

# 「ヒアリング調査」報告書

令和4（2022）年12月

世田谷区

## 1 調査の概要

- (1) 目的 「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査」(以下、「実態調査」という。)の内容を掘り下げるなど、調査票では聞くことができなかった項目についてヒアリングすることで、定量的な調査では見えなかった部分・情報が不足していた部分について補完するため。
- (2) 調査対象 令和4年4月1日現在、世田谷区内に在住する18歳以上の外国籍区民
- (3) 標本数 20人～30人程度(各回10人まで)
- (4) 標本抽出方法 「実態調査」調査票送付時に、「ヒアリング調査参加希望票」を同封。参加を希望する方のみ、調査票と併せて「ヒアリング調査参加希望票」を返送していただく。
- (5) 調査方法 対面での個別インタビュー(1人あたり最大60分(通訳時間含む))
- (6) 調査日時 1回目 令和4年8月20日(土)午前10時～午後4時  
2回目 令和4年8月21日(日)午前10時～午後4時  
3回目 令和4年8月27日(土)午前10時～午後4時
- (7) 会場 1回目 太子堂区民センター(世田谷区太子堂1-14-20)  
2回目 砧総合支所(世田谷区成城6-2-1)  
3回目 等々力地区会館(世田谷区等々力3-25-16)
- (8) 調査項目 (参加者の「実態調査」の回答で特徴的な項目や、プランの重点施策として位置づけている内容と関連が深い項目を中心に質問する)

## 2 調査参加者数・回答者の属性

### (1) 調査参加者数

- |     |              |        |
|-----|--------------|--------|
| 1回目 | 7名(うち、要通訳1名) |        |
| 2回目 | 9名(うち、要通訳5名) |        |
| 3回目 | 5名(うち、要通訳2名) | 合計 21名 |

### (2) 回答者の属性

#### ①性別

男性11名、女性9名、未記入1名

#### ②国籍・地域

中国8名、フィリピン2名、インドネシア2名、アメリカ2名、その他7名

#### ③年代

20代3名、30代7名、40代4名、50代6名、60代1名

#### ④在留資格

永住者9名、日本人の配偶者等5名、技術・人文知識・国際業務4名、その他3名

## 3 回答結果

### (1) 日本語学習について

- ・学校での学習もあるが、加えて実際に大学、ボランティア活動、アルバイト先、会社などでコ

コミュニケーションをとった経験が日本語の上達につながっている。

- ・ニュースできれいな日本語を聞いて学習した。アニメも簡単な言葉を使うのでわかりやすい。
- ・完璧な文法ではなく、実際に会話をしてどのように日本語をツールとして使えるか、それを練習するのが有効的なやり方だと思う。
- ・言葉は、実際に使う機会がないとすぐに忘れてしまう。
- ・漢字は難しい。
- ・パソコンを使用するため、日本語を書く機会がなかなかなく、書くことに自信がない。
- ・仕事が忙しく、日本語を勉強する時間が取れていない。
- ・敬語などが難しく、正しいかどうか常に悩んでいる。仕事が始まったらきちんと対応できるか不安。

## (2) 日本語学校・日本語教室について

- ・コロナもあり、オンラインの方が参加しやすい。対面で集団の事業だと、できる人・全くできない人がいて、つまらなくなる・ついていけなくなる人がいる。
- ・対面の教室では身振り手振りがあるので、直接会話した方が分かりやすい・意思が伝わりやすいと思う。
- ・日本語にあわせて日本の文化を学習できる機会があり、日本により興味を持った。
- ・区の日本語教室があることを知らなかった。参加して入門レベルからしっかりと勉強したい。
- ・基本的な日本のルールなどについて、あわせて勉強したい。生活のルールや歴史について知らない、自分の知らないところで恥ずかしい思いをしたり、相手に嫌な思いをさせたりするかもしれない。今はそういう機会がないので、たまにミスを起こして、そこから学んでいる。また、日本人と深くコミュニケーションをとるためには、知識が必要だと思う。
- ・母国ではないところにいるので、祭りなど伝統的な文化に興味があり、そういう文化も学べればと思う。
- ・仕事に生かせる日本語を勉強して、ビジネスに活かしたい。

