

京都市における  
言葉のサポートに関する  
ニーズ調査報告書

2007年2月

財団法人 京都市国際交流協会

## 目 次

はじめに	2
第1部 行政ニーズ調査の結果	3
第2部 学校等ニーズ調査の結果	11
第3部 外国籍市民ニーズ調査の結果	25
第4部 特別永住者等ニーズ調査の結果	39
第5部 調査のまとめ	53
結び	57
(参考)	
調査票	58

## **はじめに**

本報告書は、2005 年秋に実施した京都市の区役所・支所の住民窓口部門に対するアンケート調査（以下、「行政ニーズ調査」という。）と同じく京都市立学校、私立幼稚園等に対するアンケート調査（以下、「学校等ニーズ調査」という。）2006 年初めに実施した外国籍京都市民に対するアンケート調査（以下、「外国籍市民ニーズ調査」という。）2006 年の春から秋にかけて実施した特別永住者等に対するアンケート調査（以下、「特別永住者等ニーズ調査」という。）の 4 つのアンケート調査の結果分析を基に作成した。

第 1 部から第 4 部で、行政ニーズ調査、学校等ニーズ調査、外国籍市民ニーズ調査、特別永住者等ニーズ調査の結果の報告を行い、第 5 部では、それぞれの結果からみた京都市における言葉のサポートに関するニーズをまとめ、整理を行った。

## **第1部 行政ニーズ調査の結果**

### **第1 調査の概要**

#### **1. 調査目的**

言葉のサポート事業の検討のため、京都市の行政窓口における通訳ニーズおよび問題点等を把握するため

#### **2. 調査方法**

区役所・支所（・保健所）の担当室・課に交換便にてアンケート票を送付し、交換便で回収

#### **3. 調査対象者**

市民対応窓口業務を行っている区役所・支所（・保健所）の154の室・課

#### **4. 調査期間**

アンケート発送: 2005年9月22日（木）

回答締切り: 2005年10月14日（金）

#### **5. アンケート回答状況**

配布数 154票

有効回答数 118票

有効回答率 76.6%

## 第2 回答者の概観

### 1. 区役所・支所別、室・課別回答状況【質問 1-1】

行政アンケートの回答率は76.6%であった。区役所・支所別および室・課別の回答率に大きな偏りはみられなかった。

### 2. 外国語対応可能な室・課【質問 1-2】

外国語で簡単な業務の説明ができる職員(囑託を含む)は、50室・課(42.4%)に、延べ76名勤務している。

その対応可能な言語は、76名の81.6%にあたる62名が英語である。

外国語対応可能職員が勤務している課・室の割合を区役所・支所毎にみると、右京区役所が88.9%と最も高くなっており、ついで北区役所が62.5%、左京区役所が57.1%となっている。その一方、外国語対応可能職員が勤務している課・室が限られている区役所もあり、区役所・支所毎で偏りがみられる。

室・課毎にみると、保険年金課の70.0%に外国語対応可能職員が勤務しているのに対し、まちづくり推進課は、16.7%であるなど、室・課毎でも偏りがみられる。

### 第3 外国籍市民の来所状況についての集計結果

#### 1. 外国人来所状況【質問 1-3】

「外国人」(日本語コミュニケーションに支障がある外国籍の方および中国帰国者の方などを言う。)の来所状況については、「1年に数人」との回答が41.0%と最も多くなっている。

「1週間に数人以上」(「1日5人以上」、「1日数人」および「1週間に数人」の回答の計)は、22.9%であり、「1月に数人以下」(「1月に数人」「1年に数人」および「1年に1人以下」の回答の計)が、61.9%に上る。また、「これまでに来所したことがない」の回答は14.5%であった。

「1週間に数人以上」の室・課の割合を区役所・支所毎にみると、伏見区醍醐支所が50.0%と最も高く、ついで、伏見区深草支所が37.5%となっており、全般的には区役所・支所毎の外国人来所状況に偏りが見られた。

室・課毎にみると、市民窓口課は、回答のあったすべての課が「1日5人以上」または「1日数人」としているのに対し、総務課や市民税課、納税課などではすべての課が「1月に数人以下」または「これまでに来所したことがない」としている。

#### 2. 外国人の来所目的【質問 1-4】

外国人の来所目的で最も多いのが「制度の加入・変更手続き」(30.5%)であり、「相談・苦情」(23.7%)と合わせると過半を占めている。

#### 3. 市民対象事業への参加者数【質問 1-5】

市民対象事業への外国人の、過去1年間の参加者数を聞いたところ、外国籍市民の参加があるとしたのは、12室・課のみであった。

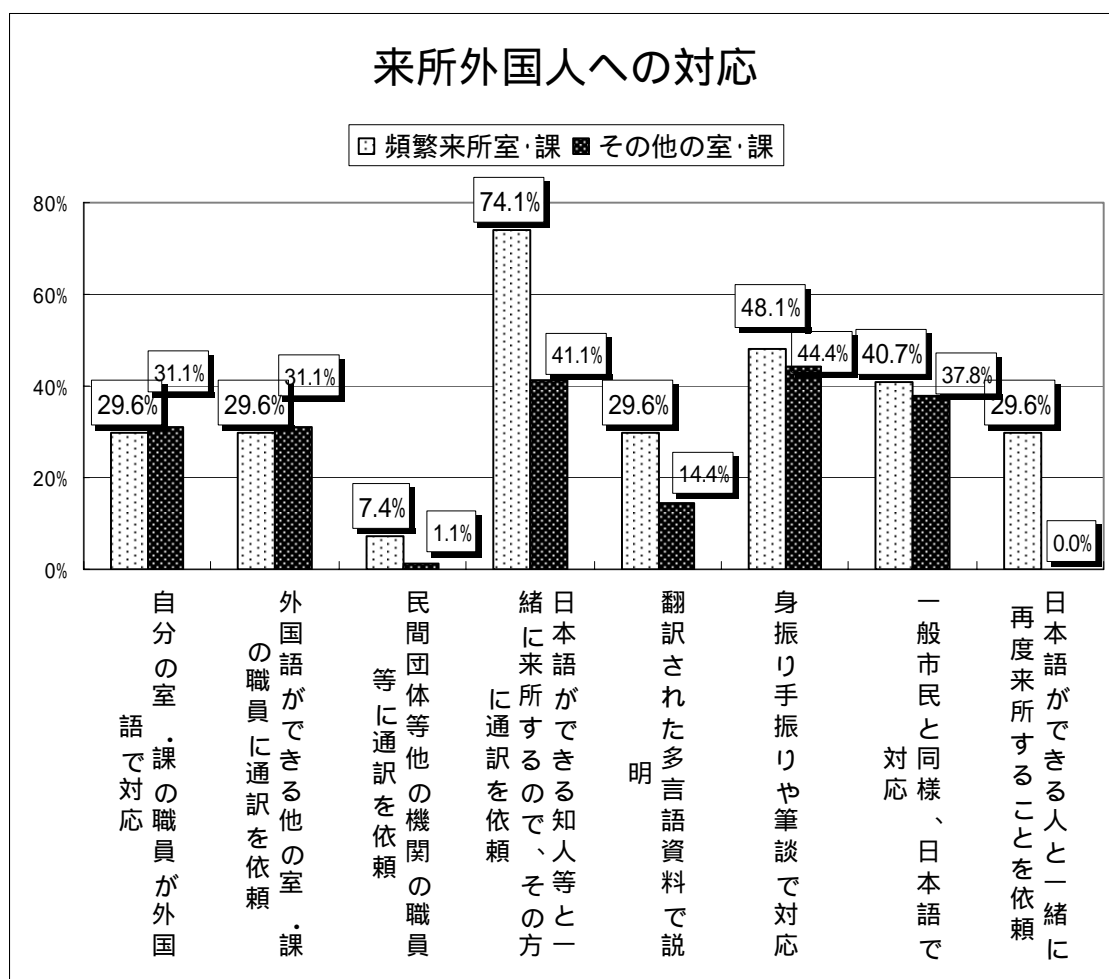
しかし、実施している室・課の中には年間300人以上が参加していると回答しているなど、多くの外国籍市民が参加している場合もある。

#### 4. 来所外国人への対応【質問 1-6】

来所外国人への対応方法の中で最も多いのが「日本語ができる知人等と一緒に来所するので、その方に通訳を依頼」(48.3%)であり、続いて「身振り手振りや筆談で対応」(45.8%)、「一般市民と同様、日本語で対応」(38.1%)となっている。

また、「(自分の)室・課の職員が外国語で対応」(31.4%)や「外国語ができる他の室・課の職員に通訳を依頼」(30.5%)も多く、「民間団体等他の機関の職員等に通訳を依頼」は2.5%しかない。また、「日本語ができる人と一緒に再度来所することを依頼」も18.6%ある。

質問1-3で1週間に数人以上外国人が来所すると回答した室・課(以下、「頻繁来所室・課」という。)と「その他の室・課」での対応を比較したのが、次の図表である。



「頻繁来所室・課」では、「日本語ができる知人等と一緒に来所するので、その方に通訳を依頼」が74.1%にのぼり、続いて「身振り手振りや筆談で対応」(48.1%)、「一般市民と同様、日本語で対応」(40.7%)、「職員が外国語で対応」(29.6%)、「外国語ができる他の室・課の職員に通訳を依頼」(29.6%)となっており、多くのケースは来られた時点での対応ができています。しかしながら、「日本語ができる人と一緒に再度来所することを依頼」する場合についても、29.6%の回答がある。

#### 5. 外国人の理解度【質問 1-7】

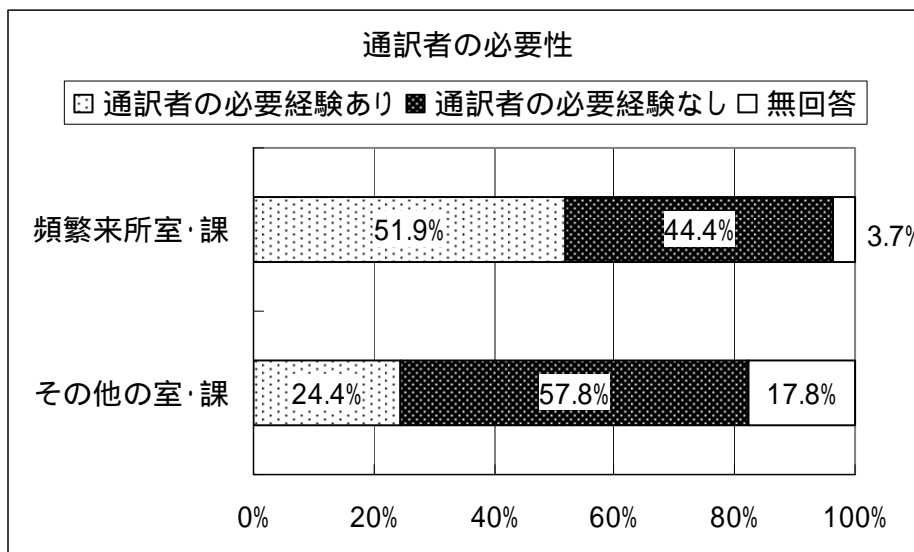
これらの対応により、来所外国人の理解が得られたかどうかを聞いているが、「よく理解を得られた(得られる)」と「概ね理解を得られた(得られる)」が併せて60.0%となっており、「あまり理解を得られていない(得られない)」は2.9%しかなく、「ほとんど、理解されていない(理解されない)」との回答はなかった。以上から、来所した外国人に対してはほとんどの場合で理解を得られている。

一方、無回答も33.3%にのぼっている。

#### 6. 通訳者の必要性【質問 1-8】

通訳者を必要とした経験の有無については、「経験あり」が31.4%で、「経験なし」が54.2%であり、通訳者の必要性を感じた経験のない室・課が多くなっている。

「頻繁来所室・課」と「その他の室・課」の回答を比較したものが、次の図表である。「頻繁来所室・課」では、逆に51.9%が通訳者を必要と感じた経験を有している。

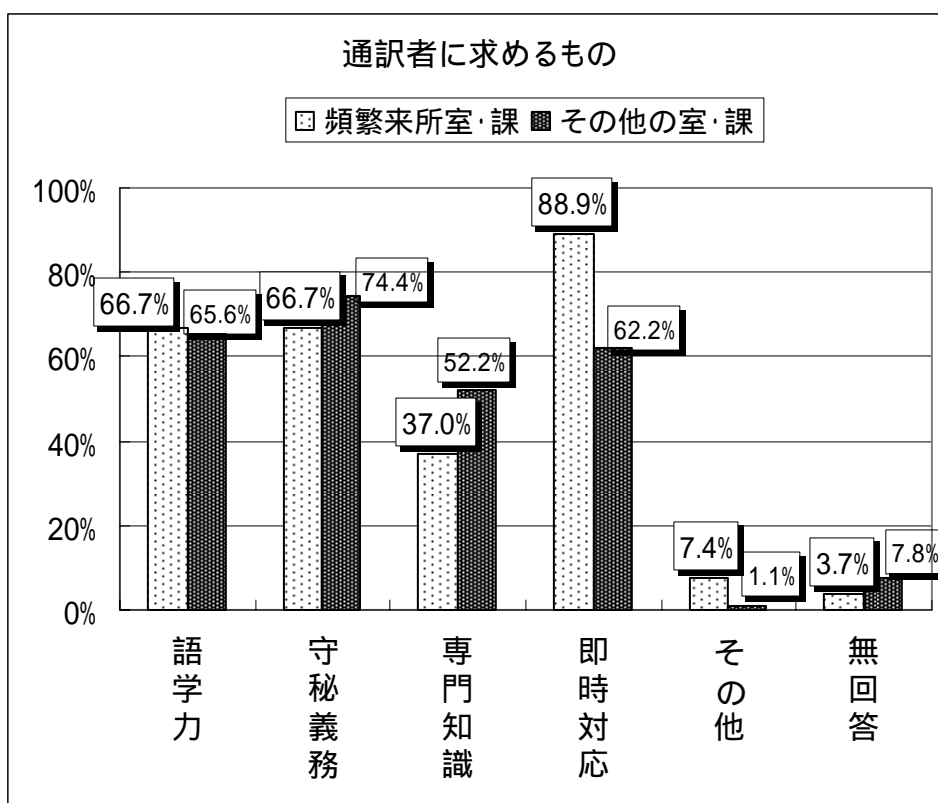


### 7. 通訳者に求めるもの【質問 1-10】

通訳者に求めるものとしては、「守秘義務を守ること」(72.9%)が最も多く、続いて「即時対応できること」(69.5%)、「語学力」(66.1%)と続いている。

また、「行政業務に関する知識を有すること」は、48.3%となっている。

「頻繁来所室・課」と「その他の室・課」の回答を比較したものが、次の図表である。

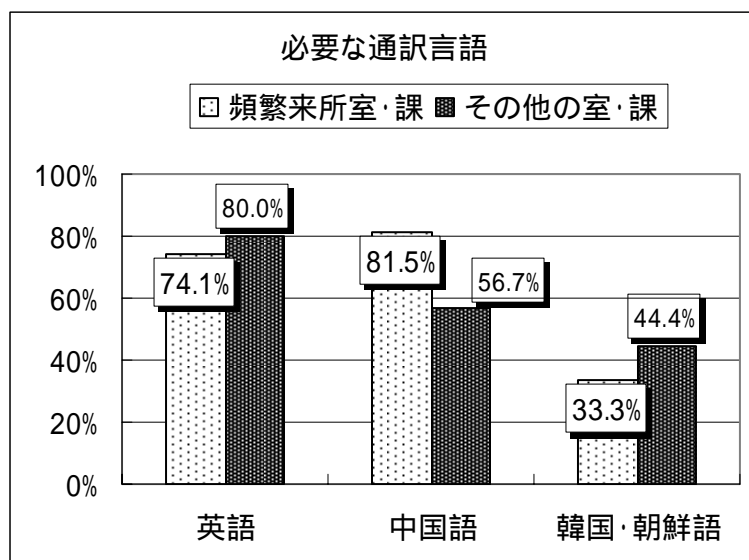


「頻繁来所室・課」の88.9%が、「即時対応できること」をあげている。

## 8. 必要な言語【質問 1-11】

必要な言語で最も多い言語は、「英語」(78.0%)で、ついで「中国語」(62.7%)、「韓国・朝鮮語」(42.4%)となっているが、その他の言語についてはいずれも10%未満であった。

「頻繁来所室・課」と「その他の室・課」の回答を比較したものが、次の図表である。



「頻繁来所室・課」では、中国語(81.5%)と英語(74.1%)が特に多く求められていることがわかる。

## 第2部 学校等ニーズ調査の結果

### 第1. 調査の概要

#### 1. 調査目的

言葉のサポート事業の検討のため、京都市内の小中学校、総合養護学校、幼稚園、保育所（園）における通訳ニーズおよび問題点等を把握するため

#### 2. 調査方法

京都市立の小・中学校・総合養護学校・幼稚園、市営保育所、私立幼稚園および民営保育所（園）に、交換便または郵便にてアンケート票を送付し、交換便または郵便で回収

#### 3. 調査期間

	アンケート発送	回答締切り
私立幼稚園・市営保育所	2005年9月22日（木）	2005年10月14日（金）
民営保育所（園）	2005年10月4日（火）	2005年10月18日（火）
市立小中学校・総合養護学校・幼稚園	2005年9月22日（木）	2005年10月20日（木）

#### 4. アンケート回答状況

配布数 627 票

回答数 235 票

回答率 37.5%

## 第 2 . 回答者の概観

### 1. 所在地および機関区分【質問 2-1】

627 票の配布数に対し、回答数は 235 票であり、回答率は 37.5%であった。

所在区別にみると、最も高い回答率は中京区の 44.4%で、最も低い回答率は下京区の 23.7%であった。

機関区分毎に回答率をみると、市立総合養護学校(57.1%)および市立小学校(43.8%)が高く、私立幼稚園(23.7%)および市営保育所(28.1%)が低くなっている。

### 2. 在籍教職員および児童・生徒数【質問 2-2】

回答者の在籍教職員数の平均は 26 人で、市立中学校等(市立中学校及び市立総合養護学校)の平均が 36 人と多く、幼稚園等(市立幼稚園、私立幼稚園、市営保育所及び民営保育所)の平均が 21 人と少なかった。

一方、児童・生徒数の平均は 240 人で、市立小学校の平均が 384 人と多く、幼稚園等の平均が 120 人と少なかった。

### 3. 保護者参加予定行事実施回数【質問 2-3】

入学(園・所)式、卒業(園)式・退所式等の式典実施回数は、年平均 2.3 回で、どの機関区分もほぼ同様である。

入学(園・所)や修学(園)旅行等の説明会の開催回数は、年平均 2.7 回である。機関区分毎にみると小学校の開催回数が最も多く(3.9 回)市立中学校等(2.9 回)幼稚園等(1.8 回)の順になっている。

保護者懇談会等(進路説明会、授業参観等)の開催回数は、年平均 6.9 回である。機関区分毎にみると、市立小学校が最も多く(8.4 回)ついで、市立中学校等(7.1 回)幼稚園等(5.9 回)の順となっている。

### 4. 個別面談回数【質問 2-4】

家庭訪問等保護者との個別面談の児童・生徒一人あたり年間実施回数は、平均 2.7 回である。機関区分毎にみると市立小学校が最も多く(3.7 回)ついで、市立中学校等(3.2 回)幼稚園等(1.8 回)の順となっている。

---

### 5. 外国籍等の保護者を持つ児童・生徒数【質問 2-5】

外国籍または中国帰国者の方などを保護者にもつ児童・生徒の2005年10月1日現在の在籍数を聞いている。

回答者の66.4%にあたる150校(園・所)が、1人以上在籍していると回答しており、その在籍数の1校(園・所)あたり平均は、5.3人であった。

保護者の母語別では、韓国・朝鮮語が88校(園・所)(回答者の47.1%)が最も多く、ついで、中国語62校(園・所)(同35.4%)、英語36校(園・所)(同21.7%)、タガログ語22校(園・所)(同14.2%)、スペイン語10校(園・所)(同6.5%)の順となっている。

