

・沖縄に降り立った瞬間から、温かい笑顔で迎えてくれてありがとうございました。2年前から沖縄に住んでいますが、ここでの生活や仕事をとても楽しんでいます。沖縄の人々は温かい心と笑顔を持っています。心の底から感謝しています

・沖縄は優しい方が多いです。その優しい人々にありがとうと伝えたいです。

・前に友達と一緒に家に帰って、あるおじさんが中国人だと知って励ましてくれました。とても感動しました。暖かくて親切な皆さんに感謝します。みんなと理解し合うのはとてもいいと思います。

・最初は言葉の問題でとても難しかったのですが、私が言葉を学びたいと思ったおかげで、人々をより深く知ることができましたし、彼らも私の関心を見て、愛情を持って教えてくれました。この島に住んで16年になりますが、人々はいつも私や家族にとっても親切にしてくれて、この島にとっても感謝しています。

・私がこんなにも沖縄を愛しているのは、沖縄の人たちのおかげです。

## 総務省改訂ポイントに基づいた調査結果

### (1)総務省改訂ポイント

#### ①コミュニケーション支援

行政・生活情報の多言語化(ICT を活用)、相談体制整備、日本語教育の推進、生活オリエンテーションの実施

#### ②生活支援

教育機会の確保、適正な労働環境の確保、災害時の支援体制整備、医療・保健サービスの提供、子ども・子育て及び福祉サービスの提供、住宅確保のための支援、感染症流行時における対応

#### ③意識啓発と社会参画支援

多文化共存の意識啓発・醸成 外国人住民の社会参画支援

#### ④地域活性化の推進やグローバル化への対応

外国人住民との連携・協働による地域活性化の推進・グローバル化への対応、留学生の地域における就職促進

### (2)コミュニケーション支援に関する設問

#### ①FI-Q2 x Q3 x Q4(日本語の会話能力)

属性別関係なく、回答者の多くが、「日本語で会話ができる」と回答されている。日本語の学ぶ場所について「来日後、日本語学校で」と、「来日後、独学で」と回答された傾向が高い結果になっている。

#### ②Q3 x Q4(日本語の読み書き)

日本語で「会話ができる」と答えた方が、「ひらがな、カタカナ、漢字ができる」と最も高く回答している。また「母国で」、日本語を学んだ方が、「ひらがな、カタカナ、漢字ができる」と最も高く回答しており、次いで「来任後、日本語学校で」、日本語を学んでいると回答された方が、「ひらがな、カタカナ、漢字」が出来ると回答している。

### (3)生活支援

#### ①FI-Q2 x Q9 x Q10(医療サービスの困りごと)

属性別に関わらず、「ケガや病気の時、どこの病院に行けばいいかわからない」、また「診察時に医師との間でコミュニケーションがうまくとれない」の両方が高く回答されている。また病院で受けたサービスとして、母語の通訳表記、母語での対応可能な病院の情報提供と回答された方が最も高い結果となっている。

#### ②FI-Q2 x Q9 X Q10 x Q11 x Q12(医療サービスについて)

属性別に関わらず、「国民健康保険に入っている」、または、「職場の健康保険」に入っているという結果が高い。また「健康診断を受けた」と回答された方が次いで、高い回答結果になっている。

#### ③FI-Q2 x Q13(子育てや教育について)

「子どもがいない」と回答された方が、「子どもがいる」と回答された方よりも高い結果になっている。また Q13 の回答結果から、「子どもがいる」と回答された方で、子育てに関することで心配していることは、「子どもを預ける所がない」、また「今後の進学が不安」と回答された方が高い結果となっている。

#### ④FI-Q2 x Q14(就職や仕事について)

属性別に関わらず、「正社員」として働いていると回答された方が最も高く、次いで「パートアルバイト」と回答している。また仕事の求人については、「友人からの紹介」が最も高い回答結果となっている。また仕事で困っていることは、「特にない」と回答された方が最も高かったが、次いで「賃金が安い」と回答された方が高く回答されている。

#### ⑤FI-Q2 x Q17 x Q18、Q17 x Q18(災害時について)

「避難場所を知っている」と答えた方で、避難時に望むことは、「特にない」が最も高い回答で、次いで「避難場所を知らない」と回答された方で、「災害発生時の外国人の避難誘導體制の確保」と回答された方が、最も高かった。

