

**新宿区多文化共生まちづくり会議
審議結果報告書**

平成 30 年 8 月 21 日

新宿区多文化共生まちづくり会議

目次

はじめに	1
第Ⅰ章 多文化共生のまちづくり	
1 新宿区の外国人住民	2
2 新宿区の多文化共生施策	3
第Ⅱ章 外国人住民と日本人住民が共に暮らしていくための課題と情報提供	4
第Ⅲ章 「住宅」部会からの審議結果報告	
1 審議の前提として	5
2 外国人の住まいをとりまく現状	6
3 借り手側(外国人)からみた現状と課題	6
4 貸し手側(オーナー・不動産業者)からみた現状と課題	8
5 取り組みの方向性	10
第Ⅳ章 「暮らし」部会からの審議結果報告	
1 審議の前提として	14
2 現状と課題	15
3 取り組みの方向性	17
第Ⅴ章 新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言	19
【資料】	
新宿区多文化共生まちづくり会議審議経過	25
新宿区多文化共生まちづくり会議委員一覧表	26

はじめに

新宿区は、平成19年12月に策定した基本構想・総合計画において、「区民として暮らす外国人と日本人が互いに理解し合い、ともに暮らしやすい環境づくりに取り組む」と交流とふれあいのまちづくりを進めることとしました。

また、平成23年4月1日に施行された新宿区自治基本条例前文で「世界からこの地に集う人々とともに互いの持つ多様性を認め合う多文化共生社会の実現をめざす」と宣言し、平成24年度から平成27年度までの第二次実行計画において、地域と育む外国人参加の促進のため外国人と日本人が共に区政に参画する仕組みとして「(仮称)新宿区多文化共生推進会議の設置・運営」を計画に盛り込みました。

これを受け、平成24年9月7日、区長の附属機関として新宿区多文化共生まちづくり会議が発足し、第一期会議（平成24年9月7日から2年間）では「外国にルーツを持つ子どもの教育環境の向上について」及び「災害時における外国人支援の仕組みづくりについて」の二つの課題について審議・答申し、第二期会議（平成26年9月7日から2年間）では「平成27年度新宿区多文化共生実態調査」の調査項目の検討や調査結果の分析を行い、現状の課題について提言しました。

このたび第三期会議では、上記の実態調査結果から得られた地域における課題への対応策を検討するため、平成28年9月から2年にわたり「住宅」「暮らし」の二つの専門部会を設置し、32名の委員で審議を行ってきました。これまでの全体会議4回、専門部会各8回、計20回の審議を経て、ここに審議の結果を報告します。

新宿区多文化共生まちづくり会議 会長
毛受 敏浩

第 I 章 多文化共生のまちづくり

1 新宿区の外国人住民（平成 30 年 8 月 1 日現在の住民登録人口から）

(1) 住民の 8 人に 1 人が外国人

- ・新宿区の外国人人口は、43,482 人で総人口に対し 12.56%
- ・住民の 8 人に 1 人が外国人という現状は、全国的に突出した数字

(2) 130 を超える多様な国籍、約 9 割がアジアから

- ・国籍数は 133 か国
- ・アジア出身者が最も多く、「中国」14,167 人、「韓国」10,280 人で、この 2 か国で 24,447 人となり全体の 56.22%

(3) ニューカマーが多く、1 万 6 千人を超える留学生

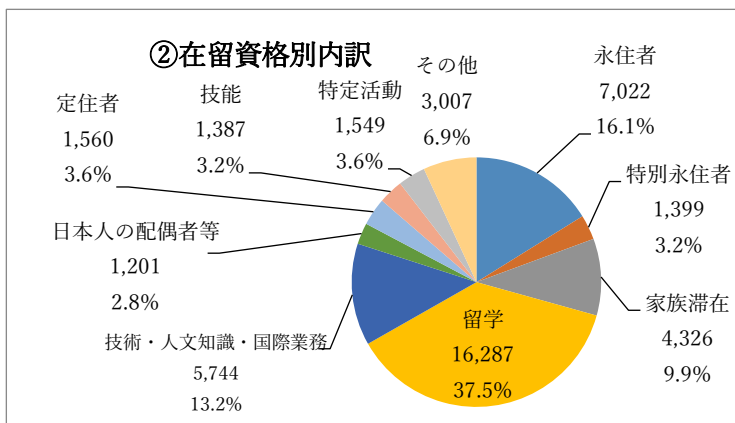
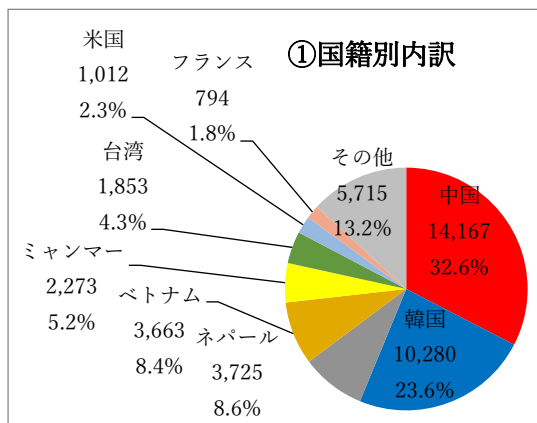
- ・在留資格別の割合では「留学」が 37.46%（16,287 人）、次いで「永住者」が 16.15%（7,022 人）、「技術・人文知識・国際業務」が 13.21%（5,744 人）となっている。
- ・新宿区の外国人人口は、1980 年代後半から増加。1980 年には約 6,000 人、1990 年には約 9,500 人、2000 年には約 22,000 人、2010 年には 35,000 人を超えた。
- ・1983 年の「留学生受入れ 10 万人計画」さらに 2008 年の「留学生 30 万人計画」を背景として区内に専門学校や日本語学校が林立し、留学生を受け入れる磁場となったことが考えられる。
- ・留学生として来日し、学校を卒業した後も日本で就職あるいは起業し、定住した人も多い。
- ・現在でも、外国人住民の約 4 割が「留学」で、最も多い在留資格となっている。

(4) 流動性の高い外国人住民

- ・住民基本台帳における平 29 年 1 月 1 日から 1 年間の外国人の入国・転入は 19,504 人、出国・転出は 14,944 人
- ・1 年間で新宿区の外国人住民のおよそ約 4 割が入れ替わる。
- ・流動性の高さの要因の一つに留学生が多いことがあげられる。

(5) 近年の傾向

- ・ネパール(3,725 人)、ベトナム (3,663 人)、ミャンマー (2,273 人) 国籍の人口が急増している。
- ・5 年前の平成 25 年 8 月 1 日と比較すると、ネパールは 2,349 人の増、ベトナムは 2,517 人の増、ミャンマーは 1,220 人の増。いずれの国籍も「留学」の在留資格が多い。



2 新宿区の多文化共生施策

新宿区は、平成 17 年 9 月に、日本人と外国人との交流の拠点である「しんじゅく多文化共生プラザ」を開設するなど、多文化共生の推進に力を入れており、主に次のような施策を行っている。

(1) しんじゅく多文化共生プラザを軸としたネットワークの構築

ア 多文化共生連絡会の運営

(多文化共生活動団体、外国人コミュニティ団体、地域団体等の連携促進)

イ 多文化防災ネットワークの運営(防災や発災時を想定した活動の推進)

(2) 地域でのコミュニケーションを促進するための日本語学習支援

ア 「新宿区日本語教室」(10 か所 12 教室)の開催

イ しんじゅく多文化共生プラザ「日本語学習コーナー」の運営

ウ 「新宿日本語ネットワーク」(週 4 回の無料日本語教室)の開催

エ 「はじめてしゃべる日本語クラス」の開催【主催(公財)新宿未来創造財団】

オ 「託児付き 親と子の日本語教室」の開催【主催(公財)新宿未来創造財団】

カ 「日本語スピーチコンテスト」の開催【主催(公財)新宿未来創造財団】

(3) 外国語の情報提供と外国人相談窓口

ア 新宿生活スタートブック [写真左上]

イ 外国語広報紙「しんじゅくニュース」[写真右上]

ウ 生活情報紙(8 種類) [写真左下]

エ 外国人向け生活情報ホームページ [写真右下]

オ 外国語版 SNS (Twitter、facebook、LINE@、微博)

