

事務事業実施状況及び経営状況 評価シート（令和3年度分）

団体名	一般財団法人静岡市国際交流協会	所管課	国際交流課
基本理念	市民主体の広範な国際交流活動を推進することにより、静岡市の一層の国際化を促進するとともに、様々な国籍や文化、価値観を有する人々が安心して暮らせる共生社会の実現と世界平和の進展に寄与することを目的とする。		

＜経営計画書 取組状況＞

1 事業面における取組状況等

※H30～R1は法人化前の目標・実績

項目	評価指標			H30	R1	R2	R3	R4
				目標	実績	進捗状況	目標	実績
地域経済の活性化を支える取組み (関係課:国際交流課)	ホームステイコーディネート事業	利用件数(延べ)	目標	2	4	6	8	10
			実績	2	3	3	3	
			進捗状況	達成	未達成	未達成	未達成	
	在外日本語学習者の交流事業	事業件数(延べ)	目標	2	4	6	8	10
			実績	2	4	4	4	
			進捗状況	達成	達成	未達成	未達成	
	学会誘致・開催支援事業	支援件数(延べ)	目標	1	2	3	4	5
			実績	1	2	2	2	
			進捗状況	達成	達成	未達成	未達成	
	外国客船寄港時おもてなし事業	満足度	目標	-	-	90%	90%	90%
			実績	-	-	0%	0%	
			進捗状況	R2より実施	R2より実施	実績なし	実績なし	
企業支援事業	相談件数(延べ)	目標	2	4	6	8	10	
		実績	2	5	5	5		
		進捗状況	達成	達成	未達成	未達成		

取組状況
達成に向けた課題等

●ホームステイコーディネート事業利用件数
訪日教育旅行を有意義なものとするためには、主催者である海外の学校と静岡の受入校及び行政との間で、事業の組み立てを見直す必要がある。

●在外日本語学習者の交流事業件数
国際的な人の往来が再開した際に、海外の日本語学習者が来静時に利用できる助成金制度として認識されるよう、SNS等広報の検討を行う必要がある。

●学会誘致・開催支援事業支援件数
国際会議の開催準備は数年前から行われているため、誘致の段階からSAMEが実施可能なメニューをリストアップしておく。

●外国客船寄港時おもてなし事業満足度
清水港客船誘致委員会を中心に実施される外国客船のおもてなしについて、SAMEは式典通訳を担うことになっているが、現状はコロナ禍のため実績はない。式典通訳については通訳業務の一部であるため、地域外交を支える取り組みの別事業に包摂してもよいと思われる。

●企業支援事業
企業から当協会に寄せられる相談の多くは技能実習生の日本語教育や防災についてであり、多文化共生の枠組みで対応した。結果、外国人を雇用する企業や受入団体側から、高評価を得た。引き続き企業のニーズや要望を聞き取りながら、事業を展開していく。

関係課意見

前年度に続き、新型コロナウイルス感染症拡大によるインバウンド需要の減少により、協会においても「地域経済活性化を支える取組み」の実績はなかったが、ウイズコロナ、アフターコロナのインバウンド回復を見据え、本市、関係団体との連携を図りながら、協会の強みを活かした取り組みを検討いただき、次期経営計画へ反映いただきたい。

項目	評価指標			H30	R1	R2	R3	R4
地域外交を支える取組み (関係課:国際交流課)	姉妹都市等交流事業	参加人数(延べ)	目標	100人	200人	300人	400人	510人
			実績	116人	178人	217人	257人	
			進捗状況	達成	未達成	未達成	未達成	
	対日理解促進交流プログラム等事業	事業数(延べ)	目標	1	1	2	3	4
			実績	1	1	2	2	
			進捗状況	達成	達成	達成	ほぼ達成	
	外国語講座の実施	参加人数(延べ)	目標	150人	300人	450人	600人	770人
			実績	299人	692人	789人	1021人	
			進捗状況	達成	達成	達成	達成	
	ことばと文化のサポーター登録・紹介事業	外国人材活動者数(延べ)	目標	15人	20人	25人	30人	40人
			実績	19人	27人	28人	54人	
			進捗状況	達成	達成	達成	達成	
		通訳ボランティア登録者数(延べ)	目標	60人	70人	80人	90人	100人
			実績	88人	93人	97人	101人	
			進捗状況	達成	達成	達成	達成	
その他通訳・翻訳支援事業	支援数(延べ)	目標	2	4	6	8	10	
		実績	10	21	66	68		
		進捗状況	達成	達成	達成	達成		

