

令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 調査の概要 –

調査目的等

- 在留外国人の置かれている状況及び在留外国人が抱える職業生活上、日常生活上、社会生活上の問題点を的確に把握し、外国人に関する共生施策の企画・立案に資することを目的として実施したもの。令和4年度に引き続き、4回目の実施。
 - 本調査では、在留外国人に対しては、生活上の困りごとについて相談を行った際に生じた困りごと等について調査したほか、新たに、外国人を受け入れている機関等（以下「所属機関等」といい、所属機関等に所属・在籍等している外国人を「所属外国人」という。）に対して、所属外国人からの相談対応にフォーカスし、外国人への支援をする際の困りごと等について調査を実施。
 - より充実した調査となるよう、「令和5年度在留外国人に対する基礎調査に関する有識者会議」を開催し、調査項目の決定や調査結果のとりまとめ等について、外国人に関する共生施策に精通した有識者による、専門性、高い見識、広い視野を取り入れている。
- ⇒ 調査結果を基に外国人に関する共生施策の企画・立案・実施を行うことで、「**外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ**」及び「**外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策**」の充実を図り、政府全体で外国人との共生社会の実現を図っていく。

調査概要

在留外国人

調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 18歳以上の中長期在留者及び特別永住者 計20,000人 ※ 令和5年8月15日時点において、直近の上陸許可年月日から1年以上経過している方に限る。 ※ 在留外国人統計(令和4年12月末)を踏まえて決定した国籍・地域別及び在留資格別の標本数に基づき、回答対象者を無作為抽出。
有効回答数等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 配布数：20,000件（うち未着分：410件） ■ 有効回答数：6,154件／回答率31.4%
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ■ Web調査（対象者に二次元バーコード付の協力依頼状を郵送し、当該コードを読み込んで、インターネット上でアンケートに回答してもらう形式） ■ 回答画面は、8言語（ルビ付きの日本語、英語、中国語、韓国語、ポルトガル語、ベトナム語、フィリピン語、ネパール語）で対応。
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在留外国人が生活上の困りごとについて相談を行った際に生じた困りごと等、以下の項目に係る問題等を調査。 困りごとを抱えた際の相談相手、相談窓口等に関して望むこと、相談対応を行う人材に関して望むこと、家族・親族・友人・知人／所属機関に相談した場合の困りごとの解決状況、所属機関等に対し相談対応を行う人材を望むか等 ■ なお、在留外国人の孤独の実態把握を目的に、「令和4年 人々のつながりに関する基礎調査（内閣官房）」（調査対象：全国の満16歳以上の個人：2万人）と同一の設問を設けた。

令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 調査の概要 –

所属機関等

調査対象	<ul style="list-style-type: none"> ■ 外国人を受け入れている機関等 計1,000機関 ※ 直接外国人を雇用している機関のほか、留学生を受け入れている教育機関や監理団体、登録支援機関等を含む。 ※ 法人のほか、個人事業主等も含む。 ※ 在留外国人統計(令和4年12月末)を踏まえて決定した国籍・地域別及び在留資格別の標本数に基づき、当庁にて所属等している機関等の情報がある在留外国人を無作為に抽出し、その在留外国人が所属等している機関等を調査対象とした。
有効回答数等	<ul style="list-style-type: none"> ■ 配布数：1,000件（うち未着分：22件） ■ 有効回答数：555件／回答率56.7%
調査方法	<ul style="list-style-type: none"> ■ Web調査（対象者に二次元バーコード付の協力依頼状を郵送し、当該コードを読み込んで、インターネット上でアンケートに回答してもらう形式）
調査項目	<ul style="list-style-type: none"> ■ 所属外国人からの相談に応じた際に生じた困りごと等、以下の項目に係る問題等を調査。 所属外国人からの相談対応の頻度、所属外国人からの相談内容、所属外国人からの相談対応状況、所属外国人からの相談対応における困りごとの内容、所属外国人からの相談対応に関する要望を届ける仕組み、所属外国人からの相談対応に必要なと感じること、外国人の相談・支援についての研修の参加意向、外国人の相談・支援についての研修で重視すること、所属外国人の支援人材の配置、支援人材の育成について、支援人材を雇用する際に望むこと、支援人材の学び直しについて、「外国人支援コーディネーター」の雇用及び資格取得について、意見・要望

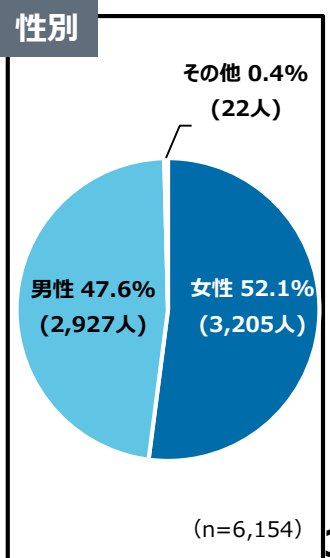
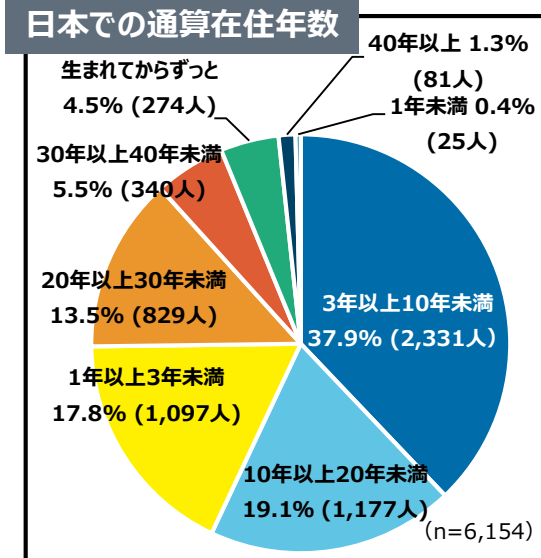
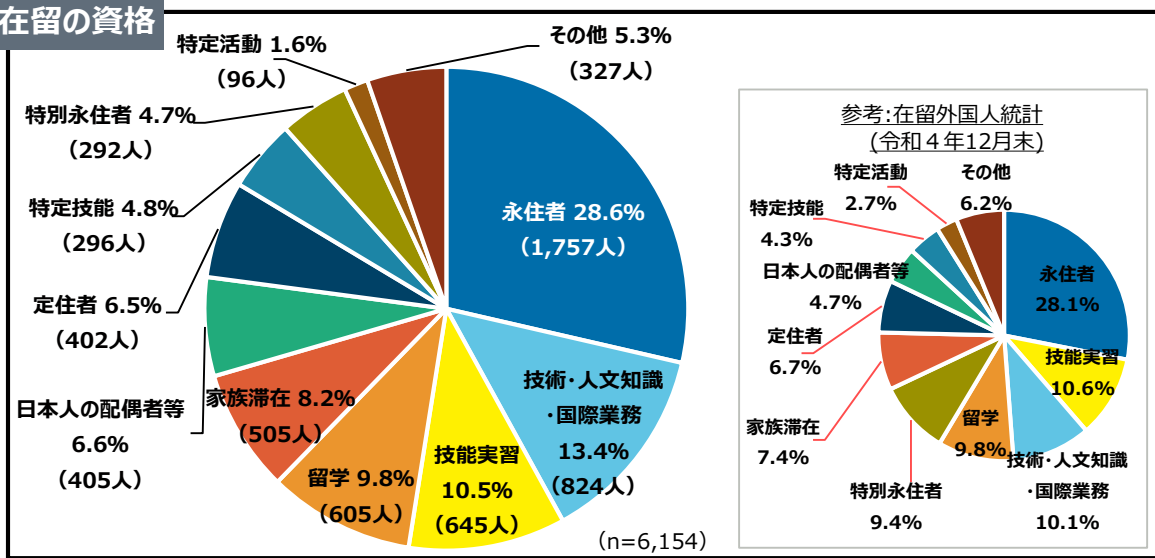
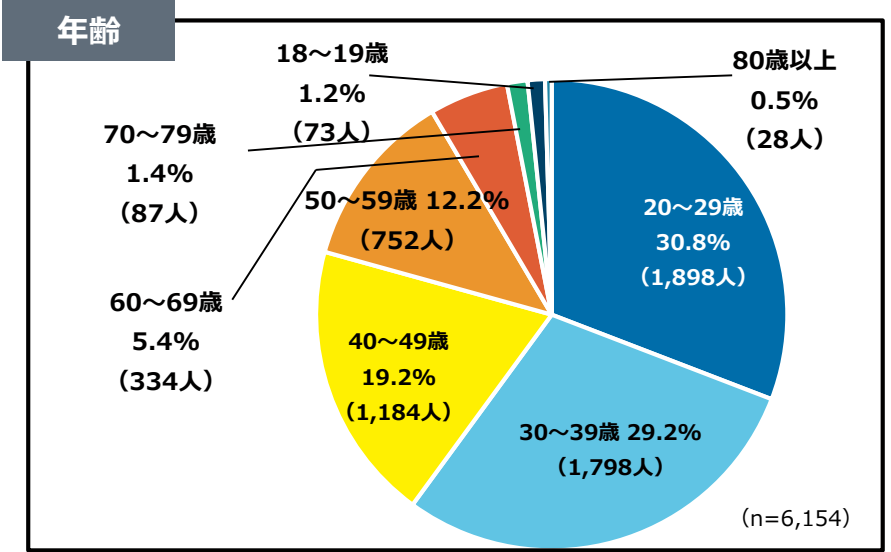
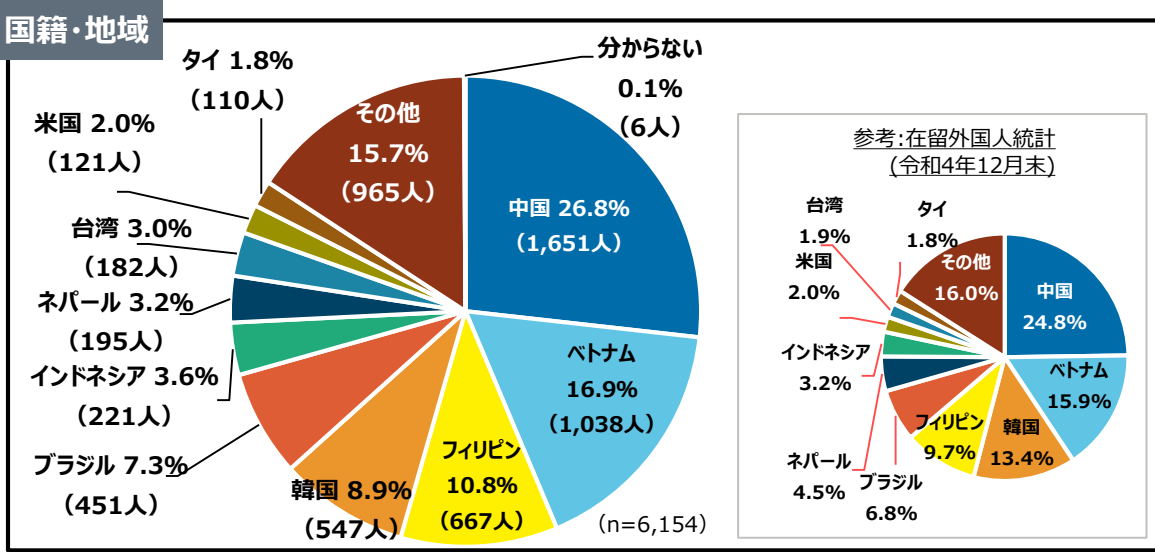
調査期間及び留意事項

調査期間	<ul style="list-style-type: none"> ■ 令和5年10月2日 ～ 同年10月20日
留意事項	<ul style="list-style-type: none"> ■ 本件調査結果は、アンケートに対して得られた回答をそのまま集計・掲載したものであり、一部の結果では回答数が限られるため、その解釈には留意が必要である。 ■ 数値は四捨五入して表示しており、%を足し合わせて100.0%にならない場合や、グラフ上の数値の合計とリード文が一致しない場合がある。 ■ 一部の設問においては在留外国人を調査対象とした調査項目と、所属機関等を調査対象とした調査項目が平行となるようにしており、そのような調査項目の一部については本結果概要資料内「所属機関等を対象とした調査」の部にて両者を比較したグラフを記載している。

