

令和元年度 第5回杉並区外部評価委員会 次第

令和2年1月17日 午後1時30分～3時30分
杉並区役所東棟4階 庁議室

- 1 令和元年度行政評価に対する外部評価
 - 外部評価及び所管の対処方針（案）

- 2 令和元年度外部評価のまとめ

- 3 その他

<配布資料>

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

令和元年度外部評価及び所管の対処方針(案)

○タイムスケジュール(予定)

No.	開始時刻	グループ	施策・事務事業・財団		評価対象課 (※は施策担当課)	担当委員
1	13:35	都市整備部	施策6	魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり	市街地整備課※、拠点整備担当、産業振興センター、みどり公園課、みどり施策担当	田淵委員
			施策8	水とみどりのネットワークの形成	みどり公園課※、みどり施策担当、土木計画課	奥委員
2	13:55	危機管理室	施策2	減災の視点に立った防災対策の推進	防災課※、土木管理課、市街地整備課、耐震・不燃化担当	岩下委員
			事業40	危機管理体制の強化	危機管理対策課	田淵委員
3	14:15	区民生活部	事業77	保養のための宿泊機会の提供	区民生活部管理課	奥委員
			事業94	住民基本台帳事務	区民課	岩下委員
4	14:35	保健福祉部	施策18	地域福祉の充実	杉並福祉事務所※、生活自立支援担当、地域ささえあい連携推進担当、保健福祉部管理課、在宅医療・生活支援センター	高山委員
			経営評価	社会福祉法人 杉並区社会福祉協議会	保健福祉部管理課	
5	14:55	子ども家庭部	施策19	地域における子育て支援の推進	子育て支援課※、児童青少年課	山本委員
6	15:05	総務部	事業39	区民相談	区政相談課	高山委員

※6グループに分けて実施 所管課担当者は回ごとに入れ替え
(委員の講評、所管課長からの補足説明、議論、まとめ)

〈施策評価〉

目標2 暮らしやすく快適で魅力あるまち

施策 6 魅力的でにぎわいのある多心型まちづくり

施策目標 (令和3年度の姿)	○荻窪駅周辺では、商業機能や生活利便施設の集積及び利便性の高い都市空間の形成など、「都市再生まちづくり」が着実に進んでいます。 ○駅を中心に区内各地域の特性を活かした魅力のあるまちづくりが進み、多くの人が訪れたくなるようににぎわいと活力が生まれています。 ○まちなみ景観の視点から考えるまちづくり活動など区民一人ひとりの主体的な取組が進み、美しいまちなみづくりを支えています。 ○「杉並」の知名度の高まりとともに、杉並の「良さ」、「らしさ」が区外にも周知され、持続的に集客力が高まり、にぎわいの創出につながっています。
-------------------	--

		平成30年度目標	平成30年度実績	目標値(令和3年度)
成果指標	住環境に満足する区民の割合	93.5%	92.7%	95%
	杉並区のまちを美しいと思う人の割合	82.5%	79.7%	85%
	区内全駅の1日平均乗降人員	731,000人	748,182人	759,000人
	「すぎなみ学倶楽部」のアクセス数	640,000件	627,401件	670,000件

【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)	「杉並景観録」を17,500部作成、配布しました。また、大規模建築物等の事前協議制度の充実を図るため、「大規模建築物の優良な景観事例集」の発行を行いました。荻外荘については、復原・整備に向けて、(仮称)荻外荘公園整備基本計画の策定に取り組みました。 荻窪駅周辺における総合的な交通のあり方と必要となるハード・ソフトの取り組みなどに関して、交通事業者と連携し、「荻窪駅周辺都市総合交通戦略」の策定を行いました。 西荻窪駅周辺まちづくり方針策定に向けて、検討対象区域の住民を対象に懇談会を2回開催し、様々な意見の把握を行うことができました。 「にぎわい創出」に向けた取組としては、「中央線あるあるプロジェクト」による区内JR中央線4駅周辺の情報発信を始め、インフルエンサーの活用や海外メディアへのニュースレターの配信を行う「観光情報発信事業」など、様々な事業展開を図りました。中でも、区民目線で区内の魅力を紹介する「すぎなみ学倶楽部」では、ページビュー数が627,401件となるなど、目標値の達成には至らなかったものの数値を伸ばしています。また、アニメーションミュージアムについては、中野区とのアニメ連携事業や、練馬区・豊島区との情報発信の相互協力を進めた結果、来館者数が過去最高を更新し、外国人旅行者を含む来街者の増加につながりました。
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)	訪日外国人旅行者数が過去最高を更新し続ける中で、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向かい、区内に来街者の誘致を図る千載一遇の好機が生まれています。この好機を逃さず、「にぎわい・商機」の創出へつなげていくため、旅行者の動向や志向を的確に把握するとともに、既存の事業に加え、区内観光コンテンツを組み合わせることで魅力を高める「杉並魅力創出事業」など、新たな事業にも取り組んでいきます。同大会後も、継続した来街者の誘致を図れるよう多角的な観光事業を展開していきます。 荻窪にある三庭園((仮称)荻外荘公園、大田黒公園、角川庭園)は、イベントを通してそれぞれの魅力を広く発信し、回遊性を高めるための検討を行っていきます。 駅周辺のまちづくりについて、「荻窪駅周辺都市総合交通戦略」の推進に向けて、南北分断の解消と駅及び駅周辺の交通機能や利便性の向上に向けた分科会を設置し、検討していきます。併せて、案内サイン整備基本計画及びまちのデザインルールの策定を行います。富士見ヶ丘駅周辺では、地域からの要望や課題等を的確に捉えたまちづくり方針の策定を進めます。西荻窪駅周辺では、懇談会の継続的な開催を通じて、翌年度のまちづくり方針の策定へ向け、地域住民を主体としたまちづくり構想の作成を支援していきます。

【外部評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>・施策の総合評価では、取組実績が示されているのみであり、取組を実施した結果得られた成果をもとにした評価結果が示されていない。</p> <p>・「すぎなみ学倶楽部」に関しては、成果として捉えるべき‘アクセスした結果どれだけの人が区を訪れようと思ったか’が把握されていない。また、成果指標としているアクセス数も未達であるが、未達要因の分析がなされていない。</p> <p>「すぎなみ学倶楽部」のサイト上で区への来街意向調査を実施する等、成果を測るための改善が必要である。また、当該調査は、アクセス数の未達要因の分析にも有効である。</p> <p>・アニメーションミュージアムについて、当該施策の総事業費のうち35%を占めているにもかかわらず、施策指標としての設定がなされていない。適切な指標を設定し、施策レベルの評価を実施すべきである。アニメーションミュージアムの当該施策における位置づけを明確にした上で評価を実施し、区民・国内外からの来街者の各視点で改善を図られたい。</p> <p>・今後の施策の方向性は、手段・方法の改善による「サービス増」が妥当と考える。所管による自己評価は「拡充」であるが、改善・見直しの方向（中長期）に示された今後の進め方では、検討やルール・方針の策定等が主で、今後取り組むとする新規事業についても具体性に欠けており、今後の施策の方向性を「拡充」とする根拠が希薄である。</p> <p>・訪日外国人や区外からの来街者について、動向調査やインタビューなど、これまでに実施したさまざまな調査結果をしっかりと分析するとともに、JR等への協力依頼やSNSの活用など、にぎわいの度合いを測る方法を検討し、さらなる改善につなげられたい。</p> <p>・次期計画策定時には、目標2「暮らしやすく快適で魅力あるまち」を構成する施策として、施策08との統合も検討してはどうか。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p style="text-align: center;"> <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 </p>
<p>評価表の記入方法などについての評価</p>	<p>○施策内容への評価に示した通り、施策の総合評価においては、取組実績のみでなく、取組を実施した結果得られた成果をもとにした評価結果を記載すべき。</p> <p>○指標の適切性については、下記のとおり。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・成果指標(1)「住環境に満足する区民の割合」: 政策レベルの成果指標であり、利便性や快適性等外的要因も大きく、当該施策のみの成果は測れない。 ・成果指標(2)「杉並区のまちを美しいと思う人の割合」: 水とみどりに係るハードの整備状況等の要因も大きく、にぎわいを測る指標としては適切とはいえない。 ・成果指標(3)「区内全駅の1日平均乗降人員」: 参考指標として把握することは有効ではあるが、当該施策以外の要因が主であり、当該指標の活用については見直しが必要である。 ・成果指標(4)「すぎなみ学倶楽部のアクセス数」: 事務事業の初期的成果であり、施策の成果とはいえない。 <p>→施策の指標に関しては、活動指標もあわせて全面的に見直しが必要である。</p>
<p>施策を構成する事務事業についての意見</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・整理番号100「アニメの振興と活用」: 区民の実態調査結果や利用者向けの調査結果を分析し、改善に活用されたい。 ・整理番号101「観光促進」: 「すぎなみ学倶楽部」の成果については、施策内容への評価欄に記載したとおり。 ・整理番号378「景観まちづくり」: 成果指標の見直しが必要である。 ・整理番号378・383: 施策内容への評価欄記載のとおり、翌年度予算の方向性は「現状維持」が妥当ではないか。

