「八尾市外国人市民情報提供等ニーズ調査」中間集計について

1. 調査の目的：

八尾市に在住する外国人市民が、日常生活を営むうえで求めている情報や、情報提供の手段、また外国人市民が安全・安心な暮らしを送るためにそのニーズを把握し、外国人市民への情報提供や施策のあり方を構築していくことを目的とする。また、2008 年に実施した「八尾市外国人市民情報提供システム調査」から 10 年以上が経過し、外国人市民の情報入手のあり方や、生活状況がどのように変化したかを把握することも目的とする。

2. 調査内容：

問 1～問 3	回答者自身について
問 4～問 6	回答者の日本語能力と日本語学習の経験の有無について
問 7～問 9	回答者の就労について
問 10	回答者の親族数について
問 11	生活に必要な情報の入手経路について
問 12	子育てについて
問 13	医療について
問 14～問 18	年金・介護について
問 19～問 20	保険について
問 21～問 22	防災について
問 23	相談・情報について
問 29	「外国人市民会議」の認知について
問 30～問 31	回答者の被差別体験について
問 32	回答者自身について

3. 調査方法：

1)調査対象

78（中国 26、ベトナム 22、韓国朝鮮 18, フィリピン 4、台湾、コロンビア、ガーナ、アフガニスタン、ペルー、タイ、ナイジェリア、インドネシア各 1）

2)調査方法

対面によるヒアリング調査。一部通訳を介して実施。

3)調査期間

2020 年 7 月 9 日～2020 年 9 月 6 日

4. 調査結果の集計表示方法

調査結果の比率は、各設問の無回答を含む回答数に対する百分比（%）をあらわしている。このため、百分比の合計は、複数回答の設問で 100%を超えるものもある。一部の設問は該当者のみが回答するようになっており、その場合、その質問項目における有効回答数を n=50 などといったように表示している。百分比は小数点第一位を四捨五入して表記している。このため、比率の合計と全体を示す数値が一致しない場合もある。

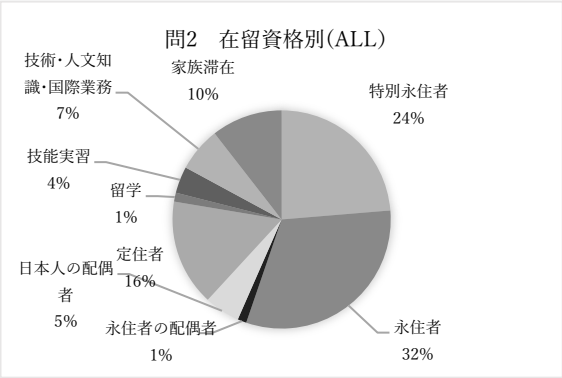
中間集計について

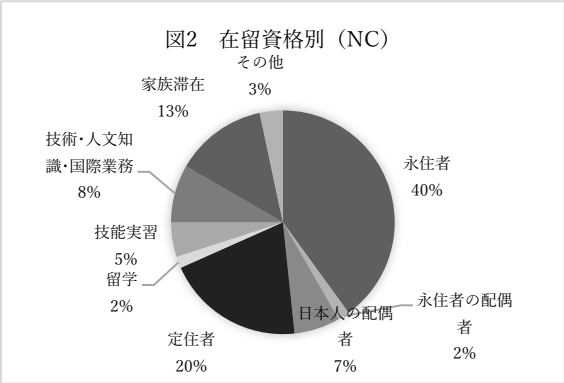
問１　八尾市にいつから住んでいるか

最も古いケースは 1963 年（出生時）より。

ニューカマーの場合で最も古くからは、1993 年。

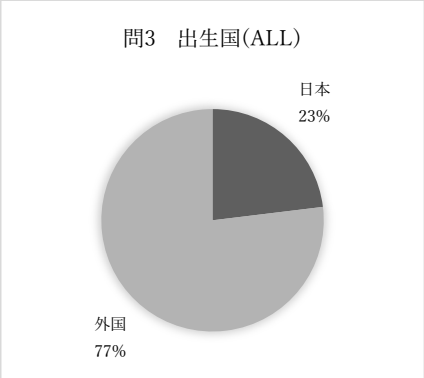
問２　在留資格





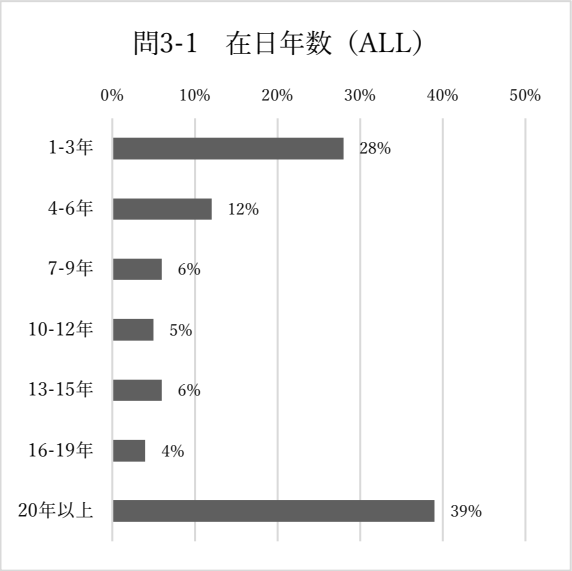
＊KR(n=15)はすべて「特別永住者」

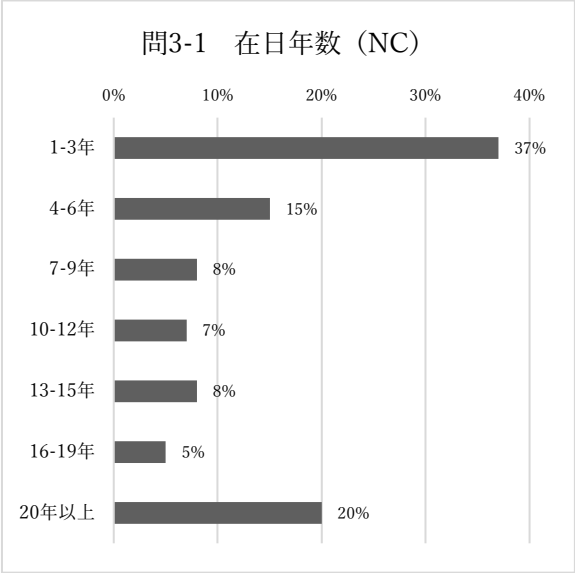
問３　出生国



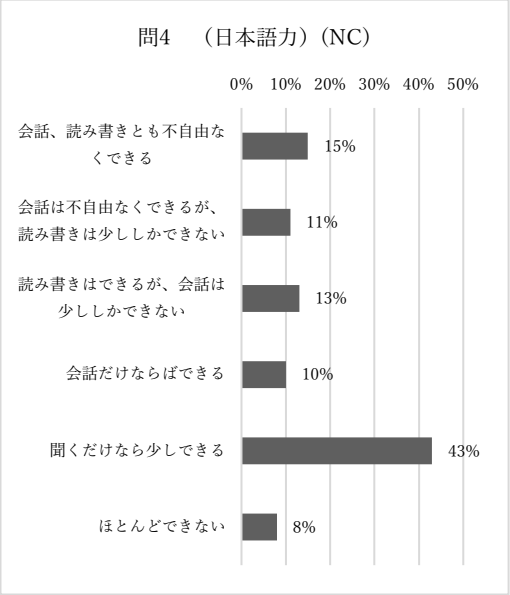
＊「日本」の回答のすべてが「韓国・朝鮮」である。

問 3-1　在日年数

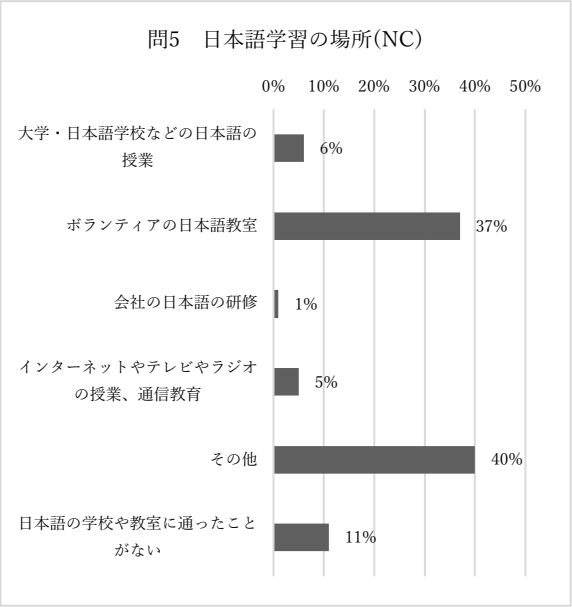




問 4　日本語能力



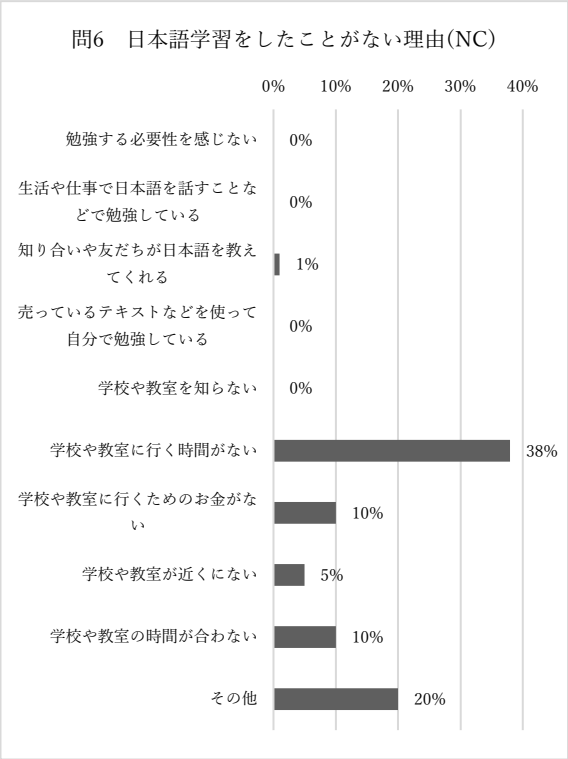
問５　日本語学習の場所



＊問５　「その他」の記入

・夜中：数回程度
・夜中：数日間
・夜中：１年
・夜中：３か月（2 件）
・夜中：半年（2 件）
・夜中
・夜中、YWCA
・八尾中夜間卒業
・夜中：卒業、現布施夜間高校
・大阪市内の日本語教室
・熊本研修１か月(3 件)
・中学生時１年間来日したが、高校・大学をフィリピンで卒業してから来日
・ベトナムの日本語学校
・ベトナムで４か月
・ベトナムで３か月
・ベトナムで半年
・ベトナムで１年
・独学で
・職場の日本人の協力

