

**横浜市域における地域日本語教育の総合的推進に係る
実態調査 結果報告書**

令和2(2020)年 2月

公益財団法人 横浜市国際交流協会

はじめに

横浜市の外国人人口は、ここ5年間で約3割増加し、平成31（2019）年4月末で10万人を突破しました（令和元（2020）年1月末現在104,585人）。横浜市において在住外国人数が増加している現状と、さらなる外国人の受入拡大が見込まれるなか、公益財団法人 横浜市国際交流協会（以下、「YOKE」という。）では、横浜市の委託を受け、文化庁の「2019年度地域日本語教育の総合的な体制作り推進事業（プログラムA）」の補助金を活用した事業に取り組み、総合的な体制づくり推進について検討しました。

本実態調査は、横浜市域の日本語教育（学習支援）に係る実態を把握し、今後、広く関係機関や外国人を含む市民とともに多文化共生に向けた取り組みを推進していくためのアクションプラン策定の基礎資料とするために実施したものです。

本報告書が、関係機関同士の顔の見える関係づくりや相互連携の一助となり、日本語学習を通じて外国人が生活の場で円滑にコミュニケーションのできる環境づくりと横浜市域における地域日本語教育の総合的推進に役立てることができれば幸いです。

最後になりますが、ご多忙にもかかわらず調査にご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。

令和2（2020）年2月

公益財団法人 横浜市国際交流協会

目次

第1章 調査の概要	1
1 実施概要	1
2 結果概要	3
第2章 調査の結果	6
1 地域日本語教室	6
(1) 教室の概要について	6
(2) 学習者について	8
(3) 学習の方法や内容について	11
(4) 日本語学習支援の体制について	14
(5) 横浜地域で	18
2 日本語教育機関	23
(1) 学校の概要について	23
(2) 学習者について	23
(3) 学習の方法や内容について	25
(4) 日本語教育の体制について	27
(5) 横浜地域で	30
3 日本語教師養成機関	34
(1) 学校の概要について	34
(2) 受講者について	34
(3) 日本語教師の養成方法等について	35
(4) 横浜地域で	36
4 外国人雇用企業等	38
(1) 企業の概要について	38
(2) 外国人従業者への対応について【外国人既雇用企業向け設問】	41
(3) とともに働き、暮らすために	45
5 国際交流ラウンジ	48
(1) ラウンジの概要について	48
(2) 外国人の状況及びラウンジでの相談対応について	48
(3) 地域日本語教育に関する事業・運営体制について	51
(4) 横浜地域で	53
6 行政	55
(1) 回答状況について	55
(2) 外国人住民の状況及び住民サービスの状況について	55
(3) 外国人住民への対応の工夫について	56
(4) 地域日本語教育に関する事業について	58
(5) 横浜地域で	59
資料編	63
1 アンケート調査票	64
2 実態調査の実施経過	72
3 委員等名簿	73

第 1 章 調査の概要

1 実施概要

●目的

- 「横浜市域における地域日本語教育の総合的推進に係るアクションプラン」（計画期間：令和 2（2020）年度～令和 6（2024）年度）の策定に向け、横浜市域における日本語教育（日本語学習支援）をめぐる実態と主要関係分野の意向を把握することを目的に、アンケート調査を実施しました。

●対象（調査種別）

- 生活者としての外国人の日本語習得に着目し、調査の対象は次の通りとしました。
 - 学習支援に係る①地域日本語教室、②日本語教育機関、③日本語教師養成機関
 - 従業者の日本語習得ニーズに係る④外国人雇用（またはその意向を持つ）企業
 - 学習者・支援者の支援、多文化共生のまちづくりの推進に係る⑤国際交流ラウンジ、⑥行政

●調査項目

- 調査項目は、次のように設定しました。
 - 組織の概要
 - 関わる外国人の状況（増減、属性等）と学習ニーズ（日本語学習の目的、進路等）
 - 学習の内容と方法（教材、ICT 活用状況等）、学習以外の支援
 - 学習支援の体制（支援スタッフ、支援のための組織運営等）
 - 日本語学習をめぐる地域との関わり
 - 外国人も暮らしやすい（働きやすい）まちづくりに向けての意見

●実施状況・回収状況

- 調査種別の実施概要・回収結果は、次の通りです。

調査種別	①地域日本語教室調査	②日本語教育機関調査	③日本語教師養成機関調査	④外国人雇用企業等調査	⑤国際交流ラウンジ調査 ¹	⑥行政調査
調査対象	YOKE 運営の日本語・学習支援教室データベース掲載教室を中心とする非営利の教室	日本語非母語者への日本語教育に携わる教育機関（日本語学校、専門学校、語学学校、大学等）	日本語教師養成講座を持つ教育機関（大学・大学院、日本語学校等）	市内で外国人雇用が進んでいる業界や企業（業界団体の協力で抽出）	市内 10 か所の国際交流ラウンジ	18 区（多文化共生担当課および生活に係る相談窓口を持つ各課）
調査方法	e メールによる送信・返信	郵送による送付・返送	郵送による送付・返送	郵送による送付・返送	e メールによる送信・返信	e メールによる送信・返信
実施期間	2019 年 11 月 22 日～12 月 23 日				2019 年 12 月 11 日～23 日	
配布数	166	46	8	335	10	18 区
有効回収票数	108	21	5	112	10	13 区 36 課
有効回収率	65.1%	45.7%	62.5%	33.4%	100.0%	72.2%（区）

¹ 横浜市では、市内在住の外国人のための生活情報提供、相談を多言語で実施するとともに、日本語教室の開催、通訳ボランティアの派遣、日本人との交流活動などを行うため、国際交流ラウンジを設置しています。運営には市民活動団体、NPO 法人、公益財団法人などがあたり、多くの市民ボランティアが協力しています。

横浜市国際局ウェブサイト <https://www.city.yokohama.lg.jp/city-info/seisaku/kokusai/kyosei/internationalounge.html>

●補足調査の実施（団体訪問・ヒアリング等）

- ・アンケート調査の対象分野について、意見交換会、団体訪問やヒアリング等を実施し、直接ご意見をいただきました。
- ・訪問先等は、次の通りです。
地域日本語教室7教室、地域日本語教室等連絡会1回、日本語教育機関2か所、有識者1人、外国人雇用企業1か所、国際交流ラウンジ連絡会2回、行政1か所 等

【調査結果の見方】

○調査対象（調査種別）ごとに、アンケート調査の結果を調査票に沿って掲載し、併せて補足調査で得られた主な意見をコラムとして掲載しています。

○固有名詞や、団体等の特定につながる内容・項目は、非掲載としています。

○質問文や選択肢の表記は、実際の調査票の表記を簡略化していることがあります。「横浜市国際交流協会」は「YOKE」、横浜市の「国際交流ラウンジ」は「ラウンジ」としています。

○「n」は、標本数（number of sample）をさします。「MA」は、複数回答（multiple answer：選択肢を複数選んだ場合）をさします。選択数を指定した場合「3つまで」等付記していますが、これを超えて選択している場合も、無効にしませんでした。単数回答の場合は、表記を省いています。

○集計結果は、単数回答の場合、円グラフ（調査種別間で結果を比較して見やすくするため、帯グラフも適宜採用）、複数回答の場合、横棒グラフで示しています。

○「数量」は、数字の記入、「記述」は、文章・文言の記載をお願いした質問です。なお、数量等については、組織ごとに統計時期が異なることを考慮し、時期を指定せず、現在の状況をたずねています。

○記述形式の回答の整理表で、「区分」とある場合は、質問票に沿った仕分け、「分類」とある場合は、集計に際して回答内容により仕分けしたことを示しています。

○選択肢で「その他」を選んだ件数が多く、記述内容も同様のものが複数みられる場合、吹き出しをつけて抜粋・要約しています。

○標本数が少数の場合、概数（大まかな割合）で回答の分布を記載しています。

○百分率で示す場合、小数点以下第2位を四捨五入しているため、和が100%にならないことがあります。

2 結果概要

① 地域日本語教室 (n=108)

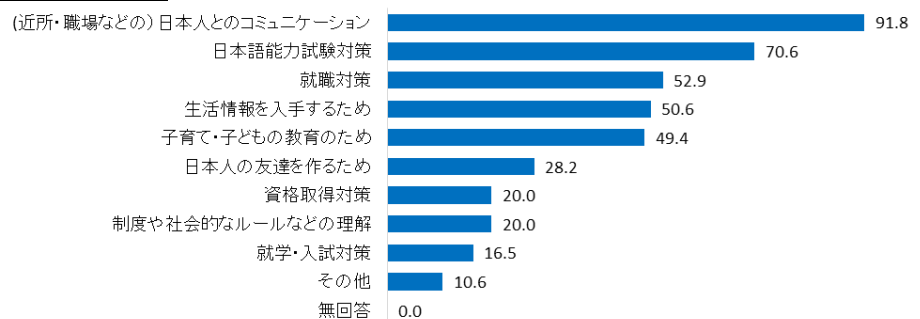
◇地域日本語教室は、市内 18 区の全てに分布しています。教室のあり方は様々です。

- ・組織形態は、任意団体（個人も含む）が 3 分の 2 を占めています。
- ・学習者が大人のみの教室は 6 割で、子どもを含む教室、子どものみの教室も約 2 割ずつみられます。
- ・過半数の教室が、最近 3 年程度で学習者が「増えた・少し増えた」と答えています。

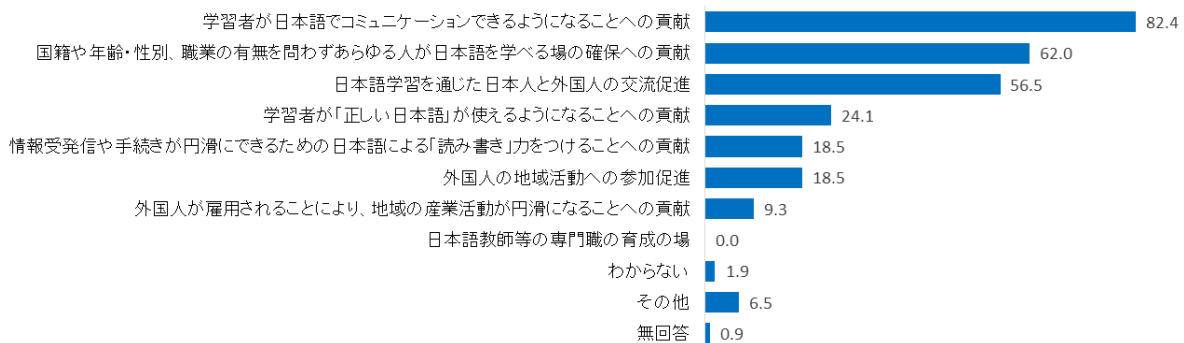
◇地域日本語教室には、「日本人とのコミュニケーション」等を求めるあらゆる人の学習の場となっています。

- ・学習者の日本語学習の主な目的は、「日本人とのコミュニケーション」に次いで「日本語能力試験対策」等もあげられ、生活と仕事のための日本語習得が目指されています。
- ・地域日本語教室は、自らの役割を「日本語でコミュニケーションができるように」「あらゆる人が日本語を学べる場の確保」「学習を通じた交流促進」にあると考えています。

日本語学習の主な目的・目標（問 2④A） MA n=85 ※子ども教室を除く（単位：％）

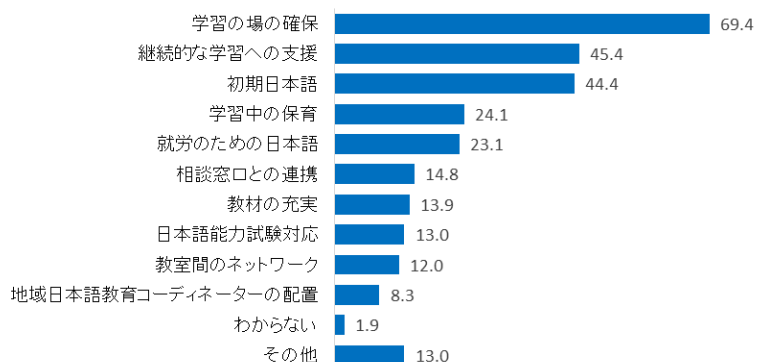


地域日本語教室はどんな役割を果たしていると思うか（問 9①） MA3 つまで n=108（単位：％）※多い順



◇地域日本語教室の充実には、「学習の場の確保」「継続的な学習」「初期日本語」の支援等が必要と考えられています。

地域日本語教室の充実に向けて必要なこと（問 9②） MA3 つまで n=108（単位：％）※多い順



② 日本語教育機関 (n=21) ③ 日本語教師養成機関 (n=5)

◇地域日本語教室等との関わりはまだ限られていますが、地域日本語教育への協力意向がみられます。

- ・いずれも、学習者への市内の地域日本語教室の紹介は、「特にしていない」が過半数です。「教室の情報提供はする」は3割強、「紹介している」は1割以下です。教えている教師や卒業生の関わりは、「わからない・把握していない」が6割強で、「市内の教室で教えている教師がいる」が2割強、「市内の教室で教えている卒業生がいる」は1割以下です。
- ・地域日本語教育・教室に対して協力できることとして、日本語教育機関は「指導者研修等への講師の派遣」「学習者を支援するネットワークへの参加」を各2割があげるなど協力意向がみられます。「何ができるかわからない」も約3分の1があげています。日本語教師養成機関は、「指導者研修の開催」「指導者研修等への講師の派遣」を複数があげ、「教材や教育プログラムの開発」「学習を支援するネットワークへの参加」もあげられています。

④ 外国人雇用企業等 (n=112)

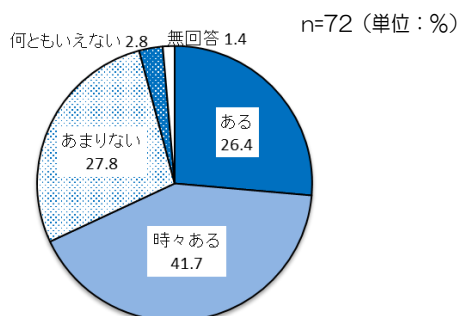
◇外国人既雇用企業の多くが、外国人従業者には「長く働いてほしい」と考えています。

- ・回答のあった112社のうち外国人既雇用企業は6割半（介護、宿泊、機械、専門サービス、清掃業等、72社）です。
- ・外国人既雇用企業の7割が、外国人従業者には「長く働いてほしい」と考えています。「人手不足の解消」とともに「将来的には中核社員になってほしい」との期待も4割があげています（MA）。
- ・今後の外国人雇用予定がない・未定の場合「コミュニケーションの不安」が理由の1位になっています。

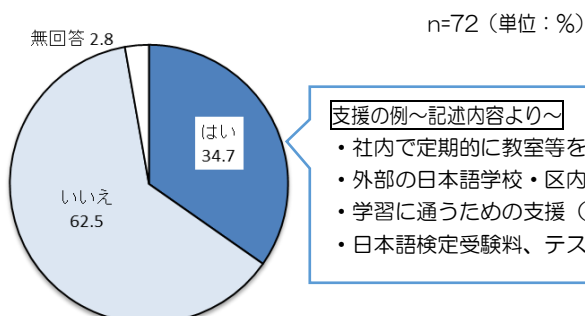
◇外国人既雇用企業の約7割が、外国人従業者との間で日本語が通じなくて困ることがあると答えています。

- ・コミュニケーションの工夫としては、3割が「外国人従業者の日本語学習を奨励」をあげています。
- ・外国人既雇用企業の約3分の1が、従業者の日本語学習を支援していると答えています。

日本語が通じないことで困ることがあるか（問4③）



外国人従業者の日本語学習を支援しているか（問5①）

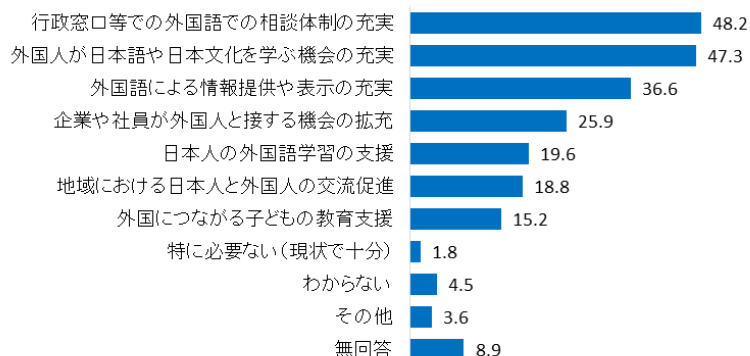


支援の例～記述内容より～

- ・社内で定期的に教室等を開催
- ・外部の日本語学校・区内の日本語講座を受講
- ・学習に通うための支援（勤務調整等）
- ・日本語検定受験料、テスト勉強の補助 等

◇企業は、横浜市域が外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるためには、「行政窓口等での外国語での相談体制の充実」とともに「外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実」が必要と考えています。

外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために必要と思うこと（問5①）MA3つまで n=112（単位：%）

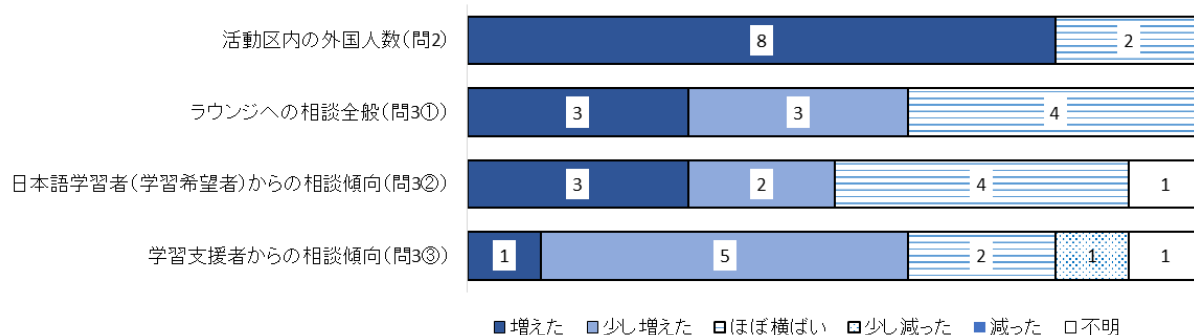


⑤ 国際交流ラウンジ² (n=10) ⑥ 行政 (n=36)

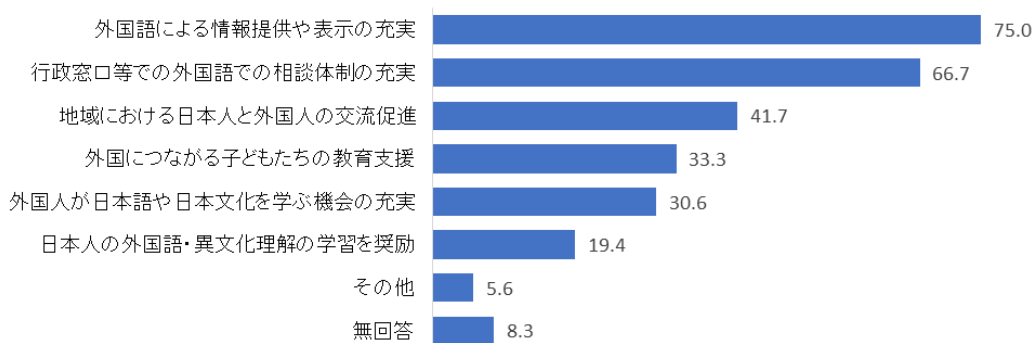
◇回答のあった各区課係の6割超が、外国人住民と日本語が通じないことで「困ったことがある」と答えています。

- ・市内全10ラウンジ及び、13区36課（区民生活に密接な福祉関係、住民手続き関係、地域づくり関係部署）から回答を得ました。
- ・ラウンジ、区役所各部署の過半数が、最近3年程度で、区域内の外国人は「増えた」と答えています。ラウンジへの相談全般、日本語学習者や学習支援者からの相談も、増加傾向にあります。
- ・各区の日本語学習支援事業のほとんどが、ラウンジとの連携により実施されています。
- ・区役所は、外国人も暮らしやすいまちになるためには、「外国語による情報提供や表示の充実」「行政窓口等での外国語での相談対応体制の充実」に続いて、「地域における日本人と外国人の交流促進」、「外国につながる子どもたちの支援」、「外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実」が必要と考えています。

最近3年間の増減傾向（国際交流ラウンジ調査-問2・3）数量（単位：件）



外国人も暮らしやすいまちになるために必要と思うこと（行政調査-問8）MA3 つまで n=36（単位：%）



² 脚注1 (P.1) 参照

第 2 章 調査の結果

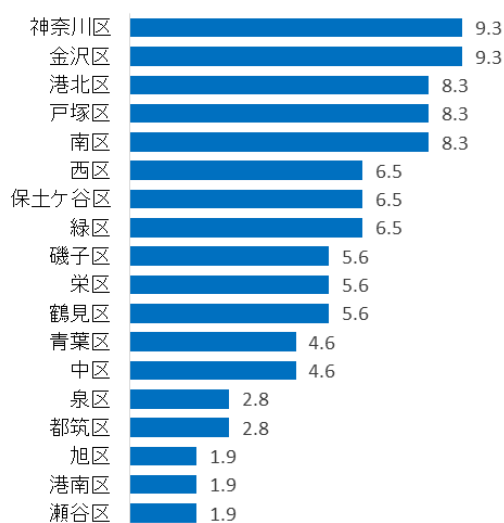
I 地域日本語教室

(I) 教室の概要について

● 区別分布

- ・ 回答のあった教室は、市内 18 区全区に分布しています。区別の分布状況は、下の通りです。

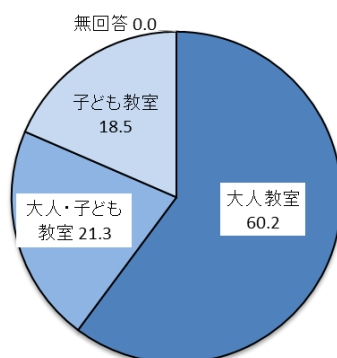
区別分布（問 1） n=108（単位：％）



● 教室の区分

- ・ 本調査は、YOKE「日本語・学習支援教室データベース（横浜）」に掲載しているすべての教室を中心とする非営利の教室に回答を依頼しました。データベース掲載教室は、子どもも対象としている場合があり、本調査も区別なくこれも対象としました。
- ・ 回答のあった教室（全 108 件）を、問 2①で把握した学習対象者の年齢層から、大人のみの教室（以後「大人教室」という。）、大人と高校生以下の子どものいる教室（以後「大人・子ども教室」という。）、子どものみの教室（以後「子ども教室」という。）に区分すると、大人教室 65（60.2%）、大人・子ども教室 23（21.3%）、子ども教室 20（18.5%）となります。

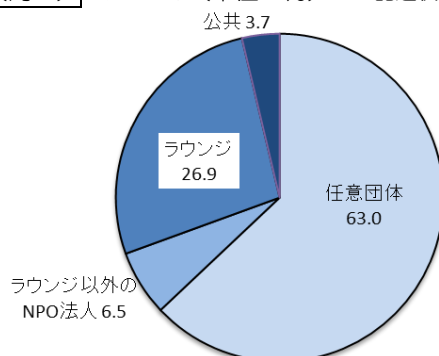
大人対象・子ども対象の教室の区分（問 2①付問） ※大人・子どもの人数記入の有無から区分 n=108（単位：％）



●組織形態

- 教室主催団体の組織形態の記入状況等から教室の形態を分類すると、任意団体（個人を含む）63.0%、国際交流ラウンジ 26.9%、ラウンジ以外の NPO 法人 6.5%、公共団体（県・区事業等）3.7%との分布状況となっています。

組織形態（問 1） n=108（単位：%） ※記述状況から集計

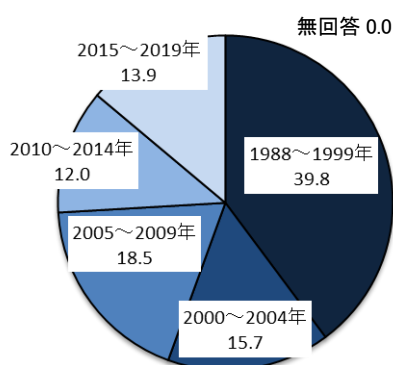


	合計	任意団体	NPO法人	ラウンジ	公共団体	無回答
全体	108	68	7	29	4	0
	100.0	63.0	6.5	26.9	3.7	0.0
大人教室	65	41	4	17	3	0
	100.0	63.1	6.2	26.2	4.6	0.0
大人・子ども教室	20	12	2	6	0	0
	100.0	60.0	10.0	30.0	0.0	0.0
子ども教室	23	15	1	6	1	0
	100.0	65.2	4.3	26.1	4.3	0.0

●活動開始時期

- 教室の活動開始時期は、昭和 63（1988）年から令和元（2019）年まで分布しています。1988～1999 年が 39.8%、2000～2009 年が 34.2%、2010 年から 2019 年が 25.9%となっています（経年で見やすいよう西暦で表記しました）。

組織形態（問 1） n=108（単位：%） ※前身組織の開始時期を記載している場合、これを採用した。



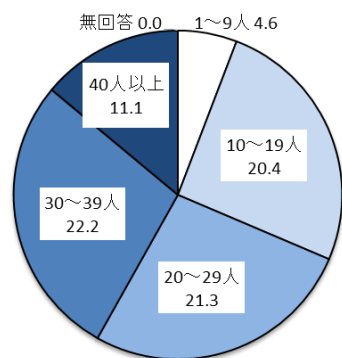
	合計	1988～1999年	2000～2004年	2005～2009年	2010～2014年	2015～2019年	無回答
全体	108	43	17	20	13	15	0
	100.0	39.8	15.7	18.5	12.0	13.9	0.0
大人教室	65	28	10	15	7	5	0
	100.0	43.1	15.4	23.1	10.8	7.7	0.0
大人・子ども教室	20	10	4	3	1	2	0
	100.0	50.0	20.0	15.0	5.0	10.0	0.0
子ども教室	23	5	3	2	5	8	0
	100.0	21.7	13.0	8.7	21.7	34.8	0.0

(2) 学習者について

●学習者数

- 定期的に学んでいる学習者の数は、最少2人から最多161人まで幅があり、1教室当たり平均26.1人で、10～30人台が約7割と多くなっています。子ども（高校生以下）の人数は、最少1人、最多49人、平均13.1人で、子ども教室は20人以下の教室が多くなっています。

定期的に学んでいる人の人数（問2①） ※記入された人数から区分 n=108（単位：%）



	合計	1～9人	10～19人	20～29人	30～49人	50人以上	無回答
全体	108	21	22	23	36	6	0
	100.0	19.4	20.4	21.3	33.3	5.6	0.0
大人教室	65	13	11	14	24	3	0
	100.0	20.0	16.9	21.5	36.9	4.6	0.0
大人・子ども教室	20	2	3	5	7	3	0
	100.0	10.0	15.0	25.0	35.0	15.0	0.0
子ども教室	23	6	8	4	5	0	0
	100.0	26.1	34.8	17.4	21.7	0.0	0.0

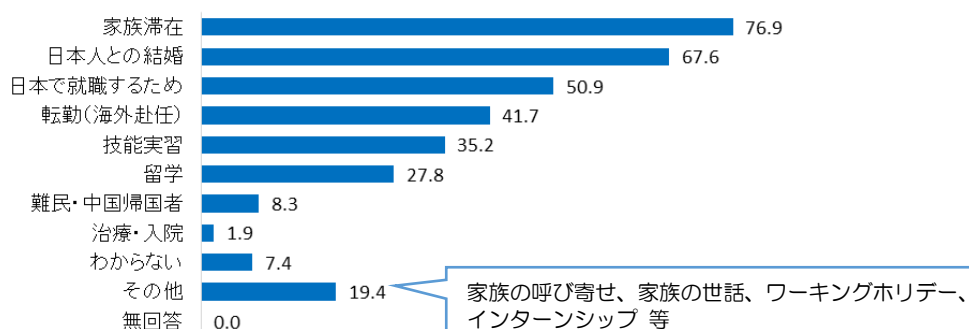
人数記入状況

	記入教室数	人数累計	n=記入教室数
学習者の人数	108 教室	2,818 人	最少2人、最多161人、平均26.1人
うち子ども（高校生以下）の人数	43 教室	565 人	最少1人、最多49人、平均13.1人

●来日の目的・日本語学習の目的

- 学習者の出身国は、約9割の教室が「中国」をあげ、次いで「ベトナム」「インド」「フィリピン」などアジア圏を中心に、欧米、中南米、アフリカ地域まで約50か国に及んでいます。（問2②）
- 学習者の来日目的は、「家族滞在」が76.9%、次いで「日本人との結婚」が67.6%と多く、これに「日本で就職」50.9%、「転勤」41.7%、「技能実習」35.2%、「留学」27.8%が続いています。

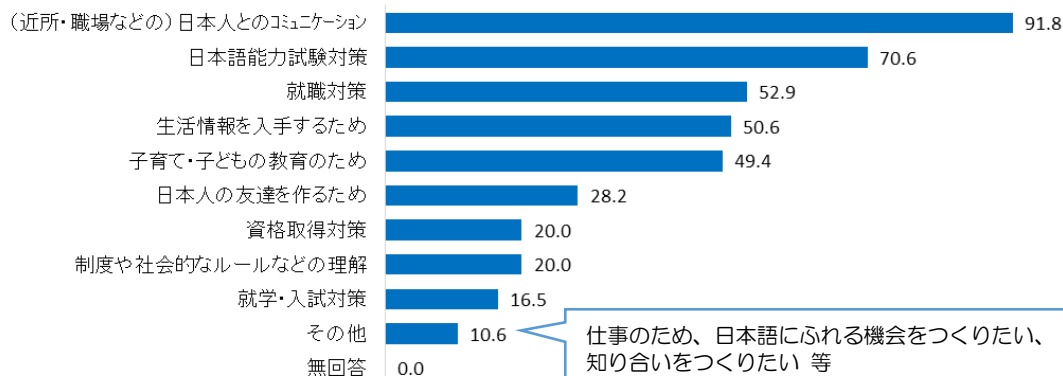
学習者の来日目的（問2③） MA n=108（単位：%）



	合計	留学	転勤(海外赴任)	日本で就職するため	技能実習	家族滞在	日本人との結婚	難民・中国帰国者	治療・入院	わからない	その他	無回答
全体	108	30	45	55	38	83	73	9	2	8	21	0
	100.0	27.8	41.7	50.9	35.2	76.9	67.6	8.3	1.9	7.4	19.4	0.0
大人教室	65	21	31	40	29	44	53	2	1	5	9	0
	100.0	32.3	47.7	61.5	44.6	67.7	81.5	3.1	1.5	7.7	13.8	0.0
大人・子ども教室	20	9	12	14	9	18	17	5	1	2	6	0
	100.0	45.0	60.0	70.0	45.0	90.0	85.0	25.0	5.0	10.0	30.0	0.0
子ども教室	23	0	2	1	0	21	3	2	0	1	6	0
	100.0	0.0	8.7	4.3	0.0	91.3	13.0	8.7	0.0	4.3	26.1	0.0

