

平成22年度
『杉並区外部評価委員会』
報告書

平成23年3月



杉並区

目 次

はじめに	1
第1章 事務事業等の外部評価（杉並版「事業仕分け」）	2
1 概要	2
2 外部評価結果 評価結果と評価に対する区の対処方針	5
第2章 区民アンケートに対する外部評価	23
1 区民アンケートの概要	23
2 外部評価結果 評価結果と評価に対する所管の対処方針	24
第3章 外部評価に対する総括意見	36
1 平成22年度評価を終えて(まとめ)	36
(1)事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」)について	36
(2)今後の行政評価について	37
2 行政評価に対する委員の総括意見	38
資料編	
資料1 事務事業等の外部評価 対象事業説明資料	43
資料2 事務事業等の外部評価 傍聴者アンケート集計結果	110
資料3 外部評価委員会 委員名簿	112
資料4 平成22年度外部評価委員会の活動	112
資料5 杉並区外部評価委員会設置要綱	113

はじめに

杉並区外部評価委員会は、杉並区による行政評価を第三者の立場から再評価し、客観性を高めることなどを使命として平成14年9月に発足しました。今年度の行政評価は、平成11年度に開始した事務事業評価から数えて12回目、外部評価は9回目となります。

発足以来、外部評価委員会では、政策、施策及び財団等経営評価についての外部評価を行ってきました。今年度は、7月の新区長就任という転換期を迎え、区からの要請を受けて、これまでの区政を検証する取組の一環として、事業仕分けの手法を用いた外部評価を行いました。また、毎年実施してきた外部評価のうち、行政評価への区民参画の一環として実施している区民アンケート（6施策）については評価をしましたが、政策・施策及び財団等経営評価については評価をしませんでした。

厳しい財政状況の下、少子高齢社会の進展や社会状況の変化により、区に求められている役割は大きくなっています。その中で、政策・施策の目的達成のために個々の事業がどのような成果を上げているか、優先すべき施策・事業が何かについて評価・検証することは、非常に重要だと考えます。行政評価・外部評価についても改めてその機能や役割を再構築する時期を迎えていると言えます。

当委員会の活動が区政の発展に寄与することを願いつつ、ここに平成22年度外部評価の結果を報告します。

第1章 事務事業等の外部評価（杉並版「事業仕分け」）

1 概要

事務事業等の外部評価（杉並版「事業仕分け」）は、次の方針で実施しました。

（1）目的

事務事業に対する外部の専門的な知見による評価結果を踏まえて、当該事務事業を見直すとともに、今後の予算編成や行政計画の策定等に反映させる。

取組を通し、職員の説明責任能力を高めるとともに、区が自らの確に行政評価を行える力を培い、効率的かつ効果的な区政の実現を図る。

（2）実施方法

区が平成22年5月～7月に実施した平成21年度事業についての内部評価（事務事業評価表）を基本とする資料に基づき、事業の現状や課題、区の方針等について所管部門の部課長が説明を行い、5名の外部評価委員が評価する。

開催日時

平成22年11月14日（日）、15日（月）

両日とも午後1時～5時

評価対象

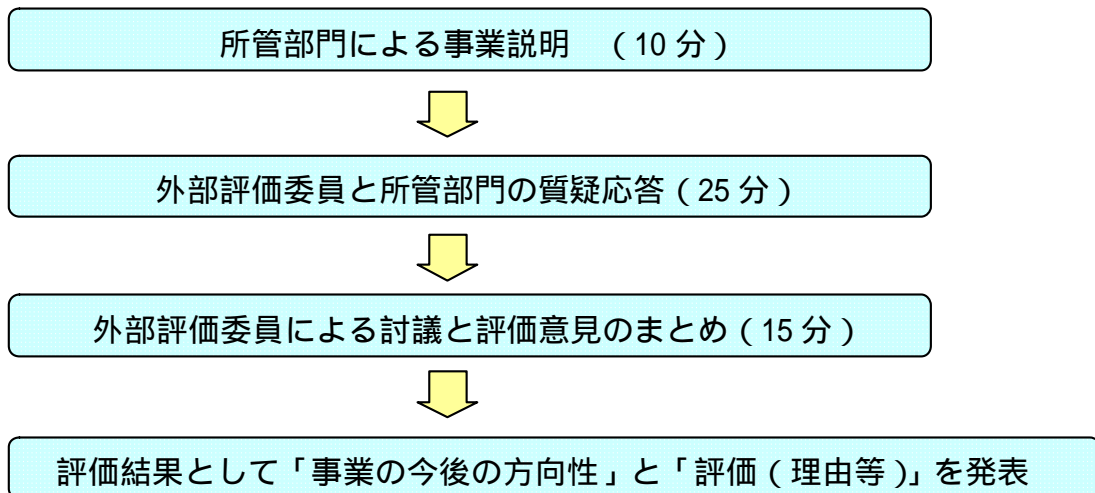
評価の対象は、予算事業と行政評価の事業単位である「事務事業」を基本とし、関連する事務事業については一括して対象とするなど、柔軟に設定する。

評価項目（評価対象事業）は、事業の目的・内容、実施主体及び実施方法の課題や区民の関心度合いを考慮し、選定する。（区が8事業を決定。）

評価項目（評価対象事業）

項目（事業）		評価実施日
1	コールセンターの運営	11月14日
2	子育て応援券	
3	路上喫煙対策	
4	緑化助成	
5	アニメ産業の育成・支援	11月15日
6	本庁土日開庁	
7	急病医療情報センター	
8	南伊豆健康学園	

(3) 評価の流れ



* 時間は1項目あたり50分程度を目安とする。

(4) 評価結果 (評価区分)

評価結果は、事業の「今後の方向性」と「評価(理由等)」でまとめる。

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)					

【説 明】

事業の今後の方向性については、2段階(事業の方向性、 事業の改善)で評価を行う。

< 事業の方向性>について

評価区分は、「廃止」・「拡充」・「現状維持」・「縮小」とする。

廃止	区の負担と責任で実施する事業ではないので廃止する
拡充	コストを増やし、成果をさらに上げる
現状維持	コスト・成果ともに現状を維持する (含む：コストを維持して、成果を上げる)
縮小	コストを減らして、サービスを縮小する (含む：コストを減らして、成果を維持等)

評価に当たっては、

- ・ 区の負担と責任で実施すべき事業か、要否を評価する。
- ・ 必要と評価された事業の今後の方向性について、投入する「コスト」と目的達成の「成果」の関係から評価する。(コストに重心を置き評価)

< 事業の改善>について

評価区分は、「事業内容の変更」・「実施方法の変更」とする。

で必要と評価された事業について、事業の改善のために事業内容や実施方法を変更すべきか、その要否を評価する。

(5) 評価結果の公表

評価結果は「広報すぎなみ」及び区ホームページに掲載する。また、外部評価委員会の意見を含めた評価結果と区の対処方針については、今年度末に発行する「外部評価委員会報告書」に掲載する。

2 外部評価結果 評価結果及び評価に対する区の対処方針

(1) 評価結果について

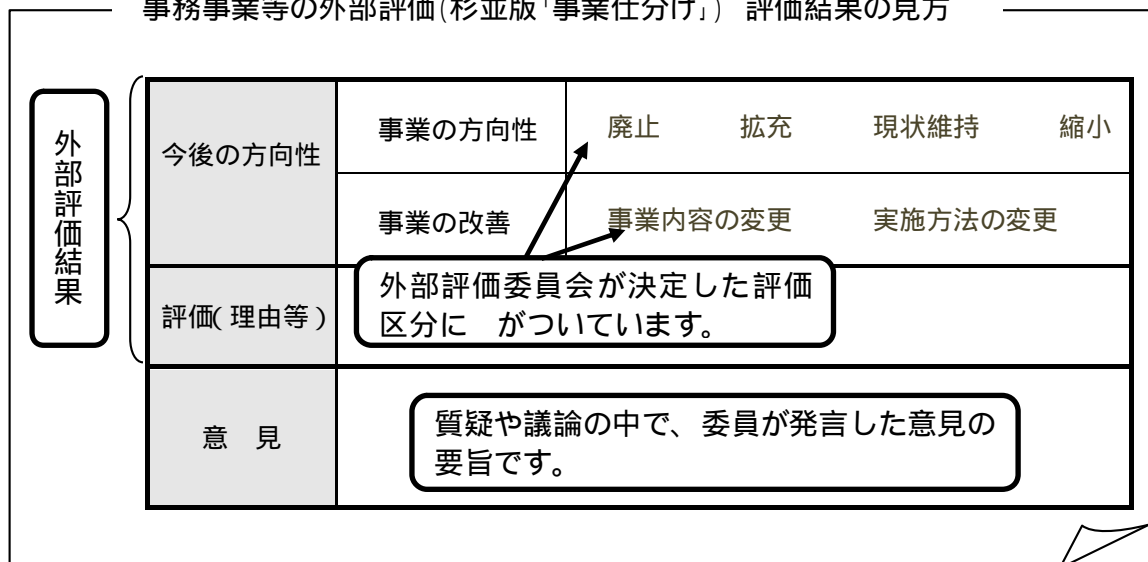
評価結果は、委員の協議により決定しました。また、各委員から出された様々な視点による意見も合わせて区に報告しました。

なお、委員会での議論の中で、評価区分の「事業の方向性」について、当初定めた区分のいずれにも該当しないと判断した事業に対応するため、委員の協議により、新たな区分として「廃止も含めた抜本の見直し」を設けました。

評価した8事業の評価結果及び区の対処方針は次頁以降に掲載

コールセンターの運営	6 頁
子育て応援券	8
路上喫煙対策	10
緑化助成	12
アニメ産業の育成・支援	14
本庁土日開庁	16
急病医療情報センター	18
南伊豆健康学園	20

事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」) 評価結果の見方



(2) 区の対処方針の策定

評価結果や委員からの意見を受けて、区では「対処方針」を定め、事業の具体的な見直しに着手するとともに、その一部については、平成23年度予算(案)に反映されました。

また、外部評価により得られた示唆等については、今後の事業の評価や見直しに広く活用するとしています。

コールセンターの運営

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)	<p>コールセンターの有効性について、検証がなされていない。同センター受付件数の4分の3を「粗大ごみの受付」が占めており、それ以外の「区民からの問合せ」は比較的少ない。また、区役所代表電話との統合が図られておらず、各課の事務負担軽減の効果も限定的なものに止まっていると思われる。コールセンターの必要性と有効性について、区民の利便性と費用対効果の観点から検証し、代表電話との関連など改善・見直しに取組むべきである。「粗大ごみの受付」業務については、より安価な経費で受託する都環境整備公社・「粗大ごみ受付センター」があるので、コールセンターの取扱業務から分離し、コストダウンを図るべきである。</p>				
意見	<p>区民の利便性と効率性の面からみると、電話の窓口機能であるコールセンターと代表電話については、IT技術を活用し一本化する必要がある。コールセンターに対する区民の認知度が低いにもかかわらず、粗大ごみ受付をコールセンターに置いていることについて「利便性が高い」という区側の説明は説得力を欠いている。</p> <p>「職員の負担軽減」が図られているかどうかについては、コールセンターの開設によって、職員の残業代や事務負担がどの程度減ったのかなど、費用対効果をしっかり示して検証すべきである。</p> <p>「区民サービスの向上」「区職員の負担軽減」「効率化」など、区として何を一番の軸として行っているのか、その目的によって対策が違い、事業の方向性も変わってくると思う。</p> <p>「区民サービスの向上」を第一の目的としているのであれば、現在のコールセンターが良いのか、または違う方法が良いのか、経費を含めて区民に問い、方向性を確認すべきである。</p> <p>本来的には、コールセンターを利用しなくても、区民が必要な情報を把握できていることが理想である。それが不可能ならば、コールセンターの存在を知っていただくために、ホームページ等の周知方法について改善する必要がある。</p> <p>コールセンターが必要ない方向で、しかも区民の不満が出ない状態を実現することにより、他に財源を回すことができ、杉並らしいことが打ち出せるのではないか。</p> <p>FAQなど区の持つデータを区民が有効活用できる方策をさらに検討すべきである。</p> <p>コールセンターのデータを区民ニーズの把握や区民意見・要望の検証手段として活用すれば、費用対効果が向上すると思う。</p> <p>粗大ごみ受付機能をコールセンターに置くか、都公社に委託するかについては、インターネットによる申込みとの関連も含め、利便性の向上や費用対効果についてもう一度きちんと精査する必要がある。</p> <p>精査した結果として経費ダウンが見込めるのであれば、コールセンターから粗大ごみ受付を分離して都公社に委託し、コストを踏まえて残りの業務の見直しを検討すべきである。</p>				

区の対処方針	<p>コールセンターについては、区民の利便性の向上のために実施した事業であるが、利用実績を踏まえた事業の効果把握や費用対効果の観点からの検証が十分ではなかった。</p> <p>同センターの利用実態等を踏まえ、</p> <p>(1) 当面、受付時間や取扱業務を変更し、経費節減を図る。</p> <p>23年4月から、コールセンター受付時間(現行:7時~23時)を「8時から20時」に短縮する。</p> <p>24年1月から、粗大ごみの受付をコールセンター取扱い業務から分離し、別途業務委託する。</p> <p>(2) コールセンター事業について、改めて区民の利便性確保と費用対効果の観点から検証を行うとともに、そのあり方について存廃を含めて、抜本的に見直す。(23年9月目途に検討)</p>
--------	--

子育て応援券

今後の方向性	事業の方向性	廃止を含めた抜本的な見直し
	事業の改善	事業内容の変更 実施方法の変更
評価(理由等)	<p>子育て支援のコミュニティ形成を目指し、用途を限定したバウチャーとして交付してきた子育て応援券を、本年10月から、国の「子ども手当」と連動させた有償交付に転換したことで、その目的・性格が分かりにくくなっている。</p> <p>子育て応援券については、有償化が同応援券の購入や利用の動向に与える影響を把握した上で、事業の目的と効果等を検証し、改めて、子育て支援策全体の中での位置づけ等を抜本的に見直す必要がある。</p>	
意見	<p>「地域による子育て」をめざし、使い道を限定する子育て応援券(バウチャー)は、子ども手当とは別のものである。子育て応援券を子ども手当で買う仕組みとしたことで、応援券の目的がわかりにくくなっている。</p> <p>子育て支援や地域とのつながりなど、本来の機能が果たしているか、検証する必要がある。</p> <p>「地域との結びつき」という応援券の目的が、子ども手当と絡ませて有償化としたことにより、わからなくなっている。</p> <p>電子地域通貨の検討の動向もにらみながら、応援券のあり方について検討していくということだが、応援券で何をしたいのか、非常にわかりにくくなっている。多様な子育て支援策の中で、応援券は地域とのつながりを持つという機能が求められているが、現行のあり方でその機能が果たしているのかどうか疑問である。</p> <p>応援券の趣旨を生かすためには、子ども手当と分離し、サービス内容を厳選したうえで、バウチャーとして現物給付としたほうが良い。</p> <p>応援券はその利用による上乗せ効果が期待されている。新たな子育て支援サービスの充実や事業者収入の増など、子育ての家庭と事業者双方にどのような上乗せ効果があるのかが重要である。</p> <p>若い世代は自治体のサービスを選んで移り住むため、応援券や保育園等の子育て施策の充実は、転入増として現れている。子育て施策には区民全体が相当額を負担しているため、冷静にその効果を見る必要がある。区民間における公平感、負担と受益との関係など区民に情報提供をしたうえで、政策について判断していく必要がある。</p> <p>厳しい経済状況では、有償性の導入に伴い購入できない世帯があり、利用がかなり減ることが見込まれる。今後1年間の利用数が減った場合は無料に戻すべきである。</p> <p>有償化を検証したうえで、抜本的な見直しが必要である。</p>	

区の対処方針	<p>子育て応援券事業により、子育て家庭の地域との関わりの促進、子育て支援サービスの基盤整備などが一定程度図られてきたが、子育て支援をめぐる多様な課題があるなかで、事業目的・内容等を検証すべき時期にきている。</p> <p>国・子ども手当の支給を機に導入した有償化等の影響を把握した上で、事業の目的と効果を検証するとともに、子ども・子育て支援策全体の中での位置づけ等、今後の事業のあり方を検討し、抜本的な見直しを行う。(23年9月目途に検討)</p>
--------	---

路上喫煙対策(関連:資源の回収、防犯対策の推進)

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)	<p>路上喫煙対策については、路上禁煙地区の指定と過料の徴収により歩行喫煙の減少等の効果が見られるが、条例違反者に対する取締りには限界があると思われる。また、区では、路上喫煙防止パトロールに加え、資源持ち去り対策と防犯対策のパトロールを別々に実施しており、多額の経費(3億3千万円)がかかっている。</p> <p>路上禁煙地区の指定と啓発だけでも一定の抑止効果が期待できるので、路上喫煙防止パトロールはその実施規模を縮小し、地域の力と監視機能をいかし、住宅都市杉並らしい取組みとしていくべきである。</p> <p>各種パトロール体制については、役割と配置を見直して統合を図り、コストパフォーマンスを高める必要がある。</p>				
意見	<p>路上喫煙防止パトロールにより、喫煙者は駅周辺に設置されている喫煙場所で吸う光景が見られ、非常に効果があった。</p> <p>路上禁煙地区は駅近くが指定されており、住宅地とは違い、不特定多数の方が往来するので啓発活動は必要と考える。</p> <p>過料の効果や実効性については、それによる抑止効果や違反者の減少など、もう少し様子を見る必要ある。</p> <p>すべてマナーに任せるだけでなく、しばらくは強制が必要と思うが、現在のパトロールの実施頻度はやりすぎとも考えられ、回数を縮小しても抑止力という点では同様の効果は期待できる。</p> <p>過料徴収開始後、それほど違反者が減っていない。パトロールを強化することにより減らせるのか、現状を限界とみなすのかの見極めが必要であり、1件あたりのコストからいかなものかと思う。</p> <p>路上禁煙地区の指定を行うことによって効果が出ているので、通学路を新たに指定するなど、経費がかからない取り組みの拡大を検討すべきである。</p> <p>住宅や住民が多い杉並では、違反者を捕捉するためのパトロールを増やせばよいということには必ずしもならない。条例の有無に関わらず、注意する文化というものがあつ、そういうところに依拠しながら、地域の監視機能が働く、そのような取組みにしていくべきである。</p> <p>違反者を見つけて過料徴収すればよいというものではなく、その数が増えたから実効性が高まったとは言えないと思う。過料徴収という形で路上喫煙を減らしていくよりも、地域の方の力もあわせて取り組んでいくのが杉並らしさだと考える。そういう路上喫煙対策の仕組みを検討すべきである。</p> <p>路上喫煙防止パトロールを含め3つのパトロール業務があり、それぞれ目的も違い、区嘱託員によるものと民間委託があるが、その役割分担や適正配置のあり方を整理することにより、ある程度統合することが可能かもしれない。専任の区嘱託員(警察OB等)の専門性がどこまで必要か。自主防犯組織のサポートであれば警察がカバーできる部分もある。区嘱託員は必要不可欠なところだけに絞り、それ以外は民間委託をするなどの調整を図り、費用対効果を考えて見直しが必要である。</p> <p>警察OBを使うことにより、抑止効果はあるが、3つのパトロール業務を整理し、取り組むことにより、コストパフォーマンスが上がる。警察OBの活用の仕方を見直し、路上喫煙防止パトロールの頻度は縮小してよい。</p>				

<p>区の対処方針</p>	<p>路上喫煙防止、資源持去り防止、防犯対策は、いずれも安全で快適な生活環境をつくる取組であるが、担当部門間の連携や費用対効果の観点から効果的に運用する取組が十分ではなかった。</p> <p>各種パトロール体制については、費用対効果を高める視点から再編し、23年度から一層効果的な活用を図る。</p> <p>(1) 路上喫煙対策は、巡回指導（民間委託）等による啓発活動を中心として実施する。過料徴収の取組は、実態を踏まえて効果的に実施する。</p> <p>(2) 24時間民間委託パトロールについては、資源持去り防止対策に加え、新たな路上喫煙防止の巡回指導を含め、役割を再編し、効果的な運用を図る。</p> <p>(3) まちの生活安全及び環境美化の取組については、町会・自治会、商店街などの自主防犯組織との一層の連携を図る。</p> <p>(4) 路上喫煙対策指導員及び資源持去り防止指導員は、安全パトロール隊本隊に統合し、生活安全（防犯）対策の強化を図る。</p>
---------------	--

緑化助成

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)	<p>住宅都市としての性格から、民有地での「みどりの保全」「みどりの創出」を目的とした助成制度は必要であるが、十分には活用されておらず、事業計画が達成できていない。</p> <p>助成制度が有効に活用されるようまちづくりや環境など、より広い視野から事業内容等を見直し、改善するとともに、制度を効果的に周知し、事業計画の進捗を図る必要がある。</p>				
意見	<p>今後の可能性として見たとき、緑被率の向上に貢献しそうなのは、屋上緑化ではないかと思う。</p> <p>屋上緑化を行うには、建物側の構造的要素が大きいため、助成制度があっても戸建住宅への普及は難しいのではないかと。緑被率を上げるためには、何か別の制度を考えないと頭打ちになるのではないかと。</p> <p>屋敷林や農地の保全には、非常にお金がかかる。「都市景観の観点から大事である」「環境に対する効果が高い」など、緑被率とは別の目標を立てないと個々の屋敷林や農地を維持するという理由にならない。</p> <p>屋敷林や農地が失われる一因に相続税がある。地方の農地は、相続税の納税が猶予されているが、東京都はすべて課税される。今後、屋敷林や農地の相続税の納税猶予を都や近隣自治体とで国に働きかける必要がある。</p> <p>杉並区の助成制度は、他区と比べても手厚く、かなり力を入れていることがわかるが、たぶん区民には伝わっていないのではないかと。もう少ししっかりと周知した方がよいと思う。</p> <p>緑化助成制度は必要だと思うが、事業計画費に対して実績が不足しており、助成制度が十分に活かされていない。実績が伴わないのは、PR不足のほかにも要因があるのではないかと。</p> <p>緑被率は、結果として上がっていくことが重要なので、もう少し確実に事業の計画が達成できるよう、執行体制などを見直した方がよいのではないかと。</p> <p>「みどり」を緑被率や接道部の緑化だけでとらえるのは、良くないのではないかと。道に面していないところにも「みどり」はある。「みどり」のとらえ方をもう一度見直してほしい。</p> <p style="text-align: center;">緑被率 = 上空から見て、樹木や草などのみどりで覆われた部分が 区全体の面積に占める割合</p>				

区の対処方針	<p>質の高い住宅都市づくりを進めるうえで、民有地のみどりを保全・創出していくことは引き続き重要である。緑化助成制度を改善し、より効果的な支援策になるよう取り組んでいく。</p> <p>(1) 「生けがき道づくり」モデル事業について検証するとともに、緑化助成制度全般について、区民が利用しやすい効果的な誘導支援策となるよう検討し、再構築する。また、効果的な周知に努める。(23年9月目途に検討)</p> <p>(2) みどりは区民共有の貴重な財産であるという理解を広めるため、「みどりの顕彰制度」を創設する。</p> <p>(3) 区全域を緑化地域に指定し、敷地の一定割合の緑化を義務付ける制度の導入の検討を図る。</p>
--------	---

アニメ産業の育成・支援

今後の方向性	事業の方向性	廃止を含めた抜本的な見直し
	事業の改善	事業内容の変更 実施方法の変更
評価(理由等)	<p>区内のアニメ産業の動向や実態に関する基礎データが把握されておらず、施策・事業の効果検証は難しいが、状況からみて産業育成に成果を上げているとは言いがたい。また、アニメーションミュージアムは、立地条件等の問題もあり、地域活性化に結びついていないと言えない。</p> <p>区内にアニメ産業の関連事業者が多いというだけでは、基礎自治体である区が同産業の育成・支援策を行う根拠にはならず、効果に疑問がある中で事業を継続する意義は乏しい。</p> <p>現行のアニメーションミュージアムは、施設の老朽化にも直面しており、必要性を含めて検討すべきである。</p> <p>アニメをツールとして捉え、地域の商店街振興等の活性化策として活用するなど、施策・事業を抜本的に見直す必要がある。</p>	
意見	<p>この施策がアニメ産業の振興・育成につながっているかどうか、実態把握ができていない状況で、どのように判断しようとしているのか、非常に疑問に思う。</p> <p>専門家等に調査を依頼し、基本的なデータを収集する必要がある。</p> <p>杉並区がアニメ産業に特化して支援する理由として、杉並にアニメの制作会社が多いというだけでは理由として乏しく、東京都など広域の自治体で実施した方が、政策効果が高いと思う。</p> <p>歴史的経緯や区の規模から杉並に産業施策があってもよいが、アニメというより、たとえば都市型農業などではないかと思う。</p> <p>経費をかけている割には、制作会社も増えていない現状をみると、施策が空回りしているように思われる。</p> <p>「アニメの杜すぎなみ」に掲げられている施策と、「アニメーションミュージアム」を別個に考えるのではなく、きちんと連動させ融合させる必要がある。</p> <p>区の資料を解釈すると、アニメを通じた活性化、という地域政策であると思われるので、地域活性化の観点で機能しているかどうかを考える必要がある。</p> <p>これまではアニメ産業を育成するということがあったのが、そこに限界を感じて、地域活性化のツールとしてアニメを使うのであれば、アプローチの仕方が全く変わってくるので、抜本的に全部見直す必要がある。</p> <p>ミュージアムから商店街の振興につなげようとしているが、そういう形では限界がある。地域に対しアニメをツールとして何かできないか、元気にできないかという観点で議論をされていくと、突破口が見えてくるのではないか。</p> <p>アニメミュージアムは、箱物の運営から、むしろ別のアイデアや交流的な機能を充実した方がよいと思う。</p> <p>もっと、子供たちにアニメ制作に対して関心を持ってもらう取り組みを考えていく必要がある。</p> <p>「アニメの杜」の事業拡大支援、人材育成支援は、意義が希薄なので廃止でよいと思う。ネットワーク化支援策は意義があるが、区内アニメ制作会社の3分の2が未加入の状態は、このままではよいとは思わない。</p> <p>ミュージアムは、老朽化しており、地域活性化も果たしていない。機能を残すとしても今のところではダメだと思う。</p> <p>匠塾は、専門学校もあるので、すぐに廃止すべきと思う。</p>	

区の対処方針	<p>アニメ産業が持つ特質から見て、その育成・支援には広域的な取組が必要であり、区が効果的な育成・支援を行うことは困難である。一方で、これまでの取組によって、「アニメのまち杉並」の認知度は向上していると思われる。このため、「アニメの杜」「アニメミュージアム」については、アニメ産業の育成・支援策としては廃止し、アニメを活用した商店街振興等地域の活性化策としての観点で事業を抜本的に見直し・再編する。</p> <p>(1) アニメ匠塾は22年度をもって廃止する。 (2) 杉並アニメーション・フェスティバルについては 23年度は休止し、地域活性化策として事業見直しを検討する。(23年9月を目途に検討) (3) 杉並アニメミュージアムについては、今後のあり方を検討する。(23年9月目途に検討)</p>
--------	--

本庁土日開庁

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)	<p>本庁の土日開庁の実施には少なからぬ経費を要しているが、駅前事務所において平日夜間及び土曜日の窓口開設を行っていることや、区民の生活実態からみて過剰なサービスとなっている。</p> <p>時間外の窓口サービス提供のあり方については、区民のニーズを把握し、利便性の確保及び費用対効果の観点から、本庁の土日開庁にこだわらず、駅前事務所の開設日・時間等との関係を含め見直し、再構築すべきである。</p>				
意見	<p>土日利用者の利用目的・理由等について、平日と比較した特徴をきちんとつかみ、区民のニーズを把握する必要がある。</p> <p>区民ニーズに照らせば、夜7時まで開所している駅前事務所を充実し、本庁土日開庁時間帯を縮小した方が区民の生活パターンに合っており、現状維持では逆にニーズとのギャップが広がることになると思う。</p> <p>土曜日の開庁を廃止した場合の経費削減効果や、1人・1件あたりの経費、土日開庁以外の手段などについて、はっきり示してほしい。</p> <p>本庁と駅前事務所の土曜日の窓口開設を廃止すると、年間で大体6千2、3百万円が削減できるのではないか。</p> <p>区民への意識調査では、土日開庁によって年間6,780万円のコストがかかっていることを明示し、費用対効果からどのようなサービスが必要なのか、区民に判断していただく必要があるのではないか。</p> <p>事前に区民の意向を含めて必要な実態調査をしっかりと行ったうえで、見直し策を決めるべきである。</p> <p>平日に比べて利用が少ない実態を踏まえて、日曜日の区民相談はやめてもよいと思われる。</p> <p>毎週土日の全てについて8時30分から17時まで開設する必要があるのか。繁忙期に合わせた開庁時期や時間帯の工夫など調整ができないものだろうか。</p> <p>本庁を土日の2日間とも開庁する必要はなく、駅前事務所を土曜日に開いて、本庁は日曜日だけ開庁しても、区内でいつでもサービスを利用できるということになる。</p> <p>区民の利便性確保という点では、本庁土日開庁以外にもコンビニの活用や証明書自動交付機、インターネットの活用などで補完できると思う。</p> <p>区民事務所や駅前事務所との関係を踏まえ、本庁を開庁する時期や曜日、開庁時間帯について工夫し、縮小の方向で検討されたい。</p>				

区の対処方針	<p>本庁土日開庁については、実施に当たり、土日に提供する窓口サービスに関し、ニーズの把握及び費用対効果の観点からの検討が十分ではなかった。また、利用者数の実績は、平日比で3割から4割程度となっている。</p> <p>区民の生活実態、窓口の利用動向を踏まえ、区民の利便性確保と費用対効果の観点から、土日の窓口開設のあり方を検討し、適正な実施内容とする。</p> <p>(1) 日曜日の本庁窓口(区民課・区政相談課)は、23年9月末で廃止とする。</p> <p>(2) 土曜日の窓口対応のあり方については、駅前事務所の開設日・時間、繁忙期対策等を含めさらに検討し、見直す。(23年9月目途に検討)</p>
--------	---

急病医療情報センター

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)	<p>東京都が実施している類似の医療機関案内や医療相談サービスとかなり重複しており、多額の経費をかけて区独自で行う必要性がどこまであるか疑問がある。</p> <p>急病医療情報センター事業の目的や必要性について、コストパフォーマンスにも配慮しながら改めて検証し、サービスの提供は比較的利用が多くニーズがある休日と平日夜間の時間帯に縮小するなど見直す必要がある。</p>				
意見	<p>緊急時の心理状態として制度の違いなど峻別できない。制度の趣旨とか理屈は緊急時にはほとんど機能しない。緊急時の対応というのは単純なほうがよい。</p> <p>相談の緊急度あるいは重症度が低い場合、日ごろの医療行為あるいは相談は、かかりつけ医がやる方向になっている。</p> <p>医療の仕組み全体のなかで、かかりつけ医といった地域医療の仕組みを組み立てていくことこそが区役所の一番大きな役割である。住民に対する啓蒙活動などを行いながら、一番底辺の仕組みから組み立てていくことに力を注ぐことだと思う。</p> <p>どれだけ安心感を得られるかという観点も、非常に重要だと思う。</p> <p>安心感という観点で言えば、認知度が一番重要なポイントになる。例えば、急病医療情報センターを知らない人が8割いたら、存在意義がない。センターの認知度、区民がどう思っているかをきっちり把握したうえで検討していくことが必要である。</p> <p>救急医療情報センターを使えば、区独自の7病院ネットワークの情報を得られるが、重複している必要はないと思う。「ひまわり」が相談と医療機関案内を9時から20時まで行っており、それ以外の時間を杉並区がカバーすれば十分ではないか。</p> <p>休日と平日の夜間・早朝に大きな需要があるので、そこを目指してサービスを充実していくことが重要ではないか。</p> <p>患者サイドからすれば、いろいろなルートで医療機関にアクセスできるし、民間サービスでも相談できる。そうしたなかで、急病医療情報センターのサービスが、区民の安心安全にどの程度つながるのか、コストパフォーマンス的に十分なのか、検証していく必要がある。</p> <p>さほど経費がかからなければ、急病医療情報センターはそれなりに意義がある。休日と平日の夜間・早朝対応だけにしたら経費はどれくらいになるか、検討の結果によってはサービス内容が縮小になることだと思う。</p>				

区の対処方針

東京都による医療機関案内や医療相談事業の充実が図られるなど、事業開始時とは状況が変化している。

急病医療情報センター事業については、

- (1) 当面、23年4月から、サービス開設日時を休日(土日、祝日)と平日の夜間等(20時~9時)の時間帯に縮小する。
- (2) 都の類似事業との異同、サービスの利用実態等を精査・検証した上で、区独自の事業の必要性について、存廃を含め検討し、見直す。(23年9月目途に検討)

南伊豆健康学園

今後の方向性	事業の方向性	廃止	拡充	現状維持	縮小
	事業の改善	事業内容の変更		実施方法の変更	
評価(理由等)	<p>健康学園開設の背景の一つに当時の深刻な大気汚染があるとされているが、現在では状況は異なっている。また、特別な支援を要する児童に対する教育の考え方は、できるだけ通常の児童とともに教育するという方向に大きく変化している。</p> <p>転地により病虚弱児の健康課題の改善を図るという健康学園の意義は、入園児童の減少、医学の進歩や環境の変化などから薄れており、教育委員会所管部門が示した「区内において健康教育や家庭との連携を充実強化し、病虚弱児の教育施設としては廃止するという方向性」は妥当である。</p> <p>廃止に当たっては、健康学園がこれまで果たしてきた機能について検証した上で、代替策の要否について十分検討する必要がある。</p> <p>来年度に耐震補強工事が予定されているが、廃止時期など今後の対応方針を早急に決定し、その上で、工事の取扱いについては適切に判断すべきである。</p>				
意見	<p>入園対象となっていない1・2年生の児童や中学生でも肥満、ぜん息、偏食、虚弱の児童・生徒がおり、これまでそういう方たちはどうされていたのか、学園がこれまで果たしてきた役割が不明確である。</p> <p>時代の変化の中で、身体的に障害がある児童もできるだけ通常学級でという流れになってきている中、肥満、ぜん息と診断されたとしても転地での療法という考え方は、現在の教育理念と違うのではないか。</p> <p>開設の背景として、当時、大気汚染が非常に深刻化していて、都からの要請により各区で設置したということだが、現在はまったく状況は異なっており、そういう中で、他区においてもこのような学園を廃止するところが出てきているのだろうと思う。</p> <p>過去に在籍していた児童について、ぜん息の状況がどうなったか、どういう教育効果があったかなど追跡調査が必要である。</p> <p>廃止とした場合に、健康教育の充実と家庭教育の連携などを行いながら、虚弱児童への対応を図るとのことだが、しっかりと見通しを立てる必要がある。その代替措置を検討する期間が、一定期間ということでは不十分であり明確にする必要がある。</p> <p>来年度、耐震補強工事が予定されており、学園機能を廃止後、施設の明確な用途の見通しがあればよいが、不明確なまま工事費を投入することは理解しがたい。</p> <p>耐震補強は今後三、四十年、施設を使用するから行うものであり、廃止ということと耐震補強の問題が平行して出てくるのがおかしい。</p> <p>現在の病虚弱児の教育施設としては廃止でよいが、機能として必要か否か、代替的な措置の必要性、耐震補強など、廃止時期も含めて検討が必要である。単なる廃止ということではなくて、この機能が必要であれば、それを補完する代替的な措置がセットで維持されないといけない。</p> <p>これまで健康学園が、公平な教育機会を提供するという当初の目的にどれだけ寄与してきたのか、社会状況が変化している中で現状がずれていないかなどの観点から、実態把握を行った上での検討が必要である。</p> <p>他区との共同設置は困難とのことだが、必要としている子どもはいるはずなので、検討する余地はないのか引き続き努力すべきである。</p>				

区の対処方針	<p>転地により病虚弱児の健康改善を図る健康学園の必要性は、入園児童の減少、医療技術の進歩等により薄れている。児童の健康課題については、区内の学校における健康教育等の充実、家庭との連携の強化により解決を図ることを基本とし、病虚弱児の教育施設である健康学園は平成 24 年 3 月末をもって廃止する。</p> <p>病虚弱児等に対しては、代替策を検討し、必要な対策を講じる。(23 年 9 月目途に検討)</p>
--------	---

第2章 区民アンケート結果に対する外部評価

区では、施策について、成果指標の経年変化や経費、他自治体との比較などを示して区民の意見を伺う区民アンケート（区民による行政評価）を行っています。外部評価委員会では、その結果に基づき、今後の施策の方向性や区民の評価に対する所管の対処方針について、評価を行っています。

