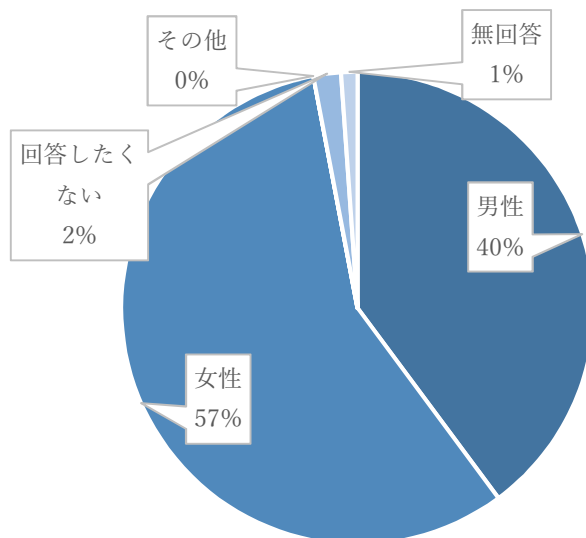


川崎区外国人住民アンケート集計結果

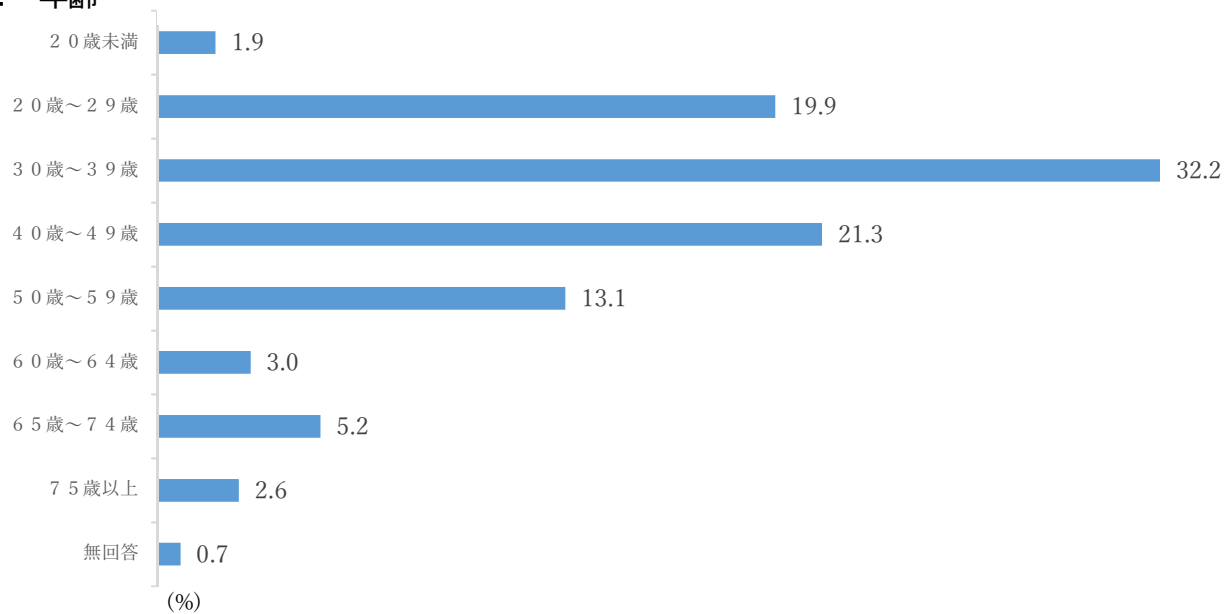
目 的	外国人住民が市内で最も多い区として、区による外国人住民向けの情報発信等の取り組みに対する、区内に在住する外国人住民の意見等を調査することにより、今後の外国人向けの取り組みの参考とすることを目的とする。
概 要	調 査 対 象 者 川崎区内在住の外国籍住民のうち満 18 以上の男女 1,300 人 標 本 の 抽 出 住民基本台帳からの無作為抽出 調 査 方 法 郵送法（郵送配布－郵送回収） 日本語版（ルビ付き）＋外国語版（英語、中国語（簡体）、中国語（繁体）、韓国・朝鮮語、ポルトガル語、スペイン語、フィリピン語、タイ語、ベトナム語）のうち 1 言語（母語又は英語）の調査票を発送 調 査 期 間 令和 5 年 12 月 28 日（木）～令和 6 年 1 月 29 日（月） 回 収 数 267 件（回収率 20.5%） 回収調査票内訳 日本語(168 件)、英語(24 件)、中国語（簡体）(31 件)、中国語(繁体)(2 件)、韓国・朝鮮語(3 件)、ポルトガル語(4 件)、スペイン語(1 件)、フィリピン語(16 件)、タイ語(3 件)、ベトナム語(15 件)
内 容	● 基本属性 性別、年齢、居住地区、国籍（地域）、職業、居住（日本）年数、在留資格 ● 各設問への回答 Q 1 川崎市役所や川崎区役所からの情報をどこで聞いたり調べたりしているか Q 2 日常生活で会話ができる言語は Q 3 日本語能力はどのくらいか。（聞く・話す・読む・書く） Q 4 生活に必要な情報を主にどの言語で入手しているか Q 5 川崎市役所や川崎区役所からの情報を調べるときの方法 Q 6 Q 5 の情報発信方法についてどう感じたか Q 7 必要とする川崎市役所や川崎区役所からの情報は Q 8 川崎区役所の多言語による情報発信について Q 9 あなたが普段利用している SNS は Q 10 川崎区役所で行っている外国人向けの取り組みについて Q 11 Q 10 の取組についてどう感じたか Q 12 川崎区役所の窓口で手続きをする時に、困ること、困ったことは Q 13 困った時に相談する相手は Q 14 地域活動や行事に参加したことがあるか Q 15 川崎区役所への要望など（自由記述）

