

(写)

豊島区監査委員公告第17号

地方自治法（昭和22年法律第67号）第199条第12項の規定に基づき、平成27年度行政監査結果の報告に係る措置状況を別添のとおり公表する。

平成28年9月7日

豊島区監査委員	永	田	謙	介	監査委員の印
同	増	田	惠	一	
同	鎌	形	満	征	
同	山	口	菊	子	

(写)

28豊総総発第522号
平成28年8月19日

豊島区監査委員 様

豊島区長 高野之夫 (公印)

平成27年監査結果報告における監査委員指摘、指導及び
意見に対する改善等措置及び検討状況の報告について

標記監査結果報告において意見の付された事項について措置を講じたので、
地方自治法第199条第12項の規定に基づき、別添のとおり通知します。

**平成27年度行政監査結果報告における
監査委員指導に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における指導事項	左の指導事項に対する措置状況等
<p>第2 2指導</p> <p>(1) 統一性を欠く外国人への情報提供について</p> <p>書面調査（別紙参照）によると、現在、本区では、29課で56件の施策（事業）により外国人への情報提供が実施されているが、使用言語をはじめとして、提供方法や提供場所などは各所管課に委ねられており、統一性を欠いたものとなっている。</p> <p>また、そもそも、どんな情報を提供するかについても各所管課に委ねられており、例えば、学童クラブの利用案内は英語・中国語で用意されているが、保育園の入園案内の外国語版は発行されておらず、調査では、保育課の情報提供に係る施策（事業）は「なし」と回答されている。</p> <p>今回、監査のなかでは、外国人への情報提供について、庁内各課の状況を把握し、責任を持って調整を行う部署が明確とならなかった。</p> <p>豊島区組織規則では、文化商工部文化観光課の分掌事務に、「国際化対策に関すること」が掲げられているが、同課が、近年注力している外国人旅行者を対象としたインバウンド施策はさておき、外国人居住者も視野にいたした国際化対策において十分な調整を行っているとは感じられなかった。</p> <p>同課が所管する組織として、「国際化対策委員会」（以下、委員会という）がある。これは、昭和62年に当時企画部にあった広報課において制定された豊島区国際化対策委員会設置要綱により設置されたもので、その目的は「基本計画が目指す豊かな街づくりを進めるなか、国際化の進展に伴い派生する諸問題について調査を行い、あわせてその対策を検討するため・・・」としている。</p> <p>その所掌事項として、</p> <p>(1) 国際化の進展に伴い派生する諸問題の調査に関すること</p> <p>(2) 国際化の進展に対応した行政施策の充実</p>	<p>第2 2指導</p> <p>(1) 統一性を欠く外国人への情報提供について</p> <p>外国人への情報提供をはじめとする国際化施策については、豊島区国際化対策委員会で全庁的な調整を図り実施していくところであるが、組織の変遷等を経ていく中で、その機能が必ずしも果たせていない状況は指摘にあるとおりと認識している。</p> <p>組織全体の課題として受け止め、外国人への情報提供はもとより、多文化共生やインバウンド推進などの国際化施策がより効果的に展開できるよう、関係部局間での協議のもと、調整機関の再編成や組織体制のあり方等について検討していく。</p> <p style="text-align: right;">【企画課】</p> <p style="text-align: center;">※行政経営課、文化観光課調整済み</p>

の方策に関すること

(3) 職員の国際性や国際意識の醸成の方策に関すること

(4) 国際化の進展にあたっての区民及び民間団体との協調の方策に関すること

(5) その他委員会が必要と認めることと規定している。

企画部では、平成元年7月に「ここ数年来、豊島区には外国人居住者及び来街者が急増しており、区の外国人向け印刷物の発行や、案内標識の設置など外国語表示の必要性が高まってきている」とのことから、「豊島区の施設名等の外国語表示がまちまちでは、区内で外国人が混乱することが予想される」として、外国語表示の統一基準を同委員会で検討し、「豊島区外国語表示一覧」を取りまとめている。

その後、委員会の所管は、平成4年4月に新たに設置された企画部文化国際課に移り、平成12年4月には区民部地域文化課へ、平成16年4月には商工部観光課に移管された。平成18年4月に部の名称変更、平成19年4月に課の名称変更があり、現在の文化商工部文化観光課が所管課となった。