カ 多言語対応アプリ「SEVEN BANK-International Money Transfer Service」

キ 外国人相談(本庁舎、しんじゅく多文化共生プラザ)

ク テレビ通訳システム



第Ⅱ章 外国人住民と日本人住民が共に暮らしていくための課題と情報提供

平成 27 年度に実施した新宿区多文化共生実態調査(注)の結果から、生活上の悩みや偏見・差別は以前より減少しているものの、日本人・外国人の双方ともに暮らしに関する課題を抱えていることが明らかとなった。

具体的には、主に以下の課題が挙げられる。

- ・住宅(住まい)の貸し方、借り方に関すること。
- ・ごみの出し方、生活音等の暮らしに関すること。
- ・留学生等の流動性が高い外国人住民に対する情報提供に関すること。

人の入れ替わりが激しい大都市であることに加え、新宿区に暮らす外国人は「留学」の在留資格の住民が多く、その流動性がさらに高い状態となっている。こうしたなか、日本人・外国人がお互いに地域で共生していくために、第三期会議では「外国人住民と日本人住民が新宿でともに暮らしていくための課題と情報提供」というテーマを設定し、より具体的な議論ができるよう「住宅」と「暮らし」の2つの専門部会を設置することとした。

住宅部会では、借りる側(外国人)、貸す側(オーナー・不動産業者)それぞれの問題点を整理し、外国人が住宅を借りやすくする、外国人に住宅を貸しやすくするための施策、暮らし部会では、生活習慣や文化の違いによる、ごみの出し方や生活音等の暮らしに関する課題解決に向けた施策を検討した。

なお、「外国人」と言っても、日本で長く暮らしている人、日本人と結婚している人、日本で生まれた人等様々な状況があり、各々が抱える困難には違いがある。そこで検討にあたっては「外国人」のうち、特に、初めて新宿区に転入もしくは来日したばかりで生活に係る情報が得にくく、暮らしに関する困難を抱えやすい人を対象として想定した。外国人委員は、自らの来日当初の経験や日頃感じる現状を踏まえ、検討にあたった。

注)平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査は、住民基本台帳から単純無作為抽出した 20 歳以上の男女個人(外国人 5,000 人、日本人 2,000 人)へのアンケート調査と、居住年数・居住地域・職業・国籍・年代等を考慮した区内在住外国人 40 人、日本人 40 人、団体調査 20 件(子育て支援機関、医療機関ほか)へのインタビュー調査からなる。アンケート調査では、外国人から 1,275 人(25.5%)、日本人から 949 人(47.5%)から回答を得た。

第三章 「住宅」部会からの審議結果報告

1 審議の前提として

(1) 平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査から見える外国人の住まい探し

ア 日本人の偏見・差別意識から

日本人から外国人に対する偏見や差別が《あると思う》が 5 割強(よくあると思う 10.5%、ときどきあると思う 40.8%)であった。また、偏見や差別が《あると思う》と回答した人にどのような場合にあると思うかを聞いた結果、「住まいを探すとき」が 4 割強で最も高かった。

イ 外国人の差別・偏見を受けた経験から

日本人からの差別を受けた経験が《ある》と回答した外国人は 4 割強(ときどきある 35.0%、よくある 7.3%)であった。また、日本人からの差別を受けた経験が《ある》と回答した人にどのような場合にあるかを聞いた結果、「住まいを探すとき」が 5 割強で最も高かった。

(2) 第二期新宿区多文化共生まちづくり会議から示された提言

平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査報告書内「新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言」では、区がリーダーシップを発揮し、偏見や差別の解消に取り組むことが求められた。特に、外国人の住まい探しについて積極的に取り組むオーナー・不動産業者と連携し、外国人が住まいを借りやすい環境をつくっていくことが提言された。

(3) 部会の審議で目指したもの

「住まい」は外国人が日本で安定した生活を送るための基盤となる。当部会は、借りる側(外国人)、貸す側(オーナー・不動産業者)それぞれの立場や経験から課題を整理し、国や他の自治体等の施策を検証しながら、区が行うべき取り組みについて議論を行ってきた。議論に当たっては、家賃支払いの信用等において日本人と同じ条件を備えているにもかかわらず、「外国人」であるという理由で住まいを借りることができない課題の解決を目指した。

特に部会では、住まいを借りるときにもっとも苦勞するであろう「初めて新宿区に来日する外国人住民」の入居支援が議論の焦点になった。

以前は「借りる人＝外国人」「貸す人＝日本人」という構図が一般的であったが、現在は「借りる人＝外国人」であっても、「貸す人＝日本人や外国人のオーナーや不動産業者」という時代になってきている。実際、当部会には不動産業を営む外国人委員も参画しており、多様な視点・立場からの議論が積み重ねられた。

2 外国人の住まいをとりまく現状

- 住まいを借りるときの手続きや、外国人への賃貸借を取り巻く環境は、変化しつつある。連帯保証人がいなくても家賃債務保証会社（以下、保証会社）の審査を通れば入居可とする動きがみられる。なかには外国人の入居を専門に扱う保証会社もあり、入居後の生活トラブル等にも多言語でサポートを行っている。
- インターネット上から情報を入手することができ、特に中国や韓国については同国人のネットワークが充実しているため、住まいに関する情報が得やすくなっている。
- 外国人店員や外国語が話せる店員がいる不動産業者も増えてきている。また、近年は外国人が経営する不動産業者も現れている。
- しかし、これらの変化は過去との比較においての現状認識である。また同じ新宿区内であっても地域によって事情が異なるかもしれない。新宿区で「借りたくても借りられない」という現実に直面している外国人にとっては、いま直面している現実こそが解決すべき課題である。
- しかも、未だに「外国人」であることのみを理由に入居を断ってしまうオーナーや不動産業者も多いという実状は否定できない。

3 借り手側(外国人)からみた現状と課題

(1) 住まい探しにおける偏見や差別、問題点

- まちの不動産店の看板などが全て日本語で書いてある。店に入ってみても外国人はだめだといわれてしまうことも多い。また、不動産業者がオーナーに問い合わせる時に、開口一番「外国人は大丈夫ですか？」と言うのを聞くと残念でならない。
- 入居を申請する際に、最初に国籍を確認するのは差別ではないか。入居時の審査は、日本人と同じように収入や信用など、入居の条件がクリアできるかという審査であってほしい。
- 外国人が賃貸に出されている分譲マンションの一室を借りようとした際に、オーナーが貸すことを許可したにも関わらず、管理組合が外国人の居住を認めなかったケースがある。
- 国籍を理由に入居を拒否することは国際条約で禁じられていることを知らない人が多い。また、禁じられていながら入居拒否される事例がある。
- 外国人には貸すが高齢者には貸さない、高齢者には貸すが外国人には貸さないなど、オーナーによって入居の条件は様々である。賃貸借契約は、民と民による契約であるから規制できないとされている。
- 保証会社が付けられるにもかかわらず、併せて連帯保証人も付けることが条件とされるケースもある。
- 外国人は住まいだけでなく、事業用物件を借りることも難しい。

(2) 外国人が住まいを借りる時に困った事

- 電気、ガス、水道の使用開始手続きは国によって異なるため、どのように申し込んだらいいかわからず困ってしまった。ガス開栓時のガス会社からの説明も日本語のため理解できなかった。
- NHK受信料や町会費の集金など、住まいを借りた後に必要となる経費が多く困ってしまった。賃

貸借契約とは関係がないのかもしれないが、契約時に説明してもらえればありがたかった。

- まちの不動産店に入るのはハードルが高い。入ってみても外国人はだめだと断られてしまうと他の店にも入りにくくなってしまう。外国人に対応している不動産店が増えているのであれば、その一覧や店頭表示があれば不動産店選びの参考になる。

(3) 文化・常識・言語の違い

- 契約書には難解な言葉も多く、日本人でも理解しにくい。不動産業者から重要事項の説明を受けても、少しでも早く住まいを借りたいため、内容を十分に理解できないまま契約し、その後トラブルが生じてしまう。一方で、外国人に十分な説明をしていない不動産業者もある。
- 賃貸ルールが日本と大きく変わらない国も多い（保証人が必要なこと、家賃は前払いなこと、部屋の汚れや傷などを入居時・退居時に確認されること）。トラブルが起きるのは、言葉の違いにより契約内容が十分に理解できていないことも一因である。
- 日本人と外国人の常識の違いがトラブルを生んでいる場合がある。どれだけ説明が尽くせるか、どうしたらわかってもらえるか方法を考えていきたい。

