

行政評価の反映結果報告書

令和6年2月

令和5年度（令和4年度実施事業分） 重点プロジェクト事業・ 一般事務事業

本資料は、報告書の抜粋版です。



知ると分かる。
すると変わる。

SDGs MODEL ADACHI

I はじめに

足立区では、行政評価の客観性を高め、区政の透明化と区政経営の改革・改善を進めることを目指し、平成17年度より公募による区民委員と学識経験者からなる足立区区民評価委員会（以下「評価委員会」という。）を設置しました。

今年度の区民評価委員会では、区長から諮問を受けた「重点プロジェクト事業」に該当する19事業と一般事務事業のうち7事業について詳細な評価を行い、令和5年9月に「足立区区民評価委員会活動報告書」を発行しました。

この度、この報告書の中で出された「重点プロジェクト事業に関する提言」や「一般事務事業に関する評価意見」に対する区の考え方・取組み、各事業単位の評価に対する反映結果をまとめましたので、報告します。

区は今後も引き続き、行政評価制度を活用し、区政運営の改革・改善に取り組んでいきます。

Ⅱ 「重点プロジェクト事業に関する提言」と「一般事務事業に関する評価意見」に対する区の考え方・取組み

1 「重点プロジェクト事業に関する提言」に対する区の考え方・取組み

重点プロジェクト事業について、各分科会からの提言（概要）とそれに対する区の考え方・取組みは、以下のとおりです。

（1）ひとと行財政分科会からの提言（概要・要旨）

ア 協働・協創をさらに意識した事業展開を【提言1】

- ① 「協働・協創」の具現化には様々なレベルにおいて協力体制を築くことが求められ、それは部署間、事業間でも同様である。各事業はメニューは充実しているものの、メニュー間の協働が見えにくく、それぞれが独立している印象を受けた。
- ② 本分科会で対象とする「ひと」は、事業利用者である子どもや保護者のみならず、その支援に携わる職員も含まれる。支援者である職員が専門性を活かして生き活きと働ける環境を創ることも求めたい。

⇒【提言1】に対する区の考え方・取組み

- ① 各事業が相互に連動・つながることで、相乗効果を生み出せると考えます。現在も、所管や担当者同士など、様々なレベルで連携を図る努力を行っていますが、決して十分とは言えず、また、区民の方にも連携が見える形にはなっていません。今回、委員から挙げていただいた好事例を庁内共有し、より良い事業連携の形を構築していきます。
- ② 子どもの健やかな成長を育むためには、保育の質の維持・向上が欠かせず、そのためには職員が能力を活かし、生き生きと働くための支援も重要であると考えています。どのような支援が働き甲斐の向上につながるか、当事者の声を聴きながら、今後も改善を図っていきます。

イ チーム力を発揮したプレゼン・ヒアリングを【提言2】

プレゼンテーション資料に改善がみられるからこそ、今後はヒアリングの応対にも期待したい。特に、若手職員の積極的な発言や、実際に現場の第一線で事業に取り組んでいる担当職員が区民評価委員と対話することは、委員が各事業への理解を深め、適切に事業評価する上でも、重要なことではないだろうか。

⇒【提言2】に対する区の考え方・取組み

今年度の区民評価ヒアリングは、区民評価委員と職員とのコミュニケーションを十分に図ることをねらいとして、各事業のヒアリング時間を拡大しました。今後はこのヒアリングの機会を各所管課がさらに有効に活用し、委員への説明は、所管課長だけでなく、現場の担当職員が、事業の説明や事業への思いをわかりやすく伝える機会にしていきます。また、次年度は、委員会からの評価が高かった事業についてヒアリングの様子を庁内で共有し、相手に伝わる説明力の底上げを図ります。

ウ 区民評価委員にも視察のチャンスを【提言3】

書面やプレゼンだけで、担当部署の日頃の苦労や課題意識を十分に理解するには不十分である。区民評価委員が任意でも現場を視る機会を設けてみてはどうか。

⇒【提言3】に対する区の考え方・取組み

区民評価委員に各事業の現場の様子をより深く知っていただき、評価活動及び事業改善につなげていくために、次年度の区民評価活動では、各分科会のヒアリングの時期に合わせて、いくつかの事業で視察の機会を作ります。

