

2022 年度(令和 4 年度) 札幌国際大学 地域・産学連携センター共同事業
札幌市国際部交流課との連携「留学生による外国人支援プロジェクト」官学連携報告書
—札幌市在住外国人を対象とした日本語力調査実施への協力及び札幌市やさしい日本語ガイドライン
作成に向けた準備—

1. 事業の背景-本連携協定

令和4年(2022 年)3月、札幌国際大学、札幌国際大学短期大学部、札幌市、公益財団法人札幌国際プラザの4者が、日本人も外国人も誰もが住みやすいまちの実現を目的に札幌市の国際化推進等に関する連携協定を締結した。

近年、札幌市では年間約 1,000 人のペースで外国人市民が増えている。ここ数年は新型コロナウイルス感染症の影響で減少傾向であったが、新型コロナウイルスの水際対策緩和後は再び増加に転じており、出身国や地域なども多様化が進んでいる。また、人口減少や少子高齢化が進行する中、外国人市民は地域社会の重要な構成員であり、日本人も含めた市民全体が互いを理解しあい、共に生きていける社会の実現が急務となっている。このことから、札幌市・札幌国際プラザと、国際教育や地域課題の解決に力を入れている札幌国際大学・札幌国際大学短期大学部が協力し、未来に向けたまちづくりに取り組むこととなった。

初年度(2022)は、今後ますます増加が見込まれる外国人にもわかりやすい情報提供を行うため、札幌市・札幌国際プラザ(以下、「市」と呼ぶ。)と札幌国際大学(以下、「大学」と呼ぶ。)が協力のもと、外国人市民の日本語力調査、やさしい日本語ガイドラインの作成に取り組んだ。

2. 外国人市民の日本語力調査の実施

多文化共生社会に向けた街づくりの推進や情報発信の方法を検討するうえでの基礎資料とするため、外国人住民の日本語力の調査を以下の手順で実施した。

1) 調査票の作成(市・大学)

大学に在籍する留学生 5 名(国籍:ネパール、中国、マレーシア、ベトナム、韓国)に協力を仰ぎ、可能な限り、平易な日本語で質問文を作成した。

2) 質問票の翻訳(市)

日本語版をもとに、英語、中国語、韓国語、ベトナム語版の5種類を用意した。公用語ベースで在住外国人の約 7 割に対応できると推察したうえで、言語を選定した。

3) 調査の実施(市・大学)

インターネットによる調査方法で実施した。周知に当たり、大学では、在籍留学生にメールで調査の実施について呼びかけた。市では、ホームページ等での案内のほか、札幌市内に住んでいる 18 歳以上の外国人市民の中から、無作為で 5,000 人を選び周知文書を郵送した。また、外国人が立ち寄る窓口等でも周知を行ったほか、外国人コミュニティにも協力を呼び掛けた。

4) 調査の回収(市)

令和4年4月1日~令和4年 14 日までの 2 週間実施し、1,456 件(外国人住民の約 11%)の回答を得た。(日本語 580、英語 453、中国語 219、韓国語 70、ベトナム語 134)

5) データの集計・分析(市・大学)

回収したデータについて、国籍・在留資格・在住年数と日本語レベルの相関、日本語レベルの特徴といった視点から分析を行なった。また、自由解答欄から、生活面におけるニーズを把握した。(詳細結果は札幌市

報告書を参照)

6) やさしい日本語ガイドライン作成に向けて(大学)

今後、札幌市やさしい日本語ガイドラインを作成するため、当該調査の結果から見る札幌市在住外国人の特徴を以下にまとめた。

札幌市内に住む外国人は 2022 年 10 月 1 日現在で、全市民の約 0.8%に達し、市内各区に分散している。出身国や地域別に見ると、ベトナム、中国の人口増加数が伸びているものの、世界のさまざまな国や地域の居住者が存在する。国籍、言語も多様であり、多言語対応は難しい状況にあるため、共通言語としての日本語での対応が必要であると思われる。

