

# 平成28年度 第5回杉並区外部評価委員会 次第

平成29年1月31日

東棟4階庁議室

1 平成28年度行政評価に対する外部評価(外部評価と所管課対処方針)

2 平成28年度外部評価のまとめ

3 その他

〈配布資料〉

資料1 平成28年度外部評価及び所管の対処方針(案)

資料2 平成28年度外部評価の総括意見記載表

資料3 平成28年度杉並区外部評価委員会報告書 構成(案)

# 平成28年度 外部評価及び所管の対処方針(案)

グループ	施策・事務事業等		施策等担当課	担当委員	ページ
1	施策26	成長・発達に応じたきめ細やかな教育の推進(9事業) ※	特別支援教育課	奥委員	1
	事業56	公衆浴場の確保対策	区民生活部管理課		5
2	施策32	地域住民活動の支援と地域人材の育成(6事業) ※	地域課	田淵委員	7
	経営評価	杉並区シルバー人材センター ※	高齢者施策課		11
3	施策22	就学前における教育・保育の充実(33事業) ※	保育課、保育施設担当課、 保育施設整備担当課	伊関委員	13
	事業109	民生(児童)委員活動	保健福祉部管理課		15
4	施策20	妊娠・出産期の支援の充実(7事業) ※	子育て支援課	倉橋委員	17
	事業573	国民健康保険一般事務	国保年金課		19
5	施策5	良好な住環境の整備(16事業) ※	住宅課	山本会長	21
	事業13	情報システムの運営	情報政策課		23

※外部評価委員によるヒアリング実施

〈施策評価〉

目標5 人を育み共につながる心豊かなまち

**施策 26 成長・発達に応じたきめ細かな教育の推進**

施策目標 (平成33年度の姿)	○すべての学校において、特別な支援を必要とする子どもたちにきめ細やかで適切な教育や支援が行われ、子どもたちが持てる能力を伸ばしながら、健やかに学校生活を送っています。 ○いじめや不登校の子どもが減少し、子どもたちが明るく元気に学校に通っています。 ○少人数の学級運営ときめ細かな学習支援により、子どもたちにこれからの時代を生きるための力が着実に身に付いています。
--------------------	---

		27年度目標	27年度実績	目標値(33年度)
成果指標	情緒障害学級の入級待機児童数(小学校)	0人	117人	0人
	不登校児童・生徒の出現率(小学校)	0.3%	0.57%	0%
	不登校児童・生徒の出現率(中学校)	2.2%	3.15%	0%

**【所管による自己評価】**

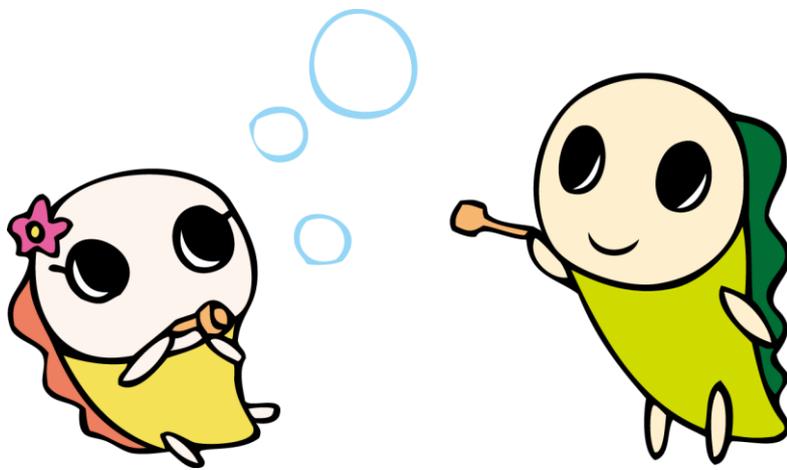
施策の総合評価 (計画事業の取組実績と評価結果)	特別支援教育については、情緒障害通級指導学級入級待機者数の増加を踏まえ、平成27年4月に、小学校における情緒障害通級指導学級(1校)を新規開設するとともに、従来の就学支援相談と教育相談を統合し、発達障害等に関する総合的・一体的な相談体制としました。加えて、「杉並区特別支援教育推進計画」を改定し、平成28年4月に中学校における情緒障害通級指導学級(1校)を増設するとともに、小学校においては現在の情緒障害通級指導学級に替え、平成28年度以降全校に順次特別支援教室を設置するなど、特別支援教育の一層の充実を図ります。 いじめ防止対策では、スマートフォンを通しいじめ被害等の防止に向け、新たに「すぎなみネットでトラブル解決支援システム」の運用を開始したほか、家庭・学校・地域と連携した取組をより一層総合的・効果的に推進するため、「杉並区いじめ防止対策推進基本方針」を策定しました。また、不登校対策においては、従来の学習機能に加え、居場所機能を充実させた中学生対象の適応指導教室を新規開設しました。 このほか、区内の医療機関の協力を得て、新たに「アレルギー対応ホットライン」を開設し、区立子供園・小中学校等における緊急時の体制強化を図りました。
今後の施策の方向	○ 拡充                      ○ サービス増                      ○ 現状維持                      ● 効率化                      ○ 縮小・統廃合
改善・見直しの方向 (中長期)	特別支援教育では、平成28年度の富士見丘小エリア(6校)をスタートに、平成30年度までの3年間で全小学校への特別支援教室の段階的設置を進め、従来の情緒障害通級指導学級待機児童の解消と支援の充実を図ります。なお、特別支援教室の中学校への設置計画については、東京都の動向等を踏まえつつ、平成28年度に具体化します。 いじめ防止対策については、これまでの「杉並中学生生徒会サミット」を新たに小学生を交えた「すぎなみ小・中学生未来サミット」として発展させ、児童・生徒が一堂に会して主体的にいじめ問題等を協議するなど、引き続き、いじめを許さない学校づくりを推進します。また、不登校対策においては、不登校児童・生徒が増加傾向にあることを踏まえ、スクールソーシャルワーカーを核とした福祉・医療機関との連携による支援をより一層進めていきます。

## 【外部評価】

今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
施策内容への評価	<p>3つの成果指標のいずれも目標値を達成できていない厳しい状況にある。実際には難しい面もあるが、目標値未達成の要因がいかなるところにあるのかの分析がまず欲しいところである。そのうえで、区および学校として対応すべきもしくは対応可能な部分がどこであり、その部分にはしっかりと対応できているのか、どの部分が道半ばで、さらなる課題解決に向けた取組みが今後どの程度必要なのかがわかるように、論理立てた評価がなされないと、改善・見直しの方向の妥当性も判断できない。</p> <p>上述のことと関連して、たとえば、児童が不登校となる要因には、家庭におけるものと学校等の家庭外におけるものと大別されると思われる。学校での人間関係、特にいじめについては、児童・生徒向けの防止対策としてサミットを開催したり、ネット解決支援システムを運用したりしていることは分かるが、他方で、いじめや不登校の未然防止や早期対応を図るうえで重要な役割を果たし得る教員や保護者に対して、課題解決に向けてどのようなアプローチが実際に採られているのかが所管課評価からは見えてこない。この点に関する取組内容の記載と評価が欲しいところである。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>上で指摘したことに加えて、活動指標(2)の「教育支援チームの訪問回数」については、実績が計画値を大幅に下回っている理由を記載すべきであると考え。件数は目標値を下回ったものの、定期巡回では全ての学校を回っており、また、学校の要請があった場合に対応する随時訪問についても全て要請には応えており、加えて、一件当たりの滞在時間が長くなっているということであれば、そのような記載がなされないと、単純に数字的な悪化をもって質的にも悪化しているかのような印象を与えてしまう。質的側面は必ずしも数値だけで即座に把握できるわけではなく、むしろ、質的な改善が重要であることから、そうした点に留意した説明および評価がなされると良いと思われる。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>学校教育の支援②(整理番号497)に係る成果指標(1)「いじめ解消率」および成果指標(2)「いじめの解決に向けた主体的な態度に対する肯定率」の目標数値が、それぞれ91%と60%となっており、それに対する実績がそれぞれ94.8%と59.2%となっている。どの程度の目標値を設定すべきか悩んだうえでの数値であるとのことだが、これらは本来いずれも100%が目指されるべき類の指標であると考え。現行の目標数値は、いずれも達成可能な値を設定しているだけに過ぎないと捉えられても致し方ないと思われる。</p> <p>ネット被害の防止(整理番号502)に係る活動指標(1)「ネット相談件数」は目標値が120に対して実績が24件となっている。相談件数は必ずしも多いほうが良いとは言えないが、ネット相談アプリのダウンロード件数442件に比して実際の相談件数が24件にとどまっているということからすると、相談件数がさらに伸びてもおかしくないと思われる。アプリの使い勝手やいざ相談したい時に児童が安心して使えるものかどうかなど、子どもたちの意向を把握するなどの調査は行っているのか。また、今後の進め方の最後にある「このような対応を図ることにより、相談件数の目標を実現していきます。」との記載はそもそもおかしい。目指されるべきは、その前に記載されている相談への迅速な対応と、問題解決であって、相談件数の目標値が達成されることが必ずしも望ましいこととは言えない点に注意すべきである。</p>

