

# 札幌市外国人市民日本語力調査

## 結果報告書

令和4年12月

札幌市

## 【目次】

1.	調査の概要	
1)	調査の目的	
2)	調査実施概要	
3)	回答数	
4)	報告書の表記について	
2.	調査結果	
A	回答者について	
Q1	性別	1
Q2	年齢	2
Q3	居住地	3
Q4	国籍	4
Q5	在留資格	5
Q6	日本での通算居住年数	6
Q7	同居人	7
B	日本語力について	
Q8	聞く	8
Q9	話す	9
Q10	読む	10
Q11	書く	11
Q12	過去1年間に日本語で困ったこと	12
C	日本語学習状況について	
Q13	日本語学習状況	13
Q14	学習方法	14
Q15	学習内容	15
Q16	日本語学習状況	16
Q17	日本語学習意欲	17
Q18	希望する学習方法	18
Q19	希望する学習内容	19
D	札幌市への要望	
Q20	日本語学習について	20
Q20-2	自由記載	
E	その他：生活で困っていること（自由記載）	
Q21	札幌市の生活で困っていること	23
	【各設問におけるその他（自由記載）欄まとめ】	26
	別添 調査票（日本語版）	30

# 1 調査の概要

## 1) 調査の目的

札幌市では、近年、外国人市民が増加傾向にあることに加え、多文化共生社会に向けたまちづくりの推進や情報発信の方法を検討するうえでの基礎資料とするため、外国人市民の日本語力の調査を実施する。

## 2) 調査実施概要

インターネットによる無記名式の調査。

(ただし、調査の実施について周知するため、札幌市内に住んでいる 18 歳以上の外国人市民の中から、無作為抽出法により 5,000 人を選び周知文書を郵送した。また、札幌国際プラザや札幌国際大学など外国人が立ち寄る窓口等での周知を行った。)

調査票は日本語、英語、中国語、韓国語、ベトナム語版の 5 種類を用意し、回答可能な言語で回答してもらった。

### (ア) 調査対象

札幌市内在住の 18 歳以上の外国人

### (イ) 調査実施期間

令和 4 年 4 月 1 日～令和 4 年 4 月 14 日

## 3) 回答数

1, 456 件

## 4) 報告書の表記について

- ・本報告書の中の図表の数字は、回答者数を母数にした比率 (%) を表しています。
- ・集計結果は、小数点以下第 2 位を四捨五入しているため、表示した比率の合計が 100%とならないことがあります。
- ・複数の回答を依頼した質問では（複数回答）と表示しています。複数回答の比率の合計は 100%を超えることがあります。
- ・各質問の回答者数は（N= ）として示しています。

## 2 調査結果

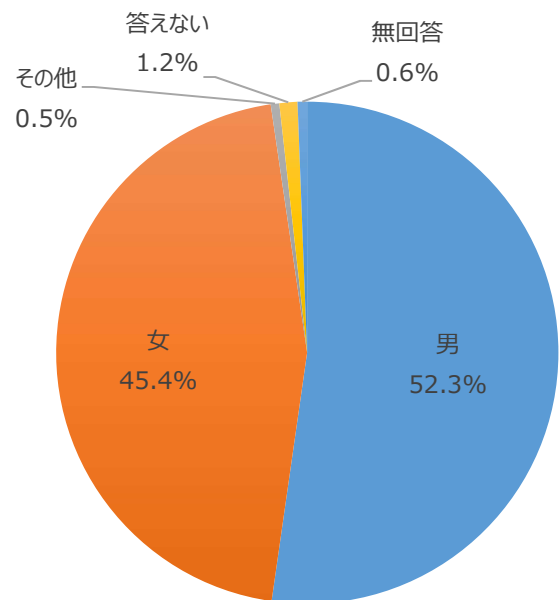
### A 回答者について

【Q1】

あなたの性別を教えてください。

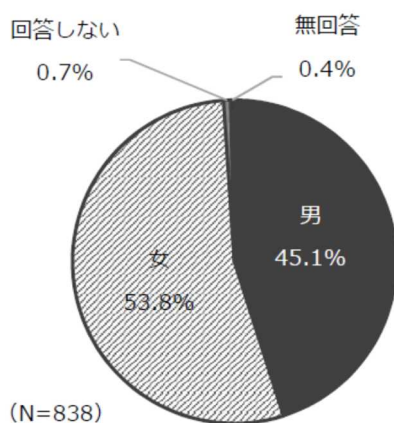
アンケート回答者を性別に見ると、「男」が52.3%、「女」が45.4%となっている。

NO.	カテゴリー名	回答数	%
1	男	761	52.3%
2	女	661	45.4%
3	その他	8	0.5%
4	答えない	17	1.2%
5	無回答	9	0.6%
6	全体	1,456	100%



(N=1,456)

【参考】札幌市外国人市民アンケート調査（令和2年7月）



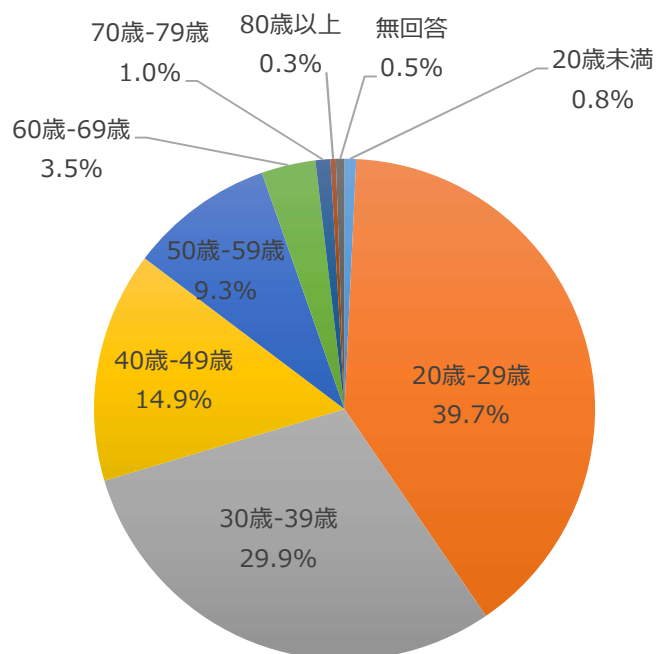
(N=838)

【Q2】

あなたの年齢を教えてください。

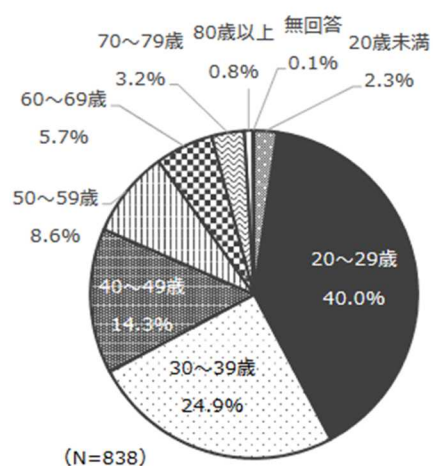
アンケート回答者を年齢別に見ると、「20歳～29歳」が39.7%で最も高く、次いで「30歳～39歳」が29.9%、「40歳～49歳」が14.9%となっている。一方、「80歳以上」が0.3%と最も低くなっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	20歳未満	11	0.8%
2	20歳～29歳	578	39.7%
3	30歳～39歳	436	29.9%
4	40歳～49歳	217	14.9%
5	50歳～59歳	136	9.3%
6	60歳～69歳	51	3.5%
7	70歳～79歳	14	1.0%
8	80歳以上	5	0.3%
9	無回答	8	0.5%
	全体	1,456	100%



(N=1,456)

【参考】札幌市外国人市民アンケート調査（令和2年7月）



(N=838)

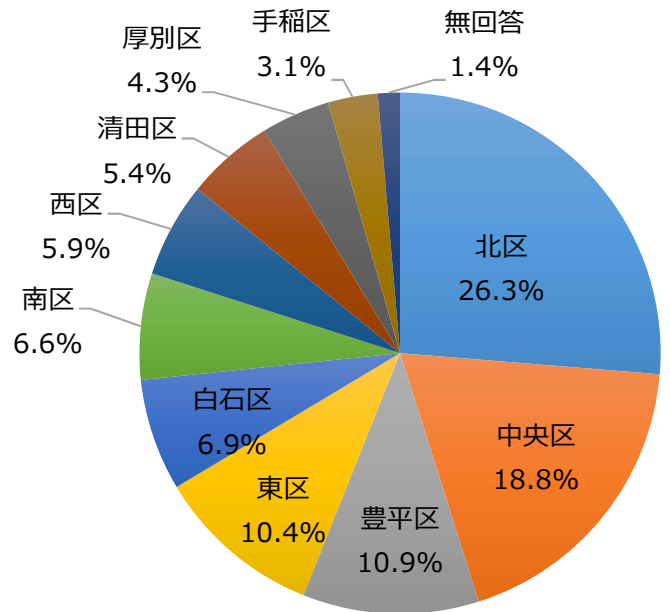
【Q3】

あなたはどこに住んでいますか。

- 1 中央区      2 北区      3 東区      4 白石区      5 厚別区  
6 豊平区      7 清田区      8 南区      9 西区      10 手稲区

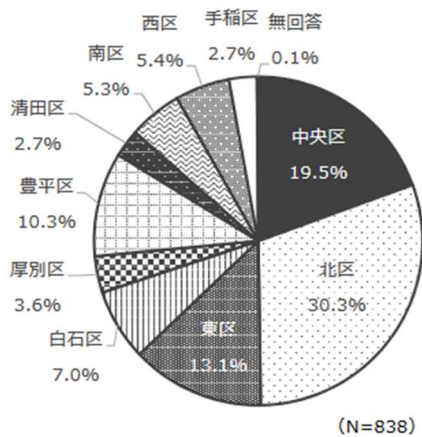
アンケート回答者を居住地別に見ると、「北区」が26.3%で最も高く、次いで「中央区」が18.8%、「豊平区」が10.9%となっている。一方、「手稲区」が3.1%と最も低くなっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	中央区	274	18.8%
2	北区	383	26.3%
3	東区	151	10.4%
4	白石区	101	6.9%
5	厚別区	62	4.3%
6	豊平区	159	10.9%
7	清田区	79	5.4%
8	南区	96	6.6%
9	西区	86	5.9%
10.	手稲区	45	3.1%
11	無回答	20	1.4%
	全体	1,456	100%



