

質問紙・訪問調査 1 意識調査に関すること

調査目的

本調査は、ヤマハ発動機（株）IMカンパニーで働く外国人従業員を取り巻く環境を把握するため、その工場の近隣に在住する地域住民と集住地区在住の日本人住民が、どのように外国人住民と関わっているかの現状調査を目的とし、その結果を以って外国人従業員を対象とした日本語教育用カリキュラムを開発する基礎とするものである。

1. 調査設定

1.1. 調査対象

浜松市中区の早出、萩丘2地区に在住する日本人住民

<早出地区>

PTA役員

町内会役員

地域クラブ・サークルの委員

民生委員等の行政協力者

小学校か中学校の校長・教頭

個人商店主

中小企業従業員

医師、院長、看護関係者

主婦

<萩丘地区>

小学校か中学校の校長・教頭

民生委員等の行政協力者

子ども会副会長

町内会役員

個人商店主

主婦

地域クラブ・サークルの委員

放課後児童会

医師、院長、看護関係

歯科医師・歯科衛生士

1.2. 調査期間

2007年12月6日～2007年12月20日

1.3. 調査方法

- ・ 浜松市の早出地区、高丘地区に在住の日本人19名にアンケート用紙を配布し回答を得た。
- ・ 配布方法は調査対象者宅に調査員が直接訪問し、対面式で回答してもらう方法をとったが、対象者側の都合上で郵送での対応¹²も行った。

¹²本来は、全ての20件の対象者に対して調査員を出向かせ、詳細事情を得る予定であったが、対象者や調査員の都合の

- ・アンケート回答対象者のうち 13 名に対し再度調査対象者宅に調査員が出向き、取り組みの具体的な内容やアンケートの項目以外の事柄について聞き取り調査を行った。

2. 回答

自治会を通して事前に対象者の在住地区を把握することが出来たため、アンケート用紙と返信用封筒を同封して各対象者に送付し、回収の際に地区ごとに振り分けた。

2.1. アンケート回収状況

アンケート送付対象者 20 名(うち有効回答数 19 件)

<早出地区>

PTA 役員アンケート回収数	1 名
町内会役員アンケート回収数	1 名
地域クラブ・サークルの委員アンケート回収数	1 名
民生委員等の行政協力者アンケート回収数	1 名
小学校か中学校の校長・教頭アンケート回収数	1 名
個人商店主アンケート回収数	1 名
中小企業従業員アンケート回収数	1 名
医師、院長、看護関係アンケート回収数	1 名
主婦アンケート回収数	1 名

<高丘地区>

小学校か中学校の校長・教頭アンケート回収数	1 名
民生委員等の行政協力者アンケート回収数	1 名
子ども会副会長アンケート回収数	1 名
町内会役員アンケート回収数	1 名
個人商店主アンケート回収数	1 名
主婦アンケート回収数	1 名
地域クラブ・サークルの委員アンケート回収数	1 名
放課後児童会アンケート回収数	1 名
医師、院長、看護関係アンケート回収数	1 名
歯科医師・歯科衛生士アンケート回収数	1 名

※すべての有効回答の集計結果は、後述する。

3. 質問項目の選定

外国人と地域住民との関わりと、外国人との共存意識等について情報を収集し、外国人従業員を取り巻く環境を知るという目的を達成するために、調査対象地区は、早出地区及び萩丘地区を選定した。両地区ともヤマハ発動機株IM カンパニーの事業所があり、外国人市民が集住する特徴的な地区である。本調査では、これらの地域住民の外国人に対する意識を収集した。また、日本人側の立場で職場をはじめ、自治会等の地域社会における外国人に対する取り組みや外国人への要望について情報を収集した。

ために、すべてに対しこれを行なうことができなかつたため、6 件については郵送対応のみとなつた。

その際、日本人と外国人の間でトラブルが生じるのは、それぞれの異文化接触時と予測した。そこで、外国人と会話する場面においても詳細な状況が明確になる質問項目を設定した。具体的には「地域住民と外国人との挨拶等での接点」、「外国人との間で起きたトラブル」、「外国人と関わる頻度」、「外国人と関わったことでの意識の変化」という設問で地域別に比較できるようにした。

