

平成25年度 第5回杉並区外部評価委員会 次第

平成26年2月3日

東棟4階庁議室

- 1 平成25年度行政評価に対する外部評価(外部評価と所管課対処方針)

- 2 平成25年度外部評価のまとめ

- 3 その他
 - (1) 平成26年度の区の実績と行政評価(報告)

配布資料

- | | |
|-----|---------------------------|
| 資料1 | 平成25年度外部評価及び所管の対処方針(案) |
| 資料2 | 平成25年度杉並区外部評価委員会報告書 構成(案) |
| 資料3 | 平成25年度外部評価の総括意見記載表 |

平成25年度 外部評価及び所管の対処方針(案)

部	施策・事務事業等		担当(関係課)	ページ
保健福祉部	施策13	地域医療体制の整備 (3事業)	地域保健課	1
	施策17	要介護者高齢者の住まいと介護施設等の整備 (11事業)	高齢者施策課	3
	施策20	支えあいとセーフティネットの整備 (24事業)	保健福祉部管理課 (杉並福祉事務所)	5
	施策21	安心して子どもを産み育てられる環境づくり (29事業)	子育て支援課	7
	事業306	保健所一般事務	杉並保健所地域保健課	9
	経営評価	障害者雇用支援事業団	障害者生活支援課	11
区民生活部	施策30	文化・芸術の振興 (3事業)	文化・交流課	13
	事業79	特別区民税、都民税賦課事務	区民生活部課税課	15
都市整備部	施策6	魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり (3事業)	まちづくり推進課	17
	施策8	水とみどりのネットワークの形成 (12事業)	みどり公園課	19
	事業379	違反建築物取締	都市整備部建築課	21
環境部	施策10	ごみの減量と資源化の推進 (7事業)	環境部ごみ減量対策課	23
	事業439	大気や河川水質などの環境実態調査	環境部環境課	25
教育委員会事務局	施策25	生涯の基盤を育む質の高い教育の推進 (21事業)	済美教育センター (学務課・学校支援課)	27
総務部	施策2	減災の視点に立った防災対策の推進 (15事業)	防災課(営繕課)	29
	事業543	保健福祉職員人件費	総務部職員課	31
	事業21	職員人材育成	総務部人材育成課	33
	事業38	区民相談	総務部区政相談課	35
政策経営部	事業8	公有地活用推進	企画課	37
	事業13	情報公開・個人情報保護・法規	情報政策課	39
	事業14	情報政策の推進	情報政策課	41

外部評価委員によるヒアリング実施施策

施策 13 地域医療体制の整備

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>一般の医療機関が休診となる夜間・休日においても、安心して診療を受けられる体制が確保されており、救急医療に対する区民の安心感が高まっています。 緊急時に、現場に救急車が到着するまでの間、傷病者に対して迅速・正確に応急手当のできる区民が増え、地域における初期救急対応力が向上しています。 病院、診療所、歯科診療所、薬局などの地域の医療機関が相互に連携し、区民が安心して医療を受けられる体制の一層の整備が図られています。</p>
----------------------------	--

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>急な体調不良になった方の問合せに対し適切なアドバイスをし、診療可能な医療機関の案内を行う「杉並区急病医療情報センター」の開設、小児の急病に対応する病院(河北総合病院、東京衛生病院)の確保、休日等の急病に対する医科・歯科の急病診療体制の構築等により、区民の急病時の不安解消に努めてきました。 また、緊急時に誰もが取り扱うことが可能なAED(自動体外式除細動器)の増設、区民による初期救急対応力の向上を図るための救急協力員(すぎなみ区民レスキュー)の育成等を続けてきたことにより、急病時・緊急時の区民の生命を守る取組が広く区民に浸透してきました。 平成23年10月には、歯科保健医療センターを下井草から荻窪に移転したことにより交通面の利便性が向上し、利用者が増加しました。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>急病診療のうち、特に小児急病診療の体制については、拡充が求められていることから、平成26年に開設される病院に小児二次救急の指定を受けてもらうように協議を行い、小児急病診療体制の強化を図っていきます。 休日等の急病時に対応できる休日等夜間急病診療所や歯科休日診療の実施を区民に更に周知し、利用率の向上を図り、引き続き急病時の区民の不安解消に努めます。 AEDの増設や救急協力員(すぎなみ区民レスキュー)の増員により、区民一人ひとりの初期救急対応力の向上を目指していきます。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>・施策の総合評価について、区民の急病時の不安解消に努めてきたとあるが、「救急医療体制に安心感を持つ区民の割合」は前年度比 1.8%であり、また、区民の生命を守る取組が広く区民に浸透してきたとあるが、その根拠(データ)が不明確であるなど、実績を踏まえた評価がなされていない。</p> <p>・活動内容については、適切な指標が設定されていない(下記参照)ことから、適切か否かについて判断できない。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>・活動指標として挙げられている指標は、区の活動内容ではなく、また増加を目指すべきではない(悩みや不安による相談、診療所等の受診はないにこしたことはない)ものであることから、不適切である。当該施策において区がなすべき事柄を明確にしたうえで、指標を見直すべきである。 (Ex.公的機関におけるAED設置率、夜間休日診療対応窓口数、救急救命講座開催回数、等)</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>・総事業費のうち委託費の占める割合について、急病診療事業の運営事業は95.6%、歯科保健医療センターの運営事業は77.1%となっているが、各事業において、委託に係る業務が適切に実施されたかの評価がなされていない。また委託の実施方法も不明なことから、効率的に事業が実施されているか判断できない。</p> <p>・3事業ともに、活動指標として挙げられている指標は、区の活動内容ではなく、また増加を目指すべきではない(悩みや不安による相談、診療所等の受診はないにこしたことはない)ものであることから、不適切であり、見直す必要がある。</p> <p>・救急救命体制の充実事業の評価と課題において、「救急医療体制に安心感を持つ区民の割合」について前年度比 1.8%であるにもかかわらず、平成15年度以降増加とあり、実績に基づいて適切に評価がなされているとは言えない。</p> <p>・よって、施策、事務事業ともに評価が適切になされていないため、施策を構成する事務事業の妥当性については評価ができない。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>救急医療体制に安心感を持つ区民の割合は、平成24年度は、23年度と比べ1.8ポイント減の59.6%ですが、長期的にみると、平成15年度の42.4%から、22、23年度は61.4%となっており、着実に増加しています。また、救急協力員(区民レスキュー)登録者数や救命技能を身につけた区民は毎年増加していることなどから、区民の生命を守る取組が広く区民に浸透してきていると考えます。</p> <p>地域医療体制については、主に、委託も含めた民間の医療機関等との連携による充実を図っています。施策の活動指標は、区の活動内容ではありませんが、主な取組の規模等を示す分かりやすいものと考え、設定しています。また、数値の増減については、急病への速やかな対応や、障害等により一般の歯科診療所での治療が困難な方が必要な医療を受けられるようにするという目的や必要性から、増加又は減少が望ましいとは一概に言えないと考えています。今後、ご指摘の点も踏まえながら、施策及び事務事業の指標について、より適切な指標となるよう見直していきます。</p>
------	--

施策 17 要介護高齢者の住まいと介護施設の整備

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>介護や支援が必要となり、自宅での生活が困難な高齢者が状態に応じて速やかに入所できるように、特別養護老人ホームや老人保健施設、認知症高齢者グループホーム等の施設整備が進んでいます。 見守りや生活支援に加え、介護と看護のサービスを受けられる高齢者向け住宅の整備が進んでいます。</p>
----------------------------	---

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>特別養護老人ホームの整備については、都営和田本町アパート跡地、和泉自転車集積場跡地、和田一丁目民有地の3箇所の整備に対して建設助成を行うとともに、荻窪団地跡地の公益施設用地活用について(独)都市再生機構と協議を行い、特別養護老人ホームの設置を条件に事業者の公募が開始されました。 また、認知症高齢者グループホームの整備については、民間事業者の計画により新たに2箇所の開設を進めることができました。 杉並型サービス付き高齢者向け住宅の整備については、新たな補助制度を創設した上で民間事業者を主体に整備を進めることとしました。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p> <input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小 </p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>今後、一層、要介護高齢者の増加が見込まれることから、公有地等の有効活用や建設助成などにより民間事業者の整備を支援し、特別養護老人ホームや認知症高齢者グループホーム等の施設整備を積極的に進めていきます。 また、用地の確保が困難な都市部の問題解決に向け、新たな特別養護老人ホームの整備のあり方について検討を進めるとともに、都市部の特性を活かした高齢者の住まいのあり方を検討します。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>評価の視点や課題認識、内容の適切性 評価の視点や課題認識については適当である。 区民への説明情報としては、施設整備や維持管理にかかるコストについて、施設の形態や立地の相違による比較への言及があっても良かったのではないかと。今後利用料の設定、見直しが行われる際には、設置や運営のコストへの理解が不可欠になると思われるため。</p> <p>改善・見直しの方向性や取り組みの妥当性 特別養護老人ホームの整備に関しては、都市部の自治体では用地確保が難しいため、理想は自区内での整備が理想とされるものの、郊外の自治体や連携自治体での開設も視野に入れることになる。3年間の実行計画および10年間の総合計画において杉並区内と区外、それぞれの設置計画も示していくべきではなかろうか。 サービス付き高齢者向け住宅の整備に関しては、「安心」とともに「便利」さも伴わなければ利用しにくいので、近隣での商店の配置や宅配サービス等の住環境整備も必要であろうと思われる。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>記載内容の明瞭性 規模の指針として、定員数や施設数の絶対数により説明がされているが、区民の関心は「自分が必要な時に利用できるのか。」にあると思われるので、将来予測のことで難しいかもしれないが、利用できる可能性(カバー率)を示すことができれば、より身近な将来像として受けとめられよう。</p> <p>指標(活動指標・成果指標)の適切性 活動指標に「区内」のホーム定員数を用いているのに対し、成果指標では杉並区民が優先的に入所可能な確保定員数が採用されている。両者ともそれぞれ意味のある数値ではあるが、総括的な数値としては後者に統一する方が良いのではないかと。 また、活動指標・成果指標とも中長期的な目標数値としては妥当であるが、単年度の目標指標としては、年初においてほぼ確定している場合もあるのではないかと。たとえば特別養護老人ホームの用地の確保数(入居者数換算)とか、高齢者向け住宅の開発件数(入居者数換算)等、日常の事務活動がより表現される指標の検討も必要ではないかと。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>基本的には各種施設の建設とその前段階にある開発により構成される事業であるため、1案件の実行に時間を要する中長期的な事業である。そのため単年度ごとの数値による成果の検証は難しいともいえる。年度ごとの評価に関しては、実際の事務活動についての記述の充実により、事務事業の成果を説明できるものと思う。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>施設整備にかかるコストについて、区の補助金額は特別養護老人ホーム、認知症高齢者グループホームやその他施設の形態によって異なっていますが、総事業費・コスト把握の中で総額をお示ししています。維持管理にかかるコストについては、一部の区有施設を除き民設民営による運営を基本としており事業者負担が原則となっています。</p> <p>特別養護老人ホームの設置計画に関しては、区が先駆的に取り組んでいる区外の連携自治体での計画が実現した後、様々な検証を行う中で、区内外の設置計画のあり方について検討していきます。 サービス付き高齢者向け住宅に関しては、各種サービスの利用は運営事業者による紹介や入居者自身が選択可能なものとなっており、民間主体の住宅であることから区による住環境整備は難しいと考えます。</p> <p>区民にとって、施設を利用できる可能性(カバー率)は重要な視点ですが、当面は全国的に指標として使われている高齢者人口に対する施設定員総数の割合である整備率を基本に示していく考えです。</p> <p>「杉並区民が優先的に入所可能な確保定員数」については、区内の開設数に介護保険制度開始以前の区外協力施設の確保数を加算しています。 現在、計画を推進している区外の連携自治体での計画が実現した後、その検証を通じてよりふさわしい指標を検討していきます。 また、施設整備の指標については、開設時の施設数や定員数が確実なところですが、日常の事務活動については、事業実施状況の記述の中で表現していきます。</p> <p>施設整備は中長期的な事業であるため、ご指摘のとおり年度ごとの評価に関しては、実際の事務活動についての記述の充実に向けて努めていきます。</p>
------	--

施策 20 支えあいとセーフティネットの整備

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>誰もが、日常生活や様々な活動へ参加するための情報が入手しやすくなっています。福祉車両等で送迎を行う移動サービスが充実しています。</p>
----------------------------	---

