令和８年１１月１０日
生 活 文 化 政 策 部
文 化 ・ 国 際 課

令和８年度「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査」の集計結果（速報値）及び「ヒアリング調査」の結果について

１　主　旨

区では、「全ての人が、国籍、民族等の異なる人々の互いの文化的違いを認め合い、対等な関係を築こうとしながら、共に生きていく」多文化共生社会の構築に向け、平成３１年３月に「世田谷区多文化共生プラン」、令和６年３月に「世田谷区第二次多文化共生プラン」（以下、「プラン」という。）を策定した。

本プランは、計画期間が令和９年度末で終了することから、プランの改定に向け、区内在住の外国人の標準的な生活状況ならびに、区に対しての満足度及びニーズを事前に把握するため、本年６月に「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査」（以下、「実態調査」という。）を、本年７～８月に「ヒアリング調査」を以下のとおり実施したので報告する。

２　「実態調査」概要

（１）調査対象
令和８年４月１日現在、区内に在住する１５歳以上の外国籍区民２，０００人

（２）調査期間
令和８年６月１日～６月３０日

（３）調査方法
調査用紙郵送配付の上、郵送回収（返信用封筒同封）または Web 回答

（４）調査票の多言語翻訳対応
①調査票（紙）言語　（４言語）
日本語、英語、中国語（簡体字及び繁体字）、韓国語
②調査票（データ）言語（調査票（紙）の二次元コードからアクセス可能、１０言語）
日本語、やさしい日本語、英語、中国語（簡体字及び繁体字）、韓国語、ベトナム語、フィリピン語、ネパール語、フランス語、インドネシア語

３　「実態調査」調査項目

（１）回答者の属性について（８問）
性別、年齢、国籍・地域、職業、在留資格、在住期間、家族など

（２）ことばについて（８問（枝番含む））
日本語能力、日本語の勉強方法や場所、参加したい日本語教室の形態など

（３）日常生活について（２１問（枝番号含む））
定住性、住宅、医療、出産・子育て、教育、就労、災害、困りごと、偏見や差別に関することなど

（４）行政サービスについて（８問（枝番号含む））
せたがや国際交流センター（クロッシングせたがや）の認知度、行政サービスや専門家相談についてのニーズなど

（５）交流活動について（９問（枝番号含む））
外国人の交流活動についての意識、支援活動へのニーズ、属するコミュニティ、

自治会や町会の認知度、加入状況など

（６）その他

自由記述

４　「実態調査」回収結果

	全体	男性	女性	その他	性別未記入
調査数	2,000	1,003	997	－	－
未着数	47	－	－	－	－
有効回収数	692	332	340	11	9
回収率（%）	35.4	33.1	34.1	－	－

※令和４年度に実施した「実態調査」の回収率は 10.1%であったため、25.3 ポイント上昇した。オンライン回答における対応言語数を拡充したことが要因と考えられる。

５　「実態調査」集計結果（速報値）

詳細は別紙１「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査報告書（速報値)」のとおり

以下、プランの基本方針ごとに要点を記載

基本方針１「誰もが安心して暮らせるまちの実現」
言語や文化の違いによる生活上の不便や不安を解消できるように、多言語、「やさしい日本語」での情報提供や日本語学習の支援をはじめとした、生活全般にわたっての支援を行います。

・日本語のレベル〔p.6 参照〕
「話すこと」「聞くこと」について、「できる」「だいたいできる」: 約８割
「読むこと」「書くこと」について、「できる」「だいたいできる」: ７割以下

・日本語の学習意欲〔p.8 参照〕
日本語を特に勉強していないと回答した人のうち、今後日本語を勉強したいと回答した割合：49.5%

・参加してみたい日本語教室〔p.9 参照〕
「夜間に利用できる」(41.6%)、「土曜・日曜に利用できる」(37.3%)、「オンラインで利用できる」(33.5%)

・世田谷区の住みやすさ〔p.10 参照〕
「住みやすい」「やや住みやすい」と回答した割合：95.3%
今後も世田谷区に「住みたい」「どちらかというと住みたい」と回答した割合：90.9%

・日常生活における困りごと〔p.11 参照〕
「ことばが通じない」(37.4%)、「日本人との交流が少ない」(31.5%)

・災害に備えて世田谷区に望む対策〔p.25 参照〕
「避難場所を多言語で案内する」(55.3%)、「多言語による防災パンフレットを配る」(43.2%)

・世田谷区に期待する取組み〔p.28 参照〕
「対応言語を増やすなど外国人住民が相談できる窓口を充実させる」(47.4%)、「生活情報や行政情報の多言語化をすすめる」(36.0%)、「『やさしい日本語』での表記を増やす」(32.1%)

・専門家相談で相談したい内容〔p.32 参照〕
「社会保険（健康保険・年金等）に関すること」(67.9%)、「医療に関すること」(46.0%)

基本方針２「地域社会における活躍の推進」
外国人等が、地域社会の一員として様々な活動に参加し貢献できるように、外国人等自らが地域課題を捉え、参画する機会をつくります。

・交流活動への参加経験〔p.33 参照〕
「参加したことがある」と回答した割合：
「地域のおまつり・イベント」(48.3%)、「趣味・サークル・スポーツ活動」(19.2%)、「防災訓練」(17.2%)、「ボランティア活動」(11.8%)、「防犯活動」(4.6%)、「外国人住民への支援活動」(5.9%)
・同じルーツを持つ住民への支援活動〔p.34 参照〕
「積極的にしたい」「機会があればしたい」と回答した割合：43.6%
希望する支援活動の内容：「イベントでの通訳」(58.9%)、「母語や日本語を教える活動」(37.4%)、「専門家相談での通訳」(33.1%)
・地域活動において希望するサポート〔p.36 参照〕
「地域活動の情報を提供してほしい」(54.5%)、「多言語で資料をつくってほしい」(37.0%)、「積極的に声をかけてほしい」(18.5%)

基本方針３「多文化共生の意識づくり及び偏見・差別の解消」
誰もが参加しやすい、多様な文化についての理解を深める機会をつくるとともに、人権に関する意識の醸成等を通じ、外国人等への偏見や差別の解消をめざします。

・偏見や差別を感じた経験〔p.15 参照〕
「よくある」「ときどきある」と回答した割合：31.4%
・偏見や差別を感じた場面〔p.16 参照〕
「行政機関での手続きのとき」(35.5%)、「住居を探すとき」(35.0%)、「外国人等に関するメディアの発信を見たり、聞いたりしたとき」(34.1%)
・偏見や差別の減少〔p.17 参照〕
区内において、外国人住民に対する偏見や差別が減っていると思う割合：31.2%

6　「ヒアリング調査」概要

（1）目　　的　「実態調査」の内容を掘り下げるなど、調査票では聞くことができなかった項目についてヒアリングすることで、定量的な調査では見えなかった部分や情報が不足していた部分について補完するため。
（2）調査対象　令和８（２０２６）年４月１日現在、世田谷区内に在住する１５歳以上の外国籍区民
（3）標 本 数　３０人程度（各回１０人まで）
（4）標本抽出方法　「実態調査」調査票送付時に、「ヒアリング調査参加希望票」を同封。参加を希望する方のみ、調査票と併せて「ヒアリング調査参加希望票」を返送していただく。 希望者多数のため、国籍や在留資格等を考慮して抽出した。
（5）調査方法　対面での個別インタビュー（１人あたり最大６０分（通訳時間含む））
（6）調査日時　１回目　令和８（２０２６）年７月２５日（土）午前１０時～午後４時
２回目　令和８（２０２６）年７月２６日（日）午前１０時～午後４時
３回目　令和８（２０２６）年８月　８日（土）午前１０時～午後４時
（7）会　　場　１回目 成城ホール（砧区民会館）集会室（世田谷区成城６－２－１）

２回目 太子堂区民センター（世田谷区太子堂１－１４－２０）
３回目 玉川せせらぎホール（玉川区民会館）集会室（世田谷区等々力３－４－１）

（８）調査項目　参加者の「実態調査」の回答で特徴的な項目や、プランの重点施策として位置づけている内容と関連が深い項目を中心に質問

7　「ヒアリング調査」結果

詳細は別紙２「『ヒアリング調査』報告書（案）」のとおり

（１）参加者数　１回目　５名（うち、要通訳１名）
２回目　６名（うち、要通訳２名）
３回目　５名（うち、要通訳２名）
合計　１６名

（２）回　　答　以下抜粋

【ことばやコミュニケーションについて】

・日本語習得が最大の課題である。3 歳の子どもの子育てと妊娠中であるため、日本語学習の時間を確保することが難しい。
・日本語が読めても、行政文書特有の表現や言い回しは理解しづらい。
・行政から届く文書や案内は日本語のみの場合が多く、理解に時間がかかる。日本語の案内は文章が長い傾向があり、もっと簡潔な表現の方が分かりやすい。

【多言語対応・「やさしい日本語」について】

・行政情報や案内が日本語中心であることに不安を感じる外国人もいると思う。
・長文や複雑な説明よりも、短く簡潔な「やさしい日本語」の方が外国人には伝わりやすい。
・行政情報や手続き案内を「やさしい日本語」で提供してほしい。

【日本語教室・日本語支援について】

・日本語教室に参加したかったが、募集開始後すぐに定員に達してしまい参加できなかった。
・日本語教室に参加する場合は、平日よりも土日開催、オンラインよりも会話・交流ができる対面形式が良い。
・日本語教室に通いたいが、情報が見つからず参加できていない。
・日本語学習だけでなく、日本人との交流もできる教室に参加したい。

【日常生活について】

・世田谷区は非常に住みやすく、今後も住み続けたい。外国人に対する支援が比較的充実している地域だと思う。
・来日当初には、子どもが学校から持ち帰る書類の理解等に苦労した。
・部屋探しの際に「外国人であること」を理由として入居を断られた経験がある。また現在の住居では、同じ理由で敷金等の条件が追加された。
・ごみ出しのルールは外国人にとって分かりにくいと感じる。

【行政サービスや相談支援について】

・外国人向け相談窓口や専門家相談会は有意義であると思うが、多くの外国人はそうした制度の存在を知らない。
・行政窓口では大きな問題なく手続きできているが、一方で、どこの窓口へ行けばよいか分からないことがある。

・税金やビザ制度など、専門的な相談をしたい場面は多いが、困りごとは突然発生するため年 1 回の専門家相談会だけでは利用しづらい。より頻繁な相談機会があれば良いと思う。

【情報発信について】

・自ら区ホームページを閲覧するのは必要なときに限られる。情報は「探しに行く」よりも、「自然に目に入る」形が望ましい。
・インターネットだけでは情報が届かない層もいる。
・地域イベントなどの情報はもっと目につく場所で発信してほしい。
・区ホームページは情報量が多く、必要な情報を探しにくいと感じる。
・メールマガジンやニュースレター形式の情報発信があると便利だと思う。

【地域活動やボランティアについて】

・外国人支援や子ども支援に積極的に関わりたい。外国人向けの「民生委員のような役割」があれば有効ではないか。
・外国人住民同士が助け合う仕組みが必要。また、外国人と日本人を結ぶボランティア活動は重要であると思う。
・地域イベントやおまつりへの参加に興味があり、日本文化を体験できるイベントに参加したい。外国人住民だけでなく、日本人住民とより交流したいと思う。
・地域とのつながりを積極的に持ちたいと思う。町会・自治会についてはほとんど知らなかった。

【偏見・差別について】

・職場では特に差別や偏見を感じたことはない。一方で、病院や店舗など日常生活の場面では外国人であることによる扱いの違いを感じることがある。
・外国人に対する理解は以前より向上しており、日本人と外国人が相互理解を進めていると感じる。
・外見から「日本語ができない外国人」と判断されることが多い。
・住居探しの際に外国人であることを理由に断られた経験がある。また、メディアにおける外国人報道について偏見を感じることがある。

【外国人住民への支援について】

・来日初期に苦労した経験を生かして、新規来日者への助言や相談支援を行いたい。
・同じ背景を持つ先輩外国人による支援は役立つと考えているため、支援活動に積極的に参加したい。
・自分も来日後に他の外国人から助けられた経験があり、現在も外国人同士で情報共有や相談を行っている。新しく来日した外国人を支援する仕組みがあるとよいと思う。

【医療・健康について】

・外国人にとって、病院選びや医療情報へのアクセスは難しい。
・英語対応が可能なクリニックや医師を探すのが難しかった。
・健康診断の案内を受け取ったものの、日本語のみの案内だったため利用しなかった。

【防災について】

・避難場所や防災情報は事前に調べているが、外国語による情報提供が充実していると有難い。また、防災訓練にも関心がある。
・災害時には、外国人住民と日本人住民が連携できる体制があればよいと思う。
・災害発生時の避難方法や行動について、具体的な情報を知りたい。

８　今後のスケジュール（予定）

令和８年１１月１７日　第２回男女共同参画・多文化共生推進審議会（調査結果（速報値）報告）

１２月上旬　　調査報告書完成、区ホームページにて公表

別紙１

世田谷区における外国人区民の意識・実態調査

― 報 告 書（速報値）―

令和８年 10 月

世 田 谷 区

目　次

Ⅰ　調査の概要……1
　1　調査の目的……1
　2　調査対象……1
　3　調査期間……1
　4　調査方法……1
　5　回収状況……1
　6　調査結果の表示方法……1

Ⅱ　調査結果……2
　1　あなた（回答者）について……2
　2　ことばについて……6
　3　日常生活について……10
　4　行政サービスについて……27
　5　交流活動について……33

Ⅰ　調査の概要

1　調査の目的

世田谷区在住の外国人の標準的な生活状況並びに、区に対しての満足度及びニーズを量的調査により明らかにすることで、多文化共生施策の充実を図るための基礎資料とする。

2　調査対象

令和 8 年 4 月 1 日時点、世田谷区内に在住する 15 歳以上の外国籍区民 2,000 人

3　調査期間

令和 8 年 6 月 1 日（月）から同年 6 月 30 日（火）まで

4　調査方法

オンライン及び郵便によるアンケート調査

5　回収状況

■全体配布数・回収数・回収率

	全体	男性	女性	その他	性別記入なし
調査数	2,000	1,003	997	―	―
未着数	47	―	―	―	―
有効回収数	692	332	340	11	9
回収率（%）	35.4	33.1	34.1	―	―

■地域別配布数・回収数・回収率

	（n） 割合（%）	①世田谷	②北沢	③玉川	④砧	⑤烏山
配布数	1,953	566	375	496	258	258
（%）	100	29.0	19.2	25.4	13.2	13.2
回収数	692	207	126	190	97	72
（%）	100	29.9	18.2	27.5	14.0	10.4

6　調査結果の表示方法

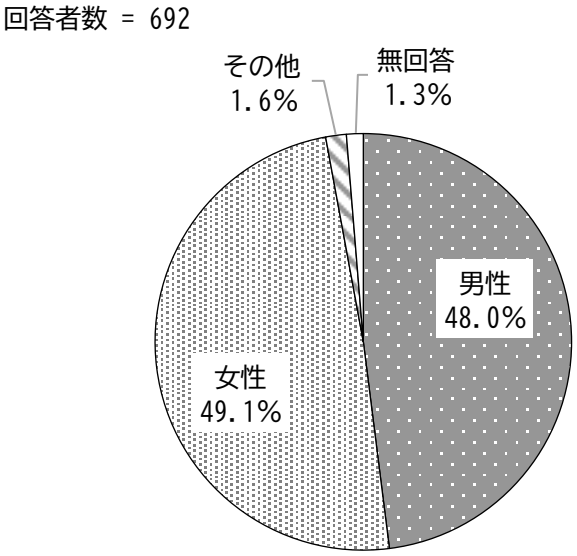
・回答は各質問の回答者数を基数とした百分率（%）で示しています。また、小数点以下第２位を四捨五入しているため、内訳の合計が 100.0%にならない場合があります。
・複数回答が可能な設問の場合、回答者が全体に対してどのくらいの比率であるかという見方になるため、回答比率の合計が 100.0%を超える場合があります。
・回答者数が１桁の場合、回答件数による表記としています。また、クロス集計において回答者数が１桁の場合は、コメントを差し控えています。
・グラフ内割合表記において、全ての値について表記することを原則としているが、紙面制約上省略しているもの（0.0%など）が一部あります。

Ⅱ　調査結果

1　あなた（回答者）について

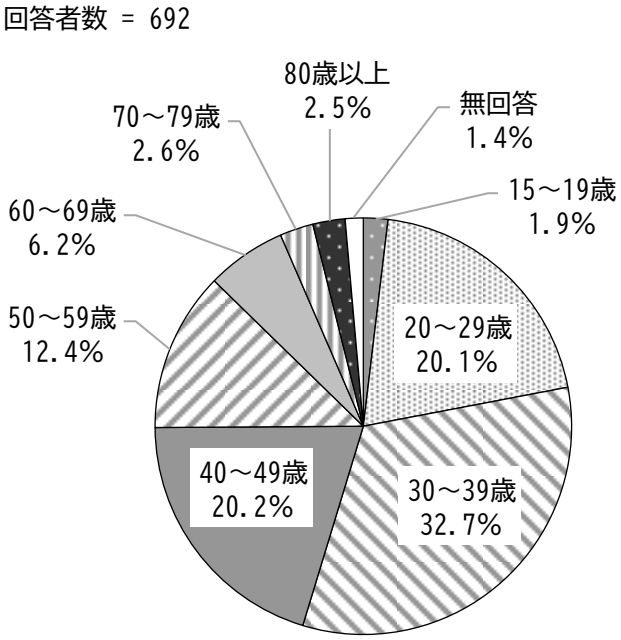
Ｆ１　あなたの性別（性自認）はどれですか（１つに○）。

「男性」の割合が 48.0%、「女性」の割合が 49.1%となっています。



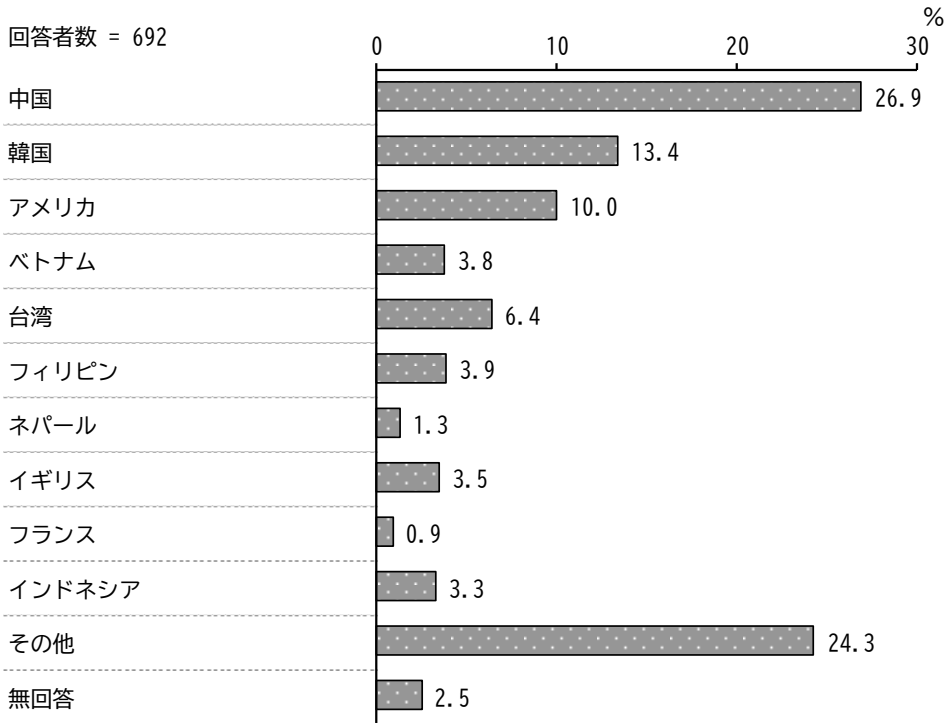
Ｆ２　あなたの年齢はどれですか（１つに○）。

「30～39 歳」の割合が 32.7%と最も高く、次いで「40～49 歳」の割合が 20.2%、「20～29 歳」の割合が 20.1%となっています。



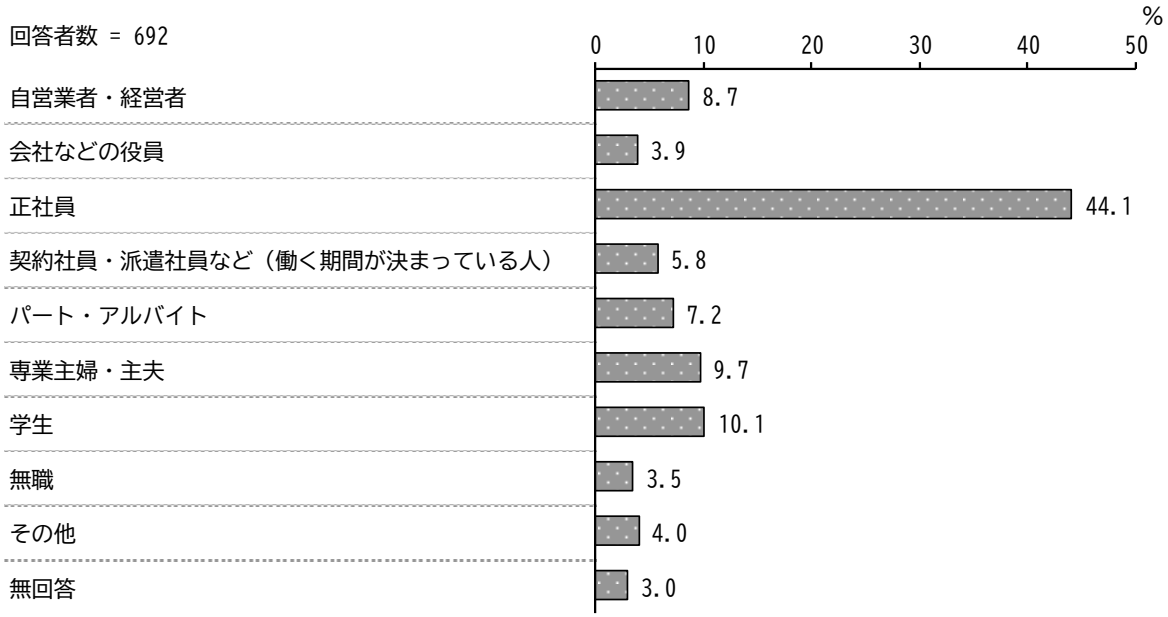
Ｆ３　あなたの国籍・地域はどれですか（１つに○）。

「中国」の割合が 26.9%と最も高く、次いで「韓国」の割合が 13.4%、「アメリカ」の割合が 10.0%となっています（「その他」を除く）。



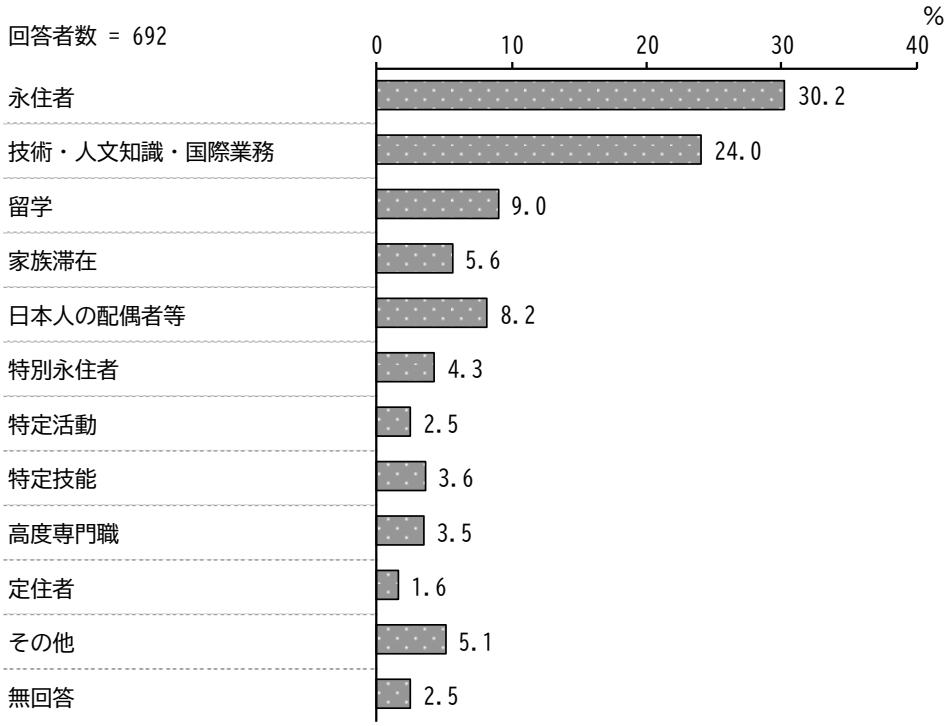
Ｆ４　あなたの職業はどれですか。２つ以上あてはまる場合は、主な職業を選んでください（１つに○）。