(2) くらしと行財政分科会からの提言（概要・要旨）

ア 「若い世代に一括り」からの脱却【提言4】

各事業で「若い世代」への様々な取組みが実施・予定されていることがわかったが、当事者である若い世代の区民の立場からすると、各所管課が想定する「若い世代」に違和感がある。「若い世代」といっても年齢や所属等により状況は様々で、ニーズや課題を丁寧に分析すべきである。区民のニーズを捉えなおし、EBPM（証拠に基づく政策立案）を推進してほしい。

⇒【提言4】に対する区の考え方・取組み

ご指摘のとおり、「若い世代」一括りにせず、ニーズや課題を分析したうえでターゲットとする層をより明確にし、事業を構築することは、より効果的・効率的な区政運営を行う上で重要と考えます。このことは、「若い世代」だけでなく、例えば「高齢者」等を対象とした事業でも同様であるため、全庁で意識して取り組んでいきます。さらに、特定の対象者に向けた事業なのか、ポピュレーションアプローチを狙ったもののかなど、メリハリをつけて事業を構築していきます。区民評価ヒアリングでもこれらを委員の皆様にも明確に伝えられるよう、意識して臨みます。

イ 「とりあえずSNS」からの脱却【提言5】

- ① SNSでの情報発信回数ではなく、「どの程度、区民に届いているか」の視点を強めてほしい。
- ② 影響力のあるインフルエンサーに各所管課の事業の発信をシェアしてもらい、区政の魅力をフォロワーの区民や関係者にPRしてもらうことも一案だと考える。

⇒【提言5】に対する区の考え方・取組み

- ① 区の情報発信の強化のため、SNS導入当初は「まずは発信に慣れる」ことを目標に、発信回数の増加に努めていました。しかしSNSがスタンダードになった現在は、情報を「伝える」ではなく「伝わる」を目指す段階です。庁内どここの部署でも効果的なSNS活用を行っていきけるよう、各所管において情報発信の活動と成果を数値で捉えるよう努めるとともに、引き続き庁内研修等により、職員の情報発信力を高めていきます。また、どのような投稿にリアクションが高くなるのか等の分析を行ってまいります。

- ② 区のプラス情報を積極的に発信・拡散させていくため、令和6年度は区外に向けたプロモーションの一環として、新たにインフルエンサーを活用した情報発信を検討しております。広く区内外に向けた情報発信をすることで、これまで区の情報をお届けることができなかった区民の皆さまにも区の情報を知っていただける機会を創出できると考えています。

ウ 職員向けの庁内研修の成果を管理職による人事考課に反映【提言6】

E B P M研修や協創の職層研修など、職員向けの研修を受講した職員へのアフターフォロー体制を構築することが、E B P Mや協創などの考え方の浸透につながるはずである。区政をより良くしていくため、管理職が行う人事考課において、庁内研修を受講した職員の頑張りや成果を確認し、評価することを提案したい。

⇒【提言6】に対する区の考え方・取組み

人事評価への反映については、人事評価記録書の中で、「分析力」(データを使い、エビデンスに基づく提案や資料作成を行うことができたか)、「協調性」(事業遂行や組織運営に関する人と連携・協力して職務を遂行することができたか)など関連する個別項目を設定し、その成果を評価しています。また、評価の精度をさらに高めていくため、管理職向けの「人事評価研修」の中で評価のポイントなどを周知しています。

人事評価以外にも、E B P Mや協創などの考え方の全庁への浸透をより確実にするため、管理職は組織に求められるビジョンを平時から職員と明確に共有した上で、職員一人ひとりに応じた指導やアドバイスを行っています。また、受講後一定期間経過後に研修で学んだ内容を業務に活用できているかどうかを確認する取組みなどを行うことにより、研修受講者へのアフターフォロー体制の充実を図っていきます。

(3) まちと行財政分科会からの提言（概要・要旨）

ア 評価を受けるための取組みではなく、直面する課題に向き合った取組み 【提言 7】

区民評価委員は、ヒアリングにおいては、直面している課題や、うまくいっていない取組みがどのようなものなのかという点を聞きたい。各事業における課題を区民にわかりやすく提示することで、区民が自分の問題として捉えることができる。より本質的に、個々の活動が区民目線で考えるとどのような成果につながるのかということ、今一度見直していただきたい。

