

出雲市監査委員告示 第2号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第2項の規定に基づく行政監査を実施しましたので、同条第9項の規定により、その結果報告書を別紙のとおり公表します。

令和4年（2022）3月28日

出雲市監査委員 神 門 三千夫

出雲市監査委員 射 場 かよ子

出雲市監査委員 保 科 孝 充

監 査 第 1 9 2 号

令和4年(2022)3月28日

出 雲 市 議 会 議 長 様

出 雲 市 長 様

出雲市教育委員会教育長 様

出雲市監査委員 神 門 三千夫

出雲市監査委員 射 場 かよ子

出雲市監査委員 保 科 孝 充

行政監査の結果について（報告）

地方自治法第199条第2項の規定に基づく行政監査を実施しましたので、同条第9項の規定により、その結果を報告します。

令和3年度（2021）
出雲市行政監査結果報告書

外国人への情報提供について

令和4年（2022）3月

出雲市監査委員

第1 監査の概要

1 監査の種類

行政監査（地方自治法第199条第2項）

2 監査の対象

外国人への情報提供

【対象範囲】

令和2年度及び令和3年度において、本市が実施（予定）している外国人への情報提供に関する事業（市の施策の周知や啓発、コミュニケーションを促進する場の提供及び人材の育成を含む。）

3 監査の目的

令和3年(2021)3月末現在、本市には、人口の2.8%に当たる4,846人の外国人住民が居住しており、その数は県内最多となっている。

外国人住民の増加に伴い、行政サービスに対するニーズも多様化したことから、本市では、平成28年(2016)6月に「出雲市多文化共生推進プラン」、令和2年(2020)6月に「第2期出雲市多文化共生推進プラン」を策定し、多文化共生を基本とした誰もが安心して暮らせるまちづくりに向けた取組を推進しているところである。

そこで、本市が外国人に対してどのように情報提供を行っているのかを把握し、多文化共生に資する取組が、適正かつ効率的、効果的に行われているかを検証するために監査を実施した。

4 監査の着眼点

(1) 外国人への情報提供はどのように行われているか。

- ・情報提供の媒体、内容は適切か。
- ・分かりやすく表現されているか。（「やさしい日本語（※）」の活用）
- ・情報提供を行う時期、方法等は適切か。
- ・情報提供は効果的、効率的に行われているか。
- ・緊急時・災害時の情報提供は適時、適切に行われているか。

(2) 外国人が必要とする情報の把握は行われているか。

- ・提供している情報の必要性は事前に調査されているか。
- ・情報提供に関する基準は設けられているか。
- ・必要な情報について各部局間での連携はなされているか。

(3) 多文化共生のコミュニケーションに関する取組は行われているか。

- ・職員向け研修や住民ボランティア等の育成は行われているか。
- ・外国人とのコミュニケーションを促進する機会は提供されているか。

※「やさしい日本語」とは、普通の日本語より簡単で外国人にも分かりやすいよう配慮した日本語のこと。

（島根県・公益財団法人しまね国際センター作成『「やさしい日本語」の手引き』より）

5 監査対象部局

全部局

6 監査の主な実施内容

出雲市監査基準に準拠したうえで、監査の着眼点に基づき、監査対象部局に対し事前調書により対象事業の有無等を確認した。また、監査調書及び関係書類の提出を求め、事務調査及び実地監査を行い、関係職員からの事情聴取を行った。

7 監査の実施場所及び日程

- (1) 実施場所 出雲市監査委員事務局
- (2) 日 程 令和3年(2021)12月2日から令和4年(2022)3月28日まで

8 監査を執行した監査委員名

出雲市識見監査委員 神 門 三千夫
出雲市識見監査委員 射 場 かよ子
出雲市議選監査委員 保 科 孝 充

(注)

- 1 文中及び表中の比率・割合は、原則として表示単位の小数点以下第2位を四捨五入している。したがって、内訳の計と総数の合わない場合がある。
- 2 文中及び表中の符号の用法は、次のとおりである。
「-」 = 該当数値のないもの又は算出不能なもの

第2 監査対象の概要

1 本市における外国人住民の現況について

(1) 外国人住民登録数

本市に住民登録をしている外国人は、各年の12月末現在と比較すると、令和3年(2021)は4,886人であり、10年前(平成23年(2011))の1,903人から約2.6倍となっている。本市の人口に占める外国人住民の割合は、年々増加傾向にあり、10年前は1.1%だったものが、令和3年では2.8%となっている。

国籍別では、ブラジルが最も多く、令和3年では3,592人と、外国人住民登録数の73.5%を占めている。次いで、ベトナム(7.4%)、中国(5.2%)、フィリピン(4.2%)、韓国(2.8%)の順であった。中でもベトナム国籍の増加が顕著であり、平成23年では9人と少数だったが、平成28年(2016)には124人となり、令和3年には362人と10年間で40倍になっている。その他、ミャンマー、カンボジアなど令和3年12月末現在において38の国籍の外国人がおり、10年前の27か国と比較すると多国籍化が進んでいる。

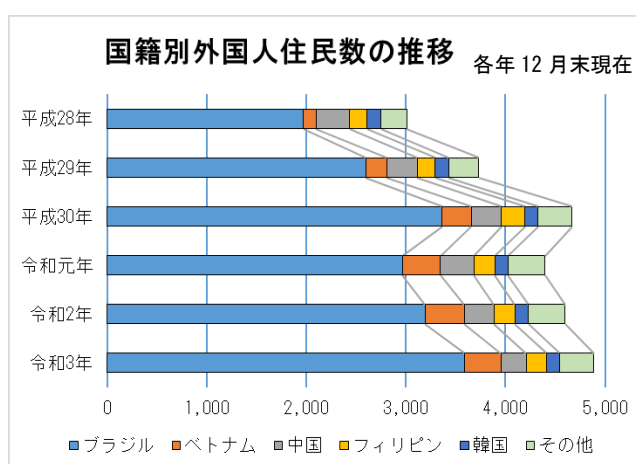
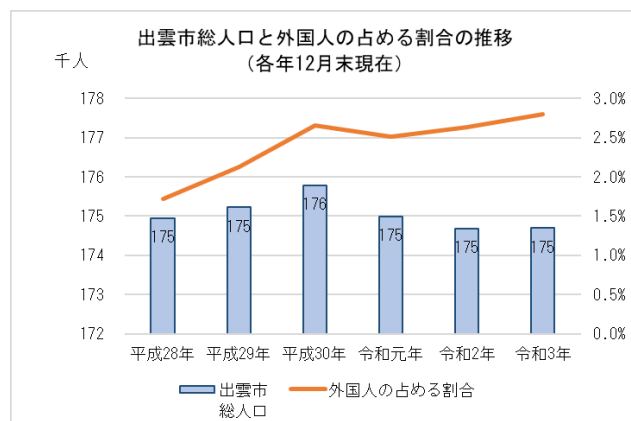
また、令和3年12月末現在の日本人と外国人の年代別住民数の構成比率では、割合が最も高い年齢層が、日本人は「70歳から74歳」(8.2%)、次いで「45歳から49歳」(7.0%)であるのに対して、外国人は「30歳から34歳」(14.0%)、次いで「25歳から29歳」(13.6%)と、若い働き手となる年代の割合が高いことが分かる。

外国人住民登録数の推移(各年12月末現在)

(単位:人)

年	国籍	ブラジル	ベトナム	中国	フィリピン	韓国	その他	外国人総数	出雲市総人口	外国人の占める割合
平成23年(2011)		922	9	512	159	143	158	1,903	175,466	1.1%
平成28年(2016)		1,972	124	337	178	138	259	3,008	174,948	1.7%
平成29年(2017)		2,596	209	307	183	132	303	3,730	175,227	2.1%
平成30年(2018)		3,362	295	300	238	132	340	4,667	175,790	2.7%
令和元年(2019)		2,966	380	336	210	131	373	4,396	174,995	2.5%
令和2年(2020)		3,191	396	298	212	134	369	4,600	174,684	2.6%
令和3年(2021)		3,592	362	254	205	135	338	4,886	174,693	2.8%

※住民登録数は、市民課データによる。



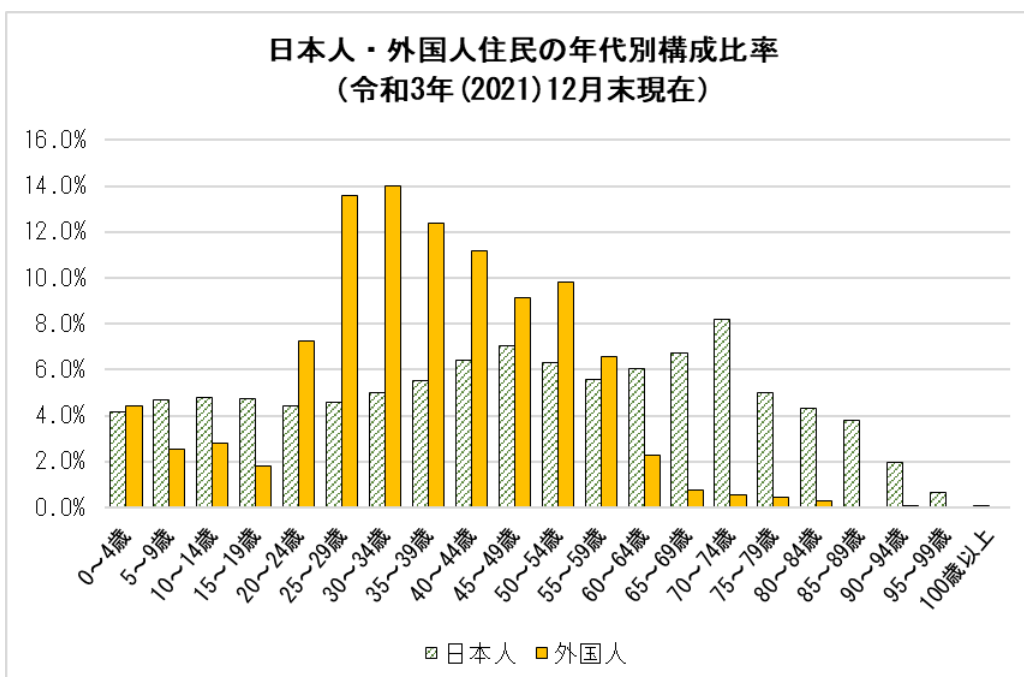
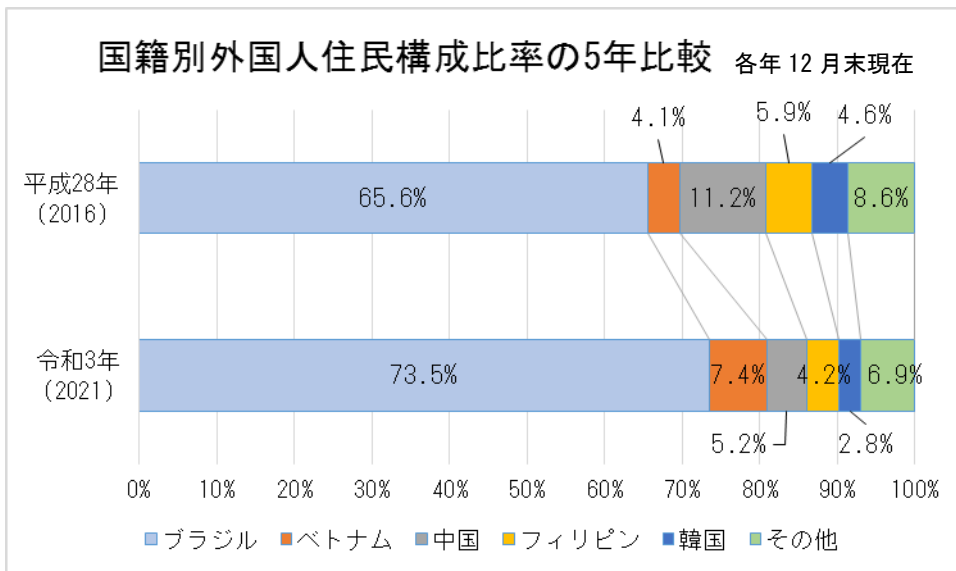
国籍別外国人住民構成比率

各年12月末現在（単位：人）

国籍	平成28年 (2016)	構成比率	令和3年 (2021)	構成比率	公用語
ブラジル	1,972	65.6%	3,592	73.5%	ポルトガル語
ベトナム	124	4.1%	362	7.4%	ベトナム語
中国	337	11.2%	254	5.2%	中国語
フィリピン	178	5.9%	205	4.2%	フィリピン語、英語
韓国	138	4.6%	135	2.8%	韓国語
その他	259	8.6%	338	6.9%	
総数	3,008	100.0%	4,886	100.0%	

※住民登録数は、市民課データによる。

※公用語は、外務省「国・地域基礎データ」による。



(2) 在留資格別外国人数

令和3年末現在の外国人住民の在留資格は、「定住者」が最も多く2,269人、次いで「永住者」が975人、「日本人の配偶者等」が691人、「技能実習」が409人の順であった。

また、就労活動に制限のない在留資格の外国人住民は、合計4,101人であり、在留外国人総数の83.9%を占めている。令和3年(2021)6月末現在の同在留資格の全国平均が53.2%であることから、本市は、職種に制限なく就労することができる外国人の割合が高かった。

(全国平均は、法務省出入国在留管理庁の在留外国人統計の数値から算出した。)

