

## I. 調査概要

### 1. 調査の目的

災害発生時等において、外国人市民に正しい行政情報を効果的に伝達するため、外国人コミュニティやキーパーソンを把握することを目的に実施した。併せて、日本語の理解度についても調査を行った。

### 2. 調査実施期間

2020年8月11日（火）～9月13日（日）

### 3. 調査対象

三重県四日市市在住の外国人市民

### 4. アンケート調査の回収数

有効回答数：410件（総回収数454件：うち市外44件）

\*回答者の国籍

1位 ベトナム（25.9%） 2位 ブラジル（23.7%） 3位 ネパール（18.8%）

### 5. 結果

- ・約8割の人は簡単な日本語であれば話していることは理解でき、何らかの方法で日本語を勉強している。「会社の日本語教室で勉強している」と答えた12名のうち、8名が勤務時間内に日本語を学習している。
- ・現在、市役所の情報は主に外国語で入手していると考えられる。「グループやコミュニティから」情報を入手していると回答したのは3.7%である。
- ・約6割（58.3%）が今後は、市役所の情報を市役所が公式に発信するものから知りたいと回答した。
- ・日本でよく行くスーパーやレストランは、「なし」と回答した人が50.0%。よく行く教会、グループ、コミュニティは、「なし」と回答した人が79.0%である。

## II. 調査分析

### 1. 調査について

- ・主にSNSを利用して調査依頼を行なったが、街頭での調査依頼や学校（5校）日本語教室（4教室）・企業等（28社）への調査協力依頼も行った。
- ・タイ国籍の人から、行政の情報を自分たちが直接知ることは難しいため重要な情報だけでもタイ語で書かれたものがほしいという要望があった。
- ・日本語が不十分なため日本語での回答はできないが、中国語があれば協力できるという企業が数社あった。
- ・企業や被調査者から、四日市市に住む外国人のことを行政が考えてくれていることに感謝する、何か自分たちにできることがあれば協力したいという声が何度も聞かれた。

## 2. コミュニティについて

- ・「コミュニティがないと回答した約8割の人は、何らかのグループやコミュニティがあったとしても、それをグループやコミュニティとは認識していないと考えられる。
- ・仮にコミュニティが存在したとしても、コミュニティや外国人の知り合いから聞く情報の信用度は高くなく、そこから入手する情報が正しいかどうかの判断がしづらいことが分かった。

## 3. 現在の市役所の情報の入手先について（別表1 参照）

- ・「市役所の情報を知ることができない」と回答した76名（18.5%）は、「読む」レベルが低いため、日本語でのホームページや広報紙を読むことは難しく、情報を入手できていないということが考えられる。
- ・情報を知ることができない人が情報入手先をどのくらい信用しているかでは、“日本のメディア”と“日本人の知り合いやSNS”を「信じる」という割合が他と比較して高い。それにもかかわらず、情報を入手できていないのは、日本人と接したり話したりする機会が少ないからだとも言える。

## 4. 今後、希望する市役所の情報の入手先について（別表2 参照）

- ・上位4位（58.3%）は市役所が公式に発信する情報を希望している。新型コロナウイルス感染症が流行し始めて以降、情報収集のために市役所のホームページを閲覧する人や、市役所が出す広報誌を手にする外国人市民が増えていると考えられる。
- ・今後希望する情報入手先として最も多かったのは、公式スマートフォンのアプリ<sup>1</sup>である。これは、新しい情報発信の方法として注目されているものの一つで、必要な情報を迅速に発信することができる。アプリを選択した人の多くは、現在情報を入手できていないと回答した人である。そのため、アプリで情報発信を行うことにより、現在情報を入手できていない人に情報が届くようになると思われる。

