

藤沢市 关于对与外国有关联的市民的访谈调查 报告摘要

2024年（令和6）3月

1. 调查摘要

为听取居住在本市的与外国有关联的市民及其周围的日本市民（援助者、企业界人士或当地居民等）的意见，并把握其需求，于2023年（令和5年）9月～11月期间进行了访谈调查。

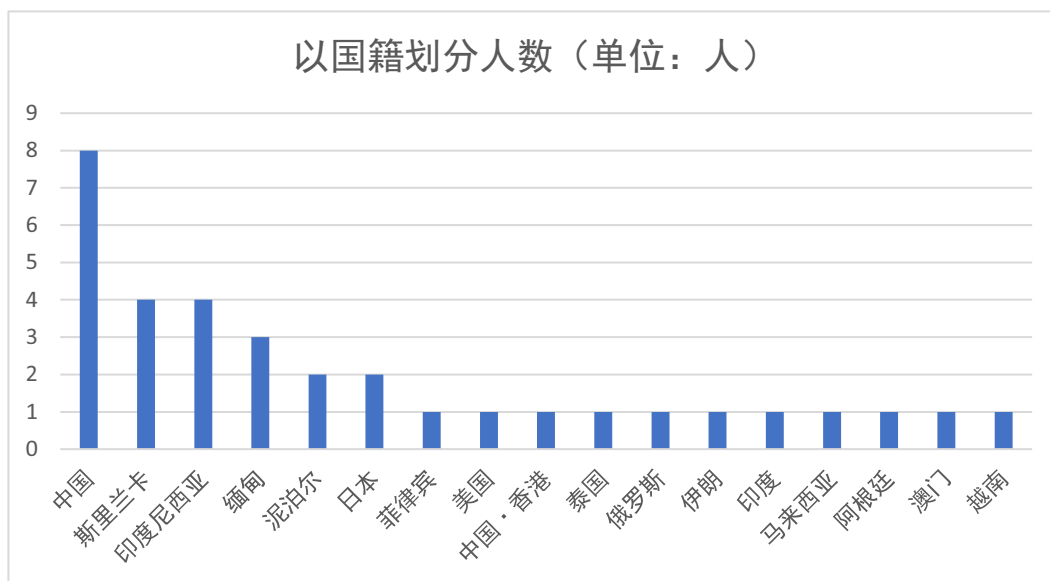
对象	①居住在本市并与外国有关联的市民（包括国籍为日本但是外国出身的人士） ②上述市民周围的日本市民（援助者、企业界人士或当地居民等）	
内容详见	①与外国有关联的市民 共11个团体（34人）	②日本市民 共12个团体（18人）
	藤泽市外国人市民会议：1个团体（4人） 市内日语教室：4个团体（11人） 市内企业等：2个团体（8人） 外国人社会团体：2个团体（6人） 市内大学：2个团体（5人）	都市亲善相关团体：1个团体（2人） 市内日语教室：4个团体（5人） 市内企业等：2个团体（5人） 地区团体：3个团体（4人） 市内大学：2个团体（2人）
使用语言	· 对与外国有关联的市民，基本使用日语进行访谈。 · 对于能用英语对话的参加者，适当地用英语进行访谈。 · 一部分是在母语翻译的协助下进行访谈。	