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>バリアフリー協力店(誰もが利用しやすい設備の設置や来店者への気配り等やさしい対応のできる店舗)は、平成24年度中に200店舗が新規に登録しました。 また、新規登録店舗は、ホームページ「いってきまっぷ」へも掲載し、高齢者や障害者、小さな子ども連れの方などが気軽に外出し、まちをたのしむきっかけとなる情報を提供しました。 「杉並区移動サービス情報センター」では、移動困難者からの相談対応や情報提供を年間1,427件行うとともに、移送サービス事業者のスキルアップを図り、移送サービスの質の維持・向上に努めるなど、移動サービスの充実を図りました。 これらの地域生活に必要な情報の提供と、移動方法の充実により、高齢や障害の方々の社会参加の促進につながっています。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>高齢や障害により移動が困難な人が増えており、移送サービスの担い手も福祉有償運送だけでなく福祉タクシーなどの需要拡大が見込まれるため、移動手段の提供方法については、新たな地域交通システムと関連させた検討が必要です。 また、ハード面での施設整備に加えソフト面の「心のバリアフリー」を広めるため、バリアフリー協力店制度の見直し検討とあわせ、ホームページ「いってきまっぷ」の情報提供システムを見直し、移動サービスを含め、様々な活動への参加に関する総合的な情報提供の仕組みを整備します。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>今後の安定的で活力ある社会実現に際し、重要な施策であるものの、生活保護費等は国の政策で区政の裁量の幅が制約されるものもあり、どのように区の有効な施策を組み合わせしていくか、あるいは国の政策執行の中で区民に接する現場の強みを生かした活動をしていくかが重要である。その意味では支えあいとセーフティネットに資する活動を特定化し、その関与者が誰で、行政が何を行うかを活動レベルで明確化することが求められると思う。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>施策目標のうち活動参加への情報入手の容易性をホームページ閲覧数で把握するのは一案であるが、24年度は目標を大きく下回っており、その原因説明が必要である。福祉移動サービスについては、需要と供給の関係がわかるような目標と実績の測定が望まれる。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>災害時要援護者支援対策 と の区分はわかりにくく、しかも、 の事業費は に一括計上されている。 これからは要支援・要援助者と支援者・援助者の双方の視点が重要である。ボランティア活動との連携等が必要ではないか。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>【施策内容への評価について】 本施策を構成する事業の多くは、ご指摘のとおり区の裁量の範囲が限られていますが、区民のニーズに即し、バリアフリー協力店の登録・周知や移動サービスの充実などに取り組んできました。 今後は、被保護者に対する就労等の支援や平成27年度に施行される生活困窮者自立支援法の任意事業等、本施策に資する区独自の事業について、総合計画や行政評価の中で明らかにしていきます。</p> <p>【評価表の記入方法などへの評価について】 24年度の「いってきまっぷ」閲覧数が目標を下回った原因は区民への周知の不足にあると分析し、「いってきまっぷ」の周知に取り組みました。今年度は区HPの「バリアフリー協力店」の掲載記事から、「いってきまっぷ」にリンクできるよう工夫しました。これにより、11月末時点で約143,500件のアクセスがあり、これまでで最も多い年間アクセス数が想定されています。今後も、「いってきまっぷ」の周知に努めるとともに、保健・福祉にかかるまちの情報を総合的に提供する仕組みを検討していきます。 また、福祉移動サービスについては、移動困難者の現状と課題をふまえて事業内容の見直しを行った上で、目標と実績の測定方法について検討します。</p> <p>【施策を構成する事務事業への評価について】 「災害時要援護者支援対策」事業は、「減災の視点に立った防災対策の推進」と「支えあいとセーフティネットの整備」の両施策を構成する事務事業として位置付けています。しかし、実際は同事業の内容を2施策に分割することが困難であり、ご指摘のとおり一方の施策に事業費を一括計上するなど、適切な評価表を作成することができませんでした。そのため、26年度からは同事業を一本化し、前者の施策の下に位置付けることとしました。 ボランティア活動との連携等については、震災時には杉並区社会福祉協議会に災害ボランティアセンターが設置され、災害ボランティアの受入や派遣が行われます。区は、震災救済所の運営・維持、自宅避難者の生活等を支援するためのボランティア派遣について、社会福祉協議会と協定を締結しています。また、語学・医療などの専門ボランティアが、東京都や杉並区交流協会等の関係機関からも派遣されることになっています。</p>
------	---

施策 21 安心して子どもを産み育てられる環境づくり

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>地域の中でのきめ細かい子育て支援のサービスが提供され、安心して妊娠・出産・育児ができる環境が整っています。 子育てを地域で支えあうための仕組みなどの整備が進み、子育て家庭が楽しさや喜びを実感しながら子育てしている親が増加しています。 関係機関のきめ細やかなネットワークにより、虐待の防止や子育て不安を解消するための子育てセーフティネットの整備が進んでいます。</p>
----------------------------	--

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>子どもメッセや子育てサイトには多くの参加やアクセスがあり、地域の子育て情報を提供する手段・媒体として地域に浸透しています。また、区の独自施策である子育て応援券は、低年齢児のいる家庭へ無償応援券の交付を拡大することで、地域で孤立しがちな低年齢児のいる家庭がサービス利用を通じて、地域の様々な人との交流や外出のきっかけづくりとすることができました。 児童虐待防止では、母子保健分野との連携により、出産後の子の養育に必要な特定妊婦の早期発見と適切な支援を実施することで、虐待未然防止の強化を図ることができました。子ども家庭支援センターは、関係機関との連携を一層図ることで、要保護児童・要支援児童の早期把握・早期支援に取り組みました。 母子に関する事業では、相談・講座等を通し、保護者の育児不安や負担感の軽減を図るとともに、遊びのグループ事業では、必要に応じ適切な支援機関につなげることで、発達の心配のある幼児と保護者への支援に取り組みました。また、子どもショートステイ事業は、利用条件の見直しに伴い利用者も増加し、保護者の育児負担、育児不安の減少につながりました。さらに、分娩手当の一部助成は、計画を大きく上回る実績があり、産科医療関係者の減少に歯止めをかけることに寄与しました。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>子ども・子育て支援新制度は、平成27年度から5年間の支援事業計画を策定し、その計画に基づき、事業を実施します。そのため、計画策定の際には、現在の各支援事業の事業量や提供方法等について、区民のニーズ調査の結果を踏まえて検討し、必要な見直しに取り組んでいきます。 少子化や核家族化の進行など、子育てに不安や悩みを抱える保護者は増加傾向にあります。今後は、専門機関や福祉サービス事業者、地域の子育て支援団体等との連携を一層強化し、多様で充実した子育て支援事業を提供できるよう取り組んでいきます。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>施策目標を箇条書きにすれば、安心して出産・育児できる環境(地域安心環境) 地域での支えあい環境(協働) 底辺を守る出産・育児環境(セーフティネット)から構成される。</p> <p>成果指標を見ると、「子育てを楽しんでいる人の割合」は順調に増加しているものの、地域の人に支えられていると感じる人の割合は次第に低下し、長期目標値との乖離が広がっている。したがって、施策評価全体としては、問題を含みながら一定の前進、ということとなる。</p> <p>次に「子育てを楽しんでいる人の割合」が順調に増加しているのは何故なのか。子育て応援券や母親学級などの行政施策が普及したことによるものもあるだろうが、社会全体に家族への回帰指向が出てきたことが子育てへの意識をポジティブにしているところもある。</p> <p>また、地域の人に支えられていると感じる人の割合が次第に低下しているのは何故なのか。児童扶養手当受給児童数が増えていることと子育て応援券交付者が平成24年度は減ったことと合わせて考えると、ナショナルミニマムの増加(背景には経済的困窮の増加)は地域協働の充実と整合しない側面があることを示唆する。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>第一に、施策目標と成果指標との関係性を意識することが必要である。</p> <p>次に、成果指標を見ると、「子育てを楽しんでいる人の割合」は順調に増加しているものの、地域の人に支えられていると感じる人の割合は次第に低下し、長期目標値との乖離が広がっている。このギャップを分析し、その理由を追求することが施策評価の主たる課題である。ここでいう「地域の人」とは区役所等の行政機関ではなく、近隣住民やNPO等市民団体であろうから、成果指標の低下は、行政施策以外の経済的あるいは社会的外部要因によるものと理解できる。しかし、地域協働の促進のためには、行政による支援の増強が望ましいわけではないとすれば、地域社会による支援を強化するために行政は何をなすべきかということが施策の方向である。</p> <p>施策評価は現状を直視し、こうした施策の方向を指し示す役割がある。ところが、担当部局による施策評価は各事務事業レベルの活動結果を述べるのみで、施策目標の達成度如何を評価していないし、その要因を活動指標や事務事業にブレークダウンして分析していない。施策目標に繋がる事務事業は何かという体系的認識をする必要があり、これらの全体像を頭に置いて、施策評価と事務事業評価が行われるべきである。</p> <p>「不安感を持つ親」「虐待に対する相談件数」など成果指標や活動指標への言及は少しあるが、指標の動きと整合していないし、要因分析もない。評価には事実判断と価値判断が含まれるが、事実判断のない価値判断は区民に対する説明責任とはいえない。この事実判断を行うためのよすがが、成果指標、活動指標、行政コストなどである。こうした観点から施策と事業との関係性を再認識、再検討されたい。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>施策の目標が明確であれば、構成する事業の濃淡もおのずと明らかとなる。逆に事業の濃淡を見て、施策目標の記述の仕方も変わる。3つの施策目標に繋がる事業は何かという体系的認識をする必要があり、これらの全体像を頭に置いて、事務事業評価が行われるべきである。</p> <p>主要事業の一つとして「子育て応援券」がある。近時、制度変更があったため指標の読み方には注意が必要であるが、応援券購入者率は成果指標としては不安定、またサービス提供事業者は受益者ではないので、事業者数が成果指標というのは違和感がある。</p> <p>また、母子家庭への支援事業については、活動指標や成果指標は、最終的には減らすことが目標達成度の向上になるのであるから、達成率の計算は真逆になるはずである。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・施策目標と成果指標との関係性や、施策と事業との関係性を体系的に認識する必要性についてのご指摘について、今後は、改めて施策体系を整理の上、各事業の実績がどのように施策目標の実現に効果を及ぼしたかを体系的に分析・評価していきます。</p> <p>・成果指標のうち、この間順調に推移している「子育てを楽しんでいる人の割合」については、さらにその割合を高めるよう、妊娠期からの母子保健や子育て支援事業等の充実を図り、総合的かつきめ細やかな取組を進めます。また、「地域の人に支えられていると感じる人の割合」はご指摘のとおり低下傾向にあり目標値との乖離が広がっているため、この傾向について分析を進めるとともに、地域に根ざした子育て支援に関する事業の見直しや充実に努めていきます。なお、「子育て応援券」事業の成果指標が不適切であるのご指摘ですが、同事業のサービス提供を担う約800事業者のうち7割強は、地域の個人、任意団体、NPO等となっており、このようなサービスを提供する側と受ける側の双方の拡大を図ることで、「子育てが地域の人に支えられていると感じる割合」の増加につながるものと考えます。</p> <p>・「母子家庭等自立支援」の指標の目標を増加方向ではなく減少方向に設定すべきのご指摘についてですが、同事業の目標は就労によるひとり親家庭の自立にあるので、この目標を達成するためには、多くの対象者に訓練を受けていただき、就労率を向上させることが成果となります。したがって、現在の指標の方向性を増加としていることの矛盾はないものと考えます。</p>
------	--

保健所一般事務 (No306)

事業の目的・目標	庶務的経費を効率的に管理し、限られた予算の中で担当部内業務の効率的執行を行うとともに、職員がより安全かつ効率的に業務を行えるようにします。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	事務用品類の購入及び事務機器等の保守等 医療業務に従事する職員の傷害・賠償保険等の加入 衛生主管部としての担当部内各課の連絡調整事務

			24年度計画	24年度実績
指標	活動指標	杉並保健所職員数	107人	104人
	成果指標			
事業実績	複合機の消耗品供給契約、製版印刷機の借料などの維持管理経費の執行のほか、保健所に従事する雇い上げ医師等に対する執務環境を整えるため、賠償責任保険の加入などを行いました。			

【所管による自己評価】

評価と課題	紙の再利用・資料の共有など、杉並区環境・省エネ対策実施プランに取り組み、引き続き省エネ・省資源化に努める必要があります。
-------	--

改善・見直しの方向（中長期）	今後の方向性（見直しの視点）	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他
		事業の改善	<input type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他		
	事業の改善	<input type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input checked="" type="radio"/> 対象の見直し
事業内容への評価	<p>保健所の本来業務(子どもの健康診断、地域住民の健康相談など)と本来業務に携わる医師や事務職員の業務への支援業務(事務用品の管理や医師の保険加入など)を切り分けているわけであるが、本当は、顧客(子どもや地域住民)サービスのために貢献している要素としてみるべきなのかもしれない。現在の組織が縦割りになっていることの反映であるとすれば、間接サービスであることを踏まえて事業内容を評価すべきである。</p> <p>つまり、保健所職員数が減少しているのは、対象となる顧客(子どもや地域住民)が減少していることの反映であるとして、この職員への間接サービスには柔軟性の乏しい固定的な要素(連絡調整業務など)があるとすれば、単位あたりコストは増加すると理解できる。こうした状況であるとすれば、現在のコスト増加は是認される。</p> <p>それでは成果指標は何なのだろうか、職員の満足度という回答はありえようが、そのような目的で本事業をやっているかどうかかわからない。所管部局では、こうした因果関係を見極めながら、事業内容の評価を行うべきである。</p>			
評価表の記入方法などについての評価	<p>事業活動の目的が、間接経費の効率的執行と保健所職員の安全な執務条件の整備にあるということ、この結果、活動指標を保健所職員数に置くことは一応理解できるが、成果指標がないということはどういうことだろうか。保健所業務の顧客は地域の子どもや高齢者など、診断や相談にやってくる地域住民(保健所顧客数)である。これらへのサービス主体が顧客であるとすれば、成果指標は、職員満足度ということになるのか。しかしながらこれを把握することはできないということならば、代理指標として、保健所の顧客数をとることは妥当性がある。</p> <p>活動指標についても、職員数として一括するのではなく、事務職員と医療職員数を分けて捉え、活動の内容を分析しやすくする工夫が必要である。</p> <p>なお、自己評価に評価と課題の記述はあるが、今後の方向(事業の方向性、事業の改善)の記述がないのはなぜだろうか。</p>			

