

## 点検評価表(外郭団体)

## I 団体の概要

(令和6年4月1日現在)

|            |  |       |              |
|------------|--|-------|--------------|
| 団体名        | 公益財団法人静岡県国際交流協会                                  |       |              |
| 所在地        | 静岡市駿河区南町14番1号                                    | 設立年月日 | 平成元年11月1日    |
| 代表者        | 会長 高貝 亮  | 県所管課  | 知事直轄組織多文化共生課 |
| 設立に係る根拠法令等 | 一般社団法人及び一般財団法人に関する法律<br>公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律 |       |              |
| 団体の沿革      | 平成24年4月 公益財団法人に移行                                |       |              |
| 運営する施設     | 静岡県観光・国際交流センター(借用)                               |       |              |
| 団体ホームページ   | http://www.sir.or.jp                             |       |              |

| 出資者        | 出資額(千円) | 比率(%) |
|------------|---------|-------|
| 静岡県        | 796,900 | 86.7  |
| 市町         | 100,056 | 10.9  |
| その他        | 21,952  | 2.4   |
|            |         |       |
| 基本財産(資本金)計 | 918,908 | 100.0 |

| 役職員の状況(人) |    |       |    |
|-----------|----|-------|----|
| 常勤役員      | 1  | 常勤職員  | 2  |
| うち県OB     | -  | うち県OB | -  |
| うち県派遣     | -  | うち県派遣 | -  |
| 非常勤役員     | 17 | 非常勤職員 | 10 |
| 役員計       | 18 | 職員計   | 12 |

## II 点検評価(団体の必要性)

## 1 団体の設立目的(定款)

この法人は、県民の国際理解を深め、県民の国際交流活動を充実するとともに多文化共生社会の発展に貢献する事業を行い、世界と調和し発展する静岡県に寄与することを目的とする。

## 2 団体が果たすべき使命・役割

(公財)静岡県国際交流協会の役割は、「国際交流・多文化共生推進の民間の中核推進組織」であり、「市町国際交流協会では困難な地域や、取組が手薄な地域での事業に特化」する。また、「市町協会等関係者との情報共有化・共有の仕組み作りの広域的な普及」をする。

なお、県の地域外交施策を民間の立場で推進するため、下記事業を実施する。

- ①県施策の県民への周知・理解促進を行う事業
- ②地域外交重点国との民間交流の推進を図る事業
- ③県多文化共生推進基本計画の民間の推進役を担う事業

## 3 団体を取り巻く環境

| 区分                                | 内容   |
|-----------------------------------|--|
| 団体を取り巻く社会<br>経済環境の変化や新<br>たな県民ニーズ | 静岡県の外国人住民数は11万人を越え、過去最多となった。国籍別では、ベトナム、インドネシア、ネパール等アジア諸国が高い増加率となり、在留資格別では、技能実習生や特定技能の伸びが目立ち、今後も多国籍化・定住化が進んでいくことになる。人手不足に悩む県内企業の外国人人材にかかる期待は大きく、今後も外国人の受け入れは増加していくものと考えられる。一方、外国人の定住化に伴い、子育て、教育、労働等ライフステージに応じた支援が求められることから、当協会が果たす役割が極めて重要となっている。               |
| 行政施策と団体活動<br>との関係(役割分担)           | 当協会は地域外交や多文化共生等、県が立案した地域外交基本方針や多文化共生推進基本計画に沿いながら、より現場に近い位置で、これまで形成してきた市町や市町国際交流協会とのネットワークを活かし、県域を対象とした事業を実施している。特に、県からの委託を受け実施している外国人相談事業は、協会の経験や機動力を十分に発揮し、県の施策に対し適切な支援を行うことができるものである。  |
| 民間企業や他の団体<br>との関係(役割分担)           | 市町の国際交流協会や関係団体は、外国人住民に最も身近な地域で、日本語支援ボランティアの養成や教室の実施など、その生活支援に取り組んでいる。当協会は、県全域を対象にして、市町の国際関係団体等と連携して、医療通訳整備や就労支援事業等、先駆的な事業を創出しているほか、日本語支援員の指導者の養成等、広域性、先駆性、専門性の面で、民間企業やその他団体と役割分担し、県行政に呼応・協力した業務実施に取り組んでいる。また、外国人住民の比率が高い市町と低い市町における外国人施策の地域間の調整機能としての役割も担っている。 |

