

2011 年度卒業論文

在日外国人向け生活情報提供方法の考察

文教大学情報学部経営情報学科  
根本ゼミナール 14 期生

A8P21510    LIU YE

## 在日外国人向け生活情報提供方法の考察

文教大学 情報学部 経営情報学科

A8P21510 LIU YE

### 研究概要

日本では外国人の数は毎年増えつつある。増えつつある外国人が日本で生活するには、日本の生活習慣情報など知らなくてはならない。しかし、日本語に不慣れな外国人がこれらの生活情報をどのように、そして、どこから手に入れるのかの情報不足が障害となり、多くの外国人が困っている。そこで、本論文では、日本で生活をはじめようとしている外国人が生活に関連する情報をどのように手に入れるのかに注目し、在日外国人が生活情報をもっと簡単に手に入れる方法について考えたい。まず、在日外国人向け情報提供の現状を把握するために、本研究では外国人登録者数の割合が関東地方で東京都以外の最も多い埼玉県に注目した。埼玉県の主な市の市役所のホームページを閲覧したところ、市により提供する情報の内容も量も異なることがわかった。また、インターネットに頼らず、実際に市役所に出向き情報にアクセスしようとした場合は、駅から各市役所まで遠距離で必ずしも容易でないことがわかった。そこで、いつでも、どこでも在日外国人向けの生活情報を提供する方法を検討したい。具体的には、手間や時間がかかる部分を省けるため、現在外国人の中で流行っているiPhoneのアプリケーションの利用を考えたい。iPhoneのアプリケーションの利用についてはアンケートにより、在日外国人にとってより便利な方法であることがわかった。

目次

第1章	はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
第2章	在日外国人による生活情報提供方法の現状・・・・・・・・	1
第3章	生活情報を提供する欠点と分析・・・・・・・・・・・・・・・・	3
第4章	在日外国人に対する生活情報を提供方法の考察と検証	4
第5章	おわりに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	5

謝辞

参考文献

## 在日外国人が生活情報提供方法の考察

文教大学 情報学部 経営情報学科

A8P21510 LIU YE

### 第1章 はじめに

法務局の統計<sup>1</sup>によると、2010年末時点で日本には、213万4151人の外国人が滞在している。これは、日本の総人口の1.67%を占める数値である。これだけの外国人が自分の言語が通じない国で生活するのは難しいと思う。私も日本で生活する外国人のひとりだが、自分も日本に来たとき、日本語がわからなくて生活上で困ったことが多くあった。日本で生活するために生活情報や習慣など知りたいのだが、言葉も通じないので、どこで、そしてどのようにその情報を手に入れるのかを知ることが難しかった。日本でしばらく暮らしていると、住んでいる市の市役所に外国語案内冊子や相談コーナーがあるということがわかった。しかし、実際に市役所に行って外国語の案内冊子を手に入れたが、市によって外国語案内冊子の種類や中身とか違うし、案内冊子と言っても、必要としている役に立つ情報はあまりないように感じた。また、多くの市役所は駅から離れている場所にあるため、情報冊子が欲しいと思っても、市役所に出向くのは難しいという現実もある。実際に市役所に行かなくても、インターネットを利用し情報を入手することも可能ではある。しかし、各市役所のホームページは各外国語に翻訳してはあるが、その精度は低く安心して利用できる表現とは思えない。相談コーナーが受け付けしている時間もわからないため、行ったときは相談員がいなかった。そこで、本論文では、在日外国人生活情報をさらに簡単に、便利に役に立つ情報を提供する方法を考えて、それを考察したい。

本論文の構成は、第1章で本論文のきっかけを説明し、第2章では埼玉県に注目して外国人が多い各市での情報提供の現状について説明する。第3章では現在の在日外国人生活情報を手に入れる方法の欠点を見つけ出して、そして分析する。第4章では外国籍市民の生活情報を簡単に手に入れる方法の考察と検証をする。第5章では本研究のまとめと今後の課題を行う。

