

東京都在住外国人向け
情報伝達に関するヒアリング調査報告書

2018年3月

東京都国際交流委員会

= 目次 =

I. はじめに	
1. 調査目的と前提	4
2. 調査実施概要	4
3. 回答者の基本情報	5
4. 本報告書における用語・定義	7
(1) 属性	
(2) その他	
II. 調査の集計結果と分析	
1. 在住外国人の困りごと	8
(1) 全体集計結果	
(2) 項目別集計結果	
① 役所の手続き	
② 住居	
③ お金の手続き	
④ 医療	
⑤ 通信	
⑥ 交通機関	
⑦ 地域のルール	
⑧ 教育・子育て	
⑨ 仕事	
⑩ 災害	
⑪ その他	
2. 災害知識・備え	20
(1) 災害時に困ったこと	
(2) 災害への不安	
(3) 災害への備え	
(4) 防災訓練・講座への参加	
3. 日本語学習	25
(1) 属性別の日本語習熟度	
(2) 日本語学習時の課題	
(3) 日本語学習制度についての要望	
4. 情報収集の現状	28
(1) メディア活用状況	
① 参考にしているメディア	
② 役所のウェブサイト	

③ 東京都／東京都国際交流委員会のメディア	
④ 情報誌・新聞の購読状況	
(2) 情報収集の手段	
① 生活情報の収集手段	
② 検索方法	
③ 国別のコミュニティ・メディア・イベント等	
(3) 翻訳サービス・アプリ	
5. 期待される情報発信	38
(1) 希望する情報発信媒体	
(2) 希望する紙媒体の配布先	
(3) 希望する情報発信言語	
6. 相談体制	43
(1) 外国人相談窓口の利用について	
(2) 相談窓口に対する期待	

Ⅲ. 今後の取り組みに向けて

1. 調査結果のまとめ	47
(1) 在住外国人の困りごと	
(2) 災害知識・備え	
(3) 日本語学習	
(4) 情報収集の現状	
(5) 期待される情報発信	
(6) 相談体制	
2. 考えられる課題と対応	49
(1) 言語 …	
① 日本語表記の見直しと、多言語対応の推奨	
② 日本語学習の推奨、交流機会の促進	
(2) 属性別のサポート	
① 日本人のいない外国人家族	
② 日本で子育て中の在住外国人	
(3) 防災	
(4) 情報メディアの認知強化	
① ウェブサイトの認知度向上	
② 既存媒体の広報強化	

I. はじめに

1. 調査目的

平成 30 年 1 月 1 日現在、東京都内には 52 万人以上の在住外国人が生活しており、その人数は増加傾向にある。

平成 28 年 2 月、東京都は「東京都多文化共生推進指針」（以下「指針」という。）を策定し、全ての外国人が安心・快適な生活を送りながら、日本人と外国人がともに活躍することができる多文化共生社会の実現に向け各種取組を進めている。

この指針を受け、東京都国際交流委員会においても多文化共生ポータルサイト「Life in Tokyo」や委員会ホームページで、在住外国人及び支援団体等に向けた情報を多言語で提供するなどの取組を行っている。

しかしながら、在住外国人がどのような情報が必要で、その情報をどのように得ているかなどの検証を行っておらず、効果的な情報伝達になっているか把握できていないのが現状である。

そこで今回、在住外国人から情報伝達に焦点を当てたヒアリングを行い、現状の分析と課題を把握し、今後より一層、情報提供を充実させるための基礎資料とすることを目的として、調査をひらがなネット株式会社に委託して実施した。本報告書はその概要・結果をまとめたものである。

2. 調査実施概要

- 対象：東京都在住または在勤の外国人 100 名
- 場所：都内各所（全 6 ヶ所）
- 期間：平成 30 年 3 月
- 手法：調査時間を下記の通り 2 部に分けて調査を実施した。

【第 1 部】ヒアリング調査

調査票に沿い、調査員 1 名が回答者 1～2 名に対して、やさしい日本語または英語での聞き取り調査を実施。所要時間 1 時間 10 分～30 分。

【第 2 部】グループインタビュー調査

調査員 2 名が各回参加の回答者全員に対して、やさしい日本語と英語でのグループインタビューを実施。属性向けの質問、日本語学習に関する質問、公的機関のメディアについての意見を求めるなど、さまざまな聞き取りを実施した。所要時間は 20～40 分。

3. 回答者の基本情報

○ 国籍・地域

国名	人数
中国	9
インド	6
韓国	6
アメリカ	5
カナダ	5
フィリピン	5
ベトナム	5
インドネシア	4
台湾	4
イタリア	3

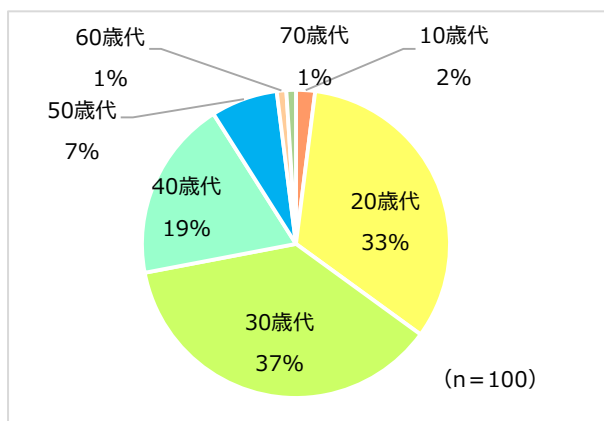
国名	人数
ネパール	3
モンゴル	3
ミャンマー	3
タイ	3
エチオピア	2
サウジアラビア	2
ペルー	2
ロシア	2
オーストラリア	2
バングラデシュ	2

国名	人数
ウクライナ	2
マレーシア	2
メキシコ	2
スリランカ	2
ボリビア	2
ウガンダ	1
ブルガリア	1
グアテマラ	1
ブラジル	1
フランス	1

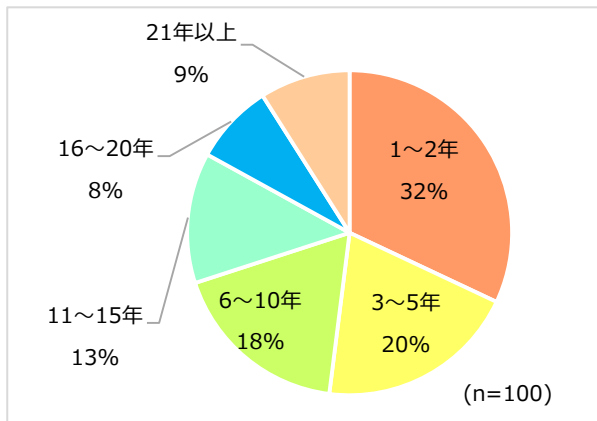
国名	人数
パキスタン	1
南アフリカ	1
スペイン	1
イラク	1
エジプト	1
イギリス	1
ウズベキスタン	1
スウェーデン	1
ガーナ	1

全 40 か国・地域

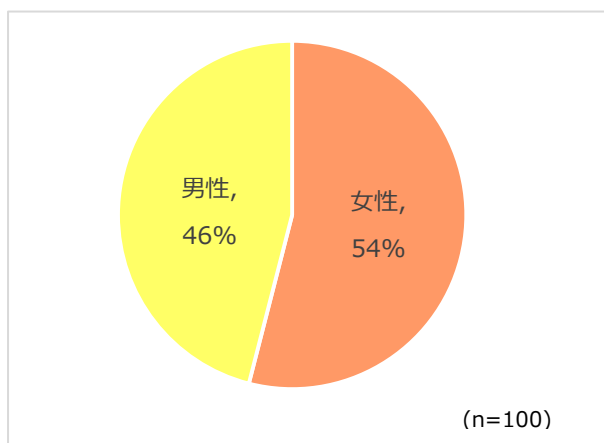
○ 年代



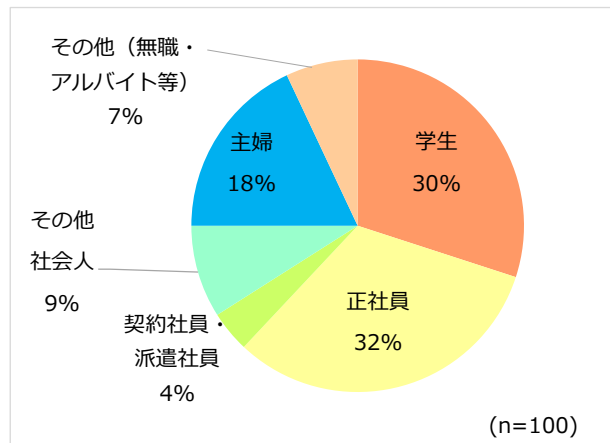
○ 在住年数



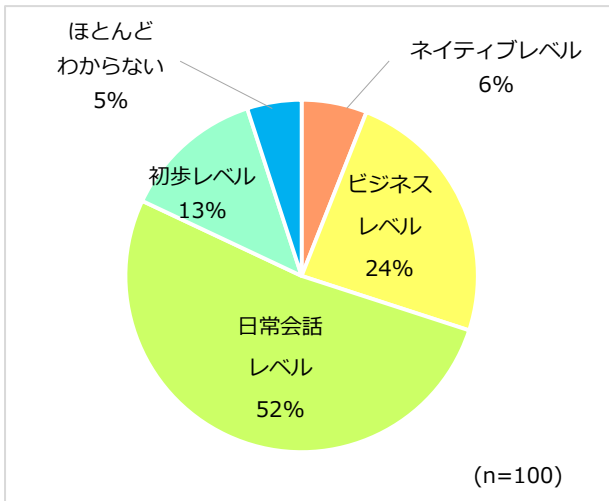
○ 性別



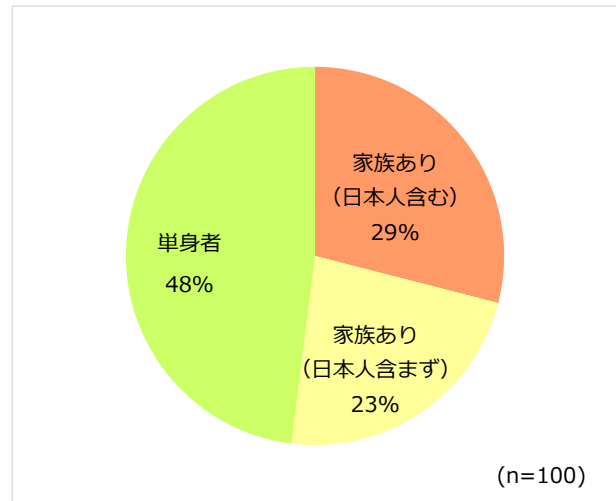
○ 職業



○ 日本語習熟度

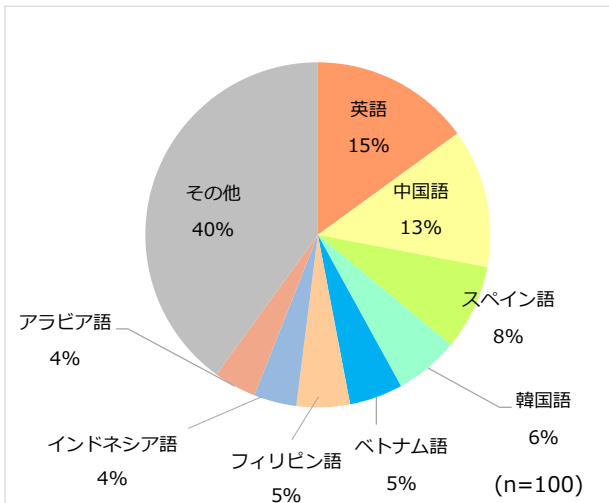


○ 家族構成

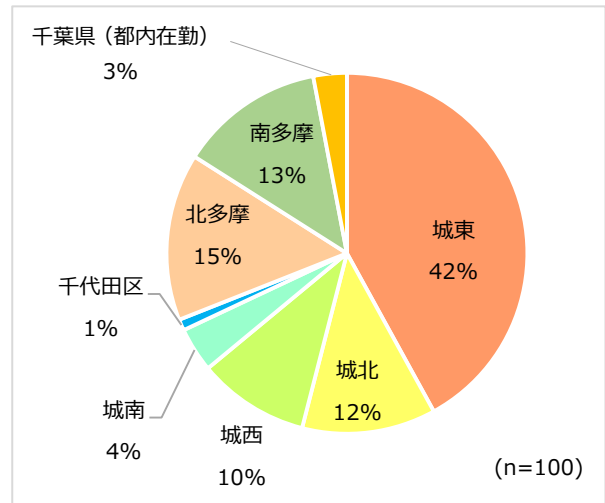


※ 日本語習熟度は回答者本人の自己申告に基づき、調査員が本人との会話から判断したものの。

○ 母国語



○ 在住地域



※ 在住地域の区分は下記の通り。

- ・ 城東 : 墨田区、台東区、葛飾区、江戸川区、江東区、中央区
- ・ 城北 : 北区、足立区、板橋区、豊島区、文京区、荒川区
- ・ 城西 : 渋谷区、中野区、杉並区、世田谷区、新宿区、練馬区
- ・ 城南 : 品川区、目黒区、大田区、港区
- ・ 北多摩 : 八王子市、日野市、多摩市、稲城市、町田市
- ・ 南多摩 : 立川市、武蔵野市、三鷹市、府中市、昭島市、調布市、町田市、小金井市、小平市、東村山市、国分寺市、国立市、狛江市、東大和市、清瀬市、東久留米市、武蔵村山市、西東京市

4. 本報告書における用語・定義

(1) 属性

本報告書では、職業・家族構成から回答者を下記6つの属性に分類した。

なお、回答者は複数の属性で抽出されている。

(例：正社員で、日本人の配偶者・子供と暮らしている回答者は属性B・C・Fの3つに該当)

- 【A】 学生 ○ 該当人数：30名
日本語学校・大学・専門学校など、教育機関に籍を置く回答者。
- 【B】 社会人 ○ 該当人数：45名
アルバイト以外の定職を持つ回答者。
- 【C】 家族あり（日本人含む） ○ 該当人数：23名
日本で家族と暮らしており、家族の中に日本人がいる回答者。
- 【D】 家族あり（日本人含まず） ○ 該当人数：29名
日本で家族と暮らしており、家族の中に日本人がいない回答者。
- 【E】 単身者 ○ 該当人数：48名
日本で家族と暮らしていない回答者。
- 【F】 子育て中 ○ 該当人数：40名
18歳未満の子供と一緒に暮らす回答者。

(2) その他

- ・ 総回答者数は、図表内に（n=人数）の形式で表記。また、回答者数の小数点第1位までの表記とし、割り切れるものに関しては整数での表記とする。
- ・ 回答者コメントを本報告書に抜粋する際、発言の後に（ ）で回答者の出身国を記載。
- ・ 添付資料内の回答者コメントで文頭に「[参考]」と付くものは、該当項目に関連した参考意見として掲載した。なお、参考意見は集計人数には含まない。

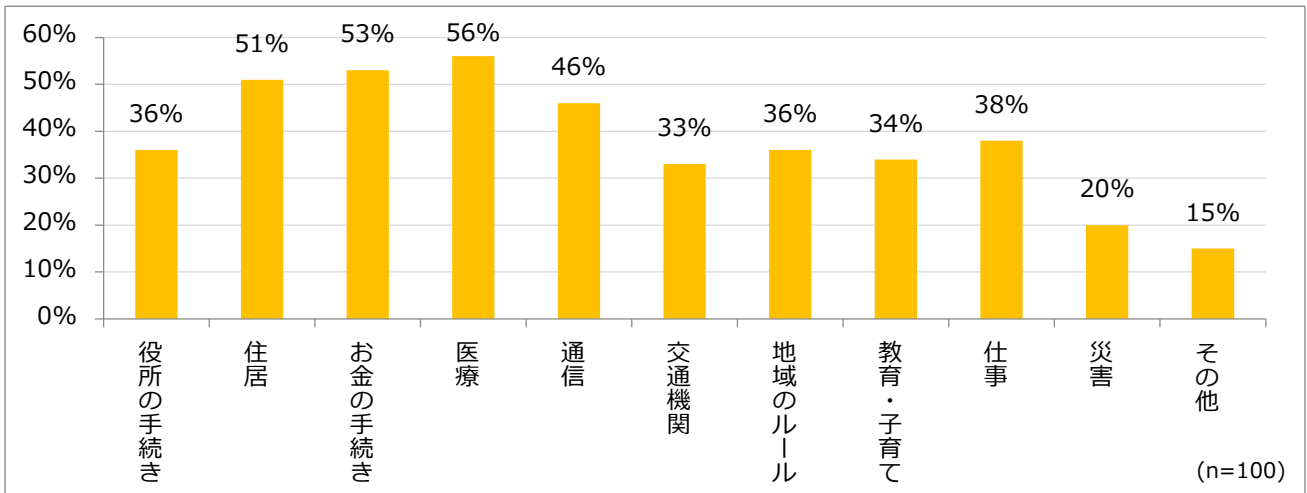
Ⅱ. 調査の集計結果と分析

1. 在住外国人の困りごと

今後適切な情報発信を行うための現状把握を目的として、在住外国人がこれまで困ったと感じたことのある事柄について聞き取りを行った。本項目では困りごとの内容を10個の分野に分類し、属性別にどのような傾向があるか分析する。

