

## 区民評価委員会

令和3年9月

令和2年度実施事業分

## 活動報告書

本資料は、報告書の抜粋版となります。個別事業の調書や巻末資料を省略しているため、ページが連続していない箇所があります。





## 報 告 に あ た っ て

足立区区民評価委員会（以下、委員会）は、区民目線による客観的な評価を行い、それらを事業の改善に結びつけることを目的として、平成 17 年度より開催されている。今年も、区民がより安全・安心で幸福な暮らしを営む上で優先度の高い「重点プロジェクト事業」と事業に課題の見られる「一般事務事業」の評価を実施した。4 月の全体会で評価基準や評価方針の検討・確認を行った後、4 つの分科会で、ヒアリングと評価作業を行い、委員の合議により評価点を決定した。

昨年度に続き、今年の委員会も、新型コロナウイルス感染症の感染が収束しない中での開催となったが、報告書作成までの一連の評価作業を予定通り、無事に終わることができた。本委員会が、評価の手法や基準などについて、多くの見直しや修正を重ねながらも、この 17 年間、欠けることなく開催されてきたことは、ひとえに委員や職員らの努力によるところが大きい。円滑なコミュニケーションがとりづらかったと指摘されたオンライン会議システムも、今年は、通信環境が大幅に改善され、本委員会が目指す「双方向型」のコミュニケーションを取り入れた評価活動を多くの場面で実践できた。また、コロナ禍にあって目標通りに事業が完遂できなかったケースについては、代替案の検討・実施状況や事業改善の工夫などを考慮に入れた評価を行うことで、評価の妥当性を確保した。総じて、一つ一つの数字や指標に対して、例年以上に慎重な判断・対応を求められた評価活動であった。

次ページの図は、各分科会での評価結果の概要を示したものであるが、各分科会の重点プロジェクトの全体評価の平均点は、昨年度よりも減少した。とくに 2 つの分科会では、4.00 を下回る水準であり、今年は、総じて厳しい評価となった。コロナ禍であったことや視点別評価点の変更などの影響もあるため、前年度との単純な比較は禁物だが、評価結果を事業の改善へとつなげる「PDCA マネジメントサイクル」の定着のためには、この評価結果をどのように事業の見直し、改善へとつなげていくのかが重要となる。併せて、事業の目的や内容を実現するための合理的な目標設定になっているか、イベントの回数や頻度に象徴されるアウトプットデータを用いた評価指標はそもそも適切かなど、評価の目的、視点、さらには指標や目標値の妥当性について、今一度、検討する必要があると考えられる。

また、各分科会からは、各部局間での連携の強化、とくに教育の分野で、固定的な役割にとらわれない横断的な連携、ならびに幼保小中など縦の連携強化が求められること、リモートワークや時差出勤などの働き方改革、新しい生活様式の実践が叫ばれるなか、事業のあり方もニューノーマルな社会に応じた見直しが求められること、効率性と公平性の双方へ配慮したデジタル技術の導入・推進、区内大学の増加を視野に入れつつ「協創」を担う多様な人材を育成・活用していくことなどの提言が寄せられた。さらに、複数の分科会からオンライン会議システムを庁舎内外で積極的に利用することのメリットについても言及があった。事実、評価の際にも、作業の効率化に加

え、区職員のプレゼンテーション力や資料のクオリティの向上がはかられるなど、一定の効果がみられた。今後は、オンライン型、対面型の双方のメリット、デメリットをふまえ、引き続き、オンライン会議システムの有効な利活用のあり方について検討していくことを求めたい。

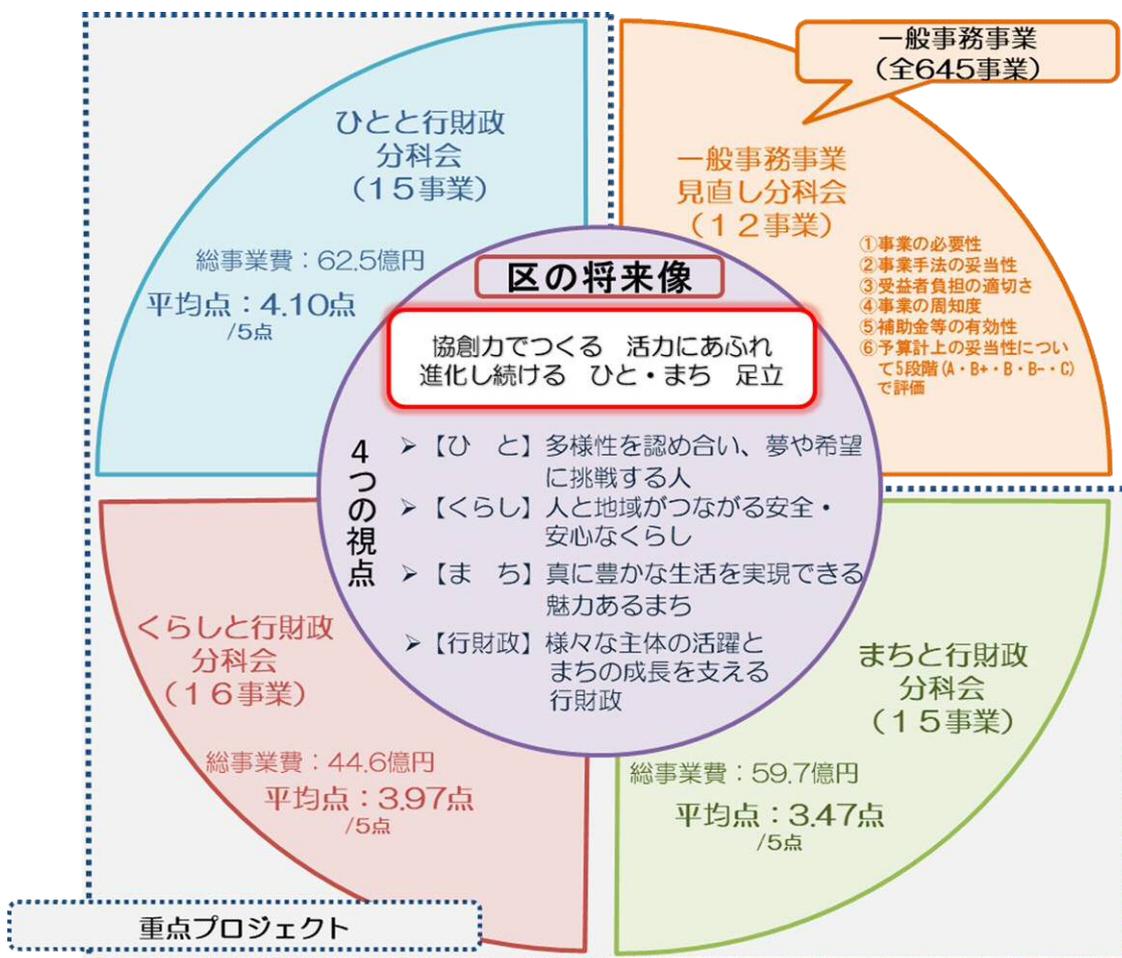
本報告書の完成をもって、今年度の区民評価は一つの区切りを迎えることになるが、各事業の担当部局ならびに関連部局にあっては、本評価結果を、次年度以降の指標項目や目標値の見直し、事業内容の改革・改善に役立て、PDCA サイクルの確立、そしてそのサイクルの一層の充実をめざして事業に取り組んでいただきたいと思います。