在留資格別外国人数(令和3年(2021)末現在)

住民基本台帳法 第34条の45の区分	在留資格	活動の制限	在留外国人数	構成比率	
中長期滞在者	技術・人文知識・国際業務	在留資格による 活動の制限あり	69	1.4%	
	技能		11	0.2%	
	特定技能		83	1.7%	
	技能実習		409	8.4%	
	留学		32	0.7%	
	家族滞在		48	1.0%	
	特定活動		107	2.2%	
	その他(教授、宗教、高度専門職、 経営・管理、医療、教育、企業内転勤、 文化活動)		25	0.5%	
	永住者 ※1	就労活動に 制限なし	975	4,101	83.9%
	日本人の配偶者等 ※2		691		
	永住者の配偶者等		33		
	定住者 ※3		2,269		
	特別永住者		133		
出生による経過滞在者			1	0.0%	
総数			4,886	100.0%	

在留資格別人数は、市民課データによる。

※1 「永住者」とは、法務大臣が永住を認める者

※2 「日本人の配偶者等」とは、日本人の配偶者若しくは特別養子又は日本人の子として出生した者

※3 「定住者」とは、法務大臣が特別な理由を考慮し一定の在留期間を指定して居住を認める者(第三国定住難民、日系3世、中北残留邦人等)

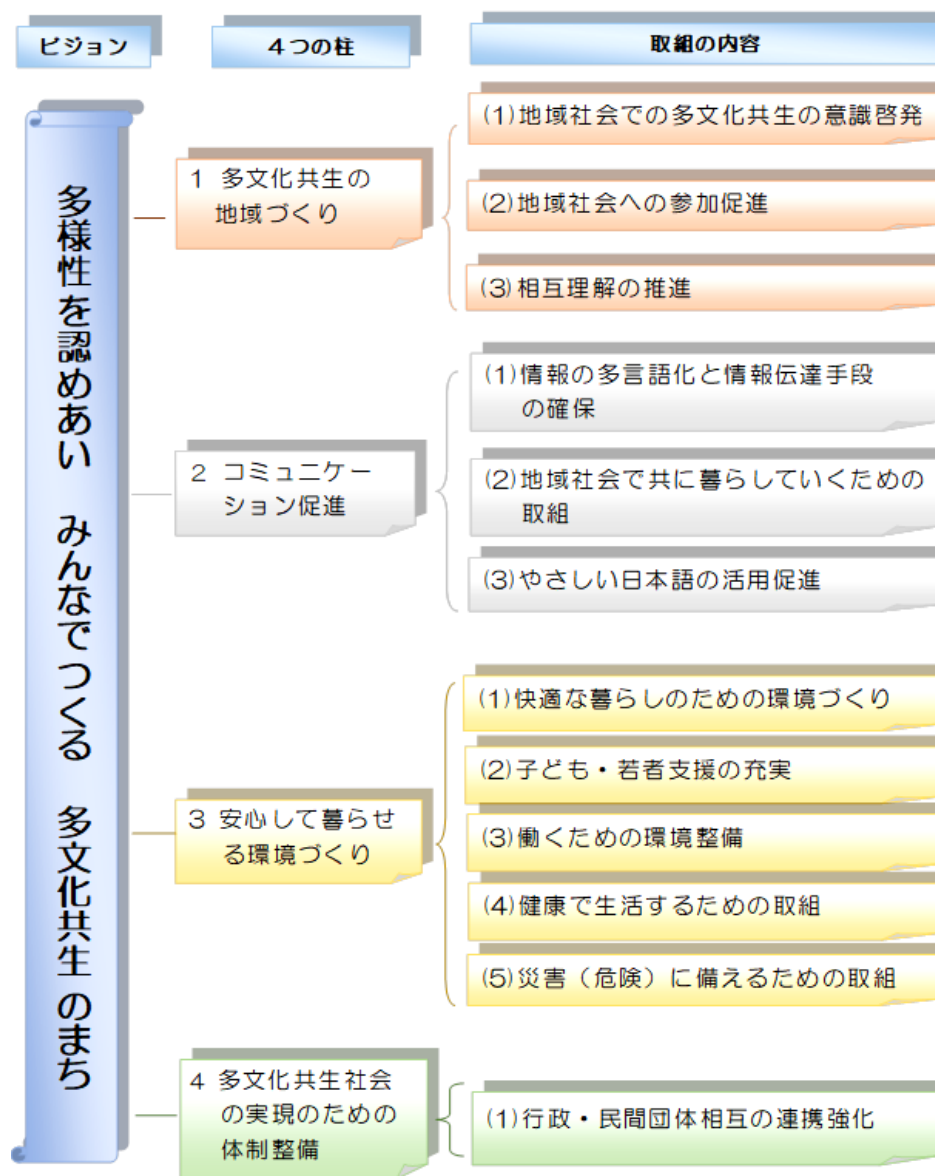
2 出雲市多文化共生推進プランについて

本市では、平成 28 年(2016)6 月に『互いの国籍や民族、文化の違いを尊重し、共に暮らす多文化共生のまち』をビジョン（めざしていく出雲の将来の姿）として、「出雲市多文化共生推進プラン」が策定された。

その後、本市における外国人住民は更に増加し、また、全国的にも新たな在留資格の創設や、経済活動のグローバル化の進展による国境を超えた「人」の移動の活発化、まちづくりの担い手としての外国人住民の活躍といった社会情勢の変化に対応するため、令和 2 年(2020)6 月には「第 2 期出雲市多文化共生推進プラン」が策定された。『多様性を認めあい みんなでつくる 多文化共生のまち』を新たなビジョンとして掲げ、誰もが安心して暮らせるまちづくりに向けた取組が推進されているところである。

第 2 期プランの具体的な数値目標（指標）としては、令和 7 年(2025)3 月末の「外国人住民 5 年定住率」40%とされている。（平成 31 年(2019)3 月末実績 38.3%）

ビジョンを実現するための 4 つの柱と取組の内容は、次の図のとおりである。



※「第 2 期出雲市多文化共生推進プラン」から抜粋

3 市立小中学校における日本語指導の状況

本市では、日本語の習得が十分でない児童生徒が、日本語で学習できるようになることを目指し、日本語指導が必要な児童生徒が多い6校を拠点校とし、日本語指導員を重点的に配置して日本語指導を行っている。

令和元年度(2019)からは日本語初期集中指導教室を出雲科学館内に設置し、日本語学習未経験の児童生徒に向けた初期の日本語指導を行っている。

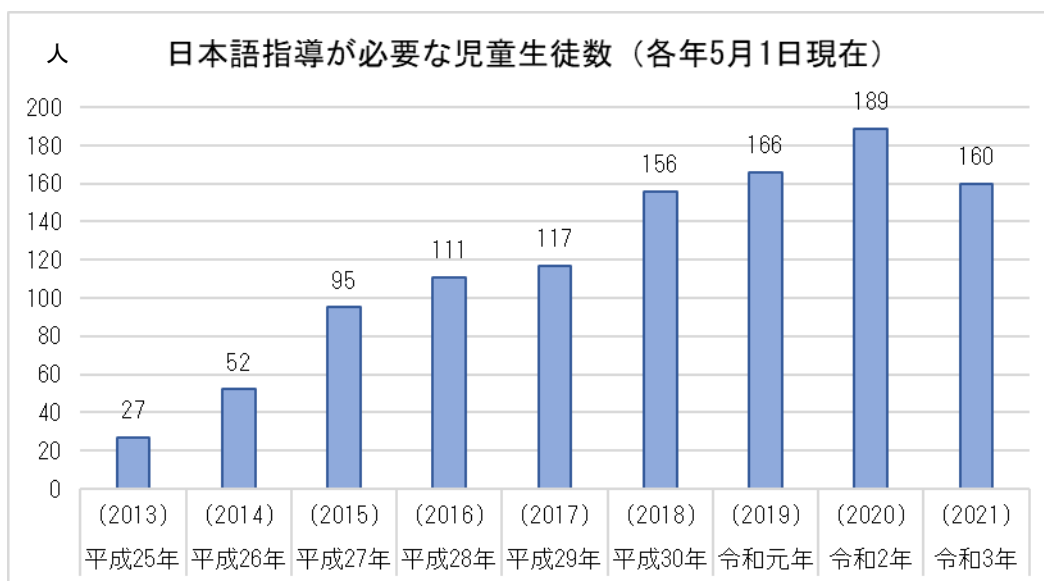
また、ブラジル国籍の児童生徒の増加に伴うポルトガル語での通訳・翻訳等による支援として、保護者面談等の通訳、各種教材や学校連絡文書の翻訳を行う通訳・翻訳支援員や、学校生活や学習面において児童のサポートを行う日本語指導補助員を配置している。

日本語指導が必要な児童生徒数は年々増加しており、令和2年(2020)5月1日現在では189人であった。なお、令和3年(2021)5月1日現在では160人と減少しているが、これは新型コロナウイルス感染症の影響による転入数の減少と事業効果によるものである。

日本語指導が必要な児童生徒数の推移（各年5月1日現在） （単位：人）

年	平成25年 (2013)	平成26年 (2014)	平成27年 (2015)	平成28年 (2016)	平成29年 (2017)	平成30年 (2018)	令和元年 (2019)	令和2年 (2020)	令和3年 (2021)
児童生徒数	27	52	95	111	117	156	166	189	160

※児童生徒数は「日本語指導が必要な児童生徒の受入状況等に関する調査」による。



4 市役所における通訳・翻訳の対応状況

市役所における通訳・翻訳の対応として、多文化共生事務を主管している政策企画課文化国際室では、ポルトガル語通訳・翻訳員を2名配置し、市役所各部署からの要請に応じて、窓口における通訳、電話対応、行政文書の翻訳業務等を行っている。

令和2年度のポルトガル語通訳・翻訳員の窓口通訳対応件数2,944件のうち、住所異動、保険年金、福祉、税金などの窓口業務職場が2,355件と全体の8割を占めていた。

また、政策企画課文化国際室には、国際交流員3名（アメリカ出身、フィンランド出身、ブラジル出身）も配置されているが、国際交流や国際理解促進などを目的として実施する地域住民との交流や各種イベント以外にも、市役所窓口における英語、ポルトガル語での通訳、翻訳業務を行っている。

政策企画課文化国際室配置職員の通訳・翻訳件数 (単位:件)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
窓口通訳対応件数	1,890	2,607	2,944
電話通訳対応件数	492	884	1,153
翻訳対応件数	134	153	96
合計	2,516	3,644	4,193

国際交流員の通訳・翻訳件数 (単位:件)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
翻訳・通訳	423	476	605
講演・交流行事	128	69	69
学校・施設訪問	88	89	53
合計	639	634	727

子ども政策課では、日本語を母語としない外国人住民の子育て支援のため、独自にポルトガル語通訳・翻訳員を1名配置し、通訳や翻訳を行っている。

子ども政策課配置職員の通訳・翻訳件数 (単位:件)

区分	平成30年度	令和元年度	令和2年度
窓口・電話対応件数	896	1,684	1,856
乳幼児健診、園訪問等での通訳	115	184	146
翻訳対応件数	377	248	218
合計	1,388	2,116	2,220

その他、市役所の窓口業務職場、市立保育所・幼稚園の一部には、日本語の話せない外国人との簡単なコミュニケーションを図るため、翻訳アプリが入ったタブレットやポケット翻訳機等を配置している。

また、通訳者不在時や、対応言語がない場合には、市役所の電話回線を利用した多言語コールセンターとの三者間通訳サービスにより21言語による対応が可能となっている。

第3 監査の結果

監査対象部局から提出された監査調書の集計結果等に基づく分析は、以下のとおりである。

1 外国人への情報提供の概況

(1) 部局別の情報提供の事業数

監査対象部局のうち12部局32課において外国人への情報提供が行われており、全体で121事業であった。部局別の事業数は、表1のとおりである。

住民登録や保険、福祉、健康など市民と密接した市役所窓口での手続きが多い健康福祉部が最も多く41事業(33.9%)、次いで文化・スポーツイベント等の発信がある市民文化部が14事業(11.6%)、市税等を取扱う財政部と、児童手当等の子どもに関する手続きや保育所・幼稚園などを所管する子ども未来部がそれぞれ13事業(10.7%)、多文化共生事務を主管している政策企画課文化国際室が所属する総合政策部が11事業(9.1%)の順となっている。

【表1】情報提供の事業数(部局別)

No.	部局	事業数	構成比率
1	総合政策部	11	9.1%
2	総務部	2	1.7%
3	防災安全部	3	2.5%
4	財政部	13	10.7%
5	健康福祉部	41	33.9%
6	子ども未来部	13	10.7%
7	市民文化部	14	11.6%
8	経済観光部	8	6.6%
9	地域環境部	4	3.3%
10	都市建設部	2	1.7%
11	教育部	8	6.6%
12	消防本部	2	1.7%
	合計	121	100.0%

※課別の事業数は、別添参考資料参照

(2) 分野別の情報提供内容

情報提供内容ごとに区分した分野別の状況は、表2のとおりである。

最も多かったのは、「健康・医療・福祉」の30事業(24.8%)であった。これは、福祉医療、介護保険、国民健康保険、予防接種や検診などの制度説明、新型コロナウイルスワクチン接種関連などであった。

