

4 行政サービスと施策

4-1 広島市は暮らしやすいまちか

表-4.1 は、「広島市はあなたにとって暮らしやすいまちだと思いますか」と尋ねた結果である。なお、この表には前回調査での結果もあわせて示した。

「とても暮らしやすい」が 32.2%、「まあ暮らしやすい」が 49.0%であり、両者を合わせると 8 割以上が「暮らしやすい」と答えている。逆に「少し・とても暮らしにくい」と答えた人は 5%にも満たない。

表-4.1 広島市は暮らしやすいまちか（%）-前回調査との比較

	前回調査	今回調査
とても暮らしやすい	25.4	32.2
まあ暮らしやすい	44.1	49.0
どちらとも言えない	18.9	10.8
少し暮らしにくい	4.2	3.1
とても暮らしにくい	1.6	1.0
その他・不明・無回答	5.8	3.9
合計	100.0	100.0

注：前回調査の「その他・不明・無回答」には「条件次第」という回答を含む。

次に、表-4.2 では暮らしやすさと国籍との関係を見てみる。

表-4.2 国籍別に見た広島市の暮らしやすさ（%）

	とても暮らしやすい	まあ暮らしやすい	どちらとも言えない	少し暮らしにくい	とても暮らしにくい	合計
在日コリアン（朝鮮籍）	17.1	55.3	22.4	2.6	2.6	100.0
在日コリアン（韓国籍）	31.2	49.6	14.8	2.4	1.9	100.0
在日コリアン以外の韓国・朝鮮籍	20.3	60.8	16.5	2.5	0.0	100.0
中国帰国者	29.1	55.8	10.5	4.7	0.0	100.0
中国帰国者以外の中国籍	33.3	57.6	6.6	2.3	0.3	100.0
フィリピン	47.0	34.9	8.1	8.7	1.3	100.0
アジア諸国	24.6	55.1	13.0	5.8	1.4	100.0
中米南米諸国	31.1	59.0	6.6	3.3	0.0	100.0
欧米系諸国	60.2	33.7	5.1	1.0	0.0	100.0
全体	33.4	51.0	11.3	3.2	1.0	100.0

4-2 市役所や区役所などの窓口で困ったことはあるか

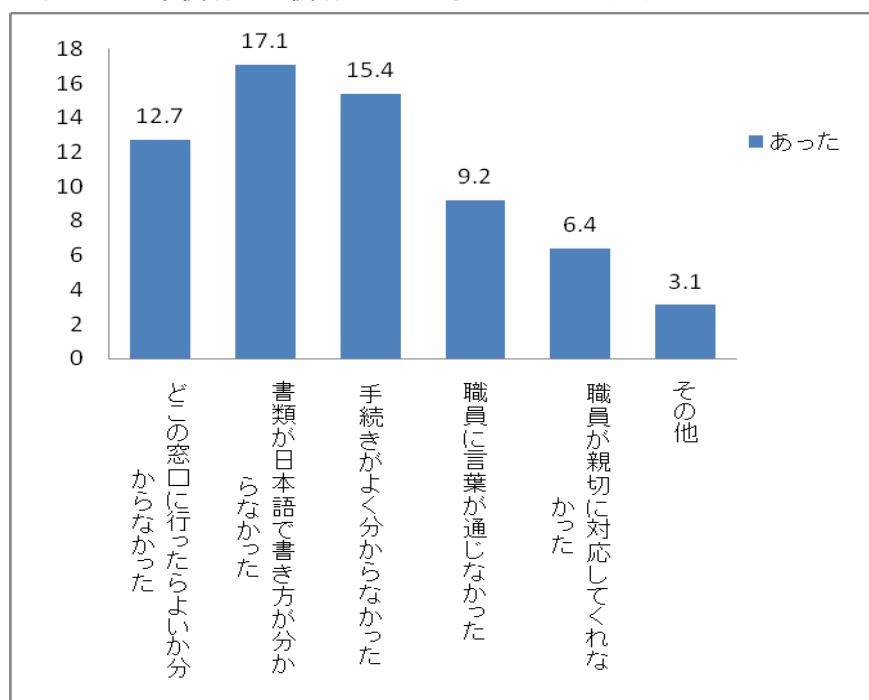
表-4.3 は、市役所や区役所の窓口において困ったことがあったかどうかについて尋ねた結果である。外国人市民の約 3 分の 1 は、市役所や区役所で「困ったことがあった」と答えている。

