

令和元年度 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	事業NO.	257	計画事業名	在住外国人支援		事業の開始・終了年度			
	長期総合計画体系	[基本目標] 多様な主体と連携した区政運営の推進 [施策] 57 多文化共生の推進					[事業開始] 平成13年度 [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	直接の対象 : 区内在住・在勤・在学の外国人 最終的な対象 : 同上								
	事業目的	在住・在勤・在学の外国人に対して、言葉のバリアフリー化をはかる意味から、母国語による相談事業を行い、様々な課題を解決するためのアドバイスを行うことで、多様な人々が様々な場面で活躍できる社会を実現する。								
	事業内容 [H30年度]	(窓口相談) 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、区民相談室及び各課窓口で外国人の相談に対応する。 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 平成30年度相談件数 424件(英語 138件、中国語 265件、韓国語 18件、その他の言語3件)								
	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	R2年度	H28年度	H29年度	H30年度			
				目標値	実績	実績	実績	目標値	達成率	
	活動指標	年間窓口相談開設日数	日	35	36	34	33	34	97.1%	
	成果指標	年間相談件数	件	400	235	289	424	300	141.3%	
	決算額 (単位: 千円)				H28年度		H29年度		H30年度	
					1,685		1,716		1,218	
	事務事業コスト (単位: 千円)	人にかかるコスト (人件費など)			9,292		9,276		9,461	
		物にかかるコスト (物件費・維持補修費)			1,085		1,076		619	
		その他のコスト (扶助費・補助費など)			600		640		600	
	総経費				10,977		10,992		10,680	
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)			10,977		10,992		10,680		
課題及び今後の進め方	在住外国人の増加に伴い、その国籍も多様化しており、令和元年度からは対応言語を12か国語に増やし、国籍の多様化に対応した。今後とも様々な手法で当事業の周知を図り、外国人相談の利用を促すことで、事業目的の達成に努めていく。									
評価の視点	評価	評価の理由								
	必要性	4	在住外国人が増える中で、行政サービスや生活に関する相談や質問が大幅に増加した。よってニーズは増加している。							
	効率性	4	事業の周知効果等により年間相談件数は前年度に比べ47%増となり、在住外国人の前年比の増加率を上回った。経費は若干の減となったことから効率性は高まった。							
	手段の適切性	3	経験を積んだ通訳者と即時性の高いタブレット端末の2つの相談手段をそれぞれの利点に合わせて活用している。							
目的達成度	4	在住外国人の増、事業の周知効果等により年間相談件数は前年度に比べ47%増加し目標を達成した。								
[総合評価] ※上記4つの視点を踏まえ、事業全体を評価。区民生活への影響を十分考慮すること。						今後の方向性				
在住外国人の増加が今後も見込まれ、本事業の必要性は依然として高い。また、令和元年度からは対応言語を12か国語に増やし、国籍の多様化に対応した。事業の周知効果もあり、利用促進は図られている。今後とも様々な手法で当事業の周知を図っていく。						維持		拡大改善 維持 縮小 廃止・終了		