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>今年度の事務事業評価から、内部管理事務や施設の維持管理費のみを内容としている事務事業については、評価項目を執行状況やコストの把握のみとした簡易な評価方法に変更されました。そのため、成果指標及び改善・見直しの方向(今後の方向性)については記入していません。</p> <p>なお、活動指標の保健所職員数の減(10名)は、組織改正や事務改善等によるものです。それに伴い、単位当たりコストが増加しました。</p> <p style="margin-left: 20px;">活動指標については、次年度の評価から事務職員と医療職員に分けて記載します。</p>
------	---

団体名	公益財団法人 杉並区障害者雇用支援事業団	担当部課	保健福祉部障害者生活支援課
事業目的	<p>就労が困難な障害者の雇用促進と職業生活の自立を図るため、障害者や事業主等に対して、職業準備訓練から就職・職場定着に至るまで一貫した就労支援を行う。 また、その支援を通して、障害者の自立と社会参加を推進し、ノーマライゼーションの理念の実現に寄与する。</p>	顧客	<p>・就労を希望又は既に就職している障害者とその保護者 ・障害のある人を雇用、または雇用しようとしている事業者 ・区内福祉施設及び特別支援学校</p>
事業内容	<p>就労機会の開拓、提供 障害者自立支援法に基づく障害福祉サービス事業 職業リハビリテーションに係る情報の提供、相談、その他の援助 事業主に対する雇用管理に関する事項についての助言その他の援助</p>		
区による評価	<p>財団が杉並区の障害者の就労支援の窓口として区民や企業にも定着し、相談件数やサービス利用者数も増加していることは高く評価できる。 精神障害者・発達障害者からの就労相談が増している中では、自らの専門性を高めるとともに、保健センターや相談支援事業所、地域の福祉的就労の場、精神障害や発達障害などの専門性のある就労移行支援事業所等との連携が必要である。 また、就職者が増加する中で、定着支援の重要性も増している。企業訪問回数を大幅に増やすなど、就労環境を整えるためのきめ細かな企業支援の努力が伺える。さらに、定着支援を支える上で、余暇支援の「たまり場」事業などによる生活面の支援が実績を上げているが、地域生活の安定のためには、相談支援事業所などの社会資源との連携が必要である。 身近な地域での実習や就労の場の確保、企業支援、地域の就労支援施設への支援など、事業団の役割が増す中で、長期的な展望をもった組織強化に向け、職員の育成や固有職員のマネジメント力の強化、自主財源の主事業である法に基づく障害福祉サービスの就労移行支援事業の充実も必要である。今後は、公益財団法人として、より効率的な運営に努めるとともに、一人ひとりの職員が課題意識を持って就労・定着に結びつく支援を行っていくことを期待する。</p>		
外部評価			
対経営する状況に評価	<p>障害者の雇用促進と職業生活の自立のための活動を実施して、職場の新規開拓や定着率の向上や相談・訓練に工夫をこらしている点は評価できる。しかしながら、障害者の就労形態には多様なものがあり、短期就労など自立支援の内容も障害者の特性に応じたものが想定できるので、そうした多様性に対応した活動が期待される。その意味では開拓のための会社訪問に際しても、職場の理解を得ると同時に雇用側にもインセンティブが働くような雇用条件を満たす開発が必要ではないかと考える。 また、区からの出向職員とプロパー職員及び非常勤職員の分担関係も人件費の観点のみならず、能力開発や成果達成の見地から見直すことも必要と思われる。</p>		
評価表の記入方法	<p>指標の数値が大幅に変化した理由は記載されているので注意深く読めば理解できる。ただし、補助事業から委託事業への移行や二つの業務を行うようになったことがどのように影響しているのか、前年度と比較することが不適切な場合には明確にその旨がわかるようにしたほうがよい。 また、定着率は1年以上の勤続で算定されているが、現実には1年以上継続雇用になると長期雇用になる比率が高まるのであれば、その意味合いを明示したほうがわかりやすい。開拓の訪問事業所の増が雇用につながるのかは、もう少し長期的に判断したほうがよいと思われる。</p>		

外部評価に対する所管の対処方針	
<p>障害者の短期就労については、ハローワークと連携して本人にあった就労先の情報を提供しています。 障害者の特性に応じた勤務時間の雇用形態や、企業側に障害者雇用のインセンティブが働くような雇用条件の開発については、国や都の障害者の雇用促進に関連する制度とも関連しているため、今後も国や都の動向を注視しながら必要な対応をしていきます。 職員の役割分担については、それぞれの役割や立場を精査する中で、一層の事業成果向上が図られる職員配置となるよう事業団と検討していきます。 補助事業から委託事業への移行に伴う影響はありませんでしたが、今後、指標の変化については特記事項欄にも理由等を記載するなど、よりわかりやすい表記となるよう努めます。 職場定着支援については現在1年間の継続した就労を一つの安定の目安としています。しかし1年以上の継続雇用がそれ以上の長期雇用に結びついているかということについての調査は行っていません。今後、長期雇用も視野に入れながら、障害者本人や企業の支援を行うとともに、長期的雇用についてどのように把握していくか、検討していきます。 平成24年度については、平成25年度の障害者雇用促進法の法改正が追い風になる中で、企業・事業所等への訪問の増が雇用につながると判断しています。また、障害者を雇用する企業の開拓は、一人ひとりの障害特性にあった就労先を確保する上で大変重要です。企業向けのセミナーの開催や事業主への支援等、様々な取組を行っていますが、企業の理解をより深め雇用につなげていくという点で、企業訪問の回数を増やしていくことには大きな意義があると考え、力を注いでいます。事業所等への訪問回数の増が雇用につながるかどうかについては、社会状況や企業訪問以外の取組成果などとあわせて分析していけるよう、事業団とともに研究していきます。</p>	



施策 30 文化・芸術の振興

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>文化がまちづくりの一翼として機能し、地域のにぎわいを醸成しています。また、区と文化・芸術関係団体の協働により、地域の多様な文化・芸術活動が、盛んに行われています。 区民の誰もが優れた文化・芸術に親しめる環境が整備され、区民が質の高い文化・芸術に触れるとともに、意欲的に文化・芸術活動を行っています。さらに、他の地域からも多くの人々が訪れる文化の香り高いまちとなっています。</p>
----------------------------	---

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>平成24年度末で杉並区文化協会を解散し、事業を文化・交流課へ移行したことにより、人件費等の削減を含め、効率化を図りました。また、文化・芸術活動の振興に関する重要事項の調査・審議、助成金の審査等を行うため、「文化・芸術振興審議会」を設置し、「杉並区における今後の文化・芸術活動助成のあり方」についての諮問に対する答申が出されました。 文化・芸術情報紙「コミュかる」については、日本フィル友好提携事業、ギャラリー案内などの内容を追加し、文化・芸術情報の収集と発信を効果的に行いました。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>文化・芸術振興審議会から答申のあった「杉並区における今後の文化・芸術活動助成のあり方」に基づき、新たな助成制度を実施するとともに、その運用状況の検証・評価により、定期的に改善を図っていきます。また、ハード・ソフト連携による総合的なまちづくりの視点から、地域の特性に応じて、文化・芸術と連動したまちの魅力づくりを進めます。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>地域の多様な文化芸術活動の促進は区民の生活向上にも重要である。もっとも、活動指標は順調に推移しているものの成果指標は目標を大きく下回っており、その原因の究明が必要である。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>委託費が大半であるため、常勤職員の活動内容がどのようなものであるか、文化協会解散により体制がどのように変化したかの比較があるとわかりやすい。 主要な施設以外の地域単位での文化芸術活動がどのようになっているかの分析があるとなお良いのではないかと。 活動には積極的な演じる側と観る側の活動があり、区分することも将来検討してはどうか。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>3つの事務事業のうち金額的に大きいのは施設の維持管理と運営であり、今後は文化・芸術の振興の中身にかかる内容を充実する必要がある。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>成果指標について24年度実績が目標を下回っている原因は、あえて目標値を高く掲げることにより、区民に対しより質の高い事業を提供しようと取り組んでいるためです。</p> <p>本施策に携わる常勤職員の主な活動内容は、文化・芸術の振興に関する企画・調整(文化・芸術活動に対する助成、審議会の運営等)、文化・芸術活動の情報の発信(文化情報誌「コミュかる」の発行、アーカイブ事業)、施設の維持管理等が挙げられます。文化協会の解散により、日本フィルによるコンサートの実施、文化・芸術活動助成事業、区民ギャラリー展示企画、情報誌の発行等の事業を引き続き文化・交流課で担うという変化がありました。</p> <p>杉並芸術会館、杉並公会堂以外の地域単位での文化芸術活動としては、例えば、区民が主体となって企画している荻窪音楽祭、阿佐ヶ谷ジャズストリート等があります。また、区は、地域特性を活かした多心型まちづくりを推進するため、平成25年度には「文化・芸術を活用しまちの魅力を高めていく事業」への助成にも取り組みました。今後は、地域単位での活動にも着目し、事業の分析・評価を行います。</p> <p>区は、「観る側」の視点として区民の鑑賞機会の拡充、「演じる側」の視点として区民の文化・芸術活動への参加・参画を進めています。具体的な取組として、前者は日本フィルとの友好提携事業、杉並芸術会館(座・高円寺)における演劇・舞踏等の創造及び発信、後者は杉並公会堂等による場の提供、文化・芸術活動に対する助成事業が挙げられます。ご指摘のとおり、この視点で施策・事業を区分し整理することにより、成果を分析し評価する際の効率性が期待できます。しかし、総合計画全体の施策体系がありますので、今後の参考とさせていただきます。</p> <p>本施策では、施設の維持管理と運営のほかにも、上述した事業等を実施しています。今後は、取組内容をより具体的に記載し、評価を行うこととします。</p>
------	---

特別区民税、都民税賦課事務 (No79)

事業の目的・目標	税負担の公平性の観点から、課税対象者を正確に把握し、課税額を正しく算出します。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	給与支払報告書、所得税確定申告書、住民税申告書等の課税資料に基づき、特別区民税・都民税の賦課決定等を行う。 未申告者に対しては、未申告調査等により申告勧奨を実施する。

		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	賦課(非課税者を含む)人数	328,811人	335,265人
		未申告者に対する申告勧奨件数	24,593件	23,877件
	成果指標	(代)区民税・都民税賦課調定額(現年度分)	90,910,320千円	93,781,781千円
		申告勧奨による申告率	21%	17.7%
事業実績	24年度税制改正、住民記録台帳法の改正に対応するシステム改修を行っています。 また、ファイリングシステムの導入、電子申告の増加等、賦課作業環境の変化に対応するため、一部システム処理手順の見直しを行いました。			

【所管による自己評価】

評価と課題	国税連携による所得税確定申告データの送受信と、eTaxによる給与・年金支払報告書データの送受信により、賦課資料の電子データ化の環境は整備されてきています。この内、国税連携を介して受信したデータには、書面申告分をOCRにより電子化したものが含まれていて、電子申告分に比べるとデータの精度が劣ります。今後、受信データを効率的に活用するためには、電子申告分の比率を高めていくことが欠かせません。
-------	--

改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し	
eTAX、国税連携を介したデータ送受信の増加を背景として、平成24年1月からファイリングシステムが導入されています。今後はファイリングシステムの特徴に合わせて賦課事務を見直していく必要があります。 国税連携については、その仕様上一部データの欠損が存在し、住民税の賦課作業にとって扱いやすいデータ構造になっておりません。省力化・効率化のためには、提供されるデータ連携仕様の改善も働きかけていく必要があります。 いわゆる番号法の成立によって、平成28年1月より社会保障・税番号制度の開始が予定されています。賦課事務に大きく影響することが予想されるため、今後示される仕様・運用情報に注視していく必要があります。			

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 縮 小	<input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し	
事業内容への評価	<p>・当該事業における評価の主たる視点である、正しく算出できたかについて、評価がなされていない。今後は指標を設定し、評価・改善につなげられたい。</p> <p>・事業に対する意見に記載のある、制度についての周知や説明不足、納税通知書の内容が判りづらい等について、評価と課題で全く触れられておらず、改善・見直しの方向においても対応が図られていない。早急に対応すべき事案ではないか。</p> <p>・評価と課題において、今後電子申告分の比率を高めていくことが不可欠とあるが、そのために何を実施すべきかを、改善・見直しの方向に示すべきではないか。</p>				
評価表の記入方法などについての評価	<p>・活動指標として、賦課人数が挙げられているが、当該指標は、当該事業の活動によるものではないことから、活動指標としては適切とはいえない。</p> <p>区として対応すべき事案に対応できたかを測る指標(ex.賦課すべき人に賦課したか)を設定、目標値を100%とし、活動を評価すると有効。</p> <p>未申告者に対する申告勧奨件数に関しても、実数ではなく、区が実施すべきことが実施されたかを測る指標(申告勧奨実施率)とすると、活動を評価しやすい。</p> <p>・成果指標案としては、課税額を正しく算出したかを測る指標として、ミス件数、クレーム件数等。</p>				

