

藤沢市 外国につながるのある市民に関するヒアリング調査 報告書概要版

令和6年 3月

1. 調査の概要

市内在住の外国につながるの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）の意見を聴取し、ニーズを把握するため、令和5年9月～11月にヒアリング調査を行った。

対象	①市内在住の外国につながるのある市民（国籍は日本だが外国出身である方を含む） ②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）	
内訳	①外国につながるのある市民 計11団体（34人）	②日本人市民 計12団体（18人）
	藤沢市外国人市民会議：1団体（4人） 市内日本語教室：4団体（11人） 市内企業等：2団体（8人） 外国人コミュニティ：2団体（6人） 市内大学：2団体（5人）	都市親善関連団体：1団体（2人） 市内日本語教室：4団体（5人） 市内企業等：2団体（5人） 地域団体：3団体（4人） 市内大学：2団体（2人）
使用言語	<ul style="list-style-type: none"> ・外国につながるのある市民については、基本的に日本語で聞き取りを行った。 ・英語の会話が可能な参加者に対しては、適宜英語で聞き取りを行った。 ・一部は、母国語の通訳を交えて聞き取りを行った。 	

2. 外国につながるのある市民の調査結果

(1) 対象者の属性及び基本情報

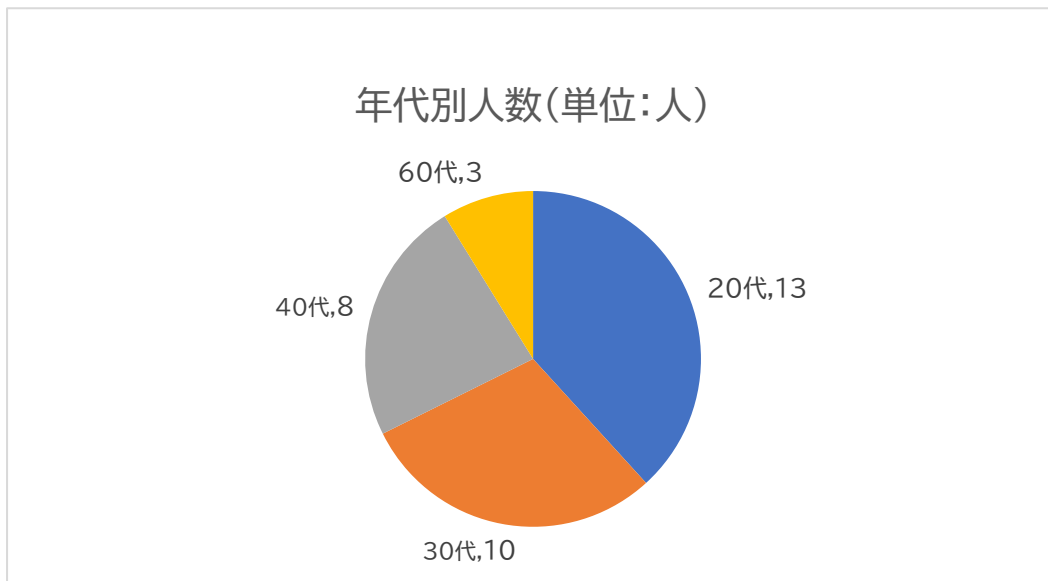
■国籍

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。



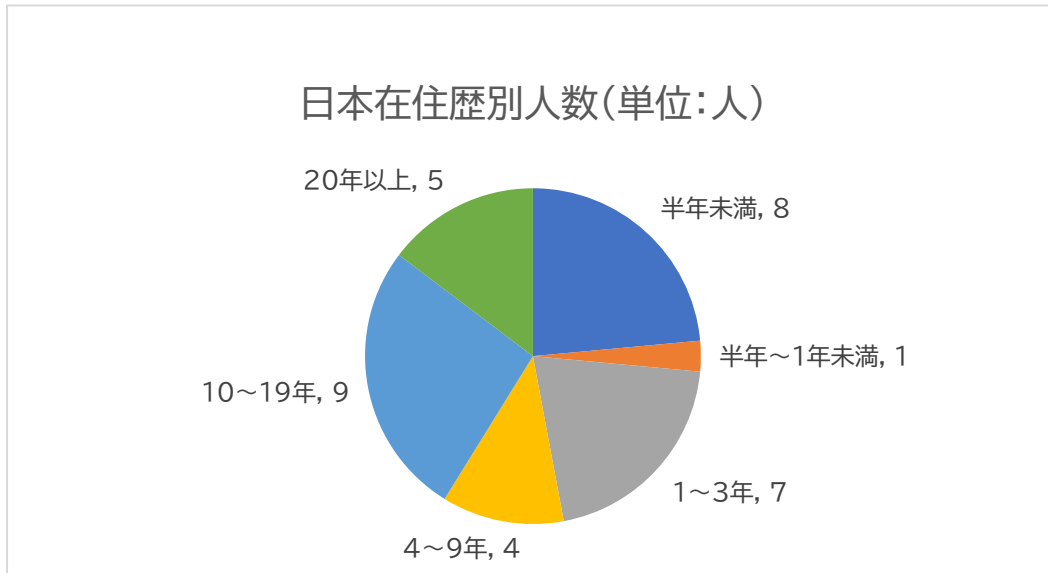
■年齢

年齢は20代～60代であり、20・30代で過半数となっている。



■日本在住歴

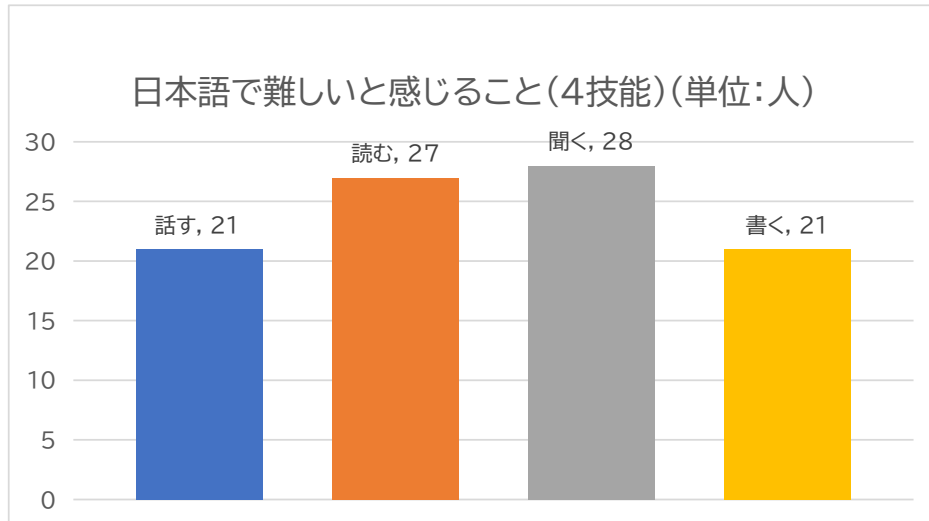
在住歴は、短い場合は半年未満、長い場合は20年以上と幅広い。3年までの層で約半数を占めている。



(2) 言語について

■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。



■日本語で難しいと感じること（具体的な内容）

- ・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。
- ・聞くことについては、日本人の話すスピードや敬語等のわかりにくさについて指摘があった。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。読むことについては、漢字や専門用語の難しさへの指摘が中心であった。
- ・日本語話者側として、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することが重要となる。また、その上で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。

意見の例

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）

ひらがなとカタカナはよいが、漢字は大変。このヒアリングの際に配付された質問票は、漢字は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）

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）

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）

※各欄の最後の（ ）の中は、発言者の国籍と日本在住歴を表します。

■日本語の学習に関する状況・希望

- ・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、飲食や共通の趣味を楽しむものなど、気軽な場を設けるのがよいという意見があった。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。
- ・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。