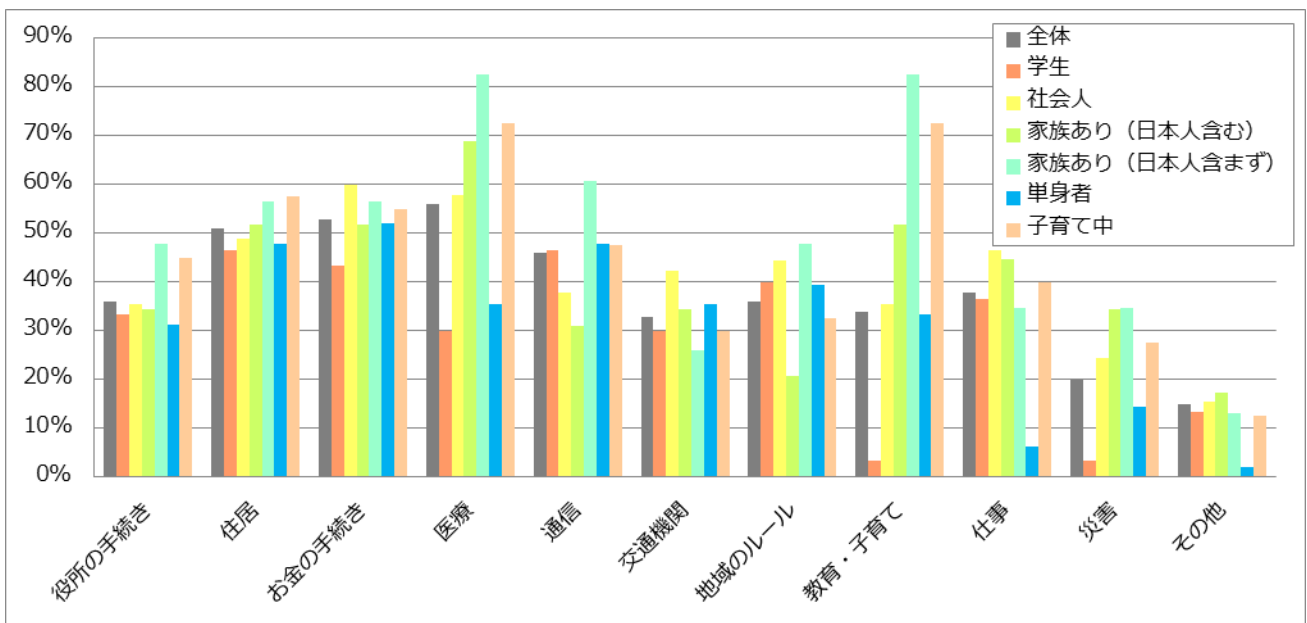
(1) 全体集計結果

○ 回答者全体



- ・ 半数以上の回答者が、医療（56%）、お金の手続き（53%）、住居（51%）について、困った経験があると答えた。

○ 属性別

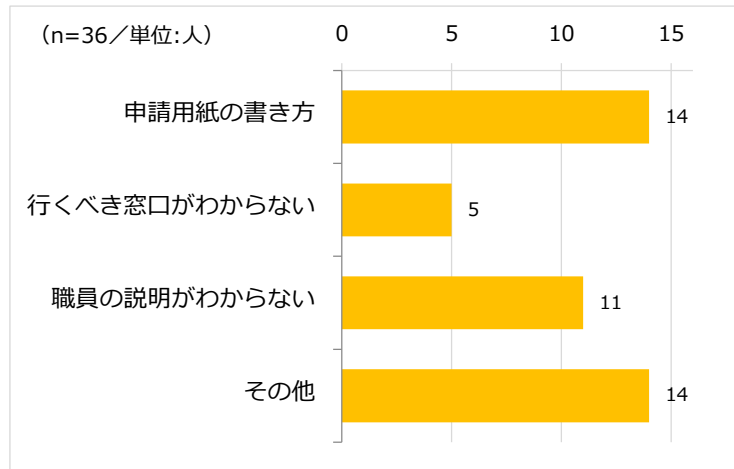
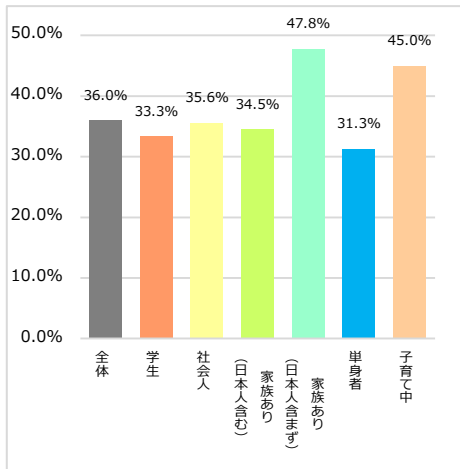


	全体	学生	社会人	家族あり (日本人含む)	家族あり (日本人含まず)	単身者	子育て中
役所の手続き	36%	33.3%	35.6%	34.5%	47.8%	31.3%	45.0%
住居	51%	46.7%	48.9%	51.7%	56.5%	47.9%	57.5%
お金の手続き	53%	43.3%	60.0%	51.7%	56.5%	52.1%	55.0%
医療	56%	30.0%	57.8%	69.0%	82.6%	35.4%	72.5%
通信	46%	46.7%	37.8%	31.0%	60.9%	47.9%	47.5%
交通機関	33%	30.0%	42.2%	34.5%	26.1%	35.4%	30.0%
地域のルール	36%	40.0%	44.4%	20.7%	47.8%	39.6%	32.5%
教育・子育て	34%	3.3%	35.6%	51.7%	82.6%	33.3%	72.5%
仕事	38%	36.7%	46.7%	44.8%	34.8%	6.3%	40.0%
災害	20%	3.3%	24.4%	34.5%	34.8%	14.6%	27.5%
その他	15%	13.3%	15.6%	17.2%	13.0%	2.1%	12.5%
(平均)	38%	29.7%	40.8%	40.1%	49.4%	31.4%	44.8%

- ・ 「家族あり（日本人含まず）」の層が、困りごとを挙げる数が最も多かった（平均 49.4%）。反対に、「学生」（平均 29.7%）、「単身者」（平均 31.4%）は困りごとを挙げる数が少なかった。
- ・ 回答者数が最も多かった医療（56%）について、困ると答えた割合が特に高かったのは「家族あり（日本人含まず）」（82.6%）、次いで「子育て中」（72.5%）の属性だった。医療に関する課題はほとんどがコミュニケーションに関するものだったため、日本語での会話に不安がある、家族に日本人のいない層が課題を感じる傾向にあると考えられる。
- ・ 医療について、「学生」の中で困っていると答えた回答者は少なかった（30.0%）。学生は在住年数が少ない傾向があり、病院にかかった経験がない人が多かったこと、また学校のサポートや大学の保健室や保健センターを利用できている人が多かったことが要因に挙げられる。
- ・ お金の手続き（53%）についての困りごとがあると答えたのは、「社会人」の属性が最も多かった（60.0%）。給与受取のため銀行口座の開設をした経験がある人、また税金・年金関連の手続きをした経験がある人が多かったことが要因として挙げられる。
- ・ 住居（51%）については、どの属性からも平均的に困ったという声が聞かれた。保証人探しなど、在住外国人全体に共通する課題が回答の多数を占めたことが要因と考えられる。

(2) 項目別集計結果

① 役所の手続き



○ 主な回答内容

【1】申請用紙の書き方（14名）

「日本語をうまく書けず、とても時間がかかった。英語表記がまったくないのに驚いた。」（アメリカ）など、日本語を書く上での問題や、外国語の案内不足を指摘する声がほとんどだった。

【2】行くべき窓口がわからない（5名）

「窓口の名前が漢字で書かれていてわからなかった」（カナダ）などの指摘があった。

【3】職員の説明がわからない（11名）

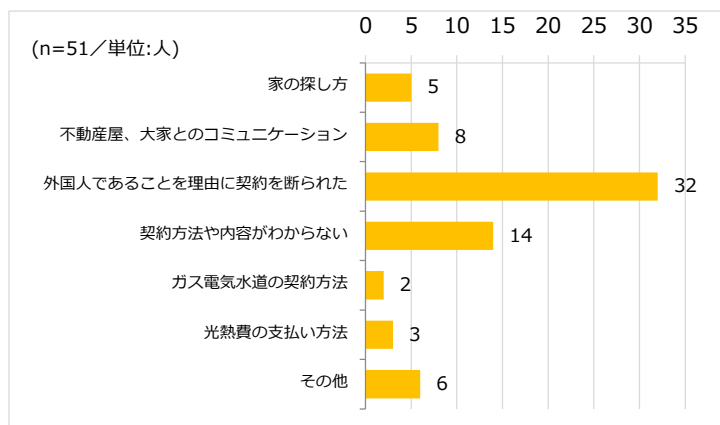
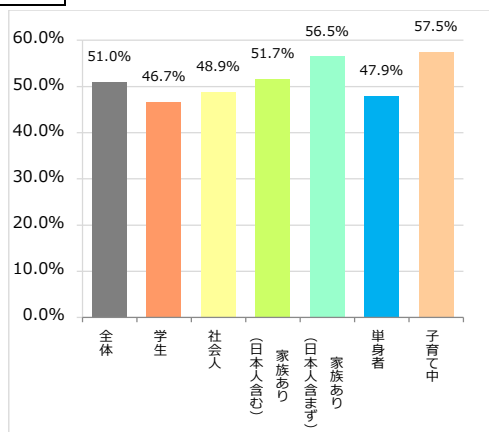
「何度か質問されたが、その内容がわからず、コミュニケーションがうまく取れなかった。」（タイ）など、日本語でのコミュニケーションの問題を指摘する声が目立った。特に職員の丁寧語の表現がわかりづらいと指摘する回答者が複数名。

【4】その他（14名）

「氏名の表記ルールが区によって違うのに戸惑った。たとえば区によっては在留カードと同じ英語での記入が必要だが、別の区ではカタカナや漢字などの日本語表記が必要と言われた」（台湾）「ビザのことは役所で聞いても誰も詳しい人がおらず、教えてもらえなかった」（ウクライナ）など、外国人ならではの手続きの煩雑さを指摘する声が複数挙がった。

また「引っ越し前に転出届を出す必要があることは知らなかった。」（メキシコ）など、転入届・転出届に関する意見が3名あった。届け出の必要性自体が一部で認識されていない可能性も考えられる。

② 住居



○ 主な回答内容

【1】家の探し方（5名）

「不動産屋に行こうと思ったが、友達から難しいと聞いて行かなかった」（インドネシア）など、不動産屋を介した住居探しへの不安を指摘する声が複数聞かれた。

【2】不動産屋、大家とのコミュニケーション（8名）

「1人だと不動産屋に受け入れてもらえないことがあった」（ボリビア）、「不動産屋で日本人が担当の時は困った」（中国）など、日本語でのコミュニケーションの問題を指摘する声が複数挙がった。

【3】外国人であることを理由に契約を断られた（32名）

「何度か断られた」（韓国）、「借りられる物件がなかなか見つからなかった」（イタリア）など、住む場所が見つからないという声が複数聞かれた。その理由としては、「大家さんに断られることが何度かあった」（インド）という貸主の方針による問題と、「保証人が見つからず家を借りられなかった」（モンゴル）という保証人探しの問題の2点が挙げられた。

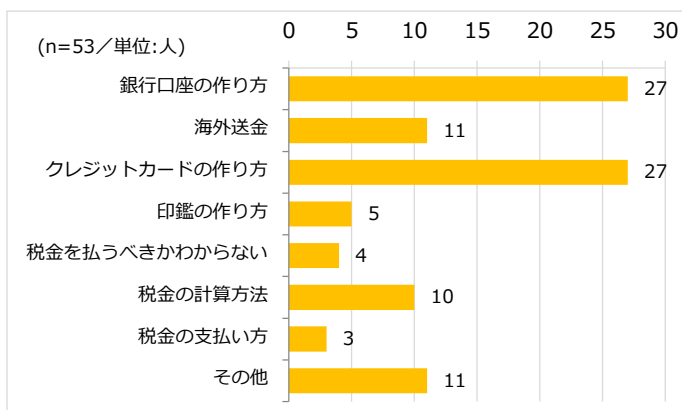
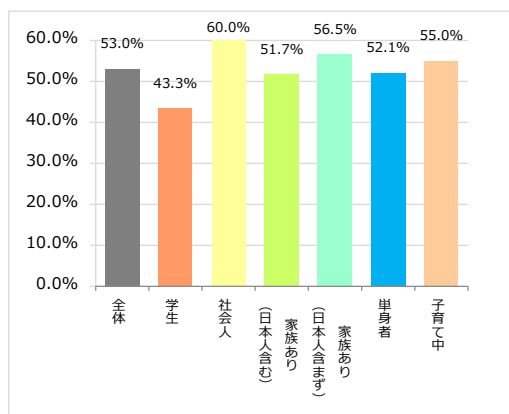
【4】契約方法や内容がわからない（14名）

「契約内容の把握が難しかった」（パキスタン）、「契約内容がわからなかった。英語版の契約書があれば良かったと思う」（イタリア）など、言語の問題から契約内容を理解できなかったという回答が多く挙がった。契約の内容としては「敷金・礼金の仕組みがよくわからない」（ペルー）など、日本特有のシステムである敷金・礼金について指摘する声が目立った。

【7】その他（6名）

「家で修理が必要な箇所があっても、日本語ができないので依頼を出すのが難しい」（フィリピン）、「手続きの際、ミドルネームをどこに書けばいいのかわからずややこしい」（インドネシア）などの回答があった。

③ お金の手続き



○ 主な回答内容

【1】 銀行口座の作り方 (27名)

「書類の書き方が難しかった」(ネパール)、「銀行のスタッフが英語が話せず、最初の手続きが大変だった」(アメリカ)など、言語の問題から手続きに苦労したという指摘が複数あった。また「役所で、自分の正式名称通りに名前を登録することができなかった。そのため銀行では区役所で発行した書類が身分証明にならず、口座を作るのがとても大変だった」(スリランカ)など、外国人特有の手続きの煩雑さを指摘する声も見られた。

【2】 海外送金 (11名)

「海外送金するためには色々書類が必要と言われて、手続きが大変だった。」(ウクライナ)など、手続きの煩雑さを指摘する声が複数挙がった。

【3】 クレジットカードの作り方 (27名)

「日本人ではなかったからか、3回くらい審査に落ちた。」(フランス)など、審査に通らずクレジットカードを作れないという声が多く聞かれた。

【4】 印鑑の作り方 (5名)

「英語で印鑑を作ったが、不動産屋でそれは認められないと言われた」(ミャンマー)など、使用先によるルールの違いに戸惑いの声があった。

【5】 税金を払うべきかわからない (4名)

「税額やどの税を支払うべきかなど、説明が少ないと感じる」(イラク)など、主に「社会人」の層から制度の周知不足に関する声が聞かれた。

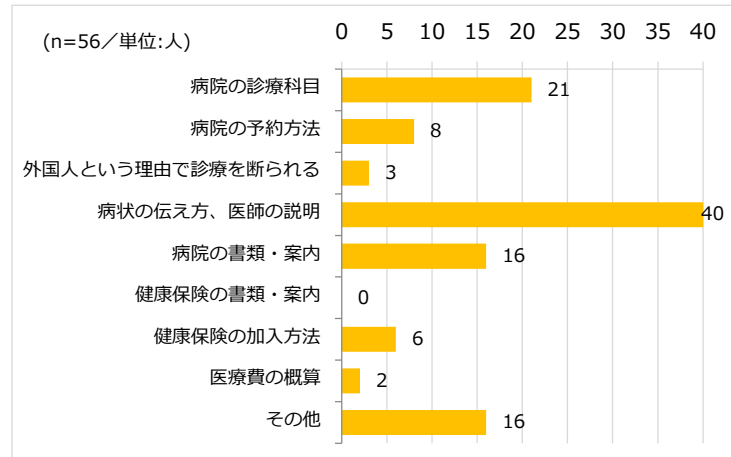
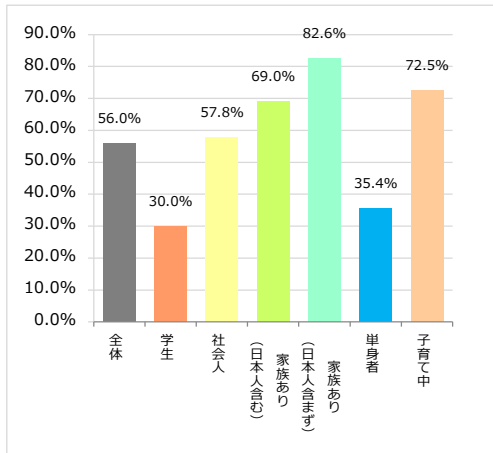
【6】 税金の計算方法 (10名)

5番と同様に「日本の税金のシステムがいまだによくわかっていない」など、制度の複雑さを指摘する回答が複数挙がった。

【8】その他（11名）

「年金関連のことなど、市役所からの重要な手紙にはふりがながない。ふりがながなくて内容がわからなかったの、結局必要な登録をしないままになっている。外国人向けにふりがなを振ってほしい。」（イタリア）、「銀行のウェブサイトには英語版がないのは困る。他の問題であれば構わないが、お金のことは大切なのでちゃんと100%知っておきたいと思う。」（サウジアラビア）など、お金に関わる機関の多言語対応等についての回答が見られた。

④ 医療



○ 主な回答内容

【1】病院の診療科目（21名）

「母国とはシステムが違うので、自分の症状がどの科に当てはまるかがわからなかった」（ロシア）、「『眼科』など診療科目の名前が難しい」（フィリピン）などの指摘があった。

【2】病院の予約方法（8名）

「予約の電話をかけたが、病状をうまく日本語で伝えられなかった」（中国）など、電話でのコミュニケーションの難しさに関する指摘が挙がった。

【3】外国人という理由で診療を断られる（3名）

3件すべてが「出産のとき、病院側が面倒に思ったようで「言葉が通じないと困ることも多いのでは」と大きな病院に回された。」（ウクライナ）など、コミュニケーションの難しさを理由に診療を断られた例だった。

【4】病状の伝え方、医師の説明（40名）

「病院で病状を説明するのが難しい」（カナダ）、「『しくしく痛い』『ちくちく痛い』など、症状を説明する言葉が難しい」（ペルー）など、医療特有の言葉の難しさを訴える声が多く挙がった。また「病気の名前など、先生の言葉がわからない」（タイ）など、医師の説明が難しいという声も複数聞かれた。

【5】病院の書類・案内（16名）

「問診票がすべて日本語で書かれており、日本語で記入しなくてはならないのが辛い」（メキシコ）など、問診票の記入の難しさを挙げる声がほとんどだった。

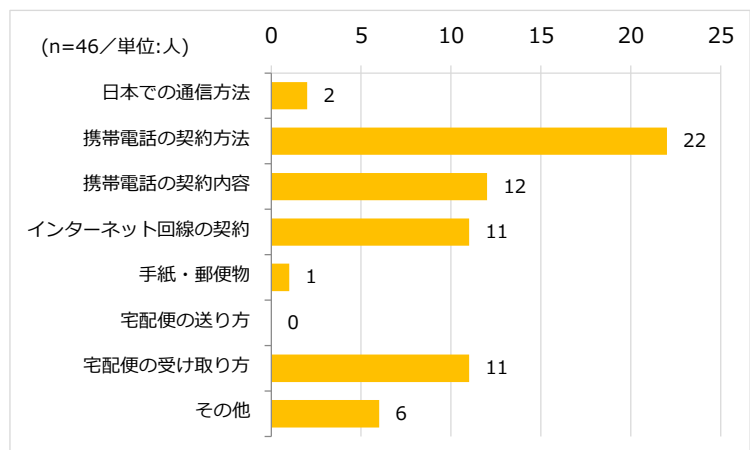
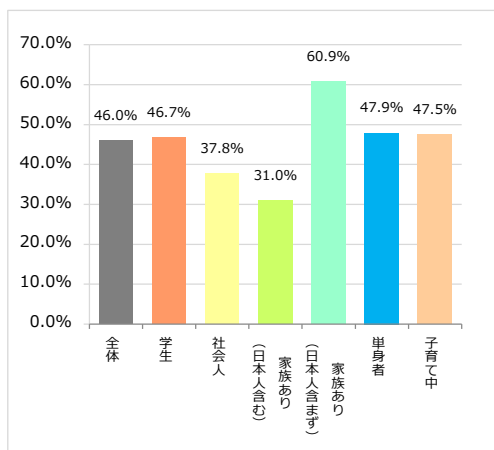
【7】健康保険の加入方法（6名）

