令 和 ３ 年 度（２０２１年度）

監　査　報　告　書

（第２０回）

行　政　監　査

～外国人転入者に対する多言語表記への対応状況について～

熊 本 市 監 査 委 員

熊監発第０００２６９号
令和４年（２０２２年）３月２８日

熊本市監査委員　津　田　征士郎

熊本市監査委員　満　永　寿　博

熊本市監査委員　井　上　　学

熊本市監査委員　髙　島　剛　一

行政監査の結果について

地方自治法第199条第2項の規定に基づき、令和3年度（2021年度）行政監査を実施しましたので、同条第9項の規定により、その結果について次のとおり報告書を提出（公表）します。

目　　次

1　監査の種類 ･･･ 1

2　監査のテーマ ･･･ 1

3　監査の目的 ･･･ 1

4　監査の期間 ･･･ 1

5　監査の対象 ･･･ 1

6　監査の方法 ･･･ 1

7　監査の着眼点 ･･･ 1

8　監査の結果

(1)　本市の状況について ･････････････････････････････････････ 2

ア　本市の人口

イ　年齢別人口

ウ　国籍・地域別外国人人口

エ　人口推移

オ　受付窓口別の外国人転入者数（特別永住者を除く。）

カ　中央区役所区民課における外国人受付割合

キ　熊本市外国人総合相談プラザ

(2)　転入手続の際に必要とされる申請書等の多言語表記への対応について ･･･ 16

ア　転入手続の際に転入者が届け出る書類

イ　日本語以外の届出書の有無

ウ　ひらがな表記やルビ等やさしい日本語の届出書の有無

エ　日本語が読めない外国人に対する対応状況

オ　届出書を翻訳した書き方見本の作成

カ　本市のホームページアクセス件数

キ　アクセス件数が多かった記事（日本語表記）（上位3件）

ク　アクセス件数が多かった記事（外国語表記）（上位3件）

ケ　転入外国人からの外国語表記の要望があった記事

コ　所掌事務のホームページ等の多言語表記

サ　所掌事務のホームページの多言語表記の要望がある言語
(3)　外国人転入者に提供する情報の基準について ･････････････････ 24
ア　転入手続の際の窓口案内
イ　転入手続の際に案内する内容の違い
ウ　転入者に提供する資料等の外国語版
エ　各転入受付窓口の転入者に提供する情報・資料等
オ　各転入受付窓口の転入者（日本人のみ）に提供する情報・資料等
カ　各転入受付窓口の転入者（外国人のみ）に提供する情報・資料等
キ　外国人への行政資料等の情報提供に係る基準及び多言語表記に関する基準の有無
(4)　外国人転入者が必要とする情報の把握について ･････････････････ 28
ア　外国人転入者が求めた情報及び外国人転入者から受けた要望等
イ　外国人転入者からの要望等の入手方法
ウ　外国人転入者への配慮
エ　外国人転入者の転入手続の課題
オ　外国人転入者を対象に予定している情報提供手段の拡充
(5)　各部局間での連携について ･････････････････････････････････ 30
ア　各区役所・総合出張所からの転入手続に係る書類の多言語表記の要望
イ　日本語が読めない外国人に対する各区役所区民課等での対応基準
ウ　外国人転入者からの要望を伝える機会
エ　各区役所等での文書の配布
オ　担当課等からの多言語表記の要望

9　まとめ ･･･ 32

１　監査の種類

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

２　監査のテーマ

「外国人転入者に対する多言語表記への対応状況について」

３　監査の目的

出入国管理及び難民認定法（昭和26年政令第319号。以下「法」という。）が平成31年（2019年）4月1日に改正され、在留資格が追加されたことに伴い、全国の在住外国人数はますます増加傾向にある。

本市では、平成30年（2018年）に「熊本市国際戦略」が策定されており、その基本施策の中で「多文化共生社会の推進」が掲げられている。本市における在住外国人数においても、新型コロナウイルス感染症の拡大により増加率は鈍化しているものの、法の改正後、在住外国人数は増加している。

このような状況を踏まえ、各局区等における外国人転入者に対する多言語表記への対応状況を把握し、それらが適切かつ効果的、効率的に実施されているかを検証し、もって多文化共生社会がより一層推進されることを目的として監査を実施するもの。

４　監査の期間

令和3年（2021年）4月27日～令和4年（2022年）3月28日

５　監査の対象

対象部局　国際課、広報課、情報政策課、地域政策課、国保年金課、子ども支援課、保育幼稚園課、ごみ減量推進課、各区役所区民課、東区役所託麻総合出張所、中央区役所保健子ども課、教育委員会事務局指導課等

６　監査の方法

転入手続に関する資料の提出を求め、監査の着眼点に基づき書類審査を行うとともに、外国人転入者に対する多言語表記について必要に応じて実地監査を行った。

【実地監査を行った対象部署】

国際課（熊本市外国人総合相談プラザを含む。）、広報課、地域政策課、国保年金課、子ども支援課、保育幼稚園課、ごみ減量推進課、中央区役所区民課、中央区役所保健子ども課及び教育委員会事務局指導課（以下「指導課」という。）

７　監査の着眼点

監査を実施するに当たって、主な着眼点を次のとおり設定した。

(1)　転入手続の際に必要とされる申請書等は、多言語表記に対応しているか

(2)　外国人転入者に提供する情報についての基準は、設けられているか

(3)　外国人転入者が必要とする情報は、把握しているか

(4)　各部局間での連携は、取れているか

8　監査の結果

(1)　本市の状況ついて

ア　本市の人口（基準日：令和3年（2021年）4月1日）

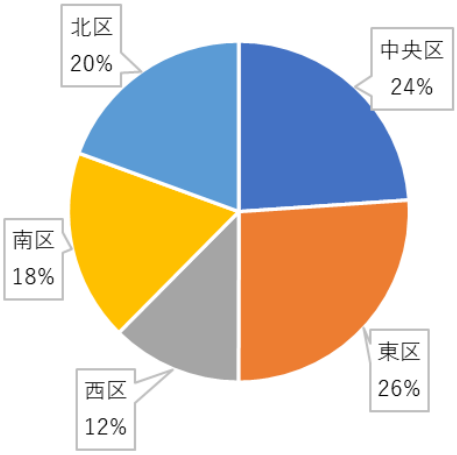
本市の日本人及び外国人の区別人口については、次のとおりである。日本人では、東区が占める割合が最も多く、次いで中央区、北区である。一方、外国人では中央区が4割近くを占めており、次いで東区、北区である。

（人）

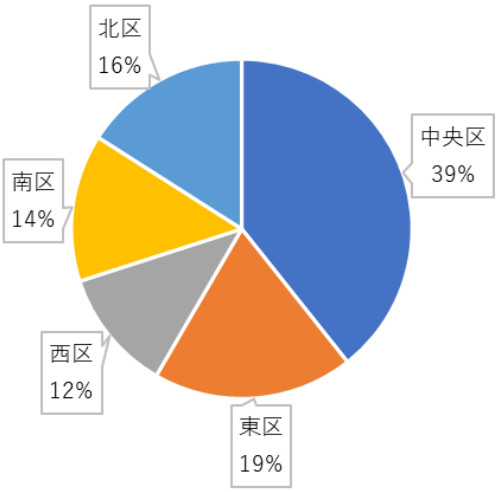
行政区		男性	女性	計
中央区	日本人	80,636	93,347	173,983
東区		89,970	99,061	189,031
西区		42,076	47,727	89,803
南区		62,516	69,022	131,538
北区		66,734	73,199	139,933
日本人合計		341,932	382,356	724,288
中央区	外国人	1,209	1,298	2,507
東区		675	528	1,203
西区		337	403	740
南区		431	462	893
北区		453	564	1,017
外国人合計		3,105	3,255	6,360
			総計	730,648

※地域政策課提供を基に作成

日本人居住区割合



外国人居住区割合



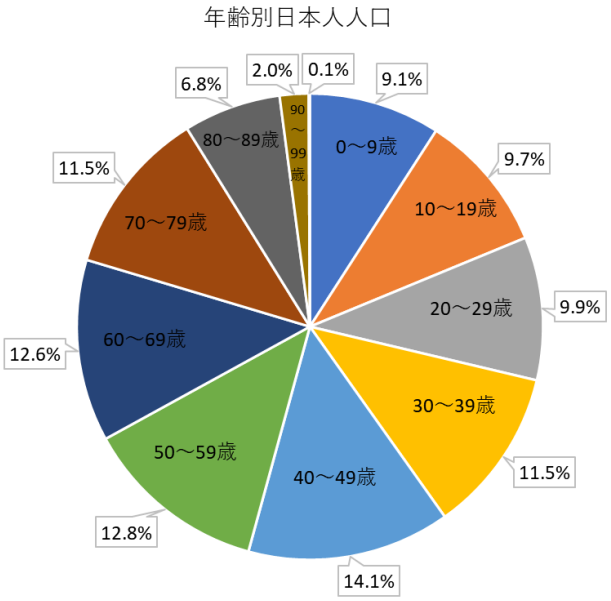
イ　年齢別人口（基準日：令和3年（2021年）4月1日）

(ｱ)　本市の日本人の年齢（10歳階級）別人口については、次のとおりである。40歳台の占める割合が最も多く、次いで50歳台、60歳台である。

（人）

年齢階級	年齢別日本人男性人口	年齢別日本人女性人口	年齢別日本人人口
0～9	33,910	32,072	65,982
10～19	35,407	34,580	69,987
20～29	35,577	36,324	71,901
30～39	40,681	42,433	83,114
40～49	49,683	52,291	101,974
50～59	43,794	48,593	92,387
60～69	43,537	47,846	91,383
70～79	37,217	46,343	83,560
80～89	18,286	30,624	48,910
90～99	3,767	10,727	14,494
100～	73	523	596
合計	341,932	382,356	724,288

※地域政策課提供を基に作成

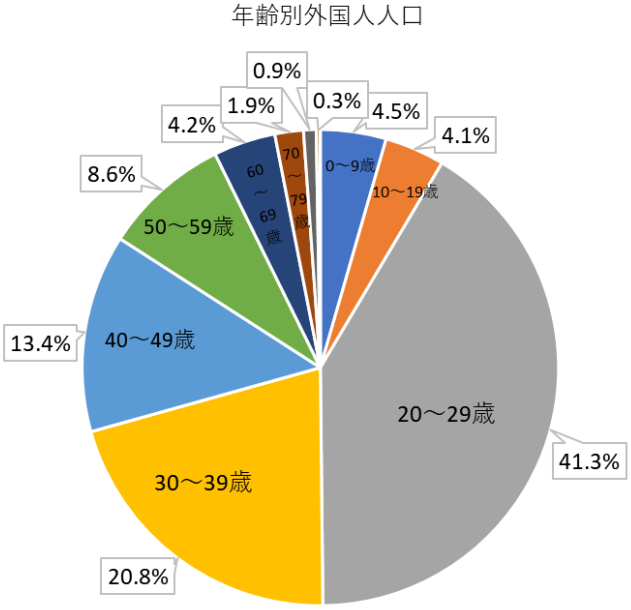


(ｲ)　本市の外国人の年齢（10歳階級）別人口については、次のとおりである。20歳台が4割強を占めており、20歳台から40歳台までを合わせると全体の約75%を占めている。