問６　日本語学習をしたことがない理由

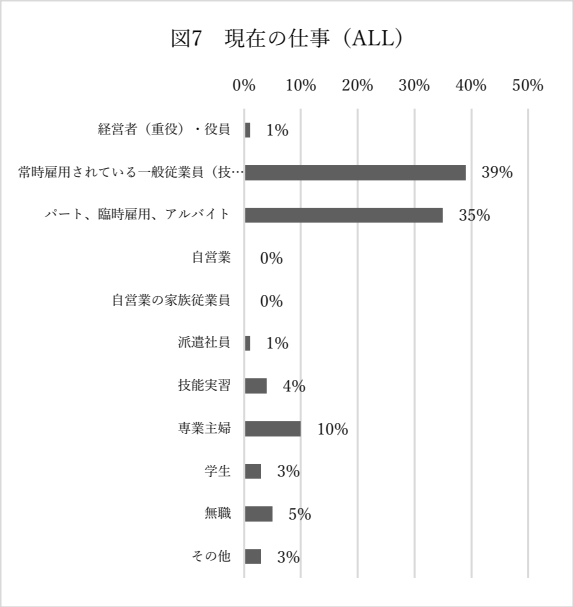


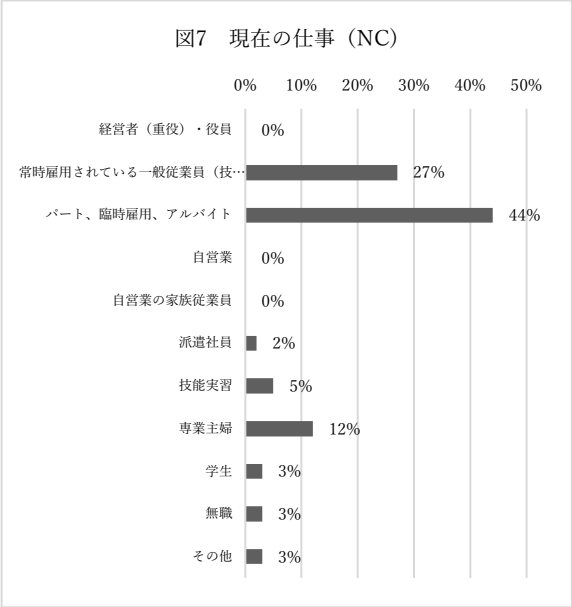
＊問６「その他」の記入

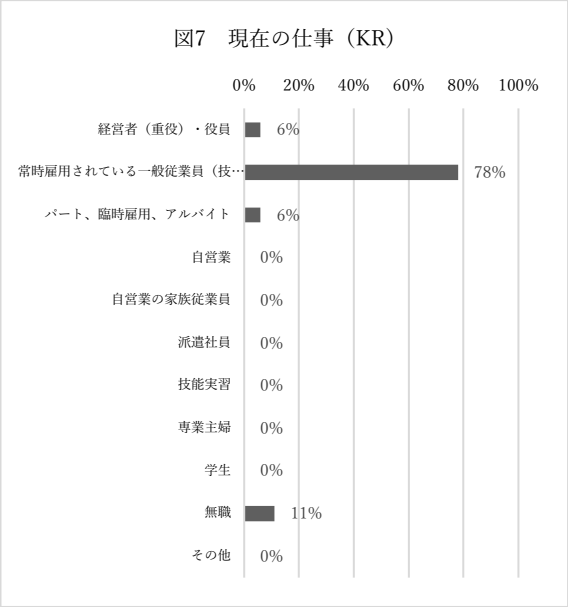
・孫の世話などで忙しい

・小さい子どもが３人いるので。

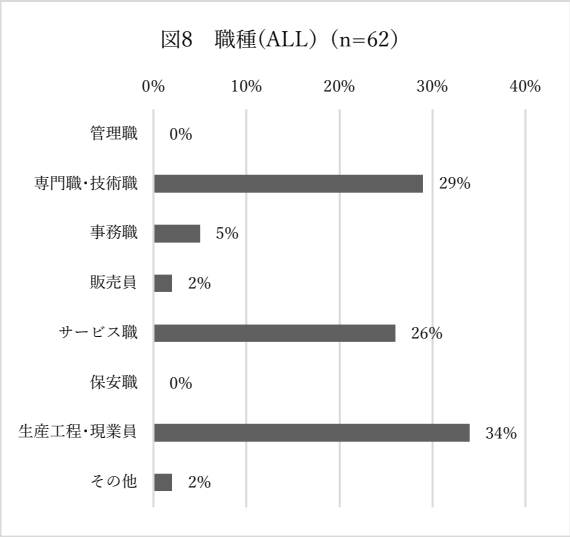
問７　現在の仕事

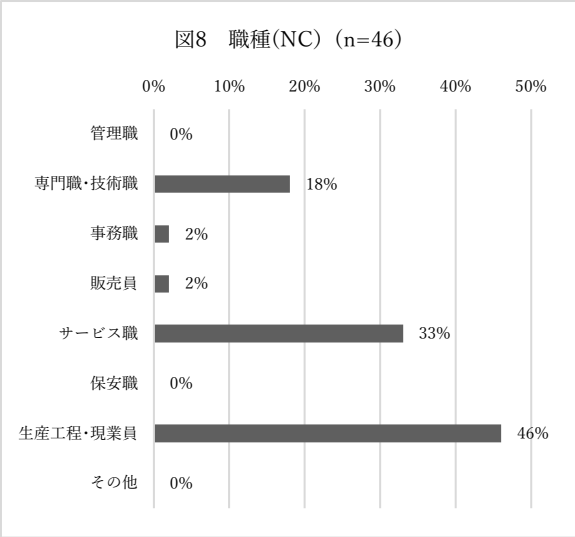


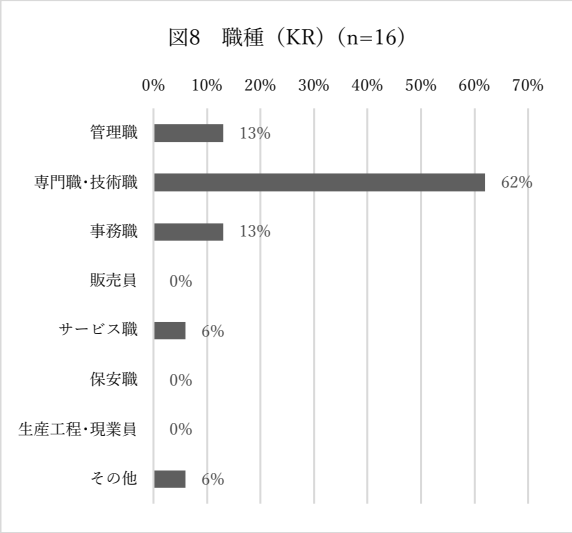




問８　職種

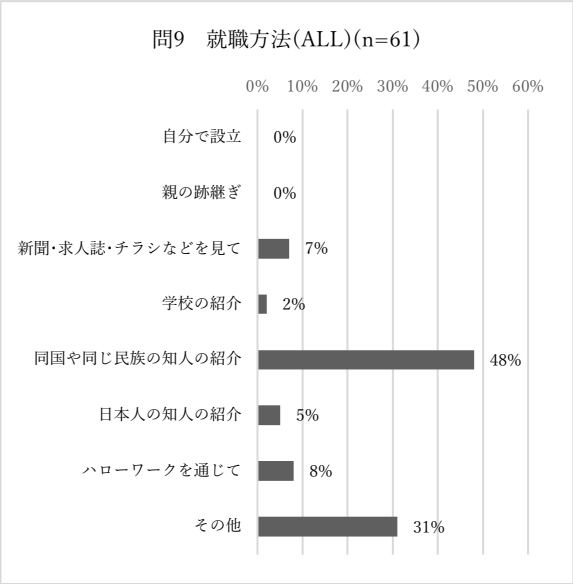


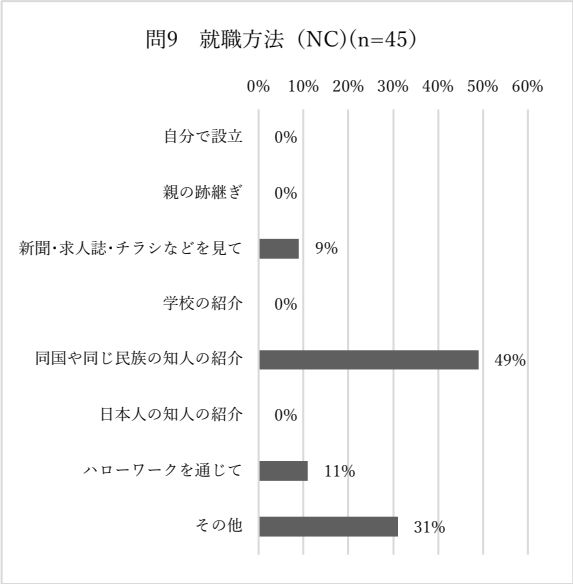


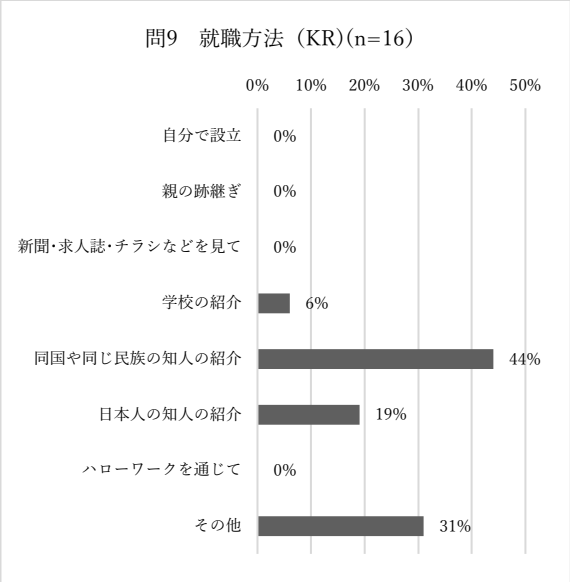


＊問８「その他」は職種未記入

問９　就職方法



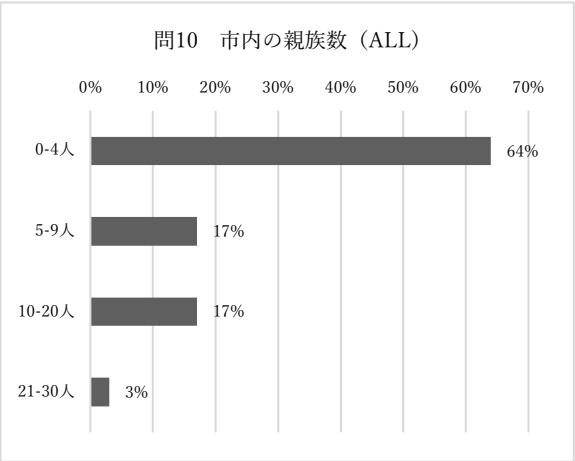




＊問９「その他」の記入

・ヘルパー資格を通してリクルート
・ベトナム仲介会社
・ミニコミ誌
・研修生で来日
・公募(4 件)
・ネット

問 10　市内の親族数


問10　市内の親族数（ALL）
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
0-4人
64%
5-9人
17%
10-20人
17%
21-30人
3%

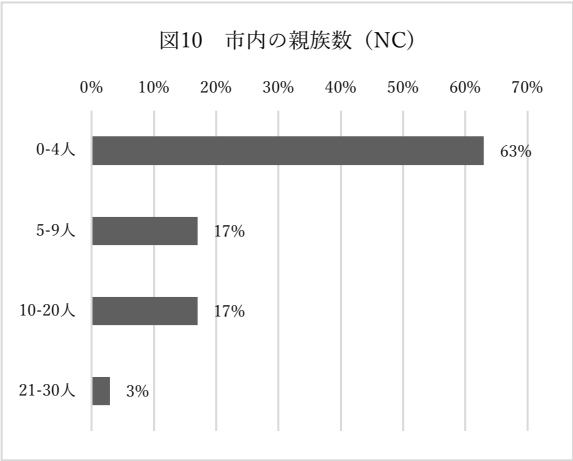
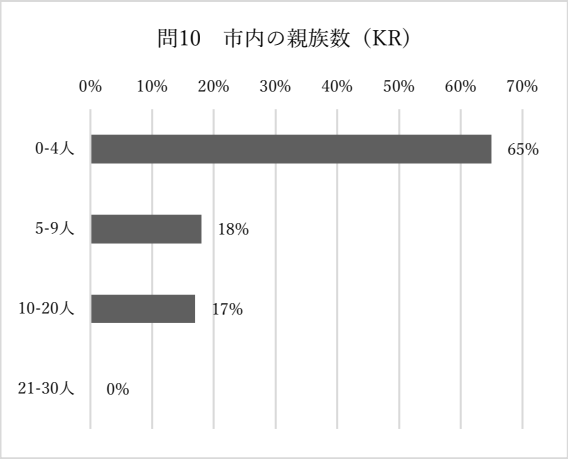
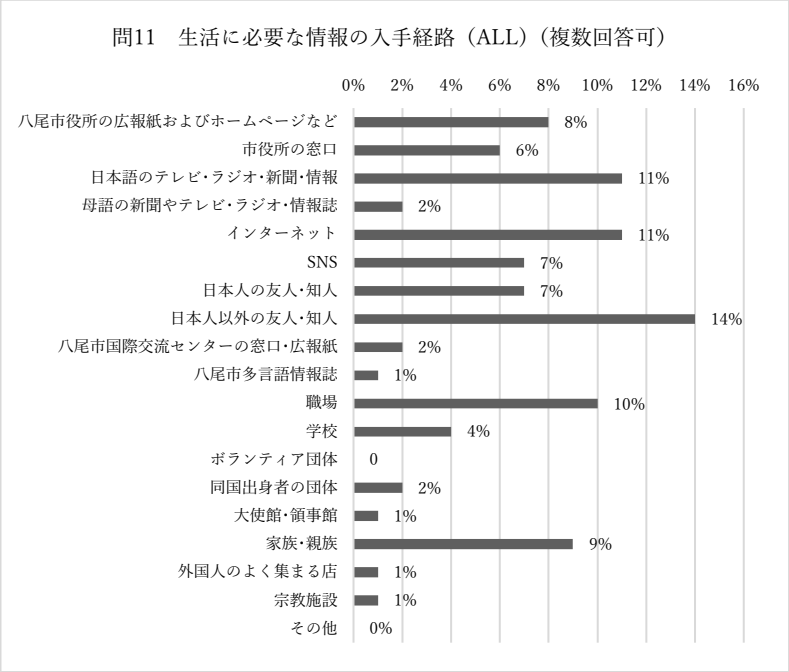
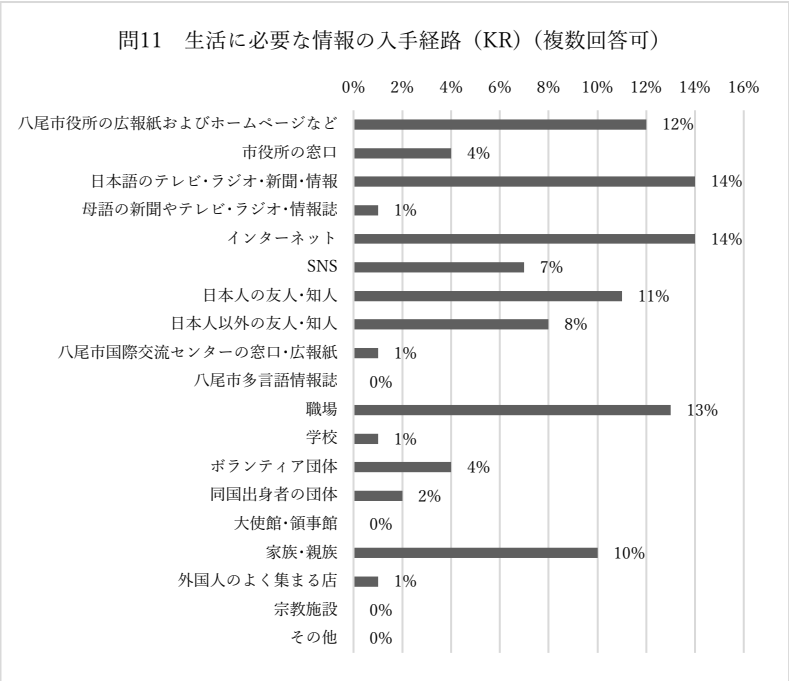


