

## R3地域協働研究（ステージⅠ）

### R03-I-10 「在住外国人の実態調査による多文化共生社会推進に向けた施策提案 —岩手県盛岡市の事例—」

課題提案者 盛岡市交流推進部文化国際課

研究代表者 岩手県立大学総合政策学部 山田佳奈

研究チーム員 Tee Kian Heng（岩手県立大学総合政策学部）、  
猿舘賢治・山田祐子（盛岡市交流推進部文化国際課）

#### <要旨>

本研究では、盛岡市で今後も増加が見込まれる在住外国人への総合的・体系的な対応に向け、同市在住外国人の実態調査（アンケート調査）を行った。結果からは、同市や（公財）盛岡国際交流協会による支援体制が十分に認知されていない等の課題がうかがえた。今回の調査結果をふまえ、2022年夏より市が導入する市政情報発信の LINE サービスに参加し、やさしい日本語や多言語による生活情報を発信するほか、今後の施策に反映させていく。

#### 1 研究の概要（背景・目的等）

盛岡市内の在住外国人は令和2（2020）年の新型コロナウイルス感染拡大前まで増加傾向にあり、平成31年4月の出入国管理法の改正により、アフターコロナにおいては、さらなる増加が見込まれている。

しかし、特に就労在住外国人については生活実態等の把握が難しく、対応が困難な状況になっている。在住外国人の増加に伴い、自治体として、これまで以上に総合的・体系的な対応が必要となってくることから、本研究では在住外国人の実態調査（アンケート調査）を行うことで、現在の課題やニーズを浮き彫りにし、それらに添った解決策（施策等）を提示していくことを目的とした。

#### 2 研究の内容（方法・経過等）

本調査は、下記の要領で実施した。

【対象】盛岡市在住の全ての在住外国人（18歳以上）

【調査期間】令和3（2021）年8月6日～同8月25日

【配布数】1,458

【回答数および回収率】

- ・回収数：合計 570（内 無効 2）＜内訳：郵送 292（内 無効 0）、Web（Google フォーム）278（内 無効 2）＞
- ・回収率：38.96%（有効回答数 568）

【依頼方法】対象者に「盛岡市在住外国人アンケート調査」の依頼文書と調査票（日本語）、および返信用封筒を郵送

【アンケートの回答方法】

- ・①郵便による調査票の返送、あるいは② Google フォームでの Web 回答のいずれかを回答者が選択
- ・依頼文書には、Google フォームの回答にアクセスするための QR コードを言語ごとに付した。

【使用言語】日本語（ルビ付き日本語）・英語・中国語・ベトナム語・ミャンマー語の5言語とし、依頼文書には、日本語の他、英語・中国語・ベトナム語・ミャンマー語を併記

・郵送した紙の調査票は日本語のみとし、Google フォームでは上記5言語から選択

・送信・返信用封筒のいずれも、主文は日本語で表記し、連絡先等は他の4言語を併記した。

【周知方法・協力依頼】盛岡市内および近隣自治体の専門学校・大学や在住外国人の就労先に対し、アンケートの協力を呼びかけるポスター等の掲示を依頼した。

【対象者への御礼とフィードバック】令和4年3月に、御礼の挨拶、ならびに調査結果と盛岡市多文化共生相談窓口にアクセスする QR コードを入れた葉書を対象者に郵送した。

#### 3 これまで得られた研究の成果

本節では、各設問の結果概要ないし分析および分析結果に基づく提案を示す。なお、今回の分析では、各設問の単純集計のほか、属性等とのクロス集計を行った<sup>(1)</sup>。

##### 【問1 回答者の属性について】

年齢や在留資格等の割合は、盛岡市の在住外国人の住民登録情報とほぼ同じ割合となっており、このアンケートが特定の年代や在留資格、国籍等に偏ったものではないといえる。

##### 【問2 「あなたが日本語でできること」について】

およそ半数の回答者が、市役所での日本語での書類記載や病院での病状の説明といった場面において、日本語の使用に困難を感じていることがうかがえた。生活に必要な手続きや健康面に関わる場面で、サポートがより求められるといえる。＜提案＞市役所内の手続き書類については、多言語化等、「在住外国人に対するサポートの強化」に取り組むことを提案する。

具体例：在住外国人や盛岡国際交流協会のボランティア、市役所関係者を対象としたワークショップの開催（共通テーマ例：「多文化共生」「在住外国人に対する支援」「やさしい日本語」など）

また、「病院で症状を日本語で説明する」ことができる、という項目について回答が55%であったことから、病院や関係機関との連携がどのように図れるか、という点もさらに検討が必要であろう。

##### 【問3 「地域とのかかわり」について】（町内会や自治会の加入状況や参加状況、地域住民に対する関心など）<sup>(2)</sup>

「もっと地域住民と交流したい」という回答が一定数

(30%) 見られる一方で、「どのように付き合いえばよいかかわからない」(19%)・「習慣や文化の違いもあり、不安を感じる」(10%)という結果をふまえると、住民間の関わり方は、ある程度時間をかけて醸成していくことも必要となる。また、地域活動に「興味はあるが参加したことはない」(28%)という回答に関しては、実際の参加に至りにくい要因についてさらに分析が必要となる。