- 地域住民と外国人との関わり

調査に際し、早出地区及び萩丘地区在住の対象となる日本人と外国人に関する設問を設け、これらに該当する方に対しては、より深い状況分析を行うべく聞き取り質問を行った。具体的には、地域住民の日常生活と職場における外国人との接点という2つの視点を設け、両者の関わりについて調べた。

- 外国人とのコミュニケーションの場について

日本人の外国人と接した経験の有無や程度などに意識レベルを設け、地域住民としての意識の変化を両地区で比較した。また、外国人からのクレームや、トラブルの際の解決手段等についても項目を設けて調査を行った。

- 外国人に対する要望について

近年の外国人人口の増加や定住化にともない、日本人も外国人も同じ地域住民同士としての意識が、地元住民の意欲的な努力によってどの程度変化したか調査した。地域住民側の努力については、「意欲的な挨拶」、「外国人への手助け」という面から項目を設定し、両地区における取り組みと外国人に対する意識の違いを比較した。

その結果、日本人と外国人の意識の差異について、以下の資料を得た。上記の順番でアンケートの集計結果について述べる。

4. アンケート結果

4.1. 地域住民と外国人との関わりについて

4.1.1. あなたの性別を教えてください。{有効回答数：19件}

<早出地区>

男性	7名
女性	2名

<萩丘地区>

男性	6名
女性	4名

4.1.2. あなたの年齢を教えてください。{有効回答数：19件}

30代	[早出:0, 萩丘:1]
40代	[早出:1, 萩丘:4]
50代	[早出:4, 萩丘:2]
60代	[早出:2, 萩丘:1]
70代	[早出:1, 萩丘:2]
それ以上	[早出:1, 萩丘:0]

4.1.3. あなたの職場や関係機関には外国人が何人位いると思いますか。{有効回答数：19件}

10人程度	[早出:6, 萩丘:6]
30人～50人	[早出:1, 萩丘:1]
50人～70人	[早出:0, 萩丘:1]
70人～100人	[早出:0, 萩丘:1]
分からない	[早出:2, 萩丘:1]

4.1.4. あなたの住んでいる家の近くに外国人はどの位住んでいると思いますか。{有効回答数：19件}

0人～10人	[早出:5, 萩丘:2]
10人～30人	[早出:2, 萩丘:2]
70人～100人	[早出:0, 萩丘:2]
100人以上	[早出:0, 萩丘:2]
分からない	[早出:2, 萩丘:2]

4.1.5. あなたの職場やお住まいの地域で、外国人と会釈や挨拶をしますか。(複数回答)

誰にでも挨拶する	[早出:1, 萩丘:2]
知人や友人なら挨拶する	[早出:2, 萩丘:5]
相手から挨拶されたら返す	[早出:3, 萩丘:0]
会釈程度ならする	[早出:2, 萩丘:3]
挨拶も会釈も全くしない	[早出:2, 萩丘:0]
わからぬ	[早出:1, 萩丘:0]

4.1.6. あなたは何語で挨拶をしますか。(複数回答)

日本語	[早出:7, 萩丘:10]
ポルトガル語	[早出:0, 萩丘:1]
スペイン語	[早出:0, 萩丘:0]
その他の外国語	[早出:1, 萩丘:0]
会釈・手を振るなど、声を出さない	[早出:1, 萩丘:0]

4.1.7. あなたが日常生活においてスーパーや歯医者、美容院や喫茶店などを利用するときに外国人と関わりますか。(話をする、レジで接触するなど){有効回答数：19件}

常に関わっている	[早出:0, 萩丘:1]
一日一度は関わる	[早出:1, 萩丘:1]
週に一度は関わる	[早出:0, 萩丘:2]
月に一度は関わる	[早出:1, 萩丘:2]
ほとんど関わらない	[早出:4, 萩丘:3]
全く関わらない	[早出:3, 萩丘:1]

4.1.8. 同じ職場で外国人と関わりますか。(日常会話をする、指導しているなど){有効回答数：18件}

常に関わっている	[早出:1, 萩丘:1]
一日一度は関わる	[早出:0, 萩丘:0]
週に一度は関わる	[早出:0, 萩丘:3]
月に一度は関わる	[早出:1, 萩丘:0]
ほとんど関わらない	[早出:4, 萩丘:3]
全く関わらない	[早出:3, 萩丘:2]
無回答	[早出:0, 萩丘:1]