表-4.3 市役所や区役所の窓口で困ったことがあったか

	比率（%）
困ったことがある	31.3
困ったことがない	53.5
不明・無回答	15.2
合計	100.0

図-4.1 は、役所において、どのようなことで困った体験をもっているのかを示した。最も多くあげられているのは「書類が日本語で書き方がわからなかった」というものである（17.1%）。ついで「手続きがよくわからなかった（15.4%）」、「どの窓口に行ったらよいのかわからなかった（12.7%）」である。

図-4.1 市役所や区役所の窓口で困ったこと（％）



4-3 日本語教室に通っているか

表-4.4 では、外国人市民が日本語教室にどの程度参加しているのかを尋ねた結果である。「行く必要がない」が 59.8%、「行っている」が 12.6%である。その一方で「行きたいが行けない」と答えた人は 17.8% 存在している。

表-4.4 日本語教室への参加

	比率（％）
行く必要がない	59.8
行っている	12.6
行きたいが行けない	17.8
不明・無回答	9.8
合計	100.0

表 4-5 (a)～(c)では、日本語の能力と日本語教室への参加状況を示している。「(a)聞く・話す」、「(b)読む」、「(c)書く」とも、ほぼ同じような傾向を示しており、「ほとんど話せず、聞き取れない」、「ほとんど読めない」、「ほとんど書けない」人たちの約半数は「行きたいが行けない」と答えている。「速いと聞き取れず、自分の意志が伝えられずしばしば困る」、「ひらがなやカタカナで書かれた単語ならばいくつかは読める」、「ひらがなやローマ字を使って単語を書くことができる」といった層でも半数近くが「行きたいが行けない」と答えている。日常生活に困らない程度の層でも約3割が「行きたいが行けない」人たちである。

表-4.5 (a) 日本語能力（聞く・話す）と日本語教室への参加（％）

日本語能力（聞く・話す）	行く必要がない	行っている	行きたいが行けない
日本語を母語とする人と同じくらい	94.3%	3.2%	2.5%
日常生活に困らない程度	49.2%	18.7%	32.1%
速いと聞き取れず、自分の意志が伝えられずしばしば困る	20.9%	35.4%	43.7%
ほとんど話せず、聞き取れない	21.3%	29.5%	49.2%
全体	66.8%	13.7%	19.5%

