

分野	区分	日本人市民アンケート	外国籍市民アンケート	事業所ヒアリング	区分	まとめ
意識		外国籍市民が増えることについては、「どちらともいえない」(51.9%)を除くと、肯定的な意見(11.8%)より否定的な意見(36.2%)が多いが、外国籍市民との共生については重要だと感じている人(48.4%)が多い。 特に若年層では、重要性に関して肯定的な意見(34.6%)が比較的多いが、高齢層では慎重(10%台)。年代によって共生に対する考え方が相違。				・日本人市民の共生社会に対する考え方は年代によって相違がある。若年層は肯定的である一方、高齢層は慎重。  ・日本人市民は、全ての年代において、差別意識・偏見を持たないことへの意識が高い。
		外国籍市民に対する偏見や差別を感じる人と感じない人の割合はともに約3割、分からないが約4割。 偏見や差別を感じる場面は、「近所付き合いのとき」が最も多く、「仕事の場(25.9%)」、「仕事を探すとき(23.9%)」、「住居を探すとき(23.2%)」が一定数ある。				・日本人市民は、共生社会のために取り組むとよいと思っていることを行動に移せていない。(取り組むとよいと思っていることと、今行っていることの乖離がある。)
	本題	日本人が取り組むとよいと思っていることと、今行っていることでは、ともに、「差別意識・偏見を持たない」ことへの意識が高い。 取り組むとよいと思っていることは、「生活ルール・習慣の呼びかけ(70.7%)」が最も多く、「日本語・文化を外国籍市民に教える(45.6%)」が多い。 今行っていることでは、「生活ルール・習慣の呼びかけ(15.6%)」、「外国の言葉、文化、習慣を学ぶ(13.5%)」が多い。	外国籍市民が取り組むとよいと思っていることは、「日本の法律・生活ルール・習慣を学ぶ(76.3%)」が最も多く、次いで「日本語・文化を学ぶ(71.1%)」、「差別意識・偏見を持たない(54.3%)」が多い。	27		・日本人市民が取り組むとよいと思っていることは、全体では生活ルール・習慣の呼びかけが多く、年齢層でみると、若年層は、互いに学び合う意識が高く、高齢層は地域での交流促進の意識が高い。  ・日本人市民と外国籍市民がそれぞれ求めていることは、ほぼ同じ。日本のルールや日本語・文化への理解を求める意見が多い。
	共通	外国籍市民に求めることは、「日本の法律・生活ルール・習慣を学ぶ(88.4%)」が最も多く、次いで「日本語・文化を学ぶ(57.3%)」、「地域活動への参加(40.7%)」が多い。	日本人市民に求めることは、「差別意識・偏見を持たない(58.3%)」が最も多く、「生活ルール・習慣の呼びかけ(47.9%)」、「日本語・文化を教える(42.8%)」が多い。	26		

分野	区分	日本人市民アンケート		がいこくせきしみんアンケート 外国籍市民アンケート		じぎょうじゐりんで 事業所ヒアリング		まとめ
		かい 問	かい 問	かい 問	かい 問	かい 問	かい 問	
交流	共通	「地域の店や駅、道ばたで見かける」が約4割。「職場・学校・子ども園」、「自宅の近所」は各2割前後。 日常の買い物や移動の際に見かけることが比較的多い。	6	近くに住む日本人市民と「あいさつ程度をする人がある」が約6割。「親しく付き合っている人がある」は約1割。 地域の日本人市民との交流は限定的。	18	地域活動への参加はあまりみられない。地域活動の情報が届いていない可能性はある。	事業所	・日本人市民と外国籍市民の交流は限定的であり、関わりが少ない。  ・日本人市民と外国籍市民の双方に「忙しさ」や「言語の壁」という交流への共通の障壁がある。  ・日本人市民がイベント参加に消極的な理由には、交流イベント自体への興味のなさもあげられる。
		外国籍市民との交流イベントへの参加については、54.9%が消極的な意向を示している。 その理由は、10～50代は「忙しい」と「興味がない」が同程度に多い。高年齢層は「外国語がわからない」が最も多く、次いで「興味がない」が多い。	15 15-1	日本人市民との交流イベントへの参加について過半数が参加に前向きな一方で、約4割は消極的である。 その理由は、「日本語がわからない」や「忙しい」が多い。	19 19-1			
			地域で参加したい交流や活動は、「自分たちの国の文化や料理、言葉などを日本人に教える活動」や「日本の生活に慣れていない外国籍市民への支援」への関心が高い。 一方で、「自治会活動」や「学校のPTA」などの活動は関心が低い。	20				・外国籍市民は、交流に比較的意欲的であり、参加したい活動は多文化交流や外国籍市民の支援への関心は高いが、「自治会活動」や「PTA」といった既存の地域活動への関心は低い。
	行政に求める施策として、「日本人市民と外国籍市民が交流するイベントの開催（23.2%）」を求める意見が一定数ある。	14	行政に求める施策として、「日本人市民と外国籍市民が交流するイベントの開催（25.3%）」を求める意見はやや少ない。	28				

