

## 平成 16 年度第 1 回杉並区外部評価委員会資料

【資料 1】平成 16 年度杉並区外部監査のテーマ候補の推薦について

【資料 2】外部監査テーマに係る各委員の意見

【資料 3】行財政改革大綱(スマートすぎなみ計画)の改定について

【資料 4】平成 15 年度外部評価意見に対する所管課対処方針

【資料 5】平成 14 年度外部評価意見に対する所管課対処方針の

取組み結果

---

【補足資料】資料 4 , 5 について

平成 16 年 4 月 22 日

杉並区外部評価委員会  
会長 山 本 清

## 平成 16 年度杉並区個別外部監査のテーマ候補の推薦について

杉並区外部評価委員会は、平成 14 年 9 月に設置されたが、「個別外部監査のテーマの選定に関する事」がその所掌事務の一つとされている。そこで、当委員会は平成 15 年度の「行政評価報告書」「ざいせい 2 0 0 3」等の資料を参考に検討し、次のように 3 つのテーマ候補を推薦することとした。

- 1 保育事業
- 2 物品・消耗品の調達
- 3 区営住宅・区民住宅事業

各テーマ候補の選定理由は以下のとおり。

なお、対象範囲については、推薦後に監査ポイントの精査・絞込みがあることを前提に、やや幅広いかたちで取りまとめた。

### 1 保育事業

女性の社会進出の増加や世帯人数の減少による子育て機能の低下などを背景に、保育サービスへの区民ニーズは量的に増大するとともに、質的にも長時間保育や一時保育など多様化してきている。

また、保育園の運営については、今後、自治体が民間企業に委託するケースが増加することも想定される。自治体、社会福祉法人、民間企業、NPO、地域による支援など様々な主体による保育サービスがある中で、保育園のあり方は多様化することが予想される。

公民のコスト・サービス構造の比較、適切な受益者負担の検討、待機児童対策への対応等を検証し、役割分担も含めた今後の公立保育のあり方や事業全体の効率性や有効性を検討するため、個別外部監査の意義は大きいものと考えられる。

## (案)

### 2 物品・消耗品の調達

反復・継続的に購入する消耗品などの物品購入は、各部・課に共通する費目である。これらは、見落とされがちであるが、経費削減や適正な予算執行の上でも重要である。

杉並区では、収入役室で物品を一括購入する「用品システム」を数年前に廃止し、各部・課がそれぞれに購入する仕組みに改めた。

これにより「用品調達基金」の廃止、人員削減、用品物品用倉庫を一般倉庫への転換を図るなど一定の効果を上げた。

その効果を検証するとともに、電子計算機から出力される各システムの帳票の統一化や電算帳票に係る封筒の統一化を進めるなど、区内部での共通仕様化が図られているかなどを検証する。

### 3 区営住宅・区民住宅事業

杉並区における公的住宅には、区営住宅(平成15年度末現在715戸)、区民住宅(同59戸)、高齢者住宅(374戸)などがある。区営住宅については、低廉で良質な住宅の供給を求める区民ニーズに応えるため、杉並区実施計画では、都営住宅からの区移管促進により、平成22年度に1,000戸の管理を目標として充実が図られている。

しかしながら、供給戸数の制約のために募集が高倍率となっている一方で、入居者の居住年数が長期化する傾向も見られ、入居者選定・管理の現状に対しては、区民の中には不公平感があることも予想される。

戸数の確保、入居者管理、今後区営住宅等が果たすべき役割など、公的住宅事業のあり方を広く外部監査の対象とし、公的住宅の適正かつ効率的な提供のあり方を探ることの意義は大きいものと考えている。

## 外部監査テーマに係る各委員の意見

**小児医療の実情と改善策**

杉並区には大きな病院がなく、小児医療は小さな病院や開業医に依存している。しかしながら、現在の診療報酬体系においては小児医療の採算確保は難しいため医療サービスは供給不足になりやすいという問題を抱えている。区民にとっては切実な問題でありながら、抜本的な解決策が見出せないでいる現状をどうしたら打開することができるのかについて早急に検討し具体的な対応策を打ち出すことが急務である。

**教育改革アクションプランの観点から見た現状のPTA活動の実態評価と改善策**

杉並区の区政運営の大きな目標は区民との協働である。それは教育分野についても重要な課題である。教育分野では教育改革アクションプランに基づいていくつもの新しい施策が展開され成果をあげ始めているが、既存の仕組みの見直しについては十分な対応が取られていないものが多い。その中でも区民との協働を考えていく上でとくに大きな影響力をもっているのがPTA活動である。しかしながら、実際にPTA活動に関わっている多くの方々は、教育改革アクションプランとの関係で本来どのような活動を進めていくべきかということに関心をもっていないように見受けられる。小中学校に通う子どもをもつ親にとって共通の関心事項であるPTA活動の実態とあるべき姿を示すことによって、区民の教育分野における主体的参画意識を醸成することが可能であると考えられる。そこで外部監査によって特にこのテーマを取り上げることが有効であると考えた。

**介護保険サービスの基盤整備**

高齢化の傾向の社会において、介護を必要とする人も増え続けている。介護保険制度が適切に機能し、運用されているか。利用者にとって効果・効率の良いサービスが十分に提供されているかなどの現状を見る必要がある。

**保育の充実、多様な保育ニーズ**

上位政策「子育てを社会で支え、子どもが健やかに育つために」の事業費の約62%を占めているのが「保育の充実」施策（事業費：約115億円）である。少子化、女性の社会進出の増加により保育の需要は増大している社会傾向を踏まえ、保育事業が適切に運営されているか、受益者が望む多様な保育サービスが提供されているか等を見る事が必要と考える。

**一般保育運営**

財政負担を分野別に見ると、一般会計に占める割合で一番高いのは保健福祉費（平成14年度で41.5%、金額にして551億円）。

その保健福祉費の中で多額なのが保育事業で、平成15年度施策評価表 施策名「保育の充実」の施策コスト総事業費は115億円余りである。

人数についても、第2次行財政改革実施プラン「年度別定数削減計画表」によると平成14年4月1日現在4491名中保健福祉部の保育課保育園で、保育士738人、（准）看護師31人、調理113人、用務38人、合計920名と多い。

この施策の中で総事業費の半分以上を占めているのが、事務事業の「一般保育運営」である。

保育は少子化の一方、女性の社会進出の増加、世帯人数の減少による子育て機能の低下により需要は増大している。ニーズは量的なものだけでなく、質的にも長時間保育や、一時保育等多様化している。区の財政負担には限りがあり、その限られた資源で増大するニーズに応えるためには、受益者負担を含めて外部監査を通じて分析検討する事が必要と考える。

**物品・消耗品の調達について**

工事・役務を除く反復・継続的で大量の物品類の購入や使用は物件費として各部に共通する費目でもあり、経費節減や適正な質の確保の点で重要である。区内部での共通仕様化なども検証する余地がある。

**人件費管理**

手当て・昇格・昇進以外で中長期的な観点からの採用・退職の管理が行われているか。業務の質・量の程度に応じた人員が配置されているか、適切な能力と知識・経験を保有しているか、中途採用の活用による組織活性化や需要が一時的あるいは限定的な業務について外部委託や専門家への委嘱を実施しているかを検証する。

**議会の政務調査費**

昨年、長野県の外部監査の対象としたテーマである。

議会が強くなるためには、もっと公開度を高めなければならない。

政務調査費でいど、堂々と使いこなせるようになって欲しい。

**区営住宅、区民住宅の管理について**

住宅の利用者の固定化が問題となっているはず。住宅資産と、所得の変化を現行の住宅管理政策ではうまく調整出来ないのではないか、という問題意識。

## 行財政改革大綱（スマートすぎなみ計画）の改定について

## 背 景

- ・分権型社会に向けた構造改革の動き
- ・特別区制度をめぐる動き
- ・大都市地域ならではの新たな課題の発生
- ・行政が担う役割をゼロから見直す必要
- ・「公共サービス」の提供のあり方にも工夫が必要であり、様々な主体との連携が求められている
- ・社会経済状況は依然として厳しく、簡素で効率的な行政運営が必要

## 視 点

- ・区民パワーを活かす新たな施策の展開
- ・財源の確保と負担の公平化の実現
- ・より簡素で効率的な区役所組織の確立

## 戦略と実施プランの取組み

## 1 区民パワーを活かす新たな施策の展開

- ①ゼロベースでの仕事の見直し
  - ・区役所が真に実施すべき仕事を明確化
  - ・NPO、民間企業等へのアウトソーシング
- ②区民との協働による新しい「自治」の確立
  - ・公社等の経営改革
  - ・NPOの育成
  - ・団塊の世代還流の受け皿づくり

- ・市場メカニズムの活用など新しい行政経営の考え方や手法と取り入れ、費用対効果を追求した施策の選択・再構築
- ・多様な課題の解決に向けた幅広い区民、NPO、ボランティアなどとの協働（パートナーシップ）の取り組みを推進

## 2 財源の確保と負担の公平化の実現

- ・区税収納率の更なる向上
- ・適正な受益者負担の確保
- ・国や都からの税財源の移譲

- ・国の三位一体改革等への適切な対応
- ・税財源の移譲などによる自主財源の確保

## 3 より簡素で効率的な区役所組織の確立

- ①区民満足度の向上
  - ・「24時間対応」のサービス提供に向けて取組む区役所
  - ・めざせ五つ星の区役所運動の充実
- ②活力ある組織づくり
  - ・能力・業績重視の人事システムの確立
  - ・少数精鋭の区政運営を担う職員の能力開発
  - ・事業部制の推進
- ③区政の透明性や説明責任の確保
  - ・電子区役所の確立
  - ・行政評価制度の充実
  - ・新財務会計システム・情報公開システムの構築

- ・顧客である区民の視点に立ち、区民サービスの提供のあり方を改善し、区民満足度を向上する
- ・成果志向の行政評価の実施
- ・透明で開かれた区政運営により、区民に対する説明責任を果たす
- ・IT（情報通信技術）を活用し、区民サービスの向上、区民との情報の共有、事務の生産性の向上を図る。
- ・能力・業績を重視した人事システムの改革を進め、職員の意欲改革や能力開発を促進し、活力ある組織を創り出す。

# 行財政改革大綱（スマートすぎなみ計画）の改定経過

## 第 1 次 実 施 プ ラ ン

平成12年10月

### 背 景

- ・特別区税などの歳入の落ち込み
  - ・経済見通しは依然不透明
  - ・区財政はまさに緊急事態
  - ・少子高齢化が急速に進む成熟社会
  - ・踏み込んだ抜本的な行財政システムの構造改革に取り組む
- ↓
- ・区財政の危機を克服
  - ・時代状況の変化に柔軟かつ的確に対応できる行財政基盤の確立

### 目 的

- ・財政再建と健全財政の確立
- ・施策の再構築と区民との協働
- ・区役所の構造改革とスリム化

#### 1 財政健全化の目標

- ・前期5か年で財政を再建し、後期5か年で健全化を達成

#### 2 職員定数の削減目標

- ・人件費比率25%
- ・少数精鋭で効率的な行政運営
- ・職員定数を1,000人削減

#### 3 区役所活性化の目標

- ・IT時代に対応した「電子区役所」の構築
- ・経営感覚と目標管理に基づく仕事の進め方
- ・顧客志向による区民サービスの向上

## 第 2 次 実 施 プ ラ ン

平成14年10月

### 背 景

- ・第1次実施プランの財政健全化目標をすべて達成
  - ・顧客志向の区役所づくりに着手
- ↓
- ・成果と環境の変化を踏まえてプランを策定

### 目 標

- ・質の高い区民サービスを効率的に提供する顧客志向の区政の実現
- ・区民、事業者と区が、責任を分かち協働する、新しい行政のスタイルの創造
- ・状況の変化に弾力的に対応できる強固な財政基盤の確立

- ・市場メカニズムの活用など新しい行政経営の考え方や手法と取り入れ、費用対効果を追求した施策の選択・再構築
- ・多様な課題の解決に向けた幅広い区民、NPO、ボランティアなどの、協働（パートナーシップ）の取り組みを推進

- ・税財源の移譲などによる自主財源の確保

- ・顧客である区民の視点に立ち、区民サービスの提供のあり方を改善し、区民満足度を向上する
- ・成果志向の行政評価の実施
- ・透明で開かれた区政運営により、区民に対する説明責任を果たす
- ・IT（情報通信技術）を活用し、区民サービスの向上、区民との情報の共有、事務の生産性の向上を図る。
- ・能力・業績を重視した人事システムの改革を進め、職員の意欲改革や能力開発を促進し、活力ある組織を創り出す。

### 主な財政指標と財政規模

	11年度	12年度	13年度
経常収支比率	94.1%		82.2%
区税収入額	564億円		560億円
基金残高	87億円		203億円
職員数	4,425人	12年4月1日4,716人（清掃職員347人を含む）	4,608人（清掃職員340人を含む）

### 主な出来事

12年4月・地方分権推進一括法施行、都区制度改革、清掃事業移管、介護保険制度開始

# 平成15年度外部評価意見に対する所管課対処方針

## 1 政策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見		主管課の処理方針
			今後のあり方	評価意見	
1	良好な住環境と都市機能が調和したまちをつくるために	都市整備部 都市計画課	現状維持	妥当	<p>目的の記述が冗長で、意味がぼけてしまう。文章を分割し、3本立てくらいの目的に書き方に必要性あり。目標値設定の理由への簡単な説明がほしい。指標値には14年度が示されているだけで、ベースラインがないので、指標の意味を読みにくい。逆に、事業費を毎年示す必要がどれほどあるのか疑問である。</p> <p>・政策評価表の目的欄を以下のような4つの箇条書きにする。                      身近な地域の特徴を資源として生かし、まちづくりをすすめる。                      無秩序な宅地開発を防ぎ、うるおいのある美しい居住環境づくりをすすめる。                      時代の変化に対応したビジネス、文化活動などを支える都市機能を充実させる。                      道路・交通体系の整備は、周辺環境への配慮、歩行者優先の考えやバリアフリーの理念を重視してすすめる。                      ・例えば、「区民、事業者とともに定めた「杉並区サイクルアクションプログラム」(H14.7)の目標値を達成する。」のように目標値設定の簡単な理由を付す。                      ・指標値や事業費の表示方法については、企画課が回答する。</p>
14	地域に開かれ支えられた教育のために	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課	拡充	<p>区民と行政の協働、創造的で開かれた自治体経営を目指すという杉並区政運営の基本方針との関係では、教育改革においても区民との協働が非常に重要である。その意味で本施策は教育行政の新たな方向性を切り開く重要な部分であり、質量ともに拡充すべき政策分野である。すでに教育改革アクションプランに沿って様々な工夫がなされている点は高く評価できる。ただ、区民自身の意識改革を伴わなければ住民との協働による教育改革は実現しない。この区民の意識改革の実現という目標は非常に大きな課題であるだけに中長期的な腰をすえた取り組みと短期的な大胆な取り組みの的確な組み合わせが必要である。その意味では、それぞれの施策・事業は始まったばかりのものが多く、まだまだ工夫の余地があり、着実に実施していく中でその効果を見極めることが必要である。現時点でも学校サポーター、土曜日学校、家庭学級といった新たな施策はすでに区民と行政の協働を具現化する方向で着実に成果を上げ始めており、教育改革の成功例として高く評価できる。今後はこうした新しい施策に対する保護者、教員、児童生徒からの評価を的確に把握しながら、さらに拡充を図っていくことが必要である。それと同時に、学校評議員制度、PTA活動支援といった改善の必要な事業については、改めて教育改革の目指す目標に照らして抜本的な見直しを行い、各施策・事業の間で有機的な連携を図ることができるようにすることが重要である。新しい施策の拡充と従来からの施策の見直しを組み合わせ、様々な場の活性化と相乗効果を通じて区民の意識改革を促し、区民との協働による真の教育改革の実現に向けて、さらに大きな成果を生み出していくことを期待する。</p>	<p>多くの新しい取り組みが積極的に推進されているが、それぞれの取り組みの有効性や各事業相互間の有機的な連携のあり方については未知数の部分が多い。今後の展開を考えていくためにも、各施策・事業の的確な評価が行えるようなデータの整備が必要である。そのためには各事業の供給量を定量的に把握するデータ以上に、その事業のサービスの受け手が事業をどのように評価しているかを把握できるデータの整備することが重要である。</p> <p>【評価意見】                      「区民との協働」を念頭に置き、アクションプランの計画事業を着実に推進する。                      【データ等への意見】                      保護者・学校等の評価を把握するため、現在行われている「学校評価アンケート等」に項目を追加するなどして、評価データ整備を検討していきたい。</p>