表-4.5 (b) 日本語能力（読む）と日本語教室への参加（％）

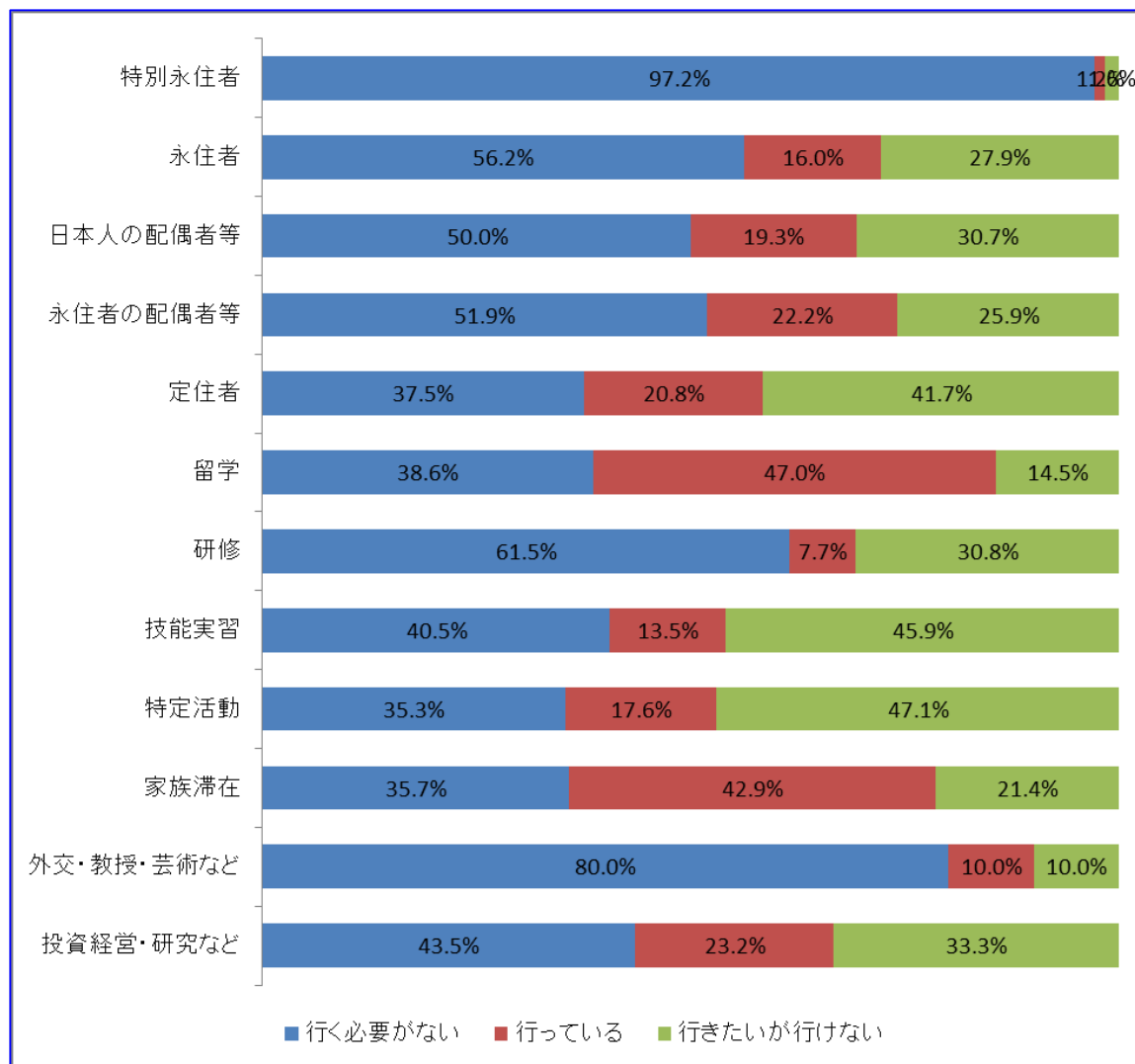
日本語能力(読む)	行く必要がない	行っている	行きたいが行けない
日本語を母語とする人と同じくらい	92.9%	5.2%	1.8%
簡単な漢字程度	41.3%	23.3%	35.4%
ひらがなやカタカナの単語程度	24.8%	26.7%	48.4%
ほとんど読めない	36.4%	18.2%	45.5%
全体	67.1%	13.7%	19.2%

表-4.5 (c) 日本語能力（書く）と日本語教室への参加（％）

日本語能力(書く)	行く必要がない	行っている	行きたいが行けない
不自由なく書ける	87.9%	7.6%	4.4%
ひらがなで文章がかかる	49.6%	22.1%	28.2%
ひらがなやローマ字で単語が書ける	26.5%	24.9%	48.6%
ほとんど書けない	34.1%	16.3%	49.6%
全体	67.2%	13.6%	19.2%