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>【施策内容への評価について】</p> <ul style="list-style-type: none">・施策の総合評価については、取組実績のみでの記載ではなく、取組成果を分析をした評価となるように努めてまいります。・「すぎなみ学倶楽部」は、区民ライターが、杉並区の魅力を区内外に発信することで、区民の区への愛着を高めることに加え、区外の方に杉並区を知ってもらい、訪れもらうことを目的に運用していますが、サイトへのアクセス数が3年連続で増加していることから、にぎわい創出に繋がる取組と評価しています。・成果指標の目標未達成の分析については、本サイト上での調査とは別に区への来街意向を把握する手法を研究するとともに、新たな成果指標について、ご指摘のあったアニメーションミュージアム事業を含め、検討を進めたいと考えています。・今後の施策の方向性については、委員のご意見を参考に中長期の今後の施策の進め方を検討させていただきます。・施策6に関して、目標2「暮らしやすく快適で魅力あるまち」を構成する施策として、施策8との統合をとのご意見については、総合計画策定時の取組の参考とさせていただきます。 <p>【評価表の記入方法などについての評価について】</p> <ul style="list-style-type: none">・成果指標(1)～(4)について、総合計画の最終年度である令和3年度までは、現在の成果指標を引き続き活用してまいります。活動指標については、施策の寄与度等の観点から適切な指標を検討してまいります。令和4年度を始期とする新基本構想とあわせた総合計画策定の中で、各指標の見直しについてご指摘の点を踏まえて検討してまいります。 <p>【施策を構成する事務事業についての意見について】</p> <ul style="list-style-type: none">・整理番号100「アニメの振興と活用」について、アニメーションミュージアムの来館者に対するアンケートの内容や収集・活用方法について見直しを行い、また区民に向けた実態調査等を参考にすることで、当施設に対する満足度の向上を図ってまいります。区民にとって愛着を生み、また同時に区外からの来街を促すことで、にぎわいを生む施設として活用していけるよう取組を進めてまいります。・整理番号378「景観まちづくり」の成果指標は、委員のご指摘を踏まえて検討していきたいと考えております。・整理番号378「景観まちづくり」、整理番号383「多心型まちづくりの推進」の予算の方向性につきましては、現行事業を充実のため、本事業は「推進(拡充)」をしてまいります。
------	--

〈施策評価〉 ②

目標3 みどり豊かな環境にやさしいまち

施策 8 水とみどりのネットワークの形成

<p>施策目標 (令和3年度の姿)</p>	<p>○住宅都市に調和したみどりと建物でまちなみが構成され、自然が回復した川と古くからある屋敷林や農地が点在するなど、誰もが自然と共存することに感動と親しみを持つことができる成熟したまちづくりが着実に進んでいます。 ○防災機能を併せ持つ公園やオープンスペースが整備され、みどりがつながり、みどりの総量も増加しています。</p>
---------------------------	---

		平成30年度目標	平成30年度実績	目標値(令和3年度)
成果指標	緑被率	23%	21.77%	25%
	区民一人当たりの都区立公園面積	2.15㎡	2.07㎡	2.46㎡

【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>今あるみどりを守り育てるため、民有緑地の保全や緑化計画・緑化助成の促進等により、新たなみどりを創出するとともに、公園等の整備を進め、みどりのネットワークの形成に取り組んでいます。みどりのベルトづくりでは、道路から見える植栽や緑の演出について区民向けの講座を開催し、制度の普及に努めました。「杉並区緑地保全方針」のモデル地区では、成田西ふれあい農業公園の運営やボランティア組織「みどりの支援隊」の活動支援、屋敷林所有者との連携によるイベント等を通じて、屋敷林や農地の保全に取り組みました。 区内の河川では、東京都と連携した河川整備を進め、治水安全性を高めながら多様な動植物が生息・生育・繁殖できる水辺環境の再生・創出に努めました。また、区民とともに水鳥一斉調査や親水施設の整備を行い、区民意識の高揚と魅力的な水辺環境の創出に取り組みました。 平成30年度は、下高井戸なごみ公園ほか2公園を整備しました。また、多世代が利用できる公園づくり基本方針の策定や(仮称)荻外荘公園の整備基本計画の策定を進めました。なお、長寿命化計画に基づき、10公園について公園施設の撤去・更新、及び補修を行いました。</p>
<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・統廃合</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>屋敷林や農地をはじめ、杉並区のみどりの約7割は、民有地のみどりです。こうした貴重なみどりを重点的に保全するため、「杉並区緑地保全方針」に基づき、モデル地区での先行取組を継続し、杉並らしいみどりの保全につなげていきます。ボランティア組織「みどりの支援隊」との協働や、屋敷林所有者と区民との意見交換を実施することで、地域と共に屋敷林等民有地のみどりを保全する取組を推進します。農地については、特定生産緑地への移行を視野に入れ、関連部署と連携して農地保全の対策を講じていきます。さらに、保護指定や市民緑地等の制度を活用したみどりの保全や、緑化計画や緑化助成制度の促進等により、区内の新たなみどりの創出を進めます。水辺環境の整備については、水鳥一斉調査などにより、環境への関心を高め意識啓発を図るとともに、東京都をはじめとした関係機関との連携により、自然に配慮した河川整備に引き続き取り組みます。 区立公園の整備については、区民の多様なニーズに応えるため、多世代の人たちが利用する魅力ある公園を整備していきます。合わせて、防災機能を備えた公園の整備により、安全安心のまちづくりに取り組みます。また、(仮称)荻外荘公園は整備基本計画に基づき基本設計を進め、総理大臣を三度務めた近衛文麿の政治の場となった昭和前期の姿に復原することにより、歴史的・文化的にも魅力ある公園として整備を進めていきます。</p>

【外部評価】

施策内容への評価	<p>○いかなる取組を行ったのかや取組の成果のみが羅列されているにとどまり、現状分析を踏まえた今後に向けての課題が明らかにされておらず、施策の総合的な評価がなされていない。</p> <p>○成果指標の数値はいずれも目標値に達しておらず、令和3年度の目標達成も厳しいことが予想されるなかで、何らの課題認識も示されていないことは問題である。</p> <p>○課題の明確化がなされないことには、改善・見直しにつながらないことから、PDCAが果たして機能しているのかが疑問である。</p>
今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
評価表の記入方法などについての評価	<p>○施策目標にいう「オープンスペース」や成果指標にいう「公園緑地等」のなかにいかなるものが含まれるのかが分からず、到達目標を正確に認識できるような記述となっていない。オープンスペースには農地や屋敷林が、また、公園緑地等には児童遊園や市民緑地といったものが含まれるということであれば、そうしたことを明確にしておく必要がある。</p>
施策を構成する事務事業についての意見	<p>○「公園の維持管理」、「遊び場の維持管理」、「公園等の整備」、「公園のリニューアル②」、「みどりを育てる」、「みどりを創る」、「みどりを守る」といった事務事業名からは違いを認識することが困難なものがあり、事務事業名を見直すなり、他の似通った事務事業名のものとの違いを明らかにするなりといった工夫が求められる。</p> <p>○「水辺環境の整備」(整理番号428)の活動指標として水鳥一斉調査が位置付けられているが、これがどのように水辺環境の整備につながっていくことが想定されているのかのストーリーが見えない。</p> <p>○「公園の維持管理」(整理番号441)と「遊び場の維持管理」(整理番号442)ではいずれも「区民要望件数」が活動指標として位置付けられており、目標値は「0」となっている。要望がないほうが良いという前提に立っていることになるが、毎年800～900件近く寄せられる区民要望の内容を分析することで、区民ニーズをいかに的確に把握し対応していくかが重要ではないか。</p> <p>○「みどりを育てる」(整理番号446)では「みどりの新聞の発行部数」と「みどりの講座・イベントの開催数」が活動指標として位置付けられているが、これらの目標値も実績も経年的にまったく変化がなく、活動指標としては適切ではないと思われる。むしろ協定締結者数は指標として考えられないか。</p> <p>○「みどりを守る」(整理番号448)の活動指標となっている「生産緑地面積」は成果指標として位置付けるほうが妥当ではないかと思われる。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針