在留外国人を対象とした調査

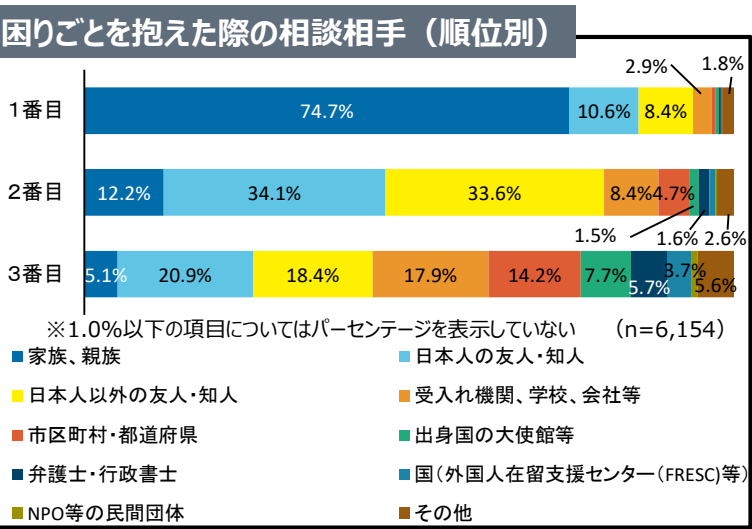
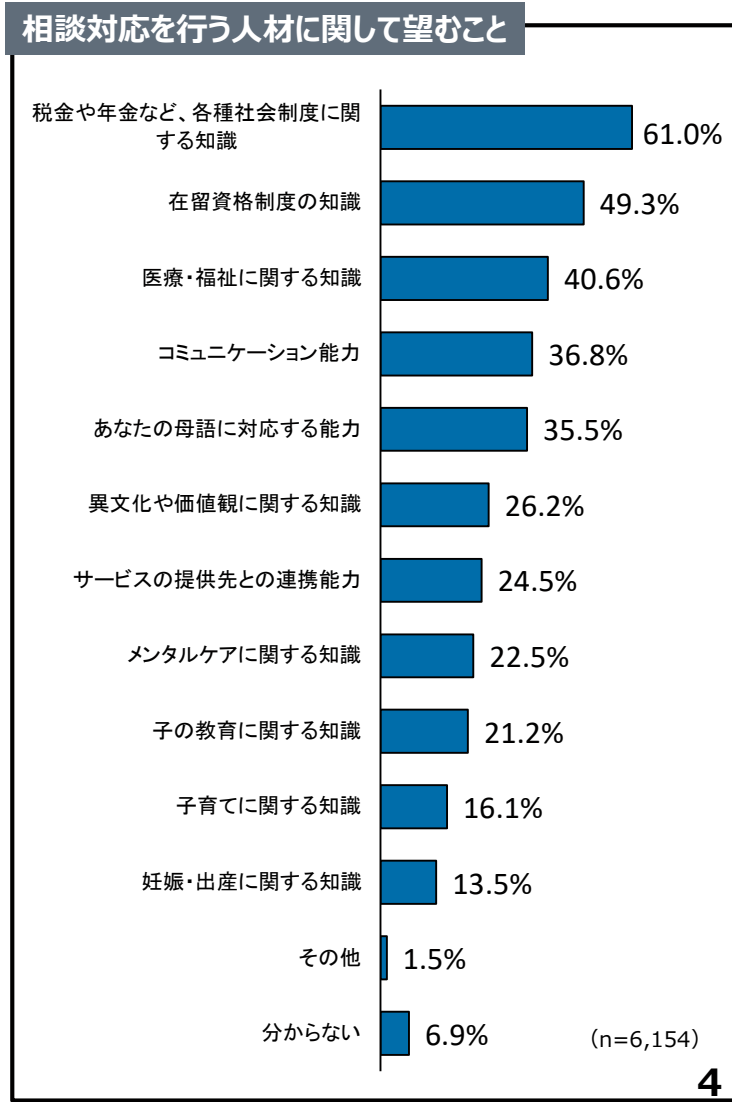
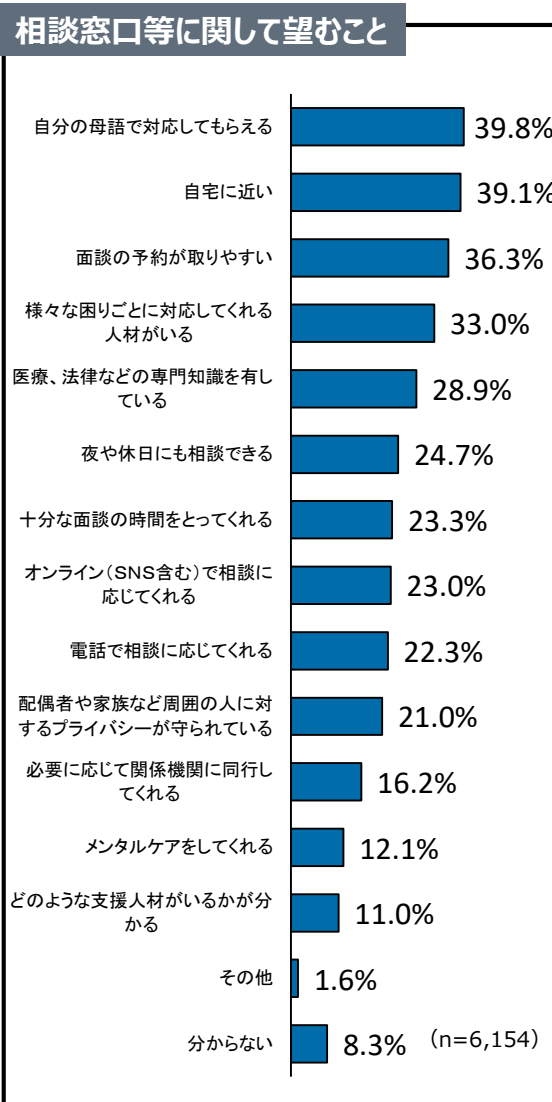
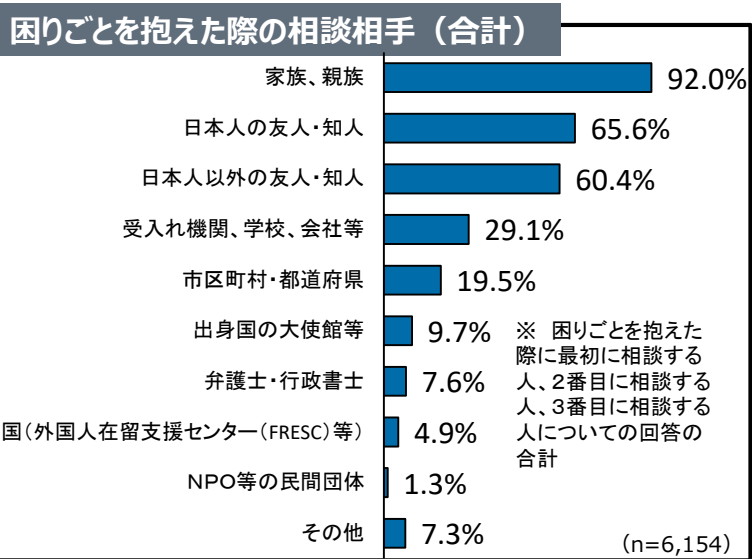
令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 - 主な結果・外国人①(回答者属性) -

- 回答者の国籍・地域は、「中国」(26.8%)、「ベトナム」(16.9%)、「フィリピン」(10.8%)の順に多い。
- 回答者の在留の資格は、「永住者」(28.6%)、「技術・人文知識・国際業務」(13.4%)、「技能実習」(10.5%)の順に多い。
- 回答者の年齢は「20~29歳」(30.8%)、「30~39歳」(29.2%)、「40~49歳」(19.2%)の順に多い。
- 日本での通算在住年数は「3年以上10年未満」(37.9%)、「10年以上20年未満」(19.1%)、「1年以上3年未満」(17.8%)の順に多い。



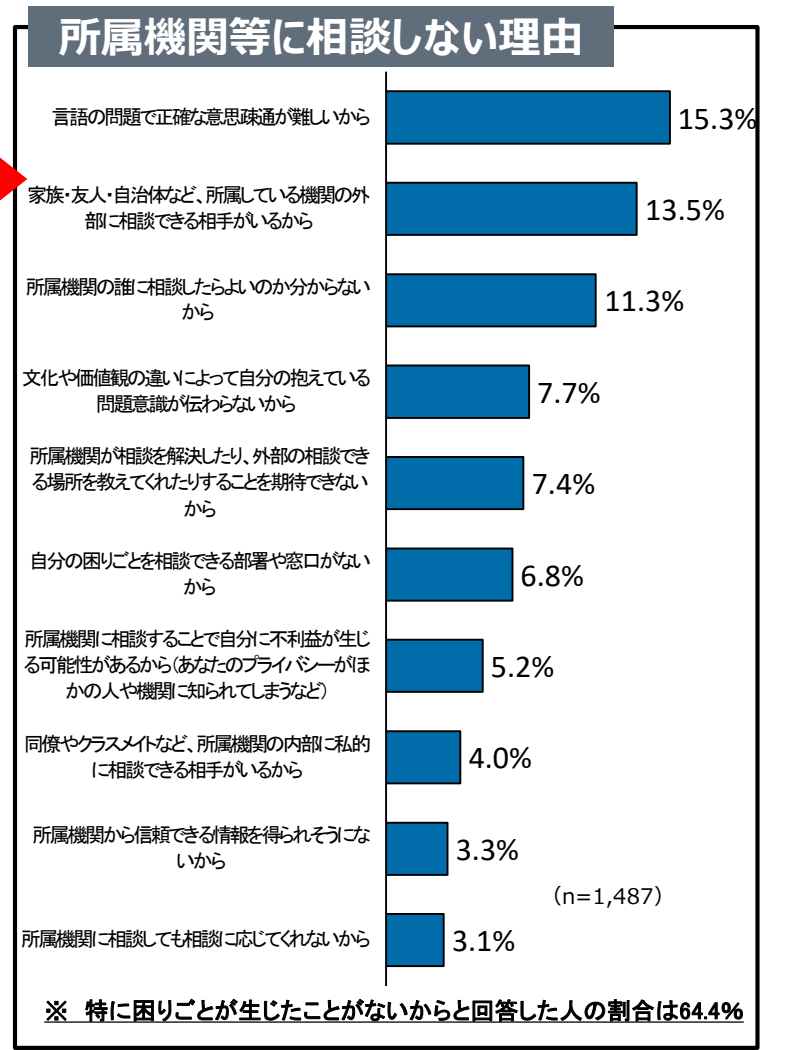
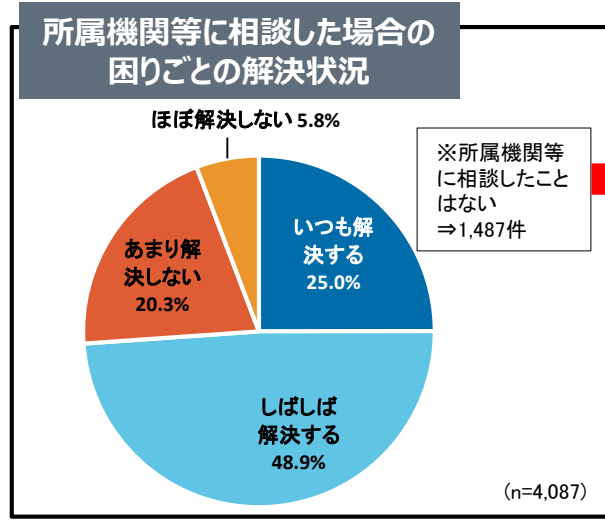
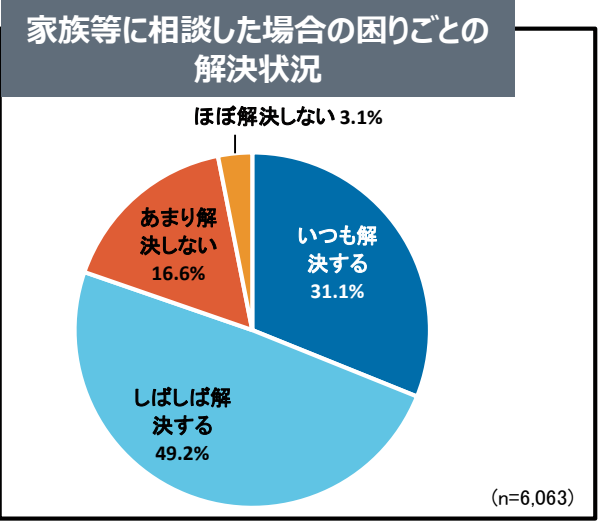
令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 主な結果・外国人②(相談相手等) –

- 困りごとを抱えた際の相談相手は「家族、親族」(92.0%)、「日本人の友人・知人」(65.6%)、「日本人以外の友人・知人」(60.4%)の順が多い。
- 相談窓口等に関して望むことは「自分の母語で対応してもらえる」(39.8%)、「自宅に近い」(39.1%)、「面談の予約が取りやすい」(36.3%)といった利便性に関する項目の回答が多くなっている。
- 相談対応を行う人材に関して望むことは過半数が「税金や年金など、各種社会制度に関する知識」を選択し(61.0%)、続いて「在留資格制度の知識」(49.3%)、「医療・福祉に関する知識」(40.6%)と制度に関する知識を有していることを望む人が多い。



令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 主な結果・外国人③(困りごとの解決状況等) –

- 家族等（家族・親族・友人・知人）に相談した場合の困りごとの解決状況は、解決する（「いつも解決する」+「しばしば解決する」）が80.2%。
- 所属機関等に相談した場合の困りごとの解決状況は、解決する（「いつも解決する」+「しばしば解決する」）が73.9%。
- 所属機関等に相談しない理由は「言語の問題で正確な意思疎通が難しい」が15.3%と最多であり、「家族・友人・自治体など、所属している機関の外部に相談できる相手がいる」（13.5%）、「所属機関の誰に相談したらよいか分からない」（11.3%）と続く。
- 所属機関等に相談したことがない割合は日本での通算在住年数が増えるにつれて増えている。通算在住年数が10年未満の外国人の約8割が所属機関に相談をした経験がある。



