

# 自治調査会

vol. 015

発行日：2018年2月28日

2  
2018

市町村職員向け情報提供誌

## ニュース・レター



**ソコソコな多摩エリアの地域連携支援  
～コウイキ・コウエキ・イモヅル・コネクター～ …… 2**

多摩信用金庫 地域連携支援部 部長 長島 剛

**平成30年度 調査研究テーマについて …… 6**

基礎自治体における多文化共生施策に関する調査研究 [複数年調査]  
A | 社会の到来における基礎自治体に関する調査研究  
結婚支援を糸口とした少子化対策及び地域活性化に関する調査研究  
多摩・島しょ地域の自治体における内部統制の整備・運用に関する調査研究  
東京島しょ地域におけるインバウンド拡大策に関する調査研究

**平成28年度 調査研究報告書の解説 …… 8**

「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」について  
一橋大学国際教育センター 教授 庵 功雄

「基礎自治体によるオープンデータ化と利活用の可能性に関する調査研究報告書」について  
～オープンデータの生産者・流通者・消費者の適切な役割分担に向けて～  
国立情報学研究所コンテンツ科学研究系 准教授 北本 朝展

**かゆいところに手が届く！—多摩・島しょ自治体お役立ち情報— …… 16**

外国人住民来庁時の窓口対応の現状について  
調査部 研究員 鬼頭 敦子

いまさら聞けない行政用語 他人事ではない地球温暖化対策「適応策」の話  
調査部 研究員 新井 伸次郎

**公益財団法人東京市町村自治調査会 平成30年度事業計画の概要 …… 24**

**「かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報」調査テーマ  
及び「本誌へのご意見」の募集 …… 24**

# ソコソコな多摩エリアの地域連携支援 ～コウイキ・コウエキ・イモヅル・コネクター～

多摩信用金庫 地域連携支援部 部長 長島 剛

## 1. ソコソコな多摩エリア

当金庫に視察にお見えになった皆さんに、多摩エリア30市町村を一つの県とたとえて、7つの特徴についてお話ししている。

はじめに、豊かさについて4つ。

1つ目は「自然環境」。奥多摩や高尾山は観光客も多くよく知られているが、実は農地や公園もたくさんあり、緑豊かな自然に囲まれた地域なのである。アンケートによれば、農産物の直売所が近くにあることや、駅前の並木に魅力を感じて転居した、という回答も多い。

2つ目は「大学」。大学や高専、専門学校などのキャンパスが集積し、学生もたくさんいること。

3つ目は「人」。実は昔から芸術家や文化人が多数住んでいる。400万人以上の人口が人材の層を厚くしている。地域の課題解決に対して意識の高い方が多い。そのためか、NPOの数は、全国と比較して上位にくる。

そして4つ目は「事業所」。付加価値の高い技術力をもつ製造業が集積している。大企業の研究所や研究開発型の中堅・中小製造業、世界的なシェアを持つニッチトップ企業がいくつも立地する。

次に、足りないものを3つ。

1つ目は「海」。多摩エリアに港があったら外との繋がりがもっともてたはず。地域内にあるいくつかの空港の活用は未知数だし、やはり外との繋がりが未だ足りない。ただ、圏央道の開通による影響は大きい。

2つ目は「県庁」。都庁は特別区（新宿区）にあり、多摩エリアのことを俯瞰し、産業振興や地域活性化を推し進める力が弱いと感じる。

そして最後に「危機感」。多摩エリアはそうはいつでも東京都。地方都市とは違いソコソコ豊かである。このソコソコがまねく危機感のなさを感じている。それが、課題解決のスピードを遅くしているのではないかと。

私はこの25年間、そんな豊かさと足りないものを合わせ持ったソコソコな多摩エリアのまちづくりに様々な切り口で関わってきた。その事例から、まちづくりのポイントを私なりに整理してみようと思う。

## 2. まちづくりの4つのポイント

### (1)コウイキ的な目線をもって

始まりは、1990年代後半。ベッドタウンで発展した多摩エリアは、いよいよ団塊の世代が定年退職をして戻ってくる兆しが見えてきていた。JR東日本や京王電鉄、近畿日本ツーリスト、NHKや小学館など、どこの企業も団塊の世代マーケットにどうやって入っていくかを模索し始めている時期でもあった。会員制のクラブを作り、通信販売や付加価値の高い個性的な旅行、こだわりの雑誌などなど、ある意味新たなビジネスチャンスへの夢は広がっていた。

当金庫で「多摩らいふ倶楽部」という、大人のライフスタイルを応援する倶楽部を設立したのも、まさにこの時期であった。「大好きな多

### ▼多摩地域の7つの特徴

多摩地域の7つの特徴 豊かさ4つ+足りないもの3つ



Copyright (C) 2018 The Tama Shinkin Bank All Right Reserved.

「多摩エリアは今後どうなっていくのか?」「ここで暮らすシニアの方たちが豊かに暮らしていくためには、どんなサービスがあればいいのか?」ということを真剣に考えた。健康に関するサービスやセカンドライフの過ごし方などのHow toものはどこでもやっていた。唯一なかったのは、地域にこだわりを持った企画。たとえば地域のお寺の特別拝観や多摩地域の農家での摘み取り体験などは、当時他にない取組だった。これらは、大好評だった。ただ、市内のモデルコースだけではお客さまの満足は得にくい場合も多かった。近いけれどあまり知らない近隣市をまたがっての「コウエキ」な企画が有効であった。

事業者についても同様であった。2000年頃から、金融機関が中小企業の支援者のひとりとして活躍することが切望されはじめた。事業者の課題解決のため、その具現化策作りを行っていた。そのひとつが「多摩ブルー・グリーン賞」という顕彰制度である。東京都全域を対象に顕彰しようとする、どうしても都心の企業に目を向けられがちになる。逆に、自治体単位にすると、規模が小さすぎる。そこで、多摩エリア全域を対象とする「コウエキ」な顕彰制度を作ること、このエリアの企業に光を当てることができる。多摩というエリアにこだわることで、今まで見えてこなかった事業者が見えてくることに繋がった。多摩ブルー・グリーン賞は既に15回開催し、表彰企業は160社を超えた。

## (2) 市民のコウエキ活動を支援

2つ目が市民の高い「コウエキ」活動意識である。行政だけでなく、市民も「コウエキ」を意識し始めたということである。

1998年にNPO法が施行された頃から、多摩エリアでもたくさんのNPOが産声をあげた。当金庫でも、2009年1月に広域関東圏コミュニティビジネス推進協議会と共催で「多摩CB（コミュニティビジネス<sup>[1]</sup>）シンポジウム」を開催した。多摩エリアの様々なNPOや市民団体、行政マンなど、地域の課題解決を行ってきた方々が一堂に会するシンポジウムとなった。地域の課題解決を行っていききたいという志を持っている市民

等が、こんなにたくさんいるのかと感動にも似た手応えを感じた。

2013年11月に行った「多摩の食と農によるまちづくりシンポジウム2013」も同じ流れだった。主催は市民の有志。「農業も大切だから皆で集まってどうにかしたい」という声が上がって実施した。首都大学東京と当金庫が、「コウエキ」性と信用力を貸した形になった。

2015年4月から地方自治体の様々な取組を情報面・データ面から支援するため「地域経済分析システム（RESAS（リーサス））」が国から提供された。行政や民間の様々なデータが無料で活用できるものである。自治体にとっては、このシステムを施策づくりに活用することが不可欠になりそうだと聞いて聞いた。そこで、スタート直後に多摩エリアの自治体職員向けと市民向けの2つのRESAS説明会を行った。自治体職員向けの説明会ではやらねばならないという危機感も強く非常に盛り上がった。また、市民向けの説明会も、こんな素晴らしいデータを手軽に活用できるようになったというワクワク感でたいへんな盛り上がりを見せた。

### ▼RESAS説明会の様子



（平成27年5月8日筆者撮影）

すぐさま、参加した三鷹市民が自分の故郷茨城県笠間市のまちづくりにこのRESASを活用してみるという取組も始まった。三鷹での勉強会が、故郷である笠間市の市長や行政にまで伝わり、様々な連携事業が行われていった。笠間市への移住者が出たり、地域おこし協力隊に立候補する若者も現れたりした。市民の「コウエキ」

に対する感覚はここ数年でどんどん変わってきている。行政がやることというより、市民自らが率先して、継続的なビジネスモデルを作ることによって生きがいを持ちながら活動するようになってきた。

ソーシャルキャピタル<sup>[2]</sup>、シビックプライドなど新しい言葉がたくさんでてきたのもこの現れかもしれない。

### (3)イモヅル式活性化

3つ目は、中間支援機関によるまちの活性化もとても重要であるという点である。

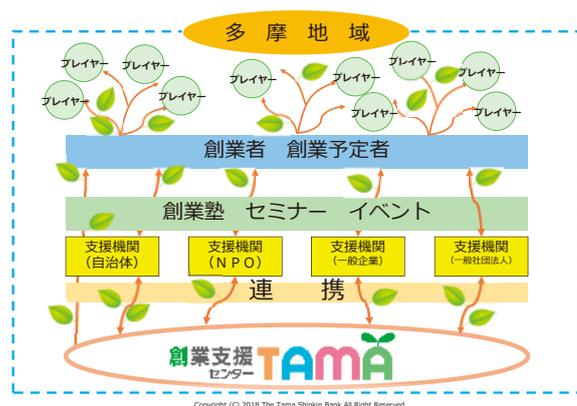
さきほどの多摩CBシンポジウムに集まったメンバーは、市民、NPO、行政、企業、金融機関など、実に様々なセクターの方々である。そこでの協働や連携の秘訣は、ピラミッド型の社会的な組織ではなく、それぞれの立場や、強み・弱みを享受しあうユルヤカな繋がりを保つこと。そうすることで、それぞれが課題に応じて相手を見つけ、自然と協働や連携を進めていく。結果として、地域の課題解決や人材育成の場にも繋がってきていると確信している。

2013年11月、創業支援センターTAMAを設立した。このプロジェクトは、東京都が募集を開始した「インキュベーションHUB推進プロジェクト事業」に当金庫の提案が採択されたことからスタートする。この事業は、複数の創業支援機関の連携体を構築し、それぞれの資源を活用し合いながら、創業予定者の発掘・育成から成長促進までの支援を一体的に行う取組である。当時、多摩エリアで創業支援を積極的に行う団体はほとんどなかった。そこで、それまで女性やシニアの支援、コミュニティ誌の作成等、地域で活動していた方々に、多摩CBシンポジウムのユルヤカなネットワークを基礎とした「創業支援機関」として活躍してもらうことを考えた。一市民活動ととらえられていたことが、切り口を変えたことで、プレーヤー（創業者）により近い創業支援の担い手となり、その活動が「コウエキ」活動となったのである。多数誕生したこの民間支援団体と既存の支援団体とが肩をならべることで、創業機運に拍車がかかり、ベッ

