

令和元年度第3回 豊島区政策評価委員会 次第

令和元年9月30日（月）
午後6時00分から
於：庁議室

議 事

1. 令和元年度施策評価における外部評価の実施について（第1回目）
対象施策：【施策No.2-1-2】外国人住民とのコミュニティの形成・促進
2. その他

【資料】

- （資料3-1）第3回政策評価委員会 施策評価実施 進行予定
- （資料3-2）施策評価のポイント
- （資料3-3）施策評価表
- （資料3-4）事務事業評価表

【参考資料】

- （参考3-1）豊島区政策評価委員会委員名簿（令和元年度）
- （参考3-2）外部評価の実施にあたっての補足資料

第 3 回政策評価委員会 施策評価実施 進行予定

日 時：令和元年 9 月 30 日（月） 18：00～

会 場：庁議室

目 的：●専門的知見から、区による内部評価結果の妥当性等についてチェックし、
評価の客観性を確保する
●専門的知見から評価手法等についての助言を行う

対 象 施 策：施策番号 2 - 1 - 2 「外国人住民とのコミュニティの形成・促進」

出 席 者：政策評価委員会委員（有識者 6 名、区職員 2 名）

※各委員の役職等については、参考 3 - 1「豊島区政策評価委員会委員名簿」
を参照

所管部局：政策経営部長、多文化共生推進担当課長、広報課長、区民相談課長

事務局：行政経営課・企画課

進 行 予 定：

時間（所要時間）	実施内容
18：00～18：10 （10分）	開会・趣旨説明【事務局】
18：10～18：30 （20分）	施策評価表について説明【主に所管部長】 事務事業表について説明【主に各所管課長】
18：30～19：10 （40分）	質疑応答及び意見交換
19：10～19：25 （15分）	講評【各委員】
19：25～19：30 （5分）	閉会【事務局】