(N=1,456)

【参考】札幌市の在留外国人の状況（令和2年7月）



(N=838)

【Q4】

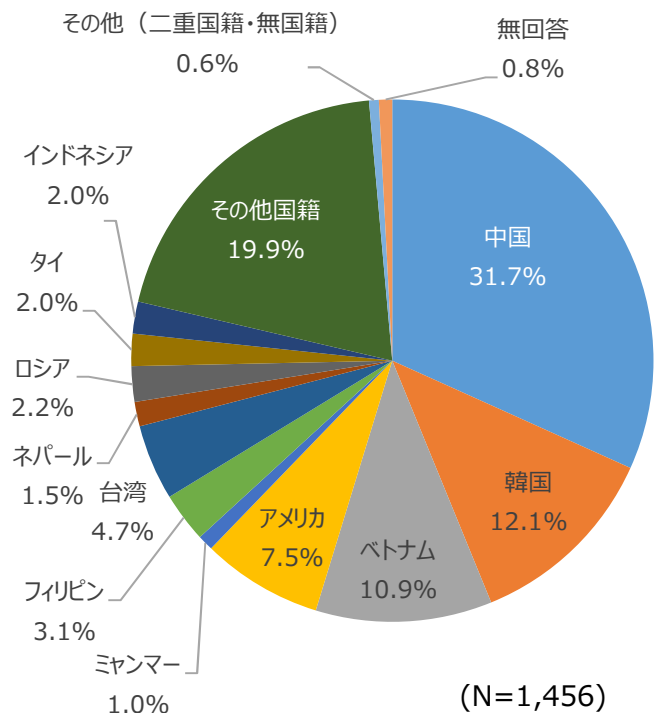
あなたの国籍を教えてください。ここにはない場合は、Q4-2 に国の名前を入力してください。  
あなたの国籍が Q4 にはない場合は、Q4-2 に入力してください。

- 1 中国            2 韓国            3 ベトナム        4 アメリカ        5 ミャンマー  
5 フィリピン    6 台湾            7 ネパール        8 ロシア           9 タイ  
10 インドネシア

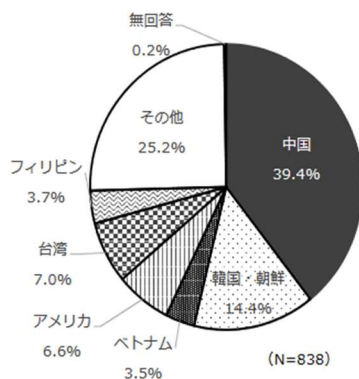
国籍は、「中国」が31.7%で最も高く、次いで「韓国」が12.1%、「ベトナム」が10.9%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	中国	462	31.7%
2	韓国	176	12.1%
3	ベトナム	158	10.9%
4	アメリカ	109	7.5%
5	ミャンマー	13	1.0%
6	フィリピン	45	3.1%
7	台湾	68	4.7%
8	ネパール	21	1.5%
9	ロシア	32	2.2%
10	タイ	29	2.0%
11	インドネシア	29	2.0%
12	その他国籍	74	19.9%
13	その他(二重国籍等)	2	0.6%
14	無回答	1	0.8%
	全体	1,456	100%

\* その他の国籍はP.27を参照



【参考】札幌市外国人市民アンケート調査（令和2年7月）



【Q5】

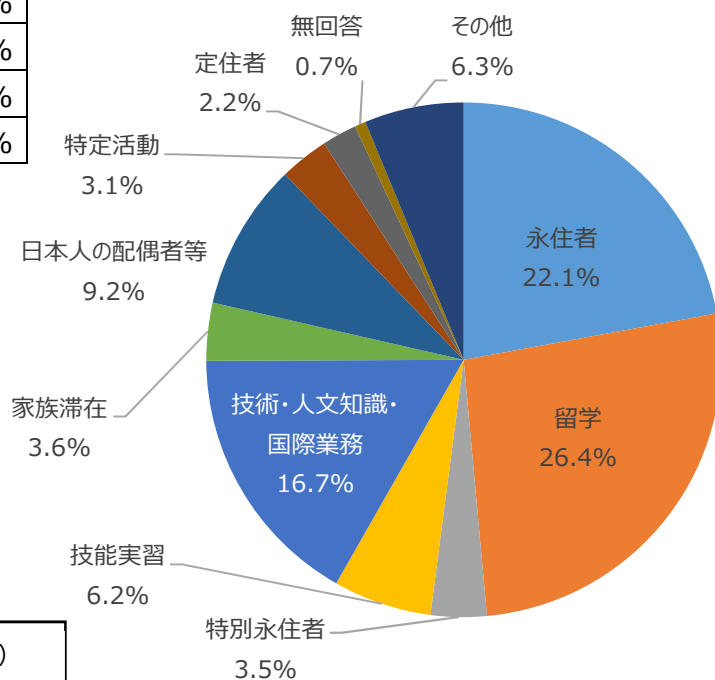
あなたの在留資格を教えてください。ここにはない場合は、Q5-2 に在留資格を入力してください。

- 1 永住者 2 留学 3 特別永住者 4 技能実習 5 技術・人文知識・国際業務  
6 家族滞在 7 日本人の配偶者等 8 特定活動 9 定住者

在留資格は、「留学」が 26.4%と最も高く、ついで「永住者」が 22.1%、「技術・人文知識・国際業務」が 16.7%となっている。

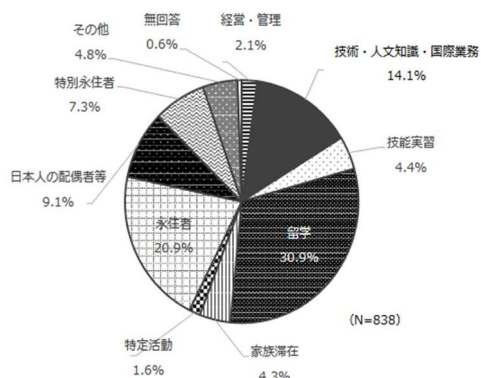
No.	カテゴリー名	回答数	%
1	永住者	322	22.1%
2	留学	385	26.4%
3	特別永住者	51	3.5%
4	技能実習	90	6.2%
5	技術・人文知識・国際業務	243	16.7%
6	家族滞在	53	3.6%
7	日本人の配偶者等	134	9.2%
8	特定活動	45	3.1%
9	定住者	32	2.2%
10	その他	91	6.3%
11	無回答	10	0.7%
	全体	1,456	100%

\* その他の在留資格はP.27を参照



(N=1,456)

【参考】札幌市外国人市民アンケート調査（令和2年7月）





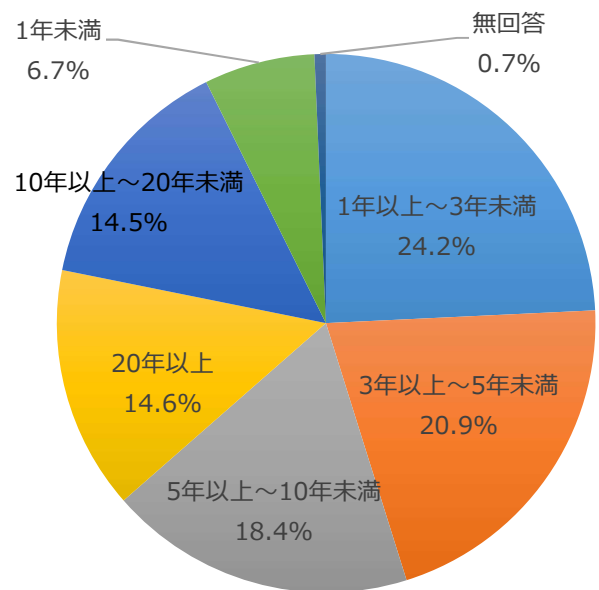
【Q6】

あなたは何年ぐらい日本に住んでいますか。

- 1 ～1年未満                      2 1年以上～3年未満            3 3年以上～5年未満  
 4 5年以上～10年未満          5 10年以上～20年未満        6 20年以上～

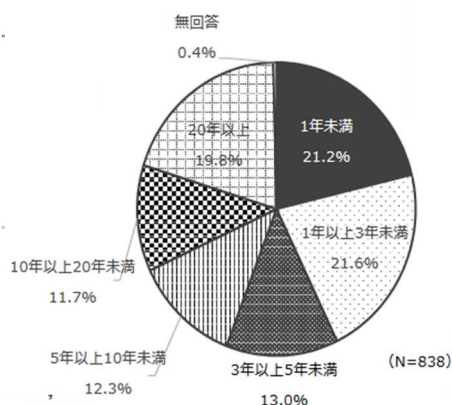
日本の居住年数は、「1年以上～3年未満」が 24.2%と最も高く、ついで「3年以上～5年未満」が20.9%、「5年以上～10年未満」が 18.4%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	～1年未満	97	6.7%
2	1年以上～3年未満	353	24.2%
3	3年以上～5年未満	305	20.9%
4	5年以上～10年未満	268	18.4%
5	10年以上～20年未満	211	14.5%
6	20年以上～	212	14.6%
7	無回答	10	0.7%
	全体	1,456	100%



(N=1,456)