本来、外国人への情報提供をはじめとする国際化施策については、同委員会で全庁的な調整を図り実施するべきものとされていたはずであるが、平成12年度以降開催に関する資料が確認されていない。また、平成20年度に組織改正による要綱改正が行われ、それ以降は組織改正があったものの要綱の改正は行われていないことから、長期に亘る休眠状態となり、有名無実化したものになってしまったことがうかがえる。

「豊島区外国語表示一覧」については、平成14年4月に区民部地域文化課が「豊島区行政組織外国語表示一覧」として名称変更し、平成15年4月に表示の一部について修正を行っている。それ以降も所管する文化観光課において随時修正が行われているが、委員会での承認を受けて全庁的にオーソライズされたものとはなっていない。そのため、現在は各課において独自に作成する印刷物や案内板の表示との間

に齟齬もみられる。

委員会の設置当初の昭和 62 年 10 月 1 日に 8,922 人だった外国人居住者は平成 27 年 1 月 1 日には 21,616 人（平成 28 年 1 月 1 日には 24,540 人）となり、日本を訪れた外国人旅行者も昭和 62 年は約 215 万人だったのが平成 27 年には約 1,974 万人に達した。

このような状況のなかで、本区の国際化施策が各所管課で独自に実施され、外国人への情報提供も統一性を欠いている現状は、極めて非効率であり、その事業効果も十分に発揮されていない。

早急に委員会の活性化を図ることはもとより、専任で所管する部署を設置するなどし、外国人への情報提供について、責任を持って調整を行う部署を明確にされたい。

（企画課、行政経営課、文化観光課）

所管部課： 企画課、行政経営課、文化観光課

**平成 27 年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第 2 3 意見</p> <p>(1) 豊島区公式ホームページについて</p> <p>監査のなかで、所管する事業についてはホームページに事業内容を掲載していることで、外国人への情報提供を行っているかと答えている所管課は少なくない。</p> <p>豊島区公式ホームページは、英語・中国語(簡体字)・ハングルを選択できるようにシステムの構築がされたが、翻訳にあたっては「自動翻訳ソフト」を利用するシステムとなっている。</p> <p>情報管理課が整備しているエリア Wi-Fi 環境においては、英語・中国語(繁体)・中国語(簡体)・ハングルを選択でき、情報管理課で集計している言語別アクセス件数では、台湾系の中国語(繁体字)が大陸系の中国語(簡体字)を上回っている。外国人旅行者が自治体のホームページの観光情報を見ることも多いので、使用言語の選択について Wi-Fi 利用者のニーズも考慮に入れることも検討されたい。</p> <p>台東区では、外国人旅行者などが母国語で閲覧できるように 89 言語に翻訳可能な多言語翻訳システムを導入している。Google の自動翻訳システムを使ったものと聞くが、翻訳精度等も検討の上、当区でも採用すべきか検討されたい。</p> <p>また、現在の「自動翻訳ソフト」では、一部のファイル(PDF 形式)は翻訳できないシステムとなっている。このため、外国語を選択して「豊島区案内図」を見ようとしても日本語表示のものしか表示されない。</p> <p>昨年実施された「帰宅困難者対策訓練」への外国人居住者の一般参加をホームページで募ったが、参加申込書類が PDF 形式のため翻訳されなかったという例もある。</p> <p>このことから、ホームページの見直しの際に、さらなる多言語化と PDF 等における使用言語の選択についても検討されたい。</p> <p style="text-align: right;">(広報課)</p>	<p>第 2 3 意見</p> <p>(1) 豊島区公式ホームページについて</p> <p>フリーWi-Fi の利用者は主に観光目的の来街者である。台湾系の中国語(繁体字)のアクセスが多くなっていることは近年の台湾からの観光客増に起因していると思われる。これは、住民の国籍別構成と必ずしも一致していない。外国人旅行者への対応も大切であると認識しているが、区ホームページの第一義的な役割は住民、区民への情報提供であるという見地から翻訳言語を設定している。また、公式ホームページという観点から中国語については中国の公用語である簡体字を採用している。昨年度制作した外国人観光客をターゲットにしたコンテンツページは、繁体字も含めた 7 言語で公開した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・台東区の 89 言語は Google の自動翻訳システムを活用したもので、区ホームページから Google 翻訳ページに遷移する仕組みとなっている。Google 翻訳ページに直接アクセスすれば同様のサービスは受けられるため、あえて区のホームページから外部リンクを貼る必要性は低い。翻訳精度、アクセシビリティの観点からも課題があると認識している。 ・自動翻訳の対象範囲はテキスト形式のファイルのみであり、フォーマットに埋め込まれた参加申込書や地図などは自動翻訳に馴染まない。PDF ファイルでもテキスト形式に変換できるものもあるため、テキスト形式に変換可能な PDF を活用するようホームページ研修で周知している。 ・平成 27 年度にホームページの再構築は完了しているが、今後、ホームページで各課が新コンテンツを公開する際には、多言語発信について周知を図る。 <p style="text-align: right;">【広報課】</p>
	<p>所管部課： 広報課</p>

