



発行所
三重県地方自治研究センター
三重県津市栄町2丁目361番地
(一)三重県地方自治労働文化センター内
TEL059-227-3298
FAX059-227-3116
E-mail : info@mie-jichiken.jp
https://www.mie-jichiken.jp/

2025年度研究概要

地域における多文化共生の現状と課題

三重県地方自治研究センター 前任研究員 畑 克典

1 多文化共生について

近年、我が国における在留外国人の増加に伴い、「多文化共生」という言葉を目にする機会は確実に増えている。地域社会においても、外国人住民の存在は特別なものではなくなりつつあり、行政においても対応の必要性が広く認識されているところである。

しかし、その一方で、現場に目を向けると、多文化共生は必ずしも円滑に進んでいるとは言えない。制度の整備や支援施策の充実が進められているにもかかわらず、外国人住民が地域の中で孤立する場面や、必要な情報が十分に届いていない状況が見受けられる。こうした課題は、単に制度の有無だけでなく、情報の伝達や地域における関係性のあり方も深く関わっている。

2 三重県における外国人住民の特徴

本稿では、三重県内における多文化共生の現状について、統計データおよびヒアリング調査をもとに整理するとともに、特に現場の声から見えてきた課題に焦点を当てる。あわせて、地域における多文化共生を進めるうえで求められる視点について考察する。

三重県における外国人住民の状況を見ると、全国的な傾向と共通する部分を持ちながらも、いくつかの特徴が見られる。まず、外国人住民の割合は全国平均と比較して高く、地域社会における存在感は年々大きくなっていく。

在留資格別にみると、全国では永住者が最も多く、次いで技能実習や留学などが続くのに対し、三重県で

は永住者や技能実習に加え、定住者や特定技能といった在留資格の割合が高い。特に技能実習や特定技能など、労働力としての受入れに関連する在留資格が多い点は、三重県の特徴の一つである。

また、国籍構成ではベトナムやブラジルなどの割合が高く、製造業や関連産業に従事する外国人住民が多いことが背景にあると考えられる。年齢構成についても、20代から30代の若年層が中心となっており、地域の労働力を担う存在となっている。

このように、三重県における外国人住民は、就労を目的として来日し、地域で生活基盤を築いているケースが多い。そのため、多文化共生の課題は、文化的な相互理解にとどまらず、日常生活や就労に密接に関わる実務的な支援と不可分の関係にあるといえる。

こうした実態をより具体的に把握するため、本研究では自治体担当者に加え、多文化共生に関するイベント参加者や留学生、さらに公益財団法人三重県国際交流財団へのヒアリングを実施した。

3 ヒアリングから見えた現場の実態

ヒアリングを通じて明らかになったのは、外国人住民の増加に伴い、地域社会の中で多様な課題が顕在化しているという現状である。その中でも特に大きなテーマとして浮かび

上がったのが、「情報伝達」と「相互理解」に関わる問題である。

まず、情報伝達の面では、日本語能力の差異が大きな壁となっている。行政手続や生活に関わる制度は、日本語での理解を前提としているものが多く、十分に内容を把握できないまま生活しているケースも少なくない。その結果、必要な手続が遅れたり、誤解に基づく対応が生じたりするなど、生活の安定に影響を及ぼす場面が見られるという声があった。

また、地域において通訳体制が十分でない場合、家族、とりわけ子どもが通訳や手続の補助を担う場面も生じている。こうした状況は、いわゆる「ヤングケアラー」としての負担につながる可能性があり、今後の課題として認識されている。

さらに、日本語学習の機会を求め声も多く聞かれた。就労や日常生活の円滑化にとって日本語能力は不可欠であるが、学習の場や時間の確保が難しいケースも多い。日本語教室などの取組は一定程度行われているものの、参加機会や継続性の確保といった点で課題が残されている。

一方で、文化や習慣の違いに起因する課題も指摘されている。宗教上の理由などから地域行事への参加を控えるケースや、外出に制約があるケースも見られ、その結果として地域住民との接点が限られ、孤立につながる可能性がある。また、日本人

住民側においても、外国人住民の生活背景や文化に対する理解が十分でない場合、誤解や距離感が生じることがある。

こうした状況の背景には、情報格差の存在もある。制度や生活に関する情報が十分に伝わらないことは、外国人住民にとって不安の要因となるだけでなく、日本人住民側においても断片的な情報や先入観に基づいた認識を生みやすい。その結果、相互理解の不足が不信や偏見につながる可能性がある。

ヒアリングでは、単発のイベントや研修だけでは十分な関係構築には至らず、日常的な関わりへの積み重ねが重要であるとの見解も示された。日本語教室や地域活動への参加など、継続的な接点を通じて関係性を築いていくことが、多文化共生の基盤となると考えられる。