#### ⑥FI-Q2 x Q19 x Q20 x Q2(コロナ禍の困りごと)

新型コロナウイルス感染拡大に伴い、「帰国できなくなった」、また「収入が減った」が最も高い回答結果となっている。またコロナ禍における情報入手として、「Facebook」を利用した情報入手が最も高く回答されており、コロナ禍で、知りたい必要な情報は、「感染症予防関連(県内の感染者の状況など)」が最も高い回答結果となっている。

#### (4)意識啓発と社会参画支援

##### ①FI-Q2 x Q15 x Q16(参加したい地域活動)

参加してみたい地域活動は、「地域イベント(祭り、運動会等)」が最も高い。

#### (5)地域活性化や推進やグローバル化への対応

##### ①Q15 x Q16(地域貢献)

在住外国人として地域に貢献したいことは、「地域の方に母語や母国の文化」を伝えるが最も高く回答されている。

## 4 市町村アンケート調査

### 4-1 調査概要

#### (1)調査目的

県民と在住外国人が相互理解し、快適に共存できる「多文化共生社会」を構築するため、県内市町村の「多文化共生社会」構築に向けた取組状況の把握を目的とする。

#### (2)調査概要

調査の対象、調査方法、回収率等は以下のとおり。

項目	内容
調査対象	県内 41 市町村の国際交流等を担当している部署
調査方法	県内 41 市町村の国際交流担当部署へ電子メールにて調査票を送付・回収
調査期間	2021 年 3 月 2 日～2021 年 3 月 12 日 (10 日間)
回収状況	有効回答数:17 市町村(有効回答率:100.0%)

- 調査対象となる 41 市町村(母集団 N=41)に対し、17 件の回答を得た。(n=17)  
票及びグラフ内の「n」は、各設問に対する回答件数として示す。
- 各設問において回答がなかったものは「無回答」として「n」に含めず、表外に数値として表記している。
- 「n」を基に算出した回答数は「%」で表記し、少数第 2 位を四捨五入している。そのため、内訳合計が全体の計に一致しないことがあるが、表記上は 100.0 としている。

## 4-2 調査結果

Q1 在住外国人向けに、取り組んでいる事業を教えてください。(記述式)

市町村	名称または事業名	内容	担当部署等
那覇市	外国人窓口相談	<ul style="list-style-type: none"> <li>・来庁者の生活相談、特別相談、消費者生活相談の通訳及び電子相談者の翻訳を行うこと</li> <li>・相談内容に応じて庁内関係課へ通訳士の同行や翻訳機を貸し出すこととともに適切な情報提供を行うこと</li> <li>・庁内関係課の多言語対応に必要な書類等の翻訳支援を行うこと</li> <li>・共生のまちづくりに資した団体等からの通訳支援要請に協力すること</li> </ul>	市民生活安全課 市民生活相談 グループ
浦添市	国際交流員の活用	通訳、翻訳、英語での情報発信、市民交流、職員向け講座(英会話講座・やさしい日本語とは)など	国際交流課
	多文化共生講座「やさしい日本語って何？」	「非常時に外国語でなくても伝わる、伝える」市民向けやさしい日本語講座	浦添市立中央公民館
	多言語対応 防災マップ発行	日本語、英語、韓国語、中国語(簡体字)、中国語(繁体字)対応	防災危機管理室
	日本語教育支援員の配置	日本語を母語としない児童・生徒への支援員による言語指導や学習指導の実施	学校教育課
	異文化学び体験事業	料理講座、伝統文化体験、語学講座、スポーツ交流など	浦添市国際交流協会
宜野湾市	多文化共生推進事業	<ul style="list-style-type: none"> <li>・国際交流員の配置</li> <li>・庁内通訳・翻訳サービスの実施(英語)</li> <li>・市報英語版の製作及び配布</li> <li>・市ホームページ上での情報発信(英語)</li> <li>・多文化共生推進イベントの企画運営</li> </ul>	企画部 市民協働推進課