最後に、新型コロナウイルス感染症の感染拡大が続く中での委員会活動、評価作業に携わっていただいた委員の方々、膨大な業務をこなしながら本委員会の評価作業の進行に協力いただいた区職員、とくに最後まで委員会の評価活動を支えていただいた政策経営課、財政課職員の方々に対して、心から謝意と敬意を表したい。

令和3年9月

足立区区民評価委員会  
会長 石 阪 督 規

## 令和3年度（令和2年度実施分）区民評価の結果概要図



## 目 次

### I 足立区区民評価委員会の概要

#### 第1章 足立区区民評価委員会の役割・構成

- 1 委員会の役割・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・1
- 2 委員会の構成・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2
- 3 評価の体制・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・2

#### 第2章 評価活動の経過・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・3

#### 第3章 行政評価の概要

- 1 令和3年度の評価・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・4
- 2 重点プロジェクト事業と一般事務事業の評価の視点の違い・・・・・・・・5

### II 重点プロジェクト事業の評価結果

#### 第1章 評価の概要

- 1 評価の対象・視点・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
- 2 評価の項目及び基準・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・7
  - (1) 評価の項目
  - (2) 評価の基準

#### 第2章 令和3年度の評価結果

- 1 「5段階評価」の結果・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・9
  - (1) 「①反映結果に対する評価」の結果
  - (2) 「②目標・成果の達成状況への評価」の結果
  - (3) 「③今後の事業の方向性への評価」の結果
  - (4) 「全体評価」の結果
- 2 重点プロジェクト事業全般にわたる評価・・・・・・・・12
  - (1) 投入コストについて
  - (2) 成果指標の達成率について

#### 第3章 各分科会の評価結果

- 1 「ひとと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・15
- 2 「くらしと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・23
- 3 「まちと行財政」分科会・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31

#### 第4章 個別評価調書(重点プロジェクト事業)・・・・・・・・40

## Ⅲ 一般事務事業の評価結果

### 第1章 評価の概要

- 1 一般事務事業の区民評価 . . . . . 135
- 2 評価に用いた資料等 . . . . . 136
- 3 評価の項目及び基準 . . . . . 136
- 4 評価結果の集約 . . . . . 136

### 第2章 分科会の評価結果

- 1 総括意見 . . . . . 139
- 2 視点別評価結果 . . . . . 140
  - (1) 事業の必要性
  - (2) 事業手法の妥当性
  - (3) 受益者負担の適切さ
  - (4) 事業の周知度
  - (5) 補助金等の有効性
  - (6) 予算計上の妥当性

### 第3章 個別評価調書(一般事務事業) . . . . . 144

### 資料 . . . . . 170

- 1 令和3年度重点プロジェクト事業ラインナップの変更点 . . . . . 資料1
- 2 令和3年度重点プロジェクト事業体系一覧 . . . . . 資料2
- 3 足立区区民評価委員会 分科会名簿 . . . . . 資料3
- 4 足立区区民評価委員会条例 . . . . . 資料4
- 5 足立区区民評価委員会条例施行規則 . . . . . 資料5
- 6 足立区行政評価マニュアル . . . . . 資料6
- 7 用語解説 . . . . . 資料7

※本編中の(\*)を付した用語については、資料編(P.193からP.194)に解説を記載しています。

# I 足立区区民評価委員会の概要

# I 足立区区民評価委員会の概要

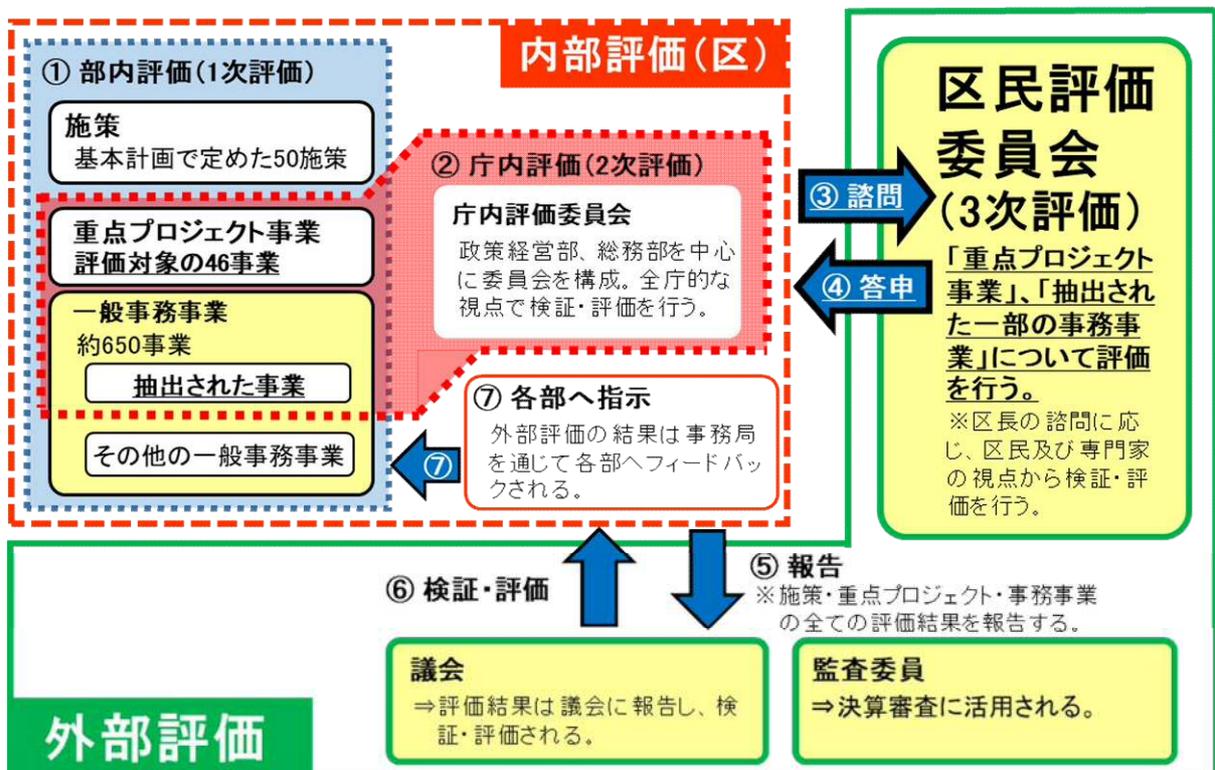
## 第1章 足立区区民評価委員会の役割・構成

### 1 委員会の役割

本委員会は、区が実施した施策や事業について、区民や学識経験者の視点からの評価を実施し、評価の客観性を高めるとともに、区民との協働・協創と区政経営の改革・改善を推進することを目的としている。

現在は、区からの諮問を受けた「重点プロジェクト事業」および「抽出された一部の事務事業」について評価し、事業改善につなげるための提言（下図③から④）を行っている。

### ○行政評価の流れ（①から⑦を毎年度実施）



## 2 委員会の構成

本委員会は、学識経験者委員 5 名、区民からの公募委員 11 名の合計 16 名で構成されている。令和 3 年度の公募委員の性別・年代構成は、以下のとおりである。