施策評価のポイント

A. 「13 施策の達成度を測る指標の推移」「14 施策達成状況」

- ①成果指標が施策の達成度を表すものとなっているか？
- ②指標の目標値は妥当か？
- ③重要度の割合は妥当か？

B. 「15 施策を構成する事務事業評価を踏まえた分析」

- ①事務事業の進捗状況と施策達成状況の整合性はあるか？分析はできているか？

C. 「16 施策貢献度の考え方」

- ①貢献度設定の考え方は妥当か？
- ②貢献度と今後の事業の方向性が妥当か？

D. 「17 来年度の方針」

- ①事務事業評価や施策貢献度、環境変化（法改正等）を踏まえた方針になっているか？
- ②なぜこのような施策展開を考えるに至ったのか？

平成30年度(令和元年度実施) 施策評価表

1 施策No.	2-1-2						
2 地域づくりの方向	多様性を尊重し合えるまち						
3 政策	多文化共生の推進						
4 施策	外国人住民とのコミュニティの形成・促進						
5 評価担当部	政策経営部						
6 施策関連課	広報課	区民相談課	(税務課)				
7 評価者	政策経営部長						
8 施策の目標	国籍や人種などを問わず、共に暮らす区民として、地域コミュニティを創っていくための環境を整備します。						
9 施策の現状と課題	外国人登録者数が人口の10.4%(平成31年1月1日現在)を占め、30,223人の外国人住民が暮らしており、20歳代、留学生及び単身世帯の外国人住民が多い。外国人住民の増加により身近な国際化が進行する一方、ごみの出し方、子育て、教育、住居の住まい方、地域コミュニティへの参加、防災、災害時の対応等、言葉や生活習慣の違いから生じる様々な問題への対応に苦慮している地域もある。						
10 施策の実現に影響を及ぼす環境の変化(法改正、社会状況等)	平成18年に総務省は「地域における多文化共生推進プラン」を策定、平成24年に法務省は在留管理制度を改定し、外国人住民にかかる住民基本台帳登録法及び高度人材に対するポイント制による出入国管理上の優遇制度がスタートした。平成27年には、第5次出入国管理基本計画が制定され、受け入れた外国人との共生社会の実現に貢献していくことや安全・安心な社会実現のため厳格かつ適切な入国審査と不法滞在者等の対応を強化していくこと等が示された。平成31年4月には、改正入管法が施行され、在留資格「特定技能1号」「特定技能2号」が創設されるとともに、出入国在留管理庁が設置された。						
11 今年度の施策の取組方針	<ul style="list-style-type: none"> ○多文化共生に関する継続的な研究・検討 ○庁内実施事業に関する課題整理と今後の取組検討 ○職員への多文化共生に関する周知・啓発 						
12 投入コストの推移	費目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度	
	事業費合計(千円)	60,770	60,703	65,551	0	0	
	うち一般財源分(千円)	58,718	58,560	61,025	0	0	
13 施策の達成度を測る指標の推移	指標(1)	基本計画指標	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
	「地域で外国人と交流がある」といって、肯定的な回答をする区民の割合	目標値	6.8	7.1	7.4	7.7	8.0
		実績値	10.4	13.5	13.0		
		達成率	152.9%	190.1%	175.7%	—	—
		達成状況	S: 目標超過達成	S: 目標超過達成	S: 目標超過達成		
	指標重要度の割合(%)	100	指標設定理由	地域において日本人と外国人がどの程度交流しているのかを示す指標であるため			
	指標(2)		平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
		目標値					
		実績値					
		達成率	—	—	—	—	—
達成状況							
指標重要度の割合(%)		指標設定理由					
14 施策達成状況	平成30年度達成状況	175.7%	【達成状況分析】				
	S: 目標超過達成	平成30年度の実績は、基本計画後期目標10.0%を上回っている。アンケートによる意識の指標であることから下振れの可能性もあるが、より高い数値が得られるよう努める必要がある。					
		【指標重要度の割合の設定理由】					
採用する指標が1つであることから100%とする。							
15 施策を構成する事務事業評価を踏まえた分析	施策を構成する事務事業は、企画課が所管する「多文化共生推進事業」、区民相談課が所管する「区民相談事業」、「テレビ電話による多言語通訳サービス委託事業」及び広報課が所管する「豊島区ホームページ制作(外国人のための生活ページ)」である。区民相談事業は、区民相談コーナーでの英語・中国語通訳を活用した相談対応、テレビ電話による多言語通訳サービス委託事業は、タブレットを介した有人通訳対応、豊島区ホームページ制作は多言語による生活習慣の提供で、基本計画の主な取組内容である「外国人住民への情報発信及び相談支援」に該当する。多文化共生推進事業は、主な取組内容のうちの「外国人住民との交流支援」に該当する。						
16 施策貢献度の考え方(設定の根拠・理由)	外国人登録者数の増加など現状を踏まえると外国人住民等への情報提供・相談支援の充実は、施策を展開するための基盤となるものであることから、「豊島区ホームページ制作(外国人のための生活情報ページ)」の貢献度は★★★とする。						
17 来年度の方針(課題解決策や改善策、成果向上策について)	基本計画で政策として位置付けられている「多文化共生の推進」と、それに連なる施策としての「国際理解の推進」の取組は、体系的かつ総合的な取組は行われてこなかった。29年度より専管組織である多文化共生推進課長が設置され、多文化共生に関する研究・検討を深め、基本的な考え方等を整理して基本方針を策定したことから、来年度は、当該方針等を踏まえ、計画事業等の再編を図りたい。						

平成30年度(令和元年度実施) 施策評価表

18 新規・拡充事業の効果や必要性		上記の多文化共生に関する研究・検討により、新規・拡充事業の必要性を明確にしていく。						
19 施策を構成する計画事業								
事業整理番号	事業名		項目	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度	令和2年度
0101-01	多文化共生推進事業		事業費合計(千円)		7,331	7,662		
			うち一般財源分(千円)		7,331	4,662		
			現状評価		B:普通			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度		—(再掲分)	—(再掲分)		
事業特性2	区単独	今後の事業の方向性		A:現状維持	一般事業(評価対象外)			
0106-01	区民相談事業		事業費合計(千円)	30,297	25,214	23,312		
			うち一般財源分(千円)	28,653	24,809	23,082		
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	—(再掲分)	—(再掲分)	—(再掲分)		
事業特性2	国・都補助	今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持	A:現状維持			
0105-03	豊島区ホームページ制作 (外国人のための生活情報ページ)		事業費合計(千円)	30,473	28,158	31,819		
			うち一般財源分(千円)	30,065	26,420	30,523		
			現状評価	A:良好	A:良好			
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度	★★★	★★★	★★★		
事業特性2	区単独	今後の事業の方向性	A:現状維持	A:現状維持	一般事業(評価対象外)			
0404-11	テレビ電話による多言語通訳サービス委託事業		事業費合計(千円)			2,758		
			うち一般財源分(千円)			2,758		
			現状評価					
	事業特性1	任意的事業	施策貢献度			★★		
事業特性2	区単独	今後の事業の方向性			一般事業(評価対象外)			

