

## 令和5年度 市長室予算関連資料

- ◆多文化共生・国際交流の推進
  
- ◆広報、広聴、市政情報の提供
  
- ◆当初予算における主要施策（市長室関連）
  
- ◆組織改正（市長室関連）

## ソ. 多文化共生・国際交流の推進

### 1. 在住外国人の支援

- (1) 外国人市民会議の開催
- (2) 外国人学校助成（6法人8校）
- (3) 医療通訳システム構築支援
- (4) 多文化交流員制度の運用  
市内留学生等を在住外国人と地域住民をつなぐ「多文化交流員」に任命し、地域行事等に派遣
- (5) 神戸国際コミュニティセンターの運営（令和4年12月末 利用者数：16,777人）
  - ・外国人市民のためのワンストップサービス  
生活相談・専門相談を実施（令和4年12月末：741件）  
〔やさしい日本語、英語、中国語、韓国・朝鮮語、スペイン語、ポルトガル語、ベトナム語、フィリピン語、インドネシア語、ネパール語、タイ語〕
  - ・区役所窓口における多言語対応への支援  
三者通訳実績：170件 同行通訳実績：26件（令和4年12月末）
  - ・災害時通訳ボランティア制度の運営  
登録者数：77人（令和4年12月末）
  - ・ふたば国際プラザの運営
  - ・市民交流事業の推進  
外国人コミュニティや支援団体との連携による交流イベント等を開催
  - ・地域日本語教育体制整備事業  
にほんごプラザ（三宮・御影）の設置、初級日本語クラスの開催、日本語教室の開催支援、日本語サポーター研修会の開催など
- (6) ウクライナ避難民の生活支援  
外国人支援団体等と連携し、避難民一人一人に寄り添った生活支援を実施  
ウクライナ避難民受入世帯数と人数：49世帯・80名（令和4年12月末・神戸市把握数）

### 2. 留学生支援事業

- (1) 神戸市留学生奨学金の支給  
月額：8万円 支給人数：30人
- (2) 留学生フォローアップ事業
  - ・キャリアサポート  
日本経済大学の職員による在住外国人を対象としたキャリアサポート・起業支援、進学・就職相談を実施（新長田：毎週月曜日、御影：毎週金曜日に開催）
  - ・市内施設見学支援  
留学生（日本語学校含む）に対し、市内の文化・社会教育施設等（37箇所）を無料で見学できるパス（はっぴいめもりーパス）を発行（11,772枚／年：令和4年度）
  - ・留学生の活躍の場の提供  
留学生を地域に包摂し、社会参加等への支援の一端を担ってもらうため、地域団体や大学等と連携し、交流イベントの企画主催や、留学生の地域活動への参加促進に向けた取組みを推進

### 3. 相互利益型の都市間交流の推進

#### (1) 姉妹都市等との交流活動

- ① 姉妹都市：シアトル市、マルセイユ市、リオ・デ・ジャネイロ市、リガ市、ブリスベン市、バルセロナ市、仁川広域市
- ② 友好都市：天津市
- ③ 親善協力都市：フィラデルフィア市、大邱広域市

#### (2) 姉妹都市等提携周年記念事業

- ・天津市50周年及びバルセロナ市30周年記念事業

#### (3) 経済交流に向けた国際協力

- ・国際協力機構（JICA）草の根技術協力事業

### 4. 効果的な海外へのシティプロモーションの推進

#### (1) 海外における情報収集・発信力の強化

- ・周年事業等の機会を活用した経済交流の推進
- ・コウベ・インターナショナル・クラブを活用したシティプロモーション

#### (2) 海外事務所の運営

中国の天津市及び上海市に設置している海外事務所の運営支援

#### (3) 外国人材受入スキームの構築

高度人材及び介護人材の受入スキームの調査研究

### 5. その他

#### (1) 「海外移住と文化の交流センター」の管理運営

#### (2) 外国公館・関係機関との連携等

#### (3) 北朝鮮による人権侵害問題に関する市民啓発

## 主な指標

#### ・市内の外国人登録者数

令和4年3月末：46,767人(135か国・地域)

令和4年12月末：51,657人(143か国・地域)