分野	区分	外国人市民アンケート		区分	事業所ヒアリング		まとめ	
		問	回答		区分	回答		
言語			外国人市民が日常生活での悩みごと・困りごとは、「言葉が通じない」が最も多い。	15	日本語能力の不足が、業務上のミスやコミュニケーションエラーにつながっており、事業者側も課題として認識している。	事業所	・日常生活に必要なレベルで日本語を習得できている人は多いが、読み書きをできない人が多い。	
					外国人市民とのコミュニケーションには、ジェスチャーや翻訳アプリを活用している。	事業所	・日本語習得への意欲は高いが、時間的な制約により、習得できない人がいる。	
			約6割の人が、日常生活に支障なく日本語を理解できる。	12	日常会話に問題はないものの、読み書きが困難な従業員が多い。	事業所	・日本語能力の不足が働く上で支障をきたしている。	
			ただし、聞く・話す・読む・書くのすべてが十分にできる人はごく少数で、特に、読む・書くについては、「あまりできない」「全くできない」と回答した人が約7割いる。	13				
			現在日本語を学んでいる人と学びたいと思っている人を合わせると94.9%いる。	14			・事業所では、言語の壁を課題として認識しているが、対策が十分ではない。	
			日本語の学習方法は、「YouTube等の動画サイト」、「SNS」、「日本語学習アプリ」が多い。そのほか、「会社」、「日本語教室」が多い。	14-1 14-2				
			日本語を学習しない理由は、「日常生活に支障がない（2割）」を除くと、「時間がない」が最も多い。また、「学習にかかる費用負担」や「日本語教室の日時が合わない」と回答した人は各6.7%いる。	14-3				
						日本語教室のボランティアの人数・後継者が不足している。	市民団体	
						日本語教室の会場は、施設の予約状況により変動するため、自転車で移動する外国人市民は会場が遠くなると欠席が多くなる。	市民団体	
共通		行政に求める施策として、「日本語教室の充実（30.5%）」、「行政情報の多言語化（28.2%）」といった言語面での支援を求める意見が多い。	14	行政に求める施策として、「行政情報の多言語化（54.9%）」が最も多く、「日本語学習の支援（31.6%）」など言語面での支援を求める意見が多い。	28	外国人の通訳支援体制の整備を希望。	事業所	

分野	区分	にほんじん しみん 日本人市民アンケート		がいこくせきしみんあんけーと 外国籍市民アンケート		じぎょうしむありんぐ 事業所ヒアリング		まとめ	
		たい 問	たい 問	たい 問	たい 問	たい 問	たい 問		
まよういく 教育				子どもの教育で困っていること・心配なことは「子どもが日本語を十分に理解できていない」や「学校とのコミュニケーションがとれない」が多い。 学校の決まりがわからないことや進路、教育費に関する不安も一定数ある。	23	日本語を理解できていない状態で授業を受けている。	がっこう 学校	・学校現場における児童生徒への日本語教育への支援、保護者への多言語対応によるコミュニケーション支援、学校制度の周知や進路への支援も求められている。	
						県の指導員は、対応できる言語に限られている。	がっこう 学校	・外国籍児童生徒の学習進度に応じて効果的に支援するため、学校と日本語支援団体との連携を強化する必要がある。	
						保護者向けメール配信システムの対応言語に限られている。	がっこう 学校		
							保護者の日本語能力には個人差があり、日常会話に問題はないものの、読み書きが困難な保護者が多い。		がっこう 学校 こども園
							保護者の日本語能力には個人差があり、日常会話に問題はないものの、読み書きが困難な保護者が多い。		がっこう 学校 こども園
					学校に望むこととしては、「外国籍児童・生徒及び保護者への言語的配慮」、「母国語のわかる教員等の増員」、「日本語学習の充実」、「日本人児童・生徒との交流」、「保護者への言語的配慮（配布物等）」が多い。	24	子どもに日本語をしっかり学ばせたいという保護者は多い。一方で母国語も大切にしたいという意識も見受けられる。		こども園
						児童生徒の授業の進捗状況がわからず、日本語教室での学習支援の内容が適切かわからないため、日本語教室と学校との連携を強化したい。	しみんだんた 市民団 体		
						日本語教室の参加者数によっては、児童生徒の人数に見合ったボランティアの確保が困難となる場合がある。	しみんだんた 市民団 体		
共 通		行政に求める施策として、「外国籍市民の子どもの日本語学習支援（43.6%）」を求める意見は3番目に多い。	14	※子どもに特化した選択肢はない。	28				

