

### 3 施策別の現状と課題

これまで広島市が取り組んできた外国人市民施策を区分ごとに検証してみると、次のような現状と課題が整理されます。

#### (1) 情報提供と相談

広島市では、ホームページの自動翻訳サービス機能の導入、各公共施設のホームページやリーフレットの多言語化、外国人市民のための生活ガイドブックの作成・配布、DV防止、救急防災、就学案内などのリーフレットの多言語化などに取り組んでいます。

広島国際会議場の国際交流ラウンジでは、「広島市外国人市民の生活相談コーナー」を設置し、英語、中国語などの多言語で生活に関する相談等を行っているほか、電話（3者通訳システム：トリオフォン）による英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、他10言語での通訳業務を実施しています。また、（公財）広島平和文化センターのホームページに5言語で生活情報などを掲載しているほか、「ひろしま市民と市政」の抜粋などを掲載した「HIRO CLUB NEWS」（英語版）を発行しています。

平和記念資料館では、10言語のリーフレットや17言語の音声ガイドによる情報提供を行っています。

その他、「ポケット版ヒロシマ平和情報」を4言語で、「家庭ゴミの正しい出し方」を5言語で作成するとともに、道路標識のローマ字併記などを実施しています。

しかし、広島市の多言語サービスの認知率や利用率が全体として低い（認知率：生活相談コーナー34.9%、トリオフォン17.5%、生活ガイドブック35.1%）ことや情報提供の際の多言語化も不十分なことから、日本語に不慣れな外国人市民に対する情報の多言語化と提供場所や方法のあり方を検討する必要が生じています。

また、「広島市ホームページ」と広島県等のホームページとの相互リンクを貼るなどの情報ネットワーク化や公共施設の館内案内表示の多言語化を進める必要があります。

さらに、千客万来の広島の実現には、外国人観光客をはじめとする短期滞在者に対応した案内機能、観光サイン、観光パンフレットなどの情報提供も充実する必要があります。

## (2) 保健・医療・福祉・年金

介護保険認定調査や生活保護の手続きに通訳者の派遣を行っていますが、こうした行政サービスの周知を図るとともに保健事業や福祉事業に関わる外国人市民のニーズや実態を踏まえた支援を検討する必要があります。

「母子健康手帳」の8言語版の交付をはじめ「乳幼児健診質問票」(5言語)、「保育園のごあんない」(6言語)、介護保険制度案内パンフレット(3言語)や「生活保護のしおり」(中国語)などを作成・配布しています。

また、国民年金法上(旧法を含む)では、受給資格を得ることができなかった外国人市民及び帰国者に対して市独自の給付金を支給しています。

しかし、こうした制度を必要とする人への周知が不十分であるため、行政サービスの周知を図る広報、制度案内の多言語化や、読み書きが不自由な外国人高齢者の介護などの相談体制を検討する必要があります。また、医療機関に関して、「言葉が通じない」「医療機関の場所がわからない」という声もあり、日本語に不慣れな外国人への情報提供の充実などを検討する必要があります。

## (3) 防災・救急

「119番緊急通報案内ビデオ」を5言語で作成し、貸し出しているほか、救急・防災用のパンフレット(5言語)を作成・配布、15言語対応の「外国人救

急対応カード」の配備、避難場所等の標識の多言語表記、外国人避難者支援のための「外国人避難者対応シート」（6言語：やさしい日本語（外国人にも分かりやすい日本語表現。以下同じ）を含む）の作成やホームページへの掲載などを行っています。

防災訓練では、外国人市民の参加を促進するために、案内チラシを外国語やひらがなルビ付きで配布するとともに会場での表示を外国語併記やひらがなルビ付きにしています。また、浸水時緊急避難退避施設の表記の多言語（5言語）併記なども行っています。

しかし、外国人市民が地域やマンションなどでの防災訓練に参加できるよう取り組むことや、災害時の情報や避難の勧告・指示等を外国人市民に対して具体的にどう伝達するかなどを検討する必要があります。

