

第1章

外国人を取り巻く動向

本章では、外国人を取り巻く現状について紹介する。なお、主に1年目調査報告書を発行した2018年3月以降について記載する。

第1節 日本全体の動向

1. 日本を取り巻く状況

1年目調査研究以降も、全国的に外国人人口、外国人労働者数及び訪日外国人数は継続して増加している。そのなかでも外国人労働者数は、届出が義務化されて以降、過去最多を更新²した。

こうした傾向は東京都及び多摩・島しょ地域においても同様であり、東京2020大会を控え、今後とも増加が見込まれている。まず世界から見た日本の姿を概観するため、2018年に諸外国で発表された日本に対する評価を2つの視点から記載する。

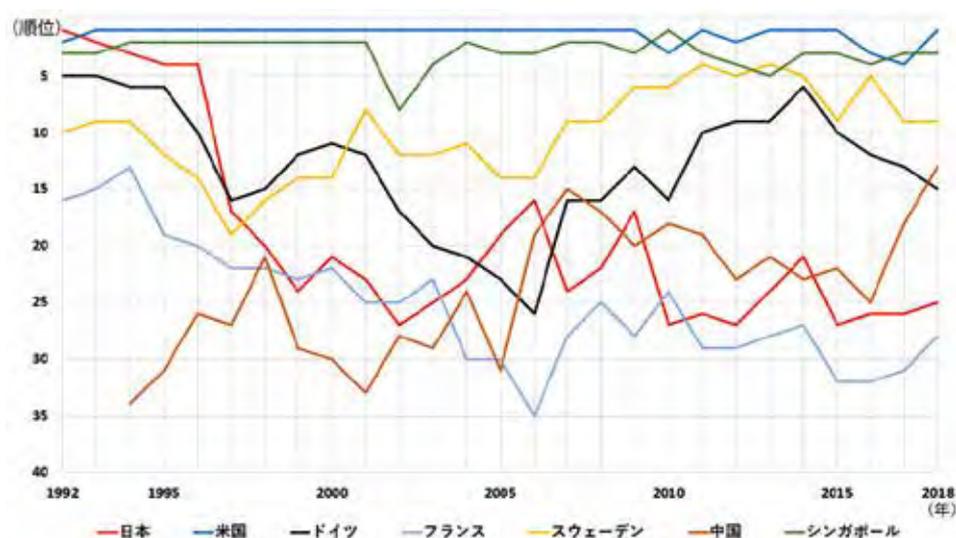
■ 人口減少の悪影響を緩和する対策としての外国人の労働参加促進の重要性³

IMF（国際通貨基金）は日本経済に関する年次審査報告書を発表した。この報告書では日本経済に関して、人口減少により、現状の政策のままでは今後40年で実質国内総生産（GDP）が25%以上減少するとの分析結果であった。この人口減少の悪影響を緩和する対策として、「女性や高齢者、外国人の労働参加を増やすこと」が挙げられている。

■ アジアにおける日本の優位性の低下

スイスに所在するIMD（国際経営開発研究所）は、1989年から「世界競争力年鑑」を発行している。2018年に発表された結果では、日本の競争力の総合順位は25位（63カ国・地域中）に止まっている。アジア・太平洋地域でも日本は8位（14カ国・地域中）であり、シンガポール・中国より下位となっている。（図表7）

図表7 主要国の競争力総合順位の変遷



出所：IMD World Competitiveness Yearbook 各年版より三菱総合研究所作成

<出典>三菱総合研究所WEBサイト

(https://www.mri.co.jp/opinion/column/trend/trend_20180802.html、2018年12月7日確認)

これらの調査結果から、世界経済における日本の優位性は低下していることや、人口減少の悪影響を緩和する対策として外国人の労働参加を促進するためには、これまで以上に魅力のある就労や生活の環境を整備することが重要であることがわかる。

² 厚生労働省「外国人雇用状況」の届出状況まとめ（2017年10月末現在）

(<https://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/0000192073.html>、2019年1月28日確認)

³ 産経新聞、2018年11月29日 (<https://www.sankei.com/economy/news/181129/ecn1811290009-n1.html>)

2. 政府の取組

本項では、政府による外国人施策について、外国人材（高度外国人材を含む）の受入れを中心に記載する。

(1)外国人材の受入れ促進に向けた政策に関する動向

2018年に、政府はこれまでの「外国人の単純就労は認めない」とする方針を転換し、労働者として外国人を受け入れる新たな閣議決定を行った。その上で、出入国管理・難民認定法（以下「入管法」という。）を改正して外国人が就労できる在留資格を新設するとともに、多言語での生活相談や日本語教育の推進にこれまでにない予算をつけ、「総合的対応策」として年末にとりまとめるなど、外国人受入れに関する政策が大きく変化した。改正入管法は2019年4月より施行となり、総合的対応策で示された施策も2019年度から実施される予定である。

■ 改正入管法のポイント

- 新たな在留資格「特定技能」を2段階（特定1号、特定2号）で設ける。
- 従来認めてこなかった単純労働が可能となる。
- 法務省入国管理局を改組し、「出入国在留管理庁（入管庁）」を新たに設置する。業務としては、日本に暮らしている外国人の「生活支援」も加え、具体的な施策について関係省庁の取りまとめや自治体との調整役を担う。

図表 8 改正入管法の制度概要⁴



<出典>日本経済新聞、2018年12月9日 (<https://www.nikkei.com/article/DGXMZ03870572008122018000000/>)

⁴ 図表中「14業種」には、記載業種のほかに、ビルクリーニング、素形材産業、自動車整備、漁業等が含まれる。

■ 改正に向けた自治体の動き

2018年11月、外国人集住都市会議⁵は多文化共生推進を求める意見書を国に提出した。意見書では、外国人を地域住民として受け入れる自治体の立場から、外国人に対する生活面での支援や暮らしやすい地域社会づくりにおいて、各種制度の設計や見直し、自治体への支援等を求めた。また新たな在留資格では転職が可能となるため、地方の人材不足に配慮し、大都市圏への集中を避けるよう、地方の自治体の首長らが国への要望を行った。

■ 自治体への影響

政府は「基本方針」及び「分野別運用方針」、「総合的対応策」を2018年12月28日付で閣議決定した。これらで示された施策方針及びその取組内容は、国だけでなく自治体の実施主体となり、財政的負担が必要となる取組もある。例えば、法務省が主体となり全国100カ所に設置するとした「多文化共生総合相談ワンストップセンター」は、最大で1,000万円の運営費を半額補助する制度だが、設置を求められた都道府県及び政令市からの要望で、半額分は総務省が地方交付税で措置することとした。このほか、法務省が補助しない100カ所以外の自治体でも総務省が必要な財政措置を行う方針を示すなど、2019年1月に入ってからさまざまな動きがある。政府が財政措置を講じたとしても、施策の実施に必要な多言語人材や日本語教師などは一朝一夕に確保できるものではなく、今後5～10年という長期的スパンで段階的に展開されていくものがほとんどである。自治体としても、長期的・段階的に財源や人材の確保に注力する必要があるものと認識し、今後の動向を注視する必要がある。

■ 閣議決定のポイント

① 基本方針

- 「中・小規模事業者をはじめとした深刻化する人手不足に対応するため、生産性向上や国内人材の確保のための取組を行ってもなお人材を確保することが困難な状況にある産業上の分野において、一定の専門性・技能を有し即戦力となる外国人を受け入れていく仕組みを構築すること」を意義として、制度運用における基本的な方針について記載されている。
- 従来就労分野が制限されていた外国人が、在留資格の変更に伴い、就労先を選択できることとなる。そのため、高い賃金等を求めて、これまで地方で就労していた外国人が大都市圏に集中する懸念が生じる。国は、この大都市への集中を避けるために必要な措置を講じる努力義務が課せられた。
- 分野別運用方針に記載する受入れ見込み数は、なし崩し的な流用を避けるため、大きな経済情勢の変化がない限り、上限として運用する。
- 雇用は原則直接雇用となり、企業には最低賃金の保証が義務付けられる。季節で仕事量に差のある農業・漁業分野等、特段の事情がある場合は例外的に派遣を認めるが、その場合は分野別運用方針に明記する。

② 分野別運用方針

- 建設や介護等、14の特定産業分野⁶において、人手不足状況や人材基準、その他重要事項を記載している。
- 受入れ数の試算は、5年間で最大34万5,150人である。
- 産業分野ごとの技能試験と、共通の日本語能力判定テスト（仮称）を新設する。

③ 総合的対応策

- 外国人材の適性・円滑な受入れの促進に向けた取組とともに、外国人との共生社会の実現に向けた環境

⁵ 外国人集住都市会議とは、南米日系人等の外国人住民が多い基礎自治体及び国際交流協会等で構成されている。外国人住民に係わる施策や活動状況に関する情報交換を行い、地域で顕在化しつつある様々な問題の解決に積極的に取り組んでいくことを目的としている。

⁶ 「特定技能1号」は14分野、「特定技能2号」についてはこのうち建設と造船・舶用工業の2分野のみとなった。

整備を推進することを目的に、126の施策が記載されている。

➤ 自治体に関連する対応策として、主に以下が挙げられる。

● **多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮称）**

行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元的窓口で、都道府県や政令指定都市等全国100か所の設置を目標としている。本設置にかかる費用については、設置先の自治体が負担することとなるが、国による補助が行われる見通しである。

● **多文化共生アドバイザー**

自治体間で知見・ノウハウを共有するための仕組みである。外国人が多く集住しているなど、外国人対応の経験が豊富な自治体及び自治体職員を、総務省が「多文化共生アドバイザー」として認定し、WEB上で公表する。アドバイザーへの相談を希望する自治体は、多文化共生アドバイザーである自治体に連絡することで、電話や訪問等により、アドバイスを受けることができる。なお、アドバイスに係る費用は多文化共生アドバイザーである自治体が負担することとなる見通しであるが、地方交付税で財政措置することとなった。