**平成27年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第2 3 意見</p> <p>(2) デジタルサイネージについて</p> <p>総合窓口課の待合場所に設置してあるデジタルサイネージは、災害が発生した際に防災危機管理課が緊急情報を発信することになっているが、日本語表示のみの対応しかできない。また、災害の影響を受けて帰宅困難者となった人の一時滞在施設となっている「としまセンタースクエア」に設置されているデジタルサイネージや庁舎内に設置してある8台のデジタルサイネージも同様に日本語表示のみとなっている。</p> <p>地震などの災害やそれに伴う帰宅困難者については、いつ発生してもおかしくない状況であることから、災害などの緊急時には多言語表示で外国人への情報提供が可能になるよう早期に検討されたい。</p> <p style="text-align: center;">(広報課、防災危機管理課、総合窓口課)</p>	<p>第2 3 意見</p> <p>(2) デジタルサイネージについて</p> <p>豊島区においても、外国人観光客の増加に伴い、災害時に外国人への情報提供・避難誘導・避難施設における対応等が課題となっている。</p> <p>例年実施されている豊島区帰宅困難者対策訓練においては、一時滞在施設における、外国語表記による案内表示や、外国人避難者への自動翻訳アプリによる案内の実証実験とともに、情報提供ステーション(池袋駅東西口)にデジタルサイネージの機械を設置し、英語・中国語・韓国語・日本語の4か国語による避難所への案内誘導を実施するなど、外国人対応に力を入れている。</p> <p>発災時における外国人への情報の配信方法及び配信内容、コンテンツ作成方法、日本語の防災情報配信との関連性等を含め、関係部署において課題を精査し、整理を行っているところであり、より実現性・実効性のある情報提供を行っていく。</p> <p style="text-align: right;">【広報課、防災危機管理課】</p> <p>デジタルサイネージ以外では、待合場所や窓口を設置している発券・呼出機、呼出番号表示のディスプレイについて、英語・中国語・韓国語の表示対応を行っている。</p> <p style="text-align: right;">【総合窓口課】</p>
	<p>所管部課： 広報課、防災危機管理課、総合窓口課</p>

**平成27年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第2 3 意見</p> <p>(3) 印刷物の配布について</p> <p>総合窓口課に設置してあるパンフレット専用置台には日本語で印刷されたパンフレットのみが置かれており、外国語のパンフレットは窓口申し出ないと入手することができない。</p> <p>総合窓口課では転入届を行った外国人居住者に翻訳したパンフレット等の配布を行っているが、その種類は各所管課からの配布依頼があったものだけに限られており、防災危機管理課が作成した「防災の手引き」に関しては両課での連絡調整が不十分であったことから、監査の時点まで配布していない状況が続いていた。</p> <p>「防災の手引き」は、日本は災害の多い国であることを注意喚起したもので区民の安全確保上、重要なパンフレットである。外国人居住者にとって必要な情報はもれなく伝えるよう、注意されたい。</p> <p>また、外国語に翻訳した印刷物についての配布に関する要領などを定めるとともに、外国人向けのインフォメーションセンターを設置するなど、必要に応じて、必要な情報を提供できるように態勢を整備されたい。</p> <p style="text-align: center;">(企画課、総合窓口課、関係各課)</p>	<p>第2 3 意見</p> <p>(3) 印刷物の配布について</p> <p>監査委員監査での指摘を踏まえ平成28年2月8日、関係各課において外国人への情報提供の取組について情報交換を行った。窓口等での効率的、効果的な情報提供ができるよう、連絡調整に十分留意することを確認、共有した。</p> <p>外国語に翻訳した印刷物の配付要領の制定や、外国人向けのインフォメーションセンター設置などの態勢整備については、今後、情報提供のあり方全体を検討していく中で整理していく。</p> <p style="text-align: right;">【企画課】</p> <p>外国人の方が転入時に必要な情報、区が知って欲しい行政の情報を提供する場として、転入の窓口は最も良い情報提供の場であり、必要な情報は提供できるようにしなければならない。</p> <p>しかし、例えば新たに作成する外国人向けの冊子について、総合窓口課の窓口では区に手続きに来られた外国人の方に配布はできるが、手続きに来庁されないが居住されている外国人の方への配布は実態として難しいため、その配布については各課で対応いただきたい。</p> <p style="text-align: right;">【総合窓口課】</p>
	所管部課： 企画課、総合窓口課

