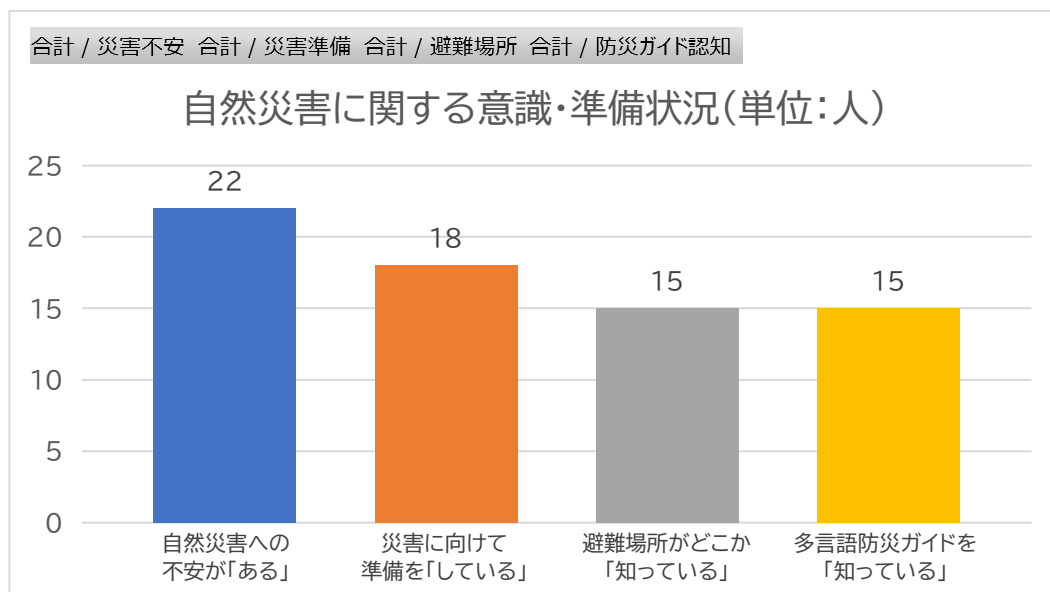
【得られる示唆】

- 近所の日本人との会話状況は、在住期間が短い層で低調である様子がうかがわれ、一方で日本語能力(話すことの難しさ)による違いはあまり見られなかったため、能力に関わらず、会話する機会やそういった関係性の相手を得ていくことが重要であると考えられる。ただし、本調査の対象者のうち在住期間が短い層は、雇用者の提供する寮などで同国出身者らが共同生活する例が多いことに留意が必要である。
- 回答者の多くに近所の相談できる相手があり、子を通じた関係、通っている日本語教室や大学等、所属コミュニティ内の関係を頼っている。その反面、特段コミュニティに所属していないケースなどでは相談できず孤立しうると考えられ、転入者等が各種コミュニティの情報を把握できる仕組み等が有効と考えられる。
- 近所とのコミュニケーションを求める声は多く、一方で周囲の日本人に避けられている感覚や、恥ずかしがられているという感覚があるという声も多く挙げられたことから、日本人市民に向けた交流の意識づくりや、そうしたコミュニケーションの場づくり、交流ニーズを持つ日本人市民とのマッチング等も重要と考えられる。

3. 自然災害について

■自然災害に関する意識・準備状況

- ・災害への不安については、「ある」が22人だった(※不明2名)。
- ・災害時のために、水や食べ物など何か準備しているかについて、「している」が18人だった。なお、このほかに、「していたが、やめた」が5人だった。
- ・避難場所がどこか「知っている」が15人だった。なお、この中には固有名詞以外で回答したケース(「小学校」など)も含む。
- ・藤沢市の「外国の方のための多言語防災ガイド」については、「知っている」が15人だった。



■自然災害に関する意識・準備状況(具体的な内容)

- ・自然災害への不安については、出身国にはない等の理由で不安があるケースが確認された。一方、日本で生活していく内に慣れた等の理由で不安が「ない」ケースも見られた。
- ・自然災害の関連でわからないことがある、あるいは周囲にわからない人がいるといった声もあったほか、言語の問題で実際の情報取得に問題があるとみられるケースも確認された。
- ・防災についての各種情報を得たきっかけとしては、市役所のほか、学校や日本語教室の先生など様々なものが挙げられた。

自然災害に関する意識・準備状況について挙げられた内容(抜粋)

| 不安の内容 | |
|------------|---|
| | 自然災害の不安があるので、川や海の近くに住んでいない。(ロシア、10～19年) |
| | 不安はもちろんある。台風はマカオで割と経験してきたので、それに比べるとあまり来ないなと思ったが、地震はマカオにない。来日後の5年間で経験してきたが、まだ怖い。また、緊急地震速報も怖さを感じ、地震そのものより怖かった。(マカオ、4～9年) |
| | 東日本大震災の際は電話回線のパンクで困った。(イラン、10～19年) |
| | 特に地震と台風に不安がある。出身地では地震や台風はなかった。(中国、4～9年) |
| | 一番怖いのは津波。長く住んでいるが、地震が起ると「津波が来るかも」と不安になる。(フィリピン、4～9年) |
| | 地震と津波が不安。一方で台風と大雨は自国にもある。(中国、半年未満) ※2名の回答 |
| 不安が「ない」ケース | |
| | 自然災害についての不安は夫婦ともにあまりない。妻は、来日したばかりの頃は地震が怖かったが、おそらく慣れてきた。(ネパール、10～19年) ※夫婦2名の回答 |
| | 日本は安全な場所であり、自然災害への対応は色々行われているので全く心配していない。地震は初めてのときは驚いたが、2回目以降は大丈夫。(中国、1～3年) |
| 情報取得の難しさ | |
| | 自然災害関連の情報をまだ知らないのではと思う人もいる。伝えていきたい。以前、参加する日本語教室で、レベルに関係なく集まれる「おしゃべり場」をつくったが、そこでの様子から「知らないな」と感じた。主婦に多く、忙しくて「聞いたことがない」というケースが多い。(タイ、20年以上) |
| | どこまでのラインだったら避難する、またはしない、という基準を聞きたい。(マカオ、4～9年) |
| | 避難場所は知らない。夫はわかるはずである。(インド、1～3年) |
| | ※以下は回答内容ではなく、調査時の様子についての記述である。 3名(ミャンマー、半年未満)については、「外国の方のための多言語防災ガイド」の実物について、よいと思うと評価したが、実際に読んでもらった際には多少苦労している様子が見られた。特に、スマートフォンを用いて翻訳する前に、「どこにどんなことが書いてあるか」を把握する段階での難しさが見られた。 |
| 情報を得たきっかけ | |
| | リュックの中に水と食べ物を入れており、定期的に賞味期限も確認している。1回目の地震を経験した後に準備した。Instagramに似た中国のアプリ(※「小紅書」のことと考えられる)の情報をみて準備した。また、「外国の方のための多言語防災ガイド」は家にある。住み始めた時点で机の下に資料が多く置かれており、その中に入っていた。(中国、4～9年) |
| | 多言語防災ガイドは家にある。市役所でごみカレンダーと一緒にもらった。(中国、1～3年) |
| | 1日分の菓子と水を用意している。災害時のことをテーマに日本語教室で話した際に、先生が教えてくれたことがきっかけだった。(中国、半年未満) |
| | 多言語防災ガイドはハローワークでもらった。災害時の便利ノートといったようなものももらった。(フィリピン、4～9年) |
| | 多言語防災ガイドは恐らく藤沢市に転入した際に市役所からもらった。(ベトナム、4～9年) |
| | 多言語防災ガイドは学校でもらった。(スリランカ、10～19年) ※4名の回答、うち2名は「恐らく学校」との表現。 |

【得られる示唆】

- 自然災害への不安がある人数に比べ、各種の準備等を行っている人数は低調である。言語の障壁もあって、各種情報へのアクセスにも制限があることから、対日本人以上に、防災関連の各種の情報が届くよう配慮が求められる。
- 防災に関する情報には、多様な経路でつながりうる。各種情報媒体は特定の箇所に置くだけでなく、関連施設や、外国につながるのがある市民の周囲の日本人市民にも周知・配布していくことが重要と考えられる。
- これまで大きな被害に遭ったことはないといった回答も多く、本調査では、必ずしも実際の災害時の困難事例等について確認できたものではなかった。一方、災害に限らず各種の情報把握において、携帯端末でオンライン翻訳ツールを用いる例が本調査でも確認されていることから、そうしたツールを用いることが難しくなる非常時のことも想定した情報提供体制の検討が求められる。

4. 藤沢市について

■藤沢市での暮らし

- ・藤沢市での暮らしについて、肯定的にとらえている意見が多く、都市的な面(交通の利便性、買い物環境など)と自然・落ち着いた雰囲気とのバランスを評価する声、海があるのがよいという声が多かった。
- ・否定的な意見としては、外国人に対する配慮の不足や、より先進的な他市との差に言及するものが挙げられた。

藤沢市での暮らしについて挙げられた意見(抜粋)

| 肯定的な意見 |
|---|
| 田舎ではなく、都会すぎもせず、何もなければ住み続けたい。(タイ、20年以上) |
| 東北地方のいくつかの場所で居住した経験があるが、藤沢市が一番住みやすい。そもそも人があまりいない地もあった一方、藤沢市では何も言わなくても寄ってくる。一気に知り合いが増えた。また、海も近い、富士山も見える。人柄や治安も良く、引っ越すつもりはない。(ロシア、10～19年) |
| 住んでみた実感としては、いいところ。都市でもあるし、東京や横浜に近くて、でも静かでもあるし、住むのによい。現在大学4年生だが、就職のタイミングで東京に移るかは悩む。友人も東京に住んでいて、また職場に近い方が理想的だが、都市の雰囲気等で疲れてしまいそうである。(マカオ、4～9年) |
| 進学先の大学がたまたま藤沢市だったが、人の少ない静かな所が好きで現在の居住地を選んだ。隣が公園で非常によいところ。ショッピングもでき、コンビニやドラッグストア等も近く、「めっちゃ好き」(※回答者の表現)。中国は人が多くてストレスが多く、藤沢の人はサーフィンを楽しんだりしてゆとりがある。(中国、4～9年) |
| 印象としてはよいまちで、とても便利。家の近くに電車が走っていたりと生活に便利でありつつ、夜は静かである。中国の出身地はにぎやかだが、静かな方がよい。(中国、1～3年) |
| 以前住んでいた千葉県内の地と比較して藤沢市には人が多く、よいまちである。夏の湘南も人が多く、また日本人も優しい。海があること、特に江の島もよいところ。(インドネシア、半年未満) |
| 気に入っている店は、業務スーパー。ハラル対応の食品が多くあり、野菜や肉が安い。ため。(インドネシア、半年未満)※2名の回答 |
| 江の島や海が好き。(中国、1～3年) |
| とても良い所で、ここの生活に慣れている。市民病院等も含めて色々揃っていて、交通の利便性も高い。市役所でもわからないことがあれば優しい職員が対応してくれ、住みやすい。(フィリピン、4～9年) |
| 自身には身体障害があるが、便利。駅に行けば市役所やハローワークにすぐ行け、買い物したいときの候補場所も色々ある。(フィリピン、10～19年) |
| 藤沢市への居住は、親族・知人がいたことのほか、市内のある小学校が外国人に優しいという話を聞いたこともきっかけ。実際に住んだ印象として、藤沢市は学校や病院も含めて良い所であり、病院では英語翻訳の対応もあるほか、市のホームページや「ふじさわ生活ガイド」も英語版がある。生活ガイドについては助けになるものだ。(スリランカ、10～19年) |
| 大学入学で日本に来る前には藤沢市に住むと決めていて、まずは学校に近いこと、また江の島や鎌倉など有名な観光地もあること、湘南台は交通の利便性が高く3つの路線があることなどを、中国にいる間に調べていた。東京に行きやすい地を選ぶ学生も多いが、自身は静かな所が好き。藤沢市は「都市」と「自然」の2つの印象があり、例えば湘南台には色々な私鉄があるが、湘南台から大学までは農場(※「farm」との表現)などがあって自然な感じがあり、大学周辺にも自然や海がある。(中国、1～3年) |

否定的な意見

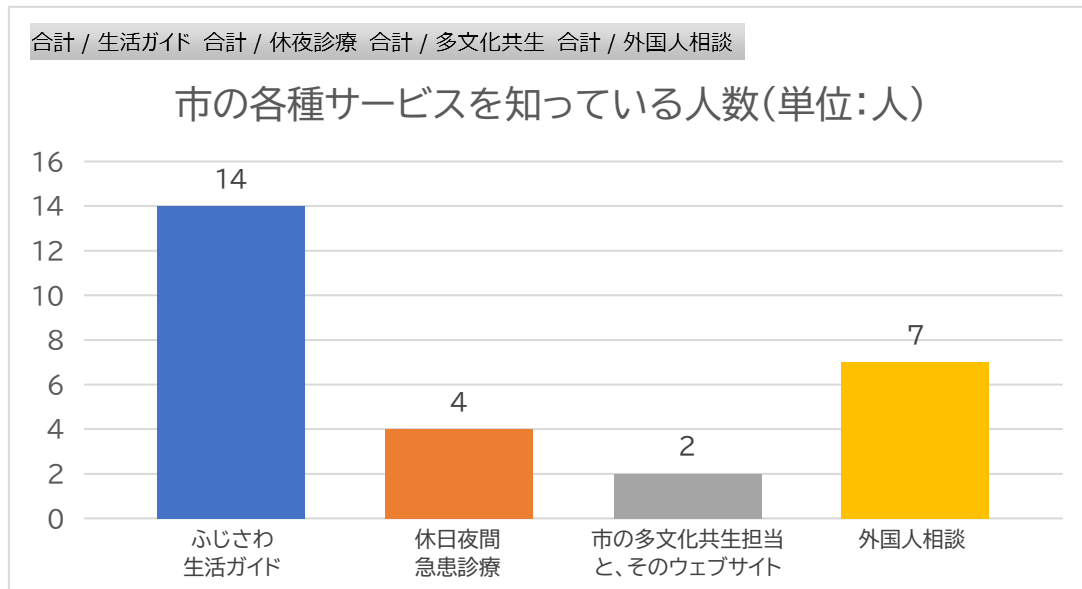
ごみの分類は自国にはないので、日本に来た時はわからなかった。優しく説明してほしい。(中国、半年未満)