<p>取組状況 達成に向けた課題等</p>	<p>●姉妹都市等交流事業参加人数 新型コロナウイルス感染症拡大により、国際的な人の往来が制限されていることから、相互の交流が実施できていない。さらに、姉妹都市に関わる人材の高齢化や構成メンバーの交代等による継承問題、人材不足等の課題があり、これまでのような姉妹都市交流の継続が難しくなっている。あらためて交流のあり方について考える時期に来ている。</p> <p>●対日理解促進交流プログラム等事業数 新型コロナウイルス感染症拡大により、国際的な人の往来が制限されていることから、海外との直接交流のプログラムは中断している。ウィズコロナ時代においては、広く普及しつつあるオンライン機能を用いた交流を契機に、直接交流の機会へつなげていくハイブリッドな形態を新たな交流としてカウンターパートと協議していく必要がある。</p> <p>●外国語講座の参加人数 コロナ感染者数の減少に伴い、徐々にではあるが、講座受講者数は増加してきた。引き続き社会のトレンドや受講者のニーズにあった魅力的な講座の企画、運営に努めたい。</p> <p>●ことばと文化のサポーター登録・紹介事業(外国人材活動者数+通訳ボランティア登録者数) 職業紹介業に当たらないよう、ボランティア活動を主とした要綱に改訂し、紹介する事業も当協会の事業がメインとなった。メールで活動参加者を募集し、人材活用に繋がっている。ウクライナ避難民支援については、この枠組みが非常に役立っている。</p> <p>●通訳・翻訳支援事業支援数 行政情報の多言語発信のニーズが高まっており、この制度で対応している。ただし、翻訳者の翻訳時間確保や、一定レベル以上の翻訳者の確保が課題である。</p>
<p>関係課意見</p>	<p>新型コロナウイルス感染症拡大によって渡航が制限される中、「姉妹都市等交流事業」においては、仏カンヌ市との提携30周年を記念した「カンヌオンラインツアー」の実施や、オマハ市と当市の学生による音楽交流動画を製作するなど、創意工夫を凝らして交流を継続・発展させた点、評価できる。</p>

項目	評価指標			H30	R1	R2	R3	R4
多文化共生社会の構築 (関係課:国際交流課)	情報発信事業	媒体数	目標	4	4	4	6	6
			実績	4	4	4	7	
			進捗状況	達成	達成	達成	達成	
	多文化共生総合相談センター	満足度	目標	-	-	-	90%	90%
			実績	-	-	-	95%	
			進捗状況	R3より実施	R3より実施	R3より実施	達成	
		相談完了率	目標	-	-	95%	95%	95%
			実績	-	-	95%	95%	
			進捗状況	-	-	達成	達成	
	外国人住民のための生活相談会	開催回数	目標	3回	3回	3回	3回	3回
			実績	3回	3回	3回	3回	
			進捗状況	達成	達成	達成	達成	
	外国人住民のための日本語講座	学習者数	目標	280人	310人	340人	370人	410人
			実績	359人	306人	156人	210人	
			進捗状況	達成	ほぼ達成	未達成	未達成	
	日本語ボランティア支援・養成事業	ボランティア数	目標	120人	150人	180人	210人	240人
			実績	120人	114人	98人	214人	
			進捗状況	達成	未達成	未達成	達成	
	外国人住民のための防災セミナー	参加者数(延べ)2015-2022	目標	160人	260人	360人	460人	560人
			実績	164人	249人	294人	374人	
			進捗状況	達成	ほぼ達成	未達成	未達成	
	出前講座 多文化意識の啓発	開催回数	目標	1	2	3	4	5
			実績	3	3	0	3	
			進捗状況	達成	達成	実績なし	ほぼ達成	
静岡わいわいワールドフェア	入場者数(延べ)	目標	5,000	10,000	15,000	20,000	25,000	
		実績	14,400人	32,952人	34,452人	46,252人		
		進捗状況	達成	達成	達成	達成		