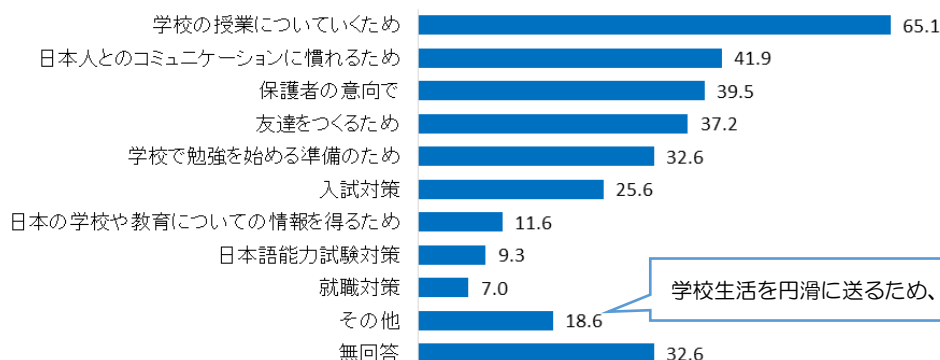
- ・日本語学習の主な目的・目標については、大人対象の教室、子ども対象の教室別に聞きました。
- ・大人教室（n=85）では、「日本人とのコミュニケーション」を91.8%があげ、続いて「日本語能力試験対策」70.6%、「就職対策」52.9%、「生活情報を入手するため」50.6%、「子育て・子どもの教育のため」49.4%が多くなっています。

日本語学習の主な目的・目標（問2④-A）大人教室）MA n=85（単位：％）※多い順



- ・子ども教室（n=43、子ども教室及び子どもを含む教室）では、「学校の授業についていくため」65.1%に次いで「日本人とのコミュニケーションに慣れるため」41.9%、「保護者の意向で」39.5%、「友達をつくるため」37.2%、「入試対策」25.6%の順で多くなっています。

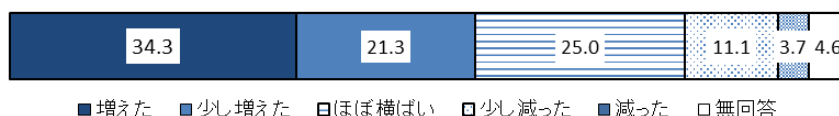
日本語学習の主な目的・目標（問2④-B）子ども教室）MA n=43（単位：％）※多い順



●学習者の傾向

- ・学習者の最近3年間程度の増減傾向については、「増えた・少し増えた」が55.6%、「横ばい」が25.0%、「少し減った・減った」は14.8%となっています。増減の傾向としては、技術者や技能実習生とその家族の増加、「就業者が増え平日夜や週末の希望が増えた」といった記述がみられます。

学習者の最近3年間程度の増減傾向（問2⑤） n=108（単位：％）



	合計	増えた	少し増えた	ほぼ横ばい	少し減った	減った	無回答
全体	108	37	23	27	12	4	5
	100.0	34.3	21.3	25.0	11.1	3.7	4.6
大人教室	65	23	11	17	8	3	3
	100.0	35.4	16.9	26.2	12.3	4.6	4.6
大人・子ども教室	20	8	6	4	1	1	0
	100.0	40.0	30.0	20.0	5.0	5.0	0.0
子ども教室	23	6	6	6	3	0	2
	100.0	26.1	26.1	26.1	13.0	0.0	8.7

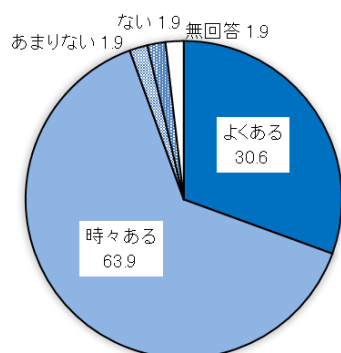
- 日本語が入門レベルの学習者の割合は、「1～2割」31.5%、「3～4割」28.7%、「5割以上」24.9%、「1割未満」13.9%の順であげられています。教室の区分別にみると、入門レベルの学習者は、大人のほうが多くなっています。「入門レベル者への対応で困ること」としては、支援者の不足による対応の困難さが多く記述されました。

日本語が入門レベルの学習者の割合（問2⑥） n=108（単位：％）

13.9	31.5	28.7	12.0	8.3	4.6	0.9		
□1割未満 □1～2割 □3～4割 □5～6割 □7～8割 ■それ以上 □無回答								
	合計	1割未満	1～2割	3～4割	5～6割	7～8割	それ以上	無回答
全体	108	15	34	31	13	9	5	1
	100.0	13.9	31.5	28.7	12.0	8.3	4.6	0.9
大人教室	65	9	19	17	10	4	5	1
	100.0	13.8	29.2	26.2	15.4	6.2	7.7	1.5
大人・子ども教室	20	1	8	5	3	3	0	0
	100.0	5.0	40.0	25.0	15.0	15.0	0.0	0.0
子ども教室	23	5	7	9	0	2	0	0
	100.0	21.7	30.4	39.1	0.0	8.7	0.0	0.0

- 学習者が途中で通わ（え）なくなるケースは、「時々ある」63.9%、「よくある」30.6%との回答状況です。その理由としては、就職や勤務状況の変化など就業上の都合、妊娠出産をはじめ家族の都合、転居、体調不良、進学等が多くあげられたほか、希望する学習内容と合わないといった記述もみられます。
- 学習者が学習を継続できるようにするための工夫については、学習者と支援者との関係づくり、密な連絡などコミュニケーションの重視、学習者の希望やレベルに合わせた学習の内容や方法の工夫、参加しやすくするための調整など、多くの記述がみられます。

学習者が途中で教室に通わ（え）なくなることがあるか（問2⑦） n=108（単位：％）



通わ（え）なくなる理由（記述） ※回答数：87 教室 157 件

- ・仕事の都合 48 件（就職・転職、勤務シフトの変化、多忙、仕事がつくて等）
- ・転居・帰国 37 件（仕事の都合、学生の進路等）
- ・家庭の都合 24 件（妊娠・出産、子どもの入学入園等）
- ・学業の都合 15 件（塾、部活等）
- ・教室が合わず 10 件（学習内容が希望と合わない、担当者が定まらない等）
- ・意欲の低下 9 件
- ・体調不良 8 件
- ・理由は不明 6 件

	合計	よくある	時々ある	あまりない	ない	無回答
全体	108	33	69	2	2	2
	100.0	30.6	63.9	1.9	1.9	1.9
大人教室	65	21	39	2	1	2
	100.0	32.3	60.0	3.1	1.5	3.1
大人・子ども教室	20	10	10	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
子ども教室	23	2	20	0	1	0
	100.0	8.7	87.0	0.0	4.3	0.0

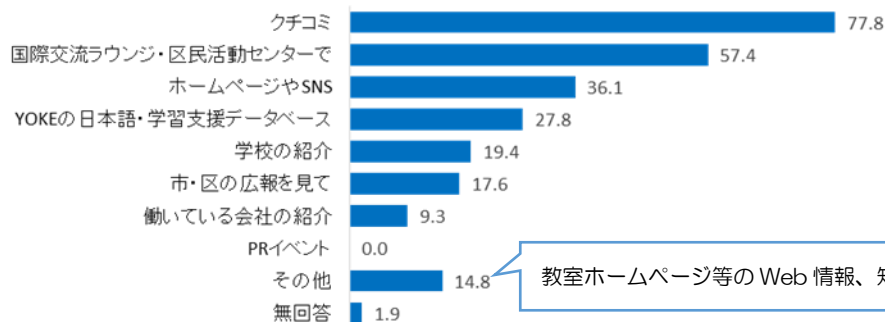
学習継続のための工夫（問2⑧）記述 ※回答数：95 教室 114 件

分類（件）	具体的な記述内容（抜粋・要約）
コミュニケーションの重視（42）	・ボランティアと学習者のコミュニケーション／関係づくりを重視 ・メールや電話でのコンタクトを重ねる。 等
学習の内容や方法の工夫（40）	・学習者の希望／レベルに合わせた学習内容 ・生活に密接した題材の導入 ・継続証等の授与によるモチベーション喚起 ・マンツーマンの対応 等
居心地や楽しみの重視（13）	・楽しい教室づくり ・居場所としての雰囲気づくり ・イベント開催 等
参加しやすく調整（12）	・学習者の都合に合わせて学習日・時間をフレキシブルに設定／他グループへの移動調整 ・乳幼児連れへの対応（同伴を許可／キッズルームで託児／保育ボランティアと連携） 等
学習以外の支援（4）	・生活上の相談に乗る ・生活上の支援（病院や役所窓口への同行、学校関係の翻訳）
支援体制の工夫（3）	・支援者の指導力向上 ・大学生ボランティアの受入 ・ボランティア発掘

●教室に入ったきっかけ

- 学習者が教室に入ったきっかけは、「クチコミ」が77.8%で1位、「国際交流ラウンジ・区民活動センター」が57.4%で2位となっており、次いで「ホームページやSNS」「YOKEの日本語・学習支援データベース」などウェブ情報も多くなっています。教室の区別にみると、子どもは、特に「クチコミ」と「学校の紹介」の割合が高くなっていることがわかります。

学習者が教室に入ったきっかけ（問3）MA3つまで n=108（単位：％）※多い順



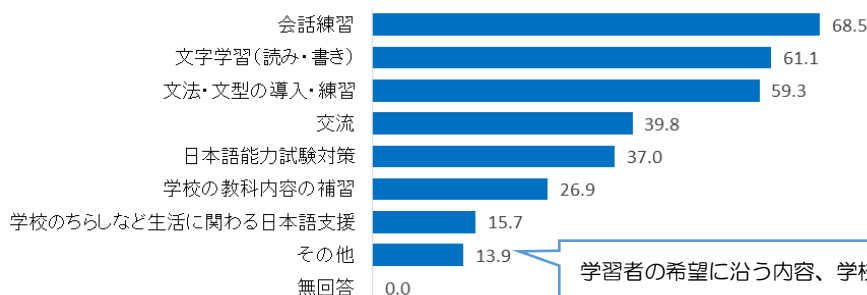
	合計	YOKEの「日本語・学習支援」	国際交流ラウンジ・区民活動センター	市・区の広報を見て	学校の紹介	働いている会社の紹介	クチコミ	ホームページやSNS	PRイベント	その他	無回答
全体	108	30	62	19	21	10	84	39	0	16	2
	100.0	27.8	57.4	17.6	19.4	9.3	77.8	36.1	0.0	14.8	1.9
大人教室	65	24	34	15	1	9	47	25	0	13	2
	100.0	36.9	52.3	23.1	1.5	13.8	72.3	38.5	0.0	20.0	3.1
大人・子ども教室	20	6	13	4	1	1	16	11	0	2	0
	100.0	30.0	65.0	20.0	5.0	5.0	80.0	55.0	0.0	10.0	0.0
子ども教室	23	0	15	0	19	0	21	3	0	1	0
	100.0	0.0	65.2	0.0	82.6	0.0	91.3	13.0	0.0	4.3	0.0

(3) 学習の方法や内容について

●学習の内容と方法

- 特に意識して取り入れている学習内容としては、「会話練習」68.5%、「文字学習」61.1%、「文法・文型」59.3%に続いて、「交流」を39.8%があげています。子ども教室では、「学校の教科内容の補習」「文字学習」のウェイトが高くなっています。

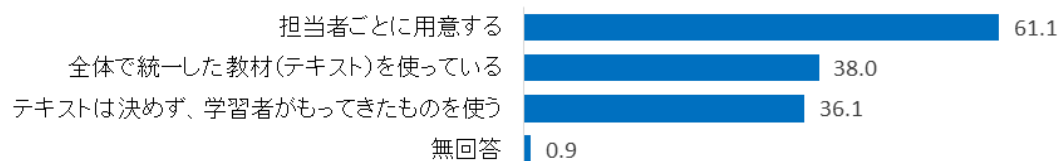
特に意識して取り入れている学習内容（問4①）MA n=108（単位：％）※多い順



	合計	会話練習	文法・文型の導入・練習	文字学習(読み・書き)	日本語能力試験対策	学校の暮らしなど生活に関わる日本語支援	学校の教科内容の補習	交流	その他	無回答
全体	108	74	64	66	40	17	29	43	15	0
	100.0	68.5	59.3	61.1	37.0	15.7	26.9	39.8	13.9	0.0
大人教室	65	53	46	37	27	12	4	25	6	0
	100.0	81.5	70.8	56.9	41.5	18.5	6.2	38.5	9.2	0.0
大人・子ども教室	20	15	12	12	8	4	6	7	3	0
	100.0	75.0	60.0	60.0	40.0	20.0	30.0	35.0	15.0	0.0
子ども教室	23	6	6	17	5	1	19	11	6	0
	100.0	26.1	26.1	73.9	21.7	4.3	82.6	47.8	26.1	0.0

- 教材（テキスト）は、「担当者ごとに用意」61.1%、「全体で統一した教材を使用」38.0%、「テキストは決めず、学習者がもってきたものを使う」36.1%（子ども教室では9割弱）となっています。

教材（テキスト）（問4②） MA n=108（単位：％）※多い順



	合計	全体で統一した教材(テキスト)を使っている	テキストは決めず、学習者がもってきたものを使う	担当者ごとに用意する	無回答
全体	108	41	39	66	1
	100.0	38.0	36.1	61.1	0.9
大人教室	65	32	14	39	0
	100.0	49.2	21.5	60.0	0.0
大人・子ども教室	20	7	5	14	1
	100.0	35.0	25.0	70.0	5.0
子ども教室	23	2	20	13	0
	100.0	8.7	87.0	56.5	0.0

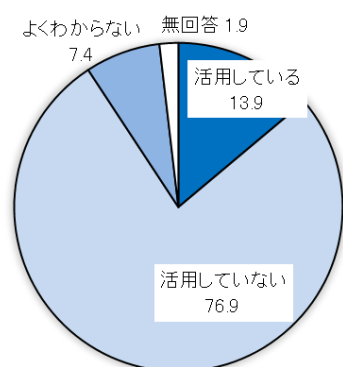
具体的な教材名等

- 既存のテキスト：多い順に、「みんなの日本語」「いっぽにほんごさんぽ」「できる日本語」等
- 教室オリジナルのテキスト・ワークシート
- 子ども教室では、学校の宿題プリント・教科書 等

ICT の活用状況

- 学習への ICT（情報通信技術）の活用は、「活用していない」が 76.9%と多く、「活用している」は 13.9%となっています。

学習に ICT を活用しているか（問4③） n=108（単位：％）



記述内容より（抜粋・要約）

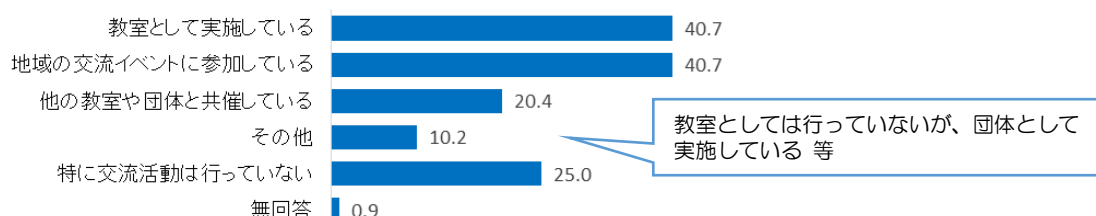
- （教室としては活用していないが）支援者間、支援者と学習者の連絡でモバイル機器を活用している。（多数）
- ICT を活用した学習法も有効と思うが未活用。
- 施設の通信環境・機材が未整備。
- 支援者のリテラシーが追いついていない。等

	合計	活用している	活用していない	よくわからない	無回答
全体	108	15	83	8	2
	100.0	13.9	76.9	7.4	1.9
大人教室	65	11	48	4	2
	100.0	16.9	73.8	6.2	3.1
大人・子ども教室	20	3	14	3	0
	100.0	15.0	70.0	15.0	0.0
子ども教室	23	1	21	1	0
	100.0	4.3	91.3	4.3	0.0

●学習者以外も参加できる交流活動

- ・学習者以外も参加できる交流活動等の実施については、「教室として実施している」「地域の交流イベントに参加している」が各 40.7%、「他の教室や団体と共催している」が 20.4%で、「特に交流活動は行っていない」も 25.0%みられます。

学習者以外も参加できる交流活動等の実施状況（問 5①） MA n=108（単位：％）※多い順



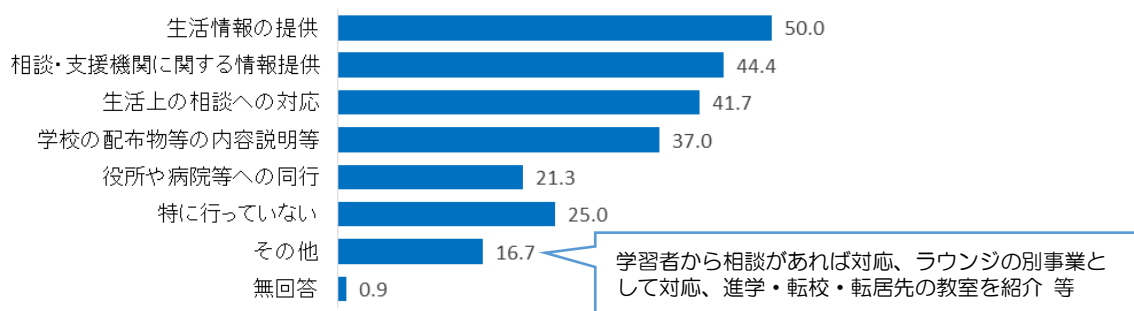
	合計	教室として実施している	他の教室や団体と共催している	地域の交流イベントに参加している	特に交流活動は行っていない	その他	無回答
全体	108	44	22	44	27	11	1
	100.0	40.7	20.4	40.7	25.0	10.2	0.9
大人教室	65	22	9	21	18	7	1
	100.0	33.8	13.8	32.3	27.7	10.8	1.5
大人・子ども教室	20	12	2	9	4	4	0
	100.0	60.0	10.0	45.0	20.0	20.0	0.0
子ども教室	23	10	11	14	5	0	0
	100.0	43.5	47.8	60.9	21.7	0.0	0.0

- ・記述された活動をみると、学習者の家族や卒業生を加えての季節の行事・イベント、ラウンジ等での地域交流イベント、学習発表会、教室を出て日本文化にふれる見学会、支援人材養成のための研修等が多くあげられています。防災訓練、介護について学ぶ機会などもみられます。

●学習支援以外で行っている支援

- ・学習支援以外で行っている支援としては、「生活情報の提供」50.0%、「相談・支援機関に関する情報提供」44.4%、「生活上の相談への対応」41.7%、「学校の配布物等の内容説明等」37.0%（子ども教室では 6 割半）の順で多くあげられています。

学習支援以外で行っている支援（問 5②） MA n=108（単位：％）※多い順



	合計	学校の配布物等の内容説明等	生活情報の提供	相談・支援機関に関する情報提供	生活上の相談への対応	役所や病院等への同行	特に行っていない	その他	無回答
全体	108	40	54	48	45	23	27	18	1
	100.0	37.0	50.0	44.4	41.7	21.3	25.0	16.7	0.9
大人教室	65	17	28	28	26	12	17	10	1
	100.0	26.2	43.1	43.1	40.0	18.5	26.2	15.4	1.5
大人・子ども教室	20	8	13	10	8	5	5	3	0
	100.0	40.0	65.0	50.0	40.0	25.0	25.0	15.0	0.0
子ども教室	23	15	13	10	11	6	5	5	0
	100.0	65.2	56.5	43.5	47.8	26.1	21.7	21.7	0.0

(4) 日本語学習支援の体制について

●支援スタッフ数

- 支援スタッフの人数（実質的な活動者数）は、最少 1 人から最多 73 人まで幅があり、20 人未満の教室が多くなっています。支援者 1 人当たりの学習者数は平均 1.7 人です。日本語が母語でない支援スタッフは、108 教室中 20 教室（全体の 18.5%）で見られます（計 25 人）。

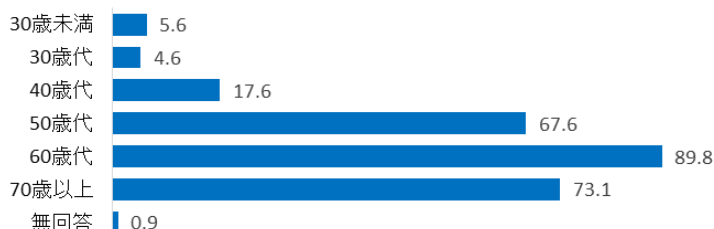
支援スタッフの人数（問 6①） 数量

	記入教室数	人数累計	n=記入教室数
支援スタッフの人数	106 教室	1,221 人	最少 1 人、最多 73 人、平均 11.5 人
うち日本語非母語者の人数	20 教室	25 人	108 教室中の 18.5%、1,221 人中の 2.0%

●支援スタッフの傾向

- 支援スタッフの主な年齢層は、60 歳代、70 歳以上、50 歳代の順で多くあげられています。子ども教室では、10～20 歳代のスタッフの割合がやや高くなっています。

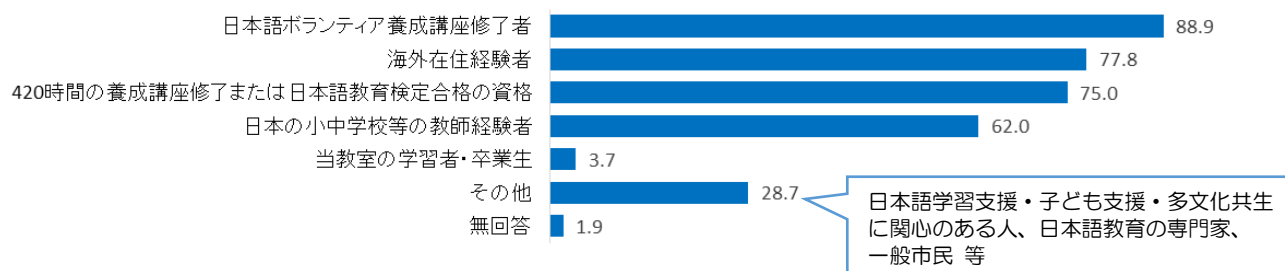
支援スタッフの主な年齢層（問 6②） MA3 つまで n=108（単位：％）



	合計	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	無回答
全体	108	1	6	5	19	73	97	79	1
	100.0	0.9	5.6	4.6	17.6	67.6	89.8	73.1	0.9
大人教室	65	0	1	1	13	43	55	50	1
	100.0	0.0	1.5	1.5	20.0	66.2	84.6	76.9	1.5
大人・子ども教室	20	0	1	2	3	15	19	17	0
	100.0	0.0	5.0	10.0	15.0	75.0	95.0	85.0	0.0
子ども教室	23	1	4	2	3	15	23	12	0
	100.0	4.3	17.4	8.7	13.0	65.2	100.0	52.2	0.0

- 支援スタッフは、「日本語ボランティア養成講座修了者」が 88.9%と最も多く、次いで「海外在住経験者」77.8%、「420 時間の養成講座修了または日本語教育検定合格の資格」75.0%、「日本の小中学校等の教師経験者」62.0%（子ども教室では 8 割強）と続いています。

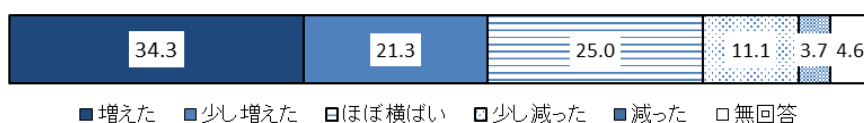
支援スタッフはどんな人か（問 6③） MA3 つまで n=108（単位：％）



	合計	海外在住経験者	日本語ボランティア養成講座修了者	420時間の養成講座修了または日本語教育検定合格の資格	日本の小中学校等の教師経験者	当教室の学習者・卒業生	その他	無回答
全体	108	84	96	81	67	4	31	2
	100.0	77.8	88.9	75.0	62.0	3.7	28.7	1.9
大人教室	65	49	61	50	35	1	8	1
	100.0	75.4	93.8	76.9	53.8	1.5	12.3	1.5
大人・子ども教室	20	15	18	16	13	2	9	0
	100.0	75.0	90.0	80.0	65.0	10.0	45.0	0.0
子ども教室	23	20	17	15	19	1	14	1
	100.0	87.0	73.9	65.2	82.6	4.3	60.9	4.3

- ・支援スタッフの最近 3 年間の増減傾向については、「増えた・少し増えた」45.4%（子ども教室では約 7 割）、「横ばい」35.2%、「少し減った・減った」は 13.9%となっています。

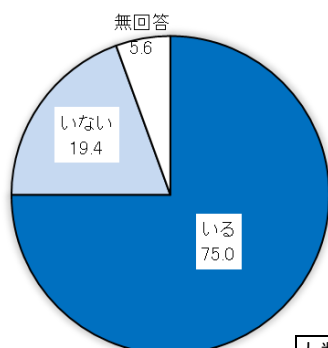
支援スタッフの最近 3 年間程度の増減傾向（問 6④） n=108（単位：％）



	合計	増えた	少し増えた	ほぼ横ばい	少し減った	減った	無回答
全体	108	19	30	38	9	6	6
	100.0	17.6	27.8	35.2	8.3	5.6	5.6
大人教室	65	11	12	24	7	6	5
	100.0	16.9	18.5	36.9	10.8	9.2	7.7
大人・子ども教室	20	2	8	9	1	0	0
	100.0	10.0	40.0	45.0	5.0	0.0	0.0
子ども教室	23	6	10	5	1	0	1
	100.0	26.1	43.5	21.7	4.3	0.0	4.3

- ・この 1 年間に新規で入ったスタッフは、「いる」と75.0%（子ども教室では 9 割弱）が答えています。新規参加者の人数は 1 教室あたり平均 8.8 人（最少 1 人、最多 97 人）、うち現在もスタッフとして継続している人は平均 6.5 人（最少 1 人、最多 60 人）となっています。「ボランティア養成講座修了者が一挙に入り、1 年以内に辞めていく人もいる」といった記述もみられます。

この 1 年間に新規で入ったスタッフの有無（問 6⑤） n=108（単位：％）



	合計	いる	いない	無回答
全体	108	81	21	6
	100.0	75.0	19.4	5.6
大人教室	65	47	17	1
	100.0	72.3	26.2	1.5
大人・子ども教室	20	14	2	4
	100.0	70.0	10.0	20.0
子ども教室	23	20	2	1
	100.0	87.0	8.7	4.3

人数記入状況

	記入教室数	人数累計	n=記入教室数
新規参加者数	81 教室	711 人	最少 1 人、最多 97 人、平均 8.8 人
うち現在の継続者数	78 教室	510 人	最少 1 人、最多 60 人、平均 6.5 人

- ・支援スタッフに求めることは、「安定的に通えること」67.6%、「学習者と共感できる力」66.7%、「日本語を教えるための知識とスキルを得ようとする気持ち」60.2%が上位にあげられています。「ボランティア養成講座を受けていること」は32.4%があげています。

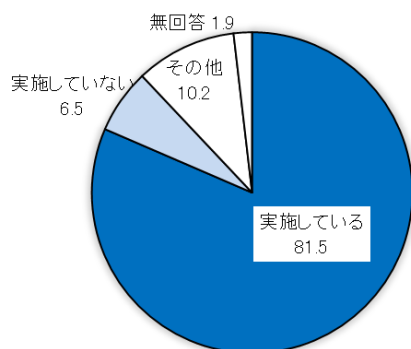
支援スタッフに何を求めるか（問 6⑥） MA3 つまで n=108（単位：％）※多い順



	合計	「正しい日本語」が使えること	日本語を教えるための知識とスキルを得ようとする気持ち	ボランティア養成講座を受けていること	日本語支援の経験があること	420時間の養成講座修了または日本語教育能力検定合格の資格	学習者と共感できる力	安定的に通えること	その他	無回答
全体	108	15	65	35	8	4	72	73	14	4
	100.0	13.9	60.2	32.4	7.4	3.7	66.7	67.6	13.0	3.7
大人教室	65	9	47	27	5	3	38	41	4	3
	100.0	13.8	72.3	41.5	7.7	4.6	58.5	63.1	6.2	4.6
大人・子ども教室	20	4	9	7	3	1	12	12	6	0
	100.0	20.0	45.0	35.0	15.0	5.0	60.0	60.0	30.0	0.0
子ども教室	23	2	9	1	0	0	22	20	4	1
	100.0	8.7	39.1	4.3	0.0	0.0	95.7	87.0	17.4	4.3

- ・支援スタッフのミーティングは、「実施している」が81.5%で、「実施していない」は6.5%となっています。「その他」の内容としては、メンバーや回数を限って実施している等の記述が複数みられます。

スタッフミーティングの有無（問 6⑦） n=108（単位：％）

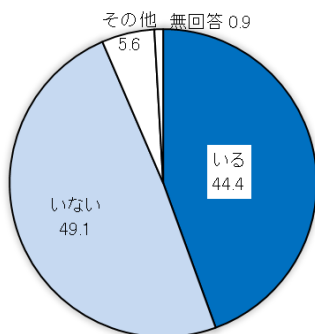


	合計	実施している	実施していない	その他	無回答
全体	108	88	7	11	2
	100.0	81.5	6.5	10.2	1.9
大人教室	65	56	5	2	2
	100.0	86.2	7.7	3.1	3.1
大人・子ども教室	20	16	0	4	0
	100.0	80.0	0.0	20.0	0.0
子ども教室	23	16	2	5	0
	100.0	69.6	8.7	21.7	0.0

●運営体制

- ・運営（事務）などの専任者の有無は、「いない」49.1%、「いる」44.4%となっています。

運営（事務）などの専任者の有無（問7①） n=108（単位：％）

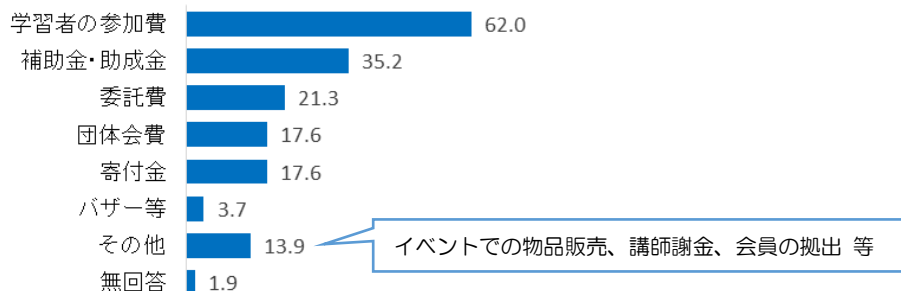


	合計	いる	いない	その他	無回答
全体	108	48	53	6	1
	100.0	44.4	49.1	5.6	0.9
大人教室	65	31	29	4	1
	100.0	47.7	44.6	6.2	1.5
大人・子ども教室	20	7	11	2	0
	100.0	35.0	55.0	10.0	0.0
子ども教室	23	10	13	0	0
	100.0	43.5	56.5	0.0	0.0