2番目に多いのは「出産・子育て・教育」の22事業(18.2%)であった。これは、子育て情報発信や乳幼児関係、保育所、幼稚園、児童クラブ、就学援助、奨学金、日本語指導教室等の制度説明や手続書類の提供などであった。

3番目に多い「暮らし(住まい、町内会、ごみ等)」の19事業(15.7%)は、住民票の写しなどの交付申請書、転出入等の各種届書及び手続ガイド、ごみ収集カレンダーやごみの分け方等のパンフレット、アプリの提供、市営住宅入居のしおり、消費者トラブルや道路除雪の周知などであった。

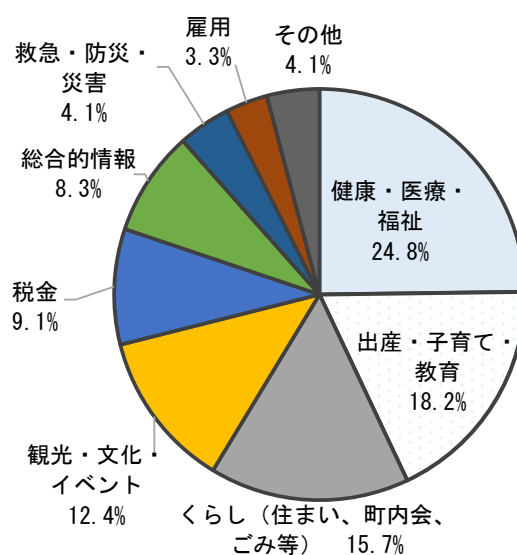
4番目に多い「観光・文化・イベント」の15事業(12.4%)は、外国人向けウェブサイト、SNSによる文化・観光情報発信などであった。

5番目以下を見ると、「税金」では、市税等に関する申請書類の提供やウェブサイト、SNSを利用した情報発信などがあり、「総合的情報」は、市多言語ホームページや多言語 Facebookによる情報発信、市公式ホームページ自動翻訳サービス、4か国語表記の市庁舎内の部署名看板などであった。

多くの分野で様々な外国人への情報提供の取組が実施されていることが確認できた。

【表2】情報提供事業数(分野別)

No.	情報区分	事業数	構成比率
1	健康・医療・福祉	30	24.8%
2	出産・子育て・教育	22	18.2%
3	暮らし(住まい、町内会、ごみ等)	19	15.7%
4	観光・文化・イベント	15	12.4%
5	税金	11	9.1%
6	総合的情報 ※	10	8.3%
7	救急・防災・災害	5	4.1%
8	雇用	4	3.3%
9	その他	5	4.1%
	合計	121	100.0%



※「総合的情報」は、特定の区分に分けられない複数の区分を含むもの

その他の内訳

- ・新型コロナウイルス感染症緊急経済対策に係るもの(特別定額給付金案内、相談、申請対応)
- ・人権啓発(新型コロナウイルス感染症に関連した人権チラシ)
- ・商工振興(出雲のお店プレミアム付商品券発行の案内) など

(3) 情報提供の手段

ア 主となる情報提供の手段

情報提供を主にどのような手段で行っているか確認した結果は、表3-1のとおりである。

「印刷物」が78事業(64.5%)と最も多く、次いで「ウェブサイト・SNS等」が23事業(19.0%)であった。「通訳者」の8事業(6.6%)は、行政窓口、保育所・幼稚園、緊急通報時に利用する外部オペレーターを介した電話通訳サービス、外国人住民対象の合同企業説明会や行政窓口対面対応における通訳員であった。「翻訳機器」の7事業(5.8%)は、行政窓口、保育所・幼稚園、新型コロナウイルスワクチン接種会場において使用する翻訳アプリ入りのタブレット端末や翻訳機であった。「物品・設備」の2事業(1.7%)は、市庁舎内の部署名看板の4か国語表記と出雲弥生の森博物館における主要展示物名の英語表記であった。

【表3-1】主となる情報提供の手段

No.	区分	事業数	構成比率
1	印刷物	78	64.5%
2	ウェブサイト・SNS等	23	19.0%
3	物品・設備	2	1.7%
4	翻訳機器	7	5.8%
5	通訳者(外部通訳サービス含む。)	8	6.6%
6	その他	3	2.5%
	合計	121	100.0%

「その他」の内訳

- ・「多言語ラック」による情報発信(市や他機関で作成した多言語パンフレット等を集約して配架)
- ・外国語による出前相談
- ・図書館における外国語図書の収集と提供

イ ウェブサイト・SNS等の活用状況

表3-2のとおり、印刷物を情報提供手段とした78事業のうち31事業(39.7%)が紙媒体に加え、ウェブサイトやSNSなどを活用した情報提供を行っていた。

【表3-2】印刷物のウェブサイト・SNS等の活用割合

No.	区分	事業数	活用事業数	活用割合
1	印刷物	78	31	39.7%

また、ウェブサイトやSNS等の使用種別の状況は、表3-3のとおりである。

最も活用が多かったのは、「市公式ホームページ」で39事業（51.3%）だった。これは、各種記事、外国語の印刷物のダウンロード用PDFファイルの掲載などであった。また、市公式ホームページには、5か国語への自動翻訳機能があり、この機能を利用して日本語で作成された記事を外国語で閲覧できるようにしている。あわせて、正確に情報を伝達するためにポルトガル語、英語、「やさしい日本語」で個別に記事を作成したのも複数あった。

2番目に多いのは、「Facebook（フェイスブック）」で16事業（21.1%）だった。これは市多言語 Facebook「Curta Izumo（クルタ イズモ）」と、外国人向け観光情報を多言語で発信する Facebook「Ancient Japan, IZUMO」であった。なお、「Ancient Japan, IZUMO」は Instagram（インスタグラム）も活用している。

3番目に多い「個別ウェブサイト」は、13事業（17.1%）で、政策企画課文化国際室が運用する多言語ウェブサイト「Yokoso Izumo（ようこそ いずも）」、観光課が運用する外国人への観光情報を発信する外国語ウェブサイト「Ancient Japan, IZUMO」、文化スポーツ課が運用する多言語ウェブサイト「出雲文化ナビ」、出雲地区雇用推進協議会のウェブサイト「ジョブ・ナビ IZUMO」などであった。

「YouTube（ユーチューブ）」4事業（5.3%）は、市 YouTube 公式チャンネル、観光課が運用する外国人向けの「Izumo Japan」への多言語映像コンテンツの配信であった。

「専用アプリ」3事業（3.9%）は、「古代出雲大社高層神殿VR/ARアプリ」、「ごみ出しおたすけアプリ「さんあ〜る」」、「子育てアプリ「すくすく出雲」の配信であった。

【表3-3】ウェブサイト・SNS等の使用種別

No.	区分	印刷物	ウェブサイト・SNS等	その他	合計事業数	構成比率
1	市公式ホームページ	28	11	0	39	51.3%
2	個別ウェブサイト	5	8	0	13	17.1%
3	Facebook	7	8	1	16	21.1%
4	YouTube	0	4	0	4	5.3%
5	専用アプリ	0	3	0	3	3.9%
6	Instagram	0	1	0	1	1.3%
	合計	40	35	1	76	100.0%

※1つの情報提供事業でウェブサイトやSNSなどを複数使用しているものもある。

【多言語に対応した個別ウェブサイト、Facebook】

- ・多言語ウェブサイト（市公式ホームページのトップページのバナーから移動）



- ・多言語 Facebook 「Curta Izumo」（クルタ イズモ）

※Curta はポルトガル語で「いいね！」の意味



- ・多言語ウェブサイト「出雲文化ナビ」

日本博事業の一環として、出雲の芸術文化情報を外国人住民を含む市民及び国内・国外に向けて発信している。英語、ポルトガル語への自動翻訳機能がある。



・外国語ウェブサイト「Ancient Japan, IZUMO」



外国語での観光情報発信

英語のほかに市のインバウンドターゲット国で使用されるフランス語、タイ語にも対応している。

外国人ライターによる旅行体験記事を掲載し、出雲旅行を具体的にイメージさせることで出雲の魅力を感じてもらい出雲への来訪を促すことを目的としている。

・外国語 Facebook、Instagram 「Ancient Japan, IZUMO」



Facebook、Instagram での観光情報発信

市のフランス国際交流員自身が魅力的に感じる事柄を記事にし、外国人目線に出雲の魅力を一週1回発信している。

英語版、フランス語版、中国語版がある。

・出雲地区雇用推進協議会ウェブサイト「ジョブ・ナビ IZUMO」

外国人住民向け求人情報を、ポルトガル語と「やさしい日本語」で掲載している。



(4) 情報提供の時期

情報提供を行った時期については表4のとおりである。

「随時」が最も多く55事業(45.5%)、次いで「通年」が50事業(41.3%)、「定期」が16事業(13.2%)であった。

「随時」は、窓口手続き時に交付する説明文や、災害情報、イベント情報など不定期な周知に関するものが多かった。

「通年」は、子育てに関する情報発信のための「子育てべんり帳」といったウェブサイトなどで常時公開している情報や、施設、窓口等に常設された印刷物が多かった。

「定期」は、年末調整・申告相談などのウェブサイト等での周知や、就学援助や奨学金の制度案内など情報提供の時期が決まっているものであった。

【表4】情報提供の時期

No.	時期	事業数	構成比率
1	通年	50	41.3%
2	定期	16	13.2%
3	随時	55	45.5%
	合計	121	100.0%

(5) 使用言語

ア 使用言語の種別

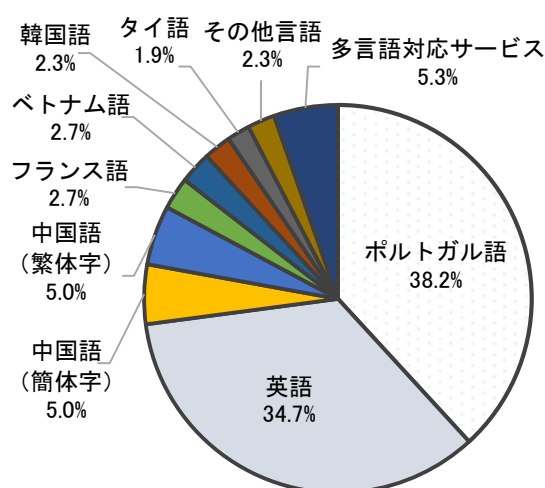
情報提供の際に使用した言語については、1つの事業で複数の言語を使用したものもあり、その構成比率は、表5-1のとおりである。

本市に最も多く居住するブラジル国籍者の母語である「ポルトガル語」を使用したものが最も多く100件(38.2%)、次いで、国際共通語として知られる「英語」が91件(34.7%)で、この上位2言語で全体の72.9%を占めている。3番目に多いのは、中国で主に使用される「中国語(簡体字)」と、台湾や香港などで主に使用される「中国語(繁体字)」がそれぞれ13件(5.0%)、次いで「フランス語」と「ベトナム語」がそれぞれ7件(2.7%)であった。

なお、「多言語対応サービス」は、翻訳機器や多言語電話通訳といった10言語以上の言語を提供するものである。

【表5-1】使用言語種別(全体)

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	100	38.2%
2	英語	91	34.7%
3	中国語(簡体字)	13	5.0%
4	中国語(繁体字)	13	5.0%
5	フランス語	7	2.7%
6	ベトナム語	7	2.7%
7	韓国語	6	2.3%
8	タイ語	5	1.9%
9	その他言語	6	2.3%
10	多言語対応サービス	14	5.3%
	合計	262	100.0%



※複数回答あり

情報提供の手段ごとに使用言語を区分したものが表5-2のとおりである。

「印刷物」では、ポルトガル語と英語の翻訳の割合が多く、合計84.4%となっていた。

「ウェブサイト・SNS等」では、ポルトガル語と英語の翻訳の割合が多く、合計66.6%であるが、中国語(繁体字)が6件(10.5%)、フランス語4件(7.0%)と、市のインバウンドターゲット国に向けての情報発信も多くなっていた。

「物品・設備」では、市庁舎内の部署名看板の4か国語表記と出雲弥生の森博物館における主要展示物名の英語表記であった。

「機械通訳」は、翻訳機や翻訳アプリ入りタブレットであり、全て多言語対応となっていた。

「通訳者」では、6件が電話回線やテレビ電話を利用し多言語対応となっていた。

「その他」は、「多言語ラック」に配架された情報提供元作成の印刷物や、(公財)しまね国際センター相談員の対応可能言語、図書館に配架された英語、ポルトガル語、中国語等の図書であった。

【表5-2】情報提供の手段ごとの使用言語種別

(1) 印刷物

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	77	46.4%
2	英語	63	38.0%
3	中国語(簡体字)	7	4.2%
4	中国語(繁体字)	4	2.4%
5	フランス語	3	1.8%
6	ベトナム語	4	2.4%
7	韓国語	2	1.2%
8	タイ語	3	1.8%
9	その他言語	3	1.8%
10	多言語対応サービス	0	0.0%
	合計	166	100.0%

※複数回答あり

(2) ウェブサイト・SNS等

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	17	29.8%
2	英語	21	36.8%
3	中国語(簡体字)	3	5.3%
4	中国語(繁体字)	6	10.5%
5	フランス語	4	7.0%
6	ベトナム語	1	1.8%
7	韓国語	2	3.5%
8	タイ語	2	3.5%
9	その他言語	0	0.0%
10	多言語対応サービス	1	1.8%
	合計	57	100.0%