家族等に相談した場合の困りごとが「いつも解決する」と回答した割合（配偶者の有無別）

配偶者	「いつも解決する」と答えた人の割合
いる(同じ国の)	30.9%
いる(日本人)	38.0%
いる(それ以外の国の)	26.9%
いたことがない	26.3%
いない(離死別)	34.7%

在住年数別所属機関等に相談したことがない割合

順位	日本での通算在住年数	割合
1位	生まれてからずっと	51.7%
2位	30年以上	36.2%
3位	20年以上30年未満	32.7%
4位	10年以上20年未満	29.4%
5位	3年以上10年未満	22.1%
6位	3年未満	20.3%

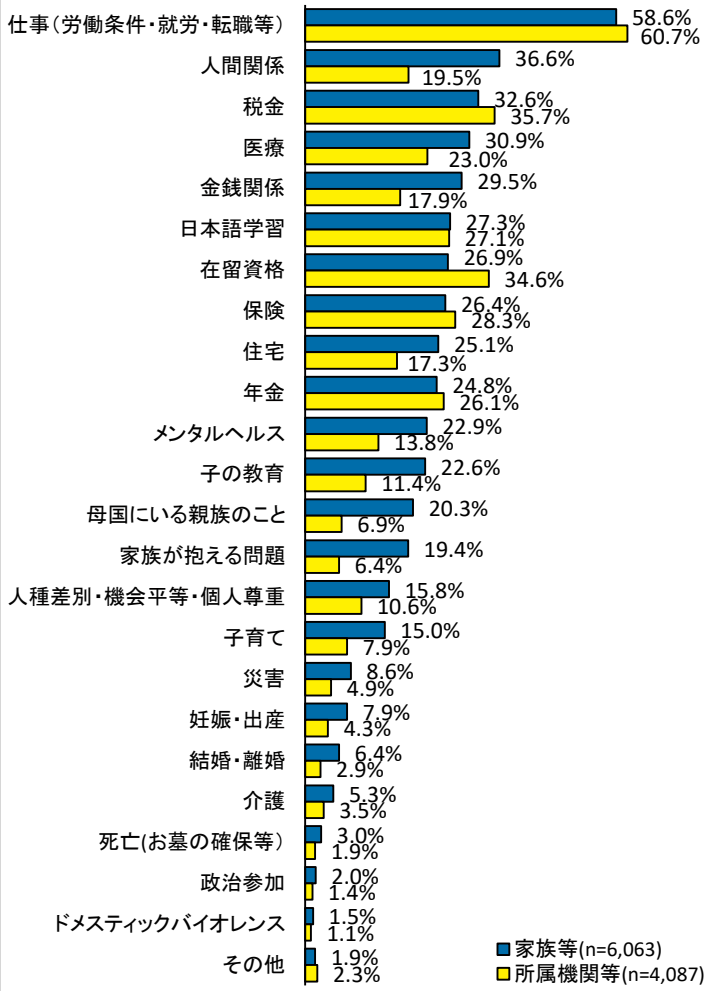
減少

来日して間もない外国人の多くは、所属機関に相談している。

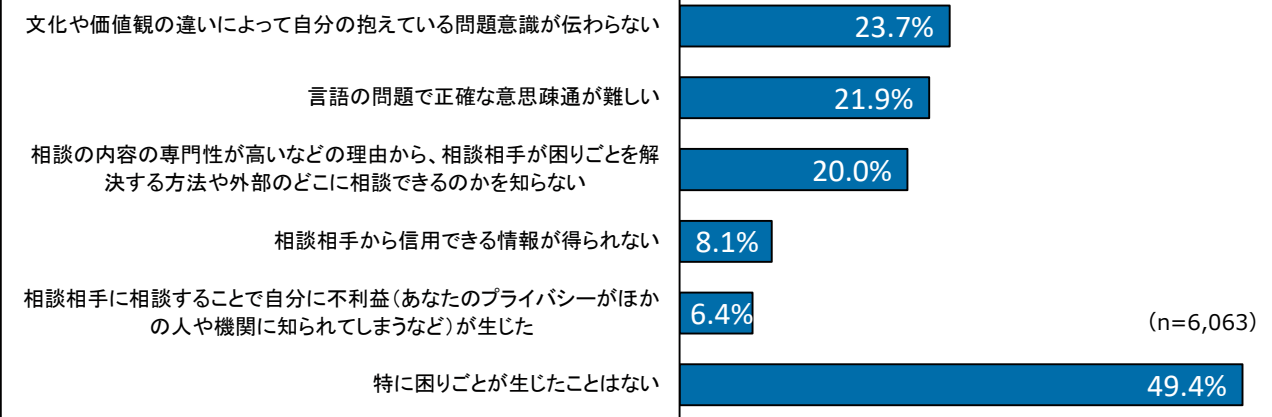
令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 主な結果・外国人④(相談内容・困りごと) –

- 困りごとの相談内容では、家族等（家族・親族・友人・知人）に相談した場合、所属機関等に相談した場合ともに「仕事」が過半数を超え、「税金」も割合が高い。家族等に相談した場合は「人間関係」、「金銭関係」等が高いのに対し、所属機関等に相談した場合は「在留資格」が特に高くなっている。
- 家族等（家族・親族・友人・知人）に相談した際の困りごとは「文化や価値観の違いによって自分の抱えている問題意識が伝わらない」（23.7%）、「言語の問題で正確な意思疎通が難しい」（21.9%）の順で多いが、所属機関等に相談した際の困りごととしては「言語の問題で正確な意思疎通が難しい」（36.1%）、「文化や価値観の違いによって自分の抱えている問題意識が伝わらない」（24.7%）の順が多い。

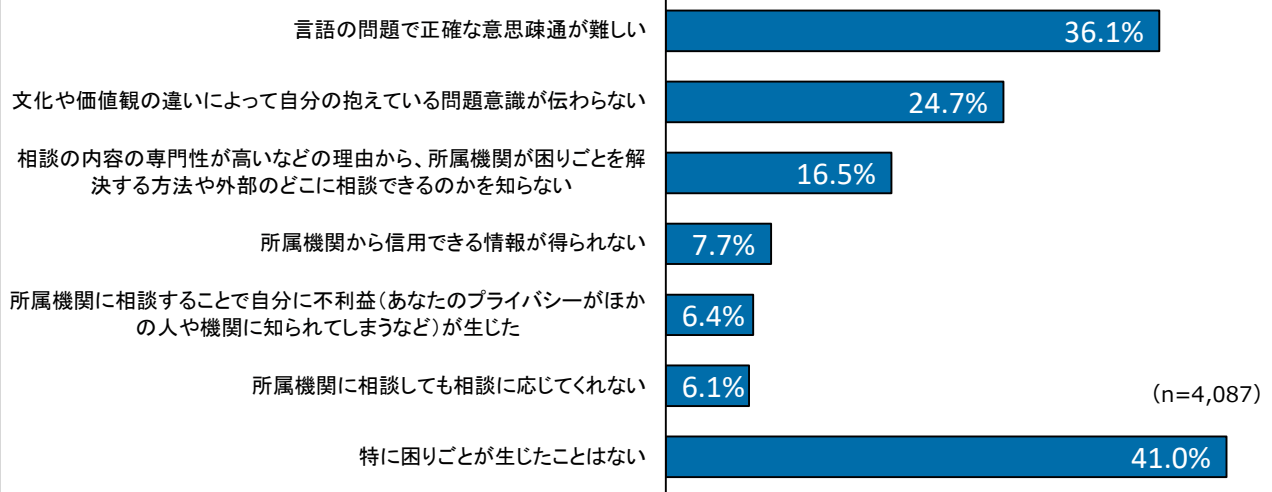
相談内容



家族等に相談した際の困りごと



所属機関等に相談した際の困りごと

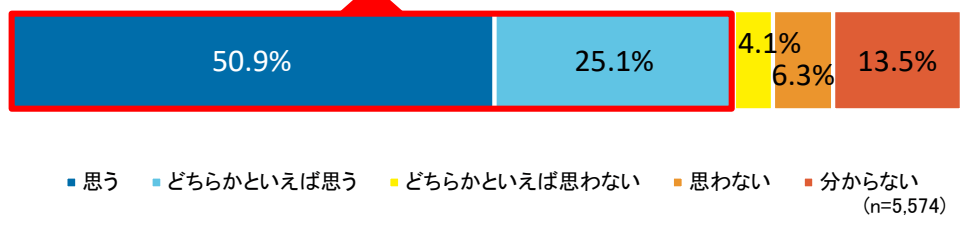


令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 - 主な結果・外国人⑤(孤独、意見・要望等) -

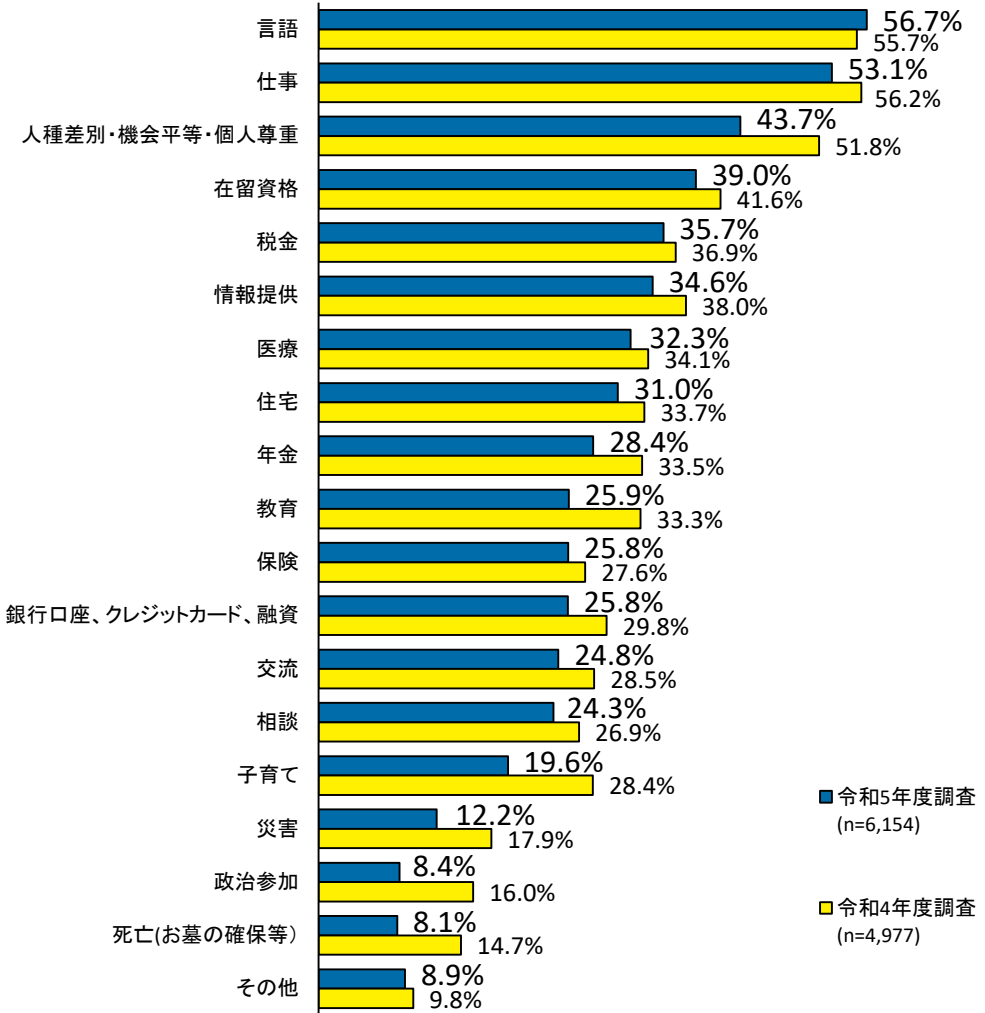
- 所属機関等に困りごとの相談対応を行う専門性を持った人材がいるとよいと思うかについて「思う」・「どちらかといえば思う」と答えた割合は76.0%、「思わない」・「どちらかといえば思わない」と答えた割合は10.4%。
- 孤独であると感じることが「しばしば・常にある」と答えた人は7.9%で令和4年度調査から0.4ポイント増加。「しばしば・常にある」「ときどきある」と答えた人の割合は、「令和4年人々のつながりに関する基礎調査」(内閣官房) (調査対象：全国の満16歳以上の個人：2万人)と比較するとどちらの項目も高い。
- 意見・要望等では令和4年度調査から多くの選択肢で割合が減っているが、最多の「言語」は選択した人の割合(56.7%)が増えている(1.0ポイント増)。

