

平成29年4月24日

岡山市長 大森雅夫 様

岡山市監査委員 白神利行
同 土居幸徳
同 鷹取清彦
同 松田安義

平成28年度行政監査の結果について（報告）

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づく監査を実施したので、同条第9項の規定により、その結果を下記のとおり報告します。

記

1 監査を実施した監査委員

白神利行，土居幸徳，鷹取清彦，松田安義

2 監査の種類

地方自治法第199条第2項に基づく監査

3 監査の概要

(1) 監査のテーマ

外国人への情報提供について

(2) 監査の目的

本市内に平成28年5月末現在，中国，韓国などさまざまな国の外国人が10,692人居住している。

また，日本を訪れた外国人の数は，日本政府観光局（JNTO）によると平成27年は約1,974万人となっており，前年から47.1%増加している。

本市は，外国人居住者が積極的にまちづくりに参加することができる環境を整え，共に支えあい共に築く，多文化共生社会を目指すとともに，外国人旅行者の誘致にも積極的に取り組んでいる。

このような状況の中，本市の外国人居住者及び本市を訪れる外国人旅行者への情報提供について，現状を把握し，適切，効率的，効果的に行われているかなどを検証し，今後，本市に滞在する外国人が快適に不自由なく過ごせるよう，市民サービス向上の一端となることを

目的とする。

(3) 監査の対象

全ての課

(4) 監査の期間

平成28年9月1日から平成29年3月31日まで

(5) 監査の方法

関係書類及び関係資料の提出を求め、また、関係職員から事情聴取を行う。

(6) 監査の着眼点

- ① 外国人からの要望等を把握しているか。
- ② 外国人が必要な情報が適切、効率的、効果的に提供されているか。
- ③ 提供した情報が有効に活用されているか。

4 監査の結果

全課に対して調査した結果は次のとおりである。

(1) 岡山市における外国人の状況について

① 外国人の住民登録数

[表1] 在住外国人者数（国別）

年度	在住外国人者の状況								
	在住者数 (人)	国籍別の状況(人)							
		中国	韓国・朝鮮	ベトナム	ブラジル	フィリピン	ペルー	アメリカ	その他
平成19年12月31日	9,714	4,044	3,489	-	462	500	16	163	1,040
平成21年3月31日	10,007	4,595	3,291	-	359	494	15	157	1,096
平成28年12月31日	11,215	4,226	2,714	1,677	272	624	36	191	1,475

※平成19年12月31日、平成21年3月31日の外国人の数は外国人登録による

※区政推進課提供

岡山市に住民登録をしている外国人は、平成28年12月31日現在11,215人であり、平成19年12月31日と比較すると1,501人（15.5%）の増加となっている。国別の人口を比較すると、ベトナム人の増加が顕著である。

また、区別・男女別の人口は次表のとおりである。

[表2] 行政区別在住外国人者数

	(人)		
	計	男	女
北区	6,520	3,206	3,314
中区	1,691	785	906
東区	995	440	555
南区	2,009	922	1,087

※平成28年12月31日現在 区政推進課提供

行政区別の人口は北区が6,520人（58.1%）、中区が1,691人（15.1%）、東区が995人（8.9%）、南区が2,009人（17.9%）となっており、北区在住が半数以上を占めている。

② 外国人旅行者数

平成25年度から平成27年度に岡山市に宿泊した外国人は次表のとおりである。

[表3] 外国人宿泊者数（岡山市・月別）

							(人)
	4月	5月	6月	7月	8月	9月	
平成25年度	3,669	2,033	2,255	2,911	3,692	2,311	
平成26年度	4,713	3,071	2,976	3,263	4,482	3,301	
平成27年度	8,498	5,567	4,649	4,421	8,215	5,386	
10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計	
4,221	4,399	2,147	1,541	1,932	2,734	33,845	
3,570	4,403	2,315	2,306	3,739	4,472	42,611	
7,931	7,769	4,858	3,799	4,452	7,328	72,873	

※観光コンベンション推進課提供資料

平成27年度に岡山市へ宿泊した外国人は72,873人で、平成26年度と比較すると、30,262人(71.0%)の増加、平成25年度との比較では39,028人(115.3%)の増加となっている。