⇒【提言 7】に対する区の考え方・取組み

ヒアリングは、各事業における区の活動と取組みの良い面や成果を伝えるのみならず、直面している課題についても、所管課がどのように捉え、対峙しているのかを率直に話すことで区民との課題共有がより深まるものと考えます。各所管には、あらかじめ課題となっているポイントの整理を求めるなど、事務局としてもさらに準備に努めてまいります。

また、本提言で特に指摘をいただいた「No. 26 地域と一体となった水害対策」「No. 36 町会・自治会、NPO の活性化支援」については、いずれも災害時などのいざという時に区民の命を守るセーフティネットとなる事業であるため、その意義や区民の行動変容のための具体的な取組みを、区民目線で改めて見直し、周知啓発にも工夫を図ってまいります。

イ 「協創」を担う人材の掘り起こし【提言 8】

「協創」を担う人材の掘り起こしをしてほしい。具体的には、①地域の活動参加へのハードルを下げ参加しやすい環境づくり②協創のネットワーク化、見える化③区民が活動に際して何を求めているのかを聞く場について、実現してほしい。

⇒【提言 8】に対する区の考え方・取組み

協創の担い手の掘り起こしについては、下記の取組みを行っています。今後も、地域活動を広く区民に知っていただき、関心のある方を活動につなげられるような丁寧な伴走を行っています。

- ① 令和 4 年度にスタートした「アヤセ未来会議」は、自らの「やってみたい」にチャレンジできる場として、まちがより良くなるためのアクションを自分たちで企画して行動するワークショップを行

っています。また、NPO活動については、あだちNPOフェスティバルで、NPO活動支援センターに登録する各団体の活動を広く知っていただく取組みや、地域活動に関心のある方を対象とした皆援隊（区民向け）講座を行い、団体とのマッチングを行ったり、新規団体の立ち上げ支援をとおして地域活動に一步を踏み出したい方への後押しを行っています。

- ② NPO団体(子ども食堂・フードパントリー)の交流会を実施し、団体同士の横のつながり強化を図るとともに、様々なステークホルダーを取り込み協創のコラボ企画を実施することで、ネットワーク化を図っています。また、包括連携協定先の金融機関(足立成和信用金庫)の地域情報誌で協創を紹介する特集を組むなどの情報発信を行っています。今後も、様々な企業や団体とのつながりをとおして、区発信にとどまらない「協創」のPRを行っています。
- ③ 区民の方々がこれから何か活動を始めたい、という思いを実現する支援の場として、「あやセンターぐるぐる」を開設しました。ここでは、コミュニティビルダーが個々の希望に耳を傾け、丁寧に寄り添いながら、活動開始までの支援を行っています。こうした取組みの中で、区民が活動を行うにあたり、何を求めているのかを掴んでまいります。

ウ 縦割りを超えた横断的な展開【提言9】

各事業の活動の展開や成果について、他部署と情報共有がなされていないことが気になった。区民の行動変革を促すためには他部署との連携が欠かせない。より広い視点で、部署間同士、重点プロジェクト同士の協業を図ってほしい。

⇒【提言9】に対する区の考え方・取組み

各事業の遂行にあたり、他部署との連携は欠かせず、継続して地道に取り組んでいかなければならないことと考えています。

一方で、現在行っている庁内連携の取組みが、ヒアリングで十分に伝えられなかったことも反省点です。部署間同士、重点プロジェクト事業同士の連携や関連性をわかりやすく見せていくことも区の責任であり、次年度のヒアリングにおいては、その見せ方・伝え方を工夫していきます。

2 「一般事務事業に関する評価意見」に対する区の考え方・取組み

一般事務事業について、一般事務事業見直し分科会からの評価意見（要旨）とそれに対する区の考え方・取組みは、以下のとおりです。

（1）総括評価（要旨）

ア 評価指標の改善について

【評価意見】

現状の評価指標では、事業の活動量や活動結果を正確に把握することが難しいものが確認された。評価指標を改善することで、さらに適切な事業運営につながると考える。

〈指摘のあった課題〉

① 防災行政無線の管理運営事業

保守点検の局数が指標になっているが、外部委託先に結果依存する内容であり、これを指標とすることは適切でないと考え。例えば「年間事故ゼロ」など、もっと明確な内容とした方が良いと考える。