＜提案＞令和元年度に市が実施した、町内会・自治会を対象とした調査でも「在住外国人と交流したい」という回答が多く、在住外国人・日本人双方にとって交流の希望を見出せることから、交流機会の創出を促進することを提案する（例えば、初期においては在住外国人が多い地域や雇用企業に対して市や協会が積極的に働きかけをする、など）。

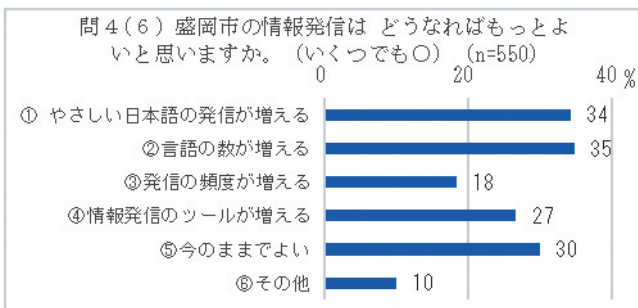
このような交流機会の創出の積み重ねを通して、日常的に円滑なコミュニケーションを築くことが、災害などの非常時における在住外国人支援にもつながることを期待する。

#### 【問4「現在の生活・情報取集や困りごと」について】(災害への備え、盛岡市の情報発信への希望を含む)

問4の回答結果から、市や盛岡国際交流協会による在住外国人の支援体制が十分に認知されていないことが明らかになった。行政情報が得られにくいことにより国や自治体等からの支援が届かないという事態が懸念されるため、より情報にアクセスしやすい方法の検討や情報発信の仕方について工夫が必要である。

暮らしの中での困りごとについては、日本語の勉強や公的の制度、仕事や雇用、医療に関する事など、住民が安定的な生活を営むうえで必須となる項目が上位にのぼった。特に「日本語の勉強」は最も回答が多く(39%)、在留資格や在留年数の長短に関わらず、日本語習得の機会が必要とされていることがうかがえたことから、今後どのような施策が可能かつ有効か、関係機関とも連携しながら検討していく必要がある。

市の今後の情報発信に対する希望については、「言語数の増加」と「やさしい日本語の発信増」がほぼ同数で最多だった【図1】。



【図1】盛岡市の情報発信に関する希望・期待(問4(6))

＜提案＞在住外国人への情報提供体制の整備は、在住外国人の日常生活において必須のものであり、かつ、非常時においても重要なものであることから、早急に取り組むものとして提案する。

具体的な施策：令和4年度に市が導入する市公式LINEサービスによる市政情報発信に参加し、在住外国人を対象に、やさしい日本語や多言語による生活情報発信を実施し、時宜を逃さない情報発信とダイレクトな情報提供を定期的に行うとともに、在住外国人への市の支援体制を随時周知する。

#### 4 今後の具体的な展開

①上記の市公式LINEサービスによる情報提供については令和4年夏の開始が予定されており、今回の調査結果をふまえた具体的な施策が既に進行中である。また、本調査の内容は生活の多面に及ぶことから、時機をとらえて各結果を今後の市や協会の施策に反映させていくことが重要であろう。

②在住外国人を対象とした今回のような調査は市としては初めてであったが、今後も継続的に実施することが望まれる。情勢の変化が著しい現代において、その社会的要請はより高まっているといえ、そのためにも、対象者の実感や実状が反映されやすく、かつ持続可能な調査の方法をこれからも工夫していくことが必要であろう。

③今回の調査結果をふまえ、研究としてもさらに踏み込んで調査・分析を進めることが肝要である。いうまでもなく論点は多岐にわたるが、その一つとしては、今回の調査項目にも挙げた「災害への備え」があろう。在住外国人を対象とした災害時・非常時の支援や対応については、各地で様々な調査・研究が行われてきている<sup>(3)</sup>。こうした災害対応は当該地域社会の構成員に共通するイシューといえることから、先行事例の蓄積を参照しつつ、構成員間のコミュニケーションを図りながら具体的な対応策を検討することが重要であろう。

#### 5 その他(参考文献・謝辞等)

【謝辞】今回の調査にあたり、回答にご協力くださった在住外国人の皆様、そして調査の周知にご協力いただいた関係機関・団体の皆様にあらためて御礼申し上げます。

また、事前のプレ調査に参加してくださった皆様からは、建設的かつ貴重なご意見を数多くちょうだいしました。皆様のご助言に深く感謝申し上げます。

#### 【注】

(1)本調査結果に関する詳しい内容(特にクロス集計結果)および概要版・ルビ付き概要版は、盛岡市HP「外国籍市民に対するアンケート・岩手県立大学協働研究結果「多文化共生社会の推進」」(<https://www.city.morioka.iwate.jp/kurashi/1033364/1033365/1039144.html>)を参照されたい。

(2)問3・問4の数値は、複数回答の結果である。

(3)例えば、近年では藤田ほか(2020)参照。なお、盛岡国際交流協会では、防災体験講座(2021.11.27)を行っている。

#### 【参考文献】

藤田さやか・立部知保里・森田耕平・中水かおる、2020、「日本在留外国人に対する防災教育と災害時支援における課題－防災ワークショップの参加者の反応から－」『国際保健医療』第35巻第1号、39-47。