I 回答者の基本属性

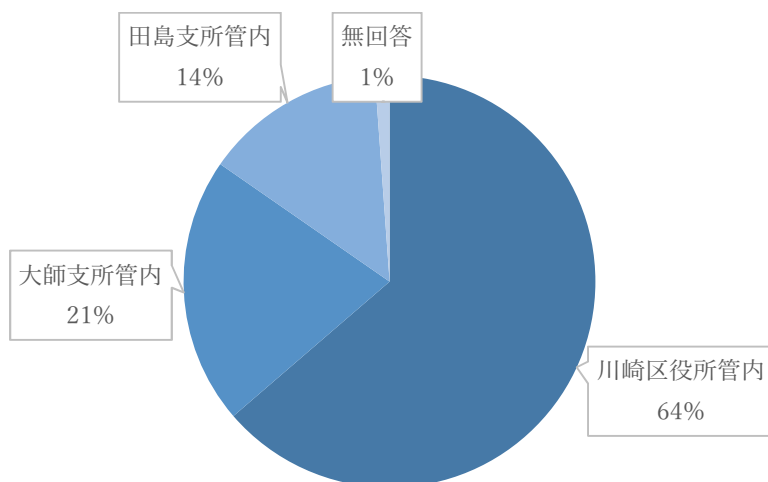
1 性別



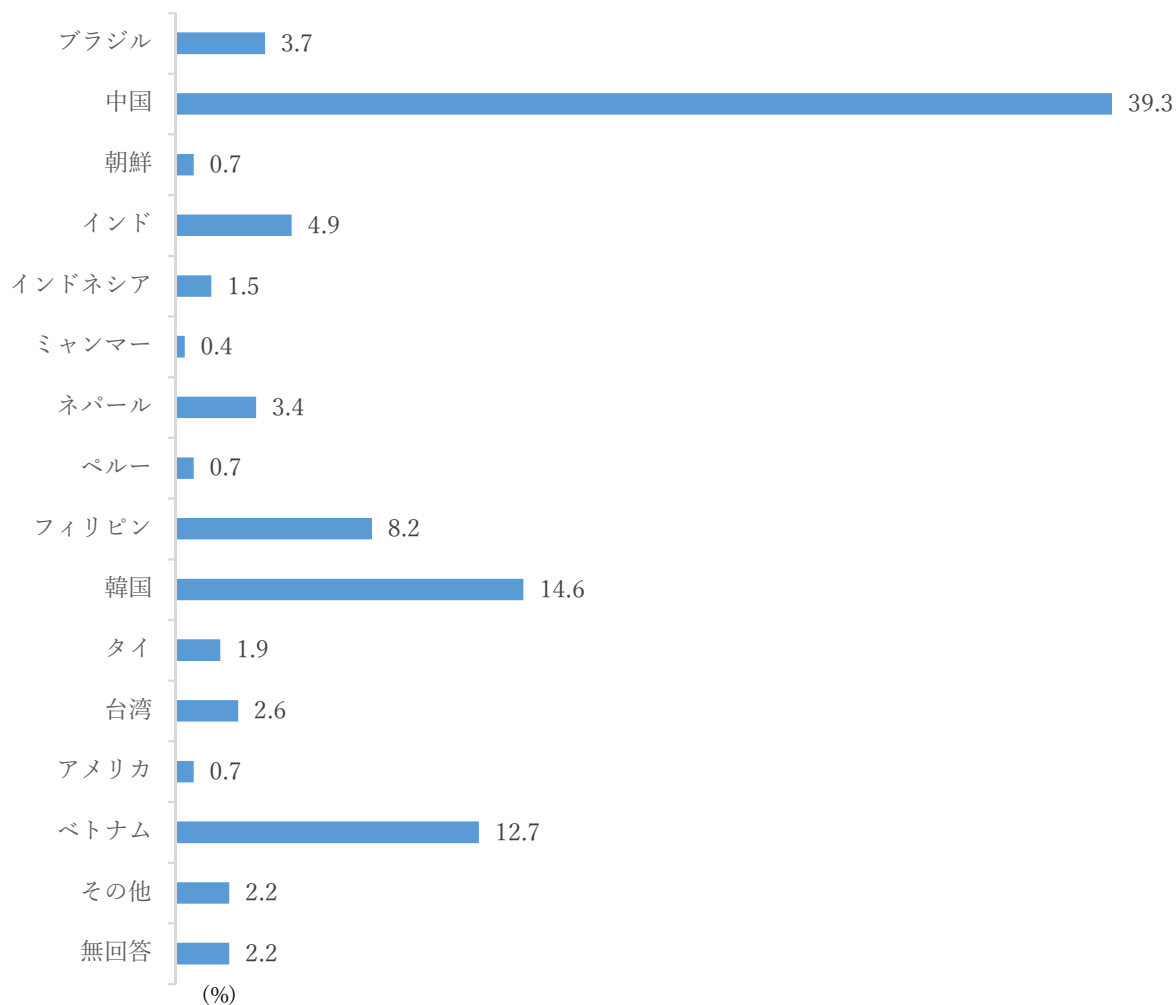
2 年齢



3 居住地区

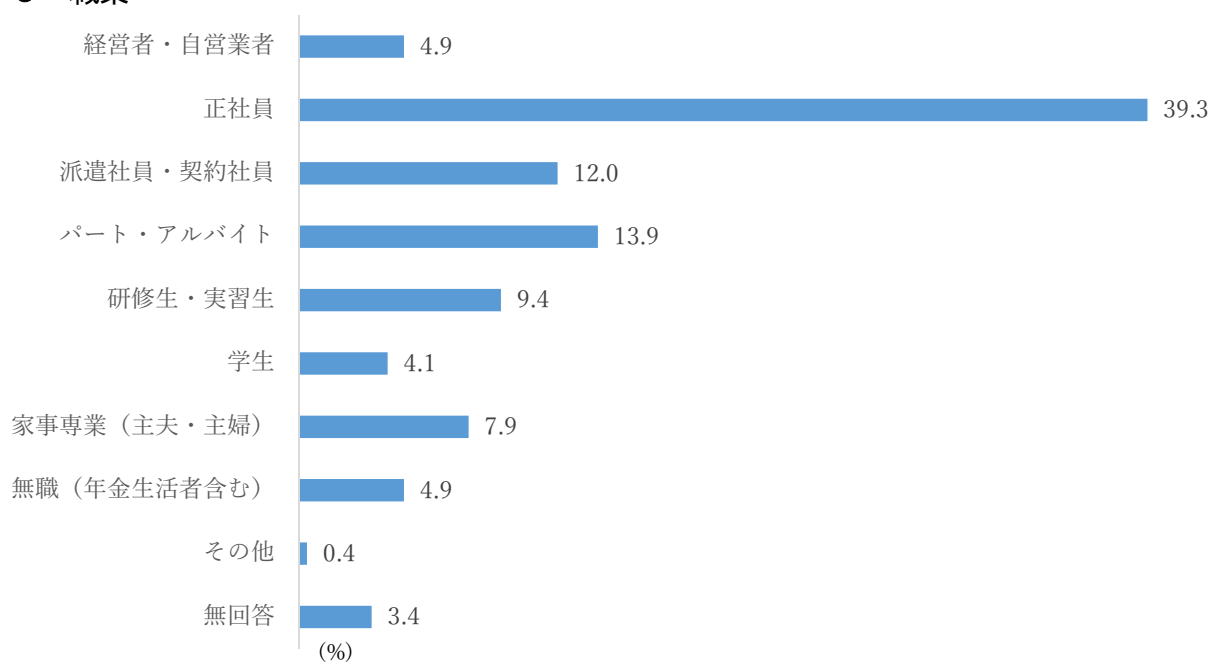


4 国籍（地域）



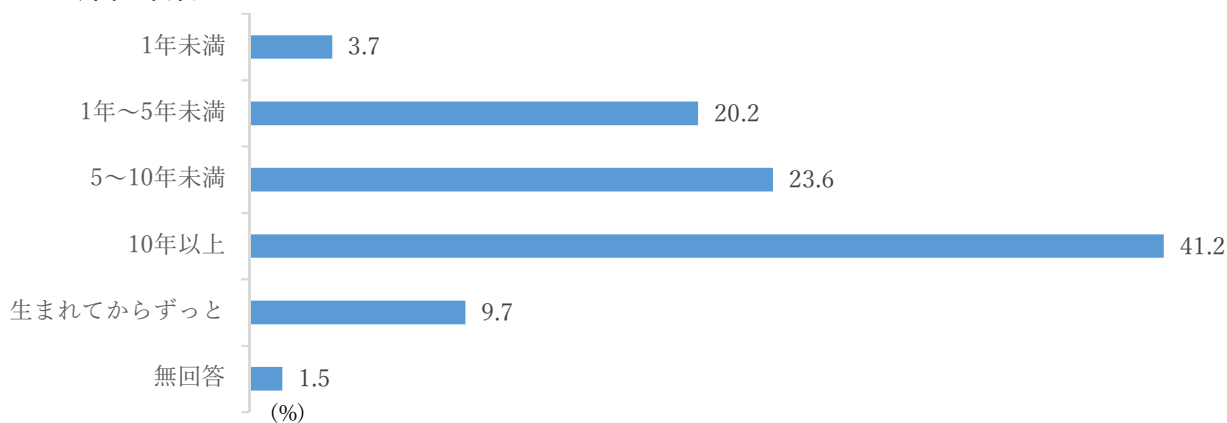
「その他」の回答・・・ロシア、イギリス、スリランカ、フィジー

5 職業

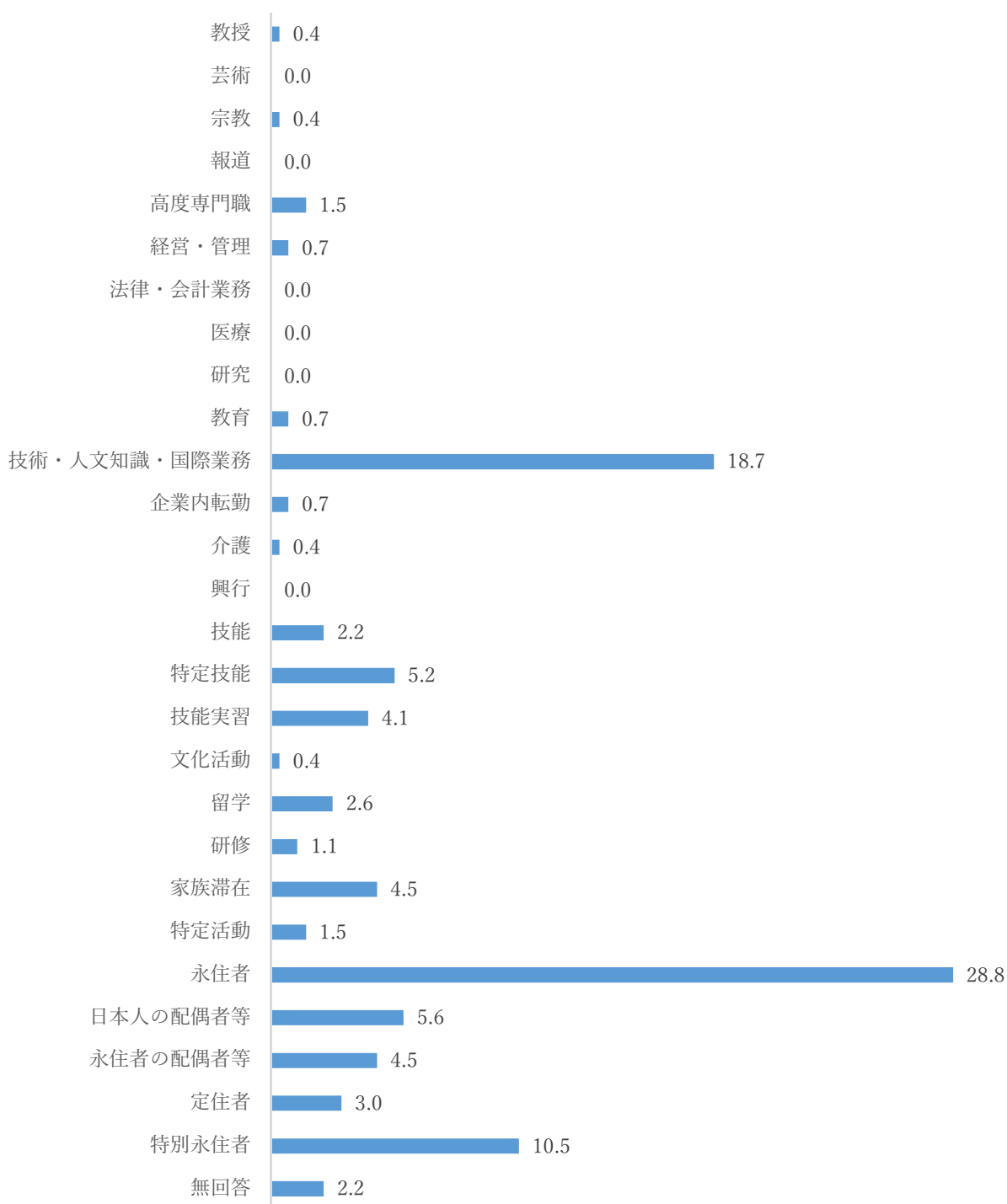


「その他」の回答・・・介護職

6 滞在年数



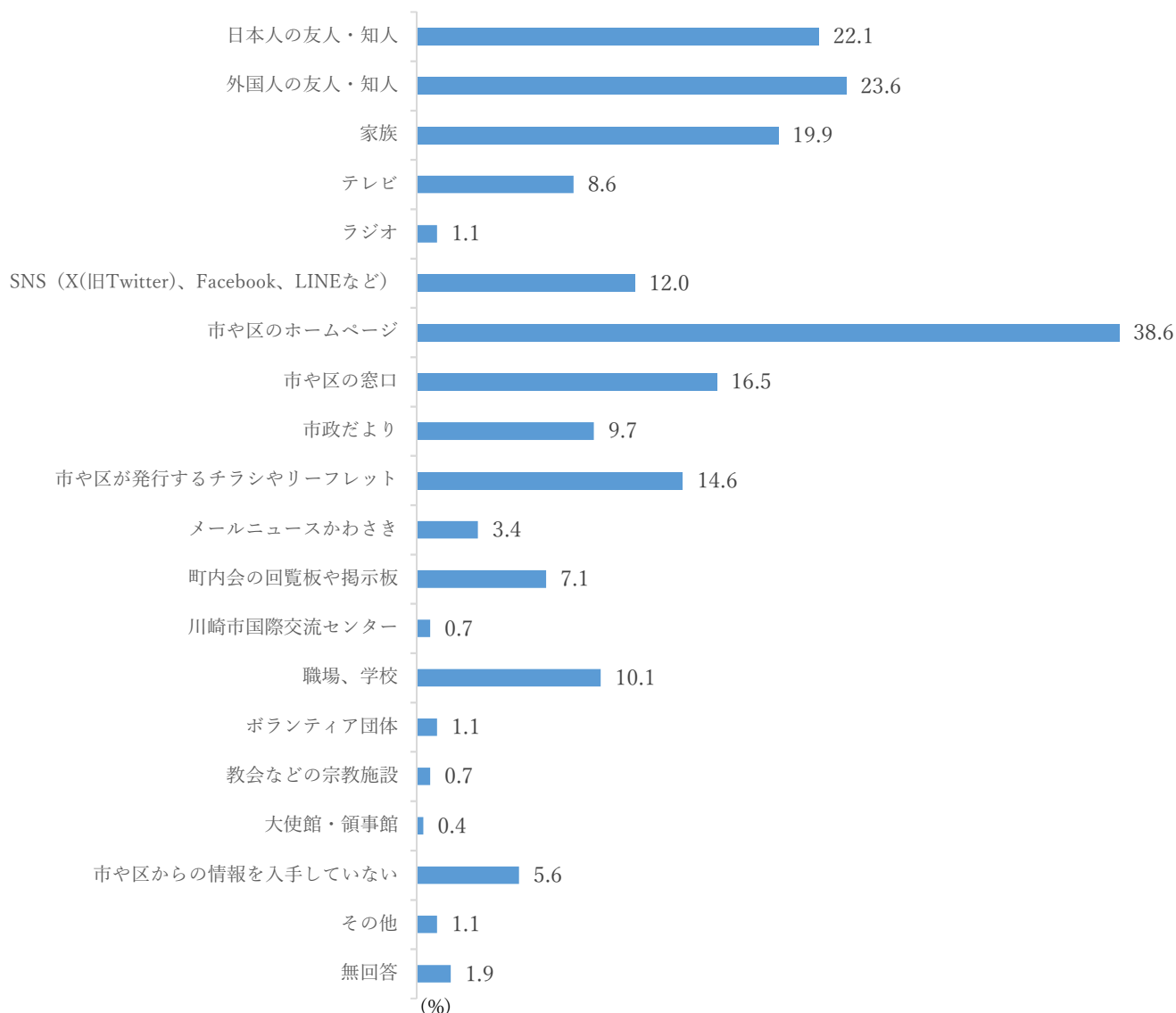
7 在留資格



Ⅱ 各設問への回答

Q 1 あなたは川崎市役所や川崎区役所からの情報をどこで聞いたり調べたりしていますか。

(当てはまるものすべてに○)



「その他」の回答・・・インターネット、空港

「市や区のホームページ」(38.6%) が最も高く、次いで、外国人の友人・知人 (23.6%)、日本人の友人・知人 (22.1%) となっている。

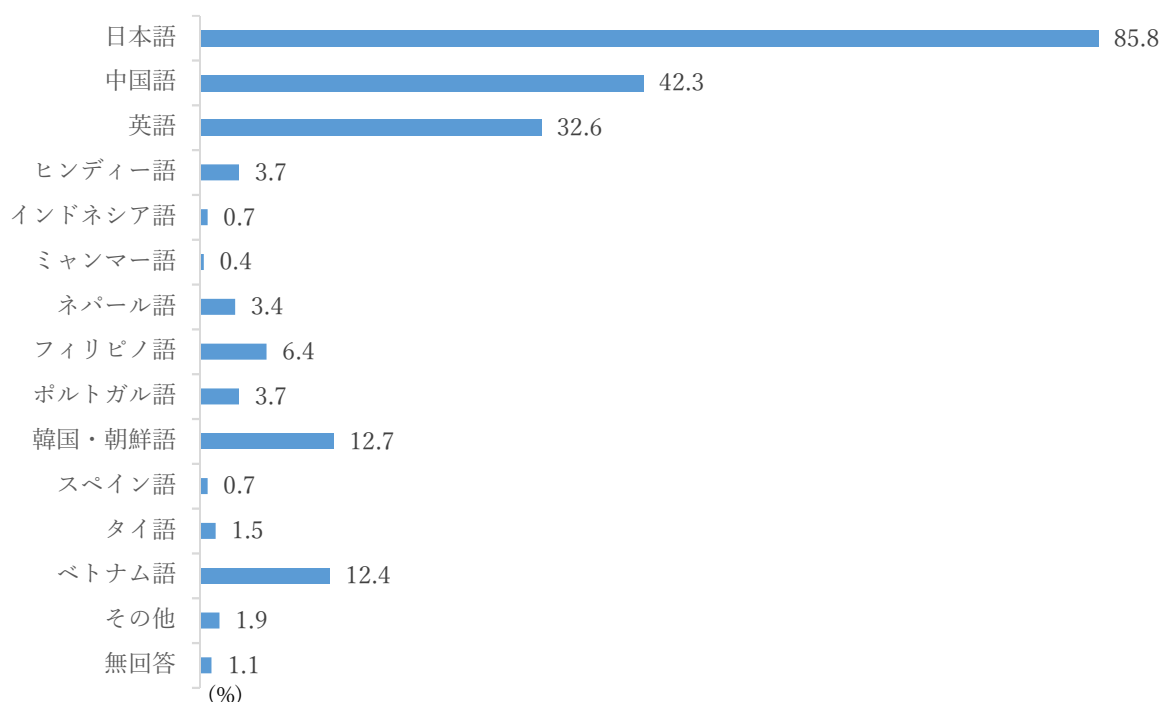