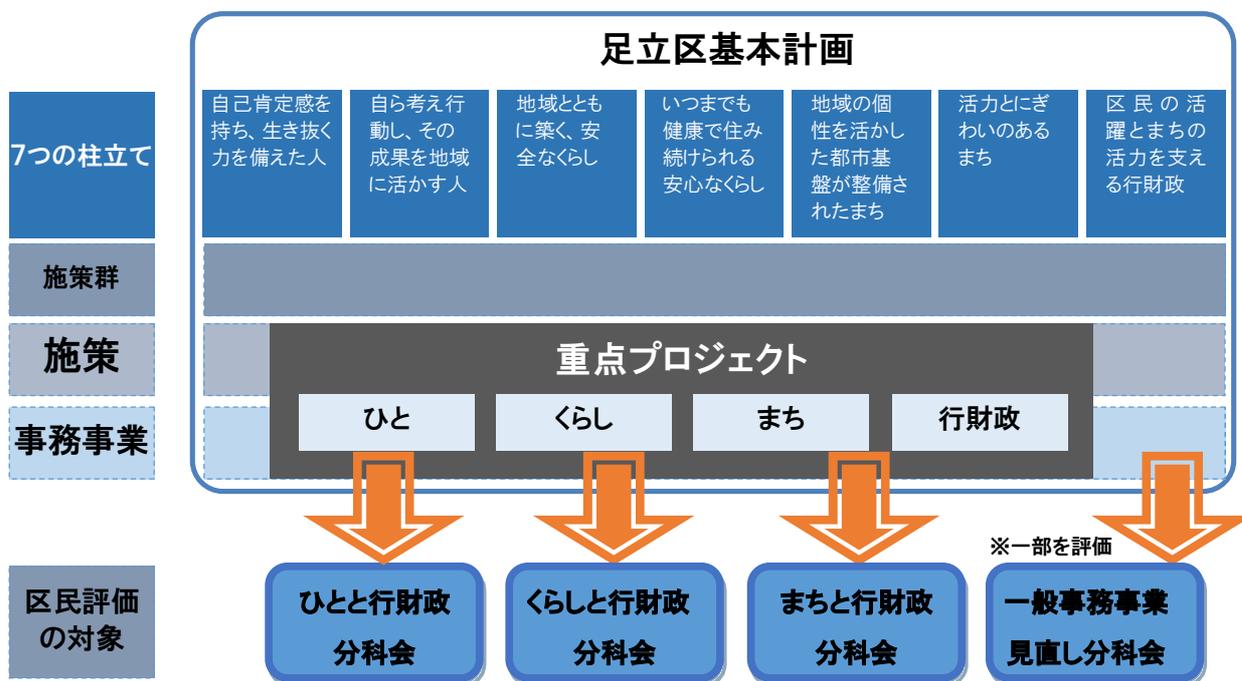
○性別：男性 4 名、女性 7 名

○年代別：20 歳代 2 名、30 歳代 3 名、40 歳代 2 名、50 歳代 2 名、60 歳代 1 名  
80 歳代 1 名

## 3 評価の体制

重点プロジェクト事業は、平成 29 年度から新たにスタートした基本計画に組み込まれ、施策体系である 4 つの視点（ひと 暮らし まち 行財政）及び 7 つの柱立てに基づき、体系的な見直しが図られた。本委員会は評価活動を効率的に行うため、この体系に合わせて 3 つの分科会（「ひと」「暮らしと行財政」「まちと行財政」）と、限られた財源の「選択と集中」を推進するため、一般事務事業の評価を実施する分科会（「一般事務事業見直し」）の、計 4 つの分科会を設置した。

なお、令和 3 年度より重点プロジェクト事業の分科会すべてで行財政の評価を行うこととし、「ひと分科会」を「ひとと行財政分科会」に変更した。



## 第2章 評価活動の経過

本委員会は平成17年度に設置され、今年度が17回目の評価活動であった。

令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴い、日程を後ろ倒しにせざるを得ず、評価期間の短縮を図るため、評価を行う事業数の絞り込みを行ったが、令和3年度は前年度よりノウハウを積み上げたオンライン会議システムの活用やヒアリング時のソーシャルディスタンスなど感染予防策を徹底することで、ほぼ例年どおりのスケジュールで、かつ、すべての重点プロジェクト事業および選定した12の一般事務事業について評価することができた。

令和3年4月19日の第1回区民評価委員会全体会以降、分科会を含めて、延べ30回の会議を開催し、コロナ禍においても評価活動を終了することができた。

### 【活動経過】

回	日程	会議名	議題等
1	R3. 4. 19	第1回区民評価委員会全体会	○新委員への委嘱状交付 ○評価委員会の進め方について等
2 ～ 29	R3. 6. 7 ～ R3. 8. 5	区民評価 ◆各分科会事前討議 ◆各分科会ヒアリング ◆各分科会評価作業  ※◆各分科会の活動回数 ・ひとと行財政 7回 ・くらしと行財政 7回 ・まちと行財政 7回 ・一般事務事業見直し 7回	○分科会評価の進め方について ○ヒアリング時の質問項目等の検討 ○所管課への質疑・応答の形でヒアリングを実施 ○事業評価検討 1 重点プロジェクト事業 ・反映結果 (5段階 (0.5含む)) ・達成状況 (5段階 (0.5含む)) ・方向性 (5段階 (0.5含む)) ・総合評価 (5段階 (0.5含む)) 2 一般事務事業 ・項目別評価 (6項目、5段階)
30	R3. 8. 17	第2回区民評価委員会全体会	○各分科会評価の報告・検討 ○区民評価委員会報告書の内容検討

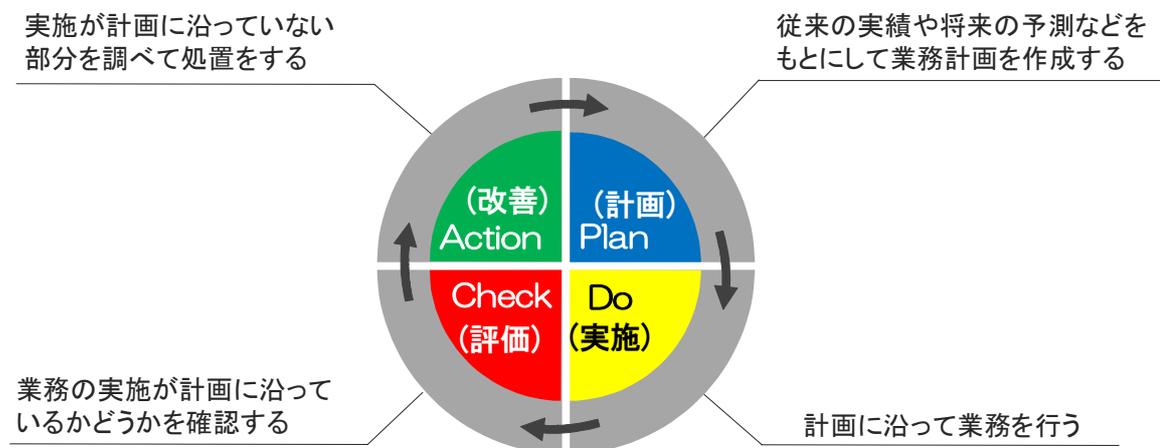
### 第3章 行政評価の概要

#### 1 令和3年度の評価

足立区では、行政評価を「行政活動を一定の基準・視点にしたがって定期的に評価し、そこで得られた評価情報を次の計画立案や事業改善へと反映させる一連の作業」と定義づけている。また、その目的として、「区民に対する説明責任を果たし、協働・協創の基礎をつくる」「成果重視の区政への転換を進めるとともに、基本計画の進行管理を行う」「PDCAのマネジメントサイクル(\*p. 194参照)を確立し、戦略的な区政経営を行う」「職員の意識改革を進め、政策形成能力を高める」の4つを掲げている。本委員会は、これらの内容を踏まえ、区長からの諮問により、令和2年度実施の「重点プロジェクト事業」(資料編 資料2 p.173参照)及び「一般事務事業」(p.135参照)を対象に評価を行った。