② 多文化共生推進事業

国際まつり参加者数の指標については、一つのイベントに限定した捉え方ではなく、もう少し多くのイベントまで広げてはどうかと考える。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① 防災行政無線の管理運営事業

「年間事故ゼロ」などの分かりやすい指標を取り入れたいと考えます。

② 多文化共生推進事業

参加者数に関する指標については、ウクライナ避難民向けイベント実施なども含めた新たな指標を検討します。

イ 事業の効果検証について

【評価意見】

支援の実態が見えづらく、支援後の効果や成果の検証に課題がある事業が見られた。

〈指摘のあった課題〉

① ものづくり支援事業

小規模事業者経営改善補助金についてであるが、支援前と支援後、その後の経営改善につながっているのかという追跡調査を行いつつ、特に支援後の変化をデータ化（数値化）する必要がある。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① ものづくり支援事業

補助交付の半年後に区のマッチングクリエイターが企業を訪問し補助交付企業の現場を確認、1年後に経営改善の効果を測るための報告書（経営改善計画目標値との比較）の提出を義務化しています。今後はより効果が高かった事例など、情報発信していくとともに、有効なデータベース化を検討していきます。

ウ 時代にあった柔軟な事業運営について

【評価意見】

社会の変化に合わせた事業展開や最新の技術を取り入れた事業構築の検討も進めてほしい。

〈指摘のあった課題〉

① 障がい者外出支援事業

社会におけるキャッシュレス化は益々進展することが予想されるため、電子媒体での助成交付、カードやスマホ決済に対応できる事業の在り方等の検討を進めてほしい。

② がん検診事業

区民の QOL 向上と国の医療費負担削減のため、あらかじめ個人が自身の疾病、リスクを知り行動変容を促すことが可能となる、遺伝子検査のようなヘルスケアサービスに、一部区が費用負担できるよう検討を進めてほしい。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① 障がい者外出支援事業

助成券の電子化に関するアンケート調査では、受給者・事業者ともに電子化への賛否が約半数ずつでした。受給者の 55%が 70 歳以上であるため、当面は紙媒体を継続し、改良を図っていきます。将来的には電子化が望ましいため、今後のデジタル技術や他区の動向を注視し、研究していきます。

② がん検診事業

血液や尿などでがんのリスク判定をするがんリスクスクリーニング検査は、検査の精度や感度ががんの種類によって異なり、リスク判定の後、改めてがん検診や精密検査を受ける必要があるなど課題も多くあるため、現時点では区で費用負担することは考えていません。

(2) 視点別評価結果 (要旨)

ア 事業手法の妥当性について

【評価意見】

予算投入の割には良好な成果が見受けられない事業もある。また、目標値を大きく下回る現状が続いている事業もあり、達成率を向上させるための取り組みが必要ではないか。

〈指摘のあった課題〉

① がん検診事業

検診施設を区内に限定すると利便性に欠けるように思われる。隣接区等と提携した取り組みを将来的に考えてはどうか。

② ものづくり支援事業

展示会などで紹介した商品は展示会会場だけではなく、展示会終了後も WEB でも商品購入ができるよう、リアルとネットの連携を是非進めてほしい。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① がん検診事業

区外勤務者が受診可能な施設や、複数受診が可能な施設の開拓等の受診施設の整備については、引き続き区医師会と協議していきます。

② ものづくり支援事業

令和 6 年度は、EC サイト出店支援を 12 社から 14 社に拡充し

て支援を行います。展示会等のイベントに出店する事業者に EC サイト支援参加への声掛けを行い、WEB を活用した効果的な販売促進につなげていきます。

イ 受益者負担の適切度について

【評価意見】

ほとんどの事業において、受益者負担は概ね適切と判断されたが、区財政への影響も鑑み受益者負担を改めて考え直すことも必要ではないか、との意見もあった。

〈指摘のあった課題〉

① がん検診事業

胃がんハイリスク検査は、高齢者の多くが「該当者」となり、胃がん内視鏡検査の受診を勧められ、かつ、2年ごとの受診も勧められることから、構造的（仕組みとして）に受診率が高くなると思われる。その中で、実費17,000円に対し、検査費用の自己負担が2,000円では区の負担が将来的に増加すると思われる。初診の検査費用が増額できないのであれば、せめて2年ごとの再検査は、検査料を別建てにされてはどうか。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① がん検診事業

