

事務事業名	外国人相談事業				担当	市民生活部 市民生活課 国際交流係			
政策名	G	効率的で市民にわかりやすいまちづくり				増補版施策名			
施策名	1	市民本位の窓口サービスの向上				☐ 実施計画上の主要事業			
関連個別計画	真岡市まち・ひと・しごと創生総合戦略 真岡市男女共同参画社会づくり計画				事業期間	☐ 単年度のみ			
法令根拠	真岡市部課設置規則					☒ 単年度繰返（開始年度 平成14 年度～			
予算科目	1.一般会計	2.総務費	1.総務管理費	1.一般管理費		☐ 期間限定複数年度（ 年度～ 年度）			
事業概要	平成14年4月から、増加する外国人への行政サービスとして市民課に外国人相談係を設置し、毎週水曜日午後2時から5時まで、ポルトガル語（一部スペイン語）に堪能な通訳相談員1名（臨時職員）と外国人相談係職員が応対、問題解決に向けたアドバイスを行ってきた。 平成21年7月からは外国人相談業務を真岡市国際交流協会へ委託し、協会ではポルトガル語とスペイン語対応の常勤通訳相談員1名を雇用して平日（月～金）午前8時30分～午後5時まで生活相談などに応じている。 平成22年10月からはポルトガル語対応の通訳相談員1名を追加雇用し、2名で対応している。さらに、平成26年5月から、英語（タガログ語含む）の相談員1名を追加雇用した。（毎週月曜日対応） 平成28年5月より外国人相談専用電話を設置 令和2年6月より「外国人相談用翻訳機」を外国人相談業務及び行政手続等を担当している庁内の主な部署（市民生活課、税務課、国保年金課、こども家庭課、学校教育課）で活用することにより、相談窓口の充実を図る。								

1. 現状把握の部 (1) 事務事業の目的と指標

①手段（主な活動） 31年度実績 平日（月～金）の午前8時30分から午後5時までの時間、ポルトガル語とスペイン語により外国人相談業務を実施している。また、平成26年5月から英語（タガログ語含む）の相談員1名を毎週月曜日に配置した。 主に、外国人住民の生活全般にわたる相談を実施し、日本の制度や法律のほか文化や習慣の違いを説明しアドバイスをを行うほか、庁舎内担当窓口に同行して様々な問題の解決を図る。 2年度計画 元年度と同じ。	⑤活動指標（事務事業の活動量を表す指標）の推移						
	名称	単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
	ア 相談件数（ポルトガル語・スペイン語）（英語（タガログ語含む）426.5より）	件	5,658	5,648	7,222	6,420	6,500
	イ 相談日数	日	224	225	244	239	243
	ウ						
	エ						
②対象（誰、何を対象にしているのか）*人や自然資源等 外国人住民	⑥対象指標（対象の大きさを表す指標）の推移						
	名称	単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
	ア 外国人住民数	人	3,188	3,256	3,356	3,475	3,500
	イ						
	ウ						
	エ						
③意図（この事業によって、対象をどう変えるのか） 外国人住民の日常生活に係る問題について相談を受け、庁舎内担当窓口へ同行し問題の解決を図る。	⑦成果指標（対象における意図された対象の程度）の推移						
	名称	単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
	ア 相談に来た外国人住民数（延べ人数）	人	3,964	2,574	2,940	2,585	3,000
	イ						
	ウ						
	エ						
④結果（どんな結果（上位施策）に結びつけるのか） 外国人住民の良好な生活環境を保障するとともに地域社会との共生を図る。	⑧上位成果指標（結果の達成度を表す指標）の推移						
	名称	単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
	ア 外国人相談窓口に来た人のうち、	%	99.7	98.2	97.6	98.4	99.0
	イ 相談内容に満足した割合						
	ウ						
	エ						

(2) 総事業費の推移				単位	28 年度(実績)	29 年度(実績)	30 年度(実績)	31 年度(実績)	2 年度(見込)
投入量	事業費	財源内訳	国庫支出金	千円	0	0	0	0	0
			県支出金	千円	0	0	0	0	0
			地方債	千円	0	0	0	0	0
			その他	千円	0	0	0	0	0
			一般財源	千円	5,847	5,764	5,676	5,724	5,904
			事業費計 (A)	千円	5,847	5,764	5,676	5,724	5,904
	人件費	正規職員従事人数	人	1	1	1	1	1	
		延べ業務時間	時間	360	360	360	360	360	
		人件費計 (B)	千円	1,495	1,494	1,501	1,455	1,455	
		トータルコスト(A)+(B)	千円	7,342	7,258	7,177	7,179	7,359	

(3) 事務事業の環境変化・市民意見等	
①この事務事業を開始したきっかけは何か？ いつごろどんな経緯で開始されたのか？	外国人住民の増加に伴い、行政サービスを充実させるため、平成14年度から開始した。
②事務事業を取り巻く状況（対象者や根拠法令等）はどう変化しているか、開始時期あるいは 5 年前と比べてどう変わったのか？	・平成22年から25年度まで緊急雇用創出事業を適応。（相談員の増員） ・相談内容が複雑多様化し、1人あたりの相談時間が長くなる傾向にある。 ・相談者のプライバシーを確保する必要がある。 ・相談者の待合場所が狭い。 ・すべての外国人住民の言語に対応できていない。
③この事務事業に対して関係者（住民、議会、事業対象者、利害関係者等）からどんな意見や要望が寄せられているか？	・ポルトガル語とスペイン語以外の言語での情報提供が少ないとの意見がある。 ・中国語、タガログ語などでの相談にも応じてもらいたい旨の要望があり、タガログ語の相談員を毎週月曜日に配置した。 ・相談者のプライバシーを配慮し、待合場所と相談スペースを分けて欲しい旨の要望がある。 ・広い待合場所があると良い。