タウンにおける創業支援の好事例となった。

創業支援等でプレーヤーを支援するのはもちろん重要だが、より支援の裾野を広げるためには、支援側の育成を行うことが重要である。支援者を育成し、その支援側の裾野を広げれば、まさに「イモヅル」のようにプレーヤーへの支援が拡がり、まちが活性化するというのである。

#### ▼創業支援センターTAMAによる創業支援イメージ図 イモヅル



もちろん、市役所や商工団体、そしてわれわれ信用金庫も中間支援組織である。これら既存の組織も含め、NPOや任意団体など民間団体が生まれ活躍することがさらなる地域の豊かさに繋がることとなる。子育て、シニア、環境、介護などなど様々な地域の課題にくまなく対応していくためには、こうした中間支援組織の育成が急務である。

### (4)地域コネクターを増やそう

「コネクター」とは、未だ新しい言葉で定義が未確定なところも多いが、ここでいう「コネクター」とは、人と人とを繋げて互いの喜びを導き出せる能力のこと、または、能力のある人のこと。たくさんの方と会い信頼関係を作っていて、またお互いの幸せを図れるからこそできることである。

各金融機関は、製造会社と販売会社をマッチングして販路拡大を促進したり、企業と大学の研究を繋ぎ合わせて新しい事業を創出したりといった業務を本業として行い始めている。当金庫でもそういった活動はかなり前から行ってきた。さらに、地元企業に大手企業のシニア人材

をマッチングするなど、地域の実情に合わせて仲を取り持っている。これも「コネクター」の能力の一部である。

企業同士のものはもちろんだが、それ以外にも、自治体とNPO、市民との繋ぎ合わせなどはまさしく「コネクター」の能力が必要となる。双方の立場を理解しながら、上手にマッチングできれば、共創、協働の面からもかなり効果が出てくることが期待される。信頼と信用がベースにあることはいうまでもない。また、新しくマンション等を購入して引っ越してきた方々をどう地域の活躍の場に登場していただくように仕向けられるかなど、「コネクター」の能力が必要になる場面は山ほどある。

人と人とを繋ぎ合わせることができる「コネクター」が増えることが、多摩エリアの豊かさに繋がると強く感じている。

### 3. コ・コ・イ・コは現場から

コウイキ、コウエキ、イモヅル、コネクターの頭文字を並べてみたら「コ・コ・イ・コ」となった。「ここ行こ」、そう、コ・コ・イ・コの答えは「ここに行こう!」という積極性と、答えはその現場にあるということ。

▼フィールドワークの様子



(平成29年9月4日筆者撮影)

先日、東京都市町村職員研修所の政策課題研究で、フィールドワークの講師をする機会をいただいた。地域のレガシーを探す研修であったが、当初、講師を依頼されたのは座学でということだった。初めて政策課題を作ろうとする自治体職員の皆さんに、いきなり座学で地域の課題とはと語ってもなかなか伝わらないだろうと

思い、こちらから、フィールドワーク研修、現場研修を提案した。武蔵小金井駅から東小金井駅までを3時間で歩くというもの。JR中央ラインモールの社長や当金庫の小金井支店長、手造りハムとソーセージの名店、チーズケーキ専門店、素敵なホールを持つNPO劇団、高架下の創業支援施設、道路沿いに何気なくある石仏や地蔵などを見て回った。ソコソコ豊かな地域で、ユルやかなフィールドワーク。地域には見過ごしている宝物が山ほどある。現場をまわれば、人と話せば何かしら見つけることができる。そこから課題を見つけ、政策に活かしていくことが大切だと感じる。

2017年、東京都から多摩の振興プランが発表された。このプラン作成のためのワークショップにもたくさんの多摩エリアの市民が参加した。ワークショップは盛り上がり、ワクワクも大きいものとなった。この熱を冷まさぬよう、計画だけでなく具体的に実行に移して、皆で多摩を盛り上げていけたらと思う。

ゆとりを持って楽しく、クリエイティブであること。仕事が忙しさと作業になると発展しないことは周知の事実。頭文字をとった「コ・コ・イ・コ」を合言葉に、ぜひ皆でこの多摩エリアを素敵にしていきたいと思います。

[1] 「地域課題解決」や「活性化」などに、市民や市民活動団体、NPO法人、中間支援機関、企業、教育機関、金融機関、行政機関などが連携しながら、「自立・継続」して活動できるように「温かいお金のまわる仕組み」を考えてから取り組む「地域参加&まちづくり」の「新しいカタチ」のこと。

[2] 人々の協調行動を活発にすることによって、社会の効率性を高めることのできる、「信頼」「規範」「ネットワーク」といった社会組織の特徴のこと。

<参考文献>

※『地域づくりの教科書』 一般社団法人全国信用金庫協会 2015年1月

※『地域づくり人育成ハンドブック』 総務省人財力活性化・連携交流室 平成25年3月

※『多摩の振興プラン～人の暮らしと自然が調和し、誰もが輝くまちを目指して～』 東京都総務局行政部振興企画課 平成29年9月

# 平成30年度 調査研究テーマについて

当調査会では、多摩・島しょ地域の市町村の広域的・共通の課題を中心に、年度ごとにテーマを複数選定して調査研究を実施しています。各年度の調査研究報告書は、多摩・島しょ地域の市町村などに配布するとともに、ホームページ（<http://www.tama-100.or.jp>）にも掲載し公開しています。

平成30年度については、5件の調査研究を実施することを予定しており、今回はその概要を紹介いたします。

## 基礎自治体における多文化共生施策に関する調査研究 [複数年調査]

平成29年度実施の「多文化共生に向けた地域における国際交流に関する調査研究」では、多摩・島しょ地域自治体が多文化共生の取組を具体的に推進していくために必要な施策と、それらを展開するための具体的な取組手法を提言する予定です。

平成30年度は、この調査研究で課題として挙げた内容について、2年目の「複数年調査」として、ポイントを絞り込んだ調査を実施します。

## A I 社会の到来における基礎自治体に関する調査研究

近年、A I（人工知能）は加速度的に進化を続けており、高い精度の画像や文章を構築する機能の実用化が近いとされています。国でも、「人工知能技術戦略会議」のもと、複数の省庁が連携して、研究開発と産業化に向けての検討を始めています。民間では、スマートフォンの音声応答アプリケーション・人型ロボット実用化など、既に様々な商品・サービスに組み込まれています。

こうした状況から、そう遠くない将来、A Iが自治体の業務に影響を及ぼすことは確実です。

本調査研究は、A I社会の到来が基礎自治体にもたらす影響について、様々な業務を対象にA Iの導入しやすさ、しにくさの観点から分析し、その結果の提示と職員に気づきを与えることを目的とします。

## 結婚支援を糸口とした少子化対策及び地域活性化に関する調査研究

近年、婚活パーティーの開催や新婚世帯への各種費用助成等、結婚支援に取り組む自治体が増えています。その背景には、少子化対策や地域活性化に繋がりたいという自治体の意向がうかがえます。自治体が結婚支援を行うことについては賛否両論ありますが、少子化対策は国をあげての取組です。結婚支援の拡充は、子育て世代の定住促進や新たな地域の魅力向上に繋がる可能性もあります。厚生労働省の意識調査でも、約8割の一般回答者が結婚の公的支援が必要としており、自治体の結婚支援に対する住民ニーズは明らかとなっています。

本調査研究では、様々な方向性の自治体が参考とできるような、より効果的な結婚支援の手法を提示し、結婚支援を通じた少子化対策・地域活性化の実現に寄与することを目的とします。

## 多摩・島しょ地域の自治体における内部統制の整備・運用に関する調査研究

事務処理におけるミスを始め公金の不適切な取扱い、法令違反など、自治体職員による不祥事は後を絶ちません。この状況に鑑み、平成29年6月に総務省は、地方自治法を一部改正し、都道府県と指定都市に、2020年4月1日までに内部統制に関する方針の策定と必要な体制の整備等の義務付けを行いました。（指定都市以外の市町村は努力義務）

最近では、一部の自治体において内部統制に取り組む動きが見られますが、全国的には取組が進んでいる状況にはありません。また、衆参両院の附帯決議を踏まえると、今後指定都市以外の市町村においても義務付けが行われる可能性もあります。

本調査研究では、内部統制に関する方針の策定を含めた体制の整備及び運用の手法や、課題等について調査を行い、事務の不適切な処理等を可能な限り防ぐための取組を促進し、自治体のマネジメント強化等に資する提言を行います。

## 東京島しょ地域におけるインバウンド拡大策に関する調査研究

平成28年に東京都を訪れた外国人旅行者数は約1,310万人（対前年比10.2%増）で、訪日外国人全体でトップにランクされています。

しかし、東京都の調査によると、東京島しょ地域を訪れた外国人旅行者は、そのうちの0.8%にすぎず、しかも前年度より減少しているとのこと。

2020年東京オリンピック・パラリンピック大会に向けて訪都外国人は一層の増加が予測されますが、このままでは東京島しょ地域はその恩恵を十分に受けられなくなる可能性があります。

本調査研究では、2020年大会を絶好の機会ととらえ、観光施策を中心に、外国人対応や「コト消費」（体験を重視した消費活動）にウェイトを置いた東京島しょ地域のインバウンド拡大策の提言を行います。

## 【毎年度調査の実施について】

当調査会では、上記の単年度調査研究に加え、多摩地域の市町村における行財政運営の参考となるように、各種統計資料を毎年度作成しています。

平成30年度についても、以下のデータ集を作成し、上記の単年度調査研究と同様に配布・公開する予定です。

### ○多摩地域ごみ実態調査

多摩地域の清掃事業及びリサイクル事業に関する情報を調査し、基礎的な統計データ集を作成します。

### ○多摩地域データブック

今後のまちづくりや政策形成など行政運営上の基礎資料として、「人口・土地」「産業」「都市基盤」など主要な統計データ集を作成します。

### ○税・財政参考資料

39市町村における、財政力指数・公債費比率・経常収支比率等の分析指標及び市町村税徴収実績等のデータ集を作成します。

## 「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」について

一橋大学国際教育センター 教授 庵 功雄

### 1. はじめに

ここでは、「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究報告書」(以下、「報告書」という。)の概要とその価値について述べる。

### 2. 報告書の概要

報告書は、「誰にもわかりやすく伝える」ことを実現するための手法を自治体職員に提示することを目的として行われた調査結果を分析し、報告したものである。

調査は、多摩・島しょ地域の自治体の担当部署へのアンケート、同地域の住民へのアンケート、有識者へのヒアリングからなる。これらを総合し、それに「誰にも伝わる情報発信」の先進事例のヒアリングなどを加えて情報発信の手法を整理し、多摩・島しょ地域自治体職員の参加したワークショップを通してその有効性を検証した上で、報告書としてまとめられている(報告書p.4参照)。

