

地方公共団体と外国人の情報伝達のあり方

～外国人市民を情報弱者にしないために～



岐阜県美濃加茂市 小林 朋丙

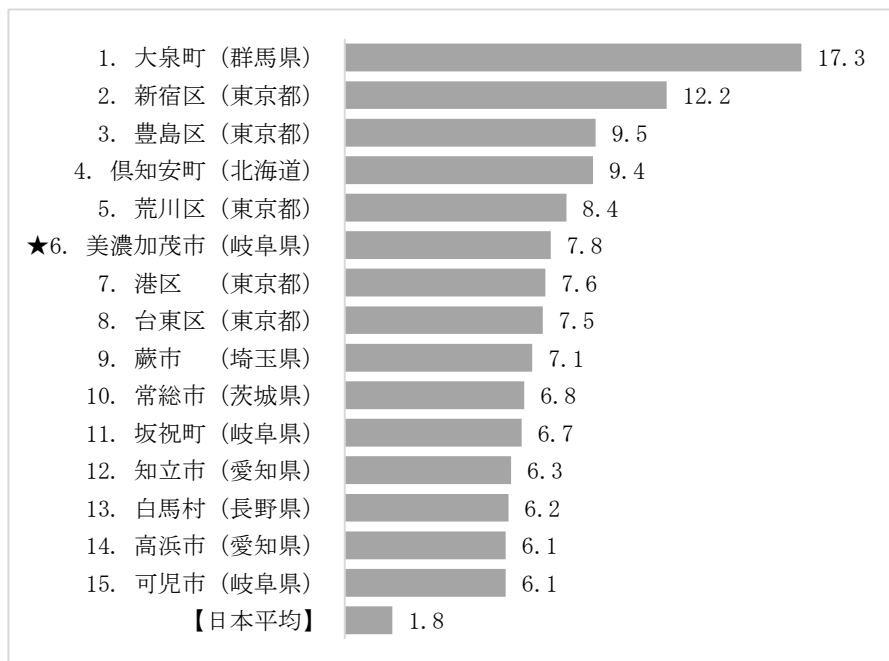
1. 背景

在留外国人の我が国の総人口に占める割合は、これまで一時的な減少はみられたものの、傾向として右肩上がりであり、現在は 1.82%である。岐阜県美濃加茂市を含むいくつかの地方公共団体では、1990 年の「出入国管理及び難民認定法（入管法）」の改正法施行前後から、南米日系人などニューカマーと呼ばれる外国人が増加した。美濃加茂市（外国人比率 7.8%）とそれに隣接する可児（かに）市（同 6.1%）や坂祝町（さかほぎちょう）（同 6.7%）では、多くのブラジル人とフィリピン人が、工場で単純労働を行うなどして、地域の一員として生活している。

しかし、こうした外国人には日本語が理解できない者も多く、日本において情報弱者となりがちである。

そこで、本レポートでは、外国人が必要な情報を入手できる環境を整えることにより、彼らの暮らしの安心・安全を確保するための方策について考えることとした。

図表 1 地方公共団体の外国人比率（%）上位 15 位 人口 5,000 人以上



出典：総務省（2017）「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数調査」
より筆者作成（2017年1月1日現在）

2. 情報伝達の現状

2.1 地方公共団体から外国人住民への情報伝達

美濃加茂市は、電子機器部品や自動車部品の工場を複数抱え、登録者のほとんどが外国人という人材派遣会社でさえ複数存在する。リーマンショックが起きた2008年の11月には、外国人比率が最高の11.2%（市民55,677人中6,234人が外国人）を記録したが、その後は7.8%まで下がっている。この間、ブラジル人がほぼ半減したのに対して、フィリピン人は増加傾向にある。現在、市としては外国人比率が日本一高い地方公共団体である。（図表1参照）

外国人住民に対し、市では外国語版広報誌の発行、市民課・税務課などの窓口での通訳を通じ、円滑な情報伝達が行えるよう対応している。市役所本庁舎では6名の通訳者が、ポルトガル語（ブラジル籍住民向け。以下、「ポ語」）、英語及びタガログ語（フィリピン籍住民向け。以下、「タ語」）で、市民へ送付する通知文書の翻訳業務や、市民課等の窓口で通訳業務にあたっている。しかし、ブラジル人、フィリピン人そして英語を理解できるその他の外国人住民以外（例えば中国人）に対しては、通訳・翻訳サービスが提供できていない。

また、通訳者は通常の開庁日時（土日祝を除く8:30～17:15）には、市役所本庁舎にて勤務している。それ以外では、月に1回日曜日（例外あり）に、通訳者（ポ語、英語及びタ語）が同席する日曜支払い相談（市税と国民健康保険料）を実施している。

