
港区国际化相关实态调查
报告书
【概要版】

2026年3月

港区

实态调查概要

1 调查目的

港区以“实现多文化共生社会”为目标，即在相互尊重文化差异的基础上，促进不同国籍、民族的人们作为地区社会的一员共同思考、共同行动、相互支持。本次调查旨在掌握在区内居住外国人的实际情况，为相关政策的制定与推进提供参考依据，并作为制定2026年度港区国际化推进政策相关计划的基础资料。

2 实施概要

2-1 调查设计

(1) 问卷调查

调查区域	港区全区
调查对象	截至2025年7月25日，在港区办理了区民登记的18岁以上外国居民
样本数量	3,106人
抽样方法	从居民基本台账中随机抽取
调查方法	邮寄调查（问卷邮寄发放与回收）及网络调查；另寄送一次提醒通知
调查期间	2025年8月27日至10月10日

(2) 访谈调查

调查区域	港区全区
调查对象	有意愿参与访谈的人员
受访人数	30人
受访者选定方法	① 在问卷中附上访谈意向确认书，并通过邮寄或网络方式提交 ② 从上述表示有意愿的人员（278人）中，综合其基本属性进行抽样筛选
调查期间	2025年9月下旬至12月上旬

2-2 调查内容

(1) 问卷调查

- ①您的信息
- ②语言
- ③信息发布
- ④日常生活问题和社区活动
- ⑤抗灾能力强的城市建设
- ⑥教育（仅限有孩子的受访者回答）
- ⑦区政总体情况相关

(2) 访谈调查

访谈调查旨在深入了解问卷调查难以全面掌握的具体经历与背景，以及日常生活中面临的课题和需求。问卷发送时一并附上访谈协助邀请函，在取得有意参与者的同意后，抽取并确定受访者。

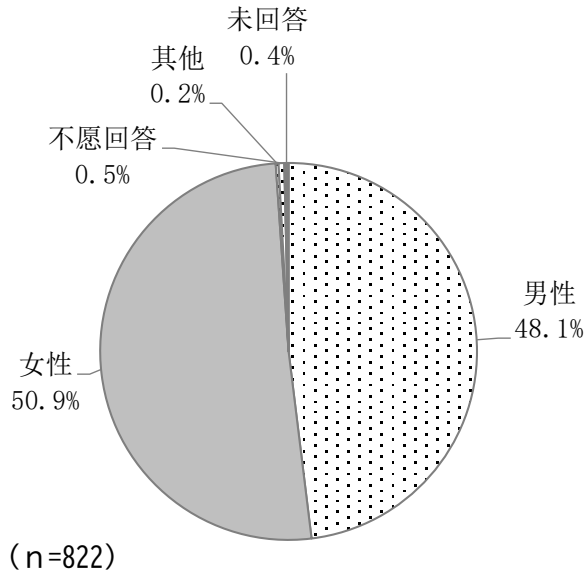
在受访者抽取过程中，参考问卷回答内容（包括国籍、在留资格、居住时长、家庭构成、生活状况等），并注意保持样本的基本情况分布均衡，避免出现结构性偏差。访谈采用半结构化方式开展，每位受访者访谈时间约为1小时。在参考其问卷回答的基础上，围绕生活实际情况、面临的困难与问题，以及对行政部门的意见和需求等内容进行访谈。

2-3 问卷回收情况

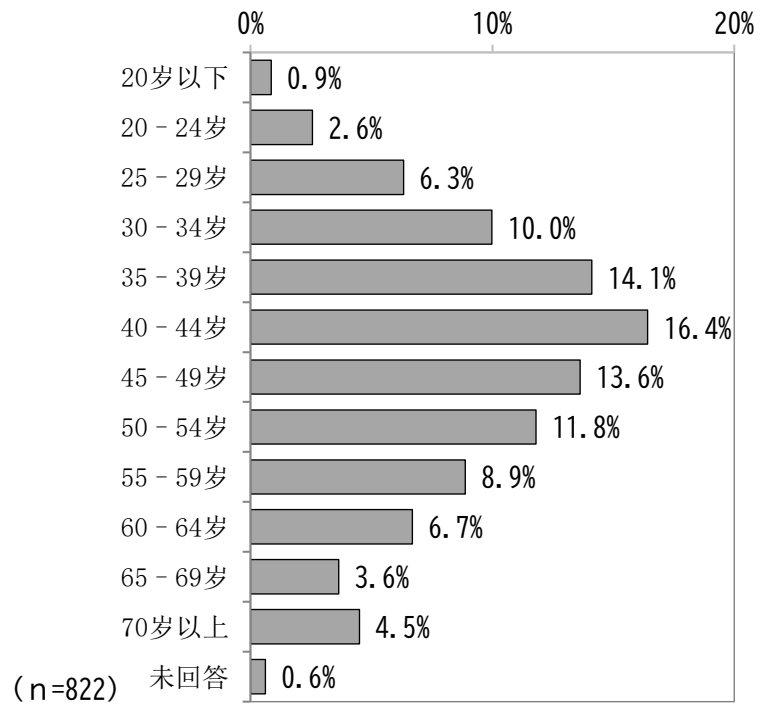
样本数量	3,106 件
有效回答数量	822 件 网络回答数量 528 件 纸质问卷回收数量 317 件 ※网络与纸质问卷中存在 23 件重复回答，扣除后有效回收数量为 822 件。
有效回收率	26.5%