分野	区分	日本人市民アンケート		がいこくせきしみんアンケート 外国籍市民アンケート		じぎょうしむありんぐ 事業所ヒアリング		まとめ
		かい 問	かい 問	かい 問	かい 問	かい 問	かい 問	
就労					25 25-1			<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語能力の不足が働く上で支障をきたしている。【再掲】</li> <li>言語の違いによるコミュニケーション不足が生じている。</li> </ul>
								<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語能力の不足が、業務上のミスやコミュニケーションエラーにつながっており、事業者側も課題として認識している。【再掲】</li> <li>外国人労働者は就労に関して不満を抱えている。</li> </ul>
								<ul style="list-style-type: none"> <li>日本語の理解が不足している外国籍市民は母国語で話すことが多く、コミュニケーション不足が生じている。</li> <li>外国人を雇用する事業所は、生活支援も行っているため負担が大きい。</li> </ul>
								<ul style="list-style-type: none"> <li>外国籍市民とのコミュニケーションには、ジェスチャーや翻訳アプリを活用している。【再掲】</li> <li>業務外での生活面（病院、行政手続き、交通手段など）の支援が大きな負担となっている。</li> </ul>
								<ul style="list-style-type: none"> <li>外国人材の定着のため、宗教・文化的背景による業務の調整が必要である。</li> </ul>
	共通		行政に求める施策として、「労働環境の改善（22.5%）」を求める意見が一定数ある。	14	行政に求める施策として、「労働環境の改善（35.1%）」を求める意見が一定数ある。	28	外国人関連制度の最新情報を事業所へ共有する仕組みづくりを要望。	
地域参画					26	地域活動への参加はあまりみられない。地域活動の情報が届いていない可能性がある。【再掲】		<ul style="list-style-type: none"> <li>外国籍市民の地域活動への参加が少なく、コミュニケーション不足が生じている。</li> </ul>
					27	外国籍市民が取り組むとよいと思っていることは、「生活の中で感じたことを日本人市民に発言、提案する（23.4%）」も一定数ある。		<ul style="list-style-type: none"> <li>外国籍市民の意見を聞く場が整備されていない。</li> </ul>
	共通	行政に求める施策として、「市政について外国籍市民の意見を聞く場をもうける（17.1%）」を求める意見はやや少ない。	14	行政に求める施策として、「市政について外国籍市民の意見を聞く場をもうける（29.2%）」を求める意見は多い。	28			
	共通	行政に求める施策として、「外国籍市民の自治会活動等への参加促進（26.4%）」を求める意見が一定数ある。	14	行政に求める施策として、「日本人市民と外国籍市民が交流するイベントの開催（25.3%）」を求める意見はやや低い。	28			