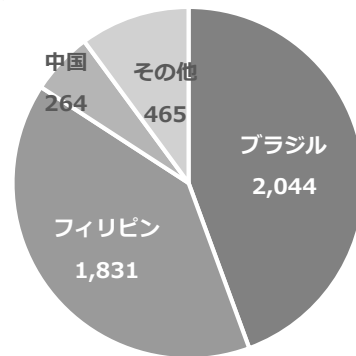
なお、市立の小中学校や保育園でも上記6名以外の通訳者が勤務しているが、本レポートでは本庁舎を起点とした外国人との双方向の情報伝達について考察する。

以下、市から外国人住民への情報伝達の現状を、その発信媒体別に整理する。

図表2 美濃加茂市の外国人住民

国籍	人数(人)	割合(%)
ブラジル	2,044	44.4
フィリピン	1,831	39.8
中国	264	5.7
その他	465	10.1
計	4,604	100.0

出典：美濃加茂市（2017）「外国人住民国籍別男女別集計表」より筆者作成（2017年12月1日現在）



<外国語版広報誌>

市は、外国語版広報誌（ポ語と英語の併記。全4ページ）を月1回作成し、外国人が経営するレストランや雑貨店、ブラジル人やフィリピン人が集まる教会、外国人学校（法律上は私塾）など市内の外国人が集まる場所などへ配布している。また、岐阜県警が交通安全に関するチラシを毎月ポ語で作成しているため、それを印刷して美濃加茂市の外国語広報誌に挟み込んでいる（全1,000部）。



外国語版広報誌
ポ語と英語併記

<市公式ホームページ>

市の外国語版ホームページの内容は、日本語版のホームページの内容

とは同一ではない。ポ語と英語で、市の多文化共生担当者が外国人に伝えるべき重要な情報と判断した外国語版広報誌、ごみ出しルール、納税証明書の郵便請求方法などの情報を掲載しているものの、更新頻度は月1回以下である。

<フェイスブック>

2017年秋頃から美濃加茂市の公式フェイスブックページを作成して、市の国際交流員（ブラジル人とフィリピン人）がポ語と英語で行政情報を発信している。発信している情報は、市の日本語版フェイスブックの発信内容を翻訳しているわけではなく、外国語版広報誌の一部を写真に撮ったものや、市国際交流協会主催のイベントのチラシ（外国語版）が主である。

<電子メール>

市は、国際交流協会が主催する外国人を対象としたイベント時などにおいて電子メールの登録を促すチラシを外国人に配布している。そこに登録した外国人市民に対して、市は、防災関連情報の日本語版を翻訳して電子メールで送付している。ポ語、英語ともにそれぞれ100名弱の登録がある。登録者数はまだまだ少ないが、メールを読んだ外国人住民が、知人に口コミなどで内容を伝えてくれることもあるため、仕組みとしては一定の効果を生んでいる。2017年11月までは、防災情報に特化していたが、今後はそれ以外の情報も送る予定である。



電子メール登録を促すチラシ。裏面に入会方法の説明あり

<防災無線>

台風接近や食中毒警報等の人命に関わる情報を日本語とポ語で放送している。

2.2 外国人住民から地方公共団体への情報伝達

<電話やメール>

市役所には通訳者が常駐（土日祝を除く8:30～17:15）しているため、日本語を話せない外国人が市に対して要望や意見等を連絡する場合は、電話や直接訪問することにより伝えることができる。しかし、この時間外は外国人は市の通訳者に連絡が取れない。加えて、市の通訳者の使用言語はポ語、英語、タ語に限られているため、それ以外の言語（外国人住民のうち約15%が該当）に市は対応できていない。日本語、ポ語、英語、タ語が理解できない外国人住民は、実際のところ、自分で通訳者を用意しなければ市に対して意見表明できないという状況である。

<外国人向け生活講座>

これは、市から市国際交流協会へ委託している事業である。市から一方的に情報を伝えるのではなく、外国人住民のメンバーからどのような情報を知りたいのか、何が不安なのか等を聞き取りしたうえで、テーマを決めて行っている講座である。講座は例えば、救急救命講習、和食料理講座、冠婚葬祭マナー講座などである。参加者はブラジル人とフィリピン人が主であるが、その他の国籍の市民（例：ペルー）も参加する場合がある。