【参考】札幌市外国人市民アンケート調査（令和2年7月）



【Q7】

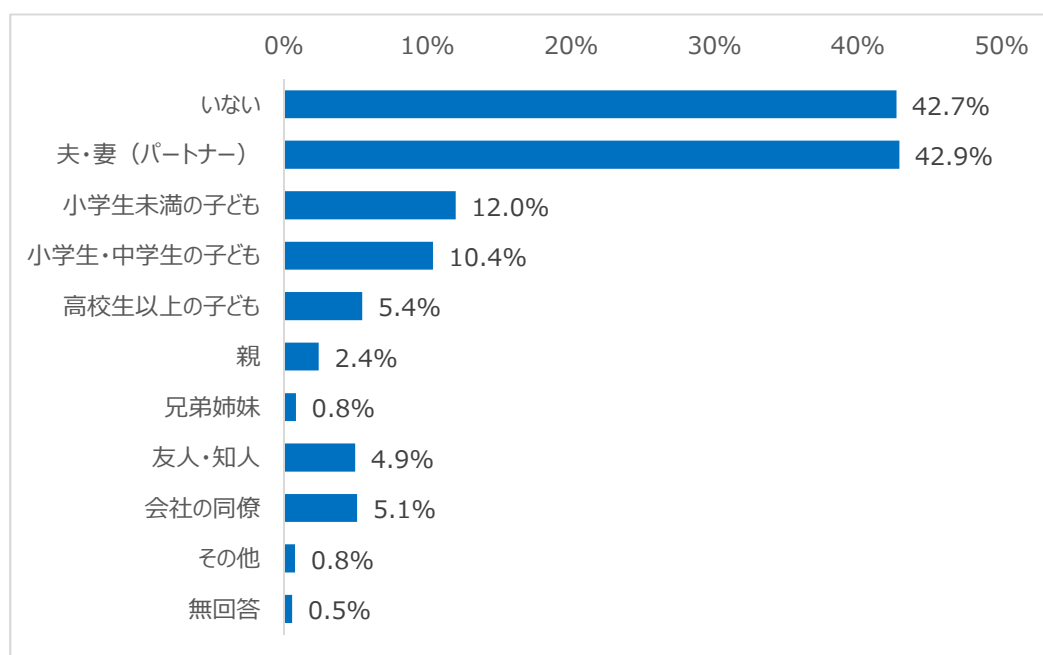
今、あなたと一緒に住んでいる人はいますか。あてはまるものを全部チェックしてください（複数回答）。ここにはない場合は、Q7-2に入力してください。

- 1 いない      2 夫・妻（パートナー）      3 小学生未満の子ども  
 4 小学生・中学生の子ども      5 高校生以上の子ども      6 親      7 兄弟姉妹  
 8 友人・知人      9 会社の同僚

同居人が「夫・妻（パートナー）」が42.9%、単身が42.7%とほぼ同率である。ついで「小学生未満の子ども」が 12.0%、「小学生・中学生の子ども」が 10.4%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	いない	621	42.7%
2	夫・妻（パートナー）	624	42.9%
3	小学生未満の子ども	174	12.0%
4	小学生・中学生の子ども	151	10.4%
5	高校生以上の子ども	79	5.4%
6	親	35	2.4%
7	兄弟姉妹	12	0.8%
8	友人・知人	72	4.9%
9	会社の同僚	74	5.1%
11	その他	11	0.8%
12	無回答	8	0.5%
	全体	1,861	

\* その他の同居人はP.27を参照



(N=1,456)

## B 日本語力について

### 【Q8】

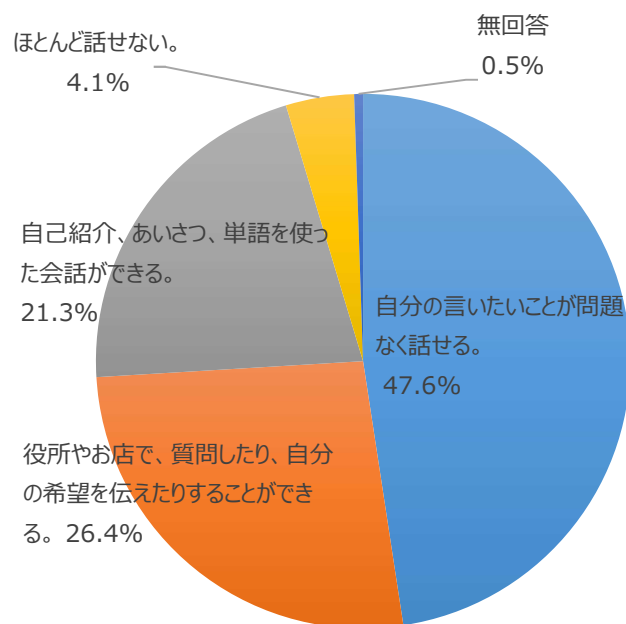
あなたはどのくらい日本語を話すことができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 自分の言いたいことが問題なく話せる。
- 2 役所やお店で、質問したり、自分の希望を伝えたりすることができる。
- 3 自己紹介、あいさつ、単語を使った会話ができる。
- 4 ほとんど話せない。

### 【話す】

日本語を話す能力は、「自分の言いたいことが問題なく話せる」(47.6%)、「役所やお店で、質問したり、自分の希望を伝えたりすることができる」(26.4%)をあわせると、7割を超えている。「ほとんど話せない」は4.1%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	自分の言いたいことが問題なく話せる。	693	47.6%
2	役所やお店で、質問したり、自分の希望を伝えたりすることができる。	385	26.4%
3	自己紹介、あいさつ、単語を使った会話ができる。	310	21.3%
4	ほとんど話せない。	60	4.1%
5	無回答	8	0.5%
	全体	1,456	100%



(N=1,456)

**【Q9】**

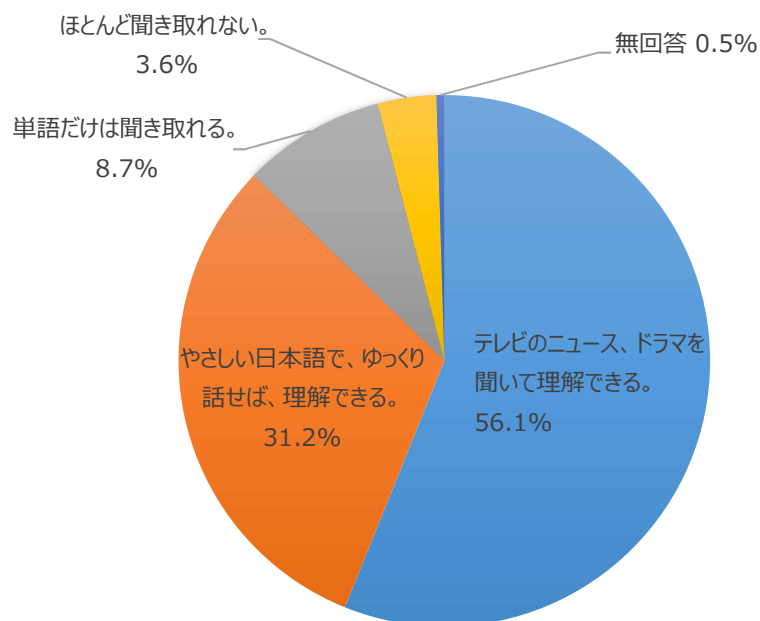
あなたはどのくらい日本語を聞き取ることができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 テレビのニュース、ドラマを聞いて理解できる。
- 2 やさしい日本語で、ゆっくり話せば、理解できる。
- 3 単語だけは聞き取れる。
- 4 ほとんど聞き取れない。

**【聞く】**

日本語を聞く能力は、「テレビのニュース、ドラマを聞いて理解できる」が 56.1%と最も多く、ついで「やさしい日本語で、ゆっくり話せば、理解できる。」が 31.2%、「単語だけは聞き取れる。」が 8.7%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	テレビのニュース、ドラマを聞いて理解できる。	817	56.1%
2	やさしい日本語で、ゆっくり話せば、理解できる。	454	31.2%
3	単語だけは聞き取れる。	126	8.7%
4	ほとんど聞き取れない。	52	3.6%
5	無回答	7	0.5%
	全体	1,456	100%



(N=1,456)

**【Q10】**

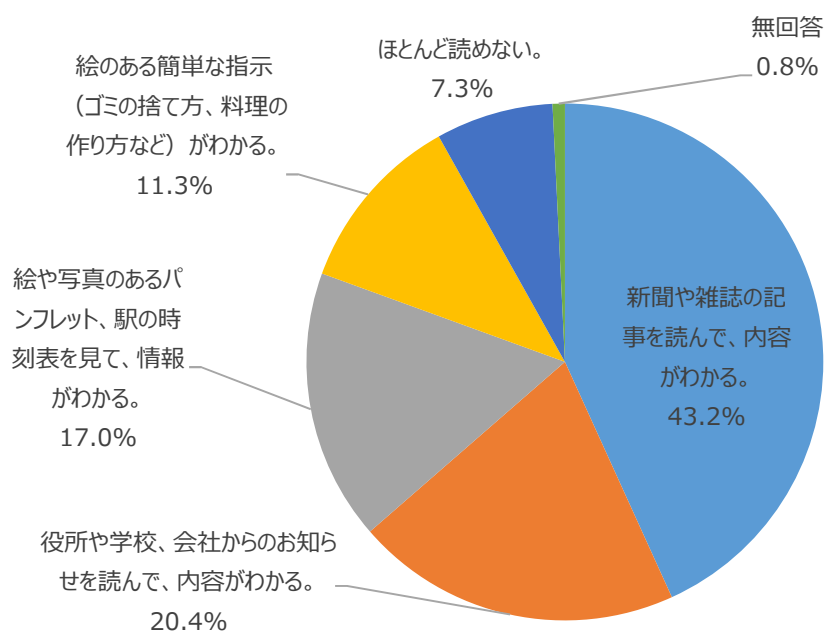
あなたはどのくらい日本語を読むことができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 新聞や雑誌の記事を読んで、内容がわかる。
- 2 役所や学校、会社からのお知らせを読んで、内容がわかる。
- 3 絵や写真のあるパンフレット、駅の時刻表を見て、情報がわかる。
- 4 絵のある簡単な指示（ゴミの捨て方、料理の作り方など）がわかる。
- 5 ほとんど読めない。

**【読む】**

日本語を読む能力は、「新聞や雑誌の記事を読んで、内容がわかる。」が 43.2%と最も高く、ついで「役所や学校、会社からのお知らせを読んで、内容がわかる。」が 20.4%、「絵や写真のあるパンフレット、駅の時刻表を見て、情報がわかる。」が 17.0%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	新聞や雑誌の記事を読んで、内容がわかる。	629	43.2%
2	役所や学校、会社からのお知らせを読んで、内容がわかる。	297	20.4%
3	絵や写真のあるパンフレット、駅の時刻表を見て、情報がわかる。	247	17.0%
4	絵のある簡単な指示（ゴミの捨て方、料理の作り方など）がわかる。	165	11.3%
5	ほとんど読めない。	107	7.3%
6	無回答	11	0.8%
7	全体	1,456	100%



