

平成26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	
事務事業の概要	行政計画	あり	事業NO.	213	計画事業名	外国人相談		
	長期総合計画体系	[基本目標] IV. パートナーシップの促進					事業の開始・終了年度	
		[小 柱] (1)地域経営の充実					[事業開始] 平成 1 3 年度	
		[施 策] ④ 内外の都市、地域、外国人との交流[74]					[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	区内に住所(在住・在勤)を有する人						
	事業目的	地域の国際化に伴い、区内在住・在勤の外国人に対してより暮らし易い環境を形成するため、外国語による相談を行い、さまざまな課題を解決するためのアドバイスをする。						
	事業内容	区内に住所(在住・在勤)を有する外国人を対象に行政サービスに関する事柄について、外国語(英語・中国語・ハングル)による相談を行う。 英語・ハングル:(月2回)第1・3木曜日 中国語 : (月3回)第1・2・3木曜日						
委託の有無	なし		委託内容					
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 (27年度)	23年度	24年度	25年度
	活動指標	外国人相談日数 日			36	34	34	35
	成果指標	外国人相談件数 件			200	140	132	151
	決算額 (単位:千円)					635	635	649
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)				5,400	6,150	6,253
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)				11	11	10
		その他のコスト(扶助費・補助費など)				624	624	640
		総経費				6,035	6,785	6,903
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)				6,035	6,593	6,903	
前年度から改善した事項		相談員に外国人に対する相談の本を購入して、利用してもらうことにより外国人相談の幅を広げた。						
評価の視点		評価	評価の理由					
	必要性	4	在住外国人の方が、安心して暮らせるよう日常の問題に対して、適切なアドバイスを求められている。さらに外国人が増加傾向にあるので必要性は高い事業である。					
	効率性	3	相談者に対して、適切な行政サービス等をアドバイスできる相談員を配置し、効率的な事業執行に努めているが、年々外国人の住民が増えているので、一般区民相談同様に対応できる方法を考えていく必要がある。					
	手段の適切性	3	相談日が固定されているので、その日に都合のつかない人や急ぎの相談がある場合の対応が難しいので、一般相談のように開庁時間内で相談ができるようにすることも必要である。					
	目的達成度	3	前年度に比べ微増している。相談者は、日常生活上の様々な課題を解決するためのアドバイスを得ている。さらに対応時間・対応言語を拡大し、事業の充実を図ることも必要である。					
[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
区民相談は、開庁時間内は関係部署と連携して対応し、区民が住み慣れた地域で安心して生活できるように努めている。外国人に対しては、行政サービスに関する事柄について、通訳を介した外国語による相談を行い、抱える問題の整理や解決をするための情報を提供している。さらなるサービス向上のため、通訳クラウドサービス等ICTを活用し、対応時間・対応言語の拡大を図る。								
						改善		