

市民調査ってこうかしら？

「ゆんたく型調査」を「広報」の視点から考える

「えっ？何て言ってるのかな・・・」

聞く側も聞かれる側も、オンラインの向こう側の「外国人」(沖縄の人にとって、海外の人にとってもお互いが外国人)の言葉を必死に聞こうとする姿が見える。時にその人の部屋の空気も伝わってくる。

「今、困っていることはありますか？」

その答えに自分のことも重ね合わせながら、みんなで聞いて、みんなで困った。「そうなんだ・・・」と受け取る中で「なんとかしたい」という空気が生まれてくるのが「市民調査」の醍醐味だった。それは通常の一方向的な質問形式ではなく、市民と市民の双方向の質問形式を「市民調査」と考えられている。今回、それはまさに沖縄らしい「ゆんたく型調査」だ。

今回の調査員の方々は、これまでの沖縄県の調査報告書を見たことはないどころか、その存在さえ知らない人たちばかりであった。ただ共通しているのは「外国人」「多文化」ということに関心があるということである。

彼らがこの「ゆんたく型調査」を通して感じたこと、知ったことを早速自発的に「わたし」という当事者性を持って周りの方へ語ったり、伝えたり、さらに聞きに行ったりと、何か新しい波紋を生み出していた人が多数いたことに敬服したい。そして、それを「わたしメディア」と名付けたい。

それは「報告書」というメディアを始め、どんなコミュニケーションメディアよりも「早く」、「新鮮」で、かつ「共感力」を持っている。

現在のコロナ禍において、孤独で不安な暮らしが続く中、地域密着型の多文化共生に向けて、今後も「市民調査」＝「ゆんたく型調査」を通し、外国人と「出会う」チャンスが生まれ、「わたしメディア」が沖縄にさらに波及していくことを願っている。



【沖縄NGOセンター理事】吉田知津子(Yoshida Chizuko)

じのん わくわく 防災まつり

「もし災害が起こった場合、地域の
人たちとどんな協力ができるだろう
？」だれにでもわかりやすい「やさ
しいことば（日本語）」について知
って、体験してもらえるブースを出
展しました。

また、日本人住民と外国人住民のつ
ながりを感じられるエピソードをた
くさん聞くことができました。



----- 参加者の声 -----

やさしいことば（日本語）を
はじめて聞いた・知った！

沖縄にベトナム人が1番多い
のはびっくりした！

コンビニで働いている人はど
この国の人だろう？もっとそ
の国のことを知って、話しか
けてみたい。

やさしいことば（日本語）を使って、気持ちを表現



「やさしいことば（日本語）の可能性は無限大！」

子どもから大人までが自然に“やさしい日本語”を使っているのを見て、やさしいことば（日本語）が持つコミュニケーションの可能性を感じました。また、参加者の方々に在住外国人アンケートの配布に協力してもらった際、「うちの公民館にはよく外国人の方も来るよ！」「同じアパートに住んでいる外国人ファミリーとご飯を持ち寄り、子どもを遊ばせたりしてるんです！」といったエピソードをきくことができました。

住民同士のつながりを知るきっかけになったと同時に、これからもお互いにつながりあえる「多文化共生社会」の構築に向けた活動に取り組んでいきたいと感じました。



沖縄NGOセンター事務局
島袋真七 (Shimabukuro Mana)

動画 制作



YouTube



動画は沖縄NGOセンターの
YouTubeチャンネルから
ご覧いただけます！

「沖縄っておもしろいところ」

今回は撮影を中心にプロジェクトに参加させていただきました。撮影を通して、外国人が日本に来て思っていることや、人それぞれに様々な意見があることを知ることができました。これらの活動や、在住外国人の実態がもっと多くの沖縄県民に広がればいいなと思っています。

Peak take' 比嘉祐人 (Higa Yuto)

～活動をもっと多くの人に～

コロナ禍で人と人が対面で会える機会は限られてしまいましたが、「Youぬーそーがプロジェクト！」の活動をもっと多くの人に知ってもらうため、そしてこれから活動をはじめる人の参考になるように、ボランティアカメラマンが活動の様子を動画に収めてくれました。