藤沢市のコンビニではあまり外国人が働いていない。知り合いのケースでは、電話での応募段階で「外国人」ということで断られるケースや、「大募集」と掲示していて募集期限前であるのに「募集はもう終わった」と言われるケースがある。恐らくほかの外国人も同じではないか。一人だけの外国人を教えるのも大変で、また人にもよるとは思うが、実際にコンビニで働いている友人は、日本語がわからないことで怒られることもあったという。優しい人は多いので生活しやすいが、そうした面もある。(ネパール、10～19年)

横浜市と比べて、静かな方がいいかなとは思いますが、買い物環境は横浜の方がいいかと思う。横浜では電車も夜遅くまで走っている。またルールも藤沢市の方が厳しいかと思う。横浜市は外国人が多いので翻訳してくれるサービスもあるが、藤沢だとそうした対応は行われぬ。また、横浜市では外国人の場合免除してくれた書類があるが、藤沢では翻訳書をつけて対応するよう言われたりした。(ネパール、10～19年)

■藤沢市の各種サービス等について(認知状況など)

- ・市の各種サービス等を知っている人数は、「ふじさわ生活ガイド」が14人、「休日夜間急患診療」が4人、「市の多文化共生担当と、そのウェブサイト」が2人、「外国人相談(スペイン語・ポルトガル語)」が7人だった。ただし、今回の調査対象者にはスペイン語・ポルトガル語話者はおらず、また特に市への理解が深い外国人市民会議の委員4名については時間の関係から当該質問を行っていない(上記人数に含まれていない)。



- ・「藤沢市の多文化共生担当と、そのウェブサイト」を知らなかった3名(ミャンマー、半年未満)において、実際にウェブ検索から当該ウェブサイトまで行き着けるか試してもらったところ、オンラインの翻訳機能を用いても、相当の苦労が見られ、何らかの介助等がない状態では難しい様子が見られた。

■藤沢市の各種サービス等について(具体的な内容)

- ・特に知っている人数の多かった「ふじさわ生活ガイド」の認知のきっかけとしては、市役所や日本語教室のほか、居住する家にはじめから置いてあったなど、様々なものが挙げられた。また、認知が限定的だった「藤沢市の多文化共生担当と、そのウェブサイト」については、自身の関心に沿った検索行動の中で見つけたケースや、外国人市民会議に以前参加していたために知ったケースの2つだった。
- ・外国人相談については、対応言語の拡充を望む声、またその拡充に向けて協力したい意向等が確認された。

藤沢市の各種サービス等に関連して挙げられた内容(抜粋)

| | |
|---|--|
| 認知のきっかけ | |
| ふじさわ生活ガイドは居住する部屋に、最初に置いてあった。藤沢市のごみ分別アプリも知っており、同じく居住地に置いてあったパンフレットで知った。(中国、4～9年) | |
| ふじさわ生活ガイドは市役所でもらった。どこで勉強できるかなどがわかった。(中国、1～3名) | |
| ふじさわ生活ガイドは知っており、日本語教室で先生からもらった。(中国、1～3名) | |
| 「藤沢市の多文化共生担当と、そのウェブサイト」については知っており、英語でホームページを見た。その際は国際交流関係のイベントの情報を得るため、「Fujisawa city festival」といった検索で簡単に見つかった。参加したいものはあったが、日程が過ぎていたため、来年のものを探したい。(インドネシア、半年未満) | |
| 挙げられたサービス等に対して感じること・ニーズ | |
| 外国人相談は、中国語の人がいないなら募集すればよいのと思う。中国語を話せる人でも、専門のことがわからないのかもしれない。(中国、20年以上) | |
| 最初に日本に来た際には分厚い資料を色々もらったが、藤沢市に転入した際はあまりなく、「楽だな」と思った記憶がある。日本は紙のものが多いのではと感じており、大学はまだましであるが、配付物が部屋にたまって困る。(マカオ、4～9年) | |
| 外国人相談については中国語があったらよい。(中国、1～3年) | |
| 外国人相談については、市役所や湘南台市民センターで利用し、英語で相談したが、あまりわからなかった。また、タミル語などで各種説明等を行う支援が必要なら協力するので、声をかけてほしい。(スリランカ、10～19年) | |

【得られる示唆】

- 藤沢市での暮らしについては肯定的な意見が多く、それぞれが藤沢市の「気に入っているポイント」を有していることが確認された。こうした点は、外国につながるのある方の転入時に伝える情報としての活用のほか、市内外に、また外国とのつながりの有無を超えて市の魅力をプロモーションしていく際の情報としても活用できることが見込まれる。
- 否定的な意見については、市政の対応によるもののほか、地域での共生に係る姿勢に関するものもみられたため、庁内外を問わず多文化共生に向けた取り組みを推進していく必要がある。
- 市のサービスに関する情報が届くよう、日本語教室等を含め、外国につながるのある市民が属するコミュニティ等の多様な主体間で情報を共有していくことが有効と考えられる。
- 外国人相談については、拡充が待たれていること、また外国につながるのある市民の一部においては協力意向もあることを踏まえ、今後の対応を検討していくことが求められる。

5. 子育てについて

■子育てについて困ること

- ・子の教育や進学に関することについては、特に受験時の手続きや各種情報の把握について困難があったことが多く言われたほか、教育に係る金銭的負担や給食での宗教対応等についての意見も挙がった。
- ・就学前についても、入所・入園に係る手続きについての困難等があるとの意見が挙がった。

子育てについて困ることとして挙げられた内容

| 子の教育・進学に関すること |
|--|
| 日本語がわからなかった頃は受験関係の手続きで何回も確認しながら進めることが必要だった。子ども本人も中学生だと言語の問題以前にまだ理解できていないこともあり、その点でも難しさがある。大学受験の際は、通学先の学校の教員が何回も説明してくれ、優しかった。その他、学校等からの便りなども含め、子どものいる外国人はみな大変な思いをしており、泣くほど大変である。こうした点については、何らかの資料というより、直接話せる人がいる方がよく、相談場所のようなものがあるのが望ましい。日本特有の事項への対応もあることから、相談対応に当たる人員は日本語も中国語もわかると望ましい。あるいは、同様の状況を経験した人同士が教え合う会などがあるとよい。(中国、20年以上) |
| 学校の書類を読むのに困り、わからない。その際、市役所で聞けるものは聞けが、学校にはあまり連絡せず「そのうち先生から電話がくるだろう」と思って待っており、電話がきたら「やっぱり」と思う。小学生と中学生の子がおり、日本語は中学生に負けているので助けを借りることもある。(ロシア、10～19年) |
| いま高校生である子の入学に際して色々難しく、日本人である配偶者に任せた。夫婦双方が外国人だったら本当に大変。どれ位お金がかかるかなども違って来る。(タイ、20年以上) |
| 息子の塾の面談が、通訳がおらず困る。日本語の勉強を始めたのは来日後8か月程経ってからであり、それまでの間、親子ともに日本語能力はないに等しく、大変だった。(中国、1～3年) |
| 子育てについて特に問題はない。ただ、現在は私立中学に通っており、受験の際は大変だった。理科や算数はわかったが、言葉を教えることができなかった。学校の先生とのコミュニケーションは主に妻が行っている。また娘は、来日時5歳で日本語が全くわからなかったが、学校や保育園でサポートする先生がいて、また友達からも学ぶ中で早く習得し、現在は日本人並みであり、塾では日本語で授業を受けている。(ベトナム、4～9年) |
| 困るのは教育のこと。かかる費用の金銭問題や、子どもの関心に合わせた分野を見つけるなど、どう対応していくのか。希望分野が医学だったら費用がかかり、政府の助成がほしい。また、子が現在通う学校は給食制で、自身の子はハラル対応食を家から持参するが、日本の食事が好きであるため、ハラル対応食があつて給食を食べられればよい。(スリランカ、10～19年)※給食については同様のニーズが他の2名(同じくスリランカ、10～19年)からも挙がり、うち1名は、100%のハラル対応は難しくても、例えば肉の代わりに卵やシーフードを使った食べ物でも、そうしたものがあればよいとのことである。 |
| 高校や大学までどうやって進学するのかまだわからない。以前は、小学校から中学校、中学校から高校の進学について外国人向けに説明するセミナーがあつたが、再度開催した方がよいかもしれない。2017年頃にはあつた。市ではなく県主催のものだったかもしれない。自身が所属しているコミュニティにおいて行えるとよいと考えている。また、小学校まではお金がかからないが、中学校からは月々かかり、塾等にも入りたいが、代わりになるサービスが市であればよい。加えて、日本で勉強して日本の大学に行くのは大変で、競争がある。(スリランカ、10～19年) |

| 保育園・幼稚園に関すること |
|---|
| <p>現在3歳の子の入園先の募集要項、探す情報、申請書、通知などが全部日本語であることが困った。市にも聞いたが反応がもらえなかった。具体的には、申請書に希望順位を書かなければいけなかったが、その辺りに対応できなかつたり、子が6か月のタイミングから入れるとのことだったが最初は間に合わず、次の年は希望する園に入れなかつたりした。いつ提出すべきかについて、日本語でもよいので通知等で教えてほしい。また、現在子が通っているインターナショナルスクールでは英語を学習できる一方、日本の学校では日本語を学べ、日本人ともコミュニケーションできる。娘に日本語を勉強させたいが機会が乏しい。(インド、1～3年)</p> |
| <p>※以下は、夫婦(ともにネパール、10～19年)からの回答である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・一番は、保育園に当たらないこと。人に聞くと「外国人だからだよ」と言われることもある。点数が足りず、どうしたら上がるかを受付の人に聞いても、わからないと言われたりする。また、長後だと保育園が少ないとも言われた。(夫) ・在留資格が家族滞在の人は週に28時間以上働けないことを知っているのに、仕事時間が短いから点数が低いというのは理解できない。これまではそのように言われたが、現在は経営のビザを取得しているので、次は入れるとよい。日本人も入れないのだと思うが、もっと入れるようになれば。保育園の従業員が少ないからだという話も聞いた。通う先として幼稚園はあまり考えておらず、保育園の方が預かり時間も長く近いため、よい。(妻) |
| その他の意見 |
| <p>子育てで困ることはそれ程ない。幼稚園では、先生と話す際は簡単な言葉で話してくれる。小学校でもそれ程困ることはない。日本は宿題が少ないことも、負担の小ささにつながっている。(中国、1～3年)</p> |
| <p>出産時は市民病院で、非常に大変なこともあったが、医者はたまに厳しいが優しくしてくれた。病院の選択は初めてのことでわからなく、私立の方がよかったかもしれないが、金銭的な問題もあった。市民病院のことは診察を受けたときに紹介され、食事は外国人ということで宗教的に避けるものに配慮して除いてくれ、おいしかった。ちょうどよいタイミングで温かいものを持ってきてくれた。一方、生まれて1日目から自分で授乳しに行かなければいけないことが大変で、一日に何回も歩き、足がむくんで大変だったが、それ以外はみな親切だった。(ネパール、10～19年)</p> |

【得られる示唆】

- 子育てについては日本人であっても苦労が大きい中で、特に言語の障壁がある外国につながるのある市民においては、一層大きな困難を抱えている様子が確認された。特に、各種手続きを受け付ける市の窓口などにおいて、外国につながるのある市民に寄り添った対応を行えるよう、情報の提示や説明の仕方等に注意していくことが求められる。
- 子育てについて、同様の困りごとを抱えるケースも多くあると考えられ、特に受験のことなど、ある一定の時期に同様の体験をすることになる事項については、県事業等も含めて情報提供に努めるほか、外国につながるのある市民としての「先輩」の話を聞ける場を設けることなども有効と考えられる。
- 保育・教育の現場における宗教対応は今後一層ニーズが増していくことが考えられるが、利用者側のニーズだけでなく、サービス提供体制側の状況も踏まえながら、対応を検討していくことが求められる。

6. 多文化共生について

■外国につながるのある市民・日本人市民の双方に「よいまち」となるため必要なこと

・コミュニケーションや相互理解に関することについては、日本人市民、外国につながるのある市民の双方において心がけるべきことが指摘され、円滑なコミュニケーションをとるために求められる態度や知識についての意見が挙がった。また、コミュニケーションを通じて嫌な気持ちになったこと、逆に嬉しい気持ちになったことの例が言われ、相互理解・コミュニケーションの機会を求める声が挙げられた。