次に、在留資格と日本語教室への参加状況との関係を見たのが図-4.2 である。

図-4.2 在留資格別に見た日本語教室への参加



4-4 医療サービスについて困っていることはあるか

(1) 医療サービスの評価と前回調査との比較

表-4.6 に示すとおり、「困っていることはない」という人の比率は 48.1% で、約半数は肯定的な評価をしている。

「困っていること」の内容として最も多いのは「医療費が高い」(18.2%)、ついで「言葉が通じない」(11.2%)、「医療機関の場所がわからない」(4.0%)、「治療方法や薬の説明が不十分」(4.0%) と続く。それ以外の項目は、いずれも 2% 以下である。

表-4.6 医療サービスについて「あてはまる」と答えた人の比率(%) - 前回調査との比較

	前回調査	今回調査
医療機関の場所がわからない	3.5	4.0
診療を拒否された	0.6	0.2
言葉が通じない	10.9	11.2
治療方法や薬の説明が不十分	11.5	4.0
医療費が高い	35.8	18.2
医療水準が低い	4.6	1.3
出産の時に母国の習慣と違って困った	-	1.6
困っていることはない	40.4	48.1
その他	2.8	2.7

注：前回調査では「出産の時、母国の習慣と違って困った」の項目はなかった。

(2) 国籍グループ別に見た医療サービスの評価

表-4.7 は、「困ったことがあった」という人の比率が相対的に高かった 4 つの項目（「医療費が高い」、「言葉が通じない」、「医療機関の場所がわからない」、「治療方法や薬の説明が不十分」）について、国籍別に違いをみている。

表-4.7 国籍グループ別にみた医療サービスについて「困ったことがあった」の比率(%)

	医療費が高い	言葉が通じない	医療機関の場所がわからない	治療方法や薬の説明が不十分
在日コリアン(朝鮮籍)	25.8%	1.6%	3.2%	1.6%
在日コリアン(韓国籍)	24.3%	0.0%	1.3%	2.4%
在日コリアン以外	22.6%	3.2%	4.8%	6.5%
中国帰国者	23.4%	40.3%	3.9%	2.6%
中国帰国者以外	25.3%	24.3%	6.7%	3.8%
フィリピン	11.3%	10.6%	5.0%	6.4%
アジア諸国	36.9%	23.1%	10.8%	9.2%
中米南米諸国	18.6%	27.1%	10.2%	10.2%
欧米系諸国	9.1%	10.2%	8.0%	14.8%

4-5 生活保障に関する制度はどのくらい知られているのか

(1) 生活保障に関する各種制度についての認知度

表-4.8 では、5 つの制度についての認知度をみた結果である。「知っている」という比率が高いのは、「公営住宅への入居」、「生活保護」である。しかし、その比率は高くなく、いずれも 50% 台である。

表-4.8 生活保障に関する各種制度についての認知度(%)

	知らない	知っている
公営住宅への入居	44.9	55.1

生活保護	45.8	54.2
介護保険通訳の派遣	93.2	6.8
乳幼児・ひとり親家庭・重度の障害者への医療費の補助	72.0	28.0
国民年金の受給資格がない高齢者・障害者への給付金	84.7	15.3

（２）国籍グループ別にみた生活保障に関する各種制度についての認知度

表-4.9 では、「知らない」の比率を示した。ただし、この数値は、各種制度を示した選択肢について○をつけなかった人の比率（「知っている」と答えなかった人の比率）であり、「不明・無回答」が含まれている可能性もあることには注意が必要である。