## (3) 情報の入手先・情報発信について

- ・ダイレクトメール、メールマガジンなど、英語の携帯サービスがあれば助かる。
- ・SNSは日本だけではなくて他の国の情報も入っているので、あまり効率的に調べられず、知りたい情報に辿り着けない可能性がある。
- ・情報は区や専門機関のホームページを検索して調べている。
- ・携帯電話がなければ、駅にあるパンフレットや区のお知らせ、街の掲示板から情報を得ている。多言語であればありがたいが、実際に全て多言語化は難しいと思う。
- ・にぎやかな駅の通りの掲示板や、駅前で周知してもらおうと、何があるかわかる。
- ・母国では、各公式アカウントに登録すると必要な最新情報が毎日届くようなシステムがある。
- ・ホームページでも、メールや郵便の発信でも、目を引くようなタイトルにするなど、興味をもって開けてもらえるよう工夫することが大事。
- ・コロナの際、区役所のホームページが分かりやすく書いてあった。

- ・今は携帯電話で情報を得るのが普通だが、私はチラシをもらっている。わかりやすいし、日本語の勉強にもなる。
- ・区長のツイートをフォローしている。特に外国人に役立つ基本情報や、防災情報のツイートについては、日本語に外国語を加えて発信してみてもどうか。
- ・問題が発生したときにどこに連絡すべきか、どこへ行けばいいかをまとめた冊子があると良い。特に経済的な問題など。
- ・インターネットで検索しているが、出てくる情報が日本語なのでわからない。多言語化が必要。
- ・情報は職場にいる日本人など、知っている人から聞くと安心感がある。それにホームページ、公式サイトの情報を検索して、参考にしている。
- ・他区では、外国人専用の窓口ではなく、普通の窓口で外国語対応ができるところがあり、日本に来たばかりの人にウェルカムパックのような外国語の資料を渡すなどのサービスもある。
- ・人と人とのつながりをファシリテートできるようなボランティアがいるとよい。
- ・日本語のホームページは情報が多すぎる。デザインは問題ない。
- ・子どもが家にいたときは、学校を通じてたくさんの情報が入ってきたが、テレビやインスタグラムなどを見ても、区の情報が入ってこない。

#### (4) 多言語表記・やさしい日本語について

- ・中国語圏では、漢字には違和感がなく、平仮名だけでは読みづらい。逆に中国語圏以外では漢字が難しいため、区別してほしいと思う。
- ・日本語に詳しくない人には、難しい言葉にふりがなが付いていてもわからない。日本語の横に多言語で説明が付いていたほうが良い。
- ・ちらしの地図に駅の出口番号があるとわかりやすい。
- ・日本語の文章はどこで切れているのかがわかりづらいので、区切りがあると見やすい。
- ・区役所の文章は明朝体で作っている事が多いが、このフォントは外国人には読みづらい。ゴシック体やメイリオのほうが読みやすい。
- ・最近届いた外国人向けの封筒は、日本語に英語がついていたり、フリガナが書かれていたり、そういう心遣いは感じている。
- ・バス等アナウンスやサインで、英語がある所とないところがある。災害時など、地図やサインフリガナや、多言語表記があると安心できる。
- ・地図を見る際に、母国のアプリを使用している場合がある。チラシ等の地図に日本語しか載っていないと、その場所とアプリの情報につながらないこともあるので、少なくとも英語表記はあったほうが、理解できる人が増えると思う。
- ・街を歩いていると、以前と比べると英語の看板が多くなり、英語の質自体も良くなってきていると実感している。

#### (5) 防災について

- ・もし災害等が起こった場合、避難場所がどこなのか、物資はどこでもらえるのか等わからないので、訓練に参加してみたい。

- ・避難場所がここです、というような表示が多言語であるといいと思う。
- ・注意点や考えておくべきことを短くメッセージやビデオにまとめるなどして、日本語教室やオンラインを活用して伝えると良いと思う。