15 生涯学習推進のために	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課	効率化 効率化	<p>政策目的、成果目標ともに、NPOとの連携による生涯教育の推進を加える必要があると思う。</p> <p>生涯学習の推進事業で総事業費が4,053百万円かかっている。その中で一番多額なのが図書館運営管理及び維持管理事業で行政コスト純額は、2,334百万円になる。行政コスト計算書では、これを施設利用者数2,619千人で除して利用者一人あたりの行政コストを891円と計算している。これは平成13年度に比べ14円の減少だが絶対額は高いので効率的な運営をすべきと思う。</p> <p>体育施設の運営には主として体育施設維持管理事業費673,609千円と運営等補助金415,362千円がかかり、職員人件費を加えた総事業費の合計は1,123百万円である。この費用を施設利用者1,189千人で除すと一人あたり945円かかっていることになるが、受益者負担は一人あたり184円にとどまり、約20%の負担でしかない。適切な受益者負担を考え、利用料金を見直す必要がある。</p>	-	<p>政策目的及び成果目標にNPOや区民等の連携、協働を加えるよう検討する。</p> <p>区の運動施設の利用率は86%と高率でありながら、施設利用者数は1,189千人で、区民一人あたり年間2回の利用にしかない。運動施設の利用は区の施設に限らないので、区民の運動施設の利用状況を調査するには、民間施設の利用も考慮した方がよいと思う。</p> <p>・図書館運営については、NPO・ボランティアとの事業の協働を行うとともに、民間企業に一部業務委託をすすめ効率化に務めていく。 ・利用料金は、補助金等見直し検討部会等の検討をおして適正化していく。 ・民間施設の利用状況の正確な把握は困難な状況である。区民の民間施設の利用状況の大まかな把握はアンケート調査で行っている。</p>
17 ふれあいと参加の地域社会をつくるために	区民生活部地域課	-	<p>会館等維持管理費について受益者負担が適正かを議論する場合、まず、区として保有使用する必要性の吟味と維持管理経費を含む総事業費の効率化の可能性を探る必要がある。その上で、現行の使用料の考え方（施設維持経費の原価を補償する）と総費用（行政コスト計算書のコストと施設費維持経費（現金主義））の関係を整理する必要がある。</p> <p>施設費維持経費（現金主義）でも基本的経費を負担とするか、総維持経費かの問題がある。基本的経費回収では維持経費に対する受益者負担割合が施設によって24%から92%までばらつき、負担の公正性に課題がある。また、行政コストと施設維持費のどちらを基準にするかで回収（負担）割合は大きくかわる。基本的には行政コストに対する受益者負担の割合を施設用途に応じて設定すべきと考えられる。</p>	-	<p>・区民センターや集会所、区民会館は地域コミュニティ活性化のための施設としての性格が強い。区としての保有使用する必要性については、現在「指定管理者制度」の導入を視野に含めた検討準備を行っている。</p> <p>・本区施設の現行使用料は、施設の室機能別（例：ホール・集会室・体育、音楽室）料金設定であり、施設（例：新旧、設備、利用率の高低）別の料金算定は導入されていない。見直しについては全庁的な取り組みが必要であり、そのなかでコミュニティ施設の受益者負担の考え方・料金体制の変更等を検討していく。</p>
20 創造的で開かれた自治体経営	政策経営部 企画課	拡充	<p>情報媒体の充実、情報公開の活用等を通じ、区民に対する説明責任を果たす工夫がなされている。また、区民アンケートや外部評価委員会等を通じて区民や有識者の意見を広く区政に取り入れる努力もしている。一方、区役所内部の組織運営としては職員提案制度や「めざせ五つ星の区役所」運動を通じ、行政サービスの向上と効率化に対しても積極的な取り組みが図られている。いずれの点においても政策運営は高く評価できる内容である。今後もこうした努力を継続しながら、さらに各施策・事業の有機的な連携と迅速な対応に磨きをかけて、より一層区民から信頼される行政経営を目指してほしい。</p>	<p>区民の区政に対する総合的な評価は区政満足度によって測ることができるが、その土台は区民の区政に対する参加意識である。今後区民との協働のさらなる充実を図っていくためには、区民と行政との間のコミュニケーションを強化することが必要である。この点を考慮すれば、区民が行政とのコミュニケーションをどの程度評価しているか、また行政からのわかりやすい情報提供により説明責任がきちんと果たされているかといった点について把握できるよう、区民アンケートの中に設問を設け、定量的な評価を行うことが望ましい。</p>	<p>区民意識調査や区民アンケート等を活用して、区民の区政に対する情報の理解度を定量的に測れる手法を検討する。</p>



## 2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見	
5	道路交通体系の整備	都市整備部建設課	効率化	道路整備事業は予算や人員の多くを投入しているわりには、業績/成果が見えにくい事業である。この業績評価表のように、成果を、都市計画道路整備率やすぎ丸利用者数でみたばあい、なにをもって成果なのか判断としない。かといって、意識調査で代替するのも安直である。このような事業規模の大きな事業は、定期的にプログラム評価を行うと良い。	-	<p>1. 成果のわかりやすい指標を検討したが適当なものが無く、やむをえず現状で報告している。所管課としても改善したいと考えている。</p> <p>2. 都市計画道路については、16年3月に今後12年間の事業計画が策定されたところである。この計画を基に新たな指標を検討する。</p> <p>3. 南北バス「すぎ丸」については、従来の公共交通期間を利用する場合との時間比較、料金比較など、より具体的な経済的効果をあらかず指標を考える。</p> <p>4. プログラム評価については、行政評価制度全体の見直しの中で検討していきたい。</p>
8	住宅施策の推進	都市整備部住宅課	効率化	公営住宅の意義そのものが薄らいできている。こういった観点から見直しが進んでいるのは、全国共通である。とくに大都市地域で住宅資産を管理することは、行政にとって負担が大きい。住宅政策はより家賃補助の方向へ転換すべきではないか。	-	現在、区民が低廉な価格で借りられる公営住宅の需要は多く、区内の都営住宅の区移管を実施計画に基づいて行っていく予定です。
9	災害に強い都市の形成	都市整備部まちづくり推進課	拡充	-	環8内不燃化地域不燃化率はアウトカム指標でしょう。全体としてアウトプット指標とアウトカム指標を再整理する必要がある。	環8内不燃化地域不燃化率については、指摘のとおりであるため、次年度は、項目を削除する。
37	国民健康保険の運営	保健福祉部国民健康保険課	-	この分野の政策指標でみると平成13年度に比して平成14年度は5つの指標のうち3つが改善方向にあるが、特別養護老人ホーム入所者待機時間や保育園待機児童数は増加して悪化している。この原因については分析がある。国民健康保険の運営と施策はこの分野の大きな予算を占めているため、個別に施策評価を検証してみた。被保険者当りの事業費は世帯あたり保険料を上回っており、財政的に問題である。1件当りの保険給付費や医療費のレベルについて社会保険や他の区との比較が必要である。加入者属性を考慮した他の区との比較と保健向上への寄与について検討する必要がある。収納率対策と1人当り保険料額、利用者属性の分析(約10回の年利用で保険料収入を上回る給付となる計算)。	-	<p>杉並区の国保事業も「負担と給付」の現状を的確に把握し分析することにより、円滑な事業運営に努めていく。</p> <p>保険料の収納対策としては、13年度に導入した収納交渉システムを活用し、催告・収納交渉や滞納処分をきめ細かく行っていく。また、便利なコンビニ納付の周知や口座振替勧奨に努め、安定収納の確保を図る。</p> <p>保険者として、レセプト点検等による医療費の適正化と他の保険者との比較を様々な指標により行う。</p> <p>新たな事業展開に向け、医療費を低減する効果的な保健事業(生活習慣病予防など)のあり方について、健康づくり部門と連携して検討を行う。</p>
45	魅力ある商店街づくり	区民生活部経済勤労課	効率化	施策目的の「区内の商店の振興を図り、地域の活力を高めるために商店街の魅力を高め、その集客力を向上する施策を展開する」は妥当であるが、その前段の「身近な、気に入った個店で生活用品を入手する術を区民から奪うことになる」という理由付けは適当ではないと思う。	元気をさせ商店街事業は一時的集客力のアップにしかならず、重要度(相対)は低い位置づけをしているが、事業の方向性は拡充であり、一般税源負担は、2,271千円から39,487千円に増大していることに対する説明が不足している。	<p>【評価意見】</p> <p>・指摘の部分については次のとおり改めます。「区内商店街の集客力や売上げの低下による個店の倒産・廃業は、経営者や従業員の生活の場が失われ、区民の日常生活の利便性等に大きな影響を与える。」</p> <p>【データ等への意見】</p> <p>・商店街活性化への効果は低いと考えている。しかし、都の制度が大きく拡充されたことに伴い、短期的には対象事業の量は拡大する。中長期的には、活性化効果を高める方法を考慮し、改善を図っていく。</p> <p>・一般税減負担の増大の理由は、都の補助制度の改正に伴い、区の補助制度を改めたことにより、申請回数が増え、1商店会などにつき1事業が2事業になったこと、補助金の限度額が増えたことにより増大したものである。</p>

## 2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見		主管課の処理方針	
			今後のあり方	評価意見		データ等への意見
47	新しい都市農業の推進	区民生活部 経済勤労課	効率化	農地の6割を占めている生産緑地は、所有者が死亡すると買い取り申し出等の手続きを経て、生産緑地の指定を解除できる。指定が解除されれば、土地価額の高いところでそれに見合った収益を生まない農業は敬遠される。その結果、農地面積は減少することになる。農地面積、農家数が減少するのは必然なので、今後のあり方としては拡充ではなく効率化が望ましいと思う。	区内農地とその他の地区の農地の生産力比較のデータが欲しい。	区内の農地は、宅地化等の進行に伴い年々減少し、この10年間で約20%減少した。 今後は、このような状況を踏まえ、区民生活に貢献する杉並農業の確立などの諸施策を効率化の観点から対処していく。
48	働くひとびとの条件整備	区民生活部 経済勤労課	効率化	施策の目的、成果目標は良いと思うが、施策分析 活動指標の状況欄の勤労福祉会館が利用された件数の平成14年度 15,379件は、利用者の多くが勤労者でなく一般区民とのことであり、活動指標としては不適切と思う。勤労福祉会館の利用実績及び(財)杉並区勤労者福祉協会の会員数は平成9年をピークにして減少傾向にあるので、利用者のニーズにあったメニューを開発するなど効率的な運営が求められる。	施策分析 施策指標(成果指標)欄の区内の(財)杉並区勤労者福祉協会への加入事業所割合が、平成14年度で55%と記載されている。杉並区公社等運営評価-事業分析 で加入事業所数は2,055とあり、施策評価表の産業振興の基盤整備では区内事業所数は22,175件となっているので加入事業所割合は9%になるのではないと思う。	施策分析 施策指標(成果指標)欄の指標名「区内の(財)杉並区勤労者福祉協会への加入事業所割合」は「勤労福祉会館の利用率(時間帯使用の部屋のみ)」の誤記である。
48	働くひとびとの条件整備	区民生活部 経済勤労課	拡充	長期的不況下における「働くひとびとの条件整備」という施策を考える上で、施策の目標を「勤労者の文化・教養の向上」におくことが妥当であるかどうか再検討することも必要と思われる。厳しい社会環境において企業に求められる人材要件を分析し、職業人としての能力開発を視野に入れた講習会の開催など、利用者のニーズを満たす事業の提供が望ましいのではないと思う。	-	勤労福祉会館は、「勤労者の文化、教養の向上」を目的として設立された経緯があるうえ、勤労者のみならず、一般区民の利用にも供しており、その利用率の向上を図ることも課題の一つである。
49	男女が対等に働ける職場環境づくり	区民生活部 男女共同参画推進担当課	拡充	男女共同参画についての取り組み強化のためには、個人に対する施策のみではなく区内の企業へ取り組みを促す働きかけ、啓発など(雇用者に関する環境整備の充実、ワークシェアリング導入のためのアプローチなど。)も必要ではないか。個人向けには、独立起業できる人たちの比率はまだまだ低いと思われるので、企業へ再就職できるための情報提供やセミナー(専門能力開発のためのもの)の機会を多くすることを期待したい。	-	新しい「男女共同参画社会をめざす杉並区行動計画」に基づき、区内の企業への取り組みを促す働きかけを強化していきます。 新しい「男女共同参画社会をめざす杉並区行動計画」に基づき、女性のための起業セミナーのみならず、就職・再就職セミナーを実施していきます。
51	NPO・ボランティアなどが、活動しやすい環境整備	区民生活部 地域課	拡充	NPOは行政の枠にとらわれずに行動できる点、また企業の営利活動の発想に縛られない柔軟な活動が、社会の多様なニーズに応えていくことにより、安定的で活力のある社会を実現することが出来る。NPO活動は始まったばかりでありその組織作り、運営等に支援を行うことは有意義と思う。	施策分析 コスト指標の状況が一部空欄となっているが、活動推進センター-利用人数、NPO法人認証団体数等の数値は使えないと思う。	今後、課として活動指標の設定を検討していく。

## 2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見		主管課の処理方針	
			今後のあり方	評価意見		データ等への意見
59	学校運営への参画	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課	効率化	<p>学校サポーター制度は杉並独自の学校コーディネーターの導入もあって、順調な立ち上がりを見せている。これこそ区民参加型の新しい教育のあり方を示しており、今後の教育改革を推進していく上で非常に意味のある成功例である。この事業を担う力を身に付けた人材を育成しながら着実に拡大していくことが望まれる。同様に区民参加によって支えられている事業としてPTA活動と学校評議員制度があるが、この2つの事業は改善の余地が大きい。両方とも学校経営に対するガバナンス機能とアドバイザー機能を担う重要な事業であるが、現状ではその機能が十分生かされていない。人選、会議の開催方法、学校との協力のありかた、保護者および教員双方の意識改革等、改善すべき点が多い。区民との協働を促す教育改革を推進していく上で重要な鍵を握る事業だけに、今後抜本的な見直しにより大きく改善することが必要である。また、本施策には属していない事業であるが、土曜日学校の導入は区民との協働による教育改革を推進していく上で、非常に意味のある事業である。</p> <p>一方、地域教育連絡協議会、子ども地域活動促進事業については、目的は正しい方向であるものの、いずれも実現困難であるという問題を抱えている。この2つの事業は廃止し、社会教育センターが実施する青少年育成のための他の事業の充実を図ることによってその機能を補い、より有効な事業に絞り込んでいくことが望ましいように思われる。</p>	<p>学校サポーター制度、PTA活動、学校評議員制度に土曜日学校を加えた4つの事業は、相互に連携しあう重要な事業である。各事業を管轄する課、室が異なっているが、一つの大きな施策を構成する事業として、相互の有機的な関係性の強化を図りながら運営していくことが重要である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校サポーターについては教育改革の推進という点から引き続き充実を図っていく。</li> <li>学校評議員については、校長の諮問事項だけでなく情報交換・啓発啓蒙を通じて、開かれた学校づくりを一層進める役割を担う制度として充実を図る。</li> <li>PTA活動フォーラムを開催し、PTA活動の現状やPTAのあり方等について理解を深める。</li> <li>地域教育連絡協議会、子ども地域活動促進事業については、全庁的な視点から検討を進めている「子ども・子育て将来構想懇談会」の検討結果を踏まえ、対処していく。</li> <li>土曜日学校については、各小・中学校単位に、地域の方が自主的に実行委員会を立ち上げて実施している事業で、社会教育事業という位置付けからも「地域への学校開放」という施策が適当である。</li> </ul>
60	地域への学校開放	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課	現状維持	<p>学校開放やプール開放については業者委託等を活用することによって効率的な運営が行われていると評価できる。子供たちのニーズや学校施設利用者による利用状況からみて大きな改善余地があるとは考えにくく、本施策は現状維持が望ましいと思われる。</p> <p>一方、土曜日学校については今後の教育改革推進のための貴重な成功例として、さらなる拡充を図っていくべきである。ただ、この事業は学校開放やプール開放といった他の事業とは性格が異なっており、本施策の中に組み入れることは適当ではない。15年度からは施策名「学校運営への参画」の下に属する事業として分類し直すべきである。</p>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>学校開放やプール開放については、従来どおり地域住民のニーズに応えられるよう効率的な運営に努めていく。</li> <li>土曜日学校については、各小・中学校単位に、地域の方が自主的に実行委員会を立ち上げて実施している事業で、社会教育事業という位置付けからも「地域への学校開放」という施策が適当である。</li> </ul>
61	家庭における教育力の向上	教育委員会事務局 社会教育スポーツ課	拡充	<p>区民自身が参加して新しい教育のあり方を考える際には、地域のネットワークの構築が重要な意味を持つ。本施策は地域社会のコミュニティの中で、区民自身が自らの問題に気づき、その解決策を自ら考えることを促す重要な施策である。そうした観点からこの施策は拡充していくことが望ましい。14年度から制度を変更して新たに始めた施策であるため、新事業の周知徹底が不十分だったほか、参加者の抱える課題やニーズが把握しきれていないという問題が生じた。この点の改善を図りながら、15年度以降は拡充することが望ましい。</p>	<p>参加者からどのような評価を受けているかについて判断できるデータを整備するとともに、参加者の抱える課題やニーズの把握に努めることが必要である。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>広報・HP等を活用した周知徹底に努める。</li> <li>諸団体に向けた説明会を開催していく。</li> <li>上記の取り組みや相談機関との連携を通じ、課題やニーズの把握に努める。</li> </ul>