(N=1,456)

**【Q11】**

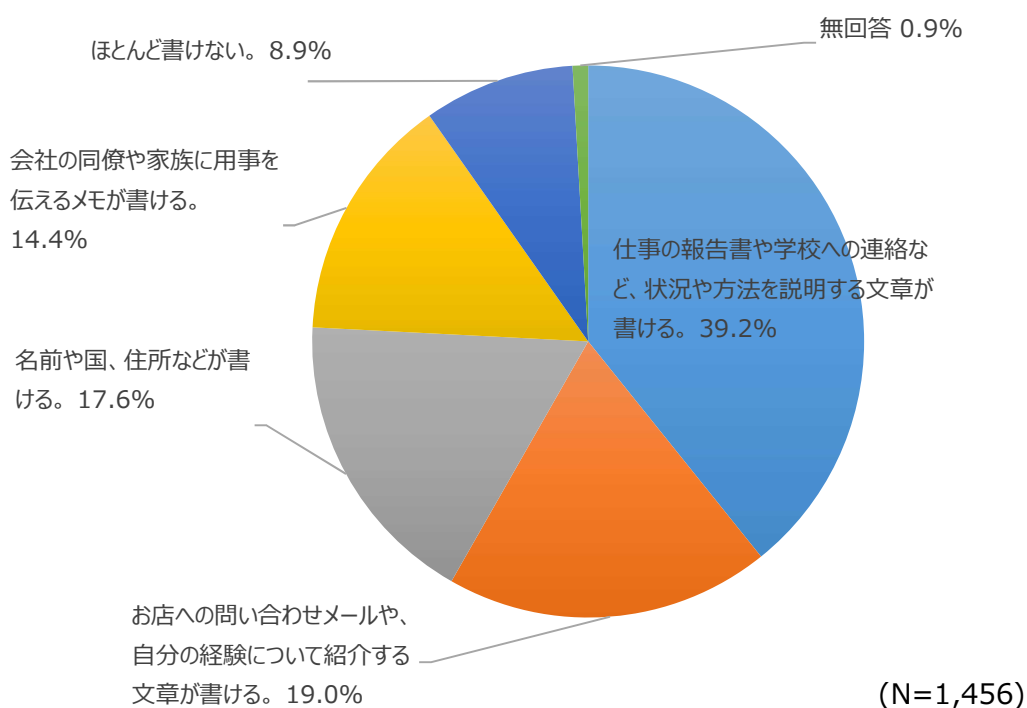
あなたはどのくらい日本語を書くことができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 仕事の報告書や学校への連絡など、状況や方法を説明する文章が書ける。
- 2 お店への問い合わせメールや、自分の経験について紹介する文章が書ける。
- 3 会社の同僚や家族に用事を伝えるメモが書ける。
- 4 名前や国、住所などが書ける。
- 5 ほとんど書けない。

**【書く】**

日本語を書く能力は、「仕事の報告書や学校への連絡など」が39.2%と最も高く、ついで「お店への問い合わせやメールや、自分の経験について紹介する文章が書ける。」が19.0%となっている。「ほとんど書けない。」は、8.9%である。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	仕事の報告書や学校への連絡など、状況や方法を説明する文章が書ける。	571	39.2%
2	お店への問い合わせメールや、自分の経験について紹介する文章が書ける。	277	19.0%
4	名前や国、住所などが書ける。	256	17.6%
3	会社の同僚や家族に用事を伝えるメモが書ける。	210	14.4%
5	ほとんど書けない。	129	8.9%
6	無回答	13	0.9%
7	全体	1,456	100%



【Q12】

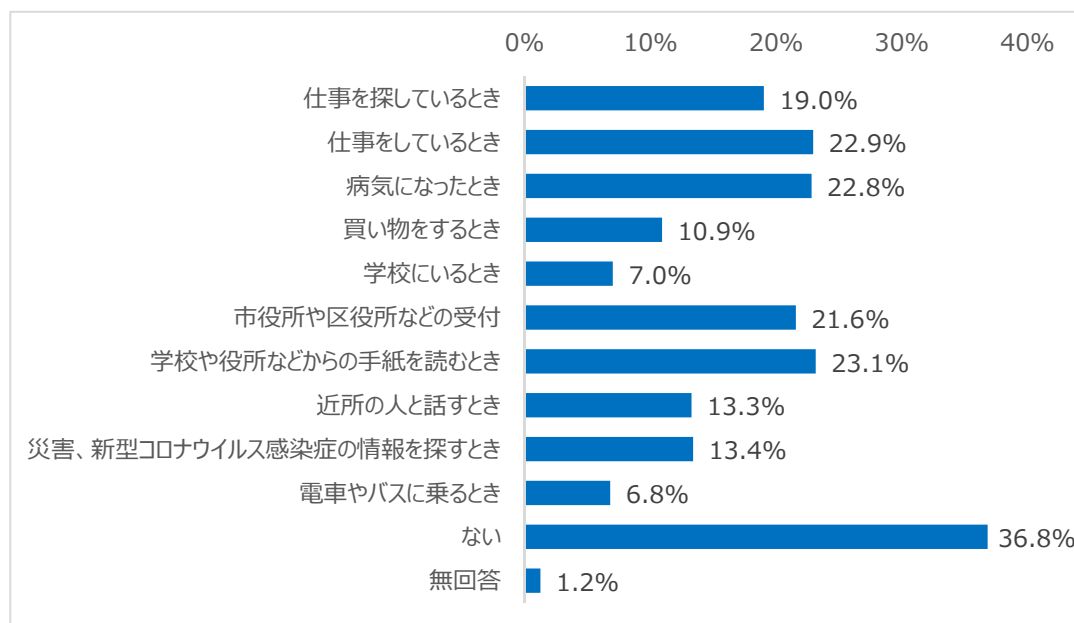
過去1年間に日本語で困ったことはありますか。あてはまるものを全部チェックしてください（複数回答）。ここにはない場合は、Q12-2に入力してください。

- 1 仕事を探しているとき    2 仕事をしているとき    3 病気になったとき  
 4 買い物をするとき    5 学校にいるとき    6 市役所や区役所などの受付  
 7 学校や役所などからの手紙を読むとき    8 近所の人と話すとき  
 9 災害、新型コロナウイルス感染症の情報を探すとき    10 電車やバスに乗るとき  
 11 ない

「ない」と回答したのが36.8%と最も高く、ついで「学校や役所などからの手紙を読むとき」が23.1%、「仕事をしているとき」22.9%、「病気になったとき」が22.8%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	仕事を探しているとき	277	19.0%
2	仕事をしているとき	334	22.9%
3	病気になったとき	332	22.8%
4	買い物をするとき	159	10.9%
5	学校にいるとき	102	7.0%
6	市役所や区役所などの受付	314	21.6%
7	学校や役所などからの手紙を読むとき	337	23.1%
8	近所の人と話すとき	193	13.3%
9	災害、新型コロナウイルス感染症の情報を探すとき	195	13.4%
10	電車やバスに乗るとき	99	6.8%
11	ない	536	36.8%
12	無回答	18	1.2%
	全体	2,896	

\* その他、日本語で困ったことはP.27を参照



(N=1,456)

### C 日本語学習状況について

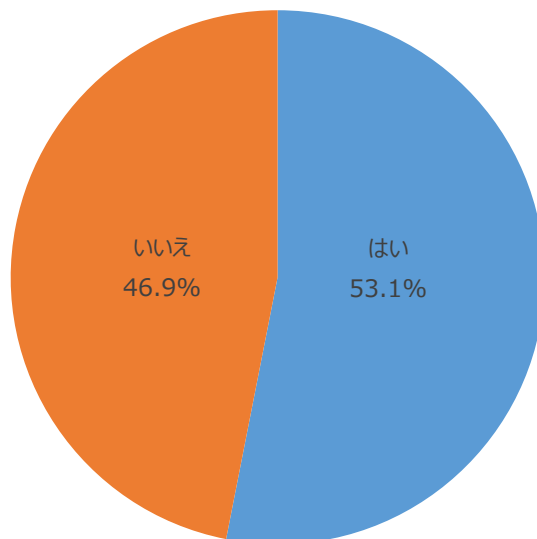
【Q13】

あなたは今、日本語を勉強していますか。

1 はい 2 いいえ

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	はい	773	53.1%
2	いいえ	683	46.9%
	全体	1,456	100%

「はい」が53.1%、「いいえ」が46.9%となっている。



(N=1,456)



【Q13で「今、日本語を勉強している」と答えた人に質問します。】

【Q14】

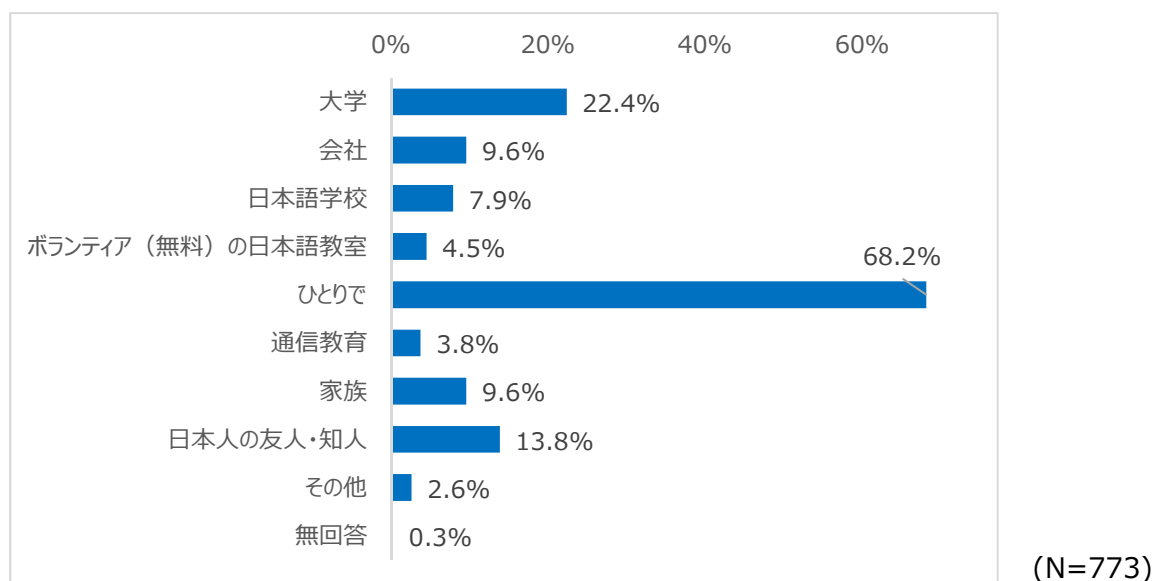
あなたは今、どうやって日本語を勉強していますか。あてはまるものを全部チェックしてください（複数回答）。