### 6. 日本語コミュニケーションに支障がある児童・生徒数【質問 2-5】

次に、前記5.の児童・生徒数の内、日本語コミュニケーションに支障がある児童・生徒の在籍数を聞いている。

日本語コミュニケーションに支障がある児童・生徒が1人以上在籍しているとしたのは、回答者の23.2%にあたる49校(園・所)であり、その在籍数の1校(園・所)あたり平均は、1.5人であった。

所在の区毎にみると伏見区と左京区が多い。

### 7. 日本語コミュニケーションに支障がある保護者【質問 2-6】

日本語コミュニケーションに支障がある保護者(以下「外国人保護者」という。)を持つ児童・生徒の在籍数は、前記6.の日本語コミュニケーションに支障がある児童・生徒数より多く、回答者の31.5%にあたる69校(園・所)が、1人以上在籍していると回答している。

また、保護者の母語は過半が中国語である。

所在の区毎にみると最も多い区は、伏見区(14)であるが、ついで、左京区(10)、山科区(8)、右京区(8)、西京区(8)と続いている。

### 8. 外国語対応可能教職員【質問 2-7】

外国語対応が可能な教職員は、全回答者の54.0%にあたる122校(園・所)に勤務している。対応可能言語は、88.7%が英語である。

---

### 9. 外国人保護者の行事参加割合【質問 2-9】

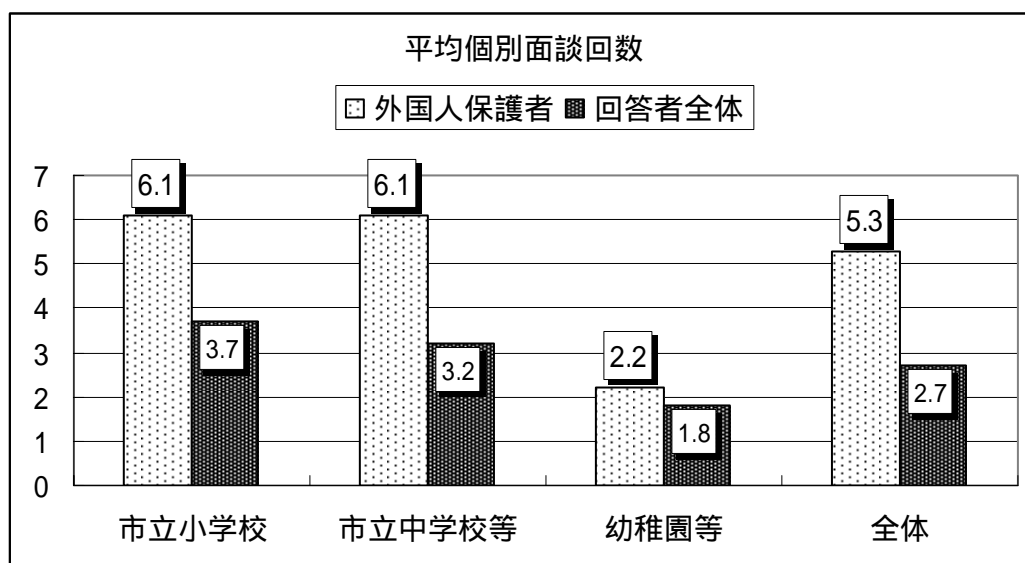
「外国人保護者」を持つ児童・生徒が在籍しているとした回答者 69 校（園・所）の内、89.9%にあたる 62 校（園・所）が、この保護者が保護者参加行事に参加されたことがあるとしており、参加されたことがないとしたのは、3 校（園・所）（4.3%）のみであった。

### 10. 外国人保護者との個別面談回数【質問 2-10】

「外国人保護者」との個別面談の 1 校（園・所）あたり年間実施回数は 16.1 回であり、「外国人保護者」1 人あたりでは年間 5.3 回となっている。

機関区分毎にみると、「外国人保護者」1 人あたりの年間個別面談回数は市立小学校および市立中学校等とも 6.1 回で同じであるが、幼稚園等は 2.2 回で少なくなっている。

前記 4. の回答者全体の個別面談の平均回数と、「外国人保護者」との個別面談の平均回数を比較したものが、次の図表である。



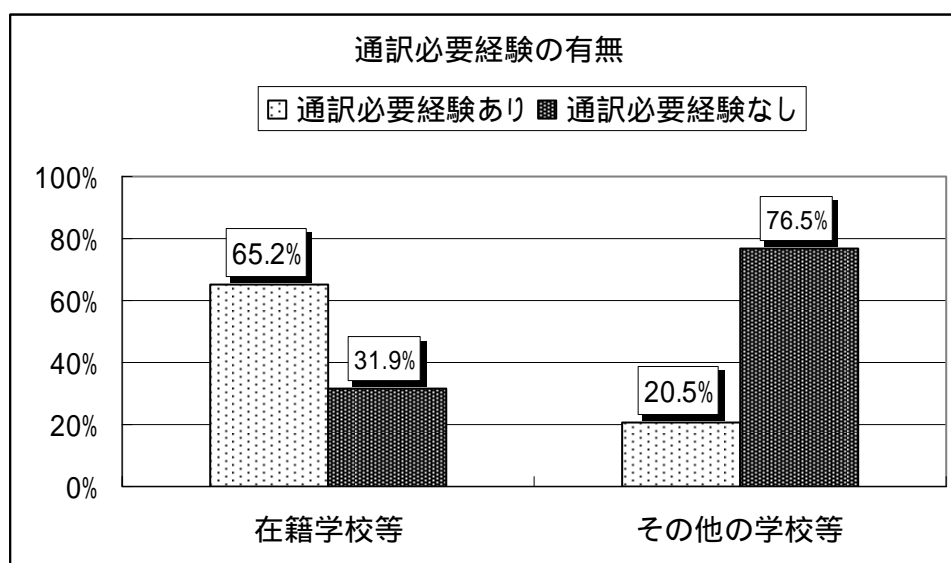
「外国人保護者」との個別面談の回数が多くなっていることがわかる。

### 第3. 言葉の問題についての集計結果

#### 1. 「外国人保護者」への言葉の対応での通訳者の必要性【質問 2-8】

「外国人保護者」への言葉の対応で困り、通訳者が必要と感じた経験の有無については、33.6%があったとしている。

「外国人保護者」の児童・生徒が在籍する学校（園・所）（以下、「在籍学校等」という。）と「その他の学校等」における通訳者の必要性を比較したものが、次の図表である。



「在籍学校等」では、65.2%が通訳者を必要と感じた経験があるとしており、在籍学校等における通訳者ニーズはその他の学校等よりも大きいものと考えられる。

#### 2. 「外国人保護者」への行事での対応【質問 2-11】

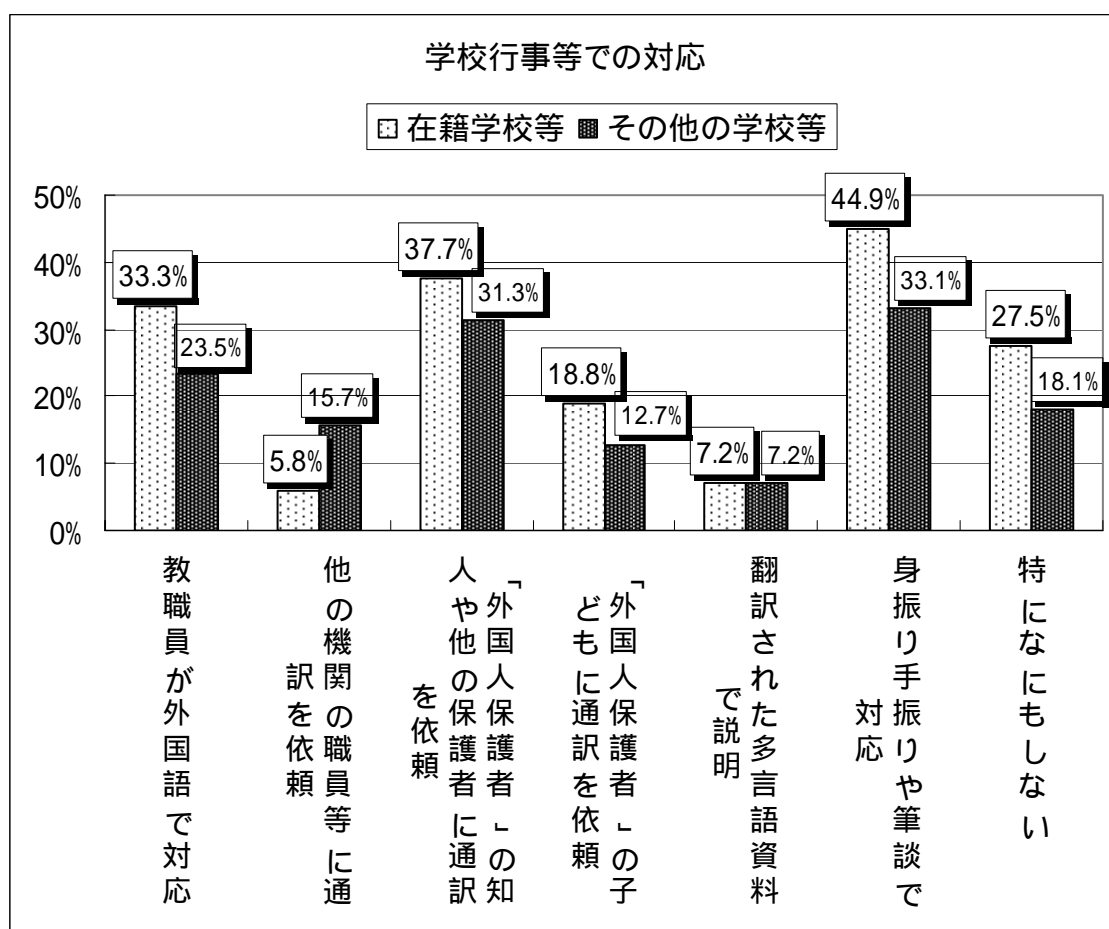
「外国人保護者」が行事に参加されたときの対応で、最も多い回答は、「身振り手振りや筆談で対応」というもので、36.6%となっている。ついで、「通訳が可能な『外国人保護者』の知人や他の保護者に通訳を依頼」（33.2%）、「（自分の学校・園）の教職員が外国語で対応」（26.4%）と続いている。

機関区分毎にみると、「身振り手振りや筆談で対応」は幼稚園等が多く（40.7%）、「通訳が可能な『外国人保護者』の知人や他の保護者に通訳を依頼」は、市立小学校（37.2%）と幼稚園等（36.6%）が多い。「（自分の学校・園）の教職員が外国語で対応」は市立中学校等が多い（41.2%）。

また、「民間団体等他の機関の職員等に通訳を依頼」は全体では 12.8%であるが、市立中学校等に限ると 32.4%の回答となっている。

一方、「特になにもしない」は全体で 20.9%の回答となっている。さらに、「『外国人保護者』の子どもに通訳を依頼」は、全体では 14.5%であるが、市立中学校等に限ると 26.5%となっている。

外国人保護者の児童・生徒が在籍している「在籍学校等」と「その他の学校等」における対応を比較したものが、次の図表である。



「身振り手振りや筆談で対応」が 44.9%と多くなっている他、「外国人保護者」の「知人や他の保護者に通訳を依頼」(37.7%)、「教職員が外国語で対応」(33.3%)、「子どもに通訳を依頼」(18.8%)と「その他の学校等」に比較して多くなっている。

一方、「他の機関の職員等に通訳を依頼」は 5.8%と少なくなっている。

### 3. 「外国人保護者」との個別面談への対応【質問 2-12】

「外国人保護者」との個別面談への対応に関する回答の傾向は、前記2.の学校行事等での対応とよく似た結果となっている。

最も多い回答は、「身振り手振りや筆談で対応」というもので、33.2%となっている。ついで、「通訳が可能な『外国人保護者』の知人や他の保護者に通訳を依頼」(28.1%)、「(自分の学校・園)の教職員が外国語で対応」(25.1%)と続いている。

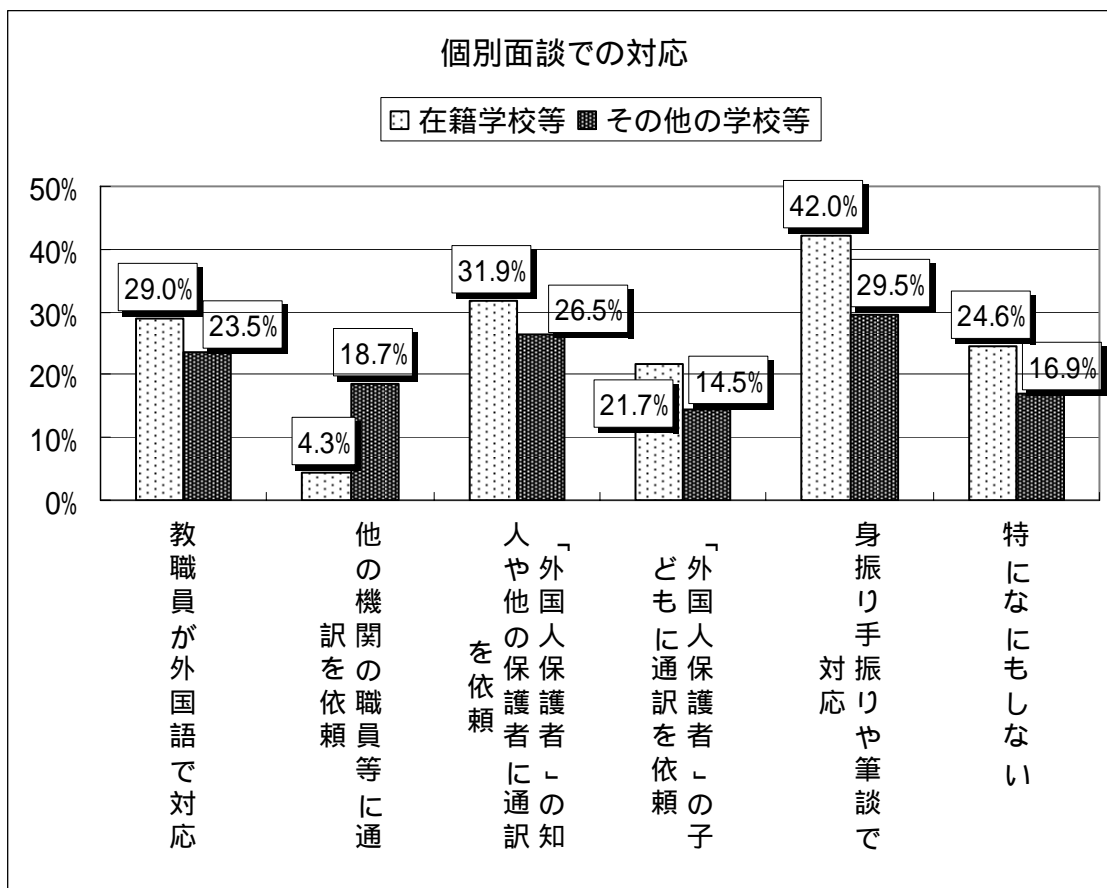
機関区分毎にみると、「身振り手振りや筆談で対応」は、幼稚園等(35.0%)と市立小学校(34.6%)が多く、「通訳が可能な『外国人保護者』の知人や他の保護者に通訳を依頼」は、幼稚園等(32.5%)と市立小学校(28.2%)。また、「(自分の学校・園)の教職員が外国語で対応」は市立中学校等(35.3%)と市立小学校が多い(33.3%)。

また、「民間団体等他の機関の職員等に通訳を依頼」は全体では14.5%であるが、市立中学校等に限定すると35.3%の回答となっている。

一方、「特になにもしない」は、全体で19.1%の回答となっている。さらに、「『外国語保護者』の子どもに通訳を依頼」は全体では、16.6%であるが、市立中学校等に限定すると29.4%となっている。

外国人保護者の児童・生徒が在籍している「在籍学校等」と「その他の学校等」における対応等を比較したものが、次の図表である。

学校行事等での対応と同様、「在籍学校等」では、「身振り手振りや筆談で対応」が42.0%と多くなっている他、「外国人保護者」の「知人や他の保護者に通訳を依頼」(31.9%)、「教職員が外国語で対応」(29.0%)、「子どもに通訳を依頼」(21.7%)が、「その他の学校等」に比較して多くなっている一方、「他の機関の職員等に通訳を依頼」は4.3%と少なくなっている。



#### 4. 外国人保護者の理解度【質問 2-13】

前記 3.と 4.で「特になにもしない」、「参加されたり、個別面談してみないとわからない」と回答した学校（園・所）以外の回答者 155 校（園・所）に対して、これらの対応でどの程度理解を得られたか（または得られる）と考えているかと質問している。

よく理解を得られた、概ね理解を得られた（得られる）との回答は、79.4% になっている。

機関区分毎にみると、理解を得られた（得られる）との回答が、市立小学校が 88.9%で最も多く、続いて幼稚園（75.7%）、市立中学校等（70.4%）となっている。

## 5. 通訳派遣の場合の重要事項【質問 2-14】

通訳派遣を受ける場合の重要事項を質問している。

### 【重要性が高い項目】

- プライバシー保護等に関する取り決めが明確になされていること  
プライバシー保護等に関する取り決めが明確になされていることが、「かなり重要」(71.1%)と「やや重要」(14.0%)を合わせて85.1%が重要としている。
  
  - 緊急時の通訳依頼に即応できること  
緊急時の通訳依頼に即応できることを重要としている回答は、80.0%であるが、「かなり重要」と「やや重要」が共に40.0%となっている。
  
  - 一定の語学力を有していることが担保されていること  
一定の語学力を有していることが担保されていることを重要としている回答は、「かなり重要」(39.6%)と「やや重要」(37.0%)を合わせて76.6%となっている。
  
  - 【ある程度重要度が高い項目】
  - 休日や夕方等でも対応可能なこと  
休日や夕方等でも対応可能なことを48.9%が重要としているが、市立小学校に限ると、62.8%が重要としている。
  
  - 家庭訪問への同行が可能なこと  
家庭訪問への同行が可能なことを48.1%が重要としているが、市立小学校に限ると、64.1%が重要としている。
  
  - 手続き等に関する専門知識を有すること  
通訳する学校(園・所)の手続き等に関する専門知識を有することを43.4%が重要としているが、重要でないとの回答も20.4%である。ただし、市立中学校等に限ると58.8%が重要としている。
-

➤ 学校等の事務量が増加しないこと

「外国人保護者」が直接通訳を依頼する仕組み等、学校（園・所）の事務量が増加しないことを重要とする回答は、43.4%が重要としているが、重要でないとの回答も20.4%である。

【あまり重要度が低い項目】

➤ 教職員としての資格

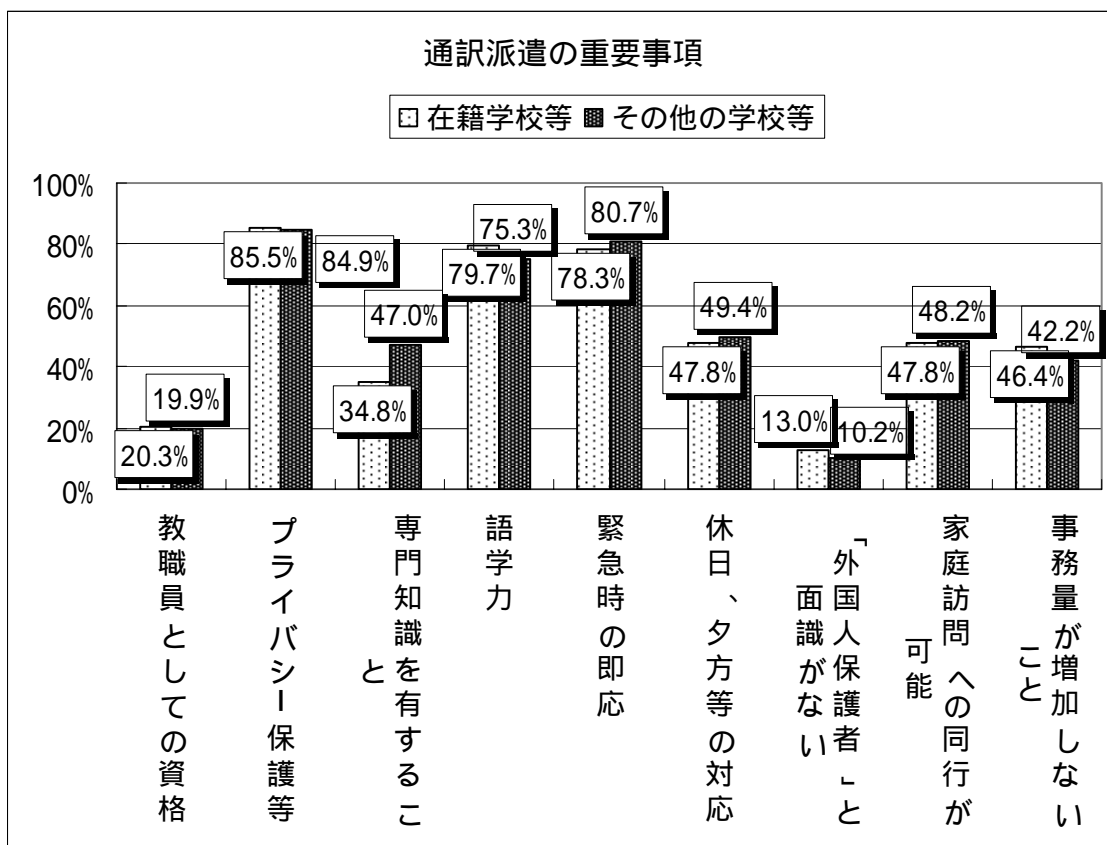
学校（園・所）の教職員としての資格を有していることを重要としている回答は20.0%であるが、44.3%は重要でないとしている。