※複数回答あり

(3) 物品・設備

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	1	25.0%
2	英語	2	50.0%
3	中国語(簡体字)	1	25.0%
4	中国語(繁体字)	0	0.0%
5	フランス語	0	0.0%
6	ベトナム語	0	0.0%
7	韓国語	0	0.0%
8	タイ語	0	0.0%
9	その他言語	0	0.0%
10	多言語対応サービス	0	0.0%
	合計	4	100.0%

※複数回答あり

(4) 機械通訳

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	0	0.0%
2	英語	0	0.0%
3	中国語(簡体字)	0	0.0%
4	中国語(繁体字)	0	0.0%
5	フランス語	0	0.0%
6	ベトナム語	0	0.0%
7	韓国語	0	0.0%
8	タイ語	0	0.0%
9	その他言語	0	0.0%
10	多言語対応サービス	7	100.0%
	合計	7	100.0%

※複数回答あり

(5) 通訳者

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	2	20.0%
2	英語	2	20.0%
3	中国語(簡体字)	0	0.0%
4	中国語(繁体字)	0	0.0%
5	フランス語	0	0.0%
6	ベトナム語	0	0.0%
7	韓国語	0	0.0%
8	タイ語	0	0.0%
9	その他言語	0	0.0%
10	多言語対応サービス	6	60.0%
	合計	10	100.0%

※複数回答あり

(6) その他

No.	使用言語	件数	構成比率
1	ポルトガル語	3	16.7%
2	英語	3	16.7%
3	中国語(簡体字)	2	11.1%
4	中国語(繁体字)	3	16.7%
5	フランス語	0	0.0%
6	ベトナム語	2	11.1%
7	韓国語	2	11.1%
8	タイ語	0	0.0%
9	その他言語	3	16.7%
10	多言語対応サービス	0	0.0%
	合計	18	100.0%

※複数回答あり

イ 使用した言語数

情報提供の際に使用した言語数は表5-3のとおりである。

「2言語」が最も多く、66事業（54.5%）であった。2言語は全て英語とポルトガル語の組合せであった。

次いで「1言語」が20事業（16.5%）で、内訳はポルトガル語が16事業、英語が4事業であった。

また、「6言語以上」は17事業（14.0%）であった。これは、多言語通話サービスや翻訳機、翻訳アプリ等の対応可能言語又は他の機関が作成した多言語の印刷物であり、実際に使用した言語数は異なると思われる。

【表5-3】使用言語数

No.	区分	事業数	構成比率
1	1言語	20	16.5%
2	2言語	66	54.5%
3	3言語	6	5.0%
4	4言語	5	4.1%
5	5言語	7	5.8%
6	6言語以上	17	14.0%
	合計	121	100.0%

ウ 使用した言語の選択理由

情報提供の際に使用した言語を選択した理由は表5-4のとおりである。

本市の国籍別外国人住民数に対応したものが最も多く、52事業（43.0%）であった。次いで外国人住民のニーズに対応したものが38事業（31.4%）であった。また、外国人観光客誘致のためとしたものも11事業（9.1%）あった。

【表5-4】使用言語の選択理由

No.	区分	事業数	構成比率
1	国籍別外国人住民数に対応	52	43.0%
2	外国人住民のニーズに対応	38	31.4%
3	市通訳・翻訳員の対応言語	4	3.3%
4	委託先、翻訳機器等の対応言語	14	11.6%
5	外国人観光客誘致のため	11	9.1%
6	その他	2	1.7%
	合計	121	100.0%

その他の内訳

- ・「多言語ラック」に、市や他機関で作成した多言語印刷物を収集しているもの。
- ・学校から要望のあったもの。

(6) 日本語併記及び「やさしい日本語」の使用状況

ア 日本語併記の状況

情報提供した印刷物等に日本語が併記されているかを確認した結果は表6-1のとおりである。

「日本語併記あり」が61事業(57.5%)、「日本語併記なし」が45事業(42.5%)であった。

日本語併記をしたものの多くは、外国人住民と説明者との間で内容の共通理解を図るためのものである。一部言語にのみ日本語併記しているものもあった。なお、中には日本語版と同じレイアウトとしたため外国語の文字フォントが小さくなったものもあった。

日本語併記のないものでは、日本語版の説明文とレイアウトを揃えているもの、ルビ付き日本語や「やさしい日本語」版を別途作成し一緒に利用しているもの、外国人観光客が対象のため日本語を必要としていないものなどがあつた。

【表6-1】日本語併記の状況

No.	区分	事業数	構成比率
1	日本語併記あり	61	57.5%
2	日本語併記なし	45	42.5%
	小計	106	100.0%
3	対象外 ※	15	-
	合計	121	-

※「対象外」は、翻訳機器、外部通訳サービス、ホームページ自動翻訳機能

イ 「やさしい日本語」の使用状況

情報提供した印刷物等への「やさしい日本語」の使用状況は表6-2のとおりである。

「やさしい日本語」を使用しているとしたものは31事業(29.2%)であった。しかし、中には漢字にルビが振られていなかったり、表現が難しいままであるなど、「やさしい日本語」となっていないと思われるものもあった。

「やさしい日本語」を使用していないものは75事業(70.8%)であった。このうち35事業は外国語の翻訳文に日本語が併記(一部併記を含む。)されていた。ルビ付き日本語を使用しているものも3事業あつた。

【表6-2】「やさしい日本語」の使用状況

No.	区分	事業数	構成比率
1	「やさしい日本語」使用あり	31	29.2%
2	「やさしい日本語」使用なし	75	70.8%
	小計	106	100.0%
3	対象外 ※	15	-
	合計	121	-

※「対象外」は、翻訳機器、外部通訳サービス、ホームページ自動翻訳機能

(7) 提供する情報の翻訳

ア 翻訳方法

情報提供する内容の翻訳方法は、表7-1のとおりである。

英語、ポルトガル語に対応できる「市翻訳者」に翻訳を依頼する場合が最も多く、82事業(71.9%)であった。

「外部委託」の10事業(8.8%)は、翻訳作業に併せて多言語映像コンテンツやパンフレット等の作成のため外部委託しているものが多かった。また、市翻訳者とスケジュールが合わず、やむを得ず外部委託したものもあった。

「市翻訳者と外部委託の両方」に依頼しているものは6事業(5.3%)あった。これは、年度によって依頼先を変更したり、ベトナム語や中国語など市翻訳者が対応できない言語を外部委託したものであった。

「機械翻訳」の10事業(8.8%)は、市公式ホームページ、多言語ウェブサイト「出雲文化ナビ」の自動翻訳機能や、翻訳機器であった。

【表7-1】情報提供する内容の翻訳方法

No.	区分	事業数	構成比率
1	市翻訳者	82	71.9%
2	外部委託	10	8.8%
3	市翻訳者、外部委託の両方	6	5.3%
4	機械翻訳	10	8.8%
5	翻訳済のものを使用	6	5.3%
	小計	114	100.0%
6	対象外(通訳単独のもの)	7	-
	合計	121	-

イ 翻訳した内容の確認状況

翻訳文の内容の確認状況は、表7-2のとおりである。

「特にしていない」と回答したものが最も多く、95事業(83.3%)であった。

その他、「市翻訳者が確認」と回答したものが5事業(4.4%)、「職員が確認」と回答したものが13事業(11.4%)あった。

【表7-2】翻訳内容の確認方法

No.	区分	事業数	構成比率
1	市翻訳者	5	4.4%
2	職員	13	11.4%
3	特にしていない	95	83.3%
4	翻訳機の逆翻訳機能	1	0.9%
	小計	114	100.0%
5	対象外(通訳単独のもの)	7	-
	合計	121	-

(8) 印刷物の作成状況

ア 印刷物の作成方法

印刷物の作成方法は、表8-1のとおりである。

「内部印刷」が最も多く、61事業（78.2%）であった。行政窓口で使用する説明・案内文書や申請書が主であり、適宜印刷して使用されているものである。

「外部委託」は10事業（12.8%）であり、外国人観光客に向けたパンフレットやリーフレット、印刷部数の多いカラー刷り配布物などが主であった。

【表8-1】印刷物の作成方法

No.	作成方法	事業数	構成比率
1	内部印刷	61	78.2%
2	外部委託	10	12.8%
3	その他	7	9.0%
	合計	78	100.0%

その他の内訳

- ・新型コロナワクチン接種事業チラシ（デザインのみ外部委託し、内部印刷）
- ・外国人住民向け出前講座資料「市生活・消費相談センターパンフレット」（令和2年度は外部委託、令和3年度は内部印刷）
- ・他機関のウェブサイト等で公開された様式を使用 2件
- ・アプリ運用業者から提供
- ・指定管理者、学校で印刷 各1件

イ 外部委託した印刷物の状況

外部委託した印刷物の状況について確認したところ、在庫を必要以上に抱えているものは見受けられなかった。

市民満足度調査、防災ハザードマップ配付、64歳以下向け新型コロナワクチン接種チラシなど個別に送付するものは対象者が決まっているため、必要数のみ印刷されていた。

外国人向け観光パンフレット、「出雲神楽」や「日本酒発祥の地出雲」を紹介する多言語リーフレットは、配置場所ごとの必要部数を調整し印刷されていた。

ごみ収集カレンダーは、外国人の多い地域を絞って印刷されており、他の外国人居住地域分はデータによる提供がされていた。ごみの分け方・出し方ガイドブックも同様に配置先が考慮されていた。

ウ 印刷物の提供方法

印刷物の提供方法は表8-2のとおりである。

市役所本庁舎、行政センターなどの行政窓口での交付が最も多く、52事業（54.7%）であった。

新型コロナワクチン接種案内書類、市民満足度調査など対象者へ個別に郵送しているものは12事業（12.6%）あった。

市役所本庁舎、行政センター、図書館、幼稚園、学校、子育て支援センターなど市有施設に配置したものは12事業（12.6%）であった。

市有施設以外に配置したものは10事業（10.5%）あり、内訳は下記のとおりであった。ブラジル料理店への配置は分野を問わず多かった。

【表8-2】印刷物の提供方法

No.	提供方法	事業数	構成比率	備考
1	行政窓口交付	52	54.7%	
2	郵送	12	12.6%	
3	市有施設配置	12	12.6%	
4	市有施設以外配置	10	10.5%	
5	その他直接交付	9	9.5%	保育所、幼稚園、学校、医療機関、イベント時
	合計	95	100.0%	

※複数回答あり

【市有施設以外配置】

(防災研修案内)

日本語教室、派遣会社、技能実習受入企業等、ブラジル料理店

(人権チラシ)

ブラジル料理店等

(観光パンフレット、「出雲神楽」紹介リーフレット等)

JR出雲市駅、一畑電鉄出雲大社前駅、出雲縁結び空港、出雲観光協会、県立古代出雲歴史博物館、島根大学、ブラジル料理店、国外（JNTO（日本政府観光局）海外事務所）など

(外国人住民向け求人情報誌等)

ハローワーク出雲、市内NPO法人、しまね国際センター、産業雇用安定センター、派遣会社、出雲市社会福祉協議会、ブラジル料理店など

(ごみ収集カレンダー等)

不動産会社等

(市営住宅入居のしおり)

島根県住宅供給公社

(9) 情報提供に当たっての導入理由

情報提供に当たっての導入理由は、表9のとおりである。

「外国人住民数の増加」を挙げたものが最も多く、51事業（42.1%）であった。次いで、「窓口での外国人対応の増加」が35事業（28.9%）であった。

3番目に多かったものは、「報告書、アンケート等」で11事業（9.1%）であった。「島根県外国人実態調査報告書」、「訪日外国人旅行者の消費動向とニーズについての調査」や外国人旅行者アンケート等から、外国人が日本文化、生活習慣、日本語などを学ぶ機会の充実を求めていることなどを把握し施策に活用した事例もあった。

4番目に多いものは、「外国籍児童・生徒の増加」で9事業（7.4%）であった。

以上のように、外国人が増加していることへの対応として情報提供をしたものが合計95事業（78.5%）であった。

【表9】情報提供に当たっての導入理由

No.	区分	事業数	構成比率
1	外国人住民数の増加	51	42.1%
2	窓口での外国人対応の増加	35	28.9%
3	外国籍児童・生徒の増加	9	7.4%
4	市施設に外国人利用者数増加	11	9.1%
5	報告書、アンケート等	8	6.6%
6	特になし	3	2.5%
7	その他市施策に伴うもの	2	1.7%
8	事業者、アパート管理会社等への聞き取り	1	0.8%
9	市役所内部からの要請	1	0.8%
	合計	121	100.0%

また、具体的な要望があったものは以下のとおりである。

- ・事業者、アパート管理会社等への聞き取りにより、英語、ポルトガル語だけでなく、ベトナム語による提供要望を把握したもの
- ・子ども・保護者には日本の学校システムを事前に理解したうえで編入して欲しいと学校から要望があったもの
- ・窓口でポルトガル語の申請様式の要望があったもの
- ・施設利用時の利用料金や使い方の翻訳文について指定管理施設から要望があったもの
- ・政策企画課文化国際室から多言語 Facebook への掲載を要請されたもの

(10) 情報提供に関する基準

情報提供に関する基準を設けているかについては、表10のとおりである。

「基準を定めていない」との回答が119事業（98.3%）であり、ほとんどの部局において、情報提供に関する基準を定めていなかった。

「基準に基づいている」とした1事業（0.8%）は、図書館における外国語図書の収集と提供であり、「出雲市立図書館資料の収集に関する運用基準」（平成20年出雲市教育委員会訓令第3号）に基づくものであった。

