

令和4年度（2022年度）  
世田谷区多文化共生プラン  
取組み状況報告書

令和5年（2023年）9月  
世田谷区



# 目次

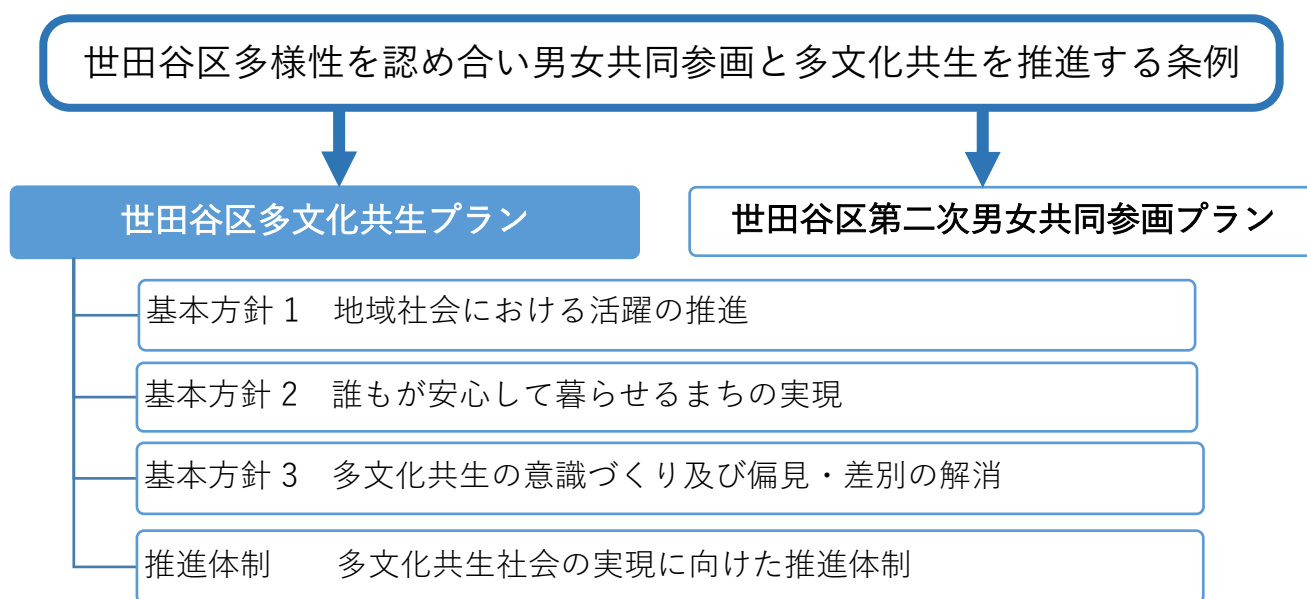
本書について	1
計画の体系	5
数値目標	7
<b>施策に基づく具体的な取組み</b>	
<b>基本方針1：地域社会における活躍の推進</b>	<b>19</b>
(1) 多文化共生の地域交流促進	
(2) 地域活動への参加促進【重点】	
(3) 外国人の区政参画推進	
<b>基本方針2：誰もが安心して暮らせるまちの実現</b>	<b>25</b>
(1) 外国人への日本語支援	
(2) 行政情報の多言語化等の推進	
(3) 生活基盤の充実【重点】	
(4) 災害等に対する備えの充実	
(5) ICTを活用した環境整備	
<b>基本方針3：多文化共生の意識づくり及び偏見・差別の解消</b>	<b>47</b>
(1) 多様な文化を受け入れる意識の醸成【重点】	
(2) 学校教育における多文化共生に関わる国際理解教育の推進	
(3) 多文化共生・国際交流活動団体の支援	
(4) 不当な差別的取扱いへの対応	
まとめ	63
男女共同参画・多文化共生推進審議会 多文化共生推進部会からの意見	64
<参考>世田谷区における外国人区民の意識・実態調査報告書（概要版）	65
<参考>世田谷区における外国人区民へのアンケート調査報結果	85

## 本書について

### 「世田谷区多文化共生プラン」について

「世田谷区多文化共生プラン（以下、「プラン」という。）」（令和元（2019）年度～令和5（2023）年度）は、「全ての人が多様性を認め合い、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、共に生きていこうとする」多文化共生社会の実現をめざすために、区の基本的な考え方と課題達成のための施策を明らかにするものです。

「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例（以下、「条例」という。）」第9条に基づき、多文化共生施策を総合的かつ計画的に推進するための行動計画にあたります。



### プランの体系

プランでは、「誰もが共に参画・活躍でき、人権が尊重され、安心・安全に暮らせる 多文化共生のまち せたがや」の基本理念のもと、3つの基本方針を掲げています。

また、基本方針ごとに施策を挙げ、その施策に沿った事業展開をまとめています。なお、基本方針ごとの施策のうち1つを重点施策として掲げています。

詳細は「計画の体系」（p.5～6）をご覧ください。

### プランの進行管理と取組み状況報告について

区は施策を総合的かつ計画的に進めるため、条例第9条第3項に基づき、毎年プランの進行管理を行い、施策の進捗状況を把握していきます。その結果については、国際化推進委員会の検証を経て、「世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会」に報告し、意見を聴いたうえで、「取組み状況報告書」としてまとめ、公表します。

## **本書の見方**

本書では、多文化共生に向けた数値目標及び重点施策に基づく数値目標と、各事業について、令和4（2022）年度の取組み内容と評価を掲載しています。

## **数値目標のページについて**

数値目標のページ（p.7～8）では、多文化共生に向けた数値目標と、重点施策に基づく数値目標についてそれぞれ以下の内容を掲載しています。

### **【数値目標】**

プランにおいて設定した数値目標です。世田谷区民意識調査及び外国人アンケート調査に基づく実績を掲載しています。なお、世田谷区民意識調査に基づく重点施策1、3の項目については隔年の調査としています。

### **【数値目標に対する評価と課題】**

数値目標の実績数値について、評価と今後の課題を掲載しています。

**施策に基づく具体的な取組みのページについて**

施策に基づく具体的な取組みのページでは、課題の施策ごとの「取組み内容（事業名）」について、令和4（2022）年度の取組み内容及びそれに対する評価、並びに今後の取組みを、下記のような表にまとめて掲載しています。

また、各施策の進捗状況を図る目安として、具体的な取組みの中から数値管理できるものを取り上げ、「実績管理」として毎年度把握していきます。

なお、新型コロナウイルス感染症（以下、「新型コロナ」という。）の影響に伴い、中止や見直しを踏まえた実績（見込み）としています。

**基本方針1：地域社会における活躍の推進**

**(1) 多文化共生の地域交流促進**

多様な文化を理解し合える交流を深め、人権を尊重し合いながら、国際交流を促進し、国際交流について相互理解を深めます。

施策に対する評価と課題を記載しています。

**【施策に対する評価と課題】**

新型コロナの影響により中止していた事業を一部再開し、各事業に応じて工夫した感染対策を行いながら事業を実施することで、区民の多文化共生の意識啓発に取り組むことができました。

区の実態調査においては、地域のイベントに「参加したい」と回答した外国人は7割弱との結果が出ている(p.86)。コロナ禍での経験から得たオンライン等の手法を活かしながら、外国人だけでなく誰もが参加しやすい環境づくりを進めるため、関係機関と連携のうえ継続的に事業を実施していく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
1			国際交流会館と連	トライアングルの一つの上智大学交流会館でのお祭りは中止となったが、上智大学の外国人学生がステージイベントに参加し、伝統舞踊を披露する等して交流を図った。
2	三茶 de 大道芸の実施	文化・国際課	国内外約 50 のグループ等による大道芸を実施し、外国人及び区内外から集う人々との交流を通じ、ふれあいの輪を広げる。	感染対策として、予定よりも実施回数および出演者を減らしたほか、告知内容やタイムテーブルの構成に工夫を加え、来場者が一極集中しないように実施した。 来場者数：約 100,500 人
3	せたがや国際メッセの実施	文化	区内大使館や大学、国際交流団体と連携し、ブース出展やステージイベント、体験コーナー等を実施	日本大学文理学部百周年記念館にて、（公財）せたがや文化財団国際事業部との共催で「区制 90 周年第 6 回せたがや国際メッセ（ブース出展、ステージイベント、体験コーナー、EnglishTable）」を実施した。 来場者：約 2,000 人（参考：令和元年度来場者訳 1,100 人）
4	国際交流ラウンジの実施	文化・国際課	国際交流ラウンジが、各テーマに対する母国と日本との比較をプレゼンテーションし、そのテーマについて留学生を交えた参加者間でシェアすることで、異文化理解を促進する。	新型コロナ感染拡大防止のため事業を中止した。

【施策に対する評価と課題】内の「区の実態調査」は、令和4年度実施の「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査」を指します。

再掲項目は網掛けにしています。

カッコ外の数は実数、カッコ内の数は見込み数です。実数と前年度時点での見込み数を比較しています。

各施策の実績を管理するため、「実績管理」を設定しています。

	2021年度（見込み）	2022年度（見込み）	2023年度（見込み）
せたがや国際メッセ 来場者数	54人、動画再生数1150回 (新型コロナの状況により変動するため、設定不可)	2,000人(新型コロナの状況により変動するため、設定不可)	(2,000人)

実績に対する評価	今後の取組み	備考
規模を縮小し3年振りの開催であったが、引き続き上智大学祖師谷国際交流会館と協力の方が来場し、運営に携わった地域の方たちから見て大変満足の結果であった。		
3年ぶりに屋外での開催が実現し、コロナ禍は天候にも恵まれ、商店街の賑わいにつなげることができた。コロナ前は約20万人の来場者だったが、様々な制約の中での運営ながらも約10万人と半分まで戻すことができた。	令和5年10月21日(土)・22日(日)開催予定。	
3年ぶりに見本市形式で開催し、過去最多の来場者数を記録した。来場者に対する多文化共生の啓発に加え、参加団体同士の交流にも繋げることができた。	令和5(2023)年度も、(公財)せたがや文化財団国際事業部との共催を予定している。令和4(2022)年度の内容を精査し、適切な開催形式で開催する。	
未実施のため評価なし。	学生、社会人など、より幅広い層が「やさしい日本語」で交流できる場を提供していく。	※令和2(2020)年度より、(公財)せたがや文化財団国際事業部が事業を運営。

施策に基づく具体的な取組みの実績に対する評価を記載しています。

基本理念

だれ とも さんかく かつやく しんけん そんちよう  
**誰もが共に参画・活躍でき、人権が尊重され、**

基本方針

施策

**基本方針1**  
 ちいきしゃかい かつやく すいしん  
**地域社会における活躍の推進**  
 がいこくじんとう ちいきしゃかい いちいん さます かつどう さんかく  
 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、外国人自らが地域課題を捉え、参画  
 する機会をつくります。

たぶんかきょうせい ちいきこうりゅうそくしん  
**多文化共生の地域交流促進**  
 じゅうてん ちいきかつどう さんかくそくしん  
**重点 地域活動への参加促進**  
 がいこくじん くせいさんかくすいしん  
**外国人の区政参画推進**

**基本方針2**  
 だれ あんしん く じつげん  
**誰もが安心して暮らせる  
 まちの実現**  
 げんご ぶんか ちが せいかつじょう ふべん ふあん かいしりょう  
 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（やさしい日本語を含む）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。

がいこくじん にほんごしえん  
**外国人への日本語支援**  
 ぎょうせいじょうほう たげんごかつどう すいしん  
**行政情報の多言語化等の推進**  
 じゅうてん せいかつきばん じゅうじつ  
**重点 生活基盤の充実**  
 さいがいとう たい そな じゅうじつ  
**災害等に対する備えの充実**  
 ICT を活用した環境整備

**基本方針3**  
 たぶんかきょうせい いしき  
**多文化共生の意識づくり  
 及び偏見・差別の解消**  
 だれ さんかく たよう ぶんか かりかい ふか  
 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。

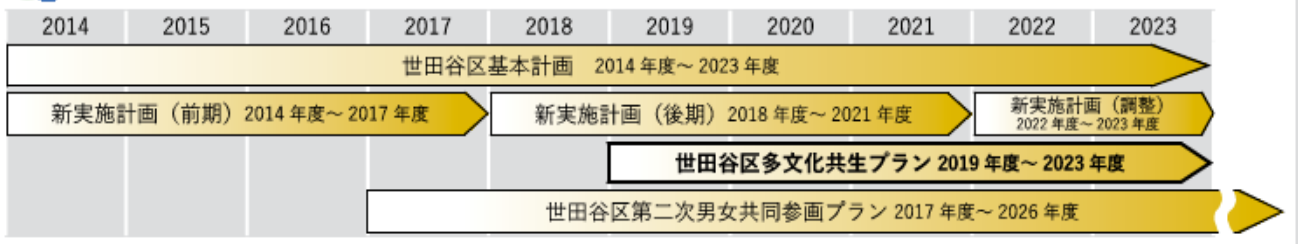
じゅうてん たいよう ぶんか う い いしき じょうせい  
**重点 多様な文化を受け入れる意識の醸成**  
 がっこうきょういく  
**学校教育における  
 多文化共生に関わる国際理解教育の推進**  
 たぶんかきょうせい こくさいこうりゅうかつどうだんたい しえん  
**多文化共生・国際交流活動団体の支援**  
 ふとう さべつてきとりあつか たいおう  
**不当な差別的取扱いへの対応**

※「多文化共生」とは、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、

計画の位置づけ

この計画は、「世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例」第9条に定める、多文化共生施策を総合的かつ計画的に推進するための行動計画です。「世田谷区基本構想」「世田谷区基本計画」に示されたビジョンや基本方針と整合を図りつつ、「世田谷区新実施計画」等、他の行政計画と補完・連携しあうものとして位置づけます。

計画の期間





施策に基づく具体的な取組み（抜粋） ★新規 ☆拡充

相互理解を深めるために様々な交流事業を開催するとともに、外国人が地域で活躍できる場をつくることで地域の多文化共生を推進します。  
 ●せたがや国際メッセの実施 ●国際交流ラウンジの実施 ●English Table の実施

外国人が地域住民の一人として地域社会に参加・活躍できるように、地域コミュニティやボランティア活動への参加を促進します。  
 ★町会・自治会など地域活動団体に対する理解促進 ★「おたがいさま bank」への登録促進 ☆外国人ボランティアの活用拡大

外国人の区政への参画を促し、意見をまちづくりに反映することができる仕組みづくりを推進します。

★各会議体等における外国人の参画促進 ●区民意識調査の実施 ●外国人との意見交換会の実施 ★外国人アンケート調査の実施

外国人が地域で生活するために必要な日本語を習得できるよう、学習機会を拡充させるほか、必要に応じて日本語の支援を行います。

☆外国人向け日本語教室の拡充 ●せたがや日本語サポーター講座の実施 ●外国人児童・生徒に対する日本語指導等補助員の派遣

外国人にとって必要な情報や、公共施設、サイン等について、「やさしい日本語」やルビ等の普及も含め多言語化を推進します。

①情報発信における意識の醸成（「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」の活用促進 ●情報のユニバーサルデザインガイドラインの普及）  
 ②サイン等の多言語化（☆各種行政冊子、チラシ等の多言語化 ☆公共施設館名表示の多言語化）

外国人が様々な情報入手し、相談できる生活相談の窓口を運営するとともに、教育、住宅、就労などの生活基盤の充実を図ります。

●外国人相談窓口の運営 ★（仮称）多文化情報コーナーの整備・運営 ●帰国・外国人児童・生徒のための教育相談室の運営

外国人に対する防災訓練や防災情報の提供を行うほか、災害発生時に適切かつ迅速な対応ができる体制の整備を推進します。

●外国人向け防災教室の実施 ●地域の防災訓練への外国人の参加促進 ☆広域避難場所標識の多言語化

外国人も容易に情報にアクセスできる有効な手段としてICT等を幅広く活用し、情報が取得しやすい環境を整えます。

●ホームページの多言語表示及び自動翻訳サービスの運営 ●タブレット端末等の活用促進 ☆公衆無線LAN 環境の整備拡充

多様な文化を理解し合える交流イベントや講座等を開催し、相互理解を深めることで、多文化共生の意識づくりを推進します。

①イベント（●せたがやの魅力再発見ツアーの実施 ●ホストタウン交流イベントの実施）  
 ②ボランティア（☆世田谷区ホームステイボランティア家庭登録制度への登録促進 ★観光ボランティアガイド事業の実施）  
 ③研修・講座等（☆区民向け多文化共生講座の実施 ●せたがや多文化ボランティア講座の実施 ★外国人おもてなしセミナーの実施）

幼少期から外国語に親しむ機会を増やすとともに、国際理解教育を推進し、多文化共生についての意識を醸成します。

☆海外派遣等を通じた国際交流事業の拡充 ●多様な手法による英語教育の充実 ★「Touch the World」多文化体験コーナーの運営

多文化共生・国際交流活動団体の活動を活性化させるとともに、地域社会の協力を得ることができるよう、団体の認知度向上を図ります。

●国際平和交流基金助成による団体支援 ●せたがや国際活動団体ガイドブックの配付

多文化共生施策に対する、区民または事業者からの苦情や意見の申立て、相談等に対応します。

●男女共同参画・多文化共生施策に対する苦情や意見の申立て、相談等への対応

共に生きていくことを言います（世田谷区多様性を認め合い男女共同参画と多文化共生を推進する条例第2条第2項）。

 数値目標

多文化共生の推進に向けた数値目標※1

調査項目	直近の状況（2018年度）	目標値（2021年度末）	目標値（2023年度末）
多文化共生施策が充実していると思う区民の割合	31.50%	80%	80%以上

重点施策に基づく数値目標

調査項目	目標値（2021年度末）	目標値（2023年度末）
重点※1 外国人の地域活動への参加が促進されていると思う区民の割合		
重点※2 外国人の生活基盤が充実していると思う区民の割合	80%	80%以上
重点※1,2 外国人に対する誤解や偏見が解消されていると思う区民の割合		

※1 世田谷区民意識調査 区内在住の18歳以上の方（外国人含む）のうち、住民基本台帳から統計的手法に基づき無作為に抽出して実施。

※2 外国人アンケート調査 区内在住の18歳以上の外国人のうち、住民基本台帳から統計的手法に基づき無作為に抽出して実施。

## 数値目標

### (1) 多文化共生の推進に向けた数値目標（世田谷区民意識調査※1）

調査項目	2018年度 (策定時)	直近の調査 (2023年度)	2021年度末 (目標値)	2023年度末 (目標値)
多文化共生施策が充実していると思う区民の割合	31.5%	37.7%	80%	80%

### (2) 重点施策に基づく数値目標（世田谷区民意識調査）

調査項目		直近の調査 (2023年度)	2021年度末 (目標値)	2023年度末 (目標値)
重点 ①	外国人の地域活動への参加が促進されていると思う区民の割合	15.6%	80%	80%
重点 ③	外国人に対する誤解や偏見が解消されていると思う区民の割合	31.1%	80%	80%

### (3) 重点施策に基づく数値目標（外国人アンケート調査※2）

調査項目		直近の調査 (2023年度)	2021年度末 (目標値)	2023年度末 (目標値)
重点 ②	外国人の生活基盤が充実していると思う区民の割合	52.5%	80%	80%
重点 ③	外国人に対する誤解や偏見が解消されていると思う区民の割合	42.6%	80%	80%

※1 世田谷区区民意識調査 2023

世田谷区在住の満18歳以上の区民（外国籍含む）4,000人を対象に実施。

※2 外国人アンケート調査

区内在住の18歳以上の外国人のうち、住民基本台帳から統計的手法に基づき無作為に抽出して実施。

## 【数値目標に対する評価と課題】

### <(1)多文化共生の推進に向けた数値目標>

「多文化共生施策が充実していると思う区民の割合」

- ・プラン策定時より 6.2 ポイント上昇し、37.7%となった。
- ・引き続き関係各課と連携しながら多文化共生施策を推進していくとともに、本プランに基づく取組みについて区民への周知を強化していく必要がある。

### <(2)重点施策に基づく数値目標（世田谷区民意識調査）>

重点①「外国人の地域活動への参加が促進されていると思う区民の割合」

- ・前回調査時(令和元(2019)年度)より 3.5 ポイント上昇し、15.6%となった。
- ・前回より上昇しているものの、8割以上の方が「促進されていると思わない」と回答している。地域でどのような活動が行われているか知らない外国人区民も多いことから、多言語や「やさしい日本語」の活用により広く情報発信を行い、誰もが参加しやすい事業を展開していく必要がある。

重点③「外国人に対する誤解や偏見が解消されていると思う区民の割合」

- ・前回調査時(令和3(2021)年度)より 2.9 ポイント低下し、31.1%となった。
- ・日本人区民側の受入れ意識の醸成を継続・強化していく必要がある。引き続き、多文化理解講座や交流イベント等の実施により、日本人区民と外国人区民の相互理解を深める機会の創出に努めていく。

### <(3)重点施策に基づく数値目標（「世田谷区における外国人区民へのアンケート調査」(令和5年度実施、p.85～92参照。以下、「アンケート調査」という。)）>

重点②「外国人の生活基盤が充実していると思う区民の割合」

- ・前回調査時より 0.4 ポイント上昇し、52.5%となった。
- ・2023年度末目標値の80%を大きく下回っており、アンケート調査では、窓口や書類等の多言語化や住宅に関する支援を求める意見が多く挙がっている。この結果を踏まえながら、外国人に対する支援を拡充していく必要がある。

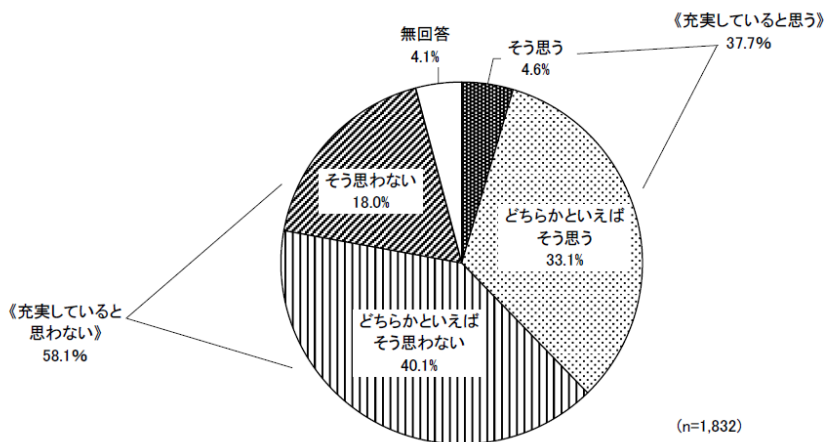
重点③「外国人に対する誤解や偏見が解消されていると思う区民の割合」

- ・前回調査時より 0.4 ポイント上昇し、42.6%となった。
- ・依然として2023年度末目標値の80%を大きく下回っていることから、多文化共生や人権に関するイベント・講座などを広く実施し、引き続き多様な文化を受け入れる意識の醸成に努めていく。

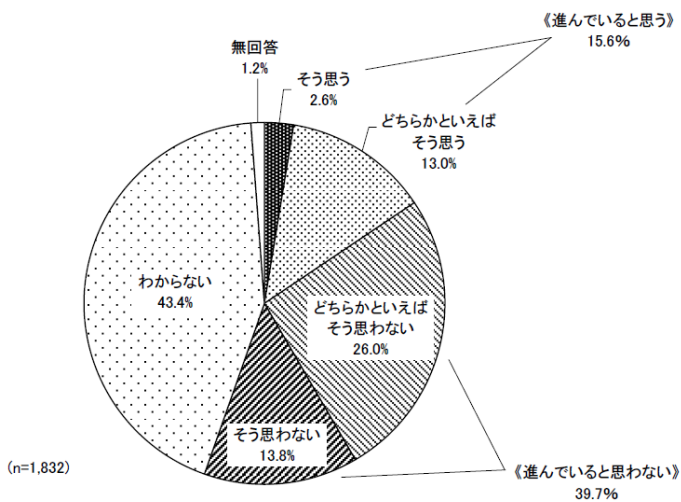
<参考> 「世田谷区民意識調査 2023」より

①多文化共生の推進に向けた数値目標

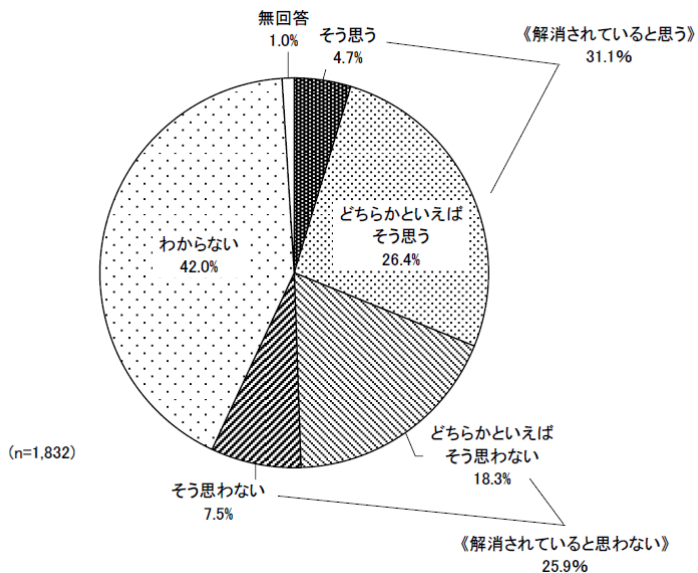
問 あなたは、「外国人と日本人が共に暮らす」という視点からみて、区の多文化共生社会の実現に向けた施策が充実していると思いますか。(〇は1つ)



問 あなたは、区内において外国人の地域活動への参加が促進されていると思いますか。



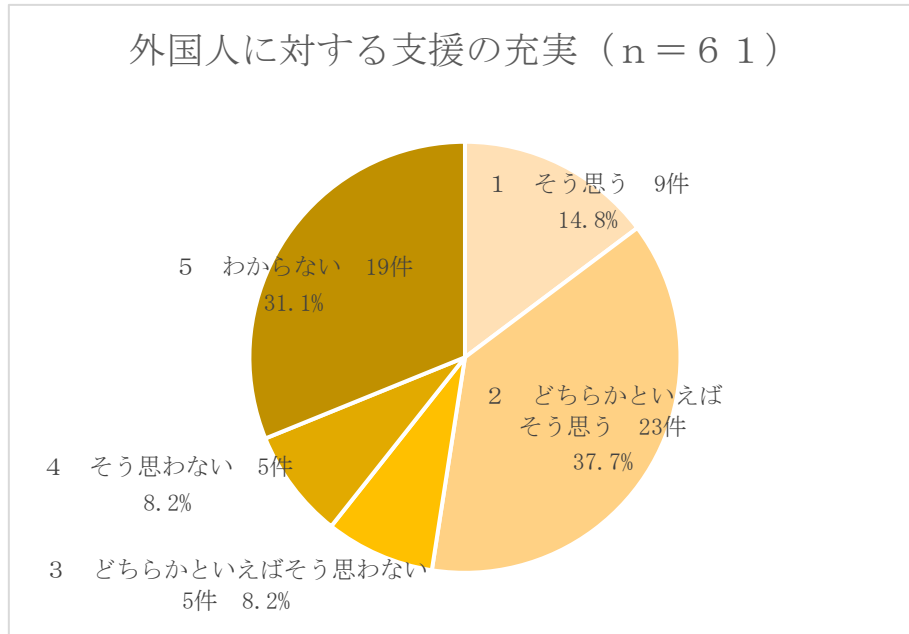
問 あなたは、区内において外国人に対する偏見や差別が解消されていると思いますか。(〇は1つ)



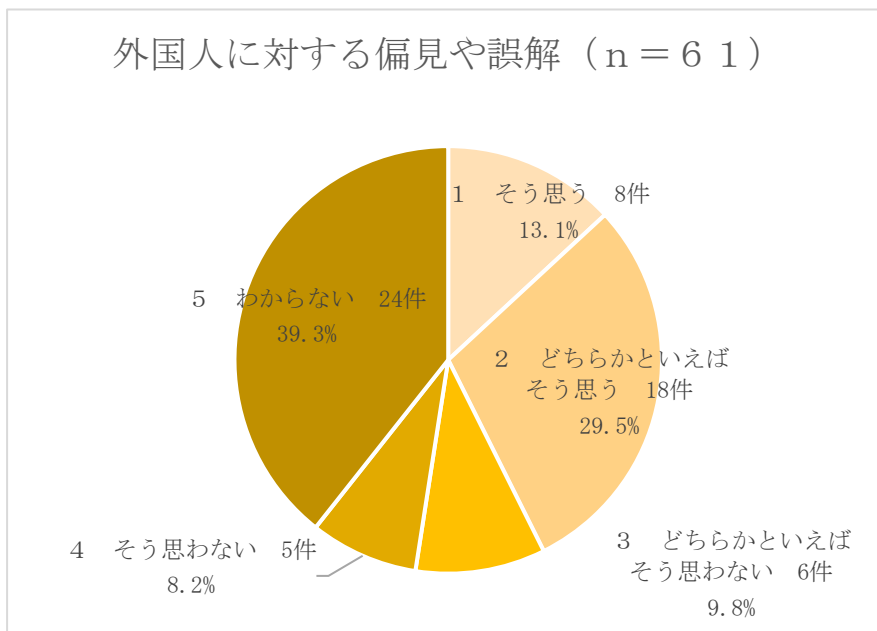
<参考> 「世田谷区における外国人区民へのアンケート調査（外国人アンケート調査）」より

