

外部評価

区が行った行政評価の結果を外部の視点から評価する、学識経験者などの専門家から構成される外部評価委員会を設置しています。区の内部評価だけでなく、第三者の目から見た再評価を行うことで、行政評価の客観性を確保しています。外部評価委員会からの指摘に対しては、区の取り組み方針を明らかにし、翌年度には結果を報告する

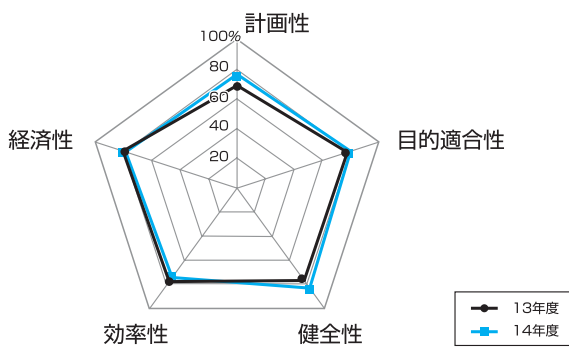
区が行った行政評価の結果を外部の視点から評価する、学識経験者などの専門家から構成される外部評価委員会を設置しています。区の内部評価だけでなく、第三者の目から見た再評価を行うことで、行政評価の客観性を確保しています。外部評価委員会からの指摘に対しては、区の取り組み方針を明らかにし、翌年度には結果を報告する

公社等経営評価実施状況

区が出資や支援をしている公社など八団体の経営力を強化するため、13年度から経営評価制度を導入しました。経営評価では、公社などが自ら行う一次評価、区の担当部局が行う二次評価、行財政改革推進本部が行う三次評価という三段階

区が出資や支援をしている公社など八団体の経営力を強化するため、13年度から経営評価制度を導入しました。経営評価では、公社などが自ら行う一次評価、区の担当部局が行う二次評価、行財政改革推進本部が行う三次評価という三段階

【図5】各団体の評価結果の平均値



項目	配点	13年度		14年度	
		平均点	比率	平均点	比率
計画性	400	275	68.8%	305	76.3%
目的適合性	400	310	77.7%	320	80.0%
健全性	900	689	76.5%	745	82.8%
効率性	500	387	77.4%	370	74.0%
経済性	500	402	80.4%	393	78.5%
総合	2700	2063	76.4%	2133	79.0%

この評価を実施しています。この経営評価表と、評価に基づいて作成された経営改善計画を合わせて公表しています。

この評価を実施しています。この経営評価表と、評価に基づいて作成された経営改善計画を合わせて公表しています。

主な財務指標の平均値

指標名	13年度	14年度	増減
当期収入に占める補助金収入割合	30.6%	29.7%	0.9%減
当期収入に占める受益者負担割合	32.9%	34.2%	1.3%増
当期支出に占める管理費割合	19.0%	18.0%	1.0%減
当期支出に占める人件費割合	35.1%	33.1%	2.0%減
経常収支	57百万円	104百万円	47百万円増

度と比べて計画性や健全性の部分で向上しているのがあります。主な財務指標の平均値(右表)を見てもおおむね財務状況は改善の方向にあります。公の施設の管理を民間企業に委託することができ

度と比べて計画性や健全性の部分で向上しているのがあります。主な財務指標の平均値(右表)を見てもおおむね財務状況は改善の方向にあります。公の施設の管理を民間企業に委託することができ

今後の取り組み

今年度はすべての政策および施策評価を実施し、総事業費を算出するなど前年度から進展した部分もありますが、評価指標や目標値の設定の仕方、二次的な内部評価の実施など、まだいろいろな検討すべき課題も残されています。

今年度はすべての政策および施策評価を実施し、総事業費を算出するなど前年度から進展した部分もありますが、評価指標や目標値の設定の仕方、二次的な内部評価の実施など、まだいろいろな検討すべき課題も残されています。

ご意見を
お寄せ
ください

15年度の行政評価および公社等経営評価の詳細は、区ホームページをご覧ください。また、区政資料室(区役所西棟二階)および各図書館でも閲覧が可能です。

15年度の行政評価および公社等経営評価の詳細は、区ホームページをご覧ください。また、区政資料室(区役所西棟二階)および各図書館でも閲覧が可能です。

区政改革の取り組みについてお知らせします

スマートすぎなみ計画

2年間で約84億円の財政効果

区は、「杉並区21世紀ビジョン」に掲げる区の将来像の実現を可能とする行財政基盤を確立するため、13年度から「スマートすぎなみ計画」(行財政改革)に取り組んでいます。この2年間の「スマートすぎなみ計画」の成果について、概略をお知らせします。

全庁をあげて推進した結果、当初3カ年の目標であった職員定数削減目標(210名)を13・14年度の2年間で達成(225名)することができました(15年度当初には、さらに112人の職員定数削減を実施)。「区民満足向上運動」や「行政評価制度」もこの計画の一環として展開しています。その結果、135項目の実施プランの実行により、13・14年度の2年間で84億円余の財源を生み出すことができました。

職員数の推移

年度	12年度	13年度	14年度	15年度
職員数	4716	4608	4491	4379

財政運営の改善に資するため、バランスシートや行政コスト計算書などを「財政白書」としてまとめ、行政経営に活用しています。

③施策の見直し(約21億円の財政効果)

