

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

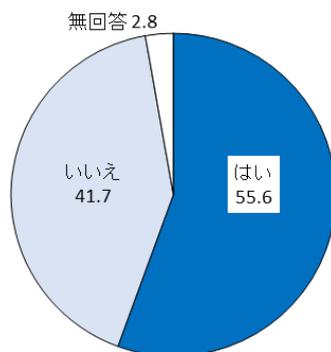
- ・区（もしくは担当部署）での最近 3 年間の外国人住民への対応の増減傾向については、「増えた・少し増えた」51.4%、「ほぼ横ばい」42.9%との回答状況です。「中国」「ベトナム」「インド」出身者等が増えたとの記述のほか、国際交流ラウンジ等への相談が増えたとの記述もみられます。

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

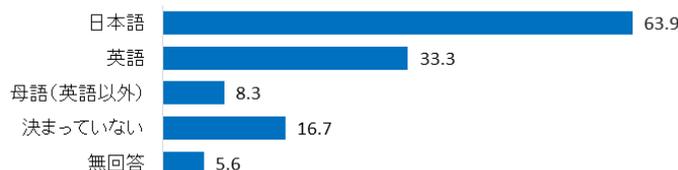
分類	内容（要約）
外国人住民への対応の向上に向けて（12件）	<p>○住民手続きの円滑化に向けて（7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 住民登録や戸籍関連届出など住民として等不可欠な手続きが適切に行われるよう、来庁者への情報提供に関するフォローが必要。 外国籍の方は終業時間ギリギリに駆け込むことが多い。各種説明や申請書の記入例を多言語化できるとよい。翻訳や通訳のサービスは、必要な時に即利用できることがありがたい。 外国人住民に特に必要な手続きには外国語版マニュアルがあるとスムーズになる（取組は未）。 税証明等の申請書に英語版を用意している。 外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。 <p>○必要な支援ができるように（5件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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と。 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）	<p>○地域住民としてよりよく暮らせるように（7件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>○多文化共生の推進（2件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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

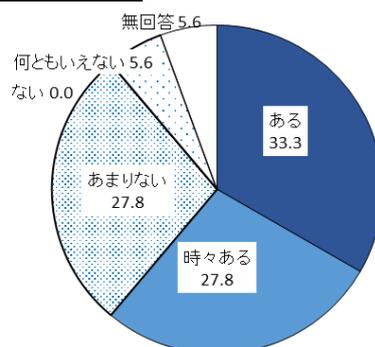
- 窓口や業務上で、外国人住民と使用する主な言語は、「日本語」63.9%、「英語」33.3%、「特に決まっていない」16.7%の順で多く、「母語（英語以外）」は8.3%となっています。

外国人住民と使用する主な言語（問4①）MA2 つまで 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）	<ul style="list-style-type: none"> 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）	<ul style="list-style-type: none"> 具体的な対応が必要な部署ではないため。（複数） 家族や友人と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。

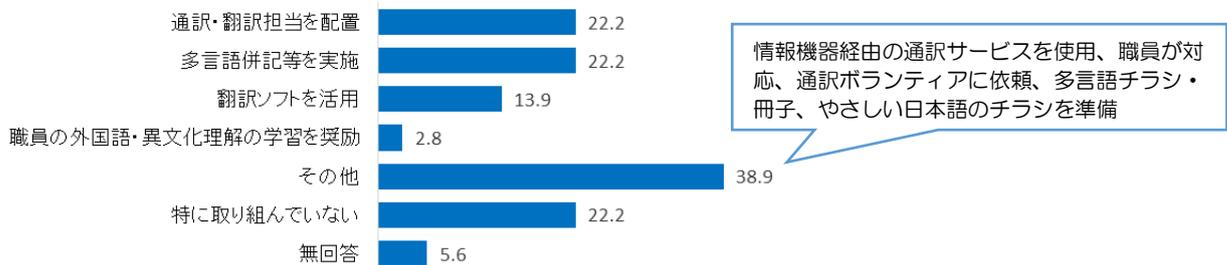
困った時の解決策（問 4②）記述

内容（抜粋・要約）
<p>○通訳サービスを利用（17 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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） <p>○職員が対応（13 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>○情報機器を活用（9 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>○同行等の体制を依頼（3 件）</p>

