

◎ 評価対象分野・施策の方針・目標とすべきまちの姿

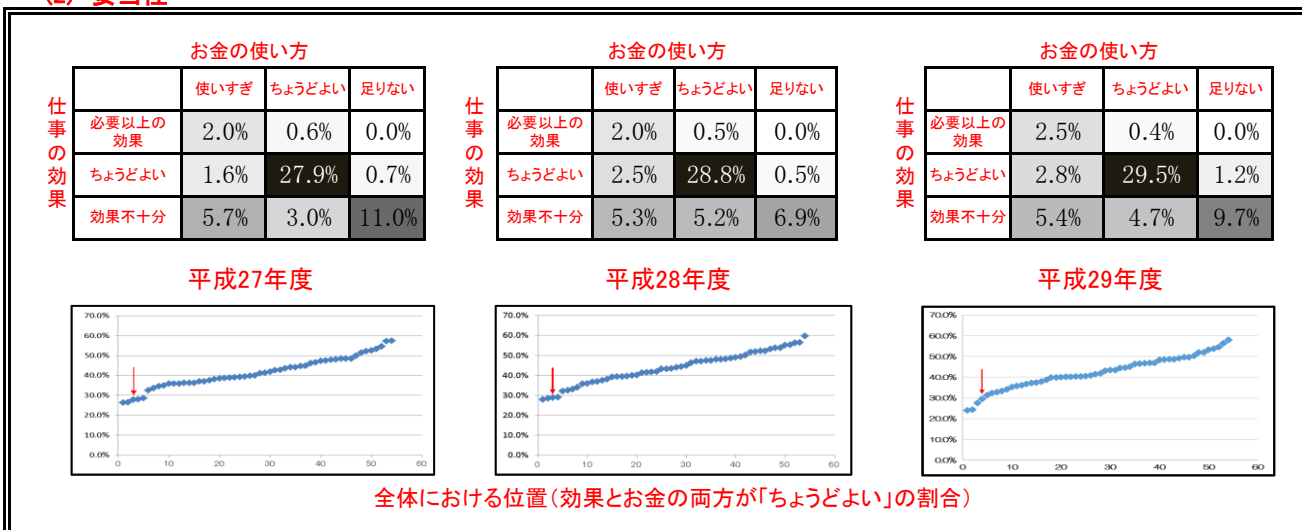
総合計画上の位置付け	分野	多文化共生	施策の方針	多文化共生社会の推進
目標とすべきまちの姿	国籍や民族の異なる人々が互いの文化を認め合い、情報交換や情報発信がさらに促進されるとともに、公共施設利用案内の翻訳や改善が行われ、だれもが安全で安心して暮らせるまちとなっています。			

1 市民意識調査結果

(1) 認知度

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成27年度	40.6%	平成28年度	42.5%	平成29年度	38.7%	(回答者全体に占める割合)
-----------------------	--------	-------	--------	-------	--------	-------	---------------

(2) 妥当性



(3) 今後の進め方

	もっと力を入れるべき	現状のままで良い	力を入れなくて良い	無回答
平成29年度	18.5%	29.2%	8.8%	43.6%
平成28年度	14.2%	29.8%	9.1%	46.9%
平成27年度	16.9%	28.9%	7.4%	46.8%

2 内部評価

(1) 平成29年度の目標

- ①新たな都市とのパートナーシティ提携について調整を行い、提携の条件が整った場合には提携を行う。また既提携先については、費用のかからない範囲で支援を拡充する。(共創-19)
- ②ホストタウン構想に基づく国際交流事業を、相手国の事前キャンプに合わせて、覚書を締結し、実施する。(共創-18)
- ③市民通訳ボランティアに対する研修等を実施し、その活動の活性化を図る。(共創-18)
- ④市民団体からの相互提案協働事業による国際交流講座を実施し、市民の外国人に対するホスピタリティ向上を図る。(共創-18)
- ⑤災害時多言語支援センター設置に向けたボランティア組織の検討を行う。(共創-18)

(2) 目標とすべきまちの姿と平成29年度の目標との関連性

- ①パートナーシティ提携を行う中で、互いの文化を認めあい、ひいては誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
- ②国籍や民族の異なる人々が互いの文化を認め合い、ひいては誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
- ③公共施設利用案内の翻訳が行われ、誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
- ④国籍や民族の異なる人々が情報交換や情報発信がさらに促進され互いの文化を認め合い、ひいては誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
- ⑤災害時の情報の翻訳が行われ、誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。

