

후지사와시 외국과 연관이 있는 시민에 관한 청취 조사 보고서 개요판

2024년 3월

1. 조사 개요

시내에 거주하며 외국과 연관이 있는 시민 및 그 주변의 일본인 시민(지원자 및 사업자와 지역주민 등)의 의견을 청취하고 수요를 파악하기 위해 2023년 9월~11월에 청취 조사를 실시했다.

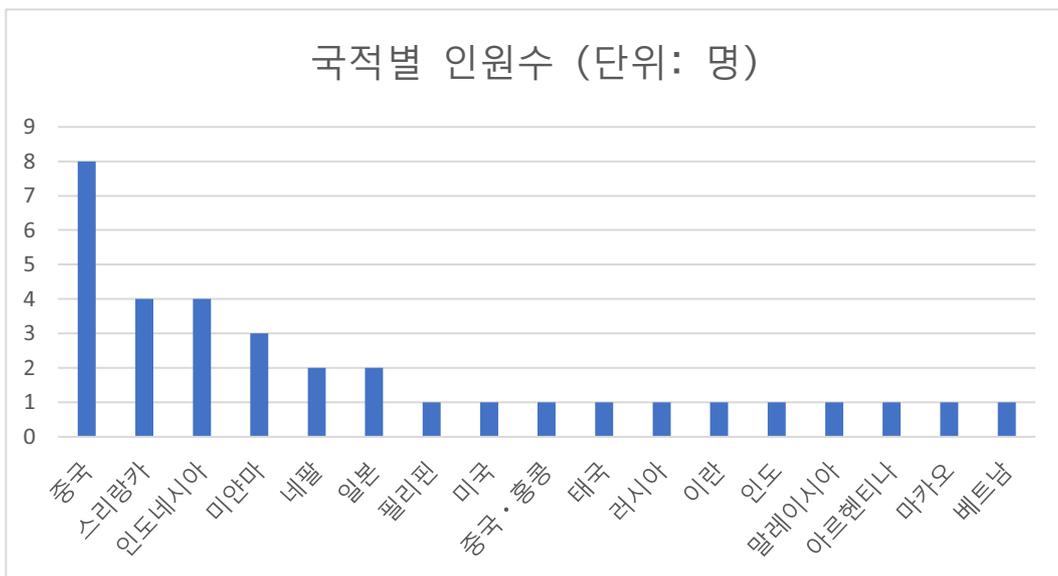
대상	①시내에 거주하며 외국과 연관이 있는 시민(국적은 일본이나 외국 출신인 분을 포함) ②상기 시민의 주변 일본인 시민(지원자 및 사업자와 지역주민 등)	
내역	①외국과 연관이 있는 시민 총 11개 단체(34명)	②일본인 시민 총 12개 단체(18명)
	후지사와시 외국인 시민회의: 1개 단체(4명) 시내 일본어 교실: 4개 단체(11명) 시내 기업 등: 2개 단체(8명) 외국인 커뮤니티: 2개 단체(6명) 시내 대학: 2개 단체(5명)	도시 친선 관련 단체: 1개 단체(2명) 시내 일본어 교실: 4개 단체(5명) 시내 기업 등: 2개 단체(5명) 지역단체: 3개 단체(4명) 시내 대학: 2개 단체(2명)
사용 언어	<ul style="list-style-type: none"> · 외국과 연관이 있는 시민에 대해서는 기본적으로 일본어로 청취를 실시했다. · 영어 회화가 가능한 참가자에 대해서는 적절히 영어로 청취를 실시했다. · 일부는 모국어 통역을 통해 청취를 실시했다. 	