- 1 大学で勉強している                      2 会社で勉強している
- 3 日本語学校で勉強している        4 ボランティア（無料）の日本語教室で勉強している
- 5 ひとりで勉強している（教科書、インターネット、テレビなど）      6 通信教育
- 7 家族に教えてもらっている        8 日本人の友人・知人に教えてもらっている

「ひとりで勉強している（教科書、インターネット、テレビなど）」が68.2%と最も多く、ついで「大学で勉強している」が22.4%、「日本人の友人・知人に教えてもらっている」が13.8%であった。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	大学で勉強している	173	22.4%
2	会社で勉強している	74	9.6%
3	日本語学校で勉強している	61	7.9%
4	ボランティア（無料）の日本語教室で勉強している	35	4.5%
5	ひとりで勉強している（教科書、インターネット、テレビなど）	527	68.2%
6	通信教育	29	3.8%
7	家族に教えてもらっている	74	9.6%
8	日本人の友人・知人に教えてもらっている	107	13.8%
9	その他	20	2.6%
10	無回答	2	0.3%
	全体	773	

\* その他の学習方法はP.28を参照



【Q13で「今、日本語を勉強している」と答えた人に質問します。】

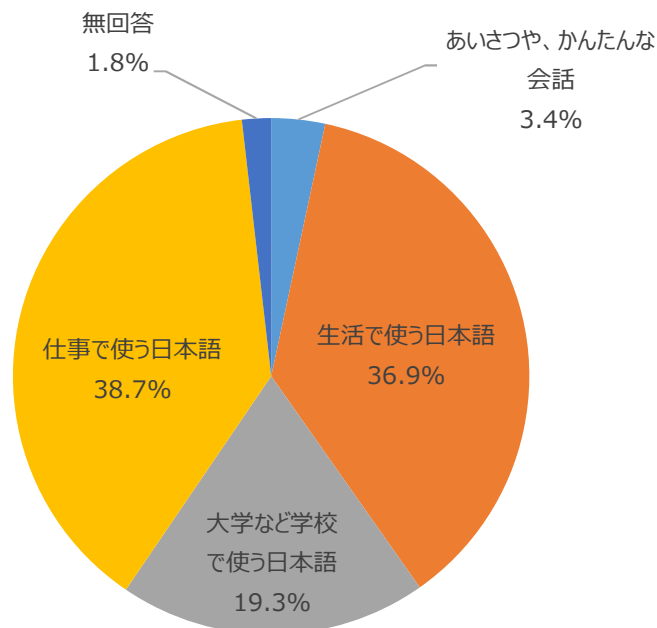
【Q15】

あなたが勉強している日本語はどれですか。

- 1 あいさつや、かんたんな会話
- 2 生活で使う日本語
- 3 大学など学校で使う日本語
- 4 仕事で使う日本語

「仕事で使う日本語」が 38.7%と最も高く、ついで「生活で使う日本語」が 36.9%、「大学など学校で使う日本語」が 19.3%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	あいさつや、かんたんな会話	26	3.4%
2	生活で使う日本語	285	36.9%
3	大学など学校で使う日本語	149	19.3%
4	仕事で使う日本語	299	38.7%
5	無回答	14	1.8%
	全体	773	100%



(N=773)

【Q13で「今、日本語を勉強していない」と答えた人に質問します。】

【Q16】

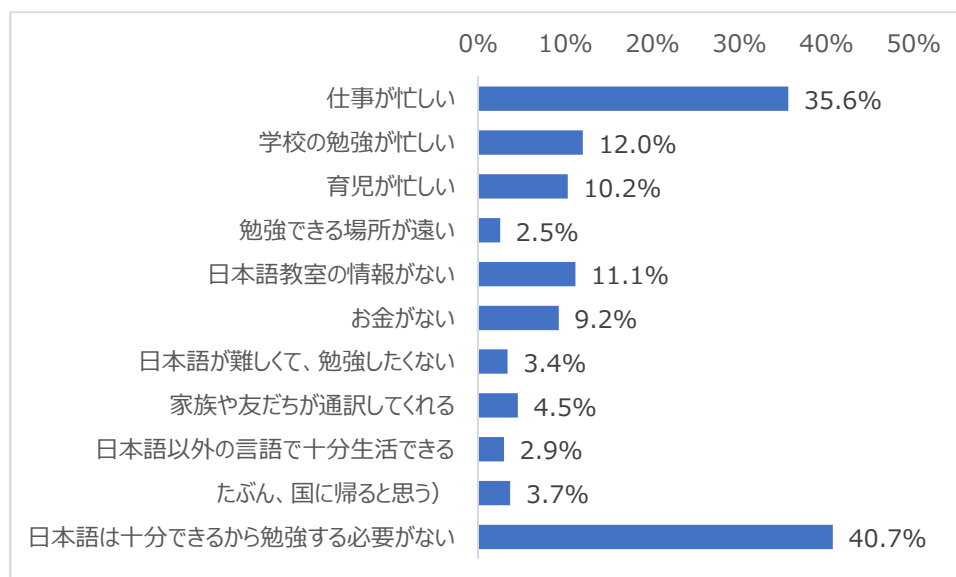
あなたが日本語を勉強していない理由は何ですか。あてはまるものを全部チェックしてください（複数回答）。ここに入力してください。

- 1 仕事が忙しいから
- 2 学校の勉強が忙しいから
- 3 育児が忙しいから
- 4 勉強できる場所が遠いから
- 5 日本語教室の情報がないから
- 6 お金がないから
- 7 日本語が難しくて、勉強したくないから
- 8 日本語を使う必要がないから（家族や友だちが通訳してくれる）
- 9 日本語を使う必要がないから（日本語以外の言語で十分生活できる）
- 10 日本語を勉強する必要がないから（たぶん、国に帰ると思う）
- 11 日本語は十分できるから勉強する必要がない

「日本語は十分できるから勉強する必要がない」が40.7%で最も高く、ついで「仕事が忙しいから」が35.6%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	仕事が忙しいから	243	35.6%
2	学校の勉強が忙しいから	82	12.0%
3	育児が忙しいから	70	10.2%
4	勉強できる場所が遠いから	17	2.5%
5	日本語教室の情報がないから	76	11.1%
6	お金がないから	63	9.2%
7	日本語が難しくて、勉強したくないから	23	3.4%
8	日本語を使う必要がないから（家族や友だちが通訳してくれる）	31	4.5%
9	日本語を使う必要がないから（日本語以外の言語で十分生活できる）	20	2.9%
10	日本語を勉強する必要がないから（たぶん、国に帰ると思う）	25	3.7%
11	日本語は十分できるから勉強する必要がない	278	40.7%
	全体	928	

\* その他の理由はP.28を参照



(N=683)

【Q13で「今、日本語を勉強していない」と答えた人に質問します。】

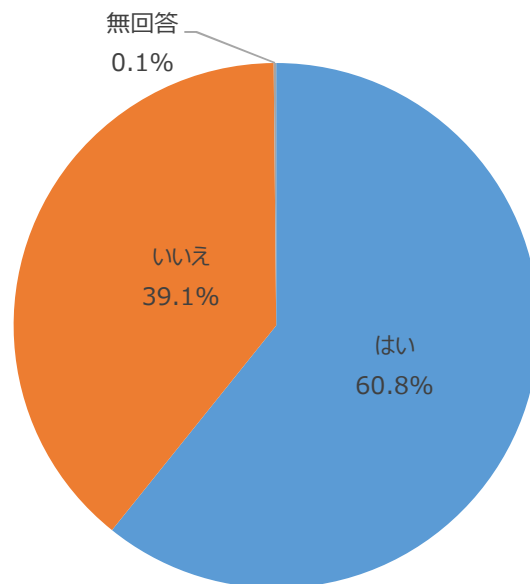
【Q17】

今後、日本語を勉強したいと思いますか。

1 はい 2 いいえ

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	はい	415	60.8%
2	いいえ	267	39.1%
3	無回答	1	0.1%
		683	100%

「はい」が60.8%、「いいえ」が39.1%となっている。



(N=683)

【Q17で「今後、日本語を勉強したい」と答えた人に質問します。】

【Q18】

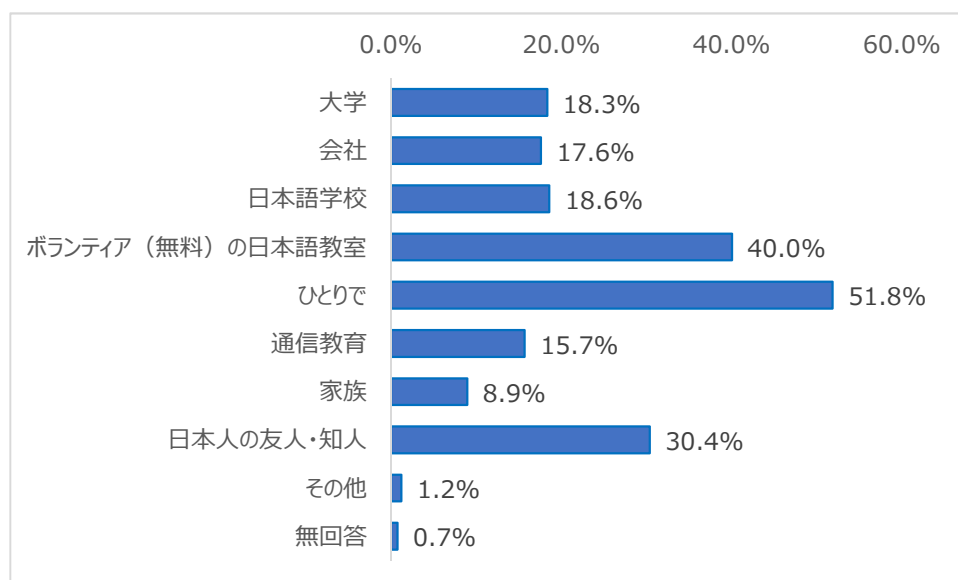
どんな方法で日本語を勉強したいですか。あてはまるものを全部チェックしてください（複数回答）。ここにはない場合は、Q18-2に入力してください。