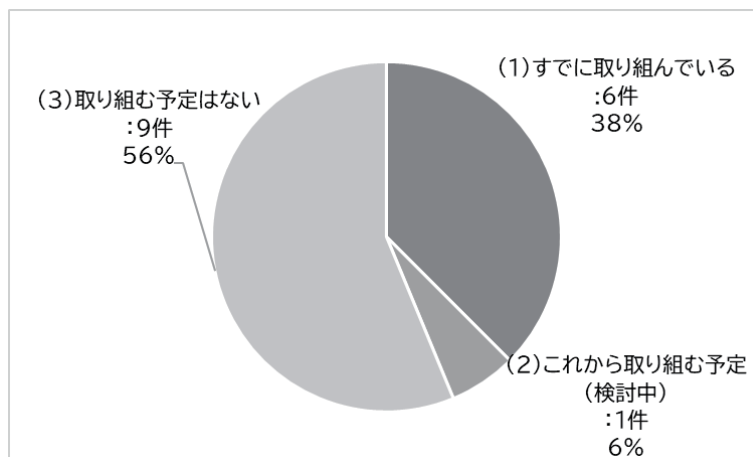
		・市在住外国人向け生活ガイドブックの製作及び配布	
名護市	日本語教室	市内在住外国人向けの日本語講座	企画政策課 (国際交流協会)
	多言語ニュース	市内在住外国人向けに「やさしい日本語」や多言語にて情報発信	企画政策課 (国際交流協会)
	NIA カフェ	市内在住外国人会員向け交流ユンタク会	企画政策課 (国際交流協会)
その他の市町村 (13件)	特になし		

Q2 2020年9月「地域における多文化共生推進プラン」改訂をふまえ、現在そして今後の取組について教えてください。

**Q2-1 コミュニケーション支援**

行政・生活情報の多言語化(ICTを活用)、相談体制の整備、日本語教育の推進、生活オリエンテーションの実施

Q2-1 コミュニケーション支援について、取組みの状況は以下である。(1つに○)

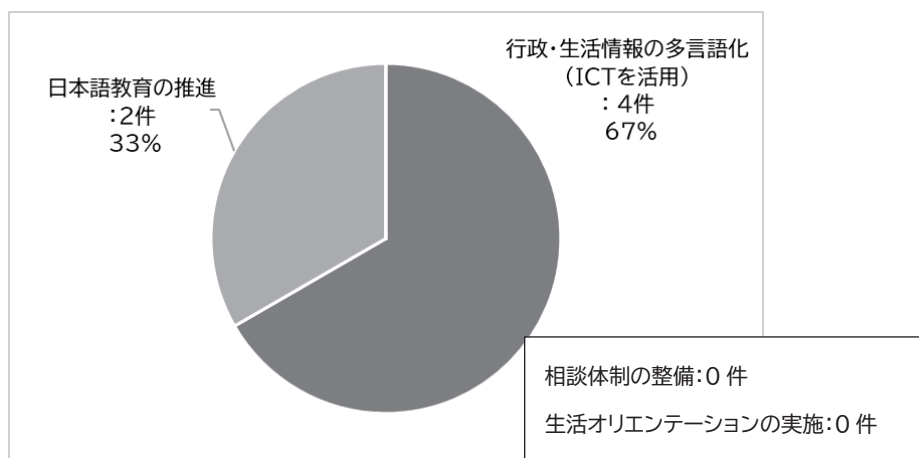


(n=17)

「(3) 取組む予定はない」が53.0% (9件)で最も高く、次いで「(1) すでに取組んでいる」が35.0% (6件)、「(2) これから取組む予定(検討中)」が12.0% (2件)であった。



「(1)すでに取り組んでいる」と回答した市町村の内、具体的に取り組んでいる項目は以下である。(複数回答可)



(n=6)

「行政・生活情報の多言語化 (ICT を活用)」が 67.0% (4 件) で最も高く、次いで「日本語教育の推進」が 33.0% (2 件) であった。「相談体制の整備」と「生活オリエンテーションの実施」はともに 0 件であった。

<具体的現状や課題等> は以下である。(記述)