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>活動指標・成果指標 ご指摘のとおり、賦課人数、未申告者に対する申告勧奨件数とも、指標として適切とはいえない部分があります。一方、代案として例示された指標は、賦課事務の制度及び事務処理上実態にそぐわない面もありますので、より活動を客観的に評価できる指標の設定について今後検討を行います。</p> <p>事業に対する意見 年金特別徴収制度の周知や説明が十分になされていないとの意見については、新規納税者に対し制度説明のチラシを同封し納税通知書を送付しています。しかし、制度導入(平成21年10月)後間もないことと、他の徴収方法に比べ制度が複雑なため十分に定着していない部分があります。そのため、納税者の便宜を図り、徴収の効率化に向けた制度の見直しを国に対し働きかけた結果、平成28年度から転出や税額変更が生じた場合も特別徴収を継続するなどの制度改正が実施されることとなりました。</p> <p>納税通知書の内容がわかりづらいとの意見については、紙面の制約がありますが、より納税者にとってわかりやすいものとなるよう毎年度見直しを行っています。</p> <p>評価と課題 電子申告には、「電子証明書付住民基本台帳カード」(住基カード)が不可欠です。区では、住基カードを利用した証明書類のコンビニ交付を、平成26年12月から導入する予定です。こうした機会も捉えて、住基カードの所管課と連携し、カードの普及に向けた広報等の取組を一層強化してまいります。</p>
------	--

施策 6 魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>荻窪駅周辺では、商業機能や生活利便施設の集積や利便性の高い都市空間の形成など、「都市再生まちづくり」が着実に進んでいます。 駅を中心に区内各地域の特性を活かした魅力のあるまちづくりが進み、多くの人々が訪れたいかなるようなにぎわいと活力が生まれています。 まちなみ景観の視点から考えるまちづくり活動など区民一人ひとりの主体的な取組が進み、美しいまちなみづくりを支えています。</p>
----------------------------	---

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>荻窪駅周辺都市再生事業では、平成24年度に区民意見交換会やアイデアコンペ、まちづくり懇談会を実施し、地区内外から多様な意見等をいただきました。これを受け、駅周辺を広くカバーする組織として、荻窪まちづくり会議の設立が25年度に予定されています。 JR荻窪駅では、鉄道事業者による構内エレベーターの設置を支援し、バリアフリー化と利便性の向上に取り組みました。 また、方南町駅周辺で地元の要望を踏まえた「国家公務員宿舎方南町住宅跡地活用方針」を策定するなど、地域の特性や実情に即したまちづくりに取り組みました。 景観まちづくりについては、景観計画の運用が定着しており、「すぎなみ景観ある区マップ」の発行等、景観への意識啓発の成果が着実に上がっています。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>駅周辺は、生活を支え、活力の拠点となる重要な場ですが、特にハード面の整備は多くの予算と長い期間を要する取組であり、関係機関と連携し、適切に役割分担をしながら行っていく必要があります。今後は、中央線の各駅など6地区を手始めに、ハード面の施策と、産業振興や文化振興等のソフト面の施策を効果的に連携させ、地域特性に応じた、魅力的でにぎわいのある多心型まちづくりの推進を図ります。 また、景観まちづくりでは、地域の様々な景観資源を活かしたまちづくりを推進するため、荻外荘の整備を区民と協力しながら進めるなど、魅力的なまちなみの保全と創出に取り組みます。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>景観行政団体となって以降、景観計画の策定や届出制度の運用等、良好な景観形成に向けた取組みが着実になされつつある。また、都市再生の拠点としての荻窪駅周辺の整備ならびに主要駅を中心とする多心型まちづくりに関しても、地元住民等との協議を重ねながらまちづくりのあり方に関する検討を地道に重ねてきている点は評価できる。</p> <p>当該施策は3つの事務事業から構成されているところであるが、これらはいずれも密接な関係性を有しており、事務事業間の相乗効果ならびに有機的な連携をより一層意識した施策展開が望まれる。具体的には荻窪駅や他の拠点駅を中心としたまちづくりを推進していくうえでも、より魅力的かつ良好な景観やまちなみの形成を同時に図っていくことが求められるが、所管の施策評価を見る限り、事務事業ごとの縦割りの視点での評価しかなされておらず、事務事業相互のつながりと施策全体としての効果に関する意識をうかがい知ることができない内容となっている。</p> <p>また、ハード的施策とともに、産業振興や文化振興などのソフト的施策を効果的に連携させていくとあり、このことは極めて重要であるが、具体的にどのように連携が図られていくのか、その道筋を明確にしていくことが求められる。さらに、ソフト的施策に加えて、ソフトな政策手法（協定、助成、情報提供、協議会等の設置など）の多様化と上手い組合せも合わせて導入していくことが必要である。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>施策の総合評価においては、施策を構成する事務事業ごとに実施された具体的な取組みが列挙されているに過ぎず、全体的な評価（すなわち、総合評価）となっていないことに加えて、成果に関する記述のみで、今後に向けてより重要となる「課題」に関する記述を欠く。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>「景観まちづくり」の評価と課題において、「区民にも広く景観計画が知られるようになり、積極的に景観まちづくりに取り組む姿勢が見られるようになりました。」とあるが、果たしてそうであろうか。届出件数をもってそのような評価が導き出されたのか、当該評価の根拠をより明確にされたい。</p> <p>また、他の二つの事務事業の「評価と課題」の部分には、具体的に何を行ったのか記述されているにとどまり、取組み内容と進捗状況をどのように評価するのか、今後に向けた課題はいかなるところにあるのかの記述を欠いている。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・施策を構成する事務事業については、指摘のとおり密接な関係を有していることから、今後の施策の評価にあたっては、各事務事業相互のつながりや連携の結果がどのように施策の実現に効果を及ぼしているのかについて記載していきます。</p> <p>・駅周辺の基盤整備等のハード施策と産業振興や文化振興等のソフト施策の連携は、今後の重要な課題であり、関係部署が連携して地域の状況・課題の共有を図ることをはじめ、積極的に地域に出向き、地域課題について意見交換を行いながら、地域のにぎわいや活力につながる取組の具体化を図ります。</p> <p>・施策の総合評価については、取り組んだ内容を中心に記載しました。今後は問題点や課題等の記載を含めた総合的な評価を記載します。</p> <p>・「景観まちづくり」では、届け出件数のほか、景観計画の運用において区民、事業者の景観に対する配慮や取組み姿勢の変化を実感として捉えています。今後は、こうした区民等の意識の把握についても工夫して評価表に記載します。</p> <p>・「都市再生事業」では、荻窪駅周辺まちづくりには区民との協働が不可欠であるため、荻窪まちづくり会議の運営支援をはじめとした様々な機会をとらえ、区の情報発信し、区民との情報共有を図ることが課題となっています。また「多心型まちづくりの推進」では、地域内の合意形成や市街地再開発など時間をかけた対応が必要なまちづくり事業を進めていくには、初動期の取組が重要な課題となるととらえています。</p> <p>今後事務事業評価表については、このような課題も含めて記載を行います。</p>
------	---

施策 8 水とみどりのネットワークの形成

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>住宅都市に調和したみどりと建物で街並みが構成され、自然が回復した川と古くからある屋敷林や農地が点在するなど、誰もが自然と共存することに感動と親しみを持つことができる成熟したまちづくりが着実に進んでいます。 防災機能を併せ持つ公園やオープンスペースが整備され、みどりがつながり、みどりの総量も増加しています。</p>
----------------------------	--

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>「みどりの顕彰制度」で「後世にのこしたい杉並の屋敷林」の募集・選考、「みどりのベルトづくり」では、モデル地区の成果を発表するセミナーの開催や新たなモデル地区の募集などにより、みどりの保全・創出に対する区民意識の高揚を図ることができました。また、改正した緑化助成制度の申込みが早期に予定数に達し、新たなみどりの創出に寄与しました。 区民意向調査では、「みどりや水(河川等)とのふれあいを実感している区民の割合」は、70%を超えているものの横ばい傾向であることから、引き続き、潤いと安らぎのある水辺空間の再生・創出に取り組んでいきます。 平成25年4月1日現在、区内公園面積1,119,348.73㎡、区民一人あたりの公園面積2.07㎡となり、10年前の平成15年の数値(区内公園面積919,211.79㎡、区民一人あたりの公園面積1.76㎡)と比較すると、着実に増加しています。また、平成24年7月東京電力総合グランド跡地を(仮称)下高井戸公園用地として取得したことにより、方南和泉地区に新たに地域公園が整備され、杉並区7地域全てに地域公園が配置されることとなります。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>区民のみどりの保全・創出に対する意識は高く、区内のみどりは、様々な取組により緑被率が22.17%となりましたが、民有地である屋敷林や農地は相続や開発により減少が進んでいます。今後は、区民、事業者、区が一体となって屋敷林や農地を守っていく有効な制度を運用することにより、杉並らしいみどり豊かなまちの実現のため、「(仮称)杉並区緑地保全方針」を策定し、貴重なみどりの保全に向けた施策を講じていきます。 都市化の進展により失われつつある良好な水辺空間を取り戻すため、人と水のふれあいの場づくりや老朽化した護岸等の整備を進め、河川環境の充実を図ります。また、多様な動植物が生息・生育・繁殖できる潤いと安らぎのある水辺環境を再生・創出することを目的として、善福寺川「水鳥の棲む水辺」創出事業を区民と共に進めます。 防災機能を備えた公園の整備などが社会的要請になっているため、みどりの拠点となるまとまりのある土地を公園化できるよう努めていきます。また、併せて、施設の老朽化に伴う改修や、多様化する区民ニーズに対応した区立公園の再整備を進めていきます。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>区内公園面積、一人当たり公園面積、緑被率は向上しており、施策の効果がこれらの数値として表れていると思われる。一方で、生産緑地や屋敷林といったまとまりのあるみどりの減少傾向には歯止めがかからず、こうしたみどりを有効に保全管理していくための手立てを講じていくことが求められている。そうしたなかで、区、区民、事業者が一体となってみどりを保全していくための有効な制度を運用していくとあるが、具体的な方策がいかなるものなのか、所管による当該施策に係る自己評価からも、また、個別の事務事業評価シートからも明らかではない。</p> <p>また、少子高齢化にともない多様化する公園ニーズへの対応が必要との認識が示されているが、少子高齢化の進展をにらんだ対応が求められるのは公園整備に限定されるものではなく、良好なみどりや水辺空間の保全・創出や防災機能の向上といった点においても同様である。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>施策の総合評価においては取組実績に関する記述がなされているが、今後に向けた課題に関わる評価を欠いている。今後対応すべき課題についても明確に記載されることが求められる。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>整理番号406の「水辺環境の整備」について、まちづくりの観点から周辺の公共施設を取り込んだ一体的な水辺環境整備が社会的要請となっているとの認識が示されているが、区内においてそれをどのように実現していくのか、具体策に関わる記述が欲しい。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・区、区民、事業者が一体となってみどりを保全していく有効な制度については、これまでも都市緑地法に基づく市民緑地制度等を活用してきました。今後はこれらの制度に加え、現在策定中の「杉並区緑地保全方針」に基づき、より積極的に屋敷林や農地の所有者にみどりの保全について周知し、働きかけを行います。</p> <p>・少子高齢化の進展をにらんだ対応については、ご指摘のとおり、良好なみどりや水辺空間の保全・創出事業を実施する上で重要な事項であり、各事業もその点を重要視して事業を展開しています。</p> <p>今後、「施設再編整備計画(第一期)」において、児童遊園・遊び場のあり方を見直し、区民ニーズに対応した多世代が利用できる公園づくりを進めていきます。また、潤いと安らぎのある水辺環境の再生・創出に向けて、幅広い年齢層の区民の皆さんとともに「善福寺川水鳥の棲む水辺環境創出」をはじめとした事業に取り組んでいきます。</p> <p>・今後対応すべき課題については、屋敷林や農地を守っていく有効な制度運用、みどりの拠点となるまとまりのある土地の公園化等「改善・見直しの方向」で述べているとおりですが、今後、施策評価にあたり、課題(目標値)に対する当該年度の事業実施に対する評価を盛り込み、施策の実施状況等が明確になるよう努めます。</p> <p>・公共施設を取り込んだ一体的な水辺環境整備について、現在区では、都と連携した河川整備を進めながら安全で魅力的な水辺環境の創出に取り組んでおり、都の善福寺川整備工事において、区の済美公園の一部を利用した親水性のある公園整備を進めているところです。今後も川沿いの緑地などを利用した水辺環境整備の実現に向け、関係機関と連携を図りながら進めるとともに、評価表作成に際しては、具体的な取組について記載していきます。</p>
------	--

違反建築物取締 (No379)

事業の目的・目標		違反建築物を摘発し、適法な状態に是正する。 違反建築物の発生を防止する。		
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		通報やパトロール等により違反建築物の発見及び現地調査、是正指導を行う。		
		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	建築主及び工事関係者の呼び出し、是正指導件数	120件	78件
		建築現場の現地調査	1,050件	981件
	成果指標	(代)是正件数	28件	26件
		違反出現率	2%	1%
事業実績		<p>新築建物に対する調査通報は減少せず、現地調査を迅速に実施しました。なお、建築基準法ただし書き許可建物は、許可後から継続して現場調査を行い、違反建築の防止に努めました。また、風俗営業や食品衛生の許可情報に基づき、建物の防火区画、避難施設等の検査、指導を行い、建物の防火安全対策の推進を図りました。</p>		