(3) 事業評価結果一覧表(網掛けは重点事業)

評価対象事業名		決算値(千円)		総事業費(千円)		職員数(人)		法定受託事務	今後の方向性	
整理番号	事業名	平成28年度	平成29年度	平成29年度	平成30年度	平成29年度	平成30年度		事業内容	予算規模
共創-18	国際交流推進事業	301	814	4,592	8,950	0.5	0.5		a	A
共創-19	都市提携事業	1,870	104	8,006	7,788	1.0	0.5		b	B

(4) 主な実施内容

【主な実施内容】

- ①パートナーシティ提携団体による活動をサポートすることで、市民による都市交流の推進が図れた。
- ②フランスセーリングチームと事前キャンプに関する協定の準備を進めた。
- ③市民通訳ボランティアに対する研修を実施した。
- ④国際交流講座を実施した。

【実施できなかった事業とその理由等】

- ⑤災害時多言語支援センターの設置に向けたボランティア組織の検討については、災害時の想定されるケースと翻訳等支援連携がまとまらず、さらに検討が必要であり、実施できていない。

(5) 平成29年度の取組の評価

効率性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な事業費・人件費で執行できていたか	☒ 適切	☐ 要改善
妥当性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、妥当(適切)な取組であったか	☐ 適切	☒ 要改善
有効性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、適切な成果が得られていたか	☐ 適切	☒ 要改善
公平性	「目標とすべきまちの姿」の実現に向け、受益機会が偏っていない(適切な)取組であったか	☐ 適切	☒ 要改善

<上記評価の理由、改善を要する点の具体的内容等>

- ・今後、鎌倉を訪れる外国人は増加することが予想され、国際交流事業の周知とともに担い手拡充が進んでいないことから、妥当性を要改善とした。(共創-18)
- ・提携団体によるパートナーシティ提携都市との友好関係は引き続き築かれているが、その取組みが全市的になるよう周知に努めていく必要があることから、公平性を要改善とした。(共創-19)
- ・姉妹都市などの提携都市を親善訪問する市民団体や国際交流を行う市民団体に対して奨励金を交付し、教育・文化交流等の促進を図り、市民による都市交流を推進したが、全市的に交流が活性化しているとはまだまだ言える状況には達していないため、公平性を要改善とした。(共創-19)

(6) 評価結果や市民意識調査結果をふまえ、施策の方針等としての、今後の方向性

- ・新たなパートナーシティ提携希望団体があればその調整を行い、提携の条件が整った場合には提携を行い、その活動の支援を行う。市は、市民相互の継続的な提携活動が行われていく仕組みを整えていく。(共創-19)
- ・ホストタウン構想を含む国際交流事業の活発に行うことで、市民認知度を高めていく。(共創-18)

(7) 平成30年度の目標

- ①新たなパートナーシティ提携希望団体があればその調整を行い、提携の条件が整った場合には提携を行い、その活動の支援を行う。(共創-19)
- ②ホストタウン構想に基づく国際交流事業を、相手国の事前キャンプに合わせて、覚書を締結し、実施する。(共創-18)
- ③市民通訳ボランティアに対する研修等を実施し、その活動の活性化を図る。(共創-18)
- ④ボランティア組織による災害時多言語支援センターの設置を行う。(共創-18)

(8) 目標とすべきまちの姿と平成30年度の目標との関連性

- ①パートナーシティ提携を行う中で、互いの文化を認め合ひ、ひいては誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
 ②国籍や民族の異なる人々が互いの文化を認め合ひ、ひいては誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
 ③公共施設利用案内の翻訳が行われ、誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。
 ④災害時の情報の翻訳が行われ、誰もが安全で安心して暮らせるまちに近づいていく。

3 主な事業における指標(目標ごとに1つ設定)