2. 외국과 연관이 있는 시민의 조사 결과

(1)대상자의 속성 및 기본 정보

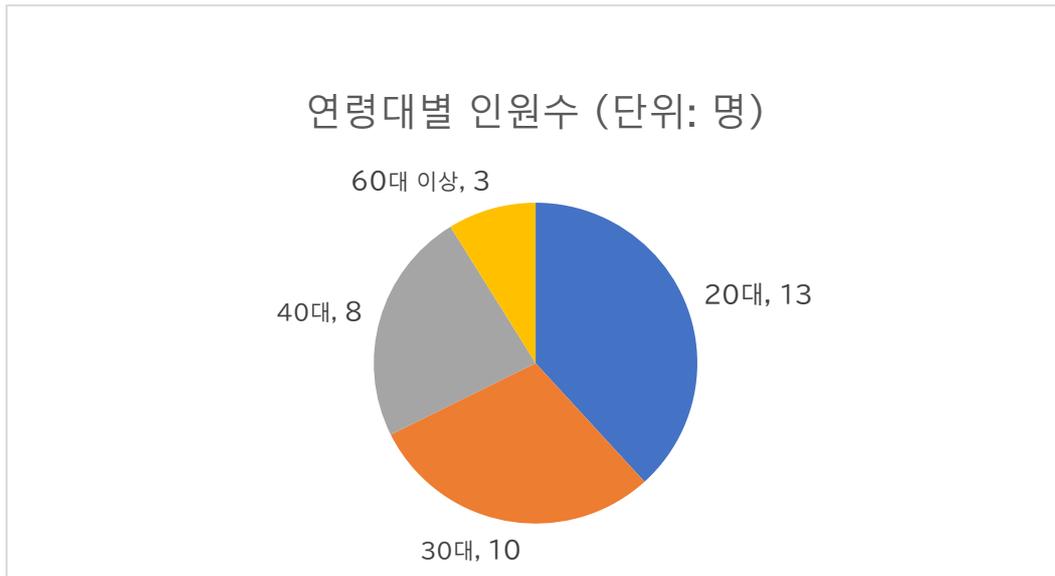
■국적

중국과 다른 아시아 국가를 중심으로 17개 국가 및 지역에 이른다.



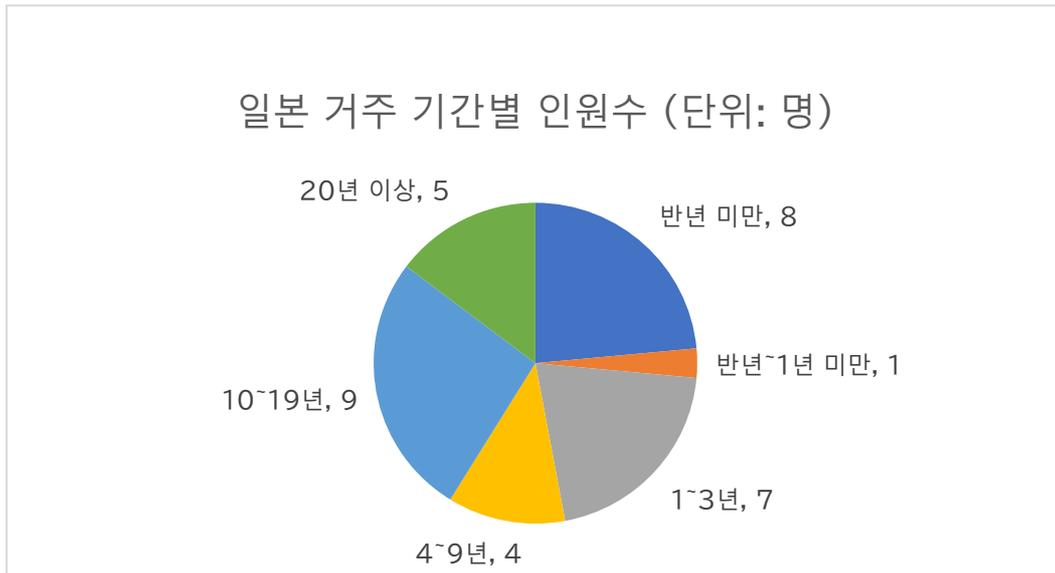
■ 연령

연령은 20대~60대이며 20, 30대가 과반수를 차지했다.



