

対象年度	令和 5年度		総合計画実施計画策定及び行政評価シート				
事務事業名	外国人一元的相談窓口設置事業					予算事業名	外国人一元的相談窓口設置事業費
予 算 科 目	会計	01	款	項	目	事業	要求区分
			02	01	11	2002	経常経費
総合計画体系	未来を担う子どもと 生き生きとした市民を育む地域を目指そう 多様性を尊重し合える社会づくり 国際化に対応したまちづくりの推進					事業の区分	主要事業 重点事業
						担当課係等	企画政策課
						政策調整係	
事業期間	継続 (令和 2年度～ 年度)						
【めざす姿 (意図・どのような状態になるのか)】				【事業開始のきっかけや他市の状況など】			
<ul style="list-style-type: none"> 外国人が、地域で安心して生活や仕事を継続できる。 外国人が手続きを円滑に行い、適切な情報を得たり相談したりできるよう、行政窓口の多言語対応・支援体制を強化をする。 				本市の外国人一元的相談窓口は、地域における外国人の受入環境整備を促進し、多文化共生社会の実現に資することを目的として創設された「外国人受入環境整備交付金」を活用し、新庁舎の開庁に合わせ令和2年12月に設置し、運営を開始している。			
【手段 (事業内容・どのようなことを行うのか)】				【対象 (だれに対して・何に対して行うのか)】			
外国人一元的相談窓口の設置・運営 <ul style="list-style-type: none"> 市に関する手続きや業務、その他生活全般に関する相談・通訳 外国人向け「お知らせ版」の翻訳・発行 市に関する通知・案内文等の翻訳・作成 				在住外国人、外国人が生活する地域の住民、窓口業務を始めとする市職員 【事業をとりまく環境の変化】 外国人住民数は増加傾向にある。令和4年1月1日現在の本市の在住外国人は2,294人（集住率4.60%）で、人口に占める割合は、全国的に見ても高い県内（集住率2.45%）においても上位となっている。外国人の生活の充実のため、在留手続、雇用、医療、福祉、出産・子育て・教育など、生活全般に係る相談を受け、適切な情報提供や手続等の支援ができるよう、多言語での対応が求められている。			
【令和 5年度 事業内容】			【令和 6年度 事業内容】			【令和 7年度 事業内容】	
外国人一元的相談窓口の設置 (相談通訳員：1名)			外国人一元的相談窓口の設置 (相談通訳員：1名)			外国人一元的相談窓口の設置 (相談通訳員：1名)	

■ 事業費

		R03年度	R04年度			
財 源 内 訳	国 庫 支 出 金	2,972	3,089			
	県 支 出 金	0	0			
	地 方 債	0	0			
	そ の 他	0	0			
	一 般 財 源	2,771	3,091			
歳 入 計 (千 円)		5,743	6,180			
歳 出 内 訳	節 (番 号 + 名 称)	金額 (千円)	金額 (千円)			
	10 需用費	53	89			
	12 委託料	5,690	6,091			
歳 出 計 (千 円) (A)		5,743	6,180			
伸 び 率 (%)			7.60			
備 考	総合計画110ページ 予算書48ページ					

令和 3年度行政評価シート

■指標

種類	指標名	単位		R03年度	R04年度	R05年度
活動 指標	一元的相談窓口の設置	箇所	目標	1.00	1.00	1.00
			実績	1.00	0.00	0.00
	一元的相談窓口の対応言語	言語	目標	2.00	2.00	2.00
	日本語以外の対応言語		実績	2.00	0.00	0.00
成果 指標	一元的相談窓口の相談件数	件	目標	1,560.00	1,680.00	1,680.00
	窓口で対応した通訳・相談件数		実績	1,672.00	0.00	0.00
	市からの案内・行政情報等の翻訳件数	回	目標	36.00	48.00	48.00
	広報紙（お知らせ版）の翻訳及び各課から依頼があり翻訳を行った件数		実績	45.00	0.00	0.00

■事業評価

必要性	事業の必要性	A 必要性は高い	住民に占める外国人の割合の高さ、県内・国内での外国人の受入体制の拡大といった状況からも、外国人支援や多言語対応の強化は必須である。
妥当性	実施主体の妥当性	A 妥当である	行政手続きに関連することが多く、行政が実施することが効果的である。
	手段の妥当性	B どちらも言えない	専門的知識のある相談員は人材の確保が肝心である。配置方法について、現在の委託契約以外に、会計年度任用職員としての任用を検討するなどの改善の余地がある。
効率性	コストの効率性・人員効率	B どちらも言えない	委託によるコストを考えると、直接任用の方が効率的な面もあるが、専門的業務として対応の報酬が支払われる必要がある。
公平性	受益者の偏り	A 偏りは見られない	対象者は誰でも利益を受けられる。
有効性	成果向上の余地	B どちらも言えない	来庁する外国人とのコミュニケーションを容易にし、適正な情報提供や支援をするとともに、窓口の事務効率化が図られている。対応言語のニーズに応えきれない場合がある。
進捗度	事業の進捗	A 順調である	情報を正しく伝え、相談に対応することで、行政手続きの円滑化や適正化に大いに貢献している。

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

相談内容が複雑で対応に時間を要する場合は、従来の開設時間外で対応するケースがある。また、長時間の相談対応中は他の相談を受けられない。今後の相談件数の増加具合によっては、相談員の増員といった体制強化が必要な場合がある。併せて、本市の実態に合った言語に対応できる相談員の継続的な人材確保が課題である。また、災害時支援などに対応するため、国籍別住民数や対応言語、居住地域やコミュニティなどを把握してデータ化した上で、普段から、リーダーとなりうる外国人との繋がりを築いておくことが求められる。

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

相談窓口や各課とそれぞれ連携を取りながら、組織全体として外国人に必要な情報・支援を提供していく。また、「やさしい日本語」を職員が使えるようにすることで、外国人が暮らしやすい土壌を市役所全体から地域全体へと広げていく。

■方向性

1 次評価（1 次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策））

拡充（人・モノ・カネ等の拡充） 改善改革しながら継続 現状のまま継続（改善・改革なし） 統合・新規事業への展開
 縮小 休止 廃止・終了 予定どおりの要求 一部改善の上要求 今回は見送り その他の処置

方向性の具体的内容

外国人市民の増加に伴い、行政窓口での手続き件数も増加しており、相談内容も多岐にわたっている。通訳業務により円滑な手続きを行うだけではなく、不慣れな生活への相談、アドバイスに対するニーズも高まっている。

2 次評価（2 次評価者として判断した今後の事務事業の方向性（改革・改善策））

拡充（人・モノ・カネ等の拡充） 改善改革しながら継続 現状のまま継続（改善・改革なし） 統合・新規事業への展開
 縮小 休止 廃止・終了 予定どおりの要求 一部改善の上要求 今回は見送り その他の処置

企画調整会議の意見・考え方（1 次評価者と同じ場合も記入）

上記評価のとおり。