#### (6) 参加したいイベントや交流について

- ・日本と他国が互いに交流しながら文化を紹介・勉強できるようなイベント
- ・日本の文化について、やさしい日本語や英語で実施できるイベント
- ・地方の文化が英語で学べるイベント
- ・参加することで、ギブアンドテイクができればいいが、大体が参加者のギブだけになっている。
- ・そもそも現在のイベントを知らない。イベントの年間カレンダーのようなものがあると良い。
- ・日本人や日本人と交流したい外国人の方も参加して交流ができる語学の交流会のようなもの。
- ・大きなイベントを作るのは大変なので、小さなイベントを定期的実施するのが良い。
- ・オンラインが多いので、もう人が集まらず関心も減ってきている。対面開催の方が効果はある。
- ・興味はあっても自分で作れなかったのが、日本料理の教室が面白かった。

#### (7) 交流活動について

- ・イベントに参加した人たちのコミュニティができ、やり取り情報を残せるなどできればよい。
- ・例えば言語交換のような内容で、若い人同士で集まるというのもよい。
- ・子どもが小さいときは、幼稚園や小学校のお母さんたちが優しく、言語的にも助けてくれた。子供が大きくなるにつれ、その関係は少しずつなくなっていった。
- ・交流はあまりない。同じものに興味があるコミュニティに入りたいが、タイミング悪くコロナなので入れない。もちろん友達も作れない。
- ・日本人の知り合いはいるが、英語での会話になるので日本語を使う機会が少ない。

#### (8) 困りごとについて

- ・国の身分証明書の期限が切れてしまったけれど、コロナの影響で帰れず手続きができない。
- ・日本文化（会社での役職の関係など）がうまく理解できない。
- ・日本人の言葉はあまりストレートではないので、曖昧な言葉が理解できない。
- ・コロナの時に仕事がなくなり、生活に困った。今はコロナの関係の仕事についているため、コロナがなくなると仕事もなくなる。
- ・ワクチン接種を受けていない人に対する差別のようなものが結構あり、逆に接種を受けてコロナを気にしている人が、出社を強要させられることも起こっている。
- ・英語しかわからず、区役所へ行った際に通訳をしてくれることもあるが、人によっては「ここではない。」とだけ言われ、その先の案内がないので、どうすればよいかわからない。
- ・コロナの関係で、咳が出たときにどう判断すればよいのか、どこへ行けばよいかわからなかった。そのあたりの情報が欲しかった。
- ・区で英語対応可能な病院のリストをもらったが、実際に行くと英語の対応がなく大変だった。
- ・家を借りるときに外国人は断られるケースが多い。また保証人のルールが厳しい。特に学生に

対してはもっと厳しい。

- ・在留カードの手続きが難しい。不備があればまた行かなければならず、長時間待つし英語ができる人もいない。一度母国に帰るよう言われたこともあった。
- ・言葉の壁がありなかなか理解できないこともあるが、特に問題はない。

#### (9) 困りごとの相談先

- ・区役所の外国人相談
- ・家族（妻、夫、子、義理の母、父等）
- ・問題があるときに相談できるホットライン（we chat, LINE グループ等）があると良い。

#### (10) 世田谷区に住む理由

- ・配偶者の仕事の関係
- ・緑が多く、図書館も多い。公園も広いし、住みやすい。
- ・大きな駅に近く便利。環境が良い。
- ・職場からの距離が近い。

#### (11) 世田谷区のイメージ・住みやすさ

- ・穏やかな雰囲気で住みやすい。
- ・お金持ち、物価が高い、芸能人が住んでいる。
- ・広く、雰囲気も他区と少し違う感じで落ち着いている。
- ・つまらない郊外だと思っていたが、実際に住んでみて便利な生活ができるところだと思う。
- ・面積が広く、買い物をするところも、田舎のところも少しあり雰囲気が良い。
- ・都心へのアクセスが良く、川や素敵な公園もあり静か。

#### (12) 世田谷区の良いところ、悪いところや改善点

- ・仕事が少ない。
- ・空き家の数が日本一と聞いたことがある。地方へ行くと対策をとっている所もあるので、区も少し考えてもらいたい。
- ・たくさんの公園とかがあって、子どもたちがたくさん遊べるとか、川でもジョギングとか散歩できる、そういった自然を守っていることは良い。
- ・住んでいる地域でコミュニティを作って何かそういうことができれば良い。
- ・住民の皆さんが親切で、コミュニケーションしやすい。
- ・区の職員の方も協力的で支援も手厚い。
- ・初めて海外から区へ来た時の住居サポートがあれば良い。
- ・外国人同士、日本人も含めて情報交換や交流をしたり、ネットワークを作れるようなイベントがあると良い。

