

報告書

神奈川県在住・外国籍県民の SNS 利用状況に関する調査

2023 年 3 月

公益財団法人かながわ国際交流財団

かながわ国際交流財団では、外国籍県民への情報発信をより効果的に行うための調査として、県内在住外国籍県民を対象に、SNS 利用状況についてオンラインアンケート及び個別インタビューを実施した。調査の実施概要は次のとおりである。

オンラインアンケート調査の実施概要

調査方法：オンライン上にアンケートフォームを設置

使用言語：やさしい日本語・英語・スペイン語・ポルトガル語・中国語・ネパール語・ベトナム語

対 象：神奈川県内在住の外国籍県民

調査期間：2022年9月26日～11月18日

有効回答数：220件

個別インタビュー調査の実施概要

使用言語：日本語・英語

対 象：オンライン回答者の中から、回答内容により選定

人 数：10名

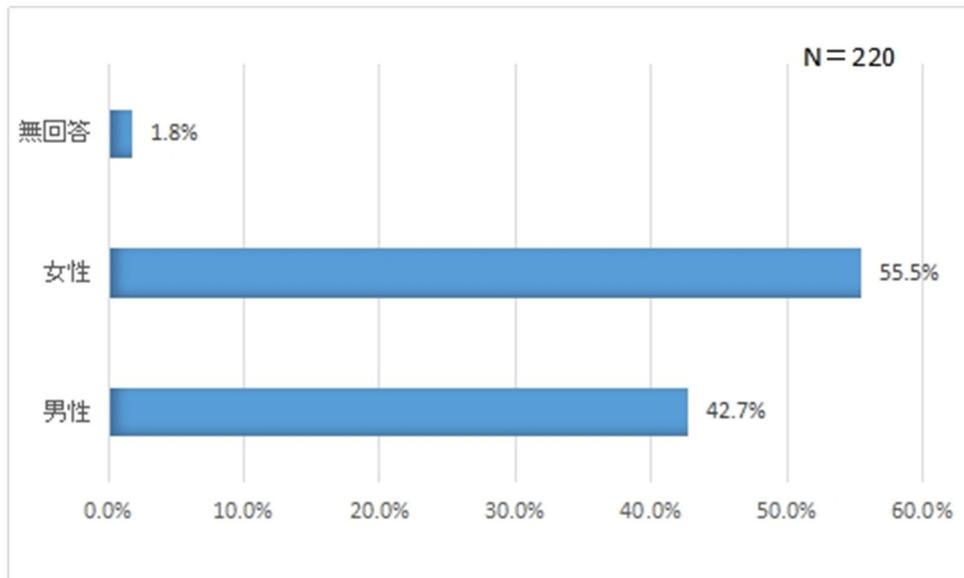
国 籍：ネパール、ドイツ、中国、マレーシア、フィリピン、スリランカ、アメリカ、ウズベキスタン、ベトナム、
モンゴル

調査期間：2022年10月・11月

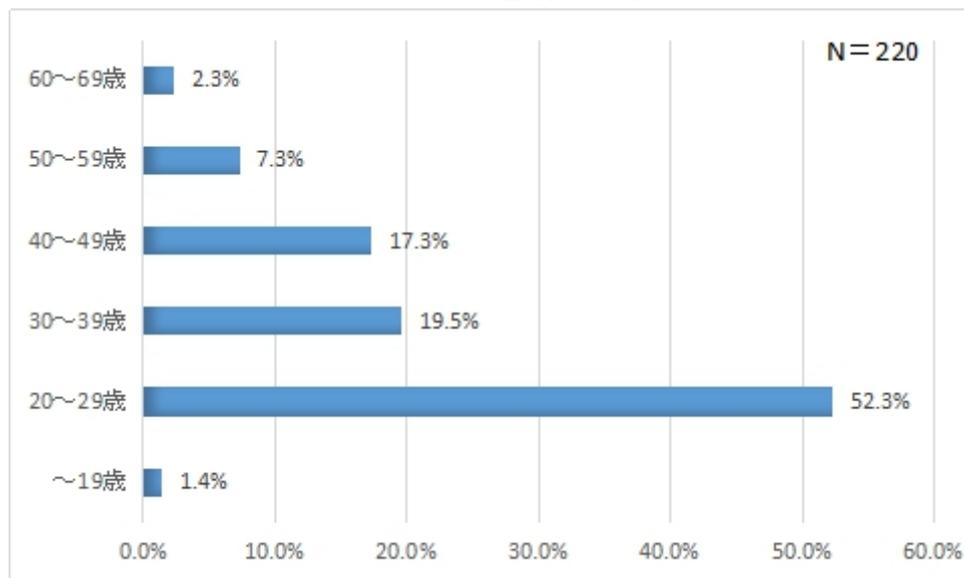
1 オンラインアンケートの回答状況

オンライン調査の有効回答件数は 220 件であり、男女別の回答率は女性が 55.5%、男性が 42.7%であった。年齢層としては 20～29 歳が半数以上を占めている。また在留年数については、2～4 年と回答した方が最も多く、50%を占めている。