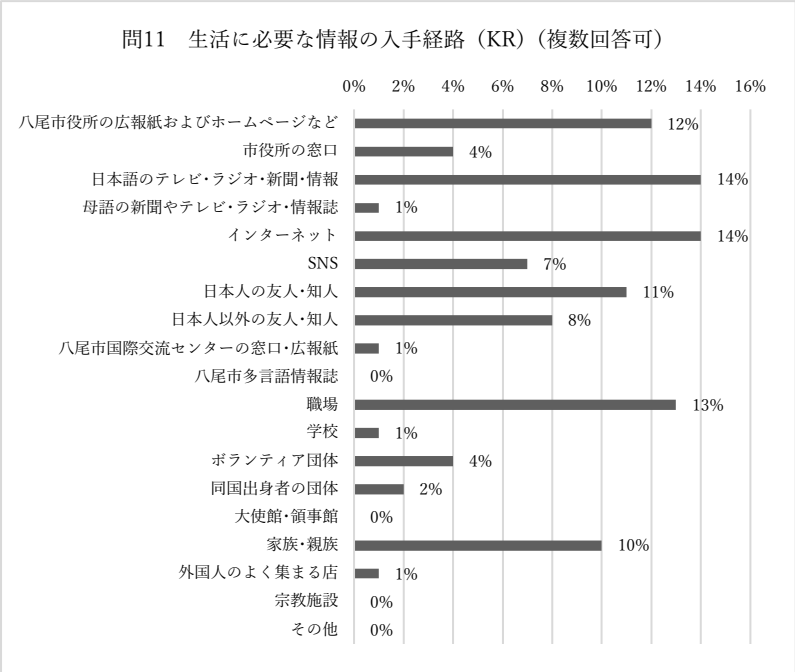
図10　市内の親族数（NC）
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
0-4人
63%
5-9人
17%
10-20人
17%
21-30人
3%


問10　市内の親族数（KR）
0%
10%
20%
30%
40%
50%
60%
70%
0-4人
65%
5-9人
18%
10-20人
17%
21-30人
0%

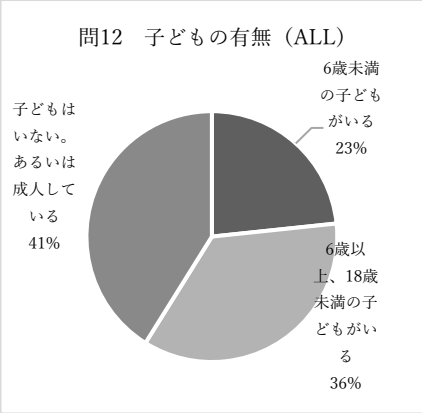
問 11　生活に必要な情報の入手経路（複数回答可）

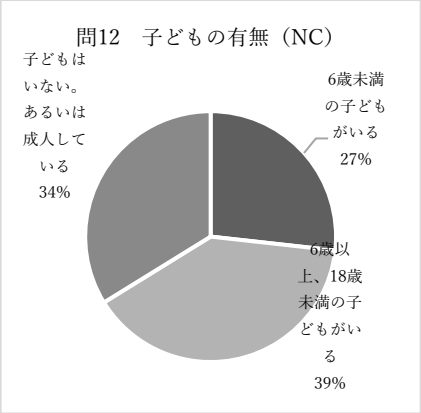


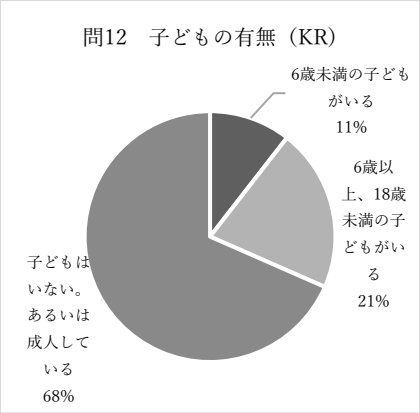




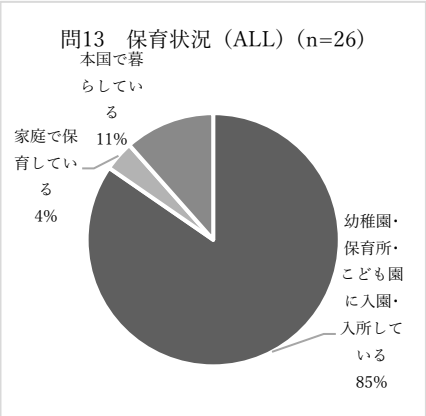
問 12　子どもの有無

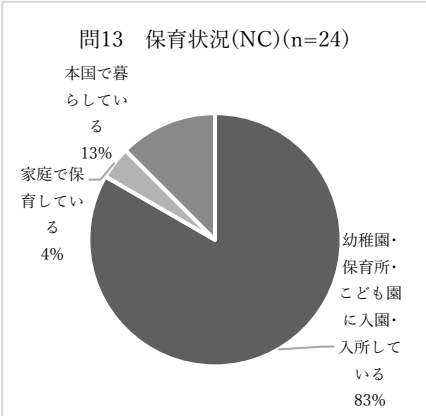






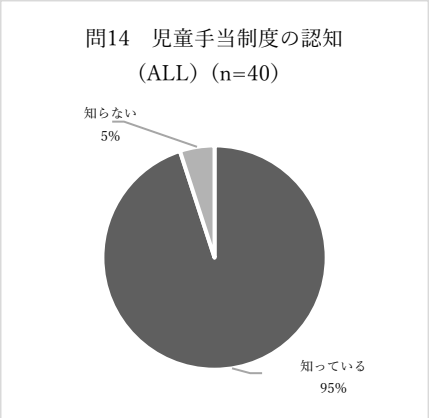
問 13　保育状況

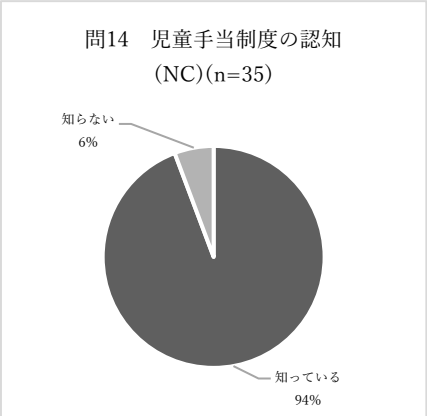




＊KR(n=2)はすべて「幼稚園・保育所・こども園に入園･入所している」

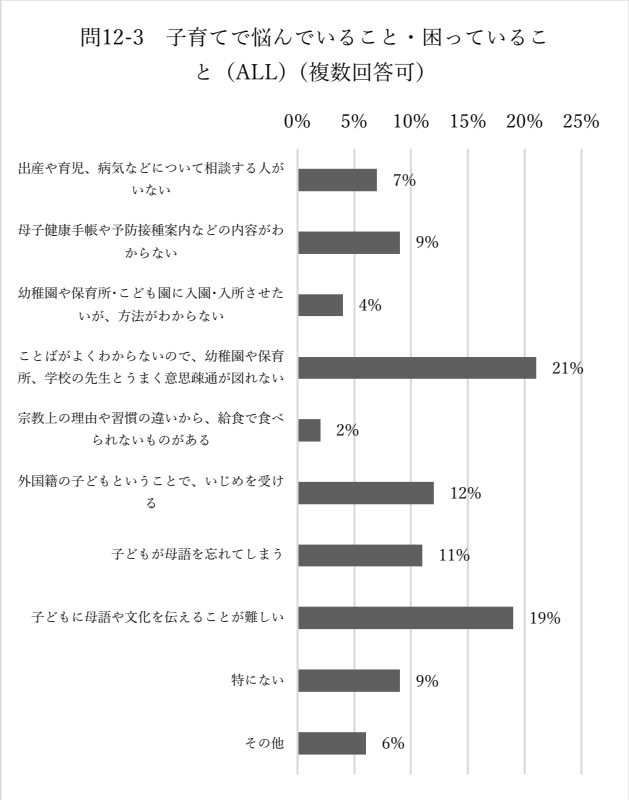
問 14　児童手当制度の認知

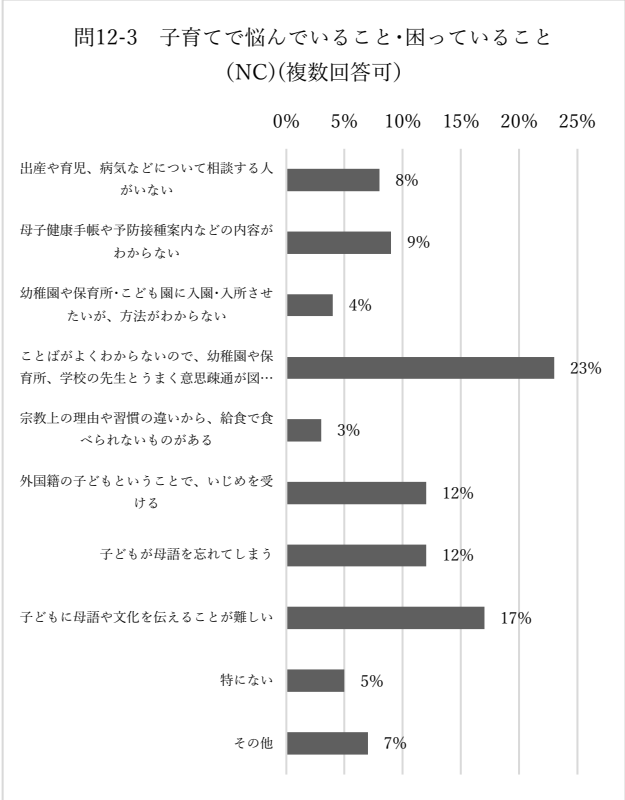


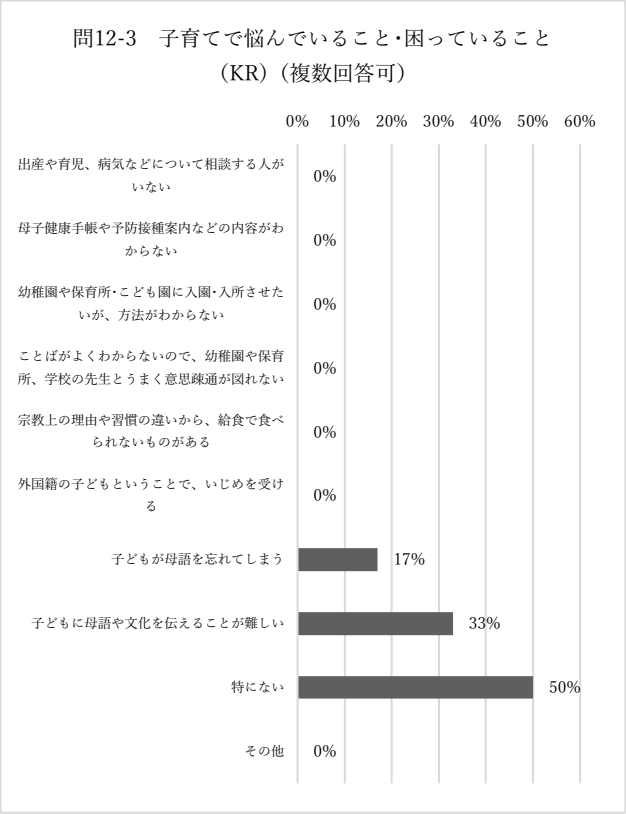


＊KR(n=5)はすべて「知っている」

問 13　子育てで悩んでいること・困っていること（複数回答可）







＊問 12-3「その他」の記入

・子どもが日本生まれのため日本語しかできない

・長男が中学校２，３年生のあいだ、ほとんど学校にいけていなかった。原因は子どもからは出てこない。先生とあわなかったからかもしれない。現在は高校生になり通っている。しかし下の中学生の娘が学校でいじめられ登校できなくなっている。同学年では身長も高く、大きいのでいろいろあるのかもしれない。