### 第2章 在日外国人に生活情報を提供する方法の現状

まず、この章では在日外国人への生活情報の提供方法についての現状を紹介したい。

---

<sup>1</sup> <http://www.e-stat.go.jp/SG1/estat/List.do?lid=000001074828>

在日外国人への情報提供の現状を調べるにあたり、関東地方の東京都以外の県に注目した。東京都を除いたのは、国内でも東京都は特殊な地域と言われ、日本全体の状況を見るには不適切と考えたからだ。そこで、関東地方内の県で外国人登録者数は一番多い、埼玉県を選んだ。なお、埼玉県の人口は約 719 万人、平成 21 年外国人の登録者数は約 123,600 人、県人口に占める割合は 1.72%となっている。また、在日外国人への生活情報の提供は主に市町村の役割でもあり、埼玉県の市を対象を絞った。

まず、はじめにインターネットで提供している内容の現状を示す。表 1 は埼玉県の市役所において外国人に対して生活情報などをインターネット上で提供している内容を調べた結果である。

表 1：埼玉県主要市ホームページでの外国人向け提供の情報

市	外国人登録者数	市のホームページの外国語表示	外国人向け暮らしガイド
川口市	21,114	英、中、韓、ポルトガル語	×
さいたま市	17,507	英、中、韓	クリックしたら何もない
草加市	4,843	英	×
川越市	4,714	英、中、韓、ポルトガル語、スペイン語	×
越谷市	4,644	英、中、韓	×
戸田市	4,494	英、中、台湾語、韓、ポルトガル語	×
所沢市	4,283	英、中、韓	×
蕨市	3,713	英、中、韓	×
熊谷市	2,882	英、中、韓	×
朝霞市	2,863	英、中、韓	×

(2011 年 9 月 著者調べ)

表 1 から、主な市役所のホームページでは外国語表示により情報を提供している。しかし、実際に見たところ、日本語をそのまま翻訳したものに過ぎない。そのため意味のわかりづらい表現が散見した。また、外国人への暮らしガイドは充実してなかった。

次に、インターネットではない方法での情報入手方法についての現状を紹介したい。表 2 は実際に各市役所に行った場合に、手に入れることが可能な資料の種類をまとめた結果である。資料が充実している市役所もあるし、充実していない市役所もある。

表2 各市役所での外国人生活情報提供資料

情報	川口市	さいたま市	草加市	川越市	越谷市	戸田市	所沢市	蕨市	熊谷市	朝霞市
生活ガイドブック	○	○	×	×	×	○	×	○	×	×
日本に滞在する為手続き	○	○	×	×	○	○	×	○	×	×
住む為役立つ情報	○	○	○	○	×	○	×	○	○	○
日本語教室や防災教室	○	○	×	○	○	×	○	○	×	○
緊急時の対応	○	○	×	×	×	○	×	○	×	×
多言語相談コーナー	○	○	○	○	×	×	○	○	×	○
ゴミ分別方法	○	○	×	×	×	○	×	○	○	×
合計	7	7	2	3	2	5	2	7	2	3

(2011年8月 著者調べ)

表1と表2の情報から市役所に行けば生活情報や案内冊子があるのに、なぜその情報をインターネット上には載せなかったのかとの疑問がわく。わざわざ役所に行かなくても、役所に置いてある生活情報や案内冊子をデジタル化して、携帯電話などでどこでも見られたら、外国人にとっては非常に便利だと思う。

### 第3章 在日外国人向け生活情報を提供方法の問題点

この章では、前章での現状認識をもとに問題点を指摘したい。

今までは、生活情報誌や案内冊子などで情報を提供しているが、もっと簡単な方法で生活情報を入手できるのではないかと思い、今流行っているソフトバンク会社のスマートフォン iPhone に注目した。なぜ iPhone に注目したのかというと、2009年の馬場・福田が行った外国人携帯電話の持ち率の調査では、45人の留学生の中で約80%がソフトバンク会社の携帯電話を使用しているからだ<sup>[1]</sup>。その理由は、ソフトバンク同士が通話無料という理由が一番大きい。また、他のスマートフォン (android) だと、メニュー言語とキーボードは日本語、英語、中国語、韓国語しかないのもある程度の日本語能力が必要とされている。iPhone のでは、メニュー言語とキーボードは30種類以上の言語があるので、外国人にとっては自分の国の言葉で携帯電話を使え便利な携帯電話である。

