

事務事業評価シート(事後評価)

事業コード 7-1-1	事務事業名 多文化共生センター運営事業	所管部課 生活文化スポーツ部 文化振興課
----------------	------------------------	-------------------------

事務事業の概要	事務事業の目的	根拠法令等
	西東京市多文化共生センター事業を実施することにより、国籍、民族、言語、文化及び習慣の異なる人々がお互いを理解し合い、共に地域で豊かに暮らす多文化共生のまちづくりを進めることを目的とする。	<input type="checkbox"/> 法律 <input type="checkbox"/> 条例・規則 <input type="checkbox"/> 政令・省令 <input checked="" type="checkbox"/> 要綱・要領
	事業内容・実施方法等／補助の概要：補助団体の概要(団体名・団体の活動内容・補助金の活用内容等)、補助金の概要(国・都基準の有無・対象者拡大の有無・上乗せ補助額・市単独補助額)等 ※該当する予算事業名・節目を明記する 【事業内容・実施方法等】 多文化共生センターでは、月曜日から金曜日(祝日・年末年始を除く)の10時から16時(昼休みを除く)の間で、イングリッシュの1階において、外国人住民への多言語による行政サービスの提供、サポートを行っている。具体的には、日常生活相談(曜日により窓口通訳を設置)、専門家相談会、外国人支援活動先紹介、市政情報の提供等を実施している。外国人住民数(各年度4月1日時点)は、2,985人(平成25年度)、3,072人(平成26年度)、3,277人(平成27年度)、3,584人(平成28年度)と年々増加している。 (予算事業名:02.01.11.07 多文化共生センター運営委託料)	
事業開始時期	平成21 年度	実施形態 <input type="checkbox"/> 直営 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 補助 <input type="checkbox"/> その他 ()

項目	単位	25年度	26年度	27年度	28年度
事業費(A)		2,283	2,291	2,283	2,438
財源内訳	国庫支出金・都支出金				
	地方債	千円			
	その他 ()				
一般財源		2,283	2,291	2,283	2,438
所要人員(B)	人	0.15	0.15	0.15	0.15
人件費(C)=平均給与×(B)	千円	1,190	1,232	1,190	1,245
臨時職員賃金等(C')	千円				
総コスト(D)=(A)+(C)+(C')	千円	3,473	3,523	3,473	3,683
単位当たりコスト					
(E)=(D)/ (活万件数)	千円	17	17	20	

活動等指標	単位	25年度	26年度	27年度	28年度
① センター開設日数	実績値 日	244	245	243	243
② 活万件数	実績値 件	200	203	176	
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
①センター開設日数:平日5日間の開設に変化はないが、祝祭日によって年度間で差が生じる。					
②活万件数:日常生活相談、支援活動先の紹介等、通訳ボランティア派遣、多言語情報の提供等の総数					
成果指標	単位	25年度	26年度	27年度	28年度
一次 多文化共生センター利用者人数	目標値				
	実績値	人	1,324	979	1,101
二次	目標値				
	実績値	人			
《指標の説明・数値変化の理由 など》					
利用者人数は概ね横ばいである。					

事業環境等	市民・関連団体等の意見(アンケート結果など)	外国人住民からは、利用しやすいとの声をいただいている。	
	都内26市のサービス水準との比較(平均値、本市の順位など)	<input checked="" type="checkbox"/> 上 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 下	外国人専用の相談窓口を設置している市は16市(平成26年10月時点)。相談件数は16市中5番目。平日の5日間開設及び一般的な通訳言語(英語・中国語・韓国語・スペイン語)を用意している市は少ないため、サービス水準は高いと考えられる。
	代替・類似サービスの有無	<input checked="" type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	東京都やNPOなどによる外国人相談、電話相談、雇用・労働相談等がある。