【施策内容への評価について】

ご指摘のとおり、取組実績のみの記載となり、総合的な評価がされていない文章となっております。都市の貴重なみどりである屋敷林や農地は、相続などで減少の一途をたどっています。それらの保全と共に、緑化計画制度による民有地の緑化推進は、緑被率の維持に一定の効果があると考えています。また、接道部緑化をはじめとする助成制度は、緑被率の増加に寄与しているものと考えますが、近年は敷地の細分化により緑地を確保することが困難となるケースも多く、より一層の制度の周知が課題と認識しています。

現在の成果指標につきましては、緑被率が5年に1回の更新であることや指標として大きすぎること等から、目標の達成具合が不明確なため、今後は毎年度の事業成果が分かりやすい指標に変えることを検討してまいります。

都市の貴重なみどりである屋敷林や農地をできる限り守っていくため、また、区のみどりの総量を増やしていくために、今後は施策成果を検証し、改善・見直しに繋がるような評価としてまいります。

【評価表の記入方法などについての評価について】

○ご指摘のとおり「オープンスペース」、「公園緑地等」の表現をより具体的にいたします。

【施策を構成する事務事業についての意見について】

○「公園の維持管理」、「遊び場の維持管理」、「公園等の整備」、「公園のリニューアル②」、「みどりを育てる」、「みどりを創る」、「みどりを守る」といった事務事業名については個々の違いが判るよう見直しを含め検討してまいります。

○「水辺環境の整備」(整理番号428)

区は、河川法に基づく河川管理者の役割の一部を担い、洪水等の災害防止、河川の適正利用、流水の機能維持、河川環境の整備・保全に努めています。しかし、近年、河川環境に対する関心は薄れ、いわゆる「川離れ」が進む傾向にあります。水鳥一斉調査は、直接的に水辺環境の整備につながるものではありませんが、この調査をきっかけとして、区民の皆さんに川への関心を持ってもらい、川の生物多様性や生態系、水循環の仕組み、人の暮らしが川から多くの恩恵を受けていることや、その一方で環境負荷を川に与え、時に氾濫すれば生命を脅かす危険など、川に関して幅広く学んでもらうことが重要であると捉えております。さらに、人と環境のかかわりについても理解を広げ、区民一人一人が環境に配慮した責任ある行動をとることで、河川管理者と地域が一体となり、自然豊かな河川環境の保全や安全な河川の整備など、バランスの取れた水辺環境の創出につなげていけるものと考えています。

○「公園の維持管理」(整理番号441)、「遊び場の維持管理」(整理番号442)

区民要望の内容については、施設の不具合、利用者の不適切利用、維持管理などに分類し、概ねその傾向は把握しています。その後の分析については、今後検討していきたいと考えます。

○「みどりを育てる」(整理番号446)

「みどりの新聞の発行部数」、「みどりの講座・イベントの開催数」については委員ご指摘のとおり変化がないため、活動指標については、変化のある指標について検討します。また協定締結者については制度上の条件が厳しいため、これも実績、経年的に変化がない状況で、そのほかの指標を検討します。

○「みどりを守る」(整理番号448)

生産緑地面積を成果指標にとのことですが、オープンスペースとしての農地は減少傾向にあるため、指標として適正であるかも含め検討してまいります。

〈施策評価〉 ②

目標1 災害に強く安全・安心に暮らせるまち

施策 2 減災の視点に立った防災対策の推進

<p>施策目標 (令和3年度の姿)</p>	<p>○大震災発生時の被害をできるだけ小さくする減災の視点を盛り込んだ、きめ細かい総合的な防災対策が進められています。また、こうした中で、区民の防災意識が向上し、すべての区民が家具の転倒防止や備蓄品の確保、防災訓練への参加などの自助・共助の取組を主体的に行っています。</p> <p>○企業等による従業員等への施設内待機のための備蓄品確保や区による一時滞在施設の指定が進み、地域全体で帰宅困難者への支援対策が講じられています。</p>
----------------------------------	---

		平成30年度目標	平成30年度実績	目標値(令和3年度)
成果指標	家庭内で何らかの防災対策を実施している区民の割合	97%	87.4%	100%
	避難・救護の拠点である震災救援所(区立小中学校)を認知している区民の割合	94%	84.4%	100%
	防災訓練に参加した区民数	38,800人	39,462人	40,000人
	一時滞在施設の指定数	90施設	16施設	120施設

【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>いつ発生するかわからない首都直下地震等の大災害に備え、被害を最小限に食い止めるためには、区民一人ひとりが防災に対する高い意識を持つ必要があり、地域の震災訓練等への参加はもとより、日頃から避難計画の確認や備蓄等、家庭等でできる防災対策が重要です。</p> <p>区では、防災アプリや備蓄品の充実、震災時の火災発生の抑制に効果がある感震ブレーカーや、初期消火のためのスタンドパイプの普及等、地域防災力の向上につながる取組を積極的に展開しました。</p> <p>また、発災時における帰宅困難者の安全を確保するために、区内JR4駅を対象に設置した駅前滞留者対策連絡会を通じて、支援策の検討や駅前滞留者の避難訓練の実施にも取り組みました。しかし、家庭内で防災対策を実施している区民の割合や、震災救援所に対する区民の認知度、帰宅困難者を受け入れる一時滞在施設数については、いずれも目標値を下回っている状況にあります。</p> <p>今後、防災対策の必要性や訓練の重要性等に関する周知の充実を図り、自助、共助、それを支える公助、それぞれの強化に全力で取り組んでいきます。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p><input checked="" type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>区や地域におけるイベント等を活用し、防災対策の周知や防災用品のあっせん、訓練への積極的な参加を促す等、区民の防災意識を高めていくとともに、訓練の実施結果を検証し、訓練内容の更なる充実に生かしていきます。</p> <p>また、木造住宅密集地域等で懸念される大規模火災を拡大させないため、引き続き初期消火設備の充実、感震ブレーカーの設置支援、消防団の活動支援に取り組んでいきます。</p> <p>自治体間連携による防災対策の推進については、熊本地震など過去の災害の課題や教訓から、他自治体等からの応援受入の重要性が課題として挙げられています。区では、より円滑な人的支援体制を構築するため、自治体スクラム支援会議において、迅速かつ効果的な人的支援を実施することを目的とした支援・受援計画(人的支援編)の策定を目指します。</p> <p>帰宅困難者対策については、駅前滞留者対策連絡会を中心に発災時に行うべき手順を確認し訓練を行うことにより、対策強化を図ります。帰宅困難者を受け入れる一時滞在施設については、備蓄品の保管場所や人手の確保が課題となっていますが、今後も引き続き民間施設への働きかけや区立施設の利用について検討していきます。</p>