報告書は、調査結果を見やすくまとめている(「見やすさ」は今回の調査結果の鍵概念である(後述))が、それに留まらず、調査を通して、「何をすべきか」を説得的に解いているところに読みごたえがある。特に、「担当者の気づき」というコラムは効果的である。

### 3. 調査結果から見えてくること

ここでは、調査結果から見えてくることを紹介する。

まず、自治体としての取組の実態についてである。これに関しては、全庁的な取組と部署ごとの取組がある。しかし、部署単位では全体の90%がわかりやすい情報発信に取り組んでいるのに対し、全庁的な基準に沿って取り組んでいるのはその約半数(45.6%)に留まっている(報告書p.17)。

部署単位での取組のきっかけとなっているのは住民からの問合せや社会的関心の高まりであ

行政分野	全体			年代別														
	サンプル数	わかりやすい・計	わかりにくい・計	20歳代			30歳代			40歳代			50歳代			60歳以上		
				サンプル数	わかりやすい・計	わかりにくい・計												
市町村行政に関する情報	(729)	74.8	25.2	(140)	77.9	22.1	(141)	70.2	29.8	(138)	80.4	19.6	(147)	70.7	29.3	(163)	74.8	25.2
地域行事や生涯学習などに関する情報	(637)	87.4	12.6	(110)	86.4	13.6	(124)	83.9	16.1	(136)	86.8	13.2	(120)	89.2	10.8	(147)	90.5	9.5
防犯や防災に関する情報	(587)	86.5	13.5	(82)	81.7	18.3	(109)	81.7	18.3	(121)	91.7	8.3	(127)	86.6	13.4	(148)	88.5	11.5
市民生活に関する情報	(765)	85.9	14.1	(118)	83.9	16.1	(143)	81.8	18.2	(160)	85.0	15.0	(171)	87.1	12.9	(173)	90.2	9.8
子どもの福祉や保育に関する情報	(285)	79.3	20.7	(63)	79.4	20.6	(93)	73.1	26.9	(58)	77.6	22.4	(38)	84.2	15.8	(33)	93.9	6.1
教育に関する情報	(195)	79.0	21.0	(25)	76.0	24.0	(54)	70.4	29.6	(42)	85.7	14.3	(41)	82.9	17.1	(33)	81.8	18.2
保健・健康に関する情報	(543)	83.2	16.8	(75)	85.3	14.7	(101)	79.2	20.8	(111)	82.0	18.0	(119)	83.2	16.8	(137)	86.1	13.9
福祉に関する情報	(288)	67.7	32.3	(27)	66.7	33.3	(40)	62.5	37.5	(42)	69.0	31.0	(78)	66.7	33.3	(101)	70.3	29.7
税や国民健康保険に関する情報	(425)	56.9	43.1	(50)	52.0	48.0	(72)	48.6	51.4	(71)	59.2	40.8	(106)	56.6	43.4	(126)	62.7	37.3

※全体サンプル数は1,040人のうち、各行政情報に普段接していると回答した人数を示している。

単位: 構成比(%)

▲【図表】年代別 各行政情報のわかりにくさ(単一回答)

る。部署としての取組が多い背景には、住民と直接接することが担当職員の意識の変化に強く影響を与えていることが考えられる。これを裏返して言えば、情報をわかりやすく発信することが自治体と住民の距離を縮めることになることを示している。このことが持つより深い意味については後述する。

次に、住民の意識の実態を見てみる。

興味深いのは、世代別に自治体の情報をわかりにくいと感じているか否かを尋ねた部分で、最もわかりにくいと感じているのが、高齢者ではなく、30歳代だったということである(前ページ【図表】年代別 各行政情報のわかりにくさ(単一回答))を参照)。これには子育てに関する情報のわかりにくさが影響を与えていることが考えられる。また、全世代を通してわかりにくいとする割合が高いのは「税や国民健康保険に関する情報」や「福祉に関する情報」であり、こうした制度が複雑で専門用語が多い分野に注意が必要であることがわかる。

報告書では、わかりにくい理由についても分析している。

まず、わかりにくい通知文は「保険」や「給付金」に関するものである。そして、その理由は、「どの情報が重要かわかりにくい」、「情報が多くてわかりにくい」、「レイアウトやデザインが読みにくい」などであることがわかった。これを理解するには、次に述べるユニバーサルデザインの考え方が有効である。

以上を踏まえて、情報発信における問題点が次の6つに整理されている。

情報発信における問題点	
1	行政分野の違いによる取組みにくさの差(住民生活に身近でイメージが湧きやすい分野では、自治体の取組も多く、住民の評価も高いが、制度が複雑で専門性が高い分野では、自治体の取組も限定的で、住民の評価も低い)
2	職員の取組意欲を高めることの難しさ
3	受け手の違いによるわかりやすさの評価の差
4	行政情報の表現方法の難しさ

5	統一的な基準づくりの難しさ (全庁で統一の基準を作ることが難しい)
6	中心となって取り組む体制や人材の問題

#### 4. ポイントとなる考え方

前節での考察で自治体がわかりやすい情報発信に取り組もうとする際の困難点がわかった。報告書ではそうした問題を解決していく上で参考になる考え方が紹介されている。

##### (1)「やさしい日本語」

その考え方の1つが「やさしい日本語」である。

「やさしい日本語」には、『減災のための「やさしい日本語」』と『公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」』があるが、どちらも、日本語能力がまだ十分ではない外国人にいかに適切に情報を提供するかに重点が置かれている点は共通している。

両者はともに重要な研究だが、報告書の内容により関連するのは後者の『公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」』である(この立場の「やさしい日本語」にはこれ以外にも様々な広がりがあるが、これについては、庵功雄『やさしい日本語—多文化共生社会へ』岩波新書を参照されたい)。

この立場の「やさしい日本語」の観点から、(書きことばによる)情報発信のわかりやすさを検討すると次のような問題点が浮かんでくる。

◇責任の所在を明らかにしないため、意図的に断定的表現を使っていない

◇丁寧な文を心がけた結果、情報が重複している

◇内容を過不足なく伝えることに集中するため伝達内容が長く、わかりにくくなり、内容自体が不明になっている

これらの中には責任回避のためのものもあるが、かなりの場合は、情報を伝えようとする発信者側の努力が空回りする結果となっている。しかし、住民に適切に情報を伝えることが自治体の重要な仕事である以上、「誠意」があればいいというわけにはいかない。

報告書には、「やさしい日本語」に書き換える際の文法や語彙に関する規則が記されている(報告書p.69)が、こうした考え方を利用して、情報をわかりやすく伝える(やさしい表現に言い換える)努力を行っていく必要がある。

## (2)ユニバーサルデザイン

報告書でもう1つ重視されているのが、「ユニバーサルデザイン」の考え方である。

ユニバーサルデザインとは、文化や言語、国籍の違い、あるいは老若男女などの差異などを問わずに利用することができる施設・製品・情報のデザインや設計思想を言い、まちづくりなどの分野では既にならかなり実用化されてきているが、情報コミュニケーションの分野ではまだ明確な基準は存在しない。

報告書では、一般社団法人ユニバーサルコミュニケーションデザイン協会(UCDA)の取組を紹介している。

同協会は、企業・団体が生活者に提供する情報コミュニケーションの問題点を発見し「見やすく、わかりやすく、伝わりやすく」改善すること、情報コミュニケーションにおける「わかりやすさの基準」を確立することなどを目的として作られており、わかりにくさの要因を特定し、定量化により測定可能なものとするために、9項目からなる「DC9ヒューリスティック評価法」を開発している。これには、「情報量として適正か、許容量を超えていないか」といった内容面のことだけではなく、「文字の読みやすさ、可読性への配慮があるか」「多様な色覚のユーザーへの配慮があるか」といったデザイン面での指摘も含まれているのが特徴的である。

## 5. 注目すべき事例

以上のような考え方を踏まえた上で、報告書には注目すべき事例としていくつかの自治体等の取組が紹介されている。

『減災のための「やさしい日本語」』に関しては、弘前市、堺市、(社福)大阪市手をつなぐ育成会の事例が紹介されている。

『公文書の書き換えを行う「やさしい日本語」

については、横浜市、宇都宮市の事例が紹介されている。このうち、横浜市は、「やさしい日本語」の作成基準や行政特有の用語に特化した言い換えリストを公開している。一方、宇都宮市は、「やさしい日本語」と多言語翻訳それぞれの特徴を紹介し、どのように使い分け、もしくは併用すればよいのかを示したガイドラインを作成して公開している。

ユニバーサルデザインの観点からは、高松市、宇都宮市、堺市の事例が紹介されている。このうち、高松市は、文書作成にあたって、マニュアルに基づき文字の種類や大きさ、行間、色についてもユニバーサルデザインの考え方を反映させることを重視した取組を行っており、同市が作成した臨時福祉給付金の申請書はUCDAアワードの「情報のわかりやすさ賞」を受賞し、給付金の申請率は全国上位となった。一方、宇都宮市は「ユニバーサルデザイン文書マニュアル」を作成し、上記のガイドライン同様、同市のホームページおよび、職員が日常的にアクセスするイントラネットにおいて公開している。

## 6. おわりに—自治体が住民から選ばれる時代におけるわかりやすい情報発信の重要性—

以上、報告書の内容に即して、報告書の解説を行ってきた。本解説の最後に、「わかりやすい情報発信」がなぜ必要なのかについて記しておきたい。

「民は知らしむべからず、よらしむべし」ということばがある。これは、原典である『論語』における意味から離れて、民衆は法律に従わせておけばよいもので、その意義や道理を理解させる必要はないという意味で、行政が住民に対する態度を示すものとして使われることが多い。行政がこうした態度を取っていたというのはあながち誤解とは言えないであろう。そして、ある時期まではそうした態度が普通に許されていたことも確かである。

こうした行政側の態度に対して、「情報公開」という点から批判があるのは言うまでもない。

日本国憲法に照らして考えても、行政の「主人公」は住民であり、住民には適切な形で情報を得る権利がある。

このように、「住民には知る権利があるから、行政はそれに即して情報を公開しなければならない」というのは現在の社会の流れであり、その方向から「わかりやすい情報発信」が求められるのは当然である。実際、上述のように、報告書の調査対象自治体においても、「わかりやすい情報発信」に取り組むきっかけの1つに「社会的な関心が高まっているから」が挙げられている。

社会的な関心が高まっているから情報をわかりやすく発信しなければならないというのはもちろん正しいし、必要な意識である。しかし、それだけでは十分ではないとも言える。

これも上述のように、報告書では、部署としての取組は全体の90%に及ぶものの、全庁的な基準に沿って取り組んでいるのはその約半数(45.6%)に留まっていることが指摘されている。このギャップは、「社会的な関心の高まり」だけでは、わかりやすい情報発信の「インセンティブ(動機づけ)」としては弱い(不十分である)ことを示している。言い換えると、「社会的な関心の高さはわかるが、わかりやすい情報発信の優先順は高くない」と考える自治体が多いということである。