●運営費等

- ・運営費の主な財源（調達方法）は、「学習者の参加費」を62.0%があげ、次いで「補助金・助成金」が35.2%（子ども教室では5割強）となっています。

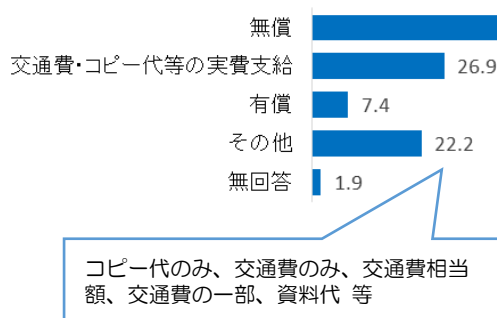
運営費の主な財源（調達方法）（問7②）MA3つまで n=108（単位：％）※多い順



	合計	学習者の参加費	団体会費	委託費	補助金・助成金	寄付金	バザー等	その他	無回答
全体	108	67	19	23	38	19	4	15	2
	100.0	62.0	17.6	21.3	35.2	17.6	3.7	13.9	1.9
大人教室	65	50	11	13	20	2	1	4	1
	100.0	76.9	16.9	20.0	30.8	3.1	1.5	6.2	1.5
大人・子ども教室	20	13	2	4	6	7	2	6	0
	100.0	65.0	10.0	20.0	30.0	35.0	10.0	30.0	0.0
子ども教室	23	4	6	6	12	10	1	5	1
	100.0	17.4	26.1	26.1	52.2	43.5	4.3	21.7	4.3

- ・支援スタッフへの報酬は、「無償」が53.7%、「交通費・コピー代等の実費支給」が26.9%で、「有償」は7.4%となっています。

スタッフへの報酬（問7③）MA n=108（単位：％）※多い順



	合計	有償	交通費・コピー代等の実費支給	無償	その他	無回答
全体	108	8	29	58	24	2
	100.0	7.4	26.9	53.7	22.2	1.9
大人教室	65	7	14	33	17	2
	100.0	10.8	21.5	50.8	26.2	3.1
大人・子ども教室	20	1	5	12	6	0
	100.0	5.0	25.0	60.0	30.0	0.0
子ども教室	23	0	10	13	1	0
	100.0	0.0	43.5	56.5	4.3	0.0

(5) 横浜市域で

●外部との交流・連携

- 外部との交流や、連携して実施している活動について、交流・連携先の主体別に記入していただいたところ、「ラウンジ」との連携活動を半数があげ、次いで「区」「YOKE」「他の地域日本語教室」の順で多くなっています。交流・連携の内容は、活動情報の受発信、イベント・研修等への参加、学習者の支援に関わる情報交換等が多くなっています。

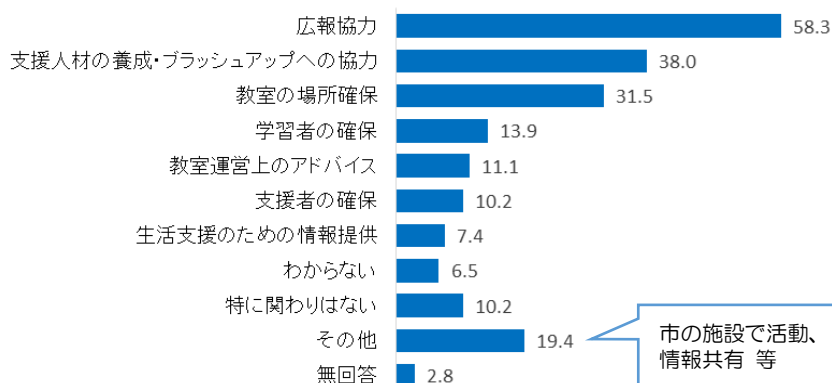
外部との交流や、連携して実施している活動（問8①）MA 記述 ※記入状況をカウント（多い順）

交流・連携先	記入教室数	主な活動内容（概要）
国際交流ラウンジ	54	ラウンジの教室、学習者・支援者紹介（他区ラウンジとの連絡も）、イベント参加、活動情報の受発信 等
区役所	48	委託元、学習者の受入、イベント参加、場所確保、助成金 等
YOKE	45	教室データベース登録、情報受発信、講習・研修参加、連絡会参加 等
地域日本語教室	38	連絡会参加、情報交換、講座・研修や学習者支援での相互協力 等
横浜市	26	児童生徒の受入、活動場所の確保、助成金 等
地元の学校（小中高等）	26	学習者の受入、情報共有、学習等のサポート、多文化共生活動への協力 等
日本語教育機関	18	支援スタッフの紹介（受講者・修了者の活躍）、講師依頼 等
企業・業界団体等	14	助成金、従業者向け教室、区内介護施設と交流 等
外国人団体	2	広報
その他	22	大学、県、社会福祉協議会、地区センター、自治会 等

●横浜市やYOKE との関わり

- 横浜市やYOKE との関わりとしては、「広報協力」58.3%（子ども教室では 8 割弱）が最も多く、これに「支援人材の養成・ブラッシュアップ」38.0%、「教室の場所確保」31.5%が続いています。

横浜市やYOKE との関わり（問8②）MA n=108（単位：%）※多い順

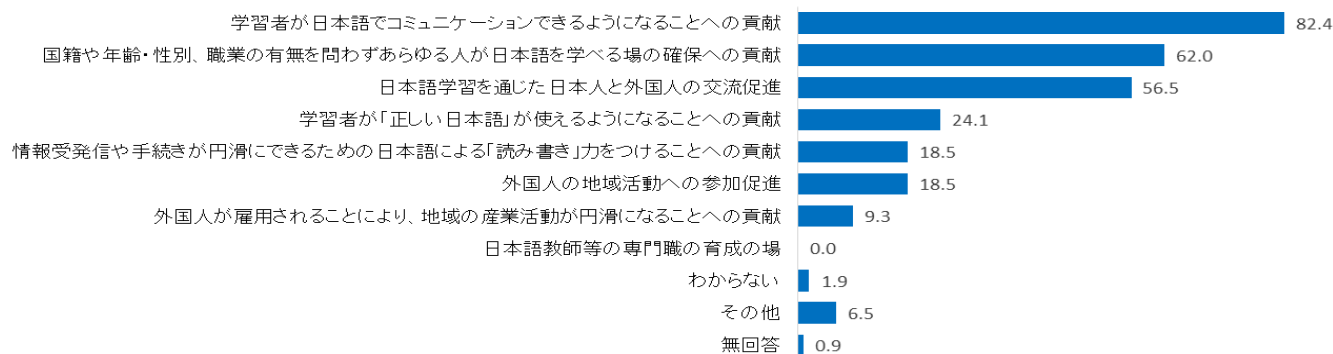


	合計	教室の場所確保	広報協力	学習者の確保	支援者の確保	支援人材の養成・ブラッシュアップへの協力	教室運営上のアドバイス	生活支援のための情報提供	わからない	特に関わりはない	その他	無回答
全体	108	34	63	15	11	41	12	8	7	11	21	3
	100.0	31.5	58.3	13.9	10.2	38.0	11.1	7.4	6.5	10.2	19.4	2.8
大人教室	65	23	34	10	7	18	5	4	7	5	10	3
	100.0	35.4	52.3	15.4	10.8	27.7	7.7	6.2	10.8	7.7	15.4	4.6
大人・子ども教室	20	6	11	3	3	12	2	3	0	4	5	0
	100.0	30.0	55.0	15.0	15.0	60.0	10.0	15.0	0.0	20.0	25.0	0.0
子ども教室	23	5	18	2	1	11	5	1	0	2	6	0
	100.0	21.7	78.3	8.7	4.3	47.8	21.7	4.3	0.0	8.7	26.1	0.0

●地域日本語教室の役割

- 横浜市域における地域日本語教室の役割をどう考えるかについては、「学習者が日本語でコミュニケーションできるようになることへの貢献」82.4%、「あらゆる人が日本語を学べる場の確保への貢献」62.0%、「日本語学習を通じた日本人と外国人の交流促進」56.5%が上位にあげられています。

地域日本語教室はどんな役割を果たしていると思うか（問9①）MA3 つまで n=108（単位：%）※多い順

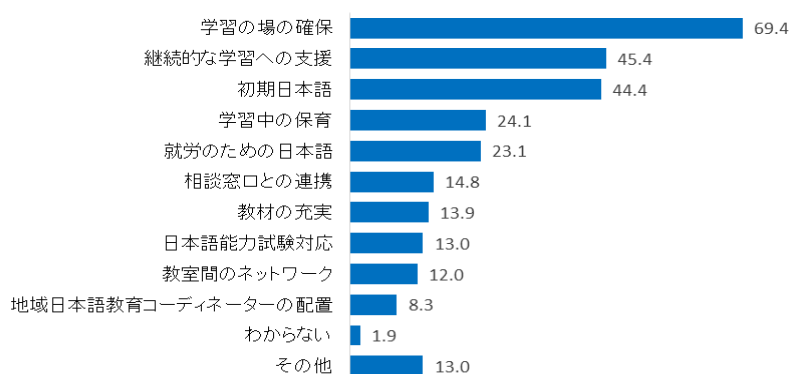


	合計	学習者が「正しい日本語」が使えるようになることへの貢献	学習者が日本語でコミュニケーションできるようになることへの貢献	情報受信や手続きが円滑にできるための日本語による「読み書き」力をつけることへの貢献	国籍や年齢・性別、職業の有無を問わずあらゆる人が日本語を学べる場の確保への貢献	日本語学習を通じた日本人と外国人の交流促進	外国人の地域活動への参加促進	外国人が雇用されることにより、地域の産業活動が円滑になることへの貢献	日本語教師等の専門職の育成の場	わからない	その他	無回答
全体	108	26	89	20	67	61	20	10	0	2	7	1
	100.0	24.1	82.4	18.5	62.0	56.5	18.5	9.3	0.0	1.9	6.5	0.9
大人教室	65	16	57	14	40	36	12	9	0	0	1	1
	100.0	24.6	87.7	21.5	61.5	55.4	18.5	13.8	0.0	0.0	1.5	1.5
大人・子ども教室	20	2	17	2	10	14	7	0	0	1	0	0
	100.0	10.0	85.0	10.0	50.0	70.0	35.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0
子ども教室	23	8	15	4	17	11	1	1	0	1	6	0
	100.0	34.8	65.2	17.4	73.9	47.8	4.3	4.3	0.0	4.3	26.1	0.0

●地域日本語教室の充実に向けて必要なこと

- 地域日本語教室の充実に向けて必要なこととしては、「学習の場の確保」69.4%、「継続的な学習への支援」45.4%、「初期日本語」44.4%が上位にあげられています。

地域日本語教室の充実に向けて必要なこと（問9②）MA3 つまで n=108（単位：%）※多い順



	合計	初期日本語	就労のための日本語	日本語能力試験対応	学習の場の確保	継続的な学習への支援	学習中の保育	教材の充実	教室間のネットワーク	相談窓口との連携	地域日本語教育コーディネーターの配置	わからない	その他	無回答
全体	108	48	25	14	75	49	26	15	13	16	9	2	14	0
	100.0	44.4	23.1	13.0	69.4	45.4	24.1	13.9	12.0	14.8	8.3	1.9	13.0	0.0
大人教室	65	32	21	12	47	31	22	10	9	9	4	0	1	0
	100.0	49.2	32.3	18.5	72.3	47.7	33.8	15.4	13.8	13.8	6.2	0.0	1.5	0.0
大人・子ども教室	20	10	1	1	14	6	2	1	0	5	1	1	7	0
	100.0	50.0	5.0	5.0	70.0	30.0	10.0	5.0	0.0	25.0	5.0	5.0	35.0	0.0
子ども教室	23	6	3	1	14	12	2	4	4	2	4	1	6	0
	100.0	26.1	13.0	4.3	60.9	52.2	8.7	17.4	17.4	8.7	17.4	4.3	26.1	0.0

●日本語学習がしやすい地域づくり、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けて

- 日本語学習がしやすい地域づくり、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けては、「教室の場所確保を」「支援スタッフの確保が必要」「子育て中も学習できるよう保育対応のある教室を」「入門レベルの初期日本語学習への対応を（公的な実施等）」といった意見が多くみられます。また、「学齢期に学べなかった人への対応が必要」「地域で日本人と交流できる仕組みづくりが必要」「教室情報が外国人に届く工夫が必要」「小さくても身近に通える教室が多くあるとよい」といった記述もみられます。

日本語学習がしやすい地域づくり、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けての提案や意見（問 9③）記述 ※回答数：66 教室 152 件

分類	具体的な記述内容（抜粋・要約）
学習のニーズや必要への対応について（54 件）	＜多様な教室を＞ ○保育への対応を（16 件） - 子育て中の学習者のため保育ボランティアが必要（教室と同じフロアに子育て支援の場があるが保護者同伴でしか利用できない）。 - 乳幼児がいて日本語教室へ来られない、昼間は仕事で通えないという問題がある。保育もついて朝・昼・晩と毎日クラスがあり、その教室を各団体が手分けして請け負うことができるような場所があるとよい。 ○入門レベルの日本語対応を（15 件） - 初級の日本語を多くの学習者がもっと気軽に便利に学べる場所を多く設置してはどうか。 - 行政が、日本語入門レベルの基礎を、費用をかけずに学べる学習の場を設置すべきと考える。 - 学ぶ意欲を持った時、短期集中的に基礎を学びたいと思ってもボランティア教室は週 1 回の実施がほとんど。教室を渡り歩くことになりロスが多い。せめて週 3 回の専門家による学習の場がほしい。 ○夜間対応を（6 件） - 昼間は仕事をして夜に学習したい学習者が多い。現在の週 1 回から 2 回開催する検討はしているが、開催場所に問題がある。 ○子どものために（3 件） - 子どもの学習支援の充実を（オーバーエイジの高校受験や高校中退者の受け皿や支援）。 - 小中学校で支援が十分に受けられず学力や日本語力が不十分で社会とつながれない人たちが一定数いると思う。社会参加や就労支援機関の情報が届かない、参加しても言葉の面で孤立して続かないなど。 ＜アクセスしやすく＞ ○身近なところで通いやすく（7 件） - 継続しやすい条件としては、住んでいる地域・働いている地域の近くに学習する場所がある（交通便利で交通費負担を感じない）こと。 - 大きな場所は必要なく、比較的小さい場所が点在しているほうがよい。 - 学習者が興味あるテーマを通じて日本語を学べる教室を設ける（例：料理、演劇、ゲーム、日本文化に関するものなど）。 ○教室情報の提供を（7 件） - 外国人が定住する地域、働く場所などに多くの綿密な情報提供を（パンフレットを置くだけでなく、人を介しての情報提供、回覧板のような仕組みも）。 - 日本語を学習したいと思っても実際にアクセスするのはハードルが高いようだ。クチコミでつながることが多い。もっと気軽に参加できるような広報のあり方があるとよい。 - 情報を提供する交流掲示板のようなサイトを立ち上げ、活動者による活用、外国人の認知度を上げる取組ができるとよい。
教室運営の円滑化について（50 件）	＜教室の運営＞ ○開催場所の確保を（20 件） - 会場の確保に苦労する教室もある。会場だけでも行政の責任で確保できるとよい。 - 市民の多文化意識やコミュニケーションのためにも身近にある学校施設を活用してはどうか。教室、教材、コピー等の設備の開放も検討されたい。 ○活動費の支援を（6 件） - ボランティアに交通費は支払い、経済的負担を少なくしたい。 - スタッフに交通費を支給するための助成、教材や機材の購入費の助成があるとよい。 ○円滑な学習支援を（2 件） - 学習者が求めているものと、教える側がマッチできること。

	＜人材の確保・活躍＞ ○支援スタッフの確保を（18 件） ・学習者の増員要望に応えたいが、慢性的なスタッフ不足のため困難。様々な機会に募集しているが、スタッフの確保になかなかつながらない。個別での募集活動に限界を感じる。 ○外国人の活躍を（4 件） ・入門レベルでは母語による説明がほしいという意見もある。初級終了以降の学習者が日本人とペアになって新規学習者をボランティアとして支援する仕組みがあってもよい。 ・外国人だけがいつも受け手という構図の壁がある。外国人からの発信を促したい。若い人たち、学生と、これからの日本社会について一緒に考え、行動する機会をつくりたい。
連携による学習者支援の推進について（48）	＜異分野との連携＞ ○子育て支援との連携（11 件） ・子どもの日本語力が伸び母語より楽になると、保護者と子どもの間に溝ができる。子育て期は子どもの支援が保護者の支援につながり、保護者の支援が子どもの支援にもつながる。子ども・青少年部局、福祉関連部局など子育て期の家族と接する窓口で、外国人多言語相談窓口や地域の日本語教室の存在を伝えてほしい。 ○企業との関係づくり（8 件） ・地元企業からの従業員教育依頼が多い。企業側の教育への熱意が不可欠。教室に「まるなげ」するだけの企業からの学習者は出席も不確実で長続きしない。区内の介護施設とは密に連絡を取っており協力的。 ○福祉情報の提供等（5 件） ・介護保険制度とサービスの利用についての情報は日本人の間でもわかりにくい。地域ケアプラザも十分に知られていない。日本語を母語としない高齢者や家庭が理解する学習機会を自治体として設けて。 ＜地域の中での関係づくり＞ ○日本人の理解促進を（6 件） ・スマホの翻訳機能、やさしい日本語の活用等で支援の必要は減ったが、地域の中でなかなかうまくコミュニケーションが取れていない。外国人だけが、いつも受け手という構図の壁がある。地域住民は、外国人＝英語と考えがちで、面と向かうことに尻込みしてしまう。 ○地域での交流を（5 件） ・日本語を習っても日本人の友だちがいない、日本人と話す機会がないと学習者から聞く。同国者同士のつながりが強く、なかなか同世代の日本人と個人的な付き合いをつくり上げるのが難しい。ホームパーティーのような場が定期的にあるとよいのかもしれない。 ・個々の日本人が隣人として助け合える関係を築いていくことが最も大切。まず多数派から一歩を。温かいあいさつから始め、地域の行事を知らせ、交流機会に同行するなど。 ＜連携体制づくり＞ ○教室間で連携できるように（6 件） ・専門家による低料金の教室（いつでも学べる 6 か月コースの初期日本語教室等）を設置し、多文化共生をめざす地域のボランティア教室と連携がとれる仕組みを構築したい。 ・市内に数多くの日本語教室があるが、それぞれ独立した運営で、教室間の横のつながりが弱い。指導技術の向上策、教室の持つ課題や問題点、学習者の過不足問題、学習者の状況等に関して、教室間での情報共有や何らかの連携のできる機能があるとよい。 ○広域連携が必要（3 件） ・区よりもう少し広いエリアで連携できるとよい。川の対岸に中小企業の集積があり、バス 10 分圏に隣区の大団地がある。地域の持つ特性、商業圏など人の往来の目線で情報共有等ができるとよい。 ○拠点づくりを（4 件） ・区内に国際交流ラウンジ機能がほしい。外国の方・地域住民が交流でき、外国の方が困った時に情報を手に入れることができる場所が必要。

～地域日本語教室へのヒアリングから～

＜学習者の状況＞

- ・入門レベルの学習者は結構来る。が、その後、来たり来なかったり。テキストを使うのが難しい。
- ・入門レベルの学習者も多く入ってくる。おしゃべりができればよいという人、話せるが読み書きができない人や、検定を目指す人など、学習者のニーズは様々な様子。
- ・難民申請中の人日本語教室に来ている。
- ・4～5年続いている人もいる。子どももOK。小さい子はキッズルームにボランティアと行ったりする。小学生などは勉強を一緒に行う。
- ・発達上の課題か日本語力か、心配な子どものケースとその対応が課題だ。(子ども教室)

＜ボランティア不足・高齢化＞

- ・ボランティアはなかなか増えず、現在のメンバーでほぼ固定。ぜひ若い方に入っていただきたい。
- ・日本語ボランティアが安定的に増えてくれるとよいと思う。高齢化が課題。リーダーになっている人の雰囲気、新しい人の定着もずいぶん変わる。今はとてもいい雰囲気。

＜外国人当事者ボランティアの受入＞

- ・滞日10年の外国人住民が、滞日1年の外国人住民をサポートしている。
- ・中2で来日した大学生(社会人になり今は休止中)や、今日、来ていた市内大学へ進学内定の高3生の参加は心強い。(子ども教室)

＜場所と資金の確保など大変なこと＞

- ・場所が固定できるとよいが、現在は、毎月くじ引きに参加している。学校の空き教室などが使えるとありがたい。(子ども教室)
- ・部屋代が払えず、スタッフ持ち出しで続けた時期もある。限られた予算(学習者からの1回200円の参加費)でやりくりをしている。
- ・教材は図書館などで借りてきて1～2冊確保し、学習者に使ってもらっている。2人で1冊を共有。会の予算から買おうと思うが経費に余裕がない。

＜連携を希望する団体・形式＞

- ・ラウンジ、区内の教室(区主催のイベントなど)。
- ・小学校の連携協力もできればと思う。子育て支援拠点、多文化カフェのことは紹介したりしている。
- ・他区他市との交流もぜひしたい。

＜行政・YOKEへ期待すること＞

- ・日本語教室に対して、安定的な活動場所を確保してほしい(優先利用など)。子連れ対応をしてほしい(キッズスペース・保育)。
- ・技能実習生等の日本語教室への受け入れについては、学習者(や企業)と教室の間にクッションがほしい。どっと、まとまってくる。企業内で使う日本語についても、教えてほしいといわれる。
- ・ラウンジの日本語教室は初級を担い、話せるようになったら地域につなげてほしい。
- ・子ども対象の教室を開催してほしい。保護者向けの日本語教室がほしい(子どもの名前が書けないなどの課題がある)。
- ・自治会とのつながりをつくってほしい。

2 日本語教育機関

(1) 学校の概要について

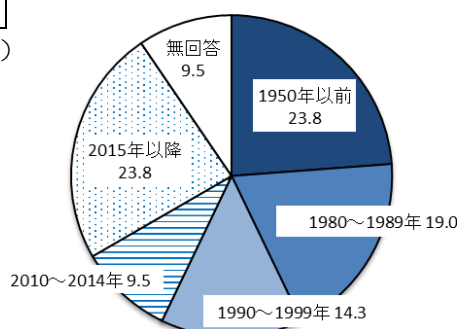
●学校の種類

- 回答のあった 21 校は、専修学校・専門学校・語学学校が約半数を占め、他は大学・研究機関、日本語学校が 2 分しています。(問 1)

●開校時期

- 教育活動を横浜市内で開始している学校が過半数です。横浜市内での開校時期は、2010 年以降と 1980～1999 年が各 3 割台、1950 年以前が 2 割台となっています(2000～2009 年は皆無)。

横浜市内での開校時期(問 1)
n=21 (単位: %)



(2) 学習者について

●学習者数

- 定期的に学んでいる学習者のうち、19 歳～20 歳代が 9 割を占めています。出身地域は、各年代とも、「中国」「ベトナム」「韓国」が多く、「ネパール」「台湾」「アメリカ」「カナダ」のほか「日系」との回答もみられます。

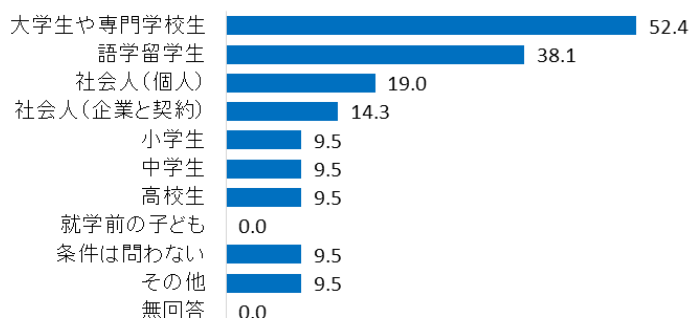
定期的に学んでいる人の数(問 2①) 数量

	記入校	人数累計	n=記入教室数
18 歳以下	6 校	81 人	最少 1 人、最多 55 人、平均 13.5 人
19 歳～20 歳代	20 校	3,297 人	最少 1 人、最多 847 人、平均 164.9 人
30～50 歳代	11 校	284 人	最少 1 人、最多 181 人、平均 25.8 人
60 歳以上	0 校	0 人	-

●学習者はどんな人たちが

- 学習者は、小学生から社会人までみられます。「大学生や専門学校生」を過半数が、「語学留学生」を約 4 割があげています。

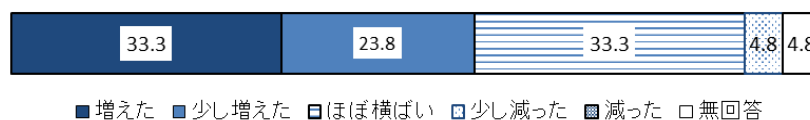
学習者はどんな人たちが(問 2②) MA n=21 (単位: %) ※多い順



●学習者の傾向

- 学習者の最近3年間程度の増減傾向については、「増えた・少し増えた」が過半数、「横ばい」が3割となっています。増減の内容としては、中国・ベトナム、アジア圏からの留学生が増えた、子どもが増えた、大学院生が増えたなど、学校ごとに様々な状況が記述されました。

学習者の最近3年間程度の増減傾向（問2③） n=21（単位：％）



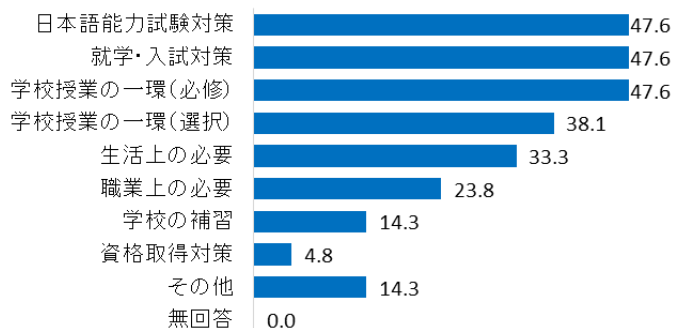
- 日本語が入門レベルの学習者の割合は、「1割未満」を4割強があげた一方で、「5割以上」も4割弱みられます。

学習開始時に日本語が入門レベルの人の割合（問2④） n=21（単位：％）



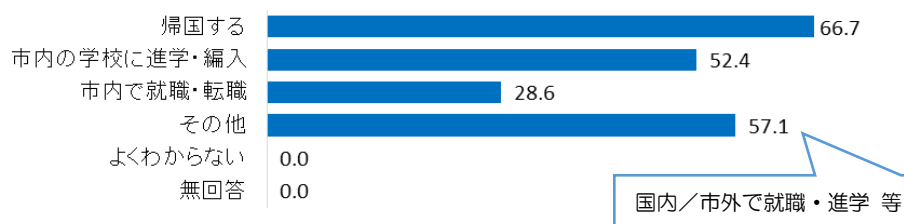
- 日本語学習の主な目的・目標は、「日本語能力試験対策」「就学・入試対策」「学校授業の一環」をそれぞれ半数近くがあげ、次いで「学校授業の一環（選択）」「生活上の必要」「職業上の必要」の順で多くあげられています。

学習者の日本語学習の主な目的・目標（問2⑤）MA n=21（単位：％）※多い順



- 卒業後の主な進路は、「帰国する」を4分の3があげ、次いで「市内の学校に進学・編入」が多くなっています。「その他」は、市内に限らず国内で就職・進学するといった内容が多くなっています。

卒業後の主な進路（問2⑥）MA n=21（単位：％）※多い順

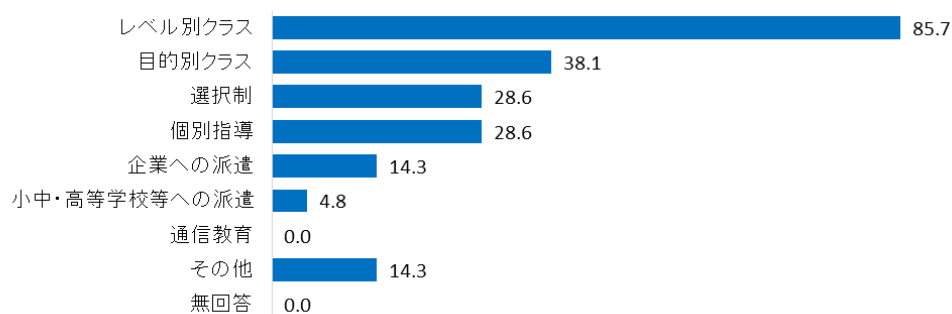


(3) 学習の方法や内容について

●学習の方法

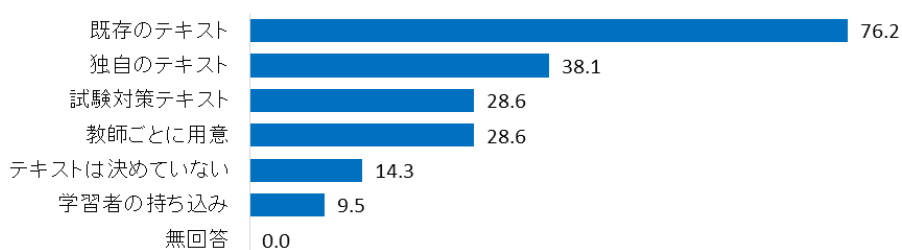
- 主な学習方法は、「レベル別クラス」を9割近い教室があげています。また、「目的別クラス」や「選択制」「個別指導」のほか、「企業への派遣」もみられます。

主な学習方法（問3①）MA n=21（単位：％）※多い順



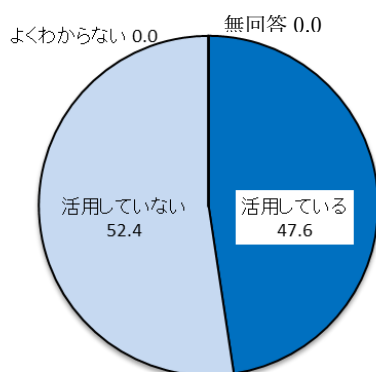
- 教材（テキスト）は、「既存のテキスト」を約4分の3があげ、これに「独自のテキスト」「試験対策テキスト」「教師ごとに用意」が続いています。

教材（テキスト）（問3②）MA n=21（単位：％）※多い順

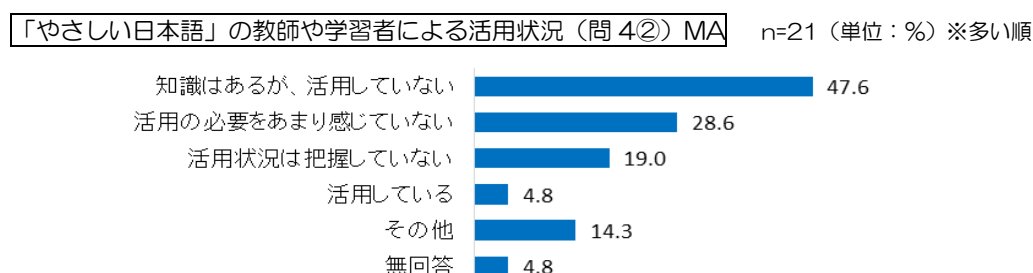
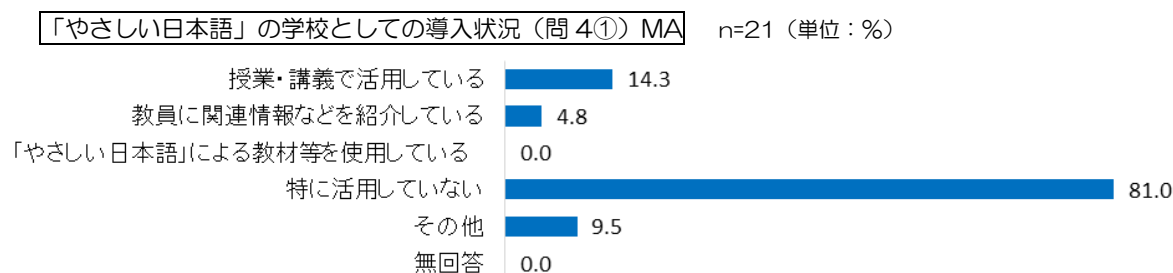