【外部評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>○総合評価において、家庭内での防災対策を実施している区民の割合や一時滞在施設数の実績値が目標値を下回っている状況にあるという記載があるが、今後に向けてのその原因の総括の記載が必要と思われる。また、防災地図アプリのダウンロード数も目標値を大幅に下回っていることから、その原因の総括の記載が必要と思われる。</p> <p>○目標値の達成に向けて、家庭での防災対策や一時滞在施設の拡大などが進んでいる自治体と比較できるベンチマーキングを導入するなどの対応が望まれる。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小・統廃合</p>
<p>評価表の記入方法などについての評価</p>	<p>○設定された活動指標及び成果指標に関して、今後改善が必要と思われる事項は以下の通りである。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・活動指標、成果指標が実質的には同じ指標となっている。(例、消防団員数と消防団員充足率) ・活動指標と成果指標がうまくマッチしていない。(例、防災訓練回数と参加区民数が比例関係になっていない) ・目標達成度100%が確実な活動指標や成果指標を設定している。(例、防災会議開催回数、行政無線局数) ・成果指標をより実態を顕せる指標に置き換える。(例、「何らかの防災対策を実施している区民の割合」から区民が実施している防災対策の種類や数を勘案した成熟度指標等に置き換える) <p>上記の改善対応として、区全体でのより適切な活動指標と成果指標の設定を担保するためのガイダンスの策定、研修、活動指標と成果指標の連携性の担当部署以外の部署によるチェックなどの仕組みを導入することが望まれる。</p>
<p>施策を構成する事務事業についての意見</p>	<p>上記、「施策を構成する事務事業についての意見」にまとめて記載</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針

○目標値を下回った原因と総括について

・「家庭内での防災対策」は、区民の防災意識が現段階においてもやや希薄であることが原因と考えています。そのため、今後も引き続き、広報や地域のイベント等を通じて、「自助」の重要性を繰り返し伝え、数値の向上を図ってまいります。

・「一時滞在施設」については、民間施設等が、余震等による二次災害を危惧して不安を抱いていることが、施設数が伸び悩む原因と考えています。二次災害への保障に関しては、国や都が必要な措置を講ずるものと考えています。その中で、区では損害保険会社に新たな保険商品の開発を打診しているところです。なお、民間施設との交渉にあたっては、仮に二次災害等で被害があった場合でも施設側に責任が及ばない旨の確認書を避難者に求めること、などの対応を行い、理解を得られる説明を通じて、一時滞在施設設置の協力を得ていきたいと考えています。

・「防災地図アプリのダウンロード数」については、周知活動が、すぎなみフェスタなどの定例イベントでの実施にとどまっていることから、区民等に十分に行き届かなかったことが主な要因と考えています。今後、くらしの便利帳の活用など、より効果的な周知活動に取り組んでまいります。

○他の自治体と比較できるベンチマーキングを導入する対応について

・自治体間には、人口や財政の規模、立地の状況、街並みの状況などに大きな違いがあることから、ベンチマーキングの導入が直ちに課題の解決策につながるとは考えていません。一方で、区では自治体間の担当者会議の開催や調査等により、防災対策に関する情報交換を行い、他の先進事例を学び、備蓄品や区民へのあっせん品の選定、一時滞在施設の拡充手法、など、様々な場面で役立てているところです。

○活動指標及び成果指標の改善について

・【No.043消防団等運営助成】指標化は難しい状況にありますが、今後は、消防団員の充足につながる地域のイベントや大学への働き掛け等、消防団の普及啓発活動の具体的な取組内容を評価表の中で検証してまいります。

・【No.044防災意識の高揚】「防災訓練の実施回数」が「防災訓練の参加者数」と比例関係となっていないのは、天候などが要因と考えられます。今後は、より多くの区民に参加いただけるため「普及啓発活動」内容等について、評価表に顕してまいります。

・【No.042防災会議運営等】成果指標である「防災会議への委員の出席率」は、全委員の幅広い貴重なご意見を伺い、地域防災計画の策定に反映させることをねらいとして設定しておりますが、今後は、他の数値の指標化について検討してまいります。

・【No.046災害情報連絡体制の確立】活動指標である「行政無線の局数」は、情報の収集・伝達を目的とした周知・啓発活動などの指標へと変更する検討を行います。

○成果指標は、より実態を顕せる指標に置き換えてとのご指摘については、施策指標との関わりを踏まえ、変更が可能となった際に、検討を行います。

○活動指標と成果指標の設定を担保するためのガイダンスの策定、研修、活動指標と成果指標の連携性の担当部署以外の部署によるチェックなどの仕組みの導入につきましては、行政評価制度に対するご意見として参考とさせていただきます。

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

危機管理体制の強化 (No40)

事業の目的・目標	○区民生活の安全確保を目指し、区内部の危機対応力の強化を図る。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	○危機管理対策会議の運営を行う。 ○危機管理研修、セミナーを開催する。 ○杉並区国民保護計画、杉並区新型インフルエンザ等対策行動計画を運用する。 ○J-アラート(全国瞬時警報システム)を更新、運用する。 ○杉並区国民保護計画に基づく避難実施要領を作成する。

		平成30年度計画	平成30年度実績	
指標	活動指標	危機管理研修、セミナーの受講者数	200人	139人
		危機管理ニュース発行回数	2回	1回
指標	成果指標			
事業実績	<p>武力攻撃事態又は緊急対処事態が発生し、区民の一斉避難や広域避難が必要になった場合に、杉並区国民保護計画に基づき区民の避難誘導を円滑に行うことができるよう、あらかじめ複数の事態を想定して避難経路、手段、方法を定めた「杉並区避難実施要領」を作成しました。</p> <p>また、国のシステム変更に対応させるため、J-アラート(全国瞬時警報システム)の受信機を更新しました。</p>			

【所管による自己評価】

評価と課題	<p>杉並区国民保護計画に基づく避難実施要領を作成することにより、武力攻撃事態又は緊急対処事態が発生した場合の、区民の一斉避難や広域避難への対応力の向上を図りました。また、国民保護に関する情報、緊急地震速報及び特別警報等の情報を確実に伝達するため、J-アラートの全国一斉情報伝達試験を4回実施しました。さらに、平成30年7月豪雨の被災地である岡山県総社市への物的支援と職員派遣、北海道胆振東部地震被災地への職員派遣など、全国各地で起きた大規模自然災害への支援を行い、区職員の災害対応力の強化を図ることができました。</p> <p>今後は、避難実施要領をより実効性のあるものとするため、職員による図上訓練を実施し、検証を行います。</p>
-------	--

【外部評価】

<p>事業内容への評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自己評価では区民の一斉避難や広域避難への対応力の向上を図ったとあるが、成果指標が設定されていないため、当該事務事業については、客観的な根拠に基づく外部評価はできない。 ・危機事案に対しどれだけ対応できたか(ex.「警報発表後30分以内の本部立ち上げ率」「発災時に参集すべき職員の参集率」等)、J-アラートの運用状況(「J-アラートの未稼働件数」等)、職員の危機管理意識や対応力の向上度合い等を指標化し、評価・改善することが必要である。 ・評価と課題において、「全国各地で起きた大規模自然災害への支援を行い、区職員の災害対応力の強化を図ることができました」とあるが、各地で起きた災害への支援を区職員の災害対応力の強化の手段として捉えているかに受け取れる。 ・評価としては、継続的に区職員の災害対応力の強化を図ることにより、各地での大規模災害への支援に寄与することができた、のではないかと。 ・防災課等他のリスク対応の担当課との連携をさらに密にするとともに、他自治体との連携についてもさらなる強化を図られたい。 ・気象に係る危機事案の対応については、避難勧告・避難指示の判断等の際に、区長と気象庁管区トップとのホットラインを活用することも有効である。
<p>評価表の記入方法などについての評価</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・成果指標が設定されていない。*「事業内容への評価」欄の記載内容参照 ・活動指標として設定している「危機管理研修、セミナーの受講者数」は、事務事業レベルでは初期的な成果である。活動指標は研修・セミナーの開催回数とし、当該指標は初期的な成果を測る指標として設定、さらに、「受講者のうちリスク管理意識が高まった職員の割合」を中間成果として指標化すると有効。 ・活動指標としては、発災時の職員参集に係る活動、J-アラートを正常に稼働させるための取組等についても設定し、評価・改善につなげることが必要である。

