

令和2年度 飯塚市事務事業評価シート

令和 3 年 5 月 24 日 作成

事務事業名	国際化推進事業	外部評価の状況	事務事業No.	583 - 6
		なし		

1. 基本情報

担当部	担当課	担当係	作成者職名	作成者氏名	所属長職名	所属長氏名
経済部	国際政策課	国際人材育成係	係長	渡邊 里美	課長	松本 日出登
施策体系	総合計画	政策	5	教育・文化		
		施策	8	国際交流・多文化共生の推進		
		基本事業	3	外国人のための生活支援策の充実		
	その他の計画	個別計画	国際都市いづか推進計画、飯塚市地域情報化推進プラン			
根拠法令・条例・要綱等	なし					
事業開始年度	令和2年度	事業終了年度	継続	事務事業類型	ソフト事業	
実施手法	一部委託	補助金等の支給	なし	実施計画期間	令和2年度～令和4年度	

2. 事務事業の概要及び目的（決算成果説明書と運動）

概要	外国人住民の窓口ワンストップ化を目的として、外国人相談窓口を国際政策課に設置し外国人に関する相談や情報提供を行うと共に、多言語に対応した通訳タブレットを設置することで、本庁舎の窓口業務等の行政手続きや相談において日本語を母語としない外国人住民の支援を行う。その他、「No. 363-29 意思疎通支援事業（社会・障がい者福祉課）」により各支所に同様の通訳タブレットを配置している。					
対象	働きかける相手・もの	外国人住民、外国人を支援する市民や企業				
手段	方法・働きかけ（活動指標）	外国人相談窓口、多言語対応通訳タブレット、多言語翻訳機、市ホームページ・フェイスブック				
意図	対象をどのようにしたいか（成果指標）	外国人住民の不安解消・行政サービスの向上				

3. 活動指標（決算成果説明書と運動）

指標名	単位	指標の説明（算式等）	前年度実績	本年度実績	次年度見込
外国人相談窓口の設置	箇所	一括して相談や案内を行うことができる窓口の設置数	-	1	1
多言語対応通訳タブレット・音声通訳機の数	台数	本庁分	-	3	3
タブレットや生活情報の広報回数	回	操作研修会、市報、ホームページ、チラシ、フェイスブック等による広報回数	-	32	50

4. 成果指標（決算成果説明書と運動）

指標	単位	達成目標値	目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
外国人窓口の相談件数	件	110	目標値	-	110	120
説明	国際政策課での相談件数及びタブレットを活用した窓口での対応件数 R2: 一月10件×11月、R3: 一月10件×12月	方向性	達成目標年度	-	105	
		増加	毎年度	#VALUE!	95.45%	
指標	単位	達成目標値	目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
外国人窓口の相談件数の内、多言語対応通訳タブレットの利用回数	回	46	目標値	-	46	50
説明	本庁一台	方向性	達成目標年度	-	25	
	週1件×年間46週（5/12交付決定～）	増加	毎年度	#VALUE!	54.35%	
指標	単位	達成目標値	目標値	前年度実績	本年度実績	次年度見込
説明		方向性	達成目標年度			
				#DIV/0!	#DIV/0!	

5. 事務事業実施にかかるコスト（決算成果説明書と運動）

予算科目・事業	会計 1 一般会計	款 2 総務費	項 1 総務管理費	目 5 企画費			
	大 4 国際化推進事業費	中 7 国際化推進事業費【政策】	他 0 事業				
投入人員 (当該事務事業に対して1年間に投入した人員)	区分(R1まで)	(R2以降)	前年度実績実績(千円)	本年度実績(千円)	増減理由(10%以上の場合)	次年度予算(千円)	
	正職員	正職員	0.00 人 0	0.30 人 2,364	令和2年度新規事業	0.20 人 1,576	
	任期付職員(保育士)	任期付職員(保育士)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0	
	任期付職員(CW・水質)	任期付職員(CW・水質)	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0	
	再任用フル	再任用フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0	
	再任用短	再任用短	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0	
	嘱託職員	1級フル	0.00 人 0	0.00 人 0		0.00 人 0	
	臨時職員	1級パート	0.00 人 0	0.10 人 172		0.10 人 172	
		2級パート		0.10 人 255		0.10 人 255	
	人件費計(A)			0		2,791	
事業費	直接事業費(B)		0	377			406
	総事業費(A+B)		0	3,168		2,409	
直接事業費のうち の主な歳出内訳			0	377		406	
財源内訳	使用料・手数料(受益者負担分)		0	0		0	
	国・県支出金		0	160		0	
	市債		0	0		0	
	一般財源		0	3,008		2,409	
その他( )							