また、平成27年度に岡山県への外国人旅行者の宿泊者数は次表のとおりである。

[表4] 外国人宿泊者数（岡山県・国別）

												(人)
国別	韓国	台湾	中国	香港	タイ	シンガポール	マレーシア	フランス	アメリカ	その他 欧米	その他	計
宿泊者数	18,385	39,309	29,079	16,979	3,425	1,354	1,648	7,810	9,154	16,684	18,517	162,344

※県内の旅館・ホテルの協力を得て実施した調査による（岡山県発表）

もっとも多い外国人宿泊者は台湾からで、以下中国、韓国となっている。

市内の観光施設を訪れた外国人の数は次表のとおりである。

[表5]

(人)

年度	23	24	25	26	27
岡山城天守閣	5,456	11,574	15,654	21,744	28,402
ももたろう観光センター 出石しろまち工房 岡山市観光案内所 (合計)	5,640	9,717	11,438	14,741	19,469

※観光コンベンション推進課提供資料

(2) 外国人への情報提供の状況について

① 総合的な情報（岡山市公式ホームページほか）

現在、岡山市のホームページは、民間の自動翻訳サービスを利用し、英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・ポルトガル語・フランス語・イタリア語・ドイツ語・ベトナム語に翻訳されている。

自動翻訳システムは言い回しなどの違いにより、翻訳内容が変わり意味が通じない可能性があり、完全とはいえないが、各課が作成したページは公開と同時に各言語に翻訳される。

なお、「みんなで集める情報たから箱事業」として公開されている、「子育て応援サイトこそだてぼけっと」、「水と緑が合言葉 おかやまESDなび」、「おかやまNPO・ボランティアサイト つながる協働ひろば」、「おかやま団体検索」、「スポーツ・文化・生涯学習サイト LIFEおかやま」については、英語、中国語（簡体字・繁体字）、韓国語に自動翻訳されている。

岡山市のホームページの各外国語の閲覧数については次表のとおりである。

[表6] ホームページ閲覧数（平成28年4月～平成29年2月）

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	合計
英語	385	232	539	466	498	415	374	446	240	352	348	4,295
韓国語	67	42	132	169	94	100	143	61	58	85	173	1,124
中国語(簡体字)	115	82	105	46	73	101	152	72	67	53	96	962
中国語(繁体字)	208	243	352	253	255	350	211	217	219	161	303	2,772
ポルトガル語	47	17	57	54	18	58	4	11	14	21	17	318
スペイン語	19	3	22	81	43	14	18	18	2	10	12	242
フランス語	27	21	33	35	14	21	10	13	4	7	26	211
ドイツ語	3	13	17	9	8	15	4	19	15	10	19	132
イタリア語	18	11	4	5	25	4	1	1	4	3	9	85
ベトナム語	90	46	66	23	33	27	27	12	13	37	16	390
合計	979	710	1,327	1,141	1,061	1,105	944	870	636	739	1,019	10,531

※広報広聴課提供資料

※「みんなで集める情報たから箱事業」については閲覧数に含まれていない。

また、閲覧言語のうち上位の英語と中国語（繁体字）において、特に閲覧数が多かったのは次表のとおりである。

〔表7〕 上位閲覧数（平成28年4月～平成29年2月）

言語	内容	閲覧数
英語	岡山市TOP	398
	あくら(国際課情報紙)	280
	ESDアワード開催	165
中国語 (繁体字)	岡山市TOP	266
	観光・文化・イベント	231
	中央卸売市場	196
	岡山城	195