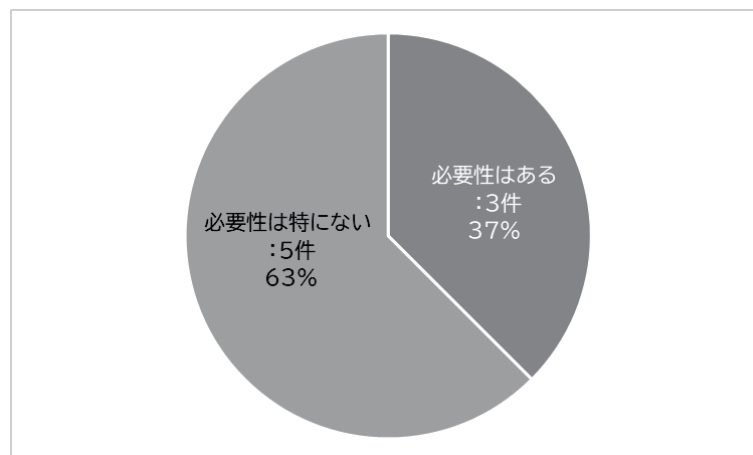
- ・ 国際交流員の業務として、市ホームページやニュースレター等を通して情報を発信しているが、必要な人に必要な情報が届いているか確認ができていない。一方的にならず、外国人住民からの反応を伺えるようなしくみづくりが必要と考える。
- ・ 現状としては、市在住外国人向けに市報を英語に翻訳し、紙媒体で配布している。また、市ホームページ上でも、行政・生活情報を英語に翻訳し、発信している(その他 Google の自動翻訳機能による 5 言語表示も可)。課題としては、どれくらいの外国人に情報が届いているか把握するのが難しいことが挙げられる。
- ・ 在住外国人のコミュニティーリーダーを通じて、日本語を話さない海外移住者の支援体制を整備している。課題としては、在住外国人の国籍、人数、職業、家族構成などの全容を把握することが難しい点が挙げられる。
- ・ 通訳士以外の言語に対応するのが困難で、翻訳機器では限度がある。
- ・ 相談内容が多岐にわたり関係課との橋渡しに時間を要することがある。
- ・ 相談内容に応じた専門用語の対応に時間を要する。
- ・ 窓口で対応できない電話・メール・手紙等での対応や海外への対応は困難な事例となるケースがある。

- ・ コミュニケーションが取れる病院の案内、アパートの賃貸支援は厳しい状況がある。
- ・ 町公式 HP は Google 連携の多言語表記が可能。(英語、中国語、韓国語、スペイン語)
- ・ 住民窓口対応の部署ではタブレットを利用して第三者を交えた同時通訳が可能。(主要言語を含む 8 言語に対応)

(2)「これから取り組む予定(検討中)」と回答した市町村からあがった、<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 予算や人員配置の確保が難しい。

「(3)取り組む予定はない」と回答した市町村の内、多文化共生への取り組みの必要性に関する回答は以下である。(1 つに〇)



(n=8 無回答:1)

「必要性は特にない」が 63.0% (5 件) で最も高く、次いで「必要性はある」が 37.0% (3 件) であった。

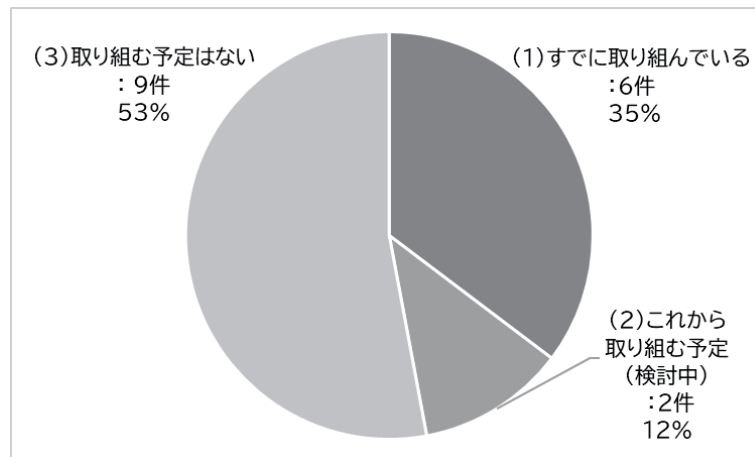
<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ ニーズ調査やアンケートを実施していない為、必要性があるか判断できないが、今後、必要があれば検討します。
- ・ 現状で課題となっていない。

## Q2-2 生活支援

教育機会の確保、適正な労働環境の確保、災害時の支援体制の整備、医療・保険サービスの提供、子ども・子育て及び福祉サービスの提供、住宅確保のための支援、感染症流行時における対応

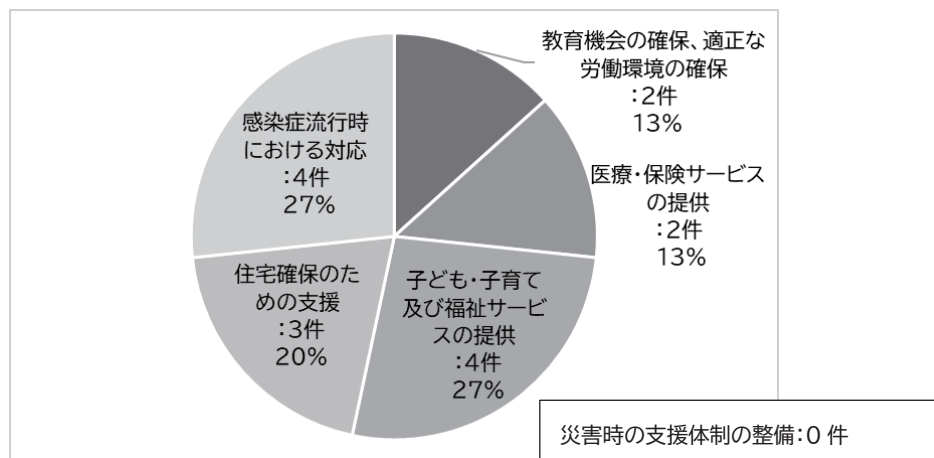
Q2-2 生活支援について、取り組みの状況は以下である。(1つに○)