※詳細は p. 85～参照

問 世田谷区では、外国人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。あなたは外国人に対する生活支援が充実していると思いますか（1つに○）。



問 世田谷区では、多様な文化を理解し合える交流イベントなどを開催し、区民一人ひとりが互いの文化について理解を深め、偏見や差別を解消することで、多文化共生社会の実現を目指しています。あなたは、区内において外国人に対する偏見や誤解が減っていると思いますか（1つに○）。



## <参考>プラン策定後の国、都、区の動き

### 国の動き

#### ■ 出入国管理及び難民認定法の改正（法務省）

平成 30(2018)年 12 月に出入国管理及び難民認定法が改正され、新たな在留資格「特定技能」が創設された。(改正法は平成 31(2019)年 4 月施行)

これに合わせ、外国人材の適正・円滑な受入れの促進に向けた取組みとともに、外国人との共生社会の実現に向けた環境整備を推進するため、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」を示した。

#### ■ 日本語教育の推進に関する法律の成立（文化庁）

令和元(2019)年 6 月、「日本語教育の推進に関する法律」が公布、施行され、在住外国人等に対する日本語教育の機会拡充・水準の維持向上等が掲げられた。地方公共団体も、地域の状況に応じた日本語教育の推進に必要な施策の実施に努めることとされた。

令和 2(2020)年 6 月、同法 10 条の規定に基づき、「日本語教育の推進に関する施策を総合的かつ効果的に推進するための基本的な方針」（以下、「基本方針」という。）が閣議決定された。

#### ■ 外国人の子供の就学促進及び就学状況の把握等に関する指針の策定（文部科学省）

「外国人の子供の就学促進及び就学状況の把握等に関する指針」が策定され、地方公共団体が講ずべき事項もあわせて示された。

#### ■ 外国人在留支援センター（FRESC/フレスク）の開所（出入国在留管理庁）

令和 2(2020)年 7 月、新宿区の JR 四ツ谷駅前に「外国人在留支援センター（FRESC/フレスク）（以下、「FRESC」という。）が開所された。FRESC には、出入国在留管理庁や日本司法支援センター（法テラス）など 8 つの機関の相談窓口が入り、外国人からの相談対応、外国人を雇用したい企業の支援、地方公共団体の支援などの取組みを行う。

#### ■ 「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」の策定（出入国在留管理庁・文化庁）

令和 2(2020)年 8 月、在留支援のためのやさしい日本語の必要性や、やさしい日本語の作成手順・要点等を示したガイドラインが策定された。

#### ■ 「地域における多文化共生推進プラン」の改訂（総務省）

令和 2(2020)年 9 月、「地域における多文化共生推進プラン」（2006 年）が 14 年ぶりに改訂された。改訂版は、「多様性と包摂性のある社会の実現による『新たな日常』の構築」を掲げるとともに、コミュニケーション支援・生活支援・意識啓発と社会参画支援に次ぐ施策の 4 番目の柱として、「地域活性化の推進やグローバル化への対応」を新たに設けた。

#### ■ 「日本語教育の参照枠」の報告（文化庁）

CEFR（ヨーロッパ言語共通参照枠）を参考に、日本語の習得段階に応じて求められる日本語教育の内容・方法を明らかにし、外国人等が適切な日本語教育を受けられるようにするため、日本語教育に関わる全ての者が参照できる日本語学習、教授、評価のための枠組みである「日本語教育の参照枠」が令和 3(2021)年 10 月に文化審議会国語分科会により報告された。

#### ■ 「外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ」の策定（法務省）

「外国人の受入れ・共生に関する関係閣僚会議」の下に開催された「外国人との共生社会の実現のための有識者会議」から関係閣僚会議の共同議長である法務大臣に提出された意見書を踏まえ、我が国の目指すべき共生社会のビジョンとその実現に向けて取り組むべき中長期的な課題及び具体的施策が示されたロードマップが令和 4(2022)年 6 月に策定された。

#### ■ 「日本語教育の適正かつ確実な実施を図るための日本語教育機関の認定等に関する法律」（以下、「日本語教育機関認定法」）の成立

令和 5(2023)年 5 月 26 日、「日本語教育機関認定法」が参議院本会議にて可決・成立となった。日本語教育機関の文部科学大臣による認定制度が創設され、認定日本語教育機関で日本語教育を行うためには、日本語教員試験に合格し、登録実践研修機関が実施する実践研修を修了し、登録日本語教員として文部科学省の登録を受けることとされた。施行は令和 6(2024)年 4 月。

## 都の動き

### ■東京都つながり創生財団の設立

「人」と「人」とのつながりによる地域コミュニティの活性化をはかり、「都民一人ひとりが輝ける社会」の実現を目指す新たな財団として、「東京都つながり創生財団（以下、「財団」という。）」が令和2(2020)年10月1日に設立された。財団では、都内に住む外国人を支援するなど多文化共生社会づくりを進めるほか、ボランティア文化の定着や、町会・自治会を中心とした地域コミュニティの活性化など、共助社会づくりに取り組む。

### ■「東京における『地域日本語教育の体制づくり』のあり方」の策定

国による「日本語教育の推進に関する法律」の策定や基本方針の閣議決定等の地域日本語教育の推進に関する動きを受け、令和5(2023)年3月、地方公共団体が主体的に地域日本語教育の体制づくりを進めていく上で共通して踏まえるべき視点や目標等について示された「東京における『地域日本語教育の体制づくり』のあり方」が策定された。

## 区の動き

### ■公益財団法人せたがや文化財団国際事業部の開設・運営

今後の国際政策をより効率的・効果的に推進するため、公益財団法人せたがや文化財団内に国際事業部を新設するとともに、情報発信の拠点となる「せたがや国際交流センター（クロッシングせたがや）」を令和2(2020)年4月に開設した。

国際事業部は、在住外国人と日本人との交流を推進するための事業を実施するほか、「せたがや国際交流センター」において、外国人向けの行政情報、生活・文化情報、国際交流活動を行う団体等の情報発信、在住外国人の生活相談の問い合わせへの対応などを実施している。

### ■東京外国人支援ネットワークへの加盟

令和3(2021)年11月、外国人のための専門相談事業を円滑に進めるため、東京国際交流団体連絡会議・外国人相談事業部会に属する国際交流団体、行政組織、NPO等で外国人のため相談事業を実施もしくは外国人支援活動をする諸団体で構成する「東京外国人支援ネットワーク」に加盟した。今後、本ネットワーク間での相互連絡・情報交換を進め、外国人のための専門家相談会を協働で実施する。

### ■「世田谷区ウクライナ避難民の受入れ及び支援に関するプロジェクトチーム」の設置

令和4(2022)年2月24日に始まったロシア連邦によるウクライナへの侵攻に伴い、日本に入国するウクライナの避難民を世田谷区として受け入れ、日常生活の支援を行うに当たり、その具体的な課題及び支援の内容を検討するため、3月23日に庁内プロジェクトチームを設置した。

＜参考＞区内在住外国人人数データ

都内区市町村別 外国人人数

比率順

実数順

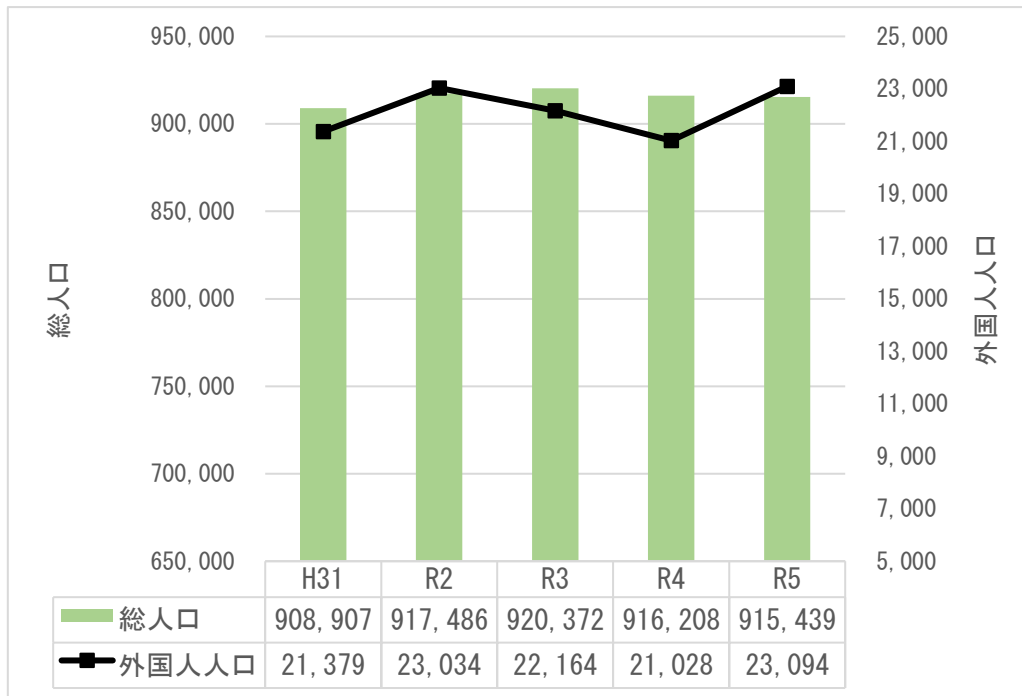
※令和5年1月1日時点

	外国人	総人口	比率
東京都総数	581,112	13,841,665	4.20%
区 部	485,444	9,569,211	5.07%
1 新宿区	40,279	346,279	11.63%
2 豊島区	28,933	288,704	10.02%
3 荒川区	19,134	216,814	8.83%
4 台東区	16,026	207,479	7.72%
5 港区	19,339	261,615	7.39%
6 北区	24,307	353,732	6.87%
7 江東区	33,391	532,882	6.27%
8 江戸川区	38,446	688,153	5.59%
9 中野区	18,272	333,593	5.48%
10 文京区	12,390	229,653	5.40%
11 中央区	9,324	174,074	5.36%
12 足立区	36,048	690,114	5.22%
13 葛飾区	23,925	464,175	5.15%
14 板橋区	28,372	568,241	4.99%
15 千代田区	3,353	67,911	4.94%
16 墨田区	13,758	279,985	4.91%
17 渋谷区	10,847	229,412	4.73%
18 目黒区	9,718	278,635	3.49%
19 大田区	25,034	728,425	3.44%
20 品川区	13,720	404,196	3.39%
21 杉並区	16,921	570,786	2.96%
22 練馬区	20,813	738,914	2.82%
23 世田谷区	23,094	915,439	2.52%
市 部	94,250	4,192,930	2.25%
町 村 部	1,418	79,524	1.78%

	外国人	総人口	比率
東京都総数	581,112	13,841,665	4.20%
区 部	485,444	9,569,211	5.07%
1 新宿区	40,279	346,279	11.63%
2 江戸川区	38,446	688,153	5.59%
3 足立区	36,048	690,114	5.22%
4 江東区	33,391	532,882	6.27%
5 豊島区	28,933	288,704	10.02%
6 板橋区	28,372	568,241	4.99%
7 大田区	25,034	728,425	3.44%
8 北区	24,307	353,732	6.87%
9 葛飾区	23,925	464,175	5.15%
10 世田谷区	23,094	915,439	2.52%
11 練馬区	20,813	738,914	2.82%
12 港区	19,339	261,615	7.39%
13 荒川区	19,134	216,814	8.83%
14 中野区	18,272	333,593	5.48%
15 杉並区	16,921	570,786	2.96%
16 台東区	16,026	207,479	7.72%
17 墨田区	13,758	279,985	4.91%
18 品川区	13,720	404,196	3.39%
19 文京区	12,390	229,653	5.40%
20 渋谷区	10,847	229,412	4.73%
21 目黒区	9,718	278,635	3.49%
22 中央区	9,324	174,074	5.36%
23 千代田区	3,353	67,911	4.94%
市 部	94,250	4,192,930	2.25%
町 村 部	1,418	79,524	1.78%

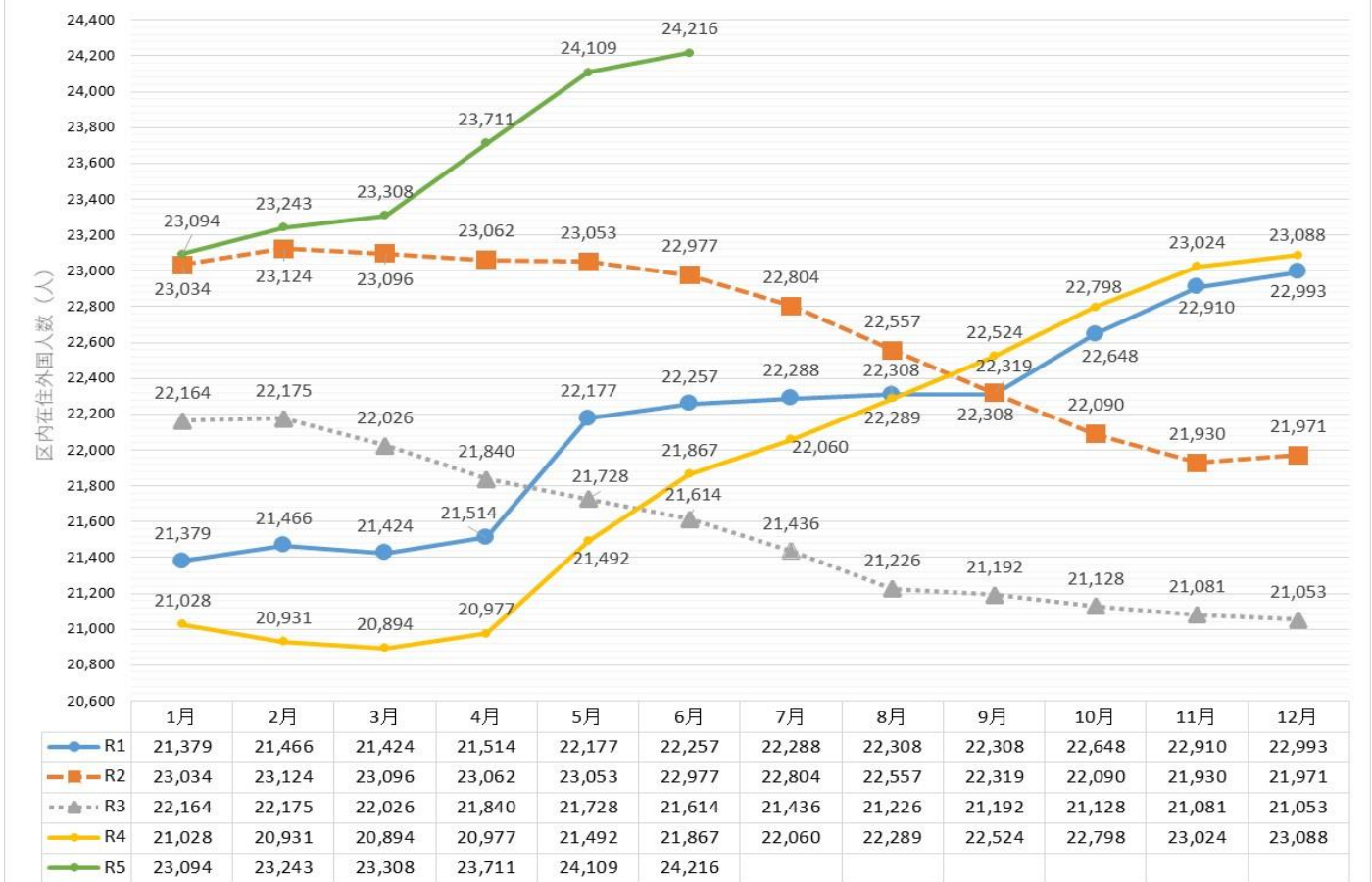


## 区内在住外国人人数 過去5年間の推移



[各年1月1日時点]

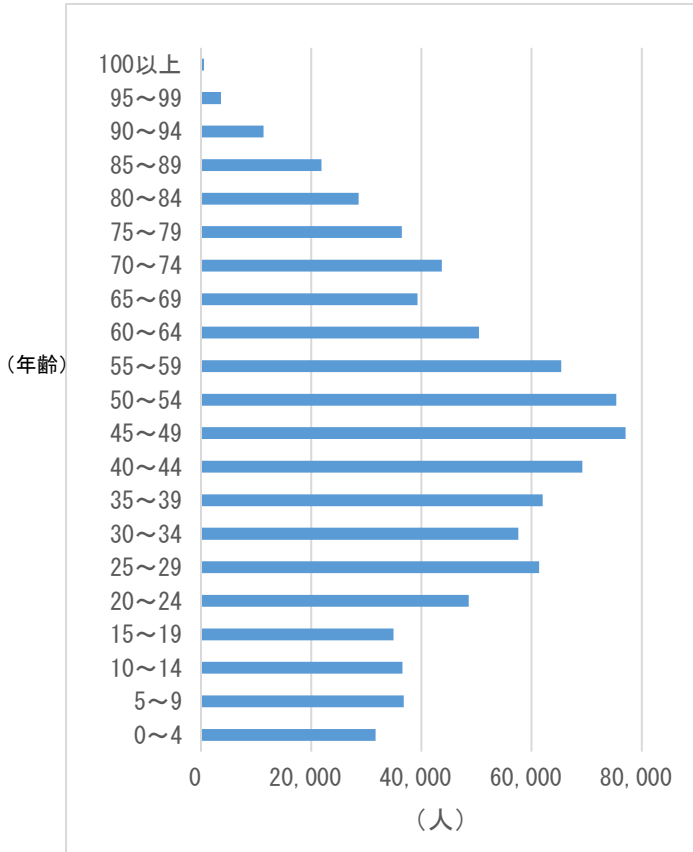
## 平成31年（令和元年）～令和5年 区内在住外国人人数の比較



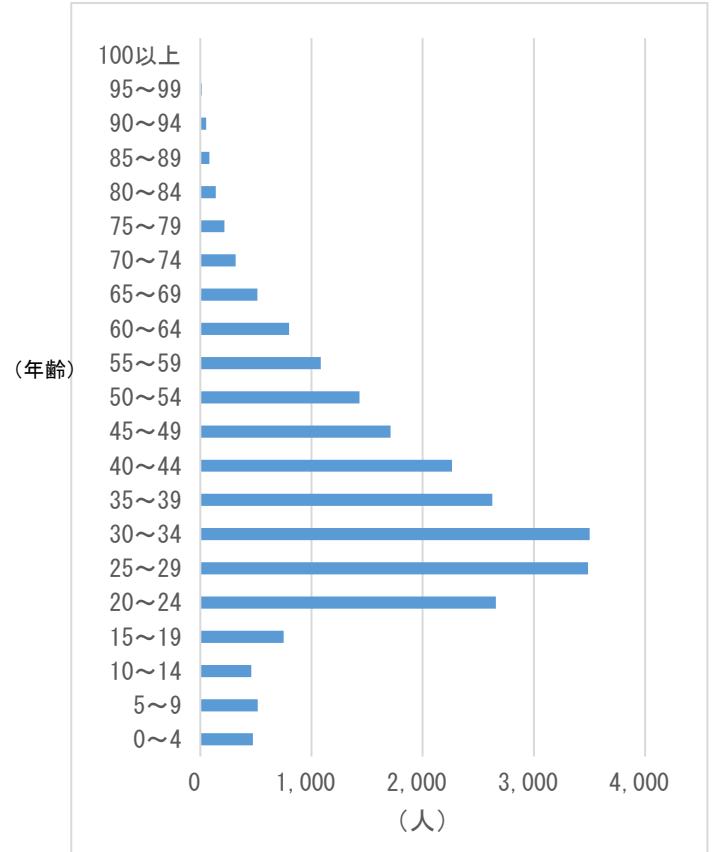
[各月1日時点]

## 世田谷区内年齢別人口

### 日本人

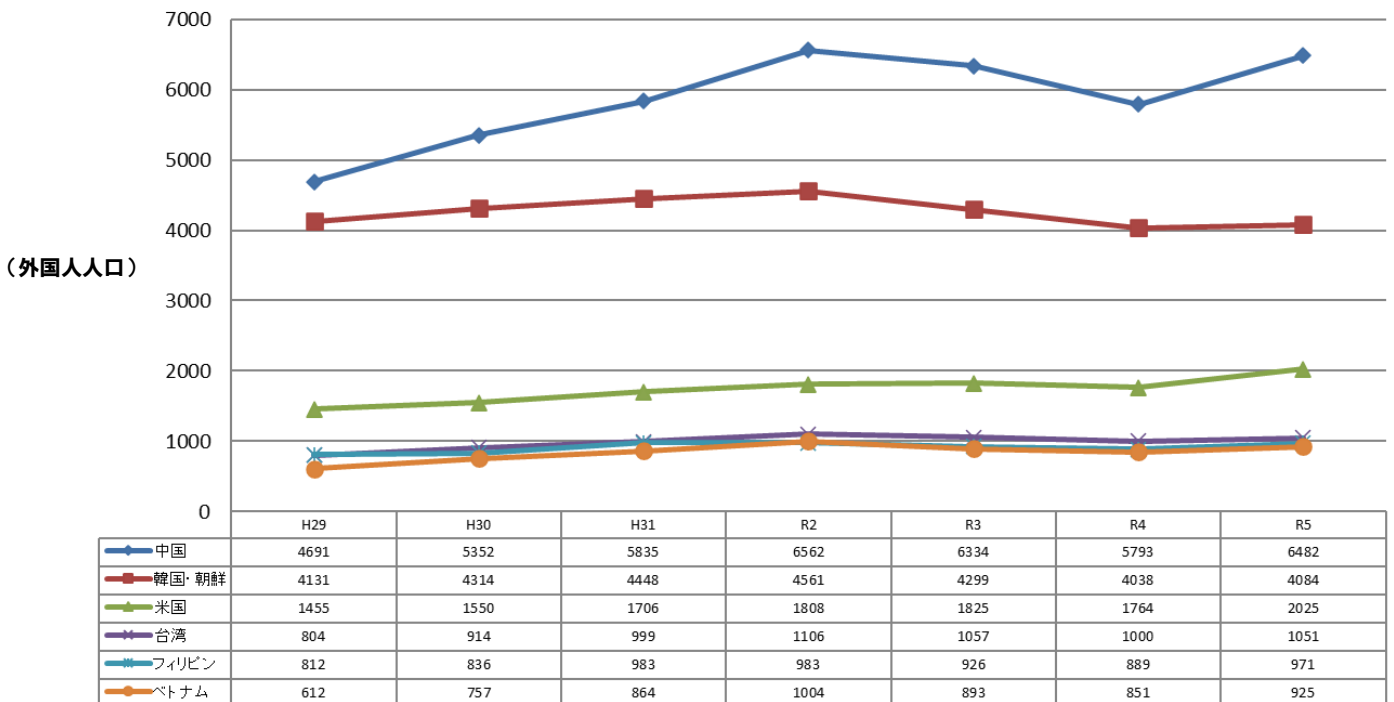


### 外国人



[令和5年1月1日時点]

## 国籍・地域別外国人人数 過去7年間の推移(上位6カ国)



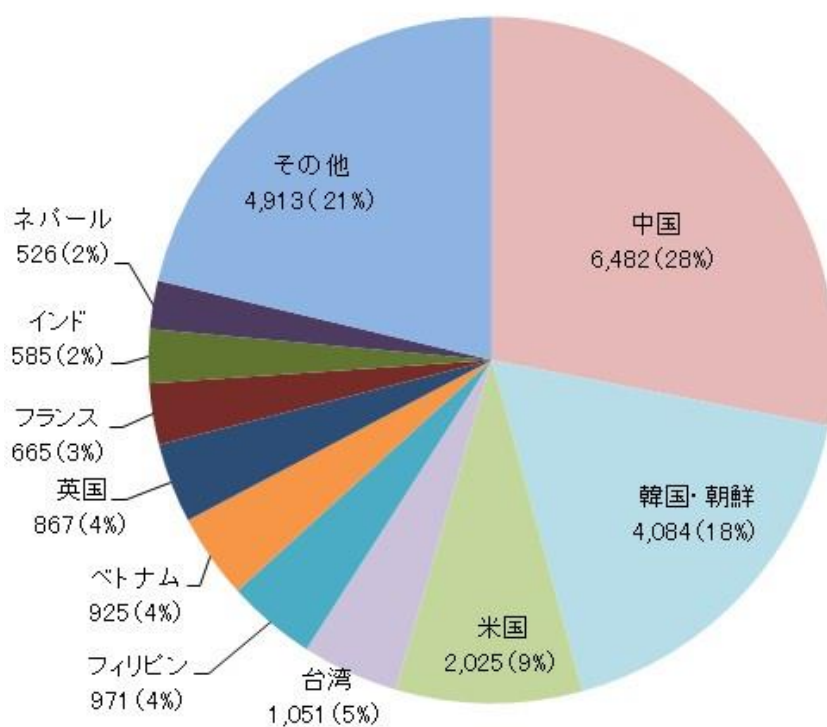
[各年1月1日時点]

## 国籍・地域別外国人数 過去7年間の推移（上位6か国）

### 国籍・地域別外国人数

順位	国名	令和4年1月	令和5年1月	増減
1	中国	5,793	6,482	689
2	韓国・朝鮮	4,038	4,084	46
3	米国	1,764	2,025	261
4	台湾	1,000	1,051	51
5	フィリピン	889	971	82
6	ベトナム	851	925	74
7	英国	767	867	100
8	フランス	603	665	62
9	インド	540	585	45
10	ネパール	476	526	50
	その他	5,324	4,913	▲ 411

[令和5年1月1日時点]







## 施策に基づく具体的な取組み

### 基本方針1：地域社会における活躍の推進

#### (1) 多文化共生の地域交流促進

地域住民との相互理解を深めるための様々な交流事業の開催や、外国人が地域で活躍できる場をつくることにより、地域の多文化共生を推進します。

#### 【施策に対する評価と課題】

新型コロナの影響により中止していた事業を一部再開し、各事業に応じて工夫した感染対策を行いながら事業を実施することで、区民の多文化共生の意識啓発に取り組むことができた。

区の実態調査においては、地域のイベントに「参加したい」と回答した外国人は7割弱との結果が出ている(p.82)。コロナ禍での経験から得たオンライン等の手法を活かしながら、外国人だけでなく誰もが参加しやすい環境づくりを進めるため、関係機関と連携のうえ継続的に事業を実施していく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
1	トライアングルフェスタの実施	烏山総合支所 地域振興課、児童課	上智大学祖師谷国際交流会館と連携して、烏山地域でのお祭りを実施し、地域の絆と国際交流を深める。	トライアングルの一つの上智大学交流会館でのお祭りは中止となったが、上智大学の外国人学生がステージイベントに参加し、伝統舞踊を披露するなどして交流を図った。
2	三茶 de 大道芸の実施	文化・国際課	国内外約 50 のグループ等による大道芸を実施し、外国人及び区内外から集う人々との交流を通じ、ふれあいの輪を広げる。	感染対策として、予定よりも実施回数および出演者を減らしたほか、告知内容やタイムテーブルの構成に工夫を加え、来場者が一極集中しないように実施した。 来場者数：約 100,500 人
3	せたがや国際メッセの実施	文化・国際課	区内大使館や大学、国際交流団体と連携し、ブース出展やステージイベント、体験コーナー等を実施するとともに、チラシ・パンフレットにルビを振るなど、誰もが気軽に多様な文化に触れられる機会を作る。	日本大学文理学部百周年記念館にて、(公財)せたがや文化財団国際事業部との共催で「区制 90 周年第 6 回せたがや国際メッセ(ブース出展、ステージイベント、体験コーナー、English Table)」を実施した。 来場者：約 2,000 人(参考：令和元年度来場者訳 1,100 人)
4	国際交流ラウンジの実施	文化・国際課	区内大学に通う留学生が、各テーマに対する母国と日本との比較をプレゼンテーションし、そのテーマについて留学生を交えた参加者間でシェアすることで、異文化理解を促進する。	新型コロナ感染拡大防止のため事業を中止した。
5	English Table の実施	文化・国際課	区内大学に通う留学生と、各テーマに対して英語でコミュニケーションするとともに、参加者間での交流を深める。	日本大学文理学部百周年記念館で実施した「区制 90 周年第 6 回せたがや国際メッセ」の中で開催した。 1 回 30 分、全 4 回実施。 参加者数 32 人(各回満員)
6	「Touch the World」多文化体験コーナーの運営	教育指導課	子どもたちが体験的に楽しく外国語を学ぶとともに、外国人を含めた様々な区民が気軽に立ち寄り、多様な文化に触れ、交流することができる「Touch the World」多文化体験コーナーを運営することで、子どもたちの外国語や異文化への関心を高め、国際理解を推進する。	令和 3(2021)年度に閉館したため、実績なし。

## 【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
せたがや国際メッセ 来場者数	54 人、動画再生数 1150 回 (新型コロナの状況により 変動するため、設定不可)	2,000 人 (新型コロナの状況により 変動するため、設定不可)	(2,000 人)