3. 外国人住民に対するヒヤリング結果

外国人住民の置かれた状況に詳しいと思われる方々（市役所通訳業務の経験者等）に、行政から得る情報についてヒヤリングを行った。

（質問項目ならびに結果の詳細は、別添資料参照）

ヒヤリングの結果、市からの情報伝達に関する課題は、言語に関する課題とそれ以外の課題の2種類に整理できる。

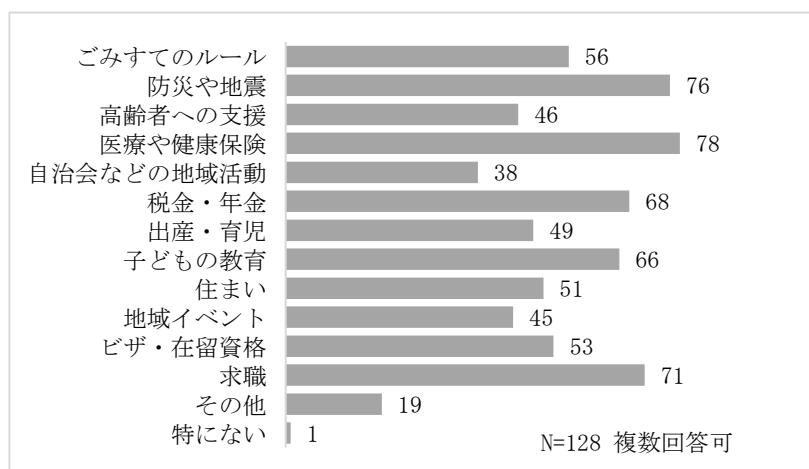
情報伝達のうち「言語」に関する課題は、例えば「防災無線に関してはボ語に加えて英語でも放送すべき」（フィリピン人）や、「中国語でも情報発信してほしい」（中国人）などであった。

また、情報伝達のうち「言語」以外の課題とは、例えば「粗大ごみの捨て方のルールがわからない」（フィリピン人）や、「在留資格の更新、永住資格取得のために必要な書類がわからない」（中国人）といった場合の、伝達手段や方法に関する問題であった。

4. 外国人住民に対するアンケート結果

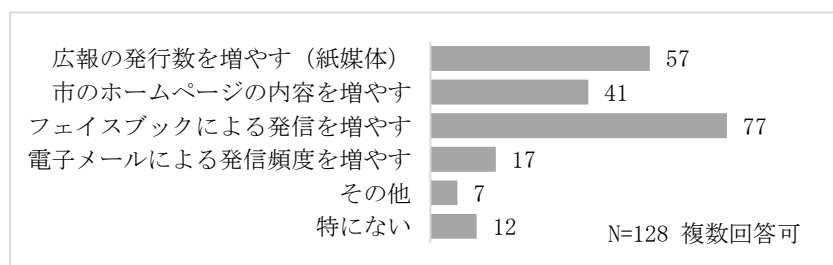
美濃加茂市やその周辺に在住する外国人に対して、市から外国人住民に対する情報伝達に関してアンケートを実施した。（アンケート結果の詳細は、別添資料参照）

図表3 どんな情報をもっと市役所から伝えてもらいたいですか



回答の多い順に「医療や健康保険」「防災や地震」「求職」「税金・年金」「子どもの教育」であった。

図表4 必要な情報を手に入れるために、市役所にどんなことをしてほしいですか



「フェイスブックによる発信を増やす」が一番多く、続いて「広報誌の発行数を増やす（紙媒体）」が続いた。

5. より良い情報伝達に関する考察

5.1 地方公共団体から外国人住民への情報伝達

これまで、2.において、市から外国人住民への情報伝達の現状を調査した。加えて 3. 及び 4.において、外国人の情報伝達に関する考えを調査した。これらの結果を基に、市から外国人住民への情報伝達をより良いものとするには何をすればよいかを検討する。

検討するにあたって、市から外国人住民への情報伝達について、(a)から(d)の4つに分類したうえで整理した。

図表 5 情報伝達の分類

(a) 内容	(b) 言語	(c) 発信媒体	(d) 協力者
【市の業務内】 a1 人命に関わる緊急情報 (例: 災害情報、食中毒警報) a2 緊急情報以外の一般的情報 (例: 医療や健康保険、防災や地震、求職、税金・年金、子どもの教育、日本語講座、地域イベント)	b1 ポ語及び英語 b2 その他の外国語 (例: 中国語、ベトナム語)	c1 電子媒体 (フェイスブック、電子メール、市ホームページ) c2 紙媒体 (外国語広報誌、チラシ)	・外国人が集まる店舗や教会等 ・外国人自助団体やNPO ・人材派遣会社 ・その他の民間企業 ・自治会 (町内会) ・アパート経営者 ・母国政府 ・他の地方公共団体
【市の業務外】 a3 他公的団体が発信した情報 (例: 在留資格、職業紹介)	b3 やさしい日本語 b4 定型文の利用 (通訳者不要)	c3 音声 (防災無線)	/

(a) 情報伝達の内容について

情報伝達の内容は、その性質により大きく次の3種類に分類できる。

- ・ a1 人命に関わる緊急情報
- ・ a2 緊急情報以外の一般的情報
- ・ a3 他公的団体が発信した情報

a1 及び a2 は市の業務内、a3 は市の業務外である。これらそれぞれについて、情報伝達をより良いものにするための方策を考える。

<a1 人命に関わる緊急情報>

人命に関わる緊急情報については、市は、取りうる全ての手段を用いて外国人住民に情報伝達しなければならない。具体的には、市は、以下で述べる (b) 言語、(c) 発信媒体、(d) 協力者の全てを利用することが理想であるが、時間や人手の制約をうけるため、それらの中から最も短時間で効果的に市民へ情報伝達できるよう工夫する必要がある。