(n=17)

「(3) 取り組む予定はない」が53.0% (9件)で最も高く、次いで「(1) すでに取り組んでいる」が35.0% (6件)、「(2) これから取り組む予定 (検討中)」が12.0% (2件)であった。

「(1)すでに取り組んでいる」と回答した市町村の内、具体的に取り組んでいる項目は以下である。(複数回答可)



(n=6)

「子ども・子育て及び福祉サービスの提供」、「感染症流行時における対応」がともに27.0%（4件）で最も高く、次いで「住宅確保のための支援」が20.0%（3件）、「教育機会の確保、適正な労働環境の確保」と「子ども・子育て及び福祉サービスの提供」が同率で13.0%（2件）であった。

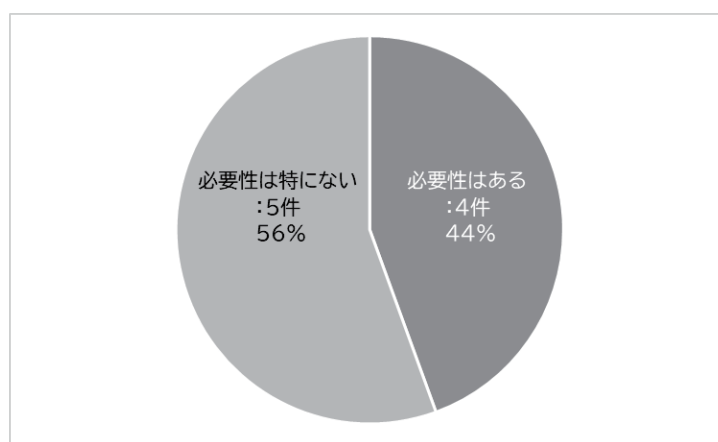
<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 市国際交流協会と協力し、在住外国人向けにフードバンクやアンケートを実施した。困難な状況ではあるが、特に外国人留学生(または、日本語学校)などと直接顔を合わせ、繋がる機会をもつことができ良かった。
- ・ 生活支援は、内容が多岐にわたるため、国際交流分野だけでなく庁内関連部署との連携が必須となる。
- ・ 現状としては、上記該当項目のいずれにおいても、庁舎に訪れる外国人住民に通訳(英語)という形で関わり、各種手続きのサポートを行っている。課題としては、市職員へのやさしい日本語の周知が不足していること、通訳対応件数に比べて通訳者が少ないこと、英語以外の言語(ポルトガル語等)の必要性が増えつつあること等が挙げられる。
- ・ 対関係確保へ担当者と通訳士が同行し対応。
- ・ 庁外の場合は、通訳を交えて電話で確認し対応。
- ・ 町立小中学校に日本語指導学習支援員を配置している。(県派遣1名、町1名)

(2)「これから取り組む予定(検討中)」と回答した市町村からあがった<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 予算や人員配置の確保が難しい。
- ・ 国際交流協会や他部署と連携し、在住外国人への新型コロナウイルス関連情報の共有や災害時の注意点・避難経路等の情報共有を目指す。台風や浸水、土砂崩れなど実際に頻発する災害の知識を在住外国人と共有することが必要だが、外国人を集めてワークショップや訓練等を行う体制が整っていないことが課題。\*組織内に外国語でコミュニケーションを取れる人員が不足しており、相談に来た外国人の要望を把握できないことや、正しい対応ができないことがある。
- ・ 公営住宅へ入居が可能。
- ・ 母子手帳の多言語化を次年度から実施予定。
- ・ 生活相談に対応できる窓口はなく、英語を話すことのできる職員で対応している。

「(3)取り組む予定はない」と回答した市町村の内、多文化共生への取り組みの必要性に関する回答は以下である。(1つに○)



(n=9)