4.1.9. 外国人と関わる機会が増えたのは、日常生活、職場のそれぞれについて何年頃からだと思いますか。{有効回答数：19件}

<日常生活>

～5年前	[早出:0, 萩丘:2]
5年～10年	[早出:2, 萩丘:3]
10年～15年	[早出:0, 萩丘:1]
15年～20年	[早出:0, 萩丘:1]
分からない	[早出:7, 萩丘:3]

<職場>

～5年前	[早出:0, 萩丘:0]
5年～10年	[早出:1, 萩丘:3]
10年～15年	[早出:1, 萩丘:1]
15年～20年	[早出:0, 萩丘:1]
分からない	[早出:7, 萩丘:5]

4.1.10.(質問 5.1.7, 5.1.8 と連携)外国人と会話をする際、聞きなおされたり再度説明を求められたりすることがありますか。{有効回答数：10件}

はい	[早出:2, 萩丘:7]
いいえ	[早出:0, 萩丘:1]

4.1.11. どうして外国人と関わりませんか。(質問 5.1.7, 5.1.8 と連携){有効回答数：11件}

環境の制約により関われない	[早出:0, 萩丘:0]
意図的に関わろうとしていない	[早出:1, 萩丘:0]
関わる機会が全くない	[早出:4, 萩丘:4]
その他	[早出:1, 萩丘:1]

4.1.12. 外国人との意思疎通は英語やジェスチャーで何とかなると思いますか。

(質問 5.1.7, 5.1.8 と連携){有効回答数：11件}

はい	[早出:3, 萩丘:3]
----	--------------

いいえ

[早出:4, 萩丘:1]

- 4.1.13. 現在外国人と関わっているかを問わず、今よりも外国人と接触を増やしたい、あるいは関わりたいと思いますか。{有効回答数：19件}

関わる機会を増やしたい

[早出:4, 萩丘:1]

現状で満足

[早出:4, 萩丘:4]

あまり関わる機会を多くしたくない

[早出:1, 萩丘:4]

全く関わりたくない

[早出:0, 萩丘:0]

その他

[早出:0, 萩丘:1]

- 4.1.14. (質問 5.1.13 と連携)どうして関わりたいですか。(複数回答)

外国人が多く住む浜松に住んでいるから

[早出:1, 萩丘:2]

外国文化や生活に興味があるから

[早出:1, 萩丘:0]

外国人と交流したいから

[早出:0, 萩丘:0]

外国語を学びたいから

[早出:1, 萩丘:0]

日本人よりも外国人が話しやすい

[早出:0, 萩丘:0]

日ごろ全く関わっていないから

[早出:0, 萩丘:0]

国を問わず友達は多いほうがいい

[早出:1, 萩丘:0]

その他

[早出:0, 萩丘:0]

- 4.1.15. (質問 5.1.13 と連携)どうして関わりたくありませんか。(複数回答)

犯罪などに巻き込まれる可能性がある

[早出:0, 萩丘:1]

性格や考え方が合わないと思う

[早出:0, 萩丘:2]

自分の意思をうまく伝えることができない可能性

[早出:0, 萩丘:3]

一度関わったが良い印象がなかった

[早出:0, 萩丘:1]

外国人が約束を守らない不安

[早出:0, 萩丘:1]

日本人以外の人とは関わりたくないと思っている

[早出:1, 萩丘:1]

どのように接したら良いかわからない

[早出:0, 萩丘:1]

その他

[早出:0, 萩丘:0]

- 4.1.16. (質問 5.2.2 と連携)外国人はあなたの職場や地域の情報をよく知っていますか。{有効回答数：5件}

はい

[早出:0, 萩丘:0]

いいえ

[早出:2, 萩丘:3]

- 4.1.17. 外国人に、外国料理のお店や食材、外国事情や文化、外国語などを教えてもらったことがありますか。{有効回答数：17件}

はい

[早出:4, 萩丘:7]

いいえ

[早出:4, 萩丘:2]

無回答 [早出:1, 萩丘:1]