加えて、市を介さずに外国人住民が日本人住民から情報を得られるように、普段から外国人住民が地域コミュニティの中で日本人住民と繋がりをもっておくことも必要である。そ

のために行政は、日本人住民と外国人住民が同時に参加でき、交流できるような交流会を定期的に実施するとよいだろう。また、幸いなことに外国人児童生徒が多い特定の保育園や小中学校では、子ども同士が仲良くなるなどして、日本人の保護者と外国人の保護者とが仲良くなるケースもある。

<a2 緊急情報以外の一般的情報>

アンケート結果では、受け取りたい希望の多い順に、「医療や健康保険」「防災や地震」「求職」「税金・年金」「子どもの教育」となった。ただし、ここで注意しなければならないことがある。それは、例えば「高齢者への支援」や「出産・育児」は、上位にランクインしていないが、その理由は、回答者の年齢によってこれらの選択肢は関心の対象から外れると考えられるからである。市は、アンケートの上位にきたこれらの情報を積極的に伝達しつつ、定期的に外国人と意見交換などをする中でさらに必要であると判明した情報も伝えるべきである。

<a3 他公的団体が発信した情報>

アンケートで上位に入った求職情報は、ハローワーク（厚生労働省）の管轄であり市の管轄ではない。しかし、多くの外国人がその情報を受け取りたいと望んでいることを鑑みると、市は、最寄りのハローワークの所在地、開庁時間、またもしハローワークが外国語で情報提供をしている場合はその旨を外国人住民に伝えることが望ましい。

さらに、美濃加茂市民である外国人は、同時に岐阜県民でもあり、日本国滞在者でもある。市は、岐阜県や日本国政府が外国語翻訳したうえで発信している情報のリンクなどを、積極的に外国人住民へ伝えるとよい。（例：在留資格（法務省）、マイナンバー（総務省）、確定申告（国税庁）などは、各省庁が外国語翻訳したうえでホームページで情報伝達している）

(b) 情報伝達の言語について

情報伝達の言語は、その性質により大きく次の4種類に分類できる。

- ・ b1 ポ語及び英語
- ・ b2 その他の外国語（例：中国語、ベトナム語）
- ・ b3 やさしい日本語
- ・ b4 定型文の利用（通訳者不要）

これらそれぞれについて、情報伝達をより良いものにするための方策を考える。

<b1 ポ語及び英語>

市内の外国人のうち、44.4%がブラジル籍（ポ語話者）、39.8%がフィリピン籍（英語及びタガログ話者）であり、この2つの国籍で市内外国人の80%を超える。そのため市は、情報伝達に使用する言語としてポ語と英語を最優先言語にしている。（フィリピン人の中には高齢者を中心に英語が不得手な者もいるが、米国人など英語を理解する外国人はフィリピン人以外にも一定数存在する）

しかし、市はフェイスブック、電子メール、ホームページ及び広報誌は、ポ語と英語の両方で情報伝達しているものの、防災無線についてはポ語のみで英語やタガログは使用していない。（1回英語を使用した経緯あり）今後は防災無線にポ語に加えて英語も使用するべきで

ある。

<b2 その他の外国語>

忘れてならないことは、ポ語も英語も理解できない外国人も市内外国人の 15%程度は存在することである。しかし、その人たちのために中国人に中国語、ベトナム人にベトナム語と翻訳言語を増やしていくことはコストがかかる。そこで、解決策として2つ提案したい。1つ目は、ポ語や英語以外の言語のためにも予算を確保して（例：手始めにポ語や英語翻訳にかかる費用の 5%）それらの翻訳を外注する方法である。外注先は民間翻訳会社、市内在住の中国人やベトナム人、その他の国籍の関係の NPO 団体等が考えられる。2つ目は、以下で述べる「やさしい日本語」の使用である。

<b3 やさしい日本語>

「やさしい日本語」とは、どの国籍の外国人であっても少しの日本語能力（小学校3年生程度）で理解できる日本語で、近年関心が集まっている。例えば、気象庁・内閣府・観光庁が2015年に作成した「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書」には、災害用語の英語、中国語、ポ語等の外国語訳に加えて「やさしい日本語」への言い換えが掲載されている。（例：「津波警報」→「つなみが きます」、「巨大」→「とても おおきい」）

<b4 定型文の利用>

外国語に翻訳するためのコストと時間を節約するため、定型文の利用を考えてみる。

例えば、食中毒警報が発令された場合など定型文で情報を発信できる場合は、通訳者が庁舎内にいなくても、市は、あらかじめ準備した外国語文章や音声を使用して情報提供できる。

また、2.1で紹介した通訳者（ポ語、英語及びタ語）が同席する日曜支払い相談（市税と国民健康保険料）に関しては、外国人が広報誌等で事前にその開催日時の情報を得ていたとしても、自身でスケジュール表にメモ等をしない限り、その実施日時を忘れてしまうことがある。そこで、日曜支払い相談の開催日時の情報は、例えば実施日の1週間前と前日に電子メールなどで定型文を使って情報伝達すると外国人に情報が効果的に伝わる。