なお、「令和 2 年度川崎区民アンケート」においては、市や区のホームページ(18.1%)。外国人の友人・知人及び日本人の友人・知人は選択肢なし。

(参考)

「令和 2 年度川崎区民アンケート」における同様の設問では、市政だより(55.5%)、町内会の回覧板(28.3%)、市や町内会の掲示板(21.6%)となっている。

なお、本アンケートにおいては、市政だより(9.7%)、町内会の回覧板や掲示板(7.1%)となっている。

Q2 あなたが日常生活で会話ができる言語は次のうちどれですか。(当てはまるものすべてに○)



「その他」の回答・・・タミル語、ロシア語、シンハラ語

Q3 あなたの日本語能力はどのくらいですか。(それぞれ最もよく当てはまるもの1つに○)

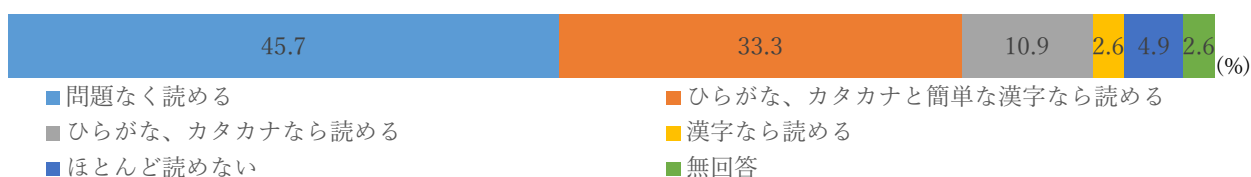
<聞く>



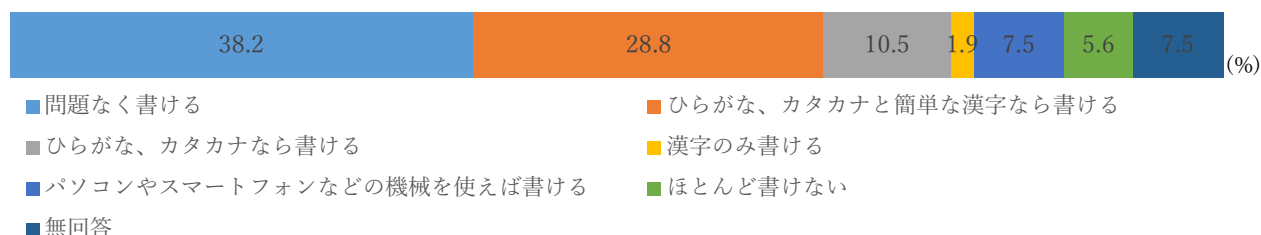
<話す>



<読む>

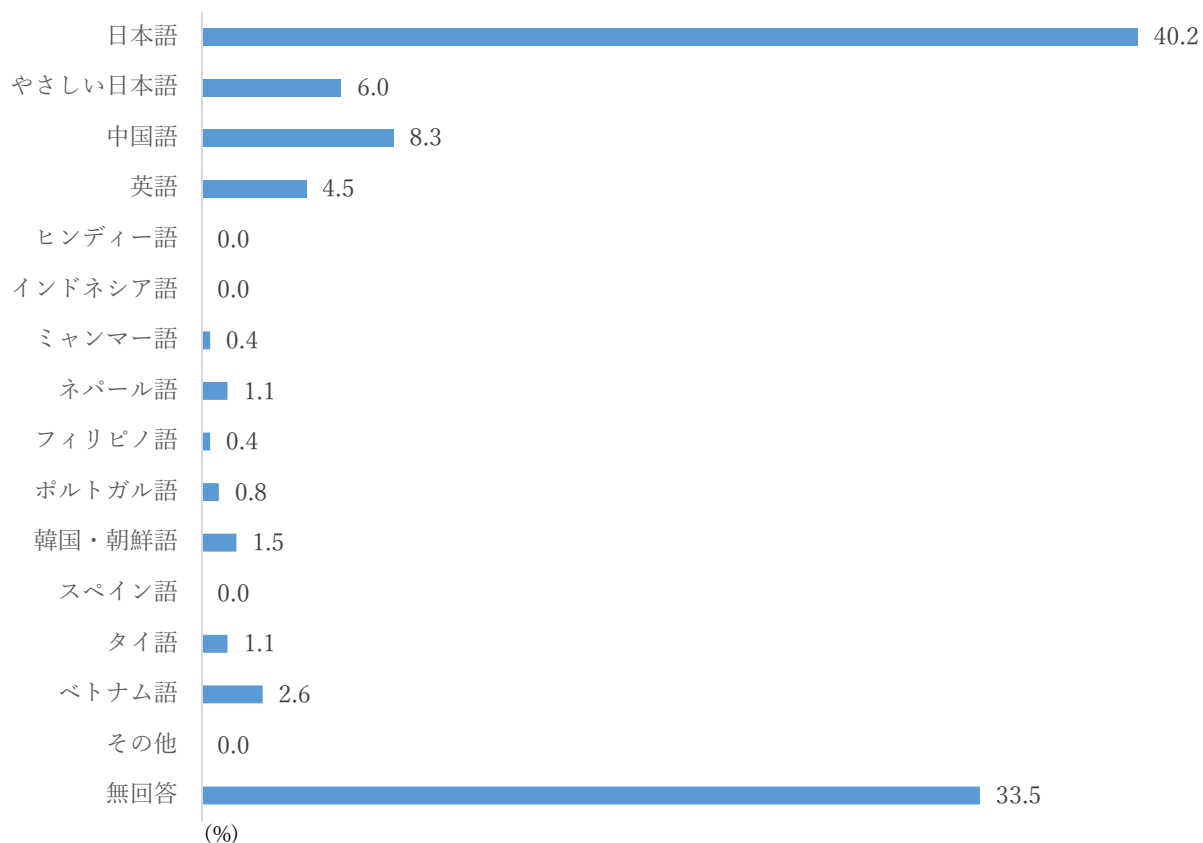


<書く>



日常生活に支障のない日本語能力があると考えられる「問題なく～」や「日常会話なら～」、「ひらがな、カタカナと簡単な漢字なら～」と回答した割合は、「聞く」(80.2%)、「話す」(77.5%)、「読む」(79%)であり、「書く」(67%)は、他と比べてやや低い割合となっている。