「正社員」の割合が 44.1%と最も高く、次いで「学生」の割合が 10.1%となっています。



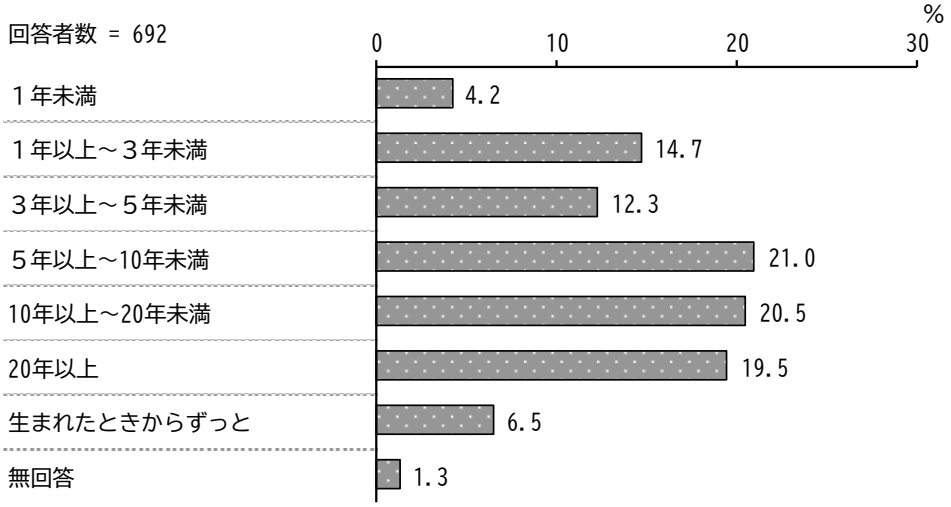
Ｆ５　あなたの日本での在留資格はどれですか（１つに○）。

「永住者」の割合が 30.2%と最も高く、次いで「技術・人文知識・国際業務」の割合が 24.0%となっています。



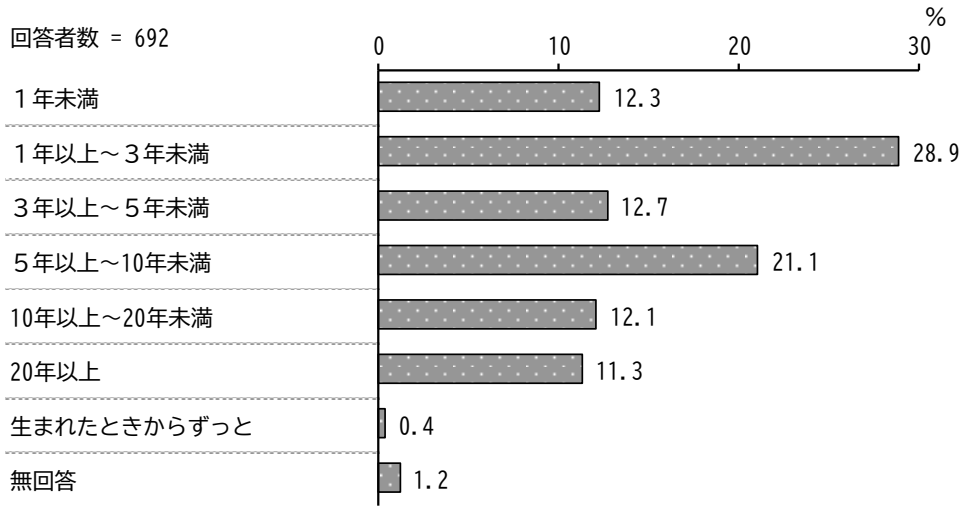
Ｆ６　あなたは日本にどのくらいの期間住んでいますか。来日（転入・転出）を繰り返している場合は、日本に住んでいる期間の合計を答えてください（１つに○）。

「５年以上～10 年未満」の割合が 21.0%と最も高く、次いで「10 年以上～20 年未満」の割合が 20.5%、「20 年以上」の割合が 19.5%となっています。



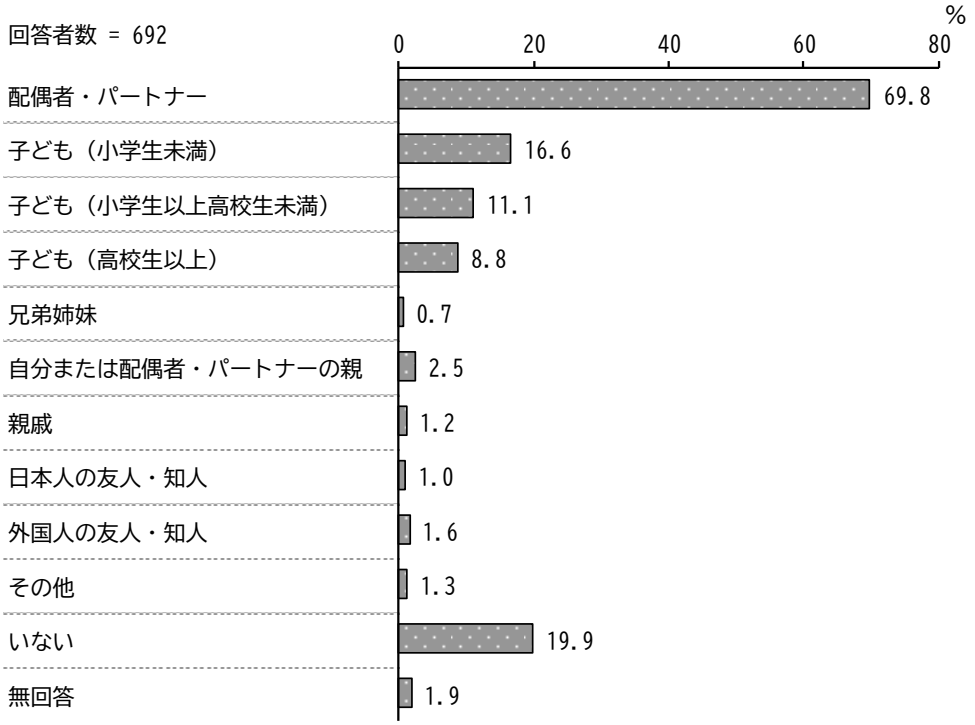
Ｆ７　あなたは世田谷区にどのくらいの期間住んでいますか。来日（転入・転出）を繰り返している場合は、世田谷区に住んでいる期間の合計を答えてください（１つに○）。

「１年以上～３年未満」の割合が28.9%と最も高く、次いで「５年以上～10年未満」の割合が21.1%、「３年以上～５年未満」の割合が12.7%となっています。



Ｆ８　あなたは現在だれと一緒に住んでいますか（あてはまるもの全てに○）。

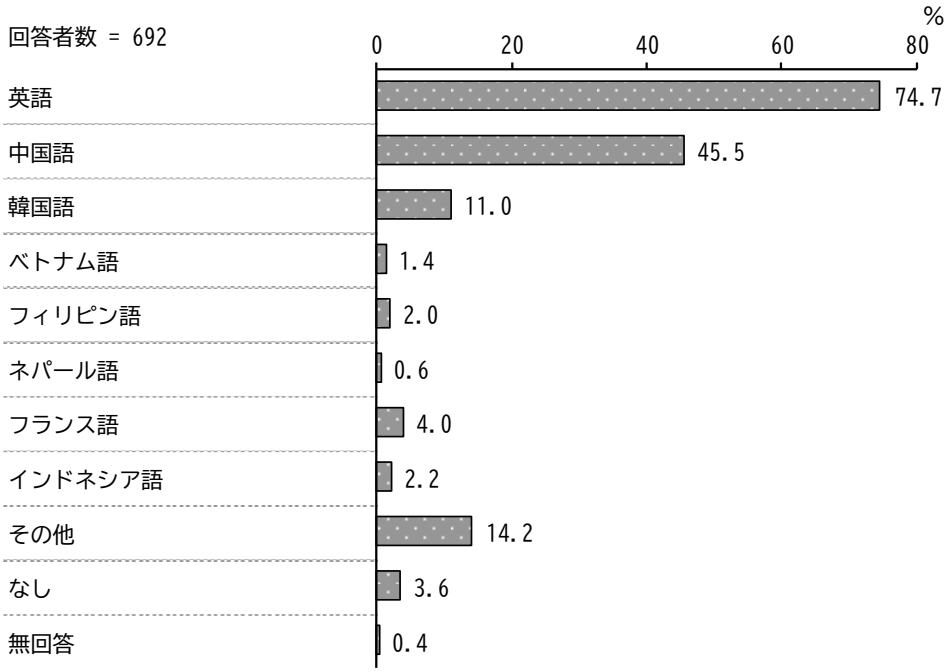
「配偶者・パートナー」の割合が 69.8%と最も高く、次いで「いない」の割合が 19.9%、「子ども（小学生未満）」の割合が16.6%となっています。



2　ことばについて

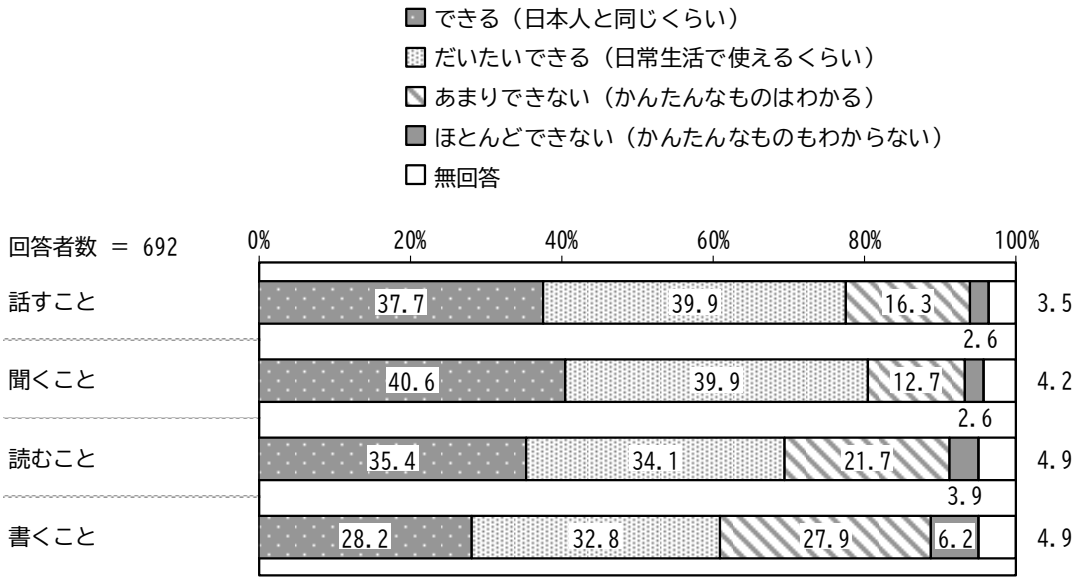
Q1　日本語以外のことばのうち、自由に使えることばは何ですか（あてはまるもの全てに○）。

「英語」の割合が 74.7%と最も高く、次いで「中国語」の割合が 45.5%、「韓国語」の割合が 11.0%となっています（「その他」を除く）。



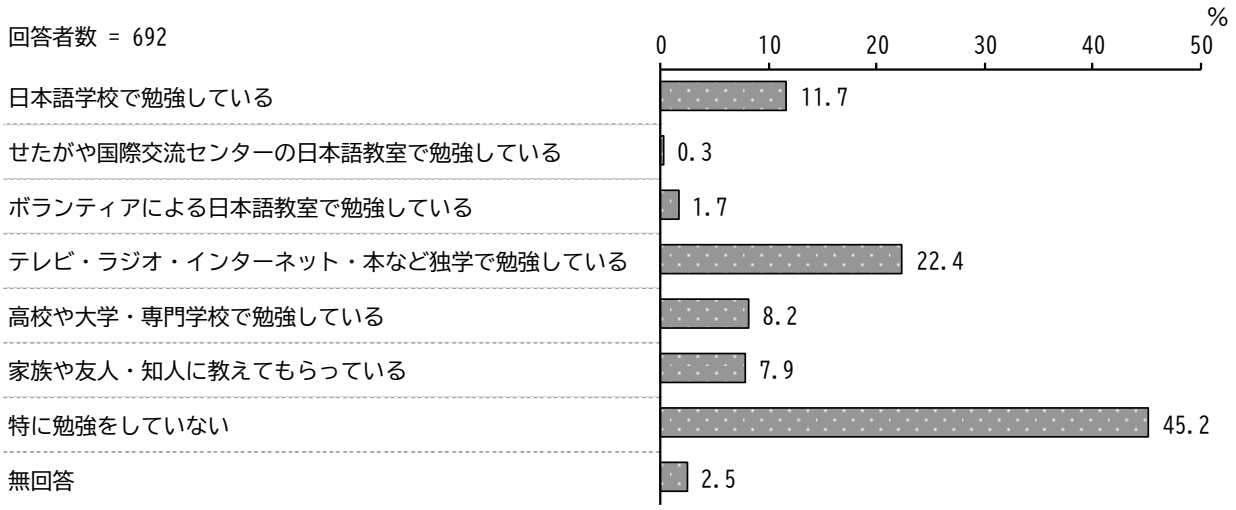
Q2　あなたはどれくらい日本語ができますか。（それぞれ１つに○）。

『聞くこと』で「できる（日本人と同じくらい）」が、『話すこと』『聞くこと』で「だいたいできる（日常生活で使えるくらい）」が、『書くこと』で「あまりできない（かんたんなものはわかる）」「ほとんどできない（かんたんなものもわからない）」が高くなっています。



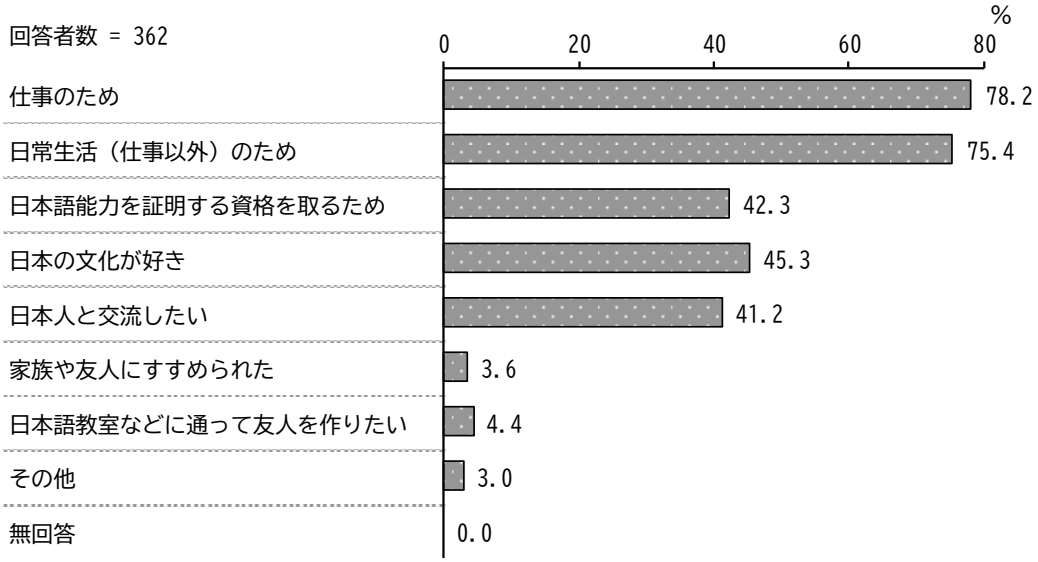
Ｑ３　あなたは以下の方法や場所で、日本語を勉強していますか（主なもの１つに○）。

「テレビ・ラジオ・インターネット・本など独学で勉強している」の割合が 22.4%と最も高く、次いで「日本語学校で勉強している」の割合が 11.7%となっています（「特に勉強をしていない」を除く）。



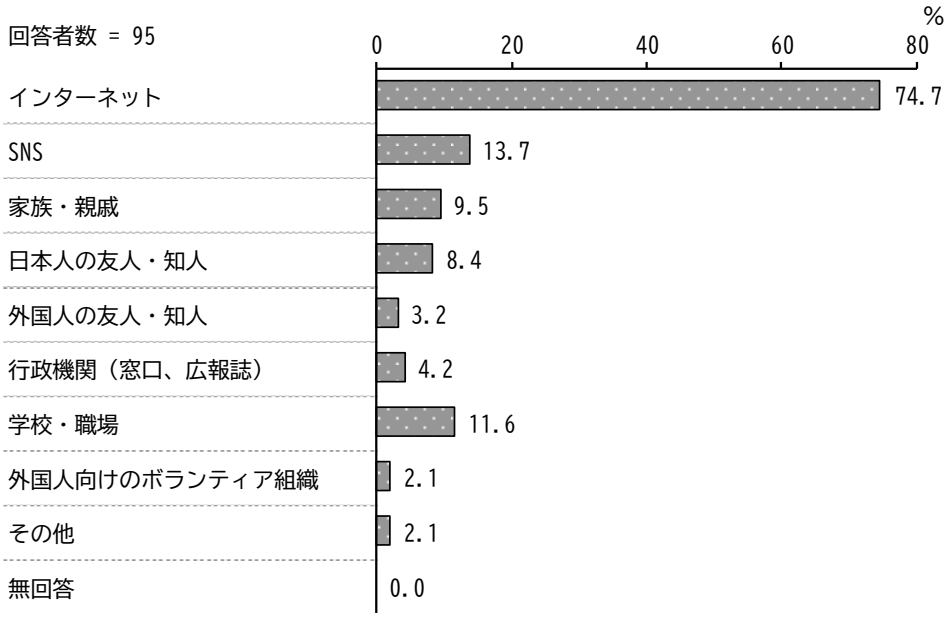
（Ａ）あなたが日本語を勉強している目的・理由は何ですか（あてはまるもの全てに○）。

「仕事のため」の割合が 78.2%と最も高く、次いで「日常生活（仕事以外）のため」の割合が 75.4%、「日本の文化が好き」の割合が 45.3%となっています。



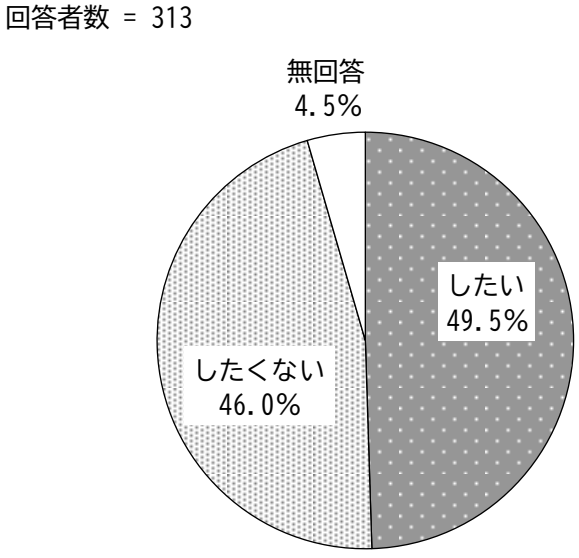
（B）あなたは、日本語教室や日本語学校をどのような方法で探しましたか（あてはまるもの全てに○）。