(c) 情報伝達の発信媒体について

情報の発信媒体は、その性質により大きく次の3種類に分類できる。

- ・ c1 電子媒体（フェイスブック、電子メール、市ホームページ）
- ・ c2 紙媒体（外国語広報誌、チラシ）
- ・ c3 音声（防災無線）

c1及びc2は後に述べる協力者を經由することにより、より多くの外国人に伝わる可能性があるもの。c3は協力者の助けをあまり利用できない情報媒体である。これらそれぞれについて、情報伝達をより良いものにするための方策を考える。

<c1 電子媒体（フェイスブック、電子メール、市ホームページ）>

アンケート結果やヒヤリング結果から、フェイスブックや電子メールなどインターネットを利用する方法が、外国人への情報伝達として効果的であることが分かった。市は、フェイスブックや電子メールで多くの情報を伝達することが望ましい。なお、フェイスブックにはシェアという機能があるため、外国人に発信した情報を、ある一人の外国人がシェアする

ことにより、さらに多くの外国人住民にその情報が伝わるという利点もある。

なお、市ホームページについては、最低でも以下の情報を掲載しておくことを提案する。

- ・市フェイスブックページの紹介
- ・電子メールサービスの紹介
- ・最新版の外国語版広報誌

<c2 紙媒体（外国語広報誌、チラシ）>

紙媒体は、他の媒体（電子媒体や音声）に比べて、作成から印刷、配布まで日数がかかる。そのため、一刻でも早く外国人に情報を伝達したい場合には、これは不向きである。しかし、紙媒体の広報誌は、後に述べるように協力者の協力をいただいてより多くの外国人に配布したり、外国人レストランや教会の掲示板に掲載したりすることができる。加えて紙媒体の広報誌は、電子化したうえで、電子媒体（フェイスブック、電子メール、市ホームページ）を通してより多くの外国人に発信するという利用も可能である。

<c3 音声（防災無線）>

防災無線について、10年前であれば市内在住のブラジル人はフィリピン人の2倍程度存在していたので外国語はポ語のみという政策は理解できたが、現在は両者ほぼ同数のため、ポ語だけでなく英語でも放送することが求められる。

なお、坂祝町は、春と秋にある、ごみの収集日の変更についてのお知らせなど、あらかじめ録音した音声をポ語で防災無線を通して放送している。美濃加茂市でも一部の放送についてはこうしたことを実施しているが、英語も含めてより多くの内容を事前に録音し必要時に放送できれば、放送時に通訳者を用意する必要がなくてよい。

(d) 情報伝達の協力者について

情報伝達の協力者は、例えば以下が挙げられる。

- ・外国人が集まる店舗や教会等
- ・外国人向け情報誌等
- ・アパート経営者
- ・外国人自助団体やNPO
- ・その他の民間企業
- ・母国政府
- ・人材派遣会社
- ・自治会（町内会）
- ・他の地方公共団体

これらそれぞれについて、情報伝達をより良いものにするための方策を考える。

<外国人が集まる店舗や教会等>

外国語版広報誌を店舗等に配布することがこれにあたる。実際、美濃加茂市は、毎月発行する外国語版広報誌（ポ語と英語の併記）を、市内のブラジルレストラン、フィリピン雑貨店等に配布している。一つの提案として、市外であっても美濃加茂市在住の外国人が集まりそうな店舗等へ広報誌を配布できないだろうか。例えば、美濃加茂市のすぐ外側には外国人の集まる教会が少なくとも3つ存在する。

また、配布された外国語版広報誌は、多くの外国人の目にふれ又は手に取られることによってはじめて配布された意味をなす。市は、配布された広報誌が配布後に何部手に取られたか等を調査して、必要に応じて適切な処置をすることも必要であろう。

<外国人自助団体やNPO>

外国人自助団体やNPOの代表者（例：市国際交流協会）に協力を願い、団体のフェイスブ

ックや団体の会合を通して市からの情報を団体員に伝達していただくことが考えられる。

<人材派遣会社>

市内在住の外国人労働者の多くが登録する人材派遣会社に協力を願い、市の情報を人材派遣会社経由で外国人に伝える方法がある。現在美濃加茂市は、近隣市に本社を置く A 社からの要望を受けて、外国語版広報誌を毎月、ごみ収集日一覧表を毎年 3 月に、それぞれ 20 部を同社へ郵送している。同社はそれを美濃加茂市在住の社員へ渡している。こうした人材派遣会社が 2 社、3 社と増えていくとよい。

<外国人向け情報誌>

日本に住む外国人向けの外国語で書かれた情報誌は、日本全国をカバーするものから美濃加茂市周辺のみをカバーするローカルなものまで多数存在する。それらの情報誌に行政からの情報（例：美濃加茂市では外国語のフェイスブックページが存在する旨）を掲載してもらうことができるとよい。

<その他の民間企業>

可児市では、市と株式会社セブン銀行（東京都千代田区）が 2017 年に「多文化共生の推進に関する協定書」を締結した。母国へ送金する外国人が利用する同社のアプリには、可児市が提供する情報が掲載されている。このような、明らかに外国人住民の利益につながる市と民間企業との提携は、積極的に進めることが望ましい。