【所管による自己評価】

評価と課題		<p>新築建物の違反は減少し、建替え困難宅地の改築や既存建物のリフォームの違反が増加傾向にあります。なお、新築建物は建築規制限界に近い設計により通報件数は減少していません。ただし書き許可建物には現場調査を行い、違反の防止に努めました。また、住宅業者による国土交通大臣認定と異なる施工が各地で判明し、区でも是正させています。今後も、住みよい住環境づくりのため、高い専門性の確保と粘り強い指導が課題になります。</p>		
改善・見直しの方向（中長期）	今後の方向性（見直しの視点）	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他	
		事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し	
		<p>新築建物の中間、完了検査率が9割を超え、違反建物の未然予防となっていますが、既存建物のリフォーム時の違反が増える傾向にあります。建築基準法では、新築時のみだけでなく、その後も常に適法な状態を保ちながら、使用することとなります。このため、改修工事にあっては、適法に設計、施工するよう、所有者はもとよりテナント業者、内装工事業者に対し、建築基準法等の周知や遵守の活動を行うなどの必要があります。</p>		

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他		
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し
事業内容への評価	<p>評価の視点や課題認識、内容の適切性 本事業の目的は明確であり、評価の視点や課題認識は適切といえる。 「調査通報件数が減少していない」ということは、住民の行政に対する期待とも言える。 引き続き公正性と公平性に留意し、適切な執行に努める必要がある。 違反建築の取り締まりは、行政の責任でしっかり行わなければならない。</p> <p>改善・見直しの方向性や取り組みの妥当性 事業の改善として、「手段・方法の見直し」とされているが、具体的な記述内容が前年と同一である。中長期の方向性の記述として納得もできるが、年度毎の具体的な取り組み計画及び結果の説明も期待したい。 たとえば、「既存建物のリフォーム時の違反对策に対し、テナント業者、内装工事業者に対し、建築基準法等の周知や遵守の活動を行うなどの必要がある。」とのことであるが、事業者への働きかけの具体的活動の説明もほしいところである。</p>			
評価表の記入方法などについての評価	<p>記載内容の明瞭性 事務事業評価表によれば、24年度実績の計画(目標値)への達成率は、活動指標・成果指標とも100%を下回っている。これは違反事案が減少した結果として、良きことと捉えるべきか、取締業務が滞った結果による悪しきことなのか、いずれの結果であるのかについての説明がほしい。</p> <p>指標(活動指標・成果指標)の適切性 成果指標に採用されている「是正件数」および「違反出現率」は本来少なくなってゆくことが望ましい数値である。したがって、評価表の記載では達成率は100%を下回り低くなる方が良い状況となる。 一方、現状では違反通報件数が減少しているわけでないこと、また既存建物のリフォーム時の違反が増える傾向にあるということからすれば、当面は取締を厳正に行う成果指標として、妥当なもの判断できる。 なお、成果指標の「違反出現率」がパーセント単位で示されているが、1%か2%という比較では、端数処理の結果で達成率が大きくぶれる。もう少し細かい数値で表現する方が、分かり易いのではないだろうか。</p>			

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・事業改善の内容としては、今後建物の違反指導に際し、リフォーム業者などに建築基準法等の説明を行っていきます。さらに、住宅改修の資金融資あっせんを行っている住宅課等と連携し、リフォーム業者への建築基準法等に関するパンフレットやチラシの配布を行うなど、事業者への働きかけについて検討していきます。</p> <p>・平成24年度実績の達成率が、活動指標、成果指標とも100%を下回っているのは、企業におけるコンプライアンス意識が高まり、建築工事の違反事案が減少し、改善が進んだことを意味します。 今後も、この傾向が継続するよう、適切な行政指導を行っていきます。</p> <p>・成果指標の「違反出現率」については、ご指摘のとおりのため、小数点2位まで表現するなど、見直しを図ります。</p>
------	--

施策 10 ごみの減量と資源化の推進

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>ごみの減量・資源化に対する区民の意識の向上が図られ、家庭や事業所での分別の徹底により、資源回収量が増加し、ごみ量は着実に減少しています。 集積所へのごみ出しのルール・マナーが守られ、空き地や私道への不法投棄も減少し、まちの美観が保たれています。また、カラス対策の効果が上がり、集積所のごみの散乱は年々減少してきています。</p>
----------------------------	---

【所管による自己評価】

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)</p>	<p>清掃情報紙やごみ・資源の収集カレンダーによるごみの分別・ごみ出しルールの周知徹底、資源の集団回収事業の拡充への取組など、ごみの減量・資源化に対する区民の意識啓発を粘り強く行ったことにより、平成24年度のごみ量は前年度と比較し、約2,322トン減少し区民一人1日あたりのごみ量が541gから528gとなりました。また、全体の資源回収量(行政回収+集団回収+拠点回収)は39,196トンで、前年度と比較して、123トンの増加となり、資源化率は26.8%から27.3%へと向上しました。 総合計画に設定した目標には到達していませんが、区民一人1日あたりのごみ量は23区で最少レベルにあり、おおむねの成果は得られました。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ○ 現状維持 ● 効率化 ○ 縮小</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>ごみの減量・資源化率を向上させるため、あらゆる媒体を通じて、区民・事業者に対して幅広くわかりやすい分別方法や、ごみの発生抑制となるリデュース、リユース、リサイクルの「3R」を呼びかけていきます。また、区民の自主的な集団回収活動を支援し実施団体を増やす取組や、資源採取対策を継続することにより良質な資源の回収を安定的に進めます。 さらに平成25年度は、粗大ごみからの有用金属の回収充実、小型家電の資源化、若年層向けにごみ出しルール等の周知徹底を図るため、スマートフォン向けアプリケーション(「ごみ出しアプリ」)の作成・運用、平成26年度開始を目指した不燃ごみの再資源化の検討に取り組み、更なるごみの減量・資源化を推進します。</p>

【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input checked="" type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>評価の視点や課題認識、内容の適切性 ごみの減量及び資源化は、環境及び経済的視点から、各自治体とも長期的な重要施策として誠意を持って取り組んでいる課題であるが、その成果は頭打ちになる傾向があるとも言われている。</p> <p>そうした中で、当区においては着実にごみの減量と資源化は進められていると評価したい。総合評価欄において、施策指標の24年度実績値が目標値に到達していないとの記述があるが、これは総合計画で設定された26年度目標値を置いているためであり、着実な成果は認められる。</p> <p>改善・見直しの方向性や取り組みの妥当性 ごみ・し尿の収集運搬コストや資源回収コストは上昇傾向にあり、また選別の手間や資源相場の価格変動により、財政負担が拡大する可能性がある。</p> <p>事業の効率化に必要なのは第一に区民の協力であるが、同時に区民の意識・関心も高いテーマであるので、財政の状況についても広報し、区民の理解の下、ともに運動を盛り上げていく必要がある。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>記載内容の明瞭性 今後の改善・見直しの方向の中で、区民の関心が高いと思われる戸別収集や有料化について、現時点での方向性についての説明があった方が良かったのではないかと。 また、平成29年までの杉並清掃工場建て替え期間中の収集・運搬経費の大幅な増加要因や、事業系ごみの料金改定計画などの記述も情報として有用であったのではないかと。</p> <p>指標(活動指標・成果指標)の適切性 「ごみの減量と資源化」という施策において、「区民一人当たりのごみの排出量」と「資源回収率」を指標として用いることは適切であるが、今後さらに効率化を目指すとする方向性を鑑みると、コスト(収集運搬、資源回収等)に関する指標の採用も有用と思われる。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>各事務事業評価表において「受益者負担比率」が算出されているが、その算定基礎となる「受益者負担額」の意味・内容について、特記事項での説明があれば情報として読みやすい。各事務事業の今後の施策の方向性については同意できる。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみ・し尿及び資源回収にかかる運搬コストについては、清掃情報紙「ごみパックン」や広報用冊子「杉並区の清掃事業」においてその経費を周知していますが、収集経費の推移については、今後できる限り評価表に記載していきます。 ・戸別収集とごみ収集の有料化については、十分に議論を尽くし、方向性が確定した段階で区民の方への周知を検討していますが、今後当該事業に関する情報は、可能な限り評価表に記載します。 ・現在の指標は適切であると考えていますが、再度、最適な指標を加えることができないかを検討します。 ・各事務事業評価表の特記事項等において、受益者負担に関する内容を記載します。
------	---

大気や河川水質などの環境実態調査 (No439)

事業の目的・目標	騒音等の環境基準を満たしていない地点を把握し、国、東京都、区の道路管理者が改善を図るよう調査結果を提供する。 河川の水質調査結果等を東京都の河川関係部署に送付し、河川改修の資料として活用してもらう。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	幹線道路沿い(環状7号線、青梅街道等)の大気汚染常時監視を4地点で測定する。 道路交通騒音の1週間連続測定を23地点(環状7号、8号線、区道等)で実施する。 3河川(神田川、善福寺川、妙正寺川)5箇所ですべて年4回の水質調査を7区合同で実施する。 ダイオキシン類調査を大気3地点(井草森公園等)、河川4地点(神田川、宮下橋等)で実施する。

		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	調査分野数	3分野	3分野
		延べ調査地点数	137地点	137地点
	成果指標	区民への情報提供(広報、報告書)及び環境マップデータ等更新の回数	12回	12回
		大気二酸化窒素濃度(区役所前年平均値)	0.030ppm	0.027ppm
事業実績	<p>大気汚染常時測定室、自動車排出ガス測定によって区内の大気汚染の実態に努めてきました。幹線道路沿いで自動車騒音常時監視や自動車交通騒音・振動の調査を実施し、主要道路沿いの騒音・振動を把握するとともに、調査結果は都や区の道路管理者に対して騒音・振動対策の資料として提供しています。</p> <p>そのほか、大気及び河川のダイオキシン類調査や河川水質調査を定期的に行い、良好な結果が継続しています。なお、調査結果は、区民にわかりやすいように集計し、ホームページ、広報、環境白書、環境マップに掲載しています。</p>			

【所管による自己評価】

評価と課題	区が実施している大気汚染、水質汚濁、騒音・振動などの環境調査の結果は、交通量が多く、苦情・要望が発生している道路の優先的な舗装工事や水質汚濁の観点からの重点的河川改修など、区内の都市基盤整備に活用されています。また、国道、都道の管理者や道路交通規制担当にも騒音・振動、大気汚染などの調査結果を提供し、道路整備や道路交通対策の資料として活用されています。信頼度の高い環境調査であるためには、継続的に調査を実施するとともに、常に必要性や状況の変化に対応して調査方法を見直ししなければなりません。
-------	---

改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し	
<p>大気汚染、水質汚濁、騒音・振動などの環境調査は、継続的に実施することが必要ですが、同時に必要性などの点から常に見直しをしなければなりません。また、区民の関心度、費用、結果の活用などの観点も含めて検討しなければなりません。特に、調査測定用の機器の更新など財政面からも長期的、計画的に整備していきます。また、環境調査のレベルを維持し、信頼される調査結果を、区民に提供していくために、専門的知識を持った技術系職員の確保も必要です。</p>			

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	○ 拡 充	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	○ 縮 小	○ その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	○ 実施主体の見直し	○ 対象の見直し	
事業内容への評価	<p>評価の視点や課題認識、内容の適切性 環境、とりわけ有害物質に対する懸念は、最近大変な関心がもたれている事項であり、区民からの環境調査の要望も多いものと推察する。 所管による自己評価にあるように、本事業は継続的な実施が第一であるが、様々な環境変化に対応するためには、新規の調査も必要になる。予算の制約の下で、調査対象の取捨選択と効率化を図ることが求められるのはその通りである。</p> <p>改善・見直しの方向性や取り組みの妥当性 測定対象の見直し、測定点や測定基準(方法)の見直し、ITの活用等、様々な改善見直しのポイントはあるだろうが、最も重要なのは公が提供する情報として「信頼できる調査と結果報告」と認識されることであろう。そのためには説明されていることでもあるが、職員の専門的知識の習得と市民目線での見直しが重要であると思われる。</p>				
評価表の記入方法などについての評価	<p>記載内容の明瞭性 必要な調査を毎年継続的に行うという事務事業であるから、評価表の記述が毎年同じようなものになるのは理解できるが、「改善・見直し」として取り組み実施した事柄を具体的に記述すると、活動内容がイメージしやすいと思う。</p> <p>指標(活動指標・成果指標)の適切性 本事業は、計画通りに実施することが必要であると同時に、計画すれば執行しやすい事業とも言え、「計画(目標値)に対する達成率」は、例年ほぼ100%となる。 数値結果自体は良好と判断できるものであるが、目標管理に利用する指標とした場合には有用性が今一つ乏しい印象を受ける。 例えば、所管の目標「改善・見直しの方向(中長期)」に述べられている、「調査対象の見直し」「財政を考慮した機器類の更新」「専門的知識」等の計画の数値化は、難しいであろうか。</p>				

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・職員の専門知識習得については、環境調査を担当するうえで重要な要素であると認識しており、これまでも都・区が実施する専門研修、講習会の受講や職場内研修の実施に努めてまいりました。 今後は、なお一層専門知識を習得する機会を充実させていくとともに、計画の数値化が可能かどうか検討を行います。</p> <p>・測定機器の更新については、信頼される環境調査にとって不可欠の要素であり、計画的に更新していくことが必要です。しかし、機器の更新に関しては予算措置との関連が深いこともあり、更新計画の指標としての数値化は困難です。 しかし、調査方法などをよりよい形に見直した場合は、事務事業評価表に可能な限り具体的に記載し、結果についてもわかりやすい形で提供します。</p>
------	---