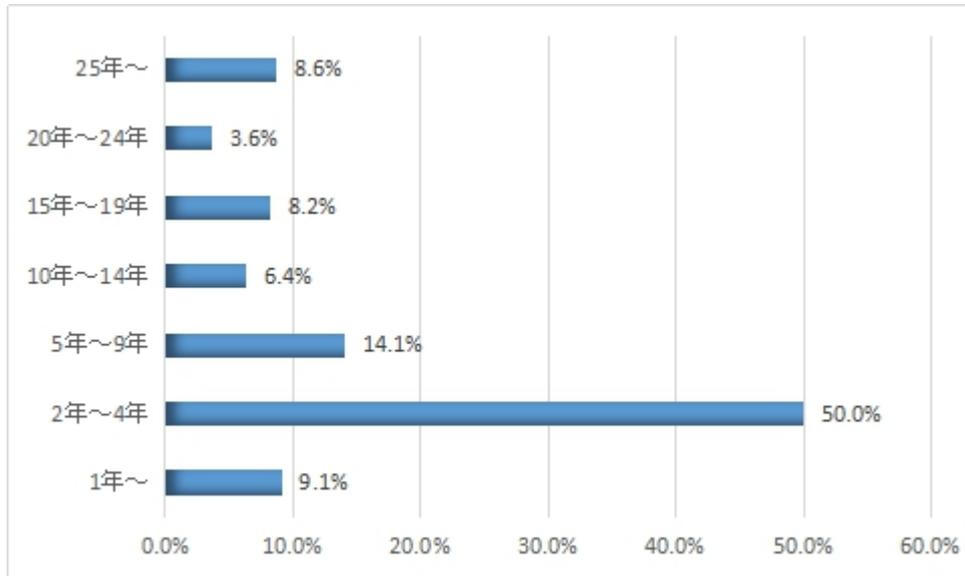
図表 1 男女別の回答率



図表 2 年齢層別の回答率



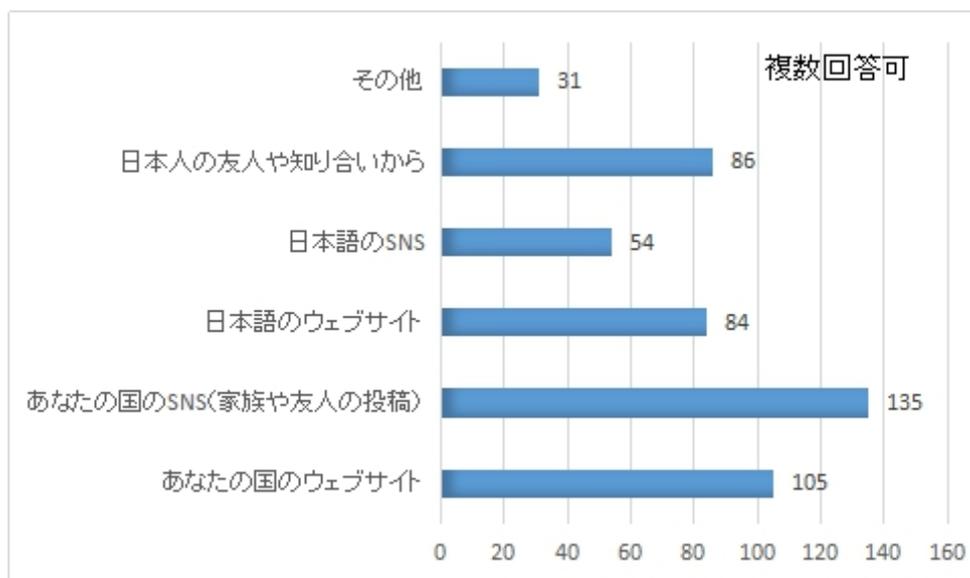
図表 3 在留年数別の回答状況



2 生活に必要な情報の入手方法

生活に必要な情報の入手方法（複数回答）として「あなたの国の SNS（家族や友人の投稿）」（135 件）を挙げた人が最も多く、次いで「あなたの国のウェブサイト」（105 件）、「日本人の友人や知り合いから」（86 件）、「日本語の SNS」（84 件）となった。