【外部評価に対する所管の対応方針】

<p>対応方針</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「一斉避難や広域避難への対応力」については、当該年度に「杉並区避難実施要領」を作成したことから記載したものです。要領の有無が事態発生時の対応の迅速性に大きな影響を及ぼすことから、要領を作成したという事実をもとに、対応力の向上が図られたと判断しました。また、「危機事案に対しどれだけ対応できたか」を指標化すると、事案が発生した場合しか評価ができません。本事業は水害や震災への対応ではなく、杉並区国民保護計画が対象とする緊急処理事態等への対応であり、計画策定後、まだ危機事案が発生していないことから、指標として適切ではないと考えます。また、J-アラートについても、有事に備えて24時間365日運用しているものであり、未稼働を前提とした指標を想定できません。 ・区職員の派遣については、当然、区として各種訓練等により災害対応力の向上を図っておりますが、実際の被災地における体験も、区の災害対応力の向上に当たっては大変貴重で重要なものと認識しておりますので、このような記載としています。 ・他のリスク担当課との連携や他自治体との連携については、これまでも十分に行ってきていますが、引き続き連携を進めます。 ・指標について、研修・セミナーについては、ご指摘を踏まえ、開催回数を活動指標に、受講者数を成果指標に変更します。中間指標についてのご提案は、具体的な把握方法やそれに伴う費用対効果等を勘案したうえで、判断したいと考えます。なお、その他の指標についての考え方は、先に述べた通りです。
-------------	--

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

保養のための宿泊機会の提供 (No77)

事業の目的・目標	○宿泊施設を民間事業者へ貸与し実施する民営化宿泊施設事業により、区民が安価に、かつ気軽に、心身ともにリフレッシュできる保養の機会を提供する。
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	○民営化宿泊施設(コニファーいわびつ、富士学園、弓ヶ浜クラブ)の大規模修繕、土地等に関する管理調整、区民宿泊費補助金の支給等を行う。

		平成30年度計画	平成30年度実績	
指標	活動指標	民営化宿泊施設区民利用者数	13,000人	9,885人
		民営化宿泊施設区外利用者数	18,000人	17,617人
	成果指標	3施設平均の客室稼働率	73%	44%
		管理監督費歳入額	1,000千円	0千円
事業実績	<p>民営化宿泊施設区民利用者数について、平成30年度は、コニファーいわびつが5,631人、富士学園が1,626人、弓ヶ浜クラブが2,628人となり(富士学園、弓ヶ浜クラブは移動教室利用を除く。)、平成29年度実績と比較すると、コニファーいわびつは減少しましたが、富士学園、弓ヶ浜クラブは増加しました。施設面では、コニファーいわびつの温水器更新をはじめとし、3施設とも設備の劣化状況等を把握しながら修繕を行うなど施設の保全に努めました。また、3施設とも営業利益が黒字にならなかったため管理監督費歳入は0円となりました。</p>			

【所管による自己評価】

評価と課題	<p>3施設の合計の利用者数は、平成30年度は平成29年度に比較して1.52%の減となり、2年連続で減少しました。また、区民利用については富士学園及び弓ヶ浜クラブで増加したもののコニファーいわびつの減少により、3施設計では3.8%の減となりました。今後、更なる経営改善、利用者へのサービスの向上を施設運営事業者に求めていきます。施設面では、令和元年度に各施設の設備等を積極的に修繕していくなど、引き続き老朽化に対応するための計画修繕の優先度を的確に判断した上で実施するとともに、施設のあり方の検証、見直しを行っていきます。</p>
-------	---

【外部評価】

事業内容への評価	<p>○区民への保養機会の提供という目的に資する施設として、これら3施設が区民から求められ、十分な機能を果たしているのが評価表からは判断できない。ただ、3施設合計の利用者数は特に区民利用者のほうで減っており、それがいかなる理由によるものなのかを分析する必要がある。</p> <p>○活動指標として区民利用者数と区外利用者数があるが、これらの指標としての妥当性には疑問がある。区民利用者数はむしろ成果指標のほうが適当なのではないか。</p> <p>○事業に対する区民等の意見を丁寧に把握し分析する必要があると思われる。</p>
----------	--

<p>評価表の記入方法などについての評価</p>	<p>○「今後の予測と方向性」の記載がないが、予測が立たないということなのか。 ○「評価と課題」の欄には施設のあり方の検証、見直しを行っていくとの記述があるが、どの程度のタイムスパンでどのように検証・見直しを図っていくのかを施設ごとに明確にしていくことが求められる。</p>
--------------------------	--

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>対処方針</p>	<p>○平成25年度以降の利用者数を見ると、天候不順や近隣観光地でのイベント開催による流出等の要因により減少している年もあるものの、各施設とも概ね増加しています。また、平成25年度と平成30年度の3施設合計の利用者数を比較すると利用者数は5,000人以上増えており、施設は一定の役割を果たしていると考えています。3施設それぞれに利用者増減の要因はありますが、特にコニファーいわびつでは、区内から施設への無料送迎バス運行の有無、テレビドラマや近隣観光地でのイベント開催による影響等が区民利用の増減の要因と考えられます。来年度は東京オリンピック開催の影響などを最小限に食い止められるよう、各施設の特色を生かしたサービス提供を運営事業者とともに検討していきます。</p> <p>○「区民のための」保養の宿泊機会の提供という観点から見れば、区民利用をさらに促す必要があるため、「区民利用者数」を成果指標にすることが適しており、来年度はそのように指標を設定したいと考えています。</p> <p>○施設利用者に対するアンケートでは、施設に関する事、食事に関する事、接客に対することなど多岐に渡るご意見をいただいておりますが、運営事業者と共有し迅速に対応しています。今後は、広く区民ニーズについて把握に努めて参ります。</p> <p>○現在保有している3施設については老朽化に伴う大規模修繕など維持管理経費の増大が見込まれるため、中長期的な展望のもと保有の適否について改めて検討を行うこととしています。施設ごとに施設の劣化状況や社会情勢の変化を念頭に置きながら、改めて検討を進めて参ります。</p>
-------------	--

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

住民基本台帳事務 (No94)

事業の目的・目標	<p>○住民基本台帳事務は区の各種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る。</p> <p>○届出、申請等における区民の利便性向上を図る。</p>
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	<p>○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。</p> <p>○外国人住民に対する特別永住者、中長期在留者としての住民記録や出入国在留管理庁への経由事務を行う。</p>

		平成30年度計画	平成30年度実績	
指標	活動指標	住民票の写し等の交付件数、閲覧件数、マイナンバーカード交付件数等	500,000件	458,393件
		住民異動処理件数	160,000件	162,732件
	成果指標	証明書コンビニ交付サービスによる住民票の写しの交付件数	43,150件	24,922件
事業実績		<p>広報すぎなみ及び区公式ホームページにより、平成30年8月末の証明書自動交付機廃止について周知を行い、あわせて証明書コンビニ交付サービスの利用促進を図りました。また、証明書コンビニ交付サービスの利用に必要なマイナンバーカードの普及促進を図るため、区内7地域で申請受付会を実施しました(全7回実施、1,161件)。</p> <p>また、税務署や障害者施設などでマイナンバーカードの出張申請受付を実施しました(671件)。</p>		

【所管による自己評価】

評価と課題	<p>マイナンバーカードの申請受付会を開催し、また税務署等でも出張申請受付を実施したことにより、一定の交付促進が図れました。</p> <p>今後も、効果的な出張申請の機会を開拓し、マイナンバーカードの普及を図ります。</p>
-------	--

【外部評価】

事業内容への評価	<p>○住民基本台帳ネットワークシステム等の運用保守等については、コストなど委託事業の効率性が求められるが、そのことについての記載がない。業務の効率化と利便性の向上を図る手段として運用している各システムについて、安定性や安全性、サービスへの寄与度、コストなどの観点で分析する必要がある。特に、指名により事業者を決定している場合は、入札が可能な環境と比べ業務に係るコストが割高になる傾向性があり、現在構築中のサーバーシステム完成後の事務の見直しを行う際に、委託コストの最適化を推進することが望まれる。</p>
----------	---

<p>評価表の記入方法などについての評価</p>	<p>○成果指標である「証明書コンビニ交付サービスによる住民票の写しの交付件数」の実績が目標値を大きく下回っていることについて、今後に向けての要因と課題の記載が必要と思われる。また、活動指標である「住民票の写し等の交付件数、閲覧件数、マイナンバーカード交付件数等」についても、実績値が目標値を下回った要因について記載する必要があると思われる。</p>
--------------------------	---