2. 对与外国有关联的市民的调查结果

(1) 对象者的属性及基本情况

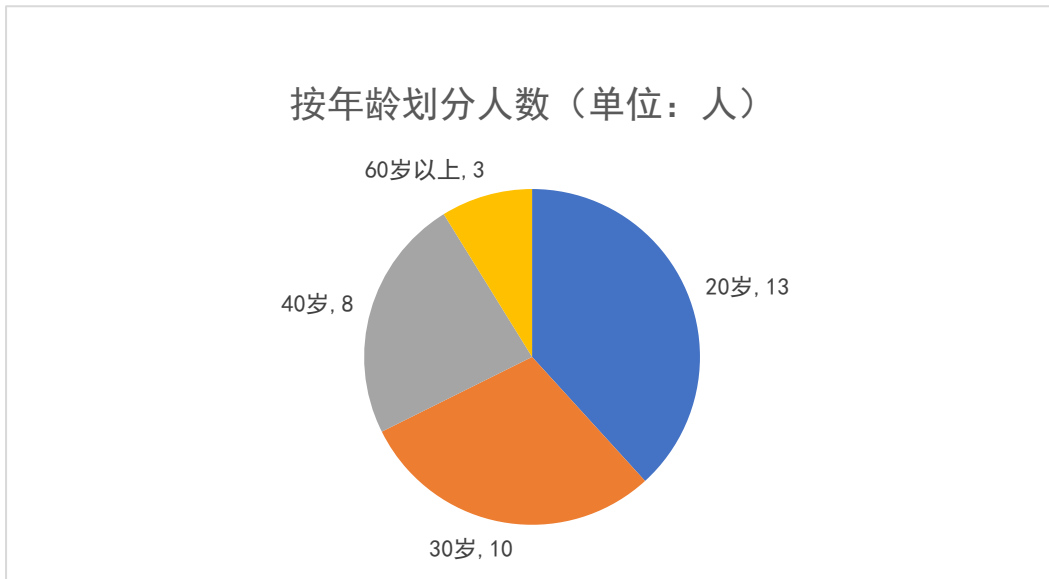
■ 国籍

以中国和其他亚洲国家为中心，涉及到17个国家和地区。



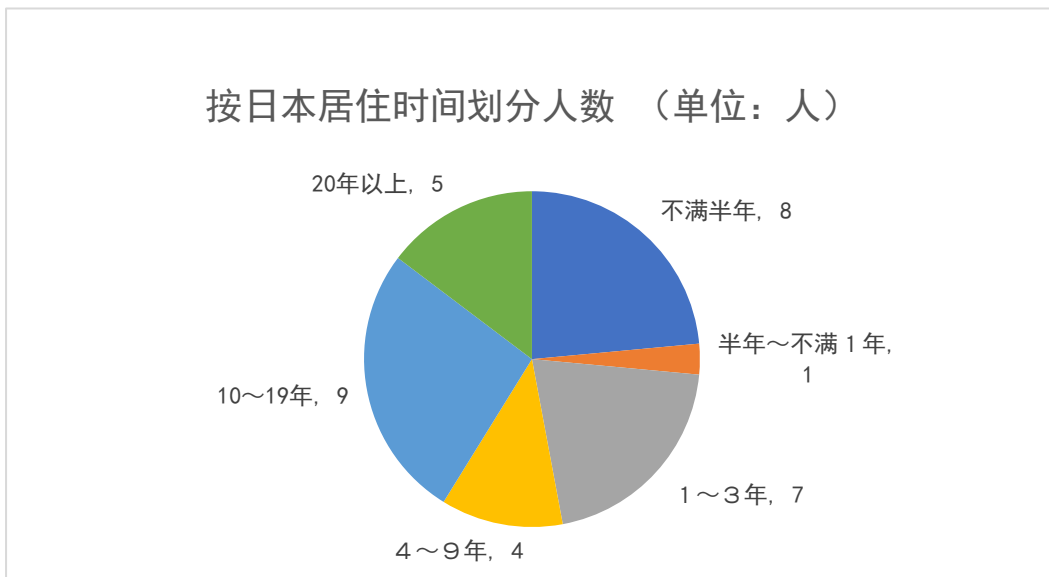
■ 年龄

年龄层为20岁~60岁，20、30岁的年龄层超过半数。



■ 居住在日本的时间

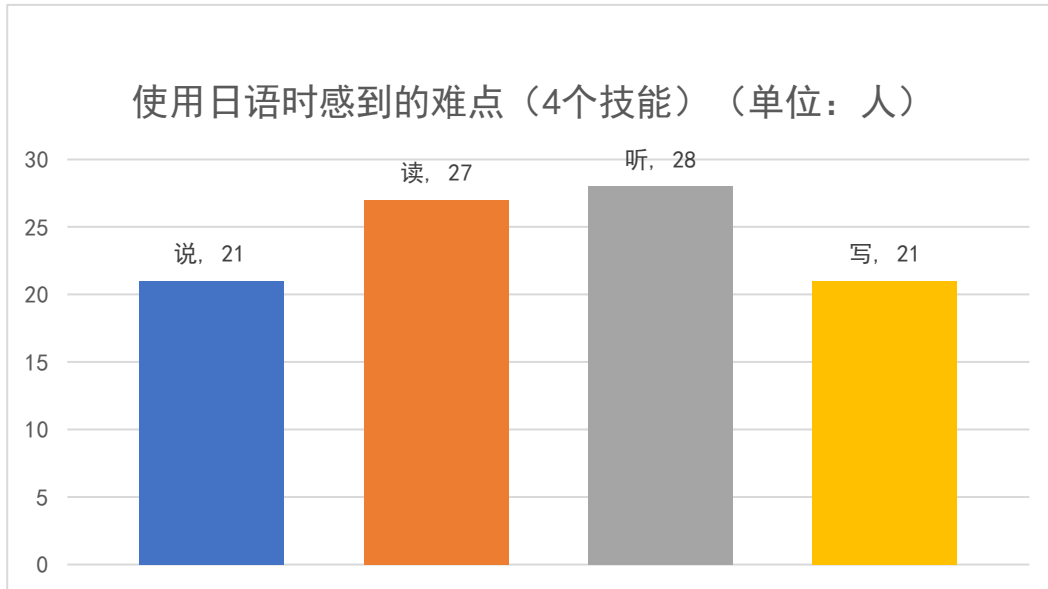
居住时间，短的不到半年，长的20年以上，范围较广。居住不满3年的约占一半。



(2) 关于语言

■使用日语时感到的难点（4个技能）

- 关于日语的4个技能，说（在医院或市政厅）、读（从市政府或学校收到的信件）、听（电视或视频、电话）、写（提交给市政府或学校的资料），提到“听”有难度的为28人，占比最多。



■使用日语时感到的难点（具体内容）

- 总体来说，汉字和专门用语有难度。
- 听的时候，日本人的说话语速和敬语等不容易理解。此外，在接听电话等看不到对方的情况下，或在没有被认出是外国人时，交谈有困难。关于阅读方面，提出的主要问题是汉字和专门用语有难度。