・一人目の子どもの時に、言語の発達が遅れているのではないかと心配になった。ベトナム語と日本語の環境にいるので。でも今は大丈夫。

＊子育てについて、自由記入

・保育士との意思疎通が半分程度しか理解できない。こちらの話も理解されているか分からない。子どもの病院も同じ。夫も日本語しかできない。

・懇談時通訳がいなくてこまった。

・子どもの懇談時通訳がいなくてこまった

・八尾市は英語の案内もあり暮らしやすい

・子どもが保育所、小・中学校の時は通訳がいたが、高校になるといないので、奨学金など難しい書類の対応に苦慮する

・学校に通訳がいるのでこまりごとは少ない

・小学１年の子どもは４月に永畑小に入学したが、ベトナム人は一人で、コロナで学校が休みだったので、その間に高美南小学校へ引っ越してきた

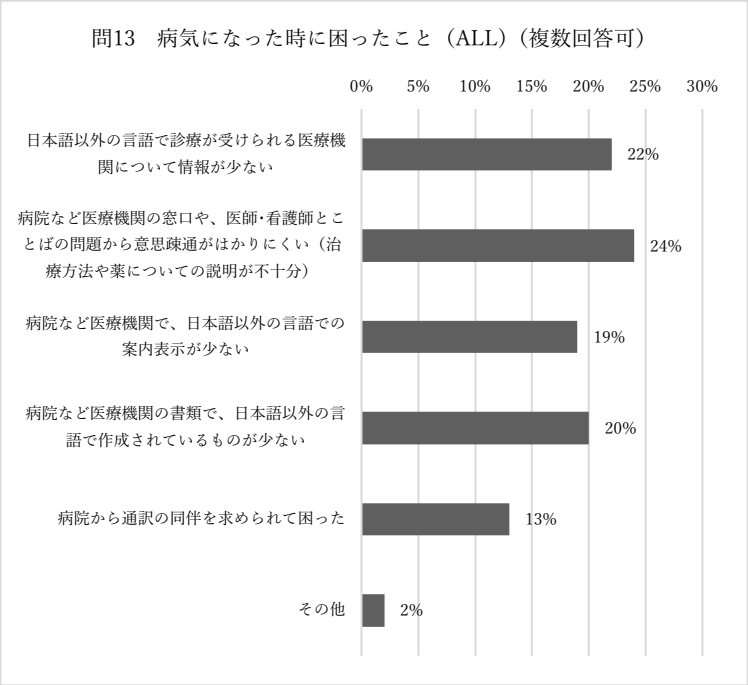
・保育所と学校で通訳がいなくて困ることがある

・子どもの通院の時の通訳がほしい。手紙も日本語しかない

・保育所の手紙が日本語しかなく困る

・現在幼稚園 9～5 で預けているが、仕事の関係で 8:30 に預けたいが、できない。他の子どもは預けているのになぜか。
・子育て中は子どもの病院や学校の連絡が分からなくて困った時があった
・子どもの高校進学にむけて日本の仕組みが分からないので不安。子どもは発達障害でもあるので進学について不安がある。
・子育ての窓口でフィリピン人が訪ねてもきちんと対応できる仕組みにしておいてほしい。／学校でいじめが起こらないような教育をしてほしい。
・公園にいた一つ上の３年生の集団に自分の子ども（２年生）と一緒に遊んでほしいと声をかけたところ、この子とは遊ばないと言われ、なぜかと聞くと、「外国人だから」と言われた
・ベトナムと日本の文化が違うのかもしれないが、ベトナムは友だちに呼びかけるときに、ポンポンと肩を叩くのだが、子どもが幼稚園時に、そのように友だちにすると、「叩かれた」となって、相手方の親に謝罪にいったことがある。／小学校ではベトナムの子どもと遊ぶようにしているようで、毎日、日本人の子どもと遊んだかを確認するが、遊んでいないようである
・子どもが１年生時、学校の机に「だいきらい、しね」と書かれたことがあった
・高校進学ではどのような高校を選べばよいのか、提出書類なども分からないことが多い。そういった困り事が発生した時に、サポートしてくれるところや人がいてくれると助かる。
・ベトナムと日本では子育ての方法に違いがある。例えば、怒り方ではベトナムは叩いたりする場合もあるが、日本は虐待で通報されるかもしれない。
・下の子を堺市で出産する時に、堺市は出産一時金とは別に、独自に 30 万円を支給される制度があった。しかし、情報が分からずもらえなかった。
・現在小学３年生の長男が２年生の時にいじめを受けた。恐らく母（私）が外国人だからだと思う。
・トッカビが安中人権コミセンで開催しているベトナム語教室は母語で交流することができて良い。
・子どもの小学校へ上がると、日本人の教育に合わせなければいけないと思うが、それが良く分からない／子どもが直接いじめを受けたかどうかは分からないが、「なぜベトナム人なのに日本に住まないといけないの？」と急に聞かれるときがある。何か言われているのかと思ってしまう。

問 13　病気になったときに困ったこと



＊問 13 の KR の回答はなし

＊問 13「その他」の記入

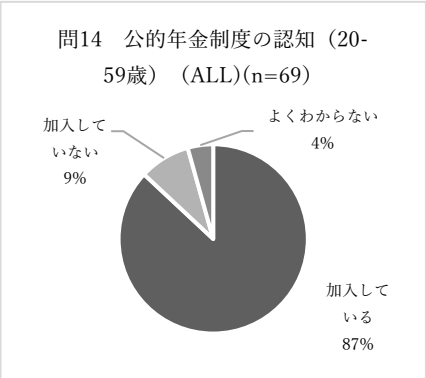
・夫が手術をした時に高額医療制度のことが分からなかった。そのため申請できなかった。
・風邪など簡単な時は自分で行くが、難しいときは友だちや親戚に通訳をお願いしている。同行してくれる通訳がいれば助かる。
・病院で中国語の案内があれば助かる
・通訳をお願いしやすくしてほしい。友だちでは難しい言葉が分からない。
・病院に通訳がほしい
・京都に住んでいる時は、（竹田）病院に通訳がいた
・一人目の出産の時は徳洲会病院に通訳がいた。病院の通訳がいると助かる
・薬の処方箋が日本語のみで分からない。一旦服用を止めて、再開しようとしても、内容がわからないので捨ててしまう
・妻の出産直後、何かの薬を投入するといわれたが、何のためなのかわからず、外国人相談も時間外であったため、困ったことがある。
・アルバイトの日本人のリーダーが連れていってくれた
・だいたい理解できるが、時々通訳をつれてくるように言われることがある。それで同行してもらうが、医師の説明はわかる。しかし、日本語で返答できないため、医師は分かっていないと思われる。
・病院の先生が話す日本語、スピード、説明は理解しにくい。

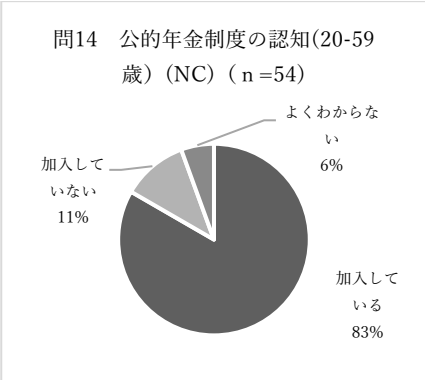
＊医療について、自由記入

・通訳を知人にたのむとお金がかかる。分からない時は携帯翻訳を使っている
・来日して間もないときは困ることがあった
・病院に通訳がほしい
・病院通訳がほしい（2 件）
・来日当初は、病院にかかるにも困っていた。現在は 1 人でだいたいできるようになった

・通訳についてもらって医師とコミュニケーションがとれるようにしてほしい
・翻訳アプリをつかって対応している。難しい病気の場合は、成人した息子に通訳を頼んでいる
・まだ日本で病院にかかったことがない（4 件）
・説明を英語で表記してほしい／ふりがなをふってほしい。
・夫に手伝ってもらう
・八尾はいろんなことが整っている。
・医師からチクチク、ヅキヅキ等どのような痛みかを擬音語で聞かれるがそれが分からない。／同じ日本人でも人によって発音、しゃべり方に癖があるので、理解できる人と理解できない人がいる。
・通訳がいれば助かる。病院の言葉は難しい。
・通訳がいれば助かる。全ての外国人がそう思っている。
・受診表の英語表記があれば良い。
・まだ日本で大きな病気にかかったことがないので困ったことの実感がない。ただ、日本の薬はベトナムに比べて弱い。
・八尾市にはすでに病院同行してくれる通訳者がいるので、特に意見はありません。
・病院は日本人通訳者に依頼したい。日本人医師の言うことや、やらなければならない手続きが性格に伝わるのは日本人だから。その場ですぐに分からなかったことは、後でネットで調べてもらえたりする。まずは医者あの言っていることを正しく聞いてもらいたい。
・これまで大きな病気もしていないので、通訳を求めらたこともないが、今後そういうことが起こるかもしれない。
・外国人（語）通訳はやはりいると思う。医療のことがよくわかる人で。
・命にかかわることなので、医者がヘイトな SNS や投稿しているのをみると、疑心暗鬼になる。祖母の医療を「適当」にされたと感じたこともあったので。
・日本語が母語でない、母語であっても文字がわからない人は行きづらかったと思う。

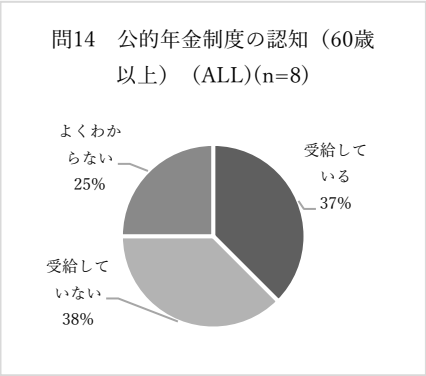
問 14　公的年金制度の認知
（20～59 歳）

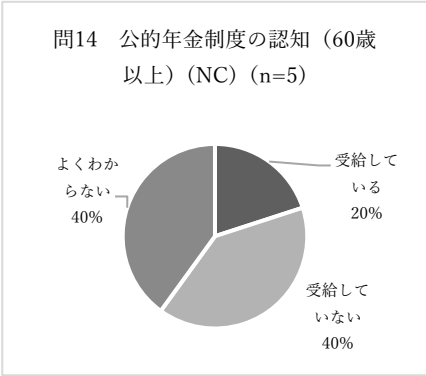


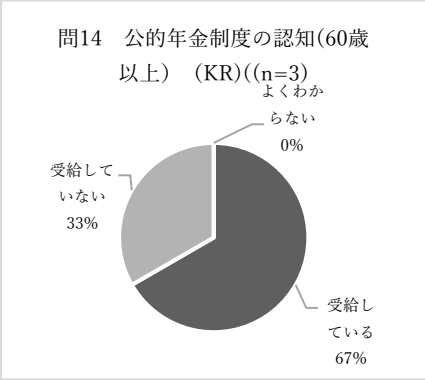


＊問 14 の KR(n=15)はすべて「加入している」

（60 歳以上）





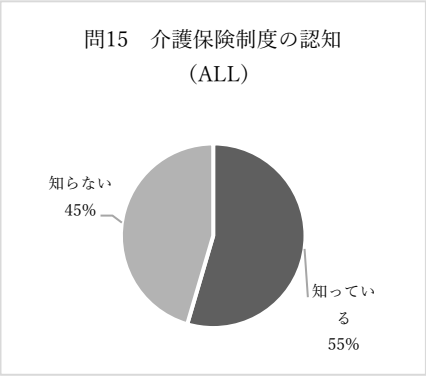


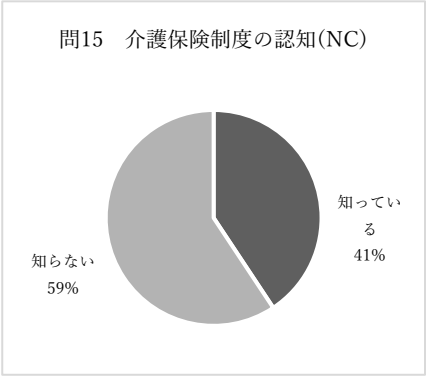
＊「受給していない」理由

・生保受給（3 件）

・仕事をしているので停止している。

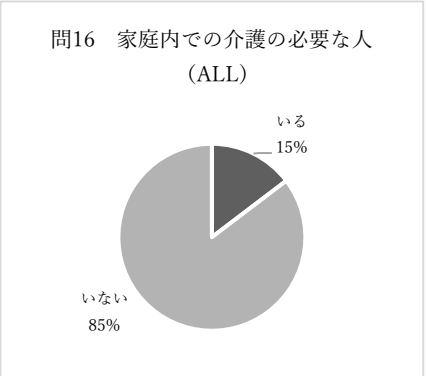
問 15　介護保険制度の認知

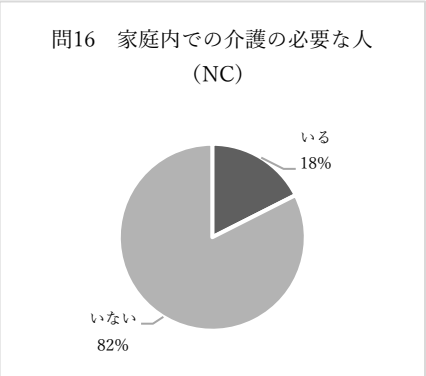


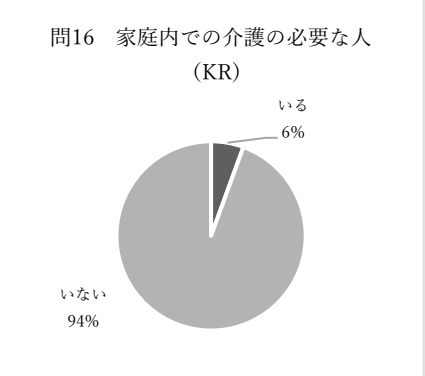


＊問 15 の KR は回答すべてが「知っている」

問 16　家庭内で介護の必要な人







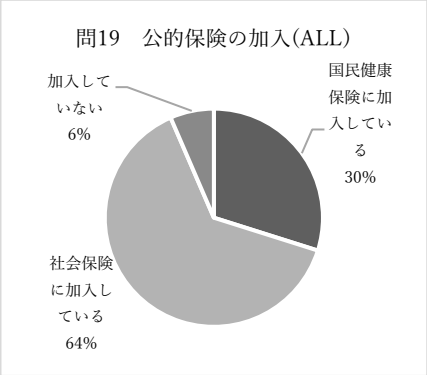
問 17　介護サービスの利用

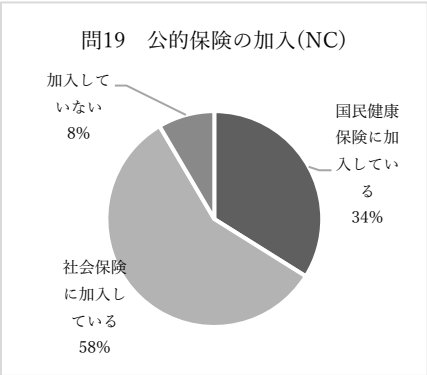
ALL（n=11)、NC（n=10)、KR（n=1）のすべてが「利用したことがある」