3 回答者基本情况

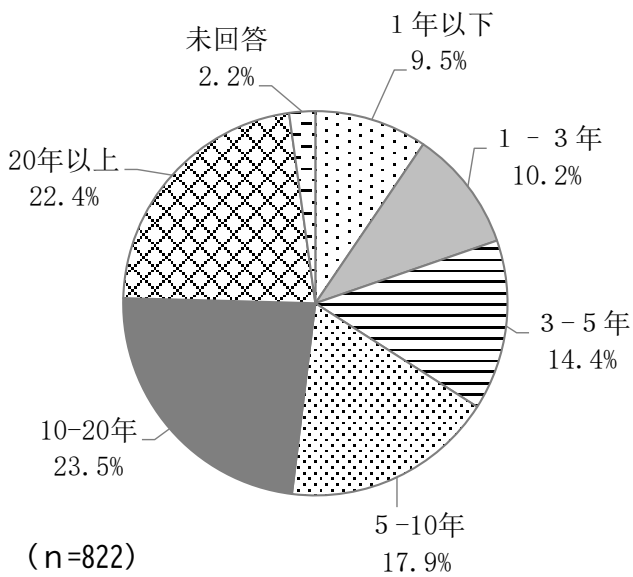
性别



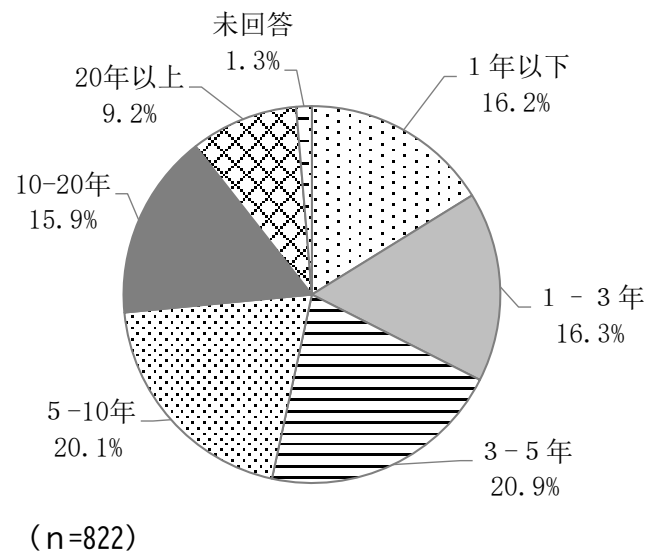
年龄



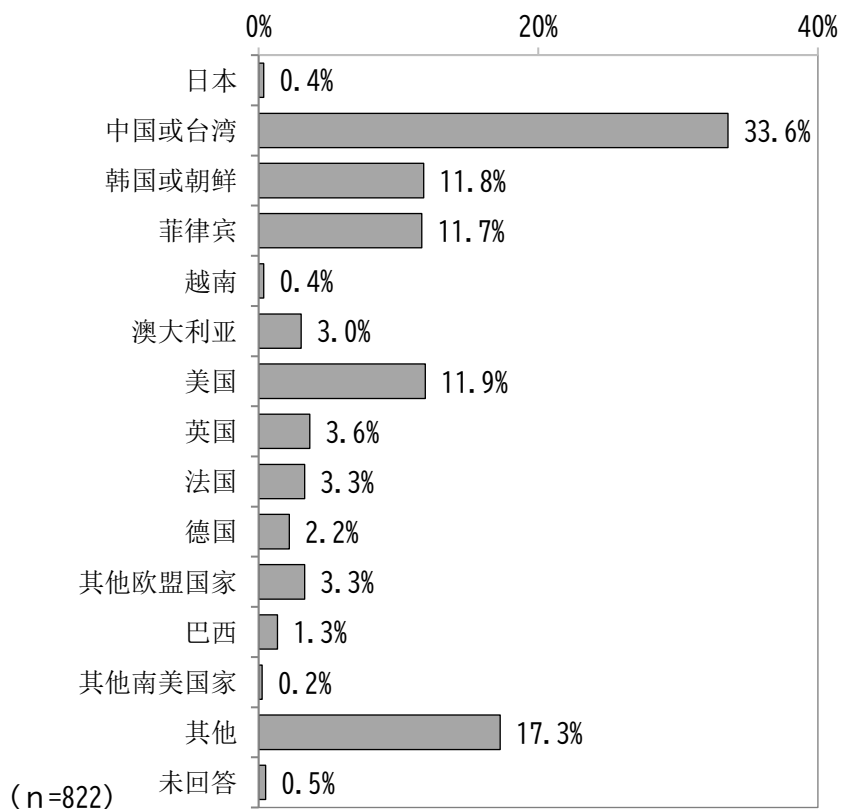
日本居住时长



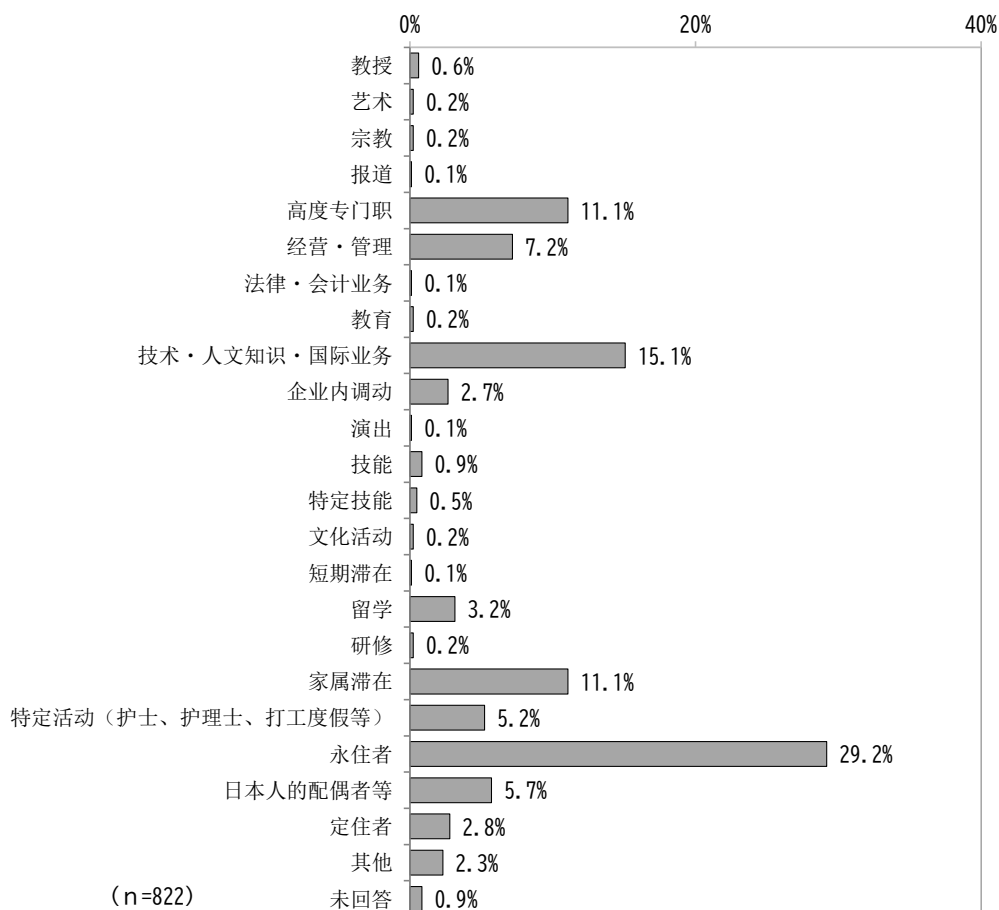
港区居住时长



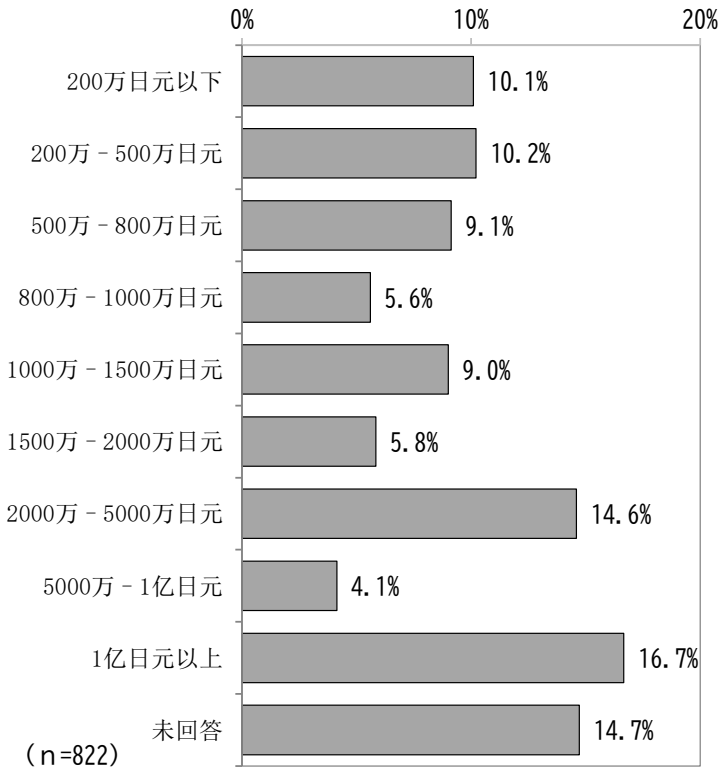
国籍或出生地



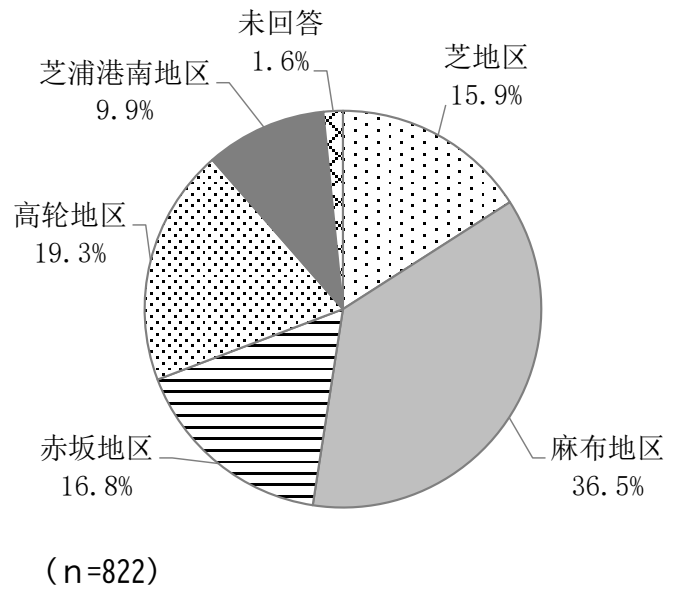
在留资格



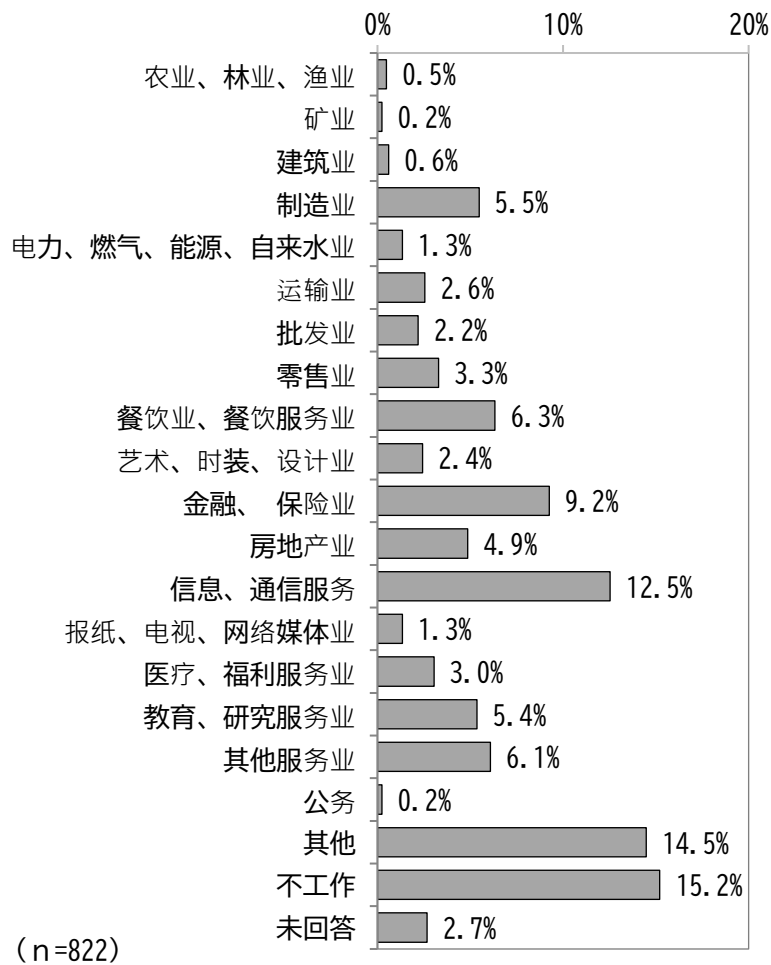
家庭年收入



居住地区



所在行业



4 关于本报告的说明

- (1) 统计数据均四舍五入至保留小数点后第一位，因此各项数值之和不一定等于 100.0%。
- (2) 样本数为各题的实际回答人数。
- (3) 回答比率（%）以该题的回答人数为基数计算。因此，多选题各选项比率之和可能超过 100.0%。
- (4) 正文及图表中的选项表述，根据需要对部分用语进行了简化或缩略。
- (5) 在按分析维度（交叉分析项）划分的受访者基本情况（如国籍或出身地区、在日居住时长等）中，对于样本量较少的群体（不足 30 人），由于抽样误差较大，仅在图表中作为参考呈现，不纳入正式分析对象。此外，在基本情况分析中，主要呈现除简单汇总中排名第一的趋势以外的其他结果。
- (6) “上次调查”是指 2022 年度实施的《港区国际化相关实态调查》。