➤ 「外国人保護者」との面識がないこと

通訳を必要とする「外国人保護者」と面識がないことを重要とする回答は11.1%である。重要でないとする回答が32.8%であったが、最も多い回答は「どちらともいえない」（44.3%）である。

外国人保護者の児童・生徒が在籍している「在籍学校等」と「その他の学校等」における重要事項（「かなり重要」と「やや重要」の回答の計）を比較したものが、次の図表である。

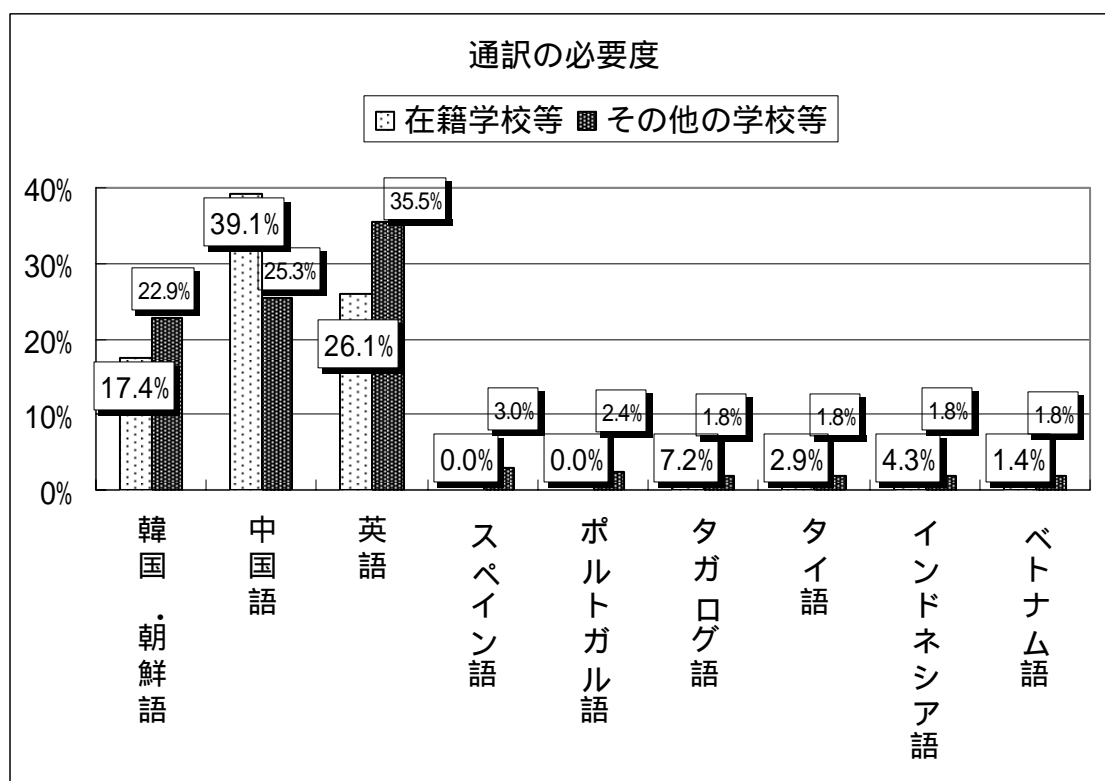
「在籍学校等」において「専門知識を有すること」の重要度が下がっている他は、ほぼ同様の傾向となっている。



## 6. 必要な言語【質問 2-15】

通訳が必要な言語（「かなり必要」および「やや必要」の回答の計）では、英語が 32.8%と多く、中国語（29.4%）、韓国・朝鮮語（21.3%）と続くが、その他の言語については必要とする回答は、いずれも数%以下であった。

外国人保護者の児童・生徒が在籍している「在籍学校等」と「その他の学校等」における通訳の必要度を比較したものが、次の図表である。



在籍学校等では中国語が 39.1%と最も高く、ついで、英語（26.1%）、韓国・朝鮮語（17.4%）となっている。その他の言語についてはいずれも 10%未満である。

## 7. 通訳派遣事業の影響【質問 2-16】

通訳派遣事業が開始された場合の教育・保育環境への影響については向上になる(51.9%)と影響しない(40.9%)の意見にわかれたが、低下になる(0.4%)という回答はほとんどなかった。

## 8. 通訳派遣事業の負担【質問 2-17、2-18】

通訳派遣事業が開始された場合の教職員への負担については、負担には影響しない(48.1%)と負担が減少する(35.7%)の意見に分かれた。

一方、外国人保護者の負担については、78.3%が外国人保護者の負担が減少するとしており、通訳派遣事業全般について好意的な意見が多かった。

## 9. コスト【質問 2-19】

通訳者の交通費等のコスト負担については、過半が「新たに予算措置等が必要」(51.1%)としている。また、「コスト負担が必要なら依頼できない」の回答も20.9%となっている。

## 10. 検討・推進の中心組織【質問 2-20】

通訳派遣事業に関し、自治体(教育委員会・市庁部局)が中心となって検討、推進することが適切との回答が63.8%であった。

## 11. 通訳派遣事業への関与【質問 2-21】

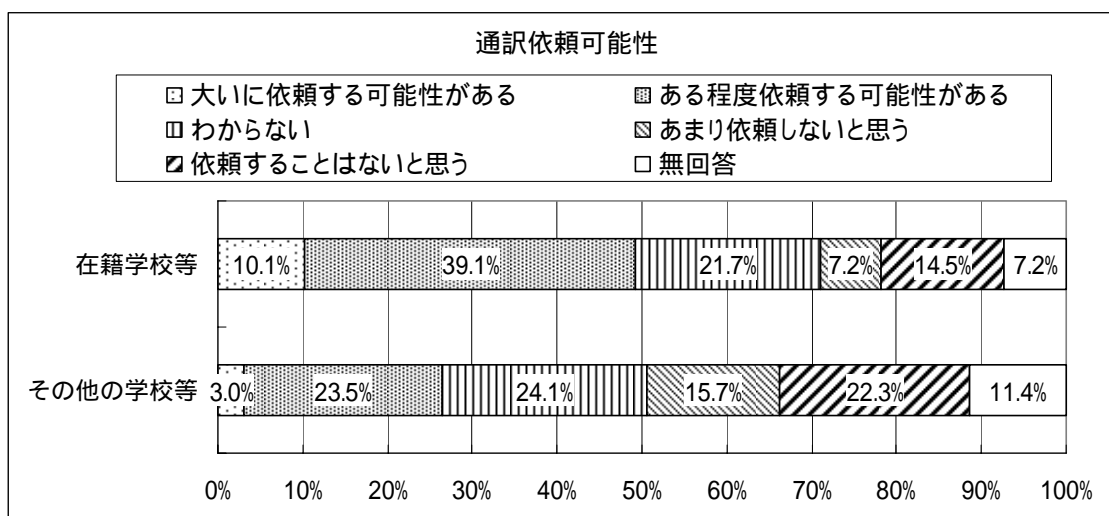
通訳派遣事業への関与方法については、「通訳者の研修に関する場所の提供や講師の派遣など」や「事業立ち上げに向けての会議への参加」など準備段階の関与については、不可能とする回答が可能とする回答を上回っているが、「通訳者の受け入れの事務」や「通訳者の待機場所の提供など」という実施時の対応については、可能とする回答が不可能とする回答を大きく上回っている。

また、「モデル事業の共同検討」については、「わからない」とする回答が過半(51.5%)となっているが、「可能」とする回答も11校(園・所)あった。

## 12. 通訳派遣依頼の可能性【質問 2-22】

通訳派遣事業を開始した場合の派遣依頼の可能性については、可能性があると回答と依頼しないと回答が、ほぼ拮抗している。

外国人保護者の児童・生徒が在籍している「在籍学校等」と「その他の学校等」における通訳派遣依頼の可能性に関する回答を比較したものが、次の図表である。



「在籍学校等」では、半数近く（49.2%）が依頼する可能性があるとしている。

## **第3部 外国籍市民ニーズ調査の結果**

### **第1 調査の概要**

#### **1. 調査の目的**

日本語を母語としない外国籍市民が、日ごろの暮らしの中で、区役所・支所や学校等における行政サービスを巡り、言葉の問題をどのように感じておられるのかについてご回答いただき、今後の施策に役立てるため

#### **2. 調査方法**

ルビ付き日本語、英語、中国語および韓国・朝鮮語の質問票4部を郵送し、いずれかの言語の質問票1部を同封の封筒により郵送で回収

なお、第3部の調査については、京都市が調査対象者の抽出、調査票の回収、集計を行い、集計結果(統計情報)の分析を 京都市国際交流協会が行った。

#### **3. 調査対象者**

京都市の外国人登録者名簿(ただし、特別永住者を除く。)から、20歳以上の登録者を層化抽出法により無作為抽出した2000名

#### **4. 調査期間**

アンケート発送 2006年1月20日(金)

回答締切り 2006年2月10日(金)

#### **5. アンケート回答状況**

発送数 2,000票

不達数 243票

回答数 548票

回答率 27.4% (548/2000)

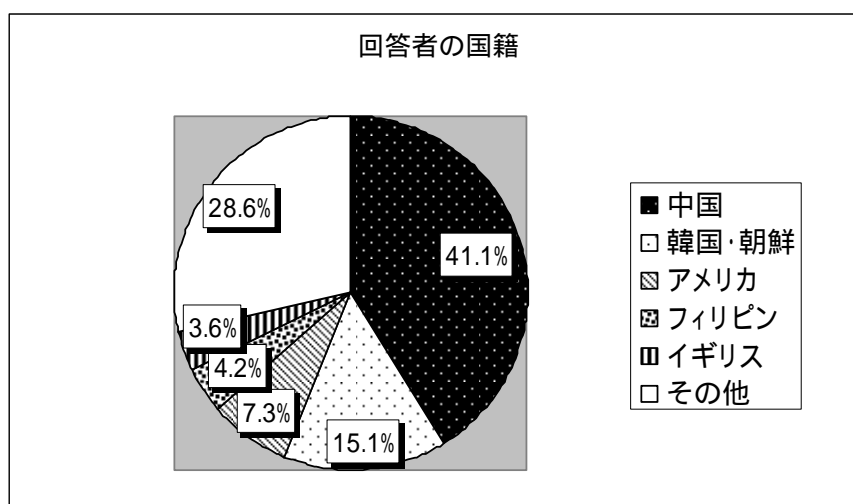
有効回答率 31.2% (548/1757)

## 第2 回答者の概観

### 1. 国籍【質問 3-3-1】

548 票の回答者の国籍は、中国が 41.1%と最も多く、ついで、韓国・朝鮮 (15.1%)、アメリカ (7.3%)、フィリピン (4.2%)、イギリス (3.6%) の順となっている。

2005 年 12 月末現在の京都市の外国人登録者の国籍と比較すると、韓国・朝鮮籍の割合が低くなっているが、これは特別永住者を配布対象としていないためである。



### 2. 年齢、在日期間および性別【質問 3-3-2、3-3-3、3-3-5】

回答者の年齢は、20 才代が 39.6%と最も多く、ついで、30 才代 (31.6%)、40 才代 (11.9%) と若い層が中心となっている。

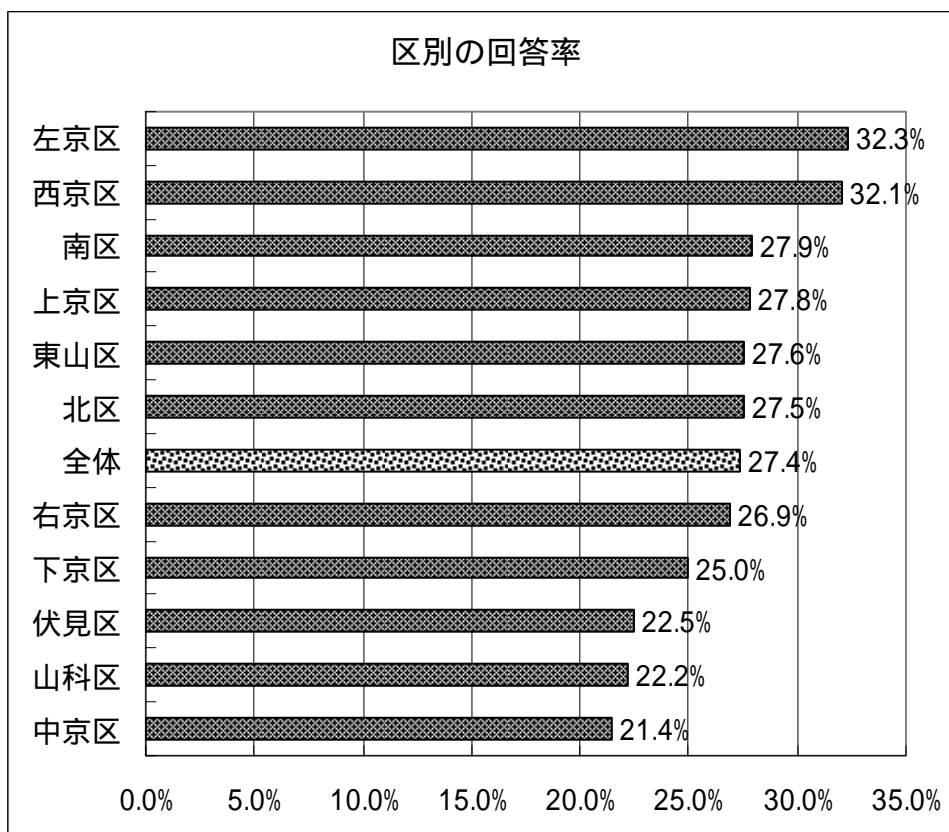
しかし、在日期間については「1 年以上 3 年未満」が 23.4%と最も多くなっているものの、「5 年以上 10 年未満」(17.0%)の次は、「1 年未満」、「1 年以上 5 年未満」および「10 年以上 20 年未満」が同率 (15.5%) であり、在日期間が長い人が比較的多くなっている。

男性が 40.9%、女性が 55.8%で女性が多くなっている。

### 3. 居住地域【質問 3-3-4】

回答者の居住地域は、左京区が145票(26.5%)と最も多く、ついで、伏見区の95票(17.3%)となっており、この2区が突出して多い。

配布数に対する回答率は、区毎にばらつきがあり、左京区は32.3%の回答率であったが、伏見区は、22.5%であった。



### 第3 回答者の言語の能力

#### 1. 意思疎通可能言語【質問 3-3-6】

「不自由なく意思疎通ができる言語」については、日本語が55.3%と最も多くなっている。ついで、中国語(44.7%)、英語(43.2%)、韓国・朝鮮語(17.5%)となっているが、その他の言語は10%未満となっている。

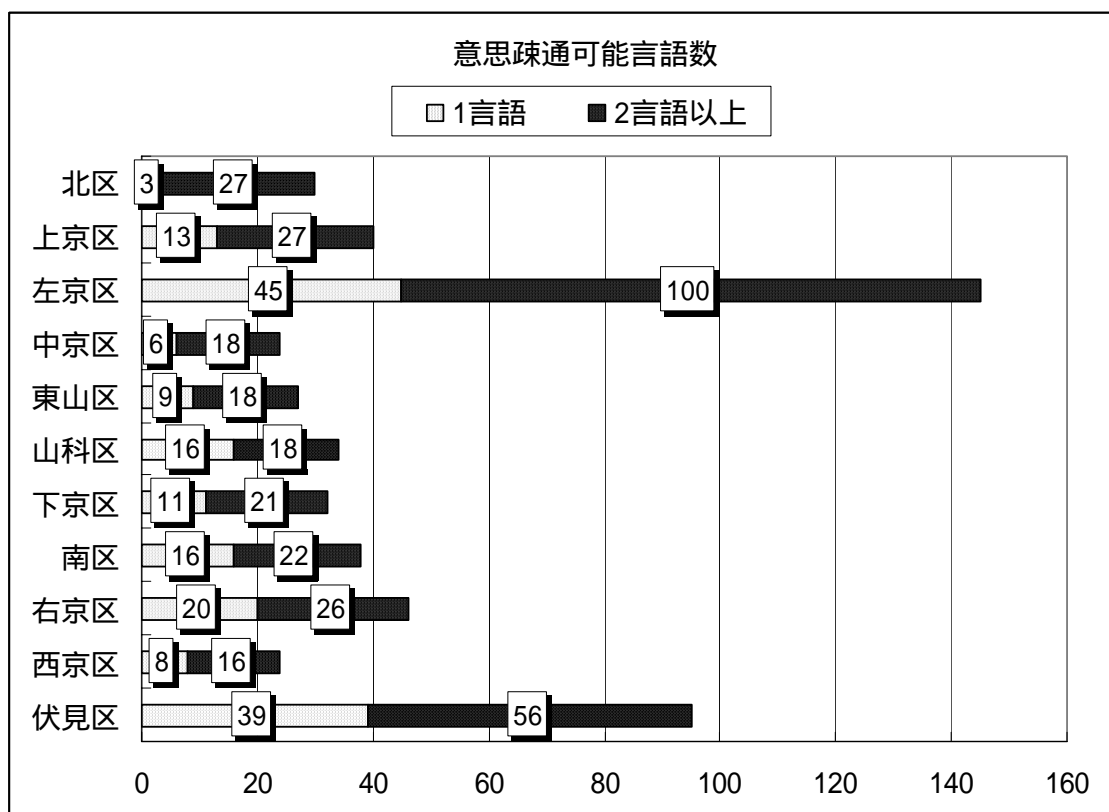
アンケート票は「ルビ付き日本語」、「英語」、「中国語」および「韓国・朝鮮語」の4種類が送付されたが、返信されたアンケート票の言語の内訳は、下表のとおりである。

「ルビ付き日本語」が最も多くなっており、ついで、「英語」、「中国語」、「韓国・朝鮮語」の順となっている。

アンケート票の言語	返信された票数
ルビ付き日本語	194
英語	167
中国語	131
韓国・朝鮮語	56

意思疎通可能言語の数は、2言語以上可能との回答が355票(64.8%)あったが、1言語のみ可能との回答は189票(34.5%)あった。

これを回答者の居住区ごとにみたものが、つぎの図表である。1言語のみ可能とする回答者の居住区は、伏見区と左京区が突出して多くなっている。



## 2. 日本語能力【質問 3-3-7】

日本語に関する能力レベルも、「自分の意見や考えを話すことができる」が52.6%、「テレビやラジオのニュースを理解できる」が50.0%、「新聞や雑誌を理解できる」が44.7%、「手紙や文章を書くことができる」が43.2%と相当高いレベルとなっている。

