

# U R 賃貸住宅団地における 外国人居住者との共生の取組について

---

2019年4月版

我が国に在留する外国人、我が国で働く外国人が増加する中、今般新たな在留資格が創設されたことも踏まえ、政府では外国人の受入れ・共生のための取組を強力に、かつ、包括的に推進しているところです。

生活者としての外国人の方々が安心して暮らしていくためには、住宅の確保が極めて重要ですが、これと合わせて、外国人の方々が、近隣に居住する日本人の方々とトラブルなく共生できる住環境を整えることも非常に大切です。

UR賃貸住宅は、国籍等を問わず様々な世帯を公平に受け入れる公的な賃貸住宅として、これまでも外国人を含め入居いただいております。外国人の居住が増えているUR賃貸住宅団地も存在します。

日本人の居住者と、日本とは異なる生活文化・生活ルールの中で暮らしてきた外国人の方々とが、同じ団地の中で共生する際、これまでも様々なトラブルが生じてきました。そして賃貸住宅の管理者であるURは、こうしたトラブルの解決、さらには未然防止のため、各種の取組を行ってきました。

今後、UR賃貸住宅団地のみならず民間賃貸住宅においても、外国人の方々の受入れが増加していくものと考えられる中、日本人居住者と外国人居住者とがうまく共生できるよう、民間賃貸住宅の管理に携わる方々において、こうした取組事例を共有し、活かしていくことが有益と考えられます。

このため今般、国土交通省において、UR賃貸住宅団地における外国人居住者との共生の取組について、民間賃貸住宅の所有者、管理会社の方々等に広く共有していただく趣旨で資料を作成いたしました。住宅管理のご参考にしていただければ幸いです。

国土交通省、URにおいては、引き続き、資料の充実、共有に努めてまいりたいと考えています。

平成31年4月 国土交通省 住宅局 民間事業支援調整室

この資料にある取組についてのお問い合わせ先は、以下のとおりです。

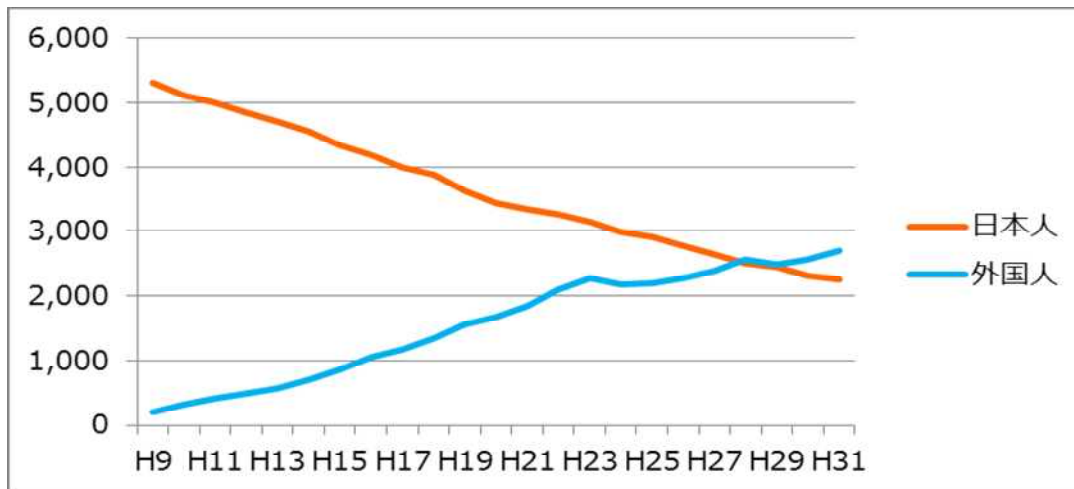
○独立行政法人都市再生機構 住宅経営部企画課

電話 045-650-0558

- UR賃貸住宅団地においては、外国人の居住が増えている団地も存在。
- 団地での外国人居住者との生活の中で、ゴミの問題、騒音問題、言語・生活文化の違いによる問題等が発生。

## <外国人の居住が増えているUR賃貸住宅団地の例>

川口市芝園町の人口推移（川口市人口統計より）



平成27年11月、川口芝園団地（昭和53年管理開始／2,454戸）がほぼ全域を占める芝園町の人口は、初めて外国人住民が日本人を上回った。

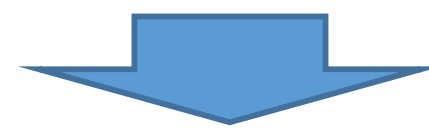
【川口芝園団地（赤枠）と芝園町（緑枠）の位置図】



## <問題の発生>

- ①ゴミ出しの不備や不法投棄等  
…分別ができていない、粗大ゴミの不法投棄 等
- ②騒音等のトラブル  
…深夜まで賑やか、屋外へ向けて大きな声を出す 等
- ③言語・文化の違いによる問題  
…意思疎通が困難、香辛料等の匂い 等