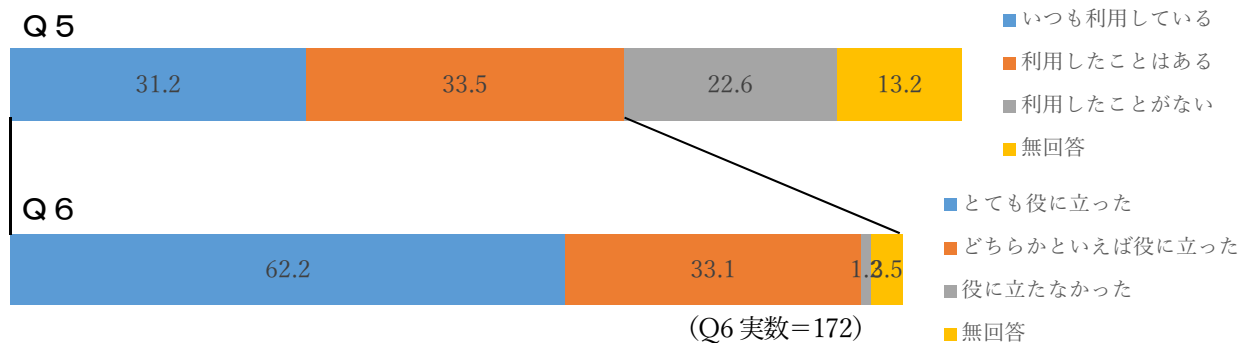
Q 4 あなたは生活に必要な情報を主にどの言語で入手していますか。(最も当てはまるもの1つに○)



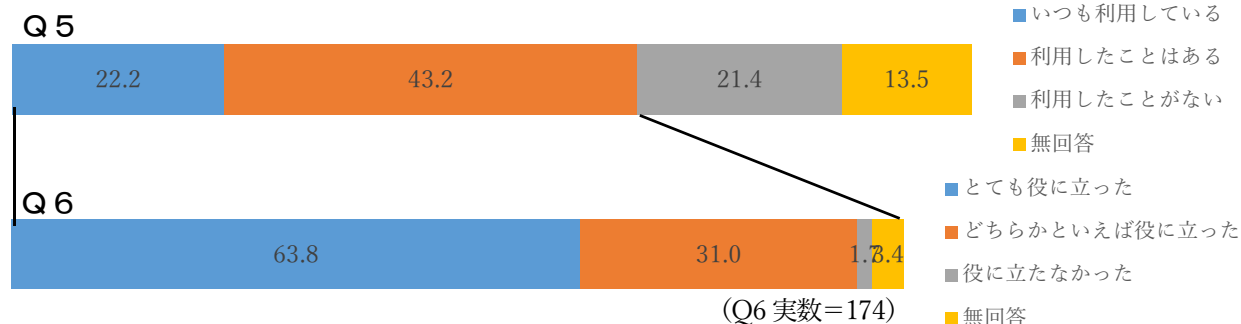
Q 5・Q 6 あなたが川崎市役所や川崎区役所からの情報を調べるときに、①～⑥の方法を利用したことがありますか。(それぞれ1つに○) (Q 5)

また、①～⑥のうち、「いつも利用している」または「利用したことはある」に○をつけた情報発信方法について、どう感じましたか。(それぞれ1つに○) (Q 6)