ところで、こうした考え方は自治体の運営において正しい選択肢なのであろうか。筆者はそうではないと考えている。

現在、日本は人口減少社会に入っている。このことの影響は地方では既に目に見える形で進行しつつあり、早晚事実上消滅する自治体が出てくる可能性があると言われている(日本経済新聞電子版「人口減少地図」2014.10.3、毛受敏浩『限界国家』朝日新書などを参照)。都市部では、そうした実感はそれほど強くないかもしれないが、都市部の自治体も決して安閑とはしてられない。

例えば、近年の待機児童問題などを受けて、子育てのしやすさなどの基準で住む場所を決め

るという人が増えている。これは言い換えると、そうした施策を打ち出せない自治体は住民から見放されるということである。都市部では、こうした形で自治体の「差別化」が進むことが予想される。つまり、これからは「自治体が住民によって選別される」時代になるということである。

もちろん、そうした「差別化」により生き残りを進める上で最も重要なのは、あくまでも優れたサービスの提供である。しかし、仮に優れたサービスを提供していても(厳密には、提供しようとしていても)、そのサービスに関する情報が適切な形で住民に届かなければ、意味がない。

これまで自治体は、情報を出していればいいと考えてきたと思われる。もちろん、報告書で先進的な事例として取り上げられているような自治体もあるが、裏返して言えば、そうした自治体がまだまだ少ないからこそ、「先進的な」自治体が目立つだけであり、「やさしい日本語」や「ユニバーサルデザイン」に即して情報を発信することが一般化すれば、ことさらに「先進的」などと言う必要はなくなる。言い換えれば、「先進的な」事例が評価されること自体が、この分野の取組の「後進性」を示してもいるのである。

上で述べたように、これからは「自治体が住民によって選別される」時代を迎える。その時代に、これまでと同じように、「情報は公開していればいい」というような「アリバイ作り」的な考え方を続けていけばどうなるか。そうした自治体は、徐々に住民から見放されていき、最終的には、「倒産」することになるかもしれない。

以上述べてきたような意味において、「わかりやすい情報発信」は、これからの自治体にとっての喫緊の課題であり、報告書は、そうした重要性を実際のデータに即して明らかにしている点において、優れた内容のものであると言える。

「基礎自治体によるオープンデータ化と利活用の可能性に関する調査研究報告書」について  
～オープンデータの生産者・流通者・消費者の適切な役割分担に向けて～

国立情報学研究所コンテンツ科学研究系 准教授 北本 朝展

## 1. はじめに

オープンデータについて自治体を知るべきことは何か。「基礎自治体によるオープンデータ化と利活用の可能性に関する調査研究報告書」(以下、「報告書」という。)を読めば俯瞰的な知識を得ることができるだろう。基礎知識を網羅的にカバーするため、100ページを超える報告書となっている。すべてを読み通すことは難しいかもしれないが、ざっと目次を眺めるだけでも重要なポイントを把握することはできるだろう。しかし、現場において実務を進める上で押さえておくべき考え方や、自治体がオープンデータの世界で果たすべき役割などについては、本当に重要な点が見逃されてしまう危険性もあるのではないかと感じる。

そこで以下では、具体的な例を取り上げながら、オープンデータにおいて自治体が果たすべき役割に関する私見を述べ、報告書を読み解く上での別の見方もお伝えしたいと思っている。

まず、筆者が重要だと考えるのが、データの生産者、流通者、消費者という概念である。例えば農作物の場合は、農家を作り、それが流通し、消費者が買うというルートを農作物が流れ、その逆方向にお金がかかることで全体が完結する。流通者が果たすべき役割は生産者と消費者のマッチングであり、そのためのインフラとしてマーケットや物流ネットワークなどが整備されている。一方、生産者はよい商品を生み出すこと、消費者はよい商品を求めることを役割とする。そして、財布のひもを握る消費者が決める「よい商品」の選び方が、流通者を通して生産者にまで最終的にフィードバックされることで、生産者が生み出す商品も徐々に良くなっていく。それが市場経済のメカニズムである。筆者はデータについても、基本的にこれと同じ構

造を想定すればよいのではないかと考えている。

しかし、報告書の中ではそうした構造が明示されていないため、すべての責務を自治体が負わなければならないかのように受け取ってしまうと、自治体の仕事が無制限に増えていきかねないという懸念を抱いている。筆者の私見では、自治体に最も期待されているのは生産者としての役割、すなわち健全なデータ生産環境を整えて、よいデータを継続的に生み出す生産者になることである。そんな生産者になるためにどんな戦略が想定できるのか、それを本稿では考えてみたい。

## 2. データ生産者の役割

よい農作物とは何か。これは流通者や消費者のニーズによって異なる。例えば流通者から見れば、形が揃った野菜は運びやすく売りやすいため、よい農作物である。いくら味は同じだと言っても、不ぞろいの野菜が流通者のニーズに合っていないければ、流通者から見た価値は低くならざるを得ない。しかし、直売所で消費者に直販するならば、むしろ不ぞろいの野菜の方が人気を集めることもあるだろう。また、有機農業に関心がある人、レストラン経営者などにとっても、「よい野菜」の定義は大きく異なるだろう。つまり、価値とは誰に向けて作るのかというマーケティングの要素を切り離すことができないため、万人にとってよい農作物を定義することは難しいのである。

では、自治体のオープンデータは誰に流すのだろうか。データ卸売業(流通者)向けであれば、まずは形が揃ったデータを安定的に生産することが重要である。データ卸売業としては、各地からデータを仕入れて加工して流すことがビジネスモデルなのだから、各地のデータが不

ぞろいであっては手間がかかって仕方がない。しかし、直売所モデルあるいは産地直送モデルならば、必ずしもデータが揃っている必要はなく、特定の顧客が喜んでくれることの方が重要となる。とはいえ、直売所モデルは地元でデータ消費者がたくさんいなければ成立しないし、産地直送モデルはまず良さを知ってもらうところに多大なコストがかかる。したがって、卸売業に流すことがまずは最も手間がかからないモデルであるとは言えるだろう。

このとき、生産者はどこまでやるべきなのだろうか。農作物であれば、ある程度きれいに整えた上で箱詰めして卸すことになるだろう。データの場合も、クリーニングを行ってそれなりのパッケージに入れて流せばよいはずである。最近ではそれだけでは済まず、きれいにパッケージしたり、使い方のレシピをつけたり、生産者側でも付加価値を高める努力を行う場合が増えているとはいえ、生産者の基本的な役割は、流通者が扱いやすいものを安定的に生み出し、最低限のパッケージで送り出すことと言えるのではないか。そしてオープンデータにおいても、これが自治体の果たすべき基本的役割であるというのが筆者の考えである。

### 3. よいデータ生産物とは何か？

農家が土壌を耕し、作物が生育する環境を整え、プライドを持って高い品質の農作物を生み出しているのと同様に、自治体もプライドを持って高い品質のデータを生み出すことが望ましい。しかし、負担を軽減するには、生産者として責任を持つべき範囲をしっかりと限定し、その範囲に注力することも重要である。では生産者としてよいデータを生み出すためには、何に注力しなければならないのだろうか。それを次に考えてみたい。

これもいくつかの側面に分けて考える必要がある。例えば農作物の場合、味がよいという個別の農作物の品質だけでなく、形が揃っているという農作物全体の品質や、毎年安定して出荷できるという農業経営の品質など、様々なレベ

ルの品質が関係する。同様にデータの場合も、データが興味深いという個別のデータセットの品質だけでなく、フォーマットが揃っているというデータセット全体の品質や、安定して更新を継続できるという運営体制の品質も関係する。そうした全体像を把握した上で戦略を管理できないと、バラバラな動きのもとで非効率かつ低品質なデータしか生み出せない状況に陥りかねない。そこで以下では、一般論が難しい個別のデータセットの品質についてはスキップして、もっと大きい単位の品質について考えてみたい。

第一にフォーマットが揃っているという点である。この点に関しては、特定のフォーマットの優劣を論じるより、同じフォーマットを使い続けることの方が重要であり、これが安定性という観点からの品質となる。フォーマットが変わるたびに対応を迫られることほどストレスがたまることはなく、それに比べれば、フォーマットが多少奇妙であっても慣れてしまえば消費者は案外気にしないものである。細かい点にこだわって苦情を述べる人々はこの世界にもいるものだが、そういった意見を聞き入れるかどうかは生産者が自身の戦略にしたがって判断すべきであろう。

第二にデータがきちんと更新されるという点である。データをとりあえず公開することには価値があるが、そのデータの更新を続けていくことにはもっと価値がある。データは更新が命であり、更新されないデータは腐っていく。データの公開はニュースになるが、データの更新はニュースになりづらく後回しにされやすい。しかし、継続的に安定した生産を継続することにプロとしての価値が生まれることは、農家の場合と同じである。

さて、データの更新が命ということを理解した上で、さらに重要度が高い点に触れておきたい。それがIDまたは識別子の重要性である。データの基礎的な単位ごとに不変かつ唯一のIDを付与し、それを様々なデータに使いまわしていく習慣こそが、データの価値の核心であると筆者は考えている。それはなぜだろうか。

第一に、データを長期的に追跡する際に、同じ項目のデータの変化を追跡しやすくなる。第二に、データを横断的に統合・比較する際に、どの項目のデータが同じなのかを判定しやすくなる。こうした利点があるにもかかわらずデータにIDが付与されている例は意外なほど少ない。これまで筆者がデータ生産者と議論してきた経験から言えば、その理由はデータ生産者自身がその重要性を理解していないからである。例えば「IDの代わりに名称を入れているから十分」という反論をよく聞く。しかし実際にデータを扱ってみると、名称はよく変わるし、表記ゆれもよく生じるため、名称でIDの代わりに果たすことは意外に難しいのである。10年ほど前の「消えた年金問題」でも、IDがない状態で名寄せを行うことの困難さが大きく報道されたが、可変の名称でなく不変のIDをきちんと使えばこうした難問もシンプルに解決できる。さらにIDは機械可読性という面でも完璧である。つまりIDを使える可能性がある場所ではすべて使うようにし、IDはデータの必須項目と考えてほしいというのが筆者からの要望である。

最近には様々な分野でIDが整備されてきたことも追い風である。個人にはマイナンバー、会社には法人番号など、全国的に使えるIDが普及を始めている。こうしたIDがあればそれをデータに入れる、もしなければ自治体内で定めてそれを長期的に継承していくことが、データ生産者としての責務として重要である。ただしこれは言うほど簡単ではない。例えば名称を変更した場合、変更前と変更後に同じIDを使い続けてよいのかという問題は、何を同じものとみなすのかという哲学的な問いを含み、その解は自治体内でポリシーを決め判断を重ねて見出すしかない。しかし「不変かつ唯一のID」という条件を満たすためには、同一IDの使いまわしだけは絶対に避けなければならない。そしてIDが増えなくても問題ないよう、ID体系には十分な余裕を持たせることが望ましい。