- 作为母语是日语的一方，要了解有市民在使用日语时有困难，把握具体烦恼的内容和怎样应对才能令人满意等，这很重要。在此基础上，学习如何使用通俗易懂的日语等也很重要。

意见举例

收到的信件通常涉及税金、补贴或子女问题，内容无法理解。即使自己查或询问外国友人也会搞错，所以会去市政厅咨询。（俄罗斯、10~19年）
平假名和片假名还好，但是汉字太难了。这次访谈时发的问卷，虽然汉字很多，但是有片假名注音，所以容易阅读。（印度尼西亚、不满半年）
最难听懂的是电话和对讲机，印象中往往很急促，语速很快。（澳门、4~9年） ※11位受访者表示打电话有困难。
有时会观看日语的YouTube、烹饪节目等，比较难懂，但如果有日语字幕，会容易理解。（中国、1~3年）
孩子刚上小学一年级的時候“訓練”“給食当番”等很多不明白的词汇，我都跟不上。孩子每天能记住，但我至今还有很多不懂的词汇。（斯里兰卡、10~19年）

※各栏最后的（ ）里，表示发言者的国籍和居住在日本的时间。

■关于日语学习的状况和期望

- 许多人表示希望有一个能与日本人“对话”的地方。有人建议不一定是“为了学习的场所”，而是可以吃喝或愉快地分享共同兴趣爱好的轻松的地方。可以考虑的方向是结合对国际交流感兴趣的日本人的需求。
- 生活方面没有问题的日语水平较高的人也提出了想要学习日语的需求。