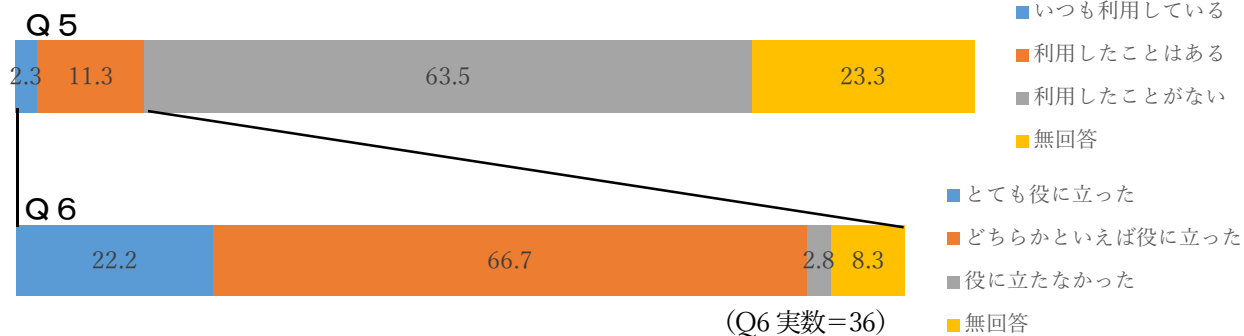
①市や区のホームページ



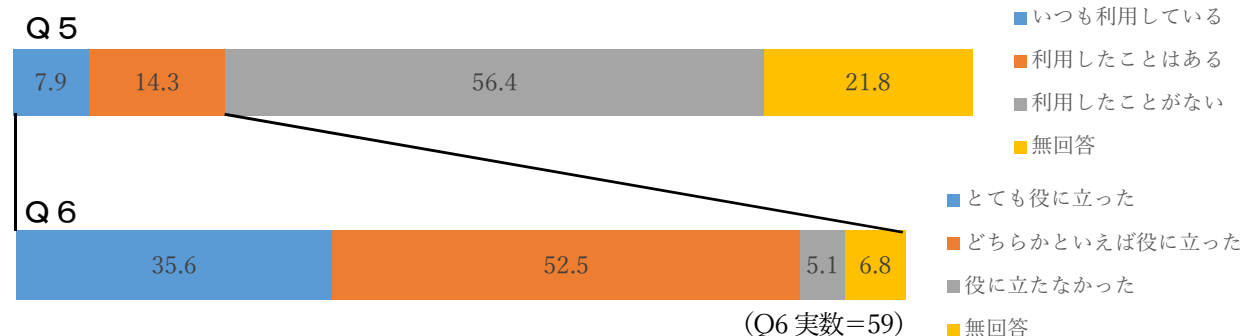
②市や区の窓口



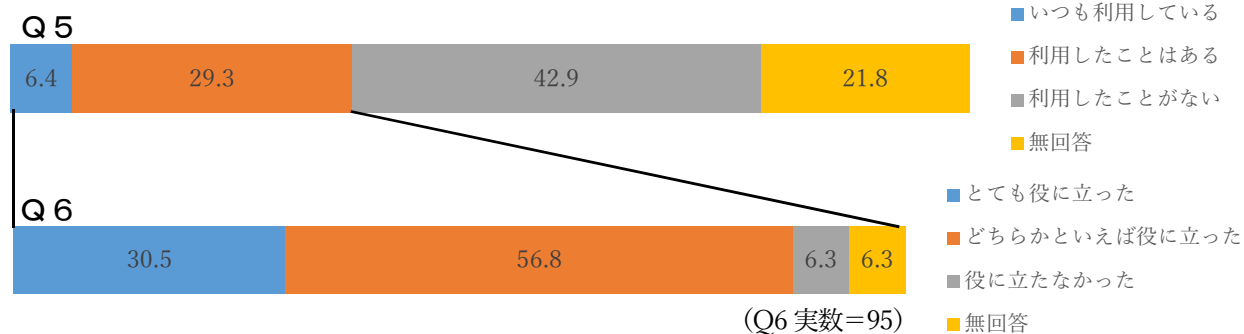
③市や区の SNS



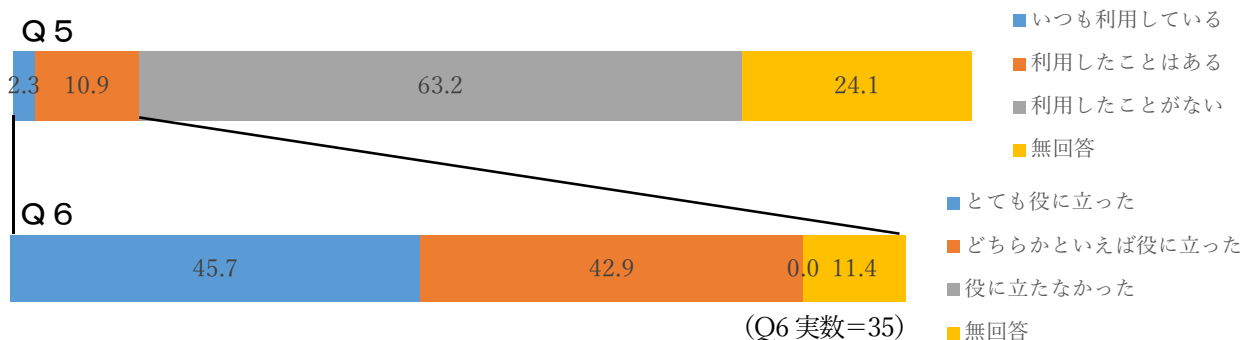
④市政だより



⑤市や区が発行するチラシやリーフレット



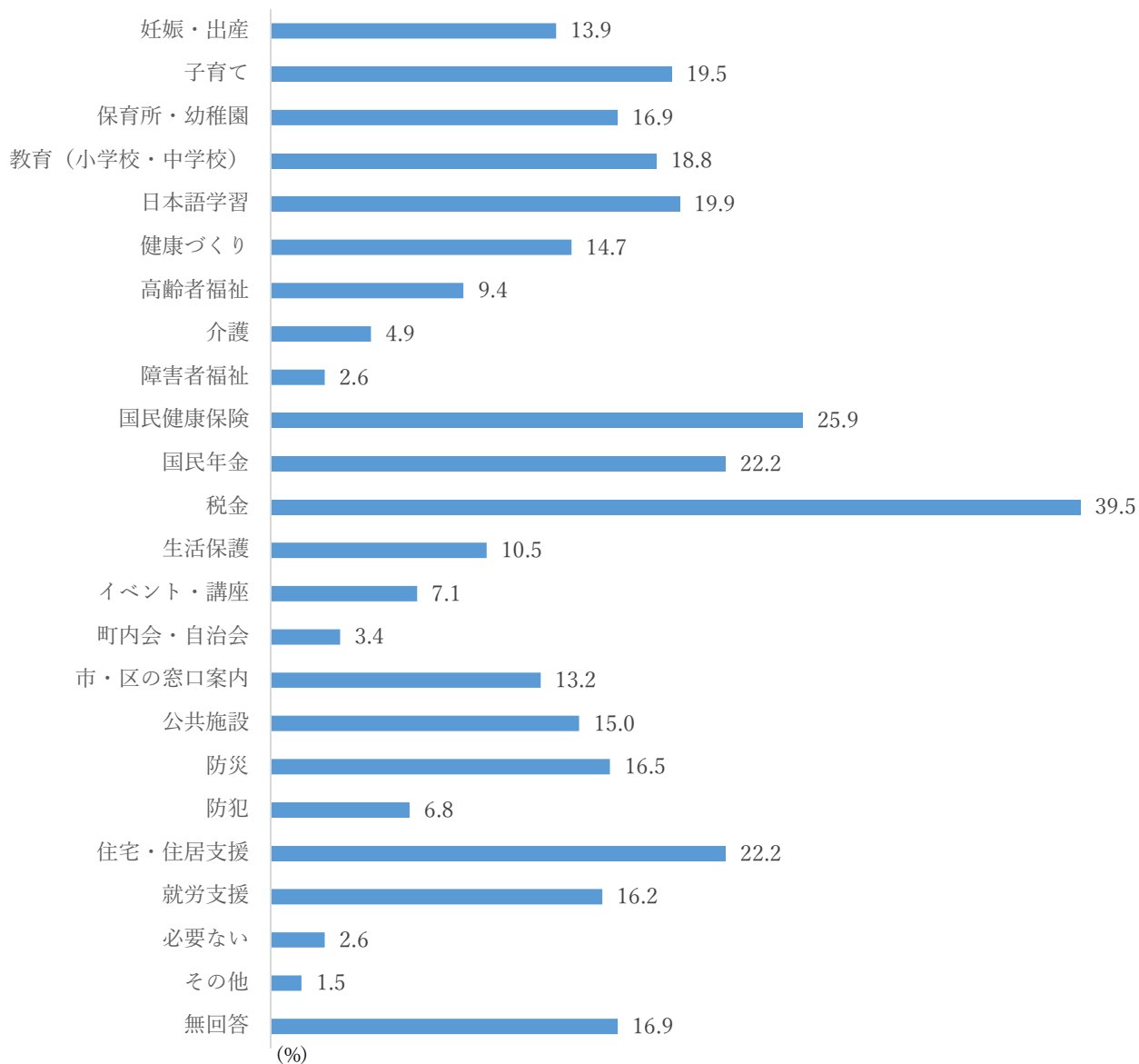
⑥メールニュースかわさき



「いつも利用している」や「利用したことはある」と回答した割合は、「市や区のホームページ」や「市や区の窓口」は6割以上となっているが、「市や区のSNS」「市政だより」「メールニュースかわさき」は2割を下回っており、低い割合となっている。

「いつも利用している」や「利用したことはある」と回答した人のうち、「とても役に立った」または「どちらかといえば役に立った」と答えた人の割合は、どれも9割近くと高い割合となっている。

Q7 あなたが必要とする川崎市役所や川崎区役所からの情報は次のうちどれですか。(最も当てはまるもの5つに○)



「その他」の回答・・・給付金、住民票・特別永住者更新、スペイン語を話す精神科医・心理学者

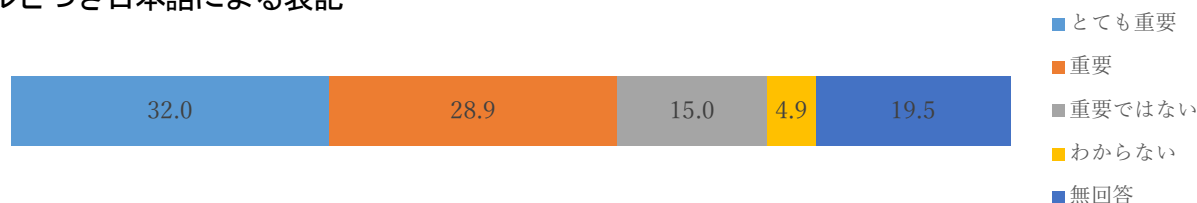
「税金」(39.5%) が最も高く、次いで、「国民健康保険」(25.9%)、「国民年金」(22.2%)、「住宅・住宅支援」(22.2%) の割合が高い。また、子育てや教育、日本語学習についても、2割近くの割合となっている。

Q 8 あなたは川崎区役所の多言語による情報発信について、①～③のような取り組みは重要だと思いますか。（それぞれ1つに○）

①やさしい日本語による表記（わかりやすい表現に言い換えた日本語）



②ルビつき日本語による表記

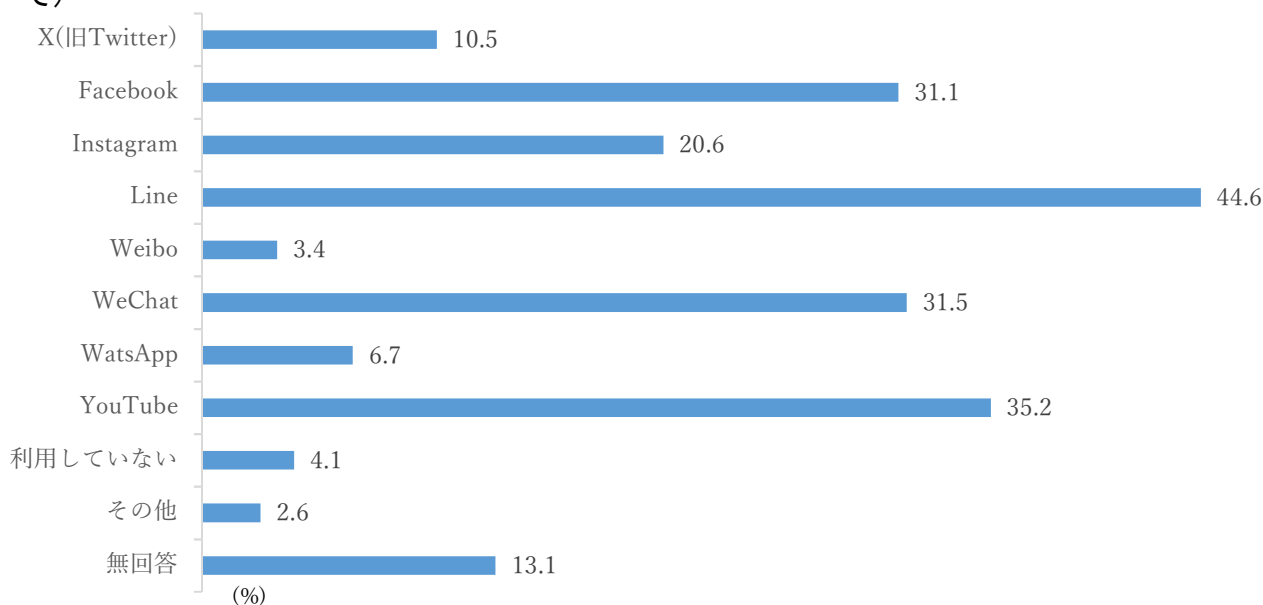


③外国語への翻訳



「とても重要」または「重要」と答えた人の割合は、「やさしい日本語による表記」(83.9%)が最も高く、次いで、「外国語への翻訳」(76.3%)となっており、「ルビつき日本語による表記」(60.9%)はやや低い割合となっている。

Q 9 あなたが普段利用している SNS は次のうちどれですか。（当てはまるものに○、3つまで）



「その他」の回答・・・TikTok、小紅書、Zalo

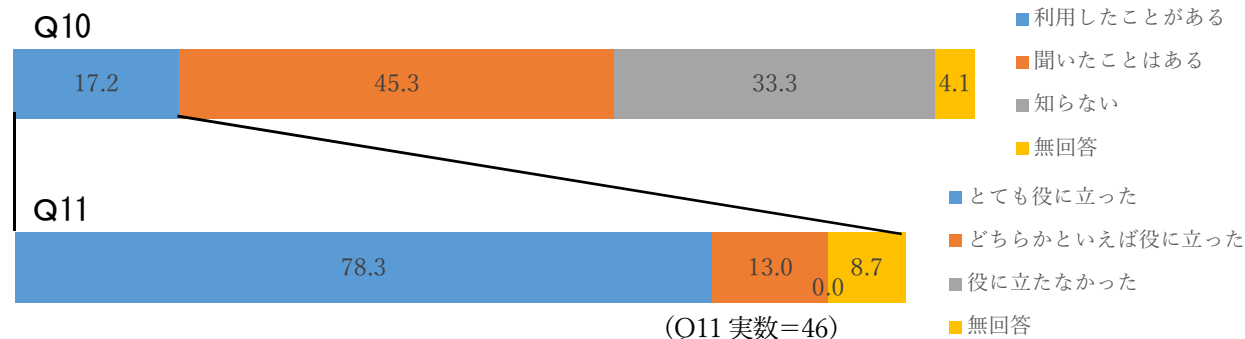
「Line」(44.7%)が最も高く、次いで、「YouTube」(35.3%)、「WeChat」(31.6%)、「Facebook」(31.2%)となっている。