（人）

年齢階級	年齢別外国人男性人口	年齢別外国人女性人口	年齢別外国人人口
0～9	149	135	284
10～19	116	143	259
20～29	1,490	1,136	2,626
30～39	679	646	1,325
40～49	280	575	855
50～59	190	358	548
60～69	121	147	268
70～79	56	67	123
80～89	19	36	55
90～99	4	12	16
100～	1	0	1
合計	3,105	3,255	6,360

※地域政策課提供を基に作成



ウ　国籍・地域別外国人人口（基準日：令和3年（2021年）4月1日）

本市の国籍・地域別外国人人口については、次のとおりである。

（人）

国籍・地域	国籍・地域別男性人口	国籍・地域別女性人口	国籍・地域別人口	国籍・地域	国籍・地域別男性人口	国籍・地域別女性人口	国籍・地域別人口
中国	1,043	832	1,875	ケニア	2	2	4
ベトナム	735	775	1,510	無国籍	2	2	4
フィリピン	493	102	595	アルゼンチン	0	3	3
韓国	243	260	503	オランダ	0	3	3
ネパール	105	209	314	フィンランド	2	1	3
インドネシア	91	155	246	トルコ	1	2	3
米国	60	134	194	ブルガリア	2	1	3
タイ	82	43	125	ウズベキスタン	2	1	3
台湾	76	24	100	0歳児国籍不明	3	0	3
スリランカ	23	58	81	イスラエル	0	2	2
バングラデシュ	24	54	78	エストニア	2	0	2
ミャンマー	29	45	74	ギニア	0	2	2
パキスタン	16	45	61	スイス	1	1	2
英国	11	41	52	セネガル	0	2	2
カンボジア	23	24	47	モルディブ	0	2	2
オーストラリア	11	28	39	ペルー	0	2	2
モンゴル	17	18	35	ブータン	1	1	2
カナダ	8	25	33	マラウイ	2	0	2
マレーシア	15	17	32	ポーランド	1	1	2
エジプト	11	15	26	イラク	1	0	1
インド	4	21	25	イラン	0	1	1
ブラジル	15	10	25	エルサルバドル	0	1	1
ルーマニア	19	2	21	カザフスタン	0	1	1
アフガニスタン	10	10	20	キルギス	0	1	1
フランス	3	16	19	コソボ	0	1	1
朝鮮	11	8	19	コロンビア	0	1	1
ニュージーランド	3	12	15	ジブチ	0	1	1
ドイツ	6	8	14	ジンバブエ	0	1	1
シンガポール	6	7	13	スロバキア	0	1	1
メキシコ	5	6	11	タジキスタン	0	1	1
ロシア	6	4	10	チェコ	0	1	1
イタリア	1	7	8	ドミニカ共和国	0	1	1
ガーナ	1	7	8	ノルウェー	0	1	1
タンザニア	2	6	8	ベネズエラ	0	1	1
ナイジェリア	1	7	8	ベリーズ	0	1	1
南アフリカ共和国	3	4	7	ベルギー	1	0	1
スペイン	1	6	7	ボツワナ	1	0	1
アイルランド	3	3	6	モーリタニア	0	1	1
スーダン	1	5	6	モルドバ	1	0	1
トンガ	2	4	6	モロッコ	0	1	1
ウクライナ	4	0	4	ヨルダン	0	1	1
オーストリア	2	2	4	ラオス	1	0	1
ジャマイカ	4	0	4	合計	3,255	3,105	6,360

※地域政策課提供を基に作成

※この国籍別分類は「出入国管理統計」に基づき分類

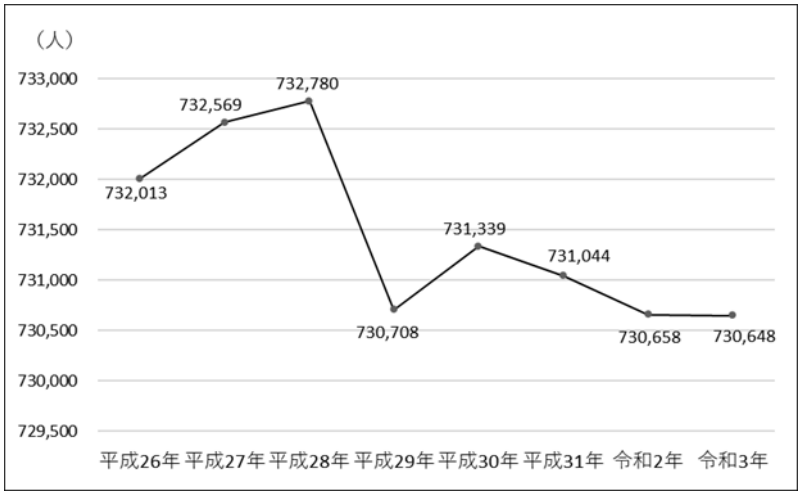
エ　人口推移（基準日：各年4月1日）

(ｱ)　平成26年（2014年）から令和3年（2021年）までの人口推移については、次のとおりである。本市の人口は、平成28年（2016年）をピークに、減少が続いている。

（人）

年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	令和２年	令和３年
人口（全体）	732,013	732,569	732,780	730,708	731,339	731,044	730,658	730,648

※地域政策課提供を基に作成



(ｲ)　平成26年（2014年）から令和3年（2021年）までの外国人の年齢（10歳階級）別人口推移については、次のとおりである。90歳台以下の年齢全てにおいて、平成26年（2014年）と比べ人口が増加している。また、全ての該当年において、20歳台が占める割合が最も多く、次に30歳台、40歳台となっている。

（人）

年齢階級＼年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	平成31年	令和2年	令和3年
0～9	278	252	252	261	276	280	283	284
10～19	230	263	266	279	261	284	337	259
20～29	1,282	1,333	1,398	1,484	1,955	2,307	2,834	2,626
30～39	1,061	1,005	1,019	1,032	1,096	1,211	1,321	1,325
40～49	756	785	813	815	834	856	864	855
50～59	363	388	401	446	445	477	524	548
60～69	172	186	204	210	235	246	267	268
70～79	80	82	86	91	101	119	123	123
80～89	35	34	42	45	41	43	49	55
90～99	14	16	14	15	17	13	15	16
100～	2	2	2	0	0	0	0	1
合計	4,273	4,346	4,497	4,678	5,261	5,836	6,617	6,360

※地域政策課提供を基に作成

(ｳ)　平成26年（2014年）から令和3年（2021年）までの外国人の国籍・地域別人口推移については、次のとおりである。本市の外国人人口は、平成26年（2014年）と比べ、約2,000人増加しており、そのうちの半数以上がベトナム国籍の者である。

（人）

国籍・地域＼年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年
中国	2,040	1,909	1,838	1,802	1,804	1,859	1,928	1,875
ベトナム	163	271	350	485	766	1,100	1,453	1,510
フィリピン	458	463	476	493	532	599	648	595
韓国	524	521	520	500	508	514	531	503
ネパール	62	97	148	150	235	238	321	314
インドネシア	109	110	116	149	197	218	277	246
米国	170	172	174	177	187	192	206	194
タイ	45	61	75	80	121	144	167	125
台湾	90	112	124	148	145	168	150	100
スリランカ	28	29	32	37	62	59	68	81
バングラデシュ	62	58	58	64	80	73	77	78
ミャンマー	6	18	41	38	38	49	77	74
パキスタン	11	16	15	25	25	42	52	61
英国	52	49	44	47	47	60	63	52
カンボジア	5	10	13	18	24	18	35	47
オーストラリア	34	32	33	28	35	44	39	39
モンゴル	8	8	14	15	24	30	46	35
カナダ	35	35	38	34	31	33	35	33
マレーシア	18	18	29	33	37	36	37	32
エジプト	38	39	22	23	16	32	23	26
インド	19	12	13	17	27	21	36	25
ブラジル	24	18	16	19	21	19	28	25
ルーマニア	23	24	22	20	21	20	22	21
アフガニスタン	8	20	24	21	17	11	19	20
フランス	13	18	18	21	25	24	33	19
朝鮮	22	22	23	25	24	20	20	19
ニュージーランド	16	17	14	11	10	12	15	15
ドイツ	15	13	14	16	17	13	14	14
シンガポール	7	10	9	8	9	11	14	13
メキシコ	9	10	9	10	12	13	12	11
ロシア	13	11	13	9	10	13	11	10
イタリア	8	9	8	10	11	10	9	8
ガーナ	0	0	0	0	1	3	8	8
タンザニア	5	6	8	8	9	9	7	8
ナイジェリア	9	13	10	11	13	11	11	8
南アフリカ共和国	4	3	5	2	3	7	7	7
スペイン	4	4	5	3	4	4	6	7
アイルランド	4	6	6	6	6	7	9	6
スーダン	0	2	5	6	4	4	4	6
トンガ	6	6	6	6	6	6	6	6
ウクライナ	5	3	9	2	3	5	4	4
オーストリア	1	2	1	3	1	2	5	4
ジャマイカ	2	0	2	2	3	3	3	4
ケニア	0	0	2	6	4	1	3	4
無国籍	4	4	4	4	4	4	4	4
アルゼンチン	2	2	2	2	3	2	5	3
オランダ	4	3	3	2	4	5	5	3
フィンランド	1	1	2	1	2	3	3	3
トルコ	2	1	2	3	3	2	2	3
ブルガリア	2	4	4	4	5	5	5	3
ウズベキスタン	2	2	2	3	3	3	3	3
0歳児国籍不明	1	2	0	5	3	1	3	3
イスラエル	1	2	2	2	3	3	2	2
エストニア	0	0	0	0	0	0	0	2
ギニア	1	2	2	2	1	1	2	2
スイス	1	1	2	2	4	4	2	2
セネガル	0	0	1	0	1	1	0	2
モルディブ	2	2	2	2	2	2	2	2
ペルー	3	5	2	3	3	2	2	2
ブータン	2	2	2	2	2	2	2	2
マラウイ	0	0	0	0	0	1	2	2
ポーランド	4	7	5	3	3	3	3	2