● **在留担当支援官（仮称）**

地方自治体からの陳情や相談の窓口として、法務省入国管理局の8地方局と3支局に計13人を配置し、管内の自治体の取組状況の把握や効果的な事例の共有等を行う。

➤ 総額224億円が2018年度補正（2号）予算及び2019年度予算として計上された。

図表 9 外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策案（概要）

<p>外国材の受入れ・共生のための総合的対応策（概要）</p> <p>我が国に在留する外国人は近年増加(264万人)、我が国で働く外国人も急増(128万人)、新たな在留資格を創設(平成31年4月施行) ⇒ 外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組とともに、外国人材との共生社会の実現に向けた環境整備を推進する。今後も対応策の充実を図る。 総額211億円(注)</p>		<p>平成30年12月25日 「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」</p>
<p>外国人材との共生社会の実現に向けた意見聴取・啓発活動等</p> <p>(1) 国民及び外国人の声を聴く仕組みづくり ○ 「『国民の声』を聴く会議」において、国民及び外国人双方から意見を継続的に聴取</p> <p>(2) 啓発活動等の実施 ○ 全ての人が互いの人権を大切に支え合う共生社会の実現のため、「心のバリアフリー」の取組を推進</p> <p>生活者としての外国人に対する支援</p> <p>(1) 暮らしやすい地域社会づくり ① 行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備 ○ 行政・生活全般の情報提供・相談を多言語で行う一元的窓口に係る地方公共団体への支援制度の創設（「多文化共生総合相談ワンストップセンター（仮）」（全国的100か所、11言語対応）の整備）【20億円】 ○ 安全・安心な生活・就労のための新たな「生活・就労ガイドブック（仮）」（11言語対応）の作成・普及 ○ 多言語音声翻訳システムのプラットフォームの構築【8億円】と多言語音声翻訳システムの利用促進</p> <p>② 地域における多文化共生の取組の促進・支援を行う ○ 外国人材の受入れを支援する共生支援を行う仕組みの立ち上げ等地域における外国人材の活躍と共生社会の実現を図るための地方公共団体の先進的な取組を地方創生推進交付金により支援 ○ 外国人材の支援に携わる人材・団体の育成とネットワークの構築</p> <p>(2) 生活サービス環境の改善等 ① 医療・保健・福祉サービスの提供環境の整備等 ○ 電話通訳や多言語翻訳システムの利用促進、マニュアルの整備、地域の対策協議会の設置等により全ての居住圏において外国人患者が安心して受診できる体制を整備 ○ 地域の基幹的医療機関における医療通訳の配置、院内案内の多言語化の支援 ○ 災害発生時の情報発信・支援等の充実 ○ 気象庁HP、Jアラートの国民保護情報等発信するプッシュ型情報発信アプリ Safety tips 等を通じた防災・気象情報の多言語化・普及（11言語対応）、外国人にも分かりやすい情報伝達に向けた改善（地図情報、警告音等） ○ 三者間同時通訳による「119番」多言語対応と救急現場における多言語音声翻訳アプリの利用、災害時外国人支援情報コディネーターの養成</p> <p>② 交通安全対策、事件・事故、消費者トラブル、法律トラブル、人権問題、生活困窮相談等への対応の充実 ○ 交通安全に関する広報啓発の実施、運転免許学科試験等の多言語対応 ○ 「110番」や事件・事故等現場における多言語対応 ○ 消費生活センター（「188番」）、法テラス、人権擁護機関（8言語対応）、生活困窮相談窓口等の多言語対応</p> <p>③ 住宅確保のための環境整備・支援 ○ 賃貸人・仲介事業者向け実務対応マニュアル、外国語版の賃貸住宅標準契約書等の普及（8言語対応） ○ 外国人を含む住宅確保要配慮者の入居を促さない賃貸住宅の登録、住宅情報提供・居住支援等の促進</p> <p>④ 金融・通信サービスの利便性の向上 ○ 金融機関における外国人の口座開設に係る環境整備、多言語対応の推進、ガイドラインの整備 ○ 携帯電話の契約時の多言語対応の推進、在留カードによる本人確認が可能である旨の周知の徹底</p> <p>(3) 円滑なコミュニケーションの実現 ① 日本語教育の充実 ○ 生活のための日本語の標準的なカリキュラム等を踏まえた日本語教育の全国展開（地域日本語教育の総合的体制づくり支援、日本語教室空白地域の解消支援等）【6億円】 ○ 多様な学習形態のニーズへの対応（多言語ICT学習教材の開発・提供、放送大学の教材やNHKの日本語教育コンテンツの活用・多言語化、全ての都道府県における夜間中学の設置促進等） ○ 日本語教育の標準等の作成（日本語CEFR（言語のためのヨーロッパ共通参照枠）） ○ 日本語教師のスキルを証明する新たな資格の整備</p> <p>② 日本語教育機関の質の向上・適正な管理 ○ 日本語教育機関の質の向上を図るための告示基準の厳格化（出席率や不法残留者割合等の扶養基準の厳格化、日本語能力に係る試験の合格率等による整備基準の導入等） ○ 日本語教育機関に対する定期的な点検・報告の義務付け ○ 日本語教育機関の日本語能力に関する試験結果等の公表義務・情報開示の充実 ○ 日本語教育機関に関する情報を関係機関で共有し、法務省における調査や外務省における査証審査に活用</p>	<p>(4) 外国人児童生徒の教育等の充実 ○ 日本語指導に必要な教員定数の義務標準法の規定に基づく着実な改善と支援員等の配備への支援【3億円】 ○ 地方公共団体が行う外国人児童生徒等への支援体制整備（ICT活用、多様な主体との連携） ○ 教員等の資質能力の向上（研修指導者の養成、地方公共団体が実施する研修への指導者派遣等による全国的な研修実施の促進） ○ 地域企業やNPO等と連携した高校生等のキャリア教育支援、就学機会の確保【1億円】</p> <p>(5) 留学生の就職等の支援 ○ 大卒者・大学院生（分野等の専修学校修了者の就職促進のための在留資格の整備等） ○ 中小企業等に就職する際の在留資格変更手続の簡素化 ○ 文部科学省による大学等の就職促進プログラムの認定等【6億円】 ○ 留学生の就職率の公表の要請、就職支援の取組状況や就職状況に応じた教育機関に対する奨学金の優先配分、介護人材確保のための留学・日本語学習支援の充実【14億円】 ○ 業務に必要な日本語能力レベルの企業ごとの違いなどを踏まえた多様な採用プロセスの推進 ○ 産官学連携による採用後の多様な人材育成、待遇などのベストプラクティスの構築・横展開</p> <p>(6) 適正な労働環境等の確保 ① 適正な労働条件と雇用管理の確保、労働安全衛生の確保 ○ 労働基準監督署・ハローワークの体制強化、外国人技能実習機構の体制強化、「労働条件相談ほっとライン」の多言語対応（8言語対応） ○ 「外国人労働者相談コーナー」「外国人労働者向け相談ダイヤル」における多言語対応の推進・相談体制の拡充</p> <p>② 地域での安定した就労の確保 ○ ハローワークにおける多言語対応の推進（11言語対応）と地域における再就職支援 ○ 地域ごとの在留外国人の状況を踏まえた情報提供・相談の多言語対応、職業訓練の実施</p> <p>(7) 社会保障への加入促進等 ○ 法務省から厚生労働省等への情報提供等による社会保障への加入促進 ○ 医療保険の適正な利用の確保（被扶養認定において原則として国内居住要件を導入、不適正事案対応等） ○ 納税義務の確実な履行の支援等の納税環境の整備</p>	
<p>外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組</p> <p>(1) 悪質な仲介事業者等の排除 ○ 二国間の政府間文書の作成（9か国）とこれに基づく情報共有の実施 ○ 外務省（在外公館）、警察庁、法務省、厚生労働省、外国人技能実習機構等の関係機関の連携強化による悪質な仲介事業者（ブローカー）等の排除の徹底と入国審査基準の厳格化 ○ 悪質な仲介事業者等の把握に向けた在留申請における記載内容の充実</p> <p>(2) 海外における日本語教育基盤の充実等 ○ 日本での生活・就労に必要な日本語能力を確認する能力判定テストをCBT（Computer Based Testing）により厳正に実施（9か国） ○ 国際交流基金等による海外における日本語教育基盤強化（現地教育費、現地機関活動支援） ○ 在外公館等による情報発信の充実</p>		<p>【34億円】</p>
<p>新たな在留管理体制の構築</p> <p>(1) 在留資格手続の円滑化・迅速化 ○ 受入企業等による在留資格手続のオンライン申請の開始【12億円】 ○ 在留カード番号等を活用した申請手続の更なる負担軽減、標準処理期間（2週間～1か月）の勵行</p> <p>(2) 在留管理基盤の強化 ○ 法務省・厚生労働省の情報共有の更なる推進による外国人の在留状況、雇用状況の正確な把握 ○ 業種別・職種別・在留資格別等の就労状況を正確に把握する仕組みの構築、統計の充実・活用 ○ 出入国在留管理庁の創設に伴う出入国及び在留管理体制の強化【18億円】</p> <p>(3) 不法滞在者等への対応強化 ○ 警察庁、法務省、外務省等の関係機関の連携強化による不法滞在者等の排除の徹底【5億円】 ○ 技能実習に係る失踪者情報等の収集・分析、これを踏まえた調査の徹底、実習実施者等に対する計画認定取消し等の運用の厳格化、平成29年における技能実習に係る失踪者等の悪質調査・対応</p>		<p>【17億円】</p>

(注) 予算額13年度年度補正(2号)予算、31年度予算の措置額。このほか、関連予算として、地方創生推進交付金1,000億円の取組、(後)日本学生支援機構運営費交付金131億円の取組(留学生の就職等支援関連)、人材開発支援助成金571億円の取組(地域での安定した就労支援)、不法滞在者対策等157億円等がある。

<出典> 法務省「外国人材の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」資料

(http://www.moj.go.jp/hisho/seisakuhyouka/hisho04_00066.html、2019年1月31日確認)

(2)その他の法律に関する動向

入管法以外の法律にも動きが見られた。主なものを記載する。

<外国人への日本語教育の責務を定めた日本語教育推進法案>

2018年12月、超党派の国会議員で構成する「日本語教育推進議員連盟」は、外国人に対する日本語教育施策を国の「責務」として初めて明記した「日本語教育推進法案」をまとめた。今後、国会での審議を経て、成立を目指す方向である。

■ 内容のポイント

- これまで、外国人に対する日本語教育は、労働災害防止の観点から雇用対策法における事業所への努力義務に止まっていた
- 法案が成立すれば日本語教育に実効性を持たせる初めての根拠法令となる
- 今後、市町村の責務も定められる可能性があるため、2019年の通常国会の審議結果を注視する必要がある

■ 「日本語教育推進法案」において記載された行政の役割

- 政府：効果的に推進するための基本方針を策定する責務
(所管：文部科学省(国内)・外務省(国外))
- 地方自治体：国との役割分担を踏まえ、地域の状況に応じた施策を実施する責務

<外国人扶養家族の健康保険適用における国内居住要件等を定めた医療保険制度関連法>⁷

政府は2019年2月、医療保険制度関連法改正案を閣議決定した。特に健康保険法では、現在国内居住要件がなく、海外に住む扶養親族も利用できる。だが海外では血縁関係や扶養実態の確認が難しく、不正利用の可能性が指摘されている。そのため本決定では、外国人の更なる増加に備えた要件の厳格化に踏み切った。

■ 内容のポイント

- 健康保険を使える扶養親族を、原則として国内居住者に限定
- 留学や家族の海外赴任への同行など、一時的に日本を離れている場合は例外として認める
- 国民健康保険の窓口となる自治体の調査権を強化し、留学先の学校や企業の取引先に状況報告を求めることを可能とする
- 公的年金加入者の配偶者が「3号被保険者」として保険料負担なしに国民年金を受け取る場合も、国内居住が要件

⁷ 東京新聞、2019年2月16日 (<http://www.tokyo-np.co.jp/article/politics/list/201902/CK2019021602000174.html>)