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>3つの成果指標が目標を達成できていない要因として、「情緒障害学級の入級待機児童数(小)」については、近年、学級の増設など対応を図りましたが、それを上回る入級希望者がおり、待機者の解消には至っておりません。また、「不登校児童・生徒の出現率」については、小学校では家庭環境や友人関係等を主な背景として、不登校の児童数が増加しています。また、中学校では不登校の生徒数は微増ですが、前年度から引き続き不登校状況にある生徒が多く、不登校が長期化する傾向にあります。不登校に至る背景としては、家庭環境や友人関係のほか、情緒不安定などの本人に起因するケースも多くあります。</p> <p>情緒障害学級の入級待機児童への対応は、情緒障害通級指導学級に替え、平成28年度から3年間で小学校全校に特別支援教室を設置し、支援の充実と待機者の解消を図ります。</p> <p>いじめへの対応については、関係機関等との連携を図りながら、学校全体で組織的に対応をしておりますし、不登校児童生徒への対応も、未然防止や早期対応等について、学校・保護者と連携対応した対応を図っています。しかし、ご指摘のように区及び学校が対応可能な部分とそうでない部分との切り分け、対応可能な部分には十分対応できているかといった点がわかりづらい評価になっておりますので、評価を見直していきたいと考えております。</p> <p>「教育支援チームの訪問回数」の目標値に対する実績値の減については、各校における特別支援教育の推進が図られ、これまで以上に行動観察・授業観察の要望があること、また、訪問時に教職員への研修を依頼されるなど、1回当たりの訪問時間が長くなっているためです。質的な効果も表れており、訪問回数の数値的側面だけでなく、取組内容など質的側面の評価が重要であることに留意した説明・評価に努めていきます。</p> <p>No497の成果指標に対する目標値の設定については、究極的には100%を目標とすべきですが、事務事業評価が翌年度の事業計画に対する目標値の設定であることを踏まえ、段階的に向上する目標を設定したものです。</p> <p>また、No502のアプリについての児童・生徒の意向調査については、事前に生徒の意見要望を聴取したうえでそれを生かしたシステム開発を行いました。今後も生徒の意見要望を聴取し、アプリの使い勝手の改善に努めてまいります。また、アプリの相談員は、臨床心理士の資格を有する者がメール相談に対応しており、児童・生徒に寄り添い安心して相談できる体制をとっています。「今後の進め方」の記載については、ご指摘内容を踏まえ、適切な記載に改めてまいります。</p>
------	---



〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

公衆浴場の確保対策 (No56)

事業の目的・目標	○公衆衛生の確保のため、区民に身近な場所に公衆浴場が存続している状態
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	○杉並浴場組合が実施するイベント等経費の一部を補助する。 ○基幹設備の整備に要する経費の一部を補助する。 ○グリーンエネルギー化及び健康増進型への改修・改築工事に要する経費の一部を補助する。 ○区庁舎でのロビーイベントや広報への記事掲載等公衆浴場の利用促進活動を実施する。

		27年度計画	27年度実績
指標	活動指標	区内公衆浴場数(年度末現在)	23軒
	成果指標	1浴場1日当たりの平均入浴人数	140人
		公衆浴場存続率前年度比	100%
事業実績	公衆浴場確保対策事業に要する経費等の補助や事業活動の区民周知を行ったほか、設備整備を必要とする浴場において、申請のあった浴場に対して設備整備補助を行い、浴場確保の支援を行いました。		

【所管による自己評価】

評価と課題	区内公衆浴場は、経営者の高齢化、後継者不足、施設の老朽化等、課題が多く厳しい状況にあります。平成27年度は、公衆浴場の利用者増を図るため、菖蒲湯やハーブ湯などのイベント開催時におけるチラシ配布、広報すぎなみやホームページへの掲載を行いました。 また、施設の老朽化や改修が必要とされる浴場に対し、設備整備補助金の支援を行いましたが、自家風呂保有率が97%を超えている中、浴場をとりまく課題は年々厳しい状況が進行しています。
-------	---

改善・見直しの方向(見直しの視点)	I 事業コストの方向性	現状維持
	II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
改善・見直しの方向(中長期)	自家風呂率が高い状況の中で、浴場を活用した区民の健康増進事業、各種イベント事業を支援するとともに、設備改修における経済的な負担を軽減し、区民の浴場利用を推進していきます。	

## 【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	I 事業コストの 方向性	現状維持
	II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
事業内容への評価	<p>自家風呂率が97%に達している中で、区民にとって足を運びたくないような魅力的な公衆浴場にしていこうと、活動内容として掲げられている4つの柱はどれも重要である。特に魅力増進の観点からは、環境効率性の高い施設への改修はもとより、公衆浴場に親しむ機会となる各種イベントの開催および健康増進に資する事業の実施や設備の導入を、計画的かつ戦略的に実施していくことが肝要となる。計画性・戦略性をもった公衆浴場経営に対する支援を区として実施していくことが求められているのではないかと。</p> <p>「評価と課題」においては、区内公衆浴場を取り巻く厳しい状況と区として実施した事業の概要が簡潔に記載されているが、事業の実施が成果指標(1)「1浴場1日当たりの平均入浴人数」の改善につながっているのか、つながっていないとすればそれはなぜなのかといった分析が欲しい。そのうえで、今後の進め方を具体的に極めていく必要があると思われる。</p> <p>ここ数年では1浴場1日当たり140人と横ばいとなっているようであるが、区民にとどまらず、区外や外国人観光客などを呼び込むことも念頭に置きつつ、区内公衆浴場のさらなる魅力増進策を検討することも求められているのではないかと。</p>	
評価表の記入方法などについての評価	<p>根拠法令等には区要綱のみが列挙されているが、これらの要綱の前提として、「公衆浴場法」および「公衆浴場の確保のための特別措置に関する法律」があるのではないかと。</p> <p>「区内公衆浴場数」は、各種活動を実施した結果として維持されるものであって、活動指標足りえないと思われる。むしろ成果指標に位置付けるべきものではないかと。あわせて、活動内容を活動指標化するほうが、活動指標としては適切なものと思われる。</p>	

