

平成24年度事務事業評価シート

取組みコード 42316

区分	事務事業	担当課	住民課	作成日	平成24年5月25日
事業名	外国籍住民相談管理経費	開始年度	平成18年度	予算科目	2.1.12.1.2

1. 事業の概要

総合計画での位置づけ	
部	第4部 豊かな人間性を育む文化のまちづくり
章	第2章 活発で個性豊かな文化づくり
節	第3節 国際化の推進
基本施策	1 生活支援体制の充実
取組みの基本方向	(6)外国籍住民の生活支援に関する相談の充実につとめます。
根拠法令等	
目的 (誰・何を対象に、何のために)	・外国籍住民が多く居住している本町においては、外国籍の住民に支障なく生活していただくことが重要であることから、外国籍の方専門の相談の実施や、庁内の諸手続における言語上のサポートなどを実施するもの。
内容・方法 (何をを行っているのか)	・各種行政資料の翻訳業務や通訳の対応により、外国籍住民の不安を取り除く。 ・外国籍住民の日常生活での相談を受け、関係機関等への紹介を行うなど、生活支援を行う。

2. 指標(事業の成果・活動内容等を数字で表します)

本事業が属する総合計画の節の成果指標		指標名		平成21年度	平成28年度		
		『国際化の推進』について「満足」と感じる住民の割合(%)		25.2	35.0		
指標の名称(単位)	増減	指標の説明	項目	基準年度(H21年度)	平成22年度	平成23年度	平成24年度
成果指標 外国籍住民の相談件数(件)	減	外国籍住民の相談件数 なお、外国籍住民が支障なく生活できていれば相談件数は減少するものと想定し、「減」が望ましいとするもの。	計画値	/	3,987	3,588	3,229
			実績値	4,430	3,144	3,014	
			達成度※自動計算	/	126.8	119.0	
活動指標 外国籍住民の相談窓口の利用者数(人)	減	外国籍住民の利用者数 なお、外国籍住民が支障なく生活できていれば相談件数は減少するものと想定し、「減」が望ましいとするもの。	計画値	/	1,543	1,388	1,249
			実績値	1,714	1,494	1,383	
			達成度※自動計算	/	103.3	100.4	

※ 増減欄は、指標の値について、増加が望ましい場合に「増」、減少が望ましい場合に「減」を記入する。

3. 事業費の推移と財源内訳

(E) 平均人件費(円/年) 8,300,000

年度		基準年度(決算) (H21年度)	平成22年度(決算)	平成23年度(決算見込)	平成24年度(予算)
(A) 事業費(円)		3,772,545	3,773,962	3,785,511	3,880,000
(B) 概算職員数(人)		0.084	0.084	0.084	0.084
(C) = (B) × (E) 人件費(円) ※自動計算		697,200	697,200	697,200	697,200
(D) = (A) + (C) 総事業費(円) ※自動計算		4,469,745	4,471,162	4,482,711	4,577,200
単位当たりコスト※自動計算		1,009.0	1,422.1	1,487.3	
財源内訳(円)	特定財源				
	国庫支出金				
	県支出金				
	地方債				
	その他				
一般財源※自動計算		4,469,745	4,471,162	4,482,711	4,577,200

4. 事業の項目別評価(分析)

項目	判定基準	判定 ※一部自動判定	評価 ※自動判定
妥当性 (公費を投入して実施することが妥当な事業か)	公益性: 直接的である、間接的であると問わず、事業の実施による効果が不特定多数の人に広く及ぶ性質か	高 高	A
	必需性: 当該事業を実施しなければ町民生活に支障をきたすなど、必要不可欠なものであるか		
有効性 (基準年と比較して成果が上がっているか)	成果指標について平成23年度の目標を達成している	○	A
	基準年度と比較して成果が向上している	○	
効率性 (なるべく費用をかけずに成果を上げているか)	基準年度と比較して費用の縮減ができていない (判定基準) A 成果が向上している、費用も縮減している B 費用が増加しているが、費用の増加率よりも成果の向上率の方が高い C 成果が低下しているが、成果の低下率よりも費用の縮減率の方が高い D 成果が向上しているが、成果の向上率よりも費用の増加率の方が高い E 費用を縮減しているが、費用の縮減率よりも成果の低下率の方が高い F 費用が増加し、成果も低下している	向上率 成果 146.98%	B
		縮減率 費用 100.29%	
総合評価 ※自動判定		良好に実施できている	

5. 特記事項

- ・相談件数の減少という点では、各課からの発出文章等の翻訳文(スペイン語・ポルトガル語)を作成することで、単純な問い合わせ(相談)の軽減につながり事務の効率化がはかれる。
- ・窓口へ相談に来庁される人は、一人で何件もの相談をすることが多く相談者自体の減少を目指すことが求められる。

6. 1次評価(担当課)

評価結果	<input type="checkbox"/> 現状維持	<input checked="" type="checkbox"/> 改善して実施する	<input type="checkbox"/> 廃止
理由	・外国籍住民の多い本町にとって、窓口設置により来庁される外国籍住民のサポート体制ができ、効率的な対応が図られることで好ましい。が、一部の相談者は決まった方が多く見受けられる。		
今後の方向性	・各課での事務手続きのサポートとしての通訳や町が外国籍住民への周知通知などを送付する事務書類の翻訳業務は、重要であると思われる。しかし、外国籍住民相談窓口(面談)に関しては一部の方に対しての相談窓口化している傾向があり、それであれば「日本語教室」のようなものを増やして日本語理解能力の向上を図る方が望ましいのではないかとと思われる。		

7. 2次評価(庁内行政評価委員会)

評価結果	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 改善して実施する	<input type="checkbox"/> 廃止
今後の方向性に係る意見等	ただし、ホームページへの町情報(子育て、保健等)の掲載を検討すること。		

8. 外部評価(行政改革推進委員会)

評価結果	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 改善して実施する	<input type="checkbox"/> 廃止
今後の方向性に係る意見等	外国籍住民の生活をサポートする窓口の役割の重要性は評価できるものの、今後の課題として、日本での生活や日本語について学習する場を設けるなどの対応も検討する必要がある。		

9. 外部評価(実施のない場合は2次評価)を踏まえた対応案(担当課)

現状のまま引き続き事業を実施するほか、日本語の学習機会の充実等については、関係課に検討、実施を働きかける。

10. 町の最終方針(行政改革推進本部会議)

評価結果	<input checked="" type="checkbox"/> 現状維持	<input type="checkbox"/> 改善して実施する	<input type="checkbox"/> 廃止
理由・改善方針	当面は現状のまま事業を継続しつつ、所管課の対応案のとおり、日本語の学習支援等の充実について検討するものとする。		