※広報広聴課提供資料より集計

※「みんなで集める情報たから箱事業」については閲覧数に含まれていない。

閲覧言語による閲覧数により、外国人が何に興味を持っているかを解析することができる。

② 災害・救急等に関する情報

〔表8〕

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
危機管理室	岡山市防災マニュアル多言語版	パンフレット HP	英語, 中国語, 韓国語	基本的な防災知識について普及啓発を図るため。
	海拔表示	看板	英語	ピクトグラム等絵表示で視覚的にわかりやすく表示
	避難所看板		英語, 中国語, 韓国語	
消防企画総務課	緊急のための多言語ガイド	HP	英語, 中国語, 韓国語	緊急時の対応について、それぞれの言語で案内する。
予防課	住宅用火災警報器について	リーフレット 各団体のHP	英語, 中国語, 韓国語	住宅用火災警報器について、鳴動した際の対処方法を広報する。
	民家民泊について		英語, 中国語, 韓国語	民家民泊について、サービスを提供又は利用するにあたっての注意喚起を行う。
救急課	多言語版・救急時情報収集シート ※の活用	リーフレット	英語, 中国語, 韓国語, フランス語, ドイツ語, スペイン語, タガログ語等	救急活動を実施するにあたって、必要な情報を各言語で表示してある。救急隊は外国人の傷病者に対してこの救急情報シートを示しコミュニケーションをとるようにしている。
南消防署	救急利用の適正化について	HP	英語, 中国語, 韓国語	総務省消防庁のホームページ上で公開されている「救急車利用マニュアル」にリンクさせる項目を、南消防署のホームページに作成している。

※他言語版・救急時情報収集シート…日本語によるコミュニケーションが不十分な外国人の救急患者が発生

した際に、患者や家族などと救急隊員の間で意思疎通を迅速にはかるための「指さし式」の対訳集。多文化共有センターひょうごのHPからダウンロードし、岡山市消防局所有の救急車全26台に積載し救急現場で活用している。

上表のうち、危機管理室では基本的な防災知識について普及啓発を図り、外国人にも即時に情報を伝えるために、多言語での表示とともにピクトグラム（視覚記号）等絵表示を活用している。

③ 医療，福祉，健康に関する情報

[表9]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
医療政策推進課	医療・福祉ブランドの構築・発信	パンフレット	英語	・岡山市の医療資源 ・岡山市中心部の医療機関10病院の位置図と概要 ・最先端医療の事例紹介ほか
	市民病院	タブレット端末	英語，中国語，スペイン語，ポルトガル語，ロシア語	外国人の医療受診等のための翻訳アプリの活用
こども福祉課	児童手当支給事業	チラシ	英語，中国語，韓国語	・制度概要(支給対象・支給金額等) ・手続き方法(必要書類・受付窓口等)の案内
	災害遺児教育年金支給事業	チラシ 加入申込書	英語，中国語，韓国語	・制度概要(支給対象・支給金額等) ・手続き方法(必要書類・受付窓口等)の案内
健康づくり課	妊娠届	届出書	英語，中国語，韓国語	妊娠届の申請を受け，親子手帳や妊婦健診や乳児健診の受診券を交付。合わせて子育ての行政サービスや育児の情報をまとめた冊子を提供する。
	親子手帳	冊子	英語，中国語，韓国語，タイ語，インドネシア語，ベトナム語，ポルトガル語，タガログ語	
	子育てのしおり	冊子	英語，中国語，韓国語	
	1歳6か月健康診査	問診票	英語	1歳6か月児及び3歳児に対し，医師や歯科医師等による総合的な健康診査を実施し，その結果に基づき指導，支援を行う。
	3歳健康診査	問診票	英語	
	胃がん検診	問診項目の案内	英語，中国語	検診票の問診項目を翻訳したものを提示して回答してもらう。
	肺がん検診	問診項目の案内	英語，中国語	

親子手帳については、市販のものを購入し提供しているため、日本語版で行った一部の内容変更については対応できていないが、別途作成している「子育てのしおり」の外国語版において対応しているという回答があった。また、健康診査の問診票などが変更になった場合、適時外国語版に変更できていないという課題が報告された。

④ 町内会，NPO，ボランティア活動等に関する情報

[表10]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
市民協働企画総務課	町内会加入啓発パンフレット(外国語版)の配布	パンフレット HP	英語, 中国語, 韓国語	町内会への加入方法や活動内容の説明
市民活動支援室	市民協働推進ポータルサイト運営	HP	英語, 中国語, 韓国語	NPOやボランティア活動, 市民協働に関する情報(行政・民間に関係なく)を発信し, 市民活動を活性化し, 協働のまちづくりをすすめる。
ESD推進課	ESDの情報発信	パンフレット HP メール	英語, 中国語, 韓国語	ESD活動の紹介や事業の募集告知等岡山地域のESDの取組の情報発信
京山公民館	フレンドリー京山	チラシ 広報紙 HP	英語, 中国語, 韓国語	交流会や講座などとおして, お互いの文化や風習を知り, 認め合い, 顔の見える関係をつくり, 外国人も参画する多文化共生社会をめざす。 ・お医者さんマップづくり ・日本語のサポートほか
岡輝公民館	主催講座	リーフレット チラシ	英語, 中国語, 韓国語	主催事業の開催 ・日本語教室の開催 ・日本語リトミックの開催 ・まるごとワールドin岡輝の開催 ・多国籍防災会議2016

