

平成30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.	243	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] IV-1. パートナーシップの促進					[事業開始] 平成13年度			
		[小 柱] (1)多様な主体が尊重しあえる地域づくり					[終了予定] - 年度			
		[施策] ③内外の都市・地域、在住外国人との交流								
	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 [29年度実績]	(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29年度相談件数 289件(英語 84件、中国語 189件、韓国語 16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	31年度 目標値	27年度 実績	28年度 実績	29年度 実績 目標値 達成率			
	活動指標	年間窓口相談開設日数	日	36	35	36	34	34	100.0%	
		年間相談件数	件	320	185	235	289	330	87.6%	
	決算額 (単位: 千円)					27年度	28年度	29年度		
	事務事業コスト (単位: 千円)	人にかかるコスト (人件費など)				1,888	1,685	1,716		
		物にかかるコスト (物件費・維持補修費)				7,000	8,469	9,276		
		その他のコスト (扶助費・補助費など)				1,224	1,085	1,076		
		総経費				664	600	640		
	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)				8,888	10,154	10,992		
		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)				0	0	0				
前回評価から29年度に改善した事項	本事業の利用を促進するため、民生委員・児童委員への本事業の説明、外国人のための多言語情報誌への定期掲載、ツイッターを活用した事業案内を行い、周知に努めた。									
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増えている。よってニーズは増加している。							
	効率性	3	窓口相談は、通訳者が複雑な問題や複数の課題が絡んだ相談について会話を通じて問題の背景も含め丁寧に対応している。タブレット端末は、即時性を活かして、比較的軽度または頻度の高い相談について随時対応している。それぞれの利点を活かしながら効率性をもって実施している。							
	手段の適切性	4	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	3	相談件数は年々増加している。事業内容の周知に努めたものの、目標達成には至らなかった。								
[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				
生活に支障をきたさぬように、地域に暮らす外国人が本事業を活用できるよう、引き続き周知を図る必要がある。また、タブレット端末は、その即時対応の利便性から利用が増える一方で、通訳者の相談は減少している。通訳者の相談は、経験を積んだ相談員が対応することで、直接の相談内容だけでなく、背景に潜む課題等の生活全般に対応できる利点がある。このため、通訳者による相談も維持していく。						維持	拡大改善 維持 縮小 廃止・終了			