外国人に対して日本語での情報発信を考える場合、まずふりがなをつけるという方法が検討されがちである。当該アンケートでも「公的な書類を外国人に送る場合には、書類にふりがなをつけてほしい」という意見や、「ふりがながあれば、ふりがなを頼りにインターネットで漢字の意味を調べることができる」という意見が寄せられた。さらに、「郵便物としてではなくメールで送ってもらえれば、ネット等を用いて自分で翻訳することが容易である」という意見も見られた。確かに、ふりがなをつけることも有効な方法ではあるが、難しい言葉にふりがなをつけるだけでは解決にならない場合もあることも明らかになった。たとえば、「納税」という漢字に「のうぜい」というふりがなをつけても、語彙自体が難しいため理解が難しいということである。このような場合、「税金を払うこと」など平易な日本語への言い換えを行ったあと、ふりがなをつけ理解しやすくするような段階的な方法が必要となる。そのためには、行政現場等における「やさしい日本語」の運用が求められる。

また、アンケート結果では、多言語対応を望む意見も多いことがわかった。しかしながら、市内には約 130 か国からの外国人が生活しており、全ての言語に対応することは難しい。居住者数が多い国の言語について、優先的に多言語対応を検討する必要がある。

このように、多言語対応と「やさしい日本語」とを併用しながら外国人とコミュニケーションを図ることが、住みやすいまちづくりの第一歩となると思われる。「やさしい日本語」の使用は全国的に広がりを見せているが、地域の特性によって、必要項目に違いが見られる。札幌市において、「やさしい日本語」を使って何を作成するのか、対象を絞る必要があるのではないか。アンケート結果では「税金・年金・保険」に関する書類の言葉がわからないという意見が複数寄せられた。また、「初めて札幌に住む人に対して基本的な情報を提供してほしい」という要望もあった。このように、外国人が最も不安なのは、転入届、健康保険、年金など、札幌到着時における区役所などでの手続きであることが伺える。さらに、生活の基本的な情報を求める声もあった。こうしたニーズに応えるために、「やさしい日本語」による生活ルールのパンフレットなどの作成も求められる。

また、在留資格によって外国人住民の日本語力に差があることも明らかになっている。近年増加している「技能実習」の外国人などは、さまざまな企業で働いている。そのため、日本語を勉強する時間が確保できないことがアンケート結果から明らかになっている。一方、絵がある簡単な指示や情報はわかるという回答が多いことから、やさしい日本語表現に加え、視覚的に情報伝達を行う工夫も必要であろう。

「やさしい日本語」を使うことは、「易しい」日本語だけでなく「優しい」日本語を心がけることでもある。残念ながらアンケートの回答の中に「窓口の職員は日本語ができない私にとっても冷たく接し、手続きもうまくできなかった。日本語が不自由な外国人に対してもっと理解があってほしい。」という意見があった。行政機関には、決められた言葉遣い(役所言葉)があるが、外国人住民が増加する社会においては、その基準を見直していくことも必要である。そのためには、公的機関や企業などが「やさしい日本語」を使った情報発信の重要性を理解し、やさしい日本語の作り方を学び、外国人とのコミュニケーションツールとして活用することが、住

みやすい札幌市を作るひとつのきっかけになると考えられる。そのための指針となる「やさしい日本語ガイドライン」の作成が求められるものである。

3. やさしい日本語ガイドラインの作成

当初は 2022 年度内の作成を目指していたが、諸事情により、2023 年度に持ち越しとなった。

やさしい日本語ガイドラインを作成するに当たって、大学に在籍する留学生 7 名（国籍：韓国、中国、ベトナム、マレーシア）からなるサポートチームをつくり、やさしい日本語への理解を深めてもらった。また、¹出入国在留管理庁（2023・2022）が作成する「生活・就労ガイドブック（各言語版）」を読み、外国人生活者として必要な項目などを確認してもらった。その結果、市役所の窓口で行う手続き（年金・保険・水道など）については、日本語レベルが高い学生であっても簡単ではないということが明らかになった。

このような留学生の意見や外国人市民の日本語力調査結果に基づき、「やさしい日本語ガイドライン」を市とともに作成し、今後の活用方法や「やさしい日本語」の普及などについて検討いく。

総括：金庭香理（札幌国際大学観光学部国際観光学科）

細野弥恵（札幌国際大学観光学部国際観光学科）

宇留野健太（札幌国際大学人文学部現代文化学科）

太田真司（札幌市総務局国際部交流課国際交流担当係）

※所属は 2023（令和 5）年 3 月 31 日現在

¹ https://www.moj.go.jp/isa/guidebook_all.html