京山公民館では, 上記のほかにも「京山で地球めぐり」(各国の料理を作り, 交流する会), 「ワールドクラブ」(子育て中の外国人を対象に, 子育てに役立つ情報や話をする会), 「異文化交流事業」等の事業が行われた。また, 講座に参加した外国人に「フレンドリー京山」の企画委員となってもらい, 意見を出し合っている。さらに京山地区ESDフェスティバルにおいて, 「フレンドリー京山」企画委員のメンバーが多文化共生をめざすプログラムを企画・運営しているという報告があった。

⑤ 税金, 保険, 年金に関する情報

[表11]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
料金課	国民健康保険料について	チラシ	英語, 中国語, 韓国語, ベトナム語, タガログ語	・外国人留学生等の国民健康保険制度への理解を促進し, 納付意識の向上を図ること ・外国人留学生等に国民健康保険料の口座振替を勧奨し, 収納率の向上を図ること
国保年金課	国民年金制度について	チラシ HP	英語, 中国語, 韓国語, ポルトガル語, ベトナム語, スペイン語, インドネシア語, タガログ語, ポルトガル語, ロシア語	国民年金の制度説明及び手続案内のため
	国民健康保険への加入について	パンフレット HP	英語, 中国語, 韓国語	国民健康保険の制度説明及び手続案内のため

料金課では, 国民健康保険の制度, 納付の方法, 出国に関する手続きをダイジェスト版で分かりやすく表現したチラシを作成している。チラシの作成においては, 簡潔な表現に努め, 誤訳が生じないように配慮しているほか, 字数が少なくなるよう表現方法を取捨選

択し、紙の色を国ごとに好まれる色にすることで、好印象を与えるといった工夫がされている。また、項目ごとにパブリックサイン（絵記号）を配することで直接的に内容がわかるようにしているという工夫が報告された。

⑥ ごみの収集、リサイクルに関する情報

[表12]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
環境事業課	ごみ減量リサイクルガイドど～すりゃええ？外国版	パンフレット HP	英語, 中国語, 韓国語, ベトナム語	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみ出しの曜日と時間 ・各種ごみの分け方, 出し方 ・ごみに出せない物について ・ごみに関しての問合せ先などに関する啓発

環境事業課では、「ごみ減量リサイクルガイドど～すりゃええ？外国版」を作成し、岡山市在住の外国人へのごみの出し方、分け方の啓発をしている。平成28年9月からは、従来の英語、中国語、韓国語版に加え、ベトナム語版も作成された。また、外国語学校等での出前講座も開催している。

⑦ 子育て，教育に関する情報

[表 13]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
教育企画総務課	「岡山っ子育成条例行動指針&行動計画」(多言語版)の市ホームページ掲載	HP	英語，中国語，韓国語	本市の子どもの育成に関する基本理念等を定めている「岡山っ子育成条例」の「行動指針」と「行動計画」について，外国人児童・生徒の保護者をはじめとする外国人市民に広報するため
就学課	就学援助事務	チラシ申請書	英語，中国語，韓国語	外国人の保護者に対し，就学援助について周知するもの及び申請受付をするもの
	就学事務(入学等に関する事務)	リーフレット	英語，中国語，韓国語	外国人のこどもの保護者に対し，初中等教育を受ける機会があることを周知するもの
指導課	日本語指導講師派遣事業	パンフレット	日本語	外国人市民及びその子どもが，就学の参考にしたり，日本の学校生活について理解したりするための支援
保健体育課	スポーツ振興センター 災害共済給付制度	チラシ	中国語	独立行政法人日本スポーツ振興センター災害共済給付制度に関する内容の説明及び加入同意書
	学童校外事故共済見舞金	説明書 申込書	英語，中国語，韓国語	共済制度の説明および加入申込書
	結核検診	結核検診問診票	英語，中国語，韓国語，ポルトガル語	結核に関する質問6項目+BCG接種歴
中央図書館ほか	利用案内	チラシ HP	英語，中国語，韓国語	利用者登録や資料の貸出など，図書館利用についての説明
	外国語資料の提供		英語，中国語，韓国語 他	小説等の読みものだけでなく，実用書等を用意している。また，英語版だけでなく中国語や韓国語その他の言語版の絵本も用意するようにしている
	多文化多言語コーナーの設置			岡山県内で発行された多言語の資料，多文化，国際交流に関する資料などを集めたコーナーを設置して，情報提供に努めている。
	外国語絵本の読み聞かせ		英語，中国語，韓国語	外国語と日本語で同じ絵本を交互に読み合い，参加者が絵本の内容を理解できるようにしている。読み聞かせだけでなく，外国の文化や風習について話を聞くなど，参加者が異文化に親しむことができる機会を作っている。
岡山市立芳泉小学校	学校教育活動全般について	通訳ボランティア	中国語	・伝達物や提出物などの内容・説明の通訳 ・家庭訪問，懇談会時の通訳