施策 25 生涯の基盤を育む質の高い教育の推進

施策目標 (平成33年度の姿)	子どもたちが豊かな感性を持ち、自ら学び、考え、判断し、行動することの基盤となる学力を身に付けてきています。 子どもたちが自我の形成とともに多様な価値観をもつ他者を認め、豊かな関係を結び、かかわりを大切にしようとする態度を身に付けてきています。 子どもたちが自らの健康に関心を持つとともに、正しい生活習慣を身に付け、調和のとれた体力を有しています。
--------------------	---

【所管による自己評価】

施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)	指導資料集「杉並9年カリキュラム」を作成し、小中一貫教育を推進するとともに、就学前教育と学校教育との連携を効果的に推進するためのカリキュラムの検討を開始するなど、子どもの発達や学びの連続性を踏まえた教育を推進しました。こうした取組は、夏季パワーアップ教室の実施を始めとする様々な学力向上支援策とともに、子ども達の豊かな感性や生きるための基礎となる学力の向上につながっています。また、各学校での体力づくりの取組に加え、親子健康教室の実施を通じて、体力の向上を図ることができました。 さらに、区立中学校で実施した「フレンドシップスクール」は、かかわりを大切にしようとする態度を身につけることに役立ち、「生徒相互及び教員との人間関係を構築するために有意義な事業である」との評価を得ています。
今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
改善・見直しの方向 (中長期)	外国人英語教育指導員の配置は、仕組みとして定着していますが、より効果的な授業内容の構築、日本人教員との有機的な連携、小中一貫教育の観点からの英語教育の推進など、授業内容を一層洗練させていきます。補助教員や理科支援員等の非常勤教職員の配置については、国や都の教員配置や理科教育に係る施策等に影響を受けることが考えられるため、今後の国や都の動向を踏まえ、区の事業を再検討していきます。また、定期健康診断や小児生活習慣病予防検診の現状を踏まえ、健診結果の活用や健康相談等のあり方を見直し、家庭での生活習慣の改善が図れるよう、済美教育センターや保健センター等関係機関との連携を図り、小学校から中学校へ継続した健康教育が行える体制づくりを目指します。アレルギー疾患への対応では、児童・生徒一人ひとりに対して、より具体的な対応が図れるよう保護者と連携を図りながら進めていくとともに、学校における危機管理体制の強化を図ります。

【外部評価】

今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
施策内容への評価	<p>成果指標をみると、「体力度」は目標値(90)にむけて順調に回復しており、都会の子どもの運動不足が懸念される中で、公私にわたる努力の結果が出ているように見える。ただ、どの要因が「体力度」の向上に大きく貢献しているかは、所管部局で掘り下げる必要がある。</p> <p>一方、「学力」の成果指標は、過去3ヵ年で見ても、長期目標(80)との関係で見ても、足踏みあるいは減退の予兆が見られる。子どもの「学力」向上に反映する事業は、小中一貫教育やカリキュラム編成、あるいは教員への教育訓練などであろう。こうした取組が「学力向上につながっている」との記述があるが、具体的にどのような因果関係で学力向上につながるのか、効果の発現までにどの程度のタイムラグが伴うのか、阻害要因、相乗効果など関連事業の効果の分析も必要である。ヒアリングから推測すると、学力の格差の広がりを防ぐことに注力しているとのことであり、それが放課後子ども教室や補助教員という活動指標に表現されているということであるが、その効果がどの程度なのか、把握されたい。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>施策目標のエッセンスを箇条書きにすれば、考える基盤となる学力(学力) 豊かな人間関係を結ぶ態度(態度) 調和の取れた体力(体力)となる。この目標を上手く捉えることができる成果指標として、学習習熟度と体力度が設定されるという関係である。さらに、施策目標を実現するために、各事務事業が設定され、その主要なものが施策評価の活動指標に投影され、施策や事務事業に影響を与える外部要因を外部環境として認識するという構造である。</p> <p>したがって、施策評価の主眼は、施策の成果指標にもとづき事実判断と価値判断を行うことである。そのうえで、重要事項として活動指標を見て、あわせて関連する事務事業を見るのが施策評価である。</p> <p>ところが、所管部局の施策評価は、9年カリキュラムによる小中一貫教育の推進、就学前教育のためのカリキュラムの検討、夏季パワーアップ教室など、個別事業を列挙しているのみで、成果指標や活動指標への言及がなく要因分析もない。評価には事実判断と価値判断が含まれるが、事実判断のない価値判断は区民に対する説明責任とはいえない。この事実判断を行うためのよすがが、成果指標、活動指標、行政コストなどである。また、外部環境も施策目標(学力向上や体力向上)との関係で記述されないで、一般的な環境要因となっている。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>施策の目標が明確であれば、構成する事業の重要性の濃淡もおのずと明らかとなる。逆に事務事業の重要性の濃淡を見て、施策目標の記述の仕方も変わることもある。3つの目標に繋がる主要な事業は何かという体系的認識は可能であろう。これらの全体像を頭に置いて、施策評価と事業評価が行われるべきである。</p> <p>この施策の主要事業として、学力・体力調査(番号481)がある。この成果指標は、代理指標としての学力・体力調査受験者数(率)ではなかろうか。成果指標に学力習熟度をつかうと、施策評価の成果指標と同じになってしまう。楽しい学校と思う割合も同様で、施策評価の成果指標とすべきものが事務事業の成果指標となっているので、評価の体系が判りにくくなっている。</p> <p>また、教育のレベルアップでありかつ格差是正の意味もある外国人・帰国子女への適用指導(事業番号468)がある。この活動指標(適用指導実施時間数)、成果指標(平均授業日数)などは、増えることが達成度向上なのか、減ることが達成度向上なのか不明確である。このような格差是正の意味を持つ事業の達成度評価には、機械的な算式の当てはめは不適切であろう。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>施策目標の実現に向けて適切な評価を行い、効果的な取組を進めていくために、教育委員会の分析能力の向上を図っていきます。各事業の成果や貢献度については、深く分析するために、参加児童・生徒への事後アンケート結果、管理職・教員の事業評価等も参考にすることとし、また、分析結果に基づいて、子どもたちの発達段階にそれぞれの事業が果たす役割や相乗効果などについて、評価表に記載していきます。</p> <p>指標に関するご指摘のうち、外国人・帰国子女への適応指導は、対象となる人数が年度によって大きく異なること、また、子どもたちのニーズに応じていくという視点で取り組んでいるため、指標の数値については増又は減を目指すものとして設定しておりません。施策及び事業の指標については、ご指摘の点を踏まえながら、評価の体系や事業の目標に基づき、今後、改めて整理し、再設定(検討)していきます。</p>
------	--

施策 2 減災の視点に立った防災対策の推進

施策目標 (平成33年度の姿)	大震災発生時の被害をできるだけ小さくする減災の視点を盛り込んだ、きめ細かい総合的な防災対策が進められています。また、こうした中で、区民の防災意識が向上し、すべての区民が家具の転倒防止や備蓄などの防災対策を講じています。 災害時において、高齢者や障害者などの要援護者に対する安否確認・避難等の支援や、区民が適切な医療を受けられる体制が整ってきています。
--------------------	--

【所管による自己評価】

施策の総合評価 (計画事業の取組実績と、取組実績を踏まえた評価結果)	区民の生命、身体及び財産を災害から保護し、その安全を確保するとともに、被災後の区民生活の早期の再建や地域の復興を図るため、地域の防災力の向上に努めているほか、震災対策をより一層充実するために地域防災計画に基づき、減災に向けたハード・ソフトの両面での整備を進めています。 子どもや障害者などが利用する施設では、災害時に利用者を一時預かる必要があり、また、利用者の特性に対応した施設機能の強化が必要となることから、他の区立施設に先行して対応策の検討を進め、機能強化策をまとめました。 また、災害時要援護者支援活動を補完する個別避難支援プランを民生委員が作成し、支援活動に役立てられるよう整備したほか、災害時子ども安全連絡網を整備し、災害時等における子どもの安否確認の状況を速やかに保護者に伝えることができました。 首都直下型地震等に備え、災害時において拠点となる施設に対し、自家発電設備等の増設を行うことで、防災機能の充実した施設づくりに取り組む一方、大規模災害発生時などにおける適切な医療提供体制の維持を図るため、杉並区医療施設自家発電設備整備助成を3病院に対して行いました。 被災地支援については、被災地のニーズに沿った「自治体スクラム支援会議」による支援を継続するとともに、大規模災害での支援活動における基礎自治体首長の主体的な役割と責務、その責務に基づき基礎自治体が行う水平的支援活動に係る経費についての国の財政措置が明確に規定されるよう、国への要請を行いました。
今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小
改善・見直しの方向 (中長期)	地域防災計画の継続的な見直しに加え、地域防災計画概要版等を活用した区民周知に努めるとともに、各種マニュアルの整備・改定を行い、計画の実効性担保に努めます。 東日本大震災の貴重な経験を通して、重要性が再認識された学校防災倉庫の備蓄品について、改めて必要度を精査したものを備えていきます。 また、区立施設への自家発電設備等の増設や、防災無線等、電話不通時に備えた通信インフラの確保と整備を進め、区民の安全を守る施設づくりに取り組んでいきます。 災害時要援護者支援についても、震災救援所への避難から在宅避難を原則とする考え方に転換し、災害時要援護者対策協議会において「地域のたすけあいネットワーク(地域の手)」の見直しを進めています。 被災地支援については、「自治体スクラム会議」参加自治体や全国市長会などと連携しながら、基礎的自治体も主体的に支援の行動を起こす役割と責務、また、その支援に係る経費の国からの財政措置の明確化に向けた取組を継続します。

【外部評価】

今後の施策の方向	○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小
施策内容への評価	<p>・成果指標に挙げられた指標は、3指標ともに、平成24年度目標に対し未達であり、かつ実数ベースでも前年度に比べて減少している。特に、「家庭内で何らかの防災対策を実施している区民の割合」に関しては、目標に対し 5.7%となっている。</p> <p>・事業の積み上げではなく、区民の視点に立って施策をどう展開すべきかの観点から事業の体系化を図ったうえで、成果指標の未達要因を分析し、改善につなげる必要がある。</p> <p>・避難路の整備、ヒヤリ・ハットや危険個所の対策、区民への周知等の取組も必要でないか。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>・総合評価には実施した内容が記載されているだけであり、実績に基づく評価がなされていない。</p> <p>・活動指標については、実数でなく、対計画比の方が評価がしやすい。その際、解だけではなく式も記載すると有効(ex.実施回数 実施率、設置本数 設置率 等)。</p> <p>・その他の指標案としては、備蓄の充足度(区民一人当たりの備蓄品の対応日数)、安否確認・緊急メール登録者数、自家発電設置率 等。</p> <p>・成果指標に関しては、3指標ともに区民の行動・認知を測る指標であり、外的(環境や個人的事情による)要因により実績が変動する指標であることから、当該指標だけでは、施策目標にある、減災の視点を盛り込んだきめ細かい総合的な防災対策が実施されたかは把握できない。</p> <p>区の防災対策が充分か否かを区民意識調査で測り、指標化する等、区が実施した施策に対する評価が可能となるよう、再検討する必要がある。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>・施策を構成する事業が体系的に整理されていないことから、各事業がどう施策に貢献したか否かが見えない。よって、施策を構成する事業の妥当性は評価できない。</p> <p>・区施設の改修・改良工事事業について、防災に係る対応と、通常の施設の安全性・利便性・快適性等への対応とは、事業を分けた方が防災対策の推進に係る施策を構成する事業としては評価がしやすい。</p> <p>・災害用医薬品・医療資材の管理事業について、事業名と活動内容が合っていない。</p> <p>・緊急メールに関しては訓練等メールの送信がなされているが、安否確認においてもテストメールの送信等実施すべきではないか。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・避難路の整備、ヒヤリ・ハットや危険個所の対策については、狭あい道路の拡幅整備や危機管理体制の強化などの事務事業にて取組を行っているところです。</p> <p>今後は、予定している総合計画・実行計画のローリングにあわせて内容を再確認し、区民への周知方法等も盛り込んだ取組方法の検討を行います。</p> <p>・活動指標の標記の変更(実数 対計画比)及び算式の明示については、可能な限り対応します。</p> <p>・現在の成果指標が、行動・認知を測る指標であり、外的な要因で変動の幅が大きくなる場合があることから、今後は区民の視点に立ったうえで事業の体系化を図り、成果指標の分析・改善につなげます。</p> <p>・災害用医薬品・医療資材の管理事業については、指摘のとおり問題点を認識しています。来年度から活動内容と事業名を合わせるよう修正します。</p> <p>・施策の取組結果については、各事業を確実に実施することで地域防災力が向上しているという認識のもとに記述しましたが、今後は、施策に取り組んだ結果の実績に加え、構成する事務事業の貢献度や施策の持つ課題等を踏まえた、評価の記載を行います。</p>
------	--

保健福祉職員人件費 (No543)

事業の目的・目標	勤務成績等に基づくメリハリのある給与制度を構築し、職員の意欲と能力を高め、質の高い行政サービスの提供を図ります。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	<p>職員の勤務成績判定による昇給と、勤勉手当への成績率導入等により、メリハリのある給与制度を構築し、職員の意欲と能力を高める。</p> <p>庶務事務システムにより申請のあった通勤・扶養手当等の各種手当を審査し、例月給料及び手当を適正に支給する。</p> <p>職員の住民税の納付、年末調整等を行うとともに、東京都職員共済組合の共済費の事業主負担金等を支出する。</p>

		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	保健福祉職員数(再任用含む)(給料支給実績者の月平均人数)	1,791人	1,816人
	成果指標			
事業実績		特別区人事委員会の勧告を受け、公民較差(783円、0.19%)を解消するため、給料表の引下げを行いました。		