问卷调查的主要结果

1 行政信息多语言化的举措

行政信息多语言化的举措总体获得积极评价，但同时也反映出受访者希望信息能够“以自己能理解的方式，切实传达到位”。

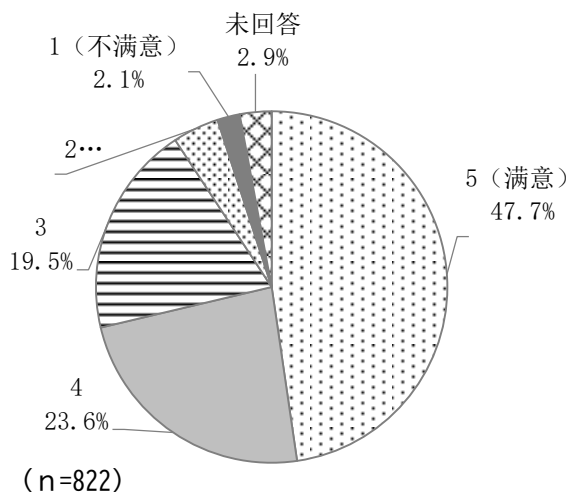
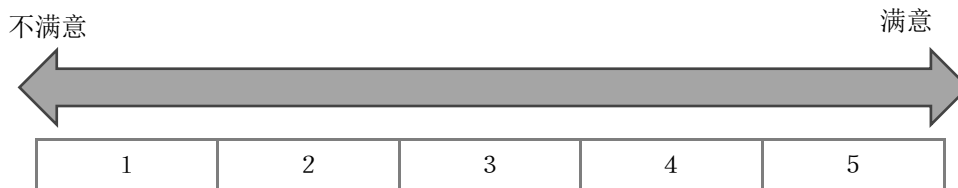
在有关信息发布的提问中，对多语言服务表示“满意”的比例较上次调查有所上升，显示出较多受访者对港区推进多语言化工作的成效持肯定态度。此外，在有关日语能力的提问中，总体来看，“听”和“说”的水平相对较高，而在“读”和“写”方面选择较低水平的比例相对较多。这表明，即使提供日语信息，仍存在部分人群无法充分理解其内容的情况。

在自由填写的意见中，有受访者指出，行政手续及行政服务“整体流程及各项手续之间的关联不易理解”。尤其是在涉及个人编号及保险等多项制度或多个部门的情况下，难以掌握“需要做什么、在哪里办理、按照何种顺序进行”，从而带来不安和负担。此外，还有受访者反映“事后才得知某项制度或服务存在”、“因为只有日语说明而无法理解内容，最终放弃使用”等情况。这表明，即便已提供了相关信息，仍存在未能在必要时间以适当方式传达至有需要人群的问题。

在访谈中，有受访者提出“信息量过大，不知从何处查阅”、“难以判断哪些信息与自身相关”等意见。同时也有观点指出，随着居住年限的变化，面临的问题也随之变化，但与之相对应的信息获取路径不够清晰。

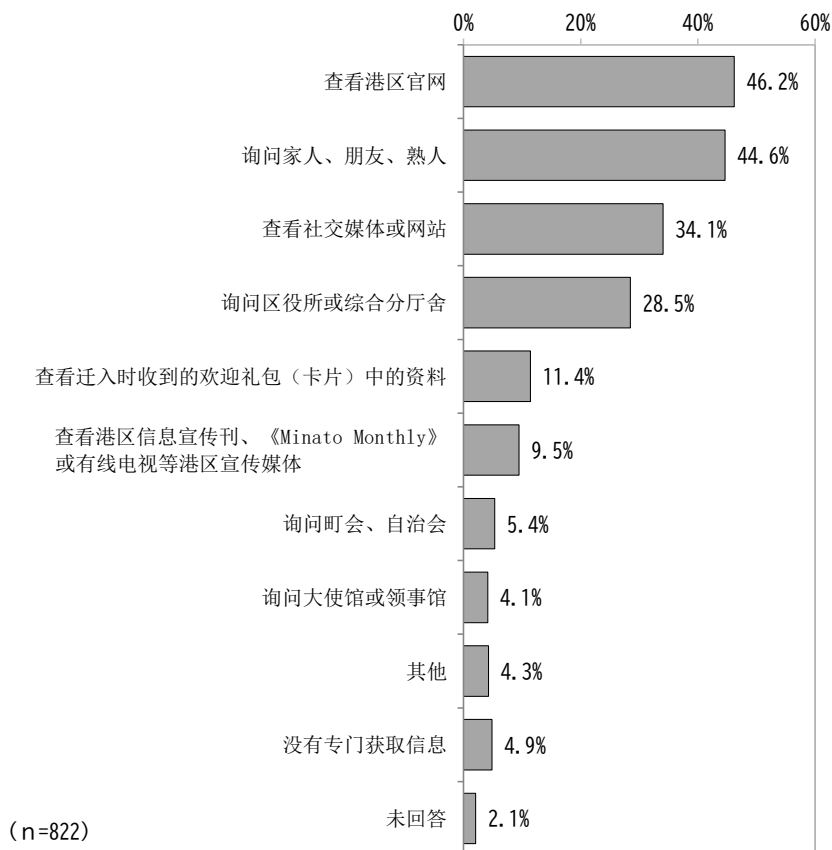
综合以上结果可以看出，多语言化工作虽已获得一定的积极评价，但同时也有着切实的诉求，希望“能以易于理解的方式获取自己需要的信息”。

问题 您对港区役所的多语言服务（窗口服务、电话服务、信件通知、官网等）满意吗？



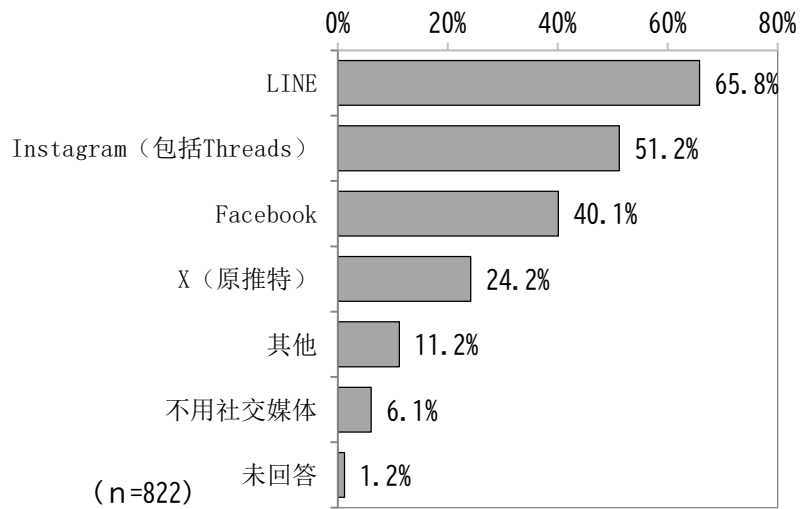
问题 告诉我们您想获取港区的行政服务或生活信息时会通过什么方法获取。

○通过“查看港区官网”获取行政信息的选择最多，其次是“询问家人、朋友、熟人”。



问题 请告诉我们您使用的社交媒体。

○ 社交媒体使用最多的是“LINE”，其次是“Instagram（包括Threads）”。



访谈结果（部分摘录）

- 《Minato Monthly》等多语言的信息发布对获取信息有所帮助。
- 港区官网设有英文版，能够获取所需信息，使用较为方便。
- 之前不知道港区有社交媒体账号。官网的信息量较大，不知道该从何处查阅。

2 关于交流与文化理解

日语学习场所也被期待成为交流与文化理解的平台。

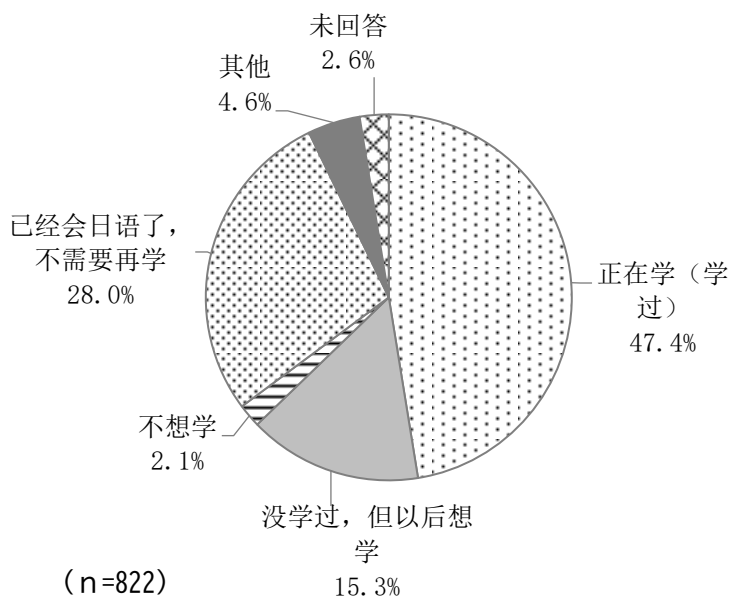
在有关日语能力的提问中，总体来看，有一定比例的受访者在“听”和“说”方面选择较高水平，表明存在对日常沟通具有一定信心的群体。另一方面，在“读”和“写”方面选择较低水平的比例相对较高，且受来日时长、在留资格等因素影响，不同群体在日语能力方面呈现出差异。此外，汉字文化圈出身者在“读”和“写”方面选择较高水平的比例较高，也反映出背景差异带来的影响。