### 3. 日本語が不自由な人の意思疎通言語

質問 3-3-6 において日本語で不自由なく意思疎通ができるとの回答は 303 票（以下、この回答者を「日本語可能者」という。）であるが、これ以外の 245 票を日本語が不自由とみなした場合（以下、この回答者を「日本語不自由者」という。）、「日本語不自由者」がどのような言語で意思疎通が可能かをみたところ、次表のとおり、中国語（49.0%）と英語（40.8%）が突出して多くなっており、日本語と中国語および英語により相当な割合で外国籍市民との意思疎通が可能となるものと考えられる。

「日本語不自由者」の意思疎通可能言語	回答数	N=245
中国語	120	49.0%
英語	100	40.8%
韓国朝鮮語	26	10.6%
フランス語	19	7.8%
タガログ語	9	3.7%
タイ語	6	2.4%
スペイン語	6	2.4%
インドネシア語	3	1.2%
ポルトガル語	3	1.2%

## 第4 区役所・支所利用についての集計結果

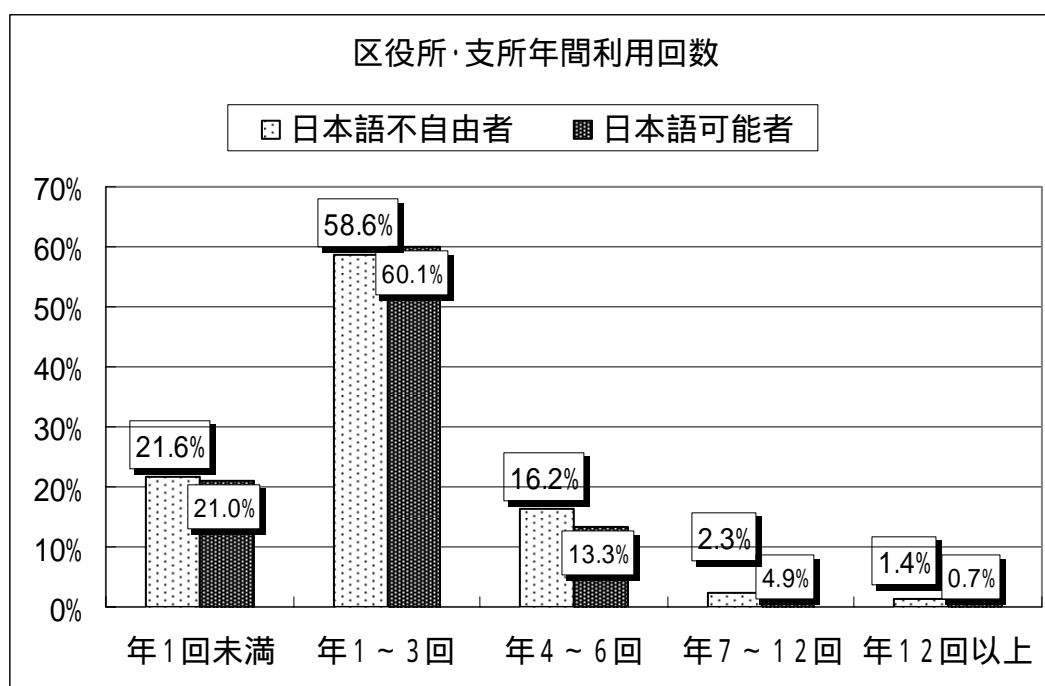
### 1. 利用状況【質問 3-1-1、3-1-2、3-1-3】

521 票（95.1%）が京都市の区役所・支所を利用したことがあるとし、利用したことがないとの回答は12票（2.2%）のみであった。

どのような用件で利用したのかという質問に対し、最も多いのが「外国人登録に関する手続きや相談」（93.9%）で、ついで、「国民健康保険や国民年金に関する手続きや相談」（56.0%）、「婚姻、出生等に関する手続きや相談」（25.0%）、「税金の納付や相談」（15.5%）、「健康診断」（15.4%）となっている。

また、利用回数は、「年に1～3回」が58.3%と過半を占め、ついで、「年1回未満」（20.9%）となっている。

また、「日本語可能者」と「日本語不自由者」との利用回数については、殆ど差が見られず、言葉の問題の有無にかかわらず、区役所・支所の利用があるものと考えられる。

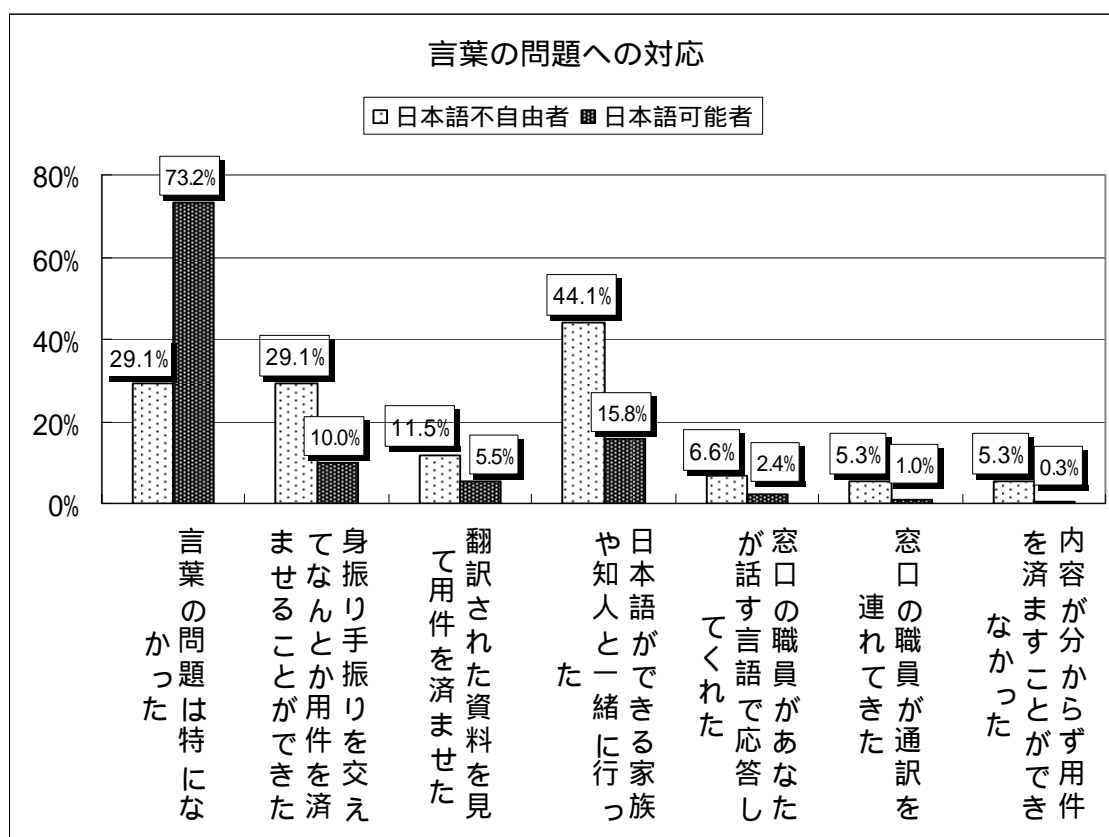


## 2. 言葉の問題【質問 3-1-4、3-1-5、3-1-7】

「どのようなときに言葉の問題が生じたかと」の質問に対して、最も多く問題が生じているのは「外国人登録に関する手続きや相談をしたとき」(18.2%)であり、ついで、「国民健康保険や国民年金に関する手続きや相談をしたとき」(13.6%)、「婚姻、出生等に関する手続きや相談をしたとき」(5.6%)、「保健に関する手続きや相談をしたとき」(5.4%)となっている。また、66.4%が「言葉の問題は特になかった」としている。

「言葉の問題が生じたとき」の対応について、最も多い回答は「日本語ができる家族や知人と一緒に行った」(28.0%)であり、ついで、「身振り手振りを交えてなんとか用件をすませることができた」(18.2%)、「翻訳された資料を見て用件を済ませた」(8.1%)、「窓口の職員が外国語[回答者が話す言語]で応答してくれた」(6.3%)となっている。

「日本語可能者」と「日本語不自由者」にわけて、対応を比較したものが次の図表である。



「日本語不自由者」の44.1%が、「日本語ができる家族や知人と一緒に行った」としており、「言葉の問題は特になかった」は、29.1%となっている。また、5.3%が「内容がわからず用件をすませることができなかった」としている。

「市役所や区役所・支所から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合」の対応について、最も多いのは「家族や知人に読んでもらう」(44.3%)で、ついで、「わからなくてもそのままにしておく」(6.3%)となっている。また、53.6%が「日本語が読めるので問題はない」としている。

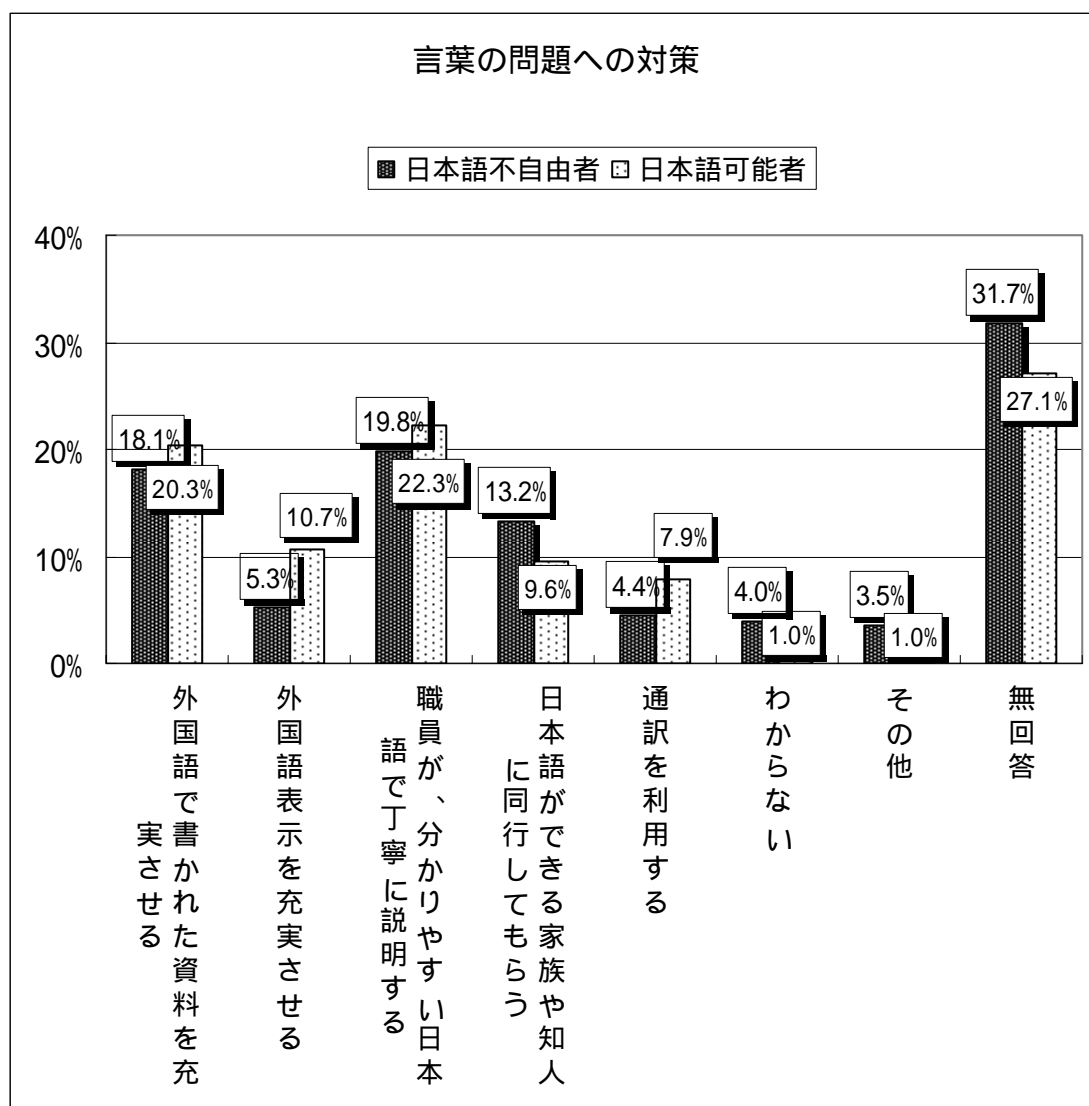
これらから、外国籍市民の約半数は、自ら日本語を用い、区役所等を利用していると考えられる。また、日本語に問題がある場合には、多くが日本語がわかる家族や知人の助けを得ているものと考えられる。

### 3. 言葉の問題への対策【質問 3-1-6】

「区役所・支所を利用するときの言葉の問題を解決する方法」について、最も多い回答は、「窓口の職員が、わかりやすい日本語で丁寧に説明する」(21.1%)であり、ついで、「広報誌やパンフレットなど、外国語で書かれた資料を充実する」(19.2%)、「日本語ができる家族や知人に同行してもらおう」(11.1%)となっている。

しかし、「通訳を利用する」は、6.3%と少数であった。

「日本語可能者」と「日本語不自由者」の回答を比較したものが、次の図表である。



「日本語可能者」と「日本語不自由者」の回答を比較すると、「日本語不自由者」の「日本語ができる家族や知人に同行してもらう」の回答が13.2%と若干多くなっているほかは、いずれも少なく、無回答(31.7%)と「わからない」(4.0%)の割合が増加している。

## 第5 保育所、幼稚園、学校についての集計結果

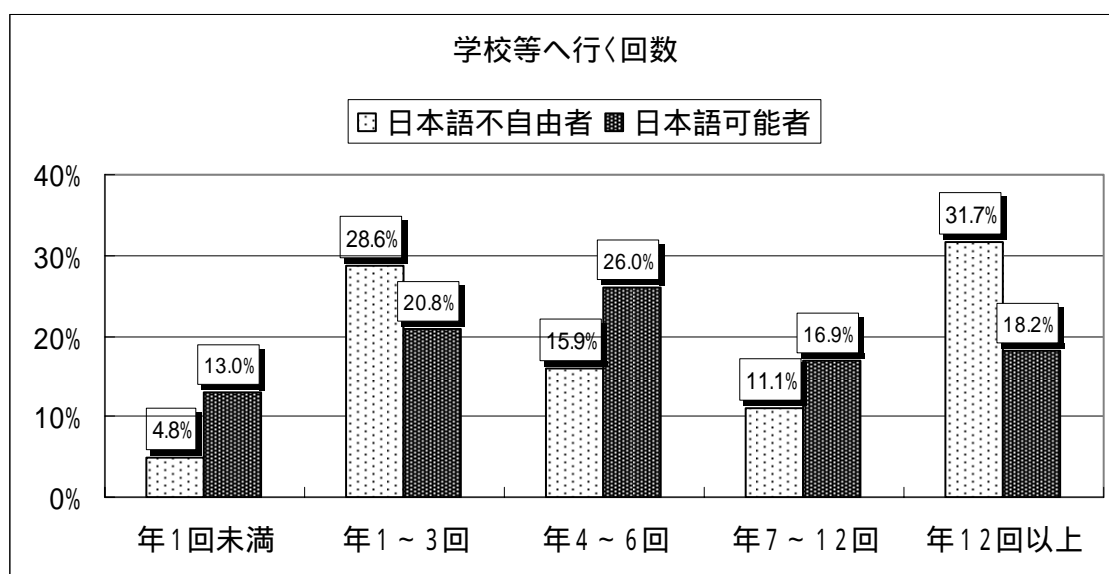
### 1. 保護者としての状況【質問 3-2-1、3-2-2、3-2-3】

「保護者として、保育所、幼稚園、小学校・中学校・高等学校(以下「学校」という。)に行ったことがある」との回答は、143票(回答者全体の26.1%)であった。

行き先で最も多いのは、「国公立の学校」(96.5%)であり、ついで、「国公立の保育所」(28.0%)、「私立の保育所」(18.9%)、「私立の幼稚園」(18.9%)、「私立の学校」(16.8%)、「国公立の幼稚園」(10.5%)となっている。

年間に行く回数は、「年1~3回」が24.5%と最も多く、ついで、「年12回以上」(23.8%)、「年4~6回」(21.0%)となっており、比較的頻繁に行く人が多いことがわかる。

「日本語可能者」と「日本語不自由者」の学校等に行く回数を比較したものが、次の図表である。



「日本語不自由者」については、年12回以上学校等に行く人が31.7%に上

るなど、頻繁に学校等に行っている人がいる。

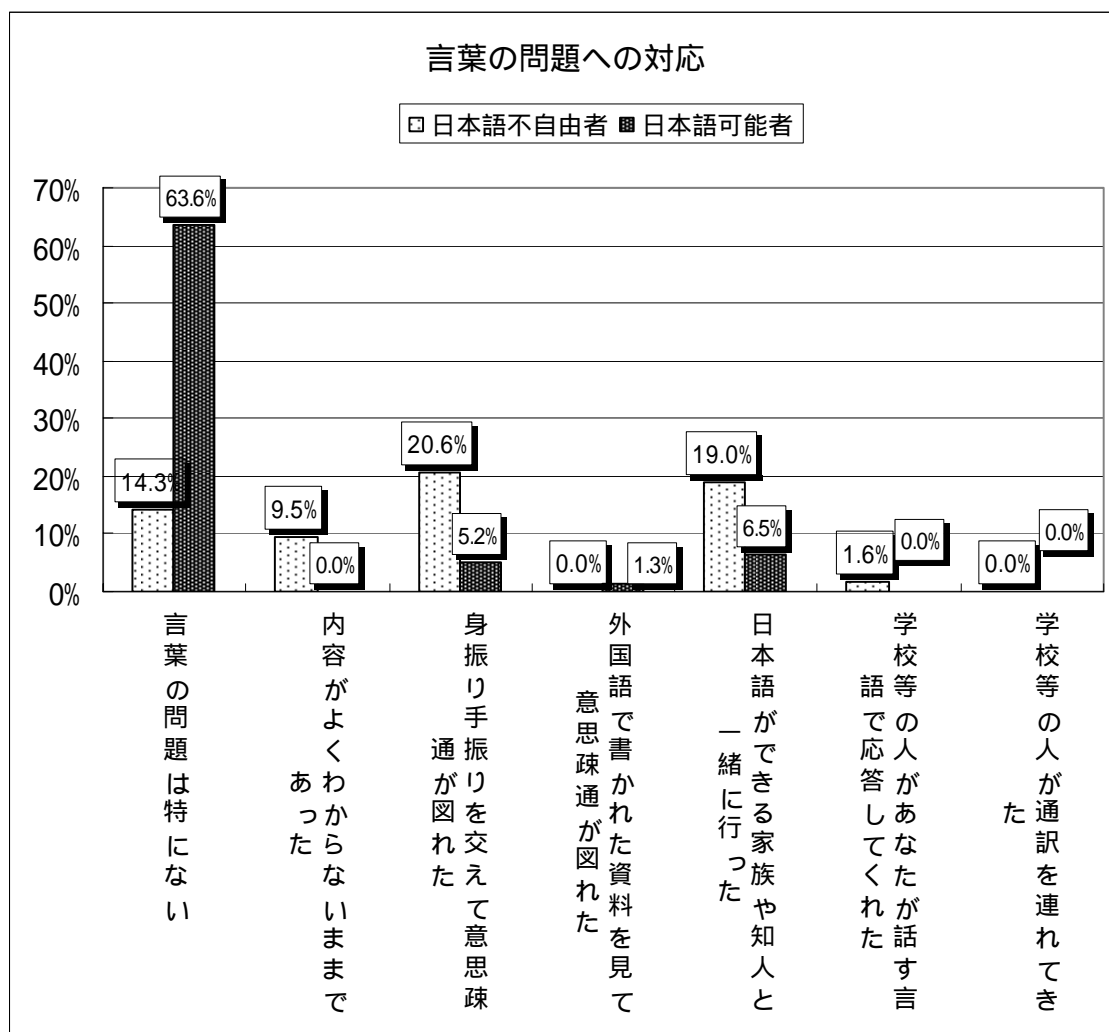
たとえば、また、「年1回未満」の回答は「日本語可能者」では13.0%としているのに対し、「日本語不自由者」では4.8%にすぎない。