所属機関等に相談対応を行う専門性を持った人材がいるとよいと思うか

「思う」+「どちらかといえば思う」が76.0%

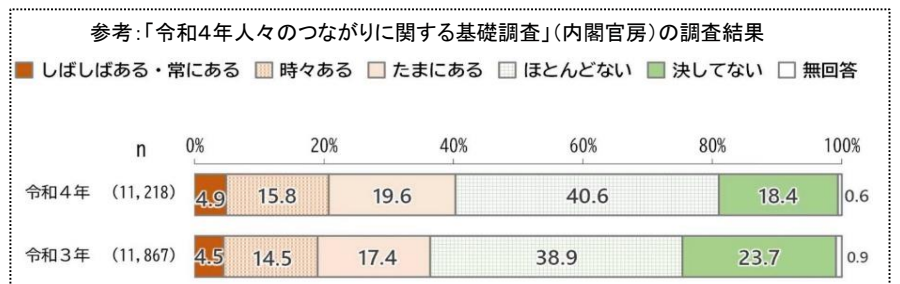
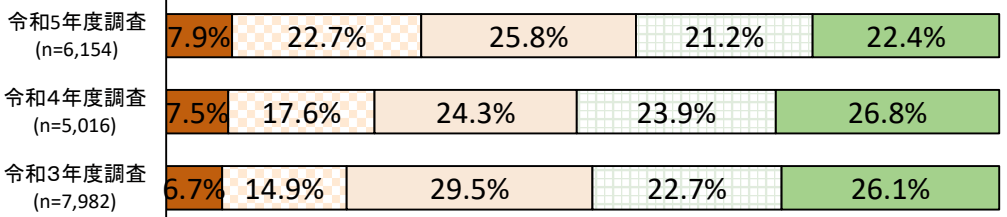


意見・要望等



孤独の状況 (あなたはどの程度、孤独であると感じますか)

■しばしば・常にある □ときどきある □たまにある □ほとんどない □全くない



■ 本調査では、「外国人の方々が日本においてよりよい生活を送るためにどのような支援や取組や制度が必要か」について、「言語」、「仕事」、「情報提供」等の選択肢から項目を選択した上で（複数選択可）、自由記述で回答する質問を設けた。分野ごとの意見・要望は以下のとおりである。（以下の各分野の横にある件数は、該当する項目を選択した数である。自由記述の内容については、「特になし」、「よろしく願います」等を除いた4,679件から抜粋した。明らかな誤字脱字や個人等が特定できる情報等については修正を加えたほか、一部抜粋している場合もある。日本語以外の言語で回答があった場合は日本語への翻訳を行った。）

言語について（3,492件）

- 日本語学習支援について
 - ・ 言語の学習について、無料で、系統的で、便利な学習方式を希望します。例えば、夜にオンラインでの学習、または休日に学習できることです。(40代・女性)
 - ・ 日本語教室を設置して学習の機会を提供していただいています。学習時間が1週間に1時間半だけなので、小学校や中学校へ通うのと同じように、日本語学習の環境を毎日提供していただきたいです。保護者にも十分な日本語学習の環境があるとよいと思います。(30代・女性)
 - ・ 言葉がどこでも母国語のように分かりやすくその地方の言葉でコミュニケーションが取れればもっと簡単に問題が解決できます。だから、外国人が住む地域の近くで地方の言葉と法律、文化を教えるクラスを開けば、外国人がもっと簡単に受け入れられ、もっと上手に勉強や仕事ができます。(20代・女性)
- 多言語対応について
 - ・ 情報を得るために調べるのにまずは言葉の壁が高いです。20年近く日本で生活しても漢字が難しく、読み書きは夫に手伝ってもらってます。N1資格も持ってますが漢字は苦手です。外国人も書類手続きをしやすくしてほしいです。(40代・女性)
 - ・ 病院、税務署、年金、社会保険事務所等の専門用語を使う機関に関しては通訳などがあると大変助かると思います。疑問の解決の他に、先のトラブル防止にもなると思います。(30代・女性)
 - ・ 各市役所に少なくとも英語の翻訳者が配置されていれば良いと思います。日本語に苦労している私たちにとって、英語は重要です。市役所、出入国管理局、年金事務所などの公共サービスに翻訳者が配置されることを願います。(40代・女性)
- やさしい日本語について
 - ・ やさしい日本語を使うことや多文化共生教育が必要だと思う。(20代・男性) など

人種差別・機会平等・個人尊重について（2,687件）

- ・ 解決は難しいと思いますが、インターネットなどでの誹謗中傷が多い気がします。この誹謗中傷は、外国人だけでなく、一般の日本の方々の弱者に対する差別も含まれていると思います。誹謗中傷に対して、何らかの方策があればよいと思います。(70代・男性)
- ・ 例えば、コンビニなどに行き普段家族と話す内容で受け答えすると見た目や言葉がカタコトだからなのか冷たく対応される事があります。ですが皆が差別している訳ではありません。優しく対応してくれる人もたくさんいます。(30代・女性)
- ・ 私は日本で特別な人種差別を経験したことはありませんが、人種差別を経験した人がいることも知っています。一部の日本人は、人種差別的なコメントをしたつもりがなくても、外国や外国人について必ずしも知識が豊富だとは限らず、外国人が部外者だと感じるような言動をうっかりする可能性もあると思います。外国人は、外国人であることを理由にローンやクレジットカードを断られることがあります(私はこういったものを必要だと思ったことはありませんが、友人から聞いたことがあります)。外国人が日本で生活するつもりならば、これらのサービスを平等に受けられる必要があります。(20代・女性)
- ・ 日本人の黙認のルールが、外国人にははっきり分からないので、何かするときにこの種の黙認のルールを破ってしまい、不必要な差別が起き、日本で生活する外国人に多くの不便をもたらします。このようなルールを数カ国語で分かりやすく友好的に説明する多くの注意カードを希望します。(30代・女性)
- ・ 文化の違いと人生観の違いによって、わたしたちはとても苦しんでいると思います。わたしたちが日本を尊重して、適応できるよう最大限の努力しなければいけないのは分かっています。けれども日本人の側も、わたしたちの文化について調べて、わたしたちを理解する努力をしてほしいと心底思います。わたしたちは全員がそこまでひどい人間ではありません。間違ったことをする人もいます。わたしもそれを間違っていると思います。けれど、日本の方にわたしたちを好意的に見てほしい。そして、わたしたちがまじめに一生懸命働くために来たこと、わたしたちも礼儀正しいこと、友情をはぐくんだり人を受け入れることが好きで、誰にも悪意をもっていないこと、反対にとっても魅力的であることを示すチャンスを与えてほしいです。(50代・女性) など

仕事について (3,270件)

- 就職時の困りごとについて
 - ・ 在留資格の根になる就職支援をもっとしっかりして欲しいです。(20代・女性)
 - ・ 日本では隠れたルールがとて多く、特に求職において大変難しいです。このことについてある程度サポートを受けたいと思います。(20代・女性)
 - ・ 多言語やスキルを活かせる仕事に関する情報が探しにくい。(20代・女性)
- 就職後の困りごとについて
 - ・ 私は英語で仕事をしていて、会社が日本語のレッスンを中断している場合、日本社会に溶け込むのは難しいです。残業が多く、語学学校に通うのもとても大変です。企業に、外国人従業員に対する語学サポートを義務付けられたいと思います。または、地域のコミュニティ・クラスやイベントに、日本に溶け込む手伝いをしてほしいです。(30代・女性)
 - ・ 会社は、運転免許、機械の操作免許、仕事関連の各種免許などについて外国人をもっとサポートする施策が必要です。給料ボーナスは外国人も公平にしてもらいたい。各機関は、困難な時、必要な時にだれでもサポートが受けられて直面する問題を迅速に解決できるオンラインサポートのウェブページを準備してください。(20代・男性)

など

情報提供について (2,127件)

- 情報の内容について
 - ・ 相談機関に加えて最初から特に雇用、日本の法律、金銭上の義務や規則などについてガイダンスをいただければすぐ役に立つと個人的に思います。(30代・男性)
 - ・ アンケートありがとうございました。これから子育てのことを考える必要がありますので、子育てと子供の教育の支援をいただければ大変助かると思います！ また、税金や年金などかなり理解し難いシステムもより簡潔にリスト化して、現在の状況でどんなことが必要か、どんなことができるかを一目で確認できれば更に凄く助かります！(30代・女性)
 - ・ 日本において、仕事やイベント活動などでまだまだ活躍したいシルバー世帯向けの情報発信を希望いたします。(70代・女性)
 - ・ 近い将来、誰か外国人が日本に来た時に、その人が自分の住む地域の「日本人の文化と暮らし方」をテーマとする短期訓練クラスに参加できるようになったら良いと思います。日本人はとてもあいまいな話し方をして、欲しいことを直接言いません。だから外国人は日本人が望んでいることが完全には分からなくて、時々誤解してしまいます。特に日本語が上手でない人はそうです。(20代・男性)
- 情報発信の方法について
 - ・ 政府のウェブサイトの多くには素晴らしい情報が掲載されていますが、デザインが悪かったり、「法律用語」が多用されているのでナビゲートするのが難しい場合があります。(30代・男性)
 - ・ 情報提供先(窓口やサイト)がいろいろあり、それ自体は問題がありませんが、まとまった案内(どの手続きは入国管理局かどの手続きは区役所かなど)があればより良いと思います。(20代・女性)
 - ・ 各地に外国人相談窓口を設立していることをなるべく多くの外国人に知らせるように頑張って欲しいです！(30代・女性)
 - ・ 市役所と外国人の情報交換会があるべき。(30代・男性)

など

在留資格について (2,403件)

- ・ 在留資格の審査時に、不合格なところを明確に指摘することです。(40代・男性)
- ・ 在留資格の取得の流れ、必要資料作成などの支援があればいいですね。(30代・男性)
- ・ 日本の永住者の申し込みを少し簡単にすればいいかなと思う。そうすると、日本にいる外国人も日本で努力する意欲を高めると思う。(20代・男性)
- ・ 例えば仕事とか探そうとする時、ビザを取れる仕事はどのような仕事かわかりません。僕だけかもしれないですけど、もっと詳しい情報が欲しいなあという思いがありました。ウェブでもハローワークでも求人サイトでも、ビザが出る仕事だよっていう情報とか外国人がビザを取れる仕事を詳しくまとめてくれるとかがあればいいと思います。もしこういう情報提供もすでにあれば、申し訳ないです。(30代・男性)

など

教育について (1,593件)

- ・ 幼児期に母国から連れて来られた子供達は日本語も母国語も中途半端になってしまいどちら側にも所属出来ずアイデンティティがしっかりと確立されないで孤独になるケースがかなり多い。教育機関で日本語だけでなく母国語も同時期に学べる適切な政策が必要であると思う。(30代・男性)
- ・ 小学校から大学まで、学校の選択、試験の難易度などの情報を提供していただければと思います。(30代・男性)
- ・ 外国人の両親を対象とする子どもの日本語能力の補充があればいいと思います。両親がネイティブではない関係で、子どもの国語の成績が劣る傾向があるのではないかと考えます。2世の日本語を手助けするための読書教育やカウンセリング・教育があればいいと思います。(50代・女性)

など

住宅について (1,906件)

- ・ 転職して新しいアパートを探していた時に、複数の家主や不動産会社から、外国人とは取引しないとされました(日本語を上手に話すとしても)。このような状況は、個々の会社や人間次第なので、どうしようもないことはわかっています。外国人として手頃な住宅を探すのは、思っていた以上に大変でした。(20代・女性)
- ・ 友人は賃貸住宅を退去後、合理的ではない金額の敷金の徴収を求められたようです。昨年、私自身も日本に来たばかりの時、住宅を賃借する流れをあまり熟知しておらず、ある期間、困惑していました。もし、内容に住宅を探すことから退去するまでの流れを含み、外国人に配慮された住宅賃借ガイドがあれば良いと思います。(20代・女性)

など

交流について (1,527件)

