

令和8年3月定例会委員会代表質問

通告1

総務経済常任委員会

質問 多文化共生における生活支援体制の強化を

ながぶち ゆたか
長渕 豊 委員

【質問：長渕 豊 委員】

4番、長渕豊です。総務経済常任委員会より、多文化共生における生活支援体制の強化をということで、代表質問をさせていただきます。

本町においても、留学生や技能実習生、就労目的の外国人住民が増加傾向にあります。今後は労働力としての一時的な滞在者ではなく、地域で共に生活する生活者、住民としての関わりが一層重要になります。

これまで本町では、誘致の会と共に留学生への就学支援を実施するなど、人材確保や地域活力維持の観点から先進的な取り組みが進められ、一定の成果を上げてきたと評価しております。

しかし、本格的な人口減少・人手不足時代を迎え、外国人材の受け入れ競争が激化する中、選ばれる町であり続けるためには、これまでの取り組みをさらに深化させる必要があります。

現状では言語や生活習慣の違いから、ごみ出しなどの生活ルールや町内会加入などの地域参加において、相互理解の不足による課題も見受けられます。また、委員会においても、外国人住民の実態把握の不足、生活相談や情報提供体制の強化、日本語支援が十分に届いていない層への対応など、生活に直結する課題が指摘されています。

多文化共生とは、日本側のルールを一方向的に強いるものではなく、互いの文化的背景を尊重し、地域社会を共に創る営みです。

以上を踏まえ、外国人住民を地域社会のパートナーとして位置づけ、生活支援と相談体制の充実を図る観点から、4点について伺います。



質問 1 現状把握について

【質問：長渕 豊 委員】

まず一つ目です。現状把握についてということです。

本町における外国人住民について、人数や国籍、在留資格、居住・就労分野といった基礎データに加え、生活を送る上で直面しているごみ出しなど、具体的な障壁や困り事の把握状況、労働環境に関する相談、相談実績や通訳支援サービスの利用状況など、現状の取り組みと実態把握の状況についてお伺いします。

【答弁：経済部長】

長渕議員御質問の1点目、現状把握について御答弁申し上げます。

本町における外国人住民は、令和3年度の日本語学校開校や令和5年度に創設した外国人財誘致推進事業の取り組みなどにより増加を続けており、本年1月末時点では22か国386人の方が住民登録をしています。国籍別の上位はミャンマーが86人、ベトナムが72人、インドネシアが60人、ネパールが34人、フィリピンが23人であり、在留資格別の上位は留学が115人、特定技能が88人、技能実習が80人、技術・人文・国際、いわゆる技人国が20人、永住者及び特別永住者が各17人となっております。

本町は令和2年度に創設した日本学校誘致・共生社会推進事業を令和4年度から多文化共生推進事業に改称し、外国人住民のサポートや日本人住民との相互理解のための交流イベントの開催などに取り組んでまいりました。

また、令和6年度からはCIR、国際交流員を採用し、SNSのメッセージ機能を活用した相談対応や日本人住民・町内事業者を対象としたやさしい日本語教室、外国人住民を対象とした日本語教室の開催など、事業の深化に取り組んでおります。その他、北海道外国人相談センターによる移動相談会の受入れや出入国在留管理局の支援による電話機を活用した通訳支援サービスの各窓口への導入などを行っておりますが、移動相談会につきましては、昨年度は町内事業者及び外国人住民からそれぞれ1件の申し込みがありました。今年度は申し込みがなく、通訳支援サービスについては活用実績がございませんでした。

なお、CIRなど本町担当部局に対し、外国人住民からは行政手続きや手続きの際の通訳支援に関する相談が、日本人住民や町内事業者からはごみの分別や自転車の乗り方への指導など、生活全般に関する相談が主に寄せられております。