#### 4. データ流通者・データ消費者との繋がり

こうしてよいデータ生産物を生み出し、それをデータ卸売業に流せば、データ生産者としての役割は一通り終わる。十分に強力なデータ流通者が存在すれば、あとはデータ消費者にデータを届けてくれると期待して、また次の生産に戻る。これがデータ生産者としてのシンプルな生き方であろう。

しかし、世の中そう単純にはいかないのもまた現実である。「自分でも売ってみたい」という欲望が出たり、「もっとアピールできる取組をしてほしい」という指令が届いたりすることは多い。そうすると、自前のデータ流通プラットフォームの運営を開始し、データを生産者から消費者に直接届ける産地直送モデルや、生産者が付加価値をつけて消費者に届ける六次産業モデル<sup>④</sup>などに挑んでみたいという誘惑も生まれてくる。しかしそうすると、生産者としてのセンスに加え、卸売や小売のような流通者のセンスを兼ね備えたスキルが必要となり、オープンデータのハードルは自然に高くなっていく。そのあげくコストも上がって、活動が拡大するにつれて苦労ばかりが増える事態にもなりかねない。

これはある程度は自らが蒔いた種である。自らが生産したデータを他者にすぐ出荷して、生産以外には手をつけないという低コスト戦略もあったのに、自らそうでない道を選んだからである。しかし現在のオープンデータの潮流では、生産者が流通者を兼ねるモデルが盛んに取り上げられているため、そうしたモデルに影響されてしまうのは仕方がない面もある。

この意味では、報告書でも引用されている「5つ星オープンデータ<sup>⑤</sup>」の考え方の是非は慎重に検討する必要がある。「5つ星オープンデータ」は流通者にとって都合のよい図式を表したものであるが、この全部を生産者の責務であると捉えてしまうと、強大な流通者と消費者が一体となって生産者に際限なき要求をかける図式に陥る危険性さえある。そうならないためには、自分たちは生産者としてどのような品質を目指す

のかという認識をしっかりと持ち、それに沿った戦略を立案することが課題となる。

そして、筆者が最も好ましいと考えているのは、自治体自身が流通者と消費者にもなるという戦略である。例えばある部署が生産したデータを別の部署が活用するなら、それは自治体内部に生産者と消費者がいることを意味する。そして生産者と消費者を繋ぐ部署があれば、そこは流通者となる。このように自治体内部に生産者、流通者、消費者の小さなネットワークを構築し、部署をまたいでデータを活用することこそ、自治体のオープンデータの出発点なのではないだろうか。

IT業界ではドッグフーディングという言葉がよく使われる。その意味は、自分が作ったドッグフードを自分の犬に食べさせるように、自分が使うシステムを自分で構築すること、言い換えれば自分自身が生産者であり消費者である状態を作り出すことが、品質向上に大きな役割を果たすという考え方である。同様に考えれば、自治体が生産したデータを自治体内部で使うことで、データの品質向上が自治体業務の品質向上に繋がる構造を作り上げることをまずは目指したい。そして、自治体内部という概念を少しずつ広げて、都道府県、日本、世界を相手にしていけば、オープンデータ活用の視野はより広がっていく。つまり、自分たちの業務を向上させるためにデータを活用すること、そしてその成果を外部にも「おすそ分け」していくことこそが、オープンデータ活用の本筋だと筆者は考える。

現在のように、生産者は生産する一方で消費者からフィードバックがないという分離された状況では、生産者の意気も上がらないし、その結果として品質も上がらない。こうした疎外された環境から顔の見える環境に移行するには、やはり身近に消費者を見出して「顔が見える関係」を築くことが重要である。そしてその一つの方法が、自治体内でのデータ生産・流通・消費ネットワークの構築である。そうした成功例は私の見る限りでは報告書に見当たらなかった

が、もしかしたらすでに実践している自治体があるかもしれない。これこそが、データに基づく行政そのものだからである。

## 5. おわりに

本稿ではオープンデータにかかわる生産者・流通者・消費者という概念を提示し、それらが果たすべき役割を中心に述べた。自治体に期待されている第一の役割はデータ生産者であり、その範囲内においてプライドを持って品質が高いデータを継続的かつ安定的に生み出す仕組み作りをまずは目指していただきたい。しかし、ひたすら生産を続けるだけでは、流通者や消費者のために一方的に働かされているだけという意識を持つ心配もある。それを防ぐためにも、身近に流通者と消費者を見出し、顔の見える関係からデータ生産の重要性を体感していくことが望ましい。その一つの方法は、データに基づく行政を実現するためのインフラを構築し、部署を越えたデータ利活用を実現し、その成果を外部に「おすそ分け」していくという方法である。

長期的にはこの姿が理想だとしても、すぐに実現するには難しい面があるかもしれない。しかし、オープンデータが自治体の重要な役割であることは今後も変わらない。人々からの要請に対応するには、低コストかつ持続可能な戦略をデータ生産者として立案することが重要であることを、最後に改めて強調しておく。

そして、本稿が報告書を理解する上での一助となり、自治体におけるオープンデータ化の取組がさらに推進することを期待したい。

- 
- [1] 農林漁業者（一次産業）が、農産物などの生産物の元々持っている価値をさらに高め、食品加工（二次産業）、流通・販売（三次産業）にも取り組む試みを指す。本稿ではこの考え方を援用し、データ生産者が加工や流通などに取り組むことでデータの利用を増やす試みを「六次産業モデル」と呼ぶ。
- [2] オープンデータのデータ形式を5つの星に段階（ランク）分けしたもの。機械等で二次利用しやすいデータ形式であるほど星の数が多くなる。ワールドワイドウェブの始祖であるティム・バーナーズ＝リーが提唱した。

# かゆいところに手が届く！ —多摩・島しょ自治体お役立ち情報—

「かゆいところに手が届く！多摩・島しょ自治体お役立ち情報」は、市町村の職員が日頃の業務で感じている疑問や他の自治体、民間企業などの動向、今さら聞けない行政用語など、知りたいと考えている事項について当調査会が調査し、問題点や課題などを明らかにすることを目的に実施しています。

## 外国人住民来庁時の窓口対応の現状について

調査部研究員 鬼頭 敦子

### 1. はじめに

皆さんは日本国内にどれくらいの外国人が住んでいるかご存知ですか？

平成28年末の在留外国人数は2,382,822人で過去最高となり、前年末に比べ150,633人(6.7%)増えています<sup>[1]</sup>。国は、日本の経済社会に活力をもたらす外国人を積極的に受け入れていくことを基本方針<sup>[2]</sup>とし、専門的な技術や知識を持つ外国人労働者を更に積極的に受け入れるための環境整備を進めること等を重点課題<sup>[3]</sup>としています。そのため、今後も外国人住民は増えていくと想定されます。そうしたことから、生活の拠点を置くこととなる基礎自治体においても、外国人住民が窓口を訪れる機会が増えていくでしょう。しかしながら、外国人住民に向けた取組については十分とは言えない自治体が多いのではないのでしょうか。本稿では、外国人住民が自治体窓口を訪れた際の対応方法や取組の現状について、多摩・島しょ地域自治体へのアンケート結果を基に示していきます。

### 2. 多摩・島しょ地域の在留外国人の現状

東京都総務局統計部発表のデータによると、平成29年1月1日現在の東京都市町村における在留外国人総数は75,961人となっており、前年同月と比較して5,304人増えています。多摩・島しょ地域における総人口に占める外国人比率

が高い上位5市町村は次のとおりです。

	市町村名	総人口	外国人人口	外国人比率	
				H29	H25
1	福生市	58,380	3,359	5.75%	4.08%
2	小平市	191,451	4,561	2.38%	2.07%
3	羽村市	55,599	1,233	2.22%	2.26%
4	昭島市	111,447	2,467	2.21%	1.80%
5	立川市	178,286	3,859	2.16%	1.83%

<出典>「東京都の人口(推計)」、「区市町村別国籍・地域別外国人人口(上位10か国・地域)」から作成

▲図表1 外国人比率が高い上位5市町村

また、平成25年1月1日現在と比較して、多摩・島しょ地域全39市町村のうち、35市町村において、外国人比率が高くなっています。

### 3. 多摩・島しょ地域自治体の現状

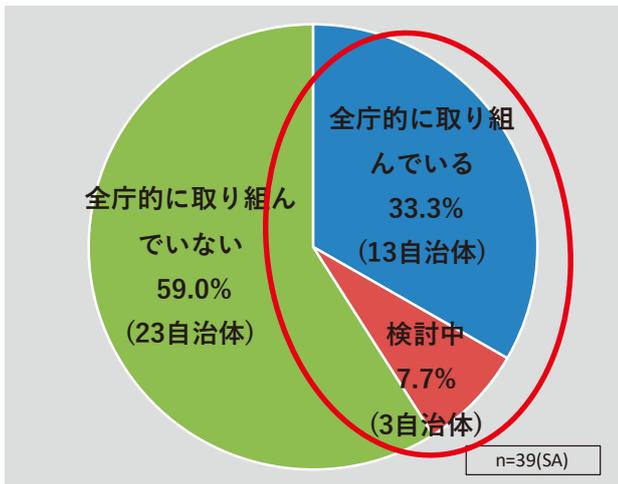
まずは、アンケートから多摩・島しょ地域自治体の現状を見ていきます。

○多摩・島しょ地域自治体アンケート概要  
対象自治体：多摩・島しょ地域全39市町村  
対象部署：【自治体全体としての取組状況】  
企画担当部署  
【窓口対応部署の取組状況】  
転入届受付担当部署  
市町村民税・都民税申告受付担当部署  
実施時期：平成29年10月

#### (1)自治体全体としての取組状況

##### ①状況

図表2は、外国人住民来庁時の窓口対応について全庁的に取り組んでいるか聞いたものです。

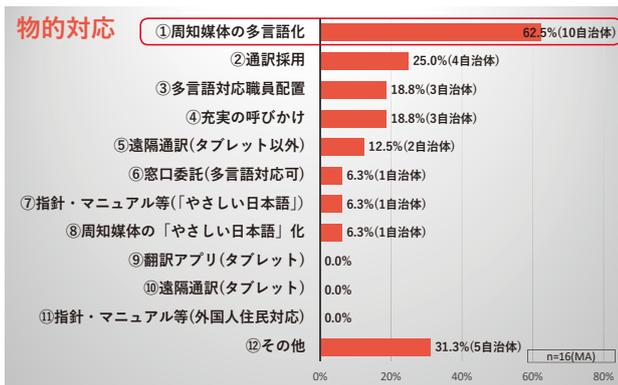


▲図表2 全庁的な取組状況

「全庁的に取り組んでいる」と「検討中」を合わせた自治体は16自治体（41.0%）となっており、半数に満たないことが分かります。

### ②内容

図表3は、図表2で「全庁的に取り組んでいる」、「検討中」と回答した16自治体に取組内容を聞いたものです。



▲図表3 全庁的な取組内容

「②通訳を採用している（25.0%）」、「③多言語で対応できる職員を窓口対応がある職場に配置している（心がけている）（18.8%）」など、人的な対応策を取っている自治体もありましたが、最も多かった回答は「①HPや広報誌といった周知に使う媒体を多言語化している（62.5%）」という、物的な対応策となっています。