- 1 大学で勉強したい      2 会社で勉強したい      3 日本語学校で勉強したい
- 4 ボランティア（無料）の日本語教室で勉強したい
- 5 ひとりで勉強したい（教科書、インターネット、テレビなど）
- 6 通信教育つうしんきょういくで勉強したい      7 家族に教えてもらいたい
- 8 日本人の友人・知人に教えてもらいたい

「ひとりで勉強したい（教科書、インターネット、テレビなど）」が 51.8%と最も多く、ついで「ボランティア（無料）の日本語教室で勉強したい」が 40.0%、「日本人の知人・知人に教えてもらいたい」が 30.4%となっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	大学で勉強したい	76	18.3%
2	会社で勉強したい	73	17.6%
3	日本語学校で勉強したい	77	18.6%
4	ボランティア（無料）の日本語教室で勉強したい	166	40.0%
5	ひとりで勉強したい（教科書、インターネット、テレビなど）	215	51.8%
6	通信教育で勉強したい	65	15.7%
7	家族に教えてもらいたい	37	8.9%
8	日本人の友人・知人に教えてもらいたい	126	30.4%
9	その他	5	1.2%
10	無回答	3	0.7%
	全体	843	

\* その他、希望する学習方法はP.28を参照



(N=415)

【Q17で「今後、日本語を勉強したい」と答えた人に質問します。】

【Q19】

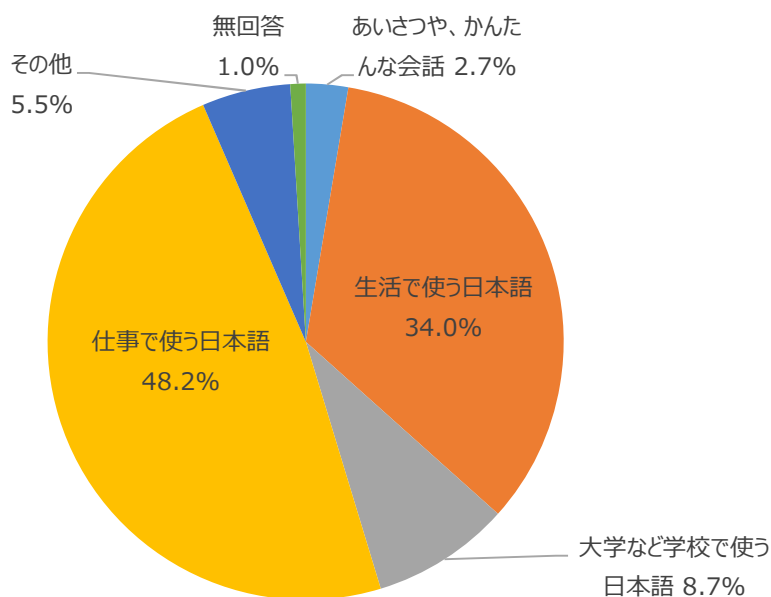
あなたが勉強したい日本語は、次のうちどれですか。ここにはない場合は、Q19-2 に入力してください。

- 1 あいさつや、かんたんな会話
- 2 生活で使う日本語
- 3 大学など学校で使う日本語
- 4 仕事で使う日本語

「仕事で使う日本語」が 48.2%と最も高く、ついで「生活で使う日本語」が 34.0%となっている。「あいさつや、かんたんな会話」は 2.7%と最も低くなっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	あいさつや、かんたんな会話	11	2.7%
2	生活で使う日本語	141	34.0%
3	大学など学校で使う日本語	36	8.7%
4	仕事で使う日本語	200	48.2%
5	その他	23	5.5%
6	無回答	4	1.0%
	全体	415	100%

\* その他、希望する学習内容はP.28を参照



(N=415)

## D 札幌市への要望

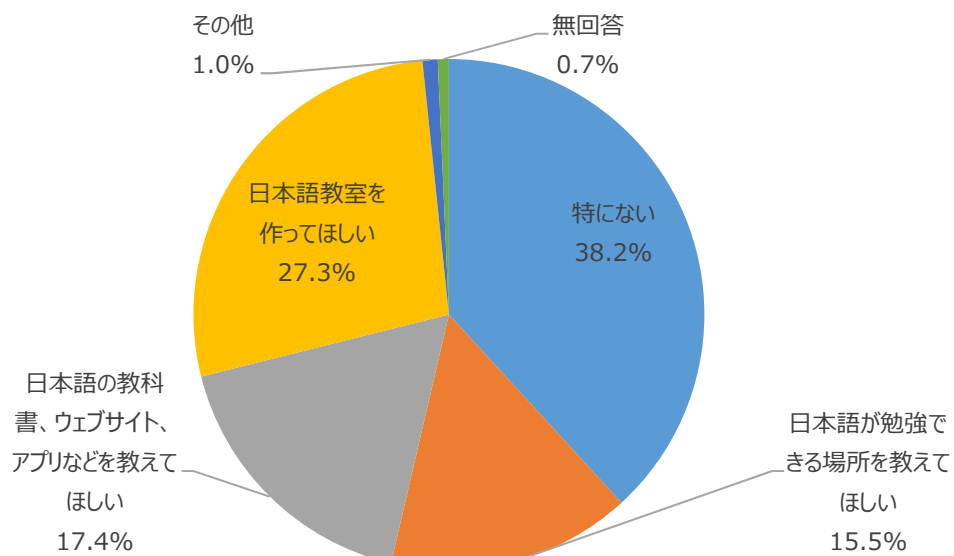
【Q20】

日本語の勉強について、札幌市役所に何をしてほしいですか。ここに入力していない場合は、Q20-2 に入力してください。

- 1 日本語教室を作ってほしい
- 2 日本語が勉強できる場所を教えてください
- 3 日本語の教科書、ウェブサイト、アプリなどを教えてください
- 4 特にない

「日本語教室を作ってほしい」が27.3%となっており、ついで「日本語の教科書、ウェブサイト、アプリなどを教えてください」が17.4%。「特にない」が36.7%と最も多くなっている。

No.	カテゴリー名	回答数	%
1	日本語教室を作ってほしい	397	27.3%
2	日本語が勉強できる場所を教えてください	225	15.5%
3	日本語の教科書、ウェブサイト、アプリなどを教えてください	254	17.4%
4	特にない	535	38.2%
5	その他	14	1.0%
6	無回答	10	0.7%
	全体	1,456	100%



(N=1,456)

## Q20-2 (自由記載) 【日本語の勉強についての要望】

日本語の勉強について、74 件の意見が寄せられた。そのうち、日本語教室の設置に関する要望が 37 件、交流会やイベントの開催等が 16 件、情報提供が 10 件、外国語対応が 7 件、日本語サポートが 3 件、仕事に関する要望と金銭的援助に関する要望が各 2 件であった。

### 1. 日本語教室の設置に関する要望 (37 件)

民間の日本語教室の授業料が高いという意見が多く寄せられた。

- ・「無料の」教室を設置してほしい。(11 件)
- ・「より安価な」教室を設置してほしい。(4 件)
- ・オンライン教室を設置してほしい。(8 件) うち、無料教室の要望が 3 件。

日本語教室の開催時間に関する意見は 8 件寄せられた。特に、週末の教室を希望する意見が 5 件と最も多い。ほかには、夜の時間帯の教室、月～金の午前 9 時～午後 5 時以外の時間帯の教室、専業主婦向けの昼間の教室、平日の午後 7 時以降または日曜日の午前中の教室、平日 17:30～21:00 の間で働いている人にも都合の良い時間に開催される教室への要望があった。

日本語教室での学習内容についての要望は 8 件寄せられた。うち、会話の練習がしたいという要望が 4 件と最も多い。ほかには、日本での生活ルールやマナー、銀行や郵便局などに出向いたときに何を話せばいいのかを理解するクラス、就職活動に関する日本語、ビジネス日本語への要望があった。

### 2. 交流会やイベントの開催に関する要望 (16 件)

16 件中 10 件が、日本人と日本語で話す機会がほしいという要望であった。

その他、文化交流の要望が 3 件寄せられた。

### 3. 情報提供に関する要望 (10 件)

- ・日本語の勉強ができる場所についての情報がほしい。(3 件)
- ・英語対応可能な病院・歯科医院の最新のリストがほしい。
- ・図書館で借りられる日本語参考書のリストがほしい。
- ・図書館で日本語を学べるコーナーがあれば教えてほしい。
- ・日本のマナーについての外国人向けの書籍などを紹介してほしい。

### 4. 外国語対応に関する要望 (7 件)

- ・バスの時刻表や案内板などの公共情報を英語に翻訳してほしい。
- ・札幌市の事業やサービスに関する資料には英訳をつけてほしい。
- ・予防接種、ゴミ収集などの重要な手紙は英訳付きにしてほしい。または手紙でなく電子メールで送信してもらえると自分で翻訳できる。
- ・英語や中国語、韓国語など外国語が話せる職員がほしい。看板が多言語で表示されているので、それぞれの言語で対応してもらえるのかと思って期待してしまう。
- ・sapporolife.info の英語ガイドは非常に便利です。特に、市民権、消費者の権利、食品に関する法律、道徳・倫理など、日常生活に関する法律について、もっとこのような情報があればよいです。
- ・外国人が困ったときに通訳がつくようなヘルプラインがあれば便利だと思う。
- ・中国語が話せるスタッフが欲しい。



#### **5. 日本語サポートに関する要望（3件）**

3件のうち2件は、案内や公的な通知にはふりがなをつけてほしいという要望であった。他1件は、税金や記入すべき書類などについて役所に手伝ってほしいという要望である。

#### **6. 仕事に関する要望（2件）**

- ・有給インターンシップの機会を提供してほしい。
- ・アルバイト探しを手伝ってほしい。

#### **7. 金銭的援助に関する要望（2件）**

- ・奨学金が欲しい。
- ・授業料を援助してほしい。

## E その他：生活で困っていること（自由記載）

【Q21】

札幌市の生活で困っていることがあれば教えてください。（母語または日本語で書いてください。）

今回の調査において、札幌市の生活で困っていることについて、記述式の回答は計 230 件寄せられた。このうち公的機関に向けられた意見は 120 件であった。以下の分類により、多い順に列挙する。