また、今年度設置した外国人財雇用相談デスクに対しては、町内事業者から外国人材

の受け入れに関する相談が寄せられております。

【再質問：長渕 豊 委員】

4番、長渕豊です。再質問させていただきます。

ただいまの答弁で相談はあるということですが、件数や内容を整理集約していないということが何となく分かりました。

町として外国人住民の生活上、就労上の課題をC I Rが窓口となり対応しているのも分かりますが、課題が把握・整理されていなければ、施策の優先順位づけや改善は困難だと考えます。

今後、相談内容の分野別整理、件数の把握、関係部署間での情報共有を行う考えはあるのか、具体的にお示してください。

【答弁：経済部長】

はい。ただいまの長渕議員からの再質問にお答えしたいと思います。

外国人住民の相談対応につきましては、各部局、C I Rが国籍によらない町民からの行政相談の位置づけで対応しておりまして、件数や分野別の体系的な整理は行っておりませんが、C I Rに寄せられる相談につきましては、内容に応じ、各所管部局に相談の上で回答するか、各窓口への相談に同席する対応を行っており、相談の対応のノウハウにつきましては、今後、未来の対応に活用しているところでございます。

ただ、日本語が堪能な方ですとか、外国人材の所属機関が同行する場合は、各窓口で問題なく対応が完了しているというところでございまして、件数や相談内容の把握は困難ではありますけれども、各窓口で対応が完結出来ない場合は、C I Rに相談する体制を広く周知するとともに、C I Rが関与した事例につきましては、内容の把握や分析に努め行政内部で共有し、相談対応の質の向上に生かしていきたいと考えておりますので御理解いただきたいと思います。以上です。

質問2 総合計画に基づく施策展開について

【質問：長渕 豊 委員】

2つ目の質問、総合計画に基づく施策展開についてということで質問させていただきます。

第7期総合計画後期基本計画では、多文化共生は国際化・地域間交流の促進の中に位置づけられ、国際化に向けた環境整備や外国人住民の支援や交流活動などを進めていく施策とされています。こうした計画の方向性を踏まえ、外国人住民を単なる労働力や支援対象ではなく、地域づくりを担うパートナーとして、位置づける視点が重要と考えます。

人口減少が進む本町の未来を見据え、外国人住民の定住促進や地域参画の拡大を具体的にどのような事業展開として進めていくのか、町長のお考えをお伺いします。

【答弁：町長】

長渕議員御質問の2点目、総合計画に基づく施策展開について御答弁申し上げます。

御質問にありますとおり、本町のまちづくりの最上位計画であります第7期中標津町総合計画・後期基本計画の基本目標、つながりが未来を築くまちづくりにおける国際化、地域間交流の促進の項目に、主要施策として国際交流、多文化共生社会の実現を位置づけておりますが、外国人材の誘致も併せて位置づけております。

本町は多文化共生推進事業を連携する事業として、令和5年度に外国人材誘致推進事業を創設いたしました。本事業では就労や留学など、多様な在留資格で来訪する外国人材を財産、財と位置づけまして人財としてですね、まちづくりの担い手になっていただくことを見据えております。

外国人材の定住促進には、本町の生活環境を理解し愛着を持ち、町内における就労意思を持っていただくことが重要ですが、そのためには外国人材の受入れを行う町内事業者や日本語学校、専門学校など関係機関の協力が必要になってまいります。

また、日本人住民の理解や協力も当然必要でありまして、総合計画後期基本計画には、行政と町民・団体・企業の協働に向けた行動指針であります、みんなの行動目標に国際交流イベントの積極的な参加を位置づけております。

本町では現在、CIR国際交流員が中心となりまして、児童館や学校、JICAなど関係機関と連携し、国際交流・多文化共生事業や外国人住民を対象とした日本語教室などの取り組みを行っておりますが、町内事業者や関係機関には外国人材へ参加を周知いただき、日本人住民には積極的に参加いただくことで、本町の生活環境への愛着や住民間の親しみが醸成されていくものと考えております。

外国人材に将来的な定住やまちづくりへの参画を選択いただけるよう、受入事業者や関係機関、日本人住民の理解を得ながら、引き続き協働の視点による事業展開に取り組んでまいりますので、御理解をいただきますようお願いいたします。以上です。