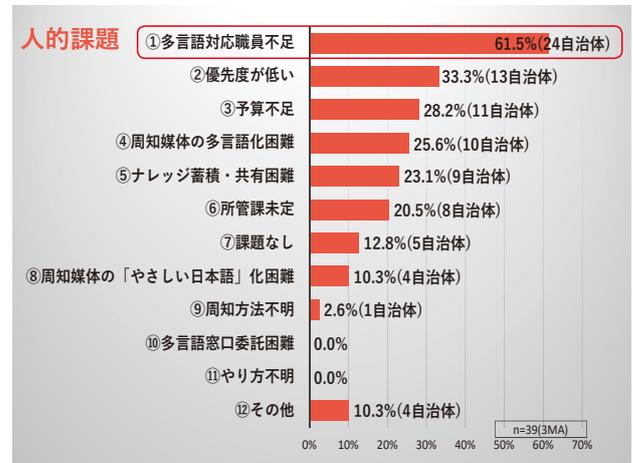
### ③課題

図表4は、外国人住民対応について課題と感じていることを聞いたものです。

「①多言語で対応できる職員がいない、または少ない（61.5%）」が最も多く挙げられており、人的な対応が困難であることがうかがえます。

次いで「②外国人住民が少なかったり、日本

語を話せる外国人住民が多かったりすることなどから優先度が低い（33.3%）」、「③外国人住民対応に関する予算がない、または少ない（28.2%）」が挙げられています。



▲図表4 外国人住民対応における主な課題

このように、外国人住民来庁時の窓口対応について全庁的に取り組んでいる自治体は半数以下にとどまり、多言語で対応できる職員の確保が困難という人的な課題があるため、全庁的に取り組んでいる自治体においては、周知媒体の多言語化という物的な対応策がとられていることが分かりました。

### (2)窓口対応部署の取組状況

次に、外国人住民が転入して来た際、最初に訪れることが想定される転入届受付担当部署（以下、「転入担当課」という。）と、ある程度市町村で生活してから訪れることが想定される市町村民税・都民税申告受付担当部署（以下、「申告担当課」という。）の状況を比較しながら見ていきます。

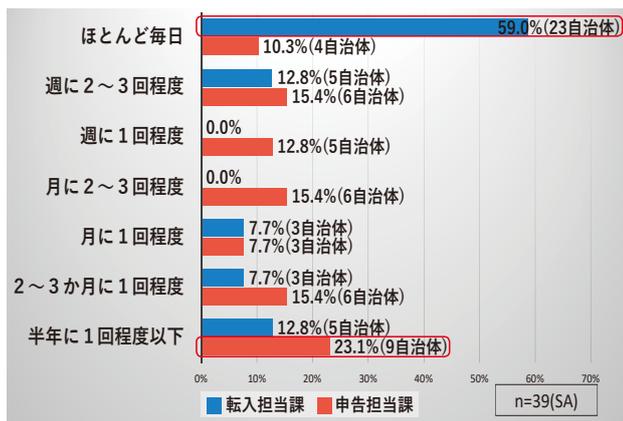
#### ①来庁頻度

図表5は、外国人住民が窓口を訪れる頻度を聞いたものです。

転入担当課では「ほとんど毎日」と回答した自治体が最も多く59.0%となりました。「週に2～3回程度（12.8%）」と合わせると、全体の約7割を占めています。

一方、申告担当課では「半年に1回程度以下」と回答した自治体が最も多く23.1%となりました。「ほとんど毎日」と「週に2～3回程度」

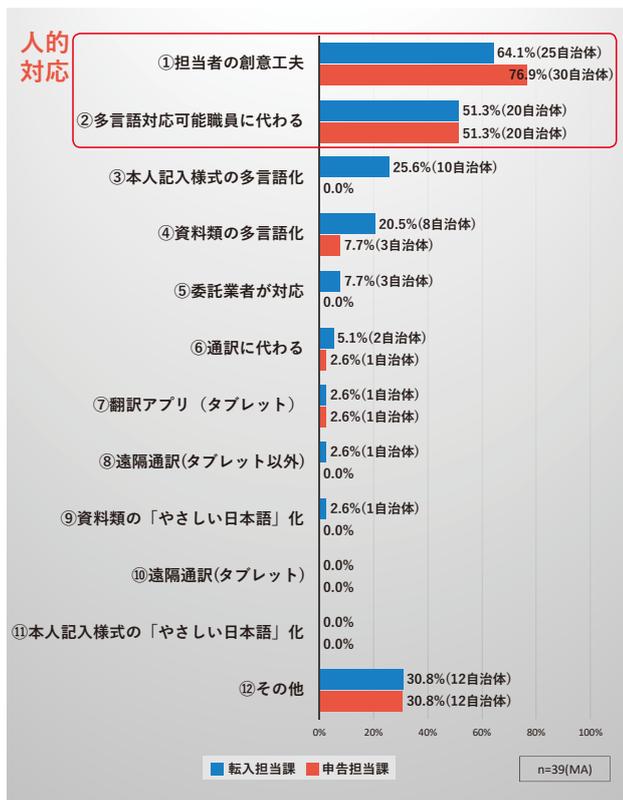
を合わせても25.7%で、転入担当課と比較して来庁頻度は低くなっています。



▲図表5 外国人住民の来庁頻度

## ②対応方法

図表6は、外国人住民が窓口を訪れた際の対応方法を聞いたものです。



▲図表6 外国人住民来庁時の対応方法

転入担当課・申告担当課ともに人的な対応策を回答した自治体が多く、最も多い回答は「①担当内で共通の対応方法はなく、そのとき窓口に出た者の工夫で対応している」、続けて「②多言語で対応できる職員に代わる」となっています。

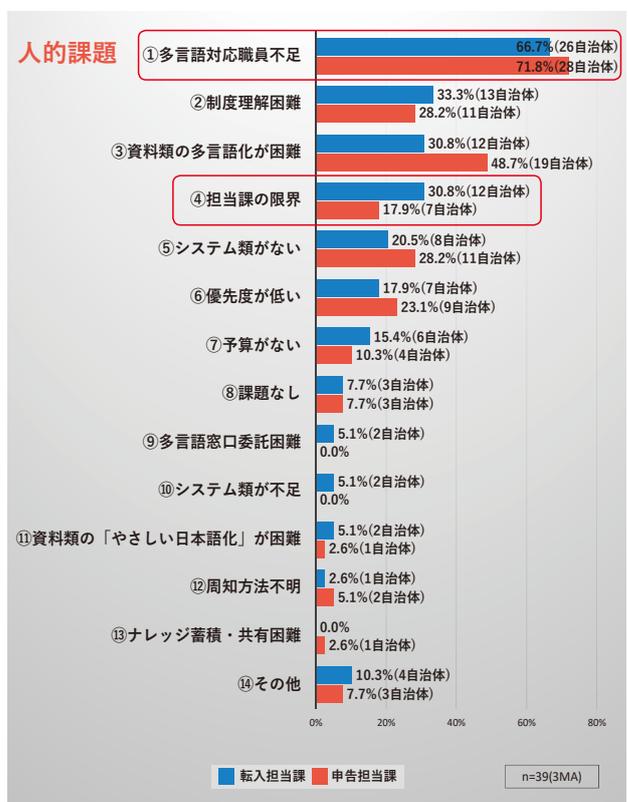
転入担当課においては「③申告用紙や申請書等、本人が記入する様式を多言語化している

(25.6%)」、「④多言語化した説明資料やチラシ類を用いている(20.5%)」等の、物的な対応策も挙げられていますが、申告担当課においてはどちらの項目も非常に低い割合となっています。これは、複雑な税制度や頻繁に行われる税制改正といった申告担当課特有の事情によるものと推察されます。

なお、「⑫その他」として転入担当課では「総務省コールセンター<sup>[4]</sup>」を利用しているという回答が挙げられています。

## ③課題

図表7は、外国人住民対応について課題と感じていることを聞いたものです。



▲図表7 外国人住民対応における課題

転入担当課・申告担当課ともに「①多言語で対応できる職員がいない、または少ない」という人的な課題を挙げた回答が最も多く、約7割となりました。

次に、転入担当課では「②外国人住民に、制度の内容や必要性を理解してもらうことが困難(33.3%)」、申告担当課では「③窓口で使う媒体(申告用紙・申請書・記入例・説明資料・チラシ等)や、周知に使う媒体(HP・広報誌等)の多言語化が困難(48.7%)」が挙げられています。

実際の窓口において、多言語での対応が困難な職員が苦慮している様子がうかがえます。

こうした課題にシステム類を用いて対応している自治体もあることから、「⑤翻訳アプリ等を入れたタブレット類や遠隔通訳サービス可能な端末類がない」という回答もありました。

#### ④アンケートから見えてくること

転入担当課と申告担当課で程度の差はありますが、既にかかなりの頻度で外国人住民が窓口を訪れていること、対応方法に苦慮していることが分かりました。現在の対応として最も多かった回答は担当者の創意工夫や、多言語対応が可能な職員に代わるといった人的な対応策でした。しかし、全庁で多言語対応が可能な職員を窓口配置したり、担当業務を越えて多言語対応を行う職員をサポートしなければ、今後外国人住民が増えた場合、特定の個人に負担が集中する恐れがあります。また、対応を担当者の創意工夫だけに委ねた場合には、担当者の負担感が増すだけでなく、外国人住民に対する説明や対応が十分に行われない可能性もあります。

多言語対応が可能な職員を今すぐに増やすことは困難です。窓口部署単独でシステム類の導入を進めることも困難です。これらが「④担当課個別での取組に限界がある」という回答に繋がっているのではないのでしょうか。こうしたことから、サービス向上と負担の軽減に向け、全庁的な取組が必要と考えられます。

## 4. 事例から見る対応方法

前段までの状況を踏まえ、ここからは多摩・島しょ地域自治体等がどのように対応しているのかをご紹介します。

### (1)人を活かした対応方法

#### ①多文化共生推進事業職員協力制度（八王子市）

八王子市では、外国語ができる職員を活用し、外国人市民等への行政サービスの充実を図るため、「多文化共生推進事業職員協力制度」を導入しています。

多文化共生推進事業協力員は名札のネクストラップを緑色とし、自身の業務に支障のない

範囲で電話や窓口における通訳や文書の翻訳、国際交流事業等における参加外国人に対する接遇等を行っています。このほか、災害時には、外国人市民等の対応に従事します。

また、この制度に加え、英語、中国語、韓国・朝鮮語で対応できる多文化共生推進員（嘱託職員）の配置や八王子国際協会、民間企業への翻訳・通訳委託等により、外国人支援の体制を整えています。