#### 4 事業概要

(単位:千円)

| 区分    | 事業名                | 事業概要   | R5 決算  | R6 予算  |
|-------|--------------------|--|--------|--------|
| 県委託   | 県民・団体への働きかけ、連携強化事業 | 県民・団体に働きかけて国際理解、多文化共生の認識の深化を図る。(情報収集提供事業、国際理解教育事業、外国語ボランティアバンク設置事業、日本国際連合協会関連事業)                                   | 9,698  | 12,261 |
| その他補助 | 海外との連携強化事業         | 留学生による地域や日本人学生との交流、自国文化の紹介(県内・国内就職を希望する留学生への支援(留学生支援事業)、海外との新たなつながりや本県ゆかりの人々との新たなネットワーク形成(海外国際交流団体連携事業、海外移住者援護事業)) | 2,961  | 3,476  |
| 県委託   | 外国人住民支援事業          | 外国人住民の教育・医療・福祉・就業など生活面における支援を行う(外国人住民支援アドバイザー設置事業、外国籍住民相談窓口高度化事業、日本語指導ボランティア研修会開催事業、外国人学校児童生徒日本語支援事業)              | 13,704 | 16,326 |
| その他補助 | 地域連携・協働事業          | 多文化共生ネットワーク構築事業、外国人児童支援事業  | 9,718  | 10,850 |
| 自主事業  | 共通経費               |  | 9,978  | 13,627 |
| 自主事業  | 法人管理等              |  | 2,867  | 3,448  |
| 合 計   |                    |  | 48,926 | 59,988 |

#### 5 事業成果指標

| 指標の名称(単位)                     | 目標(上段)及び実績(下段) |     |     |    | 目標値(年度)     |
|-------------------------------|----------------|-----|-----|----|-------------|
|                               | R3             | R4  | R5  | 評価 |             |
| かめりあによる出張相談会・専門家による相談会の開催数(回) | 30             | 50  | 50  | A  | 50<br>(R6)  |
|                               | 34             | 50  | 54  |    |             |
| 災害時外国語ボランティア登録数(件)            | 350            | 400 | 450 | A  | 490<br>(R6) |
|                               | 383            | 425 | 489 |    |             |
| 医療通訳派遣回数(件)                   | 10             | 20  | 20  | B  | 20<br>(R6)  |
|                               | 8              | 20  | 12  |    |             |

※評価 … A:目標達成 B:目標未達成 C:目標未達成(乖離大)

#### 6 事業成果の総括評価

| 団体の自己評価 |  | 県所管課による評価 |  |
|---------|--|-----------|--|
| 判定      | 評価   | 判定        | 評価   |
| ○       | <p>県で策定した「ふじのくに多文化共生推進基本計画」の主旨を踏まえ、相談業務や外国人支援事業に取り組んでいる。外国人相談窓口「静岡県多文化共生総合相談センターかめりあ」を令和元年7月から受託・運営し、外国人及び日本人相談員を配置し、外国人県民のニーズや課題に対応している。特に外国人相談内容は、複雑かつ横断的な問題であることが多く、弁護士等の専門家や専門機関及び市町、市町国際交流協会等と重ねたネットワークを活かし、相談等に対する経験を積みノウハウが蓄積され、さらにマニュアル化することで情報共有し、相談体制の強化が図られた。</p> <p>相談業務や外国人支援事業等に関わる長年の経験を基に、自主財源を活用したパイロット事業の実施や行政及び関係機関への事業提案などを行い、静岡県の多文化共生社会の構築に寄与する。</p> | ○         | <p>県委託事業のうち、主要事業である「静岡県多文化共生総合相談センターかめりあ」の運営は、多言語支援体制が不十分な県内市町における外国人県民のニーズを広域的にカバーすることを目的としている。</p> <p>この事業では、弁護士等の専門家や出入国在留管理局による相談会を定期的に実施しており、事業を通じて他機関との連携が強化されているものと評価できる。協会には、これまでの経験を生かし、相談者の視点に立った適切な対応を行うとともに、県内の一元的相談窓口の拠点として、市町窓口と連携し、情報提供や必要な助言を行う等の重要な役割を果たしていただきたい。</p> <p>また、今後実施する自主財源を活用した通訳支援事業は、協会の培ってきたノウハウを活かし、一元的相談窓口で対応できない外国人県民のニーズに応えることができるものと期待している。</p> |