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>公衆浴場は公衆衛生の確保等のために必要な施設として、区は、各種イベント事業、健康増進事業、施設設備の改修・改築工事などの補助支援策を通して、浴場数や浴場利用者を減少させないように支援してきました。一方、浴場組合でも、新たな利用者層を確保するため、ホームページやパンフレット、施設内表記の多言語化に努めるなど、外国人利用者の誘致を推進しているところです。</p> <p>ご指摘とおり、今後の公衆浴場への支援は、計画的かつ戦略的に取り組む必要があり、区は、利用者の動向を見据えながら、今後も浴場組合と協議を重ね、区内公衆浴場の魅力が増進し、より多くの利用者に繋がるよう、計画的・戦略的な視点に立った支援策を推進してまいります。</p> <p>また、評価表等の記入方法につきましては、根拠法令等の一つを「公衆浴場の確保のための特別措置に関する法律」に変更するとともに、ご指摘の趣旨を踏まえて、活動指標及び成果指標を見直し、適切な指標となるよう改善を図ってまいります。</p>
------	---

〈施策評価〉

目標5 人を育み共につながる心豊かなまち

**施策 32 地域住民活動の支援と地域人材の育成**

<p>施策目標 (平成33年度の姿)</p>	<p>○地域住民や町会・自治会をはじめとする地域活動団体間の協働により、地域の課題は区民が自ら考え解決していく「自治型コミュニティ」の形成が進んでいます。</p> <p>○協働提案制度による地域課題、地域人材の掘り起こしや地域活動団体からの斬新なアイデアの提供など、区と地域活動団体間、地域活動団体相互間のネットワークが形成され、地域課題を解決するための「協働の輪」が広がっています。また、NPOの活動に対する区民の理解も深まり、NPO支援基金への寄附が増加するなど、活動しやすい環境が整ってきています。</p> <p>○地域社会に貢献する人材や、協働の担い手となる人材が育ってきています。</p>
----------------------------	---

		27年度目標	27年度実績	目標値(33年度)
成果指標	町会・自治会加入率	54%	48.9%	60%
	NPO支援基金への寄附件数	50件	62件	80件
	すぎなみ地域大学講座修了者の地域活動参加率	84%	84.7%	88%

**【所管による自己評価】**

<p>施策の総合評価 (計画事業の取組実績と評価結果)</p>	<p>加入率の減少が課題となっている町会・自治会の活性化支援のため、22団体に総額3,828千円のまちの絆向上事業助成を行いました。継続的な町会未組織地域への働きかけにより、新たに2町会が設立されました。また、地域区民センター協議会が開催した地域懇談会では、町会・自治会のほか、PTAやNPOなど幅広い関係団体との絆が強まりました。</p> <p>協働提案制度では、平成28年度実施事業として、新規2事業、継続3事業の5事業の事業化を決定し、地域活動団体との協働を進めることができました。平成26・27年度に実施した2事業については、その事業実績・評価、事業で培ったノウハウを踏まえて、区内NPOの自主事業に引き継いだり、区の事業に生かしていくこととしました。NPO支援基金への寄附件数は、62件と昨年並みで、寄附件数を増やしていくことが課題となっています。</p> <p>すぎなみ地域大学の受講者数は、累計(平成18～27年度)で11,683人となりました。また、地域大学修了生の地域活動への参加率も、毎年80%を超え、多くの区民を地域活動につないでいます。</p> <p>また、杉並第一小学校と阿佐谷地域区民センター等の集会機能との複合化に向け、地域関係者等で構成された懇談会の意見を、施設の基本計画に反映できました。</p>
今後の施策の方向	<p><input checked="" type="radio"/> 拡充      <input type="radio"/> サービス増      <input type="radio"/> 現状維持      <input type="radio"/> 効率化      <input type="radio"/> 縮小・統廃合</p>
改善・見直しの方向 (中長期)	<p>町会・自治会については、加入率減少への早急な対応と町会・自治会未結成地域の解消を最大の課題と捉え、集合住宅等の未加入者への加入促進や、防災会等の組織に対する町会・自治会結成に向け働き掛けを強化します。また、平成27年度、区と杉並区町会連合会との協働により実施し、好評であった「町会・自治会加入促進、活動活性化講座」を引き続き28年度も開催します。</p> <p>協働提案制度の実施とNPO活動資金助成事業の制度の改善(助成対象枠の拡大)については、平成25年度から開始していますが、平成29年度以降の各制度の更なる活性化を目指して、課題の洗い出しと改善案の検討を進めていきます。</p> <p>すぎなみ地域大学については、より多くの地域大学の修了生が、主体的に地域活動に参加し実践できるよう、事業所管課、中間支援組織(すぎなみ協働プラザ等)、区内の教育機関等との連携・協力を更に深め、講座内容の充実を図っていきます。実践的な講座内容により、地域人材を継続的に育成・輩出していくことで、地域活動団体を人材面から支援していきます。</p> <p>また、多世代が気軽に利用できる地域コミュニティ施設の整備については、地域住民の声に耳を傾けながら進めていきます。</p>

## 【外部評価】

今後の施策の方向	○ 拡充      ● サービス増      ○ 現状維持      ○ 効率化      ○ 縮小・統廃合
施策内容への評価	<p>・「施策の総合評価」について、取組の実績等々は列挙されているが、取組を実施した結果どうい効果を得られたか、評価が一切なされていない。評価欄に記載された取組実績が指標化されておらず、評価に関して妥当か否かの判断ができない。</p> <p>・「今後の施策の方向性」については、自己評価では「拡充」となっているが、何をどう拡充するのか、今後の進め方に記載された説明では、具体的な方向性が見えない。 外部評価としては、今後の施策の方向性は、「まちの絆向上事業助成」の予算が27年度から200万円増額され500万円となっていることから、今年度の評価では、コストを維持し、手段を見直すことによって活動を拡充し、サービス増につなげるべきと考える。</p> <p>・自治型コミュニティの形成を進めるためには、町会・自治会への加入率増に固執することなく、その手段について、NPOや地域活動団体等の取組など、全体を踏まえて見直すことも必要ではないか。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>・「施策の総合評価」、「今後の進め方」に記載されたコメントは、各欄ともに、活動ごとに個々に記載されているだけで、施策全体の評価になっていない。</p> <p>・総合評価に記載された活動実績も指標化されておらず、コメントの根拠が不明である。</p> <p>・活動指標1・3、成果指標3に関して、目標値が下方修正されているが、修正理由が明記されていないことから、目標の達成状況について適切な評価ができない。</p> <p>・「区政協力委託を締結した町会・自治会数」等、区としての目標値を設定できない指標が散見される。委託率、対応率等、区の取組として目標設定できるよう、指標の見直しが必要である。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>・整理番号060「地域住民活動の支援」については、講座にかかる取組及び成果を指標化すべき。事業コストの方向性が拡充となっているが、現状の中で手段・方法を見直しながら改善し、活動を拡充していくのであれば、現状維持ではないか。</p> <p>・整理番号062「NPO等の活動支援」について 協働提案制度に関しては、第三者による評価が適切に実施されており、PDCAを回して改善につなげている点は評価できる。 「すぎなみ協働プラザ」に関しては、活動拠点として重要としているにもかかわらず評価が全くなされていない。活動拠点としてどれだけ活用されているかをしっかりチェックしていく必要がある。 すぎなみ地域コムについては、さらに成果を把握するための仕組みと指標の見直しが必要である。</p> <p>・整理番号063「地域人材の育成」については、成果指標1の「地域活動参加者数」が、396→379→338と年々減少、年度目標に対しても未達であり、減少・未達要因のさらなる分析が必要である。要因分析、改善策の検討には、修了生へのヒアリングやアンケート等も有効ではないか。</p> <p>・整理番号075「地域集会施設等維持管理」に関して、近隣住民からの苦情、トラブル等を指標化し評価・改善につなげていく仕組みが必要である。</p>

