
미나토구 국제화에 관한
실태조사 보고서
【개요판】

2026년 3월

미나토구

실태 조사의 개요

1 조사의 목적

미나토구는 국적이나 민족 등이 서로 다른 사람들이 문화적 차이를 상호 인정하면서 지역사회의 일원으로서 함께 생각하고 행동하며 서로 돕는 ‘다문화 공생사회의 실현’을 목표로 하고 있습니다. 본 조사는 구내 거주 외국인의 실태를 파악하고, 목표 달성을 위한 시책 추진의 기초 자료 및 2026년도에 수립 예정인 구의 국제화 추진 시책 관련 계획의 기초 자료로 활용하기 위하여 실시하였습니다.

2 실시 개요

2-1 조사의 설계

(1) 설문 조사

조사 지역	미나토구 전역
조사 대상	2025년 7월 25일 현재 미나토구에 주민등록이 되어 있는 외국인 중 18세 이상인 사람
표본 수	3,106명
표본 선정	주민 기본 대장에서 무작위 추출
조사 방법	우편 조사(우편 발송 및 우편 회신), 인터넷 응답. 리마인드 엽서 1회 발송.
조사 기간	2025년 8월 27일~10월 10일

(2) 인터뷰

조사 지역	미나토구 전역
조사 대상	인터뷰를 희망한 사람
대상자 수	30명
대상자 선정 방법	① 설문 조사 시 인터뷰 희망서를 동봉하여 우편 또는 인터넷으로 제출 ② 위 ①의 희망자(278명) 중에서 속성을 고려하여 선정
조사 기간	2025년 9월 하순~12월 상순

2-2 조사의 내용

(1) 설문 조사

- ①귀하에 관해
- ②언어에 관해
- ③정보 발신에 관해
- ④일상생활의 문제와 커뮤니티 활동에 관해
- ⑤재해에 강한 마을만들기에 관해
- ⑥교육에 관해(자녀가 있는 분만 응답)
- ⑦구정에 관해

(2) 인터뷰

인터뷰 조사는 설문 조사만으로는 파악하기 어려운 구체적인 경험이나 배경, 생활상의 과제와 필요성을 더욱 심층적으로 파악하기 위하여 실시하였습니다. 설문지 발송 시 인터뷰 협력 요청문을 동봉하고, 참가를 희망한 응답자로부터 동의를 얻은 후 대상자를 선정하였습니다.

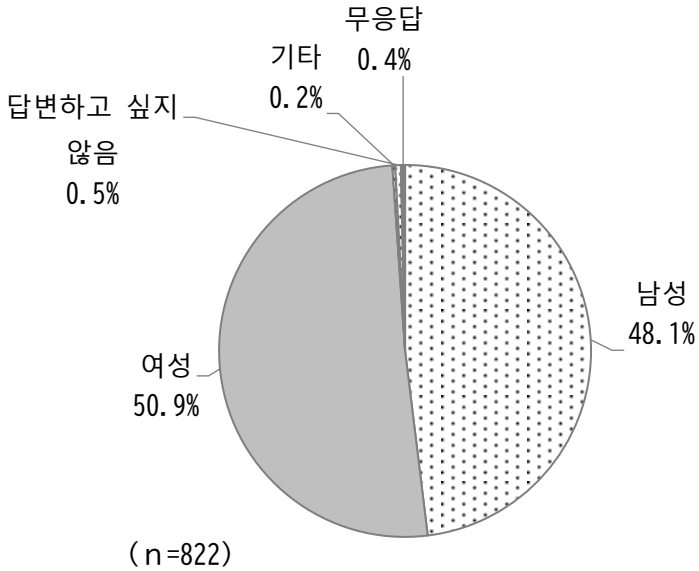
대상자 선정 시에는 설문 응답 내용(국적·재류 자격·거주 기간·가족 구성·생활 상황 등)을 참조하여 특정 속성에 편중되지 않도록 고려하였습니다. 인터뷰는 반구조화 형식으로 실시하였으며, 대상자별로 약 1시간 동안 설문 응답 내용을 바탕으로 생활 실태와 인식하고 있는 과제, 행정에 대한 요구 사항 등을 청취하였습니다.

2-3 설문 조사 회수 현황

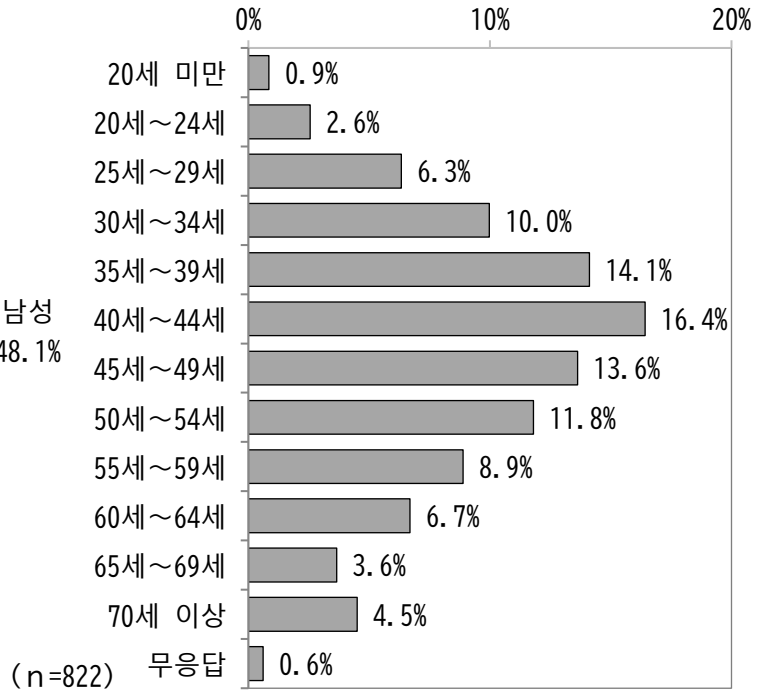
표본 수	3,106 건
유효 회수 수	822 건 인터넷 응답 수 528 건 종이 설문 회수 수 317 건 ※인터넷과 종이 설문의 중복 응답 23 건을 제외한 822 건을 유효 회수 건수로 산정하였습니다.
유효 회수율	26.5%