健康保険への加入方法がわからず、中には「加入方法がわからず、ネットで調べたら『入らなくてもいい』と書いてあった。役所に行った際、窓口の人にも聞かれたが『入らなくて大丈夫』と答えた。結局未加入のままになっている」（台湾）など、未だに加入できていないという回答もあった。

【9】その他（16名）

「日本の病院は書類が多く、何度も同じ質問をされていると感じる」（モンゴル）、「必ず診察券が必要など、病院の仕組みがよく理解できなかった」（ネパール）など、日本の医療のシステムがわかりづらいとの声が複数挙がった。また「最初症状をうまく伝えられず、必要以上に強い治療をされてしまった」（フィリピン）など、コミュニケーションや文化の違いの問題から、治療・診察の内容に不満を訴える回答も複数聞かれた。

⑤ 通信



○ 主な回答内容

【2】携帯電話の契約方法（22名）

「クレジットカードがないと契約できない会社が多く、一時期契約ができなかった」（台湾／スペイン）など、契約する上での必要書類についての回答が複数あった。

【3】契約電話の契約内容（12名）

契約内容の把握が難しいという回答が複数聞かれ、中には「契約内容はいまでもよくわからない」（ブルガリア）との声もあった。

【4】インターネット回線の契約（11名）

「Wi-Fi を契約したかったが、書類の記入が複雑で、最初は申し込むことができなかった」(モンゴル) など、契約方法・内容の複雑さを指摘する回答が複数挙がった。

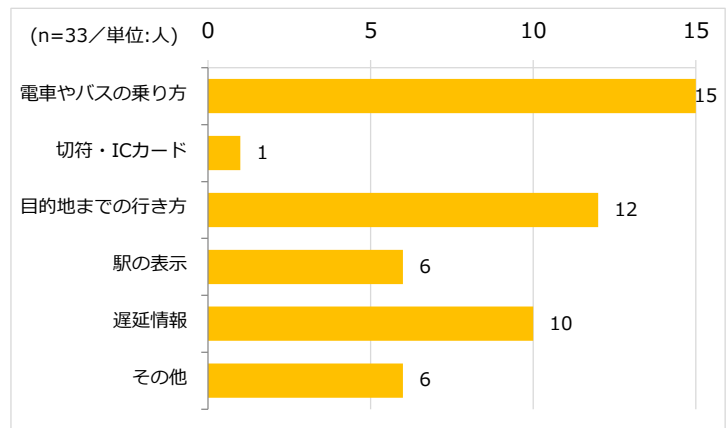
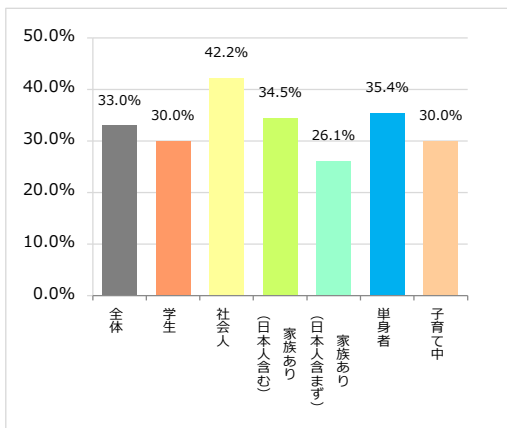
【7】 宅配便の受け取り方 (11名)

回答のすべてが宅配便の不在受け取りに関する内容だった。「不在票を受け取り電話したが、そもそもガイダンスが日本語なので聞き取れず、わからない」(韓国) など、言語の問題による受け取りの難しさを指摘する声が挙がった。

【8】 その他 (6名)

「無料のWi-Fi が街中に少ない」(オーストラリア) など、公衆無線LANの不足を指摘する回答が目立った。

⑥ 交通機関



○ 主な回答内容

【1】 電車やバスの乗り方 (15名)

「バスは難しいので、極力乗らないようにしている」(ウクライナ) など、特にバスの行き先・系統などの複雑さを指摘する回答が複数あった。

【3】 目的地までの行き方 (12名)

「母国の交通システムはそんなに複雑ではないので、最初東京に来たときは大変だった」(ウガンダ) など、今は問題ないが、来日してしばらくは困ったという声が多く聞かれた。

【4】 駅の表示 (6名)

「いまだに駅で迷う。日本の駅は英語の表示やアナウンスが少なすぎると思う」(オーストラリア) など、多言語表記の少なさによる利用の難しさを指摘する回答が挙がった。

【5】 遅延情報 (10名)

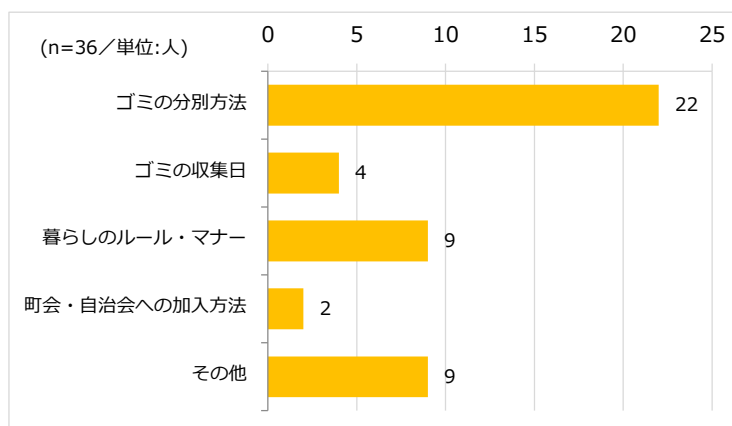
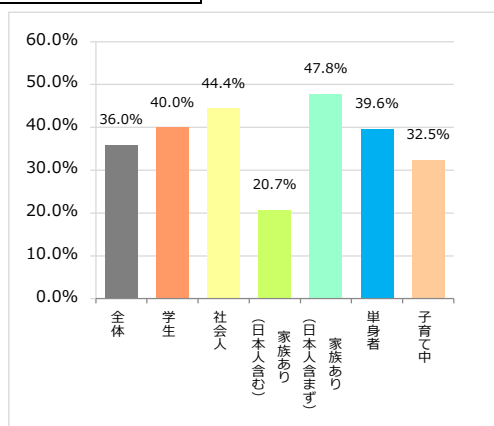
「車内放送の言葉が難しく、聞き取れないので状況が掴めない」(台湾) など、言語の問題から遅延状

況がわからないとの回答が複数挙げられた。

【6】その他（6名）

「タクシーの運転手で英語を話せる人に会ったことがない」（エジプト）など、タクシーに関する回答などが挙げられた。

⑦ 地域のルール



○ 主な回答内容

【1】ゴミの分別方法（22名）

「母国ではゴミを分別しないので、理解が難しかった」（グアテマラ）など、日本の細かい分別ルールに最初戸惑いを感じたとの回答が目立った。また、「粗大ゴミの出し方が昔わからなかった」（エチオピア）など、粗大ゴミに関する回答も複数挙げられた。

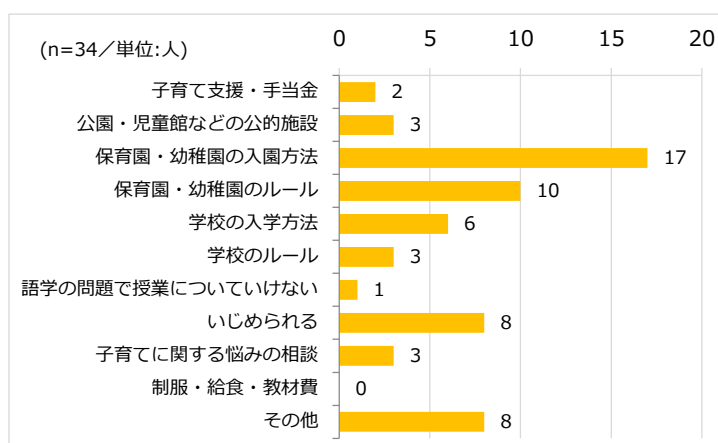
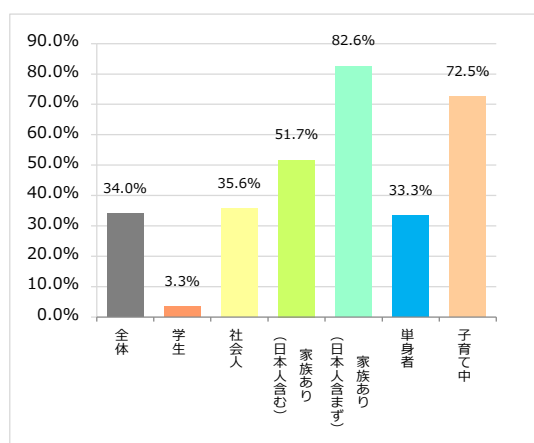
【3】暮らしのルール・マナー（9名）

「防音が弱い家に住んでしまい、階下の人から音について苦情が来た」（ベトナム）など、騒音に関するトラブルの回答が目立った。

【5】その他（9名）

「マンションに張り出されている掲示物がすべて日本語なので、何が書いてあるのかわからないことがある」（インド）などコミュニティの問題や、「自転車の運転ルールをよく理解していない」（アメリカ）など、地域や交通ルールに関する問題に関する回答が集まった。

⑧ 教育・子育て



○ 主な回答内容

【3】 保育園・幼稚園の入園方法 (17名)

「保育園の入園方法やその仕組みが難しい」(パキスタン) など、保育園・幼稚園の入園システムについて理解できていない回答者が多く見受けられた。

【4】 保育園・幼稚園のルール (10名)

「園からのプリントや手紙が読めないなので、ボランティアの先生に都度確認している」(台湾) など、保育園・幼稚園からのプリントについての回答や、「保育園の保護者会の説明がわからない」(フィリピン) など先生とのコミュニケーションに関する回答が複数挙げられた。

【5】 学校の入学方法 (6名)

学区が決まっているので問題ないと答える回答者もいる一方で、「学区などの仕組みがよくわからないし、どの中学校がおすすめかなどの情報も入ってこない」(タイ) など、不安を挙げる回答者も見られた。

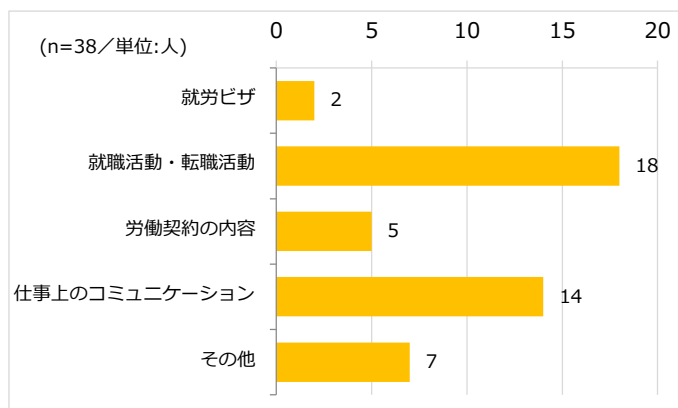
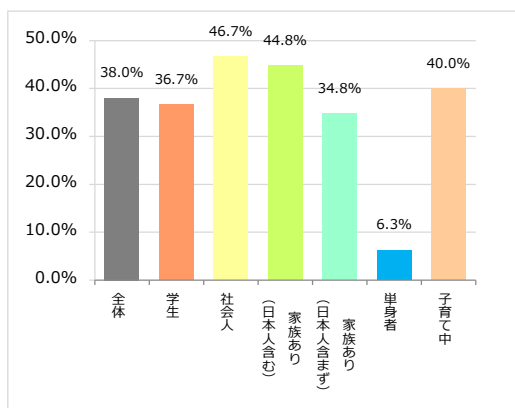
【8】 いじめられる (8名)

「自分の子供は、他の子供と肌の色が違うので、そのことでいじめられたことがある」(スリランカ) など、言語や文化、見た目の違いからいじめに発展したという回答が複数挙がった。

【11】 その他 (8名)

「病児保育が普及していないことは困る」(オーストラリア)、「予防接種のお知らせがわからず、また行く時期もわからない」など、日本の育児環境についてさまざまな回答が挙がった。

⑨ 仕事



○ 主な回答内容

【2】就職活動・転職活動（18名）

「アルバイト先を最初自力で探していたが、かなり大変だった」（モンゴル）、「現在就職活動中。言語の面でも、国籍の面でも、外国人は不利と感じる場面の方が多い」（中国）など、アルバイトでも正社員でも職探しの難しさを指摘する声が多く挙がった。

【3】労働契約の内容（5名）

「税金のこと、有給のことなど、会社から説明がないまま仕事が始まってしまい、よくわからなかった」（ロシア）など、契約内容の説明不足を指摘する声が複数挙がった。

【4】仕事上のコミュニケーション（14名）

「先輩や上司からの指示がうまく聞き取れない」（ベトナム）、「すごく怒鳴ってくる人がいたり、外国人という理由で差別されていると感じる」（オーストラリア）など言語や文化の違いからのミスコミュニケーションを挙げる声が複数あった。

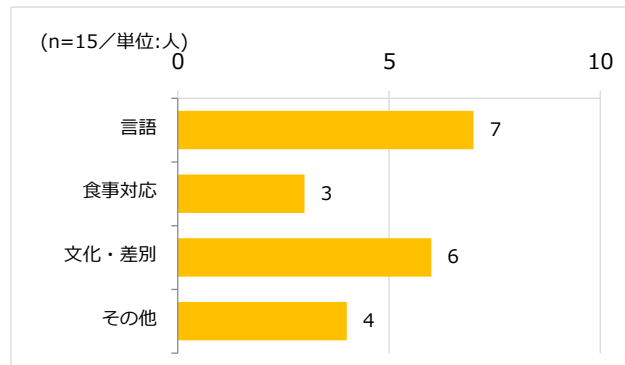
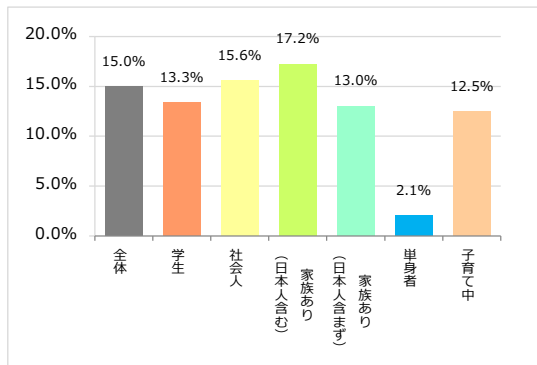
【5】その他（7名）

「日本の会社はどれも労働時間が長く、効率が良くない」（インド）など日本の仕事文化を指摘する声や、「外国人がキャリアを積めるような職場を見つけることはとても大変だと感じる」など、外国人労働者の受入体制に関する声が挙がった。

⑩ 災害

別途、「Ⅱ-2. 災害知識・備え」に記載。

⑪ その他



10 の分野に当てはまらない困りごととして、「言語」「食事対応」「文化・差別」等についての回答が挙げられた。

○ 主な回答内容

【言語】(7名)

「日本は文字のみの案内・書類がとても多い」(タイ)、「ひらがなやローマ字、絵などでの説明が書かれていれば、もっとわかりやすいのと思った」(ロシア) など、全般的な多言語対応の不足についての指摘が挙げられた。

【食事対応】(3名)

「なるべく自炊したいが、ハラール食品が近所で売っていない」(バングラデシュ)、「妻がベジタリアンだが、日本でベジタリアンに対応したレストランを見つけるのは難しい」(インド) など、ムスリム、ベジタリアンの回答者からの指摘が複数挙げられた。

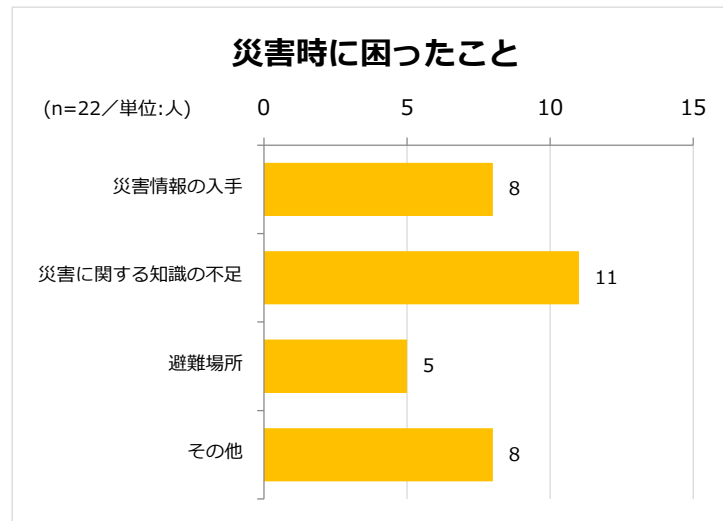
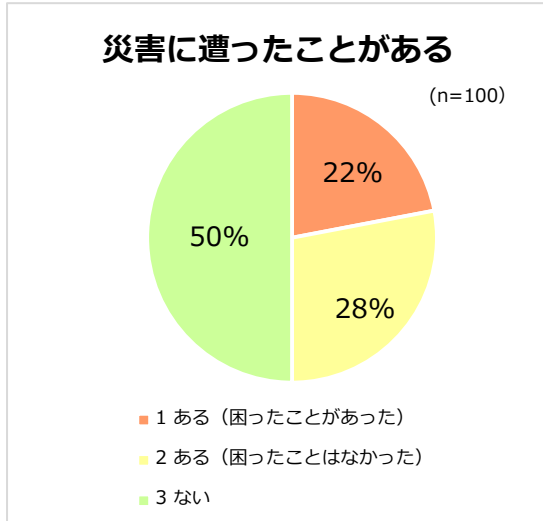
【文化・差別】(6名)

「外国人だから差別されていると感じることがある」(カナダ)、「日本語も上達し、日本人と同じような環境に置かれた今だからこそ、差別を感じる機会が多い」(中国) など、差別や多文化理解に関する指摘が複数挙げられた。

2. 災害知識・備え

在住外国人の防災意識、また知識の普及についての現状について聞き取りを行った。

(1) 災害時に困ったこと



- ・ 回答者のうち、「日本で災害に遭ったことがある」と回答したのは全体の50%、災害時に「困ったことがあった」と回答したのは全体の22%だった。

○ 「災害時に困ったこと」主な回答内容

【1】災害情報の入手（8名）

「日本に来て半年の頃に東日本大震災にあったため、日本語がわからず、テレビを見ても状況がわからなかった」（韓国）、「英語の情報があまりなかった」（カナダ）など、言語の問題から災害情報がわからなかったという回答が挙げられた。