整理番号	共創-19	事業名	都市提携事業						単位	件	指標の傾向	⇒	備考
指標の内容	鎌倉市パートナーシティ制度による都市提携数												
当該指標を設定した理由 提携都市を拡大することで、市民による都市交流がより促進されるため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31						
	目標値	4.0	5.0	5.0	6.0	6.0	6.0						
	実績値	4.0	4.0	4.0	4.0								
	達成率	100.0%	80.0%	80.0%	66.7%								
整理番号	共創-18	事業名	国際交流推進事業						単位	団体	指標の傾向	⇒	備考
指標の内容	国際交流フェスティバルの規模(参加団体数)												
当該指標を設定した理由 当該事業の主要イベントであり、イベント規模を測る指標であるため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31						
	目標値	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0						
	実績値	20.0	17.0	18.0	17.0								
	達成率	100.0%	85.0%	90.0%	85.0%								
整理番号	共創-18	事業名	国際交流推進事業						単位	回	指標の傾向	↗	備考
指標の内容	市民通訳ボランティアの活動実績(派遣回数)												
当該指標を設定した理由 国際交流の担い手となることから、活動件数が事業の推進状況と比例するため。	年次	H26	H27	H28	H29	H30	H31						
	目標値	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0	50.0						
	実績値	0.0	3.0	7.0	1.0								
	達成率	0.0%	60.0%	140.0%	20.0%								

参考 前年度外部評価結果への対応

鎌倉市民評価委員会からの指摘

課題

・「外国人への抵抗感を取り除き」という言葉を用いているが、書き手の意思とは違い、受取手は非常に不快な表現だと捉えるのではないかな。

・フェスティバルの促進や、パートナーシティ提携が「理解」につながると考えているが、「関心」の域の取組だという印象がする。

・「都市提携」の意義を再確認したい。「既に提携したから」という理由だけで継続しているのであれば「発展的解消」があっても良いし、現在の鎌倉市に相応しく青少年の「多文化社会の理解」に寄与する手立てに転換することも検討したい。

・目標とすべきまちの姿に書かれていることは、もっとものことであり、そのようなまちが実現したら良いと思うが、この目標とすべきまちの姿を市民は望んでいるのか。

指摘への対応、コメント等

平成29年度行政評価シート提言に関するコメントにおいて「市民が外国人に対して持つ抵抗感を下げ、多文化共生に対する意識を高めるきっかけづくりとなる講座」を開催すると記載した。国籍や民族が異なる人々が互いの文化を認め合うまちづくりを目指すことを言いかえたものであったが、以後、表現について配慮していく。

ご指摘のとおりフェスティバルやパートナーシティは「関心」の域である。まずは関心から始めることが肝要であると考えているが、関心から理解に至るよう努めていく。

「都市提携」は形骸化したり、先細りが無い様、市民交流を中心に、国内外の都市と芸術や文化、スポーツ、教育、経済等の分野で様々な交流や協力を行い、それをまちづくりに活かしていくものを目指している。青少年も含め、引き続き関心の拡大を図っていきたい。

日常的に意識する課題とは言い難い(特に不自由を感じていない市民にとって)が、自治体としてしっかりと取組む必要があると認識している。

・外国籍市民は、平成29年1月で約1,200人(市人口約17万人)。一番多いのが韓国人。次に中国人、アメリカ人と続く。市在住の外国人の方へのサービスは充実しているのか再考する必要がある。観光の看板など以外は表示が全部日本語中心である。
・いずれのフェスティバルや交流会、支援も、一部分にしか浸透していないことが、市民認知度の低さに繋がっていると感じる。
・災害時多言語支援センターの設置に向けた具体的な検討は早急に進めていただきたい。
・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に伴うホストタウン登録の検討などは具体的に進んでいない。
・東京2020オリンピック・パラリンピックのホストタウンになる必要性はどのように議論しているのか、また、ホストタウンになると市民にはどのような影響があるのか等が不明である。
・一昨年度の評価委員会からの指摘に対し「パートナーシティ制度は、創設以来約5年が経過することから、制度についてのこれまでの評価を行い、今後の運用等について検討していく。」と回答しているが、どのような評価・検討を行ったのか、またその結果についても確認出来ない。