<p>取組状況 達成に向けた課題等</p>	<p>●情報発信事業媒体数 Webサイト、Facebook、相談センターチラシ、情報誌、多言語パンフレット、卓上のぼり旗及び名刺型カードの7媒体で情報提供を行った。引き続き、様々な媒体を通じて情報の周知に努めたい。</p> <p>●多文化共生総合相談センター満足度 当相談センターに寄せられる相談の多くが、税金や国保年金保険料の滞納、生活支援等であり、行政窓口での多言語通訳が主である。解決が難しいものが多く満足度を図ることは難しいが、相談員の通訳や対応により円滑なサポートを行っている。11月に行ったアンケート調査では、97%が職員の対応が良かったと答えている。今後も、在住外国人からセンターに信頼を寄せて貰えるように努めたい。</p> <p>●外国人住民のための生活相談会開催回数 非接触型の相談を希望する人にも配慮し、対面以外に遠隔での対応を図り3回開催した。相談者の数は減少しているが、外国人住民を対象とした相談の機会が増えている現状を踏まえると、必ずしも相談者数が多いことが良いとも限らないため、今後も相談環境の整備を行い、必要な人に質の高い相談の機会を提供したい。</p> <p>●外国人住民のための日本語講座 コロナ禍において、日本語教室を継続して運営する体制を構築した。民間の会議室を借りて、感染症対策を十分に施しながら、学習者及び日本語サポーターが安心して、対面で活動を行うところをけている。在住外国人の生活の質を高めるための取り組みを行っており、結果として企業支援につながっている。</p> <p>●日本語ボランティア支援・養成事業ボランティア数 毎年、日本語サポーターの養成を行っているが、安定して活動を継続する方が少なく、日本語サポーターの人数と質の確保が難しい。また、既存のボランティア団体も高齢化等で慢性的な人材不足に陥っているため、SAMEに期待される役割が一層高まっている。</p> <p>●外国人住民のための防災セミナー 被災地では多言語対応が重要な課題とされていた。それに対応するための事業として本事業を行っている。在住年数の短い外国人を中心に、引き続きセミナーへの参加を促したい。また、「多言語支援センター」設置・運営訓練は、常に災害時を想定し、翻訳、広報、情報収集の流れを確認することが必要のため、当協会のスタッフや相談員、市国際交流課職員のほか、ことばと文化のサポーター登録者や外国人防災リーダーなどとの連携により実施に努めたい。</p> <p>●出前講座・多文化意識の啓発開催回数 出前講座のメニューを一覧できるパンフレットを作成し、静岡市を通じて周知を行った。生涯学習センターや大学、自治会等引き続き周知を行うとともに、多文化共生を実現するために必要なスキルの獲得や理解を深めるため行っている。</p> <p>●静岡わいわいワールドフェア 企業の協賛を呼び掛けたところ、令和2年度は130,000円、令和3年度180,000円と増加した。昨年度はコロナに対し、細心の感染防止対策をとり、ステージと屋台を復活させて実施した。また、フェアの広報に高校生を参画させるワークショップを実施し、参加者から高評価を得た。</p>
<p>関係課意見</p>	<p>開設3年目となる「多文化共生総合相談センター」の運営においては、解決が難しい行政相談等が寄せられるが、過去の相談対応を可視化し共有するための「共有会議」を年3回実施し、個々の経験を組織として蓄積し活用しているほか、個々の職員が外部研修に参加し、相談員としての能力開発向上に取り組んだ点高く評価できる。今後は、必要に応じて、迅速にSAME職員が行政書士等専門家の助言を受ける機会を設ける等、一層相談業務の質の向上に取り組むことが期待される。</p>

2 経営面における取組状況(組織・人材・財政面等)

※H30～R1は法人化前の目標・実績

項目	評価指標		H30	R1	R2	R3	R4	
安定した経営基盤の 確立	会員数	目標	300人	325人	350人	375人	400人	
		実績	329人	343人	307人	277人		
		進捗状況	達成	達成	未達成	未達成		
	自主財源率	目標	23.1%	25.9%	33.0%	34.0%	35.0%	
		実績	16.9%	12.2%	30.7%	32.5% (34.9%)		
		進捗状況	未達成	未達成	ほぼ達成	実質達成		
	人件費率	目標	52.4%	58.8%	60.2%	54.6%	53.2%	
		実績	57.4%	67.6%	71.2%	74.6%		
		進捗状況	達成	未達成	未達成	未達成		
1	取組状況 達成に向けた課題等	<p>会員数の拡大に向けて引き続き努力をする必要がある。課題は、会員拡大には会員の具体的なメリットの開発が必要があるが、現在は賛助会員の色彩が強い。</p> <p>自主財源率を高めるためには、受託事業の拡大を行う必要がある。現状、自治体が行う事業を地域国際化協会として、国庫補助を受けて直営で事業を行っており、実質的に目標値をクリアしている。今後さらなる事業収入の増と受託事業の拡大に努める必要がある。</p> <p>人件費は、小規模で専門性が高い組織においては、職員の定期昇給などにより人件費削減を行うことは構造的に難しい。また、事業経費削減にも同時に取り組んでおり、これは逆に人件費率の計算上不利に働く。協会のサービスのほとんどが対人的なサービスで提供されることを考えると人件費率の圧縮は組織目的達成の観点からも相反する。事務効率化を図るための事務職員の配置、協会の目的達成のためのスキルの高い人的資源を確保等を行い、質の高いサービスを継続的に行える体制を整えることが課題と考える。</p>						
	所管課意見	<p>法人化2年目となる令和3年度決算においても、一般正味財産は244万円余増となり、期末残高は863万円余を達成した。引き続き、法人化のメリットを活かし、持続可能な組織運営及び経営基盤の安定化を図っていただきたい。</p> <p>自主財源については、会員収入、講座収入、受託事業に依るところが大きいため、会員数拡大に向けては、引き続き努力をお願いしたい。新型コロナウイルス感染症拡大の影響を受けて、市内事業者が苦しい経営を強いられている中、一層、事業者や市民が会員になることのわかりやすいメリットが必要となる。</p>						

