

豊明市行政評価制度 「事務事業」評価票

1 事務事業の概要

1-1 事務事業の名称	広報の多言語化事業								
1-2 担当	部	市民部	課 又は施設	市民協働課	係	協働推進	評価票作成者	男女共同・多文化共生担当係長 伊藤孝士	
1-3 総合計画における施策の体系	節	交流と市民参加 「市民と行政が尊重しあう協働のまちづくり」			基本施策	国際化・国際交流		コード	5 2 1
	項				単位施策(中)	在住外国人への支援		コード	5 2 1 1
		国際交流			単位施策(小)	広報の多言語化		コード	5 2 1 1 4
1-4 事務事業の目的の精査	対象と対象の数	外国籍市民		意図(対象を事務事業によってどのような状態にするのか)	外国籍市民が、日本語の理解に係らず、豊明市で暮らすための十分な情報を得る機会が与えられるようにする。また、それによって、暮らしやすい環境を整えると同時に、外国籍市民自身が、納税などの市民としての責任を果たすように促す。				
1-5 事務事業の内容	毎月発行されている「広報とよあけ」の中から、税金や保険、健康に関することなど、特に重要だと思われる記事を抜粋し翻訳の上、外国籍市民向けに毎月発行する。								

2 事務事業実施の状況

2-1 事務事業の実施における基本認識	事務事業実施にあたって心がけた改善の取組み	社会状況等の事務事業がおかれる環境把握		市民ニーズの認識	
		平成18年度	外国籍市民の手に確実に届くよう、配布先や配布方法を変更した。翻訳した記事の複数月での利用、窓口での利用を行い、一度翻訳した文書を多方面で活用した。	在住外国籍市民が急増しており、多言語での情報提供は緊急の課題である。	外国籍市民対象に行ったアンケートの回答の中で、広報の外国版は好評であった。さらなる内容の充実を求める声もあり、今後も継続して改善していく必要がある。
平成19年度	配布時に前回配布分の残りを回収し、配布部数の見直しをした。外国人登録窓口で転入者に必ず渡すようにした。豊明団地を中心に開店しているブラジル関連店舗を配布先に加えた。「広報とよあけ」からの抜粋以外にも各課から記事を募集するようにした。	本市在住の外国籍市民は、年間約300人の勢いで急増しており、多岐に渡る多言語での情報提供が必要とされている。と同時に、市職員や日本人市民の意識改革も求められる。	広報外国語版を見た外国籍市民から国際交流協会の日本語教室へ申込みがあったり、ブラジル食材店前に設置した広報がすべてなくなっていたり、広報の存在自体が以前よりは少し認知されてきたように思う。今後も情報の量・種類を増やしていく必要がある。		
平成20年度	見る人が慣れるよう、誌面のレイアウトを固定化した。配布部数の見直しを随時行った。公共施設への配布方法を連絡箱に変更し職員に設置してもらうことにより周知を図った。	不況・解雇などのあおりを受け、一時的に外国籍市民の増加は停滞しているが、依然として多言語の情報は不足しており、さらなる情報提供が必要である。	外国籍市民対象のアンケート回答者の中での「広報外国語版」の認知度は8割ほどあり、市民コーナー設置分も目に見えて減っているときがあるなど、ニーズは掴みにくいが、認知度は上がってきている。		
平成21年度	市内のどこに配置すればより直接的に外国籍市民に届けられるかを考え、外国籍市民の子どもたちが通う学習塾などの協力を得ながら、配布の拡大に努めた。	不況・解雇などのあおりを受け、一時的に外国籍市民の増加は停滞しているが、依然として多言語の情報は不足しており、さらなる情報提供が必要である。	保育園の入園や税の制度など様々な制度を掲載しているため、以前に比べ基礎的な知識が広がっているとの評判を市のポルトガル語通訳から聞くことができた。引き続き誌面の充実を図るべきである。		
平成22年度	市内の外国籍市民が多く集まる場所へ配布した。また、今までのデータを活用しコストの削減などに努めた。この経済不況により年々外国籍市民は減少傾向にあるが、依然として多言語の情報は不足しており、更なる情報提供が必要である。外国籍市民の「広報外国語版」の認知度は増えている。現在、三カ国語の外国語版を作成発行しているが、今後、他の言語も必要になる。また、事業所への外国人研修生の国籍を把握し更なる配布先の拡大を図る必要がある。				
平成23年度	市内の外国籍市民が多く集まる場所へ配布した。また、今までのデータを活用しコストの削減などに努めた。東日本大震災の影響により外国籍市民は減少傾向にあるが、依然として多言語の情報は不足しており、更なる情報提供が必要である。外国籍市民の「広報外国語版」の認知度は増えている。現在、三カ国語の外国語版を作成発行しているが、今後、他の言語も必要になる。また、事業所への外国人研修生の国籍を把握し更なる配布先の拡大を図る必要がある。今年度は、ポルトガル語だけではあるが外国人向けメール配信サービスを開始しより多くの外国籍市民へ情報を伝える。今後他の言語や緊急時のメール配信ができるかが課題である。				
平成24年度					
平成25年度					
平成26年度					
平成27年度					