市の窓口表示は日本語であり、必要に応じて日本語以外の案内ガイドを示している。表示ガイドにない言語や、それでは伝わらない詳細内容の通訳等は、市民通訳ボランティア制度や、神奈川県が実施する「多言語ナビかながわ」で対応する準備を整えている。
ご指摘のとおりフェスティバルやパートナーシティは「関心」の域である。まずは関心から始めることが肝要であると考えているが、関心から理解に至るよう努めていく。
災害時体制とボランティアの意向を総括的に取りまとめ、ボランティア制度を整えた後、平成30年10月には設置する予定である。実効性を高めていくには、それを担うボランティアの登録だけではなく、各機関との連携等が必要となり、設置後も実効性を高める取り組みが必要であると考えている。
平成30年4月13日にフランスセーリング連盟と事前キャンプに関する相互協力協定を締結し、フランス国のホストタウン登録を平成30年内に行う。フランス国との交流を、主にセーリングチームと行っていくとするものであり、マリンスポーツや小中学生等に向けたフランス文化紹介事業を行い、ひいては国籍や民族が異なる人々が互いの文化を認め合う多文化共生社会の推進を図っていく。
大船渡市(岩手県)、七ヶ浜町(宮城県)、ナッシュビル市(アメリカ)及び安東市(韓国)とパートナーシティを提携し、平成28年度はいすれの都市についても市民団体による交流活動が行われている。活動実績については毎年度、鎌倉市都市交流推進委員会に報告し審議をいただいているところであり、現時点でパートナーシティ制度の改廃の考えはない。

提言

- ・市ができるステージは「関心」までで、そこから先は教育の分野で行われる取組だと考える。異文化を「理解」してもらうための関心事項を市は無制限に市民に提供し続け、それを教育関係が、家庭が「理解」のステージに上げていくよう、その分野との協働を提言する。
- ・都市提携の3形態(姉妹(友好)都市・市民親善都市・パートナーシティ)のそれぞれについて、実施内容を具体的に報告されたい。「サポートすることで交流が図れた」では分からない。
- ・「ホストタウン構想」についてはせっかくのチャンスであるから小中学生との交流等に知恵を出されたい。
- ・多言語支援センターの設置を考え対応できる人材を確保すべきである。
- ・東京オリンピック・パラリンピック2020ホストタウン登録の検討はまだ、情報収集段階である。時間的にも近づきつつあり、オリンピック、パラリンピックにあまりに便乗するのも考えものである。
- ・まずは、公共施設の多言語化などを充実させることの方が大事では。また、日本には馴染みの薄いイスラムなどの文化を受け入れる体制(施設など)も必要であり、それについては観光分野などとも連携をして進めていただきたい。
- ・各実施内容に具体性が無い「サポートした」などは、どの様なニーズに対しどの様なサポートを行ったか等、具体的に明記すべきである。
- ・「親善友好バッジなどの交付や情報提供により」とあるが、市民に全く情報が伝わっていない。市民全体に平等に情報を提供すべきである。
- ・改善を要する点として「市民の外国人に対するホスピタリティを向上させるため、外国人への抵抗感を取り除き、国際交流事業の底辺を拡大する取組が今後必要と考える。」とあるが、なぜそう判断したのか、またその事によってどの様な障害があるのかを明記すべきである。
- ・なぜ市民が外国人への抵抗感を持つのかを調査すべきである。(外国人自体が変わらなければ抵抗感がなくなる事もある。)
- ・外国人観光客向けの取組も重要であるが、「公共施設利用案内の翻訳や改善」など実際に鎌倉に住んでいる外国人向けの取組の方が重要である。鎌倉市民に対する取組を優先すべきである。

質問

- ・「まちの姿」に「公共施設案内の翻訳や改善」とあるが、現在の観光都市鎌倉市の対応状況は他の観光自治体と比較してどうか。

提言に対するコメント等(総論)

平成29年度行政評価シート提言に関するコメントにおいて「市民が外国人に対して持つ抵抗感を下げ、多文化共生に対する意識を高めるきっかけづくりとなる講座」を開催すると記載した。国籍や民族が異なる人々が互いの文化を認め合うまちづくりを目指すことを言いかえたものであったが、以後、表現について配慮していく。

都市提携事業で都市ごとの最近の実施内容は、ニース市(フランス国・姉妹都市)は平成28年度に提携50周年表敬訪問事業(併せてキャンプ地誘致)を、敦煌市(中華人民共和国・友好都市)は平成30年度に提携20周年を記念して市長等を敦煌市に招待する旨の親書の受理を、上田市(長野県・姉妹都市)は平成29年10月に市民団の訪鎌を受け入れた。パートナーシティについて市民団体が、大船渡市(岩手県)は29年9月にイベント「大船to大船渡」を、七ヶ浜町(宮城県)は当地の復興感謝祭に参加し、ナッシュビル市(アメリカ)は当地にちなんだ講座等を、安東市(韓国)は平成28年9月に当地で行われた文化交流シンポジウムに参加した。萩市(山口県)及び(足利市)については特段の実績はないものの、萩市は平成31年度に提携40周年を迎えることから、鎌倉市制施行80周年と合わせ式典を検討したい。