左：比嘉祐人 右：比嘉航太郎

さまざまな人々が、それぞれの得意なことを活かして、みんなで作り上げたプロジェクトとなりました。

在住外国人アンケート調査でみてきたこと

※令和2年度 沖縄県多文化共生推進調査事業 < 詳細版 > より抜粋

沖縄県在住外国人アンケート調査

調査対象：満20歳以上の県内全域（離島ふくむ）に住んでいる外国人
 調査期間：2021年2月9日～2021年3月7日
 調査方法：①郵送または手渡しにて配布し、返送または手渡しによる回収
 ②インターネットによる回答

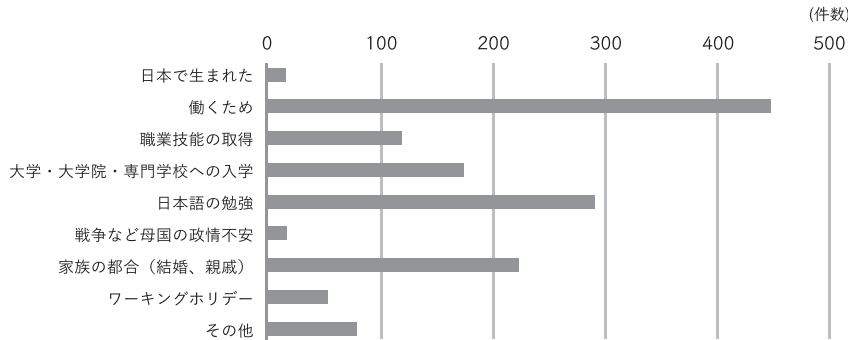
回収結果：調査票配布数4,448件のうち、回収数は1014件（インターネットによる回答含む）