本報告書に示す評価内容は、区民等で組織された委員会の率直かつ重要な意見であり、区はその真意を十分にくみ取り、令和4年度の事業計画及び事業執行において、具体的な対応を図られたい。

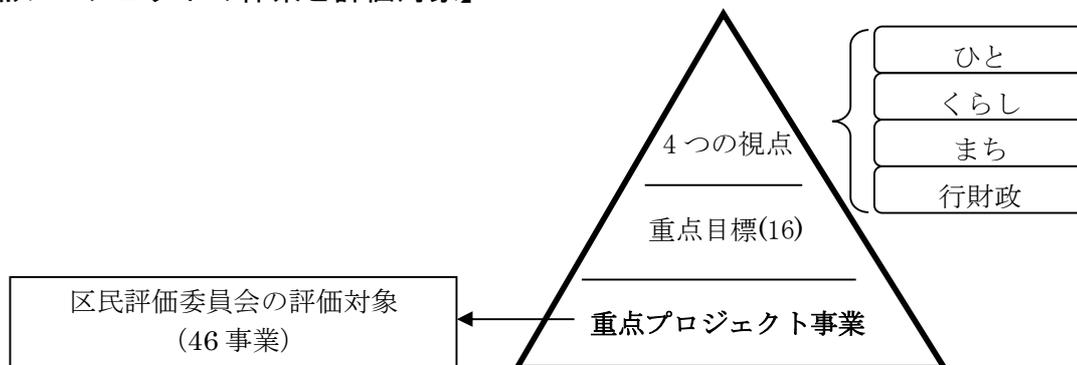
#### 【PDCAのマネジメントサイクル】



【令和3年度の評価対象別の評価体制】

評価対象	各部評価	庁内評価委員会	区民評価委員会
重点プロジェクト事業	○	○	○
施策	○		
一般事務事業	○	全事業の1/3を評価対象とし、その中から15事業をヒアリング	庁内評価委員会がヒアリングを実施した事業から12事業を選定

【重点プロジェクトの体系と評価対象】



2 重点プロジェクト事業と一般事務事業の評価の視点の違い

重点プロジェクト事業と一般事務事業では、その評価の視点に違いがある。

重点プロジェクト事業の評価は、「成果目標に対する達成度の評価」を中心に  
行い、それを踏まえ、今後の方向性を探ることを目的としている。

一般事務事業の評価は、過去と現在（前年度決算と今年度予算）を踏まえ、予  
算計上に無駄がないか、効率的手法が担保されているか等、事業予算に対する評  
価とともに、事業そのものの効果や意義についての評価を実施している。

このため、評価の手法、項目及び基準については、それぞれの評価ごとに設定  
している。

重点プロジェクト事業評価と一般事務事業評価では、一見、異なるミッション  
に思われるが、行政の多種多様な事務事業の評価を推進し、行政評価制度の成果  
を挙げていくためには、各々の充実を図ることが重要である。

## Ⅱ 重点プロジェクト事業の評価結果

## II 重点プロジェクト事業の評価結果

### 第1章 評価の概要

#### 1 評価の対象・視点

達成状況の検証、達成に向けた改善方法、新たな課題、昨年度に提言した内容の反映結果などの視点により事業を評価した。

評価対象となる重点プロジェクト事業は、その進捗状況や区を取り巻く環境の変化に即応するため、毎年度ラインナップの見直しを実施している。令和3年度は前年度に区の最上位計画である「足立区基本計画」の改定を行ったため、大幅な見直しとなった。見直しの概要は以下のとおりである。見直しの詳細については、資料編の資料1（p.171参照）を参照されたい。

- ① 「感染症対策の充実」「地域と一体となった水害対策」を追加
- ② 「学力向上対策推進事業（小学校の基礎学力対策）」など15事業を7事業に統合
- ③ 「育英資金事業」など4事業を除外
- ④ 「ワーク・ライフ・バランスの推進事業」を「ひと」から「まち」へ視点移動
- ⑤ 「自然環境・生物多様性の理解促進事業」を「くらし」から「まち」へ視点移動
- ⑥ 「広聴機会の充実と区政への反映」など「行財政」の3事業を「まちと行財政分科会」の評価対象事業から「ひとと行財政分科会」の評価対象事業に移動

これらの評価にあたっては、各事業の重点目標への貢献度などにも留意し、詳細な検討を行った。

#### 2 評価の項目及び基準

重点プロジェクト事業の評価の項目及び評価の基準は、以下のとおりである。

##### (1) 評価の項目

①反映結果に対する評価	②目標・成果の達成状況への評価	③今後の事業の方向性への評価
・昨年度の区民評価委員会の評価（提言）等が事業に反映されているか 注：提言が反映されていない場合は、十分な説明があるかどうか注視する。	・投入資源に対して、成果が十分に出ているか 注：目標値の設定が妥当であるかどうか注視する。	・現状の事業の方向性が妥当であるか ・重点目標に対して、達成の手法が適切に選択されているか

(2) 評価の基準

令和3年度から、より適切な評価につなげるため、全体評価だけでなく各視点別の評価についても「0.5」刻みの評価点を追加した。

評点	①反映結果	②目標・成果の達成状況	③今後の事業の方向性	全体評価
5	評価(提言)以上に反映した。 (反映率:120%程度)	優れた取組が多く、十分な成果が出ている。	事業の方向性も手法も適切であり、積極的に推進すべきである。	5
4.5	評価(提言)を積極的に反映した。 (反映率:90%程度)	優れた取組がいくつかあり、成果が出ている。	事業の方向性も手法の選択も概ね適切である。	4.5
4	評価(提言)をある程度反映した。 (反映率:60%程度)	いくつかの取組により、成果は概ね出ているが、さらなる努力が必要である。	事業の方向性は概ね適切であるが、手法の選択にやや課題がある。	4
3.5	評価(提言)の反映が消極的である。 (反映率:30%程度)	多くの取組に課題があり、成果が出ていない。大幅な改善が必要である。	事業の方向性も手法の選択も抜本的に見直す必要がある。	3.5
3	評価(提言)が全く反映されていない。 (反映率:0%)			3
2.5				2.5
2				2
1.5				1.5
1				1

## 第2章 令和3年度の評価結果

### 1 「5段階評価」の結果

令和3年度の重点プロジェクト事業における5段階評価の平均点は、以下のとおりである。なお、令和2年度の結果は「参考値」とし、3年度との単純比較はできないことに注意されたい。

【重点プロジェクト事業の5段階評価平均点数】（「5点」が最高）

評価項目	令和2年度 (令和元年度実施分 31事業)	令和3年度 (令和2年度実施分 46事業)
① 反映結果に対する評価	4.26	3.78
② 目標・成果の達成状況への評価	4.06	3.87
③ 今後の事業の方向性への評価	4.13	3.87
全体評価	4.24	3.85

【令和2年度を参考値とする理由】

- ・評価対象事業の数が違うため（令和2年度は新型コロナウイルス感染症対策でスケジュールを短縮した都合上、評価対象事業も31事業に絞り込んだ。令和3年度は全46事業の評価を実施）
- ・各評価の点数付与の方法が前年度と同一ではないため（上記①～③の評価は令和2年度まで1点刻みだったが、令和3年度からは評価点数を0.5点刻みに細分化した）
- ・反映結果評価を行えない事業があるため（基本計画中間検証結果に合わせ、評価対象事業も見直した（新規追加3事業、除外4事業）。新規追加事業及び前年度に評価対象にならなかった事業は令和2年度に評価を行っておらず、今回は反映結果の評価を行うことができなかった）