など



## UR賃貸住宅団地において外国人居住者との共生の取組を実施

※上記の問題の原因者は外国人とは限りません。共生の取組は、外国人が不当に疑われない環境を整えることにも資するものと考えています。

## <具体的な課題>

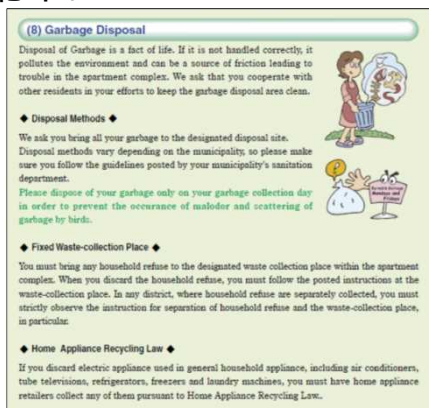
- ・ ゴミの分別ができていない。
- ・ ゴミの収集日以外の日にごみを出している。

- ・ 粗大ゴミの不法投棄。
- ・ 資源ゴミの持ち帰り。

等

## URの取組

- 入居時に、団地毎のゴミ出しルール等の案内の外国語版を配布。



ゴミ出しルールの注意喚起

- 不法投棄の多いゴミ集積場に防犯用暗視カメラを設置。
- 車両ナンバー等が判別可能な映像を所管交番に届け出て相談。  
<多文化共生に関する市の協議会を通じた連携施策>  
(URと県警との連携)



防犯カメラ作動中の注意喚起

具体例1

(P6)

- 市が作成するゴミ出しカレンダーや分別チラシの外国語版を、隔月で全戸に投函。  
<多文化共生に関する市の協議会を通じた連携施策>  
(URと市との連携)



ゴミ出しの分別チラシ

- リサイクルステーションを設置し、資源ゴミの持ち去りができないよう対策。



リサイクルステーション



## <具体的な課題>

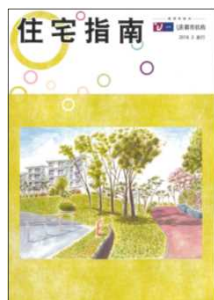
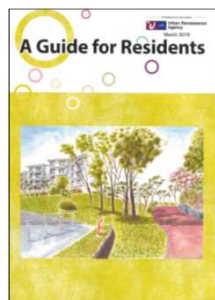
- ・ベランダでの大きな声での携帯電話。
- ・深夜に賑やかにすることによる騒音・振動。
- ・団地内での無断駐車、駐輪。
- ・ペット共生住宅以外での鳴き声を発する動物の飼育。

等

## URの取組

- 契約時に配布する「住まいのしおり」（英語版・中国語版）の中で、生活上のマナー等について説明。
- ブラジル人が多い中部支社においては、毎週火曜日に外国人契約者向け入居説明会を開催し、その際に「住まいのしおり」ポルトガル語版を配布、日本の生活習慣に関するポルトガル語のビデオを視聴。

- 発生したトラブル等の内容に応じ、団地内に外国語を併記した注意喚起チラシを掲示、トラブルが発生した住戸へのチラシの投函を実施。



「住まいのしおり」

具体例2

(P7)

- 苦情内容に応じて原因者へ注意、マナー指導等を実施。
- 騒音等の問題が改善しない場合は、勤務先や留学先も交えて個別面談を実施。  
 <URと外国人居住者の勤務先・留学先との連携>

注意喚起チラシの掲示



住戸への注意喚起チラシの投函



具体例1

(P6)

## <具体的な課題>

- ・意思疎通が困難なことによる外国人居住者の孤立。
- ・生活文化の違い（香辛料の匂い等）によるトラブル。

等

## URの取組

- 市が設置する多文化共生に関する協議会にURも参画し、情報収集、協力体制の確保等を実施。

### 具体例3

(P8)



(三重県四日市市 笹川団地)

(参考) 四日市市多文化共生推進会議

- ・構成員：四日市市、三重県、UR、民生委員、自治会 等
- ・開催頻度：年3回（直近では平成31年3月開催）
- ・議題：環境・防犯意識の向上、外国人リーダーの養成、外国人との活動推進 等