3 응답자의 속성

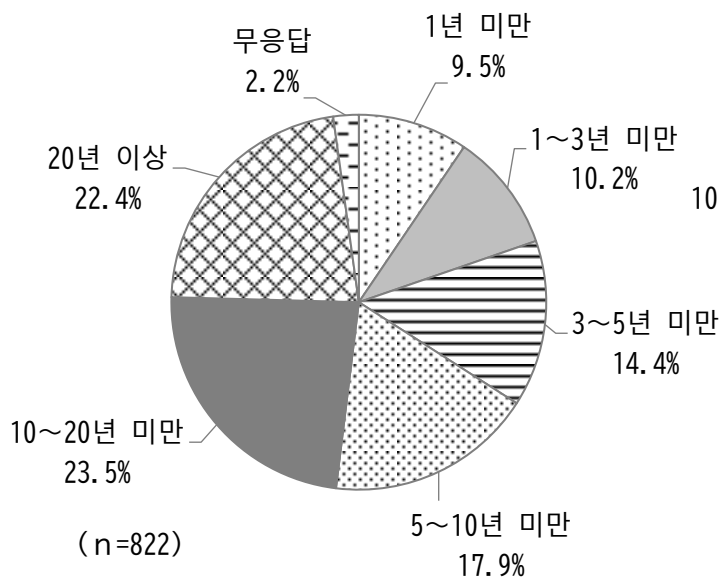
성별



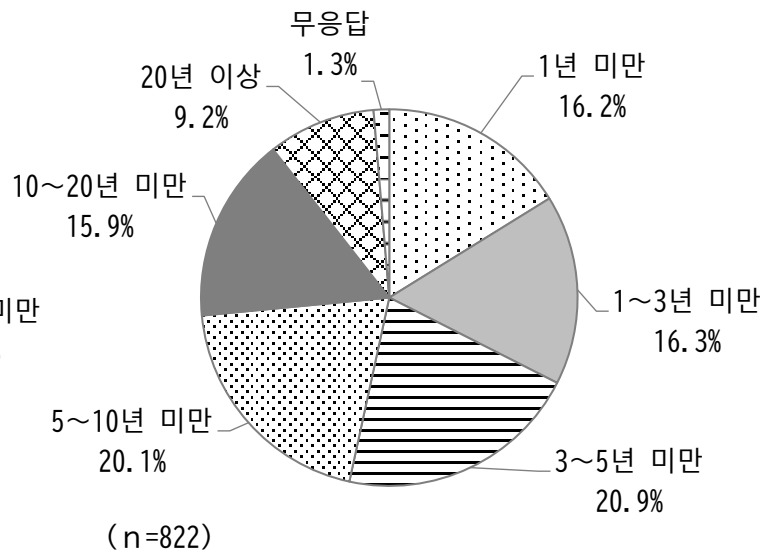
연령



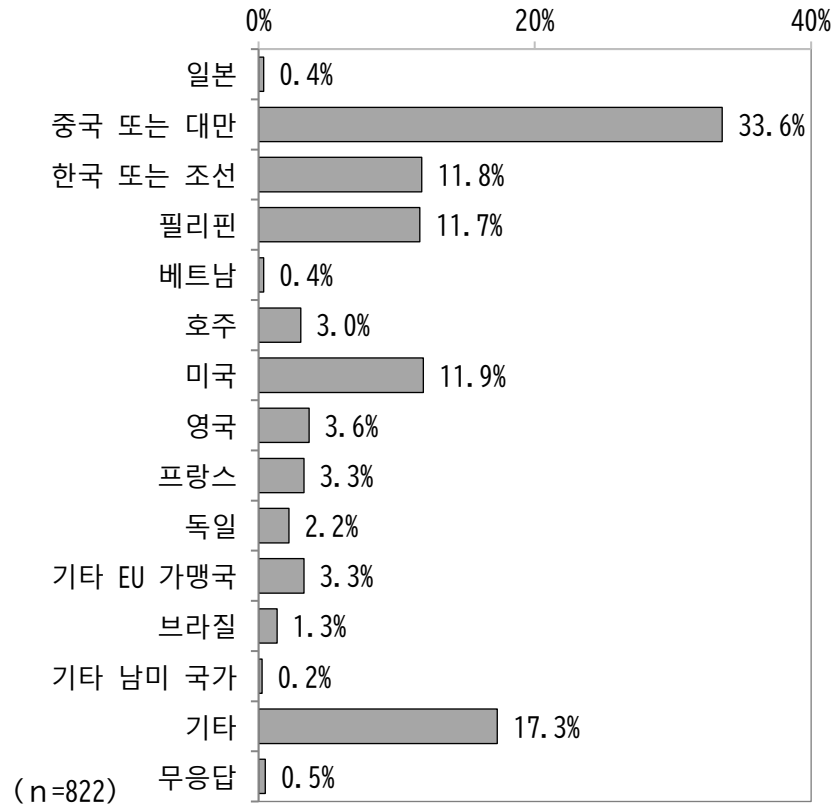
일본 거주 기간



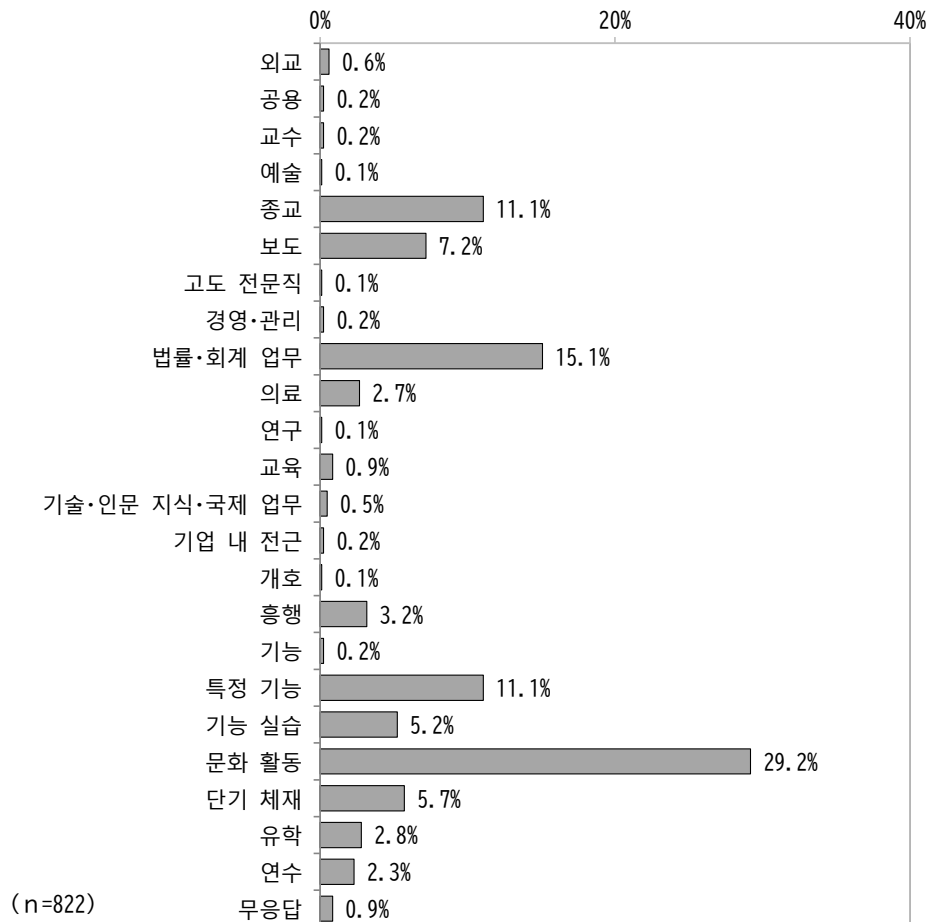
미나토구 거주 기간



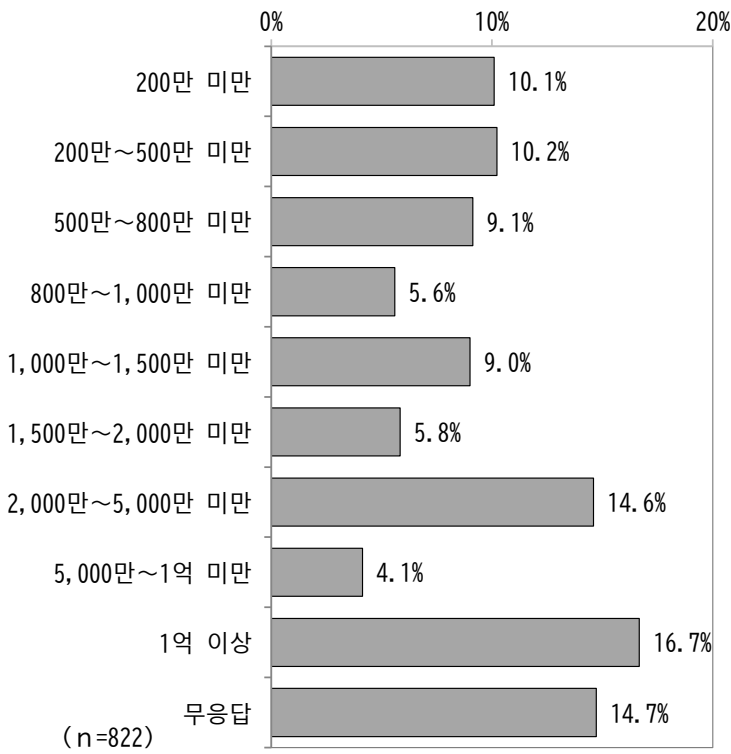
국적 또는 출신지



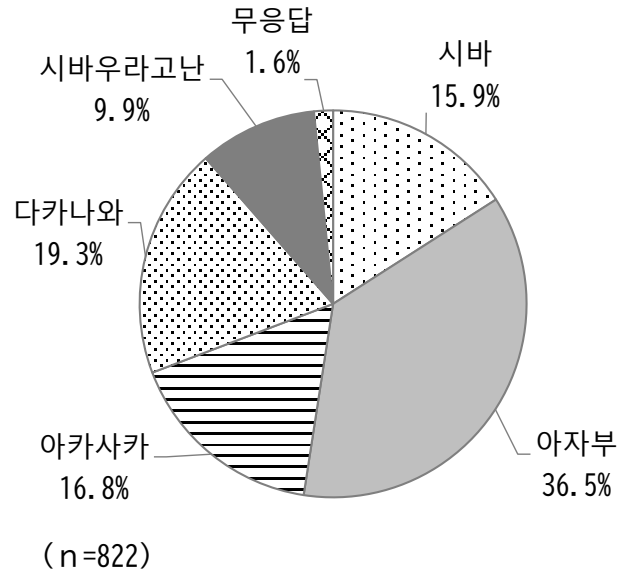
재류자격



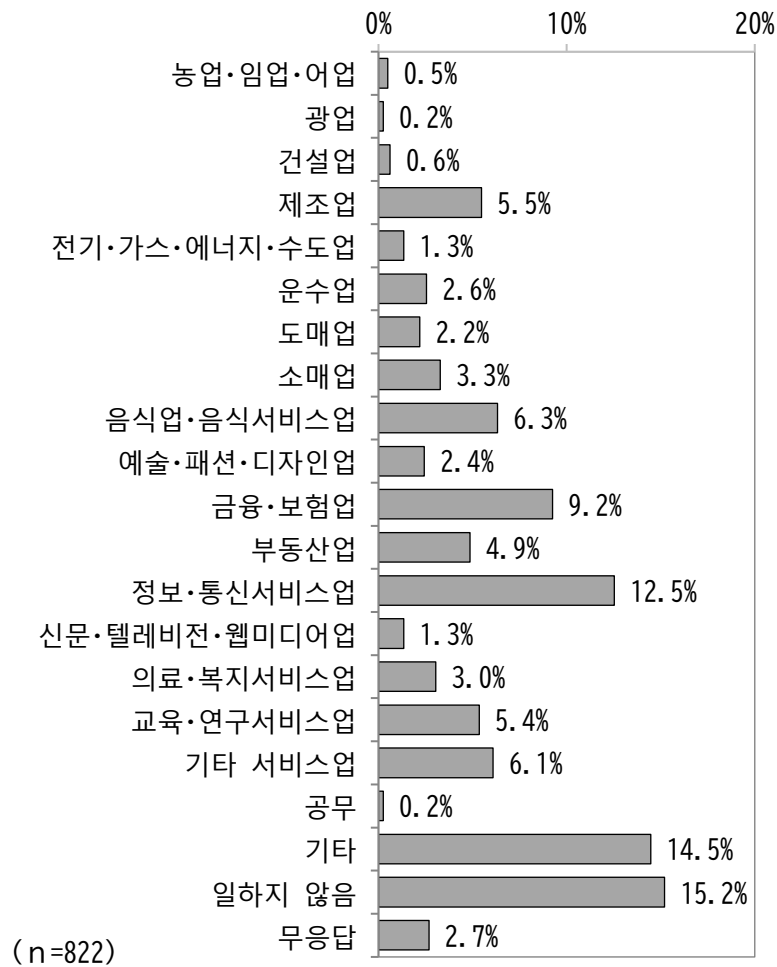
세대 연수입



거주 지역



근무처



4 본 보고서의 구성

- (1) 집계는 소수점 둘째 자리에서 반올림하였습니다. 따라서 수치의 합계가 100.0%가 되지 않을 수 있습니다.
- (2) 표본 수는 설문에 대한 응답자의 수입입니다.
- (3) 응답 비율(%)은 해당 문항의 응답자 수를 기준으로 산출하였습니다. 따라서 복수 응답 문항의 경우 모든 비율을 합산하면 100.0%를 초과할 수 있습니다.
- (4) 본문 및 도표 중의 선택지 표기는 경우에 따라 어구를 단축·간략화하였습니다.
- (5) 분석의 기준(표 측면)으로 설정한 조사 응답자의 속성(국적 또는 출신 지역, 일본에서의 거주 기간 등) 중 표본 수가 적은 경우(30 명 미만)는 표본오차가 커지므로 참고용으로 제시하고 있으나, 분석 대상에서는 제외하였습니다. 또한 속성 분석에서는 단순 집계에서 1위를 차지한 경향 이외의 결과를 중심으로 기재하였습니다.
- (6) “이전 조사”란 2022 년도에 실시한 ‘미나토구 국제화에 관한 실태조사’를 가리킵니다.