(3) 情報難民ゼロプロジェクト(総務省)

住民が災害時に適切な避難行動をとるためには、国や地方自治体から発せられる迅速かつ的確な情報発信が重要である。特に情報が届きにくい外国人や高齢者に対し、必要な情報を確実に届けることを目的に、2016年に「情報難民ゼロプロジェクト」が総務省で開始された。このプロジェクトでは、訪日外国人・在住外国人の活動シーン（国内滞在時・活動時、災害発生時等）ごとに、情報伝達手段の現状における課題と2020年に目指す姿を利用者視点で整理し、2020年までの社会実装を見据え、アクションプランを作成している。今後は、災害に関する情報の多言語化及びアクションプランの進捗管理に取り組む予定である。

図表 10 情報難民ゼロプロジェクトによる整理の一例①（在住外国人／避難所）

【在住外国人】
災害発生時／⑰避難所

- ✓ 災害時の自治体からの避難情報に基づき、在住外国人は避難所を利用することが想定される
- ✓ 在住外国人は被災地に生活基盤があるため、日本人と同様に今後の生活不安の解消に資する情報へのニーズが高く、災害情報や避難情報を確実に伝達する必要性が高い場面と言える

<個人で活用可能な情報受信媒体(情報伝達手段)>
 携帯電話・スマートフォン・タブレット端末(緊急速報メール、登録制メール、防災アプリ(観光庁)、SNS、行政機関HP)、ラジオ(AM/FM放送)、屋外拡声子局(屋外スピーカー)(防災行政無線)

<現状における課題と2020年に目指す姿>

現状における課題	2020年に目指す姿
<ul style="list-style-type: none"> ○ 緊急速報メールや防災アプリを利用して緊急地震速報を多言語で入手できたり、一部の自治体等の登録制メールや一部の放送局(ラジオ)が英語等で情報提供しているほかは、多言語での情報提供は十分になされていない ○ 日本語の理解が不十分な方や日本人ならば経験的に理解している避難所での慣習等の理解が不十分な方等については、避難所で情報難民に陥る可能性がある 	<div style="font-size: 2em; margin-bottom: 10px;">➡</div> <ul style="list-style-type: none"> ○ 避難所等において、日本語と在住外国人被災者の母国語を理解する第三者が寄り添い、避難所等に寄せられる情報を整理して的確に伝達するとともに、在住外国人被災者からの各種ニーズを把握して自治体職員等へ伝達する等の役割を担う「情報コーディネーター(仮称)」を配置して在住外国人被災者を支援する環境が整う ○ 屋外拡声子局(屋外スピーカー)からの流される情報を在住外国人が事後的に他の情報伝達手段により確認できる環境が整い、確認後に適切な行動をとれるようになる

<主な総務省関連施策>
 情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援、多言語表示シートの活用促進、災害に関する情報の多言語対応
 自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援、多文化共生事例集の作成

<出典> 総務省WEBサイト (http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/kokumin/jyohonanminzero/index.html)
 2018年12月7日確認

図表 11 情報難民ゼロプロジェクトによる整理の一例②（在住外国人／避難所）

【在住外国人】 災害発生時／⑰避難所 アクションプラン						
施策名	施策概要	情報難民ゼロに向けて期待される役割	2020年に向けたアクションプラン			
			2017	2018	2019	2020
情報コーディネーター(仮称)による情報伝達支援	災害発生後、避難所等に寄せられる各種災害情報を整理した上で、外国人に対し多言語・「やさしい日本語」により適切な内容を的確に伝達する「情報コーディネーター(仮称)」制度を構築	災害発生後の避難所等における在住・訪日外国人等に対する円滑な情報伝達に寄与	国、地方自治体、関係団体(自治体国際化協会、国際交流協会、NPO等)、有識者等の多様な構成員からなる研究会を設置し、情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて検討し、方針を得る	研究会報告書の内容を踏まえた情報コーディネーター(仮称)の仕組みについて、地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用して検証し、実装に向けた課題を整理する		
多言語表示シートの活用促進	自治体国際化協会ホームページ上で、災害時に避難所等で掲示する文字情報を予め多言語(11言語(平成28年9月現在))に翻訳した多言語表示シートを提供し、市町村等による外国人住民等に対する円滑な情報提供を支援。提供開始から10年経過し、明らかになった課題を踏まえ、28年度見直しを実施	見直しを踏まえ、多言語表示シートが災害時に避難所等において有効活用されることで、外国人住民等に対する円滑な情報提供に寄与	普及展開・検証	情報コーディネーター(仮称)による活用について検証	情報コーディネーター(仮称)による活用を含めた更なる普及を展開	
自主防災組織による情報伝達に係る先駆的取組支援	自主防災組織において、外国人・高齢者等の情報弱者を含めた地域住民への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な取組を、実証事業を通じて支援。 また、それらの取組について、自主防災組織リーダー研修会等の場を通じて他の自主防災組織にも周知・啓発し、全国的な展開を図る	自主防災組織において、情報弱者への的確な情報伝達による速やかな避難や円滑な避難所運営等を目指す取組が、活動の中に位置づけられることにより、多重的な情報伝達経路の確保に資する	実証事業を通じ、災害弱者への的確な情報伝達を目指す先駆的・先導的な事例を掘り起こすとともに、他の自主防災組織の活動に結びつく効果的な周知、啓発の方法を検討		先駆的・先導的実証事業の全国展開	
多文化共生事例集の作成	「地域における多文化共生推進プラン」の策定から10年を迎え、本年2月に立ち上げた「多文化共生事例集作成ワーキンググループ」において、災害時における外国人住民等への情報提供等も対象に、様々な分野における多文化共生の優良な取組をまとめた事例集を作成	優良事例集の作成、普及を通じ、災害時における外国人住民等への円滑な情報伝達や避難支援等に寄与		普及展開		

<出典>総務省WEBサイト (http://www.soumu.go.jp/menu_seisaku/kokumin/jyohonanminzero/index.html)
2018年12月7日確認

■ 災害時外国人支援情報コーディネーター制度

総務省では情報難民ゼロプロジェクトの一環として、災害発生時に行政等から提供される多くの情報と、外国人被災者の多様なニーズをマッチングする「災害時外国人支援情報コーディネーター」の制度構築が必要と定めた。そのため、前述の情報難民ゼロプロジェクトにおけるアクションプランにおいて、以下の事項等が定められている。

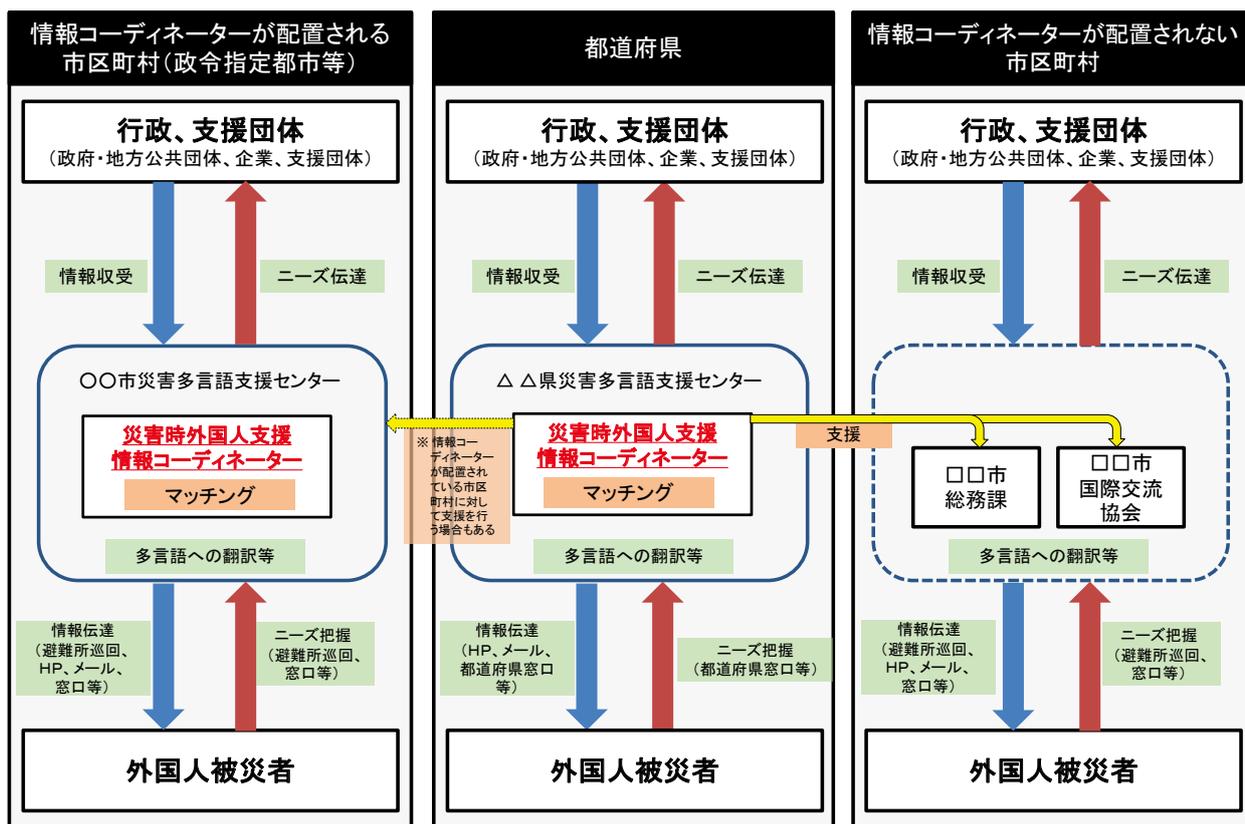
- 「災害時外国人支援情報コーディネーター(仮称)制度に関する検討会」を設置し検討すること
- 平成30年に地方自治体で実施される災害訓練等の機会を活用し、制度実装に向けた課題を整理すること
- 災害時外国人支援情報コーディネーターの認定・育成を行うこと

アクションプランに位置付けられた取組のうち、「災害時外国人支援情報コーディネーター（仮称）制度に関する検討会」は、2017年5月から2018年3月にかけて制度構築に向けた議論が行われ、2018年3月に報告書が取りまとめられた。この報告書のポイントは以下のとおりである。

- 災害時外国人支援情報コーディネーターは都道府県及び政令指定都市単位での配置が望ましい
- 都道府県レベルにおいて情報コーディネーターが配置される場合、その役割は行政等からの情報と外国人被災者のニーズとのマッチングを行うことに加え、市区町村におけるマッチングが円滑に行われるよう支援することである。これは、近年被災地域が複数の市区町村に跨るような広範囲にわたる災害が多く発生している一方、行政規模の小さな市区町村において常に災害時外国人支援情報コーディネーターの配置が可能となる体制を整備することは難しいと考えられるためである
- 災害時外国人支援情報コーディネーターについては、地方自治体の地域防災計画等にその位置づけが規定されていることが望ましい

なお、コーディネーター育成のための研修は2018年度に第1回目がスタートし、2020年までに各都道府県に2名以上、全国で100人以上を目標として総務省国際室が育成にあたる予定となっている。