2-2 総合計画における単位施策成果指標	事務事業成果指標名		前期目標値(単位)		後期目標値(単位)		指標の説明			
	発行言語数及び配布部数		3言語 1,000部(月)	5言語 1,500部(月)	平成23年度は、ポルトガル語280部、中国語125部、英語105部の計約510部を毎月1回発行した。市内在住外国籍市民が平成23年2月末現在で2,394人であり、この約半数である1,000部を前期の目標とした。後期は、言語を2言語増やし、1,500部を目標とした。					

2-3 成果指標に係る活動実績とコストの推移(アウトプット分析)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
	活動実績 a(単位)	8,400(部)	7,320(部)	6,287(部)	6,180(部)	6,120(部)	6,120(部)			
直接事業費 b(千円)	773	456	277	431.5	224.4	328				
人件費 c(千円)	729.6	729.6	729.6	729.6	706.8	684				
合計コスト d(b+c)(千円)	1,502.6	1,185.6	1,006.1	1,161.10	931.2	1,012				
単位コスト d/a(千円)	一部当たり 0.18	一部当たり 0.16	一部当たり 0.16	一部当たり 0.19	一部当たり 0.15	一部当たり 0.17	当たり	当たり	当たり	当たり

アウトプット実績(活動数値)の補足説明 → 直接事業費は、翻訳料293,000円+印刷用紙代 35,000円=328,000円とした。人件費は、翻訳版作成に係る事務(記事の選定、翻訳会社への原稿提出、見積徴集、レイアウト、確認、印刷・製本、配布)が1ヶ月あたり19時間とし、19時間×3,000円×12ヶ月=684,000円とした。よって、1部あたりのコストは、1,012,000円÷6,120部=165円である。

2 - 4 成果指標に対応する実績と達成度の推移	指標対応実績(単位)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
		後期目標値に対する達成度(%)	47.0	41.0	33.3	34.3	34.0	34.0			

3 事務事業の自己評価結果

3 - 1 評価結果(アウトカム自己分析)	平成18年度	平成19年度	平成20年度	平成21年度	平成22年度	平成23年度	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度
単年度担当課評価	B	B	B	B	B	B				

- 4 段階評価結果
- A : 上位目的である施策に貢献しているので継続する
 - B : 事務事業の実施手法や環境(予算的・人的)に改善が必要
 - C : 縮小等、事務事業としての見直しが必要
 - D : 事務事業の廃止が相当
- 判断の基準
- 必要性(必要な事務事業であるか)
 - 公共性(公が実施する意味があるか)
 - 妥当性(ニーズに対して投入が適正か)
 - 効率性(結果に至る活動に無駄はないか)
 - 有効性(活動の結果が上位の目的に貢献しているか)
 - 市民満足度(事務事業が対象にしている市民を満足させているか)