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0101 - 01

事務事業名	多文化共生事業	担当組織	政策経営部	企画課
-------	---------	------	-------	-----

事業特性											
	事業開始年度	29年度		事業終了年度			計画／一般	一般事業	計画事業No.		
	単独／補助	国・都補助＋区上乗せ事業		運営形態	一部業務委託		公民連携	該当	30年度事業整理番号	0101	- 01
事業を構成する 予算事業	①	多文化共生推進事業			②						
	③				④						
	⑤				⑥						

政策体系（現基本計画）										
地域づくりの方向	多様性を尊重し合えるまち				施策の目標	区民が、外国人の持つ多様な価値観や文化を尊重することにより、国際理解の推進を図ります。				
政策	多文化共生の推進									
施策	国際理解の推進【重点】			施策番号	2-1-1	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標 様々な地域と共生・交流を図り、豊かな生活を実現できるまち				

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区民が、外国人の持つ多様な価値観や文化を尊重することにより、国際理解の推進を図ります。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民・事業者・行政機関等の様々な主体								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	庁内の検討会議を立ち上げ、多文化共生についての調査検討を始めるとともに、多文化共生推進基本方針策定のための検討会を設置し、今後の豊島区の多文化共生の在り方について検討をおこなった。また、外国人区民（在住・在勤・在学）を対象としたヒアリング調査を実施した。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	2019年3月1日現在、豊島区住民総数289,209人に対し外国籍住民数は30,032人。								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> 多文化共生推進基本方針策定検討委員会の開催 多文化共生推進基本方針の策定 多文化共生推進のための区職員研修の実施 外国籍住民のための行政情報の動画制作、配信 							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	多文化共生推進基本方針策定検討委員会の開催数		回	-	3	2	2	-
	②								
③									
指標の説明	①多文化共生推進基本方針策定検討委員会の開催回数								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	多文化共生推進基本方針策定		件	-	-	1	1	-
	②	「外国人の持つ多様な価値観や文化が尊重されている」と感じる区民の割合	↗	%	19.6	24.5	24.5	24.8	25.0
	③								
指標の説明	①多文化共生推進基本方針の策定件数 ②区民意識調査における「外国人の持つ多様な価値観や文化が尊重されている」の設問に対し、「どちらかというとそう思う」と回答した割合								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)
事業費	A		3,701	5,668	4,032	3,979	-53
人件費	【正規(人数)】		(0.30)	—	(0.30)	(0.30)	—
	【非常勤(人数)】		(0.30)	—	(0.30)	(0.30)	—
人件費B	B	0	3,630	—	3,630	3,630	0
事業費(人件費含む)	C=A+B	0	7,331	—	7,662	7,609	-53
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料						0
	地方債・その他				3,000		-3,000
一般財源	E=C-D	0	7,331	—	4,662	7,609	2,947

3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A:現状維持	直近の詳細評価対象事業年度	—
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策（直近の評価表から転記）	外国籍住民割合が1割を超え、引き続き、増加傾向にある。また、国籍も100か国以上となるなど、多国籍化が進んでいる状況がある。このような中で、国籍や人種を問わず、多様な区民が、互いに尊重し安心して暮らせる多文化共生のまちづくりに向けて、区が主体的に取り組む必要がある。		
上記対応、改善策の進捗状況	多文化共生基本方針策定検討委員会の報告書や外国人区民意識ヒアリング調査などを反映させながら、豊島区多文化共生推進基本方針を策定した。		

4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b:減少していない	
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない	
有効性	【成果】 活動結果（活動指標等）に対し、事業の成果（成果指標等）は順調に上がっているか。	b:徐々に上がっている	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	a:更なる改善の余地はない	
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規について理解したうえで、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている	
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	a:適正に行っている	
事業の施策貢献度		★★★	

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【A表】

事業整理番号 0106 - 01

事務事業名	区民相談事業	担当組織	政策経営部	区民相談課
-------	--------	------	-------	-------

事業特性										
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度		計画／一般	計画事業	計画事業No.	2 - 2 - 1 - 2		
	単独／補助	区単独事業	運営形態	直営	公民連携	該当	30年度事業整理番号	0106	- 01	
事業を構成する 予算事業	①	区民相談事業			②					
	③				④					
	⑤				⑥					
	⑥									