#### ②外国語対応サポーター制度（西東京市）

西東京市では、有志の職員による「外国語対応サポーター（以下、「サポーター」という。）」制度を導入しています。

この制度は、外国語での案内が必要な住民が窓口を訪れたときに、円滑な対応をすることを目的として作られました。多言語で対応可能な職員は、本人の意思でサポーターに登録し、登録者の名簿は庁内のイントラネットで共有されています。

窓口で外国人住民が訪れたときなど支援が必要となった場合、担当課職員が名簿をもとにサポーターに支援を依頼します。サポーターは、自らの業務に大きな支障がないと判断した場合、所属長の了解を得て支援に出向き、担当課職員の同席のもと簡単な会話の補助（手続きの説明等）を行います。支援終了後、担当課職員は支援の内容を自らの所属長及びサポーター所管課である文化振興課に、サポーターは自らの所属長に報告します。

#### ③通訳・翻訳ボランティアサービス制度（三鷹市）

三鷹市では、「通訳・翻訳ボランティアサービス制度」を導入しています。

この制度は、市内在住・在学の外国人住民で、日本語の理解に支障があるため学校や市の事務手続きが困難なときなどに、公益財団法人三鷹国際交流協会（MISHOP）に登録しているボランティアが通訳・翻訳サービスを提供することで、円滑な社会生活が送れるように支援することを目的として作られました。

本人または受付窓口が、申請書を事前に企画経営課へ提出し、市とMISHOPで内容確認後、

MISHOPは登録ボランティアの中から派遣者を選定し、支援を依頼します。平成28年度末の登録ボランティアは約230人で、対応できる言語は15言語に及んでいます。

上記のように、図表4や図表7で最も多く挙げられた人的課題に対しては、まずは制度を整えた上で庁内人材情報の共有や活用を図り、必要に応じて地域で国際交流等を行う外部組織と連携することが、効果的な手法の一つと考えられます。

## (2) システムを活用した対応方法

多摩・鳥しょ地域では少数にとどまりましたが、次のように電話通訳サービスや翻訳アプリを搭載したタブレット端末を窓口で用いている自治体もあります。

大阪府寝屋川市では、手話通訳者とやり取りをするためのテレビ電話機能や、54言語以上の外国語が翻訳できる機能を搭載したタブレットを市民課などの窓口配置し、手話を必要とする人や外国人住民の手続きを支援しています。

図表6で示した対応方法の「①担当内で共通対応方法はなく、そのとき窓口に出た者の工夫で対応している」について具体的な内容を確認したところ、担当者個人のスマートフォンに入れた翻訳アプリで対応していると回答した自治体が複数あったことから、翻訳アプリのニーズは高いと想定されます。

タブレット端末導入の際は、翻訳アプリだけではなく、音声を変換するアプリや、遠隔手話サービスなどと組み合わせることで、費用対効果を高めることも考えられます。

## (3) 情報発信を工夫した対応方法

### ① 広報誌の多言語化（羽村市）

羽村市では、日本語版に加えて英語版とスペイン語版の広報を発行しています。

広報広聴課では、翻訳担当として英語担当とスペイン語担当の2人を嘱託員として雇用しており、外国語版に載せる記事の選定と翻訳を行っています。

翻訳担当者は、外国人住民が窓口を訪れた際の対応や、市の様々な部門からの翻訳依頼等にも対応しています。

<出典>羽村市HPから一部抜粋



<http://www.city.hamura.tokyo.jp/cmsfiles/contents/0000009/9531/s291101.pdf>

(平成29年11月7日確認)

### ② 制度案内等資料の翻訳（日野市）

日野市では、各課が翻訳を希望する資料を全庁でとりまとめ、優先順位をつけた上で翻訳する取組を行っています。

翻訳を希望する課は、毎年6月頃に対象資料・言語等を記入した調査票をシティセールス推進課に提出します。シティセールス推進課は、各課から提出された調査票を確認し、必要度等に応じて優先順位をつけ順次翻訳し、翌年1月から3月頃に翻訳を希望した課に届けています。

昨年度までは日野市国際交流協会のボランティアに翻訳を依頼していましたが、外国人住民が必要としている専門的な資料の充実を図るため、今年度からは民間事業者に翻訳を依頼しています。

また、翻訳の必要性や緊急性によっては担当課が独自で予算化し、翻訳しています。

### ③ 窓口配布資料の多言語化（町田市）

町田市では、窓口で翻訳アプリを搭載したタブレット端末を配置しているほか、転入・転居・転出・海外転出等で窓口を訪れた外国人住民向けに多言語化した資料を配布しています。

さらに、転入担当課の窓口では住民異動に特化した質問事項集を一般財団法人町田市文化・国際交流財団協力のもと作成し、活用しています。質問事項集は、窓口を訪れた外国人住民が「YES」、「NO」の二択で回答しやすいような設問となっています。

【転入】

## Welcome to Machida City

～For those who are moving into Machida～

Besides the notification of your address change, the following procedures are required.

<b>Holders of Notification Card</b>	You are requested to present it to us due to the changes in its contents.
<b>Holders of Individual Number Card</b>	You are requested to present it to us for some procedures, such as the continuous use of the current card and the changes in its contents, etc. The Electronic Certificate for the Bearer's Signature issued in the area you lived before has been null and void.
<b>Holders of Basic Resident Registration Card</b>	You are requested to present it to us for some procedures, such as the continuous use of the current card and the changes in its contents, etc. The Electronic Certificate issued in the area you lived before has been null and void.
<b>Holders of Residence Card</b>	You are requested to present it to us due to the changes in its contents.

国民健康保険証を今日受け取り希望ですか？それとも後日郵送での受け取りでいいですか？ ★ Would you like to receive National Health Insurance card today by hand? Or receiving it by post later?	YES	NO
住民票はご入り用ですか？ ★ Would you like a copy of Resident certificate?	YES	NO
住民票の使用目的はなんですか？ ★ What is your purpose of using this Resident certificate?	YES	NO
転出証明書 ★ Move-out certificate	YES	NO
異動日はこれで間違いないか(住み始めた日) ★ Is this moving date correct? → The day you start to live in the new address. (あなたが新しい住所に住み始めた日)	YES	NO
今あなたの在留カードをお持ちですか？ ★ May I see your ZAIRYU-CARD?	YES	NO
前住地の市町村で発行された転出証明書を今お持ちですか？ ★ May I see the Move-out certificate (TENSJUTSU-SHOUJESHOU) issued by former municipal office?	YES	NO

previous city or town or village office.  
(前の市・町・村の役所)

＜出典＞町田市提供資料から一部抜粋

自治体の取組や制度について、外国人住民が必要とする情報を身近な言語で得ることができ、多言語化された記入例や説明資料等があれば、問合せ対応等に割いていた時間を別の仕事に充てることができるようになります。また、よくある質問等をまとめた資料類と組み合わせることで、窓口にいる誰もが対応可能な体制に近づきます。

## 5. 多言語化がすべてではない

ここまで、各自治体の多言語化の取組を紹介してきました。様々な言語への対応策がとられていますが、外国人住民の多国籍化もあり<sup>[5]</sup>、すべての外国人住民に対して母語での情報提供や窓口対応をすることは限界があると言わざるを得ません。そこで「やさしい日本語<sup>[6]</sup>」を活用した取組をご紹介します。

神奈川県横浜市や、愛知県豊橋市では「やさしい日本語」の基準やマニュアルをHPで公開し、情報発信を促進しています。自治体が公開している基準やマニュアル類のほか、「やさしい日本語」で情報を作りやすくするための「やんしす(YAsashii Nihongo Slen System)<sup>[7]</sup>」、「やさ日チェッカー<sup>[8]</sup>」といったツールもインターネットで公開されています。まずは、これらを参考に業務で使う資料等の「やさしい日本語」化を図ってみてはいかがでしょうか。

## 6. おわりに

本稿では、外国人住民が自治体窓口を訪れた際の対応方法や取組について多摩・島しょ地域自治体等の事例を交えながら見てきました。外国人住民が窓口を訪れた際に、職員誰もが自治体として求められるサービスレベルでの対応ができるということが、これからの自治体に必要なのではないでしょうか。多言語対応可能な職員がその能力を発揮しやすい環境の整備や、地域で国際交流を行う団体等との連携、システム類の導入などは、決して窓口担当課のみで行えることではなく、全庁として取り組む必要があります。

本稿で紹介した事例や手法が、その一助となれば幸いです。

[1] 法務省「平成28年末現在における在留外国人数について(確定値)」平成29年3月17日報道発表資料

[2] 法務省「第5次出入国管理基本計画」平成27年9月

[3] 内閣府「経済財政運営と改革の基本方針2017～人材への投資を通じた生産性向上～」(骨太方針)平成29年6月9日閣議決定

[4] 外国人住民に係る住民基本台帳制度に関する問合せに日本語、英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語の6言語で対応する電話相談窓口

[http://www.soumu.go.jp/main\\_sosiki/jichi\\_gyousei/c-gyousei/zairyu/index.html](http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/jichi_gyousei/c-gyousei/zairyu/index.html)

(平成29年12月11日確認)

[5] 東京都総務局統計部「区市町村、国籍・地域別外国人口(平成29年1月1日現在)」によると、多摩・島しょ地域では100以上の国と地域から来た外国人が暮らしています。

[6] 普通の日本語よりも簡単で、外国人にもわかりやすい日本語のこと。

1995年に発生した阪神・淡路大震災で、日本語も英語も十分に理解できず必要な情報を受け取ることができない人がいたことがきっかけとなって研究が始まりました。滅災のための「やさしい日本語」が発端でしたが、今日では日本語を学習している外国人のみならず、高齢者や障害者等にも伝わりやすい表現であることや、多言語化する前の中間言語として優れていること等、日常業務においても有効と捉えて活用する自治体が増えています。

当調査会発行「誰にも伝わる情報発信に関する調査研究」(平成29年3月)も併せてご確認ください。

[7] <http://www.spcom.ecei.tohoku.ac.jp/~aito/YANSIS/>

(平成29年12月11日確認)

[8] <http://www.4414ujsakura.ne.jp/Yasanichil/checker/>

(平成29年12月11日確認)

# かゆいところに手が届く!

## いまさら聞けない行政用語

### 他人事ではない地球温暖化対策「適応策」の話

調査部研究員 新井 伸次郎

#### 1. はじめに

～環境部署に限った話ではありません～

地球温暖化対策の各種施策は、これまで主に環境部署の事業として行われてきたものがほとんどでした。しかし、現在ではこれまでの取組に加え、頻発する異常気象からの影響を軽減・回避する対策を併せて行う方向へ移ってきています。実際に施設管理や防災などの部署で行っている事例もあり、ほとんどの部署に関連しています。