## 2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見	
63	図書館サービスの充実	教育委員会 中央図書館	拡充	レファレンスサービスはやっていないのか。	レファレンスサービスは、活動指標としても、成果指標としても重要である。	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成15年4月より、中央図書館に調査相談係を設置し、レファレンスサービスの充実を図る。</li> <li>平成16年3月からは、インターネットメールによる、レファレンスサービスを開始した。</li> <li>レファレンスの定義及び、件数のカウント方法を全館に徹底し活動指標としていきたい。</li> <li>レファレンス内容については、データベース化を図っていきたい。</li> </ul>
64	消費者行政の充実	区民生活部 消費生活課	現状維持	消費者行政は杉並区にとって歴史的な事業であるが、現在、相談員の教育やリーフレットの発行などに限られているのは隔世の感がある。消費者トラブルが広域化したことや情報通信網が拡大したことによるのかもしれない。こうした条件下で、消費者行政は、一次的な相談はインターネットによる相談とし、二次的な体面相談に重点を移していくことが考えられる。取引の複雑化、情報網の発達により、消費者相談のニーズはむしろ高まってきているのではないか。	-	消費者や消費者団体に最新の情報を提供するために、平成16年5月を目途に消費生活情報を提供するホームページを開設する。また、情報技術社会化・国際化の進展、本格的高齢化社会の到来などで生じる消費者相談のニーズの高まりに応えるため、相談員の研修機会を確保し相談業務の充実を図る。さらに、複雑・多様化し、悪質商法の巧妙化していく相談事例に応えるため、弁護士によるアドバイザー制度の創設に取り組む。
75	創造的な政策形成と行政改革の推進	政策経営部 企画課	拡充	杉並区を住みよいと感じている区民の割合は引き続き高い水準を維持しているほか、行財政改革については達成目標を上回る成果を上げている点は高く評価できる。また、「めざせ五つ星の区役所」運動や職員提案制度を通じて職員の意識の活性化も図られている。さらに、行政評価の仕組みについても前年度に比べ大きく改善を加えて行政運営の透明性を高める努力をしている。以上の取り組みについては、今後もさらに拡充を図り、行政サービスの向上と効率化のための努力を継続することが望まれる。こうした行政運営面での取り組みに区民との協働を活用していくためには、区民アンケート、外部評価等の結果を、杉並区チェックリスト等を通じてわかりやすくタイムリーに区民に伝えていくとともに、相互に関係のある事業の有機的な連携を図ることが重要である。	職員からの業務改善提案を募集する仕組みとして、職員提案制度と「めざせ五つ星の区役所」運動があるが、前者について後者との違いがわかるように名称の工夫をして両者を峻別し、その上で合算して全体の件数を算出することにより、職員提案件数についてわかりやすく把握できるようにすることが望ましい。	現在の自己申告型の業務改善制度には職員提案制度、五つ星の区役所運動でのチャレンジプラン、チャレンジ目標制度があるが、領域が重なる部分もあるため、分かりやすい制度に整理する。
76	財政の健全化と財政基盤の強化	政策経営部 財政課	拡充	本来であれば、自主財源比率を大幅に高め、区政運営の自主性を確保することが望ましい。しかしそれには地方財政制度の抜本的な改正が不可欠であり、当面それを期待することは難しい。そうした実情を踏まえれば、現状の努力を継続することが現実的な対応であろう。経済情勢の急速な回復による財政収入の増大が望めない状況の下では、引き続き行革努力を継続し、財政健全化に向けての地道な努力を続けるしかない。	杉並区の財政に関するわかりやすい解説書である「ざいせい」は有益な資料である。杉並区の説明責任への取り組み姿勢を表わすものとして、もっとアピールしてもいいのではないか。	「ざいせい」については、気軽に、手にとって読んでもらえるよう、表現内容等の工夫をしていきます。また、財政状況については、広報紙等で随時お知らせしているところですが、今後とも、区民への適切な情報提供と説明責任を果たすよう努めていきます。



## 2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見	
77	区民に身近で開かれた行政運営	区長室 広報課	拡充	新聞、テレビ、便利帳等様々な情報媒体を通じて区民に対する情報提供を心がけている点は高く評価できる。今後一層区民の行政への参加意識を高め、区民との協働の拡充を目指していくには、こうしたわかりやすい情報提供がきわめて重要である。区民が行政に対して感じていることを的確に把握し、それを行政運営に着実に反映していることを区民に伝えていくには、双方向の情報交換がますます重要になっていく。そうしたことを展望すれば、区民アンケートや政策評価の内容をより一層わかりやすくタイムリーに区民に伝えていく工夫をすることが望まれる。	今回提示されている活動指標は、情報を提供する行政側の施策の定量的なデータに限られている。行政情報の受け手である区民が、提供された区政情報の内容や提供方法・タイミング等についてどのように評価しているかについて把握できる指標があると望ましい。	現在の活動指標は、行政から発信する定量的な活動数値にすぎないので、今後は、提供した情報に対する区民の評価や意向がうかがえる指標の設定を研究する。
81	区民生活を支える基盤整備	区民生活部 区民課	拡充	昨年の施策評価表と比較して、対象者（区民）の視点にたった目標設定と成果を重視した内容になっている。それを踏まえての事業の取り組みになっているので、職員の方々の努力が見られる。	-	休日夜間窓口の拡充や自動交付機の利用率向上など、区民の視点にたったサービスを提供できるよう実績から問題点を検証し施策を充実させるとともに、制度の区民への周知方法などを検討・実施し目標が達成できるよう取り組んでいく。
82	区政相談等の充実	区長室 区政相談課	現状維持	様々な悩みを抱える区民に対して親しみやすい相談窓口を設けて、適切な対応策をともに考えていく機会を与えることは、広く区民から信頼される行政運営を図っていく上で必要なことである。とくに現在のように厳しい経済情勢が続いている状況の下では、そのニーズは強い。その意味で15年度に相談員の拡充を図ったことは適切な対応であったと評価できる。	-	15年度の相談員の拡充は区民要望の高い防犯相談新設に伴うものであるが、今後も常に相談事業に対する区民ニーズの把握に努め、さらなる充実を図っていく。

### 3 公社等経営評価

団体名	担当部課	評価意見	主管課の対処方針
社会福祉法人 杉並区社会福祉協議会	保健福祉部 管理課	<p>シルバー人材センターのような事業分析表を書いてほしい。現在の社会福祉協議会の事業分析表は、財務会計分析のようで経営分析になっていない。CSのような経営分析の努力も行っていない。</p> <p>社会福祉協議会においてNPO連携事業を行うのは、NPOの活動を狭めてしまう恐れがある。NPO事業部分を分離することを検討すべきである。</p>	<p>シルバー人材センターの事業分析表を参考に検討したい。</p> <p>NPO連携支援については、今後、NPO法人化を検討する中で社協の支援のあり方を整理したい。</p>
		<p>今後5年間の活動指標としての地域福祉活動計画を策定して経営目標を明確化したことにより、経営を客観的に評価する尺度が設けられ、経営努力の評価がしやすくなったことは評価できる。また、進行管理委員会が設置されることとなり、経営に対する監視体制が整備された点も大きな改善である。ただし、進行管理委員会による監視体制がとられたものの、各種の経営指標の透明性の確保が十分に行われ、進行管理委員会からの評価が区民に対してわかりやすく公表されない限り、監視体制が十分機能するとは言えない。これまでのところの経営努力は評価したいが、今後の運用の仕方によってその評価は大きく左右される。</p> <p>各種の経営指標については供給量を測る定量指標と主観的な判断に基づく定性的な経営評価指標が中心であって、サービスの受け手である区民の満足度に関するデータが示されていない。本事業の性格を考えれば、区民にとって必要な事業で、社会福祉協議会以外にサービスを提供する主体がないのであれば、多少採算が悪くても区からの補助金を付与して継続すべきである。そうした観点から事業の中味を考えていくことも必要である。もちろんその場合でも効率的な経営のための努力を継続することが大前提であることは言うまでもない。</p>	<p>地域福祉活動推進委員会から毎年度末に地域福祉の推進についての評価を受け公表する。</p> <p>毎年、全事業所単位にCS調査を行い、区民満足向上運動に取り組む。また、社会福祉法人の使命と役割から困難なケースや低所得者等採算が合わないケースなどは積極的に対応する。</p>
		<p>(1) 経営分析            補助金収入依存という指標では杉並区の財政支援の全容が不透明になる。新会計基準の導入の影響がどのように現れるかについての補足説明が必要である。</p> <p>(2) 事業分析            補助金収入と区からの受託事業費の額が平成13年度より増大している理由の記述が必要である。            非常勤役員の数が17名というのは多すぎないのか？</p> <p>(3) 2次評価            事業費は対計画で下まわった理由の記述を含め、予算と決算の差異分析が必要である。            民間介護事業者とのコストや質の対比評価が必要である。</p>	<p>自主財源確保について積極的に取り組むとともに、補助金については今後とも人件費、施設管理運営費等については区からの財政支援の継続を願いたい。これらのことを踏まえたわかりやすい資料を作成する。</p> <p>平成14年度は、福祉サービス支援センター（平成13年10月開設）の年間経費の増及び、NPO・ボランティア活動推進センターの平成14年10月開設費用等により、補助金収入や受託事業費が増大したことが理由である。今後詳しい記述に努める。なお、非常勤役員とは理事（15名）及び監事（2名）であり、定款に基づいている。</p> <p>予算・決算の差異分析に努める。また、対比評価については第三者評価や東社協の社協事業評価モデル等を参考にし、サービス評価を実施する。</p>

### 3 公社等経営評価

団体名	担当部課	評価意見	主管課の対処方針
財団法人 障害者雇用支援事業団	福祉保健部 障害者施策課	<p>障害者雇用支援事業団の事業内容の柱である、障害者の雇用支援と就職後の職場定着性については、就職率（年度中の就職者数／年度中に支援センターを終了退所した者の数）が13年度、14年度実績とも100%であり、また定着率（累計就職者数 - 累計離職者数）／累計就職者数が13年度100%、14年度92.3%と高率であり、同事業団の活動成果が現れている。障害者の人数は多くいると思われるので、養護学校、作業所、福祉事務所等に働きかけ一人でも多くの障害者が雇用を通して自立できるよう活動して欲しい。</p> <p>杉並区と障害者雇用支援事業団との就労支援に関する役割分担が明確でないようなので、区は同事業団の事業内容を見直し将来像を確定し、一方同事業団は早期に中長期計画を定める必要がある。</p>	<p>平成16年度から、次のとおり雇用支援策の充実に区と連携して取り組む予定である。</p> <p>雇用支援ネットワークの構築 区を中心とした関係機関による雇用支援ネットワークを構築する。ネットワークの運営により、雇用支援に関わる各機関の役割、連携を強化し、働く場の量的拡大と多様な就労形態の確保を図り、障害者の一般雇用を拡大する。</p> <p>雇用支援センター機能の強化 職員を増員し、ジョブコーチの手法による企業への就職の促進と、事業団と養護学校、施設等との連携を強化する。</p> <p>定着支援アドバイザーの設置 就職した障害者が安定して働くことができるようにするためには、雇用支援の拡充（就職者の増加）に応じた職場定着支援の人材を増員する必要があるため、障害者の職場定着支援のために企業訪問を実施するジョブコーチとして、定着支援アドバイザーを配置する。（平成15年度はモデル配置）</p> <p>区役所職場実習の実施 職場実習は、障害者の就職に向けたステップとして、具体的な経験から就職意欲を高めるなど極めて有効かつ重要な方法の一つである。区内企業等に広く職場実習の場を求めていく際の課題等を検証するため、まず始めに、モデルとして区役所の仕事の中から障害者ができる作業を選び、就職希望者に体験の場として提供する。</p> <p>ジョブコーチ養成講座の実施 区内作業所等からの企業等への一般就労を促進するため、作業所就労担当者等を対象としたジョブコーチの手法等を習得するための講座を実施する。</p> <p>中長期計画については、平成15年度に当面の課題等を検討し、基本的な考え方をまとめた。これに基づき、平成16年度の早期に、事業計画を策定する予定である。</p>
特定非営利活動法人 すぎなみ環境ネットワーク	環境清掃部 清掃管理課	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 定性評価の計画性の比率60%を今後高める必要があると思われる。中長期の具体的なビジョンの策定と、目標達成のための具体策の検討が急務と思われる。</li> <li>・ 定性評価の健全性の「管理者の管理能力を向上させるための体制」「職員の動機づけ制度の充実」の点数が特に低いのも、前述の事業のビジョンと具体的対策がきちんと出されていないことから波及している部分もありと考えられる。事業に携わる各人の意識と動機付けを高めていくことが、事業の充実と高い成果につながるのではないかと。</li> <li>・ 「事業目標（定量的数値）の設定方法の妥当性」については40点と低いので、妥当性が低いという認識があるのなら、16年度からは妥当性のある「事業目標」を設定し、的確な評価で事業を分析することが重要と思われる。</li> <li>・ 全体的にはNPO法人となり、事業の自立性を高めようとする努力は見られる。</li> </ul> <p>今後は補助金収入に対する依存比率を下げるために、事業収入を高める努力を継続的に取り組む必要があると思われる。14年度事業費補助金収入をみると、55,052千円（13年度比 117.6%）となっているので具体的な事業の取り組みを再検討し、補助金収入の実質金額を下げながら事業収入比を高めていき、全体の収入が拡大していくことが望ましいと思われる。</p> <p>そのような具体的成果につながる事業を期待したい。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 15年度はNPO法人設立初年度であり、中長期経営計画について据え置いた状況。16年度に取り組む。</li> <li>・ 事業目標についても同様。16年度前期に顧客ニーズ調査を実施する予定。</li> <li>・ 16年度予算で補助事業と委託事業を精査。さらに集団回収報奨金は区から直接支給し、補助金は約5,500千円となる。</li> </ul>