国籍・地域＼年	平成26年	平成27年	平成28年	平成29年	平成30年	令和元年	令和2年	令和3年
イラク	0	0	0	1	1	1	1	1
イラン	7	6	6	8	3	3	2	1
エルサルバドル	0	0	0	0	0	1	1	1
カザフスタン	0	0	0	0	0	0	1	1
キルギス	8	2	2	1	1	3	0	1
コソボ	0	0	0	1	1	1	1	1
コロンビア	1	1	1	2	3	1	1	1
ジブチ	0	0	0	0	0	0	0	1
ジンバブエ	0	0	1	1	0	0	1	1
スロバキア	0	0	1	0	0	0	0	1
タジキスタン	0	0	0	0	0	0	0	1
チェコ	0	0	2	1	2	3	3	1
ドミニカ共和国	0	0	0	1	1	1	1	1
ノルウェー	0	0	1	0	0	0	0	1
ベネズエラ	1	1	0	1	1	1	1	1
ベリーズ	1	1	1	1	1	1	1	1
ベルギー	0	0	0	0	0	0	0	1
ボツワナ	0	0	0	0	0	0	1	1
モーリタニア	0	0	0	0	1	1	0	1
モルドバ	1	1	1	1	1	1	1	1
モロッコ	1	1	1	2	2	1	1	1
ヨルダン	2	1	2	1	1	1	1	1
ラオス	5	4	5	3	1	1	1	1
アルジェリア	0	0	0	0	0	1	0	0
アラブ首長国連邦	1	0	0	0	0	0	1	0
ボリビア	0	0	0	1	0	0	0	0
バルバドス	0	1	1	0	0	0	0	0
ブルネイ	0	1	1	1	0	0	0	0
チリ	1	1	1	1	1	0	0	0
コンゴ民主共和国	0	0	0	1	1	0	0	0
コスタリカ	0	0	0	0	1	0	0	0
カーボヴェルデ	0	1	1	1	1	0	0	0
クロアチア	1	0	0	0	0	0	0	0
ベナン	1	1	1	1	1	0	0	0
デンマーク	0	0	0	0	0	2	2	0
エチオピア	3	0	0	0	0	0	0	0
フィジー	1	1	0	0	0	0	0	0
グアテマラ	2	1	1	1	1	0	0	0
ハイチ	1	1	1	1	1	1	0	0
ハンガリー	0	0	1	0	0	1	1	0
キリバス	0	0	0	0	1	1	0	0
リベリア	0	0	0	0	1	0	0	0
ラトビア	1	0	0	0	0	0	0	0
マダガスカル	1	1	1	1	1	1	0	0
マリ	0	0	0	0	0	1	0	0
オマーン	1	1	1	1	1	0	0	0
パラグアイ	1	1	1	0	0	0	0	0
ポルトガル	0	0	0	0	1	0	0	0
パプアニューギニア	4	1	2	2	1	1	1	0
サンマリノ	0	0	0	1	1	1	0	0
サウジアラビア	12	11	8	3	1	0	0	0
スウェーデン	0	1	5	1	1	2	1	0
シリア	3	3	4	0	0	0	0	0
ソロモン	1	1	2	3	0	0	0	0
チュニジア	0	0	0	1	0	1	2	0
ウガンダ	2	1	1	1	1	0	0	0
ウルグアイ	1	1	0	0	0	0	0	0
サモア	0	0	0	2	2	0	0	0
アルメニア	1	1	1	1	1	1	1	0
セルビア	0	0	0	0	0	0	3	0
合計	4,273	4,346	4,497	4,678	5,261	5,836	6,617	6,360

※地域政策課提供を基に作成

※この国籍別分類は「出入国管理統計」に基づき分類

オ　受付窓口別の外国人転入者数（特別永住者を除く。）

平成28年度（2016年度）から令和2年度（2020年度）までの各区役所区民課及び総合出張所（平成28年度（2016年度）は、出張所含む。）で受け付けた外国人転入者（特別永住者を除く。）数については、次のとおりである。

中央区役所区民課での受付数は、市全体の約半数から6割を占めている。また、月別受付数は、市全体で3月、4月、9月及び10月が多い傾向にある。受付窓口によると、3月及び4月は、日本人異動者、外国人異動者共に多いため、転入窓口の繁忙期になっているとのことであった。

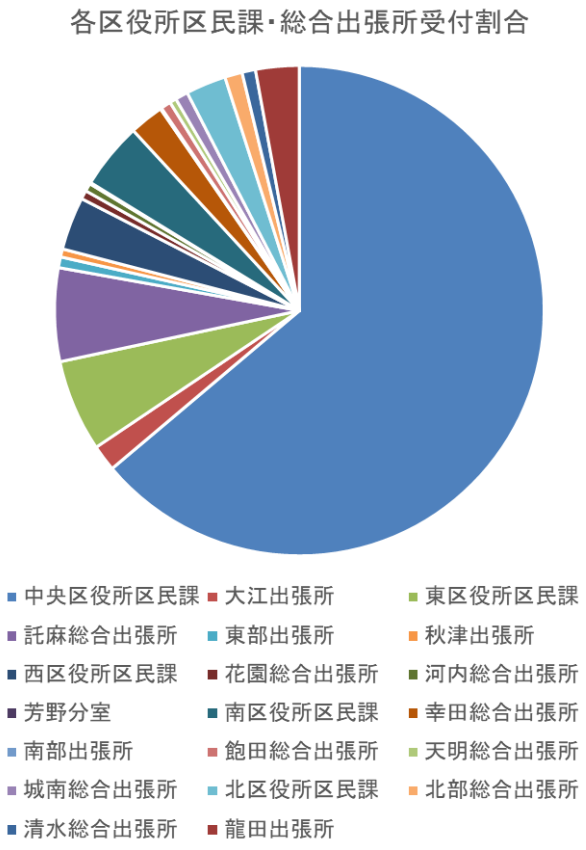
(ｱ)　平成28年度（2016年度）

a　受付窓口別

単位：【人】

受付窓口		中長期在留者の住居地届出等
中央区	中央区役所区民課	1,442
	大江出張所	39
東区	東区役所区民課	137
	託麻総合出張所	139
	東部出張所	16
	秋津出張所	12
西区	西区役所区民課	79
	花園総合出張所	13
	河内総合出張所	12
	芳野分室	2
南区	南区役所区民課	99
	幸田総合出張所	51
	南部出張所	2
	飽田総合出張所	15
	天明総合出張所	10
	城南総合出張所	19
北区	北区役所区民課	60
	北部総合出張所	26
	清水総合出張所	20
	龍田出張所	65
合計		2,258

※地域政策課提供（法務省入国管理局提出分）を基に作成



b　月別

（人）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
270	208	159	87	154	275	268	208	112	103	133	281	2,258

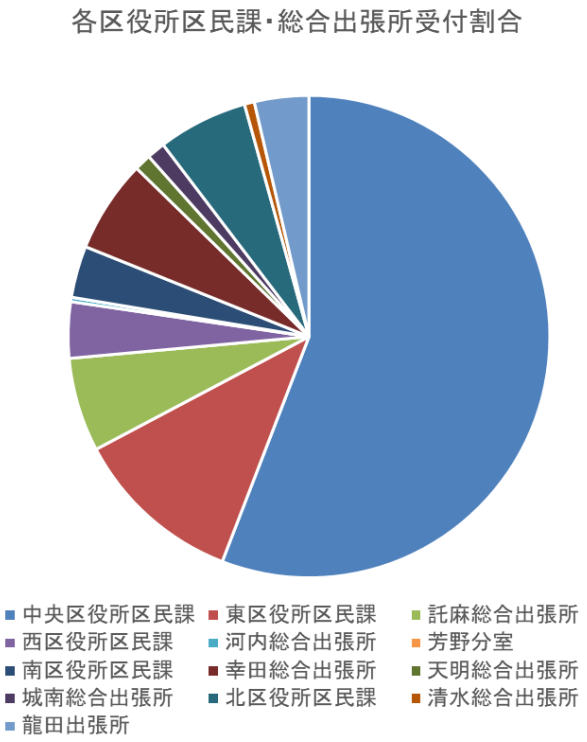
（ｲ）　平成29年度（2017年度）

a　受付窓口別

単位：【人】

受付窓口		中長期在留者の住居地届出等
中央区	中央区役所区民課	1,500
東区	東区役所区民課	306
	託麻総合出張所	169
西区	西区役所区民課	101
	河内総合出張所	8
	芳野分室	0
南区	南区役所区民課	93
	幸田総合出張所	167
	天明総合出張所	30
	城南総合出張所	33
北区	北区役所区民課	162
	清水総合出張所	36
	龍田出張所	98
合計		2,703

※地域政策課提供（法務省入国管理局提出分）を基に作成



b　月別

（人）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
465	193	163	145	170	318	277	204	187	137	121	323	2,703

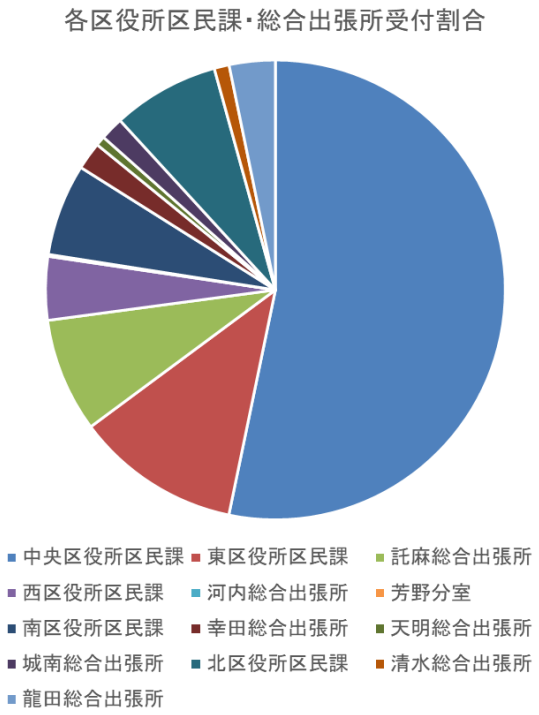
(ｳ)　平成30年度（2018年度）

a　受付窓口別

単位:【人】

受付窓口		中長期在留者の住居地届出等
中央区	中央区役所区民課	1,565
東区	東区役所区民課	341
	託麻総合出張所	236
西区	西区役所区民課	131
	河内総合出張所	4
	芳野分室	0
南区	南区役所区民課	190
	幸田総合出張所	57
	天明総合出張所	20
	城南総合出張所	48
北区	北区役所区民課	221
	清水総合出張所	31
	龍田総合出張所	95
合計		2,939