○ 日本人と外国人の交流について

- ・ 若い学生時代の時だけでなく、30代以降でも日本人と交流しやすい仕組みがあるといい。(30代・男性)
- ・ 常に地域のお祭り、踊り、および特別な催しがありますが、しかし私はそれらを後でしか知ることはありませんでした。私は、私のコミュニティで何が行われるかについて知りたいと思います。そうすれば私は参加することができます。同じ考えを持つ人たちのクラブに加わることも難しいです。住んでいる市で私が加わることのできる合唱団を見つけるのに3年以上かかりました。外国人たちはコミュニティに同化したいと思っています。しかし私たちはそうするにはどうすればよいのかわかりません。(40代・女性)
- ・ できれば私の住んでいる地域で、外国人と外国人(外国語、文化、習慣、話し方などを含め)が好きな日本人との間で連携、交流できる団体、グループを作ってほしい。私自身は日本に5年間住んでいますが、体系的に日本語を学べなかったことに加えて家事が忙しく日本語能力向上のために自習する時間がありません。今私は日常生活でのコミュニケーションのみが可能で、子供の学校から送られる日本語の書類に対して50~60%程度読めます。コンビニで働いていますが聞き取り能力がまだよくないです。そのため、日本人と外国人の交流イベントに参加できるようになりたいと常々思っています。もっと自信を持ちコミュニケーションするために日本人と話したり交流したりしたい。私自身はとてもオープンマインドな性格で話し好きですが、私の会話能力が低いと批判されて一緒に話したくないと思われるのではないかと心配で、日本人に話しかけるのは非常に難しいです。私と日本人3人の友人4人グループで出かけることはあります。いつも一緒に遊んでくれるので嬉しいですが、日本人たちが時々日本語や日本人同士間の話し方で早口で話すため私が理解しづらく、彼らの話についていくのが難しく、聞き取れそうところがあれば頑張って聞けが話せない。その時、私はとても寂しく恥ずかしく、悲しい気持ちにならないように話す時間が早く過ぎればよいと願います。職場で穏やかで優しい日本人の友人がいて、本当に彼女とたくさん話したいのですが、私の話し方を理解できないのではないかと心配して彼女に話しかける勇気がありません。人種差別なく、出身地を問わず誰もが楽しく交流できる場所が本当に欲しいです！(20代・女性)
- ・ 私が感じている最大の困難は、外国人が社会にとけこむのを助けるような情報へのアクセスです。とくにコミュニティレベルでの非公式な、情報へのアクセスが難しいです(町内会活動、祭り、近所づきあいなど)。日本語は問題なく話せますが、それでも、地域活動に関する情報を得るのは容易ではありません。そのことが理由となって、外国人コミュニティの中でしか暮らしていません。せっかくここで育った息子たちも、日本社会の一員だとは感じていません。日本が今直面する人口危機が、日本人の考え方により意味で変化をもたらし、徐々に外国人が社会に受け入れられるようになればよいと思います。(60代・女性)

○ 同国人同士の交流について

- ・ 自分の母国の人がどこの地域にどのくらいいるのか知りたい。同じ母国でのコミュニティが知りたい。(30代・女性)

など

相談について (1,495件)

- ・ 誰かが解決されるべきなんらかの問題を抱えている場合に、その人を適切な相談センターまたは機構に導く手段です。多くの場合に、人々は、解決されるべき問題を必ずしも深く理解されることなく一つの部門からもう一つの部門へと手間取ったままとされます。最初に相談事を聞くエキスパートは必要に迫られている人に適切な支援を与えなければなりません。また、日本にはたくさんの書類仕事がありますので、そのせいで人々は支援を求めることを躊躇します。言葉に十分な自信を持っていない人たちについては特にそうです。(30代・女性)
- ・ 医療機関の同行またはサポート、母国語で相談の窓口になってくれる公共機関が必要(知り合いや友人だと誤情報が多い)。(40代・男性)
- ・ 様々な分野の専門知識を持っている人材が集まった組織があり、外国人が何かの分野で困った時にカウンセリングやサポートを求められると良い。(40代・女性)
- ・ ブラック企業に就職してしまった場合、トラブルが発生しがちなので、相談窓口あるいはビザの緩和期間があれば助けられる人が多いかなと思います。(40代・男性)
- ・ 外国人向けの支援(特に相談類)において、「相手は外国人」という意識を持って、1から教えてほしいです。日本人にとって当たり前の常識でも、外国人は知らない場合があります。(20代・女性)
- ・ 母国語で情報やサポートにアクセスするのが難しいことが時々あります。また問題が、私の状況に特有のものなのでオンラインで検索できなかったり、誰に聞けばよいのかわからないと感じることもあります。(30代・女性)
- ・ ビザに関する質問や、税金、外国人としてどこで仕事を探せばよいかなどの経済的なサポートについてももっと十分なサポートを受けたいです。またメンタルヘルスへのサポートや、外国で孤独を感じた時の乗り越え方にも関心があります。(20代・女性)

など

医療について (1,987件)

- ・ 医療機関にかかった時に症状が伝わらず、病気に合った処方がされず困ったのでそのサポートがもっと充実してほしい。(20代・男性)
- ・ 私は妊娠中ですが、病院に行って診断してもらって色々な事を自分で理解できるようにしっかり教えていただきたい。(30代・女性)
- ・ 難病についてもっと補助制度を知りたいです。(20代・男性)
- ・ 私の場合は、医師の所に行くのが難しいです。私の疾患について表現することが困難で、また私には医師の言っていることを理解するのも困難です。言葉の障壁のため、診察の後でも自分が大丈夫かどうかについて私には確かにはわかりません。(50代・女性)

など

税金について (2,196件)

- ・ 初めて日本へ来た人にとって年末の収入や税金を申告することはよくわかりません。(20代・男性)
- ・ 在留資格や税金の制度が複雑で難しい。3月に転職の関係で名古屋から大阪に引っ越してきましたが、手続きを把握し切れなかったため在留資格の更新や市民税の手続きをすぐにやっけてなくて、今後の永住権申請に影響が出るのが不安です。市役所で転出手続きを行う際みたいにチェックリストをいただけると幸いです。(30代・女性)
- ・ 1年を超えて帰国する場合はその年の住民税がかからないように地元自治体に報告する必要があること。私はこのことを知らなかった。ベトナムに里帰り出産して日本に戻った時に、県に住まなかった年の分も納税しないといけなかった。(20代・女性)

など

年金について (1,749件)

- ・ 母国の年金制度との連携をしてほしい。(40代・男性)
- ・ 価値観と文化の違いもありますので「日本に住む上のルール」をある程度教えると他の人に迷惑をかける事は多少減ると思います。また、税金と年金の仕組みの説明も必要だと思います。私は日本の学校に通っていたので日本語を理解する事が出来ていて自ら情報を調べたのですが、大半の人は日常生活において話せる日本語しか理解できないので「年金の構造」「税金の種類」「所得税」等把握していないと思います。それらを理解していないことで不当な労働をさせられてる外国人はいるのではないかなと思います。また都会では、市役所に英語で相談出来る場所が多いのですが地方に行くとそれが出来ないところもあり困っている外国人もいます。日本人と外国人がお互いを尊重できる環境助け合える環境が増えたらいいなと思います。(20代・女性)

など

政治参加について (514件)

- ・ 私は、長く日本に住んだ者として、外国人たちは政治的な問題に建設的な貢献ができると思います。その理由は、外国人は異なる文化的背景を持っており、物事を異なる視点から見るからです。適切な解決策を見出すためには、さまざまな角度からの議論が重要です。(60代・女性)
- ・ 外国人として日本の政治に関与すべきではありませんが、現在、日本政府のある政策は、外国人周辺で全て「すでに知っている」人が互いに伝達することに任せ、自らが積極的に伝達手段を模索していないように感じます。もしかすると長期の在留資格を持つ最低限度の外国人が政治に最低限度関与することで、在日外国人に対する政府機関の関心を引きだし、このことから正確な情報の取得が確保できるのではないかと、私は考えています。(30代・男性)
- ・ 現状において、私には特に何の不利益も被ることが無く、具体的な意見が思いつきません。ただ、永住権を持ちながらも国籍はフィリピンのままなので選挙権を持っておらず、それに關する活動においての疎外感を感じることがあります。私自身は幼少より日本で暮らしており、ほぼ日本人であるという自負がありますが、選挙権がないゆえに政治への関心がやや薄いのかなと思います。(20代・女性)

など

保険について (1,589件)

- ・ 例えば、失業保険に関する情報をもっと欲しかった。実際、どのような仕組みになっているのか分かりません。(50代・女性)
- ・ 医療保険や自動車保険などの保険や、年金制度について、紹介する必要があると思う。(30代・女性)
- ・ 外国人たちに対して、より良い生活を日本で営むための取り組みを提供する役所はありますが、これらの役所はより積極的に手を差し伸べてはいないと私は思います。例えば税、年金、または保険の問題について私たちが何かを必要とする場合、私たちはどこに行ったらよいのかよくわかりません。そして私たちが英語による手助けを得たとしても、その手助けが不適切なこともあります。(60代・女性)

など

銀行口座・クレジットカード・融資について (1,587件)

- ・ 来日当初、私にとって最も重要だったのは、携帯電話、アパート、銀行口座を手に入れることでした。銀行は、住所がないと口座を開いてくれません。アパートは銀行口座と電話番号がない人には貸してくれません。電話会社は銀行口座のない人には携帯電話を売ってくれません。現在の私の問題は、家庭を持つため、私たち夫婦の家を買うための住宅ローンを探る銀行を探していることです。(30代・男性)
- ・ 母も日本在住10数年間の永住者です。とあるメガバンクで貯蓄用銀行口座を開設しようと来店予約をしたのですが、銀行担当者から電話での連絡が来て、「日本語できますか。タッチパネルの使用できますか。タッチパネルの使用できないなら開設はできません。」と断られました。同じ理由で本人が日本語もタッチパネルの操作もできなければ、日本語が出来る私が側にいて通訳し、操作の仕方を教えてあげてもだめだとさっぱり断られました。役所や法務省に手紙を書いて訴えたいくらい差別を感じました。柔軟に対応できたらもっと生活しやすいです。先入観にとらわれないで平等に扱ってほしいです。(30代・女性)
- ・ 氏名が長すぎてクレカが作れないとか銀行口座ができないとか、氏名だけで、もう問題になるので改善できたら良いなと思います。(20代・男性)

など

災害について (752件)

- ・ 町内会の防災に関する活動に外国人の住民を受け入れる体制が不十分です。(60代・女性)
- ・ 私の家にはアナウンス設備があり、また時々サイレンが鳴ります。私はメッセージを理解できないか、画面上で「緊急アナウンス」という表示を見ることしかできません。それは実に恐ろしいです。そこで私は、様々なサイレン又はアナウンスを掲載した写真かウェブサイトがあれば良いと思います。そうすれば私は学ぶことができます。Safety Tipsアプリは助けになります。ある時、午前1時に火災を告げるサイレンが鳴ったときには、何が起きているかは私にはわかりませんでした。(20代・女性)
- ・ 多くの外国人はニュースをめったに見ない、またはニュースを見ても内容を十分に理解していない可能性があるため、津波や火山噴火などの自然災害が発生し警告する際は、母語で追加で対応してほしい。(20代・女性)

など

子育てについて (1,205件)

- 情報の提供について
 - ・ 子供の学校からの手紙が読めないのに、夫に任せてしまっている。(40代・女性)
 - ・ 子育て情報、仕事情報が外国人からすると難易度が高く、入手しづらい。日本人はママ友同士などの情報ネットワークがある。(40代・女性)
 - ・ 自分が大学から日本に留学したため、日本小学校の教育はほとんど分からなく、子供の教育に関するご支援がほしいです。(40代・男性)
- 子育てに関する困りごとについて
 - ・ 教育や育児、妊娠中、産後うつに関する相談窓口はすべて日本語のみで、自分の気持ちや相談したいことを完全に伝えることができず、助けを求められる場所がないように感じます。(30代・女性)

など

死亡(お墓の確保等)について (500件)

- ・ お墓やお通夜についての情報がもっとほしいです。(20代・女性)
- ・ 現在、外国人の日本での住宅購入が次第に増えていますが、遺産相続の際に、とても多くの書類を本国に取りに帰らなければならないため、この点はヒューマニゼーションに欠けており、改善を願います。(40代・男性)
- ・ 万一日本で自然災害や労災で死んだ場合に遺体をベトナムに運ぶ際の支援が必要だと思います。(20代・女性)

など

その他 (550件)

