

平成29年度 港区政策評価シート

1 政策名・所管部門

政策名	世界に発信できる国際性豊かな文化活動を支援する			政策No.	19
所管部	産業・地域振興支援部	関係部	—		

2 展開する施策の評価

<p>① ② ③ ④</p>	評価分布	
	S (超過達成)	0
	A (達成)	1
	B (進展あり)	3
	C (進展少ない)	0
D (進展なし)	0	

3 主な施策の取組状況

①	施策名	外国人の安全・安心の確保				評価	B
	成果目標			活動指標			
	自然災害、健康被害、言語・文化・価値観の違いなどから生じる課題が解決され、外国人の安全・安心が確保されている			自然災害等について特に不安を感じていない外国人住民の割合			
	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
	10.2%	15.0%	—	11.2%	—	未達成	
施策の取組状況 <p>・自然災害等について特に不安を感じていない外国人住民の割合は若干増えています。平成28年4月に発生した熊本地震の影響もあり、伸び悩んでいる状況です。災害時に言葉が通じない不安を取り除くため、平成27年7月から募集・育成を開始している港区国際防災ボランティアは、現在159名が登録しています。災害時に備えて、防災の基礎知識や通訳・コミュニケーション技術研修、やさしい日本語研修を受講し、防災知識や通訳・翻訳技術の向上に努めています。また、外国人の安全・安心に配慮して、港区国際交流協会のホームページを改修し、区の防災情報やハラルに関する情報を掲載しています。</p>							
②	施策名	外国人の快適な日常生活の実現				評価	B
	成果目標			活動指標			
	情報提供方法が充実することなどにより、外国人の快適な日常生活が実現されている			日常生活で特に不便を感じていない外国人住民の割合			
	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
	37.9%	45.0%	—	33.8%	—	未達成	
施策の取組状況 <p>・平成28年度実施の外国人住民を対象とした意識調査では、日常生活で困っていることについて、「特になし」と回答した外国人住民の割合は、当初数値よりも下回っているものの、33.8%、3割半ばと一番多い数値となっています。次に多いのは、日本語の読み書きについて(24.1%)が挙げられています。区では、平成27年度から日本語教室受講の費用助成を開始しました。行政窓口においては、タブレット端末を活用した通訳クラウドサービスも開始しています。また、意識調査により、やさしい日本語で表記したほうが理解度が高いことや、情報発信方法ではSNSの活用が有効であることもわかりました。</p>							
④	施策名	多様な主体との協働による国際都市としての魅力の向上と発信				評価	A
	成果目標			活動指標			
	大使館等と区の連携を深め、国際都市としての魅力が高まり、海外に広く発信されている			大使館等実務者連携会議の各回における大使館等の平均出席率			
	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
	30.5%	35.0%	28.0%	32.1%	33.0%	未達成	
施策の取組状況 <p>・大使館等実務者連携会議への大使館等の出席率は、一度落ち込んだ平成27年度と比べると着実に伸びています。大使館等実務者連携会議では、防災をテーマにしたり、区と連携してできる事業の情報提供など、大使館にとって有益な情報について提供するとともに、大使館等の意見を把握する場として活用しています。また、大使館等へは個別訪問して事業説明も行っており、連携を希望する大使館等も増えてきています。</p>							

4 予算額・決算額・執行率（単位：千円）

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額	111,042	139,528	139,359
流用・補正	△ 913	△ 580	—
決算額	103,580	117,432	—
執行率	94.1%	84.5%	—

予算・決算額の推移
 ・平成28年度は、通訳タブレットの導入や伝統文化紹介事業、国際化に関する実態調査などの新規事業や臨時事業があり、予算額が増額しました。平成29年度は港区国際化推進プランの改定業務委託があるため、ほぼ横ばいの状況です。

5 政策を取り巻く社会状況等

社会状況等の変化
 ※基本計画策定時からの社会状況等の変化、国や他自治体の取組状況
 ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催による訪日外国人の増加に加え、国家戦略特区の指定による外国人労働者、特に家事支援外国人の受け入れが拡大していく見込みです。技能実習制度に関する新たな法律や、留学生30万人計画など、長期間在留する外国人、新たに日本に入国する外国人の増加が見込まれ、今後も外国人住民登録者数が伸びていく見込みです。