<自治会（町内会）>

自治会に加入している外国人住民は少ないが、自治会と市が協力して外国人が地域コミュニティの中に入っていけるような施策ができれば、市の情報の外国人への伝達も一歩前進する。例えば、補助対象は自治会に限らないが、子育て世代の外国人親子へのサポートを通して、外国人親子と日本人親子の地域のネットワークを築く事業を市が補助できれば、外国人親子は「子育て」という共通課題を通して、地域の日本人親子と仲良くなれるだろう。

<アパート経営者>

可児市は、外国人が多く住むアパートの経営者からの要望で、そのアパートへ外国語版広報誌を送っている。当市も積極的に外国人住民の多いアパートの経営者とコンタクトを取り、同様の仕組みができないだろうか。

<母国政府>

母国政府（例：在名古屋ブラジル総領事館）と連携し、市から外国人住民に対する情報伝達について、何らかの協力がいただけないか相談することが考えられる。

<他の地方公共団体>

大地震等で市役所職員が被災して、市が外国人向けに情報を発信できない場合に備えて、遠く離れた外国人比率の高い地方公共団体と災害時の外国人住民向けの情報伝達に関する連携が行われると望ましい。

以上、情報伝達の協力者についていくつか考えてみた。情報伝達をより有効にするためには、その対象者や内容によって、ふさわしい協力者を経由するとよいだろう。例えば、派遣労働者に対する税金支払い相談についての情報は「人材派遣会社」経由、ごみの捨て方に関

する情報は、「アパート経営者」経由などである。

5.2 外国人住民から地方公共団体への情報伝達

次に、外国人住民から市へより良い情報伝達（要望）方法がないかを検討する。

<電子媒体を通して外国人から意見を聞く>

フェイスブックは双方向性があり、アンケート機能もある。市の外国人向けフェイスブックページで、外国人が得たくても得ることが困難な情報を市側に伝え、市がそれに対応するということを実験的に実施してみてもどうか。また、アンケート機能を使用して外国人向けにアンケートを実施することも検討に値する。

<定例会議を開催する>

年に数回、外国人住民と市担当者が会議形式で会い、お互い意見交換を行うという手法が考えられる。しかし、そのような会議に自分の時間を犠牲にして参加する外国人住民がいるかどうかは不透明である。実際、市では以前、外国人市民会議という外国人と市が定期的に意見を交わす場が設けられていたことがあったが、固い会議形式の意見交換が外国人の性に合わず、会議自体がなくなったようである。バーベキューをしながら外国人と意見交換したり、以下で述べるが市役所職員が外国人住民の集まる場所に出向いて意見交換をしたりするという方法であれば、定期的な意見交換が再開できるかもしれない。

<外国人団体の代表者から意見を聞く>

外国人の自助団体の活動は、以前は活発であったが、現在はそうでない。そこで、市の情報発信担当者と通訳者が、市内に多い外国人のための雑貨店やレストラン、また教会の代表者を訪問して、外国人の意見を聞くことが考えられる。

6. おわりに

本レポートでは、外国人比率の高い美濃加茂市について、市役所と外国人住民との双方の情報伝達について現状の把握と効果的な方法等を検討した。外国人比率の高い地域は、そこに住む外国人の国籍などによっていくつかの種類に分けることができ、それぞれ効果的な情報伝達や外国人住民を含む地域社会のあり方は異なるであろう。市はその地域に合った地域社会のあり方を模索していかなければならない。

本レポート作成にあたっては、多くの方にヒヤリング等に協力していただいた。また指導教官の沼尾先生及び鷺野さんをはじめとする事務局の一般社団法人地域活性化センターの皆様にもいろいろご指導ご協力をいただいた。皆様に対してこの場をお借りしてお礼を申し上げます。

参考文献：

- 大下泰範（2017）「多様化する外国人住民との円滑なコミュニケーションについてー「やさしい日本語」を活用した多言語対応」
- 気象庁・内閣府・観光庁（2015）「緊急地震速報・津波警報の多言語辞書」
- 美濃加茂市（2014）「第2次美濃加茂市多文化共生推進プラン」

参考資料

1. 用語の解説

在留外国人	中長期在留者及び特別永住者
中長期在留者	<p>出入国管理及び難民認定法上の在留資格をもって我が国に中長期間在留する外国人で、具体的には次の①から⑥までのいずれにもあてはまらない者。</p> <p>① 「3月」以下の在留期間が決定された者</p> <p>② 「短期滞在」の在留資格が決定された者</p> <p>③ 「外交」又は「公用」の在留資格が決定された者</p> <p>④ ①から③までに準じるものとして法務省令で定める者（「特定活動」の在留資格が決定された、亜東関係協会の本邦の事務所若しくは駐日パレスチナ総代表部の職員又はその家族）</p> <p>⑤ 特別永住者</p> <p>⑥ 在留資格を有しない者</p>