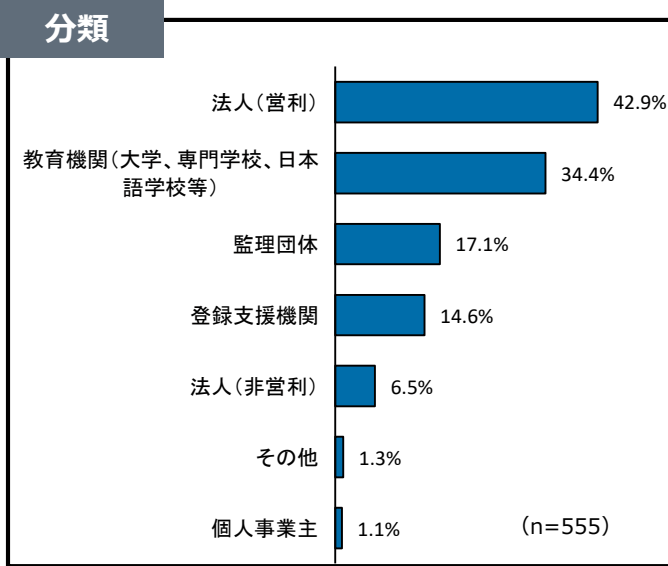
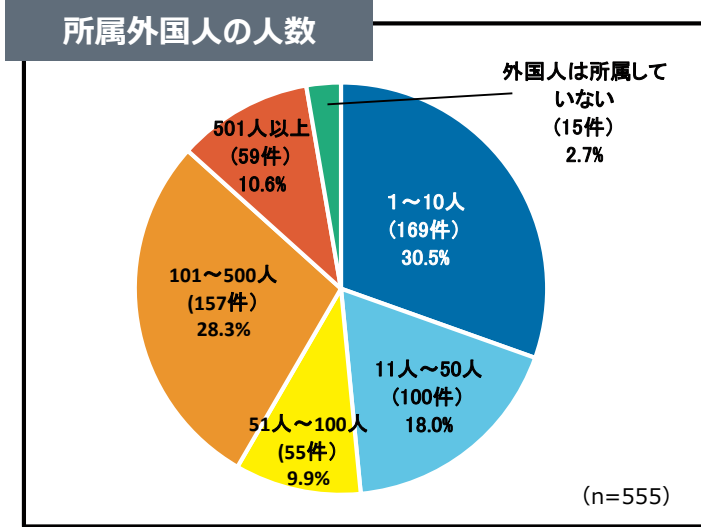
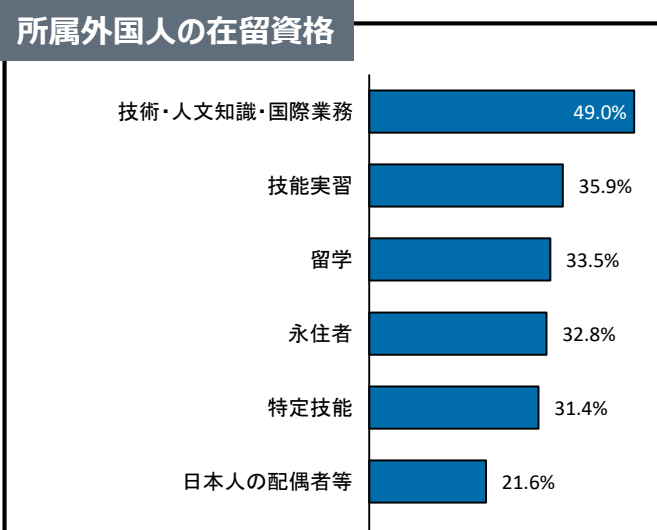
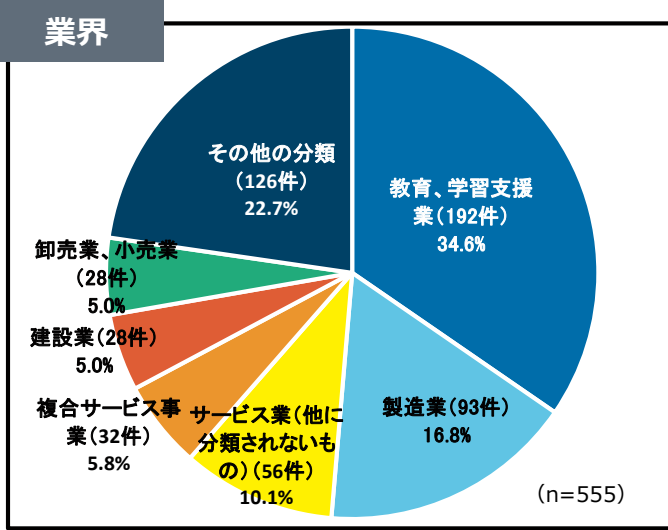
- 孤独・孤立、メンタルヘルスについて
 - ・ 私のような外国人には、日本は本当にとっても快適なのですが、言葉の知識が足りず、日本人との付き合いもないため、孤独を感じるがよくあります。(20代・女性)
 - ・ 外国人として、助けを求めるのは簡単ではありません。メンタルヘルスが本当に悪くなってから何かがおかしいと気付くのです。何かがおかしいとわかっても、誰かに話して助けを得るのも難しいのです。(40代・女性)
 - ・ 私にはメンタルヘルスに関する支援が必要だと思います。なぜなら、私は私の将来について極めて不安だからです。(20代・女性)
- 帰化について
 - ・ 日本に住んで長い私みたいな人が日本国籍を簡単に取れるようになりたい。もう日本以外の国に住む事が考えられない為、自分の国のパスポート申請とかいろいろ面倒。日本に長く暮らしていて、考え方も生活も日本人と変わりません。そのような外国人が簡単に日本国籍に帰化できる制度ができたらいいなと思った。(30代・女性)
- 宗教について
 - ・ 私はイスラム教徒です。イスラム教では、私たちは頭にヒジャブをかぶらなければなりません。しかし一部の職場ではヒジャブを身に着けることができません。本当に難しいのです。(20代・女性)
 - ・ 近くにハラル食品のおみせがあればうれしいです。(20代・男性)
- 同性婚について
 - ・ 同性婚の平等。私は日本人の夫と東京の大使館で母国の法律に基づいて結婚しました。日本の税制が、彼を私の配偶者と認めないことを心配しています。つまり、もし私が夫とお金を共有したら、贈与税がかかるのでしょうか。もし私が死んだら、夫が私たちの家を買わなければならない(私が所有者として登記されています)、日本の法律の下では夫は私の法的な配偶者ではないので、夫は多額の相続税を払わなければならないのでしょうか。これが大きな心配であり、不公平だと思います。(50代・男性)
- その他生活の上での困りごと等について
 - ・ 現在は物価高騰と円安で外国人の労働者は多くの困難に直面しているため本課題を日本政府に検討してほしい。ありがとうございます。(20代・男性)
 - ・ 日本語の能力が低いので、粗大ごみを処分するときに、パソコンで申し込みすることができないし、電話で申し込みすれば、ときどきはっきり話せないで、ちょっと困ります。(60代・男性)
 - ・ 外国人の日本での貢献や功績を称える賞がもっと数多くあると良いです。(20代・男性)

など

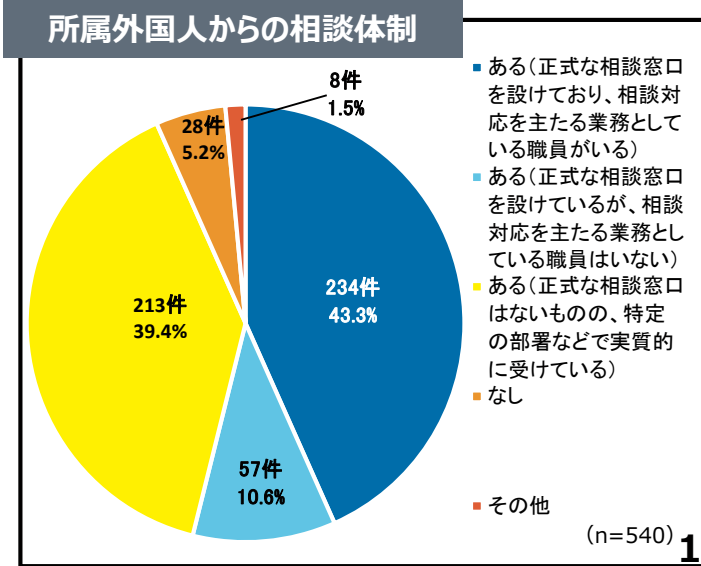
所属機関等を対象とした調査

令和5年度 在留外国人に対する基礎調査－主な結果・所属機関等①(回答者属性)－

- 回答者の業界（日本標準産業分類による）は、「教育、学習支援業」（34.6%）、「製造業」（16.8%）、「サービス業（他に分類されないもの）」（10.1%）の順に多い。
- 所属外国人の在留資格は「技術・人文知識・国際業務」（49.0%）、「技能実習」（35.9%）、「留学」（33.5%）の順に多い。
- 所属外国人の人数は「1～10人」（30.5%）、「101～500人」（28.3%）、「11～50人」（18.0%）の順に多い。
- 所属外国人からの相談体制は何らかの形で「ある」と答えた所属機関等の割合が93.3%、「なし」と答えた所属機関等の割合は5.2%。



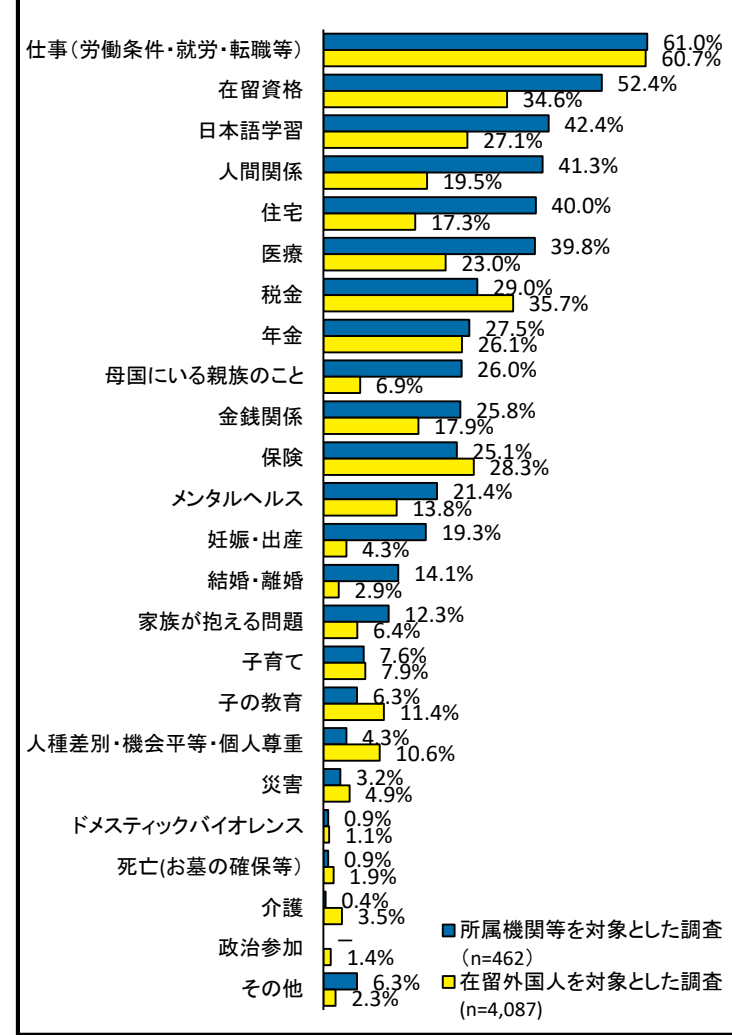
※一人でもその在留資格の外国人が所属していると回答した所属機関等の数（複数回答可）



令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 主な結果・所属機関等②(相談内容・頻度) –

- 所属外国人からの相談内容では、「仕事（労働条件・就労・転職等）」が61.0%で最多。「在留資格」（52.4%）、「日本語学習」（42.4%）と続く。在留外国人を対象とした調査で、所属機関に相談する内容を尋ねた結果と1位は同じだが、2位以降の順番は異なっている。
- 所属外国人からの相談頻度では「週1件以上」が最も多く（30.2%）、「月1件以上（週1件未満）」が28.0%、「半年に1件未満」が13.9%と続く。
- 所属外国人の人数別に所属外国人からの相談頻度を見ると、所属外国人が1～10人と多くはない所属機関等においても約4分の1（23.0%）が月1件以上の頻度で所属外国人から相談を受けており、約4分の3（74.0%）が何らかの頻度で所属外国人からの相談を受けることがある。

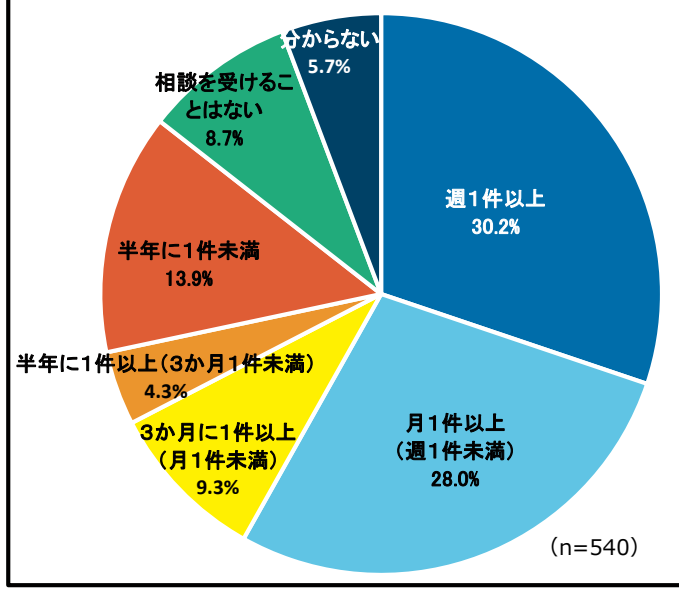
相談内容



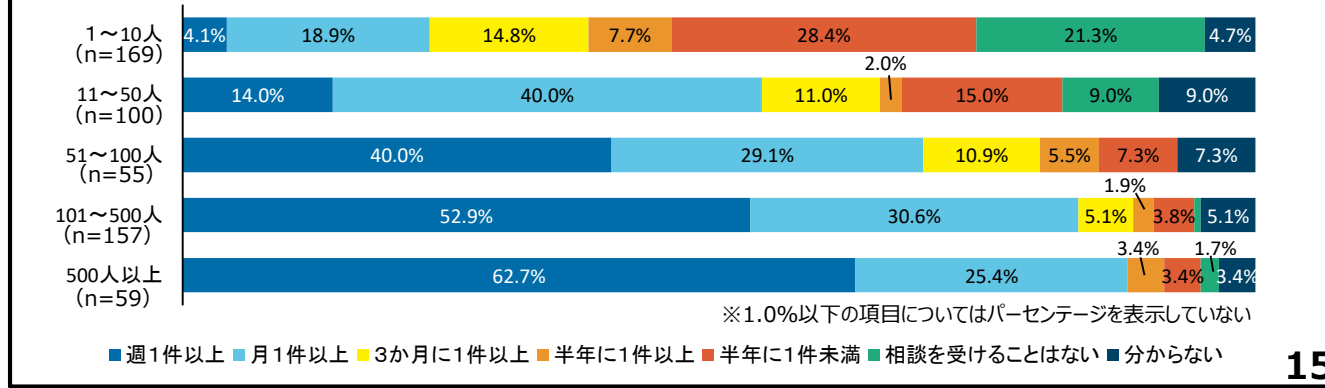
相談内容(事業別・抜粋)