外国につながるのある市民・日本人市民双方に「よいまち」となるため必要なことの見解(抜粋)

| コミュニケーション、相互理解に関すること |
|---|
| <p>一番重要なことは、日本語ができることで、経済的な安定にもつながる。自身も勉強後に街中の色々なこともわかるようになり、自信がついた。なるべく日本語のレッスンが多くあるとよく、現在も日本語教室は多くあるが、教え手が70～80代である。また、南米の人などは大家族が集まって食事を作るなどの習慣から、身内で輪ができて外に出てこない可能性がある。(アメリカ、20年以上)</p> |
| <p>それぞれの国の習慣を知っていることが大事。例えば中国人は話すとき大きな声と言われるが、「相手に聞こえないと失礼」と考えてのことである。また、お年寄りを手助けしようとしたら「失礼な」と反応されたこともあった。子どもの頭を触ってはいけない文化もある。外国人だから自分の文化があるので、日本人に文化の紹介をできる活動はよいと思う。(香港、20年以上)</p> |
| <p>「国」で違うということも限らず、人による。人によっては、ここは日本であるので何か問題があっても「外国人だから」ということで権利がないと感じ、制度としては平等であっても利用できないことがある。特に南米の方にその傾向を感じ、引っ込み思案の友達がいる。夫が日本人であると、そうした感覚は持たずに過ごせる。自身の経験としても、以前テニス教室で、心の広い日本人だと思っていた人物が、外国人が来た際に「外国人が来た」と言っていたのが聞こえたことがあり、嫌な感情で言っていたのではないかもしれないが、音のトーンから嫌な気持ちになったことがあった。(タイ、20年以上)</p> |
| <p>ネパールであれば周りの人の情報がほとんどわかっていて助け合い等が行えるが、日本だからか、相手も嫌かな、などと思って周りの人とあまり話をしない状況である。気軽に話ができたらよい。自身らは店(※飲食店勤務)などがあるからよいが、子どもを育てる人が大変かなと思う。 毎週決まった曜日に開催される、飲食を提供する形式の地域コミュニティに参加していると、自身の息子よりは大きい子どもが多くおり、かわいがってもらえて嬉しい。行くようになってから、こんな祭りがあるなど誘ってくれて、近所の人と話が少しできるようになった。自身は少し日本語ができるから行きやすいが、わからない人だと中々行かないだろう。この場に行っているという話を友人にしたら、自分たちのエリアにもそうしたものがあるか調べてくれるかと聞いてきたりした。子どもを連れて前の道を通った時、偶然そばにいた日本人から、親子で食事したり子どもたちで遊んだりできるものであると教えてもらったことが、参加のきっかけになった。同じく参加している人が声をかけてくれたことで、日曜に別箇所で行っている方の地域コミュニティにも行った。その人物は知り合いだった訳でもなく話しかけてくれた。そういうことが嬉しい。(ネパール、10～19年)</p> |
| <p>もっと日本人の友達がいれば、と思う。文化の事もっとよく知ることができる。現在入っているサークルは外国人や帰国子女ばかりなので英語が使われる。以前バスケットボールのサークルには入ったが、入っているのはほぼ日本人で、他のことをやりたかった等の事情もあり1年経ってやめた。より近い友達にはならなかった。表面的にはコミュニケーションを取れるが深い話はできなかったからだろう。(マレーシア、1～3年)</p> |
| <p>一番重要なのは交流の機会、話すこと。イベントがあるとよい。例えば横須賀市では日米の文化イベント等様々なイベントを行っており、自身は好きだが、藤沢市はイベントが少ないと思う。(中国、1～3年)</p> |

- ・市のサービス等に対する意見・要望としては、相談体制や窓口対応に関するもの、情報のわかりやすさに関するもの、多言語対応に関するものなどが挙げられ、その多くは、「何かわからないことがある」ときの困りごとに関するものであるという共通性が確認された。
- ・市役所の窓口対応について改善を求める声が複数挙がった一方、現況に対する肯定的な意見の中では、市役所について対応が優しいと捉える意見も挙がった。また、実施したヒアリング調査自体を好意的に捉える意見も挙がった。

外国につながるのがある市民・日本人市民双方に「よいまち」となるため必要なことの見解(抜粋)(つづき)

| 市のサービス等に対する意見・要望 | |
|------------------|---|
| 《相談体制や窓口対応》 | |
| | 同じような困りごとを経験した外国人が相談に応じてくれる場があるとよい。そうした助け合いに協力したい人は市内にいると思う。自身にもそういったボランティア等に参加する意向がある。子の受験の際などは悔しい思いをした。日本に恩返ししたい。(中国、20年以上) |
| | 外国人視点として、「外国人相談」はあるが市役所の「外国人窓口」の未整備状態は問題だ。(ロシア、10～19年) |
| | 市役所のことが一番困る。窓口に行っても、この書類でないのだめだと断られ、別の方法を教えてくれなかったりする。庁内で色々と確認してきてくれる人もいれば、そうでない人もいる。自分がわからないなら調べるなどしてほしい。(ネパール、10～19年) |
| 《情報のわかりやすさ》 | |
| | 藤沢市ではボランティアや有料のものも含めて習い事や趣味の教室などが本当に多くあるが、それらが全部まとまっているサイトなど情報源がない。小さいNPOなどが市には本当に多くあるが、調べるのが難しく、ネットに載せていないことも多い。一元的に情報が得られ、子どもも大人も見られるものがあるとよい。(ロシア、10～19年) |
| | バスの乗り方や支払方法が地域ごとに違っており、もう少しわかりやすくなるとよい。(マカオ、4～9年 / 中国、4～9年)※2名の意見 |
| | 外国人は元々フレンドリーであるため、何かイベントがあるなら各自に合わせた言語で送るとみな参加して、良いまちになるはず。(フィリピン、10～19年) |
| 《多言語対応》 | |
| | 日本人と同じように生活できるように。例えば市役所に行って何かする場面で不自由がないように。また、通訳の団体があればよい。銀行や市役所の人が月に1回なり日本語教室の場に来て、銀行のことや、年収に応じていくら課税されるといったことなどについて授業をしてくれるとよい。(中国、1～3年) |
| | 各種情報について、インドネシア語のものもほしい。(インドネシア、半年～1年未満) |
| | 日本語が上手でない外国人のヘルプとして、職場に通訳がいるとよい。(中国、1～3年) |
| | 色々な言語で対応できる体制が必要で、特に市役所がそうであり、各語を話せる人がいた方がよい。(中国、半年未満) |
| | 総じて特に問題はないが、例えば銀行口座や市役所での手続きに関する事などで、英語のサポートがもっとあればよい。(マレーシア、1～3年) |
| | 藤沢市ではほとんどの日本人は英語がわからない。来日当初はホテルに2週間滞在して家を探したが、湘南台の不動産屋は英語が全くわからず黙っていた。通訳の機械を使い、結局は対応できた。多くの飲食店でも、メニューや看板、サービス等において英語対応がなく、料理の写真などがあるのはわかりやすいが、初めて来た外国人は大変かもしれない。(中国、1～3年) |

| <p style="text-align: center;">《その他》</p> | |
|--|--|
| | <p>今のままでも藤沢市は良いまちだが、サッカーなどを行える無料の広場があったらもっとよい。藤沢にも有料の場所があることは知っている。日本に来てからサッカーをしたことはまだない。(インドネシア、半年未満)</p> |
| | <p>毎月市役所で何かイベントを用意してくれると、日本人と会う機会が増える。今までそうした情報を探せたことはない。イベントとしては、一緒にベジタリアン対応の日本料理を作りたい。市の管理ではないだろうが、日本の食品上に表示されている商品情報は、ベジタリアン対応の原材料やアレルギー関連の情報がわかりづらい。(インド、1～3年)</p> |
| | <p>兵庫県では、簡単な英語を安価で教えてもらえる機会があった。日本人も含めて色々な国の人が自国の言語や食べ物を紹介し合うイベントが広い公園で行われていた。(ベトナム、4～9年)</p> |
| | <p>ごみの出し方が厳しい。大型ごみはシールを貼る必要があったり、冷蔵庫は運んでこいと言われてたりし、車のない人は大変。市役所が運搬を担えると便利である。また、コミュニティとのつながりに関しては、祭り等の行事など、何らかグループに入って友達になったりボランティアを行えたりすればつながりができると思う。(ネパール、10～19年)</p> |
| <p>現況に対する肯定的な意見</p> | |
| | <p>まだ困ることは特に発生していない。日本人は優しい。(ミャンマー、半年未満) ※3名の回答</p> |
| | <p>日本人は仕事の際は真面目だが、外に出た場面などでは面白く、一緒に遊んでいると「いい感じ」(※回答者の表現)。日本人と日本が大好きであり、困ったときも優しく教えてくれるなど、交流がある。(中国、20年以上)</p> |
| | <p>今のままでよい。電話で話す場面等でも、難しくはあるが、市役所や病院の人は優しい。(中国、1～3年)</p> |
| | <p>このヒアリングの場自体が、よかった。市が提供している各種サービスや情報媒体について知れたことがよかった。(インドネシア、半年未満)※ヒアリングの場自体についての好意的な評価(感謝、面白かった、うれしかったなど)は、同じ回の参加者4名全員から言われた。</p> |
| | <p>今でも十分だと思う。市からのイベント情報があって、外国人も誘ってくれて、そこに外国の言語での情報も入れてくれたら嬉しいが、それ以外は十分幸せである。このヒアリングの実施についても、感謝する。(フィリピン、4～9年)</p> |
| | <p>藤沢市だけではなく、日本人は礼儀正しく、外国人を助けてくれ、公の場で助けを求められれば応じてくれる。それが日本に来た理由でもあり、留学先は安心安全な環境がよかった。(マレーシア、1～3年)</p> |

■日本人と一緒にやってみたいこと

- ・日本人と一緒にやってみたいこととしては、食などを通じた文化交流、スポーツを通じた交流が多く挙げられた。
- ・食などを通じた文化交流については、料理を一緒に作ること、またそうした交流を通して文化的な相互理解を図ることなどが言われた。
- ・スポーツを通じた交流については、特にバドミントンが多く挙げられたほか、既に実際にスポーツを通して交流しているケースも確認された。
- ・そのほか、準備段階からの参加等を通して、コミュニケーションや人間関係の構築を図りたいとの声も挙げられた。

日本人と一緒にやってみたいこととして挙げられた内容(抜粋)

| 食などを通じた文化交流 |
|--|
| <p>近くの人などと話す機会はあるとよい。遊びや食事を一緒に行って仲良くなりたい。(ミャンマー、半年未満) ※3名の回答</p> |
| <p>日本人と喋ったり料理を作ったりすること、一緒にお祭りに行くことなど。(中国、1～3年)</p> |
| <p>ウォーキングイベントや、日本の料理を一緒に作るイベントなどをやってみたい。(中国、半年未満)</p> |
| <p>互いの文化・宗教、特に服や食べ物について学べるイベントがあるとよい。子どもは文化の違いに驚くが、そうしたイベントがあればよい経験となるのではないかと。所属している団体としても、そういったイベントがあれば協力したい。また、楽しめるイベントにするには食べ物関連のものとするのがよい。(スリランカ、10～19年)</p> |
| <p>学校でもし何かやるなら、食べ物を食べたりゲームをやったりするイベントがあるとよい。また、外で行う場合は茶話会のようなものがあるとよい。ラマダンやお祈りのことなど宗教上の事項も少し知っている方がよいかもしれない。また、スリランカでは子どもは弁当で食事をとり、みな交換するが、ここではそうした機会がない。幼稚園ではスクールキャンプのような行事で母親らが料理を作って持ち寄ったが、いつか小中学校でもそうした行事が1日あればよく、クラス内でも行えればよいと考えており、計画を立てている。(スリランカ、10～19年)</p> |
| スポーツを通じた交流 |
| <p>交わる場を設けるとしても、例えばこのヒアリングなどにおいても、親しくない人には話したくないため呼びかけに反応しない方もいると思う。中国人のバドミントンクラブ、また南米人のクラブなど、共通の切り口で交わる場をつくった方がよく、同じ国の人が集まると安心感があるようだ。「藤沢大会」など、同じ趣味などで交わって文化交流できる場があるとよいと思う。オリンピックの際におもてなしの方法を学ぶために交流機会があった際は、双方に目的があったため成功した例だった。興味の接点があることが大事で、小学校で多文化交流の声かけもあったが、日本人は来てもあまり外国人の保護者が来なかったりもする。(タイ、20年以上)</p> |
| <p>バドミントンやサッカーといったスポーツによる交流機会。実際に日本の会社の人と月に1、2回バドミントンを行う機会がある。(中国、1～3年)</p> |
| <p>スポーツイベントとして試合をしたい。バドミントン・バスケットボール・サッカー・フットサルなどが人気。1チーム内に色々な国の人がいると思う。(インドネシア、半年未満) ※この1名からは、無料のバスケットコートが市にあるかとの質問もあり、3on3 ができる位のものもよいが、公園は下が整備されていないため難しかったとのことと言われた。</p> |
| <p>実際に、インドネシアの同じ工場で働いていた先輩と相模原でフットサルをやっている。その先輩が教えてくれて参加した。このチームの中にはインドネシア人も日本人もいる。(インドネシア、半年未満)</p> |
| <p>スポーツイベントを行う際の希望としては、バドミントンがよい。(フィリピン、4～9年/中国、半年未満) ※2名の回答</p> |
| その他の意見 |
| <p>外国人市民会議にも、つながりできればと思い参加したが、思ったよりは真面目なものだった。個人でやりたいことはそれ程ないが、日本人も含めて友達をもう少しつくりたい。集客するイベントやまちの活性化に関する活動など。当日だけでなく、準備の手伝いや計画段階などからの協力でよい。既に、他大学の多文化共生に関するゼミの関係で、開催側のスタッフを何回か務めてきていて、よい感触で楽しかった。外国につながりある人と祭りなどで屋台出したりするものなどだった。友達はできたが、忙しい点がネック。一方、この国の人には少し知り合いたくないなといった感覚もある。安定的という面や、関係が続く意味でも、しいて言えば日本人との関係づくりを考えている。日本人と同じように、外国につながりのある人に対して「危ないかもしれない」という感覚をもつことがあるのかもしれない。(マカオ、4～9年)</p> |