政策体系（現基本計画）										
地域づくりの方向	多様性を尊重し合えるまち				施策の目標	非核平和の大切さや人権問題についての正しい認識を普及させ、豊かなコミュニティの基礎となる平和や人権に関する意識を高めていきます。				
政策	平和と人権の尊重									
施策	平和と人権意識の普及・啓発			施策番号	2-2-1	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標 様々な地域と共生・交流を図り、豊かな生活を実現できるまち				

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の 取組 実績	事業の目標 （どのような状態にしたいか）	日常生活の問題を解決へ結びつけるため各種相談事業を案内し、援助を行う。							
	事業の対象 （対象となる人・物）	日常生活で困りごとのある在住、在勤の者							
	事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	①一般相談…日常生活の困りごとや、区の行政サービスの間合せについて区職員が相談を受け、必要に応じて各専門相談や機関を案内する。 日時：月～金曜日、午前8時30分から午後5時/土・日曜日 午前9時～午後5時 ②専門相談…法律相談、人権身の上相談、行政相談等の専門相談および専門家合同相談室等の専門士業による相談 ③外国人相談…一般相談と同様。通訳対応あり。午前10時～午後5時 <原則>英語：月・水、中国語：火・木、韓国語：要事前予約							
	基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	【相談日数】…339日 【相談件数】一般相談…3,823件、専門相談…1,598件 【外国人相談件数】…552件 【土日対応件数】…231件							
事業の 取組 内容	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	【一般相談】区民相談・外国人相談を行うとともに、土日開庁に合わせた相談業務体制を継続する。 【専門相談】弁護士による法律相談、人権擁護委員による人権身の上相談、行政相談委員による行政相談を実施するとともに、士業団体が行う専門相談を支援する。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 相談日数	→	日	342	344	344	339	342	
② 土日開庁日数	→	日	99	100	95	95	93		
③									
指標の説明	職員による一般相談においては、コールセンターの充実もあり、また各相談の周知も行っているために、実数としてはほぼ横ばいか減少傾向となっている。一方、専門相談については各士業の実績から見ると安定的な傾向となっている。								
事業 目標 の 達成 状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	① 相談件数	→	件	4,957	5,761	5,830	5,421	5,400	
	②（うち外国人相談件数）	→	件	429	511	520	552	600	
	③ 日曜窓口一日平均人数	→	人	1.1	1.0	1.0	0.9	1.0	
指標の説明	成果指標については、相談後の追跡調査等が困難な状況であり、実際に解決に結び付いた件数を把握することはできないため相談件数（一般相談と専門相談の合計）とした。 ①相談件数は以前所管の間合せが多かったが、コールセンターやFAQにおいて単純な間合せが減少しているため相談件数も減少している。 ②外国人対応（通訳対応含）が増加傾向にある。 ③職員2名の体制の中、日曜窓口一日平均人数が1人を割っている。								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）		28年度	29年度	30年度		令和元年度	
		決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)
事業費	A	11,999	8,490	8,804	8,090	12,604	4,514
人件費	【正規(人数)】	(1.78)	(1.40)	—	(1.38)	(1.38)	—
	【非常勤(人数)】	(0.88)	(1.34)	—	(0.97)	(0.97)	—
	人件費 B	B	18,298	16,724	—	15,222	15,222
事業費(人件費含む)	C=A+B	30,297	25,214	—	23,312	27,826	4,514
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他		1,644	405	405	230	870
一般財源	E=C-D	28,653	24,809	—	23,082	26,956	3,874

3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	A':現状維持(経過観察)	直近の詳細評価対象事業年度	29年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	新庁舎であらたに開始となった専門家合同相談やその他の専門士業の無料相談については、各専門士団体と連携を取りながら継続実施している。また、デジタルサイネージや庁内放送の活用など、広報活動にも力を入れており、全体として相談者数は多少減少傾向であるが、各士業における相談が若干増加しているため、振分けがうまくいっていると考える。		
上記対応、改善策の進捗状況	上記の広報活動により、各専門士業の相談会や専門家合同相談の相談件数は横並びの傾向にある。今後も事務局と連携を図りながら事業を進めていく。問題点や課題については、区民のニーズの動向等を踏まえて、その都度各専門士団体と協議を図っている。		