このように、現場では制度の整備だけでは解決しきれない課題が複合的に存在しており、情報伝達の工夫と相互理解の促進を両輪として取り組む必要性が強く認識されている。

これらのヒアリングから見えてきた課題を整理すると、多文化共生を進めるうえで重要なのは、制度や施策の充実だけでなく、それらを地域の中でどのように機能させていくかという点にあるといえる。

とりわけ、情報伝達と相互理解は密接に関連しており、いずれか一方のみでは十分とはいえない。外国人

住民に対して制度や生活情報を適切に伝える仕組みが整っていないければ、不安や誤解が生じやすくなる。一方で、日本人住民側においても、外国人住民の背景や事情を知る機会がなければ、断片的な情報に基づく認識が固定化される可能性がある。

また、多文化共生は特別な取組として位置づけられるのではなく、日常生活の中での関係性の積み重ねによって形成される側面が大きい。単発のイベントや啓発活動だけではなく、日常的な接点をいかに生み出すかが重要であり、そのためには地域の中で継続的に関わりが持てる仕組みが求められる。

以上のことから、多文化共生を実効性のあるものとするためには、情報の伝達手段の工夫、相互理解を促進する機会の創出、そして日常的な関係づくりを支える仕組みを組み合わせることが重要であると考えられる。

4 多文化共生に向けた取組の方向性

ヒアリングを踏まえると、多文化共生を進めるためには、制度の整備に加え、情報伝達と相互理解を支える具体的な仕組みを構築していくことが求められる。

本研究ではいくつかの施策を提案しているが、その中でも比較的可なり組みやすいものとして、多文化共生カレンダーの作成が挙げられる。こ

れは、日本を含む各国の祝日や宗教行事、生活習慣に関わる情報を整理し、地域住民が共有できる形で提示するものである。こうした情報を可視化することで、外国人住民の生活背景への理解を深めるとともに、地域行事や日常生活におけるすれ違いの軽減にもつながることが期待される。

また、情報伝達の円滑化を図る観点からは、生成AIを活用した多言語対応や、自治体間で通訳資源を共有する仕組みの構築なども有効であると考えられる。さらに、地域における関係主体をつなぐプラットフォームの再構築を通じて、継続的な情報共有や連携を促進していくことも重要である。

これらの取組は、それぞれ単独で機能するものではなく、相互に補完し合うことで、より実効性を高めるものと考えられる。地域の実情に応じて柔軟に組み合わせながら、多文化共生の基盤を整えていくことが求められる。

5 「今」からの多文化共生

本稿では、三重県における多文化共生の現状について、統計データおよびヒアリング結果をもとに整理してきた。そこから見えてきたのは、外国人住民の増加に伴い、地域社会における多文化共生が着実に進みつつある一方で、情報伝達や相互理解をめぐる課題が依然として存在して

いるという実態である。

多文化共生は、これから新たに取組むべき課題というよりも、すでに地域の中で進行している現実である。したがって、その対応も将来に向けた準備としてではなく、今まさに直面している課題として捉える必要がある。

多文化共生という点、特別な施策や新たな制度の構築が必要とされる場面もあるが、その基盤となるのは、日常生活の中での関係性である。地域に暮らす一人ひとりが、国籍や文化の違いにかかわらず同じ住民であるという前提に立ち、相手の背景を知ろうとする姿勢を持つことが、共生の出発点となる。

また、情報が十分に伝わらないことは、不安や誤解を生む要因となりやすく、結果として相互の距離を広げることにつながる。したがって、正確で分かりやすい情報を適切に届ける仕組みを整えることは、多文化共生を支えるうえで欠かせない要素である。

今後、外国人住民のさらなる増加が見込まれる中で、多文化共生は一部の地域や分野に限られた課題ではなく、社会全体で向き合うべきテーマとなっていくと考えられる。地域の実情に応じた取組を積み重ねながら、誰もが安心して暮らすことのできる社会の実現に向けて、引き続き検討を深めていくことが求められる。

2025年度研究概要

移動窓口導入に関する実態調査報告

三重県地方自治研究センター 前主任研究員 小川 裕佳子

1 調査の背景

近年、人口減少や少子高齢化の進行により、自治体を取り巻く環境は大きく変化している。厳しい財政制約や地域社会の担い手の減少に伴い、行政サービスの提供方法についても見直しが求められており、窓口業務の効率化やデジタル化の取組が進められている。

