

関係者ヒアリング結果概要

1 日時

令和6年8月21日（水）14時2分～16時6分

2 場所

出入国在留管理庁応接室

3 対象者

豊島区

企画課長 澤田 健司 氏

収納推進担当課長 高田 秀和 氏

国民健康保険課長 梅本 理香 氏 ほか

4 対応者

出入国在留管理庁政策課外国人施策推進室 佐藤室長 ほか

5 内容

（豊島区の在留外国人割合等）

- 日本人住民が少し減っている中、今年1月時点の区民に占める外国人の割合が11.2%ぐらいだったのが8月時点で12%ぐらいに上昇しているように、外国人が非常に急増している。その4割近くが留学生、その次が技術・人文知識・国際業務である。出身国・地域別に見るとアジア系の方が多い。より具体的には、中国出身の方が半分ぐらいで、ミャンマー、ネパール、ベトナム、韓国出身の方という構成となっている。

（外国人コミュニティ等との連携）

- 豊島区でもSNSやHP等様々な媒体を使って周知・広報しているが、区の情報がなかなか外国人に届きづらいことが大きな課題となっている。外国人コミュニティのキーパーソンやインフルエンサーなどによるSNS等での発信が非常に効果が高いのではないかとと思われる。

現在、コミュニティのキーパーソンとのつながりは少なからずあるものの、継続的に連携してコミュニティに周知するという段階にはまだ到達していない。

これまでも例えば外国人向けの生活インフォメーション動画を作ってHPやYouTube等でも流しているが、なかなか視聴回数が伸びていない。動画は今年度リニューアルする予定であるが、どのような形でつくり上げ、どのように発信していくかということが課題となっている。

- 地域の外国人支援団体等とは比較的つながりを持っており、区内で外国人の日本語教育を支援しているネットワークなどを經由して、周知を図っている。

- 今後、外国人に広く深く情報を届けるためには、区と外国人とのつながりが必要である。このため、先日、区長と外国人区民との意見交換会を実施した。意見交換会では、「外国人も町会に加入したい」や「地域の活動に参加はしたいが、どうすればいいのかわからない」といった意見があった。この意見交換会の内容は近々HPでも発信したいと考えている。

(外国人相談窓口の設置)

- 7月から豊島区役所内に外国人相談窓口を設置した。そこでワンストップで全てを解決することはなかなか難しいかもしれないが、外国人からの「まずどこに行ったらいいのかわからない」という声もある中、当該相談窓口を最初の入り口として御利用いただければと考え、周知を強化している。

例えば、地域の全町会が参加する会議において、地域でお困りの外国人の方には是非周知していただきたい旨を案内したり、地域で活動している民生委員、児童委員の方にも同様の周知、パンフレットの配布等を行ったりしている。

- 昨年度から若者や女性、子供、外国人とつながっていくために区民の皆様から地域の課題を踏まえた政策提案をしていただき、区民の投票で選んで実現する取組を始めたところ、「外国人の支援強化」が233件中の6件に選ばれた。

これを踏まえて7月に窓口を開設したところであり、開設に当たっては受入環境整備交付金の方も活用させていただいた。窓口では、タブレット端末によるテレビ通訳、AI通訳等を使って対応している。通訳支援も含めて7月の1か月間で150件ぐらいの利用があり、かなり外国人の利用が増えている。

(外国人の要望を踏まえた支援)

- 国、自治体問わず、生活オリエンテーション動画の作成や外国人支援コーディネーターの養成、外国人相談窓口の設置など、外国人への支援に取り組んでいるところ、外国人の要望を踏まえた支援を実施していく必要があると感じている。
- 区としてもいろいろな自治体の事例等の情報を収集し、好事例等があれば導入していきたいと思っている。国においても好事例等の情報があれば共有してもらえるとありがたい。

(多言語対応等について)

- 現在、区の外国人相談窓口は22の言語に対応しているが、豊島区内には約130の国・地域の外国人が住んでおり、言語対応には限界があると思っている。ホームページでも機械翻訳で121言語に対応しているが、必ずしも翻訳が正確ではないこともある。
- そういった点からやさしい日本語も有効なツールであると思っている。以前入管庁からも講師で来てもらったが、年1回「やさしい日本語」の職員向