3 団体の経営状況の総括

令和3年度のB/Sは、8,200万円余、期末正味財産額は860万円余となった。社会全体として取組むべき働き方改革等を実現しつつ持続可能な経営を実現するためには、財政基盤が非常に脆弱な状況にあり、一定程度までB/Sを拡大し、組織の継続的な経営に必要な財政基盤を整える必要がある。

現在、財団経営に必要な財務・経理・法務等の事務は事業担当の職員が行っている。今後、より効率的な経営を行い上質なサービスを提供するためには、事務担当職員の配置等を行う必要がある。

4 今後の方針／新たな課題 など

2022年度は、静岡市は新たな総合計画を作成、多文化共生のまち推進条例の制定、同推進計画の改訂、地域外交基本方針の改訂などが予定されている。これに併せ、協会も新たな経営方針を今年度作成する。作成にあたっては、静岡市の定める方向性を理解したうえで、協会が社会の中で果たすべき役割と解決すべき課題を明らかにしたうえで、新たな経営計画を作成する。

2018年に入管法が改訂され、新たな外国人労働者の受入れ制度が設けられたが、コロナ禍によって実際には受入れが進まなかった。しかし、コロナ禍の終息によって外国人労働者の受入れが急激に拡大する可能性がある。その他の社会変化も含め、ポストコロナ時代の社会変化を予測し、柔軟な事業計画を立てる必要がある。

※経営計画書の見直しが必要な場合には、その理由とともにその旨記載してください。

5 市への要望・意見

市と協会の関係について将来的にどのような連携の形態を目指すのかお示しいただきたい。協会としては、アウトソーシングでも、インソーシングでもなく、コ・ソーシングの関係を構築するのが適切であると考えている。そのために、各々がどのような対象に対してどのようなサービスを提供するか、事業領域のポートフォリオを定める必要があると考えている。

地域での外国人労働者の増加などの社会的な変化を受け止め、どのような地域社会を構築していくか、市とビジョンを共有する必要がある。

基本方針Ⅰの「地域経済の活性化を支える取組みの推進」を進めるためには、観光交流文化局と経済局の行政間の連携と事業分担の整理が必要であると考えている。

基本方針Ⅱの「地域外交を支える取組みの推進」を進めるためには、現在の姉妹都市との交流の方向性と地域外交基本方針で推し進める地域外交の方向性についてお示しいただきたい。

運営補助金の取扱いについて、健全で持続可能な協会を目指す視点をお持ちいただきたい。

6 パートナーとしての市の取組(所管課記載)

各種事業の推進においては、各姉妹都市とのWEB会議やオンライン交流事業、「静岡わいわいワールドフェア」、「地域日本語教育の総合的な体制づくり推進事業」等、日頃から情報共有を図り、連携して取り組んだ。「多文化共生総合相談センター」委託事業においては、組織として相談業務を蓄積し活用することへの提言や、協会職員が受講可能な外部研修情報を調査し提供した。

経営全般に関しては、令和4年度予算要求において、各種助成金の申請状況や新型コロナウイルス感染症の状況を踏まえ、協会運営に必要な補助金額を確保できるよう、事業内容のヒアリングをはじめとする各種調整を図った。

7 所管課による総合評価・意見(所管課記載)

新型コロナウイルス感染症の影響を受けたことにより、目標値を下回る事業もある一方で、創意工夫の結果、「外国語講座の実施」、「わいわいワールドフェア」など目標値を大幅に上回り成果を生み出している事業もあり、今後も、将来像「市のパートナーとして地域と世界をつなぐコーディネーター」としての役割を担うことが期待される。

一方、現在の課題等を踏まえ、次の4点について、本市と共に取り組んでいただきたい。

①外国人住民の増加傾向や多文化共生のまち推進条例(令和4年度公布)を受けて、多文化共生の推進や啓発を目的とするイベントの拡充をご検討いただきたい。

②協会の認知度向上に向けて、「わいわいワールドフェア」高校生対象広報ワークショップのような好事例をもとに、事業活動・成果の広報にも一層力を入れていただくことを期待する。

③令和5年度から始まる次期経営計画について、本市の総合計画及び関連計画並びに地域外交方針の改定や、令和4年度に公布された多文化共生のまち推進条例について、常に本市と情報共有を図り、策定いただきたい。