■ 일본 거주 기간

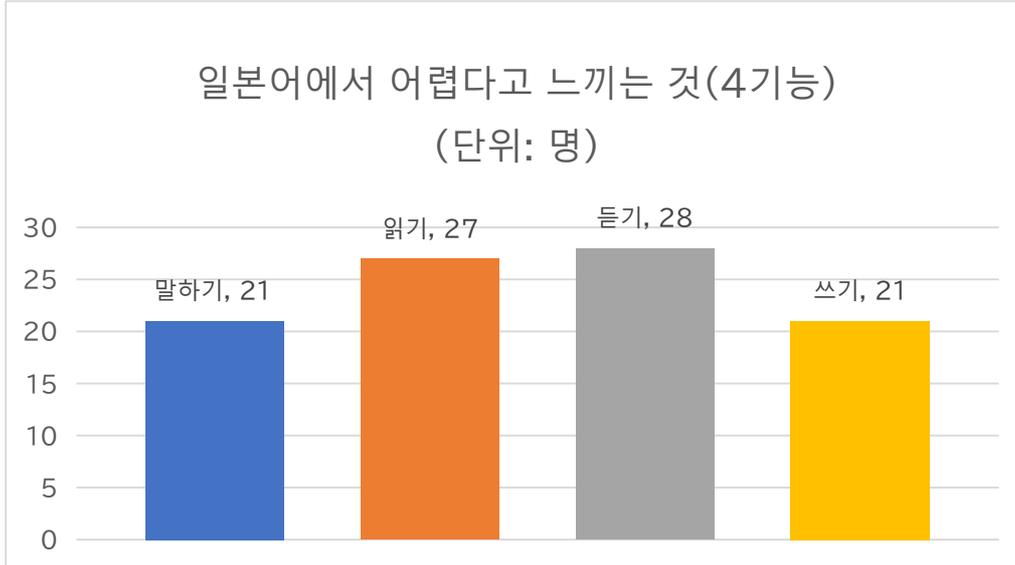
거주 기간은 짧은 경우는 반년 미만, 긴 경우에는 20년 이상으로 폭넓다. 3년 미만이 약 절반을 차지하고 있다.



(2)언어에 대해서

■일본어에서 어렵다고 느끼는 것(4기능)

- 말하기(병원, 시청에서), 읽기(시나 학교에서 온 편지), 듣기(TV나 동영상, 전화), 쓰기(시나 학교에 제출하는 서류)의 일본어 4기능 중 어려움에 대한 언급이 있었던 것은 ‘듣기’가 28명으로 가장 많았다.



■일본어에서 어렵다고 느끼는 것(구체적인 내용)

- 전체적으로 한자와 전문용어에 대한 어려움이 지적되었다.
- 들을 때는 일본인의 말하기 속도와 경어 등이 이해하기 어렵다는 지적이 있었다. 또한, 전화 대응 등 얼굴이 보이지 않을 때나, 자신이 외국인이라는 점이 인식되지 못했을 때 대화하기 어렵다는 점이 언급되었다. 읽기에 대해서는 한자와 전문용어의 어려움에 대한 지적이 중심이었다.
- 일본어 화자 측에서는 일본어 운용에 어려움을 느끼는 시민이 있다는 점과 구체적인 고민 내용, 도움이 되는 대응 등을 파악하는 것이 중요하다. 또한, 이런 점을 감안해 알기 쉬운 일본어의 사용법 등을 배워가는 것이 중요하다.