## 2. 言葉の問題【質問 3-2-4、3-2-5、3-2-7】

「どのようなときに言葉の問題が生じたかと」の質問に対して、最も多く問題が生じているのは、「先生や他の保護者との懇談会・懇親会」(26.6%)であり、ついで、「先生との面談」(23.8%)、「入学や入園に関する手続き」(20.3%)、「進路説明会」(15.4%)、「保護者参観」(14.7%)となっている。また、51.0%が、「言葉の問題は特にない」としている。

「言葉の問題が生じたとき」の対応について、最も多いのが、「日本語ができる家族や知人と一緒に行った」(12.6%)で、ついで、「身振り手振りを交えて意思疎通が図れた」(11.9%)となっている。

「日本語不自由者」と「日本語可能者」対応を比較したものが、次の図表である。



「日本語不自由者」の20.6%が、「身振り手振りを交えて意思疎通が図れた」としており、ついで、「日本語ができる家族や知人と一緒に行った」(19.0%)となっている。また、9.5%が「内容がわからないままであった」としている。

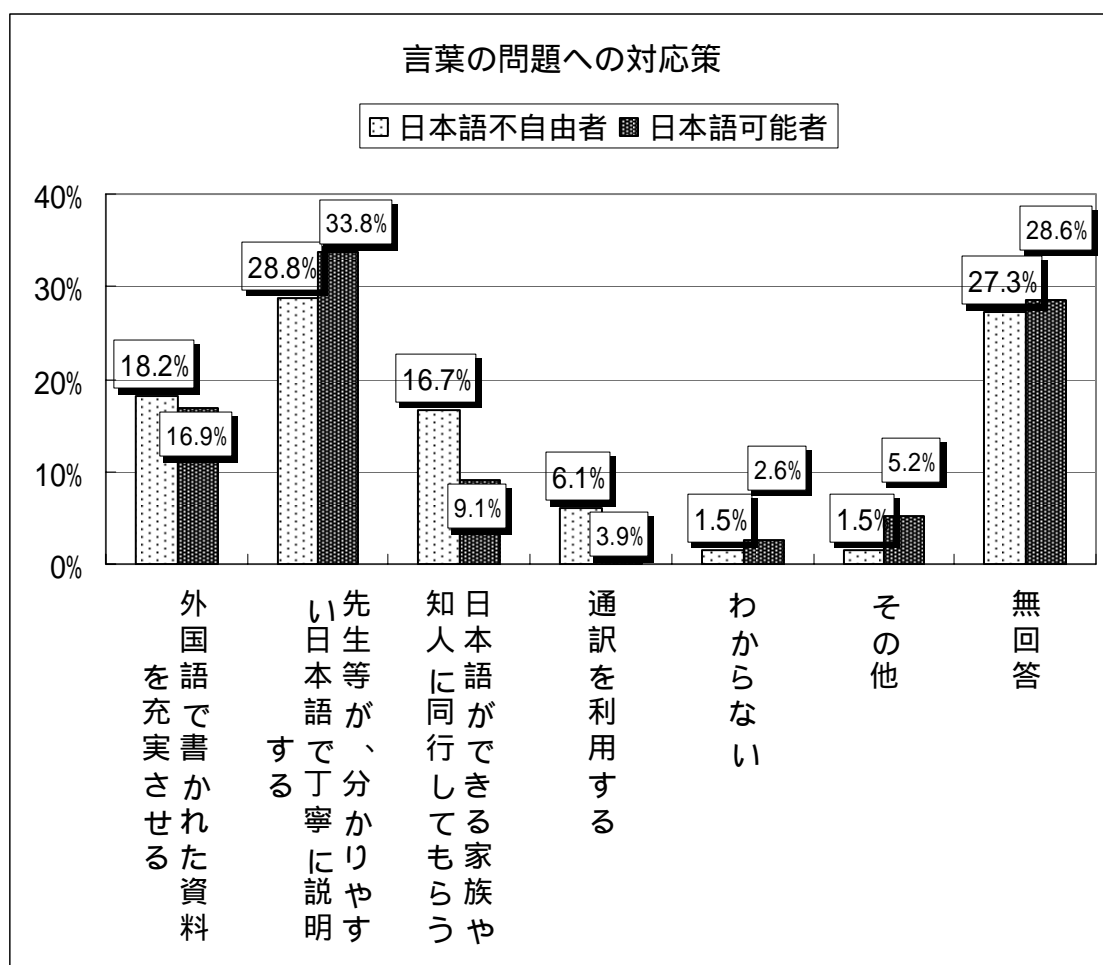
「学校等から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合の対応」について、「家族や知人に読んでもらう」が最も多く24.5%となっている。「わからなくてもそのままにしておく」との回答は、1.4%とほとんどなかった。また、37.8%が「日本語が読めるので問題はない」としている。

### 3. 言葉の問題への対策【質問 3-2-6】

「学校等における言葉の問題を解決する方法」について、最も多い回答は、「先生等が、わかりやすい日本語で丁寧に説明する」(31.5%)であり、ついで、「外国語で書かれた資料を充実する」(17.5%)、「日本語ができる家族や知人に同行してもらう」(12.6%)となっている。

「日本語可能者」と「日本語不自由者」の対応策を比較したものが、次の図表である。

「日本語不自由者」においては、「先生等が、わかりやすい日本語で丁寧に説明する」(28.8%)、「外国語で書かれた資料を充実させる」(18.2%)、「日本語ができる家族や知人に同行してもらう」(16.7%)の回答が多くなっている一方、「通訳を利用する」は6.1%と少なくなっている。



## **第4部 特別永住者等ニーズ調査の結果**

### **第1 調査の概要**

#### **1. 調査の目的**

特別永住者等(「特別永住者」であった者で日本国籍取得者を含む。以下同じ。)については、一般的に日本での居住年数が長いことから、言葉の問題が取り上げられることがあまり多くないが、区役所・支所や学校等の利用に際し、言葉のサポートを必要とする者もいるため、その現状を把握し、今後の施策に役立てるため

#### **2. 調査方法**

調査員が日本語の調査票に従い、対象者と直接面談し、聞き取りにより実施

#### **3. 調査対象者**

京都市に在住する20歳以上の特別永住者等のうち、日本語での会話や読み書きに不自由を抱える者を100名抽出した。

なお、調査対象者の抽出については、特別永住者等の状況に詳しい民族団体や福祉関係団体の協力により行った。

#### **4. 調査期間**

2006年5月～10月

#### **5. 調査状況**

調査数 100票

回答数 100票

回答率 100%

## 6. 調査結果に関する留意事項

第4部の調査については、日本語での会話や読み書きに不自由を抱える者を対象に実施したが、そもそも日本語能力の差異を客観的に測定することは非常に困難であるため、調査の客観性という面については留意する必要がある。

なお、特別永住者等については歴史的な経過を抱えていることを踏まえ、調査の参考として、仲尾宏京都造形大学客員教授（前京都市外国籍市民施策懇話会座長）から意見を受け、分析を行った。

## 第2 回答者の概観

### 1. 国籍および出生地【質問 4-4-1, 4-4-2】

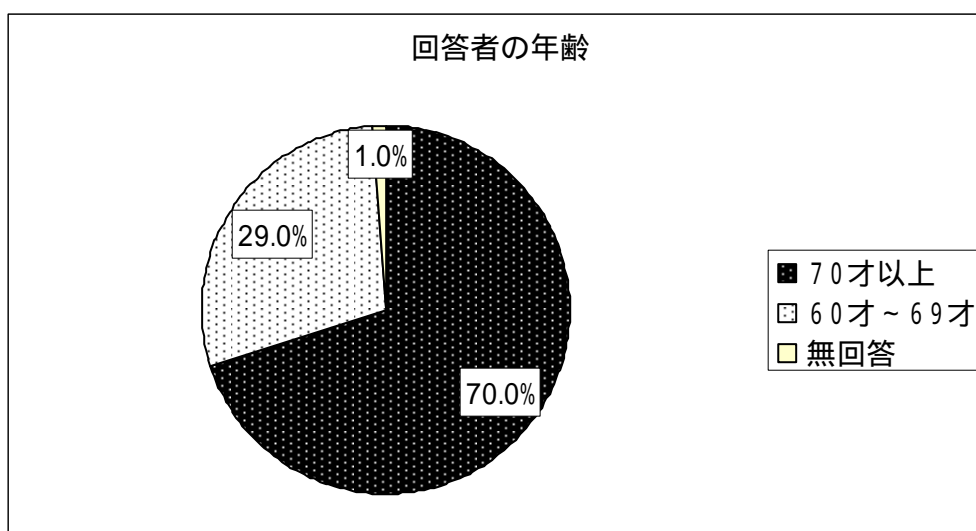
100票の回答者の国籍は、韓国・朝鮮が97%、日本が1%である。

出生地は日本以外が71%、日本が28%と、日本以外で生まれた方が多くなっている。

### 2. 年齢、在日期间および性別【質問 4-4-3、4-4-4、4-4-6】

回答者の年齢は、無回答者1名を除く全員が60歳以上であり、その内訳は70歳以上が70%、60歳代が29%となっている。

なお、20歳代から50歳代までは対象者として抽出されていない。

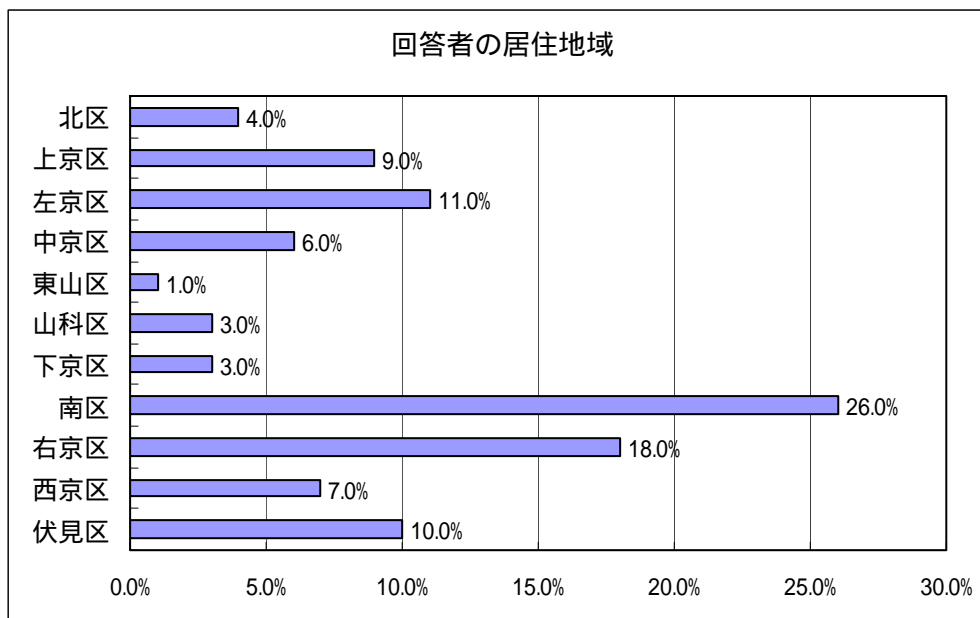


在日期间については「50年以上」が92%と大半を占めており、「40年以上50年未満」が5%、「30年以上40年未満」が2%となっている。

性別は男性が31%、女性が66%で女性が多くなっている。

### 3. 居住地域【質問 4-4-5】

回答者の居住地域は、南区が26%と最も多く、ついで、右京区の18%、左京区の11%と続いている。



### 4. 世帯類型【質問 4-4-7】

回答者の世帯類型は、「子や孫との同居世帯」が35%と最も多く、ついで「単身世帯」が32%、「老人世帯（65歳以上の方だけの世帯）」が23%となっている。

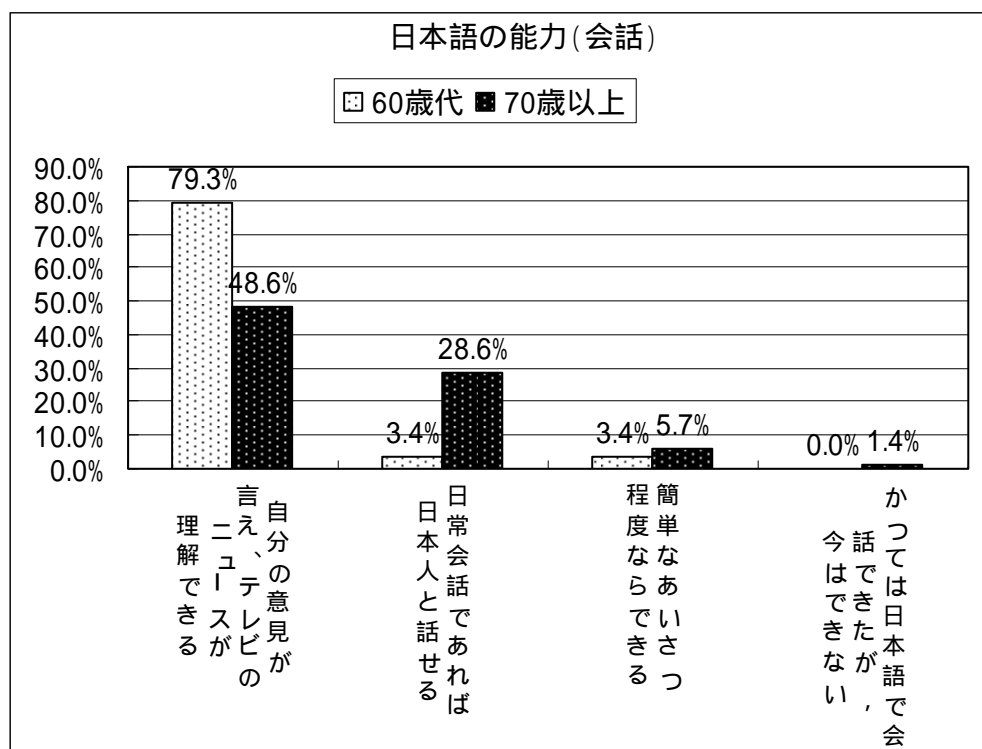
### 第3 回答者の言語の能力

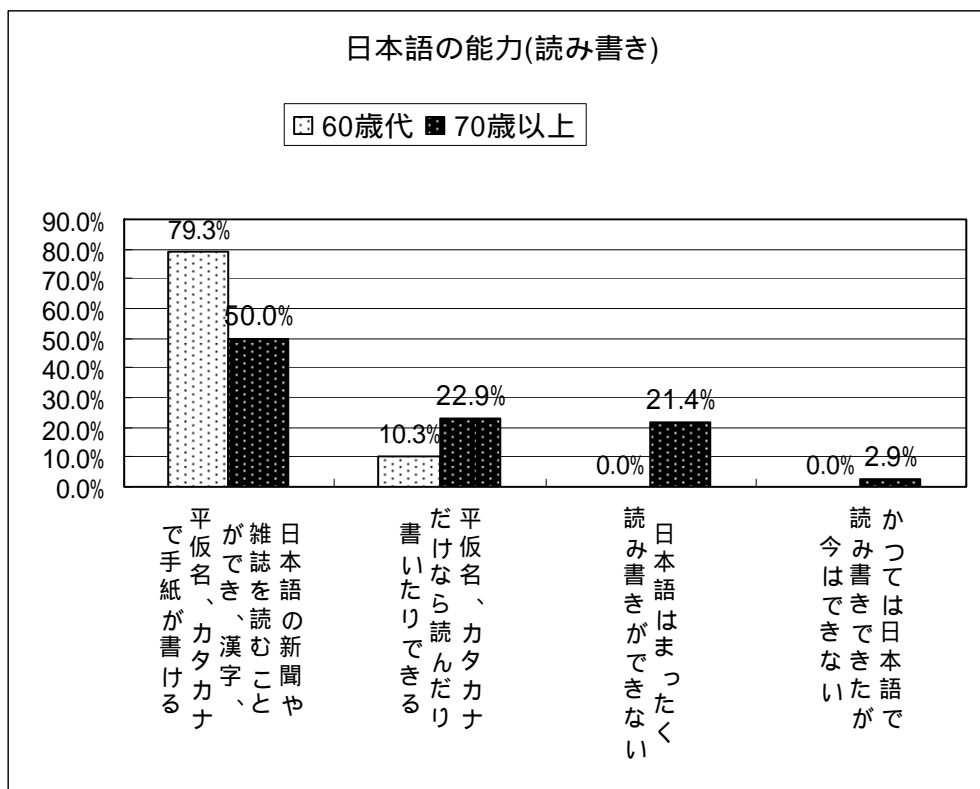
#### 1. 日本語の能力【質問 4-3-1、4-3-7】

日本語の能力に関して、会話については、「自分の意見を言え、テレビのニュースが理解できる」が57%、「日常会話であれば日本人と話せる」が21%となっており、調査対象者の多くが日常会話によるコミュニケーションを行うことができる。

一方、読み書きに関しては、「日本語の新聞や雑誌を読むことができ、漢字、平仮名、カタカナで手紙が書ける」が58%を占める一方、「平仮名、カタカナだけなら読んだり、書いたりできる」が19%、「日本語はまったく読み書きができない」が15%、「かつては、日本語で読み書きができたが、今はできない」が3%というように、会話に比べて不自由を抱える人が比較的多い。

70歳以上の人と60歳代の人のお話や読み書きの能力に関する回答を比較したのが次の図表である。





70歳以上の人については、会話、読み書きの両方において、言葉のサポートを必要とする人の割合が比較的高い。

なお、日本語を習得した方法（または将来学習する方法）については、「家族や友人などとの日常生活の会話で自然に覚えた」が43%と最も多く、ついで「日本語学校や日本語教室を利用」が10%、「独学(本やテレビ・ラジオなどを通じて自分で学習した)」が7%となっている。

## 2. 日本語学習の意向【質問 4-3-6、4-3-8】

日本語学習の意向については51%がすでに習得済みであるため学習意向がなく、3%が学習中であり、13%の人が将来学習したい意向を持っている。一方、現在も将来も学習する意向のない人が21%となっている。

現在も将来も学習する意向のない人について、その理由としては、「その他」(33.3%)が最も多い回答となっており、具体的には「今さら覚える必要がない」、「学校行けず、勉強するひまがなかった」といった回答などがあげられている。ついで、「母国語だけで生活できるから」が14.3%、「忙しくて勉強する時間が

ないから」と「家族や友人などが通訳してくれるから」がそれぞれ 9.5%となっており、無回答も 33.3%あった。

### 3. 母国語の能力【質問 4-3-2、4-3-3】

一方、母国語の能力については、「会話も読み書きも問題なくできる」が 43%となっているが、「会話はできるが、読み書きはできない」が 43%、「会話も読み書きも共にできない」が 10%と、母国語が十分活用できる人が半分を下回っている。

また、母国語の会話も読み書きもできる人について、母国語を習得できた理由としては「民族団体などの成人学校・識字教室で学んだから」と「親や親戚から教えてもらったから」がともに 39.5%と最も多くなっており、ついで「民族学校に通った」が 9.3%となっている。

### 4. 家族と話をする際の言語の状況【質問 4-3-4】

家族と話をする際の言語の状況について、会話相手が不存在の場合を除いて百分比を出したものが次の図表である。

言語 会話相手	日本語 (%)	母国語 (%)	混用 (%)	無回答 (%)	合計 (%)
祖父母	18.2	15.9	52.3	13.6	100.0
両親	31.4	17.1	34.3	17.1	100.0
配偶者	28.8	18.6	40.7	11.9	100.0
子ども	42.2	3.3	48.9	5.6	100.0
孫	50.0	1.3	40.8	7.9	100.0

祖父母と話す場合と比べて、両親や配偶者と話す場合に日本語だけで話す人の割合が高くなっており、子どもや孫と話す場合には、その割合がより高くなっている。

一方、母国語で話す人の割合については、祖父母や両親、配偶者と話す場合と比べ、子どもや孫と話す場合に少なく、非常に限られた数になっている。

日本語と母国語を混ぜて話す人の割合については、祖父母や子どもと話す場合に多く、両親と話す場合に少なくなっているが、世代変化に伴う傾向は特に明確にみられない。

#### 5. 地域における日本人との日本語での付き合い【質問 4-3-5】

隣近所や地域の日本人との日本語での付き合いについては、あいさつ程度(55%)や立ち話をする程度(51%)の付き合いをしている人は多いが、一緒に買物に出かける(12%)、困りごとなどの相談をする(18%)といった比較的親しい付き合いをしている人は限られている。

