

評価者	共創計画部長	比留間 彰
-----	--------	-------

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(回答者全体に占める割合)

取組を知らない・わからないと答えた人の割合	平成30年度(2018年度)	37.2%	平成29年度(2017年度)	38.7%	平成28年度(2016年度)	42.5%
	平成27年度(2015年度)	40.6%				

(2) 妥当性

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない	
仕事の効果	必要以上の効果	3.0%	0.7%	0.0%
	ちょうどよい	2.5%	30.9%	0.7%
	効果不十分	5.5%	5.3%	9.6%

平成30年度(2018年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない	
仕事の効果	必要以上の効果	2.5%	0.4%	0.0%
	ちょうどよい	2.8%	29.5%	1.2%
	効果不十分	5.4%	4.7%	9.7%

平成29年度(2017年度)

全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない	
仕事の効果	必要以上の効果	2.0%	0.5%	0.0%
	ちょうどよい	2.5%	28.8%	0.5%
	効果不十分	5.3%	5.2%	6.9%

平成28年度(2016年度)

お金の使い方

	使いすぎ	ちょうどよい	足りない	
仕事の効果	必要以上の効果	2.0%	0.6%	0.0%
	ちょうどよい	1.6%	27.9%	0.7%
	効果不十分	5.7%	3.0%	11.0%

平成27年度(2015年度)

全体における位置(効果とお金の両方が「ちょうどよい」の割合)

(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30年度(2018年度)	16.4%	34.0%	8.4%	41.2%
平成29年度(2017年度)	18.5%	29.2%	8.8%	43.6%
平成28年度(2016年度)	14.2%	29.8%	9.1%	46.9%
平成27年度(2015年度)	16.9%	28.9%	7.4%	46.8%

2 内部評価

(1) 平成30年度(2018年度)の目標

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)
 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)
 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)
 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)
 市制80周年のイベントに姉妹都市を招くための準備を行う。(共創-19)

(2) 目標とすべきまちの姿と平成30年度(2018年度)の目標との関連性

パートナーシティ提携を行う中で、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。(共創-19)
 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。(共創-18)
 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。(共創-18)
 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。(共創-18)
 姉妹都市交流を行う中で、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。(共創-19)

(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30年度 (2018年 度)	平成29年度 (2017年 度)	平成30年度 (2018年 度)	令和元年度 (2019年 度)	平成 30年度 (2018 年度)	令和 元年度 (2019 年度)		事業 内容	予算 規模
共創-18	国際交流推進事業	4,328	814	8,308	13,134	0.5	1.0	無	a	A
共創-19	都市提携事業	1,911	104	5,891	11,399	0.5	1.0	無	a	A

(4) 主な実施内容

【主な実施内容】
 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。(共創-19)
 フランスとホストタウンの協定を締結した。(共創-18)

【実施できなかった事業とその理由等】
 市民通訳ボランティアに対する研修が行えなかった。(共創-18)
 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。(共創-18)

(5) 平成30年度(2018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>
 ・フランスとホストタウン協定を締結し、セーリングチームの歓迎レセプションを行ったため、妥当性を適切とする。また、事業費、人件費を拡大して対応していかなければならないため、効率性を要改善とする。(共創-18)
 ・市制80周年に向けて、姉妹都市との交流が盛んになり、事業費、人件費を拡大して対応していかなければならないため、効率性を要改善とする。(共創-19)
 ・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に周知に努めていく必要があることから、公平性を要改善とする。(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

・オリパラのホストタウン国を含む国際交流事業の活発に行うことで、市民が異文化に触れる機会を作り、市民認知度を高めていく。(共創-18)
 ・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)

(7)令和元年度(2019年度)の目標

中学生による「鎌倉市ジュニア訪問団」を結成し、姉妹都市提携40周年を迎える萩市を訪問する。(共創-19)
 オリパラのホストタウン国であるフランスのセーリングチームと国際交流事業を実施する。(共創-18)
 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)
 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令和元年度(2019年度)の目標との関連性

若い世代が他市の歴史や文化を学び、他市の中学生と交流することで、情報交換や情報発信がさらに促進される。(共創-19)
 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。(共創-18)
 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。(共創-18)
 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。(共創-18)

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					単位	件	指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)				
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。	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	4.0					
	達成率	100.0%	80.0%	80.0%	66.7%	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)					単位	団体	指標の傾向		備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)				
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。	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	18.0					
	達成率	100.0%	85.0%	90.0%	85.0%	90.0%					
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)					単位	回	指標の傾向	↘	備考	
当該指標を設定した理由	年次	H26(2014)	H27(2015)	H28(2016)	H29(2017)	H30(2018)	R01(2019)				
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。	目標値	5.0	5.0	5.0	5.0	20.0	5.0				
	実績値	0.0	3.0	7.0	1.0	0.0					
	達成率	0.0%	60.0%	140.0%	20.0%	0.0%					

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

・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。

指摘への対応、コメント等

市民通訳ボランティアは、外国籍市民等が、市及び公共団体等の窓口利用等において意思の疎通が困難な場合に手助けするものです。庁内では多言語翻訳アプリの入っているタブレットが準備されていることから、ニーズが減少しており、30年度の派遣はありませんでした。今後は、他に活用できる場がないか検討していきます。

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ます。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や、多言語翻訳アプリの入っているタブレットで対応しております。また、市役所本庁舎の各窓口にサインボードを設置し、多言語対応ができることをお知らせしています。