アンケート調査票の使用言語

日本語（ルビ付き）、中国語、英語、スペイン語
 タガログ語、タイ語、韓国語、ネパール語
 ベトナム語、ミャンマー語、インドネシア語

働くために きました

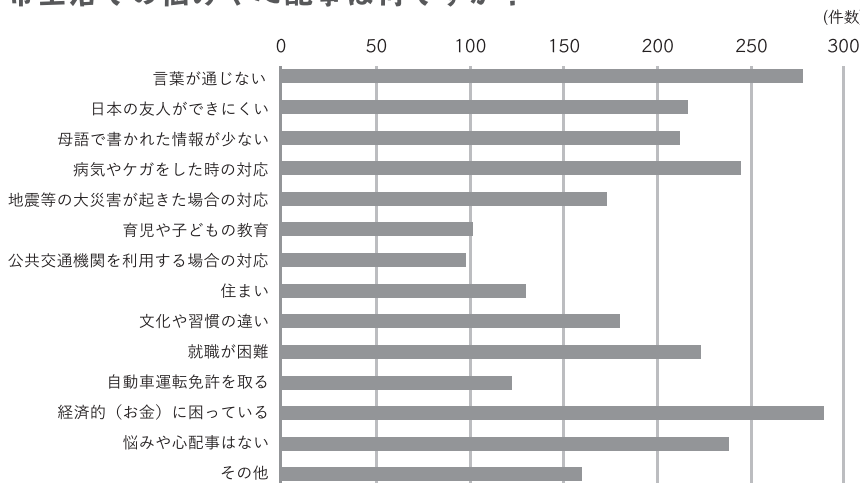
Q どうして沖縄(日本)にきましたか？



- 1位 働くため
- 2位 日本語の勉強
- 3位 家族の都合（結婚、親戚）

お金のことが 心配です

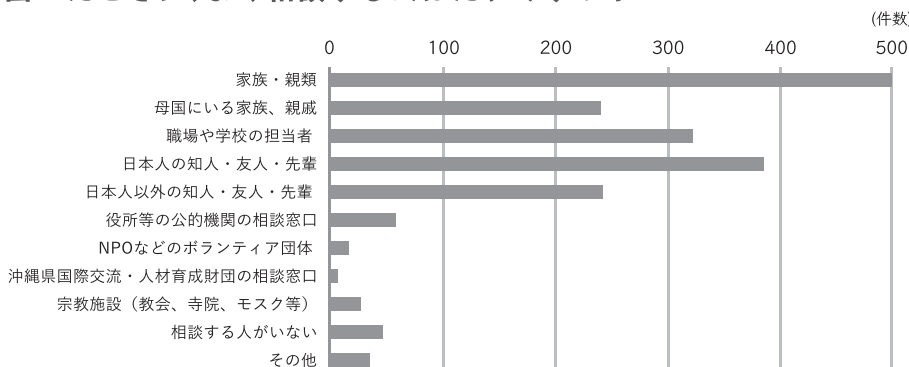
Q 日常生活での悩みや心配事は何ですか？



- 1位 経済的（お金）に困っている
- 2位 言葉が通じない
- 3位 病気やケガをした時の対応

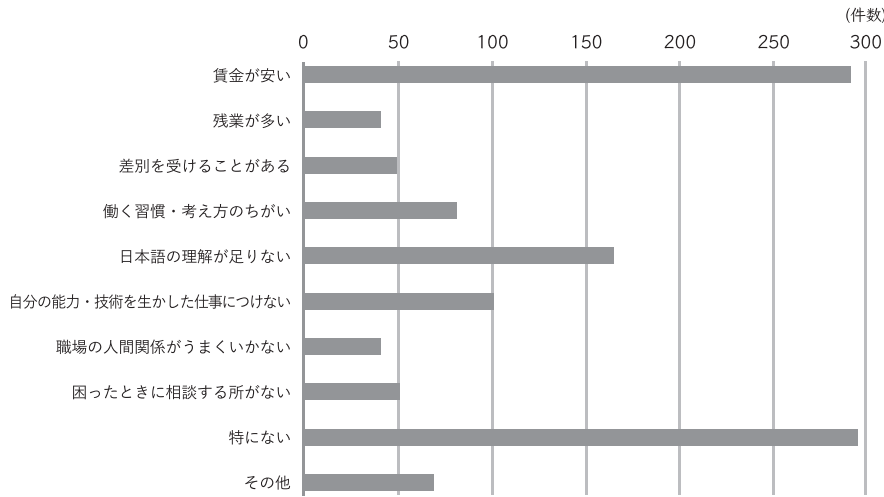
困ったときは身近な人に相談します

Q 困ったときに、よく相談する人はだれですか？



- 1位 家族・親族
- 2位 日本人の知人・友人・先輩
- 3位 職場や学校の担当者

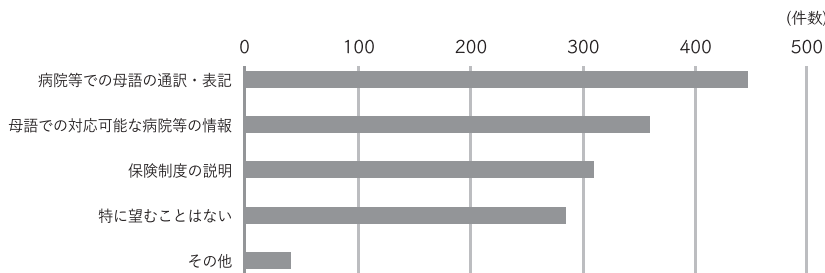
Q 仕事において、困っていることはありますか？



賃金が
安いです

- 1位 特にな
- 2位 賃金が安い
- 3位 日本語の理解が足りない

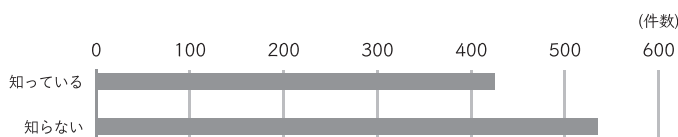
Q どのような医療サービスをのぞみますか？