教育委員会(小中学校)に対して、都市提携事業、ホストタウンを含む国際交流事業との連携は、これからも継続的に働きかけていく。

外国籍市民が生活していくうえでの公共施設利用において、不便がないよう必要に応じて日本語以外の案内ガイドを示している。表示ガイドにない言語や、それでは伝わらない詳細内容の通訳等は、市民通訳ボランティア制度や、神奈川県が実施する「多言語ナビかながわ」で対応する準備を整えている。

外国籍市民が暮らしやすい環境を整えるため、災害時多言語支援センターの設置等を行う。

質問に対する回答

他都市と比較して、言語面等での対応は進んでいるとは言える状況には至っていないと考える。外国人観光客に向けての観光案内事業は「第3期鎌倉市観光計画」(市民生活部 観光課)において取り組んでおり、これらと合わせ充実させていきたい。

鎌倉市民評価委員会の評価

《評価できるところ》

- ・外国人観光客への配慮としてムスリム（イスラム教徒）について学ぶ国際交流講座を実施したことなどは評価できる。
- ・外国籍市民の意識調査を国際協力団体の協力により意見聴取を行ったことなどは評価できる。
- ・フランスのホストタウン登録が行われるとあるが、どのような成果がもたらされるのか期待したい。
- ・「都市提携」において青少年も含め関心の拡大を図りたいというコメントに期待する。とにかくこういった分野は青少年への働きかけが肝要であると同時に、期待ができる。

評価の内訳						⇒	委員会の評価
取組	↗	1	↘	1	→		→
効果	○	0	△	2	—		—

《課題》

- ・市民通訳ボランティアに対するニーズが高まってきており、対応するための体制の整備に取り組んでいくとあるが、昨年も指摘にあり、その後の具体的取組が見えてこない。（市民通訳ボランティア、昨年7回派遣であったものが1回に戻っている）
- ・平成29年1月で約1,200人（市人口約17万人）。一番多いのが韓国人。次に中国人、アメリカ人と続く。市在住の外国人の方のサービスは充実しているのか再考する必要あり。観光の看板など以外は表示が全部日本語中心など。
- ・鎌倉市都市交流推進委員会が設置されているが、今後どのような都市と交流を進めようとしているか広報してほしい。事業が見えない。
- ・多文化の理解を深めるのは、実際の交流が一番効果的であることは明確なので、「フランスのホストタウン登録」というチャンスを活かしてほしい。また、市民にはこのことがどれくらい認知されているのか。しっかりと周知すべき。

《提言》

- ・外国人のSNS活用による情報収集など、鎌倉市からの情報の外国語変換などへの迅速な対応の方が必要となってくることが予想される。
- ・いずれのフェスティバルや交流会、支援も、一部分にしか浸透していないことが、市民認知度の低さにつながっている。
- ・姉妹都市等交流を図っている団体に奨励金を交付し、促進を図っているとのことだが、どのようなサポート、助言をしているか見えない。

《質問》

- ・新たな都市とのパートナーシティ提携について調整を行い、提携の条件が整った場合には提携とは何か。（提携を希望する都市からの相談があったとある）新たなパートナーシティ提携希望団体があればその調整を行い、提携の条件が整った場合には提携を行い、その活動の支援を行うとあるが、具体的なパートナーシティのイメージが湧かない。
- ・2020年開催の東京オリンピック2020に向け、神奈川県と共に、鎌倉市の文化・芸術を生かした文化プログラムの策定について検討はどのような内容か。
- ・姉妹都市奨励金交付について市民にはどのように案内しているか。
- ・「目標とすべきまちの姿」にある、「国籍や民族の異なる人々が互いの文化を認め合い、情報交換や情報発信がさらに促進されるとともに、」について、どのような取組を行い、これらの状況をどのように確認するのか？
- ・「指標」の「国際交流フェスティバルの規模（参加団体数）」について、目標がずっと20団体であり、また実績が減少しているのはなぜか？
- ・「指標」の「市民通訳ボランティアの活動実績（派遣回数）」について、現在ボランティアは何人いるのか？なぜ目標値は5件なのか？派遣回数を増やす取り組みは何を行っているのか？