け研修を実施し、区民周知、窓口対応等における活用にも力を入れている。
また、職員向けに、多文化共生ややさしい日本語にかかるeラーニング教材を作成し、多くの職員が学習できるよう取り組んでいる。

- 「やさ日チェッカー」など、日本語が難しいかどうかを判定するサイトはあるが、やさしい日本語に直接変換してくれるようなサイトは見当たらないので、そのようなツールがあればありがたい。

(家族滞在で在留する配偶者の孤立)

- 就労目的で来日された外国人の配偶者、例えば子を持つ妻の場合、夫と子はそれぞれ会社や学校で日本人と関わるため日本語が上達するが、妻は子や夫に通訳等してもらうため、日本語ができないままとなる。なかなか地域住民とコミュニケーションがとれず、地域とのつながりも希薄になってしまい、妻が地域で孤立してしまう課題が起こっていると支援団体から聞いている。

また、日本に来てから子が産まれると、子の母語が日本語となるので、家族間のコミュニケーションがますます日本語が中心になり、妻がより孤立してしまう課題があるとの話もあった。

こうした課題は、どの自治体でも共通の課題ではないかと考えており、ライフステージ、ライフサイクルに応じた支援という枠組みの中で、豊島区としても支援団体と連携して対応を強化していく必要がある。

- 子についても言葉が分からなくて学校の中で孤立してしまうという話も聞いており、課題であると考えている。

(外国人への情報発信)

- 豊島区の生活オリエンテーションの動画に関して、専門学校と連携した官学連携事業として、外国人の方に区の情報をどのようにしてより分かりやすく伝えていくか、今後のアップデートの方向性を検討しているところ、区が伝えたいことと外国人が知りたいことのずれがあるのではないかと考えており、課題であると考えている。

また、ホームページのアップデートも来年度実施するが、区政全般として、外国人が見やすく、つながりやすい情報発信の実施に注力する必要があると考えている。

- 入管庁が発信した情報をベースに、区が更に補足するといったように有機的に連携していく発信をしていきたいと考えている。
- 外国人コミュニティのNPOと連携を取り、直接NPOから情報発信してもらう形の委託契約ができないか検討している。
- 東京都の在住外国人支援事業に応募しているベトナム人支援のNPO法人にヒアリングを行ったところ、出身国・地域によって利用されるSNSが違ふとのことであった。総務省の統計では、日本人がよく使うSNSの1位はLINEで2位がYouTube、3位がXとのことだが、ベトナム人は1位がFacebook、2位がTikTok、3位がYouTubeとのことであった。このため、ベトナム人に発

信する場合はTikTokとかFacebookを使う方が良いという話を伺っている。

- このNPOが発信した生活情報は、1年でフォロワーが2万人以上増え、現在5万人、ショート動画の再生回数は240万回とのことであった。日本人も含め、今の若い方はタイム・パフォーマンスを重視されており、20分もある動画は見ないため、短く、面白い内容も入れた動画を作る必要があると言われた。例えば税とか国保とかの情報を発信する際、サンシャインの天空のブランコなど豊島区の魅力的なスポットも一緒に発信するといった工夫をしないと見てくれないという話があった。
- お話を聞いた中で印象に残ったものとして、日本人からの一方的な支援ではなく、彼ら彼女らが本当に必要としている情報は何なのか、またどのような媒体で周知すれば伝わるのか、外国人の若者の目線に合わせて情報発信をしていくことが必要ということを言われた。これらを受け、どのような方法をとるべきか検討しているところである。

(外国人の実態把握)

- 自治体では外国人の来日理由や仕事の状況、直面している課題等の実態を把握できていない。豊島区では過去に外国人区民意識調査という実態調査を実施したが、回収率が悪くほとんどが返ってこなかった。どうすれば実態把握できるのかというところが非常に難しいと思っている。

(豊島区と国との連携・協力について)

- 今後とも外国人との共生社会の実現に向けて、様々な分野において連携・協力していきたい。

以上