※判定欄 … ○:良好 △:改善を要する ×:抜本的な改革が必要

## 7 団体の必要性の評価

| 団体の自己評価 |  | 県所管課による評価 |  |
|---------|--|-----------|--|
| 判定      | 評価   | 判定        | 評価   |
| ○       | <p>外国人住民の生活を支援しその力を静岡県県の力とする。外国につながるのある若者の日本語及びキャリア教育のモデル事業やオンラインによる医療通訳の実証実験など、先進的な事業に取り組み、県内で働き、学び、生活する外国人が増加し、経済社会・地域社会を支える担い手となってもらうための活動として、必要性が認められる。</p> <p>また、県国際交流協会は、県全域を対象に事業を展開しており、市町の各国際関係団体等の支援やそれらの連携のコーディネート、地域的な取組の補完や平準化、さらに、先導的な事業の創出などを、公益財団法人として公益性が認められる事業手法で行っており、民間や他団体とは異なった事業実施で役割分担を図っている。</p> | ○         | <p>県内における外国人人口は、11万人を超え、過去最多となっており、令和6年度の国会で、育成就労制度の創設を柱とする出入国管理法などの改正案が成立したことにより、外国人県民数は更に増加することが予想され、多文化共生施策のニーズは、今後ますます高まっていくものと考えられる。</p> <p>当協会は、静岡県全域を対象に事業を展開しているほか、市町国際関係団体の連携のコーディネートや支援等も行うなど、多文化共生施策を広域的に展開する上で、重要な役割を担っている。</p> <p>また、当協会は、県の多文化・地域外交施策の重点事業を民間の立場で推進する組織であり、①県施策の県民への周知・理解促進、②地域外交実施国との民間交流の推進③、県多文化共生推進基本計画の民間の推進を行う役目を担っており、県の同施策展開に欠くことのできない組織である。</p> |

※判定欄 … ○:良好 △:改善を要する ×:抜本的な改革が必要

## 8 団体改革の進捗状況(過去の行政経営推進委員会からの意見への対応状況)

| 行政経営推進委員会意見<br>(経営健全性に係る意見を除く) | 対応状況  |  |
|--------------------------------|---|--|
|                                | 団体記載  | 県所管課記載   |
| 市町国際交流協会との役割分担や連携のあり方を整理       | ○ 市町協会とネットワークを構築して連携                              | ○ 市町協会とネットワークを構築しており、情報の共有や連携事業の実施を行っている。          |
| 県の地域外交施策、多文化共生施策に対応した事業の見直し    | ○ 県協会は、県の地域外交基本方針、多文化共生推進基本計画に沿って、県と連携した事業を進めている。 | ○ 県事業の受託及び自主事業の実施を通じて、県の地域外交・多文化共生施策に対応した事業を行っている。 |