설문 조사의 주요 결과

1 행정 정보의 다언어화 대응

행정 정보의 다언어화 대응은 높이 평가되고 있는 한편, 정보가 ‘자신이 이해할 수 있고 전달되는’ 것이 요구되고 있습니다

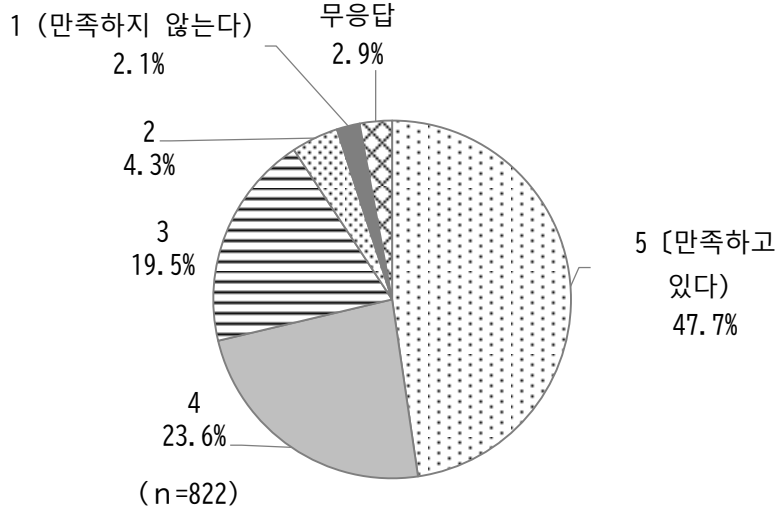
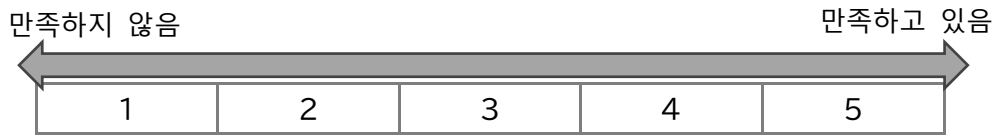
정보 발신에 관한 문항에서는 다언어 대응에 대해 ‘만족하고 있다’라고 응답한 비율이 이전 조사보다 증가하였으며, 구의 다언어화 대응을 긍정적으로 받아들이는 층이 다수 확인되었습니다. 또한 일본어 능력에 관한 문항에서는 전체적으로 ‘듣기’와 ‘말하기’는 비교적 높은 수준을 보였지만, ‘읽기’와 ‘쓰기’에서는 낮은 수준을 선택한 비율이 상대적으로 높아, 일본어로 정보가 제공되더라도 내용을 충분히 이해하지 못하는 층이 존재함을 보여주고 있습니다.

자유 의견에서는 행정 절차나 행정 서비스에 대해 ‘전체적인 흐름이나 여러 절차 간의 관계를 이해하기 어렵다’라는 지적이 나타났습니다. 특히 마이넘버나 보험 등 여러 제도와 부서가 관련되는 상황에서는 ‘무엇을 어디에서, 어떤 순서로 해야 하는지’를 파악하기 어려워 불안과 부담으로 이어지고 있는 것으로 나타났습니다. 또한 ‘제도나 서비스의 존재를 뒤늦게 알았다’, ‘일본어로만 제공된 안내로 내용을 이해하지 못해 이용을 포기했다’라는 의견도 있었으며, 정보 자체는 마련되어 있더라도 필요한 사람에게 필요한 시점에 전달되지 않는 경우가 있음이 나타나고 있습니다.

인터뷰에서는 ‘정보량이 많아 어디서부터 확인해야 할지 모르겠다’, ‘자신에게 필요한 정보가 어떤 것인지 알기 어렵다’라는 의견이 제시되었습니다. 또한 거주 기간에 따라 겪는 어려움이 변화하는 한편, 그 변화에 맞춘 정보 제공의 경로가 명확하지 않다는 지적도 있었습니다.

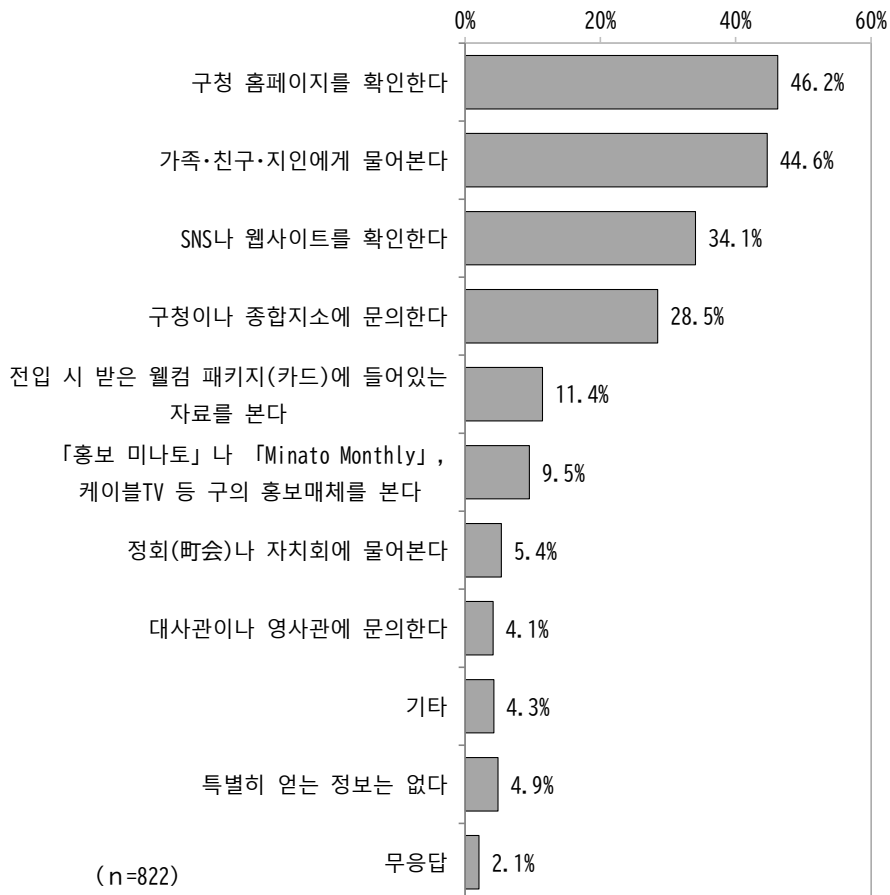
이러한 결과를 종합하면, 다언어화 대응에 대해서는 긍정적인 평가가 이루어지고 있는 한편, “자신에게 필요한 정보에 이해할 수 있는 형태로 접근할 수 있는 것”이 요구되고 있음이 시사됩니다.

문 귀하는 미나토구청의 다언어 대응(창구 대응, 구청의 전화 대응, 구청으로부터의 우편, 구청 홈페이지 등)에 대해 만족하십니까?



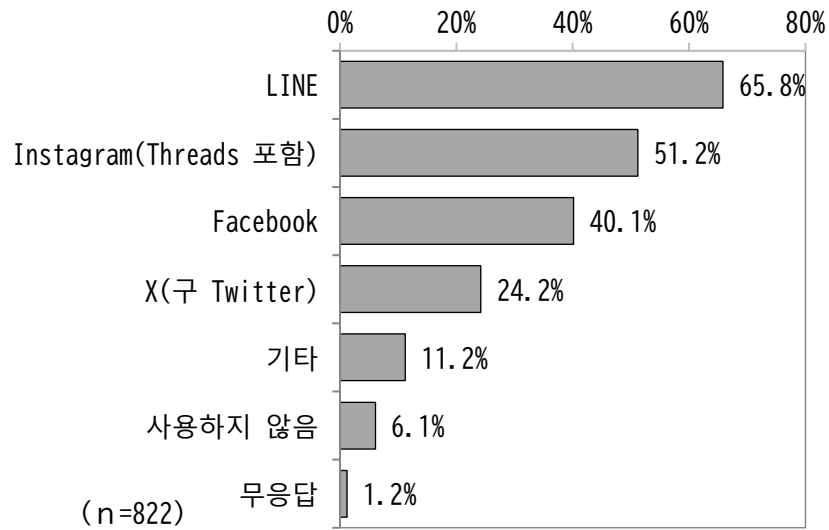
문 귀하는 미나토구의 행정 서비스나 생활 정보를 알고 싶을 때, 어떤 방법으로 정보를 얻습니까?

○ 행정 정보 입수 방법으로 '구청 홈페이지를 확인한다'가 가장 높았으며, 다음으로 '가족·친구·지인에게 물어본다'.



문 귀하는 어떤 SNS 를 사용하고 있습니까?

○SNS 이용에서는 ‘LINE’이 가장 높았으며, 다음으로 ‘Instagram(Threads 포함)’.



인터뷰 결과 (일부 발췌)

- Minato Monthly 와 같이 다언어로 정보를 제공해 주는 것이 도움이 된다.
- 미나토구 홈페이지는 영어판이 있어 필요한 정보를 얻을 수 있어 도움이 되고 있다.
- 구의 SNS 는 인지하지 못했다. 홈페이지도 정보량이 많아 어디서부터 확인해야 할지 알기 어렵다고 생각한다.

2 교류 및 문화 이해에 관해

일본어 학습의 장은 교류 및 문화 이해의 장으로서 기대되고 있습니다

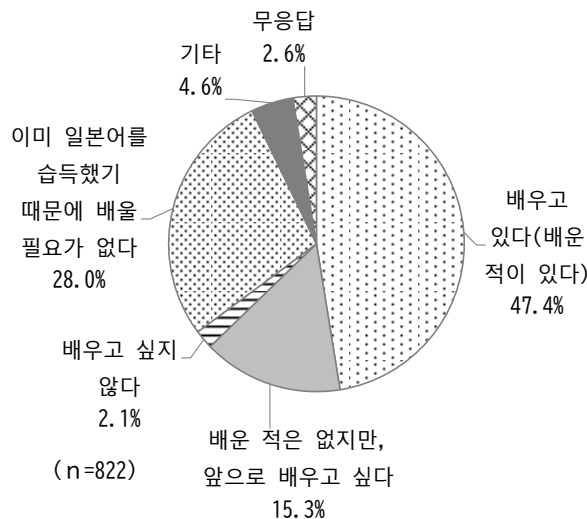
일본어 능력에 관한 문항에서는 전체적으로 ‘듣기’와 ‘말하기’를 높은 수준으로 선택하는 응답이 일정 부분 확인되어, 일상생활에서의 커뮤니케이션에 자신감을 가진 층이 확인되었습니다. 한편 ‘읽기’와 ‘쓰기’에서는 상대적으로 낮은 수준을 선택한 응답이 많았으며, 일본 체류 기간이나 재류자격 등에 따라 일본어 능력의 특성이 상이한 양상도 확인되었습니다. 한자권 출신자의 경우 ‘읽기’와 ‘쓰기’에서 상위 수준의 비율이 높은 등, 배경에 따른 차이도 확인되었습니다.

