

豊田市行政評価制度 「事務事業」評価票

1 ■事務事業の概要

1－1 事務事業の名称	外国語通訳の配置及び登録制度事業								
1－2 担当	部	市民部	課又は施設	市民協働課	係	協働推進係	評価票作成者	男女共同・多文化共生担当係長 馬場千春	
1－3 総合計画における施策の体系	①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」				③基本施策	国際化・国際交流	コード	5－2－1
						④単位施策(中)	在住外国人への支援	コード	5－2－1－1
	②項	国際交流				⑤単位施策(小)	外国語通訳の配置及び登録制度	コード	5－2－1－1－2
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）		市役所や学校、保育園、保健センターなどで、日本語の話せない外国籍市民がスムーズにコミュニケーションがとれるようにし、様々な手続きや相談が安心して円滑に行うことができるようにする。				
1－5 事務事業の内容	ポルトガル語通訳を雇用し、各課、各施設に配置する。また、言葉の手助けをするボランティアの登録制度を確立し、外国籍市民同士のネットワークによって助け合う環境をつくる。								

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	通訳配置先である各課との連絡会議を開催し、問題点やその改善策について共有した。			外国籍市民が増加しており、言葉の問題を解決し、効率的な行政を実施していくことが必要である。		ポルトガル語通訳の配置により、来庁するブラジル人が増加した。潜在的にニーズが高かったと言える。外国籍市民向けアンケートでも好評であった。				
	平成19年度	昨年に引き続き、通訳配置先である各課との連絡会議を開催し、問題点やその改善策について共有した。必要な時に通訳・翻訳を依頼できるようボランティア登録制度を開始した。			〃		ブラジル人口は依然増加しており、昨年に比べニーズは増大している。しかし、ポルトガル語通訳が市役所に勤務する日または出先機関に勤務する日などを、ホームページなどで利用する側の外国人が把握するようになったため、通訳業務がスムーズになってきた。				
	平成20年度	教育委員会での通訳雇用により、今まで通訳が小・中学校に配置されていた時間帯も本庁にいられるようになり、より多くの来庁者に対応できるようになった。			〃		通訳の存在が認知されてきて、来庁と同時に、または電話で「通訳」を名指しするお客様が多くなった。来客が重なることも多く何人も待っていることがある。				
	平成21年度	海外日系人協会の派遣通訳や国の緊急雇用事業による新たな通訳の配置が可能となり、昨年にも増してポルトガル語圏の外国人に対し詳細な通訳が可能となった。			〃		一昨年末からの経済不況により生活面での相談が相当数増えたが、年度の後半には本国への帰国が加速してきたため、相談件数は少なくなった。依然としてポルトガル語圏の外国人は日本語に不自由な状態であるため通訳の必要性は高い。				
	平成22年度	臨時職員通訳の一人増員により通訳が配置可能となった。また、引き続き緊急雇用事業による通訳の配置が可能となり、昨年にも増してポルトガル語圏の外国人に対し、よりきめ細かな通訳が可能となった。外国籍市民の言葉の問題を解決し、迅速な行政を実施していくことが必要である。また、経済不況により生活面での相談も多く、依然としてポルトガル語圏の外国籍市民は、日本語に不自由な状態が多く、通訳の必要性は高い。									
	平成23年度	臨時職員通訳の一人増員により通訳が配置可能となった。また、引き続き緊急雇用事業による通訳の配置が可能となり、昨年にも増してポルトガル語圏の外国人に対し、よりきめ細かな通訳が可能となった。外国籍市民の言葉の問題を解決し、迅速な行政を実施していくことが必要である。また、経済不況により生活面での相談も多く、依然としてポルトガル語圏の外国籍市民は、日本語に不自由な状態が多く、通訳の必要性は高い。									
	平成24年度	緊急雇用による通訳の配置はなくなったが、庁舎内の事務手続きに対応するため常時2名の通訳が市役所に配置されている。また、市役所外の関係部署で通訳をしている人たちを集めて通訳意見交換会を行い、情報の共有であったり各自のかかえている問題点を話し合った。									
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				
	通訳や翻訳に携わった市民の人数（人）				30（人）	50（人）	市からの依頼により、日本語が話せない、読めない人のために、翻訳や通訳といった言葉の面での支援活動を実際に行った人の人数。＊雇用している通訳は含まない。				