母語でのサポート
が必要です

- 1位 病院等での母語の通訳・表記
- 2位 母語での対応可能な病院等の情報
- 3位 保険制度の説明

Q 災害時の避難場所を知っていますか？



どこに逃げたらいい
のかわかりません

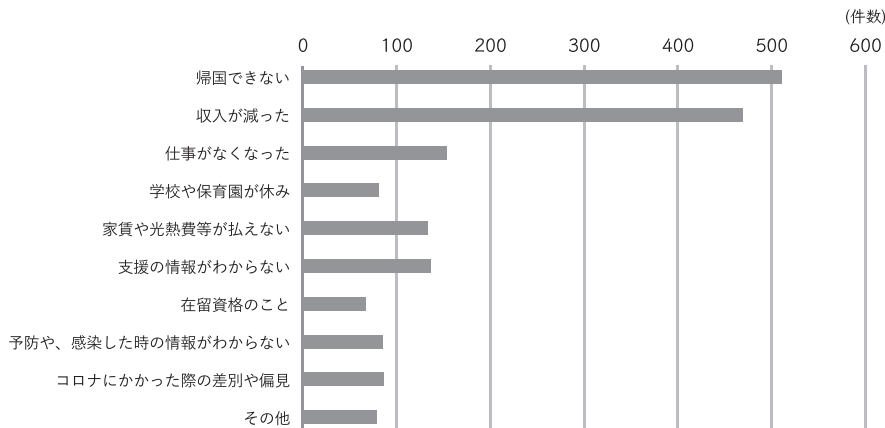
- 1位 知らない
- 2位 知っている

在住外国人アンケート調査でみてきたこと

※令和2年度 沖縄県多文化共生推進調査事業 < 詳細版 > より抜粋

帰国が
できません

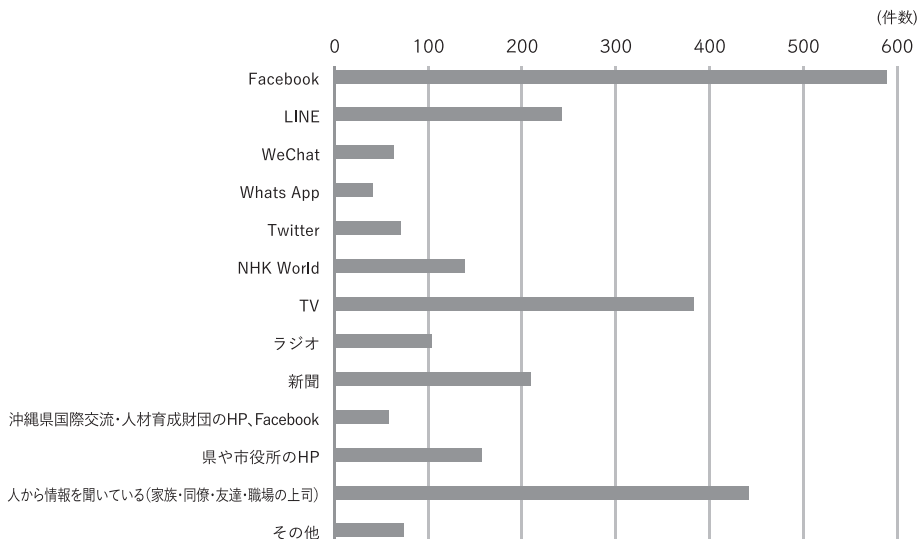
Q 新型コロナウイルスの影響で困っていることはなんですか？



- 1位 帰国できない
- 2位 収入が減った
- 3位 仕事なくなった

Facebookが
役に立ちます

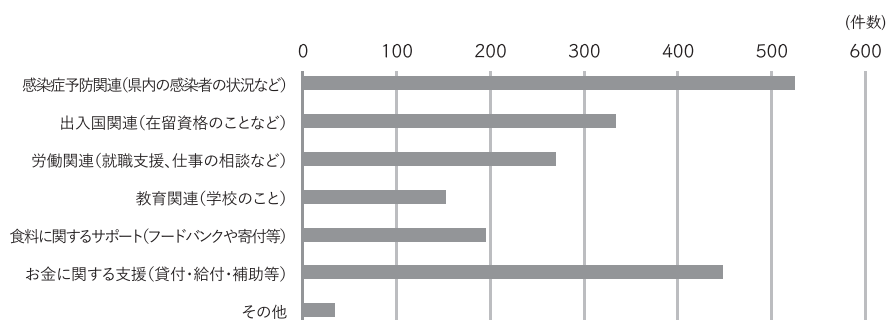
Q 新型コロナウイルスに関する情報をどこで入手していますか？



- 1位 Facebook
- 2位 人から情報を聞いている
(家族・同僚・友達・職場の上司)
- 3位 TV

予防に関する
情報が必要です

Q 新型コロナウイルスに関する、どのような情報が必要ですか？

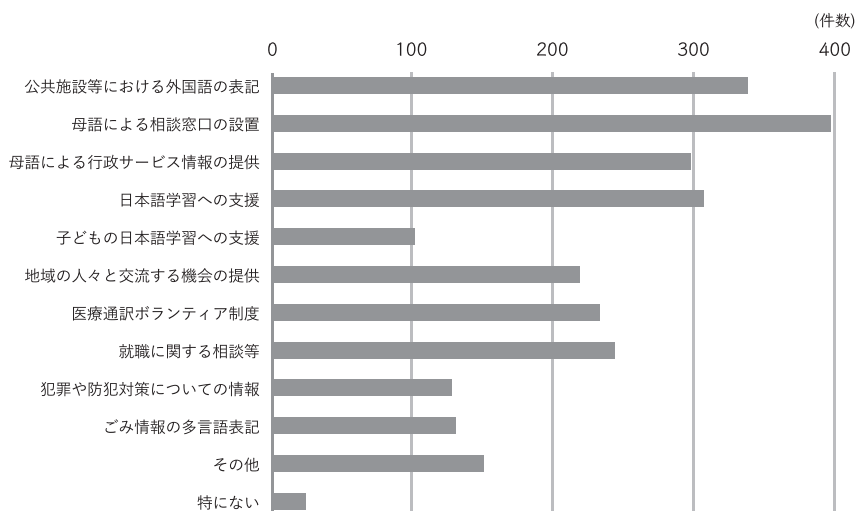


- 1位 感染症予防関連
(県内の感染者の状況など)
- 2位 お金に関する支援