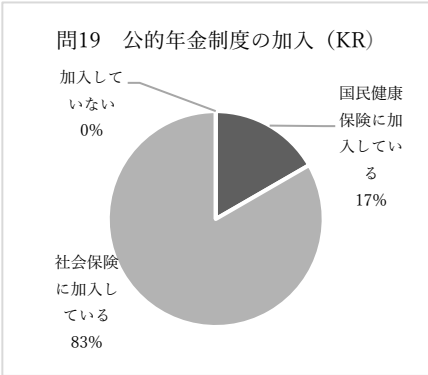
問 18　介護サービスを利用しない理由

回答なし（該当者なし）

問 19　公的保険の加入





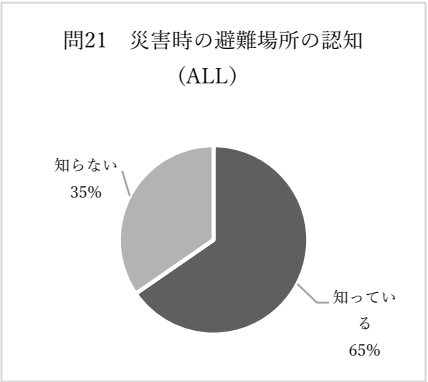


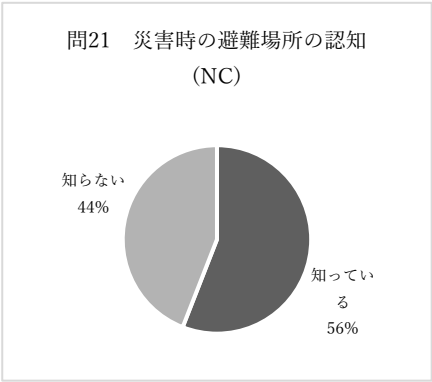
問 20 公的保険に加入していない理由

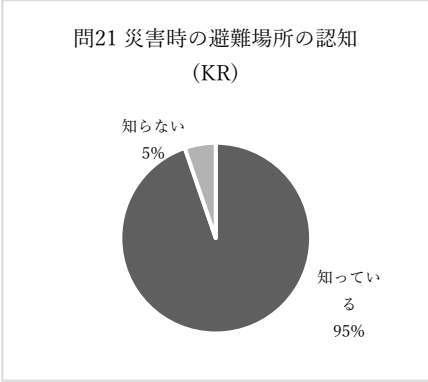
ALL（n=4)、NC（n=4）のすべてが「その他」

＊年金・介護・保険について自由記入
- 国民年金は加入している状態にあるが現在は家計を圧迫するので納入していない。
- 国民年金は高い。
- 年金の掛け期間が短いため老後が心配
- 高い（5 件）
- 保険料が高い（2 件）
- 将来もらえるかどうか分からないのに年金の負担が大きい。親の介護の負担も感じている。
- 年金は加入しているが、良く分からない。いつからもらえるのか。来日当初、会社勤めをして退職後夫の扶養になったが、それに関連して役所から通知が届くがその内容が良く分からない。
- 生保受給
- 漠然とした不安（手続きなどで国籍が関係して日本籍なら必要のない書類がいる場合がある)。

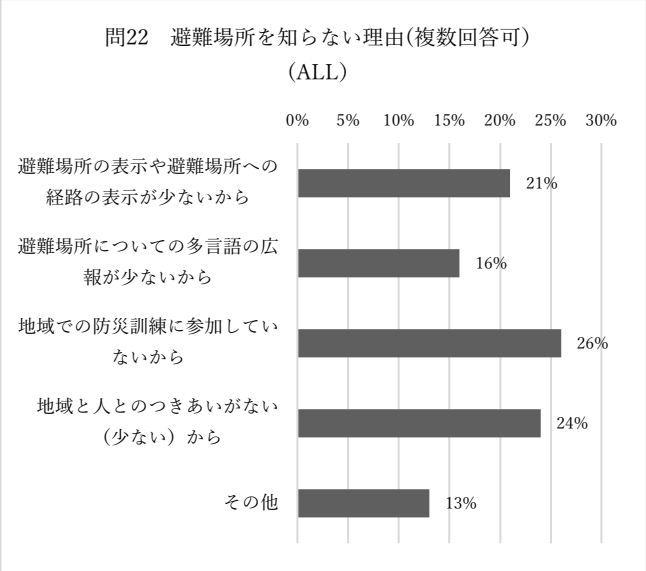
問 21　災害時の避難場所の認知

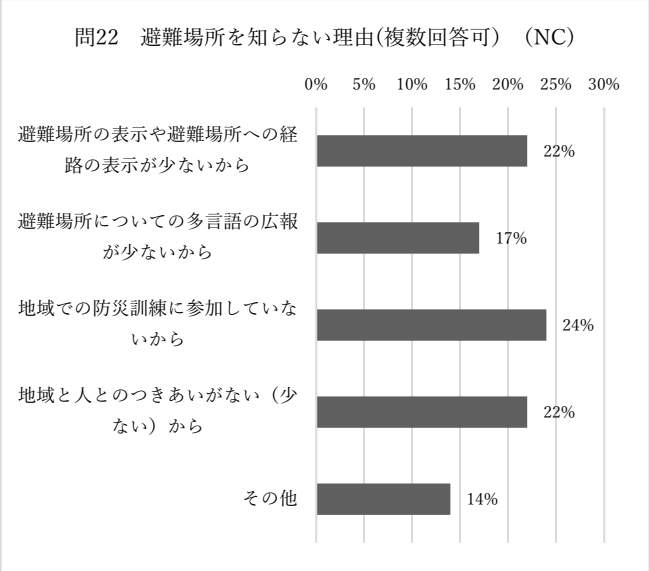


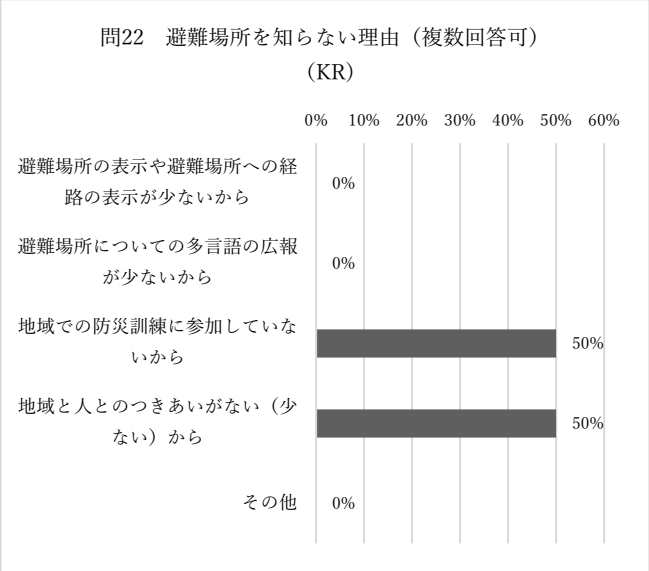




問 22　避難場所を知らない理由（複数回答可）







＊問 22「その他」の記入

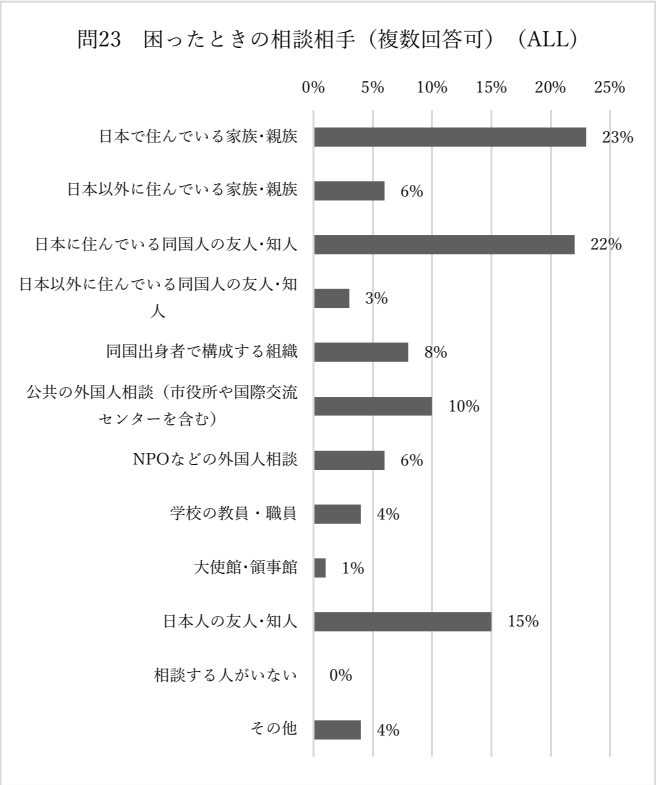
・誰にも教えてもらえていない
・防災のことで何も聞いたことがない
・何も案内がない
・堺市にいたときも、八尾に越してきてからも、ベトナムにいたときも逃げなければいけない災害経験がないので関心を持ていない。友だちは、学校へ逃げろといっているので、学校へ逃げることは知っている。
・日本人の妻が分かる

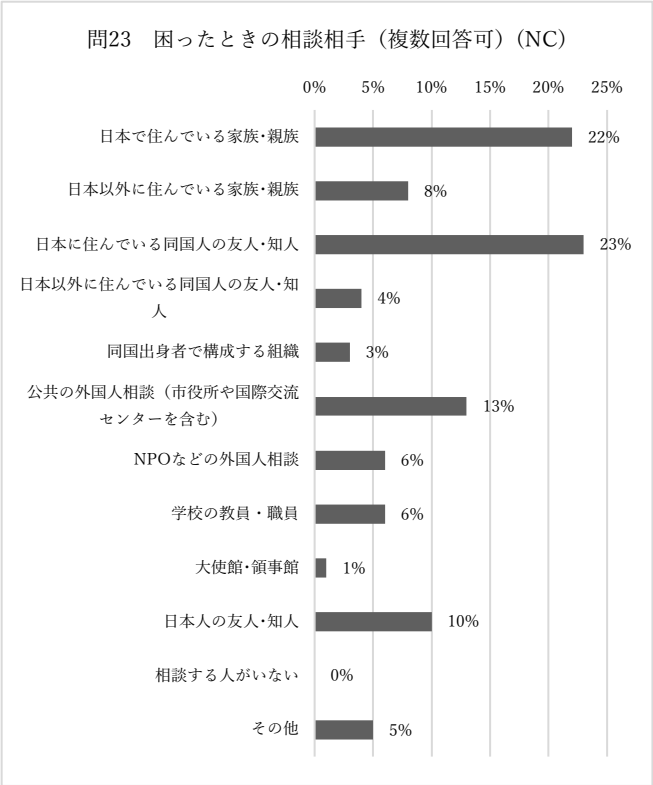
＊防災について、自由記入

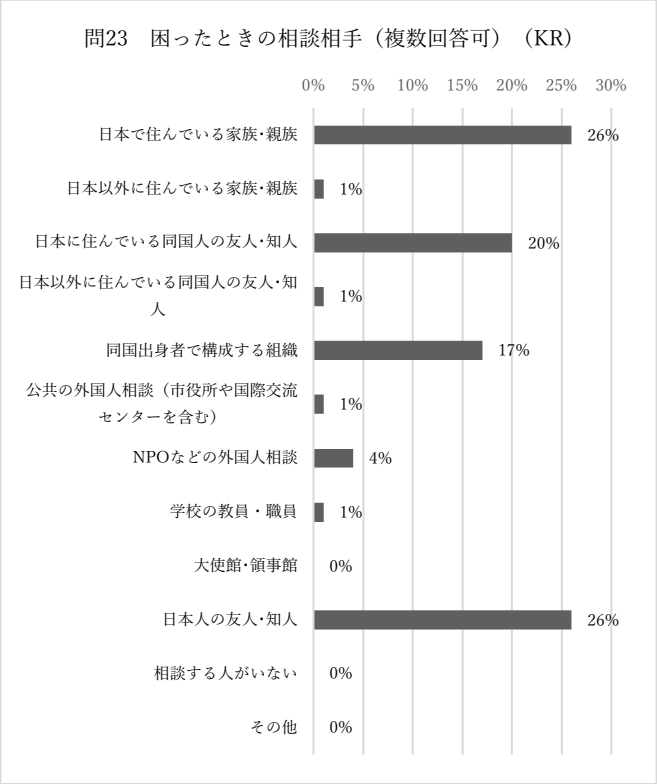
・中国語の案内がない。避難所にいった時にどうなるか不安。
・引っ越した時に案内を受けた（府営住宅）（2 件）
・中国語の案内表示がほしい
・大阪北部地震を茨木で体験。それがあって八尾に越してきた

・防災無線は聞いたことがある。防災アラートも体験してわかっている
・防災グッズを備えている
・引っ越してきてまもない
・誰にもきかないので分からない
・防災アラームの中国語がほしい
・避難場所を知らないわけではないが、どういけば良く分からない。中国語版の防災案内がほしい
家族と一緒にいる時は良いが、仕事に出ている時に、災害にあったりするとどう連絡を取れば良いか不安がある。
・3・11 以降、避難グッズは備えている。近々起こるかもしれない大地震に恐怖を感じる
・防災無線は聞いて避難することは分かる。もし被害にあった人がいれば自分の家で避難を受け入れる
・YouTube を見て地震が起きたら家の外に出ることは知っている
・防災アラームを英語でも流してほしい。
・熊本で生活をしていた時に熊本地震を体験
・避難場所についてあまり気にしていませんでした。