#### 4 総括意見

	総括意見	制度に関する意見	主管課の対処方針
総括意見 - 1	<p>全般的には昨年度より改善が見られる。更に改善・改革が必要と思われるのは以下のとおりである。</p> <p>評価結果のわかりやすい表現 区民が理解しやすい工夫として、分野ごとの指標を図化して示しているのはよいが、できれば他の区や自治体との比較や全国平均をすべての項目に付加するのが望ましい。デ・タ制約は理解しているが、国民健康保険の医療費などは区単位のデ・タが存在する。</p> <p>政策の企画立案や予算への反映状況は区民にとって関心が高いから、評価結果を受けてどのような行動がとられたかの記述が必要である。</p> <p>たとえば、p21にある政策と施策の対応表で前年度評価との対比や、拡充とされた施策は予算が増加したのか、がわかることが重要。もっとも財政制約から評価にしたがって予算が増加することは少ないと思われるので、増減率の差で示すのも一案であろう。また、施策の今後の方向の区分としてサ・ビスの質の改善を追加したらどうか。また、効率化は常に求めるべき方向であり、そのために行政評価があると位置付けるべき。</p> <p>予算との関係でp32-33は有用であるが、評価結果と予算の伸び率を比較する目的に適合しているか吟味が必要。公園整備等の公共事業は年度間の変動が大きく、行政コストベ・スにするか、資本的支出と経常的支出に区分して分野別・政策別の増減を示すのがよい。</p> <p>総合的にみて前年度よりどうなったかを示す工夫が必要（分野別の指標の改善があったもの、あるいは目標達成したものの割合で示すなど）。</p>	-	<p>区政チェックリスト等の公表では、できるだけ他の区・自治体との比較や全国平均等を示すことにより、区民が分かりやすい表現を工夫する。</p> <p>政策の企画立案や予算への反映状況等区民の関心の高い項目については、年度間比較を行うなどより分かりやすい比較を行う。</p>
総括意見 - 2	<p>多くの政策分野において斬新なアイデアで様々な新しい施策・事業が意欲的に実施されていることは、区政改善のための積極的な努力の現われとして高く評価できる。こうした新しい施策・事業は政策目標の達成や区政改革の実現のために有効なものが多く、今後の着実な推進を期待したい。ただ、従来から継続されている施策・事業を含めて、それぞれの政策メニューが、現状の問題点の解決のためにどの程度有効に作用しているのかについては十分なチェックが必要である。そのチェックによって、それらが所期の効果をあげていないことが判明した場合には、施策・事業の運用の仕方を工夫するなど、政策の内容をスピーディーに見直し、その実現をサポートする努力を継続することが重要である。いわゆる P (plan) D (do) C (check) A (action) のサイクルによる施策・事業の着実な実践である。こうした政策のフォローアップが必ずしも十分ではないため、施策としては優れていても大きな成果につながっていないケースが見受けられる。この点は今後改善を図っていくことが望まれる。</p> <p>ただ、全体としては多くの積極的な施策への着手、区民へのわかりやすい説明努力、外部評価による事後的な政策チェックなど、区政全般にわたり着実な改善が見られている。今後ともこうした努力を継続し、政策目標の実現に向けて様々な施策を有機的に連携させながら戦略的に実施していくことが重要である。とくに区民と行政との協働を図っていくには、区民に対する分かりやすい説明と区民の声を政策に反映させていくことにより区民の積極的な参加意識を醸成していくことがきわめて重要である。</p>	<p>14年度から全政策・施策を対象に評価を行うようになったことは、政策努力の現われとして評価できる。政策評価を行うためにはその成果を的確に判断するためのデータの充実が必要であるが、その点については引き続き改善の余地が大きい。たとえば、教育分野の一部の施策についてはアンケートを実施し、その集計結果を成果指標として提示するなど、改善の方向に向けた着実な努力がみられている。ただ、全体としては、まだ政策評価が本格的にスタートしてからの経験の蓄積が十分ではないこともあって、提示されている成果指標からでは評価をすることが難しいケースが依然として多く見られている。この点について、外部評価の結果を踏まえて、さらなる改善を重ねていくことが望まれる。</p>	<p>【総括意見】 事務事業が上位の施策に対して、また、施策が上位の政策に対して、どのように有効に作用しているかなど、PDCAサイクルの着実な実践により、施策や事務事業の貢献度や有効性を検証していく。</p> <p>区民への説明及び区民の声を政策に反映する仕組みとして、引き続き広報紙やインターネット等により区民への周知を図るとともに、区政モニターアンケートや区民アンケート、区民意向調査等を活用して区民意見の把握に努める。</p> <p>【制度に関する意見】 成果指標については、年度間比較や自治体間比較が行えるよう、データの蓄積を行うとともに、より適切な成果指標を設定するため、さらなる改善を行っていく。</p>
総括意見 - 3	<p>「区民生活を支える基盤整備」政策を中心に、外部評価委員として第三者の客観的視点から評価をさせていただいた。杉並区として区内の産業の拡充と活発な事業展開が望ましいと思うが、そのためには「働くひとびと」に対しての充実かつ迅速な施策と事業が急務と感じた。</p> <p>各施策・事業の評価等を拝見し、昨年よりも大変充実した内容になりつつあると思います。</p> <p>評価制度が形式的な制度ではなく、区政をよりよくするための生きた制度となりつつあることを期待したい。</p>	<p>外部評価の範囲とボリュームは大変な量であることは否めないが、昨年と比較して、ある程度対象の政策を絞って外部評価させていただいたので大変評価がしやすかった。今後もその年度の重点施策などをピックアップしていただい、外部評価の対象にするなどの方向付けをしていただくと良いと思う。</p>	<p>【総括意見】 活力とにぎわいのあるまちをつくるため、今後も、働くひとびとの条件整備を含め、産業振興策を進めていく。</p> <p>【制度に関する意見】 外部評価の対象の選定方法については、各委員がそれぞれ異なる分野を担当するという今年度の進め方を基本的に、効率的な手法を検討する。</p>



#### 4 総括意見

	総括意見	制度に関する意見	主管課の対処方針
総括意見 - 4	<p>平成11年から試行された行政評価が昨年杉並区自治基本条例に規定され、今年度から全ての政策・施策について評価されている。昨年度の不備な箇所が改善され、各部署の目的を明確化し、現状分析を行った上で今後の取り組み方を詳細に検討しており、区民に対する説明責任を果たしていると思う。区では、この行政評価を通して限られた財源を有効に配分し、区民の満足度を高めるための方策を十分に検討して欲しい。</p>	<p>施策評価表のコスト指標の状況欄単位コストでは、総事業費を活動指標で除して算出しているが、活動指標の大部分は総事業費の一部分しか使っていないため、活動指標の単価が大きく表示されている。活動指標の単価コストを算出するためには、活動指標に係わる事業費を集計して単価を計算すべきである。</p> <p>行政評価は区の説明責任を果たすだけでなく、広く区民に公表し、区民自身が政策・施策・事務事業の評価を行い、区政に積極的に参画するような方法を検討して欲しい。</p>	<p>評価表の単位あたりコストの項目については、15年度の試行を踏まえ、より適切でわかりやすい表現となるよう研究していく。</p> <p>また、公表に際しては、区民が区政に関心を持ち、積極的に参画できるような様々な方法を検討する。</p>
総括意見 - 5	<p>評価が甘いかきついか、適切か不適切かについては、相当な知識がある場合には判断できるが、ほとんどの場合判断できない。つまり2ないし3つ程度の指標の動きから、その事業や施策がどのような問題点を持っているかを判断するのはなかなか難しい。ということは、我々にとっての指標を使いこなすことの難しさ、これは市民が指標を使うことの難しさも物語るものである。かといって、業績指標による判断が意味がないというわけではない。誤解や批判を恐れず、相手とコミュニケーションするために業績指標がある。そのためには、いかにわかりやすい指標を選ぶか、いかにわかりやすく表現するか、ということが大切だ。このような観点から杉並区行政評価をみると、ずいぶんシステムとしてもわかりやすさという点でも改善されてきた。しかし右のような問題が残されている。</p>	<p>評価書の型がだいぶ良くなってきた。とくにインプット。アウトプット（活動指標）アウトカム（成果指標）がタテ系でみれるようになったことがよい。これらの前段に、目的や業績目標がおかれていることも体系的である。しかし、指標の中身としてはまだ、成果指標に不満が残る。とくに、前年比を使っているもの、稼働率のような活動指標をつかっているもの、顧客の観点がうかがえないものなどが目立った。</p> <p>コストデータも充実したようであるが、単位あたりコストを作成するとき、単位の選び方が機械的な感じがした。目的に応じた単位が必要である。評価表下段の重点の置き方については、わかりにくくて使いにくい。また生涯学習関係の事業では使用料の改定のための判断を得たいという要請があったので、注意してみたが、そのような要請に添った項目や記載がほとんどなくて、これでは料金過程の情報は提供できない。料金改定の場合には、原価率、稼働率、応募倍率、他団体との比較などが必要な情報となる。</p>	<p>単位あたりコストや成果指標について今後も検討を進め、目的に応じたより適切なものを設定していく。</p>

平成14年度外部評価意見に対する所管課対処方針の取組み結果

1 政策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見		
1	安全・安心分野	都市整備部 都市計画課	拡充	<p>政策の目的は区民の生活に密着しているため、多くの区民の関心事であると思う。8つの施策が同時進行で進み早期に実現、目標の指標に達することをが望ましいと感じる。今後の政策戦略計画等を見ても放置自転車の対策については具体的な数値などがでているが、他の施策についても具体的に何をどうするのかわかるような内容になると良いと思う。</p>	<p>本政策の13年度総事業費のうち約47%を占める道路交通体系の整備施策については、特に政策の評価や指標など詳しく説明があると良いと思う。</p>	<p>政策戦略計画では、各施策の目標数値をいれながら記述していく。 「道路交通体系の整備」施策については、施策評価表の中で説明をしているところであるが、政策評価表においても本施策の部分について記述していきたい。</p>	<p>・政策戦略計画において、自転車の台数、バリアフリー化を行う場所や時期、浜田山以南の南北バス運行時期などについて、具体的な記述を行った。</p> <p>・「道路交通体系の整備」施策に関し、成果目標であるバリアフリーや南北バスの達成状況や、今後の政策のあり方における道路整備・維持補修の見直しの方向を記述するなど、より詳細な説明につとめた。</p>
5	自立・教育分野	教育委員会事務局 庶務課	拡充	<p>教育改革アクションプランにしたがって、区をあげて教育の改善に取り組んでいる姿勢は高く評価できる。とくに学校サポーター制度、フレッシュ補助教員等の新たな施策については今後さらに拡充していくことにより、より一層大きな効果を発揮することを大いに期待したい。</p> <p>ただ、こうした新たな施策に加え、学校教育のベースとなる部分についてはもう一段改善のための施策を講じる必要があるように思われる。</p> <p>具体的には、学校経営を改善するために必要な校長・教頭の指導力の強化やそのための制度改革（具体的には、教員の人事考課の充実など）、学校教育の成果を客観的にチェックするための指標の充実化（たとえば、児童や保護者による学校評価アンケートの実施など）といった施策を導入することが考えられる。</p> <p>こうした施策の導入により、学校教育の中味に対する関心が広く関係者の中で共有されるほか、そのための改善策のアイデアが保護者や地域住民の側から自発的に提案されることが期待できる。</p>	<p>米国では教育に関する評価指標が充実している。そのすべてが日本に適用できるとは思われないが、部分的には参考になると考えられる。</p>	<p>校長、教頭の指導力の強化等に関わる点については、ライフステージに応じた研修、人事考課との連動した研修など研修の基本方針の基に、新たな研修体系を策定したので、これをもとに実施していく。また、教員の人事考課についても自己申告を導入するなどその充実を図っている。</p> <p>平成14年11月に保護者、児童・生徒、教員が行う学校評価指標を作成し、それらを学校に提示した。これを受けほとんどの学校で、外部評価である学校評価アンケートが実施されている。</p>	<p>教職員のライフステージに応じた研修体系に改め、自己の資質・能力の向上を図る事ができるようにした制度にした。具体的には、初任者と10年目の必須研修と、選択課題研修、職層研修があり、人事考課と連動した研修体系が作成できた。</p> <p>外部評価である学校評価アンケートについては、今後、他の自治体等の評価指標等も参考にし、充実させていく。</p>
6	区政経営分野	政策経営部企画課	拡充	<p>経済不況、少子高齢化により今後も歳入減少は避けられないので、平成22年度までの経常収支比率80%目標を達成するよう、行政評価等の手法を用い経営努力をして欲しい。</p> <p>行政評価を通して区民の行政への関心と参加意識の向上を図り、区民全員が区行政に対する問題意識、目標を共有するよう、区民等に分かりやすく説明する責任を果たすよう努めて欲しい。</p>	<p>区民に対する情報提供の手段、方法、回数等のデータ及び区民の区情報の理解度に関するデータが欲しい。</p>	<p><b>【評価意見】</b> 経常収支比率目標の達成については、行政評価の手法も活用できるよう最大限努力する。 行政評価を通して、区政への関心が高まるよう、分かり易く説明責任を果たすよう努める。</p> <p><b>【データ等への意見】</b> 情報提供のデータは、施策指標に、情報公開、ホームページ掲載等データがあるが、区情報の理解度は、情報浸透度等として区民アンケート指標の施策指標として入れるよう検討したい。</p>	<p>経常収支比率は、職員定数の削減や計画的な区債発行抑制等により、平成14年度末で85.4%と、区税収入の減少にも関わらず、平成22年度までに80%の水準を達成するという目標に向けて順調に推移している。今後も行革計画等に沿い、目標の達成に向けて取り組んでいく。</p> <p>インターネットによる全評価表の公表や広報すぎなみでのPRなど、積極的な説明責任に努めた。報告書の中では、区民アンケートにより設定した区政チェックリストの説明に頁を割き、グラフの活用等により区民が見易いように工夫を凝らした。</p> <p>今年度は区情報の理解度などを区民アンケート指標に反映することはできなかった。</p>

2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）						
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見								
4	都市機能の充実	都市整備部 拠点整備担当課	現状維持	<p>活性化や利便性の向上を図るならば、駅周辺の利用者属性を分析して利用者階層に応じた対策をたて、評価することが重要である。歩行者、バス利用者、鉄道利用者及び自転車利用者などに区分して評価してはどうか。</p> <p>また、ルートとして考えることも有用である。この点で安全性と利便性及び活力の3つのバランスをとること、時間帯と区域別の管理からすると久我山駅周辺は立体交差化が肝要。</p> <p>目標値の設定の根拠があいまいである。エレベータなどにつき目標を設定できないとするのは疑問である。責任と目標は区分すべきであり、国土交通省でもバリアフリー 関係でエレベータ及びエスカレータ設置率を目標として提示している。同様に目標年次がない施策は行政として問題ではないか。</p>	<p>時間帯別の管理からバス乗降客数も混雑時間帯で測定したり、歩行者の安全・利便性も混雑時間帯に必要な面積または混雑度を設定したほうがよい。</p>	<p>【評価意見】</p> <p>バス乗降客数は、駅周辺の賑わい(活性化)の指標として設定したものである。しかし、乗降客数には、通過利用者も相当数含まれると考えられる。平日、昼間の特定時間帯での駅前広場利用者数やバス降車客数など、より適切な活性化の指標を検討する。</p> <p>エレベーター又はエスカレーターのある駅の数は、誰でも安心して暮らせるまちづくりの指標として設定したものである。現在、検討を進めている交通バリアフリー法に基づく基本構想(平成15年7月策定予定)や、杉並区実施計画(平成15年2月)との整合を図りながら目標値及び目標年次について再設定する。</p> <p>駅前区域の歩行者等専用面積については、歩道面積だけでなく、民間再開発事業等による公開空地を含むものである。安全性・快適性を示す指標として今後も活用していく。</p> <p>なお、民間事業と合わせて進めるまちづくりのため、目標年次を区が単独で設定することには馴染まないものとする。</p> <p>【データ等への意見】</p> <p>バス乗降客数については活性化の視点から新しい指標を検討する。</p> <p>目標とする歩行者等専用面積は、現在計画や事業中のものを対象に、交通量調査を実施し混雑のピークを基に算出している。</p>	<p>駅周辺の賑わい(活性化)のより適切な指標について、「駅前広場利用者数」「特定時間帯のバス降車客数」などを設定し、これまでの指標も含め、指標を得るまでに要する事務量(調査を委託とした場合に要する経費や直接職員が測定する場合の事務量)、指標の適切さ の2つ視点から比較評価した結果、従来の指標で施策評価を実施することとした。</p> <p>「エレベーター・エスカレーターのある駅の数」における目標値の設置については、杉並区交通バリアフリー基本構想の目標値、目標年次と整合を図りながら再設定することとしたが、基本構想でバリアフリー化を目指す目標年次を明らかにしている駅は、重点整備地区内の3駅(JR高円寺駅、地下鉄新高円寺駅、地下鉄東高円寺駅)であった。誰でも安心して暮らせるまちづくりの指標としては、対象となる駅の数が少なすぎ不適当であり、従来の指標で施策評価を継続する。</p>						
26	地域子育て支援の充実	保健福祉部 児童青少年センター	現状維持	<p>施策の対象は法律上の定義をもってきているが、育児期、児童期、中学・高校生期と子供の成長に応じた子育てがある。その意味で達成目標も子育て等相談件数と一括するのではなく、育児相談、不登校等の成長期児童相談などに区分すべき。家庭や地域、行政及び学校での分担体制を明示するべき。</p>	<p>施策指標1では相談による成果、たとえば、不登校からの脱却数とかを採用できないか。</p> <p>施策指標2では参加者数を採用するならば、参加により得られる効果を明示しておかないと、施策なり事業の拡充などの判断はできない。</p>	<p>外部評価意見をふまえ再検討し、施策の達成目標を次のとおり具体的に修正、変更したい。</p> <p>(達成目標)</p> <p>子どもと家庭のことで困ったときに、すぐに相談でき、必要な支援を受けられることで、子育ての不安を軽減する。</p> <p>関係機関が連携することで、養育困難ケースに早めに対応し、虐待等の予防につながる。</p> <p>【評価意見】</p> <p>評価意見のとおり、施策指標を「乳幼児期の育児相談」と「不登校等の成長期児童相談」に変更する。</p> <p>【データ等への意見】</p> <p>施策指標1については、乳幼児期の子育てで不安に悩む母親が急増していることから、これらに可能な限り即応していくことが必要であり、相談件数により、その需要に応えられているか成果をみていく。</p> <p>施策指標2については、利用者から見て、ゆうラインの電話相談のメリットは匿名で相談できることにより、保護者も子どももはじめは名乗らないことが多い。このため不登校の相談すべての経過、結果、不登校からの脱却数を把握することは不可能である。しかし、相談を続ける中で、親との信頼関係ができ、具体的な対応策と一緒に考えることで不登校の辛さを乗り越えて、解決につながるケースも出てきている。関係機関との連携も含め、相談による成果をみていく。</p> <p>施策指標3については指摘はなかったが、変更したい。養育困難家庭ケース、児童虐待ケースで関係機関が連携し、早期に対応することで、必要な子育て支援を受け、未然に虐待を防ぐことも可能になっている。</p> <p>調整会議(ケース会議)で、関係機関の役割を明確にした連携を進め、子育てを地域で支え、児童虐待</p>	<p>外部評価意見をふまえ修正した達成目標で施策にとりくんだ。</p> <p>達成目標</p> <p>電話相談窓口のゆうラインだけでなく、地域にある身近な相談機関として区内の保育園や児童館での子育てに対する相談体制の充実により、子育ての不安軽減につながった。</p> <p>関係機関が連携しケース会議で情報共有し、対応方針を確認、各機関の役割分担をし、予防も含め早めの対応ができつつある。</p> <p>変更した施策指標の15年度(15年4月~16年2月)の結果は以下のとおり。</p> <table border="1"> <tr> <td>施策指標1</td> <td>681件</td> </tr> <tr> <td>施策指標2</td> <td>67件の相談のうち42件</td> </tr> <tr> <td>施策指標3</td> <td>56件の相談のうち26件</td> </tr> </table>	施策指標1	681件	施策指標2	67件の相談のうち42件	施策指標3	56件の相談のうち26件
施策指標1	681件												
施策指標2	67件の相談のうち42件												
施策指標3	56件の相談のうち26件												