#### (1) 「① 反映結果に対する評価」の結果

反映結果に対する評価は、「昨年度の区民評価委員会の評価（提言）等が事業に反映されているか」という視点から評価した。

この中で、評価を上げたものが4事業、評価を下げたものが7事業ある。

#### (2) 「② 目標・成果の達成状況への評価」の結果

目標・成果に対する評価は、「投入コストに対して、事業の成果が十分に出ているか」という視点から評価した。

この中で、評価を上げたものが7事業、評価を下げたものが9事業ある。

#### (3) 「③ 今後の事業の方向性への評価」の結果

今後の事業の方向性への評価は、「現状の事業の方向性が妥当であるか」、「目

標達成の手段が適切に選択されているか」という視点から評価した。

この中で、評価を上げたものが8事業、評価を下げたものが12事業ある。

#### (4)「全体評価」の結果

全体評価は、「① 反映結果に対する評価」「② 目標・成果の達成状況への評価」「③ 今後の事業の方向性への評価」を勘案しながら、事業全体を総合的に評価した。

この中で、評価を上げたものが2事業、評価を下げたものが13事業あり、昨年度と比較して0.39ポイント減少した。

なお、視点別の各事業における評価は、「Ⅱ 第3章 各分科会の評価結果 (p. 15 参照)」に委ね、評価に対する改善については、各所管課での取組を引き続き求めていく。

#### 【評価項目別 視点別の平均点数比較】

		令和2年度 (令和元年度実施分31事業)	令和3年度 (令和2年度実施分46事業)
①反映結果	ひと	4.27	4.00
	くらし	4.50	4.50
	まち	4.00	2.83
	行財政	4.20	3.80
②達成状況	ひと	3.91	4.13
	くらし	4.38	4.13
	まち	3.86	3.33
	行財政	4.20	3.89
③方向性	ひと	4.00	4.04
	くらし	4.13	4.08
	まち	4.14	3.42
	行財政	4.40	3.95
全体評価	ひと	4.18	4.08
	くらし	4.44	4.08
	まち	4.07	3.38
	行財政	4.30	3.85

## Ⅱ 重点プロジェクト事業の評価結果

### 【5段階評価の分布状況（事業数）】

※評点以外の数値は事業数。( )内は昨年度。

評点	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1
反映結果	<b>4</b> (14)	<b>4</b> -	<b>9</b> (12)	<b>3</b> -	<b>2</b> (4)	<b>2</b> -	<b>0</b> (1)	<b>0</b> -	<b>0</b> (0)
達成状況	<b>2</b> (8)	<b>9</b> -	<b>18</b> (17)	<b>8</b> -	<b>7</b> (6)	<b>1</b> -	<b>0</b> (0)	<b>0</b> -	<b>0</b> (0)
方向性	<b>0</b> (6)	<b>8</b> -	<b>22</b> (23)	<b>12</b> -	<b>4</b> (2)	<b>0</b> -	<b>0</b> (0)	<b>0</b> -	<b>0</b> (0)

評点	5	4.5	4	3.5	3	2.5	2	1.5	1
全体評価	<b>1</b> (4)	<b>8</b> (14)	<b>20</b> (8)	<b>10</b> (4)	<b>7</b> (0)	<b>0</b> (1)	<b>0</b> (0)	<b>0</b> (0)	<b>0</b> (0)

2 重点プロジェクト事業全般にわたる評価

(1) 投入コストについて

令和2年度に実施した重点プロジェクトの総事業費（評価調書の投入コスト合計）は、約167億円であり、昨年度と比較すると約114億円減少している。これは、前述したとおり基本計画の改定に合わせ、重点プロジェクトラインナップの大幅な見直しを行ったためである。

なお、事業コストについては、個別の事業に対して評価を行っており、詳細はp.40からの個別評価調書を参照されたい。

【令和2年度 重点目標別の総事業費】 (単位：千円)

視点	重点目標	R1事業費 (決算額)	R2事業費 (決算額)
ひと	①家庭・地域と連携し、子どもの学びを支え育む	2,923,696	1,811,457
	②妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える	6,909,914	4,312,895
	③生涯にわたる学習・文化・スポーツ活動を実践できる仕組みをつくる	113,194	—
	④多様な個性やライフスタイルを認めあう風土を醸成する	25,549	—
くらし	⑤区民の命や財産を守り、くらしの安全を確保する	858,845	894,847
	⑥環境負荷が少ないくらしを実現する	1,212,299	1,221,466
	⑦高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する	2,043,745	1,999,406
	⑧健康寿命の延伸を実現する	179,273	131,513
まち	⑨災害に強いまちをつくる	2,191,026	2,239,182
	⑩便利で快適な道路・交通網をつくる	759,831	1,219,960
	⑪地域の特性を活かしたまちづくりを進める	8,040,955	1,078,496
	⑫地域経済の活性化を進める	373,057	159,773
行財政	⑬多様な主体による協働・協創を進める	212,428	214,029
	⑭戦略的かつ効果的な行政運営を行う	418,221	122,753
	⑮区のイメージを高め、選ばれるまちになる	95,865	233,630
	⑯次世代につなげる健全な財政運営を行う	1,718,396	1,037,454
合 計		28,076,294	16,676,861

※「—」の記載がある欄は、評価対象の事業がなかった重点目標

(2) 成果指標の達成率について

重点プロジェクト事業の成果を測る成果指標（各事業所管課において設定）の令和2年度目標値に対する達成率は87.1%である（達成率100%以上の指標は100%として計算）。昨年度は83.0%であったため、4.1ポイント増となった。新型コロナウイルス感染症の影響が続く中でも、各所管が様々な工夫を行った成果が増要因の一つであると考えられる。また、ラインナップの大幅な見直しにより、多くの指標が変更となったことも要因と考えられる。

新型コロナウイルス感染症の影響については、令和3年度以降も継続することが想定されるため、各事業所管課においてはその影響を見定めた上で、令和4年度に実施する事業に対する目標値の設定を適切に行っていくことが求められる。

また、指標の設定については、昨年度も本委員会において課題があるとの指摘をしたが、今年度の重点プロジェクト事業体系の見直しの中で、指標の変更や追加などの工夫が見られる事業がある一方で、対応が不十分な事業も見受けられた。

目標達成率が70%未満の指標も存在しているため、新型コロナウイルス感染症の影響も見定めた上で、引き続き区民が事業の成果を実感しやすい指標・妥当な目標値の設定に努めるとともに、目標達成に向けて取り組んでほしい。