※地域政策課提供（法務省入国管理局提出分）を基に作成



b　月別

（人）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
364	211	154	207	254	333	374	182	172	169	197	322	2,939

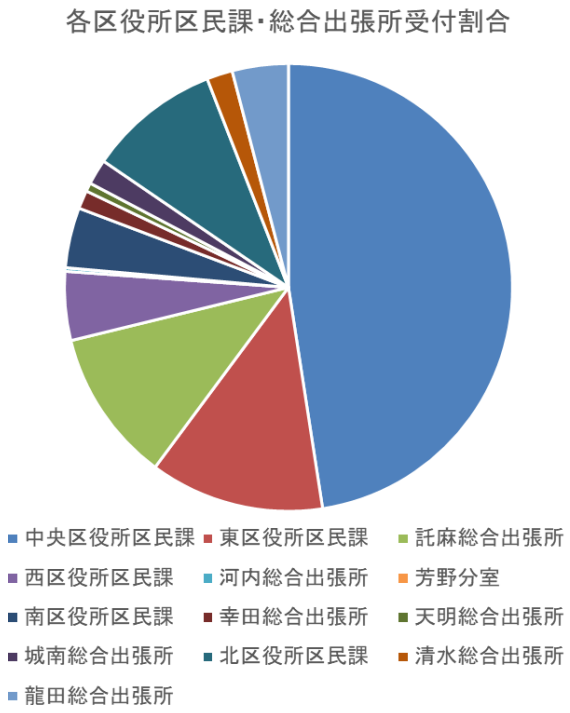
(ｴ)　令和元年度（2019年度）

a　受付窓口別

単位：【人】

受付窓口		中長期在留者の住居地届出等
中央区	中央区役所区民課	1,609
東区	東区役所区民課	426
	託麻総合出張所	373
西区	西区役所区民課	168
	河内総合出張所	9
	芳野分室	0
南区	南区役所区民課	147
	幸田総合出張所	45
	天明総合出張所	21
	城南総合出張所	62
北区	北区役所区民課	323
	清水総合出張所	63
	龍田総合出張所	137
合計		3,383

※地域政策課提供（出入国在留管理庁〔平成31年(2019年)4月1日～組織改編〕提出分）を基に作成



b　月別

（人）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
467	231	169	196	239	462	368	244	237	214	212	344	3,383

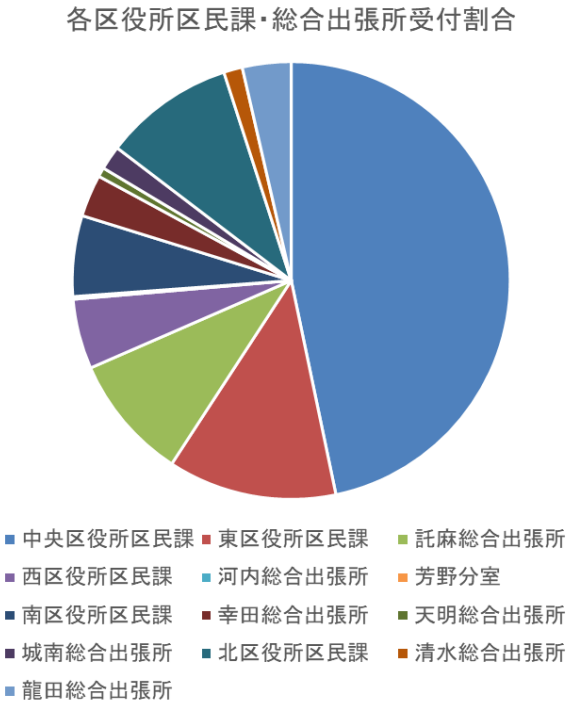
(ｵ)　令和2年度（2020年度）

a　受付窓口別

単位:【人】

受付窓口		中長期在留者の住居地届出等
中央区	中央区役所区民課	948
東区	東区役所区民課	253
	託麻総合出張所	188
西区	西区役所区民課	105
	河内総合出張所	4
	芳野分室	0
南区	南区役所区民課	121
	幸田総合出張所	63
	天明総合出張所	14
	城南総合出張所	36
北区	北区役所区民課	196
	清水総合出張所	28
	龍田総合出張所	73
合計		2,029

※地域政策課提供（出入国在留管理庁〔平成31年(2019年)4月1日～組織改編〕提出分）を基に作成



b　月別

（人）

4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	合計
360	41	85	66	69	80	102	186	331	230	222	257	2,029

カ　中央区役所区民課における外国人受付割合

中央区役所区民課での発券機による受付件数については、次のとおりである。

外国人異動受付の繁忙期である9月は、印鑑登録を含む住民異動受付の12.8%を外国人が占めていた。また、全体の繁忙期である3月及び4月には、外国人異動者も増加することから、通常の処理時間に加え、外国人に対する異動に必要な個人情報の聴取などの対応時間が更に加算されることとなり、受付窓口職員の負担となっていた。

	発券機受付件数 （住民異動・印鑑）	外国人受付件数	外国人受付割合
令和元年6月	2,102	47	2.2%
令和元年7月	2,486	78	3.1%
令和元年8月	2,205	107	4.9%
令和元年9月	2,344	301	12.8%
令和元年10月	2,116	146	6.9%
令和元年11月	1,886	109	5.8%
令和元年12月	1,859	76	4.1%
令和2年1月	2,022	49	2.4%
令和2年2月	2,176	71	3.3%
令和2年3月	5,706	207	3.6%
令和2年4月	3,814	231	6.1%
令和2年5月	1,663	44	2.6%

※外国人受付件数には特別永住者を含む。

※中央区役所区民課提供を基に作成

※令和元年6月から住民異動等の発券機受付件数の把握が可能となった。

キ　熊本市外国人総合相談プラザ

(ｱ)　設立

法務省の「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」において、生活者としての外国人を支援する施策として、「行政・生活情報の多言語化、相談体制の整備」が掲げられている。

これを受けて、令和元年（2019年）9月に、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・教育等の生活に関わる様々な事柄について、情報提供や相談を行う一元的な窓口である熊本市外国人総合相談プラザ（以下「プラザ」という。）を熊本市国際交流会館内に設置し、同会館の指定管理者である熊本市国際交流振興事業団（以下「事業団」という。）が指定管理業務として運営している。

(ｲ)　概要

プラザは、多言語相談員の対応言語、事業団職員の対応言語、電話通訳及びビデオ通話の対応言語を合わせ20か国語に対応している。

相談対応日　国際交流会館の開館日

※　休館日は、第2･第4月曜日（祝日の場合は直近の平日）及び年末年始

受付時間　午前10時から午後6時まで

対象者　在住外国人、市民、外国人を受け入れている機関等

内　容　　在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・教育等生活に関わる全般

相談方法　　電話、面接、電子メール

対応言語　　20か国語

やさしい日本語、英語、中国語（簡体字、繁体字）、韓国語、ドイツ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語（フィリピン）、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ミャンマー語、クメール語（カンボジア）、フランス語、イタリア語、ロシア語、マレー語、モンゴル語、シンハラ語（スリランカ）

相談員（多言語相談員及び事業団職員）による対応言語

やさしい日本語、英語、中国語、韓国語、ドイツ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、スペイン語、フランス語

電話通訳（三者通話）による対応言語

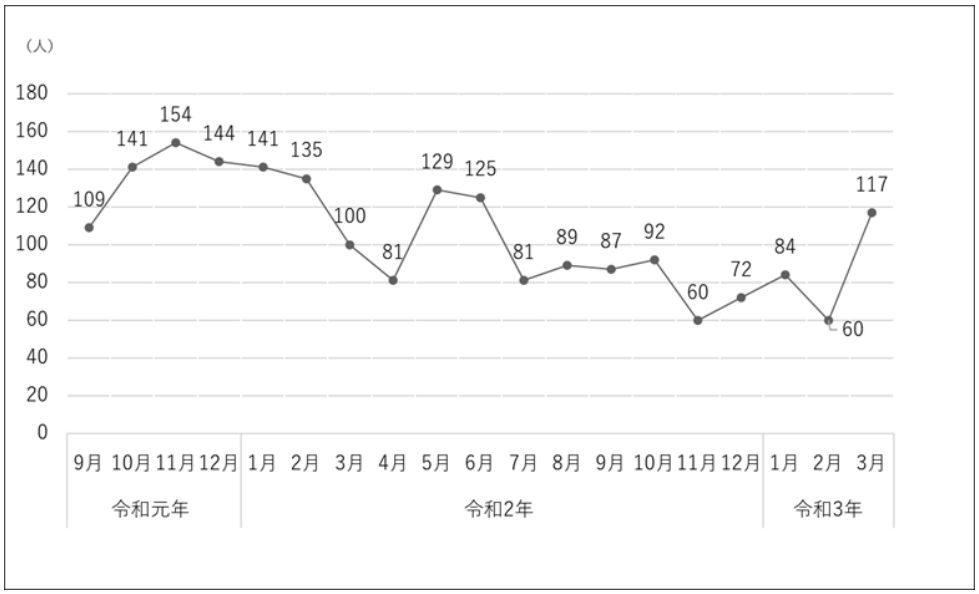
英語、中国語、韓国語、ドイツ語、ベトナム語、ネパール語、インドネシア語、タガログ語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ミャンマー語、クメール語、フランス語、イタリア語、ロシア語、マレー語、モンゴル語、シンハラ語

ビデオ通訳による対応言語

英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タイ語、ポルトガル語、スペイン語、ロシア語

(ｳ)　相談者数

プラザの開設後からの相談者数は、次のとおりである。相談者数には、外国人のほか、外国人に関する相談を行った日本人の数も含まれている。



※国際課提供を基に作成

(ｴ)　相談内容

プラザの相談内容は、雇用・労働や入管手続、日本語学習についてなど多岐に渡っており、各相談内容及びその相談件数は、次のとおりである。

内容	令和元年度（9月～3月）	令和２年度
入管手続	159件	125件
雇用・労働	115件	164件
社会保険	（医療を含む）19件	
年金		25件
税金	9件	８件
医療	―	23件
出産・子育て	23件	49件
教育（学校・大学・国際学校）	56件	47件
日本語学習	―	80件
防災・災害	1件	12件
住宅	48件	42件
身分関係　結婚/離婚/DV等	15件	34件
交通・運転免許	―	7件
通訳・翻訳	―	127件
その他	628件	607件
合計	1,073件	1,350件