問 23　困ったときの相談相手（複数回答可）



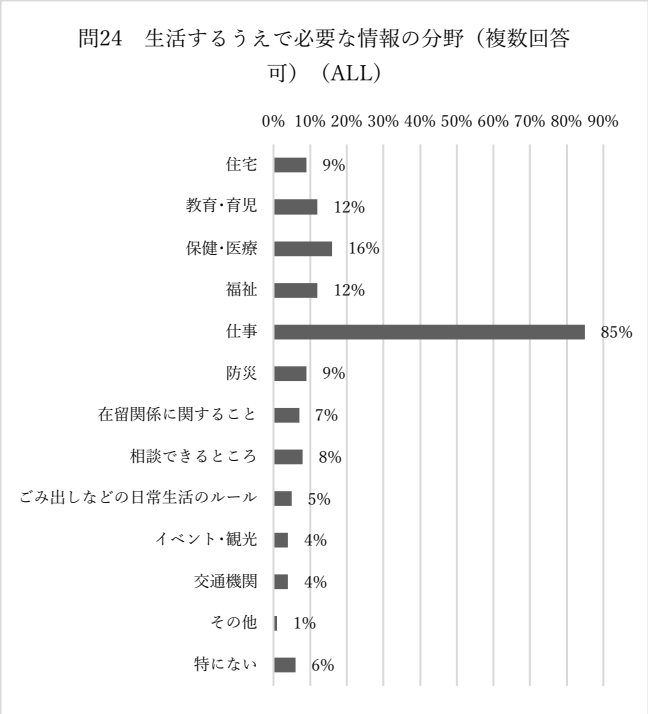


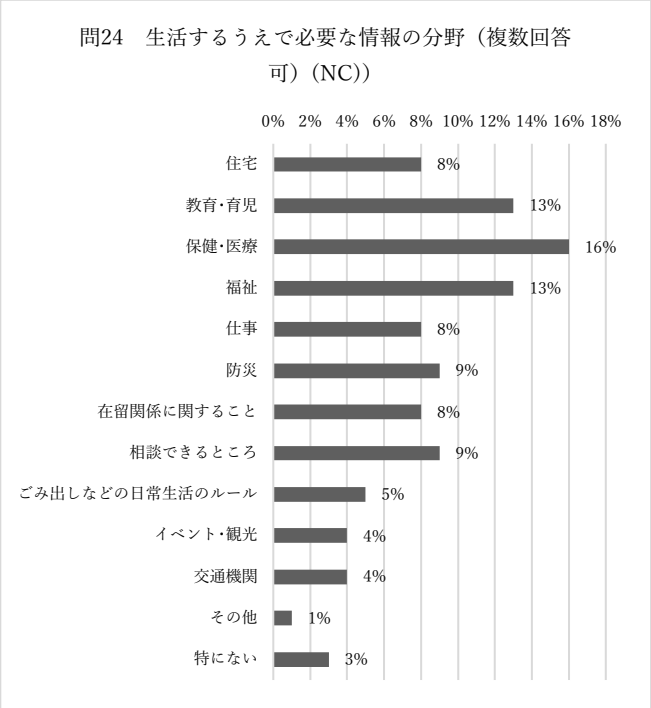


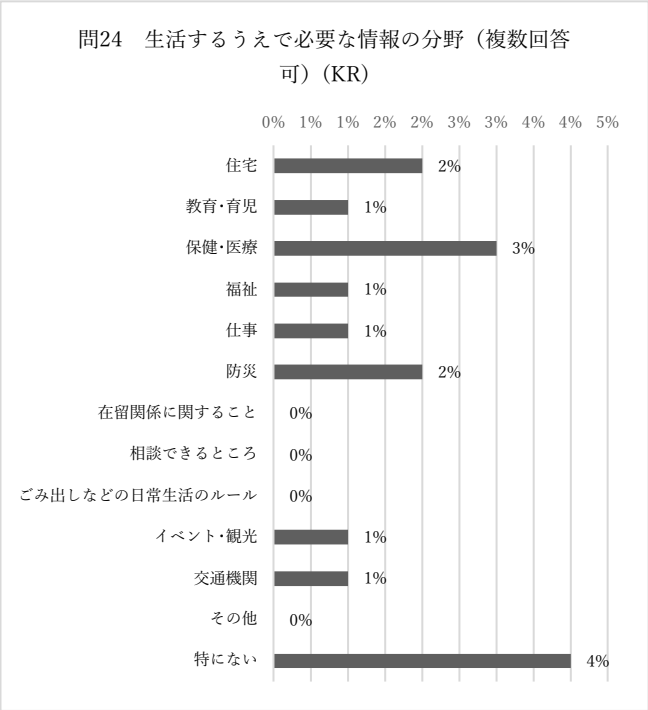
＊問 23「その他」の記入

・生活福祉ケースワーカー
・市役所にいき自分でなんとかする
・職場の人
・組合（3 件）
・自分で解決する
・Google 検索

問 24　生活するうえで必要な情報の分野（複数回答可）



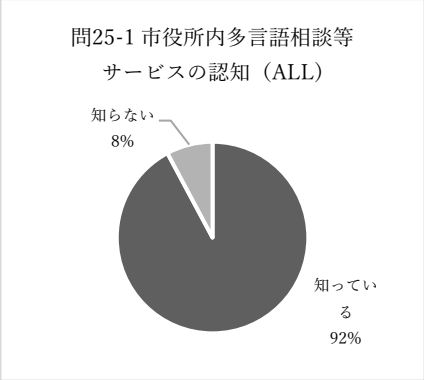


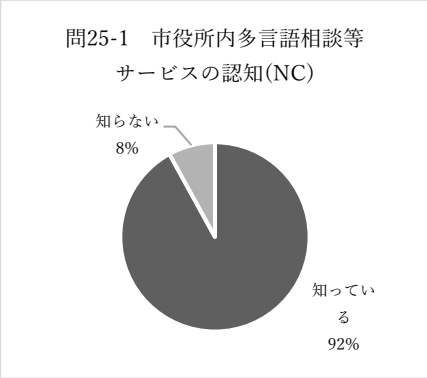


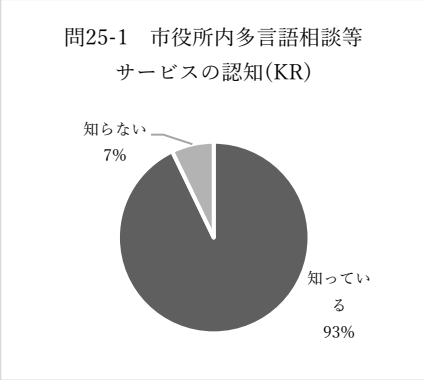
＊問 24「その他」の記入

・バイクの免許を取る情報

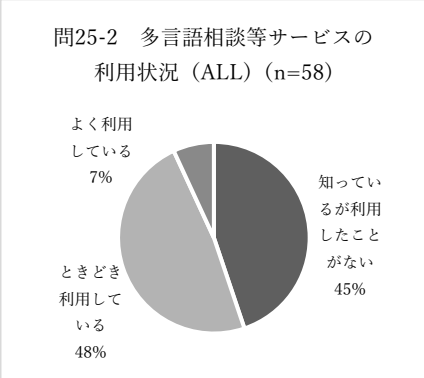
問 25-1　市役所内多言語相談等サービスの認知

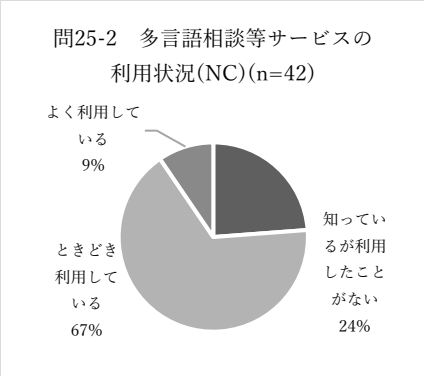






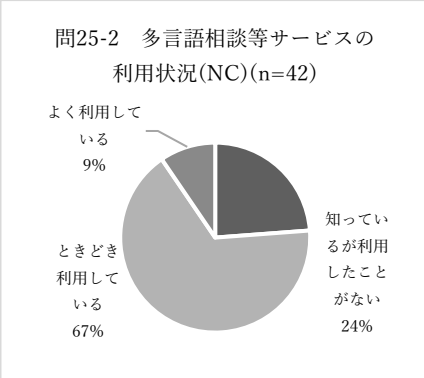
問 25-2　多言語相談等サービスの利用状況

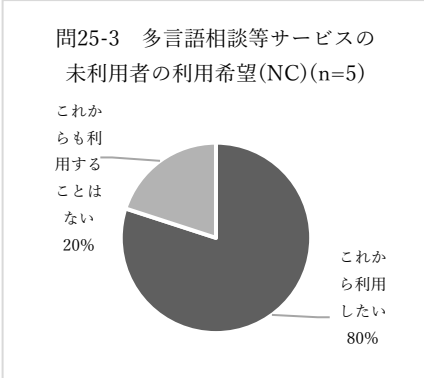


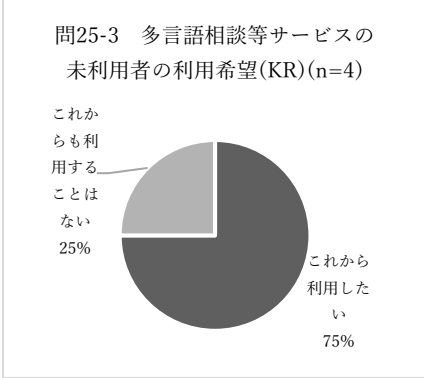


＊問 25-2 の KR は回答すべて(n=16)が「知っているが利用したことがない」

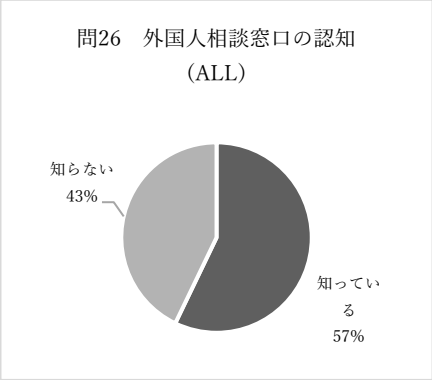
問 25-3　多言語相談等サービスの未利用者の利用希望

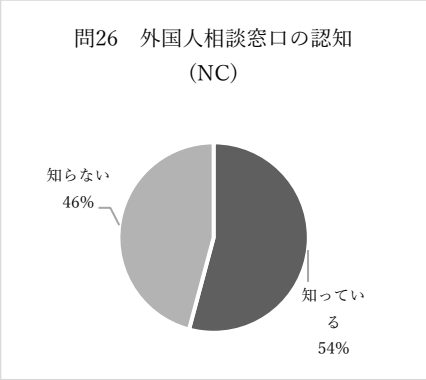


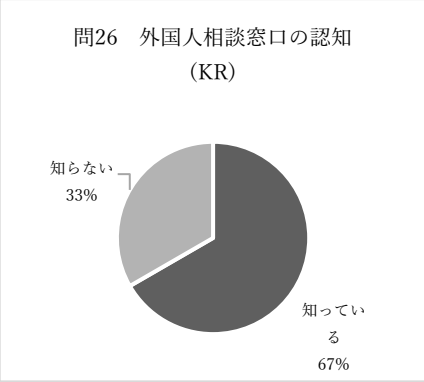




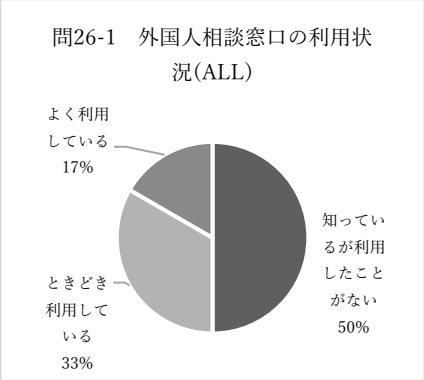
問 26　外国人相談窓口の認知

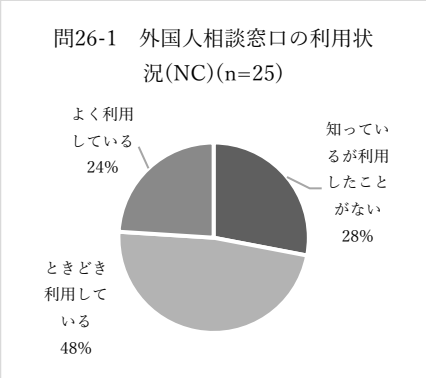






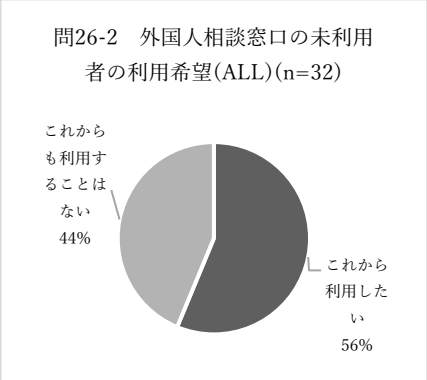
問 26-1　外国人相談窓口の利用状況

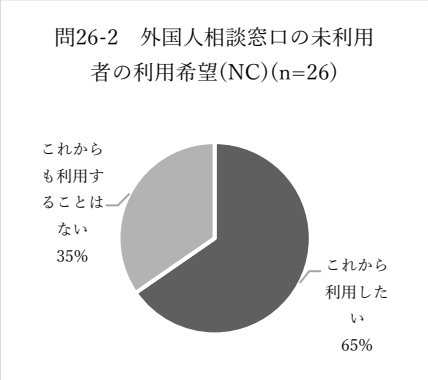


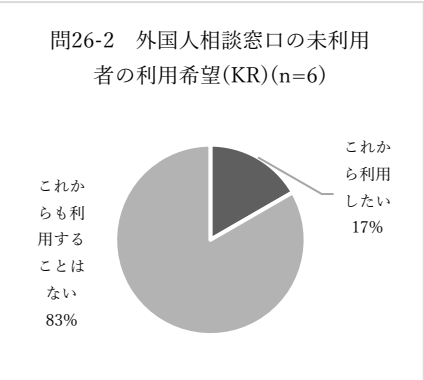


＊問 26-1 の KR は回答すべて(n=11)が「知っているが利用したことがない」

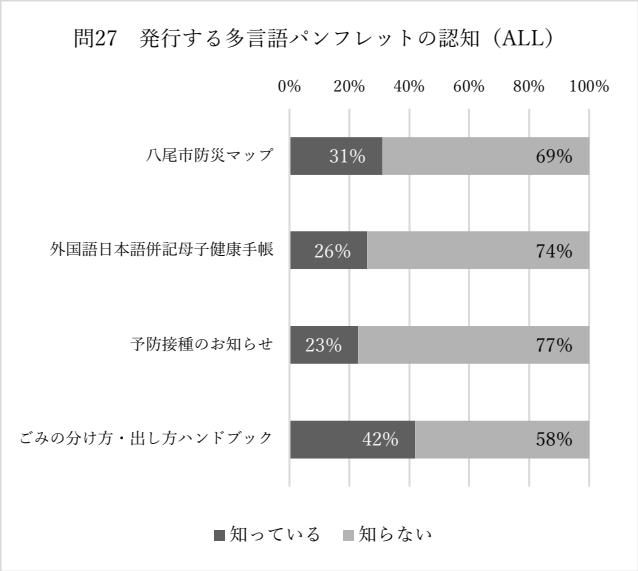
問 26-2　外国人相談窓口の未利用者の利用希望

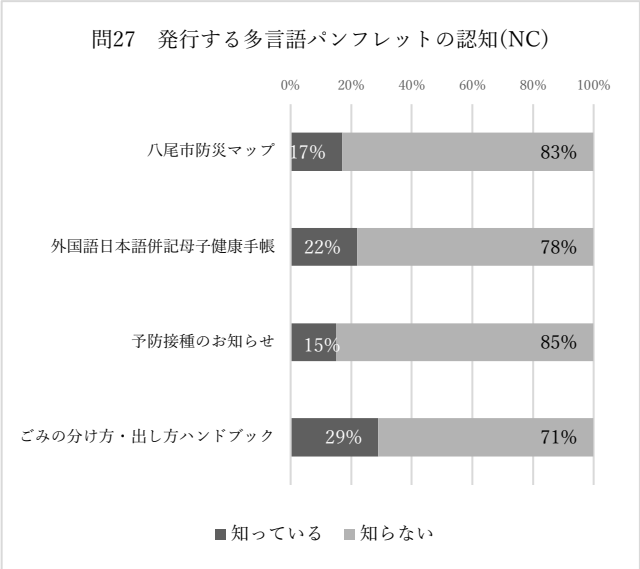


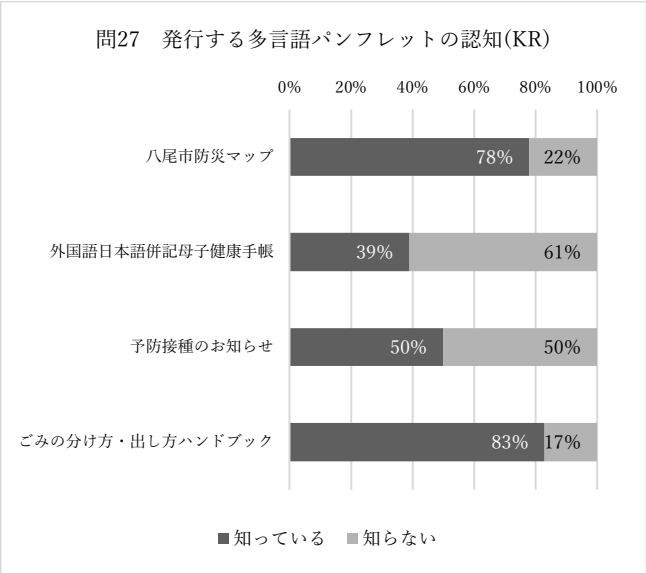




問 27　発行する多言語パンフレットの認知







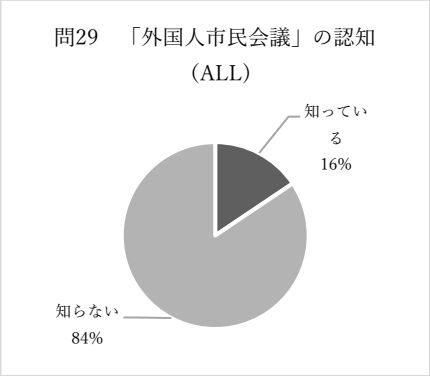
問 28　八尾市で生活するうえで、どのような制度やサービスがあれば、情報を得ることができると思うか（自由記入）

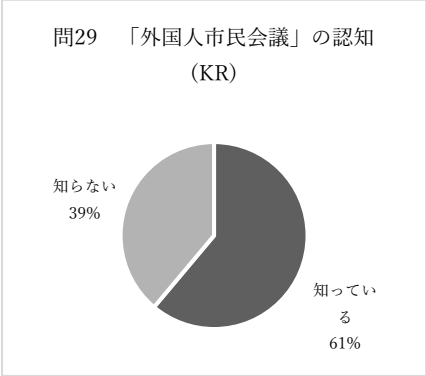
- 通訳相談員の存在はとても助かります。
- 子どもは 3 歳に来日。保健センターより予防接種の案内がきて受けた。その案内は日本語だが漢字が分かるので理解できた。
- 自宅に直接中国語の案内が届くようになれば良い
- 市役所からの案内を中国語でほしい（3 件）
- 言葉の問題があるので何をするにも壁がある。通訳がいれば助かる
- （安中）保育所はベトナム語訳しかない。なぜ英語がないのか
- 八尾市のホームページ等、インターネットで中国語版があれば助かる
- 手紙が届くために写メをとって親戚に教えてもらっている。様々な案内を中国語で欲しい
- ベトナム語の情報を増やしてほしい。外国人をサポートする窓口を作って欲しい

・言葉の問題が大きい。学校に通訳がいないので困ることがある。
・中国コミュニティのイベント情報があれば良い
・中国語の案内がほしい（3 件）