本稿では、これらの取組や、今後自治体職員として心得ておくべき望ましい視点について解説していきます。

#### 2. 2つの「地球温暖化対策」

地球温暖化対策は、次の2つに分類されます。

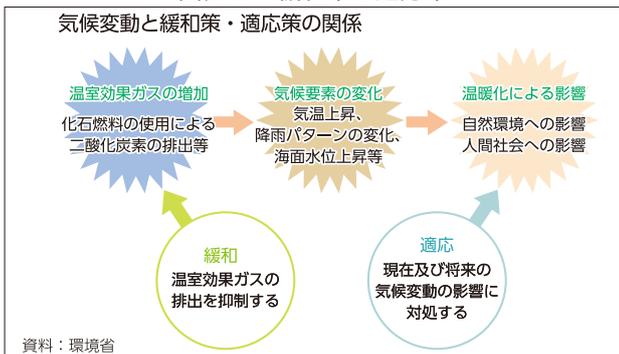
##### ①緩和策

これまで国内で重点的に行われてきた対策で、温暖化の原因とされるCO<sub>2</sub>などの温室効果ガスの排出を抑制するもの

##### ②適応策

大雨や猛暑などの気候変動に対する人体への影響を回避・軽減するもの

図表1 緩和策と適応策

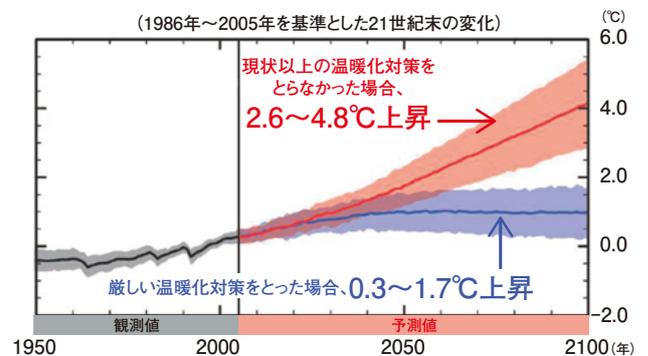


<出典>環境省「環境白書」(平成28年度版) [1]

「緩和策」は、省エネ機器や環境対応車の普

及促進等により進められてきました。しかし、図表2のとおりIPCC[2]第5次評価報告書では、このまま温室効果ガスの削減を進めても平均気温は上昇することが予測されています。

図表2 世界の平均気温の変化の予測



<出典> IPCC 第5次評価報告書の概要 [3]

また、平成27年開催のCOP21[4]で採択された「パリ協定」[5]や、同年11月に閣議決定された「気候変動の影響への適応計画」において、国内でも「適応策」への取組が求められています。

#### 3. 風水害や猛暑による健康被害から身を守る対策していますか？

それではここで、「適応策」の具体的なイメージを持つために、いくつかの事例を図表3に示します。

これまで地球温暖化の「適応策」とは考えずに、このような取組を実施していた方も多いのではないのでしょうか。このように「適応策」は、日常生活の中での対策から、業務に関わるもの、また多額の費用が必要なものや、少しの工夫をすることで実施可能なものまで幅広く含まれます。

普段から「適応策」を意識することで、取組を拡大していける可能性があります。

図表3 適応策の例

分野	適応策	効果
自然災害	・道路、公園、街路樹、自宅等の地中に、貯水タンクや浸透設備の設置 ・排水溝や側溝の清掃	道路等に溢れる水を回避・軽減することが可能
	・溢れた水が溜りやすい場所に、水位計測機器を設置し、リアルタイムで情報を提供 ・ハザードマップの公表	水害による危険を回避・軽減することが可能
健	・街路樹を日よけになるように剪定 ・日傘、帽子の利用	直射日光を回避・軽減することが可能
康	・バス停などにミストシャワーを設置 ・壁面緑化 ・エアコン室外機風向調整板の設置	暑さを回避・軽減することが可能

※閣議決定「気候変動の影響への適応計画」（平成27年11月）を参考に作成

皆さんの部署でも考えられる対策はないでしょうか。管理施設やイベント会場、街並みなどを思い浮かべてみてください。

- ・直射日光で暑くなる場所はありませんか？
- ・雨で毎回水が溜まり苦情が入る場所はありませんか？
- ・エアコンの室外機が熱い場所はありませんか？

このように事例からヒントを得て、対策を考えることが可能です。

実はこれらの対策、「水が溜まる場所」や「直射日光が暑い場所」など、地域ごとのピンポイント対策が重要な点だと気づくことと思います。

そして、大雨や猛暑など気候変動からの様々なリスクが地域へ及ぼす影響に対しては、地域特性を熟知している基礎自治体だからこそ、的確で細やかな「適応策」の検討が可能なのです。

#### 4. 「適応策」の実施に向けて

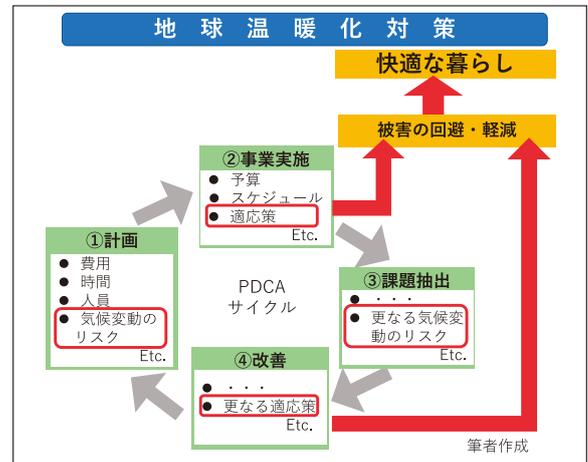
これまで、基礎自治体にできる地球温暖化対策についてご紹介してきました。

一方で、皆さんの担当業務に関する「適応策」について、確たる見通しもなく導入を実施することは難しいと考えられます。そこで、これまでの業務フローの中に、気候変動のリスクの項目を加え検討を行うことをお勧めします。その検討こそが、これまで対策をしていない場所へ

「適応策」を広げ、全く新しい「適応策」の確立につながります。（図表4）

地域や住民を被害から守り、快適に暮らし続けることができるよう、「適応策」を全庁的な課題と捉え積極的に検討を進めていきましょう。

図表4 「適応策」検討の考え方



#### 5. おわりに

担当業務に即した様々な「適応策」について、具体的にイメージが湧いてきたものと思います。

「適応策」を検討する際の考え方は、自治体業務だけでなく日常生活に活かすことも可能です。自治体の職員として、また、1人の住民として、もう一度自身の生活を振り返り、これまでと同様に快適な生活を続けるため、「適応策」を用いながら、地球に優しい行動を共に取っていきましょう。

[1] 環境省「環境白書」（平成28年度版）  
 <<https://www.env.go.jp/policy/hakusyo/h28/index.html>>  
 （平成29年11月28日確認）

[2] IPCC：国連気候変動に関する政府間パネルの略。人為起源による気候変化、影響、適応及び緩和方策に関し、科学的、技術的、社会経済学的な見地から包括的な評価を行うことを目的として、1988年に国連環境計画と世界気象機関により設立された組織。

[3] IPCC 第5次評価報告書の概要  
 <[https://www.env.go.jp/earth/ipcc/5th/pdf/ar5\\_wgl\\_overview\\_presentation.pdf](https://www.env.go.jp/earth/ipcc/5th/pdf/ar5_wgl_overview_presentation.pdf)>  
 （平成29年11月28日確認）

[4] COP21：国際気候変動枠組条約第21回締約国会議気候変動の影響への適応計画：気候変動による様々な影響に対し、政府全体として整合のとれた取組を計画的かつ総合的に進めるための計画。

[5] パリ協定：2020年以降の地球温暖化対策の国際的枠組みを定めた協定。

## 公益財団法人東京市町村自治調査会 平成30年度事業計画の概要

2月26日開催の理事会で承認された、平成30年度の事業計画の概要を紹介します。

### 【事業計画】

- ①市町村の行財政等に関する調査研究  
多摩・島しょ地域の広域的・共通的な行政課題などについての調査研究  
(調査研究テーマの詳細は6～7ページを参照)
- ②市町村共同事業の実施及び支援  
「みどり東京・温暖化防止プロジェクト」、「協賛事業」ほか
- ③市町村の自治に関する普及啓発  
「ぐるり39」・「ニュース・レター」の発行、フォーラム・シンポジウムの開催ほか
- ④広域的市民活動への支援(多摩交流センター事業)  
交流の場の提供事業、広域的市民ネットワーク活動支援ほか

## 「かゆいところに手が届く!多摩・島しょ自治体お役立ち情報」調査テーマ及び「本誌へのご意見」の募集

今号16～23ページにも掲載した「かゆいところに手が届く!多摩・島しょ自治体お役立ち情報」の来年度テーマを募集中です。今回は今年度2回目の募集になります。2月16日付で多摩・島しょ地域各市町村企画担当課にメールでお送りした応募用紙にご記入の上、当調査会あてにお送りください。ご応募をお待ちしています。

- 募集期間 平成30年2月19日(月)～3月19日(月)
- 応募方法 「調査項目・内容、所属市町村名・部課名、氏名」を記入し、Eメール又はファックスで下記あてにお送りください(市町村ごとに取りまとめる必要はありません)。  
メールアドレス:tama005@tama-100.or.jp ファックス 042-384-6057  
※送信時のタイトルに「かゆいところに手が届く テーマ要望」と記載してください。
- テーマ選定 応募内容を参考に順次本誌上でお知らせします(応募者氏名等は公表しません)。  
※応募用紙には本誌全体へのご意見をお書きいただける欄を設けています。本誌のさらなる改善に向けて、紙面の構成・デザイン・載せて欲しい記事など、何でも結構ですでお寄せください。

## 編集後記

今号8～15ページには、平成28年度に発行した調査研究報告書の解説記事を掲載しています。この記事には、「調査研究報告書の内容に関連した記事」というコンセプトを追加しています。これは、報告書の解説に加えて、報告書には記載されていない有識者の意見や盛り込めなかった知見なども加え、読者の皆様が報告書を手にした際、より効果的に活用していただくためのきっかけになれば、という思いで始めたことです。ぜひご一読ください。

また、6～7ページには平成30年度の調査研究テーマを掲載しています。これらは今までと同様に社会情勢を分析して時代を先読みし、将来の市町村の課題解決に資するものとして選定したものです。

今後も、市町村の皆様のニーズの把握に努め、情報発信を行ってまいりますので、引き続きご愛読をよろしくお願いいたします。

(S.N)

発行 公益財団法人 東京市町村自治調査会  
〒183-0052 東京都府中市新町2-77-1 東京自治会館 4階  
TEL: 042-382-0068  
URL: <http://www.tama-100.or.jp/>  
責任者 岸上 隆

本誌のバックナンバー等をご覧いただけます