1 区民アンケートの概要

(1) アンケート実施時期

平成22年8月13日～8月31日

(2) アンケート方法

郵送アンケート

男女別・年代別の人口構成比率に基づき無作為抽出した18歳以上の区民1,000人に対する、往復郵送方式による調査。

インターネットアンケート

杉並区公式ホームページを通じた、インターネットによる調査

(3) 評価対象

分野		施策
1	安全・安心	自転車問題の解決
2	みどり・環境	ごみの発生抑制及びリサイクルの推進
3	健康・福祉	保育の充実
4	産業経済・区民生活	NPO・ボランティアなどが活動しやすい環境整備
5	自律・教育	豊かな学校教育づくり
6	区政経営	創造的な政策形成と行政改革の推進

(4) アンケート回答数

総回答数 481（郵送及びインターネットの合計）

内訳：男性203、女性276、性別無回答2

郵送

	送付数	回答数	回答率
男性	478	179	36.8%
女性	522	240	46.0%
無回答	-	2	-
合計	1,000	421	42.1%

インターネット

	回答数
男性	24
女性	36
合計	60

(5) 外部評価時期

外部評価は、平成23年2月に実施。

評価結果及び所管の対処方針は、次頁以降のとおり。

2 外部評価結果—評価結果と評価に対する所管の対応方針—

No.1 自転車問題の解決

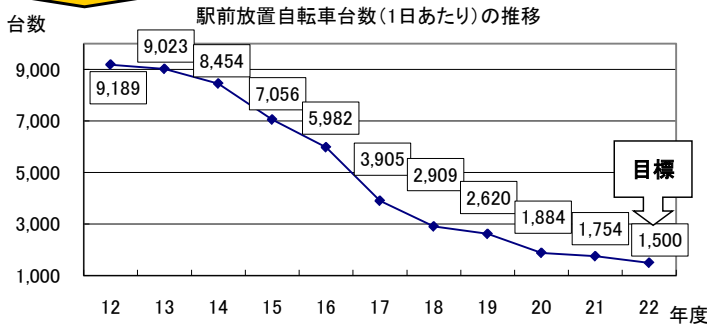
目的と概要

安全・安心な生活環境を実現するために駅周辺の放置自転車の問題に取り組んでいます。自転車は手軽で身近な乗り物であり、環境にやさしい移動手段として認められています。自転車利用を促進するためにも自転車駐車を整備し、放置自転車の解消を目指しています。放置自転車台数については、平成15年度の7,056台から70%削減し、平成22年度までに2,100台以下とすることを目指して各施策に取り組んできました。その結果、放置自転車台数は平成21年度に1,884台となり、目標を達成しました。そこで、改めて平成22年度までに1,500台以下とする数値目標を掲げています。

1 目標

駅前放置自転車を
平成22年度に1,500台に減少させます

2 成果

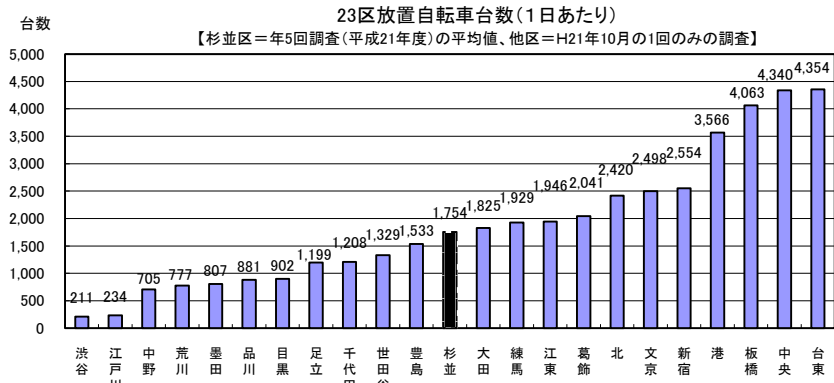


駅前放置自転車台数とは、区内各駅の放置禁止区域内に放置された台数です(年5回調査の平均値)。

平成21年度は、前年度の1,884台から1,754台へと減少しました。これは、区内全域において、放置防止指導から撤去・返還業務まで一貫した放置防止対策の強化を図ったことや18駅で活動する自転車放置防止協力員等による「放置防止キャンペーン」などの啓発活動の効果といえます。

一方、午後から夕方にかけて買い物客の放置自転車が目立つようになってきており、買い物客の放置自転車対策が課題となっております。

23区の放置自転車台数をみると、杉並区は少ない方から数えて12番目です。



3 かった 経費

平成21年度にこの施策にかかった費用は、人件費と事業費を合わせて、約10億5千万円でした。大きな支出としては、自転車駐車場の運営経費として7億1千万円、自転車の放置防止啓発や放置自転車の撤去・返還・処分などに2億7千万円です。

また収入としては、自転車駐車場使用料が6億3千万円、撤去手数料が8千9百万円、撤去自転車の売却代金が1千2百万円など、合計で約7億4千万円となりました。

この結果、この事業にかかる区民1人あたりの経費は1,942円ですが、使用料・手数料等の収入を差し引いた後の、実負担額では区民1人あたり569円となっております。

区民一人あたりの額

この事業 1,942円
区の全ての事業 40万5千円

4 事業

<平成21年度に実施した主な事業>

番号	事業名(活動指標)	数量	内容
1	有料制自転車駐車場の運営をしました	40箇所	東高円寺自転車駐車場を民営化しました。また、上井草北や荻窪南第一自転車駐車場のラック改修の大規模改修などを行いました。
2	放置自転車を撤去しました	46,059台	区内の各駅付近で、延べ2,391回撤去を行いました。
3	自転車放置防止キャンペーンを実施しました	7日間	自転車利用者を対象に、地域の方たちとともに、協力を呼びかけました。

5 自己評価

<これまでの取組>

自転車駐車場の整備に計画的に取り組んだ結果、現在27,174台収容できる駐車場を確保し、駅前の放置自転車台数は着実に減少しています。地域の方々が担い手である放置防止協力員による啓発活動も大きな要因となっていると考えられます。また、鉄道事業者へ自転車駐車場の設置を求め、平成21年度には西荻窪駅に民営駐輪場が整備されました。

<今後の方向性>

【拡充】

平成10年度に策定した「杉並区自転車利用総合計画」を平成21年11月に改定しました。この計画に基づいて、区民、事業者、区が一体となって、放置自転車対策、自転車駐車場の整備などの目標を着実に達成し、安全で快適な自転車のまちづくりを実現していきます。

自転車駐車場については、駐車場未整備の駅周辺を重点的に整備します。一方、区主導から民間主導による駐車場整備へとシフトしていきます。

自転車問題の解決

【区民による評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>区は、平成15年度に7,056台であった放置自転車を平成22年度までに70%削減し2,100台以下とすることを目指し、施策に取り組んできました。その結果、放置自転車台数は、平成20年度に1,884台となり目標を達成しました。そこで、改めて、平成22年度には、1,500台以下とする目標数値を掲げております。平成21年度には、1,754台となり、放置自転車が減少しております。</p> <p>アンケートでは「目標数値は妥当である」としている方は59.2%、「目標値が高すぎる」とする方は3.3%で、昨年とほぼ同様の水準となっております。</p> <p>成果については、「十分な成果をあげている」と「一定の成果をあげている」とした方は、合わせて82.5%と昨年に引き続き、高い割合となっています。他方、「不十分」とした方は、僅か5.2%でした。</p> <p>経費については、「なんともいえない」と保留した方が最も多く35.5%を占め、「使いすぎ」が27.9%、「ちょうどよい」が31.4%と、区民の評価は三様に分かれています。</p> <p>今後の方向性については、「これまでどおり」が37.6%、「さらに事業を充実すべき」が39.1%となり、「事業を縮小すべき」は僅か5.8%でした。</p> <p>これらのことから、区民は、「これまでの成果と数値目標を妥当なものとしつつ、現状経費の中で、さらに成果を上げるため、事業を充実していく」ことを期待していると推測できます。</p>
-----------------	---

【所管による対処方針】

<p>区民による評価への対処方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成21年度に改定した「杉並区自転車利用総合計画」に基づいて、区民、事業者、区が一体となって、放置自転車対策、自転車マナーの向上などの目標を着実に達成して、安全で快適な自転車のまちづくりを実現していきます。 ・自転車駐車場については、駐車場未整備及び不足している駅周辺を重点的に整備します。一方で、駐車場の整備や運営を区から民間へとシフトさせていきます。 ・買い物客の放置自転車対策については、区立自転車駐車場の一時間無料化を進めるとともに、大型小売店、商店街などと連携し、効率的な自転車駐車場の整備を行っていきます。 ・放置自転車の撤去を効率的に行うため、撤去方法や集積所の運営方法の見直しを行っていきます。 ・商店街、地域住民、NPOなどと力をあわせて「放置自転車のないまち」をつくるため、区民との協働による放置防止活動を継続していきます。
----------------------	---

【外部評価】

<p>今後の施策の方向</p>	<p> <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 <input type="radio"/> 統廃合 </p>
<p>区民による評価に対する意見</p>	<p>約6割の区民が駅前放置自転車台数に係る目標数値を妥当なものとしている一方で、かかった経費の妥当性については判断しかねている区民がおよそ4割ほど存在している。たとえば、他区との比較や、駐車場運営の民間委託の推進、買い物時間帯の無料化の推進といった諸施策の組合せと比重の置き方について複数案を提示するなど、費用対効果を区民が一定程度判断できるようにするための工夫を要する。</p>
<p>対処方針への評価</p>	<p>さらなる成果向上を目指した対処方針が示されていると考えられるものの、4割近くの区民が経費の妥当性を判断できないと回答していることに対するより直接的な対応が示されているとはいえない。上述のように、費用対効果について区民の判断を助けるような工夫が求められる。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>外部評価への対処方針</p>	<p>区民が自転車問題の解決を図るために要した経費の妥当性を判断できないという方が4割近く占めているため、今後、アンケート調査をする場合には、費用対効果のある程度判断できるように、他区との比較なども示し分かりやすい内容となるよう工夫していきます。</p> <p>また、この施策の中で比重の大きな取組として、買い物客の放置自転車対策があり、大型小売店、商店街などと連携し、効率的な買い物客用自転車駐車場の整備を行っていくとともに、さらなる効率化を図っていきます。</p>
-------------------	--

No.2 ごみの発生抑制及びリサイクルの推進

目的と概要

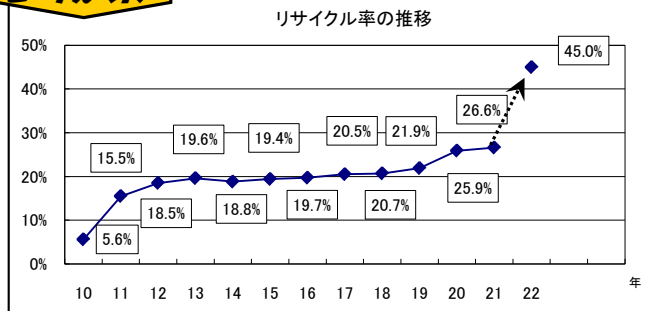
区では、平成20年3月に策定した一般廃棄物処理基本計画の実現に向け、短期目標として平成22年度には家庭ごみを一人1日あたり430グラム（平成18年度649グラム）にするとともに、ごみの分別を徹底しリサイクル率を45%（平成18年度20.7%）にする、という高い目標を掲げました。

ごみの減量とリサイクル率の向上に向け、区民・事業者・区が協働してごみの発生抑制や再使用、再生利用を推進していきます。また区は、そのための具体的な仕組みづくりを行っていきます。

1 目標

リサイクル率を平成22年度に45%にします

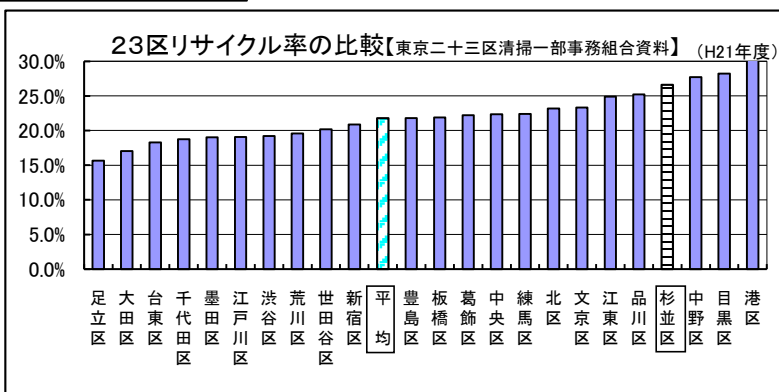
2 成果



リサイクル率とは、排出されるごみ量に占める、古紙やびん・缶、ペットボトル、プラスチック製容器包装が資源物として排出されている割合です。

杉並区のごみ量は、平成2年度以降減少傾向にあります。しかし今後、東京23区では、新たな最終処分場を確保することは困難な状況です。ごみ問題の解決は依然として大きな課題であり、より一層のごみの減量、リサイクルの推進が求められています。

杉並区のリサイクル率は、23区の中では4番目の順位です。23区平均よりも高い割合で、区民のリサイクルに対する意識の高さが数値として現れています。



3 かかった経費

平成21年度の「ごみの発生抑制及びリサイクルの推進」にかかった費用は、人件費と事業費を合わせ約25億7千万円でした。事業に占める人件費の比率は、19年度17.4%、20年度12.6%、21年度13.9%となっております。

リサイクル率は着実に伸びて、20年度には25%を超えました。今後も、コストを抑制しながらリサイクルを推進します。

区民一人あたりの額

この事業 4,755円
全ての事業 40万5千円

4 事業

<平成21年度に実施した主な事業>

番号	事業名（活動指標）	数量	内容
1	資源の回収(区の回収、集団回収)を実施しました。	39,588 t	資源回収量は平成20年度に比べ、1.9%増加しました。
2	レジ袋有料化等の取組を推進しました。	-	マイバックキャンペーンやコンビニエンスストアにレジ袋不要カードを置くなどの取組を行いました。
3	プラスチック製容器包装のリサイクルを進めました。	4,573 t	プラスチック製容器包装の回収を区内全域で実施しました。

5 自己評価

<これまでの取組>

ごみ量は、ごみの分別の徹底や資源化の推進などにより減少しています。平成20年度からサーマルリサイクルの実施にあわせ、プラスチック製容器包装やペットボトルを「資源」として収集したことにより、家庭ごみの減量に大きく寄与しました。

また、マイバックキャンペーンやコンビニエンスストアにレジ袋不要カードを置くなど、レジ袋の削減に取り組みました。

<今後の方向性>

【拡充】

ごみを限りなくゼロにする社会の構築には、リサイクル率の向上が不可欠です。そのためには、ごみ、資源の分別の徹底を図り、さらなるリサイクル率の向上を目指します。課題解決に向けて、清掃情報誌の活用などを通じ普及啓発に努めるとともに、ごみの発生自体を抑えていくように区民・事業者と協働しながら、取り組んでまいります。

ごみの発生抑制及びリサイクルの推進

【区民による評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>区は、平成20年9月に策定した「ごみ半減プラン」に基づき平成22年度に一人1日あたりの家庭ごみ量430g、リサイクル率45%とすることを目標に具体的な取り組みを行っています。</p> <p>この取り組みに関するアンケートでは、21年度成果の伸びが小さかったことを受け、数値目標は妥当であると回答の方が前年度と比較し、9.1ポイント下がり57.0%でした。また、成果については、「十分な成果をあげている」24.9%と「一定の成果をあげている(もう少し)」55.3%とした方を合わせて80.2%と高い割合となっています。</p> <p>かかった経費については、多い順から「ちょうどよい」35.6%、「なんともいえない」34.5%、「使いすぎ」22.0%となっています。</p> <p>区民自らのリサイクルへの取り組みとしては、「ごみの分別の徹底」が92.5%、「マイバッグの持参」74.0%や「不要なものは買わない、買い過ぎない」66.5%、「集団回収に参加」48.6%など、ほとんどの方が生活様式の見直しなど身近なところからごみの減量・リサイクルに参加していることが分かります。その一方で「リサイクルショップの利用やエコマーク商品の購入」10.6%、「生ごみの堆肥化」4.6%と、仕組みの浸透が十分でないものや、費用負担が伴うものに取り組んでいる区民は比較的小さいことが見受けられます。また、今後の方向性について、55.7%が「さらに事業を充実すべき」と回答していることや、成果について(もう少し)と考える方も55.3%と同程度いることから、現状の経費の中で区民が参加しやすい仕組みを拡充していくことを期待していると考えられます。</p>
-----------------	---

【所管による対処方針】

<p>区民による評価への対処方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ごみの発生抑制とリサイクル率の向上を図るため、平成20年4月に分別変更を実施してから2年が経過し、新たな分別区分も区民に定着してきました。 ・今後は、資源分別のための区民への啓発活動を進め、資源とごみの分別をさらに徹底するため、住居形態や世代ごとに様々な方法により、分別周知を図っていきます。 ・地域における資源回収を促進するため、平成19年10月に2世帯から集団回収に参加できるように登録要件を緩和しました。また、地域ぐるみで集団回収に取り組めるよう地区回収団体制度を創設するなどして集団回収事業の普及に取り組んでいます。 ・ごみの減量については、「生ごみギョウツとひとしほり」運動など誰にでも手軽にできる取り組みの普及に努めていきます。また、ごみの発生抑制のため、ごみになるものを「買わない」「もらわない」という取り組みをマイバッグ運動を中心に引き続き行います。 ・平成23年1月から化粧品品のびんを新たに資源回収品目に加えるとともに、新たに資源として回収できる品目の拡大を、経費や区民参加のしやすさなどの視点から検討していきます。また、NPO団体をおとして、リサイクルについてのPRや普及啓発講座を実施することにより区民のリデュース・リユース・リサイクルに対する意識の向上を図る取り組みを進めていきます。 ・区民に対して、生ごみ処理機やコンポストの購入の補助を実施するなど生ごみの減量・堆肥化の促進に努めていきます。
----------------------	---

【外部評価】

<p>今後の施策の方向</p>	<p><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 <input type="radio"/> 統廃合</p>
<p>区民による評価に対する意見</p>	<p>目標についての区民評価に対する論評は妥当である。 区民自らのリサイクルへの取り組みについての論評は、妥当である。 今後の方向についての以下に本文は、きわめてわかりにくい。特に「現状の経費の中で区民が参加しやすい仕組みを拡充…」の記述は、論旨がわからない。</p>
<p>対処方針への評価</p>	<p>対処方針の書き方の問題であるが、政策 施策 事務事業の体系に沿って、事業ごと(ごみ減量、資源回収、リサイクル活動の支援、レジ袋有料化推進)に書いたほうがわかりやすくなるのではないかと。つまり今の書き方では、いろいろの事業を改善しているが、それが杉並区の政策・施策目標にとってどのよう、どの程度の意味を持つのかわかりにくい。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>外部評価への対処方針</p>	<p>循環型社会の構築には、区が実施する施策への区民・事業者の積極的な参加が必要です。対処方針については、事業と施策・政策の関係性を明確にして、区民・事業者・区の取り組みが循環型社会の構築にどのように寄与・貢献しているかを分かり易くし、区民・事業者のごみ減量やリサイクル推進事業への参加意欲を高めてまいります。</p>
-------------------	---

3 保育の充実

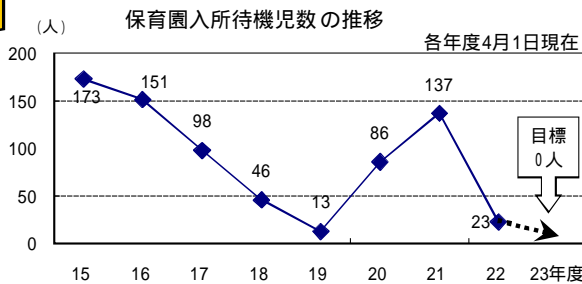
目的と概要

平成21年4月の認可保育園への入園申込者が大幅に増加したことから、区では保育園改築に伴う定員拡大や認証保育所拡充等の対策に加え区独自の保育室を平成21年4月以降順次整備するなどの緊急対策を実施したほか、待機児を解消し待機児童ゼロ状態を安定的に継続していくため、区の保育施設整備計画(平成22年度～平成25年度)として『保育に関する安全・安心プラン』を策定しました。また、延長保育、病児・病後児保育など、多様な保育ニーズに応じたサービスを提供するとともに、在籍している乳幼児の健全な心身の発達を図るためのきめ細やかな支援にも取り組んでいます。

1 目標

保育園入所待機児ゼロ状態を安定的に継続させます

2 成果

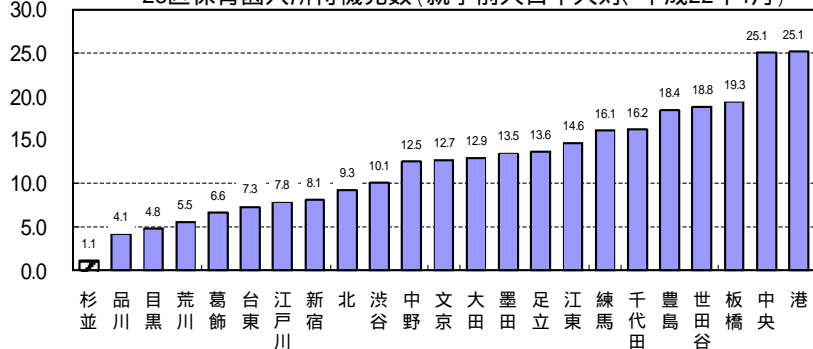


経済状況の変化や就労形態の多様化等に伴い保育需要が急増したため、ここ数年待機児数が増加していましたが、園舎改築に伴う定員拡大(30人)、既存保育園の受入増(57人)、認証保育所の開設(105人)等の対策に加え、緊急対策として区独自の保育室13所(349人)を迅速に整備したことにより、平成22年4月の待機児数は、前年の137人から23区で最も少ない23人へと大幅に減少しました。

待機児数を子どもの人口の比率で見ても、平成22年4月時点で千人あたり1.1人と、23区中最も少ない数となっています。

区では、将来にわたって待機児の出ない安心な保育環境を創出するため、区の保育施設整備計画(平成22年度～平成25年度)として『保育に関する安全・安心プラン』を策定しました。今後、プランに基づき、認可保育所の新設等により、総合的に保育受入定員の整備を図っていきます。

(人) 23区保育園入所待機児数(就学前人口千人対、平成22年4月)



3 かかった経費

平成21年度に公立私立あわせて5,169人の保育園児の保育や、認証保育所の運営、区独自の保育室の緊急整備などにかかった費用は、約132億円でした。このうち人件費は約72億円、事業費は約60億円となっています。

また、歳入としては、保育料12億円、国・都からの補助金7億5千万円などでした。

区民一人あたりの額

この事業 24,386円
区全ての事業 40万5千円

4 事業

<平成21年度に実施した主な事業>

番号	事業名(活動指標)	数量	内容
1	区独自の保育室の整備を行いました	13所	急増した入園申込みに対応するための緊急対策として、平成21年4月～平成22年4月にかけ13所整備しました。
2	高円寺南保育園の民営化を行いました	1所	高円寺南保育園の指定管理者による保育園運営を開始しました。
3	認証保育所の開設を行いました	2所	平成21年度中に2か所(久我山・西荻窪地域)開所し、定員を105名増やしました。

5 自己評価

<これまでの取組>

- 平成19年度から平成21年度までの取組は次のとおりです。
- ・ 公私立保育園の定員を5,119人から5,169人に増やしました。
 - ・ 認証保育所を5所開設しました。
 - ・ 区立保育園の公設民営化を1園実施しました。
 - ・ 延長保育を実施する園を10園拡充しました。
 - ・ 病児保育事業を開始しました。
 - ・ 待機児解消の緊急対策として区独自の保育室13所の整備を行いました。

<今後の方向性>【拡充】

増加が見込まれる保育需要に迅速かつ的確に対応していくため『保育に関する安全・安心プラン』を着実に実行することで待機児解消状態を安定的に継続させていくとともに、民間活力の導入により、施設運営の効率化を図っていきます。

保育の充実

【区民による評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>経済情勢の悪化等により急増した保育需要に迅速に対応するため、区では緊急対策を実施して保育施設等の整備を行いました。また、将来にわたって待機児童の出不い安心な保育環境を創出するため平成21年9月に策定した保育施設整備計画『保育に関する安全・安心プラン』の実行により、待機児童解消状態を安定的に継続させていくことを目標としています。この目標については、8割近い方が「妥当である」としています。</p> <p>また、成果については、緊急対策により待機児童数を大幅に減少させることができたことから、「十分な成果をあげている」とした方の割合が前年より33ポイント増え、「一定の成果をあげている」と回答した方と合わせ、約8割の方から高い評価をいただいています。経費では、「ちょうどよい」(26.0%)、「使いすぎ」(23.9%)となっている一方、39%の方が「なんともいえない」としております。これは、アンケート回答者のうち約7割の方が「(保育園を)利用したことがない(予定もない)」ということとも関連し、保育サービスの充実とそれに伴う経費負担の関係について、実感として結びつけることが難しかったことがうかがえます。</p> <p>「拡充」していくとした今後の方向性については、「さらに事業を充実すべき」とした方が43.7%、「これまでどおりの事業でよい」とした方が36.8%あり、全体の8割の方が現行水準または現行水準以上のサービスを望んでいるという結果となっています。</p>
-----------------	---

【所管による対処方針】

<p>区民による評価への対処方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も増加が見込まれる保育需要に的確に対応していくため、『保育に関する安全・安心プラン』に基づき、民間認可保育所の設置や認証保育所の新設などを着実に実行することで保育受入定員の整備を図っていきます。 ・認可保育所等の保育施設に入所している乳幼児が、心身ともに健全に発達できる質の高い保育サービスを築いていきます。 ・保護者のライフスタイルや就労形態の変化等に伴い多様化する保育ニーズを視野に入れ、区立幼稚園の幼稚園化や、延長保育、乳児保育、病児・病後児保育など、保育サービスの拡充に努めます。 ・保育園の公設民営化や給食調理業務の委託など、民間活力の導入を進め、保育園運営の効率化を図りながら多様な保育ニーズに対応していきます。 ・認証保育所など待機児童対策として整備した保育施設に入所している保護者の負担軽減を図っていきます。 ・受益者負担の適正なあり方を念頭に置き、認可保育園の保育料の見直しについて検討していきます。
----------------------	---

【外部評価】

<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 ○ 統廃合</p>
<p>区民による評価に対する意見</p>	<p>回答した区民の多くは保育園を利用していないことから、今後は保育サービスを利用する潜在層について意見を聴取したり、園児当たりの費用と負担に関する情報開示で区民全体の意見を尋ねるような改善が望まれる。</p>
<p>対処方針への評価</p>	<p>待機児童数が23区で最も少なく保育サービスが充実した区として効果的な施策を展開しているが、こうした保育サービスを受けた区民が将来的に区に愛着を持ち協働社会の担い手となってもらうような児童福祉とまちづくりを連動した政策体系の開発を期待したい。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>外部評価への対処方針</p>	<p>保護者が働きながら子育てできる環境を整えるとともに、安心して子どもを産み育てられるまちにするため、「保育の充実」は欠かせない施策であり、今後も引き続き増加が見込まれる保育需要に迅速かつ的確に対応していきます。</p> <p>また、24年度からの新基本構想の策定にあたり、ご指摘のような、児童福祉や教育、まちづくりなど、杉並区全体の魅力を高め、将来的に住み続けていただけるまちづくりに向けて、多くの区民の参加により検討を進めていくこととなっています。その中で、ニーズやコスト等について必要な情報を開示し、保育サービスを利用する潜在層やより幅広い年齢層の区民から意見を聴いていきます。</p>
-------------------	---

目的と概要

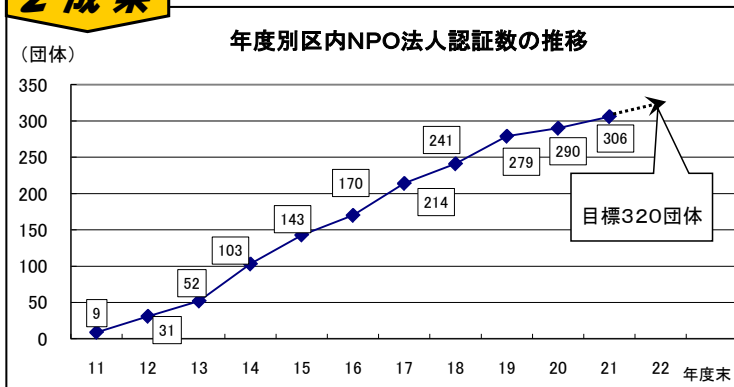
区内では、環境、福祉、教育など多くの分野で公共サービスの創造を得意とするNPO・市民活動団体によって、住民が必要とするサービスを住民自らの手で提供していく活動が広がっています。行政の業務もNPO等と協働することで、より住民ニーズに沿った公共サービスを提供することが可能となりました。今後、団塊の世代の方々を中心に、様々な知識や経験、能力を持った区民の方がより一層地域活動に参加し活躍することが予想されます。

NPO等が質の高い公共サービスを担うための人材育成やNPO等の地域活動への新規参入に対する支援の強化を図り、活動しやすい環境の整備と区・NPO等との協働を推進し、豊かで活力ある地域社会を築きます。

1 目標

区内で活動しているNPO法人認証団体を平成22年度までに320団体に増やします

2 成果

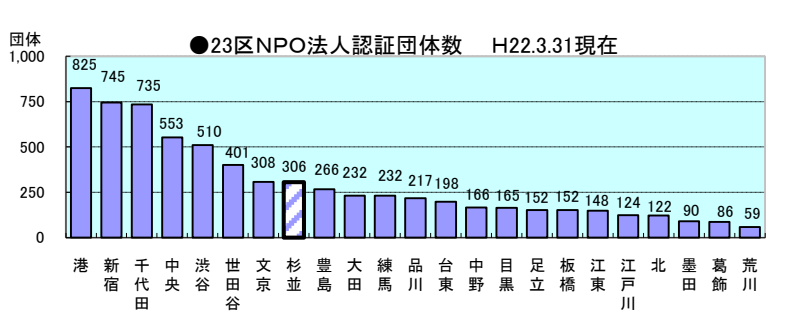


区内NPO法人認証数とは、杉並区内に主たる事務所を持ち、内閣府もしくは東京都の認証を受けている法人の数をいいます。「特定非営利活動法人（NPO法人）」として法人格を付与する「特定非営利活動促進法」は、平成10年12月1日に施行されました。

杉並区では平成11年度末の区内NPO法人はわずか9団体でしたが、その後、年々増加しています。その増加率は、平成11年度末の法人数と比較すると3.4倍となっており、全国の2.3倍、東京都の1.7倍に比べ、大変高くなっています。

NPO法人の認証団体数を23区と比較すると、杉並区は8番目に位置しています。

団体の活動分野としては、17分野のうち、保健・医療・福祉の増進、社会教育の推進を図る分野での活動が多くなっています。



3 かかった経費

21年度にこの施策にかかった費用は、人件費と事業費を合わせて、約1億1千8百万円でした。支出としては、すぎなみNPO支援センターの維持運営経費3千万円、すぎなみ地域大学運営費2千2百万円でした。また、歳入としては、NPO支援基金への寄附金が187万円で前年と比べて7万円の減となりました。

区民一人あたりの額

この事業 218円
区の全ての事業 40万5千円

4 事業

<21年度に実施した主な事業>

番号	事業名（活動指標）	数量	内容
1	NPO支援基金の普及啓発を行い寄附を募りました	1, 876千円	区内で活動している団体へ活動資金を助成するために、基金の普及啓発と募金活動を区内で行われるイベントで行いました。
2	NPO団体等からの相談を受けました	2, 086件	NPO設立の手続き・NPOの事業運営等活動に関する様々な相談を受けました。
3	担い手の育成に取り組みました（講座受講者数）	1, 159名	講座開講数を20年度31講座から21年度は39講座とし、多様な協働事業の担い手の育成に取り組みました。

5 自己評価

<これまでの取組>

18年度に設置した「すぎなみNPO支援センター」では、NPOの組織運営に関する講座の開催や相談業務などNPO等の組織活動支援を行い、「杉並ボランティア・地域福祉推進センター」では、ボランティア活動の支援を行っています。21年度は、NPO等活動推進協議会に設置した「NPO等活動支援のあり方検討部会」で今後の支援のあり方を検討しました。この検討結果に基づき、22年度のNPO支援センターの運営事業者をプロポーザルで公募し、最も評価の高い事業者を選定しました。

地域活動に必要な知識・技術を学び、仲間を助け、自らが地域社会に貢献するための仕組みとして18年度に開校した「すぎなみ地域大学」は、講座数を当初の12講座から21年度には39講座まで拡充し、区独自資格を付与するための講座を新たに開講するなど、より多くの公共の担い手の育成に取り組んでいます。

<今後の方向性>【統廃合】

NPO・ボランティアなどの活動が定着する中、今後は、すでに活動しているNPO等がより質の高い活動を展開していくための支援を重点的に進めていきます。また、人材育成から地域活動まで一体的な支援を行っていくため、すぎなみ地域大学とすぎなみNPO支援センターの機能強化と、統合も視野にした組織のあり方を検討します。

NPO等が担う「新たな公共」活動の財政基盤のひとつである杉並区NPO支援基金については、寄附文化の醸成に向けた取組を進めていきます。

NPO・ボランティアなどが活動しやすい環境整備

【区民による評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>区では、環境、福祉、教育など多くの分野で、住民が必要とするサービスを住民自らの手で提供していく活動に対し、人材育成やNPO団体等に対する支援に取り組み、区内NPO法人数を22年度までに、320団体に増やすことを目標としています。アンケート結果では、まず目標数値については、53.0%の方から「妥当である」との評価を受けました。一方、「高すぎる」は5.4%、「低すぎる」は2.7%、「目標に適さない」が7.7%との結果となりました。「妥当である」が昨年度を約2ポイント下回り、「なんともいえない」が28.9%と昨年度を約5ポイント上回っています。成果については、62%の方から「成果を上げている」との評価を受けています。一方、「必要以上(やりすぎ)」「不十分」との回答は、あわせて8.1%で、成果に対する評価は、昨年度とほぼ同様となっています。経費については、「ちょうどよい」との評価が39.9%と前年より約3ポイント減っています。一方、「使いすぎ」は9.3%、「足りない」は12.7%でした。また、「なんともいえない」が36.2%と、昨年度より約5ポイント増加しています。地域活動状況は、「継続」「たまに」「前に」をあわせて29.6%と前年度を約2ポイント上回っているものの、「活動したことがない」が69.2%と、昨年度に引き続き高い数値となっています。今後の方向性については、「さらに事業を拡充すべき」が前年より約5ポイント、「これまでどおりの事業でよい」が前年度より約4ポイント、それぞれ減っている一方、「なんともいえない」が、約8ポイント増加しています。</p> <p>これらのことから、区民は、事業の必要性や経費などについては肯定的に捉えていると判断できます。一方で、ボランティアや地域の団体の活動をしていない方が多いこと、また、アンケートの各項目で「なんともいえない」との回答が多かったことから、今後も引き続き、NPO・ボランティア等活動への参加を促進するとともに、区民の理解を得る事業を展開していくことが必要と考えます。</p>
-----------------	---

【所管による対処方針】

<p>区民による評価への対処方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・NPO等が「新たな公共」の担い手として、公共サービスへ積極的に参入できるよう、より質の高い活動を展開していくための支援事業への強化を図ります。 ・「NPO支援基金」については、基金の果たすべき役割を改めて検証し、基金を活用した活動助成のあり方を引き続き検討するとともに、寄附文化の醸成に向けた取り組みを進めます。 ・区民のNPO活動への理解を深めていくため、「すぎなみNPOフェスタ」の開催や区ホームページ、すぎなみNPO支援センター等を通じて、区内のNPO法人の活動状況等の情報を積極的に提供していきます。また、「すぎなみ地域活動ネット」の充実を図ります。 ・区民の社会貢献意欲の喚起と、地域活動への参加を支援するため、すぎなみ地域大学の講座の充実を図ります。また、講座修了者を活動につなげていくため、講座の構想段階から受講後の活動段階まで、すぎなみNPO支援センターや杉並ボランティア・地域福祉推進センター等の関係機関や区の事業所管課との連携強化を図ります。
----------------------	---