「必要性は特にない」が 56.0% (5 件) で最も高く、次いで「必要性はある」が 44.0% (4 件) であった。

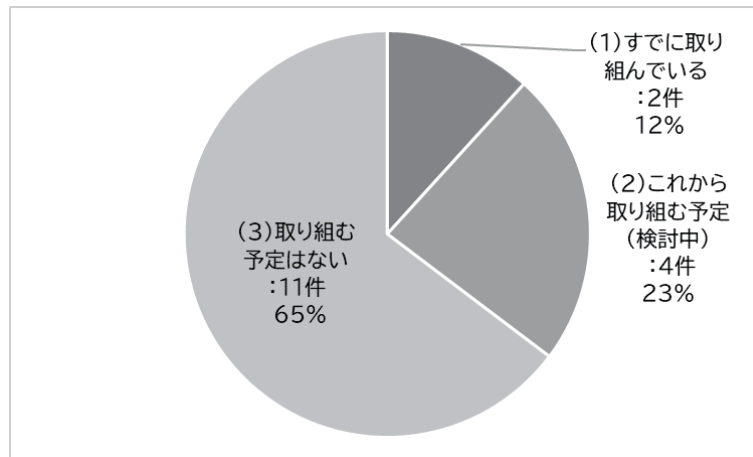
<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 医療や保険サービス、教育、子育て福祉に関するサービス等は住民と同様に行っているが、就労に関することは今後、必要があれば検討します。多言語対応できる人材配置が課題。
- ・ 現状で課題となっていない。

### Q2-3 意識啓発と社会参画支援

多文化共生の意識啓発・醸成、外国人住民の社会参画支援

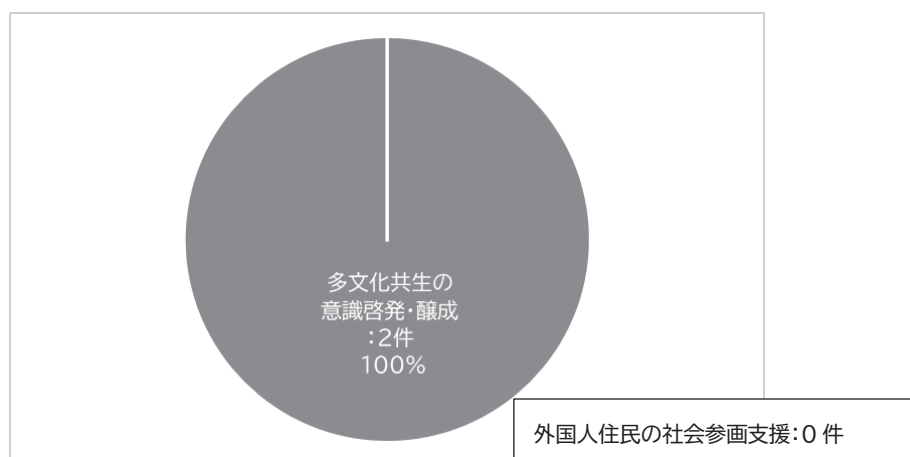
Q2-3 意識啓発と社会参画支援について、取り組みの状況は以下である。(1つに○)



(n=17)

「(3) 取り組む予定はない」が65.0% (11件)で最も高く、次いで「(1) すでに取り組んでいる」が12.0% (2件)、「(2) これから取り組む予定(検討中)」が23.0% (4件)であった。

「(1)すでに取り組んでいる」と回答した市町村の内、具体的に取り組んでいる項目は以下である。(複数回答可)



(n=2)

「多文化共生の意識啓発・醸成」が100.0%（2件）で最も高く、「外国人住民の社会参画支援」は0件であった。

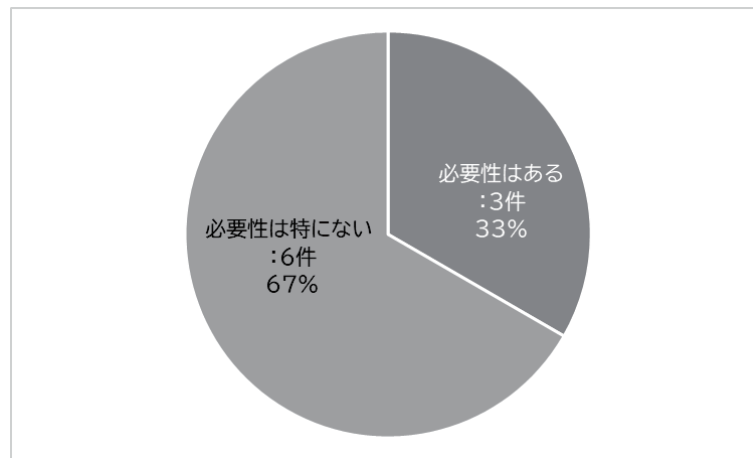
<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 中央公民館や市国際交流協会では、国際交流員を活用した事業(やさしい日本語講座・外国人と日本語で話そう等)を実施し、市民の多文化共生の意識向上に繋げることができた。
- ・ 今後は、もっと気軽に外国人住民が地域社会に参加できるような環境整備が課題である。
- ・ 現状としては、市職員及び市民向けに、やさしい日本語講座や多文化共生イベントを年数回開催し、多文化共生の意識啓発・醸成に努めている。課題としては、市民向けイベント開催時に、特に外国人住民の集客が難しく、毎回苦戦している。原因の1つに、外国人住民への情報伝達がうまくいっていないことが挙げられる。