実績に対する評価	今後の取組み	備考
規模を縮小し 3 年ぶりの開催であったが、大勢の方が来場し、運営に携わった地域の方たちから見ても大変満足のいく結果であった。	引き続き上智大学祖師谷国際交流会館と協力して、イベントを合同開催する。	
3 年ぶりに屋外での開催が実現した。開催当日は天候にも恵まれ、商店街のにぎわいにつなげることができた。コロナ前は約 20 万人の来場者だったが、様々な制約の中での運営ながらも約 10 万人と半分まで戻すことができた。	感染対策を講じながらも、できるだけコロナ禍に行っていた制約を緩和し、大道芸フェスティバルの特性を活かす形態での運営を検討していく。 令和 5 年 10 月 21 日（土）・22 日（日）開催予定。	
3 年ぶりに見本市形式で開催し、過去最多の来場者数を記録した。来場者に対する多文化共生の啓発に加え、参加団体同士の交流にも繋げることができた。	令和 5(2023)年度も、（公財）せたがや文化財団国際事業部との共催を予定している。令和 4(2022)年度の内容を精査し、適切な開催形式で開催する。	
未実施のため評価なし。	学生、社会人など、より幅広い層が「やさしい日本語」で交流できる場を提供していく。	※令和 2(2020)年度より、（公財）せたがや文化財団国際事業部が事業を運営。
3 年ぶりに実施することができ、多くの方に英語でのコミュニケーションの機会を提供することができた。	せたがや国際メッセの開催に併せ、実施に向けた準備を行っていく。	
—	—	

## 基本方針1：地域社会における活躍の推進

### (2) 地域活動への参加促進【重点】

外国人が地域住民の一人として地域社会に参加・活躍できるように、地域コミュニティやボランティア活動への参加を促進します。

#### 【施策に対する評価と課題】

新型コロナ感染拡大等の影響も相まって、区の事業における外国人ボランティアの活動機会を広げることがあまりできなかった。区の実態調査では、5割以上の外国人が母語や日本語を教える活動や学校の授業へ「協力したい」と回答している(p.81)。引き続き各課に対する働きかけと連携を強化するとともに、現在実施しているボランティアに関する事業等においても、機会があることについて更なる周知を行い、外国人ボランティアの活用機会を拡充していく必要がある。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
7	町会・自治会など地域活動団体に対する理解促進	市民活動推進課、文化・国際課	外国人にもわかりやすいやさしい日本語やルビ等を活用したチラシを配布するなど、地域活動について周知、啓発に取り組むとともに、多文化共生の取組みについて情報提供をするなど、町会・自治会に向けても理解を求めている。	多言語版町会・自治会加入促進チラシの配布を継続した。チラシに二次元コードを掲載し、それを読み取ると多言語版（英語、中国語、韓国語）の情報が見られるように工夫し、外国人住民への理解促進に努め、加入促進を図っている。
8	「おたがいさまbank」への登録促進	市民活動推進課、文化・国際課	「おたがいさまbank」とは、社会福祉法人世田谷ボランティア協会と連携して構築したボランティア人材バンクである。外国人が参加するイベント等において、積極的に登録の促進を図る。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・登録者数 3,218 人（令和 5 年（2023）年 3 月末現在）</li> <li>・「おたがいさまbank」と AI システム（GBER）を活用したマッチング事業の実施</li> <li>・「人生 100 年時代：地域デビュー応援セミナー」の実施</li> </ul>
9	外国人ボランティアの活用拡大	文化・国際課	外国人が、通訳や地域のボランティアとして活躍できる場を広げる。	「Crossing Setagaya Newsletter」の中国語訳（12 回発行、合計 4 人）



【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
外国人ボランティア 活用実績	4 人（5 人）	4 人（5 人）	（5 人）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
町会・自治会会員が外国人住民へ話しかける一つのきっかけとして、また、外国人住民からの問い合わせの際の資料として、多言語対応したチラシを役立てている。	外国人の町会・自治会への理解促進や加入促進に向け、支援を継続する。	
「おたがいさま bank」を活用して、地域人材と地域活動をマッチングすることで、ボランティア活動を促進し、地域参加・地域貢献の活性化を図った。	「おたがいさま bank」と AI システム（GBER）を活用したマッチング事業を実施することで、ボランティア活動をしたい方の経験や意欲などと、サポートを求める方や団体などを結び付け、ボランティア活動の機会を拡充するとともに、地域活動や団体活動の活性化を図る。	
新型コロナウイルス感染症拡大等の影響も相まって、外国人ボランティア活躍の機会を作ることができなかった。	コロナ禍以後の社会情勢を踏まえ、（公財）せたがや文化財団国際事業部等関係機関と連携しながら、外国人を含めたボランティアのあり方・活用検討を行っていく。	

## 基本方針1：地域社会における活躍の推進

### (3)外国人の区政参画推進

外国人の区政への参画を促し、意見をまちづくりに反映することができる仕組みづくりを推進します。

#### 【施策に対する評価と課題】

外国人区民に対する意識・実態調査を実施し、在住外国人の生活状況並びに区に対する満足度などを把握した。調査結果は今後の施策の検討に活かしていく。

令和3年度に新型コロナの影響により実施できなかった「外国人との意見交換会」を再開し、30名の外国人から区政への意見を直接聞くことができる貴重な機会となった。引き続き、様々な機会を見つけ外国人の参加を促していくとともに、いただいた意見を参考に多文化共生の施策を推進していく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
10	各会議体等における外国人の参画促進	関係各課、文化・国際課	区民の意見を反映するための会議において、外国人が登用されているか関係各課に調査を行い、外国人を登用するよう促す。	「世田谷区ユニバーサルデザイン環境整備審議会」、「世田谷区男女共同参画・多文化共生推進審議会および多文化共生推進部会」の委員として、それぞれ外国人1人を登用した。
11	区民意識調査の実施	広報広聴課	区民意識調査において、外国人を含むアンケート調査を多言語により実施し、外国人の声を区政に反映する。	調査票等について、日本語(ルビ付)のほか、英語に翻訳のうえ区民意識調査を実施した。 調査対象者： (外国籍 99人／対象数 4,000人)
12	外国人との意見交換会の実施	文化・国際課	外国人の意見を区政に反映させるため、区内在住の外国人同士あるいは、区内在住の外国人と日本人による行政課題をテーマとした意見交換会を実施する。	「世田谷区の多文化共生及び外国人向け情報発信について」をメインテーマに、外国人と日本人による意見交換を行った。 参加者 48人(うち、外国人 30人)
13	外国人アンケート調査の実施	文化・国際課	外国人の意見を聞くために、外国人との意見交換会とあわせ、アンケート調査を実施する。	区内在住外国人 2,000人を対象に、「世田谷区における外国人区民の意識・実態調査」を実施した。 回収数：199件(10.1%(未着数 35件を除く))

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
外国人との 意見交換会 外国人参加者数	中止（30 人）	30 人（30 人）	（35 人）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
区の施策に対し、外国人の視点に立った様々な意見を聞くことができたが、各会議体における外国人の登用数は計 2 人と少ない状況である。	引き続き、関係各課の会議等において外国人の登用を促していく。	
地域別の人口・性別・年齢比率に合わせて調査対象者を無作為抽出して実施した。	引き続き、外国人を調査対象者に含めて実施する。	
外国人区民と日本人区民同士の意見交換を行い、参加者にとって、多文化共生についての認識を深める機会になったとともに、交流の場としても非常に有効であった。また、外国人の生の意見を聞くことができる貴重な機会となった。	令和 5(2023)年度も事業を継続する。	
令和 5 年度末に策定を予定している、「世田谷区第二次多文化共生プラン」へと繋がる調査結果を得ることができた。 回収率が前回（令和元(2019)年度実施）の調査に比べ落ち込んだため、原因を分析し回収率向上に向けた工夫が必要である。	本調査結果をもとに、「世田谷区第二次多文化共生プラン」の検討を進めていく。	

## 基本方針 2：誰もが安心して暮らせるまちの実現

### (1) 外国人への日本語支援

外国人が地域社会で自立した生活を送るために必要な日本語を習得できるよう、学習機会を充実させるほか、必要に応じて日本語の支援を行います。

#### 【施策に対する評価と課題】

「外国人向け日本語教室」について、令和 4 年度は 150 人を超える申し込みがあり、参加者数は令和 3 年度の 47 人から 63 人へと大幅に増加し参加者からも概ね好評であった。日本語教室を必要とする外国人は多く、広くニーズに応えるためにも令和 5 年度は開催回数を全 5 期に拡充する。

区の実態調査では、約 6 割の方が「外国人向け日本語教室を知らない」と回答していることから (p. 79)、引き続き周知を強化していく。また、「日本語教育の推進に関する法律」に基づく基本方針を踏まえ、東京都の動向についても確認しながら、区の状況に応じた日本語支援のあり方を引き続き検討する。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
14	外国人向け日本語教室の拡充	文化・国際課	日本語を初めて学ぶ外国人に対し、日常生活で使用する日本語を習得する機会の拡充を図る。	3 期 (各 20 回) いずれも対面で開催した。 参加者数：63 人
15	せたがや日本語サポーター講座の実施	文化・国際課	日本語支援のボランティア活動を考えている区民を対象に、日本語をサポートするうえでの役立つ基礎知識が学べる講座を実施する。	在住外国人の日本語支援の一環として、日本語ボランティアの技術力向上及び人材育成を目的に、日本語支援ボランティアをこれから始める方及び初心者を対象とした初級講座を実施した。また、日本語支援ボランティア経験者の資質向上・自己研鑽の機会確保を目的に、中級講座も実施した。 【参加者数】初級：前期 40 人 後期 38 人 中級：19 人
16	外国人児童・生徒に対する日本語指導等補助員の派遣	教育指導課	外国人の児童・生徒に対して日本語指導及び生活習慣の指導補助を行う。	外国籍の児童・生徒に対して日本語指導及び生活習慣の指導補助を行った。 小学校：36 時間 中学校：40 時間 【派遣実績】小学校：29 校 70 人 中学校：12 校 17 人
17	外国人児童・生徒の保護者に対する通訳の派遣	教育指導課	外国人等の児童・生徒の保護者に対して、通訳を派遣し、通学上不可欠な事項等、子どもの教育指導に関わる話し合いを円滑に進める。	外国人等の児童・生徒の保護者に対して、通学上不可欠な事項等、子どもの教育指導に関わる話し合いを円滑に進めるため、通訳の派遣を行った。 【派遣実績】小学校：15 校延べ 37 回、 中学校：10 校延べ 23 回

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
外国人向け日本語教室 受講者数	47 人（40 人）	63 人（40 人）	（100 人）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
昨年度から引き続き日本語学習の機会を提供することができた。途中参加者が授業についていけるように第3・7回の授業終了後1時間、フォローアップの時間を設けできるだけ限り授業に追いつけるようにサポートすることができた。	外国人数が増加し日本語教室のキャンセル待ちが各期 20 人以上いたため、日本語教室の開催を年3期から5期に拡充する。	
昨年度から引き続きオンラインで行った。初級（前期・後期）で約90%、中級で約80%の受講者からとても満足・満足で行った意見があり、ボランティア活動に役立つ知識を学ぶ機会となった。	令和5（2023）年度も引き続き講座を実施する。	
外国籍の児童・生徒に対して日本語指導及び生活習慣の指導補助を行い、学習習得に役立てることができた。	実施年によって実績の増減はあるが、令和4（2022）年度は大幅に増加している。指導が必要な児童・生徒は毎年いるため、引き続き、指導補助を継続していく。	
外国人等の児童・生徒の保護者に対して、通学上不可欠な事項等、子どもの教育指導に関わる話し合いを円滑に進めるため、通訳の派遣を行い、学校と保護者間の意思疎通を円滑に行うことができた。	通訳の派遣は随時必要とされており、今後も当該事業を継続して実施する。	

## 基本方針2：誰もが安心して暮らせるまちの実現

### (2) 行政情報の多言語化等の推進

外国人が地域社会で生活していくうえで必要となる情報や、公共施設など、多くの区民が利用する場所のサイン等について、「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」に則って多言語化を推進するとともに、「やさしい日本語」やルビ等の普及に努めます。

#### 【施策に対する評価と課題】

「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」に基づき、庁内各課においてチラシや施設案内、広報板等各種媒体の多言語化が進んできている。また、職員向け「やさしい日本語」研修は大変好評であったため、令和5年度も継続して実施するとともに、「やさしい日本語」の認知・理解をより高めるべく幅広く啓発に努めながら、区全体での活用を強化していく必要がある。

#### ①情報発信における意識の醸成

	項目	所管課	内容	実績・数値等
18	「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」の活用促進	文化・国際課	日本語を母語としない方にどのように情報を届けるか、必要とする地域での情報を正しく理解してもらうか、情報を発信する担当者に向けての考え方を整理した「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」の活用を促進するとともに、広く区民に向けても活用を促す。	「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」に則り、区ホームページにおいて「やさしい日本語」の活用や多言語表記により積極的に情報発信を行った。また、引き続き庁内公開サイト・区HPに手引きのデータをアップロードし、庁内向けの周知にも努めた。
19	情報のユニバーサルデザインガイドラインの普及	都市デザイン課	ユニバーサルデザインとは、年齢、性別、国籍、能力に関わらず、できるだけ多くの人が利用しやすいように生活環境を構築する考え方である。「情報のユニバーサルデザイン」を活用し、多言語化や図記号・絵記号（ピクトグラム）の活用について普及を図り、広く区民へ向けても活用を促す。	令和5(2023)年2月18日に開催した都市デザイン研修において、研修生に見え方の違いや聞こえ方の違い、配慮すべきことなど「情報のユニバーサルデザインガイドライン」について紹介し、周知を図った。
20	職員向け「やさしい日本語」研修等の実施	研修担当課、文化・国際課	「やさしい日本語」とは、普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすく、情報を発信する日本人にも使いやすいように考案された日本語のこと。各職場において、「やさしい日本語」で対応できるよう、「世田谷区多言語表記及び情報発信の手引き」を活用し、職員向けに研修を実施する。	世田谷文化生活情報センターセミナールームA・Bにて、職員を対象にした「やさしい日本語」研修を実施した。 受講者：63人

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
庁内における多言語冊子・チラシ数	29 種（30 種）	30 種（30 種）	（30 種）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>庁外・庁内の両方に手引きを PR することで、地域全体における情報発信の際の意識啓発に繋げることができた。</p>	<p>引き続き、区ホームページ等において「やさしい日本語」の活用や多言語化の推進を図る。また、様々な機会を捉え、手引きについて区民及び庁内向けの周知を強化し、活用の機会を広げていく。</p>	
<p>情報伝達に際し、配慮すべき事項等について一定の理解が得られたが、研修形式では参加者が限られる点が課題である。</p>	<p>引き続き、研修の場やそれ以外の機会を活用し、「情報の UD ガイドライン」の普及啓発を行っていく。</p>	
<p>「やさしい日本語」の基礎について幅広く周知することができ、庁内での外国人対応能力の向上に寄与することができた。</p>	<p>令和 5（2023）年度も引き続き講座を実施する。希望者が定員を上回ったことから、今後は各部割り当て等募集形態等について見直しを図る。</p>	

## ②サイン等の多言語化

	項目	所管課	内容	実績・数値等
21	各種行政冊子、チラシ等の多言語化	関係各課	各課で作成する各種行政冊子、チラシ等の多言語化を進める。	P. 61～62 参照
22	公共施設館名表示の多言語化	各総合支所	公共施設名表示の多言語化を進める。	各区民会館では施設名及び室場名について、日本語の他に英語での併記を行っている。
23	区広報板の多言語化	地域行政課	区広報板の多言語化を進める。	広報板の建替えにあわせて、多言語化対応のWEB ページにリンクする二次元コードを記した広報板を設置した。 設置数：5 基
24	街区表示板、街区案内図の多言語化	住民記録・戸籍課	街区表示板、街区案内図の多言語化を進める。	【街区表示板】平成 5 年度以降、区内全域において、表示板の区名、町名にひらがなでルビをふり、下欄にローマ字で表記している。 【街区案内図】平成 3 年度以降、町名、施設、道路、駅、広域避難場所等を英語併記。ピクトグラムによる案内表示を行っている。
25	施設名表示（総合運動場・総合運動場温水プール・千歳温水プール、総合運動場駐車場の多言語化	スポーツ施設課	総合運動場・総合運動場温水プール・千歳温水プール、総合運動場駐車場の施設名表示において多言語化を進める。	令和 4(2022)年 7 月に大蔵第二運動場屋外プール場内のサインについて、多言語（日本語、英語）の表示物に刷新した。



実績に対する評価	今後の取組み	備考
庁内各課における行政冊子、チラシ等の多言語化が進んできている。	引き続き、関係各課に働きかけ、各種行政冊子、チラシ等の多言語化を進める。	
施設名や室場名について、複数の言語で記載することで、多様な人が利用しやすい施設整備を行っている。	公共施設館名表示について、より多言語での表示を検討していく。	
予定通りの建替えが完了した。	引き続き、多言語化対応した広報板の設置を進めていく。	
外国人に対して適切に情報提供することができた。	既存の街区表示板、街区案内図を改修等する際、これまでどおり多言語対応を実施する。	
サインだけではなく、ごみ箱にも多言語化のものを導入。分別ごみの徹底を図った。	継続実施と、他の言語の必要性を利用者の状況に応じて検討していく。	スポーツ推進課 →スポーツ施設課に名称変更

	項目	所管課	内容	実績・数値等
26	館内での多言語アナウンス（総合運動場・総合運動場温水プール・千歳温水プール）の実施	スポーツ施設課	総合運動場・総合運動場温水プール・千歳温水プールについて、多言語での館内アナウンスを実施する。	新型コロナ拡大予防に伴う、手指消毒やソーシャルディスタンスの周知を3か国語（日本語、英語、中国語）にて館内アナウンスの継続実施。 令和5(2023)年3月上旬のマスク着用任意に伴い館内アナウンスも終了。
27	喫煙場所標識、路上喫煙禁止路面標示シートの多言語化	環境保全課	喫煙場所標識、路上喫煙禁止路面標示シートの多言語化を進める。	電柱巻看板・路面標示シート（英語併記）を設置した。 電柱巻看板：496か所 路面標示シート：290か所
28	公園施設利用案内の多言語化	公園緑地課	公園施設利用案内の多言語化を進める。	公園等の新設・改修工事の際に設置する案内板や園名板について、英語表記を行った。公園数：7箇所
29	区道案内標識、区道通称名板の多言語化	土木計画調整課、工事第一課、工事第二課	区道案内標識、区道通称名板の多言語化を進める。	区道通称名標識9基

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>多言語化により、外国人への一定の効果はあった。</p>	<p>新型コロナウイルス感染症のアナウンスは終了したが、今後は、他アナウンスについて統一するものがあれば、統一化を検討していく。</p>	<p>スポーツ推進課 →スポーツ施設課に名称変更</p>
<p>喫煙場所や路上喫煙禁止場所において、外国人へ適切に情報提供することができた。</p>	<p>引き続き、積極的に標示を増設していく。</p>	
<p>可能な限りの多言語化を図っているが、表示内容やスペースの制約があり、一部分のみ、また、英語表記までにとどまっている。</p>	<p>公園等の新設・改修工事の際に設置する案内板や園名板について、英語表記を行う。</p>	
<p>区道多言語案内標識は事業完了。区道多言語通称名標識も計画通り進捗している。</p>	<p>案内標識及び通称名標識とも、令和 5(2023)年度までに多言語化が完了する予定。</p>	

## 基本方針2：誰もが安心して暮らせるまちの実現

### (3)生活基盤の充実【重点】

外国人が行政・生活情報を入手し、地域生活で生じる様々な問題について相談できるように、生活相談のための窓口を運営するとともに、教育、住宅、就労など、地域で暮らすうえで必要不可欠な生活基盤の充実に努めます。

#### 【施策に対する評価と課題】

(公財)せたがや文化財団国際事業部が設置する「せたがや国際交流センター」と連携し、外国人への情報発信を充実させることができた。

また、区役所の外国人相談窓口における相談件数は年々増加している。外国人が地域で生活する中で生じる様々な問題や相談に対し適切な対応ができるよう、引き続き安定した運営に努めていく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
30	外国人相談窓口の運営	世田谷総合支所地域振興課	外国人の日常生活や区政に関する相談を、英語、中国語で受け付ける窓口を運営する。	英語：面接2,098件 電話527件 中国語：面接710件 電話243件 日本語：面接344件 電話138件 その他言語：面接168件 電話22件 合計 4,250件
31	「ライフ・イン・セタガヤ(外国語版生活便利帳)」の配布	文化・国際課	外国人が区内に転入する際に、防災・保健・医療・教育・税金・子育て等、生活に必要な情報を英語・中国語・韓国語でわかりやすく記載した外国語版便利帳「ライフ・イン・セタガヤ」を配布する。	印刷部数：3,500部(英語：1,600部、中国語：1,200部、韓国語700部)
32	国際化推進事業協力員制度の活用	文化・国際課	外国語の能力や、国際的知識等を持つ職員を「国際化推進事業協力員」として登録し、各職場や外国語での対応が必要となったとき、所属を超えて、通訳などの対応や、国際交流に関する職務に対応する。	庁内の外国語版印刷物の翻訳確認やサポート的役割としての通訳依頼に「国際化推進事業協力員」を活用した。 職員登録数：44人 8か国語に対応
33	留学生の就労支援事業の実施	文化・国際課	市民活動団体と協働し、日本で学び日本で就職したい留学生に対し、日本での働き方や生活習慣、マナーなどを学ぶ機会を提供するとともに、就職後のサポートにも取り組む。	令和4(2022)年度は実績なし。

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
せたがや国際交流センター （クロッシングせたがや） 来館者数	3,939 人（2,400 人）	4,012 人（3,000 人）	（4,200 人）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
令和 3(2021)年度より、タブレット端末等を使用し、多言語に対応した案内を開始した。相談の総件数は年々増加しており、令和 4(2022)年度は特に面接の件数が増加した。	相談件数・内容の推移を注視しニーズを捉えつつ、外国人の日常生活や区政に関する相談事業を継続する。	
各窓口に配置することで、転入した外国人に対する適切な情報提供ができた。各所管での問い合わせ対応の際にも使用されている。	令和 5(2023)年度も引き続き作成し、配布する。	
庁内からの、翻訳確認や通訳依頼などの外国語需要に対し、適切な人員を配置することによってスムーズに対応することができた。	令和 5(2023)年度も引き続き実施する。業務の運営体制については、引き続き見直しを図る。	
実績なしのため、評価なし。	引き続き各大学の国際関係部門と調整し、事業の実施に向けた検討を行っていく。	

	項目	所管課	内容	実績・数値等
34	(仮称)多文化情報コーナーの整備・運営	文化・国際課	防災や医療など様々な情報を発信するとともに、利用者同士が情報交換したり、外国につながる子どもたちが母語や母国の文化に触れることができる、(仮称)多文化情報コーナーを整備・運営する。	「せたがや国際交流センター」(クロッシングせたがや)の運営を行った。主に、区内在住外国人の生活相談等の問い合わせに対する窓口案内、および多言語での行政情報、生活・文化情報の提供を行った。また、センター内での展示、外国人スタッフによる絵本の読み聞かせ等を行った。  せたがや国際交流センター来館者数及び生活相談等の件数：4,012人
35	労働に関する情報提供	工業・ものづくり・雇用促進課	三茶おしごとカフェでは、外国人が多言語で労働や求職に関する相談をすることができる「東京都労働相談センター」や「東京外国人雇用相談サービスセンター」等の情報提供を行う。	電話による問合せを数件受け、東京都労働相談センターや東京外国人雇用相談サービスセンター等の情報提供を行った。
36	医療に関する情報提供	保健医療福祉推進課	外国語で受診できる医療機関や日本の医療制度を外国語で案内する医療情報センター「ひまわり」のホームページ・テレフォンサービス、医療機関向けの電話による救急通訳サービス、初期救急診療所等、医療に関する様々な情報提供を行う。	昨年に引き続き、せたがや便利帳及び区ホームページの夜間・休日の急病時の案内の中で、「ひまわり」では外国語(英語・中国語・韓国語・タイ語・スペイン語)による案内を行っている旨掲載した。 また、課で発行している「小児科診療所のご案内」について、英語版の原稿を作成し、要望があれば出力の上、対応できる状態とした。
37	外国人介護人材の受入支援	高齢福祉課	区内介護事業所が外国人人材の受入れを検討するにあたり、国や都の外国人人材に関する支援制度の周知を行うとともに、外国人が働きやすい環境づくりについて検討する。	区内介護事業所に対し、都が実施する介護人材支援制度の周知を図るとともに、介護人材採用活動経費助成事業により、外国人人材を含めた介護人材確保のための支援を行った。 また、令和5年3月23日に世田谷区福祉人材育成・研修センターにおいて、区内特別養護老人ホームで就労中の外国人同士が働く環境をよりよくするための意見交換会を実施した。
38	不動産団体等への情報提供	文化・国際課、居住支援課	区内の不動産団体等に対し、外国人を支援するサービスやガイドブック等の情報提供を行うなど、外国人が円滑に民間賃貸住宅に入居できる環境の整備に取り組む。	「お部屋探しサポート」を利用した外国人1名に対し、民間賃貸住宅の空き室情報を提供した。

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>昨年度に比べ、微増ではあるが来館者数及び相談件数が増加した。（昨年度：3,939人）</p>	<p>今後も（公財）せたがや文化財団国際事業部と密接に連携・協力し、来館者数のさらなる増加を目指し効果的な運営を行っていく。</p>	<p>（仮称）多文化情報コーナーは、せたがや国際交流センターの名称で開設した。運営は、（公財）せたがや文化財団国際事業部が担う。</p>
<p>問合せに対しては、的確に支援機関を案内した。</p>	<p>外国人の方からの問合せ、相談があった場合に、東京都労働相談センターや東京外国人雇用相談サービスセンター等の情報提供を行う。</p>	
<p>診療機関情報を多言語対応にしたことで、より幅広く情報を周知できた。</p>	<p>引き続き「ひまわり」が外国語に対応している旨の情報を掲載するとともに、他の案内等にも掲載できないか検討する。 併せて英語版「小児科診療所のご案内」については、今後パンフレット化を進め、保育課や健康づくり課等、配布所管と連携し普及を進める。</p>	
<p>介護人材の採用にかかる経費の助成を行うことで、法人の積極的な採用活動につながり、外国人人材の採用にも一部寄与することができた。意見交換会は、働きやすい環境づくりにつながる情報交換のできる、良い機会の提供となった。</p>	<p>引き続き、国や都による様々な支援策の周知に努めるとともに、区内介護事業所の意見を参考にしながら、世田谷区福祉人材育成・研修センターとも連携をし、外国人人材の雇用に関する課題の整理や支援等を検討していく。</p>	
<p>外国人からの住まいに関する相談に対し、「お部屋探しサポート」を紹介するなど、情報提供を行うことができた。</p>	<p>令和5(2023)年度も継続的に事業を実施していく。</p>	

	項目	所管課	内容	実績・数値等
39	居住支援協議会における入居支援策の検討	文化・国際課、 居住支援課	居住支援協議会において、NPO との連携方策等、入居先を探す外国人及び外国人オーナーの不安解消に資する入居支援策について検討する。	「お部屋探しサポート」事業の利用促進に向け、引き続き周知を行った。
40	帰国・外国人児童・生徒のための教育相談室の運営	学務課	帰国・外国人相談室・支援校（小学校3校、中学校1校）連携のもと、帰国・外国人児童・生徒の教育や相談指導を行う。	相談件数：558 件 <b>【進路指導】</b> 中学校：2校 計80回 <b>【訪問面接】</b> 小学校：36校 計99回 中学校：14校 計29回 <b>【補習教室】</b> 水曜 24回/年 延べ230人 土曜 24回/年 延べ673人



実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>昨年度に引き続き、「お部屋探しサポート」を通じて、外国人の民間賃貸住宅への入居支援の窓口を設置し、区報やホームページなどで周知を行った。</p>	<p>「お部屋探しサポート」事業の利用実績を分析し、居住支援協議会において共有を行う。加えて、不動産仲介会社及び家主向けのセミナー等を通し、外国人の入居促進に関するテーマ等を扱うことを検討する。</p>	
<p>日本語習得の不十分な児童・生徒について、初期指導・訪問指導・補習教室における指導等、その児童・生徒の理解の程度に応じた指導を行い、学校生活に適應するための支援を行うことができた。</p>	<p>引き続き、必要な児童・生徒の理解の程度に応じた支援を行っていく。また、現状の手法を基本に、タブレットを用いての多言語対応に向けた検討を進め、より効率的に事業を実施できるよう努める。</p>	

## 基本方針 2 : 誰もが安心して暮らせるまちの実現

### (4) 災害時に対する備えの充実

平常時から外国人に対する防災訓練や防災情報の提供を行うとともに、災害発生時に地域社会において適切かつ迅速な対応ができる体制の整備を推進します。

#### 【施策に対する評価と課題】

「外国人向け防災教室」については、前年度より実施回数を増やすことができた。区の実態調査において、約 6 割の外国人が防災訓練に「参加したい」と回答しており (p. 81)、外国人の参加意欲は高い。参加者の意見・感想等を踏まえ、実施内容の見直しを行いながら、日本語支援を行うボランティア団体や総合支所地域振興課と連携し今後も実施していく。