【一次評価】

検証項目	ランク	一次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度(緊急性)	2	<p>多文化共生センターへの相談は日常生活に関わるものが多く、教育相談、在留ビザに関する相談、日本語教室に関する相談、離婚・再婚、契約書類に関する相談など様々な内容である。また、ここ数年は日本語教室の情報提供や通訳派遣の要望、子どもの教育に係る相談が多くなっている。</p> <p>相談先が分からず不安を抱えている外国人住民の方から見ると、母国語で相談できる多文化共生センターは利用しやすい施設であり、悩みや相談をひとりで抱え込まずに気軽に相談できる環境を整えられていると考えている。また、センターの活動を支援するボランティアの情報交換や交流の場としての役割もあり、センターは地域の活動拠点としての役割も担っている。</p> <p>専門的で複雑な内容については、専門機関や窓口を紹介する等の対応となるが、相談件数の増加とともに、最近では相談内容が複雑化しているケースもあり、プライバシーへの配慮といった点について相談室と事務室が1つとなっている運用に困難さがある。今後は、個人のプライバシー保護の観点からも相談場所の対応策を検討していきたい。</p>
	事業の必要性	2	
	事業主体の妥当性	2	
B	直接のサービスの相手方	2	
	事業内容等の適切さ	2	
	受益者負担の適切さ	3	
C	市民ニーズの把握	2	

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【二次評価】

検証項目	ランク	二次評価	○検証項目、評価の判断理由 ○事業実施上の課題や今後改善すべき点等
A	事業の優先度(緊急性)	2	<p>外国人住民等の日常生活相談については、東京都の相談窓口が点在しているが、気軽に相談ができる身近な窓口となっている。また、ボランティアの情報交換や交流の場としての役割も果たし、地域の活動拠点となっている。</p> <p>一次評価ではプライバシーに係る相談等についての課題が挙げられているが、1日単位で見ると利用者数は多くないため、予約制による相談実施を検討するなど、適切な運用を検討する必要がある。</p> <p>また、今後の外国籍市民の増加に対応した多文化共生センターの機能や役割について、これまでの課題等を踏まえ、市の委託事業の範囲や行政の役割、当該委託先であるNPOが実施する独自事業との整理を行い、多文化共生事業の実施方法や運営形態等についての検証を行われたい。</p>
	事業の必要性	2	
	事業主体の妥当性	2	
B	直接のサービスの相手方	2	
	事業内容等の適切さ	2	
	受益者負担の適切さ	3	
C	市民ニーズの把握	2	

検証項目の見方 A:事業実施の意義を検証する項目 B:事業の内容・実施方法を検証する項目 C:市民ニーズの反映度を検証する項目

【外部評価】

外部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	(対象外)

【行革本部評価】

行革本部評価	評価の判断理由及び事業実施上の課題や今後改善すべき点等
<input type="checkbox"/> 拡充 <input type="checkbox"/> 継続実施 <input checked="" type="checkbox"/> 改善・見直し <input type="checkbox"/> 抜本的見直し <input type="checkbox"/> 休止 <input type="checkbox"/> 廃止	<p>外国人住民数が年々増加する中で、多文化共生センターは運用開始から7年が経過し、外国人住民等が気軽に相談することのできる身近な窓口として機能している。また、情報交換や交流などが行われており、地域の活動拠点としても定着している。</p> <p>一方で、相談内容は多様化、複雑化し、これまでの体制では対応が困難となるケースも生じている。利用者の利便性を維持しつつも、多文化共生事業におけるセンターの位置付けを整理した上で、二次評価で指摘されている点等も踏まえ、事業の実施方法について、見直しを図られたい。</p>

【改善の方向性・スケジュールと改善実施にあたっての課題】

改善の方向性・スケジュール	<p>◇平成29年度 多文化共生関連施策について検討を行う。</p> <p>◇平成30年度 平成29年度の検討を踏まえ、事業等の検証を行う。</p> <p>◇平成31年度 検証結果を踏まえた対応を行う。</p>
---------------	---