在自由填写的意见中，有受访者反映，在以日语接受行政手续说明时“难以掌握整体流程”、“不清楚应前往哪个窗口咨询何种事项”。此外，也有意见指出，“一旦涉及文件或制度说明便难以及时理解，容易产生紧张情绪”、“因为担心无法用日语准确表达而放弃咨询”。这些情况表明，在部分场景下，以日语进行沟通可能带来一定的心理负担，且这种负担在需要理解文字信息的场合尤为明显。

另一方面，也确认了对港区主办日语教室的需求。在问及除语言学习之外，对日语教室有怎样的期待时，“能与日本人交流”的比例最高，“能了解日本文化与习俗”位居其后。尤其是在家属滞在及日本人的配偶者群体中，对文化理解的期待更为明显。在访谈中，也有受访者将日语教室视为“能与日本人交流的场所”、“能与社区及学校建立联系的平台”。由此可见，日语学习已不再局限于语言习得本身，而是被寄予促进交流、加深文化理解以及与社区建立联系等多重功能。这些结果表明，港区长期推进的日语学习支持工作，其定位正逐步由单纯的语言支持，转变为促进社区联结的重要平台。

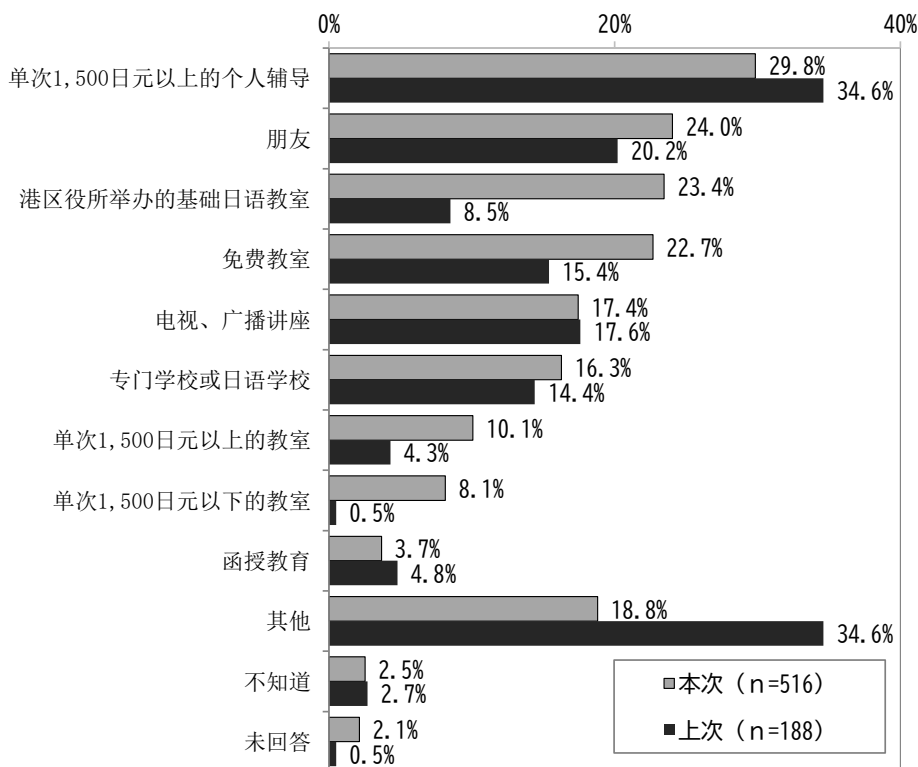
问题 您在学日语吗？

○在日语学习状态方面，选择“正在学（学过）”的受访者最多，其次是“已经会日语了，不需要再学”。

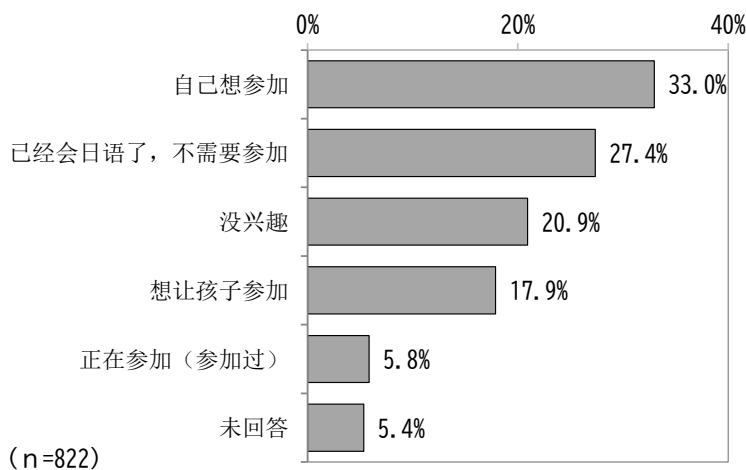


问题 请问您是通过什么方法学的日语？或者，今后想通过什么方法学日语？

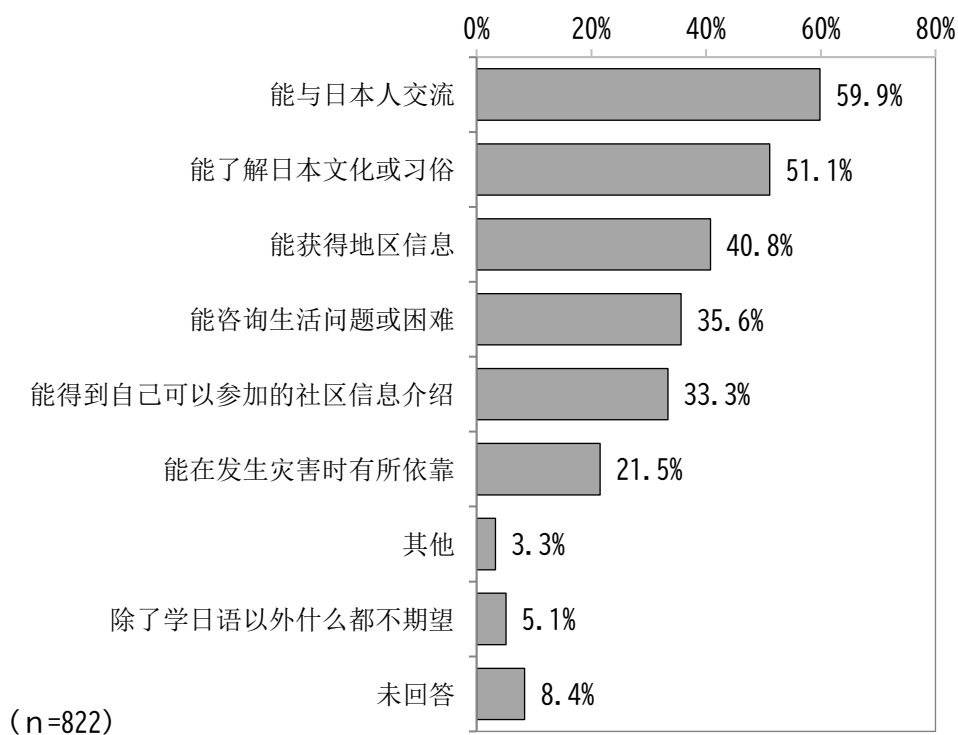
○在日语学习方法方面，选择“单次1,500日元以上的个人辅导”的受访者最多；与上次调查相比选择“港区役所举办的基础日语教室”及“免费教室”的比例有所上升。



问题 您会想参加，或是会想让您的孩子参加港区举办的“基础水平日语教室”或“儿童日语教室”吗？



问题 对于日语教室，除了学日语，您还有其他的期待吗？



访谈结果（部分摘录）

- 对港区主办的日语教室有兴趣，家人每周参加两次课程。
- 知道有日语教室，但由于不清楚开课时间等具体信息，尚未参加。
- 希望通过学习日语拓展日常交流范围，增加与日本人沟通以及与社区建立联系的机会。
- 希望课程内容能贴近日常生活场景，并认为参加后能有机会结识来自不同国家的朋友。