「インターネット」の割合が 74.7%と最も高く、次いで「SNS」の割合が 13.7%、「学校・職場」の割合が 11.6%となっています。



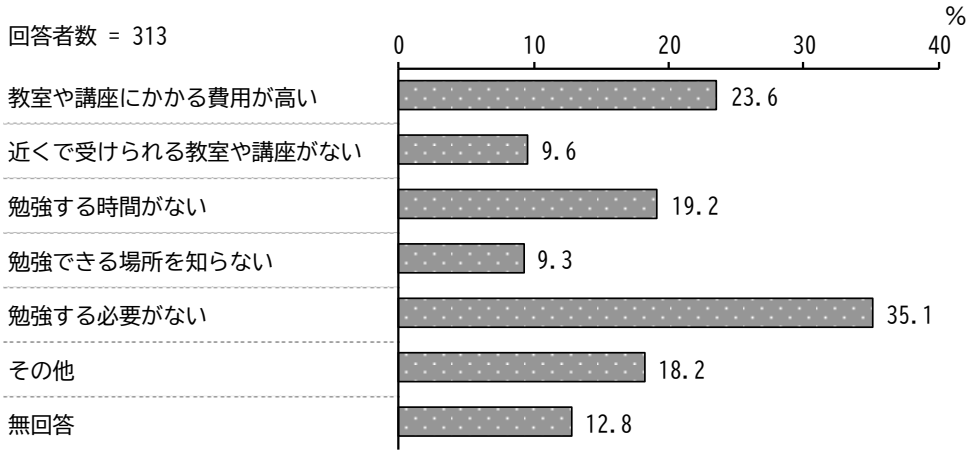
（C）今後、日本語を勉強したいですか（１つに○）。

「したい」の割合が 49.5%、「したくない」の割合が 46.0%となっています。



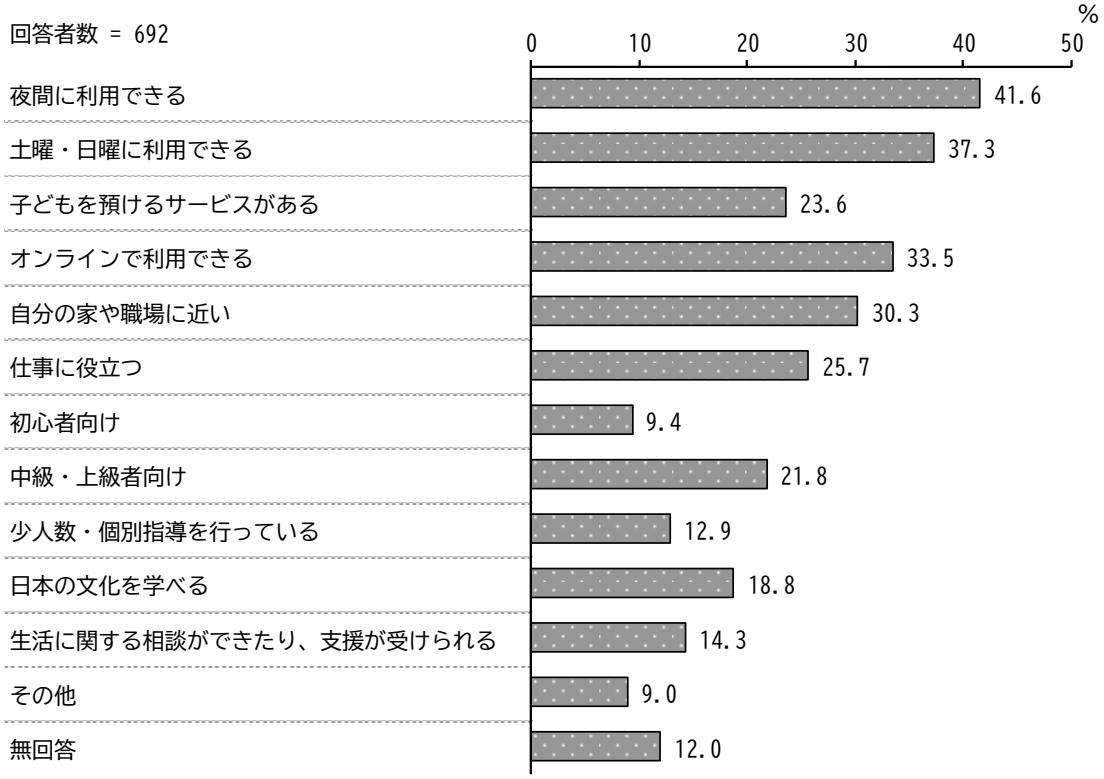
（D）日本語の勉強をしていないのはなぜですか（主なもの３つ以内に○）。

「勉強する必要がない」の割合が 35.1%と最も高く、次いで「教室や講座にかかる費用が高い」の割合が 23.6%、「勉強する時間がない」の割合が 19.2%となっています。



Q４　あなたは、どのような日本語教室であれば参加してみたいと思いますか（あてはまるもの全てに○）。

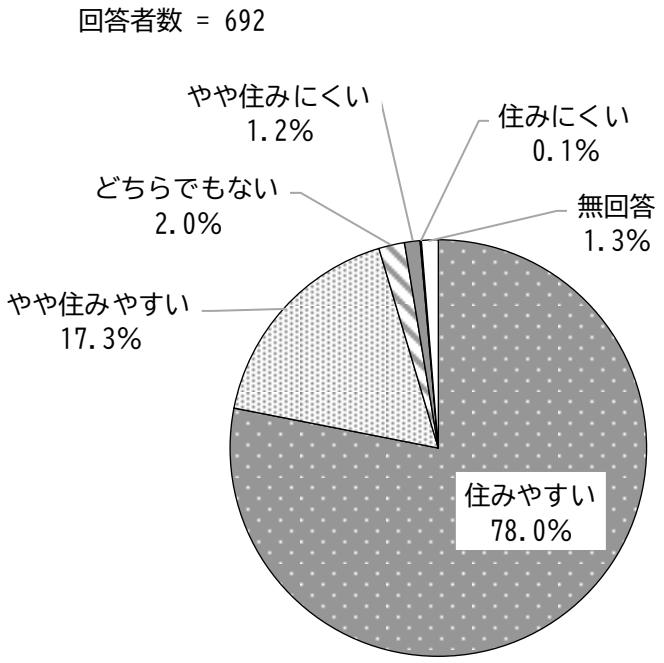
「夜間に利用できる」の割合が 41.6%と最も高く、次いで「土曜・日曜に利用できる」の割合が 37.3%、「オンラインで利用できる」の割合が 33.5%となっています。



３　日常生活について

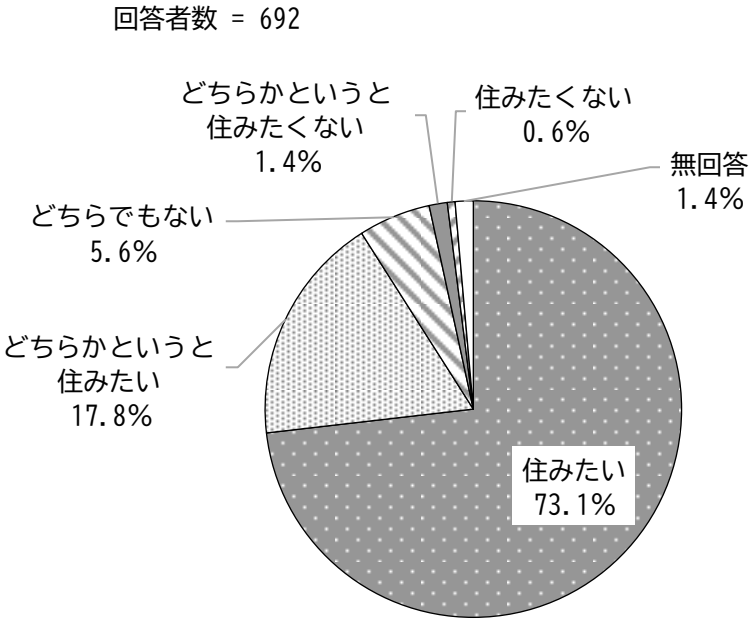
Ｑ５　あなたにとって世田谷区は住みやすいところですか（あてはまるもの１つに○）。

「住みやすい」の割合が 78.0%と最も高く、次いで「やや住みやすい」の割合が 17.3%となっています。



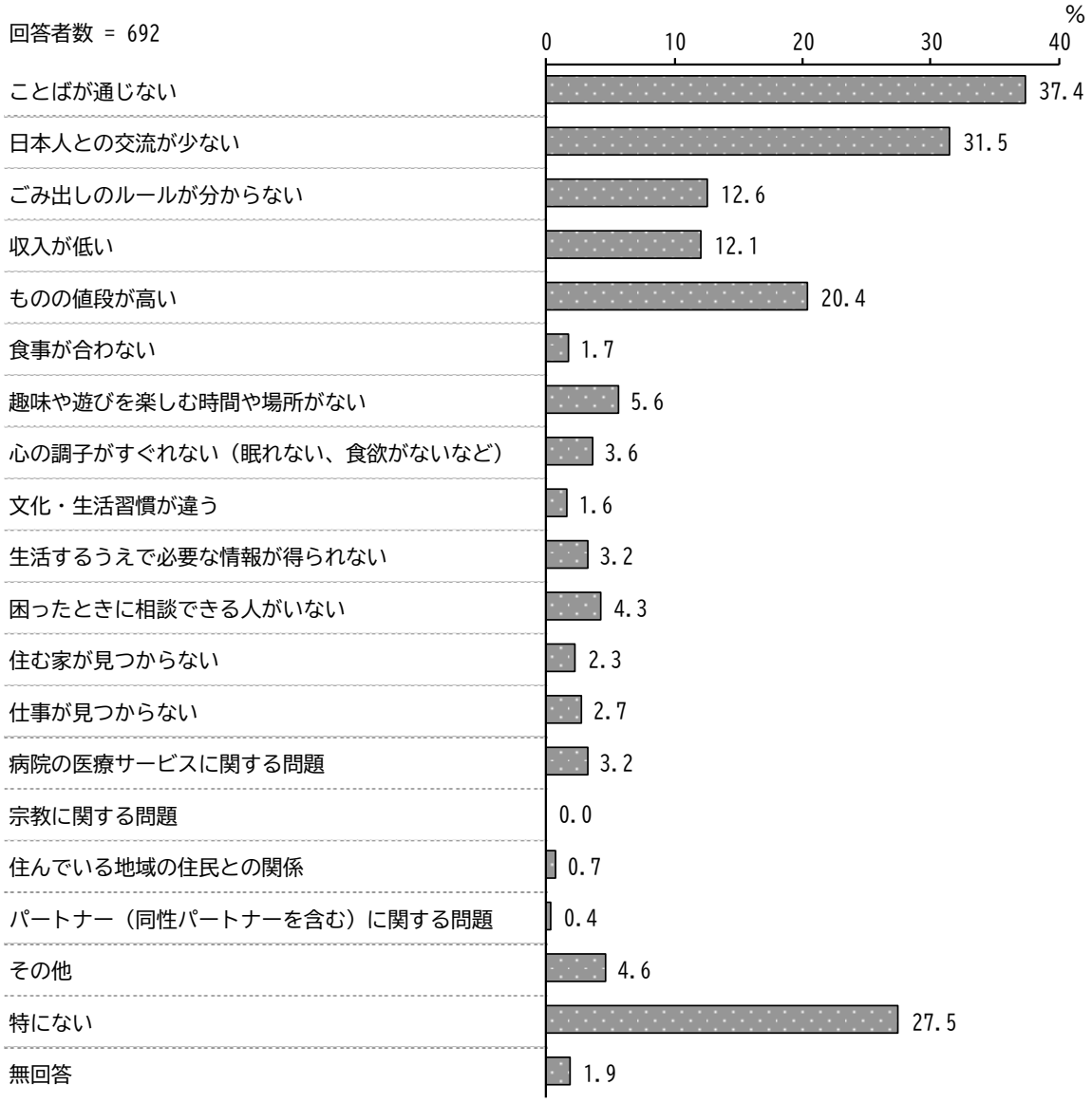
Ｑ６　あなたは、今後も世田谷区に住み続けたいですか（あてはまるもの１つに○）。

「住みたい」の割合が 73.1%と最も高く、次いで「どちらかというと住みたい」の割合が 17.8%となっています。



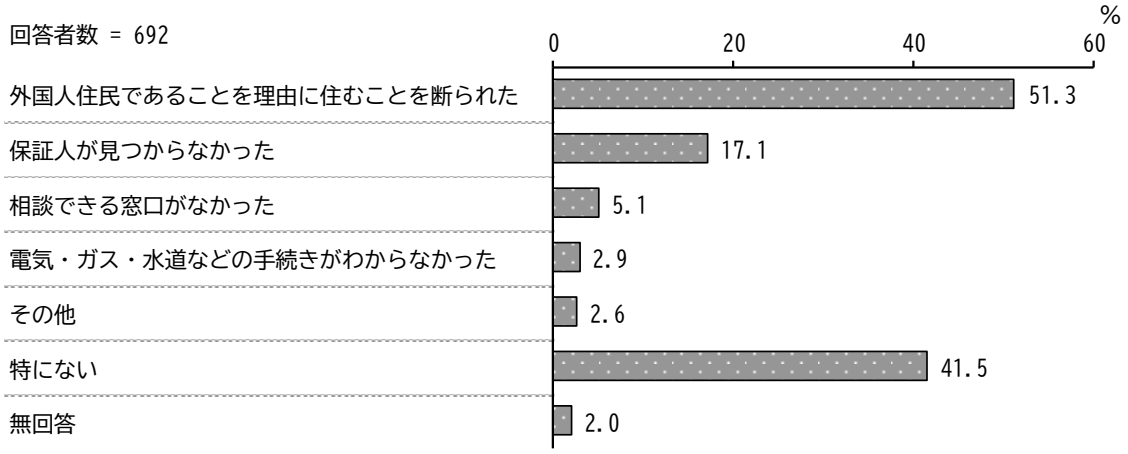
Q７　日常生活で困っていることはありますか（主なもの３つ以内に○）。

「ことばが通じない」の割合が 37.4%と最も高く、次いで「日本人との交流が少ない」の割合が 31.5%、「ものの値段が高い」の割合が 20.4%となっています（「特にない」を除く）。



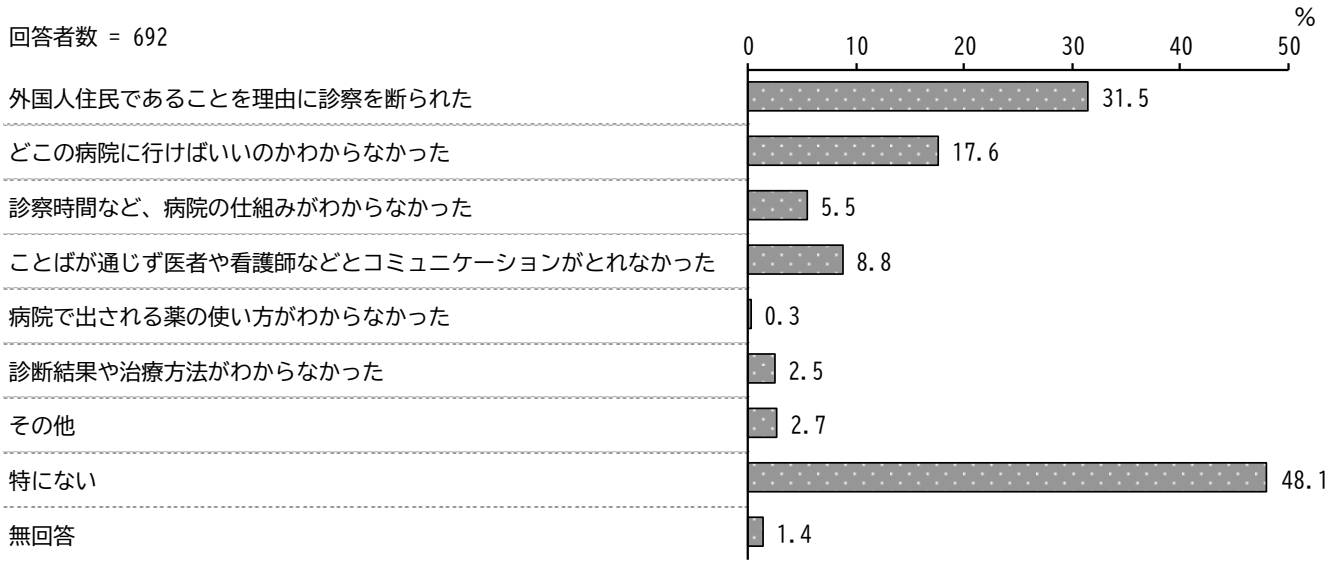
Q８　あなたは住むところを探すときに困ったことはありますか（主なもの３つ以内に○）。

「外国人住民であることを理由に住むことを断られた」の割合が 51.3%と最も高く、次いで「保証人が見つからなかった」の割合が 17.1%となっています（「特にない」を除く）。



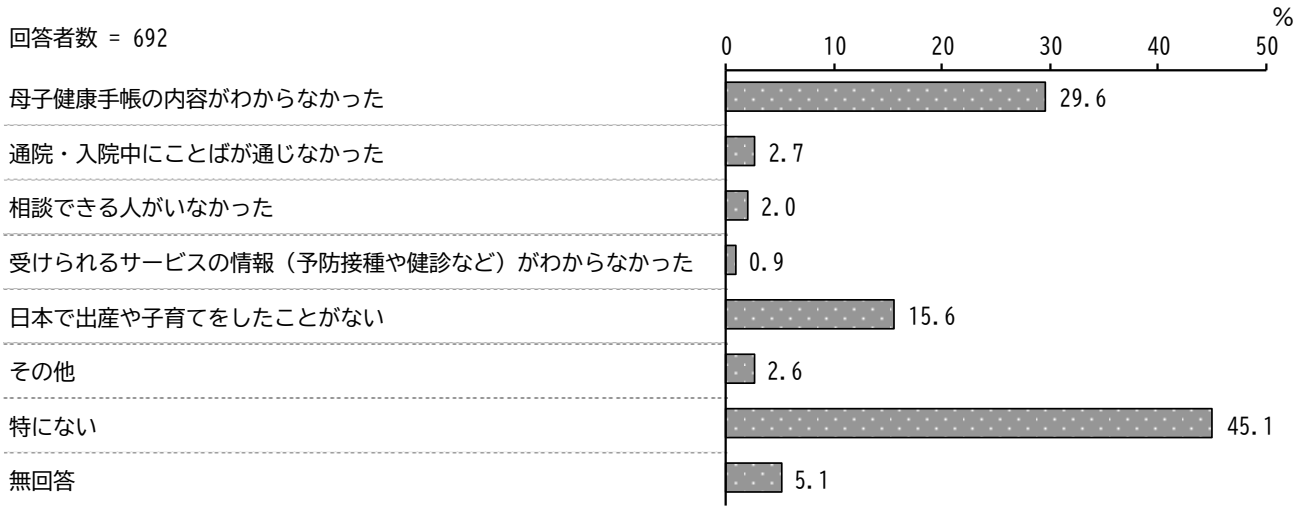
Q９　あなたは病院を利用する際に困ったことはありますか（主なもの３つ以内に○）。

「外国人住民であることを理由に診察を断られた」の割合が 31.5%と最も高く、次いで「どこの病院に行けばいいのかわからなかった」の割合が 17.6%となっています（「特にない」を除く）。



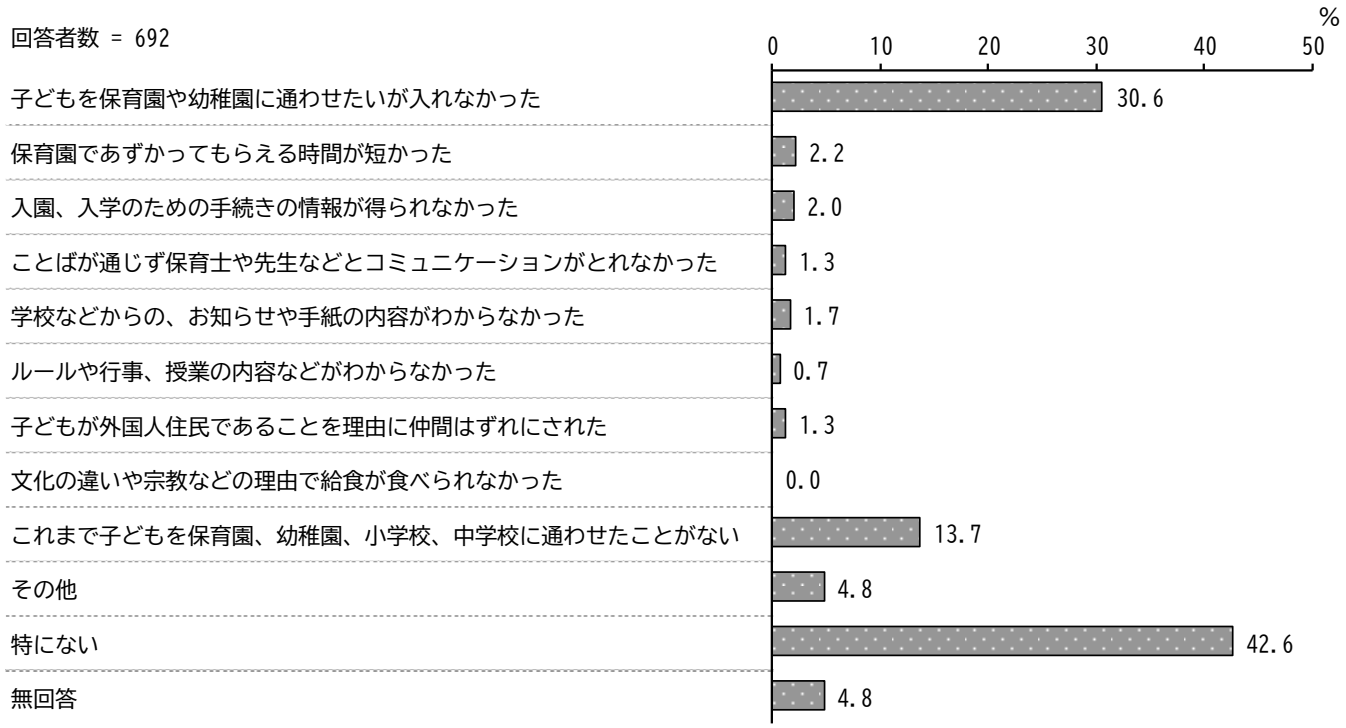
Q10　あなたは出産や子育てで困ったことはありますか（主なもの３つ以内に○）。

「母子健康手帳の内容がわからなかった」の割合が 29.6%と最も高く、次いで「日本で出産や子育てをしたことがない」の割合が 15.6%となっています（「特にない」を除く）。