引き続き、関係所管と連携を図りながら、外国人の防災意識の啓発を行うとともに、災害ボランティアの活用や庁内体制の整備について検討を進める。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
41	外国人向け防災教室の実施	各総合支所地域振興課、文化・国際課	外国人が災害に対する基礎知識を学習できるように、資料を多言語で作成するとともに、地域の日本語教室と連携し、防災教室を実施する。	地域の日本語教室や大学等と協働し、災害啓発用 DVD の上映や防災資機材操作等の防災訓練、防災教室を開催した。(全 6 教室)
42	地域の防災訓練への外国人の参加促進	各総合支所地域振興課、文化・国際課	様々な機会を捉え、外国人に対して地域の防災訓練への積極的な参加を呼びかける。	令和 4 (2022) 年度は実施せず。
43	外国人にも配慮した避難所運営マニュアルの見直し	災害対策課	避難所運営組織向けに作成する避難所運営マニュアルについて、外国人避難者も想定し、やさしい日本語等を活用した見直しを進める。	社会情勢の変化や首都直下地震の新たな被害想定等を踏まえ、避難所運営マニュアルの見直し案を作成するにあたり、避難所開設時に外国語でやり取りできる避難者の募集や、「やさしい日本語」の活用等、外国人への配慮についてより具体的な手法を盛り込んだ。
44	「災害時区民行動マニュアル」(マップ版)多言語版の配布	災害対策課	多言語で作成した、防災情報を含んだ世田谷区地図及び地震対策についてのマニュアルを、各窓口にて配布する。	前年度に引き続き各窓口での配布対応を行った。

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
外国人向け防災教室 実施回数	新型コロナの影響により 未実施	6 回（7 回）	（7 回）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>日本で暮らす外国人に対し、災害の基礎知識や備えについての学習機会を提供することができた。</p> <p>さらに、外国語マニュアル等を用いながら、日本語の聞き取りが得意ではない外国人参加者も訓練内容が分かるように工夫することができた。</p>	<p>今後も地域日本語教室等と連携のもと、防災教室の周知を積極的に行っていく。</p>	
<p>新型コロナ拡大防止のため、大人数での訓練を行うことが難しく、積極的に呼びかけを行わなかった。呼びかけをした団体も、社会状況を勘案して参加を控える形となった。</p>	<p>留学生施設や日本語教室に対して防災教室の周知を積極的に行っていくとともに、外国人が参加する防災イベント等でも周知を図る。</p>	
<p>外国人への配慮についてより具体的な手法を盛り込んだことで、災害等に対する備えの充実に寄与した。</p>	<p>各避難所運営委員会での避難所運営マニュアル見直し案の試行・検証結果を踏まえ、必要に応じて外国人への配慮について追記・修正を行い、令和 5(2023)年 9 月以降に避難所運営マニュアル確定版の運用を開始する。</p>	
<p>各窓口で配布することで、外国人に対して、防災情報を含んだ世田谷区地図及び地震対策についてのマニュアル情報の提供ができた。</p>	<p>各窓口での配布を継続し、外国人へ分かりやすく情報が伝わるよう努める。</p>	

	項目	所管課	内容	実績・数値等
45	広域避難場所標識の多言語化	災害対策課	広域避難場所標識の多言語化を進める。	広域避難場所の指定見直しに伴い、新規・拡大地には多言語化された標識が設置された。既存の標識についても多言語化されていない基数を把握した。
46	「外国人支援担当」非常配備態勢の指定	災害対策課、文化・国際課	外国人に適切な支援が行われるように、各総合支所に国際化推進事業協力員を配置し、外国人災害情報センターや、外国人災害時情報窓口を設置するなど、必要な支援を行う。	外国人支援担当として非常配備態勢時の職員を23人指定。

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>多言語化対応を行うにあたり、既存の標識で多言語化できていない基数を把握することはできたが、それらに対し具体的な対応を行うまでは至らなかったため、引き続き対応を検討する必要がある。</p>	<p>令和 9(2027)年度に広域避難場所の指定見直しが行われる見通しであるため、見直しまでに多言語化に向けて対応を検討していく。</p>	
<p>非常配備態勢時に各支所に設置される外国人災害時情報センター及びエフエム世田谷に適切に職員を配置した。また、発災時の初期対応を想定した実働訓練の実施や、震災時職員行動マニュアルを実態に合わせ更新した。</p>	<p>引き続き関係所管とも調整し、実効性のある体制づくりを進めるとともに、非常配備される職員に対して、外国人支援班の活動内容の周知を行っていく。</p>	

## 基本方針 2：誰もが安心して暮らせるまちの実現

### (5) ICT を活用した環境整備

情報ツールの発達と普及を踏まえ、外国人も容易に情報にアクセスできる有効な手段として ICT 等を幅広く活用し、情報が取得しやすい環境を整えます。

#### 【施策に対する評価と課題】

電話通訳や、タブレット端末を活用したテレビ電話通訳について、前年度に比べ利用件数は約 160 件増加した。来庁した外国人に対して、以前よりも多言語でのスムーズかつ的確な案内や対応ができるようになり、利用者からも好評を得ている。

区ホームページの外国人向けページについては、情報入手方法としてのニーズが高いことから、「やさしい日本語」に加え写真やイラスト等を積極的に活用し、より分かりやすい情報提供に努めていく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
47	デジタルブック（カタログポケット）による情報発信	広報広聴課	区のおしらせ「せたがや」を多言語対応の無料アプリケーション「カタログポケット」により配信する。	外国語の自動翻訳による閲覧数 135 件 ※対応は 10 言語（日本語、英語、中国語、韓国語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、インドネシア語、ベトナム語）
48	ホームページの多言語表示及び自動翻訳サービスの運営	広報広聴課	区のホームページを多言語に自動で翻訳できるサービスを運営するとともに、自動翻訳の精度向上に取り組む。	自動翻訳による閲覧数は 145,011 件。 ※対応は英語、中国語、韓国語の 3 言語 閲覧数上位のページや外国人の暮らしに必要なページの訳質チェックを行い、自動翻訳の精度向上を図った。
49	外国人向けページの充実	関係各課、文化・国際課	区のホームページのリニューアルに合わせて、関係各課で作成した多言語冊子やチラシ等を一覧に掲載する外国人向けページの充実を図る。	ホームページにおいて、やさしい日本語や多言語表記での情報発信を積極的に行った。 外国人向けページ閲覧者数（月平均）：2099.8 件
50	外国人向け SNS 「Pick up Setagaya」による情報発信	文化・国際課	留学生や大学生による、区内のおすすめスポットの取材等を通して、世田谷での滞在や生活の魅力を記事にし、SNS にて発信する。	Facebook の「Pick up Setagaya」からせたがや国際交流センターのイベントや区内の情報を発信した。（25 件）

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
外国人向けページ 閲覧者数（月平均）	2,041.2 件（1,900 件）	2099.8 件（2,100 件）	(2,200 件)

実績に対する評価	今後の取組み	備考
1 号あたりの外国語閲覧数平均は、令和 2 年度 9.6 件(403 件/42 回)、令和 3 年度 3.2 件(137 件/43 回)と減少していたが、令和 4 年度 3.3 件(135 件/41 回)と微増に転じた。	引き続き、継続して配信する。	
自動翻訳による閲覧数は 平成 30 年度 17,940 件 令和元年度 66,962 件 令和 2 年度 119,304 件 令和 3 年度 162,360 件 令和 4 年度 145,011 件 と推移している。新型コロナウイルス関連のページで令和元年度以降は閲覧数が増加傾向にあったが、令和 4 年度は前年度に比べ閲覧数が減少傾向にある。	引き続き、自動翻訳サービスの提供、訳質チェックを継続して実施する。	
新型コロナ関連ページの年間閲覧者数は昨年度よりも 50%以上減少したが、全体的な閲覧者数（月平均）は昨年度に比べ約 60 件増加した。	今後も、外国人向けページでのやさしい日本語や多言語表記の活用を進め、外国人にとって重要性の高い情報について、迅速かつ的確な情報提供を行っていく。	外国人向けホームページの管理については、文化・国際課が担当
「Pick up Setagaya」による発信件数は昨年度よりも減少しているが、国際交流センターと連携し、Facebook のほか X(旧 Twitter)、Instagram 等様々な媒体により情報発信を図った。	留学生や大学生が主体的に情報発信する手法を継続しつつ、引き続き国際交流センターと連携し SNS を積極的に活用し、より有効な情報発信に取り組んでいく。	※令和 2(2020)年度より、(公財)せたがや文化財団国際事業部が事業を運営。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
51	タブレット端末等の活用促進	文化・国際課、都市デザイン課	各窓口でのタブレットや自動翻訳機器の活用を図る。	各総合支所くみん窓口、外国人相談、文化・国際課のタブレット端末に、テレビ電話を活用した通訳アプリケーション（みえる通訳）及び電話通訳を導入した。みえる通訳は 211 件、電話通訳は 227 件の利用があった。
52	まち歩きアプリ「世田谷ぷらっと」による情報発信	産業連携交流推進課	Google 翻訳機能（英語・中国語・韓国語・スペイン語・フランス語・ポルトガル語）が付属されたスマートフォン用アプリ「世田谷ぷらっと」により、観光情報を発信する。	令和 3 (2021) 年度をもって事業終了のため、実績なし。
53	観光情報サイト「エンジョイ！SETAGAYA」による情報発信	産業連携交流推進課	区内のおすすめ「まち歩きコース」の紹介をはじめ、「イベント情報」、「観光スポット」、季節感やトレンドを反映した「特集記事」など、様々な角度から世田谷の魅力を多言語（英語、中国語、韓国語）で発信する。	区内のおすすめスポット等、世田谷の魅力を多言語で発信した。 閲覧数（PV 数）：484,827 ページ
54	公衆無線 LAN 環境の整備拡充	政策企画課、DX 推進担当課、災害対策課、市民活動推進課、産業連携交流推進課	現在、区内の一部で利用が可能な、公衆無線 LAN サービス「SETAGAYA free Wi-Fi」のアクセスポイントを拡充する。	新規整備箇所：無し 今後の事業展開に向け、DX 推進委員会内に設置されたフリーWi-Fi 環境整備 PT において、各施設で整備するフリーWi-Fi についての今後のあり方を、DX の推進や区民サービスの更なる向上という観点から検討し、新たな整備方針の策定に向けた考え方の整理を行った。
55	世田谷デジタルミュージアムによる情報発信	生涯学習課	区の歴史文化に関するウェブサイト「世田谷デジタルミュージアム」を通じた情報発信を推進する。区内の文化財や郷土資料館の収蔵資料などの紹介、区内のまち歩きの際に地域の文化財の案内など、ICT 技術を活用するとともに、多言語化したコンテンツを設け、外国人向けに世田谷の歴史や文化、身近な文化財についての魅力を伝える。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区の歴史や文化に関する動画を制作した。</li> <li>・ 姉妹都市オーストラリア・バンバリー市の Bunbury Museum and Heritage Centre にて、世田谷デジタルミュージアム内掲載の動画 2 本を放映した。</li> <li>・ デジタルミュージアム閲覧数 216,993 件</li> </ul>



実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>通訳アプリケーションの導入により、来庁した外国人に対して、多言語でのスムーズかつ的確な案内や対応ができるようになった。利用者からも好評を得ている。</p>	<p>庁内で通訳タブレットの導入を求める声が上がっていることから、令和 6(2024)年度に向けて通訳タブレットのあり方を検討していく。</p>	
<p>令和 3 (2021) 年度をもって事業終了のため、実績なし。</p>	<p>令和 3 (2021) 年度をもって事業終了</p>	
<p>世田谷の魅力を多言語で PR することができた。</p>	<p>引き続き、世田谷の魅力を多言語で発信していく。</p>	
<p>新たな整備方針策定に向け、公共としての Wi-fi の設置目的及び整備すべき施設の方向性を具体化した上で、今後の方針等について検討を進めることができた。</p>	<p>公共が設置するフリーWi-Fi の今後の新たな整備方針を策定する。</p>	
<p>外国人を含む多くの方に対し、区の歴史文化を多言語で情報提供することができた。</p>	<p>引き続き、世田谷の歴史や文化について多言語による情報を発信していく。</p>	<p>生涯学習・地域学校連携課→生涯学習課に名称変更</p>

### 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

#### (1) 多様な文化を受け入れる意識の醸成【重点】

多様な文化を理解し合える交流イベント等を開催し、区民一人ひとりが互いの文化について相互理解を深め、人権を尊重し合いながら共に暮らしていける多文化共生の意識づくりを推進します。

#### 【施策に対する評価と課題】

新型コロナの影響で中止していた事業も再開できたものが多く、様々な機会において、多様な文化を理解し合える交流イベント等を開催できた。多文化理解講座では、多文化共生の基礎知識や外国の文化、「やさしい日本語」など幅広いテーマを扱い、多文化共生の意識啓発につなげることができた。今後も様々な機会を活用し、意識醸成に努めていく。

#### ① イベント

	項目	所管課	内容	実績・数値等
56	キネコ国際映画祭の実施	文化・国際課	「キネコ国際映画祭」とは「キネマ（映画）」と「黒猫」をかけた“キネコ”をイメージキャラクターとし、民間と共催で行う国際的な映画祭であり、子どもたちが「映画」を通じて世界の芸術や文化に触れ、「個性」「感性」「国際性」「道徳」等を学ぶことにより、「夢」や「希望」を育んでいく心を醸成する。	令和4年11月2日～6日開催（二子玉川） 参加者数 約86,332人
57	トライアングルフェスタの実施	烏山総合支所 地域振興課、児童課	上智大学祖師谷国際交流会館と連携して、烏山地域でのお祭りを実施し、地域の絆と国際交流を深める。	トライアングルの一つの上智大学交流会館でのお祭りは中止となったが、上智大学の外国人学生がステージイベントに参加し、伝統舞踊を披露する等して交流を図った。
58	三茶 de 大道芸の実施	文化・国際課	国内外約50のグループ等による大道芸を実施し、外国人及び区内外から集う人々との交流を通じ、ふれあいの輪を広げる。	感染対策として、予定よりも実施回数および出演者を減らしたほか、告知内容やタイムテーブルの構成に工夫を加え、来場者が一極集中しないように実施した。 来場者数：約100,500人
59	せたがや国際メッセの実施	文化・国際課	区内大使館や大学、国際交流団体と連携し、ブース出展やステージイベント、体験コーナー等を実施するとともに、チラシ・パンフレットにルビを振るなど、誰もが気軽に多様な文化に触れられる機会を作る。	日本大学文理学部百周年記念館にて、（公財）せたがや文化財団国際事業部との共催で「区制90周年第6回せたがや国際メッセ（ブース出展、ステージイベント、体験コーナー、EnglishTable）」を実施した。 来場者：約2,000人（参考：令和元年度来場者約1,100人）
60	国際交流ラウンジの実施	文化・国際課	区内大学に通う留学生が、各テーマに対する母国と日本との比較をプレゼンテーションし、そのテーマについて留学生を交えた参加者間でシェアすることで、異文化理解を促進する。	新型コロナ感染拡大防止のため事業を中止した。
61	English Table の実施	文化・国際課	区内大学に通う留学生と、各テーマに対して英語でコミュニケーションするとともに、参加者間での交流を深める。	日本大学文理学部百周年記念館にて、「区制90周年第6回せたがや国際メッセ」の中で開催した。 1回30分、全4回実施。 参加者数32人（各回満員）

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
区民向け多文化共生講座 来場者数	417 人（新型コロナの状況により変動するため、設定不可）	307 人（新型コロナの状況により変動するため、設定不可）	(360 人)

実績に対する評価	今後の取組み	備考
前年度に引き続き、新型コロナ感染防止対策を徹底したうえで、イベントを開催することができた。参加者数は減少傾向にあるが、子どもが身近な場所で文化・芸術にふれ親しむことができる機会の充実を図ることができた。	令和 5(2023)年度も、（一社）キネコ・フィルムとの共催を予定している。	
規模を縮小し 3 年振りの開催であったが、大勢の方が来場し、運営に携わった地域の方たちから見ても大変満足のいく結果であった。	引き続き上智大学祖師谷国際交流会館と協力して、イベントを合同開催する。	再掲 (基本方針 1(1))
3 年ぶりに屋外での開催が実現した。開催当日は天候にも恵まれ、商店街の賑わいにつなげることができた。コロナ前は約 20 万人の来場者だったが、様々な制約の中での運営ながらも約 10 万人と半分まで戻すことができた。	感染対策を講じながらも、できるだけコロナ禍に行っていた制約を緩和し、大道芸フェスティバルの特性を活かす形態での運営を検討していく。 令和 5 年 10 月 21 日（土）・22 日（日）開催予定。	再掲 (基本方針 1(1))
3 年ぶりに見本市形式で開催し、過去最多の来場者数を記録した。来場者に対する多文化共生の啓発に加え、参加団体同士の交流にも繋げることができた。	令和 5(2023)年度も、（公財）せたがや文化財団国際事業部との共催を予定している。令和 4(2022)年度の内容を精査し、適切な開催形式で開催する。	再掲 (基本方針 1(1))
未実施のため評価なし。	学生、社会人など、より幅広い層が「やさしい日本語」で交流できる場を提供していく。	再掲 (基本方針 1(1))
3 年ぶりに実施することができ、多くの方に英語でのコミュニケーションの機会を提供することができた。	せたがや国際メッセの開催に併せ、実施に向けた準備を行っていく。	再掲 (基本方針 1(1))

	項目	所管課	内容	実績・数値等
62	せたがやの魅力再発見ツアーの実施	文化・国際課、産業連携交流推進課	日本人と外国人が共に世田谷の魅力を感じることでできるまち歩きツアーを実施するとともに、多文化料理食べ歩きマップなど多文化を新たな魅力として情報発信を推進する。	「外国人のためのまち歩きツアー」を開催した。 (参加人数 30人)
63	人権啓発イベントの実施	人権・男女共同参画課	人権に対する正しい知識の普及啓発を図るため、区民・事業者とともに人権啓発イベントを実施する。	北沢タウンホールにて講演と映画のつどいを実施した。(外部講師による「障害を理由とする偏見や差別をなくそう」をテーマに講演及び映画「5パーセントの奇跡～嘘から始まる素敵な人生～」の上映会を行った。  来場者数：137人（一般：44人 研修生：74人、人権擁護委員：6人、 担当：13人）
64	アメリカ選手団と区民との交流事業の実施	スポーツ推進課	東京 2020 大会期間中に大蔵運動場等でキャンプを実施するアメリカ選手団と区民の交流事業などを展開するとともに、アメリカ選手が大会で活躍できるように応援する。	・東京 2020 大会空手 5 位の米国空手代表選手が区民スポーツまつりに参加した。(参加者 74 人) ・東京 2020 大会のレガシー事業として、南スーダン選手 1 名が区立小学校 2 校で授業を行った。(対象：区立旭小学校 4 年生 (81 人)、区立上北沢小学校 6 年生 (96 人)) ・パラスポーツ大会の開催に伴い、海外招待選手による小学生との交流事業を実施した。(スイス選手 1 名、オーストラリア選手 1 名 対象：区立明生小学校 5 年生 (130 人))
65	ホストタウン交流イベントの実施	文化・国際課	アメリカの文化・芸術・教育等を軸としたイベントを開催し、区がアメリカ合衆国のホストタウンであることを PR する。また、東京 2020 大会において、区民がアメリカ選手を応援する気運を醸成する。	「国際メッセ」 オープニングステージ：バトントワリング フィナーレステージ：ジャズコンサート  「区制 90 周年ホストタウンコンサート」 (定員 80 人)
66	「Touch the World」多文化体験コーナーの運営(再掲)	教育指導課	子どもたちが体験的に楽しく外国語を学ぶとともに、外国人を含めた様々な区民が気軽に立ち寄り、多様な文化に触れ、交流することができる「Touch the World」多文化体験コーナーを運営することで、子どもたちの外国語や異文化への関心を高め、国際理解を推進する。	令和 3(2021)年度に閉館したため、実績なし。

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>等々力溪谷や野毛大塚古墳、宮本三郎記念美術館などの文化施設や観光地をめぐりながら地域の魅力を発見することで、日本人と外国人が交流するツアーを実施した。</p>	<p>「やさしい日本語」を使って学生、社会人など、より幅広い層が交流する「やさしい日本語でまち歩き」を実施していく。</p>	<p>※令和 2(2020)年度より、(公財)せたがや文化財団国際事業部に事業を移管。</p>
<p>アンケートでは、共生社会に対する考え方について理解、関心が深まったとの回答が多くみられた。約 95%の方が「人権に対する関心や理解」について理解が深まったと回答している。「もっとこういった分野に関心を持ち学びたい」との意見もあり、人権啓発に適した事業であると考えられる。</p>	<p>令和 5(2023)年度も継続して講演と映画のつどいを実施予定。</p>	
<p>東京 2020 大会後も、ホストタウンとなっているアメリカだけでなく様々な国の選手と交流することができ、多文化共生社会の意識づくりにつなげることができた。</p>	<p>引き続き、アメリカ選手をはじめとした外国人選手との交流の機会を創出していくことで、国際交流を通じた共生社会の推進に取り組んでいく。</p>	<p>スポーツ推進課に事業を移管。</p>
<p>「国際メッセ」ではステージプログラムとして、アメリカ発祥のダンスと音楽を披露。不特定多数の区民が気軽にアメリカ文化に触れ、楽しめる機会を創出することができた。また、他事業とコラボすることで、事業の効率化を図ることができた。 「区制 90 周年ホストタウンコンサート」では、米国人バンドによるアメリカンポップスのコンサートを実施。定員を大幅に上回る 341 組 594 名の応募があったことから区民の興味、関心が高い事業であることがうかがえた。</p>	<p>東京 2020 大会のレガシーである「共生のまち世田谷」の実現を目指すため、ホストタウン・共生社会ホストタウンの取組みを庁内で連携しつつ継続していく。また、様々な機会を捉え、ホストタウンロゴマークの活用、事業者との協力による情報発信を通じて、世田谷区がアメリカ合衆国のホストタウンであることを周知するとともに、多文化や多様性への理解を促進する。</p>	<p>文化・国際課に事業を移管。</p>
<p>—</p>	<p>—</p>	<p>関連 (基本方針 1(1)) (基本方針 3(2))</p>

②ボランティア

	項目	所管課	内容	実績・数値等
67	オリンピック・パラリンピック開催に向けた世田谷区ボランティア事業の実施	市民活動推進課、文化・国際課	国内外から区を訪れる方々へのおもてなしを充実させるとともに、大会後は経験を活かし、地域のボランティアとして活躍できるような区の独自ボランティア事業を実施する。	オリンピック・パラリンピックの大会終了に伴い、本事業も終了した。
68	世田谷区ホームステイボランティア家庭登録制度への登録促進	文化・国際課	ホームステイを通じ様々な文化に触れることで、多文化共生の意識が醸成されるよう、ホームステイボランティアへの登録を促進する。	新規登録家庭数：12 家庭 利用実績：0 家庭 総登録家庭数：50 家庭
69	観光ボランティアガイド事業の実施	産業連携交流推進課	多くの観光客に世田谷の魅力を伝えるため、観光ボランティアガイドを育成し、観光案内業務を実施する。	令和元年度に外国人観光客受入れのための観光ボランティアガイド育成研修をガイド1期生に対して実施したが、コロナ禍のため、令和2・3年度に引き続き、ガイド2期生への研修は行わなかった。

実績に対する評価	今後の取組み	備考
—	—	
<p>新型コロナの影響により、姉妹都市等との直接交流が休止となったため実績なし。</p>	<p>令和5（2023）年度も継続して実施する。</p>	
<p>実績なしのため、評価なし。</p>	<p>ガイド2期生に対して、外国人観光客受入れのため観光ボランティアガイド育成研修を実施予定。</p>	

③研修・講座等

	項目	所管課	内容	実績・数値等
70	区民向け多文化共生講座の実施	関係各課、文化・国際課	様々な区民向け講座の機会を捉え、多文化共生意識の醸成に努める。	「多文化理解講座」を開催した。(7回、参加者延べ307人) 「にほんご交流会」を開催した。(4回、参加者延べ222人)
71	せたがや多文化ボランティア講座の実施	文化・国際課	外国人と関わる活動を考えている方を対象に、外国人との相互理解のために多文化共生について学ぶことができる講座を実施する。	「多文化理解講座」を開催した。(7回、参加者延べ307人) 「にほんご交流会」を開催した。(4回、参加者延べ222人)
72	外国人おもてなしセミナーの実施	産業連携交流推進課	外国人観光客の受入環境整備を目的として、外国人の食文化・マナー・習慣・会計などへの理解促進を図るためのセミナーを、区内商店街向けに実施する。	東京 2020 大会のインバウンド需要を見込んだ取り組みであり、一旦廃止。
73	キャッシュレス推進に向けたセミナーの開催	産業連携交流推進課	外国人観光客の間でニーズの高いクレジットカード決済をはじめ、電子マネーやQRコード決済など、近年増加する現金以外の様々な決済手段に対応するため、区内事業所におけるキャッシュレスの導入促進に向けたセミナーを開催し、外国人観光客の受入環境整備や区内消費の喚起につなげる。	東京 2020 大会のインバウンド需要を見込んだ取り組みであり、一旦廃止。



実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>多文化共生の基礎知識、在住外国人の生の声、海外で活動していた団体の話、やさしい日本語の話など、幅広いテーマで講座を行うことができた。</p>	<p>より多くの人に多文化共生、国際交流について考えてもらえるよう、引き続き様々なテーマの講座やワークショップを数多く実施し、参加者数の増加を目指す。</p>	
<p>多文化共生の基礎知識、在住外国人の生の声、海外で活動していた団体の話、やさしい日本語の話など、幅広いテーマで講座を行うことができた。</p>	<p>より多くの人に多文化共生、国際交流について考えてもらえるよう、引き続き様々なテーマの講座やワークショップを数多く実施し、参加者数の増加を目指す。</p>	<p>※令和 2(2020)年度より、(公財)せたがや文化財団国際事業部に事業を移管し、「多文化理解講座」に名称変更。</p>
<p>実績なしのため、評価なし。</p>	<p>今後の観光需要の状況を見極めつつ、必要に応じ実施する。</p>	
<p>実績なしのため、評価なし。</p>	<p>今後の観光需要の状況を見極めつつ、必要に応じ実施する。</p>	

	項目	所管課	内容	実績・数値等
74	外国人向け接客ツールの利用啓発	産業連携交流推進課	外国人が安心して店舗等を利用できるように、区内商店街等に外国人接客マニュアルや指差しメニュー等の接客ツールの利用を啓発する。	東京 2020 大会のインバウンド需要を見込んだ取り組みであり、一旦廃止。
75	職員自主研修の支援	研修担当課	語学講座等の自己研鑽の機会を提供する。	職員の自主的な学習意欲を喚起する目的として、団体料金で受講できる講座を案内した。 語学講座数：21 講座 受講者：4 人
76	職員向け人権研修の実施	研修担当課、人権・男女共同参画課	職員の人権意識の啓発を図るため、人権研修を実施する。	採用 1 年目、技能 1 年目職員対象人権研修：240 人 常勤職員対象人権研修：745 人 会計年度任用職員対象人権研修：607 人

実績に対する評価	今後の取組み	備考
実績なしのため、評価なし。	今後の観光需要の状況を見極めつつ、必要に応じ実施する。	
職員の自己研鑽の機会を設けることができたが、令和4(2022)年度は助成を行わなかった。	引き続き自己研鑽の機会を提供する。	
人権について正しい知識を習得させ、地方公務員としてより高い人権意識を持たせる機会を設けることができた。	採用後も定期的に研修を実施して、職員が人権意識について確認する機会を継続的に設ける。	

### 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

#### (2) 学校教育における多文化共生に関わる国際理解教育の推進

幼少期から外国語に親しむ機会を増やすとともに、多文化共生についての意識を醸成するため、児童・生徒を対象として、外国語教育の充実など、国際理解教育を推進します。

#### 【施策に対する評価と課題】

海外姉妹都市等への派遣事業は、新型コロナの影響により全て休止となったが、令和5年度は再開に向け調整を進めている。また、学校における外国語教育では、ALT（外国語指導助手）や英語活動支援員と積極的に連携することにより児童・生徒の国際理解を深めることができた。今後は国際理解教育に加え、教員向けの人権教育研修など、人権の視点に立った多文化共生の意識を醸成する取組みを進めていく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
77	海外派遣等を通じた国際交流事業の拡充	文化・国際課、教育指導課	現地の日常生活を体験し、異文化への理解を深めることを目的とした海外派遣事業について、これまでの姉妹都市に加え、新たな都市との交流をめざす。	新型コロナの影響により、海外姉妹都市等への派遣事業はすべて休止となった。
78	国際理解教育の充実	教育指導課	様々な国や地域の人々との交流や多文化に触れる機会を拡充するなど、国際化の進展に対応し、児童・生徒の国際理解を深め、世界の人々と共に生きていくことのできる資質・能力の基礎の育成を図る。	実績なし。
79	小学校「外国語」への対応	教育指導課	学習指導要領の改訂に伴う小学校高学年における外国語活動の教科化及び中学年への外国語活動の導入に対する適切な対応を図る。	小学校61校にて実施した。
80	多様な手法による英語教育の充実	教育指導課	急速に進展する国際化を踏まえ、児童・生徒が英語に親しみながら、多様な手法により英語による実践的なコミュニケーション能力の育成を図る。	小学校にALT及び英語活動支援員を、中学校に外国語授業ALTと外国語授業以外ALTを配置した。
81	「Touch the World」多文化体験コーナーの運営（再掲）	教育指導課	子どもたちが体験的に楽しく外国語を学ぶとともに、外国人を含めた様々な区民が気軽に立ち寄り、多様な文化に触れ、交流することができる「Touch the World」多文化体験コーナーを運営することで、子どもたちの外国語や異文化への関心を高め、国際理解を推進する。	「Touch the World」多文化体験コーナーの休止に伴い、令和3(2021)年度より、小学校61校にて英語体験出張教室を実施した。
82	多文化共生事例の紹介	文化・国際課、教育指導課	区立の小中学校で実施している国際理解教育の具体的な参考事例を、ホームページで紹介し、多文化共生の意識の醸成を図る。	小・中学校で実施した。