(4) 留学生の住まい探し

- 留学生（特に日本語学校の学生）は来日後しばらく、学校の寮やシェアハウスで暮らすことが多く、その後、そこを出て一人で住もうとする際に、住まいが借りられないという問題に初めて直面する。
- また、寮やシェアハウスでの同居生活が日本生活の常識だと思ってしまうので、それが複数人での同居等のトラブルにつながってしまう。
- あるいは先輩の話から、日本へ留学した際の住まい探しはシェア前提で考えればよいという誤った情報が伝わっていることもある。
- 留学生に認められているアルバイト時間（原則週 28 時間）だけで、新宿区内で家賃や生活費を賄って生活するのは難しい。奨学金や実家からの送金等がない学生は、シェア居住せざるを得ないという現実もある。
- 留学生は、所属する学校によってオーナーや不動産業者の反応が違っていると感ずることがある。有名大学だと社会的信用があるようで借りやすいが、日本語学校だと難しいと言われる場合もある。
- 留学生は日本に親戚もおらず、学校の先生にも相談できない住まいの悩みを抱えていることがある。これまで多くの留学生に対応してきた不動産業者は、留学生が何に対して困るか知っているはずなので、主導的にアドバイスをしてあげてほしい。
- 在学中に学費や家賃が払えなくなり帰国する留学生もいる。その際に住まいのことでオーナーや不動産業者に迷惑をかけている事例もあるかもしれない。
- 留学生の実際の住まいが学校に届け出ている住所と違うことがある。学校側では把握次第、住所を変更するよう促している。
- 将来、日本と外国の架け橋になれる人材を育てる意味でも、貧しいながら苦労して日本に夢を持って来た留学生を支援する気持ちを持ちたい。

(5) 住まいに関する情報発信

- 来日前は、日本で簡単に住まいを借りられると考えている外国人は多い。本来は、日本での住まいの借り方について、下調べをしてから来日するべきである。日本で住まいを借りるための条件（敷金・礼金の仕組み、初期経費、保証人の確保・保証会社の審査）を来日前に周知することができればよい。
- 留学生総合補償制度や外国人向けの保証会社を利用すれば、外国人が住まいを借りやすくなる。また、オーナーや不動産業者の不安や負担を減らすことができる。外国人・留学生を受け入れる学校等を通じてこれらの情報を周知する必要がある。
- 留学してきたばかりのときに、日本語学校で警視庁の交通安全 DVD を観た。文字ではなく視覚的に観た方がわかりやすいので、住まいに関することを映像で周知することが効果的である。DVDのほか、動画サイトなどに公開することも効果的である。
- 日本語学校等と連携し、留学生が寮やシェアハウスで生活しているうちに、住まいのルールを知ってもらうことが重要である。学校は、海外にリクルーターがいたり提携校があったりするはずなので、来日前に情報を届ける方法もある。ルールを徹底すれば、情報不足から来るトラブルを未然に防げる。

4 貸し手側(オーナー・不動産業者)からみた現状と課題

(1) 外国人への賃貸事情

- 住まいを借りにくいという問題は、家賃の価格帯によっても事情が異なる。価格帯が高い物件になるほど一定程度の収入があると予測され、貸し手にも安心感がある。また、管理もしっかりしているので、入居後のトラブルも少ない。しかし、価格帯が低い物件は、建物の構造上遮音性が低い、貸し手の管理が行き届かないなどの理由もあり、騒音等のトラブルや、契約者以外の人が複数人で住んでしまうケースがみられる。

(2) 外国人の入居トラブル事例

- 契約者以外の人が複数人で同居していることがある（無断同居）。一人あたりの家賃を安くすませるためや、入居先が見つからない友人等を同居させている場合などがある。友人を頼りに入居し、そのまま何年間も友人宅を転々として帰国する外国人もいる。契約者以外の入居は認められないため、契約を解除した。
- 家賃の滞納や荷物を残したまま帰国されてしまった（無断退居）。回収できなかった家賃の損失が生じたほか、部屋の明け渡しのための簡易訴訟の提起や、その間の荷物の保管などに多額の費用と数か月の時間を要した。
- 入居者の知人や友人等、複数人が一つの部屋に住民登録をしていたため（虚偽の住民登録）、入居の実態がないにも関わらず郵便物が届いたり、警察からの身元照会が来ることもあった。

(3) オーナー(家主)の不安や負担

- 外国人に家賃滞納のまま帰国されたら請求する術がない。また、失踪や生活ルールに関するトラブル

ルが起き、結果として解約となると、安定的な家賃収入が望めないほか、退居のたびにクリーニング等の費用がかかる。商売としての損得で判断した結果、外国人に部屋を貸さなくなる。

- 過去に外国人に部屋を貸してトラブルを経験したオーナーは、それがトラウマになってしまい、外国人に部屋を貸さなくなってしまう。一方で、トラブルをうまく解決できたオーナーは、その後も外国人に部屋を貸すことへの抵抗が少ない。
- 香辛料を多く使って料理する人を入居させた場合、退居後も部屋についた香辛料のにおいがとれない。そのため、壁紙の貼り換え等のリフォームをしなければ、次の入居者に貸せなくなってしまうなど負担が大きい。

(4) 不動産業者の不安や負担

- 外国人への部屋の賃貸は、昔は日本人の連帯保証人を求めるケースが多く、トラブルが発生した時には連帯保証人を通じて注意をしてもらっていた。現在は保証会社を利用するケースが多いため、家賃滞納などオーナーの収入面での不安は減っている。一方、生活トラブルの対応については、オーナーが不動産業者に管理委託していない場合は無償で対応することになるため、不動産業者の負担は大きい。
- 重要事項の説明は法律で定められており、説明をしないと宅地建物取引業法違反となり、行政指導や損害賠償の対象となる場合がある。外国人に対して説明する場合は、日本人よりも時間を要することが多く手間がかかる。説明を尽くしても、言語や文化の違いにより説明が十分に理解されておらず、入居後のトラブルが生じてしまう。

(5) 日本語が話せない外国人への対応

- 従業員が少人数の不動産業者が、多言語等で外国人に対応することは困難である。一方、外国人や外国語を話せる従業員を配置するなど、外国人の対応に特化している不動産業者もある。
- 重要事項の説明を誤ると、損害賠償の対象となる。重要事項説明書そのものの多言語化は法的なリスクが高く、個々の契約で内容が異なるため困難である。法的なリスクに注意を払い、全ての契約に共通する項目をピックアップして多言語化する程度であれば活用できる。
- 最近では契約の際に通訳を入れるケースがある。通訳料は貸す側と借りる側で折半か、貸す側が負担する。借りる側は契約書の内容を理解でき、貸す側は第三者が間に入ることで安心できる。

(6) 入居審査における信用の確認

- 日本人・外国人に関わらず、入居時の審査で最も重要なことは、その人に家賃支払いの信用があるかどうか、またその証明ができるかどうかである。「収入がない」「保証人も保証会社も立てられない」などの場合には部屋を貸すことはできない。
- 貸し手側からみれば、日本の法律（借地借家法）では、借主の権利が強いため、一旦入居すると、家賃滞納以外の理由で退居させることは困難であると一般的に考えている傾向がある。家賃滞納の場合も、借主が退居を拒めば、裁判所の判決を待ってから数カ月後に強制執行することになる。1年分の家賃収入が飛んでしまうような費用がかかる場合もあるため、入居審査は厳格にやらざるを得ない。オーナーや不動産業者は、少しでも不安があると感じられる人は断りたいという意識が

働きやすく、賃貸を躊躇してしまう場合がある。

(7) 外国人に積極的に住まいを貸しているオーナー・不動産業者の取り組み

- 外国人の対応に慣れている不動産業者は、国土交通省等が作成した外国人対応のマニュアル等を活用し、外国人にうまく対応している。
- トラブルが起きるのは、不動産業者の対応の違いによるところが大きい。外国人に対して契約内容や生活ルール等をしっかりと説明できる不動産業者に依頼すればトラブルは少ない。
- 家賃は振込みにせず持参させることで、日頃から入居者の外国人とコミュニケーションをとり、無断同居などの未然防止に努めている。また、入居後のトラブルが生じないように、入居時にごみの出し方等の生活ルールの説明を受けたことを確認する目的で署名させている。
- 防犯カメラの設置など、チェックを厳しくすることで借りる人にもルールを守ってもらっている。管理する側が適切に対応することでトラブルは減っていく。
- 不動産業界団体では、国籍や本籍を理由に入居を断ることは重大な人権侵害であることを会員に周知している。また、定期的に団体内で研修会を実施しているので、今後外国人が相手の賃貸借契約をテーマに取り上げることもできる。