イベントを行う際、日本の女の子とも知り合う機会になれば嬉しい。以前イベントに参加したときは、会話自体は日本語や英語で可能だったものの、女の子と知り合ったがあまり話せなかった。イベントがあれば、準備段階も含めて参加してみたい。(インドネシア、半年未満)

寮の居住者はインドネシア人が多いので、週1回くらい日本人がきて簡単な日本語を教えてくれるとよい。発音がはっきりしていれば高齢でもそうでなくともよい。(インドネシア、半年～1年未満)

藤沢市は既に外国と日本の関係構築のために色々な立場で色々なアプローチを行っている。更に取り組む場合、外国人コミュニティと協働して行う防災訓練が考えられる。地震のない国から来た人と一緒に行くなどして、緊急時に避難所でどう過ごせばいいのかわからない人もいるのでそうしたことを学ぶ訓練。近所の人が大勢いる中で何をしてもよいかわからなくなる人もいるかもしれないという懸念がある。(スリランカ、10～19年)

一番重要なのは交流の機会、話すこと。イベントがあるとよい。藤沢市で行うイベントのアイデアとしては、散歩・まち歩きイベント。藤沢には自然の残る地域(※「nature」との表現)が多くあるので、それらの地域について、詳しい人に一緒に回ってガイドしてもらい、またそこに通訳もいるとよい。場所としては江の島などのほか、地域の農場(※「farm」との表現)などでもよく、特別な所である必要はない。会話をして、心から自然を感じることがよい。また中国人としては、例えば日本のアニメは中国で有名だが、その中に出てくる有名なものが藤沢市のものだと知られていない。例としては「青春ブタ野郎」のシリーズが一番有名かもしれない。アニメのイベントはあっても藤沢市のイベントではない。(中国、1～3年)

※上表の意見は、必ずしも回答者から自発的に出てきたものではなく、進行役が「日本人と一緒にやってみたいことはあるか」と質問する中で出てきたものが含まれることに留意されたい。

【得られる示唆】

- 外国につながるのがある市民が何か「わからないこと」「困っていること」がある状況への対応が求められており、相談体制や窓口対応、情報のわかりやすさ、多言語対応等について多くの意見が挙げられている。これらについては、必ずしも解決の方法は単一でないと考えられ、例えば多言語対応を行うリソースに限界があっても、写真を用いた説明資料等を用意して理解しやすくする等の方法が有効な場面も考えられる。そうした工夫による対応の充実を図るため、外国につながるのがある市民のニーズを把握し、適した対応方法を検討することが重要となる。
- また、窓口の対応については向上の余地があり、研修や情報提供等による啓発も求められるほか、相談員の設置など具体的な拡充については、対応言語や配置場所に関するニーズ等を踏まえながら検討していくことが求められる。
- 日本人と一緒にやってみたいこととしては様々なアイデアが出された中で、食やスポーツといった切り口のものも多く、これらは言葉の運用上難しさがある場合でも体感を通して交流しやすいものと考えられる。特にスポーツは、実施する場所がほしいというニーズも確認されていることから、スポーツの機会の確保という観点でも、何らかのイベントを開催することは有効と考えられる。

第3章 日本人市民

(1)各団体等の活動分野に関する回答結果

各団体の活動内容や、活動を通して把握される状況・課題等に関する回答結果を、団体区分ごとに抜粋して記載する。

1. 都市親善関連団体

1団体(2名)に対してヒアリングを行った。なお、回答者それぞれは、他国との交流事業等を行う別の活動団体に所属しており、その団体の視点を中心としてヒアリングを行った。

■活動内容について

- ・日本語教室、中国語教室、学生のスピーチコンテスト等を実施しているほか、姉妹友好都市との交流事業も行っている。約70名の会員のうち、国籍が中国の方や帰化された方など、外国につながるのがある会員が約15名おり、会員ということでは日本人も中国人も差がなく、一緒に活動に取り組んでいる。
- ・総会や集い、講演会、姉妹と友好都市との交流事業、文化交流として日韓互いの紹介、会員の家族を含めた家族交流会などを行っている。韓国につながるのがある会員が70～80名ほど、会員全体の3分の1ほどかで見込まれ、そのほとんどは日本語が堪能である。

■活動を通して把握される状況・課題等について

- ・完全無料で週1回の日本語教室を行っているが、藤沢市は中国の方が多く、子どもが学校で日本語がわからずに授業についていけない。共生社会の実現のためには、「日本語ができること」が重要である。トイレに行きたくなったときに、「先生、おしっこ」という簡単な表現でもよいので伝えられるか、といったことが重要。
- ・昔はよく、ごみの出し方がよくわからずトラブルになる例もあったが、最近は聞かない。市の方で外国人にもわかるように出し方の情報を出してもいる。かつては、指定日や指定袋が守られていないなどのケースで町内会から電話があり、「指導しろ」と言われるケースもあった。改善しているのは、ごみカレンダーなどがビジュアルでわかりやすくなっているのも関係しているだろう。周知がうまくいっているのでは。

■日本語教育について

- ・基本的に1対1で週1回行っており、ひらがなもわからない子どもはそのレベルから徹底的に教えている。年齢層は30代を中心に20～40代、子どもは小学生など、若い方が多い。最近は高学歴で技術を有している方が多く、家族連れで来るケースが目立つ。国別でこうした状況は違う。ベトナム・フィリピン・インドネシアは単身が多い。中国は、どちらかという家族で来て定住するケースが多く、教えやすいと言えば教えやすい。

- ・教育関係で困っていることが多いように見受けられる。本人は日本語を習得しているが、小学校に入る子どもは日本語レベルが十分でないケースなど。
- ・申し込みが非常に多く、待ってもらっている状況である。学年によってまとめる指導方法も検討している。ただ、教え手としては、複数相手だと、レベルが参加者間で違う際に対応が難しい。
- ・教育委員会にも依頼している点だが、学校に講師を派遣してはいるものの、外国につながる児童に対する日本語教育の体制整備は遅れている。現在自身が指導している児童も、学校で週1回指導はあるというが、「何を教えているかわからない」という。外国人児童と言ってもつながりのある国は様々であり、多国籍な場となると、教え手も大変だと思うが、児童の方も我慢して聞き続けられないと考えられ、習熟が進まない。そうであれば、使用できる言語別に分けて教えるなどの対応が必要ではないか。
- ・藤沢市内でボランティアの10団体により日本語指導を行っているが、つまり民間に頼っているという状況である。そうした団体においては、場所・モノ・ヒト・運営費が問題になっている。民間に委ねる方向であれば、市による手当を考えていった方がよい。
- ・生徒からの申し込みの経路は電話やメールである。団体でホームページを有しており、それを見ての連絡が多い。先月来たばかりでまだ片言だが勉強できるか、といった問い合わせなどである。教え手が足りず心苦しいが、受け入れている。また、中国人のコミュニティにおけるクチコミも大きい要素である。

2. 自治会及び社会福祉協議会

自治会や社会福祉協議会など、地域団体3団体(4名)に対してヒアリングを行った。なお、1名は、自治会所属ではあるが日本語教室運営者としても活動しており、双方の視点から回答がなされた。

■活動内容について

- ・社会福祉協議会においては、生活困窮者の生活全般における相談対応、生活福祉資金貸付の相談対応、教育支援資金等の関係で、外国につながるのがある市民と接点がある。
- ・日本語のスピーチ大会や花見イベントを通して、外国につながるのがある市民の地域交流機会がある。また、個人的に、参加者のほぼ全員が日本人のズンバサークルに誘ったこともあり、南米の方などが、好きでやっているのを楽しんでいる。また、外国につながるのがある市民がズンバサークルを作った例もある。
- ・団体の活動としては、広報の中で防災訓練の参加を促しており、組の長になっていると参加が必要になってくる。そういった立場にある外国につながるのがある市民も参加してくれ、地域のアパート・マンションに住む同じく外国につながるのがある市民の方々にお声がけ等を行っている。
- ・防災関係では「車いすで避難所に行く」ことをして、問題点を点検したことがあったが、その際に外国につながるのがある市民が「私やります」と言ってくれたこともあった。ただし、ほんの一部に限られ、日本語が流暢な方である。

■活動を通して把握される状況・課題等について(外国につながるのがある市民側の困難)

- ・サークルを見つけるのに苦労しているようである。湘南台には窓口や紹介機能もあるが、日本語がわからないと大変だろうと思う。そのため、自身でサークル等につないでいる。
- ・子どものいるケースの相談が多く、学校の枠に収まらないいじめのケースや、学校が親に話したくても言語の問題で伝わらず相談が社協にきて、ポケットークで対応するケースなどがあった。
- ・先述の学校との関係のほか、親の就労の問題や、日本で出産したタイミングで妻が仕事を休み、預け先がなくて働くことができず、夫の稼ぎも十分ではない、といったケースもある。預け先など地域での支援のネットワークが情報として伝わればよいと思う。仲間の誰かがそうした支援を見つけると、その方が周りの方を連れてくるのだろう。実際に紹介で芽づる式につながる例はある。
- ・子どもが話せるようになり、通訳できるばかりにヤングケアラーになっている例もある。親が精神科にかかってそういった状況に至るケースもあり、以前は南米系が多かった印象である。国柄によって「家族のために何かをする」ことが大事であり尊いと思われているケースもある。一方、そのために学校に行きづらくなっても、進路を考える際には「進学したい、将来何をしたい」という希望もあって、折り合いをつけて支援していかなければならない面がある。子に依存しているケースも多かった印象である。
- ・災害に関連して、ニュースや新聞は本当に難しい。わかりやすい言葉で伝えることが大事で、また中国籍の人を除くと漢字が苦手であり、やさしい言葉で教えてあげられるように考えたい。
- ・わかりやすく伝えるのと同時に、今はスマホを使うのだから、Wi-Fi の整備などがされていて他言語対応できることも有効だろう。
- ・苦情があったのは大人数で集まるパーティで、彼らもそういう場がほしいのだと思う。利用料金も低廉な公共施設だが、住民でない方も集まって夜まで楽しんだり、子どもは広場のようなエリアで夜までサッカーして騒いだりということがあり、騒がしいという苦情があった。

・在留資格によって制度が使える例・使えない例があり、就労ビザの関係で貸付も生活保護も使えないという例があった。そういうときの対応としては、食料支援を行ったり、社協独自で緊急時にはホテル代を出したりした。このケースは夫とのトラブルがあったもので、夫が日本人で妻は海外から来た方であり、在留資格の更新を行える夫がその対応をしなかったという経緯であった。

■活動を通して把握される状況・課題等について(活動者側の状況)

・外国の方ばかりが住むアパートなどもあり、そうしたケースで広報などは難しく、読めていないかもしれない。自治会に配布を任されていて負担である。SNS の情報発信であれば、自分の言語でも見られて、よい。

・子どもが学校に行かなくてよいという価値観が見られるケースで、対応が難しいこともある。

・ごみの出し方を教えるにしても、外国籍の方だけで暮らしているアパートの居住者などは特に自治会加入率が低いので難しい。マンションの場合はマンションによって異なり、一戸建ての方は加入する傾向にある。

■活動を通して把握される状況・課題等について(その他好事例など)

・ごみの分別については多言語で情報が提示されているので、それを集積所に貼っている。それは守られており、効果を感じる。

・外国人が自治会に加入しているケースの特徴として、例えばベトナム人と思われる東南アジアの方々が暮らすアパートの居住者は、代表の方が日本語を喋れるほか、大家が色々な土地・建物を運営しており、自治会費をまとめて払ってくれるなど、困っていると支援をする。他のアパートでも、書類提出や自治会費の振り込み等を行ってくれたりするケースがある。一般の不動産会社だと、個人から徴収してくれという形になり、それは応じがたいとなってやめていくこともある。

・通訳を同行させてまで自治会に参加しようとした方もいたほか、自身の居宅近くの雪かきを行ったり、いつもまるで日本人のように挨拶してきたりなど、コミュニティに入りたいという意思や、地域でのコミュニケーションを取れる素地が感じられるケースもある。

・外国につながるのある方が、高齢の方が多地域の中で重いものを持ってあげていたりする。

・中学校の防災訓練で、地域と協力して保護者の引き取り訓練も併催したことがあった。保護者と一緒に各地域の防災倉庫に行くとどんなものがあるか確認するというのを、学区内の自治会で行い、子どもによる質疑等も行ったが、そこに外国籍の子どもも参加していた。避難所は市の指定だが、「地域で集まる場・助け合う場」の確認を行うことが必要である。自治会単位で自主防災を行っても参加がないが、このケースでは外国籍の親の参加もあって、代表で参加していた親が少し日本語を話すことができ、他の子どもも含めて連れていったりした。そうしてコミュニティ内で情報が伝わったりするのは、と考える。