教育委員会事務局指導課が行っている日本語指導講師派遣事業では，入学，生活，勉強，行事など，来日後，子どもが学校に慣れるために最低限必要な事項を，すべての漢字にひらがなでルビを振ったパンフレットで説明しているが，日本独特の教科や活動を外国の方に分かりやすく伝えることが難しいという課題が報告された。

保健体育課が行っている結核検診では，多言語の問診票を作成することで，スムーズな回収と精密検査の指示が可能となっているが，回答を母語で書かれた場合は回収した側が読むことができないという課題が報告された。

⑧ 観光に関する情報

[表 14]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
観光コンベンション推進課	国際観光振興事業	パンフレット HP	英語, 中国語, 韓国語	英語, 中国語(簡体字, 繁体字), 韓国語等外国語の観光パンフレットの作製し, 配布
	岡山城天守閣	パンフレット HP	英語, 中国語, 韓国語	・外国人観光客の利用が想定されるWi-Fiスポット環境の設置 ・館内にて閉館の5分前と15分前の2回, 英語・中国語・韓国語アナウンス(録音音声)を実施
	ももたろう観光センター, 出石しろまち工房, 岡山市観光案内所	パンフレット 広報紙	英語, 中国語, 韓国語	・外国人旅行者への岡山市の観光情報の提供, 案内 ・Wi-Fiフリースポット環境を活用したインターネット接続用タブレット端末の設置
交通政策課	岡山市コミュニティサイクル「ももちゃり」	リーフレット タッチパネル	英語, 中国語, 韓国語 (リーフレットは英語のみ)	ももちゃりの説明・登録方法・利用方法など

岡山城天守閣や各観光案内所の管理を委託された指定管理者からは, 増大する外国人観光客の受け入れに向け, 外国語対応できるスタッフの増員・配置・処遇といった環境の整備・充実が今後の課題であると報告された。

⑨ 文化, 芸術に関する情報

[表 15]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
文化振興課	おかやま国際音楽祭	チラシ	英語, 中国語, 韓国語	・イベントチラシ ・ウエルカムコンサート出演者募集チラシ
岡山シティミュージアム	外国語版リーフレット	リーフレット	英語, 中国語, 韓国語	外国語版紹介リーフレットを作成することにより利用促進を図る。
	解説パネル	展示室の解説パネル	英語	展示品の英語解説パネルを作成し, 外国人の方にもわかりやすく解説
オリエント美術館	オリエント美術館事業	リーフレット HP	英語, 韓国語	・オリエント美術館概要紹介パンフレット(英語, 韓国語) ・ホームページ(英語)でのオリエント美術館概要紹介 ・収蔵品検索システム(英語)
		音声アナウンス	英語	音声ガイドサービス(英語) 館蔵品展の展示品の紹介

岡山シティミュージアムでは, 紹介リーフレットを日本語版より大きいサイズで作成し, 見やすくしている。オリエント美術館では, 英語で情報提供する場合, 英語を母語としない外国人にも分かりやすい語彙を使うといった工夫が報告された。