(貸付・給付・補助等)
- 3位 出入国関連
(在留資格のことなど)

在住外国人アンケート調査でみてきたこと

※令和2年度 沖縄県多文化共生推進調査事業 < 詳細版 > より抜粋

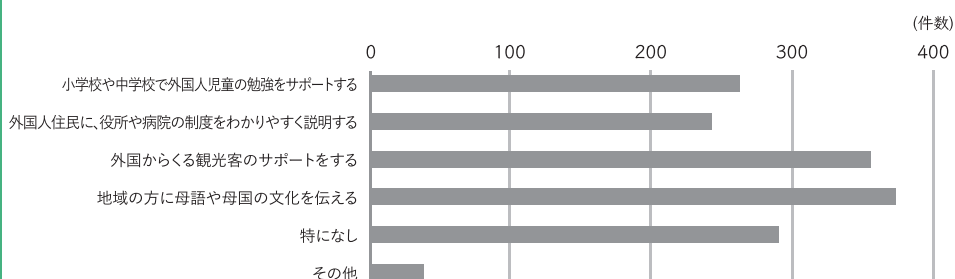
Q 行政にどのようなことをのぞみますか？



相談窓口が必要

- 1位 母語による相談窓口の設置
- 2位 公共施設等における外国語表記
- 3位 日本語学習への支援

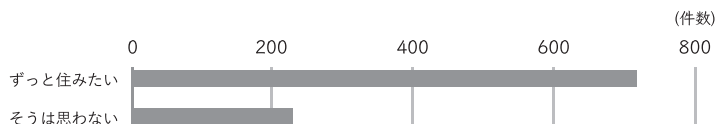
Q 町のためにあなたができる、やってみたいことはなんですか？



沖縄の人に紹介したいです

- 1位 地域の方に母語や母国の文化を伝える
- 2位 外国からくる観光客のサポートをする
- 3位 特になし

Q ずっと沖縄に住みたいですか？



ずっと沖縄に住みたいです

- 1位 ずっと住みたい
- 2位 そうは思わない

住みたい理由の1位は
「住みやすい自然環境・気候」(19.1%)でした!
 2位「沖縄が好き」(18.2%)
 3位「人が親切・人が好き」(14.8%)

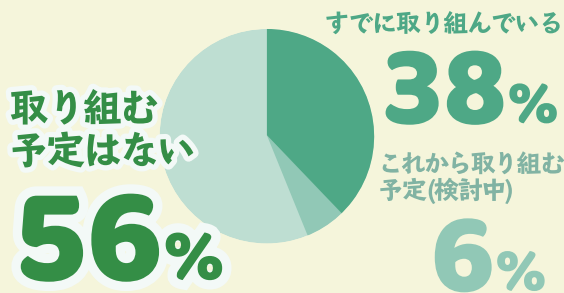
住みたいと思わない理由の1位は
「母国の家族と暮らしたい」(31.9%)でした!
 2位「友達など親しい人がいない」(18.9%)
 3位「その他」(17.3%)