2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見		
45	魅力ある商店街づくり	区民生活部 経済動労課	効率化	商店街の活性化はイベント事業でなく、むしろ区などの公共施設などを立地することで消費者を呼び戻す積極的な介入施策も必要である。 個々の商店に焦点をあて、その中で伸びているもの及び衰退しているものを比較することで原因と対策を明確化して商店街に対する経営指導の支援することも重要でないか。	施策指標3の区内小売売上高でなく、大型小売店舗を除いた売上を把握すべき。施策指標1ではイベント事業の数でなく、イベントによる集客数を採用すべき。施策単位でも活動と成果に指標も区分してはどうか。	公共施設などの立地による商店街活性化策は、一部空き店舗対策などで考えられないことはないが、厳しい財政状況を考慮すると困難である。しかし、個々の商店に焦点をあて支援をし、特色ある個店を増やしていくことは、商店街の魅力や集客力を高め、15年度より個店対策に施策の方向性を切り替えているところである。 商店街の活性化については、新たに作成した産業振興計画に基づき、今後、装飾灯、カラー舗装などの基盤整備を図るとともに、地域の個性や魅力を活かした事業への支援策を実施するなど、強力に進めていく予定である。 施策指標の大型小売店舗を除いた売上高の把握及びイベントの集客数については、現状では集計が困難なため、今後の検討課題としていきたい。	「集客力のある個店」を作り上げることで、商店街全体を活性化するための新たな取り組みを行った。これは「魅力ある個店づくり」対策のひとつの「コーディネーター（事業相談・支援者）派遣事業」で、個人店舗経営の高度化や新規事業の立ち上げに関して、専門的なコーディネーターを派遣して経営診断などを行うものである。個店の経営基盤を強化することで、やる気のある個店を積極的に支援し育成することで、商店街全体の活性化対策のひとつとするものである。
45	魅力ある商店街づくり	区民生活部 経済動労課	効率化	商店街の活性化を支援する施策は必要と考えるが、施策の達成目標としている個店数の増加（新規開業店舗数＞廃業店舗数）は、施策の結果との関連性が希薄と思われる。	施策指標3 区内小売売上高現状値の表記が判読不能である。平成12年度及び13年度は数値を取得できないので空欄にする。	区内商店街の魅力を高めるため、特色のある個店の増加を目指すことを施策の達成目標としているが、個店数の把握が困難なことから、間接的ではあるが、新規開業店舗数に置き換えているところである。 売上高現状値の表記が判読不能とのことなので、単位を変更し、金額を12,939億円に書き換える。あわせて、平成12年度、13年度については空欄とする。	「集客力のある個店」を作り上げることで、商店街全体を活性化するための新たな取り組みを行った。これは「魅力ある個店づくり」対策のひとつの「コーディネーター（事業相談・支援者）派遣事業」で、個人店舗経営の高度化や新規事業の立ち上げに関して、専門的なコーディネーターを派遣して経営診断などを行うものである。個店の経営基盤を強化することで、やる気のある個店を積極的に支援し育成することで、商店街全体の活性化対策のひとつとするものである。
52	教育施策の総合的推進	教育委員会事務局 庶務課	効率化	施策の指標を設定できないとしているが、新たな行動計画の実施・進捗度や教職員の認知度など考えられる指標はある。なるだけ指標化・定量化する努力が必要である。庶務課の業務は何かを明確化することが重要。	現段階の情報では達成度を含めて判断できないし、区民に対するアカウンタビリティを果たしているとはいえない。	教育委員会の運営については、傍聴者数、教育報の認知度、教育委員との懇談会参加者数、委員の活動状況などの指標をもとに進めていく。 教育改革の行動計画については、それぞれの所管が施策評価を行うことはもとより、庶務課は事業の進行管理、施策の検証がその役割であると考えている。現在、進捗状況管理表を基に現在の状況、実績、評価の視点、事業に対する区民等の意見、今後の方向性などについて把握を行っている。なお、15年度は行動計画の見直しを行う予定である。	教育委員会運営については、15年の傍聴者数84人（前年比76%）、教育報については発行部数、平成13年度は延28,000部だったが、平成14年度から延120,000部印刷し、児童生徒を通じ各保護者に配布している。その他、駅や区民事務所、各教育機関でも配布している。教育委員との懇談は、今年度3回実施した。その他委員の活動としては、学校訪問や研究発表、教育機関の各行事等の参加や行政視察を行った。今後ともこの活動指標により評価を行い、事業の充実につなげる。 行動計画の見直しにあたり、事業の状況・実績、評価、課題、今後の方向性などを把握し、進捗状況の管理を行った。なお、本調査の結果及び区民等の意見などを踏まえ、平成16年度から18年度までの新たな行動計画を策定した。
53	豊かな学校教育づくり	教育委員会事務局 指導室	拡充	杉並区は教育改革アクションプランを大方針として掲げて、全国に先駆けて教育改革を強力に推進しようとしている姿勢はきわめて高く評価できる。 ただ、現状の施策をみると、教育委員会主導で企画・実施されている施策が大半を占めており、各学校の教職員自身、児童・生徒の保護者、地域住民等による自発的な積極参画の動きはまだ十分根付いていないように見える。 しかし教育改革アクションプランで掲げている目標は、各校の自発的な創意工夫に基づく地域との連携の重要性である。その方針に照らしてみれば豊かな学校づくりの施策は現時点ではまだ十分な成果を挙げているようには思われない。教育改革アクションプランの趣旨が区内の各校およびそのPTAにまで深く浸透し、自立的な創意工夫がどんどん出てくるような仕組みを構築することが必要である。	上記のような取り組みの成果を評価するための指標を早期に充実させることが必要である。各校の教職員や保護者が自分自身の置かれている状況を明確に認識しない限り、自助努力を積極化させることを期待するのは難しいと思われる。	○教育改革アクションプランの各事業は平成14年度から始まったものであり、また、教育報等に積極的にPRを展開している。今後徐々に根付き、成果が上がってくると思われる。 ○指標に関しては、平成14年11月に保護者、児童・生徒、教員が行う学校評価指標を作成し、学校に提示した。これを受けほとんどの学校で、外部評価である学校評価アンケートが実施されている。今後その項目を充実させ指標化する考えである。	・成果を評価する指標に関する本年度の取り組みは、事務事業の「教職員研修」や「教育研究奨励」で、「学校評価アンケート」を活用し、指標化を行った。今後は、この施策自体の評価を行う指標としてのアンケート調査が必要となるため、その実施方法等について研究を行っていく。

## 2 施策評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見		主管課の処理方針	取り組み結果（改善・修正点等）	
			今後のあり方	評価意見			データ等への意見
75	創造的な政策形成と行政改革の推進	政策経営部企画課	拡充	<p>杉並区は杉並区21世紀ビジョンを掲げ、その大方針の下で住民本位の行政を実現するために非常に真摯に取り組んできている点は高く評価できる。今後さらにその政策を充実させるためには、より一層住民自身が積極的に区政に参画してくることが望まれる。それにはより多くの区民が区役所に対して意見を寄せるだけでなく、自らが区をより良い街にするための実践活動に参加するようになることが望まれる。</p> <p>そうした実践活動の中から、区政への参画意識がさらに強まり、住民自身が自らの力で街をよくすることが大切であるという責任感が醸成されることが期待できる。そのためには、区全体という大きな単位ではなく、たとえば区立小中学校の学区を単位とした身近な親しみやすいコミュニティーの構築を</p>	<p>上記の問題意識に基づいて、杉並区をより良い街にするための活動に参画したと感じている区民の割合を施策指標として追加してはどうか。</p>	<p>小中学校の学区を単位としたコミュニティーの形成という考え方は、学校防災連絡会など多くの施策に生かされており、今後もこうした視点が必要と考ええる。</p> <p>ご指摘の指標については、今回試行対象外の部分、施策19「区民と行政の協働」の施策指標として、「区民の区事業への参加率」を既に設定している。</p>	<p>地域で自主的に組織される防犯パトロール隊への助成など、地域コミュニティ活動の促進に向けて取り組んだほか、区内NPO法人認証数も全国及び都の平均値を上回る伸び率を示すなど、区民レベルでのコミュニティー形成の進展が図られている。</p> <p>施策19「区民と行政の協働」の中で「区民の区事業への参加率」を施策指標として引き続き設定したが、7.7%と前年度と比較して2.9ポイント減少しており、1割に満たない結果となった。</p>



3 事務事業評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見		
##	住民基本台帳事務	区民生活部 区民課	効率化	住民基本台帳事務を電算化し、自動交付機の導入などで夜間や休日についても区民へのサービスを提供していることは評価できる。電算化への移行当初は様々な業務があり煩雑にはなるが、将来的には業務も効率化されるので、効率化された業務を適正の人員で運営していくことを望みたい。 また、事務の電算化や住民基本台帳ネットワークシステム導入にともない、個人情報のセキュリティに関する対応策は不可欠と思われる。今後の改革案など具体的な内容を盛り込む必要があると思う。	活動指標について 住民票の写し等の交付件数、閲覧件数、住民移動処理件数を取り上げているが、この件数は区民の必要ニーズによって件数が増減すると思われるので、単に取り扱いの件数が多くなるが良いとも言えない。区民へのサービスという視点での指標、例えば、区民が窓口に来てから書類を受領するなど目的を果たすまでの“時間の短縮”“手続きの簡略化”“満足度”などを指標を加えても良いのではないかと考える。	「効率化された業務を適正の人員で望みたい」とのことについては、自動交付機による交付状況、各係の取り扱い件数等の推移をみて適正化を図る。 住基ネットについては確固たる個人情報保護制度が確立されていないので継続していないが、区独自で進めているISMS導入等を通じて個人情報の保護に努める。 「時間の短縮」「手続きの簡略化」「満足度」の指標については、パターン化できる申請等は同一指標で計れるが、お客さまの個々の条件により、その取り扱いが異なるものも多く一概に指標化することは困難である。	1 人員算定を行う際、自動交付機の取り扱い件数については事務量から除いて算定し、適正化を図っている。 2 「ISMS」について、16年3月に認証を取得した。取得作業の中で、個人情報を保護するための運用の整理や教育活動を行ってきた。 3 指標化することはできなかった。今後も検討していく。
##	保育園維持運営	保健福祉部 保育課	現状維持	評価指標がアウトカム指標ではないので評価しようがない。	修理件数ではなく、修理済み率がよい。 研修参加率ではなく、保育所職員の満足度や父母の満足度をサーベイする必要がある。	成果指標を「施設修理件数」から「保育所職員満足度」に変更する（保育園あて満足度調査を実施する）。 保育園職員の満足度を調査する必要性もあるが、そのみで研修の成果を図ることはできない。ただし、数値の把握は可能なため今後検討していきたい。 父母の満足度については、研修に限定した調査が困難なため成果指標とすることはできないが、平成15年度から「保育サービス第三者評価事業」を本格実施し、総合的な父母の満足度を調査することで、保育サービスの向上を図ることとする。	保育所職員を対象とした「満足度アンケート」を平成15年7月に実施し、今後の成果指標については、当該結果を反映することとした。 保育課の事務事業評価全体の整理・統合を検討した結果、「研修事業」については、平成15年度以降、他の事務事業評価の内容に組み入れることとし、「研修」に関する指標は、単独で表示しないこととした。
##	一般保育運営	保健福祉部 保育課	効率化	女性の就労機会の確保及び少子高齢化対策としても保育事業は大切であるが、14年度計画でみると区職員688.44人の人件費 6,247,593千円が総事業費のほとんどを占め、また、受益者負担比率が11.4%と低いと、一般財源からの支出が4,952,969千円となり負担が重い。 今後の受益者負担の適正化及び民営化の手法を取り入れることが急がれる。	職員分の人件費単価がどの事業も同一であるが、保育事業は保育士という職種、年齢構成の違いがあるので実際の人件費を表示することが好ましい。	区として統一単価を使用しているため、実際の人件費での表示は、区全体での調整が必要となる。	区全体での調整の結果により、必要があれば表示方法を変更することとした。
##	都市計画審議会 の運営	都市整備部 都市計画課	拡充	都市計画審議会の問題は、ここでまちづくりの長期的な合意が形成されているかどうか、というところにある。住民はもとより、行政や議会からも信頼感が失われている審議会の機能そのものの改革を課題としなければならない。この点で、使命、目的の設定からやりなおす必要がある。	「住民サーベイ」を定期的に行い、計画や審議会への満足度がどの程度あるのかという成果指標でみる必要がある。街づくりが行政の先見性や先導性によって行われる時代ではなくなったので、住民はもとより議会や行政からも信頼が失われかかっている審議会や計画そのもののプロセスを改善することが、目標とされなければならない。	分権に伴う都市計画法の改正後、都市計画審議会では、法改正の意義や今後の果たす役割などについて議論するとともに、「まちづくり基本方針」の見直しにおける審議においては、委員自らが自主的に研究会をつくり検討を行い、審議会に対し意見書を提出して議論を活発にさせるなど、審議会として主体的な取り組みを行ってきた。今後とも、都市計画審議会として果たす役割を確認するとともに、住民との協働によるまちづくりを踏まえ将来を展望しつつ、その実現に向けて、審議をより活性化していくことに努めたい。 「事務事業の概要」の中で、まちづくりを進めていく上で都市計画審議会が果たす役割を明らかにする。 「成果指標」について、「住民サーベイ」による数値取得を検討する。また、「満足度」を成果指標とした場合には、「結果評価の見直しを行う」。 「改革案の概要」について、地域のまちづくりを協働して進めていくための手法を検討する。 早い時期に都市計画審議会内部に、公募による区民委員を含めた「まちづくり専門部会」を設置する。	・改革案の概要としてまちづくり専門部会の位置づけや設置時期などについて記述した。また、平成15年7月に第1回まちづくり専門部会を開催した。