## 5. 外国人市民への、効果的な情報伝達手段について

- ・日本語レベルが比較的高い人でも大切な情報は誤解することのないように、外国語で書かれた市役所のSNSやホームページを見ていることが分かった。（別表1参照）

今後、ベトナム語や英語など情報発信する外国語を増やすことが必要になる。

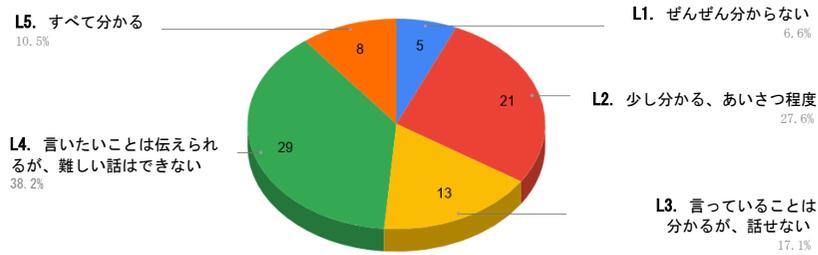
- ・居住する外国人市民の国籍が多様化すれば、全ての言語で情報発信することは困難である。外国人市民の「聞く」レベルは比較的高いことが明らかになっていることから、自動音声読み上げソフトなどを利用し、ホームページやSNS上で音声や動画での情報発信<sup>2</sup>をすることも効果的な情報伝達の方法の一つになりうる。
- ・年齢が上がるにつれ、広報よっかいちを読んでいる比率が高い。そのため、インターネットを利用しない年齢の高い外国人市民へは、紙媒体での情報伝達の方法が効果的と考えられる。
- ・希望する情報入手先として最も多かった「アプリ」は、市民に伝えたい情報を迅速に提供でき、双方向でのやりとりが可能である。スマートフォンを持っていれば手軽にインストールできることから、メールやSNSよりも利用者が増えることが予想される。

<sup>1</sup> Application software（アプリケーションソフトウェア）の略で、スマートフォン上で作動するプログラム。“情報”“天気”“地図”“ゲーム”など特定の目的を達成するためのツール。

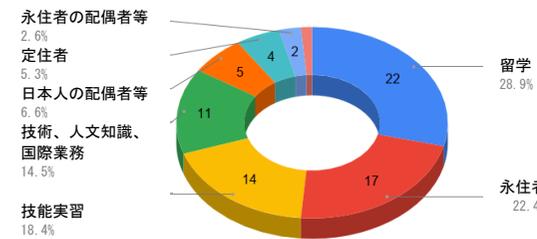
<sup>2</sup> やさしい日本語を使用した音声でニュースを聞くことのできるウェブサイトには、NHK「NEWS WEB EASY」がある。このサイトは、小学生・中学生や、日本に住んでいる外国人のために、できるだけやさしい言葉でニュースが書かれている。漢字には全部ひらがなで読み方をつけ、難しい言葉には辞書の説明がついている。

# 市役所の情報を今どこから入手することが一番多いですか？

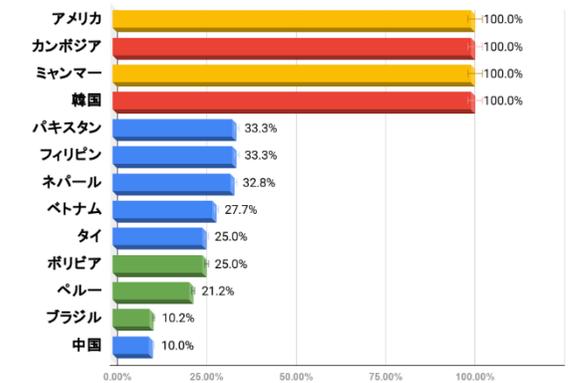
日本語のレベル(情報を知らない)