자유 기술에서는 행정 절차에 대한 설명을 일본어로 들을 때 ‘전체적인 흐름을 파악하기 어렵다’, ‘어느 창구에서 무엇을 상담해야 할지 모르겠다’라는 의견이 있었습니다. 또한 ‘서류나 제도 설명이 시작되면 이해하기 어려워져 긴장된다’, ‘일본어로 잘 전달할 수 있을지 불안해서 상담을 포기한 적이 있다’라는 의견도 나타났으며, 일본어를 통한 의사소통이 심리적 부담으로 이어지는 경우가 있음을 보여주고 있습니다. 이러한 부담은 특히 문자 정보의 이해가 요구되는 상황에서 두드러지는 경향이 엿보입니다.

한편, 구가 주최하는 일본어 교실에 대한 수요도 확인되었습니다. 일본어 학습 이외에 일본어 교실에 기대하는 내용으로는 ‘일본인과 교류할 수 있다’가 가장 높았으며, ‘일본의 문화나 관습을 알 수 있다’가 그 뒤를 이었습니다. 특히 가족 체제나 일본인의 배우자의 경우 문화 이해에 대한 기대가 높은 경향이 나타났습니다. 인터뷰에서도 일본어 교실을 ‘일본인과 이야기할 수 있는 장’, ‘지역이나 학교와 연결될 수 있는 장’으로 받아들이는 의견이 제시되어, 일본어 학습이 단순히 어학 습득에 그치지 않고 교류 및 문화 이해, 지역과의 접점을 형성하는 역할로 기대되고 있음을 확인할 수 있습니다. 이러한 기대는 구가 지속적으로 추진해 온 일본어 학습 지원이 단순한 어학 지원을 넘어, 지역과의 연결을 만들어내는 장으로 인식되어 가고 있음을 시사합니다.

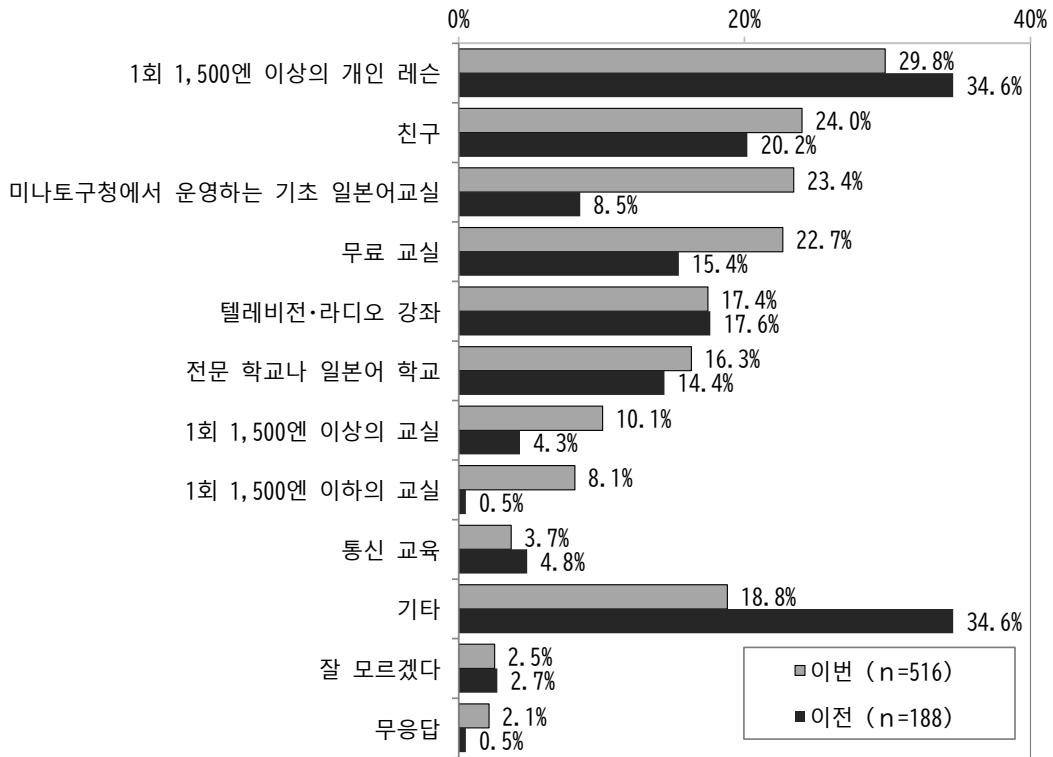
문 귀하는 일본어를 배우고 있습니까?

○일본어 학습 상황에서는 ‘배우고 있다 (배운 적이 있다)’가 가장 높았으며, 다음으로 “이미 일본어를 습득했기 때문에 배울 필요가 없다”.

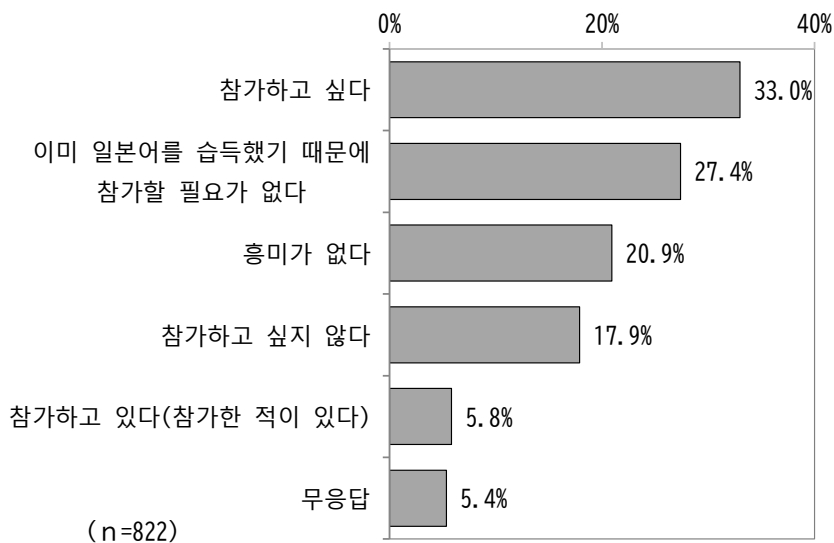


문 어떤 방법으로 일본어를 배우고 있습니까? 또는 앞으로 배우고 싶습니까?

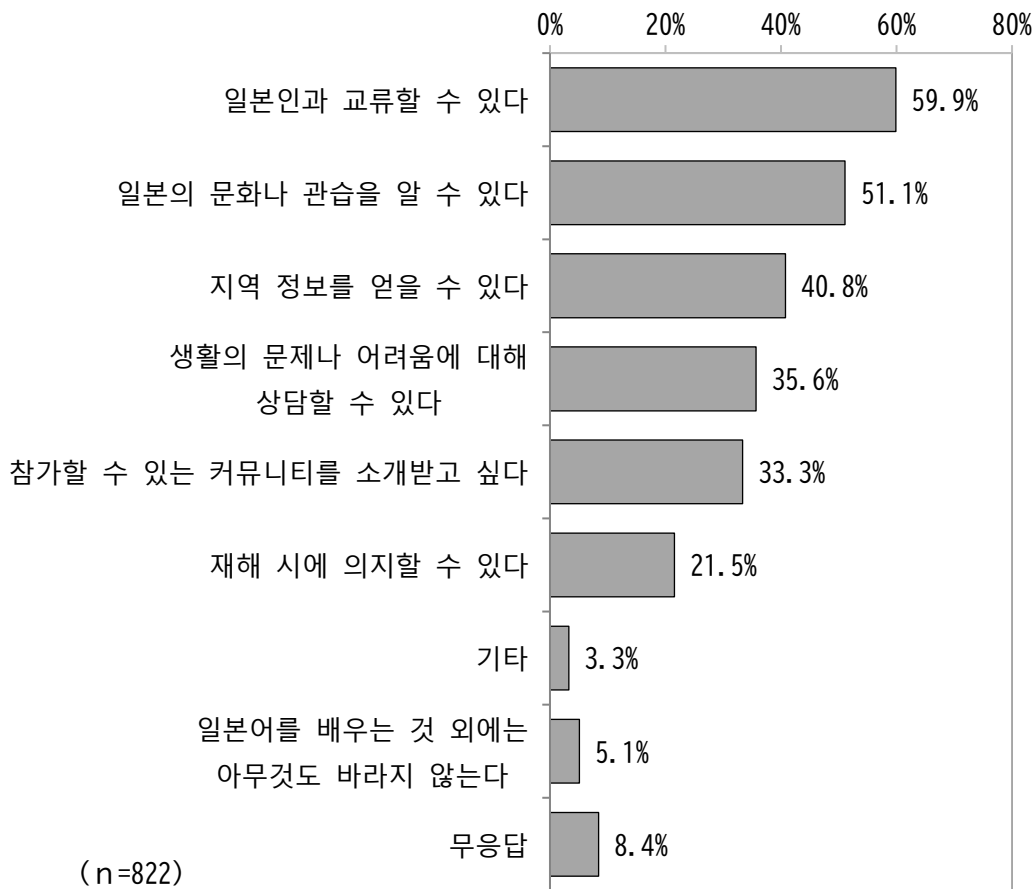
○일본어 학습 방법으로는 '1 회 1,500 엔 이상의 개인레슨'이 가장 높았으며, 이전 조사와 비교하면 '미나토구청에서 운영하는 기초 일본어교실', '무료 교실'의 비율이 증가.



문 미나토구에서 실시하는 「기초 레벨의 일본어 교실」이나 「어린이 일본어교실」에 참가하고 싶거나, (자녀를) 참가시키고 싶다고 생각하십니까?



문 귀하는 일본어 교실에서 일본어를 배우는 것 외에 어떤 것을 기대하십니까?



인터뷰 결과 (일부 발췌)

- 구에서 운영하는 일본어 교실에 관심이 있어 가족이 주 2회 수강하고 있다.
- 일본어 교실의 존재는 인지하고 있으나, 개최 시간 등 세부 정보를 알지 못해 참가하지 못하고 있다.
- 일본어를 배움으로써 일상적인 교류의 범위가 넓어지고, 일본인과의 커뮤니케이션이나 지역과의 연결이 늘어나기를 기대하고 있다.
- 일상생활 상황을 반영한 수업 내용을 희망하며, 참가하면 다양한 국적의 친구를 사귄 기회가 될 것 같다고 느끼고 있다.