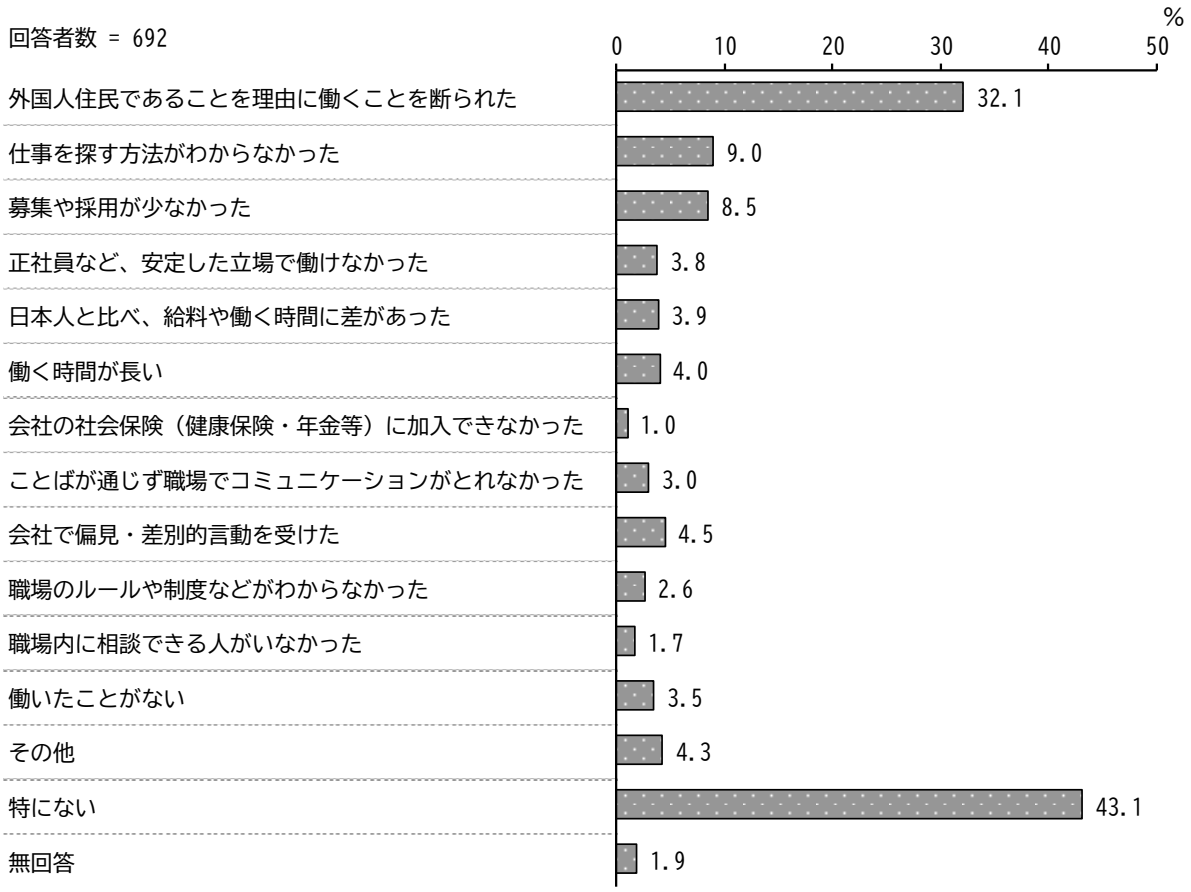
Q11　あなたが保育園、幼稚園、小学校、中学校に子どもを通わせる（通わせた）うえで、困ったことはありますか（主なもの３つ以内に○）。

「子どもを保育園や幼稚園に通わせたいが入れなかった」の割合が 30.6%と最も高く、次いで「これまで子どもを保育園、幼稚園、小学校、中学校に通わせたことがない」の割合が 13.7%となっています（「特にない」を除く）。



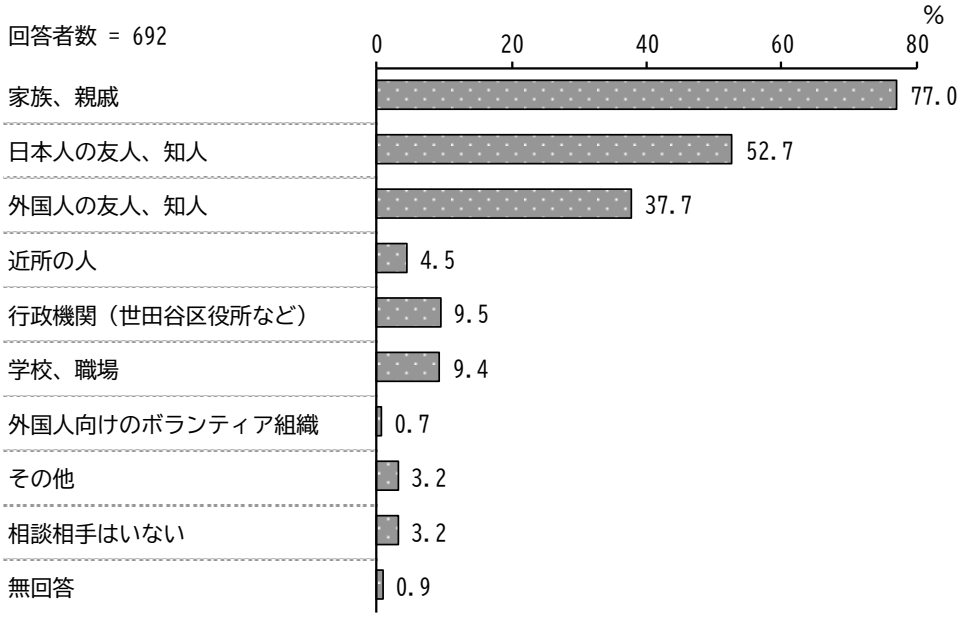
Q12　あなたが働くうえで困ったことはありますか（主なもの３つ以内に○）。

「外国人住民であることを理由に働くことを断られた」の割合が 32.1%と最も高くなっています（「特にない」を除く）。



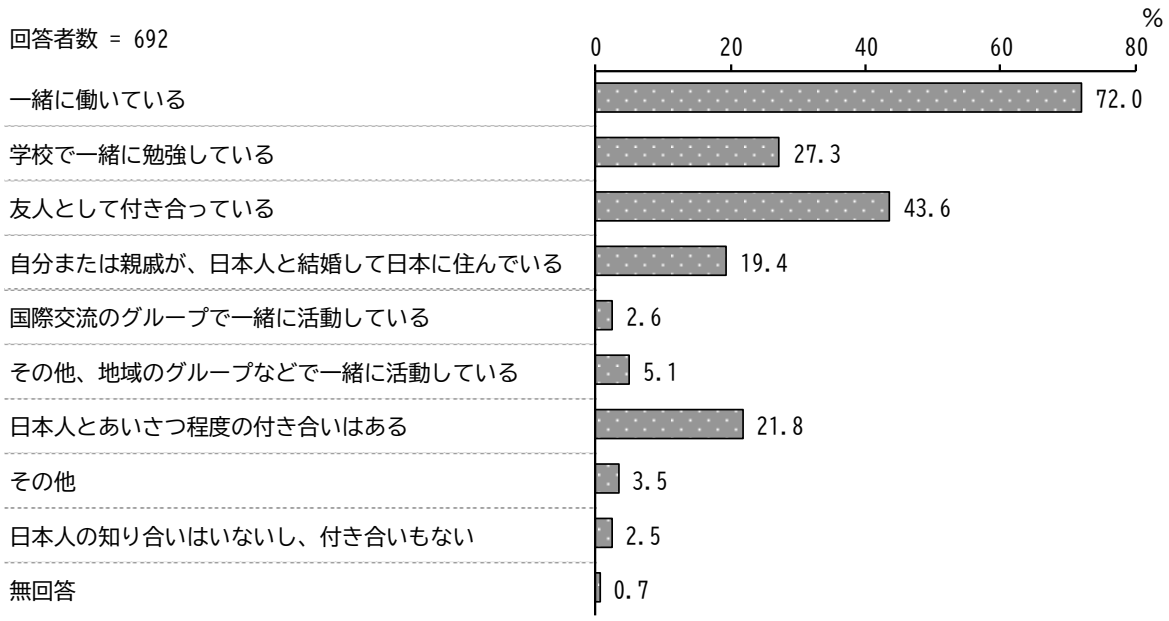
Q13　あなたは、困っていることを誰・どこに相談しますか（主なもの３つ以内に○）。

「家族、親戚」の割合が 77.0%と最も高く、次いで「日本人の友人、知人」の割合が 52.7%、「外国人の友人、知人」の割合が 37.7%となっています。



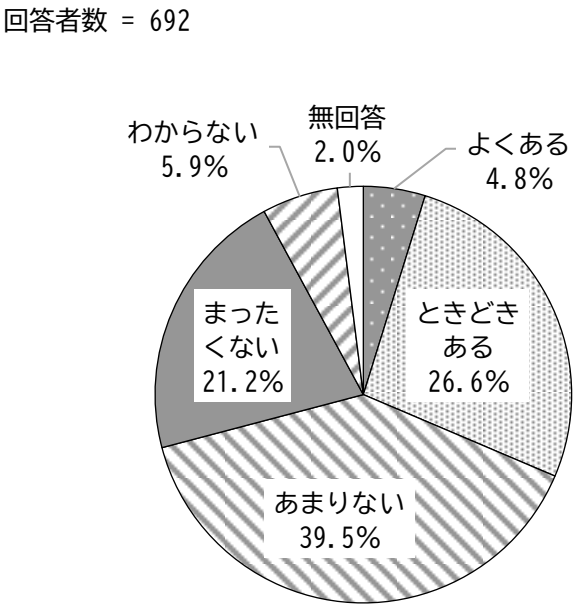
Q14　あなたは日常生活で日本人住民との付き合いがありますか（あてはまるもの全てに○）。

「一緒に働いている」の割合が 72.0%と最も高く、次いで「友人として付き合っている」の割合が 43.6%、「学校で一緒に勉強している」の割合が 27.3%となっています。



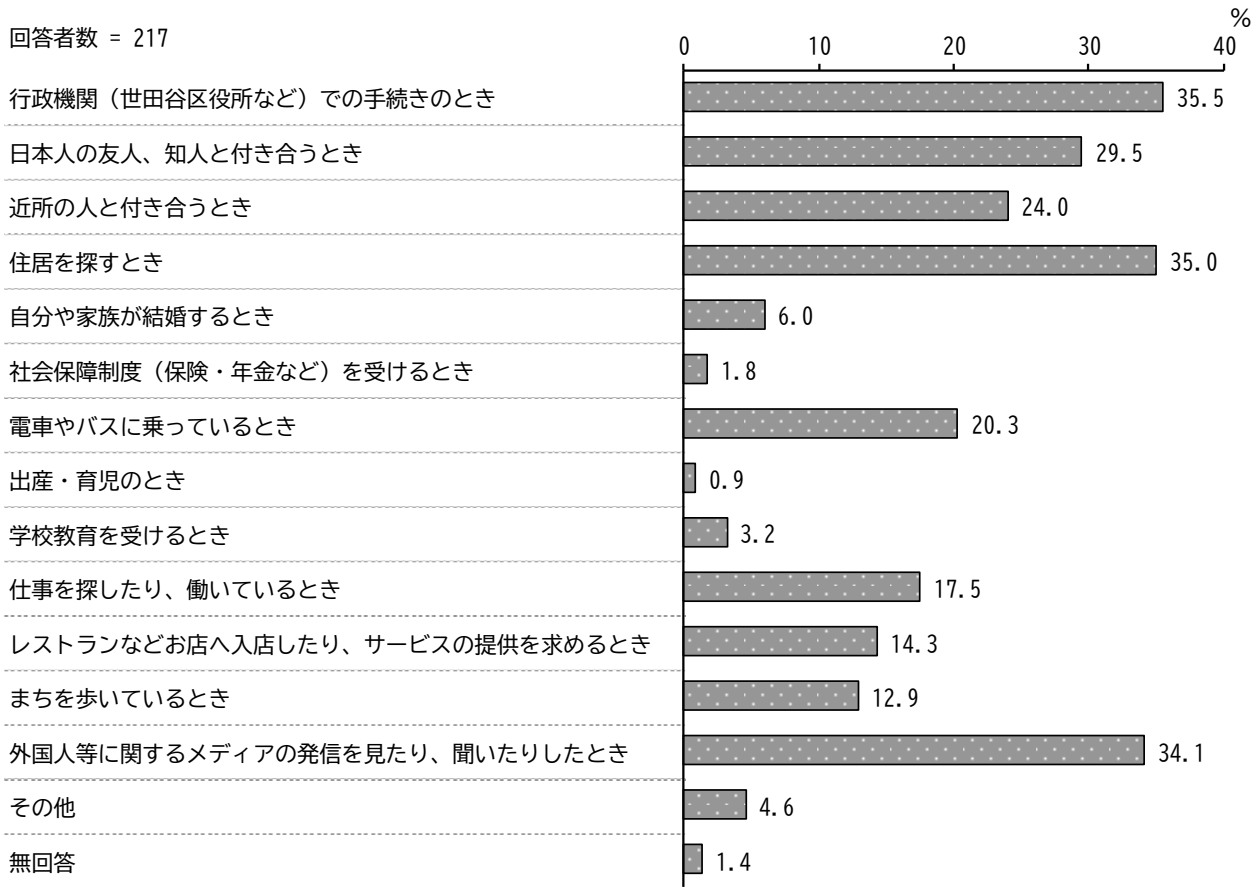
Q15　あなたは普段の生活の中で、「外国人住民」であることを理由に日本人住民から偏見や差別を感じたことはありますか（１つに○）。

「あまりない」の割合が 39.5%と最も高く、次いで「ときどきある」の割合が 26.6%、「まったくない」の割合が 21.2%となっています。



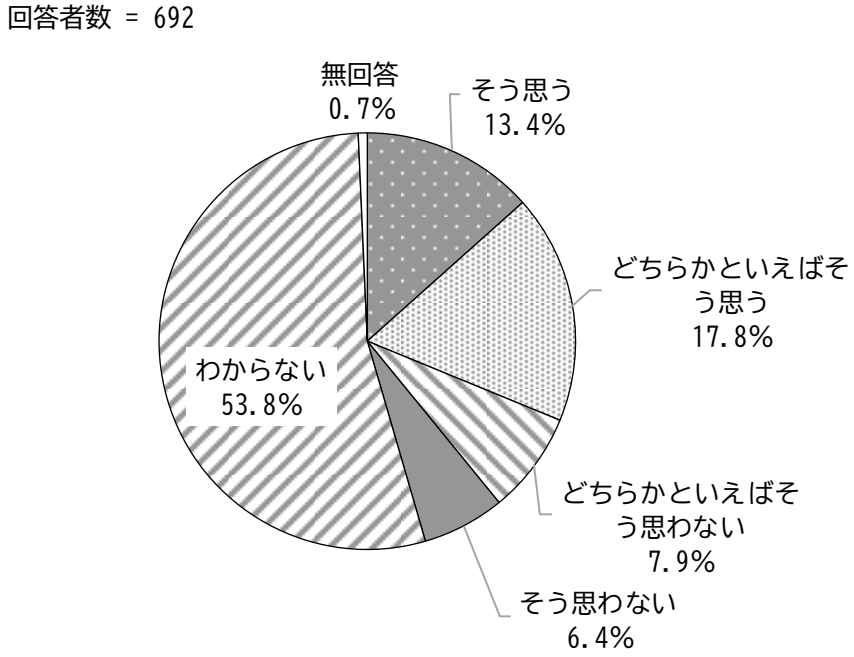
（A）どのようなときに、偏見や差別を感じましたか（主なもの３つ以内に○）。

「行政機関（世田谷区役所など）での手続きのとき」の割合が 35.5%と最も高く、次いで「住居を探すとき」の割合が 35.0%、「外国人等に関するメディアの発信を見たり、聞いたりしたとき」の割合が 34.1%となっています。



Q16　あなたは、世田区内において外国人住民に対する偏見や差別が減っていると思いますか（１つに○）。

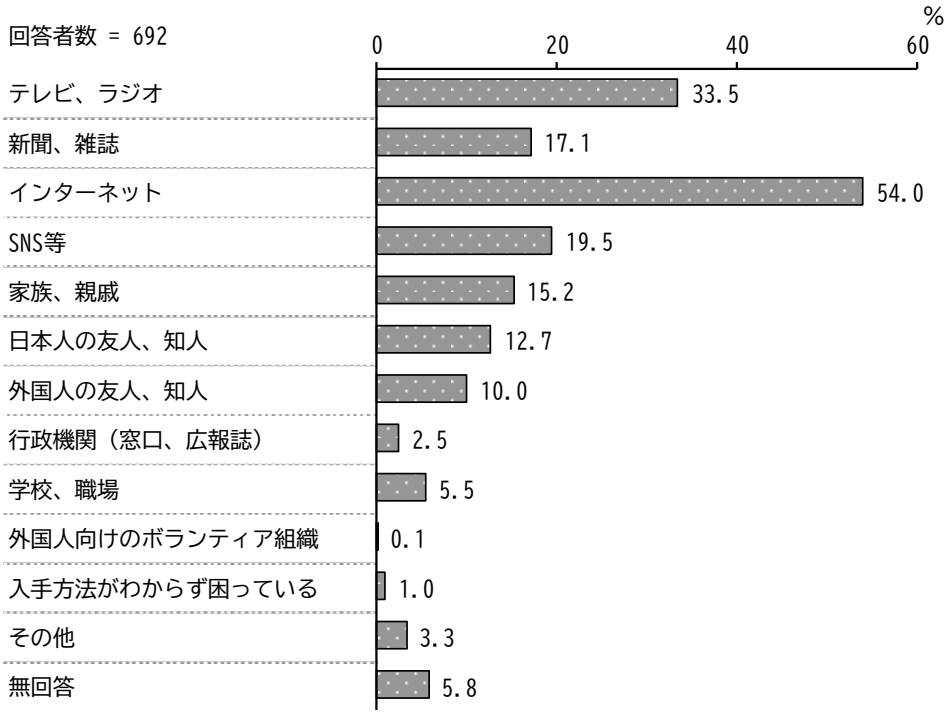
「わからない」の割合が 53.8%と最も高く、次いで「どちらかといえばそう思う」の割合が 17.8%、「そう思う」の割合が 13.4%となっています。



Q17　あなたは次の事柄ａ）～ｊ）についての情報を、これまでどのように入手してきましたか。それぞれについて、１～１２のうちあてはまる番号（主なもの３つ以内）に○をつけてください。

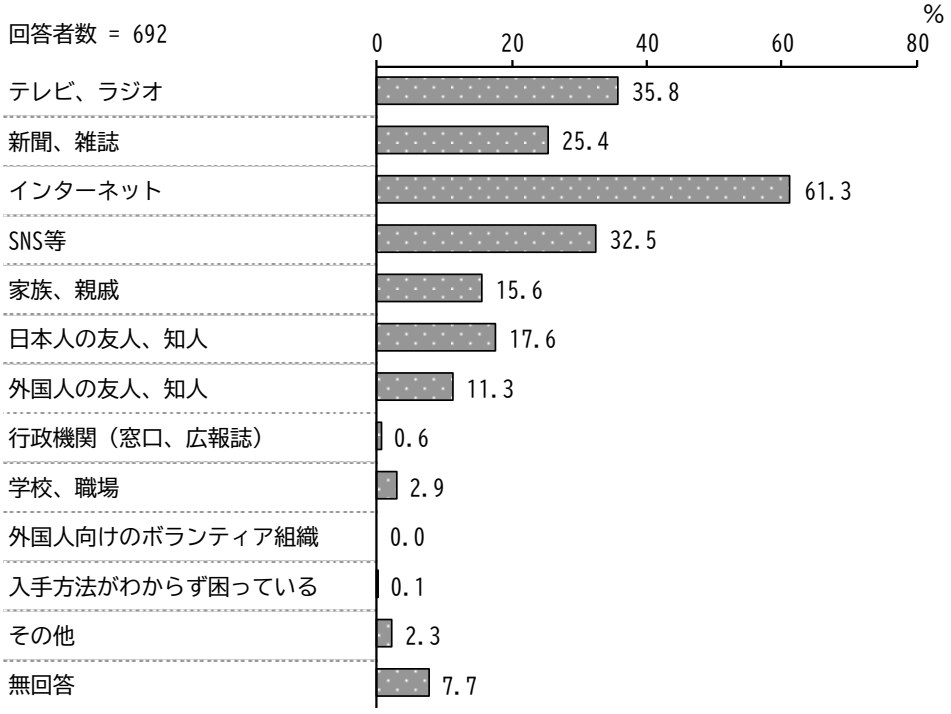
ａ）住宅

「インターネット」の割合が 54.0%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 33.5%、「SNS等」の割合が 19.5%となっています。



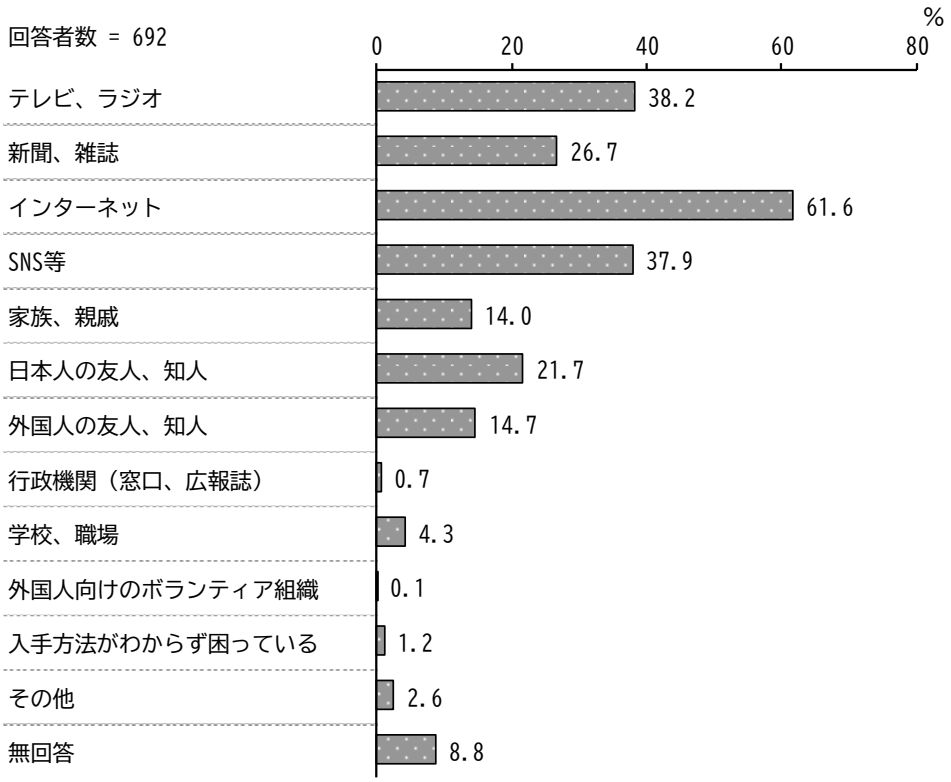
ｂ）買い物

「インターネット」の割合が 61.3%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 35.8%、「SNS等」の割合が 32.5%となっています。