※内容区分は、出入国在留管理庁の調査票項目による。
※国際課提供

熊本市外国人総合相談プラザ

プラザ内の情報提供スペース

プラザパンフレット（奥）

［意見1］　熊本市外国人総合相談プラザについて

本市の外国人在住者は増加しているにもかかわらず、プラザの利用者は、月により変動はあるものの微減で推移している。

プラザの周知方法を所管課に確認したところ、開設時に、市政だよりへの掲載やラジオ放送などにより広報を行ったほか、各区役所区民課の担当者会議に赴き、プラザのパンフレットの配付依頼をしたとのことであった。しかし、現在はホームページ、生活便利ブック等への掲載や留学生への歓迎イベント時での周知は行われているものの、プラザの開設時以降、外国人転入者へのプラザのパンフレットの配付依頼等が各区役所区民課等に対してなされていなかったことから、東区役所区民課及び北区役所区民課を除き、プラザのパンフレットが配付されていない状況であった。今後は、各区役所区民課等における事務の統一化を図るなど、プラザの利用者増加に繋がる周知方法について検討されたい。

また、プラザを介すれば、外国人を含めた市民、職員及び通訳者三者での電話通話等による翻訳対応が可能となっていることを外国人を含めた市民及び職員に周知することにより、プラザの積極的な活用が促進され、ひいては担当課の外国人に係る対応時間の短縮が図られると思料されることから、プラザの利活用についての周知方法も併せて検討されたい。

さらに、プラザの相談内容については、定期的に各課へ情報提供する仕組みがなく、必要に応じその都度、相談者とプラザの職員が一緒に担当課へ赴くなどの対応をとっているとのことであったが、担当課へ赴くまでもない相談内容であっても、担当課にとっては窓口業務等に有用な情報が含まれていることもあるため、相談内容について、担当課へ適確に提供する手法について検討されたい。

(2)　転入手続の際に必要とされる申請書等の多言語表記への対応について

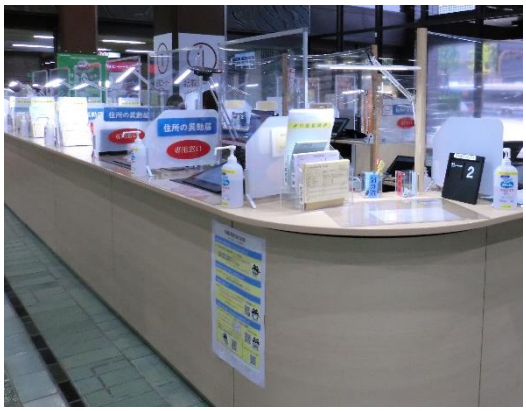
ア　転入手続の際に転入者が届け出る書類

現在、転入者に対し、転入手続の際に記載してもらう届出書は、多種類あり、転入者自身や家族等の状況によっては、複数枚の記入が必要な状況にあった。

それぞれの対象部署から挙げられた届出書は、次のとおりである。

住民異動届（転入届等）、署名用電子証明書/利用者証明用電子証明書新規発行申請書、後期高齢者医療高額医療費支給申請書、後期高齢者医療療養費支給申請書、他後期高齢者医療給付に関する申請書、個人番号カード券面記載事項変更届、国民健康保険資格異動届書、国民健康保険料・介護保険料 簡易所得申告書、国民健康保険高額療養費支給申請書、国民健康保険療養費支給申請書、国民健康保険出産育児一時金支給申請書、他国民健康保険給付に関する申請書、国民年金被保険者関係届書（申出書）、国民年金保険料免除・納付猶予申請書、国民年金保険料学生納付特例申請書、後期高齢者医療簡易申告書、後期高齢者医療障害認定申請書及び資格取得（変更・喪失）届書、児童扶養手当転入届、児童扶養手当同居者に関する申告書、児童扶養手当養育費に関する申告書、熊本市ひとり親家庭等医療費助成受給資格認定（ 世帯 / 個人 ）申請書、児童手当・特例給付認定請求書兼振込依頼書、子ども医療費受給資格者認定申請書、教育・保育給付支給認定申請書兼保育施設等利用申込書、子育てのための施設等利用給付認定申請書、就学手続書

なお、日本人の世帯全員の住民異動届については、中央区役所区民課及び東区役所区民課において、住民異動に係る専用ペンタブレットを利用して、市民自身が住民異動の届出情報を作成するシステム（以下「届出ナビシステム」という。）の導入により、来庁者の手書きの簡略化、職員の異動者情報の入力時間の削減が図られていた。



中央区役所区民課記載台コーナー

住民異動入力端末のタブレット（届出ナビ）

イ　日本語以外の届出書の有無

日本語以外の届出書は、対象部署のうち、指導課でのみ英語表記の届出書が作成されていた。

日本語以外の届出書が作成されていない対象部署においては、日本語が理解できる者が同行していることが多いとのことであった。

しかしながら、日本語の理解が乏しい外国人転入者のみが手続に来庁した場合は、その対応に多くの時間を要し、特に翻訳機を持たない窓口においては、その対応に苦慮していた。

また、翻訳機を所持している対象部署においても、翻訳機を用いても意思疎通が図れない場合などは、国際課から通訳者を呼ぶなどの対応をとっており、日本人に比べ対応時間を要する状況であった。

そのため、以前、中央区役所保健子ども課においては、子ども支援に係る業務の主管課である子ども支援課に、5区統一した外国語表記の様式を作成してほしいと要望を出したが、その後も作成されていないとのことであった。

ウ　ひらがな表記やルビ等やさしい日本語の届出書の有無

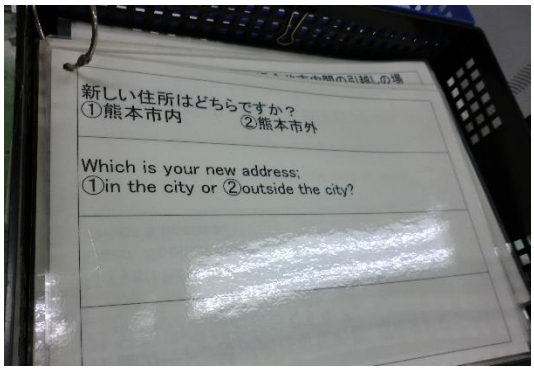
国においては、「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策（令和3年度改訂）」の施策の一つに「円滑なコミュニケーション・情報収集のための支援」が挙げられており、その具体的施策として、令和2年（2020年）8月に策定された「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」を踏まえつつ、在留外国人のためのやさしい日本語の効果的な活用を促進するとされている。

一方、本市においては、平成30年度（2018年度）から年に一度やさしい日本語の全局区対象の研修が実施されているものの、ひらがな表記やルビ等やさしい日本語の届出書は、対象部署において、作成されていなかった。

エ　日本語が読めない外国人に対する対応状況

日本語が読めない外国人に対する対応として、対象部署によっては、独自に多言語の記載例や説明文、質問カードを作成するなど、工夫が凝らされていた。

また、翻訳機がない対象部署においては、Cネット端末で外国語を翻訳し、紙に記載して見せる、来庁者の携帯電話の翻訳機能を使用するなどの対応が採られていた。なお、工夫を凝らし作成された記載例等について、その多くが同じ業務を行う担当課同士で情報共有や情報提供がなされていない状況であった。



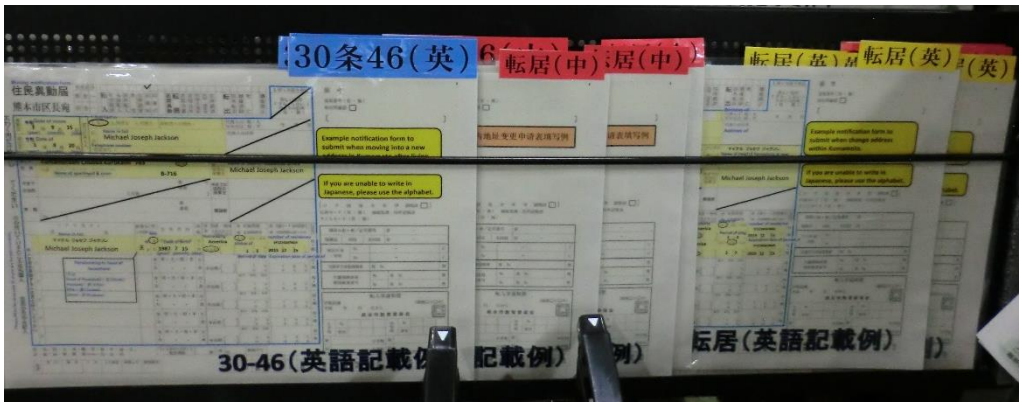
中央区役所区民課で作成されていた質問カード・国民健康保険関係説明書

オ　届出書を翻訳した書き方見本の作成

届出書を翻訳した書き方見本は、中央区役所区民課を除き、対象部署において作成されていなかった。

中央区役所区民課においては、住民異動届を英語及び中国語に翻訳した書き方見本が作成されていた。また、中央区役所区民課における年金手続には、国が作成した記載例が使用されており、これは14か国語に対応していた。

なお、中央区役所区民課の住民異動届の書き方見本は、国際課に翻訳を依頼して作成されており、区民課共有フォルダにおいて他区役所区民課へ情報提供がなされていたものの、他区役所区民課はその存在の認識がなく、情報を共有していると言えるものではなかった。

