

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^[1]。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^[2]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^[3]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

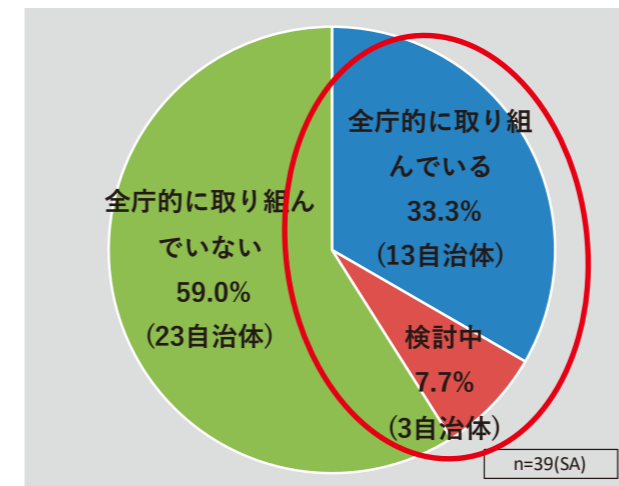
まずは、アンケートから多摩・島しょ地域自治体の現状を見ていきます。

○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。

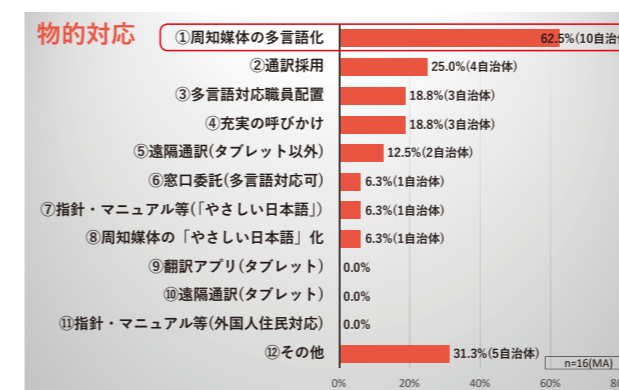


▲図表2 全庁的な取組状況

「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。

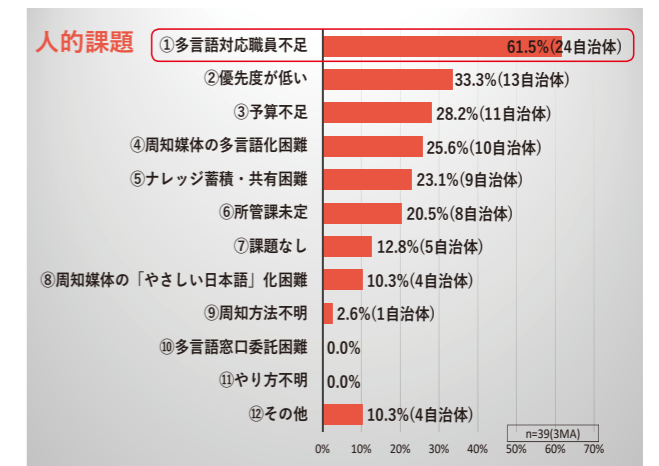
③課題

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」