## 第4章 在日外国人に対する生活情報入手する方法の考察と検証

この章では、外国籍市民が生活情報を現状より簡単に入手する方法を提案し検証する。

現在約 200 万の外国人が日本に滞在している。この中に、携帯電話を使用していない人は少ないと思う。その中に iPhone を使ったほうがより便利だと思う。もし、外国人の生活情報を iPhone のアプリケーションにして提供する仕組みができれば、市役所に行く時間が少ない外国人は助かると思う。

提案したい iPhone アプリケーションの具体的なイメージを図 3 で示す。別のアプリケーションと区別させるため、FOREIGNER という名前を付けた。まずはアイコンにタッチして、次の画面は各言語となり、埼玉県に住んでいる外国人達がこのページで生活情報や市役所からのお知らせを見ることができる。ページの中には、埼玉県の各市町村役所受付時間、電話番号や地図など必要な情報を簡単にアクセスできる。ホーム、お気に入り、履歴と設定などのメニューもある。それと、役所受付時間や外国語相談員がいる時間帯、証明書などもらえるため必要書類なども充実させる。外国人はどこでも、どんな時でも見られるようにとても役に立つアプリケーションだと思う。



図 3 各言語の表示

ここで提案した FOREIGNER アプリケーションが成り立つには、このアプリケーションが実際に在日外国人の役に立つかが必要と考える。そこで、この提案を成立するかどうかは 2011 年 12 月に実際 iPhone を使っている外国人 26 人に聞き取り調査を実施した。その結果は、61% の人が無料の場合は実際に使ってみたい、役に立つかもしれないと答えた。12% 人は有料で

も使ってみたい。15%の人がもっと詳しく表示したいと回答した。別に必要ないとその他はそれぞれ8%と4%を示している。このアンケートを基にして、この提案は十分実行できる可能性が高いと考える。

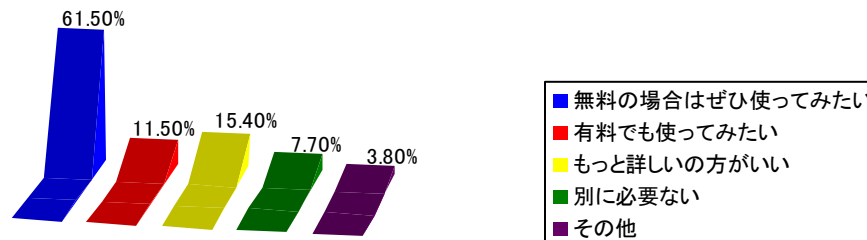


図4 アンケートの結果

## 第5章 おわりに

本論文では、現在埼玉県在日外国人の生活情報入手方法の欠点を分析し、その対策としてiPhone用のFOREIGNERというアプリケーションを提案した。しかし、これはあくまでも一部の生活情報に対してのアプリケーションであり、外国人の需要とともに、また新たな生活情報入手方法が必要と考えられる。また、今後英語やJava知識など勉強して、このアプリケーションを実際に実装したい。それから、外国人のニーズに応じたさらなるコンテンツの充実にも考えていきたい。

## 謝辞

今回の卒業論文を進めるにあたり、根本俊男教授には大変お世話になりました。また、発表や論文作成などに関して様々な意見とアドバイスをいただきました。根本研究室14期生、15期生とOBのみなさまには発表練習に参加していただき、ありがとうございました。

## 参考文献

- [1]馬場真知子・福田豊(2009)『外国人留学生のICT利用とコミュニケーション』,情報社会学会誌, Vol.4 No.2.