### 【公的機関への意見】

1. 行政サービス関連の意見（83 件）
2. 医療関連の意見（16 件）
3. 交通関連の意見（7 件）
4. ライフライン関連（水道・ガス・電気など）の意見（6 件）
5. 入国管理局（5 件）
6. 警察・消防（2 件）
7. 教育機関（1 件）

### 1. 行政サービス関連の意見（83 件）

- 1) 多言語対応に対する意見が 28 件寄せられた。
  - ・役所から送られる書類や通知などには英語の翻訳をつけてほしい。
  - ・税金、保険、年金、在留資格などの案内をもっと多言語で提供してほしい。
  - ・区役所に通訳など外国語対応スタッフを常設してほしい
  - ・市役所や区役所のホームページなどオンライン情報は日本語だけの場合が多い。もっと英語の情報を増やしてほしい。
  - ・緊急情報が日本語のみのことがある（災害時に命を守るための指示が理解できるのが不安）。災害情報をもっと多言語で配信してほしい。
  - ・札幌到着時における区役所などの重要な公的手続き（住民登録など）については、英語など多言語でのサポートが必要。
  - ・英語表記の看板や案内、地図などを増やしてほしい。
- 2) 除雪や雪害などに関する意見が 25 件寄せられた。
  - ・歩道の除雪がほとんどされていないので、歩くのが難しい。滑る。転ぶ。
  - ・道路の除雪が間に合っていない。行政は除雪問題を最優先にしてほしい。
  - ・除雪の段取りや計画をしっかり立ててほしい。
  - ・雪で道が狭くなり渋滞がひどい。
  - ・除雪の仕方、ルールやマナーなどを教えてほしい。
  - ・水道管凍結予防の仕方など、冬に長時間家を留守にする場合の対処方法をもっと詳しく知りたい。
- 3) その他として、以下の意見が寄せられた。
  - ・初めて札幌に住む人に対して基本的な情報を提供してほしい。
  - ・役所とのやり取りは電話がメインで、日本語が聞き取れない。メールでの問合せができるようにしてほしい。
  - ・行政のウェブ情報が不十分で、結局電話で問い合わせが必要になったり、直接訪問の形になったりするので不便だ。

- ・家庭内の問題、年金問題、精神的な悩みなど外国人のための相談窓口を作ってほしい。
- ・区役所と市役所の業務を土・日・祝日にもやってほしい。
- ・税金・年金・保険など、区役所から送られてくる書類の専門用語が理解できない。
- ・公的な書類を外国人に送る場合には、書類にふりがなをつけてほしい。
- ・区役所の窓口の職員は日本語ができない私にとっても冷たく接し、手続きもうまくできなかった。日本語が不自由な外国人に対してもっと理解があってほしい。
- ・子育ての情報が手に入らない
- ・ゴミの捨て方（分別）がよくわからない

## 2. 医療関連の意見（16件）

- ・医療情報にふりがなをつけてほしい。
- ・歯医者で日本語が聞き取れず、話すことができないので、断られた。
- ・病院にかかる時に自分の症状をうまく伝えられない。
- ・英語で書かれた健康診断の情報があればよい。
- ・英語で対応できる医師の情報がない。
- ・病院に英語か中国語が話せるスタッフが常駐するようにしてほしい。病院では英語を話せるスタッフがいないことが多く、助けてもらえずに帰ることもしばしばです。
- ・出産時に英語が通じない。出産時の英語のパンフレットの設置を病院に義務付けてほしい。
- ・メンタルヘルスケアが充実していない。

## 3. 交通関連の意見（7件）

- ・日本語が話せないので電話でタクシーが呼べない。
- ・バス停の場所がわからない。
- ・穴だらけの道路を整備してほしい。
- ・バスに英語のアナウンスがなく、バス停名がアルファベットで書かれていない。
- ・電車の運休などの緊急情報を英語で知らせてほしい。

## 4. ライフライン関連（水道・ガス・電気など）の意見（6件）

- ・光熱費などの公共料金が高すぎる
- ・電気・ガス・水道などの請求書や郵便物に英語の翻訳をつけてほしい。

## 5. 入国管理局に関する意見（5件）

- ・札幌入国管理局の対応はとてひどいです。差別感が強く感じます。職員に人権教育をして欲しいです。
- ・ビザの更新のために公的機関に行ったときに、ひどい扱いを受けます。とても悪い目で見られ、無礼な口調で事務処理をされます。
- ・ビザの有効期限が切れる時期を知らせる案内がない。
- ・入国管理局にポルトガル語の通訳がない。
- ・入国管理局での在留カード取得など、外国人に必要な基本的な手続きは、アクセスしやすいプラットフォーム（公式サイトなど）に、外国人の母国語でわかりやすく表示される必要があります。

## 6. 警察・消防（2件）

- ・緊急サービス（110番、119番）は、英語で対応できるようにすべきです。
- ・警察は英語も話せないし、翻訳機も使えない。

## 7. 教育機関（1件）

- ・子どもが小学校で外国人として差別され、いじめられる。

### 【公的機関以外への意見】

公的機関以外に対する意見は110件であった。

1. 言葉の問題（30件）
2. 仕事の問題（27件）、
3. 差別的な扱いを受けたこと（22件）、
4. 交流の機会がないこと（12件）、
5. 情報不足（9件）
6. その他の生活についての困りごと（10件）

### 1. 言葉の問題（30件）

- 1) 日本語教室に関する要望（12件）
  - ・週末に開催してくれる教室、会話の教室、漢字を教えてくれる教室、無料の教室、生活のための日本語を教えてくれる教室が知りたい。
- 2) 不動産（4件）
  - ・日本語ができないと住まいを探したり契約したりすることが難しい。

### 2. 仕事の問題（27件）

- ・札幌では外国人を受け入れる仕事を見つけるのが難しい。（18件）
- ・就職支援をしてほしい（外国人向けの職業安定所を増やすなど）。（2件）
- ・自分の専門的知識を生かせない。（2件）

### 3. 差別的な扱いを受けたこと（22件）

最も多かった意見は、不動産関連である。

- ・外国人を断る家主が多く、賃貸物件を借りることができない。（9件）
- ・銀行の審査が厳しくて口座や通帳が作れない。（2件）
- ・外国人の入店を断る飲食店がある。
- ・買い物をするとき日本人と同じサービスを受けられない。
- ・就活のときに差別を感じた。
- ・アパートでゴミ出しのルールが守られていない場合に外国人が真っ先に疑われる。

### 4. 交流の機会がないこと（12件）

もっと日本人と話して友達を作りたいが、交流する機会がないという意見である。

## 5. 情報不足（9件）

- ・外国人向けの不動産情報を充実してほしい。（2件）
- ・ハラルフード情報がほしい。（2件）
- ・職場でいじめられた場合にどう対処すればいいかわからない。
- ・人生相談ができる場所がほしい。

## 6. その他の生活についての困りごと（10件）

- ・銀行のATMに英語訳をつけてほしい。（2件）
- ・カラスがうるさい。
- ・暴走族が夜うるさい。
- ・ゴミのポイ捨てが多い。

## 【各設問におけるその他（自由記載）欄まとめ】

各設問における自由記載部分は次のとおりである。なお、選択式で回答した内容と一部重複が見られる。

### Q4-2 国籍

その他の国・地域の回答は以下のとおりである。

アジア 110 名

中東（西アジア含む） 5 名

アフリカ 27 名

ヨーロッパ 99 名

北米 23 名

中・南米 20 名

オセアニア 24 名

上記のうち、日本語で回答した人が多かった国・地域は、マレーシア 11 名、モンゴル 10 名、香港 9 名、フランス 7 名、ブラジル 4 名であった。

### Q5-2 在留資格

その他の回答は、教育者（高度専門職の回答を含まない） 36 名、高度専門職（イ、ロ、ハ） 14 名、特定技能 12 名、経営・管理 5 名、技能 4 名、永住者の配偶者 3 名、宗教、医療、企業内転勤、永住者が各 2 名、介護、文化活動、自営業、調理師、軍人、契約社員、高度人材、投資・経営が各 1 名であった。

教育者と回答した人で多かった国籍は、アメリカとフィリピンが各 7 名、カナダが 4 名。高度専門職で多かった国籍は中国が 7 名、ロシアが 3 名。特定技能はベトナムが 5 名と多かった。

### Q7-2 同居人

その他、配偶者の家族と同居しているという回答が 8 名、恋人と同居しているという回答が 6 名、前夫と同居しているという回答が 1 名であった。

### Q12-2 日本語で困ったこと（過去 1 年）

その他、困ったことに関しては、以下のような回答があった。警察署でのコミュニケーションが 3 名。郵便局、理容・美容室でのコミュニケーション、漢字を手書きする必要がある書面の書き方という回答が各 2 名。クレジットカード会社や銀行からのメール、家電のマニュアル、食品添加物・アレルギー表示が読めない、外来語（和製英語）の意味がわからない、除排雪のルールがわからない、アパート探しで困った、ストーカーに遭った、パワハラを受けた、という回答が各 1 名であった。

### Q14-2 学習方法

その他の学習方法として、プライベートレッスン（個人指導）と回答した人が 4 名いた。4 名のうち 1 名はオンラインレッスンと回答しており、ほかの 3 名はオンラインか対面かは不明である。

### Q16-2 日本語を勉強していない理由

その他、日本語を勉強していない理由としては、レベルに適した日本語クラスや教えてほしいことを教えてくれる日本語クラスがないという回答をした人が 4 名いた。これらの回答の具体的な要望は、ビジネス日本語、中・上級レベルの日本語、ニュースの日本語、各種書類の書きかたを学びたいというも

のであった。

また、コロナウイルスの蔓延によりボランティアグループのクラスが閉鎖されたために日本語の勉強ができなくなったという回答や、対面からオンラインのクラスになったため学習意欲が低下して学習をやめたという回答もあった。