図表 12 災害時外国人支援情報コーディネーターの役割



※ 橙網掛け は情報コーディネーターの役割、緑網掛け は活動拠点のスタッフの役割

<出典>総務省WEBサイト (http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/kenkyu/saigaiji_gaikoku/index.html)
2018年12月7日確認

3. 全国自治体の取組

国だけでなく、全国の自治体においても多文化共生に向けた取組が加速している。主だった取組を記載する。

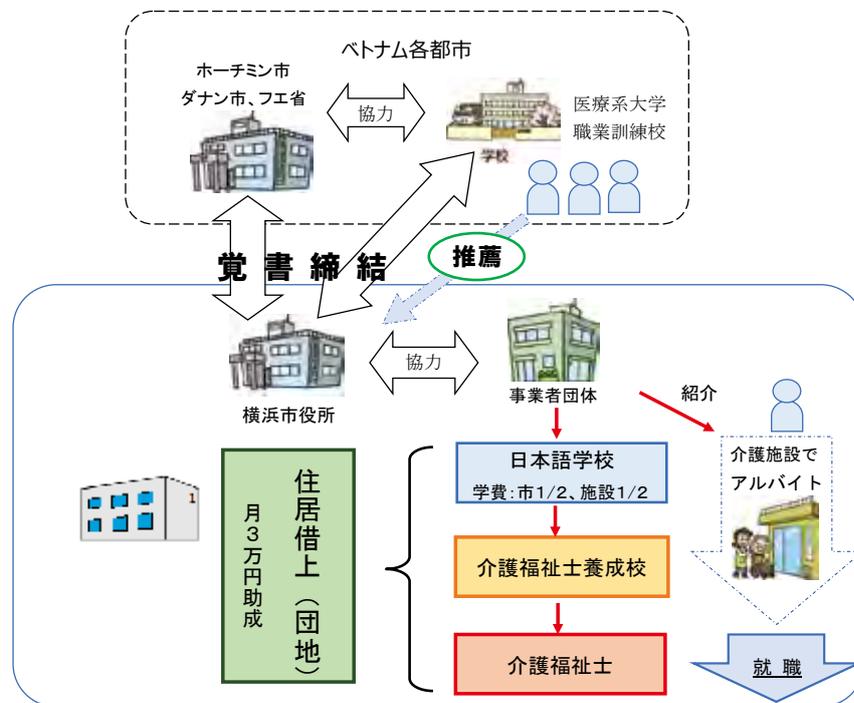
(1)横浜市 —介護人材確保に向けた海外都市及び学校との覚書締結—

■ ベトナム3都市・5学校と介護人材受入れに関する覚書締結（2018年7月）

団塊の世代が75歳を迎える2025年には、市内で約8,500人の介護人材が不足すると見込まれており、市では介護人材の不足を大きな課題として認識している。その解決の一手段として、海外からの介護人材受入れを推進するため、留学生や技能実習生等について、ベトナムの3都市（ホーチミン市、ダナン市、フエ省）や5つの大学及び職業訓練校と、介護分野における覚書を締結した。

覚書に基づき、基本的な日本語が理解できる日本語能力試験の目安である「N4レベル」⁸の留学生を対象に受入れを行い、日本語学校通学費や住居借上げ費を補助する。市としては、今後も留学生や技能実習生の受入れに取り組むとともに、ベトナム以外の国からの受入れについても検討を進める方針である。

図表 13 横浜市とベトナム3都市・5学校との連携協力のイメージ



<出典>横浜市WEBサイト

(<http://www.city.yokohama.jp/ne/news/press/201807/images/phpiev2af.pdf>, 2018年12月7日確認)

参考となるポイント

多摩・島しょ地域においても介護人材の不足は深刻な課題だが、基礎自治体単位で外国人の介護人材の確保を行うことは難しいと感じる自治体も多いと推測される。横浜市の取組は、海外都市及び教育機関との覚書締結を通じて、対象となる外国人材の暮らしやすさを向上させながら、市内の介護人材確保に向けた仕組みづくりが実現できている点で、参考となる事例である。

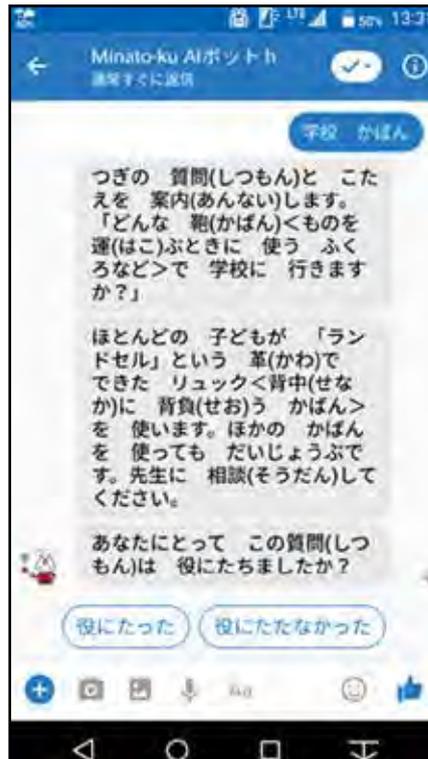
⁸ 日本語能力試験とは、日本語を母語としない人の日本語能力を測定し認定する試験として、国際交流基金と日本国際教育協会が1984年に開始したもの。この試験における認定レベルがN1からN5までであり、N1が最もやさしく、N5が最も難しい。

(2)港区 –AIを活用した外国人向け情報発信の効率化に向けた取組–

■ 多言語 AI チャットによる外国人向け情報発信

AIを活用し、チャット形式で、外国人が生活する上で生じる疑問や生活に関する行政情報の問合せに、英語及び「やさしい日本語」⁹で自動回答するサービスを2019年1月から開始している。利用者は、Facebookメッセージャーを通じ、24時間365日、来庁せずに、今、知りたいキーワードを入力するだけでダイレクトに必要な情報を英語及び「やさしい日本語」で得ることができる。防災、ごみの捨て方、教育・子育て、国際・文化、医療・病院、各種手続き（税金・保険・年金）、観光、町会の情報を提供している。

図表 14 港区の多言語 AI チャットによる外国人向け情報発信のイメージ



<出典>2018年7月10日付港区区長記者発表資料

(<http://www.city.minato.tokyo.jp/houdou/kuse/koho/houdouhappyou/documents/20180710-4aikatuyou.pdf>
2018年12月7日確認)

■ AI を活用した区 HP 自動翻訳の実証実験

区HPは、自動翻訳機能を利用して4か国語に対応しているが、行政特有の言葉や、比喻表現などの日本語の特徴的な文章構造により、翻訳が難しいケースがある。そこで、特に利用頻度の高い英語の翻訳精度を高めるため、産官学連携により、全国初の「行政向け AI 翻訳システム」の開発と実用化に向けた実証実験を2018年7月から行っている。

参考となるポイント

今後基礎自治体においても、AIの活用が広がっていくことが予想される。多言語対応をはじめとした多文化共生施策に関しては、市町村の事務職員による多言語対応には限界があること等から、AIの活用が有効な分野と言える。港区の取組は、今後AIを活用した多文化共生施策を検討する際に参考となる事例である。

⁹ 普通の日本語よりも簡単で、外国人に対してわかりやすい日本語のこと。

(3) 台東区 ー増加するイスラーム教観光客をターゲットとした受入環境の整備ー

■ ハラール認証取得助成事業

台東区では、近年、インドネシアやマレーシア等のムスリムを主体とする国からの旅行者が急増し、今後もさらなる増加が予想されることから、早急にムスリム旅行者の受入環境を整備することが必要と認識している。そのため、ハラール¹⁰認証を取得する台東区内の飲食店等に対して、認証取得費用の一部を助成することにより、増加するムスリム旅行者への「食のおもてなし」を実施している。助成金額は助成対象経費の2分の1以内、上限10万円である。

■ ムスリム対応サポート

ハラールを含むムスリム対応を検討している区内飲食店、観光施設、観光関連団体等に対し、専門的知識を有するアドバイザーを派遣し、ムスリム対応やハラール認証取得等に関するサポートを行っている。

参考となるポイント

基礎自治体単位で、イスラーム教観光客の受入環境整備を実施している例は少ない。しかし、東京2020大会を控えた多摩・島しょ地域は、今後台東区のような取組を実施することで、イスラーム教観光客を受け入れる民間事業所の負担を軽減し、地域における観光効果を最大化することが可能となると考えられる。

¹⁰ イスラーム法において合法的なものをハラールといい、非合法的なものをハラームという。

第2節 東京都の動向

本節では、東京都に関する動向を紹介する。

1. 東京都を取り巻く状況

外国人住民は日本全国で増加しているが、とりわけ東京都は都道府県別で外国人人口が最も多く、外国人比率も最も高い。

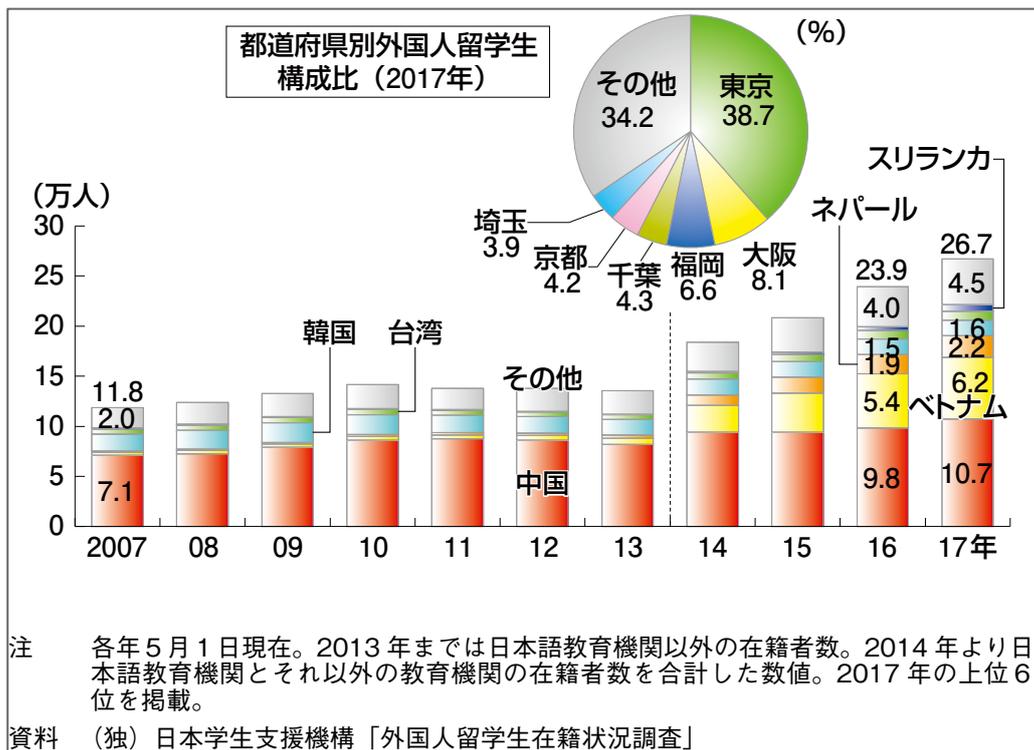
図表 15 都道府県別の在留外国人及び外国人比率（上位3位）

順位	都道府県	外国人人口	外国人比率
1位	東京都	537,502人	3.9%
2位	愛知県	242,978人	3.2%
3位	大阪府	228,474人	2.6%