【外部評価】

<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 ○ 統廃合</p>
<p>区民による評価に対する意見</p>	<p>区民によるアンケート調査で、目標数値は妥当であるという数字が過半数を超えているが、そのとおりと考えます。</p> <p>NPO法人の数字は目標に近づいたので、今後はそれぞれの質を高める支援を展開していくべきです。</p> <p>ボランティアや地域活動をしたことがない人が約70%であり、町内活動やNPO法人活動に参加するための広報活動を強化していくことが必要と考えます。</p>
<p>対処方針への評価</p>	<p>・NPO法人の数が300を超えたということは、同種の事業を行うNPO法人が複数存在する可能性が考えられ、今後は運営の効率化を図り、より質の高い活動を展開していくためには統合等の支援も必要と考えます。</p> <p>・NPO法人の中には区民への公共サービス提供とは全く関係のない活動をしていたり、関係者の利益のみを図っているのもあります。</p> <p>NPO法人の活動状況等の広報活動、また、NPO支援基金を活用した、活動助成のあり方を検討する際には、上記の事に十分留意すべきです。</p> <p>・寄附文化の醸成に向けた取り組みでは「NPO支援基金」に対する寄付は区に対する寄付なので、税法上の所得控除を受けられる等のメリットを強調した広報活動をすべきです。</p> <p>また、同様に寄附金が税法上の所得控除を受けられる認定NPO法人への移行の支援も必要と考えます。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>外部評価への対処方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・すぎなみ地域大学とNPO支援センターの連携を強化し、今まで地域活動をしたことがない人々に対して地域活動を周知して活動に繋げたり、NPO等の人材育成支援にも力を入れていきます。 ・NPO支援センターにおける組織運営相談等を充実し、必要に応じて専門家を派遣するなど、各NPOの状況に応じた支援を充実するとともに、団体同士の交流や情報交換等の支援を実施していきます。 ・「NPO活動資金助成」など支援のあり方については、団体の社会貢献等の視点もいれるよう留意して検討を進めます。また、「NPO支援基金」の税法上のメリットを周知するなど、区民の方にわかりやすく効果的な広報活動につとめます。
-------------------	--

No. 5 豊かな学校教育づくり

目的と概要

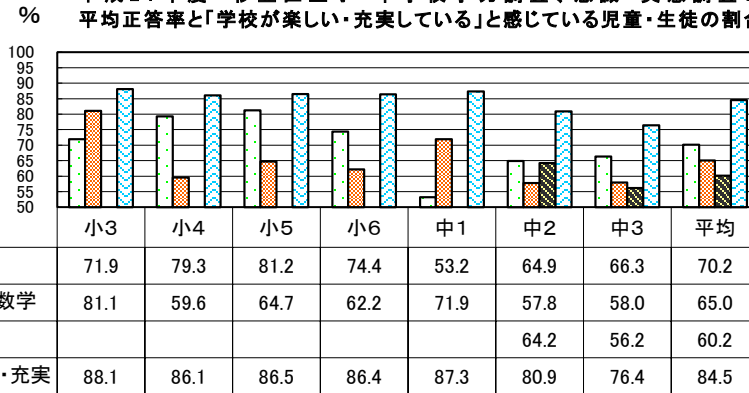
区立小中学校に通う児童・生徒が毎日の学校生活を楽しく過ごせるよう「学ぶ喜び」「生きる感動」「かかわる尊さ」に満ちた魅力ある豊かな学校づくりを推進し、創意工夫ある教育指導により児童・生徒の基礎学力や学習意欲の向上を図っていきます。

1 目標

平成22年度までに児童・生徒の学校生活が充実していると感じる割合を86%以上に向上させます

2 成果

平成21年度 杉並区立小・中学校学力調査、意識・実態調査の平均正答率と「学校が楽しい・充実している」と感じている児童・生徒の割合



(平均正答率)

小学校の国語は、どの学年も70%を超えています。算数は3年が80%を超えたものの、4年は60%を下回る平均正答率でした。

中学校は、教科ごとに全学年を平均すると国語・数学・英語とも平均正答率は60%程度となります。

※正答率とは、区が実施した学力調査において、児童・生徒が各教科の問題に正解した割合を示しています。グラフ中の「平均」の項目は各学年の正答率を単純に平均した数値です。

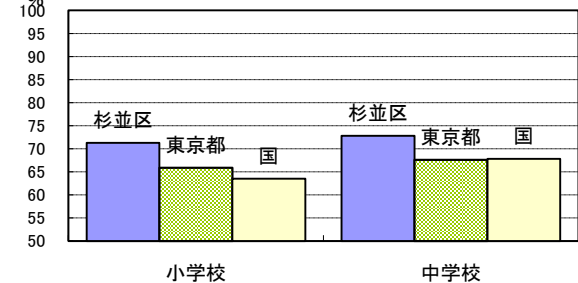
(楽しい・充実していると感じる割合)

中学校3年を除く各学年で80%を超えており、小学校3年から中学校1年までの各学年で、目標値である86%を超える結果となっています。

文部科学省が全国の小学校6年と中学校3年を対象として、国語と算数/数学について実施した「平成21年度 全国学力・学習状況調査」での国(公立)の平均正答率は、小学校が63.5%、中学校は67.8%でした。

杉並区の平均正答率は、小学校が71.3%、中学校は72.8%で、国及び東京都(小学校65.9%、中学校67.6%)の平均正答率を5~8ポイント程度上回っています。

平均正答率 平成21年度全国学力・学習状況調査結果【文部科学省】



3 かかった経費

この施策にかかった平成21年度の経費は、人件費と事業費の合計で約18億8百万円でした。主な事業費としては、校庭芝生化工事などエコスクールの推進事業に約5億6百万円、校務システム用(教職員一人一台パソコン)機器賃借、教育用機器賃借など情報教育の推進事業として約4億1千7百万円、小・中学校の移動教室事業として約2億1千2百万円を支出しました。

なお、歳入としては、エコスクールの推進事業等に対して、国や都からの交付金が約2億円ありました。

区民一人あたりの額

この事業 3,351円
区の全ての事業 40万5千円

4 事業

<平成21年度に実施した主な事業>

番号	事業名(活動指標)	数量	内容
1	エコスクール化を推進しました	校庭緑化工事 3校 校舎壁面緑化 3校	校庭の芝生化、校舎屋上・壁面の緑化、エコスクール改修を行いました。
2	小学校スクールカウンセラーを派遣しました	相談回数 17,250回	スクールカウンセラー(20名)を各小学校に週1回派遣し、教師・保護者・児童を対象に相談業務を行いました。
3	区独自の学力調査、意識・実態調査を実施しました	17,739人	区立小学校3年から中学校3年までを対象に、学力調査と意識・実態調査を行いました。

5 自己評価

<これまでの取組>

平成21年度は、教育環境の充実をめざした「杉並区立小中学校適正配置計画(永福南小学校と永福小学校の統合)」の策定、「新泉・和泉地区小中一貫教育校設置計画」の策定、特別支援教育推進計画の推進などに取り組みました。また、学校司書や理科支援員の配置等による学校支援の取り組み、魅力ある学校づくりの一環として「合同部活動」の実施、質の高い教育を推進するための「言葉の教育」教材の開発などを行いました。

各種計画の策定や教育ビジョン推進計画に基づく様々な事業の展開、学校経営(運営)への支援や各校が取り組む特色ある教育活動への支援、学力向上や体力向上のための事業、エコスクールの推進や情報教育の推進などによる魅力ある豊かな学校づくりの推進により、上位政策である「魅力ある学校教育」の実現に貢献しています。

<今後の方向性>【サービス増】

社会環境の変化や価値観の多様化、少子化などにより、学校教育や教育行政に対する期待は益々高まっています。

今後は、教育の土台づくりとして小中一貫教育や学校適正配置の推進に関する施策を具体化していきます。児童・生徒が「学ぶ喜び」「生きる感動」「かかわる尊さ」を実感できる「豊かな学校教育づくり」の実現に向け、事業の重点化や経費削減に努めながら、効果的・効率的に事業を進め、サービス水準の向上を図ります。

豊かな学校教育づくり

【区民による評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>政策目標の「魅力ある学校教育のために」を達成するための施策の一つとして「豊かな学校教育づくり」を掲げ、区立小・中学校に通う児童・生徒が毎日の学校生活を楽しく過ごせるよう「学ぶ喜び」「生きる感動」「かかわる尊さ」に満ちた学校づくりを推進し、創意工夫ある教育指導による児童・生徒の基礎学力や学習意欲の向上等に取組んでいます。</p> <p>アンケートでは、「平成22年度までに児童・生徒の学校生活が充実していると感じる割合を86%以上に向上させます」とした目標について、61.6%の方から「目標数値は妥当である」との回答を得られました。</p> <p>成果については、「十分な成果をあげている」と「一定の成果をあげている」を合わせると68.2%となり、昨年度とほぼ同様の評価となっています。</p> <p>経費については、「ちょうどよい」が36.6%、「なんともいえない」が33.7%などとなっています。「なんともいえない」と回答した方が多いのは、家族について「区立学校に通う小・中学生はいない」と回答している方が85.9%であった点も一因と考えられます。</p> <p>今後の方向性については、「さらに事業を充実すべき」が44.5%、「これまでどおりの事業でよい」が30.4%であるのに対し、「事業を縮小すべき」とした方は3.7%でした。</p>
-----------------	---

【所管による対処方針】

<p>区民による評価への対処方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・教育の土台づくりとして、小中一貫教育や学校適正配置の推進に関する施策を具体化していきます。 ・学習環境の整備として、エコスクール化を計画的に推進し、学校司書や理科支援員の配置を行います。 ・全ての児童・生徒が、自己に対する肯定感を高め、充実した学校生活を送ることができるよう、特別支援教育への取組を推進します。 ・各校が取組む特色ある教育活動への支援を行うとともに、合同部活動の実施など中学校部活動の活性化を図り、魅力ある学校づくりを推進します。 ・新学習指導要領の完全実施に向け、小学校における理科教育や英語活動の充実、中学校における理数教育の振興を図ります。 ・経済格差により教育に格差が生まれないう、すべての子供に確かな学力を身に付けさせることを目的として、各中学校が実施する補習への支援を行います。
----------------------	---

【外部評価】

<p>今後の施策の方向</p>	<p><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 <input type="radio"/> 統廃合</p>
<p>区民による評価に対する意見</p>	<p>区民が目標設定について6割以上妥当と評価していることは理解できるが、学力調査と学校生活の充実度の間には明確な関係がないので今後はその連動性が確保できる目標を設定して調査することが望まれる。</p>
<p>対処方針への評価</p>	<p>区独自の学力調査、意識・実態調査を政策改善や形成につなげていくことが重要である。特に算数/数学の成績が都や国の平均を上回っていても、小学4年生から急に成績が低下すること、国語も中学1年生の成績が落ち込んでいる理由の分析が必要と思われる。もちろん学力以外の教育成果の充実も重要である。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>外部評価への対処方針</p>	<p>これまでの学力調査・意識実態調査の分析から、学力は、基本的な生活習慣、豊かな人間関係、物事に対する意欲などに支えられており、「学校生活が楽しい・充実している」と感じていることと強い相関が見られることが明らかになっています。学力調査については、平成22年度までに実施した区学力調査の結果分析から明らかになった国語科の「書く力」、算数・数学科の「数学的な考え方」、英語科の「表現」など、全校に共通し、継続して見られる課題に対する「授業・指導法の改善」につなげるため、平成23年度から調査内容の質的転換を図り、「特定の課題に対する調査」として実施します。</p> <p>学力以外の教育の充実という点では、この間、生きる礎でもある体力向上、道徳教育の充実もすすめています。</p> <p>また、特定の学年で成績が低下する課題については、小学校4年生における具体から抽象へという思考方法の転換、中学校1年生における異校種間の接続がスムーズに図られていない点などが明らかになってきました。</p> <p>今後とも、児童・生徒が充実した学校生活をおくることができるよう、9年間に渡る小中一貫教育の推進や学習環境の整備など魅力ある学校教育づくりに総合的に取り組んでいきます。</p>
-------------------	--

目的と概要

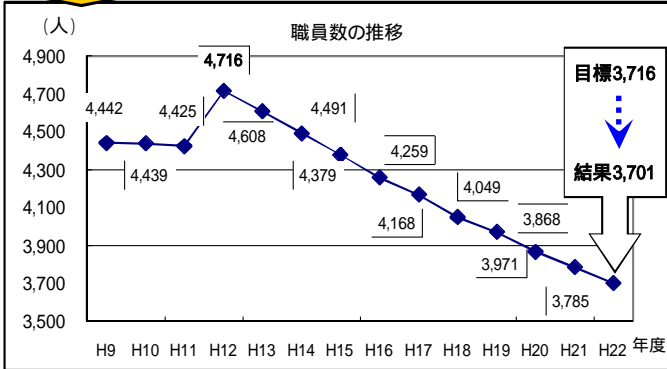
杉並区の将来像を明らかにし、時代や社会の変化に柔軟・機敏に対応しながら、計画性と実効性のある政策形成を行います。また、質の高いサービスを効率的に継続して提供することができるよう、不断の行政改革に取り組むとともに、「小さな区役所で五つ星のサービス」を実現して区民満足度を高めます。

1 目標

職員定数を、平成22年度までに1,000人削減します
(平成12年度比)

2 成果

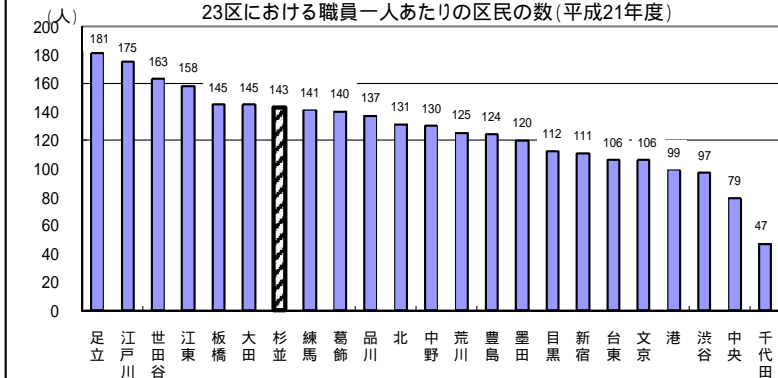
【22年4月1日に達成しました】



平成12年度に、清掃事業が都から移管されたため、職員数が増加しました。その後、「平成22年度までに1,000人削減する(平成12年度比)」目標の達成を目指して取り組んできました。その結果、平成22年度の職員数は3,701人となり、削減目標を達成しました。

今後も、事業の担い手としての「行政・民間」の役割を明確化し、区民・NPO・民間企業等との協働の推進など、簡素で効率的な区政運営の実現に向けた取組を進めていきます。

「職員一人あたりの区民の数」の23区平均は127人です。杉並区は現在7番目の143人です。



3 かかった経費

この施策にかかった平成21年度の経費は、人件費と事業費を合わせて、約9千万円でした。計画の策定や内部管理事務が主なため、人件費が約8割を占めています。

主な事業費として、行政評価に約157万円、民間事業化提案制度の実施に約217万円、「五つ星の区役所」づくり約37万円となっています。

区民一人あたりの額

この事業 166円
区全ての事業 40万5千円

4 事業

<平成21年度に実施した主な事業>

番号	事業名(活動指標)	数量	内容
1	全ての事業を対象に行政評価を実施しました	632事業	すべての事業を根本的に見直し無駄を省くとともに、限られた予算の効率的執行のための基礎資料とします。
2	杉並行政サービス民間事業化提案制度を実施しました		区の事業について企業やNPOから提案を募集し、これまでに11事業を採択しました。そのうち、平成21年度には2事業の委託・協働が実現し、委託・協働が実現した事業は7事業となりました。その他の事業についても、実施に向けた準備を進めています。
3	「五つ星の区役所」づくりの見直しを図りました		「五つ星の区役所」づくりの新たな展開をめざして、「五つ星の区役所運動再構築検討チーム」がゼロベースで検討を行い、「期待を超える区役所」というコンセプトと具体的な改善を提案しました。

5 自己評価

<これまでの取組>

社会経済情勢の変化を受け、厳しい財政状況が続きましたが、行政サービスのさらなる充実を図りつつ、職員の削減や財政健全化に取り組んできました。その結果、スマートすぎなみ計画(行財政改革実施プラン)に基づく行財政改革の効果額は、平成12~20年度の累積で1,120億円を超えました。また、「五つ星の区役所」づくり運動の推進など、区民満足度のさらなる向上に努めました。

平成21年度から行政評価と決算を一体化し、区政経営における「計画 実施 検証 改善」のサイクルの実効性を高めるとともに、区民にとってわかりやすい情報提供を行っています。

<今後の方向性> 【サービス増】

今後10年間を展望した新しい杉並区のビジョンである新基本構想と総合計画を、広く区民の意見を反映して策定します。併せて、新たなビジョンを区民と築くために協働計画を策定します。

今後も区財政の厳しい状況が続く中、一層の行財政改革の推進と、より質の高い行政サービスの提供を目指します。

創造的な政策形成と行政改革の推進

【区民による評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>区では、「10年間で職員を1,000人削減する」ことを目指して取り組み、平成22年4月1日に1年前倒して目標を達成しました。 こうしたことから、アンケートでは、「十分な成果をあげている」「一定の成果をあげている(もう少し)」と評価した方が75.5%と高い数値となっています。 かかった経費については、「ちょうどよい」と評価している方は48.0%で、「使いすぎ」7.9%、「足りない」6.0%となっており、総じて適正であるとの評価と考えます。 区役所や区立施設での職員の対応については、「たいへんよい」と評価している方が20.4%と前年度と比較して0.8ポイント増えましたが、11.6%の方が「やや悪い」「たいへん悪い」と回答しています。 今後の方向性については、8割の方が「さらに事業を充実すべき」「これまでどおりの事業でよい」と評価しています。</p>
-----------------	--

【所管による対処方針】

<p>区民による評価への対処方針</p>	<p>・現在の基本構想「杉並区21世紀ビジョン」の策定から約10年が経過し、区を取り巻く社会経済状況等の著しい変化等を踏まえ、今後10年間で展望した新しい区のグランドデザイン(将来像)を具体的に描く新たな基本構想を策定するとともに、その実現に向けた道筋を示す総合計画を取りまとめていきます。あわせて、「新しい公共」の発想による協働の取組と、これを支える行財政改革のための計画を検討します。 ・これまでの区政を検証するため、既存の行政評価制度の実績を踏まえ、外部評価の仕組みを活用した杉並版「事業仕分け」を段階的に実施し、事業の検証・見直しを進めます。 ・顧客志向の区役所づくりに取り組んだ「めざせ！五つ星の区役所運動」については、平成21年度にこれまでの取組を踏まえて再構築し、もう一段階上の「五つ星の区役所」づくりを目指して各職場での主体的な取組を推進します。</p>
----------------------	---

【外部評価】

<p>今後の施策の方向</p>	<p><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 <input type="radio"/> 統廃合</p>
<p>区民による評価に対する意見</p>	<p>・職員定数について目標を達成、区民1人当たりの行政コストが23区中最も低く、区民1人当たりの区の負債額についても20年度に続き23区で2番目となっていることから、取り組みについては評価できる。区民による評価も概ね妥当。 ・職員の対応については、1割強の区民が「悪い」と評価していることを受け止め、職員のホスピタリティの向上に対する対策が必要である。</p>
<p>対処方針への評価</p>	<p>前区長下での「24時間365日の区民サービス」について、杉並版事業仕分けの対象とするなど、区として見直す方針が打ち出されている。このことは、対処方針として示されている内容と乖離している。現区長のもとでの「五つ星の区役所」について、全庁で再確認し、認識を共有することが必要。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>外部評価への対処方針</p>	<p>・職員の対応については、区民からの評価結果を踏まえて、区民満足度のさらなる向上を目指し、接客ビジネスマナー、クレーム対応、ホスピタリティなどの各種研修の実施や、職員提案による改善の取組をさらに奨励するなど、ボトムアップによる全庁一体の取組を展開していきます。 ・22年度は、「24時間365日の区役所サービス」自体を見直すというのではなく、事業開始以降の実績・コストを踏まえて、今後の方向性を検討するために外部評価の対象としました。「24時間365日の区役所サービス」が目指していた「区民の利便性のさらなる向上」という点については、これまでの取組みや成果の分析・検証を図り、新たな基本構想・総合計画づくりの中に生かしていきます。</p>
-------------------	--

第3章 外部評価に対する総括意見

1 平成22年度評価を終えて（まとめ）

今年度の外部評価は、政策・施策評価に対する外部評価を行う当初の方針を変更し、7月に就任した新区長のもと、区からの依頼を受け、事務事業等の外部評価（杉並版「事業仕分け」）を実施しました。

実施まで短期間での準備となり、区職員の苦労も大きかったと思われませんが、当日の議論は、所管課・委員とも冷静に進めることができ、「議論の過程を重視する」という目的は果たせたと考えます。

区では、評価結果に基づいて、見直し・改善策の検討を行い、平成23年予算に事業の具体的な見直しを反映させました。外部評価委員会における議論が区政運営に貢献することができたと考えます。

しかし、「杉並版」といいながらも、杉並区の独自性が必ずしも明確ではなかったように思います。また、今年度については、発足以来毎年行っていた政策・施策、財団等経営評価への外部評価を実施せず、外部評価委員会としての本来の責務を果たしきれなかったのではという思いもあります。

区が行政評価制度を導入してから相当の期間が経過しました。今後、行政評価や外部評価がどのような機能を担っていくのか、改めて検討し、方向を定めていく必要があると考えます。

平成22年度の取組を通じた委員会の意見や要望は以下のとおりです。

（1）事務事業等の外部評価（杉並版「事業仕分け」）について

個々の事業に着目する事業仕分けの手法を取り入れた事務事業等の外部評価は、これまでの施策・政策を中心とした外部評価とは大きく異なる取組です。以下の視点を参考に、杉並区が今後、区政運営の中で外部評価をどのように位置づけ活用していくのかという議論を深めていただきたいと考えます。

事業や施策の効果を測るための基礎的なデータの収集・分析が不足している事業が見受けられた。実態を把握し、区民の意向も踏まえたうえで、事業の必要性や方法等について検討していくことが必要である。

行政の透明性・効率性・実効性を向上させるためのツールの一つとして事業仕分けを活用するためには、目的や期間、活用の仕方等についてのビジョンを持つことが求められる。

事業仕分けの手法は多くの自治体で取り入れられているが、いずれも、その後のチェックやフォローが課題となっている。モニタリングの仕組みをつくり、生かしていくことが必要である。

委員の視点や評価結果については、類似した事業についても活かしていくよう、区の内部評価において展開させていくことが望ましい。

評価結果に対する区の対処方針の記載については、一層の工夫が求められる。例えば、「評価（理由）」で指摘した具体的な事項については、どのような方針としたのかがわかるように示すこと、また、「検討する」という方針の場合は、その際の主要な論点が何であるかまで示しておくことが望ましい。

個々の事務事業についての評価は、具体的に深く掘り下げることにより改善点が見出しやすいという利点はあるが、複数の事業が関連しあうことで施策や政策全体の効果が出るという視点に立った評価も同時に必要である。事業の必要性や優先順位についての議論をするため、政策評価・施策評価を生かした仕組みの構築が望まれる。

（２）今後の行政評価について

杉並区の行政評価制度は、平成11年度の導入以来、常に、見直し・改善を進め、非常に完成度の高い制度となっています。今後も、これまでの成果を発展させていくことを期待します。

一方で、これからの区政の展開にあたり、行政評価を区政運営や行政改革の中でどう位置づけるのかという新しい課題が生じています。

外部評価も含めた行政評価をどのように活用していくのか、これまでの成果や到達点を踏まえながら、中期的視点に立ち、区の内部評価及び外部評価の目的や役割について議論し、改めて制度を再構築することを望みます。

行政評価は、職員がその機能を理解し、自らが業務改善に結びつけようとする意欲を持って取り組まなければ生きた仕組みとはなりません。事務事業評価から外部評価までの行政評価の目的や活用方法を明確にし、職員が共有すること、さらには職員の意識や意欲の向上に結びつく工夫や、区政運営・行政改革の中での位置づけなどについて、区内部で議論を深めていただきたいと思います。

区の方向性を受け、外部評価委員会においても、いかに第三者的な視点を打ち出し、どのような形で区政に寄与していけるかについて、議論していきたいと考えます。

2 行政評価に対する委員の総括意見

(1) 事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」)について
<p>評価委員と区の担当者との間で比較的冷静な議論ができたと思われる。専門知識の差はあるが外部評価の役割からいえば対等な知識経験をもつことは本来難しいので、いかに第三者的な視点を打ち出せるかに今後とも力点を置く方向でよいと思われる。</p>
<p>構想日本がいうところの「事業仕分け」の特徴は、「公開」で行う、「具体的な内容」で判断する、「そもそも」から考える、「最終的にだれの仕事なのか」を考える、「外の目」を入れる、とされている。これと杉並版事業仕分けのどこが同じでどこが違うかはそれほど明確ではないが、「最終的にだれの仕事なのか」というところで、採決による決定という方式をとらなかったことかもしれないし、それが「公開性」ともあいまって、聴衆のみなさんに物足りなさを感じさせたかもしれない。</p> <p>しかしながらそれは、「杉並版事業仕分け」で何を目的としているのかによるものであり、目的との整合性があればそれはそれで成り立つことである。よって、これからは、目的をよりはっきりと示すことと、それによる制度の整合性を説明することが必要と思われる。</p> <p>内容としては、事業仕分けとして扱う事業数が少なくなるので、なぜこの事業かということの納得のいく説明が重要である。また、仕分け結果のまとめの仕方も、「今後時間をかけて検討する」という対応方針となる場合も、主要な論点は何なのかを示しておくことが必要と思われる。</p>
<p>現行(2010年11月実施)の仕組みは、杉並版としていながら、他の自治体との差別化が図られていない。</p> <p>事務事業レベルだけを仕分けの対象にしても、事業の必要性についての議論はできない。これまで実施してきた政策評価・施策評価を活用した仕組みを構築すべき。</p>
<p>「杉並版」と銘打つからには、他で行われている「事業仕分け」と比して、どこにその特徴があるのか、その特別な意義は何なのかを明らかにする必要があるが、今回の杉並版事業仕分けにおいてはそこが必ずしも明確であったとはいえない。事業仕分けは行政の透明性・効率性・実効性を向上させるためのあくまでもツールのひとつであり、目的を明確化したうえで、ある程度の期間にわたるビジョンをもってそれをいかに活用していこうとするのかという、明示的な意思表示なくしては、当該ツールを活用することだけが目的化してしまう。当面のビジョンを明らかにすることが求められる。</p> <p>また、事務事業単位の評価では論点が明確となり議論が深まりやすいというメリットがある一方で、複数の事務事業が相まって施策全体、ひいては政策全体の効果が引き出されるということからすると、施策や政策の単位での効果検証も同時に行われる必要がある。従来行ってきた行政評価と事務事業評価とをいかに融合させるのかを検討していく必要がある。</p>
<p>区議会は区民の代表であり、行政のチェック機能を果たすことが望まれており、今回のような事務事業等の外部評価は、区政の非常に具体的な部分にまで及ぶので、本来、区議会に設置されている各種の常設委員会でじっくりなされるべきものと考えられる。</p>

(2) 杉並区の行政評価制度について

制度として、きわめて完成度の高いもので、全国の自治体のモデルとできる行政評価制度である。とくに、業績指標として、インプット・アウトプット・アウトカムレベル3層構造を取っていること、フルコストに近い原価把握が行われていること、各業績レベルでの業績指標を単純な一指標に還元するのではなく、複眼的で定性的な評価を必要とさせる組み立てにしていること、事務事業から施策、政策に集約するプロセスが、上位目標への貢献度として扱われていること、協働(アウトソーシング)への貢献度を明示的に組み込んでいること、予算・決算と評価制度が整合していることなど、行政評価制度として普遍性のある進化を示してきた。「施策評価における相対性」など、今後もうすこし分かりやすい制度に向けた課題はあるが、基本的なシステムとしては維持存続発展させることが大切であろう。

一層の予算や政策改善に利用されるよう、担当課での活用インセンティブが働くような工夫が必要である。

現在、杉並区の行政評価は、まず所管による自己評価、二次評価をし、次に、行政評価区民アンケートを行い、次に外部評価を行うという手順を踏んでおり、これは非常によい制度と考える。その中で、外部評価委員会が関与するのは、政策、施策レベルの話中心としたほうがよい。

行政評価の目的、活用方法等について、改めて庁内でしっかり議論をしたうえで、制度を再構築すべき。

杉並区の行政評価制度における事業仕分け手法の位置づけを明確にする必要がある。

資 料 編

資料1	事務事業等の外部評価 対象事業説明資料	43
資料2	事務事業等の外部評価 傍聴者アンケート集計結果	110
資料3	外部評価委員会 委員名簿	112
資料4	平成22年度外部評価委員会の活動	112
資料5	杉並区外部評価委員会設置要綱	113

【資料1】事務事業等の外部評価 対象事業説明資料

評価対象概要シート

1 日 目

<p>評価項目 (評価対象事業)</p>	<p>1 コールセンターの運営</p>	
<p>事務事業/ 担当部課</p>	<p>コールセンターの運営</p>	<p>区長室区政相談課</p>
<p>上位施策名</p>	<p>区民に身近で開かれた行政運営</p>	
<p>目的・目標</p>	<p>杉並区コールセンター(「区役所いつでも電話サービス」)は、「24時間365日の区役所サービス」実現の取り組みの一つとして平成18年2月に開設したものです。 【目的】 1 「どこに聞いて良いのかわからない」等どんな質問にも一箇所適切にお答えする電話窓口として、閉庁時間を含め365日対応することにより、区民サービスの向上を図ること。 2 定型的な問い合わせへの対応を同センターが行うことにより、主管課の負担軽減・事務の効率化につなげること。 *運営上の目標として、サービスレベル目標を別添のとおり設定しています。</p>	
<p>事業の内容</p>	<p>1 利用者に対し、オペレーターが迅速で的確な回答、案内、受付を行う。 (1)一般問い合わせ・イベント受付 AM7:00~PM11:00 (2)粗大ごみ受付 AM8:00~PM7:00 2 FAQ(よくある問い合わせ回答)を区各課と協力して整備し、コールセンターで活用するとともに、区ホームページを通じて区職員を含む利用者が参照しやすいように提供する。 *詳細は、事務事業評価シートのとおりです。</p>	
<p>課題と改善・ 見直しの方向</p>	<p>平成18年2月に開設したコールセンターは、FAQの整備、PRや取り扱い事業の追加に努めた結果、利用件数は、年々増加しておりますが、利用の74%は粗大ごみの受付が占めています。今後とも、経費の節減に努めつつ、所管課との連携によりFAQの整備を進め、利用の促進を進めていきたいと考えています。 課題と見直しの方向は以下のとおりです。 (1) 利用の促進と主管課の負担軽減 イベント等の受付事務、通知等大量発送後の電話対応を継続、拡大していくことで、繁忙期の事務を一部吸収し、主管課の負担軽減につなげます。 (2) 利用の実態に合わせた受付時間の変更 コールセンターの受付時間を利用件数の98%が集中する8時から21時に統一することで、早朝・深夜帯の人員費を抑制し、繁忙時間帯の配置を充実させます。 (3) 電話混雑時への対策 区ホームページからのFAQ利用の周知に努めます。同様に粗大ごみ受付もインターネットからの申し込みを増やしていきたいと考えています。 (4) 代表電話との統合について 代表電話と統合すれば、全ての電話を扱うことができ主管課の大幅な負担軽減となるため、検討しましたが、全ての電話の用件を伺い、振り分けることとなり、多数の人員が必要なこと、広い拠点を庁舎外に設けるため、施設や転送費用が発生するなど大幅な経費増となることから、実施は困難と判断した経緯があります。(19年度) (5) 事業効果の検証 区民からの評価は、年2回満足度調査を実施していますが、職員の負担軽減など区内部への事業効果の把握は十分とは言えません。費用対効果の検証が必要と考えています。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	コールセンターの運営			
上位施策名	区民に身近で開かれた行政運営			
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	17年	担当部課名	区長室区政相談課
根拠法令等	(1)	杉並区コールセンター運営要綱		
	(2)			

目的と目標	○多岐にわたる区のサービスや手続きに関する問い合わせに対し、閉庁時間を含め、コールセンターが案内・情報提供を行うことで、住民満足度の向上を目指します。
対象	コールセンター利用者
活動内容	○利用者に対し、オペレータが迅速で的確な回答、案内、受付を行う。 ○FAQを作成し、利用者へ提供する。 ○コールセンターシステム、粗大ごみ受付システムを確実に保守・運用する。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名		単 位	19年度 実 績	20年度 実 績	21年度 計 画	21年度 実 績	22年度 計 画
	活動指標(1) ①	利用数(件)		件	228,641	260,357	263,071	264,821
活動指標(2)	一次対応完結数(件)		件	221,049	251,418	223,610	253,513	225,918
成果指標(1)	一日あたり利用数		件	626	713	721	726	728
成果指標(2)	一次対応完結率		%	96.7	96.6	85.0	95.7	85.0

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総 事 業 費 ・ コ ス ト 把 握	事業費 ②	128,035	千円	122,817	千円	133,439	千円	131,780	千円	132,319	千円	
	(内) 投資的経費等③	6,866	千円	979	千円	1,043	千円	660	千円	1,043	千円	
	(内) 委託費	121,170	千円	121,838	千円	132,396	千円	131,120	千円	131,276	千円	
	人件費 ④	17,366	千円	17,195	千円	16,870	千円	16,870	千円	16,870	千円	
	常勤職員	1.90	人	1.90	人	1.90	人	1.90	人	1.90	人	
	非常勤職員	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	
	総事業費②+④ ⑤	145,401	千円	140,012	千円	150,309	千円	148,650	千円	149,189	千円	
	単位あたりコスト (⑤-③)÷①	606	円	534	円	567	円	559	円	557	円	
	財 源 内 訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
		国・都からの補助金等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
特定財源(計)		0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
差引: 一般財源		145,401	千円	140,012	千円	150,309	千円	148,650	千円	149,189	千円	

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	コールセンター運営業務委託			126,525
	着信短縮ダイヤルサービス使用料 NTT東、ジェイコムフォン、携帯電話各社			4,460
	コールセンターPR用ポケット型時刻表の作成 JR中央線4駅	50,000	枚	659
	その他()			136
合 計				131,780

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>コールセンターでの利用件数は、平成19年度実績と比較すると約36,000件増加(15%増加)し、21年度計画目標を達成することができました。他方、事業費は、平成19年度実績と比較すると、3,745,000円の増加(3%増加)であり、業務の効率的な運用に努めた成果と認められます。</p>			
<p>事業環境の変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>平成18年2月開始。平成18年7月からは公共施設予約システムのヘルプデスク業務、同年10月から粗大ごみ収集申込み受付業務、同年11月から講座等参加申込み受付業務を開始しました。それらの業務拡大と認知度向上により、利用件数は毎年増加しています。</p>		
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>平成21年度までに8回実施した「利用者満足度調査」の結果によると、満足度については、5点満点の4.9点という高い評価を得ています。「区役所が閉まっても利用できて便利である。」「対応が丁寧である。」との声が多くありました。他方、粗大ゴミの申し込みについて「繋がりにくい」という意見もありました。</p>		
	<p>今後の予測</p>	<p>区民のライフスタイルが多様化する中でのコールセンターの利便性と周知の進展から、今後とも利用は増加していくと思われます。また、イベント等申込の受付、大量の郵送物発送後の電話対応などをコールセンターが担っていくなど利用を促進することにより、所管課の負担軽減が進んでいくと思われます。</p>		
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>			
	<p>平成21年度は、1日あたり利用件数、一次対応完結率ともに目標を達成できましたが、利用の74%は粗大ごみの受付が占めています。各種、PRイベント受付業務等により区民への浸透が着実に進んでおり、各課の協力によるFAQの整備及びコールセンターにおけるオペレーター育成等が進んだ結果であると考えます。 課題として、 1 利用の促進と主管課の負担軽減 2 利用の実態に合わせた受付時間の変更 3 電話混雑時への対策 4 代表電話との統合検討 があります。</p>			
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成果</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>	<p>コスト</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>
	<p>コールセンター事業は、5年目を迎え、利用件数は年々増加しています。今後とも経費の節減に努めつつ、利用の促進を進めていきたいと考えています。改善・見直しの方向は以下のとおりです。 (1)利用の促進と主管課の負担軽減 イベント等の受付事務、通知等大量発送後の電話対応を継続、拡大していくことで、繁忙期の事務を一部吸収し、主管課の負担軽減につなげます。 (2)利用実態に合わせた受付時間の変更 コールセンターの受付時間を利用件数の98%が集中する8時～21時に統一することで、早朝・深夜帯の人員費を抑制し、繁忙時間帯の配置を充実させます。 (3)電話混雑時への対策 区ホームページからのFAQ利用の周知に努めます。同様に粗大ごみ受付もインターネットからの申し込みを増やしていきたいと考えています。 (4)代表電話との統合について 代表電話と統合すれば、全ての電話を扱うことができ所管課の大幅な負担軽減となるため、検討を行いました。全ての電話の用件を伺い、振り分けることとなり、多数の人員が必要なこと、広い拠点を庁舎外に設けるため、施設や転送の費用が発生するなど大幅な経費増となることから、実施は困難と判断した経緯があります。(19年度)</p>			
<p>特記事項</p>	<p>現在、総合案内業務をコールセンター受託業者と同一業者に委託しており、コールセンターのスーパーバイザー経験者を総合案内業務の業務管理者として配置して、コールセンターでの経験を受付業務に活用しています。</p>			