2. 外国人住民に対するヒアリング結果

対象者	外国雑貨店経営者及び市役所通訳業務の経験者（現役を含む） フィリピン2名、ブラジル1名、中国1名
調査方法	筆者が直接面談し聞き取り
実施期間	2017年12月25日～12月28日
ヒアリング内容	<p>Q1. 外国人住民は行政が提供する情報をどこから得ているか？</p> <p>Q2. 普段の生活の中で情報が取れずに困っている例は？</p> <p>Q3. 外国人住民が安全安心に暮らすために必要なことは何ですか？</p>

Q1. 外国人住民は行政が提供する情報をどこから得ているか？

- ・友人からの口コミ
- ・市役所に電話をして通訳者に聞く
- ・知人や同じ教会に通うグループのフェイスブック
- ・日本の学校に通う児童生徒がいる家庭は、学校経由で子どもが市の広報誌（外国語版）をもって帰ってくる

Q2. 普段の生活の中で情報が取れずに困っている例は？

- ・行政の制度変更一般（例：2012年7月からは、外国人も市外へ転居する際はこれまで住んでいた自治体で転出証明書を取ってそれを転出先自治体へ提出しなくなかった）
- ・在留資格の更新や永住者取得のために用意する書類（配偶者が日本人ならば問題ない

<p>が中中カップルの場合は問題になる)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・在留資格に関する情報。法務省入国管理局に英語のページはあるが、目的の情報にはたどりつきにくい ・台風や火災等の緊急情報を市民に知らせる防災無線について、何か大変なことが起きているのはわかるが、言語が日本語とポルトガル語なので私には理解できない ・市役所から届いた書類の内容がわからなかった（税金に関する書類であった） ・一戸建てを購入するにあたって、行政で必要となる手続きなど ・年金に関する情報。国民年金に関する情報で市役所の年金担当課で聞ける内容ならば通訳を通して話が聞けるが、それ以外の情報で社会保険事務所で聞かなければならぬような情報は、社会保険事務所に通訳が常駐していないため、情報が得にくい ・ごみ捨てのルールとスケジュール ・税金の還付に関する情報 ・年金の脱退一時金に関する情報
--

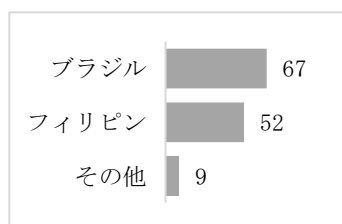
Q3. 外国人住民が安全安心に暮らすために必要なことは何ですか？	
	<ul style="list-style-type: none"> ・中国語でも情報提供する ・通訳サービスのある病院が簡単に探せること ・特に来日して間もない外国人のためには市役所に通訳者がいること ・自分の医療情報（持病、手術歴等）が掲載された手帳のようなものが日本語であること ・防災無線による緊急情報は日本語とポ語以外にも英語で発信する ・市役所からの重要書類は英語を併記する ・防災無線で災害の情報提供 ・防災無線を使った情報提供は有効。しかし聞き取りにくい場合もある。その場合は外国人住民が市役所へ電話して「今の放送何だった？」と聞くことがある ・「安全・安心」について、日本はブラジルに比べたら十分に安全である。安心については、老後に不安を持っている外国人も多い。日本人でさえ「将来は年金の受給額が少なく不安だ」と言っているが、外国人はそれを聞くともっと不安になる ・特に災害発生時には、外国語の情報提供をしてほしい ・市役所では通訳だけではなく相談もしてほしい

3. 外国人住民アンケート結果

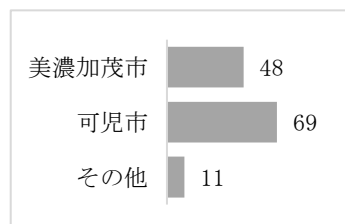
対象	美濃加茂市（周辺市含む）在住の外国人
調査方法	筆者が美濃加茂市、可児市及び坂祝町の外国人教会（代表と信者のほとんどが外国人）を訪問して、外国人に対してアンケート用紙へ記入を依頼し、その場で用紙を回収した。訪問した外国人教会は、ブラジル人教会2ヶ所とフィリピン人教会3ヶ所。他に、市国際交流協会主催のクリスマスパーティー