市町村アンケート調査

各市町村の多文化共生の取り組み状況や課題、意見等を把握することを目的に、県内41市町村の国際交流等を担当している部署を対象に、アンケート調査を実施しました。
※2020年9月に改訂された、総務省「地域における多文化共生推進プラン」の改訂ポイントによって設問を作成しました。〔回答数:17件／調査期間:2021年3月2日～2021年3月12日〕

① コミュニケーション支援

行政・生活情報の多言語化や、相談体制の整備
日本語教育の推進など

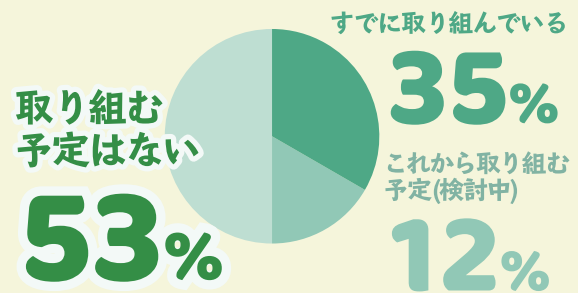


【現状】具体的な取り組みとして、「Google自動翻訳機能によるHPの多言語化」、「国際交流員を活用したニュースレターの作成」、「タブレット端末を活用しての第三者を交えた同時通訳」等があった。

【課題】「発信している情報が届いているかの把握が難しく、反応を伺える仕組みづくりが必要」といった声があった。その他、「自動翻訳の限界」、「通訳対応件数に比べて通訳者が少ない」、「英語以外の言語の必要性が増えつつある」等の現状が浮き彫りとなった。

② 生活支援

医療・保健・福祉サービスをはじめ、子育て、住宅確保、災害時の支援体制
感染症対応にいたるまで、生活におけるさまざまな支援について

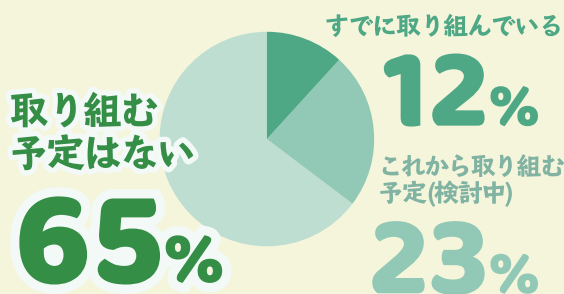


【現状】具体的な取り組みとして、「外国人住民向けのフードバンク」、「アンケート調査の実施」、「母子手帳の多言語化」、「生活ガイドブックの製作」があった。

【課題】「台風や浸水等の頻発する災害の知識を外国人住民と共有する必要性はあるが、訓練体制が整っていない」などの声があった。「生活支援は内容が多岐にわたるため、庁内の関連部署間の連携が重要」との声も多かった。

③ 意識啓発と社会参画支援

外国人住民が主体的に地域社会に参画し、人の交流
やつながり、助け合いを充実するための環境整備など

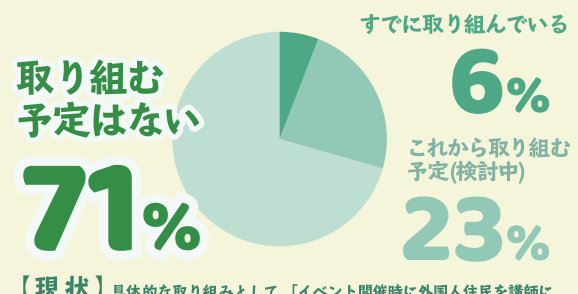


【現状】具体的な取り組みとして、「職員および市民向けのやさしい日本語講座や防災をテーマとしたイベントの開催を通して、住民同士が交流できる場を設けている」といった取り組みがあった。

【課題】「外国人住民への情報伝達がうまくいっておらず、イベント開催時の住民の集客が難しい」、「もっと気軽に外国人住民が地域社会に参加できるような環境整備が必要」などの声があった。