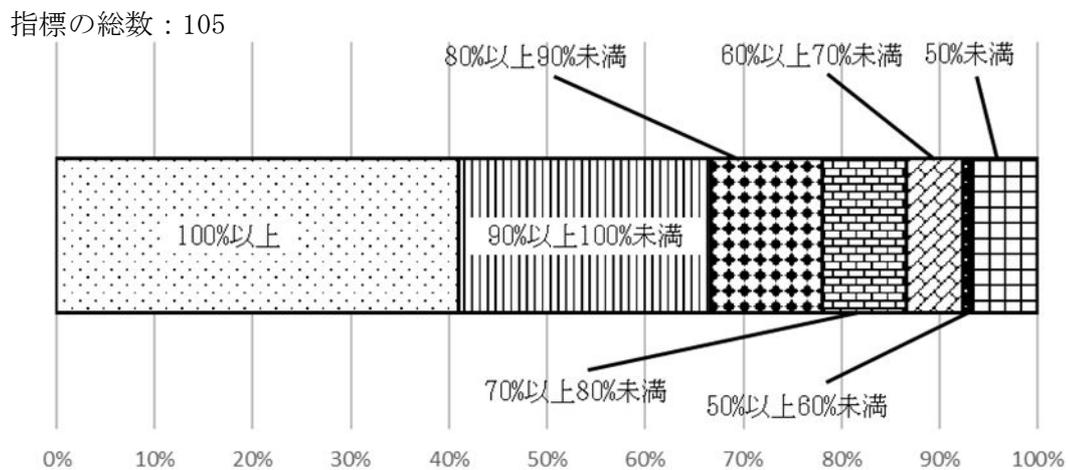
【令和2年度実績 重点プロジェクト事業 達成率毎の成果指標数】（ ）は昨年度

達成率	指標数	比率
100%以上	43 ( 63)	41.0% (38.9%)
90%以上100%未満	27 ( 45)	25.7% (27.8%)
80%以上90%未満	12 ( 22)	11.4% (13.6%)
70%以上80%未満	9 ( 10)	8.6% ( 6.2%)
60%以上70%未満	6 ( 4)	5.7% ( 2.5%)
50%以上60%未満	1 ( 6)	1.0% ( 3.7%)
50%未満	7 ( 12)	6.7% ( 7.4%)
合計	105 (162)	100%

※ 1事業につき複数の成果指標を設定しているため、指標数と事業数とは同一にはならない。

※ 比率は、四捨五入しているため、その合計値が必ずしも100にはならない。

【令和2年度実績 重点プロジェクト事業 成果指標の達成率の割合】



### 第3章 各分科会の評価結果

重点プロジェクトについては、評価活動を効率的に行うために、「ひとと行財政」「くらしと行財政」「まちと行財政」の3つの分科会に分かれて評価活動を実施した。各分科会の評価結果は、以下のとおりである。

#### 1 「ひとと行財政」分科会

【評価対象事業とその評価】

視点	重点プロジェクト事業	反映結果	達成状況	方向性	全体評価	昨年度	ページ	
ひと	<b>重点目標「①家庭・地域と連携し、子どもの学びを支え育む」</b>				<b>事業費合計【決算額】 1,811,457</b>	千円		
	1	幼児教育推進事業・家庭教育推進事務	4	4	4	4	→	39
	2	学力向上対策推進事業	3.5	4	4	4	—	41
	3	発達支援児に対する事業の推進	4	4.5	4	4	↘	43
	4	不登校対策支援事業	4	4	4.5	4	↘	45
	5	小・中学校給食業務運営事業(おいしい給食の推進)	—	4	4	4	—	47
	6	子どもへの多様な体験機会の充実	—	4	4	4	—	49
	<b>重点目標「②妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える」</b>				<b>事業費合計【決算額】 4,312,895</b>	千円		
	7	待機児童解消の推進と教育・保育の質の維持・向上	—	4.5	4	4.5	—	51
	8	学童保育室運営事業	4	4.5	4	4	↘	53
	9	あだちスマイルママ&エンジェルプロジェクト(ASMAMP)の推進事業(妊産婦支援事業、こんにちは赤ちゃん訪問事業、3~4か月児健診事業)	4	4.5	4	4.5	→	55
	10	子育てサロン事業	—	3.5	4	4	—	57
11	養育困難改善事業(児童虐待対策等)	4	4	4	4	↘	59	
12	ひとり親家庭総合支援事業	4.5	4	4	4	↘	61	
行財政	<b>重点目標「④戦略的かつ効果的な行政運営を行う」</b>				<b>事業費合計【決算額】 122,753</b>	千円		
	41	組織能力の向上と組織風土の改善	—	4.5	4	4	—	119
	42	人材育成事務(職員研修事業、職員の能力を活かす人事)	4.5	4	4	4	↘	121
	43	広聴機会の充実と区政への反映	—	4.5	4.5	4.5	—	123
全体評価の平均値(ひとと行財政分野)					<b>4.10</b>	↘		

※「昨年度」欄【新:新規選定事業、↑:向上、↘:低下、→:維持】

## (1) 評価の概要

ひとと行財政分科会が評価を行った重点目標は次の3つであり、全体で15事業である。

### 【ひと】

- ① 家庭・地域と連携し、子どもの学びを支え育む-----6事業
- ② 妊娠から出産・子育てまで切れ目なく支える-----6事業
- ④ 戦略的かつ効果的な行政運営を行う-----3事業

今年度、ひとと行財政分科会は、いくつかの大きな変革の年であったと言える。長年「ひと分科会」であった本分科会が、今年度から「ひとと行財政分科会」と変更となったのである。行財政として「No.41 組織能力の向上と組織風土の改善」「No.42 人材育成事務（職員研修事業、職員の能力を活かす人事）」「No.43 広聴機会と充実の区政への反映」の3つの新しい事業が評価対象となった。当初は、適切に評価できるか若干の不安もあったが、**行財政分野の視点は大変新鮮であり、「ひと」の事業のみでは見えなかった、世論調査を通じた区民のニーズ把握、人材育成の取組内容は、区民の区政や区職員に対する信頼感・安心感につながっていることが実感できた。**この信頼感や安心感が、区が実施する施策への区民の協力や信頼のバックボーンになっているのではないか。また今回ヒアリングを通じて本分科会が表彰対象として選んだのが行財政分野からの「No.43 広聴機会の充実と区政への反映」であったことも特記すべきことであろう。ひと分野の関係課の皆さんも他の分野の発表を聞くことがお互いのプレゼンテーション技術の向上につながるのではないかと思われた。

今年度新しく行財政分野から3つの事業が加わったということは、一方で評価対象から外れた事業があることを意味する。実際に対象外となった事業もあるが、例年単独で評価されていた3つの事業が統合され1つになったため、大きな事業内容の変動は見られなかった。学力の分野では、今年度「学力向上対策推進事業（小学校の基礎学力対策）」と「学力向上対策推進事業（中学校の基礎学力対策）」「学力向上対策推進事業（教員の授業力向上）」が統合されて一つになった。「No.6 子どもへの多様な体験機会の充実」は、今までの「放課後子ども教室推進事業」「自然教室事業・体験学習推進事業」を統合し、まとめられた事業のため、反映の評価では、事業内容すべてを包括することが難しく、成果指標に昨年度まで取り上げていた課題が反映されていない部分も散見された。

事業評価全体を俯瞰すると、昨年度は緊急事態宣言の発出が複数回なされ、各事業の取りやめや変更を余儀なくされるなど、新型コロナウイルス感染症の影響が顕著であった。各所管は、感染症対策も含めて多くの対応を求められることとなり、試行錯誤しながらの事業展開であったことがヒアリングの様子からも伝わってきた。

一方で、今年度の評価作業は、昨年度に比較して大きな進歩も確認できた。一点目は、ネット環境の整備である。昨年度は、評価作業の途中で音声聞きづらくコミュニケーションの不全が頻発したが、今年度は区側の環境が大幅に改善され、双方向でのコミュニケーションが円滑に行えるようになった。また、昨年度課題として挙げた「雑談」の重要性についても、評価前後の時間に雑談を意識的に行うなど、昨年度と比較して相互の心理的距離感は近づいたのではないかと思われる。