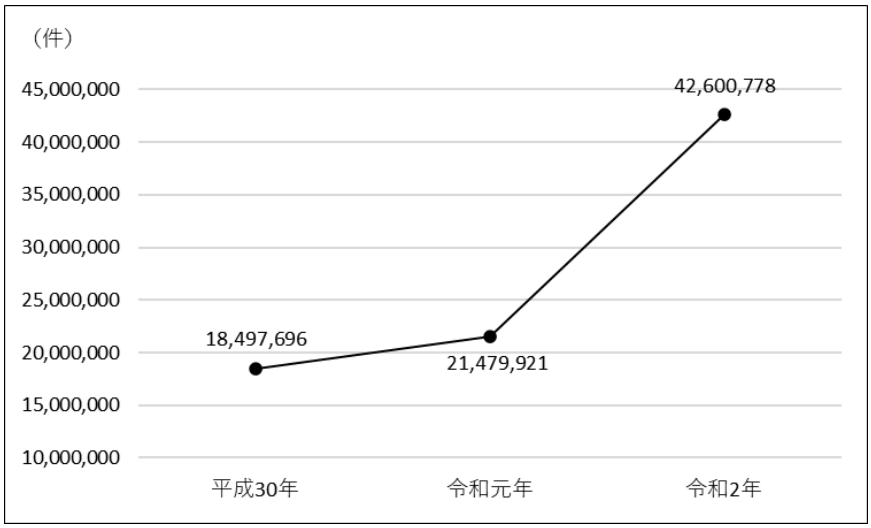


記載台に備え付けられている住民異動届の書き方見本

カ　本市のホームページアクセス件数

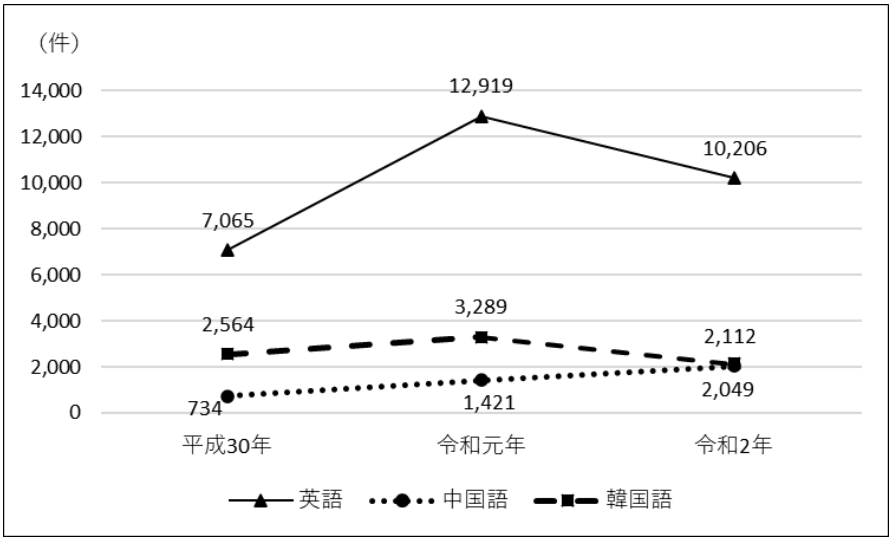
本市のホームページアクセス件数は、年々増加しており、2年前と比較すると、英語及び中国語でのアクセス件数が増加している。なお、本市のホームページは、ページごとに翻訳の切替えが可能であるため、日本語ページとの比較がしやすく、外国人から、見やすいとの声があるとのことであった。

(ｱ)　アクセス件数



※広報課提供を基に作成

(ｲ)　言語別アクセス件数



※広報課提供を基に作成

キ　アクセス件数が多かった記事（日本語表記）（上位3件）

本市ホームページの上位記事は、次のとおりである。

令和元年度（2019年度）

1　新型コロナウイルス感染症について

2　休日当番医

3　職員採用試験情報

令和2年度（2020年度）

1　新型コロナウイルス感染症について

2　新型コロナウイルス感染症　熊本市での発生状況

3　ハザードマップ等の防災情報を確認できます。

所管事務に係るホームページのアクセス上位記事について回答があった対象部署			
	地域政策課	令和元年度 1　土曜・日曜・祝日に住民票などを取りたい方は 2　コンビニ交付サービスについて 3　マイナンバーカード（個人番号カード）の申請方法	令和2年度 1　マイナンバーカード（個人番号カード）の申請方法 2　コンビニ交付サービスについて 3　土曜・日曜・祝日に住民票などを取りたい方は
	保育幼稚園課	令和元年度 1　保育所等の入所について 2　令和2年度(2020年度)　保育所等の入所について 3　幼児教育・保育の無償化について	令和2年度 1　令和2年度(2020年度)　保育所等の入所について 2　令和3年度(2021年度)　保育所等の入所について 3　新型コロナウイルス感染拡大防止のための登園自粛要請について（期間延長）
所管事務に係るホームページアクセス件数を把握していなかった対象部署			
	国保年金課	令和元年度 1　国民健康保険　保険料について 2　国民健康保険の届出 3　高額療養費	令和2年度 1　国民健康保険　保険料について 2　国民健康保険の届出 3　Web口座振替受付サービス
	ごみ減量推進課	令和元年度 1　『熊本市ごみ分別アプリ』好評配信中！ 2　【※令和3年度分の家庭用生ごみ処理機は予算上限に達しました】生ご み堆肥化容器及び家庭用生ごみ処理機の購入費を助成します！ 3 路上喫煙及びポイ捨ての禁止等に関する条例について	令和2年度 1　『熊本市ごみ分別アプリ』好評配信中！ 2　【※令和3年度分の家庭用生ごみ処理機は予算上限に達しました】生ごみ堆肥化容器及び家庭用生ごみ処理機の購入費を助成します！ 3　新型コロナウイルスなどの感染症対策のためのご家庭でのごみの捨て方
	指導課	令和元年度 1　熊本市立小中学校について（学校一覧、校区、各種手続等） 2　熊本市立幼稚園、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、総合ビジネス専門学校の入学（入園）式、卒業（修了）式、始業式、終業式等の日程 3　就学援助	令和2年度 1　熊本市立幼稚園、小学校、中学校、高等学校、特別支援学校、総合ビジネス専門学校の入学（入園）式、卒業（修了）式、始業式、終業式等の日程 2　熊本市立小中学校について（学校一覧、校区、各種手続等） 3　就学援助
所管事務に係るホームページの記事はないと回答した対象部署			
	子ども支援課	令和元年度 1　児童手当について 2　児童扶養手当 3　子ども医療費助成（ひまわりカード）	令和2年度 1　児童手当について 2　児童扶養手当 3　ひとり親世帯臨時特別給付金（全国一律）

※各課回答、広報課提供を基に作成

なお、毎月のアクセス件数は、ホームページの制度担当課である広報課において把握されており、庁内ネットワークシステム内に記事ごとのアクセス件数が保存されていた。対象部署のうち、保育幼稚園課及び地域政策課は、当該データを基に所管事務に係る記事のアクセス件数を把握していた。

一方、子ども支援に関する業務の主管課であるはずの子ども支援課は、当該データを基に所管するホームページのアクセス件数を把握することが可能であったにもかかわらず、調査票の回答において、所管するホームページはないとの回答であった。

また、各区役所区民課、中央区役所保健子ども課等の窓口担当課は、所管する

業務のホームページ記事を持たず、当該業務については、それぞれの主管課がホームページを所管している。

ク　アクセス件数が多かった記事（外国語表記）（上位3件）

本市のホームページは、自動翻訳機能を利用しており、英語、中国語及び韓国語に変換が可能である。

当該自動翻訳機能を利用した令和2年度（2020年度）の外国語表記のホームページアクセス件数の上位記事は、次のとおりである。

1　熊本市の宝くじ情報（英語）
2　家庭ごみの分け方・出し方（植木地区を除く）（英語）
3　家庭ごみ・資源収集カレンダーNo1（英語）

また、ごみ減量推進課においては、英語、中国語、韓国語及びベトナム語のごみ出しルールを掲載した外国語版ごみ分別ガイド、地域政策課においては、外国人向けに日本語と英語が併記されたマイナンバーに関する記事が上位記事として挙げられた。

ケ　転入外国人からの外国語表記の要望があった記事

対象部署においては、外国人からの外国語表記の要望があった記事はなかった。

コ　所掌事務のホームページ等の多言語表記

本市のホームページの多言語表記は、前述のとおり、自動翻訳機能を利用し、英語、中国語及び韓国語に対応している。

しかしながら、人名や地名など自動翻訳機能では対応しきれず誤った表記となっているものが見受けられ、課名についても、国際課が示している多言語での組織名一覧と不一致であった。

ごみ減量推進課においては、本市ホームページに外国語版ごみ分別ガイドが掲載されており、英語、中国語、韓国語及びベトナム語の4か国語に対応していた。また、YouTubeチャンネルは、英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タガログ語及びネパール語の6か国語に対応しており、本市ホームページには当該チャンネルのQRコード及びURLが掲載されていた。さらに、ごみ減量推進課は、ごみ出しアプリを作成しており、英語、中国語及びやさしい日本語に対応していた。

国際課においては、本市ホームページに外国人専用のページを設けており、自動翻訳機能を利用せずに独自で翻訳したものを掲載していた。当該ページは、やさしい日本語、英語、中国語及び韓国語に対応しているが、大事なお知らせなど各項目への掲載内容は、ほとんどの項目でプラザへのリンクが貼ってあるのみ、

又はリンク等もなく、内容が掲載されていない状態となっていた。また、「外国人のための生活便利ブック」のやさしい日本語版の中にカタカナの使用が見受けられた。

サ　所掌事務のホームページの多言語表記の要望がある言語

所掌事務のホームページで翻訳可能となっている外国語のほかに、翻訳の要望がある言語については、ごみ減量推進課以外の対象部署において外国人等からの要望はないとのことであった。

ごみ減量推進課においては、ネパール語等の本市における居住者が少ない言語の翻訳要望があるとのことであったが、少数言語全てに対応することは難しいことから、やさしい日本語を含め対応言語について検討したいとのことであった。

［意見2］　転入手続の際に転入者が届け出る書類について

転入手続の際の届出書は多種類あるが、現在、中央区役所区民課及び東区役所区民課では、届出ナビシステムの導入によって、来庁者の滞在時間の短縮、ひいては受付窓口職員の負担軽減に繋がっている。

今後、他区役所区民課でも届出ナビシステムの導入予定があるということであるが、異動に係る事務処理の更なる削減のためには、現在、日本人の世帯全員の異動時に限られているSQRC及びRPAの活用についてその他の異動対象者も可能とする届出ナビシステムの機能の拡張が望まれるところである。

このことから、外国人への対応も含め、国等の動向を注視しながら使用範囲を拡大するなど、届出の利便性向上のための方策を検討されたい。

［意見3］　日本語以外の届出書の有無、ひらがな表記やルビ等やさしい日本語の届出書の有無、日本語が読めない外国人に対する対応について

日本語以外の届出書がないうえ、翻訳機を所持していない、又は国際課から貸与されていない課においては、転入外国人への対応に苦慮しているとのことであったため、窓口業務の主管課あるいは国際課においては、翻訳機を配置するなど、対応時間の短縮方法について検討されたい。

また、各窓口の対応時間を短縮するため、各主管課においては、各窓口の要望を吸い上げ、届出書や説明文等の多言語化について、国際課とともに主体的に検討されたい。併せて、本市に住む外国人の国籍も多様化していることから、少数言語等の翻訳が難しい言語に対しては、ひらがなやルビなどを用いたやさしい日本語の表記による届出書や説明文等の作成を検討されたい。さらに、中央区役所区民課及び中央区役所保健子ども課で独自に翻訳された説明文等が他区役所において有効活用されていないことから、各主管課においては、全区統一した取扱いとなるよう率先

して情報共有に努められたい。

［意見4］　ホームページ記事の所管等について

子ども支援に係る本市ホームページの記事は、「児童手当について」や「児童扶養手当」などの記事があることが広報課提供の資料から確認することができ、実地監査においても、当該ホームページの担当課は、子ども支援課であると確認ができた。