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>ご指摘のとおり、現在の成果指標は町会・自治会の活動実績を適切に評価する指標となっていないため、まちの絆向上事業助成や地域活性化講座の取組実績の指標化について検討してまいります。また、「今後の施策の方向性」については、コスト維持のまま、手法転換等により成果の向上を目指す「サービス増」に該当するものと確認いたしました。</p> <p>自治型コミュニティの形成の進め方に関するご意見については、「施策の総合評価」や「今後の進め方」への記載内容も含め、地域活動団体の全体を俯瞰した評価が行えるよう、今後、適切な時期に見直しを行います。</p> <p>また、各事務事業については、「地域住民活動の支援」の指標は「まちの絆向上事業助成」の申請件数などわかりやすく妥当性のあるものに見直し、「地域集会施設等維持管理」については、意見要望等の抽出方法も含め、指標化を検討します。</p> <p>「NPO等の活動支援」については、「すぎなみ協働プラザ」の活動を適切に評価するため、指標を設定するとともに、「すぎなみ地域コム」の成果を把握するため、アンケート結果をもとに評価します。</p> <p>「地域人材の育成」にかかる指標の目標値は、これまでの推移を元に、実行計画の改定に合わせて下方修正しましたが、今後は修正理由を明記いたします。また、今後の「地域活動参加者数」の増加を図っていくため、現在実施しているアンケート等の分析結果を講座企画に効果的に反映し、一人でも多くの修了生が実際の地域活動に繋がっていくよう事業改善に努めていきます。</p>
------	--



# 財団等経営評価に対する外部評価

団体名	公益社団法人杉並区シルバー人材センター	担当部課	保健福祉部高齢者施策課
事業目的	社会参加の意欲ある健康な高齢者に対し、地域社会と連携を保ちながら、その希望、知識及び経験に応じた就業並びに社会奉仕等の活動機会を確保し、生活感の充実及び福祉の増進を図るとともに、高齢者の能力を生かした活力ある地域社会づくりに寄与する。	顧客	区民高齢者及び東京都内発注者
事業内容	①就業機会提供 ②調査研究 ③相談 ④研修・講習 ⑤普及啓発 ⑥社会参加等支援 ⑦安全就業推進		
区による評価 (二次評価)	<p>今後の高齢者雇用対策について、高齢者の多様な就業ニーズを踏まえた就業機会を確保していく上で、シルバー人材センターの機能強化を図ることは重要である。杉並区シルバー人材センターは平成24年度に策定した「中長期方針2012」に基づき事業を進めてきたが、社会情勢の変化や、法令遵守が求められるなか、事業収入や受託件数等は目標値に届かない現状となっている。ただし、地域ニーズの高い家事支援・子育て支援サービス分野において、専門コーディネーターの配置や講習会の実施により受注増を図る等、目標達成に向けた努力をしていることは評価できる。来年度以降も、新たな方針を策定するなど、計画的に高齢者の就業機会の拡大に取り組むことを望む。</p> <p>就業活動と並んでシルバー人材センター事業の一翼を担う地域貢献活動として、平成24年度から始まった「シルバー孫の手」事業であるが、実績が伸びていない状況である。多くの会員が、地域の中で役に立っているという実感を得られるよう、積極的な活動を期待する。</p> <p>また、法改正により可能となった労働者派遣について、会員のニーズを踏まえた就業機会の拡大を図るためにも実施に向けた検討を行うことを望みたい。</p>		
<b>外部評価</b>			
対経営する状況に 評価に	<p>○経営分析(定性評価)について、自己評価では全5項目及び総合でA評価となっているが、評価がオールAであることに疑義がないとはいえない。判断理由は以下のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・平成27年度の事業収入は前年比△16,152千円、前年度の実績等を基に現実的な目標数値を設定したとしているが、実績は予算比△23,806千円である。</li> <li>・補助金収入も平成23年度以降で最も高く、補助金収入依存度も前年比+0.5%と増加傾向にある。</li> <li>・事業収入は予算比未達にもかかわらず、事業に係る人件費は予算比+7,097千円となっている。</li> <li>・事業評価指標では、活動指標①月平均会員数及び④社会奉仕活動登録・参加者数、成果指標⑧「シルバー孫の手」実施件数が未達である。</li> </ul> <p>○区への要望として、財政支援、現行補助の継続交付、新規事業の発注等を挙げているが、今後は区に依存しない経営への方針転換をさらに積極的に図るべきではないか。</p> <p>○安全就業に関して、傷害事故・賠償事故ともに増加しており、さらなる対策を緊急に講じる必要がある。</p> <p>○「シルバー孫の手」事業については、PRに努め、地域貢献活動として積極的な取組を期待する。</p>		
評価表記入方法 などの評価	<p>・経営分析・定量評価において、「公益認定法において収支状況は「収支相償」と定められており、今年度において過年度の剰余金も解消され収支相償を満たす結果となった。」とあるが、この言い回しでは、今年度の赤字分を過年度の剰余金で補てんしたともとれる。そうでない場合は、誤解のないよう文言を見直すとともに、内容について分かりやすく説明する必要がある。</p> <p>今後、収支がプラスになった場合は、どう地域に還元していくかという方向で対応すべきである。</p> <p>・団体総合評価において、「お客様満足度調査の結果から励ましや高い評価を得た」との記載があるが、HP上で公開されているデータを評価表に明記することにより、評価の根拠を明確にするとよい。</p>		

### 外部評価に対する所管の対処方針

外部評価を受け、法人の自立性強化による経営改善を図るために新たな中長期方針を策定し目標を定め、単年度ごとに見直しを行い着実な事業運営が図られるよう体制を構築し、以下のことに取り組んでいきます。

○公共事業のほか民間からの受注の拡大を図り、就業機会の拡大に努める。これにより就業率の向上に取り組み、事業収入の増収を図る。

会員について、入会募集チラシの配布、説明会、シルバー体験講習などを実施し、今後も広く入会促進に努める。

収支がプラスとなった場合は、引き続き地域の高齢者を対象にした公開講座や安全講習会などを開催し、広く区民の利益となるような事業展開を実施する。

○人件費については引き続き超過勤務を減らすなど内部努力し、事業費については事業に伴う固定費を削減するなど、今後も積極的に経費削減に努め補助金収入依存度の増加を抑えていく。

○安全就業については、年度ごとに安全就業推進計画を策定し、安全モデル職種の配置や就業現場点検の強化など実効性のある施策を粘り強く実施し事故ゼロを目指していく。

○「シルバー孫の手事業」について、広報やチラシに頼ることなくさらにPR方法を工夫し、事業の浸透を図る。

尚、財団等経営評価への記入は、経営分析、定量評価の財務状況について内容をわかりやすくするとともに、団体総合評価ではアンケート調査のデータを活用するなど改善を図っていきます。

〈施策評価〉

目標5 人を育み共につながる心豊かなまち

**施策 22 就学前における教育・保育の充実**

施策目標 (平成33年度の姿)	○保護者のニーズに応じた就学前の教育・保育サービスが提供され、子どもを産み育てながら安心して就労等ができる環境が整っています。 ○乳幼児の心身の状態や保護者の就労形態に柔軟に対応できる多様な保育サービスが提供され、すべての子どもが健やかに育ち、小学校での生活や学びへ円滑につながっています。
--------------------	--