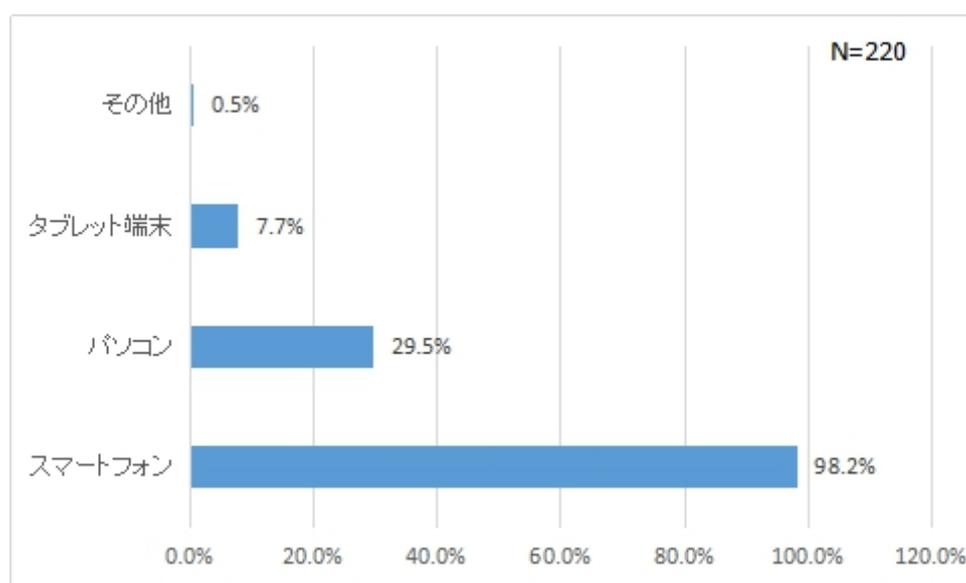
図表 4 生活に必要な情報の入手方法



3 情報通信機器の利用状況

情報通信機器として、ほとんどがスマートフォンを利用していることがわかる。近年のインターネットの普及および携帯機能の充実化により、パソコンより便利なスマートフォンが主流になったのではないかとと思われる。このことから、ホームページをスマートフォンからでも快適に閲覧できるように、モバイルフレンドリー（レスポンシブ対応）にすることが求められる。

図表 5 情報通信機器利用状況



4 最もよく利用するソーシャルネットワーキングサービス（以下SNSと示す）

Facebook が最も多く使われており、全体の 57.3% を占めている。次いで YouTube（11.4%）、Instagram（11.4%）が挙げられるが、最も多く使用されている Facebook と比較すると、少ない割合である。

個別インタビュー調査では、Facebook 利用者には、Facebook の良い点について聞いたところ、Facebook には、様々なテーマで、多くのグループが作られており、そのグループをフォローすることで多くの情報（イベント情報など）が得られること、また、日本に関する情報が多くあることが挙げられていた。これらのことから、より効率よく情報を発信する為には、Facebook を通しての発信に重点を置く、ということが必要と推察される。利用者を国籍別でみると、ベトナム、フィリピン、ネパール、その他¹は、主に Facebook を利用しているが、中国は主に Wechat を利用しており、ブラジルは、主に Instagram を利用している。このような結果を踏まえると、ほかの SNS と組み合わせた発信も検討すべきと考え