3 事務事業評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見			主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
			今後のあり方	評価意見	データ等への意見		
##	市街地の再開発促進事業	都市整備部 拠点整備担当課	現状維持	再開発事業のような長期にわたる事業は、単年度で評価する場合には注意が必要である。例えば長期目標と短期目標の両方を定めて、それぞれをにらみながら評価する必要がある。	再開発準備組織設立数では成果は測れない。数が少なすぎて特殊要因が影響しやすい。 「市民サーベイ」のように、計画や事業への信頼度を測る評価指標が必要である。	【評価意見】 当事業は、地域住民が主体となって進めるまちづくりを、側面から誘導・支援するものである。個人の財産や生活に大きく関わる民間再開発事業に、行政の目標を設定することはできない。しかし、この再開発事業は都市の再生に大きく貢献する事業であることから、この事業の成果を、誘導・支援による行政の成果と捉え、再開発準備組織数を短期の指標、民間再開発等事業完了地区数を長期の指標としている。 【データ等への意見】 再開発では、発意の少数グループから地元権利者ほぼ全員の同意による準備組織を結成することが第一の目標になる。拠点整備担当では、この準備組織の結成を目指して誘導・指導していくことに多くの時間と技術を要している。また、費用やコンサルタントの派遣などの支援もこの段階で大きな役割を果たしている。短期的な成果として、再開発準備組織設立数を指標とすることは適当と考えている。  計画や事業への信頼度を測る指標については、アンケート調査の実施などが考えられるが、民間が行う事業であるため、アンケートの方法や実施主体などの検討が必要と考える。	計画や事業への信頼度を図るためのアンケート実施等については、検討できる段階ではありませんでした。
##	区営住宅等維持管理	都市整備部 住宅課	効率化	修繕を成果にするなら、目標値を立てないと意味がない。修繕目標に政策の意味が持たされるはずである。H13年度に突然修繕件数が増えたことも説明できないので、評価もできない。	「市民サーベイ」のように、計画や事業への信頼度を測る評価指標が必要である。	修繕件数の目標値は、毎年度立てている計画値などを勘案して適切な目標値を立てる方向で検討する。 平成13年度の修繕件数が突然増えたのは、数値の誤記入のためであり、正しくは166件であるため訂正する。 指標については、区営住宅事業の効果度等を客観的に測ることできるように、より適切なものに見直す方向で検討する。	修繕件数は、成果指標としては相応しくないので活動指標とした。 修繕は修繕必要箇所の発生に適時対応し行うので目標値設定は困難なので、目標値は設定しない。 事務事業の単位を維持管理と入居者事務の二つに分けることで、各々の事務事業に相応しい指標を設定した。
##	清掃車両の運行及び維持管理	環境清掃部 清掃事業所	効率化	平成12年度実績に対して13年度の事業費が削減されているのは清掃車更新期限の延長等の努力が反映されたものと思われるが、人件費が12年度実績及び13年度計画より増大している。このため、単位あたりコストは増大しており平成14年度計画で人件費を抑制しても増加傾向は継続する見込みとなっている。 ゴミ量の減少が予定通り進むとするならば、配車計画や保有台数とならんだ人員計画の見直しが必要と思われる。	故障の件数を少なくする意図に関する成果指標が設定されていない。直営車と雇上車別の経営指標が有用と思われる。収集サービスに関する質の指標、時間帯の確実性や住民側の満足度、反対に収集対象でないものを拒否したり適正化指導等も盛り込んではどうか。 【特記事項】 委託の検討も必要。	15年度は、減車に伴う職員3名を削減。日常の点検作業をより以上徹底することにより、高額修理を未然に防止する。故障の件数を少なくする成果指標としては、清掃車一般修理費の予算額と執行額を指標とする。	始業点検の際、より効果的な点検が行われるように、点検マニュアルを活用した講習会を行った。また、他の清掃事業所では行っていない2箇月毎の点検を継続して実施し、修理箇所を早期発見に努めた。なお、引き続き、車両事故及び故障の防止に取り組むとともに、清掃車に関し、再生タイヤ・再生部品の使用率を増加させ、さらに支出の抑制に努め、平成14年度からは、新たに車両火災保険に加入することにより、火災発生時の区の負担軽減を図った。
##	ごみの収集・運搬	環境清掃部 清掃管理課	拡充	事業開始後日が浅いので、即断はできないが、区への事業定着による効率化効果（収集経路の効率化、コミュニティ住民の協力など）が現れるはずである。むしろこのような効果が出ないと、清掃事業の区移管の意味が減殺されるのではないかと。	減量率は、前年度比ではなく他の区などクロスセクション比較することにより評価すべきである。 作業日あたりの収集量は、増えることもプラス評価（作業能率）され、減ることもプラス評価（住民のごみ減量）されるので、もうひとつ評価指標を加えないとバランスに欠ける。	「杉並区一般廃棄物処理基本計画」を平成15年3月に改定した。 計画の重点目標は「杉並中継所を不要なものにしていくための取組み」で、重点事項は「目標達成のための各指標の把握・管理 区民発意事業の創設と支援のための仕組みづくり リサイクル・適正処理のための基盤整備 経費の最小化と区民満足度を高める仕組みづくり」としている。 これらを基本に、数値目標と具体化のための個別計画を策定した。この計画を着実に実現していくことで、評価意見に対する回答を得られるものと考えている。 データ等への意見の は、同規模で同様な区があれば比較することも考えられるが、各区の地域特性により資源物やごみの排出量への影響、リサイクルへの取組み状況などに違いがあるため、他区との比較は一概に取扱うのは難しい。 ただし、意見の については、基本計画の重点事項として「目標達成のための各指標の把握・管理」を掲げているので、今後の取組みのなかで構築する。	評価意見に対する処理方針として「杉並区一般廃棄物処理基本計画」の実現を挙げたが、15年度は同計画の目標達成プログラム（行動計画）である「（仮称）杉並ごみ半減プラン」の策定に向け清掃審議会において内容説明を行った。データ等への意見に対する取組みとしては、従来のごみ収集量とは別に最終処分量を評価指標に加え（算定方法については現在検討中）、ごみ処理事業全体を視野に入れたごみ排出の適正化に取り組む。また、15年度は「ABC（活動基準原価計算）分析」を行い業務別コストの算定作業中であるが、これを収集運搬作業の効率化及びサービス向上を測る指標として活用する。

3 事務事業評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見		主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）	
			今後のあり方	評価意見			データ等への意見
##	有料制駐車場運営	都市整備部 交通対策課	効率化	<p>自転車駐車場使用料を値下げして利用率を向上させているが、受益者負担比率は大幅な減少計画である。放置自転車がなく安全で快適なまちにするためには、駐車場の受益者負担を図ることによる自転車利用コストの負担と、放置自転車を随時取り締まり原因者負担のさらなる引き上げにより、不要不急な過度の自転車利用を抑制することが必要と思われる。</p>	<p>有料制自転車駐車場のうち利用率が極端に低い場所の廃止等についての検討データが欲しい。</p>	<p>14年度の自転車駐車場全体の利用率は67.9%であった（13年度は62.2%）。最も利用率が低かった自転車駐車場は方南町東自転車駐車場であり、20.6%であった（13年度は15.3%）。</p> <p>方南町東自転車駐車場は、駅からの距離は約70mである。33箇所ある自転車駐車場の中では、4番目に近い自転車駐車場である（最長距離は浜田山北第二で約300m、利用率は35.9%）。利用率の低さは、駅からの距離に比例するものではない。</p> <p>杉並区の立地特性として、西から東へと通勤等の人の流れがある。そのため、駅の東西に自転車駐車場がある場合、西にある駐車場は満車、東の駐車場は利用率が低くなっているが、利用率が低い自転車駐車場を廃止することは考えていない。利用者は少ないが、その利用者から駐車する場所を奪うことは、放置を助長することになる。また、自転車駐車場の周辺には、放置自転車が相当数存在している現実もあり、潜在的な需要はある。</p> <p>今後はより一層、放置自転車を自転車駐車場に誘導することにより、利用率を向上させる。誘導サインを増やすことや、撤去の強化、街頭啓発を行うことにより、利用率を向上させることを第一に考える。</p> <p>また、駅周辺への乗入れ台数より、収容台数が多い自転車駐車場については、自転車集積所等への転用を検討していく。</p> <p>自転車駐車場利用者の負担額が高額になると、自転車駐車場を利用せず、放置につながると考える。現在の使用料が妥当である。</p> <p>原因者負担を徹底し、撤去手数料を高額にすると、昨今の安価な新車より高くなり返還率が低下する。このため自転車集積所の収容能力が低下し、結果的に放置自転車の取締り（撤去）ができないことになる。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・放置防止指導員を平成14年度に引き続き、JR各駅、浜田山駅に集中的に配置し、放置防止と有料自転車駐車場への誘導を行った。</li> <li>・クリーンキャンペーンで放置自転車の集中撤去と啓発を同時に行うことにより、放置防止と有料自転車駐車場への誘導を行った。</li> <li>・平成15年度、自転車集積場における自転車保管期間を60日から30日に短縮することについて、検討を行った。平成16年4月撤去分より実施。これにより、放置自転車の撤去をより効率的に実施することができ、放置自転車の減少及び自転車駐車場利用率の向上が期待できる。</li> </ul>
##	教職員研修	教育委員会事務局 指導室	効率化	<p>教育改革アクションプランの推進を教育現場の第一線で担うのは教職員である。したがってその教職員を教育し、アクションプランを強力に推進してもらわなければ教育改革は進まない。そうした認識に立って考えれば、教職員研修を実施したことによる成果を図る指標が必要である。</p> <p>ひとつは校長・教頭が授業内容をチェックし、どのような改善が見られたかについて報告する方法が考えられる。</p> <p>もうひとつは児童や保護者がどのように評価しているかについてアンケート調査を実施してその変化を分析する方法が考えられる。現状の評価内容では、本事務事業の評価を判断することは不可能である。</p> <p>したがって、拡充すべきか、縮小すべきかについて意見を述べることができない。当面はまず現状の予算内で、研修内容を最大限改善できるところまで改善し、その成果を踏まえて拡充すべきか効率化すべきかを考えるべきである。</p>	<p>上記で指摘した研修の成果を評価するためのデータを拡充することが喫緊の課題である。また研修の内容をどのように改善したのかわかる定性的なデータも必要である。</p>	<p>学校毎に年度の校内研修計画を策定させる。</p> <p>校長・教頭から校内研修の実施による結果（改善が見られた部分）の報告を実施。</p> <p>アンケート調査の実施に関しては、平成14年11月に保護者、児童・生徒、教員が行う学校評価指標を作成し、学校に提示した。これを受け、現在ほとんどの学校で「学校評価アンケート」が実施されている。この中には、児童・生徒に対しては「授業内容がわかりやすいか」、保護者に対しては「授業は子ども達にとってわかるように指導されていますか」等の設問があり、本年度からこれにより評価を実施する。</p> <p>研修内容の改善については、平成15年度より研修体系の見直しが行われたところである。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・校内研修計画の策定及び結果報告は実施した。この内容により、従来、一律的であった各学校に対する予算配当方法を改める措置を実施した。</li> <li>・指標に関しては「学校評価アンケート」を活用し、15年度に実施した事務事業評価の指標として試行的に活用。まだサンプル数が限られているが、今後徐々に拡大していくと考えられる。</li> </ul>



3 事務事業評価

No	施策等名称	主管課	外部評価意見		主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）	
			今後のあり方	評価意見			データ等への意見
##	「総合的な学習の時間」の充実	教育委員会事務局 指導室	拡充	<p>総合的な学習は平成14年度から実施された新しい学習指導要領に基づいてスタートした重要な施策である。とくに杉並区は「教育改革アクションプラン」の中で「地域が創り、地域が支える、学びの場」という方針を大きく掲げ、全国に先駆けて教育内容の刷新を図ろうとしている。そうした方針に照らして考えれば、総合的な学習の時間は教育改革推進のためにきわめて有効なツールであると考えられる。</p> <p>ところが現状を見ると、各校における総合的な学習への取り組みは地域を巻き込む形で活性化しているようには見受けられない。今後教育改革をより積極的に推進して行くためには、地域と学校双方の意識改革を促し、学校間で競争してよりよい企画を実施して行く雰囲気作りが不可欠である。そのための経費を考えれば現行予算で十分であるとは考えにくい。</p> <p>各校に独自の施策を提案させ、必要な経費と認められれば各校別に申請してきた通りの予算を認めて行くといった大胆な予算配分が必要であると考えられる。</p>	<p>総合的な学習の導入によって生み出される成果に対する評価指標が必要である。各校の児童・生徒、その保護者、校長・教頭・教員等へのアンケート調査を実施し、そのデータの時系列の変化を分析することなどにより、成果を評価することが可能となると考えられる。</p>	<p>各学校より「総合的な学習の時間」に係る実施計画書及び予算要求額の提出を求め、予算要求前に査定を実施し、各校への予算配当に差をつける方策を検討する。</p> <p>（総合的な学習の時間に係る経費について、予算枠の拡大が望めない現段階では、どこかの学校に厚く配分すればどこかの学校分を削減しなければならず、結果、削減された学校では事業自体が実施できなくなる可能性がある。この問題について、担当課だけでなく、教育委員会事務局全体の予算のあり方を教育委員会事務局で検討することや、事業総体の予算枠の拡大について財政当局との協議が必要がある。）</p> <p>校長、教頭、教員に対するアンケート調査を実施するとともに、児童・生徒及びその保護者に対するアンケート調査の方法を検討する。</p> <p>学校サポーター制度や学生ボランティア制度をさらに有効活用するための方策を検討する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・予算面は処理方針のとおり実施。</li> <li>・成果指標は、15年度の評価において、学校に対するアンケートを試行的に実施。今後、アンケートの実施対象を、内部の教員のみならず、児童生徒はもとより保護者へも拡大する検討を行う。</li> <li>・「地域を巻き込む形での活性化」は、学校評議員や学校サポーター制度等の他の事業も含め、様々な事業等により学校と地域の連携が拡大しつつある。</li> </ul>

