

平成29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、増加する区内在住・在勤・在学の外国人に対して、外国語による相談事業を行い、様々な課題を解決するためにアドバイスを行うことで、より暮らしやすい環境を形成する。							
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、外国人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を使用して、外国人通訳を行う。 対応時間:開庁日 対応言語:英語、中国語、韓国語、スペイン語、ポルトガル語							
委託の有無	一部委託	委託内容	クラウド型通訳サービス					
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 (30年度)	26年度	27年度	28年度	
	活動指標	年間窓口相談開設日数	日	34	35	35	36	
		年間相談件数	件	300	162	185	235	
	決算額 (単位:千円)				747	1,888	1,685	
	事務事業コスト (単位:千円)	人にかかるコスト(人件費など)			7,482	7,000	9,292	
		物にかかるコスト(物件費・維持補修費)			100	1,224	1,085	
		その他のコスト(扶助費・補助費など)			648	664	600	
		総経費			8,230	8,888	10,977	
	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)			8,230	8,888	10,977			
前回評価から改善した事項	タブレット端末の操作方法について、庁内研修会を開催し、区役所窓口への周知を図った。また庁内研修会の際に外国人相談リーフレットを配布して、窓口相談の勧奨を行った。							
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いる。ニーズは増加している。					
	効率性	3	タブレット端末による相談件数が伸びており、相談日外でも本事業が効率的に運営されている。					
	手段の適切性	3	窓口相談は、相談日が限られている中でも他課による相談にも活用されている。タブレット端末は常時稼働しており、他課による使用が非常に多い。よって手段は適切である。					
	目的達成度	2	相談件数は年々増加しているが、事業内容がまだまだ知られていない状況がある。よって目的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		
窓口相談の利用件数が減少しているが、タブレット端末の利用件数は年々増加している。しかし、想定した年間相談件数には達しなかった。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えることが予想される。したがって関係各所との連携強化と様々な媒体を活用して周知を図り、改善を行っていく。					改善			