4.1.18. あなたは、外国人は家族でいることが多いと思いますか。{有効回答数：17件}

はい [早出:6, 萩丘:8]

いいえ [早出:2, 萩丘:1]

無回答 [早出:1, 萩丘:1]

4.1.19. 日常生活で地域住民である外国人に対して、困ったことや困ったと思ったことがありますか。

{有効回答数：17件}

はい [早出:4, 萩丘:6]

いいえ [早出:4, 萩丘:3]

無回答 [早出:1, 萩丘:1]

4.2. 外国人とのコミュニケーションの場について

4.2.1. 外国人とコミュニケーションするとき、どの手段が多いですか。(複数回答)

日本語 [早出:4, 萩丘:8]

通訳を利用 [早出:1, 萩丘:3]

ジェスチャー [早出:3, 萩丘:4]

相手の母国語 [早出:0, 萩丘:0]

絵を描いて説明 [早出:0, 萩丘:1]

日本語の文字を書いて説明 [早出:0, 萩丘:1]

相手の母国語の文字を書いて説明 [早出:0, 萩丘:0]

あきらめ・放置 [早出:0, 萩丘:1]

その他 [早出:0, 萩丘:0]

4.2.2. 外国人があなたの職場や自宅に来ることはありますか。{有効回答数：19件}

はい [早出:4, 萩丘:6]

いいえ [早出:5, 萩丘:4]

4.2.3. 外国人があなたの職場や自宅で日本語について説明を求めたことがありますか。

(質問 5.2.2 と連携)

{有効回答数：10件}

はい [早出:1, 萩丘:4]

いいえ [早出:3, 萩丘:2]

4.2.4. あなたの職場や地域について、外国人が興味を持つ、あるいは集まる特徴的な行事やものが
あれば教えてください。

<萩丘>

- お金があまりかかるない所（公園、川）

2. 食べ放題 焼肉など
3. 学校行事，子供会
4. 浜松まつり

<早出>

1. まつり

4.2.5. (質問 5.2.2 と連携)意思疎通ができずにそのままあなた自身が帰ってしまったことがありますか。

{有効回答数：8 件}

はい

[早出:0, 萩丘:0]

いいえ

[早出:3, 萩丘:5]

4.2.6. 外国人があなたの職場や地域の行政機関に対してクレームを言ったり文書を提出したりしましたことはありますか。{有効回答数：17 件}

はい

[早出:1, 萩丘:2]

いいえ

[早出:6, 萩丘:8]

無回答

[早出:2, 萩丘:0]

4.2.7. あなたは日本人から、外国人についての苦情や不満を言われたことがありますか。

{有効回答数：17 件}

はい

[早出:3, 萩丘:8]

いいえ

[早出:5, 萩丘:1]

無回答

[早出:1, 萩丘:1]

4.2.8. 外国人へ何かについて説明をしたいとき、同僚などに説明を頼んだことがありますか。

{有効回答数：17 件}

はい

[早出:3, 萩丘:5]

いいえ

[早出:5, 萩丘:4]

無回答

[早出:1, 萩丘:1]

4.2.9. 外国人に、外国料理のお店や食材、外国事情や文化、外国語などを教えてもらったことがありますか。{有効回答数：17 件}

はい

[早出:4, 萩丘:7]

いいえ

[早出:4, 萩丘:2]

無回答

[早出:1, 萩丘:1]

4.3. 地域住民の外国人に対する要望について

4.3.1. (質問 5.2.2 と連携)外国人があなたの職場や自宅に来るようになってから、同僚や家族の意識が変わったと見うけられるようなことがありますか。{有効回答数：9 件}

はい

[早出:2, 萩丘:3]

いいえ

[早出:2, 萩丘:2]

4.3.2. (質問 5.3.1 と連携)具体的に変わった内容はどんなことですか。{有効回答数：7件}

外国の料理を以前より食べるようになった [早出:0, 萩丘:0]

困っている外国人を助けてあげたいと思うようになった [早出:1, 萩丘:2]

相手の言葉を学んでみようと思った [早出:0, 萩丘:2]

外国人の友達ができた [早出:0, 萩丘:0]