5 取り組みの方向性

住宅部会では、住まいを借りる側・貸す側の双方の立場から、外国人の円滑な入居に有効な具体策を出し合った。その際に、挙げられた具体策は、以下のとおりである。

・日本生活ガイダンス

【対象】来日前の外国人・来日後の外国人、日本語学校

【内容】敷金・礼金等の日本の賃貸借契約の仕組み、収入・信用等の入居審査について、日本の生活ルール・マナー等

・重要事項、住まいのルールの多言語説明資料の作成

【対象】不動産業者・外国人

【内容】一般的な賃貸借契約に共通する内容(転貸の禁止、無許可の造作の禁止等)、住まいのルール(ごみの出し方・共用部分の使用等)等

※多言語化し、不動産業者が外国人入居者への説明に活用できるものとする。

・外国人に住まいを貸すためのテクニック・トラブル解決事例集の作成

【対象】オーナー・不動産業者

【内容】外国人に住まいを貸すときのアドバイス、トラブルが起きた時の対処法・解決事例、保証会社のリスト、国土交通省等が作成している外国人対応マニュアルの紹介等

・外国人の賃貸借契約に係る研修会の実施

【対象】不動産業者(業界団体を通じて)

【内容】入居差別の禁止や、外国人に住まいを貸すためのノウハウについて

・「(仮称)外国人住まい協力店」リストの作成・公表・店頭掲示物の作成

【対象】オーナー・不動産業者・外国人

【内容】外国人に積極的に対応している不動産業者の名称、所在地、対応言語等のリスト・ステッカー・ポスター

・差別意識の解消、多文化共生意識の醸成

【対象】オーナー・不動産業者・外国人

【内容】入居差別の禁止を定めた条約の周知、地域におけるコミュニケーションの促進

以上の具体策について、「①区(行政)が実施すべきか」、「②実現の可能性はあるか」、「③効果的か」、「④類似した具体策は統合できないか」、「⑤既存資料を活用できないか」という5つの観点から精査した。

項目	対象	①区(行政)が実施すべきか	②実現の可能性はあるか	③効果的か	④類似した具体策は統合できないか	⑤既存資料を活用できないか	検討結果
日本生活ガイドダンス	来日前の外国人・来日後の外国人、日本語学校	○	○	○	△	×	印刷物ではなく映像の方が望ましい。
重要事項、住まいのルールが多言語説明資料の作成	不動産業者・外国人	×	△	○	○	○	国土交通省や日本賃貸住宅管理協会等が作成した既存資料を活用すべき。一方、住まい方のルールについては「日本生活ガイドダンス」(映像)に集約する。
外国人に住まいを貸すためのテクニック・トラブル解決事例集の作成	オーナー・不動産業者	×	△	×	×	△	オーナーを束ねる団体・組織がないため、テクニック・トラブル解決事例集を作成しても、オーナーの手元に届けることが難しい。
外国人の賃貸借契約に係る研修会の実施	不動産業者(業界団体を通じて)	×	○	○	×	×	不動産業者は必ず業界団体に加入しているので、業界団体による研修は効果がある。
「(仮称)外国人住まい協力店」リストの作成・公表・店頭掲示物の作成	オーナー・不動産業者・外国人	△	×	○	×	×	リストの作成は有効だが、リストを常に更新していく必要がある。区として対応できるかを考慮すると難しい。
差別意識の解消、多文化共生意識の醸成	オーナー・不動産業者・外国人	○	○	○	×	×	広報紙やホームページ等の媒体を使用して条約・条例の周知を行うべきである。

これらの審議・検討を経てまとめた取り組みの方向性は次のとおりである。

(1) 住まいを借りる側(外国人)へのアプローチ

ア 来日前・来日後の外国人への情報提供

一定の収入がない場合は、日本人でも住まいを借りることは難しい。来日後に住まいが借りられず困ることがないように、日本で住まいを借りるために必要な条件や費用を来日前に知ってもらうことが重要である。友人等を頼りにとりあえず来日してしまった外国人にも、早い段階でこれらを知ってもらわなければならない。また、家賃相場や外国語に対応した不動産店・外国人向けの保証会社の存在など、住まい探しを始める際に役立つ情報も併せて周知する必要がある。これらの情報を効果的に伝えるためには、文字資料だけでなく、視覚的に理解できる映像を活用することも有効である。

日本の賃貸借契約の仕組みや住まいのルールについて「事前に」「正しく」伝え、オーナーや不動産業者が不安に感じている入居後のトラブルを防止するとともに、円滑な住まい探しをサポートすることで、外国人が住まいを借りやすい環境をつくっていく。

イ 留学生への入居支援

外国人の住まいの問題を解決するためには、区の外国人人口の約4割を占める留学生へのアプローチが欠かせない。特に日本語学校の学生は、来日直後は学校の寮やシェアハウスで複数の学生と同居生活し、その後、自分で不動産店を訪問して住まいを探すケースが多い。しかし寮やシェアハウスで馴染んだ集団生活と、自らが契約して住まいを借りたときのルール（例えば、契約者以外の人との同居禁止、ゴミ出しルールの遵守、夜間騒音防止など集合住宅での生活マナー）の違いを知らなかったことから生まれるトラブルもあり、それらを未然に防ぐためには、留学生を受け入れる日本語学校等と区が連携し、入学時のオリエンテーション等において上述の情報を届けることが確実かつ効果的である。

(2) 住まいを貸す側(オーナー・不動産業者)へのアプローチ

ア オーナーへの働きかけ

日本が批准している「あらゆる形態の人種差別の撤廃に関する条約」により、国籍による入居差別は禁止されている。また、「新宿区の住宅及び住環境に関する基本条例」には、区長は国籍等による居住の差別を解消するよう努めることが規定されている。区は、オーナーに対して多文化共生や人権への意識啓発を行い、入居差別の解消を働きかけるとともに、オーナーが外国人に安心して住まいを貸すことができる環境づくりを進めなければならない。

オーナーの多くは個人で事業を営んでおり、彼らを束ねる団体や組織はほとんど存在しない。区が一人ひとりのオーナーに直接働きかけることは困難であることから、区報や不動産業界団体等を通じ、広く継続的に啓発していくことが肝要となる。

イ 不動産業者への働きかけ

不動産業者に対しては、外国人への言語対応や日本の賃貸制度の説明にかかる負担を軽減するための支援が求められる。既に国土交通省や不動産業界団体が外国人に住まいを貸すためのマニュアルや多言語の重要事項説明書等を作成していることから、新たに区独自の資料等を作成するのでは

なく、「既存資料の効果的な活用」という観点からの取り組みを行うことが効果的である。様々な既存資料をとりまとめて不動産業者が利用しやすい環境を整えるとともに、不動産業界団体と連携し、既存資料を活用した外国人対応のノウハウを個々の不動産業者に伝えていく。さらに、これらを通じ、外国人への賃貸は、新たな市場の開拓につながるという認識を持ってもらうよう促す。

(3) 「顔が見える関係」の構築

オーナーと住まいを借りる外国人の間で、きちんとコミュニケーションをとれている場合は、「日本人」「外国人」ということはほとんど意識されない。仮にトラブルがあっても、解決することができれば大きな問題にはなりにくい。近隣関係においても、マンションやアパートの住民同士が交流を行い、お互いに顔が見える関係をつくることで生活ルールに関するトラブルは減っていく。

日頃から地域の一員として挨拶などのコミュニケーションをとり、交流することが大切であり、そのことが、地域における国際交流・多文化共生の取り組みにもつながる。

【参 考】

- ・あらゆる形態の人種差別の撤廃に関する条約 第5条（抜粋）
 - …締約国は、特に次の権利の享有に当たり、あらゆる形態の人種差別を禁止し及び撤廃すること並びに人種、皮膚の色又は民族的若しくは種族的出身による差別なしに、すべての者が法律の前に平等であるという権利を保障することを約束する。
 - … (e) 経済的、社会的及び文化的権利、特に、
 - … (iii) 住居についての権利