・通訳の人材育成をすべき
・中国語版のお知らせがほしい（5 件）
・現在は子どもが通訳など分からない時は聞けるので困ることは少なくなった。自分でも分かるように中国語でのお知らせがあればたすかる
・市政だよりを漢字の部分で理解できることもあったり、学校からの情報もあるので事足りることが多いので、しいていえば回覧板に中国語の案内があればよいと思う。
・FBI 銀行?のように facebook でオフィシャルな情報をアップする仕組みが八尾市にもあればよい。海外送金が個人情報も守られ Facebook でできる。
・市役所ホームページが英語ならば役立つと思う／悩んだ時は恥ずかしがらず相談できる仕組みがほしい。その相談できる窓口を分かり安いようにしてほしい。
・市役所のベトナム語の窓口をもっとわかりやすくすれば利用する人が増えると思う。
・Facebook の配信ページを使って情報を発信してほしい
・ベトナム人は仕事探しが難しい。私も会社に紹介してあげたいが、もし紹介した人が無断で休んだり、すると私が悪く思われるために紹介しづらい。なのでベトナム人でも仕事探しがしやすく、働き安い職場があれば良い
・産後の乳児がかかる病気に合わせて受診できる病院情報をベトナム語で案内してほしい。
・通訳サービスをしっかり広めてほしい。
・市制だよりの多言語化。ホームページの多言語の充実。
・大人も子どももいじめ問題が気になる。
・ホームページのベトナム語を充実してほしい。
・すべての八尾市の書類をベトナム語にしてくれると助かります
・保育園で英語を教えているが、初めて対面した子どもの中には、私の顔をみて泣き出す子もいる。でもそれは全く問題ではなく、日頃から私たちのような存在と接点を持つことで、多様な観点を持つ子どもに成長してくれる。なので、私が勤める保育園だけでなく、市内の全ての保育園にイングリッシュティーチャーを配置すべき。（特に自分のような肌の色が違う人を）
・電話で物を忘れたり、財布を落としたことがあったが交番に届けたのちに見つかってもどってきた。ベトナムと比べて困ったことはない。
・困った時に相談できる場所があれば良い。
・ベトナム語でのお知らせがほしい
・市役所のホームページにベトナム語のページをつくり、データの必要な情報を蓄積してほしい。
・永住権をとりたいと思っているので、そういうことを相談できる相談員を置いてほしい。
・子ども病気は親にとっても心配ごとで、夜間対応出来る医療機関の情報を多言語であれば良いと思う。それは例えば 1 枚の用紙で一覧になっているようなもの。
・市政だよりのタイ語版がほしい。国際交流センターでお世話になったのでこういったセンターが必要。
・誰にも通訳を頼めないことがあり、済ませたい用事をすぐに済ませられない。通訳がもっと増える

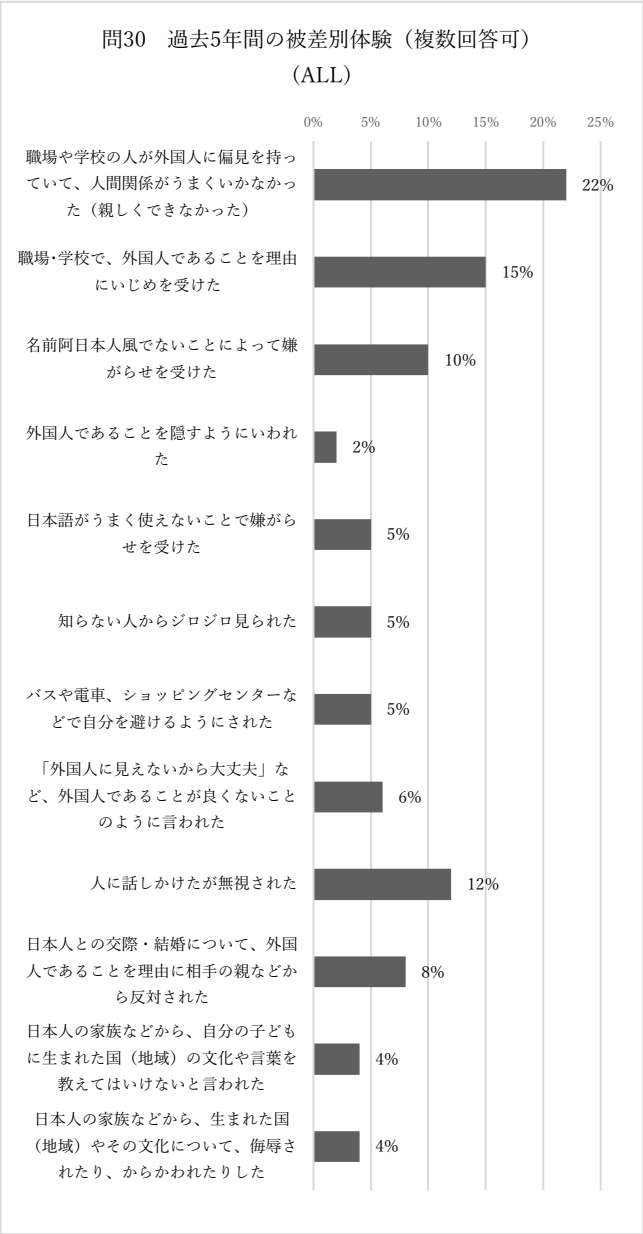
と良いと思う。
・他市から八尾市に転入してきたが、他市より外国人が住みやすいと思う。通訳をたのめるのも助かる。
・八尾市のサービスと制度はとても良いと思います。学校や病院での通訳も対応が早く用意周到だと思います。
・同行してもらえる通訳を増やしてほしい。日本人の病院同行通訳を増やしてほしい。これから外国人市民数が増える事を希望している。これから外国人も高齢化するので、言葉の面で病院にかかる不安は大きくなると思う。
・外国人のため情報をすべて理解できていないため、例えば納めなければいけないものは納めるが、受けられるものの情報が分からないため、日本人より少ない気がする。そういった情報をシェアする場があれば良いと思う。
・来日間もない人は、ゴミ出しが分からない人が多い。漢字とふりがなはあるが、分からないのでインドネシア語があれば助かる。ゴミ出しだけでなく、例えばストーブの使い方やバスの乗り方なども良く分からないので、個別に（生活）案内が届くようになれば良い。
・市政だよりに外国人対象のサービスを日本人向けに紹介した方がよいと思う
・24 時間対応の多言語相談･通訳
・スマホアプリで市政情報をすぐに多言語でみれるようなものがあればよい。
・自分で調べられるので、生活上、ことばの面であまり困ったことがない。
・あまり思いつきません。
・特に思いつきません（日本語しかわからないので聞かれてもとまどう）。
・地域コミュニティの活用と外国人の集える場、学校での周知、以上に対しての人材確保への市財源からの予算措置。