		27年度目標	27年度実績	目標値(33年度)
成果指標	保育所入所待機児童数	0人	136人	0人
	保育園利用者の満足度	90%	86.7%	90%以上

**【所管による自己評価】**

施策の総合評価 (計画事業の取組実績と評価結果)	待機児童の解消を目指し、認可保育所を核とした施設整備を進めるとともに、小規模保育事業所の整備、新設認可保育園の空きクラスを活用した定期利用や既存保育園の定員の弾力化などを行い、平成27年度は新たに700人を超える保育定員を確保しました。一方、平成28年4月の認可保育園入所申込者は、前年比で約1割増の3,975人となり、平成28年4月1日時点で、1歳児を中心に合計136人(区基準)の待機児童が発生しました。このため、平成29年4月の待機児童解消に向けて、実行計画を上回る量の保育施設を平成28年度に緊急に整備する待機児童解消緊急対策を策定しています。 また、多様な保育サービスの推進について、医療的ケアを必要とする児童の受入れについて検討を行い、平成28年度より障害児指定園において受入れを開始しました。病児保育については、平成28年3月に区内に2所目の病児保育室を開設しました。その他、延長保育・一時預かり保育についても新規の私立認可園において拡充を図るなど、引き続き多様な保育サービスの推進を図ります。
今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
改善・見直しの方向 (中長期)	平成28年度の当初予算による保育施設整備計画及び待機児童解消緊急対策(第一弾)の整備を行ったとしても平成29年4月には500人以上の待機児童が見込まれたことから、平成29年4月に確実に待機児童を解消するために待機児童解消緊急対策(第二弾)として、区が保有する土地・建物を活用するなど、これまでになかった規模で認可保育所を核とした保育施設を整備します。平成29年度以降も増加が見込まれる保育需要に対応した規模の保育施設整備を着実に進めます。 また、今後も国の基準を上回る現在の保育基準を堅持し、公立私立合同の研修会の開催や巡回指導を拡充することで、保育の質を確保します。さらに障害児保育、病児保育や延長保育など、多様な保育サービスの更なる充実を図るとともに、子ども・子育て支援新制度にもとづく地域型保育事業施設の連携施設としての認可保育園の体制について検討を進めます。

## 【外部評価】

今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
施策内容への評価	<p>厚生労働省の「平成20～24年人口動態保健所・市区町村別統計」によると、全国平均の合計特殊出生率は1.38、東京都の区部1.07、杉並区0.97である。</p> <p>現状のままでもしめない場合、超高齢化が進むとともに、今後は、人口の減少の幅が年々大きくなり、2008年に1億2,808万人いた人口が、2110年には4,286万人に減少するという推計もある。</p> <p>人口減、超少子高齢化の進行により、わが国は経済規模の縮小、国民の生活水準の低下、地域の消滅などが起きる可能性が高い。これから急増する後期高齢者の介護等のケアを行うのは若い世代である。今後、わが国が社会的な混乱を起こさずに存続していくために、合計特殊出生率の向上を図ることは最重要の課題である。</p> <p>若い世代からみても、子どもを安心して産み育てていくためには様々な支援が必要である。社会全体で子どもを育てていくことが重要となる。特に、保育所は若い世代が子どもを産み育てていくために重要な施設である。</p> <p>杉並区の認可保育園は87園(区立44、民営43)である。区立保育園の多くが昭和40年代に設置されており、老朽化・狭隘化が進んでいる。今後、計画的な再整備の促進を期待する。平成27年4月1日現在の杉並区の認可保育所整備率(就学前児童／認可保育所定員数)は28.93%で、ワースト4位の状況にある。杉並区でも平成25年に「待機児童対策緊急推進プラン」を策定し、認可保育所を中心として整備を進め、平成25年4月に285名であった待機児童数を平成27年には42名まで減少させたものの、平成28年は就学前児童人口の増加や女性の社会進出などにより待機児童数は136名となった。このため、平成29年4月に向けて、平成28年度当初予算による整備計画及び待機児童解消緊急対策(第一弾、第二弾)により、計2,000名以上の施設整備を計画化した。整備に当たって予定地周辺の住民の方々の方々の反対運動が起きたが、丁寧な話し合いを行うことを期待する。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>23区内での認可保育所の整備水準を把握するため「認可保育所整備率」を成果指標化し、行政の努力の程度を把握してはどうか。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>現在、認可保育園87園のうち民設民営園は43園である。建物の建て替えを行う場合、直営では100%区費であるが、民設民営の場合、国・都の補助金により1/16の負担で済む現状がある。財政負担を考えると民設民営による運営もやむを得ないと考えるが、杉並区の保育の質の維持のためにも区直営の保育所の維持を図られることを期待したい。</p>

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>区では、これまで待機児童解消のための施設整備を精力的に進めてきました。平成29年4月には私立の認可保育所は62所となり、地域型保育事業や認可外保育施設を含めると区内の保育施設は200所を超える見込みです。</p> <p>こうした中、区立保育園は区内すべての保育施設の質の維持・向上に向けて、とりわけ新設の認可保育所や認可外保育施設の保育を支援・けん引するような役割を担うとともに、地域型保育事業の連携施設としての設定や需要が増加している障害児等の受け入れなど新たな課題に対応していく必要があると考えております。</p> <p>今後も多様化する保育ニーズへの対応や待機児童の解消とその継続のためには行財政改革に取り組む必要があると考えておりますが、区立保育園の果たすべき役割と併せ検討していく考えです。</p> <p>また、成果指標として「認可保育所整備率」の設定を検討します。</p>
------	---

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

## 民生(児童)委員活動 (No109)

事業の目的・目標	<p>○民生委員・児童委員が、支援を必要とする地域住民に対し相談支援活動を円滑に行えるようにする。</p> <p>○民生委員・児童委員の福祉知識を高め、福祉相談の担い手としての資質を向上させる。</p>
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	<p>○実務研修や、部会のテーマ別に行われる事項別研修を実施し福祉知識を向上させる。</p> <p>○地区協議会が行う施設見学や講演会等の自主研修に対する経費の一部を助成する。</p> <p>○民生委員・児童委員の調査、相談等の活動への支援を行い、活動費を支給する。</p>

		27年度計画	27年度実績	
指標	活動指標	民生委員・児童委員が対応した相談・支援件数	10,300件	4,723件
		協議会・研修参加者数	15,000人	14,504人
	成果指標	区民1,000人あたりの民生委員・児童委員が対応した相談・支援件数	20件	8件
		委員定数充足率	100%	92.3%
事業実績	<p>○「安心おたっしや訪問」や「地域のたすけあいネットワーク(地域の手)」への協力、各種街頭キャンペーンやイベントへの参加など、多岐にわたる活動を支援しました。</p> <p>○委員の資質向上のために、事項別合同研修や実務研修のほか、地区単位で行う研修などを支援しました。</p>			

### 【所管による自己評価】

評価と課題	<p>平成27年度の安心おたっしや訪問事業への協力では、5,903人の高齢者を訪問しました。災害時要配慮者対策では、たすけあいネットワーク(地域の手)の個別避難支援プランの新規作成や更新作業を進めると共に、各震災救護所での会議や訓練にも協力しました。</p> <p>平成28年度の一斉改選に伴う後任委員の確保と、欠員地区の解消が今年度の大きな課題です。各町会・自治会等に対して事務局・地区会長が候補者の選任の依頼をし、委員の候補者確保を進めています。</p>
-------	---

改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	I 事業コストの方向性	現状維持
		II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
	今後の進め方	<p>○引き続き民生委員・児童委員への依頼事項を整理し優先順位をつけることで、委員の負担軽減、活動の効率向上を目指します。</p> <p>○研修等を通して民生委員・児童委員の資質向上を図ります。</p> <p>○町会・自治会をはじめとする地域団体との連携をより強くし、欠員地区の解消に努めます。</p>	