4 公社等経営評価

団体名	評価意見	データ等への意見	主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
(財)杉並区勤労者福祉協会	<p>会員企業数の減少に対する対策が急務であり、そのための努力が必要と思われる。会員にとって魅力ある事業は何かを考え、抜本的に変革することが必要なのではないか。バスツアーや指定宿泊施設の保養所などは、価値観多様化の時代に一部の対象者の志向に合わせたものになりがちである。多岐にわたる分野やサービスが利用したい時に利用できることが望ましいのではないか。カフェテリアプラン等の導入など、会員のニーズを把握して抜本的な事業改革の努力が必要と思われる。</p>	<p>会員のニーズ把握のためのアンケートも重要であるが、会員外の中小企業及び退会した企業向けにアンケートなどをとり、“なぜ会員にならないのか”“どのようなメリットやサービスがあれば会員になりたいか”などを把握する必要もあるのではないかと。                      成果指数：事業所加入率について                      社会経済状況が不透明であることは理解できるが、目標値（目標年度18）が&lt;10.6%&gt;は やや低いのではないかと。（事業所加入率を平成11年当時の11.0%に回復させると考え方にも明記があるが...）</p>	<p>会員、企業会員のニーズを把握し、今後の事業を改革するとともに、会員を増加させるため、以下の事業を実施する。                      会員500名、会員外の事業所500を対象として、勤労者福利厚生意向調査を実施する。                      企業会員約30社を対象として、意見交換会を年1回行う。                      会員のうちから20名程度を募集し、出来高払い制度の会員勧誘制度導入する。                      以上を踏まえて、抜本的な改革について見当を進める。</p>	<p>従来から「事業規程見直し検討委員会」の検討結果に基づき、会員の方がより魅力を感じ、さらに、会員でない方が入会に興味を持つように、事業の抜本的改善を行って来ました。そこで、平成15年度は、全会員にアンケートを行い、その結果に基づいて様々な改善を行いました。具体的には、バスツアー等の事業の平日開催や開催回数の増、チケット等の代金引換郵便手数料の引き下げ、利用申込手続きの簡素化等を行いました。さらに、会員事業所200ヶ所、会員以外の事業所500ヶ所を対象として、勤労者福利厚生意向調査を実施しました。この調査結果については、16年度に企業会員を対象として、意見交換会を行いながら検討する予定です。                      会員勧誘制度は、他の区の動向等を鑑みた結果、多くの成果が望みにくいとの結論で、15年度は見送ることとしました。</p>
(財)杉並区さんあい公社	<p>補助金収入依存度が低下していることは効率化の現れともいえるが、公社自身が介護保険事業に平成12年度から参入しており、区政全体としての介護サービスに対する財政支援がどの程度になっているかの情報が政策評価において別途必要と思われる。</p>	<p>収支は公社全体でなく活動別のセグメント報告が有用である。補助金がどこにいくら充当されているかの情報が明らかになるからである。                      また、平成13年度に受益者負担が減少した原因も記述すること、職員と協力員及び公社利用会員の相互関係が明確化されることが受益と負担及びコストの関係から重要である。                      さらに、公社経営に関して外部監査が実施されればその結果も経営評価に盛り込むのがよい。他市区町村との活動別のベンチマークで効率化や財務構造の分析を行うことも有用である。</p>	<p>【評価意見】                      ○さんあい公社は平成15年3月31日付で解散し、同年4月1日より杉並区社会福祉協議会と統合し、従来さんあい公社で行っていた主要事業である協力員ホームヘルプサービスと介護保険サービスを、同協議会が引き継ぐこととなった。従って、外部評価意見の指摘事項全般については、今後、社会福祉協議会側の財務会計システムの運営方針と経営評価方針の中で、検討を委ねていきたいと考えている。                      【データ等への意見】                      平成13年度に受益者負担が減少した原因については、介護保険事業開始に伴い協力員ホームヘルプサービス総派遣時間数が減少したためである等、事業ごとの減少の説明を、団体1次評価欄の事業分析欄に記載している。また、協力員、公社利用会員との相互関係も、関連資料中、事業分析の事業概要でも明確に記載している。                      いずれにせよ今後も、指摘の点については、その旨、社会福祉協議会に引き継いでいきたい。</p>	<p>○杉並区社会福祉協議会に引き継いだ。</p>

4 公社等経営評価

団体名	評価意見	データ等への意見	主管課の処理方針	取り組み結果（改善・修正点等）
(社)杉並区シルバー人材センター	<p>会員は今後とも増えるであろう。仕事をどうやって作るかが課題である。仕事の開拓ということ（企業で言えば研究開発投資）に力を注ぐべき 人件費が増え、固定費圧力にならないように注意すべき</p>	<p>定性指標は基準が不明確で、どれだけ利用価値があるのか疑問。点数の幅（例えば20点幅）にその意味合いを持たせるべきではないか。</p> <p>【総括意見】 全体としては、経営としてうまくいっていると思う。</p>	<p>【評価意見】 就業開拓への対応方針 ア 民間の仕事の開拓 既に実施している職種に関連性のある就業分野への取り組みを行う。 例1：パソコン教室からパソコン操作や環境設定の出張サービスへの展開 例2：壁掛けエアコンクリーニングから天井付けエアコンクリーニングへの展開 仕事の発注から完了までの仕組みを見直し、効率化とスピード化を図る。 家事や子育ての仕事希望する未就業会員を対象に会合を開き、終了後に就業に結びつく講習を実施する。 お客様満足度調査を実施し、お客様の声から改善点を探り就業の拡大につなげる。 就業会員によるPRチラシのポスティング及び請求時にPRチラシを同封する。 ケアマネージャに関係職種の資料を配布し、介護保険制度の隙間の仕事をPRする。 イ 公共の仕事の開拓 行政との情報交換会を開催し、既存の仕事の継続発注と新規発注を依頼する。 受託している業務の施設利用者に対し、利用者アンケート調査を実施し業務の改善に努める。 接客研修を実施しサービス向上に努め、発注の継続に努める。 人件費への対応方針 就業会員との合意形成の基に就業範囲を見直し、会員の自主運営による就業を推進して事務量の軽減を図る。 現在、調査事務を会員へ委託しているが、その他についても検討する。 臨時職員対応業務の一部を委託に切り替える方法が考えられるが、対象者が会員であり同一人への委託の場合、道義的問題（労災等）が残る。一方、資産面（所有車両等）での調整を図るなかで、業者委託の可能性を探る。</p> <p>【データ等への意見】 評価表全体に係る内容のため事務局で回答より分かりやすい基準での評価となるように定性指標を変更する。</p>	<p>就業開拓への対応方針 ア 民間の仕事の開拓 ・関連性のある就業分野への取り組みでは、対象とした職種の実績が前年度を上回った。 前年度比 関連分野への取り組み 契約件数 130.8% 契約金額 125.8%</p> <p>・お客様満足度調査の結果から検討を始めた発注から完了までの仕組みの見直しや効率化とスピード化では、契約事務の簡素化と就業会員グループ6職種の再編を行い16年度から実施する他、その他の調査として試行的にハガキ回答による満足度調査を100件実施し、その結果16年度は月200件を実施する。</p> <p>・家事や子育ての仕事希望する未就業会員会合と終了後の講習については、3月に1回開催したが参加状況が5%と非常に低く、コーディネーターを1名増員したこともあり、当該会員へは入会直後からの就業提供を能動的に実施し、講習に関しては就業会員のスキルアップ講習に当該会員も参加可能とする講習体系に16年度からはシフトする。</p> <p>・チラシのポスティングと請求時のチラシ同封では、対象とした職種の実績が前年度を上回り、チラシによるPRでは約半分の配布数量で効果を挙げることができた。 前年度比 チラシ配布契約 件数 112.5% 契約金額 115.9% 配布数量 56.0%</p> <p>・ケアマネージャへの関係職種の資料配布に関しては、前述のグループ再編の6職種に本関係職種が2職種入っていることから、体制整備を先行させるため未実施とし、新体制での運営検証後の実施とした。</p> <p>イ 公共の仕事の開拓 ・行政への新規発注として施設修繕に係る開拓の結果、敬老会館等からの襖張替えが13件（前年度比260.0%）、契約金額651千円（前年度比386.4%）の実績となった。今後は、小破修理のPRにも力を入れて行く。</p> <p>・利用者サービス向上のため接客研修の対象職種を4職種から7職種とし、利用者アンケート調査の結果にも触れた6回（前年度2回）の研修を開催、125名（前年度88名）が受講した。今後は、一定周期での再受講制度を計画している。【お客様満足度調査及び利用者アンケート調査の結果については区民満足向上運動推進本部へ提出済】</p> <p>人件費への対応方針 ・就業会員との合意形成により、一部の襖・障子張替えの引き取り・納品とエアコン清掃に係る器材運搬を就業会員が担い、増加する運搬業務への対応を図り、現有人員での処理を継続する。</p> <p>・調査事務以外にも利用者アンケート集計や25周年冊子の編集を会員へ委託した。</p>

4 公社等経営評価

団体名	評価意見	データ等への意見	主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
<p>(財)杉並区スポーツ振興財団</p>	<p>経費構造の見直しの具体的取組み・目標の中の、体育施設利用料金について、近隣区市とのバランスの観点から適正化を要請するとあるが、適正化の判断基準として横並び的な観点は適当ではないと思われる。むしろ杉並区として何を重視するのかという基本理念に基づいて、住民のニーズに合った料金水準に設定するべきである。</p> <p>また、事業分析の目標設定の考え方の活動指標をみると、目標値として「全ての区民が月1回施設利用する」ことを掲げているが、そうした目標設定が望ましいと判断した根拠の合理性が不明である。さらにはその目標値を前提に、施設の増改築・新築は必要不可欠であると結論づけている。</p> <p>しかし、そもそも十分な合理性をもっていないと思われる目標値を設定してその達成を目指して経営努力をしても、それが区民の満足度の向上につながる可能性は低い。目標値の設定については、もっと合理性を追求すべきである。</p> <p>このほか、事業の推移の組織の中に、「施設の増減がないため、人員の大幅な増減はない」とあるが、合理化努力や民間委託等の対策を講じれば、ある程度的人员の削減は可能であると考えられる。</p>	<p>損益分岐点の数値が総収入・総支出の数値と殆ど同じように変動しており、客観的な経営指標として機能していないように見受けられる。</p> <p>また、事業分析の指標からみると、平成13年度は全ての指標が前年度に比べて減少しており、平成13年度の総収入・総支出が前年度に比べて増加している要因がわからない。</p> <p>また、改善計画の中で示されている組織・人事管理の見直しや事業の見直しに関する具体的な取り組み・目標の内容が具体性を欠いている。</p>	<p>「近隣区市とのバランスの観点から体育施設利用料金の適正化について区に要請する」ことについて</p> <p>体育施設について財団は区民参加組織の一形態である施設運営協議会と協議しながら運営を進めているが、施設運営協議会から体育施設の利用料について近隣区市と比較し低額であり是正すべきとの意見が度々出されている。体育施設の利用に当たり、登録団体の利用を除く利用について、杉並区民の利用と他区市からの利用に特段の制限を設けていないことから、近隣区市とのバランスも考慮すべきであるとの考えで区に適正化を要請することとしたものである。</p> <p>「活動指標 施設利用者数」について</p> <p>活動指標の 施設利用者数については、目標年度である平成18年度に130万人を想定し、「すべての区民が月1回施設を利用する」ことを目標値とはしていない。</p> <p>施設の職員数について</p> <p>平成13年度末現在の施設職員数は122名（事務職員52名、事務補助員70名）であるが、配置数を見直し、7名（事務職員1名・事務補助員6名）の削減（削減率5.7%）を平成14年4月1日に実施している。</p> <p>また、本部事務局職員についても常務理事と非常勤職員各1名を除く平成13年度末現在職員数14名のうち1名の削減（削減率7.1%）を平成14年4月1日に実現している。</p> <p>平成13年度の総収入・総支出の増加要因</p> <p>平成13年度の総収入・総支出が前年度に対比して増加している要因は、杉並区の行財政改革大綱である「スマートすぎなみ計画」に基づき、平成13年度から利用料金制度が導入されたことによる。</p> <p>利用料金制度は施設の利用料を施設の受託団体の収入とする制度であるがこの制度の導入の際、財団の管理する体育施設の利用料を財団の収入とする一方、財団の管理する体育施設の光熱水費は財団が負担することとされたものである。</p> <p>改善計画の具体化</p> <p>改善計画については、平成14年度を初年度とする財団の3か年計画の中で具体化を図っている。</p>	<p>1 改善計画の具体化について</p> <p>平成16年3月に「ミススポーツすぎなみプラン」（杉並区スポーツ振興財団長期・実施計画）を策定し、平成16年度から概ね10カ年を見据えた目標や今後の取組みに関する方向性を明らかにした。</p> <p>2 住民ニーズに合った料金水準及び受益者負担について</p> <p>利用料金については、杉並区において区全体の「公の施設の使用料のあり方」を検討する。</p> <p>3 「全ての区民が月1回施設利用」の根拠について</p> <p>「全ての区民が月1回施設を利用する」ことを目標とはしていないが、「ミススポーツすぎなみプラン」では、現在の利用者を概ね10年間に200万人が利用（利用者倍増計画）することを目標としている。</p> <p>4 人員削減の可能性と具体的取組みについて</p> <p>人員については、平成14年度に7名の施設職員を削減した。また、本部職員についても平成15年度に事務の見直しを行い、平成16年度より派遣職員を1名削減した。</p> <p>5 その他</p> <p>区民の利用度満足度向上に向けて財団職員参画の下、平成15年7月に「利用者満足度行動計画」を策定し、それぞれの施設において、その行動計画を実践している。平成16年度は、より一層利用者満足度向上に向け、昨年と同様にアンケート調査等を実施し、その結果を公表していく。</p>

4 公社等経営評価

団体名	評価意見	データ等への意見	主管課の処理方針	取組み結果（改善・修正点等）
(財)杉並区スポーツ振興財団	<p>区民のスポ - ツ活動の活性化を推進し、健康で潤いのある豊かな暮らしの実現のために区民皆スポ - ツを促進するという目的には、区の限られた施設でのスポ - ツ活動は容量的に無理があり、スポ - ツ活動へのきっかけづくりとして、主として初心者を対象にした各種教室での活動を考えるべきであると思われるが、活動指標の教室、イベントの参加人数及び実施回数は減少している。</p> <p>補助金の絶対額が他の公社に比べ424,492千円と多額教室、イベント以外の貸し切り利用あるいは一般利用は受益者負担を図り補助金の軽減を検討する必要がある。</p>	<p>施設利用率は87%と高率でありながら、施設利用者数は116万人で区民一人あたりで計算すると年間2回の利用でしかない。区内の民間施設を含めた施設利用者数の推移データがあるとよいと思う。</p> <p>【総括意見】 公社等の財政支援団体の運営については、その経営内容が区民にわかりづらい面があるが、公社等経営評価制度の導入により、区民への説明責任が果たされていると思う。</p> <p>また、公社等の評価を通してコスト意識を持ち効率的な運営が行われるようになってきている。区の各公社に対する補助金の絶対額は重要な資料であるが、評価表には補助金収入依存度（%）の表示が少なく、読みにくいものになっている。</p>	<p>活動指標である教室、イベントの参加人数及び実施回数の減少について 教室、イベントの参加人数及び実施回数の減少は区からの補助金減少に伴い教室の見直しを行ったことに伴うものである。参加人員の減少率は平成12年度7.2%、平成13年度3.5%であり、実施回数については平成12年度6.6%、平成13年度9.6%となっている。</p> <p>補助金の絶対額が他の公社と比べ424,493千円と多額であることについて 財団は区から17体育施設の管理運営を受託しているが、区からの受託金は施設の維持管理に必要な費用のうち物件費のみで、施設の維持管理に必要な人件費は受託金に含まれていない。</p> <p>施設の維持管理に必要な職員の人件費は補助金として算定され、補助金の大部分を占めているが、先ほど財団について実施された「個別外部監査結果報告書」では受託金として算定すべきとの意見を述べている。</p> <p>体育施設の貸切使用及び一般使用（個人利用）については区の条例に基づき利用料金を徴収している。なお、春のイベント及び秋の体育の日イベントについてはスポーツ振興の観点から施設の無料開放や無料体験教室を実施している。また、初心者を対象とした区民スポーツ教室は、障害者・高齢者を対象にした教室や導入後3年以内のニュースポーツ教室を除く教室については、平成9年度から有料化を実施し、さらにその後見直しを行い、平成12年度からは高齢者対象の教室は他の教室の半額程度の参加料を徴収している。なお、参加料は、施設利用料・保険料・消耗品代の合計を募集人員で除した数を算定の基礎においている。</p>	<p>1 教室参加者と事業の減少について 教室やイベント事業への参加人数の減少は、教室の見直しを行ったことに伴うものである。今後も区民や区内スポーツ関係団体と連携・協働を図ることで、より多様な事業と施設利用を推進していく。</p>