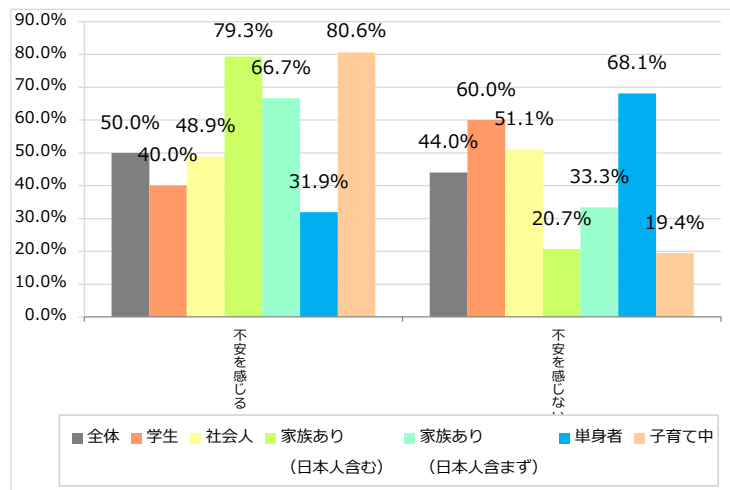
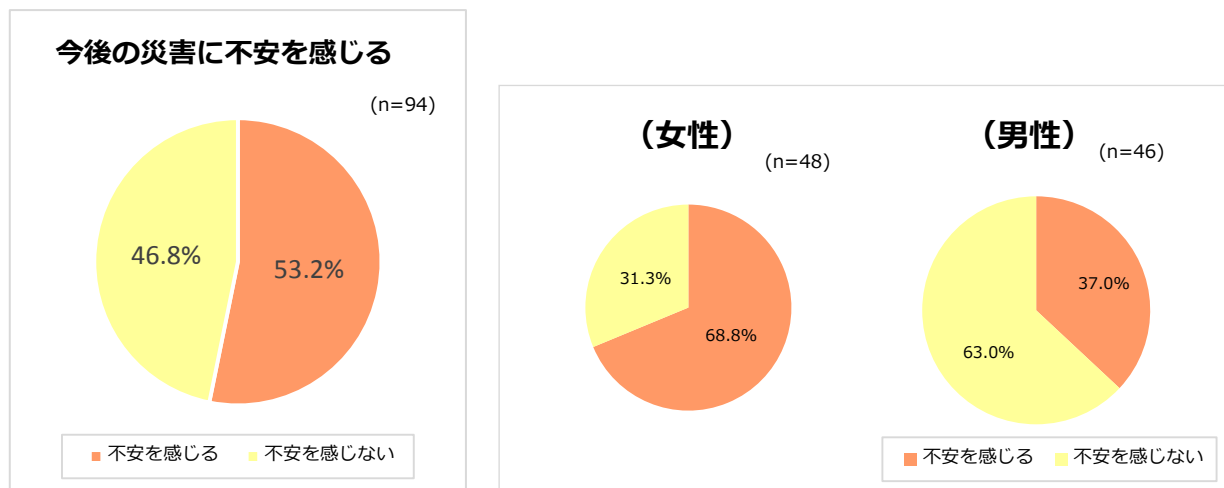
【2】災害に関する知識の不足（11名）

「地震で何が起るのか、地震にあったことがなかったのでわからなかった」（ネパール）、「エチオピアには地震がないので、何が起っているかわからなかった」（エチオピア）など、災害そのものへの知識・認識の不足に関する回答が複数あった。

【4】その他（8名）

「地震が起こってから買い物に出て行ったが、どこに行っても何も売っておらず、家に残っていた食べ物で過ごすしかなかった」（フィリピン）など、災害用備品の準備不足や、「母国のイタリアでは原発のニュースが大々的に報じられており、イタリアの家族にとっても心配された」（イタリア）など、海外と日本国内での認識の違いなどに関する回答が見られた。

(2) 災害への不安



- ・ 回答者のうち、「今後の災害に不安を感じる」と回答したのは全体の53.2%、「不安を感じない」と回答したのは全体の46.8%で、災害に不安を感じる回答者の方が多い結果となった。
- ・ 性別ごとに見ると、「不安を感じる」と回答した女性の割合が68.6%だったのに対して、男性は37.0%と約半分だった。このことから、女性の方が災害に対して不安を感じやすい傾向があることがわかった。
- ・ 属性別に見ると、「家族あり（日本人含む）」「家族あり（日本人含まず）」「子育て中」の層で、「不安を感じる」と答えた回答者が多い結果となった。その一方で、「不安を感じない」と回答した「単身者」は68.1%と約7割近くに上った。このことから、特に子供・家族と共に暮らす回答者が災害に対する不安を感じやすい傾向があることがわかった。

○ 主な回答内容

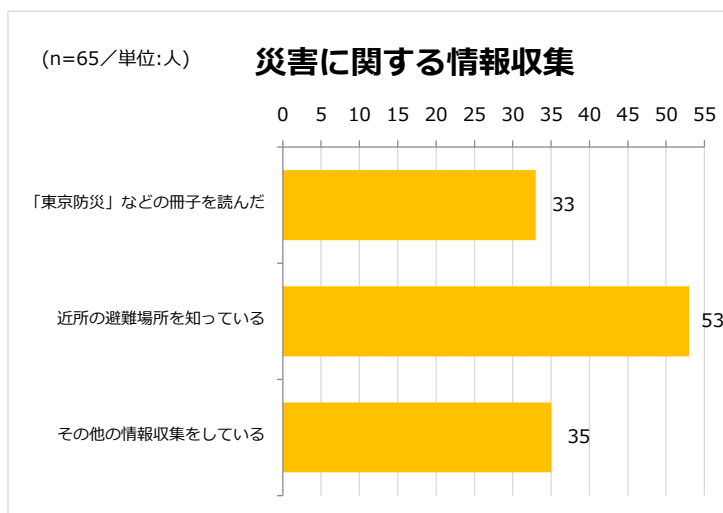
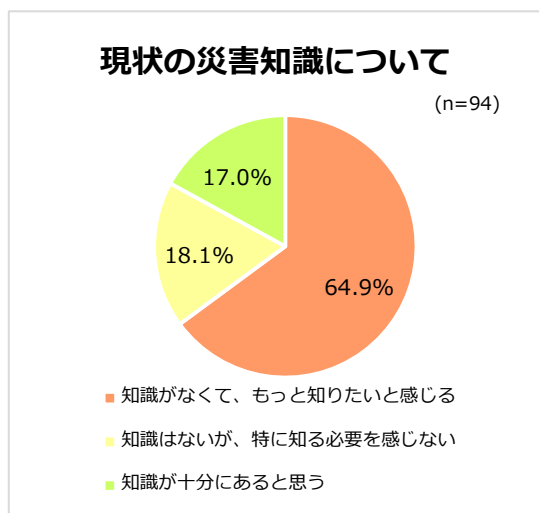
【1】 不安を感じる (50名)

「子供がまだ小さく、3人いるので、外にいる時に被災したらどうしようと不安に感じている」（インドネシア）、「女性なので、怖い目に合うのではないかと不安に感じている」（アメリカ）、「一人暮らしなので不安に思う」（中国）など、子供を持つ回答者、女性の一人暮らしの回答者から不安を訴える声が挙がった。

【2】 不安を感じない（44名）

「日本は色々と整備の進んだ国なので、大きな不安はない」（マレーシア）、「心の準備さえしていれば大丈夫」（サウジアラビア）、「死んだら死んだで仕方ない」（台湾）などさまざまな観点からの回答が挙がった。

(3) 災害への備え



- ・ 回答者自身の現状の災害知識について尋ねたところ、全体の64.9%が「知識がなくて、もっと知りたいと感じる」と回答した。「知識はないが、特に知る必要を感じない」と答えたのは18.1%、「知識が十分にあると思う」と答えたのは17.0%だった。

○ 「現状の災害知識について」主な回答内容

【1】 知識がなくて、もっと知りたいと感じる（61名）

「災害時にどんな行動を取るべきか知りたい」（アメリカ）、「地震について、外国人のために、英語での説明書きがあったほうがいい」（インドネシア）、「防災グッズは何が必要か、どこで買えるのか、写真付きでウェブサイトで紹介してほしい」（ベトナム）などの要望が挙がった。

【2】 知識はないが、特に知る必要を感じない（17名）

「あまり詳しく知らない方が幸せ。ストレスフリーに過ごしたい」（サウジアラビア）などの回答が挙がった。

【3】知識が十分にあると思う（16名）

「以前難民支援、災害対応の仕事をしていたので、基本的な知識は頭に入っている」（カナダ）など個人的な経験・知識からの安心感を挙げる回答や、「机の下に入るくらいは知っている。多分大丈夫だろうと思っている」（スウェーデン）などやや楽観的な観点での回答などが挙げられた。

○ 「災害に関する情報収集」主な回答内容

【1】「東京防災」などの冊子を読んだ（33名）

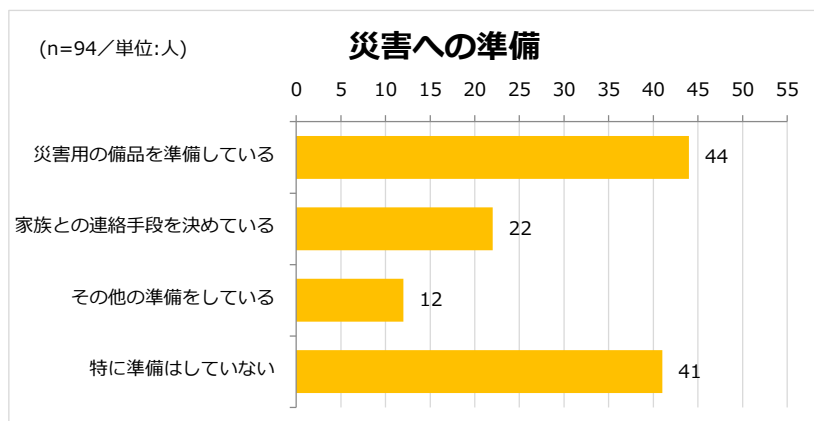
「日本語で少し読んだ。韓国語版があることは知らなかった」（韓国）、「送られてきたのを読んだ」（マレーシア）などの回答が挙げられた。回答者は全体で33名いたものの、内容について具体的に触れた回答は少なく、詳しく読み込んで参考にしている回答者は実際には少ないと推測される。

【2】近所の避難場所を知っている（53名）

「地名だけ知っているが、行ったことはない」（中国）などの回答が挙げられた。

【3】その他の情報収集をしている（35名）

「インターネットでなんとなく調べている」（タイ）、「ボランティアの先生が、準備しておくべきもの・ことについて教えてくれた」（インド）などの回答が挙げられた。



○ 「災害への準備」主な回答内容

【1】災害用の備品を準備している（44名）

「インドの連絡先、家族写真、在留カードのコピーなどの必要書類一式を災害用リュックに入れている」（インド）、「避難訓練に参加したら、災害備品のセットを一式もらった」（ミャンマー）などの回答が挙げられた。

【2】家族との連絡手段を決めている（22名）

「バラバラにいた場合、どこで集合するかを話し合っている」（韓国）などの回答が挙げられた。

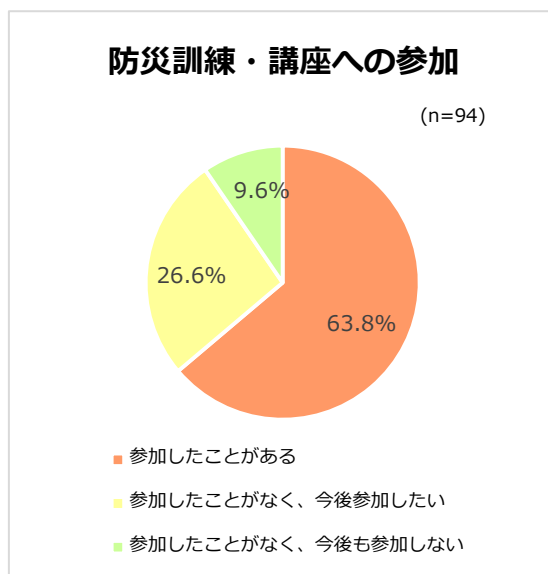
【3】その他の準備をしている（12名）

「家具の固定をしている」(台湾)、「パスポートやカードなど、大切なものを鞆に入れてひとまとめにしている」(バングラデシュ)などの回答が挙げられた。

【4】特に準備はしていない (41名)

「備品などは準備しなければと思っている」(ベトナム)、「家が狭いので、災害用の荷物を置くことができない」(ウクライナ)などの回答が挙げられた。

(4) 防災訓練・講座への参加



- ・ 防災訓練・講座への参加経験について尋ねたところ、「参加したことがある」と回答したのは全体の63.8%、参加経験がなく「今後参加したい」と回答したのが26.6%、「今後も参加しない」と回答したのが9.6%という結果となった。

○ 主な回答内容

【1】参加したことがある (60名)

「毎年会社の防災訓練に参加する」(スリランカ)、「大学の避難訓練に参加した」(南アフリカ)など、所属する会社や学校の防災訓練に参加した経験のある回答者が多かった。また「有明の防災体験学習施設『そなエリア』に行ったことがある」(フィリピン)など、防災学習施設に行ったとの回答も複数見受けられた。

【2】参加したことがなく、今後参加したい (25名)

「もし英語での訓練があるなら参加したい」(カナダ)、「日本の災害ルールは教わらないとわからない。ぜひ教えてほしい」(ペルー)などの回答が挙げられた。

【3】参加したことがなく、今後も参加しない (9名)

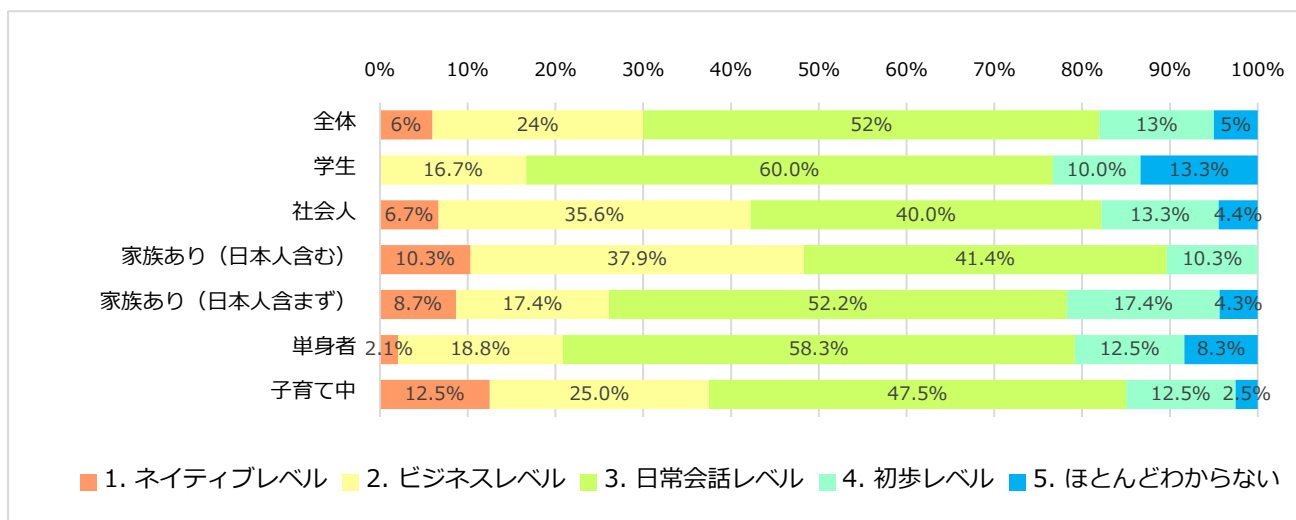
「子供の学校であるが、自分には行かない」(フィリピン)など特に興味がないとの回答が中心だったが、

「ニュージーランドで震災にあったことがあり、サイレンの音を聞くことがトラウマになっているので、参加したくない」(サウジアラビア)という過去の経験を理由に参加したくないとの回答もあった。

3. 日本語学習

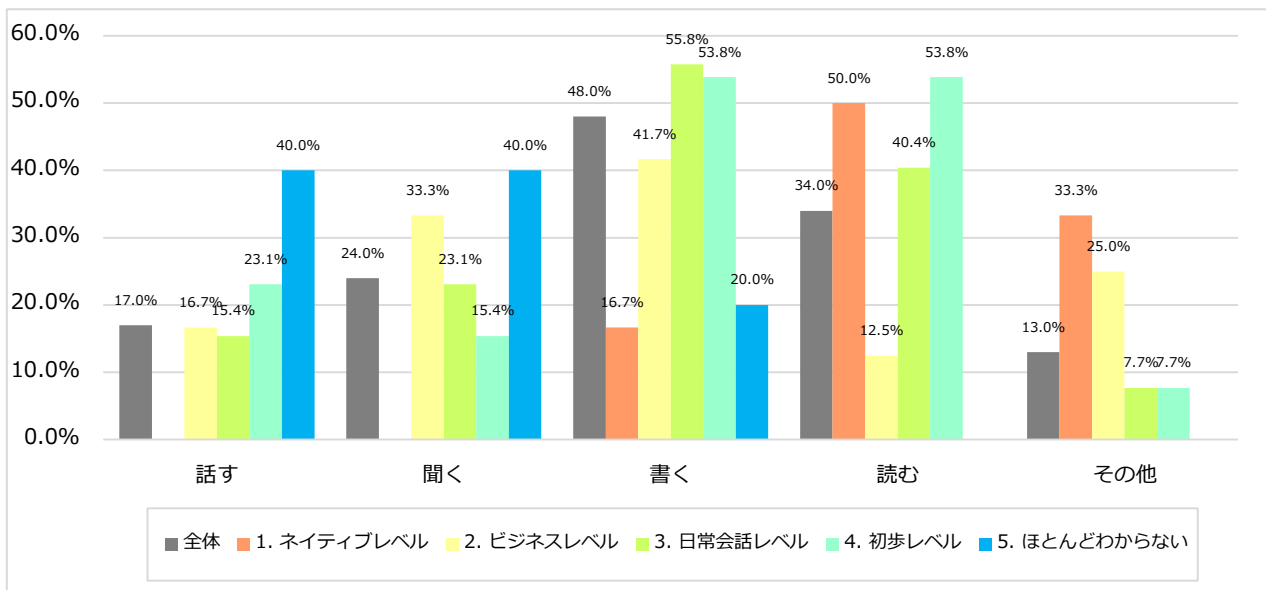
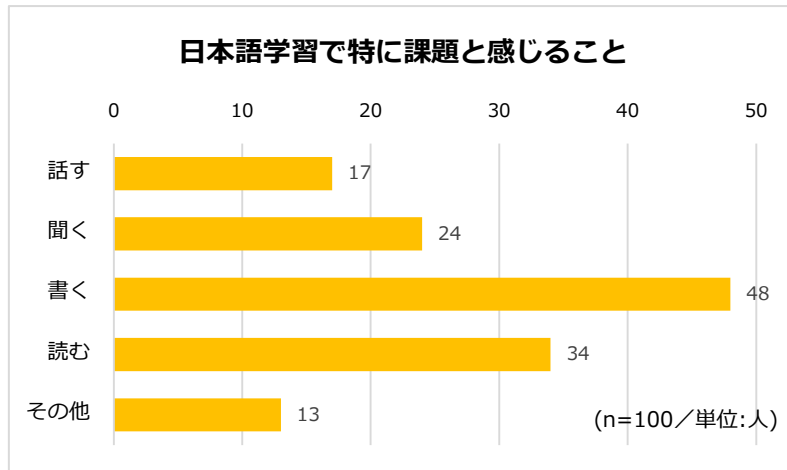
在住外国人の情報収集において、日本語力は大きな障壁となっている。その現状、課題と学習環境について聞き取りを行った。