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）	34（件）	50（件）	24（件）	19（件）	11（件）	3（件）	5（件）			
	直接事業費b（千円）	17	20	12	9.5	5.5	1.5	0			
	人件費c（千円）	108.8	160	77	60.8	60.8	9	30			
	合計コストd（b＋c）（千円）	125.8	180	89	70.3	66.3	10.5	30			
	単位コストd／a（千円）	翻訳一件当たり3.7	翻訳一件当たり3.6	翻訳一件当たり3.7	翻訳一件当たり3.7	翻訳一件当たり6.0	翻訳一件当たり3.5	翻訳一件当たり6.0			
									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 → a：翻訳会社のほかで、翻訳を依頼した件数（中3、英2） b：無償ボランティア
c：翻訳者への手配と翻訳文書の加工 2H×1人×5件×3,000円＝30,000円

2－4 成果指標に 対応する実績と達 成度の推移		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
	指標対応実 績（人）	34	50	24	19	11	3	5			
	後期目標値 に対する達 成度（％）	68.0	100	48.0	38.0	22.0	6	10.0			

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)	単年度 担当課評価	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
		A	A	A	A	A	A	A			

- 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
- ①必要性（必要な事務事業であるか）
②公共性（公が実施する意味があるか）
③妥当性（ニーズに対して投入が適正か）
④効率性（結果に至る活動に無駄はないか）
⑤有効性（活動の結果が上位の目的に貢献しているか）
⑥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	外国籍市民や地域からの通訳・翻訳ニーズが急増しており、雇用している通訳だけでは対応しきれない状況にある。	外国籍市民の中で活動できる人を探し、行政と外国籍市民、さらには外国籍市民同士のネットワーク作りを進める。	外国籍市民向けアンケートやタウンミーティングを通し、外国籍市民とのつながりを作ることができたので、今後のネットワーク作りに活かしたい。
	平成19年度	〃	徐々にではあるがボランティアとして活躍してくれる外国籍市民が固定してきた。今後はそれらの人たち同士のネットワーク構築に取り組むべきである。	様々な場面・事業などで外国籍市民の協力を得ることができ始めてきた。今後はそれらの人たちのネットワーク作りに努めたい。
	平成20年度	〃	居住する外国籍市民の国籍によって、通訳及び翻訳できない言語があるため、この制度をさらにPRし、多言語に対応できるボランティアを獲得する必要がある。	新たにスペイン語のボランティアを獲得することができた。また、少数であったポルトガル語のボランティアも増加させることができた。今年度は、翻訳までの期間の短さなどで、ボランティアに仕事を依頼する機会が少なかったため、来年度以降はもう少し活躍の場の提供に努めたい。
	平成21年度	〃	上記に加え、新たにポルトガル語通訳を1名職員として雇用する。	無料で派遣してもらえる海外日系人協会の通訳派遣事業や、国の緊急雇用事業を使いポルトガル語通訳の充実に努めた。
	平成22年度	外国籍市民や地域からの通訳・翻訳ニーズは以前より増しており、雇用している通訳だけでは対応しきれない状況にあるため、ポルトガル語通訳を1名職員として雇用した。また、緊急雇用事業も来年度継続し、地域におけるコミュニティ作りに取り組む必要がある。今年度は、国の緊急雇用事業によりポルトガル語通訳を1名増員し、を使い充実に努めた。		
	平成23年度	外国籍市民や地域からの通訳・翻訳ニーズは増加しているがすでにデータ化されたものを置き換えることで今までのような時間はかからなくなった。ポルトガル語通訳者が2名になったことでスムーズに通訳翻訳がおこなえた。また、緊急雇用事業は今年度で終了するが、地域におけるコミュニティ作りに取り組む必要がある		
	平成24年度	ポルトガル語の通訳が常時2名配置されているため、ブラジル人への対応はスムーズになった。今後少数言語の人たちへの対応を行ううえにおいてもボランティア登録の台帳整備は必要である。		
	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	A 継続して事業を進めること。
	平成19年度	A 継続して事業を進めること。
	平成20年度	A 継続して事業を進めること。
	平成21年度	A 継続して事業を進めること。
	平成22年度	A 継続して事業を進めること。
	平成23年度	A 継続して事業を進めること。
	平成24年度	A 継続して事業を進めること。
	平成25年度	
	平成26年度	
	平成27年度	