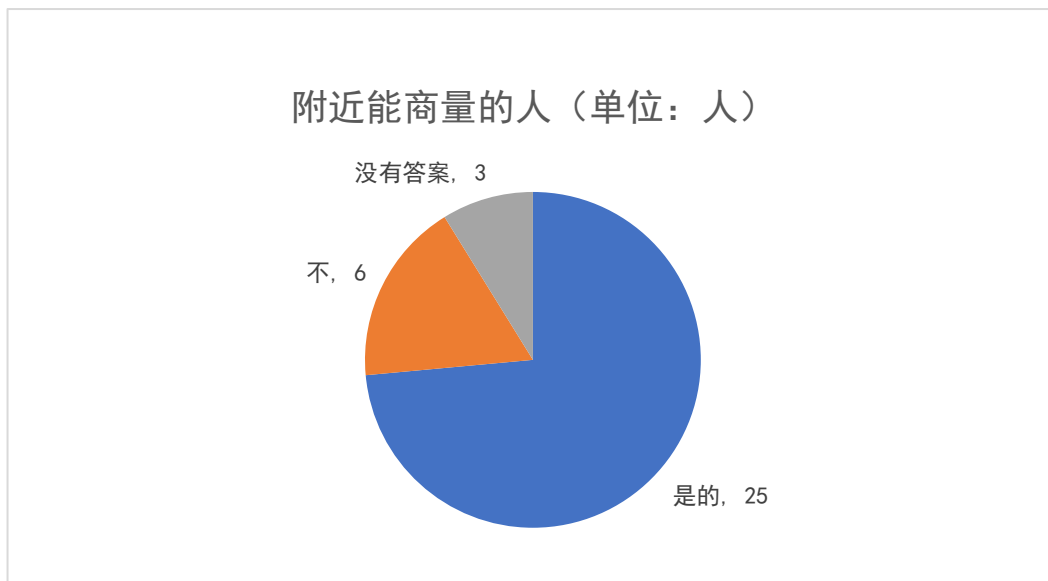
意见举例

和日本人一起聊天、看漫画书的学习方式很不错，但是担心沟通问题。（中国、不满半年）
即使不是“学习”的场所，如果有地方能边喝饮料边用英语交谈，那也很好。（斯里兰卡、10~19年）
虽然目前没有在学习，但是如果有机会的话就太好了。母语俄语单词量很多，我想在日语中使用更多优美的词汇，包括平时不太会使用的词汇。（俄罗斯、10~19年）

(3) 关于邻里关系

■附近能商量的人

- 25人在遇到困难时有可以商量的人。



■ 邻里关系（具体内容）

- 许多受访者附近有可以商量的人，他们依靠社会团体内的关系，如通过孩子的关系、或参加的日语教室或大学等。反过来思考，如果没有从属于某个特殊社会团体就可能会孤立，所以建立体系让新转入者能掌握各种社会团体的信息将会比较有效。

意见举例

附近能商量的人，是现在参加的日语教室的老师。（中国、1~3年）
可以和孩子朋友的妈妈商量。是日本人。有时候学校的事情不明白，对方会告诉我，听不懂时会再说1遍，有耐心。（越南、4~9年）
如果有人可以商量就好了。有烦恼时问日语教室的老师，更新签证等办手续时在政府机关领取资料等，不懂的时候没人可以商量，很烦恼。（中国、1~3年）

- 寻求与邻居交流的呼声很高。另一方面，很多人感觉被周围的日本人躲避或感到尴尬。因此，提高日本市民的交流意识，建立这样的交流场所，为有交流需求的日本市民牵线搭桥等也很重要。

意见举例

和邻居日本人说的话仅停留于打招呼问候。好像在他们印象中，因为是外国人所以不懂日语。很想交朋友，但是印象中害羞的人很多。（菲律宾、4~9年）
虽然不是近邻，但是有的日本人，看见我们就马上回到自己房子里，似乎并不看好外国人。（尼泊尔、10~19年）
附近的日本人不愿意交谈，好人也有，但也有人连眼神交流都没有。即使在学校里，也没有机会和家长说话。他们可能认为来自同一个国家的人很多，所以应该已经有朋友了。（斯里兰卡、10~19年）

(4) 关于子女教育

- 很多人表示办理应考的手续和把握各种信息方面有困难。在办理各种手续的市政窗口，为了贴近和方便与外国有关联的市民，希望能在信息提示和说明方式等方面有所注意。

意见举例

以前不懂日语的时候，在办理应考的手续时，需要多次确认才能进行下去。此外，包括学校等处发来的通知等，有孩子的外国人都很苦恼，苦恼到要哭。希望有可以直接对话、能有人商量的场所。如果有会多种语言的人，或者经历过同样情况的人互相教的集会就好了。（中国、20年以上）

现在3岁的孩子，将要就读的幼儿园的招生事项、查找信息、申请书、通知等全是日语，很头疼。也问过市政府，但是没得到反馈。刚开始没赶上，第二年还是没能进入想去的幼儿园。关于什么时候应该提交，用日语也可以，希望用通知等方式告知。（印度、1~3年）

(5) 关于多元文化共生

■关于交流沟通和相互理解

- 有寻求交流的呼声，还有提请注意的意见。

意见举例

重要的是要了解各个国家的习惯。例如都说中国人说话声音大，是因为他们认为如果让对方听不到自己的声音，是不礼貌的。（香港、20年以上）

如果是自己国家，周围人的情况基本都了解，会互相帮助，但是可能因为是在日本，会认为对方可能也不喜欢这样，所以不太与周围人交谈，如果能轻松地谈话就好了。（尼泊尔、10~19年）