의견 예시

편지가 오는 것은 대체로 세금이나 수당, 아이에 관한 내용인데, 내용을 이해할 수 없다. 찾아보거나 외국인 친구에게 물어봐도 잘 모르기 때문에 시청에 물어보기 위해 방문하고 있다. (러시아, 10~19 년)
히라가나, 가타카나는 괜찮지만 한자는 어렵다. 이 청취 조사 때 받은 질문표는 한자가 많기는 하지만 후리가나가 있어서 읽기 쉽다. (인도네시아, 반년 미만)
가장 알아듣기 어려운 것은 전화와 인터폰인데, 서두르면서 빨리 말하는 것 같은 느낌이다. (마카오, 4~9 년) ※전화에 대해 어렵다는 의견이 있었던 것은 11 명임.
일본어로 된 YouTube, 요리 프로그램 등을 보기도 하는데 어렵게 느껴지며, 일본어 자막이 있으면 알기 쉽다. (중국, 1~3 년)
아이가 초등학교 1 학년이 되어 학교에 다니기 시작했을 때, ‘훈련’, ‘급식 당번’ 등 모르는 말이 많아서 따라갈 수 없게 되었다. 아이는 매일 배워갔지만, 나는 지금도 모르는 말이 많다. (스리랑카, 10~19 년)

※각 칸의 마지막에 있는 () 속 내용은 발언자 국적과 일본 거주 기간입니다.

■ 일본어 학습에 관한 상황 및 희망

- 일본인을 상대로 ‘대화’ 할 수 있는 자리를 원하는 의견이 많았다. 이때 꼭 ‘공부를 위한 곳’이 아니라, 음식이나 공통의 취미를 즐기는 등 편한 자리를 마련하는 것이 좋다는 의견이 있었다. 국제 교류에 관심이 있는 일본인의 수요와 잘 맞춰서 진행하는 방향을 생각할 수 있다.
- 생활상의 과제가 있는 수준은 아닌 상급자도 일본어 학습에 대한 요구를 꼽았다.

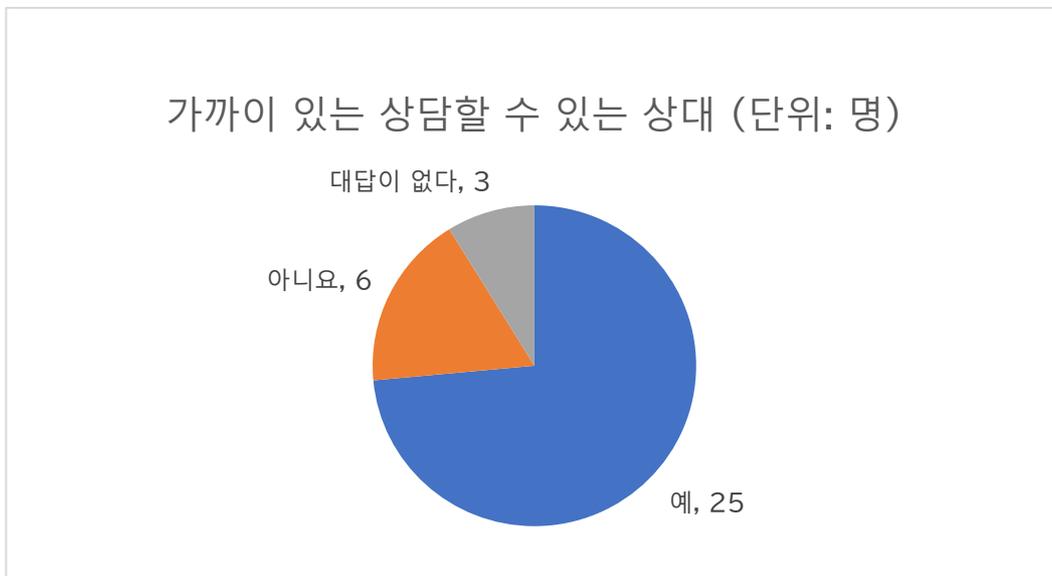
의견 예시

일본인과 함께 이야기하거나 만화를 읽는 공부는 정말 좋다고 생각하지만, 커뮤니케이션이 걱정된다. (중국, 반년 미만)
‘공부’하는 자리가 아니더라도 음료를 마시며 영어로 대화를 나눌 수 있는 자리가 있으면 좋겠다. (스리랑카, 10~19 년)
공부하고 있지 않지만 기회가 있으면 좋겠다. 모국어인 러시아어는 단어가 많은데, 일본어로도 더 예쁜 말, 평소에 사용하지 않는 말도 포함해서 사용하고 싶다. (러시아, 10~19 년)