※○:対応済 △:対応中 ×:未対応

### Ⅲ 点検評価(経営の健全性)

#### 1 財務状況

(単位:千円)

| 区分 | R3 決算          | R4 決算   | R5 決算   | 評価     | 備考(特別な要因) |       |
|----|----------------|---------|---------|--------|-----------|-------|
|    |                |         |         |        |           | 健全性指標 |
|    | 経常損益 (a+b-e-f) | ▲ 1,068 | ▲ 2,981 | 3,817  | A         |       |
|    | 公益目的事業会計       | ▲ 937   | ▲ 2,831 | 3,951  |           |       |
|    | 収益事業等会計        | -       | -       | -      |           |       |
|    | 法人会計           | ▲ 131   | ▲ 150   | ▲ 134  |           |       |
|    | 剰余金            | 51,830  | 48,849  | 52,666 | A         |       |

※評価 … A:プラス B:特別な要因によるマイナス C:マイナス

| 区分            | R3 決算    | R4 決算         | R5 決算   | 主な増減理由等 | R6 予算     |         |         |
|---------------|----------|---------------|---------|---------|-----------|---------|---------|
|               |          |               |         |         |           | 資産の状況   | 資産      |
|               | 流動資産     | 35,494        | 31,845  | 31,131  |           | 28,234  |         |
|               | 固定資産     | 956,494       | 958,428 | 950,731 |           | 951,298 |         |
|               | 負債       | 20,374        | 22,510  | 10,287  |           | 10,883  |         |
|               | 流動負債     | 2,645         | 2,976   | 3,095   |           | 3,095   |         |
|               | 固定負債     | 17,729        | 19,534  | 7,192   | 退職給付引当金の増 | 7,788   |         |
|               | 正味財産/純資産 | 971,614       | 967,762 | 971,575 |           | 968,649 |         |
|               | 基本財産/資本金 | 918,916       | 918,913 | 918,908 |           | 917,892 |         |
|               | 剰余金等     | 52,482        | 48,633  | 52,451  |           | 50,541  |         |
|               | 運用財産     | 216           | 216     | 216     |           | 216     |         |
| 収支の状況         | 収入       | 事業収益 (a)      | 30,587  | 32,826  | 34,095    |         | 37,885  |
|               |          | うち県支出額        | 21,546  | 22,489  | 25,695    | 県委託料の増  | 23,485  |
|               |          | (県支出額/事業収益)   | (70.4%) | (68.5%) | (75.4%)   |         | (62.0%) |
|               |          | 事業外収益 (b)     | 18,410  | 18,802  | 18,648    |         | 19,206  |
|               |          | うち基本財産運用益     | 17,715  | 18,176  | 18,096    |         | 18,097  |
|               |          | 特別収益 (c)      | -       | -       | -         |         | -       |
|               | 支出       | うち基本金取崩額      | -       | -       | -         |         | -       |
|               |          | 収入計 (d=a+b+c) | 48,997  | 51,628  | 52,743    |         | 57,091  |
|               |          | 事業費用 (e)      | 50,065  | 54,609  | 48,926    |         | 59,988  |
|               |          | うち人件費         | 30,678  | 31,204  | 28,687    |         | 36,325  |
|               |          | (人件費/事業費用)    | (61.3%) | (57.1%) | (58.6%)   |         | (60.6%) |
|               |          | 事業外費用 (f)     | -       | -       | -         |         | -       |
| 特別損失 (g)      | -        | -             | -       |         | -         |         |         |
| 支出計 (h=e+f+g) | 50,065   | 54,609        | 48,926  |         | 59,988    |         |         |
| 収支差 (d-h)     | ▲ 1,068  | ▲ 2,981       | 3,817   |         | ▲ 2,897   |         |         |

## 2 経営改善の取組の実施状況と評価

令和5年度は新型コロナウイルス感染症が収束に向かい、研修会をはじめ、語学講座等の事業については、コロナ前の事業運営に努めた。

補正予算でブラジル人学校生徒キャリア形成支援業務を受託し、ブラジル人学校への日本語支援事業については、経験やネットワークを活かし、円滑な業務を実施した。外国につながるのある若者を対象としたキャリア及び日本語教育については、今後重点事業として成果が求められる。協会の知見やネットワークを活かした迅速な事業の実施を図るなど、県委託や外部からの財源獲得に関し、積極的にチャレンジしている。