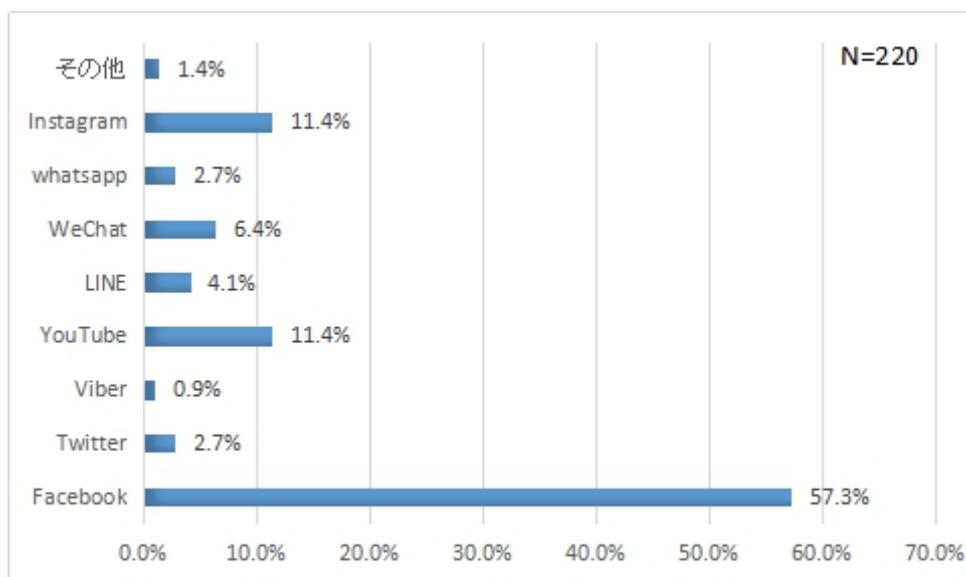
¹ 回答数が 10 人以下の国は「その他」の国に、アメリカ、モンゴル、ミャンマー、マレーシア、香港、バレー、バングラデシュ、ニカラグア、ドイツ、台湾、タイ、スリランカ、カンボジア、韓国、ウズベキスタン、ウクライナ、インドネシア、アルゼンチンが含まれている。

られる。

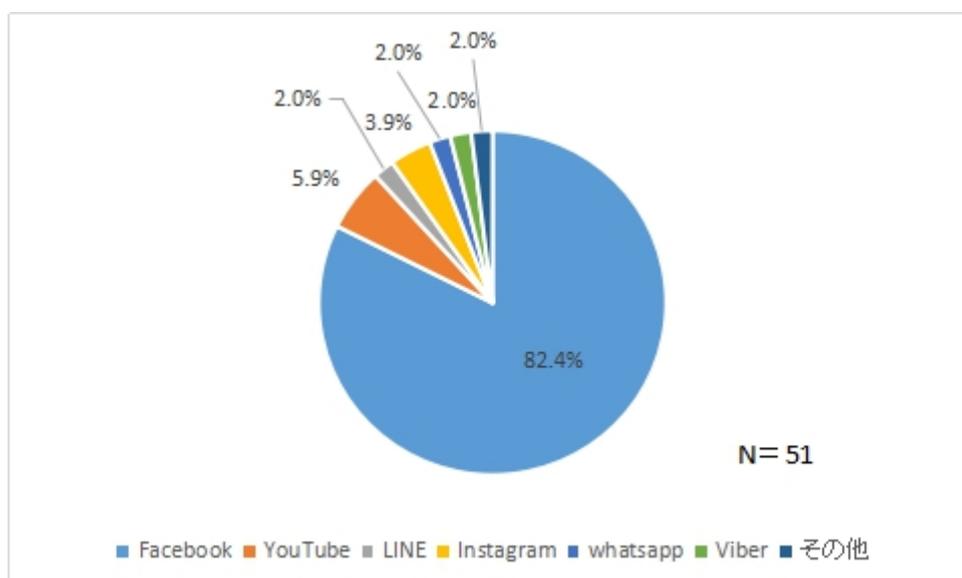
また個別インタビュー調査からは、一人の利用者が複数の SNS を利用していることもわかった。世界のボーダレス化によって、次々と新しい SNS がリリースされ、利用者が複数の SNS を利用しているという状況が進んでいる。Facebook はもちろん、その他の SNS を組み合わせて、複数の SNS から情報発信する必要があるだろう。

また、情報の発信方法について、文字よりも動画の方がわかりやすいという意見も見られた。特に、非漢字圏出身者にとっては日本語を読むのが難しいということが影響しているためか、動画共有サイトの YouTube が Instagram とともに 2 番目に多く利用されているという調査結果になっている。