宿泊施設の民営化や、電子計算組織のオペレーション業務・学校給食調理業務の民間委託化、社会教育会館等の廃止など、施策の再構築を進めました。

ITを活用した「電子区役所」づくりを進め、業務の効率化と区民サービスの向上に努めました。

接客向上とさらなる区民満足の向上をめざして、「めざせ五つ星の区役所」運動を開始しました。

行政評価制度を導入し、区の施策の成果を検証するとともに、外部評価委員会を設置して第三者による評価を実施しました。また、個別外部監査制度を導入しました。

④その他

「杉並区自治基本条例」、「杉並区NPO・ボランティア活動及び協働の推進に関する条例」の制定とNPO支援基金の設立など、区民・NPOの参画の基本的な仕組みを整備しました。

区は、15年度から17年度までの間に実施すべき第2次行財政改革実施プランを策定し、今現在も行財政改革を進めています。引き続き、施策・事業を見直し、財政の健全化を進め、質の高いサービスを効率的に提供できるよう取り組みます。また、これからも区民の皆さんに情報を積極的に公開し、信頼関係を確かなものとしながら、区・区民・NPO・事業者が手を携え、協働する新しい自治の姿をめざしていきます。

①内部努力の徹底(約30億円の財政効果)

区の組織を12部から5部に改編し、出張所を新たに7区民事務所に統合するなど、組織、執行体制の簡素化を図りました。

職員定数の削減、超過勤務の縮減により職員の人件費の抑制に努めました。杉並公会堂の改築へのPFI手法の活用、施設の管理委託方法の見直しなど、管理的経費の削減に努めました。

公社などに経営評価制度を導入し、自主的な経営への改善を促進しました。

②歳入の確保(約33億円の財政効果)

区民税や国民健康保険料の休日夜間収納窓口の開設などにより、未収入金の解消に努めました。また、未利用地の売却や、道路占用料などの負担を適正化し、歳入の確保を図りました。



14年4月、区制施行70周年を迎えるにあたり、「おかげさまで70周年」との感謝の心で「めざせ五つ星の区役所」運動を開始しました。民間の顧客志向の考え方を導入して、区民の皆さんに満足していただける行政サービスの提供という視点で、窓口での接客や日々の仕事の見直しに努めてきました。この運動の経過とこれからの取り組みについてお知らせします。
問い合わせは、企画課へ。

「めざせ五つ星の区役所」
づくりの今日、そして明日

2 区民の皆さんからのご指摘

最近では、区民の皆さんからお礼の言葉も多くいただくようになり、職員の大きな活力となっていますが、一方でたくさんの意見・要望も寄せられています。お寄せいただいた意見・要望には貴重なご指摘も多く、全職場で共有化に努め、解決に向けて取り組みを進めています。

- 区政相談課に寄せられた苦情**
- ・申請手続きの電話をしたところ、説明があいまいで分かりにくかった。
 - ・説明の内容は理解できたが冷たい対応だった。
 - ・たらい回しの電話を保留にしたまま長々と待たされた。
 - ・職員のサンダル履きは見えてほしくないように思う。

4 まちの元気・活力は笑顔のあいさつから

区では調査結果を受け、早速次のことに取り組みました。

- ①調査結果を基にした全庁的な事後研修の実施
- ②1月を接客強化月間と位置づけ、「名札の着用」「電話での名乗り」などの徹底。

これらの取り組みを踏まえ、今月から杉並区役所は、さらに明るく元気になります。区民の皆さんがもっと気持ちよく区役所を利用していただくために、区役所から「あいさつ運動」を始めます。



区民の皆さんにはもちろんのこと、職員同士でも声かけや会釈・目礼などの「あいさつ運動」で人と人との明るく和やかな関係をはぐくみ、さらには杉並のまち全体の元気・活力が高まるようまず区役所内から取り組みます。

1 区の取り組み

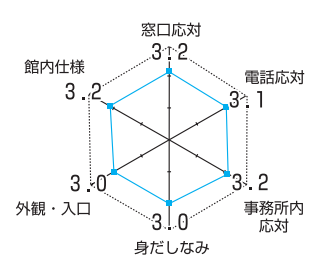
区では14年度以降、区民の皆さんの区政への満足度を高めていくために、接客の向上とともに、次のような仕事の見直しや行政サービスの向上に取り組んできました。

- ①意見・要望に対する迅速な対応
- ②杉並区役所高井戸・荻窪駅前事務所の開設
- ③住民票の写し・印鑑証明書・税証明書の自動交付機の設置(区内15カ所)
- ④国民健康保険料のコンビニエンスストアでの収納

3 専門の民間調査会社による調査結果

この間、質の高い行政サービスをめざしてきましたが、その取り組みの状況を客観的に把握し、更なる接客の向上をめざすため、専門の民間調査会社による調査を行いました。

25カ所の職場で行った、6分野61項目の調査結果は平均3.2点(5点満点)でした。将来達成すべき到達点と現在との格差を評価したものです。平均点を越えたことで、民間調査会社の評価は、調査を手掛けてきた自治体の中では良好であるとのことでした。しかし、区としては、五つ星の区役所をめざす以上、まだまだ改善の余地があると認識しています。



<評価と課題>
「電話を2～3回の呼出音で出ている」「来客に対する声かけなど目配り機能が行き届いている」など、反応の良さが身に付いていることが評価される一方で、「電話対応で、柔らかい会話になるように工夫する」や「名札を見えやすい位置にきちんと着ける」など改善すべき指摘を受けました。

第三者評価の調査結果については、区のホームページをご覧ください。

5 「五つ星の杉並区」をめざして

行政の従来までの制度や考え方に変革が求められている今日、公共サービスの担い手も民間事業者やNPOなどの参入により、質やコストが比較され、選択できる状況になってきました。今後とも、定期的に調査を実施し、重点的な取り組みと確認作業を行うとともに、多くの区民の方が「杉並区に住みつづきたい」「杉並区民で良かった」と思っていただけ「五つ星の杉並区」をめざして、仕事や接客のあり方を常に見直していきます。