しかしながら、子ども支援課は、調査票の回答時に所管ホームページなしと回答するなど、子ども支援に係る業務の主管課である認識が足りないと思料される。転入者の子ども支援に係る手続は、各区役所保健子ども課で対応しているとしても、子ども支援課においては、各区役所保健子ども課を取りまとめる立場にあることから、市民の関心に注視し、窓口業務の改善に資するなど、子ども支援に関する主管課であるという自覚を持たれたい。また、立場を明確にするためにも、熊本市事務分掌規則（平成8年規則第38号。以下「規則」という。）別表の子育て支援課の事務分掌に、区役所における子育て支援等に係る事務の総合的な企画及び調整に関することなどの規定がないことから、当該規定を加えることを検討されたい。なお、子育て支援課以外の主管課においても、規則別表の事務分掌に区役所を取りまとめる旨の規定がない課があることから、当該規定を加えることを検討されたい。

［意見5］　所掌事務のホームページの多言語表記について

本市ホームページ（自動翻訳機能）での人名・地名の表記については、誤りの箇所があったことから、当該箇所の訂正について、可能な範囲で対応を検討されたい。

また、本市ホームページ（自動翻訳機能）での組織名表記と、毎年度国際課から示されている多言語での組織名一覧との不一致については、整合性を図られたい。

さらに、本市ホームページは、英語、中国語及び韓国語の自動翻訳機能が搭載されているが、近年の本市在住外国人の国籍に大きな変動が生じているため、国籍を注視しながら、自動翻訳機能の対応言語についても、検討されたい。

加えて、国際課所管の外国人専用のページにおいて、大事なお知らせなど各項目への掲載内容は、ほとんどの項目でプラザへのリンクが貼ってあるのみ、又はリンク等もなく、内容が掲載されていない状態となっていたため、構成を検討されたい。

また、「外国人のための生活便利ブック」のやさしい日本語版の中のカタカナ表記については、出入国管理庁及び文化庁において、令和2年（2020年）8月に「在留支援のためのやさしい日本語ガイドライン」が策定されており、作成のポイントとして、外来語（カタカナ語）はできる限り使わないとあるため、カタカナ表記につ

いて検討されたい。

(3)　外国人転入者に提供する情報の基準について

ア　転入手続の際の窓口案内

転入の際に、転入者が初めに届け出る住民異動届の窓口である各区役所区民課・総合出張所においては、当該異動届の受付の際、他にも転入手続が必要と思われる場合には、転入者の状況に応じ、窓口案内リストを基に次の受付窓口が概ね適正に案内されていた。

また、各区役所区民課・総合出張所から案内された受付窓口においても、窓口案内リストを基に、次の受付窓口が適正に案内されていた。

本市ホームページの「くらしの手続きガイド」は、日本語、英語及び中国語に対応しており、転入者が質問項目に回答することにより、手続が必要な部署が分かるようになっている。

しかしながら、外国籍児童生徒がいる世帯の転入（編入学）について、当該児童生徒の状況に応じて指導課を案内すべきところ、全て学区の小中学校が案内されていた。また、「くらしの手続きガイド」のバナーは、ホームページの自動翻訳機能が働かず、日本語以外の言語にホームページを変換したとしても、日本語表記のままであった。

イ　転入手続の際に案内する内容の違い

転入に係る各受付窓口において、転入者に対し案内する内容については、日本人と外国人とで違いはなかった。

しかしながら、指導課が学期ごとに各区役所区民課・総合出張所へ通知している転入外国人の就学に関する取扱内容と各区役所区民課・総合出張所が転入外国人へ案内する就学に関する内容とに不一致があった。

指導課の通知には、国外からの編入学や外国籍学齢児童生徒については一律に指導課を案内するよう記載されている一方、各区役所区民課・総合出張所では、国外からの編入学の場合には、指導課を案内し、前学校からの証明を持参している外国籍学齢児童生徒の転入学については、指導課を案内せず、学区の小中学校が案内されていた。指導課に確認したところ、前学校からの証明を持参している場合には、指導課への案内は不要で、各区役所区民課・総合出張所での学校指定が可能であるとのことであった。

ウ　転入者に提供する資料等の外国語版

対象部署のうち、中央区役所区民課、南区役所区民課、中央区役所保健子ども

課及びごみ減量推進課においては、提供する資料等の一部を翻訳し、外国語版を提供していた。

外国語版を提供していた対象部署の資料等は、次のとおりであった。

対象部署	提供資料等
中央区役所区民課	ウェルカム冊子（英語、中国語〔繁体字・簡体字〕、韓国語）
	住民票コード通知送付用案内文（英語、中国語、韓国語）
南区役所区民課	住民票コード通知送付用案内文（英語、中国語、韓国語）
中央区役所保健子ども課	児童手当案内ちらし（英語）
	こども医療案内ちらし（英語、中国語）
ごみ減量推進課	ごみの分別方法をまとめたごみ分別ガイド（英語、中国語、韓国語、ベトナム語、タガログ語、ネパール語）

このように、転入者へ提供されている資料等の外国語版は限られており、それらの大半が日本語版であった。

エ　各転入受付窓口の転入者に提供する情報・資料等

各区役所区民課及び総合出張所の転入受付窓口において、生活便利ブックなど共通して転入者へ提供されているものもあったが、ごみ分別アプリちらし等は、区によっては提供されていない区民課もあり、区民課間で転入者へ提供する情報に差異が生じていた。

また、中央区役所区民課では、独自の取組を行っており、ウェルカム冊子という中央区の情報を集めたものを居住区問わず、転入者全員に配布していた。なお、当該冊子は、英語、韓国語及び中国語（繁体字・簡体字）に対応していた。

それぞれの転入受付窓口において、転入者へ提供する情報・資料等は、次のとおりであった。

転入受付窓口	情報・資料等
中央区役所区民課	生活便利ブック、市政だよりなど
	うぇるかむパスポート
	国民健康保険のてびき
	国民年金への加入手続きをされた方へ
	免除・納付猶予を申請された方へ
	ウェルカム冊子
	住民票コード通知送付用案内文（英語、中国語、韓国語）
東区役所区民課	転入された方へのご案内・生活便利ブック・市政だより
	転入者アンケートちらし
	ゴミ分別アプリちらし
	熊本市ＬＩＮＥアカウントちらし
	自治会ちらし
	がん検診ちらし
	「熊本市外国人総合相談プラザ」のパンフレット
	「あんしんノート」（防災のパンフレット）
	住民票コード通知送付用案内文（日本語のみ）
西区役所区民課	熊本市へ転入された方へのご案内
	生活便利ブック
	うぇるかむパスポート
	住民票コード通知送付用案内文（日本語のみ）
南区役所区民課	生活便利ブック
	うぇるかむパスポート
	国民健康保険のてびき（要望があれば）
	住民票コード通知送付用案内文（英語、中国語、韓国語）
北区役所区民課	生活便利ブック
	うぇるかむパスポート
	「熊本市外国人総合相談プラザ」のパンフレット
	国民健康保険のてびき
	住民票コード通知送付用案内文（日本語のみ）
東区役所託麻総合出張所	生活便利ブック
	熊本市へ転入された方へのご案内・印鑑登録について
	がん検診の案内
	ごみ分別アプリのチラシ
	自治会加入に関すること
	国保のしおり、特定健診チラシ（40～74歳）
	後期高齢者医療制度のご案内（75歳～）
	国民年金・厚生年金保険被保険者のしおり
	国民健康保険のてびき
	住民票コード通知

オ　各転入受付窓口の転入者（日本人のみ）に提供する情報・資料等

エの情報・資料等のうち、日本人のみに提供されている情報・資料等については、ほとんどなかった。

しかしながら、中央区役所区民課においては、広報課において日本人向けに作成された生活便利ブックを含む生活情報等の資料である転入セットが、日本人及び日本語の分かる外国人のみに渡されていた。

カ　各転入受付窓口の転入者（外国人のみ）に提供する情報・資料等

エの情報・資料等のうち、外国人転入者のみに提供されている情報・資料等については、各区役所区民課等の窓口ごとに差異が生じていた。

それぞれの対象部署で外国人転入者のみへ提供している情報・資料等は、次のとおりであった。

監査対象部署	資料
中央区役所区民課	国民健康保険のてびき 国民年金への加入手続きをされた方へ
東区役所区民課	「熊本市外国人総合相談プラザ」のパンフレット 「あんしんノート」（防災のパンフレット）
西区役所区民課	なし
南区役所区民課	国民健康保険のてびき（要望があれば）
北区役所区民課	「熊本市外国人総合相談プラザ」の案内パンフレット 国民健康保険のてびき
東区役所託麻総合出張所	国民健康保険のてびき

キ　外国人への行政資料等の情報提供に係る基準及び多言語表記に関する基準の有無

転入外国人へ提供される情報・資料等は、エからカまでに前述のとおり、同じ業務を行う部署であっても、統一されておらず、どういった文書等を外国人へ情報提供すべきであるかなどの判断基準を定めたものはなかった。

また、どういった文書等を多言語表記にすべきであるか、何か国語に対応すべきかなどに関する基準についても、全対象部署において、作成されておらず、今後作成する予定もなかった。

なお、国際課において、「情報の多言語化」及び「翻訳及び通訳について」という文書等が存在していたが、これらは、外国人への行政資料等の情報提供に係る基準あるいは多言語表記に関する基準と言えるものではなかった。

「情報の多言語化」は、原課が作成した原稿についての国際課によるネイティブチェックなど、多言語化が完了するまでの流れや期間が記載されたフロー図であり、「翻訳及び通訳について」は、国際課で対応可能な言語及び分量並びに国際課への依頼方法等が記載された通知文であった。

さらに、中央区役所保健子ども課においては、主管課を交えた会議で多言語表

記に関する基準の作成について、議題として挙げたことはあるとのことであったが、その後も、基準は主管課において作成されていない。

［意見6］　外国人への行政資料等の情報提供に係る基準及び多言語表記に関する基準について

外国人への行政資料等の情報提供に係る基準とは、行政資料等を提供する際に、どのような情報を外国人へ提供すべきであるかを判断することができるものであるべきであり、多言語表記に関する基準とは、外国人へ行政資料等を提供する際に、どういった文書等を多言語化すべきであるか、何か国語に対応すべきかなどを判断することができるものであるべきである。

全対象部署において、外国人への行政資料等の情報提供に係る基準あるいは多言語表記に関する基準と言えるものが存在しないがゆえに、同じ業務を行う担当課においてですら、外国人へ提供する資料等や多言語化する文書等について統一されていない状況であった。このことからも、各課が外国人へ提供すべき資料等、多言語化すべき文書等及び対応すべき言語等を判断することができるような基準や指針となるものの作成を検討されたい。