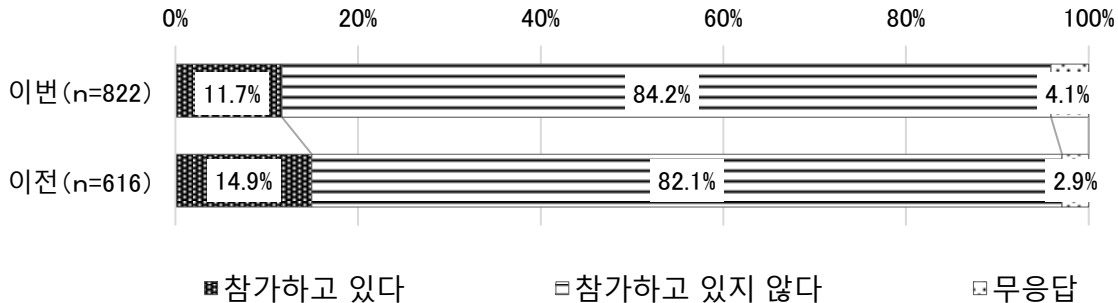
3 지역 참가에 관해

지역 참가에 대한 의욕이 높으며, 참여의 계기 마련이 요구되고 있습니다

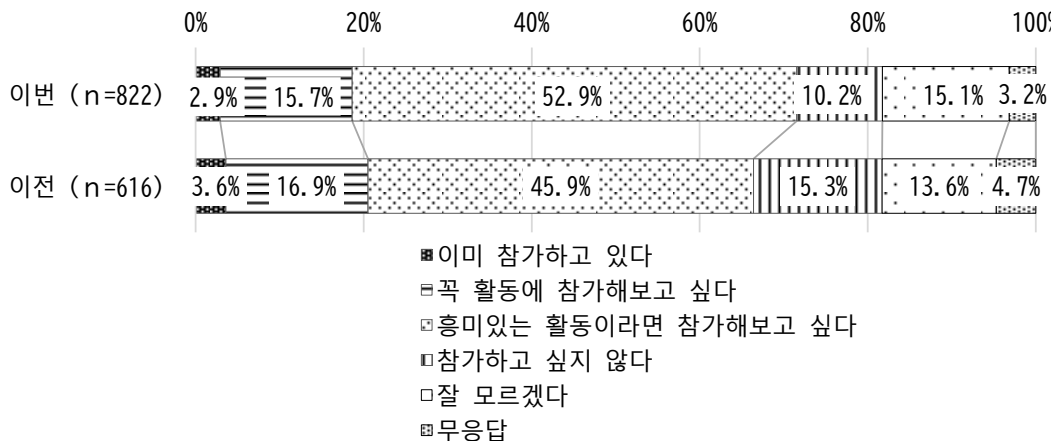
지역 커뮤니티 참가 현황을 보면 실제로 참가하고 있는 비율은 10%대 초반에 그쳤습니다. 한편, 지역 활동 참가 의향에 대해서는 ‘흥미 있는 활동이라면 참가해 보고 싶다’라는 응답이 절반을 넘었으며, ‘꼭 참가해 보고 싶다’는 응답도 일정 수준 확인되었습니다. 인터뷰에서도 ‘참가하고 싶지만 어떻게 시작해야 할지 모르겠다’라는 의견이 다수 제시되어, 참여 의지와 실제 행동 사이에 ‘참여 계기의 부족’이 존재하는 상황이 나타났습니다.

또한, 자녀 양육 세대를 대상으로 자녀가 다니는 보육원이나 학교에 바라는 점 (예: 일본어 지원, 인간관계 서포트 등) 과 보호자로서 겪고 있는 어려움 (예: 일본어 습득의 어려움, 학교 관련 정보 이해 등) 을 조사한 결과, 자녀의 학교생활, 진로, 인간관계에 관한 불안과 관심이 다수 나타났습니다. 이러한 응답을 통해 자녀 양육 세대에서 학교 및 지역과의 연결이 필요한 모습이 확인되며, 지역 활동에 대한 참가 의욕이 있음에도 불구하고, 참가의 출발점이나 접점이 충분히 가시화 되어있지 않은 상황이 시사됩니다.

문 귀하는 지역 커뮤니티나 그룹에 참가하고 있습니까?

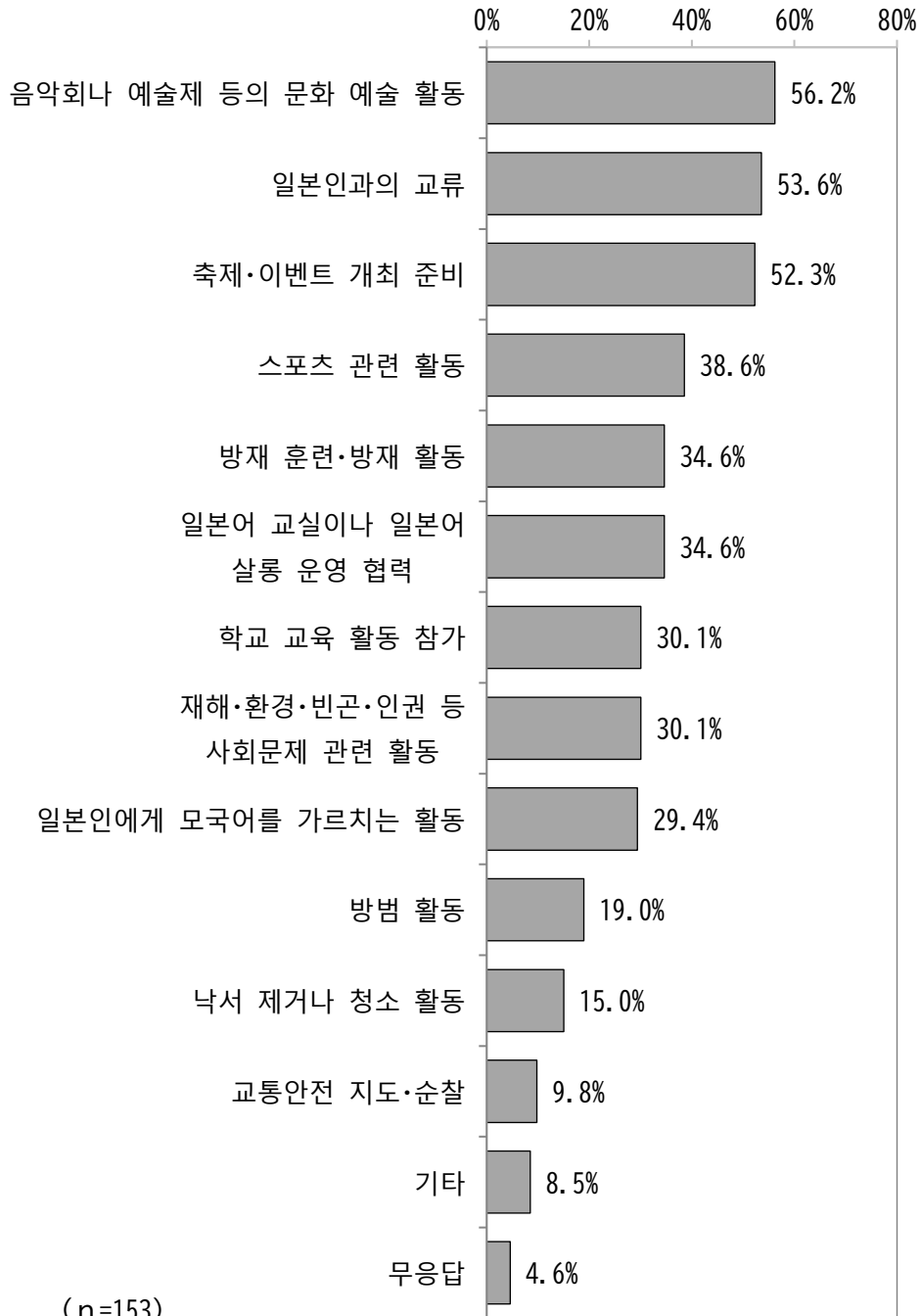


문 귀하는 지역 활동이나 마을 만들기 활동에 참가해보고 싶으십니까?

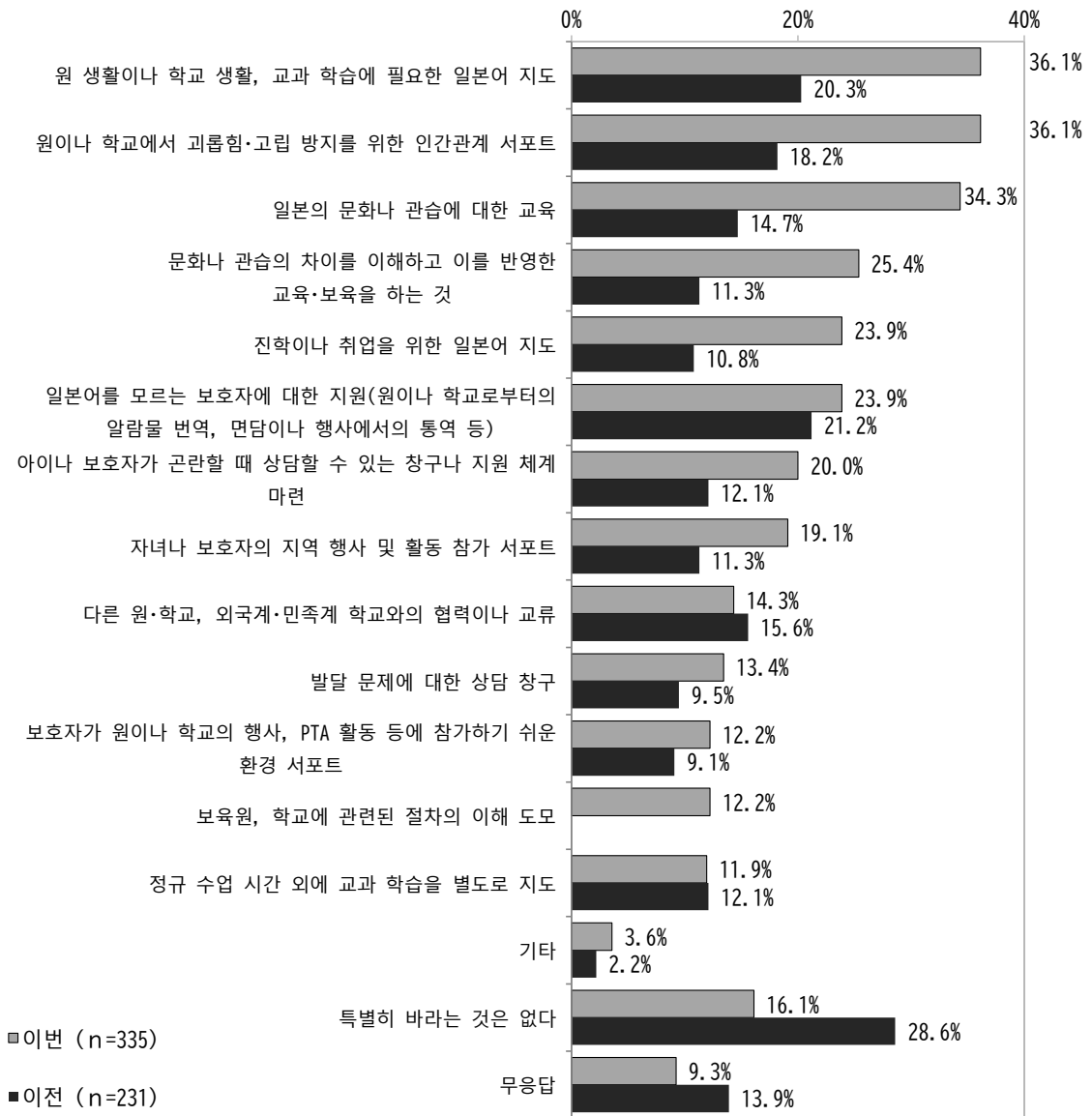


문 어떤 활동에 참가 중이거나, 참가해보고 싶으십니까?