- ・新宿区の住宅及び住環境に関する基本条例 第14条
区長は、高齢、障害、乳幼児、児童、国籍等による居住の差別を解消するよう努めるものとする。

第IV章 「暮らし」部会からの審議結果報告

1 審議の前提として

(1) 平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査から見える暮らしに係る課題

ア 外国人アンケート調査 日本人とのトラブル経験

日本人とのトラブル経験は、「特にない」(70.2%)が約7割となっている。ただし、全体の人数から「特にない」「無回答」の人数を減じてみると344人であり全体の27.0%が、個々の項目の比率は小さいものの、何らかのトラブル経験をしていることとなる。

イ 日本人アンケート調査 外国人とのトラブル経験

外国人とのトラブル経験が「特にない」(60.3%)が約6割である。ただし、全体の人数から「特にない」「無回答」の人数を減じてみると325人であり、全体の34.2%が何らかのトラブルを経験しており、調査では、「ごみの出し方のルールのこと」(19.6%)は2割弱、「部屋からの声・物音のこと」(14.6%)は1割台半ば近い。

アンケート調査結果をトラブルの内容別で見ると、日本人、外国人ともに「ごみの出し方のルールのこと」「部屋からの声・物音のこと」「駐車・駐輪のこと」の割合が高い。

(2) 第二期新宿区多文化共生まちづくり会議から示された提言

平成 27 年度新宿区多文化共生実態調査報告書内「新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言」では、生活習慣はそれぞれの国の文化等に大きく影響されるため、ルールを多言語化するだけでなく「ごみはなぜこのように分別するのか」などの理由の説明が必要であることや、住民の流動性の高さを考慮し、区での生活をスタートする段階での周知が求められた。また、こうしたトラブルの背景には日本人と外国人の間のコミュニケーションの問題も存在することが指摘された。

(3) 部会の審議で目指したもの

暮らしのトラブルは日本人同士の間でも起りうるものであるが、日本人と外国人の間では、コミュニケーションの問題や偏見からそのトラブルが大きくなってしまふことがある。また、トラブルのなかにはお互いの文化や習慣を知らないことから起こるものもある。当部会では暮らしに係ることのうち、議論の範囲を実態調査で課題として挙げた「ごみ」「生活音」「自転車」に絞り、トラブルを未然に防ぎ、地域で安心して暮らしていくためにどのような取り組みが必要か議論した。

2 現状と課題

(1) 実態調査結果から見える暮らしに係る課題に対する部会の意見

<ごみ>

- 外国人の中には、ごみの分別等について、そもそも問題意識がない人もいる。
- 粗大ごみの処分にはお金がかかることなど、基本的なことを知らない外国人も多い。
- 日本人が感じる「問題」（例：決められた曜日に出さない、袋に入れず散らかっている等）と外国人が感じる「問題」（例：粗大ごみの出し方がわからない等）は違う。

<生活音>

- 街中が賑やかな国から来た人にとっては、日本は静かすぎる。足音も、ごみを捨てる時も、料理をするとき（食材を叩いたり潰したり）も「うるさい」と言われてどうしたら良いのかと戸惑う。

<自転車>

- 外国人は自転車を使う人が多いが、事故を起こしてしまうと、医療費や賠償請求が高額になる場合があること、自転車を譲渡された時に登録を変更しておかないと盗難を疑われる可能性があること、駐輪場に停めないで撤去され、その引取りは有料であること等を知らないことが多い。

生活ルールの伝え方

- なぜそうしたルールがあるのか、外国人に趣旨が伝わっていないため、周知チラシ等にある注意がただ細かい印象になってしまっている。ルールをどうやって守ってもらうかより、ルールを伝え、文化や習慣を理解し合うために日本人と外国人が接点を持つ機会をどうつくるか議論したい。
- 外国人が相談すると、日本人から「ルールだから」「決まりだから」と諭される場合が多い。日本社会自体が、説明不足な傾向がある。
- 日本では日本のルールを守ってもらうのは当然のことだが、日本ではルール違反なことでも、母国では普通のこととして外国人は悪意なくやっつけてしまっている場合がある。日本人が外国のルールを知る機会があると相互理解に繋がる。
- 多言語のチラシが用意されていて、それを読むことはできたとしても、わからないことを相談したいとき、大抵の問合せ先は日本語しか通じないため、尋ねることができない。

コミュニケーション不足

- 多文化共生実態調査で日本人・外国人ともにトラブル経験は《特にない》と回答しているが、日々接していれば少なからずトラブルは起きる。《特にない》は接点自体がないことの表れである。トラブルが起きたときでしか接点を持っていない。
- ごみ、騒音、自転車のルール違反は、ルールを知っていたら直ることもある。また、これらの問題に共通するのは、ルールについて気軽に尋ねたり、教えたりするようなコミュニケーションがとれていないことである。
- 隣人とのコミュニケーション不足は国籍に関係なく、地域が抱える課題である。それが外国人特有の問題と置き換えられている。コミュニケーションの場づくりが問題解決の糸口になり得る。
- 関心がないと人は集まらない。また、課題解決のために話し合う場を設定してもそれぞれが問題と感ずることが違っていたり、愚痴の言い合いに終始したり、結局解決にはならない。

(2) 既存の外国語広報物に対する部会の意見

来日または区に転入した外国人向けに、日本のルールやマナー、生活情報を提供するため、住民登録時に「新宿生活スタートブック」を配布している。区の発行する外国語広報物のなかで、最初に手にすることが想定されるため、実態調査で課題として挙げた「ごみ」「生活音」「自転車」の部分の記述につき、個別検討を行った。

ア ごみ

- なぜ分別する必要があるのかを、写真やイラストで表すと伝わりやすい。
- ごみは完全に捨ててしまうものだけではなく、資源としてリサイクルすることで、使えるものに生まれ変わるものがあることをイメージさせたい。
- 先輩からのアドバイスという形は、好感が持てる。外国人も自分と同じ立場の人からのアドバイスだと親しみやすい。「もったいない精神で」と文中にあるが、日本的な考えで伝わりにくいため、地球の環境を守るためという切り口の方が良い。
- 粗大ごみ受付センターの問答はパターンが決まっているので、吹き出しの会話形式で掲載できると良い。なぜリサイクルが必要なのかも会話形式でWEB上に掲載したい。
- 「家庭ごみは分別が必要なのに、自動販売機で買った飲み物の容器は、洗わず、分別せず、横のごみ箱に捨てていいのはなぜ？」等、外国人の疑問に答える記述が必要である。
- 洗って出すカン・ビン・ペットボトルは、蛇口で洗い流すイラストが欲しい。
- 文字は一切使わず、洗って、蓋を外して、分けて出す、リサイクルした結果何ができる、という一連の流れをイラストのみで表せば、誰にでも伝わりやすい。
- 「日本で初めて住むとき気をつけること」で総論として日本の環境への考え方を述べ、そこからごみの分別とリサイクルの記述へとつなげたい。

イ 生活音

- 騒音に関しては大勢で集まるのが問題なのではなく騒ぐのが問題で、どの程度の音なら出しているのかイメージできると良い。
- イラストを見ると、やっていいことなのか悪いことなのか読み取りにくい。
- パーティーをすることは音が大きくなければOKであるし、ペットも許可があればOKなので、イラストに禁止事項として×印をつけるのは正しい情報ではない。あまりイラストの上が×印ばかりになると細かいルールブックになってしまうので、イラストは柔らかい方が良い。
- 声のトーンは言語によって異なるため、悪いとは言えないし、お互い気をつけましょうとしか言えない。
- 何を問題と捉えるのかは、文化の違いや個人の差が大きいので、日本では騒音がトラブルにつながりやすいことを伝える。また、外国人が騒音を起こす側と想定された文章しかないが、逆に騒音を起こされる側、騒音トラブルに巻き込まれたときの相談先がわからない。

ウ 自転車

- 日本語学校では自転車譲渡時の手続きは忘れないよう学生に徹底している。登録の名義変更についても記載した方が良い。
- それぞれのルールは努力義務なのか、罰則規定なのか、罰金がある場合は書いてあった方が親切である。