- 学習へのICT（情報通信技術）の活用については、「活用していない」と「活用している」が概ね半数ずつとなっています。

ICTの活用状況（問3③）MA n=21（単位：％）

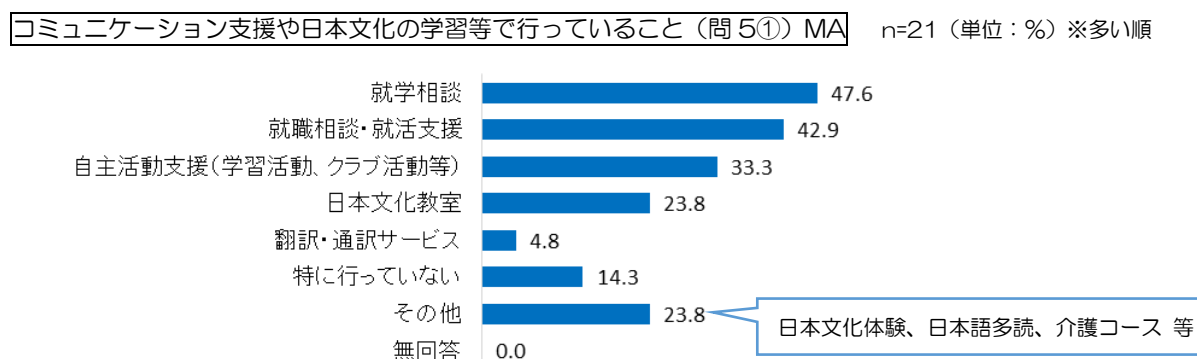


- ・「やさしい日本語」の活用については、学校としては「特に活用していない」が8割と多く、教師や学習者についても「知識はあるが、活用していない」「活用の必要をあまり感じない」との回答が多くなっています。

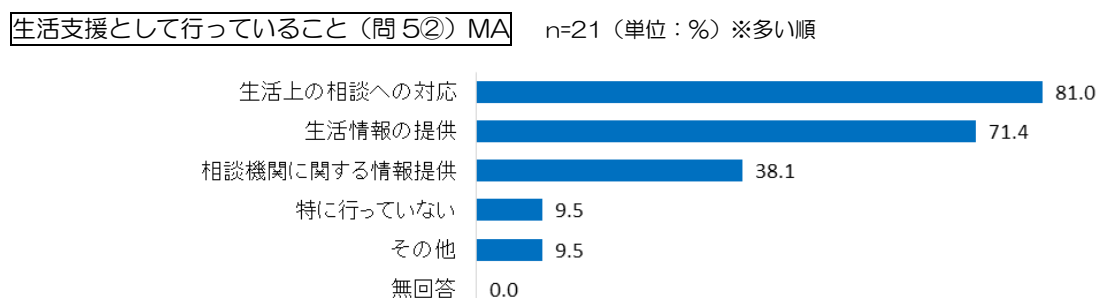


●日本語教育以外の支援や活動

- ・コミュニケーション支援や日本文化の学習等で行っていることとしては、「就学相談」「就職相談・就活相談」「自主活動支援」「日本文化教室」の順で多くあげられています。



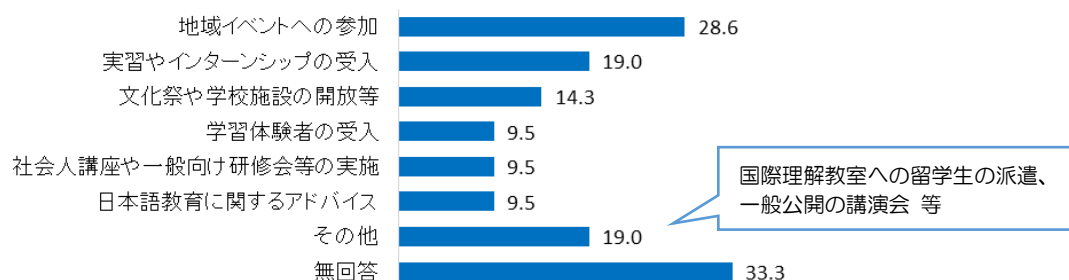
- ・生活支援は、多くの学校が行っており、「生活上の相談への対応」を約8割、「生活情報の提供」を約7割があげています。



- ・校外との交流活動については、3分の2が何らかの活動をあげており、「地域イベントへの参加」「実習やインターンシップの受入」「文化祭や学校施設の開放等」の順で多くなっています。

校外との交流活動として行っていること（問5③）MA

n=21（単位：％）※多い順



（4）日本語教育の体制について

●日本語教育担当職員数

- ・日本語教育担当の職員数は、事務職員（常勤換算）が計72人のうち外国人は19人と、約4分の1みられます。教師は、計230人のうち非常勤講師が163人と約7割を占めています。教師のうち、外国人は、常勤・非常勤計6人と少数です。

現在の日本語教育担当職員数（問6）数量

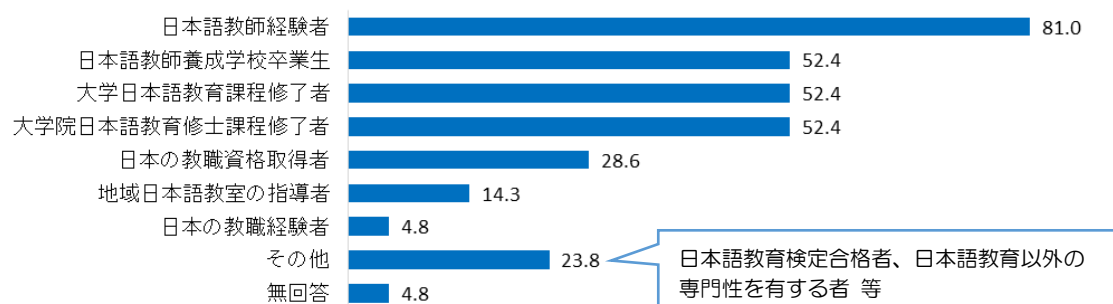
	記入校数/人数累計	n=記入校数	うち外国人（日本語非母語者）	
			記入校数/人数累計	n=記入校数
事務職員（常勤換算）	17校/72人	最少1人、最多15人、平均4.2人	8校/19人	最少1人、最多5人、平均2.4人
教師	常勤	8校/67人	2校/3人	最少1人、最多2人、平均1.5人
	非常勤	18校/163人	3校/3人	平均1人

●日本語教師に求めるもの

- ・日本語教師の要件・経歴については、「日本語教師経験者」を約8割、「日本語教師養成学校卒業生」「大学日本語教育課程修了者」「大学院日本語教師修士課程修了者」を各5割強、「日本の教職資格取得者」を3割弱があげています。

日本語教師の要件・経歴（問7①）MA

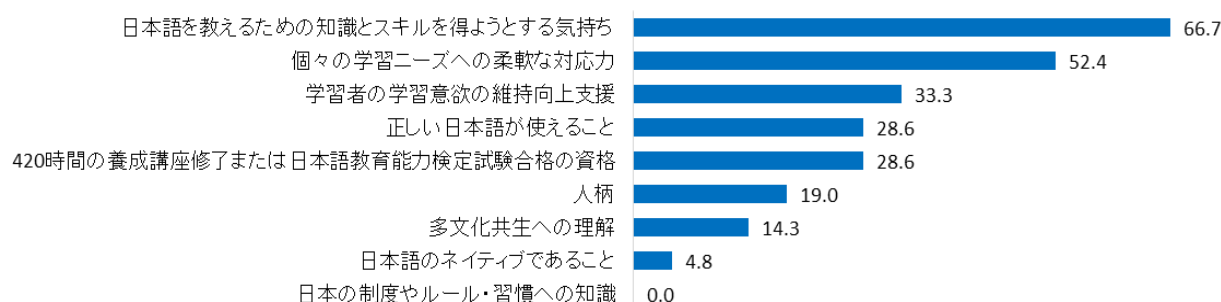
n=21（単位：％）※多い順



- 日本語教師に求める能力や姿勢については、「日本語を教えるための知識とスキルを得ようとする気持ち」を3分の2、「個々の学習ニーズへの柔軟な対応力」を半数強があげています。

日本語教師に求める能力や姿勢（問7②）MA

n=21（単位：%）※多い順



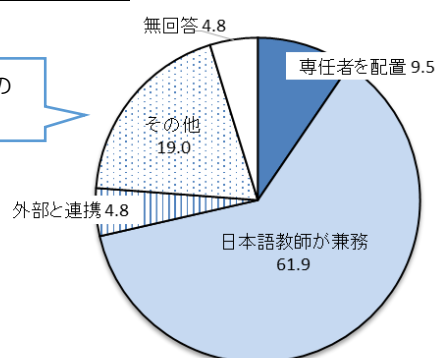
●日本語教育コーディネーター機能の確保

- 日本語教育コーディネーター機能については、「日本語教師が兼務」が約6割、「専任者を配置」が約1割など、約4分の3が確保しています。

日本語教育コーディネーター機能の確保（問7③）MA

n=21（単位：%）

特になし、日本語教育コーディネーターの意味するところがわからない



●外部との交流・連携

- 日本語教育にあたっての、外部との交流・連携の実施については、「地元の学校（小中高等）」との連携活動を約3割、「横浜市」「企業・業界団体等」「国」を各2割が記入しています。内容としては、研修や実習生受入、学習活動への留学生の派遣、勉強会情報の共有などが多くみられます。YOKEとの交流・連携は、これからの分野になっています。

日本語教育にあたっての、外部との交流・連携の実施状況（問8）MA記述

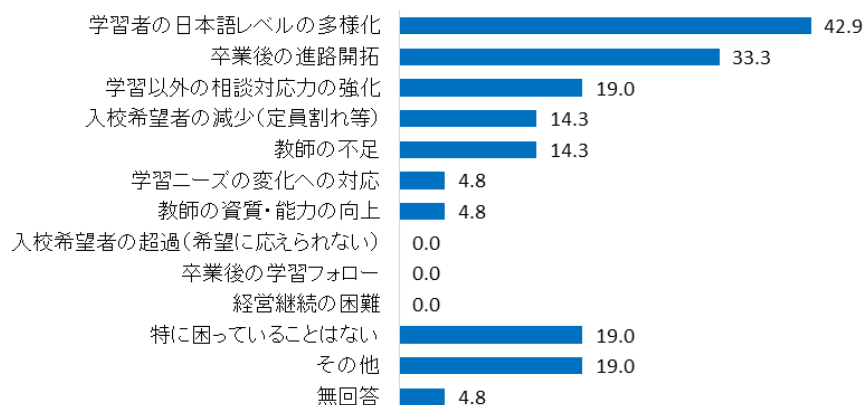
※記入状況をカウント（多い順）

交流・連携先	記入校数	主な活動内容（概要）
地元の学校（小中高等）	6	国際理解教育等への留学生派遣、交流イベント参加 等
国	4	国事業の活用・参加 等
神奈川県	4	講師派遣、研修受け入れ、イベント支援、国事業の実施 等
企業・業界団体等	4	ビジネス日本語レッスン、法人契約 等
横浜市	3	イベント参加、国事業の実施 等
日本語教育機関	3	情報交換、スピーチコンテスト参加、勉強会案内 等
地域日本語教室	3	教室と連携、ボランティア参加、勉強会案内 等
国際交流ラウンジ	2	スペース提供、勉強会案内
外国人団体	1	
その他	0	横浜市内の団体（日本語学習グループ、青年会議所）、大学 等

●日本語教育の運営上の課題

- 日本語教育の運営で困っていることとしては、「学習者の日本語レベルの多様化」を4割強、「卒業後の進路開拓」を3割強、「学習以外の相談対応力の強化」を約2割があげています。

日本語教育の運営で困っていること（問9①）MA3 時まで n=21（単位：％）



- 課題解決に向けての工夫としては、学習者ニーズ（レベルや学習ニーズの多様化、学習以外の相談等）への対応力を強化するための取組（クラス編成やカリキュラムの工夫、カウンセリング体制づくり、勉強会や研修参加等）が多くあげられています。進路開拓や、学生・教師募集については、外部の募集機会等の活用が重視されています。

課題解決に向けて、工夫していることや具体的な計画等（問9②）記述 ※抜粋・要約（「特になし」等の記述を除く）

○学習者への対応力強化のために（日本語レベルの多様化、学習以外の相談対応等）

- ・レベル別クラスの設置
- ・目的別・能力別にカリキュラムを編成
- ・日本語学習サポートの制度
- ・校内部署間の連携（複数）
- ・学生同士のバディ制度
- ・外部カウンセリングサービスと契約締結
- ・講師を招いての勉強会の開催
- ・外部研修会への参加

○進路開拓について

- ・外部のイベント進学相談会／オープンキャンパス等への参加や情報提供
- ・早期の進路指導の実施

○学生募集について

- ・募集活動やセミナーへの積極的な参加
- ・（広告が出しにくく）在校生からの紹介等を促す仕組みづくり

○教師募集について

- ・ハローワークや養成講座への求人募集

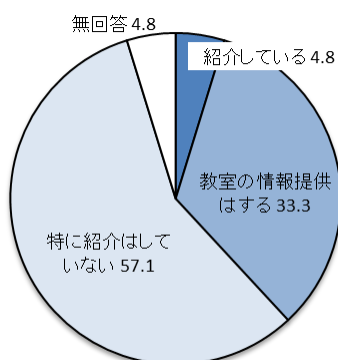
(5) 横浜市域で

●地域日本語教室との関わりについて

- ・学習者への市内の地域日本語教室の紹介は、「特に紹介はしていない」が6割強、「教室の情報提供はする」が3割強で、「紹介している」は限られています。
- ・市内の地域日本語学校で教えている教師や卒業生の有無については、「わからない・把握していない」が6割強で、教師や卒業生の関わりは、「市内の教室で教えている教師がいる」が2割強、「市内の教室で教えている卒業生がいる」は1割以下となっています。特につながりのある教室についての記述は、皆無でした。(問10③)

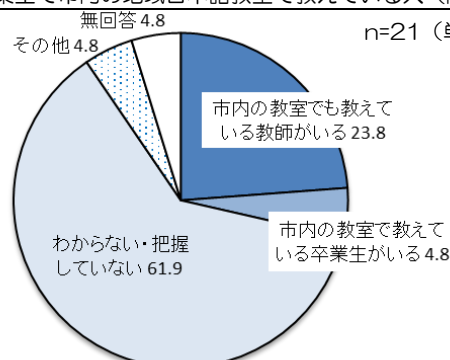
学習者に市内の地域日本語教室を紹介するか(問10①)

n=21 (単位: %)



教師や卒業生で市内の地域日本語教室で教えている人(問10②)

n=21 (単位: %)



●地域日本語教育のあり方について

- ・地域日本語教育における日本語教育機関の役割については、学びの場としてだけでなく、「学習者の居場所」「ネットワークづくりの場、国際理解のための情報発信の拠点となりうる」「日本語教育の専門機関として地域と連携できる」「学生に地域参加の機会をつくりたい」といった考え方があげられました。

地域日本語教育における日本語教育機関の役割(問11①)記述

※抜粋・要約(「特にない」等の記述を除く)

○多文化共生の実現に向けた拠点として

- ・各地域のハブとしての役割が期待される。
- ・学びの場としてだけでなく、ネットワークづくりの場になる。
- ・多様な学習者が集う場所。
- ・在日外国人の居場所づくり、学校という場の提供、理解の促進。
- ・国際化が進む中、生活や文化の理解を深めるための情報発信機関。
- ・多文化共生社会の実現に向け日本語教育を通じて言語・文化の違いによる摩擦を減らす支援ができる。

○地域日本語教育への貢献について

- ・ボランティアに頼る体制は限界がある。実習生・特定技能職の受入で日本語教育機関の役割が不明確。
- ・地域と行政、教育機関の連携がよくない(既存の日本語教育機関が生かせていない)。
- ・日本語指導に精通している講師を派遣できる体制をつくる。
- ・在留者のニーズに合った日本語学習方法についてなどのアドバイス。

○学生のために

- ・学生からニーズがあれば利用を勧めたい。
- ・教師不足、学内の留学生対応で精一杯であるが、地域のイベントに参加させる・共催するなどの連携により、留学生も地域住民の一人として快適に暮らせるようにできるかもしれない。

○地域との関わりはあまりない

- ・日本語教育機関は独立的で現在は地域との関わりがあまりないが、今後関わりたい。
- ・日本語学校が地域の公立学校等とどう関われるかよくわからない。
- ・交換留学生が主な対象であるため、地域日本語教育に対する貢献は少ない。

- ・地域日本語教室の役割（期待）としては、日本語教育機関と補完し合うような学習支援の場としての期待、学習支援のみならず学習者と地域のつながりづくりや生活上の支援を担う機能への期待についての記述が多くみられます。

地域日本語教室の役割（期待）（問 11②）記述 ※抜粋・要約（「特にない」等の記述を除く）

○きめ細かな学習支援

- ・日本語学校では対応できない学生への日本語指導／日本語学校で受講できない留学生家族の受入。
- ・学習場所・日時・費用等で制約がある学習者への対応。
- ・外国人が日本語にふれる機会が増えること。
- ・生活言語レベルの習得促進。
- ・中上級レベルに対応する教室が少ないと聞く。仕事にもつながるレベルの教室も必要。
- ・きめ細かい対策が必要（特に受験期を迎える子どもたち）／個別のフォロー（特に保護者）

○学習者と地域のつながりづくり、生活者としての支援

- ・日本語を学べるだけでなく、参加者同士のコミュニケーションとしての役割を期待する。
- ・日本語学校の学習者と地域在住の学習者の交流の場となるとよい。
- ・地域とのつながりづくりや生活支援。日本語指導はボランティアではなくプロに有償で依頼すべきとも思う。
- ・子どもを含め、生活上の支援は大変重要。教師への待遇を向上し、予算も増やしてほしい。
- ・日本語のみならず、文化や習慣も学べるような教室。

○地域に立脚する役割

- ・日本全体で外国人が増加する中、それぞれの地域のニーズを満たすような教室であることが望ましい。
- ・地域ならではの情報をベースとした日本語学習と、地域と共存していくためのアドバイス。

- ・横浜市やY O K Eへの期待については、地域での日本語学習に関して、学習の場等の情報提供、地域ニーズに即した地域日本語教室の展開に向けた統括、日本語学校を地域の学習支援資源とするための仕組みづくりなどがあげられています。

横浜市やY O K Eへの期待（問 11③）記述 ※抜粋・要約（「特にない」等の記述を除く）

○日本語学習に関する情報提供等

- ・日本語学習の情報提供／地域日本語教室の存在の広いアピールを。
- ・国際交流ラウンジを知る留学生が少ない。ラウンジが留学生、地域住民にさらにオープンになるとよい。

○地域日本語教室の充実とネットワーク化を

- ・外国人が増加するなか、各地域のニーズを満たす教室を。これを統括する役割に期待する。
- ・NPO 以外にも優良な教室がある。教室同士とのつながりを持てる場の提供を（営利を目的としないもの）。

○生活上の支援等

- ・生活手続きの支援、健康診断の実施等、バングラ語（ママ）での支援対応。
- ・留学生の生活情報・一般相談窓口として紹介させていただいている。

○日本語学校を学習支援の資源に

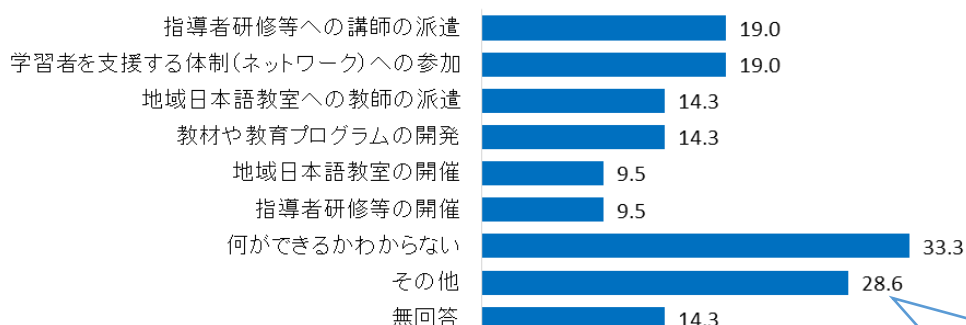
- ・日本語学校から地域公立学校への日本語教師派遣の枠組みづくりを。
- ・家族ビザの配偶者や子どもが学校法人立日本語学校へ通う際の学費支援制度づくりを。

○その他

- ・外国人との交流イベント。
- ・きめ細かい配慮、対策、対応。

- ・地域日本語教育・教室に対して協力できることについては、3分の1が「何ができるかわからない」と答えているものの、「指導者研修等への講師の派遣」「学習を支援する体制（ネットワーク）への参加」を各2割、「地域日本語教室への教師の派遣」「教材や教育プログラムの開発」を各1割半があげ、「地域日本語教室の開催」「指導者研修等の開催」も複数があげています。

地域日本語教育・教室に対して協力できること（問11④）MA n=21（単位：%）



地域日本語教室への教師のボランティア派遣は可能かもしれない、公的なプログラムであれば学生に案内できる 等

- ・地域日本語教育、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けた期待や提案としては、学びにくい立場にある人も含め、外国人がもっと、安心して日本語を学べる環境づくりが必要、学生・留学生が参加するまちづくりが重要といった意見とともに、地域日本語教育への協力意向が示されました。

地域日本語教育、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けた期待や提案（問12）記述

※抜粋・要約（「特にない」等の記述を除く）

○外国人がもっと、安心して日本語を学べるように

- ・生活者は市民、児童生徒の多くはこれからも日本で生活していく人材。日本人に対するのと同じサポートが当然であり、それに見合う予算措置が必要。日本人と同じ「市民」と捉えるとよい方向に進むと思う。
- ・義務教育年齢を超えた10代はどうすればよいか。日本語学校のノウハウを活かす場があればと思う。教育・就労・生活全ての面で日本語教育の場の不足を感じている。
- ・横浜市は外国人の居住が多い割に日本語教育が不十分。無料または補助金で誰でも受けられる日本語教育、夜間中学や高校の充実、日本語教師の待遇改善と安定雇用を期待する。持続可能なシステムの構築を。
- ・日本語学校から地域公立学校への日本語教師派遣、家族ビザの配偶者や子どもの日本語学校学費支援を。
- ・学習者の体験談から様々な教室について知った。外国人をターゲットにした悪質なものもある。安心して学べる環境づくり、情報をシェアし合える場があるとよい。教室同士が連携していけるとよいと思う。

○地域日本語教育に協力したい

- ・日本語学校から地域への関わりは少ない。協力できることなどがあれば教えてほしい。
- ・国際機関やインターナショナルスクール関係等の日本語教育、企業駐在員とその家族の日本語支援をしてきた。地域日本語教育においても何か協力できることがあれば知らせしてほしい。
- ・当校には約30カ国からの留学生がいる。ぜひ多文化理解に貢献したい。
- ・横浜市が実施するプログラム等、公的な団体のものであれば、学生に案内する可能性がある。

○ともに参加するまちづくりに向けて

- ・留学生も地域住民。横浜で暮らし、学ぶ留学生も一緒に地域での様々な活動ができるとよい。また、大学に在学する全ての学生が、地域に暮らす外国人住民とともに地域をつくっていける取組があるとよい。
- ・多文化共生は地域の活性にも大きく影響すると感じている。
- ・多文化共生のためには、日本人に対しての教育・情報発信も必要と考える。

○多言語対応など

- ・外国人留学生に対する日本（横浜）生活ガイドブック等が多言語であるとよい。
- ・街中や公共施設の案内など外国人にはわかりにくいところが多々ある。それらの整備が進むとよい。
- ・外国籍市民の国籍が多様化するなかで、現状を把握して対応してほしい（増えている国・地域等について）。

団体訪問・ヒアリング等調査の結果より

～日本語学校への訪問から～

＜地域との関わり＞

- ・留学生を知ってもらうこと、留学生への理解を求め、覚えてもらうことを大事に、区民まつりへの参加や、公会堂でスピーチ大会を行うなどしている。
- ・区、商店街、高校などと留学生との交流事業を積極的に行っている。様々な年代の地域の人々と交流する機会をつくりたい。
- ・学校のリソース（スペース、多読教材、人など）を広く地域の方々にも活用していただきたい。

＜新しい知識・スキル＞

- ・アクティブラーニングを取り入れたり、また、ICTの活用も積極的に行っている。

＜定住外国人の学習支援・行政への期待＞

- ・高等課程（日本語教育コースがある専門学校内）は、普通科目もあり、修了後に高卒資格が取得できる。体育館、保健室、図書室完備。体育の授業もできる。外国人、外国にルーツを持つ人、海外からの呼び寄せの中高生が進学してくるケースもある。
- ・定住外国人（家族ビザの配偶者や子ども）からの問い合わせは毎年多くあるが、実際に入学する人は1割ほど。学費面が大きな課題だが、特別枠を設けて受け入れられるようにはしている。
- ・地域の公立学校（夜間中学）から、日本語教師派遣の問い合わせなどもあるが、なかなか実現しない。この枠組みづくりも必要。このようなところに、国など行政からの助成があるとよいと思う（学費支援制度など）。

＜他機関との連携＞

- ・卒業後の進路開拓や、発達や性自認の多様性などへの取組などは、他機関との連携があるとよい。

＜留学生を通して見る日本の受入体制＞

- ・企業は、外国人を労働力としか見ていない。日本で就職した外国人は、なかなかステップアップできない。ことばの習得は時間がかかるが、大学も企業も、日本語力だけで合否を決める傾向にある。ことばだけでなく、日本人にない可能性に期待したい。
- ・日本語学校は、海外で学生を募集するのが大きな仕事。日本に魅力があるか、危機感を持っている。日本が変わらないといけない。

3 日本語教師養成機関

(1) 学校の概要について

●学校の概要

- ・大学 3 校、民間の日本語教師養成校 2 校から回答を得ました。
- ・大学は、いずれも横浜市内に開校して数十年以上の歴史があり、その他は、2000 年代以降に開校した学校です。(問 1)

(2) 受講者について

●受講者数

- ・日本語教師養成コース受講者数(4 校が記入、1 校は必修・選択科目として受講するためカウント困難)を年代別にみると、30～50 歳代が約 5 割、30 歳以下が 4 割弱、60 歳以上が 1 割強となっています。うち、外国人受講者は 4 人(受講者全体の約 2%)みられ、いずれも 30 歳未満です。

定期的に学んでいる人の数(問 2①)数量

	記入校/人数累計	n=記入校数	うち外国人(日本語非母語者)	
			記入校/人数累計	n=記入校数
30 歳未満	4 校/ 84 人	最少 10 人、最多 5 人、平均 2.4 人	3 校/4 人	最少 1 人、最多 2 人、平均 1.3 人
30～50 歳代	2 校/110 人	最少 40 人、最多 70 人、平均 55.0 人	0 校	-
60 歳以上	2 校/ 31 人	最少 11 人、最多 20 人、平均 15.5 人	0 校	-

●受講者の傾向

- ・受講者がどんな人たちかについては、全校が「大学生や専門学校生」をあげ、「教師以外の就業者」「地域日本語教室のボランティア」「主婦」「仕事をリタイアした人」も複数校があげています。(問 2②MA)
- ・受講者の最近 3 年間程度の増減傾向については、「増えた」1 校、「少し増えた」2 校、「ほぼ横ばい」2 校との回答状況です。(問 2③MA)
- ・受講者の受講(履修)理由としては、「日本語教師として安定的な職に就くため」を 4 校があげ、「日本語ボランティアとしてのスキルアップ」「その他・教員になるため」も複数校があげています。(問 2④MA)
- ・卒業後の主な進路・就職先については、「日本語学校」を全校、「日本語学校以外の学校」及び「企業」を各 4 校があげ、「日本語ボランティア」「フリーの指導者」「帰国する」「その他・海外派遣」といった回答もみられます。(問 2⑤MA)

(3) 日本語教師の養成方法等について

●主な学習の方法

- ・主な学習方法については、全校が「講義」「演習」「実習」をあげています。記述内容から、特に「実習」が重視されていることがうかがわれます。(問3①MA)
- ・教材(テキスト)については、日本語教育に関する既存のテキスト、各分野の専門的なテキスト、学校のオリジナルテキストが使われています。(問3②記述)

●日本語教師に求める能力や姿勢

- ・日本語教師に求める能力や姿勢は、「日本語を教えるための知識とスキルを得ようとする気持ち」「個々の学習ニーズへの柔軟な対応力」に次いで、「学習者の意欲の維持向上支援」「多文化共生への理解」が多くあげられています。(問3③MA3つまで)

●講座の設定状況について

- ・多文化共生についての講義・講座を取り入れているかどうかについては、全校が「必修に位置付けている」と回答しています。(問3④MA)
- ・日本語教育コーディネーター等の養成に取り組んでいるかどうかについては、「まだ取り組んでいない」との回答が多いなかで、「重要分野に位置付け、講義に随時取り入れている」との回答もみられます。(問3⑤MA)

●「やさしい日本語」の活用状況

- ・「やさしい日本語」の、学校としての導入状況は、「授業・講義で活用している」と「特に活用していない」が同数で、「講座のなかで紹介している」との回答もみられます。(問4①MA)
- ・講師や受講生による活用状況については、「活用している」と「活用していない(知識はあるが活用していない、活用の必要をあまり感じていない)」が同数となっています。『やさしい日本語』自体が日本語教育の考え方に基いてつくられているものである」との記述もみられます。(問4②MA)

●外部との交流・連携

- ・日本語教師養成にあたっての、外部との交流・連携の実施については、日本語教育機関を中心に、実習受入等の交流が多いほか、市内の学校への学生派遣、地域日本語教室の学生への紹介等がみられます。日本語教師養成に関しては、横浜市・YOKE・ラウンジ・企業と「将来の連携を希望する」との意向もみられます。

日本語教師養成にあたっての、外部との交流・連携の実施状況(問5) MA 記述 ※記入状況をカウント(多い順)

交流・連携先	記入校数	主な活動内容(概要)
日本語教育機関	4	授業見学会、教育実習、交流会、スピーチコンテスト
地域日本語教室	2	教室を受講生に案内、学生の希望に応じて参加
地元の学校(小中高等)	2	学習支援、必要に応じて学生派遣
国	2	国事業に参加
その他	2	社会福祉法人(日本語教育実習)、今後成人への日本語教育を検討

(4) 横浜市域で

●地域日本語教室との関わりについて

- ・学習者への市内の地域日本語教室の紹介は、「特に紹介はしていない」が過半数で、「紹介している」「教室の情報提供はする」が1件ずつみられます。(問6①)
- ・市内の地域日本語教室で教えている教師や卒業生の有無は、「わからない・把握していない」が過半数で、「教えている教師がいる」「卒業生がいる」が1件ずつみられます。(問6②)