区民の意見等
 ※区民アンケートや調査、区民から寄せられた意見等
 ・平成28年度に実施した外国人住民への意識調査では、地域活動への参加意向については59.7%、約6割の外国人住民が「参加したい」という回答をしています。また、日頃の情報の入手先では「日本人の友人・知人」がもっとも多く5割、SNS（Twitter、Facebook）については27.5%で、平成25年度の調査と比べ、約20%近く増加しました。言葉に関して、日常生活で困っていることは「日本語の読み書き」と答えた外国人住民が24.1%、2割半ばでした。

6 一次評価（所管部門による評価）

政策の達成状況
 ・港区国際化推進プランに計上されている施策は、概ね計画どおり進捗しています。
 ・自然災害などについて不安に感じている外国人住民の割合は依然多い状況ですが、港区国際防災ボランティアの登録者数は着実に伸びており、不安を抱える外国人に対し、いざというときの体制づくりは着実に進んでいます。
 ・平成29年1月からタブレット端末を活用した通訳クラウドサービスを開始し、日本語教室の費用助成と合わせて言葉の壁を取り除く体制も整備しました。

今後の方向性
 重点的に取り組む施策・課題
 ・外国人の地域活動への参加意向は高いものの、言葉の壁があり、なかなか参画と協働が進まない状況があります。これまでの多言語対応推進も継続しつつ、今後は普通の日本語よりも簡単で外国人にもわかりやすく表現した「やさしい日本語」を導入していきます。やさしい日本語にすると外国人の理解度が約10%上がるという調査結果も出ており、地域社会の共通言語として、外国人にも伝わり易くなるのはもちろんのこと、外国語が話せない日本人もやさしい日本語なら外国人とコミュニケーションをとることができます。外国人が地域社会に積極的に参画し、日本人と交流することで、地域の課題を共に解決し、緊急時、災害時にも協力し助け合うことができる豊かな地域社会を作り上げていくことができます。庁内の各所属にも浸透させるため、やさしい日本語への翻訳を取り入れつつ、研修を実施するなど段階的な取組が必要です。

7 二次評価（港区行政評価委員会による評価）

十分達成しています 概ね達成しています 達成が不十分です

政策の達成度
 ・活動指標「日常生活で特に不便を感じていない外国人住民の割合」については、指標が目標に達していませんが、通訳クラウドサービスを開始するなど新しい取組を進めていることは評価できます。
 ・大使館等実務者連携会議で区と大使館等との意見交換と交流ができていたことは評価できます。

今後の方向性
 重点的に取り組む施策・課題
 ・タブレット端末を活用した通訳サービスや「やさしい日本語」を導入するなど行政情報の多言語化を進め、外国人と日本人とのコミュニケーションが図れるような施策を進めていく必要があります。