【外部評価に対する所管の対処方針】

<p>対処方針</p>	<p>現在、当区では、令和3年1月からの運用開始を目途に、住民情報系システムをホストコンピュータからサーバーシステムに切り替えるとした再構築を行っています。再構築後の各システムの調達や運用保守等については、競争に馴染む環境になると考えています。今後、情報システム担当から示される方針に沿って、可能な限り入札等を実施し、コストの最適化を図っていきます。</p> <p>指標の実績値が目標値を下回った場合には、その原因を深く掘り下げるとともに、目標達成に向けた課題を十分に分析し、評価を行ってまいります。</p>
-------------	--

〈施策評価〉

目標4 健康長寿と支えあいのまち

施策 18 地域福祉の充実

<p>施策目標 (令和3年度の姿)</p>	<p>○災害時の支援の仕組みを通じて、平常時の緩やかな見守りや支えあいが地域で行われ、すべての人が安心して生活しています。</p> <p>○就労相談・訓練等の必要な支援が行われ、稼働年齢層の方が、生活が困窮することなく自立した生活を送っています。</p> <p>○高齢や障害により判断能力が十分でなくても、生活支援や権利擁護により、住み慣れた地域で安心して生活しています。</p>
---------------------------	--

		平成30年度目標	平成30年度実績	目標値(令和3年度)
成果指標	地域のたすけあいネットワーク(地域の手)登録者数	13,500人	10,353人	16,500人
	生活困窮者自立支援法に基づく相談支援実施後の就労自立者数	110人	45人	150人
	後見制度利用手続き支援件数	1,800件	1,542件	1,300件

【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>災害時要配慮者支援については、「災害時要配慮者の支援のための行動指針」の改訂を行ったほか、要配慮者への安否確認が円滑に行えるよう安否確認活動の簡易的なマニュアルや説明資料等を整備しました。また、福祉救済所連絡会を活用し、各施設の防災訓練の取組状況や初動体制について意見交換を行うとともに、各施設に備蓄されている資機材を活用した訓練の実施や有効性を啓発しました。その結果、複数の施設で資機材訓練等が実施され、福祉救済所の機能強化へとつながりました。生活自立支援窓口については、制度の周知が図られたこと等から、相談件数は平成29年度よりも1,700件以上増加し、複合的な課題を抱える生活困窮者等の相談を延べ7,746件受け、問題が複雑化、深刻化する前に安定した生活へとつなげる支援をしました。成年後見制度の利用促進について、成年後見センターの相談件数は、平成29年度の件数と同規模となっています。利用手続き支援件数は目標値を下回りましたが、支援開始以来、毎年度1,500件以上の支援を行うことができました。また、親族の支援が望めない本人の身上保護や第三者からの財産侵害を防ぐための区長申立てを平成30年度は42件行い、判断力が十分でない方等の権利擁護を実現しています。</p> <p>平成30年度から高齢者・障害者・児童福祉、健康分野等複数の分野に渡る課題を抱えた世帯に対し、関連部署と連携して包括的相談支援に取り組みました。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ● サービス増 ○ 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小・統廃合</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>災害時要配慮者支援については、「地域のたすけあいネットワーク(地域の手)」への登録者数の増加に向けて、より一層取り組んでいきます。災害時の福祉専門職等の人的支援体制の構築に向けて、関係団体との協議を引き続き進めます。また、福祉救済所の新規指定施設との協定締結を推進し、要配慮者の受入れ態勢の充実を図るとともに、福祉救済所連絡会を活用し、各施設の情報共有や訓練の啓発を行い、機能強化に向けて取り組みます。生活自立支援窓口については、複合的な生活課題を抱えた相談者を関連する機関が連携して支援する体制を一層強化します。学習支援等事業では、引き続き子どもに安心できる居場所を提供するとともに、学習支援により進学につなげ、貧困の連鎖を断ち切る一助となるよう取り組んでいきます。成年後見制度利用については、杉並区保健福祉計画を踏まえ、更なる後見制度の利用促進を図るため、地域連携ネットワークの中核機関である成年後見センターの広報機能・相談機能・成年後見制度利用促進機能・後見人機能の役割を發揮することで、関係機関との連携体制を強化していきます。</p> <p>さらに、「ウェルファーム杉並」を拠点として関係機関と連携し、複合的な課題解決への包括的な相談支援体制や地域の支えあいによる身近な生活課題を解決する体制づくりを推進します。また、権利擁護、福祉サービスの質の強化等、地域福祉を支える基盤を充実していきます。</p>

【外部評価】

<p>施策内容への評価</p>	<p>○No.145 地域共生社会の推進、No.146 包括的支援体制の推進など、重要な事業が新たに開始され、積極的に情報収集、調査活動、支援・連携会議などを行っていることが理解できた。今後、この項目での目標に見合った指標策定を早急におこなうことを課題とされたい。</p> <p>○福祉領域において、行政の役割が基盤整備、ネットワーク構築に拡大していることに鑑み、この点について評価する指標を積極的に組み込むことについて検討されたい。</p> <p>○本項目については、成年後見、被爆者健康手帳など、事業内容を区民への周知し、アクセシビリティを向上させることが、事業の目的となっている項目が多いと拝見した。取り組みにおけるこのような観点をあらためて意識し、それを反映した活動指標、成果指標の策定が必要であると考え。</p> <p>○また、指標に基づく評価は、数量化し経年比較が可能な内容に限定されがちである。その年に固有な取り組み、特に新たな取り組みについては、今後も引き続き、自由記載欄への積極的記載を期待する。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p style="text-align: center;"> <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>
<p>評価表の記入方法などについての評価</p>	<p>○指標から漏れがちな、その年に固有な事業実績の記述が十分になされていた。今後も、自由記述を充実させることを期待する。</p> <p>○そのような中、活動指標、成果指標のについて、以下の通り提案するところである。</p> <p>(No.121 戦没者の遺族・家族等の援護)活動指標は交付手続きの周知方法、成果指標が、受理・進達の件数とする、(No.125 応急小口資金貸付)事業実績にある督促・催促・訪問催促・生活自立支援窓口への照会は活動指標に、償還方針の把握率を成果指標とする、(No.129 福祉サービス第三者評価)第三者評価受審事業所数とともに、全体に占める受審事業の割合を成果指標とする、</p>
<p>施策を構成する事務事業についての意見</p>	<p>○No.118 路上生活者：路上生活者が3名となったことは事業の成果であると考え。今後、インターネットカフェ滞在者など、把握困難なホームレス者へのアウトリーチの方法についてさらに検討されたい。</p> <p>○No.127 災害時要配慮者支援：個々の要配慮者に対するプラン作成を行っている点、地域の手事業に対する要望を的確に把握している点は高く評価できる。次年度に、これらに対する対応を課題とされたい。</p> <p>○No.131 心のバリアフリー推進：NPO法人の撤退とともに減少した成果指標を、以前の水準に戻すべく取り組みをされたい。</p>

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針	<p>【施策内容への評価について】</p> <p>○No.145 地域共生社会の推進、No.146 包括的支援体制の推進については、課題解決に向けての多様な主体との関わりを示す活動件数、連携機関数を指標とすることを検討します。</p> <p>○ご指摘の通り、福祉分野に於ける行政の役割は、ネットワークの構築等の基盤整備にシフトしており、この点を評価することは重要と認識しておりますが、これらを定量化した指標として設定することは困難と考えます。</p> <p>○なお、施策の指標設定については、経年変化を捉える点を重視していますが、今後の指標の設定については、新たな総合計画等策定時にご指摘の点を踏まえ、適切な指標を検討していきます。</p> <p>【評価表の記入方法などについての評価について】</p> <p>○No.121 戦没者の遺族・家族等の援護については、ご指摘の趣旨を踏まえて、適切な活動指標、成果指標について検討していきます。</p> <p>○No.125 応急小口資金の活動指標について、債権数に対する督促催告数とすることを検討します。</p> <p>○No.129 福祉サービス第三者評価について、ご指摘を踏まえ、全体に占める受審事業の割合(受審率)を成果指標とするよう、見直しを行います。</p> <p>【施策を構成する事務事業についての意見について】</p> <p>○No.118 路上生活者について、インターネットカフェ滞在者など、把握困難なホームレス者へのアウトリーチの方法については、引続き区HP・SNSを活用した生活自立支援窓口等の周知に努めるほか、関係機関との連携を強化し、適切な支援につないでいきます。</p> <p>○No.127 災害時要配慮者支援について、「地域のたすけあいネットワーク(地域の手)」の登録者数の増加に向けて取組強化を図るとともに、引き続き個別避難支援プランの作成や事業に対する要望を踏まえ、制度の充実にに向けて取り組んでいきます。</p> <p>No.131 心のバリアフリーについて、成果指標「バリアフリーマップアクセス数」の増に向けて、「すぎナビ」の視認性・利便性の向上や区のSNSの活用を図るなど区民がよりアクセスしやすい手法を検討します。</p>
------	---