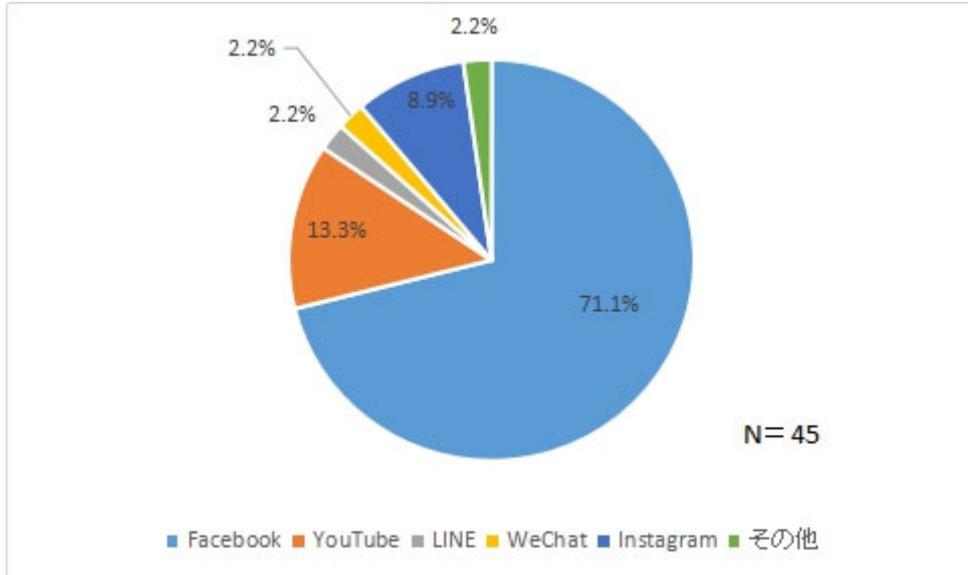
図表 6 SNS 使用率比較表



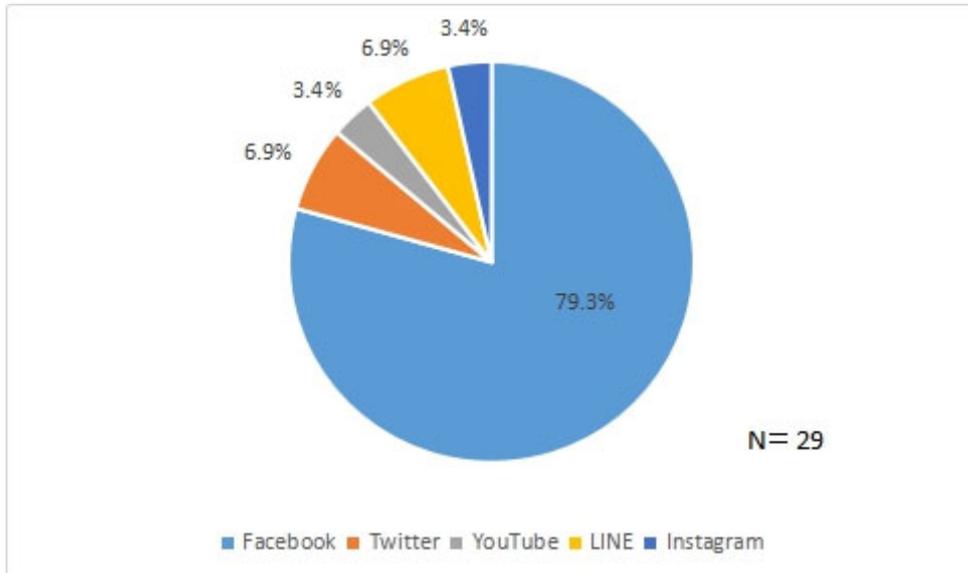
図表 7 ベトナムの SNS 利用状況



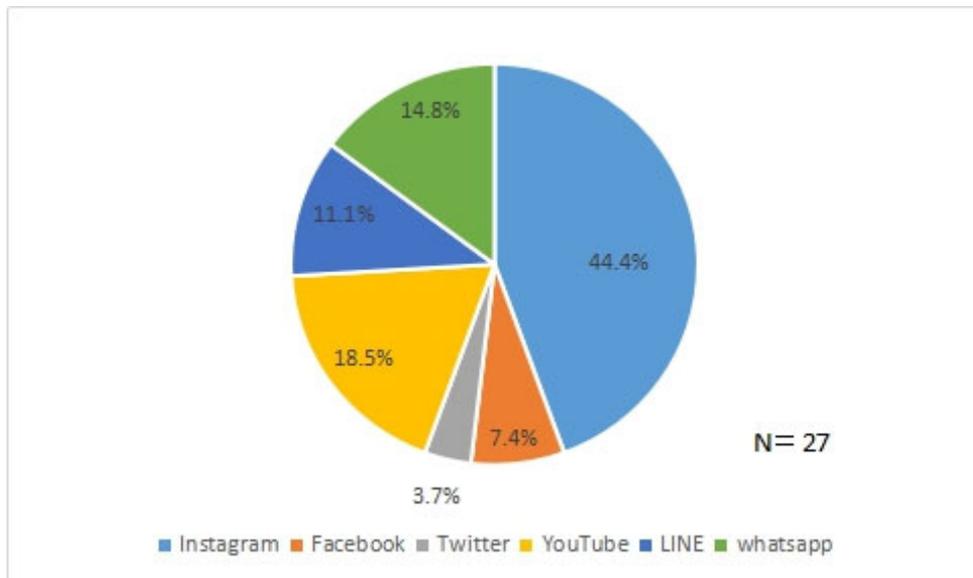
図表 8 ネパールの SNS 利用状況



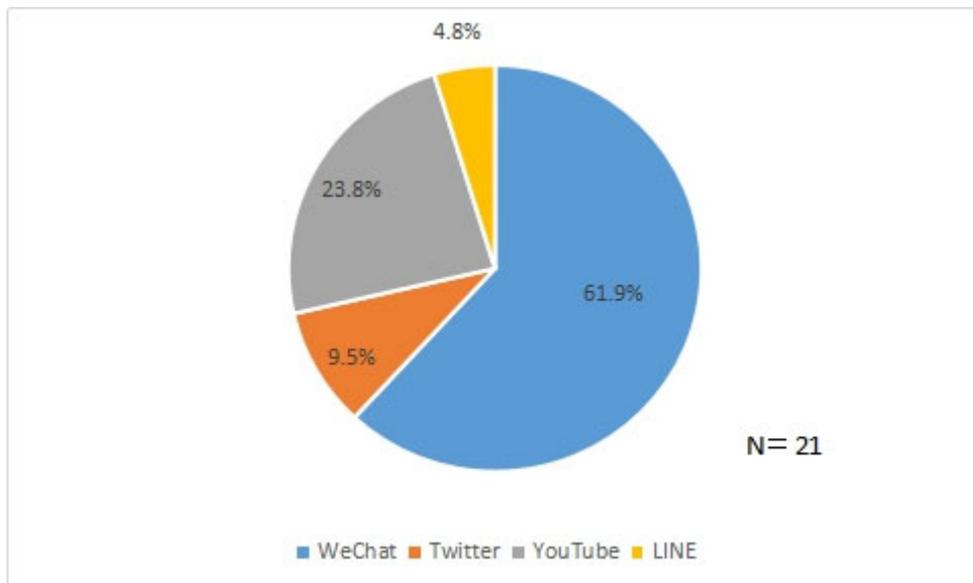
図表 9 フィリピンの SNS 利用状況



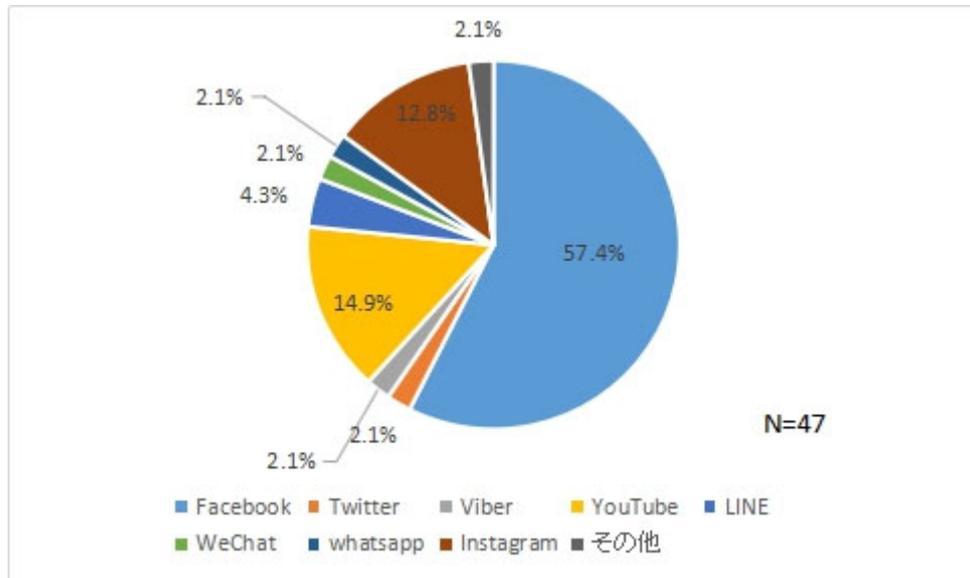
図表 10 ブラジルの SNS 利用状況



図表 11 中国の SNS 利用状況