(3)이웃과의 관계에 대해서

■ 가까이 있는 상담할 수 있는 상대

- 곤란할 때 상담할 수 있는 사람이 있는 것은 25명이었다.



■ 이웃과의 관계(구체적인 내용)

- 응답자의 대부분에게 가까이 상담할 수 있는 상대가 있으며, 자녀를 통한 관계, 다니는 일본어 교실과 대학 등 소속 커뮤니티 내의 관계를 의지하고 있다. 반면에 특정 커뮤니티에 소속되어 있지 않은 경우에는 상담할 수 없어 고립될 수 있다고 생각되며, 전입자 등이 각종 커뮤니티의 정보를 파악할 수 있는 구조 등이 효과적일 것이라고 생각된다.

의견 예시

가까이 있는 상담 가능한 상대는 다니고 있는 일본어 교실 선생님이다. (중국, 1~3 년)
아이 친구의 엄마에게 상담할 수 있다. 일본인이다. 학교에 관한 일 등에 대해 모를 때 알려주고, 이해하지 못할 때는 다시 한 번 얘기해 주는 등 친절한 사람이다. (베트남, 4~9 년)
상담 상대가 있었으면 좋겠다. 고민이 있을 때는 일본어 교실 선생님께 상담했는데, 비자 갱신 등의 수속 시에 관공서에서 서류 받는 것 등, 잘 모를 때 상담할 상대가 없어 곤란했다. (중국, 1~3 년)

- 이웃과의 커뮤니케이션을 원하는 의견은 많았다. 한편 주위의 일본인이 자신들을 피하는 거 같다고 느끼거나 부끄러워하는 거 같다고 하는 의견도 많았다. 그렇기 때문에 일본인 시민을 대상으로 한 교류 의식 조성 및 그런 커뮤니케이션의 장 조성, 교류 수요가 있는 일본인 시민과의 매칭 등도 중요하다.

의견 예시

이웃의 일본인과 이야기하는 것은 인사 정도밖에 없다. 외국인이기 때문에 일본어를 모를 거라는 이미지를 가지고 있는 것 같다. 가능하면 친구가 되고 싶은데, 부끄러워하는 사람이 많은 것 같다. (필리핀, 4~9 년)
이웃은 아니지만, 어떤 일본인은 우리를 보면 바로 집 안으로 들어가는 등 외국인을 좋게 생각하지 않는 듯한 모습이다. (네팔, 10~19 년)
이웃의 일본인은 이야기하고 싶어하지 않으며, 좋은 사람도 있지만 눈도 마주치지 않는 사람도 있다. 학교에서도 그다지 다른 학부모와 이야기할 기회가 없다. 같은 나라 사람이 많이 있어서 이미 친구가 있는 거라고 생각하고 있는지도 모른다. (스리랑카, 10~19 년)

(4)육아에 대해서

- 수험 등의 수속이나 각종 정보의 파악에 대해 어려움이 있었던 점이 많이 이야기되었다. 각종 수속을 접수하는 시의 창구 등에서 외국과 연관이 있는 시민에게 알기 쉬운 대응을 할 수 있도록, 정보 제시와 설명 방법 등에 대해 주의를 기울이는 것이 요구된다.