・ごみの関係では、外国の方は自治会に入っていないためルールを知らなかったり、来たばかりの方はどうしても対応できなかつたりし、根気強く教えていくしかない。長く住んでいる方はわかってきて、今度は教える側になってくれるなどしている。特に藤沢市はルールが厳しく、日本人でも守っていない人がいる。

・日本語のわからない方と一緒に活動することを「やりづらい」と思っている方もいるかもしれないが、概ね「一緒にやってもいい」と思っているのでは、という印象である。子どもも普通に学校に通っていて、行事や部活も一緒に一生懸命取り組んでいる。子どもが「ワル」でなくて一生懸命やっているというの、受け入れられるポイントでは、と感じる。

3. 市内企業等

外国につながりのある市民が就業している企業や事業所2団体(5名)に対してヒアリングを行った。なお、その5名の中には、就業先法人から技能実習生の生活サポートを委託されている事業者2団体からの参加者(2名)も含まれる。

■活動内容について(就業者に対するサポート)

- ・転入手続きや病院対応、各種場面での通訳の介入など、職場以外での事項も含めた生活サポート等をサポート事業者に委託している。
- ・住居の準備、携帯電話を含む身の回り品の手配、転入手続き、口座開設等の生活支援を担当する職員がいる。

■活動内容について(地域での交流機会)

- ・コロナ禍で止まっているものもあるが、地引綱や芋堀り大会といった機会はある。また、自社の夏祭りというイベントがあり、地域の方も毎年2、3万人参加され、地域の外国籍の方も多くいらしていた印象である。
- ・大きなものではないが、市民センター祭りには事業所として以前より参加している。開催が土日であるので、参加希望者が個人で参加する形だが、中国の方などの参加が見られ、自由参加であるがどちらかというところ積極的な参加が見られる。模擬店の準備などを手伝い、店を運営したり、販売なども行ったりしている。
- ・横浜市の祭りに連れて行ったり、会社としてイベント情報を知らせたりしている。実習生が日本の祭りを体験したことがなく、インドネシアにも似たものは全くないので、知ってもらいたいということで、そうした情報を提供している。関心もつ人は多いが、仕事の疲れで行かない人もいる。インドネシア人は祭りが好きなので、祭りや花火については関心は高めである。
- ・来日したての技能実習生に日本の文化を見てもらいたいと思い、寺のお祭りに連れて行っただが、彼らにもぎやかな場所が好きで楽しんでた。インドネシア人は固まって行動していたが、マレー語やインドネシア語がわかる日本人の方が話しかけてくれ、写真撮影や会話をしたり、市の他の祭りの情報を聞いて参加して交流ができた。たりした。

■活動内容について(災害関係)

- ・避難場所に関しては、特に地震の際、外国籍の方に限らず、勤務者にとっては当事業所が避難場所となっており、福祉避難所となっている。ミャンマー、ベトナムの方についても、言葉がわからないということで、当事業所に避難することになっている。
- ・この数年、地震の際は、実習生も多いので1人1人ではなく、メッセージアプリ「WhatsApp」のグループなどで、通訳を通して安否確認を行っている。インドネシアも日本と同じく火山があり地震は起こるので、大体反応も同じであり、「はい、はい」と淡々と受け止めている様子である。
- ・2年程前、関東で割と大きい地震があり、冷蔵庫の上の電子レンジが落ちたりアパートの窓が割れたりしたケースがあった。そのとき、通訳を通し、管理体制として安否確認した。その際に管理下にあったのはベトナム人だったが、不安に感じていた。津波の心配はないと伝えたり、余震に注意するよう言ったり、こまめに連絡した。出身国によって違うSNSなどを用いて対応した。

・入寮オリエンテーションの際に、近くの避難場所を伝える。近くの商業施設などに連れていったりもするので、その際に合わせて伝えている。

■活動内容について(日本語教育)

・法人としては特に行っていない。先日のヒアリング(※就業者に対して行ったもの)で情報を聞いた市内の日本語教室を紹介したり、また実際に通い始めたりした。

・専門用語は、スマートフォンで変換しても全く違う語になってしまう。その辺りはどう教えていけばよいか難しい。

・職場は日本人が多いが、家では同居者と母国語で話すということによって、日本語習得の進捗に影響があると思われる、プライベートで友達などがいて日本語で話す機会があればよいのだろう。

・寮によっては「コミュニティルーム」という、20人程集まれる場所がある。それがあると、対面で勉強会を行うことがあり、日本語学校のような形で通訳が母国語で教える。試験対策などを行い、大体日本語試験の1か月前に2回開催し、過去問による模擬試験を行った後に採点する。コミュニティルームがない場合はオンラインで開催するが、人数が多くなってきて1人1人に指導が行き届かなかつたりもし、特定技能への移行を希望する方に特化して個別授業を行うなどしている。

・インドネシアの現地法人が、日本で働いている方に対して希望制でオンライン日本語教育を行っており、内容は特定技能の試験勉強などであるが、参加状況の詳細は不明である。

・特定技能で継続して働きたい場合は勉強用のテキストを印刷して渡し、質問にも応じたりする。

■外国人労働者の雇用について

・はじめに LINE でつながっておいて、何でも相談を受けられるような体制にはしている。技能実習生について、1年目は夜中に時折連絡がきたりしたが、そういったケースも現場の人間関係ができていく中でだいぶ減った。

・職務に当たる中で夜間対応の問題はあり、その対応は小さい事業所だと大変だろう。何かあった際に、自分のことは伝えられても、利用者のことを救急隊員等に伝えられるか、といった懸念はある。夜間帯に各フロア2名の人員配置はしているが、外国籍2名とするのは無理である。

・一緒に働く日本人としては、今は変換アプリもあるのでだいぶ楽になってきたと言っている。基本的にはスマートフォンを持ち歩かないルールだが、自分のスマホを持ち歩いて従事するように言っている。

・受け入れ側として経験を積むにつれ、何で困るかなど予想がついてきて対応できたりもするが、最初は受け入れに際して何が必要なのか、何を準備してよいかなどわからなかった。働き始めて最初の1か月は無金状態である中でどんな補助や支援が必要かといった点がわからなかった。事業者として大きくないと、そうした情報もあまりない。

・外国人人材受け入れに係る公的な補助金についても、知っている事業者でないと申請しようとも思わない。また、市によって額なども異なり、ある種の違い・差別が生じてしまうが、同国の人同士で情報が行き来してそうした違いが伝わってしまう。行政の違いで、差が生じてしまうことはある。

・入国後に大事なのはやはり相談体制であり、生活の面で慣れていない面もある。気持ちよく働けることが大事であり、毎日会社として彼らの声に耳を傾けたり、毎日何らかの相談があるので対応したりしている。

■活動を通して把握される状況・課題等について(外国につながるのある市民側の困難)

- ・コロナのワクチンを接種したい実習生がいたが、病院から「外国人ですよ、1人でくるんですか」と言われてしまった。「付き添いますので受けさせてほしい」と言って対応できたが、受け入れ態勢がまだまだだと感じる。
- ・住居について、ミャンマー、ベトナムの実習生を受け入れた際、UR賃貸でないと厳しい。まずシェアハウスは断られてしまい、ほかにも外国人ということで断られたりして、結局同じ団地ということになったりする。
- ・地域で暮らしていて、各種の案内が日本語しか来ない。そうすると、そういった案内を持ってきて内容を聞いてきたりする。
- ・病院で外国人本人だけだと拒否されるということが過去にあった。今は自社より通訳者が基本的に同行するが、コロナのワクチン接種で数年前に頻繁に対応した際は、かかりつけ以外に行くことも多く、そうすると、通訳者の同行がないと受付できなかつたり、外国人だからということで門前払いされたりした。理由を聞いたところ、接種前に問診があるが、そこでコミュニケーションが取れないと断っているということだった。
- ・外国人2名を口座開設に連れて行ったが、外国人ということで圧倒的に時間がかかる。国から指導があって仕方ないようだが、一般的に行政での対応など、日本人より時間がかかる。
- ・就業して何年か経って個人で家を借りる際に、不動産賃貸は保証人問題があり、「外国人お断り」といったケースもあり、個人で一人暮らしができずに困っていることもある。また、引っ越しの手順等がわからず不動産屋探し等を含めて支援したことや、緊急連絡先を当社の専務理事にしたこともあった。継続して日本に住んでいきたいという際にサポートがなかつたりすることもあり、制度が冷たい面はある。

■職場や地域でのトラブルについて

- ・実際に住んでみてごみのトラブルがあったり、地域のルールがあったりということはある、説明にも時間がかかる。
- ・一番感じるのは風習や文化の違いである。ごみ問題も、彼らにとっては信じられない程の分類に対応することが必要とされ、苦情としては一番多い問題である。インドネシア人は喫煙率も高く、喫煙関係のトラブル・苦情も多い。
- ・宗教による考え方の違いを感じる。最近あったケースでは、実習生に対して仕事上の間違いを是正・指導して「今後は守ってね」と伝えたのに対し、「いやそれは神様が決めることだ」といった反応があった。ただ、そうした表現になったのは通訳者の力量にもよることで、頑張らないと言っているのではない。それをそうした表現でダイレクトに日本人に伝えても難しく、彼らなりの精一杯の回答ではあり、これに近いケースは色々あるだろう。このケースでは、指導に当たった社員は怒り、通訳が入っていきさつを紐解いた後も、「日本ではそういうことは通用しない」と言ってくれと主張してきたが、理解してくれと諭した。
- ・日本人の無知によるもので、子などをほめるときに頭をなでるのはだめということを知らないために起こるトラブルも年に数回発生している。指導はしているが、これに類するケースは起きる。また、外国人は人前で怒られることを嫌がるので、それは避けるよう指導している。外国人の人数が増えてきたのもあり、だいぶ職場としても理解は進んでいるかと思う。
- ・日本人には当たり前前でトラブルが起こる。例えば「外で焼肉をしてはいけない」ということ。玄関で調理していたりし、アパートの隣の部屋にも煙が来て、苦情で連絡が入ったということがあった。また、怒られてはいないが、川で鯉を釣って食べてしまったこともあった。

- ・対応や指導、情報提供は必要だが、互いに違いがあるので、交流できていることが大事だと思う。
- ・ごみについては、種類によって出す場所が違ったり、年度が変わると場所が変わったりすることも大変だろう。頭ごなしに「この日はこれ」などと伝えるのではだめだと反省した。理由や意味があって市としてやっているのだと教えることが大事だろう。
- ・想像がつかないことも多い。受け入れ側も準備が必要だろう。
- ・日本に来たばかりだと、寮で騒音トラブルが起きる。東南アジアの人は元々声が大きい傾向があり、新しく入国すると一緒に料理をして夜まで話すなどして、近隣の住民からクレームがきたりする。この点に関してはオリエンテーションでも教え、また改めて直接指導したりし、慣れてくると2・3か月でこうした事態は減ってくる。
- ・難しいのは「本人に悪気がない」もので、禁止されている場所で喫煙や駐輪をしてしまったりといったケースである。最近のトラブルでは、アパート敷地内の錆びて古びたタイヤをごみと思った実習生が部屋に椅子として持って帰ったが、所有者がおり、窃盗疑いで警察沙汰になった、ということもあった。
- ・また、インドネシアの方は母国であまり電子レンジを使わないため、「魔法の箱」という認識であり、使用に慣れずにぼや騒ぎになったことが今年2件あった。母国からレンジ耐用でない容器を持ってきて使用するということもある。日常生活についてのオリエンテーション資料は当社でもあり、電子レンジ上の「オープン」「電子レンジ」といった加熱方法の表示などの見方が載っているとよいかなと思う。

4. 市内日本語教室

市内の日本語教室4団体(5名)に対してヒアリングを行った。

■活動内容について(地域での交流機会)

- ・子どもがメインの交流機会については、お泊まり会としてお寺で1泊する夏休みの行事があり、外国籍の子や、その友達の日本人が参加する。寺の和尚が協力的であり、そうした活動に関心がある。
- ・ファミリー中心だが、年末国際交流会という行事では、この地域に住んでいる外国につながるのある子育てファミリーや、日本人ファミリーが参加し、7割が外国につながるのある市民で、100~150人規模のものである。
- ・交流会を開催している。コロナ禍以前は市民会館の広い部屋で、飲食付きで開催し、70人程集まって、教室の生徒が日本人の友達などを連れてきたり、保護者同士で「ママ友」を連れてきたりした。来た日本人には「外国の人がこんなことを考えているんだ」とわかるきっかけになったりした。できればまた同様の形で開催したいが、ボランティアスタッフの平均年齢が高いので、生徒が気を遣ってマスクをしたりしてくれ、また今回開催した際には飲食なしにしたが、いざ元の形でやりましようとした際に、何か起きてしまったらと考えると、市と協働していることもあり、絶対に避けたいという判断である。
- ・長後中学校の体育館で行われたSDGs関連のイベントに呼ばれたことがあった。これまで通っていた生徒や保護者もいた関係で声がかかった。
- ・当団体の活動としては、基本的に地域との交流機会はなく、スピーチ大会や、中学校のイベントに参加した程度である。1対1の指導形態をとっていることから、それぞれで活動しているので、生徒間の横のつながりはまだしも、講師間のつながりの確保すら難しく、それが最大の悩みであり、外部より先に内部でのつながりづくりが目標である。

■活動内容について(災害関係)