意見の例

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）

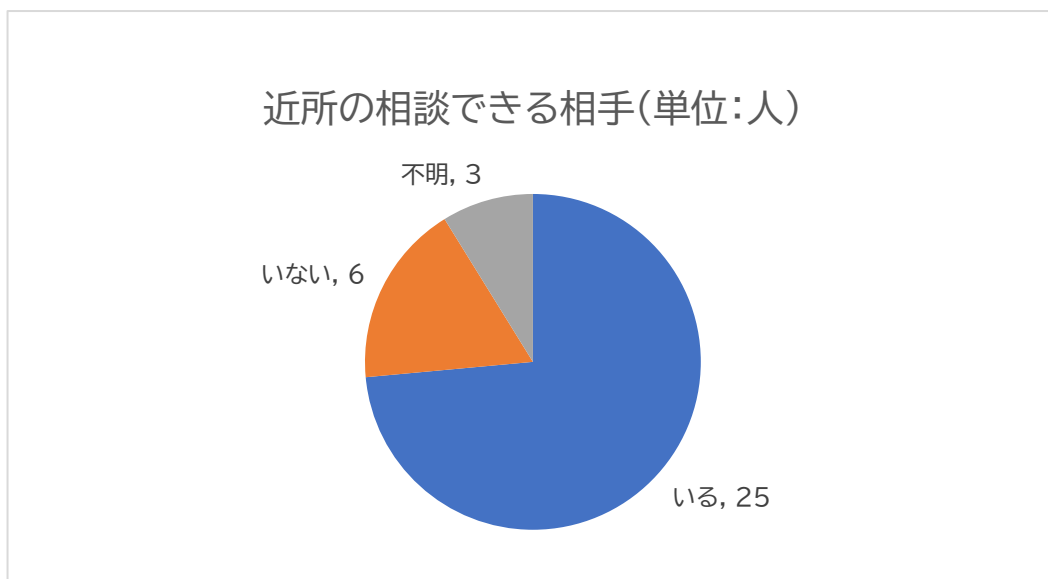
「勉強」の場でなくても英語で飲み物を飲みながら会話するようなことができる場があるとよい。（スリランカ、10～19年）

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）

(3) 近隣との関係について

■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。



■近隣との関係（具体的な内容）

- ・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などが有効と考えられる。

意見の例

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）
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）
相談相手がいたらよいと思う。悩みがあったときは日本語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）

- ・近所とのコミュニケーションを求める声が多かった。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。そのため、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である。

意見の例

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。（フィリピン、4～9年）
近所ではないが、ある日本人は、自身たちを見ると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。（ネパール、10～19年）
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。（スリランカ、10～19年）

(4) 子育てについて

- ・受験など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。各種手続きを受け付ける市の窓口などにおいて、外国につながるのが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。

意見の例

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。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されており、泣くほど大変である。直接話せる相談場所のようなものがあるのが望ましい。多言語がわかる人や、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)

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。最初は間に合わず、次の年は希望する園に入れなかったりした。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。(インド、1～3年)

(5) 多文化共生について

■コミュニケーションや相互理解に関すること

- ・交流を求める声や、心がけるべきことについて意見があった。

意見の例

それぞれの国の習慣を知っていることが大事。例えば中国人は大きな声で話すと言われるが、「相手に聞こえないと失礼」と考えてのことである。(香港、20年以上)

自分の国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。(ネパール、10～19年)

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。(マレーシア、1～3年)

■市のサービス等に対する意見・要望

意見の例

相談体制や窓口対応
<p>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。（中国、20年以上）</p>
<p>市役所のことが一番困る。窓口に行っても、この書類でないといけないとだめだと断られ、別の方法を教えてくれなかったりする。（ネパール、10～19年）</p>
情報のわかりやすさ
<p>藤沢市では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。（ロシア、10～19年）</p>
<p>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</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>
多言語対応
<p>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。（中国、1～3年）</p>
<p>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る。（中国、半年未満）</p>

■日本人と一緒にやってみたいこと

意見の例

食などを通じた文化交流
<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>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。一緒にベジタリアン対応の日本料理を作りたい。（インド、1～3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。（スリランカ、10～19年）</p>
スポーツを通じた交流
<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楽しいと思う。（インドネシア、半年未満）</p>

3. 日本人市民の調査結果

■藤沢市に期待すること

- ・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のがあ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。
- ・外国につながるのがあ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、外国につながるのがあ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。

■多文化共生に向けて求められること

- ・交流の機会の重要性・必要性について意見が多く挙がり、具体案としてスポーツによる交流が提案された。

意見の例

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。(市内大学)
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。来日したての頃の孤独感などがある。そこを乗り越えられればよいが。(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のがあ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。(市内日本語教室)

調査にご協力いただいた皆さん、どうもありがとうございました。

この調査の結果を生かし、これから藤沢市を、より暮らしやすい街にしていきます。

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 F A X 0466-50-8436