質問3 安心して暮らせる環境整備について

【質問：長渕 豊 委員】

質問3つ目、安心して暮らせる環境整備についてということです。

生活習慣の違いによるトラブル防止や命に関わる防災情報の伝達方法、子どもの教育環境整備などの課題があり、特に災害時には言葉の壁が命のリスクに直結します。そのため防災情報の多言語化、行政情報のやさしい日本語化、生活情報の分かりやすい発信など、外国人住民が安心して暮らせる環境整備を子どもの教育環境整備も含め、部局横断的かつ一体的な取り組みへと強化する考えはあるのか伺います。

【答弁：町長】

長渕議員御質問の3点目、安心して暮らせる環境整備について御答弁申し上げます。

1点目で御答弁申し上げましたとおり、本町には本年1月末時点で22か国386の方が住民登録をしております。全ての外国人住民の言語に対応することは困難ではありますが、外国人住民はまちづくりの担い手であり、安心できる生活環境や教育環境の必要性は強く認識をしているところであります。

本町においては、やさしい日本語や多言語による暮らしの便利帳やごみの分別資料、防災パンフレットなどの資料を庁舎1階に設置し、外国人の転入の際に御案内を申し上げます。

また、CIRですね、国際交流の多言語による情報発信や行政手続きの際の通訳支援、行政資料の多言語化支援などを行ってございまして、多言語化した行政資料は町ホームページからダウンロード可能な体制を順次整えております。

御質問にあります防災面につきましては、前述の防災パンフレットの作成に加え、今年度は初めて外国人を対象とした防災教室を岩谷学園ひがし北海道IT専門学校で行いました。教育面でも北海道教育委員会の事業を活用し、日本語能力に不安のある児童生徒の学習支援を行う日本語指導講師の配置や翻訳機・Webアプリケーションを活用したコミュニケーション支援など教育環境の充実にも努めており、現時点では現在の体制により環境整備が図られているものと考えております。

引き続き、外国人材の受入事業者や関係機関とのネットワークの構築、町内部の連携体制の強化により、外国人住民が安心して暮らせる環境整備に取り組んでまいりますので御理解をいただきますようお願い申し上げます。以上です。

【再質問：長渕 豊 委員】

はい。再質問させていただきます。

生活情報、防災、教育といった課題はそれぞれ所管部局が異なりますが、外国人住民の視点に立てば、分野ごとに対応が分かれているということ自体が分かりにくさにつながります。

また、外国人の子どもたちが安心して学べる環境づくりは、将来の地域定着や共生社会の基盤になると考えることから、日本語支援や学校現場への情報提供など、教育委員会を含めた連携強化が重要になります。

様々な分野の課題に対し、先ほど御答弁いただいた町内部の連携体制の強化により、部局横断的に調整、推進する体制を構築していくということによろしいでしょうか。

【答弁：町長】

はい。再質問に御答弁申し上げます。

外国人の方々は先ほど申し上げましたとおり、人財をたからとしてですね、町は捉えておりますので、外国人の方々が住みやすいまちになるようにですね、しっかりと対応してまいりたいと考えております。以上です。

質問4 相談窓口の充実について

【質問：長渕 豊 委員】

4つ目の質問に移らせていただきます。相談窓口の充実ということについてです。

現在も相談窓口は設置されていますが、外国人住民からは、どこに相談していいかわからない、言葉が難しく内容が理解出来ないといった声も聞かれます。

こうした状況を踏まえ、生活・就労・教育など包括的に受け止めるワンストップ型相談窓口の構築など、外国人住民の視点に立った窓口の整備、関係機関と連携した支援体制の強化など、実効性の高い相談窓口の充実に向け取り組んでいく意向があるのか、見解をお伺いします。