【所管による自己評価】

評価と課題	<p>これからも質の高い行政サービスの提供に向け、職員の意欲と能力を高めるためのメリハリのある給与制度を構築していくとともに、民間の給与水準にあわせた退職手当などの制度改正を行っていきます。</p> <p>職員の健康保持、公務能率の維持・向上、ライフワークバランスの観点から超過勤務の縮減が重要課題です。</p>
-------	--

改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他
		事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し
<p>職員給与は人事委員会勧告に基づき、適切な水準で支給を行います。また、人事制度の見直し内容を踏まえながら、職員の意欲と能力を高め、勤務成績等に基づくメリハリのある給与制度を構築してまいります。さらに、雇用と年金の接続問題については、フルタイム再任用制度の導入を控え、人件費の増大につながるような給与制度の構築が不可欠となってまいります。</p>			

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 縮 小	<input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し	
事業内容への評価	<p>事業内容として、人事委員会勧告を受けて給与改定を行った、ということはそのとおりであるが、問題は、給与その他勤務条件の改善を通じて、職員の能力とやる気と満足度をあげることができたかどうかである。短期的にその効果を見ることは難しいが、中長期的にはこうした成果を把握することができるはずである。職員意識調査による職員のやる気や満足度、OFF/JTやOJTを通じた能力開発と評価を行うことにより、こうした内部管理的事業も、目標管理(PDCA)の中に取り入れることは可能である。</p>				
評価表の記入方法などについての評価	<p>事業の内容が、健康福祉職員を対象として、その生産性(能力とやる気と満足度)を上げることにあるということから、活動指標に職員数を採ることは理解できるにしても、成果指標がないということはどういうことだろうか。正しくは、職員意識調査をやって職員満足度や、能力開発指標を導き出すことがあろうが、毎年実施することは困難である。(数年前までは、行政改革の項目のひとつとして「職員満足度」を把握していた)。それならばなんらかの代理指標を見つければよい。たとえば、区民意識調査の中から「健康に関する意識項目」を選ぶとか、あるいは、保険医療機関への受診者数で代理できるのではないか。それが正しく事業の顧客にあたらなくても、なんらかの成果指標から事業の成果を判断する努力が大切である。</p>				

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>・職員意識調査については、現在も毎年7月に職員課人事係が実施していますが、この調査では、所属名を記入すると匿名性が確保できないため、調査結果の精度が下がる恐れがあること、及び回答率が下がることから、所属名の記入欄を設けておりません。このようなことから、保健福祉部だけの意識調査の結果を導き出すのは難しいと考えます。</p> <p>また、区民意向調査の中から健康に関する意識の項目を代替指標として成果指標に、という点につきましては、他の所属に関する職員人件費の指標とも関係があることから、設定が可能かどうか検討します。</p> <p>・職員意識調査における設問等の内容については、毎年見直しを行い、職員の職務に対する意欲等を的確に把握できるよう努めるとともに、調査結果については、人材育成における課題のひとつと位置づけ、今後職員の業務に対する意欲の向上を図るための資料としていきます。</p>
------	--

職員人材育成 (No21)

事業の目的・目標		基本構想が示す杉並区の将来像の実現を目指し、区民との協働により地域の課題を解決できる、自治と分権の時代にふさわしい職員を育成します。 全庁をあげて顧客志向の区役所づくりに向けた「五つ星の区役所づくり」を推進し、区民満足度の向上を目指します。		
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)		杉並区が主催する研修の実施 民間機関等が実施する研修への派遣 特別区職員研修所で実施する23区共同研修への派遣 第四ブロック(周辺5区で構成)研修への派遣 職場研修・自学の支援 職場や事業等の改革・改善に向けた職員提案制度の実施		
		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	研修修了者数	3,691人	4,494人
		研修実施回数	300回	311回
	成果指標	研修アンケート総合評価	95点	94.8点
		(代)研修受講率	100%	113%
事業実績		自治と分権の時代にふさわしい職員を育成するため、地域で活動する区民を講師とする研修や直接区民と触れ合う研修、企画力向上の研修など、区民の抱える課題や区への要望を体感し、解決策を自ら考えることのできる課題解決型の職員研修を実施しました。 「五つ星の区役所づくり」を全庁をあげて推進するため、職員から事業の改善や新規提案を募り、取組みを全庁で共有する場として、職員提案発表会を開催しました。		

【所管による自己評価】

評価と課題		基本構想の実現を支える職員を育成するため、「杉並区人材育成計画(平成24～26年度)」に基づいた職員研修を実施するとともに、「五つ星の区役所づくり」を推進し、区民サービスの向上に取り組んできました。 地域とのコーディネート力を高め、自治と分権の時代にふさわしい課題解決型の職員の育成を進めます。 「五つ星の区役所づくり」を活性化し充実を図ることで、さらなる区民サービスの向上に努めます。	
改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他
		事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し
	<p>「杉並区人材育成計画」で定めた目指すべき職員像に向けた人材を育成していくため、達成状況の検証や見直しを行いながら、それぞれの取組みを推進していきます。</p> <p>「五つ星の区役所づくり」を推進する職員として身につけるべき意識や能力を効率的・効果的に習得するため、引き続き豊富な経験を持つ民間事業者に研修の企画・運営を委託し、そのノウハウや最新の手法を活用して研修内容の充実を図ります。</p> <p>人材育成は、各職場でのOJTと主に人材育成課が担う研修により実施していきますが、育成の前提となる採用・任用・異動・評価といった人事政策とも密接な関係にあります。このため、職員課と人材育成課が一体となって支援する体制をつくります。</p>		

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他		
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input checked="" type="radio"/> 対象の見直し
事業内容への評価	<p>人材の育成・研修は行政サービスの質の向上のみならず、効率性や有効性の改善のため大変重要なものである。活動指標や成果指標の目標を超える実績を挙げている点は評価できる。</p> <p>しかし、研修の体系と目的及び対象が整合的であるか、どのような効果が得られ、五つ星のサービスや区民との協働を促進するのにいかに結び付いているかについて、一層の検証と見直しが必要と思われる。</p>			
評価表の記入方法などについての評価	<p>活動指標は概ね研修の実施と参加状況を反映するものとしては適正である。ただし、どの職階や業務内容を対象にしたものか、あるいは、毎年度行うものか否かに応じた目標と実績を示したものがこの数値では不明である。必要な職員に必要な研修がなされているかの観点が必要である。</p> <p>また、成果指標については、研修実施を踏まえた業務への反映事例件数とか提案件数といったものも検討されてよいのではないかと。</p>			

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>研修は、職層やキャリアに応じて必要な職員に必要な研修ができるよう研修体系を整え、計画的に実施しています。</p> <p>研修内容が受講した職員の行動・意識に結びつき、効果をあげているかどうか把握することは、非常に重要であると認識しています。</p> <p>現在でも、研修終了時のアンケートを今後の研修の参考・改善に役立てたり、研修後1～2か月以内に提出される研修受講報告書を所属長が確認し、各職場において人材育成の資料として活用することとしています。また、研修受講報告書では、研修結果を職務に活用しているかどうかなどについても記入してもらい、職員自身が業務との結びつきを意識できる研修となるよう努めています。</p> <p>しかし、長期的な成果についての把握など、研修の効果測定の仕事は十分に確立されているとは言えないため、きめ細やかな人材育成ができるよう、検討を進めていきます。</p>
------	---

区民相談 (No38)

事業の目的・目標	区の窓口や電話で気軽に相談し、必要な情報やアドバイスを受けることができます。相談で得た情報や助言は、自主的な問題解決へ向けた取組みの一助となります。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	日常生活の困り事や悩みについて、電話や窓口で区の相談員が相談に応じる。法律や税務等の専門的な内容は、弁護士や税理士資格を持った相談員が、無料で予約相談に応じる。相談の内容によって、区以外の専門相談機関等の情報を提供する。

		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	相談日数	266日	265日
		予約相談可能人数	3,516人	3,516人
	成果指標	相談者数	6,100人	6,230人
		予約相談充足率	80%	71.5%
事業実績	区民相談件数は6,230件で、前年度比5.4%の減となりましたが、家事・税務・外国人・人権・司法書士の各相談は増えています。外国人相談を充実するため、平成24年度から交流協会と協定を結び、「外国人サポートデスク事業」を開始しました。			

【所管による自己評価】

評価と課題	相続問題の増加等に対し、必要な法律相談や税務相談を行っています。また、時代の変化に対応し、交通事故・防犯相談や外国人相談等も実施しています。相談内容の変化に伴い、相談体制や相談項目等について現状分析や問題点を洗い出し、改善を図る必要があります。
-------	--

改善・見直しの方向（中長期）	今後の方向性（見直しの視点）	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> 現状維持 <input checked="" type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他
		事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し
	平成24年度から平日の「交通事故・防犯相談」は、一部見直しを行い週4日（月、水、木、金）の実施としています。平成23年度から開始した第1土曜日の同相談については、毎月の広報で周知に努めていますが、平成24年度の相談件数は平成23年度の半分となっています。今後費用対効果の観点から見直しを行います。また、土曜日の一般相談についても同様に見直しを含めた検討を進めます。		

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input checked="" type="radio"/> その他		
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し
事業内容への評価	<p>区民相談事業は区行政と区民との接点として重要な役割を担っている。直接的には区民相談を通じた個別の行政課題の解決・調整と間接的には区の行政の見直し・改善への反映である。同時に区政以外にかかる相談業務との切り分けや特定化あるいは他の適切な機関への情報連絡をどのようにしていくかの視点が求められる。</p>			
評価表の記入方法などについての評価	<p>予約相談充足率が目標を下回った理由についての記述がほしい。 また、問題解決になった相談件数(割合)などを成果指標にする工夫も検討してはどうか。</p>			

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>区民相談では、個人的な悩みや困りごと等の日常生活、民事に関する相談を多く受け付けています。特に近年は、夫婦関係や相続問題、それに関連する不動産の分割や登記などの相談が増えており、職員の行う事前相談では、問題点の整理や優先順位の確認を行い、法律相談だけでなく、家事相談、司法書士相談、税理士相談などの適切な専門相談に結び付けています。対応には、これまでも相談員が相当の努力を行っていますが、他の専門相談機関の開催する研修会・講演会・情報交換会等への相談員の積極的な派遣や、庁内各課の担当者を招いてのミニ研修会の開催など他機関との連携や相談員の更なるスキルアップのための環境づくりを行っていきます。</p> <p>各種専門相談は、行政では介入しにくい民々の問題の受け皿となっており、社会・経済状況の変化に対応しつつ、実施しています。各種専門相談は、問題点の整理や解決の糸口を見出すことに役立っていますが、即時に問題解決に結びつかないため、問題が解決した相談件数(割合)などを指標にすることは困難ですが、より適切な成果指標の設定については、今後の検討課題としていきます。</p> <p>予約相談の充足率が下がっているのは、平日の法律相談数が漸減していることが原因です。第3土曜日に実施している法律相談の充足率は100%に近付いており、また、法律相談以外の専門相談の充足率についても上昇傾向にあります。</p> <p>こうした利用状況を踏まえ、区民の利便性の確保と費用対効果の観点から見直しを行い、平成26年4月以降、法律相談について、次のとおり変更を行います。</p> <p style="padding-left: 20px;">平日(月～金の5日間)の相談枠を60枠から、54枠へと10%削減する。</p> <p style="padding-left: 20px;">第3土曜日の相談枠を6枠から12枠へと倍増する。</p>
------	---

公有地活用推進 (No8)

事業の目的・目標	住民の利便性の向上と地域の活性化に寄与することを目的とし、杉並区内に存する国有財産及び公有財産の有効活用等を図る。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	杉並区・東京都及び国の三者において「まちづくり連絡会議」を開催し、公有財産の効率的運用や区民の利便性の向上、地域の活性化の視点から、区内公有地の有効活用について検討・協議を行い、地域の実情に即した効果的なまちづくりの推進を図る。

		24年度計画	24年度実績	
指標	活動指標	まちづくり連絡会議開催回数	2回	1回
	成果指標	(代)まちづくり連絡会議開催回数	2回	1回
事業実績		8月に杉並区・東京都及び国の三者による「まちづくり連絡会議」を開催し、区内における国有財産及び公有財産の有効活用について検討を行いました。その中で、区が策定した「国家公務員宿舎方南町住宅の跡地活用方針」について、今後、方針の実現に向け、国と杉並区が連携して取り組んでいく共通の目標とすることを確認しました。		

【所管による自己評価】

評価と課題	「まちづくり連絡会議」を通じて、区が策定した「国家公務員宿舎方南町住宅の跡地活用方針」について、国と区が連携して取り組んでいく共通の目標とすることを確認しました。今後は、国と十分な調整を行いながら、方針の確実な実現を図っていきます。また、今後も「まちづくり連絡会議」の活用により、区内公有財産の有効活用についての情報共有や検討を行い、地域の実情に即した効果的なまちづくりを推進していきます。
-------	---

改善・見直しの方向（中長期）	今後の方向性（見直しの視点）	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他
		事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し
平成24年度の「まちづくり連絡会議」において、国と区で実現に向けて共通の目標とすることを確認した「国家公務員宿舎方南町住宅の跡地活用方針」について、国と十分な調整を行い、確実な実現を図っていきます。また、今後も「まちづくり連絡会議」のしくみを活用し、国家公務員宿舎跡地をはじめ、区内公有地の有効活用について検討を行い、時代の変化に対応した、より質の高い魅力ある住宅都市としての発展に向けたまちづくりを進めていきます。			