また、労働時間が固定していないため、同じ時間に設定されているオンラインのクラスには申し込めないという回答もあった。有料のプライベートレッスンであれば、1回ごとに都合の良い時間に予約を受け付け、学習者のニーズに合わせたレッスンをすることも可能であるが、ボランティア団体による無料のグループレッスンでは、様々なレベルのクラスを用意したり、流動的な時間対応をしたりすることは難しいと思われる。

※Q16の選択肢1に該当するところ、Q16-2に記述回答した人が4名いた。

※Q16の選択肢11に該当するところ、Q16-2に記述回答した人が20名いた（日本語しか話せない等の回答）

### **Q18-2 希望する学習方法**

その他の回答としては、オンラインによるレッスンという回答が2名、プライベートレッスンという回答をした人が1名いた。

コロナウイルスの蔓延を機にオンラインレッスンが増えている。オンラインによるプライベートレッスンは、学習内容においても時間面においてもユーザーの要望に応える環境を整えやすいため、今後も日本語の学習方法として活用が見込まれる。

### **Q19-2 希望する学習内容**

勉強したい日本語についての自由記述回答を見ると、日常生活で使うような簡単なレベルの日本語を勉強したいという回答はほとんどなく、高いレベルの日本語を学びたいという要望が圧倒的に多い。特に多かった回答は、ビジネス日本語8名、ニュースの日本語、漢字検定の勉強が各4名（うち一級の勉強1名、準一級の勉強1名）、N1の勉強、専門用語、古文という回答が各2名であった。その他の少数意見としては、高校生レベルの漢字や作文、方言、若者言葉、文学・詩、いじめられたときに日本語で反撃する方法などの要望もあった。

ニュースの日本語を勉強したいと回答した人は、全員アメリカ人で「永住者」、「20年以上」の居住歴の人であった。

漢字検定の勉強を希望する人は、3名が「技術・人文知識・国際業務」の在留資格を有する人で、居住歴が「3年以上-5年未満」が2名、「5年以上-10年未満」が1名である。残りの1名は「永住者」で「20年以上」の居住歴の人であった。

ビジネス日本語の勉強を希望する人も、「永住者」が3名で最も多く、居住歴も長期居住者が多い（「10年以上-20年未満」（2名）、「5年以上-10年未満」（3名）、「3年以上-5年未満」（2名））。

自由記述回答からは、日本に長く住んでいる人に向けた学習環境の整備が不足していることが伺える。ボランティア団体などによる従来の日本語学習環境は、日本語がほとんどわからない人たちへのサポートを想定し、日常生活で使う簡単なレベルの日本語に対応するものが多かったが、今後は長期滞在者への日本語サポートも検討する必要がある。

Q1 あなたの性別を教えてください。

- 1 男      2 女      3 その他      4 答えない

Q2 あなたの年齢を教えてください。

- 1 20歳未満      2 20歳～29歳      3 30歳～39歳      4 40歳～49歳  
5 50歳～59歳      6 60歳～69歳      7 70歳～79歳      8 80歳以上

Q3 あなたはどこに住んでいますか。

- 1 中央区      2 北区      3 東区      4 白石区      5 厚別区  
6 豊平区      7 清田区      8 南区      9 西区      10 手稲区

Q4 あなたの国籍を教えてください。ここにはない場合は、Q4-2に国の名前を入力してください。

- 1 中国      2 韓国      3 ベトナム      4 アメリカ      5 ミャンマー  
6 フィリピン      7 台湾      8 ネパール      9 ロシア      10 タイ  
11 インドネシア

Q4-2 あなたの国籍がQ4にはない場合は、ここに入力してください。

Q5 あなたの在留資格を教えてください。ここにはない場合は、Q5-2に在留資格を入力してください。

- 1 永住者      2 留学      3 特別永住者      4 技能実習      5 技術・人文知識・国際業務  
6 家族滞在      7 日本人の配偶者等      8 特定活動      9 定住者

Q5-2 あなたの在留資格がQ5にはない場合は、ここに入力してください。

Q6 あなたは何年ぐらい日本に住んでいますか。

- 1 ～1年未満      2 1年以上～3年未満      3 3年以上～5年未満  
4 5年以上～10年未満      5 10年以上～20年未満      6 20年以上～

Q7 今、あなたと一緒に住んでいる人はいますか。あてはまるものを全部チェックしてください。

ここにはない場合は、Q7-2に入力してください。

- 1 いない      2 夫・妻（パートナー）      3 小学生未満の子ども  
4 小学生・中学生の子ども      5 高校生以上の子ども      6 親      7 兄弟姉妹  
8 友人・知人      9 会社の同僚

Q7-2 今、あなたと一緒に住んでいる人がQ7にはない場合は、ここに入力してください。

Q8 あなたはどのくらい日本語を話すことができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 自分の言いたいことが問題なく話せる。  
2 役所やお店で、質問したり、自分の希望を伝えたりすることができる。  
3 自己紹介、あいさつ、単語を使った会話ができる。  
4 ほとんど話せない。



Q9 あなたはどのくらい日本語を聞き取ることができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 テレビのニュース、ドラマを聞いて理解できる。
- 2 やさしい日本語で、ゆっくり話せば、理解できる。
- 3 単語だけは聞き取れる。
- 4 ほとんど聞き取れない。

Q10 あなたはどのくらい日本語を読むことができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 新聞や雑誌の記事を読んで、内容がわかる。
- 2 役所や学校、会社からのお知らせを読んで、内容がわかる。
- 3 絵や写真のあるパンフレット、駅の時刻表を見て、情報がわかる。
- 4 絵のある簡単な指示（ゴミの捨て方、料理の作り方など）がわかる。
- 5 ほとんど読めない。

Q11 あなたはどのくらい日本語を書くことができますか。もっとも近いものを1つ選んでください。

- 1 仕事の報告書や学校への連絡など、状況や方法を説明する文章が書ける。
- 2 お店への問い合わせメールや、自分の経験について紹介する文章が書ける。
- 3 会社の同僚や家族に用事を伝えるメモが書ける。
- 4 名前や国、住所などが書ける。
- 5 ほとんど書けない。

Q12 過去1年間に日本語で困ったことはありますか。あてはまるものを全部チェックしてください。ここにはない場合は、Q12-2に入力してください。

- 1 仕事を探しているとき
- 2 仕事をしているとき
- 3 病気になったとき
- 4 買い物をするとき
- 5 学校にいるとき
- 6 市役所や区役所などの受付
- 7 学校や役所などからの手紙を読むとき
- 8 近所の人と話すとき
- 9 災害、新型コロナウイルス感染症の情報を探すとき
- 10 電車やバスに乗るとき
- 11 ない

Q12-2 過去1年間に日本語で困ったことがQ12にはない場合は、ここに入力してください。

Q13 あなたは今、日本語を勉強していますか。

- 1 はい
- 2 いいえ

【Q13で「今、日本語を勉強している」と答えた人に質問します。】

Q14 あなたは今、どうやって日本語を勉強していますか。あてはまるものを全部チェックしてください。ここにはない場合は、Q14-2に入力してください。

- 1 大学で勉強している
- 2 会社で勉強している
- 3 日本語学校で勉強している
- 4 ボランティア（無料）の日本語教室で勉強している
- 5 ひとりで勉強している（教科書、インターネット、テレビなど）
- 6 通信教育
- 7 家族に教えてもらっている
- 8 日本人の友人・知人に教えてもらっている

14-2 あなたの勉強方法がQ14にはない場合は、ここに入力してください。

Q15 あなたが勉強している日本語はどれですか。

- 1 あいさつや、かんたんな会話
- 2 生活で使う日本語
- 3 大学など学校で使う日本語
- 4 仕事で使う日本語

【Q13で「今、日本語を勉強していない」と答えた人に質問します。】

Q16 あなたが日本語を勉強していない理由は何ですか。あてはまるものを全部チェックしてください。ここにない場合は、Q16-2に入力してください。

- 1 仕事が忙しいから
- 2 学校の勉強が忙しいから
- 3 育児が忙しいから
- 4 勉強できる場所が遠いから
- 5 日本語教室の情報がないから
- 6 お金がないから
- 7 日本語が難しくて、勉強したくないから
- 8 日本語を使う必要がないから（家族や友だちが通訳してくれる）
- 9 日本語を使う必要がないから（日本語以外の言語で十分生活できる）
- 10 日本語を勉強する必要がないから（たぶん、国に帰ると思う）
- 11 日本語は十分できるから勉強する必要がない

Q16-2 あなたが日本語を勉強していない理由がQ16にない場合は、ここに入力してください。

Q17 今後、日本語を勉強したいと思いますか。

- 1 はい
- 2 いいえ

【Q17で「今後、日本語を勉強したい」と答えた人に質問します。】

Q18 どんな方法で日本語を勉強したいですか。あてはまるものを全部チェックしてください。ここにない場合は、Q18-2に入力してください。

- 1 大学で勉強したい
- 2 会社で勉強したい
- 3 日本語学校で勉強したい
- 4 ボランティア（無料）の日本語教室で勉強したい
- 5 ひとりで勉強したい（教科書、インターネット、テレビなど）
- 6 通信教育つうしんきょういくで勉強したい
- 7 家族に教えてもらいたい
- 8 日本人の友人・知人に教えてもらいたい

Q18-2 どんな方法で日本語を勉強したいですか。Q18にない場合は、ここに入力してください。

Q19 あなたが勉強したい日本語は、次のうちどれですか。ここにない場合は、Q19-2に入力してください。

- 1 あいさつや、かんたんな会話
- 2 生活で使う日本語
- 3 大学など学校で使う日本語
- 4 仕事で使う日本語

Q19-2 あなたが勉強したい日本語がQ19にない場合は、ここに入力してください。

Q20 日本語の勉強について、札幌市役所に何をしてほしいですか。ここにない場合は、Q20-2に入力してください。

- 1 日本語教室を作ってほしい
- 2 日本語が勉強できる場所を教えてください
- 3 日本語の教科書、ウェブサイト、アプリなどを教えてください
- 4 特にない

Q20-2 日本語の勉強について、札幌市役所に何をしてほしいですか。Q20 がない場合は、ここに入力してください。

Q21 札幌市の生活で困っていることがあれば教えてください。(母語または日本語で書いてください。)

調査はこれで終了です。ご協力ありがとうございました。