### (13) 世田谷区に期待すること、要望

- ・ほぼ基本的に人との接点がなく、交流の場が持てない。住んでいる周辺にある区の実践や団体等がわかると、もっと交流ができる。
- ・経済的に役に立つ情報、例えば税金や、申請すると補助金がもらえるような、そういう関係の情報を区から発信していただけるとすごく助かる。
- ・放課後に子どもを預かってもらえる場所を増やしてほしい。あとは仕事に早く復帰できるよう、育児サポートとして保育園を増やすとか。
- ・日本に来たばかりの人への情報サポートやアドバイスをもらえると安心できる。
- ・外国人に対応できる不動産屋さんを教えてほしい。

### (14) 世田谷区役所について

- ・窓口で時間がかかる場合、再度来庁が必要な場合、後日送付の場合などがかなり多いのが、区だけではなく日本の特徴。丁寧。
- ・区役所が主要な駅から遠すぎる。
- ・もう少し英語のできる職員がいれば助かる。

### (15) 仕事について（就職活動、アルバイト）

- ・ネットで探した。
- ・仕事は友人の紹介で見つけた。
- ・仕事は外国人専門の就活センターに入って助けていただいた。
- ・これまで働いていたところの知り合いの紹介で転職した。
- ・通っている大学から依頼があったときにアルバイトをしている。
- ・世田谷区に仕事はなかった。あってもパートタイムの仕事のみ。もっと働きたいので、区外で働いている。
- ・他のところと比べると外国人の働いている方が少ないので、外国人が仕事をしやすい環境になったら嬉しい。
- ・外国人のためのハローワークはあるが、英語ができない。
- ・仕事で、そもそも外国人向けのポジションが少ない。

### (16) 住居について

- ・アパートはネットで探した。近隣にもう一棟あるが、外国人が集まっている。安いからなのか。
- ・住むところは仕事をしている不動産屋さんで探した。
- ・昔は保証人が必要で結構苦労したこともあった。保証会社があったおかげで助かった。

### (17) 町内会について

- ・町内会には入っているが、火の用心とか回覧みたいな話し合いだけで、実際に何か活動しているということはしていない。

### (18) 多文化共生について

- ・地域のルールも、住む人たちがより住みやすく変えることもある。ただ元々いる方にとって、慣れているものを変えていくのはなかなか難しいこと。であれば、実は変えていくというよりは、より良く、楽しくという風を感じられるような方向であればいいかなと思う。
- ・多くの外国人労働者が日本に来ている中で、まだまだ日本人と外国人の間には壁がある。移民という考え方を導入し、その壁を少し低くして、多様性ある日本の社会に向けてどう一緒に改善できるか、そういう立場から始めるべき。

### (19) 日本のルールについて

- ・日本のルールはすごく細かい。良い文化。
- ・難しくない。文化が分かれば問題ない。日本のルールはすごく好き。
- ・ごみ捨てのルールは自治体ごとに違うので戸惑った。イメージやアプリで伝えてくれるとわかりやすい。

### (20) 子育てや教育について

- ・一年生からではなく途中から入る子どもにとっては、日本語が全然わからない。塾もあるが、お金もかかる。もう少し帰国子女やその親へのサポートができる仕組みがあったほうが良い。また、受験もあり、学校での勉強だけでは足りずで塾に通わせないといけない、というのが信じられない。