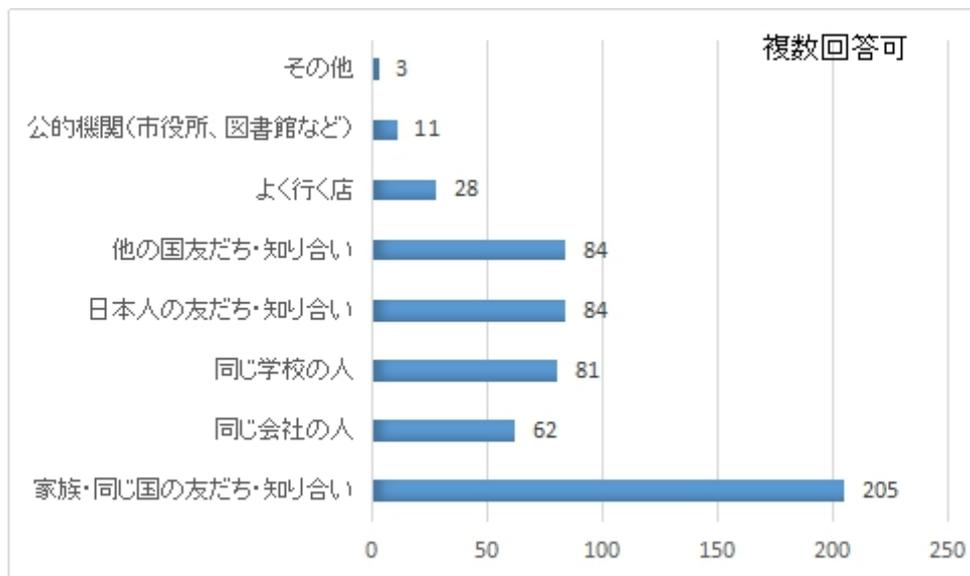
図表 12 その他の国の SNS 利用状況



5 SNS で繋がっている相手

SNS で繋がっている相手については、「家族・同じ国の友だち・知り合い」という回答が最も多い。次いで、「他の国の友だち・知り合い」と「日本人の友だち・知り合い」、「同じ学校の人」が多く挙げられている。このことから、日本国内の情報よりも海外の情報、日本語の情報よりも外国語の情報に多く接していることが推察される。

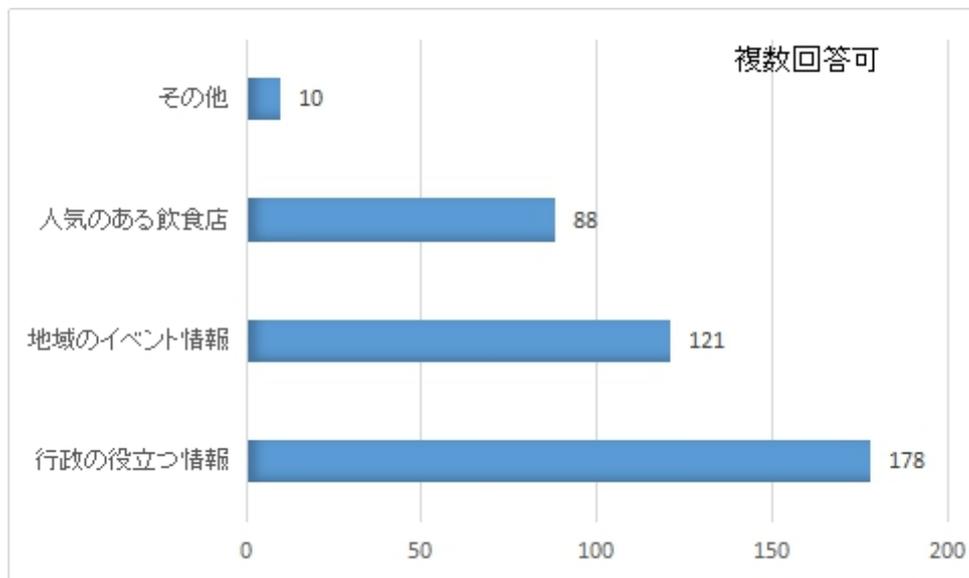
図表 13 SNS で繋がっている相手



6 入手したい情報

最も多く希望している情報（複数回答）は、「行政の役に立つ情報」（178 件）であった。次いで、「地域のイベント情報」（121 件）、「人気のある飲食店」（88 件）と続いた。また個別インタビューを通して、行政に発信してほしい情報について聞いたところ、ゴミの分別などの日本の生活ルール、子育てに役に立つ情報や保育園、幼稚園の情報、外国語対応可能な病院に関する情報などが挙げられた。

図表 14 入手したい情報



7 個別インタビューから得た情報

① 発信する情報は文字より動画

外国人にとっては、やはりどうしても言語の壁が立ち上がる。たとえ、日本に長く住んでいる人であっても、日本語学校などに通ってしっかり日本語を学ばなければ、日本語の読み書きを習得することが非常に難しいことなども踏まえると文字より、動画の方が効果的であると言える。