- ・情報提供としては、藤沢市には防災のしおりがあり、それを市の多文化共生担当からもらい、先週の交流会で配って広めた。また、地震の際の対応など防災関連の話をした。そのほか、自分の担当の生徒に一回は地震の話をするようにしている。外国の人にとって災害は、私たちが思うより何倍も怖いものである。
- ・大雨で休みにする際などは、担当の先生から担当する生徒に「一斉ではない」連絡をする。その関係は密であり、担当していると、例えばその生徒がひらがなしか読めないなど状況がわかるので、対応できる。
- ・情報提供としては、「大雨警報が出ているので教室は休み」といったことをLINEで流している。その際は、コロナ禍のときも含め、「漢字・かな混じり」と「ひらがなだけ」と「英語」で送っていて、それで安心していましたが、スペイン語圏の人から「わからないので読まなかった」と言われた。パッと見て、漢字やひらがなで書かれていることで、「わからない」と捨てられたこともある。情報冊子もそうだが、多言語で何種類も送っても、難しい。
- ・ふじさわ生活ガイドを配って広めてはいる。こういうものに情報が集約されているとよい。

■日本語教育について(指導形態・運営方法)

- ・基本的にマンツーマンなので、習熟度別に指導しており、レベルの限定は特にしていない。N1、N2を取得していても、会話したいから来る人もいる。もっとブラッシュアップしたいということで、中国語話者でアクセントや発音などを向上させたいという人もいる。
- ・1つの部屋の中で小さなグループを作って1対1～5で指導しており、生徒の習熟度別だけでなく、先生も初歩の人、N1を目指す人、またN1を取得済みでそれ以上を目指し、例えば学校の先生と話す中で「友達と話すのとは違うものだ」ということに気が付いて敬語も使いたいというニーズがある方など、様々なケースに対応している。最近は研修生が増えていて、特に中国の、昔から勉強で競争していた人で、自分の勉強してきたやり方でやりたいということで、文法など理詰めの方がわかるという人もいる。助詞の使い分け、自動詞・他動詞などの話にもなる。
- ・ほとんど会話ができない入門の方から、5段階の習熟度別に指導している。困るのは一番上のクラスで、中学の国語の教科書くらいはわかる人であり、卒業してもらった方がよいのではと思っている。教え手の問題もあり困っていると伝えたところ、いやいやぜひ続けさせて、という子もいる。自分の場所という認識があり、ここに来ると色々な国の人が出て、そして日本語で話せる、という思いがあるのだと思う。一番上のクラスの人は配偶者が日本語話者である人が多いが、ほかでは日本語で話す機会がないという。以前研修会があって日本語学校の人々が来たとき、試験で厳密にレベル分けしたら、来なくなった人もいたりして、求めているのは「居場所」なのだ実感した。
- ・一番上のクラスは、参加者にとって、全体的に「居場所」機能があると感じるし、生活のためというより教養のためと感じる。
- ・1対1の形態で、1時間半～2時間くらいの指導を行っている。生徒は、1対1だとレベルが上がると来て来るが、グループ指導であれば仲間同士での共通言語が日本語になって、そこでのコミュニケーションが生まれる一方、1対1の形式にはそれがない。学びたいことは何かと聞くと、「会話がしたい」と大抵言うが、教科書や教室で教えることはやはり文法面などが多い。コミュニケーションは、1対1でなく、例えば留学生ならコンビニバイトなど、日本人社会に飛び込んでいくことが重要。

■日本語教育について(運営上の状況・課題)

- ・人材の問題は死活問題であり、教室のボランティアが高齢化している状況はどこも同じである。新しい人を入れていかないと、と思うが、うまくいかない。今年は、こういう活動をしたいということで4人の見学者が来たが、80代を超えている。そのうちの1人は、地域の老人会の会長をやっていた方で、本当に熱心だが、1人で任せるのは難しい。
- ・若い世代に限らず、例えば40代でも、相手と向き合えないと日本語教室では働けない。知識があるだけでは難しい。
- ・課題となっているのは場所のことと、教え手の後継者のことである。講師は60～70代が多い。実施している時間帯からも、定年前の人は無理である。昨年も、10年以上務めたベテランが自身ないし家族の体調の問題でやめられた。半数弱の方には、年齢上の問題がある状況である。
- ・講師は、子育てを卒業したり夫が定年を迎えたりした60～70代の主婦が多い。
- ・色々な生徒を受けたいが、トライアージをしなければならぬ辛さがある。電話をかけてくるくらい日本語ができる人など、参加希望があっても断らなければいけなかったりする状況である。水曜と木曜の午前中は

参加が集中して多く、早い時間だと9時30分、遅いと夜7～9時という方もいる。子が大学生でアパートに住んでいるとか、いつも疲れた感じの人であるなど、経済状況や生活の状況も鑑みて、限られたリソースの中で対応している。

- ・若い人材については、将来こういったことを生業にしたい方もいて、言い方は悪いが、教室を踏み台にしようとしている人もいる。教室で働くため420時間の講習を受けたが、1年経ったら、日本語学校に就職が決まったのでそちらに行きたいという人もいた。一方、何らかの形で今の若者は社会とのつながりを持ちたいと言っていて、そういう志向はあるのだと感じる。市民活動推進センターでも、大学生向けの情報がある。

■日本語教育について(人材の募集方法)

- ・人材の流れについては、MINTOMO にほんご教室が1つのキーで、湘南台まつりや交流活動(MINTOMO 交流会)などで当会の存在を知って問合せがあったり、高校生のボランティア希望者もあつたりする。そのほかは、特に人材の募集や情報掲示ということは行っておらず、口コミによる。また、7割くらいのボランティアは小中高の元先生で、そうした人材間のネットワークもある。
- ・人材募集について、自分たちのホームページは持っておらず、市のホームページのほか、市のボランティアセンターへの登録、市民活動推進センターへの登録を通しての募集であり、そのどれかを見た方が電話連絡し、見学に来る。
- ・人材の募集については、情報誌の「VOLUNTEERS」に掲載しており、希望者は見学するという流れである。
- ・人材募集は特には行っておらず、ホームページのみである。学習者と講師が自由に時間を決められる環境であり、30代女性は土日か仕事後に限定していたり、テレワークの人が時間があるということで活動していたりする。自由度の高い面はあるが、それがいい面だけとも限らない。

■日本語教育について(その他の人材確保策や自身の活動契機)

- ・かつて生徒だった人に、教え手に変わってもらったこともある。
- ・必要な存在だったのは大学生である。MINTOMO で小中学生を教える中で、半分は地域の大学生だった。交流ボランティアも10～15人が同大からきて、非常に助かったが、コロナ禍でこうした関係性が全て0になってしまい、高齢者だけになった。大学生は、サークル活動が基盤の場合、卒業しても1年生がまた来るので、人材確保が続く。
- ・教え手の人材について、短期希望の場合、3～6か月だとお迎えするかもしれないが、担当の生徒が決まってしまうので、そのうち2回しか来られないといったことが最初にわかっていると、ご遠慮頂いている、ただ、どうしても人手不足だと、他の会のボランティアで、毎回は来られないが、というお手伝いの人については、決まった担当をつけず、お休みのボランティアの穴埋めということで入ってもらう。経験のある方なら可能だが、運営形態上、短期の人材は難しい。
- ・最近20代の人材が2人増えた。継続的に来ており、フルでの対応はしないが、個別にサポートなどで携わっている。留学でうまくいかず帰ってきた人など、一時的に関わる方はいる。短期で、こうした現場の実体験の時間が必要なので、という方が3～4か月位入ったこともあって、短期でも助かったことはある。
- ・自身が活動に至った経緯について、端緒として、30代の頃に東アジアに興味を持ち、韓国語を勉強して、韓国人留学生の保証人などもしたが、向こうに住みたく、中国なら可能だと、中国の大学で2年間日本語を教えた経験がある。退職後、中国語・韓国語の講座を日本の高校でもやれるという話になり、それも務めた。

退職後には縁はなかったが、プラザから「韓国語がわかる教え手はいないか」との話が自身の所に回って来て、2017年より教えることになった。

- ・活動について、最初は全くやるつもりはなかった。元々は建築関係の職だったが、昔から漢詩が好きで、仕事で中国に滞在していた経験もあり、退職後に何か始めようと都市親善関連の団体に入ったが、そこでは交流が全くできず、中国語を話す人すらいなかった。その中で当教室との縁があり、教える人がいないということで誘われて、中国人と交流できるなら、と始めたのがきっかけである。

■活動を通して把握される状況・課題等について

- ・コミュニケーション能力を高めることが大事である。やさしい日本語は、藤沢でもごく一部でしか見られず、そういうものを学ぶ機会が藤沢市は少ない。日本人小中学生がやさしい日本語を学ぶ機会があってほしい。英語で話しかけてもわからない外国人が5割くらいはいる。
- ・日本語ができない小中学生に対する日本語支援の場がほぼないに等しく、あっても大人対象である。中国からの方は、まず自分が来て仕事や住む場所を見つけ、その後に家族を呼び寄せることが多く、子はもう小中学生になっているというケースが多い。藤沢市ではそうした状況で即学校に入れられる。親が SOS で当教室にくるが、ほぼパンク状態で、受け入れられない。学校では日本語がわからない生徒に向けて週1日位の日本語指導はあるが、その先生も少なく、2人、3人と参加があると対応が難しい。
- ・日本語教室がこれだけあるが、地域や学校関係の人に知られていない。親や子がこういう場で日本語を学んでいることを知っていない。連携をしっかりとれた方がよい。
- ・原則は大人のみを受け入れだが、教室の生徒の子や、昔の生徒から「この子が困っている」と SOS が入った子などの受け入れがある。学校のことはもう少し学校で何とかならないかなと思う。
- ・上位クラスの生徒だが、授業の中で、近隣住民との関係について、生活習慣の違いでどうしたらよいかや、苦情があったということなどについての話が出ることもあり、学習者同士での話題になったりする。
- ・女性で、病院でセクハラを受けたという人がいた。同じクラスの他の人もそういうことがあったといい、言葉が不自由なことを悪用したのでは、とも思われる。
- ・去年の夏に当教室で、嫌な思いをした体験の有無などについてアンケートを行った。教室の中では楽しくやっている様子だが、日常生活の中では「冷たくされている気がする」「差別されているのか」といった声が数値として多かった。日頃接する中ではにこにこしている人がそのような回答だったので悲しい気持ちになった。そのほかは、騒音トラブルや近隣との挨拶機会がないことなどが挙げられた。長く日本にいて熱心に教室に通っている方でも数値でみると状況が悪かったので、印象的だった。
- ・実際に教えていた学習者の例だと、当初はブローカーに紹介されてアパートを借りたが、1年で取り壊しになり、右も左もわからないと泣きついてきたケースがあった。当教室のルールとしては、個人の生活にあまり立ち入らないという原則があり、保証人や金銭の問題、男女間のトラブルなども考えられ、相手の家に行って教えることなどもしないこととなっている。このような原則ではあるが、仕方ないなということで不動産屋と一緒に回ってあげたことがあった。外国の人はダメだと言われたことがあって、結局 UR を紹介した。UR は差別がなく、UR やライフタウンには多く外国の人も入っており、保証人も不要で、そういう所に連れていくと入れる。

5. 市内大学

市内の2大学(2名)に対してヒアリングを行った。回答は、外国につながりのある市民をサポートしている部署の人員が行った。なお、ヒアリングは2団体それぞれで別個に行われた。

■活動内容について(情報提供・相談対応等)

- ・留学生に向けて配付するガイドブックでは、ごみの関係の情報、市役所までの行き方なども書いてあるが、読まない。冊子だとそうなるので、数が多い9月入学の後の freshman session において、スライド資料として説明している。住所の届け出や住民登録、各種書類の埋め方などを説明しており、以前に対応を支援した際に大変な思いをしたため作ったものなので、市でも活用できるようなら使ってもらえればと思う。
- ・指さし会話シートは市役所バージョンなどもあり、逆に窓口の方から指さして伝えてもらうこともできるようにしている。そのほか、卒業生による留学生支援団体、防災に関する重要事項、バスの乗り方などを紹介しており、これらを見て自分で行動できる人はそうしてもらって、できないならサポートするという形である。また、周囲の日本人が、英語が堪能でなくてもこうした資料を使ってサポートできたりする。全てオンラインでも展開している。
- ・入国管理やビザなどのこと、書類について指導したり、全員の在留カードをコピーして更新が必要な人のリストなどを作ってあげたりしている。

■活動内容について(災害関連)

- ・過去の災害時、不安だという相談は時々あった。来日直後でたまたま地震があったケースのほか、留学生が多く来る9月だと台風の時期であり、不安になる学生もいる。わかりやすいニュースサイトや、NHKの英語版サイトなどを教えたりしている。
- ・先程渡した配付物のほかに、防災専門の研究室が作った動画があり、大雨での増水などの情報をどこのサイトで調べるか、どういうときに避難が必要かなど、情報として事前に見てもらっている。動画は英語で作っており、日本語のものは特には用意しない。留学生は英語を使えることが前提なので、どの国の人であろうが英語、ないし日本語という対応である。
- ・一回も地震・台風などを経験したことがない学生が、台風の関係で緊急情報が流れてきた際に、どうすればよいのかと聞いてきた。周囲はみな誰も外に出てないし、どうすればよいかわからないという状況であるが、一度経験すれば「慌てなくてよいんだ」とわかる。
- ・1年生は避難訓練が必須であり、地震と津波を想定して行っている。学内では避難場所を指定している。また、緊急時の対応方法を示した小さいカードを全学生対象に配付している。

■活動内容について(日本語教育)