一方で、行政手続の中には、複雑な書類確認や相談を要するものも多く、「職員から直接説明を聞きたい」「その場で不明点を解消したい」という住民のニーズは、今なお根強く残っている。また、高齢者を中心にオンライン手続の利用が難しいケースもあり、対面による窓口サービスの役割は依然として存在している。加えて、高齢化の進行や公共交通の縮小などを背景に、役所までの移動が困難な住民も増えている。特に中山間地域や過疎地域では、窓口へのアクセスが住民サービス利用の障壁となる可能性も指摘されている。こうした状況への対応として、いくつかの自治体において「移動窓口」と呼ばれる取組が実施されている。移動窓口は、車両等を活用して職員が地域へ出向き、各種行政手続や相談対応を行うものであり、住民の利便性向上や地域との接点づくり

を目的とした新たな窓口サービスの形態として注目されている。

しかし、移動窓口の導入状況や具体的な運営方法については、自治体ごとに取組内容が異なり、全国的な実態が十分に整理されているとは言い難い状況にある。そこで本調査では、移動窓口を実施している自治体を対象にアンケート調査を行い、導入の背景や運営方法、取扱業務、課題等について整理することで、移動窓口の実態を明らかにすることを目的として行った。

2 調査の概要

本調査では、デジタル庁が公開している「自治体フロントヤード改革の取組状況に関するダッシュボード」を基に調査対象を選定した。移動窓口を実施している自治体を抽出したうえで、自治体ホームページや新聞記事等により取組状況を確認し、計20自治体を調査対象とした。これらの自治体に対して郵送によりアンケートを送付し、16自治体から回答を得た（回収率80・0%）。

調査項目は、移動窓口の導入背景、実施方法、取扱業務、運営体制、運営上の課題などである。これらの項目を通じて、移動窓口の具体的な実施状況や自治体が直面している課題について整理した。

3 移動窓口の実施状況

アンケート結果から、移動窓口の導入目的や運営方法にはいくつかの共通した傾向がみられた。本節では、導入目的および運用実態の観点から、その特徴を整理する。

① 導入目的

まず導入目的についてみると、「住民サービス向上」と「高齢化・交通弱者対策」を挙げた自治体がそれぞれ80・0%と最も多く、移動窓口は住民の利便性向上を目的とした取組として導入されている傾向が強いことが確認された。また、「デジタル化施策との連携」を目的とする自治体も60・0%にのぼっており、デジタル行政の推進と併せて導入されている例も多くみられる。

一方、「支所・出張所の統廃合」をきっかけとした自治体は13・3%にとどまっており、移動窓口は支所機能の単純な代替というよりも、住民の行政サービスへのアクセスを確保するための補完的な施策として位置付けられていると考えられる。

② 運用実態

次に運用実態についてみると、移動窓口の運営形態は「自治体職員による直営」が86・7%と大半を占めている。車両についても93・3%が自治体所有車両であり、外部委託ではなく自治体内部の資源を活用した運営が主流となっている。

運行頻度は「週数回」が46・7%と最も多く、次いで「毎日」が33・3%となっている。巡回場所は公民館や集会所など地域住民が集まりやすい場所が中心であり、地域の生活拠点を巡回する形で運行されている傾向がみられる。

提供されている業務内容としては、「マイナンバーカード関連手続」(93・3%) および「住民票や印鑑証明書等の交付」(86・7%) が中心となっている。これに加えて、税証明の申請受付や介護・福祉に関する相談など、自治体によっては幅広い業務が取り扱われている。自由記述回答からも、証明書交付にとどまらず、住民相談の窓口として活用されている事例が確認された。

また、従事職員数は1〜3人と少人数体制で運営されている点も共通している。

以上の結果から、本調査対象における移動窓口は、直営方式で比較的人数により運営されながら、証明書交付や各種相談対応など複数の行政サービスを提供する「小規模・直営・多機能型」の運営形態が主流であることが明らかとなった。

4 運用上の課題と対応

アンケート結果から、移動窓口は住民サービス向上や交通弱者対策を目的として導入され、一定の効果が認識されている一方で、運用面ではいくつかの共通した課題も指摘されている。本節では、主な課題とその対応の方向について整理する。

まず、多くの自治体が課題として挙げているのが利用者数の確保である。アンケート調査の回答では「利用者数の少なさ」を課題と回答した自治体が80・0%と最も多くなっている。移動窓口は住民の利便性向上や高齢者対策を目的として導入され

ているものの、必ずしも安定的な利用につながるという事例もみられる。庁舎窓口とは異なり、移動窓口は住民がその存在や利用方法を事前に知らなければ利用につながりにくい性質を持つことから、周知のあり方が重要な要素となる。

このため、利用促進に向けては広報紙やホームページによる周知に加え、地域の実情に応じた広報活動を行うことが重要である。例えば、老人クラブや地域サロン、公民館活動など住民が日常的に集まる場において説明を行うことで、制度内容や利用方法を直接伝えることができる。