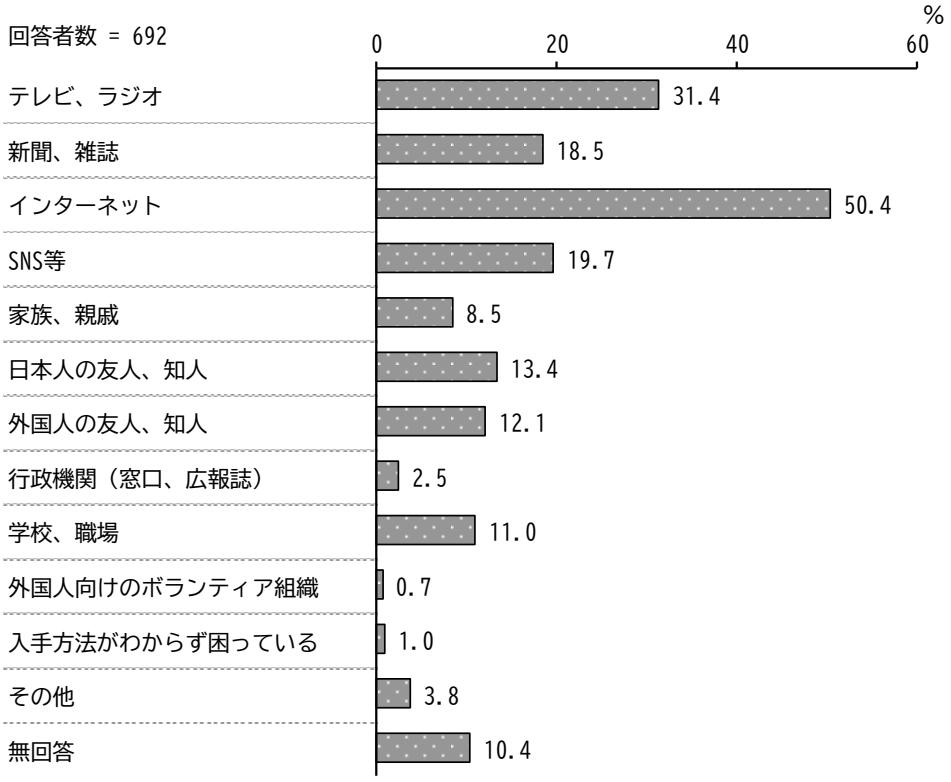
c）趣味・遊び

「インターネット」の割合が 61.6%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 38.2%、「SNS 等」の割合が 37.9%となっています。



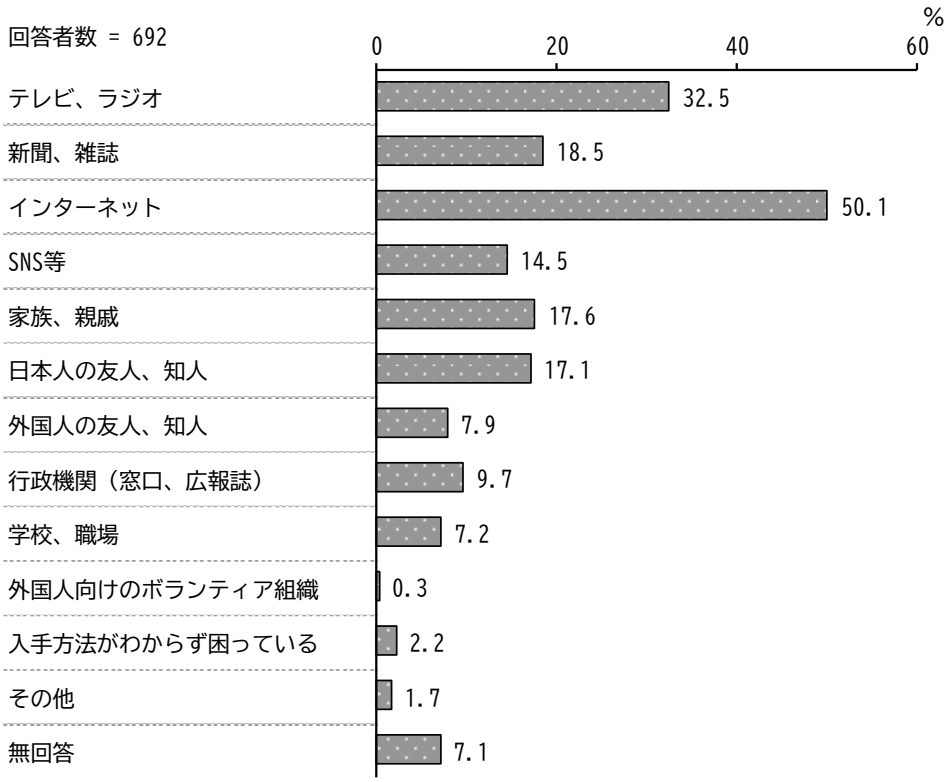
d）仕事

「インターネット」の割合が 50.4%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 31.4%、「SNS 等」の割合が 19.7%となっています。



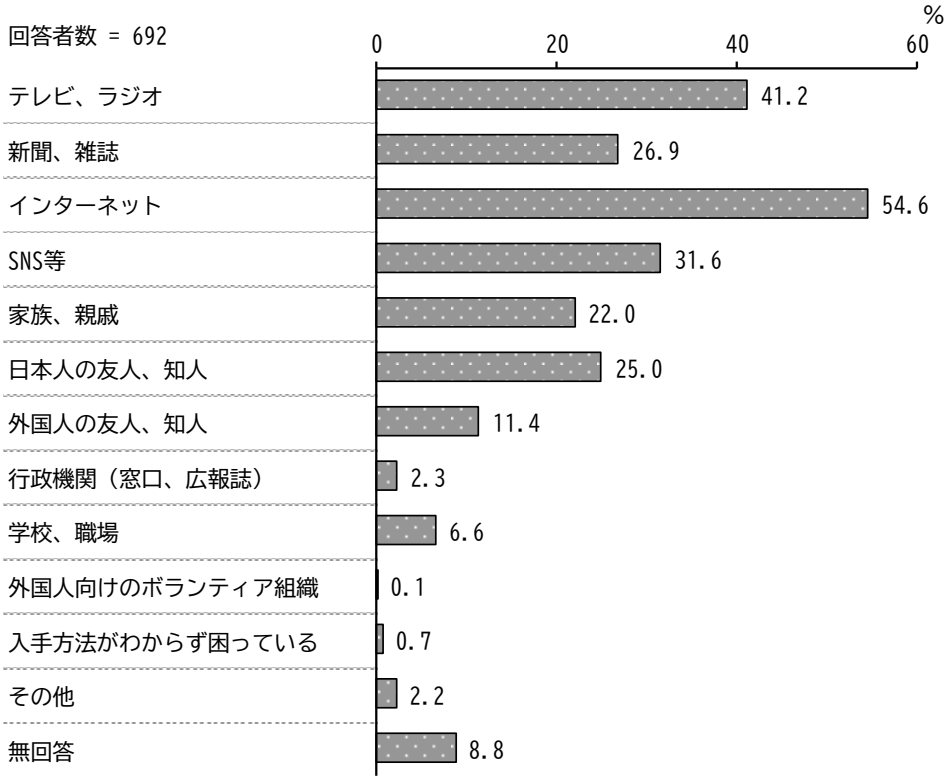
e）保健・医療

「インターネット」の割合が 50.1%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 32.5%、「新聞、雑誌」の割合が 18.5%となっています。



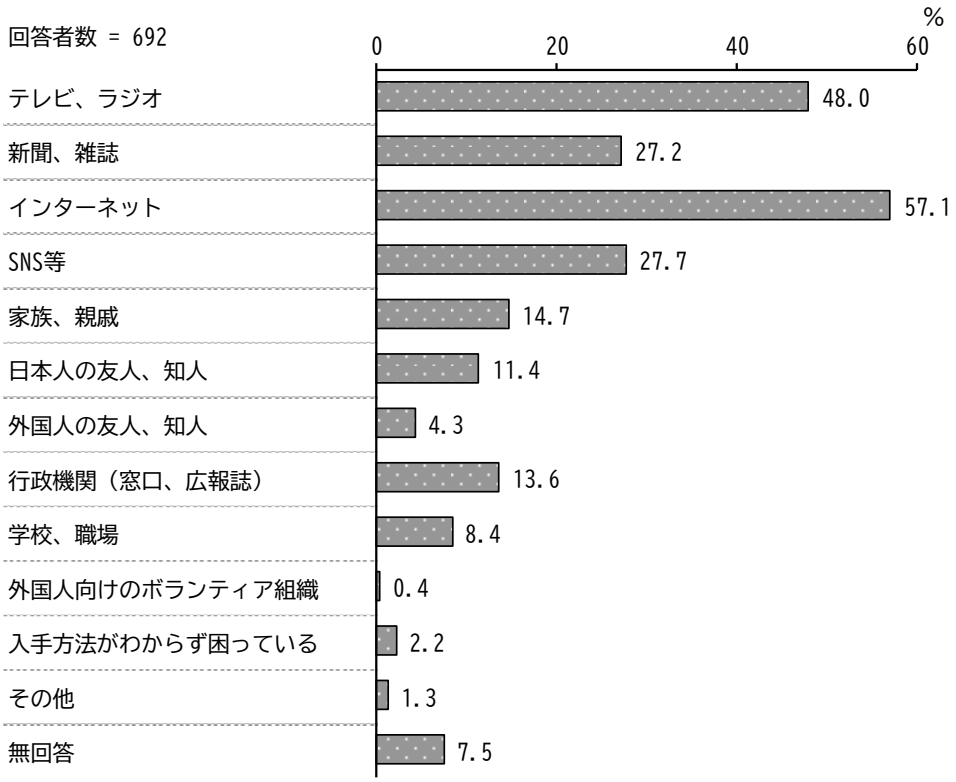
f）日本での生活習慣

「インターネット」の割合が 54.6%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 41.2%、「SNS等」の割合が 31.6%となっています。



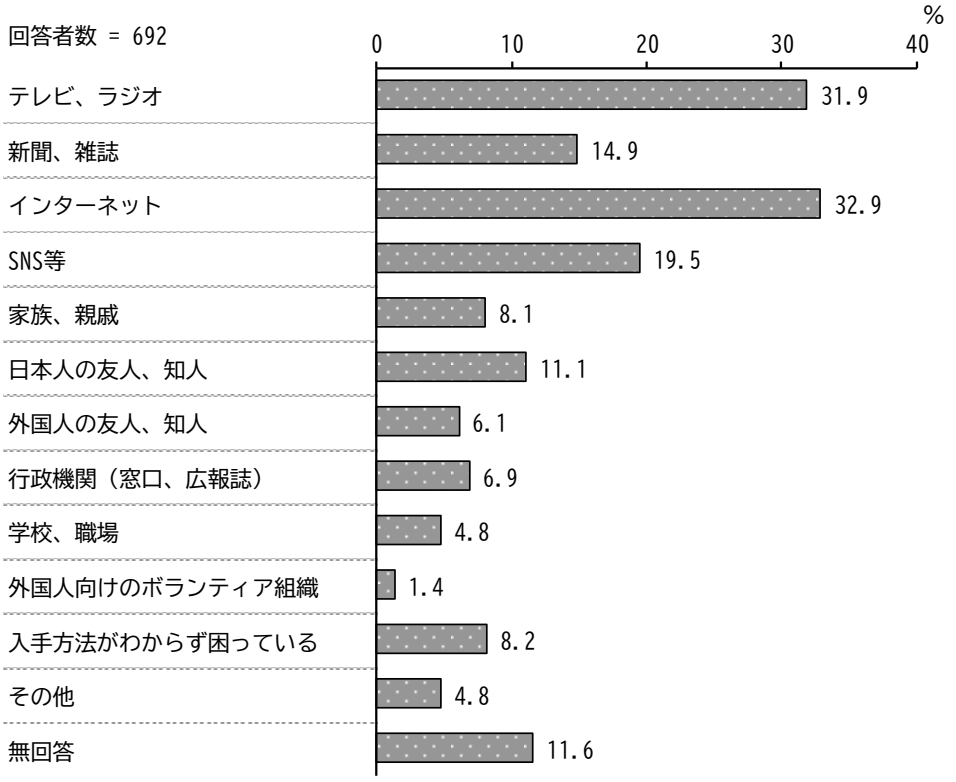
g）災害・防災情報

「インターネット」の割合が 57.1%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 48.0%、「SNS 等」の割合が 27.7%となっています。



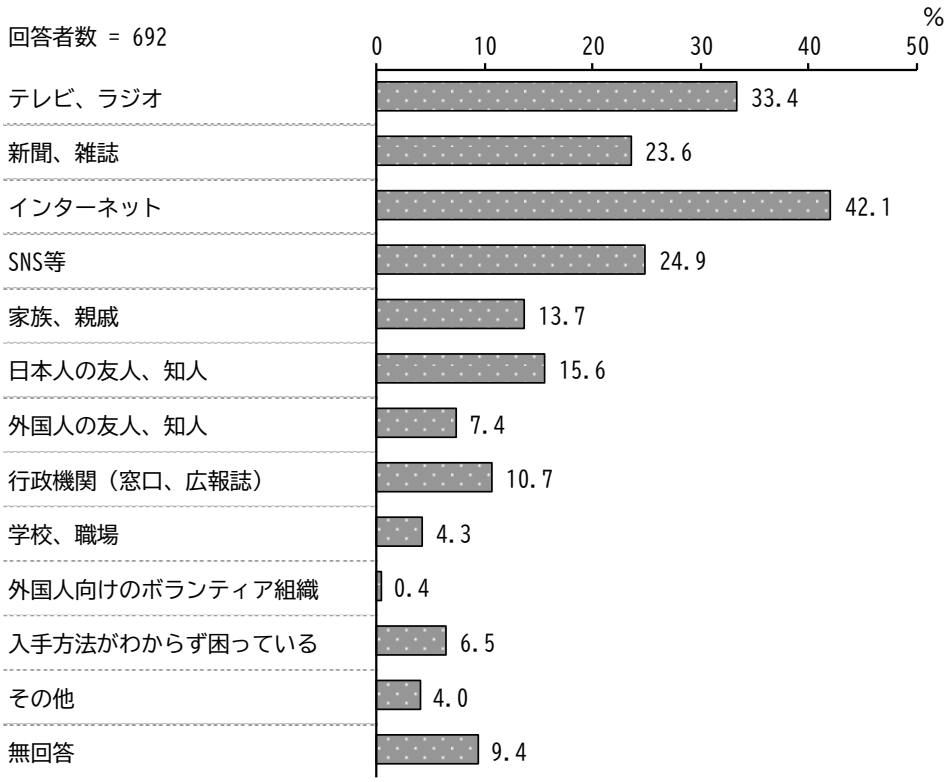
h）コミュニティ・グループの紹介

「インターネット」の割合が 32.9%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 31.9%、「SNS 等」の割合が 19.5%となっています。



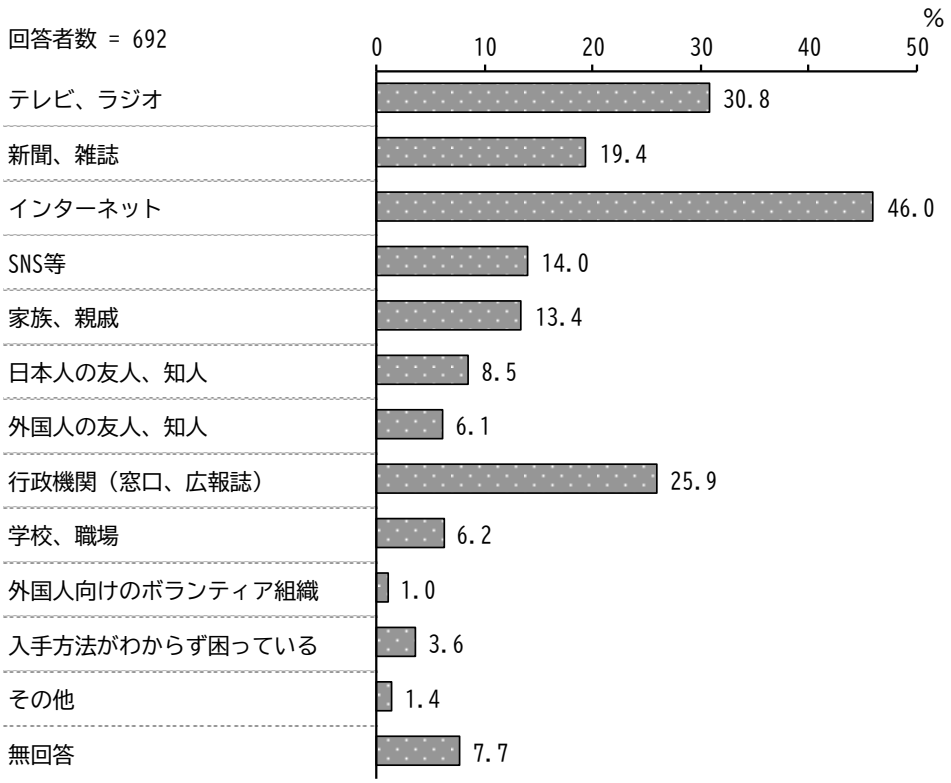
ｉ）地域でのイベントやおまつり

「インターネット」の割合が 42.1%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 33.4%、「SNS 等」の割合が 24.9%となっています。



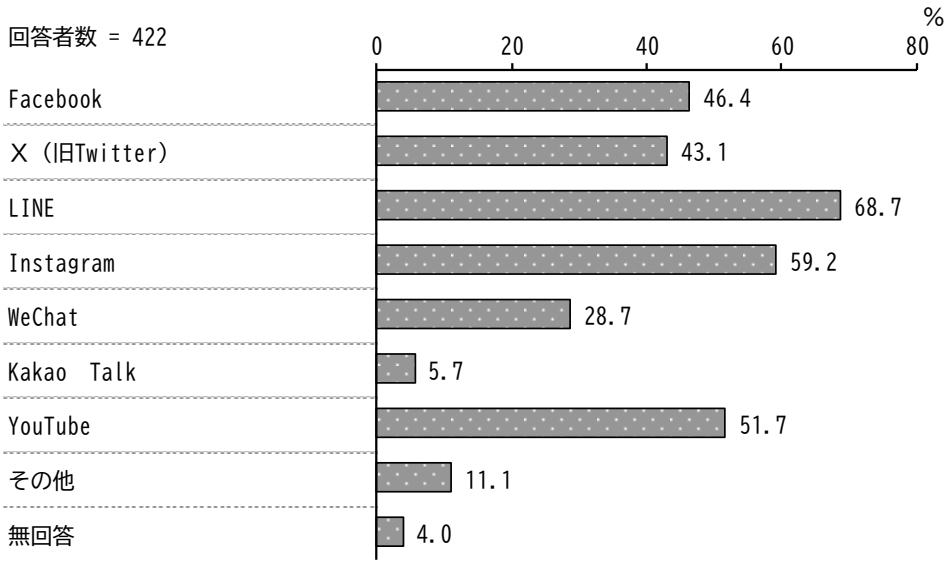
ｊ）行政サービス・手続き

「インターネット」の割合が 46.0%と最も高く、次いで「テレビ、ラジオ」の割合が 30.8%、「行政機関（窓口、広報誌)」の割合が 25.9%となっています。



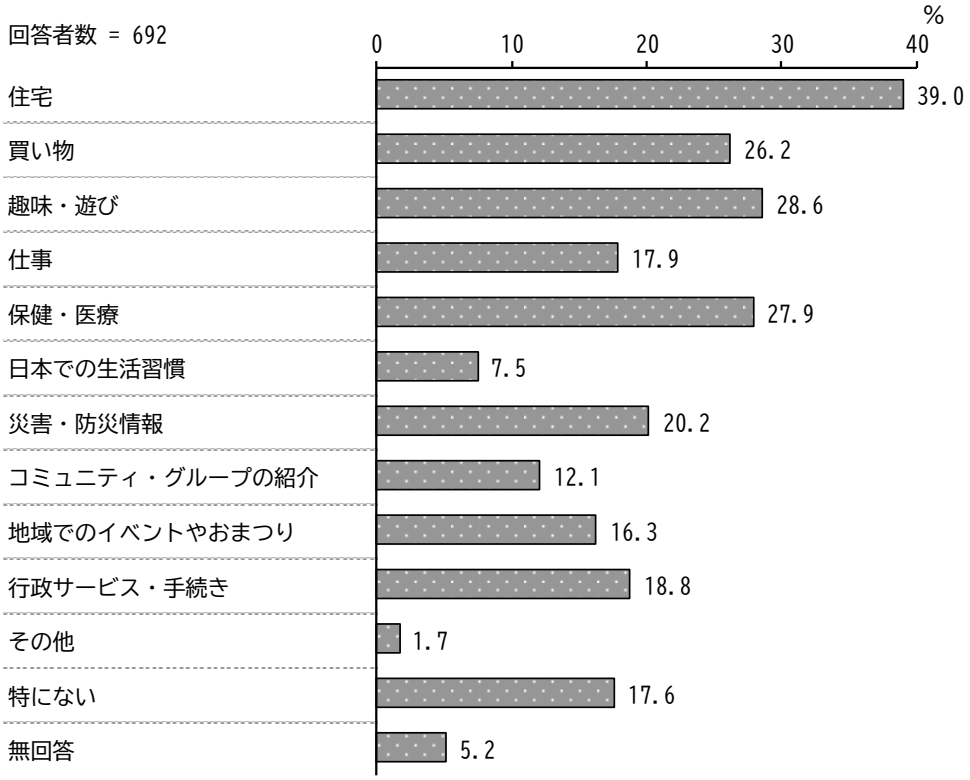
（A）あなたが普段利用している SNS 等はどれですか（あてはまるもの全てに○）。

「LINE」の割合が 68.7%と最も高く、次いで「Instagram」の割合が 59.2%、「YouTube」の割合が 51.7%となっています。



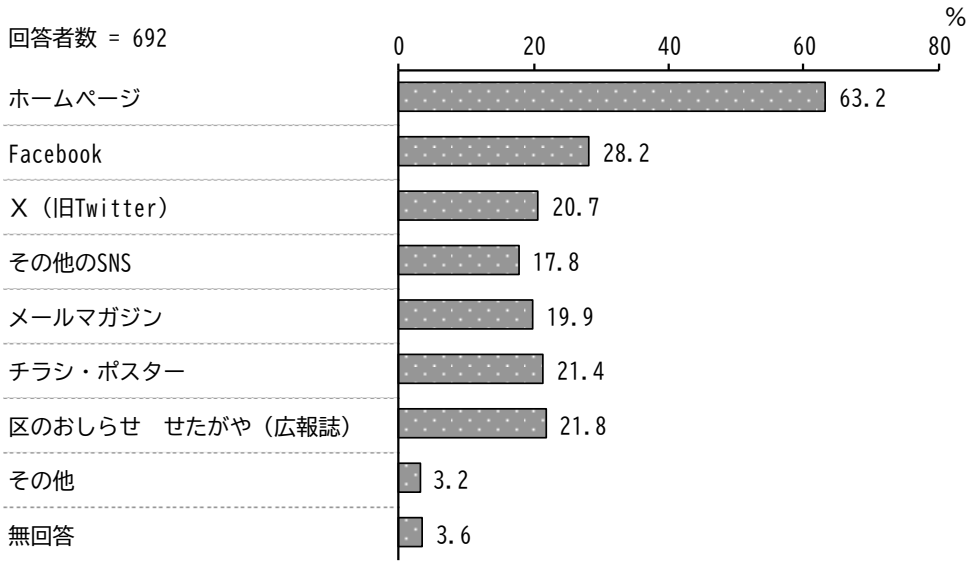
Q18　行政からほしい情報はどのようなものですか
（主なもの３つ以内に○をつけ、具体的な内容をかっこの中に書いてください）。