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
国際交流事業に伴う 派遣・受入生徒数	休止（休止）	休止（休止）	派遣（44 人） 受入（休止）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
新型コロナの影響により、海外姉妹都市等への派遣事業はすべて休止となったが、オンライン等での交流手法について検討を進めた。	令和 5(2023)年度は各国の往来が規制緩和され派遣・受入事業は再開の兆しを見せている。ノウハウの継承が課題であるが、コロナ禍で培ったオンライン交流等の手法も活用しつつ引き続き検討を進める。	
—	—	
令和 2(2020)年度からの高学年における外国語活動の教科化については英語活動支援員を補助者として配置することで引き続き対応し、中学年における外国語活動の導入についてはALTを配置することで引き続き対応することができた。	小学校教員への英語研修の実施や、小学校ALT・英語活動支援員との連携促進などにより、教員の英語指導力の向上及び授業運営の改善を図ることで、多文化共生に関わる国際理解教育を一層推進する。	
英語を話す機会を増やすことにより、実践的なコミュニケーション能力を育成するための環境が整備された。	よりインタラクティブなコミュニケーションの機会を増やすために、ALT・英語活動支援員の更なる効果的な活用方法を模索する。	
外国の文化に触れ、交流することで、子どもたちが体験的に楽しく外国語を学ぶことができ、英語によるコミュニケーション能力の向上に役立てることができた。	実施メニューに対する評価も好評であり、また、各小学校で実施することにより、移動に伴う学校側の負担も軽減されるため、今後も実施していく。	関連 (基本方針 1(1)) (基本方針 3(1))
多文化共生事例の紹介を通し、児童・生徒の意識啓発に繋げた。	引き続き、取り組んでいく。	

### 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

#### (3) 多文化共生・国際交流活動団体の支援

多文化共生・国際交流活動団体の活動を活性化させるとともに、多くの人に広く知ってもらい、地域社会の協力を得ることができるよう、団体の認知度向上を図ります。

#### 【施策に対する評価と課題】

新型コロナの影響により、国際平和交流基金助成事業は昨年度に引き続き 1 団体に留まったものの、せたがや国際交流センターと連携し、国際交流活動団体の活動の場や機会の創出に努めた。今後も、団体の認知度向上やネットワーク化に取り組んでいく。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
83	国際平和交流基金助成による団体支援	文化・国際課	国際平和交流基金を活用し、区民による自主的な多文化共生・国際交流活動団体を支援する。	(1) 国際交流活動助成 助成団体：1 団体 助成金額合計：審査中 (1 団体あたりの上限 20 万円) (2) バンバリー市マラソン派遣助成 新型コロナの影響により、バンバリー市への選手派遣が困難となったため、中止した。
84	せたがや国際活動団体ガイドブックの配布	文化・国際課	区内で活動する国際交流活動団体等の活動内容を区民に紹介し、周知を図るとともに、外国人支援や国際交流活動に興味のある区民と団体をつなげる。	ガイドブックを各出張所・まちづくりセンター・図書館等に配架するとともに、HP に掲載し、国際交流活動団体及び活動内容の PR を行った。

### 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

#### (4) 不当な差別的取扱いへの対応

多文化共生施策に対する、区民または事業者からの苦情や意見の申し立て、相談等に対応します。

#### 【施策に対する評価と課題】

実績なしのため、評価なし。

	項目	所管課	内容	実績・数値等
85	男女共同参画・多文化共生施策に対する苦情や意見の申し立て、相談等への対応	文化・国際課、 人権・男女共同参画課	男女共同参画・多文化共生苦情処理委員会において、多文化共生施策に対する区民または事業者からの苦情や意見の申し立て、相談等に対応する。	多文化共生施策に関する相談実績なし。

【実績管理】

	2021 年度（見込み）	2022 年度（見込み）	2023 年度（見込み）
国際平和交流基金助成事業 助成団体数	1 団体（3 団体）	1 団体（3 団体）	（3 団体）

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>（1）新型コロナの影響により、活動を休止・縮小している区内国際交流団体が多く、申請件数が伸び悩んでいる。</p> <p>（2）実績なしのため、評価なし。</p>	<p>（1）助成団体についての適格な審査を行い、有用な助成金の執行に努めるとともに、申請件数の増加に繋がるよう事業の周知を行っていく。</p> <p>（2）各国の往来が規制緩和され、事業再開の兆しを見せている。ノウハウの継承が課題であるが、コロナ禍で培ったオンライン交流等の手法も活用しつつ引き続き検討を進める。</p>	
<p>団体を紹介してほしいとの問い合わせが区民からあった際、本ガイドブックを用いて団体を案内し、区民と団体のマッチングに貢献した。</p>	<p>令和 5(2023)年度も継続して配布する。掲載団体の追加・修正について引き続き検討を行う。</p>	

実績に対する評価	今後の取組み	備考
<p>実績なしのため、評価なし。</p>	<p>苦情や意見の申し立て、相談等に対して適切に対応していく。</p>	

庁内における多言語冊子、チラシ等一覧

	出版物名	使用言語	内容	担当部署名
1	特別区民税・都民税納税通知書について	英語	特別区民税・都民税納税通知書に同封する説明書、及び納税通知書の裏面に記載された項目の英語版。希望者に窓口または郵送で配布。	財務部 課税課
2	東京 23 区の住民税	英語、中国語 韓国語、日本語	東京 23 区の住民税のしくみをわかりやすく説明。 ※発行：特別区税務課長会	財務部 課税課
3	歴史とアートに親しむ せたがや文化マップ	英語、日本語	区内にある文化遺産や現代アートをとりあげた 14 のコースを紹介する冊子。	生活文化政策部 文化・国際課
4	世田谷区全図/災害時区 民行動マニュアル	英語、中国語、韓国 語	防災情報を含んだ世田谷区全図及び地震対策についての情報提供。	危機管理部 災害対策課 生活文化政策部 文化・国際課
5	ライフ・イン・セタガ ヤ	英語、中国語、韓国 語	防災・保健・医療・教育・税金・子育て等の諸手続きをわかりやすく説明。	生活文化政策部 文化・国際課
6	外国人のための日本語 教室	英語、中国語、韓国 語	上記 5 に挟み、日本語教室の開催について周知。（中国語・韓国語は HP 掲載）	生活文化政策部 文化・国際課
7	世田谷区のあらまし	英語	世田谷区のみどころと区政の概略等を写真やグラフを使用して紹介。	生活文化政策部 文化・国際課
8	これって DV…？ひとりで 悩んでいませんか	英語、中国語、韓国 語	DV（ドメスティック・バイオレンス）及びDV防止について説明したハンドブック。相談窓口の掲載あり。	生活文化政策部 人権・男女共同 参画課
9	資源とごみの分け方・ 出し方	英語、中国語、韓国 語	資源とごみの分け方・出し方を説明したリーフレット。	清掃・リサイク ル部 事業課
10	国民健康保険のてびき	英語、中国語、韓国 語、日本語	外国人向け国民健康保険制度の案内、事業趣旨の普及。	保健福祉政策部 国保・年金課
11	国民健康保険のてびき （簡易版）	英語、中国語、韓国 語、日本語、ベトナム語、 ネパール語	外国人向け国民健康保険制度の案内（簡易版）、事業趣旨の普及。	保健福祉政策部 国保・年金課
12	国民年金加入手続きを された方へ	英語、中国語、韓国 語	国民年金の加入手続きをされた方に対する案内。	保健福祉政策部 国保・年金課
13	国民年金保険料 免除・ 納付猶予/学生納付特例 の申請について	英語、中国語、韓国 語、ポルトガル語、 スペイン語、インド ネシア語、タガログ 語、タイ語、ベトナム語、 ロシア語、ミ ャンマー語、カンボ ジア語、ネパール 語、モンゴル語	外国人向け免除・納付猶予/学生納付特例の案内	保健福祉政策部 国保・年金課
14	日本の国民年金制度	同上	外国人向け国民年金制度の案内。※発行：日本年金機構	保健福祉政策部 国保・年金課
15	学童クラブ （新 BOP 学童クラブ児 童募集案内）	英語	新 BOP 学童クラブの役割・制度、新 BOP 学童クラブと BOP の違い、入会申請書記入例等。	子ども・若者部 児童課



16	ひととき保育	英語	ひととき保育利用の外国人保護者向けに利用案内、こどものケアカード。	子ども・若者部 子ども家庭課
17	代田児童館 大人利用者カード	英語	日本語が話せない外国人でも利用できるよう、英語表記の大人利用者カードを作成。	子ども・若者部 児童課 代田児童館
18	弦巻児童館案内チラシ	英語	地域に住んでいる外国人向けに英語での児童館紹介。	子ども・若者部 児童課 弦巻児童館
19	上北沢児童館案内チラシ	英語	子育てひろばを中心とした児童館案内。	子ども・若者部 児童課 上北沢児童館
20	保育園のしおり	英語	保育園の生活や保育園と家庭の役割等を説明したパンフレット。	子ども・若者部 保育課
21	保育のごあんない	英語	保育園の入園手続きを説明したパンフレット。	子ども・若者部 保育課
22	外国語版母子健康手帳	英語、中国語、韓国語、タガログ語、ベトナム語、スペイン語、タイ語、ポルトガル語、インドネシア語	妊娠の届出をした在住外国人（日本語が理解できない場合）に、通常の母子健康手帳と共に外国語版を配布。 ※発行：（公財）母子衛生研究会	世田谷保健所 健康推進課
23	乳幼児健康診断及び定期予防接種	英語	乳幼児健康診断および予防接種のご案内、その他の健診の受診票およびご案内。	世田谷保健所 健康推進課 感染症対策課
24	区立図書館利用案内	英語	区立図書館の利用方法等を説明したチラシ。	教育政策・生涯学習部 中央図書館
25	Setagaya Guide Book	英語	内容：世田谷区内の観光スポット等の紹介冊子。	（公財）世田谷区産業振興公社
26	同性パートナーシップ宣誓について	英語	同性パートナーシップ宣誓制度の案内。	生活文化政策部 人権・男女共同参画課
27	ウォーキングマップ	英語、日本語	区内5地域のウォーキングモデルコースを掲載したマップ。	世田谷保健所 健康企画課
28	改正健康増進法・東京都受動喫煙防止条例に関するパンフレット	英語、中国語、韓国語、日本語	改正健康増進法・東京都受動喫煙防止条例の紹介。	世田谷保健所 健康企画課
29	せたがやふるさと区民まつりパンフレット	英語、日本語	区民まつり当日に会場内で希望者へ配布するパンフレット。	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課
30	二十歳のつどい案内状	英語、日本語	二十歳のつどい（成人式）の対象者あてに発送する案内状。	生活文化政策部 区民健康村・ふるさと・交流推進課

## まとめ

- ※●は、「令和3年度(2021年度)世田谷区多文化共生プラン取組み状況報告書」に対する、令和4年度第1回多文化共生推進部会からの意見を踏まえて取り組んだ内容
- 「おたがいさま bank」に登録している外国人を含むボランティアについて、世田谷ボランティア協会と連携し、今後の活用に向けた意見交換や、具体的な活用に向けた準備を行った。
  - 国際メッセについて、令和4年度は日本語に加えて英語版のチラシを作成し、様々な媒体でイベントの周知を行った結果、約2,000人の方に参加いただくことができた。
  - 令和4年6月に実施した意識・実態調査において、世田谷区に望む災害対策として「避難場所を多言語で案内してほしい」という意見が多くみられた。広域避難場所の見直しにあたっては、多言語化された標識の新規設置を行った。
  - 外国人との意見交換会では、外国人向けの情報発信をテーマとして議論し、課題を整理した。ホームページ等によるわかりやすい情報発信に向け、検討を進めていく。
  - 意識・実態調査では、日本語教室や日本語教育に関する質問を設定して実施した。また、調査の結果を分析し、日本語教室の実施手法や拡充の検討を行った。
  - タブレット端末等を利用したテレビ電話通訳について、庁内向けに周知しているほか、外国人との意見交換会や区の特別養護老人ホームで働く外国人向けの意見交換会などで、区の実施方法として紹介するなど機会を捉えて啓発を行った。庁内の各所管からは、通訳サービスの更なる導入を求める声が挙がっている。
  - ◆多文化共生施策が充実していると思う区民の割合について、策定時(31.5%)より6.2%上昇したものの、2023年度末の目標値(80%)と比較すると不十分だった。
  - ◆新型コロナの感染者数が落ち着きつつある中で、令和4年度は、中止していた事業の再開や、開催方法をコロナ禍前の形に戻すなどの対応を行ったが、コロナ禍ではオンライン等で効果的な実施を実現しているものもあるため、事業の性質やニーズを捉えて、今後も実施手法を検討していく。
  - ◆意識・実態調査及びヒアリング調査では、外国人区民の困りごとやニーズ等について把握することができた。それらの調査結果を踏まえながら、「世田谷区第二次多文化共生プラン」の策定に向け、外国人区民をとりまく現状と課題を整理し多文化共生施策の今後の方向性を検討していく。

(令和5年(2023年)7月10日 部会開催)

【基本方針1 地域社会における活躍の推進】(p.19)

- ・外国人ボランティアの活用実績が少ない印象がある。せたがや国際交流センターで実施するイベントなどの交流の場において、外国人ボランティアが活躍できるとよい。また、町会・自治会等へ加入したい外国人とのコミュニケーションがとれるよう、通訳ボランティアの派遣を行ってほしい。通訳等の外国人ボランティアの活用により、ボランティア自身が地域の中で活動していることを実感でき、地域住民とのつながりや交流を持つことができると思う。

【基本方針2 誰もが安心して暮らせるまちの実現】(p.25)

- ・「外国人のための日本語教室」の開催回数を拡大したとあるが、さらなるニーズがあるかもしれない。実際に教室を開催している期間のみ、日本語教室の情報を提供するのではなく、今後の開催予定など先の情報まで提供することでよりニーズに合ったサポートができるのではないか。
- ・日本語教室の存在を知らない外国人区民も一定数いることから、SNSでの拡散など、より効果的な周知方法について検討してほしい。
- ・多言語冊子について、29冊のうち14冊が英語のみである。まずは英語に訳すことも重要であるが、内容によっては英語以外での需要が高い場合もある。他の言語についても検討いただきたい。
- ・職員向けに「やさしい日本語」研修を実施しているが、今後は、市内だけでなく商店街などの地域の人に対しても普及啓発を行っていただけるとよい。
- ・日本語支援のみならず、母語や継承語を身に付けられるような支援があればいいと思う。外国にルーツのある人たちがつながりを持てる機会や場所の提供ができるとよい。
- ・永住資格を持つ外国人が多く、今後在住外国人の高齢化も予想されることから、「生活基盤の充実」においては教育、住宅、就労のみならず、医療分野やあんしんすこやかセンターでの相談体制など、支援の幅を広げていただけるとよい。

【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】(p.47)

- ・実績管理として挙げている「区民向け多文化共生講座来場者数」の見込み数が『新型コロナの状況により変動』というのは非常に消極的な印象があるため、社会の状況に応じた有効なコンテンツの活用や運用方法の工夫等を積極的に行うことにより、区民一人ひとりの相互理解を深めていくという意識づくりを推進してほしい。
- ・「多文化共生・国際交流活動団体の支援」について、助成件数が少ない。条件等の制限があると思うが、今後、支援の拡充を期待したい。

<参考>

世田谷区における外国人区民の意識・実態調査  
報告書（概要版）

令和4（2022）年12月  
世田谷区

### I-3. 回収数・回収率

回収数・回収率などは以下の通りであった。

#### ■ 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	1,005	995	-	-
未着数	35	-	-	-	-
有効回収数	199	90	106	-	3
回収率 (%)	10.1	9.0	10.7	-	-

#### ■ 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	1,965	523	424	521	289	243
(%)	100	26.6	21.6	26.5	14.7	12.4
回収数	189	43	33	67	28	18
(%)	100	22.8	17.5	35.4	14.8	9.5
調査票言語 日本語	86	18	15	30	12	11
英語	57	13	12	19	8	5
中国語簡体字	19	6	1	7	5	0
中国語繁体字	8	2	1	3	1	1
ハングル	5	1	1	2	0	1
回収率 (%)	-	8.2	7.8	12.9	9.7	7.4

※回収数 199 及び調査票言語日本語数 2,000 には地域不明 10 を含めている。

### I-4. 報告書の見方

本書の集計結果表記規則を以下に記載する。

- 調査対象者（母集団 N = 2,000）に対し、199 件の回答を得た。（n = 199）  
表及びグラフ中の「n」は、各設問に対する回答者数として示す。
- 「n」を基に算出した回答率は「%」で表記し、小数点第 2 位を四捨五入している。  
そのため、内訳合計が全体の計に一致しないことがあるが、表記上は「100.0」としている。
- 各設問において回答が無かったものは「無回答」として、「n」に含めず、表外に数値として表記している（単純集計のみ）。なお、3つ以内に○を付ける設問で、4つ以上に○を付けて回答するなど、回答方法に誤りがある場合は「無効回答」とし、「無回答」に含めることとする。
- 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）が一部ある。
- クロス集計における「n」は、その設問における分析項目の無回答者数を含むため、内訳合計に一致しないことがある。
- クロス集計による分析において、分析軸の項目母数が 10 未満のものは、全体比率と顕著な差がある選択肢であっても本文中ではふれていないことがある。
- 複数回答可の設問における表及びグラフについて、回答件数の合計は「n」を超え、また回答比率の合計は 100.0% を超えた表記となっている。

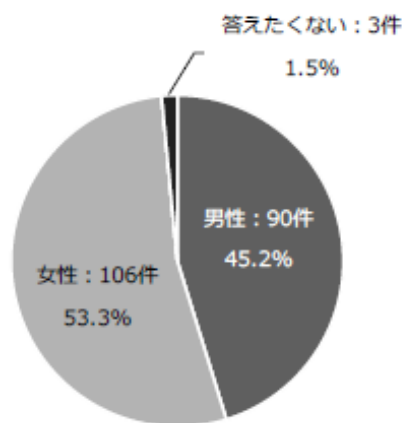
Ⅱ. 調査結果

Ⅱ-1. あなた（回答者）について

(1) 性別

【F1. あなたの性別はどれですか（1つに○。）】

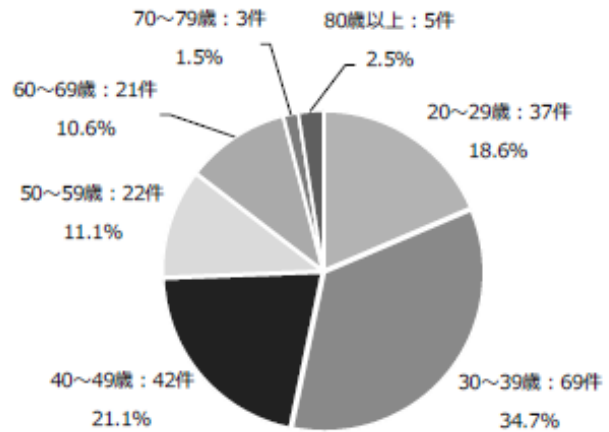
性別（n=199）無回答0



(2) 年齢

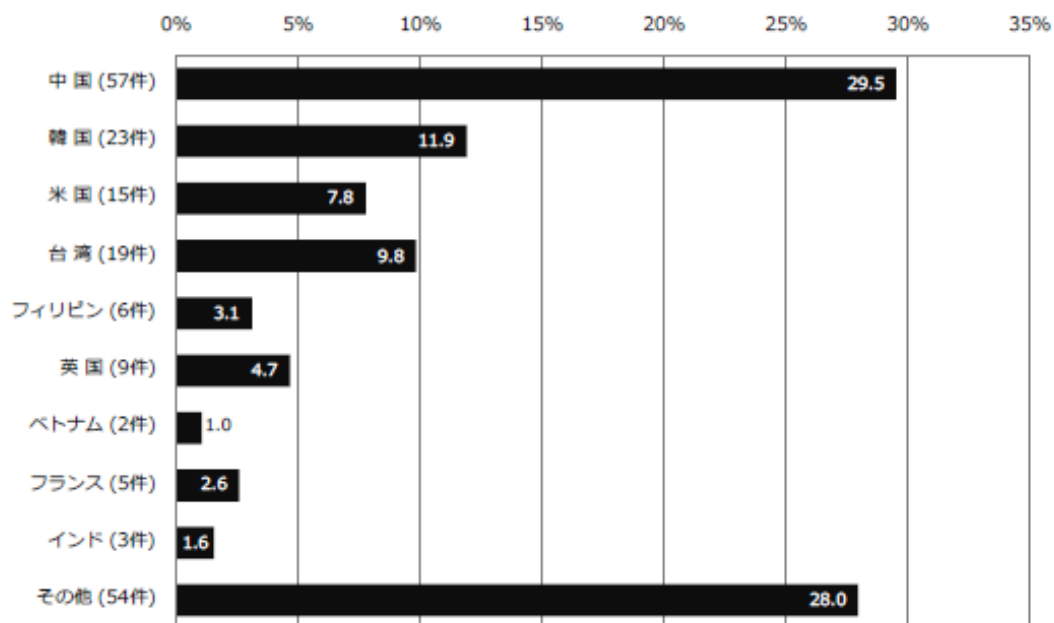
【F2. あなたの年齢はどれですか（1つに○。）】

年齢（n=199）無回答0



(3) 国籍・地域 【F3. あなたの国籍・地域はどれですか。】

国籍・地域（n=193）無回答6

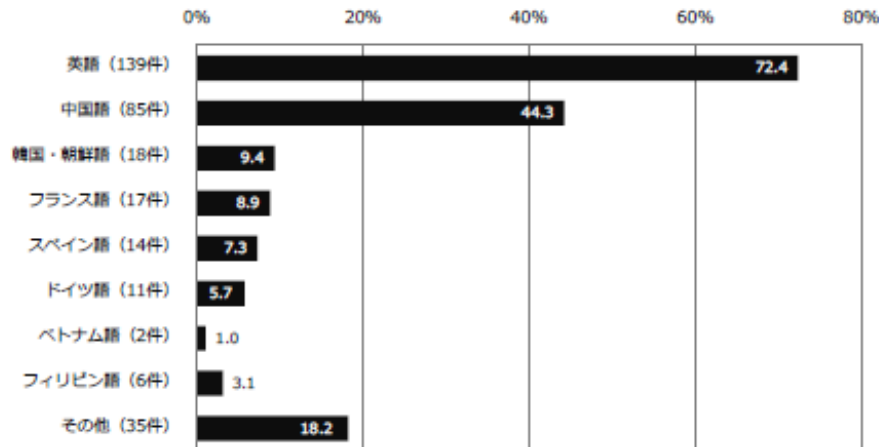


「中国」が57件・29.5%で最も多く、「韓国」が23件・11.9%、「台湾」が19件・9.8%、「米国」が15件・7.8%、「英国」が9件・4.7%、「フィリピン」が6件・3.1%と続いている。

II-2. ことばについて

(1) 自由に使えることば 【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○。）】

自由に使えることば (n=192) 無回答7 ※累計 (n) : 327 / 累計 (%) : 170.3

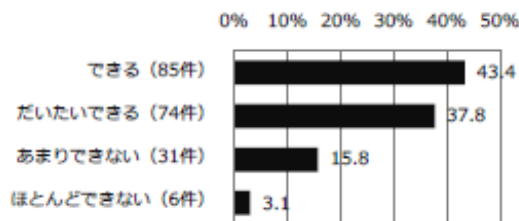


日本語以外で自由に使えることばでは、「英語」が139件・72.4%で最も多く、「中国語」が85件・44.3%、「韓国・朝鮮語」が18件・9.4%と続いている。「その他」の記述回答には「広東語」4件・2.1%、「ロシア語」4件・2.1%があった。

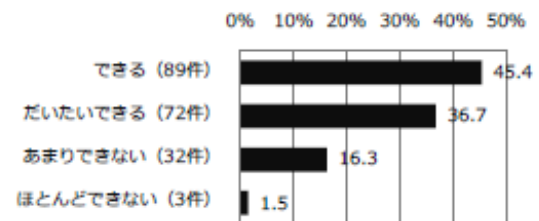
(2) 日本語（話す・聞く・読む・書く）のレベル

【Q2. あなたはどれくらい日本語ができますか（1つに○。）】

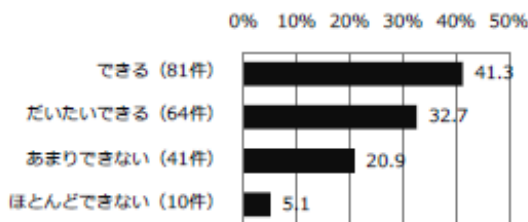
話すこと (n=196) 無回答3



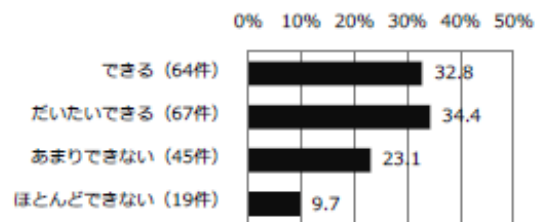
聞くこと (n=196) 無回答3



読むこと (n=196) 無回答3

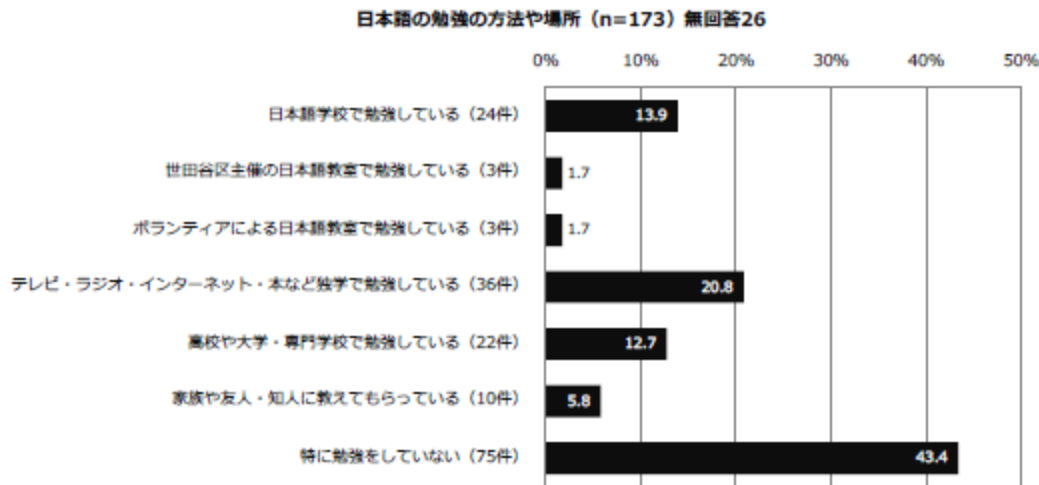


書くこと (n=195) 無回答4



日本語（話す・聞く・読む・書く）のレベルでは、「話す」「聞く」「読む」で「できる」が最も多く、「書く」では「だいたいできる」が最も多かった。「できる」と「だいたいできる」の合算で見ると、「話すこと」81.1%、「聞くこと」82.1%、「読むこと」74.0%、「書くこと」67.2%であった。

(3) 日本語の勉強 【Q 3. 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  
(主なものを1つに○).】