また、勉強や仕事など毎日の生活が忙しいため、動画を見るための時間を割くことが難しく、短い動画の方がより効果的であることもわかった。

以下、個別インタビューの発言からの引用である。

「大体のスリランカ人、私も含めて、私はもう 13 年以上日本にいるけど、私達にとってはやっぱり読み書きが難しい。学習のチャンスがなくて、喋るのは大丈夫だが、読み書きがまだ難しい。だから、動画の方がいいと思う。だけど、私達はやはり勉強していかなくちゃと思う。ちゃんと学校に行って、勉強すれば、よかった」

② 日本語だけではなく多言語での表記を

日常生活を送る中では、あらゆる表記が日本語となっているので、慣れない外国人は戸惑うことが多々あるとのことだった。日常会話では困らない外国人であっても、文字にした時は理解に苦しむとの指摘もあった。やさしい日本語でコミュニケーションができる日常生活とは異なり、街中にある様々な表記の漢字の意味が分からない外国人の中には（特に英語圏だけでなく神奈川県に多く在住するアジアの方々でも）漢字だけでなく多言語の表記がある方が理解できるとの意見も聞かれた。以下はインタビューでの発言からである。

「(前略)幼稚園とか、子供の遊べる場所とか、いける学校とか、どうやってスキルアップできるのか、どうやって、日本でいい生活を送れるとか、そういう情報を発信してほしい。ただ、その情報はすでにあるかもしれないが、ほとんどが日本語で提供されているから、外国人の私達にとってはとても分かりにくい。これさえ改善されれば、大変助かると思う。確かに、電車の中では英語の表記もあるけど、ほかのところはほぼ日本語だ。例えば、駐車しようとしたら、全部日本語なので、駐車できるか、それともできないか、よくわからない。すごく困っている」

③ 積極的な情報収集やコミュニケーションの大切さ

個別インタビューを通じて、日本の生活に早く慣れることができた外国人には、二つの特徴があることがわかった。一つ目は、積極的に生活に必要な情報収集を行っていることである。受け身の姿勢で

はなく、目標を立てて、その目標に向かって積極的に行動し、様々な情報を入手している。二つ目は、周りの人との繋がりを大切にしていることである。日本に来たばかりの外国人は、自国の在日コミュニティを始めとして、ホスト社会である日本の方々や支援組織などから協力を得られる人とそうでない人の差がはっきりしている。以下はインタビューでの発言からである。

A さん：「前は東京、大阪、今は横浜に住んでいる。新しいところへ引っ越した後、その場所を知る為、私と旦那は最初は必ず市役所に行って、外国人用のガイドブックがあるかどうか確認する。日本ならば、こういうものがたくさんあるはずだと思う。東京、大阪に私が住んでいたところでは、周りがほぼ日本人だった。神戸のようではなく、外国人がすくない。私は大阪にあるNPOに加入して、そのNPOには外国人が多くて、英語を話せる日本人もいて、大変助かった。今度は横浜へ引っ越した。横浜には外国人がたくさんいる。グループもたくさんある。私はあるグループに加入している。それは地域文化を共有するグループで、このグループの人はみんな大体英語が話せて、とても良くて、それに、日本語だけではなく、多くの情報が英語で提供されている。それから、もうひとつはママさん達のグループで、Facebook があって、そこでみんなが質問したりしている。みんなも積極的に返事するので、とてもいいグループで大好きだ。また、家の近くのところにも1つ小さいグループがあって、私はそこにも入っている。それは外国人の為か、それとも家族の為のグループかよくわからないが、私と違って、みんなの子供が大体大きい、英語を話せる人がいて、そこで、保育園などの情報について聞いたりとかしている」

B さん：「コロナの時、オンライン授業になってしまって、日本人の友達とコミュニケーションが取れなかったし、日本人の友達も作れなかったし、授業の効率も悪かったことが辛かった」

◆調査担当者より

今回 SNS の利用に関する調査を行った中でインタビューにご協力いただいた外国人の方々から SNS 利用について様々なご意見を頂いた。今後財団の情報提供や事業実施の中で SNS をより効果的に運用できるヒントになった。改めて感謝を申し上げたい。

また SNS 利用調査というテーマではあったが、日本で生活をする中で経験したことや戸惑いなど（バスや電車の中での日本人の距離の取り方、コミュニケーション方法の違い、在留資格の更新や永住権取得に関する入国管理庁のルール、外国人への警察の職務質問）についても多数の意見が寄せられた。これらのさまざまな意見については、今後の財団事業の参考にしていきたいと思う。