- ・留学生は大体みな日本語の講義を取る。かなり集中的にやるので、1年受ければ日常生活レベルまでは達することができる。ただ、日本語での研究レベルにはさらなる習熟が求められ、そこまではいかない学生もいる。
- ・大学院生を対象にしたチューター制度のほか、自由応募の学生がペアで会話して互いの言語を学んだりするペアリングの仕組みがある。そのほか、当大学の卒業生の組織で、会話パートナーを務めるというサービスがあったりする。
- ・必修ではないが日本語の授業があり、留学生のみ履修可である。全留学生に必ず受けてくれと言っている。実際100%位の学生が受けており、内容としては、日常的な、社会に出たときを想定した仕事の場面などを取り上げており、読み書きより会話が中心である。
- ・当大学では、教員と、留学生を含めた学生とで少人数のグループを組むシステムがあり、定期的に相談など話し合える場を設けたりしており、同じグループに入っている日本人学生に履修のことなどを聞いたりする。2年生以降は同じ形ではなくなるが、卒業研究などの場面で似た場があったりする。

■活動を通して把握される状況・課題等について(地域でのトラブルなど困難事例)

- ・地域でのコミュニケーションにおける課題としては、言語の面がやはり一番大きく、英語で交流可能な人が限られている。友達がいらない・大人に聞きたいなどのケースもあり、当部署にきて「体調が悪くて病院に予約したい」「市からの手紙の内容がわからない」などのケースだと代理で連絡したりということもよくある。
- ・当大学の学生について、督促しても返事がないと不動産業者から連絡が入ったり、ごみ出しでの注意や言葉が通じないといった件で大家さんから問合せがあったりする。騒音の苦情なども含めてこうした連絡が入るが、頻繁ではなく、また理不尽であったり差別等を感じたりする苦情ということでもない。
- ・18歳の学生などだと、初めて親元を離れてきた人もいる。日本語はアルファベットですらないし、日常のカジュアルな会話は難しく、電話では教科書のように話してくれる人もいないので、大変な面はある。ただ、病院からは通訳で付き添ってほしいと言われるが、そうすると約400人いる留学生全てに付き添うことになり、それは無理である。困ったら電話をするようにと本人らには伝えている。
- ・地域でのトラブル等は割と多くあった。例えば騒音問題で、ルームシェアをしている学生が、夏に暑くて窓を開けて友達とゲームしていたら、下の階の住人から大学に電話がかかってきたことなどがあり、大学にはすぐに電話がかかってくる。このケースでは学生を呼び出して事情を聴取したが、自分たちは騒音だと思っておらず、悪気がない。指導すればきちんとわかった様子であり、理解はしてくれている。日本は静かだが、他の国では騒げる場所もある。どんな人が住んでいるかわからないということで、騒音等に対して苦情のような反応が出てしまう面もあるのではないかと。入居時にとりあえず挨拶をしておくという考えもある。
- ・そのほかはごみの問題もあるが、最近はトラブルは減っている。今はごみ出しに関する外国語版の情報がある。資源ごみは遠くまで捨てに行かなければいけなかったりして、そういった決まりは地域で違ったりもし、わからないこともある。
- ・留学生からは生活相談が多く、親から何か言われたとか、日本は税金に関する事項が難しいといった内容である。国民健康保険も、自分で申請すれば学生免除があるが、それもどうすればよいのかわからなかったりする。そのほか、就職の関連で、就職ビザの切り替えなどについても問合せはある。

■活動を通して把握される状況・課題等について(留学生の特徴)

- ・英語しか話せないという学生が多く、その背景として、英語だけで学位取得できるプログラムもあり、そう宣伝しているので、最低限の日本語位ができればよいという考えの人もいる。日本語が流暢にならなければという思いの学生は少なめかもしれない。キャンパス内は英語で完結する状況である。
- ・提供されている情報に書いてあるような内容について問合せ、あわよくばやってもらおうという学生もいる。依存してくる学生の傾向としては、友達が少ない子ということが考えられ、人のつながりが形成できていないケースである。孤独すぎて、自分で撮った夕日の写真を見せに来たりする。色々なサービスや制度はあるが、それをどう使うか、期限内に申し込むかどうかなどは、各自の裁量である。そうした資源をフル活用している学生はエンジョイしている。
- ・留学生は、ただアルバイトをするというより、友達作りや日本語学習などのために週2、3日やったりしている。そうした目的の達成のためにはアルバイトが一番早いと、みな知っている。コンビニでは言語や日本社会のこともわかる。日本人の友達ができた場合は、話を聞いていると、だいたいアルバイトで友達になったというケースである。また最近の傾向として、サークルなどより、自分の趣味を通じて友達探しをしている印象である。一方、誰がどこでどういうことをやっているのか、といった情報が入ってこず、各種の活動の情報等が知られていない。自分で興味を持って探せば情報があるかもしれないが、そもそもどこでそういった情報が得られるか。
- ・同じ国の留学生同士でのネットワークはすごい。これから受験するという学生が急に連絡してきて、誰から連絡先を聞いたかと尋ねると、「湘南」というキーワードでグループがヒットして、その中に当大学の人がいて、つながったとのことだった。

■留学生の市内企業への就職状況について

- ・市内企業への就職はあまり聞かない。市役所に就職するケースがあるかもしれない、という程度である。地方に就職する学生はいなくはない状況で、日本の中小企業が面白いと言ったり、ベンチャーも就職先になったりし、ライフスタイルやアットホームな感じを好み、都心で激しく働くよりはそちらがよいという学生等がいる。当大学の学生は大手企業に進みがちだが、このエリアを気に入っている学生は多い。市内での就職関連の情報はないと思うので、あればよいと思う。
- ・就職課にも聞いたが、そもそも市内企業があまり多くはない。就職ではないが、去年卒業した留学生2人は、起業して今も藤沢市に住んでいる。口を揃えて言っているのは、藤沢に来てよかったということである。すぐ海に行けて、あるいは鵠沼に住んでいれば歩いて行ける、またおしゃれだといったことが言われる。
- ・日本に来て勉強をして、やりたいことを見つけていくという、漠然とした感じで進んできており、絶対に日本で就職するという強い意志を持っている学生は少ないかもしれない。留学が「気軽」な印象である。

(2)市の取り組み等についての回答結果

市の取り組みについての認知状況や意見、多文化共生についての考え等の回答結果を、抜粋して記載する。

1. 市の各種サービス等について

- ・「ふじさわ生活ガイド」については、内容の良さについての言及があり、実際に外国につながるの市民に配付しているケース、喜ばれているケースなどが確認された。一方、その質の良い資料が、外国につながるの市民に実際にリーチするものとなるよう、情報の提示の仕方には工夫する余地があるとの意見が挙がった。
- ・「外国人相談(スペイン語・ポルトガル語)」については、対応言語の拡充を求める声が挙がった。
- ・「休日夜間急患診療」「藤沢市の多文化共生担当と、そのウェブサイト」を中心に、市のサービス等が必ずしも十分に認知されていない状況もうかがえた。

市の各種サービス等について挙げられた内容(抜粋)

| 「ふじさわ生活ガイド」について | |
|-----------------------------|---|
| | ふじさわ生活ガイドはよくできており、渡すと理解はできているようである。来訪者には最初に渡している。渡すものは基本的にこれだけである。渡すときの反応としては、知っている方もいるが、「こんなものがあったんだ」という方もいる。カラー版やわかりやすいものを作るといった工夫は有効かもしれない。(都市親善関連団体) |
| | 「ふじさわ生活ガイド」はもらって配っており、助かっている。渡してあげると喜んでいる。(自治会) |
| | ふじさわ生活ガイドは本当によくできており、本人が必要なのは1ページかもしれないが、色々なケースがあるので、薄くしたらそれはそれで不評となってしまう、厚いのはよい。ただし、PDFでポンと提供されるものであるため、開かないと情報はわからない。それがリーチしづらさにつながる。何か困った際にいきなり「生活ガイド」のボタンを押して情報を見に入ってはいけない。横浜市のホームページだと、入り口でケース別にアイコンがあって、行き着く先の情報は同じであるが、わかりやすい。誘導の入り口をはっきりさせられると助かる。他自治体のものも色々見た中では、横浜市がわかりやすかった。(市内大学) |
| 「休日夜間急患診療」について | |
| | 広報に入っているのは見たことがあるが、多言語のものは見たことがないと思う。ホームページでは同じ情報を見たかもしれない。(市内大学) |
| 「藤沢市の多文化共生担当と、そのウェブサイト」について | |
| | 市のホームページは見るが、たどり着かない。(市内企業等) |
| 「外国人相談(スペイン語・ポルトガル語)」について | |
| | 市の外国人相談については、開始当時、自動車メーカーの関連企業において労働力不足の中で「日系人を入れる」という流れがあった中、窓口が大変混雑し、そうした経緯でスペイン語・ポルトガル語相談を行うこととなった。外国人の構成も変わっていった一方で、この2言語が残ってしまっており、見直した方がよいと思われる。最近の状況を踏まえれば、英語・中国語・ベトナム語などが考えられる。相談体制については市民が参画できることもあってはならないか。最初に始めた際も、スペイン語・ポルトガル語については、日本国籍のある日系人を採用した。(都市親善関連団体) |

| |
|---|
| 外国人相談の窓口で期待するのはインドネシア語対応で、会社によってはそうした相談窓口があったりし、実習生も自分で解決できる。毎日常駐は難しいと思うが、毎週この日のこの時間はインドネシア語で対応できる、など。(市内企業等) |
|---|

| |
|---|
| 問い合わせ先については英語のものがない。電話でなくとも、メールなどでの対応も考えられる。学生も一回は情報を見るのだろうが、問い合わせ先がなくて国際担当に来るのだろう。外国人相談についても、ぜひ英語を導入することが待たれる。(市内大学) |
|---|

【得られる示唆】

- 市で内容の検討を重ねた情報冊子の質が評価されている一方、そうであるからこそ、引き続き情報提供における内容の検討を行うとともに、そうした情報を届けるための方法も工夫することが求められる。外国につながるある市民の周囲の日本人市民が情報提供の媒介者となっていることを踏まえ、そうした日本人市民への周知を確実に行うことは有効と考えられる。また、こういったニーズを有する方がその情報を得たいかを考え、それに応じて情報の配置場所やホームページ上での誘導を検討することが重要となる。
- 外国人相談の対応言語の拡充については、外国につながるある市民からも求められており、今後の検討が求められる事項である。

2. 市に期待することについて

■外国につながりがある市民との共生や、各種課題の解決に向けて、藤沢市に期待すること

- ・大別すると、「日本語指導の体制」「情報のわかりやすさ・取得しやすさ」「多言語対応」「寄り添う仕組み・姿勢」やその他についての意見が挙げられた。
- ・日本語指導の体制については、日本語教室の活動に対する支援や、子どもを対象とした日本語指導の体制の拡充についての意見が挙げられた。
- ・情報のわかりやすさや取得しやすさについては、情報を取得できる場所についての認知の不足、また外国につながる市民にとってわかりづらい書き方・情報提供における配慮の不足が指摘された。情報のわかりづらさ・難しさについては、その改善に向けた具体的な提案もなされた。
- ・多言語対応については、相談体制や窓口対応に関するものを中心に、幅広い内容が挙げられた。
- ・寄り添う仕組みや姿勢については、外国につながる市民の声を吸い上げる仕組み、またその声を実際の取り組みに反映させていく仕組み、外国につながる市民に寄り添うボランティア制度等に関する意見が挙げられた。

外国につながりがある市民との共生や、各種課題の解決に向けて、藤沢市に期待することの意見(抜粋)

| 日本語指導の体制 | |
|------------------|---|
| | 日本語教室について、支援者の育成は大変である。大和市はかねてより講師を招いて10回位の講習会を行ったり、その後のフォロー指導も行ったりしている。藤沢市では会場使用に係る500円も、助成が受けられるようになったのは最近である。「支援者」を育てる、実際に稼働している日本語教室を支援するといったことを望む。年間で2000円しか徴収していない中でやりくりしているので難しく、赤字の際は本を買うのも自腹だったりする。(自治会)※日本語教室運営者でもある |
| | 子どもをめぐる相談が集まる。子どもが来たとき、全く勉強ができないレベルだと、学校では週に2~4時間、日本語指導員が教えに行くが、現状では足りない。一部日本語教室やプラザむつあいでも補習を行っているが、それを「市全体」として行えないか。学校では学習指導員が、土日は2時間くらいボランティアが担当するなどして、半年行えれば状況は違ってくると思う。学校に行って「取り出し」での対応にしまうと、他の子と同じ学習ができない。また、学年が低いほど、一緒にいられれば慣れていくのに、一緒にいられない状況となってしまう。(日本語教室) |
| | 横浜で日本語支援拠点施設の「ひまわり」があり、藤沢市でもこうしたものがないかと期待している。(日本語教室) |
| 情報のわかりやすさ・取得しやすさ | |
| | 市民センターは市のことについて何でも聞ける場所だと知らない人がいるのではないか。そのため情報周知のチラシがなくなるのかと思う。(市内企業等) |
| | 学校の説明会の内容が、私からも見てもあまりに難しく、外国人には理解することは無理である。やさしい日本語で書くことが求められ、現状は日本人にとっても親切でない。(日本語教室) |
| | 学校の関係で2点ある。1つは、学校のお便りを読もうという講座を今夏3回開催し、実際の小学校のお便りを見せて、難しいだろうものを教材プリントにした。それを基に、こんなことが難しいらしいとわかったら学校に共有し、こういう書き方にできたら、と提案できるとよい。2点目は、小学校入学時が大変という話で、プレスクールはよい取り組みであり、チラシでの情報提供はしているが、今回は直前となってしまったので、早めの情報提供があるとよい。(日本語教室) |