なお、隣近所や地域の日本人との日本語での付き合いがほとんどない人は3.0%と限られている。

## 第4 区役所・支所利用についての集計結果

### 1. 利用状況【質問 4-1-1、4-1-2、4-1-3】

84票（84.0%）が京都市の区役所・支所を利用したことがあるとし、利用したことがないとの回答は13票（13.0%）のみであった。

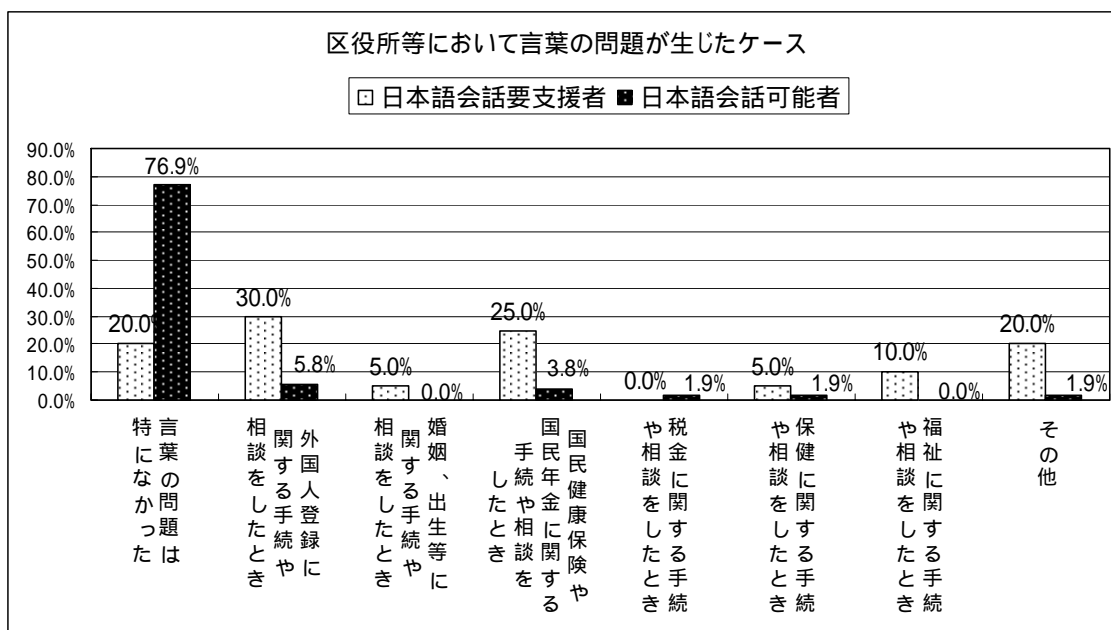
あると答えた人のうち、どのような用件で利用したのかという質問に対し、最も多いのが「外国人登録に関する手続きや相談」（81.0%）で、ついで、「国民健康保険や国民年金に関する手続きや相談」（51.2%）、「婚姻、出生等に関する手続きや相談」（27.4%）、「介護保険に関する手続きや相談」（26.2%）、「税金の納付や相談」（23.8%）となっている。

また、利用回数は、「年に1～3回」が44.0%と半数近くを占め、ついで、「年1回未満」（27.4%）、「年4～6回」（16.7%）となっている。

### 2. 言葉の問題【質問 4-1-4、4-1-5、4-1-7】

「どのようなときに言葉の問題が生じたか」との質問に対して、最も多く問題が生じているのは「外国人登録に関する手続きや相談をしたとき」（13.1%）であり、ついで「国民健康保険や国民年金に関する手続きや相談をしたとき」（10.7%）となっている。また、58.3%が「言葉の問題は特になかった」としている。

自分の意見を言え、テレビのニュースが理解できる人（以下、この回答者を「日本語会話可能者」という。）と、日常会話であれば可能な人及び簡単なあいさつ程度ならできる人（以下、この回答者を「日本語会話要支援者」という。）を比較したものが次の図表である。



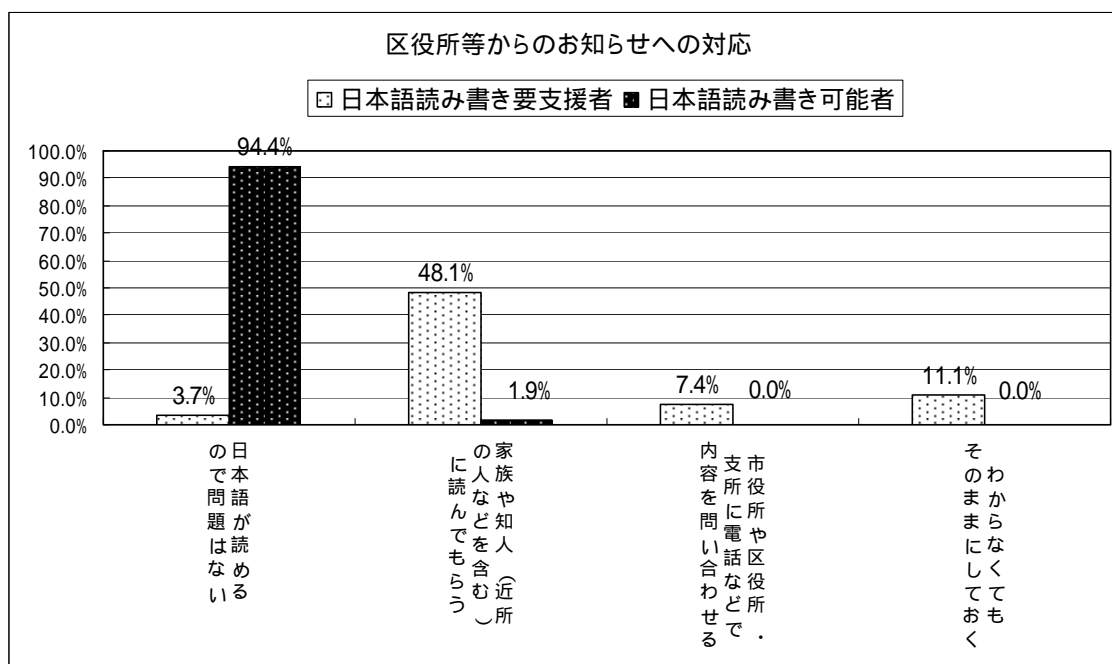
日本語会話可能者について、76.9%の人が区役所等の利用に際し「言葉の問題は特になかった」としているが、日本語会話要支援者についてはその割合は20.0%と低くなっている。

「言葉の問題が生じたとき」の対応について、58.3%が「言葉の問題は特になかった」としているが、それ以外での最も多い回答は「日本語ができる家族や知人と一緒に行った」(14.3%)であり、ついで、「身振り手振りを交えてなんとか用件をすませることができた」(3.6%)となっている。一方、「内容がわからず用件を済ますことができなかった」という回答は2.4%であり、問題が生じた場合でも、ほとんどのケースでなんらかの方法により解決が図られている。

一方、「市役所や区役所・支所から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合」の対応については、65.5%が「日本語が読めるので問題はない」としており、それ以外での最も多い回答は「家族や知人(近所の人などを含む)に読んでもらう」(16.7%)であり、ついで、「市役所や区役所・支所・保健所に電話などで内容を問い合わせる」(2.4%)となっている。一方、「わからなくてもそのままにしておく」の回答は3.6%であった。

「日本語の新聞や雑誌を読むことができ、漢字、平仮名、カタカナで手紙が

書ける」人（以下、この回答者を「日本語読み書き可能者」という。）と、「平仮名、カタカナだけなら読んだり、書いたりできる」人、「日本語はまったく読み書きできない」人及び「かつては、日本語で読み書きできたが、今はできない」人（以下、この回答者を「日本語読み書き要支援者」という。）を比較したものが次の図表である。



日本語読み書き可能者では、94.4%が区役所等からの連絡やお知らせに対し「問題は特になかった」としているが、日本語読み書き要支援者ではその割合は3.7%と低くなっている。

### 3. 言葉の問題への対策【質問 4-1-6】

「区役所・支所を利用するときの言葉の問題を解決する方法」について、最も多い回答は、「広報誌やパンフレット、各種手続に関する説明書や申請書の記入例など、外国語による資料等の充実させる」(21.4%)であり、ついで「窓口の職員にわかりやすい日本語で丁寧に説明してもらう」(16.7%)、「日本語ができる家族や知人に同行してもらう」(14.3%)、「案内板や標識の外国語表示の充実」(3.6%)及び「通訳を利用する」(3.6%)となっている。一方、「わからない」という回答は無回答も合わせて38.1%と多くなっている。

## 第5 保育所、幼稚園、学校についての集計結果

### 1. 保護者としての状況【質問 4-2-1、4-2-2、4-2-3】

「お子さんやお孫さんのために、保護者として、保育所、幼稚園、小学校・中学校・高等学校（以下「学校」という。）に行ったことがある」との回答は、58票（回答者全体の58.0%）であった。

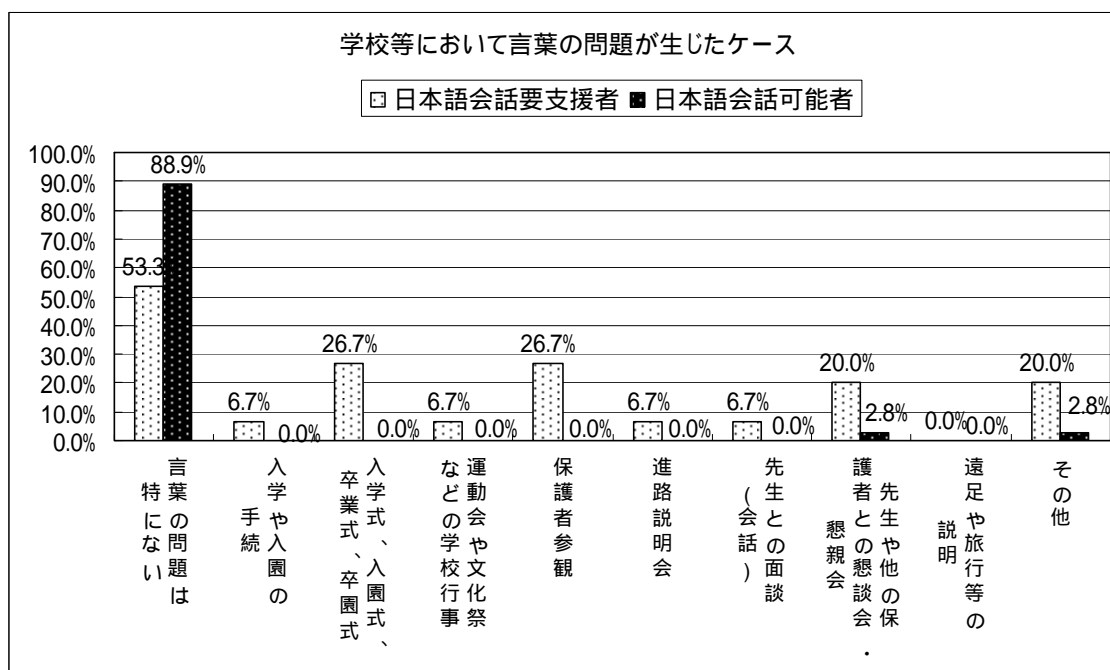
あると答えた人のうち、行き先で最も多いのは、「国公立の小学校・中学校・高等学校等」（60.3%）であり、ついで、「私立の小学校・中学校・高等学校等」（24.1%）、「国公立の保育所」（19.0%）、「国公立の幼稚園」（17.2%）、「私立の保育所」（12.1%）、「私立の幼稚園」（12.1%）となっている。

年間に行く回数は、「年1～3回」が48.3%と最も多く、ついで、「年4～6回」（20.7%）、「年1回未満」（13.8%）となっている。

### 2. 言葉の問題【質問 4-2-4、4-2-5、4-2-7】

「どのようなときに言葉の問題が生じたか」との質問に対して、最も多く問題が生じているのは、「入学式、入園式、卒業式、卒園式」（6.9%）、「保護者参観」（6.9%）、「先生や他の保護者との懇談会・懇親会」（6.9%）となっている。また、79.3%が「言葉の問題は特にない」としている。

日本語会話可能者と日本語会話要支援者を比較したものが次の図表である。

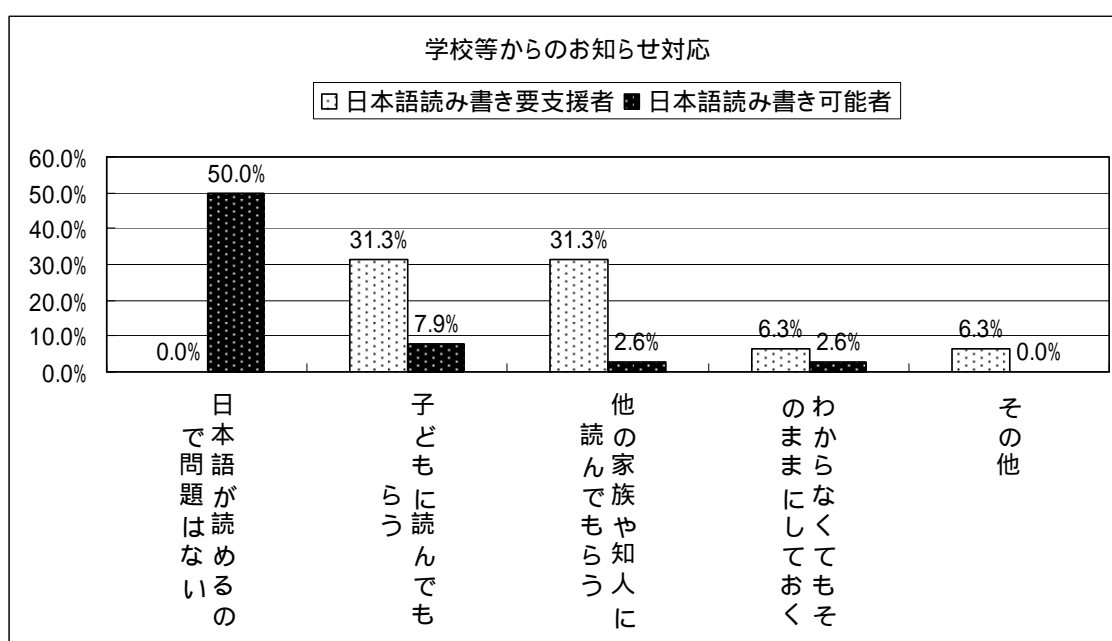


日本語会話可能者では 88.9%の人が学校等の利用に際し「言葉の問題は特になかった」としているが、日本語会話要支援者ではその割合は 53.3%と低くなっている。

「言葉の問題が生じたとき」の対応について、75.9%が「言葉の問題は特になかった」としており、それ以外での最も多い回答は「日本語ができる家族や知人と一緒に行った」(8.6%)であり、ついで「保育所、幼稚園、学校の人があなたが話す言語で応答してくれた」(1.7%)となっている。しかしながら、「内容がよくわからないままであった」という人も 5.2%あった。

一方、「学校等から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合の対応」については、32.8%が「日本語が読めるので問題はない」としているが、それ以外での最も多い回答は「子どもに読んでもらう」(13.8%)であり、ついで「他の家族や知人に読んでもらう」(10.3%)となっている。また、一方、「わからなくてもそのままにしておく」という人も 5.2%あった。

日本語読み書き可能者と日本語読み書き要支援者を比較したものが次の図表である。



日本語読み書き可能者では、50.0%が学校等からの連絡やお知らせに対し「問題は特になかった」としているが、日本語読み書き要支援者では全ての人が子どもや家族、知人などの助けを得ることなどにより対応している。

### 3. 言葉の問題への対策【質問 4-2-6】

「学校等における言葉の問題を解決する方法」について、最も多い回答は、「先生や保育士等に、わかりやすい日本語で丁寧に説明してもらう」(12.1%)であり、ついで、「日本語ができる家族や知人に一緒に行ってもらう」(8.6%)、「外国語で書かれた資料等の充実」(6.9%)となっている。一方、「わからない」という回答と無回答を合わせて63.8%と、高い割合になっている。

## **第5部 調査のまとめ**

第1部から第4部において、各ニーズ調査の結果をみてきた。

第5部では、言葉のサポートに関するニーズはあるのかどうか、あるとすればそのニーズの内容はどのようなものかという点に視点をあて、各調査結果を要約した。

### **第1 行政ニーズ調査のまとめ**

- 外国籍市民が頻繁（1週間に数人以上）に来所する区役所・支所の室・課は、比較的限定されている。
- 外国籍市民が頻繁に来所する課には英語ができる職員が配置されている場合が多いが、配置されていない場合もあり、また、全般的に英語以外の外国語ができる職員も少ない。
- 来所外国人への対応は、「同行の知人等への通訳依頼」や「身振り、手振り」、「翻訳された多言語資料」等での対応により大半の場合で意思疎通が図れているが、「日本語ができる人と一緒に再度来所することを依頼」する場合も生じている。
- 外国籍市民が頻繁に来所する室・課では、過半が通訳者の必要性を感じた経験がある。
- 通訳者には「守秘義務を守ること」、「即時対応できること」、「語学力」、「行政業務への専門知識」が求められているが、特に、外国人の来所が頻繁な室・課では、「即時対応」がより強く求められている。
- 通訳言語としては、「英語」および「中国語」が多く求められている。

### **第2 学校等ニーズ調査のまとめ**

- 日本語コミュニケーションに支障がある児童・生徒のいる学校等より、日本語コミュニケーションに支障がある保護者（「外国人保護者」）を持つ児童・生徒のいる学校等の方が多い。
- 「外国人保護者」を持つ児童・生徒が在籍している学校等は、伏見区や左京区に比較的多い。

- 「外国人保護者」に対して、学校等は個別面談等をより頻繁に実施している。
- 学校等においては、半数以上の学校等に英語ができる教職員が配置されているが、英語以外の外国語ができる職員は限られている。
- 「外国人保護者」に対する学校行事や個別面談等での対応方法は、「身振り手振りや筆談での対応」、「知人等による通訳での対応」、「教職員の外国語による対応」が中心となっている。
- 「外国人保護者」を持つ児童・生徒が在籍する学校等の過半が、通訳者を必要と感じた経験がある。
- 通訳派遣で重要視されている事項としては「プライバシー保護」、「緊急時の即時対応」、「語学力」が認識されている。
- 「英語」および「中国語」のニーズが大きい。
- 「外国人保護者」との言葉の問題への対応として通訳派遣事業があった場合に、「在籍学校等」の約半数が通訳を依頼する可能性があるとしている。

### 第3 外国籍市民ニーズ調査のまとめ

#### 1. 回答者の言語の能力

- 回答者が「不自由なく意思疎通ができる言語」については、日本語が最も多くなっており、ついで、中国語、英語、韓国・朝鮮語となっている。

#### 2. 区役所および支所の利用に関して

- 外国籍市民全体では、区役所・支所の利用に当たって、約3割が言葉の問題があったとしており、身振り手振りを交えて意思疎通を図ったり、日本語ができる家族や知人と一緒に行ったりすることにより、大半のケースで言葉の問題を解決できているが、内容が分からず用件を済ませることができなかったという事態も存在している。
- 「市役所や区役所・支所から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合」に、大半は自力や家族や知人の協力を得るなどにより対応できているが「わからなくてもそのままにしておく」場合も存在している。

- 言葉の問題を解決する有効な対策として、窓口の職員が分かりやすい日本語で丁寧に説明することや、広報誌やパンフレットなど外国語で書かれた資料を充実させることなどのニーズが高かったが、通訳を利用するというニーズもあった。