- 自転車は車道の左側を通行するなど、法的に正しい知識を持ってもらうことは大切だが、あまり細かくしすぎると読まれなくなってしまうため注意する。
- 自転車は事故にあったときに医療費や賠償責任の問題が生じることもあるので、自転車の保険加入を促すことも必要である。

3 取り組みの方向性

こうした現状と課題を踏まえ、暮らし部会では、より伝わりやすい「生活ルールについての情報提供」と、トラブルになる前にコミュニケーションがとれる「文化や習慣を理解し合う交流の機会」の2点から、課題解決のための具体策を出し合った。

「生活ルールについての情報提供」については、区の既存の外国語による情報提供を内容・媒体・提供方法の面から、改善すべき点について審議した。なお、外国語による情報提供が必要なもののなかには、区ですべきもの（地域によってルールが異なるものの周知等）と、国や都に求めた方がいいもの（全国的に共通する一般的なもの）があるため、暮らし部会では区ですべきものに焦点を絞って検討した。また、「文化や習慣を理解し合う交流の機会」については、地域で日常的なコミュニケーションを生むには、どのような取り組みが必要か議論した。

これらの審議・検討の結果から取り組みの方向性は次のとおりである。

(1) 生活ルールについての情報提供

ア 内容

生活ルールは多言語化するだけでは伝わらない。言語だけでなく文化や習慣が異なることを前提に、なぜそのようなルールがあるのかという趣旨、そしてルールを守ることでどのようなメリットがあるのかを併せた丁寧な説明が必要である。

外国人住民の登録国籍数が100を超え、使用言語も多様であることから、全ての言語に対応することは難しい。母語が対応言語にない人にも情報を伝えるため、イラストや写真の効果的な活用や、やさしい日本語の導入について検討する必要がある。

イ 媒体

外国語で冊子を作成しても全て読んでもらうことは難しく、転入手続き時に区が生活ガイダンスを実施することも現実的でないため、時間をかけずに伝えられる手段を考える必要がある。

また、日本語学校等の学校機関や外国人コミュニティに属している場合は、生活ルールについて説明を受ける機会があるが、どこにも属さない人にとっては生活ルールを知ることが難しい。また、外国人住民の多くは情報収集にスマートフォンを使用していることを考慮する必要がある。何らかの集団に属していなくても、区施設に行かなくても、いつでも、必要なときに情報にアクセスできる仕組みが有効である。

ウ 提供方法

外国語の冊子を読んでもらうだけで全てのルールを理解することは難しいであろうことから、具体的な説明を別途加える必要がある。例えば、区在住の外国人住民のうち約4割が留学生であることから、日本生活のスタートとなる日本語学校等のオリエンテーションが、生活ルールについての情報を提供する機会として有効である。

また、同国人同士が集まる機会も、情報提供の場として活用できる。区内にどのような外国人コミュニティがあるか、コミュニティとして成立していない国の人々に対してはどのような情報伝達経路が有効か探る必要がある。

さらに、子どものいる家庭へは、学校で子どもに生活ルールを教えることで親に働きかけができる可能性がある。こうした場合、日本語と外国語の両方を話せ、双方の文化や習慣を知る外国にルーツを持つ子どもに期待したい。

(2) 文化や習慣を理解し合う交流の機会

日常的に言葉を交わす関係ができていれば、生活に係るトラブルの多くは未然に防ぐことができる。関わることでお互いに対する意識が変わることから、顔の見える関係づくりが欠かせない。

区は、これまで様々な国際交流イベントを実施してきたものの、規模の大きなイベントは参加者同士が交流するきっかけにはならず、特定の国や地域に興味関心がある人はいるが、様々な国籍の地域住民同士の交流という切り口で交流の仕掛けを作ることは難しい等の課題があった。

地域を大切に思い、かつ交流したいと考える人の手を借りて、参加者同士が言葉を交わして親しくなれるような場を継続していけるよう、実施に人手や経費のかからない規模での交流を実施する必要がある。

第V章 新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言

1 提言にあたって

第三期新宿区多文化共生まちづくり会議は、学識経験者、公募区民、多文化共生活動団体、外国人コミュニティ団体、町会・商店会等の地域団体など、多様な主体による計32名の委員で審議を行った。委員は日本人と外国人(外国出身を含む)が半数で構成されており、各委員がそれぞれの経験や立場から意見を出し合い、ともに区政課題の解決を目指す姿は、まさに「多文化共生のまちづくり」を体現するものであった。

審議においては、「外国人住民と日本人住民が新宿でともに暮らしていくための課題と情報提供」というテーマのもと、「住宅部会」「暮らし部会」に分かれ、専門的・具体的な議論をすすめてきた。

両部会ともに、流動性が高い外国人に対し、どのように情報を届けるかが課題となった。日本人の立場に立てば、外国人には来日前あるいは来日後早い段階で日本の住まいや生活のルールを理解してほしい。外国人の立場に立てば、日本の住まいや生活のルールは理解しにくく、情報も得にくい。日本人と外国人の間には言語・文化の違いがある前提に立つこと、ルールやマナーを一方向的に押し付けるような内容にならないこと、外国人が利用できるサービスや権利も併せて伝えることなど、外国人が地域で安定した生活を送るため、どれだけ説明をつくせるかという観点から、情報発信のあり方を検討した。

また、「住宅」「暮らし」それぞれの課題の背景には、日本人と外国人の接点がないことや、過去のトラブルの経験から、接点を持つことへの不安があることが挙げられた。日本人・外国人が互いの文化の違いを知り、地域における交流・コミュニケーションを充実させることで、未然に防ぐことができるトラブルもある。トラブルが発生する前に、普段から言葉を交わせるような顔の見える関係づくり、コミュニケーションの場の重要性を改めて認識した。

これらの議論を経て、区が行うべき施策を、新宿区多文化共生まちづくり会議からの提言として以下に記す。

2 住宅部会からの提言

現在は、一概には「貸す人＝日本人」「借りる人＝外国人」とは言えず、外国人のオーナーや不動産業者も存在する時代である。実際、当部会ではそのような立場の委員も参画して議論を行った。

日本と海外の賃貸借契約にかかる文化・ルールは異なる。住まいを借りる側(外国人)には、来日前あるいは来日後の早い段階で、日本の賃貸借契約の仕組みを理解してもらう必要がある。そこで、外国人の情報取得方法を踏まえたスマートフォン経由での情報提供や、内容を視覚的に理解できる映像を活用した情報発信を行う。また、住まいを探す時・契約する時・解約する時に役立つ情報や注意しなければならないことなども併せて発信することで、外国人の住まい探しをサポートする。

一方、住まいを貸す側(オーナー・不動産業者)に対しては、条件を満たしていれば日本人と同様に住まいを貸すための働きかけを行う。区報等で差別意識の解消に向けた多文化共生や人権への意識の普及啓発を継続的に行うほか、商売として言語やトラブル経験等による不安から、外国人に住まいを貸すことを躊躇してしまうオーナー・不動産業者に対しては、外国人に住まいを貸すためのツール・環境が整ってきていることを伝えていく。

また、住まいの課題は新宿区(行政)の取り組みだけで解決することはできない。新宿区と不動産業界団体が連携し、「多文化共生の住環境」をつくるための両輪になることが求められる。不動産業界団体を通じ、区内不動産業者への外国人対応のための研修会や、不動産業者を経由したオーナーへのアプローチ等を行うなど、一層の連携強化に取り組む必要がある。

(1) スマートフォン経由での情報発信

ア 外国人向け生活情報ホームページの充実

- ・多くの外国人住民は、情報収集にスマートフォンを使用していることを想定し、外国人向け生活情報ホームページやSNSによる発信情報の内容の充実を図る。
- ・特に、SNSについては、外国人住民の利用を促進する工夫を行い、より確実な情報伝達手段となるよう取り組んでいく。

イ QRコードの効果的な活用

- ・ひとつの媒体にすべてのルールを掲載することは難しく、情報を受け取る側にとっても負担になるため、詳細な情報はQRコードを活用する等、媒体同士を連携させ、スマートフォンから必要な情報に簡単にアクセスできる仕組みを作る。
- ・既存の印刷物等に詳細な情報のQRコードを掲載することで、様々な機会に情報にアクセスできるよう工夫し、外国人住民がより情報を入手しやすい取組みを行う。