「他団体の基準に基づいている」とした1事業（0.8%）は、出前相談による情報提供であり、「しまね国際センター出前相談実施要領」に基づくものであった。

【表10】情報提供に関する基準

No.	区分	事業数	構成比率
1	基準を定めていない	119	98.3%
2	基準に基づいている	1	0.8%
3	他団体の基準に基づいている	1	0.8%
	合計	121	100.0%

(11) 各部局間の連携

各部局間の連携について、主なものは以下のとおりであった。

提供する情報に関して連携を行っているもの

- ・市民課で交付される英語版、ポルトガル語版の**手続ガイド**（各手続きに伴う関係各課の手続き内容等を記したもの）について、関係各課に**手続の内容等を確認し作成**していた。
- ・子ども政策課が作成する「子育てべんり帳」について、保育幼稚園課や健康増進課所管の情報も掲載した。「子育てアプリ すくすく出雲」についても各課からの子育て情報が配信可能となっている。

情報の配布先に関して連携を行ったもの

- ・人権同和政策課が作成した「新型コロナウイルス感染症に関連した人権チラシ」、市生活・消費相談センターが行った外国人住民向け出前講座の資料「市生活・消費相談センターパンフレット」の配布先について、政策企画課文化国際室に相談し決定していた。
- ・産業政策課の外国人住民対象の合同企業説明会では、参加企業の募集に当たって高齢者福祉課と連携し、幅広い職種に参加依頼を行っていた。

他部署と共同で情報提供したもの

- ・外国人住民のための防災研修について、防災安全課と消防本部で実施し、周知と募集は政策企画課文化国際室と連携して実施していた。
- ・災害時の防災情報発信については、防災安全課から災害対策本部国際担当の政策企画課文化国際室に情報伝達することで、市ウェブサイトだけでなく多言語 Facebook にも情報掲載することとしている。
- ・市民税課では、出雲税務署と共同で、市ウェブサイトにて年末調整及び申告相談についての周知を行っていた。

(12) 情報提供時の工夫

情報提供に際して工夫した点を確認したところ、日本語にルビを振る、「やさしい日本語」版を作成する、イラストを多用し分かりやすい表現にするといった工夫が見受けられた。

「指さしコミュニケーションシート」

保育所や幼稚園に配付し、保護者とのやり取りでよく使う単語を翻訳し、単語を指さしながら組み合わせて対話することで、送迎時などでの保護者とのコミュニケーションをスムーズに行う工夫がされている。今後、翻訳が必要となるやり取りの追加も予定されている。



「119 番多言語コールセンターサービスチラシ」



外国人住民が緊急時に安心して通報できるよう、「119 番多言語コールセンターサービス」を 5 か国語と「やさしい日本語」によるチラシで周知している。

多言語コールセンターサービス

日本語が十分に話せない方でも、安心して 119 番通報ができるように、三者間通訳サービスを活用した多言語対応緊急通報システム

「多言語に対応した手続ガイドの作成」「多言語に対応した届書の作成」

転入手続きなどの際に使用するポルトガル語版、英語版の手続ガイドに日本語を併記し、対応した担当者にも内容が分かるようにしている。また、制度改正時などに改訂したことを表す改訂年月が記載されている。

届書には用紙右上に使用言語名の記載がある。

手続きガイド (転入) 出雲市へ引越してきました。 R3.10改訂

Guia de requerimento (Entrada) Quando mudar-se para a cidade de Izumo.

○印が付いているものは、必ず手続きしてください。
 Realize o requerimento dos itens circulados sem falta.
 し印が付いているものは、既に終了した手続きです。
 Os itens checados significa requerimento encerrado.
 それ以外のものは、該当の場合に手続きしてください。
 Caso for alvo de outros itens, realize o requerimento.

住 民 登 録 Regi	<input checked="" type="checkbox"/> 転入届 Notificação de entrada na cidade (TENNYU TODOKE) <input type="checkbox"/> 本籍を変えたい → 転籍届 Deseja alterar o domicílio oficial (honseki). → Notificação de transferência de domicílio (tenseki todoke). <input type="checkbox"/> 小中学生がいる → 学校指定通知書の受け取り Pessoas com crianças que frequentam o ensino primário, ginasial. → Receber o aviso de indicação escolar (gakko shitei tsuchisho). <input type="checkbox"/> 印鑑登録をしたい → 印鑑登録申請 Deseja registrar o carimbo (inkan touroku). → Solicitação de registro de carimbo (inkan touroku shinsei). <input type="checkbox"/> 在留カード、特別永住者証を持っている → 市役所で新しい住居地の記載を受ける Pessoas que possuem o cartão de registro básico de residentes (juki card), carteira de residente permanente especial (tokubetsu eijushasho) → Receber o registro do endereço novo.	本庁 Prefeitura Central	行政センター Centros Administrativos: ㊦平田・㊦佐田 ㊦Hirata・㊦Sada ㊦多伎・㊦湖陵 ㊦Taki・㊦Koryou ㊦大社・㊦斐川 ㊦Taisha・㊦Hikawa
		市民課 Setor Shimin ka	㊦㊦ ㊦㊦㊦㊦ 市民サービス課 Setor Shimin

ポルトガル語

婚 離 養 主 変 住 戸 印 登 附 身 カード

転入届 (市外から)

Notificação de Entrada na Cidade (ten-nyu todoke)

*太ワクの中を記入してください Preencha a lacuna em negrito

*□欄は該当するものにチェック☑をしてください。 Caso se enquadre, marcar com☑

出雲市長 様 Ao Sr. Prefeito de Izumo

年 ano 月 mês 日 dia

窓口に來られた人 (申請者) Requerente (pessoa que compareceu no balcão)	
(旧) 住所 Endereço antigo	電話番号 Telefone
フリガナ furigana	生年月日 Data de nascimento
署名 Nome年 ano月 mês日 dia
転入された人との関係 Parentesco ou a relação, etc. com a pessoa que se mudou	<input type="checkbox"/> 本人 O próprio interessado <input type="checkbox"/> 同一世帯員 Membro da família <input type="checkbox"/> 代理人 (※委任状が必要) Representante (é necessária uma procuração) <input type="checkbox"/> その他 Outros (.....)

注意事項：他人のなりすましを防ぐため、届出の際に身分証明書を提示いただいています。運転免許証、パスポート、その他官公署が発行した写真付証明書をご持参ください。(お持ちでない人は市民課までお問い合わせください)
 Atenção: Para a identificação pessoal favor apresentar o zairyu card, carteira de habilitação, passaporte, etc. (caso não tenha nenhum dos documentos citados, favor contatar o setor Shiminka).

出雲市に引越してきた人 Pessoas que se mudaram para Izumo	
転入年月日(読み始めの日) Dia de mudança年 ano.....月 mês.....日 dia *未来の日付での届出はできません。 Não é possível notificar com datas futuras
新住所には既にどなたか住んで.....	(方で「はい」を選ばれた方のみ記入ください).....

2 施設等のサイン表示

主な公共施設等の所管課に確認した施設等のサイン表示の対応状況は、以下のとおりであった。

・市役所本庁舎（管財契約課）

庁舎内の部署名看板は4か国語表記による対応がされているが、課の位置図やエレベーター内の部署名表示については、多言語表記がされていない。多言語表記の要望はあるが、掲示スペースが限られているため対応できていない。現在は、「総合案内」において英語とポルトガル語で表記した指差し用の案内シートを用いて用件確認し、英語とポルトガル語によるフロアマップに、マーカー等で経路を記入し交付することで、担当部署を案内する対応を取っている。

・図書館（出雲中央図書館）

市立図書館7館においては、ピクトグラム、外国語表記、イラストなど、各館が必要に応じて対応していた。ひかわ図書館では、「ごみの持ち帰り」マナーの外国語表記がされていた。4館では、「飲食・撮影・携帯電話禁止」、3館で「ソーシャルディスタンス」がイラストで表記されていた。

・文化・スポーツ施設（文化スポーツ課）

外国人の利用が多い施設については、指定管理者により、外国人向け利用に関する注意情報等の資料、案内表示を作成し対応していた。また、外国人が利用する頻度の多いスポーツ施設では、使用許可申請書及び使用許可書等の英語版・ポルトガル語版を市で作成し指定管理者へ提供していた。

・観光名所・施設（観光課）

外国人旅行者のための観光案内サインについては、市において出雲大社周辺や出雲日御碕灯台周辺に設置し、観光客のまち歩きの促進及び満足度向上を図っていた。



・新出雲エネルギーセンター

トイレや授乳室等へのピクトグラムによるサイン表示により、言語の違いによる制約を受けずに理解できるようにしていた。その他、ごみ搬入者が記入する届出書及び施設周辺地図は、英語及びポルトガル語版を用意していた。

- ・公園（都市計画課）

ブラジル人の利用が多い「朝山森林公園」では、ポルトガル語で利用上の注意を表記して周知していた。

また、「天神団地児童公園」では、地元からの要望に対応し利用マナーをポルトガル語表記した看板を設置していた。その他、トイレは、ピクトグラムを使用し情報提供していた。

- ・小・中学校

各学校において、在籍する児童生徒の言語などに応じ、適宜外国語表記などにより対応している。

校舎の新設や改修時には、学校と協議し、必要な場所にピクトグラム及び5か国語表示を行っている。(校長室、職員室、保健室、相談室、会議室、多目的トイレ、ミーティングルーム、更衣室など、来客や学校施設利用者の利便性を目的としたサイン表示)



- ・出雲科学館

館内の案内表示について、日本語、英語表記に、ポルトガル語表記を追加していた。

- ・出雲市立総合医療センター

受付や各診療科等の案内表示板に日本語と英語を併記していた。正面ロビーに案内係を配置し、外国人患者を含めた全ての患者がスムーズに診察等が受けられるよう誘導している。その他、外国人患者への伝達事項の翻訳など、外国人患者が安心して受診、療養できる体制整備に努めていた。

3 多文化共生のコミュニケーションを促進する取組

本市の実施する事業のうち、通訳・翻訳ボランティア等の人材確保や育成に関するもの、多文化共生に関する理解を深める場の提供に関するものについては、表11のとおりであった。

【表11】多文化共生のコミュニケーションを促進する取組

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績
1	総合政策部	政策企画課 （文化国際室）	日本語教室ボランティア研修	外国人が日本語を学ぶ機会の提供に寄与する。	ボランティア数 59名（R3.7月時点） 活動内容 ボランティア研修会1回/年
2	総合政策部	政策企画課 （文化国際室）	窓口通訳サポーター制度	庁内で外国語を話すことができ、かつ必要な際、通訳に応じることができるスタッフの登録	登録者の配属部署での通訳実績はあるが、制度に則った利用は0件
3	総合政策部	政策企画課 （文化国際室）	多文化ミーティング開催	出雲の多様な団体・個人が、多文化共生に関わる活動・事業について情報を共有したり、相互に学び合ったりするとともに、これからの取組の協働・連携、ネットワークづくりにつなげ、出雲における共生社会づくりに寄与する。	開催回数 準備会2回、ミーティング1回（R3.12月現在）
4	総務部	人権同和政策課	人権・同和教育基礎講座 （第3回）	多文化共生について理解を深めるための学習機会を提供	開催箇所 出雲市役所 開催 令和3年12月4日 参加者 96名
5	子ども未来部	保育幼稚園課	やさしい日本語・ポルトガル語講座	幼稚園教諭及び保育士と在籍児及び保護者とのコミュニケーションをスムーズにするため。	開催箇所 川跡幼稚園、塩冶幼稚園、四絡幼稚園 開催 令和2年10月22、23、26日 参加者 延べ53名
6	子ども未来部	保育幼稚園課	コミュニケーション支援員の派遣	外国籍の幼児やその保護者とのコミュニケーションの円滑化及び職員とのコミュニケーションスキルの向上を図るため。	【令和2年度】 ・実施期間 10月19日～2月12日 ・登録数 6名 ・訪問回数 101回 【令和3年度】 ・実施期間 11月15日～2月11日 ・登録数 4名 ・訪問回数 27回（11月、12月）
7	市民文化部	市民活動支援課	生涯学習講座 「これから始める人のための はじめてのポルトガル語講座」	・日本人がポルトガル語を学ぶ機会の提供 ・国際交流や多文化共生意識の向上 ・外国の文化や人々等への理解促進	開催講座数 3回（R2 1回、R3 2回） 延べ開催数 8回 参加者 延べ 216名
8	市民文化部 総合政策部	出雲中央図書館 政策企画課 （文化国際室）	国際交流員による英語のおはなし会	絵本を通じ、親子で英語に親しむことで、言語を学び、国際理解を深める。	【各館実施状況 R3.12/10時点】 出雲中央図書館 8回実施、参加者延べ63人 平田図書館 2回実施、参加者延べ15人 海辺の多伎図書館 1回実施、参加者7人 大社図書館 4回実施、参加者延べ28人 ひかわ図書館 1回実施 参加者21人

第4 監査の結果及び意見

この度の監査の範囲において、事務の執行はおおむね適切に行われており、特に指摘する事項は認められなかった。なお、改善、検討が必要と考えられる事案が見受けられたので、以下のとおり、監査の結果に基づく意見を付すこととする。