<出典>法務省「在留外国人統計」（2017年12月末時点）、
 総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」（2018年1月1日時点）
 ※ 外国人比率は、総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」（2018年1月1日時点）に基づく各都道府県の人口総数を外国人人口で除して計算。

また、都内の教育機関に所属する外国人留学生も最も多く、日本全体の約4割を占めている。

図表 16 出身国（地域）別高等教育機関の留学生数の推移（全国）



<出典>東京都産業労働局「グラフィック 東京の産業と雇用就業 2018」（2018年3月）

(1)都民の多文化共生に関する意識

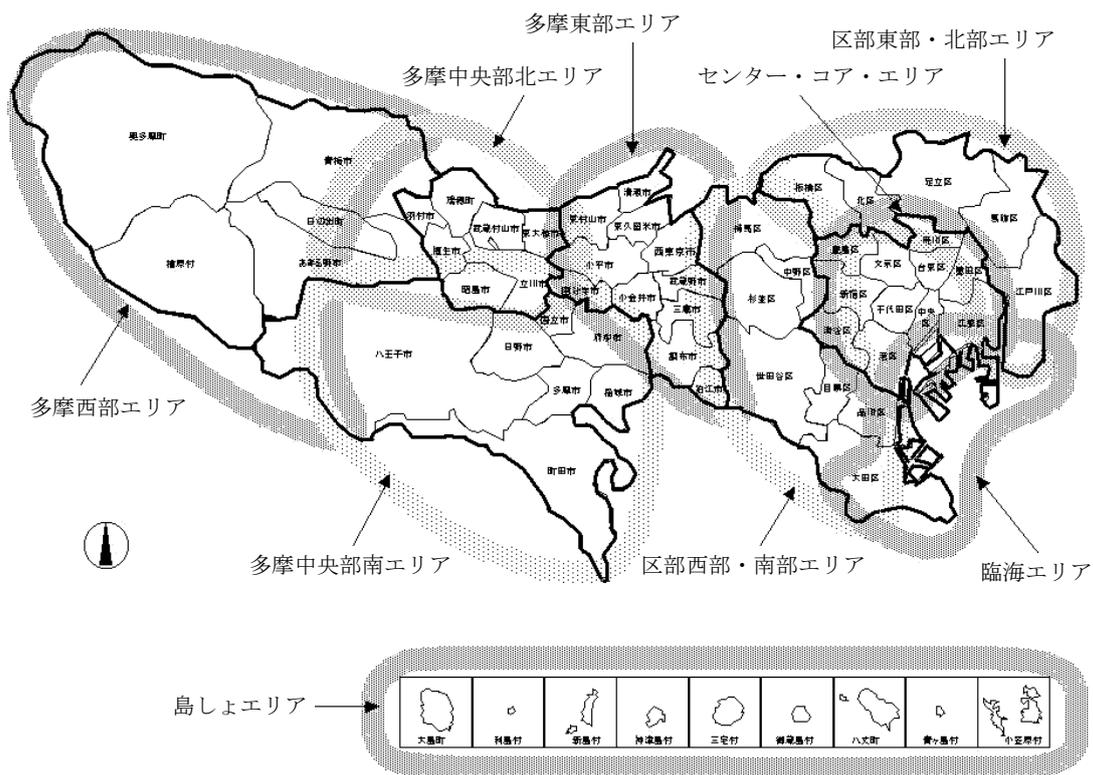
東京都が実施した「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)から、都民の多文化共生に関する意識について、主なポイントを記載する。¹¹

なお、本調査では図表17のとおりエリアが分類されている。市町村部は4エリアに分類されている。

図表17 東京都「都民生活に関する世論調査」におけるエリア分類
(多摩・島しょ地域該当部分を一部抜粋)

[市町村部]

- 多摩東部エリア ----- 武蔵野・三鷹・調布・小金井・小平・東村山・国分寺・狛江・清瀬・東久留米・西東京市
- 多摩中央部北エリア ----- 立川・昭島・福生・東大和・武蔵村山・羽村市、瑞穂町
- 多摩中央部南エリア ----- 八王子・府中・町田・日野・国立・多摩・稲城市
- 多摩西部・島しょエリア ---- 青梅・あきる野市、日の出町、檜原村、奥多摩・大島町、利島・新島・神津島・三宅・御蔵島村、八丈町、青ヶ島・小笠原村



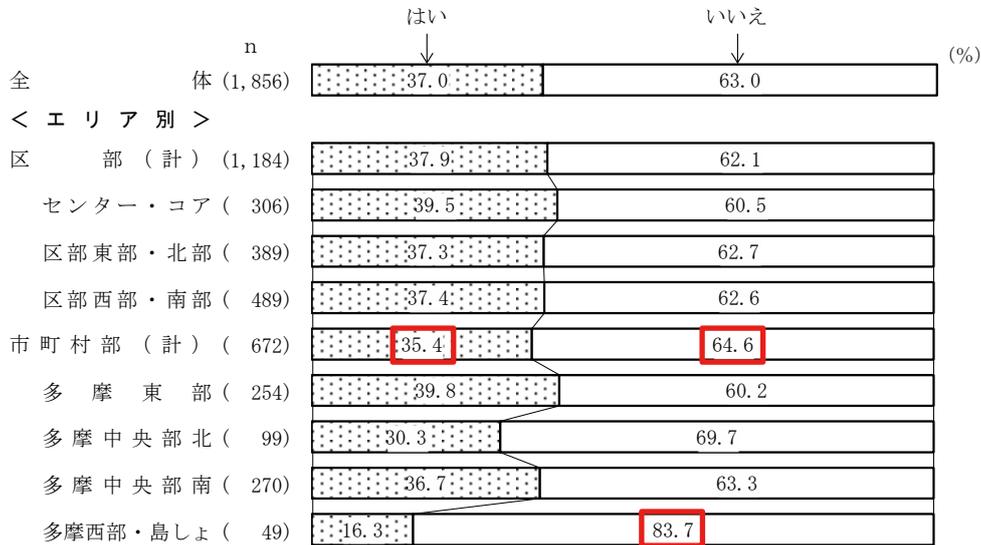
<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)

¹¹ エリアごとの分析においては、全体平均と比べ、統計的に有意差のあるものを中心に触れている。また、誤差を考慮し、nが50未満のものについては触れていない場合が多い。

■ 「多文化共生」の認知度

市町村計では、多文化共生という言葉聞いた経験の有無について、「はい」は 35.4%、「いいえ」は64.6%となった。多摩西部・島しょエリアでは、83.7%が「いいえ」と回答しており、都内で最も「いいえ」と回答した割合が高い。

図表 18 「多文化共生」を聞いたことがあるか（エリア別）



<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)

※ 図表内赤枠は筆者記入

■ 外国人との現在の関わり方

外国人との関わりについて聞いたところ、「関わりがなかった」と回答した割合は、市町村計では55.2%であった。区部計は45.4%であり、区部に比べて市町村部の住民の方が、外国人との関わりが少ないことがわかった。なお、市町村部において「関わりがなかった」と回答した割合が高かったのは、多摩中央部南の56.7%である。

図表 19 外国人との関わり（エリア別）

エリア別	n	関わり方											その他 (%)
		職場や仕事関係で関わりがあった	あいさつ程度の関わりがあった	近所付き合いがあった	友人・恋人として付き合いがあった	子供を通じた活動(PIT Aや子供を通じた親同士の交流など)	家族・親戚として付き合いがあった	加した自治会活動(お祭りなどの行事やイベント)と一緒に参加した	地域活動(お祭りなどの行事やイベント)と一緒に参加した	国際交流や異文化理解などを一歩進めた	学校で一緒に勉強した	伝える活動(日本語学習や日本文化を伝える活動など)をした	
全体	1,856	26.2	16.4	6.3	5.1	4.6	3.3	2.4	2.4	2.2	1.4	49.0	2.6
区部 (計)	1,184	28.1	17.6	6.8	6.1	5.1	3.5	2.2	2.4	2.4	1.4	45.4	3.2
センター・コア	306	27.1	19.0	7.2	6.5	4.9	4.2	3.6	2.3	2.3	1.6	45.4	3.6
区部東部・北部	389	30.1	19.0	5.9	4.1	5.9	2.3	1.5	1.0	1.5	0.5	42.9	3.3
区部西部・南部	489	27.2	15.5	7.4	7.4	4.5	3.9	1.8	3.7	3.3	2.0	47.4	2.9
市町村部 (計)	672	22.9	14.3	5.4	3.3	3.7	3.1	2.8	2.2	1.8	1.3	55.2	1.6
多摩東部	254	27.6	15.7	3.9	3.5	2.0	3.1	1.6	2.0	2.0	2.8	50.8	-
多摩中央部北	99	27.3	18.2	7.1	2.0	5.1	-	4.0	-	1.0	2.0	51.5	3.0
多摩中央部南	270	19.3	13.0	7.0	4.1	5.6	4.4	4.1	3.3	1.9	-	56.7	3.0
多摩西部・島しょ	49	10.2	6.1	-	-	-	2.0	-	2.0	2.0	-	77.6	-

<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)

※ 図表内赤枠は筆者記入

■ 外国人との今後の関わり方

市町村部では、「関わりたい」が11.8%、「どちらかといえば関わりたい」が30.1%、「どちらかといえば関わりたくない」が20.8%、「関わりたくない」が10.0%となった。「関わりたい(計)」は多摩東部では44.5%、多摩中央部北では43.4%、多摩中央部南では40.7%であり、区内では区部西部・南部に次いで2・3・4番目に高い割合となっている。

図表 20 外国人との今後の関わり方 (エリア別)

n	関わりたい		どちらかといえば関わりたくない		関わりたくない		関わりたい(計)	関わりたくない(計)
	関わりたい	どちらかといえば関わりたい	どちらかといえば関わりたくない	どちらともいえない	わからない	関わりたくない		
全体 (1,856)	13.1	27.2	29.9	1.5	18.9	9.4	40.3	28.3
< エリア別 >								
区部(計) (1,184)	13.9	25.5	32.3	1.4	17.7	9.1	39.4	26.9
センター・コア (306)	13.4	24.5	34.6	0.7	16.7	10.1	37.9	26.8
区部東部・北部 (389)	8.2	25.2	35.5	1.0	20.8	9.3	33.4	30.1
区部西部・南部 (489)	18.8	26.4	28.2	2.2	16.0	8.4	45.2	24.3
市町村部(計) (672)	11.8	30.1	25.7	1.6	20.8	10.0	41.8	30.8
多摩東部 (254)	13.4	31.1	28.0	0.8	15.4	11.4	44.5	26.8
多摩中央部北 (99)	9.1	34.3	25.3	1.0	22.2	8.1	43.4	30.3
多摩中央部南 (270)	11.5	29.3	25.2	2.6	24.1	7.4	40.7	31.5
多摩西部・島しょ (49)	10.2	20.4	18.4	2.0	28.6	20.4	30.6	49.0