**平成27年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第2 3 意見</p> <p>(4)「外国人への情報提供ガイドライン」の整備について</p> <p>「指導事項」でも述べたところであるが、外国人への情報提供については、各所管課が独自の判断で行っており、使用言語、表示、媒体・方法などに関して統一性が無く、情報提供の受け手である外国人にとって理解しにくい状況がうかがえる。</p> <p>表示について、一例をあげれば、平成15年の「豊島区行政組織外国語表示一覧」では、教育委員会庶務課が「General Affairs Section」とされているが、庁舎での表示は「Education and General Administration Section」であり、また、ホームページの自動翻訳システムでは「Education unit General Affairs Division」と表示されている。</p> <p>このような状況を解消し、外国人居住者や外国人旅行者に対して全庁的な統一基準のもとで情報提供を行うための「ガイドライン」を整備することでサービス向上を図られたい。</p> <p>なお、「外国人への情報提供ガイドライン」の骨格の参考例を別記（省略）のとおり作成したので、ガイドライン作成を検討する際には参考にされたい。</p> <p style="text-align: center;">（企画課、広報課、文化観光課）</p>	<p>第2 3 意見</p> <p>(4)「外国人への情報提供ガイドライン」の整備について</p> <p>区の情報発信で表示等の統一性が保たれていない状況は、可能なかぎり解消していく必要があると認識している。</p> <p>統一基準となる外国人への情報提供ガイドラインの作成については、今後、情報提供のあり方全体を検討していく中で整理していく。</p> <p style="text-align: right;">【企画課】</p> <p style="text-align: center;">※広報課、文化観光課調整済み</p>
	所管部課： 企画課、広報課、文化観光課

**平成27年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第2 3 意見</p> <p>(5) 情報提供に係る施策(事業)の効果測定について</p> <p>生活習慣や風習の異なる外国人に情報を提供するには、受け手である外国人の意見や要望を聞く機会を設けて、理解が得られているかどうか検証することが不可欠であり重要である。</p> <p>過去には、「在住外国人と区長との懇談会」(昭和63年度実施)や「国際交流連絡会」などが行われていたが、現在は行われていない。</p> <p>情報提供におけるパンフレットやホームページは有効なものである。しかし、より分かりやすい情報提供を目指すためには、外国人の意見を聞く必要がある。パンフレットの分かりやすさ、ホームページが役立ったかなどの意見を、アンケートや外国人居住者の意見を聴く会などで聴取し、より効果的な情報提供を図りたい。</p> <p>平成27年度、企画課では「外国人区民意識調査」を実施し、文化観光課では「外国人旅行者調査」を実施するなど、積極的な取り組みを行っており、この調査結果が国際化施策に反映されることを期待したい。</p> <p style="text-align: right;">(全課)</p>	<p>第2 3 意見</p> <p>(5) 情報提供に係る施策(事業)の効果測定について</p> <p>各課が行っている情報提供の効果測定については、情報の受け手と接する機会を活用するなど、まずは各課工夫のもと、測定・評価を行う必要があると認識している。</p> <p>ただし、個別に不特定多数の外国人の意見、評価を聴く機会を設けることは難しい面もあり、有効な効果測定の手法については、今後、情報提供のあり方全体を検討していく中で整理していく。</p> <p>なお、平成27年度に実施した「外国人区民意識調査」については、調査結果を庁内で共有するなど、多文化共生の推進や国際都市としまの展開に向けて活用していきたい。</p> <p style="text-align: right;">【企画課】</p>
	所管部課: 企画課