1. 名称

杉並区コールセンター “ 区役所いつでも電話サービス ”

2. 事業開始

平成18年2月20日

3. サービス内容

区役所へのお問合せ対応：

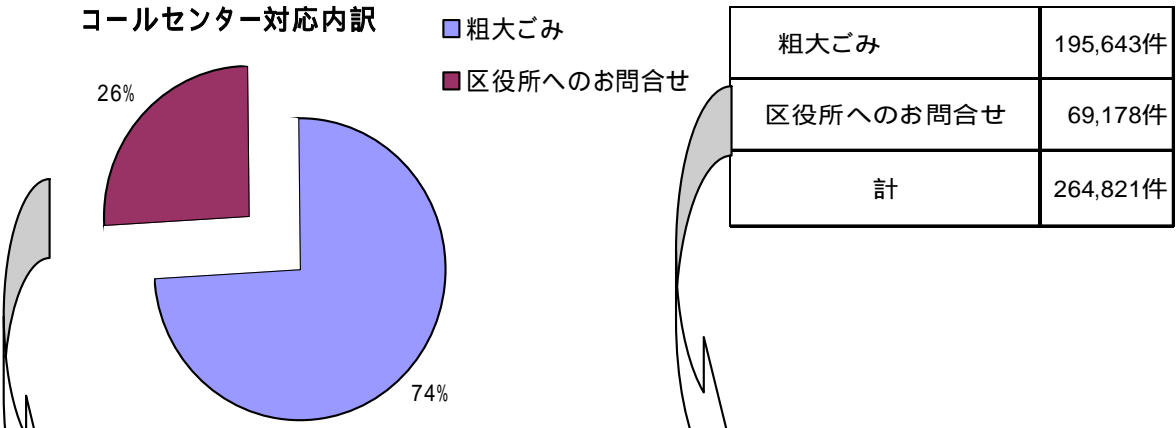
区の子サービス内容や手続き・施設利用や催しなどの問合せに、コールセンターのオペレーターがその場で答えるサービス。ただし、個人情報にかかわる問合せや、回答に所管課の判断が必要な場合には所管課へ引継ぎ、所管課から回答する。

<例> 「住民票はどこでとれるの?」「ゴミの分別の仕方はどうするの?」「どこで聞けばいいの?」このほか、区の施設利用方法 など。

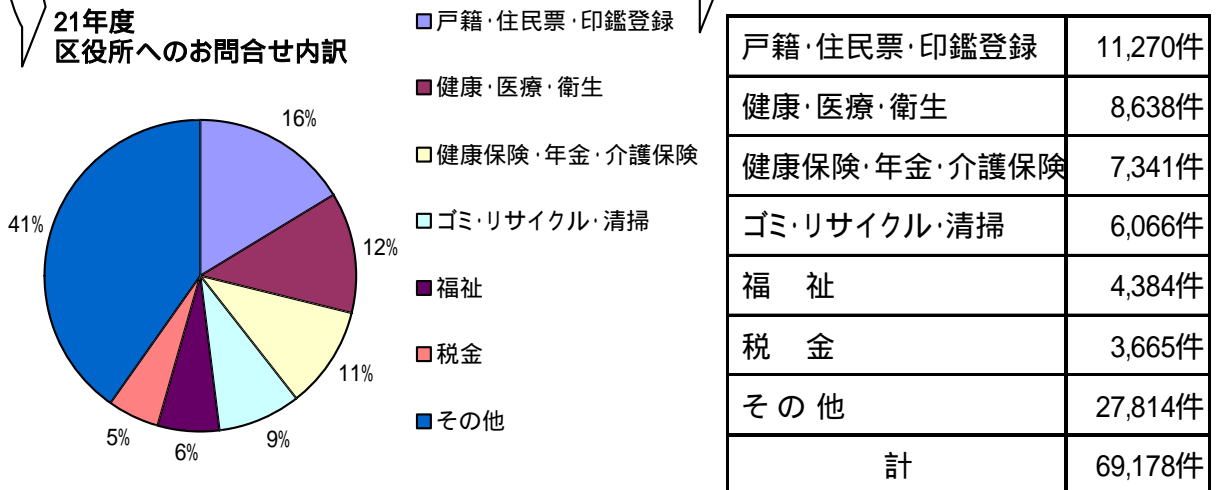
粗大ごみ収集申込受付：粗大ごみの収集申込の受付、受付票送付

4. サービス実績

21年度
コールセンター対応内訳



21年度
区役所へのお問合せ内訳



* 講座受付実績 21年度 56講座 5,917人

5. 受付時間

区役所へのお問合せ : 午前7時～午後11時 年中無休
粗大ごみの収集申込の受付: 午前8時～午後7時 (12月30日～1月3日を除く)

6. 利用方法(チャネル)

区役所へのお問合せ : 電話、FAX、電子メール
粗大ごみの収集申込の受付: 電話、FAX、インターネット

7. 実施体制

民間事業者に委託(3社による共同開発・業務運営)
*ただし、粗大ごみ受付システムについては、民間事業者がシステム開発・保守を担当
席数 : 最大 オペレーター 12席、スーパーバイザー 4席

8. FAQ

- 22年9月末現在: FAQ作成累計3,535項目中、現在表示中2,159項目
*FAQとは「よくある質問と回答」の略
- ・区役所担当各課が作成。オペレーターがお問合せに対する回答で使用する中で、改善が必要なものは、区役所に依頼、区役所担当各課が修正を行う。
 - ・情報内容に合わせ、随時、作成・更新・廃止を行っている。

9. 周知(P R)

- <21年度予算>PR用ポケット時刻表の作成(50,000枚 659,000円)
* <18～20年度から継続実施>
- ・広報すぎなみ、区ホームページ掲載
 - ・ラッピングバス(すぎ丸バス2台を運行)
 - ・ステッカーの作成、のぼり旗・懸垂幕・横断幕の掲出
- 「(コールセンターを)知っている」割合: 31.3%(H22.5月「区民意向調査」より)

10. 利用者アンケート結果

調査 第9回(H22.7.22～H22.7.28実施) 利用者300名から回答を聴取
*平成18年度から毎年度2回、計9回実施
対応満足度: 5点満点で平均4.9点
利用者の声:
「年中無休で大変便利です」、「早朝から遅い時間まで対応してくれるので助かります」、「区役所に行く前にコールセンターに問合せしたことで、持ち物をしっかり確認出来てよかったです」、「フリーダイヤルにしたい」、「#8800は繋がりにくいです。もう少し早く繋がると良いと思います」など

11. 事業経過

H18.2 コールセンター業務開始
H18.7 公共施設予約システムのさざんかねっとヘルプデスク業務統合
H18.11 講座等参加申し込み受付開始
H18.10 粗大ごみ受付業務統合

12. サービスレベル目標

サービスレベル目標項目	サービスレベル目標項目の説明	目標値	21年度達成状況(年間平均)
一次対応完結率 (区役所へのお問合せのみ)	コールセンター内で対応が完了した割合を規定	80%以上	84.0%
放棄呼率	電話に対応できない確率を規定	20%未満	16.4%
平均電話対応時間	電話が接続されていた時間の平均	5分以内	2分44秒
平均電話保留時間	電話対応中で保留していた時間の平均	30秒以内	15秒
稼働率	オペレーション可能な時間の割合	99.9%以上	100%

13. 都区内自治体コールセンター設置概要

自治体名	人口	開設	営業時間	受信状況 (平成21年度実績)	備考
杉並区	539,156人 (2010.10.1)	H18.2.20	区役所へのお問合せ 7時～23時(年中無休) 粗大ごみ収集受付 8時～19時(12/30～ 1/3除く)	264,821件 区役所へのお問 合せ:69,178件 粗大ごみ収集受 付:195,643件	OP/SV: 最大16人
世田谷区	838,886人 (2010.09.01)	H18.11.1	8時～22時	約87,000件	OP:最大5人 (2008.09.30)
渋谷区	206,934人 (2010.09.30)	H20.6	平日(月～金)の17時 15分～21時 土・日・祝の9時～ 21時 *休日・夜間の閉庁時間 のみ開設	1日平均 平日夕方(17時 15分～21時): 約30～40件 土曜日:約120件 日曜日:約100件	OP:5人 OP専用端末: 5台 *交換は端末を 使用しません。 *電話交換と同じ スペースを使用。
港区	204,901人 (2010.10.1)	H19.2.1	7時～23時	50,633件	OP・SV:最大4人
千代田区	47,824人 (2010.10.1)	H19.6.1	8時～21時	3,515件	OP:最大4人 *交換業務を兼 ねる。
足立区	667,417人 (2010.10.1)	H20.1.21	7時～19時	60,616件	OP:最大4人
新宿区	319,493人 (2010.10.1)	H20.3.3	8時～22時	7,280件	OP・SV:最大3 人
町田市	424,669人 (2010.10.1)	H18.4.1	7時～23時	77,512件	OP:最大7人

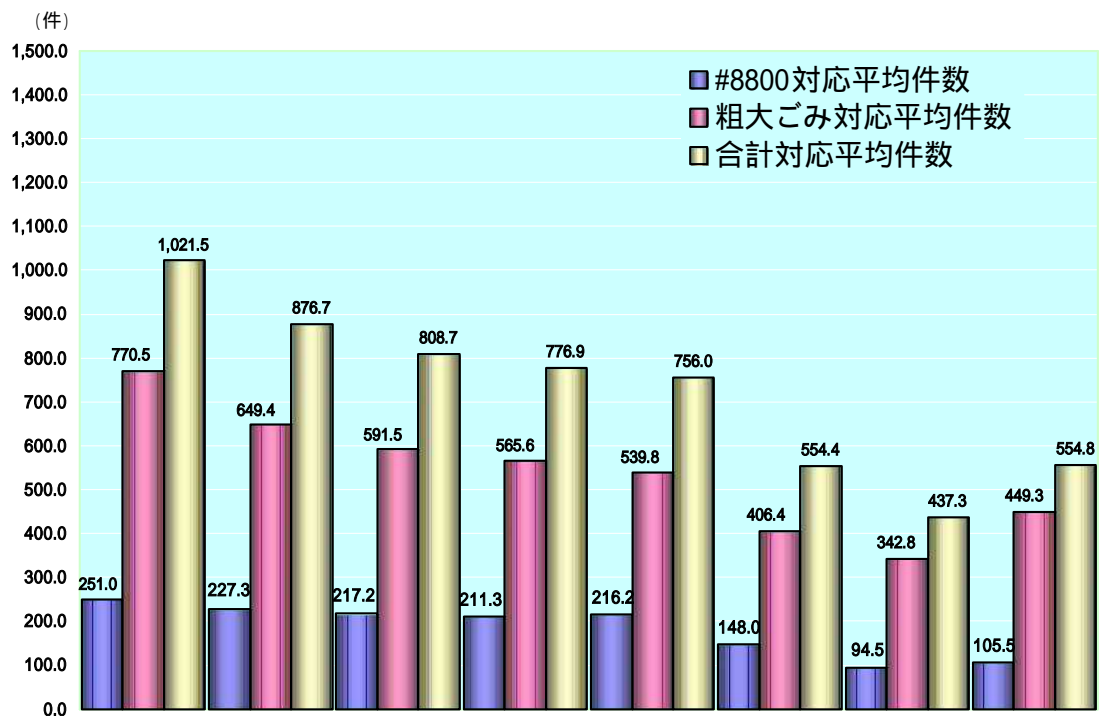
平成22年10月19日現在

14. コールセンター時間帯別対応件数 / 21年度



時間帯	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	時間内計
応答数		2,341	14,473	32,793	31,420	27,884	20,835	24,840	24,851	24,220	23,630	13,262	9,465	3,438	2,139	1,680	1,322		258,593

15. コールセンター曜日別平均対応件数 / 21年度



曜日	月	火	水	木	金	土	日	祝	計
#8800対応平均件数	251.0	227.3	217.2	211.3	216.2	148.0	94.5	105.5	189.5
粗大ごみ対応平均件数	770.5	649.4	591.5	565.6	539.8	406.4	342.8	449.3	543.5
合計対応平均件数	1,021.5	876.7	808.7	776.9	756.0	554.4	437.3	554.8	733.0

評価対象概要シート

1 日 目

評価項目 (評価対象事業)	2 子育て応援券	
事務事業 / 担当部課	子育て応援券	保健福祉部子育て支援課
上位施策名	地域子育て支援の充実	
目的・目標	<p>核家族化や地域の人間関係の希薄化などにより、身近に相談できる相手がいないなど、子育てに悩みや不安をもち、孤立している親が増加しています。そこで、就学前の子どもがいるすべての子育て家庭を対象に、公的サービスだけでなく地域の資源を活用し、それぞれの家庭状況にあわせたサービスが利用できるような新たなしくみとして実施したのが、「杉並子育て応援券」事業です。</p> <p>応援券で子育て家庭がサービスを利用しやすくするとともに、サービスを提供する地域の子育て応援者を増やします。そして、子育て家庭と地域の応援者をつなぐことにより、「子育て」への支援をとおして地域社会の活性化を図り、子育てしやすいまちづくりを目指しています。</p>	
事業の内容	<p>地域の中で人と関わりながら子育てをするきっかけとなるサービスに利用できる応援券を、就学前の子どもがいる家庭に交付します。</p> <p>【交付内容】 21年度まで 無償交付 0～2歳児用 年額6万円分、3～5歳児用 年額3万円分 22年4～9月 無償交付 0～2歳児用 半年相当3万円分、3～5歳児用 半年相当1.5万円分 22年10月から プレミアム付の有償(1冊3千円で1万円分)交付 0～2歳児用 年間8冊まで、3～5歳児用 年間4冊まで</p> <p>利用できるサービスは区の審査基準に合致し、事前登録した事業者が提供します。</p> <p>事業内容や22年度からの大幅な見直しについては、「子育て応援券資料」「事務事業評価シート」のとおり</p>	
課題と改善・見直しの方向	<p>22年度から行う交付内容、利用サービスの大幅な見直しと今後の方向は以下のとおりです。</p> <p>無償交付から有償交付への転換</p> <p>【見直し状況】無償交付から有償交付への転換により、利用者のサービスの選択が慎重になり、利用サービスが厳選されるとともに、利用額の減少が見込まれます。</p> <p>【課題と方針】有償化の検証を行うため、23年度に購入者状況・利用サービスの動向の実態調査を実施するとともに、有識者や区民などで構成する子育て応援券推進懇談会等で意見を聴取しながら、購入額・上限額・対象者の設定、利用サービスなどの事業設計について改めて検討・見直しを行います。</p> <p>利用サービスの大幅な見直し</p> <p>【見直し状況】事業目的に照らし、親を対象とした鍼灸マッサージ・民間療法などの施術のサービスは、23年4月から廃止することとしました。21年度の実績から約300の事業者に影響し、2.5億の利用額が、削減もしくは他のサービスへ移行すると見込んでいます。</p> <p>【課題と方針】今後もより事業目的とニーズにあった子育て支援サービスが提供できるよう、事業者及びサービスの登録基準を厳格にするとともに、事業者に対する自己評価さらには利用者によるモニタリングなどのサービスの質の向上のための取組を実施していきます。また、22年度には事業者ネットワークを立ち上げ、よりよいサービスを提供できる基盤づくりを進めていきます。</p> <p>今後の国の子ども施策の動向等を見据え、応援券事業の再編等を検討していきます。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	子育て応援券			
上位施策名	地域子育て支援の充実			
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	19年	担当部課名	保健福祉部子育て支援課
根拠法令等	(1)	杉並子育て応援券事業実施要綱		
	(2)			

目的と目標	乳幼児のいる子育て家庭が、地域の中でいろいろな人と関わりながら、安心して子育てができるようにします。 子育て支援サービスを提供する事業者を増やし、地域に子育てを応援する人を増やします。
対象	就学前の子どものいる保護者(所得制限なし)、子育て支援サービスを提供する事業者
活動内容	地域の中で人と関わりながら子育てをするきっかけとなるサービスに利用できる応援券を子育て家庭に交付する。 22年9月までは無償で交付していた応援券(0～2歳児用年額6万円分、3～5歳児用年額3万円分)を、10月からは子ども手当で購入するプレミアム付の有償の応援券(1冊3千円で1万円分)とした(0～2歳児用年間8冊まで、3～5歳児用年間4冊まで)。 サービスは審査基準に合致し事前登録した事業者が提供する。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input checked="" type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名	単 位	19年度 実 績	20年度 実 績	21年度 計 画	21年度 実 績	22年度 計 画
	活動指標(1)	子育て応援券交付者数	人	23,673	25,330	25,700	26,253
活動指標(2)	子育て応援券購入者数(22年度より)	人					3,000
成果指標(1)	子育て応援券のサービス提供事業者数	事業者	429	796	1,160	1,040	1,200
成果指標(2)	応援券利用率	%	48.6	81.7	85.0	86.9	90.0

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費	284,297	千円	869,763	千円	1,157,222	千円	1,028,642	千円	898,245	千円	
	(内)投資的経費等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
	(内)委託費	32,652	千円	54,901	千円	68,190	千円	65,883	千円	90,383	千円	
	人件費	40,286	千円	44,767	千円	35,016	千円	40,343	千円	43,895	千円	
	常勤職員	3.65	人	3.74	人	3.00	人	3.60	人	4.00	人	
	非常勤職員	2.50	人	3.90	人	3.00	人	3.00	人	3.00	人	
	総事業費 +	324,583	千円	914,530	千円	1,192,238	千円	1,068,985	千円	942,140	千円	
	単位あたりコスト (-) ÷	13,711	円	36,105	円	46,391	円	40,719	円	35,552	円	
	財源内訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	4,545	千円
		国・都からの補助金等	33,608	千円	30,451	千円	0	千円	35,796	千円	37,005	千円
特定財源(計)		33,608	千円	30,451	千円	0	千円	35,796	千円	41,550	千円	
差引:一般財源		290,975	千円	884,079	千円	1,192,238	千円	1,033,189	千円	900,590	千円	

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	応援券支払 (応援券利用者数)	22,807	人	960,813
	運用業務 (応援券交付者数)	26,253	人	48,245
	応援券印刷	27,000	冊	5,529
	応援券ガイドブック発行	28,000	冊	5,535
	その他(応援券発送、推進懇談会、ちらし等作成)			8,520
合 計				1,028,642

平成21年度の事業実績		<p>新型インフルエンザ予防接種に応援券が利用できるよう対応しました。</p> <p>事業者及びサービスの登録基準を大幅に改定し、より厳格にするとともに、事業者による自己評価を実施し、サービスの適正実施と質の向上を図りました。</p> <p>22年度から23年度にかけて、以下の見直しを行うこととしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・22年4月から転入による新規対象者に、住所要件(保護者が3ヶ月以上区内に在住)を設定 ・事業目的と照らし、直接的には地域とのかかわりを促すというサービスでない、親を対象とした鍼灸マッサージ・民間療法などの施術のサービスは、22年4月から、1回の利用限度額を引き下げ(5千円→3千円)、23年4月から廃止 ・国の「子ども手当」の導入に伴い、子育て家庭に対する支援が大幅に拡充されることを受けて、22年10月からは、無償で交付していた応援券を有償に転換 											
事業環境の変化	事業開始当初から現在までの変化	<p>サービス提供事業者は事業開始時点(19年6月1日)の131事業者から、21年度末1040事業者、利用率・支払い実績についても19年度49%、約2.3億円が、それぞれ、87%、約9.6億円と伸びました。</p> <p>サービス別の利用状況では、19年度と比較し、親サポートに分類される「子育て相談」(鍼灸マッサージ・民間療法などの施術を含む)が8倍、「家事援助」(ハウスクリーニング)が7倍に伸びています。</p>											
	事業に対する住民の意見(要望・苦情など)	<p>事業開始当初は、おむつ・ミルクなどの物品購入、保育園・幼稚園入所者の月極め保育料などのサービスの要望が多くありました。現在は、サービスの質を問う意見も寄せられています。</p> <p>応援券利用者へのアンケートでは、地域の様々な人と関わったり外出のきっかけになっているかという設問に、利用者の81.6%の方が「思う」「やや思う」と答えています。</p> <p>応援券の対象でない区民からは、税金で実施する事業として適当でないサービスがあるとの意見があります。</p> <p>23年4月からの親を対象とした鍼灸マッサージ・民間療法などの施術のサービスの廃止については、継続してほしいという要望があります。</p>											
	今後の予測	<p>無償交付から有償交付への転換、それに伴い22年度は無償交付が9月までの半年相当分となったことから、22年7月以降の利用月額が21年度の同月に比べ75%に減少しています。今後有償交付となることで、利用者のサービスの選択が慎重になり、利用サービスが厳選されるとともに、利用額の減少が見込まれます。</p> <p>鍼灸マッサージ・民間療法などの施術のサービスの廃止により、21年度の実績から約300の事業者に影響し、2.5億の利用額が、削減もしくは他のサービスへ移行すると見込んでいます。</p>											
評価と課題		上位施策への貢献度	<input checked="" type="checkbox"/> 大	<input type="checkbox"/> 中	<input type="checkbox"/> 小	<p>サービス提供事業者数が大きく増加するとともに、サービスの利用が進みました。その結果、子育て家庭が地域とかわるきっかけとなり、子育てに対する不安感・負担感を減少しました。また、親自身がサービスを登録することで、受け手から担い手として活躍する動き(100事業者程度)がみられ、地域ぐるみで子育てを応援するまちづくりが進んでいます。</p> <p>有償化に転換したことにより、利用者からはよりサービスの質の向上が求められます。また、購入者に利用が限られることで、再度事業の目的と照らし対象者・購入額・上限額・利用サービスなどが妥当か検証することが必要となっています。</p>							
改善・見直しの方向(中長期)		成果	<input checked="" type="radio"/> 増	<input type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 減	コスト	<input type="radio"/> 増	<input type="radio"/> 現状維持	<input checked="" type="radio"/> 減	<p>23年度に有償化の検証を行うため、購入者状況・利用サービスの動向を分析するための実態調査を実施するとともに、有識者や区民などで構成する子育て応援券推進懇談会等で意見を聴取しながら、購入額・上限額・対象者の設定、利用サービスなどの事業設計について改めて検討・見直しを行います。</p> <p>今後も、より事業目的とニーズにあった子育て支援サービスが提供できるよう、事業者及びサービスの登録基準を厳格にするとともに、事業者に対する自己評価さらには利用者によるモニタリングなどのサービスの質の向上のための取組を実施していきます。また、22年度には事業者ネットワークを立ち上げ、よりよいサービスを提供できる基盤づくりを進めていきます。具体的には、父親の育児参加など、事業者が新規サービスを企画するよう誘導します。</p> <p>今後の国の子ども施策の動向等を見据え、応援券事業の再編等を検討していきます。</p>			
特記事項	23年度中に区が導入予定の電子地域通貨事業に対応し、事務費の削減、利用者の利便性向上を検討していきます。												

「子育て応援券」



応援券とは

就学前の子どもがいる家庭を対象に、区が承認する子育て支援サービスに利用できるチケットを交付する、区独自の事業。(平成19年6月開始)

目的と役割

用途を子育て支援サービスに限定し、サービス利用を誘導することで、子育て家庭が孤立しないように地域と関わりを促すことや、地域にサービスを増やし子育てを応援するまちをつくることを目的としている。

単なる「金券」ではないため、おむつやミルクなどの物品購入、保育料などは、**利用対象外**

19年6月～22年9月の交付

交付方法	0～2歳児	3～5歳児
無償交付	年間 6万円分	年間 3万円分

有償交付への転換

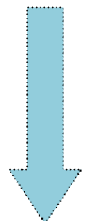
購入額

1冊 3千円で1万円分のサービスに利用できる7千円のプレミアム付応援券

購入方法

「子ども手当」の年3回の支給月に合わせて、原則、手当が振り込まれる口座からの振替により購入

国の「子ども手当」の導入を受け、22年10月からこれまでの「無償」応援券を、「子ども手当」でプレミアム付の子育て応援券を購入する「有償」応援券に、抜本的に見直した。



交付方法	0～2歳児	3～5歳児
有償交付	年間8冊(8万円分)まで購入可能	年間4冊(4万円分)まで購入可能

22年度は経過期間として、4～9月分の半年相当分(0～2歳児用 3万円分、3～5歳児用 1.5万円分)を無償交付した。

見直しの基本的な考え方

「子ども手当」が支給されるに当たり、自己負担に基づいて、適正なサービス利用や利用者支援が図られるようにする。

用途が限定されていない「子ども手当」が子育て支援サービスに有効に使われるようにする。

利用できるサービス

利用できるのは、地域の中で人と関わりながら子育てをするきっかけとなるサービス。区の審査基準に合致し、事前登録した事業者が提供する。

応援券が利用できるサービス

サービス分野	主なサービス
親子で参加するサービス	リトミックなどの親子で体験講座、親子コンサート、集いの場など
親をサポートするサービス	母乳相談などの産後の支援、子育て相談、子育て講座、家事支援など
子どもを預かるサービス	一時保育、ベビーシッターなどの自宅での託児サービス
インフルエンザ予防接種	

利用にあたっては、1回の利用上限額を設定している。

一部サービスの廃止

地域との関わりを促すという事業目的に照らし、23年4月から鍼灸マッサージ・民間療法などの施術サービスの廃止。廃止に伴う影響の見込は21年度の実績から、以下のとおり。

影響見込	事業者数	約300事業者
	金額	2.5億

サービスの質の向上の取組み

- 21年度 サービスの審査基準を大幅に改定
- 21年度 事業者自身による自己評価の実施

今後の方向

19年度導入以降も、より良い事業の運営を行うため、有識者や区民などで構成する子育て応援券推進懇談会を毎年開催し、事業を検討・見直している。

23年度には有償制の検証を行うとともに、地域の子育て環境をよりよくするサービスが提供されるよう誘導していく。

そして、国の子ども施策の動向等を見据えながら、事業の再編等を検討し、社会全体で子ども・子育て家庭を応援するまちづくりを進める。

有償制の検証

23年度には、有償制に転換したことによる購入動向等を分析・検証のうえ、子ども手当の動向も踏まえ下記の視点で見直していく。

- 購入者状況の検証
- 利用サービスの検証
- 購入制に伴う、事務経費削減方法

サービスの誘導

地域と関わりを促すサービス、子育ての課題をテーマとしたサービスなどに対し、事業者が共同で取り組んでいかれるよう、サービスを誘導する。

22年度後半 父親の育児参加等具体的なテーマで事業者のネットワークづくりを実施

利用者によるモニタリングなどのサービスの質の向上のための取組の実施

実績・成果

サービスを提供する事業者数が増加し、利用も着実に増加。子どもの預かりの分野だけでなく、様々なサービスの掘り起こしが進んだ。また、サービスの利用者(当事者)が担い手としての活動を開始するなどの動きも出ている。

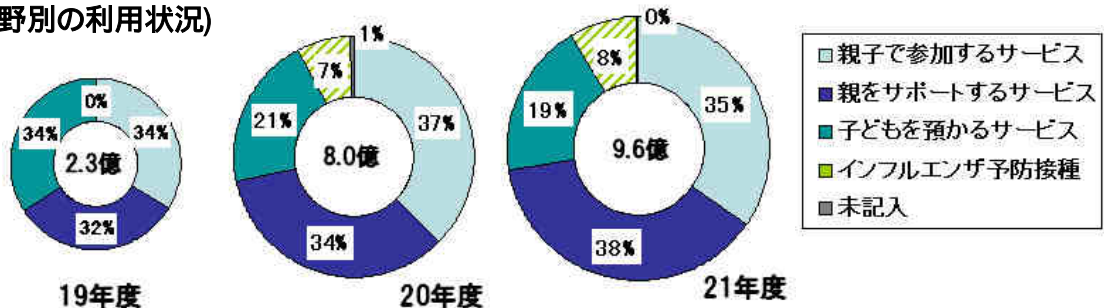
利用状況

年度	19	20	21
交付総額	11.42億円	12.21億円	12.69億円
利用額	2.32億円	8.03億円	9.61億円
利用者率	48.6%	81.7%	86.9%

(利用の多いサービス)

年度	19			20			21		
1位	一時保育	0.58億円	24.8%	親子で体験講座	2.20億円	27.5%	親子で体験講座	2.42億円	25.2%
2位	親子で体験講座	0.45億円	19.6%	子育て相談	1.24億円	15.4%	子育て相談	1.65億円	17.2%
3位	産後の支援	0.41億円	17.8%	一時保育	1.23億円	15.4%	一時保育	1.42億円	14.8%
4位	自宅での託児サービス	0.21億円	9.2%	産後の支援	1.13億円	14.1%	産後の支援	1.41億円	14.7%
5位	子育て相談	0.21億円	8.9%	インフルエンザ予防接種	0.59億円	7.3%	インフルエンザ予防接種	0.80億円	8.3%

(分野別の利用状況)



サービス提供状況

年度	19	20	21
事業者数	429	796	1040
うち、当事者グループ数	45	62	90
サービス数	1065	2009	2607
うち、当事者グループが提供するサービス数	93	121	161

22年度の見込

今後有償交付となることで、利用者のサービスの選択が慎重になり、利用サービスが厳選されるとともに、利用額の減少が見込まれる。

	4月	5月	6月	7月	8月	9月	年間
21年度	0.88	0.76	0.82	0.83	0.72	0.76	9.60
22年度	0.85	0.69	0.73	0.63	0.55	0.62	7.92 (見込)
21年度との比較	96%	90%	88%	75%	76%	80%	82%

単位: 億円

事業の位置づけ

子育て世帯の孤立感・負担感を背景に、応援券により「子育て」を地域社会のつながりのきっかけとする。

区の主な施策		出産まで	0～2歳	3～5歳
保育・幼稚園			保育園	私立幼稚園 子供園
	必要な方へのサービス		虐待・要支援家庭の支援体制 ひとり親家庭への施策 障害のある子どもへの施策	
すべての子育て世帯	経済的支援		乳幼児及び義務教育就学時医療費助成	
	母子保健・子育て支援サービス	妊婦健康診査助成	すこやか赤ちゃん訪問	母子保健サービス
	地域の基盤づくり	子育てサイト・メッセ 親のつながりづくり	産前産後支援ヘルパー ひと時保育等の一時保育	地域の子育て支援者の育成

子育て
応援券

区民・利用者の声

区民の声

待機児童解消など他の子育て関連施策とあいまって、応援券事業を導入した19年度以降顕著に、子育て支援施策について評価が高くなっている。

【杉並区が力を入れていると評価している施策】

17年度	18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
3.9%	5.5%	14.9%	16.3%	18.2%	20.0%

今後特に力をいれる施策としても、高齢者福祉施策(30.5%)に次いで2位(21.3%)となっている(22年度)

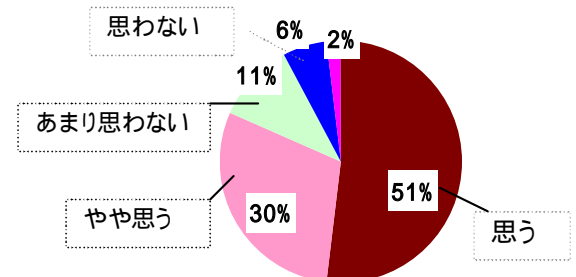
(杉並区区民意向調査より)

【参考 杉並区の人口】

各年度4月1日					
各年度	18年	19年	20年	21年	22年
総人口	528,419	531,675	536,658	539,584	539,211
前年比	+3600	+3,256	+4,983	+2,926	373
0～5歳児人口	19,868	19,913	20,394	20,886	21,254
前年比	162	+45	+481	+492	+368

利用者の声

「応援券が地域の様々な人と関わったり外出のきっかけになっているか」という質問に、81%の利用者の方が、「思う」「そう思う」との回答している。



(20年12月「子育て応援券事業見直しに関する調査」より)

就学前児童のいる保護者から寄せられた意見(627人)のうち、最も多かったのが応援券についてであった。

子育て応援券	123
保育サービス	72
子どもの遊び場	71
地域の理解と協力	64
経済的支援	60

主な意見

- ・物品購入を可能にしてほしい
- ・予防接種を拡大してほしい など

(20年3月「杉並区子育て支援ニーズに関する調査」より)

評価対象概要シート

1 日 目

評価項目 (評価対象事業)	3 路上喫煙対策	
事務事業/ 担当部課	安全美化条例に基づく生活環境の改善	環境清掃部環境課
	資源の回収	環境清掃部清掃管理課
	防犯対策の推進	危機管理室危機管理対策課
上位施策名	生活環境の整備	
目的・目標	地域社会におけるルール、マナーの遵守を徹底し、区民の安全、快適な生活空間を確保するため、歩行喫煙及びポイ捨て行為の解消を図る。	
事業の内容	<p>1、区内全域における歩行喫煙、ポイ捨て行為禁止の啓発、指導</p> <p>2、路上禁煙地区（区内6箇所）における条例違反者に対する過料の徴収 活動内容・・・○囑託員（警察OB等）6名交代勤務（土日、祝日含む。） ○巡回車による広報 過料徴収・・・○違反行為に対する即時徴収（過料額 2,000円） ※例外的に納付書の交付</p> <p>※路上禁煙地区…指定した地区での喫煙自体を禁止し、条例違反者から過料を徴収しています。</p> <p>〔経過〕 平成15年10月 杉並区生活安全及び環境美化に関する条例の制定 ※歩行喫煙禁止及び路上禁煙地区における路上喫煙禁止 ※過料規定の設定 荻窪駅、阿佐ヶ谷駅、高円寺駅周辺を路上禁煙地区に指定 16年 2月 西荻窪駅周辺を路上禁煙地区に指定 17年 2月 上井草駅、高井戸駅周辺を路上禁煙地区に指定 21年10月 過料徴収の運用開始</p>	
課題と改善・ 見直しの方向	<p>課題</p> <p>1、違反行為根絶の困難さ ※違反行為は、減少しつつも、根絶には至っておらず、依然として区民からの苦情、要望等が絶えない状況である。</p> <p>2、事業コスト ※啓発経費等のコスト負担が大きく、費用対効果の面で課題である。</p> <p>見直しの方向</p> <p>1、路上喫煙対策については、ルール、マナーの徹底に関する啓発とともに、違反者に対する過料徴収を当面継続するが、徴収開始から3年程度経過後に改めて、効果を検証の上、過料徴収の存廃を含めて、取扱いを見直す。</p> <p>2、啓発及び周知活動については、コスト負担を縮小して実施する。</p> <p>3、実施方法については、違反行為の多い地域や時間帯などを考慮し、重点的に取り組み、実効性を高めていく方策を講じる。</p> <p>◎ 路上喫煙パトロール、資源抜き取りパトロール（清掃管理課）及び防犯パトロール（危機管理対策課）については、区の危機管理対策のあり方の視点から、整理・再編を含め、今後、検討するものとする。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	安全美化条例に基づく生活環境の改善				
上位施策名	生活環境の整備				
事業開始年度	■ 昭和 □ 平成	54 年	担当部課名	環境清掃部環境課	
根拠法令等	(1)	杉並区生活安全及び環境美化に関する条例			
	(2)	杉並区生活安全及び環境美化に関する条例施行規則			

目的と目標	○路上禁煙地区での喫煙行為、区内全域での歩きタバコ・吸い殻のポイ捨ての撲滅を目指す。 ○区内の公共の場などを清掃し区内全域をきれいな状態にする。 ○管理不良な空き地などをなくし良好で快適な生活環境を維持する。				
対象	区民、区内滞在者、区内通過者、区内事業者、区内の公共の場及び公共施設など、土地・建物の所有者及び管理者				
活動内容	○路上禁煙地区での違反者に対する過料徴収を徹底し、区内全域パトロールを実施し歩きタバコや吸殻ポイ捨ての指導を強化する。 ○区内の公園や道路を自発的に清掃する区民や事業者を支援する。 ○管理不良な空き地などの所有者に対して適正な管理を指導する。				
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度				