一方、委託事業の削減や終了となった定住外国人就労支援事業や、ブラジル人学校における日本語支援事業、外国語ボランティアの登録・運営事業等必要な事業については、自主財源を活用し、継続して実施することで、多文化共生の担い手として活躍する人材の確保や県民の多文化共生意識の醸成に貢献している。

的確で迅速な相談対応や静岡県に多いブラジル人の子どもたちへの日本語習得等、我々が果たしてきた成果が実を結んでいるとともに、期待が寄せられている。

## 3 赤字の要因(前年度の単年度収支、経常損益が赤字の団体のみ記載)

|  |
|--|
|  |
|--|

## 4 経営の健全性の総括評価

| 団体の自己評価 |   | 県所管課による評価 |   |
|---------|---|-----------|---|
| 判定      | 評価  | 判定        | 評価  |
| ○       | <p>県の委託料においては、所管課の多文化共生課より、相談窓口事業、ブラジル人学校制度キャリア形成事業を受託し、知見や経験を活かした機動的な事業運営に努めている。</p> <p>市町や支援者と役割を分担し、効率的に効果的に事業を進めていくとともに、先導的な事業の創出や展開を、公益財団法人として公益性が求められる事業手法で行っている。また、軌道に乗った事業を継続的に実施することで、事業の定着を図っている。</p> | △         | <p>令和3年度から2年間の赤字が改善された点は評価できるが、令和5年度は収支が黒字となったため、積極的に自主事業を実施する等の取組を求めたい。</p> <p>しかし、収入に占める県からの補助金、委託金の割合が大きく影響を受けやすいため、今後も外部資金の獲得に努め、収入基盤の安定に努めていただきたい。</p> |

※判定欄 … ○:良好 △:改善を要する ×:抜本的な改革が必要

## 5 団体改革の進捗状況(過去の行政経営推進委員会からの意見への対応状況)

| 行政経営推進委員会意見<br>(経営健全性に係るもの) | 対応状況  |  |
|-----------------------------|---|--|
|                             | 団体記載  | 県所管課記載   |
| 資金運用益の確保                    | <p>△</p> <p>現有債券は、低金利下においては高い運用益が維持されているが、4年から5年後に満期が集中することから、現有債券による運用を基本としながら、理事会・評議員会とも連携を図り、安全で確実な新たな運用手法を検討する。</p> | <p>△</p> <p>低金利下で、資金運用益の十分な確保が難しい状況ではあるが、より好条件で確実な運用ができるよう、適宜定期預金の運用を見直している。</p> |

※○:対応済 △:対応中 ×:未対応

## IV 改善に向けた今後の方針

### 1 点検評価を踏まえた経営の方向性

| 今後の展望、中期的な経営方針(団体記載)   | 団体の方針に対する意見等(県所管課記載)   |
|--|--|
| <p>令和5年度から、若手職員の確保に努め、将来を見据えた事務局体制の構築に着手している。</p> <p>県委託事業が年々減少する中、今後もますます需要が見込まれる外国人人材の受入のための対応は、我々の協会の使命であり、事業の優先順位を定め、必要と思われる事業には重点的に自主資源を投入する。県や関係団体とも調整を図り、「県多文化共生推進基本計画」に沿って、民間の推進役としての機能を果たし、多文化共生社会の実現を図る。</p> | <p>当協会は、新規に雇用した職員が定着せず、なかなか人材が育たない状況に課題があるため、次世代を担う人材を確実に確保していただきたい。</p> <p>また、職員の事務量が多く、業務過多な状況が見受けられるため、受託事業の規模等を勘案し、県若手派遣職員の要望や新規職員の獲得など、適切に人員配置を行うことが望まれる。</p> <p>外国人県民の増加により、協会の役割は今後ますます重要となることが予想されるため、自主財源の確保及び自主事業の展開等を積極的に行い、組織体制を強化してほしい。</p> |