(1) 属性別の日本語習熟度



- ・ 「家族あり (日本人含む)」の層は、平均から比較して「ネイティブレベル」「ビジネスレベル」に属する、日本語の習熟度が高い回答者が多かった。
その一方で、「家族あり (日本人含まず)」の層は、平均より「ネイティブレベル」「ビジネスレベル」の回答者が少なかった。このことから、家族に日本人がいることで日本語の習熟度に違いが表れる傾向があると考えられる。
- ・ 「学生」は平均より「ビジネスレベル」に属する回答者が少なく、一方で「ほとんどわからない」が多い結果となった。他の属性と比べて、在住年数が少ない回答者が多かったことが要因として考えられる。
- ・ 「社会人」は「ネイティブレベル」「ビジネスレベル」の回答者が平均より多い一方で、「初歩レベル」「ほとんどわからない」に属する回答者も一定数いた。
この違いは回答者の就労環境に大きく依存しており、日本語が常用語の職場で働く回答者は習熟度が高い一方で、職場で日本語を使う機会がなく、また多忙で学習に充てる時間がない、と話す回答者も複数名見られた。

(2) 日本語学習時の課題



- ・ 日本語でのコミュニケーションにおいて、「書くこと」を課題に挙げる回答者が、全回答者の半数近く（48%）にのぼった。
「漢字の音・訓の区別が難しい」（タイ）など、漢字に難しさを感じる回答者が多かった。また場面としては「申請用紙等に記入する時に困る。」（マレーシア）など、役所や病院などの書類の記入に苦労しているとの声が複数挙がった。
- ・ 日本語のレベル別に回答を確認すると、「書くこと」は「日常会話レベル」「初歩レベル」と習熟度中級程度の回答者からの指摘が多いことがわかった。
その一方で日本語が「ほとんどわからない」回答者は、「話すこと」「聞くこと」に課題を感じており、コミュニケーションの基礎部分でつまづきを感じている現状が浮き彫りとなった。

(3) 日本語学習制度についての要望

調査の第2部グループインタビューにおいて、日本語学習の現状と課題に関する聞き取りを行った。

(回答者、全 34 名)

下記に、主な意見を抜粋して紹介する。

- 日本人と話す機会がほしい (6名)
 - 「もっと会話する機会がほしい」(バングラデシュ／中国／エジプト)
 - 「日本人と日本語で交流できる機会がほしい」(韓国)
 - 「日本語を話せる友人が必要だと感じている」(カナダ)
 - 「これまで学んだ文法・語彙と、実際に使う日常会話とは距離がある。もっとネイティブが話すような日本語を学ぶ機会がほしい」(中国)

- ボランティアの日本語教室がもっと必要 (4名)
 - 「20年前と比較すれば増えてきてはいるが、まだ日本語学習ボランティアが足りない」(パキスタン)
 - 「外国人向けに日本語を教えてくれる、公的な学校があってもいいと思う」(ブルガリア)
 - 「ボランティアの日本語教室があるといい」(タイ／イタリア)

- 子供向けの学習機会の提供 (2名)
 - 「生活用語と学習用語は違うので、外国人の子供向けに学習用語を教えてくれるクラスがあるといい」(韓国)
 - 「10歳以下の子供であれば、もっとたくさん勉強して吸収できる。アクティビティを通じて勉強できる仕組みがあるといい」(インド)

- 学習機会の増加 (2名)
 - 「3ヶ月、週に5回、3時間ほど勉強すればどんな言語でも習得できる。無料で週に1度のクラスに参加するだけでは、なかなか身にならないと思う」(イラク)
 - 「個人教師をつけるのが一番学習効率が高いと思うが、費用が莫大にかかる」(カナダ)

- その他の学習機会の提供 (2名)
 - 「日本語を英語で教えてくれるような動画教材があればいいと思う。いきなりすべてを日本語で教わるのはハードルが高い」(ミャンマー)
 - 「1度だけボランティアの日本語教室に参加したが、日本語を知らなさ過ぎてコミュニケーションが取れず、行かなくなった」(スペイン)

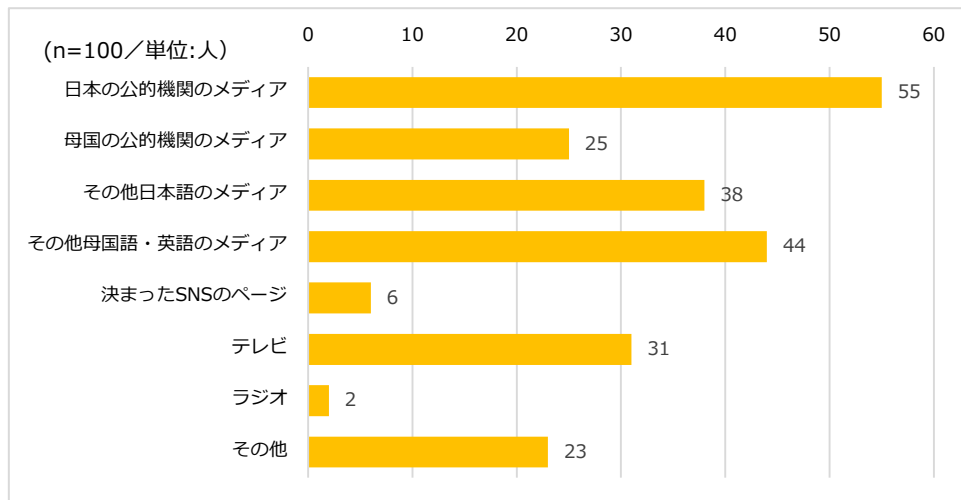
- 学習に充てる時間がない (2名)
 - 「学習機会があればいいと思うが、時間がない」(インド)
 - 「時間の問題で勉強できない」(カナダ)

4. 情報収集の現状

在住外国人の現状のメディア活用状況、情報収集手段について聞き取りを行った。

(1) メディア活用状況

① 参考にしているメディア



- ・ 生活情報の収集にどのようなメディアを活用しているか尋ねたところ、半数以上の 55 名が「日本の公的機関のメディア」を参考に行っていると回答した。
- ・ 「母国語・英語のメディア」(44名)、「その他日本語のメディア」(38名)、「テレビ」(31名)も3割以上の回答者が参考に行っていると答えた。

○ 主な回答内容

【1】日本の公的機関のメディア (55名)

役所の発行する生活ガイド、区報・市報、役所のウェブサイトなどを挙げる回答が中心だった。

【2】母国の公的機関のメディア (25名)

母国大使館のウェブサイトのほか、「タイ語で書かれた日本の生活ガイドも大使館でもらった」(タイ)大使館でもらった生活ガイドを挙げる回答者も見られた。

【3】その他日本語のメディア (38名)

NHKの「News Web Easy」、朝日新聞など日本語の新聞などの回答が挙がった。

【4】その他母国語・英語のメディア (44名)

出身国・母国語によって、さまざまなウェブサイトの名前が挙がった。詳しくは別紙資料「各国のコミュニティ・メディア・イベント・著名人等」参照。

【5】決まった SNS のページ（6 名）

出身国・母国語によって、さまざまな SNS ページの名前が挙げられた。詳しくは別紙資料「各国のコミュニティ・メディア・イベント・著名人等」参照。

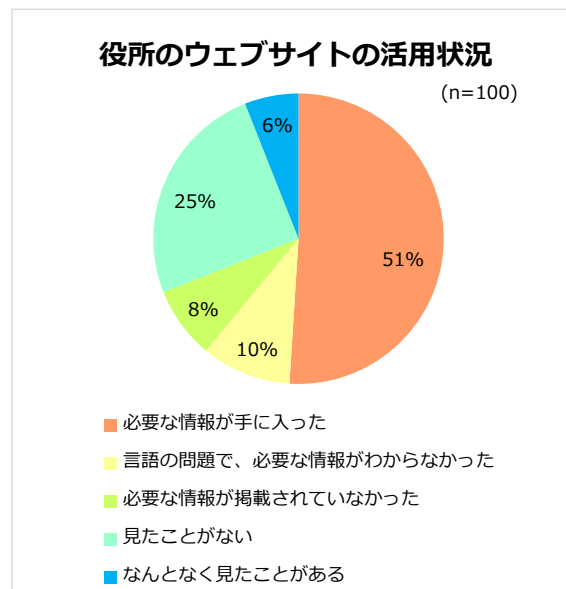
【6】テレビ（31 名）

在住歴の長い回答者が、日本人と同様に日本のテレビ番組を見ると回答したケースが多かった。

【8】その他（23 名）

「日本語の勉強に、YouTube をよく使う」（スウェーデン）、「YouTube で日本や自国のニュースを見る」（バングラデシュ）など、情報収集のために YouTube を活用するとの声が、主に 20 代以下の回答者から挙げられた。

② 役所のウェブサイト



- ・ 役所のウェブサイトを見たことがあるか尋ねたところ、「見たことがある」と答えた回答者が全体の 75%、「見たことがない」と答えた回答者が全体の 25%という結果となった。

○ 主な回答内容

【1】必要な情報が手に入った（51 名）

「在留ビザの情報を調べて、ちゃんと掲載されていた」（アメリカ）、「粗大ゴミ収集の予約がインターネットでできるという、良い情報を知った。電話でのコミュニケーションは難しいのでありがたかった」（中国）などの回答が挙げられた。

【2】言語の問題で、必要な情報がわからなかった（10 名）

「イベントや、外国人の登録のことなどはウェブサイト上でのアピールがなく、どこに載っているかわかりづらい」(タイ)、「自然災害について知りたくてアクセスしたが、情報はすべて日本語で書かれており、どこで英語に切り替えられるかがわからなかった」(ミャンマー)などの回答が挙げられた。

【3】必要な情報が掲載されていなかった (8名)

「図書館カードをどうやって作るか、区のページに載っていると思ったが見つからなかった」(アメリカ)、「日本人向けの情報ばかりでわかりづらかった。外国人向けに、外国人が必要とする情報を載せてほしい」(タイ)などの回答が挙げられた。

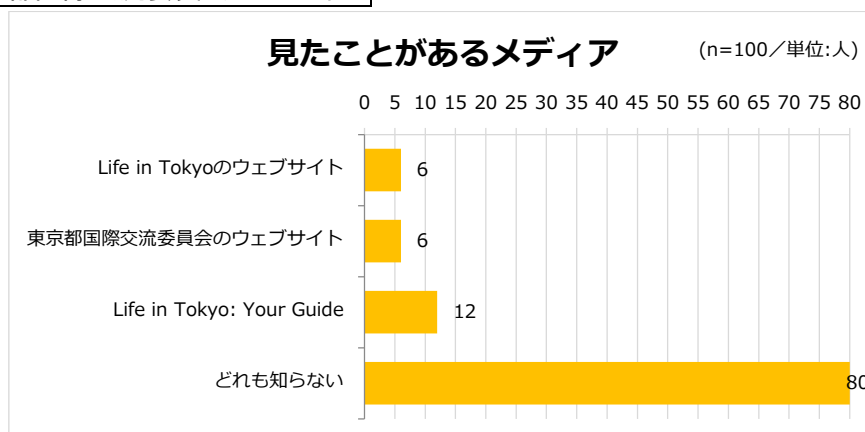
【4】見たことがない (25名)

目的がないので見たことがないという回答者の他、「ウェブサイトを見るよりも、直接行って聞いた方が早い」(ウクライナ)との回答もあった。

【5】なんとなく見たことがある (6名)

「特定のことを調べたわけではなく、何か良い情報がないか調べるために見た」(イタリア)などの回答が挙げられた。

③ 東京都／東京都国際交流委員会のメディア



- 東京都／東京都国際交流委員会のメディアを見たことがあるか尋ねたところ、ウェブサイト「Life in Tokyo」を見たことがある回答者は6名、東京都国際交流委員会のウェブサイトを見たことがある回答者は6名、冊子「Life in Tokyo: Your Guide」を知っていた回答者は12名、「どれも知らない」と答えた回答者が80名と、全体の8割が当該のメディアを見たことがないという結果となった。

○ 主な回答内容

【1】「Life in Tokyo」のウェブサイト (6名)

「英語で必要な情報をウェブ検索していた時に、検索に引っかかったので何度か見たことがある」(インド)、「友人、娘から学校の情報が載っていると聞いて見た」(ネパール)などの回答が挙げられた。

【2】東京都国際交流委員会のウェブサイト（6名）

「日本語教室を調べていたときに見つけた」（台湾）、「英語でウェブ検索していた時、必要な情報が載っていたので見た」（ネパール）などの回答が挙げられた。

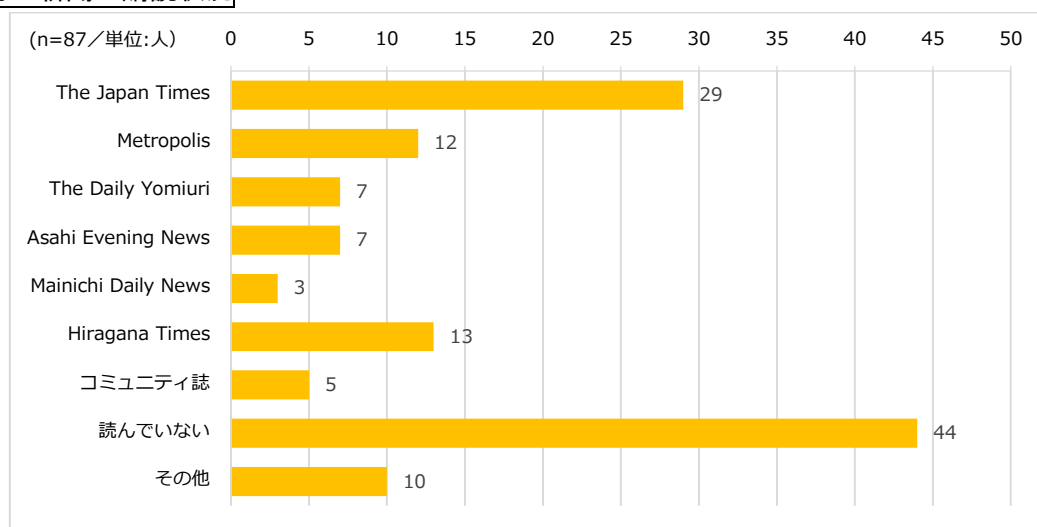
【3】冊子「Life in Tokyo: Your Guide」（12名）

「大学に置いてあるのを見たことがある気がする」（マレーシア）、「ブラジルの市役所のウェブサイトで、日本の役立つ情報を紹介している。その中で、この冊子が紹介されていたので知っていた」（ブラジル）などの回答が挙げられた。

【4】どれも知らない（80名）

どれも知らないと答えた回答者の中からは「いずれも知らなかったが、『Life in Tokyo: Your Guide』は便利。配るべきだと思う」（カナダ）など、特に「Life in Tokyo: Your Guide」を評価する声が聞かれた。

④ 情報誌・新聞の購読状況

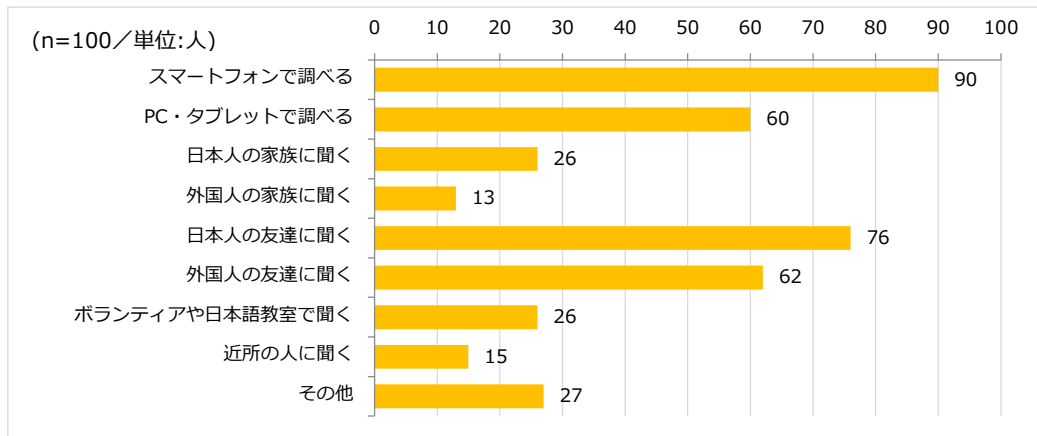


- ・ 情報誌、新聞の購読状況について聞き取りを行った結果、「読んでいない」との回答者が44名で全体の50.7%、最もよく読まれている新聞は「The Japan Times」で、29名、全体の33.3%が回答した。