特に、日本語に不慣れなニューカマーや外国人観光客をはじめとする短期滞在者に対しては多言語による情報提供や被災時の相談対応が重要な課題です。

#### (4) 住宅・就労

住宅と就労の問題は、安心・安定した生活を送る上で最も重要な基盤で、これを充足させることが地域社会との共生に繋がるものです。

実態調査による居住形態は、持ち家が34.0%、借家が51.0%、社宅・社員寮が9.4%、学生寮0.8%などとなっており、借家に居住する割合が高く、その居住内訳は、公営住宅18.0%、民間住宅33.0%となっています。住宅は、生活、就労等の拠点となるものであり、すみやかに確保できる入居方法等について情報提供が必要です。

市営住宅入居時の「住まいのしおり」などを3言語で作成していますが、市営住宅についてさらに多言語による広報を充実して外国人市民に情報を提供する必要があります。また、民間住宅の入居に際して、日本の習慣や文化に不案

内なニューカマーに対し、契約に関わる敷金・礼金など日本の慣行についても情報を提供する必要があります。

住宅と就労の問題について、国・県と連携しながら入居や就職・賃金等で差別がないよう関係業者の意識啓発を行うとともに、外国人の就労機会等に関する情報提供に努め早期に確保できるよう支援する必要があります。なお、市職員の採用は消防職を除いて受験資格の国籍要件を緩和しています。

## (5) 教育

実態調査では、民族学校への支援や日本語、日本の文化を学べる機会の提供などの要望や、子どもの進学、将来の就職に対する不安の声があります。

学校教育では、教育相談員の配置や帰国・外国人児童生徒の日本語指導を実施するとともに、外国人学校の卒業を広島市立大学の出願資格として独自に認定するなどの支援を行っています。

一方で、就学義務のない外国人児童生徒の就学の状況について、すべてを把握できていない実態があり、また就学支援への要望があります。さらに、保護者に関しては、日本語ができないため子どもの勉強を手伝えないことや教育費などの経済的な負担等で困っている状況もあります。

広島市では、すべての児童生徒に「確かな学力」・「豊かな心」・「健やかな体」をはぐくむ取組みを行っています。外国人児童生徒については、まず就学を促進することが必要であり、就学実態等を踏まえた支援策などを検討する必要があります。

また、外国人児童生徒に対する学習、生活、進路に関する相談体制の充実を検討する必要があります。

社会教育では、日本の文化や制度、しきたりなどになじむ機会が少なく、生活に不安を抱いているニューカマーなどのために、日本語教室や国際交流事業

などを公民館などで開催するとともに、図書館、国際青年会館でも外国語の図書の貸出し・閲覧など資料提供を行っています。

今後は施設や事業の利用促進を図るため、そのPR方法や学習内容についても広報を充実するとともに、外国人市民の国籍が多様化している中で時代の変化に応じた多文化共生に関する事業の実施や資料提供に努めます。また、日本語が不自由な外国人市民の日本語習得支援の充実等を検討し、日本人市民とのコミュニケーションの促進が図られるよう支援する必要があります。

一方で、「母国の言葉や文化についての教育を子どもに受けさせたい」「家族や親せき、先生以外に子どもの教育について相談できる人がほしい」という声もあり、具体的な取組みを検討する必要があります。

## (6) 人権意識の高揚と相互理解

実態調査では、外国人ということによって日本社会から差別されたと感じるかどうかという質問に対して、全体の80.0%の人たちが多かれ少なかれ差別を感じた経験があると回答しています。

欧米系諸国や中米南米諸国、フィリピン、その他アジア諸国（韓国・朝鮮、中国、フィリピンを除いたアジア諸国。以下同じ）のニューカマーは仕事探し、職場、クレジットの申し込み、住居探しなどで、また、特別永住者等は政治的権利や日本人との結婚、仕事探し、住居探しなどで差別や偏見を感じています。

子どもの生活の中にも、いじめや差別体験があげられています。

外国人に対する差別や偏見は、外国人自身の問題ではなく、日本人の外国人に対する意識の問題です。

平成24年度（2012年度）に広島市が実施した市民意識実態調査において、多文化共生の考え方に市民の81.7%が「同感する」「どちらかといえば同感する」と回答しています。一方で6.0%の市民が「同感できない」「どちらかとい