財団等経営評価に対する外部評価

団体名	社会福祉法人 杉並区社会福祉協議会	担当部課	保健福祉部管理課
事業目的	杉並区における社会福祉事業その他の社会福祉を目的とする事業の健全な発達及び社会福祉に関する活動の活性化により、地域福祉の推進を図ることを目的とする。	顧客	区民、各種施設・団体
事業内容	<ul style="list-style-type: none"> ○地域福祉推進・ボランティア活動推進事業 ○福祉なんでも相談事業 ○地域福祉権利擁護事業 ○あんしん未来支援事業 ○住民参加型在宅福祉サービス事業 ○貸付事業 ○受託事業 ○助成事業 ○歳末たすけあい運動 ○法人運営事業 		
区（二次）による評価	<p>○杉並区社会福祉協議会は、協議会が策定した実施計画に基づき、日常生活の自立支援やボランティア活動の促進など、様々な地域課題に取り組んでいる。その取組は区の福祉施策の一翼を担うものであり、また、区は社協に地域福祉を推進する中核的な組織としての役割を期待している。そのような視点から、社協の団体経営については、概ね適切に行われていると評価する。</p> <p>○目標設定は必要に応じて見直すなど、適切に設定されている。また、事業分析において、「ささえあいサービス事業」や「地域福祉権利擁護事業」の利用者の加齢など、事業環境の変化もとらえて適切に分析している。「福祉なんでも相談事業」の実施計画改定による事業の見直しは、活動指標の成果や財務状況等の推移における単位当たりコストに影響を及ぼしているが、令和元年度からは改善されることを期待する。</p> <p>○経営分析についても、適切な評価がされている。課題として上げている内部講師等の育成体制の充実や利用者及び寄付等の増加のための広報活動について、今後の団体のあり方に述べられており、社協が地域共生社会づくりを実現するために必要な人材育成や財源確保につながるものであり、早期の検討・具体化が望まれる。</p>		
外部評価			
対経営状況の評価	<p>経営状況は全体としては区からの委託事業と補助金で受益者負担率が低いいため安定的といえる。課題は、どの程度自律的な活動を自己資金（寄付など）で行うかである。また、ささえあいサービス事業は利用者の介護保険などの他のサービスに対する選好や協力会員の確保によって大きく影響を受けるため、どのサービス部分を社会福祉協議会が担うことが利用者全体のサービス需要や質の向上につながるかの検討をして目標が妥当かの見直しをするべきである。事業ごとの収支が不明であるため、成果や活動の状況は把握できるが、経営として各事業が収支均衡になっているかが不明である。もし協力会員への謝金があれば、その程度が妥当かはボランティアの確保として参考になる可能性がある。</p>		
評価表記入方法	<p>社会福祉法人会計の関係から管理費の項目が、有価証券の償還及び再積み立てがあると大きく変動するので、その影響を除いた数値を補足として記載した方が外部関係者にわかりやすい。成果指標で協力会員の実稼働率を採用している意味は理解できるが、協力会員数自体が減少しては意義がない。むしろ協力会員数の方がよいのではないか。</p>		

外部評価に対する所管の対処方針	
<p>【経営状況に対する評価について】</p> <p>○寄附金等については、この間、将来への備えとして基金に積み立ててきましたが、元年度に方針を転換し、基金を取り崩し、災害ボランティアセンターに備えるべき備品・消耗品を購入することとしたほか、新たな支援制度として子ども支援活動助成事業を開始しました。今後も自主財源の確保に努めつつ、地域の状況をふまえた活動を充実していきます。</p> <p>○ささえあいサービスについては、当法人としても元年度に事業の見直しを行うこととしています。ご指摘の点を踏まえ、今後、社協が行うべき有償活動の領域を見直すなど、より実効性のある事業となるよう検討していきます。</p> <p>○ささえあいサービスの収支については、協力会員の謝金を利用会員が負担しており、事務費を除き事業の収支は均衡しています。なお、謝金額については、活動協力への感謝という趣旨から、現在日中時間帯は一時間800円としています。</p> <p>【評価表記入方法などの評価について】</p> <p>○有価証券の償還等、事業実績に基づかない大きな変動要素があったときの評価表の記載については、今後、区と調整をしていきます。</p> <p>○ささえあいサービスの成果指標について、協力会員数にすべきとのご指摘は、事業の現状からみれば、ご指摘の通りかと受け止めています。ただ、会員登録のみで実際の活動がない会員も少なくないため、事業の見直しとともに、適切な成果指標を検討していきます。</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 19 地域における子育て支援の推進

<p>施策目標 (令和3年度の姿)</p>	<p>○身近な地域において、子育て支援サービスの利用相談や情報提供、乳幼児親子の集いの場が整備され、必要なサービスが利用しやすくなっています。 ○子育て支援団体や地域人材など多様な支援の担い手により、子育てを地域で支えあう仕組みが整備されています。</p>
---------------------------	--

		平成30年度目標	平成30年度実績	目標値(令和3年度)
成果指標	子育てが地域の人に支えられていると感じる割合	88%	77.5%	95%
	地域の子育て支援サービス等が利用しやすいと感じる割合	73%	60.2%	80%

【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>子どもセンターでは、母子保健や保育部門と連携を図りながら、子育て支援サービスの利用相談・情報提供を行いました。相談件数及び保育施設の利用申請等受付件数は、前年度と比べ共に増加しており、身近な地域での相談窓口として利用されています。 乳幼児親子の交流と集いの場については、児童館のゆうキッズ事業、民間事業者が運営するつどいの広場、平成30年度に3所での運営となった子ども・子育てプラザで実施しており、利用者数はいずれも前年度を上回っています。 子育て応援券については、提供サービス数、当該年度利用率が前年度を下回っており、令和2年度からの見直しにより事業の充実を図っていきます。 また、子ども・子育てメッセの開催による交流のきっかけづくりや、子育てサイト(「すぎラボ」を含む)による情報発信を行うことなどにより、地域における子育て力の向上を図っています。 これらの取組を推進したことにより、成果指標としている「子育てが地域の人に支えられていると感じる割合」は0.5ポイント増加しました。一方、利用者支援事業の相談件数は増加傾向にあるものの、「地域の子育て支援サービス等が利用しやすいと感じる割合」は5.4ポイント減少となっており、令和3年度の目標達成に向け、引き続きサービスの充実等に努めていきます。</p>
<p>今後の施策の方向</p>	<p>○ 拡充 ○ サービス増 ● 現状維持 ○ 効率化 ○ 縮小・統廃合</p>
<p>改善・見直しの方向 (中長期)</p>	<p>子どもセンターについては、保育需要が増加傾向にある中で、引き続き保育相談や保育園の入園申込みに対応するとともに、一人ひとりに合った相談・情報提供を行うことにより、利用者支援事業の充実を図っていきます。 子ども・子育てプラザは、令和元年9月に下井草に、令和2年9月には高円寺に開設する計画であり、当面は、区内7地域に1所の整備を計画的に進め、乳幼児親子等の居場所の充実を図っていきます。 子育て応援券事業では、令和2年4月から、より使いやすい事業にすることに加え、受益と負担の公平性等を考慮した見直しをすることとしており、引き続き、見直し内容の区民等の周知に努めるとともに、提供サービスの充実や応援券ガイドブック及び区ホームページの改善等に取り組んでいきます。</p>