**6. 事務事業の事後評価★**

評価視点	評価項目	評価	評価の理由、または認識している課題を記載
妥当性 評価 (上位施策/ 成果)	市の関与の妥当性	妥当	市の行政手続きや生活における情報提供等の支援を行うため、一元的相談窓口の設置と意思伝達の支援ツールとしての多言語対応通訳タブレット等の導入は市の関与が妥当である。
	目的の妥当性	妥当	第2次飯塚市総合計画「国際交流・多文化共生の推進」により外国人にも暮らしやすい多文化共生のまちづくりを推進しており、増加・多国籍化する外国人住民への行政サービスとしてICTを活用した多言語対応と一元的相談窓口設置の目的は妥当である。
	対象(受益者)の妥当性	妥当	増加・多国籍化する外国人住民を支援する行政サービスの向上と対応職員の省力化のため多言語対応通訳タブレットの設置は妥当である。
効率性 評価 (活動量/ コスト)	コスト削減・コスト効率化	余地あり	外国人に関する一元的相談窓口の設置とICTを活用し13言語で対面で意思の疎通を正確に行うことは、外国人住民と対応職員の双方の省力化となるが長期継続契約により事業費削減の余地がある。
	負担割合の適正化	適正	行政手続きや相談の際に使用するものであり、言語的障壁を低減するための便宜であることから受益者負担はそぐわない。
	手段の最適性	最適	外国人に関する問題に特化した相談窓口を設置し、13言語に対応した通訳タブレットにより多国籍化する外国人住民の行政手続きを支援することは多文化共生の施策を推進する手段として最適である。
有効性 評価 (成果/ 活動量)	目標達成度	未達成	相談件数と多言語対応通訳タブレットの利用回数の実績はある程度あったが、外国人住民と職員への周知を継続して行う必要がある。
	上位施策への貢献度	貢献できた	相談件数と多言語対応通訳タブレットの利用回数の実績はいずれもあることから、今後の周知に努めることで貢献度は更に大きくなることが考えられる。
	事業継続の有効性	ある	相談件数と多言語対応通訳タブレットの利用回数の実績はいずれもあることから、今後、利用が増えることで、日本人と同様に行政サービスを享受し安心して生活することができる多文化共生社会の実現に繋がる。

**7. 前年度評価時の計画と実績**

前年度評価★		前年度記載した改善策(課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策)★	
評価区分	方向性	次年度以降に予算(コスト)を必要とせず、直ちに実施できる改善策	-
なし	なし	次年度以降に予算(コスト)増を必要とし、中長期的に実施する改善策	

前年度改善策に対する実績 ★ ※上記の改善策に対して今年度実施できたこと、などを記入

-			
---	--	--	--

**8. 今年度評価における成果と課題(決算成果説明書と連動)★**

【成果】	外国人相談窓口での相談件数と多言語対応通訳タブレットの利用回数の実績があり、外国人や外国人を支援する市民への情報提供や行政手続きの支援を行うことができた。
【課題】	成果指標の目標値(外国人相談窓口、多言語対応通訳タブレットの利用者数)を達成できていない。

**9. 今後の事業の方向性と改善策**

成果の方向性	拡充	④	②	①	評価区分	事務事業の方向性
	現状維持					
縮小		⑥			一次評価	②コストは現状維持し、成果を拡充
休・廃止	⑦				二次評価	②コストは現状維持し、成果を拡充
コスト投入の方向性						

次年度以降の改善策(課題解決や改革・改善に向けて、予算を含めた具体的な方策)★

コスト(人・予算等)を必要とせず、ただちに実施できる改善策	利用状況を検証する。市報、市ホームページ、チラシにより事業の周知を行う。
コスト(人・予算等)を必要とし、中長期的に実施する改善策	利用状況を検証し、ニーズの増加がみられる場合は台数の増について検討する。

評価変更理由	担当課は記載しない。
--------	------------