4. 現状の評価			
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b:減少していない	
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない	
評価の理由	様々な問題を抱える区民の第一的な相談窓口として、区が果たす役割は大きい。個人のプライバシーに関わる相談内容が多く、また、単純作業とは異なるため、業務委託には馴染まない。		
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	a:上がっている	
	評価の理由	区職員が対応する一般相談のほか、各種専門相談や外部関係機関との連携により、多様な相談内容に対応し、問題解決の糸口となっている。	
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	a:更なる改善の余地はない	
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	a:更なる改善の余地はない	
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b:更なる改善の余地はある	
評価の理由	相談内容を的確に、かつ長時間に渡り聞き取る必要があり、効率性を追求することは難しい。再任用職員や非常勤職員の活用、総合窓口課との連携による外国語通訳の配置、ローテーションによる土日開庁への対応など、多様なニーズに応える上でも最低限の人数で業務を行っている。新庁舎移転から土日開庁を継続しているが、コールセンターでの対応及びFAQで案内が足りるケースが多い。また、相談内容を所管する課が開庁していないため解決を図れないこと、土日ローテーション職場として平日の職員体制が薄まる弊害を鑑みると、土日両日の開庁でなく隔週開庁または専門相談時に開庁するなど段階的な運用の変更の検討が必要である。		
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規について理解したうえで、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている	
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	-:委託は実施していない	
評価の理由	個人情報保護を順守し、適正に管理している。		
事業の施策貢献度		★★★	

5. 総合評価			
今後の事業の方向性 (現状の評価および施策評価を踏まえた評価)	S:拡充 A:現状維持 A':改善・継続 B:改善・見直し C:縮小 D:終了		A:現状維持
	Dの場合	→	終了の理由
《上記判断の説明》			
<p>専門家合同相談やその他の専門士業の無料相談は、各専門士団体と連携を取りながら継続実施している。また、相談事業の広報にも力を入れており、一般相談、専門相談合わせた相談者数は増加を見込んでいる。</p>			
《上記の判断に基づいた今後の具体的な対応・改善策》			
<p>今後は広報活動にも一層力を入れていくとともに、運用方法等に係る問題点や苦情等については、その都度各団体と協議を行い解決を図っていく。</p>			

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 0105 - 03

事務事業名	豊島区ホームページ制作経費	担当組織	政策経営部	広報課
-------	---------------	------	-------	-----

事業特性										
	事業開始年度	26年度以前	事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.			
	単独／補助	区単独事業	運営形態	一部業務委託	公民連携		30年度事業整理番号	0105	-	04
事業を構成する 予算事業	①	豊島区ホームページ制作経費			②					
	③				④					
	⑤				⑥					

政策体系（現基本計画）									
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営				施策の目標				
政策									
施策					施策番号	-	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標		

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の目標 （どのような状態にしたいか）	区民・来街者等へ区政情報を早く、的確に、効果的に提供する。								
事業の対象 （対象となる人・物）	区民・来街者								
事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	区民等へ区政情報を提供する広報媒体として、ホームページを制作、活用している。平成27年2月にリニューアルを行い、同年6月から広報紙・デジタルサイネージとの連携を行う広報連携システムを開始。外国人観光客に向けた多言語サイト「Plus1DAY in IKEBUKURO」の運営。訪日外国人向け日本情報ポータルサイトへの記事広告作成。「外国人のための生活インフォメーション」のページを4か国語で公開。区の情報を多言語でも発信している。H31年2月には、防災・緊急情報を上部に表示する等の改修を行うなど、区民が情報を見つけやすいページを作成している。								
基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	<ul style="list-style-type: none"> 住民登録数（令和元年7月1日現在） 総数 290,422人 うち外国人数 29,636人 								
事業の取組実績	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	<ul style="list-style-type: none"> 区ホームページの構成の管理等 外国人観光客に向けた多言語サイト「Plus1DAY in IKEBUKURO」のページに関する企画、管理等 訪日外国人向け日本情報ポータルサイトへの記事広告作成 「外国人のための生活インフォメーション」のページ作成等、ホームページの多言語化 ホームページの表示等に関する改修（トップページの改修、全ページの表示幅等の改修、スマートフォン用ページの表示順改修） 							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	1か月あたりのページ公開・更新件数	→	件	840	1,225	1,000	1,048	1,000
	②								
③									
指標の説明	区ホームページにおける新規公開ページ件数、及び既存ページの更新件数								
事業目標の達成状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	28年度（実績）	29年度（実績）	30年度目標（計）	30年度（実績）	元年度（計画値）
	①	1か月あたりの豊島区ホームページ訪問数	↗	件	356,270	345,870	370,000	415,460	420,000
	②	区に関する情報の入手方法（協働のまちづくりに関する区民意識調査）	↗	%	20.6	実施せず	-	20.5	21.0
	③								
指標の説明	ホームページ内のページ移動の場合はカウントしない								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目：千円 人数の項目：人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度		
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A	17,468	17,278	18,831	18,814	19,069	255
人件費	【正規(人数)】	(1.53)	(1.28)	—	(1.53)	(1.53)	—
	【非常勤(人数)】	(0.00)	(0.00)	—	(0.00)	(0.00)	—
	人件費 B	B	13,005	10,880	—	13,005	13,005
事業費(人件費含む)	C=A+B	30,473	28,158	—	31,819	32,074	255
財源内訳	国、都支出金						0
	使用料・手数料	D					0
	地方債・その他		408	1,738	1,738	1,738	442
	一般財源	E=C-D	30,065	26,420	—	30,523	30,336