表-4.9 国籍グループ別にみた各種制度についての認知度（「知らない」人の％）

	公営住宅 への入居	生活保護	介護保険通 訳の派遣	福祉医療費 の補助	福祉給付金 の支給
在日コリアン(朝鮮籍)	31.6%	25.3%	91.1%	69.6%	78.5%
在日コリアン(韓国籍)	38.2%	28.8%	92.7%	67.1%	83.6%
在日コリアン以外	41.3%	41.3%	90.0%	68.8%	75.0%
中国帰国者	27.8%	44.4%	97.8%	83.3%	95.6%
中国帰国者以外	38.8%	55.1%	94.1%	74.6%	88.9%
フィリピン	63.3%	62.0%	90.5%	69.6%	75.9%
アジア諸国	85.9%	80.3%	97.2%	85.9%	85.9%
中米南米諸国	44.4%	54.0%	85.7%	66.7%	77.8%
欧米系諸国	76.5%	67.6%	98.0%	79.4%	94.1%
全体	44.8%	45.7%	93.2%	72.0%	84.7%

（３）ホームページの閲覧状況

表-4.11 では、ホームページの閲覧状況を尋ねた結果である。「広島市ホームページ」の閲覧状況が最も高く 30.0%の人が「見たことがある」と答えている。しかし、それ以外はいずれも閲覧度は低い。

表-4.11 ホームページの閲覧状況（％）

	見たことはない	見たことがある
広島市ホームページ	70.0	30.0
ひろしま国際情報ネットワーク(HINT)	95.8	4.2
広島県の緊急医療 NET	95.4	4.6
広島県防災 WEB	97.1	2.9
その他の外国人の生活に役立つホームページ	94.4	5.6

注：「見たことはない」の数値は、各種ホームページについて○をつけなかった人の比率（「見たことがある」と答えなかった人の比率）であり、「不明・無回答」が含まれている可能性もある。

（４）外国人市民施策懇談会についての認知度

この懇談会の目的は「外国人市民の市政参加を促進し、市民と行政、外国人市民と日本人市民との協働による多文化共生社会づくりを推進すること」にある。（平成 25 年度から「広島市多文化共生市民会議」に名称変更している。）

表 4-12 は、外国人市民施策懇談会は外国人市民に知られているかをみた結果である。外国人市民施策懇談会は「知っている」と答えたのは 4.3%であった。

表-4.12 外国人市民施策懇談会の認知度

	比率 (%)
知っている	4.3
知らない	87.9
不明・無回答	7.8
合計	100.0

4-6 防災情報をどのくらい知っているか・災害などの緊急時に備えて市に何をしてほしいか

(1) 救急・防災情報についての認知度

表-4.13 は、救急、防災情報について「知っているもの」すべてをあげてもらった。

「消防の電話番号 (119)」の認知度が最も高く 87.6%が「知っている」と答えている。以下、「知っている」比率が大きく下がり、「緊急時の近所の避難場所」が 32.9%、「災害用伝言ダイヤル (171)」が 19.5%であった。

表-4.13 救急・防災情報についての認知度 (%)

	知らない	知っている
消防の電話番号(119)	12.4	87.6
災害用伝言ダイヤル(171)	80.5	19.5
緊急時の近所の避難場所	67.1	32.9
パンフレット『安全な暮らしのために』	88.0	12.0
携帯電話会社の災害用伝言板サービス	83.7	16.3

注：「知らない」の数値は、各種制度を示した選択肢について○をつけなかった人の比率（「知っている」と答えなかった人の比率）であり、「不明・無回答」が含まれている可能性もある。

(2) 災害などの緊急時に広島市に何をしてほしいか

表-4.14 は、災害などの緊急時に備えて広島市に行ってほしいことを尋ねた結果である。最も多かったのは「避難所の案内をわかりやすくしてほしい」で、42.1%の人が望んでいる。ついで「緊急時に外国語で放送や誘導をしてほしい」が 28.3%、「日頃から外国人に災害に関する広報をしてほしい」が 27.7%と続いている。

表-4.14 災害など緊急時に備えて広島市に行ってほしいこと

	必要ない	してほしい
日頃から外国人に災害に関する広報をしてほしい	72.3	27.7
緊急時に外国語で放送や誘導をしてほしい	71.7	28.3
避難所の案内をわかりやすくしてほしい	57.9	42.1
避難所で外国語の相談や情報提供をしてほしい	79.8	20.2
外国人向けの災害訓練をしてほしい	83.9	16.1
現在日本語だけの防災情報メールを外国語でも行ってほしい	81.4	18.6