5 総括意見

	外部評価意見		意見に対する対処方針	取り組み結果（改善・修正点等）
	総括意見	制度に関する意見		
No1	<p>事務事業を中心に見せていただいたが、量が多すぎて深く検討することができなかった。外部評価の重要性は、内部職員や議員とは違っており、直接の利害関係のないもので、専門分野からの視角を持つものが評価することにあるのだが、それを機能させるには何らかの工夫が必要である。（長年やっていけば全体がつかみやすくなるということもあるであろう）</p> <p>これだけ詳細な行政評価表をつくるのが、担当現場の職員には負担感はないであろうか。予算査定と運動してくれるは職員の理解もすすむ、また議会がこの行政評価を用いて審議に役立てるとということが浸透してくれば、職員の理解は進むと思われる。</p>	<p>全体としていえることは、事務事業の評価がアウトプットに終わっていて、アウトカムになっていないものが多い。これをカバーするには、「市民サーベイ」のような独自の調査をおこなう必要がある。</p> <p>アウトカムが1つないし2つに絞ることは、問題が比較的単純な場合はよいが、多くの場合、3つくらいの成果指標で判断されるような複合的な目的を持った事業が行政の事業である。成果指標をもつすこし増やすべきである。</p> <p>目標設定は、行政部局だけでなく、議会の審議のなかでも行われるべきである。つまり、行政評価を議会の責任のなかで展開することが重要である。</p> <p>目標は、短期と長期と両方持つべきである。街づくりや環境など事業によっては長期にわたって成果をモニターしなければならぬものがある。こういった長期的視点で議会や行政が事業や施策を検討することが重要である。</p> <p>「市民サーベイ」を行う場合、それぞれの政策目標、施策目標にたいして、市民、企業、NPOなど行政以外の利害関係者がどのように関与するかという視点の調査を継続することが重要である。</p>	<p>【総括意見】 時間的な制約条件を考慮し、より効率的に外部評価が実施できるよう検討する。</p> <p>事務事業評価の活用を明確にしていく。予算査定及び議会審議における活用手法等を検討することで事務事業評価に対するより積極的な動機付けを図る。</p> <p>【制度に関する意見】 評価指標については継続性を前提としつつ、より事業の成果を的確に評価できるように適宜見直しを図る。</p> <p>政策・施策評価については試行段階ということもあり、議会の審議過程における目標設定の可能性について検討する。</p> <p>長期的な目標の設定に際しては、事業量に対応した財政的な裏付けも必要であり、どの程度の目標期間の設定が可能か検討する。</p> <p>直接の利害関係者に限らず、区民意識調査等も活用してより広く区民の声を把握できる仕組みづくりを検討する。</p>	<p>【総括意見】 政策及び施策の外部評価を中心とし、各委員に異なる分野を担当してもらうことで限られた時間をより有効に使えるよう工夫した。</p> <p>予算審査過程での活用が図れるよう、事務事業評価の実施時期を早めて6月から7月にかけて行った。</p> <p>【制度に関する意見】 行政評価説明会などにおいて成果指標の考え方について再度確認をしたほか、所管課からの申し出や事務局及びワーキングチームでの点検作業等により、一部の成果指標について見直しを行った。</p> <p>議会での活用方法については今後の検討課題と考えている。</p> <p>目標設定については各評価表の中で一定の自由度を持って設定できるようにしているが、基本的には長期的目標でも5年程度として、各種行政計画との整合性を図るようにした。</p> <p>評価指標に区民意識調査の調査項目を反映するなど、区の施策全般に関して区民意見の把握に努めた。</p>
No2	<p>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ための外部評価委員会の設置は、区行政の透明性を確保し、区民の行政への十分な理解を得るためにも大変意義のある制度と感じる。詳細にわたる各評価結果を拝見すると、現状分析と評価及び今後の目標が検討されているので、区の行政の細部にわたり現状を区職員がきちんと把握されているものと思う。</p> <p>今後、現状把握・分析に留まらず、評価制度を活かして、さらに行政が良くなるよう、区職員の一人ひとりが確実に改革していこう（行動すること）が重要と思われる。それぞれの今後の目標などを拝見し大いに期待をしたい。委員としては大変微力ではありますが、外部評価委員会が確実にその機能を果たすことで、区行政がより充実していくための一助になればと思っております。</p>	<p>本年度の評価制度実施した結果内容の全てを外部評価することは、外部評価委員の人数からも不可能であると思う。外部評価の実施については、年度の対象を絞り込むとか委員のなかで分担するなどの方針を事前に出していただくのと良かったと思う。特に事務事業評価に関しては数も多岐にわたるため、外部評価が可能なのはそのうちの数パーセントに過ぎない。今後の外部評価を充実させるためにも、外部評価委員会の運営実施方法について要検討と思われる。</p>	<p>【総括意見】 職員への更なる意識の浸透を図るため、行政評価の有用性についてアナウンスを徹底するとともに、各職場において職員一人ひとりが改善に向けて自発的に行動できる環境を整備する。</p> <p>【制度に関する意見】 外部評価委員会の運営方法については対象事業の絞り込みや委員間での分担の割り当てなど、より効率的・効果的な運営が可能となるよう見直しを図る方向で検討し、お諮りする。</p>	<p>【総括意見】 行政評価説明会などでは参加制限を設けず、多くの職員に参加してもらうことで行政評価の意義やその有用性等について、広く周知するようにした。</p> <p>【制度に関する意見】 事務事業を中心とした外部評価から、各委員に分野毎の政策及び施策を分担していただき、より区の全体像を広く俯瞰できるよう手法に改めた。</p>
No3	<p>施策・政策段階の評価は始まったばかりで試行錯誤及び学習段階にある。それを考えると各部署は真摯に取り組んでおられると思われる。ただし、今後の施策の方向などの将来に向けた取組み・活用では、なぜ重点事項や費用対効果の高い事業とされたかに関する説明が不足している。</p>	<p>予算や人事・組織管理への反映はこれからの課題であるが、拡充であれば将来の総事業費をどの程度を想定しているのかを明らかにすべきであり、その額と施策目標値との整合性もチェックすることがマネジメントサイクルの点から重要である。また、難易度や成果の管理可能性、協働策なら行政以外の区民などの前提としている活動水準を明示し実績も報告することにより、区民との協働企画・執行・責任体制を強化していくことが望まれる。</p>	<p>【総括意見】 事業の選定にあたっては、区民の分かりやすさなどを考慮して、選定過程における選定基準等の基本的情報を記述する方向で検討する。</p> <p>【制度に関する意見】 評価結果に関する説明責任を徹底して区政に対する区民の信頼度を高めるため、基本計画・実施計画に取り上げられている事業と行政評価における目標値との整合性に配慮しつつ、想定される総事業費や事業の難易度、区民との協働体制等について、時間がかかるが検討していく。</p>	<p>【総括意見】 当該年度の予算上の重要施策等を参考にしつつ、重要な施策、費用対効果の高い施策、見直しの必要のある施策などに分類したが、選定基準の明確化という点ではやや不十分な点があったので、次回で更に検討したい。</p> <p>【制度に関する意見】 現状では予算や人事・組織管理への反映は参考情報の域を脱することまでは至っていない。今後、より連携して運営していくことができるよう検討を進めたい。</p>
No4	<p>行政経営分野および教育分野を中心に外部評価を行ったが、全体として区政の改善に向けて積極的な対応が採られていると判断できる。区政に関する情報を積極的に公開し区民に対して情報提供しようとしている姿勢はさまざまな策によって実現されている。</p> <p>また将来に向けてさらなる改善を重ねていく姿勢も感じられる。区政に対する区民の満足度を向上させるには、こうした区民との情報共有をさらに充実させていくことがきわめて重要な条件である。各分野においてこうした施策が引き続き強力に推進されていくことを期待したい。</p> <p>さらに一歩踏み込めば、新しい時代に対応した政策創造には区民自身の積極的な区への参加が重要である。現在はまだ情報の共有化を進める段階にあり、区民自身が区政に参加することが大切であるとの意識はまだ希薄であるように感じられる。この区民自身の当事者意識をいかにして高めていくかが今後の大きな課題である。区民の参加意欲を高めるためには、区民が意見を述べるだけでなく直接参画することによって区政が改善されたという成功事例が区民の間に広く共有されることが必要である。</p> <p>また、区民全体が区政の各分野の問題についてどのように感じているのかを区民自身が認識していることも重要である。以上の2点、すなわち区政への直接参画と住民意識に関する認識の共有が今後の課題であると考えられる。</p> <p>なお、個別の策の推進や組織経営に際しては、住民のニーズを十分把握した上で目標を設定することが必要である。残念ながら学校、公社等の一部の分野では、住民ニーズの把握を十分行わないまま職員の思い込みで目標を設定したり、ニーズの把握の方法が十分でなかったりする事例が見受けられる。</p> <p>こうした点については、顧客である区民の視点に立つて区民との協働で新しい行政スタイルを創造するという意識が職員ひとりひとりに浸透するよう徹底することが望まれる。</p>	<p>新しい時代にあふさわしい自由な創意工夫に基づいて創造的な行政運営を行っていくには、人事（主に教育分野）および配分に関する権限が区に委譲されていることが重要な条件である。この点の制約が現時点では非常に大きく、区政改革を大胆に推進する上で大きな障害となっている。もちろんそうした制約の下でも最大限の努力により区政を改善していく努力を続けていかなければならないが、そうした努力と併行して、人事面、予算面等具体的な分野において地方分権を推進し、区政の自由度を大幅に向上させる制度改革が早期に実現されることが強く望まれる。</p>	<p>【総括意見】 区民参画の促進及び区民意識に関する認識の共有のためには、まず区民に関心を持ってもらうことが重要であり、区政への注意喚起できるような広報手段について検討する。</p> <p>また、目標設定に際しては区民ニーズをより的確に反映させるためにパブリックコメント等を活用し、区民による活発な政策議論を呼び起こすための方策を検討する。</p> <p>【制度に関する意見】 財源も含めた権限委譲について、引き続き積極的に国や都に働きかけを行うとともに、現状で可能な改革については先行して取り組んでいく。</p>	<p>【総括意見】 インターネットへの全評価表の公開や、広報紙での評価結果概要のお知らせ、報告書を昨年度比で3ヶ月程度前倒して発行するなど、積極的な広報を行った。</p> <p>目標設定については、現在の区政チェックリスト（政策指標）の設定の際に区民アンケートを実施している。一定の継続性が求められるものでもあるが、定期的な見直しについては今後の検討課題とした。</p> <p>【制度に関する意見】 分権の時代にふさわしい「新たな自治」の姿を、団体自治と住民自治の両面から、区民の参画と協働により創り出すことを目的とする検討組織を庁内に設け、「地域内分権」や「杉並らしい自治」のあり方等について、16年度までに一定の結論を得ることができるよう準備を進めた。</p>

5 総括意見

		外部評価意見		意見に対する対処方針	取り組み結果（改善・修正点等）
		総括意見	制度に関する意見		
No5		<p>事務事業の全てを対象とした評価制度が導入され、施策、政策を含めた行政評価の体系が出来上がり、行政による自己評価の体制が整った。一人一人が自己評価を通じてコスト意識を持ち、目的達成のための最善手法を考え、行政の生産性向上を図り、区財政の改善を図るよう努力して欲しい。</p>	<p>行政評価システムの自己評価制度は充実した内容のものが出来上がったが、行政評価は区民に対する説明責任を果たす役割と、区民の行政への関心と参加意識の向上を図り、問題意識を共有し、全員参加の区行政を目指すという目的がある。今後は単なる情報の公開にとどまらず区民への情報提供をあらゆる角度から検討し、区民全員が行政評価システムに関心を持つような施策を行って欲しい。</p>	<p>【総括意見】 事業の成果を検証して目的達成のための最善手法を考えることによりコスト意識も醸成される。そのために行政評価は有効なツールであり、より理解を促進できるよう、更に職員への意識啓発を図る。</p> <p>【制度に関する意見】 行政評価の結果は、区がその活動内容（経営状況）を区民に説明し、区民の理解を得るための手段として活用するとともに、区民による政策論議を高め、区政への参画意欲を促進させるような仕組みづくりを検討する。</p>	<p>【総括意見】 行政評価での事業の成果検証や人件費も含めた総コストの算出など、職員のコスト意識の醸成に資するような取組みを進めた。区財政の状況はある程度改善の方向にあるが、更に減価償却費の評価への反映など、一層のコスト感覚を庁内で共有できるように検討する。</p> <p>【制度に関する意見】 情報公開の手法については、早く、分かりやすく、多くの情報を提供することを基本的に積極的に行ったが、区民の反応が多いとは言えず、区民全員が行政評価システムに関心を持つレベルには至っていないのが現状である。</p>
No6		<p>行政評価による効果は何かを記載して、その内容につきレビューすることが、区民及び職員に対して必要である。</p> <p>平成14年度杉並区行政評価報告書p8でコストを下げる余地がないとするのが、53.9%は高い。義務的事業だからできないとするのは安易でないか。全て一定割合は可能なはずである。コスト分析が不足していないか。</p> <p>政策評価のチェックリストでは他の特別区と比較可能なものは対比したほうがよい。</p> <p>また、この指標で政策効果を判断することは困難であるが、重点領域や政策変更の決定の参考にはなる。その点で犯罪発生率や窒素酸化物濃度、保育園待機児童数の悪化につき、そのような対応がされたのかされようとしているのかの補足説明が必要である。</p> <p>また、区政満足度の目標値の50%は低すぎないか？</p> <p>目標値は区が独自で達成できるものでないことを示して、目標値を設定するよう努力することが重要である。</p>	-	<p>これまでも区の広報紙や説明会等により、行政評価の効用に関する普及啓発に取り組んできたところであるが、区民や職員に対するより効果的な説明方法について更に検討する。</p> <p>コスト削減余地がない事業の比率は年々低下してきているものの、義務的事業も聖域化せずに、更なるコストの削減に向けて分析精度の向上に取り組む。</p> <p>現在の杉並区が他の自治体と比較してどの程度の位置にあるかを知ることはサービス水準を客観的に測る有用な指標ともなり、比較可能なものから順次対象を掲げる方向で検討する。</p> <p>目標値については外部委員からの意見を参考にしつつ、より適切な値を設定できるよう適宜見直しを図る。</p>	<p>行政評価制度の普及啓発については、職員向けには説明会の開催等により行政評価の意義や有用性等について周知したほか、区民向けにはインターネットや広報紙、報告書等により普及を図った。</p> <p>コストを下げる余地がない比率は56.0%と昨年度比で2.1ポイント上昇した。今年度実施した全事務事業ゼロベース調査なども活用し、コスト削減に向けた取組みを進めていくこととしたい。</p> <p>区政チェックリストなどでは可能な限り他都市や全国の平均値などを掲載し、比較できるようにした。目標値については各所管部署で設定しているが、外部意見等も最大限参考にするようにしていくこととしたい。</p>

## 【補足資料】資料4、5について

本資料は事務局がホームページ掲載用に作成した説明資料である。

外部評価委員会より提出された評価意見については、各主管課が直ちに「処理方針」を作成するとともに、1年後に「取組み結果」をまとめ、それぞれ外部評価委員会に報告を行っている。

平成14年度外部評価意見は政策について5件、施策について5件、事務事業について11件、公社等経営について5件、外部評価制度についての総括意見6件であるが、これらについて、各主管課が平成15年5月に「処理方針」を作成して平成15年度を通じて対応を進め、平成16年4月に「取組み結果」をまとめた。資料5はその一覧である。

平成15年度外部評価意見は、政策評価5件、施策評価20件、公社等経営評価件、総括意見5件が提出され、各主管課が平成16年4月に「処理方針」を作成した。資料4はその一覧である。

(外部評価と所管課対応の流れ)

	平成14年度外部評価	平成15年度外部評価
H15.3	外部評価委員会、報告書を提出	
H15.5	各主管課、「処理方針」を作成、外部評価委員会に報告	
H16.3		外部評価委員会、報告書を提出
H16.4	各主管課、「取組み結果」を作成、外部評価委員会に報告【資料5】	各主管課、「処理方針」を作成、外部評価委員会に報告【資料4】
H17.4頃		各主管課、「取組み結果」を作成、外部評価委員会に報告(予定)



(参考) 外部評価に対する所管課の対応の流れの例

平成 14 年度政策評価「安全・安心分野」について

**【H15.3 外部評価意見】**

- ・政策の目的は区民の生活に密着しているため、多くの区民の関心事であると思う。8 つの施策が同時進行で進み早期に実現、目標の指標に達することが望ましいと感じる。今後の政策戦略計画等をみると放置自転車の対策については具体的な数値などがでていますが、他の施策についても具体的に何をどうするのかわかるような内容になると良いと思う。
- ・本政策の 13 年度総事業費のうち約 47% を占める道路交通体系の整備施策については、特に政策の評価や指標など詳しく説明があると良いと思う。



**【H15.5 主管課の処理方針 = 外部評価委員会に報告】**

- ・政策戦略計画では、各施策の目標数値をいれながら記述していく。
- ・「道路交通体系の整備」施策については、施策評価表の中で説明をしているところであるが、政策評価表においても本施策の部分について記述していきたい。



**【H16.4 主管課の取組み結果 = 外部評価委員会に報告】**

- ・政策戦略計画において、自転車の台数、バリアフリー化を行う場所や時期、浜田山以南の南北バス運行時期などについて、具体的な記述を行った。
- ・「道路交通体系の整備」施策に関し、成果目標であるバリアフリーや南北バスの達成状況や、今後の政策のあり方における道路整備・維持補修の見直しの方向を記述するなど、より詳細な説明につとめた。