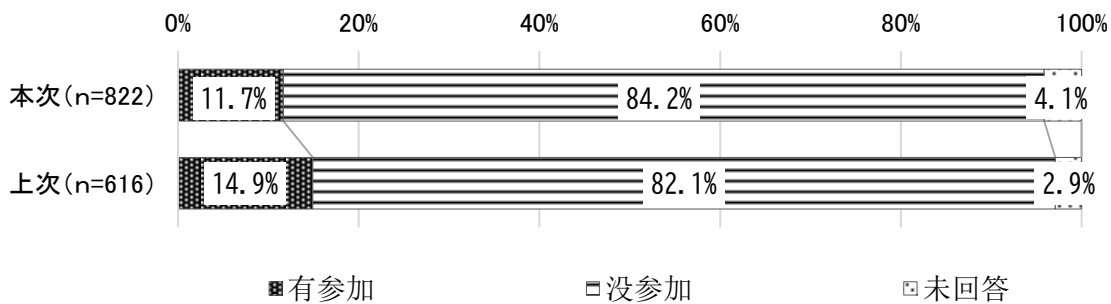
3 关于社区活动的参与

参与社区活动的意愿较高，但有必要进一步完善参与契机。

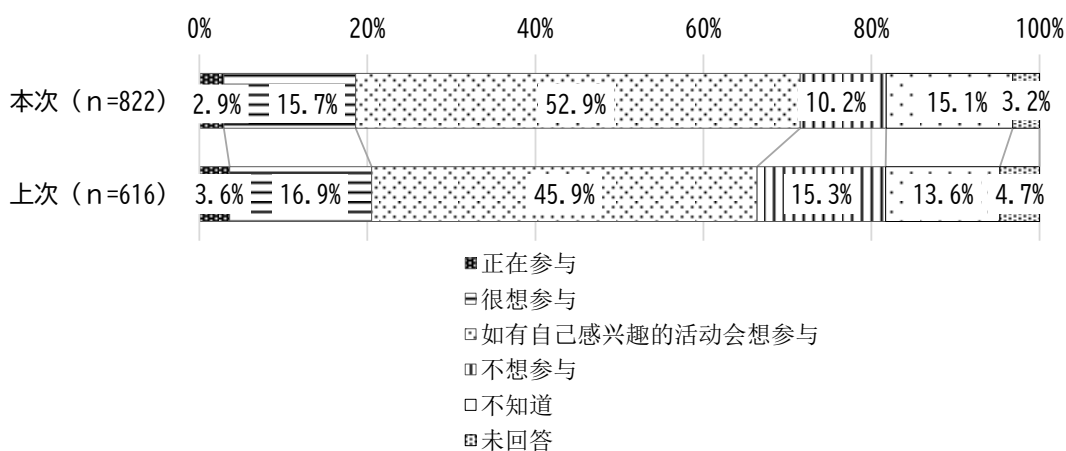
在社区活动的参与情况方面，实际参与者仅有一成出头。另一方面，在参与意愿方面，超过半数的受访者表示“如有自己感兴趣的活动会想参与”，也有一定比例表示“很想参与”。在访谈中，也有多位受访者提到“有意参与，但不知道该如何参与”，表明在参与意愿与实际行动之间仍存在“契机不足”的情况。

另外，在育儿家庭中，围绕对孩子就读的幼儿园或学校的期待（如日语支持、人际关系支持等）以及家长面临的困难（如日语学习的难度、学校信息的理解程度等）进行调查后发现，受访者对孩子的学校生活、升学发展以及人际关系等方面的关注和不安较为集中。从这些回答可以看出，育儿家庭普遍希望加强与学校及社区的联系。在具备参与社区活动意愿的同时，如何参与和接触渠道仍不够清晰，相关支持仍有进一步完善的空间。