## 2. 保護者としての学校等との関わりについて

- 保護者として学校等に行ったことのある外国籍市民は、回答者全体の3割弱であり、それらの人々は比較的頻繁に学校等の行事や個人面談などに参加している。
- それらの保護者の内、約半数が行事への参加や面談等の際に言葉の問題があったとしており、身振り手振りを交えて意思疎通を図ったり、日本語ができる家族や知人と一緒に行ったりすることにより、大半のケースで言葉の問題を解決できているが、内容が分からないままになっている事態も生じている。
- 「学校や幼稚園などから日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合」に、大半は自力や家族や知人の協力を得るなどにより対応できている。
- 言葉の問題を解決する有効な対策として、先生等が分かりやすい日本語で丁寧に説明することや、外国語で書かれた資料を充実させることなどのニーズが高かったが、通訳を利用するというニーズもあった。

## 第4 特別永住者等ニーズ調査のまとめ

### 1. 回答者の言語の能力

- 特別永住者等については、一般的に日本での居住年数が長いことから、言葉の問題が取り上げられることはあまり多くないが、日本語での会話や読み書きに関して不自由を抱える人がおり、特に70歳以上の人については、それより若い世代と比べて言葉のサポートを必要とする人の割合が高い。

### 2. 区役所および支所の利用に関して

- 日本語での会話や読み書きに関して不自由を抱える今回の対象者のうち、区役所・支所の利用に当たって、利用したことがある人の約3割の人が言
-

言葉の問題があったとしており、「日本語会話要支援者」については、その割合がより高くなっている。一方、言葉の問題が生じた際には、日本語ができる家族や知人と一緒に行くことや、身振り手振りを交えることなどにより、ほとんどのケースで問題を解決している。

- 「市役所や区役所・支所から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合」に、大半の人が自身又は家族や知人の協力を得るなどにより、対応できているが、一部に「わからなくてもそのままにしておく」場合も存在している。
- 区役所・支所等における言葉の問題を解決する有効な対策として、広報誌やパンフレットなど外国語で書かれた資料を充実させることや、窓口の職員が分かりやすい日本語で丁寧に説明することなどのニーズが高かった。

### 3. 保護者としての学校等との関わりについて

- 保護者として学校等に行ったことのある人のうち、約1割強の人が行事への参加や面談等の際に言葉の問題があったとしており、「日本語会話要支援者」については、その割合がより高くなっている。一方、言葉の問題が生じた際には、日本語ができる家族や知人と一緒に行くことや、学校等の人々が母国語で対応してくれるなどによって、多くのケースで対応ができているが、一部に内容が分からないままになっている場合も生じている。
- 「学校等から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合」に、無回答であった者を除いて、大半の人が自身又は家族や知人の協力を得るなどにより対応できているが、一部に「わからなくてもそのままにしておく」場合も存在している。
- 学校等における言葉の問題を解決する有効な対策として、先生等が分かりやすい日本語で丁寧に説明することや、日本語ができる家族や知人に同行してもらうという回答が多かったほか、外国語で書かれた資料を充実させるといったニーズが高かった。

## 結び

外国籍市民が区役所・支所を利用する場合や、学校等の行事などに保護者の立場で参加する場合に、言葉の問題が生じているが、その大半は身振り手振りを交えて意思疎通を図ったり、日本語ができる家族や知人と一緒に行ったりすることにより問題を解決できている。しかしながら、一部で内容がわからないままだったり、問題を解決できないままになっている場合もある。

このような言葉の問題に対する有効な対策として、アンケートの回答から明らかのように、区役所・支所の窓口や学校等の保護者参加行事などにおいて、職員や先生が分かりやすい日本語で丁寧に説明することや、外国語で書かれた資料を充実させるなどの対応を行っていく必要がある。

一方、回答からはこれらの方法では解決できないケースも想定され、そのような場合には通訳者などの第三者による言葉のサポートが必要である。

区役所・支所等の場合、大半の課・室においては来庁する外国人は限られており、1日に数人以上来庁する課・室においても外国人への対応の多くは職員により行えていることから、特定の場所に通訳者を常時配置する必要性は高くないが、意思疎通が不自由なくできる言語が母国語のみの者は市全域に居住しているため、幅広い地域を対象に通訳・相談等の対応をすることができる手法を検討する必要がある。また、学校等の場合にも、同様の理由により、幅広く通訳・相談等の対応することができる手法を検討する必要がある。

なお、特別永住者等については、一般的に日本での居住年数が長いことから、言葉の問題が取り上げられることがあまり多くないが、高齢者を中心に言葉のサポートを必要とする者が存在する。これらの者に対しては、調査結果からも明らかのように、他の外国籍市民と同様に職員や先生が分かりやすい日本語で丁寧に説明することや、外国語で書かれた資料を充実させるなどの対応を行っていくことが必要であり、そのためにも、まず、行政機関や学校等において、そのようなニーズが存在することについて、様々な機会を通じて認識を広げていく必要がある。

(参考)

調査票



質問3

貴室・課の窓口に、「外国人」は何人ぐらい来所しますか？ 該当欄のひとつに を記入して下さい。

	1日5人以上
	1日数人
	1週間に数人
	1月に数人
	1年に数人
	1年に1人以下
	これまで来所したことがない

質問4

「外国人」の最も多い来所目的は何ですか？ 該当欄のひとつに を記入して下さい。

	制度の加入・変更手続き
	証明書の発行申請
	制度の内容の説明を依頼
	相談・苦情
	その他（ ）
	これまで来所したことがない

質問5

貴室・課の市民対象事業に「外国人」は、過去1年間で何人ぐらい参加していますか？ 概数を記入して下さい。不明の場合は右欄に を記入して下さい。

	参加者数	不明	実施していない
不特定の市民を対象とするイベント（国際交流事業やふれあいまつり等）	人		
不特定の市民を対象とする業務内容説明会（税金の説明会等）	人		
特定の市民を対象とする事業（健康診断会、予防接種、母親学級等）	人		

質問6

貴室・課では、来所した「外国人」や市民対象事業に参加した「外国人」にどのように対応していますか（または、対応する予定ですか）？ 該当する欄すべてに記入して下さい。

	貴室・課の職員が外国語で対応
	外国語ができる他の室・課の職員に通訳を依頼
	民間団体等他の機関の職員等に通訳を依頼
	日本語ができる知人等と一緒に来所するので、その方に通訳を依頼
	来所中の市民の中から通訳が可能な方を探して通訳を依頼
	翻訳された多言語資料で説明
	身振り手振りや筆談で対応
	一般市民と同様、日本語で対応
	日本語ができる人と一緒に再度来所することを依頼
	「外国人」が来所してみないとわからない 質問 10 へ
	その他（貴室・課で独自に工夫していることがありましたら記入してください）
	-----
	-----
	-----

質問7（質問6で と回答された方以外の方のみお答え下さい。）

前記対応により来所した「外国人」に、業務に関してどの程度理解を得られた（得られる）と考えていますか？ 該当欄のひとつに を記入して下さい。

	よく理解を得られた（得られる）
	概ね理解を得られた（得られる）
	あまり理解を得られていない（得られない）
	ほとんど、理解されていない（理解されない）
	判断できない

質問8

貴室・課では、可能な限り「外国人」への言葉の対応を試みたが意思疎通ができず、通訳者が必要と感じた経験がありますか？ 該当欄に を記入して下さい。

	ある
	ない

質問 10 へ

質問9 (質問8で「あると答えた方だけへの質問」)

どのような場面で通訳者が必要と感じましたか？


質問10

通訳者が必要な場合、通訳者にどのようなことを求めますか？ 該当する欄すべてに を記入して下さい。

	語学力
	守秘義務を守ること
	行政業務に関する専門知識を有すること
	即時対応できること
	その他( )

質問11

どの言語の通訳が必要と考えますか？ 必要と思う言語の欄すべてに を記入してください。(いくつでも)

	1. 韓国・朝鮮語
	2. 中国語
	3. 英語
	4. スペイン語
	5. ポルトガル語
	6. タガログ語
	7. タイ語
	8. インドネシア語
	9. ベトナム語
	10. その他( )

【以上でアンケートは終わりですが、記入内容に関して問合せさせて頂く場合がありますので、担当者氏名、電話番号の記入をお願いします。】

担当者	
電話番号	

【ご協力ありがとうございました】

## 第2部 学校等ニーズ調査 調査票

2				
---	--	--	--	--

アンケートの記入内容に関して問合せさせて頂くことがありますので、次の項目に記入をお願いします。

なお、結果を公表する際には、個別の学校名等が、特定されないように致します。

学校（園・所）名	
学校（園・所）長名	
記入者役職	
記入者氏名	
学校（園・所）電話番号	

### 【はじめに貴校(園・所)のことをお聞きします】

このアンケートで「外国人」とは日本語コミュニケーションに支障がある外国籍の方および中国帰国者の方などを言います。

また、「中国帰国者」とは、終戦前(昭和20年9月2日以前をいう。)から引き続き中国に居住し、その後日本に帰国した方(帰国の時期を問わない。)およびその子ども、孫等をいいます。

#### 質問1

貴校(園・所)の所在地および小学校、中学校、総合養護学校、幼稚園、保育所(園)の区分について、選択肢の番号を記入して下さい。

所在地	1.北区      2.上京区      3.左京区      4.中京区      5.東山区 6.山科区      7.下京区      8.南区      9.右京区      10.西京区 11.伏見区
-----	---

区分	1.市立小学校      2.市立中学校      3.市立総合養護学校 4.市立幼稚園      5.私立幼稚園      6.市営保育所      7.民営保育所(園)
----	---

質問2

貴校（園・所）の教職員数（非常勤を含む）および児童、生徒の在籍総数は、10月1日現在何人ですか？

教職員数	人
児童、生徒数	人

質問3

貴校（園・所）では、保護者の参加を予定する行事を、年間延べ何回ぐらい実施していますか？ 次の区分毎に回数を記入して下さい。（対象行事がない場合には「0回」と記入して下さい。）

回	入学（園・所）式、卒業（園）・退所式等の式典
回	入学（園・所）や修学（園）旅行等の説明会
回	保護者懇談会等（進路説明会、授業参観等）

質問4

貴校（園・所）では、家庭訪問等保護者との個別面談を、児童、生徒一人あたり、年間平均何回ぐらい実施していますか？ 概数を記入して下さい。

回

質問5

貴校（園・所）の外国籍または中国帰国者の方などを保護者に持つ児童、生徒は、10月1日現在、何人いますか？ また、この内、日本語コミュニケーションに支障がある児童、生徒の在籍数は、10月1日現在、何人ですか？ 保護者の母語毎に数を記入して下さい。（該当する児童、生徒がいらないと考えられる場合には「0人」と記入して下さい。）

母語	外国籍または中国帰国者の方などを保護者に持つ児童、生徒数	日本語コミュニケーションに支障がある児童、生徒数
1. 韓国・朝鮮語	人	人
2. 中国語	人	人
3. 英語	人	人
4. スペイン語	人	人
5. ポルトガル語	人	人
6. タガログ語	人	人
7. タイ語	人	人
8. インドネシア語	人	人
9. ベトナム語	人	人
10. その他（                    ）	人	人

質問6

日本語コミュニケーションに支障がある保護者（以下「外国人保護者」(注)といいます)を持つ児童、生徒は、10月1日現在、何人いますか？ 保護者の母語毎に数を記入して下さい。(該当する保護者がいないと考えられる場合には「0人」と記入して下さい。)

注：「外国人保護者」とは、日本語コミュニケーションに支障がある外国籍の保護者および中国帰国者などの保護者を言います。

保護者の母語	児童、生徒数
1. 韓国・朝鮮語	人
2. 中国語	人
3. 英語	人
4. スペイン語	人
5. ポルトガル語	人
6. タガログ語	人
7. タイ語	人
8. インドネシア語	人
9. ベトナム語	人
10. その他 ( )	人

質問7

貴校(園・所)には、外国語で対応が可能な教職員(非常勤を含む)は、10月1日現在、何人いますか？ 言語毎に人数を記入して下さい。不明の場合は、右欄に記入して下さい。

言語	対応可能教職員数	不明
1. 韓国・朝鮮語	人	
2. 中国語	人	
3. 英語	人	
4. スペイン語	人	
5. ポルトガル語	人	
6. タガログ語	人	
7. タイ語	人	
8. インドネシア語	人	
9. ベトナム語	人	
10. その他( )	人	

質問8

貴校（園・所）では、運営にあたり、「外国人保護者」への言葉の対応で困り、通訳者が必要と感じた経験がこれまでありましたか？ 該当の欄に を記入して下さい。

	あった
	なかった

【「外国人保護者」を持つ児童、生徒が在籍している」学校（園・所）の方にお伺いします】

「外国人保護者」を持つ児童、生徒が在籍していない学校（園・所）の方は、

質問11（P. 6）に進んでください。

質問9

貴校（園・所）の保護者参加行事に「外国人保護者」が参加されたことがありますか？ 該当の欄に を記入して下さい。

	参加されたことがある
	参加されたことはない
	よく分からない

質問10

「外国人保護者」との家庭訪問等の個別面談を、年間何回ぐらい実施していますか？ 年間の延べ数（全員分の年間総数）を記入して下さい。

回

**【すべての学校(園・所)の方にお聞きします】**

**質問11**

「外国人保護者」が行事に参加されたとき、どのように対応していますか（対応されたことがない方は予定で書いて下さい。）？ 該当する欄すべてに を記入して下さい。

	貴校（園・所）の教職員が外国語で対応
	民間団体等他の機関の職員等に通訳を依頼
	通訳が可能な「外国人保護者」の知人や他の保護者に通訳を依頼
	「外国人保護者」の子どもに通訳を依頼
	翻訳された多言語資料で説明
	身振り手振りや筆談で対応
	特になにもしない
	「外国人保護者」が参加されないとわからない

**質問12**

「外国人保護者」との家庭訪問等の個別面談について、どのように対応をしていますか（対応されたことがない方は、予定で書いて下さい。）？ 該当する欄すべてに を記入して下さい。

	貴校（園・所）の教職員が外国語で対応
	民間団体等他の機関の職員等に通訳を依頼
	通訳が可能な「外国人保護者」の知人や他の保護者に通訳を依頼
	「外国人保護者」の子どもに通訳を依頼
	身振り手振りや筆談で対応
	特になにもしない
	「外国人保護者」との面談をしないとわからない

質問13(質問11で ~ と回答された方および質問12で ~ と回答された方だけお答えください。)

前記対応により、保護者参加行事に参加された「外国人保護者」や個別面談された「外国人保護者」に、その内容に関してどの程度理解を得られた(得られる)と考えていますか? 該当する欄のひとつに を記入して下さい。

	よく理解を得られた(得られる)
	概ね理解を得られた(得られる)
	あまり理解を得られていない(得られない)
	ほとんど、理解されていない(理解されない)
	判断できない

質問14

貴校(園・所)が通訳派遣を受ける場合、次の事項の重要性をどのように考えますか? 該当欄に を記入して下さい。

	かなり重要	やや重要	どちらともいえない	あまり重要でない	まったく重要でない
1.学校(園・所)の教職員としての資格を有していること					
2.プライバシー保護等に関する取り決めが明確になされていること					
3.通訳する学校(園・所)の手続等に関する専門知識を有すること					
4.一定の語学力を有していることが担保されていること					
5.緊急時の通訳依頼に即応できること					
6.休日や夕方等でも対応可能なこと					
7.通訳を必要とする「外国人保護者」と面識がないこと					
8.家庭訪問への同行が可能なこと					
9.「外国人保護者」が直接通訳を依頼する仕組み等、学校(園・所)の事務量が増加しないこと					

質問15

貴校（園・所）において、今後2～3年の間に、次の言語の通訳は、どの程度必要と考えますか？ 該当欄に を記入して下さい。

	かなり必要	やや必要	どちらともいえない	ほとんど必要ない	まったく不要
1.韓国・朝鮮語					
2.中国語					
3.英語					
4.スペイン語					
5.ポルトガル語					
6.タガログ語					
7.タイ語					
8.インドネシア語					
9.ベトナム語					

その他特に通訳が必要と思われる言語があれば下欄に記入して下さい。

--

質問16

通訳派遣事業が開始された場合、貴校（園・所）の教育（保育）環境にどのような影響を及ぼすと考えますか？ 最も可能性があると考えられる選択肢欄のひとつに を記入して下さい。

	教育（保育）環境全般の向上になる
	教育（保育）環境全般には影響しない
	教育（保育）環境全般の低下になる

質問17

通訳派遣事業が開始された場合、貴校（園・所）の教職員の負担にどのような影響を及ぼすと考えますか？ 最も可能性があると考えられる選択肢欄のひとつに を記入して下さい。

	教職員の負担が減少する
	教職員の負担には影響しない
	教職員の負担が増加する

質問18

通訳派遣事業が開始された場合、「外国人保護者」の負担にどのような影響を及ぼすと考えますか？最も可能性があると考えられる選択肢欄のひとつに を記入して下さい。

	「外国人保護者」の負担が減少する
	「外国人保護者」の負担には影響しない
	「外国人保護者」の負担が増加する

質問19

派遣される通訳者の交通費等のコスト（一部または全部）を、依頼元の学校（園・所）で負担する必要がある場合、貴校（園・所）では、どのような対応が考えられますか？該当する欄のひとつに を記入して下さい。

	謝金等の予算があるので、その範囲内であれば対応可能
	図書券等謝礼用の物品があるので、これでよければ対応可能
	新たに予算措置等が必要
	コスト負担が必要なら依頼できない
	よくわからない

質問20

通訳派遣事業に関し、今後どこが中心となって検討・推進することが最も適切だと考えますか？ 該当する欄のひとつに を付けて下さい。

	自治体（教育委員会・市長部局）
	学校（園・所）
	国際交流協会
	NGO / NPO / ボランティア団体
	その他（ ）

質問21

今後、通訳派遣事業に関し、貴校（園・所）としては、どの程度の関わりが可能ですか？該当の欄に を記入して下さい。

		可能	不可能	わからない
1	通訳依頼や派遣された通訳者の受け入れの事務など			
2	派遣された通訳者の待機場所の提供など			
3	通訳者の研修に関して、場所の提供や講師の派遣など			
4	事業立ち上げに向けての会議への参加			
5	モデル事業の共同検討			

質問22

（財）京都市国際交流協会が、通訳派遣事業を開始した場合、貴校（園・所）は通訳派遣を依頼する可能性がありますか。該当する欄のひとつに を記入して下さい。

	おおいに依頼する可能性がある
	ある程度依頼する可能性がある
	あまり依頼しないと思う
	依頼することはないと思う
	わからない

【以上でアンケートは終わりです。ご協力ありがとうございました】

### 第3部 外国籍市民ニーズ調査 調査票（日本語）

#### 外国籍市民への言葉のサポートに関するアンケート

##### 【区役所・支所に関する質問】

質問1-1 あなた自身又はあなたの家族の用件で、京都市の区役所・支所を利用したことがありますか。（どちらかに をつけてください。）

<input type="checkbox"/>	ある
<input type="checkbox"/>	ない

質問2-1へ

質問1-2 どのような用件で利用しましたか。（当てはまるものすべてに をつけてください。）

<input type="checkbox"/>	外国人登録に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	婚姻、出生等に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	国民健康保険や国民年金等に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	介護保険に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	生活保護等に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	無料法律相談
<input type="checkbox"/>	子どもの就学に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	税金の納付や相談
<input type="checkbox"/>	福祉手当に関する手続きや相談
<input type="checkbox"/>	予防接種
<input type="checkbox"/>	健康診断
<input type="checkbox"/>	妊婦の健康診断や栄養教室等
<input type="checkbox"/>	育児に関する教室等
<input type="checkbox"/>	母子健康手帳の交付に関する手続き
<input type="checkbox"/>	その他( )

質問1-3 年に何回利用しましたか。

<input type="checkbox"/>	年1回未満
<input type="checkbox"/>	年1～3回
<input type="checkbox"/>	年4～6回
<input type="checkbox"/>	年7～12回
<input type="checkbox"/>	年12回以上

質問 1 - 4 言葉の問題が生じたのはどのようなときですか。(当てはまるものすべてにをつけてください。)

	言葉の問題は特になかった
	外国人登録に関する手続きや相談をしたとき
	婚姻、出生等に関する手続きや相談をしたとき
	国民健康保険や国民年金に関する手続きや相談をしたとき
	税金に関する手続きや相談をしたとき
	保健に関する手続きや相談をしたとき
	福祉に関する手続きや相談をしたとき
	その他 ( )