指 標	指標名	単位	19年度 実績	20年度 実績	21年度 計画	21年度 実績	22年度 計画
	活動指標(1) ①	路上喫煙防止指導件数	件	—	—	—	3,821
活動指標(2)	杉並わがまちクリーン大作戦の参加団体数	数	161	157	180	151	170
成果指標(1)	定点観測(中杉通り+高南通り)による吸い殻のポイ捨て本数	本	316	200	190	183	160
成果指標(2)	杉並わがまちクリーン大作戦の参加人数	人	10,455	8,841	9,500	9,755	10,000

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費 ②	41,202	千円	43,111	千円	51,886	千円	46,178	千円	33,034	千円	
	(内)投資的経費等③	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
	(内)委託費	34,354	千円	34,425	千円	37,330	千円	32,177	千円	24,663	千円	
	人件費 ④	31,450	千円	31,989	千円	22,263	千円	37,041	千円	37,041	千円	
	常勤職員	3.35	人	3.38	人	2.35	人	2.19	人	2.19	人	
	非常勤職員	0.30	人	0.50	人	0.50	人	6.30	人	6.30	人	
	総事業費②+④ ⑤	72,652	千円	75,100	千円	74,149	千円	83,219	千円	70,075	千円	
	単位あたりコスト (⑤-③)÷①	—	円	—	円	—	円	21,779	円	17,519	円	
	財源内訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
		国・都からの補助金等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
特定財源(計)		0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
差引:一般財源		72,652	千円	75,100	千円	74,149	千円	83,219	千円	70,075	千円	

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	環境美化巡回指導業務委託	28	人	15,207
	路上禁煙地区マップの印刷請負	631,000	部	3,846
	路上喫煙ルールチラシの配布委託	361,623	部	1,740
	路上喫煙ルールチラシの新聞折込委託	215,700	部	929
	その他(路面標示、各種看板、横断幕等啓発用品の購入ほか)			24,456
合 計				46,178

平成21年度の 事業実績	<p>1、区内全域における歩行喫煙、ポイ捨て行為禁止の啓発、指導 路上喫煙防止指導件数 3,821件</p> <p>2、路上禁煙地区(区内6箇所)における条例違反者に対する過料の徴収 活動内容 ○囑託員(警察OB等)6名による交代勤務(土日、祝日を含む。) ○巡回車による広報 過料徴収 ○違反行為に対する即時徴収(過料額 2,000円) ※例外的に納付書の交付 過料徴収件数 391件</p>
-----------------	---

事業環境の 変化	事業開始当初から 現在までの変化	安全美化条例施行後、路上禁煙地区の指定の拡大を図るとともに啓発活動・路上喫煙指導に努めてきた結果、歩きたばこ・吸い殻のポイ捨ては減少しましたが、いまだにルールを守らない喫煙者が見受けられるため、平成21年10月から路上禁煙地区において安全美化条例に基づき、条例違反者に対して2,000円の過料徴収を実施しています。
	事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)	路上禁煙地区での過料徴収実施や区内全域でのパトロールを強化したことで、以前に比べ歩きたばこや吸い殻が少なくなり、「安心できる・街がきれいになった」という意見がある一方、路上禁煙地区内で喫煙している者がいるのでさらに指導を強化してもらいたい、路上禁煙地区を区内全域に広げるべきという意見があります。 また、管理不良な空き地・空き家だけでなく、現住家屋に関する苦情も多く寄せられています。
	今後の予測	過料徴収は路上禁煙地区ひいては区内全域における喫煙ルールの確立を図るための一つの手法にすぎません。路上禁煙地区での過料徴収業務・区内全域パトロールの強化・充実を図っていく中で、条例違反者を限りなくゼロにしていけることが今後の使命であり、目標となります。

評価と課題	上位施策への貢献度	<input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小
		<p>1、違反行為根絶の困難さ ※違反行為は、減少しつつも、根絶には至っておらず、依然として区民からの苦情、要望等が絶えない状況にある。</p> <p>2、事業コスト ※啓発経費等のコスト負担が大きく、費用対効果の面で課題である。</p>

改善・見直しの方向 (中長期)	成果	<input type="checkbox"/> 増 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 減	コスト	<input type="checkbox"/> 増 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 減
	<p>1、路上喫煙対策については、ルール、マナーの徹底に関する啓発とともに、違反者に対する過料徴収を当面継続するが、徴収開始から3年程度経過後に改めて、効果を検証の上、過料徴収の存廃を含めて、取り扱いを見直す。</p> <p>2、啓発及び周知活動については、コスト負担を縮小して実施する。</p> <p>3、実施方法については、違反行為の多い地域や時間帯などを考慮し、重点的に取り組み、実効性を高めていく方策を講じる。</p> <p>◎路上喫煙パトロール、資源抜き取りパトロール(清掃管理課)及び防犯パトロール(危機管理対策課)については、区の危機管理対策のあり方の視点から、整理・再編を含め、今後、検討するものとする。</p>			

特記事項	●過料徴収実施区一覧				
		杉並区	千代田区	足立区	品川区
	路上禁煙地区数	6地区	区内全域	2地域	5地域
	過料徴収件数	840件 (H21.10.1～H22.9.30)	4,952件(21年度)	1,398件(21年度)	13件(21年度) ※過料徴収:月1～2回
	指導件数	3,534件	なし	604件	52,295件 (委託業者含め44名での総計)
	人員	6名	18名	10名	14名(業務・安全パトロール)
	パトロール曜日	毎日(年末年始除く)	毎日(年末年始除く)	毎日(年末年始除く)	平日及び土曜(学校開校日)
	21年度決算	6,000万円 (人件費:1,500万円)	8,400万円 (人件費:5,000万円)	4,900万円 (人件費:3,120万円)	6,709万円 (人件費:3,240万円)

事務事業評価シート

事務事業名	資源の回収(資源の持ち去り対策)				
上位施策名	ごみの発生抑制及びびりサイクルの推進				
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	11	年	担当部課名	環境清掃部清掃管理課
根拠法令等	(1)	廃棄物の処理及び清掃に関する法律			
	(2)	杉並区廃棄物の処理及び再利用に関する条例及び同規則			

目的と目標	○資源の確実な回収を図るとともに、行政による資源回収に対する区民の信頼と利益を守るため、資源の持ち去り行為を防止する。 ○再資源化(再商品化)が可能な古紙、ペットボトル等の資源物を分別収集することにより、ごみの減量化とリサイクル率の向上に結び付ける。
対象	資源の持ち去り行為者及び雇用者、資源の排出者
活動内容	○民間警備会社及び専任の「資源持ち去り防止監視員」(警察OB等)による早朝パトロール。 ○持ち去り行為を現認した場合は、持ち去り行為に対する警告、警告に従わなかった者に対する禁止命令、禁止命令に従わなかった者に対する刑事告発(罰金20万円)及び公表。 ○ごみ集積所に出された資源(古紙・びん・缶・ペットボトル・プラスチック製容器包装)を回収し、中間処理施設に搬入。そこで、選別梱包した後、再資源化施設に引き渡し、再商品化。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指標名	単位	19年度実績	20年度実績	21年度計画	21年度実績	22年度計画
	活動指標(1)	行政処分の延べ件数(22年度は9月末実績)	件				190
活動指標(2)	告発件数(22年度は9月末実績)	件				10	5
成果指標(1)	リサイクル率: [(区資源回収量+集団回収量)÷(ごみ量+区資源回収量+集団回収量)]×100	%	21.9	25.9	35.0	26.6	45.0
成果指標(2)							

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費 ②	1,156,480	千円	2,113,447	千円	2,162,494	千円	2,080,222	千円	2,100,121	千円	
	(内) 投資的経費等③	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
	(内) 委託費	1,027,132	千円	2,061,755	千円	2,142,596	千円	2,064,080	千円	2,086,691	千円	
	人件費 ④	229,505	千円	275,392	千円	270,576	千円	287,864	千円	265,085	千円	
	常勤職員	25.11	人	30.43	人	29.53	人	31.54	人	28.66	人	
	非常勤職員	0.00	人	0.00	人	3.00	人	2.80	人	3.80	人	
	総事業費②+④ ⑤	1,385,985	千円	2,388,839	千円	2,433,070	千円	2,368,086	千円	2,365,206	千円	
	単位あたりコスト (⑤-③)÷①		円		円		円		円		円	
	財源内訳	受益者負担分	243,101	千円	307,942	千円	121,031	千円	133,082	千円	123,384	千円
		国・都からの補助金等	25,595	千円	75,957	千円	0	千円	82,503	千円	0	千円
特定財源(計)		268,696	千円	383,899	千円	121,031	千円	215,585	千円	123,384	千円	
差引: 一般財源		1,117,289	千円	2,004,940	千円	2,312,039	千円	2,152,501	千円	2,241,822	千円	

平成21年度の事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	古紙・びん・缶の回収業務委託 (資源持ち去り対策経費を含む)	26,000	カ所	637,975
	ペットボトルの回収業務委託	26,000	カ所	382,694
	プラスチック製容器包装回収事業	26,000	カ所	410,160
	中間処理委託(回収した資源の中から異物を取り除き、圧縮・梱包する)	5	種別	622,735
	その他(消耗品等)			26,658
合 計				2,080,222

平成21年度の 事業実績		1、持ち去り防止のための環境整備 ①早朝回収の実施(委託) ②古新聞専用の回収袋の配布・利用(約15万枚/年) ③区民による集団回収の奨励及び資源の排出ルールの協力要請等 2、持ち去り防止対策 ①活動内容・・・○委託事業者及び専任の区職員(囑託員3名)による早朝パトロール ②行政処分・・・○持ち去り行為に対する警告書の交付 50件 ○警告違反者に対する禁止命令書の交付 190件 ○禁止命令違反者に対する刑事告発 10件 ③違反者の公表 ○違反者の氏名、住所、車両ナンバー等の公表(年1回) 10件			
事業環境 の変化	事業開始当初から 現在までの変化	○平成11年6月からびん・缶・古紙を集積所で回収し、平成20年4月からペットボトルとプラスチック製容器包装の集積所回収をはじめするなど、着実に行政回収が定着しています。 ○資源(古紙)が売却できるため、平成15年頃から紙問屋を基締めとした、組織的な資源の持ち去り行為が増加しています。			
	事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)	○持ち去り業者が一時期に比べ減少していますが、さらなる取り締まりの強化を要望する区民の声が寄せられています。 ○集積所で回収するリサイクル品目の増加を求める声や、生ごみのコンポスト化事業に関する問い合わせも多くあります。			
	今後の予測	○改正条例施行後の資源持ち去り対策により、持ち去り業者は着実に減少していますが、区民の取締りに寄せる期待は引き続き大きいものと予想されます。 ○リサイクル率を向上させるためには、回収品目の増加が不可欠です。しかし、経費の増加を伴うことから費用対効果などを慎重に見極めて実施する必要があります。			
評価と課題		上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小 1、持ち去り行為の常習性 ※違反者は、主に確信犯として違反行為を繰り返し、パトロール等の実効性の確保が難しい状況にある。 2、事業コスト ※専任職員の人件費を含め、持ち去り防止対策に関する費用対効果が課題である。			
改善・見直しの方向 (中長期)		成果	<input type="checkbox"/> 増 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 減	コスト	<input type="checkbox"/> 増 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 減
		1、持ち去り防止対策については、当面、パトロール活動等を継続するが、3年程度経過後に改めて、効果を検証の上、そのあり方を見直すものとする。 2、路上禁煙パトロール(環境課)及び防犯パトロール(危機管理対策課)とともに、総合的な区の危機管理対策のあり方の視点から、整理・再編を含めて、今後、検討する。			
特記事項	○資源の持ち去り防止パトロールは、区民の持ち去りに対する強い拒絶反応として、区民世論を背景に実施した事業です。 ○専任の「資源持ち去り防止監視員」(警察OB等)も21年度は2名、22年度は3名と強化しています。 ○パトロールは、部の重点事項として清掃関係部署の職員が応援の監視活動を担っています。				

事務事業評価シート

事務事業名	防犯対策の推進			
上位施策名	危機管理体制の強化			
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	15年	担当部課名	危機管理室危機管理対策課
根拠法令等	(1)	杉並区生活安全及び環境美化に関する条例		
	(2)	杉並区地域防犯自主団体活動助成金交付要綱		

目的と目標	○区内の犯罪抑止 ○防犯意識の普及啓発
対象	区民
活動内容	○杉並区安全パトロール隊及び委託警備業者による区内防犯パトロールの実施 ○防犯団体に対する補助金の交付等の活動支援 ○安全パトロール隊員による防犯診断の実施 ○犯罪発生情報メールの配信及び登録者の拡大 ○防犯啓発物品の開発・配布による区民の防犯意識の高揚
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名		単 位	19年度 実 績	20年度 実 績	21年度 計 画	21年度 実 績	22年度 計 画
	活動指標(1) ①	犯罪発生情報メール登録者数		人	15,000	16,800	20,000	18,809
活動指標(2)	防犯診断実施世帯数		件	2,440	1,759	2,000	2,503	2,500
成果指標(1)	全刑法犯認知件数		件	7,520	7,095	6,500	6,849	6,500
成果指標(2)	空き巣発生件数(各年の1月～12月までの件数)		件	385	387	300	355	300

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費 ②	64,739	千円	60,252	千円	78,800	千円	74,989	千円	70,110	千円	
		0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
		40,084	千円	33,070	千円	35,114	千円	33,418	千円	34,368	千円	
	人件費 ④	64,435	千円	65,722	千円	67,108	千円	68,967	千円	58,312	千円	
		3.11	人	3.24	人	3.00	人	3.20	人	2.00	人	
		13.00	人	13.00	人	14.49	人	14.52	人	14.52	人	
	総事業費②+④ ⑤	129,174	千円	125,974	千円	145,908	千円	143,956	千円	128,422	千円	
	単位あたりコスト (⑤-③)÷①	8,612	円	7,498	円	7,295	円	7,654	円	6,421	円	
	財源内訳	受益者負担分		千円		千円		千円		千円		千円
		国・都からの補助金等		千円		千円		千円		千円		千円
特定財源(計)		0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
差引:一般財源		129,174	千円	125,974	千円	145,908	千円	143,956	千円	128,422	千円	

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	安全パトロール業務(委託等)			31,629
	防犯協会補助金	3	所	17,256
	街角防犯カメラの設置(賃貸借契約)	112	台	13,293
	地域防犯自主団体活動助成金	22	所	1,883
	その他(振り込め詐欺等の啓発チラシの作成 ほか)			10,928
	合 計			74,989

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>区民が安心して暮らすことができるまちづくりを推進するため、以下の事業を実施しました。</p> <p>①パトロール強化の一環で、緊急雇用創出事業補助金を活用した警備会社への短期集中型のパトロール業務委託 ②防犯知識の普及・啓発のため防犯自主団体向け研修会等の開催、ひたくり被害防止啓発物品(すぎなみバッグ、すぎなみバンド)の開発と配布、モバイル版公式ホームページ内容の見直し ③警察等関係団体と連携し、区民を対象とした各種啓発行事(パレード、防犯のつどい、落書き消去活動等)の開催</p>												
<p>事業環境の変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>空き巣 H18年 1206件、H21年 355件 防犯自主団体、H16年 113団体 H21年 141団体 H22年(10月1日現在) 142団体。</p>											
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>安全パトロールの実施、犯罪発生情報メール配信は、まちの安全を図るものとして区民から高く評価されています。 防犯自主団体への活動助成は継続・拡充してほしいという区民の声が大きくなっています。 空き巣の減少は、安全パトロール隊、防犯自主団体によるパトロール活動が大きく貢献しているという区民の声が数多くあります。</p>											
	<p>今後の予測</p>	<p>今後、区民の安全・安心に対する期待・要望は、益々高まっていくものと考えられます。犯罪被害対策については、区としても、街角防犯カメラの設置など、ある程度の投資的施策を継続して実施していかなければ、一定のレベルに抑制し、それを持続することは、困難であると考えます。</p>											
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>												
	<p>安全パトロール隊や防犯自主団体によるパトロール活動及び防犯カメラの設置促進並びに区民への啓発活動により、重点対策を行った「空き巣」の発生は、一定の効果をあげ、平成19年以降3年連続して400件以下を達成しました。 しかし、空き巣被害の4割強を占めるガラス破り対策と・全刑法犯の35%を占める自転車盗難対策のため、防犯啓発物品を新たに検討・開発し、区民への街頭配布活動により、防犯意識の高揚を図る必要があります。</p>												
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成果</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>	<p>コスト</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>									
	<p>○ひたくり被害に対しては、啓発物品を自主開発し、さらに区役所内売店にて販売を行ったため、実質的な経費負担は、かなり抑制できました。 ○区民が安心して暮らすことができる街づくりを推進するため、街角防犯カメラ(現在112台)を22年度予算では増設(25台)します。 ○日々変化する犯罪情勢を早期に分析し、区民に対するタイムリーな情報提供とさまざまな手法を取り入れた防犯意識の啓発が必要です。 ○イベントの開催、補助金の交付等、区民の活動を活性化させる後方支援が必要です。 ○警察から区へ、区から区民への情報伝達のスムーズ化及び受け手である区民が容易に参加できる情報提供の仕組みや気軽に参加できる啓発活動について、手段・方法の改善を図る必要があります。</p>												
<p>特記事項</p>	<p>安全パトロールについては、警視庁退職者を嘱託員雇用して結成したパトロール隊と民間の警備会社に業務委託しているパトロール隊があります。 このうち、嘱託員(警察OB)による安全パトロール隊は、隊長(特別非常勤)以下、14名の隊員で構成される本隊と路上喫煙防止分隊(4名)及び資源持ち去り防止分隊(2名)があります。 また、民間警備会社への委託によるパトロール隊は、時間帯を区分した下記の内容で、関係4課が一体化して運用(24時間365日稼働)しています。</p> <table border="0" data-bbox="199 1865 1422 1962"> <tr> <td>①防犯パトロール</td> <td>午前10時～午後7時</td> <td>危機管理対策課所管</td> </tr> <tr> <td>②区立公園及び駅前広場等夜間パトロール</td> <td>午後7時～午前6時半</td> <td>みどり公園課／杉並土木事務所所管</td> </tr> <tr> <td>③資源持ち去り防止パトロール</td> <td>午前6時半～午前10時</td> <td>清掃管理課所管</td> </tr> </table>				①防犯パトロール	午前10時～午後7時	危機管理対策課所管	②区立公園及び駅前広場等夜間パトロール	午後7時～午前6時半	みどり公園課／杉並土木事務所所管	③資源持ち去り防止パトロール	午前6時半～午前10時	清掃管理課所管
①防犯パトロール	午前10時～午後7時	危機管理対策課所管											
②区立公園及び駅前広場等夜間パトロール	午後7時～午前6時半	みどり公園課／杉並土木事務所所管											
③資源持ち去り防止パトロール	午前6時半～午前10時	清掃管理課所管											

路上喫煙対策の実績と成果について

1 過料徴収・指導件数（地区別・月別）

(1) 地区別（H21.10.1～H22.9.30）

路上禁煙地区	高円寺	阿佐谷	荻窪	3駅小計	西荻窪	上井草	高井戸	6地区外	合計
過料徴収	437 (52%)	192 (22.8%)	125 (14.8%)	754() (89.6%)	69	14	3	-	840
指導	1,162	827	713	2,702	246	94	38	453	3,534
計	1,599	1,019	838	3,456	315	108	42	453	4,374

過料徴収件数は高円寺、阿佐谷、荻窪駅周辺の3地区で過料徴収全体の約9割を占めている。

(2) 月別（H21.10.1～H22.9.30）

月別	10月	11月	12月	1月	2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月	9月	計
過料徴収	51	67	86	77	48	62	75	82	85	81	48	78	840
指導	251	313	280	296	313	368	356	306	328	261	241	221	3,534
計	302	380	366	373	361	430	431	388	413	342	289	299	4,374

過料徴収件数はひと月平均70～80件の横ばい状態である。

2 要望件数・割合

対象年度	区役所全体の受付件数 (A)	環境清掃分野に関する要望 (B) 割合(B/A)	路上喫煙に関する要望 (C) 割合(C/B)
20年度	2,296件	402件 (17.5%)	89件 (22.1%)
21年度	1,951件	311件 (15.9%)	104件 (33.4%)

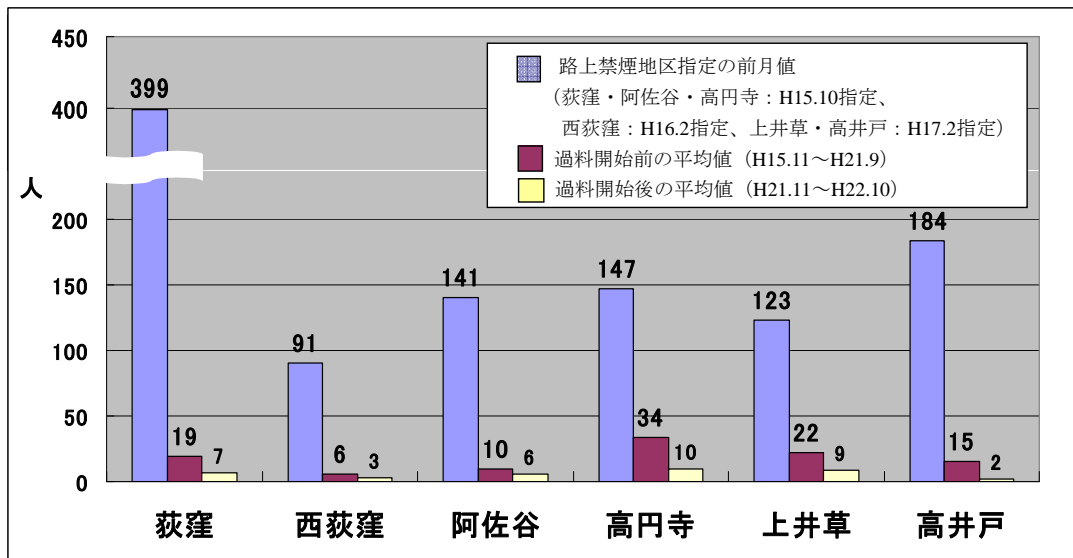
当該数値は区政相談課受付数。その他環境課受付の要望件数は年500件ほど寄せられている。

<主な内容>

- ・ 過料徴収開始後、路上禁煙地区内での喫煙行為は減少したが、まだまだ根絶には至っていない。さらに指導の強化・充実を図ってほしい。
- ・ 区内全域で歩行喫煙、ポイ捨ての禁止を条例で定めているが、違反行為が絶えない。区内全域を路上禁煙地区に指定し、過料徴収を実施してほしい。
- ・ 指導員の人数は限られていると思うが、過料徴収や区内全域パトロールを夜間に設定するなど、時間帯を工夫した指導をお願いしたい。

3 調査結果

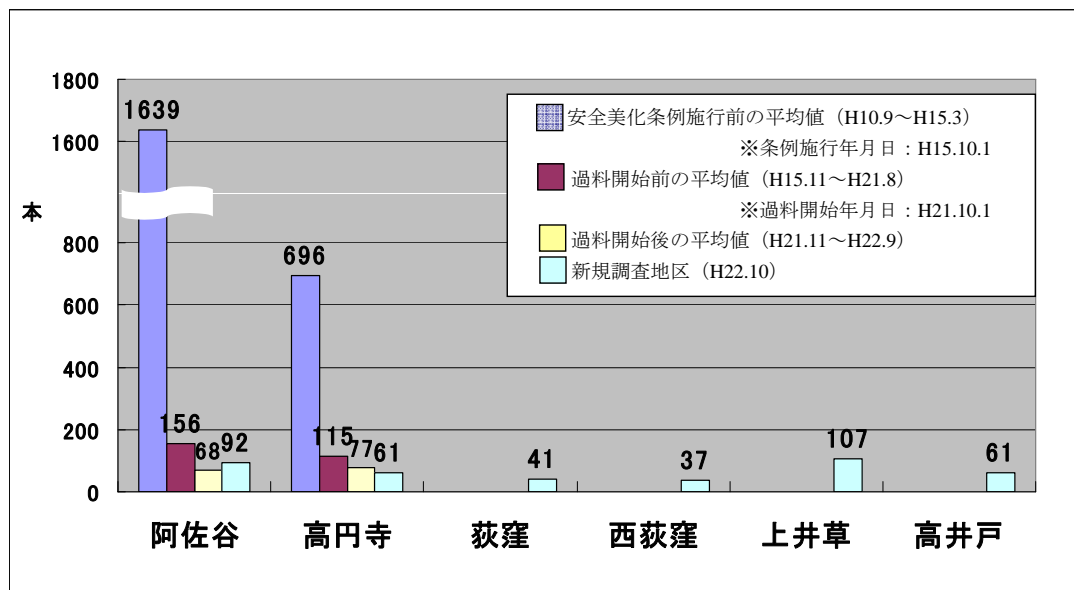
(1) 歩きたばこ調査（路上禁煙地区における歩行喫煙者数を調査）



※計測日時 平日 7:30~9:00（上・下半期ごとに計測）

※計測場所 各駅近接の歩行者が多い交差点付近（14箇所）

(2) 吸い殻調査（路上禁煙地区に捨てられた吸い殻数を調査）



※計測日時 平日 9:00~9:30（年四半期ごとに計測）

※計測場所 各駅近接の主要道路の一定区間（12箇所：約500m）

※H22.10から阿佐谷、高円寺地区の調査地点を増やすとともに荻窪、西荻窪、上井草、高井戸地区を新規調査地区とした。

4 路上喫煙に対する23区の動向（条例による措置）

ポイ捨て	禁止	18区	歩きたばこ	禁止	8区
	努力義務	4区		努力義務	13区
路上禁煙地区の設定	指定あり	17区	罰則規定	規定有り	12区
				適用	4区

各種パトロール隊の概要

項目		路上喫煙防止パトロール	資源持ち去り防止パトロール	安全パトロール
目的		地域社会におけるルール、マナーの遵守を徹底し、区民の安全、快適な生活空間を確保するため、歩行喫煙及びポイ捨て行為の解消を図る。	家庭ごみの減量化をめざし、古紙等の資源の分別回収を徹底するとともに、区民の行政回収に対する信頼と利益を確保していくため、資源の持ち去り行為を防止する。	「安全・安心なまちづくり」を推進するため、地域の犯罪抑止及び防犯意識の普及啓発を行い、犯罪の発生を未然に防止することを目的としてパトロールを行う。
区 嘱 託 員 パ ト ロ ー ル 体 制	対象場所	区内全域...歩行喫煙防止ポイ捨て行為禁止の啓発、指導 路上禁煙地区(区内6駅周辺)...条例違反者に対する2,000円の過料徴収	区内全域で古紙回収曜日の地域を巡回し監視する。	区内全域
	専任職員	6名(警察OB4、嘱託員2)	3名(警察OB2、清掃OB1)	15名(隊長1、副隊長1、隊員12、パート1 全員警察OB)
	従事体制	専任職員2~3名で班を組み、徒歩もしくは巡回車により実施する。	民間車両3台に各車両あたり民間従事者2名と専任職員1名が乗務し3名で実施する。	区内三警察署管内ごとに4名1組で班を編成し実施する。
	実施日	毎日(年末年始を除く)	月~土曜日 (年末年始を除く)	月~金曜日 (土日、祝祭日、年末年始を除く)
	実施時間	午前7時~午後5時	午前6時30分~午前10時	午前8時30分 ~午後5時15分
21年度決算		6,000万円 (内人件費1,500万円)	4,000万円 (内人件費560万円)	14,400万円 (内人件費3,600万円)

民 間 委 託 パ ト ロ ー ル 体 制	各種パトロール業務を一括委託 時間帯を区分し、関係4課の経費を一体化して運用			
	項目	区立公園及び駅前広場 夜間パトロール	資源持ち去り防止パトロール	防犯パトロール
	所管課	みどり公園課/ 杉並土木事務所	清掃管理課	危機管理対策課
	従事体制	原則として2人1組乗車で車両3台~4台		
	実施日	毎日	月~土曜日(年末年始を除く)	毎日
	実施時間	午後7時~午前6時半	午前6時半~午前10時	午前10時~午後7時
	21年度決算	4,712万円	1,051万円	3,162万円

【資源持ち去り対策】

資源持ち去り監視パトロールの実績

	警告書交付数		禁止命令書交付数		告 発	公 表
	件数	月平均	件数	月平均	件数	件数
平成21年度 (5月～3月)	50	4.5	190	17.3	10	10
平成22年度 (4月～9月)	11	1.8	119	19.8	5	0

23区の条例の持ち去り防止規定の状況

罰金・公表	2区	文京、杉並
罰 金	9区	港、墨田、江東、大田、世田谷、豊島、北、練馬、葛飾
過 料	2区	品川、足立
公 表	2区	中央、目黒

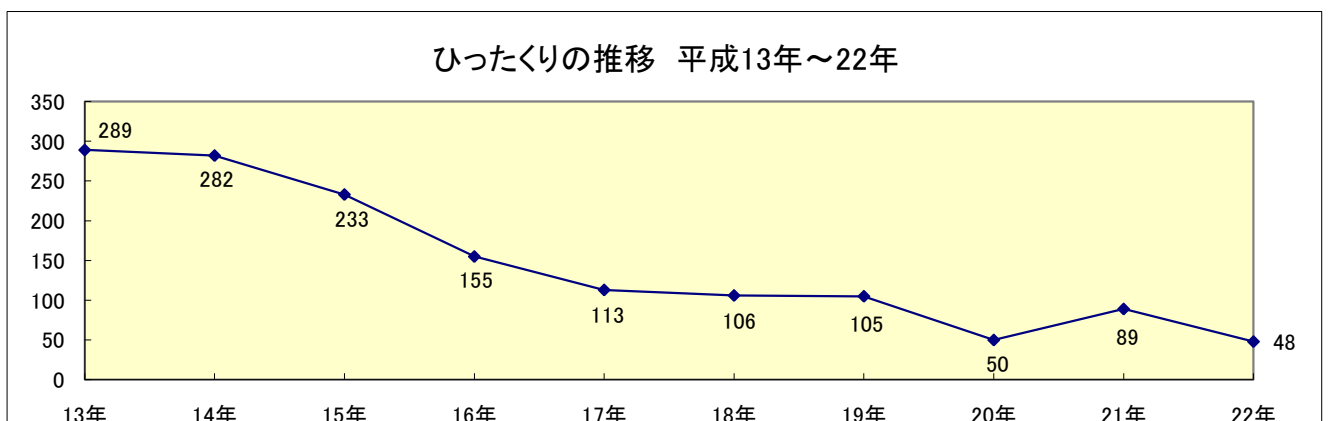
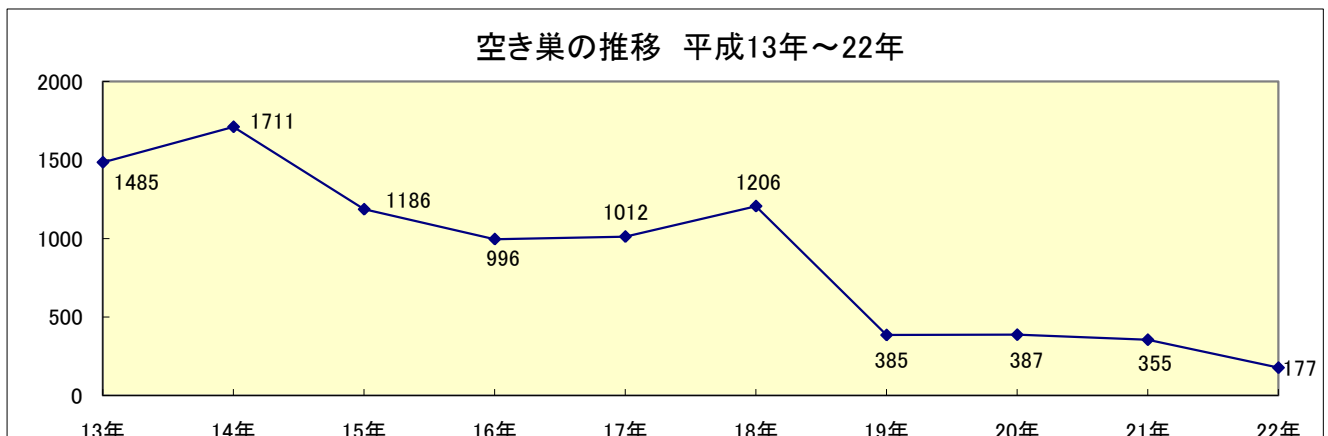
【防犯対策】

杉並区内 空き巣とひったくり等の推移（平成13年～22年）

年	13年	14年	15年	16年	17年	18年	19年	20年	21年	22年
刑法犯総数	10,616	11,115	10,752	8,993	8,689	8,886	7,520	7,095	6,849	4,791
空 き 巣	1,485	1,711	1,186	996	1,012	1,206	385	387	355	177
ひったくり	289	282	233	155	113	106	105	50	89	48
自動車盗	55	39	36	35	9	15	11	7	9	8
オートバイ盗	816	474	408	312	195	304	288	201	195	153
自転車盗	2,863	3,206	3,025	2,370	2,479	2,418	2,234	2,413	2,397	1,595
詐 欺	127	151	263	414	476	399	472	389	251	221

警視庁統計データより

※平成22年は9月末現在の数値。



評価対象概要シート

1 日 目

評価項目 (評価対象事業)	4 緑化助成	
事務事業 / 担当部課	みどりを創る	都市整備部みどり公園課
	みどりを守る	都市整備部みどり公園課
上位施策名	水辺とみどりの保全・創出	
目的・目標	本年5月、改定した「みどりの基本計画」に基づき、新たに平成44年を目標年次に、緑被率25%、接道部緑化率30%をめざして、連続した緑を増やすための緑化施策を推進しています。	
事業の内容	<p>屋上・壁面緑化助成、接道部緑化助成...所有者が建物の屋上・壁面に緑化をするときや道路に接した部分に生けがきなどを作るときに費用の一部を助成</p> <p>「生けがき道づくり」モデル事業(21~23年度の3年間)...接道部緑化を強化し、みどりが続く道をつくり、みどりの豊かさを実感できるモデルをつくるために、助成を拡充して実施</p> <p>緑化指導...区内で開発・建築行為等を行う業者と区民に緑化計画書(接道部緑化、緑地の確保、高・中・低木の本数の確保)を提出するよう義務付け、指導</p> <p>保護樹木等指定制度...一定基準以上の樹木、樹林、生けがきを所有者の申し出により保護指定を行い、維持管理費の負担軽減のため補助金の交付、特に未来に残したい巨木や珍木については貴重木として指定</p> <p>詳細は、事務事業評価シートのとおり</p>	
課題と改善・見直しの方向	<p>昔からある屋敷林や農地といったまとまりのあるみどりは、相続税の制約があり、将来にわたる保全が困難で、減少に歯止めがかからない状況にあります。また、公有地として買い取ることに限界があります。これらをどうやって残していくかが課題です。</p> <p>みどりの基本計画の目標値を達成するためには、今後、公私併せて108haのみどりを増やしていく必要があります。杉並のみどりの70%を占める民有地のみどりの確保が最重要であり、個人住宅のみどりの保全・創出を強化する必要があります。</p> <p>目標を達成するには、従来の助成制度を継続するだけでは足りず、より強制力のある制度や魅力ある助成制度が不可欠となります。また、人がみどりを豊かに感じるためには目に見える緑の量の増加が必要です。</p> <p>「生けがき道づくり」事業は、まちなみのみどりを豊かにする特別な手法の導入と魅力ある助成制度により、いかに緑化を誘導できるかを検証するモデル事業として実施しています。</p> <p>これらのみどりに関する施策は、今後どのように総合的に推進していくかが、大きな課題となっています。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	みどりを創る			
上位施策名	水辺とみどりの保全・創出			
事業開始年度	■ 昭和 □ 平成	48 年	担当部課名	都市整備部みどり公園課
根拠法令等	(1)	杉並区みどりの条例・杉並区みどりの条例施行規則		
	(2)	杉並区接道部緑化助成要綱		