(2) 映像による情報発信

ア 映像の活用

- ・映像による情報発信は、時間をかけずに視覚に訴えることができ、また、気軽にアクセスできることから、効果的な情報伝達手段となる。
- ・新宿区内に居住する外国人の国籍別の状況を勘案して、多言語による情報発信を行うと、より効果的である。
- ・より多くの外国人に、また、気軽に視聴してもらうためには、短い時間のチャプター構成とするなどの工夫が必要である。

イ 映像の内容(住まい探し・暮らしのルール)

- ・「住宅部会」「暮らし部会」における審議内容を踏まえ、「住まい探し」「暮らしのルール」「利用できるサービス等」の事項を盛りこむ。
- ・一方的なマナーの押しつけとならないよう、また外国人住民が困った時に相談する機関等の情報も盛りこむ。

ウ 映像の活用方法

- ・映像をYouTube等に配信し、誰でも手軽にアクセスできる環境を整備する。
- ・海外に提携校を持つ日本語学校等と連携し、来日前に学生に見てもらい、事前周知を図る。
- ・来日後は、日本語学校等のオリエンテーションでの活用を促していく。

(3) 既存資料の効果的な活用による外国人の入居促進

ア 既存資料の一覧化

- ・国土交通省や不動産業界団体等が外国人に住まいを貸すためのマニュアルや多言語資料等を作成していることから、それらの既存資料や情報等を把握・集約する。
- ・把握・集約した既存資料を、住まいを借りる側（外国人）、住まいを貸す側（オーナー・不動産業者）が活用しやすいよう一つにまとめて、情報の充実を図っていく。

イ 資料の活用・周知方法

- ・既存資料にアクセスするQRコードを掲載したチラシを作成する。
- ・不動産業界団体等を通じ、区内不動産業者へチラシを配布し、周知する。
- ・区のSNS等により、一覧化した資料の情報発信を行うほか、外国人コミュニティ団体や多文化共生連絡会を通じて広く周知する。

(4) 不動産業者向け研修会の実施

ア 不動産業界団体との連携

- ・外国人が住まいを借りにくいという問題の改善に向けて、不動産業界団体へ協力を依頼する。
- ・不動産業界団体による研修を通じて、外国人に住まいを貸すためのノウハウや活用できる情報を不動産業者に周知する。

イ 研修会の内容

- ・既存資料を周知するとともに、効果的な活用方法等を具体的な事例を交えて伝えていく。
- ・住まいの探し方や暮らしのルールをまとめた映像を、賃貸借契約を行う外国人に視聴してもらうように促す。
- ・外国人との賃貸で生じたトラブルの事例を共有し、未然に防止するためのノウハウ等を紹介することで、貸す側の不安を払拭する。

(5) 差別意識の解消・多文化共生意識の醸成

ア 住まいを貸す側（オーナー・不動産業者）への普及啓発

- ・区報等で、人種差別撤廃条約・新宿区の住宅及び住環境に関する基本条例等を定期的に周知し、国籍等による入居差別の解消及び多文化共生意識の醸成を図っていく。
- ・差別意識の解消等の啓発とあわせて、外国人に住まいを貸す不安を払拭していくことで、外国人もビジネスの対象として認識していくよう空室を埋めたいオーナー・不動産業者への働きかけを行っていく。

イ 地域における日本人と外国人の交流促進

- ・住まいに関するトラブルを防止し、また早期に解決するためには、顔の見える関係が大切であることから、交流事例の発信を積極的に行っていく。
- ・地域における交流の場の創出を積極的に行い、日常的にコミュニケーションがとれる関係づく

りの支援を行っていく。

3 暮らし部会からの提言

課題である「流動性が高い外国人に対し、どのように情報を届けるか」について、部会での検討を進めるなかで、ルールやマナーが正しく伝わらない背景には、言語や文化の違いが大きな要因になっていることが明らかとなった。多文化共生の推進においては、それらの違いがあることを前提として捉える必要性は長らく認識されてきたものの、具体的にはどのように異なるのか、日々の生活でお互いの接点がないため、知る機会がなかなか得られない状況である。つまり、ルールやマナーが正しく伝わらない背景には、言語や文化の違いだけでなく、日々のコミュニケーションの積み重ねが足りないことも、大きな要因の一つと考えられる。そこで、部会では、情報提供の内容・媒体・提供方法の工夫について知恵を絞るとともに、外国人に対するルールやマナーの周知にとどまらず、言語や文化の異なる相手を知るためにも、コミュニケーションがとれる関係性をどのように構築していくのかを重視して議論した。

個別の具体策については以下のとおりである。

(1) 地域における交流・コミュニケーションの充実

区の外国人住民は流動性が高いが、コミュニケーションの場を通じて短い期間でも新宿区に住んでよかったと思えるような、新宿区の良いところを広く共有していきたい。

・地域交流会の開催

暮らしのトラブルのなかには、日常的なコミュニケーションがあれば、未然に防ぐことができるものがある。このためには、顔の見える関係づくりが必要であり、気軽に実施でき、参加者同士の継続的な交流のきっかけとなるような地域に根ざした交流の場を設ける必要がある。

・外国人の主体的参画を促す取組み

町会や商店街など、地域で実施しているお祭りに、外国人の参加を促す取組みを進めるとともに、外国人コミュニティや多文化共生活動団体の活動やイベントにより多くの外国人が主体的に参画するよう、区は様々な媒体を活用して活動内容の周知等を積極的に行っていく。

・国際交流イベントの充実

区が実施している既存の国際交流イベントについては、参加者数の増が課題であり、また、地域における多文化共生意識を育むためには、参加者の拡がりも大きな課題となっている。よって、より多くの人に関心を得るため、イベント企画にテーマ性を持たせるなど、内容の充実・検討が必要である。

(2) 生活ルールについての情報提供

ア 外国人に伝わりやすい広報物の作成・配布

生活ルールについての情報提供は、ルールの趣旨等を含め、文化や習慣の違いがあることを念頭においた、より丁寧な説明が必要である。多言語化を進めるだけでなく、こうした違いに配慮しながら、外国人に伝わりやすい広報物を作成する。

・新生活スタートブックの改訂

来日または転入によって区に住む外国人が最初に手にするため、以下に留意しながら改訂する。

◆ごみについての記述

- ・なぜ分別する必要があるのか、趣旨を説明する。
- ・写真やイラストで、分別方法をわかりやすく示す。
- ・資源としてリサイクルし、使えるものになるまでの一連の流れを、イラストで伝える。
- ・箇条書きや改行を使って、簡潔な文章にする。
- ・粗大ごみ受付センターの問答は定型化されているため、何を聞かれるか紹介する。

◆生活音についての記述

- ・生活音の感覚は文化の違いや個人の差が大きいため、日本では生活音がトラブルにつながりやすいことを伝える。
- ・どのような場面の生活音に気をつける必要があるのか（音は両隣・上下階に響く、特に夜間は注意等）わかりやすいイラストで示す。
- ・イラストに×印を多く使うとルールブックのような印象になるため注意する。
- ・音をたてる側として想定するだけでなく、被害にあう場合も想定した記述が必要である。

◆自転車についての記述

- ・事故を起こしてしまった場合、高額な医療費や損害賠償が発生することがあるため、自転車保険への加入を促す。
- ・譲渡時の防犯登録変更等、外国人がおそらく知らないことを優先して掲載する。
- ・個別のルールは努力義務か罰則か、罰金はいくらか示す。
- ・トラブルが生じて、国籍に関係なく、人権が保障されていることを周知する。

イ スマートフォン経由での情報発信（再掲）

・外国人向け生活情報ホームページの充実

多くの外国人住民は、情報収集にスマートフォンを使用していることを想定し、外国人向け生活情報ホームページやSNSによる発信情報の内容の充実を図る。

特にSNSについては、外国人住民の利用を促進する工夫を行い、より確実な情報伝達手段となるよう取り組んでいく。

・QRコードの活用

ひとつの媒体にすべてのルールを掲載することは難しく、情報を受け取る側にとっても負担になるため、詳細な情報はQRコードを活用する等、媒体同士を連携させ、スマートフォンから必要な情報に簡単にアクセスできる仕組みを作る。

