

**「(仮) 保土ヶ谷区多文化共生まちづくりプラン」案に対する
市民意見募集の実施結果について**

保土ヶ谷区では、「保土ヶ谷区多文化共生まちづくりプラン」の策定にあたり、令和4年1月に素案を公表し、市民意見募集を実施しました。市民の皆さまから貴重な御意見、御提案等をいただき誠にありがとうございました。このたび、その実施結果と、いただいた御意見等についての本市の考え方をまとめましたので、次のとおり公表します。

1 意見募集の概要

募集期間	令和4年1月28日（金）から2月28日（月）まで
閲覧場所	区ホームページ、保土ヶ谷区役所区政推進課、ほどがや国際交流ラウンジ、横浜市市民情報センター
意見提出方法	郵送、ファックス、Eメール、電子申請、窓口での提出
意見提出先	保土ヶ谷区役所区政推進課

※プラン案の本文（日本語）と概要版（日本語ルビ付き、英語、中国語簡体字）を設置

2 意見募集の結果

- (1) 意見提出者数 13人
- (2) 意見件数 22件

提出方法	Eメール	電子申請	その他	合計
人数	4	9	0	13
件数	9	13	0	22

3 提出された意見と意見に対する区の考え方

- (1) 意見の内訳

項目	意見数
プラン全体について	1
【基本方針1】情報提供・相談体制の充実について	7
【基本方針2】多文化交流の推進について	5
【基本方針3】外国人住民の参加・活躍の促進について	4
プランの推進について	1
その他	4
合計	22件

- (2) 案への反映状況による分類及び件数

分類	件数	意見 NO.
ア 案に反映したもの	1	1
イ 意見の主旨が案に（一部）含まれていると考えられるもの	15	2、3、4、5、6、7、9、10、11、12、13、17、18、20、21
ウ 今後の参考とさせていただくもの	6	8、14、15、16、19、22

(3) 意見の概要と区の考え方一覧

提出された意見を、項目別に並べて、原文を一部要約して掲載します。

意見 NO.	意見の概要	区の考え方	分類
プラン全体について			
1	素案を作成するにあたり行政職員のほかにどのような方が携わってきたのか知りたいです。また、外国人住民はどのように素案作成に関わり、どのような議論が交わされてきたのかも知りたいです。	いただいた御意見を参考に、プラン策定にあたり御協力いただいた皆様を御紹介するページを設けました。	ア
【基本方針1】情報提供・相談体制の充実について			
2	「区役所における多言語対応の充実」について、現在実施している取組について記載されていますが、「充実」していく内容が読み取れません。	外国人住民が安心して生活できるよう、「やさしい日本語」を含めた多言語対応の充実等を図ります。 （【基本方針1】②「やさしい日本語」での対応促進）	イ
3	外国人住民は、日本の生活習慣を理解する機会が圧倒的に不足しています。そこで、来日してから地域で住み始めるまでに、また、地域で住み始めた後にも日本の生活習慣を伝える機会を設けるため、「基本方針1 情報提供・相談体制の充実 ③相談対応ネットワークの充実」の中に日本の生活習慣を伝えるより具体的な取組として、以下の追記を提案します。 ①転入時、日本の生活習慣を外国人住民に提供するため、「外国人情報窓口」のような生活習慣を口頭で伝える窓口を設置すること ②その窓口で、通訳者を付けて日本の生活習慣を伝える時間を設けること ③不動産業者が、日本の生活習慣について説明する時間を十分に設けるよう依頼すること ④外国人従業員が、日本の生活習慣をしっかりと理解できるオリエンテーションを開催するように、外国人雇用企業へ依頼すること。 ⑤外国人雇用企業が、来日後1か月、半年などのスパンで、定期的に日本の生活習慣に関するオリエンテーションを、外国人従業員に対して実施するように依頼すること	保土ケ谷区では、転入される外国人に対し、行政手続きやゴミの分別方法などの生活に必要な情報を集約した「転入者セット」を配布するほか、市ウェブサイト多言語ページを案内するチラシを窓口で配架する等の情報提供に努めています。また、ほどがや国際交流ラウンジでは、地域に暮らす外国人住民へ様々な情報を提供するため、外国語ができるスタッフによる情報提供や相談を受ける多言語の窓口を開設しております。いただいたご意見は、関係部局とも情報を共有します。	イ
4	提供する情報や対応する相談の内容の中に、横浜市パートナーシップ宣誓制度、個別専門相談「よこはまLGBT相談」等の性的少数者に関することを含めてください。外国人の性的少数者やその家族がいる、保土ケ谷区に引っ越してくるかもしれません。多文化共生を進める時に性的少数者のことが重要だと思えます。また、必要に応じて職員が研修に参加し理解を深めるなど、適切に対応できるようにしてください。	引き続き、多文化共生を含めた人権意識を育む取組を推進していきます。（【基本方針2】⑥地域や職場における意識づくり）	イ
5	多言語でのコミュニケーションはとても重要です。また、ホームページなどについて、平常時と緊急時（災害など）を分けて記載してください。	本市ホームページでは、6言語での区役所案内や機械翻訳など情報提供の際の多言語化に努めています。今後も、必要な情報を誰もがすぐ得られるようなホームページの作成に取り組んでいきます。	イ
6	外国人は住まい、日本語の勉強、医療、法律など様々なことについて悩みます。でも、公的アクターよりも地域の方々や団体に相談することを好みます。公的な相談窓口を信用しないからです。	ほどがや国際交流ラウンジをはじめとした、各種相談窓口の周知を進めていくとともに、複雑かつ専門的な相談が必要となった場合	イ