⑩ イベント・講座に関する情報

[表 16]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
政策企画課	岡山芸術交流2016	パンフレット ポスター マップ, HP	英語	リーフレット, ウェブページの英語版を作成。 マップ, ポスターについては日英の2か国語表記を行った。
		他言語対応スタッフ		多言語対応のスタッフを会場に配置
スポーツ振興課	おかやまマラソン	HP メール	英語	おかやまマラソンの大会要項, ランナー募集
		外国語対応ボランティアの配置	英語	会場内での案内, 相談等への対応
東区総務・地域振興課	西大寺会陽	リーフレット	英語, 中国語, 韓国語	日本語版の西大寺会陽リーフレットを翻訳したもの(会陽の由来や解説など)
京山公民館	フレンドリー京山	チラシ 広報紙 HP	英語, 中国語, 韓国語	交流会や講座などとおして, お互いの文化や風習を知り, 認め合い, 顔の見える関係をつくり, 外国人も参画する多文化共生社会をめざす。 ・お医者さんマップづくり ・日本語のサポートほか
岡輝公民館	主催講座	リーフレット チラシ	英語, 中国語, 韓国語	主催事業の開催 ・日本語教室の開催 ・日本語リトミックの開催 ・まるごとワールドin岡輝の開催 ・多国籍防災会議2016 (公民館講座は再掲)

岡山芸術交流では, 必要な情報を精査し, 情報を集約する等, 効果的に伝えるための工夫が報告された。

また, おかやまマラソンでは, 大会当日と, 前日のランナー受付の際に, 外国人ランナーにも安心してスムーズに大会に参加してもらうため, ユニフォームの背面に「English」と表示した外国語対応ボランティアの配置を行った。しかし, 各種問い合わせを受ける総合案内所に不在であるなど, 需要を満たしていないため, より一層の充実を図りたいとの報告があった。

このほか, 福祉交流プラザさいでん等における日本語教室, 友好交流サロンや公民館での講演会, 外国語会話教室などの開催が報告された。

⑪ その他

[表 17]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
国際課	外国人市民の方の相談窓口	チラシ HP	英語, 中国語, 韓国語	相談窓口の実施場所や実施時間など
	多言語情報紙「あくら」の発行	広報紙 HP	英語, 中国語, 韓国語, ポルトガル語, ベトナム語	日本語に6言語を併記した生活情報紙。ボランティア編集委員会を組織し、地域に密着した話題を取り上げ記事にしている。年4回発行。
男女参画社会推進センター	男女共同参画相談支援センター外国人向けリーフレット	リーフレット	英語, 中国語, 韓国語	相談支援センターの概要
北区総務・地域振興課	情報コーナー	書架		防災ガイド, リサイクルガイド, 外国人の為の生活情報ハンドブック, 北区案内情報等の外国語の印刷物を集め閲覧しやすくしている。
水道局	広報関連事務	リーフレット	英語	水道事業の歴史と現在の取組の紹介

国際課の相談窓口について案内したチラシは、外国人市民が多言語での行政手続きや生活相談等を行えるよう、作成しているものであるが、配布するだけでは外国人市民の目に留まらない場合もあるので、岡山市に外国人相談窓口があることをさらに周知することが今後の課題としている。

また、情報誌「あくら」は、行政情報とともに、身近な内容を取り上げることで、外国人の生活と活動に役立てたり、わかりやすい日本語を併記することで、外国人の日本語学習に利用してもらえるようにする等の工夫がされている。しかし、外国人が多い大学などに送付して配布を依頼しているが、確実に外国人の手に届いていないという問題点が報告された。

なお、今後実施が予定されている外国人への情報提供は次表のとおりである。

[表 18]

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
総合計画課	総合計画策定事務	HP	英語, 中国語, 韓国語	第六次総合計画の概要
就園管理課	保育利用ガイドの英訳	リーフレット	英語	保育利用希望者向けのガイド

(3) 市有施設へのサイン（表示・案内図等）の状況について

〔表19〕主な施設におけるサイン等の設置状況

施設名	方法	言語	その他
市役所本庁舎	サイン	英語, 中国語, 韓国語	市民保険年金課の外国人向けの住民票や証明窓口には3か国語表記を行うなど, 使用頻度の高い部署については重点的に外国語による表記を行っている。
中区役所	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
東区役所	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
南区役所	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
分庁舎	サイン	英語	
保健福祉会館	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
岡山市東山プール	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
たけべ八幡温泉	サイン	英語	JISピクト使用 館内案内図, 入浴方法をピクトグラムで示している。
岡山城天守閣	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
岡山コンベンションセンター	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
烏城公園	サイン	英語, 中国語, 韓国語	
西大寺緑花公園 百花プラザ	サイン 音声アナウンス	英語	火災発生時に自動火災報知設備と連動して, 音声で避難方向を知らせる。(日本語+英語の音声誘導機能)
水道局庁舎	庁舎案内	英語	Okayama City Waterworks bureau の表示。執務室の外国語表示はないが, フロア表示にピクトグラムを使用している。
水道局お客様センター	業務案内	英語, 中国語, 韓国語	
東水道センター	案内図	英語	