目的と目標	道路に接した部分を生けがきにしたり、建物の屋上や壁をみどりで覆うことにより安全でみどり豊かなまちなみ環境を創ります。
対象	緑化の助成(個人、事業者) 学校接道部緑化・公共施設の緑化(区立学校、区立施設) みどりのリサイクル(公園、学校、河川、公共施設)
活動内容	個人の建物の屋上・壁面に緑化をするときや道路に接した部分に生けがきなどを作るとき費用の一部を助成する。 学校の道路に接した部分に植樹帯などを設け緑化する。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input checked="" type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名		単位	19年度 実績	20年度 実績	21年度 計画	21年度 実績	22年度 計画
	活動指標(1)	接道部緑化助成延長 (各年度700m)	m	634	527	700	569	700
	活動指標(2)	学校接道部緑化 (2校)	校	4	2	2	2	3
	成果指標(1)	接道部緑化助成率	%	90.5	75.3	100.0	81.3	100.0
	成果指標(2)	接道部緑化設置校率	%	200.0	100.0	100.0	100.0	100.0

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費	95,293	千円	90,912	千円	105,353	千円	95,310	千円	105,061	千円	
	(内)投資的経費等	14,042	千円	5,744	千円	11,500	千円	6,090	千円	7,572	千円	
	(内)委託費	83,049	千円	81,006	千円	85,497	千円	79,940	千円	81,197	千円	
	人件費	39,211	千円	52,671	千円	62,153	千円	45,372	千円	42,619	千円	
	常勤職員	4.29	人	5.82	人	7.00	人	5.11	人	4.80	人	
	非常勤職員	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	
	総事業費 +	134,504	千円	143,583	千円	167,506	千円	140,682	千円	147,680	千円	
	単位あたりコスト (-) ÷	190,093	円	261,356	円	222,866	円	236,458	円	200,154	円	
	財源内訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
		国・都からの補助金等	0	千円	0	千円	10,000	千円	15,180	千円	6,763	千円
特定財源(計)		0	千円	0	千円	10,000	千円	15,180	千円	6,763	千円	
差引:一般財源		134,504	千円	143,583	千円	157,506	千円	125,502	千円	140,917	千円	

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	公共施設の樹木管理維持管理委託	262	所	72,278
	学校接道部緑化	2	校	4,672
	生けがき道づくり	91	m	2,987
	屋上・壁面緑化助成	1,212	m ²	8,393
	その他(接道部緑化助成・苗木の育成委託・落ち葉のリサイクル)			6,980
合 計				95,310

平成21年度の 事業実績	<p>接道部緑化の助成は34件、屋上・壁面緑化については12件助成をしました。 また、「生けがき道づくり」事業についてはモデル路線を2箇所(久我山、高円寺)指定し、その内久我山については90.9mの生けがきを整備しました。</p>			
事業環境の 変化	事業開始当初から 現在までの変化	<p>接道部緑化助成制度は昭和53年度から緑化推進モデル地区内で行っていましたが、昭和60年度に区内全域へ拡大しました。平成12年度にはそれと平行して他課で行われていたブロック塀の改善に対する助成や融資を見直し現在の助成制度の体系になっています。屋上・壁面緑化助成については平成14年10月から始まり、平成18年度に一部改正を行いました。学校の接道部緑化は万年塀やブロック塀を生けがきや植樹帯にする事業でしたが、現在は安全安心の観点からフェンス緑化が主流になっています。</p>		
	事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)	<p>助成制度では壁面に対する㎡当りの助成額が少ないとの指摘がされています。学校の接道部緑化は犯罪などから児童を守るという安全面が最優先となるためブロック塀や万年塀をはずして生けがきにすることはあまり好ましくないとのご意見があります。</p>		
	今後の予測	<p>助成制度の見直しなどにより、今後も民有地の緑化が進むと思われます。</p>		
評価と課題	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>			
	<p>各種助成制度や緑化指導などにより、屋上・壁面緑化の面積、接道部緑化延長とも着実に増えています。しかし、助成額については新しい技術にあわせて金額の見直しを図るなどの検討をする必要があります。</p> <p>接道部緑化強化施策として実施している「生けがき道づくり」モデル事業については、制度に関する問い合わせが増えています。しかし、戸建住宅については、路線指定まで行かないのが現状です。</p>			
改善・見直しの方向 (中長期)	成果	<input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減	コスト	<input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減
	<p>接道部緑化強化施策として実施しました「生けがき道づくり」モデル事業は2地域(高円寺南、久我山)をモデル路線に指定し、その内の久我山地域の生けがき整備(90.9m)を実施し、今年度は指定路線企業の正門周辺(約80m)の生け垣整備をする予定です。また、高円寺路線は年明けに生けがき整備(約100m)をします。その他今川地区をモデル路線指定するために、近隣住民と調整中です。</p> <p>「生けがき道づくり」モデル事業の路線選定にあたっては、指定路線が面をつながることを視野に入れ、区民との連携を図りつつ、路線を選定していきます。</p> <p>接道部緑化助成や屋上・壁面緑化助成などの助成制度は23年度までの「生けがき道づくり」モデル事業の取り組みを検証し、質の高いみどりのまちづくりを追究していくための制度づくりに取り組んでいきます。</p> <p>今後、良好な住宅公園都市として整備していくためには、みどりの量だけでなく、みどりは誰もが守るべきものであると認識し、所有者、近隣を含めた区民、行政が連携を取り質の高いみどりのあるまちづくりへの追求が不可欠です。</p>			
特記事項				

事務事業評価シート

事務事業名	みどりを守る			
上位施策名	水辺とみどりの保全・創出			
事業開始年度	■ 昭和 □ 平成	48 年	担当部課名	都市整備部みどり公園課
根拠法令等	(1)	杉並区みどりの条例		
	(2)	杉並区みどりの条例施行規則		

目的と目標	大きな樹木や樹林を所有者の同意のもと指定し保護しています。特に未来に残したい巨木や珍木については貴重木として指定し手厚く保全しています。また、緑化計画書で一定基準のみどりを植えてもらうことで、まち全体の緑地の確保をしています。
対象	緑化指導:個人、事業者 保護樹木等の補助:個人、事業者
活動内容	区内で開発・建築行為等を行う業者と区民に緑化計画書の提出(接道部緑化、緑地の確保、高木中木低木の本数の確保)するよう義務付け指導している。 保護指定制度は、一定基準以上の樹木、樹林、生けがきを所有者の申し出により保護指定を行い、倒木事故等に対応する損害保険の加入、所有者の維持管理費の負担軽減のため補助金の交付を行ない、みどりの保護に努めている。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input checked="" type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名	単 位	19年度 実 績	20年度 実 績	21年度 計 画	21年度 実 績	22年度 計 画
	活動指標(1)	貴重木指定本数	本	46	45	50	44
活動指標(2)	保護樹木指定本数	本	1,688	1,812	1,900	1,796	1,900
成果指標(1)	貴重木保全率	%	92.0	90.0	100.0	88.0	100.0
成果指標(2)	保護樹木継続率	%	100.6	97.8	100.0	99.1	100.0

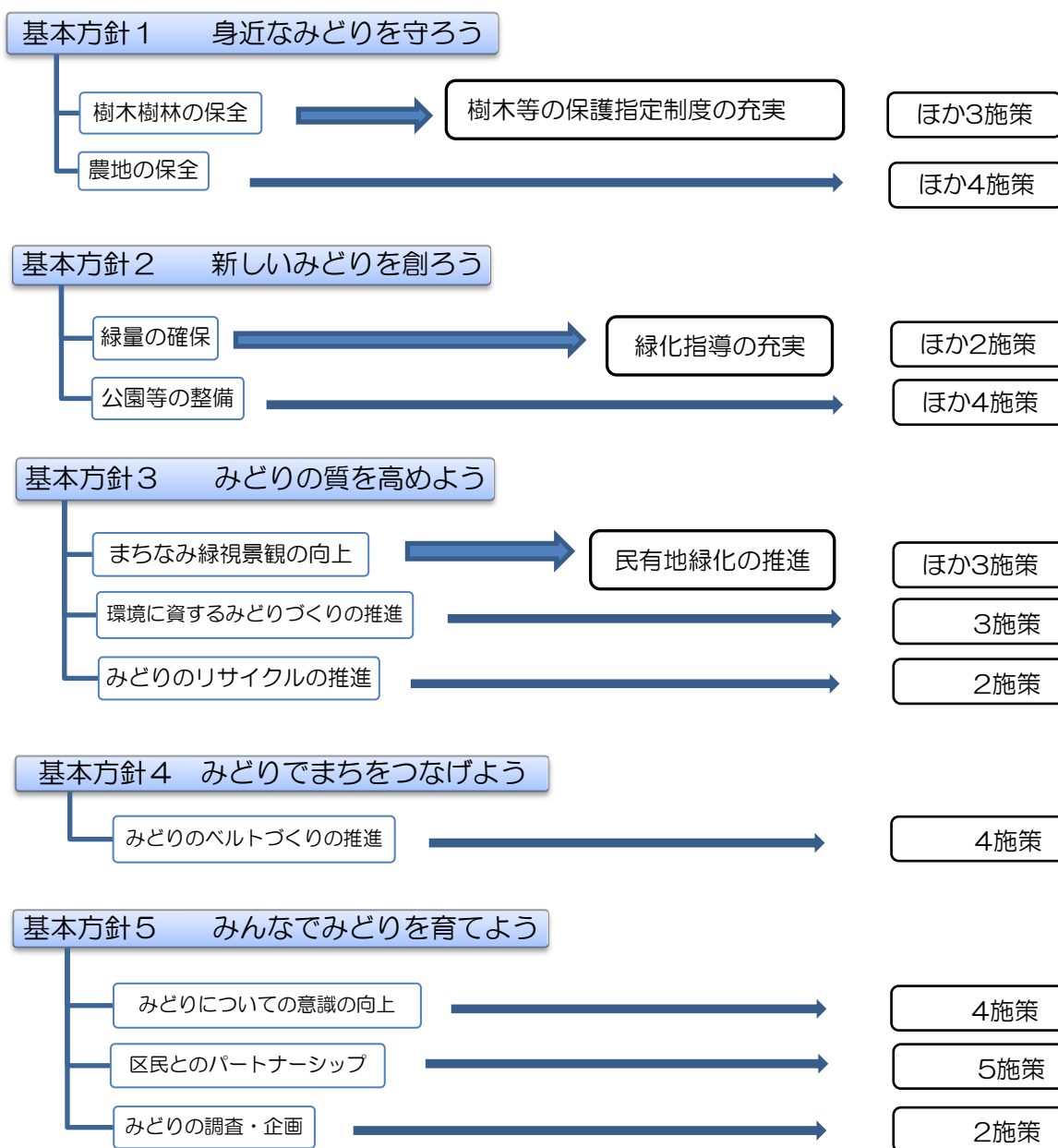
総事業費・コスト把握	平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
	事業費	55,480	千円	61,006	千円	62,352	千円	52,106	千円	62,186	千円
(内)投資的経費等	299	千円	7,134	千円	300	千円	0	千円	300	千円	
(内)委託費	18,143	千円	24,212	千円	17,252	千円	15,814	千円	17,109	千円	
人件費	39,302	千円	36,285	千円	27,654	千円	30,277	千円	28,413	千円	
常勤職員	4.30	人	3.70	人	2.80	人	3.41	人	3.20	人	
非常勤職員	0.00	人	1.00	人	1.00	人	0.00	人	0.00	人	
総事業費 +	94,782	千円	97,291	千円	90,006	千円	82,383	千円	90,599	千円	
単位あたりコスト (-) ÷	2,053,978	円	2,003,489	円	1,794,120	円	1,872,341	円	1,805,980	円	
財 源 内 訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
	国・都からの補助金等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
	特定財源(計)	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
	差引:一般財源	94,782	千円	97,291	千円	90,006	千円	82,383	千円	90,599	千円

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	樹木・樹林・生けがき・貴重木の保護指定補助金交付延人数	817	件	32,319
	区営苗圃の維持管理	8,138	m ²	10,757
	寄付樹木の活用	88	本	2,702
	市民緑地の維持管理	2	所	128
	その他(緑化指導・生き物生息場所の保全・創出など)			6,200
合 計				52,106

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>保護樹木1,796本、貴重木44本、保護樹林494038.15㎡、保護生けがき6254.9m</p> <p>緑化計画緑化計画概要書の提出1,536件(区内確認申請2,056件中提出率74.7%)この指導で計画された接道部緑化は5834.17m接道部緑化延長の38.84%であり、緑地面積は42019.51㎡計画敷地の10.48%を占めています。苗圃は4箇所8,138㎡を運営しています。 寄付樹木の受領件数は15件、受領樹木は88本となっています。市民緑地は、清水いこいの森と下井草いこいの森の2箇所です。</p>			
<p>事業環境の 変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>保護指定制度はみどりの条例ができた当初から柱となる制度で、今あるみどりを指定することで未来にわたり残す制度です。保護樹木は指定と解除が半分半分の為、指定本数の事態はほぼ横ばいとなっていますが、保護樹林は徐々に減少しています。</p>		
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>日照、落葉、掃除、樹液、虫などで樹木所有者が隣接者に対し何ら対応しない場合や何も手入れをしないのに補助金だけを区からもらうことに対する不満が多く寄せられています。樹木の維持管理は所有者の責務ですが、実際その経費に対して区の補助金が少額なため強く維持管理をお願いするのは難しいのが現状です。その結果、民有地での樹木と人との共存は難しく、公共施設での緑地確保を求める声が大きくなっています。</p>		
	<p>今後の予測</p>	<p>所有者の高齢化や代がわりが顕著になっています。今後、相続による保護指定解除の申し出の増加に伴い保護樹林が減少すると思われます。 また、所有者の高齢化が進み保護樹木等の管理が行き届かないことによる周辺住民とのトラブルが増えると考えられます。</p>		
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input type="checkbox"/> 大 <input checked="" type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>			
	<p>みどりを守っていく上で保護指定制度や緑化指導は有効な手段として一定の成果をあげています。しかし、まとまった樹林を確実に守る仕組みとまでは至っていません。</p> <p>みどりは誰もが守るべきものであると認識し、所有者、近隣を含めた区民と行政が連携をとって守っていく仕組みづくりが不可欠です。そのためには、保護指定制度を含めたみどりを守るための制度を見直す必要があります。</p>			
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成果</p>	<p><input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>	<p>コスト</p>	<p><input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>
	<p>みどりの基本計画では緑被率を将来目標(平成44年)25%に設定しており、その実現のためには、「緑化地域制度」の導入を検討していきます。</p> <p>緑化地域制度を導入した場合、区民の負担は増えるため、既存の接道部緑化助成や屋上・壁面緑化助成の制度を再構築し、新たな助成制度をつくる必要があります。</p> <p>保護指定件数が23区内でも多いため、それらすべての樹木樹林を手厚く保護するには限界があります。民有のみどりは最終的に個人の意思で失われるため、区として守るべき樹木樹林を選別し、それを残すための保護指定制度の仕組みを検討していきます。</p>			
<p>特記事項</p>				

1. みどりの基本計画

みどり39プラン施策体系図



2. 緑化助成制度の成果

	9年度	14年度	対9年度比	19年度	対9年度比
緑被率	17.6 %	20.9 %	119%	21.8 %	124%
緑被面積	598.32 ha	711.12 ha	119%	743 ha	124%
接道部緑化延長	152,397.80 m	375,811.90 m	247%	447,112.30 m	293%
屋上緑化面積	6,361 m ²	13,305 m ²	209%	35,015 m ²	550%
壁面緑化面積	6,215.00 m ²	8,157.30 m ²	131%	8,199.90 m ²	132%

3. 助成金制度の概要

名称	内容	助成額	限度額
接道部緑化助成	道路沿いに一定条件を満たした緑化をした場合に費用の一部を助成	<ul style="list-style-type: none"> ・生けがき造成費 9,000円/m ・フェンス緑化 2,000円/m ・植樹帯造成費 5,000円/m ・既存塀撤去費 5,000円/m ・既存改修の場合 1/2 	あわせて50万円まで
生けがき道づくりモデル事業	平成21年度から23年度までのモデル事業 モデル路線に指定した区域内において、一定の条件を満たした連続した生けがきを道路沿いに整備した場合、費用の一部を助成	<ul style="list-style-type: none"> ・生けがき造成費 20,000円/m ・既存塀撤去費 20,000円/m ・附帯工事費 10,000円/m 	上限なし
屋上壁面緑化助成	屋上壁面に一定条件を満たした緑化をした場合に費用の一部を助成	<ul style="list-style-type: none"> ・屋上緑化 20,000円/㎡以内 ・壁面緑化 5,000円/㎡以内 ・屋上・壁面緑化とも経費の1/2 	あわせて100万円まで
保護樹木制度	所有者の申し出により、一定の基準を満たした樹木、樹林、生けがきの維持管理経費の一部を助成	<ul style="list-style-type: none"> ・樹木（一般） 8,000円/本 ・樹木（法人） 3,000円/本 ・屋敷林・樹林（一般） 1万㎡以下 8,000円/㎡ ・寺社・学校林・樹林（法人） 1万㎡以下の部分 2,000円/㎡ ・寺社学校林（法人） 1万㎡を越える部分 1,000円/㎡ ・生けがき（一般） 800円/m ・生けがき（法人） 300円/m 	—

4. 緑化助成制度の実績

	助成対象	19年度	20年度	21年度
接道部緑化助成実績	生けがき	487.5 m	312.8 m	328.7 m
	フェンス緑化	0 m	4.6 m	23.8 m
	植樹帯	146.3 ㎡	210.5 ㎡	132.3 ㎡
屋上壁面緑化助成実績	屋上緑化	408 ㎡	491 ㎡	907.2 ㎡
	壁面緑化	0 ㎡	229.2 ㎡	305.1 ㎡
生けがき道づくりモデル事業	路線指定	—	—	(初年度) 2路線：362 m
	生けがき整備	—	—	1路線：90.9 m
保護樹木制度指定実績	保護樹木	1,688 本	1,812 本	1,796 本
	保護樹林	551,758.07 ㎡	497,521.14 ㎡	494,038.15 ㎡
	保護生けがき	6,519.50 m	6,398.81 m	6,254.90 m

評価対象概要シート

2 日 目

評価項目 (評価対象事業)	5 アニメ産業の育成・支援	
事務事業/ 担当部課	アニメの杜すぎなみ	区民生活部産業振興課
	アニメーションミュージアム運営	区民生活部産業振興課
上位施策名	新しい産業の育成・支援	
目的・目標	<p>○アニメの杜すぎなみ 【目的】アニメに親しむ機会を提供し、「アニメのまち杉並」の知名度を高め、アニメ産業の振興を図る。 【施策の内容1】杉並をアニメーションのメッカにする ⇒ 経営基盤強化支援/事業拡大支援/インフラ整備支援 【施策の内容2】企業と人材のネットワークをつくる ⇒ ネットワーク化支援/創業・人材育成支援</p> <p>○アニメーションミュージアム運営 【目的】① 国によるアニメアーカイブを杉並に誘致するための先行投資 ②アニメ関連資料の収集・保管・展示を行い、アニメ産業振興の中核施設とする。</p>	
事業の内容	<p>○杉並アニメーションフェスティバルの開催（平成13年から） ○杉並アニメ匠塾開設（平成14年から） ○杉並アニメ振興協議会設立（平成13年） ○杉並アニメミュージアム運営（平成17年から）</p> <p style="text-align: center;">※ 事業の詳細は別紙参考資料のとおり</p>	
課題と改善・ 見直しの方向	<p>この間の取り組みにより、アニメのまち杉並としての知名度は向上したが、区としてできるアニメ産業振興の限界も出てきた。一方、区の先駆的な取り組みにより、都は平成14年度から東京国際アニメフェアを開催しており、国は「新成長戦略」でアニメ産業の振興に取り組もうとしている。また、近隣の練馬区、武蔵野市、三鷹市も自治体としてアニメに取り組むようになった。</p> <p>○アニメの杜すぎなみ アニメ産業の人材育成支援、アニメフェスの実施、アニメキャラクターの活用が中心になっている。 アニメフェスは、本来の事業拡大支援ではなく子供向けの開催となっている。 アニメキャラクターグッズは、区が直接製造し委託販売を行っているため、事業の展開には限界がある。</p> <p>○アニメーションミュージアム運営 現在は、日本のアニメ全体を学び、体験し、楽しむ施設として運営している。 立地の点から、周辺商店街の振興につながっていない。</p> <p>○これまでの取り組みの結果とアニメ産業をめぐる状況の変化に対応し、アニメフェスのあり方やアニメミュージアムの立地も含め、アニメが地域の活性化にもつながるような方向で「アニメ産業の育成・支援」を見直す。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	アニメの杜すぎなみ			
上位施策名	新しい産業の育成・支援			
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	12年	担当部課名	区民生活部産業振興課
根拠法令等	(1)			
	(2)			

目的と目標	区内外を問わず多くの人々がアニメーションに関心を持ち、親んでもらえる機会を提供することにより、「アニメのまち杉並」としての知名度を高め、アニメ産業の振興を図る。
対象	区民、アニメ産業関係者、アニメーターを目指す人、アニメに関心のある人
活動内容	アニメーションフェスティバルの開催 区内アニメ制作会社の協力によるインターンシップ制のアニメーター育成事業「杉並アニメ匠塾」の実施 東京国際アニメフェアへ出展し、アニメのまち杉並を広くPRする。 区公式アニメキャラクター「なみすけ」を活用し、区内外への区の施策や区のアニメ産業振興に係る情報発信
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input checked="" type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名		単位	19年度 実績	20年度 実績	21年度 計画	21年度 実績	22年度 計画
	活動指標(1)	アニメーションフェスティバル来場者数	人	8,174	13,011	8,000	10,516	9,000
	活動指標(2)	研修受入数	人	7	8	8	7	8
	成果指標(1)	アニメーションフェスティバル来場者数	人	8,174	13,011	8,000	10,516	9,000
	成果指標(2)	研修修了者の内、実際にアニメ制作会社に就職した人数	人	4	8	7	6	7

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費	44,736	千円	42,637	千円	21,220	千円	20,102	千円	16,820	千円	
	(内)投資的経費等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
	(内)委託費	35,089	千円	33,299	千円	13,517	千円	12,400	千円	9,620	千円	
	人件費	20,291	千円	20,634	千円	17,758	千円	19,978	千円	14,206	千円	
	常勤職員	2.22	人	2.28	人	2.00	人	2.25	人	1.60	人	
	非常勤職員	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	
	総事業費 +	65,027	千円	63,271	千円	38,978	千円	40,080	千円	31,026	千円	
	単位あたりコスト (-) ÷	7,955	円	4,863	円	4,872	円	3,811	円	3,447	円	
	財源内訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	648	千円	0	千円	490	千円
		国・都からの補助金等	2,000	千円	2,000	千円	0	千円	0	千円	0	千円
特定財源(計)		2,000	千円	2,000	千円	648	千円	0	千円	490	千円	
差引:一般財源		63,027	千円	61,271	千円	38,330	千円	40,080	千円	30,536	千円	

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	杉並アニメ匠塾運営業務委託			3,347
	アニメーションフェスティバルの共催	1	回	6,043
	東京国際アニメフェアへの出展	1	回	2,174
	アニメキャラクター普及			7,145
	その他(需用費など)			1,393
合 計				20,102

平成21年度の 事業実績	アニメキャラクター「なみすけ」による産業振興の一環として、コンビニエンスストアでの「なみすけパン」「なみすけグッズ」等の期間限定販売を実施しました。また、「上井草ガンダムスタンプラリー」では、地元商店街、西武鉄道と連携して実施することにより約5,000人の来街者を呼びました。一方、「杉並アニメ匠塾」を実施し、アニメーターの育成を図るとともに、アニメーションの作成過程をわかりやすく紹介した冊子「すぎあに」を作成し、広くアニメ産業への関心を喚起しました。			
事業環境の 変化	事業開始当初から 現在までの変化	「アニメの杜すぎなみ構想」を立ち上げた当初は、ほとんどの区民が「アニメ」というコンテンツに対し認識を持ち合わせていませんでした。しかし、アニメーションフェスティバルの開催や杉並アニメ匠塾などの実施により、区民の間で「アニメのまち杉並」というイメージが確立されつつあります。		
	事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)	マスコミ等の影響で、区内外を問わず「アニメのまち杉並」のイメージが定着したことにより、まちづくりのアイテムとして「アニメ」を取り入れる地域イベント等が増えました。特に、平成18年度に公募により生まれた区のアニメキャラクターは、子育て世代の区民にとって区の施策PRに有効なアイテムとなっており、アニメキャラクターを活用した事業の実施を期待しています。		
	今後の予測	アニメフェスティバルの開催や人材育成、そしてキャラクターの活用など、杉並区が先駆的に始めたアニメ施策は、近隣区市や都から全国へと広がり始め、この傾向は今後も続く予測されます。		
評価と課題	上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小			
	「アニメの杜すぎなみ構想」のもと、地場産業であるアニメーション産業の振興・支援としてアニメーションミュージアムの開設、アニメキャラクター「なみすけ」誕生など、アニメに関する情報発信に成果を上げることができました。施策への取組から11年目を迎え、これまでの成果を踏まえ、今後のアニメ産業振興施策のあり方についての見直しが課題です。			
改善・見直しの方向 (中長期)	成果	<input type="checkbox"/> 増 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 減	コスト	<input type="checkbox"/> 増 <input checked="" type="checkbox"/> 現状維持 <input type="checkbox"/> 減
	<p>アニメーションフェスティバルの開催目的である、アニメ産業とアニメの魅力のPRは、後発の東京国際アニメフェアが発展的に担っています。したがって、同じ目的で同時期に重複して開催、出展している状況の改善について、整理する方向での見直しが必要です。</p> <p>杉並アニメ匠塾は、区内のアニメ産業に優秀な人材を供給するため、募集対象者を区内在住に限りませんが、事業開始から9年目となってマスコミでの取り上げもなくなり、応募者は東京、神奈川、埼玉からだけになっています。そこで、募集広告をアニメの専門雑誌に掲載するなど、広く全国から逸材を募る方向での見直しが必要です。</p> <p>「なみすけ」関連商品は、区が直接製造し、販売を行っています。このため、職員による新商品の開発や新たな販路の開拓には限度があります。そこで、キャラクターグッズの製造販売については、専門業者の力も活用するような方向での見直しが必要です。</p>			
特記事項				

事務事業評価シート

事務事業名	アニメーションミュージアム運営			
上位施策名	新しい産業の育成・支援			
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	15年	担当部課名	区民生活部産業振興課
根拠法令等	(1)			
	(2)			

目的と目標	幼児から中高年まで幅広い世代にアニメを親しむ機会を提供し、アニメに対する関心を高めてもらうとともに、「アニメのまち杉並」を広くアピールしていく。
対象	区民、アニメ産業関係者、区外来場者
活動内容	アニメの歴史、制作工程や技法などの紹介映像等を常時展示公開する。 アニメ制作が体験できるワークショップなどの開催 アニメの常時上映(150インチアニメシアター)と様々なアニメが鑑賞できるライブラリーの開設 四半期ごとに著名なアニメ作品に係る企画展などの開催やそれに伴う著作権調整(日本動画協会に運営を委託)
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指標	指標名		単位	19年度実績	20年度実績	21年度計画	21年度実績	22年度計画
	活動指標(1)	年間来場者数	人	50,214	53,785	50,000	57,928	55,000
	活動指標(2)	開館日数	日	307	305	306	306	303
	成果指標(1)	1日あたり来場者数	人	164	177	164	189	180
	成果指標(2)							

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費	66,491	千円	75,276	千円	67,904	千円	66,225	千円	63,886	千円	
	(内)投資的経費等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
	(内)委託費	56,966	千円	60,902	千円	59,249	千円	58,567	千円	56,163	千円	
	人件費	10,145	千円	10,317	千円	8,879	千円	10,033	千円	8,879	千円	
	常勤職員	1.11	人	1.14	人	1.00	人	1.13	人	1.00	人	
	非常勤職員	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	0.00	人	
	総事業費 +	76,636	千円	85,593	千円	76,783	千円	76,258	千円	72,765	千円	
	単位あたりコスト (-) ÷	1,526	円	1,591	円	1,536	円	1,316	円	1,323	円	
	財源内訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
		国・都からの補助金等	2,000	千円	1,000	千円	0	千円	0	千円	0	千円
特定財源(計)		2,000	千円	1,000	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
差引:一般財源		74,636	千円	84,593	千円	76,783	千円	76,258	千円	72,765	千円	

平成21年度の事業費の内訳	内容		規模	単位	事業費(千円)
	アニメーションミュージアム運営業務委託				47,575
	ミュージアム広告物掲示業務委託及びホームページリニューアル業務委託等				1,877
	建物総合管理委託				8,881
	光熱水費				552
	その他(資料収集・通信運搬費・広告料・賃借料ほか)				7,340
合計					66,225

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>商店街、西武鉄道と連携し上井草エリアで実施したガンダムスタンプラリーにチェックポイントとして3回参加しました。ガンダム企画展、「ガンダムと上井草」ミニ企画展も実施し、地域や関係団体との連携により来館者を増やすことができました。また、出張ワークショップや高齢者対象のワークショップを実施し、修学旅行など区外からの来館者を積極的に受入れるなど、新たなアニメファンの発掘に取り組みました。さらに、アフレコブースの素材を更新しました。</p>			
<p>事業環境の 変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>平成16年度末に、杉並区のアニメーション産業振興の核となる施設として「杉並アニメ資料館」から「杉並アニメーションミュージアム」としてリニューアルオープンしました。同時に事業の拡充に伴い、運営を「日本動画協会」に委託しています。</p>		
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>アフレコブースやライブラリーなどの常設コーナーの他、企画展、ミニ企画展、ワークショップ、各種イベントの来場者の満足度は高いといえます。一方で交通不便な立地条件への不満や、大型バスが長時間駐車できる場所の確保などの要望があげられています。</p>		
	<p>今後の予測</p>	<p>杉並会館は築40年以上が経ち、その老朽化がさらに進むと予測されます。展示施設としてのあり方について、検討が求められます。</p>		
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>			
	<p>来場者は、開館以来増加傾向を示しており、最近では修学旅行の学生や体験事業の受入れ又はアニメに興味を持つ海外からの来館者など、区外からの来館者が増えています。今後は、これら区外からの来館者もリピーターとなるような展示企画を展開していくなど、区内外に対し、アニメのまち杉並の知名度向上を図るとともに、アニメーションミュージアムがアニメに関する情報の発信地となれるように、常に情報収集に努めていきます。</p>			
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成果</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>	<p>コスト</p>	<p><input type="radio"/> 増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>
	<p>アニメーションミュージアムは、杉並会館の老朽化の進行により、大規模な改修など、建物の維持経費の更なる支出が避けられません。また、周辺には商店が少なく、集客の効果が商業の振興につながっていません。こうした状況を改善するためには、立地も含め、周辺商店街をはじめ地域全体の活性化につながるような方向での見直しが必要です。</p>			
<p>特記事項</p>				

アニメ施策の体系と概要

1 アニメの杜すぎなみ

アニメの杜すぎなみ構想で掲げた支援策	具体的取組(事業)	事業の目的
事業拡大支援	すぎなみアニメーションフェスティバルの実施	○アニメ制作会社の事業拡大を図る見本市として開催。
創業・人材育成支援策	杉並アニメ匠塾の開講	○次代を担うアニメーター養成事業として開講。 ○杉並アニメ振興協議会に委託し、区内アニメスタジオで6ヶ月間のインターシップによる動画技術習得と修了後の就職支援。
ネットワーク化支援策	杉並アニメ振興協議会の設立	○構成する区内アニメスタジオがネットワークをつくり、情報の共有と新たな事業展開を促進すると同時に、イベント開催と地域貢献を通じ、アニメ産業全体の活性化を図る。
インフラ整備支援策 (高速・情報通信システム導入支援)		
経営基盤強化支援策 (経営相談・融資相談)		

2 アニメーションミュージアム運営

具体的取組(事業)	事業の目的
アニメーションミュージアム運営	<p>【目的】 ○アニメ関係資料を収集・保管・展示するアーカイブ機能を持つ施設として、平成15年に開館した「杉並アニメ資料館」を拡充し、国が設置を予定していたアニメーションセンターを誘致し、アニメを利用した観光を展開するアニメ産業支援の中核施設として開館。</p> <p>【施設概要】 ○アニメーションの歴史、作成方法を体験しながら学ぶ展示を中心に、有名作品の企画展示などを行い、アニメ産業に対する理解を深められる内容としている。運営は、日本動画協会に委託。</p>

開始時期	実績・成果	現状・課題等	国・都・他自治体の動き
平成13年4月～ 毎年度開催	来場者数 H19 8,174人 H20 13,011人 H21 10,516人 延べ来場者数 86,738人	東京国際アニメフェアが大規模な見本市機能を持つため、子ども・家族向けイベントに路線変更。	【都】 東京国際アニメフェア(H14年2月～毎年度) 【広島】 広島国際アニメーションフェスティバル(H16年8月～毎年度)
平成14年10月～ 毎年度開講	これまでの 入塾者数 53人 修了者数 45人 アニメ制作会社への就職者 39人	区施設のアニメスタジオとしての活用など、創業支援が未着手。	【国】 「アニメーター養成プロジェクト」(H18～H20) 育成したアニメーター4名が就職
平成13年8月	区内75社のうち、22社により構成 「杉並アニメ匠塾」受託アニメフェスティバル参加	協議会は設立できたが、区内アニメスタジオの約2/3は未加入であり、事業も「アニメ匠塾」受託と「アニメフェスティバル」参加にとどまっている。	【練馬区】 練馬アニメーション協議会発足(H16年)
		NTT Com.等による高速大容量通信網の整備が進み、区が個別に支援する必要は薄れている。	
		区内中小企業向けに実施している経営・融資相談の中で実施。	

開始時期	実績・成果	現状・課題等	国・都・他自治体の動き
平成17年3月開館	年間来館者数 H19年度 50,214人 H20年度 53,785人 H21年度 57,928人 H21年度のうち約5%が海外から、約5%が国内団体 これまでの延べ来館者 265,863人	立地の点から周辺商店街の振興につながっていない。また、アクセスの利便性や、大型バス駐車スペースがないなどの不満の声があるほか、施設の老朽化もあり、施設としてのあり方を検討する必要がある。	【三鷹市】 三鷹の森ジブリ美術館開館(H13年10月) 【民間】 東映アニメーションギャラリー開設(H15年3月) 【民間】 日本動画協会が東京アニメセンター開設(H18年3月) 【明治大学】 米沢嘉博記念図書館(東京国際マンガ図書館準備)開設(H20年10月)

評価対象概要シート

2 日 目

評価項目 (評価対象事業)	6 本庁土日開庁	
事務事業/ 担当部課	住民基本台帳事務	区民生活部区民課
	区民相談	区長室区政相談課
上位施策名	区民生活の基盤整備 区民に身近で開かれた行政運営	
目的・目標	「安心・安全24時間365日」の五つ星サービスの実現を目指して、土・日曜日に区役所本庁舎1階を開庁し、区民課区民係が扱う窓口業務や区政相談課の区民相談を行う。	
事業の内容	<p>【区民課】 住民票の写し、印鑑登録証明書など各種証明書の発行、転入転出届とそれに伴う各種手続き、国民健康保険や国民年金の資格取得・喪失届などの業務 外国人登録事務（毎月第3土曜日）</p> <p>【区政相談課】 日常生活における一般区民相談や相談窓口・主管課窓口の案内業務 土曜法律相談(毎月第3土曜日)</p> <p>【その他】 各課が設置する臨時窓口、案内業務、ロビー・区民ギャラリーでのイベント実施、喫茶・グッズ販売サービス等</p> <p>※ 詳細は、事務事業評価シートのとおり</p>	
課題と改善・ 見直しの方向	<p>【課題】</p> <p>1 区民の評価と利用者の現状 土日開庁利用者へのアンケートによると、土日開庁に対する評価は概ね好評である。しかし、区民課窓口については、土曜日の利用者が平日比で40%台であるのに対して、日曜日の利用者は30%台に止まっている。また、区政相談課の相談業務については、土曜法律相談の利用は大きいですが、一般区民相談の相談件数は低迷している。</p> <p>2 費用対効果について 土日開庁に伴い、年間約6,780万円の経費を要しているが、上記1に述べた土日開庁の利用状況については、その経費対効果の観点から評価を行うことが必要とされている。</p> <p>【改善・見直しの方向】</p> <p>一定の改善を図りながら土日開庁については、継続して事業を実施していくこととする。 また、夜間・土日の窓口サービスのあり方を考える視点から、区民事務所・駅前事務所の配置等についても土日開庁と併せて検証等を行っていく必要がある。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	住民基本台帳事務			
上位施策名	区民生活の基盤整備			
事業開始年度	<input checked="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	年	担当部課名	区民生活部区民課
根拠法令等	(1)	住民基本台帳法		
	(2)	住民基本台帳法施行令		