●地域日本語教育のあり方について

- ・地域日本語教育における日本語教師養成機関の役割については「地域日本語教育への貢献したい」との意向とともに、あり方(待遇等)を検討していくことの必要性についての指摘もみられます。

地域日本語教育における日本語教師養成機関の役割(問7①)記述 ※抜粋・要約(「特にない」等の記述を除く)

- ・地域日本語教育の役割をともに考える必要がある。ニーズがあれば協力したい。
- ・各種ブラッシュアップ講座を通じて地域日本語教育に携わる方のレベルアップに貢献できる。
- ・定住外国人(移民的背景を持つ学習者)を対象とする日本語教育の専門性が必要。
- ・卒業生が地域日本語教育に貢献できるとよいが、教師の待遇が概してよくなく勧められないのが現状。

- ・地域日本語教室の役割(期待)については、留学生以外の立場で来日した人々の学習の場としての役割への期待をはじめ、様々な考え方が示されました。

地域日本語教育における地域日本語教室の役割(問7②)記述 ※抜粋・要約(「特にない」等の記述を除く)

- ・留学生以外の人々が試験や料金の心配をせずに受け入れられる場であり、ボランティアと学習者がともに地域の住民という対等な立場でコミュニケーションを取り合う「おしゃべり型交流活動」の場であってほしい。
- ・多くの生活者・児童生徒にとって地域日本語教室は日本語を学ぶことのできる唯一の場。できるだけ多くの人たちに最大限のサポートをと願う。
- ・留学生以外の立場で地域日本語教育の役割をともに考える必要がある。現在のボランティア中心の教室から、公的な裏づけのある教育現場への変換も必要。それに伴い日本語学習支援者の専門性も見直す必要がある。
- ・それぞれの地域日本語教室で考えるべきことだと考える。

- ・横浜市やYOKEについては、地域日本語教室を通じた日本語学習支援、モデルづくりへの期待がみられます。

横浜市やYOKEへの期待(問7③)記述 ※抜粋・要約(「特にない」等の記述を除く)

- ・地域日本語教室の共通課題に取り組むべきではないか。例えば初期指導の方法。
- ・国に先駆け、横浜市・YOKEが手本となり、地域の外国人が安心して暮らせる体制づくりを進めてほしい。
- ・定住外国人を対象とした公的な適応支援のための教育現場設置の国内モデルになれるとよい。

- ・地域日本語教育・教室に対して協力できることについては、「指導者研修等の開催」「指導者研修等への講師の派遣」を複数あげ、「教材や教育プログラムの開発」「学習者を支援する体制(ネットワーク)への参加」もあげられています。「その他」として、「地域日本語教室への教師のボランティア派遣は可能かもしれない」「公的なプログラムであれば学生に案内できる」といった記述もみられます。(問7④MA)

- ・地域日本語教育、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けた期待や提案にも、地域日本語教育には、住民の立場に立脚したニーズ把握や支援の場としての役割への期待が示されました。

地域日本語教育、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けた期待や提案（問 8）記述

※抜粋・要約（「特になし」等の記述を除く）

○外国人がもっと、安心して日本語を学べるように

- ・自分が言葉のわからない国で生活することになったら、どんな言語学習支援や行政サポートがほしいだろうかと考えると、日本にいる外国人生活者が何を求めているか、実感を持って把握できるのではないかと。相手の立場に立って考えることが多文化共生にとって何よりも必要なことと考える。
- ・地域日本語教室には（地域住民という対等なコミュニケーションの場として）日本語学校にはできない外国人支援を期待したい。日本語教育関係者にも、地域日本語教室と日本語学校の役割の違いを伝える機会が必要と思う。当校の養成講座でも、両者の違いを伝え、地域日本語教室でできる活動を紹介する授業を設けている。
- ・定住外国人を対象とする日本語教育の専門性を見直し、その習得も目的とする必要がある。
- ・定住外国人のために公的な適応支援の教育現場の設置に向けた具体的な取組を。

団体訪問・ヒアリング等調査の結果より

～有識者会議委員との意見交換より～

<若い世代の力を活かす>

- ・大学と地域が協力できるとよい。
- ・若者のボランティア参加について。教員を目指す人（教職課程履修者）には勧めたい。学校の中では見えない、外国につながる子どもたちの様子を見ることもできるし、大学生自身が異文化にふれる機会にもなる。子どもたちにとっては大学生が身近なロールモデルとなり世界が広がる。外国につながる子どもたちの大学進学率は日本人よりも低く、周りに大学進学をした人が少ない。
- ・大学生は継続してボランティアに参加するのが難しい場合もある。参加した経験が、今すぐに、見える形の成果にならなくても、将来、この経験を思いだし活かしていける種蒔きの作業としても、とても意義がある。

<日本人の意識>

- ・現在、外国人やその子どもたちの支援をして活躍している外国人が、以前お世話になった日本人ボランティアに、何年も経って再会したところ、「偉くなったね」と言われたそう。悪意はないと思うが、自分が育てた、という意識に「ときどき苦しくなります」とその人は言っていた。外国人が住民として独り立ちし、日本人と対等にステップアップすることを、私たちは喜べるだろうか？ 多文化共生の課題でもあると感じた。
- ・日本語ができない≠ものが考えられない、人間的に劣るというわけではない。日本人と対等に、その人にはその人なりの、また日本人にはない何か素晴らしいものを持っているという視点で接することができるとよい。

<YOKE への期待>

- ・外国につながる子どもたちの学校に関わる事柄についての支援は教育委員会との連携がしやすい YOKE が率先して行うべき。
- ・学校生活を経て社会で活躍している外国につながる子どもの成長体験を紹介して、交流を行ったり、ボランティア講座を開くことは意義のあるものとなるのではないかと。

4 外国人雇用企業等

●調査対象の設定

- 今回の調査は、市内の経済団体、特定技能 14 業種に係る業界団体および、YOKE の関連イベント（留学生と企業の交流会等）への参加企業に、調査への協力を依頼して実施しました。
- 業界団体については、会員への悉皆調査としたケース（介護施設、ビルメンテナンス業界、旅館ホテル業界）と、団体による抽出・依頼により調査票を郵送したケース（経営支援団体、工業関係団体）があります。

●集計上の企業分類

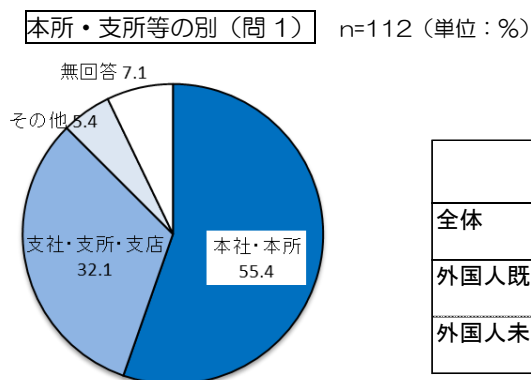
- 外国人雇用状況については、外国人従業員の有無を聞く質問を設けて把握しました。回答のあった 112 社のうち、外国人既雇用企業は 72 社（64.3%）、外国人未雇用企業は 40 社（35.7%）となっています。基本的な項目については、外国人既雇用・未雇用の別に集計しています。
- 業種の別については、業種を記入していただく質問への回答状況及び、所属団体、業態の特徴等から、対人サービスをメインとする「介護業」「宿泊・飲食・小売業」、専門技術を提供する「専門サービス業」「機械業」、技能をメインとする「清掃業」に分類し、適宜業種別の傾向を把握しました。

本調査での業種分類		件	%	備考
対人サービス系	介護業	47	42.0	特別養護老人ホームを調査対象とした。
	宿泊・飲食・小売業	23	20.5	飲食・小売は接客以外の部門も含む。
専門技術系	専門サービス業	15	13.4	IT、マーケティング、不動産業、運輸（事務部門）
	機械業	11	9.8	製造販売、機械専門商社等を含む。
技能系	清掃業	16	14.3	ビルメンテナンス業界
計		112	100.0	

(1) 企業の概要について

●企業概要

- 回答のあった企業は、「本社・本所」55.4%、「支社・支所・支店」32.1%となっています。



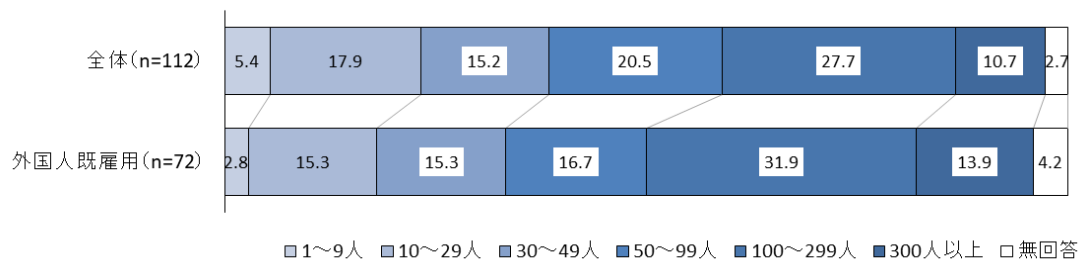
	合計	本社・本所	支社・支所・支店	その他	無回答
全体	112	62	36	6	8
	100.0	55.4	32.1	5.4	7.1
外国人既雇用	72	42	23	3	4
	100.0	58.3	31.9	4.2	5.6
外国人未雇用	40	20	13	3	4
	100.0	50.0	32.5	7.5	10.0

- ・従業員数（正規＋非正規）の規模は、100 人以上が 38.4%、30～99 人が 36.6%、30 人未満が 22.3%となっています。外国人既雇用企業は、100 人以上が 45.8%と、従業員数の多い企業の割合がやや高くなっています。

従業員数（雇用形態別）（問 1）数量 ※市外を含むグループ全体の従業員数を記入したケースがある

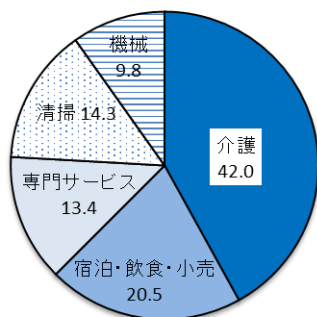
	人数累計	n=109（記入企業数）
正規雇用	13,756 人	最少 2 人、最多 5,300 人、平均 126.2 人
非正規雇用	27,117 人	最少 0 人、最多 16,700 人、平均 248.8 人
計	40,873 人	最少 4 人、最多 22000 人、平均 375.0 人

従業員規模別分布（問 1）人数記入 n=112（単位：％）



- ・業種の分布は、次の通りです。外国人既雇用企業では、「専門サービス業」「機械業」に分類される企業の割合がやや高くなっています。

業種（問 1）記述 n=112（単位：％）※業種の分類は P.38 参照

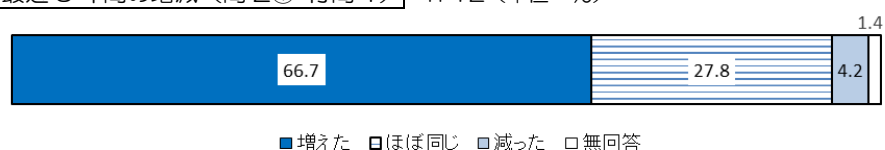


	合計	介護	宿泊・飲食・小売	専門サービス	機械	清掃	無回答
全体	112	47	23	15	11	16	0
	100.0	42.0	20.5	13.4	9.8	14.3	0.0
外国人既雇用	72	29	14	13	10	6	0
	100.0	40.3	19.4	18.1	13.9	8.3	0.0
外国人未雇用	40	18	9	2	1	10	0
	100.0	45.0	22.5	5.0	2.5	25.0	0.0

●外国人の雇用状況

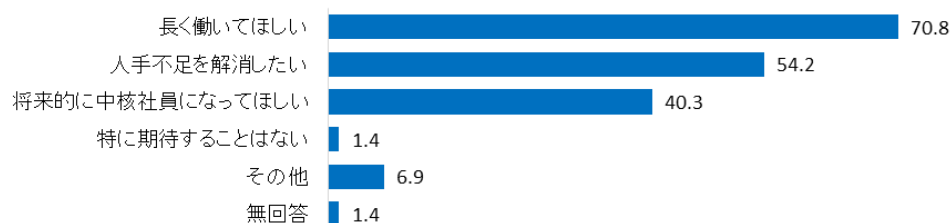
- ・外国人従業員が「いる」と答えた外国人既雇用企業は、72 社（64.3%）です（再掲）。（問 2①）
- ・外国人既雇用企業に、外国人従業員の最近 3 年間の増減をたずねたところ、「増えた」66.7%（介護業では 8 割以上）、「ほぼ同じ」27.8%、「減った」4.2%との回答状況となっています。

外国人従業員の最近 3 年間の増減（問 2①-付問 1） n=72（単位：％）



- 外国人既雇用企業に、外国人に期待することをたずねたところ、「長く働いてほしい」70.8%（介護業では8割）、「人手不足を解消したい」54.2%（清掃業では8割以上）に次いで「将来的に中核社員になってほしい」を40.3%（専門サービス業、機械業では5割以上）があげています。

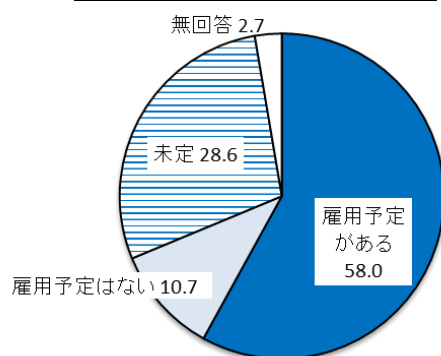
外国人従業者に期待すること（問2①-付問2）MA n=72（単位：%）※多い順



●外国人の雇用予定

- 全事業所に今後の外国人雇用予定をたずねたところ、「あり」と答えた企業は58.0%（外国人既雇用企業では7割半）となっています。

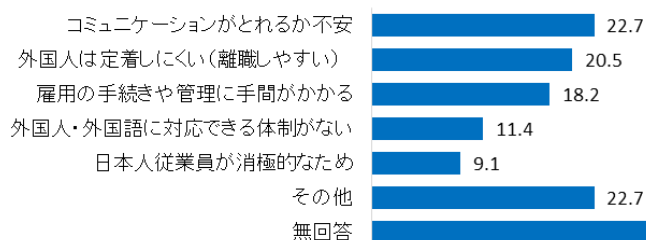
今後の外国人雇用予定（問2②） n=112（単位：%）



	合計	雇用予定 がある	雇用予定 はない	未定	無回答
全体	112	65	12	32	3
	100.0	58.0	10.7	28.6	2.7
外国人既雇用	72	54	1	15	2
	100.0	75.0	1.4	20.8	2.8
外国人未雇用	40	11	11	17	1
	100.0	27.5	27.5	42.5	2.5

- 雇用予定なし・未定の場合、その理由として、「コミュニケーションがとれるか不安」「外国人は定着しにくい（離職しやすい）」「雇用の手続きや管理に手間がかかる」などがあげられています。

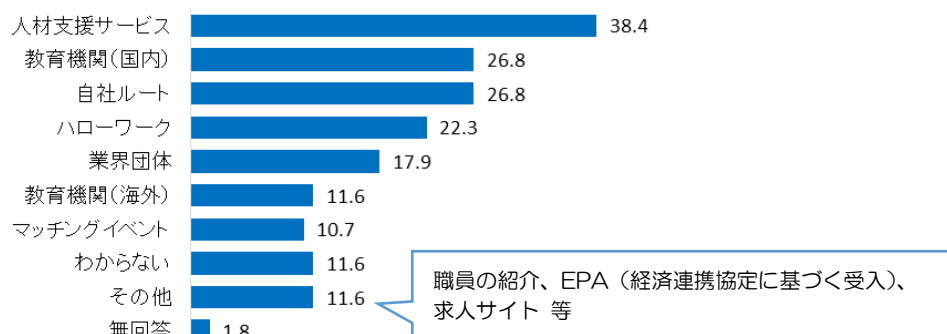
雇用予定なし・未定の理由（問2②-付問）MA n=44（単位：%）※多い順



採用を国籍で区別していない、現状で充足、日本語能力が高い人がいない、経済の先行き不安 等

- ・全事業所に外国人を雇用する場合の主な求人ルートをたずねたところ、「人材支援サービス」38.4%、「教育機関（国内）」「自社ルート」各26.8%、「ハローワーク」22.3%、「業界団体」17.9%の順に多くあげられています。

外国人を雇用する場合の主な求人ルート（問2③）MA3 つまで n=112（単位：％）※多い順



（2）外国人従業者への対応について【外国人既雇用企業向け設問】

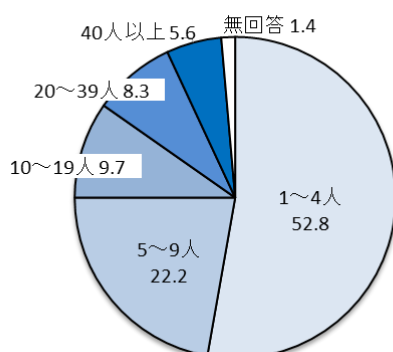
●外国人従業者の内訳

- ・外国人従業者数（正規＋非正規）は、1社当たりの人数は、10人以下の企業が約4分の3を占めています。雇用形態別には、非正規雇用が約7割となっています。全従業者数に占める外国人従業者の比率は、5%未満が4割強、10%以上が3割強（機械業、宿泊業等が多い）となっています。

外国人従業者数（雇用形態別）（問3）数量

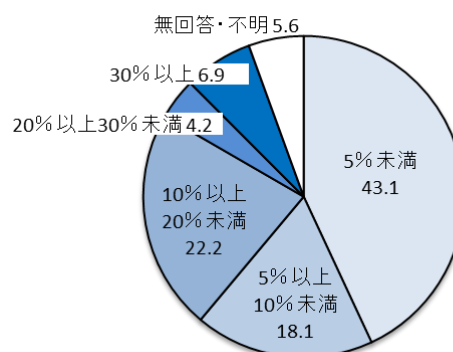
	人数累計	n=71（記入企業数）
正規雇用	333人	最少0人、最多53人、平均4.7人
非正規雇用	766人	最少0人、最多300人、平均10.8人
計	1,099人	最少1人、最多302人、平均15.5人

外国人従業者数（正規＋非正規） n=72（単位：％）



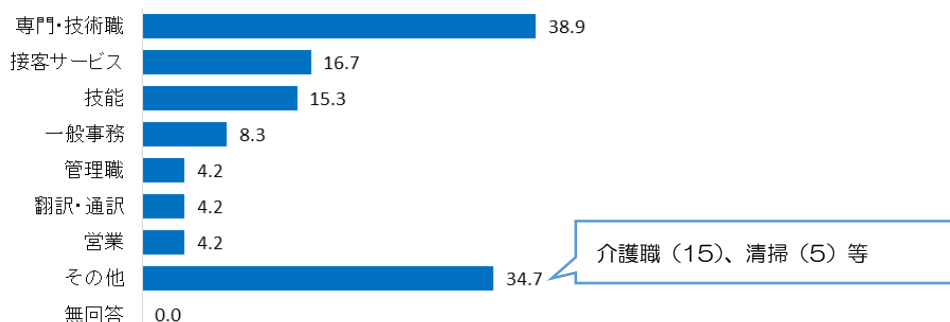
外国人従業者率（正規＋非正規） n=72（単位：％）

※全従業者数（問1）に占める割合を算出



- ・主な職種は、「専門・技術職」が4割弱で、次いで「技能（清掃を含む）」「介護職」「接客サービス」が多くみられます。

主な職種（問3）MA n=72（単位：％）※多い順



- ・性別・年代別の人数記入状況をみると、性別では女性が多く、年代別では20～30代、40～50代の順で多くなっています。

性別（問3）数量 n=773※（単位：％）
※無回答を除く 71 社分の記入人数の累計

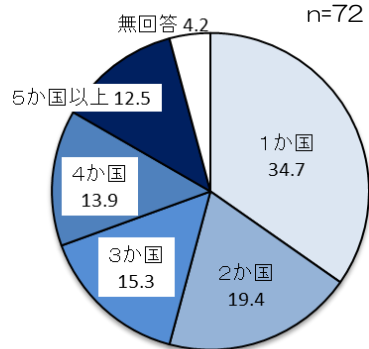


年代（問3）数量 n=794※（単位：％）
※無回答を除く 71 社分の記入人数の累計



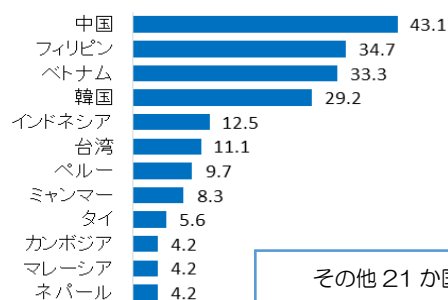
- ・外国人従業員の出身国（母国）・出身地域数をみると、2 か国以上が61.1％で、複数の国・企業をあげた企業が多くなっています。あげられた国名は、「中国」「フィリピン」「ベトナム」「韓国」の順で多く、アジア圏を中心に、欧米、南米、アフリカ地域まで30以上の国・地域に及んでいます。

外国人従業員の出身国・地域数（問3） n=72（単位：％）



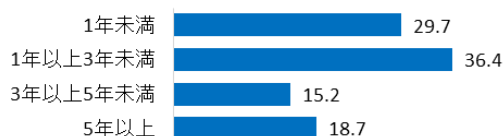
主な国・地域（問3）記述 n=72

※あげた企業数が多い順

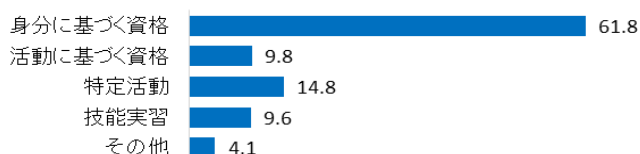


- ・従業員の勤続年数は、3年未満が6割以上で、5年以上も約2割みられます。
- ・在留資格等については、身分に基づく資格（永住者、定住者（主に日系人）、日本人の配偶者等）の従業員が6割を超えています。

勤続年数（問3）数量 n=761※（単位：％）
※無回答を除く 71 社分の記入人数の累計



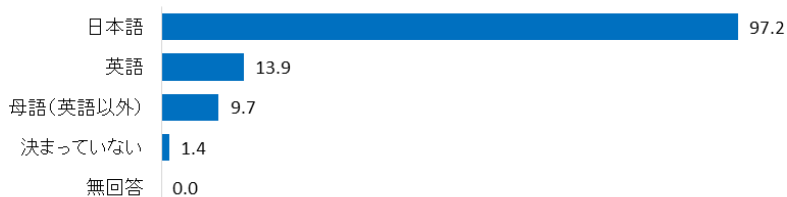
在留資格（問3）数量 n=764※（単位：％）
※72 社分の記入人数の累計



●外国人従業者の日本語使用について

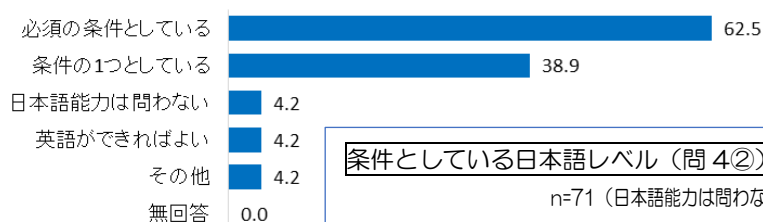
- 外国人従業員が日常の業務で使用する主な言語については、「日本語」を 97.2%、「英語」を 13.9%、「母語（英語以外）」を 9.7%があげています。

外国人従業員が日常の業務で使用する主な言語（問 4①） MA2 つまで n=72（単位：％）※多い順



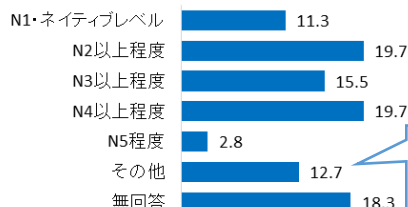
- 日本語能力を採用の条件にしているかどうかについては、「必須の条件としている」62.5%（宿泊・飲食・小売業では約 8 割）、「条件の 1 つとしている」38.9%、「日本語能力は問わない」「英語ができればよい」各 4.2%といった回答状況となっています。条件としている日本語レベルについては、日本語能力試験による認定³N4 以上程度が多くなっています。宿泊・飲食・小売業では N2 以上程度が求められており、N1 またはネイティブレベルは、特に専門サービス業・機械業で求められています。

日本語能力を採用の条件にしているか（問 4②） MA2 つまで n=72（単位：％）※多い順



条件としている日本語レベル（問 4②）記述

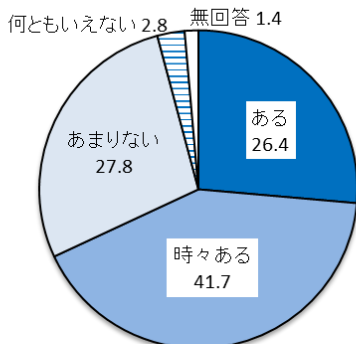
n=71（日本語能力は問わない・英語ができればよい以外）（単位：％）



日常会話、電話対応が円滑、
業務上問題なければ 等

- 日本語が通じず困ることは、68.1%が「時々ある・ある」と答え、「あまりない」は 27.8%となっています。困る理由や内容としては、「ニュアンスが伝わらない」「申し送りや引継ぎが難しい」「客とのやりとりが円滑でない」などの記述がみられます。

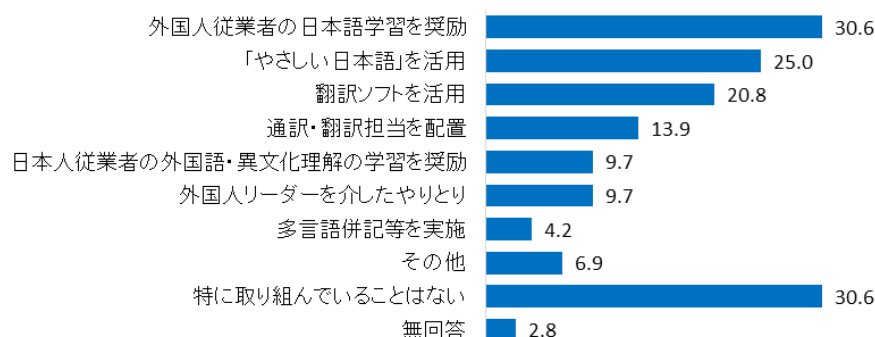
日本語が通じず困ることはあるか（問 4③） n=72（単位：％）※多い順



³ 日本国内および海外において、日本語を母語としない人を対象として日本語の能力を測定し、認定することを目的として行う試験です。（日本語能力試験公式ウェブサイト <https://www.jlpt.jp/> より）国際交流基金と財団法人日本国際教育支援協会が運営しています。略称は「JLPT」。

- 外国人従業者とのコミュニケーションの工夫としては、「外国人従業者の日本語学習を奨励」30.6%、「『やさしい日本語』を活用」25.0%、「翻訳ソフトを活用」20.8%が上位にあげられ、「特に取り組んでいることはない」も30.6%で同率1位となっています。

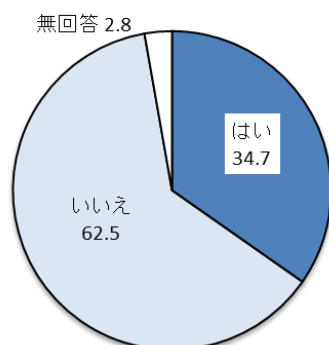
外国人従業者とのコミュニケーションの工夫（問4④）MA n=72（単位：%）※多い順



●日本語学習等の支援について

- 日本語学習の支援をしているかについては、「いいえ」が62.5%、「はい」は34.7%（介護業では約6割）となっています。支援の内容としては、社内での教室開催や、日本語学校や地域日本語教室に通うための支援（勤務時間調整等）などがあげられています。支援をしていない理由としては、「既に日本語ができる人を雇用している」「上達が早く支援の必要がない」といった記述が多くみられます。

外国人従業者の日本語学習を支援しているか（問5①） n=72（単位：%）※多い順

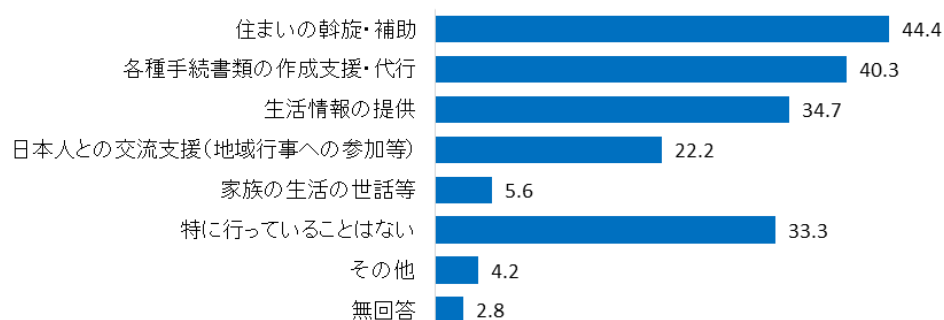


支援の例～記述内容より～ ※類似する複数の記述があったもの

- ・社内で定期的に教室を開催／日本語教師を導入
- ・外部の日本語学校に通学、区内の日本語講座を受講
- ・学習に通うための支援（勤務調整等）
- ・日本語検定受験料、テスト勉強の補助

- 生活面での支援としては、「住まいの斡旋・補助」44.4%、「各種書類の作成支援・代行」40.3%、「生活情報の提供」34.7%が上位にあげられ、「特に行っていることはない」33.3%に次いで、「日本人との交流支援（地域行事への参加等）」も22.2%があげています。

外国人従業者の生活面の支援（問5②）MA n=72（単位：%）※多い順

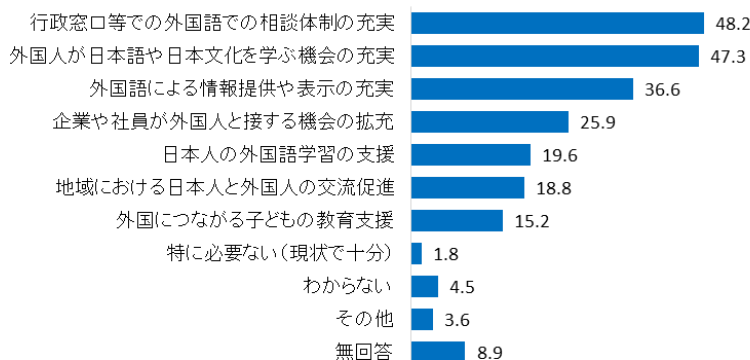


(3) ともに働き、暮らすために

●横浜市域が外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために

- 横浜市域が外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために必要と思うことについて、全ての企業にたずねたところ、「行政窓口等での外国語での相談体制の充実」48.2%、「外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実」47.3%が上位にあげられました。

外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるために必要と思うこと（問 6）MA3 つまで n=112（単位：％）



- 外国人従業者とともに働き、暮らしやすい環境をつくるため、①企業にできること、②行政や国際交流協会等（YOKE）への期待、③地域住民への期待や提案について記述していただいたところ、多様性を受け入れる企業づくりや地域づくりを重視する認識が多くあげられ、行政や YOKE には、これを支える役割が期待されています。