	会場においても外国人住民対象にアンケートを実施した。
実施期間	2017年12月16日～12月26日
回答者数	128名

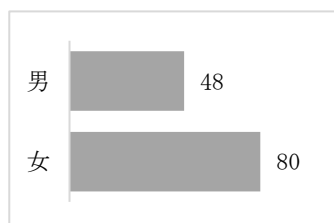
Q1 国籍



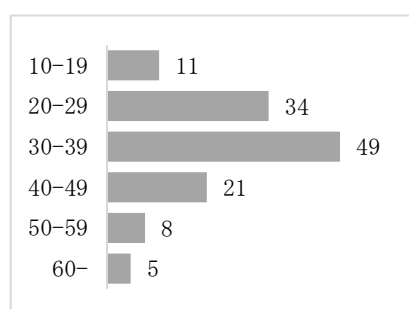
Q2 住所



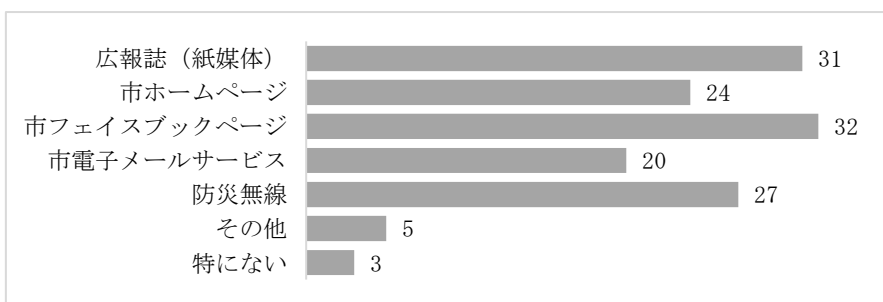
Q3 性別



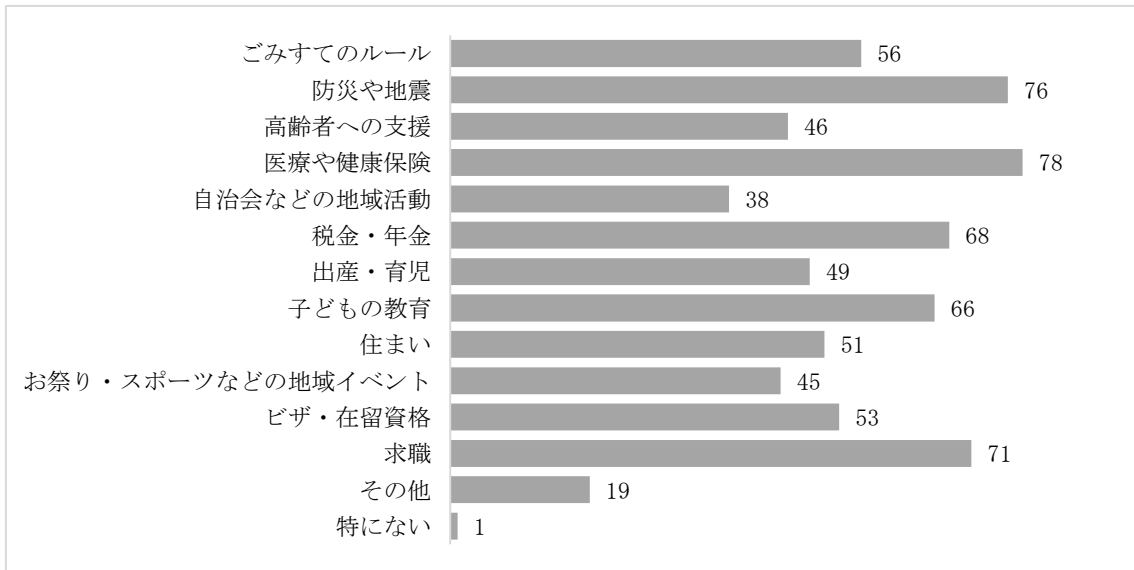
Q4 年齢



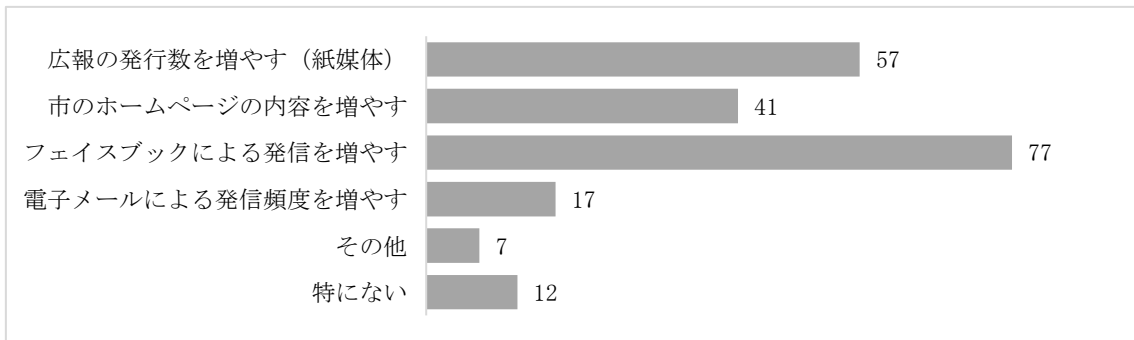
Q5 美濃加茂市は外国人向けの情報を多言語で提供しています。次の中で知っているものはどれですか（複数回答可）（美濃加茂市民のみを集計 N=48）



Q6 どんな情報をもっと市役所から伝えてもらいたいですか（複数回答可）



Q7 必要な情報を手に入れるために、市役所にどんなことをしてほしいですか（複数回答可）



以上