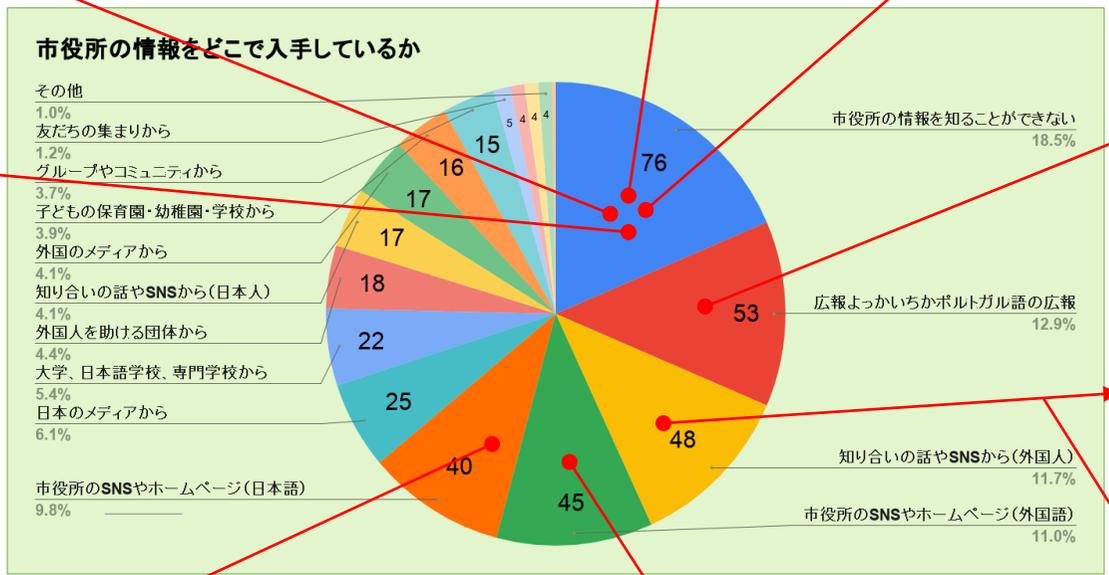
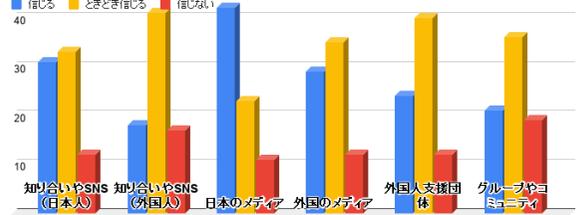
在留資格(情報を知らない)



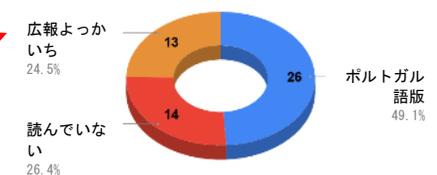
国籍(情報を知らない人の数)



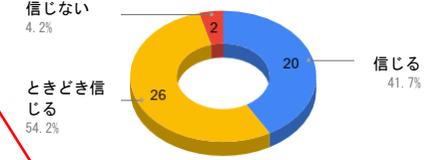
情報を知らない人の情報入手先信用度



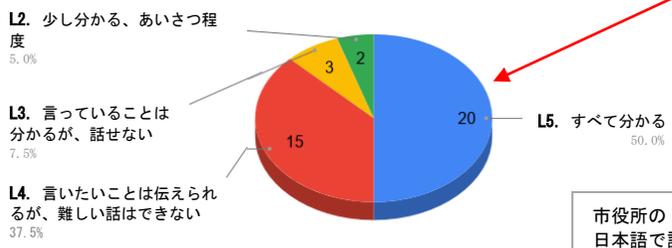
どちらを読んでいますか



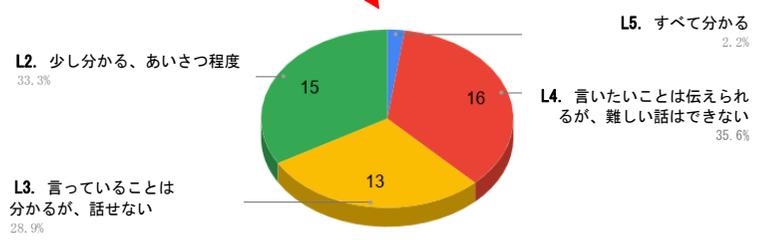
信じますか



日本語のレベル



日本語のレベル



市役所のSNSやホームページを日本語で読んでいる人と外国語で読んでいる人の、日本語レベルの比較

近所ですか？