의견 예시

일본어를 몰랐을 때는 수험 관련 수속을 할 때 몇 번이나 확인하면서 진행해야 했다. 그 밖에 학교 등에서 오는 소식 등을 포함해 아이가 있는 외국인은 모두 힘들어하고 있으며, 눈물이 날 정도로 힘들다. 직접 이야기할 수 있는 상담 장소 같은 곳이 있으면 좋겠다. 다국어를 구사하는 사람이나 같은 상황을 경험한 사람들이 서로 알려주는 모임 등이 있으면 좋겠다. (중국, 20년 이상)

현재 3살인 아이를 보낼 유치원 모집요강, 찾는 정보, 신청서, 알림 등이 모두 일본어로 되어있어서 곤란했다. 시에도 문의했지만, 답변을 받지 못했다. 처음에는 시기를 놓쳤고 이듬해에는 희망하는 유치원에 들어가지 못했다. 언제 제출해야 하는지에 대해서 일본어라도 좋으니 통지 등으로 알려주면 좋겠다. (인도, 1~3년)

(5)다문화 공생에 대해서

■커뮤니케이션과 상호이해에 관한 것

- 교류를 요청하는 의견과 유의해야 하는 점에 대해 의견이 있었다.

의견 예시

각 나라의 관습을 알고 있는 것이 중요하다. 예를 들어 중국인은 큰 소리로 이야기한다고 하는데, 이는 '상대에게 들리지 않으면 실례다'라고 생각하기 때문이다. (홍콩, 20년 이상)

자기 나라라면 주위 사람들의 정보를 거의 알고 있어 서로 돕거나 할 수 있지만, 일본이라서 그런지 상대도 싫어하지 않을까 하는 생각에 주위 사람들과 별로 이야기를 나누지 않는 상황이다. 편하게 이야기할 수 있으면 좋겠다. (네팔, 10~19년)

좀 더 일본인 친구가 있으면 좋겠다. 문화에 대해서도 더 잘 알게 될 거 같다. (말레이시아, 1~3년)

■시의 서비스 등에 대한 의견 및 요망

의견 예시

상담 체제와 창구 대응	
같은 고충을 경험한 외국인이 상담해 주는 자리가 있으면 좋겠다. 그런 일에 협력해 줄 사람이 시내에 있을 거라고 생각한다. (중국, 20년 이상)	
시청과 관련된 일이 가장 어렵다. 창구에 가도 이 서류가 아니면 안 된다고 거절당하기도 하고 다른 방법을 알려주지 않기도 한다. (네팔, 10~19년)	
알기 쉬운 정보 제공	
후지사와시에는 학습과 취미 교실 등이 정말 많이 있지만, 그런 내용이 전부 정리되어 있는 사이트 등의 정보원이 없다. (러시아, 10~19년)	
버스를 타는 방법과 요금 지불 방법이 지역마다 다른데, 조금 더 쉽게 알 수 있으면 좋겠다. (마카오, 4~9년 / 중국, 4~9년) ※2명의 의견	
지금도 충분하다고 생각한다. 시에서 알려주는 이벤트 정보가 있는데 외국인도 초대해 주고 외국어로 된 정보도 넣어주면 좋겠지만, 그것 말고는 만족스럽고 행복하다. 이 청취 조사 실시에 대해서도 감사하게 생각한다. (필리핀, 4~9년)	
다국어 대응	
일본인과 똑같이 생활할 수 있으면 좋겠다. 예를 들어 시청에 가서 무언가를 할 때 불편함이 없었으면 좋겠다. (중국, 1~3년)	
다언어 대응이 가능한 체제가 필요하며, 특히 시청은 더욱 그렇다. (중국, 반년 미만)	