目的と目標	住民基本台帳事務は区の各種の事務の基礎データとなるため、正確かつ統一的な記録整備を図ります。 届出、申請等における区民の利便性向上を図ります。
対象	個人、世帯、団体
活動内容	住民基本台帳法に基づき、住民基本台帳を正確かつ統一的に記録し、適正な管理を行うとともに、住民に対して居住関係の公証を行う。 窓口の平日夜間・土日開庁や証明書自動交付機により、届出、申請等における利便性を向上させる。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input checked="" type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名	単 位	19年度 実 績	20年度 実 績	21年度 計 画	21年度 実 績	22年度 計 画
	活動指標(1)	住民票の写し等の交付件数、閲覧件数、住民基本台帳カード交付件数等	件	452,852	444,911	460,000	405,063
活動指標(2)	住民異動処理件数	件	153,194	149,770	164,000	148,502	154,000
成果指標(1)	代)住民票の写し等の交付件数、閲覧件数、住民基本台帳カード交付件数等	件	452,852	444,911	460,000	405,063	460,000
成果指標(2)	(代)住民異動処理件数	件	153,194	149,770	164,000	148,502	154,000

総事業費・コスト把握	平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
	事業費	114,591	千円	154,550	千円	165,180	千円	133,774	千円	139,139	千円
(内)投資的経費等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
(内)委託費	43,415	千円	72,445	千円	83,518	千円	63,491	千円	64,905	千円	
人件費	723,250	千円	720,151	千円	710,096	千円	667,741	千円	705,203	千円	
常勤職員	74.66	人	74.81	人	76.20	人	71.65	人	75.63	人	
非常勤職員	14.75	人	15.40	人	12.00	人	11.30	人	12.06	人	
総事業費 +	837,841	千円	874,701	千円	875,276	千円	801,515	千円	844,342	千円	
単位あたりコスト (-) ÷	1,850	円	1,966	円	1,903	円	1,979	円	1,836	円	
財 源 内 訳	受益者負担分	92,886	千円	85,424	千円	93,750	千円	83,893	千円	85,423	千円
	国・都からの補助金等	0	千円	764	千円	768	千円	760	千円	760	千円
	特定財源(計)	92,886	千円	86,188	千円	94,518	千円	84,653	千円	86,183	千円
	差引:一般財源	744,955	千円	788,513	千円	780,758	千円	716,862	千円	758,159	千円

平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	住民基本台帳記録管理			9,433
	住民基本台帳ネットワークシステム関係事務			25,252
	住民票の写し等証明書の交付			19,652
	自動交付機による証明書交付	24	台	78,719
	その他(区民証発行)			718
合 計				133,774

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>住民基本台帳事務の実績等 人口527,773人(平成22年4月1日現在)、世帯数292,633世帯(同) 転入届・転出届・転居届・世帯変更届・住民票職権記載等148,502件、 住基カード申請7,770件、住民票の写しの交付・閲覧371,407件(いずれも21年度) 夜間・土日窓口サービスとして、駅前事務所での平日夜間及び土曜日の開庁、本庁での土 日開庁を実施している。また、住民基本台帳ネットワーク取扱事務所の拡大、証明書自動交 付機の設置など、区民サービスの向上に努めています。</p>			
<p>事業環 境の 変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>証明書自動交付機の設置による区民サービスの向上(平成13年4月～) 本庁土日開庁に伴う、窓口開設時間の拡充(平成20年9月～) 住民基本台帳ネットワークへの接続(平成21年1月～)、窓口を本庁のほか、区民事務所等 4箇所に拡大(平成21年10月～)</p>		
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>本庁土日開庁で住民の利便性が向上し、概ね好評です。 住民基本台帳ネットワークに参加したことで、公的年金現況届などが不要になり、問合せや 苦情が少なくなりました。</p>		
	<p>今後の予測</p>	<p>住基法改正に伴う事務の変更、既存住基事務処理システムをはじめ関連システムの改修、 条例・規則・要綱の改正などの作業が大量に発生する見込みです。 窓口業務が外国人住民を含めた対応となり、マニュアルの整備、研修の実施などが必要と なります。</p>		
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>			
	<p>本庁土日開庁について 平成20年9月から開始した本庁土日開庁は、土日に平日の約3～4割の来庁者数があり、そ の利便性について区民等から評価を得ています。なお、土日開庁の実施については、光熱 水費、各種業務委託費などの維持管理経費を要していることから、経費対効果の観点から検 証が必要とされています。 住基ネット、自動交付機の運用 平成21年1月から稼働した住基ネットシステムは、同年10月から住基カード交付の窓口を本 庁の他、区民事務所4箇所に拡大しました。自動交付機の運用改善なども含め、区民サー ビス向上のための環境整備に努めていきます。</p>			
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成 果</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>	<p>コスト</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 減</p>
	<p>土日開庁については、区民周知など一定の改善を図っていく必要があります。また、夜間・ 土日の窓口サービスのあり方を考える視点から、区民事務所・駅前事務所の配置等について も土日開庁と併せて検証等を行っていく必要があります。 住民基本台帳システムのダウン(障害)時リカバリーシステムは、住基法改正に伴うシステム 改修、ホストコンピュータ最適化等が予定されているため、当面、実施を見送ることとしました。 住基法改正に向け、情報の収集と外国人住民事務のあり方の検討を始めました。 住基法改正に伴うシステム改修、ホストコンピュータ最適化に伴い、中長期的に経費が増え る見込みです。 住基法改正に向け、外国人住民事務のあり方、システム改修について、検討と施行準備を 進めます。他課の業務にも影響が大きいため、システム改修は、概ね23年度秋頃を目指し ます。 住基システムは、他課の業務にも影響が大きいため、十分な調整が必要です。 住基システム改修において、ホストコンピュータ最適化検討の方向性と進捗の把握が重要 です。</p>			
<p>特記 事項</p>				

事務事業評価シート

事務事業名	区民相談			
上位施策名	区民に身近で開かれた行政運営			
事業開始年度	<input checked="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	26年	担当部課名	区長室区政相談課
根拠法令等	(1)	杉並区法律相談実施要綱		
	(2)	杉並区くらしの相談実施要綱		

目的と目標	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。
対象	相談を希望する区民
活動内容	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。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input checked="" type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名	単 位	19年度実績	20年度実績	21年度計画	21年度実績	22年度計画
	活動指標(1)	相談日数	日	245	303	343	343
活動指標(2)	予約相談可能人数	人	3,414	3,432	3,432	3,480	3,458
成果指標(1)	相談者数	人	5,599	6,242	6,000	6,118	6,100
成果指標(2)	予約相談充足率	%	82.5	80.3	100.0	75.4	80.0

総事業費・コスト把握	平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
	事業費	18,000	千円	18,066	千円	18,418	千円	18,341	千円	18,702	千円
(内) 投資的経費等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
(内) 委託費	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	
人件費	16,536	千円	24,945	千円	21,956	千円	21,956	千円	16,479	千円	
常勤職員	0.90	人	0.90	人	0.90	人	0.90	人	0.00	人	
非常勤職員	3.00	人	6.00	人	5.00	人	5.00	人	5.90	人	
総事業費 +	34,536	千円	43,011	千円	40,374	千円	40,297	千円	35,181	千円	
単位あたりコスト (-) ÷	140,963	円	141,950	円	117,708	円	117,484	円	101,974	円	
財源内訳	受益者負担分	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
	国・都からの補助金等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
	特定財源(計)	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
	差引: 一般財源	34,536	千円	43,011	千円	40,374	千円	40,297	千円	35,181	千円

平成21年度の事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
	相談員報酬(法律・税務・家事・くらし・交通事故・防犯)	41	人	17,425
	外国人相談員謝礼	2	人	901
	書籍の購入	2	冊	14
	その他(消耗品購入等事務費)			1
合 計				18,341

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>区民相談総件数は6,118件で、昨年実績の2%減でした。 内訳は、一般区民・くらし 2,659件 法律 2,239件 税務 230件 家事 155件 交通事故 311件 外国人 241件 防犯 34件 その他 252件 です。 20年度と比較し、交通事故相談が248件から311件に25%増加、外国人相談が163件から241件に48%増加しています。</p>								
<p>事業環境の 変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>昭和26年に法律相談を開始し、平成20年現在、一般区民相談の他、専門相談員による法律・税務・家事・交通事故・防犯・外国人相談を実施しています。 平成20年9月から土日開庁とともに相談窓口が1Fに移り、一般区民相談窓口は土・日曜日も開設、平成21年1月から毎月第3土曜日に法律相談を開始しました。</p>							
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>平成20年6月実施の相談者アンケートでは、解決のための良いアドバイスを得られたという意見をいただいています。一方で、予約制の専門相談については、問題を解決するためには、相談時間が短いとの意見もありました。</p>							
	<p>今後の予測</p>	<p>景気動向や雇用情勢により、様々な課題を抱えた区民からの相談は、これからも必要とされています。 相談窓口の土日開設により、平日に来所できない区民にも利用可能な相談事業となります。</p>							
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/> 大 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 小</p>								
	<p>1 相談窓口が西棟2階から東棟1階に移り、気軽に立ち寄って相談できる窓口になりました。その反面、平日の区民相談や土日の法律相談は個室ではないため、プライバシーの保護など相談環境の改善が課題です。また、平日の専門相談も相談室が2階にあり、人員配置や受付職員の安全など課題があります。 2 土日開庁の「一般区民相談」は、利用実績が低く、特に日曜日は土曜日の半分程度です。 また、電話での案内が6割であり、利用目的からも総合案内窓口やコールセンターで代替が可能です。一方、毎月第3土曜日の「土曜法律相談」は、利用率が95%と平日(75%)よりも高く、法律以外の専門相談にも区民のニーズが見込まれます。</p>								
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成果</p>	<p><input type="radio"/> 増</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 現状維持</p>	<p><input type="radio"/> 減</p>	<p>コスト</p>	<p><input type="radio"/> 増</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 現状維持</p>	<p><input type="radio"/> 減</p>	
	<p>1 相談窓口と相談室の配置については、引き続き隣接して設置できるよう検討していきます。 2 土日の「一般区民相談」は、日曜日の職員の配置をやめ、総合案内とコールセンターで機能を代替していくことを検討しています。専門相談として第3土曜日の「法律相談」は継続し、新たに「交通事故・防犯相談」の追加を検討しています。その他土日の臨時相談窓口を関係各課、団体の協力により充実していきたいと考えています。</p>								
<p>特記事項</p>	<p>総合案内業務については、平成21年度から23年度まで3年間の長期継続契約になっています。</p>								

1 本庁土日開庁の概要

項 目		内 容
開 庁 日		土曜日・日曜日（年末年始、祝日を除く） （平成20年9月6日土曜日から開庁）
開庁時間		午前8時30分～午後5時
開庁フロア		区役所本庁舎1階、2階の一部
開 庁 業 務 等	窓口業務	基本的な窓口業務となる約100業務 （住民票の写し、印鑑登録証明書など各種証明書の発行、転入届等とそれに伴う各種手続き、国民健康保険や国民年金の資格取得・喪失届、住民税・国民健康保険料の収納などの業務） 外国人登録事務（毎月第3土曜日）
	相談業務	日常生活における一般区民相談 土曜法律相談（毎月第3土曜日）

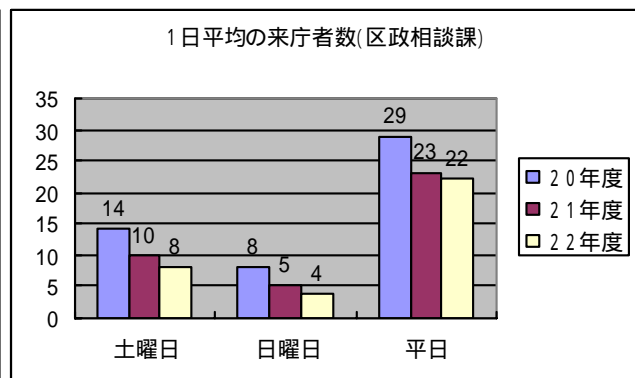
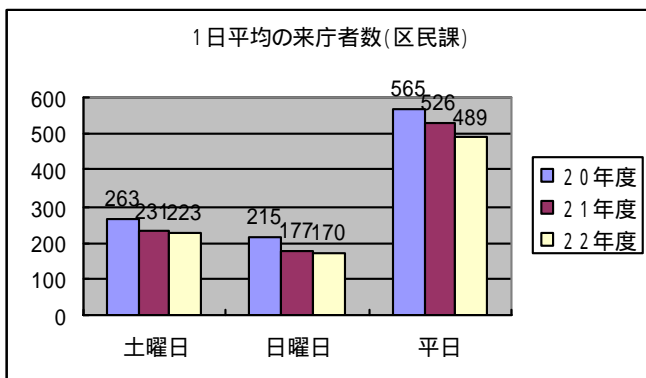
その他の業務

- （臨時窓口の開設） 住民税申告受付、新年度の保育園入園相談・申請受付等
- （案内業務） 庁舎総合案内、区民課窓口案内
- （展示・販売等） 区民ギャラリーの開設、コミュかるショップの営業等
- （庁舎管理業務） 地下駐車場の運営等

2 区民課窓口の開庁時間

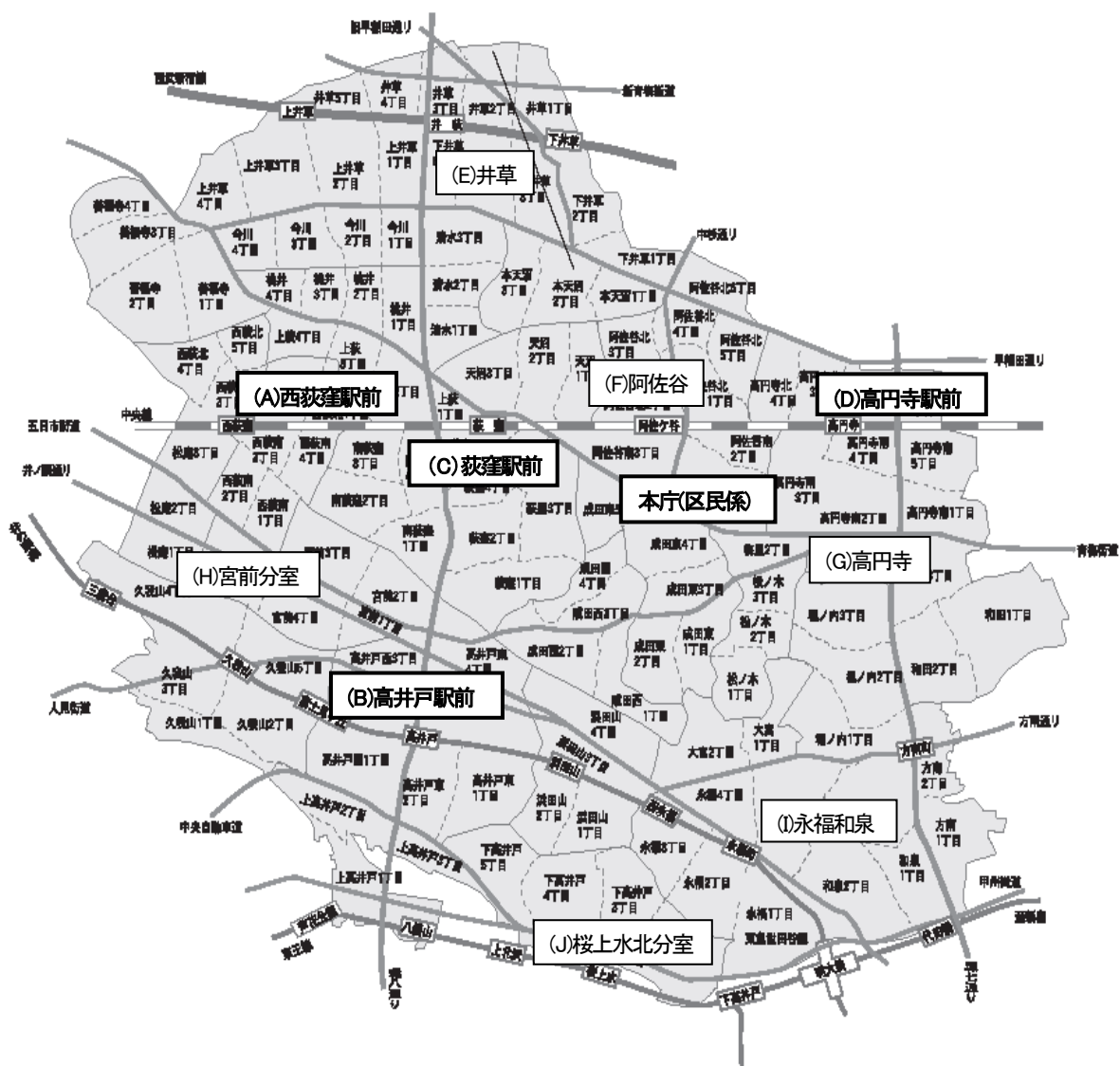
区 民 課 窓 口	平日窓口	土曜窓口	日曜窓口
区役所本庁舎（区民係、外国人登録係）	8:30～17:00	8:30～17:00	8:30～17:00
駅前事務所（西荻窪、高井戸、荻窪、高円寺）	8:30～19:00	8:30～17:00	（休業）
区民事務所（井草、阿佐谷、高円寺、宮前分室、永福和泉、桜上水北分室）	8:30～17:00	（休業）	（休業）

3 本庁来庁者数の推移



電話による相談者数を含む

4 区民課各係別の事務取扱件数の推移等



	全体	本庁(区民係)	(A)西荻窪駅前	(B)高井戸駅前	(C)荻窪駅前	(D)高円寺駅前
職員数	137(19)	38(8)	12	12(1)	19	10(8)
19年度	1,420,090	539,491	112,969	117,128	180,082	64,301
20年度	1,393,024	522,152	117,600	119,278	169,481	80,107
21年度	1,351,780	528,431	113,748	122,451	156,877	79,953

	(E)井草	(F)阿佐谷	(G)高円寺	(H)宮前分室	(I)永福和泉	(J)桜上水北分室
職員数	8	6	9	7(1)	10	6(1)
19年度	71,416	50,691	79,562	53,972	102,681	47,797
20年度	67,357	49,554	71,991	49,663	98,981	46,860
21年度	63,315	45,455	64,190	44,614	94,593	38,153

※ 職員数は平成22.4.1現在の常勤職員数で、(カッコ)内は非常勤職員数(外数)

5 区民課来庁者の要件別比率

【 土 日 】	証明書発行 33.9%	住民異動届出・その他 66.1%
【 平 日 】	証明書発行 63.5%	住民異動届出・その他 36.5%

※ 平成20年9月～22年9月の実績

6 本庁土日開庁実施に伴い、新たに生じた経費

区 分	金額 (万円)	備 考
システム運営費	約460	住民基本台帳システム、戸籍システムなど
光熱水費	約420	本庁舎内冷暖房、照明、洗面所など
清掃・駐輪場委託費	約250	本庁舎内の清掃、来庁者用駐輪場の管理など
窓口案内業務委託費	約750	来庁者への窓口案内、申請書の記入説明など
職員人件費	約4,900	職員増員分
計	約6,780	

※ 平成21年度年間実績

【参考】「土曜日開庁」にかかる年間経費の比較

区 分	本 庁 (万円)	駅前事務所 4所合計(万円)	駅前事務所 1所平均(万円)
システム運営費	約230	(同左)	(同左)
光熱水費	約210	約60	約15
清掃・駐輪場委託費	約125	約140	約35
窓口案内業務委託費	約375	—	—
計	約940	約200	約50
職員数(※)	17人	32人	8人

※ 職員数は、毎週土曜日の窓口対応としてローテーション配置されている人数 (22年10月実績より)

7 他区の本庁区民課窓口実施状況

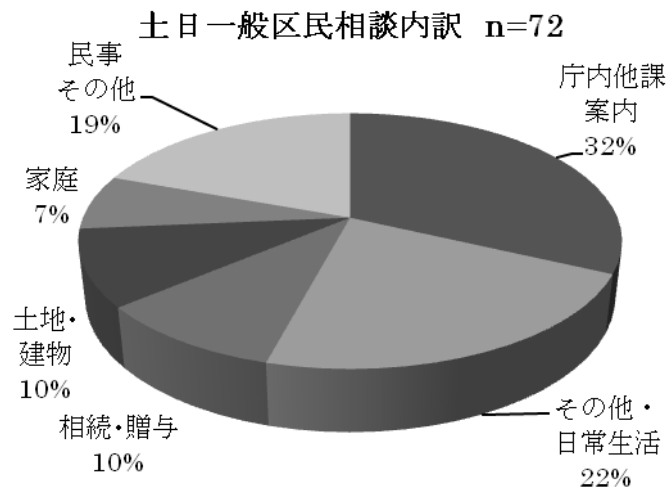
週 単 位		月 単 位		未 実 施	
毎週土・日曜日	2区	月1回の土曜日	1区	実施せず	5区
毎週土曜日	1区	月2回の日曜日	3区		
毎週日曜日	3区	月1回の日曜日	7区		

※新宿区の調査結果 (平成22年7月) より

平成 21 年度 土日開庁区民相談等実施状況

1 一般区民相談

相談内容は、区政に関するもののほか、日常生活の中で起きるさまざまな問題や心配ごと、悩みについて、相談員が相談に応じています。相談内容によっては、法律相談や家事相談などの専門相談を案内しています。



2 その他

問合せ等に対し、区の他の課、区内官公署、都や国等の相談機関への案内などを行っています。

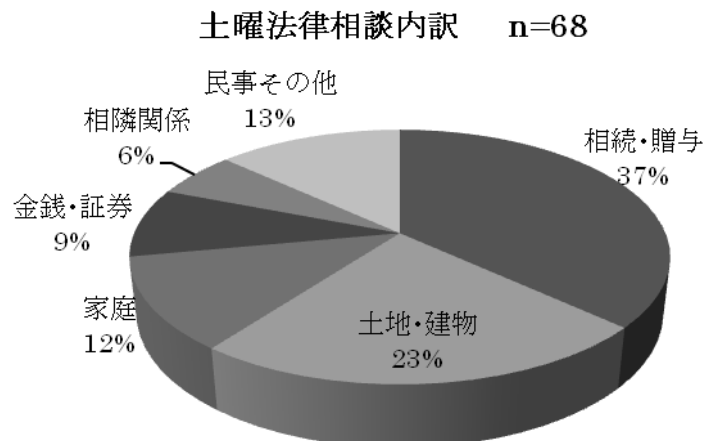
土曜来客数		日曜来客数	
相談件数	52 件	相談件数	20 件
その他件数	480 件	その他件数	203 件
計	532 件	計	223 件
1 日平均	10 件	1 日平均	5 件

※ いずれも電話を含む。電話の割合は、62.4%

3 土曜法律相談（予約制）

法律相談は、区民の社会生活で生じる法律上の問題について、問題解決の糸口となるよう、弁護士が専門的な立場から助言または指導を行っています。

毎月第3土曜日午後1回30分1日6枠実施しています。



土曜法律相談予約可能数	72 件
土曜法律相談件数	68 件
充足率	94%

評価対象概要シート

2 日 目

評価項目 (評価対象事業)	7 急病医療情報センター	
事務事業/ 担当部課	救命救急体制の充実	杉並保健所地域保健課
上位施策名	地域医療体制の整備	
目的・目標	<p> ■24時間365日医療相談や医療機関探しに困らない体制を整えることにより、区民の急病時の不安解消を図ります。 </p> <p> (「杉並区急病医療情報センター」は、「救急協力員」や「医療安全相談窓口」とともに「救命救急体制の充実」を推進するための事業として実施しています。) </p>	
事業の内容	<p> ■24時間対応で区民に医療情報を提供するため、以下の事業を行っています。 </p> <ol style="list-style-type: none"> 1 専門の保健師・看護師による小児急病等の医療相談 2 病院、診療所等の医療機関案内 3 急病時の対応のアドバイス <p> ■また、より適切な運営をするため、以下の対応をしています。 </p> <ol style="list-style-type: none"> 1 対応検証(外部専門家による通話データ検証、受託業者による自己評価、区による委託業務のモニタリング、専門家等で構成する救急医療連絡協議会でのセンター機能の検証) 2 区内二次救急7病院と急病医療情報センターを専用ネットワークで結び、当直情報、空床など適時適切な救急対応状況の把握 	
課題と改善・ 見直しの方向	<p> ■区内には高度の救命機能をもつ総合病院(三次救急医療機関)がなく、加えて小児については二次救急医療機関(24時間体制)もないという状況を背景に、区民の急病時の医療への不安を解消する取組の一環として、平成17年1月、区独自の「急病医療情報センター」を開設しました。 </p> <p> ■区内の医療体制については、21年4月、小児の二次救急医療機関(24時間体制)が一箇所整備されるなど、徐々に充実してきています。 </p> <p> ■また、東京都には、類似の医療機関案内や医療相談の事業が存在し、区の取組と一部機能が重複しています。 </p> <ol style="list-style-type: none"> ① 東京消防庁救急相談センター「#7119」: 救急車の適正利用に向け事前に緊急性を判断し、医療機関紹介は原則救急病院。 ② 東京都医療機関案内サービス「ひまわり」: 医療機関案内にコンピューターによる自動音声案内を併用し、専門相談員による医療相談を平日9時から20時まで行う。 ③ 東京都「母と子の健康相談室」: 看護師・助産師による母子健康相談や医療相談を行う。 <p> ■区急病医療情報センターは、24時間、①区民向けのきめ細かな医療機関情報の提供、②救急医療相談、を行う仕組みとして区民に定着しており、区民の安全安心の視点から、運営コストを抑制しつつ、サービスの低下を招かないよう維持する必要があると考えます。 </p>	

事務事業評価シート

事務事業名	救命救急体制の充実							
上位施策名	地域医療体制の整備							
事業開始年度	<input type="checkbox"/> 昭和 <input checked="" type="checkbox"/> 平成	16年	担当部課名	杉並保健所地域保健課				
根拠法令等	(1)	杉並区急病医療情報センター運営要綱						
	(2)	地域における初期救急対応力整備要綱						
目的と目標	24時間365日医療相談や病院探しに困らない体制を整えることにより、区民の急病時の不安解消を図ります。 緊急時に応急手当ができる区民の養成やAED(自動体外式除細動器)の配置により、地域の初期救急対応力の向上を図ります。 医療機関への相談・苦情に応じる体制を整えることにより、区民が安心して医療を受けられる環境を整えます。							
対象	すべての区民、 中学生以上の区民(救急協力員)							
活動内容	区内二次救急7病院と専用のネットワーク回線を結び、24時間365日専門の保健師・看護師が医療相談・医療機関案内を行う「杉並区急病医療情報センター」の運営 迅速・正確に応急手当を行える区民(「救急協力員(すぎなみ区民レスキュー)」)の養成、救命講習会の実施、AEDの設置・維持管理 医療に関する相談・苦情対応を行う「医療安全相談窓口」の運営							
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度							
指 標	指 標 名	単 位	19年度 実 績	20年度 実 績	21年度 計 画	21年度 実 績	22年度 計 画	
	活動指標(1)	急病医療情報センターの利用者数	件	32,576	31,742	30,000	39,172	30,000
	活動指標(2)	救急協力員登録者数(延べ)	人	1,121	1,314	1,730	1,589	2,000
	成果指標(1)	救急医療体制に安心感を持つ区民の割合	%	50	53	60	58	70
	成果指標(2)	救命技能を身につけた区民の数	人	1,120	928	1,500	815	1,500
総 事 業 費 ・ コ ス ト 把 握		平成19年度実績	平成20年度実績	平成21年度計画	平成21年度実績	平成22年度計画		
	事業費	51,847 千円	70,694 千円	76,775 千円	75,240 千円	71,596 千円		
	(内)投資的経費等	0 千円	424 千円	0 千円	0 千円	0 千円		
	(内)委託費	47,800 千円	63,883 千円	68,083 千円	68,082 千円	63,734 千円		
	人件費	17,183 千円	16,290 千円	15,006 千円	16,516 千円	16,516 千円		
	常勤職員	1.88 人	1.80 人	1.69 人	1.75 人	1.75 人		
	非常勤職員	0.00 人	0.00 人	0.00 人	0.35 人	0.35 人		
	総事業費 +	69,030 千円	86,984 千円	91,781 千円	91,756 千円	88,112 千円		
	単位あたりコスト (-) ÷	2,119 円	2,727 円	3,059 円	2,342 円	2,937 円		
	財源内訳	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円		
受益者負担分	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円			
国・都からの補助金等	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円			
特定財源(計)	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円	0 千円			
差引:一般財源	69,030 千円	86,984 千円	91,781 千円	91,756 千円	88,112 千円			
平成21年度の 事業費の内訳	内 容	規 模	単 位	事業費(千円)				
	急病医療情報センター運営業務委託	1	件	63,630				
	急病医療情報センター医療連携システム機器交換委託	1	件	4,349				
	医療安全相談窓口相談員人件費	2	人	3,066				
	救命講習用消耗品購入(AED電極パッド、AEDバッテリー等)	25	件	2,805				
	その他(謝礼金、救命講習テキスト購入等)			1,390				
合 計			75,240					

<p>平成21年度の 事業実績</p>	<p>急病医療情報センター利用件数 39,172件 救急協力員新規延べ登録者数 1,589名 医療安全相談窓口相談件数 758件</p>			
<p>事業 環境 の 変化</p>	<p>事業開始当初から 現在までの変化</p>	<p>「救急医療体制に安心感を持つ区民の割合」(区民意向調査) (17年度)49.4%、(18)48.6%、(19)49.5%、(20)53.0%、(21)58.0% 21年4月河北総合病院が小児二次救急指定病院となり、24時間365日の小児急病診療が可能になりました。</p>		
	<p>事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)</p>	<p>いざという時に備えAEDの操作方法・応急手当の技法を学びたいという要望が、日頃区民から寄せられています。</p>		
	<p>今後の予測</p>	<p>急病医療情報センターについては、PRの強化により利用件数が伸びており、この傾向は今後も続くものと予測しています。 AEDの地域への浸透により、今後さらにAEDの操作方法・応急手当の技法を学びたいという要望が多く寄せられるものと予測しています。</p>		
<p>評価と課題</p>	<p>上位施策への貢献度 <input checked="" type="checkbox"/>大 <input type="checkbox"/>中 <input type="checkbox"/>小</p>			
	<p>「救急医療体制に安心感を持つ区民の割合」が平成18年度以降着実に上昇しており、緊急時・急病時等の区民の安心・安全を守る事業として着実に成果を上げています。 急病医療情報センターについては、専門相談のために小児科医等が後方待機しているものの利用件数が少なく、費用対効果面での課題があります。 また、現在、東京消防庁の二次救急病院の対応状況データが一般に提供されており、区独自の7病院ネットワークがなくても必要な情報を把握できる可能性があります。</p>			
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>成果</p>	<p><input type="radio"/>増 <input checked="" type="radio"/>現状維持 <input type="radio"/>減</p>	<p>コスト</p>	<p><input type="radio"/>増 <input checked="" type="radio"/>現状維持 <input type="radio"/>減</p>
	<p>急病医療情報センターについて 後方支援医師の必要性を、費用対効果の面からも検討し、コストの抑制に努めます。 区独自の7病院ネットワークが必要なのかについても、コスト面も含め、検討します。 運營業務の委託契約について、区と受託業者との契約関係の不安定さを解消するため平成20年度に検討を行い、21年度から3か年度の長期継続契約を締結しました。今後ともサービスそのものの質の維持を図るため、引き続き、外部医師による入電記録(音声データ)の検証等を行っていきます。</p>			
<p>特記事項</p>	<p>急病医療情報センターの運営にあたり、区と受託業者は21年度から3か年の長期継続契約を締結しています。</p>			

杉並区急病医療情報センターについて

1 設置の背景

杉並区では、区内に高度救命機能を有する大規模病院（三次救急医療機関）がなく、加えて小児の二次救急病院も存在しない（平成16年当時）という状況を背景に、平成16年度より次の3項目を柱に区独自の救命救急体制の構築に取り組んできました。

- (1) 心疾患・脳血管障害等の区民の主要な救命救急ニーズについて、概ね区内で対応できる医療体制の整備⇒【実施事業】杉並区急病医療情報センターの運営
- (2) 小児の夜間急病ニーズに対応できる医療体制の整備⇒【実施事業】夜間・休日の小児急病診療体制の確保
- (3) 区民参加による初期救急対応力の向上⇒【実施事業】救急協力員（区民レスキュー）の養成等

(参考)救急医療機関の区分

- ◆初期救急医療機関：入院を必要としない軽症の救急患者（主に自力受診者）の初期医療を行う医療機関（地域の当番医と*休日夜間急病センターが対応）
 - *休日夜間急病センターとして「杉並区休日等夜間急病診療所」を開設（杉並区医師会に委託）
 - 平日夜間（小児科のみ）午後7時半～午後10時半
 - 土曜日（内科・小児科・外科・耳鼻科）午後5時～午後10時
 - 日曜・祝日・年末年始（同上）午前9時～午後10時
- ◆二次救急医療機関：24時間体制で緊急に入院治療を必要とする重症患者の医療を行う医療機関
- ◆三次救急医療機関：二次救急医療機関では対応できない複数の診療科領域にわたる重篤な救急患者に対し、高度な医療を総合的に行う医療機関

2 杉並区急病医療情報センターの概要

杉並区急病医療情報センターは、区民が急病などの緊急時に24時間365日いつでも医療相談や医療機関案内を受けられる、杉並区独自の医療情報提供センターとして平成17年1月に開設しました。

業務内容	◇24時間365日急な病気やけがに応じて医療相談と医療機関の案内を行っています。 ◇各種の医療相談に応じられるよう専門の保健師・看護師が対応しています。 ◇区内二次救急7病院と専用のネットワークを結び、当直医情報等をもとにきめ細かな案内を行っています。 ◇独自の区内医療機関マップにより医療機関への行き方を詳しく案内しています。
利用方法	◇専用電話 3 4 2 3 - 9 9 0 9（ミヨ ファミン キョウキョウ オウキョウ） ◇ファクス 3 4 2 3 - 9 9 3 3