施策① 外国人の安全・安心の確保

施策担当課	国際化・文化芸術担当	関係課	—			評価 (S~D)	B
成果目標	自然災害、健康被害、言語・文化・価値観の違いなどから生じる課題が解決され、外国人の安全・安心が確保されている						
活動指標	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
自然災害等について特に不安を感じていない外国人住民の割合	10.2%	15.0%	—	11.2%	—	未達成	
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	3年に一度、外国人住民を対象とした意識調査を実施しており、平成28年7～8月にアンケート調査を実施しました。「自然災害等についてどのようなことが不安と感じるか」の質問で、特に不安はないと答えた外国人住民の割合です。なお、平成28年4月に熊本地震があり、自然災害への世間の関心が高まりました。						
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業						
1)	国際化推進プランの推進						国際化・文化芸術担当
	達成状況	学識経験者及び港区在住・在勤・在学の日本人及び外国人で構成される港区国際化推進アドバイザー会議及び副区長を座長として課長級職員で構成される港区国際力強化推進委員会において、港区国際化推進プランに計上されている施策が概ね計画どおり進められていることが確認されています。平成29年度には港区国際化推進プランの中間年度改定を行うため、港区国際化推進アドバイザー会議、港区国際力強化推進委員会は、各3回ずつ開催する予定です。					
	課題	東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催による訪日外国人の増加に加え、国家戦略特区の指定による外国人労働者、特に家事支援外国人の受け入れが拡大していく見込みです。長期間在留する外国人、新たに日本に入国する外国人の増加が今後見込まれ、外国人は地域社会の重要な構成員となっていくため、行政情報の多言語化、外国人への効果的な情報提供方法の拡充等と併せて、外国人の地域へのさらなる参画と協働の推進が必要となります。					
2)	外国人の災害対策に関する取組の充実						国際化・文化芸術担当
	達成状況	災害時に、外国人に正確な情報を提供するとともに、意思疎通がスムーズに行えるよう平成27年7月から港区国際防災ボランティアを育成し、4月1日現在、159名が登録しています。					
	課題	災害時に速やかに活動できるよう、今後も継続的に港区国際防災ボランティアの技術向上を図るとともに、災害時に言葉の不安なく外国人相談ができることを知らせるため、地域の外国人や日本人の間に、港区国際防災ボランティアの認知を上げる必要性があります。					
3)	外国人の文化・価値観を守るための取組の充実						国際化・文化芸術担当
	達成状況	港区国際交流協会のホームページを改修し、ハラル認証を受けた飲食店、店舗等の情報を掲載し、毎日の食生活が安心して送れるよう配慮しました。また、訪日外国人旅行者受け入れに役立つハンドブックを作成し、多様性への理解の促進を図りました。					
	課題	今後は、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会の開催により、より様々な国の訪日外国人の増加が見込まれます。言語、習俗、生活習慣などの違いから生じる課題に対応し、外国人がこうした文化、価値観などを守りながら生活できるよう、情報提供の充実などの取組を進めます。					

施策② 外国人の快適な日常生活の実現

施策担当課	国際化・文化芸術担当	関係課	人事課、人材育成推進担当		評価 (S~D)	B
成果目標	情報提供方法が充実することなどにより、外国人の快適な日常生活が実現されている					
活動指標	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況
日常生活で特に不便を感じていない外国人住民の割合	37.9%	45.0%	—	33.8%	—	未達成
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	3年に一度、外国人住民を対象とした意識調査を実施しており、平成28年7～8月にアンケート調査を実施しました。「日常の暮らしの中で不便を感じていることや困っていることがあるか」の質問で、特に不安はないと答えた外国人住民の割合です。なお、困っていることの1位は、日本語の読み書きについて(24%)、2位は生活費について(21%)でした。					
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業					
	行政情報の多言語化の推進及び提供手段の充実					国際化・文化芸術担当
1)	達成状況	行政情報は、日本語、英語、ハングル、中国語の4か国語でホームページ等により発信しています。区の基本的な行政情報刊行物をまとめた「ウェルカムパッケージ」に加え、平成27年度に外国人住民が初めに知りたい情報をまとめた「Must Know Information」を新たに作成し、転入手続を行った外国人住民に4か国語で配布しています。提供手段の充実については、より効果的な情報提供手段について把握するため、平成28年度に「港区国際化に関する実態調査」を実施し、新たな手段としてSNSの活用が有効であることがわかりました。さらに、同調査により、やさしい日本語で表記したほうが理解度が高いこともわかりました。				
	課題	行政情報の多言語化が進んでいるにもかかわらず、外国人に必要な情報が十分に届いているとは言えません。今後は、新たな情報提供手段としてSNSを活用するだけでなく、従来から実施している外国人向けメールマガジン「MI M」などの情報発信手段について、戦略的に広報を行っていく必要があります。				
	職員の国際対応能力の向上と体制整備					国際化・文化芸術担当/人事課/人材育成推進担当
2)	達成状況	通訳については、平成27年度に英語の外国人相談員を1名増員し、3名となり、外国人への相談体制を強化しました。また、平成28年度はタブレットを活用した通訳クラウドサービスを導入し、英語、韓国語、中国語などでも、窓口対応が可能になりました。職員の育成に関しては、職層研修での英会話研修、語学熟練者育成のための語学研修の実施、自己啓発講座助成制度による語学講座受講の推奨のほか、各職場の状況を踏まえた語学研修(部門研修とOJT支援)を実施しました。また、自己申告書等を活用し、職員の資格、語学能力及び語学研修受講状況について把握することにより、職員の資質向上につながる適材適所の人事異動を実施しました。				
	課題	今後は、職員の語学力向上に加え、外国人が買い物をするときに理解できるレベルである「やさしい日本語」の取組を進めていく必要があります。				