问题 请问您有参加什么地区社区或团体吗？

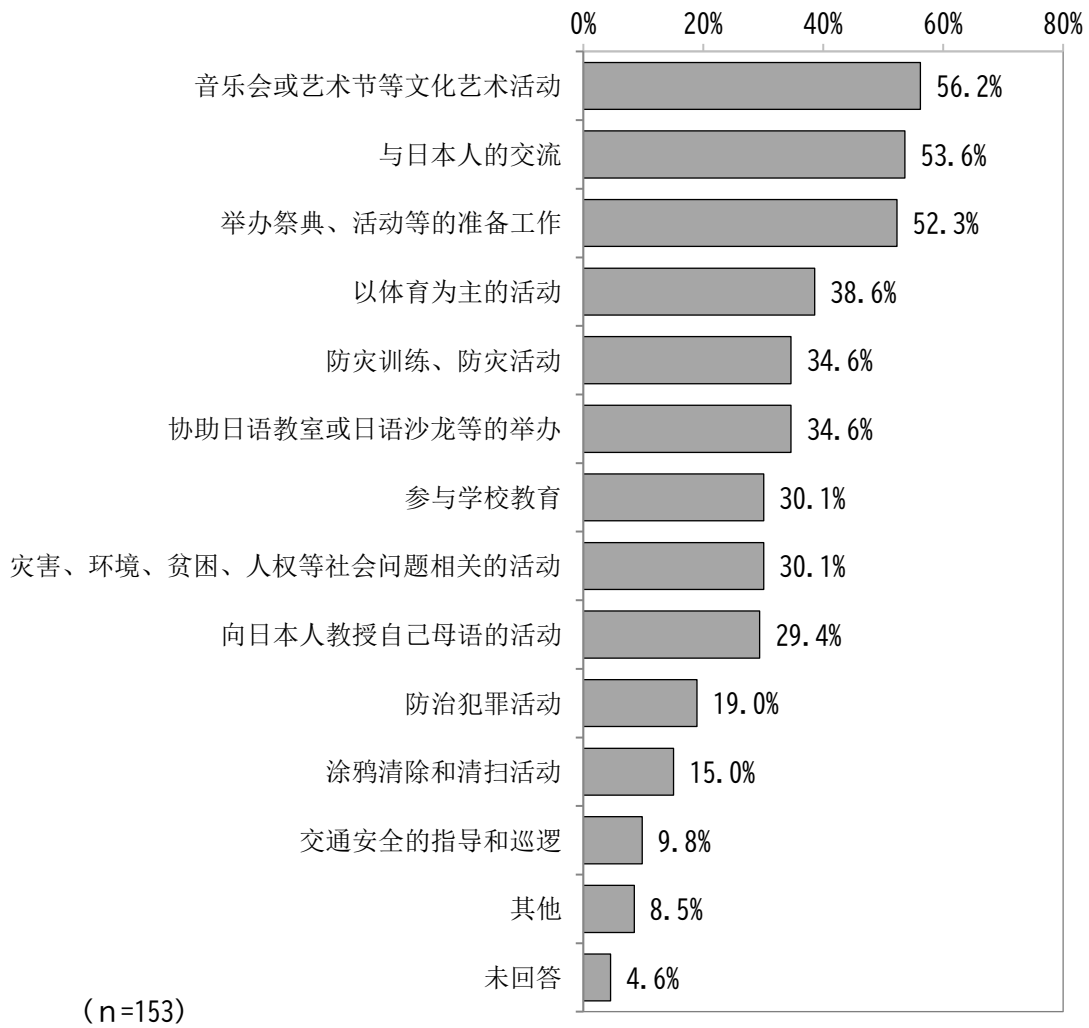


问题 请问您会想参与地区活动或城建活动吗？

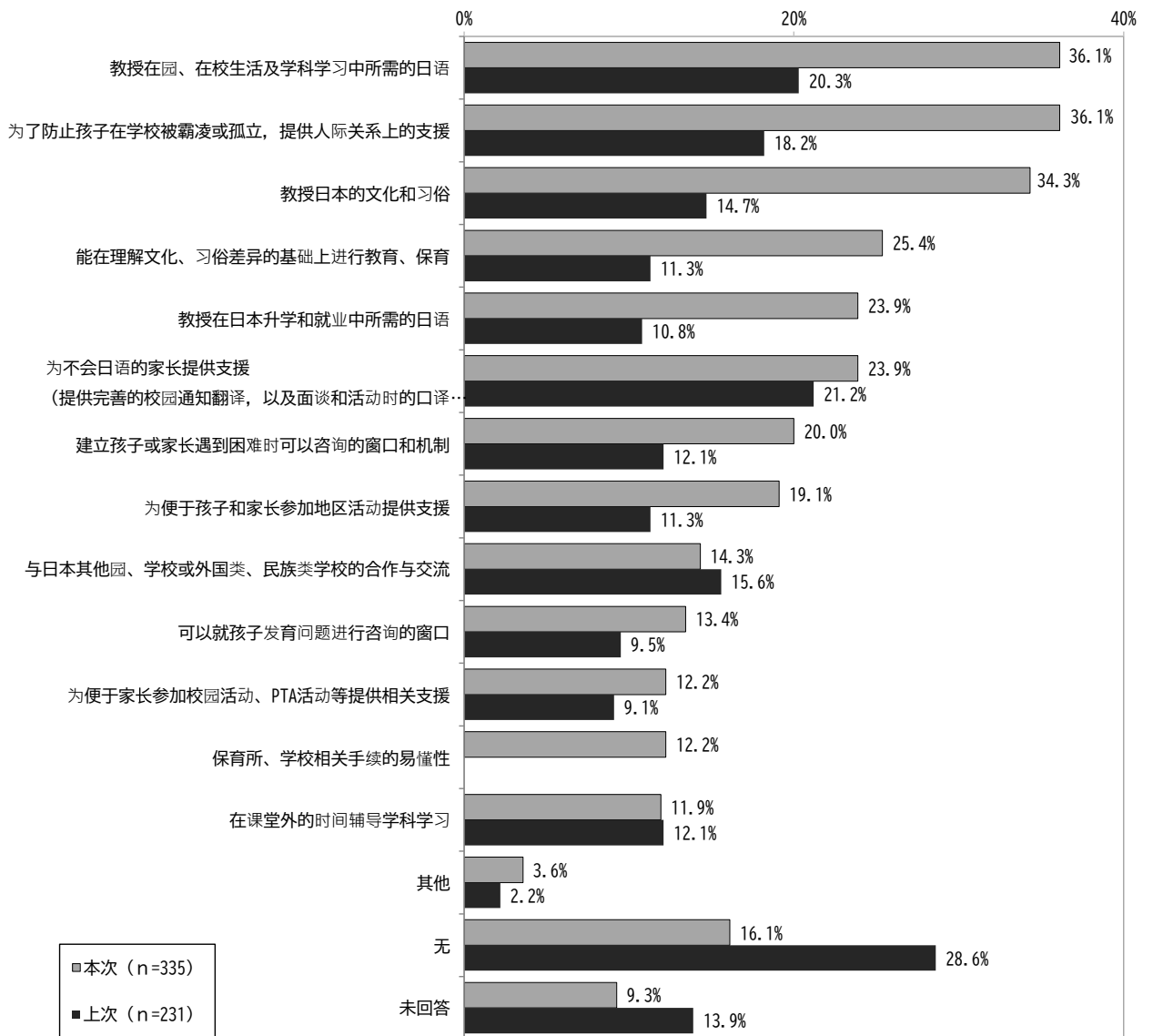


问题 请问您正在参与或想参与的活动是以下哪些？

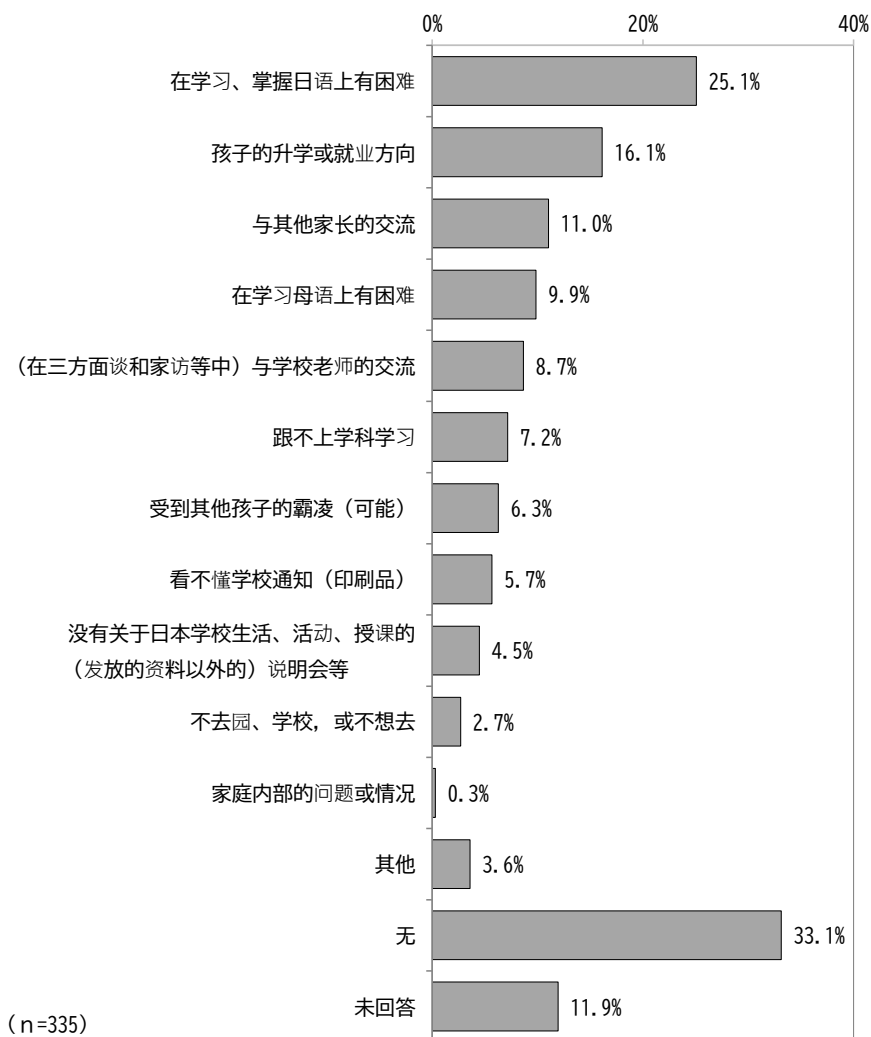
○正在参与或想参与的活动中选择“音乐会或艺术节等文化艺术活动”的受访者最多，其次是“与日本人的交流”。



问题 对于您孩子就读的保育园、幼儿园、小学、初中，您有什么期望吗？



问题 作为家长，您对孩子有在什么方面感到困扰吗？



访谈结果 (部分摘录)

- 在与日本人朋友交流文化差异的过程中，如有介绍自己国家文化的活动，会想参与。
- 虽有与日本人交流的机会，但关系难以深入；有意参与社区活动，但感觉相关信息不易获取。
- 虽与学校老师有沟通，但对升学和就业制度了解不足，对未来发展方向的选择感到迷茫。

4 关于生活规则与防灾行动的理解

在生活规则与防灾行动的理解方面，有必要加强背景说明与多语言信息提供

在有关日本生活规则及制度的提问中，有受访者反映制度及手续的运行机制难以理解。尤其是来日本时间不长的人群，难以判断“哪些属于义务、哪些属于自愿”，因难以了解整体情况而感到不安。此外，也有受访者指出，难以提前获知一些不成文的规则与习惯，往往是在被提醒后才有所意识。还有意见反映，在未充分说明原因的情况下被指出问题，容易产生困惑甚至退缩。这表明，明确规则背后的原因对于促进理解具有重要意义。

另一方面，在有关防灾准备的提问中，“为居家避难储备了物资”和“确认避难场所”的比例较上次调查有所上升，显示出港区持续推进的防灾宣传工作取得一定成效。回答“什么都没准备”的比例有所下降，整体防灾意识呈现提升趋势。此外，在灾害发生时所期望的对策方面，“为避难场所的指示牌制作多语言版本”、“在紧急状况下进行多语言广播和引导”等需求在各类群体中均较为突出，表明对多语言化的期待具有普遍性。

在灾害发生时面临的困难方面，“是留在家中避难还是应该去避难所，该如何判断”、“能否准确了解灾害信息和避难信息等”等困难位居前列。尤其是在来日本时间不长的人群以及在留资格为特定活动的人员中，对信息获取的不安较为突出。另一方面，长期居住者则更多集中于获取水和食品等生活持续方面的担忧，显示出不同居住年限群体在困难内容上的差异。在访谈中，受访者提出“了解原因后更易接受”、“希望参加防灾演练”、“如有可以协助的事项愿意参与”等意见。这些结果表明，共享行为和规则背后的原因，以及提供多语言信息，对于促进对生活规则和防灾行动的理解具有重要意义。

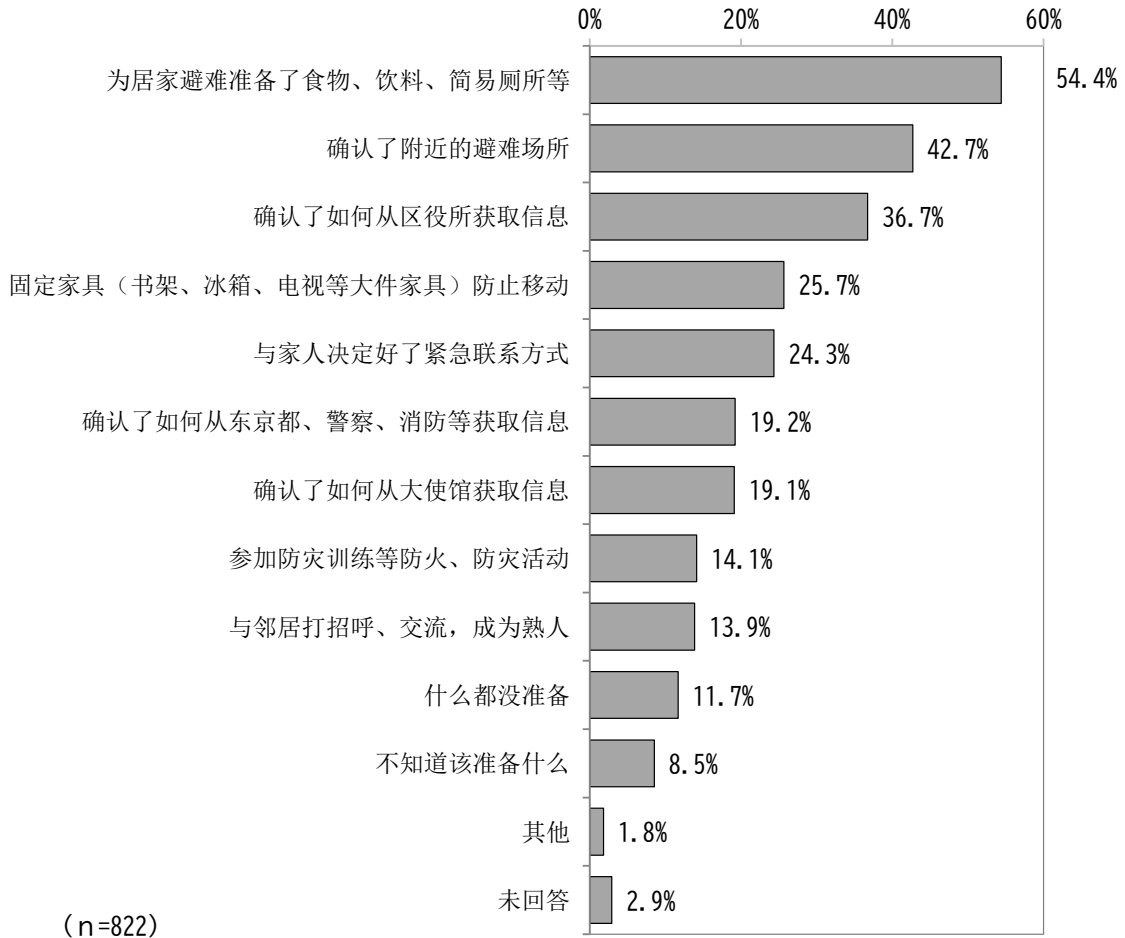
问题 在日本的规则和文化中，有什么与本国不同、难以理解的地方吗？

- 没人事先告诉我哪些行为属于失礼，事后被提醒时感到困惑。（男性 / 20-29 岁 / 亚洲）
- 没有说明为何该行为不可行，难以理解或接受。（男性 / 30-39 岁 / 欧洲）
- 各地区的垃圾分类方式不同，容易产生混乱。（男性 / 40-49 岁 / 亚洲）
- 不确定在公共场所的礼仪应注意到何种程度。（男性 / 30-39 岁 / 北美洲）
- 在未说明理由的情况下被以较强的语气指正，感到不适。（男性 / 30-39 岁 / 亚洲）
- 在工作中，难以理解委婉表达以及客套话与真实想法之间的差异，因而在应对上有些困难。（男性 / 30-39 岁 / 亚洲）
- 工作方式及沟通规则不够明确，感到无所适从。（女性 / 40-49 岁 / 欧洲）