なお、「WeChat」は中国籍の人の多くが利用していると回答し、「Facebook」はベトナム籍やフィリピン籍の人の利用している割合が高い。

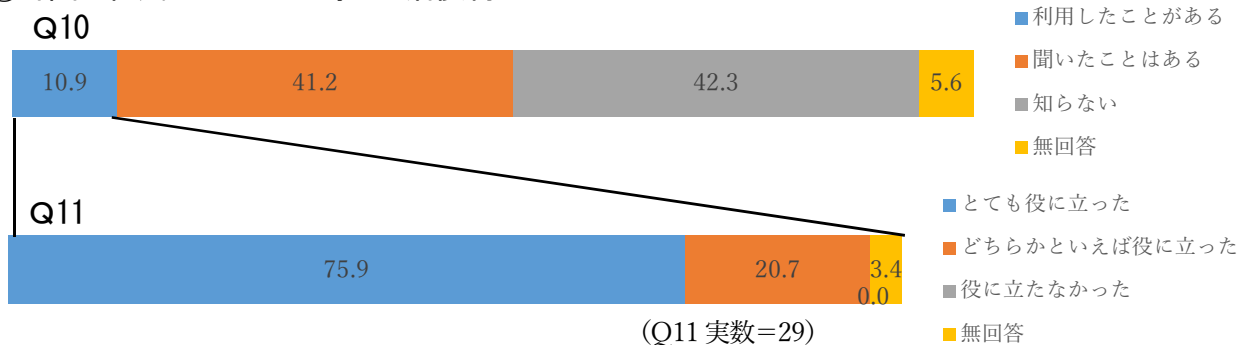
Q10・Q11 川崎区役所で行っている①～⑥の外国人向けの取り組みを知っていますか。（それぞれ1つに○）（Q10）

また、①～⑥のうち、「利用したことがある」に○をつけた取り組みについて、どう感じましたか。（それぞれ1つに○）（Q11）

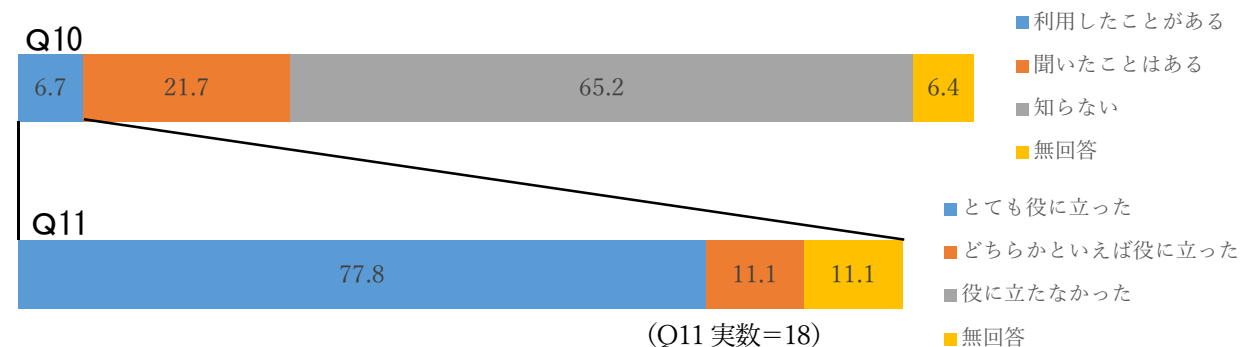
①多言語での窓口案内や生活相談（川崎区役所 1 階総合案内窓口）



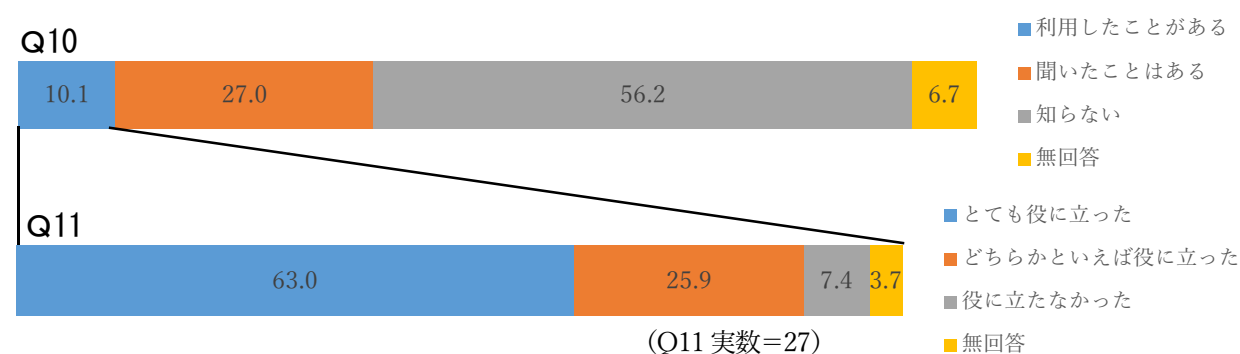
②外国人住民のための川崎区生活便利ガイド



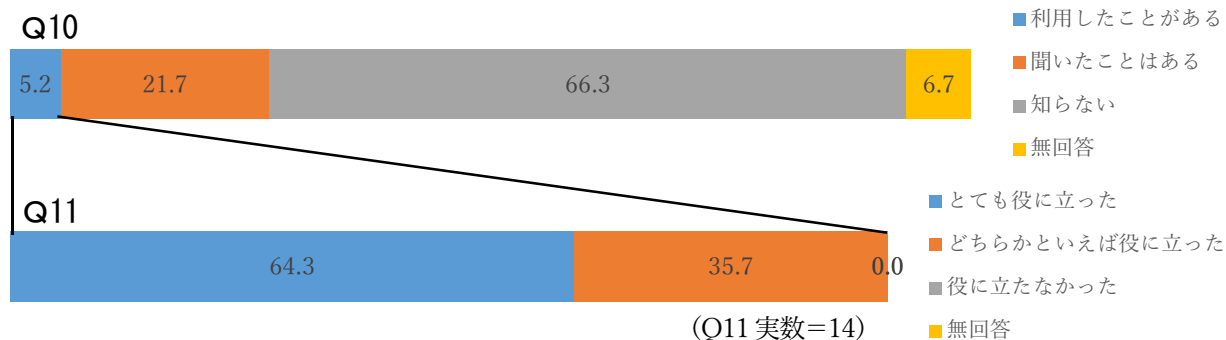
③通訳アプリ（タブレット）を使用した窓口対応



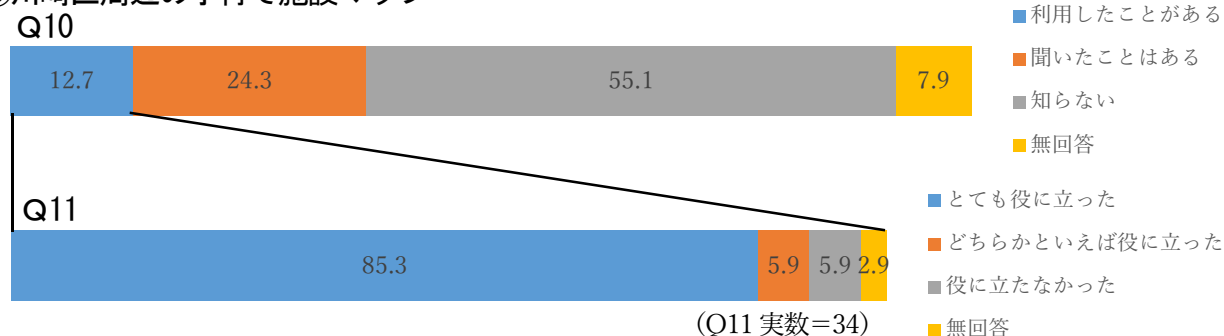
④川崎区に住んでいる外国人の方へ（区のホームページ内の外国人向け情報をまとめたページ）



⑤外国人向け防災講座（例年、川崎市教育文化会館、川崎市ふれあい館、カトリック貝塚教会で開催）



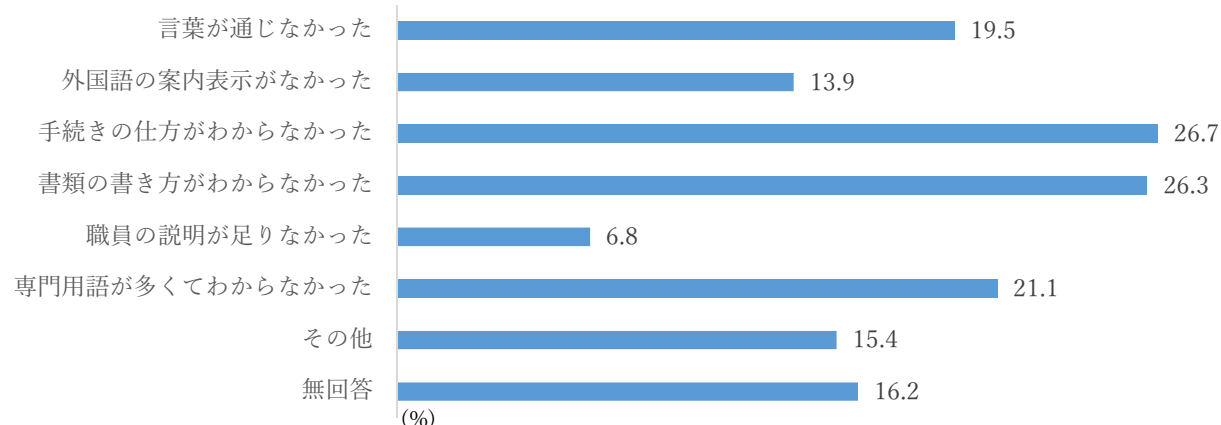
⑥川崎区周辺の子育て施設マップ



全ての取り組みにおいて、「利用したことがある」の割合は2割を下回っているが、利用したことがある人のうち、「とても役に立った」または「どちらかといえば役に立った」と回答した割合は、80%以上と高い割合となっている。