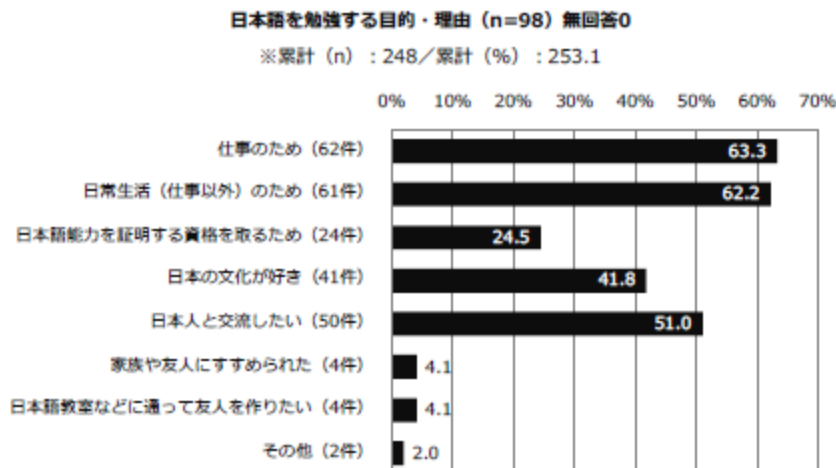


日本語の勉強の方法や場所については、「特に勉強をしていない」が75件・43.4%と半数近くを占めた。「特に勉強をしていない」を除くと、「テレビ・ラジオ・インターネット・本など独学で勉強している」が36件・20.8%と最も多く、次いで「日本語学校で勉強している」が24件・13.9%、「高校や大学・専門学校で勉強している」が22件・12.7%、「家族や友人・知人に教えてもらっている」が10件・5.8%と続いている。

(4) 日本語を勉強する目的・理由

【Q 3. (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○) 。】

【Q 3. 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。】で「特に勉強をしていない」以外の回答をした 98 件について



日本語を勉強する目的・理由では、「仕事のため」62件・63.3%、「日常生活 (仕事以外) のため」61件・62.2%、「日本人と交流したい」50件・51.0%の順で割合が高かった。



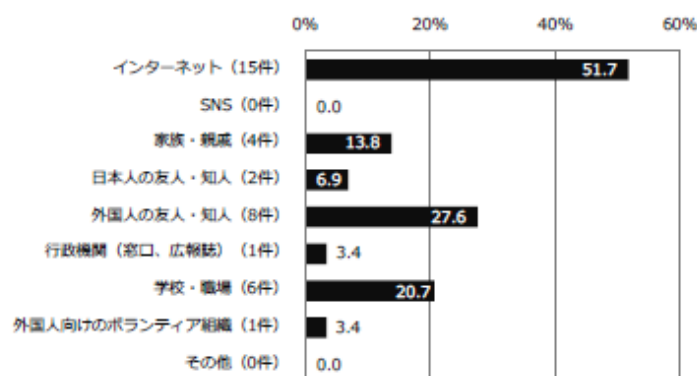
(5) 日本語教室や日本語学校の探し方

【Q3.(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○)】

【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。】で「日本語学校で勉強している」「世田谷区主催の日本語教室で勉強している」「ボランティアによる日本語教室で勉強している」と回答した30件について

日本語教室や日本語学校の探し方 (n=29) 無回答1

※累計(n):37/累計(%):127.6



日本語教室や日本語学校の探し方では、「インターネット」が5割以上を占め、「外国人の友人・知人」27.6%、「学校・職場」20.7%、「家族・親戚」13.8%と続いている。

(6) 日本語の勉強意欲

【Q3.(C) 今後、日本語を勉強したいですか。】

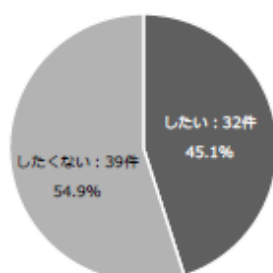
【Q3. あなたは以下の方法や場所で、日本語を勉強していますか。】で「特に勉強をしていない」と回答した75件について

(7) 日本語の勉強をしない理由

【Q3.(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○)】

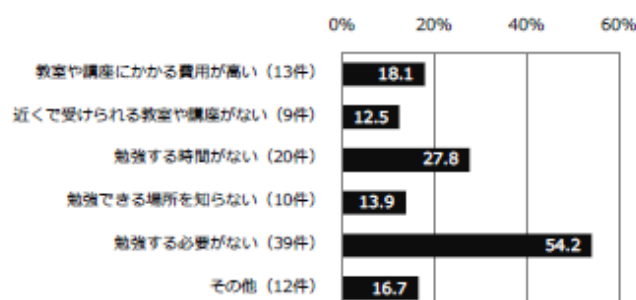
【Q3. あなたは以下の方法や場所で、日本語を勉強していますか。】で「特に勉強をしていない」と回答した75件について

日本語の勉強意欲 (n=71) 無回答4



日本語の勉強をしない理由 (n=72) 無回答3

※累計(n):103/累計(%):143.1

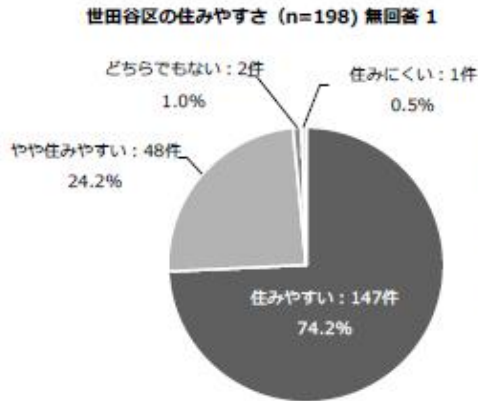


日本語の勉強意欲では、「したくない」が「したい」を上回っているものの、45.1%が「したい」と回答している。

勉強しない理由では、「勉強する必要がある」が54.2%で最も高く、「勉強する時間がない」27.8%、「教室や講座にかかる費用が高い」18.1%と続いている。

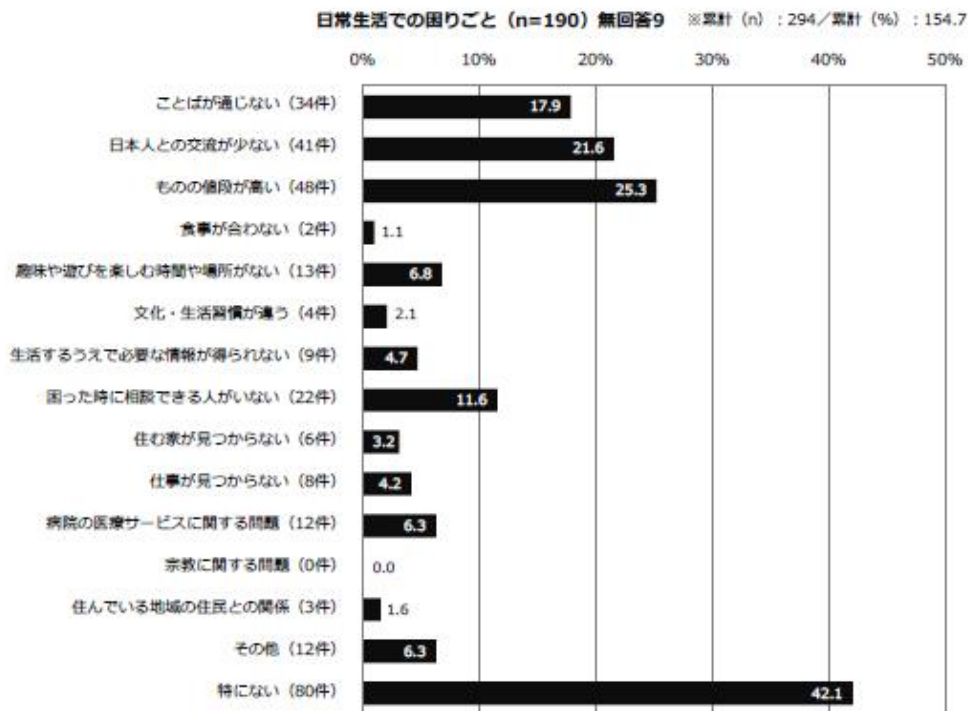
Ⅱ-3. 日常生活について

(1) 世田谷区の住みやすさ 【Q 5. 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○）。】



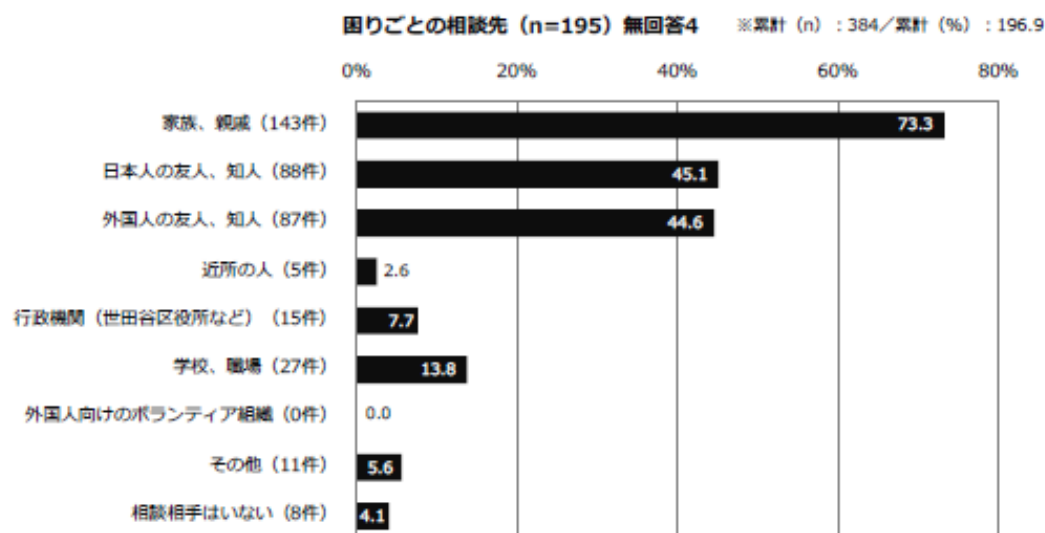
世田谷区の住みやすさでは、「住みやすい」が147件・74.2%と7割以上が住みやすいと回答しており、「やや住みやすい」の24.2%を合わせると98.4%と高い割合で住みやすさを感じている。「どちらでもない」が2件・1.0%、「住みにくい」はわずか1件・0.5%であった。「やや住みにくい」と回答した人は見られなかった。

(2) 日常生活での困りごと 【Q 6. 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○）。】



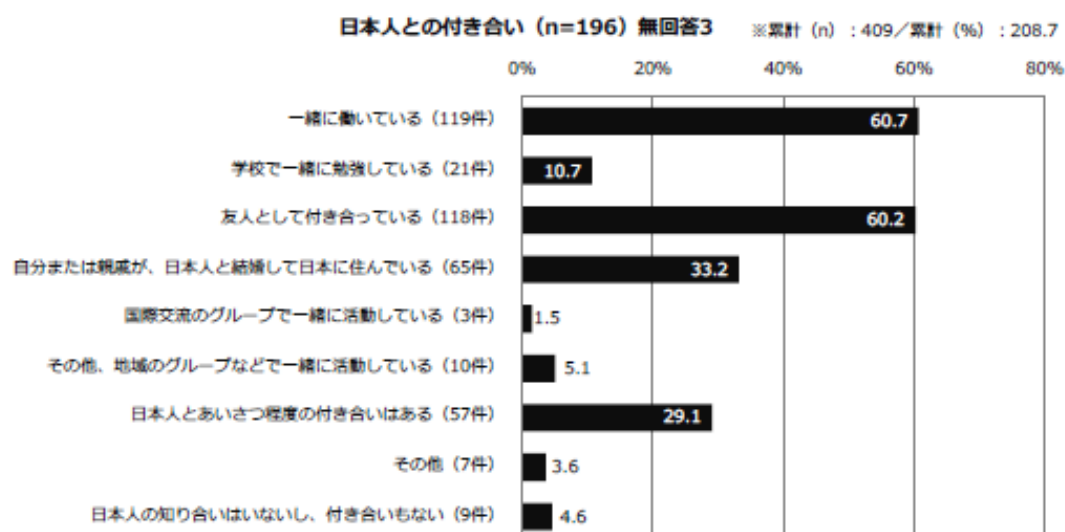
日常生活での困りごとでは、「特になし」が80件・42.1%と最も多かった。困っている内容で最も多かったのが、「ものの値段が高い」の48件・25.3%であった。次いで「日本人との交流が少ない」41件・21.6%、「ことばが通じない」34件・17.9%と続いている。

(9) 困りごとの相談先 【Q 13. あなたは、困っていることを誰・どこに相談しますか (主なものを3つ以内に○)】



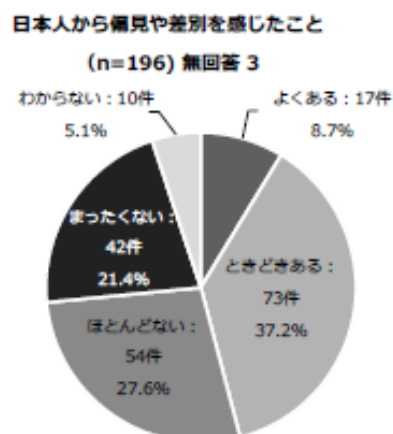
困りごとの相談先では、「家族、親戚」が143件・73.3%で最も多く、「日本人の友人、知人」が88件・45.1%、「外国人の友人、知人」が87件・44.6%と続いている。

(10) 日本人との付き合い 【Q 14. あなたは日常生活で日本人との付き合いがありますか (あてはまるものを全てに○)】



日本人との付き合いでは、「一緒に働いている」が119件・60.7%と最も多く、「友人として付き合っている」が118件・60.2%、「自分または親戚が、日本人と結婚して日本に住んでいる」が65件・33.2%、「日本人とあいさつ程度の付き合いはある」が57件・29.1%の順が多かった。

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



日本人から偏見や差別を感じたことについては、「ときどきある」が73件・37.2%で最も多く、「ほとんどない」が54件・27.6%、「まったくない」が42件・21.4%、「よくある」が17件・8.7%であった。「よくある」「ときどきある」「ほとんどない」の合算は144件・73.5%であった。

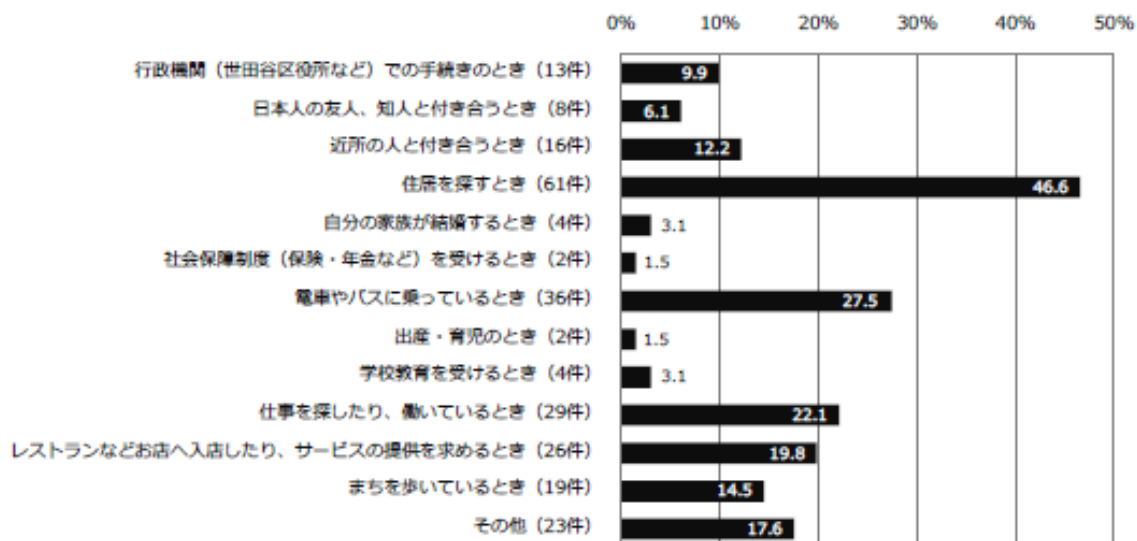
(12) どのようなときに、偏見や差別を感じたか

【Q15.(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○).】

【Q15.で「よくある」「ときどきある」「ほとんどない」と回答した144件について】

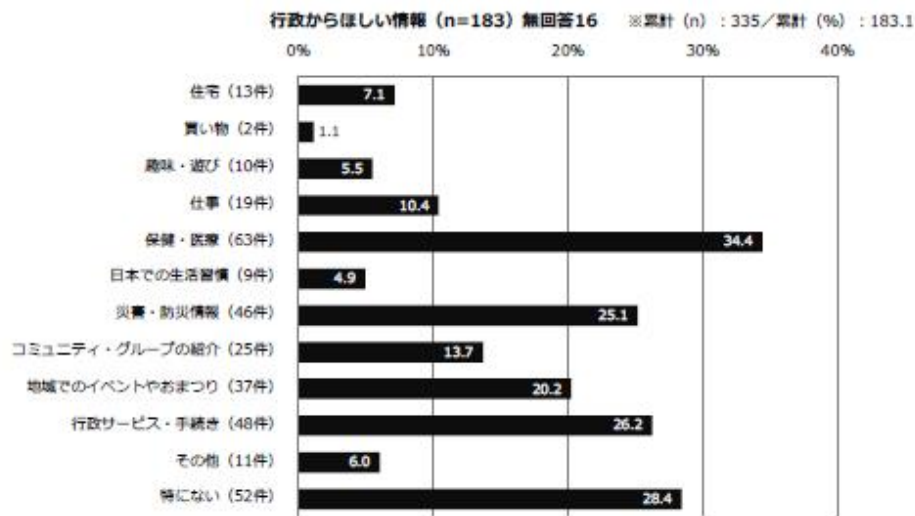
どのようなときに、偏見や差別を感じたか (n=131) 無回答13

※累計(n):243/累計(%):185.5



どのようなときに、偏見や差別を感じたかでは、「住居を探すとき」の61件・46.6%が最も多く、次いで「電車やバスに乗っているとき」が36件・27.5%、「仕事を探したり、働いているとき」が29件・22.1%、「レストランなどお店へ入店したり、サービスの提供を求めるとき」が26件・19.8%と続いている。

(15) 行政からほしい情報【Q17. 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、具体的な内容をかつこの中に書いてください）。】

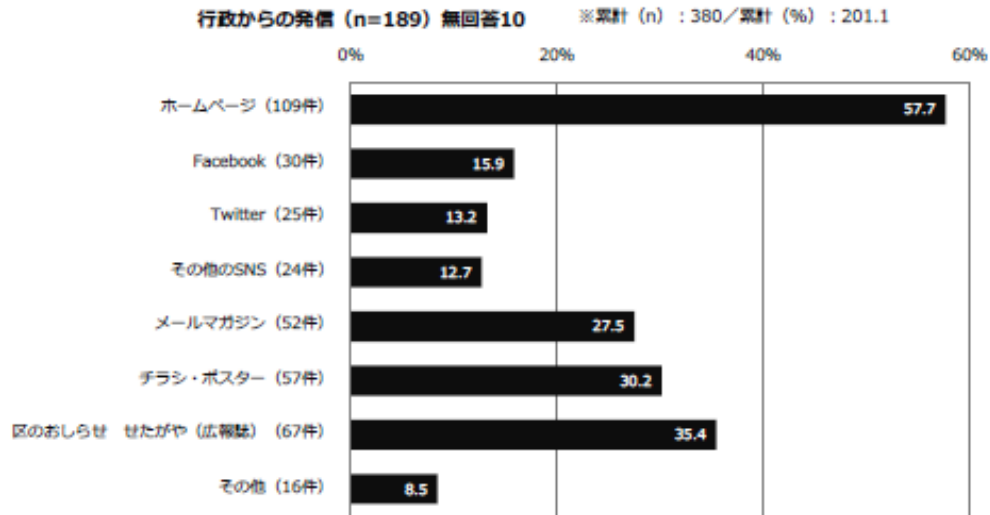


行政からほしい情報では、「保健・医療」が63件・34.4%で最も多い。「行政サービス・手続き」が48件・26.2%、「災害・防災情報」が46件・25.1%、「地域でのイベントやおまつり」が37件・20.2%と続いている。

■『行政からほしい情報』で記述回答のあった主な内容（抜粋）

- |  |   |
|--|---|
| <p>&lt;住宅&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人に住宅や賃貸の相談や支援を提供できる専門部署があることを希望</li> <li>・外国人が住める物件情報の提供</li> <li>・区が運営する住宅を積極的に発信して欲しい</li> </ul> <p>&lt;買い物&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・フリマ情報</li> <li>・ベトナムスーパー、調味料店</li> </ul> <p>&lt;趣味・遊び&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・（無料）英語での世田谷での活動</li> <li>・外国人向けレクリエーション</li> <li>・コミュニティのための活動</li> </ul> <p>&lt;仕事&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国籍でも安心して働ける場の情報の提供</li> <li>・日本語を使う外国人向けの仕事</li> <li>・日本の伝統的なものを勉強できる場所</li> </ul> <p>&lt;保健・医療&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国語で利用できる病院（29件）</li> <li>・インターネットおよび英語による予約または医療処置に関する書面による情報</li> <li>・介護保険や健康保険でつかえるサービス</li> </ul> <p>&lt;日本での生活習慣&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・如何にもっとうまく日本の社会に溶け込むことができるか？</li> <li>・イベント</li> <li>・日本の歴史、文化の勉強会など</li> </ul> | <p>&lt;災害・防災情報&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・英語での情報提供（4件）</li> <li>・緊急時の英語での対応（2件）</li> <li>・外国語でのサービス提供（3件）</li> </ul> <p>&lt;コミュニティ・グループの紹介&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人コミュニティや外国に関心があるグループなど（2件）</li> <li>・日本人との交流、または社会人サークル情報</li> </ul> <p>&lt;地域でのイベントやおまつり&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・開催場所と日時（4件）</li> <li>・英語の情報</li> <li>・イベント情報（2件）</li> </ul> <p>&lt;行政サービス・手続き&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・多言語対応</li> <li>・日本語以外のもっと詳細な情報</li> <li>・外国語を使用できるところ（2件）</li> <li>・年金（2件）、社会保険</li> </ul> <p>&lt;その他&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・外国人として知らない可能性がある日本の常識</li> <li>・外国人の親のために外国語が可能な学校/幼稚園</li> <li>・保育園のオプション</li> <li>・税金、海外からの入金、投資など</li> <li>・退職/年金（国民年金、私学共済）民間保険/年金</li> </ul> |
|--|---|

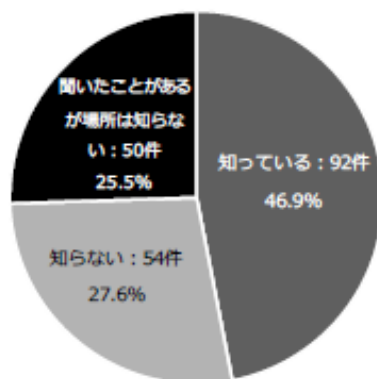
(16) 行政からの発信【Q18. 行政からの情報を、どのような方法で発信してほしいですか (主なもの3つ以内に○)】



行政からの発信では、「ホームページ」109件・57.7%でニーズが高いことがうかがえる。「区のおしらせ せたがや (広報誌)」67件・35.4%、「チラシ・ポスター」57件・30.2%、「メールマガジン」52件・27.5%と続いている。

(17) 避難場所認知度【Q19. 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○)】

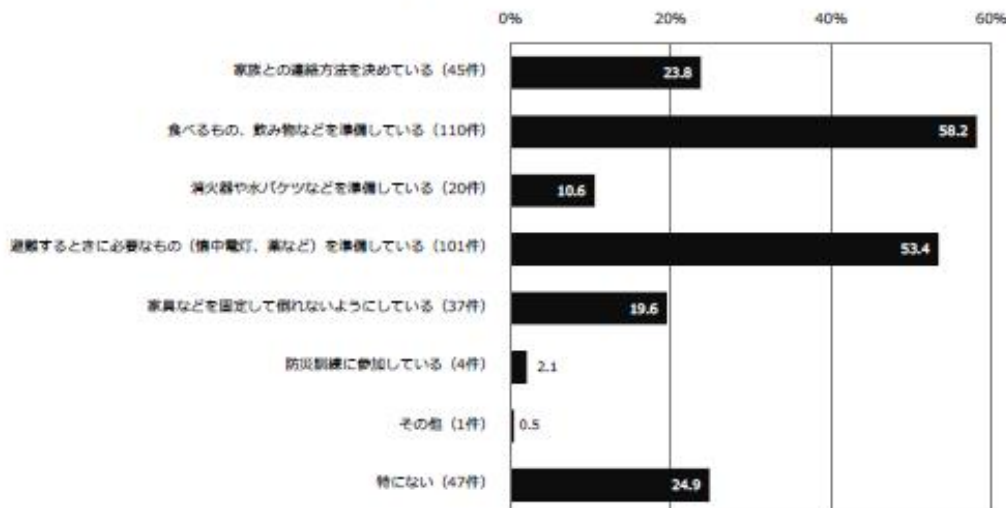
避難場所認知度 (n=196) 無回答3



避難場所の認知度では、「知っている」が92件・46.9%で、半数近くが自身の避難場所を認知していた。「知らない」54件・27.6%、「聞いたことがあるが場所は知らない」は50件・25.5%であった。

**(18) 災害時の対策** 【Q20. 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○).】

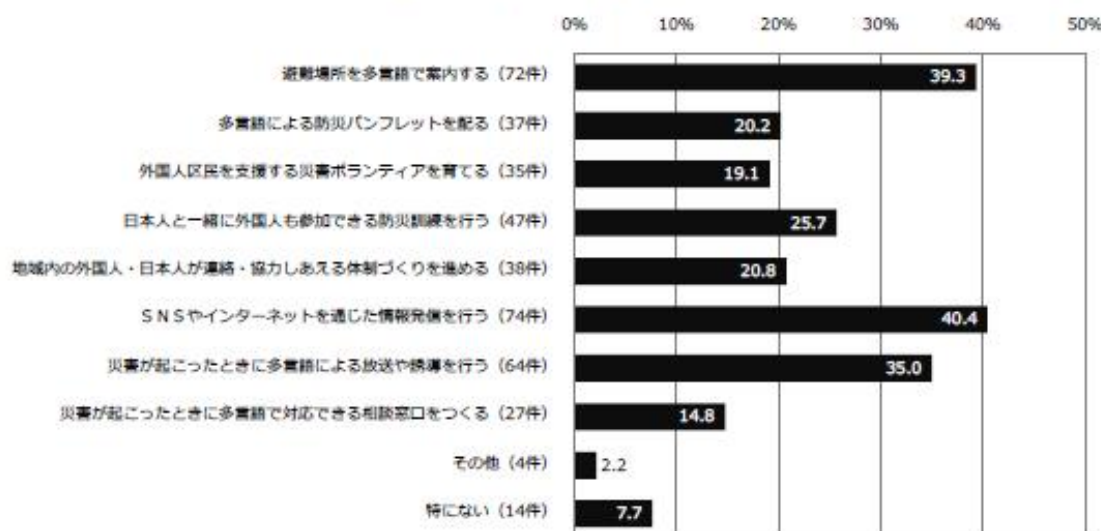
災害時の対策 (n=189) 無回答10 ※累計 (n) : 365 / 累計 (%) : 193.1



災害時の対策では、「食べるもの、飲み物などを準備している」が110件・58.2%で最も多く、「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」が101件・53.4%と続いている。

**(19) 世田谷区に望む災害対策** 【Q21. 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○).】

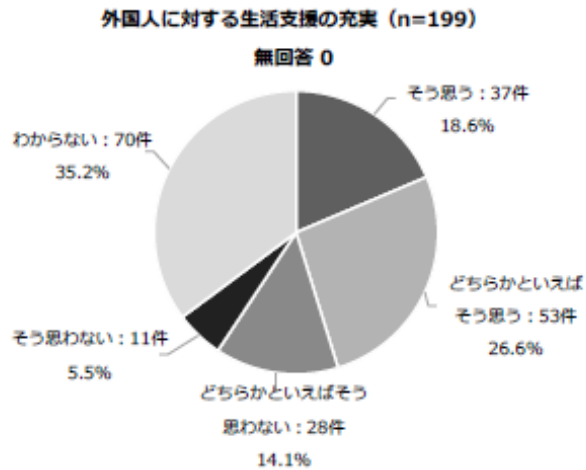
世田谷区に望む災害時の対策 (n=183) 無回答16 ※累計 (n) : 412 / 累計 (%) : 225.1



世田谷区に望む災害対策としては、「SNSやインターネットを通じた情報発信を行う」が74件・40.4%で最も多く、「避難場所を多言語で案内する」が72件・39.3%、「災害が起こったときに多言語による放送や誘導を行う」が64件・35.0%と続いた。

(20) 外国人に対する生活支援の充実

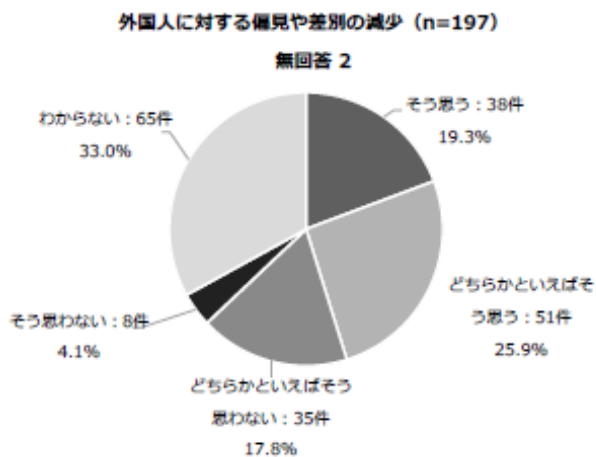
【Q 2 2. 世田谷区では、外国人が安心して地域で生活するために、教育、住宅、就労など、生活全般にわたっての支援を行っています。あなたは外国人に対する生活支援が充実していると思いますか（1つに○）。】