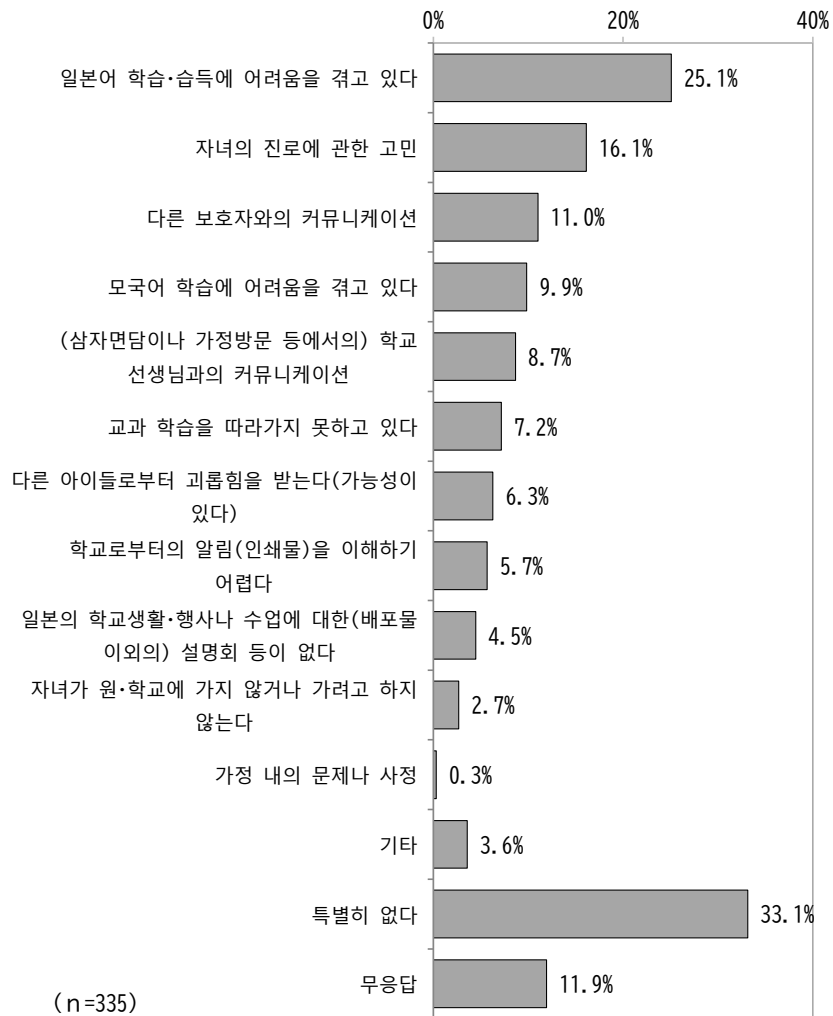
○참가하고 있거나 참가하고 싶은 활동으로는 ‘음악회나 예술제 등의 문화예술 활동’이 가장 높았으며, 다음으로 ‘일본인과의 교류’.



문 귀하의 자녀가 다니는 보육원, 유치원, 초등학교, 중학교에 바라는 것이 있습니까?



문 귀하는 보호자로서 어떤 점에서 어려움을 겪고 있습니까?



인터뷰 결과 (일부 발췌)

- 일본인 친구와 문화 차이에 관해 이야기하는 과정에서, 자국의 문화를 소개하는 이벤트가 있으면 참가하고 싶다고 생각한다.
- 일본인과 이야기할 기회는 있지만, 깊은 관계에는 이어지지 않고 있으며, 지역 활동에 참가하고 싶지만, 관련 정보를 찾기 어렵다고 느낀다.
- 학교 선생님과 상담하고 있으나 진로 체계에 대해 충분히 이해하지 못하고 있다. 향후의 선택에 대해 어떻게 생각해야 할지 고민하고 있다.

4 생활 규칙 및 방재 행동의 이해에 관해

생활 규칙 및 방재 행동에 대한 이해를 위해서는 배경 설명과 다언어 정보 제공이 요구됩니다

일본의 생활 규칙 및 제도에 관한 문항에서는 제도나 절차의 체계를 알기 어렵다는 의견이 확인되었습니다. 특히 일본 체류 초기 단계의 응답자로서는 어디까지가 의무이고 어디서부터가 선택인지 구분하기 어려우며, 전체적인 구조가 보이지 않는 것에 대한 불안이 나타났습니다. 또한 암묵적인 규칙이나 관습이 사전에 공유되지 않아, 주의받고 나서야 인지하게 되는 경우가 있다는 지적도 있었습니다. 이유에 대한 설명 없이 지적받는 경우, 당혹감이나 위축으로 이어질 수 있다는 의견도 있어, 규칙의 배경을 함께 공유하는 것이 이해를 높이는 데 중요함을 보여주고 있습니다.

한편, 재해 대비에 관한 설문에서는 ‘재택 대피를 위한 비축’이나 ‘대피장소 확인’을 실시하고 있는 비율이 이전 조사보다 증가하여, 구가 지속적으로 추진해 온 계몽 활동이 일정한 성과를 거두고 있음을 확인할 수 있습니다. ‘아무런 준비도 하지 않았다’라는 응답은 감소하였으며, 전반적으로 방재 의식이 향상되고 있는 것으로 나타났습니다. 또한, 재해 시 필요한 대책으로는 ‘대피장소 안내판을 다언어로 표시한다’, ‘긴급 시에 다언어로 방송 및 안내를 실시한다’ 등에 대한 요구가 폭넓은 층에서 높게 나타나, 다언어화에 대한 공통적인 기대가 확인되었습니다.

재해 시 어려움으로는 ‘자택에 머물지 대피소로 가야 할지의 판단’, ‘재해 정보를 정확히 아는 것’이 상위에 나타났으며, 특히 일본 체류 초기 단계의 응답자나 특정 활동 재류 자격을 가진 응답자에서 정보 취득에 대한 불안이 두드러졌습니다. 반면, 장기 거주자에게서는 물이나 식량 확보 등 생활 지속과 관련된 불안이 중심을 이루고 있어, 거주 기간에 따라 어려움의 양상이 다른 경향이 나타났습니다. 인터뷰에서도 ‘이유를 알면 납득하기 쉽다’, ‘방재 훈련에 참가하고 싶다’, ‘협력할 수 있는 것이 있으면 협력하고 싶다’라는 의견이 있었으며, 행동이나 규칙의 배경에 대한 설명과 다언어로 정보 제공이 생활 규칙 및 방재 행동에 대한 이해를 촉진하는 데 중요함이 시사됩니다.

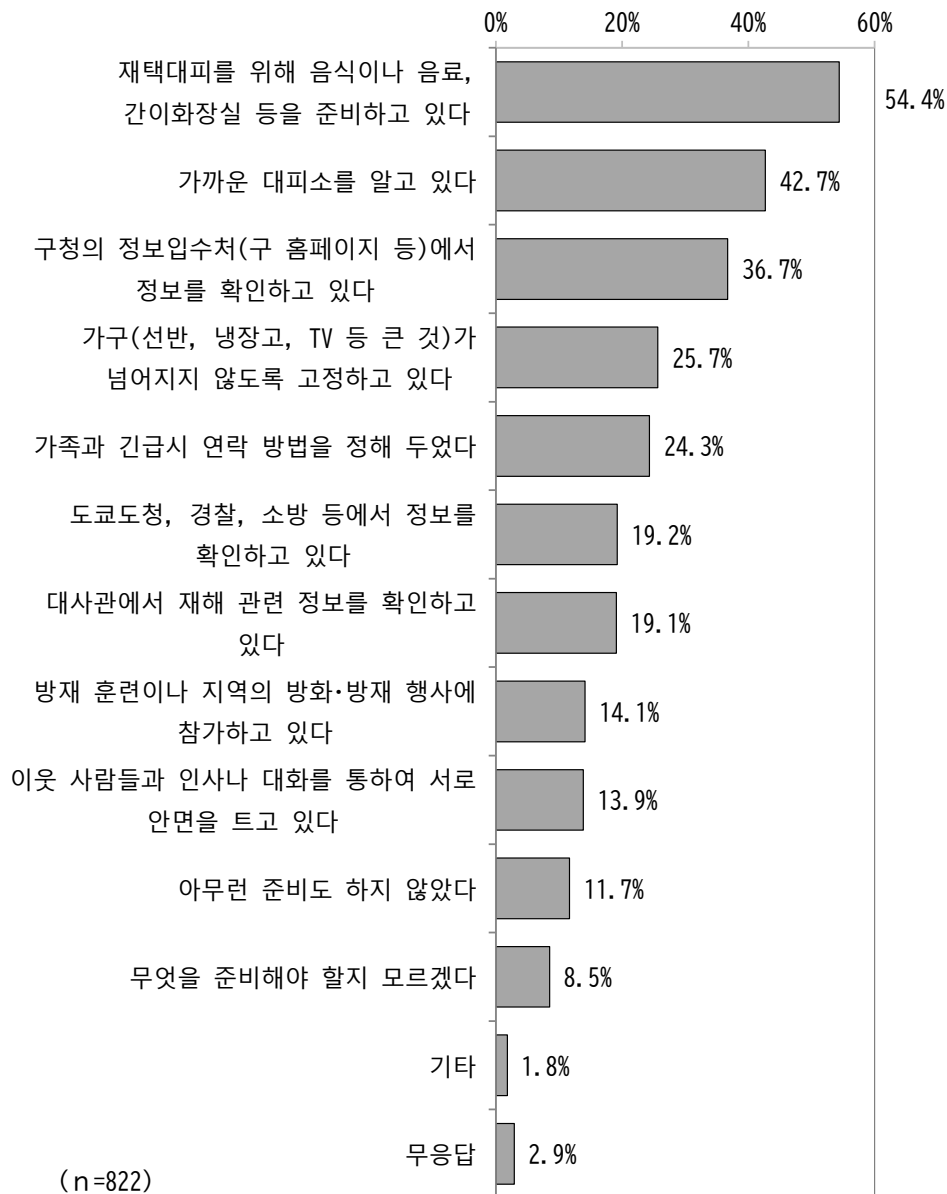
문 일본의 규칙이나 문화 중, 모국과 달라서 어렵거나 이해하기 어려운 것이 있습니까?