【外部評価】

施策内容への評価	子育て支援の仕組みや環境整備を行うことは重要な施策であるが、平成30年度の成果指標の実績がいずれも計画(目標値)を10%以上下回っていることは、施策の効果が十分とは判断しがたい。別途、効果があがっていることを示すデータや分析が必要と思われる。地域によって指標に違いがあれば、高い数値の取組状況などを分析することが有意義である。子ども子育てプラザの利用者の分析も重要であり、どのような人がいつ、どれくらい利用しているかを把握してより多くの潜在的利用者のニーズに応える必要がある。
今後の施策の方向	<input type="radio"/> 拡充 <input type="radio"/> サービス増 <input checked="" type="radio"/> 現状維持 <input type="radio"/> 効率化 <input type="radio"/> 縮小・統廃合
評価表の記入方法などについての評価	成果指標は、いずれも区民意向調査のデータであり、回答者は区民全体であり、子育て世帯に限定した調査に基づくことが望まれる。また、総合評価は計画と実績の違いがなぜ生じているかの分析が必要である。現状維持が事業のやり方もそのままという意味ならば問題であり、予算の投入が現状維持のように判断する。
施策を構成する事務事業についての意見	子どもセンターについては、有意義な事業と認められるが、利用時間の関係で利用ができない層に対して、相談業務などで適切に対応することが重要である。子育て応援券については改正に伴う変化が意図した方向か慎重に検討する必要がある。

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針

【施策内容への評価及び評価表の記入方法などについての評価】

○本施策の成果指標は、主として、以下の事務事業が主に関連性が高いものとして位置付けられる。

①子育てが地域の人に支えられていると感じる割合

- ・子ども子育てまちづくりの推進(すぎなみ子ども・子育てメッセ等による社会全体で子育てを支える機運醸成として)
- ・つどいの広場及び子育て応援券(子育て支援団体と事業者との協働の取組みとして)
- ・ファミリーサポートセンター(区民同士の相互援助活動として)

②地域の子育て支援サービスが利用しやすいと感じる割合

- ・児童健全育成事業①等(子ども・子育てプラザでの利用者支援・情報提供を通して)
- ・子どもセンターの運営(子どもセンターでの保育をはじめとした利用者支援・情報提供を通して)
- ・その他各子育て支援事業(利用手続きのしやすさや施設の地域バランス等を踏まえて)

○2つの成果指標は、いずれも各年代の区民約1,400名を無作為抽出した区民意向調査によるものであり、調査対象を子育て世帯に限定すべきとの指摘については、令和3年度を予定している新たな杉並区総合計画等の策定に当たり、施策・事業やそれに基づく成果指標のあり方、当該指標の調査方法を含め、総合的な観点から改めて検討しています。

○また、各事務事業の分析は、これまで、毎年、行政評価のほか、杉並区子ども・子育て支援事業計画の進捗状況を点検・評価する機会を通して、地域や施設毎の利用状況等のデータ分析を行い、その他の取組に反映しており、今後とも、指摘の点等を参考に、よりの確な調査・分析に努めていきます。

○なお、「今後の施策の方向」を現状維持としている点については、「改善・見直しの方向(中長期)」に示したように充実等を図っていく考えです。

【施策を構成する事務事業についての意見】

○子どもセンターでは、来所相談に加え、地域の区施設等に出向いて行う出張相談支援を実施しており、今後も、区ホームページ内の「すぎなみ子育てサイト」におけるインターネット相談を含め、必要なときに必要な相談支援ができるよう取り組んでいきます。

○令和2年度に見直しを実施する子育て応援券については、指摘のとおり、見直し後の利用状況等を定期的に分析・検証し、さらなる充実につなげていく考えです。

〈事務事業評価(施策を構成しない事務事業)〉

区民相談 (No39)

事業の目的・目標	<p>○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る。</p> <p>○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る。</p>
活動内容 (事務事業の内容、やり方、手順)	<p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>

		平成30年度計画	平成30年度実績	
指標	活動指標	相談者数(一般区民相談・くらしの相談)	3,000人	1,970人
		予約相談(法律・税務・家事)相談者数	2,500人	2,377人
	成果指標	予約相談充足率	80%	70.6%
		土曜法律相談充足率	95%	91.7%
事業実績	<p>全体の相談件数は、5,164件で、前年度に比べ474件、率にして10%の増となりました。</p>			

【所管による自己評価】

評価と課題	<p>専門相談では、法律相談は70.7%、税務相談は96.3%、家事相談は68.1%の相談の利用率となっており、有効に活用されていると評価しています。一般相談等について他の相談機関と連携を図るなどして、相談者が安心できるような問題の解決に繋げています。今後は、相談者の予約状況やニーズに合わせた相談体制や相談可能回数などが課題となっています。</p>
-------	---

【外部評価】

事業内容への評価	<p>○高齢化、外国人増加を踏まえた対応がなされていると評価する。また、さらなる支援が必要な区民に対して、関係機関との連携を行っている点は、望ましいといえる。一方、「事業に対する意見」への対応について(複数回の相談について)が課題として挙げられているが、迅速な対応を求める。</p> <p>○ホームページのトップページより、各種相談のサイトヘリンクが張っており、アクセスしやすいへの配慮を感じる。ただし、同サイトではタイトルが「区民相談」とされているため、具体的な内容が不明である。区民相談以外の相談についてもタイトルのみの表記となっているため、改善が必要であると評価する。相談希望者がニーズにあった相談窓口の選択に寄与するよう、①各種相談のサイトに、区民相談の一覧を掲載する、②各相談について、具体的な相談を簡単に記す、など、アクセスしやすいよう、改善されることを提案したい。</p> <p>○外国人相談については、英語・中国語表記を併記すること、「外国人サポートデスク」の概要を紹介する文言を加筆すること、英語・中国語以外の言語を使用する方への相談への対応について加筆するなど、アクセスビリティの改善が望まれる。</p>
----------	--

評価表の記入方法などについての評価

○評価と課題において、各種相談の利用率に差があり、家事相談は70%を切っている。この点に関する課題の記載を行うなど、改善を目指した記述とされるとより良いと考える。

【外部評価に対する所管の対処方針】

対処方針

区民相談は、ホームページの掲載回数を増やすことで、利用率を向上させてきました。また、さらなる支援が必要な区民には、今後も関係機関との連携を密接に行ってまいります。

税務相談については、当日キャンセルを除いて、常に相談可能時間が充足しており、月平均50人程度の予約をお断りしている状況となっています。そのため、税理士会が開催している相談会も案内してきましたが、次年度に向け、区民ニーズに合わせて相談日を拡大する方向で予算要求をしています。

法律相談では、より多くの方が相談を受けられるよう、同一案件での相談を1回としていただくように予約を受ける段階で説明しております。また、簡易な案件は、一般相談で受けたり、弁護士会による電話無料法律相談を案内するなどして、課題の解決に取り組んでおります。

一般相談では、他者への依存性が高い相談者や精神疾患が疑われるケースなどに苦慮することもあります。必要以上に長時間にならないよう、職場全体で協力し、対応しています。

また、ご指摘の家事相談は、他の相談に比べ、就労している世代の相談者が多いため、当日になってキャンセルする相談者もおります。一人あたりの相談時間を長く設定しているため、相談枠が少ない分、キャンセルによって充足度合いが他の相談に比べて下がると考えております。

HPの見やすさにつきましては、ご指摘いただきましたことを参考にし、今後より分かりやすい内容になるよう、改善してまいります。また、外国人サポートデスクについても、所管の文化交流課と連携しながら、外国人相談には英語・中国語表記の併記や「外国人サポートデスク」の概要を紹介する文言を加筆するなど、今後改善を進めてまいります。

●令和元年度外部評価の総括意見

委員氏名 _____

1 施策評価・事務事業評価・財団等経営評価に対する外部評価について

2 杉並区の行政評価制度について

※2月14日(金)までに提出をお願いいたします。

令和元年度杉並区外部評価委員会報告書 構成(案)

1 令和元年度外部評価の概要

2 令和元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
- 財団等経営評価

3 まとめ

- (1) 令和元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、2月14日(金)までに提出をお願いします。

資料編

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