「住宅」の割合が 39.0%と最も高く、次いで「趣味・遊び」の割合が 28.6%、「保健・医療」の割合が 27.9%となっています。



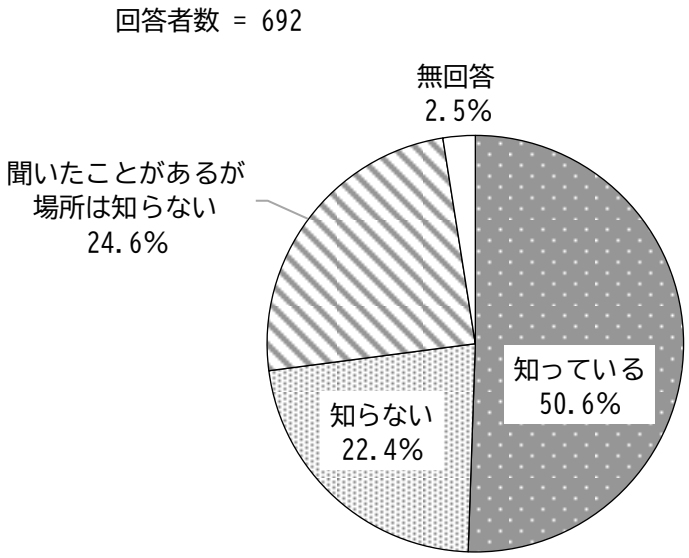
Q19　行政からの情報を、どのような方法で発信してほしいですか
（主なもの３つ以内に○）。

「ホームページ」の割合が 63.2%と最も高く、次いで「Facebook」の割合が 28.2%、「区のおしらせ　せたがや（広報誌）」の割合が 21.8%となっています。



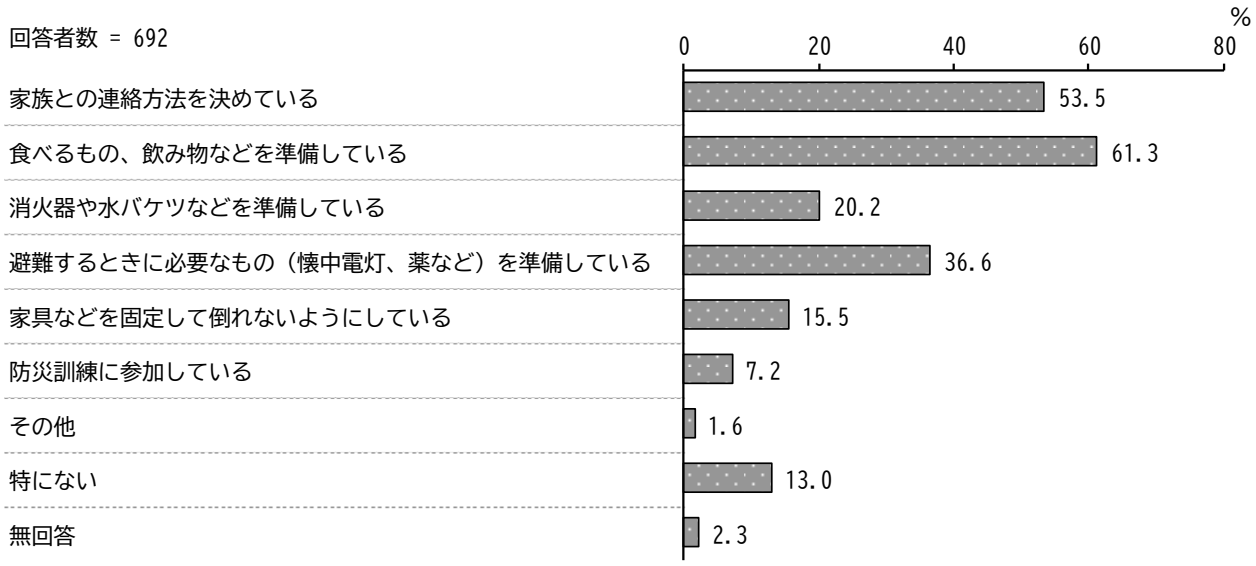
Q20　あなたは地震などの災害が発生したときに自分が避難できる場所を知っていますか
（１つに○）。

「知っている」の割合が 50.6%、「知らない」の割合が 22.4%、「聞いたことがあるが場所は知らない」の割合が 24.6%となっています。



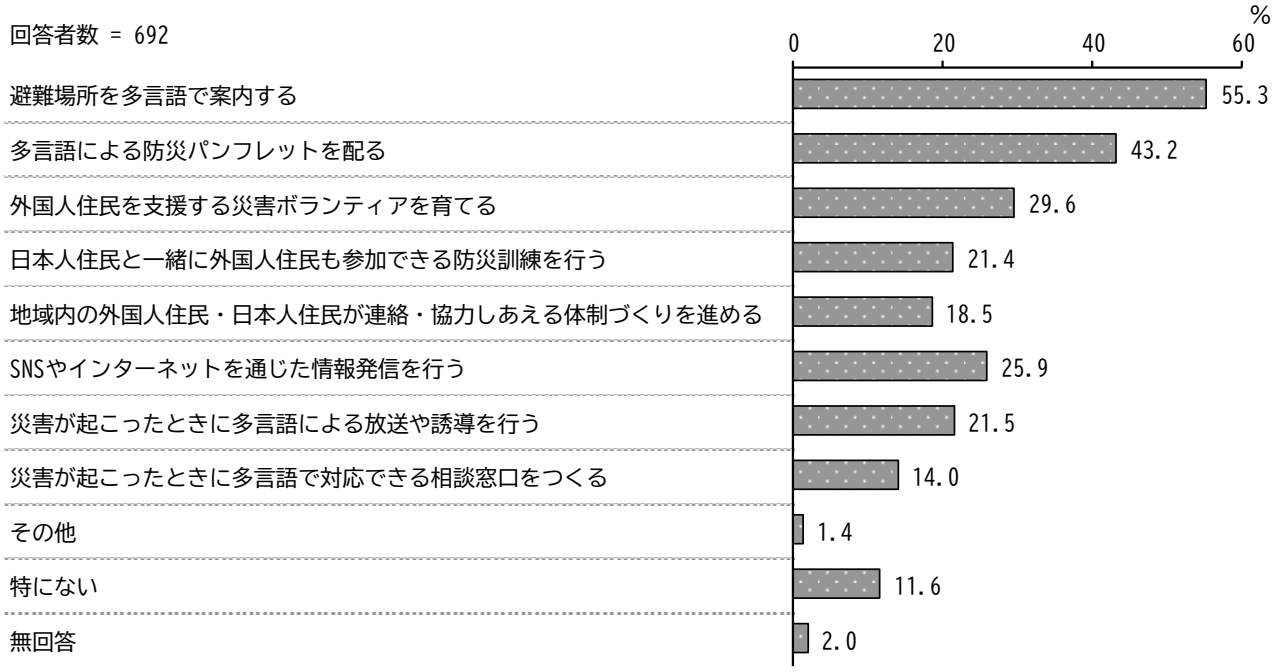
Q21　あなたは地震などの災害に備えてどのような対策をとっていますか（主なもの３つ以内に○）。

「食べるもの、飲み物などを準備している」の割合が 61.3%と最も高く、次いで「家族との連絡方法を決めている」の割合が 53.5%、「避難するときに必要なもの（懐中電灯、薬など）を準備している」の割合が 36.6%となっています。



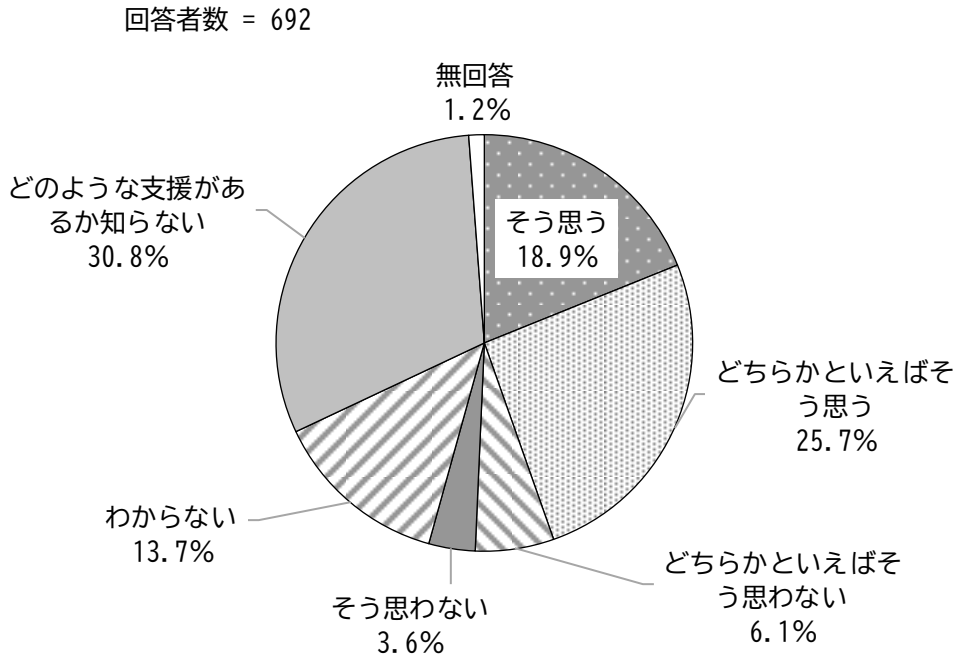
Q22　あなたは地震などの災害に備えて世田谷区にどのような対策を望みますか（主なもの３つ以内に○）。

「避難場所を多言語で案内する」の割合が 55.3%と最も高く、次いで「多言語による防災パンフレットを配る」の割合が 43.2%、「外国人住民を支援する災害ボランティアを育てる」の割合が 29.6%となっています。



Q23　世田谷区では、外国人住民が安心して地域で生活するために、教育、住宅、就労など、生活全般にわたっての支援を行っています。あなたは外国人住民に対する生活支援が充実していると思いますか（１つに○）。

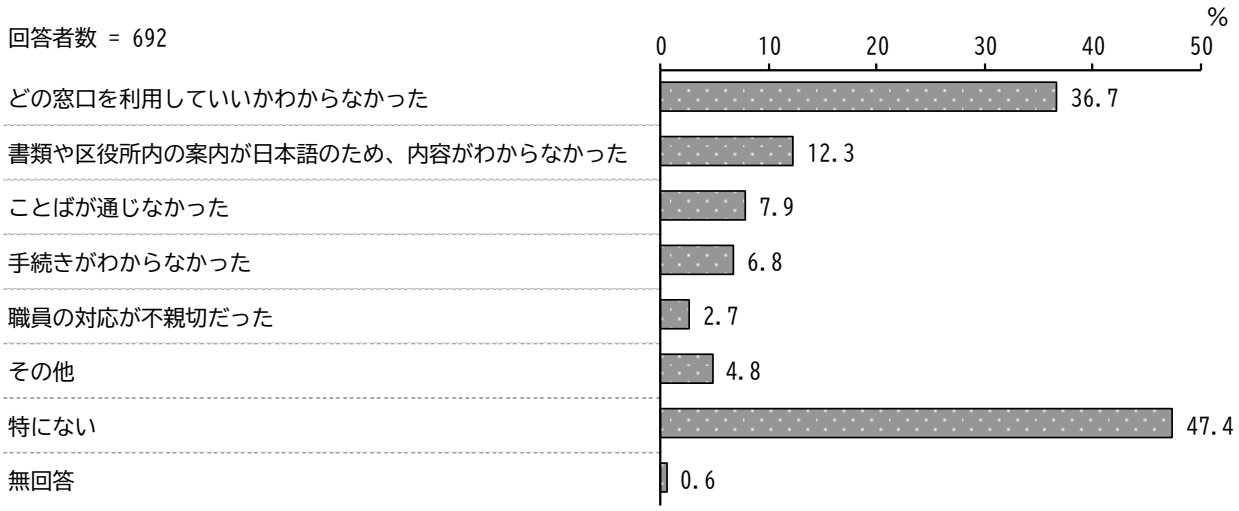
「どのような支援があるか知らない」の割合が 30.8%と最も高く、次いで「どちらかといえばそう思う」の割合が 25.7%、「そう思う」の割合が 18.9%となっています。



4　行政サービスについて

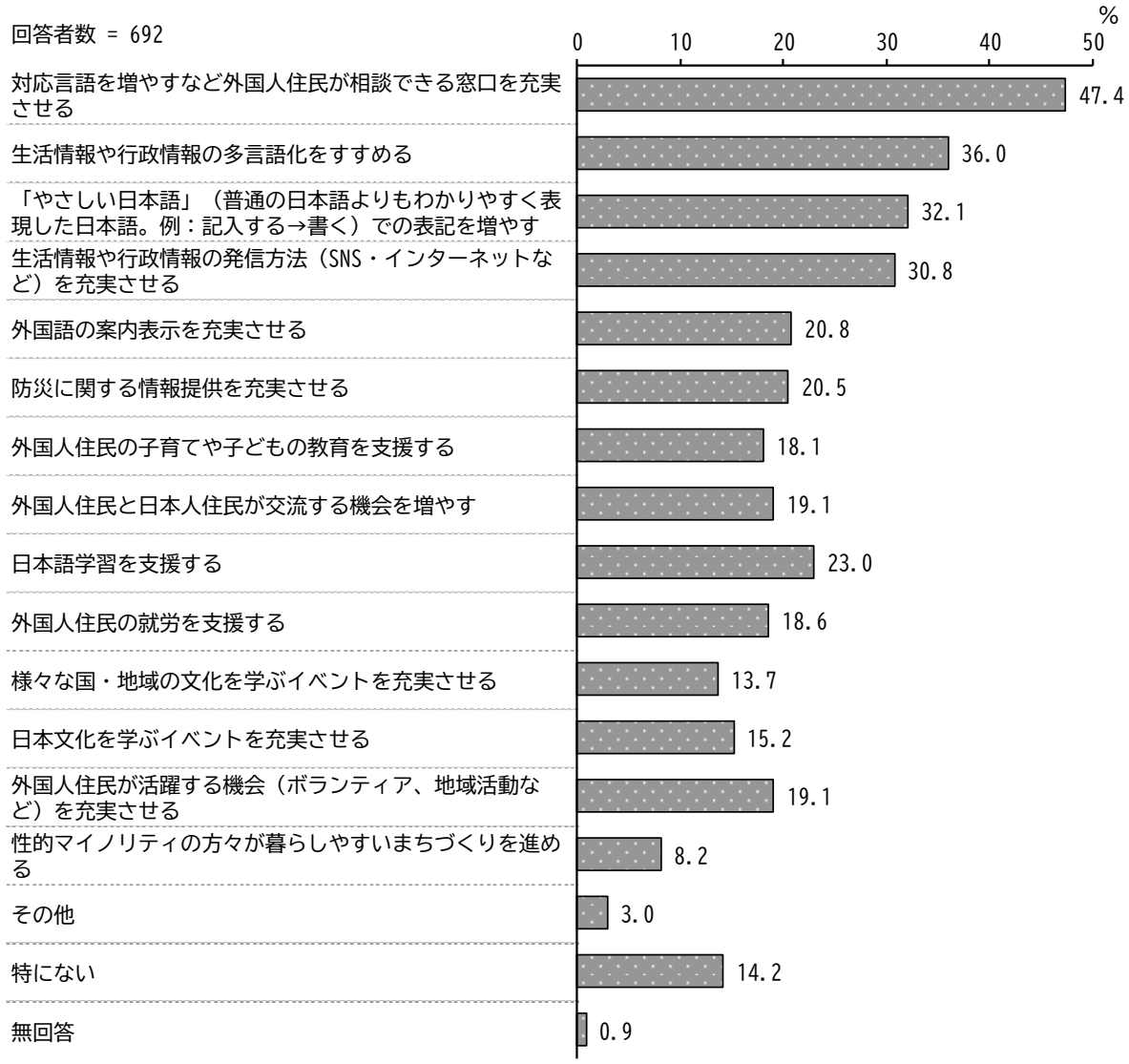
Q24　あなたが世田谷区役所を利用したとき、困ったことはありましたか
（主なもの３つ以内に○）。

「どの窓口を利用していいかわからなかった」の割合が 36.7%と最も高く、次いで「書類や区役所内の案内が日本語のため、内容がわからなかった」の割合が 12.3%となっています（「特にない」を除く）。



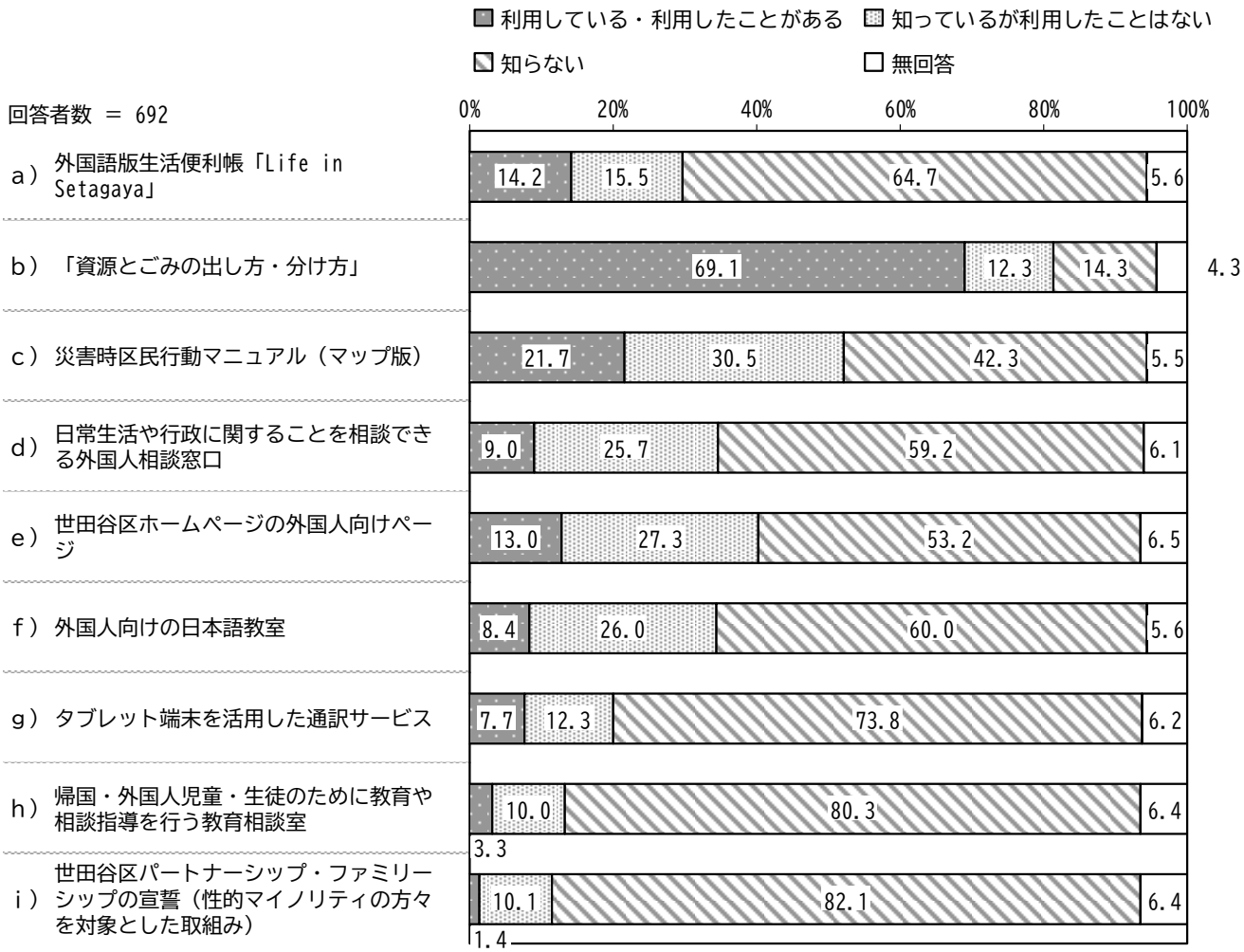
Q25　あなたが世田谷区に期待する取組みは何ですか（あてはまるもの全てに○）。

「対応言語を増やすなど外国人住民が相談できる窓口を充実させる」の割合が 47.4%と最も高く、次いで「生活情報や行政情報の多言語化をすすめる」の割合が 36.0%、「「やさしい日本語」での表記を増やす」の割合が 32.1%となっています。



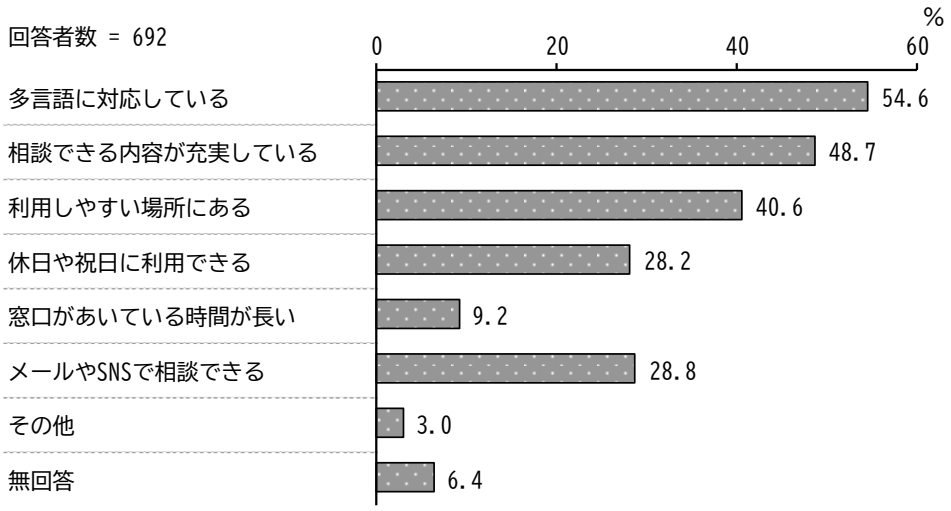
Q26　あなたは世田谷区が行っている以下の出版物や取組みを知っていますか。また、利用したことがありますか。ａ）～ｉ）までの出版物や取組みについて、１～３のうちあてはまる番号を１つ選んで○をつけてください（それぞれ１つに○）。