注：「必要ない」の数値は、各種制度を示した選択肢について○をつけなかった人の比率（「してほしい」と答えなかった人の比率）であり、「不明・無回答」が含まれている可能性もある。

災害への備えは日本語でのコミュニケーション能力とも関連がある。表-4.15 のように、会話や読み書きが日本語を母語とする人と同じくらいできる人では、「避難所の案内をわかりやすくしてほしい」を除いては、概して緊急時に備えた対応を「してほしい」とする比率が低い。それに対して、日本語でのコミュニケーション能力にハンディがある人では、災害や緊急時の対応を望む人の比率が相対的に高くなっている。

表-4.15 日本語能力（読む）と災害など緊急時に備えて広島市に行ってほしいこと

	日本語を母語とする人と同じくらい	簡単な漢字程度	ひらがなやカタカナの単語程度	ほとんど読めない	全体
日頃から外国人に災害に関する広報をしてほしい	18.9%	39.7%	35.7%	38.0%	28.1%
緊急時に外国語で放送や誘導をしてほしい	14.6%	43.3%	44.5%	43.0%	28.2%
避難所の案内をわかりやすくしてほしい	44.1%	44.0%	35.7%	39.2%	42.8%
避難所で外国語の相談や情報提供をしてほしい	10.6%	32.6%	28.6%	31.6%	20.4%
外国人向けの防災訓練をしてほしい	9.4%	22.1%	26.4%	29.1%	16.2%
現在日本語だけの防災情報メールを外国語でも行ってほしい	10.1%	29.4%	24.7%	31.6%	18.7%

※ただし、「必要ない」の数値は、各種制度を示した選択肢について○をつけなかった人の比率（「してほしい」と答えなかった人の比率）であり、「不明・無回答」が含まれている可能性もある。

4-7 広島市の取り組みについて（自由回答）

（１）道路や公共施設などにある表示や案内板

在日コリアンを中心に、標識や案内板についての指摘が複数あった。たとえば、「高速道路の案内板が見にくい」「バスの停留所の看板が小さい」といった指摘である。一方で、外国人市民として案内板や標識についての指摘でもっとも多かったのは、公共空間にある標識や案内板などのなかで外国人市民にとって分かりにくい表記に「ローマ字やふり仮名をつけた表記にしてもらいたい」という要望があった。また、日本語以外の言語も書かれている標識や案内板のスペルの間違いの指摘も複数あった。

（２）広島市の平和への取り組み

「たいへん良い」「素晴らしいと思います。毎年平和式典に参加しています」「賛同しています」「これからも続けてほしい」といった広島市の平和への取り組みを高く評価する回答が、いずれの国籍（出身地）、世代、性別でも多数みられた。

外国人市民のなかには、実際に被爆を体験している市民、被爆者ではなくとも被爆体験を自分と直接関係のあるものだととらえている市民も少なくない。

広島市が取り組んできた被爆体験の継承や平和教育について、多くの外国人は評価をしているのだが、回答のなかには、その継承や平和教育のあり方を問う意見も複数あった。

（３）広島市への要望など

在日コリアンの回答のなかには、在日コリアン以外の外国人市民とは異なる立場や視点からの要望や意見がみられた。参政権や民族系学校への支援、年金、住宅などに関して、複数の要望や意見がみられた。中国籍の外国人市民は、日本人と外国人、外国人同士での交流イベントを望む声が複数あがっている。日本語に関しては、学ぶ場の提供や通訳の配置といった要望もある。フィリピン籍の外国人市民は、日本語を学ぶ場や公的な場所での通訳の配置を求める声が寄せられている。また、医療や生活に関する不安も書き込まれている。