## 【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	I 事業コストの 方向性	拡充
	II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
事業内容への評価	<p>民生(児童)委員は戦前の「済世顧問制度」「方面委員」からの歴史を持ち、地域における社会問題解決に貢献してきた。全国的な傾向として委員の高齢化、なり手不足が深刻な状況にある。</p> <p>杉並区の地域福祉の推進にはなくてはならない職であるので、新たな人材の掘り起こし、負担を軽減、新たな活動方策のあり方の模索などの取り組みを期待する。</p>	
評価表の記入方法などについての評価	<p>「充足率」は最重要指標であるとする。</p> <p>「民生委員・児童委員が対応した相談・支援件数」「協議会・研修参加者数」は委員の負担軽減も重要な視点なので、無理な目標としないこと。</p> <p>委員活動の質を重視すること。</p>	

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>民生(児童)委員の充足率向上のため、町会・自治会などの地域団体との連携の強化を引き続き図っていくとともに、民生(児童)委員の地域福祉への必要性や活動内容を広く区民にPRし、周知することで、新たな人材の確保に努めます。また、各関係機関からの依頼事項を整理し順位をつけ、調整を行なうことなどにより、民生(児童)委員ならではの活動を優先し、負担軽減を図ります。</p>
------	--

〈施策評価〉

目標5 人を育み共につながる心豊かなまち

**施策 20 妊娠・出産期の支援の充実**

施策目標 (平成33年度の姿)	○妊娠・出産を希望する家庭への相談や支援の実施などにより、安心して妊娠・出産できる環境が整っています。 ○妊娠期から出産後までつながりのある支援が実施され、出産後の保護者が安心して子育てしています。
--------------------	--

		27年度目標	27年度実績	目標値(33年度)
成果指標	パパママ学級受講率	50%	49.6%	55%
	すこやか赤ちゃん訪問率	99%以上	98.6%	99%以上

**【所管による自己評価】**

施策の総合評価 (計画事業の取組実績と評価結果)	核家族化の進展などにより、ひとりで不安や悩みを抱える妊産婦が多い中、地域で安心して出産、子育てができるよう、平成27年7月からは特に支援が必要な妊産婦を対象とした産後ケア事業、12月から全妊婦と保健師等専門職が妊娠早期に面接を行い必要な支援につなげるゆりかご事業を開始しました。従来からの生後4か月までの乳児のいる家庭に保健師等専門職が訪問するすこやか赤ちゃん訪問などと合わせて、妊娠初期から子育て期に至るまでの切れ目のない支援の充実を図ることができました。 また、年々申込みが増加している父親参加型のパパママ学級や母親学級の実施回数を増やすことで、妊娠・出産に対する正しい知識の普及や両親で協力して育児をする動機付け等を図ることができました。 不妊に悩む夫婦に対する相談体制の強化や、特定不妊治療費の一部を助成することでの経済的負担の軽減などを行いました。
今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
改善・見直しの方向 (中長期)	出産・子育てに不安を抱える妊産婦が多くなる中、保健センター等での相談件数も年々増えています。そのため、妊娠期から全妊婦との面接を行うゆりかご事業による相談体制を強化するとともに、母子保健システムを導入し様々な母子保健データを一元化することで、特に支援が必要な妊産婦の早期発見、適切な支援を行っていきます。妊娠期から出産・子育て期までのつながりのある支援を行います。また、産後ケア事業の受入施設を拡充してより利用しやすくするほか、父親の育児参加を促進するなど、内容の充実を図ります。 近年増加傾向にある不妊についての悩みや不安を解消できるよう、相談できる環境の整備を継続し、高額の治療費がかかる特定不妊治療に対する助成制度を有用に活用していただくために、多くの方に周知していきます。

## 【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
施策内容への評価	<p>妊産婦及び乳幼児に対する健康診査に加え、産前産後ヘルパーの派遣や保健師等の家庭訪問、また「パパママ学級」「母親学級」などの事業を通じて、核家族化への対応を充実したことは評価できる。なお、安心できる妊娠・出産への環境整備としては、区内の医療機関で区民の分娩数をどの程度カバーできているのかのデータ収集や産科支援対策の吟味等まだ課題は多い。また、施策の効果と重要性は認められるが、一方でコスト抑制への対策も大変重要であり、引き続き常勤職員と非常勤職員の組み合わせの工夫や委託費管理が必要である。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>施策及び事業評価にあたり、その役立ちの物差しとして、区民意識調査的な指標を取り入れてはどうか。例えば「パパママ学級」「母親学級」でのアンケートから、安心感や有用性などについての受講者の満足度を取り入れるなど、もう一步踏み込んだ指標設定ができると良い。また、成果指標に採用されている「すこやか赤ちゃん訪問率」については、ほぼ100%に近い実績が達成されているため、次の目標として健康診査の受診率その他新たな成果指標の開発も有用ではないか。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「351妊産婦等健康診査」: 事業に対する意見にある、里帰り先で受診した健康診査費用の償還払いが可能であれば、精算方法についてわかりやすく書いてほしい。</li> <li>・「355自立支援医療(育成)の給付」: 自立支援医療は申請に手間及び費用がかかるため申請件数が減少しているとのことであるが、申請のサポートや周知・働きかけ等の工夫が必要と思われる。</li> <li>・「254産前・産後支援」: 活動指標と成果指標とを逆にした方が良いのではないかと。また、訪問育児サポーターが3回まで家庭訪問するとのことであるが、それ以上のサポートが必要な方への対応についても記載した方が良い。</li> <li>・「353母子に関する相談・講座等」: 活動指標は、パパママ学級の受講者数よりも開催回数の方が良いのではないかと。また、「あそびのグループ」事業の活動内容、規模についても記述がほしい。</li> </ul>

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>核家族化の進展や社会環境の変化等に伴い、妊娠・出産に対して不安や悩みを抱える妊産婦が増加しております。これまでも妊娠・出産の環境整備から、産前・産後の相談・講座、自立支援医療など、妊娠期から出産・子育て期に至るまで切れ目のない支援を行っており、今後もきめ細かな対応を進めてまいります。</p> <p>また、妊娠・出産期の支援が拡充していることを踏まえ、実施にあたっては成果だけでなく、コスト面も考慮に入れ、適切に事業が実施できるよう必要な見直しを図ってまいります。</p> <p>自立支援医療(育成)の給付制度については、平成28年度に、周知用チラシの見直しと、申請者が自分で所得区分を確認できるチェックシートの作成を行い、これらを各保健センターの窓口で配布するとともに、区ホームページにも平成29年1月から掲載し、周知に努めています。</p> <p>なお、区内の医療機関で区民の分娩数をどの程度カバーできているのかについては、公表されている分娩数や人口動態調査における区民の出産数により大方把握しているところであり、今後も安心して妊娠・出産できる環境の整備に向け、産科支援対策に取り組んでまいります。</p> <p>その他、今回の外部評価の意見を踏まえて、各事業の評価方法(活動指標・成果指標)について、より実態や目標に合った項目への見直しを検討していくとともに、「あそびのグループ」など記述内容についても事業内容等が分かりやすくなるよう、適切な表記を行ってまいります。</p>
------	---

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

**国民健康保険一般事務 (No573)**

事業の目的・目標	○杉並区国民健康保険事業の安定的な運営を行う。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	○国民健康保険事業運営に要する一般事務経費の執行、保険資格、賦課、徴収、給付の事務を行う。