		は、ほどがや国際交流ラウンジや横浜市国際交流協会の協力を得ながら、専門機関の紹介等を行っていきます。(【基本方針1】③相談対応ネットワークの充実)	
7	異文化で問題が発生するのは、互いへの理解不足が原因です。生き方に違いがあり、外国人住民の入れ替わりも多く、日本の生活のマナーを熟知しないことから、日本のマナーを守れない。そこで、外国人が区内に転入した際に、基本的な生活マナーについて(運転免許取得時同様の)研修を行うとよいと思います。反対に、外国人がこのように違うから、このように接してくださいと、日本人に対しても研修を行うべきです。可能であれば区が日本語や英語その他言語の教室を開催すべきです。	保土ケ谷区では、転入してくる外国人に対し、行政手続きやゴミの分別方法等、生活に必要な情報を集約した「転入者セット」を配布し、情報提供に努めています。また、ほどがや国際交流ラウンジでは、地域に暮らす外国人住民へ様々な情報を提供するために、外国語ができるスタッフによる情報提供や相談を受ける多言語の窓口を開設しております。	イ
8	2011年の津波後やコロナで不安を感じた方が少なくなかったと思いますので、防災対策や避難時等の多言語対応の強化は不可欠だと思います。	いただいた御意見を参考に、災害や感染症に関する情報提供の在り方の検討など、日本人・外国人問わず誰もが安心して生活できるまちづくりに努めていきます。	ウ
【基本方針2】多文化交流の推進について			
9	ほどがや国際交流ラウンジが、「地域のシニア世代と外国人の子育て世代が交流できる場所」や「学生や関心のある人が行ってみたいと思える場所」になってほしいです。そのため、区役所により近いアクセスのよい場所で、広いスペースがあると良いと思います。また、主にインターネットで情報を得る子育て世代をはじめ、誰もが気軽に利用できる空間となるよう、SNSなど紙媒体以外の広報も必要だと思います。	いただいた御意見を参考に、ほどがや国際交流ラウンジと連携し、SNSを活用した周知等、よりわかりやすい情報提供に取り組みます。(【基本方針2】⑨コーディネーター機能の充実)	イ
10	この取り組みに強く反対です。保土ケ谷で生まれ育ち現在も在住ですが外国人が増えたことでトラブルが増え治安が悪化したと感じています。最初はむしろ外国人を快く受け入れようと大家として国籍問わず空き部屋を提供しましたが騒音やごみの出し方や家賃滞納など次々に近隣トラブルを起こされました。何人に貸しても何度指導しても問題を起すのは外国人ばかりで日本人へ賃借した際にはそのようなことは起こりませんでした。ニュースでも外国人による事件が多発しています。これは差別ではなく事実です。外国人や多文化の受け入れは行政としては耳障りがいいのかもしれませんが、地域の中ではこのような問題が実際に起こっている事に目を背けないでいただきたいです。保土ケ谷区の治安と環境を守るためにもやめていただきたいです。それよりもお年寄りや子供たちや障害のある方が住みやすい街づくりにもっと力を注いでいただきたいです。	外国人住民に分かりにくい社会の仕組みや生活ルール・マナー等の情報提供をより一層進めるなど、多文化共生への理解・協力を得られるよう進めていきます。	イ