### (21) 偏見・差別について

- ・仕事を探す時に、ヒジャブをしていたら断られるとか、SNSにそういう投稿がされていた。
- ・差別を受けたことはない。逆に優しくされすぎる時がある。それも良いことではない。特別扱いとかがあってどこか入り込めないところがある。私はもう少し普通の人間として見てもらいたい。
- ・日本人の妻と一緒に何か注文する際に、私は日本語で話しているが、ウェイターさんは無視して私の妻に質問するようなことがある。別に文句ではないが、外国人に慣れてない。
- ・買い物をしようとして、あまり上手に言葉に出せなかった時に、何を喋っているかわからないから何も売るのがない、と言われて悔しい思いをしたことがある。
- ・飲食店でのアルバイトでお客さんに料理を持って行った際に、大人は何も言わないが、子どもは素直で「言っている言葉がわからない。」「あなたは何人なの、外国人？」みたいなこと言われた。言っていることは本当のことだけれども、受け入れられてないような感じがした。
- ・喋って日本人じゃないとわかった時に、何か言おうと思ったらすぐに「あなたの日本語は正しくないからもうしゃべるな。」という感じで言葉をカットされた経験がある。
- ・社会人になると、例えば日本と母国の関係が悪かった時期は、周囲は大人だから何も言わないけれど、少し肩身狭く感じたり、そういう雰囲気を感じて不安があった。
- ・日本人はたまに冷たい。仕事でお客さんに挨拶をした時に、お客さんが日本人だったのに英語で挨拶してしまったら、「日本語でしゃべりなさいよ」と怒られた。優しい人もいるけれど、時々



日本人は難しい。ちゃんと教えてくれたら。もっと思いやりを持ってほしい。

- ・バスに乗っていた時に、「あなたは自分の国に帰れ、バスを降りてよ。」と言われた。私は驚いて、凄く恥ずかしくてそのバスを降りた。外国人が嫌いな日本人もいるから、今も気をつけて、日本人と友達になれるよう頑張っている。
- ・アルバイトで、外国の名前を名乗っただけで「外国人はいらない。日本人じゃないと雇えない。」と断られることもたくさんあった。今は通称名ですべて動いている。
- ・家を買う・借りる時に、外人の偏見・差別がある。条件に合わせれば家賃とか礼金は平等に取り扱うべきという風に私は思う。
- ・部屋探して、外国人はだめという物件がまず多かった。白人は良いが、東アジアの人がだめというのも1件だけあった。
- ・他の国の友達と食事した時に「その国の人は日本から出ていけ」と言われたことがある。
- ・電車内で座ったら隣の人が立つ、というのが時々ある。
- ・仕事上結構あって、お客さんが名前を見て外国人とわかったら、「日本人スタッフで対応してください」とか、「外国人は無理です」とか言われた。また、私と相手が話したことにずれがあった時には、相手から、「外国人だから日本語わかんないんでしょ、上司に代わって。」と、そういうこともよくあった。言ってもらえれば、もう慣れているので対応できるが、逆に言わない人は、仕事が効率的にうまくできるか不安になる。そう思っているのは（言わなくても）こちらにも伝わってくるので。
- ・配達の仕事をしていた時に、この人は店舗に来ないでほしい、うるさいと言われた。私が一番静かだったのに。
- ・日本人は静か、心の中だけで本人にはあまり言わないが、日本人しかいない別の場で差別をする。だから、例えば中国人の人が来たら、私の日本人の友達とは仲良くなれない。日本に多く住んでいる国籍の外国人に対して、差別・偏見がある。
- ・日本語が上達しても、国籍をもらったとしても、ずっと外国人として扱われる。温泉に入れてもらえないこともあった。それは世田谷の話ではなく、日本の話。
- ・レストランだと、日本語で注文したのに英語で返されることがある。
- ・知り合いは、彼らは毎日カレーを作るから、部屋の壁ににおいがつかないようにという理由で引っ越し先探しに苦労している。国による違いがある。でもこれは日本だけの問題ではなく、どこも同じで、日本は教育を受けている分、多分他の国よりはいいんじゃないかと思う。
- ・外国人でもちゃんとやさしくすれば、向こうもやさしくしてくれる。外国人だということが問題ではなく、気持ちが問題だと思う。それと、自分の国じゃないから、ちゃんとルールを守る、それも必要。この国の細かいルールを、学んで、その上で生活できれば、みんなにとって良い国になると思う。
- ・いろんな人の価値があって、それこそ社会だと思う。差別された側がどううまく対応するのか、それも一つ課題で、サービスを受けた時に、こういうふうに対応すべきというような教育を受ける機会があれば、うまく差別する側と生活することができるんじゃないかと考えている。