●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。

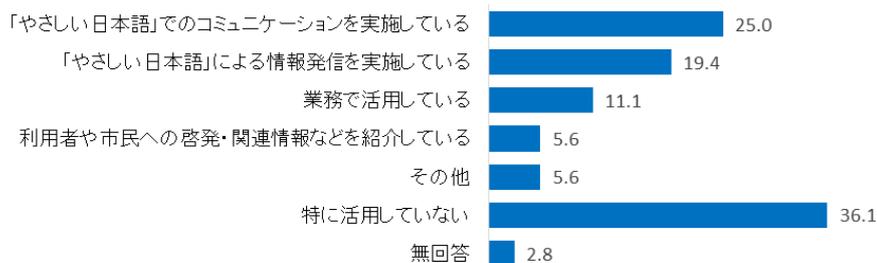
外国人住民とのコミュニケーションの工夫（問 4③） MA n=36（単位：％）※多い順



●「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。

区（もしくは部署）としての「やさしい日本語」の活用（問 5） MA n=36（単位：％）※多い順



(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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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

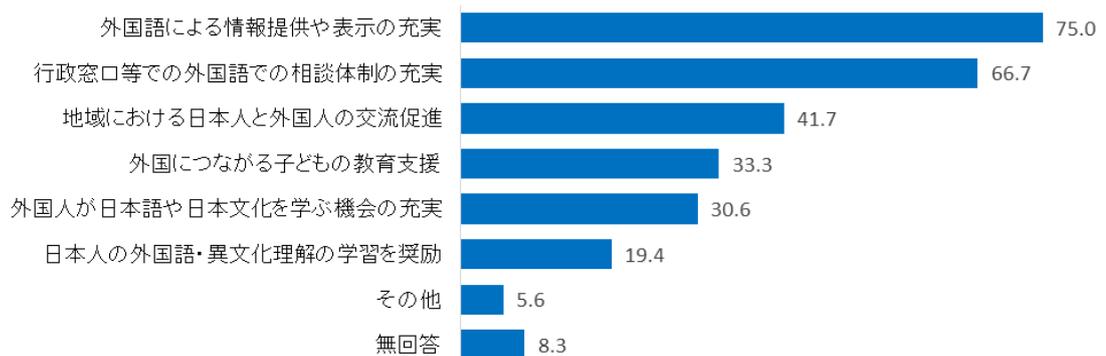
連携先と連携の内容	うまくいっていることや課題
<ul style="list-style-type: none"> ラウンジへの委託事業として大人のための日本語教室 子どもの日本語学習支援 	<ul style="list-style-type: none"> 日本語教育に精通したボランティアにより学習者の目的に応じた支援を実現。場所確保が課題。
<ul style="list-style-type: none"> ラウンジ事業として日本語／日本文化の学習支援 	<ul style="list-style-type: none"> 安価／平日と土曜日に夜間クラスがある。
<ul style="list-style-type: none"> 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 	
<ul style="list-style-type: none"> 保護者からの要請でラウンジを紹介（区立保育園） 	<ul style="list-style-type: none"> 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よい。
<ul style="list-style-type: none"> YOKEと連携した区内の日本語教室支援。 	<ul style="list-style-type: none"> 役割分担の明確化が課題。

(5) 横浜市域で

●外国人も暮らしやすい街にするために

- 横浜市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）	<p>○多言語対応を（7 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>○サービス向上に向けて（3 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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）	<p>○日本人・外国人の相互理解を（3 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>○多文化共生の推進体制づくり（3 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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）	<p>○情報提供を（4 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>○通訳事業の充実を（2 件）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 <p>○多文化理解のための事業の全市的展開を（1 件）</p>
企業とともに（2 件）	<ul style="list-style-type: none"> 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。