11	多文化共生意識の醸成は行政だけで実現できるものではないため、区民や民間部門に期待する役割や働きかけはないのでしょうか。	多文化共生意識の醸成にあたっては、区役所やほどがや国際交流ラウンジをはじめ、区民の皆様や事業者、各団体等と連携して取組を進めていきます。(【基本方針2】⑥地域や職場における意識づくり)	イ
12	「地域における多文化共生推進プラン」にも「外国人住民の人権保障」が入っていることを踏まえると、本プランにも外国人の人権擁護や人権保障に関する区の基本姿勢ないし取組を記載すべきだと思います。	保土ケ谷区では、国際交流イベントや講座等、区民の国際理解、人権擁護や差別解消等の意識向上に寄与するプログラムを実施しています。今後も、このようなプログラムを進めていくとともに、外国人住民と地域をつなぐ拠点である区役所職員へ向け人権や多文化共生に関する研修を実施するなど、職員一人ひとりの対応力向上に努めます。(【基本方針2】⑥地域や職場における意識づくり)	イ
13	統計的な数値もあり、大変わかりやすく良いものであることが理解できました。コロナ禍で出入国できない状況の中でも留学生はそれぞれの文化を背景に努力しています。食料支援の取り組み等によって地域の温かさ、よさを理解し、保土ケ谷を第二の故郷と考えていただいているようです。自国の文化を地域の皆様に紹介したいとも聞きました。住民として諸外国の状況や文化等に興味があります。一方で、区内には草の根で、お茶やお花、着付けなどのスキルをベースに地道に多文化共生の活動している方も大勢おられます。多様な価値観が混在し、住民には安全性と安心感への不安もみられますが、コミュニケーションの場がなく、顔が見えないことに起因していることが多いと思います。行政には、安心できる場づくりをお願いします。	いただいた御意見を参考に、日本人住民・外国人住民の相互理解を深めるため、引き続きイベント等への参加を通じた交流を促すとともに、多文化共生に関する広報・啓発活動を推進していきます。	イ
【基本方針3】外国人住民の参加・活躍の促進について			
14	外国人住民の区政への参画や意見反映方法は、昨今の大きなテーマであるので、ぜひふれてほしいです。	いただいた御意見は今後の事業の参考とさせていただきます。	ウ
15	日本人住民と外国人住民の関係をつなぎながら、地域活動への参画を支援しつつ、双方が生活しやすいまちづくりに貢献するコーディネーターを、地域の実情が把握しやすい地区センターの職員として配置することを提案します。 ①外国人住民が多く住んでいる地区を「多文化共生モデル地区」に設定 ②地域社会における交流促進の場として、地区センターの活用を明示 ③コーディネーターとして地区センターの職員の活用を明示 ④コーディネーター機能(双方の住民の関係をつなぐ)の明示 ⑤これら施策の評価方法の明示 ⑥コーディネーター育成研修の実施を明示 上記の6点について、「P34 基本方針3 外国人住民の参加・活躍の促進 ⑩地域の一人としての参画及び活躍の促進」の具体的な取組として追加することを提案します。	いただいた御提案は今後の施策の参考とさせていただきます。	ウ

16	緊急時の対応について、多くの自治体は災害時の外国人向けの対応を無視しています。危機管理室や避難所設置部隊などにおいて、災害の際に手伝ってくれる外国人の方々を募集すべきです。	いただいた御意見は今後の施策の参考とさせていただきます。	ウ
17	職場に仲間ができたとしても、住まいの周りの方と中々出会う・仲良くなるのが難しいです。地域との関わりを強めるため、言語の壁を越えて、「町会」によりスムーズに参加できるとよいかもしれません。	自治会・町内会への加入案内の多言語化など、自治会町内会をはじめとする地域活動により気軽に参画できるまちづくりを進めていきます。(【基本方針3】⑩地域の一員としての参画及び活躍の促進)	イ
プランの推進体制			
18	今後、保土ヶ谷区住民、区に関わる人・団体すべてが、多文化共生を進めようという共通の意識を持ち、住みやすい地域づくりに向けて歩んでいくことに期待しています。外国人を地域住民として受け入れるという立場から、推進体制のイメージ図に「社会福祉関連団体」なども位置づけられるといいと思います。	いただいた御意見を参考に、各関係機関と連携を図りながら多文化共生の取組を進めていきます。	イ
その他			
19	区内在住外国人数や区総人口に占める割合の記載がありました。日本国籍を持つ外国につながる方たちを含めるともっと多いのではないのでしょうか。区やほどがや国際交流ラウンジの取組もたくさんあり心強いです。地域内で住民同士が声をかけあったりすることが重要だと感じました。	保土ヶ谷区における多文化共生の推進にあたっては、日本人・外国人問わず誰もが住み続けたいと思えるまちを目指していきます。	ウ
20	行政が機会を作ってくれば、私自身も国際都市横浜のためになにかできることが見つかると思います。	保土ヶ谷区では、情報提供の際の多言語対応や外国人住民との交流機会の創出など多文化共生に向けた取組を実施していますが、今後もさらなる多文化共生の推進のため、外国人住民との交流の充実等取組を進めていきます。	イ
21	すばらしい計画だと思います。日本語があまり分からない外国人だと、意見を伝えるところにたどり着くまでが大変です。保土ヶ谷は住みやすい街で、日本語がわかれば何の問題もないけれど、言葉がわからないと大変だと感じます。言葉の壁や「自分は外国人だから」という気持ちから、直接意見を伝えづらいと感じます。多言語対応をしても、その情報をどうやって必要な人たちに伝えるかという難しさがあると思います。非漢字圏出身の人にとっては、漢字の壁は特に大きいです。プランにもありました「やさしい日本語」や英語の活用をぜひ推進していただければと存じます。	いただいた御意見を参考に、非漢字圏の方を含めたすべての外国人住民に分かりやすい「やさしい日本語」を活用した情報発信を促進していきます。(【基本方針1】②「やさしい日本語」での対応促進)	イ
22	民間の住宅を借りるのは困難です。まちづくり計画の中に集合住宅の建設を網羅するか、他の方法を検討すべきです。	横浜市では、かながわ外国人すまいサポートセンターと連携しながら、外国人の居住支援事業を進めております。今後も、関連機関と連携しながら適切な専門機関の紹介等、外国人住民が安心して生活できるまちづくりを進めてまいります。	ウ