(1) 外国人への情報発信手段について

今回の監査では、紙媒体に加え、インターネットを利用した外国人への情報発信の取組が数多く見られた。

市公式ホームページについては、主要な情報伝達手段となっていることから、日本語に不慣れな外国人にとっても情報を見つけやすいデザイン、構成となるよう努めていただきたい。

また、「令和元年度島根県外国人住民実態調査等報告書」によると、外国人住民が行政サービスを利用する際の情報源は、「SNS (Facebook、Twitter など)」が最も多いことから、市公式ホームページへの情報掲載に加えて、市多言語 Facebook など SNS の活用を一層進めていただきたい。

あわせて、様々な広報手段を活用して、外国語で情報発信している市の各種媒体を外国人住民に広く周知し、情報が効果的に伝わるよう工夫をしていただきたい。

(2) 防災・災害に関する情報発信について

市から発信する情報の中でも、特に防災・災害に関する情報は、即時かつ正確に相手に届ける必要があり、テレビ、ラジオ、防災行政無線、防災メール、インターネットなど様々な手段がある。

災害時の情報発信に際しては、日本人だけでなく、日本語に不慣れな外国人にも正確に情報を伝える必要があることを意識した発信に努めていただきたい。

また、市多言語 Facebook での情報発信は、外国人に向けて正確に伝達できる有効な手段であるので、さらに迅速な発信が行えるように仕組みを検討していただきたい。

(3) 外国人に向けた「やさしい日本語」の活用について

本市の外国人住民は、令和3年12月末現在、ブラジル国籍をはじめ38か国と多国籍化が進んでおり、増加する多言語への対応として、外国人にも分かりやすい「やさしい日本語」の使用は、外国人へ情報提供するうえで有効な手段として活用が進められている。

しかし、今回の監査で、「やさしい日本語」を使用したものの中には、難しい言い回しの使用や、漢字にルビを振っていないなど、「やさしい日本語」として十分でないと思われるものもあった。

多文化共生事務主管課においては、職員に向けた「やさしい日本語」研修の機会の充実や、作成時における注意点の周知強化などに取り組み、「やさしい日本語」を外国人との円滑なコミュニケーションに一層役立てていただきたい。

(4) 外国人への広報に係る職員の意識向上の取組について

今回の監査では、外国人を含め広く周知すべきと思われる情報について紙媒体のみでの情報

提供や、市公式ホームページの自動翻訳機能が使えないデータ使用など、部局によって外国人への情報発信の意識に差異が見受けられた。

受け手の立場に立った効果的な情報発信には、職員一人ひとりが誰にでも分かりやすく伝えていくという広報マインドを意識し、広報に関するノウハウやスキルを向上させていくことが大切である。

広報主管課では、市役所全体の情報発信力強化に向け、ノウハウの周知や研修機会の充実など、多文化共生社会における職員の広報に係る意識向上に努めていただきたい。

(5) 外国人とのコミュニケーションを推進する取組について

日本語ボランティア教室や、生涯学習講座、人権・同和教育基礎講座など、外国人との交流や多文化共生を促進する様々な取組が行われていた。

今後も、住民同士の交流が進むよう、言語や文化、生活習慣の違いなど、多様性の理解に資する学習機会の提供に取り組んでいただきたい。

また、外国人住民が地域で安全・安心な生活を送れるよう、外国人の多いコミュニティや企業などへ直接出向き、防災や安全、生活に密着した情報などを伝達する取組は大切と考える。そういった取組は、現在は新型コロナウイルス感染症の影響により中断されているが、状況を見極めながら再開していただきたい。

むすび

本市の外国人への情報提供については、各種行政手続をはじめ、外国人住民が必要とする情報や、文化・観光などインバウンド需要を喚起する内容のウェブサイト、SNSによる情報発信、多言語での印刷物による情報提供など多くの事業で積極的に取り組まれており、高く評価するものである。

また、新設、改修された施設や外国人利用の多い施設では、サイン表示や多言語表記など、外国人の利用増加に配慮した対応が見られた。

こうした取組を継続、発展させていくことが大切であり、外国人住民も地域社会の一員として活躍できる多文化共生社会の実現に向け、今後も市が率先して外国人への情報発信強化に努められることを期待するものである。

参考資料

資料1・・・情報提供の事業数（課別）

資料2・・・情報提供の概要一覧表

資料1 情報提供の事業数（課別）

No.	部局	課	事業数	構成比率
1	総合政策部		11	9.1%
		政策企画課(文化国際室含む。)	10	8.3%
		広報課	1	0.8%
2	総務部		2	1.7%
		総務課(生活・消費相談センター含む。)	1	0.8%
		人権同和政策課	1	0.8%
3	防災安全部		3	2.5%
		防災安全課	3	2.5%
4	財政部		13	10.7%
		管財契約課	1	0.8%
		市民税課	12	9.9%
5	健康福祉部		41	33.9%
		福祉推進課	3	2.5%
		高齢者福祉課	1	0.8%
		医療介護連携課	2	1.7%
		新型コロナウイルスワクチン接種実施本部	6	5.0%
		健康増進課	15	12.4%
		市民課	10	8.3%
		保険年金課	4	3.3%
6	子ども未来部		13	10.7%
		子ども政策課	7	5.8%
		保育幼稚園課	6	5.0%
7	市民文化部		14	11.6%
		市民活動支援課	2	1.7%
		出雲中央図書館	3	2.5%
		文化スポーツ課	8	6.6%
		文化財課	1	0.8%
8	経済観光部		8	6.6%
		産業政策課	4	3.3%
		商工振興課	1	0.8%
		観光課(インバウンド推進室含む。)	3	2.5%
9	地域環境部		4	3.3%
		環境政策課	1	0.8%
		環境施設課	3	2.5%
10	都市建設部		2	1.7%
		道路河川維持課	1	0.8%
		建築住宅課	1	0.8%
11	教育部		8	6.6%
		教育政策課	3	2.5%
		学校教育課	3	2.5%
		児童生徒支援課	1	0.8%
		学校給食課	1	0.8%
12	消防本部		2	1.7%
		消防総務課	2	1.7%
合計		32課	121	100.0%

資料2 情報提供の概要一覧表

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績	使用言語	情報提供手段
1	総合政策部	政策企画課	特別定額給付金案内書類作成	外国人住民向けの申請書類等を作成し、特別定額給付金の受給手続をスムーズに進める。	外国人が世帯主の世帯の10割近くが特別定額給付金を受給することができた。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（市ホームページ、Facebook）
2			特別定額給付金に係る多言語電話通訳業務	特別定額給付金に関する外国人からの相談、申請対応のため。	ポルトガル語 74件 中国語 5件 英語 2件 タガログ語 1件	英語、ポルトガル語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語等全21言語	電話通訳
3			市民満足度調査	出雲市の施策や取組に対する重要度や満足度、定住意向などについて、市民の意識を把握し、現行計画の評価や次期総合振興計画策定のための基礎資料とする。	抽出された外国人調査対象者数143人のうち25人から回答	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
4			「多言語ラック」による情報発信	パンフレット等により、外国人向けの情報を広く発信する。	令和2年度： ・新型コロナウイルス感染予防のため、一部ラックの設置を取りやめ 令和3年度：7月ごろから設置再開 ブラジル人向け求人情報（産業政策課作成）、日本語教室情報、ワンストップセンター情報（しまね国際センター作成）、出雲神楽パンフレット（文化スポーツ課作成）などが頻りに利用されている。 【本庁1階西側玄関4台、アバンセコーポレーション4台、フジアルテ3台】	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、ミャンマー語、ベトナム語、タガログ語等、「やさしい日本語」	その他：多言語ラック
5			市多言語Facebookによる情報発信	市多言語Facebook「Curtalzum」により、外国人向けの情報を広く発信する。	令和2年度：129件掲載 令和3年度：83件掲載（12月9日時点）	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	市多言語Facebook
6			市多言語HPによる情報発信	市多言語HP「YokosoIzum」により、外国人向けの情報を広く発信する。	令和2年度：閲覧数13392 令和3年度：未集計	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	市多言語ホームページ
7			窓口・電話での通訳員による情報提供	窓口や電話で通訳が必要な際に通訳員・国際交流員が情報提供を行う。 通訳員・国際交流員が文書を翻訳し、多言語での情報提供を行う。	R2年度： ◆通訳・通訳員による対応 窓口対応件数 2,944 電話対応件数 1,153 翻訳対応件数 96 ◆国際交流員による対応 通訳・通訳件数 605 R3年度：未集計	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	通訳者
8			電話通訳による多言語情報提供	主に、通訳員のいない言語による情報提供を行う。	令和2年度：23件（ポルトガル語13、ベトナム語7、英語1、中国語2） 令和3年度：51件（11月末時点）（ポルトガル語42、ベトナム語8、英語1）	英語、ポルトガル語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語、インドネシア語等全21言語	電話通訳
9			出前相談による情報提供	しまね国際センター相談員の出前相談を利用し、生活に関する困りごと、相談の解決を促す。	令和2年度：0件 令和3年度：5件（ポルトガル語5：9月末時点）	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、ベトナム語、タガログ語、「やさしい日本語」	その他：出前相談、Facebook
10			地域活動サポート事業	地域活動にかかる文書やチラシの翻訳を行うことで、外国人向けの情報を周知する。	令和2年度：27件 令和3年度：21件（9月末時点）	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字）、「やさしい日本語」	印刷物
11	広報課	ホームページ自動翻訳サービス	市ホームページの掲載内容についての自動翻訳機能の提供	【翻訳言語】 英語・中国語（簡体字・繁体字）・韓国語・ポルトガル語	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語	市ホームページ	
12	総務部	総務課	外国人住民向け出前講座	外国人に対し、日本での生活における消費者トラブルの具体例を紹介し、相談先として生活・消費相談センターがあることを周知	日本語ボランティア教室等で実施 令和元年度 2回 参加人数24人 令和2年度 2回 参加人数18人	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字）	印刷物
13		人権同和政策課	新型コロナウイルス感染症に関連した人権チラシの翻訳・作成	コロナ差別に関する啓発、相談先の周知	市役所西側出入口、各図書館、市内ブラジル料理レストラン等へマスクケースと一緒に配布。市ホームページへの掲載	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
14	防災安全部	防災安全課	防災ハザードマップ配布	改訂した防災ハザードマップを市内全戸に配布（令和3年8月）する。	添書を日本語、英語、ポルトガル語で作成（市内全域、一部地域除く）※ハザードマップは日本語のみ	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
15			外国人住民のための防災研修	外国人住民向けの防災研修（地震の説明、地震や水消火器体験等）を開催する。	開催日：令和2年11月3日（火）（政策企画課文化国際室、消防本部、防災安全課で実施） 参加者：6名 ※募集は文化国際室	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、ベトナム語、「やさしい日本語」	印刷物、（市多言語ホームページ・Facebook）
16			災害時の防災情報発信	避難情報等を市ホームページに掲載し、幅広く周知する。	発令した避難情報や開設した避難所情報を市ホームページに公開した。 ※市ホームページの自動翻訳機能 ※市多言語Facebookへの掲載	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語	市ホームページ、多言語Facebook