外国人従業者とともに働き、暮らしやすい環境に向けて（問 7）記述 ※回答数：66 教室 152 件

①企業にできること（35 件）

分類	具体的な記述内容（抜粋・要約）
外国人の雇用について（18 件）	○雇用の促進を（積極派、慎重派） - 外国人の積極的雇用を。（複数） - 企業は従業員としての雇用や技術教育をすることが可能／技術は現場で教えられる／職場体験。 - EPA を受け入れ、生活を整え、数年間学習支援も行ったが、国家試験に合格後まもなく帰国してしまった。職員のモチベーションが下がった。文化面・経済面等多くの課題があると思う。 ○働きやすい環境づくり - 住宅の充実（複数）／産休・育休の確保。 - 各種手続き、資料類の外国語版作成（複数）／母国語に通じる役所、病院の紹介。 ○受入体制づくりが必要 - 外国人も働けるよう、マニュアルやフローを整え、採用をスタートする必要があると考える。 - 外国人を一時凌ぎの労働力とせず、長く働いてもらうことを前提とする受入と訓練が必要。相応のシステムが必要で負担も伴うため、補助金の整備等行政の介入も必要。 - 近い将来外国人雇用も考えたいが、教育・研修等費用面で不明な事が多く動きづらい。
多様性を受け入れる企業に（14 件）	○多様性を受け入れる - 様々な国籍・人種・性別等に関わりなく、一人ひとりの個性として認め合い、多様な人材がもてる力を十分に発揮することで企業全体が成長していくと思う。 - 企業として多様性を受け入れ、個々の能力を最大限に発揮できる環境をつくっていくことが重要。 - 受け入れる人の心が大事。相手を認め、尊重し、自分がどう行動するかが大事。多様性を認めること。 - 文化の違いへの理解、日本人同士以上に細かなコミュニケーション。 ○日本人と同等に - 職場では、普通のおつきあい（日本人に対する接し方と同様な接遇）を心がける。 - 労働力というより、海外展開に向けての人材として新卒同様に学んでいける環境づくり。 - 忘年会・新年会も日本人と同じように参加／社内レクリエーションを増やす。 - 相手の立場になって、普段からコミュニケーションをとる。こちらで暮らすため努力している。これを汲みとり、互いに理解できるよう日頃から会話できる雰囲気づくりを意識している。

	○日本人従業員に向けて ・外国籍人材を積極的に雇用し、従業員の外国人コンプレックスをなくしていく。 ・インターン生が日本人社員にとってもよい刺激になっている。伝える力をつけるよい機会。 ・異文化理解セミナーへの社員の参加。多言語を学ぶための費用サポート。 ・日本人従業員の、多国籍化により日本経済をキープしていく意識を育てていくこと。
日本語学習について (3件)	○日本語学習の重要性について ・日本語学習の機会をつくりコミュニケーションの力を向上すること。(複数) ・日本の一般常識や仕事の仕方の研修。長年日本で働いても日本語力が乏しく、日本企業での働き方が分からずトラブルも。母語のみでよい職場になってしまうと、結果的に外国人を働きづらくする。

②行政や国際交流協会等への期待 (26件)

分類	具体的な記述内容 (抜粋・要約)
交流促進のために (17件)	○日本語学習支援を ・基本的な日本語能力を持った外国人の育成と就職後の支援／日本語スキル向上施策の提供。 ・日本語力は持って来日するが、その後の日本語力アップのためのサポートは、事業所だけではなかなか大変。日本語をきちんと指導してくれる先生があるとよい。 ・実習生を雇用している会社に、日本語支援の情報が不足しているように思う。 ・N1の内容も漢字が読める中華圏が有利。時代に合った内容も必要。 ・無償で日本語を外国人が学べる機会を増やしてほしい。 ○外国人従業員に対して ・日本で就労・生活を継続していくための講座を／日本文化、ビジネスマナー等様々な研修を。 ・定期的に無料の勉強会・相談窓口の開設／定期的にニーズを聞ける機会がほしい。 ○企業への働きかけを ・定期的な採用イベントやニーズを開ける機会がほしい。 ・海外の販路を目指す企業の育成・アナウンス／企業への紹介、育成フォロー。 ・就業する産業を理解してもらえよう、行政主導の説明会、相談会の実施をお願いしたい。 ○地域での交流機会を ・子どもの教育段階からふれあえれば、将来的に外国人が働きやすい環境になれるのではないかな。 ・高齢者の中には外国人への偏見もみられる。地域交流等を積極的に行い、信頼関係が築けるとよい(介護業)。
公的支援策や行政手続きについて (9件)	○各種支援を ・補助金制度の充実(日本と祖国への渡航費援助等)／賃金の公的な補助を多くしていく。 ・企業側の努力で衣食住を整えるが、外国人の子どもたちの教育支援が整えば安心して働けると思う。 ・空き家やアパートの空室の活用により外国人が生活できる環境づくりを。 ○行政手続きについて ・区役所に相談に行っても説明が難しくてわからなかったとの相談がある。企業側が資料を見ながら噛み砕いて説明するが、行政も同様であってほしい。また、ここでは在留資格取得ができなかったが別の管理局に申請したらできたとの話も聞く。外国人留学生や労働者が不安になることはなくしてほしい。 ・雇用手続(ビザ)がスムーズに行えるか心配。 ・各種窓口(行政手続、契約手続、病院など)の英語対応。

③地域住民への期待や提案 (13件)

分類	具体的な記述内容 (抜粋・要約)
交流のために (10件)	○地域での交流を ・風習・文化等を互いに理解できるよう、地域で定期的に交流会を開催する仕組みづくり。 ・自治会の夏祭りの手伝いを通じて皆さんに喜んでいただいた。日本人社員とともに、地域住民とふれあう機会を設けることは相互により関係を築けるものと考えます。 ・工業地帯に地域と外国人が交流できるようなスペースやイベントがあるとよい。外国人の雇用は、これまでなかなか機会に恵まれていない。仕事を理解し、雇用につながるよい機会があれば知りたい。 ・日本人の外国語習得や、文化の違いをレクチャーしてくれる機会の提供。
生活しやすく (3件)	・母語でコミュニケーションが取れる場所(地域)、祖国の言葉が使え病院などがあるとよい。 ・外国人の住民のための法人ボランティアの募集。 ・住居を探す際、外国人だからと断られることがあると聞く。生活習慣等の違いもあろうが、日本で長く働いてもらうためには、多少条件を厳しくしてもいいので始めからNGということを少なくしてほしい。

団体訪問・ヒアリング等調査の結果より

～介護事業所でのヒアリングより～

<一人一人の声～介護事業所のケースより～>

- ・ケース1：ヘルパー2級講座を修了した日本人の配偶者を持つ方を最初に受け入れた。日本文化は承知している人だったが、介護の専門用語がわからなかった。（例えば、食介（＝食事介助）、「バイタル」）本人に勉強意欲があったので、職員が単語帳を作って渡した。覚えるのが早かった。だんだんと付き合い方がわかってきた。今はフロアサブリーダーをお願いしている。
- ・ケース2：日本語は上手でコミュニケーションはできたが、日本の雇用制度を理解しておらず、社会保険料控除の仕組みがわからず、天引きされたと職員に相談があった。施設はこの職員の誤解に対し、制度説明をし、納得してもらえた。産休、育休をとり今も働いている。
- ・日本人スタッフ：（外国人を迎えて）最初はどきどきしたが、コミュニケーションがとれている他の職員の対応をまねした。積み重ねが大事だ。
- ・施設利用者：「あの子はどこの国？」など利用者にも新しい刺激になっている。一生懸命に働く様子は、利用者家族にも伝わる。外国人への偏見は感じない。

<外国人の力を活かす>

- ・仕事を伝えるのは日本人のほうが楽だが、人が人の面倒をみるのに国籍は関係ない。むしろアジアの人のほうが3世代社会で、年配者との接し方を知っていたり、人を助けようという気持ちがあったりする。日本の若者は、どう接していいかわからないようだ。

<コミュニケーションの工夫>

- ・日頃から声をかける。髪型のことなど、共通の話題で。
- ・相手の母国語について質問したり、世間話や挨拶を相手の母国語で話せるよう、事前にことばを調べて話しかけてみる。
- ・メールなど文字でのやりとりをすると、接続詞や文法、漢字の間違いに気付くことができる。

5 国際交流ラウンジ

(1) ラウンジの概要について

●組織概要

- ・横浜市の国際交流ラウンジは、区が事業主体となっています。運営の形態は、委託 9 件（NPO 法人 5 件、公益法人 3 件、任意団体 1 件）で、区直営 1 件となっています。（問 1③）
- ・運営開始時期は、1980 年代が 2 件、1990 年代が 1 件、2000 年代が 2 件、2010 年代が 5 件となっています。（問 1④）

●運営体制

- ・会員制度による運営団体は 6 件で、賛助会員等も含む会員数は、平均 203.5 人（うち正会員数平均 127.0 人）となっています。

運営団体の会員数（問 1⑤）数量

	累計	n=6（記入団体数）
会員数（全体）	1,221 人	最少 30 人、最多 428 人、平均 203.5 人
うち正会員	762 人	最少 30 人、最多 173 人、平均 127.0 人

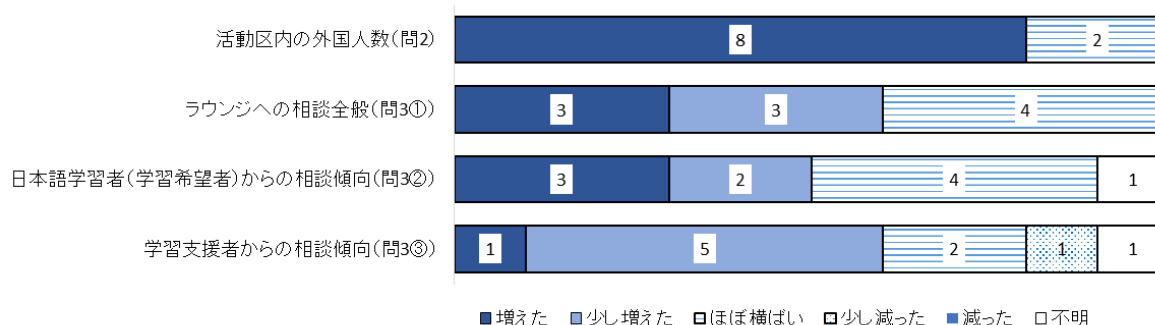
- ・運営スタッフの人数については、6 件の記入があり、平均 14.7 人（最少 3 人、最高 22 人）となっています（非雇用の有償スタッフを含む）。（問 1⑥）

(2) 外国人の状況及びラウンジでの相談対応について

●外国人及びラウンジでの相談対応の増減傾向

- ・活動区域内の外国人の最近 3 年間程度の増減傾向については、「増えた」8 件、「ほぼ横ばい」2 件との回答状況です。特徴としては、中国をはじめアジア圏の人々の増加が多くあげられています。
- ・ラウンジへの相談全般の増減傾向については、「増えた」3 件、「少し増えた」3 件、「ほぼ横ばい」4 件との回答状況です。特徴としては、日本語学習について、子どもの教育、保育園申請や行政手続きについての相談が増加しているとの記述が複数みられます。
- ・日本語学習者（学習希望者）からの相談の増減傾向については、「増えた」3 件、「少し増えた」2 件、「ほぼ横ばい」2 件、「少し減った」1 件との回答状況です。
- ・日本語学習支援者（支援希望者）からの相談の増減傾向については、「増えた」1 件、「少し増えた」5 件、「ほぼ横ばい」2 件、「少し減った」1 件との回答状況です。

最近 3 年間の増減傾向（問 2・3）数量 （単位：件）



●日本語学習についての相談

- 日本語学習者（学習希望者）からの相談としては、新規の学習希望、レベルや必要・日時希望に応じた教室選択のニーズのほか、地域活動やボランティアへの参加希望などがみられます。ラウンジは、学習ニーズに対応した教室を紹介しているほか、日本語学習以外に関わる相談についても、対応する団体・機関の情報提供や紹介等を行っています。

日本語学習者（学習希望者）からの主な相談内容及び相談への対応（問3②）記述

分類	相談内容（要約）	対応（要約）
日本語学習、教室の選択について（20件）	- 新規の学習希望（日本語を学びたい等）（5件） - 検定試験への対応（4件） - 仕事の都合で土日希望／クラスを変えたい。（3） - 個人レッスンを受けたい。（2件） - 学習の回数を増やしたい。 - 上級レベルの学習を希望。 - 子ども向け教室を探している。 - 外国人従業者向けの教室をお願いしたい。 - 別の教室も探したい。 - 待機状態で学習が開始できない。	○ニーズを受ける - 人数的に可能なら受ける。 - 順番に案内することを伝える。 ○教室を紹介する - YOKE 日本語・学習支援データベースに沿って案内する。（複数） - 区内の教室を紹介する／責任者に伝える。 - 区外の教室も紹介する。 - 資格試験対応の教室等を案内する／日本語学校ではないことを伝える。
その他（8件）	- 地域活動／ボランティアに参加したい。 - 日本語学習以外の生活相談／保育園に入りたい。 - 英語が話せる病院／保育園の紹介。 - 行政からの連絡の内容を知りたい。 - 介護の講座はあるか。	○情報提供する - 各種リスト情報からニーズに合う先を案内。 - 行政機関に問い合わせながら案内。 - その都度対応。 - 地域イベント／地域活動団体を紹介。

日本語学習者（学習希望者）からの相談傾向の特徴や対応が難しいケース（問3②）記述 ※要約

○相談傾向の特徴について - 在留資格取得を求めている日本語学習希望の相談メールが近年増えた印象がある。 - 企業から、技能実習の外国人に休日の日本語学習支援を依頼されるケースが増えた。 - 来日年数が長くても日本語が身に付かない、憶えられないという相談。 ○対応の難しさについて - 個人レッスンの希望は土日や夜限定で来ることが多く、ボランティアが探しにくい。 - 一定の割合で能力試験、ビジネス会話、読み書きの学習希望者がいるのに対して、案内できる教室は少ない。 - 子ども対象の教室が足りない。保育付きの教室への希望に応えられない。 - 確定申告の手続き、医療機関での診察の際の通訳依頼等への対応は難しい。 ○困難への対応について - 会場、ボランティア、既存学習者の状況により、順番待ちもある。調整と希望者への連絡は教室担当者が行う。 - もう一部屋あればもっと学習者を受け入れができる。 - 個人レッスンの希望には添えないが、グループレッソンのよい点（学習者間のコミュニケーションなど）を大切にしている。

- 日本語学習支援者（支援希望者）からの相談としては、新規参加希望のほか、学習支援者自らの活動のあり方に関する相談もみられます。ラウンジは、入門講座・養成講座の案内、ラウンジ教室の見学や行事参加への誘いをはじめ、様々なコーディネート活動をしていることがわかります。

日本語学習支援者（支援希望者）からの主な相談内容及び相談への対応（問3③）記述

分類	相談内容（要約）	対応（要約）
日本語学習支援について（14件）	○支援活動への参加希望 - 日本語ボランティアを希望／関心がある。（3件） - 当ラウンジの教室でボランティアをしたい。 - 多文化共生に貢献したいがどうしたらいいか。 - 外国語が話せなくても日本語支援者になれるか。 ○支援活動のあり方に関する相談 - 日本語ボランティアのみの活動を希望。 - 固定学習者とのクラスを希望。 - 日本語教室以外の活動にも興味がある。 - 親の介護で活動が続けられない。 ○教室の運営について - ボランティアの不足／増員希望（2件） - 学習者が増えて教室が狭くなった。	○新規参加希望者に対して - 入門講座・養成講座を案内。（複数） - ラウンジ教室の見学や面談。（複数） - 教室活動／学習支援活動を案内。（複数） ○教室を紹介 - ラウンジ行事や教室運営への参加を依頼。 - 学習者・支援者の人数に合わせた参加を依頼。 - 区内の教室を紹介する／責任者に伝える。 - 退会や長期活動休止。 ○運営努力 - ボランティアを募集。 - 教室開催場所を探している。
その他（2件）	- 学習者に母語対応の病院を紹介したい。 - 学習者の深刻な相談への対応がわからない。	- 同国人団体を案内。 - 専門相談窓口につなぐ。

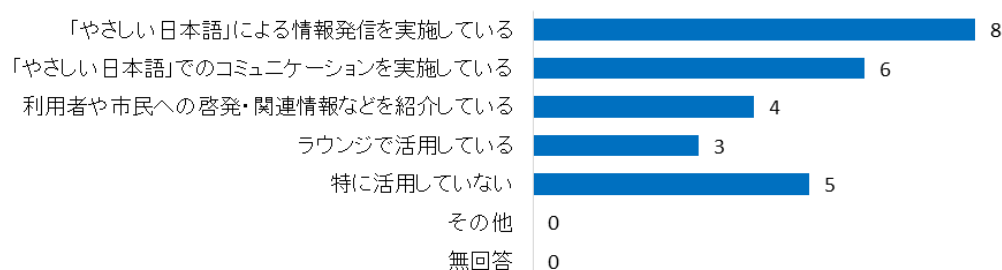
日本語学習支援者（支援希望者）からの相談傾向の特徴や対応が難しいケース（問3②）記述 ※要約

○学習支援者の確保について - ボランティアを募集し、見学にはくるが学習支援者として定着する人が少ない。 - 新規ボランティアさんが継続的に活動できるようにしてもらいたい。 - ご高齢で経験のない方が活動を希望されるケースもあり、受け入れるかどうか苦慮することもある。 - 受入条件を緩和した（教師養成講座50時間修了から日本語ボランティア講座等20時間へ）。 - もう一部屋あればもっと支援者も受け入れができるのではないか。 ○学習支援者の意識について - 外国人支援＝外国人に日本社会のマナーを教えることとの考え方がみられる。 - 日本語ボランティアの役割を明確にし、学習者からの相談に線引きを促す必要がある。日本語ボランティア連絡会で情報共有をしている。

●「やさしい日本語」の活用状況

- ラウンジとしての「やさしい日本語」の活用状況については、「『やさしい日本語』による情報発信を実施している」8件、「『やさしい日本語』でのコミュニケーションを実施している」6件、「特に活用していない」5件の順で多くなっています。

ラウンジとしての「やさしい日本語」の活用状況（問4）MA （単位：件）※多い順



(3) 地域日本語教育に関する事業・運営体制について

●ラウンジが行う地域日本語教育に係る事業

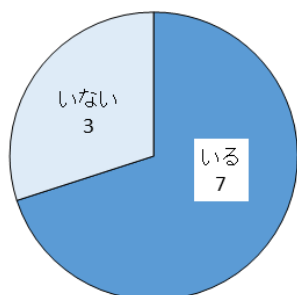
- ・ラウンジによる地域日本語教育関連業務は、全ラウンジから多くの事業があげられました。内容としては、ラウンジ主催の日本語教室、学習支援人材の育成、各種交流事業が多くなっています。事業形態は、委託事業 31 件、自主事業 8 件（財源不要の事業も含む）、委託＋自主事業 2 件となっています。

ラウンジが行う地域日本語教室に係る事業（問 5）記述

分類	対象・内容等（要約）	事業形態
学習者・住民向け事業（25 件）	○日本語教室の運営（16 件） ・初級者教室（複数）／子ども向け教室（複数） ・中上級者向け個人レッスン ・対象別教室運営を一括して答えている場合がある。（複数） ・試験対応の教室（いずれも自主事業）	委託事業（13 件） 自主事業（3 件）
	○交流事業（9 件） ・学習発表会（複数） ・学習者以外も含む交流イベント（複数） ・クラス交流会	委託事業（6 件） 委託＋自主事業（2 件） 自主事業（1 件）
学習支援の運営に向けた事業（16 件）	○人材育成事業（12 件） ・ボランティア開始者向け講座・研修（複数） ・スキルアップ研修	委託事業（10 件） 自主事業（2 件）
	○教室活動の支援・連携・調整（4 件） ・関連団体への研修室の優先貸出／参加者保護者への情報提供 ・日本語ボランティアの登録管理・初級学習者とのコーディネート ・日本語ボランティア連絡会との協働	委託事業（3 件） 財源なし（2 件）

- ・地域日本語教育に係るスタッフ（コーディネートや運営（事務）などの専任者等の日本語担当スタッフ）は、「いる」7 件、「いない」3 件との回答状況です。問 3 にみるように、地域日本語教育関連事業は、全ラウンジが実施しており、「いない」と回答の場合も、ボランティアが運営に関わっているとの記載があるなど、いずれも日本語学習支援に係る運営体制を持っていることがわかります。

地域日本語教育に係る担当スタッフの有無（問 6） （単位：件）



スタッフの人数や担当業務に関する記述内容より

- ・人数：8 件が記入（平均 6.3 人（最少 2 人、最多 15 人）。
※但し、ボランティアスタッフを含む場合もある。
- ・業務内容：教室の企画・開催、人材育成、教室間の連携・連絡等の
コーディネート、窓口対応、教室運営事務 等

- ・ラウンジ内の他業務と日本語教室事業との連携については、事業運営に係る連携（情報面の連携、窓口や事務局機能の共有等）、学習者支援に係る連携（相談対応、交流促進、生活関連のアナウンス等）などがあげられています。「ラウンジ全体の体制で各事業を実施している」との回答も複数みられます。
- ・うまくいっていること・課題に感じていることとしては、柔軟な体制で学習者への対応や情報共有がうまくいっているとされている一方で、教室間の連携、学習支援者の不足や対応力（スキル等）、学習者の確保や教室とのマッチング等が、課題としてあげられています。

ラウンジ内の連携（問 7①）記述

分類	内容（要約）
事業運営に係る連携（16 件）	○情報面の連携（6 件） ・外部からの情報を共有（研修・講座情報、区内日本語教室情報等）。(複数) ・教室についての情報発信。(複数) ・ラウンジ事業部会での情報交換。 ○窓口として（5 件） ・ラウンジ窓口から教室に学習希望者を紹介／問い合わせ対応での連携。(複数) ・ラウンジ窓口が日本語教室の受付を行っている。 ・市内大学の実習生を（教室で）受入。 ○事業運営上の連携（5 件） ・ラウンジ全体の体制で各事業を実施（縦割り体制ではない／イベント実施／教室運営）。(複数) ・教室運営事務をラウンジが分担。
学習者支援に係る連携（10 件）	○相談対応（4 件） ・学習者の相談にラウンジ窓口で対応。(複数) ○交流促進（3 件） ・交流イベント等を通じての交流促進。(複数) ・ラウンジ主催イベントで学習者が活躍。 ○生活関連のアナウンス（2 件） ・日本語教室でのラウンジスタッフによる生活ガイダンスの実施。 ・日本語教室を対象とする避難経路確認（要望があれば消防署と連携して防災講座実施）。 ○学習中の支援（1 件） ・日本語教室の保育事業。

- ・ラウンジ以外の団体等との連携については、区内地域日本語教室との連携のほか、公共機関と連携した講座開催、教育機関・国際交流グループとの連携などがあげられています。ラウンジの周知とともに団体間の横のつながりが重視されているなかで、「他の国際交流グループ等と補完的な関係をつくりたい。そのためには活動資金をはじめ連携の仕組みづくりが必要」といった記述もみられます。

ラウンジ以外の団体等との連携（問 7②）記述 ※要約

○地域日本語教室との連携（7 件） ・学習者支援面での連携（イベント・スピーチコンテスト等）。(複数) ・教室運営面での連携・支援（日本語連絡会／講座／開催場所提供等）。(複数) ○公共機関等と連携した講座等（4 件） ・区役所（行政手続き、防災等の出前講座）(複数) ・消防署（通報体験）／警察署（交通ルール） ○教育機関等との連携（3 件） ・教育機会（区内小中学校の行事参加、国際理解等、大学生の実習受入） ・学習支援人材育成（県教育研修機関への講座参加、講師依頼） ○各種団体等との連携（5 件） ・国際交流グループとの連携（イベント参加、日本語ボランティア）。(複数) ・生協（コミュニティカフェ）、男女共同参画センター（やさしい日本語研修）
--

(4) 横浜市域で

●横浜市域における地域日本語教育のあり方

- ・地域日本語教育におけるラウンジの役割としては、「日本語学習の場の提供」とともに、「生活者としての学習者支援」「日本語教室の運営支援」「地域ネットワークのつなぎ役」としての役割への認識があげられています。

地域日本語教育におけるラウンジの役割・できること（問 8①）記述 ※要約

○日本語学習の場の提供（5 件）

- ・初期日本語学習の支援／生活に最低限必要な日本語の学習支援。（複数）
- ・地域（区）での外国人・外国につながる子どもたちが生活するための日本語支援。

○学習者のために（3 件）

- ・区役所や地域と連携してゴミの分別や防災について伝える。
- ・日本語教室の「居場所」としての提供。
- ・日本文化の紹介と外国人による自国の文化の紹介。

○日本語教室の運営支援（3 件）

- ・場所・機材提供／ボランティア養成／ボランティア教室の運営支援。

○拠点として（5 件）

- ・つなぐ役割（行政と日本語教室運営団体を／各連携機関と／専門機関の情報提供）
- ・スタッフ＋コーディネーター・相談機能・地域ネットワークづくりが求められている。
- ・少数の運営体制であり、ボランティア講座、日本語教室、相談のつなぎ等最低限の業務の維持が目下できること。

- ・横浜市や YOKE への期待としては、ラウンジ支援とともに、「学習支援人材の育成」等があげられています。YOKE には、「情報支援機能」「ハブ機能」が求められています。「日本語教育を入口に幅広い外国人支援対策を」との意見もみられます。

横浜市や YOKE への期待（問 8②）記述 ※要約

○ラウンジ支援（8 件）

- ・必要な予算措置を。（複数）
- ・YOKE による支援を（ラウンジの現状把握を／ラウンジ間のハブ／情報を整理してラウンジ向け発信を）。
- ・市内各教室の状況や運営方法を知らせてほしい。連絡会等があればラウンジ運営側も参加したい。

○学習支援人材の育成を（2 件）

- ・サポーターになるための入門講座を市域で／ボランティア研修会や勉強会を主催してほしい。

○日本語教育を入口に（1 件）

- ・幅広い外国人支援対策を（住民としての課題対応）。

- ・日本語学習しやすい地域づくり・これを通じた多文化共生のまちづくりに向けては、日本語教室活動への支援等とともに、「ボランティア教室以外の教室もつくって分担できるとよい」といった意見もみられます。

日本語学習しやすい地域づくり・これを通じた多文化共生のまちづくりに向けた期待や提案（問 8③）記述 ※要約

○日本語教室活動の支援等（4 件）

- ・開催場所の確保（複数）／運営資金／ボランティア支援（報酬、交通費等）
- ・外国人の増加に対してボランティアの育成が急務。外国人支援分野におけるスムーズな世代交代も課題。

○従来の教室以外の教室も必要（2 件）

- ・公的な日本語教室が増えることを期待／働く人には雇用主が学習の場を設けるべき。ボランティア教室は家族の学びと居場所。保育付き、親子の学び、高齢者も気兼ねなく学べる場をつくれたらよいと思う。

○相互理解のために（2 件）

- ・互いの理解のために言葉は重要。日本語学習を通じて生活や習慣をお伝えすることができる。
- ・「やさしい日本語」で接することでより互いの理解が深まると思う。

～ラウンジとの意見交換より～

＜担い手について＞

- 運営の担当になると大変。役員のなり手がいない。大変すぎて、ほかの人に引き継げない。
- 新しい人、若い人に運営を担ってほしい（新しい風が入る）。

＜主催日本語教室の運営について＞

●学習者の増加・ボランティア不足・高齢化

- 学習者とボランティアの人数バランスがとれない。学習者は増えているが、ボランティアは減っている。また、ボランティアが高齢化している。
- 教室に合った人、若い人に入ってきてほしい。
- 新しいボランティアをサポートするための勉強会を企画している。

●経費・場所の確保

- （日本語ボランティア）入門講座を毎年行いたい、予算もマンパワーもない。
- 教室のキャパシティの関係で、新規学習者を断らざるを得ない。

●託児・途切れない学習への支援へ

- 保育付教室に入る以前の人々の学習が、途切れないようにと「親子日本語教室」を開始したが、継続が難しかった。参加者が来たり来なかったり、また、参加者が少なかった。お母さん学習者は忙しくて学習の継続ができない。子連れママボランティアの確保も難しい。子どもの安全をどう確保するか。

●地域日本語教室の役割

- 生活、住民コミュニティに必要なこと（病気・安全安心・ゴミ等）は、最低限日本語教室で勉強できるようにしたい。

6 行政

(1) 回答状況について

●回答部署（問 1）

- ・市内全 10 ラウンジ及び、13 区 36 課（区民生活に密接な福祉関係、住民手続き関係、地域づくり関係部署）から回答を得ました。

(2) 外国人住民の状況及び住民サービスの状況について

●外国人住民への対応状況

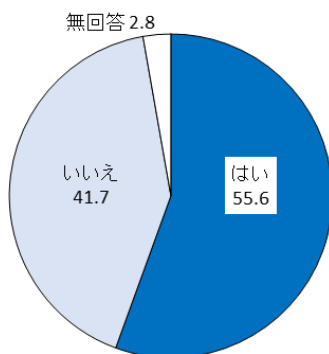
- ・区（もしくは担当部署）での最近 3 年間の外国人住民への対応の増減傾向については、「増えた・少し増えた」51.4%、「ほぼ横ばい」42.9%との回答状況です。「中国」「ベトナム」「インド」出身者等が増えたとの記述のほか、国際交流ラウンジ等への相談が増えたとの記述もみられます。

最近 3 年間程度の外国人住民への対応の増減傾向（問 2） n=36（単位：％）



- ・外国人住民の生活面の支援をしているかについては、「はい」55.6%、「いいえ」41.7%との回答状況です。

外国人住民の生活面での支援をしているか（問 3①） n=36（単位：％）



支援の具体的な内容に関する記述内容より ※20 の課が回答

- ・保健福祉・子育て支援・生活困窮等の支援（9 件）
- ・生活のしおり・ごみ分別案内（5 件）
- ・外国人相談の実施（4 件）
- ・防災講座・講座（2 件）
- ・（相談、学習支援、情報提供等を）ラウンジで対応（5 件）

- ・外国人住民への対応・多文化共生に向けての取組についての考え方としては、「住民手続きの円滑化」「提供情報の多言語化」「窓口での翻訳・通訳」等の対応が必要との認識が多くあげられました。多文化共生に向けても、情報提供のあり方が重視されています。また、「行政が地域との橋渡し役をする必要がある」「相互理解のためにも赤ちゃん教室等を交流機会にしている」といった記述もみられます。