- 商店街、自治会等が主催する国際交流イベント等へ協賛、場所提供。
- 各種市民団体、ボランティアと連携・協力し、日本語教室や生活マナー等に関する説明会を開催。



芝園にぎわいフェスタ  
(埼玉県川口市 川口芝園団地)

- 新規入居者の鍵渡し前に、市が設置する「多文化共生サロン」において、生活マナー等に加え、自治会加入の重要性も説明し、外国人の自治会加入を促進。

<多文化共生に関する市の協議会を通じた連携施策>  
(URと市との連携)

- UR団地居住者の相談窓口にて、民間企業が提供する外国語対応の電話通訳システムを導入。
- 窓口（管理サービス事務所）の一部に通訳者を配置。

<外国語対応の電話通訳システム概要>

- ・外国人居住者との窓口での対応や電話対応の際に、コールセンター職員が介入して通訳を実施。
- ・対応言語は、英・中・韓・ポルトガル・スペイン・タイ・ベトナム語の7カ国語。



- 入居時に、日常の生活ルール等についてをお願いを記載したチラシを配布。
- 団地におけるトラブル等の発生状況により、適宜外国語表記を併記した注意喚起チラシの掲示等を実施。

致新入居の各位

关于日常生活的注意事项

因为出身国家的不同，所以可能存在居住习惯上的差异，所以需要大家理解、配合以下注意事项。

- 请不要将湿漉（处于滴水状态）的衣物搭在晾衣架上、被褥等被弄湿。
- 请不要在阳台的护栏上晾晒过长的衣物，以免遮挡邻居视线。
- 考虑到阳台防水性并不完善，所以在小孩玩耍时，请避免在楼下住户的房间。
- 请不要将垃圾放置于走廊或楼梯处（暂时存放垃圾回收处）。
- 请不要在阳台大声打电话，声音可能会影响到其他住户。
- 请不要从阳台乱扔杂物。可能导致垃圾飞入楼下住户的房间。
- 请不要让孩子在房间内跑跳。尤其是晚上会影响到其他住户。
- 大人在房间中也请轻声走路。尤其是晚上会影响到其他住户。
- 由于可能引起危险事故，请不要在有汽车行驶的道路上玩耍。
- 请告诉孩子不要从公园突然跑到小区的道路上玩耍。
- 垃圾请分类，并在相应日期于当天早晨8时前将垃圾放入指定收集箱。（请参照所附的另一张资料。）
- 在房间内和小区内请注意不要大声说话。以免影响其他住户。

←入居時に配布する  
チラシ（中国語版）

＜日本語訳＞

新しく入居される方へ

日常生活ルール等について(お願い)

ご出身の国と日本では、日常の住まい方のルールやマナーに違いがあります。集合住宅で共同生活をするうえで、住みよい住環境にしていくためにも、下記の点につきまして、皆様のご理解、ご協力をお願いします。

- びしょびしょの洗濯物をベランダの手すりに干さないでください。下階の布団等が濡れます。
- ベランダの手すりに下の部屋が陰になる程の長いものを干さないでください。下階が暗くなってしまいます。
- ベランダは完全防水ではありませんので、子どもの水遊びや植木の水やりは下の部屋に水が行かないよう気をつけてください。
- 廊下・階段にゴミを捨てないでください。(一時的でもゴミを出さないでください。)ゴミは収集日当日にゴミ置き場へ出してください。
- ベランダで携帯電話を利用する時は大声で話さないでください。近隣へ声が響きます。
- ベランダからゴミを投げ捨てないでください。ゴミが飛散したり、人に当たり大けがをします。
- 子供を部屋の中で走らせたり、ジャンプさせないでください。特に夜10時以降は近隣へ音や振動が響きます。
- 大人も部屋の中で静かに歩いて下さい。特に夜10時以降は近隣へ音や振動が響きます。
- 団地内の車が通る道ではボール遊びやスケボー等は危険ですので止めてください。
- 公園から団地内の道路へ飛び出さないよう子どもに言い聞かせてください。一緒にいる時は子どもから目を離さないようにしてください。
- ゴミは分別し、それぞれのゴミ収集日の当日の朝8時までコンテナに入れてください。(ゴミの分別した収集日は別紙のとおりです。)
- 部屋の中や団地の敷地で大声を出さないでください。特に夜10時以降は近隣へ音が響きます。



↑  
注意喚起チラシの例



○ U R 賃貸住宅の入居・退去の手続きや禁止事項・注意事項、施設等の案内を記載した冊子「住まいのしおり」を英語・中国語・ポルトガル語で作成し、外国人居住者に配布。