访谈结果（部分摘录）

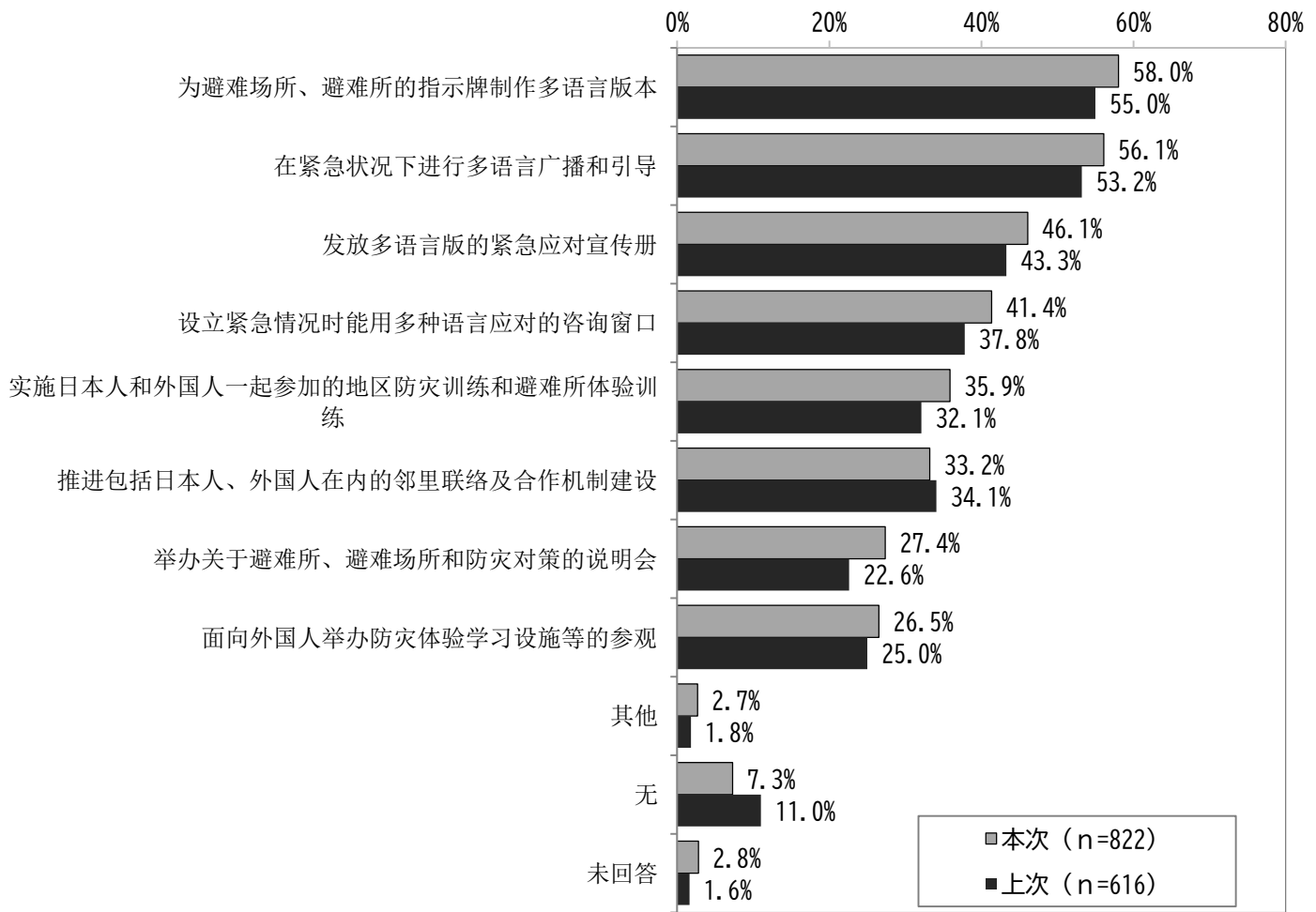
- 垃圾分类规则较为细致，起初难以理解各类垃圾的投放方式；此外，对夜间是否可以使用洗衣机等有关生活噪音的礼仪也感到困惑。
- 在办理行政手续时，未被说明为何需要按照相关步骤进行，在未理解原因的情况下办理手续，感到不太适应。
- 在电车上，孩子稍有吵闹便会感受到周围人的目光；对于日本社会中通过态度而非言语来提醒他人注意的方式，有时会感到困惑。
- 曾在人行道骑行自行车时被提醒；不仅是交通规则的差异，对被提醒的方式也感到困惑。

问题 请告诉我们您为地震等灾害发生时的情况做了什么准备。

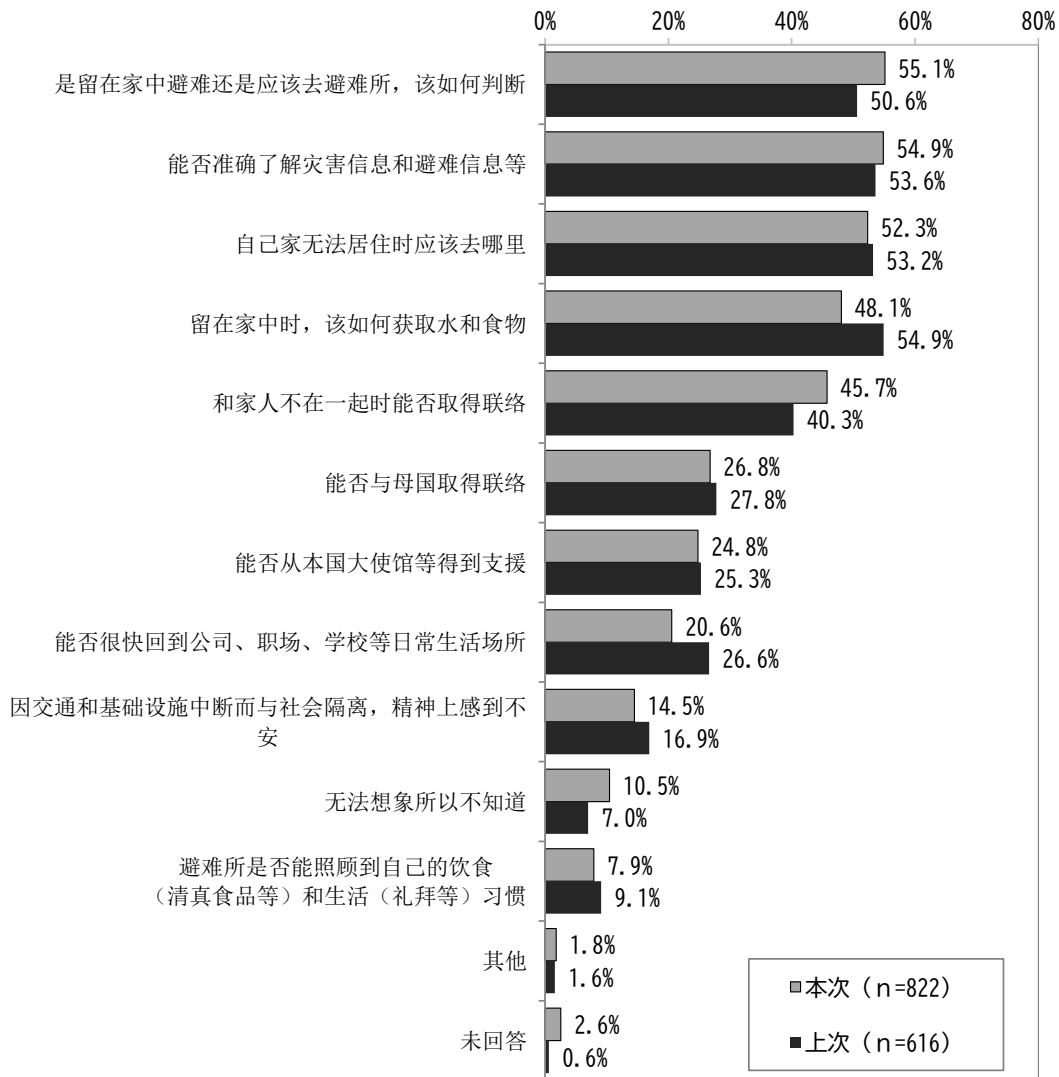


(n=822)

问题 灾害发生时，要与地区居民合作互助。这种时候，您希望港区采取什么样的对策？



问题 发生地震等灾害时，请问您认为会在哪些方面遇到困难？



访谈结果（部分摘录）

- 收到了港区发放的便携式厕所，感觉防灾准备条件较为完善。
- 对灾害发生时该如何保护孩子感到担忧，希望能清晰易懂地以英语提供避难所相关信息。
- 从未参加过防灾演练。
- 知道避难所的位置，但从未实际去过。