外国人住民への対応・多文化共生に向けての取組についての考え方（問3②）記述

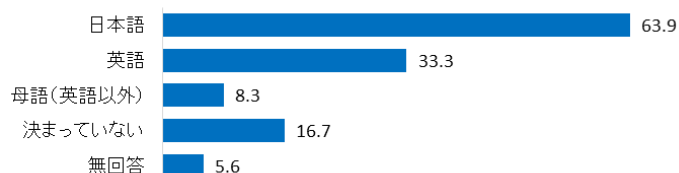
分類	内容（要約）
外国人住民への対応の向上に向けて（12件）	○住民手続きの円滑化に向けて（7件） ・住民登録や戸籍関連届出など住民として等不可欠な手続きが適切に行われるよう、来庁者への情報提供に関するフォローが必要。 ・外国籍の方は終業時間ギリギリに駆け込むことが多い。各種説明や申請書の記入例を多言語化できるとよい。翻訳や通訳のサービスは、必要な時に即利用できるとありがたい。 ・外国人住民に特に必要な手続きには外国語版マニュアルがあるとスムーズになる（取組は未）。 ・税証明等の申請書に英語版を用意している。 ・外国人登録担当を設け、外国人転出入者の手続きについて専門的な立場で対応している。 ・なるべくわかりやすい説明を試みている。 ○必要な支援ができるように（5件） ・福祉サービスは制度が複雑。支援情報の発信にアプリ等を導入すれば福祉につながらない人を減らせるのではないか。 ・福祉保健センターからのお知らせの外国語版を発行。 ・保護者との対話のため新たに通訳機（ポケットーク）を導入した。 ・必要に応じてできる援助をしたい（保育）。 ・市民活動支援センターで子供たちの学習支援を実施。
多文化共生に向けて（9件）	○地域住民としてよりよく暮らせるように（7件） ・区のことをよく説明できる取組を進める必要がある。 ・生活相談や翻訳サービスを継続していく。 ・防災マップの多言語翻訳。 ・災害時のコミュニケーション対策が必要。 ・外国人住民は地域のルールがわからず孤立しがち。行政はルール等をわかりやすく説明したり、地域に多文化理解・交流の機会を設けるなど、地域と外国人をつなぐ橋渡しの役目を担う必要がある。 ・言葉の違いだけでなく文化や習慣も含む相互理解を促す必要がある。相互理解を促すため外国人住民にも区事業（赤ちゃん教室等）を案内している。 ・地域側の戸惑い・困りごとの低減と外国人住民側の暮らしやすさ向上を両輪に進める必要がある。 ○多文化共生の推進（2件） ・区として「多文化共生アクションプラン」を策定し各取組を推進している。 ・多文化共生の拠点としてラウンジ機能の強化を検討している。

（3）外国人住民への対応の工夫について

●外国人住民との使用言語と困りごとについて

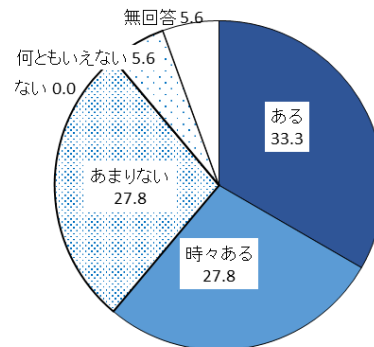
- ・窓口や業務上で、外国人住民と使用する主な言語は、「日本語」63.9%、「英語」33.3%、「特に決まっていない」16.7%の順で多く、「母語（英語以外）」は8.3%となっています。

外国人住民と使用する主な言語（問4①）MA2 時まで n=36（単位：％）



- ・日本語が通じないことで困ることは、「ある・時々ある」61.1%、「あまりない」27.8%、「何ともいえない」5.6%との回答状況です。
- ・困っている理由や内容としては、「制度や手続きの理解が難しい」「必要事項が伝わらない」といった趣旨の記述が多く、「英語でも互いに戸惑う」「翻訳機を使っても時間がかかる」「そもそもの言語かわからない」といった記述もみられます。
- ・困った時の解決方法としては、「通訳サービスの利用」「区役所職員が対応」「情報機器の翻訳機能を活用」などが多数あげられ、それらを組み合わせて対応しているケースも多くみられます。

日本語が通じないことで困ることの有無（問 4②） n=36（単位：％）



困っている・困らない理由や困りごとの内容等（問 4②）記述

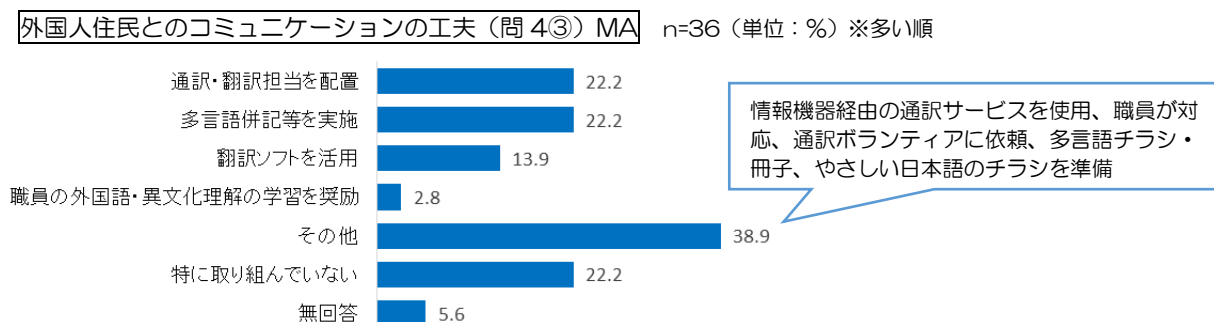
区分	内容（抜粋・要約）
困っている理由 や内容（24 件）	・必要事項が伝わらない／詳しい内容・ニュアンスが伝わらない／伝わっているか不安。 ・制度は複雑で日常会話で使わない用語があり英語での説明も互いに理解できず戸惑うことがある。 ・翻訳機を使っても説明に時間がかかる。 ・そもそもの言語の話者かを特定するのに時間がかかることがある。 ・YOKE を利用できない場合（時間帯・言語）、身振り手振りで対応する。 ・英語が通じるとして日本語に興味を示さない。 ・英語以外が母語の場合、相談や訪問時にとても困る。 ・伝わらないため適切な行動につながらない（納税関係、保育サービスの利用方法等）。
困らない理由 （6 件）	・具体的な対応が必要な部署ではないため。（複数） ・家族や友人が一緒に来庁するため、まったく日本語が通じないという場面が少ない。 ・英語以外に多言語が使える職員がいる。 ・区役所で多言語対応の「タブレット端末によるテレビ電話外国語通訳サービス」を利用している。 ・翻訳機の購入や区内通訳ボランティア団体への依頼事業など対応について事前に準備をしている。

困った時の解決策（問 4②）記述

内容（抜粋・要約）
○通訳サービスを利用（17 件） ・国際交流ラウンジに依頼・協力要請。（多数） ・YOKE の電話通訳を依頼。（多数） ・横浜市通訳ボランティアを利用。（複数） ・区役所通訳ボランティアの活用。（複数） ○職員が対応（13 件） ・区役所内の外国語が使える職員が対応（他課から呼び等）。（多数） ・区役所に通訳を配置している／国際サービス員等に対応を依頼／英語が話せる嘱託員に通訳を依頼。 ○情報機器を活用（9 件） ・スマホの通訳・翻訳アプリを使用（職員の／来朝者の等）。（多数） ・翻訳機を購入／民間の多言語通訳サービス（タブレット）で通訳を依頼。 ○同行等の体制を依頼（3 件）

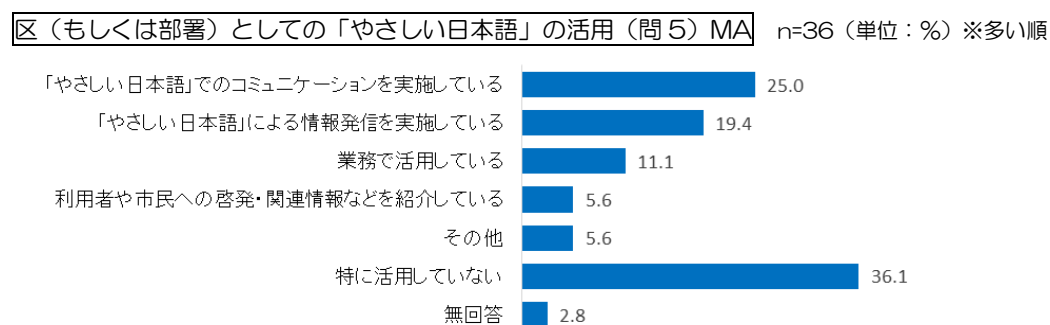
●外国人住民とのコミュニケーションの工夫について

- 外国人住民とのコミュニケーションの工夫については、「通訳・翻訳担当を配置」「多言語併記等を実施」「特に取り組んでいない」を各 22.2%、「翻訳ソフトを活用」を 13.9%があげています。



●「やさしい日本語」の活用状況

- 区（もしくは部署）としての「やさしい日本語」の活用については、「特に活用していない」36.1%に次いで、「『やさしい日本語』でのコミュニケーションを実施している」25.0%、「『やさしい日本語』による情報発信を実施している」19.4%などがみられます。



（４）地域日本語教育に関する事業について

●区による地域日本語教育・支援に関する事業

- 区で行う地域日本語教育に係る事業としては、6 区から次の 6 件があげられています。ラウンジ経由の事業が多くなっています。

区で行う地域日本語教育に係る事業（問 6①）記述

分類	内容（要約）
○国際交流ラウンジへの委託事業	- 外国人市民を対象とした日本語支援事業の実施 - ラウンジでの日本語教室 - ラウンジでの託児付日本語教室 - 日本語教室の活動支援 - ラウンジによる日本語ボランティア養成講座（入門講座、ブラッシュアップ講座）
○区による事業	日本語教室体験事業（日本語ボランティア希望者対象）

- 区域の地域日本語教室等への支援としては、「連絡会の開催やボランティア人材の育成」、ラウンジ経由での「活動場所の貸出」や「夜間クラスや保育サービスの確保」などがあげられました。（問 6②記述）

●日本語学習支援に関する区役所内外の業務

- 日本語学習に関する区役所内外の業務としては、5区（部署）から次の6件があげられました。全てが、区役所外でラウンジまたは Yoke と連携して行う事業となっています。

日本語学習に関する区役所内外の業務（問7）記述

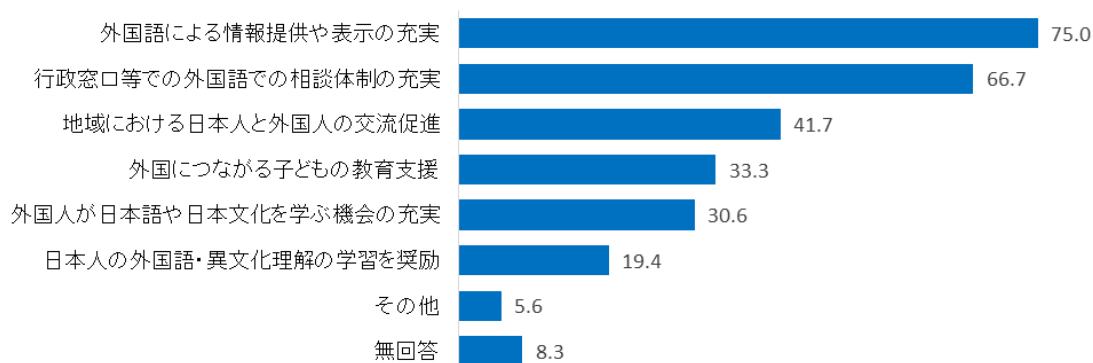
連携先と連携の内容	うまくいっていることや課題
- ラウンジへの委託事業として大人のための日本語教室 - 子どもの日本語学習支援	日本語教育に精通したボランティアにより学習者の目的に応じた支援を実現。場所確保が課題。
ラウンジ事業として日本語／日本文化の学習支援	安価／平日と土曜日に夜間クラスがある。
- ラウンジ事業の一部をボランティアが運営 - ボランティアで構成されるラウンジ「日本語部会」が日本語ボランティア養成講座の運営を分担	
保護者からの要請でラウンジを紹介（区立保育園）	今後連携をとり通訳を介して利用者とのコミュニケーションがとれるようになるとうい。
Yoke と連携した区内の日本語教室支援。	役割分担の明確化が課題。

(5) 横浜地域で

●外国人も暮らしやすい街にするために

- 横浜地域が外国人も暮らしやすいまちになるために必要と思うこととしては、「外国語による情報提供や表示の充実」75.0%、「行政窓口での外国語での相談体制の充実」66.7%に続いて、「地域における日本人と外国人の交流促進」41.7%、「外国につながる子どもの教育支援」33.3%、「外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実」30.6%があげられています。

外国人も暮らしやすいまちになるために必要と思うこと（問8）MA3 つまで n=36（単位：％）



●外国人とともに暮らしやすい環境づくりに向けて

- 外国人とともに暮らしやすい環境づくりに向けて、①区役所としてできること、②YOKE や企業等への期待、③市民への期待や提案をたずねたところ、区役所としてできることが多くあげられ、これに関連する YOKE への期待があげられました。市民への期待や提案はあげられませんでした。

区役所としてできること（問 9①）記述

分類	内容（要約）
行政サービスの向上について（10 件）	○多言語対応を（7 件） - 外国語表記、通訳機導入、手続き等の説明冊子の作成。（複数） - 携帯型 AI 通訳機の導入を検討している。 - 役所として通訳等のサービスの用意があるが、すべての職員が理解できているわけではない。職員が、必要な時にサービスをすぐ提供できるよう内部周知の徹底が必要。 - 窓口対応職員の英語研修 ○サービス向上に向けて（3 件） - 国のバックグラウンド、何に困っているか察知し、なるべく分かりやすい説明を試みている。 - 外国人住民にとって一番身近な存在であるよう、言語対応も含め、相談しやすい環境を作る。 - Wi-Fi 環境を整える。
多文化共生について（6 件）	○日本人・外国人の相互理解を（3 件） - 多文化への理解を促進するための事業の実施。 - 外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実、地域における日本人と外国人の交流促進を進める。 - 日本人・外国人双方のニーズに沿った施策を粘り強く積み重ねることで、日本人と外国人が相互に理解し合えるコミュニティづくりを目指す。 ○多文化共生の推進体制づくり（3 件） - 区として「多文化共生アクションプラン」を策定。 - ラウンジ機能の充実（区民の機運醸成、外国人市民と日本人市民の相互理解を図る機会等の充実） - すべての対応を区役所が行うことはできない。地域と外国人が関わり合いながら、地域の中で課題を解決していけるよう、区役所が地域人材に目を向け、活躍に向けサポートする。それにあたっては、多文化共生に関わる部署や施設、国際交流協会などと連携を図っていく。

YOKE や企業等への期待（問 9②）記述

分類	内容（要約）
YOKE への期待（7 件）	○情報提供を（4 件） - 出身国・地域により考え方や対応の仕方などの情報提供をいただきたい。 - YOKE が把握する実践例やツールを具体的に紹介いただき、区が動きやすくなる仕掛けをお願いできるとよい。市では「災害時要援護者」として支援の取組が行われている。外国人への対応の実例等を紹介することで、地域の方々自治会町内会の活動に波及すると考える。 - 国際交流ラウンジの運営を担当する部署であるが、直接外国人と接する機会が少なく、外国人区民のニーズを把握することの難しさを感じている。YOKE やラウンジには、外国人区民のニーズを分析し、それに応える施策案の作成のサポートをいただきたい。 - 暮らしに役立つ情報提供、多言語対応できる機器の開発や改善を。 ○通訳事業の充実を（2 件） - 通訳サービスの時間帯、対応言語を増やしてほしい。 - 日本語が話せない養育者や要援護家庭も少なくない。保育園・幼稚園の制度は、日本語での説明も難しい。母子への福祉サービスは、健康や安全に直結するサービスであり、外国人養育者に理解してもらうことはとても重要。複雑な制度や福祉サービスに精通している専門的な通訳者の派遣が進むとより暮らしやすい環境づくりにつながると感じる。 ○多文化理解のための事業の全体的展開を（1 件）
企業とともに（2 件）	- 企業や学校での日本語教育の充実／外国人従業者が勤務に必要な手続きをする場合の通訳。 - 外国人人材に対する日本語教育の充実。

団体訪問・ヒアリング等調査の結果より

～区役所との意見交換より～

<地域日本語教室とのさらなる連携に向けて>

- 区として日本語ボランティア養成講座を実施したことはあるが、ボランティア団体との関わりは薄かった。最近実施した意見交換会では、日本語教室が、外国人が地域にとけこむ手助けや、正しい日本語を学ぶ、楽しい交流などを行っていること、また、来日している外国人は目的も色々、といった事情がわかった。これを契機として、地域の多文化共生の実態把握ができればと考えている。
- 地域の団体は日本語だけでなく交流も担っている。
- 団体をどのようにフォロー、バックアップしていけるのか。区として対応できることは何か考えていかなければいけない。

<区内の状況と課題>

- 本区も外国人がどんどん増えていて、日本人住民が「外国人住民にどう接したらいいか？」と悩むケースが増えていると感じる。子どもは学校生活を通して慣れていくが、親への対応が大変という学校教員の声もある。青少年指導員・スポーツ推進委員からの声も上がっている。
- 災害時の避難所等、適切な情報を送れないことへの不安もあり、災害時の対応をもっとも大事な課題と考えている。

<今後の連携協力に向けて>

- 今後どのように事業を進めていったらよいか。知識や経験を有する団体とともに、一緒につくっていけたらありがたい。

資料編

I アンケート調査票

【地域日本語教室向け調査票】

横浜市域における地域日本語教育の総合的な体制づくり推進に係る実態調査
【地域日本語教室向け調査票】

本調査票について

※本調査票は、7ページあります。最後までご回答ください。

※複数の教室を運営している場合は、1つの教室につき、アンケート1つにご回答ください。
教室名が同じで開催曜日・時間帯が異なる場合は、それぞれご回答いただき、
問1-①の教室名に「曜日」などを記載ください。

※アンケート内の用語については、次のとおりです。
「学習者」＝主に教室で日本語あるいは教科等を学びに来ている外国人
「支援スタッフ」＝学習や運営（事務）などを通して支援をしている人

I 貴教室の概要について

問1 教室概要を教えてください。（具体的に記入してください）

①教室名			
②主催団体			
③④の組織形態	※公立、民間企業、NPO法人、任意団体等		
④教室活動開始時期	西暦	年	月
⑤教室活動の目的 （理念・方針）			

⑥ご回答者様（薄連のお送り先をご記入ください）

部署		tel	
氏名		e-mail	
ご住所	※短名の住所と異なる場合のみ 〒		

【地域日本語教室向け調査票】

II 学習者について

問2 貴教室の学習者についておたずねします。
①現在、貴教室で定期的に学んでいる人は、何人ですか？（概数で結構です）
□人→うち、子ども（高校生まで）□人

②主な出身国・地域を、下にお書きください。
□

③どのような目的で日本（横浜市）へ来ましたか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
□	1 留学 2 転勤（海外赴任） 3 日本で就職するため 4 技能実習 5 家族滞在 6 日本人との結婚 7 難民・中国帰国者 8 治療・入院 9 わからない 10 その他（下に具体的に）

④学習者の日本語学習の目的・目標は、主に何でしょうか？（いくつでも選択）
「大人」対象の教室はA、「子ども」対象の教室はB、両方対象の教室はAとBにお答えください。

A)「大人」対象の教室

回答欄	選択肢
□	1 （近所・職場などの）日本人とのコミュニケーション 2 日本人の友達を作るため 3 生活情報入手するため 4 子育て・子どもの教育のため 5 日本語能力試験対策 6 資格取得対策 7 就学・入試対策 8 就職対策 9 制度や社会的なルールなどの理解 10 その他（下に具体的に）

B)「子ども」対象の教室

回答欄	選択肢
□	1 学校の授業についていくため 2 日本人とのコミュニケーションに慣れるため 3 学校で勉強を始める準備のため 4 日本の学校や教育についての情報を得るため 5 友達をつくるため 6 日本語能力試験対策 7 入試対策 8 就職対策 9 保護者の意向で 10 その他（下に具体的に）

1

【地域日本語教室向け調査票】

III 学習の方法や内容について

問4 貴教室での学習の方法や内容についておたずねします。
①特に意識して取り入れている学習内容がありますか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
□	1 会話練習 2 文法・文型の導入・練習 3 文字学習（読み・書き） 4 日本語能力試験対策 5 学校の暮らしなど生活に関わる日本語支援 6 学校の教科内容の補習 7 交流 8 その他（下に具体的に）

②教材（テキスト）は、どんなものを使っていますか。（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
□	1 全体で統一した教材（テキスト）を使っている（下に教材名を記入してください） 2 テキストは決めます。学習者がもってきたものを使う（多いものを下に提示してください） 3 担当者ごとに用意する（多いものを下に提示してください）

③ICT（インターネット等の通信技術を活用したコミュニケーション/やりとり）を活用していますか。（1つ選択）

回答欄	選択肢
□	1 活用している 2 活用していない 3 よくわからない 理由や貴教室や学習者による活用状況等

問5 教室での通常の学習以外の活動についておたずねします。
①学習者以外も参加できる交流活動等を実施していますか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
□	1 教室として実施している 2 他の教室や団体と共催している 3 地域の交流イベントに参加している 5 特に交流活動は行っていない 6 その他（下に具体的に）

※具体的な活動・イベントの名称と特徴（対象者や内容等）を教えてください。

活動・イベントの名称	特徴（対象者や主な内容等）

②学習支援以外で行っていることはありますか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
□	1 学校の配布物等の内容説明等 2 生活情報の提供 3 相談・支援機関に繋がる情報提供 4 生活上の相談への対応 5 役所や病院等への同行 6 特に行っていない 7 その他（下に具体的に）

2

【地域日本語教室向け調査票】

⑤学習者の最近3年間程度の増減傾向をうかがいます。（1つ選択）

回答欄	選択肢
□	☐ 増えた ☐ 少し増えた ☐ ほぼ横ばい ☐ 少し減った ☐ 減った

⇒国・地域、年代、家族構成、職業等の別に増減の特徴があれば教えてください。
□

⑥学習者のうち、日本語が入門レベルの人の割合は、どのくらいですか？（1つ選択）

回答欄	選択肢
□	1 1割未満 2 1～2割 3 3～4割 4 5～6割 7 7～8割 8 それ以上

⇒このことで困っていることなどがあれば記入してください。
□

⑦学習者が途中で教室に通わなくなるケースはありますか？（1つ選択）

回答欄	選択肢
□	1 よくある 2 時々ある 3 あまりない 4 ない 通わなくなる理由など、把握されていたら教えてください

⑧学習者が学習を継続できるようどんな工夫をしていますか？
□

問3 学習者が貴教室に入ったきっかけは何ですか？（3つまで選択）

回答欄	選択肢
□	1 YOKEの「日本語・学習支援 教室データベース(横浜)」を見て 2 国際交流ラウンジ・区民活動センターで 3 市・区の広報を見て 4 学校の紹介 5 働いている会社の紹介 6 クチコミ 7 ホームページやSNS（下へ具体的に） 8 PRイベント（下へ具体的に） 9 その他（下へ具体的に）

3

【地域日本語教室向け調査票】

問2 貴教室の学習者についておたずねします。
①現在、貴教室で定期的に学んでいる人は、何人ですか？（概数で結構です）
□人→うち、子ども（高校生まで）□人

②主な出身国・地域を、下にお書きください。
□

③どのような目的で日本（横浜市）へ来ましたか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
□	1 留学 2 転勤（海外赴任） 3 日本で就職するため 4 技能実習 5 家族滞在 6 日本人との結婚 7 難民・中国帰国者 8 治療・入院 9 わからない 10 その他（下に具体的に）

④学習者の日本語学習の目的・目標は、主に何でしょうか？（いくつでも選択）
「大人」対象の教室はA、「子ども」対象の教室はB、両方対象の教室はAとBにお答えください。

A)「大人」対象の教室

回答欄	選択肢
□	1 （近所・職場などの）日本人とのコミュニケーション 2 日本人の友達を作るため 3 生活情報入手するため 4 子育て・子どもの教育のため 5 日本語能力試験対策 6 資格取得対策 7 就学・入試対策 8 就職対策 9 制度や社会的なルールなどの理解 10 その他（下に具体的に）

B)「子ども」対象の教室

回答欄	選択肢
□	1 学校の授業についていくため 2 日本人とのコミュニケーションに慣れるため 3 学校で勉強を始める準備のため 4 日本の学校や教育についての情報を得るため 5 友達をつくるため 6 日本語能力試験対策 7 入試対策 8 就職対策 9 保護者の意向で 10 その他（下に具体的に）

4

IV 日本語学習支援の体制について

問6 日本語学習の支援スタッフの人材についておたずねします。

①現在、支援スタッフ（実質的な活動者数）は、何人ですか？（概数で結構です）

回答欄	人→うち、母語が日本語でない方	回答欄	人
-----	-----------------	-----	---

②主な年齢層を教えてください。（3つまで選択）

回答欄	選択肢			
	1 20歳未満	2 20歳代	3 30歳代	4 40歳代
	5 50歳代	6 60歳代	7 70歳以上	

③支援スタッフは、どんな人々ですか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢	
	1 海外在住経験者	2 日本語ボランティア養成講座修了者
	3 420時間の養成講座修了または日本語教育従事者の資格	
	4 日本の小中学校等の教師経験者	5 当教室の学習者・卒業生
	6 その他（下に具体的に）	

④貴教室の支援スタッフの、最近3年間程度の増減傾向はいかがですか。（1つ選択）

回答欄	選択肢				
	☐ 増えた	☐ 少し増えた	☐ ほぼ横ばい	☐ 少し減った	☐ 減った

→増減の理由や、増減によって困っていることなどがあれば記入してください。

⑤この1年間に新規に入った支援スタッフはいますか。（1つ選び、「いる」場合は人数もお答えください）

回答欄	選択肢	
	1 いる	2 いない

→この1年間の新規参加者数と、うち現在も継続している人の数

回答欄	人 → 現在も継続している人	回答欄	人
-----	----------------	-----	---

⑥貴教室では、支援スタッフに何を求めていますか？（3つまで選択）

回答欄	選択肢			
	1 「正しい日本語」が使えること			
	2 日本語を教えるための知識とスキルを得ようとする気持ち			
	3 ボランティア養成講座を受けていること	4 日本語支援の経験があること		
	5 420時間の養成講座修了または日本語教育能力検定合格の資格			
	6 学習者と共感できる力	7 安定的に通えること	8 その他（下に具体的に）	

⑦貴教室では、支援スタッフのミーティングを実施していますか？（1つ選択）

回答欄	選択肢		
	1 実施している	2 実施していない	3 その他（下に具体的に）

5

問7 貴教室の運営体制についておたずねします。

①運営（事務）などの専任者がいますか？（1つ選択）

回答欄	選択肢		
	1 いる	2 いない	3 その他（下に具体的に）

②運営費の主な財源（調達方法）を教えてください。（3つまで選択）

回答欄	選択肢						
	1 学習者の参加費	2 団体会費	3 委託費	4 補助金・助成金			
	5 寄付金	6 パザー等	7 その他（下に具体的に）				

③支援スタッフへの報酬等は、どう設定していますか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢		
	1 有償	2 交通費・コピー代等の実費支給	3 無償
	4 その他（下に具体的に）		

問8 外部との交流・連携の状況についておたずねします。

①現在、教室として外部との交流や、連携して実施している活動等がありますか？

（あてはまる欄に、具体的な交流・連携内容を記入してください）

連携先	具体的な交流・連携内容等
横浜市	
区役所	
横浜市国語交流協会（YOKE）	
国際交流ラウンジ	
日本語教育機関	
他の地域日本語教室	
地元の学校（小・中・高等）	
外国人団体	
企業・業界団体等	
その他	

②横浜市やYOKEとどのような関わりがありますか。（いくつでも選択）

回答欄	選択肢									
	1 教室の場所確保	2 広報協力	3 学習者の確保							
	4 支援者の確保	5 支援人材の養成・ブラッシュアップへの協力								
	6 教室運営上のアドバイス	7 生活支援のための情報提供								
	8 わからない	9 特に関わりはない	10 その他（下に具体的に）							

6

V 横浜地域で

問9 横浜地域における地域日本語教室・教育のあり方について、お考えを教えてください。

①地域日本語教室はどんな役割を果たしていると思いますか。（主なものを3つまで選択）

回答欄	選択肢									
	1 学習者が「正しい日本語」が使えるようになることへの貢献									
	2 学習者が日本語でコミュニケーションできるようになることへの貢献									
	3 情報受発信や手紙が円滑にできるための日本語による「読み書き」力をつけることへの貢献									
	4 国籍や年齢・性別、職業の有無を問わずあらゆる人が日本語を学べる環境の確保への貢献									
	5 日本語学習を通じた日本人と外国人の交流促進									
	6 外国人の地域活動への参加促進									
	7 外国人が雇用されることにより、地域の産業活動が円滑になることへの貢献									
	8 日本語教師等の専門職の育成の場									
	9 わからない									
	10 その他（下に具体的に）									

②地域日本語教育の充実に向けてどんなことが必要だと思いますか。（主なものを3つまで選択）

回答欄	選択肢											
	1 初期日本語	2 就労のための日本語	3 日本語能力試験対応									
	4 学習の場の確保	5 継続的な学習への支援	6 学習中の保育									
	7 教材の充実	8 教室間のネットワーク	9 相談窓口との連携									
	10 地域日本語教育コーディネーターの配置	11 わからない										
	12 その他（下に具体的に）											

③横浜地域における日本語学習がしやすい地域づくり、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けてのご提案やご意見などがあれば、自由にご記入ください。

ご協力、誠にありがとうございました。

7

【日本語教育機関向け調査票】

横浜市域における地域日本語教育の総合的な体制づくり推進に係る実態調査
【日本語教育機関向け】

※本調査票は、5 ページあります。最後までご回答ください。

I 貴校の概要について

問1 学校の概要を教えてください。(具体的に記入してください)

①学校名			
②組織名			
③学校種	※日本語学校、大学等		
④立地	最寄駅()	バス・徒歩で()	
⑤教育活動開始時期	西暦	年	月
⑥横浜市での開校時期	西暦	年	月
⑦教育理念や学校の 特徴等			

⑧ご回答者様(連絡のお送り先をご記入ください)

部署			お名前	
tel			e-mail	
ご住所	※宛名の住所と異なる場合のみ 〒			

II 学習者について

問2 貴校の学習者数についておたずねします。

①現在、貴校で定期的に学んでいる人は何人ですか？

層別人数(人数記入)	主な出身国・地域(上位3位ぐらいまで国名・地域名等をご記入)
全体	人
18歳以下	人
19歳～20歳代	人
30～50歳代	人
60歳以上	人

1

【日本語教育機関向け調査票】

②貴校で学んでいる人たちはどんな人たちですか？(いくつでも選択)

☐ 就学前の子ども	☐ 小学生	☐ 中学生	☐ 高校生
☐ 大学生や専門学校生	☐ 語学留学生	☐ 社会人(企業と契約)	☐ 社会人(個人)
☐ 条件は問わない	☐ その他()		

③貴校の学習者の、最近3年間程度の増減傾向をうかがいます。(1つ選択)

☐ 増えた	☐ 少し増えた	☐ ほぼ横ばい	☐ 少し減った	☐ 減った
------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	------------------------------

→国・地域、年代、家族構成、職業等の別に増減の特徴があれば教えてください

④貴校で学習し始めた時に、日本語が入門レベルの人の割合は、どのくらいですか？(1つ選択)

☐ 1割未満	☐ 1～2割	☐ 3～4割	☐ 5～6割	☐ 7～8割	☐ それ以上
-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	-------------------------------

⑤学習者の日本語学習の目的・目標は、主に何でしょうか？(いくつでも選択)