※「住まいのしおり」はU RのHPでも公表

[https://www.ur-net.go.jp/chintai\\_portal/sumainoshiori/english.html](https://www.ur-net.go.jp/chintai_portal/sumainoshiori/english.html)



「住まいのしおり」英語版（左）と中国語版（中）

※ブラジル人が多く居住する中部エリアでは別途ポルトガル語版（右）を作成

内容例 1：退去時の手続き

＜主な内容＞

- ・退去届の提出期限等
- ・修理負担の決定方法
- ・敷金返還、光熱費の精算
- ・退去時のゴミ処理

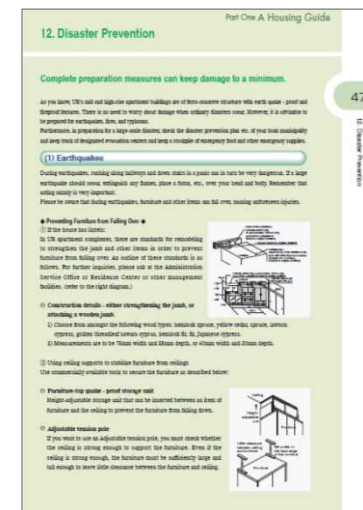
等

内容例 2：災害時の注意

＜主な内容＞

- ・地震の際の家具の転倒防止方法
- ・火災予防の方法
- ・台風時の対応

等





- 地方公共団体が設置する協議会等に参画し、相互の情報収集、協力体制の確保等を実施。
- 協議会での話し合いを踏まえ、URとしての取組を検討し、実施。



- 三重県四日市市の笹川団地では、ブラジル人が集住し、生活文化の違いによるトラブル等が発生。
- 四日市市が設置する「四日市市多文化共生推進会議」に、URが構成員として参画し、課題や対策を話し合い、これを踏まえURとしての取組を検討し、実施。

(参考) 四日市市多文化共生推進会議

- ・ 構成員：四日市市、三重県、UR、民生委員、自治会 等
- ・ 開催頻度：年3回（直近では平成31年3月開催）
- ・ 議題：環境・防犯意識の向上、外国人リーダーの養成、外国人との活動推進 等

## 協議会での話し合いを踏まえたURの取組

### 大規模災害に備えての啓蒙

市が作成した大規模災害の際の行動及び食料等の備蓄品準備の啓蒙ビラを、URが各住戸に配布。



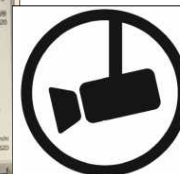
### ゴミ出し問題

市が作成したポルトガル語のゴミ出しカレンダーや分別チラシを、URが隔月で全戸投函。



### 粗大ゴミの不法投棄

URが不法投棄の多いゴミ集積場にカメラを設置し、適宜警察に相談。



### 資源ゴミの持ち去り防止

リサイクルステーションをURで設置し、持ち去りを防止。

## 契約時

- ・「住まいのしおり」外国語版（英語・中国語版・ポルトガル語版（※））を配布し、生活上のマナー等について説明。 ※ポルトガル語版は中部エリアのみ。

## 入居時

- ・団地毎のゴミ出しルール等の案内の外国語版（英・中・韓・ポルトガル・スペイン・ベトナム語対応）を配布。
- ・新規入居者の鍵渡し前に、生活マナー等に加え、自治会加入の重要性も説明し、外国人の自治会加入を促進。

## 入居後

- ・市が作成するゴミ出しカレンダーや分別チラシの外国語版を全戸に投函。
- ・不法投棄の多いゴミ集積場に防犯用暗視カメラを設置。  
車両ナンバー等が判別可能な映像を所管交番に届け出て相談。
- ・リサイクルステーションを設置し、資源ゴミの持ち去りを防止。
- ・発生したトラブル等の内容に応じ、団地内に外国語を併記した注意喚起チラシを掲示、トラブルが発生した住戸へのチラシの投函を実施。
- ・苦情内容に応じて原因者へ注意、マナー指導等を実施。  
問題が改善しない場合は、勤務先や留学先も交えて個別面談を実施。
- ・商店街、自治会等が主催する国際交流イベント等へ協賛、場所提供。
- ・各種市民団体、ボランティアと連携・協力し、日本語教室や生活マナー等に関する説明会を開催。
- ・UR団地居住者の相談窓口、民間企業が提供する外国語対応の電話通訳システムを導入。
- ・窓口（管理サービス事務所）の一部に通訳者を配置。 等

- ・地方公共団体が設置する多文化共生に関する協議会に参画し、情報収集、協力体制の確保等を実施。