市役所本庁舎, 分庁舎, 保健福祉会館, 各区役所並びに水道局庁舎については, 各階フロア図や課名表示プレートなど, 必要性が高い課を中心として日本語表記に合わせ外国語による案内を行っている。また, 西大寺緑花公園百花プラザにおいては, 英語の音声誘導も行っている。

(4) 窓口等での対応の状況について

〔表20〕外国人への対応（窓口・執務室において）

対応	割合
ほとんど支障なく対応できている	21.8%
対応に苦慮することが多い	7.3%
外国人が来たことがない	54.7%
その他	16.2%

「ほとんど支障なく対応できている」は21.8%であり、主な対応策は以下のとおりである。

- ・ 窓口業務を委託している業者が対応する
- ・ 国際課に支援を依頼する
- ・ 現在、外国語に堪能な職員が在籍している
- ・ 来られる方が日本語に堪能であるまたは日本語が話せる人が同伴している
- ・ わかりやすく丁寧な日本語で会話をする

また、特に外国人が手続きに来る割合が高い北区市民保険年金課では、中国語の話せる嘱託員を採用しているほか、多言語パンフレット、資料、メモ等を活用している。

「対応に苦慮することが多い」は7.3%であり、主な対応策は以下のとおりである。

- ・ 国際課へ支援を依頼する
- ・ 外国語の説明文があれば見せて説明する
- ・ 英語での簡単な質問ができるように資料作成している
- ・ スマートフォンの翻訳アプリを利用する
- ・ 筆談

スムーズに対応するために、語学等の研修の受講や、翻訳機能のあるタブレット端末配備の希望があった。また、窓口業務に必要な外国語訳集があれば理解しやすいという意見もあった。

(5) 外国人からの相談への対応状況について

① 各部署の取り組み

外国人へきめの細かい情報を提供するためにも、外国人が何に困っているか、何を望んでいるかといった要望を把握することが必要である。各課で行っている取り組みは次表のとおりである。

[表 2 1] 外国人が生活、活動していくうえでの要望等を聞く場を設けている部署

部署	事業名	方法	言語	目的・内容
国際課	外国人市民の方の相談窓口	相談窓口 電話相談	英語、中国語、韓国語	日常生活の相談や行政手続きの案内 友好交流サロン、国際課
女性が輝くまちづくり推進課	第3次さんかくプラン 外国人市民アンケート	アンケート	英語、中国語、韓国語	第3次さんかくプランにおける行政評価実施のため
男女共同参画社会推進センター	相談窓口	相談窓口 電話相談	必要な場合国際課に通訳を依頼	DV、性別による差別的取扱いを受けたもの等の相談に応じ、情報の提供その他の支援を行う。
環境事業課	ごみの分け方出し方講座	講座	英語、中国語、韓国語、ベトナム語	岡山市の家庭ごみの分別について、パネルを使い答えてもらい、分け方、出し方について案内する。

外国人からの要望等を聞く場を設けていると回答した部署は少ないが、区役所の区民相談や図書館のレファレンス（調べもの）サービスのよう、日本人との区別なく相談を受けているという回答もあった。

外国人からの相談を受ける場合、内容を正しく理解するためには日本語が話せる通訳が必要であるが、DVや医療に関することなど、対応職員に専門的知識の向上が必要であるという意見があった。

なお、国際課での過去5年間の相談件数は次のとおりである。

平成 23 年度	72 件	
平成 24 年度	402 件	
平成 25 年度	452 件	
平成 26 年度	319 件	
平成 27 年度	303 件	合計 1,548 件