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input checked="" type="radio"/> 拡 充 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他		
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し
事業内容への評価	<p>「国家公務員宿舎方南町住宅の跡地活用方針」の具体化・実現に向けた国との調整・協力が進んでいることは評価できる。一方、区・都・国の三者によるまちづくり協議会の開催は年1回にとどまり、また、方南町住宅以外の公有地の活用に関する具体的な検討方針や内容がどのような状況にあるのか不明である。</p> <p>今後の改善・見直しの方向として、どのように手段・方法を見直そうとしているのか評価表からは明らかではなく、より具体的な記述が求められる。</p>			
評価表の記入方法などについての評価	<p>上述のように、手段・方法の見直し内容をより具体的かつ明確に記載する必要がある。</p>			

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>本事業の主な取組である「まちづくり連絡会議」は、公有財産の有効活用に関する案件について、区・都・国の三者による検討・協議の必要に応じて開催し、平成24年度は1回、平成25年度は2回開催しています。</p> <p>平成24年度は、「国家公務員宿舎方南町住宅の跡地活用方針」について協議し、国と区が連携して取り組んでいくことを確認しました。平成25年度は、区所有の「あんさんぶる荻窪」と荻窪税務署等用地の財産交換について、協議していく方針を国と杉並区で確認し、「杉並区区立施設再編整備計画」に反映しました。</p> <p>公有財産の活用については、「まちづくり連絡会議」と並行して、次の取組を行っています。</p> <p>・国家公務員宿舎跡地(国有地)に関する取組 平成23年12月に国が公表した「国家公務員宿舎の削減計画」に基づき、廃止決定した国家公務員宿舎(区内20か所)について、順次、国から区に活用の照会が行われています。平成25年度は6か所の照会があり、区立施設再編整備の取組の中で2か所(保育施設)の活用を決定しました。</p> <p>・その他の国有地 普通財産となった国有地については、その都度、国から照会があり、区は上記同様、計画的に活用を決定しています。平成25年度は1か所の照会があり、区の活用を決定しました(保育施設)。</p> <p>手段・方法の見直しについては、本事業の主な取組が「まちづくり連絡会議の運営・開催」であることから、具体的に記述するのは困難ですが、まちづくり連絡会議がより効果的に機能するよう運営方法等を見直しながら、国・都との連携・協力を進め、公有財産の一層の有効活用を図っていきます。</p>
------	---

情報公開・個人情報保護・法規 (No13)

事業の目的・目標	訴訟、和解、行政不服審査を解決する。 区民等の情報公開を求める権利、自己情報の開示・訂正等を求める権利を保障する。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	区を当事者とする訴訟、和解、区長に対する異議申立て等の処理 情報公開・自己情報開示請求に基づく情報公開 区政資料室の維持運営

		24年度計画	24年度実績
指標	活動指標	訴訟、行政不服審査件数	20件 / 143件
		情報公開、自己情報開示等請求件数	250件 / 251件
	成果指標	(代)訴訟、行政不服審査完結件数	10件 / 129件
		情報公開、自己情報公開率	90% / 83.60%
事業実績	24年度の訴訟等では、129件(訴訟9件、労働事件1件、行政不服審査119件)が完結しました。 24年度は195件の情報公開請求、56件の自己情報開示請求を受けました。 24年度に区政資料室では蔵書貸出を429冊、区政資料を788冊販売しました。		

【所管による自己評価】

評価と課題	24年度の訴訟等では、集団で認可保育所入園に係る異議申立があったことから、発生件数、完結件数とも大幅に増加しています。25年も相当数の異議申立が予想されるため、行政不服審査法に則り適正に対応します。 また、区民等へ区政情報を積極的に提供するため、区公式ホームページ等を利用した入手方法も含め容易に検索できるしくみの充実を図る必要があります。
-------	---

改善・見直しの方向 (中長期)	今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し	
訴訟等の事務は、訴えの提起等を受けて発生するなど、外部事情に影響されるため、あらかじめ成果の向上及びコストの削減を見込むことは困難です。しかし、区政の適正かつ円滑な執行を確保する上で欠かせないことから、引き続き、関係課との連携を強めること等により、適切かつ効率的な事業の実施を図るとともに、様々な機会を捉えて訴訟等の提起の予防という視点から情報発信することにより発生抑制に努めます。 また、区政情報を管理する各主管課が、さらに積極的に情報提供を行い、情報公開請求・自己情報開示請求の制度による公開・開示についても、迅速に実施できる体制を整え、区政情報を求める区民等の要望に対し、適正・迅速に対応していきます。			

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 縮 小	<input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し	
事業内容への評価	<p>・当該事業における評価の主たる視点である、不服審査や請求等に適正かつ迅速に対応できたかについて、評価がなされていない。今後は適正かつ迅速な対応の観点で評価を実施し、より質の高い区民サービスにつなげられたい。</p> <p>・資料室等管理運営に関して、実施方法は委託と判断できるが、委託先の選定方法や委託業務に係る評価が不明であり、当該業務が適切に実施されたか否かは判断できない。</p>				
評価表の記入方法などについての評価	<p>・対象について、請求者等広く区民ではなく活動内容に対応した整理とするとすれば、区政資料室の利用者も対象とすべきではないか。</p> <p>・活動指標として、審査件数・請求件数が挙げられているが、これらの指標は、当該事業の活動によるものではないことから、活動指標としては適切とはいえない。 区として対応すべき事案に対応できたかを測る指標(ex.異議申し立て等に対する処理率 = 処理した件数/異議申し立て等件数、請求への対応率 = 対応した件数/請求件数)を設定、目標値を100%とし、活動を評価すると有効。</p> <p>・成果指標案としては、「適切かつ迅速」を測る指標として、ミス件数、情報の公開までに要する日数、等。</p>				

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>本事業は、区を当事者とする訴訟、和解及び行政不服審査並びに情報公開への対応を活動内容としています。これらを実施するにあたり、ご指摘のとおり「適正かつ迅速な対応」の観点は重要です。しかし、訴訟についてはその性質から必ずしも期間の短縮を優先すべきものではなく、また、情報公開請求については請求の内容により公開する情報の量や範囲が異なるため、定型的な判断や標準的な処理日数を定めることは困難です。したがって、個々の請求の中で、適正かつ迅速な対応に努めてまいります。</p> <p>資料室の管理運営に関してですが、委託ではなく直営で実施しています。計上されている委託料の大部分は、インターネットでの例規集や職員が利用する行政手続き基準のシステムの運用委託費です。なお、区政資料室内の行政資料は区内の全区立図書館でも所蔵しており、区民にとっては開館時間が長く利用しやすい図書館で利用されるケースもあります。また、現在では多くの行政資料が、区のホームページから閲覧できるなど、利用方法が多様化しています。区政資料室では、資料検索の手伝いや、担当課への紹介など区政資料室の利点を生かしたサービスに重点を置いていきたいと考えています。</p> <p>事務事業の対象として、区政資料室の利用者も含めるべきではないか、とのご指摘につきましては、今後、対象に含めることとします。</p> <p>活動指標に関するご指摘についてですが、異議申し立てに対しては、その後に取り下げのあった場合を除き、全てを却下、棄却又は認容のいずれかの決定を行うこととなります。そのため、年度を越えて審査することになるものを除くと、「処理した件数」と「異議申し立て件数」は概ね一致することとなります。また、訴訟は、複数年にわたることが稀ではなく、前述したとおり期間の短縮を優先すべきものではありません。そのため、これを処理率として表すよりも、絶対数で表すことにより活動量も示すことができるものと考えます。</p> <p>成果指標についてですが、代案としてご提示いただきました「ミス件数」として、異議申し立ての決定件数に対する訴えの提起の件数が考えられますが、訴訟については示すことができません。現在、成果指標として採用している完結件数は、前述のとおり、複数年で見た場合「異議申し立て等件数」と一致することになることから、必ずしも適当なものとは言えませんので、今後、より適切な指標について検討してまいります。</p> <p>また、「情報公開までに要する日数」の代案につきましては、前述の理由により、標準的な処理日数を算定し指標とすることが困難なため、さらに検討してまいります。</p>
------	---

情報政策の推進 (No14)

事業の目的・目標	基本構想の実現を情報面で支える情報化施策について、総合的な企画及び調整を行い、これを推進する。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	電子計算組織の管理運営状況の把握並びに効率的な運用を推進する。 杉並区情報化基本方針の進捗管理及び計画・調整を行う。 情報セキュリティ運営委員会・IT推進会議の運営を行う。 全庁情報セキュリティマネジメント運用・管理を行う。 情報伝達手段の企画及び普及を図る。

		24年度計画	24年度実績
指標	活動指標	情報化アクションプラン項目数	45項目
	成果指標	(代)情報セキュリティ研修受講者数	230人 423人
事業実績		杉並区基本構想の実現と区民サービスの一層の向上を図るため、今後5年の中期的な期間を想定した杉並区情報化基本方針と、情報化基本方針を具体化するための杉並区情報化アクションプラン(25～27年度を期間とする45項目から構成)を一体的に改定しました。また、組織が保有する情報にかかわるさまざまなリスクを適切に管理し、組織の価値向上をもたらすISMS(情報セキュリティマネジメントシステム)の国際規格ISO27001の更新審査(3年に1度)を受け、適合とされました。	

【所管による自己評価】

評価と課題	24年度は、情報化基本方針と情報化アクションプランの改定作業を行いました。25年度以降は、この基本方針とアクションプランに掲げた各事業を着実に推進していきます。 主な課題は、以下のとおり。 区全体のウェブサイトの再構築 災害時における情報の収集・発信手段の多様化の推進 区民への情報発信・情報交流における民間SNSの活用 調達経費の精査による情報システムの効率的運用 全庁的な情報システムに関する業務継続計画の策定 また、25年5月に成立した共通番号制度に対応する調整も行います。
-------	---

改善・見直しの方向 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮小 <input type="radio"/> その他
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し <input type="radio"/> 実施主体の見直し <input type="radio"/> 対象の見直し
改善・見直しの方向 (中長期)	杉並区情報化基本方針は、今後5年の中期的な期間を設定し、その具体的な取組を内容とする杉並区情報化アクションプランの期間を平成25～27年度の3カ年としました。この杉並区情報化アクションプランは、区の財政状況やICTの進展に対応するため、杉並区実行計画と合わせて改定を行います。また、改定時だけでなく、年度単位での進捗状況の把握を行うことで、区の財政状況やICTの変化にきめ細かく対応し、連続性のある適正な改定作業につなげていきます。	

【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	事業の方向性	<input type="radio"/> 拡 充 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 縮 小 <input type="radio"/> その他		
	事業の改善	<input checked="" type="radio"/> 手段・方法の見直し	<input type="radio"/> 実施主体の見直し	<input type="radio"/> 対象の見直し
事業内容への評価	<p>情報化基本方針ならびにアクションプランの改訂がなされ、今後はこれらが掲げる事業を着実に実施していくことが求められる。 課題として5点挙げられているが、これらの課題にどのように対応していこうとしているのかの記述を欠いている。改善・見直しの方向の部分で課題への対応方針についても記載されたい。</p>			
評価表の記入方法などについての評価	<p>上述のように、課題への対応方針を改善・見直しの方向において示すべきではないか。</p>			

【外部評価に対する所管の対応方針】

対応方針	<p>「情報化の推進」は、杉並区情報化基本方針(以下、「基本方針」という)の改定をはじめとする情報化に関わる施策全体の推進を内容とするため、「主な課題」欄には、基本方針の具体的な取組を定めた「杉並区情報化アクションプラン」の中で、当課が主体的に進める5事業と番号制度を掲載しております。</p> <p>よって、ご指摘のとおり課題に対応した対応方針が改善・見直しに記述されないため、今後は、情報化の推進にあたっての目標を課題とし、主な具体的な取組で対応方針に該当するものを改善・見直しに記載するようにいたします。</p> <p>なお、主な課題と対応方針は以下のとおりです。</p> <p>【課題】 安全・安心を支える情報サービス・情報基盤の整備 必要な時に必要な情報が届く情報発信・交流の推進 効率的で計画的な情報化の推進</p> <p>【対応方針】 上記 に対して、震災救援所等へのWi-Fiスポットの設置(25年度実施)、民間事業者等との協働による多様な情報発信の実現(25年度以降順次実施)、民間SNSの活用(25年度以降順次実施)、ICT以外の手段による情報発信の確保。 上記 に対して、情報化経費精査のガイドライン策定(25年度実施)、住民情報系システム再構築の準備。</p>
------	---

平成25年度杉並区外部評価委員会報告書 構成(案)

1 平成25年度外部評価の概要

2 平成25年度外部評価結果

- 施策評価に対する外部評価結果
- 事務事業評価に対する外部評価結果
- 財団等経営評価に対する外部評価結果

3 杉並区行政評価制度に関する意見

- (1) 平成25年度外部評価を終えて(まとめ)
- (2) 行政評価に対する総括意見

※入力用のエクセルシートをお送りしますので、2月28日(金)までに提出をお願いします。

資料編

- 外部評価委員会委員名簿
- 平成25年度外部評価委員会の活動
- 杉並区外部評価委員会設置要綱

●平成25年度外部評価の総括意見

資料 3

委員氏名 _____

1 施策評価・事務事業評価・財団等経営評価に対する外部評価について

2 杉並区の行政評価制度について

※2月28日(金)までに提出をお願いいたします。