施策③ 外国人と日本人が相互に理解し支え合う国際都市の実現

施策担当課	国際化・文化芸術担当	関係課	—			評価 (S~D)	B
成果目標	外国人と日本人とが相互に理解し支え合う環境が実現し、外国人の参画と協働が進んでいる						
活動指標	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
地域のコミュニティ活動やグループに参加している外国人住民の割合	34.9%	40.0%	—	19.3%	—	未達成	
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	3年に一度、外国人住民を対象とした意識調査を実施しており、平成28年7～8月にアンケート調査を実施しました。「地域のコミュニティグループに参加しているか」の質問で、参加していると答えた外国人住民の割合です。※平成25年度に実施した調査と質問の出題方法を変えたため、低い数値となりました。なお、国籍別のクロス集計では北米の方は32.2%の方が参加していると答えています。						
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業						
1)	外国人の区政への参画の推進						国際化・文化芸術担当
	達成状況	「成熟した国際都市・港区」を実現するため、区内内に在在在勤等で、地域社会に軸足を置きつつ、国際社会を舞台に世界で活躍してきた経験をお持ちの日本人及び外国人の方々にグローバルな視点でご意見等をいただく場として、平成28年度から港区国際力強化推進会議を開催しています。また、一般公募の外国人を委員に含む港区国際化推進アドバイザー会議において、港区国際化推進プランに基づく国際化推進の取組について検証を行い、その意見を区政に反映しています。また、各地区の区民参画組織、区長と区政を語る会についても、外国人が出席しています。2年毎の港区民世論調査、3年毎の港区在住外国人意識調査、1年に2回の外国人向けメールマガジン登録者を対象としたアンケートの実施により、外国人の区政に対する要望や意見の把握を図り、区政に反映できるよう努めています。					
	課題	外国人が区政に参画するにあたっては、言葉の壁の問題が大きいため、区が発信する情報や資料の多言語化や通訳の配置、やさしい日本語の導入等、配慮が求められます。また、日本人と等しく募集情報や調査票などが行き届くよう、効果的な方法で情報発信を行うことが必要です。					
2)	外国人の地域社会への参加の促進						国際化・文化芸術担当
	達成状況	地域のお祭りや防災訓練、その他様々なイベント情報を、みなとインフォメーションメールや、港区国際交流協会のホームページなどで、多言語により、きめ細かく提供しています。					
	課題	地域のお祭りや防災訓練などのイベントへの外国人の参加率が低いことから、様々な情報提供手段を用い、外国人にとってわかりやすい内容で情報を提供するとともに、外国人がより参加しやすい魅力的な企画を検討する必要があります。					
3)	文化をととした国際交流の推進						国際化・文化芸術担当
	達成状況	各国文化等を紹介する区民まっりの国際友好広場の開設や大使館主催のイベント事業や体験ワークショップを取り入れた日本の伝統文化を紹介する事業を通して、日本人と外国人の相互理解の推進を図っています。また、長年続いている北京市朝陽区との書画交流展を通して海外との文化交流も推進しています。					
	課題	イベント内容によって参加者数に差が出ています。外国人が興味のある事柄について分析し、事業展開を進めるとともに、一人でも多くの外国人の手元にイベント情報が届くように情報提供手段を検討する必要があります。					