	仕事	在留資格	日本語学習	人間関係
教育機関 (n=152)	52.6%	78.9%	67.1%	40.1%
監理団体 (n=91)	83.5%	42.9%	54.9%	71.4%
登録支援機関 (n=77)	83.1%	48.1%	46.8%	70.1%
法人(営利)のみ選択 (n=176)	54.0%	38.1%	17.0%	25.6%

相談頻度

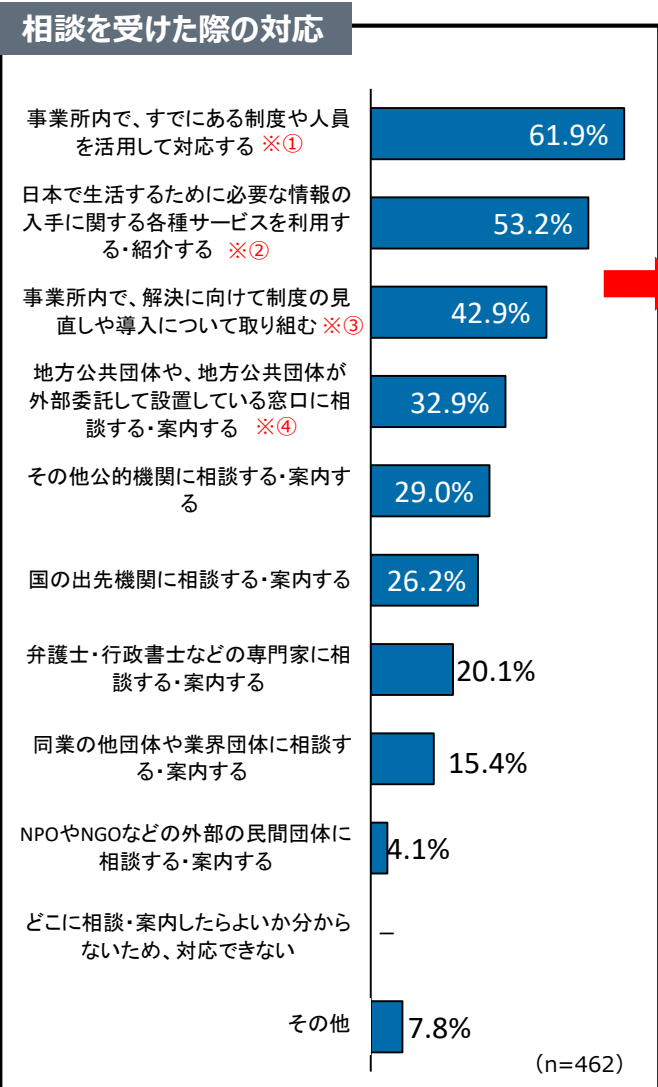
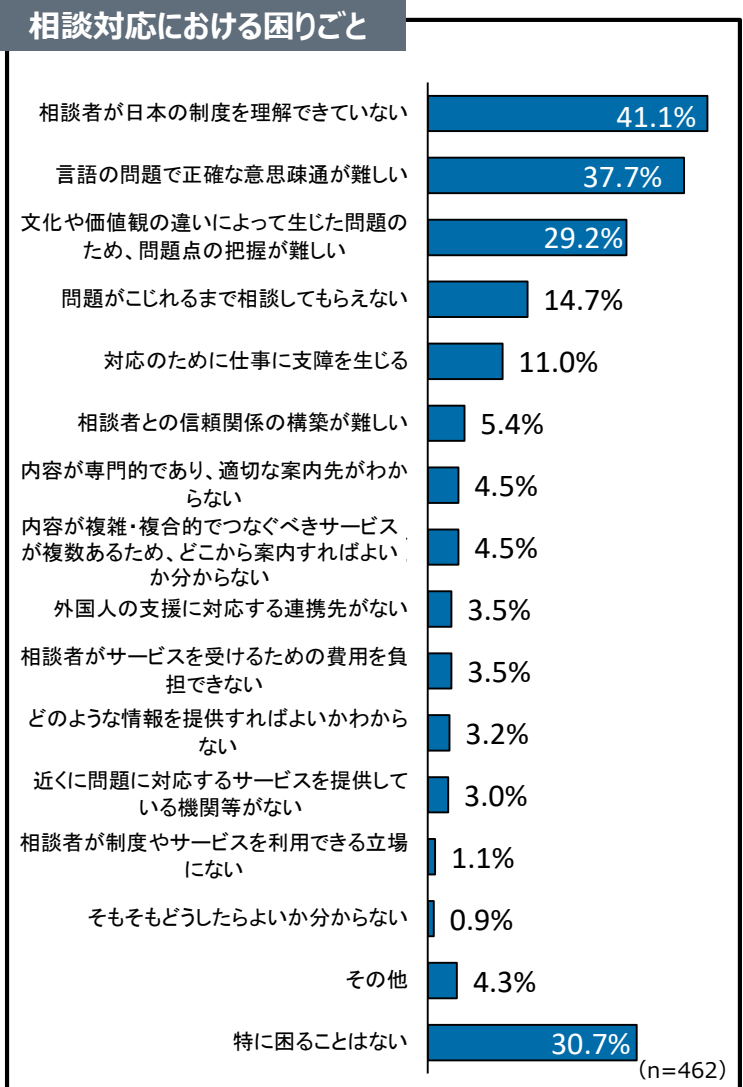


相談頻度(所属外国人の人数別)



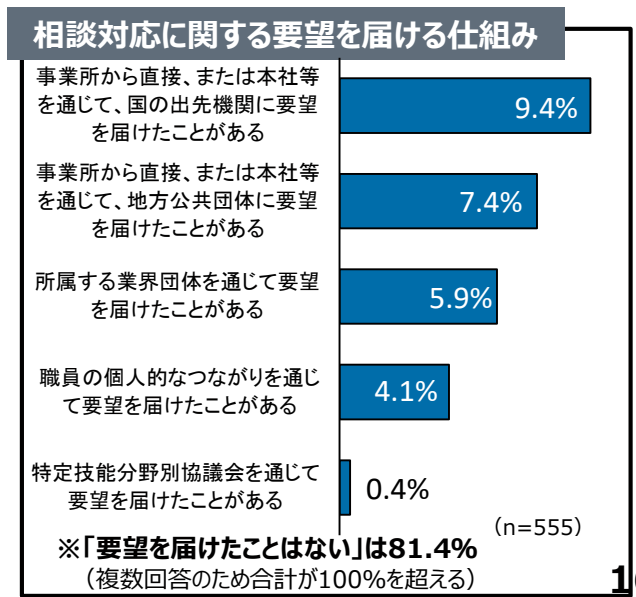
令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 主な結果・所属機関等③(困りごと・対応方法等)

- 所属外国人からの相談対応における困りごとでは「特に困ることはない」を除くと、「相談者が日本の制度を理解できていない」(41.1%)、「言語の問題で正確な意思疎通が難しい」(37.7%)、「文化や価値観の違いによって生じた問題のため、問題点の把握が難しい」(29.2%)が特に多い。
- 所属外国人から相談を受けた際の対応では、「事業所内で、すでにある制度や人員を活用して対応する」(61.9%)、「日本で生活するために必要な情報の入手に関する各種サービスを利用する・紹介する」(53.2%)、「事業所内で、解決に向けて制度の見直しや導入について取り組む」(42.9%)の順で多い。また、所属外国人が少なくなると、多くの選択肢において回答割合が減る傾向がある。



所属外国人から相談を受けた際の対応方法 (所属外国人人数別・抜粋)

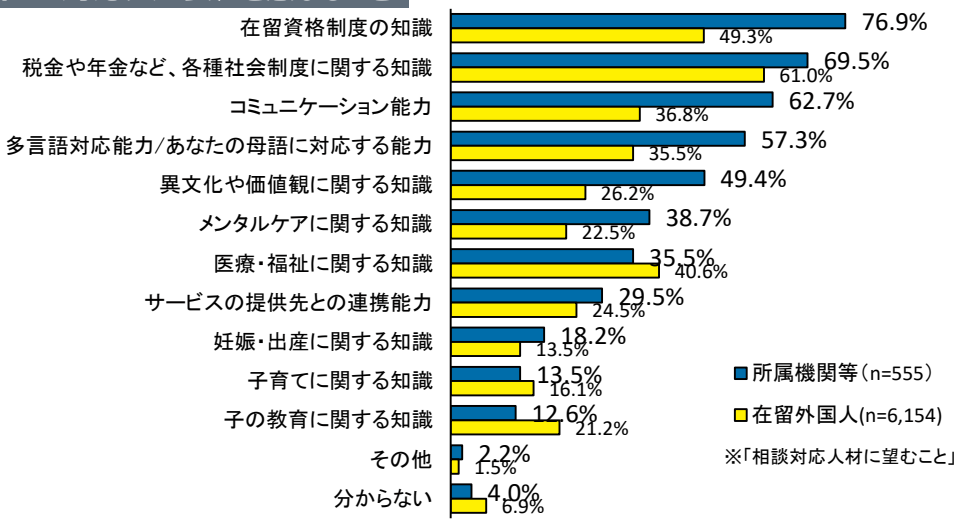
	※①	※②	※③	※④
1～10人 (n=125)	49.6%	28.0%	38.4%	14.4%
11～50人 (n=82)	53.7%	46.3%	39.0%	22.0%
101～500人 (n=148)	70.3%	69.6%	45.3%	42.6%



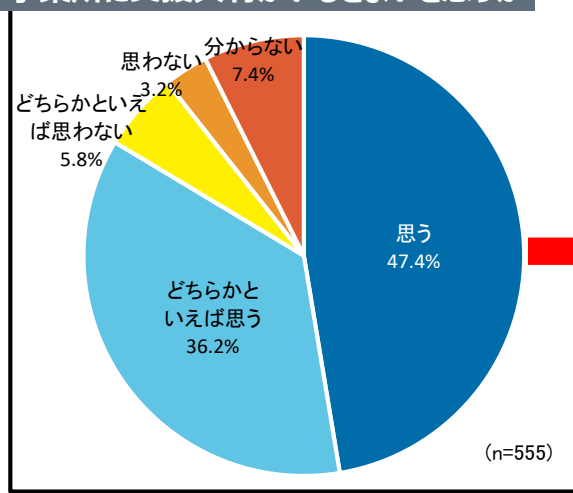
令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 - 主な結果・所属機関等④(支援人材等①) -

- 相談対応に必要なだと感じることで「在留資格の制度の知識」(76.9%)、「税金や年金など、各種社会制度に関する知識」(69.5%)、「コミュニケーション能力」(62.7%)の順であり、「多言語対応能力」(57.3%)を含めて、在留外国人が相談対応人材に望むことと比較して会話・言語能力の順位が高い。
- 事業所に外国人の相談・支援の専門人材(以下「支援人材」という)がいるとよいと思うか及び外国人の相談・支援について学ぶ機会があれば参加したい又は従業員に参加させたいと思うかについて、ともに約8割以上が肯定的な回答(「思う」+「どちらかといえば思う」)をしている。所属外国人が少ない所属機関では比較的肯定的な回答の割合が少なくなる傾向にあるが、約7割が肯定的な回答をしている。
- 外国人の相談・支援の研修で重視することでは「公的機関が研修を実施してくれる」が最多(42.9%)となっている。