2. 1次評価の部 *原則は事後評価、ただし複数年度事業は途中評価

目的妥当性評価	①政策体系との整合性 ・この事務事業の目的は、市の政策体系に結びつくか？ ・意図することが結果（上位施策）に結びついているか？	☒ 結びついている ☐ 見直し余地がある 外国人住民の良好な生活環境を保障し、行政サービスの向上につながる。
	②公共関与の妥当性 ・なぜこの事務事業を市が行わなければならないのか？ ・税金を投入して達成する目的か？	☒ 妥当である ☐ 見直し余地がある 外国人住民の権利と義務を理解してもらうことで、地域社会の一員であることの自覚を促している。
	③対象と意図の妥当性 ・対象を限定・追加すべきか？ ・意図を限定・拡充すべきか？	☒ 適切である ☐ 対象を見直す必要がある ☐ 意図を見直す必要がある 現在通訳可能なポルトガル語とスペイン語・英語(タガログ語)以外の言語についても、翻訳アプリ等を導入し活用することにより、多様な国籍の住民がサービスを受けることが可能である。（翻訳アプリを令和2年度より導入）
有効性評価	④成果の向上余地 ・成果を向上させる余地はあるか？ ・成果の現状水準とあるべき水準の差異はないか？ ・何が原因で成果向上が期待できないのか？	☐ 向上余地はない ☒ 向上余地がある 現在通訳可能なポルトガル語とスペイン語・英語(タガログ語)以外の言語で、住民数が増加しているベトナム・中国については、翻訳アプリ等を活用し窓口での通訳に応じることで、より多くの外国人住民に対する行政サービスの向上が図れる。（翻訳アプリを令和2年度より導入）
	⑤廃止・休止の成果への影響 ・事務事業を廃止・休止した場合の影響の有無とその内容は？	☒ 影響がある ☐ 影響がない 外国語による相談受付ができなくなり、各課窓口での通訳による行政サービスに支障をきたす。
	⑥類似事業との統合や連携の可能性 ・他に、類似の形態の事務事業はないか？	☐ 類似事業がある（類似の事務事業名を記載） ☒ 類似事業はない
	・類似事業がある場合、その事業と統合したり連携を図ることができるか？	☐ 他の事業と統合・連携ができる ☐ 他の事業と統合・連携できない
効率性評価	⑦事業費の削減余地 ・成果を下げずに事業費を削減できないか？ （仕様や工法の適正化、住民の協力など）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 最小限の事業費である
	⑧人件費（延べ業務時間）の削減余地 ・やり方を工夫して延べ業務時間を削減できないか？ ・成果を下げずに正社員以外の職員や委託でできないか （アウトソーシングなど）	☒ 削減余地がない ☐ 削減余地がある 最小限の人件費である
公平性評価	⑨受益機会・費用負担の適正化余地 ・事業の内容が一部の受益者に偏って不公平ではないか？ ・受益者負担が公正・公平になっているか？	☒ 公正・公平である ☐ 見直し余地がある 受益者負担はないが、ポルトガル語とスペイン語・英語(タガログ語)の言語のみとなっているが、住民の国籍別割合からすると、公平と言える。

3. 改革・改善方向の部

(1) 改革の方向性（改革案・実行計画） ☐ 廃止 ☒ 見直し（ ☐ 目的妥当性 ☒ 有効性 ☐ 効率性 ☐ 公平性） ☐ 統合 ☐ 継続 住民数が増加しているベトナム・中国等については、翻訳アプリ等を活用し窓口での通訳に応じることで、より多くの外国人住民に対する行政サービスの向上が図れる。	(3) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>低下</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上		○																			
	維持																					
	低下																					
(2) 改革、改善を実現する上で克服すべき課題は何か？それをどう克服していくか？ 住民数が増加しているベトナム・中国等について、翻訳アプリの導入を図る。（令和2年度より導入）																						

4. 事務事業の2次評価結果（事業の総括と事業の方向性）

(1) 1次評価結果の客観性と出来具合 ☐ 記述説明不足（説明責任不充分） ☐ 評価内容が客観性を欠く ☒ 評価内容は客観的と言える																						
(2) 2次評価者としての評価結果 ①目的妥当性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ②有効性 ☐ 適切 ☒ 見直し余地あり ③効率性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり ④公平性 ☒ 適切 ☐ 見直し余地あり	(5) 改革・改善による期待成果 <table><tr><td colspan="2" rowspan="2"></td><th colspan="3">コスト</th></tr><tr><th>削減</th><th>維持</th><th>増加</th></tr><tr><td rowspan="3">成果</td><td>向上</td><td></td><td>○</td><td></td></tr><tr><td>維持</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>低下</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>			コスト			削減	維持	増加	成果	向上		○		維持				低下			
				コスト																		
		削減	維持	増加																		
成果	向上		○																			
	維持																					
	低下																					
(3) 2次評価者として判断した今後の事業の方向性 ☐ 廃止 ☐ 休止 ☐ 目的絞込み ☐ 目的拡充 ☐ 事業統廃合 ☒ 事業のやり方改善 ☐ 予算削減 ☐ 予算増大 ☐ 現状維持（従来通りで特に改革改善をしない）	(4) その他2次評価会議で指摘された事項																					