- 무엇이 매너 위반에 해당하는지 사전에 알려주지 않아, 나중에 주의받아 당황했다. (남성/20 대/아시아)
- 해당 행동이 왜 문제가 되는지에 대한 설명이 없어 납득하기 어려운 경우가 있다. (남성/30 대/유럽)
- 지역마다 쓰레기 분리배출 방법이 달라 혼란을 겪었다. (남성/40 대/아시아)
- 공공장소에서의 매너에 대해 어디까지 신경을 써야 할지 모르겠다. (남성/30 대/북미)
- 이유 설명 없이 강한 어조로 주의받아 불쾌감을 느꼈다. (남성/30 대/아시아)
- 직장에서 돌려 말하는 방식이나 본심과 형식적 표현의 차이를 이해하기 어려워 대응에 어려움을 겪는 경우가 있다. (남성/30 대/아시아)
- 근무 방식이나 커뮤니케이션 규칙이 명확하지 않아 당혹스러웠다. (여성/40 대/유럽)

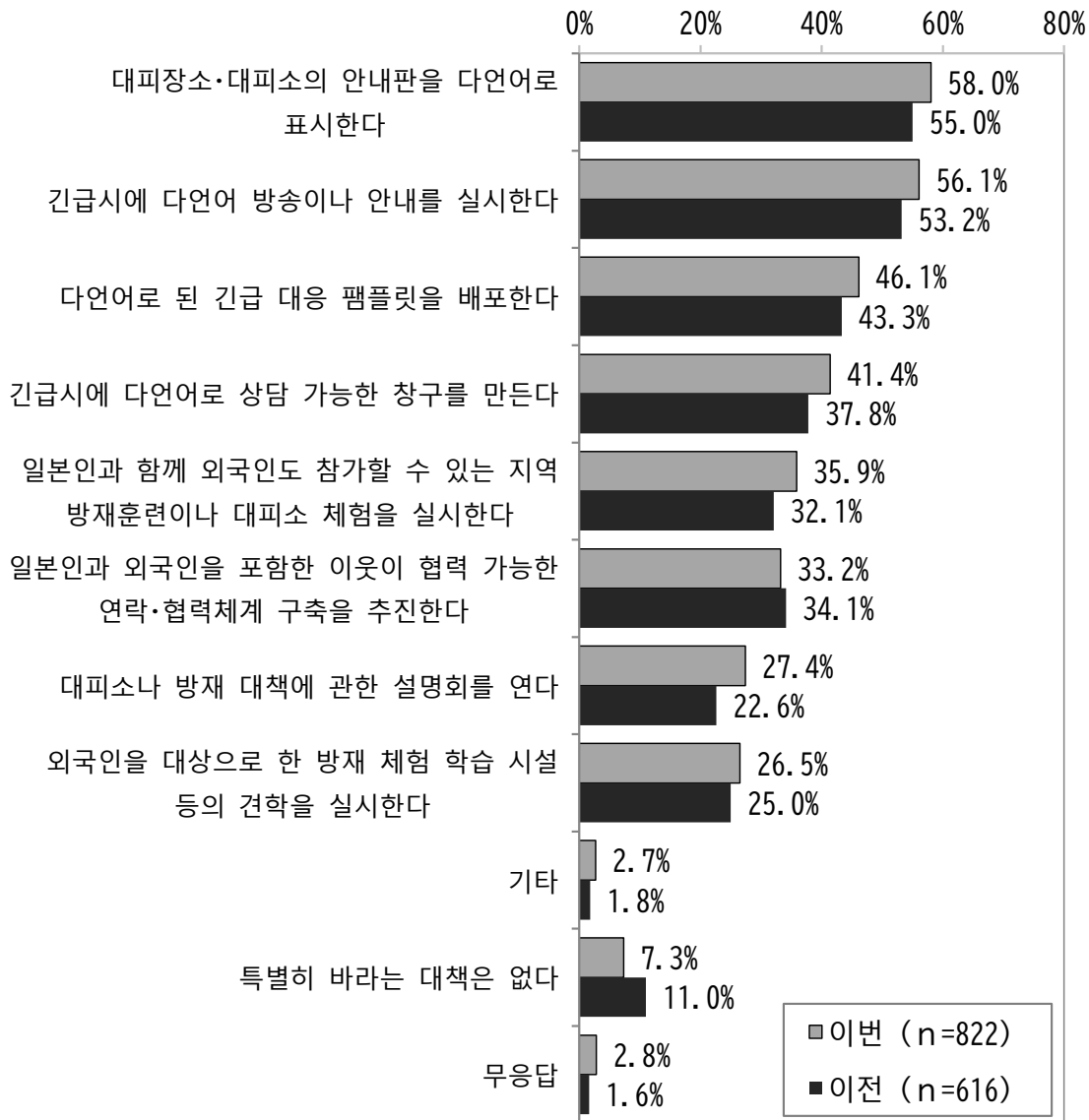
인터뷰 결과 (일부 발췌)

- 쓰레기 분리배출 기준이 세분화되어, 처음에는 어떤 것을 어디에 버려야 할지 이해하기 어려웠으며, 야간 세탁기 사용 등 생활 소음과 관련된 매너에도 혼란을 느꼈다.
- 행정 절차에서 해당 절차를 따르는 이유에 대한 설명이 없어, 충분히 이해하지 못한 상태에서 절차를 진행하는 데에 위화감을 느낀다.
- 전철에서 아이가 다소 소란스러울 경우 주변의 시선을 의식하게 된다. 언어가 아닌 태도로 주의를 환기하는 일본 문화에 대해 어려움을 느끼는 경우가 있다.
- 보도에서 자전거를 타고 있었다니 일본인으로부터 주의받은 적이 있다. 교통 규칙의 차이뿐만 아니라 주의받는 방식 자체에도 혼란을 느꼈다.

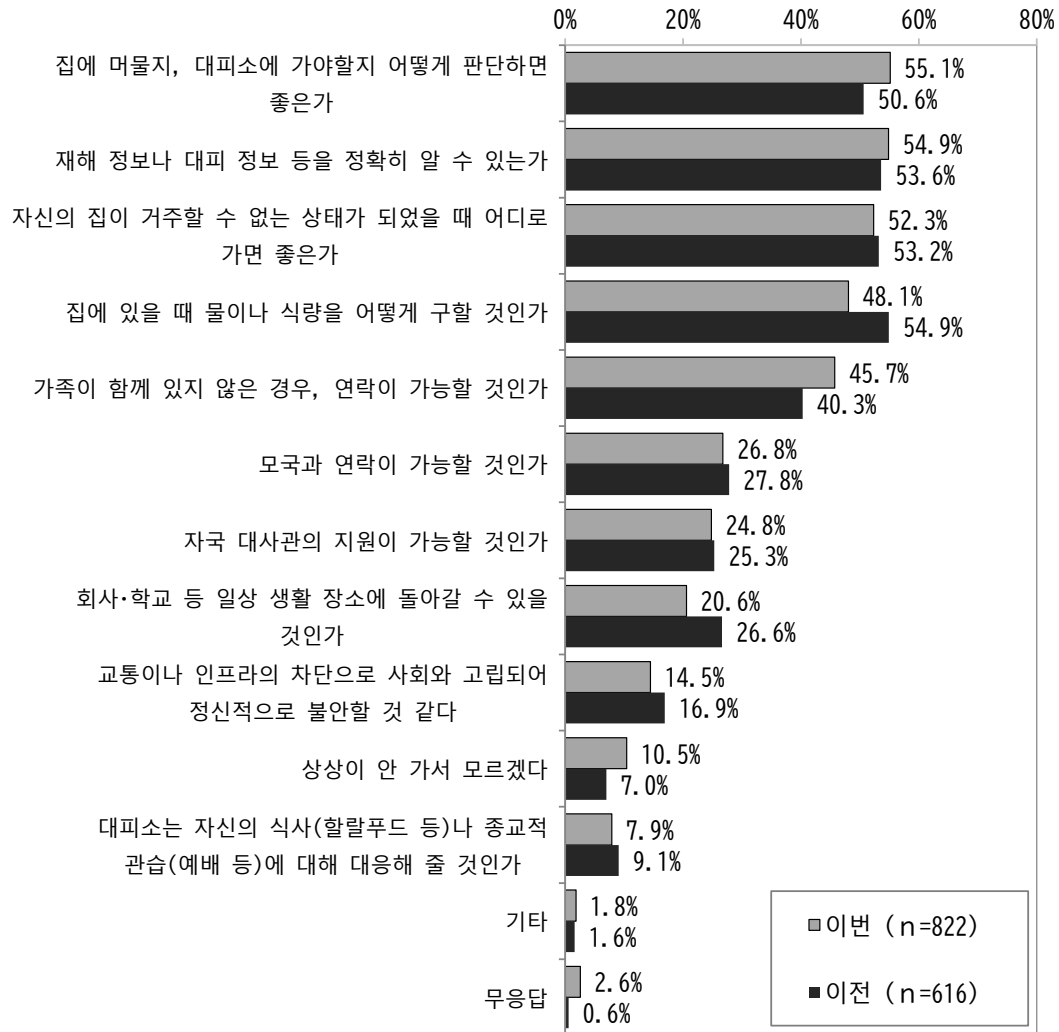
문 지진 등의 재해가 발생했을 때를 위해 귀하는 어떤 준비를 하고 있습니까?



문 재해가 발생했을 때에는 지역 사람들과 협력하며 서로 도와야 합니다. 귀하는 미나토구에서 어떤 대책이 있으면 좋겠다고 생각합니까?



문 지진 등의 재해가 발생했을 때, 귀하는 어떤 점이 가장 걱정되거나 어려울 것 같습니까?



