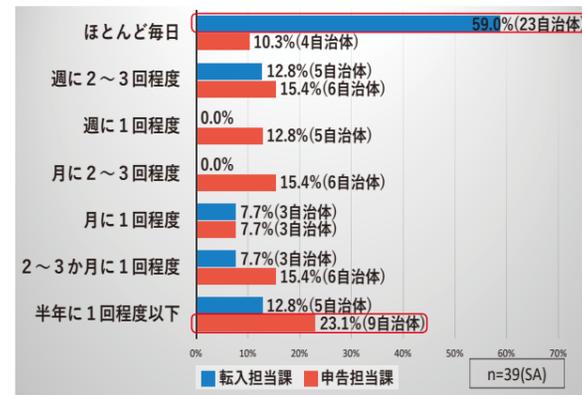


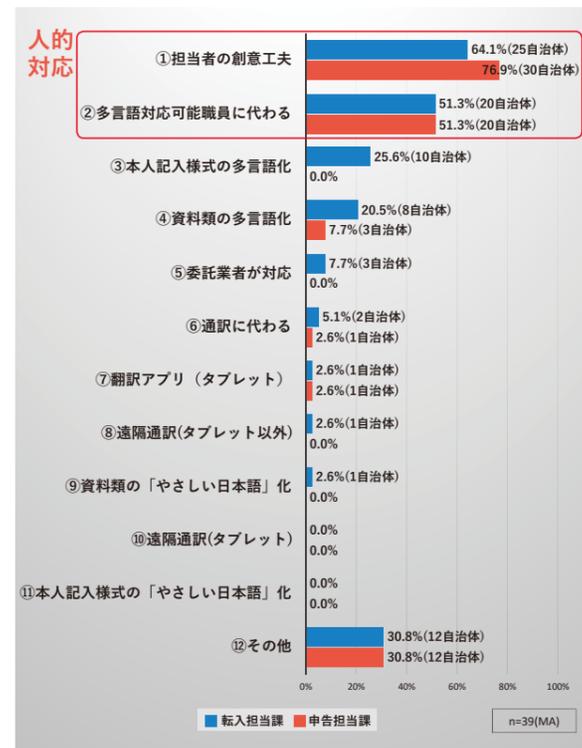
を合わせても25.7%で、転入担当課と比較して来庁頻度は低くなっています。



▲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。

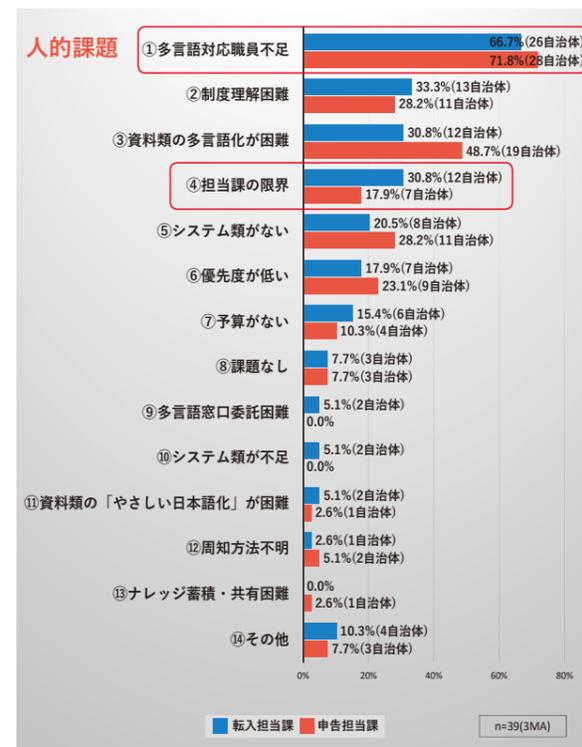
転入担当課においては「③申告用紙や申請書等、本人が記入する様式を多言語化している

(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^[4]」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う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し、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ッ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、