(2)「これから取り組む予定(検討中)」と回答した市町村からあがった、<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 次年度より、外国人部会の強化について実施予定である。内容として、市内在住の有志外国人を招集し、外国人が暮らす上での課題や困難について聞き取りを行い、必要に応じて関係機関に繋げることを目的とする。
- ・ 予算や人員配置の確保が難しい。

「(3)取り組む予定はない」と回答した市町村の内、多文化共生への取り組みの必要性に関する回答は以下である。(1つに〇)



(n=9 無回答:2)

「必要性は特にない」が 67.0% (6 件) で最も高く、次いで「必要性はある」が 33.0% (3 件) であった。

<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ ニーズ調査やアンケートを実施していない為、必要性があるか判断できないが、今後、必要があれば検討します。

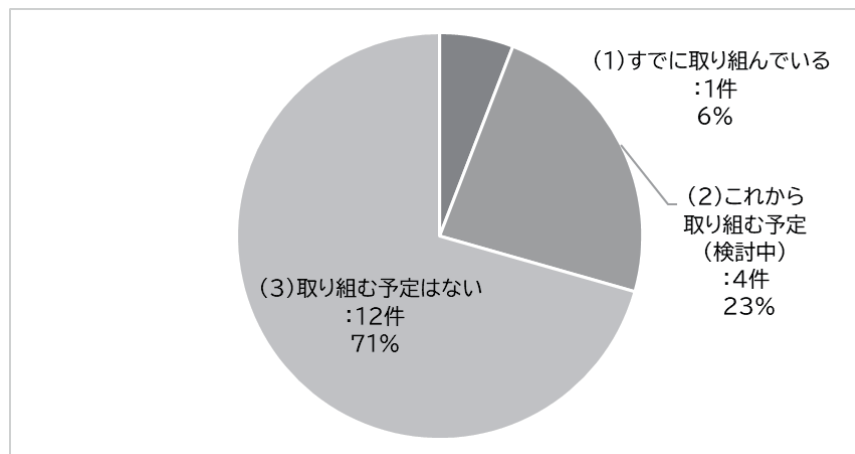


Q2-4 地域活性化の推進やグローバル化への対応

外国人住民との連携・協働による地域活性化の推進・グローバル化への対応、留学生の地域における就職促進

Q2-4 地域活性化の推進やグローバル化への対応について、取り組みの状況は以下である。

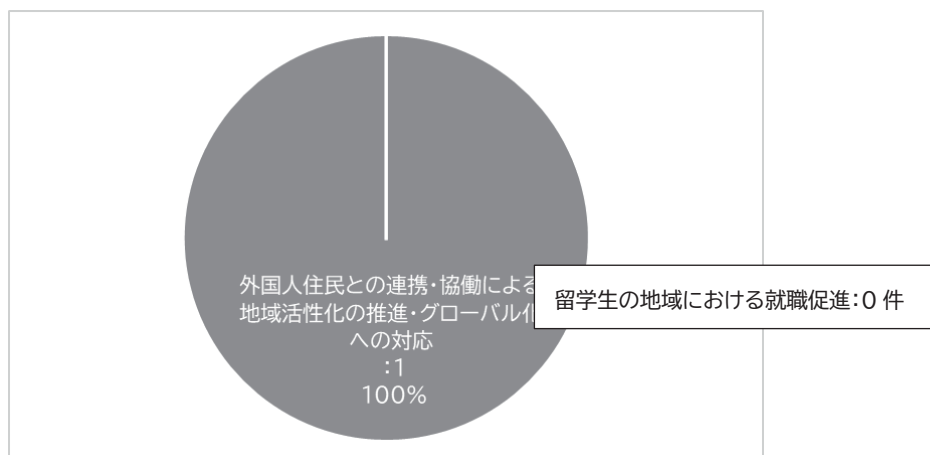
(1つに○)



