

平成28年度 事務事業評価シート

事務事業名	外国人相談				所管	区民部 くらしの相談課		
	行政計画	事業NO.	235	計画事業名	在住外国人支援			
事務事業の概要	長期総合計画体系	[基本目標] IV-1. パートナーシップの促進				事業の開始・終了年度		
		[小 柱] (1)多様な主体が尊重しあえる地域づくり				[事業開始] 平成13年度		
	[施 策] ③内外の都市・地域、在住外国人との交流				[終了予定] - 年度			
根拠法令等	要綱	[法令等名]	「外国人相談窓口」設置及び運営要綱					
事業対象	区内在住・在勤・在学の外国人							
事業目的	地域の国際化に伴い、区内在住・在勤・在学の外国人に対して、より暮らしやすい環境を形成するため、外国語による相談を行い、様々な課題を解決するためのアドバイスを行う。							
事業内容	(窓口相談)区内在住・在勤・在学の外国人を対象に、行政サービスや生活に関する事項について外国語通訳による相談を行う。 英語・韓国語:(月2回)第1・3木曜日 中国語:(月3回)第1・2・3木曜日 (タブレット端末)クラウド型ビデオ通訳サービスによる外国語通訳を行う。対応時間 開庁日毎日。							
委託の有無	一部委託	委託内容	クラウド型ビデオ通訳サービス					
補助金の有無	なし							
事務事業の実績	種 別	指標の名称	(単位)	目標値 (29年度)	25年度	26年度	27年度	
	活動指標	年間窓口相談開設日数	日	34	35	35	35	
		年間相談件数	件	330	151	162	185	
	決算額 (単位:千円)				649	747	1,888	
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			6,253	7,482	7,250	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			10	100	1,224	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			640	648	664	
		総経費			6,903	8,230	9,138	
	財源項目 (単位:千円)	受益者負担額(使用料・手数料・負担金など)			0	0	0	
		その他特定財源(国や都の支出金・財産収入など)			0	0	0	
一般財源(区負担額)			6,903	8,230	9,138			
前回評価から改善した事項	タブレット端末を導入する際に庁内向けの説明会を行い、区役所窓口への周知を図った。また外国人相談リーフレットにタブレット端末による外国人相談の内容を追加して、日本語学校、幼稚園、保育園、関係部署に配布した。							
評価の視点	評価	評価の理由						
	必要性	4	在住外国人が増加する中で、行政サービスや生活に関する相談が増えており、ニーズは増加している。					
	効率性	3	中国語の相談件数が増加している。窓口相談の相談日は多言語より多く設定して対応している点で、効率的な運用がなされている。					
	手段の適切性	3	窓口相談は、相談日が限定されている中で相談者や他課による相談にも活用されている。またタブレット端末による通訳サービスが常時稼働しており、手段は適切である。					
	目的達成度	2	相談件数は増加しているが、事業内容がまだまだ知られていない状況がある。よって目標は一部未達成である。					
[評価の理由] (区民生活への影響を十分考慮すること)					評価結果	今後の方向性	拡大 改善 維持 縮小 廃止・終了	
窓口相談の利用対象者の一部がタブレット端末による通訳サービスを利用したため、想定した年間相談件数に達しなかった。しかし、今後在住外国人が増加する中で、行政サービスや生活上の相談が増加することが予想される。したがってさらなる周知を図り、現在の業務内容を引き続き維持する。						維持		