『ｂ）「資源とごみの出し方・分け方」』で「利用している・利用したことがある」が、『ｃ）災害時区民行動マニュアル（マップ版）』で「知っているが利用したことはない」が、『ｉ）世田谷区パートナーシップ・ファミリーシップの宣誓（性的マイノリティの方々を対象とした取組み）』で「知らない」が高くなっています。



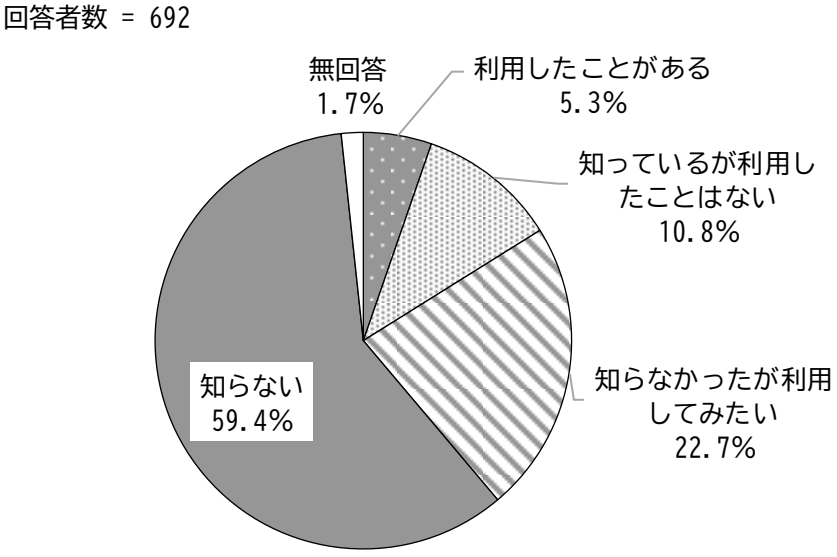
Q27　あなたはどのような外国人相談窓口であれば、利用したいと思いますか（主なもの３つ以内に○）。

「多言語に対応している」の割合が 54.6%と最も高く、次いで「相談できる内容が充実している」の割合が 48.7%、「利用しやすい場所にある」の割合が 40.6%となっています。



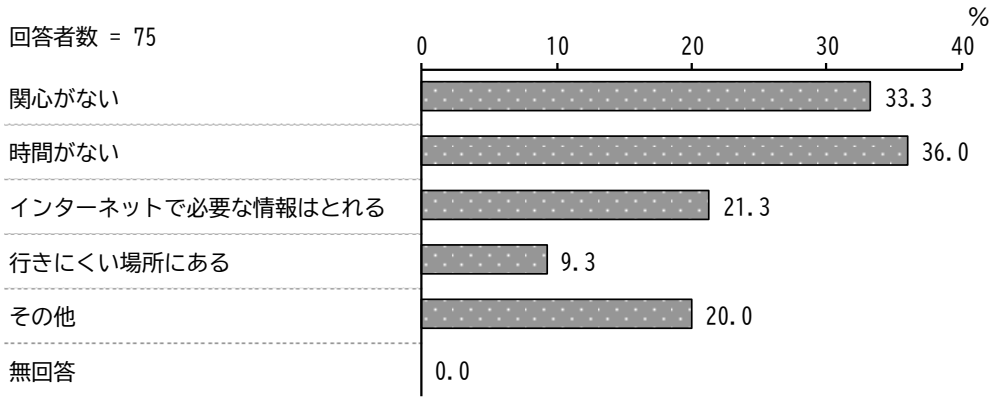
Q28　あなたは、外国人住民に対する支援や情報発信の拠点である、せたがや国際交流センター（クロッシングせたがや）を知っていますか（１つに○）。

「知らない」の割合が 59.4%と最も高く、次いで「知らなかったが利用してみたい」の割合が 22.7%、「知っているが利用したことはない」の割合が 10.8%となっています。



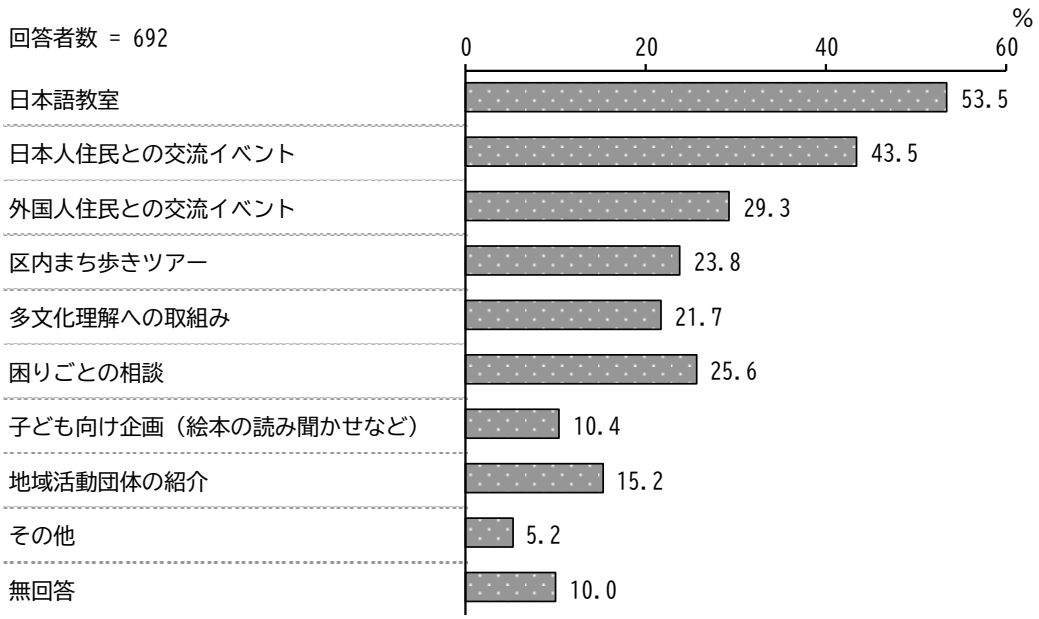
（A）せたがや国際交流センター（クロッシングせたがや）を利用したことがない理由は何ですか。（あてはまるもの全てに○）。

「時間がない」の割合が 36.0%と最も高く、次いで「関心がない」の割合が 33.3%、「インターネットで必要な情報はとれる」の割合が 21.3%となっています。



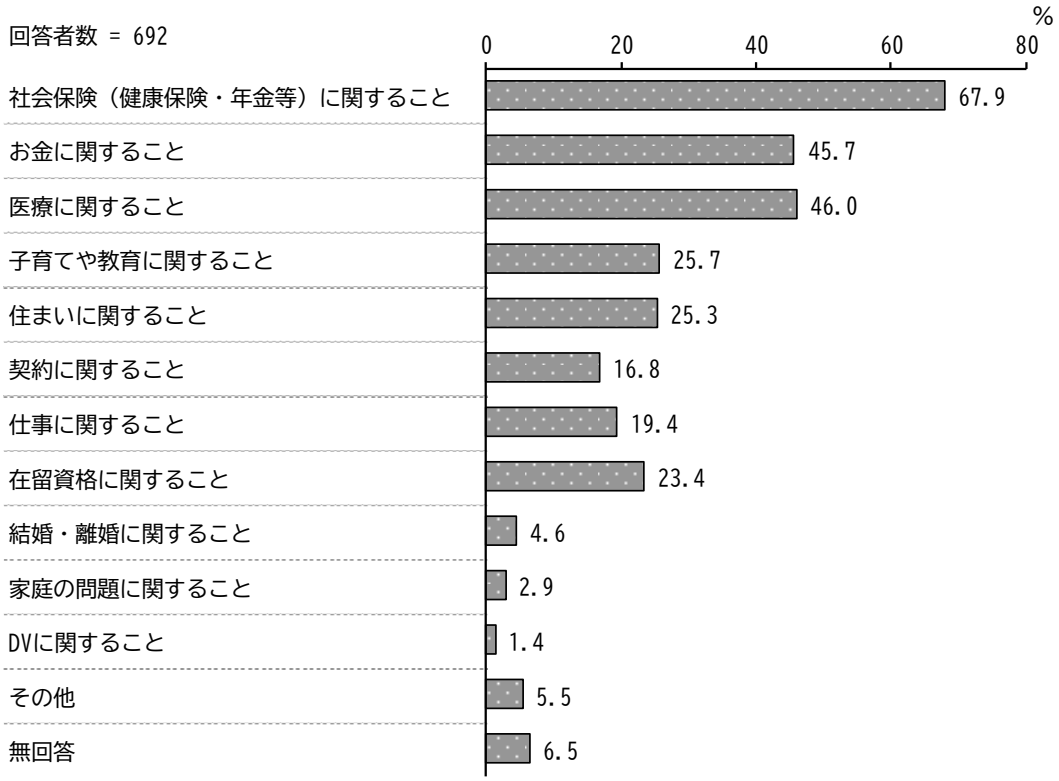
Q29　あなたは、現在せたがや国際交流センター（クロッシングせたがや）で行われている取組みの中で、興味・関心がある取組みはどれですか（あてはまるもの全てに○）。

「日本語教室」の割合が 53.5%と最も高く、次いで「日本人住民との交流イベント」の割合が 43.5%、「外国人住民との交流イベント」の割合が 29.3%となっています。



Q30　法律、税金、年金・保険、医療、教育、住まいや契約のトラブルなど、専門的なことについて相談できる場（通訳付き）があった場合、どのような内容について相談したいと思いますか（あてはまるもの全てに○）。

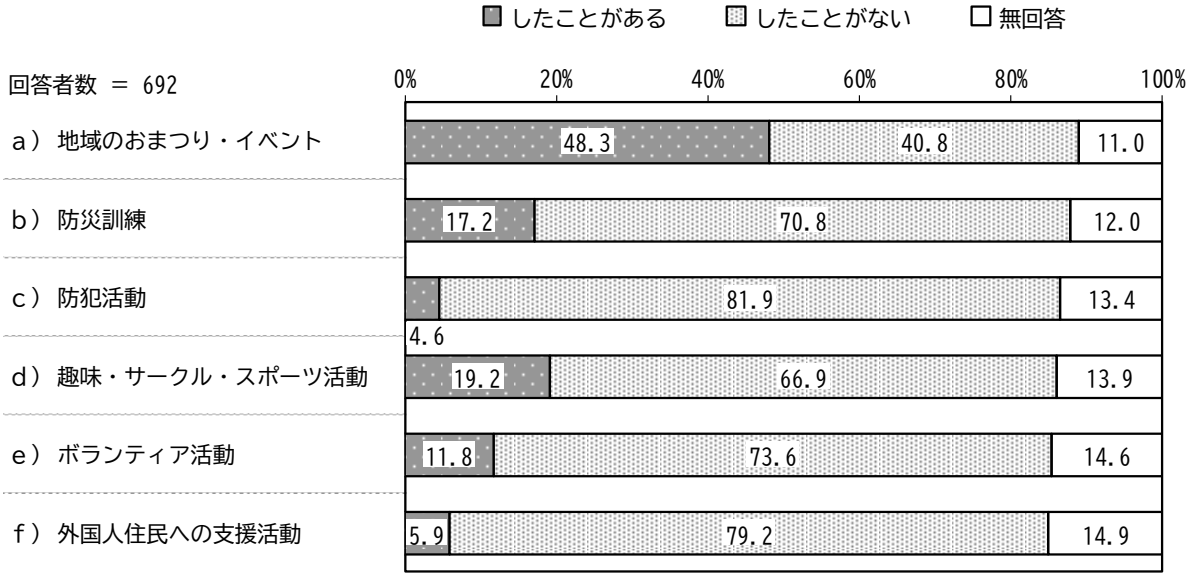
「社会保険（健康保険・年金等）に関すること」の割合が 67.9%と最も高く、次いで「医療に関すること」の割合が 46.0%、「お金に関すること」の割合が 45.7%となっています。



5　交流活動について

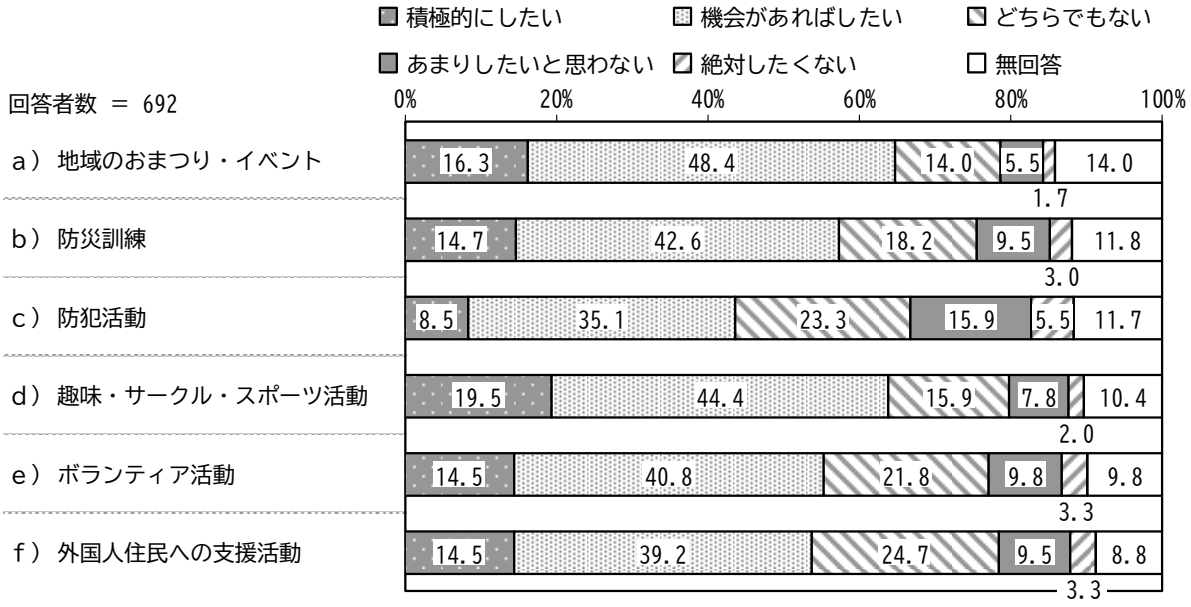
Q31①　あなたは次のような交流や活動ａ）～ｆ）をしたことがありますか。１か２のどちらかを選んで○をつけてください。

『ａ）地域のおまつり・イベント』で「したことがある」が、『ｃ）防犯活動』で「したことがない」が高くなっています。



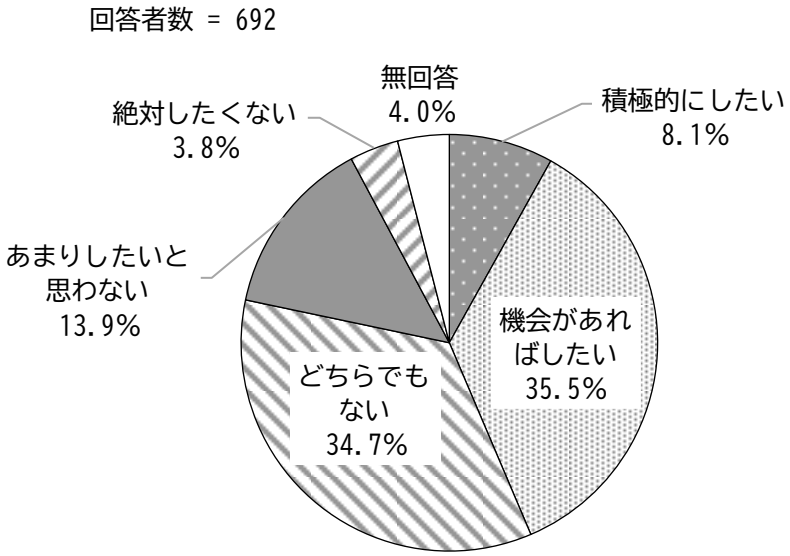
Q31②　また、今後、次のような交流や活動をしていきたいと思いますか。１～５のうち、あてはまる番号を１つ選んで○をつけてください。

『ｄ）趣味・サークル・スポーツ活動』で「積極的にしたい」が、『ａ）地域のおまつり・イベント』で「機会があればしたい」が、『ｃ）防犯活動』で「あまりしたいと思わない」が高くなっています。



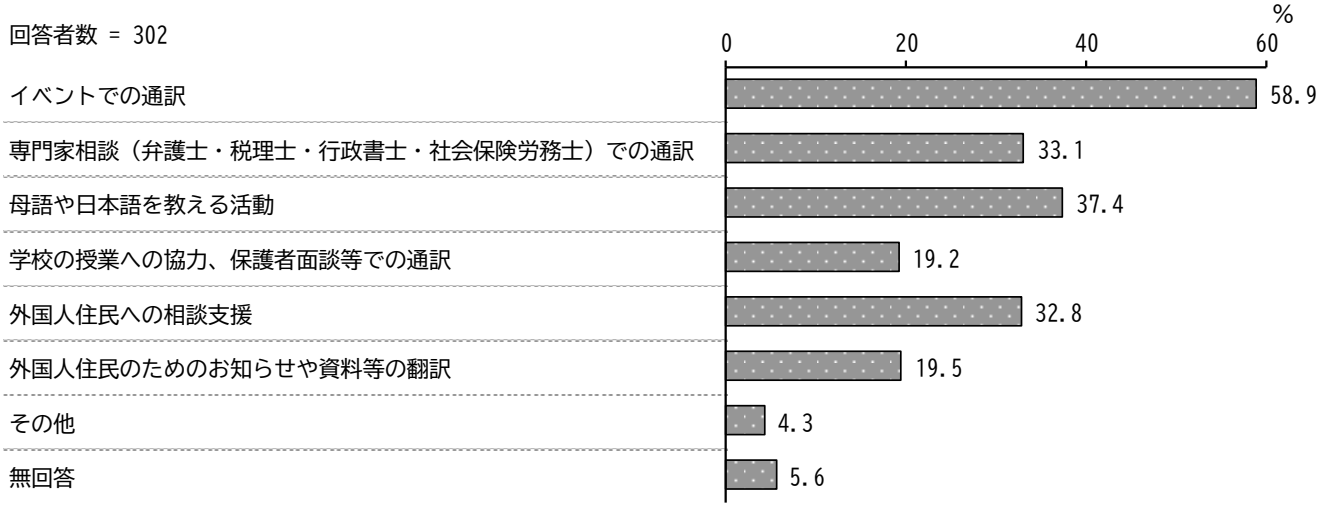
Q32　あなたは、同じルーツを持つ住民への支援活動をしたいと思いますか（１つに○）。

「機会があればしたい」の割合が 35.5%と最も高く、次いで「どちらでもない」の割合が 34.7%、「あまりしたいと思わない」の割合が 13.9%となっています。



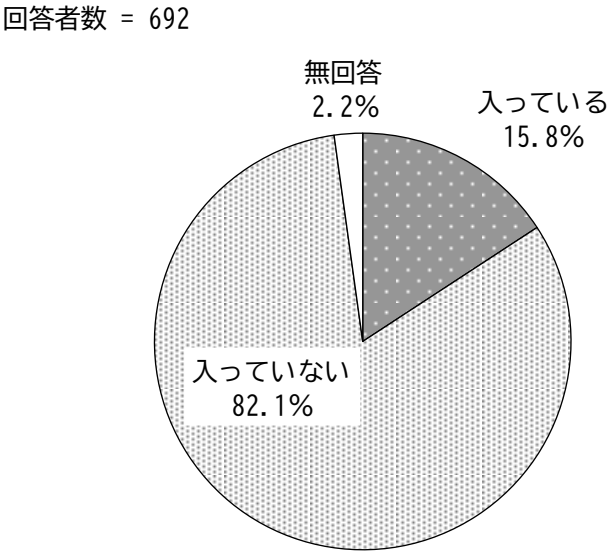
（A）どのような支援活動をしたいですか（あてはまるもの全てに○）。

「イベントでの通訳」の割合が 58.9%と最も高く、次いで「母語や日本語を教える活動」の割合が 37.4%、「専門家相談（弁護士・税理士・行政書士・社会保険労務士）での通訳」の割合が 33.1%となっています。



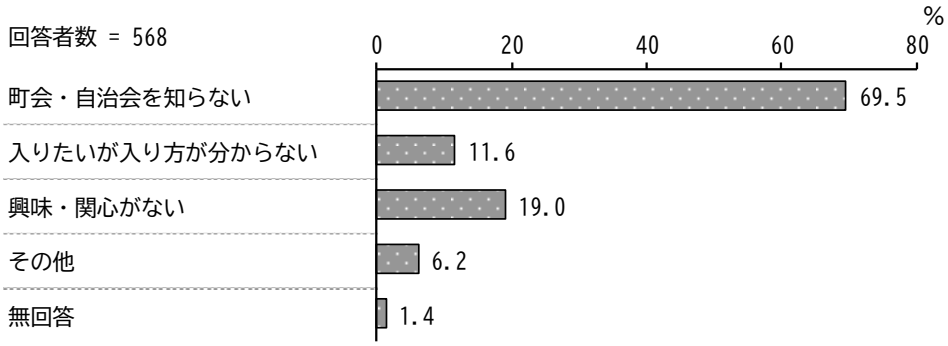
Q33　あなた（あなたの世帯）は町会・自治会に入っていますか（１つに○）。

「入っている」の割合が 15.8%、「入っていない」の割合が 82.1%となっています。



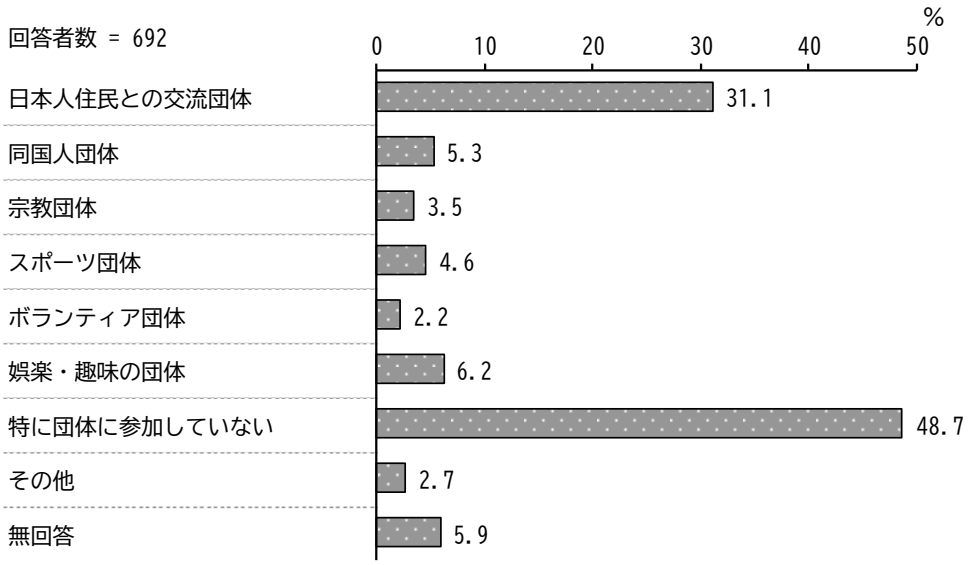
（A）町会・自治会に入っていない理由は何ですか（あてはまるもの全てに○）。

「町会・自治会を知らない」の割合が 69.5%、「入りたいが入り方が分からない」の割合が 11.6%、「興味・関心がない」の割合が 19.0%となっています。



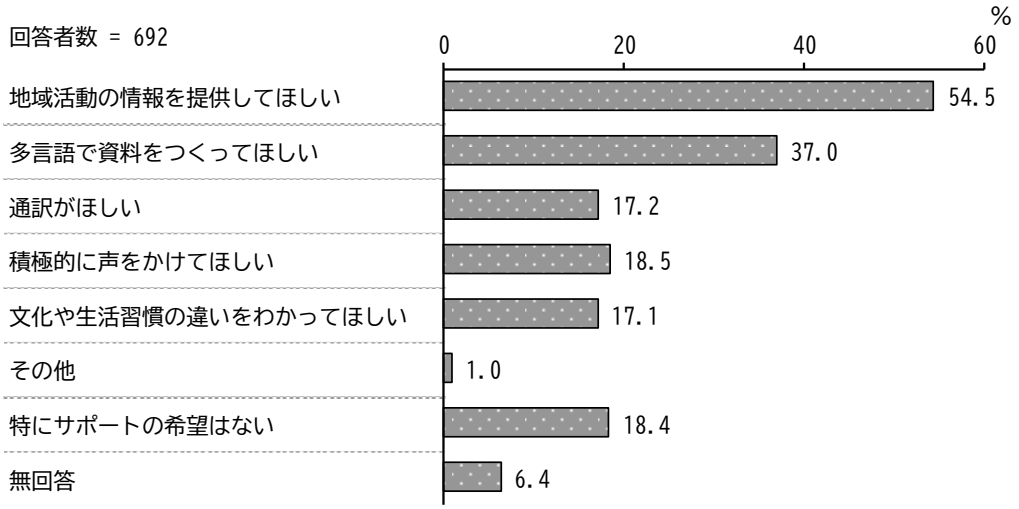
Q34　あなたは、仕事や学校以外でグループなど何らかの団体（自治会・町会を除く）に入っていますか（主なもの３つ以内に○）。