**平成 27 年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第 2 3 意見</p> <p>(6) 人材の育成について</p> <p>外国人への情報提供に係る翻訳や通訳は、各所管課の職員や臨時職員、文化観光課で実施している外国語通訳ボランティア登録制度の活用、外国語翻訳業務委託など、様々な方法で行っている。</p> <p>各所管課からの情報発信における第一線は、言うまでもなく窓口での対応であり、このことから外国人への情報提供を充実させるためには職員の人材育成が欠かせないものといえる。</p> <p>「平成 27 年度 豊島区職員研修等実施計画」では、『多様な来庁者、来街者をお迎えするホスピタリティマインドの確立』を基本方針の一つとしてあげ、具体的な実施内容の中で「国内外からの来庁者、来街者の増加が想定されます。そうした様々な方々をおもてなしの心でお迎えするため、簡易な道案内、観光案内を可能とするための語学研修を試行実施します」としている。</p> <p>語学研修は、平成 27 年度「おもてなし英会話」として実施され、定員 10 名のところ 9 名の受講があり、研修の受講者は今後、「外国人の参加する区の事業に積極的に関わっていく」ことが想定されている。</p> <p>また、以前より自己啓発助成事業として行っている講座の各言語の受講者は、平成 26 年度は英語 5 名（内修了者 3 名）、中国語（初めての日常中国語会話入門）2 名（内修了者 2 名）であったが、受講終了後に区としては特に活用する予定はないとのことである。</p> <p>このように、人材育成の推進といった点においては、未だ端緒についたところであり、またその活用方法も確立されていない状況である。</p> <p>外国人居住者及び外国人旅行者の増加が見込まれる将来に向けて、さらなる人材育成の増進を図り、それによりスキルアップした人材の有効活用を推進されたい。</p> <p style="text-align: right;">(人材育成担当課長)</p>	<p>第 2 3 意見</p> <p>(6) 人材の育成について</p> <p>国際アート・カルチャー都市を目指す本区にとって、職員が外国人との良好なコミュニケーションを築くことができるような方法を検討することは、職員の育成を考える上で重要な課題であると認識している。</p> <p>平成 27 年度は試行研修として、「おもてなし英会話」実施し、庁舎内の案内、近隣の観光地、駅等への案内など、外国人の来庁者を想定し、コミュニケーション能力の向上を目的とした研修を行った。</p> <p>研修受講者は 9 名であったが、研修成果の活用という視点から、職員向けの「おもてなし英会話事例集」を作成し、ポータルサイトに掲載するなど全庁で共有を図った。英語研修については、平成 28 年度も実施を予定しているが、今後もこうした全庁で成果を共有できる仕組みを取り入れていきたいと考えている。</p> <p>一方、豊島区の外国人居住者、旅行者等の傾向から、アジア圏の言語の習得についても検討を進めているところであるが、英語に比べて学生時代に教育を受ける機会が少ないなど、習得には時間がかかることが予想される。</p> <p>しかし、窓口対応、接遇においては、たとえ簡易な会話であっても、慣れない手続き等で来庁する外国人の安心感、信頼感につながる可能性もある。引き続き区民・来街者へのサービス向上に資する職員の語学力向上に取り組むとともに、研修や自己啓発受講者をはじめとする職員の語学力の把握と活用についても、各所管とも連携し、引き続き検討をすすめていく。</p> <p style="text-align: right;">【人材育成担当課】</p>
	<p>所管部課： 人材育成担当課長</p>

**平成27年度行政監査結果報告における
監査委員意見に対する措置状況等報告書**

監査結果報告における意見事項	左の意見事項に対する措置状況等
<p>第2 3 意見</p> <p>本区は、めざすべき都市像として、「文化創造都市」、「安全・安心創造都市」を進化させた「国際アート・カルチャー都市」を掲げ、安全・安心な都市空間のなかで、誰もが多様な文化を享受し合い、世界中の人々を魅了する賑わいあふれるまちの実現を図っている。</p> <p>平成32年開催の東京オリンピック・パラリンピックの際には、本区を訪れる外国人旅行者も飛躍的に増加すると思われる。</p> <p>このような状況のなかで、外国人居住者や外国人旅行者に対して、行政情報や観光情報などさまざまな情報をよりわかりやすく提供することは極めて重要なことである。</p> <p>改めて全庁的規模での外国人への情報提供に係る施策（事業）の見直しに取り組むとともに、国際化施策の推進体制を早期に確立されたい。</p> <p style="text-align: right;">（全課）</p>	<p>第2 3 意見</p> <p>国際アート・カルチャー都市づくりを推進するうえでも、外国人居住者や外国人旅行者への情報提供は極めて重要であると認識している。</p> <p>外国人への情報提供をはじめ本区の国際化施策がより効果的に展開にできるよう、全体的な調整を図りながら、各所管課がそれぞれの役割を果たすことのできる体制を整えたい。</p> <p style="text-align: right;">【企画課】</p>
	所管部課： 企画課