### 2 今年度の改善の取組

| 団体の取組(団体記載)   | 団体の取組に対する意見等(県所管課記載)   |
|---|--|
| <p>&lt;収入増&gt;</p> <p>令和6年度は、引き続き「多文化共生総合相談センター」及び「ブラジル人学校生徒キャリア形成支援業務」の運営受託を中心とするほか、講座運営や翻訳等収入の確保に努めるとともに、効果的・効率的な事業執行に努め、協会の公益事業の実施と併せて収支均衡を図る。</p> <p>また、引き続き民間団体の助成金を含め、外部資金の獲得を目指す。</p> <p>&lt;支出減&gt;</p> <p>職員構成の年齢の引き下げや時間外勤務等人員費の削減を図るほか、事業における資源投入の優先順位を見直すこととする。</p> | <p>県からの委託事業による収入割合が大きく、受託状況により収支が大きく変動する状況が続いている。</p> <p>自主財源を確保し、安定的な経営を行う必要があるため、積極的な広報活動により、寄付金や賛助会員費、外国語講座受講料等の獲得に努めてもらいたい。</p> <p>また、獲得した資金は自主事業の展開や協会体制の強化等に効果的に活用し、収支の均衡を図ることが必要と考える。</p> |

## V 組織体制及び県の関与

### 1 役職員数及び県支出額等

(単位:人、千円)

| 区分              | R3     | R4     | R5     | R6     | 備考(増減理由等) |
|-----------------|--------|--------|--------|--------|-----------|
| 常勤役員数           | 1      | 1      | 1      | 1      |           |
| うち県OB           | 1      | 1      | -      | -      |           |
| うち県派遣           | -      | -      | -      | -      |           |
| 常勤職員数           | 2      | 3      | 2      | 2      |           |
| うち県OB           | -      | -      | -      | -      |           |
| うち県派遣           | -      | -      | -      | -      |           |
| 県支出額            | 21,546 | 22,489 | 25,695 | 23,485 |           |
| 補助金             | 1,600  | 1,600  | 1,600  | 1,600  |           |
| 委託金             | 17,983 | 20,021 | 24,095 | 21,885 |           |
| その他             | 1,963  | 868    | -      | -      |           |
| 県からの借入金         | -      | -      | -      | -      |           |
| 県が債務保証等を付した債務残高 | -      | -      | -      | -      |           |

※役職員数は各年度4月1日時点、県支出額は決算額(当該年度は予算額)、借入金・債務残高は期末残高

### 2 点検評価(団体記載)

| 項目                                 | 評価 | 評価理由  |
|------------------------------------|----|---|
| 定員管理の方針等を策定し、組織体制の効率化に計画的に取り組んでいるか | △  | 県の事業の広域的な事業に対応するため、事務局体制の強化を図る。若手育成や職員の待遇を改善することで、優秀な人材確保に努めていく。市町国際交流協会は支援団体と連携し、効率的な事業運営に努める。 |
| 常勤の役員に占める県職員を必要最小限にとどめているか         | ○  | 県職員OBが就任していた業務執行理事兼事務局長だが、プロパーが就任することで、若手の職員の育成や職員構成の年齢の引き下げを図った。                               |
| 常勤の職員に占める県からの派遣職員を必要最小限にとどめているか    | -  | 該当なし  |