■일본인과 함께 해보고 싶은 것

의견 예시

음식 등을 통한 문화 교류	
일본인과 이야기를 하거나 요리를 만드는 것, 함께 축제에 가는 것 등. (중국, 1~3년)	
매달 시청에서 뭔가 이벤트를 열어준다면 일본인과 만날 기회가 늘어날 것이다. 함께 채식주의자용 일본요리를 만들고 싶다. (인도, 1~3년)	
학교에서 만약 무언가를 한다면, 음식을 먹거나 게임을 하는 이벤트가 있으면 좋겠다. 또한, 밖에서 한다면 다과회 같은 것이 있으면 좋겠다. (스리랑카, 10~19년)	
스포츠를 통한 교류	
배드민턴과 축구 등 스포츠를 통한 교류 기회. 실제로 일본 회사 사람과 한 달에 1, 2번 배드민턴을 칠 기회가 있다. (중국, 1~3년)	
스포츠 이벤트로 시합을 하고 싶다. 배드민턴, 농구, 축구, 풋살 등이 인기가 있다. 한 팀 안에 다양한 나라의 사람이 있으면 즐거울 거 같다. (인도네시아, 반년 미만)	

3. 일본인 시민의 조사 결과

■ 후지사와시에 기대하는 것

- 일본어 교실의 활동에 대한 지원과 어린이를 대상으로 한 일본어 지도 체제의 확충에 대한 의견이 있었다.
- 알기 쉬운 정보와 취득 편리성에 대해서는 정보를 얻을 수 있는 곳에 대한 인지도 부족, 또한 외국과 연관이 있는 시민에게 알기 어려운 표현 및 정보 제공에 대한 배려 부족이 지적되었다.
- 외국과 연관이 있는 시민의 의견을 수용하는 구조, 그리고 그 의견을 실제 대책에 반영시키는 구조, 외국과 연관이 있는 시민에게 알기 쉬운 자원봉사제도 등에 관한 의견이 제시되었다.

■ 다문화 공생을 위해 요구되는 것

- 교류 기회의 중요성 및 필요성에 대해 의견이 많이 있었으며, 구체적인 방안으로 스포츠를 통한 교류가 제안되었다.

의견 예시

서로에 대해 알 수 있는 기회가 있으면 좋겠다는 것이 가장 큰 바람이다. 정말 연결고리가 없다. 시외의 내가 살고 있는 맨션에도 모르는 사람에게는 인사를 하지 않는 분도 있어서 쓸쓸하다. (시내 대학)
중국 학생들은 농구를 매우 좋아하는데, 체육관은 있지만 고등학교나 대학에서 사용하고 있어 일반 학생이 좀처럼 사용할 수 없고 학교 밖에도 없는 상황이어서, 일본인과 외국인 팀 등이 농구를 할 수 있는 이벤트 등이 있으면 좋겠다고 생각한다. (시내 대학)
부모가 일본어를 알아도 자녀는 일본어를 몰라 그대로 방치되는 등 악영향이 미치는 가정이 많다. 처음 일본에 왔을 무렵의 고립감 등이 있다. 그런 것을 극복할 수 있으면 좋겠다. (도시 친선 관련 단체)
'쉬운 일본어'도 어려운 경우를 때때로 볼 수 있고, 히라가나로 적혀 있다고 해서 쉽게 이해할 수 있는 것도 아니다. 바꿀 수 있는 말은 바꾸는 등의 대응이 필요하며, 주변 일본인들에게 그런 관점이 필요하다. (도시 친선 관련 단체)
자원봉사와 관련해서는 일본인이 외국과 연관이 있는 시민을 위해 하는 것뿐만 아니라 외국인이 활동을 담당해도 좋을 것 같다. 예를 들어 일본 생활 초기 지원 등은 일본인보다 이미 거주하고 있는 외국인이 더 적절하지 않을까 싶다. (시내 일본어 교실)

조사에 협조해 주셔서 대단히 감사합니다.

이 조사의 결과를 활용해 앞으로 후지사와시를 보다 살기 좋은 도시로 만들어 가겠습니다.

후지사와시 기획정책부 인권남녀공동평화국제과

〒251-8601 후지사와시 아사히초 1-1

전화 0466-50-3501 FAX 0466-50-8436