足立区の胃がん内視鏡検診の自己負担額 2,000 円は、23 区内の自己負担額の上限額であることから、今後の他区の状況などを見つつ検討を行います。

ウ 事業の周知度について

【評価意見】

計画的な年間スケジュールに基づき、チラシ・郵便物・ホームページ等の有効活用により事業周知度を高めている事業がある一方、区民への周知・事業効果のアピールが不十分であり、事業周知度をもっと高める広報活動が必要である事業も見られた。

〈指摘のあった課題〉

① ものづくり支援事業

小規模事業者経営改善補助事業は、区内の小規模事業所にもこの補助事業の存在が伝達されることを期待する。

② 保育施設利用調整事務

周知チラシ「保育園は、スマホから」については至急改善が必要である。チラシ内のQRコードから誘導するランディングページの表示内容、また、同サービスを説明するホームページにチラシとまったく同じ内容（チラシの表面、裏面）の画像が貼られている部分などは、スマホやPCからの誘導で離脱を高めてしまう仕様となっているため、改善をお願いしたい。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① ものづくり支援事業

製造業に限らず、区内小規模事業者 4,712 者に幅広くチラシを郵送したところ、申請相談件数が 1.6 倍に増加しました。今後は、写真等を使用して成果が具体的に伝わるように、公社ニューストキメキや区公式ホームページで好事例を紹介し、広く区内事業者に横展開を図っていきます。

② 保育施設利用調整事務

区公式ホームページ上の広告としての画像を、チラシからポスターデザインに差し替えました。また、区公式ホームページにはオンライン申請への直リンクを貼っていましたが、X や LINE で周知する際にも、オンライン申請の直リンクを貼り付けて誘導するよう改善しました。

エ 補助金等の有効性について

【評価意見】

補助金の必要性や事業目的達成等の観点から、多くの事業で一定以上の有効性はあると判断したが、要件や対象等を再検討することが望まれる事業も見られた。

〈指摘のあった課題〉

① 防犯灯助成事業

私道防犯灯設置灯数の申請件数は過去目標を大きく下回っている。設置までいかなかった理由を分析し、設置につながるような改善策を提供していくべきだと考える。

② 多文化共生推進事業

ボランティア団体への支援助成は、善意に依存するだけでなく行為の困難性を踏まえて、助成金の見直しをされてはと考える。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① 防犯灯助成事業

評価意見を受けて、補助率の見直しや助成に至らない理由の分析を行いました。分析の結果、私道の幅や利用戸数が要件に満たなかったことが、助成に至らない主な理由であるとわかりました。

これを踏まえた改善策として、令和 6 年度より、助成額の上限を標準工事費の 90%から 100%に増額する予定です。また、私道の幅をこれまでの 1.8m 以上から 1.2m 以上に、私道の利用戸数を 4 戸以上から 2 戸以上に緩和することで、申請件数の向上に繋がります。

② 多文化共生推進事業

日本語ボランティア教室は、地域における日本語教育を支える上で重要な役割を果たしていますが、補助金額については真に必要な額を慎重に見極める必要があるため、令和 7 年度の予算編成に向け、検討課題として捉えていきます。

オ 予算計上の妥当性について

【評価意見】

区民ニーズ等を踏まえ、予算計上についてもより一層の工夫を検討する必要がある事業が確認された。

〈指摘のあった課題〉

① 障がい者外出支援事業

都内他区と比較し足立区は受給者の負担が大きいと思われるため、足立区の心身障がい者の生活行動に照らし合わせた上で負担の低減を図るべきである。

⇒【評価意見】に対する区の考え方・取組み

① 障がい者外出支援事業

タクシー料金の改定や各区の状況等を検討し、障がい者の負担軽減を図るため、助成券を増額する予定です（令和6年度当初予算 414,373 千円（前年度比 64,665 千円増）、一人あたり助成額：年 33 千円→42 千円）。