		27年度計画	27年度実績
指標	活動指標	平均被保険者世帯数	103,025世帯
		平均被保険者数	147,341人
	成果指標	保険料現年度分収納率	87.5%
		84.1%	
事業実績	<p>○様々な理由で保険料の納付が困難な方には、分割納付等を行い丁寧な納付相談に努めました。</p> <p>○悪質な滞納者には財産の差押えを有効に活用して徴収に努めました。</p> <p>○国民健康被保険者証の一斉更新年度につき、9月に新証を発行しました。</p> <p>○柔道整復等施術に関する患者調査や後発医薬品差額通知書の送付、海外療養費の申請に関する調査委託を実施する等、医療費の縮減に努めました。</p>		

**【所管による自己評価】**

評価と課題	<p>収入の縮減や医療費の縮減に着目した事業の推進、国保制度の効果的な趣旨普及など、効率的な国保事業を運営するため、適切な予算執行に努めるとともに、平成30年度から施行される新制度に関する情報収集を行いました。今後は、新制度の対応に必要な自庁システムの改修や事務処理等の準備を進めます。</p>
-------	---

改善・見直しの方向(中長期)	今後の方向性(見直しの視点)	I 事業コストの方向性	現状維持
		II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
	今後の進め方	<p>個人番号制度の開始や平成30年4月から国民健康保険保険者の都道府県単位化などの制度改正に対し、国保事業の安定的な運営及び効率的に事業が実施できる組織体制の見直しが求められています。</p> <p>平成30年1月から国民健康保険の定型的な業務については、外部委託により運営します。今後は、新制度への対応や医療費の適正化に着目した保険事業の推進及び保険料の収納率向上等の重点課題に取り組むとともに、区民への適切な情報発信に努めていきます。</p>	

## 【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	I 事業コストの 方向性	拡充
	II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)・実施主体の見直し
事業内容への評価	<p>・成果指標である「保険料現年分収納率」が27年度計画値の87.5%に対して、実績値は84.1%と3.4ポイント下回った結果となった。特別会計である国民健康保険の入金不足は一般会計から補填となるため、区の財政を圧迫する要因となる。</p> <p>そのため、この収納率の目標値及び実績値が全国平均値や東京他区の状況と比べて、どの水準にあるか、また実績値が計画値を下回る結果となってしまった要因分析と、今後の収納率向上への方策についてもわかりやすい説明が必要と思われる。</p>	
評価表の記入方法などについての評価	<p>「改善・見直しの方向(中長期)」に記載のあるように、今後定型業務は外部委託し効率化する一方、保険料収納率の向上と、医療費の適正化・縮減等を重点課題として取り組むとのことである。今後医療費の節減は大切な問題で、ジェネリック薬品の利用促進の他、保険利用の適正化のための諸調査への対応、また悪質な滞納者に対する対応は重要と考えられる。</p> <p>これらの活動の目標と結果が明瞭に示される、新たな活動指標と成果指標の設定を検討されたい。</p>	

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>○成果指標である「保険料現年分収納率」については、実績が26年度より下回ったこともあり、27年度は23区中16位の成績でした。目標達成できなかったことは、その要因を分析・評価し、来年度の計画値の設定や収納率向上に向けた対策に生かしていく必要があると考えます。今後は「評価と課題」において事業の成果と結果を明記するようにします。</p> <p>収納率向上対策としては、28年度は、納付センターを活用して現年分の未納者対策に早期に着手するとともに財産調査の範囲を拡大し、悪質滞納者への差し押さえの強化を図りました。平成29年度は、定型業務を外部委託したことにより、職員が徴収業務に専念できることから、資格の適正化(社保との二重加入解消)や滞納処分の執行停止を効率的に実施し、収納率向上を図ります。</p> <p>○本事業の医療費の適正化に資する事務的経費では、ジェネリック医薬品の差額通知送付や柔道整復等の施術のアンケート調査、レセプト点検業務があります。ジェネリック医薬品の普及率は国の目標値が示されており、普及率が上昇することによる医療費縮減の効果も見込めます。来年度の評価から、活動指標を「平均被保険者数」から「ジェネリック医薬品差額通知数」に変更し、成果指標は「ジェネリック医薬品普及率」とします。今後は、費用対効果の観点を入れて評価するよう改善します。</p> <p>なお、医療費の適正化については、本事業以外に「特定健康診査・特定保健指導」「国民健康保険事業」「国民健康保険一般療養の給付」等、複数の事業が関連するため、国民健康保険法に基づく保健事業の実施等に関する指針に基づき策定した「杉並区国民健康保険データヘルス計画」の報告にて評価していきます。</p>
------	---

〈施策評価〉

目標2 暮らしやすく快適で魅力あるまち

**施策 5 良好な住環境の整備**

施策目標 (平成33年度の姿)	○地域特性に応じた良好な住環境の保全・形成が進み、質の高い住宅都市、「住み続けたいまち、住んでみたいまち」杉並として幅広く認識されています。また、歴史・文化、自然などの価値ある場所がネットワーク化され、まちの魅力・価値が高まっています。 ○区民が良質な住宅と良好な住環境の中で、ゆとりある住生活が送れるようになっています。 ○まちづくりに関する諸制度の的確な運用により、良好な市街地形成が進んでいます。
--------------------	---

		27年度目標	27年度実績	目標値(33年度)
成果指標	住環境に満足する区民の割合	92.5%	91.0%	95%
	最低居住面積水準未達の住宅に住む世帯の割合	17%	19.5%	5%

**【所管による自己評価】**

施策の総合評価 (計画事業の取組実績と評価結果)	「誰もが安心して生活を継続できる多様な住環境」の実現に向けた住まいのあり方について、「総合的な住まいのあり方に関する審議会」を設置して審議を重ねました。審議会では、公営住宅の維持管理に重点を置いていた住宅施策を、空家の利活用を含めた民間の住宅ストックの活用に向けて展開していく重要性などが議論され、多岐にわたる施策提言が盛り込まれました。これまでも区は高齢者等の居住支援に積極的に取り組んできており、賃貸住宅あっせん件数などの実績を順調に伸ばしてきていますが、今後は、答申を受けて対象範囲の拡大や内容の充実に取り組むことが期待されています。 また、総合的な空家対策として、法律に基づく空家等対策協議会の設置、空家等対策計画の策定の準備を開始しました。 一方で、区有の既存ストックである区営住宅については、積極的な長寿命化工事を行い、引き続き有効活用を図るとともに、更なる高齢化に向けた対応を進めています。 まちづくり施策では、住民との意見交換等を踏まえたまちづくり計画や地区計画の検討、自主的なまちづくり活動に対する支援等を通じて、良好な住環境の向上に取り組んできました。
今後の施策の方向	<input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
改善・見直しの方向 (中長期)	「総合的な住まいのあり方に関する審議会」の答申を受け、空家の利活用を含めた民間の住宅ストックの活用を促進するため、都市整備部門と保健福祉部門とが関係団体と協力して居住支援協議会を設立し、高齢者、障害者、子育て世帯等の住宅確保要配慮者の民間賃貸住宅への入居促進に、より一層積極的に取り組んでいきます。また、居住支援協議会における検討により、空家を含む既存住宅のリノベーションの推進や子育て世帯向けの良質な住宅提供策の構築など、今後の住宅施策の具体化を進めていきます。さらに、空家対策については、窓口の一元化、空家等対策計画の策定により総合的に取り組んでいきます。 区営住宅については、バリアフリー対策の実施や長寿命化工事による入居戸数の確保と、高齢者・障害者・子育て世帯への入居優遇策の拡充などの施策を検討していきます。 まちづくり施策については、区民等の自主的なまちづくり活動に対する支援制度の見直しを行うとともに、具体的なまちづくりの手法をよりわかりやすく提示することなどにより、良好な住環境の向上を図っていきます。