(注)『関わりたい(計)』は「関わりたい」「どちらかといえば関わりたい」の合計
『関わりたくない(計)』は「関わりたくない」「どちらかといえば関わりたくない」の合計

<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)

※ 図表内赤枠は筆者記入

また、具体的な関わり方について希望を尋ねた結果では、「地域活動(お祭りなどの行事や町会・自治会活動)と一緒に参加したい」は多摩中央部南で36.4%と多く挙げられた。

図表 21 希望する外国人との具体的な関わり方 (エリア別)

n	(%)														
	職場や仕事関係で関わりたい	あいさつ程度はしたい	加したい	国際交流や異文化理解などを参加したい	近所付き合いをしたい	町会・自治会活動(お祭りなどの行事に参加したい)	地域活動(お祭りなど)と一緒に参加したい	友人・恋人として付き合いたい	伝える活動(日本語学習や日本文化を伝える活動など)	外国人を支援するボランティア	子供を通じた活動(PTAや子供会など)	家族・親戚として付き合いたい	学校で一緒に勉強したい	その他	わからない
全体 (748)	40.4	30.5	26.3	23.3	23.0	21.1	15.2	13.5	6.6	6.0	0.7	1.5			
< エリア別 >															
区部(計) (467)	40.9	28.7	26.6	25.5	20.6	24.6	14.8	12.8	7.1	4.9	0.6	0.9			
センター・コア (116)	37.1	30.2	25.0	28.4	20.7	26.7	10.3	11.2	8.6	6.0	-	0.9			
区部東部・北部 (130)	43.8	34.6	23.8	23.1	23.8	19.2	13.8	13.8	4.6	2.3	0.8	-			
区部西部・南部 (221)	41.2	24.4	29.0	25.3	18.6	26.7	17.6	13.1	7.7	5.9	0.9	1.4			
市町村部(計) (281)	39.5	33.5	26.0	19.6	27.0	15.3	16.0	14.6	5.7	7.8	0.7	2.5			
多摩東部 (113)	40.7	38.1	18.6	20.4	17.7	10.6	9.7	8.0	4.4	8.0	-	3.5			
多摩中央部北 (43)	44.2	32.6	32.6	9.3	27.9	16.3	18.6	14.0	-	7.0	-	2.3			
多摩中央部南 (110)	37.3	31.8	30.0	23.6	36.4	20.0	21.8	21.8	10.0	9.1	0.9	0.9			
多摩西部・島しょ (15)	33.3	13.3	33.3	13.3	26.7	13.3	13.3	13.3	-	-	6.7	6.7			

<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)

※ 図表内赤枠は筆者記入

■ 外国人が増えることについての考え

外国人が増えることについて尋ねた結果では、「良いことだと思う（計）」は多摩中央部北で最も高い69.7%が回答している。

図表 22 外国人が増えることについての考え（エリア別）

n	どちらかといえば 良いことだとは 思わない						思 良 う い こ と だ と (計)	思 良 わ い な こ と だ と (計)
	良いことだと思う	どちらかといえば 良いことだと思う	どちらとも いえない	わからない	良いことだとは 思わない	(%)		
全 体 (1,856)	23.6	35.7	24.2	1.5	8.8	6.1	59.3	15.0
< エリア別 >								
区 部 (計) (1,184)	23.3	35.1	23.8	1.6	9.5	6.6	58.4	16.1
センター・コア (306)	20.9	33.3	28.4	1.0	9.5	6.9	54.2	16.3
区部東部・北部 (389)	22.9	31.6	25.2	0.8	12.3	7.2	54.5	19.5
区部西部・南部 (489)	25.2	39.1	19.8	2.7	7.4	5.9	64.2	13.3
市町村部 (計) (672)	24.1	36.8	24.9	1.3	7.6	5.4	60.9	12.9
多摩東部 (254)	24.0	31.5	27.6	2.4	8.3	6.3	55.5	14.6
多摩中央部北 (99)	27.3	42.4	21.2	0	5.1	4.0	69.7	9.1
多摩中央部南 (270)	23.0	38.9	24.4	1.1	7.8	4.8	61.9	12.6
多摩西部・島しょ (49)	24.5	40.8	20.4	0	8.2	6.1	65.3	14.3

(注) 『良いことだと思う (計)』は「良いことだと思う」「どちらかといえば良いことだと思う」の合計
『良いことだとは思わない (計)』は「良いことだとは思わない」「どちらかといえば良いことだとは思わない」の合計

<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」(2018年11月)
※ 図表内赤枠は筆者記入

【WG委員コラム】「結婚」も一種の「多文化共生」?

最近結婚して夫と暮らすようになったら、それぞれの持つ生活習慣や考え方の違いに驚く場面がたくさんありました。洗濯は外干しがいいとか部屋干しがいいとか、ご飯の水加減は硬めがいいとか柔らかめがいいとか。ひとつひとつは些細なことですが、時には正直「なんで?」と思うようなこともあります。それは夫も同じなのでしょう。

とはいえ、できればお互いに気持ちよく生きていきたいので、その「なんで?」は解きほぐしていくことが必要だと感じています。

そういった意味では「結婚」は一種の「多文化共生」といえるのかもしれませんが、どちらも、お互いの考え方、感じ方の背景を考慮しながら、現状での最適解を一緒に考えていくということなのかなと思いました。



■ 行政に求めること

「多文化共生の社会づくりに向けて、行政はどのようなことに力を入れるべきか」という設問では、市町村部、区部ともに「外国人に対して日本の生活ルールや習慣、文化の違いなどを周知する」が最も多く回答された。エリア別に見ると、「日本人と外国人との交流の場をつくる」及び「外国人に対する医療・保健・福祉などの生活支援を行う」の2項目は、いずれも多摩中央部北で最も多く挙げられている。

図表 23 多文化共生の社会づくりに向けて行政に求めること（エリア別）

	n	外国人に対する生活ルールや習慣、文化の違いなどを周知する	外国人に対して日本語の学習を支援する	外国人に対する相談体制を充実する	日本人に対して外国の生活ルールや習慣、文化の違いなどを周知する	外国人に対する多言語での情報提供、通訳サービスなどを充実する	外国人の子どもに対する教育を充実する	日本人と外国人との交流の場をつくる	外国人に対する医療・保健・福祉などの生活支援を行う	外国人の就労・起業を支援する	外国人に対する防災対策を推進する	外国人が地域社会の活動に積極的に参加するように促す	外国人へのボランティア活動をしていいる団体を支援する	その他	特になし	わからない
全体	1,856	74.5	42.5	36.0	30.8	28.1	27.7	25.6	18.1	15.5	14.1	11.5	5.9	1.5	2.4	3.3
< エリア別 >																
区部（計）	1,184	75.6	42.2	34.7	31.4	27.8	26.2	25.7	17.7	14.4	14.4	11.1	6.3	1.4	2.4	4.0
センター・コア	306	75.2	41.5	30.4	29.1	23.5	20.6	24.8	14.4	12.1	11.4	10.8	5.2	2.3	2.6	2.6
区部 東部・北部	389	76.6	42.4	37.8	34.2	29.8	30.1	26.5	16.7	15.2	17.0	11.3	5.7	1.5	2.6	3.6
区部 西部・南部	489	75.1	42.5	35.0	30.7	28.8	26.6	25.6	20.4	15.1	14.3	11.0	7.4	0.8	2.2	5.1
市町村部（計）	672	72.6	43.0	38.2	29.6	28.6	30.4	25.4	18.9	17.6	13.5	12.2	5.4	1.6	2.2	2.1
多摩 東部	254	68.9	39.0	36.2	25.2	26.8	29.9	24.0	17.7	15.7	12.2	7.9	5.1	3.5	2.8	2.0
多摩 中央部 北	99	72.7	46.5	41.4	37.4	32.3	32.3	34.3	30.3	23.2	13.1	11.1	7.1	-	1.0	-
多摩 中央部 南	270	77.4	47.0	39.3	30.7	29.3	28.5	24.1	17.4	17.8	14.4	15.9	4.8	0.7	2.2	2.2
多摩 西部・島しょ	49	65.3	34.7	36.7	30.6	26.5	38.8	22.4	10.2	14.3	16.3	16.3	6.1	-	2.0	6.1

<出典>東京都生活文化局「都民生活に関する世論調査」（2018年11月）

※ 図表内赤枠は筆者記入

【WG委員コラム】あと一步の勇氣

普段何の気なく利用している駅でも、気がついて見ると、外国人旅行者と思われる人を見かけることができました。大きな袋を持って、あのお店でお土産買った…と目に入りながらも、友人と話しをしながらサッと通り過ぎました。改札を出て振り返ると、案内板を見て何か探している様子です。そっか、ここが声を掛ける場面なんだ。と思っても改札を出てしまったあとでした。

外国人旅行者（旅行者に限らず）を見かけた時の心構えと、あと一步の勇氣。常に持ち歩いていれば、意外とその場面はあるのかもしれないと思った場面でした。



(2)自治体において多文化共生施策を展開する上で留意すべき外国人の意見

東京都国際交流委員会は、今後より一層情報提供を充実させるために、「東京都在住外国人向け情報伝達に関するヒアリング調査」(2018年3月)¹²を実施した。この調査結果から、自治体における多文化共生施策を展開する上で留意すべき外国人の意見として、主なポイントを記載する。なお、調査結果では、東京都在住又は在勤の外国人100名に対し実施されたヒアリング調査及びグループインタビュー調査の結果が整理されている。

<在住外国人の困りごと>

在住外国人がこれまで困ったと感じた事柄について聞き取った結果である。

■ 役所の手続きについて

最も多く挙げられたのは「申請書の書き方」(14名)である。「日本語をうまく書けず、とても時間がかかった。英語表記がまったくないのに驚いた」(アメリカ)など、日本語を書く上での問題や、外国語の案内不足を指摘する声が多く挙げられた。

他にも、「氏名の表記ルールが区によって違うのに戸惑った。たとえば区によっては在留カードと同じ英語での記入が必要だが、別の区ではカタカナや漢字などの日本語表記が必要と言われた」(台湾)など、外国人ならではの手続きの煩雑さを指摘する声が複数挙がった。

■ 医療について

最も多く挙げられたのは「病状の伝え方、医師の説明」(40名)である。「『しくしく痛い』『ちくちく痛い』など、病状を説明する言葉が難しい」(ペルー)など、医療特有の言葉の難しさを訴える声が多く挙がった。