複雑なのは、国保と年金のことである。留学生は基本的に前年度に所得がないので、留学生カードでわかるようにしたり、説明を1枚にまとめたりできればよい。通常のを請求されるときよっとするし、学特を申請した後もその申請が通るまでしばらく請求が届いて、脅迫的な感じで通知が何回も来るので、申請が受け取られていないのではないかと、自分の不手際があったのか、などと不安になる。少なくともそういう通知が何回も来るということは伝えたりできるとよい。国保についても、名前の隣に示される星マークの意味が英語では書かれておらずわからない、などのことが起こる。星マークがついている人には英語で書類を添付するか、英語案内の希望者は○をつけてその旨を示せるようにするなどできるとよい。また、そういった疑問があるときに英語で問い合わせる窓口もない。これらの事項と在留手続きは、問合せが多い。こうした事項は学生間で相談してもわからなかったりする。在留資格が「留学」の子にはこれを渡す、と決めてあったら対応もしやすいだろう。(市内大学)

多言語対応

期待することとして、自身も窓口を担当しているので、職員の側も多言語で対応できるとよい。障害者手帳をお持ちの方に減免の説明が伝わらず長引くこともある。ポケットクが使えるなど対応できるとよいかなと思う。ただし、電話対応の際にはポケットクだと難しいかもしれない。(都市親善関連団体)

自治会で言えば加入率が低くなり、ある地区だと半数を割った。市全体でも7割を切って、急減しており、その中で情報伝達を広報のみで行うのは、特に外国籍の方も考慮すると難しく、SNS等も含めての多言語の対応を考えていく必要がある。(自治会)

外国人の通訳の方がいると色々な話が大変スムーズになる。スポットの通訳でもよいので、何か仕組みがあるとよいと思う。藤沢市は翻訳家さんや通訳の方など多いのだな、とコロナ禍の申請を受けている中で思ったので、その方たちの広がりを作っていければと思う。(社会福祉協議会)

相談に応じる人で、各語を話せる人の確保。中国人がこれ程多いのになぜ話せないのか、という意見もあった。(市内企業等)

ごみの出し方について、藤沢市は難しい面もあり、自身が住んでいる横浜市に比べるとやはり難しい。インドネシア語の情報があれば、説明も短くて済む。(市内企業等)

市の広報をインドネシア語でもらえると有難い。やさしい日本語で実習生に展開しても、読む人も読まない人もいる。母国語だと情報が入ってきやすいだろう。(市内企業等)

市役所に外国人専用窓口があるとよいね、という声が毎年のようにあちこちからある。その窓口をつくってしまうと多言語対応が難しく、通訳を揃えるのも難しいが、実際につくっている自治体も近くであり、ポケットクを使用するなどの方法ならスタッフが大きく困ることはないのではないか。こうした窓口があれば、気楽に相談に行ける。(日本語教室)

やはり英語での対応を期待する。現在こちらで把握している範囲では、市に英語可能なスタッフが週2・3回はいるとのことで、そこに合わせて対応しているが、毎日いると助かる。また、英語表記も所々あるが、日本語に比べれば表示が小さく、目に留まりにくい。また、英語話者が窓口で話しかけると、少々お待ちくださいと対応したりするが、何も言わずに窓口から離れてしまう人もいて、「え、どうすれば」となることもあるようである。みな英語を話すことは難しくても、指差し会話帳を窓口に置いたりすることが考えられる。そうした英語のカードなどは、タクシー等でも最近あるようだ。(市内大学)

| | |
|------------|---|
| 寄り添う仕組み・姿勢 | |
| | 外国につながるのある市民の声を吸い上げるシステムや仕組み。この場のように代弁して伝えられる方の声はよいが、それ以外の方の声の把握ということで、「何語でも書き込んでください」などホームページを活用するのもよいと思う。(市内企業等) |
| | 外国人市民会議に関係者も出ているが、提言を度々出していい内容なのに、一つとして受け止められていない、と聞いている。日本人市民の関係者の中でも「けしからん」となった。せっかく色々な意見が出ているのだから、その具体策を考える姿勢をもってほしい。(日本語教室) |
| | 外国の人を孤立させないために、日本語教室を運営する私たちが拠り所になってしまうということではなく、外国人に寄り添うボランティアの制度があればよい。個人でも団体でもよいが、市がサポートしたりしながら地域で行っていくということである。日本の社会に入っていくと色々なことを覚えない面もある。どちらかという日本人から声をかけられればと思う。(日本語教室) |
| その他の意見 | |
| | スマホを今はみな持っているが、Wi-Fiが通っていない公的施設もある。Wi-Fiの整備は日本人も含めて利便性が高まるだろう。(自治会) |
| | 藤沢市において、外国につながるのある市民を受け入れる上での特色として市でアピールできるものがあるとよいのではないかと。来やすくなれば外国につながるのある市民も増えて、サービスも充実するだろう。外国語対応に踏み切れるのも、それを利用する人が増えればこそだろう。(市内企業等) |

【得られる示唆】

- 外国につながるのある市民への日本語指導や生活支援に関して、日本語教室が大きな役割を担っている一方、参加者は基本的に大人であり、子どもに対する日本語指導の体制整備の必要性が日本語教室から挙げられている。子ども対象の指導については、市の教育部局における現況・課題感も把握した上で、協議・連携しながら検討していく必要がある。加えて、日本語教室の活動に対する支援についても検討が求められる。
- 情報のわかりやすさについては、行政や特定の立場にある者だけでなく、日本人市民全体として意識を高めていくことが必要である。そのため、特にわかりづらさや困難事例が指摘されている情報について改善を図るだけでなく、「やさしい日本語」の考え方や具体的な実践方法、図示等によるユニバーサルな情報提供のあり方などにつき、周知・啓発を図っていくことが重要と考えられる。
- 多言語対応や相談体制等の拡充を図る上では、必ずしも行政における人的・金銭的コストの大きい方策を採るだけでなく、イラストによる説明資料の作成や翻訳ツールの活用、また活動意向及び経験・能力を有する市民人材との協働など、実現可能な方策を多角的に検討していくことが重要である。

3. 多文化共生に向けて求められることについて

■外国につながるのある市民・日本人市民の双方に「よいまち」となるため必要なこと

- ・基本的な考え方としては、日本人市民として心がける内容が多く挙げられたほか、外国につながるのある市民においても積極性が重要との指摘があった。
- ・交流の機会については、その重要性・必要性についての意見が多く挙がり、またそうした機会が持てていない背景には日本人市民の意識の問題があるとの指摘が複数なされた。また、外国につながるのある市民からの回答結果と同様、具体的な交流の機会として、スポーツによる交流が提案された。
- ・その他の指摘や提案として、外国につながるのある市民の家庭の中で日本語のわからない子どもがしわ寄せを受けているとの意見や、外国につながるのある市民が支援する側としても参画することも有効との意見などが挙げられた。

外国につながるのある市民・日本人市民双方に「よいまち」となるため必要なことの見解(抜粋)

| 基本的な考え方 |
|--|
| 外国の方にも住みよいまちにすることが、ひいては日本の方にも住みよいまちであることにつながる。外国につながるのある方と日本人がどう付き合っていくのかという話になるが、それは構えてやることではない。外国の方も住みやすいまちにすることが、自然と垣根を取り除くことになる。日本人は「どう付き合ったらよいか」「何か催しをやらなくてはだめか」など、すぐ構えて取り組もうとするが、外国人は喜ばない。普通に、自然体にとということがよく、当会でもそのようにしており、日本人だから中国人だからということで役割を分けたりしない。(都市親善関連団体) |
| 根本的な部分での差別意識があると難しい。意識啓発をできるとよく、それも自然な形で、押し付けるのではなく行えるとよい。年配の方は、そういった差別的な意識を今でも持っている面がある。(都市親善関連団体) |
| 日本は島国である。1人1人が思いやりをもつ福祉教育を定着させていくということが大事だと考えている。(社会福祉協議会) |
| 大切にしている姿勢は「自分だったらどう思うか」ということである。全く言葉がわからない所で、こういう対応されたらどうか、といったことで、スタッフにも考え方として基本的に伝えている。「多文化共生」と言われてもよくわからない部分はあって、「自分事」として捉えられるかという視点で引き寄せて考える必要がある。既存のイベントは、「外国人のために」という視点が多いが、視覚障害の方の感覚を体験できるよう店内を真っ暗にする店と同じように、日本語が全くない環境に日本人を連れて行き、「自分が外国人だったら」ということを体験できるようなイベントがあったら面白いかもしれない。学生や教員が協力してくれそうだと思う。近い分野の研究室などもあるだろうし、色々な言語にも対応可能である。(市内大学) |
| 自分次第という面があり、自分から行かないと、孤立してしまう。留学生が1人休みがちで、引っ込んでしまう学生である。やはり日本語が話せない子であり、誰ともしゃべっておらず、連絡しても返事も無い。要因としては、語学的な問題が大きいかもしれない。一方で、自分次第の面もあり、自分が先に諦めると、うまくいかない。来てくれれば、先生も待っているし、何とかできるが、周囲から電話やメールで連絡しても返事がない。(市内大学) |

| 交流の機会 | |
|-----------|--|
| | 外国につながる方であっても、様々な技術の進歩もあり、必要最小限の生活を送るだけであれば機械等を頼って何とかやっていけるが、問題になるのは人と人との関係であり、どう接点をつくっていくかということ。友達をつくりたい、という思いはまだ人の心の中にある。(都市親善関連団体) |
| | 自身の例でいえば、ある程度日本語の話せる方を父が連れて来て酒席を設けたりもした。最近でいえば、町内会のお祭りなど、子どもがいれば交わりやすいかもしれない。日本人は構えてしまう面が確かにあり、意識改革が必要かもしれない。(都市親善関連団体) |
| | 声掛けも大事だが、「一緒にいる場・機会」をつくるということが大事である。外国人に話しかけるということが、日本人にはハードルが高い。大人だけでなく小中学生もそうであり、外国人とみると、そばに寄っていかない。日本語でよいから、寄って行って話せばよいのだが、逃げたりしてしまう。(日本語教室) |
| | 大人に関しては、どの国の人も同じということを感じる。外国人というと、何かされるのでは、などと感じる人はまだまだ多いが、もっと市民と普通に触れ合う場所や、またやさしい日本語の教育もそうだが、「同じ人間」とわかってもらう場所があれば、と思う。外国人が、言葉がよくできないから無視されるのだと感じることもあり、話しかけても答えてくれなかったことなどもあるという。(日本語教室) |
| | お互いに知り合う機会があれば、ということが一番である。本当につながりがない。市外の自身が住んでいるマンションも、知らない人にはあいさつしないという方もおり、さみしい気がする。(市内大学) |
| | 中国の学生はバスケットボールが大好きで、体育館はあるが、高校や大学で使っていて一般の学生が中々使えず、学外にもないという状況であるので、日本人や外国人のチームなどがバスケットボールを行えるイベントなどがあれば、と思う。中国だと公園にやれるスペースが普通にある。どこでやれるのか学生が聞きにきたこともあり、調べた場所も、予約しないと使えなかったりした。過去、学園祭のような学校のイベントにおいて、学生の自治会によって開催された大会で、留学生のバスケットチームが優勝した。それを見た日本人も「バスケがうまいんだ」とわかって、少し仲良くなったりした。(市内大学) |
| その他の指摘や提案 | |
| | 両親が日本語をわかっても、子どもは日本語がわからず置いてけぼりになったりし、しわ寄せを受けている、という家庭が多い。子どもは日本語のシャワーを浴びるので、習得も早いですが、来日したての頃の孤独感などがあるということであり、そこを乗り越えられればよいが、ということである。(都市親善関連団体) |
| | 「やさしい日本語」も難しいケースが間々見られ、ひらがなにすれば簡単になるというものでもない。置き換えられる言葉は置き換えたりなどの対応が必要で、周りの日本人側にそうした視点が求められる。(都市親善関連団体) |
| | ボランティアについて、日本人から外国につながる市民に向けて行うだけでなく、外国人が活動の担い手になってよい。例えば、暮らしはじめの頃の最初の手助けなどは、日本人より、既に住んでいる外国人の方が適切なのではないか。(日本語教室) |

【得られる示唆】

○日本人市民として持つべき考え方や姿勢などについて多く意見が挙げられた一方、今回のヒアリング対象者は外国につながるのがある市民を巡る諸問題に関心が高い層であることに留意が必要である。今後、市民一般を対象として意識啓発や考え方の普及を図る上では、市民全体としての意識・意向等を把握することも重要である。

○交流の機会の必要性が日本人市民の観点でも指摘された一方、交流が十分になされていない背景としては、「交流」に対する構えた考え方や、外国につながるのがある市民と話すことへの心理的障壁などが指摘されている。こうした点を踏まえると、交流の機会や場を設けるだけでは必ずしも十分でないと考えられ、「『交流』のために集まる」目的以外に、食を楽しみたい、スポーツを楽しみたいなどの他のニーズを満たす中で自然と交流が生まれるような場づくりが有効と考えられる。

藤沢市 企画政策部 人権男女共同平和国際課
〒251-8601 藤沢市朝日町1番地の1
電話 0466-50-3501 FAX 0466-50-8436

調査支援:株式会社ジャパンインターナショナル総合研究所