#### (国籍別)

	国名	人数		国名	人数
1	韓国・朝鮮	15,141	4	ネパール	2,820
2	中国	14,386	5	フィリピン	1,530
3	ベトナム	8,028			

#### (在留資格別)

	国名	人数		国名	人数
1	特別永住者	13,417	4	家族滞在	3,415
2	永住者	12,577	5	技術人文・知識・国際業務	3,007
3	留学	9,311			

## タ. 広報、広聴、市政情報の提供

### 1. 戦略的な広報の展開

神戸市の施策や魅力を市内外のターゲット毎に効果的に届けるため、ターゲットに応じた媒体やコンテンツによる戦略的な広報を展開する。また、全国に向けて発信したい施策や先進的な取り組みについては、メディアへの取材誘致や番組化・記事化に向けた働きかけを積極的に行っていく。

令和5年度も引き続き、広報戦略部が司令塔となり、広報クリエイティブユニットによる戦略性・統一性をもった広報媒体の制作やデジタル媒体の活用による広報に取り組む。

### 2. ホームページを活用した情報発信

市民にとって分かりやすく、探しやすいホームページとFAQを構築・運用する。また、市が主催・共催等を行うイベント情報を集約管理し、広報紙KOBE ONLINEと連携した分かりやすいイベント情報サイトを構築する。

### 3. 多様な媒体による情報発信

#### (1) 紙面版・デジタル版広報紙による情報発信

紙面版の「広報紙KOBE」に加えて、紙面版をさらに充実させたデジタル版「広報紙KOBE ONLINE」により情報発信を行う。

#### (2) デジタルサイネージ・SNS・テレビ・ラジオ等による情報発信

市内外におけるデジタルサイネージの更なる活用や、SNS・インターネット広告などのデジタル媒体、テレビ・ラジオを通じた情報発信を行う。

#### (3) 報道機関への情報提供活動等

市長定例会見等の記者会見や記者資料提供、新聞等の広告による市政情報の発信を行う。

### 4. 海外に向けた情報発信

KOBE PR アンバサダーなど、SNSを活用することにより、神戸の魅力を海外に向けて発信する。

### 5. 広聴の充実

#### (1) 「わたしから神戸市への提案」

区役所等に専用封筒を常備しているほか、WEB投稿でも受付

【令和3年度実績】5,371件

#### (2) 総合コールセンターの運営

【令和3年度実績】入電数：269,267件 対応件数：230,049件 応答率：85.8%

#### (3) 本庁舎代表電話交換の運営

「①オペレーター対応」「②電話帳検索システム」「③職員対応」の観点での改善を継続し、さらなる対応品質の向上を図る。

【令和3年度実績】入電数：109,874件、応答率：83.9%

#### (4) ICTを活用したこどもの意見収集

ICTを活用した仕組みを構築し、中学生を対象に身近なテーマに関する意見を収集する。

- (5) 情報共有アプリ「KOBEぽすと」の運用  
LINE版「KOBEぽすと」を令和5年度に導入  
【令和3年度実績】地域課題投稿 1,344件  
ユーザ登録者数 18,964人（令和5年1月1日現在）
- (6) 通報一次対応コールセンター（生活衛生ダイヤル・道路公園110番等）の運営  
チャットボットの活用など、電話以外の多様な問い合わせツールの構築  
【令和3年度実績】問合せ件数：31,523件
- (7) ネットモニター  
インターネットによるアンケート調査の実施  
【令和3年度実績】22件  
登録者数 6,009人（令和5年1月1日現在）
- (8) 出前トーク  
職員が地域に出向き、説明・情報提供を実施  
【令和3年度実績】213件
- (9) 対話フォーラム  
【令和3年度実績】6回

## 6. 市政情報の提供

- (1) 情報公開制度の運用  
「神戸市情報公開条例」に基づく公開請求についての相談、請求書の受付、公開文書の閲覧、写しの交付を行う。  
（令和3年度公開請求件数：1,057件）
- (2) 個人情報保護制度の運用  
「神戸市個人情報保護条例」に基づく開示請求、訂正請求、利用停止請求の相談や請求書の受付、開示文書の閲覧、写しの交付を行う。また、令和5年4月に改正される個人情報保護制度の適切な運用を行う。  
（令和3年度開示請求件数：227件）
- (3) 市民相談の実施  
市民の日常生活において生じる様々な問題の解決に資するため、法律などの相談窓口を設けて市民の相談に応じる。  
（令和3年度相談件数：8,950件（本庁（市民相談室）5,064件、区役所3,886件））