また、「健康保険への加入方法」(6名)に関する回答も挙げられた。「加入方法がわからず、ネットで調べたら『入らなくてもいい』と書いてあった。役所に行った際、窓口の人にも聞かれたが『入らなくて大丈夫』と答えた。結局未加入のままになっている」(台湾)という声も見受けられた。

■ 地域のルールについて

最も多く回答が集まったのは「ゴミの分別方法」(22名)である。日本の細かい分別ルールに戸惑いを感じた回答が多く挙げられた。また、「粗大ゴミの出し方が昔わからなかった」(エチオピア)など、粗大ゴミに関する回答も複数挙げられた。

その他として、「マンションに張り出されている掲示物がすべて日本語なので、何が書いてあるかわからないことがある」(インド)といった回答が挙げられた。

■ 教育・子育てについて

最も多く挙げられたのは「保育園・幼稚園の入園方法」(17名)である。「保育園の入園方法やその仕組みが難しい」(パキスタン)など、保育園・幼稚園の入園システムについて理解できていない回答が多く見受けられた。

¹² 調査結果は東京都国際交流委員会WEBサイト (<https://www.tokyo-icc.jp/about/results.html>) に掲載されている(2019年1月17日確認)

<災害知識・備え>

在住外国人の防災意識、また知識の普及についての現状に関する聞き取り結果である。

■ 災害への備え

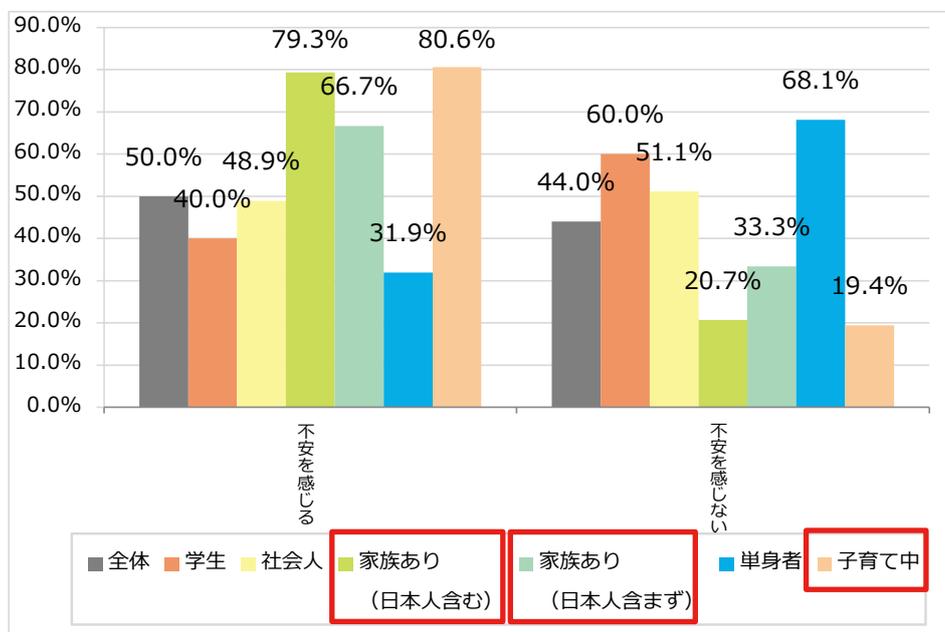
回答者自身の現状の災害知識について、94名中61名が「知識がなくて、もっと知りたいと感じる」と回答した。

また、災害に関する情報収集として、「近所の避難場所を知っている」と回答したのは65名中53名だった。ただ、本回答には「地名だけ知っているが、行ったことはない」（中国）という回答も含まれている。

■ 災害への不安

今後の災害に「不安を感じる」と答えた回答者は94名中50名だった。性別で見ると、男性よりも女性が不安を感じていた。また属性としては、図表24のように「家族あり（日本人含む・日本人含まず）」や「子育て中」に当てはまる回答者が不安を感じる傾向が高かった。

図表 24 災害への不安（属性別集計結果）



<出典>東京都国際交流委員会「東京都在住外国人向け情報伝達に関するヒアリング調査」（2018年3月）

※ 図表内赤枠は筆者記入

■ 災害への準備

災害に向けて準備している内容として、「災害用の備品を準備している」（44名）が最も多く挙げられた。「避難訓練に参加したら、災害備品のセットを一式もらった」（ミャンマー）といった声も挙げられている。

次いで多く挙げられたのは「特に準備はしていない」（41名）である。「備品などは準備しなければと思っている」（ベトナム）などが回答されている。

■ 防災訓練・講座への参加

防災訓練・講座について尋ねたところ、回答者94名のうち「参加したことがある」と回答したのは60名で、参加経験がなく「今後参加したい」と回答したのが25名、「今後も参加しない」と回答したのが9名であった。「参加したことがある」と回答したうちのほとんどが、「学校や会社等の訓練に参加した」という理由を挙げた。

<情報発信について>

在住外国人が、現在どのように情報を収集しているのか、また今後東京都を始めとする公的機関にどのような情報発信を期待するか、といった事項に関する聞き取り結果である。

■ メディア活用状況

生活情報の収集にどのようなメディアを活用しているか、という問いに対して、半数以上の55名が「日本の公的機関のメディア」を参考にして回答した。

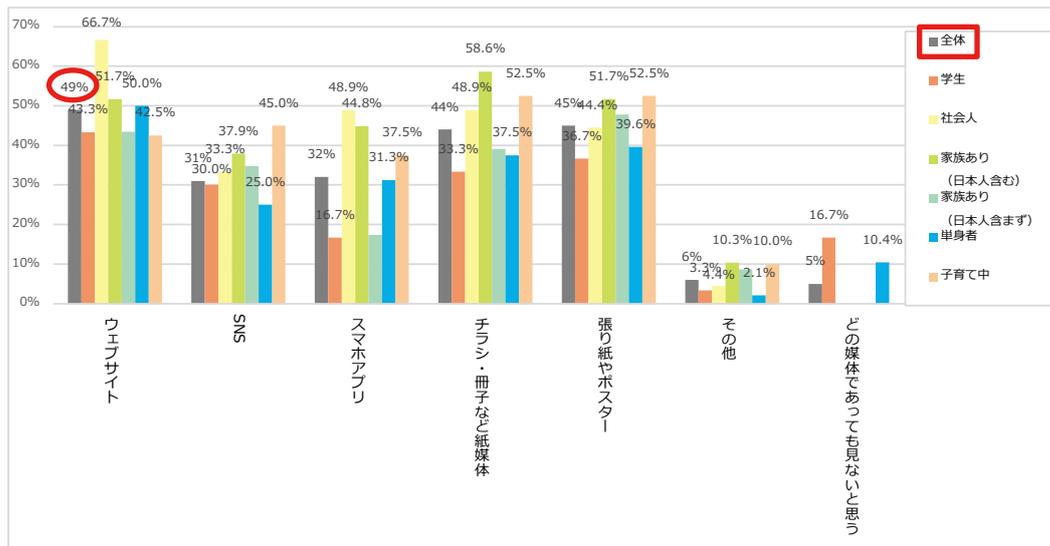
「その他」として、「日本語の勉強に、YouTubeをよく使う」（スウェーデン）、「YouTubeで日本や自国のニュースを見る」（バングラデシュ）など、情報収集のためにYouTubeを活用するという声が、主に20代以下の回答者から挙げられた。

■ 希望する情報発信媒体

図表25のように、東京都等の公的機関に期待する情報発信手段は、全体では「ウェブサイト」が最も多く、約半数の回答が集まった。

「社会人」の層は「ウェブサイト」や「スマホアプリ」などデジタル媒体での情報発信を望む回答者が多かった。一方、「家族あり（日本人含む）」「子育て中」の層は「チラシ・冊子などの紙媒体」を望む回答者が多かった。

図表 25 希望する情報発信媒体（属性別集計結果）



<出典> 東京都国際交流委員会「東京都在住外国人向け情報伝達に関するヒアリング調査」（2018年3月）

※ 図表内赤枠は筆者記入

■ 希望する紙媒体の配布先

紙媒体を受け取る場合の配布先についての質問には、利用頻度の高い「駅」を希望する回答者が最多（64名）となった。次いで「役所」（41名）、「学校」（41名）、「コンビニ」（34名）、「空港」（26名）、「母国の人が集まる場所」（24名）、「図書館」（22名）、「教会・寺院」（20名）などが挙げられた。

■ 希望する情報発信言語

情報発信において希望する言語は、「やさしい日本語」（76名）が最も多く挙げられた。「ひらがなはわかるが、カタカナは忘れやすい。カタカナの上にもふりがなを振ってほしい」（マレーシア）など、漢字・カタカナのふりがなへの要望が複数挙げられた。

その次に多く回答が集まったのは「英語」（68名）であった。

2. 東京都の取組

東京都は各分野において様々な取組を行っている。本節では、文献調査及び東京都生活文化局へのインタビューをもとに、1年目報告書において詳しく紹介できなかった取組や、本調査研究のテーマに関連した取組を中心に記載する。

(1) 東京都多文化共生推進指針の策定

2016年2月、「日本人と外国人が共に東京の発展に向けて参加・活躍する」という考えに基づき「東京都多文化共生推進指針～世界をリードするグローバル都市へ～」(以下「指針」という。)を策定した。3つの施策目標の1つ目に、「日本人と外国人が共に活躍できる環境の整備」を挙げていることが特徴である。また、指針により、全庁的な取組加速に向けた気運を醸成している。

(2) 主な取組内容

<多文化共生全般>

■ 都内区市町村及び関係団体の情報交換機会創出（生活文化局）

年に1度、都内区市町村及び、国際交流協会や日本語教室等の関係団体等を集めた連携推進会議を開催している。東京都による取組内容の紹介や参加者同士の情報交換を通じて、外国人を取り巻く各団体の関係づくりを支援している。

<防災分野>

■ 「外国人のための防災訓練」の実施（生活文化局）

毎年「外国人のための防災訓練」を実施している。都内在住の外国人に対し、体験を通じて防災知識を普及啓発し、災害への備えと心構えを呼びかけること、また「東京都防災（語学）ボランティア」のスキルアップや、関係諸機関と東京都との連携強化を目的としている。2019年1月16日に実施した訓練においては、避難所体験や炊き出し訓練等を実施し、外国人が発災時に支援をする側として活躍するための情報提供を行ったほか、参加者には防災グッズを進呈した。

図表 26 発災時に近くにいる人ができる応急救護の様子（2018年度訓練時）



<出典>東京都生活文化局WEBサイト

(http://www.seikatubunka.metro.tokyo.jp/chii_ki_tabunka/tabunka/tabunkasuishin/0000000154.html、2019年1月29日確認)

<留学生支援分野>

■ 外国人留学生向け講習（青少年・治安対策本部）

外国人留学生が犯罪に巻き込まれず、日本の法律を遵守した適正な生活を送ることを目的とした出張型の啓発講習を無料で実施している。講習では、在留カードの携帯義務、資格外活動の時間制限や基本的な交通ルール等を紹介しており、日本語のほか、中国語、韓国語、英語、ベトナム語でも実施可能である。