外国人に対する生活支援の充実では、「そう思う」と「どちらかといえばそう思う」の合計が90件・45.2%で、「どちらかといえばそう思わない」と「そう思わない」の合計39件・19.6%を上回っている。「わからない」は70件・35.2%であった。

(21) 外国人に対する偏見や差別の減少

【Q 2 3. 世田谷区では、多様な文化を理解し合える交流イベントなどを開催し、区民一人ひとりが互いの文化について理解を深め、偏見や差別を解消することで、多文化共生社会の実現を目指しています。あなたは、区内において外国人に対する偏見や差別が減っていると思いますか（1つに○）。】

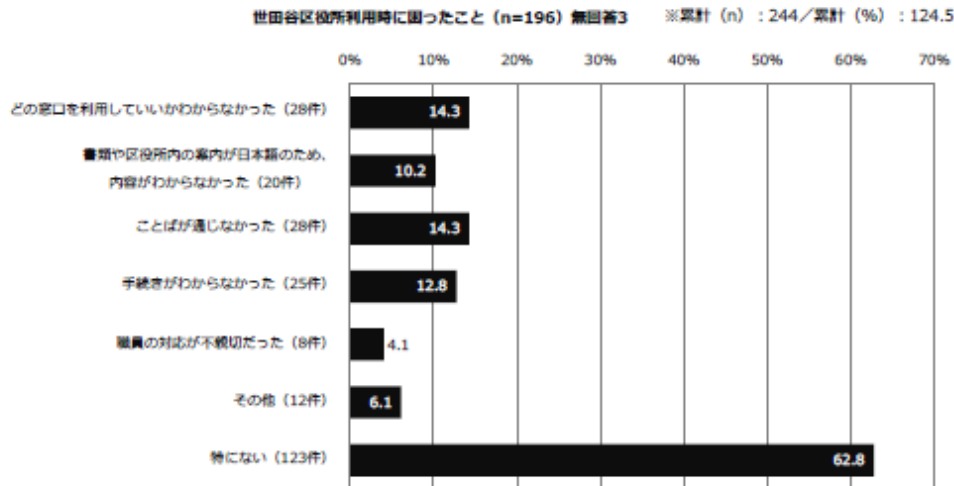


外国人に対する偏見や差別の減少では、「そう思う」「どちらかといえばそう思う」の合算が89件・45.2%、「どちらかといえばそう思わない」「そう思わない」の合算が43件・21.9%で偏見や差別が減っていると感じる外国人が23.3ポイント多い。「わからない」は65件・33.0%であった。



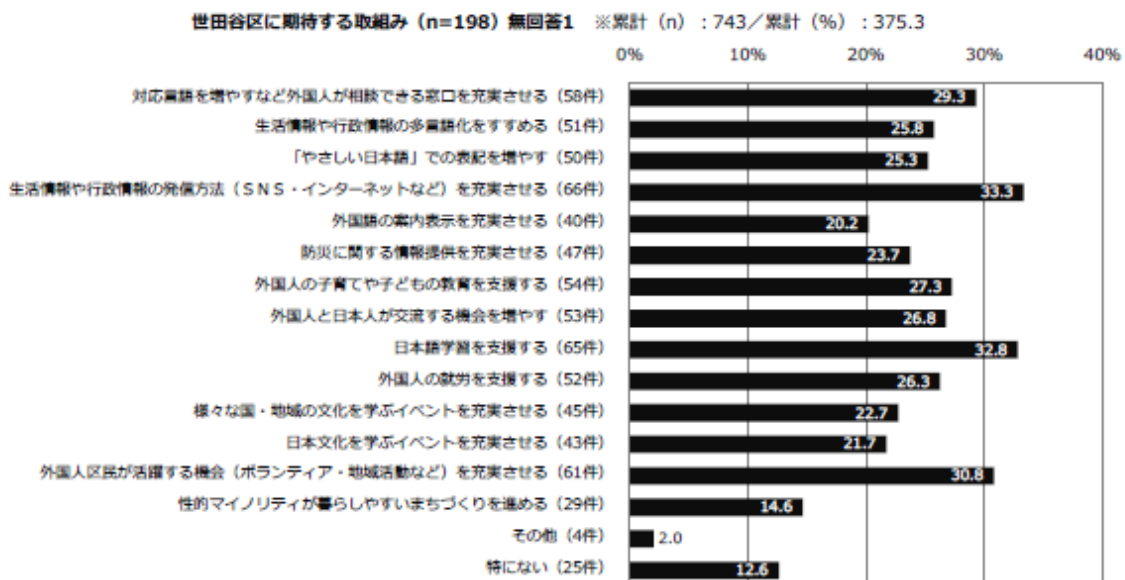
II. 4. 行政サービスについて

(1) 世田谷区役所利用時に困ったこと 【Q24. あなたが世田谷区役所を利用したとき、困ったこと(ありましたか)(主なものを3つ以内に○)】



世田谷区役所利用時に困ったことでは、「どの窓口を利用していいかわからなかった」及び「ことばが通じなかった」が 14.3%で最も高く、続いて「手続きがわからなかった」12.8%、「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」10.2%、「職員の対応が不親切だった」4.1%と続いた(「その他」「特になし」は除く)。

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



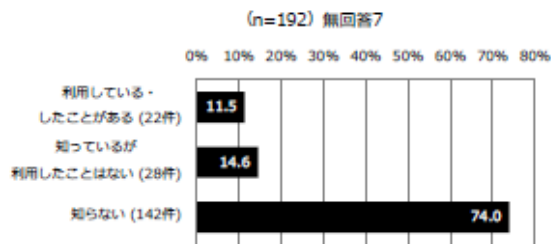
世田谷区に期待する取組みでは、「生活情報や行政情報の発信方法(SNS・インターネットなど)を充実させる」が66件・33.3%で最も多かった。次いで「日本語学習を支援する」が65件・32.8%、「外国人区民が活躍する機会(ボランティア・地域活動など)を充実させる」61件・30.8%、「対応言語を増やすなど外国人が相談できる窓口を充実させる」58件・29.3%の順で多かった。

(3) 外国人向け出版物・取組み

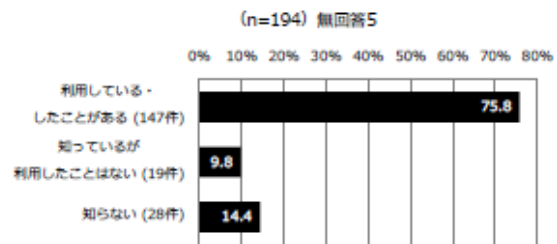
【Q 2 6. あなたは世田谷区が行っている以下の出版物や取組みを知っていますか。また、利用したことがありますか。a)～i)までの出版物や取組みについて、1～3のうちあてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。(それぞれ1つに○)。】

<出版物>

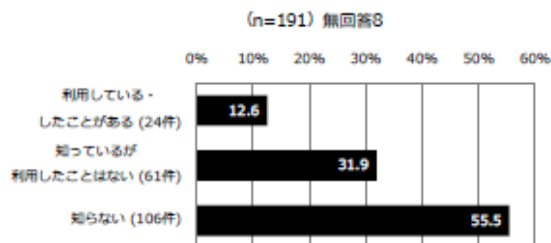
■ 『a) 外国語版生活便利帳「Life in Setagaya」』



■ 『b) 「資源とごみの出し方・分け方」』

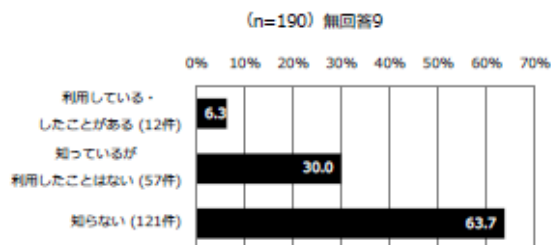


■ 『c) 災害時区民行動マニュアル(マップ版)』

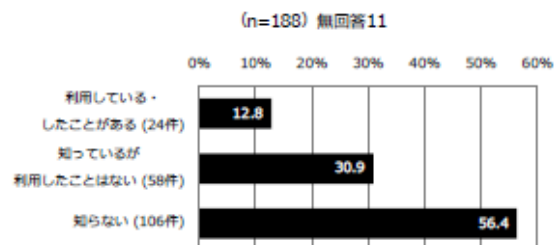


<取組み>

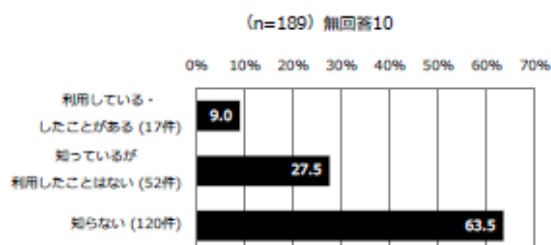
■ 『d) 日常生活や行政に関することを相談できる外国人相談窓口』



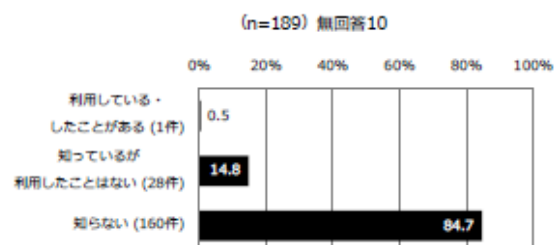
■ 『e) 世田谷区ホームページの外国人向けページ』



■ 『f) 外国人向けの日本語教室』



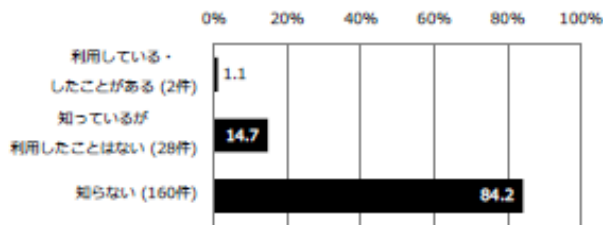
■ 『g) 帰国・外国人児童・生徒のために教育や相談指導を行う教育相談室』



<取組み>

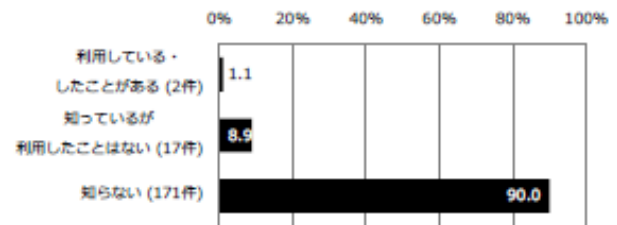
■ 『h) せたがや国際交流センター  
(クロッシングせたがや)』

(n=190) 無回答9



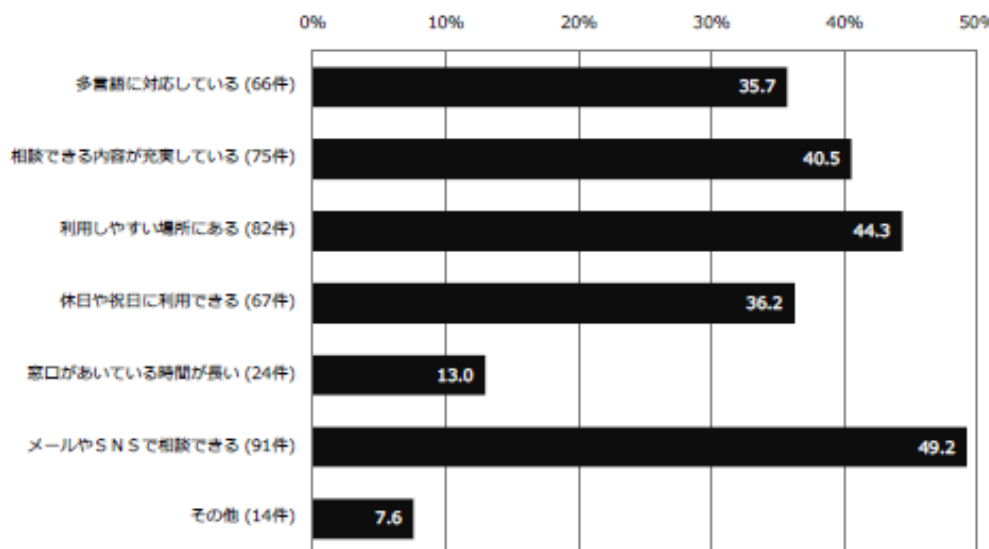
■ 『i) 世田谷区パートナーシップの宣誓  
(同性パートナーシップ宣誓)』

(n=190) 無回答9



(4) 利用したい外国人相談窓口 【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○)。】

利用したい外国人相談窓口 (n=185) 無回答14 ※累計 (n) : 419/累計 (%) : 226.5



利用したい外国人相談窓口では、「窓口があいている時間が長い」の24件・13.0%以外の選択肢が拮抗しているが、「メールやSNSで相談できる」が91件・49.2%で最も多く、次いで「利用しやすい場所にある」82件・44.3%、「相談できる内容が充実している」75件・40.5%、「休日や祝日に利用できる」67件・36.2%、「多言語に対応している」66件・35.7%と続いている。

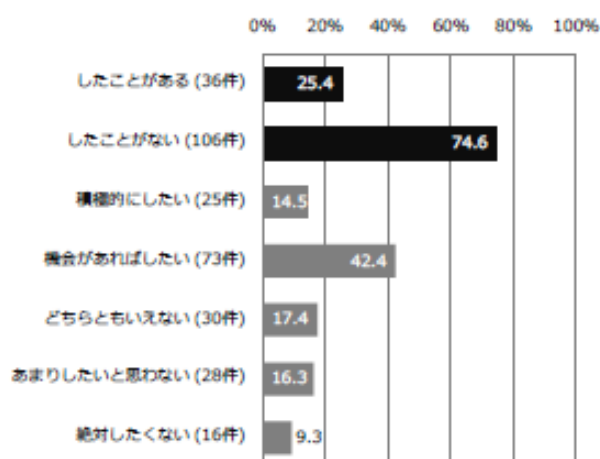
## Ⅱ-5. 交流活動について

### (1) 交流活動の有無・希望

【Q29. あなたは次のような交流や活動a)～h)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。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せんか。3～7のうち、あてはまる番号を1つ選んで○をつけてください。】

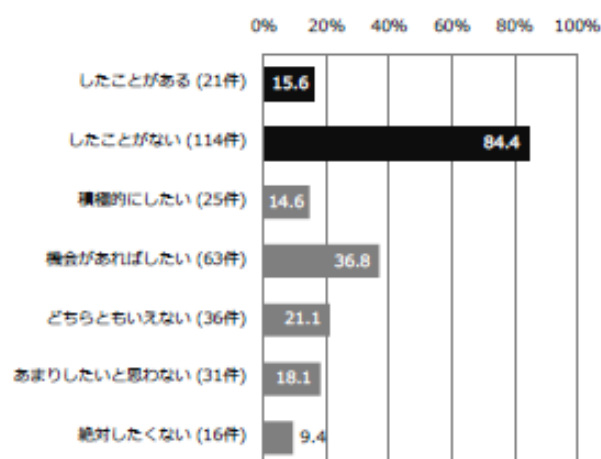
#### ■ 『a) 母語や日本語を教える活動』

活動の有無 (n=142) 無回答57  
活動の希望 (n=172) 無回答27



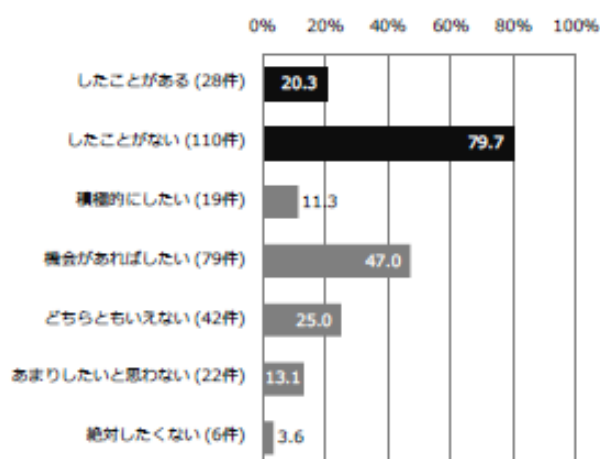
#### ■ 『b) 学校の授業への協力』

協力の有無 (n=135) 無回答64  
協力の希望 (n=171) 無回答28



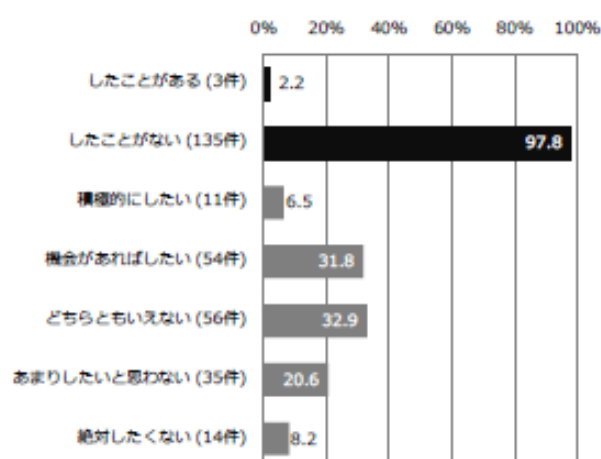
#### ■ 『c) 防災訓練』

活動の有無 (n=138) 無回答61  
活動の希望 (n=168) 無回答31



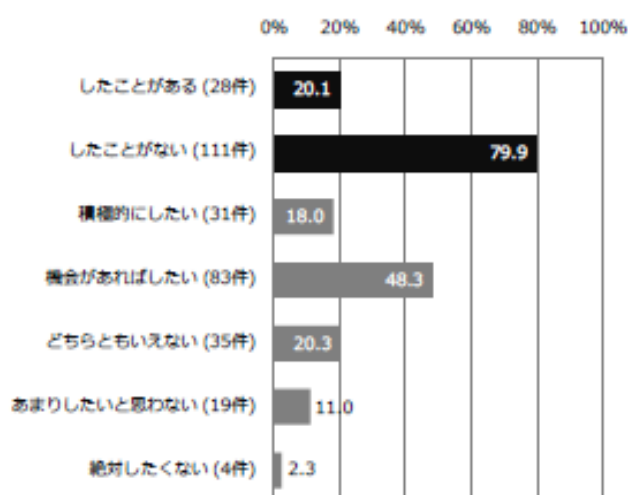
#### ■ 『d) 防犯活動』

協力の有無 (n=138) 無回答61  
協力の希望 (n=170) 無回答29



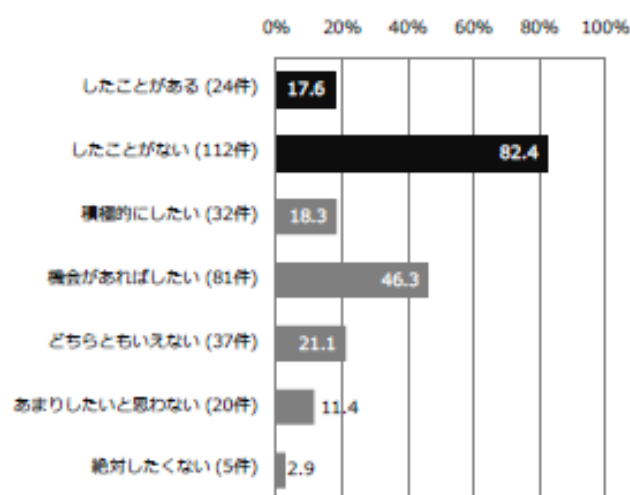
■ 【e）地域のイベント】

活動の有無 (n=139) 無回答60  
 活動の希望 (n=172) 無回答27



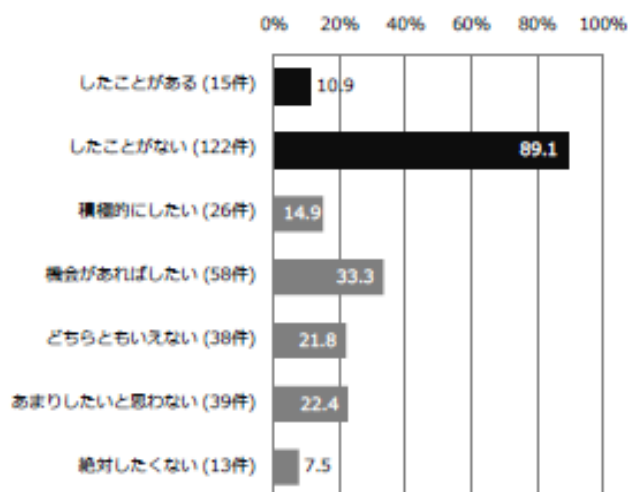
■ 【f）文化交流】

協力の有無 (n=136) 無回答63  
 協力の希望 (n=175) 無回答24



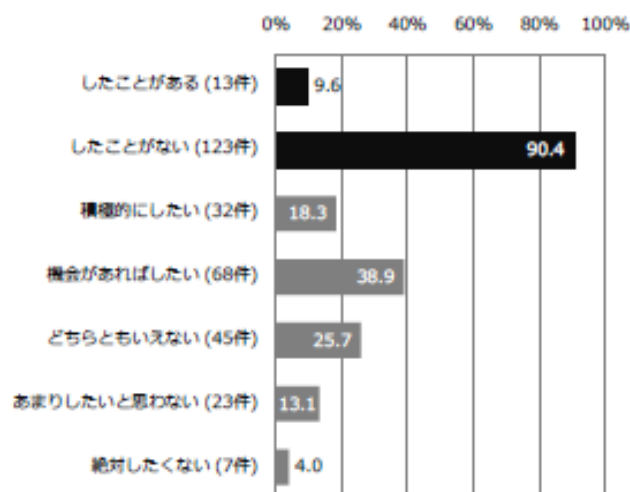
■ 【g）スポーツ交流】

活動の有無 (n=137) 無回答62  
 活動の希望 (n=174) 無回答25



■ 【h）外国人支援活動】

協力の有無 (n=136) 無回答63  
 協力の希望 (n=175) 無回答24



(2) している(してみたい) 交流や活動 【Q29.(A) その他、している(してみたい) 交流や活動があれば以下に書いてください。】

■ 『している交流や活動』 回答の主な内容

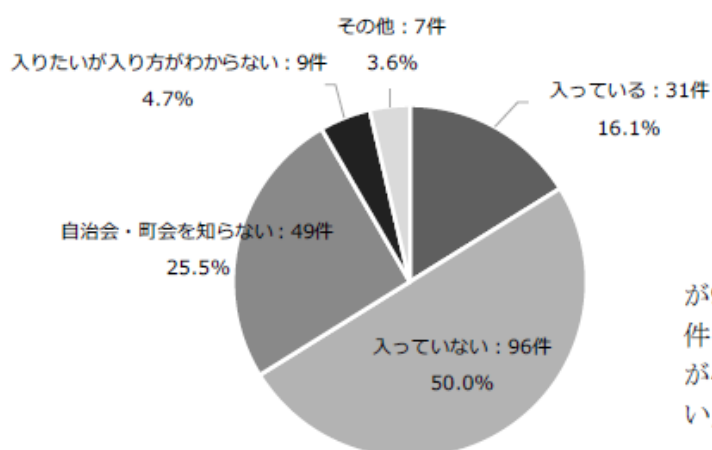
	件数
スポーツ、武道	3
合唱	1
絵画	1

■ 『してみたい交流や活動』 回答の主な内容

	件数
言語交流活動(日本語含む)	6
スポーツ、武道	3
ボランティア活動	2
料理教室	2
環境活動(ゴミ拾い等)	2

(3) 自治会・町会の加入状況 【Q30. あなた(あなたの世帯)は自治会・町会に入っていますか(1つに○)。】

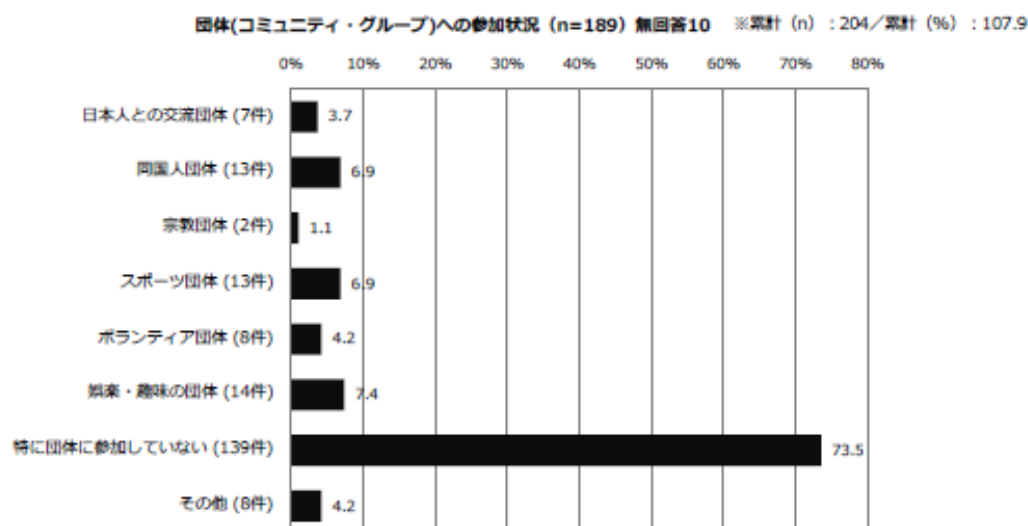
自治会・町会の加入状況 (n=192) 無回答7



自治会・町会の加入状況では、「入っていない」が96件・50.0%で最も多く、「入っている」は31件・16.1%であった。「自治会・町会を知らない」が49件・25.5%、「入りたいが入り方がわからない」が9件・4.7%であった。

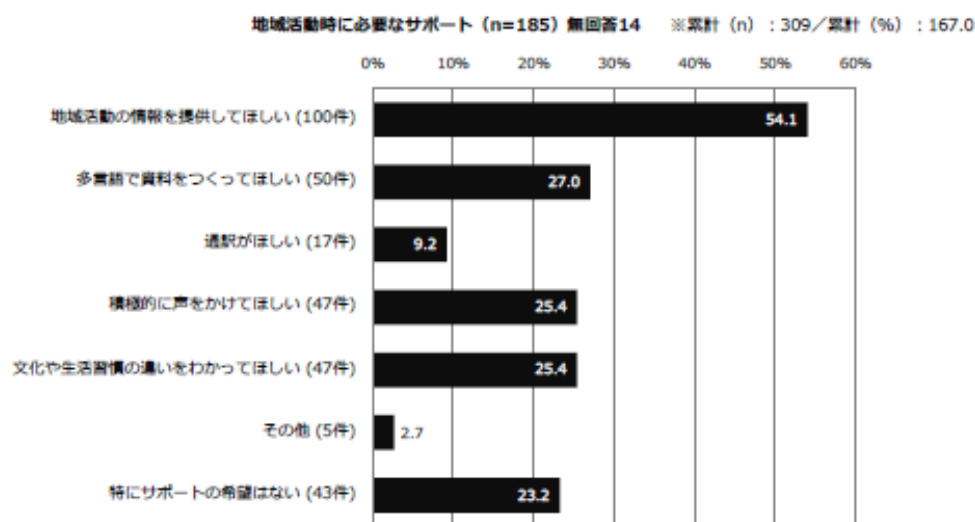
(4) 団体（コミュニティ・グループ）への参加状況

【Q3 1. あなたは仕事や学校以外で何らかの団体（自治会・町会を除く、コミュニティやグループなど）に入っていますか（主なものを3つ以内に○）。】



団体（コミュニティ・グループ）への参加状況では、「特に団体に参加していない」が139件・73.5%であった。他の選択肢はいずれも10%未満で、「娯楽・趣味の団体」が14件・7.4%で最も多く、次いで「同国人団体」「スポーツ団体」がともに13件・6.9%となった。

(5) 地域活動時に必要なサポート 【Q3 2. 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（主なものを3つ以内に○）。】



地域活動時に必要なサポートでは、「特にサポートの希望はない」は23.2%で約8割がサポートを希望している。

## <参考>

### 令和5年度実施

### 世田谷区における外国人区民へのアンケート調査 結果

#### 1 概要

##### (1) 調査目的

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量的調査により明らかにすることで、在住外国人の傾向の把握、外国人支援策の充実を図るための基礎資料とするため、及び、「世田谷区多文化共生プラン」の数値目標として掲げている項目の進捗状況を確認するため。