## ア. 当初予算における主要施策（市長室・行財政局関係 抜粋版）

3. 温もりのある地域社会を創る （3）多様な主体の参画・連携によるまちづくり

3

### 外国人が住みよい地域づくり

700万円

#### ● 在住外国人支援体制の充実 《6,700千円》

- ・「多文化共生コーディネーター」の配置による在住外国人支援団体等のネットワーク化の推進

4. のびやかなくらしと環境を創る （2）神戸農村・里山の再生

4

### KOBE里山SDGs戦略の推進

#### ● こうべSDGs市民債の発行

- ・SDGs推進に向けた財源調達への市民参画推進

6. 未来に輝く神戸の街を創る （2）都心三宮・ウォーターフロントの再整備

6

### 市役所周辺エリア

1億7,000万円

#### ● 本庁舎2号館の再整備 《169,238千円》

- ・新施設整備に向けた設計業務にかかる協議・調整  
(R4年度～設計、R6年度～工事、R10年度完成予定)

## 7

### 市民サービスの向上

20億8,500万円

- **拡充** **行政手続きのスマート化 《5,000千円》**
  - ・電子申請の支援等を行う「学園都市スマートサポート窓口」の運営
- **拡充** **マイナンバーカードの普及・利活用促進 《389,858千円》**
  - ・区役所臨時窓口の運営
- **新規** **デジタル技術を活用した新たな広聴手段の導入 《37,500千円》**
  - ・代表電話交換業務の応対品質の改善
  - ・市民が問い合わせしやすい「総合コールセンター」「代表電話交換」のあり方検討
  - ・LINE版「KOBEぽすと」の導入
  - ・ICTを活用したこどもの意見収集の仕組みづくり
- **拡充** **行政施設の機能強化 《1,039,750千円》**
  - ・北須磨支所の整備（R3～6年度設計・工事、R6年夏頃供用開始予定）
  - ・玉津支所の整備（R5年度改修工事、R6年度リニューアルオープン予定）
  - ・（仮称）歴史公文書館の整備（R4～5年度設計、R5～6年度工事、R7年度中供用開始予定）
- **拡充** **区役所窓口業務の委託化 《612,386千円》**
  - ・市民課・保険年金医療課・市税の窓口の定型的業務を外部委託化  
（市民課・市税の窓口：R6.1月～段階的に委託化（長田区・西区））

## 7

### 働き方改革の推進

3億8,400万円

- **拡充** **税務業務の効率化 《383,156千円》**
  - ・RPAやAI-OCR等のICTツールの活用による利便性向上・業務の効率化
- **拡充** **会計年度任用職員の処遇改善・対象業務の充実**
  - ・会計年度任用職員（一般事務）の初任給の改善
  - ・地域活動の活性化、多世代交流の促進に向けた地域コーディネーターの配置、学生向け雇用型インターンシップの実施 等

(市長室)

現 行

市民情報サービス課  
担当係長(3)

改 正 案

市民情報サービス課  
係長(2)



(地域協働局)

(企画調整局, 行財政局, 経済観光局)  
現 行

企画調整局

地域協働担当部長

参画推進課

担当係長

地域活動支援担当課長

担当係長(3)

社会貢献支援担当課長

担当係長(2)

行財政局

区役所課

区政担当係長

企画調査担当係長

住民課

担当係長(5)

三宮証明サービスコーナー所長

企画調整局

デジタル戦略部

マイナンバーカード交付担当係長

企画調整課

男女共同参画センター

女性活躍担当係長

副所長

経済観光局

消費生活センター

相談指導係

消費者教育係

計量検査係

(地域協働局)  
改 正 案

地域協働局

副局長

地域協働課

係長(移住交流促進担当)

係長(つなぐ担当)

係長(地域共生担当)

地域活性課

係長(地域活動支援担当)(3)

課長(NPO支援担当)

係長(NPO支援担当)(2)

区役所課

係長(区政担当)

係長(企画調査担当)(2)

住民課

係長(5)

三宮証明サービスコーナー所長

係長(マイナンバーカード交付担当)

男女共同参画課

(男女共同参画センター)

係長(女性活躍担当)

副所長

消費生活センター

相談指導係

消費者教育係

計量検査係