☐ 日本語能力試験対策	☐ 資格取得対策	☐ 就学・入試対策
☐ 学校授業の一環(必修)	☐ 学校授業の一環(選択)	☐ 学校の補習
☐ 職業上の必要	☐ 生活上の必要	☐ その他()

⑥卒業後の主な進路についておたずねします。(いくつでも選択)

☐ 市内の学校に進学・編入	☐ 市内で就職・転職	☐ 帰国する	☐ よくわからない
☐ その他()			

III 学習の方法や内容について

問3 貴校での学習の方法や内容についておたずねします。

①主な学習方法は、どのようなものですか？(いくつでも選択)

☐ レベル別クラス	☐ 目的別クラス	☐ 選択制	☐ 個別指導	☐ 通信教育
☐ 企業への派遣	☐ 小中・高等学校等への派遣	☐ その他()		

②教材(テキスト)は、どんなものを使っていますか？(いくつでも選択)

☐ 既存のテキスト	☐ 独自のテキスト	☐ 試験対策テキスト	☐ 学習者の持ち込み
☐ 教師ごとに用意	☐ テキストは決めていない		

よく使う教材(テキスト)名を具体的に教えてください。

③ICT(インターネット等の通信技術を活用したコミュニケーション/やりとり)を活用していますか？(1つ選択)

☐ 活用している	☐ 活用していない	☐ よくわからない
理由や教師・学習者による活用状況等		

2

【日本語教育機関向け調査票】

問4 「やさしい日本語」の活用状況についておたずねします。

①学校として導入していますか？(いくつでも選択)

☐ 授業・課業で活用している⇒活用方法を具体的に()	
☐ 「やさしい日本語」による教材等を使用している	☐ 教員に関連情報などを紹介している
☐ 特に活用していない	☐ その他()

②教師や学習者による活用状況はいかがですか？(いくつでも選択)

☐ 活用している⇒活用方法を具体的に()	
☐ 知識はあるが、活用していない	☐ 活用の必要をあまり感じていない
☐ 活用状況は把握していない	☐ その他()

問5 日本語教育以外で行っている事業・活動についておたずねします。

①コミュニケーション支援や日本文化の学習等で行っていることはありますか？(いくつでも選択)

☐ 翻訳・通訳サービス	☐ 就学相談	☐ 就職相談・就活支援
☐ 日本文化教室	☐ 自主活動支援(学習活動、クラブ活動等)	
☐ 特に行っていない	☐ その他()	

②生活支援として行っていることはありますか？(いくつでも選択)

☐ 生活情報の提供	☐ 相談機関に関する情報提供	☐ 生活上の相談への対応
☐ 特に行っていない	☐ その他()	

③校外との交流活動として行っていることはありますか？(いくつでも選択)

☐ 文化祭や学校施設の開放等	☐ 学習体験者の受入	☐ 実習やインターンシップの受入
☐ 社会人講座や一泊二日研修会等の実施	☐ 地域イベントへの参加	
☐ 日本語教育に関するアドバイス	☐ その他()	

IV 日本語教育の体制について

問6 貴校における、現在の日本語教育担当職員数をおたずねします。

	人数	うち外国人
事務職員(常勤換算)	人	人
教 師		
常 勤	人	人
非常勤	人	人

問7 日本語教師についておたずねします。

①日本語教師の要件・経歴について教えてください。(いくつでも選択)

☐ 日本語教師養成学校卒業生	☐ 日本語教師経験者	☐ 大学日本語教育課程修了者
☐ 大学院日本語教育修士課程修了者	☐ 日本の教職資格取得者	☐ 日本の教職経験者
☐ 地域日本語教室の指導者	☐ その他()	

3

【日本語教育機関向け調査票】

②日本語教師に求める能力や姿勢は何ですか？(3つまで選択)

☐ 日本語のネイティブであること	☐ 正しい日本語が使えること
☐ 日本語を教えるための知識とスキルを得ようとする気持ち	☐ 420時間の養成講座修了または日本語教育能力検定試験合格の資格
☐ 個々の学習ニーズへの柔軟な対応力	☐ 学習者の学習意欲の維持向上支援
☐ 日本の制度やルール・習慣への知識	☐ 多文化共生への理解
☐ その他()	☐ 人柄

③日本語教育コーディネーター機能は、どのように確保していますか？(1つ選択)

☐ 専任者を配置	☐ 日本語教師が兼務	☐ 外部と連携	☐ その他()
---------------------------------	-----------------------------------	--------------------------------	---------------------------------

問8 日本語教育にあたっての、外部との交流・連携の実況と今後の意向を教えてください。

(あてはまる欄に、具体的な文語・連携内容を記入してください)

	具体的な団体名や事業名等
国	
神奈川県	
横浜市	
YOKO	
市の国際交流ラウンジ	
企業	
日本語教育機関	
地元の学校(小中高等)	
地域日本語教室	
外国人団体	
その他	

問9 貴校における日本語教育の運営課題や対応等についておたずねします。

①日本語教育の運営で困っていること(課題)はありますか？(主なもの3つまで選択)

☐ 入校希望者の減少(定員割れ等)	☐ 入校希望者の裾野(希望に応えられない)
☐ 学習者の日本語レベルの多様化	☐ 学習ニーズの変化への対応
☐ 卒業後の進路開拓	☐ 卒業後の学習フォロー
☐ 教師の資質・能力の向上	☐ 学習以外の相談対応力の強化
☐ 経営継続の困難	☐ 教師の不足
☐ 特に困っていることはない	☐ その他()

②課題解決に向けて、現在、工夫していることや具体的な計画等はありませんか？(具体的に記入)

4

V 横浜地域のなかで

問 10 横浜地域での地域日本語教室との関わりについておたずねします。

①貴校では、学習者に市内の地域日本語教室を紹介することはありますか。(1つ選択)
(1つ選び、下に具体的な内容を記入してください)

☐ 紹介している ☐ 教室の情報提供はする ☐ 特に紹介はしていない

②貴校の教師や卒業生で、市内の地域日本語教室で教えている人はいますか？(1つ選択)

☐ 市内の教室でも教えている教師がいる ☐ 市内の教室で教えている卒業生がいる
☐ わからない・把握していない ☐ その他()

③特にながりのある教室があれば、教室名や連携の内容などを教えてください。

問 11 横浜地域における地域日本語教育のあり方について、貴校のお考えを教えてください。

① 地域日本語教育における日本語教育機関の役割について

② 地域日本語教室の役割(期待)について

③ 横浜市や YOKO への期待について

④ 貴校として、地域日本語教育・教室に対して協力できることはありますか？(いくつでも選択)

☐ 地域日本語教室の開催 ☐ 地域日本語教室への教師の派遣
☐ 指導者研修等の開催 ☐ 指導者研修等への講師の派遣
☐ 教材や教育プログラムの開発 ☐ 学習者を支援する体制(ネットワーク)への参加
☐ 何ができるかわからない ☐ その他()

問 12 横浜地域における地域日本語教育、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けて期待することやご提案がありましたら、自由にご記入ください。

ご協力、誠にありがとうございました。

横浜地域における地域日本語教育の総合的な体制づくり推進に係る実態調査 【日本語教師養成機関向け】

※本調査票は、4 ページあります。最後までご回答ください。

I 貴校の概要について

問 1 学校の概要を教えてください。(具体的に記入してください)

①学校名			
②組織名			
③立地	最寄駅()	バス・徒歩で()	
④教育活動開始時期	西暦	年	月
⑤横浜市内での開校時期	西暦	年	月
⑥教育理念や学校の 特徴等			

(7)ご回答者様(所属のお送り先をご記入ください)

部署			お名前		
tel			e-mail		
ご住所	※同名の住所と異なる場合のみ 〒				

II 受講者について

問 2 貴校の日本語教師養成コース受講者数についておたずねします。

①現在の受講者数をご記入ください。

区分	人数	うち外国人
全体	人	人
30 歳以下	人	人
30～50 歳代	人	人
60 歳以上	人	人

②受講者は、どんな人たちですか？(いくつでも選択)

☐ 学校の教師 ☐ 教師以外の就業者 ☐ 地域日本語教室のボランティア
☐ 主婦 ☐ 仕事をリタイアした人 ☐ 大学生や専門学校生
☐ 館学生 ☐ その他()

③受講者の、最近 3 年程度程度の増減傾向をうかがいます。(1つ選択、具体的記入も)

☐ 増えた ☐ 少し増えた ☐ ほぼ横ばい ☐ 少し減った ☐ 減った

■国・地域、年代、職業等の別に増減の特徴があれば教えてください。

④受講者の受講(履修)の理由は、主に何でしょうか？(いくつでも選択)

☐ 日本語教師として安定的な職に就くため ☐ 現職でのスキルアップ
☐ 転職の都合(資格取得が必要になった) ☐ 日本語ボランティアとしてのスキルアップ
☐ その他()

⑤卒業後の主な進路・就職先についておたずねします。(いくつでも選択)

☐ 日本語学校 ☐ 日本語学校以外の学校 ☐ 企業 ☐ フリーの指導者
☐ 日本語ボランティア ☐ 帰国する ☐ その他()

III 日本語教師の養成方法等について

問 3 貴校での日本語教師養成状況について、次のことをおたずねします。

①主な学習方法は、どのようなものですか？(いくつでも選択)

☐ 講義 ☐ 演習 ☐ 実習 ☐ その他()
日本語教師の養成で重視していることや特徴のあるプログラムがあれば教えてください

②よく使う教材(テキスト)名を具体的に教えてください。

③日本語教師に求める能力や姿勢は何ですか？(3つまで選択)

☐ 日本語のネイティブであること ☐ 正しい日本語が使えること
☐ 日本語を教えるための知識とスキルを身につける気持ち
☐ 420 時間の養成講座修了または日本語教育能力検定試験合格の資格
☐ 個々の学習ニーズへの柔軟な対応力 ☐ 学習者の学習意欲の維持向上支援
☐ 日本の制度やルール・習慣への知識 ☐ 多文化共生への理解 ☐ 人柄
☐ その他()

④多文化共生についての講義・講座を取り入れていますか？(いくつでも選択)

☐ 必修に位置付けている ☐ 入校時の基礎講座に取り入れている
☐ 選択講座に取り入れている ☐ その他()

【日本語教師養成機関向け調査票】

⑤日本語教育コーディネーター等の育成に取り組んでいますか？（1つ選択）

☐ コースを設けている ☐ 講座を設けている ☐ まだ取り組んでいない
☐ その他（ ）

問4 「やさしい日本語」の活用状況についておたすねします。

①学校として導入していますか？（いくつでも選択）

☐ 授業・講座で活用している⇒活用方法を具体的に（ ）
☐ 「やさしい日本語」による教材等を使用している ☐ 教員に関連情報などを紹介している
☐ 特に活用していない ☐ その他（ ）

②講師や受講者による活用状況はいかがですか？（いくつでも選択）

☐ 活用している⇒活用方法を具体的に（ ）
☐ 知識はあるが、活用していない ☐ 活用の必要をあまり感じていない
☐ 活用状況は把握していない ☐ その他（ ）

問5 日本語教師養成にあたっての、外部との交流・連携の実施状況と今後の意向を教えてください。
（あてはまる機に、交流・連携の内容等を記入してください）

国	具体的な団体名や事業名等
神奈川県	
横浜市	
YOKE	
市の国際交流ラウンジ	
企業	
日本語教育機関	
地元の学校（小・中・高等）	
地域日本語教室	
外国人団体	
その他	

IV 横浜市域で

問6 横浜市域での地域日本語教室との関わりについておたすねします。

①貴校では、受講者に市内の地域日本語教室を紹介することはありますか？（1つ選択）

☐ 紹介している ☐ 教室の情報提供はする ☐ 特に紹介はしていない

【日本語教師養成機関向け調査票】

⑥貴校の教師や卒業生で、市内の地域日本語教室で教えている人はおられますか？（1つ選択）

☐ 市内の教室でも教えている教師がいる ☐ 市内の教室で教えている卒業生がいる
☐ わからない・把握していない ☐ その他（ ）

③特につながりのある教室があれば、教室名や連携の内容などを教えてください。

問7 横浜市域における地域日本語教育のあり方について、貴校のお考えを教えてください。

①地域日本語教育における日本語教師養成機関の役割について

②地域日本語教室の役割（期待）について

③横浜市や YOKE への期待について

④貴校として、地域日本語教育・教室に対して協力できることはありますか？（いくつでも選択）

☐ 地域日本語教室の開催 ☐ 地域日本語教室への教師の派遣
☐ 指導者研修等の開催 ☐ 指導者研修等への講師の派遣
☐ 教材や教育プログラムの開発 ☐ 学習者を支援する体制（ネットワーク）への参加
☐ 何ができるかわからない ☐ その他（ ）

問8 横浜市域における地域日本語教育、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けて期待することやご提案がありましたら、自由にご記入ください。

ご協力、誠にありがとうございました。

3

4

【企業向け調査票】

横浜市域における地域日本語教育の総合的な体制づくり推進に係る実態調査
【企業等向け調査票】

I 貴社について

問1 貴社の概要についてご記入ください。

企業名	
本所・支所等の別	☐ 本社・本所 ☐ 支社・支所・支店 ☐ その他（ ）
所在地	（ ）区（ ）市
従業員数	正規（ ）人 非正規（ ）人
業種（産業小分類）	

ご回答者様（薄紙のお送り先をご記入ください）

部署	お名前	
tel	e-mail	
ご住所	※宛名の住所と異なる場合のみ	

問2 外国人従業員の雇用状況、雇用予定についておたすねします。

①貴社に、外国人従業員はいますか？（1つに於いて、「はい」の場合は付問にもお答えください）

☐ はい⇒付問1・2にもお答えください ☐ いいえ

付問-1 最近3年間の状況はいかがですか？（※は1つ）

☐ 増えた ☐ 減った ☐ ほぼ同じ

付問-2 外国人に期待することは何ですか？（※はいくつでも）

☐ 将来的に中核社員になってほしい ☐ 長く働いてほしい
☐ 人手不足を解消したい ☐ 特に期待することはない
☐ その他（ ）

②今後の外国人雇用予定を教えてください。（1つに於いて、雇用予定がない場合も付問にもお答えください）

☐ 雇用予定がある ☐ 雇用予定はない⇒付問にもお答えください ☐ 未定

付問 雇用予定はない、もしくは未定の場合、その理由は何ですか。（複数回答可）

☐ コミュニケーションがとれるか不安 ☐ 外国人・外国語に対応できる体制がない
☐ 雇用の手続きや管理に手間がかかる ☐ 外国人は定着しにくい（馴染みやすい）
☐ 日本人従業員が消極的なため ☐ その他（ ）

③外国人を雇用するとしたら、求人ルートは主に何ですか？（※は3つまで）

☐ ハローワーク ☐ 教育機関（国内） ☐ 教育機関（海外） ☐ 人材支援サービス
☐ マッチングイベント ☐ 業界団体 ☐ 自社ルート ☐ わからない
☐ その他（ ）

【企業向け調査票】

◆外国人従業員が「いる」場合は、次の「II 外国人従業員への対応について」にもお答えください。

◆外国人従業員が「いない」場合は、次ページの「III」とともに暮らし・働くために」にお進みください。

II 外国人従業員への対応について

問3 事業所で働いている外国人従業員の内訳を教えてください。（人数は概数で結構です）

雇用形態別	正規（ ）人	非正規（ ）人	
主な職種	☐ 管理職 ☐ 専門・技術職 ☐ 翻訳・通訳 ☐ 営業 ☐ 接客サービス	☐ 一般事務 ☐ 技能 ☐ その他（ ）	
性別	男性（ ）人 女性（ ）人		
年齢	10代（ ）人 20-30代（ ）人 40-50代（ ）人 60歳以上（ ）人		
出身国（母国）・出身地域	（ ）が国・地域 ■主な国や地域を具体的に：		
勤続年数	1年未満（ ）人 3年以上5年未満（ ）人 5年以上（ ）人		
在留資格等※	身分に基づく資格（ ）人 ※永住者、定住者（主に日本人）、日本人の配偶者等 活動に基づく資格（ ）人 ※技術・人文知識・国際業務、技能等 特定活動（ ）人 ※EPAに基づく外国人労働者、介護福祉士候補者等 技能実習（ ）人 その他（ ）人⇒具体的に（ ）		

問4 外国人従業員の職場での使用言語についておたすねします。

①現在、外国人従業員が日常の業務で使用する言語は主に何ですか？（2つまで選択）

☐ 日本語 ☐ 英語 ☐ 母語（英語以外） ☐ 決まっていない

②日本語能力を採用の条件にしていますか？（2つまで選択）
（2つまで選択、条件にしている場合はおおよそのレベルもお答えください）

☐ 必須の条件としている ☐ 条件の1つとしている ☐ 日本語能力は問わない
☐ 英語ができればよい ☐ その他（ ）

条件としている日本語能力のレベル（N3、N4等の記号でも結構です）

③日本語が通じないことで困ることはありますか？（1つ選択）

☐ ある ☐ 時々ある ☐ あまりない ☐ 何ともいえない
 その理由や内容

1

2

【企業向け調査票】

④外国人従業員とのコミュニケーションの工夫を教えてください。(いくつでも選択)

☐通訳・翻訳担当を配置

☐「やさしい日本語」を活用

☐外国人従業員の日本語学習を奨励

☐特に取り組んでいることはない

☐多言語併記等を実施

☐日本人従業員の外国語・異文化理解の学習を奨励

☐外国人リーダーを介したやりとり

☐その他 ()

☐翻訳ソフトを活用

☐生活情報の提供

☐その他 ()

問 5 外国人従業員支援の取り組みについておたずねします。

①日本語学習を支援していますか？(1つ選択)

☐はい

☐いいえ

理由や、支援の具体的な内容

②外国人従業員の生活面の支援としてどんなことをしていますか？(いくつでも選択)

☐住まいの相談・補助

☐家族の生活の世話等

☐特にやっていることはない

☐各種手続き書類の作成支援・代行

☐日本人との交流支援(地域行事への参加等)

☐その他 ()

【すべての企業様へ】Ⅲ ともに働き、暮らすために

問 6 横浜市政が、外国人も働きやすい、暮らしやすいまちになるためには、何が必要だと思いますか？(3つまで選択)

☐行政窓口等での外国語での相談体制の充実

☐外国人の外国語学習の支援

☐外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実

☐外国につながる子どもの教育支援

☐わからない

☐外国語による情報提供や表示の充実

☐企業や社員が外国人と接する機会の拡充

☐地域における日本人と外国人の交流促進

☐特に必要ない(現状で十分)

☐その他 ()

問 7 外国人従業員とともに働き、暮らしやすい環境づくりに向けて、①企業にできること、②行政や国際交流協会等への期待、③地域住民への期待や提案など、自由にご記入ください。

ご協力、誠にありがとうございました。

3

【国際交流ラウンジ向け調査票】

横浜市内における地域日本語教育の総合的な体制づくり推進に係る実態調査

【国際交流ラウンジ(以下、ラウンジ)向け】

※本調査票は、5ページあります。最後までご回答ください。

Ⅰ 貴ラウンジの概要について

問 1 ラウンジの概要を教えてください。(具体的に記入してください)

①ラウンジ名

②運営団体

③之の組織形態

④之の運営開始時期

⑤の会員数

⑥活動の目的(理念・方針)

※公団、民間企業、NPO法人、任意団体等

西暦 年 月

正会員()人 賛助会員()人 その他会員()人
➡うち雇用契約あり()人・雇用契約のない有償スタッフ()人

⑥ご回答者様(薄紙のお送り先をご記入ください)

部署

氏名

ご住所

〒

tel

e-mail

Ⅱ 外国人の状況およびラウンジでの相談対応について

問 2 活動区域内の外国人の状況についてうかがいます。

①最近3年間程度の増減傾向をうかがいます。(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 増えた

2 少し増えた

3 ほぼ横ばい

4 少し減った

5 減った

➡国・地域、職業等など増減の特徴があれば教えてください。

【国際交流ラウンジ向け調査票】

問 3 ラウンジで受ける相談についてうかがいます。

①最近3年間程度の、相談全般の増減傾向をうかがいます。(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 増えた

2 少し増えた

3 ほぼ横ばい

4 少し減った

5 減った

➡内容などについて、増減の特徴があれば教えてください。

②最近3年間程度の、日本語学習者(学習希望者)からの相談についてうかがいます(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 増えた

2 少し増えた

3 ほぼ横ばい

4 少し減った

5 減った

➡相談の主な内容および相談への対応を教えてください。

③最近3年間程度の、日本語学習支援者(支援希望者)からの相談についてうかがいます(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 増えた

2 少し増えた

3 ほぼ横ばい

4 少し減った

5 減った

➡相談の主な内容および相談への対応を教えてください。

69

【国際交流ラウンジ向け調査票】

問4 「やさしい日本語」の取り組み・活用状況についておたずねします。

①ラウンジとして導入していますか？（いくつでも選択）

回答欄	選択肢
	1 ラウンジで活用している（下に具体的に）
	2 「やさしい日本語」でのコミュニケーションを実施している
	3 「やさしい日本語」による情報発信を実施している（下に具体的に）
	4 利用者や市民への啓発・関連情報などを紹介している
	5 特に活用していない
	6 その他（下に具体的に）

⇒「やさしい日本語」の活用方法や、情報発信の方法等。

Ⅲ 地域日本語教育に関する事業・運営体制について

問5 貴ラウンジが行う、地域日本語教育に係る事業を教えてください。

例：日本語教室の運営／日本語支援スタッフの育成（研修講座など）／区内日本語教室等の活動支援／日本語を介した交流事業／イベントへの参加

事業名	対象・内容等	財源
		□ラウンジ委託事業 □自主・その他（
		□ラウンジ委託事業 □自主・その他（
		□ラウンジ委託事業 □自主・その他（
		□ラウンジ委託事業 □自主・その他（
		□ラウンジ委託事業 □自主・その他（

問6 貴ラウンジには、地域日本語教育に係るスタッフ（コーディネートや運営（事務）などの専任者等の、日本語担当スタッフ）がいますか。

回答欄	選択肢
	□いる（下に具体的に）
	□いない

⇒地域日本語教育に係るスタッフの人数・担当業務内容を教えてください。

【国際交流ラウンジ向け調査票】

問7 ラウンジ内外の連携についておたずねします。

①ラウンジの、窓口・相談対応・情報提供・交流等の業務と、ラウンジ主催日本語教室（日本語部会）との連携があれば、内容を教えてください。（主なものを5つ以内）

連携の内容	

⇒業務間連携で、うまくいっていること・課題と感ずることについて教えてください。

うまくいっていること	課題と感ずること

②ラウンジ以外の団体等（主催以外の日本語教室や日本語教室以外の団体等）との連携があれば、連携先と連携の内容を教えてください。（主なものを5つ以内）

連携先	連携の内容

⇒外部団体との連携で、うまくいっていること・課題と感ずることについて教えてください。

うまくいっていること	課題と感ずること

【国際交流ラウンジ向け調査票】

Ⅳ 横浜地域で

問8 横浜地域における地域日本語教育のあり方について、貴ラウンジのお考えをご記入ください。

①地域日本語教育におけるラウンジの役割、ラウンジができることについて

②横浜市やYOKO への期待について

③横浜地域における日本語学習がしやすい地域づくり、これを通じた多文化共生のまちづくりに向けて期待することやご提案がありましたら、自由にご記入ください。

ご協力、誠にありがとうございました。

70

【行政向け調査票】

横浜市域における地域日本語教育の総合的な体制づくり推進に係る実態調査
【行政向け調査票】

※本調査票は、4 ページあります。最後までご回答ください。

I 貴区役所の概要について

問1 区役所名、本アンケートへのご回答部署名等をご記入ください。

①区役所名

②ご回答部署
(複数)

③ご回答者様

部署

氏名

tel

e-mail

II 外国人住民の状況および住民サービスの状況について

問2 貴区（もしくは貴部署）での外国人住民に対する対応についてうかがいます。
①最近3年間の程度の、外国人住民への対応の増減傾向をうかがいます。(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 増えた

2 少し増えた

3 ほぼ横ばい

4 少し減った

5 減った

➡内容などについて、増減の特徴があれば教えてください。

問3 外国人住民支援の取り組みについておたずねします。
①外国人住民の生活面の支援をしていますか？(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 はい(下に具体的に)

2 いいえ

支援の具体的な内容

②貴区（もしくは貴部署）としての、外国人住民への対応・多文化共生についての取り組みの考え方があれば教えてください。

【行政向け調査票】

III 外国人住民への対応の工夫について

問4 窓口や業務上での外国人住民との使用言語についておたずねします。
①現在、外国人住民と使用する言語は主に何ですか？(2つまで選択)

回答欄

選択肢

1 日本語

2 英語

3 母語(英語以外)

4 決まっていない

②日本語が通じないことで困ることはありますか？(1つ選択)

回答欄

選択肢

1 ある

2 時々ある

3 あまりない

4 ない

5 何ともいえない

➡困っている・困らない理由や、困りごとの内容などを教えてください。

③外国人住民とのコミュニケーションの工夫を教えてください。(いくつでも選択)

回答欄

選択肢

1 通訳・翻訳担当を配置

2 多言語研修等を実施

3 翻訳ソフトを活用

4 日本人従業員の外国語・異文化理解の学習を奨励

5 外国人従業員の日本語学習を奨励

6 外国人リーダーを介したやりとり

7 特に取り組んでいることはない

8 その他(下に具体的に)

➡対応が難しいケースがあれば教えてください。

問5 の活用状況についておたずねします。
④貴区（もしくは貴部署）として「やさしい日本語」を導入していますか？(いくつでも選択)

回答欄

選択肢

1 業務で活用している(下に具体的に)

2 「やさしい日本語」でのコミュニケーションを実施している

3 「やさしい日本語」による情報発信を実施している(下に具体的に)

4 利用者や市民への啓発・関連情報などを紹介している

5 特に活用していない

6 その他(下に具体的に)

➡「やさしい日本語」の活用方法や、情報発信の方法等。

【行政向け調査票】

IV 横浜市域で

問8 横浜市域が、外国人も暮らしやすいまちになるためには、何が必要だと思いますか？
(3つまで選択)

回答欄

選択肢

1 行政窓口等での外国語での相談体制の充実

2 外国語による情報提供や表示の充実

3 日本人の外国語学習の支援

4 企業や社員が外国人と接する機会の拡充

5 外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実

6 地域における日本人と外国人の交流促進

7 外国につながる子どもの教育支援

8 外国に必要ない(現状で十分)

9 わからない

10 その他(下に具体的に)

問9 外国人とともに暮らしやすい環境づくりに向け、①区役所としてできること、②国際交流協会や企業等への期待、③市民の期待や提案など、自由に記入ください。

【行政向け調査票】

IV 地域日本語教育に関する事業について

問6 地域日本語教育・支援に関する事業についておたずねします。
①貴区（もしくは貴部署）行う、地域日本語教育に係る事業があれば記入してください。
例：日本語教室の運営/日本語支援スタッフの育成(研修講座など)/区内日本語教室等の活動支援

事業名

対象・内容等

②区域の地域日本語教室等に関し、どのような支援をしていますか。
例：生活情報提供/講座での講師派遣/財政的支援/場所の確保/保育サービス確保など

問7 日本語学習支援に関する、区役所内外の連携についておたずねします。
①区役所の業務と、国際交流ラウンジ・YOKE・地域日本語教室等他団体との連携があれば、内容を教えてください。(主なものを5つ以内)

連携先

連携の内容

☐区役所内

☐区役所外

☐区役所内

☐区役所外

☐区役所内

☐区役所外

☐区役所内

☐区役所外

☐区役所内

☐区役所外

➡業務連携で、うまくいっていること・課題と感じることについて教えてください。

うまくいっていること

課題と感じること

3

【行政向け調査票】

IV 横浜市域で

問8 横浜市域が、外国人も暮らしやすいまちになるためには、何が必要だと思いますか？
(3つまで選択)

回答欄

選択肢

1 行政窓口等での外国語での相談体制の充実

2 外国語による情報提供や表示の充実

3 日本人の外国語学習の支援

4 企業や社員が外国人と接する機会の拡充

5 外国人が日本語や日本文化を学ぶ機会の充実

6 地域における日本人と外国人の交流促進

7 外国につながる子どもの教育支援

8 外国に必要ない(現状で十分)

9 わからない

10 その他(下に具体的に)

問9 外国人とともに暮らしやすい環境づくりに向け、①区役所としてできること、②国際交流協会や企業等への期待、③市民の期待や提案など、自由に記入ください。

ご協力、誠にありがとうございました。

4

71

2 実態調査の実施経過

時期	実施事項	内容
令和元（2019）年 10月 2日	第1回ワーキンググループ会議	○事業概要と今後の予定について ○実態調査の設計について
10月24日	第2回ワーキンググループ会議	○実態調査内容の検討
11月 1日	第1回有識者会議	○事業概要と今後の予定について ○実態調査について
11月17日	事業説明会・意見交換会	（調査対象者向け）
11月下旬 ～12月下旬	実態調査	○アンケート調査等
12月11日	事業説明会	（国際交流ラウンジ向け）
12月16日	第3回ワーキンググループ会議	○実態調査の中間集計結果について ○アクションプランの検討
令和2（2020）年 1月10日	第2回有識者会議	○実態調査（中間報告）に基づく現状と課題について
2月4日 ～2月12日	アクションプラン（素案）に係る市民意見募集	
2月14日	第4回ワーキンググループ会議	○市民意見への対応について ○アクションプランの検討
2月下旬	アクションプランの決定・公表	

3 委員等名簿

有識者会議（横浜市域の地域日本語教育に係る意見交換会）及びワーキンググループ委員
調査・推進計画策定コーディネーター等名簿

※◎はワーキンググループ長、○はワーキンググループ委員

【有識者会議委員】

（五十音順・敬称略）

氏 名	所属等
○ 岩田 一成	聖心女子大学日本語日本文学科准教授
大賀 大輔	翰林日本語学院教務
○ 覃 道静	横浜市日本語講師
長岡 博司	翰林日本語学院校長
林田 育美	都筑多文化・青少年交流プラザ館長
細谷 早里	関東学院大学経済学部教授
増尾 和行	社会福祉法人たちばな会 特別養護老人ホーム天王森の郷サービス事業部介護課長
丸山 伊津紀	認定 NPO 法人地球学校理事長

【オブザーバー】

組織名
横浜市教育委員会事務局小中学校企画課
横浜市国際局政策総務課
横浜市中区総務部区政推進課

【調査・推進計画策定コーディネーター】

氏 名	所属等
◎ 嶽肩 志江	横浜国立大学教育学部非常勤講師

【事務局】

氏 名	所属等
○ 門 美由紀	公益財団法人横浜市国際交流協会 多文化共生推進課
○ 坂本 淳	同 事務局長
○ 藤井 美香	同 多文化共生推進課
○ 山田 敦子	同

横浜市域における地域日本語教育の総合的推進に係る実態調査 結果報告書

発行日：令和2（2020）年2月

**発 行：公益財団法人横浜市国際交流協会
（横浜市国際局委託事業）**

〒220-0012

横浜市西区みなとみらい 1-1-1 パシフィコ横浜 横浜国際協力センター5階

Tel: 045-222-1171（代表） Email: yoke@yoke.or.jp

URL: <https://www.yokeweb.com>