また、「通訳アプリ（タブレット）を使用した窓口対応」、「川崎区に住んでいる外国人の方へ」、「外国人向け防災講座」「川崎区周辺の子育てマップ」については、半数以上が「知らない」と回答している。

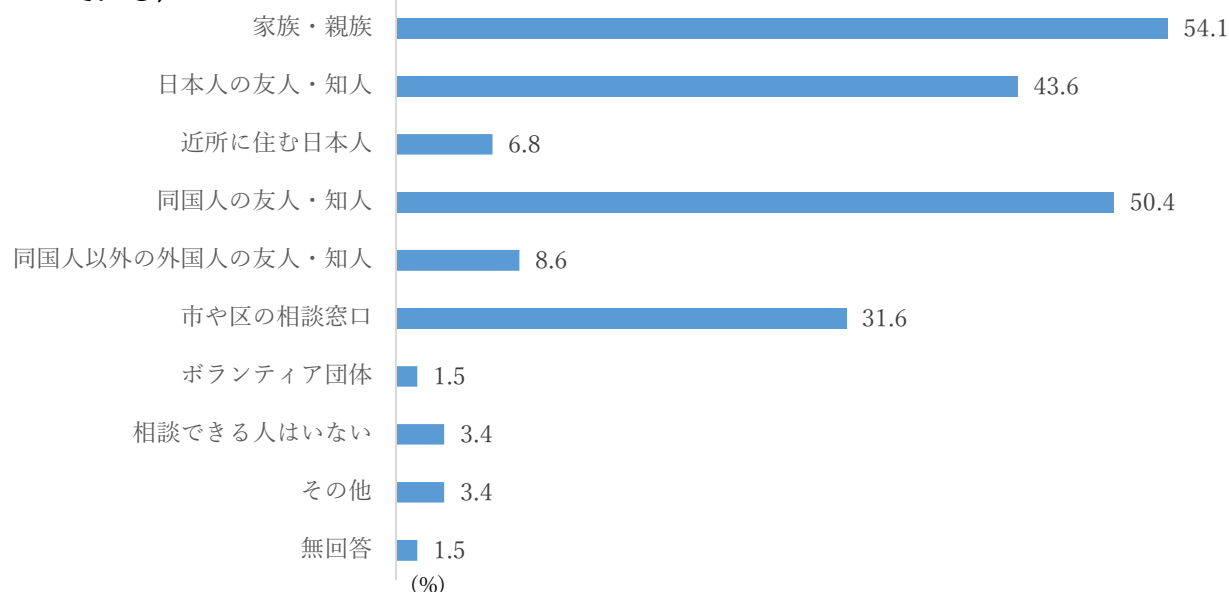
Q12 あなたが川崎区役所の窓口で手続きをする時に、困ること、または、これまで困ったことは何ですか。（当てはまるものすべてに○）



「その他」の回答・・・困ったことはない、自分が不要と思う手続きが多すぎ、職員の態度が悪かった、待ち時間が長い、受付職員がそのものを理解していなかった

「手続きの仕方がわからなかった」（26.7%）と「書類の書き方がわからなかった」（26.3%）の割合が高く、次いで、「言葉が通じなかった」（19.5%）、「専門用語がわからなかった」（21.1%）が高かった。「職員の説明が足りなかった」（6.8%）の割合は低くなっている。

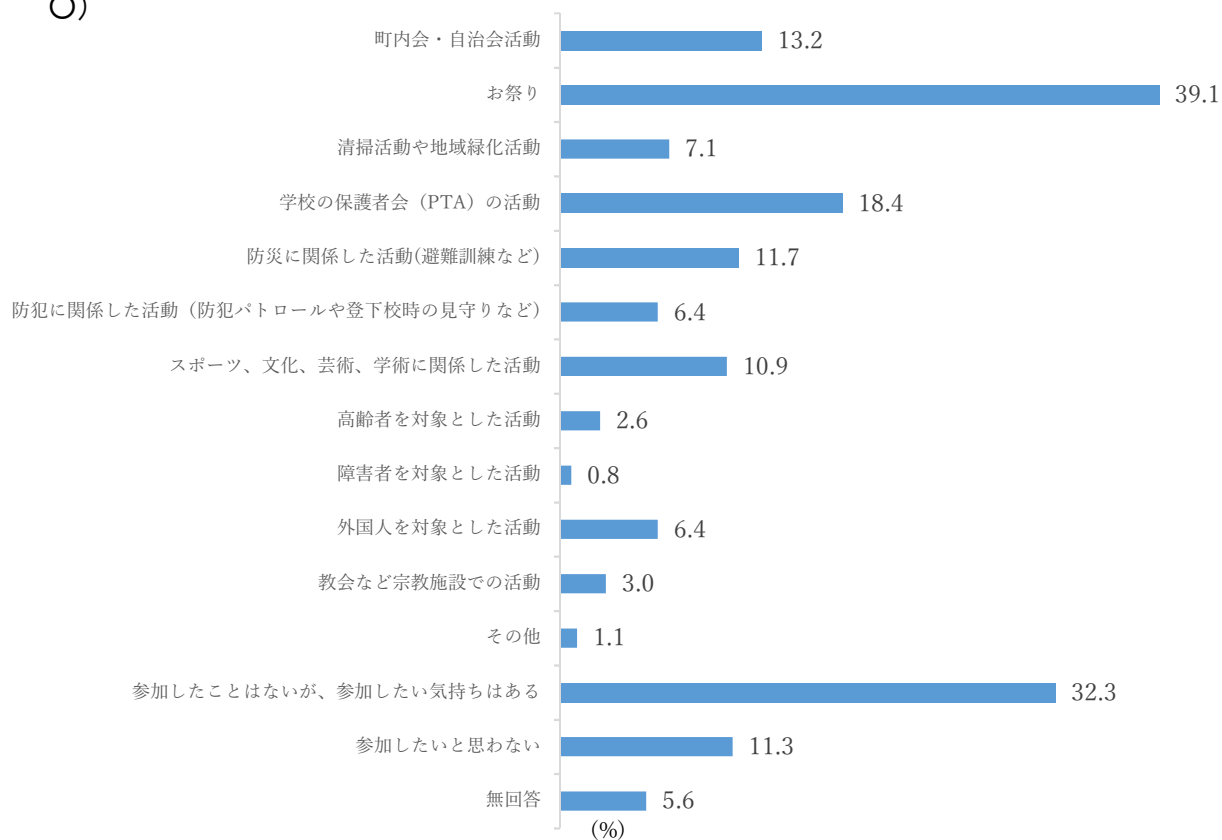
Q13 あなたが困った時に相談する相手は、次のうちだれ（どこ）ですか。（当てはまるものすべてに○）



「その他」の回答・・・インターネットで調べる、会社、ヘルパー

「家族・親族」(26.7%)の割合が最も高く、次いで、「同国人の友人・知人」(50.4%)、「日本人の友人・知人」(43.6%)、「市や区の相談窓口」(31.6%)となっている。

Q14 あなたは次の地域活動や行事に参加したことがありますか。（当てはまるものすべてに○）



「その他」の回答・・・参加したことがない

「お祭り」(39.1%)の割合が最も高く、次いで、PTAの活動(18.4%)、町内会・自治会活動(13.2%)となっている。また、「参加したことはないが、参加したい気持ちはある」(32.3%)も高い割合となっている。

Q15 川崎区役所への要望などがありますか。

※ 原則として、すべての記述を原文のまま掲載。外国語による記述は、翻訳のうえ掲載。

※ () 内は回答者の属性。(国籍・性別・年代)

● **区役所窓口・手続きについて**

- ・職員は外国人に対して態度が良く、差別化されていない。(中国・男性・30 歳代)
- ・がいこくじん STAFF ほしい (ネパールご はなすひと) (ネパール・女性・30 歳代)
- ・もっと外国語が出来る従業員を増やしてほしいです (中国・男性・40 歳代)
- ・外国人向けに英語のスタッフを配置してください (ネパール・男性・20 歳代)
- ・こどもの こと そうだんできる がいこくじん STAFF ほしい (ネパール・女性・30 歳代)
- ・ポルトガル語を話して顧客サービスを手伝ってくれる人がいるといいですね (ブラジル・女性・40 歳代)
- ・英語のサポートが必要 (韓国・男性・年代不明)
- ・窓口で英語或は中国語の案内があってほしいです。(中国・女性・50 歳代)
- ・区役所にフィリピン人の職員を配置する事を望んでいます。本当に理解が難しく、字を読めない時があった場合を念の為に。(フィリピン・女性・50 歳代)
- ・区役所職員の方から説明を受ける際に、難しい専門用語は減らして、なるべく解り易い日本語で説明してほしいです。(中国・男性・30 歳代)
- ・可能であれば川崎区役所が提供するすべての法的書式を、よりよく理解するために英語にしてほしい。(インド・女性・30 歳代)
- ・各市役所に仕事に関するヘルプセンターを設置する。そうすれば外国人でも簡単に相談できる。(ネパール・男性・30 歳代)
- ・特になしですが、待ち時間がどれぐらいになるかわかったらとてもいいかなと思います。(中国・女性・30 歳代)
- ・お互いに尊敬する(できる) ことばづかいをしてほしいです。年下だから、外国人だから、等の理由でタメ口は控えてほしい (韓国・女性・40 歳代)
- ・態度が最悪の職員がいましたので、あなた方は公僕である、という自覚をしっかり持っていていただきたい。周知徹底を要望します。(韓国・男性・50 歳代)
- ・区役所で働く人が、もっと外国人のことを理解した方が良い、必要なものや、受付など知らない若い人が多く役所へ行っても受付でたらいまわしされることが多すぎ (韓国・男性・65 ~74 歳)
- ・土日どちらかが利用できるなら最高です (中国・女性・40 歳代)
- ・手数料などを QR コードで支払えればいいと思う。(中国・男性・20 歳代)
- ・手続きはネットでできればいいと思います。例：個人番号カードの暗証番号を忘れたとき、新しい暗証番号はネットで設定できれば助かります。(中国・女性・20 歳代)
- ・税金支払い、丁寧な教え方 (国籍不明・女性・40 歳代)

● **情報発信について**

- ・とりあえずホームページをもっと旨く作ってほしい 今使っているのは 2000 年代のものに見えるのだ (中国・男性・30 歳代)
- ・区役所の英語版ウェブページが最新情報に更新されていない。(インド・男性・30 歳代)