外国人市民向け相談窓口をより多くの外国人市民に知らせるために、チラシやホームページを作成している。

5 まとめ

(1) 適切で効率的、効果的な情報提供について

① 必要と考えられる情報の不足について

ア 本市では生活の情報をまとめた「くらしの便利帳」が作成され、家庭に配布されているが、日本語のみであって外国語版は作成されていない。「くらしの便利帳」は、市役所の窓口や各種手続きなどの行政情報、生活・医療情報、市内の観光や歴史、文化、特産品等の地域情報など、市民生活に密着した情報をまとめてあり、外国人市民にとっても便利な情報が網羅されている。今後、多言語化を検討されたい。

国際課のホームページには市や他機関が作成した外国人への情報に関するページがリンクされており、ある程度は生活に必要な情報を取得することができる。今後、その内容をより充実されるとともに、外国人に広く迅速に伝わるよう周知されたい。

イ 初中等教育を受ける機会があることの情報についてはリーフレットが作成されており、必要な情報が提供されているが、幼稚園、保育園、認定こども園の入園案内の情報については作成されていない。今後、入園についても案内をされたい。

ウ 観光施設のパンフレット等が作成されていない施設がある。近年、外国人観光客は増加しているが、更なる観光客を誘致するためにも今後作成されることが望まれる。

エ 定期的な刊行物のホームページへの掲載が遅れているものが認められた。ホームページは経費をかけず、外国人が必要な情報を集めることができる有効な手段であるため、刊行後速やかに掲載されたい。

② 印刷物の配置について

多くの部署がパンフレット・リーフレットなど、様々な印刷物を作成し、それを区役所、地域センター、サービスコーナー、公民館などへ配布しているが、必要性や情報を利用する市民の利便性に応じ、大学、ホテル、商業施設など、公共施設以外にも配布し、外国人が、必要な情報を入手しやすい環境を作られたい。

また、外国人が多く来庁する本庁舎1階では、現在、パンフレット等を置く情報コーナーが数か所あるが、そこに置かれているのは岡山県発行の冊子や他団体のパンフレット類であり、岡山市が作成した最新の印刷物はほとんどない。さらに、日本語版のものと外国人向けのものが混在し、煩雑になっているため、外国人にとってわかりづらい状況である。

どこに外国人向けの情報があるのかをわかりやすく表示をし、そこに多くの種類のものを集めて、ワンストップで情報収集できるよう工夫されたい。また、印刷物の在庫を確認し、常に最新の情報を備えられたい。

③ 外国人からの意見の収集について

調査の結果、外国人からの意見を取り入れている部署が少ないことが判明した。現在発信している情報がわかりやすいか、役に立ったか、また、生活、活動していくうえで必要な情報や困っていることはなにかなど、アンケートや意見を聴く会などの機会を設けることにより収集し、より効果的な情報提供をすることが必要である。

(2) 人材の育成について

外国人への対応においては、苦慮している部署も多い。現在支障なく対応をしている部署においても、語学に堪能な職員が在籍しているなど、職員個人の能力に頼る部分は大きい。そのため、より円滑な対応をするためにはボランティアも含め、多言語に対応できる人材の育成が必要である。

また、市内に在住する外国人の国籍は様々で、それぞれの母語も違うことから、すべての言語に対応することは不可能である。すべての外国人に対応できるよう、多言語を習得した人材を増やすと同時に、外国人へも伝わりやすい、やさしい日本語についての理解も職員に周知し、普及していくことが必要である。

(3) むすび

本市に生活する外国人は年々増加している。外国人市民が快適に不自由なく、また安全に暮らすために、生活に必要な基礎的情報提供は必ず行われたい。そのためにはホームページ

の活用や、多種多様な情報を1か所で取得できる場所の整備など、外国人自らが簡単に情報にアクセスできるような環境作りが必要である。さらに市の施設だけでなく、大学、ホテル等外国人が訪れる機会が多い場所での情報提供も有効的に行われたい。

また、外国人の要望等を把握し、各地域のお祭りなど外国人の関心が高い伝統文化に関連した情報や、防災訓練、清掃活動などの暮らしや地域に密着した情報なども提供し、その結果、外国人の地域社会への参画を推進されたい。そのため、相談窓口や電話相談を充実させ、外国人が安心して暮らせるように支援していくことが大切である。

年々増加する外国人旅行者に対しても、滞在中快適に過ごすことができるよう、観光施設や大きなイベントで多言語に対応できるスタッフを増員するとともに、多言語での表示やピクトグラムを活用などにより設備を整備し満足度を高め、リピーターを増やすように努められたい。