

第5次結城市総合計画実施計画策定及び行政評価シート

担当部署	部局名	市長公室		
	課名	企画政策課		
	係名	企画調整係		
	記入者		電話(内線)	227

1. 事業の概要

(1) 事業種別 [新規又は継続]	継続		(2) 事務事業 の名称	外国人のための行政通訳窓口事業				(3) 事業の 優先度	B		
(4) 総合計画での位置づけ					(6) 事業主体		市				
① 事業の区分	主要事業					(7) 予算・ 財源等 の種別	事業の性質	一般事業費(ソフト事業)			
② 施策コード	46103	(総合計画掲載ページ 129 ページ)					会計区分	一般会計			
基本目標(政策)	4未来を担う子どもと地域を支える市民を育むまちづくり(教育・文化)				財源区分		市単独				
基本施策	4-6国や地域を越えた交流の推進(国際交流・地域間交流)				予算科目		款 2	項 1	目 11		
施策	①国際化に対応したまちづくりの推進				予算書上の		国際交流推進事業費				
施策内容	3外国人の生活支援				事業名称		(予算書 47 ページに掲載)				
(5) 事業期間	開始	平成	21	年	7	月から	(8) 事務分類		自治事務		
	終了			年		月まで (力年)	根拠法令				

2. 事業の目的及び内容

(1) 対象(だれに対して・何に対して行うのか)	(3) めざす姿(意図・どのような状態になるのか)
在住外国人, 外国人が生活する地域の住民及び市窓口職員	在住外国人の市役所での諸手続きが円滑に進むようになる。また, 在住外国人及び外国人が生活する地域の住民がストレスなく生活できるようにする。
(2) 手段(事業内容・どのようなことを行うのか)	(4) 事業開始のきっかけや他市の状況など (※ 1-(8)事務分類が法定受託の場合は記入の必要なし)
行政通訳窓口の設置 ・ポルトガル語, スペイン語, 英語の3か国語対応 ・生活するうえで必要な手続き等についての通訳 ・市報や市からの通知等, 各種行政情報の翻訳 ・生活に必要な情報の提供	市税や健康保険, 年金, 市営住宅関係等, 十分な説明が必要な事務が多くある市役所において, 言葉の問題のために内容が理解されないことがあった。
(5) 事業をとりまく環境の変化(社会環境, 市民ニーズ等)や市民・議会の要望, 意見等とそれに対する対応 近年は外国人の児童生徒も少なくなく, 小中学校からの保護者会での通訳や通知表, 配布文書等の翻訳依頼も多い。	

3. 事業コスト

行政評価 実施計画		実績内容の評価		検討・改善		検討・改善内容を反映	
● 予算内訳		実績額(千円)	当初予算額(千円)	計画額・見込額(千円)			
事業内容		27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度	
(1) 事務事業費の コスト	委託料	1,847	2,800				
	合計	1,847	2,800				
財源	国庫支出金(千円)						
	県支出金(千円)						
	地方債(千円)						
	その他特定財源(千円)						
	一般財源(千円)	1,847	2,800				
	合計(千円)	1,847	2,800				
補助・起債制度名							

4. 指標の検証（活動指標・成果指標）

指標の名称			単位	27 年度	28 年度	29 年度	30 年度	31 年度
(1) 活動指標（実施した事業の内容）								
指標名	行政窓口通訳担当者勤務日数	目標値	日		150	150	150	150
		実績(見込)値		140	150			
	行政窓口通訳担当者超過勤務時間	目標値	時間		4	4	4	4
		実績(見込)値		2	4			
(2) 成果指標（事業実施によるめざす姿の達成度）								
指標名	通訳件数	目標値	件		280	320	320	320
		実績(見込)値		248	280	320	320	320
		達成率		77.5 %	87.5 %			
	通訳件数	目標値	件		75	80	80	80
		実績(見込)値		77	75	80	80	80
		達成率		96.3 %	93.8 %			

5. 事業評価

(1) 平成27年度の行政評価結果をうけて、平成27年度に取り組んだ改革改善点があれば記載してください。

現在派遣職員の勤務日数は週3日(月・火・金)であるため、窓口職員及び通訳を希望する来庁者に対し、制度の周知を行った。

(2) 項目別評価

評価項目・客観的評価				理由
必要性	事業の必要性	A	必要性は高い	窓口等での諸手続きを円滑に進めるためには、在住外国人にとっても、対応する市窓口職員にとっても必要である。
妥当性	実施主体の妥当性	A	妥当である	行政にしか実施できない事業である。
	手段の妥当性	A	妥当である	現在の手段が一般的である。
効率性	コスト効率 人員効率	B	どちらとも言えない	現在の手法でのコスト効率は高いが、事業全体から考えると、どちらとも言えない。
公平性	受益者の偏り	B	どちらとも言えない	対応言語が限られている。
有効性	成果の向上	A	上がっている	事業開始から6年が経過し、ある程度の周知は図られており、利用している在住外国人の満足度は高い。
進捗度	事業の進捗	A	順調である	現在までのところ、在住外国人の生活支援の一助となっている。

(3) 総合評価 上記評価を踏まえて事業全体について評価し、問題点・課題等を指摘してください。

本市における在住外国人は総人口の3割を超えており、必要性の高い事業ではあるが、現在の手法が適正かどうか検討する余地はある。また、近年はアジア系の外国人も多く、現体制ではカバーできない場合もある。

(4) 対応策・提言等 この事業を今後どのように改善・改革をしていきますか？

時間外や休日行事等への対応について、引き続き派遣会社及び派遣職員と調整のうえ、柔軟な対応をお願いしていくが、原則は平日の開庁時間のため、利用する外国人への周知を図るとともに、担当課での行事設定、業務依頼の際にはできる限り考慮してもらうようにする。

現在の手法では、年度が変わるたびに派遣業者が変わる可能性があり、通訳担当者が変わることは業務の効率性や在住外国人にとってもあまり望ましい状況とは言えないため、事業の効率性、継続性を考え、長期継続契約締結等の手法を検討していく必要がある。

6. 事業の方向性判断

評価主体	28年度以降の事業の方向性	評価理由・根拠
(1) 記入者評価 記入者が評価を行う	改善・改革しながら継続(成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減)	注) 記入者は「5. 事業評価」を記載するため、この欄は未記入で結構です。
(2) 一次評価 担当課長が評価を行う	改善・改革しながら継続(成果向上・コスト維持又はコスト削減、成果維持・コスト維持又はコスト削減)	市内在住の外国人が増加していることもあり、今後ますます行政通訳のニーズが高まると考えられる。関係各課と情報交換を図りながら、外国人にとっても利用しやすい体制の構築を目指す。
(3) 最終評価 企画調整会議において評価を行う		上記評価のとおり。