

令和5年度予算編成に向けた「区提案反映制度」項目・対応状況一覧

提案区	番号	項目	提案内容の概要	所管局	○：対応 △：一部対応
磯子	1	多文化共生社会の推進に係る国際交流ラウンジの安定した運営	国際交流ラウンジの運営に係る予算措置	国際局	○
磯子	2	オンラインによる行政手続き案内サービスの導入	主要なライフイベントの手続きに係る多言語を含めたオンライン案内サービスの導入	市民局	—

令和5年度予算編成に向けた区提案反映制度調査

Table with header information including '磯子区' (Izumi-ku), '地域振興課' (Regional Development Section), '担当者名' (Staff Name: 遠藤), 'TEL' (750-2393), '共通区' (Common District), '継続年数' (Continuation Years), and '新規' (New).

Table with '提案種別' (Proposal Category) and '予算関連' (Budget Related).

Table with '番号' (Number) and '項目' (Item).

Table with '1' and '多文化共生社会の推進に係る国際交流ラウンジの安定した運営' (Stable operation of international exchange lounge for promotion of multicultural coexistence).

◇地域の課題、基礎データ等

- 1 近年の区内外国人人口は増加傾向にあり（5年間で約1.25倍増加）、生活相談のほか多文化共生を推進するうえで拠点となるラウンジのニーズは拡大することが見込まれます。
2 外国籍児童の増加に伴い、国際教室も増加傾向にあり（4年間で2倍増加）、学習支援等のニーズが高まることを見込まれます。
3 安定したラウンジ運営のために、必要な予算について継続的に計上します。

【基礎データ】

- ①国際交流コーナー相談実績：339件(R元)、276件(H30)、193件(H29)
②磯子区外国人人口：5,043人(R4)、4,957人(R3)、5,172人(R2)、4,800人(R元)、4,332人(H30)、4,028人(H29)
③ 比率：3.01%(R4)、2.96%(R3)、3.08%(R2)、2.85%(R元)、2.58%(H30)、2.39%(H29)
④横浜市外国人比率：2.63%(R4)、2.70%(R3)、2.80%(R2)、2.63%(R元)、2.46%(H30)、2.34%(H29)
※出典：登録人口（各年3月31日時点）
⑤区内国際教室数：17校(R4)、16校(R3)、15校(R2)、11校(R元)、8校(H30)

◇地域ニーズ等の収集手段

- 1 日常の窓口対応等 □2 市民からの提案等 □3 地区担当制 ■4 地域懇談会等
■5 区民アンケート □6 区民要望 □7 関係団体からの要望
■8 その他（関係団体へのヒアリング）

◇区民からの具体的な要望

- ・令和元年度外国人意識調査結果……【地域活動】地域活動への参加意向を示した人が74.1%
……【困りごと】日本語の不自由さと答えた人が最も多く29.8%
・国際交流コーナーにおける過去相談事例……【地域活動】「英語を教えたい」「ボランティアに参加したい」等
……【困りごと】「子どもへの日本語教育について知りたい」「手当等通知の読み方と届出方法を知りたい」等
・磯子区外国人対応強化に係るヒアリング調査結果……【ニーズ・課題】
「外国で暮らすなかでストレスを感じている人にとって、居場所というのは重要と感じる」
（元国際交流コーナーボランティア）
「雇用している技能実習生には、困ったことがあったらまずは隣接区にある国際交流ラウンジに行きなさいと言っている」
（外国人技能実習生の雇用主）
・その他、区内小中学校から外国籍児童の増加に伴う国際交流ラウンジの設置要望や、区内日本語教室から多文化共生推進のための国際交流ラウンジの設置要望があります。