相談対応に必要なと感じること



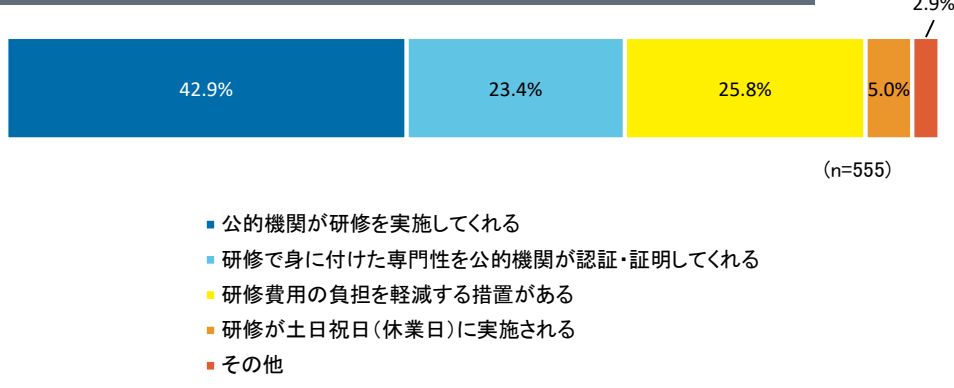
事業所に支援人材がいるとよいと思うか



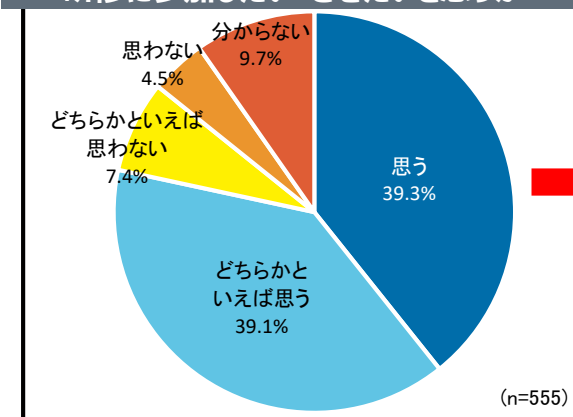
所属外国人人数別・抜粋

所属外国人人数	思う+どちらかといえば思う	思わない+どちらかといえば思わない
1~10人 (n=169)	68.6%	15.4%
11~50人 (n=100)	77.0%	15.0%
101~500人 (n=157)	95.5%	3.2%

外国人の相談・支援についての研修で重視すること



外国人の相談・支援についての研修に参加したい・させたいと思うか

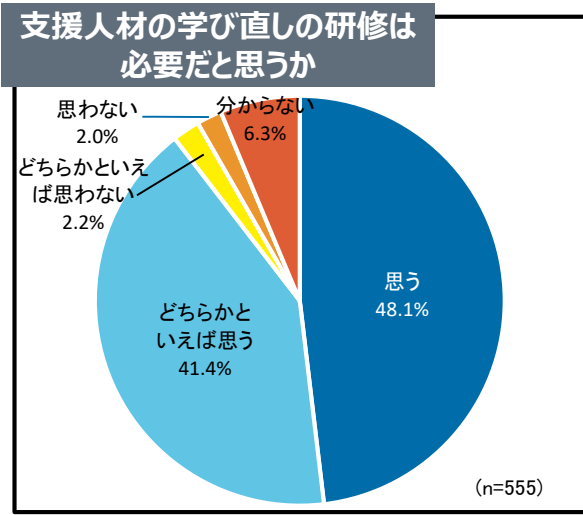
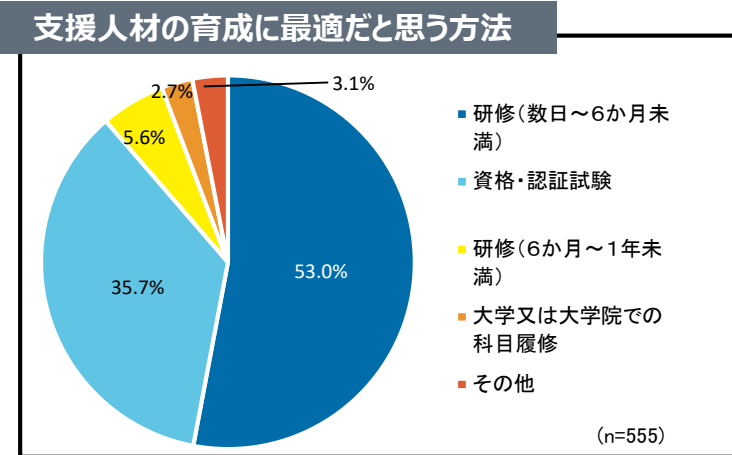


所属外国人人数別・抜粋

所属外国人人数	思う+どちらかといえば思う	思わない+どちらかといえば思わない
1~10人 (n=169)	67.4%	18.9%
11~50人 (n=100)	74.0%	13.0%
101~500人 (n=157)	88.5%	6.4%

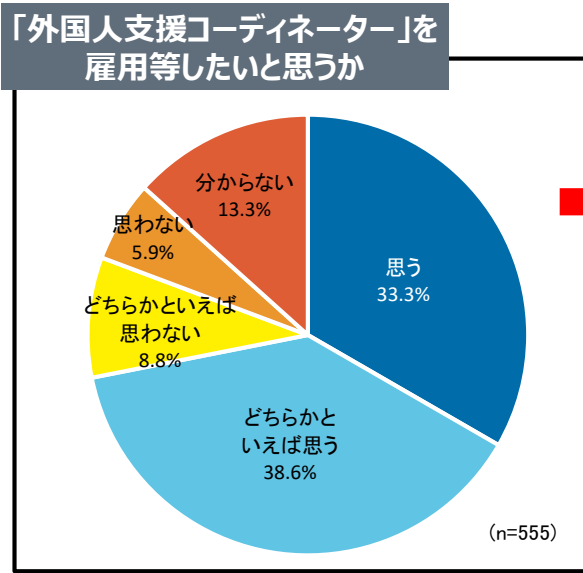
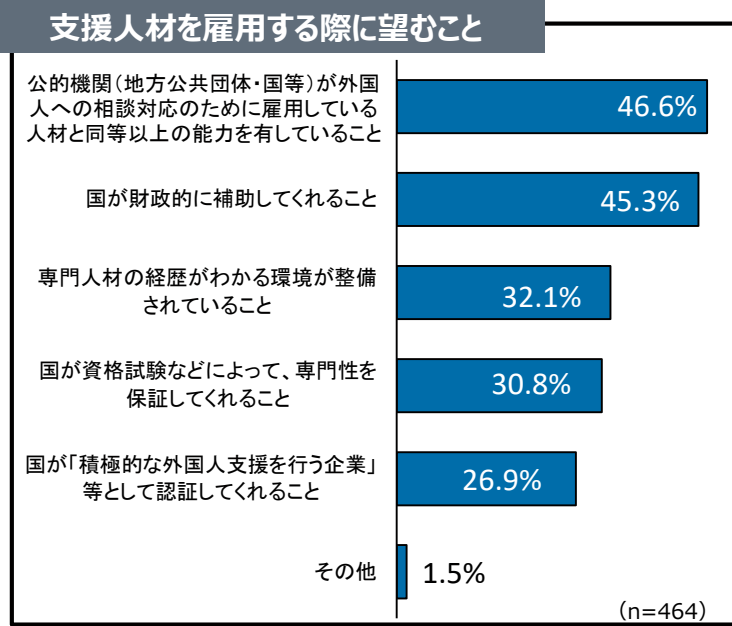
令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 主な結果・所属機関等⑤(支援人材等②) –

- 国における支援人材の育成に最適だと思う方法について、「研修（数日～6か月未満）」が53.0%で最も多い。
- 支援人材を雇用する際に望むことでは「公的機関が外国人への相談対応のために雇用している人材と同等以上の能力を有していること」が46.6%で最多。
- 支援人材が制度や情報の知識をアップデートする研修が必要だと思うかについて「思う」と「どちらかといえば思う」の合計は89.5%となっている。
- 入管庁において、生活上の困りごとを抱える外国人を適切な支援につなぐ人材である「外国人支援コーディネーター」について検討中であるが、外国人支援コーディネーターに関する研修を受けられるようになれば、従業員に受けさせたり受講者を雇用したりしたい（「思う」+「どちらかといえば思う」）と回答したのは71.9%。



産業分類別・抜粋

	思う+ どちらかといえば思う	思わない+ どちらかといえば思わない
教育・学習支援業(n=192)	75.0%	11.5%
製造業(n=93)	59.1%	26.9%
その他の分類(n=126)	71.4%	14.3%



事業形態別・抜粋

	思う+ どちらかといえば思う	思わない+ どちらかといえば思わない
教育機関(n=191)	77.0%	9.4%
監理団体(n=95)	86.3%	6.3%
法人(営利)のみ(n=220)	60.9%	22.3%

所属外国人人数別・抜粋

	思う+ どちらかといえば思う	思わない+ どちらかといえば思わない
1～10人(n=169)	57.4%	23.7%
11～50人(n=100)	67.0%	21.0%
101～500人(n=157)	84.1%	7.0%

あらゆる属性で「思う」+「どちらかといえば思う」が50%以上となっている。

令和5年度 在留外国人に対する基礎調査 – 自由回答・所属機関等 –

- 本調査では、「事業所に所属する外国人の困りごとを解決する上で、どのような支援や取組が必要だと思うか」について、自由記述で回答する質問を設けた。以下はその中から一部抜粋したものである。なお、明らかな誤字脱字や個人・団体等が特定できる情報等については修正を加えたほか、いただいた御意見等のうち一部のみ掲載している場合もある。

意見・要望等

○ 相談先窓口等

- ・ 1つの窓口で問題解決できるようにしてほしい。例えば、税金の相談などをするとときに市役所に連絡しても税務署に連絡してとまわされたり、制度上の確認で外国人技能実習機構へ連絡しても出入国在留管理庁へ確認してほしいなど、何か所かに連絡しないといけないことがあるため、総括的な窓口があれば良いと思います。
- ・ 関係組織間で問題をたらい回しにされることも多々あるので、縦割りの改善。役割分担の明確化。行政の、外国人が相手であることを見据えたオンライン化の推進。
- ・ 妊娠、出産、育児、保育園入所について、相談が多い状態です。また、説明だけでなく、書類作成の支援や行政への問い合わせなど直接支援することも多く、今後外国人が増えた際の時間工数など増加することが予想されます。その上で「出産～子育て、小学校進学」の部分について、各行政の部門毎でなく、一連の通した支援が必要だと感じています。
- ・ 外国人材の悩みはデリケートな案件もあり、問題がある場合は必ず双方の話を聞くなど、偏りが無いように気をつけていますが、SNSでの情報を鵜呑みにする人材が増えてきている事も事実です。正確な情報を人材には提供できるよう、監理団体としても関係機関にも何かあれば、相談をしていますが、たらい回しにされる事も多々あります。問題解決には、スピードも必要なので、監理団体としても、どの問題はどこで解決できるのか？明確にする必要性を痛感しています。
- ・ 外国人からの相談対応や支援に関する専門性を有する人を各市区町村に配置し、外国人の困りごとに応じて、解決できる人(組織)につないでくれる仕組みがあるとよい。専門性を有する人が、外国人が所属している事業所を定期的に訪問し、困りごとを聴取して対応する。

○ 相談員の能力・体制等

- ・ 専門性が身につくような研修に参加させるなどの支援が必要。
- ・ 外国人が日本で日常生活を送る上で、言葉の壁が大きい。お互いの言葉が不得意なもの同士のコミュニケーション手段の開発の支援が望まれる。
- ・ 外国人学生は困りごとがあると、特に出身国が同じ友人などに相談し、自分たちだけで解決を図る傾向がある。これは決して悪いことではないが、時として大学に報告してもらった方が適切かつ迅速な対応が可能な場合がある。気軽に相談できる窓口・相談者を整備することで、潜在的には多くあると思われる外国人学生の悩みに応えることができると考えている。
- ・ 外国人をとりまとめ、かつ日本人の社員とのパイプ役を担うリーダーが必要と考えられる(N2レベル)。
- ・ 代表が外国人で、グループ企業でも外国人を多数採用しているの、日常である。特段取組が必要に感じないため、思いつかない。
- ・ 外国人だけの支援は日本人従業員の不満も生じるので、バランスを取ることが必要。
- ・ 定期的な会合で各機関の問題の発生と解決の事例について情報の共有化を図ったり、外国人対応について担当者研修会を実施されたい。
- ・ 所属する外国人の母国語によるメンタルケアできるような支援が必要だと思います。

○ 共生社会の推進

- ・ コミュニティの統合:文化イベント、交流活動、コミュニティボランティアなどを通じて、外国人と地元住民の繋がりを強化し、共生を促進することが大事だと思います。
- ・ 外国人が生活する上で精神的、経済的、文化的問題が非常に多岐に渡っている。外国人のみならず、今後社会として外国人を受け入れるにあたり、日本人に向けた共生の啓発が必要。
- ・ ゴミの分別等、本人達は正しく行なっている、別の日本人が出来ていないと、彼らのせいとされる。本人達に直接クレームは行ってないようですが、他にも差別的なものに触れているのではと思うと、心が痛みます。外国人に対する差別的な考えを無くすようにして欲しいです。

○ 行政への要望等

- ・ 各省庁のHPの情報が日英二言語化いただければ助かります。国税庁や厚生労働省などのHPを参照いただき制度説明できれば、と思うことがよくあります。
- ・ 入管法を理解するために、研修等の開催を行って頂けると非常にありがたいです。
- ・ 留学ビザを持っている人は生活の際にこれに注意！みたいな注意事項(全体周知したいもの)があればチラシを作成して留学生に配布して周知したい。チラシを作って全体周知してほしい。たとえば留学ビザとは...アルバイト(をするには)資格外(活動許可)が必要(なこと)やみなし再入国(許可による出入国)のやり方など。
- ・ 出入国管理局のHPにある生活就労ガイドブックは大変助かっている。
- ・ 労働力として外国人を確保したいのですが、外国人の居住する住居がなくて困っています。地方自治体の外国語対応や郵便局の対応(不在者通知)などへの対応は事業所の社員が対応している状況です。外国人への公共サービスの向上が求められます。