(2) 情報収集の手段

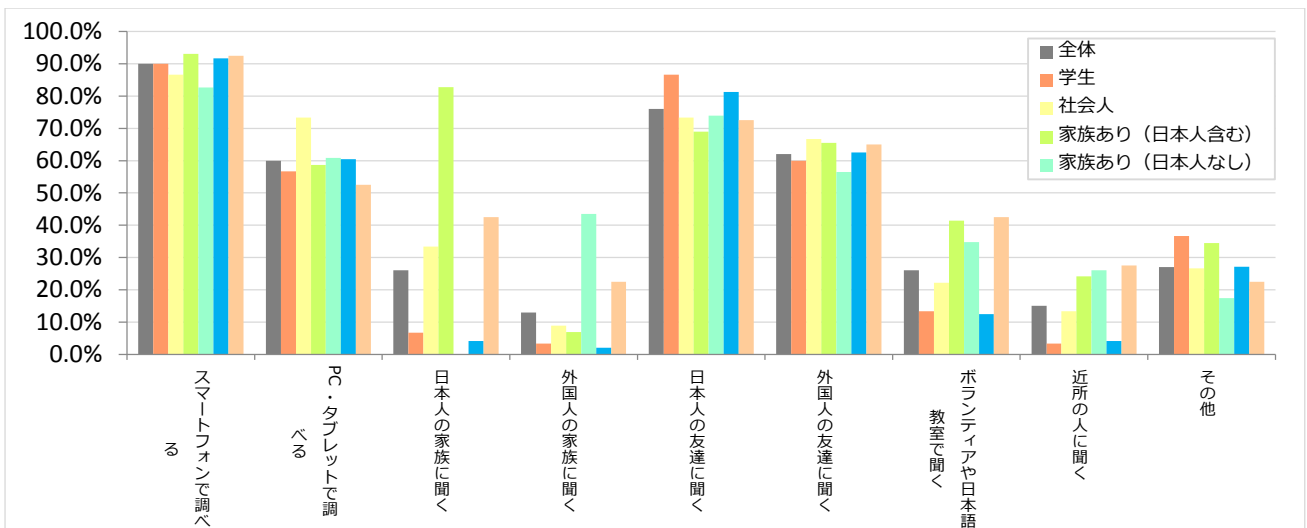
① 生活情報の収集手段

○ 全体集計結果



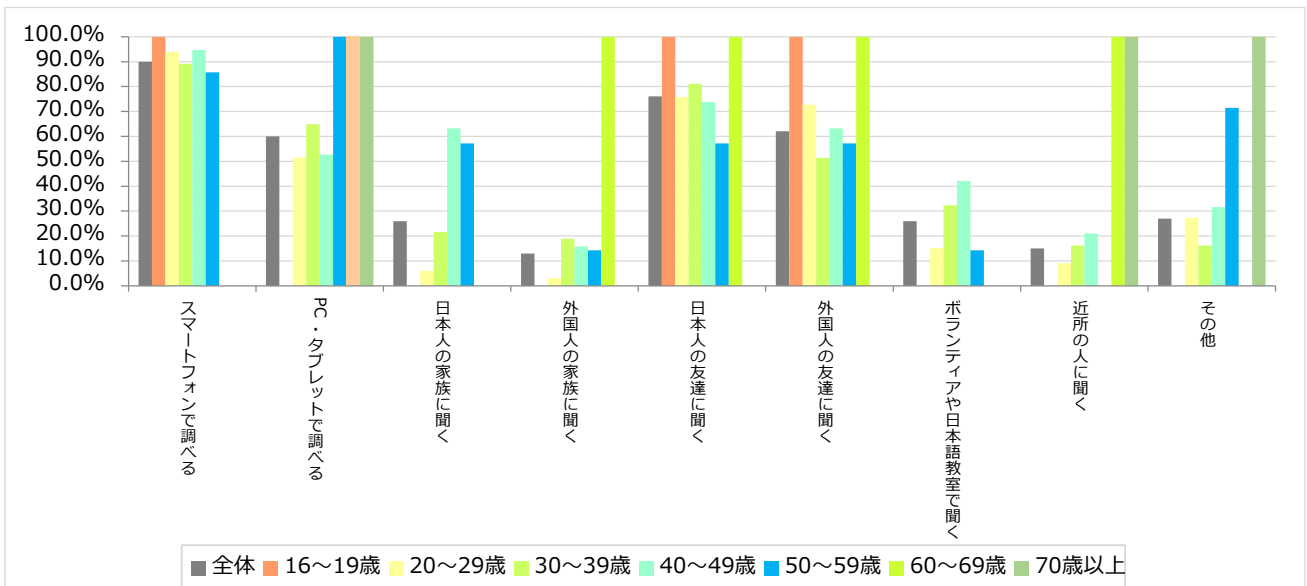
- ・ 「スマートフォンで調べる」と答えた回答者が90%にのぼった。回答内容を見ると、「まずはスマートフォンで調べる」(ペルー)、「まずは自力で調べて、その後わからなければ友達に聞くというパターンが多い」(インドネシア)など、最初の情報収集手段として活用する回答者が多い傾向があった。
- ・ 次に多かったのが「日本人の友達に聞く」(76%)だった。理由としては「人から聞いた情報の方が信頼できる」(イタリア)、「インターネットの情報は間違っていることがある」(エチオピア)など、情報の信頼性から人に聞く方を好む回答者が一定数いることが明らかとなった。また、「自分個人の問題であれば、周りの人に状況を説明して聞いてしまったほうが早い」(インド)、「文化などの質問であれば、友達に聞く方が早い」(アメリカ)など、知りたいことの内容によって、インターネットと人に聞くことを使い分けるといった回答も見られた。
- ・ 「外国人の友達に聞く」(62%)の回答では、「他の国の人は考え方が違うので、同国出身の友人に聞く機会が多い」(タイ)など、文化や価値観の問題から同国出身者を頼りにする声が聞かれた。
- ・ 「その他」としては、会社の同僚、大学の留学生相談窓口、日本語学校の先生、病院や役所の窓口など、さまざまな意見が挙げられた。

○ 属性別集計結果



- ・ 「PC・タブレットで調べる」と回答した「社会人」は全体60%を上回り、73.3%だった。仕事で日常的にPC・タブレットを使用する人が多く、扱いに長けていることが要因と考えられる。
- ・ 「家族あり（日本人含む）」の中で、「日本人の家族に聞く」と答えた人は82.8%にのぼった。内容を見ると、配偶者に聞くと答えた回答者がほとんどだった。

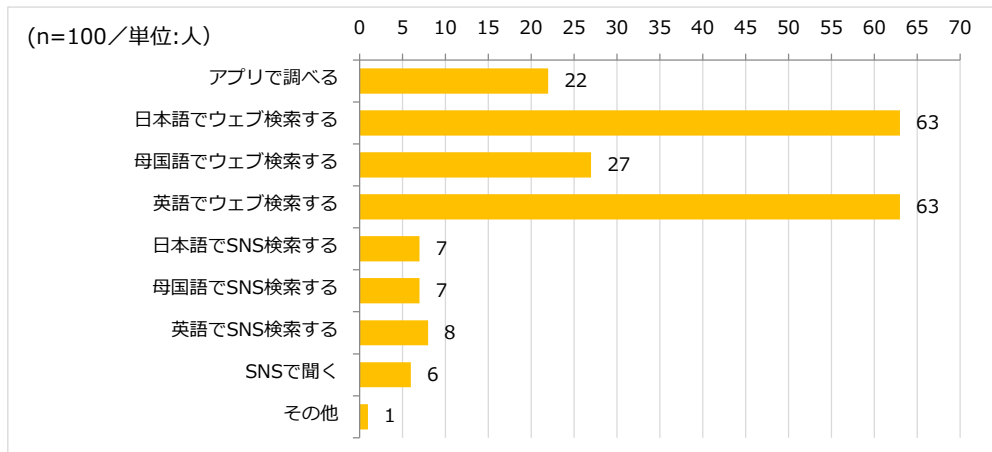
○ 年代別集計結果



- ・ 50~70歳以上の回答者は、100%が「PC・タブレットで調べる」を選択しており、スマートフォンよりもPC・タブレットを好む傾向が見られた。

② 検索方法

○ 全体集計結果



- ・ 「日本語でウェブ検索する」、「英語でウェブ検索する」と答えた回答者が同率の 63 名で最も多い結果となった。次点は「母国語でウェブ検索する」の 27 名、「アプリで調べる」の 22 名で、ほとんどの回答者がまずはウェブで検索していることが明らかとなった。
- ・ SNS を閲覧するとの回答は多く聞かれたが、キーワード検索をしたり、SNS に質問を投稿したりという使い方をする回答者は少なかった。

◆ 主な回答内容

【1】アプリで調べる（22名）

「辞書アプリを使って、英語から日本語に翻訳して調べる」（イギリス）などまずは辞書アプリを使うという回答のほか、「場所がわからない場合は、Google Map の行先に英語または日本語の住所をコピーする」（ミャンマー）など、用途に合ったアプリを使い分けるとの回答も聞かれた。

【2】日本語でウェブ検索する（63名）

「中国語で調べると日本の情報が出てこない。そのため極力日本語で調べるようにしている」（中国）、「日本語で知りたいことは日本語で Google 検索する。ミャンマー語で検索しても何もヒットしない」（ミャンマー）など、日本語の方が情報が集まりやすいとの回答が複数挙がった。

【3】母国語でウェブ検索する（27名）

「まったくわからないことに関しては、ベトナム語で検索した方が良い」（ベトナム）などの回答のほか、「スペイン語で Google 検索するが、英語に比べて、スペイン語の情報は少ないので困っている」（ペルー）など不便さを指摘する声も挙がった。

【4】英語でウェブ検索する（63名）

「まずは英語で Google 検索して、目ぼしい情報がなかったら頑張って日本語検索、というパターンが多い」（インドネシア）、「英語の方が読みやすいが、日本語のサイトが引っかけた場合も Google 翻訳して読む」（カナダ）などの回答が聞かれた。また多摩地域在住の回答者からは「英語で Google 検

索するが、自分には直接役立つ情報が少ない。たとえば『English speaking dentist』と検索しても、出てくる病院は港区など都心の情報ばかり。多摩地域の情報はほとんどない」(フィリピン)との指摘も挙がった。

【5】日本語で SNS 検索する (7 名)

「Facebook で検索する」(フランス) など、ほとんどの回答者が Facebook での検索を挙げた。

【6】母国語で SNS 検索する (7 名)

「中国語の SNS で情報のありそうな日本語サイトを調べてアクセスし、日本語で読むことが多い」(中国) など、ウェブでの情報収集の前段として SNS を活用するという回答が挙げられた。

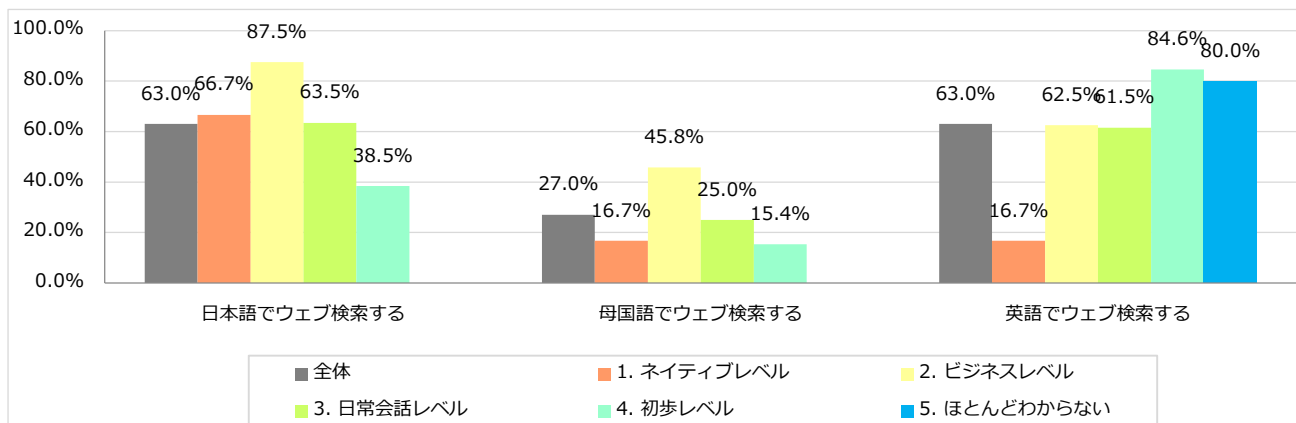
【7】英語で SNS 検索する (8 名)

「Facebook のグループで、似たような疑問が投稿されていないか検索する」(カナダ) など、Facebook で検索するという回答が挙げられた。

【8】SNS で聞く (6 名)

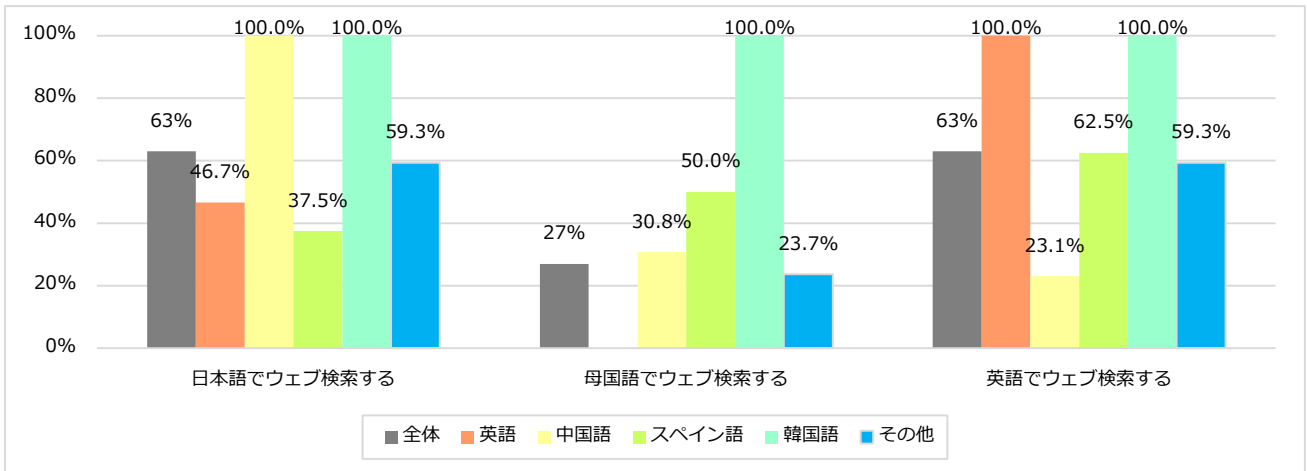
「わからないことがあった場合、Facebook で質問を投げかけて情報を集めることがある」(ロシア)、
「日本在住の外国人ママ向けのコミュニティで質問をしたりする」(アメリカ) などの回答が挙げられた。

○ 日本語習熟度別の集計結果



- ・ 回答が多く集まった「ウェブ検索」の回答割合を日本語習熟度別に確認すると、「日本語で検索する」と答えた回答者の割合は、「ネイティブレベル」(66.7%)、「ビジネスレベル」(87.5%)、「日常会話レベル」(63.5%)の習熟度中級以上の層で全回答者の平均を上回った。「初歩レベル」でも日本語で検索すると答えた回答者数は一定数いたが、ブラウザの自動翻訳機能などを使って英語や母国語に翻訳する、などの回答が挙げられた。
- ・ 一方で、習熟度が「初歩レベル」「ほとんどわからない」の回答者は「英語で検索する」と答える割合が高かった。

○ 母国語別の集計結果



- ・ 「ウェブ検索」の回答割合を回答者の母国語別に確認すると、英語を母国語とする回答者の 100% は英語でウェブ検索していることがわかった。また、スペイン語 (62.5%)、その他の言語 (59.3%) を母国語とする回答者も、英語での検索をする傾向があった。回答内容から、その他の言語よりも英語の方が情報量が多く、鮮度の高い情報が手に入りやすいという理由が考えられる。
- ・ 韓国語の回答者、全員が日本語・母国語・英語を使い分けながら検索しているという結果だった。ウェブ上に韓国語での日本の情報が多いこと、また今回の調査に参加した韓国人回答者の日本語習熟度、英語習熟度が高かったことが要因として挙げられる。
- ・ 中国語を母国語とする回答者は、他の言語に比べて英語で検索すると答えた人が少なく (23.1%)、また 100%の回答者が日本語で検索すると答えた。要因としてはウェブ上に中国語での日本の情報が多いこと、また漢字を読めるため、他の文化圏の人々よりも日本語の読解が得意であることが考えられる。

③ 国別のコミュニティ・メディア・イベント等

回答者から、日本在住の母国出身者向けのコミュニティ、メディア、イベント等について聞き取りを行った。詳しくは別紙資料「各国のコミュニティ・メディア・イベント・著名人等」に記載する。

(3) 翻訳サービス・アプリ

現状利用している翻訳サービスやアプリについて聞き取りを行った。挙げられたサービスは下記の通り。

◆ 主な回答

※回答者数全 44 名。複数回答が挙げられたサービスはサービス名後に回答人数を記載。

【スマートフォンアプリ】

○ Google 翻訳 (22 名)

「カメラをかざすと書類の文字が変わる機能がとても便利」(マレーシア)など、スマートフォンアプリのカメラ機能を評価する声が複数挙がった。一方で、「Google 翻訳は単語の翻訳だけ。文章翻訳の精度はいまいち」(インド)など、文章翻訳の精度を指摘する回答も目立った。

○ imiwa? (5 名)

「漢字を部首から調べられるので、読めない漢字の書類などを読む時に便利」(アメリカ)

○ Naver Papago 翻訳 (2 名)

○ Takoboto (2 名)

○ LINE 翻訳

「中国語を送るとその訳が日本語で返ってきて、手軽で便利なサービス」(台湾)

○ JTDict

「日本語・タイ語・英語に対応した辞書アプリ」(タイ)

○ Japanese Kanaji Study

「辞書機能もついております、便利」(南アフリカ)

○ Yomiwa Jp Dictionary

「写真上の文字や、手書き文字を認識して翻訳してくれるので便利」(ブラジル)

○ JED - Japanese Dictionary

○ じしよ君

○ Naver 辞書

○ Jsho - Japanese Dictionary

○ JEDict

○ Shirabe Jisho

○ Japanese

○ Makimono

○ Translate

○ Furigana

○ 沪江小D 词典-英日韩多语种查词助手 ※中国語

○ JP-mm Dict ※ミャンマー語

○ JVEDict ※ベトナム語

○ Mazii ※ベトナム語

【ウェブサイト】

○ Weblio (2 名)

○ アルク (2 名)

○ Romaji. Me

英語をカタカナに変換してくれる「Romaji. Me」というウェブサイト。漢字を使わなくても良いので

とても便利。(アメリカ)