## 【外部評価】

今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input checked="" type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
施策内容への評価	<p>施策目標の実現に向けて順調に事業を実施している旨の評価内容になっているが、「ゆとりある住生活が送れる」ようになっているかの指標である「最低居住面積水準未達の住宅に住む世帯の割合」は平成33年度の5%に対し、27年度実績で19.5%であり、極めて実現が困難な状況である。この対策に対する改善策や対処策は特に言及がなく、審議会答申などを踏まえ施策の見直しが必要と考える。</p>
評価表の記入方法などについての評価	<p>まちの魅力・価値を高めているかの指標として「住環境に満足する区民の割合」よりも、転居率（区外への）が実際の行動として把握しやすいのではないかと。また、諸制度の的確な運用として何を想定しているか、あっせん数等であれば、これも計画未達であるのでその原因を分析する必要がある。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>主要事業を構成する区営住宅の住環境整備では、長寿命化修繕工事の数でなく、必要な工事の完了率が妥当ではないかと。計画的な維持修繕の実施率も有用である。高齢者等アパートの提供では、応急一時居室管理戸数が26年度の62戸から27年度54戸に減少しているのに委託費が増加している理由の記述が必要と思われる。</p>

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>○成果指標「最低居住面積水準未達の住宅に住む世帯の割合」については、ご指摘のとおり現在の傾向を延長すると、目標年度での目標値の達成は極めて困難な状況です。今後は、審議会答申を受けて平成28年度に設立した居住支援協議会の運営を支援し、まずは高齢者、障害者、子育て世帯等の住宅確保要配慮者に対する入居支援や住宅改修事業を充実させながら、より効果的な取組も検討し、良質な居住空間を有する住宅提供を促進していきます。また、成果指標やその目標値については、次回改定時に、より適切な指標及びより精度の高い目標値への見直しも検討します。</p> <p>○住環境への満足度として、転居率を採用することについては、住環境以外の要因による転居も存在することを考慮する必要がありますが、一定の因果関係があると推測される客観的数値でありますので、ご指摘を参考にさせていただき、今後の検討課題とさせていただきます。</p> <p>なお、まちづくりに関する諸制度の的確な運用としては、良好なまちづくり計画等の策定・住環境維持に向けた区民等の自主的活動への支援促進を想定しておりますが、計画未達の取組については、その原因の分析など、検証を行っていきます。</p> <p>○区営住宅の維持管理事業に係る数値目標など、事務事業における指標については、計画数値と実績数値との差に関する考察や増減理由の記載などを含め、区民の視点で理解しやすい記載を心がけていきます。</p>
------	---

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

情報システムの運営 (No13)

事業の目的・目標	○杉並区が各種事務事業を円滑かつ適切に実施できるように、電子計算機、関連機器及びネットワーク機器等を適切に管理運用する。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	○管理するハードウェアとソフトウェアの可用性、機密性、完全性を確保しつつ、ICT技術の進歩、コストなどの観点からシステムを適切に管理運用する。

		27年度計画	27年度実績	
指標	活動指標	住民情報システム(中央電子計算組織)オンライン提供時間	2,295時間	2,292時間
		内部情報システム(統合内部情報システム)提供時間	5,124時間	5,124時間
	成果指標	ホスト系情報システム運用率	100%	99.9%
		ネットワーク系情報システム運用率	100%	100%
事業実績	社会保障・税番号制度への対応として、平成27年10月には住基システムへの個人番号の一斉指定、団体内統合宛名システムの整備、平成28年1月には各業務システムでの個人番号の利用開始に向けた改修等を行いました。 住民情報系システム再構築では、検討部会を開催し、オープン化に伴う具体的な課題について検討を行い方向性を取りまとめ、中間のまとめを行いました。また、平成27年12月には、ホストコンピュータ本番機について、区の業務に支障を及ぼさないよう円滑に入替を実施しました。			

【所管による自己評価】

評価と課題	杉並区の事務事業が円滑かつ適切に執行できるように、システムの安定性やセキュリティを確保しつつ、ICT技術の進展に合わせ、システムを管理運用します。
-------	---

改善・見直しの方向(見直しの視点)	I 事業コストの方向性	現状維持
	II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
改善・見直しの方向(中長期)	平成29年7月の社会保障・税番号制度における情報連携の開始に向けて、平成28年度は総合運用テストを円滑に実施できるよう準備を適切に進めます。 住民情報系システムの再構築は、再構築方針に基づき、スケジュール及びコスト管理の視点に立ち推進体制を整備します。また、再構築後のシステムに求められる機能を見極めるため、業務分析やシステム構築事業者からの情報収集を行います。 情報システムセキュリティの強靱化に取り組むため、区独自のセキュリティ対策を確実に進めます。	

## 【外部評価】

今後の方向性 (見直しの視点)	I 事業コストの 方向性	縮小
	II 事業の改善	手段・方法の見直し(改善)
事業内容への評価	<p>現状は情報システムの抜本的な見直しに至っておらず、個人番号への対応などの要因もあるものの時間当たりのコストも漸増となっている。事業費の約7割が委託費であり、区の直営で行う仕事と委託で行う仕事の切り分け、システムの考え方やハードの設計について一度外部の視点から見直す必要がある。</p>	
評価表の記入方法などについての評価	<p>情報システムは庁内的には他部局が顧客、庁外的には区民や関係者・企業が顧客になるから、こうした顧客ニーズにどの程度対応したかの視点が、セキュリティや区民情報保護の観点と同時に求められる。運用率以外に誤計算や情報保護の問題が生じた件数等を指標に追加してはどうか。</p>	

## 【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>○事業内容への評価          情報システムの運用・開発についての職員配置、外部委託の割合については、継続して安定したシステム運用に主眼を置いて行っております。現在、住民情報系システムの再構築を進めており、ホストシステムをパッケージシステムに移行するなどにより、情報政策部門の役割も「開発・運用」から「企画・調達・運用支援」へと大幅に変わることを予想します。このことを反映しまして、現在の機器保守や運用保守などの委託にかえて、再構築後に向けたヘルプデスク機能やシステムの統合的な運用管理を担う業務委託の導入について検討するとともに、新たな役割に軸足を移した適切な職員配置の実現を目指してまいります。</p> <p>○評価表について          管理するハード・ソフトウェアを適切に管理するとともに、セキュリティを確保し、適正な情報を提供するなど、情報システムを安定して運用することが、他部局、ひいては区民サービスにつながるものと考え、職員は全力で取り組んでおります。これに加え、ご指摘いただきましたように、より具体的な「顧客」対応としての視点を指標に反映し、定量的に示すことで、区民へのサービス提供の度合いをよりわかりやすくする必要は大きいものと考えます。どのように指標に反映するか検討してまいります。</p>
------	--

●平成28年度外部評価の総括意見

資料2

委員氏名 \_\_\_\_\_

1 施策評価・事務事業評価・財団等経営評価に対する外部評価について

2 杉並区の行政評価制度について

※3月1日(水)までに提出をお願いいたします。

## 平成28年度杉並区外部評価委員会報告書 構成(案)

### 1 平成28年度外部評価の概要

### 2 平成28年度外部評価結果及び所管の対処方針

- 施策評価
- 事務事業評価
- 財団等経営評果

### 3 まとめ

- (1) 平成28年度外部評価を終えて(まとめ)
- (2) 各委員の主な意見

※入力用のエクセルシートをお送りしますので、3月1日(水)までに提出をお願いします。

### 資料編

- 外部評価委員会委員名簿
- 平成28年度外部評価委員会の活動
- 杉並区外部評価委員会条例