既存の印刷物等に詳細な情報のQRコードを掲載することで、様々な機会に情報にアクセスできるよう工夫し、外国人住民がより情報を入手しやすい取組みを行う。

・映像の活用

時間をかけずに、視覚に訴えることができる手段として、映像を活用することも効果的である。こうした映像は、日本語学校等との連携により、生活オリエンテーションでの活用が期待できる。

ウ 外国人コミュニティへのアプローチ

各コミュニティの集まりを情報提供の機会にする（近年、住民登録が増えた国籍を中心に）。外国人コミュニティによっては、定期的な集まりを実施しているところがあるため、そうした機会をとらえて働きかける。コミュニティとして成立していない、あるいはどの集団にも属していない外国人への情報伝達については、外国人が経営する商店等を通じたアプローチを行うとともに、今後効果的なアプローチの仕方について検討していく必要がある。

4 終わりに

今期では、平成 27 年度に実施した多文化共生に係る実態調査の結果に基づき、「外国人住民と日本人住民が新宿でともに暮らしていくための課題と情報提供」というテーマで、検討を行った。平成 30 年 1 月当初の外国人人口は 42,428 人で、平成 27 年と比べて 6,412 人（17.8%）増となっており、区内外国人の総人口に占める割合も、11.0%から 12.4%に上昇していることから、実態調査で明らかになった課題への対応はより重要性を増している。

「住宅」及び「暮らし」の両部会の審議において共通しているのは、文化の違いを理解した上で、相互にコミュニケーションをとれる関係性を構築することが、地域社会でともに暮らしていくために大切に不可欠ということである。

先の実態調査では地域における課題が明らかになった一方で、多くの区民が日本人・外国人相互の交流を希望し、共に認め合い、協力し合う暮らしやすいまちを望んでいることが確認できた。

新宿区では、平成 30 年度を初年度とする新たな総合計画において、さらなる多文化共生のまちづくりの推進を施策として掲げている。ぜひとも、区民の多文化共生への期待を施策へ反映させるとともに本提言で示した対応策を着実に実行に移していくことで、新宿区の進める多文化共生社会の一層の推進につながることを期待したい。

新宿区多文化共生まちづくり会議 審議経過

(平成 28 年 9 月 12 日～平成 30 年 8 月 21 日)

専門部会：住宅部会、暮らし部会

回	年月日	議題
平成 28 年度		
第 1 回全体会議	平成 28 年 9 月 12 日	委嘱、会長・副会長の選出
第 2 回全体会議	平成 28 年 10 月 28 日	審議テーマ設定、部会設置
第 1 回住宅部会	平成 29 年 1 月 26 日	部会長の選出、賃貸借に関する課題の整理
第 1 回暮らし部会	平成 29 年 1 月 30 日	部会長の選出、暮らしに関する課題の整理
第 2 回暮らし部会	平成 29 年 3 月 13 日	暮らしの課題への各所管課の取り組み説明 多文化共生推進課と委員の取り組み事例共有
第 2 回住宅部会	平成 29 年 3 月 23 日	賃貸借契約の仕組みと種類 住まいを「貸す側」が抱えている課題の整理
平成 29 年度		
第 1 回暮らし部会	平成 29 年 5 月 25 日	暮らしに関する課題解決のための具体策
第 1 回住宅部会	平成 29 年 5 月 31 日	住まいを「借りる側」が抱えている課題の整理
第 2 回住宅部会	平成 29 年 7 月 11 日	住宅に関する課題解決のための具体策の個別検討① (既存の取り組みをどのように活用するか)
第 2 回暮らし部会	平成 29 年 7 月 13 日	暮らしに関する課題解決のための具体策の個別検討① (既存の取り組みをどのように活用するか)
第 3 回暮らし部会	平成 29 年 9 月 1 日	暮らしに関する課題解決のための具体策の個別検討② (新宿生活スタートブックの改訂等)
第 3 回住宅部会	平成 29 年 9 月 7 日	住宅に関する課題解決のための具体策の個別検討②
第 1 回全体会議	平成 29 年 11 月 22 日	中間のまとめ、両部会審議内容の共有
第 4 回暮らし部会	平成 30 年 1 月 29 日	暮らしに関する課題解決のための具体策の個別検討③
第 4 回住宅部会	平成 30 年 1 月 29 日	住宅に関する課題解決のための具体策の個別検討③
第 5 回住宅部会	平成 30 年 3 月 8 日	住宅に関する課題解決のための具体策の個別検討④
第 5 回暮らし部会	平成 30 年 3 月 15 日	暮らしに関する課題解決のための具体策の個別検討④
平成 30 年度		
第 1 回暮らし部会	平成 30 年 6 月 19 日	審議結果報告書(案)について
第 1 回住宅部会	平成 30 年 6 月 22 日	審議結果報告書(案)について
第 1 回全体会議	平成 30 年 8 月 21 日	審議結果報告書の提出

新宿区多文化共生まちづくり会議委員一覧表

	団 体 (所属団体及び肩書は、委嘱時点)	氏 名	国 籍	所属部会
会 長	(公財)日本国際交流センター 執行理事 チーフプログラムオフィサー	メンジエ トシヒロ 毛受 敏浩	日本	住宅
	大東文化大学名誉教授	カワムラ チズコ 川村 千鶴子	日本	暮らし部会長
	法政大学大学院兼任講師	イナバ ヨシコ 稲葉 佳子	日本	住宅部会長
	東京未来大学教授	カク イヨ 郭 潔蓉	日本(※)台湾出身	暮らし
	東京外国語大学 世界言語社会教育センター特任講師	ハセベ ミカ 長谷部 美佳	日本	暮らし
	区民	オノ エイコ 小野 栄子	日本	暮らし
	区民	ワタナベ マサコ 渡邊 政子	日本	住宅
	区民	イー ヒョウチュー 余 慧慈	マレーシア	暮らし
	区民	チョウ メイコウ 張 鳴浩	中国	住宅
	在日本韓国人連合会	キム サンヨル 金 相烈	韓国	住宅
	在日本大韓国民団新宿支部	コウ エンバク 高 隆博	韓国	住宅
	日中の未来を創る会	テイ ネイ 丁 寧	中国	暮らし
	NPO 法人ミッターファンデーション	イーイーミン	ミャンマー	住宅
	難民連携委員会	マリップ・センブ	ミャンマー	暮らし
	GMT インターナショナル	シュレスタ フハールマン	ネパール	住宅
	在日フランス人協会	エソエ カレル ジョエル	フランス	住宅
	在日タイ人ネットワーク	スズキ ノンヤオ	タイ	暮らし
	認定 NPO 法人難民支援協会	ブライアン バーバー	米国	暮らし
	副会長	NPO 法人コリア NGO センター	キム ブンアン 金 朋央	韓国
NPO 法人日本国籍華人同携会		モリ トワコ 盛 十和子	日本(※)中国出身	住宅
新宿区多文化共生連絡会		イ スンミン 李 承珉	韓国	住宅
新宿区多文化共生連絡会		カジムラ カツトシ 梶村 勝利	日本	暮らし
多文化共生子育て情報局		アンドウ ヒロコ 安藤 博子	日本	暮らし
友ランゲージアカデミー		イノウエ タカヨシ 井上 貴由	日本	暮らし
留学生		ファトマティ ジャフリ	インドネシア	暮らし
新宿区町会連合会(諏訪町会)		ホンダ マコト 本多 誠	日本	暮らし
新宿区町会連合会(百人町中央町会)		ヒラノ フミエ 平野 富美恵	日本	住宅
新宿区町会連合会(いぶき町会)		ウエキ コウジロウ 植木 康次郎	日本	住宅
新宿区商店会連合会(新大久保商店街振興組合)		森田 タダユキ 森田 忠幸	日本	暮らし
新宿区民生委員・児童委員協議会(大久保地区)		タケウチ タケノリ 竹内 武徳	日本	住宅
東京都宅地建物取引業協会新宿支部		サワダ ヒロシ 澤田 展志	日本	住宅
新宿区専修学校各種学校協会 (学校法人電子学園 日本電子専門学校)		フナヤマ セカイ 船山 世界	日本	住宅

印刷物作成番号

2018 - 16 - 2601

新宿区多文化共生まちづくり会議審議結果報告書

2018年8月 発行

編集・発行

新宿区地域振興部多文化共生推進課

東京都新宿区歌舞伎町 1-4-1

電話 (03) 5273-3504 (直通)