(n=17)

「(3) 取り組む予定はない」が71.0% (12件)で最も高く、次いで「(2) これから取り組む予定 (検討中)」が23.0% (4件)、「(1) すでに取り組んでいる」が6.0% (1件)であった。

「(1)すでに取り組んでいる」と回答した市町村の内、具体的に取り組んでいる項目は以下である。(複数回答可)



(n=1)

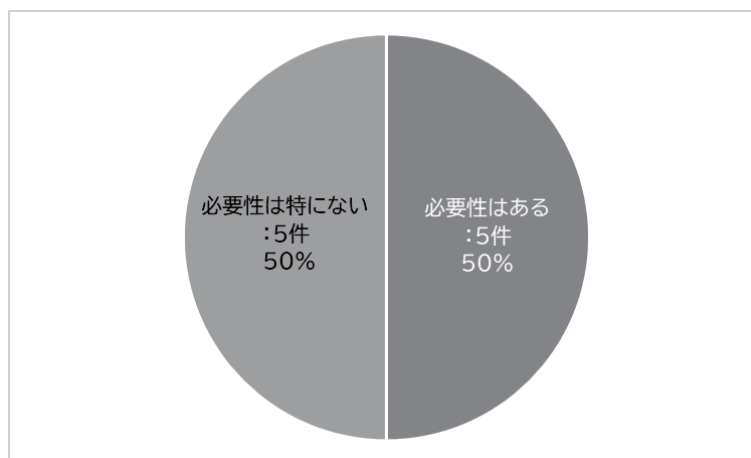
<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 現状としては、多文化共生イベントの開催時に講師として外国人住民を招聘し、参加者との交流を通して地域活性化の推進やグローバル化への対応に取り組んでいる。課題としては、多文化共生分野における市と大学との交流があまり活発でなく、留学生の就職支援にまで至っていない点等が挙げられる。

(2)「これから取り組む予定(検討中)」と回答した市町村からあがった<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 予算や人員配置の確保が難しい。

「(3)取り組む予定はない」と回答した市町村の内、多文化共生への取り組みの必要性に関する回答は以下である。(1つに〇)



(n=10 無回答:2)

「必要性は特にない」と「必要性はある」が同率で50.0%（5件）であった。

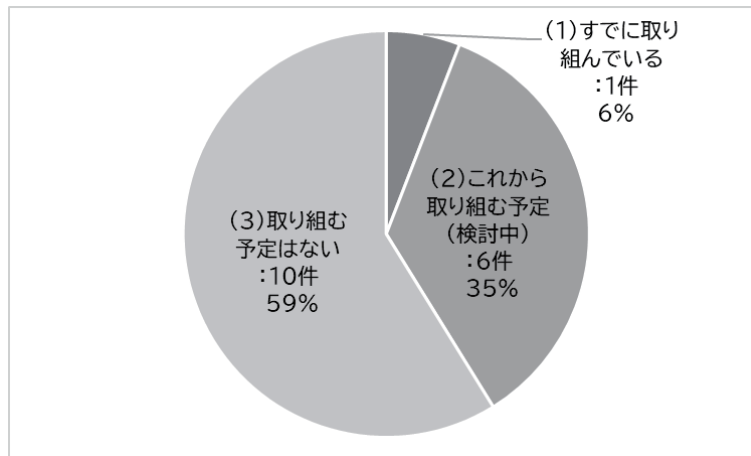
<具体的現状や課題等>は以下である。(記述)

- ・ 町主体での取り組みはないが、行政区単位で地域行事やイベントへの参加など活性化を図っている。
- ・ 市内での就職を希望する外国人や、外国人の人材を求める市内企業を支援するため、担当職員が外国人の在留規則に関する知識を学ぶ必要がある。
- ・ ニーズ調査やアンケートを実施していない為、必要性があるか判断できないが、今後、必要があれば検討します。

## Q2-5 多文化共生施策の推進体制の整備と状況

地方公共団体の体制整備、地域における各主体との連携・協働

Q2-5 多文化共生施策の推進体制の整備と状況への対応について、取り組みの状況は以下である。(1つに○)



(n=17)

「(3) 取り組む予定はない」が59.0% (10件)で最も高く、次いで、「(2) これから取り組む予定(検討中)」が35.0% (6件)、「(1) すでに取り組んでいる」が6.0% (1件)であった。