- 語原由来辞典
- Goo 辞書
- Jisho.org

【その他】

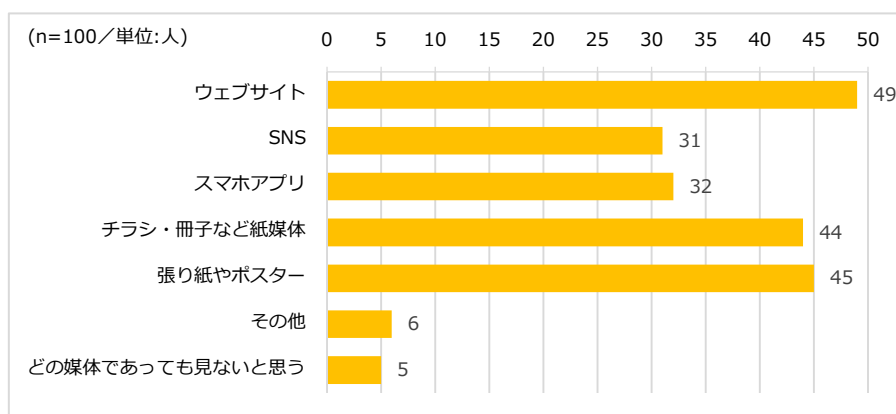
- Google Chrome
- 電子辞書
- iPhone の Siri

5. 期待される情報発信

在住外国人が、今後東京都を始めとする公的機関にどのような情報発信を期待するか、聞き取りを行った。

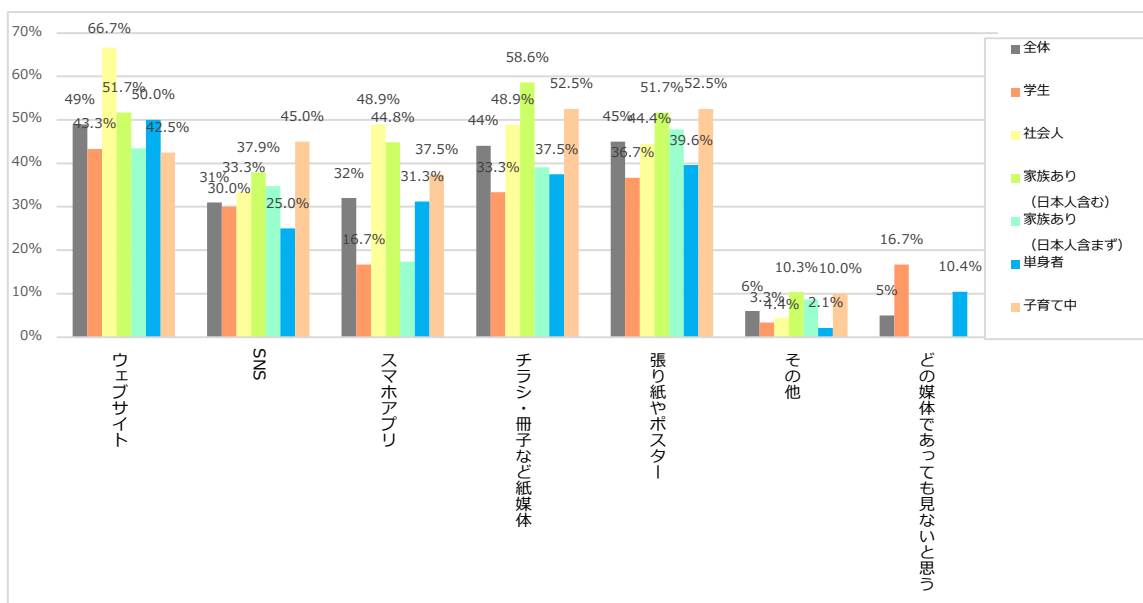
(1) 希望する情報発信媒体

○ 全体集計結果



- ・ 回答者に今後東京都や公的機関に期待する情報発信手段を尋ねたところ、「ウェブサイト」の回答が最多で49名、次いで「張り紙やポスター」(45名)、「チラシ・冊子など紙媒体」(44名)という結果となった。

○ 属性別集計結果



- ・ 属性別に集計結果を確認したところ、最も回答者数の多かった「ウェブサイト」は「社会人」の層で 66.7%の支持を集めていることがわかった。「社会人」の層は「SNS」(33.3%)「スマホアプリ」(48.9%)の回答割合も高く、デジタル媒体での情報配信を望む回答者が多いことがわかった。
- ・ 「チラシ・冊子など紙媒体」は、「家族あり(日本人含む)」(58.6%)、「子育て中」(52.5%)の層の半分以上の回答者から支持を集めた。
- ・ 「学生」は「どの媒体であっても見ないと思う」と回答した割合が 16.7%と高く、全体平均を 10ポイント以上上回った。自らウェブ検索で情報収集をすることに長けた回答者が多く、また学校側からのサポートを受けやすい環境にいる回答者が多かったことが要因と推察される。

○ 主な回答内容

【1】ウェブサイト (49名)

「Google 検索に引っかかってほしい。紙媒体は保存が難しいのでいらない」(台湾)、「街中で困ったことがあった時に一番調べやすい」(ウズベキスタン)など、ウェブ検索でヒットするウェブサイトを求める回答が複数挙がった。また「大事な情報はいつも同じ場所で見つけないので、公式ウェブサイトがほしい」(カナダ)など、信頼性の高いサイトをブックマークして閲覧したいという要望も聞かれた。

【2】SNS (31名)

「Facebook に情報があれば見やすい」(タイ)など、Facebook での情報発信を期待する回答が複数挙がった。また「公的機関が発信する情報は、文字だけだと読むのに飽きてしまう。YouTube で動画配信したほうがわかりやすいのではないか」(サウジアラビア)など、情報発信手段への提案もあった。

【3】スマホアプリ (32名)

「英語のアプリがあると一番いい」（インド）、「旅行者には冊子が良いと思うが、居住者は通信環境もありいつでも調べられるので、アプリが良いと思う」（インドネシア）などの回答が挙がる一方で、「通知が来るのが便利なので、スマートフォンアプリが一番いい。ただ、最初にインストールしなくてはいけないのが面倒」（オーストラリア）など、入手方法についての意見も寄せられた。

【4】 チラシ・冊子など紙媒体（44名）

「ウェブサイトは困ったときにしか見ないので、最初から全部情報がまとまっている冊子の方がわかりやすいと思う」（モンゴル）、「チラシは持って帰りやすい。手元に残るのが良い」（ミャンマー）などの回答が挙がった。また配布手段として「重要な情報は紙に印刷して、家に郵送してほしい」（ウガンダ）など郵送を希望する声が多数挙がった。

【5】 張り紙やポスター（45名）

「子供が産まれてから忙しく、たくさんの紙を読む気がしない。なのでチラシは不要。携帯電話でポスターの写真を撮るのが一番いい」（ロシア）、「SNS が一番便利だが、英語が併記された張り紙、ポスターはもっと増えてほしい」（インド）などの回答が挙がった。

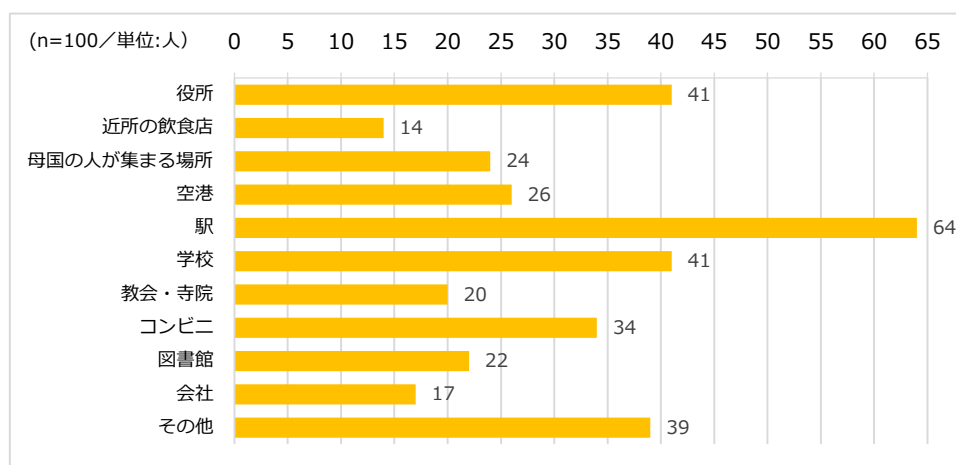
【6】 その他（6名）

「ウェブサイトや SNS でも情報は見るが、一番見やすいのはメール。日本は紙媒体が多すぎるので、もう紙はいらない」（マレーシア）などメールに関する回答が 5 件、「秋葉原には町中に駅の周辺情報や生活情報が多言語で探せるタッチスクリーンがある。それがとても便利なので、自分の住んでいる地域にも設置してほしい」（フィリピン）という回答が 1 件寄せられた。

【7】 どの媒体であっても見ないと思う（5名）

「特定の媒体を見ない。情報はほとんど友達から聞いたり、ネット検索で調べたりする」（ブラジル）、「あまり紙媒体を持ちたくない」（グアテマラ）などの回答が挙がった。

(2) 希望する紙媒体の配布先



- ・ 紙媒体を受け取る場合の配布先について尋ねたところ、「駅」の回答が64名で最多となった。次点が「役所」(41名)、「学校」(41名)となり、「その他」(39名)として「自宅への郵送」を挙げる回答者も一定数見られた。

○ 主な回答内容

【1】 役所 (41名)

「外国人相談窓口の近くに置いてあるといい」(インド)、「日本人も集まる場所だと日本人向けのチラシが多いから、英語で書かれているなど外国人向けとわからないと手には取らない」(イタリア)などの回答が挙げられた。

【3】 母国の人が集まる場所 (24名)

母国の料理店や、母国の人向けのイベントなどでの配布を希望する回答が挙げられた。

【4】 空港 (26名)

「困るのは最初なので、空港に置かれているのがいいと思う。細かい説明の書かれたチラシよりも、アプリやサイトへ誘導するQRコードがあればそれでいい」(中国)などの回答が挙げられた。

【5】 駅 (64名)

「最寄りの駅にお置いてあると一番目に付く」(ネパール)、「どこにあっても手に取るが、駅は特に便利だと思う」(ボリビア)など、利用頻度から駅を希望する回答が複数挙げられた。

【6】 学校 (41名)

子供の通う幼稚園・保育園や、自分の通う大学・日本語学校など、日常的に学校へ行く習慣のある回答者から回答が集まった。

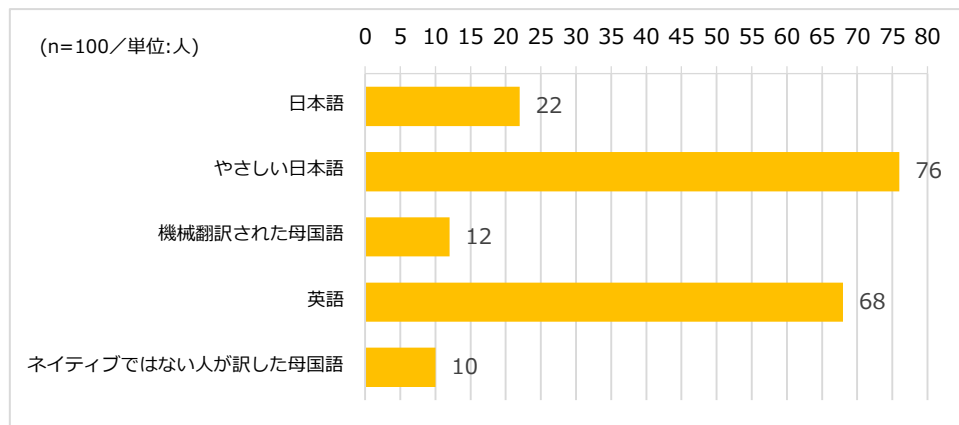
【7】 教会・寺院 (20名)

「モスクに置かれているといい」(バングラデシュ)など、教会・寺院に通う習慣のある回答者から回答が集まった。

【11】 その他 (39名)

郵送の他、入国管理局、大使館、団地の掲示板、児童館、銀行、ボランティアセンターなどさまざまな回答が挙げられた。

(3) 希望する情報発信言語



- ・ 希望する情報発信言語について尋ねたところ、「やさしい日本語」を希望する回答者が最も多く、76名という結果となった。その次に「英語」が多く、68名から回答が集まった。

○ 主な回答内容

【1】日本語（22名）

「普通の日本語で読めるが、できるだけ短い文章がいい。また、図があった方がわかりやすい」（中国）など、中国語圏の回答者からは普通の日本語を希望する声が多数挙がった。それ以外の国の回答者からも「全部ひらがなだとわかりづらい。ある程度漢字が入っているほうがいい」（オーストラリア）などの意見が挙がった。

【2】やさしい日本語（76名）

「ふりがなが付いていることが重要」（タイ）、「ひらがなはわかるが、カタカナは忘れやすい。カタカナの上にもふりがなを振ってほしい」（マレーシア）など、漢字・カタカナのふりがなへの要望が多数挙がった。

【3】機械翻訳された母国語（12名）

機械翻訳、特に Google 翻訳は精度に対する不満が多く寄せられたが、「Google 翻訳の精度が良くないことは知っているので、機械翻訳と知っていれば、自分で内容を判断して解決策を決められる」（アメリカ）など活用法についての意見も挙がった。

【4】英語（68名）

「来日したばかりの人にとっては、英語が一番便利だと思う」（エチオピア）、「日本人が翻訳したフランス語、英語は読むのがつらくなるほど精度が低いことがある。ネイティブに訳してほしい」（カナダ）などの回答が挙がった。

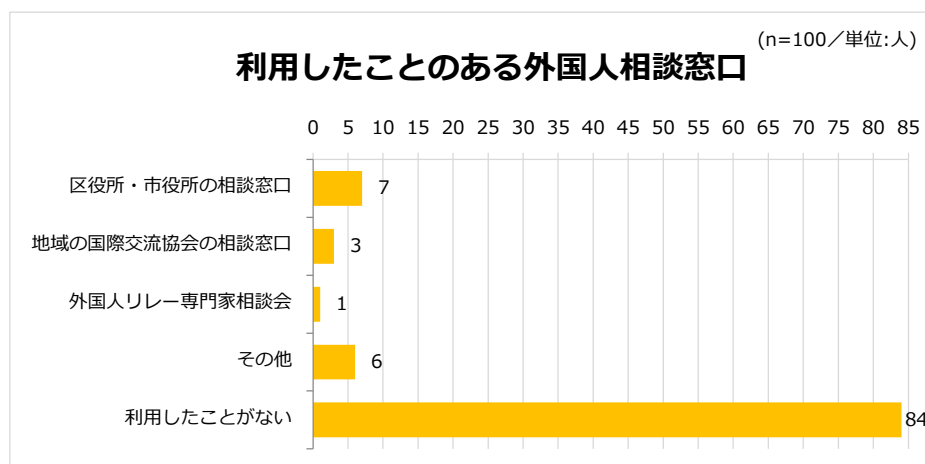
【5】ネイティブではない人が訳した母国語（10名）

「来日したばかりの日本語が不自由な状態であれば、母国語のほうがわかりやすかった」（中国）、「多

少間違いがあってもスペイン語がわかりやすい」(ポリビア)などの回答が挙がった。

6. 相談体制

(1) 外国人相談窓口の利用について



- 外国人相談窓口の利用について尋ねたところ、回答者の84名が利用したことがないとの回答で、8割以上が相談窓口を利用したことがないという結果となった。また利用したことのある窓口のうち、最も回答者数が多かったのは区役所・市役所の相談窓口で、7名が利用経験があると答えた。

○ 主な回答内容

【1】区役所・市役所の相談窓口（7名）

「区役所の手続き関連のことはすべてこの窓口に行って聞いている」（インド）、「最初に住んだ町で、日本語の勉強について相談した」（ベトナム）などの回答が挙がった。

【2】地域の国際交流協会の相談窓口（3名）

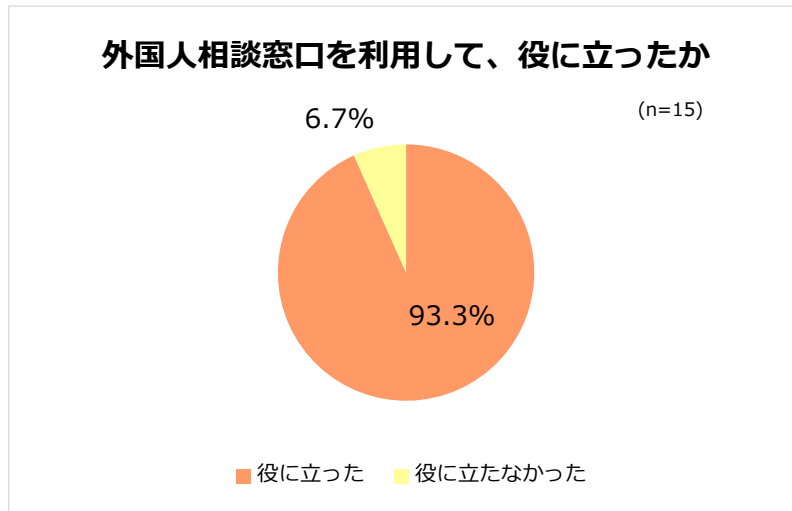
「友人のために一緒に行った」（アメリカ）という回答の他、「武蔵野市国際交流協会を利用した」（フィリピン）など、国際交流協会やボランティア団体と繋がりのある回答者からの回答があった。

【3】外国人リレー専門家相談会（1名）

「30分間の弁護士相談を2回利用したことがある」（エジプト）との回答があった。

【4】その他（6名）

JASSOの窓口、東京外国人雇用サービスセンター、大学の留学生相談窓口など、さまざまな機関の窓口に関する回答が集まった。



- ・「外国人相談窓口を利用したことがある」と答えた回答者 15 名の内、14 名が外国人相談窓口を「役に立った」、1 名が「役に立たなかった」と回答した。

○ 主な回答内容

【1】役に立った（14 名）

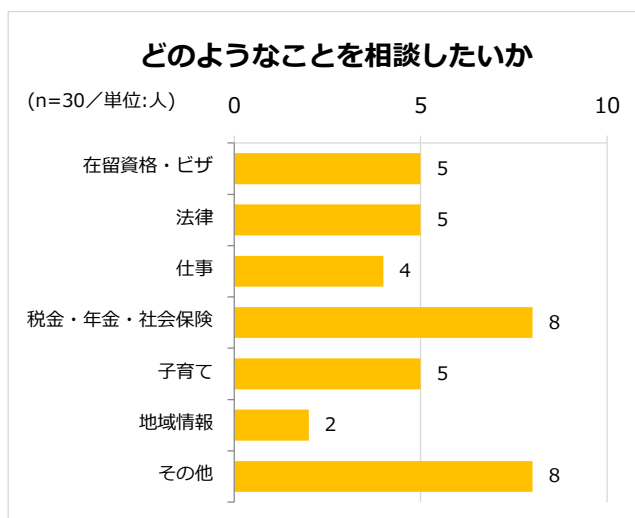
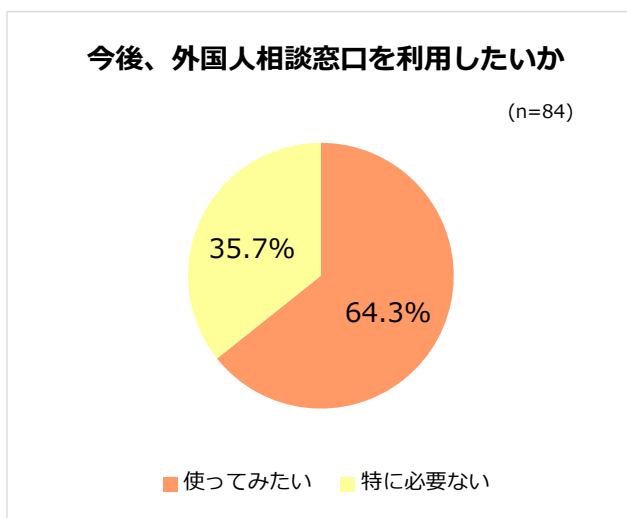
「とても役に立った。（中略）わからないことは電話で聞くよりも、直接行って確かめるのが何よりだと思う」（ロシア）、「離婚のことを相談して、心のもやもやが晴れた。その他にも、子育てのこと、生活のことなども悩んだらまず相談するようにしている」（フィリピン）などの回答が挙げられた。

