

外国人が自立し、安心して暮らせる八王子市へ -デジタル技術を活用した先進的な都市モデルを目指して-

Toward a Hachioji City where foreign people can live independently and
with peace of mind

-Aiming for an advanced urban model using digital technology-

グループ名：アイ∞ (あいむげん)

伊藤 海咲, 鈴木 美保, 寺田 和江, 花本 裕美, 堀越 さくら,

松本 未優, 宮田 愛

指導教員 中山 雅司

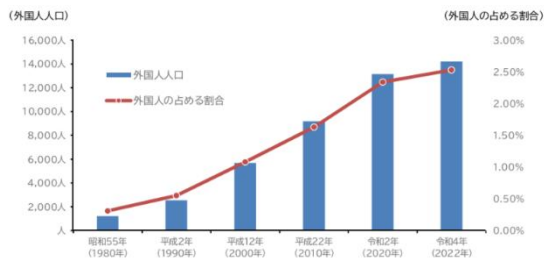
創価大学 法学部 法律学科 中山ゼミナール

八王子市の外国人人口は年々増加傾向にある。一方、言語サポートの不足や市内での交流機会の少なさにより、外国人にとって住みやすいまちとは言えない現状がある。全ての外国人が自立して暮らせるよう、「外国人向けLINE公式アカウント」についての提案を行う。

キーワード：グローバル化, 多文化共生社会, 言語, AI, 国際交流

1. はじめに

近年のグローバル化に伴い、八王子市の外国人人口は毎年増加している。1980年の八王子市在住の外国人は1,206人であったのに対し、2022年には14,196人となっており、40年前と比較すると10倍以上になっている（多文化共生推進課 2023）。



多様な外国人との共生社会に近づく一方で、まだまだ外国人にとっては住みづらい状況があることがわかった。八王子市が目指す「外国人市民も安心して暮らせるまち」実現のため、デジタル技術を活用した施策サービスを提案する。

2. 現状・問題分析

八王子市に住む外国人が抱える課題は主に2点挙げられる。まず1点目に、行政や医療の手続きにおける言語の壁を感じていることが挙げられる。我々が行った「八王子市在住外国人に対するアンケート」によると、回答の7割

以上が、行政・医療手続きにおける言語サポートの不足を指摘した。その負担は、主に会社や学校の国際部・人事部職員や、公的機関に属さない通訳者など、民間の仲介者に偏っている。言語サポートの不足は日本全国の社会問題でもあり、在日外国人のうちの78.8%がこの問題に直面している（出入国在留管理庁 2022）。

2点目に、日本人の外国人や異文化への理解が依然として十分ではなく、孤独を感じる外国人が多くいる点が挙げられる。これは八王子市でも同様で、八王子市在住外国人に対するアンケート結果によると八王子市に住んでいて孤独を感じたことがある外国人は70.5%、また、日本人ともっと交流をしたいと答えた外国人は100%であった。

八王子市には通訳サービスボランティアなどの外国人サポートサービスが既存するが、認知度が低く、利用する人が少ない。八王子市の基本理念でもある「国籍、民族、文化の違いを互いに認め合い、助け合い、活かしあいながら、共に暮らす多文化共生のまちづくり」実現のため、上記の問題を解決することは大変重要であると考えられる。

3. 提案と効果

上記を踏まえ、外国人住民の暮らしの中での不安を軽減し、市内での交流にさらに巻き込んでいくための施策、「八王子市在住外国人向けLINE公式アカウント」の導入を提案する。現在、既存する八王子市の公式LINEアカウントでは様々な情報の配信、多岐に渡った情報へのアクセスが可能となっているが、これらはすべて日本語で行われており、外国人に向けての対応がなされていない。したがって、言語対応、また、より楽しく地域参画のできる外国人向けの工夫を施した既存のアカウントとは別のLINEアカウントを追加してもらうことで課題解決を目指す。この提案の内容は具体的に以下の2点である。

(1) 外国人に特化した情報配信・相談機能

LINE公式アカウントの友達追加をしてもらうことで、外国語、または易しい日本語の言語設定ができ、八王子市で行われている交流イベントや日本語教室などの情報がその人に合った言語で定期的に配信される。また、他言語に対応したAI通訳サービスを搭載することで、行政や医療手続き等の外国人にとって複雑で難しい手続きや疑問等をLINEで気軽に相談できるチャットボットとしての機能も担うことになる。効果として、外国人が抱える、日本語での複雑な手続きによる不安を軽減することができる。外国人が「市の支援」の存在を知ること、医療・住居・行政手続きにおいて、誰もがサポートを受けることができる。また、災害時の緊急連絡にも活用することができる。

(2) デジタルクーポン配布・ポイント制度

さらに、友達数を増やす施策として道の駅や地域の飲食店などで利用できるお得なクーポン情報を定期的に配信する。また、市内でのイベントへの参加や名所を回るともらえるポイント制度を導入し、貯まったポイントは八王子での買い物に利用できるなど、楽しく地域交流に参画できる工夫を施す。これらは、LINEアカウントの運用に繋がるだけでなく、地域活性化を促進することも狙いである。外国人が地元の名所・名産品に触れることで、八王子市の歴史・文化・風土の魅力を知り、八王子市民としての感覚を醸成することにつながる。また、地域活性化・国際交流機会の

創出につながり、異文化理解を深めることができる。

4. おわりに

本提案を通して、外国人の言語に対する不安を解消し、個人の自立を促進するだけではなく、地域の交流に積極的に巻き込むことにより、国籍に関係なく同じ八王子市に暮らす仲間として皆が支え合えるまちに近づくことができるかと私たちは考える。デジタル技術を活用した本施策を通して、多文化が共生する先進的な都市モデルを目指す。

参考文献

- 八王子市 (2022) 「八王子市多文化共生推進プラン (改訂版)」 https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/shimin/004/002/tabunkakyouseisuisinpuran/p023108_d/fil/planrevision.pdf (閲覧日2024年10月11日)
- 八王子市 (2024. 9. 2) 「八王子未来デザイン2040」 本冊 https://www.city.hachioji.tokyo.jp/shisei/001/001/005/001/p031827_d/fil/2040honsatu.pdf
- 令和元年度第1回多文化共生推進評議会 (2022) 資料1 https://www.city.hachioji.tokyo.jp/kurashi/shimin/004/002/tabunkakyouseisuihyougikai/p000096_d/fil/1-1-1.pdf
- 出入国在留管理庁 (2022) 「在留外国人に対する基礎調査」 <https://www.moj.go.jp/isa/content/001416017.pdf>