「特に団体に参加していない」が 48.7%と最も高く、次いで「日本人住民との交流団体」の割合が 31.1%となっています。



Q35　地域での活動を行うとき、どのようなサポートが必要だと思いますか（主なもの３つ以内に○）。

「地域活動の情報を提供してほしい」の割合が 54.5%と最も高く、次いで「多言語で資料をつくってほしい」の割合が 37.0%、「積極的に声をかけてほしい」の割合が 18.5%となっています。



別紙２

「ヒアリング調査」報告書（案）

令和８（２０２６）年１２月

世田谷区

1　調査の概要

（1）目　　的　「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査」（以下、「実態調査」という。）の内容を掘り下げるなど、調査票では聞くことができなかった項目についてヒアリングすることで、定量的な調査では見えなかった部分や情報が不足していた部分について補完するため。

（2）調査対象　令和８（２０２６）年４月１日現在、世田谷区内に在住する１５歳以上の外国籍区民

（3）標 本 数　３０人程度（各回１０人まで）

（4）標本抽出方法　「実態調査」調査票送付時に、「ヒアリング調査参加希望票」を同封。参加を希望する方のみ、調査票と併せて「ヒアリング調査参加希望票」を返送していただく。 希望者多数のため、国籍や在留資格等を考慮して抽出した。

（5）調査方法　対面での個別インタビュー（１人あたり最大６０分（通訳時間含む））

（6）調査日時　１回目 令和８（２０２６）年7月２５日（土）午前１０時～午後４時
２回目 令和８（２０２６）年7月２６日（日）午前１０時～午後４時
３回目 令和８（２０２６）年８月　８日（土）午前１０時～午後４時

（7）会　　場　１回目 成城ホール（砧区民会館）集会室（世田谷区成城６－２－１）
２回目 太子堂区民センター（世田谷区太子堂１－１４－２０）
３回目 玉川せせらぎホール（玉川区民会館）集会室（世田谷区等々力３－４－１）

（8）調査項目　参加者の「実態調査」の回答で特徴的な項目や、プランの重点施策として位置づけている内容と関連が深い項目を中心に質問

2　調査参加者数・回答者の属性

（1）調査参加者数

１回目　５名（うち、要通訳１名）
２回目　６名（うち、要通訳２名）
３回目　５名（うち、要通訳２名）　　合計　１６名

（2）回答者の属性

①性別

男性６名、女性１０名

②国籍・地域

中国３名、アメリカ３名、韓国２名、ネパール２名、フィリピン１名、インドネシア１名、ミャンマー１名、チェコ１名、チリ１名、イラン１名

③年代

２０代４名、３０代８名、４０代２名、５０代２名

④在留資格

永住者２名、技術・人文知識・国際業務４名、留学２名、家族滞在４名、日本人の配偶者等２名、特定活動２名

3　回答結果

（1）ことばやコミュニケーションについて

・来日当初は日本語が全くできず、最も苦労したのは言語面だった。日本語学習支援制度が当時あれば非常に助かったと思う。
・日本に来て約 3 年経つが、日本語習得が最大の課題である。3 歳の子どもの子育てと妊娠中であるため、日本語学習の時間を確保することが難しい。
・日常会話には大きな支障はないが、漢字の読み書きにはまだ難しさを感じる。
・契約手続きや窓口で使用される難しい表現が理解しづらかった。
・日本語が読めても、行政文書特有の表現や言い回しは理解しづらい。
・行政から届く文書や案内は日本語のみの場合が多く、理解に時間がかかる。日本語の案内は文章が長い傾向があり、もっと簡潔な表現の方が分かりやすい。
・来日当初は日本語が全く分からず苦労し、毎日泣いていた。
・外国人の中には長年日本に住んでいても日本語に自信がなく、病院や行政手続きで困っている人がいる。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
来日間もない外国人住民にとって、日本語の習得が大きな課題となっていることがうかがえた。特に、子育てや就労等の事情により十分な学習時間を確保することが難しいケースも見られる。また、日本語を一定程度理解できる場合であっても、行政文書や制度説明に用いられる専門的な表現や複雑な言い回しは理解が難しく、必要な情報の取得や行政手続きの妨げとなっている状況がみられた。このことから、日本語学習支援の充実に加え、やさしい日本語や多言語による分かりやすい情報提供を進めることが重要であると考えられる。

（2）多言語対応・「やさしい日本語」について

・行政情報や案内が日本語中心であることに不安を感じる外国人もいると思う。
・英語と「やさしい日本語」による情報提供が有効だと思う。
・「やさしい日本語」が来日当初にあれば役立ったと思う。
・「やさしい日本語」の考え方は理解できるか、単語を簡単にしすぎることで逆に意味が分かりにくくなり、英語等の多言語表示の方が理解しやすい場合もある。
・災害時や緊急時はシンプルな英語表記が有効ではないか。
・長文や複雑な説明よりも、短く簡潔な「やさしい日本語」の方が外国人には伝わりやすい。
・行政情報や手続き案内を「やさしい日本語」で提供してほしい。
・同じ内容であれば日本語よりも英語で確認する方が安心できる。「やさしい日本語」は有効だと思うが、日本語そのものを読むことが難しい外国人も多いと思う。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
「やさしい日本語」は外国人住民にとって分かりやすく、特に来日間もない外国人に対する言語的支援として重要であることがうかがえた。一方で、日本語を読むこと自体が難しい外国人住民も存在することから、「やさしい日本語」の活用に加え、英語など多言語による情報提供を併せて行う必要がある。

（3）日本語教室・日本語支援について

・世田谷区等が実施する日本語教室に参加したかったが、募集開始後すぐに定員に達してしまい参加できなかった。
・日本に来て 30 年以上経つが、日本語学習支援制度が当時あれば非常に助かったと思う。現在の外国人向け日本語教室の存在を今回初めて知った。
・日本語教室に参加する場合は、平日よりも土日開催、オンラインよりも会話・交流ができる対面形式が良い。
・日本語を学びたい外国人にとって、安価で利用できる日本語教室は重要である。
・時間があれば日本語を教えるボランティアをしてみたい。
・外国人が地域に定着するには日本語習得が不可欠であると思う。
・日本語を学ぶ目的は、外国人同士の交流ではなく日本人との交流を深めるためである。
・日本に来たのだから、日本語や日本文化を学びたい。
・日本語教室に通いたいが、情報が見つからず参加できていない。
・希望する学習形態としては、会話中心の学習、少人数制の教室、中級・上級者向けクラスである。
・日本語学習だけでなく、日本人との交流もできる教室に参加したい。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
日本語学習へのニーズは高いものの、日本語教室に関する情報不足や定員超過等により学習機会にアクセスできない状況がみられた。また、外国人住民は会話中心の対面型学習や日本人住民との交流機会を求めており、日本語学習が地域とのつながりの形成にも重要な役割を果たしていることがうかがえた。今後は、多様な学習ニーズに対応した日本語学習支援の充実と、地域交流の機会を併せて提供していくことが求められる。

（4）日常生活について

・世田谷区は自然環境が豊かで住みやすく、非常に満足している。また、子育て支援や医療制度の充実が世田谷区の魅力である。
・世田谷区は非常に住みやすく、今後も住み続けたい。外国人に対する支援が比較的充実している地域だと思う。
・来日当初には、子どもが学校から持ち帰る書類の理解等に苦労した。
・賃貸住宅の契約時に「外国人は難しい」と言われた経験がある。同じ国出身のコミュニティの情報交換の中でも、住宅確保の困難に関する話題は見聞きしている。
・部屋探しの際に「外国人であること」を理由として入居を断られた経験がある。また現在の住居では、同じ理由で敷金等の条件が追加された。
・住民同士が穏やかで、日常的な挨拶や交流があり素晴らしい。他の区に住んでいた頃と比べ、外国人として過度に意識されることが少ない。
・子どもの教育環境を重視して世田谷区を選んだ。国際的な環境であり、外国ルーツの子どもも馴染みやすいと思う。
・ごみ出しのルールは外国人にとって分かりにくいと感じる。自分は事前に調べていたため困らなかっ

たが、多くの外国人は苦労していると思う。
・転居後にごみ出しルールなどの案内が十分受け取れていないと感じた。
・一部の外国人住民による、ごみ出しマナーや生活マナーの問題の懸念がある。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
世田谷区の住みやすさに対する評価は高い一方で、ごみ出しなど生活ルールの理解に課題がみられた。また、外国人住民であることを理由とした住宅確保の困難や、一部で生活マナーに関する懸念もみられることから、生活情報の分かりやすい提供や地域における相互理解の促進が必要である。

（5）行政サービスや相談支援について

・行政情報はSNS、チラシ、マンション掲示板などから得ることが多い。
・外国人向け相談窓口や専門家相談会は有意義であると思うが、多くの外国人はそうした制度の存在を知らない。
・税金、ビザ、年金など制度が複雑で困っている外国人が多い。
・将来的には税金や資産形成、年金制度などについて専門家へ相談したいと考えている。
・日本の税制度は複雑で、理解するのが難しかった。当時は相談できる専門家がいれば助かったと思う。
・税金、国民健康保険、行政手続きなどの制度が複雑で理解しにくいが、分からないことは区役所へ相談して解決することができた。
・行政窓口では大きな問題なく手続きできているが、一方で、どこの窓口へ行けばよいか分からないことがある。
・自分は家族の支援があるため行政サービスを問題なく受けられるが、単身外国人にとっては難しい場合があると思う。
・外国人相談窓口の存在は知らなかった。行政サービスの内容や相談先について、もっと分かりやすく周知した方がよいと感じる。
・「Live in Setagaya」のような生活情報冊子やガイドは役立つと思う。
・世田谷区の外国人相談窓口は利用したことがない。存在自体も十分認識していなかった。
・就職後、国民健康保険から社会保険への切替手続きが必要であることを知らなかった。行政制度に関する細かな情報を得られる仕組みがあるとよいと感じている。
・国民健康保険や年金について、通知文書や申請書類が難しい日本語で書かれており理解が難しかった。
・外国人向けの制度や支援サービスは、区から届く資料を見て初めて知ることが多い。
・税金やビザ制度など、専門的な相談をしたい場面は多いが、困りごとは突然発生するため年1回の専門家相談会だけでは利用しづらい。より頻繁な相談機会があれば良いと思う。
・在留資格更新や行政手続きについて相談できる場が必要。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
外国人住民向けの相談窓口や支援制度は一定程度整備されているものの、その存在や利用方法が十分に認知されていない状況がうかがえた。また、税金や年金、保険などの制度や手続きは複雑で、行政からの通知文書や申請書類も日本語のため理解が難しいとの声がみられた。このことから、多言語や「やさしい日本語」による分かりやすい情報提供を充実させるとともに、外国人相談窓口や専門家相談の更なる周知・充実を図る必要がある。

（6）情報発信について

・自ら区ホームページを閲覧するのは必要なときに限られる。情報は「探しに行く」よりも、「自然に目に入る」形が望ましい。
・地域の掲示板や地域紙「区のおしらせ」などの紙媒体から情報を得ることが多い。デジタル化が進んでいるが、紙媒体にも重要な役割があると思う。
・インターネットだけでは情報が届かない層もいる。
・地域イベントなどの情報はもっと目につく場所で発信してほしい。
・QR コード等を活用して必要な情報へ直接アクセスできる仕組みは有効だと思う。
・地域イベントや生活情報が届くと、自分が地域コミュニティの一員だと感じられる。
・行政からの情報提供手段としては、メールマガジンやチラシ・ポスターが利用しやすい。
・区ホームページは情報量が多く、必要な情報を探しにくいと感じる。
・地域イベントや祭りの情報をもっと知りたいと思うが、どこで情報を探せばよいのか分かりにくい。
・メールマガジンやニュースレター形式の情報発信があると便利だと思う。
・行政ホームページを日常的に見ることは少なく、必要な情報がある時だけ検索している。メールなど直接届く情報の方が確認しやすい。
・地域イベントや交流活動の情報が外国人に届いていない。回覧板や掲示板はほとんど見ることがなく、チラシも内容を確認せず捨ててしまうことが多い。
・外国人同士の口コミや紹介を活用すればよいのではないか。外国人を地域活動へ直接誘う仕組みが効果的だと思う。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
外国人住民に対する情報発信については、区ホームページなど利用者が自ら情報を探しに行く手法だけでは十分に情報が届かず、紙媒体やメール配信、SNS など、日常生活の中で自然に目に触れる形での情報提供を求める声がみられた。また、地域イベントや交流活動の情報について、情報の入手方法が分かりにくく、外国人住民に十分届いていないことが課題として挙げられた。
このことから、多様な媒体を組み合わせた情報発信を行うとともに、外国人住民が必要な情報へ容易にアクセスできる環境づくりや、地域情報の更なる周知を必要がある。

（7）地域活動やボランティアについて

・地域活動には関心があるものの、最初の一歩を踏み出しにくい。
・気軽なお茶会や小規模な交流であれば参加してみたい。外国人住民同士だけでなく、地域住民とつながりたい。
・日本人の友人は少なく、地域とのつながりも限定的であるが、地域コミュニティの一員になりたいと思っている。
・外国人支援や子ども支援に積極的に関わりたい。外国人向けの「民生委員のような役割」があれば有効ではないか。

・外国人住民同士が助け合う仕組みが必要。また、外国人と日本人を結ぶボランティア活動は重要であると思う。
・外国人住民が地域活動に参加するには開催日時や周知方法の工夫が必要だと思う。
・社会人になると趣味や交流のコミュニティを見つけることが難しいと感じているが、地域とのつながりを積極的に持ちたいと思う。町会・自治会についてはほとんど知らなかった。
・地域イベントやおまつりへの参加に興味があり、日本文化を体験できるイベントに参加したい。外国人住民だけでなく、日本人住民とより交流したいと思う。
・地域の清掃活動やボランティア活動にも参加したいが、参加方法や募集情報が分かりにくい。
・外国人向けに特別な枠を作るというより、日本人と自然に交流できる機会を増やしてほしい。
・学校の保護者や近隣住民との挨拶程度の交流はある。子どもが成長し時間に余裕ができれば、地域活動やボランティアに参加したい。
・ボランティア活動等を通じて、地域住民は親切だと感じている。地域活動への参加は「日本人との交流機会」として非常に有意義であると考えている。
・地域活動への参加を通じて日本社会に溶け込み、長期的に定住したいと思う。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
地域活動やボランティア活動への参加意欲はみられるものの、参加方法や情報の入手方法が分かりにくく、地域とのつながりを築く機会が十分ではない状況がうかがえた。また、外国人住民同士の支え合いや、日本人住民との自然な交流の機会を求める声もみられたことから、外国人住民が地域社会に参加するきっかけとなる交流機会や地域活動の充実を図る必要がある。

（８）偏見・差別について

・職場では特に差別や偏見を感じたことはない。一方で、病院や店舗など日常生活の場面では外国人であることによる扱いの違いを感じることがある。
・外国人に対する理解は以前より向上しており、日本人と外国人が相互理解を進めていると感じる。
・病院で国籍を確認せず中国語で話しかけられるなど、「外国人はみな同じ」という思い込みを感じることがある。
・「日本ではこうだ」と一方的に説明・指導される場面に違和感を覚えることがある。
・来日時と比較すると、日本社会は大きく変化し、差別も減少したと感じている。
・一部の外国人は、日常の出来事でも排除されていると感じてしまうほど心理的な不安を抱えている。
・駅で窓口対応を受ける際、自分より後に来た日本人が先に対応された経験がある。
・外見から「日本語ができない外国人」と判断されることが多い。
・職場や病院などで、日本語能力を考慮されず英語で対応されたり、本人ではなく同行する日本人に話しかけられる経験がある。
・過去に１回程度、不快な経験をしたことがあるが、人には好き嫌いがあるのでそれを「差別」とは考えていない。
・日本社会では外国人に対する無意識の警戒感や偏見が残っていると感じている。外国人だけで飲食店に入ろうとすると、入店を断られた経験が複数回ある。

・来日当初は精神的なストレスが大きく、「日本に受け入れられていないのではないか」と感じた時期もあった。
・昔に比べると減っていると感じているが、SNS では外国人を批判する投稿を見ることがある。
・住居探しの際に外国人であることを理由に断られた経験がある。また、メディアにおける外国人報道について偏見を感じることがある。
・SNS 上で外国人への否定的な発信を目にすることが多い。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
外国人住民に対する理解は以前と比べて進んでいるとの評価がみられる一方で、日常生活の場面において、外見や国籍による先入観に基づく対応や、外国人住民であることを理由とした差別的な扱いを受けた経験もみられた。また、SNS やメディア等インターネットを通じた様々な発信により、不安や疎外感を抱くケースもうかがえる。
このことから、外国人住民に対する理解促進や多文化共生に関する意識啓発を進めるとともに、外国人住民と日本人住民が相互に理解を深める機会の充実を図る必要がある。

（9）外国人住民への支援について

・来日初期に苦労した経験を生かして、新規来日者への助言や相談支援を行いたい。
・生活上のコツや実体験に基づく情報は、日本人ではなく先輩外国人だからこそ伝えられると感じている。
・実際にアメリカから来た友人の生活相談に乗っており、郵便物や手続き関係など、日本での生活で困る場面を支援している。
・同じ背景を持つ先輩外国人による支援は役立つと考えているため、支援活動に積極的に参加したい。
・自分も来日後に他の外国人から助けられた経験があり、現在も外国人同士で情報共有や相談を行っている。新しく来日した外国人を支援する仕組みがあるとよいと思う。
・同じ外国人住民を支援する活動に興味があり、特に技能実習生や来日したばかりの外国人への支援をしたい。
・将来的には、保護者面談の通訳や生活相談などで外国人支援に協力したい。
・日本語力が向上したら外国人支援にも関わりたい。
・自分も来日当初に多くの困難を経験したため、今後は後輩留学生や外国人住民を支援したい。
・特に年金、保険、行政手続き、日本での生活に関する相談支援に関心があり、同じ言語・文化的背景を持つ人によるサポートは非常に重要だと思う。
・同じ国出身の外国人住民に対して、行政手続きのサポート、困りごとの相談支援、災害時支援、地域情報の提供などの支援活動をしたいと思う。

【ヒアリング結果から伺えた課題】
来日初期の経験を生かし、新たに来日した外国人住民への支援に携わりたいという意向が多くみられたことから、外国人住民同士の支え合いを促進するとともに、外国人住民が自らの経験や能力を活かして地域社会に参画できる仕組みづくりが求められる。

（１０）医療・健康について

・日本の医療制度や保険制度は非常に恵まれていると感じる一方で、日本語が不十分なために受診をためらうことがある。
・通訳や相談相手がおらず、受診が遅れる事例をいくつか聞いたことがある。
・外国人にとって、病院選びや医療情報へのアクセスは難しい。
・英語対応が可能なクリニックや医師を探すのが難しかった。
・健康診断の案内を受け取ったものの、日本語のみの案内だったため利用しなかった。
・現在は大きな困りごとはないが、将来的に医療制度や受診手続きが十分理解できるか懸念がある。

【ヒアリング結果から伺えた課題】

医療機関に関する情報や受診方法が分かりにくく、対応可能な医療機関を探すことに苦労したとの声もみられた。さらに、健康診断等の案内が日本語のみで提供されていることにより、必要なサービスの利用につながらない場合もあることがうかがえる。このことから、多言語や「やさしい日本語」による医療・健康情報の提供を充実させるとともに、外国人住民が安心して医療サービス等を利用できる環境づくりが求められる。

（１１）防災について

・避難場所や防災情報は事前に調べているが、外国語による情報提供が充実していると有難い。また、防災訓練にも関心がある。
・災害時には、外国人住民と日本人住民が連携できる体制があればよいと思う。
・マンションの理事会を通じて防災訓練や避難場所の情報を得た。日本人と外国人が一緒に参加できる防災訓練があれば積極的に参加したい。
・災害発生時の避難方法や行動について、具体的な情報を知りたい。また子どもたちは学校で防災訓練を受けているが、自分は機会がなく十分理解できていない。
・災害時にどこへ避難するのか、多言語で分かりやすく案内することが必要だと思う。

【ヒアリング結果から伺えた課題】

災害への関心は高いものの、避難方法や避難場所に関する情報が十分に伝わっていない状況がうかがえたことから、多言語による防災情報の充実を図るとともに、外国人住民が参加しやすい防災訓練や地域の防災活動についての情報発信を推進する必要がある。