3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	S:拡充	直近の詳細評価対象事業年度	28年度
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策(直近の評価表から転記)	JNTOとの連携によるインバウンドポータルサイトの運用保守、コンテンツの拡充については28年度補正予算を計上(2定)。さらに、29年度に向け、SNSの活用について検討していくとともに、情報管理課、文化観光課等関連部局と連携し、2020に向けたインバウンド情報発信のあり方について協議していく。		
上記対応、改善策の進捗状況	<ul style="list-style-type: none"> インバウンドポータルサイト(Plus1DAY in IKEBUKURO)について、コンテンツを拡充(5本の企画記事追加)するとともに、JNTOとの連携も継続している。 海外メディア向けのプレスツアーを令和元年度に新たに実施予定。 SNSの活用については、令和元年度中に他自治体等の活用状況等を分析する予定。 		

4. 現状の評価		
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b:減少していない
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a:ない
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	b:徐々に上がっている
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	b:更なる改善の余地はある
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	b:更なる改善の余地はある
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	b:更なる改善の余地はある
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規について理解したうえで、適正に事業を行っているか。	a:適正に行っている
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	a:適正に行っている
事業の施策貢献度		

平成30年度（令和元年度実施）事務事業評価表【B表】

事業整理番号 O404 - 11

事務事業名	テレビ電話による多言語通訳サービス委託事業経費	担当組織	区民部	税務課
-------	-------------------------	------	-----	-----

事業特性							
	事業開始年度	30年度	事業終了年度		計画／一般	一般事業	計画事業No.
	単独／補助	区単独事業	運営形態	直営	公民連携		30年度事業整理番号
事業を構成する 予算事業	①	区税賦課事務経費			②		
	③				④		
	⑤				⑥		
							0404

政策体系（現基本計画）			
地域づくりの方向	【体系外】新たな行政経営		施策の目標
政策			
施策	施策番号	—	関連する「まち・ひと・しごと創生総合戦略」の基本目標

1. 事業の概要・目標と現状の把握									
事業の 取組 実績	事業の目標 （どのような状態にしたいか）	外国人に対しても、正確で、適切な税情報を提供することによって、税の公平・公正性をこれまで以上に確保していく。							
	事業の対象 （対象となる人・物）	外国人住民							
	事業の概要 （事業の活動内容・進め方）	外国人住民に対して税の申告の説明や税証明の発行、納付相談等を適切に行うため、多言語自動翻訳システム(タブレット端末)を使ったテレビ電話による通訳サービスを活用し、税に対する理解を深める。							
	基礎データ （事業のための資産・利用者等の情報）	多言語自動翻訳システム(タブレット)対応言語(利用頻度順) 中国語・ネパール語・英語・ベトナム語・ヒンディー語・韓国語・タガログ語・スペイン語・ポルトガル語・タイ語							
事業の 取組 内容	30年度の取組内容 （30年度に実施した具体的な業務内容）	多言語自動翻訳システム(タブレット)を税務課・国民健康保険課・子育て支援課に合計3台設置し、税の申告の説明や税証明の発行、納付相談だけでなく国保・子育ての相談に対応するなど、外国人区民に対して広く活用した。							
	活動指標 （事業の実施状況）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	多言語自動翻訳システム(タブレット)利用時間	↗	分			6,000	4,660	5,000
	②								
指標の説明	①システムの年間総利用時間数(内訳:税務課:2766分、国民健康保険課:991分、子育て支援課:190分、その他:713分(保育課・高齢者医療年金課・健康推進課・保育課・総合窓口課等))								
事業 目標 の 達成 状況	成果指標 （事業目標の達成度）	指標	目指す方向性	単位	28年度(実績)	29年度(実績)	30年度目標(計)	30年度(実績)	元年度(計画値)
	①	外国人納税義務者	↗	人	8,830	11,809		12,631	13,000
	②	外国人滞納者	↘	人	2,621	4,074		4,891	4,550
	③	外国人滞納者率	↘	%	30	34		39	35
指標の説明	①外国人納税義務者は5年で2倍になっており今後も増加の見込み。国籍順位は中国・ベトナム・ネパール・ミャンマー・韓国の順。 ②外国人滞納者の国籍順位はベトナム・ネパール・ミャンマーの順になっており、3国で外国人滞納者の77%を占めている。 ③外国人滞納者率の順位はベトナム88%、ネパール64%、ミャンマー47%となっている。								