えば同感できない」と回答しています。その理由の主なものとして、「生活習慣やモラル・マナーに関すること」「国際問題に関すること」「外国人との交流がない」などがあげられています。

また、近年日本国内では外国人を排斥する発言や行動なども見受けられます。

広島市では、様々なパンフレットなどの啓発資料を配布したり、講演会や人権パネル展などの事業を行うほか、公民館などでの国際理解講座や人権教育講座、姉妹・友好都市の日や国際交流・協力の日のイベント等を開催するとともに、外国人の人権問題に関する職員研修を実施しています。

今後は、外国人市民の増加や国籍の多様化に応じ、市民及びボランティア団体等と連携しながら外国人市民の人権問題や多文化共生について一層理解を深めるとともに、互いに認め合う機会の拡充や内容の充実に努める必要があります。

## (7) 留学生支援

留学生については、将来に向けてそれぞれの国と日本との架け橋として活躍することや、有能な人材として母国だけでなく日本の発展に寄与したり、国際交流や協力を担うことも期待されています。

わが国では、平成 20 年（2008 年）に日本を世界により開かれた国とし、アジア、世界との間のモノ、ヒト、カネ、情報の流れを拡大する「グローバル戦略」を展開する一環として、平成 32 年（2020 年）を目途に留学生受入れ 30 万人を目指す、「留学生 30 万人計画」骨子を取りまとめられています。

この中には、①日本留学への誘い、②入試・入学・入国の入り口の改善、③大学等のグローバル化の推進、④受入れ環境づくり、⑤卒業・終了後の社会の受入れの推進の方策が示されています。

平成 25 年（2013 年）3 月末現在、本市には 1,208 人の留学生が住み、国籍

別の割合では中国 78.1%、ベトナム 9.4%、韓国 3.1%、その他アジア 6.3%となっており、アジアからの留学生が 96.9%を占めています。【図 9】

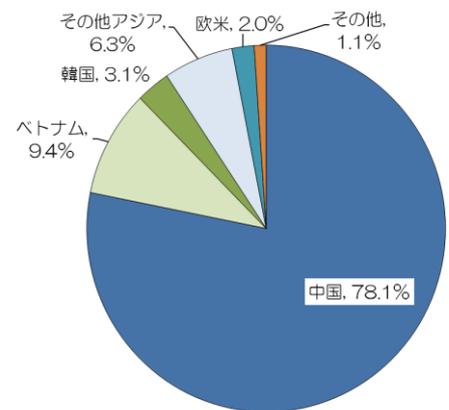
広島市では、平成 13 年（2001 年）4 月に留学生会館を開設し、居住と交流を支援しています。この留学生会館の入居可能な人数は 100 世帯で、多くの留学生は学生寮や他の借家で生活しています。

また、（公財）広島平和文化センターは、「ひろしま留学生基金」を設けて私費留学生に「ひろしま奨学金」を支給しています。

さらに、平成 23 年（2011 年）4 月には、広島県内の自治体、大学等が一体となって留学生の受入促進、勉学・生活支援、就職支援等を行うため、広島県留学生活躍支援センターが設立され、本市も参画しています。

今後も、ボランティア団体による留学生の生活支援やイベントの実施など留学生と市民の交流を促進するとともに、生活相談や就職支援セミナーの実施など留学生に対する支援を推進する必要があります。