外国人に対する偏見がなくなった [早出:1, 萩丘:0]

その他 [早出:0, 萩丘:1]

4.3.3. (質問 5.2.2 と連携)担当している職場や地域で困っている外国人を手助けしたことがありますか。

(例えば手続き、支払など){有効回答数：9件}

はい [早出:1, 萩丘:3]

いいえ [早出:3, 萩丘:2]

4.3.4. (質問 5.2.2 と連携)職場や自宅で、外国人に生活に関するアドバイスや情報を提供したことありますか。{有効回答数：8件}

はい [早出:2, 萩丘:2]

いいえ [早出:1, 萩丘:3]

4.3.5. 外国人に対して、最低限できてほしい、あるいは知つていてほしいことは何ですか。(複数回答)

日本での交通ルール [早出:4, 萩丘:7]

買い物の仕方 [早出:0, 萩丘:2]

日本と母国での生活様式の違い [早出:5, 萩丘:8]

119で救急車を呼ぶ [早出:0, 萩丘:0]

挨拶・自己紹介ができる [早出:2, 萩丘:2]

時間・場所の約束をしてから会う [早出:0, 萩丘:1]

伝言・町内放送を聞いて理解 [早出:1, 萩丘:1]

ゴミを正しく出す・出し方を聞く [早出:6, 萩丘:7]

掲示板や回覧板を見て理解できる [早出:1, 萩丘:3]

日本語を学習する [早出:7, 萩丘:6]

冠婚葬祭や日本独自の行事を知る [早出:3, 萩丘:1]

方言 [早出:2, 萩丘:0]

仕事上の簡単な指示を理解する [早出:2, 萩丘:1]

ひらがな・カタカナの読み書き [早出:3, 萩丘:5]

その他 [早出:0, 萩丘:1]

4.3.6. (質問 5.3.5 と連携)なぜその項目を選びましたか。(複数回答)

- | | |
|------------------|--------------|
| 生活上で必要だから | [早出:7, 萩丘:7] |
| 人間関係を築くうえで必要だから | [早出:3, 萩丘:6] |
| 倫理的に人として必要だから | [早出:1, 萩丘:3] |
| できないと周りの人が迷惑するから | [早出:3, 萩丘:4] |
| その他 | [早出:0, 萩丘:0] |
| わからない | [早出:1, 萩丘:0] |

4.4. その他気づいたことやコメントがあればお書きください。(あなたが気をつけていることも)

※原文そのまま

<萩丘地区>

1. 日本に住むのなら、日本のルール、マナーは守るべきである。
2. ゴミ出しのマナーが悪い。
3. 自分達の都合で日本語が分かったり分らなかつたりしているような気がする。
4. 子どもを放ってあるような気がする。
5. 未就学の子たちが大人に成長した時に、日本社会でうまくやっていけるか心配である。
6. 言語が通じない／教会に行くなどの習慣の違いから遠慮される。
7. 子供会、町内会の役員に入つてもらいたいが自分の子供だけでなく他人の子供の面倒を見るとといった視点から不安がある。
8. 役員会は 20 人位月 1 回の会合があるが、日本人の母親は数人でグループを作り、話をすることがあるので、外国人の方からは怖いと思われている。
9. 中国人 A さんは日本語が上手で違和感がない。役員のうち上位三役の 1 人になり、体育振興会にも参加している。
10. アジア系で漢字を使えば何とか通じることもありブラジル人やフィリピン人にくらべ(アジア系外国人は)付き合いやすい。

[要望／提案に関するコメント]

1. 意思の疎通は非常に重要で、まず行政あるいは非営利団体などが関わる語彙研修会が必要と思われ、あるテスト、課題を設けてそれをパスすることで仕事をすることや日本での生活が可能になるような仕組みも必要と思われる。
2. 外国人は各々のコミュニティーを形成して生活するため、ある程度の強制的な何かが無いと言語習得は難しいと思われる。

<早出地区>

1. 日本語をもっと覚えてほしい。
2. あいさつすれば必ず返事をしてくれる。

[要望／提案に関するコメント]

1. 地域の行事やまつりだけでなく、地域のスポーツの交流など積極的に参加してほしい。仲間ができることで日本に住むことがより楽しくなると思う。
2. 外国人から相談などあればできる範囲で手伝いたい。