■ 外国人留学生のための交流フェスタ（青少年・治安対策本部）

独立行政法人日本学生支援機構、警視庁及び東京都の三者は、東京2020大会に向け、外国人留学生が日本の法律を遵守し適正な生活が送れるよう滞在支援を実施していくことを目的とした協定を締結し、毎年、東京国際交流館において、「外国人留学生のための交流フェスタ」を開催している。

<産業分野>

■ 中小企業の外国人材受入支援事業（産業労働局）

中小企業に対する外国人の採用や就職などに関するノウハウ等の提供や相互理解・マッチングの促進を目的に、中小企業・留学生等外国人・教育機関向けセミナー等を開催している。また、WEBサイト「東京で働こう」による情報発信も行っている。「東京で働こう」では外国人材が活躍している事例等を、動画や写真を織り交ぜながら紹介している。

図表 27 WEBサイト「東京で働こう」トップページ



<出典>東京都産業労働局「東京で働こう」（<http://www.tdh.metro.tokyo.jp/>、2018年11月28日確認）

<観光分野>

■ 外国人旅行者の受入環境の充実（産業労働局）

東京を訪れる外国人旅行者が安心かつ快適に観光を楽しめるよう、旅行者の移動・滞在を支える基盤や旅行者を迎え入れる滞在環境を整備するとともに、観光事業者のサービスレベルの向上を図る取組を支援し、観光消費の拡大を図っている。例えば都内の飲食店が多言語のメニューを簡単に作成でき、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる機能を備えたWEBサイト「EAT 東京」を運営している。この「EAT東京」では、外国語11言語12種類で対応している。

また、ムスリムをはじめとする多様な文化・習慣を持つ旅行者向けの飲食メニュー開発等を検討している事業者等に対して、セミナーの開催や専門家の派遣等を行うことで、受入環境整備を支援する取組を行っている。

■ 「EAT 東京」及び「多言語コールセンター」の運営（産業労働局）

外国人旅行者へのおもてなしの一環として、飲食店が簡単に多言語のメニューを作成できるとともに、外国人旅行者が外国語メニューを置く飲食店を検索できる2つの機能を備えたWEBサイト「EAT東京」を開設している。

飲食店向けの機能では、外国語12種類の言語で、アレルギーや宗教等への配慮事項を記載したメニューの作成や、外国人受入れに関するコラムによる情報収集が可能となっている。また、メニュー表記の多言語化がなされている東京都内の飲食店向けに「多言語コールセンター」を開設している。対象の飲食店は、電話通訳サービス及び翻訳サービスを無料で24時間利用することが可能となっている。

図表 28 EAT 東京の画面



<出典>EAT東京 (<http://www.menu-tokyo.jp/menu/#homeConts>、2018年12月7日確認)

<福祉分野>

■ 外国人技能実習制度に基づく外国人介護実習生の受入支援事業（福祉保健局）

外国人技能実習制度に介護職種が追加されたことを受け、東京都では2018年度から「外国人技能実習制度に基づく外国人介護実習生の受入支援事業」を開始した。事業内容としては、外国人技能実習制度に基づく外国人実習生を受け入れる介護保険施設等に対し、介護技能や日本語学習等に関する経費の一部を補助している。開発途上地域等への技能、技術又は知識の移転による国際協力を推進するとともに、外国人技能実習生の介護職種としての技能等の修得が円滑に実施されることにより、受入施設の利用者等と適切にコミュニケーションが取れる能力を確保し介護サービスの質を担保することを目的として実施されている。

■ 介護福祉士資格取得を目指す外国人留学生に奨学金を給付する介護施設等に対する支援等（福祉保健局）

2018年度、在留資格「介護」の創設に伴い外国人材の増加が見込まれるため、介護施設等にヒアリングを実施した。その結果、外国人介護従事者に関する制度や枠組みの知識不足や、外国人材を受け入れたことによる学費や生活費などに対する負担、想定外の問題発生等が見られた。そのため、介護施設等が外国人介護従事者を円滑に受け入れられるよう、介護福祉士資格の取得を目指す外国人留学生に、介護施設等が支給する奨学金の3分の1を補助する事業を2019年度から開始する予定である。

また、補助事業と合わせ、外国人介護従事者の受入れ時に必要な制度、法律に関する知識等を提供するセミナーや、外国人介護従事者に対する指導のポイント等についての研修会の実施を開始する。セミナーでは、既に外国人を受け入れている介護施設等を招き、メリットや課題等を共有する機会を創出することも検討されている。

第3節 多摩・島しょ地域自治体の動向

本節では、多摩・島しょ地域自治体における多文化共生に関する動向として、主な取組について触れる。

<外国人住民への教育支援>

- 「日本語が母語でない子どもたち・保護者のための高校進学・進路ガイドブック」作成
(府中市)

2018年4月、府中国際交流サロンボランティアや東京外国語大学インターンシップ生と協働で「日本語が母語でない子どもたち・保護者のための高校進学・進路ガイドブック」を作成した。主な高校進学の制度や在京外国人生徒対象入試等について紹介している。

図表 29 府中市の「日本語が母語でない子どもたち・保護者のための高校進学・進路ガイドブック」(一部抜粋)



<出典> 府中市WEBサイト

(<https://www.city.fuchu.tokyo.jp/bunka/bunka/kokusai-koryu/seikatsu-joho/seikatsu/yasashi-iben-icho/hyosi.html>、2018年12月10日確認)

<外国人住民への就労支援>

■ 外国人市民向けの日本で働くための就職支援講座を開催（東村山市）

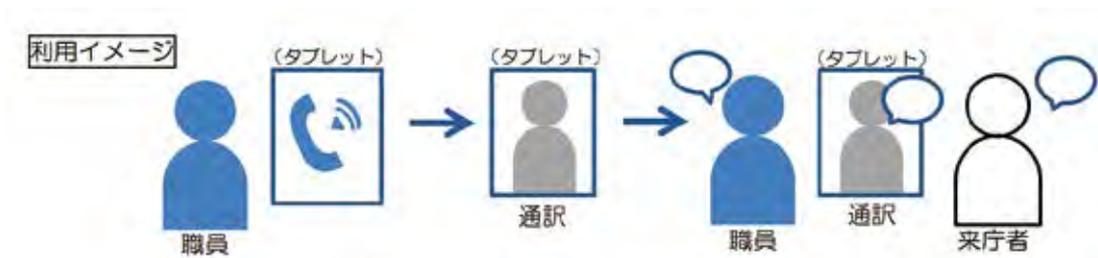
東村山市「多文化共生推進プラン」に基づき、2018年10月に「日本で働くための講座～履歴書の書き方、面接のマナー～」を開催した。対象を、就職を望んでいる外国人市民に限定した講座は市として初めての取組となる。講座では、人材教育の専門家から、日本企業が外国人に求めることや日本式マナー等について紹介し、ワークを通して実践しながら就職にあたっての知識を学んだ。

<外国人住民のための庁舎環境整備>

■ 総合窓口課に「テレビ電話多言語通訳サービス」を導入（福生市）

福生市は、外国人住民比率が多摩地域で最も高く、かつ増加傾向にあるため、市役所での手続き等の説明に苦慮することも多い。その解決策として2019年2月に「テレビ電話多言語通訳サービス」を導入した。このサービスでは、タブレットを通じてコールセンターにアクセスすると通訳が応答し、来庁した外国人住民と職員との間で対面の三者通話が可能になる。タブレットは総合窓口課に1台設置し、市役所1階フロア部署を中心に運用している。最大12か国語で対応が可能であり、導入により、窓口対応時間の短縮、意思疎通の不足による手続きの誤り・漏れ等の防止効果が期待できる。

図表 30 福生市の「テレビ電話多言語通訳サービス」利用イメージ



<出典>2018年11月28日付福生市定例記者会見資料

(<http://www.city.fussa.tokyo.jp/municipal/press/conference/1008165.html>、2018年12月10日確認)

<日本人住民への普及啓発>

■ 「知ってみルーマニア」を開催（武蔵野市）

東京2020大会をさらに盛り上げるためのイベント第1弾として「知ってみルーマニア」と題し、ルーマニアの美しい景観の写真展と、ミニ講座「ルーマニアワインの魅力と食文化」を2018年10・11月に開催した。市がルーマニアのホストタウンになっていることから実施したもの。今後もシリーズとして開催していく予定である。

<外国人観光客受入れ環境整備>

■ 外国人観光客受入れのための指タッチコミュニケーションシートを作成（青梅市）

今後増加が見込まれる外国人観光客と円滑なコミュニケーションを図るため、市内飲食店及び宿泊施設向けの指タッチコミュニケーションシートを2018年4月に作成した。シートは日本語・英語・ドイツ語の3か国語が併記されており、注文時や会計時等に指さしだけでコミュニケーションを図ることができる内容となっている。

図表 31 青梅市の外国人観光客受入れのための指タッチコミュニケーションシート（一部抜粋）

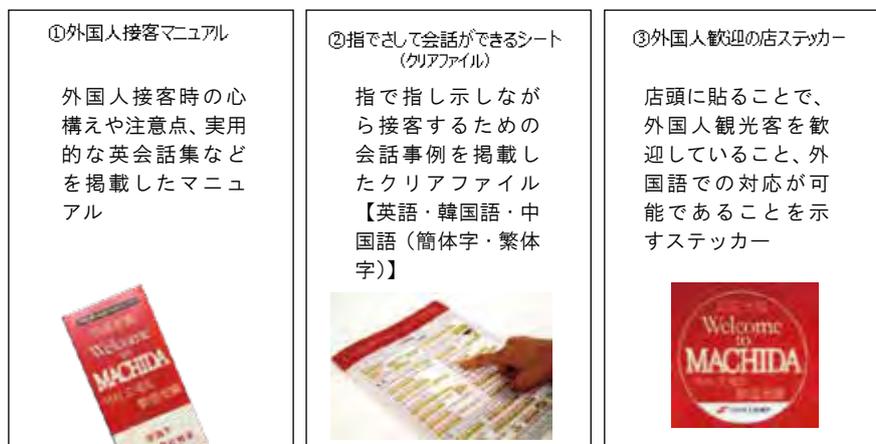


<出典>一般社団法人青梅市観光協会WEBサイト (<http://www.omekanko.gr.jp/pamphlet/pamphlet.php>)
2018年12月7日確認

■ 「外国人観光客の接客に役立つ3つのツール」配付（町田市）

町田市はラグビーワールドカップ2019及び東京2020大会に向けて、町田商工会議所、町田市観光コンベンション協会と連携し、外国人観光客受入れ体制の強化に取り組んでいる。この取組の一環として、町田商工会議所が作成した「外国人観光客の接客に役立つ3つのツール」の配付を、2018年10月から開始した。

図表 32 町田市が配布する「外国人観光客の接客に役立つ3つのツール」



<出典>2018年9月28日付町田市プレスリリース資料
(https://www.city.machida.tokyo.jp/shisei/koho/faxrelease/2018/201809_files/180928.pdf)
2018年12月10日確認