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績	使用言語	情報提供手段
17	財政部	管財契約課	庁舎内部署名看板外国語表記	機構改革等による部署の新設及び変更の際、看板に外国語を併記し外国人にも分かりやすくする。	令和3年度 4部署の看板を作成	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字）	物品、設備
18		市民税課	年末調整及び申告相談についての周知	出雲税務署と協力して、年末調整及び申告相談に係る情報を、HPとSNSを活用して幅広く周知する。	市HP及び市公式SNSに周知記事掲載	ポルトガル語、「やさしい日本語」	市ホームページ、Facebook
19			市民税について（海外転出者向け）案内文	住民税の賦課・支払方法に関する案内	市HPに掲載、窓口での説明に利用	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	市ホームページ
20			納税管理人申告書	納税管理人指定のため	窓口での対応、郵送（希望者）での対応に利用	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（市ホームページ）
21			納税通知書発送についての周知	納税通知書を発送したこと、納付方法についての周知	市公式SNSにおいて周知記事掲載	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	Facebook
22			税証明書申請についての周知	申請手続きをスムーズに行う。	窓口での対応、郵送での対応に利用	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（市ホームページ）
23			窓口対応の翻訳ラミネート作成	用件の理解、対応を行う。	窓口での対応に利用	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物
24			軽自動車税納税証明書（継続検査用）交付申請書の翻訳様式作成	申請手続きをスムーズに進める。	翻訳様式作成により、窓口での説明がスムーズになった。	英語、ポルトガル語	印刷物
25			軽自動車税納税証明書（継続検査用）を郵送申請する場合の手続き説明	申請手続きをスムーズに進める。	HP作成により、電話等での説明がスムーズになった。	英語、ポルトガル語	市ホームページ
26			臨時運行許可申請書の翻訳様式作成	申請手続きをスムーズに進める。	翻訳様式作成により、窓口での説明がスムーズになった。	英語、ポルトガル語	印刷物
27			税金についてのお知らせ	税金についての概要説明	市HPに掲載	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	市ホームページ
28			納税ごよみ	市税等の納期内の納付を促す。	市HPに掲載	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
29			納期限のお知らせ	外国人向けに市税の納期を知らせ、納付を促す。	市多言語Facebookでの周知	英語、ポルトガル語	Facebook
30			福祉推進課	福祉医療費助成事業制度案内の翻訳パンフレット作成	外国人住民向けの翻訳パンフレットを作成し、積極的な制度利用を促す。	外国人住民向けの翻訳パンフレットを作成し、窓口での説明がスムーズにでき、制度利用の促進につながった。	英語、ポルトガル語
31	福祉のしおりの翻訳パンフレット作成	外国人住民向けの翻訳パンフレットを作成し、積極的な制度利用を促す。		外国人住民向けの翻訳パンフレットを作成し、窓口での説明がスムーズにでき、制度利用の促進につながった。	ポルトガル語	印刷物	
32	タブレット端末を使用した来庁者の対応	多言語翻訳アプリ「VoiceBiz」がインストールされているタブレット端末を使用し、外国人来庁者とスムーズな意思疎通を図る。		窓口対応のうち、定型的なものは対応がスムーズにでき、対応時間の縮減につながった。	英語、ポルトガル語、中国語、韓国語他多数	翻訳機器	
33	健康福祉部	高齢者福祉課	介護保険のしおり作成	翻訳しおり作成により窓口での説明資料や、65歳到達時や転入時に被保険者証発送する際に添付して周知した。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物	
34		医療介護連携課	年末年始の出雲休日・夜間診療所情報発信	年末年始の出雲休日・夜間診療所の開所状況を周知する。	多言語Facebookでの情報発信（令和元年度から実施）	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	Facebook
35			出雲休日・夜間診療所外国語問診票	病状の伝達	月1～2件の利用	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字）	印刷物
36	新型コロナウイルスワクチン接種実施本部	集団接種会場の翻訳機配備	集団接種会場における外国人との意思疎通を図るため	ポケット翻訳機5機を配備（うち3機は県支給、2機は市購入）	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、ベトナム語など	翻訳機器	
37		テレビ電話通訳サービス利用	集団接種会場における外国人との意思疎通を図るため	通訳タブレット2機を配備	英語、ポルトガル語、中国語、韓国語、ベトナム語など	テレビ電話通訳	
38		高齢者向け新型コロナウイルスワクチン接種事業チラシ（第1回）の作成	ワクチン接種についての情報を確実に伝えるため	日本語ルビ版10部 英語版10部 ポルトガル語50部	英語、ポルトガル語	印刷物	
39		高齢者向け新型コロナウイルスワクチン接種事業チラシ（第2回）の作成	ワクチン接種についての情報を確実に伝えるため	日本語ルビ版10部 英語版10部 ポルトガル語50部	英語、ポルトガル語	印刷物	
40		64歳以下向け新型コロナウイルスワクチン接種事業チラシの作成	ワクチン接種についての情報を確実に伝えるため	日本語ルビ版1,500部 英語版1,500部 ポルトガル語3,500部	英語、ポルトガル語	印刷物	
41		ワクチン接種の情報SNS発信	ワクチン接種についての情報を確実に伝えるため	市Facebook多言語アカウントを使用し、多言語にてワクチンの情報を発信した。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	Facebook	

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績	使用言語	情報提供手段
42	健康福祉部	健康増進課	予防接種スケジュール	出生届け出時に外国人住民に予防接種スケジュールをわかりやすく伝えるため	外国人住民に予防接種スケジュールを理解してもらいやすくなった。	英語、ポルトガル語	印刷物
43			予防接種予診票	予防接種時に外国人住民が問診を受けやすいようにするため	外国人住民に問診票を記入してもらいやすくなった。	英語、ポルトガル語	印刷物
44			予防接種と子どもの健康	外国人住民に予防接種の内容を知ってもらうため	外国人住民へに予防接種を理解してもらいやすくなった。	英語、ポルトガル語	印刷物
45			風しん抗体検査及び予防接種事業の事業説明書	外国人住民に事業内容を理解してもらうため	外国人住民への窓口での事業説明がスムーズになった	英語、ポルトガル語	印刷物
46			風しん抗体検査及び予防接種事業の様式記入例	外国人住民に問診票の記入をしてもらうため	外国人住民に問診票を記入してもらうのに通訳を呼ぶ必要がなくなった。	英語、ポルトガル語	印刷物
47			風しん抗体検査及び予防接種事業の医療機関一覧	外国人住民に利用できる医療機関を知ってもらうため	外国人住民に実施医療機関を説明するのに通訳を呼ぶ必要がなくなった。	英語、ポルトガル語	印刷物
48			予防接種勧奨案内文	外国人住民に通知内容を理解してもらうため	外国人住民への窓口での説明がスムーズになった。	ポルトガル語	印刷物
49			予防接種医療機関一覧（子ども用）	外国人住民に利用できる医療機関を知ってもらうため	外国人住民への窓口での説明がスムーズになった	英語、ポルトガル語	印刷物
50			子宮頸がん結果通知	外国人住民に子宮頸がん検診の結果について正しく把握してもらうため	医療機関からの外国人住民への説明がスムーズになった	英語、ポルトガル語	印刷物
51			乳がん・子宮がん検診無料クーポン券	外国人住民にがん検診受診の必要性、無料クーポン券について周知するため	外国人住民対象者に対し、必要であれば送付するよう案内しているが、現在要望がない。	英語、ポルトガル語	印刷物
52			窓口対応、乳幼児訪問、乳幼児健診で使用する翻訳パンフレット、案内、記録表等の作成	外国人住民向けの翻訳パンフレットを作成することで、児の健康や育児に関する情報を保護者に伝えるようにする。	翻訳パンフレット作成によって、保護者への情報提供がスムーズに行うことができた。 窓口対応： R2年度 155件 R3年度 R2年度と同程度の見込 乳幼児訪問： R2年度 92件 R3年度 R2年度と同程度の見込 乳幼児健診： R2年度 47件（コロナウイルス感染症のため、乳幼児健診を医療機関委託にした時期あり、例年よりも少ない実績。） R3年度 100件程度の見込	英語、ポルトガル語	印刷物
53			多言語翻訳アプリ「VoiceBiz（ボイスビズ）」の活用	ボイスビズを使用することで、対応をスムーズに行う。	ボイスビズの活用によって、対象者への情報提供をスムーズに行うことができた。 R2年度 10件程度使用 R3年度 R2年度と同程度の見込	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、他24か国語	翻訳機器
54			通訳付きテレビ電話（どこでも通訳）の活用	どこでも通訳を使用することで、対応をスムーズに行う。	R3年度から、主にコロナワクチンに関する窓口対応で使用している。どこでも通訳の活用によって、対象者への情報提供をスムーズに行うことができた。 R3年度 10件程度の使用見込	英語、ポルトガル語、中国語、韓国語他11か国語	テレビ電話通訳
55			翻訳機（ポケット）の活用	ポケットを使用することで、対応をスムーズに行う。	斐川行政センターで使用している。ポケットの活用によって、対象者への情報提供をスムーズに行うことができた。 R2年度 3件程度使用 R3年度 同程度の使用見込	英語、ポルトガル語、中国語、韓国語他11か国語	翻訳機器
56			タブレット（Google翻訳アプリ入り）の活用	タブレットを使用することで、対応をスムーズに行う。	通訳機能を有する機器が他にもあるため、使用頻度は少ない。 R2、3年度の実績なし	Google翻訳アプリ対応言語	翻訳機器
57	市民課	多言語に対応した申請書の作成（住民票の写しなど交付申請書）	外国人住民に対応した申請書類を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語の申請用紙があることで、外国人住民もスムーズに申請書の記載ができています。	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）	
58		多言語に対応した申出書の作成（続柄修正、フリガナ変更申出書）	外国人住民に対応した申出書を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語の申出用紙があることで、外国人住民もスムーズに申出書の記載ができています。	英語、ポルトガル語	印刷物	
59		多言語に対応した委任状の作成	外国人住民に対応した申請に必要な委任状を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語の委任状があることで、外国人住民への説明がスムーズにできています。	ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）	
60		多言語に対応した申請書の作成（印鑑登録、印鑑証明交付申請書）	外国人住民に対応した申請書類を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語の申請用紙があることで、外国人住民もスムーズに申請書の記載ができています。	ポルトガル語	印刷物	
61		多言語に対応した届け書の作成（転入・転出・転居）	外国人住民に対応した届出書類を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語の届出用紙があることで、外国人住民もスムーズに届け書の記載ができています。	ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）	

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績	使用言語	情報提供手段
62	健康福祉部	市民課	多言語に対応した手続きガイドの作成（転入・転出・転居）	外国人住民に対応した手続き後のガイド（案内）を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語のガイド（案内）があることで、外国人住民に対し、手続き後の他課への案内等、説明がしやすくなっている。	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
63			多言語に対応した手続きガイドの作成（世帯変更）	外国人住民に対応した手続き後のガイド（案内）を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語のガイド（案内）があることで、外国人住民に対し、手続き後の他課への案内等、説明がしやすくなっている。	英語、ポルトガル語	印刷物
64			多言語に対応した手続きガイドの作成（出生、死亡、婚姻、離婚、入籍・養子縁組）	外国人住民に対応した手続き後のガイド（案内）を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	受付窓口で外国語のガイド（案内）があることで、外国人住民に対し、手続き後の他課への案内等、説明がしやすくなっている。	英語、ポルトガル語	印刷物
65			多言語に対応した案内文書の作成（マイナンバーカードの申請、利用について）	外国人住民に向けたカード申請後の案内、カード交付後に配布するカード利用についての案内を作成し、受付窓口での外国人対応をスムーズに行う。	カードを申請した外国人住民に対し、受け取り時の案内や、カードを受け取った後の利用について説明がしやすくなっている。	英語、ポルトガル語	印刷物
66			翻訳アプリ入りタブレットの設置（情報政策課所有タブレットの活用）	翻訳アプリをインストールしたタブレットを設置し、外国人来庁時の窓口対応をサポートする。	通訳が対応できない言語の外国人対応時の説明、案内などに活用している。	ほぼ全言語選択可	翻訳機器
67			保険年金課	国民健康保険加入手続き説明チラシの作成	国民健康保険加入手続きの説明	窓口での説明に活用した。（R3年加入者 84人）	英語、ポルトガル語
68	国民健康保険加入時の保険料説明チラシ作成	国民健康保険料の説明		窓口での説明に活用した。（R3年加入者 84人）	英語、ポルトガル語	印刷物	
69	国民年金制度チラシの活用（年金機構成作成）	国民年金制度の説明		窓口での説明に活用した。（年間 10件程度）	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）	
70	【年金】脱退一時金請求書（年金機構成作成）	脱退一時金請求書類		窓口での説明に活用した。（年間 40件程度）	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字）、ネパール語、ベトナム語、タイ語、ミャンマー語、ロシア語他	印刷物、（市ホームページ）	
71	子ども未来部	子ども政策課	児童クラブ入会の翻訳パンフレット作成	外国人住民向けの翻訳パンフレットを作成し、入会手続きをスムーズに進める。	翻訳パンフレット作成により、窓口での説明がスムーズにできた。 *入会者数 令和2年度（R2.4）10人 令和3年度（R3.4）14人	ポルトガル語	印刷物
72			乳幼児医療費受給者資格証、子ども医療費受給者資格証交付チラシ	チラシを翻訳して制度を周知する。交付手続きを円滑に進める。	窓口での申請に利用	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
73			子育て情報発信業務（子育てべり帳）	子育てに役立つ情報を広く周知する。	子育て便利帳作成（年度毎更新）	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
74			ファミリーサポートセンター運営事業	チラシを翻訳してファミリーサポートセンターの仕組みや利用方法等を周知する。	外国語を母語とする利用者あり	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
75			児童扶養手当給付	制度の概要を翻訳して周知する。	窓口での相談や申請に役立てた。	ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
76			児童手当給付	制度の概要を翻訳して周知する。	窓口での申請に役立てた。	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）
77			「子育てアプリすくすく出雲」運用	予防接種履歴や成長記録を自身で管理ができるアプリを運用。子育て情報発信にも利用している。	アプリを用いて情報発信を行った。	Google翻訳（英語、ポルトガル語、中国語、韓国語、タガログ語など12言語）	アプリ、（市ホームページ）、印刷物
78	保育幼稚園課	外国語版保育所入所申込書等の作成	外国人住民向けの保育所入所申込書等の様式を作成し、入所申込手続きをスムーズに進める。	外国語版申込書等の作成により、窓口での手続きがスムーズにできた。 外国籍の入所状況（4月1日時点） 令和2年度46人 令和3年度46人	英語、ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）	
79		外国語版保育所入所可能状況表の作成	外国人住民向けの保育所入所可能状況の一覧を作成し、入所申込手続きをスムーズに進める。	外国語版入所可能状況表の作成により、窓口での手続きがスムーズにできた。 外国籍の入所状況（4月1日時点） 令和2年度46人 令和3年度46人	ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（市ホームページ）、Facebook	
80		外国語版幼稚園入園願等の作成	外国人住民向けの幼稚園入園願等の様式を作成し、入園手続きをスムーズに進める。	外国語版入園願等の作成により、窓口での手続きがスムーズにできた。 外国籍の入園状況（4月1日時点） 令和2年度40人 令和3年度37人	ポルトガル語	印刷物、（市ホームページ）	
81		公立幼稚園・公立保育所における翻訳機の配置	幼稚園教諭及び保育士と在籍児及び保護者とのコミュニケーションをスムーズにするため。	園での送迎時等の場面での保護者との事務連絡がスムーズにできるようになった。 翻訳機配置状況（4月1日時点） 令和2年度15台（うち、リ-5台） 令和3年度15台（うち、リ-5台）	62言語対応	翻訳機器	