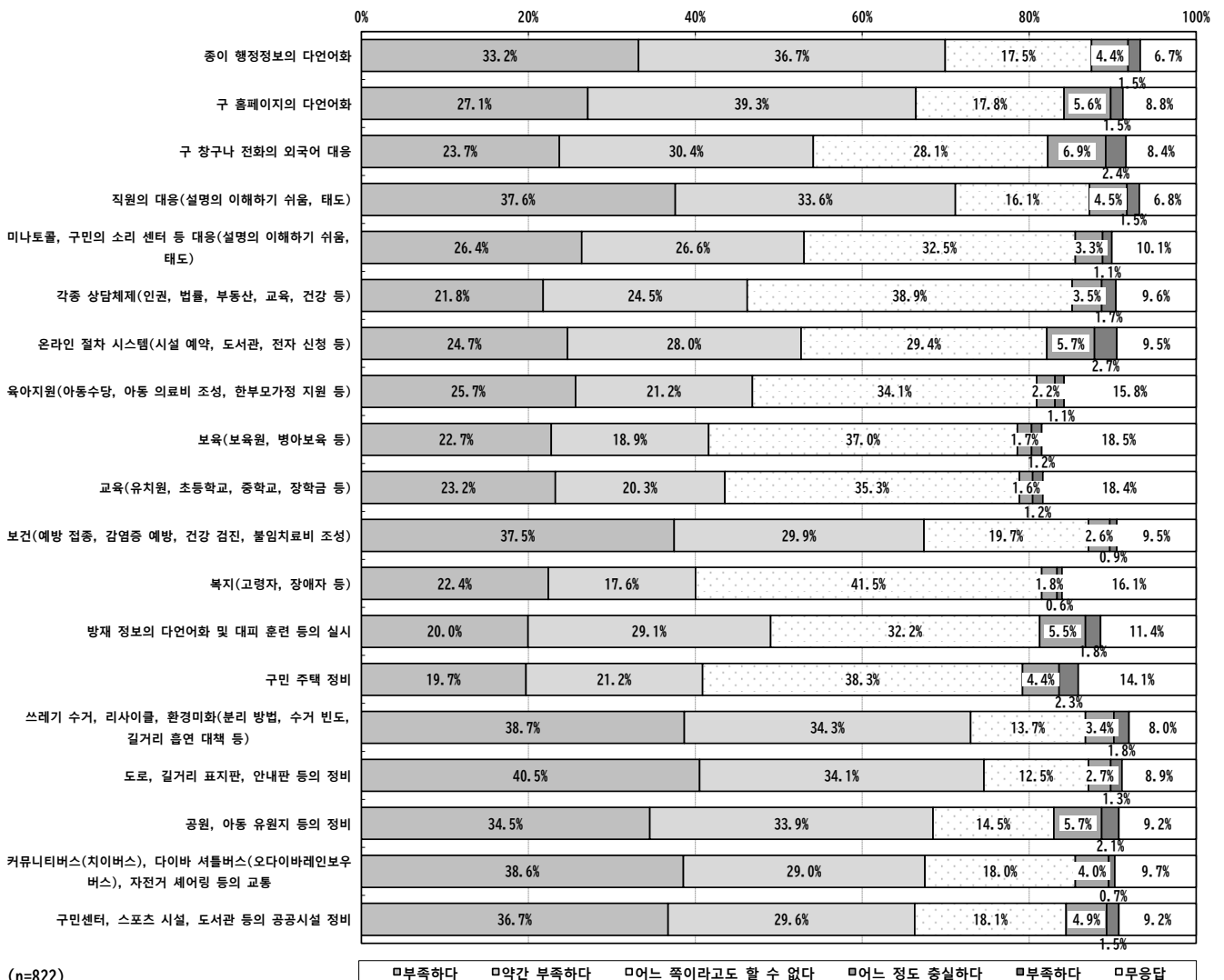
인터뷰 결과 (일부 발췌)

- 미나토구로부터 휴대용 화장실을 지원받아, 재해에 대비하기 쉬운 환경이 조성되어 있다고 느낀다.
- 재해 시 아이를 어떻게 보호할지에 대한 우려가 있으며, 대피소 정보가 영어로 이해하기 쉽게 제공되기를 바란다.
- 방재 훈련에 참가한 적이 없다.
- 대피소 위치는 알고 있지만 실제로 방문한 경험은 없다.

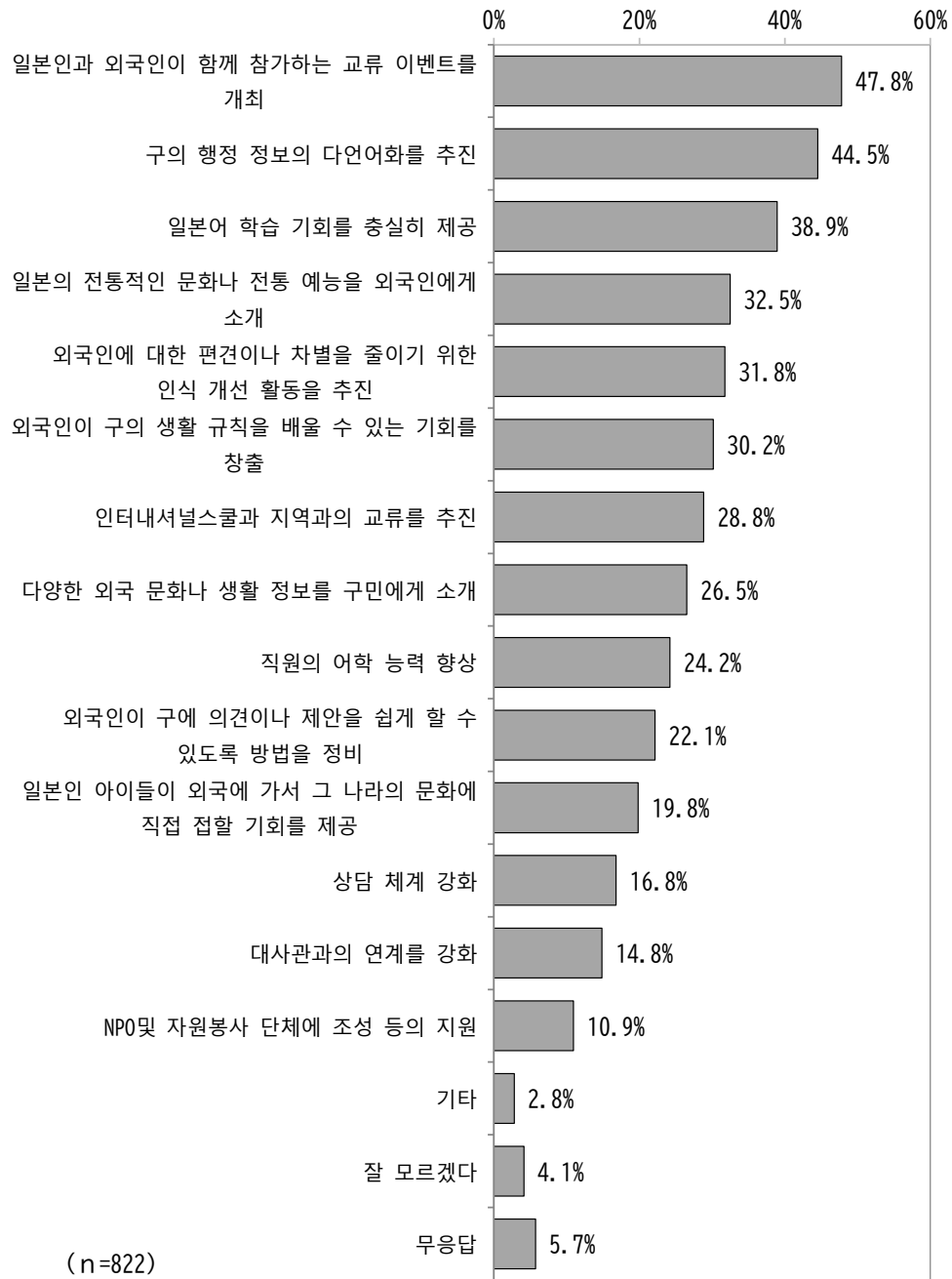
5 구정에 관해

문 귀하는 미나토구의 어떤 행정서비스가 충실하다고 생각하십니까? 또한 부족하다고 느끼는 행정 서비스는 무엇입니까?

- 행정 서비스에 대해 ‘충실하다’와 ‘어느 정도 충실하다’의 합계가 가장 높은 항목은 ‘도로, 길거리 표지판, 안내판 등의 정비’(74.6%)였으며, 다음으로 ‘쓰레기 수거, 리사이클, 환경미화’(73.0%), ‘직원의 대응’(71.2%)으로, 생활 기반과 관련된 항목의 만족도가 높게 나타났으며 ‘직원의 대응’도 긍정적으로 평가되고 있다.
- 한편, ‘다소 부족하다’와 ‘부족하다’의 합계가 가장 높은 항목은 ‘구 창구나 전화의 외국어 대응’(9.3%)이었으며, 다음으로 ‘온라인 절차 시스템’(8.4%), ‘공원, 어린이 유원지 등의 정비’(7.8%)로, 1 위와 2 위의 항목의 순서가 동일했던 이전 조사와 비교할 때, 각 항목의 응답 비율은 감소.



문 일본인과 외국인이 함께 생각하고 서로를 지지하며 풍요로운 지역사회를 만들어가기 위해, 미나토구에는 어떤 정책이 필요하다고 생각합니까?



미나토구 평화도시 선언

둘도 없는 아름다운 지구를 지키고, 세계의 영원한
평화를 기원하는 사람들의 마음은 하나로, 언제까지나
변하지 않습니다.

우리들도 참된 평화를 바라며, 문화와 전통을 지키고,
사는 보람에 가득찬 마을을 만들기 위해 노력하고
있습니다.

이런 따뜻한 마음이 있는 향토, 아름다운 대지를 장래에
태어나, 성장할 아이들에게 전해주는 것도 우리들의
임무입니다.

우리들은, 우리나라가 비핵 3 원칙을 견지하는 것을
바라는 동시에, 이에 더 넓게는 핵무기의 폐지를 호소하고,
마음으로부터 평화의 바람을 모아, 미나토구가 평화도시인
것을 선언합니다.

1985년 8월 15일

미나토구

구의 나무



구의 나무 미국산딸나무

구의 꽃



구의 꽃 수국



구의 꽃 장미

미나토구 국제화에 관한 실태조사 보고서 【개요판】

2026년 3월 발행

【발행】 산업, 지역진흥지원부, 국제화·문화예술담당

〒105-8511 미나토구 시바코엔 1초메 5번 25호

☎ 03 (3578) 2111 (대표)

간행물 발행번호 2025284-3211