- ・川崎市のホームページの情報はとても分かりやすく、助かります（日本語の説明）。ただし、英語のページを使用すると、一部の情報が不足します。なので、私はいつも最初に日本語の内容を Google 翻訳で翻訳します。川崎市は英語サイトの情報を日本語サイトと同等レベルまで改善する必要があると思います。（フィリピン・女性・30 歳代）
- ・日本での生活に必要である、基本的な手続き、ルール、常識などの案内を冊*か、ホームページにまとめて欲しい。積極的に発信して欲しい。特に保健、税金関連。（中国・男性・40 歳代） ※ 冊・・・書物や文書を表す漢字
- ・緊急情報は日本語のみ。日本語の単語全ては理解できないので、英語で指示もあった方がよい。（インド・男性・40 歳代）
- ・川崎区役所には、常に日本語と英語の両方で情報を記載するようお願いしたい。川崎区役所は、案内用紙の上の方に日本語、下の方に英語で案内を書くことができれば、簡単でよいと思います。（国籍不明・男性・40 歳代）
- ・区でのイベントが分かるとたすかります。かんたんに知ることがないでしょうか？ホームページひらいてもよくわかりません。（中国・性別不明・40 歳代）
- ・じょうほうをはやくはっしんしてください（フィリピン・性別不明・40 歳代）
- ・Facebook でじょうほうをもらいたいです。（ベトナム・女性・20 歳代）
- ・ここに書くことはわかりませんが、毎月市政便りがポスティングされているのは川崎市の現状や様々な活動や支援していることが知ることができとても助かっています。有難うございます！（朝鮮・性別不明・30 歳代）
- ・子供の入学、受験、教育などの相談や案内など増えてほしい。役所で行っている外国人向けの取り組み活動を外国人に皆さんにつ情報共有してほしい。（ベトナム・男性・40 歳代）
- ・私たちは言葉の問題で多くのトラブルに見舞われてきましたが、同意書や調査票は英語か外国人の母語でお願いできますが、日本語が通じないため日本政府の対応が受けられません。（ネパール・男性・40 歳代）
- ・支障がないが、中国翻訳の文が少し不自然な言葉使いがあります。改善できたらもっと分かりやすくなるかと思います。（中国・女性・30 歳代）
- ・外国語にて書かれている案内文の精度を高めてほしいです（誤・脱字）（インド・女性・30 歳代）
- ・普段は川崎区役所のホームページに掲載されている情報を参考にすることが多いが、夜間や休日、急な診察が必要な場合など、緊急時に病院やクリニックの情報が必要になることがある。そのようなとき、誰に相談すれば医療機関の正しい情報が得られるのか、より詳しい情報が必要です。外国人である私たちはそのような情報を必要としているのですから、川崎区役所に救急医療機関の詳細と手続きに関するアドバイスを提供することを提案します。ありがとうございました。（インド・男性・40 歳代）
- ・税務情報およびビザ延長申請のサポート。無料または低料金のジム/エクササイズを選択肢。（台湾・男性・30 歳代）

● 交流の場について

- ・長く川崎に住みたい外国人を対象として、地方出身の方々との交流の場ももう少し作っていただければ幸いです。（中国・女性・20 歳代）

- ・自分は日本語を問題なく使えるので外国人として特に問題なし。できれば、外国人のサークルやコミュニティーを作れると嬉しい。近所で外国人のつながりをもっと作りたい（中国・女性・30 歳代）
- ・外国人と交流を増えてほしい。（ベトナム・男性・40 歳代）
- ・日本人のともだちが欲しいです（インドネシア・男性・20 歳代）
- ・ボランティアの日本語教室や文化・言語交流会などは、まだそれほど多くないみたいです。（ベトナム・男性・40 歳代）
- ・地域活動を参加したいのですがどこから情報を入手しますか？（中国・女性・30 歳代）

● 講座・イベント等について

- ・川崎区で日本語クラスを参加したいでしたが、ほとんどは平日ですね。もし週末の会話クラスがあれば、参加できます。平日はしごとをしますから、参加できません。以上 よろしくをお願いします。（ベトナム・女性・30 歳代）
- ・文化・芸術系の活動が増えたらうれしい（中国・女性・20 歳代）
- ・外国人向けの無料で日本語の勉強ができるシステムを提供してほしいです。ありがとうございます。（中国・女性・40 歳代）
- ・地域の避難訓練に参加したことがないです。もしかしての時を考えたら、一度参加して経験したいです。（中国・女性・30 歳代）

● 制度・支援について

- ・川崎在住の中・高校生への補助金はあればいいなあと思います（中国・男性・50 歳代）
- ・こども びょうきで びょういんいっても せんせいのことば わからない ことおおいので くやくしょで3か月に1かいこどものけんこうしんだん やってほしい。（あるかもしりませんが いえにてがみがこない と わからないので そんなしえんあったら できみや でんわで おしらせして ほしいです（ネパール・女性・30 歳代）
- ・生活困難に対する補助金に関する情報を受け取っていません。（ベトナム・男性・30 歳代）
- ・低所得者を支援する（ベトナム・女性・20 歳未満）
- ・私たちが日本に住む外国人に無料の法律的支援及び起業指導支援を提供するです。ありがとうございます。（中国・女性・30 歳代）
- ・初めて川崎区に来て生活したのはもう 30 年前になります。その間、韓国に帰った時もありますが、日本での生活の方が長くなります。生活するうえで疑問に思った事があります。
「川崎市住宅供給公社」で住宅を借るつもりで色々調べたら、以外に必要な人には条件がきびしい事です。夫は 65 歳以上になりました。高齢者向け賃貸住宅に入居したかったですが、身元引受人がいらないと言う事で申込すらできませんでした。兄弟、親がいなかったら住めない住宅とはみんなに平等とは思えません。高齢になれば兄弟だってなくなります。どうか身内がいなくても入居できるような体制に変えていただきたいです。（韓国・女性・50 歳代）
- ・五人家族なんです、いませいかつがちょっときびしいです。サポートおねがいします。ありがとうございます。（フィリピン・女性・20 歳代）
- ・外国人の個人事業者に対する税金を軽減してほしいです。（中国・女性・40 歳代）

- ・ふるさと納税、住宅ローンなどの財務に係る情報をいただく、もしくはそうだんできるところがあれなと思います。(インド・女性・30 歳代)

● その他

- ・いつも心くばりありがとうございます。(韓国・女性・75 歳以上)
- ・一言で言えばとても満足しています(ベトナム・女性・50 歳代)
- ・別にありません。いろんな面で助かっております。ありがとうございます。これからもよろしく願い申し上げます。(中国・女性・65 歳～74 歳)
- ・外国人に対して非常に親切な区域です！(中国・男性・40 歳代)
- ・特にない ほぼほぼべんりです。(ネパール・男性・20 歳代)
- ・在日外国人への配慮を感じました。アンケートをありがとうございました。(タイ・女性・30 歳代)
- ・外国人への理解を広げていくこと。市のルールや活動に従えるよ、外国人に明確に説明していくことがとても助けになります。(フィリピン・女性・20 歳代)
- ・多くの家族はさまざまな面で助けを必要としていますが、その 1 つはスペイン語を話す心理学者や精神科医からの専門的な助けです。(ペルー・男性・50 歳代)
- ・いつもお世話になっております。2022 年の 4 月から川崎市川崎区に住んでいる韓国人です。この 2 年間川崎区に住んでとても満足しています。川崎市駅の周辺はデパートやインフラが充実しているし路上ライブをいつもやっていてとても生き生きとした街です。ただ毎年川崎駅前でヘイトスピーチ集会が行われていて少し悲しいです。もちろんそういう集会が行われている背景を日本と日本の文化好きな私は理解しておりますが、国籍や人種による差別行為は納得しづらいです。いつかヘイトスピーチがなくなりもっと外国人が住みやすい街になることを願っております。川崎市川崎区ファイト！！BADHOPE もファイト(笑)(韓国・男性・20 歳代)
- ・私は 1988 年から日本にいます。私と元夫は弁護士を通して結婚し、結婚契約書を市役所、区役所に提出しました。時は経ち、日本人の旦那さんが病気になりました。私たちはいつも喧嘩して、意見が合わず、離婚しました。別々の家に住み、その後夫が亡くなりました。私たちには子供がいません。私は今一人で、ここ日本で何が起こるか分かりません。しかし、私は今も仕事をし続けています。65 歳になる頃までかな？少ないでしょうけど、私は自分が頑張ってきたこと、いわゆる「年金生活」を経験することになる。頑張れます！(フィリピン・女性・50 歳代)
- ・区役所は、外国人が住んでいる建物の耐震基準や危険性について、手助けをすべきである。(インド・男性・30 歳代)
- ・川崎区役所に、日本での住宅や不動産の購入、購入後の手続き、住宅協会の規則や方針について詳しく教えてほしい。英語のウェブサイトがあれば、また、英語で書かれた新しいパンフレットがあれば、より理解しやすくなると思います。(インド・女性・30 歳代)
- ・広い道沿いに住んでいますが、夜にバイクの騒音がひどいです。うるさくて洋室に内窓を取付までしましたが、リビングにいますとほんとに大きい爆音で迷惑です。(中国・女性・30 歳代)

- ・子供が4人いるので、ここ日本に自分の大きな家を持ちたいと思っています。なぜなら、私たちの住居は現在6人のメンバーで、小さいのです。私の願いが叶うといいですね。(フィリピン・女性・40歳代)
- ・川崎区は川崎市の他の区へのアクセスより隣接する他市へのアクセスが良いエリアが多い。ただし、公共機関(市民館、多摩川緑地)の使用が限られる(or 料金が高く設定される)何か解決策はないのでしょうか？(中国・男性・20歳代)
- ・今は9価ワクチンを無料で接種できるそうです。私は平成9年度の女性です。自費で接種した。接種にかかった費用の払い戻しを受けることはできますか？手続きの仕方教えてください。(中国・女性・20歳代)
- ・Q5の⑥番 メールニュースかわさきの配信先に〇〇〇〇@〇〇〇.comをご追加いただけますと助かります。(中国・女性・30歳代)
- ・川崎区に避難用の地下壕ありますか？築告する予定はありますか？(なければ)(国籍不明・女性・65歳～74歳)