また、自治会や民生委員、社会福祉協議会など、地域で住民と接点を持つ関係者を通じて情報を届けることも、利用促進に効果的であると考えられる。さらに、導入初期にはスパーや郵便局など生活動線上の場所を開設することで、実際にサービスを提供する機会を設けることも認知度を向上につながると考えられる。

次に挙げられるのが職員体制の確保である。アンケートでは「職員の確保」を課題とする自治体が60.0%にのぼった。前節でみたように、移動窓口の多くは自治体職員による直営方式で運営されており、従事職員数は2人程度の少人数体制が中心となっている。そのため、既存の窓口業務と兼務しながら運営している自治体も多く、人員配置や業務調整が課題となることがうかがえる。

また、移動窓口では証明書交付に加えて各種相談対応など幅広い業務を扱う場合もあり、従事職員には一定の業務知識が求められる。しかし、現場職員のみですべての行政実

務に精通し、多様な相談に対応することは現実的に難しい場合もある。

このような課題への対応としては、ICTを活用した庁内連携の仕組みを整備することが有効と考えられる。アンケート結果からは、オンライン会議システムを活用し、本庁担当課と接続して相談対応を行っている自治体も多くみられた。福祉や税務など専門的な説明が必要な場合には、本庁の担当職員と利用者をオンラインでつなぐことで、移動窓口においても専門的な相談対応を行うことが可能となる。現場職員は申請書の記入支援や受付など対面による支援を担い、制度説明や専門的判断は本庁担当課が担うといった役割分担を行うことで、特定の職員の経験や能力に依存しない体制を構築することができると考えられる。

以上のように、移動窓口は住民に身近な場所で行政サービスを提供する取組として一定の意義を持つ一方で、利用促進や運営体制の確保といった課題も抱えている。今後は、周知方法の工夫やICTを活用した庁内連携の強化などを通じて、地域の実情に応じた持続的な運用を図っていくことが重要であると考えられる。

5 おわりに

本調査では、移動窓口を実施している自治体を対象にアンケート調査を行い、その導入背景や運用実態、運営上の課題について整理した。その結果、移動窓口は主として住民サービスの利便性向上や高齢者・交通弱者への対応を目的として導入されており、地域に向いて行政サー

ビスを提供する窓口形態として一定の役割を果たしていることが確認された。

また、運営形態としては自治体職員による直営方式が主流であり、少人数体制で証明書交付や相談対応など複数の行政サービスを提供する「小規模・直営・多機能型」の運営が多くみられた。一方で、利用者数の確保や職員体制の維持など、運用面の課題も多くの自治体に共通して存在していることが明らかとなった。

人口減少や高齢化の進行により、今後も行政窓口へのアクセスが困難となる住民の増加が見込まれる中、移動窓口は住民の生活圏に行政サービスを届ける一つの手法として、一定の可能性を持つ取組であると考えられる。もともと、その効果を評価する際には利用者数のみを指標とするのではなく、行政サービスへのアクセスを確保する役割という観点から総合的に捉えることも重要である。その一方で、限られた人員や財源の中で持続的に運営していくためには、地域の実情に応じた運行方法の見直しや、ICTを活用した庁内連携などを通じて、効率的かつ効果的な運用を図っていくことが求められる。

今後、行政サービスのデジタル化はさらに進展していくと考えられるが、その一方で対面による支援の必要性が完全になくなるわけではない。移動窓口は、デジタル化による効率化と対面支援を補完的に組み合わせる行政サービスの一形態として、今後の窓口サービスのあり方を考えるうえで重要な示唆を与える取組であるといえる。

就任のご挨拶

主任研究員 熊谷 真緒

この度の人事異動に伴い、この4月より津市から三重県地方自治研究センターに派遣されることになりました。

私はこれまで市職員としていくつかの部署で勤務してまいりました。しかしながら、「もったいなくてあれば」とその時々思うことはあっても、日常の業務に追われ、現状をより良くするための本格的な方法を考える余裕が持てずにいたのが正直なところでした。

昨今、社会課題はますます複雑になり、自治体の業務もそれに呼応して増え続けています。各自治体で問題に対して先進的な取組をされていても、それを他の自治体と共有するための余裕が現場にあまりないのが実状だと思えます。

また、年々少子高齢化が進み、都市部への若年層の流出が止まらない現状において、限られた人員と時間でいかに効率的かつ効果的に行政サービスを維持・向上させていくべきかということは、今後一層求められていくことでしょう。

今回地方自治研究センターという、地方自治を俯瞰できる立場に身を置く機会をいただきましたことから、最前線で働かれている職員の皆様へ代わり、有用な情報を収集・発信することで、日々の業務の一助となりたくと考えております。

当センターの研究活動を通じ、三重県や県内市町の発展、そして住民の皆様の幸福に貢献できるよう、精一杯励んでまいります。何卒よろしく申し上げます。