施策④ 多様な主体との協働による国際都市としての魅力の向上と発信

施策担当課	国際化・文化芸術担当	関係課	観光政策担当				評価 (S~D)	A
成果目標	大使館等と区の連携を深め、国際都市としての魅力が高まり、海外に広く発信されている							
活動指標	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況		
大使館実務者連携会議の各回における大使館の平均出席率	30.5%	35.0%	28.0%	32.1%	33.0%	未達成		
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	年2回開催している大使館等実務者連携会議に出席した大使館数の平均値を会議通知を発送している数で割った数値です。							
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業							
国内外に向けた戦略的なシティプロモーションの推進							観光政策担当	
1)	全体計画 目標 (32年度末)	現 状 (26年度末)	必要事業量	前期(事業計画)				後期
				27年度	28年度	29年度	計	(30~32年度)
	ホテル・旅館等を有効活用したシティプロモーションの推進	2,000室/年	ホテル・旅館等を有効活用したシティプロモーションの推進	計画	4,000室/年	7,000室/年	10,000室/年	10,000室/年
			実績	5,140室/年	6,754室/年	10,000室/年	10,000室/年	—
遅延理由	港区シティプロモーションツール「とっておきの港区」のホテル配置客室数は、平成28年度冬号配置期間中7,185室で計画を達成しましたが、1か所のホテルでリーフレットを減らすこととなり431室減少しました。他ホテルへ配置交渉も実らず、平成28年度末現在6,754室の実績となりました。							
大使館等との連携による国際交流							国際化・文化芸術担当	
2)	達成状況	多くの大使館が立地している港区ならではの地域特性を生かし、年に2回大使館等の職員が出席する大使館等実務者連携会議を実施し、情報交換を実施しています。会議の事前調査でも防災に関する関心度が高いことから、平成27年度からは会議の中で参加型の講座を導入し、三角巾を使った応急手当やAEDの操作講習を実施しました。平成26年度からは、区民まつりにおいて各大使館等がブースを出店する国際友好広場を開設し、区民の方々が各国の文化、歴史や観光等の魅力を直接体験できる機会を提供しています。大使館が主催するイベントへの支援については年々協力依頼が増加したため、平成28年度からは支援数を20か国に増加しました。						
	課題	大使館等実務者連携会議の出席率は平成27年度に比べ上昇しましたが、さらに出席率を伸ばすには、大使館等職員の要望を的確にとらえ、充実した会議にする工夫が必要です。						
国際文化交流団体等との連携による国際交流のあり方の検討							国際化・文化芸術担当	
3)	達成状況	平成28年度に実施した「港区国際化に関する実態調査」において、国際文化交流団体、インターナショナルスクール、企業などに対し、アンケート及びインタビュー調査を実施し、各団体のニーズを把握しました。大使館等が区民向けに実施する国際文化交流事業については、会場提供や広報支援を実施しています。						
	課題	調査結果をもとに、国際文化交流団体、インターナショナルスクール、国際的な企業など地域の多様な主体と、区がどのような連携ができるかについて、検討する必要があります。						
一般財団法人港区国際交流協会との連携及び支援							国際化・文化芸術担当	
4)	達成状況	港区の国際化を進める上で区の重要なパートナーとして、外国人住民への生活支援や国際交流事業を実施しています。ウェルカムバスケットやコーヒーモーニングなどをボランティアを活用して実施し、外国人住民へ寄り添ったきめ細かい情報提供や相談対応など、外国人住民の快適な日常生活の実現に向けた取組の強化を図っています。区は、ホームページの改修や日本語教室の開講時間帯等についてもより外国人が利用しやすい内容になるよう指導を行いました。平成28年度は中期経営計画の見直しがあり、第2期の計画が策定されました。後期への協会運営に向けて引き続き支援を行っていきます。						
	課題	今後も協会運営の方向性、財務・人事等必要な体制整備、会員増につながる抜本的な事業展開の模索等、様々な課題について引き続き検討するとともに、指導・支援を強化していく必要があります。						