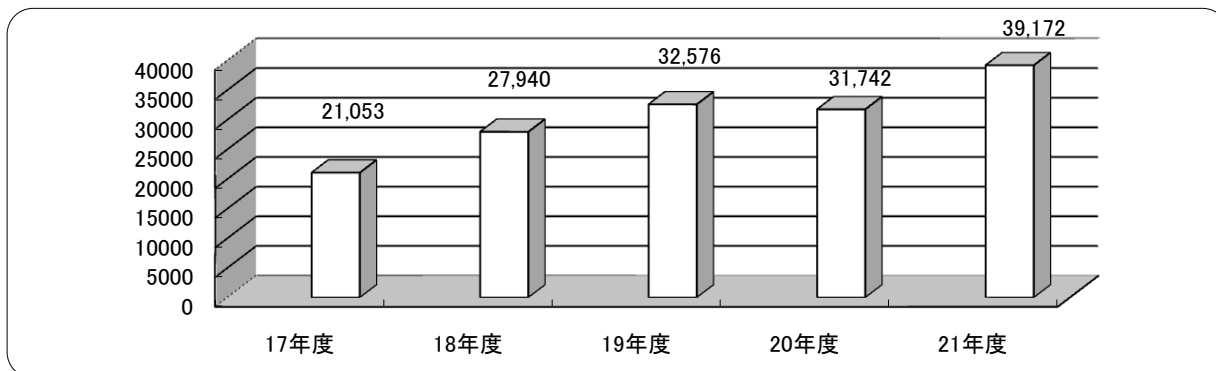


3 平成21年度の利用実績

※四捨五入により合計が100にならない場合があります。

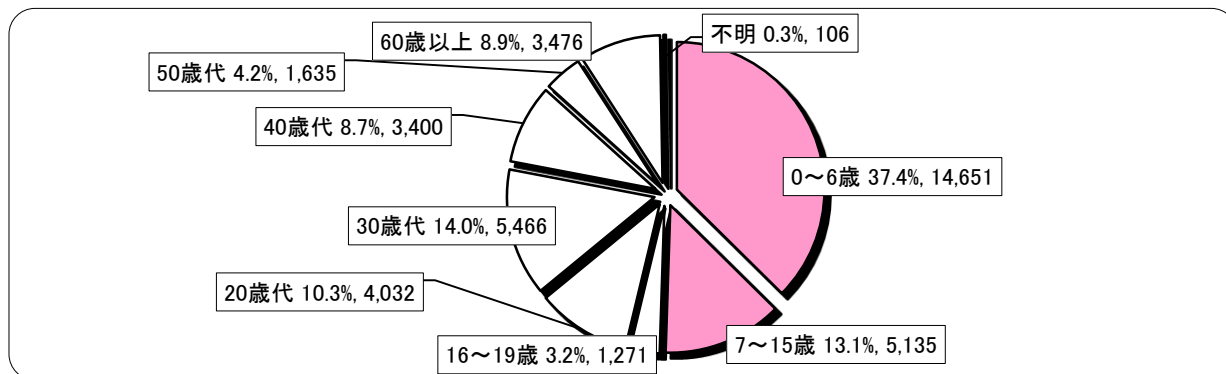
(1) 開設時からの入電件数の推移

■ 開設以来の入電件数は、センターの存在の周知とともに増えています。



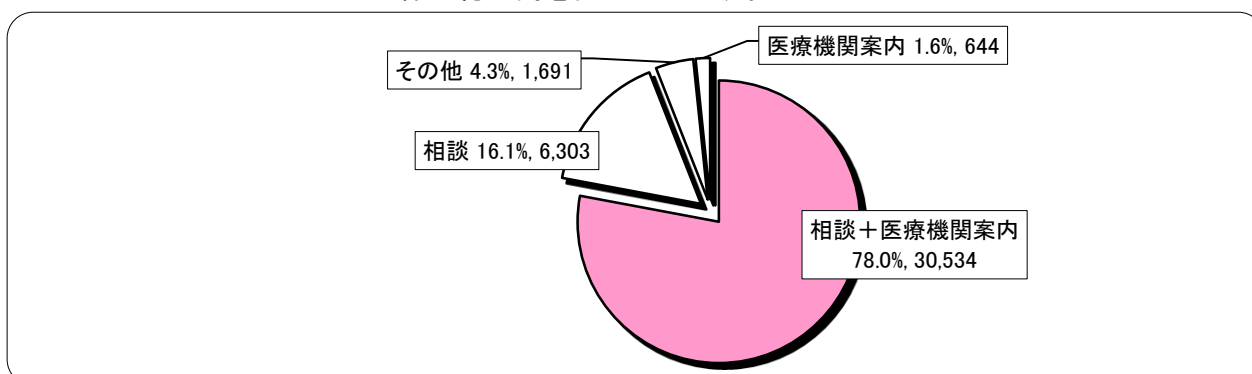
(2) 相談対象者の年齢別内訳

■ 0歳から6歳までの子どもに関する相談が最も多く、7歳から15歳までを加えると子どもに関する相談が全体の約半数を占めています。



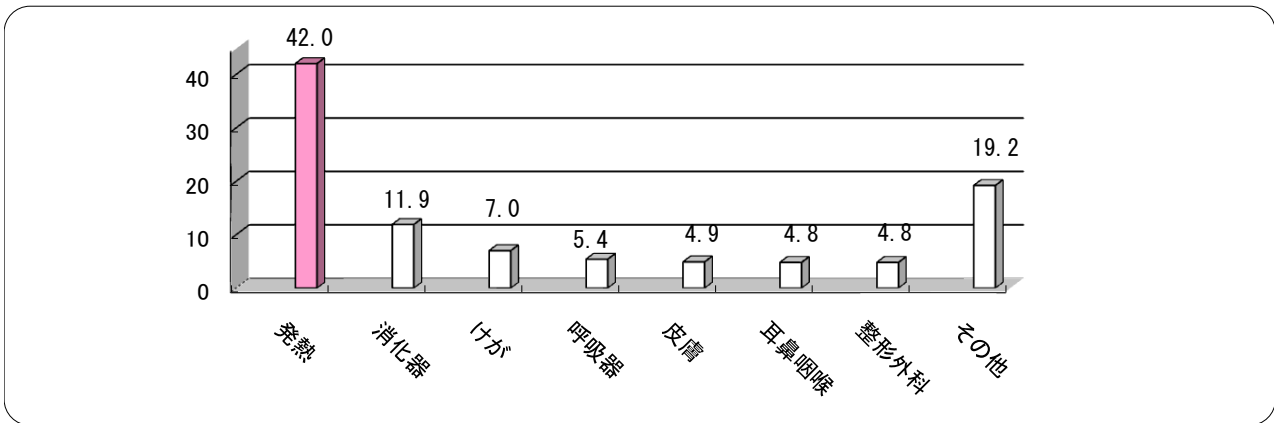
(3) 入電内容の内訳

■ 急病医療情報センターの性格を反映して、相談のうえ医療機関を案内しているケースが全体の約8割を占めています。



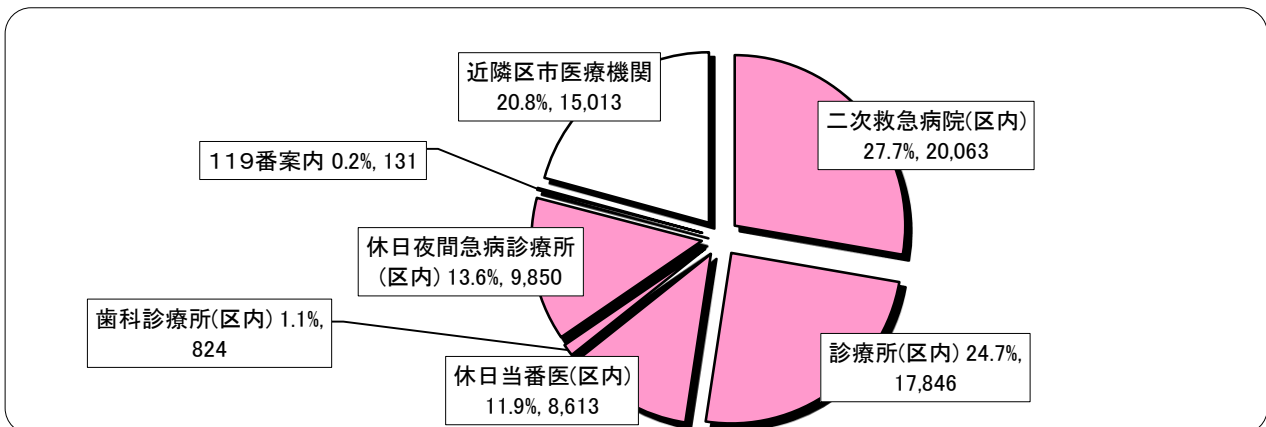
(4) 相談・紹介の内容別内訳

■ 相談のうえ医療機関を紹介しているケースで、最も多い内容が「発熱」（42.0%）に関することになっています。（重複回答あり）



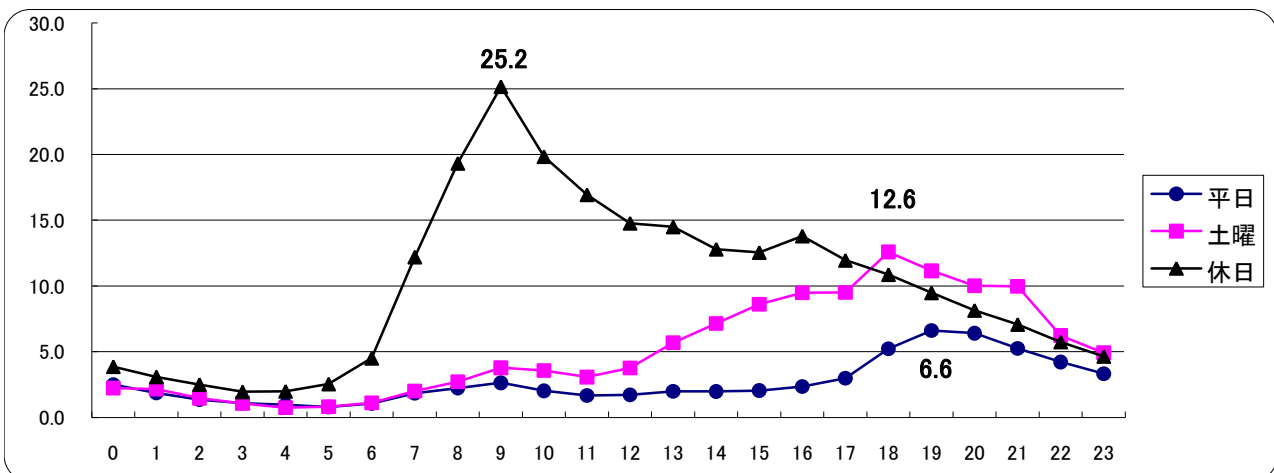
(5) 医療機関案内先の内訳

■ 医療機関の案内先は、区内の二次救急7病院が全体の約3割を占めます。他の区内医療機関を加えると、案内先の約8割が区内医療機関となっています。（1件の相談に対して複数の医療機関を紹介しているため、案内先合計件数は総入電件数を上回ります。）



(6) 1時間あたり平均入電状況

■ 平日は19時がピークで1時間あたり平均6.6件、土曜日は18時がピークで平均12.6件、休日は9時がピークで平均25.2件の入電があります。



4 類似するサービスの比較

名 称	サービス内容	開設時間	対応する者(スタッフ)	21年度 利用件数
杉並区急病医療情報センター	○医療相談 ○医療機関案内	24時間365日	○保健師・看護師	39,172
東京都医療機関案内サービス「ひまわり」	○医療相談 ○医療機関案内	相談 + 案内	(平日) 9～20時 ○看護師・助産師等	170,187
		案内のみ	24時間365日 ○コンピューターによる自動音声案内	
			(平日) 20～翌9時 ○案内員(事務)	
		(休日) 9～翌9時		
東京都「母と子の健康相談室」(小児救急相談)「#8000」	○医療相談(小児救急) ○母子健康相談	(平日) 17～22時 (休日) 9～17時	○看護師、助産師等	30,224
東京消防庁救急相談センター「#7119」	○医療相談 ○医療機関案内(救急車の適正利用促進)	24時間365日	○救急相談通信員、看護師等	313,908

評価対象概要シート

2 日 目

評価項目 (評価対象事業)	8 南伊豆健康学園	
事務事業／ 担当部課	南伊豆健康学園維持管理	教育委員会事務局学務課
上位施策名	多様な教育機会の提供	
目的・目標	<p>児童一人ひとりのニーズや実態に応じた適切な教育機会の提供や特別な教育的支援をおこなうため、南伊豆健康学園を西田小学校の特別支援学級（病弱）として設置しています。</p> <p>○区立小学校に在学する身体虚弱な児童に対して、恵まれた自然環境のもとで健康課題の改善を図りながら義務教育を受ける機会を提供します。</p> <p>○入園児童が生涯にわたって心身ともに健康的な生活がおくれるように、健康生活の基礎を養います。</p>	
事業の内容	<p>○生活指導、食事指導、運動指導等を通じて入園児童の健康状態を回復・改善させ、健康生活の基礎を養います。</p> <p>○建物設備等の修繕や施設の保守管理委託等の適切な維持管理を行ない、入園児童の学習生活環境を維持・向上させます。</p> <p>※ 詳細は、事務事業評価シートのとおり</p>	
課題と改善・ 見直しの方向	<p>○開設の目的である肥満、ぜん息、虚弱、偏食の4病類を抱える児童に対する転地による健康改善については、今日、医学の進歩等によりその必要性は薄れているものと考えられます。また、在園児童数も減少しています。</p> <p>○近年はアレルギーなど健康面での課題、発達障害や児童の心理的課題、家庭で基本的な生活習慣が身に付けられない、養育上の課題などその他の課題を合わせ持つ児童が入園するケースがあり、児童の状況は開設当初から変化してきています。</p> <p>○児童一人当たりの経費は本学園が全寮制の特別支援学級であり、また、小規模化しているため、他の小学校と比べて著しく高くなっています。</p> <p>○平成12年度に策定したスマートすぎなみ計画では「虚弱児童の教育施設としては廃止の方向とするが、入園児童数の推移を見るとともに、廃止後の教育施設としての活用について検討するため、一定の経過期間を置き、改めて方針を決定する。」とし、施設の活用について検討を行ってきました。平成15年1月には新たな全寮制通常学校の創設などについて構造改革特区提案も行いましたが、実現には至らなかった経緯があります。</p> <p>○本学園の施設は老朽化が進んでいるため一定の修繕経費等の増加が予想されます。（平成23年度には耐震補強工事の計画があります。）</p> <p>○本学園の存続を求める声もありますが、本学園の存廃について、改めて検討が必要と考えています。</p>	

事務事業評価シート

事務事業名	南伊豆健康学園維持管理			
上位施策名	多様な教育機会の提供			
事業開始年度	<input checked="" type="checkbox"/> 昭和 <input type="checkbox"/> 平成	49年	担当部課名	教育委員会事務局学務課
根拠法令等	(1)	杉並区立健康学園条例		
	(2)	杉並区立健康学園の管理運営に関する規則		

目的と目標	区立小学校に在学する身体虚弱な児童を入園させ、恵まれた自然環境のもとで健康課題の改善を図りながら義務教育を受けさせるために設置しました。 入園児童が生涯にわたって心身ともに健康的な生活がおくれるように、健康生活の基礎を養います。
対象	身体が虚弱(肥満、ぜん息、虚弱、偏食)な児童
活動内容	生活指導、食事指導、運動指導等を通じて入園児童の健康状態を回復・改善させ、健康生活の基礎を養います。 建物設備等の修繕や施設の保守管理委託等の適切な維持管理を行ない、入園児童の学習生活環境を維持・向上させます。
実施方法	<input type="checkbox"/> 行政直轄 <input type="checkbox"/> 協働 <input type="checkbox"/> 一部委託 <input checked="" type="checkbox"/> 委託 <input type="checkbox"/> 指定管理者制度

指 標	指 標 名	単 位	19年度実績	20年度実績	21年度計画	21年度実績	22年度計画
	活動指標(1)	在籍児童数	人	34	33	40	44
活動指標(2)							
成果指標(1)	在籍児童のうち、1年以内に卒園した(できた)児童の人数	人	16	16	20	30	22
成果指標(2)							

		平成19年度実績		平成20年度実績		平成21年度計画		平成21年度実績		平成22年度計画		
総事業費・コスト把握	事業費	57,564	千円	53,523	千円	88,192	千円	73,079	千円	72,309	千円	
	(内)投資的経費等	0	千円	2,156	千円	8,800	千円	9,391	千円	6,600	千円	
	(内)委託費	10,064	千円	10,491	千円	27,862	千円	22,594	千円	23,415	千円	
	人件費	215,189	千円	170,203	千円	164,908	千円	165,263	千円	157,934	千円	
	常勤職員	20.21	人	17.26	人	17.00	人	17.04	人	15.90	人	
	非常勤職員	11.00	人	5.00	人	5.00	人	5.00	人	6.00	人	
	総事業費 +	272,753	千円	223,726	千円	253,100	千円	238,342	千円	230,243	千円	
	単位あたりコスト (-) ÷	8,022,147	円	6,714,242	円	6,107,500	円	5,203,432	円	4,969,844	円	
	財源内訳	受益者負担分	10,675	千円	9,482	千円	11,257	千円	9,907	千円	11,855	千円
		国・都からの補助金等	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円	0	千円
特定財源(計)		10,675	千円	9,482	千円	11,257	千円	9,907	千円	11,855	千円	
差引:一般財源		262,078	千円	214,244	千円	241,843	千円	228,435	千円	218,388	千円	

内 容	規 模	単 位	事業費(千円)
光熱水費			13,091
賄費(朝食、昼食、夕食、おやつ)支出	11,285	人	9,693
建物等管理委託料	14	社	7,970
準常勤講師報酬	2	人	4,509
その他(温泉使用料、寝具賃貸借料ほか)			37,816
合 計			73,079

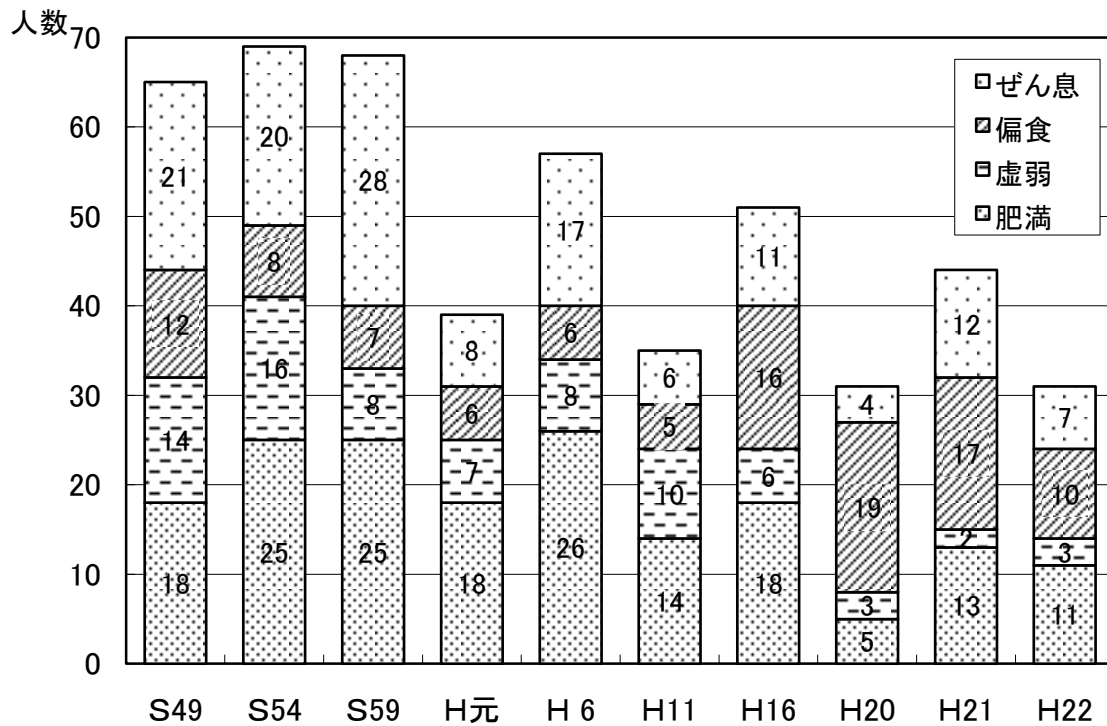
平成21年度の 事業実績	<p>教育:一クラス20人以下の少人数クラスで、個々の個性や能力に応じた学習を進めることができました。</p> <p>自立活動:水泳、マラソン、縄跳び、ウォーキング等を通し、一人ひとりが設定した健康課題改善の目標達成に向けて、日常的・積極的に健康づくりに取り組みました。</p> <p>寮生活:児童は寮生活を通して基本的な生活習慣を身に付けることができました。</p> <p>施設:各種保守点検・清掃等の施設の適切な維持管理を行いました。平成21年度はこの他に校舎の屋根防水工事と、建物の耐震診断を実施しました。</p>								
事業環境の 変化	事業開始当初から 現在までの変化	<p>親子関係および虚弱児童の教育環境の変化を背景に、入園児童数は開園時と比べて減少しています(在園児童数=昭和49年:68名、ピーク時は昭和51年:88名、現在30名)。開設後36年が経過し、施設の老朽化が進んでいます。近年では養育上の事情を抱えた児童の入園希望があります。</p>							
	事業に対する 住民の意見 (要望・苦情など)	<p>児童虐待やいじめ、不登校、生活習慣の改善など、健康上の問題以外の広い意味合いで、全寮制学校の存続を求める声があります。</p>							
	今後の予測	<p>児童数は30~40名で推移すると想定しています。</p>							
評価と課題	<p>上位施策への貢献度 <input type="checkbox"/>大 <input type="checkbox"/>中 <input checked="" type="checkbox"/>小</p>								
	<p>開設の目的である肥満、ぜん息、虚弱、偏食の4病類を抱える児童に対する転地による健康改善については、今日、医学の進歩等によりその必要性は薄れているものと考えられます。また、在園児童数も減少しています。</p> <p>近年はアレルギーなど健康面での課題、発達障害や児童の心理的課題、家庭で基本的な生活習慣が身に付けられない、養育上の課題などその他の課題を合わせ持つ児童が入園するケースがあり、児童の状況は開設当初から変化してきています。</p> <p>児童一人当たりの経費は本学園が全寮制の特別支援学級であり、また、小規模化しているため、他の小学校と比べて著しく高くなっています。</p> <p>本学園の施設は老朽化が進んでいるため一定の修繕経費等の増加が予想されます。(平成23年度には耐震補強工事の計画があります。)</p>								
改善・見直しの方向 (中長期)	成果	<input type="radio"/> 増	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 減	コスト	<input type="radio"/> 増	<input checked="" type="radio"/> 現状維持	<input type="radio"/> 減	
	<p>本学園の存続を求める声もありますが、本学園の存廃について、改めて検討が必要と考えています。</p>								
特記事項	<p>健康学園等を23区中20区で設置しましたが、平成21年度末までに13区が廃止。現在、設置しているのは杉並区のほか、文京区、中央区、豊島区、板橋区、葛飾区、大田区。 (文京区は平成23年度末に廃園予定)</p> <p>今年度、耐震補強工事設計委託を実施中</p> <p>来年度の入園案内 12月:広報・HP記事掲載、チラシ配布、入園説明会 1月:現地見学会 2月:面接・判定会議 4月:入園</p>								

杉並区立南伊豆健康学園

住所 静岡県賀茂郡南伊豆町湊781番地

【沿革】 S49.9 東京都杉並区立養護学園開園(区立西田小学校所属) S59.9 東京都杉並区立南伊豆健康学園に改称																																																																					
【施設】																																																																					
建築構造 鉄筋コンクリート3階建て 敷地面積 16026.48㎡ 建坪 5190.63㎡ 運動場 約5000㎡ 体育館 15m×20m 地域の温泉プールを通年度利用	教室 普通教室5 特別教室5 管理室 園長室 職員室 保健室 事務室 警備室 主事室 寄宿舍 食堂 休養室 娯楽室 浴室4 寮部屋10 指導員室2 面会室 洗濯室 機械室 職員宿舎 鉄筋3階建て 16戸																																																																				
【本園の特色】																																																																					
教育課程 全寮生活のため、1日24時間がすべて教育の場として活用され、生活と直結した自立活動の場として指導できる。また恵まれた自然を生かした体験的な活動を通して、豊かな心と体を育成する。 自然環境 一方を白砂青松の弓ヶ浜に、三方を自然林の山に囲まれた、明るく温暖な気候。 施設面 広い運動場と裏山の斜面を活用したアスレチックがある。風呂は温泉。 校内研究 学校と寮が共同し、基礎・基本の学習の定着を図るとともに、コミュニケーション能力の育成に努めている。研究授業を通してその指導法について検証を進める。																																																																					
【主な年間行事】																																																																					
<毎月行われる行事> ◇学校/安全指導・保・食指導・避難訓練・身体測定 ◇寮/誕生会・班長会 <特色ある行事> 南伊豆町の小学校と合同運動会・持久走大会・連合記録会・連合音楽発表会 ウォーキング3回 温泉プールでの水泳指導年13回程度 海水泳年8回程度 磯観察4回(内1回は磯遊びとして、磯汁作りを実施) <行事編成上の配慮> 保護者と月1回ふれあえるように、面会日、帰家日を設定。 年間を通して自然体験や部活動を実施している。																																																																					
4月 入園式 帰園 始業式 付近散策 海草押し葉 帰家	10月 町音楽発表会 老人施設訪問 町サッカー大会 写生会																																																																				
5月 帰園 サンドスキー 磯遊び 陸上記録会 黒船花火見学	11月 帰家・帰園 ウォーキング 合同持久走大会																																																																				
6月 面会日 富士学園移動教室 海水泳 蛍見会 ウォーキング	12月 部活動発表会 野球交流 お楽しみ会 終業式 帰家																																																																				
7月 思い出夏祭り 水遊び 終業式 帰家	1月 帰園 始業式 書き初め 現地見学会 冬の遊び大会 もちつき																																																																				
8月 夏休み (原籍校で夏季プールや地域行事に参加)	2月 青野川桜マラソン 23キロウォーキング 保護者会																																																																				
9月 始業式 合同運動会 海水泳 スノーケリング	3月 お別れ遠足 お別れ会 修了式 卒園式																																																																				
【児童数】(H22.9.2現在)																																																																					
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>男</th> <th>女</th> <th>計</th> <th>区分</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3年</td> <td>2</td> <td>1</td> <td>3</td> <td>ぜん息</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>4年</td> <td>7</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>肥満</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>5年</td> <td>7</td> <td>4</td> <td>11</td> <td>偏食</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>6年</td> <td>5</td> <td>2</td> <td>7</td> <td>虚弱</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>21</td> <td>10</td> <td>31</td> <td>計</td> <td>31</td> </tr> </tbody> </table>		男	女	計	区分	人数	3年	2	1	3	ぜん息	7	4年	7	3	10	肥満	11	5年	7	4	11	偏食	10	6年	5	2	7	虚弱	3	計	21	10	31	計	31	【職員構成】職員数31名 <table border="1"> <thead> <tr> <th>職名</th> <th>人数</th> <th>職名</th> <th>人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>園長</td> <td>1</td> <td>事務</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>副園長</td> <td>1</td> <td>児童指導</td> <td>11</td> </tr> <tr> <td>事務長</td> <td>1</td> <td>用務</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>教諭</td> <td>4</td> <td>用務パート</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>養護教諭</td> <td>1</td> <td>警備</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>講師</td> <td>2</td> <td>警備パート</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>栄養士</td> <td>1</td> <td>看護師パート</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	職名	人数	職名	人数	園長	1	事務	1	副園長	1	児童指導	11	事務長	1	用務	1	教諭	4	用務パート	2	養護教諭	1	警備	1	講師	2	警備パート	2	栄養士	1	看護師パート	2
	男	女	計	区分	人数																																																																
3年	2	1	3	ぜん息	7																																																																
4年	7	3	10	肥満	11																																																																
5年	7	4	11	偏食	10																																																																
6年	5	2	7	虚弱	3																																																																
計	21	10	31	計	31																																																																
職名	人数	職名	人数																																																																		
園長	1	事務	1																																																																		
副園長	1	児童指導	11																																																																		
事務長	1	用務	1																																																																		
教諭	4	用務パート	2																																																																		
養護教諭	1	警備	1																																																																		
講師	2	警備パート	2																																																																		
栄養士	1	看護師パート	2																																																																		
【児童の賄費負担額】 日額910円(年額約239,000円) ※日額×実際に食べた日数分の金額を負担	※給食調理は民間委託																																																																				

南伊豆健康学園 年度別・病類別在籍児童数(9月当初)



病類別	S49	S54	S59	H元	H6	H11	H16	H20	H21	H22
ぜん息	21	20	28	8	17	6	11	4	12	7
偏食	12	8	7	6	6	5	16	19	17	10
虚弱	14	16	8	7	8	10	6	3	2	3
肥満	18	25	25	18	26	14	18	5	13	11
合計	65	69	68	39	57	35	51	31	44	31

南伊豆健康学園 経費一覧(平成21年度)

●経費		金額(単位:千円)	割合
区費	児童指導等職員人件費	148,699	56.8%
	施設の管理運営費	73,079	27.9%
都費	教員等人件費	40,028	15.3%
合計		261,806	—

●児童1名当たり経費(3月1日現在児童数:44名)

5,950千円(人件費4,289千円、管理運営費1,661千円)

【参考】

区立小学校(3月1日現在児童数:17,736名)

1名当たり 796千円(人件費536千円、管理運営費260千円)

済美養護学校(3月1日現在児童生徒数:76名)

1名当たり 6,360千円(人件費4,967千円、管理運営費1,393千円)

【資料2】事務事業等の外部評価 傍聴者アンケート集計結果

○傍聴者数 180人（11月14日=69人、11月15日=111人）

○アンケート回答者数 59人

あなたがお住まいの地域をお聞かせください。

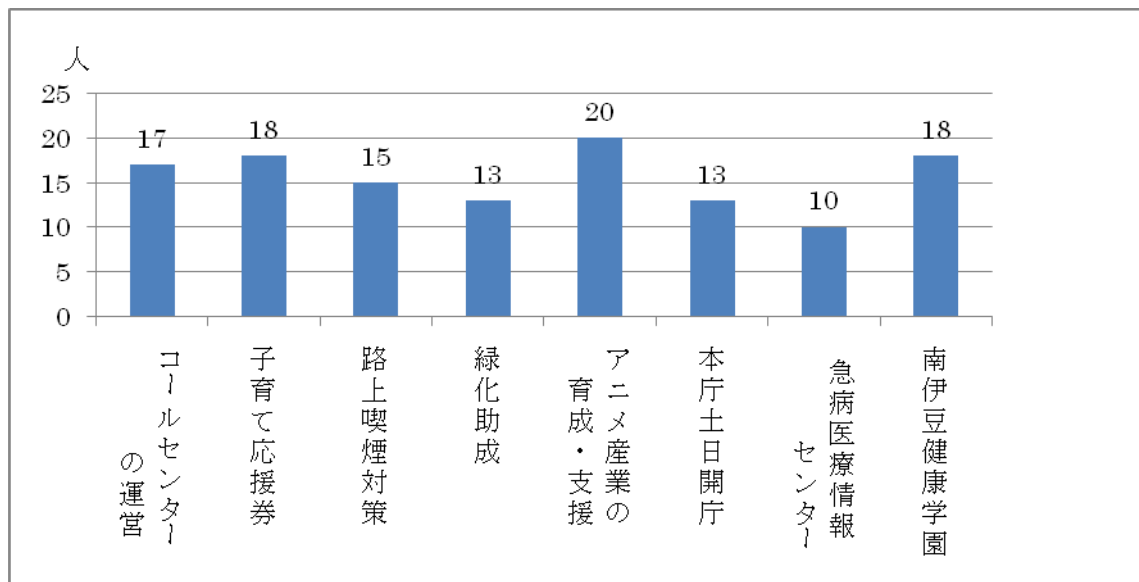
□杉並区内 35人 □杉並区外 21人 □未回答 3人

「事務事業等の外部評価」の実施をどちらでお知りになりましたか

□広報「すぎなみ」 20人 □区ホームページ 14人

□新聞 6人 □知人 9人 □その他 8人 □未回答 2人

Q1 「事務事業等の外部評価」対象事業のうち、どの事業を傍聴されましたか



Q2 資料の内容はいかがでしたか

□大変わかりやすい 4人 □わかりやすい 38人 □わかりにくい 10人

□未回答 7人

<主な意見・感想>

- スライドと資料が一致していないので、傍聴者にも配布してほしい。
- もっとスライドなどを使用してきちんと伝えてほしいと思った。
- 説明の時間が短いので、資料のボリュームがもう少し多くてもよいのではないか。
- 委員の指摘したように事業を判断できる資料がない。
- 評価シートの見方のようなものがあつた方がよい。
- 判断材料として、ほぼ有効でした。
- よくまとめてある。

Q3 区側の説明内容はいかがでしたか

- 大変わかりやすい 2人 わかりやすい 26人 わかりにくい 23人
未回答 8人

<主な意見・感想>

- 質問に対する区の回答がかみ合っていなかった。
- 具体的な数字、具体的なデータがほしい。
- データの裏付けが弱い。
- 実務担当者として、具体的説明でした。
- 傍聴者にもわかるように資料のページ、画面との関係など説明してほしい。
- 事業の必要性をきちんと説明されていないのは、がっかりでした。
- 委員の方々に対して、もっと上手に丁寧に説明すべき。

Q4 1項目あたりの評価時間はいかがでしたか

- 長い 1人 ちょうどよい 40人 短い 10人 未回答 8人

Q5 「事務事業等の外部評価」について、ご意見・ご感想をお聞かせください。

<主な意見・感想>

- 最終外部評価の結果、理由がわかりにくい。
- 委員の方々は、率直な意見を言っておられよかったと思う。ただし、結論が国のようにバツサリといかないところが残念。
- 今後とも範囲を拡げて推進してほしい。
- それぞれの項目に予算の効果的な使い方を提案されていたことを区はしっかりと受けとめてほしい。
- 区民意見も聞いてみたらどうか。有識者の思いつきと区側の説明のみでは限界がある。
- 一般区民が、仕分けに参加すべき。
- 良くも悪くも国のパフォーマンス型の外部仕分けの色合いが出てしまうため、もう少し長いレンジで判断が必要なものがあると考えます。
- 委員からの主要な質問項目をもう少し事前に提出して、当日、所管から説明させた方が良いのではないのでしょうか。
- データがないと委員もその先へなかなか進めない状況が多かったように思いました。
- 事業課にとっても「どうしてこんなことやっているの？」とと思っている事業を見直す、いいきっかけになると思いました。
- 評価結果が結果的にどうなる(なった)のか、後日ホームページでの公表を期待します。
- 区側のコスト意識が低い。

【資料3】外部評価委員会 委員名簿

氏 名	所 属
いわ さき えい じ 岩 崎 英 司	日本公認会計士協会 東京会杉並会副会長 公認会計士 税理士
おく ま み 奥 真 美	公立大学法人首都大学東京都市教養学部都市政策コース教授
た ぶち ゆき こ 田 渕 雪 子	(株) 三菱総合研究所 政策評価チーフコンサルタント 総務省「政策評価・独立行政法人評価委員会」委員 文部科学省独立行政法人評価委員会 委員 さいたま市行財政改革有識者会議 委員
◎ やま もと きよし ◎ 山 本 清	東京大学大学院教育学研究科大学経営・政策コース教授 総務省「政策評価・独立行政法人評価委員会」委員 財務省「政策評価の在り方に関する懇談会」委員
よし かわ とみ お 吉 川 富 夫	公立大学法人県立広島大学学長補佐・経営情報学部教授 (財) 地方自治総合研究所特別研究員

◎は会長

【資料4】平成22年度外部評価委員会の活動

回	日 程	議 事
第1回	平成22年7月 2日	(1)平成22年度外部評価の進め方について
第2回	平成22年11月14日 11月15日	(1)事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」)
第3回	平成22年12月13日	(1)事務事業等の外部評価(杉並版「事業仕分け」)結果(意見欄)のまとめについて (2)平成21年度入札及び契約に関する外部評価について
第4回	平成23年 2月7日	(1)区民アンケートに対する外部評価の実施について (2)平成22年度事務事業等の外部評価について

【資料5】

杉並区外部評価委員会設置要綱

〔 平成14年9月6日
杉政企発第 77号 〕

(設置)

第1条 区における行政評価制度を第三者の立場から充実させ、その客観性を高めるとともに、政策実現手段としての入札及び契約手続の公正性、透明性を確保するため、杉並区外部評価委員会（以下「委員会」という。）を設置する。

(所掌事項)

第2条 委員会は、次に掲げる事項を所掌する。

- (1) 区による行政評価の結果について、意見をまとめ公表すること。
- (2) 行政評価制度の改善等に関すること。
- (3) 個別外部監査のテーマの選定に関すること。
- (4) 入札及び契約手続の運用状況等の報告に対する意見の具申に関すること。
- (5) 入札及び契約手続に関する利害関係者からの苦情申立ての処理に関すること。

(構成)

第3条 委員会は、委員5名をもって構成する。

- 2 委員は、学識経験者及び区在住の専門家等のうちから区長が委嘱する。
- 3 委員の任期は、2年とし、再任を妨げない。

(会長)

第4条 委員会に会長を置き、委員の互選によってこれを定める。

- 2 会長は、委員会を代表し、会務を総理する。
- 3 会長に事故があるときは、会長があらかじめ指名する委員がその職務を代理する。

(会議)

第5条 委員会は、会長が招集する。

- 2 委員会は、委員の半数以上が出席しなければ会議を開くことができない。
- 3 区長は、必要があると認めるときは、会長に委員会の開催を求めることができる。
- 4 会長は、必要があると認めるときは、委員以外の者又は関係職員の出席を求め、意見を聴き、又は説明を求めることができる。

(会議の公開)

第6条 委員会の会議は公開とする。ただし、委員会の決定により、非公開とすることができる。

(庶務)

第7条 委員会の庶務は、政策経営部企画課・経理課において処理する。

(委任)

第8条 この要綱に定めるもののほか、委員会の運営に関し必要な事項は、委員会が別に定める。

附 則

この要綱は、平成14年9月11日から施行する。

歩きながら、**元気と文化**が、**すぎなみ**
生まれる街。

平成22年度
杉並区外部評価委員会報告書

登録印刷物番号

22-0128

平成23年3月発行



杉並区役所

政策経営部企画課

〒166-8570 杉並区阿佐谷南1-15-1

TEL 03-3312-2111 (代表)

FAX 03-3312-9912

<http://www.city.suginami.tokyo.jp>