2. 事業費の推移							
単位 （金額の項目:千円 人数の項目:人）	28年度	29年度	30年度		令和元年度		
	決算	決算	予算	決算	予算	増減 (30決算比)	
事業費	A		2,800	2,758	2,908	150	
人件費	【正規(人数)】		—	(0.00)	(0.00)	—	
	【非常勤(人数)】		—	(0.00)	(0.00)	—	
人件費B	B	0	0	—	0	0	
事業費(人件費含む)	C=A+B	0	0	—	2,758	2,908	150
財源内訳	国、都支出金			0	0	0	0
	使用料・手数料	D		0	0	0	0
	地方債・その他			0	0	2,908	2,908
一般財源	E=C-D	0	0	—	2,758	0	-2,758

3. これまでの事務事業評価を踏まえた対応			
直近の最終評価	一: 前年度「今後の事業の方向性」の評価対象外	直近の詳細評価対象事業年度	一
直近の最終評価に基づいた具体的な対応、改善策 (直近の評価表から転記)			
上記対応、改善策の進捗状況			

4. 現状の評価		
必要性	【事業に対する需要の変化】 事業を取り巻く環境の変化等により、事業に対する需要は減少していないか。	b: 減少していない
	【区が実施する必要性】 他自治体のほか、民間事業者が同様のサービスを提供している事例がないか。	a: ない
有効性	【成果】 活動結果(活動指標等)に対し、事業の成果(成果指標等)は順調に上がっているか。	a: 上がっている
効率性	【コストの見直し】 現状と同等または現状より少ない経費で、区民サービスや職員・組織の質の向上を図る余地があるか。	a: 更なる改善の余地はない
	【民間活用の可能性】 業務委託や指定管理者制度などの民間活用によりコストを削減できる余地があるか。	a: 更なる改善の余地はない
	【事務の見直し】 事業の成果を維持しながら、事務手続きの見直しなどによる事務改善の余地があるか。	a: 更なる改善の余地はない
適正性	【法令順守】 事業に直接関係する法令および個人情報保護、労務関係等の関連法規について理解したうえで、適正に事業を行っているか。	a: 適正に行っている
	【委託事業者との調整】 業務委託等を行っている場合、履行確認およびモニタリング等の実施により、適正な運営が確保されているか。	一: 委託は実施していない
事業の施策貢献度		★★

豊島区政策評価委員会委員名簿（令和元年度）

職名	氏名	役職等
委員長	はらだ ひさし 原田 久	立教大学法学部教授
委員	いけだ たかとし 池田 隆年	特定非営利活動法人日本ファシリテーション協会 監事／フェロー
委員	いのまた こういち 猪岐 幸一	公認会計士
委員	おおさき えいじ 大崎 映二	行政アドバイザー
委員	とやま きみよし 外山 公美	立教大学コミュニティ福祉学部教授
委員	ますだ なおこ 益田 直子	拓殖大学政経学部准教授
委員	かねこ ともお 金子 智雄	豊島区政策経営部長
委員	さとう かずひこ 佐藤 和彦	豊島区総務部長

※敬称略・有識者委員は五十音順。

外部評価の実施にあたっての補足資料

外部評価の実施目的