【答弁：町長】

4点目の相談窓口の充実について御答弁申し上げます。

本町における外国人住民の相談体制につきましては、先ほどから申し上げております

C I R国際交流員が行う相談対応に加え、各窓口では電話機を活用した通訳支援サービスや翻訳機の活用などによる相談対応を行っております。そのほか、北海道外国人相談センターによる移動相談会の受入れも行っております。

御質問にありますワンストップ型相談体制につきましては、日本国内における在住歴が長く、外国人による日本生活に精通し、英語やベトナム語、ロシア語や韓国語など8か国語に対応可能な国際交流員が相談者と担当部局をつなぐコンシェルジュ的な機能を担っておりまして、現時点では現在の体制により相談体制が図られているものと考えております。

なお、外国人材の生活サポートにつきましては、在留資格ごとに対応が定められておりまして、例えば技能実習生につきましては監理団体、特定技能1号につきましては受入事業者や特定技能登録支援機関など、所属機関が一次的な対応をすることになっております。

外国人材の所属機関とのネットワーク構築に加え、今回御質問で寄せられました外国人住民の御意見等も踏まえまして、関係機関などと連携した相談対応やC I Rの配置に関する周知の徹底など、外国人住民の皆様の相談窓口機能の充実に取り組んでまいりますので、御理解をいただきますようお願い申し上げます。以上です。

【再質問：長渕 豊 委員】

再質問させていただきます。

今、御答弁いただいた中で、C I Rがコンシェルジュ的な機能を担っており、相談対応は図られているということでした。現状では相談内容ごとに担当課が分かれており、外国人住民にとっては、どこに相談すれば分からない状況が生じていると考えます。

外国人住民の相談については、制度があっても利用されなければ意味がありません。これらのことは一般町民にとっても同じことが言えます。庁舎には総合受付窓口がなく、職員はとにかく忙しい中で町民対応をしなければなりません。外国人も町民も庁舎内に入り目的を果たすために看板を見渡したり、職員の方に尋ねようとするも、尋ねること自体に難しさを感じてしまう方もいます。

そういった方に対応するためにも、多言語対応タブレットなどで、目的の課や多文化共生窓口へ誘導ができるようにすると、外国人はもちろんのこと、町民にとっても分かりやすさを感じることができると考えます。

そこで伺います。タブレットなどを活用した総合窓口を設置し、C I Rを生活・就労・教育を一体的に受け止めるワンストップ型相談窓口として定義し、C I Rへの誘導案内

版の設置や各課窓口ごとに通訳支援サービスが利用出来ますと分かるポップを表示するなど、利用してもらう具体的な取り組みが必要だと考えますが、町長の見解をお聞かせください。

【答弁：町長】

再質問にお答え申し上げます。

受入相談につきましてはC I Rとも相談いたしまして、また関係する受入団体等とですね、相談しながら、しっかりとした対応に結びつくように努力してまいりたいと考えております。以上です。

【再々質問：長渕 豊 委員】

再々質問させていただきます。

今、しっかりと対応すると言っていた部分で、せつかくC I Rとかそういうところがあって、そこに行けばいろんな各課につなげてもらえる、一緒についていってもらえるというような対応をしてもらえるというような状況ですけれども、そのときにやはり誘導してもらうような、誘導看板といいますか、表示だとか、外国人が来たときに日本語の翻訳機っていうのも電話でできるし、いろんな翻訳機も役場でセットされていますけれども、それも対応してもらえるのかどうか分からないということを、ちゃんと対応してもらえるというような形で、各課ごとの窓口でそういうポップ表示があれば安心できるのかなと思います。

そういうために予算措置を講じる考えがあるのか、町としての具体的な工程をお示しください。

【答弁：町長】

再々質問にお答え申し上げます。

外国人は先ほど申し上げましたとおり、多国にわたっておりますので、全ての対応はちょっと難しくなる可能性があります。ですので、なるべく分かる範囲でですね、もちろん対応したいと思いますけれども、まずC I Rのところですね、しっかりと集中できるようにですね、周知を進めてまいりたいというふうに考えております。以上です。