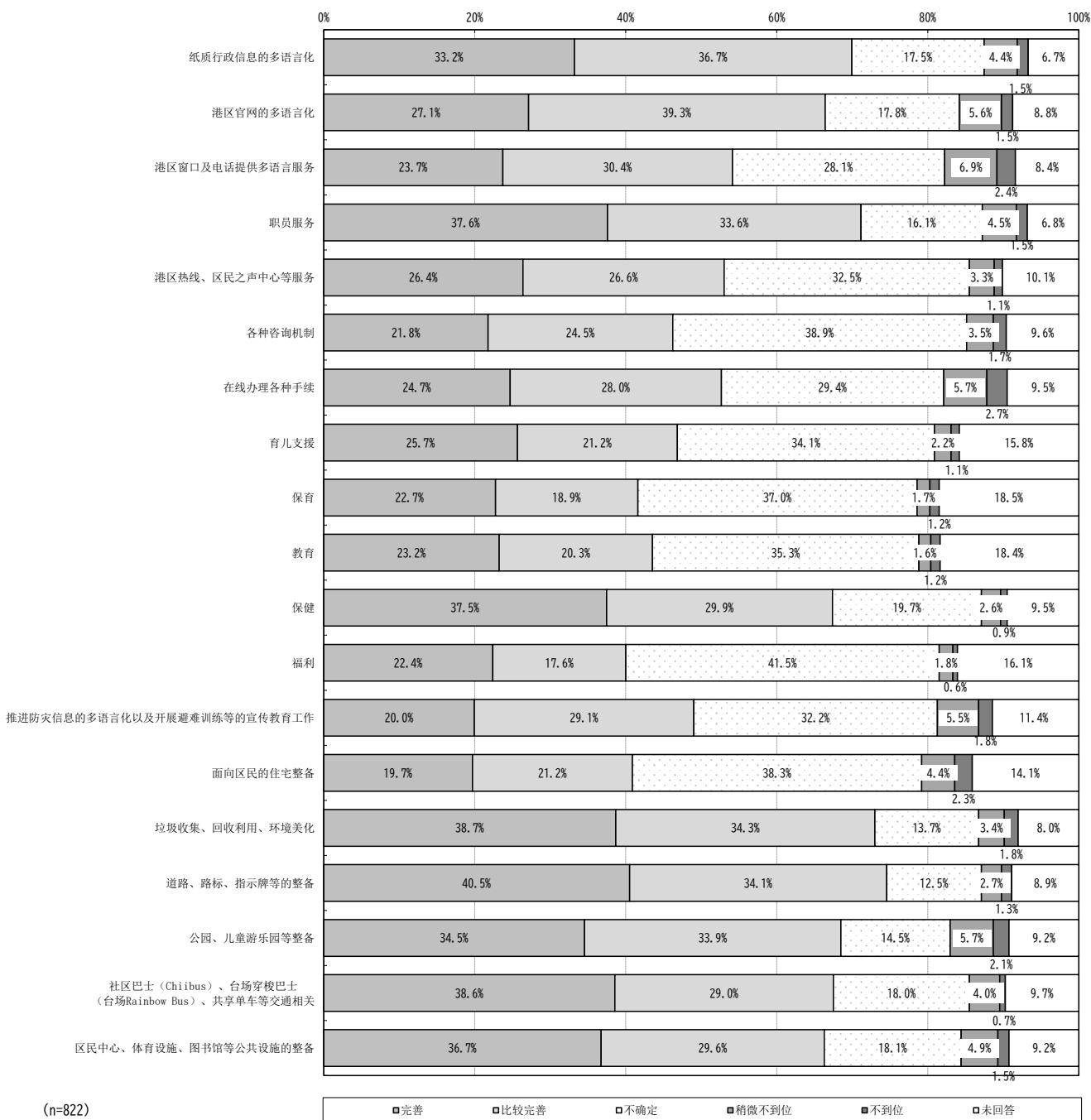
5 区政总体情况相关

问题 您认为港区在哪些方面的行政服务比较完善？又有哪些行政服务还不够到位？

○在行政服务方面，“完善”与“比较完善”的合计比例最高的是“道路、路标、指示牌等的整備”（74.6%），其次为“垃圾收集、回收利用、环境美化”（73.0%）和“职员服务”（71.2%）。

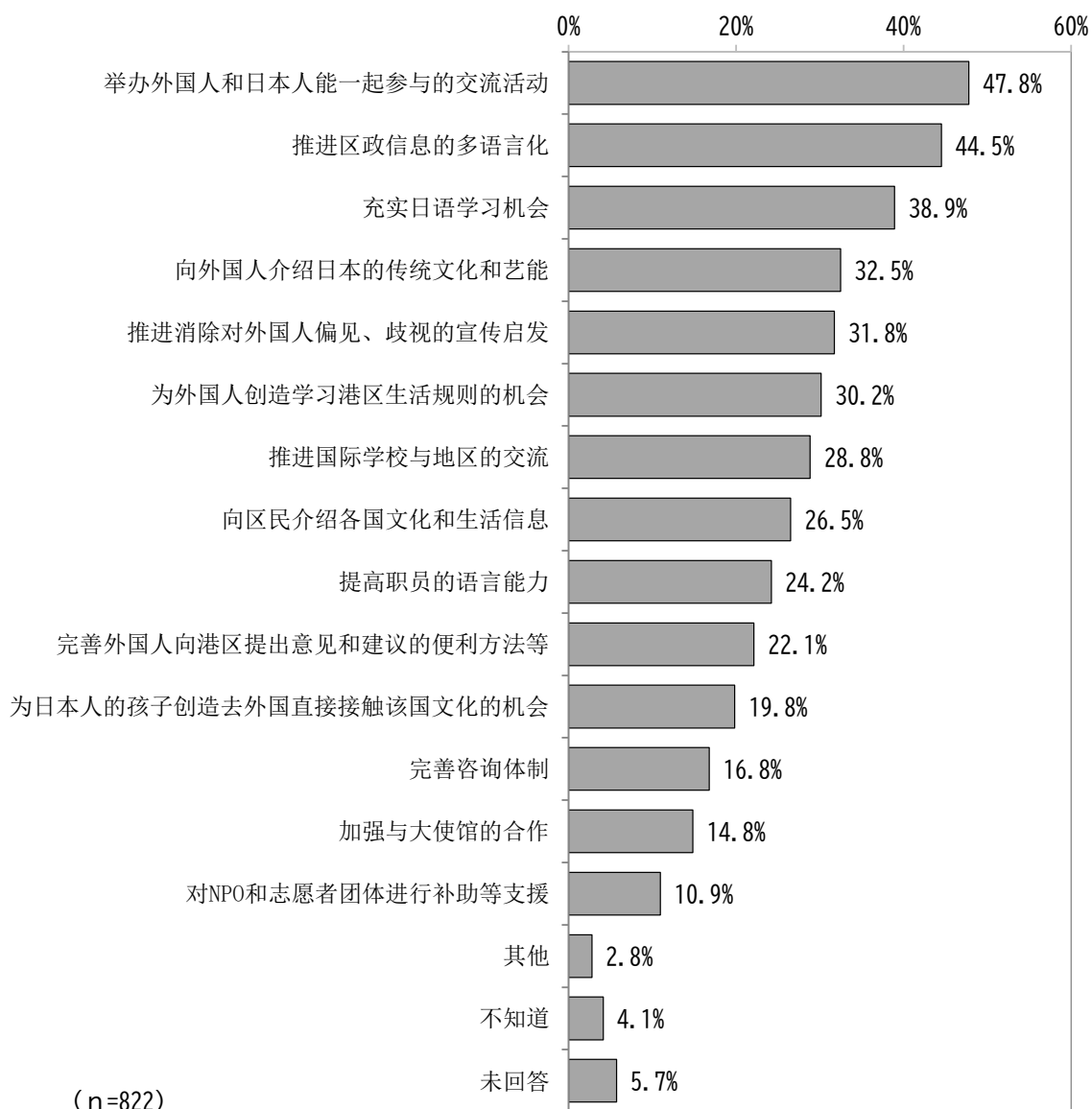
可以看出，与生活基础相关的项目满意度较高，“职员服务”也获得了积极评价。

○另一方面，“稍微不到位”与“不到位”的合计比例最高的是“港区窗口及电话提供多语言服务”（9.3%），其次为“在线办理各种手续”（8.4%）和“公园、儿童游乐园等整備”（7.8%）。与上次调查相比，尽管前两项的排序保持一致，但各项比例均有所下降。



(n=822)

问题 您认为为了让日本人和外国人共同思考、相互支持，共同建设一个更美好的社区，港区需要哪些方面的政策支持？



港区和平城市宣言

人们要保护无上宝贵的美丽的地球，渴望世界永久和平的心愿是共同的，永远不会变的。

我们也一面期望真正的和平，一面维护文化和传统，努力建设很有生存意义的城市。

将此心心相印的乡土、美丽的大地留传给将出生成长的子孙是我们的责任。

我们在要求我国坚持“无核三项原则”的同时，在此广泛地呼吁废除核武器，以衷心地希求和平的心情宣布港区为和平城市。

1985年8月15日

港 区

港区之木



四照花

港区之花



绣球花



玫瑰

港区国际化相关实态调查 报告书 【概要版】

2026年3月发布

【发布】港区产业和地域振兴支援部国际化和文化艺术担当
〒105-8511 港区芝公园一丁目5番25号
☎ 03(3578)2111(总机)

刊物发布编号 2025285-3211