本市は、国内3市、国外2市と姉妹都市・友好都市提携を結び、教育・文化・産業などの分野で交流を行っています。あらゆる分野での包括的な交流を目指す姉妹都市については、今後、増やす考えにはありませんが、民間団体同士の特定の分野の交流促進を図るため、平成23年6月にパートナーシティ制度を創設しました。鎌倉市都市交流推進委員会では、姉妹都市・友好都市との周年事業の計画や鎌倉市パートナーシティ団体の活動等に係る報告等について審議しています。

小中学校に出向き、「オリンピックやフランスについて学ぶ」前講座「ホストタウン」を行うほか、セーリングチームの来日に合わせ、夏にイベントを実施します。校長会、教頭会や学校への案内の配布など若い世代への周知とともに、広報等で広く周知を行います。

提言に対するコメント等

市民活動部が中心となり、外国人向け観光アプリ開発を検討しています。また、外国語版(6カ国語)の観光ホームページを開設しました。

オリンピック・パラリンピックを控え、国際交流に注目が集まると予想されるため、従来からのイベントに加え、市民がさらに参加しやすいイベントを開催するなど、更に積極的に広報活動を行い、認知度を高めるよう努めてまいります。

市民主体の取組みであることから側面支援にとどめておりますが、後援や広報などの支援を行っています。

質問に対する回答

パートナーシティは、歴史、自然環境、文化等において本市と共通性を有する都市と、要件を満たした市民団体による特定分野における交流が、一定期間継続し、安定した活動が期待できると認められた場合、提携を行うという制度で提携により、国内外の都市との市民主体の自主的な交流の促進を目指すというものです。現在、安東鎌倉友好協議会と文化交流を行っている韓国安東市、鎌倉ナッシュビル友好協会が音楽文化交流を行っている米国ナッシュビル市、国内では、宮城県七ヶ浜町、岩手県大船渡市と3市1町と提携を行っています。オリンピック開催という機会を捉え、高田博厚展や鎌倉こども館などの事業をオリンピック文化プログラムに位置づけるなど、鎌倉の文化を広く発信することに取り組んでいます。

・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？

事業の趣旨を広報やホームページ等で案内しています。

国際交流・協力団体の活動活性化や団体間の交流促進を図るため、国際交流フェスティバルを行っています。フェスティバルの参加団体が増えることや事業の認知度を一つの指標として確認を行っています。

国際交流フェスティバルは、外国人も参加できるよう、外国人に人気の観光スポットである高德院を会場とし、会場の広さから勘案し、参加団体目標値を平成26年度実績の20としています。参加希望団体は、例年、鎌倉市国際交流・協力団体連絡会の加盟団体から募っており、ここ数年は参加希望が20に満たない状況となっています。減少の理由は定かではありませんが、各団体の構成員や活動状況の変化等によるものと考えます。なお、令和元年度については、6月現在で19団体から参加希望をいただいています。

市民通訳ボランティアは、外国籍市民等が、市及び公共団体等の窓口利用等において意思の疎通が困難な場合に手助けするものです。14カ国語84人ボランティアの登録がありますが、庁内では多言語翻訳アプリの入っているタブレットを29年11月に導入したこともあり、ニーズが減少しています。今後は他の領域での活動できる場がないか検討してまいります。

多文化共生社会の推進

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。
- ・2020五輪を機に「フランスのセーリングチームと国際交流事業」が行われることは良いことだと思う。

評価の内訳				委員会の評価
取組	0	1	7	
効果	1	1	-	-

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、一昨年7回派遣であったものがH29に1回に戻り、H30は0回である)
- ・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。
- ・インバウンドで外国人との接触はあるが、文化や相互理解につながっていない。理解につながる取組をしていく必要がある。
- ・市民通訳ボランティアのニーズは機器の進歩により減少しているとしながら、その活動の活性化を図るとある。どのような活用を考えているのか。
- ・成果の取り方をもっと考えるべき。
- ・「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」とあるが、災害においての外国人対策は、何よりも訓練を行うことが重要ではないか。外国人への対応を想定した災害対策訓練などは行なっているのか。
- ・市民通訳ボランティアの実績が「0」とあるがあり方を考えるべき。
- ・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、実施できていないとある。通訳ボランティアを有効に使ってほしい。
- ・異文化を理解する取組が見られない。
- ・インバウンドで接触はあるが理解につながらず、逆にマナー違反によって、外国人に対する嫌悪感が生まれる可能性がある。異文化に触れる機会を増やす事がすべて良いことにつながるとは限らない。

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。
- ・成果と効果について議論を積み重ねるべき。
- ・「フランスのセーリングチームと国際交流事業」とはどんな内容で、一般市民にどのような交流が提供されるのか。市民全体に周知がされることを望む。
- ・フランスのホストタウンとなったこと、オリンピック、パラリンピックを控え国際交流に興味をもつ市民が多くなると思う。広報など情報発信にもっと力を入れてほしい。
- ・民泊などにも協力を依頼し、周辺住民との文化交流会などを行う事は出来ないか？

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わからない。
- ・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。
- ・市民通訳ボランティアは、数がゼロとはニーズはあるのか。事業としての存在意義が不明であり、根本的な意義を問い直したほうがよいのではないか。
- ・パートナーシティ提携希望団体は今現在あるのか。