④ 地域活性化の推進やグローバル化への対応

外国人住民との連携・協働による地域活性化の推進グロー
バル化への対応、留学生の地域における就職促進など



【現状】具体的な取り組みとして、「イベント開催時に外国人住民を講師に よんでいる」、「NPO、企業等の外国人支援を行う関係団体と積極的に情報交換を行っている」、「外国人のコミュニティリーダー等の協力を得て連絡会議を行い、外国人住民の声を行政に届け、社会で活躍できるサポートができるよう取り組みたい」といった声があった。

【課題】「多文化共生分野における各学校との連携があまり活発ではなく、留学生や学生の就職支援にまで至っていない」等の声があった。

「取り組む予定はない」が大半。しかし、「必要性はある」

①～④の設問の内、全体を通して「取り組む予定はない」との回答がもっとも多く、理由として「外国人住民が少なく、現時点对応できていない範囲であるために必要性がない」といった声が多かった。しかしながら「取り組む予定はない」と回答した市町村の内、「取り組む必要性がある」と回答した市町村の割合は30%～50%という結果が得られた課題として、「予算や人員配置の確保が難しい」「取り組むにあたっての知識・経験等が不足しており、必要性があると認識しているが実行しかねている」といった回答が多く見受けられた。

沖縄県・市町村 国際交流連絡会議

各市町村の取り組みの現状を共有しながら意見交換を行いました。県内・県外の事例として、宜野湾市と兵庫県神戸市の取り組みを紹介しました。(2021年3月17日)

宜野湾市では助成金*1を活用して、外国人住民向けの「生活ガイドブック」を製作しました。製作にあたっては、事前に外国人住民のニーズを把握するため、アンケート調査を行いました。生活情報に加え、市の歴史や自治会の情報、外国食材を取り扱う店舗の紹介や外国人住民へのインタビューを掲載しています。宜野湾市のことを知って、もっと好きになってもらいたいです。

*1 自治体国際化協会(CLAIR)の助成金を活用しました。



里村圭祐さん
(宜野湾市役所 市民協働推進課)

宜野湾市役所HPからもご覧いただけます！



神戸市では、すべての市民にわかりやすい公文書改革をすすめています。中でも、外国人住民にも関連の深い分野では、国保や年金加入時の説明資料を「やさしい日本語」で作り直す取り組みを行いました。市内の日本語学校や留学生にも協力してもらい、何度もテストを重ねました。やさしい日本語は日本人にとっても理解しやすいというメリットがあります。多言語化に加え、情報伝達の1つの選択肢として、これからも庁内でひろめていきたいです。

中井学さん(左) ダンチュンフンさん(右)(神戸市役所 市長室 国際部国際課)



取り組みのようすはwithnewsのHPからもご覧いただけます！



と取 デ
り組 イ
んだ ス
った ィ
事 み ッ
& シ
の ョ
ん

- 外国人住民向けの「行政手続き」についてのパンフレットを作りたい！住民のためだけではなく、担当する職員も説明・案内する際に役立つと思った。
- 職員向けの掲示板等を活用して、日ごろから「やさしい日本語」の意識付けをしていきたい。ゆくゆくは、市報でやさしい日本語のコーナーを持てたらいいなあ。
- やさしい日本語は日本人にも外国人にもメリットがあると聞いた。多言語に加えて、やさしい日本語なども取り入れていきたい。
- 地域に住んでいる外国人住民の存在を、(市民も職員も)もっとみんなで知る必要があると思った。

「誰か1人ががんばるんじゃない！」

多文化共生という言葉をよく使うようになったものの、市町村にとってはどの部署でも必要なことになってきて、1担当課が動けばいいということでもなくなってきたと思います。分野が広くて、何をどう取り組んでいいのかかわからないと言った声は毎年のように聞こえてきます。そんな気持ちから一歩踏み出せる何かを提供できないか？という思いで今年は、具体的な各市町村取り組みを紹介しました。

まだまだ各市町村同士の連携や、お互いの情報共有ができる場がもっと必要だと感じたと同時に、1つでも多くの市町村が多文化共生に関する取り組みができるよう今後も連携して活動していきたいと思っています！

沖縄NGOセンター 奥山有希 (Okuyama Yuuki)