図 9 国籍別留学生

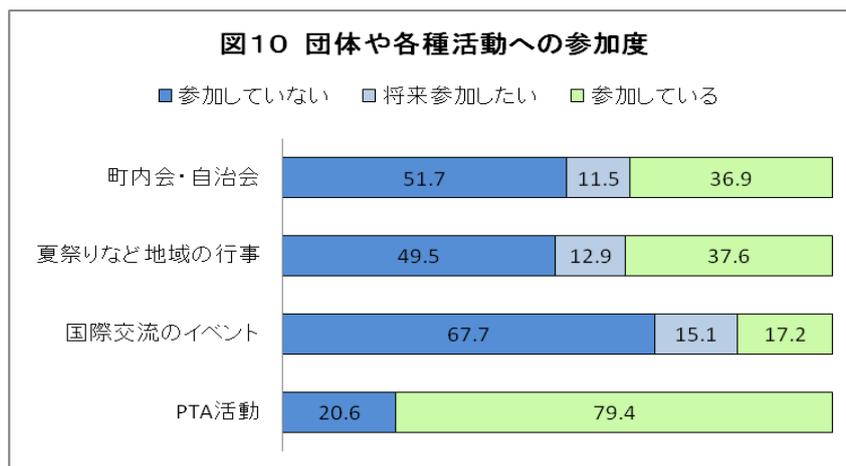


## (8) 社会参加

外国人市民の意見を市政に反映させるため、まちづくりや市の施策に関する市民意識などのアンケート調査にあたっては、外国人市民も含めて調査を実施するとともに、市民生活に重大な影響を及ぼす市政運営事項の住民投票には「広島市住民投票条例」に基づき満 18 歳以上の特別永住者や永住者にも投票権を付与しています。

しかし、社会参加の面では、外国人市民の 51.7%が町内会・自治会に参加していないなど、外国人市民と地域住民の共生が十分とは言えず（【図 10】団体や各種活動に参加していない人の割合：地域行事 49.5%、国際交流イベント

67.7%、PTA活動 20.6%)、地域団体への加入や地域活動への参画が促進されるよう情報を提供するなど外国人市民が地域活動に参加しやすい環境の整備や外国人市民の意見を市政に反映する機会と場の拡充に努めるとともにその情報を広く市民に伝える必要があります。



#### 4 特別永住者・ニューカマー別に見る現状と課題

第2回実態調査結果、広島市多文化共生市民会議（旧広島市外国人市民施策懇談会）からの意見及び近年の社会情勢を踏まえ、特別永住者とニューカマーに大別してみると、次のような状況が特徴としてあげられます。

##### (1) 特別永住者

- ① 年金や介護保険など福祉行政サービスや生活支援策が十分理解されておらず、必要とする人への周知が求められている。（制度を知らない人の割合：介護保険通訳 71.5%、福祉給付金 61.3%、福祉医療費 44.8%）
- ② 無年金者への法制度の改善や広島市独自の給付制度の充実が求められている。
- ③ 高齢化の進む中で高齢者の非識字率の高さに配慮した介護等の十分な対応が求められている。（読むことが不自由 2.4%、書くことが不自由 3.5%）
- ④ 住民投票条例の制度のような地方参政権の取得や身近な行政へ参画できる制度保障が求められるとともに、地域活動への参画が促進されるよう、情報提供の充実が求められている。
- ⑤ 外国人学校への支援の充実が求められている。

##### (2) ニューカマー

- ① 行政情報や生活情報が必要な人に十分伝わっておらず、一層の周知が求められている。（中国帰国者やその他アジア諸国の人は全般的に各種制度の認知度が低い。）
- ② 多言語による相談窓口の充実が求められている。

（中国帰国者、その他アジア諸国、中米南米諸国、欧米諸国の人は、日本語によるコミュニケーションが十分できないこと、日本での様々な制度の手続きに慣れていないことなどから、「行政窓口で困ったことがあった」と答えた人の比率が高い。その他アジア諸国 56.9%、中米南米諸国 54.2%、欧米諸国

53.8%、中国帰国者 51.9%)

- ③ 生活する上で必要な日本語、習慣、文化などを習得する学習機会を必要とする人への情報提供や参加しやすい環境の整備が求められている。

(日本語教室に「行きたいが行けない」と答えた理由としては、「仕事や子育てで忙しくて時間がない」、「(仕事の忙しさとも関係して) 経済的な余裕がない」、「日本語教室についての情報がない」、「自分のニーズにあう日本語教室がない」などである。)

- ④ 日本語に不慣れなことで地域社会への参加などをためらい、近隣住民をはじめとする地域社会とのコミュニケーションを図ることができない。外国人市民の地域行事などに参加しやすい環境づくりが求められている。(中国帰国者や中国帰国者以外の中国、フィリピン、その他アジア諸国の人は、地域行事について「現在参加していないが将来は参加したい」が 20%を超えている。)

- ⑤ 災害時や救急、医療時等に際して、多言語での情報提供や支援体制の整備が求められている。