[その他のコメント]

1. 近所に外国人（主にブラジル人）が住んでいると思うが日常全く関わっていないため、アンケートの回答に困った。
2. 家の周辺には外国人住居がなく、ヤマハ発にも社員等の通勤上の道路等と程遠く、まず見かけたことがない。但し、ヤマハ納涼祭の時などでは外国人を見かける。彼らは、家族や同僚と楽しそうに騒いでいる様子を見かけると、他人事であっても私達もなんとなく悪い気持はしない。

5 早出地区・萩丘地区在住日本人の意識調査に関する結果のまとめ

本調査を行うにあたり、自治会の全面的な協力のおかげで調査が円滑に行われた。そのため、質問項目が多いにも関わらず、回答記入やインタビューに気軽に応じていただくことができた。地域における外国人のための日本語教育事業の推進は、自治会の理解と協力は欠かせないだろう。また、調査員が同じ市民であったことも対象者にとって「言いやすさ」「答えやすさ」を与えることができたのではないかと推測される。調査員の存在は調査対象者である地域住民に対し、同じ市民の立場としての浜松市における外国人への施策に関心を高め、問題意識を持つきっかけになったのではないだろうか。

さて、当初の予測どおり萩丘地区の住民のほうが早出地区の住民より外国人との関わりが多かった。また、集住地区だけあって、外国人と日本人が関わる頻度が比較的高く、日常生活だけでなく職場でも関わる機会があるようだ。確かに、萩丘地区にある公立小中学校¹³に在籍する外国人児童生徒数は約110人（平成20年2月29日現在）で、この数を見てもわかるように、外国人世帯数が多いことは容易に予測でき、日本人と外国人は子どもを通じて何らかの関わりがあるのだろうと推測できる。事実、学校教育関係者や自治会、児童民生員、主婦、放課後児童会の調査対象者から、子育てや子どもの将来について懸念しているコメントがあった。しかし、「外国人と関わりたいか」の質問に対して、萩丘地区の住民のなかで「あまり関わる機会を多くしたくない」と答えた人が4人いた。その理由をたずねたところ、「自分の意思をうまく伝えることができない可能性」が最も多く、次に「性格や考え方方が合わないと思う」という回答が多かった。この回答からは、相互の理解不足や接触時の意思疎通に対する不安を感じているのではないだろうかと考えられる。また、外国人に対して困った経験については、6人が「はい」と答え困難な状況にあった人がいる。さらに「日本人から、外国人についての苦情や不安を言われたことがありますか」という質問には、「はい」と答えた人が8人いた。このような集住地区ならではの様々な接触時の経験から、日本人住民は外国人との関わりや外国人の考えを否定的に思ってしまうのかもしれない。しかし、否定的な意見ばかりなく、「困っている外国人を助けてあげたいと思うようになった」、「相手の言葉を学んでみようと思った」という前向きな意識の変化があることを自覚していることがわかつた。

一方、早出地区の調査対象者は、外国人との関わる機会が少ないため、「関わる機会を増やしたい」という回答が高丘地区に比べて多く、その理由に関する回答からも外国文化、言葉への関心があることがわかつた。早出地区は集住地区ではないが、コメントからは外国人に対する仲間意識があることがうかがえる。

「外国人に対して最低限できてほしい、あるいは知っていてほしいことは何ですか」の質問に対して、両地区の回答は、あまり相違がなかった。順位をつけると以下のようになる。

1. 日本と母国での生活様式の違い、ゴミを正しく出す・出し方を聞く、日本語を学習する

¹³ 萩丘小学校、泉小学校、高台中学校の3校のことをさす。

2. 日本での交通ルール

3. ひらがな・カタカナの読み書き

ゴミ出しの問題は、地域自治会にとって大きな課題の一つである。ゴミの分別方法で、住民同士のトラブルが生じることもある。交通ルールに関しては、浜松国際交流協会に寄せられる交通事故でのトラブル件数の増加から見ても双方で困っていることを表している。

こうしたことから、外国人には日本語能力を身につけることばかりではなく、地域社会に適応するための習慣やマナーに関する十分な理解が必要であることがわかった。