##### (2) 調査地域

世田谷区全域

##### (3) 調査対象・対象数

令和5年5月1日現在、世田谷区内に在住する18歳以上の外国籍区民500人

##### (4) 標本抽出方法

無作為抽出法（抽出フレーム：住民記録台帳マスター）

##### (5) 調査期間

令和5年6月6日（火）～7月7日（金）

##### (6) 調査項目

回答者の属性、日常生活等全体で12問（枝番含む）

#### 2 回収数・回収率

調査数・・・500件

有効回収数・・・61件

回収率・・・12.2%

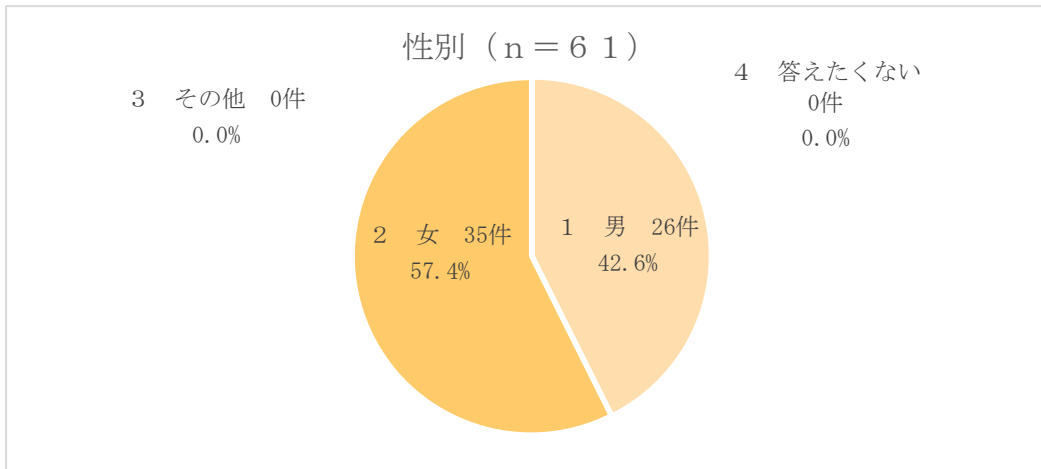


### 3 調査結果

#### 3-1 あなた（回答者）について

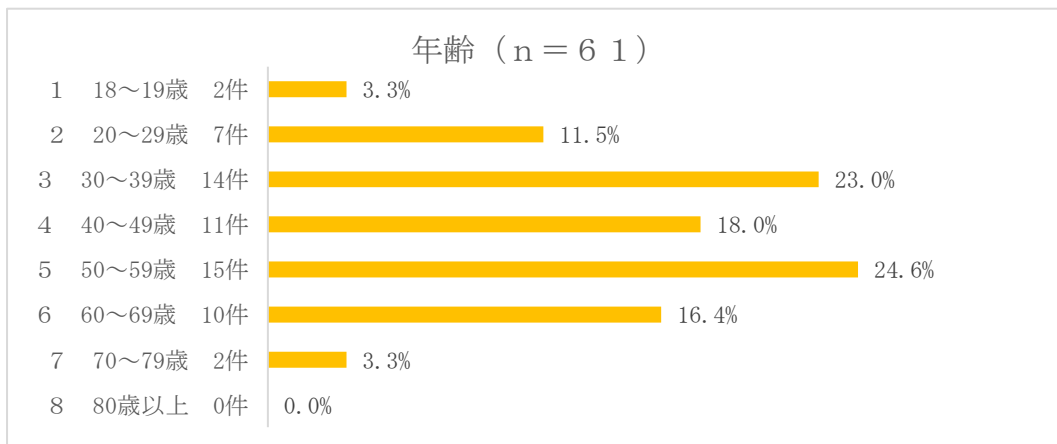
##### (1) 性別

【F 1. あなたの性別はどれですか（1つに○）。】



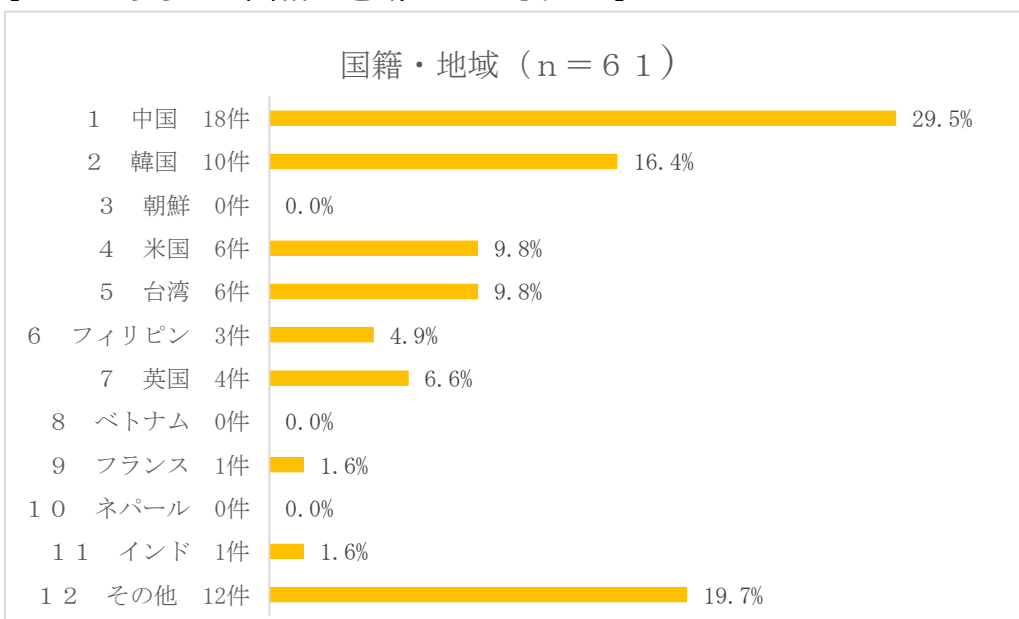
##### (2) 年齢

【F 2. あなたの年齢はどれですか（1つに○）。】



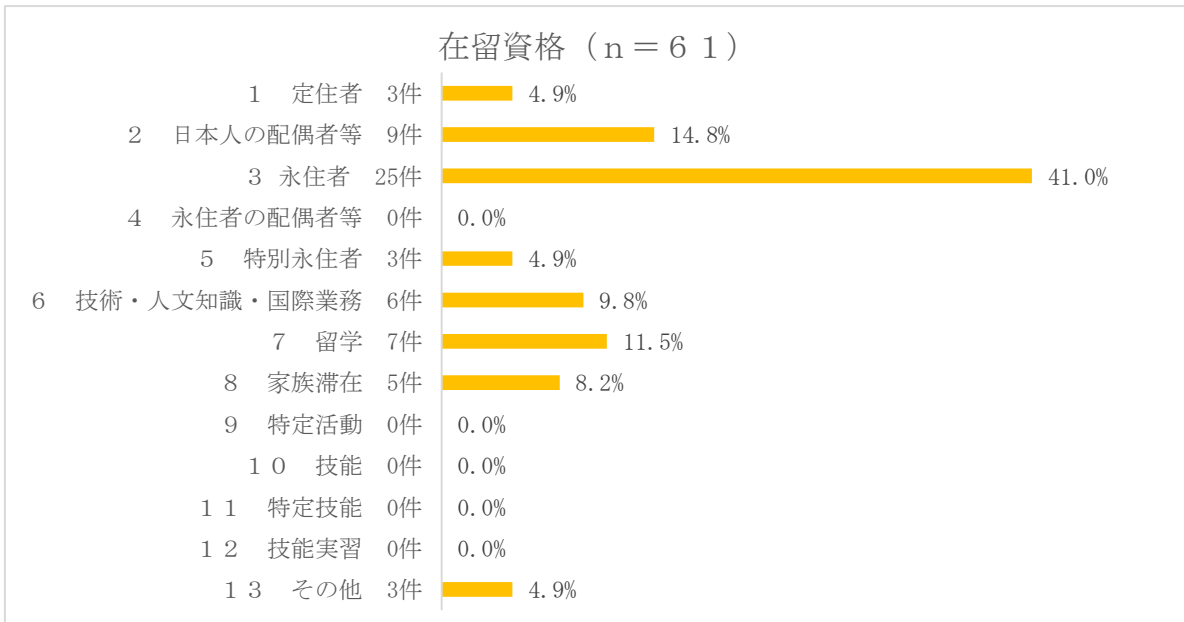
##### (3) 国籍・地域

【F 3. あなたの国籍・地域はどれですか。】



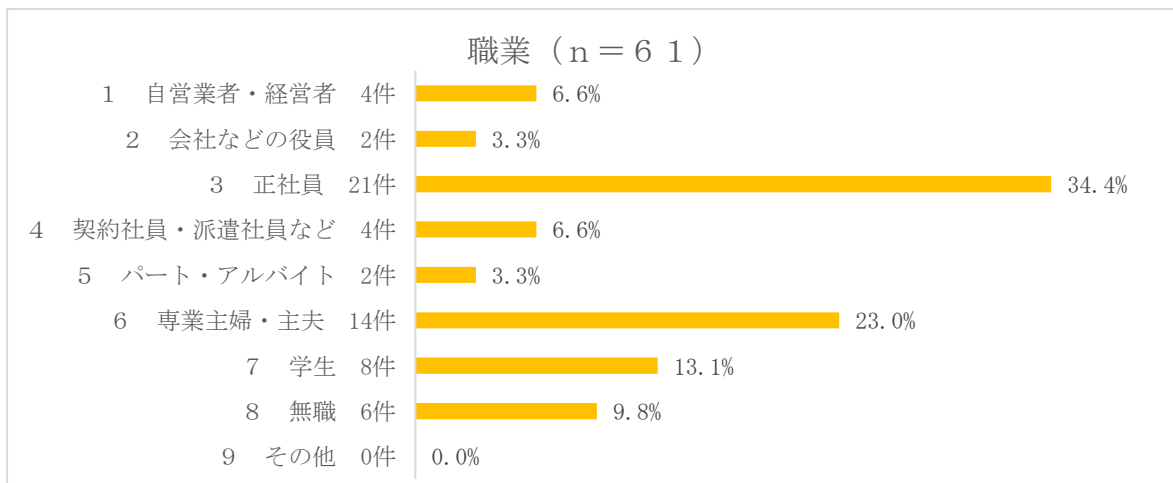
#### (4) 在留資格

【F 4. あなたの日本での在留資格はどれですか（1つに○）。】



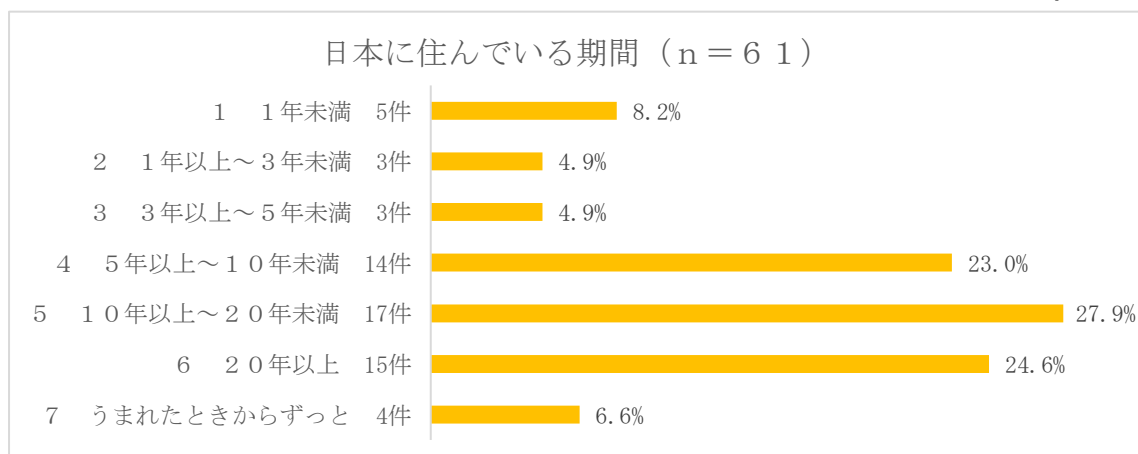
#### (5) 職業

【F 5. あなたの職業は次のどれですか。なお、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○）。】



#### (6) 日本での在住期間

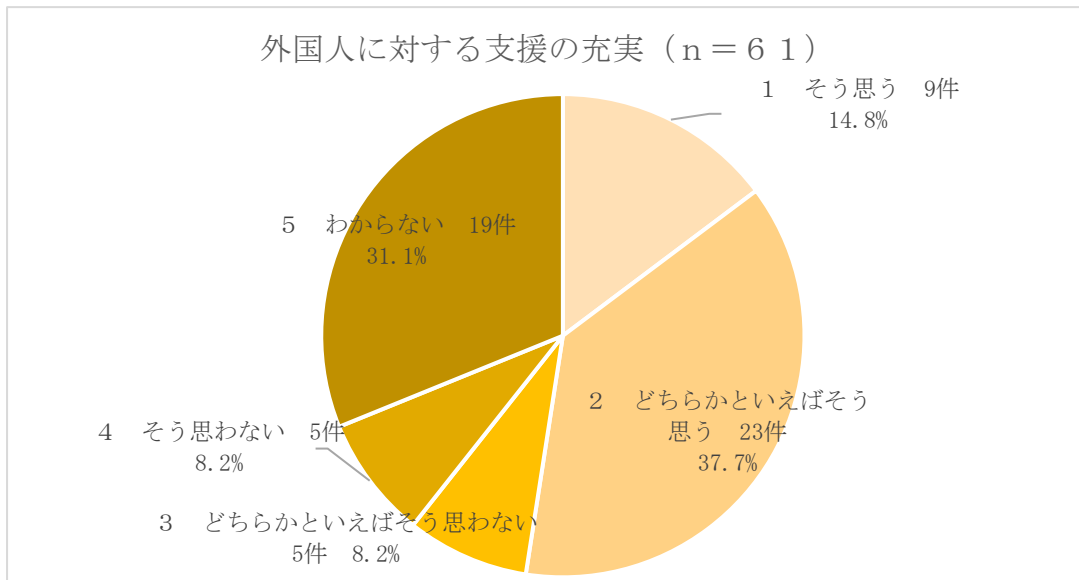
【F 6. あなたは日本にどのくらいの期間住んでいますか。来日（転入・転出）を繰り返している場合は、日本に住んでいる期間の合計を教えてください（1つに○）。】



### 3 - 2 日常生活について

#### (1) 外国人に対する支援の充実

【Q 1. あなたは、区内において、教育、住宅、就労など、生活全般の外国人に対する支援が充実していると思いますか（1つに○）。】

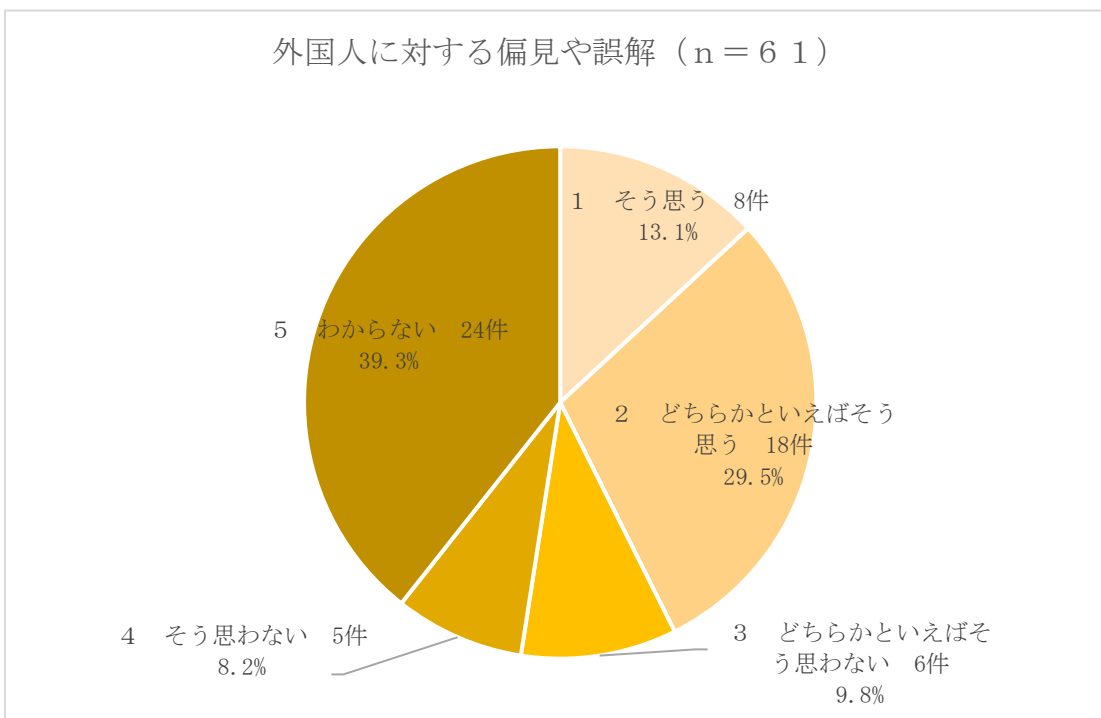


【(A) どのようなものが、充実していないと思いますか。】

※別紙

#### (2) 外国人に対する偏見や差別

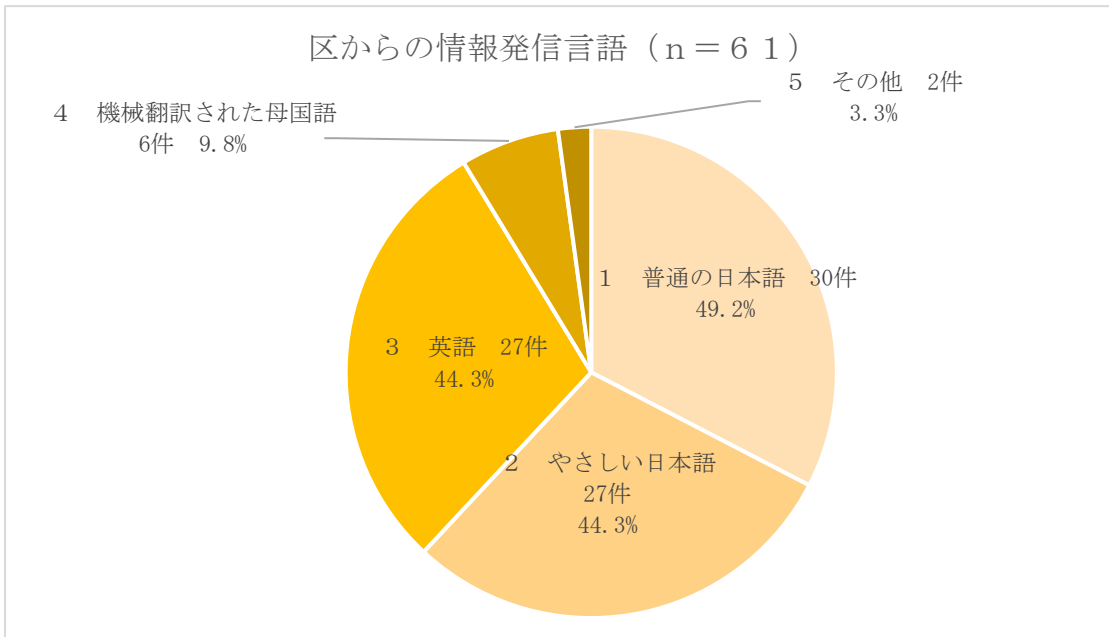
【Q 2. あなたは、区内において、外国人に対する偏見や誤解が減っていると思いますか（1つに○）。】



### 3-3 情報発信について

#### (1) 区からの情報発信言語

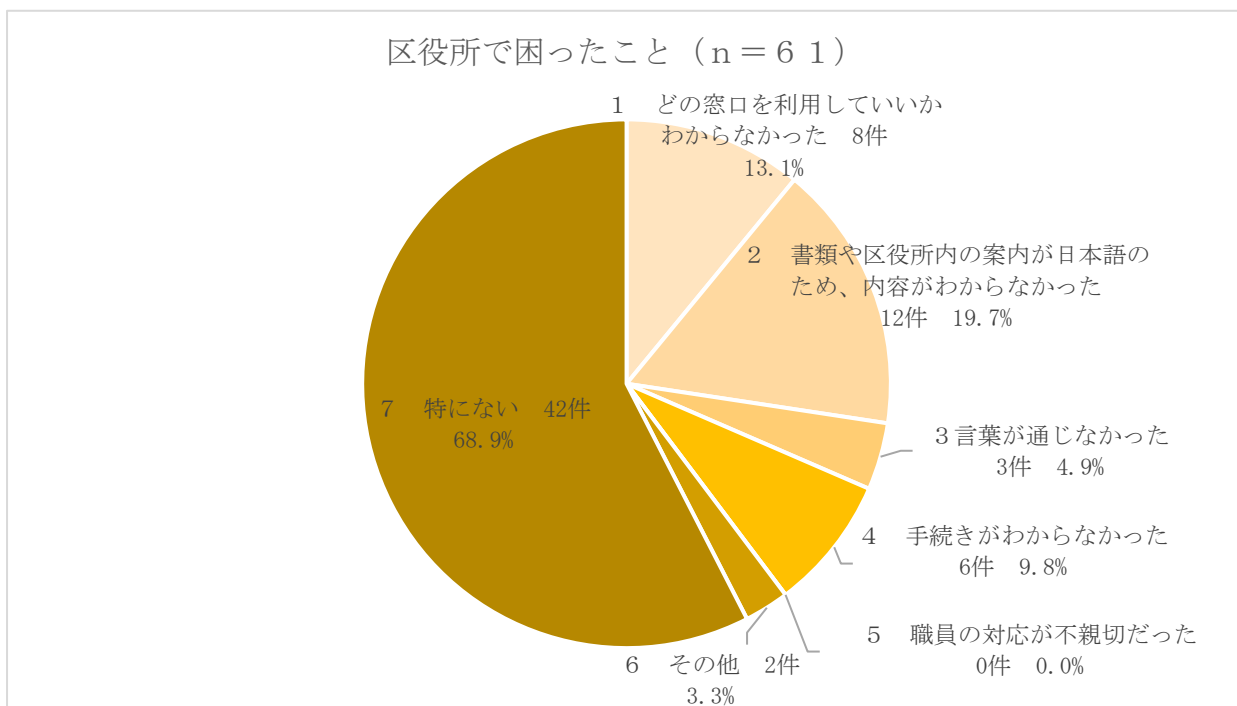
【Q3. あなたは、どの言語で区の情報発信をしてほしいと思いますか（あてはまるものすべてに○）。】



### 3-4 行政サービスについて

#### (1) 区役所利用時に困ったこと

【Q4. 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○）。】



### 3-5 その他

#### (1) 意見や要望

【Q5. 世田谷区の区政について意見や要望がありましたら自由に書いてください。】

※別紙

**【(A) どのようなものが、充実していないと思いますか。】**

※日本語以外の回答については、日本語に翻訳して掲載

私は軽い聴覚障害6級です。しかし、私が感じるのはいずれ以上の障害を持っていると感じます。何度も都営住宅を申し込んでみましたが、選ばれず不安です。
住居探し、賃貸における差別を防ぐ措置や手伝いを増していただきたい。
住まい
生活全般
年金、イデコ、その他の退職金制度の英語でのサポート。
サポートはまだ受けていません。リクエストもしていないので、確かなことはわかりません。
日本では、外国人が住居（アパート）を探すのは常に困難です。しかし、これについて市や政府はあまりコントロールできず、貸主の偏見によるものだと理解しています。
あまりにも区民が多いせいか・・・全体的な支援はもちろん、外国人へのサポート支援が他の地域（港区や目黒区）に比べて貧弱なイメージ！？
例えば・・・無料の日本語教育や仕事（バイト）斡旋など.. ※遠すぎたり制約が多い。
とても住みやすいです。育児／学校／保育園、税金など、複雑なことについては難しい面があります（しかし、当然のことと思います。）。
日本語のレギュラーレッスン（よりインタラクティブなもの）
ほとんどすべての事務的な書類や情報が日本語で書かれていますが、英語だと助かります。
何の支援もなし
不動産の賃貸はとても難しく、ほぼ不可能です。
入国管理に関する書類は、日本語を母国語としない人が理解できるようにつくりとなっていません。
①外国人向け求人・アルバイト情報、相談センター。十分な情報がありません。
②新しい知識のブラッシュアップや興味深いテーマに関するセミナーなど。
英語版の書類を提供してもらえると助かります。また、区役所に英語を話せる人がいると助かります。

**【Q4. 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。（「その他」で記載があった回答）】**

手続きに時間がかかるようですが、手続きの多くは、市役所に行かなくてもオンラインでデジタルに完了できるはずだと思います。
意見はございません。

**【Q5. 世田谷区の区政について意見や要望がありましたら自由に書いてください。】**

※日本語以外の回答については、日本語に翻訳して掲載

私は喫煙者ですが、世田谷区（に限らずですが・・・）喫煙所が少なすぎると思います。住民税もたばこ税もたくさん支払っているのにとても差別的だと感じます。もう少し何とかならないのでしょうか？
特になし
外国人はいつかは離れると思わず、世田谷区だけの制度を作って、外国人に生活面でも安定した生活ができる住宅文化を作って、経済的な助けを与えて住みたい世田谷を作って、離れず地域に役立つ人材と

して世田谷区の愛着信を芽生えさせて、日本だけでなく全世界の世田谷区の名前が上がってほしいです。
特にない
図書館に中国語（原作）の本を増やしてほしいです。
ないです。
いつも親切に対応して頂き感謝しております。
世田谷区 3 年目ですが、住みやすいと思います。
特にありません。
お疲れ様です。
窓口の職員によって多少対応が違うのは感じていました。質問しても詳しく説明して頂けないことがありましたが、親身になって何度も電話のやりとりに対応して頂き、緑化助成金が無事に申請できました。世田谷区役所みどり政策課の〇〇様、ありがとうございました。
特になし
私には日本人の配偶者がおり、彼女が助けてくれるため、サポートは必要ありません。
世田谷区は住民、特に私たち外国人のニーズに応えるよいサービスを提供しており、素晴らしいと思います。
この機会に、お願いしたいことが 2 つあります。
1 つ目に、記入・提出する書類には英語版があったほうが理解しやすく記入しやすいです。
2 つ目に、より多くの機関や施設が外国人を受け付けてくれることを願います。
全体的に、世田谷区はとても住みやすい街です。
なぜこの調査はオンラインで行われないのでか？その方がみんなの作業が減るでしょう。
外国人が日本での生活や法的手続きに慣れるための支援団体や活動があるとよいと思います。
公的手続きと情報のデジタル化を促進することを勧めます。これは外国人だけでなく、日本に住むすべての人に役立ちます。情報がオンラインで明確に入手できるようになれば、人々はいつでも簡単にアクセスでき（直接役所に行く必要がなく）、自分の言語に翻訳することもできるため、世田谷区がすべての情報をさまざまな言語に翻訳するためのむだな費用がなくなります。
また、政府のウェブサイトには、優れた／最新の UX/UI デザイナーを採用することをお勧めします。
昔から、日本語のウェブサイトは（特に外国人にとって）非常に遷移が分かりにくいです
[不便、不満]
もっと区にある外国人関連サービス及び支援に関する情報提供を幅広く知ることができるよう、もう少し努力していただけると有難いです。
英語を話す人が十分でないため、妻はしたいことのすべてをすることはできません。私の日本語は会話レベルにすぎません。
日本語を学びたいです。日本語を学びたい人のための無料の講座があるべきです。
来月、妻が日本に来ます。
彼女は日本語の勉強を始めるのが楽しみでたまらないようですが、色々な費用に加え、日本語講座の費用を捻出するのは難しいです。
マイナンバーカードの申請、更新手続きをもっと簡単化にして欲しい。
世田谷区は素晴らしいコミュニティです！いつも親切なサービスをありがとうございます！

<p>ハザードマップはとても参考になりました。住民として、緊急時にどこに避難すべきかを知るのに役立ちました。ありがとうございました！</p> <p>季節ごとに健康診断が受けられます！コロナウイルスの予防接種に関する情報が充実していました！</p> <p>全般的にサービスがよいです。ありがとうございます。</p>
<p>日本人の妻の助けがなければ、区から送られてくる公式の書類（例：ワクチンの書類）を理解するのはとても難しかったと思います。簡単な日本語と英語があれば良いと思います。QRコードをスキャンして英訳を表示できるようにしてほしいです。今回のアンケートありがとうございました！</p>
<p>来日間もなくの外国人は日本のことをあんまり知りませんので、外国人に対する各種のご指導をもっと多く行ってほしいです。（小学生を指導するようにね😊）</p>
<p>外国人である私たちにとって、重要な書類は英語版があった方が楽だと思いました。</p> <p>外国人を対象とする日本語教室をもっと増やしてほしい。</p> <p>とても良かったです。ただ一つ、不動産の賃貸は難しい、すごく難しいです。</p>
<p>生活、文化、教育、関連分野のセミナーを英語（日本語）で...外国人だけでなく、日本人も対象のものがあるとよいと思います。ありがとうございました。</p>
<p>外国人に対する偏見をなくし、より多くの書類を用意してください。</p> <p>英語で提供される書類がもっと必要だということ以外は、市役所で働く人たちの対応は本当によかったです。彼らは英語は話せませんが、とても親切で理解のある方たちでした。ありがとうございました。</p>
<p>区役所で英語を話せる人が外国人をサポートできる日時を周知／共有していただくと助かります。マイナンバーの制度や手続きがよくわかりません。</p> <p>区から届く請求書をオンラインで閲覧できるようにしてほしいです。クレジットカードでオンライン決済したいです。</p> <p>ボランティアやレクリエーションなど、地域のイベントやお祭りについてもっと知りたいです。</p>