二点目は、ヒアリングの際に各所管が提示する資料の質の向上が顕著であったことである。昨年度の評価作業では、オンラインでの実施の中で、声の聞きづらさが頻繁に生じたにも関わらず、画面上で共有できる資料の準備が全く用意されておらず、評価作業の進行の妨げになった。今までもヒアリングの際のプレゼンテーションについては、視覚的資料の提示などを何度も提言していたが、ひと分科会においてはそれが実現していなかった。しかしながら、昨年度の提言に関しては、状況を真摯に受け止めて頂き、今回表彰の対象となった「No.43 広聴機会の充実と区政への反映」のプレゼン資料を筆頭に、ほぼすべての所管で事前の相互チェックに基づいたプレゼンテーション用資料が用意されており、素晴らしい改善が見られた。このことは、私どもにとってもうれしい出来事であり、評価者冥利につけるものとなった。

さて、分科会として15事業を評価するにあたり、はじめに事業評価調書と説明資料を熟読し、書面による質疑応答を踏まえ、ヒアリングに臨んだ。

- ・「反映結果」については、昨年度に委員が要望、提案した意見を反映しているかを重視した。
- ・「達成状況」については、活動指標・成果指標の達成度（数値）を重視した。目標数値については、対象集団に対してその数値が妥当かどうか、また評価指標そのものが妥当かどうか併せて検討した。
- ・「方向性」については、費用対効果、地域資源の活用、関係機関との連携、広報の仕方など、様々な観点から議論した。特に、数値に結果が示されにくい事業については、行政のみに負担をかけるのではなく、民間企業等も含めた新たなる展開を検討した。

## (2) 評価結果

### 【ひとと行財政分科会の5段階評価平均点数】（「5点」が最高）

全体評価の平均点	-----	4.10	(4.18)
個別評価の平均点	反映結果	-----	4.06 (4.27)
	達成状況	-----	4.17 (3.91)
	方向性	-----	4.07 (4.00)
※ ( ) は昨年度の評価結果			
※ 「ひと」の視点と「行財政」の視点に属する事業を合算して算出しているため、P10に記載した【評価項目別 視点別の平均点数比較】の内訳と点数が異なる。			

上記は、今年度評価対象となった15事業の評価点の平均値と、令和2年度に、ひと分科会が評価を実施した10事業の平均値を比較した結果である。よって単純比較はできないため、参考値とされたい。

今年度の評価の特徴としては、全体評価のみでなく、反映結果、達成状況、方向性ともに0.5単位での評価が導入されたことである。これによりひとと行財政分科会委員からは評価が行いやすくなったとのコメントを頂けている。

最終的な評価結果としては、全体評価「5」が0事業、「4.5」が3事業、「4」が12事業となった。ここ数年間「5」が0事業となっていることは、残念だったが、昨年度は2事業あった「3.5」が今年度は0事業となり、事業の底上げが見られた。ただし、昨年度全体評価が「3.5」であった「学力向上対策推進事業（小学校の基礎学力対策）事業」と「学力向上対策推進事業（中学校の基礎学力対策）」の2つは統合されたので、これら一つずつの事業が改善されたと判断するには早急であろう。特に3つの事業が統合されたことに関連して、評価の難しさを感じるようになった。反映結果の評価については、3事業それぞれに対して改善点を提案させていただいていたが、それらすべてを統合された反映結果としてみなすべきか迷った。また評価指標との関連では、今まで3事業分あった評価指標が1事業分に絞られるため、指標との関連で改善案として提唱していたものが、指標そのものが消失するという結果に戸惑いを感じた(MIM(\*p. 194参照)の例など)。その反面、3つの事業が統一された結果、3事業に共通する「学力向上」の根幹が明確になった。統合したことによる適切な評価が可能かどうかは、今年度始まったばかりであるために、少し様子を見ながら検討を継続する必要があるだろう。

### (3) 良好な成果が得られた事業(ひとと行財政分科会)

全体評価は、4.5が最高であり、3事業が該当した。昨年度から3事業減少したが、コロナ禍での事業実施であり、致し方ないであろう。4.5の事業は、「No.43 広聴機会の充実と区政への反映」「No.14 あだちスマイルママ&エンジェルプロジェクト(ASMAP)の推進事業(妊産婦支援事業、こんにちは赤ちゃん訪問事業、3~4か月児健診事業)」「No.7 待機児解消の推進と教育・保育の質の維持・向上」であった。

#### ◆「No.43 広聴機会の充実と区政への反映」

行財政の分野として初めて評価対象となった事業である。ヒアリングの際に提示された資料の質の高さ、説明の分かりやすさ、課題に対しての解決の取り組み姿勢の明確さなどの総合的な素晴らしさとともに、ヒアリングでは双方のコミュニケーションが活性され有意義なものとなった。また事業内容においても、「区民の声」への回答は14日以内と徹底しており、かつ回答内容が区民に寄り添ったものとなっているかの確認を図るための相互チェックなど区民の声を素早く適切にくみ取ることは、区民の安心感や足立区への信頼感につながると考えられ大変評価できた。そして最終的には区長自らがすべての「声」の内容を確認しているということに驚くとともに、区民の意見や思いを大切にしている姿勢にすばらしさを感じた。

一方、課題としてはこれだけ手をかけている事業であるにも関わらず、広聴やパブリックコメントのイメージは堅く、難しい印象がぬぐえていないことである。広聴やパブリックコメントは、誰でも利用できること、そして現在の活動内容そのものをしっかり区内外にアピールし、区外へは足立区のイメージアップに、そして区民へは安心感の醸成に寄与していただきたい。

#### ◆「No.9 あだちスマイルママ&エンジェルプロジェクト(ASMAP)の推進事業(妊産婦支援事業、こんにちは赤ちゃん訪問事業、3~4か月児健診事業)」

本事業は、毎年評価の高かった事業として挙がっている。この結果を支えているものは、職員の皆様方のチーム力、謙虚な姿勢、問題解決への高い志であろう。

毎年我々からの提言に対して、的確に対応してくださっている。昨年度提言した保健センター以外でのタブレットの活用については、契約上難しいという点は残念であったが、多文化共生の視点からも外国人世帯へのアプローチも積極的に実施しており、改善がみられる。また、質の高いスマイルママ面接の実施やデイサービス型産後ケアの活用など安心する子育て環境を追及している点は、高い評価に値する。今後はデイサービス実施施設の増加なども含めて検討していただきたい。

## ◆ 「No.7 待機児解消の推進と教育・保育の質の維持・向上」

本事業の最大の成果は、並大抵の努力では実現できない念願の**待機児ゼロ**を達成できたことであろう。足立区全体を見渡しながらか、保育施設の増設を積極的に行っており、このことは子育て世代の支えになるであろう。**箱モノが整った次のステップは、教育・保育の質の維持・向上**であろう。教育・保育の質を測定する指標が見当たらないので、引き続き検討を進めていただきたい。

なお、「No.1 幼児教育推進事業・家庭教育推進事務」における**保幼小連携**の冊子は、内容もしっかりしており素晴らしいので、この内容を小学校や保育所、幼稚園の保護者会で園長や校長が簡単に説明などを行い、保護者や区民の関心を高めていただきたい。

最後に、質の高い教育・保育を実現するためには、現場を担っている職員のサポートが必要となろう。コロナ禍でも職員の方々は被災者でありながら支援者として頑張ってくられた。ぜひ、よりよい職場づくりのために、**職員のストレスチェックや心理的サポートも含めて検討**していただきたい。