【2】役に立たなかった（1 名）

東京外国人雇用サービスセンターを利用した回答者から、「相手に言いたいことをわかってもらえず、自信をなくしてしまった」（中国）という回答が挙げられた。

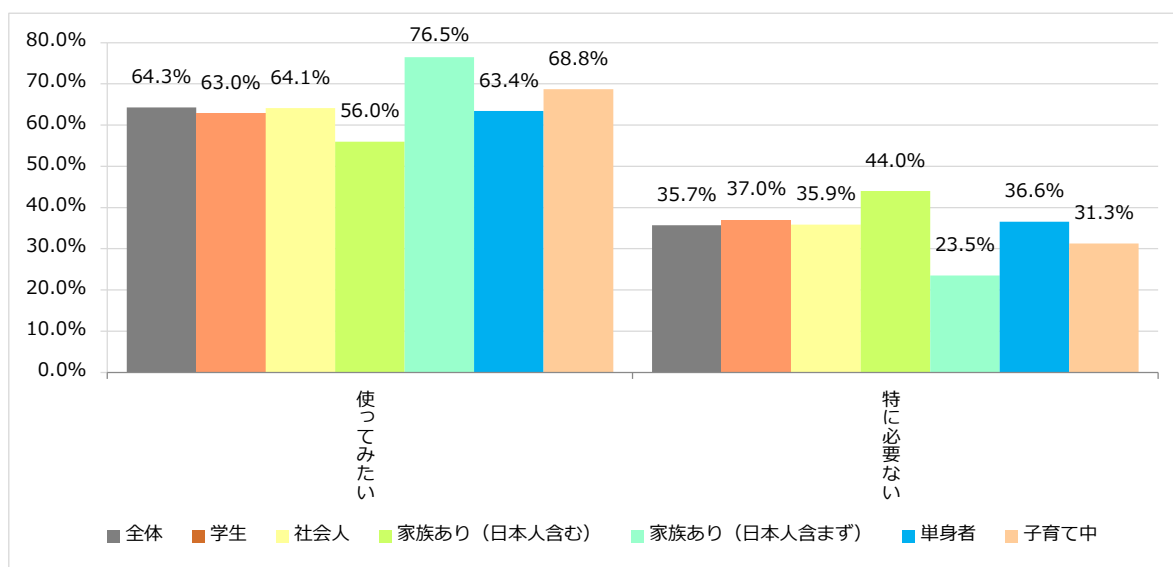
(2) 相談窓口に対する期待

○ 全体集計結果



- ・ 外国人相談窓口を利用したことのなかった84名に、今後利用したいか尋ねたところ、「使ってみたい」と答えたのが54名で64.3%、「特に必要ない」と答えたのが30名で35.7%という結果となった。
- ・ 「使ってみたい」と答えた回答者の内、具体的な相談内容の例を挙げた回答者は30名だった。分野別にみると「税金・年金・社会保険」について知りたいと答えた回答者が最多の8名だった。

○ 属性別集計結果



- ・ 属性別に回答を集計した結果、「家族あり (日本人含まず)」(76.5%)、次いで「子育て中」(68.8%)の層で、外国人相談窓口を「使ってみたい」と答えた回答者が多かった。
- ・ 一方で、「家族あり (日本人含む)」(44.0%)、「単身者」(36.6%)の層は外国時相談窓口を「特に必要ない」と答える回答者の割合が平均よりも多かった。

○ 主な回答内容

【1】使ってみたい (54名)

<相談したい内容>

◆ 在留資格・ビザ (5名)

「区役所に、ビザに関する相談窓口があると良いと思う。入国管理局で相談ができるのは知っているが、遠くて混んでいる」(スリランカ)、「在留ビザの更新方法について知りたい」(中国)などの回答が挙げられた。

◆ 法律 (5名)

「法律など専門的なことは、外国人だから情報を入手しづらい側面もある。弁護士などに相談でき

る機会があればありがたい」(韓国)、「現時点で具体的な悩みはないが、自分がまだ知らないような、日本で生活する上で気を付けた方がいいことを知っておきたい。特に法律関係のことなど。いざというときに、困りたくない」(カナダ)などの回答が挙がった。

◆ 仕事 (4名)

「行政書士に、起業する場合の方法や、在留資格のことなど、ビジネス関連のことを相談したい」(中国)、「就職先や、法律関係の相談がしたい」(モンゴル)などの回答が挙がった。

◆ 税金・年金・社会保険 (8名)

「社会保険のことが難しいので知りたいが、基本はウェブサイト上でも問題ない。ただ英語での情報が少なすぎるので、それを考えると、やはり英語で相談できた方がありがたい」(フィリピン)、「保険や税金のことについて知りたい」(バングラデシュ)などの回答が挙がった。

◆ 子育て (5名)

「幼稚園や学校の手続き、ルールについて相談したい」(インド)、「子育て関連のことを相談したい。たとえば予防接種や、教育・子育ての方法などについて」(インドネシア)などの回答が挙がった。

◆ 地域情報 (2名)

「病院の情報について教えてほしい」(エチオピア)、「日本語が勉強できる場所について知りたい」(アメリカ)などの回答が挙がった。

◆ その他 (8名)

「これといって相談したいことはないが、役立つ良い情報だったら知りたい」(オーストラリア)、「自分の抱えている問題やトラブルが解決できるのであれば、相談したい。ただ相談するのではなく、『自分はこの機関に相談している』ということ自体が、問題解決に役立つ権威となればなおよい。権力のある機関に相談したい」(カナダ)などの意見が挙がった。

【2】特に必要ない (30名)

「わからないことは妻に聞くので、相談は不要」(フィリピン)、「大学で聞けるので必要ない」(インド)など、周りに相談相手がいるため不要との回答の他、「トラブルがあったとしても、問題の根本である上司や大家さんを説得してくれるわけではないので、解決にはならないと思う」(インドネシア)など、根本的に必要としていないとの回答もあった。

Ⅲ. 今後の取り組みに向けて

本項では、調査の結果を簡潔にまとめるとともに、それらを踏まえて見えてくる課題、望まれる対応等について検討する。

1. 調査結果のまとめ

(1) 在住外国人の困りごと

- ・ 「家族あり（日本人含まず）」の層が、最も困りごとを挙げる割合が高かった（平均 49.4%）。
- ・ 「学生」（平均 29.7%）、「単身者」（平均 31.4%）は困りごとを挙げる数が少なかった。
- ・ 半数以上の回答者が、医療（56%）、お金の手続き（53%）、住居（51%）について、困った経験があると答えた。

(2) 災害知識・備え

- ・ 「災害時に困ったことがあった」と答えた回答者 22 名の内、最も多く挙げられた回答が「災害に関する知識の不足」（11 名）だった。
- ・ 今後の災害に「不安を感じる」と答えた回答者は全体の 53.2%、「不安を感じない」と答えた回答者は全体の 46.8%だった。特に「女性」「家族あり」「子育て中」の属性に当てはまる回答者が不安を感じる傾向が高いことがわかった。
- ・ 災害・防災知識について、64.9%の回答者が「もっと知りたいと感じる」と回答した。
- ・ 回答者の内 56.4%が、何らかの災害準備をしていると回答した。
- ・ 防災訓練・講座について、63.8%の回答者は参加経験があり、参加経験のない回答者の内およそ 7 割以上が「今後参加したい」と回答した。

(3) 日本語学習

- ・ 家族に日本人がいない回答者と比較して、家族に日本人がいる回答者の方が、日本語の習熟度が高い傾向があった。
- ・ 「社会人」の層は日本語習熟度が高い回答者が多い一方で、職場環境や学習時間の少なさによって習熟度が初級以下の回答者もいた。
- ・ 習熟度中級程度の回答者が日本語を「書くこと」、日本語がほとんどわからない回答者は「話すこと」「聞くこと」に課題を感じる傾向が見られた。
- ・ 日本語学習制度について、「日本人と話す機会がほしい」「ボランティアの日本語教室を増やしてほしい」「子供向けの学習機会の提供」「学習機会の増加」などの要望が寄せられた。

(4) 情報収集の現状

- ・ 回答者の内 55%が役所の発行する生活ガイド、区報・市報、ウェブサイトなどを参考にしていた。
- ・ 東京都／東京都国際交流委員会の在住外国人向けメディアについて、80%の回答者が「知らない」と回答した。
- ・ 情報収集について「スマートフォンで調べる」と答えた回答者が全体の 90%、「日本人の友達に聞

く」と答えた回答者が全体の76%にのぼった。

- ・ 「社会人」の層、50代以上の回答者は、「PC・タブレットで調べる」と答える割合が、他の属性に比べて高い傾向が見られた。
- ・ 日本語習熟度中級以上の回答者は日本語でウェブ検索する傾向が高く、初級以下の回答者は英語で検索する割合が高かった。
- ・ 英語、スペイン語、そのほかの言語を母国語とする回答者は英語での検索をする割合が高かった。
- ・ 韓国語を母国語とする回答者は、全員が日本語・母国語・英語を使い分けて検索していた。
- ・ 中国語を母国語とする回答者は、英語で検索する人が少なく、日本語でのウェブ検索をする人が多かった。

(5) 期待される情報発信

- ・ 今後の情報発信媒体については「ウェブサイト」(49%)、「張り紙やポスター」(45%)、「チラシ・冊子など紙媒体」(44%)を希望する声が高かった。
- ・ 「社会人」の層は「ウェブサイト」や「SNS」などデジタル媒体での情報配信を望む回答者が多く、「家族あり(日本人含む)」「子育て中」の層では、「チラシ・冊子などの紙媒体」を望む回答者が多かった。
- ・ 紙媒体の配布先は「駅」(64%)が最も多く、選択肢にはなかったものの「ポストに投函してほしい」との要望を挙げる回答者も複数見られた。
- ・ 情報発信の言語は、「やさしい日本語」(76%)を希望する回答者が最も多く、次いで英語(68%)を希望する回答者が多かった。

(6) 相談体制

- ・ 外国人相談窓口の利用経験を尋ねたところ、「利用したことがない」と答えた回答者が全体の84%を占め、「利用したことがある」回答者は16%にとどまった。
- ・ 外国人相談窓口を利用した経験のある回答者の内、1名を除く他全員が「役に立った」と答えた。
- ・ 外国人相談窓口の利用経験がない回答者の内、今後「使ってみたい」と答えた回答者は全体の64.3%だった。特に「家族あり(日本人含まず)」(76.5%)、次いで「子育て中」(68.8%)の層で使ってみたいとの声が多かった。
- ・ 「特に必要ない」と答える回答者(全体平均35.7%)は「家族あり(日本人含まず)」(44.0%)、「単身者」(36.6%)の層が多かった。
- ・ 相談したい内容としては、「税金・年金・社会保険」「子育て」「在留資格・ビザ」「法律」「仕事」などについて回答が挙がった。

2. 考えられる課題と対応

上記の調査結果を踏まえて、想定される課題と今後考えられる対応について検討した。

(1) 言語

① 日本語表記の見直しと、多言語対応の推奨

調査全体を通して「日本は日本語のみの案内が多すぎる」との回答が多く聞かれた。また希望する情報発信言語（Ⅱ-5-(3)）についても、通常の「日本語」を希望する声は全体の22%に留まり、ふりがなの振られた「やさしい日本語」を希望する回答者が76%、「英語」を希望する回答者が68%という結果となった。

その他の言語についても特にスペイン語圏の回答者などから対応を望む声は聞かれたが、ウェブでの検索言語の調査結果（Ⅱ-4-(2)-②）では英語・日本語での検索を挙げる回答者が多数を占めたことから、優先順位はやさしい日本語・英語の方が高いと推察される。

このことから、特に今回の調査で「困った」という声が多く挙げられた（Ⅱ-1-(1)）医療、銀行、役所、住宅などの現場においては、やさしい日本語や英語での表記・応対に対応していく必要があると考えられる。

② 日本語学習の推奨、交流機会の促進

Ⅱ-3-(2)で日本語学習の課題について尋ねたところ、ほとんどの回答者がなんらかの課題を挙げ、「特に困っていない」と回答した回答者は全体の5%に留まった。今後、在住外国人の増加が見込まれる中で、前項のような公的機関の対応の見直しのみならず、在住外国人の日本語習熟度を押し上げることも、多文化共生に向けた取り組みのひとつとして検討されるべきだと考える。

具体的な対応案のひとつとして、Ⅱ-3-(3)で挙げられたような「日本人との交流機会の促進」が挙げられる。特に日本人との交流機会については、周りに日本人が多いはずの留学生からも「日本人の友達が少ないので、もっと知り合いたい」との声を複数聞く機会があった。学習者の日本語力向上のため、また多文化理解の促進のためにも、日本人と在住外国人の交流の場を増やすことは検討されるべきだ。

また東京で家庭を持つ外国人も増加の一途を辿る中で、同じくⅡ-3-(3)で挙げた「子供向けの学習機会の提供」についても検討が必要と考える。

(2) 属性別のサポート

① 日本人のいない外国人家族

Ⅱ-1-(1)の調査から、「家族あり（日本人含まず）」の層が、他の属性と比較して特に困りごとが多いという結果が得られた。家族に日本人がいたり、また学校など所属する機関があったりする人に比べて、身近で気軽に日本の生活情報などを尋ねられる環境がないことが原因と考えられる。

分野別では特に「医療」（82.6%）、「教育・子育て」（82.6%）で困っているとの回答が多かった。日本語習熟度が低い傾向があること（Ⅱ-3-(1)）、「張り紙やポスター」「ウェブサイト」等の情報発信手段が望まれること（Ⅱ-5-(1)）も踏まえながら、情報発信やサポートについて検証・検討していく必要がある。

② 日本で子育て中の在住外国人

同じくⅡ-1-(1)の調査から、「子育て中」の層も他の属性と比較して困りごとが多い傾向があることがわかった。「家族あり（日本人含まず）」の層と同じく、「医療」（72.5%）、「教育・子育て」（72.5%）の分野での困りごとを挙げる回答者が多かった。子育て中はさまざまな手続きが多く、また悩みごとを抱える機会も多いため、日本語力が低く、所属するコミュニティがない在住外国人の場合は、社会から孤立化するケースも想定される。

Ⅱ-5-(1)の調査から、子育て中の層は他の層に比べて、「張り紙やポスター」「チラシ・冊子などの紙媒体」「SNS」などさまざまな情報収集手段を活用する傾向が見られた。メディアを通じた情報発信はもちろん、社会からの孤立化を防ぐ仕組みづくりの検討が必要と考える。

(3) 防災

防災について回答者の64.9%が「知識がなくて、もっと知りたい」と感じており、また回答者の43.6%が「特に災害への準備をしていない」と答えた（Ⅱ-2-(3)）。このことから、防災について知りたいと感じているものの、現状十分な知識を備えていなかったり、準備の方法がわからなかったりする外国人が一定数いる現状が明らかとなった。また防災訓練・講座についても「参加したことがある」と答えた63.8%のほとんどが、学校や会社などの訓練に参加したという受動的なものだった。

今回の調査で挙げた、防災について知りたい項目について改めて精査の上、情報発信について検討していく必要がある。

(4) 情報メディアの認知強化

① ウェブサイトの認知度向上

生活情報の収集手段（Ⅱ-5-(2)-①）として「スマートフォンで調べる」と回答した全体の90%いたこと、また希望する情報発信媒体（Ⅱ-5-(1)）として、「ウェブサイト」を挙げる回答者が全体で最も多かった（49%）ことから、ウェブサイトでの情報発信は今後も継続して行っていくべきだと考えられる。

その一方で、現状東京都／東京都国際交流委員会が在住外国人向けに作ったウェブサイトは認知度が低いということもわかった（Ⅱ-4-(1)-③）。グループインタビューで聞き取りを行ったところ、見せ方やデザインについて一部意見は挙げたものの、サイト上の情報に大きな不満はなかったため、今後サイトの認知度を向上する取り組みが必要と考える。

検索方法（Ⅱ-4-(2)-②）で「ウェブで検索する」との回答者が多く集まったことも踏まえて、対策案のひとつとしてはSEO対策が挙げられる。グループインタビューでは「サイト名がわかりづらい」「サイト名が長すぎて検索しづらい」などの声も複数挙げたため、他サイトの差別化も意識しながら、Google検索にヒットしやすいサイトの構築が望まれる。

またサイトの見直しを行った上で、今後在住外国人が所属するFacebookのコミュニティ等に協力を呼びかけ、SNS上で広報するなどの手段も考えられる。広報手段についてはさまざまな選択肢があるため、今後検証なども重ねた上で、より効果的な方法について探っていく必要がある。

「信頼性の高い、外国人向けの情報サイトがほしい」という声は随所で聞かれたため、「Life in Tokyo」

や「生活ガイド リビングインフォメーション」が今後そのような存在になることが期待される。

② 既存媒体の広報強化

Ⅱ-4-(1)-③の調査では認知度が低かった「Life in Tokyo: Your Guide」だが、回答者からは「知らなかったが、とても見やすい」という声が多く聞かれた。特に「来日当初に欲しかった」など、在住年数の浅い外国人に勧めたい、との声がグループインタビューでも聞かれた。

防災についての調査（Ⅱ-2-(3)）で聞き取りを行った「東京防災」についても、「とても見やすい」「外国語版があるのは知らなかった」など好意的な回答が多く集まった。このほかにも、自治体の発行する生活ガイドを参考にすると答えた回答者が多かった（Ⅱ-4-(1)-①）。

チラシ・冊子など紙媒体による情報発信を希望する回答者が多かった（Ⅱ-5-(1)）ことから、既存の東京都や公的機関が発行する冊子を積極的に広報することで、より効果的な情報発信ができると考える。特に来日して間もない、在住年数の浅い外国人へ接触し、最初に日本についての基礎知識を発信することが、困りごとを解消することに繋がると考えられる。

東京都在住外国人向け
情報伝達に関するヒアリング調査報告書

2018年3月