◇これまでの区としての対応 ※区運営方針に位置付けられているものはその旨記載してください。

- ・平成19年4月に磯子区が公券を行い、国際交流コーナー運営委員会が組織されました。平成19年度～21年度においては当該団体への業務委託による運営、平成22年度から令和2年度の閉鎖に至るまでは「横浜市磯子区国際交流推進事業の実施に関する覚書」を毎年締結の上、各種相談やイベント実施等事務を行ってきました。
・令和2年度以降においては、コーナー休館の代替サービスとして、国際局と連携したテレビ電話通訳タブレットの導入による相談環境の整備や、窓口サービス向上のための音声翻訳機の導入など、外国人の住みやすい環境づくりを実施しています。また区内日本語教室（7教室）や区内国際交流関連団体（17団体）を対象とした連絡会を新たに開催し、区内のネットワーク構築を進めています。さらに横浜市国際交流協会（YOKE）と連携して日本語ボランティアを養成するための講座・日本語教室に所属するボランティア向けのスキルアップ講座を開催したほか、国際交流ラウンジの設置へつなげるべく、具体的なニーズや運営の担い手に求められる要件について関係者ヒアリング調査を実施しました。
・なお、国際交流ラウンジは令和5年2月6日に設置します。

◇提案内容・概算額等

- ◆国際交流ラウンジの運営に係る予算措置
「多文化共生をとおして、誰もが地域で安心して力を発揮できる磯子」を目指し、令和4年度に開設の国際交流ラウンジを持続的に運営していくために予算措置が必要となります。
・利用者の多様なライフスタイルに対応するため、平日昼間だけでなく、夜間や休日にも開館する必要があり、時間に応じた人件費（運営団体への委託料）
・国籍や民族の異なる区民が同じ地域社会の中で共に活躍することを目指し、ニーズの高い相談業務や日本語教室等を行うほか、地域向けの異文化理解のための取組や、増加する外国籍等の児童生徒を支援する取組を行うための事業費（運営団体への委託料）
・区庁舎内に設置できないに伴う、民間賃貸物件の賃料等

- 【概算額】
●千円
<内訳>
運営委託費●千円（人件費●千円、事業費●千円、施設管理費●千円、事務費●千円）
・人件費：責任者1名（●千円）、スタッフ2名（●千円）
・事業費：3事業（1事業あたり●千円）
・施設管理費：水道光熱費、通信費、保守点検費等
・事務費：印刷製本費、機器リース費、ホームページ管理費等
不動産賃料●千円
・床面積：約30坪（97.5㎡）
・坪単価：●円（税抜）

◇参考：区執行体制上の課題

現在の体制で対応

Table with '所管局' (Department) and '国際局政策総務課' (International Policy General Affairs Section).

◆局回答内容

Table with header '国際局' (International Bureau) and '政策総務課' (Policy General Affairs Section), and staff '担当者名' (Staff Name: 松本・吉田), 'TEL' (671-3826).

Main response table with columns '対応の有無' (Response Status) and '対応する' (Response Content). Rows include '対応する場合' (When responding) and '対応しない場合' (When not responding).