また、(2)ウに前述のとおり、国においては、在留外国人のためのやさしい日本語の効果的な活用を促進するとされているため、多言語化すべき文書等や対応すべき言語等を判断することができるような基準や指針の作成の際には、やさしい日本語の使用についても、併せて検討されたい。

(4)　外国人転入者が必要とする情報の把握について

ア　外国人転入者が求めた情報及び外国人転入者から受けた要望等

主管課、担当課の双方とも、転入手続の際に、外国人から求められた情報、受けた要望等は、概ねないということであった。しかしながら、指導課においては、学校での日本語指導や、日本語の理解が不十分な場合における年齢以下の学年への編入学（以下「下学年適用」という。）といった、より実践的な内容が求められた例があるということであった。

イ　外国人転入者からの要望等の入手方法

外国人転入者からの要望等は、担当課においては口頭で、又は自動翻訳機を利用して入手し、主管課においては担当課を介して（保育幼稚園課においては保育所からも）入手していた。また、ごみ減量推進課のように町内自治会等を介して入手している例もあった。

なお、実情を聴取した限り、いずれの主管課も、要望への対応は担当課にほぼ

任せきりであり、主管課が要望を収集して、その対応を担当課と自発的に調整した例はなかった。

ウ　外国人転入者への配慮

中央区役所区民課は、身振り手振りを交えて説明することで上手く意思疎通が図れ、円滑に手続が実施できており、加えて、住民異動届等の記入の際には外国語記載例を役立てているとのことであった。また、保育幼稚園課や国保年金課では、通訳ができる職員に応援を依頼したり、自動翻訳機を国際課から借用したりして対応していた。

さらに、東区役所区民課での「国民健康保険のてびき」（6か国語で記載）配布、指導課での日本語指導教室や下学年適用の案内などのように、踏み込んだ配慮もあった。なお、調査対象部署で総じて行われている配慮としては、相手方の要望を的確に把握するためにやさしい日本語（簡単な言葉）でゆっくり話すことであった。

このほか、注目すべき取組として、対象は転入者に限られないが、ごみ減量推進課が、ごみ分別アプリを改修して、令和2年（2020年）1月からやさしい日本語に対応させていること、ベトナム人居住者の増加に伴い、ごみ分別に関するYouTube啓発動画にベトナム語を令和2年度（2020年度）から新たに追加したことを挙げることができる。

エ　外国人転入者の転入手続の課題

外国人転入者の転入手続における課題としては、主管課及び担当課の双方が、専ら意思の疎通に関することを挙げていた。

中央、南及び北区役所区民課では、日本語が通じない外国人転入者に対応する場合、手続に時間がかかる傾向にあり、また、東区役所託麻総合出張所では対応に時間を要することが、窓口混雑の一因ともなっていた。さらに、東区役所区民課では、手続時に使用する自動翻訳機が不足しており、所持している他の部署へ借り受けに行く時間が外国人転入者の待ち時間となっていた。

加えて、東区役所区民課や保育幼稚園課、国保年金課では、自動翻訳機を利用する場合などで、相手の意図がうまく把握できない、あるいは逆に説明を十分に実施できたかを判断できないという問題にも直面していた。

このように、それぞれ対象部署ごとに課題を抱えているにもかかわらず、実情を聴取した限りにおいては、窓口での配慮や対応策について、相互に問題を共有し、足並みを揃えている様子は見られなかった。

また、主管課の側も、自動翻訳機導入を希望する担当課があるにもかかわらず、その要望を把握していない、外国語版の統一様式の窓口備置を希望する担当

課があるにもかかわらず、何の課題もないと認識しているなど、担当課の問題を把握していない様子も目立った。

なお、外国人転入者の転入手続の課題について、国際化施策を所掌している国際課においても、実情を聴取した限りにおいては、担当課が抱える色々な課題について能動的に把握している様子はなかった。

オ　外国人転入者を対象に予定している情報提供手段の拡充

外国人転入者への効果的な情報提供の手段として計画（予定）されているものは、指導課による就学手続書（英語以外）の作成を除き、現在新たに計画（予定）されているものはなかった。

［意見 7］　外国人転入者が必要とする情報の把握について

外国人転入者が欲している情報や外国人転入者から挙がっている要望を適切に把握することは、本市の施策を有意義に展開するためにも必要不可欠である。このことからも各主管課は、外国人転入者の要望等の入手及び対応について、担当課任せにせず、担当課と協力の下、要望の把握、対応の方法等について主体的に検討されたい。

また、外国人転入者への配慮については、成功例のみならず、対応に苦慮した例なども担当課間で共有し、以降の業務に役立てることが肝心である。取組を共有している例が少ないため、担当課間の取組の共有については、主管課が自主的に情報を媒介されたい。

さらに、国際課においては、こうした、窓口等における工夫や配慮、対応に悩んでいる事柄などについて、状況を酌み取り、主管課と担当課双方の利益となるよう、協力体制の充実に努められたい。

このように外国人転入者への対応等においては、ニーズや課題を踏まえた上で、細やかな対応と総合的な支援を実施するという観点から、局区の連携が課題の一つと思われる。担当課が主管課へ問題点を正確に挙げ、主管課はそれを整理し、国際課と協働して問題解決に当たり、結果を再度担当課へ返す体制を改めて構築されたい。

(5)　各部局間での連携について

ア　各区役所・総合出張所からの転入手続に係る書類の多言語表記の要望

主管課である地域政策課の回答によれば、各区役所区民課・総合出張所から、過去には、転入手続に係る届出書等（住民票の請求書等）に関して多言語表記の

要望があったものの、現時点ではないとのことであった。

イ　日本語が読めない外国人に対する各区役所区民課等での対応基準

地域政策課の回答によれば、日本語が読めない外国人に対応する際の統一した基準等は設けていないとのことであった。また、各区役所区民課・総合出張所から外国人転入者への統一した対応について質問や相談等もないため、地域政策課が助言したこともないとのことであった。このようなことなどから、前述のとおり、各区役所区民課・総合出張所では日本語が読めない外国人への対応にばらつきや差があるのが現状である。

ウ　外国人転入者からの要望を伝える機会

外国人転入者からの要望を関係する部署へ伝える機会としては、主管課においても、担当課においても、双方の間で定期的に開催される担当者会議等が多く挙げられていた。

しかしながら、担当課では主管課へ要望を伝えているつもりが、本監査での実情聴取時に、自動翻訳機が不足していることなどについて、主管課に尋ねても知らないことがあり、主管課と担当課では、認識に差があることもあった。

なお、各区役所区民課や国保年金課のように、個別の要望は担当者会議等を経ずに随時直接担当課等へ連絡して引き継ぐという部署もあった。

エ　各区役所等での文書の配布

外国人の転入手続時の配布文書について、各区役所区民課等での配布を希望する場合は、主管課が地域政策課へ配布依頼を行っていた。なお、その際、配布希望文書を外国人転入者向けに多言語で表記してほしいとの要望を地域政策課は行っていないとのことであった。

また、配布地区を限定した文書等は主管課が直接該当する地区の区役所へ持ち込むことが多く、各区役所区民課等における配布文書を地域政策課が全て把握しているものではなかった。

オ　担当課等からの多言語表記の要望

保育幼稚園課へは、英語版及び中国語版の申請書類の要望が幼稚園からあり、地域政策課へは、証明書関係請求書の多言語版及び住民異動届の英語版の要望が各区役所区民課・総合出張所から挙がっていたが、実情を聴取した結果、双方の課において要望に対処した形跡はなかった。

また、広報課によれば、本市ホームページは、自動翻訳機能によって英語、中国語及び韓国語で閲覧できるが、現時点でそれ以外の多言語表記が要望されてい

る記事はなく、それ以外の言語での閲覧については、今後の要望次第では検討するとのことであった。

なお、本市ホームページの外国語訳は、自動翻訳機能に依存しており、完全に正確な翻訳にはなっていなかった。

［意見8］　各部局間での連携について

定期的に開催される担当者会議等は、担当課の要望を集約し、全区横断的な対応策を協議し、実務につなげる機会である。担当課は、この機会を主管課への要望の場として、これまで以上に効果的に利用されたい。他方、主管課は担当課からの要望の解決に協力を惜しまず対処され、結果は全区の担当課が共通の知識として活用できるよう取り計らわれたい。

さらに、主管課においては、各区役所区民課・総合出張所等から質問や相談が生じなければ問題がないと考えるのでなく、外国人転入者への対応にばらつきや差がある現状を考慮し、担当課が効果を上げている例等を参考に、日本語が読めない外国人への対応について統一した基準の設定を図るなど、外国人転入者の転入手続にできる限り資するよう対処されたい。

また、広報課においては、本市ホームページ内容の翻訳精度の向上を更に目指すとともに、現時点で修正が可能なものについては、国際課と協議のうえ適切な処置をとるよう検討されたい。

9　まとめ

全国の外国人人口は、令和2年（2020年）国勢調査によると約274万7,100人である。また、本市の外国人人口は、前述のように、令和3年（2021年）4月1日現在で、約6,400人となっている。そして、これらは、それぞれの総人口の約2.2％と約0.9%に過ぎないが、その数は明らかに増加傾向にある。

このような中で、国においては、平成30年（2018年）12月に決定された「外国人材の受入れ・共生のための総合的対応策」が順次改訂され拡充が図られるなど、外国人の受入れと共生社会づくりに取り組まれている。中でも、総務省で策定、改訂された「地域における多文化共生推進プラン」では、社会経済情勢の変化等を踏まえた地域における課題として、コミュニケーション支援や生活支援等が掲げられている。また、本市においても、平成30年（2018年）に策定された「熊本市国際戦略」の基本的取組の方向として「地域国際化の推進」が示され、その基本施策の一つとして「誰もが住みやすい、訪れやすい、活動しやすいまちとなるための外国人に対する支援の充実」が掲げられている。

しかしながら、今回の監査結果は国及び本市が思い描く姿からは遠く、国籍にかかわ

らず均一であるべき行政サービスについて、全庁的に統一性がないなど、充実した支援には至っていないことが明らかとなった。

言い換えれば、外国人転入者に対する多言語表記への対応については、全庁的に問題意識が不足し、国際化及び多言語化に対する職員の意識の向上について検討を促していかざるを得ない結果となっている。

本市は「SDGs未来都市」に認定されており、「持続可能な開発目標」（SDGs）の取組が、「誰ひとり取り残さない」という基本的理念の下実施されている。このことからも、外国人が日本人と同様に行政サービスを享受し、安心して生活できる環境が整備されていくことにより、多様性と包摂性のある社会が実現されることを望むものである。