3 - 2 評価の内容	今後の環境変化を踏まえた課題認識		次年度に向けて改善する取組み		事務事業の担当課としての単年度の取り組みの自己評価	
	平成18年度	今後もし日本語が話せても読めない外国籍市民が増加すると考えられるので、内容の充実や配布方法を改善し、行政からのお知らせが確実に届くようにする必要がある。	翻訳会社に翻訳を委託するばかりではなく、外国籍市民自身に翻訳をお願いしながら、互いに助け合うシステムをつくる。	翻訳文書は繰り返し利用できるものや、窓口など他の場面でも有用なものも多く、効率的な翻訳文書の利用ができた。	「広報とよあけ」に定期的に掲載されているようなもので過去に翻訳したものは翻訳の必要がなく、変更箇所のみを変えて活用できた。掲載記事の選定方法に各課からの募集をあらたに加えたことで、他課の意識面への投げかけも少しはできたと思う。	掲載記事を各課から募集する方法を取り入れたことで、これまでも市民協働課の判断で掲載していたものを各課からの要望で掲載する形になり、他課の意識が変わってきた。
平成19年度	より多くの外国籍市民の手に届くよう配布方法を改善することはもちろん、読んだ人が「参考になるからまた読みたい、知人にも教えたい」と思うような内容を掲載していかなくてはならない。広報以外の場面においても、外国語に限らずやさしい日本語での情報提供を心がける。	広報の郵送(希望者に対して行っていた)を廃止し郵送費を削減する。過去の掲載内容にとらわれず掲載記事の分野を広げていく。他課から、より積極的に記事の掲載希望・翻訳依頼がくるよう働きかける。	掲載記事は各課から募集する方法を取り入れたことで、これまでも市民協働課の判断で掲載していたものを各課からの要望で掲載する形になり、他課の意識が変わってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。
平成20年度	一方的に発行するだけでなく、読み手の反応が得られるような内容・方法を検討していく。	掲載記事のマンネリ化を防ぐ。より見やすい話面、内容のわかりやすい文面などを心がける。翻訳にこだわらず、ひらがな・カタカナ・やさしい日本語の使用も検討する。	掲載記事を各課から募集する方法を取り入れたことで、これまでも市民協働課の判断で掲載していたものを各課からの要望で掲載する形になり、他課の意識が変わってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。
平成21年度	外国人人口は減少傾向にあるものの、依然として外国人人口は2,500人を超えている状況であり、行政からの様々な情報を発信していかねばならない。	ポルトガル語通訳の意見も取り入れながら、読み手の立場に立った情報提供・紙面づくりを考える。	掲載記事を各課から募集する方法を取り入れたことで、これまでも市民協働課の判断で掲載していたものを各課からの要望で掲載する形になり、他課の意識が変わってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。
平成22年度	外国籍市民は減少傾向にあるものの、依然として2,400人を超えている状況であり、行政からの様々な情報を発信していかねばならない。外国籍市民の方の「広報外国語版」の認知度は増えている。現在、三カ国語の外国語版を作成発行しているが、今後他の言語も必要になる。また、事業所への外国人研修生への国籍を把握し、配布先の拡大を図る必要がある。保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与える等成果も見られるようになってきている。		掲載記事を各課から募集する方法を取り入れたことで、これまでも市民協働課の判断で掲載していたものを各課からの要望で掲載する形になり、他課の意識が変わってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。
平成23年度	東日本大震災の影響により外国籍市民は減少傾向にあるものの、依然として2,390人を超えている状況であり、行政からの様々な情報を発信していかねばならない。外国籍市民の方の「広報外国語版」の認知度は増えている。現在、三カ国語の外国語版を作成発行しているが、今後他の言語も必要になる。また、事業所への外国人研修生への国籍を把握し、配布先の拡大を図る必要がある。保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与える等成果も見られるようになってきている。広報上媒体だけでなくメール配信サービス、ホームページの充実も図る。		掲載記事を各課から募集する方法を取り入れたことで、これまでも市民協働課の判断で掲載していたものを各課からの要望で掲載する形になり、他課の意識が変わってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。	保健センターでの外国人の受診率の向上など、広報で情報提供した内容が、外国籍市民の行動に影響を与えるようになってきた。
平成24年度						
平成25年度						
平成26年度						
平成27年度						

4 事務事業の総合評価結果

4 - 1 総合評価の結果	結果		審査会による改善方向の指示	
	平成18年度	B	日本語が話せても読めない外国人の増加への対応策を検討すること。行政からのお知らせが確実に届くことを目標に内容の改善を図ること。	
平成19年度	B	日本語が話せても読むことができない外国人の増加への対応策として進め、行政情報が確実に届くことを目標に内容の改善を図ること。		
平成20年度	B	日本語が話せても読むことができない外国人に対し行政情報を届けるため、今後も内容及び配布方法等の改善を図ること。		
平成21年度	B	より多くの外国籍市民に届くよう配布先の工夫をすること。また、読みやすい紙面づくりを心がけること。		
平成22年度	B	より多くの外国籍市民に届くよう配布先の工夫をすること。また、読みやすい紙面づくりを心がけること。		
平成23年度	B	より多くの外国籍市民に届くよう配布先の工夫をすること。また、読みやすい紙面づくりを心がけること。		
平成24年度				
平成25年度				
平成26年度				
平成27年度				