### 令和5年度予算編成に向けた区提案反映制度調査書

所管局名	市民局	磯子区		区政推進課	
		担当者名	江原、江成	TEL	750-2331
		共通区			
		継続年数	新規		
提案種別					
予算・制度関連					
番号	項目				
2	オンラインによる行政手続き案内サービスの導入				
◇地域の課題、基礎データ等					
<p>本市では、行政手続きの案内について、ホームページへの掲載、コールセンターや所管課への問合せにより対応していますが、お悔み手続きについてのみ、スマートフォンやパソコン等から簡単な質問に答えるだけで、担当窓口や必要な手続、持ち物等を案内するウェブサービス「手続きガイド」が提供されています。同「手続きガイド」を利用する他都市の多くが、転入、転出など問合せの多いライフイベントに係る手続きについても、サービスが利用できるように対応しているところ、本市ではサービスが提供されておらず、行政サービスをご案内するためのツールとして有効に活用しきれていないと考えます。</p> <p>現在、オンライン申請や郵便での申請が可能な手続き、窓口での対応が必要な手続きなど、内容によって手続きの方法が異なることもあり、区民の皆様にとって、より分かりやすい行政手続き案内サービスを提供することが求められています。オンラインによる行政手続き案内サービスを導入することにより、手続きにかかる問合せ件数や窓口での対応時間の削減とともに、オンライン申請への誘導が図られることで、区民サービスの向上と業務の効率化につながることを期待されます。</p> <p>さらに、外国語でのサービスも提供することにより、10万人を超える市内在住外国人のニーズにも対応していく必要があります。</p>					
◇地域ニーズ等の収集手段					
<input checked="" type="checkbox"/> 1 日常の窓口対応等 <input type="checkbox"/> 2 市民からの提案等 <input type="checkbox"/> 3 地区担当制 <input type="checkbox"/> 4 地域懇談会等 <input checked="" type="checkbox"/> 5 区民アンケート <input type="checkbox"/> 6 区民要望 <input type="checkbox"/> 7 関係団体からの要望 <input type="checkbox"/> 8 その他 ( )					
◇区民からの具体的な要望					
<ul style="list-style-type: none"> <li>令和3年度磯子区民意識調査結果：スマートフォンやパソコンを所有している人のうち、スマートフォンやパソコンなどを活用して、行政サービスを調べたり、手続きを行いたいと思っている人の割合が82%</li> <li>令和3年度磯子区民意識調査結果（自由意見）：コロナの影響により、家で出来る情報収集が頼りなので、HPなどで分かりやすい情報が得られると良いです。</li> <li>令和3年度磯子区民意識調査結果（自由意見）：英語での情報発信を増やしてほしいです。</li> <li>令和元年度外国人意識調査結果：（困りごと）日本語の不自由さと答えた人が最も多く29.8%</li> </ul>					
◇これまでの区としての対応 ※区運営方針に位置付けられているものはその旨記載してください。					
<p>【令和4年度磯子区区政運営方針】</p> <p>Ⅲ目標達成に向けた組織運営</p> <p>2 職員が能力を発揮できる組織</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>限られた経営資源で多様化する区民ニーズに対応していくため、時代に応じた事業の見直しを実施し、デジタル化による業務効率化と新しいワークスタイルに取り組みます。</li> </ul>					
◇提案内容・概算額等					
<p>行政手続きの中でも、転入、転出、転居など特に問合せの多いライフイベントにかかわる手続きについて、本市のホームページで現在提供中の死亡に関する手続き案内ページ（お悔み手続き）と同様の24時間オンラインサービスの導入を提案します。</p> <p>具体的には、お悔み手続きに係るウェブサービス「手続きガイド」を活用し、主要なライフイベントの手続きを付加するとともに、郵送や電子申請での手続きが可能な場合には、関連するサイトへ誘導するなど、1箇所のサイトから、お客様が求める情報を提供できるようなサービスの導入をお願いします。</p> <p>さらに、外国人の方にも対応できるよう、多言語（英語、中国語）でのサービス提供についても提案します。</p>					
◇参考：区執行体制上の課題					
現行の体制で対応					
◇所管局					
所管局課	市民局窓口サービス課				

#### ◆局回答内容

市民局		窓口サービス課	
担当者名	齊藤、松川	TEL	671-2177

対応の有無	対応しない
対応する場合	◇対応の内容
対応しない場合	◇課題に対する局の考え方
	<p>現在、本市ウェブサイトでは、既にライフイベント別に必要な手続がわかるご案内ページを作成しています。加えて、各区ウェブページでは、引越越しやお悔やみに関わる手続の一覧を掲載してご案内しています。</p> <p>お悔やみ手続は、ご遺族の心的負担が大きい中、必要な手続がわかりにくい等市民の声もあつたことから、より寄り添った対応を検討し、民間ウェブサービスを導入した経緯があります。</p> <p>転入転出等の手続については、現在国で引越しワンストップサービス等の検討が進められており、マイナポータル上で関連手続の案内から申請まで一括で行えることが期待されています。</p> <p>本市ウェブサイト上での手続案内については、こうしたDXに係る国等の動きを踏まえ、総合的に検討すべきと考えています。</p>
	◇対応する場合の課題