質問 1 - 5 言葉の問題が生じたとき、どのように解決しましたか。(当てはまるものすべてにをつけてください。)

	言葉の問題は特になかった
	身振り手振りを交えてなんとか用件を済ませることができた
	翻訳された資料を見て用件を済ませた
	日本語ができる家族や知人と一緒に行った
	窓口の職員があなたが話す言語で応答してくれた
	窓口の職員が通訳を連れてきた
	内容が分からず用件を済ますことができなかった
	その他 ( )

質問 1 - 6 区役所・支所を利用するとき、言葉の問題を解決する有効な方法は何だと思えますか。(当てはまるもの一つにをつけてください。)

	広報誌やパンフレットなど、外国語で書かれた資料を充実させる
	案内板や標識の外国語表示を充実させる
	窓口の職員が、分かりやすい日本語で丁寧に説明する
	日本語ができる家族や知人に同行してもらう
	通訳を利用する
	わからない
	その他 ( )

質問 1 - 7 市役所や区役所・支所から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合、言葉の問題をどのように解決していますか。(当てはまるものすべてにをつけてください。)

<input type="checkbox"/>	日本語が読めるので問題はない
<input type="checkbox"/>	家族や知人に読んでもらう
<input type="checkbox"/>	市役所や区役所・支所に電話などで内容を問い合わせる
<input type="checkbox"/>	わからなくてもそのままにしておく
<input type="checkbox"/>	その他 ( )

【保育所、幼稚園、学校に関する質問】

質問 2 - 1 あなたは、お子さんやお孫さんのために保護者として、日本の保育所、幼稚園、小学校・中学校・高等学校(以下「学校」)に行ったことがありますか。(どちらかにつけてください。)

<input type="checkbox"/>	ある
<input type="checkbox"/>	ない

質問 3 - 1 へ

質問 2 - 2 その保育所、幼稚園、学校は次のどれですか。(当てはまるものすべてにをつけてください。)

<input type="checkbox"/>	国公立の保育所
<input type="checkbox"/>	国公立の幼稚園
<input type="checkbox"/>	国公立の学校
<input type="checkbox"/>	私立の保育所
<input type="checkbox"/>	私立の幼稚園
<input type="checkbox"/>	私立の学校

質問 2 - 3 年に何回行きましたか。

<input type="checkbox"/>	年 1 回未満
<input type="checkbox"/>	年 1 ~ 3 回
<input type="checkbox"/>	年 4 ~ 6 回
<input type="checkbox"/>	年 7 ~ 12 回
<input type="checkbox"/>	年 12 回以上

質問 2 - 4 言葉の問題が生じたのはどのようなときですか。(当てはまるものすべてにをつけてください。)

	ことば もんだい とく 言葉の問題は特にはない
	にゅうがく にゅうえん かん てつづき 入学や入園に関する手続
	にゅうがくしき にゅうえんしき そつぎょうしき そつえんしき 入学式, 入園式, 卒業式, 卒園式
	うんどうかい ぶんかさい がっこうぎょうじ 運動会や文化祭などの学校行事
	ほごし やさんかん 保護者参観
	しんる せつめいかい 進路説明会
	せんせい めんだん 先生との面談
	せんせい た ほごしや こんだんかい こんしんかい 先生や他の保護者との懇談会・懇親会
	えんそく りょこうなど せつめい 遠足や旅行等の説明
	その他 ( )

質問 2 - 5 言葉の問題が生じたとき, どのように解決しましたか。(当てはまるもの一つにをつけてください。)

	ことば もんだい とく 言葉の問題は特にはない
	ないよう 内容がよくわからないままであった
	みぶ てぶ まじ いしそつう はか 身振り手振りを交えて意思疎通が図れた
	がいこくご か かりょう み いしそつう はか 外国語で書かれた資料を見て意思疎通が図れた
	にほんご かぞく ちじん いっしょ い 日本語ができる家族や知人と一緒に行った
	ほいくしょ ようちえん がっこう ひと はな げんご おうとう 保育所, 幼稚園, 学校の人があなたが話す言語で応答してくれた
	ほいくしょ ようちえん がっこう ひと つうやく つ 保育所, 幼稚園, 学校の人が通訳を連れてきた
	その他 ( )

質問 2 - 6 保護者として保育所, 幼稚園, 学校を訪問する場合, 言葉の問題を解決する有効な方法は何だと思いますか。(当てはまるもの一つにをつけてください。)

	がいこくご か かりょう じゅうじつ 外国語で書かれた資料を充実させる
	せんせいなど わ かりやすい にほんご ていねい せつめい 先生等が, 分かりやすい日本語で丁寧に説明する
	にほんご かぞく ちじん どうこう 日本語ができる家族や知人に同行してもらう
	つうやく りょう 通訳を利用する
	わからない
	その他 ( )

質問 2 - 7 保育所、幼稚園、学校から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合、言葉の問題をどのように解決していますか。（当てはまるもの一つにをつけてください。）

<input type="checkbox"/>	日本語が読めるので問題はない
<input type="checkbox"/>	子どもに読んでもらう
<input type="checkbox"/>	家族や知人に読んでもらう
<input type="checkbox"/>	他の保護者に内容を聞く
<input type="checkbox"/>	学校に電話などで内容を問い合わせる
<input type="checkbox"/>	わからなくてもそのままにしておく
<input type="checkbox"/>	その他（ ）

【最後に、あなた自身のことをお聞きかせください。】

質問 3 - 1 国籍

<input type="checkbox"/>	韓国・朝鮮	<input type="checkbox"/>	カナダ
<input type="checkbox"/>	中国	<input type="checkbox"/>	タイ
<input type="checkbox"/>	アメリカ	<input type="checkbox"/>	フランス
<input type="checkbox"/>	フィリピン	<input type="checkbox"/>	インドネシア
<input type="checkbox"/>	イギリス	<input type="checkbox"/>	ブラジル
<input type="checkbox"/>	オーストラリア	<input type="checkbox"/>	その他（国名： ）

質問 3 - 2 年齢

<input type="checkbox"/>	20才代
<input type="checkbox"/>	30才代
<input type="checkbox"/>	40才代
<input type="checkbox"/>	50才代
<input type="checkbox"/>	60才代
<input type="checkbox"/>	70才以上

質問 3 - 3 性別

<input type="checkbox"/>	男
<input type="checkbox"/>	女

質問 3 - 4 あなたの住んでいる地域を管轄する区役所・支所はどれですか。

北区役所	南区役所
上京区役所	右京区役所
左京区役所	西京区役所
中京区役所	西京区洛西支所
東山区役所	伏見区役所
山科区役所	伏見区役所深草支所
下京区役所	伏見区役所醍醐支所

質問 3 - 5 あなたは日本に何年ぐらい住んでいますか。

1 年未満
1 年以上 3 年未満
3 年以上 5 年未満
5 年以上 10 年未満
10 年以上 20 年未満
20 年以上

質問 3 - 6 あなたが不自由なく意思疎通ができる言語は何語ですか。(当てはまるものすべてに をつけてください。)

韓国・朝鮮語	インドネシア語
中国語	ポルトガル語
英語	スペイン語
タガログ語	日本語
タイ語	その他 ( )
フランス語	

質問 3 - 7 あなたの日本語の能力(話す, 聞く, 読む, 書く)は次のどれですか。

質問 3 - 7 - 1 【話す】

自分の意見や考えを話すことができる
日常会話なら話すことができる
ほとんど話せない
全く話せない

質問 3 - 7 - 2 【聞く】

	テレビやラジオのニュースを理解できる
	日常会話なら理解できる
	ほとんど聞きとれない
	全く聞きとれない

質問 3 - 7 - 3 【読む】

	新聞や雑誌を理解できる
	簡単な文章なら理解できる
	ほとんど読めない
	全く読めない

質問 3 - 7 - 4 【書く】

	手紙や文章を書くことができる
	簡単な内容なら書ける
	ほとんど書けない
	全く書けない

これでアンケートは終わりです。  
ご協力ありがとうございました。

第4部 特別永住者等ニーズ調査 調査票

言葉のサポートに関するアンケートについて（面接調査用）

【区役所（支所）での言葉に関する質問】

質問1 - 1 あなた自身又はあなたの家族の用件で、京都市の区役所・支所（福祉事務所・保健所を含む）を利用したことがありますか。（どちらか一方にをつけてください。）

	ある
	ない

質問2 - 1へ

質問1 - 2 どのような用件で利用しましたか。（当てはまるものすべてにをつけてください。）

	外国人登録に関する手続や相談
	婚姻、出生等に関する手続や相談
	国民健康保険や国民年金等に関する手続や相談
	介護保険に関する手続や相談
	生活保護等に関する手続や相談
	無料法律相談
	子どもの就学に関する手続や相談
	税金の納付や相談
	福祉手当に関する手続や相談
	予防接種
	健康診断
	妊婦の健康診断や栄養教室等
	育児に関する教室等
	母子健康手帳の交付に関する手続
	その他（ ）

質問1 - 3 年に何回利用しましたか。

	年1回未満
	年1～3回
	年4～6回
	年7～12回
	年12回以上

質問 1 - 4 言葉が分からずに十分に用件を果たせなかったことがあれば、それはどのようなときですか。(当てはまるものすべてに をつけてください。)

	言葉の問題は特になかった
	外国人登録に関する手続や相談をしたとき
	婚姻，出生等に関する手続や相談をしたとき
	国民健康保険や国民年金に関する手続や相談をしたとき
	税金に関する手続や相談をしたとき
	保健に関する手続や相談をしたとき
	福祉に関する手続や相談をしたとき
	その他 ( )

質問 1 - 5 言葉の問題が生じたとき ,どのように解決しましたか。(当てはまるものすべてに をつけてください。)

	言葉の問題は特になかった
	身振り手振りを交えてなんとか用件を済ませることができた
	翻訳された資料を見て用件を済ませた
	日本語ができる家族や知人と一緒に行った
	窓口の職員があなたが話す言語で応答してくれた
	窓口の職員が通訳を連れてきた
	内容が分からず用件を済ますことができなかった
	その他 ( )

質問 1 - 6 区役所(支所)を利用するとき，言葉の問題を解決する有効な方法は何だと思えますか？(当てはまるもの一つに をつけてください。)

	広報誌，パンフレット，各種手続に関する説明書や申請書の記入例など，外国語による資料等の充実
	案内板や標識の外国語表示の充実
	窓口の職員に分かりやすい日本語で丁寧に説明してもらう
	日本語ができる家族や知人に同行してもらう
	通訳を利用する
	わからない
	その他 ( )

質問 1 - 7 市役所や区役所から日本語で書かれた郵便物や「市民しんぶん」、  
 回覧版などが届いた場合、言葉の問題をどのように解決していますか？（当て  
 はまるもの一つに をつけてください。）

	日本語が読めるので問題はない
	家族や知人（近所の人などを含む）に読んでもらう
	市役所や区役所・支所・保健所に電話などで内容を問い合わせる
	わからなくてもそのままにしておく
	その他（ ）

【学校，幼稚園，保育園での言葉に関する質問】

質問2 - 1 あなたは、お子さんやお孫さんのために保護者として、日本で保育所、幼稚園、小学校・中学校・高等学校（以下学校等）に行ったことがありますか。（当てはまる方に をつけてください。）

<input type="checkbox"/>	ある
<input type="checkbox"/>	ない

質問2 - 6へ

質問2 - 2 その保育所、幼稚園、学校等は次のどれですか？（当てはまるものすべてに をつけてください。）

<input type="checkbox"/>	国公立の保育所
<input type="checkbox"/>	国公立の幼稚園
<input type="checkbox"/>	国公立の小学校・中学校・高等学校等
<input type="checkbox"/>	私立の保育所
<input type="checkbox"/>	私立の幼稚園
<input type="checkbox"/>	私立の小学校・中学校・高等学校等

質問2 - 3 保護者として年に何回ぐらい保育所、幼稚園，学校等に行きましたか？（当てはまるもの一つに をつけてください。）

<input type="checkbox"/>	年1回未満
<input type="checkbox"/>	年1～3回
<input type="checkbox"/>	年4～6回
<input type="checkbox"/>	年7～12回
<input type="checkbox"/>	年12回以上

質問 2 - 4 保護者として保育所、幼稚園、学校等に行ったとき、言葉の問題がありましたか、それはどのようなときですか？（当てはまるものすべてにつけてください。）

	言葉の問題は特になかった
	入学や入園に関する手続
	入学式、入園式、卒業式、卒園式
	運動会や文化祭などの学校行事
	保護者参観
	進路説明会
	先生との面談(会話)
	先生や他の保護者との懇談会/懇親会
	遠足や旅行等の説明会
	その他( )

質問 2 - 5 言葉の問題が生じたとき、どのように解決しましたか？（当てはまるもの一つにつけてください）

	言葉の問題は特にない
	内容がよくわからないままであった
	身振り手振りを交えて意思疎通が図れた
	外国語で書かれた資料を見て意思疎通が図れた
	日本語ができる家族や知人と一緒に行った
	保育所，幼稚園，学校の人があなたが話す言語で応答してくれた
	保育所，幼稚園，学校の人が通訳を連れてきた
	その他( )

質問 2 - 6 保護者として学校、幼稚園、保育所等に行かなければならない場合、言葉の問題を解決する有効な方法は何かと思いますか？

	パンフレット，各種手続に関する説明書など，外国語で書かれた資料等の充実
	先生や保育士等に分かりやすい日本語で丁寧に説明してもらう
	日本語の分かる家族や知人に一緒に行ってもらう
	通訳を利用する
	分からない
	その他( )

質問2 - 7 保育所、幼稚園、学校等から日本語で書かれた連絡やお知らせがあった場合、言葉の問題をどのように解決していますか？（あてはまるもの一つに をつけてください）

	日本語が読めるので問題はない
	子供に読んでもらう
	他の家族や知人に読んでもらう
	他の保護者に内容を聞く
	保育所、幼稚園、学校等に電話などで内容を問い合わせる
	わからなくてもそのままにしておく
	その他（ ）

【日本語及び母国語の能力に関する質問】

質問3 - 1 あなたの日本語の能力を自分で判断するとすれば、次のどれにあたると思いますか？（話す・聞く、読む・書くについて、当てはまるもの一つにをつけてください。）

質問3 - 1 - 1 【話す・聞く】

	自分の意見が言え、テレビのニュースが理解できる
	日常会話であれば日本人と話せる
	簡単なあいさつ程度ならできる
	日本語はまったくできない
	かつては、日本語で会話ができしたが、今はできない

質問3 - 1 - 2 【読む・書く】

	日本語の新聞や雑誌を読むことができ、漢字、平仮名、カタカナで手紙が書ける
	平仮名、カタカナだけなら読んだり、書いたりできる
	漢字だけなら読んだり、書いたりできる
	日本語はまったく読み書きができない
	かつては、日本語で読み書きができしたが、今はできない

質問3 - 2 あなたの母国語の能力を自分で判断するとすれば、次のどれですか？（当てはまるもの一つにをつけてください。）

	会話も読み書きも問題なくできる
	会話はできるが、読み書きはできない
	会話も読み書きも共にできない

質問3 - 3へ

質問3 - 3 あなたは母国語の会話や読み書きをどのように学習しましたか？

	民族学校に通ったから
	留学経験があるから
	日本の学校で民族学級に入っていたから
	民族団体などの成人学校・識字教室で学んだから
	親や親戚から教えてもらったから

質問3 - 4 あなたは、家族と話をするときはどの言葉で話していますか？  
 (当てはまるもの一つに をつけてください。)

質問3 - 4 - 1 【自分の祖父母と】

	祖父母はいない
	日本語
	母国語(朝鮮語, 中国語, その他 )
	日本語と母国語を混ぜて話す

質問3 - 4 - 2 【両親と】

	両親はいない
	日本語
	母国語(朝鮮語, 中国語, その他 )
	日本語と母国語を混ぜて話す

質問3 - 4 - 3 【配偶者と】

	配偶者はいない
	日本語
	母国語(朝鮮語, 中国語, その他 )
	日本語と母国語を混ぜて話す

質問3 - 4 - 4 【子どもと】

	子どもはいない
	日本語
	母国語(朝鮮語, 中国語, その他 )
	日本語と母国語を混ぜて話す

質問3 - 4 - 5 【孫と】

	孫はいない
	日本語
	母国語(朝鮮語, 中国語, その他 )
	日本語と母国語を混ぜて話す

質問 3 - 5 あなたの隣近所や地域の日本人との日本語での付き合いについてお尋ねします。（当てはまるものすべてに をつけてください。）

	付き合いはまったくない
	顔を合わせたときに、あいさつをする程度
	立ち話をすることがある
	一緒に買物に出かけたりする
	困りごとなどの相談をする

質問 3 - 6 あなたの日本語学習の意向についてお尋ねします。（当てはまるもの一つに をつけてください。）

	日本語で自由に会話ができ、読み書きもできるので学習の必要はない
	現在，学習している
	現在は学習していないが，将来学習したい
	現在は学習していないし，今後も学習しない

質問 3 - 8

質問 3 - 7 あなたは、主にどのようにして日本語を覚えましたか？現在、学習している場合は、主な日本語の学習方法は何ですか？また、将来学習する予定の場合、どのような方法で学習しますか？（当てはまるもの一つに をつけてください。）

	家族や友人などとの日常生活の会話で自然に覚えた
	母国で日本語を勉強してきた
	独学（本やテレビ・ラジオなどを通じて自分で学習した）
	日本語学校や日本語教室を利用
	その他（ ）

質問 3 - 8 あなたが、日本語を学ばない理由は何ですか？（当てはまるもの一つに をつけてください。）

	忙しくて勉強する時間がないから
	日本語教室や日本語学校の情報がないから
	勉強するお金がないから
	家族や友人などが通訳してくれるから
	母国語だけで生活できるから
	その他（ ）

【最後に、今までお聞きしたことを統計的に分析するために、あなた自身のことをお聞きかせください】

質問4 - 1 あなたの国籍は次のどれですか。(当てはまるもの一つに をつけてください。)

<input type="checkbox"/>	日本
<input type="checkbox"/>	韓国・朝鮮
<input type="checkbox"/>	中国
<input type="checkbox"/>	その他(国名: )

質問4 - 2 あなたの出生地は次のどちらですか。(当てはまる方に をつけてください。)

<input type="checkbox"/>	日本
<input type="checkbox"/>	日本以外

質問4 - 3 あなたの年齢は次のどれにあたりますか?(当てはまるもの一つに をつけてください。)

<input type="checkbox"/>	20才~29才
<input type="checkbox"/>	30才~39才
<input type="checkbox"/>	40才~49才
<input type="checkbox"/>	50才~59才
<input type="checkbox"/>	60才~69才
<input type="checkbox"/>	70才以上

質問4 - 4 あなたの性別はどちらですか?(当てはまる方に をつけてください。)

<input type="checkbox"/>	男
<input type="checkbox"/>	女

質問 4 - 5 あなたの住んでいる区はどこですか？（当てはまるもの一つをつけてください。）

	北区
	上京区
	左京区
	中京区
	東山区
	山科区
	下京区
	南区
	右京区
	西京区
	西京区洛西支所管内
	伏見区
	伏見区深草支所管内
	伏見区醍醐支所管内

質問 4 - 6 あなたは日本に何年ぐらい住んでいますか？（当てはまるもの一つをつけてください。）

	5 年未満
	5 年以上 10 年未満
	10 年以上 20 年未満
	20 年以上 30 年未満
	30 年以上 40 年未満
	40 年以上 50 年未満
	50 年以上

質問 4 - 7 あなたの世帯類型は次のどれですか？（当てはまるもの一つをつけてください。）

	単身世帯
	老人世帯（65 歳以上の方だけの世帯）
	子や孫との同居世帯
	その他（ ）

これでアンケートはおわりです。  
ご協力ありがとうございました。

## 京都市における言葉のサポートに関するニーズ調査報告書

2007年2月発行

財団法人 京都市国際交流協会

〒606-8536 京都市左京区栗田口鳥居町2番地の1

TEL (075)752-3511

FAX (075)752-3510

財団法人 京都市国際交流協会 Copyright © 2007 KCIF. All rights reserved.