※ 評価欄 … ○:基準を満たしている △:基準を満たしていないが合理的理由がある ×:基準を満たしていない

### 3 点検評価(県所管課記載)

| 項目                                  | 評価 | 評価理由  |
|-------------------------------------|----|---|
| 県からの派遣職員について、必要性、有効性が認められるか         | -  | 県からの現職派遣は平成21年度の県協会総務課長の派遣をもって終了し、現在は派遣を受けていない。   |
| 県からの補助金等の支出や借入金等について、必要性、有効性が認められるか | ○  | 県協会が持つ長年に渡る県内全域での各団体との協働・連携関係や人的ネットワークは重要な役割を担っており、県の地域外交基本方針や多文化共生推進基本計画に沿って、効果的、効率的に県施策を進めるため、補助金、委託料を支出することの必要性や有効性は認められる。 |

※ 評価欄 … ○:基準を満たしている △:基準を満たしていないが合理的理由がある ×:基準を満たしていない

## VI 更なる効果的事業の実施に向けた取組

### 1 外部意見把握の手法及び意見

| 区分          | 実施 | 結果公表 | 実施内容   | 主な意見・評価  |
|-------------|----|------|--|--|
| 外部評価委員会     | -  | -    |  |  |
| 利用者アンケート    | ○  | ○    | 当法人が実施する研修会、講座、セミナー等の終了後に、今後の取組に活かすためのアンケートを実施(参加者・利用者等)することを基本としている。<br>結果公表は、情報誌やホームページの掲載や取組の改善等に合わせ関係者に伝えたり、具体的な改善の形でフィードバックしている。        | 自主事業、委託事業の区別なく、今後の取組に活かすためのアンケートを実施していることから、事業の事後検証が可能な体制となっている。また、アンケート内容を関係者・関係団体にフィードバックすることで、常に事業改善を行っている。結果公表については、すべての利用者アンケートを公表しているわけではなく、一部に留まっている。 |
| 利用者等意見交換会   | ○  | -    | 国際交流・国際理解や多文化共生の取組では、言葉や文化・生活スタイル等の課題もあり、関係者の相互理解や情報共有をいかに実現するかが重要になる。当法人では、地域別やテーマ別の意見交換会を各事業で実施しているが、フォーマル・インフォーマルでの情報交換等を通じて意見等の把握に努めている。 | 各事業において、利用者、協力者、関係者、専門家等の意見交換の場を設ける、あるいは、事業終了後にインフォーマルに意見を聴取することで、県民視点の意見等の把握に努めている。   |
| その他(その他の意見) | ○  | ○    | 協会情報誌の編集委員会、同じく発送ボランティア、更に各事業を一緒に実施する協力者やボランティアなど多くの支援者が県民視点の意見や情報を寄せていただいている。こうした“生の声”を事業やサービス向上に活かし反映させている。結果公表については既述「利用者アンケート」に同じ。       | 協会事業の利用者、協力者、ボランティアから県民視点の意見や情報等を受けており、そのような“生の声”を、協会の事業の改善に活かしている。  |

○:実施している/公表している    -:実施していない/公表していない

### 2 事業やサービスの見直し例

|  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・これまで協会の自主事業として実施してきた「外国籍住民支援アドバイザー相談事業」を県が事業化し、外国人県民の方々が安心して暮らせる相談窓口である静岡県多文化共生総合相談センター「かめりあ」を令和元年7月に当協会内に開設したことで、多言語対応が充実した。</li> <li>・会費や受講料の納入をWEB決済でできるようにして、会員、受講希望者の便宜を図った。</li> <li>・コロナ禍において要望があった医療通訳の対面からオンラインの対応について実証実験を行うことで、運用を可能とした。</li> <li>・外国人相談窓口では、専門機関と連携し、相談会の体制整備に努めた。専門家が、外国人の相談対応をする実績が増えることにより、円滑な支援が進んでいる。</li> <li>・県民に対するサービス向上の実現に向け、協会HPのリニューアルのため、令和6年度、7年度に掛け特定費用準備金を財源とする事業を実施する。</li> <li>・高校進学が進む外国人につながるの若者を対象としたキャリア及び日本語教育支援、また、職業体験などを実施することにより、若者の自立を促している。</li> </ul> |
|--|