希望有更多的日本朋友。还可以进一步了解文化。（马来西亚、1~3年）

■对于市政服务等意见、要求

意见举例

咨询体制和窗口的应对	
如果有地方可以请教有过类似困难经历的外国人，那就好了。我认为市里有人愿意提供这样的互帮互助。（中国、20年以上）	
市政厅的事情最头疼。即使前往窗口办理，有时因为必须要这种资料而被拒绝，而且还不告诉其他的办法。（尼泊尔、10~19年）	
信息的易理解程度	
在藤泽市真的有很多学习方面或兴趣爱好的教室，但没有涵盖所有这些的网站等信息源。（俄罗斯、10~19年）	
巴士的乘坐和支付方法，按地区不同而不同，如果能再简单明了一点就好了。（澳门、4~9年 / 中国、4~9年） ※2位的意见	
现在已经很满足了。有来自市政府的活动信息，还会邀请外国人，如果能用外语提供信息我们会很高兴，但除此以外已经很满足很幸福了。对于实施这次访谈也表示感谢。（菲律宾、4~9年）	
多种语言的应对	
希望能和日本人一样生活。例如去市政厅办事的时候，不要有不方便。（中国、1~3年）	
需要一个能用多种语言应对的体制，特别是市政厅。（中国、不满半年）	

■希望尝试和日本人一起做的事

意见举例

通过美食等进行文化交流	
与日本人聊天、做料理，一起参加节日活动等。（中国、1~3年）	
如果每个月市里能够准备活动的话，和日本人见面的机会就会增加。想一起制作素食者的日本料理。（印度、1~3年）	
在学校搞活动的话，品尝美食或做游戏的活动就很不错。此外，如果在室外举行的话，类似茶话会的活动也很好。（斯里兰卡、10~19年）	
通过体育进行交流	
通过羽毛球或足球进行体育交流的机会。实际上每个月有1、2次机会与日本公司的人一起打羽毛球。（中国、1~3年）	
作为体育活动，可以来一场比赛。羽毛球、篮球、足球、五人制足球等比较受欢迎。1支球队里有不同国家的人的话会很开心。（印度尼西亚、不满半年）	

3. 对日本市民的调查结果

■对藤泽市的期待

- 受访者就支持日语教室的活动和扩充对儿童的日语教学体制发表了意见。
- 关于理解和获取信息的方便程度方面，有人指出对可从何处获取信息缺乏了解、写法让与外国有关联的市民难以理解、提供信息时有考虑不周的问题。
- 受访者就听取与外国有关联的市的声音并在实际举措中反映这些声音的机制、以及建立贴近与外国有关联的市民的志愿者制度等方面提出了意见。

■为了实现多元文化共生

- 关于交流机会的重要性和必要性，很多人提出了意见，通过体育活动进行交流被作为一个具体方案提了出来。

意见举例

如果能有机会互相认识，是最好的办法。真是跟周围没什么联系。在市外自己住的公寓里，有人对不认识的人不打招呼，感觉很寂寞。（市内大学）
中国学生非常喜欢打篮球，虽然有体育馆，但都是高中或大学在使用，一般的学生很少能使用，大学外也没有，所以希望有日本人或外国人球队等开展类似打篮球的活动。（市内大学）
虽然父母懂日语，但是孩子不懂，结果被孤立或受牵连，这样的家庭很多。刚到日本时有孤独感。如果能克服是最好。（都市亲善相关团体）
“简易日语”也有许多困难之处，并不是写成平假名就能让事情变得简单。可以替换的语言文字就替换等等，有必要采取这样的应对，这就要求周围的日本人具备这样的视角。（都市亲善相关团体）
关于志愿者服务，不仅限于由日本人向与外国有关联的市民开展活动，外国人也可以成为活动的中坚力量。例如，在刚开启生活时提供最初的帮助等，已在当地生活的外国人可能比日本人更合适。（市内日语教室）

非常感谢大家给调查提供的帮助。

我们将充分利用这次调查的结果，把藤泽市建立成更宜居的城市。

藤泽市 企划政策部 人权男女共同和平国际科
〒251-8601 藤泽市朝日町1-1
电 话 0466-50-3501 F A X 0466-50-8436