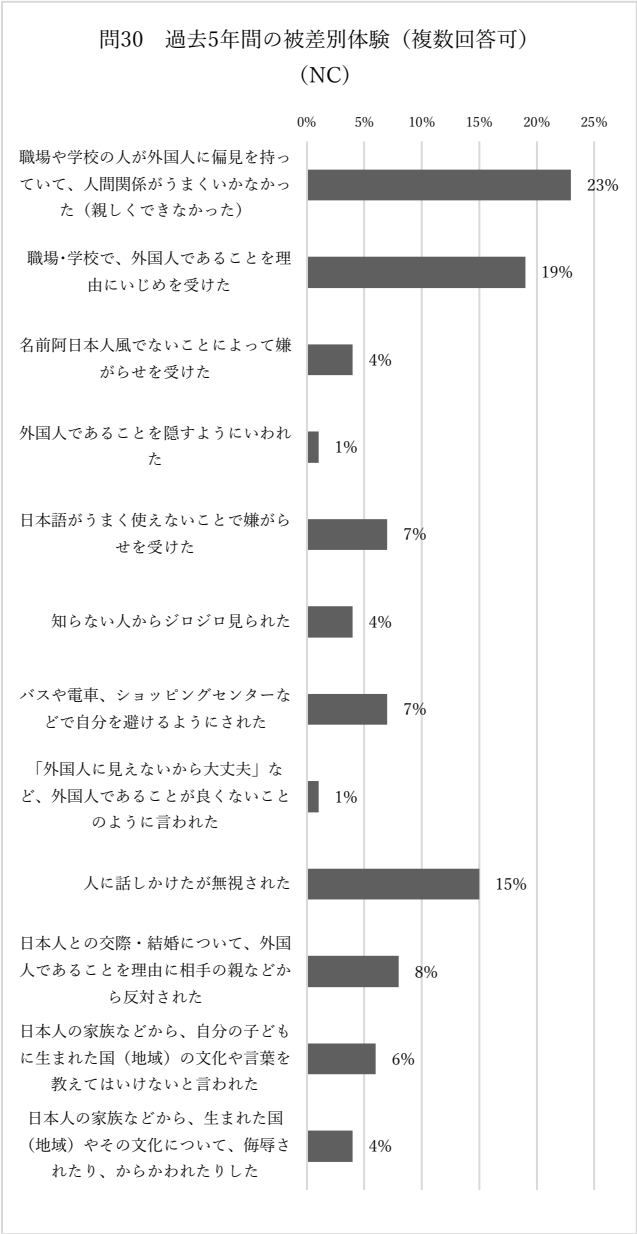
問 29　「外国人市民会議」の認知

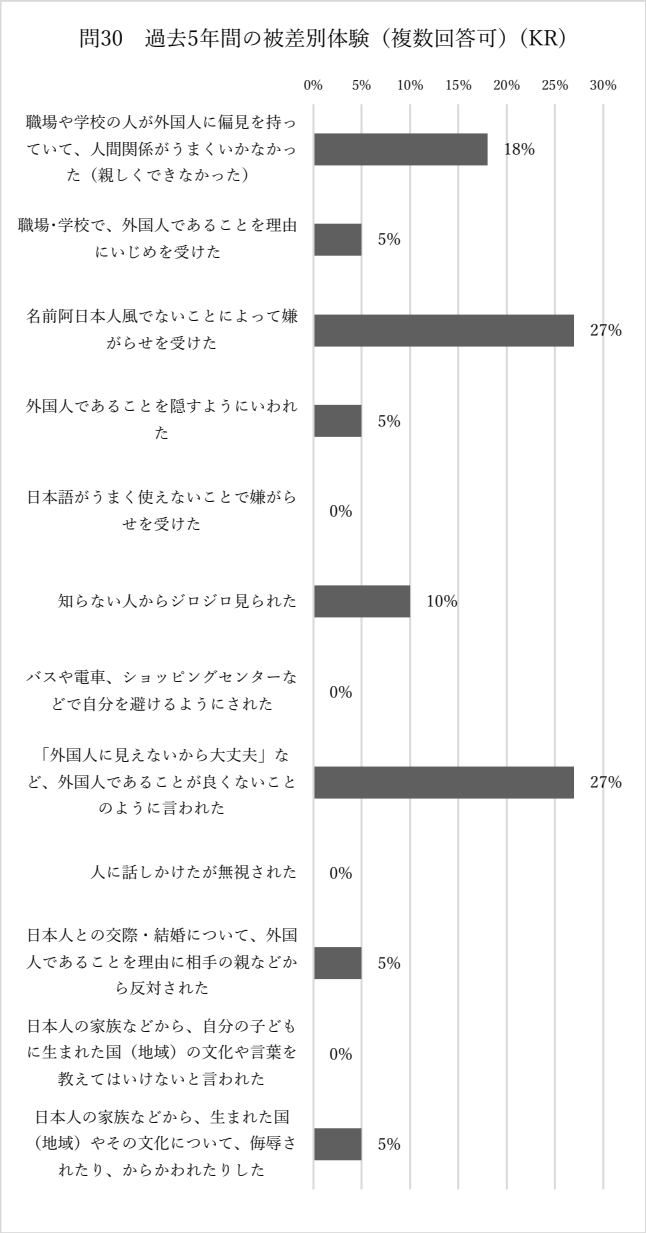




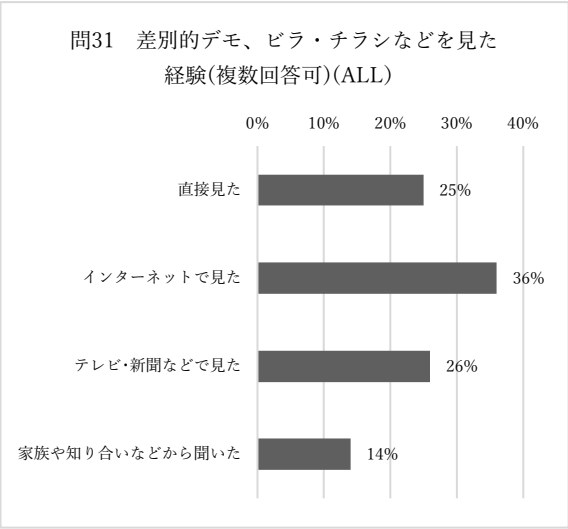
問 30　過去 5 年間の被差別体験（複数回答可）

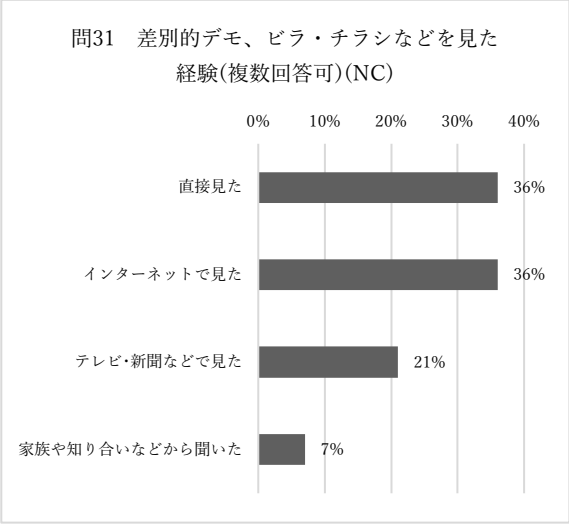


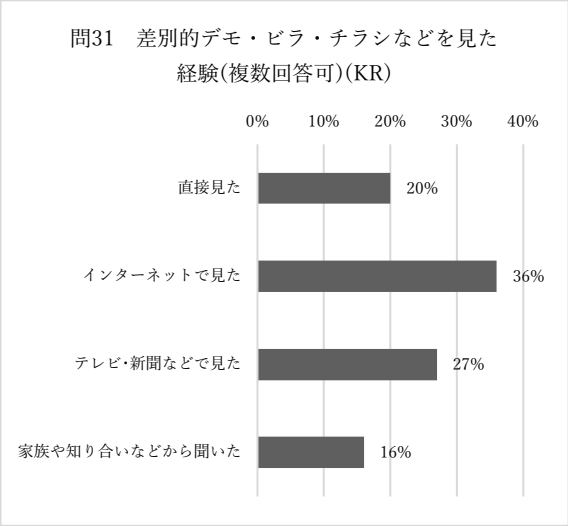



問30　過去5年間の被差別体験（複数回答可）（KR）
0%
5%
10%
15%
20%
25%
30%
職場や学校の人が外国人に偏見を持っていて、人間関係がうまくいかなかった（親しくできなかった）
18%
職場･学校で、外国人であることを理由にいじめを受けた
5%
名前阿日本人風でないことによって嫌がらせを受けた
27%
外国人であることを隠すようにいわれた
5%
日本語がうまく使えないことで嫌がらせを受けた
0%
知らない人からジロジロ見られた
10%
バスや電車、ショッピングセンターなどで自分を避けるようにされた
0%
「外国人に見えないから大丈夫」など、外国人であることが良くないことのように言われた
27%
人に話しかけたが無視された
0%
日本人との交際・結婚について、外国人であることを理由に相手の親などから反対された
5%
日本人の家族などから、自分の子どもに生まれた国（地域）の文化や言葉を教えてはいけないと言われた
0%
日本人の家族などから、生まれた国（地域）やその文化について、侮辱されたり、からかわれたりした
5%

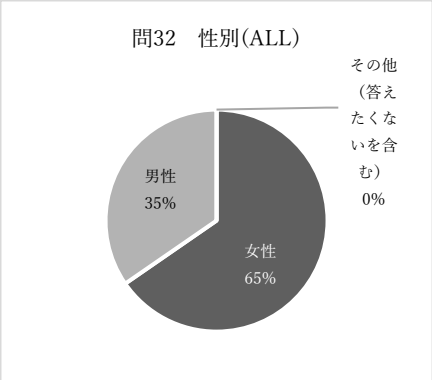
問 31　差別的デモ、ビラ・チラシなどを見た経験（複数回答可）

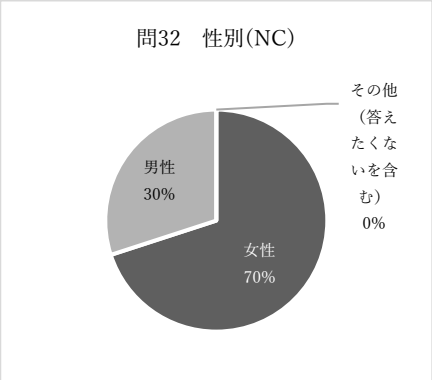




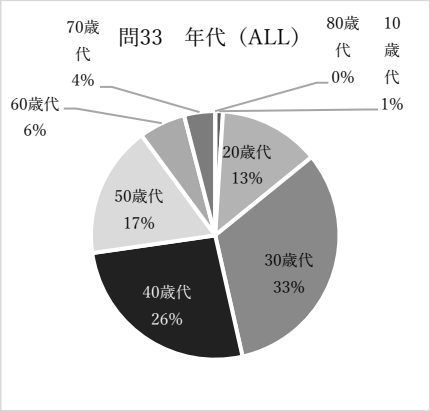


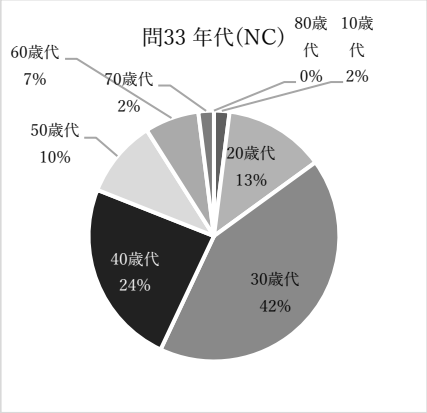
問 32　性別

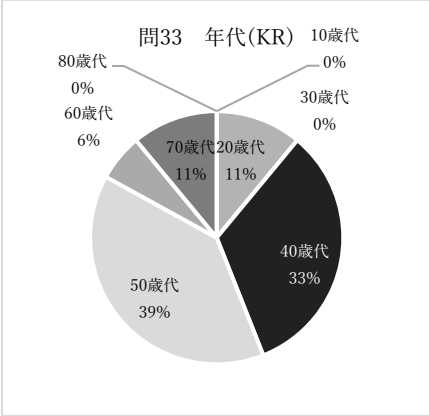




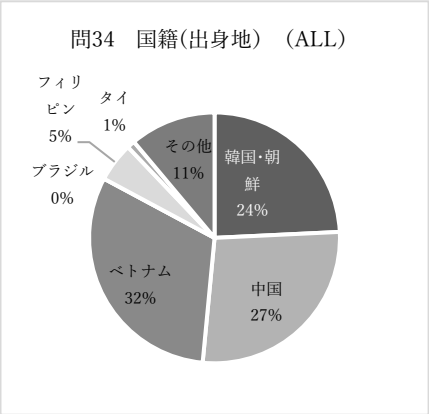
問 33　年代

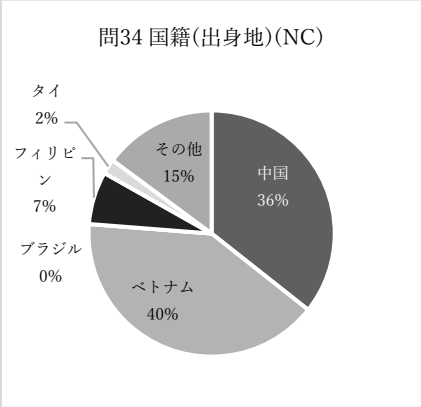
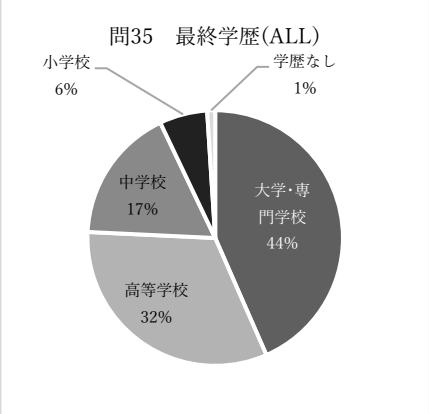
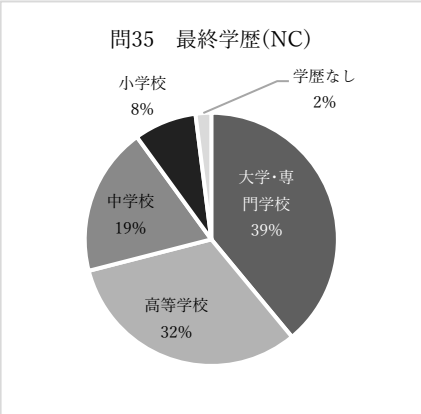
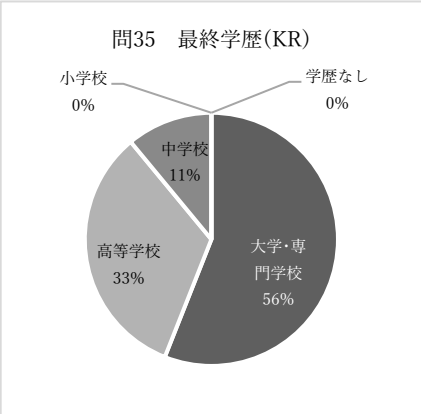






問 34　国籍





問 35　最終学歴