分野	区分	日本人市民アンケート		外国人市民アンケート		事業所ヒアリング		まとめ	
		問	問	問	問	区分			
生活支援 生活支援 生活支援 生活支援 生活支援 生活支援 (情報発信)				市からの情報の入手先は、「家族・友人・知人（53.8%）」が最も多く、次いで「市ホームページ・SNS（24.8%）」、「市報かいつ（17.6%）」、「日本語教室・ボランティア団体（15.9%）」となっている。	9			市からの情報は、ホームページや市報などの市が発信している情報よりも家族・友人など身近な人から得る割合が高い。	
				便利だと思っている市からの情報を受け取る方法は、「市報かいつ（45.7%）」が最も多く、次いで「市ホームページ（23.4%）」、「市公式SNS（22.9%）」となっている。	11			必要としている情報は、生活基盤に直結する分野が多い。	
				必要な情報は、「福祉（49.5%）」、「医療・保健（43.9%）」、「ゴミの出し方・リサイクル方法（41.6%）」、「税金・年金（39.9%）」、「就職・転職（38.8%）」が多い。	10				
							地域活動への参加はあまりみられない。地域活動の情報が届いていない可能性がある。【再掲】	事業所	
							外国人関連制度の最新情報を事業所へ共有する仕組みづくりを要望。【再掲】	事業所	
							外国人市民のための市の取組みを知らないため、周知の強化を要望。	市民団体	
生活支援 生活支援 生活支援 (相談窓口)				困ったときの相談先は「日本人の友人・知人」、「家族・親せき」が多く、「日本人以外の友人・知人」、「職場・学校」も一定数ある。「市役所等の相談窓口」は少ない。	16			必要ない行政情報が届いていない。 市役所における外国人市民向けの相談支援体制の整備が求められている。 外国人を雇用する事業所は、生活支援も行っているため負担が大きい。	
						業務外での生活面（病院、行政手続き、交通手段など）の支援が大きな負担となっている。【再掲】	事業所		
	共通	行政に求める施策として、「母国語で相談できる窓口の充実（46.6%）」を求める意見が最も多い。	14	行政に求める施策として、「母国語で相談できる窓口の充実（33.0%）」を求める意見が多い。	28	外国人従業員に対し、行政からの情報（特に災害時や感染症）の伝達に苦労している。外国人向け相談窓口の一元化を強く望む。	事業所		
生活 生活 (子育て)				子育てに関して求められている情報は、「予防接種や健康診断に関する情報」、「母国語の通じる病院の情報」が多く、「保育所、学校などの情報」、「子育ての不安を相談するひと・ところ」も一定数ある。	21			子育て支援においては、子育てに関する相談や情報提供の場が求められている。	
				市に期待する子育て支援の取組みとしては、「子ども連れで出かけやすい場所やイベントの増加」が最も多く、「こども園や学校にかかる費用負担の軽減」、「相談や情報提供の場」が多い。	22			特に、医療・保健分野に関する情報のニーズが高い。	

分野	区分	日本人市民アンケート		外国人籍市民アンケート		事業者ヒアリング		まとめ
		問	問	問	問	区分		
生活 全般 (全般)	共通			外国人籍市民が日常生活での悩みごと・困りごとは、「社会保険料や税金が高い」、「必要な情報が得られない」、「交通手段」、「災害時の対応」といった生活に関わる不安が目立つ。	15			・日常生活では、日本のルール・マナーのほか、医療・福祉、納税、防災の分野での支援が求められている。
		地域でのトラブルの経験は、「特にならない(約8割)」が最も多く、「交通ルール・マナー」、「ゴミ出しのルール」、「騒音」が各7～9%程度となっている。	7	地域でのトラブルの経験は、「特にならない(約7割)」が最も多く、「言葉の行き違い」、「ゴミ出しのルール」、「騒音」が各1割程度となっている。	17	「ゴミ出し」や「騒音」に関するトラブルが発生することがある。	事業者	
				約9割が住みよいまちだと思っている。 住みよいまちだと思わない理由には、「差別的な言動を受けた(23.1%)」のほか、「地域の人と交流しにくい」、「行政サービスがわかりにくい」、「医療や福祉サービスが利用しにくい」、「住宅を借りるのが難しい」は各15.4%となっている。	25 25-1	業務外での生活面(病院、行政手続き、交通手段など)の支援が大きな負担となっている。【再掲】	事業者	
					税務関連の手続きの理解が難しく、手続き漏れが生じやすい。	事業者		
	共通	行政に求める施策として、「日本のルールやマナーをガイドブックで配布(71.7%)」を求める意見が最も多く、「医療・福祉サービスの利用しやすさ(28.3%)」、「防災に関する学習機会の確保(22.2%)」など、生活に直結する安心して暮らすための支援を求める意見が一定数ある。	14	行政に求める施策として、「日本のルールやマナーをガイドブックで配布(41.7%)」を求める意見が2番目に多く、「防災に関する学習機会の確保(33.0%)」、「医療・福祉サービスの利用しやすさ(31.6%)」、など、生活に直結する安心して暮らすための支援を求める意見が一定数ある。	28			