

対象年度		令和 6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	根拠法令	外国人との共生社会の実現に向けたロードマップ（R4. 6. 14関係閣僚会議決定）				
			02	01	11	2102	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						事業の区分	主要事業					
	多様性を尊重し合える社会づくり							重点事業					
	国際化に対応したまちづくりの推進						担当課係等	企画政策課					
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】						
・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にする。 ・外国人と日本人とが、地域社会の構成員として対等な関係になる。							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 1 2 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 ・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（行政窓口の多言語対応・支援体制を強化） ・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 ・外国人に必要な情報を多言語化し、ハンドブックを作成・配布 ・やさしい日本語の普及							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、全ての日本人						
【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 5 年 1 月 1 日現在の本市の在住外国人は2,535人（集住率5.10%）で、人口に占める割合は、全国的に見ても高い県内（集住率2.80%）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 6年度 事業内容】				【令和 7年度 事業内容】				【令和 8年度 事業内容】					
外国人一元的相談窓口の設置 （外国人相談員：2名）				外国人一元的相談窓口の設置 （外国人相談員：2名）				外国人一元的相談窓口の設置 （外国人相談員：2名）					

■事業費

		R04年度	R05年度			
財源内訳	国庫支出金	3,089	288			
	県支出金	0	0			
	地方債	0	0			
	その他	0	0			
	一般財源	2,250	290			
歳入計（千円）		5,339	578			
歳出内訳	節（番号＋名称）	金額（千円）	金額（千円）			
	10 需用費	39	578			
	12 委託料	5,300	0			
歳出計（千円）（A）		5,339	578			
伸び率（％）			-89.17			
備考	総合計画 110 ページ 予算書 48 ページ					

令和 4年度行政評価シート

■指標

種類	指 標 名	単 位		R04年度	R05年度	R06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	1,680.00	1,680.00	1,680.00
	窓口で対応した通訳・相談件数		実績	1,061.00	0.00	0.00
	市からの案内・行政情報等の翻訳件数	回	目標	48.00	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	38.00	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は高く、それに伴い顕在化してくる問題に対応するため、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	A 妥当である	市役所に相談窓口を設置し、専門の相談員が対応することで、対象者が容易に利用できる。
効率性	コストの効率性・人員効率	C 改善の余地はある	相談員の配置について、コスト軽減と安定雇用のため、委託から直接任用への見直しを進めた。 引き続き、増加・複雑化する相談に対応するためには、相談員の拡充が求められる。
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 どちらとも言えない	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			
これまで相談員1名で対応に当たっているが、研修や休暇、長時間の相談対応などで、窓口が不在となってしまう場合がある。今後も外国人は増加が見込まれることから、相談員の増員を検討する必要がある。その際、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			
税・年金・ゴミ・教育など、生活や行政に関する正しい知識を持つことで、問題事や本人の相談の負担を未然に防ぐことができる。相談窓口をととして、各課や関係機関と連携しながら、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より、行政手続きや相談などの件数が増加しており、窓口設置の必要性、重要性は高く、継続すべき事業である。事業継続には、通訳職員の安定配置が重要であり、事業の空白期間が生じないよう、将来性を見据えた配置手法などを適宜検討していく。	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
---	--