

対象年度		令和 7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関係関係会議決定）				
			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。							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月に開設した。令和6年度に全国で259団体、県内で6団体が設置している。						
【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							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6年3月1日現在の本市の在住外国人は2,784人（集住率5.6%）で、人口に占める割合は、全国的に見ても高い県内（集住率3.0%）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 7年度 事業内容】				【令和 8年度 事業内容】				【令和 9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） ・窓口案内リーフレットの発行				・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） ・窓口案内リーフレットの発行					
■事業費													
			R05年度		R06年度								
財 源 内 訳	国	庫	支	出	金	34	74						
	県		支	出	金	0	0						
	地		方		債	0	0						
	そ		の		他	0	0						
	一		般	財	源	34	76						
歳入計（千円）			68		150								
歳 出 内 訳	節（番号＋名称）		金額（千円）		金額（千円）								
	07	報償費	0		50								
	10	需用費	68		100								
歳出計（千円）（A）			68		150								
伸び率（％）					120.58								
備考	総合計画110ページ 予算書48ページ												

令和 5年度行政評価シート

■指標

種類	指 標 名	単 位		R05年度	R06年度	R07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	3,800.00	3,800.00
	窓口で対応した通訳・相談件数		実績	3,851.00	0.00	0.00
	市からの案内・行政情報等の翻訳件数	回	目標	50.00	50.00	50.00
	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	50.00	0.00	0.00

■事業評価

必要性	事業の必要性	A 必要性は高い	外国人住民数は増加傾向で、それに伴い外国人一元的相談窓口に対する需要の増加も見込まれる。言語の壁や文化の違いによって生じる問題やトラブルを未然に防ぐためにも、行政として多言語情報の発信や相談体制の整備が必要
妥当性	実施主体の妥当性	A 妥当である	外国人にとって、様々な場面で行政手続きが関係するため、行政が実施することが妥当
	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	B どちらとも言えない	外国人の増加に伴い、相談件数や複雑な相談が増え、現在の人員で対応できなくなる可能性がある。
公平性	受益者の偏り	B どちらとも言えない	すべての外国人が相談窓口を利用できるが、対応言語以外の国籍の外国人に対する周知やケアは今後の課題
有効性	成果向上の余地	A 上がっている	相談件数が増加していることから、窓口の利用が増えていることが分かる。
進捗度	事業の進捗	A 順調である	相談対応件数や多言語情報の発信数も増加しており、目的に沿って進捗できている。
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			
相談窓口の運営については、地域の外国人の状況に合わせた言語に対応できる相談員の確保が課題。また、外国人対応については、各分野の業務に関連することであるため、各課・各職員の多文化共生への理解促進に加え、やさしい日本語の浸透に向けた研修など、庁外も含めた関係機関との連携が求められる。			
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			
対応言語の拡大や、より専門的な相談対応の強化など、今後も相談体制を充実させていく必要がある。相談員でカバーできない地域の言語については、通訳サービスを導入することなどで改善を図っていく。 また、行政や生活に関する正しい知識を持つことで、問題を未然に防ぐことができる。過去の相談事例をもとに関係機関と連携しながら、外国人に必要な情報・支援を提供していく。			

■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、重要性は高いため継続すべき事業である。ただし、効果的な事業推進においては、空白期間が生じないような通訳職員の安定配置が重要であり、将来性を見据えた配置手法などを検討していく。	
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	