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績	使用言語	情報提供手段
82	子ども未来部	保育幼稚園課	公立幼稚園・公立保育所における多言語電話通訳サービス	幼稚園教諭及び保育士と外国人保護者とのコミュニケーションをスムーズにするため。	電話を介したオペレーターによる通訳サービスにより、外国人保護者からの問い合わせに対応できた。 通訳サービス実績状況 令和2年度17件 令和3年度 4件	必要言語9言語（対応言語19言語）	電話通訳
83			公立幼稚園・公立保育所職員のコミュニケーションスキル向上事業	幼稚園教諭及び保育士と在籍児及び保護者とのコミュニケーションをスムーズにするため。	令和2年度 ・やさしい日本語・ポルトガル語講座 ・コミュニケーション支援員の派遣 令和3年度 ・コミュニケーション支援員の派遣 ・令和元年度作成指差しコミュニケーションシートの改良	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（通訳者、教育・学習）
84	市民活動支援課		さんびーの出雲利用承認申請書の書き方（外国語版）	さんびーの出雲を利用される外国人の施設利用手続きをスムーズに進めるため。	主にブラジル人の施設利用者に活用いただき、事務手続きがスムーズになった。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物
85			男女共同参画についての市民意識調査（外国語版）	出雲市男女共同参画のまちづくり行動計画及び出雲市DV対策基本計画策定に向けての基礎資料とするため。	英語とポルトガル語の翻訳版や、やさしい日本語版を送付したことにより、多くの外国籍の方にご回答いただけた。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物
86			図書館利用者カード申込書の作成	図書館利用者カードの発行をスムーズに行う。	翻訳した利用者カード申込書の提出部数 令和2年度 0枚 令和3年度（概算）0枚	英語、ポルトガル語	印刷物
87	出雲中央図書館		図書館利用案内の作成	図書館の開館時間、利用方法などを周知する。	利用者カード申込をした外国人へ配付 令和2年度 20枚 令和3年度（概算）20枚	英語、ポルトガル語	印刷物
88			英語、ポルトガル語等外国語図書収集と提供	読書の普及を図る。	英語、ポルトガル語等で書かれた図書の所蔵数 約2,400冊（令和2年度末）	英語、ポルトガル語、中国語（繁体字）	その他：図書収集、提供
89			多言語ウェブサイト「出雲文化ナビ」の開設・運用	日本博事業。出雲の芸術文化情報を外国人住民を含む市民及び国内・国外に向けて発信。芸術文化の振興、観光需要の喚起及び多文化共生の推進を図る。	令和3年11月19日 運用開始	英語、ポルトガル語	「出雲文化ナビ」ウェブサイト
90	市民文化部	文化スポーツ課	「古代出雲大社高層神殿VR/AR」多言語アプリの制作・運用	同上	令和2年11月16日 運用開始 令和3年11月9日 神話AR/夕日VRを追加搭載	英語、ポルトガル語、中国語（繁体字） フランス語	77ARI、市HP
91			「出雲神楽」多言語映像コンテンツの制作・配信	同上	令和2年度制作 → 出雲市YouTube公式チャンネル、出雲文化ナビ（デジタルギャラリー）、バーチャル日本博等で配信中	英語	個別ウェブサイト、市YouTube
92			「日本酒発祥の地出雲」多言語映像コンテンツの制作・配信	同上	令和2年度制作 → 出雲市YouTube公式チャンネル、出雲文化ナビ（デジタルギャラリー）、バーチャル日本博等で配信中	英語、ポルトガル語、中国語（繁体字）、フランス語、タイ語	個別ウェブサイト、市YouTube
93			「出雲平野の古墳」多言語映像コンテンツの制作・配信	同上	令和2年度制作 → 出雲市YouTube公式チャンネル、出雲文化ナビ（デジタルギャラリー）、バーチャル日本博等で配信中	英語	個別ウェブサイト、市YouTube
94			「出雲の食」多言語映像コンテンツの制作・配信	同上	令和2年度制作 → 出雲市YouTube公式チャンネル、出雲文化ナビ（デジタルギャラリー）、バーチャル日本博等で配信中	英語	個別ウェブサイト、市YouTube
95			「出雲神楽」紹介多言語リーフレットの制作・活用	同上	令和2年度制作→紙：市内各施設に設置中/デジタル：出雲文化ナビ（デジタルギャラリー）、Ancient Japan、IZUMO等で公開中	英語、ポルトガル語、中国語（繁体字）、フランス語、タイ語	印刷物、（個別ウェブサイト）
96			「日本酒発祥の地出雲」紹介多言語リーフレットの制作・活用	同上	令和2年度制作→紙：市内各施設に設置中/デジタル：出雲文化ナビ（デジタルギャラリー）、Ancient Japan、IZUMO等で公開中	英語、ポルトガル語、中国語（繁体字）、フランス語、タイ語	印刷物、（個別ウェブサイト）
97			文化財課	出雲弥生の森博物館展示研究事業	出雲弥生の森博物館における各種展示、調査研究、資料収集及び教育普及	博物館展示室での展示物の英語解説の追加（展示室内 主要箇所）	英語
98	経済観光部	産業政策課	外国人住民向け求人情報誌作成業務	外国人住民向けの求人情報誌を作成し、出雲市内における求人情報の周知を図る。	関係団体への冊子の配布、出雲地区雇用推進協議会ホームページでの掲載をし周知した。 令和2年度 冊子配布先 4か所 令和3年度 冊子配布先 7か所	ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（個別ウェブサイト）
99			外国人住民対象の合同企業説明会に係る情報発信業務	外国人住民対象の合同企業説明会にかかわる情報を、SNSを活用して幅広く周知する。	SNSを活用して外国人住民対象の合同企業説明会に関する情報を、やさしい日本語も活用し広く周知した。 令和2年度：10月11日、3月7日 令和3年度：9月12日、2月5日（予定）	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、（ホームページ、Facebook）

No.	部名	課名	事業名(内容)	目的	実績	使用言語	情報提供手段
100		産業政策課	外国人住民対象の合同企業説明会に係る資料作成業務	外国人住民対象の合同企業説明会の資料を翻訳する。	令和2年度 参加者数/参加事業所数 ・第1回 56名/7事業所 ・第2回 9名/3事業所 令和3年度 参加者数/参加事業所数 ・第1回 21名/4事業所 ・第2回 ※令和4年2月(予定)	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、(市ホームページ、Facebook)
101			外国人住民対象の合同企業説明会に係る通訳業務	外国人住民対象の合同企業説明会の当日、参加者と事業者のやりとりを通訳する。	参加者数/参加事業所数は同上 通訳の人数 令和2年度 第1回12人、第2回10人 令和3年度 第1回13人	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	通訳者
102	経済観光部	商工振興課	出雲のお店プレミアム付商品券の購入案内、発送業務	当該商品券に係る購入等の手続きを適切に情報提供すること。	出雲のお店応援プレミアム付商品券に関する案内文書(申込、納付、商品券発送)を翻訳(英語、ポルトガル語)し、やさしい日本語も活用しながら、手続きの情報提供を行った。 申込書発送数 3,059件 納付書(初回分)発送数 105件 納付書(追加分)発送数 99件 商品券(初回分)発送数 87件 商品券(追加分)発送数 49件	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物、(市ホームページ、Facebook)
103	観光課	観光課	外国語パンフレットの印刷	本市へのインバウンド誘客を推進するため、各国への出雲観光の魅力を伝えるツールとして使用する外国語版パンフレットを印刷する。	総合パンフレット(英語版) 2,000部 総合パンフレット(繁体字版) 2,000部 総合パンフレット(韓国語版) 3,000部 仏語パンフレット 3,000部	英語、中国語(繁体字)、韓国語、フランス語	印刷物
104			SNS(Facebook、Instagram)による観光情報の発信	本市へのインバウンド誘客の促進を図るため、SNSを活用して本市の魅力を発信する。	Facebook、Instagram(Ancient Japan、IZUMO) H31.1月～英語版 R2.2月～仏語版 R3.10月～繁体字版	英語、中国語(繁体字)、フランス語	Facebook、Instagram
105			ウェブサイト「Ancient Japan、IZUMO」による観光情報の発信	本市へのインバウンド誘客の促進を図るため、ウェブサイトを活用して本市の魅力を発信する。	H31.1月～英語版 R2.1月～仏語版、繁体字版、タイ語版	英語、中国語(繁体字)、フランス語、タイ語	「Ancient Japan、IZUMO」ウェブサイト
106	地域環境部	環境政策課	狂犬病予防法に基づく申請書の翻訳バージョンの作成	ブラジル人向けの翻訳申請書作成し、手続きをスムーズに進める。	翻訳申請書の作成により、通訳を介してしか出来なかった申請手続きが、通訳なしでも行えるようになり、窓口業務がスムーズに行えた。	ポルトガル語	印刷物
107			ごみの分け方・出し方ガイドブック作成	ごみの分け方・出し方についてガイドブックなどで周知する。	令和3年度 ポルトガル語、英語、中国語、ベトナム語版の作成(予定)	英語、ポルトガル語、中国語(簡体字)、ベトナム語	印刷物、(市ホームページ)
108			ごみ出しおたすけアプリ「さんあ〜る」	ごみ出しカレンダー機能等の多言語化	令和3年度 ポルトガル語、英語、中国語に加えてベトナム語版の作成(予定)	英語、ポルトガル語、中国語(簡体字)、ベトナム語	アプリ、(市ホームページ、多言語ホームページ)
109		ごみ収集カレンダー作成	ごみ収集カレンダーについて、外国人の多い地域版を作成	印刷：ポルトガル語版6地域 データ：ポルトガル11地域、英語9地域	英語、ポルトガル語	印刷物、(市ホームページ)	
110	都市建設部	道路河川維持課	道路除雪に関するお知らせ	積雪時における道路除雪作業の円滑な実施を図るため、広く市民に対し注意点を周知する。	平成30年度から市ホームページ上で多言語により周知を図っている。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	市ホームページ
111		建築住宅課	市営住宅入居のしおり翻訳版の作成	市営住宅へ入居される外国人への周知	入居される外国人へ配付(数件)	ポルトガル語	印刷物
112	教育部	教育政策課	就学援助制度の案内文作成	就学援助制度の周知を図る。	毎年度、就学援助申請時期に案内文で周知した。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物
113			出雲市奨学事業の案内文書	ポルトガル語を母語とする生徒の保護者に対して、奨学事業について案内する。	ポルトガル語を母語とする生徒の保護者に対して、配布した。	ポルトガル語	印刷物
114			出雲市高野令一奨学事業の案内文書	ポルトガル語を母語とする生徒の保護者に対して、奨学事業について案内する。	ポルトガル語を母語とする生徒の保護者に対して、配布した。	ポルトガル語	印刷物
115		学校教育課	就学前幼児保護者へ日本語指導の周知	小学校入学前に、保護者が日本語指導拠点校制度を知り、子どもの入学校を検討するため。	所長・園長会を通して、保護者宛て文書の配布を依頼した。来課や電話での問い合わせにより、就学前に日本語指導の理解促進につながった。	英語、ポルトガル語、「やさしい日本語」	印刷物
116			日本語初期集中指導教室	来日後の日本語や日本の学校を学ぶための教室であることの理解を図る。	転入時だけでなく事前相談にも対応でき、日本語初期集中指導教室の理解につながった。 R2.10人入級 R3.14人入級	英語、ポルトガル語	印刷物
117		小中学校の転入ガイダンス	外国にルーツのある家族に、出雲市の学校について理解を図る。	窓口に来課時に、生徒と保護者が日本と母国との制度の違いや学費などについて理解した上で小中学校に編入することで、学校生活への不安を取り除く。	英語、ポルトガル語	印刷物	

No.	部名	課名	事業名（内容）	目的	実績	使用言語	情報提供手段
118	教育部	児童生徒支援課	特別支援教育事業「お子さまの自立に向けて」	特別な支援が必要と思われるポルトガル語を母語とする幼児の保護者に対して、特別支援教育についての理解を促す。	特別な支援が必要な幼児のポルトガル語を母語とする保護者に随時配布した。	ポルトガル語	印刷物
119		学校給食課	学校給食のための翻訳食物アレルギー調査票の作成	外国人保護者向けの翻訳調査票を作成し、食物アレルギーの有無を確認し安全な給食提供を実施する。	翻訳調査票作成により、アレルギー対応がスムーズにでき、安全な給食提供につながった。 対象児童 令和3年度160人	英語、ポルトガル語	印刷物
120	消防本部	消防総務課	119通報時多言語コールセンターサービス業務	日本語が十分に話せない方にも安心して暮らせる出雲市をめざして導入したもの	総数71件（H28年度～）	英語、ポルトガル語、中国語（北京語）、韓国語、タイ語、ベトナム語等全21言語	電話通訳
121			119通報時多言語コールセンターサービス周知チラシ	日本語が十分に話せない方にも安心して暮らせる出雲市をめざして導入したもの	チラシ「119」を作成し、市及び消防本部HP等により情報を周知した。	英語、ポルトガル語、中国語（簡体字）、韓国語、ベトナム語、「やさしい日本語」	印刷物、（市及び消防本部ホームページ、Facebook）

注記

※「実績」のうち、（予定）とあるものは令和3年12月時点の状況

※「情報提供手段」のうち、（）内は主たる手段以外のもの