今年度、ひとと行財政分科会で評価した 15 事業は評価点 4 以上と良好な結果を得られた。すべての事業において今後の展開に期待する。

#### (4) ひとと行財政分科会からの提言

##### ① 横と縦の広がりとしらなる連携に向けて

足立区放課後子ども教室の従事者のために、発達支援児の支援に携わる職員用の研修動画を作成していただいた。本動画は学童や児童館など子ども向け施設のスタッフにも有効活用ができると思うので、**横の展開を期待**したい。また動画のみでなく、子どものための情報交換を学校、児童館、放課後子ども教室、学童という関係者で実施していただきたい。

**縦の連携**としては、保幼小中の連携を期待したい。特に小学校から中学校にかけて学力の得点低下が見られる。小学校のそだちの指導員のような個別支援が中学校にも導入されるとよいのではと考える。

今回、2 つの体験事業が合算され「No.6 子どもへの多様な体験機会の充実」となった。評価対象としては、一見するとまとまり感が出たように思われるが、実際にこれらの体験事業を通して、子ども達がどのように成長したのかが分かりづらいのが残念である。現在は、各事業前後に効果測定を行っているが、体験活動直後の短期的な影響のみではなく、子ども達の経年的な体験量や自己肯定感や主体性の変化を客観的指標としてとらえる必要があると思われる。

### ② 分野ごとの事業 PR 動画の作成とインフルエンサーとしての区民評価委員 OB の活用について

昨年度は、「No.11 養育困難改善事業（児童虐待対策等）」の出前講座を例に、すべての事業において「積極的なアウトリーチ（\*p. 193 参照）への期待」を提言したが、コロナ禍での制限により積極的に実施されなかった。新型コロナウイルス感染症の影響もあるが、ぜひ、より積極的にアウトリーチを行う方向性を打ち出していただきたい。その際、2つの点を今年度は提案したい。1点目は、**事業 PR 動画の作成である**。重点プロジェクトに取り上げられる事業は全てにおいて充実しており、評価者として事業の内容を知ること、足立区の価値を再認識させられている。しかしながら、この素晴らしい事業の意義や実態をどれほど区民や区外の人々が認識しているかは定かでない。足立区のイメージアップは、区民の安心感に直結する。区民に事業の意義を伝達するには、短くて構わないので、PR 動画の作成をぜひとも行っていただきたい。

2点目は、作成していただいた PR 動画の活用方法である。PR 動画を作成したならば、それを一方的に上映するのみではなく、活用していただきたい。その活用方法としては、例えば、保護者会や入学式などで学校の先生から一言、足立区の事業について話題にさせていただき、その中で各学校がどのような取り組みをしているのかを話していただくと効果的だと思われる。さらに広報として区民評価委員の OB の活用を提案したい。区民評価に関わることで、すでに足立区の強みやすばらしさを実感していただけていると思われるので、ぜひ区民評価委員 OB に協力いただきながら、事業 PR 動画も活用し、区民に直接広報していただく機会や区が抱える課題を考えるコミュニティミーティングの開催などを実施してみようを提案したい。

### ③ 当事者主体の教育と職員サポートの充実を

最後になるが、ひとと行財政分科会で扱う事業は、すべて「ひと」に関わるものであり、支援やサービスの対象者となる当事者による意思決定場面への主体的参加を求めたい。例えば子どもに関わる事業としては、「No.6 子どもへの多様な体験機会の充実」の体験内容、「No.2 学力向上対策推進事業」でのアハ体験（\*p. 193 参照）を伴うような教育内容、「No.7 待機児童解消の推進と教育・保育の質の維持・向上」の教育内容、「No.8 学童保育室運営事業」の課外活動教育の内容を検討する際、当事者である子どもの参加を促しながら、子どもの視点を取り入れた体験や教育内容の充実を期待する。

さらに、各事業を支えている多くの職員の方々のサポートを検討していただき

たい。特にコロナ禍では、感染症対策として職員に過度な負担がかかっている。  
職員のストレスチェックや心理的サポートの充実、物理的サポートの検討をぜひ  
お願いしたい。

2 「くらしと行財政」分科会

【評価対象事業とその評価】

視点	重点プロジェクト事業	反映結果	達成状況	方向性	全体評価	昨年比	ページ		
くらし	<b>重点目標「⑤区民の命や財産を守り、くらしの安全を確保する」</b>		<b>事業費合計【決算額】</b>		<b>894,847</b>	千円			
	13	ビューティフル・ウィンドウズ運動(地域防犯力の向上・防犯まちづくり事業)	5	4.5	4.5	4.5	—	63	
	14	ビューティフル・ウィンドウズ運動(美化推進事業・生活環境保全対策事業)	4.5	5	4.5	4.5	—	65	
	15	感染症対策の充実	—	3.5	3.5	3.5	—	67	
	<b>重点目標「⑥環境負荷が少ないくらしを実現する」</b>		<b>事業費合計【決算額】</b>		<b>1,221,466</b>	千円			
	16	エネルギー対策の推進(温室効果ガス排出削減)	—	4	3.5	3.5	—	69	
	17	ごみの減量・資源化の推進	4	4.5	4	4	↘	71	
	<b>重点目標「⑦高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する」</b>		<b>事業費合計【決算額】</b>		<b>1,999,406</b>	千円			
	18	地域包括ケアシステムの推進	4	2.5	3.5	3	↘	73	
	19	介護予防事業(パークで筋トレ・ウォーキング教室、はじめてのフレイル予防教室)	—	4	4	4	—	75	
	20	孤立ゼロプロジェクト推進事業	5	4	4.5	4.5	↗	77	
	21	生活困窮者自立支援事業	5	5	4.5	5	→	79	
	<b>重点目標「⑧健康寿命の延伸を実現する」</b>		<b>事業費合計【決算額】</b>		<b>131,513</b>	千円			
	22	データヘルス推進事業	—	4	4	4	—	81	
	23	健康あだち21推進事業(糖尿病対策)	4	4	4.5	4	↘	83	
	24	こころといのちの相談支援事業	4.5	4.5	4	4.5	→	85	
	行財政	<b>重点目標「⑨多様な主体による協働・協創を進める」</b>		<b>事業費合計【決算額】</b>		<b>214,029</b>	千円		
		37	町会・自治会、NPOの活性化支援	—	3	3.5	3	—	111
		38	協創推進体制の構築	3	3	4	3	↗	113
		39	大学連携コーディネート事業	5	4	4.5	4.5	→	115
		<b>重点目標「⑩戦略的かつ効果的な行政運営を行う」</b>		<b>事業費合計【決算額】</b>		<b>0</b>	千円		
		40	ICTを活用した区民サービスおよび業務効率の向上	—	—	4	4	—	117
	全体評価の平均値(くらしと行財政分野)					<b>3.97</b>	↘		

※「昨年比」欄【新：新規選定事業、↗：向上、↘：低下、→：維持】

## (1) 評価の概要

くらしと行財政分科会が評価を行った重点項目は次の6つであり、全体で16事業である。

### 【くらし】

- ⑤ 区民の命や財産を守り、くらしの安全を確保する-----3事業
- ⑥ 環境負荷が少ないくらしを実現する-----2事業
- ⑦ 高齢者、障がい者などの生活のサポート体制を充実する-----4事業
- ⑧ 健康寿命の延伸を実現する-----3事業

### 【行財政】

- ⑬ 多様な主体による協働・協創を進める-----3事業
- ⑭ 戦略的かつ効果的な行政運営を行う-----1事業

前年度に引き続き、新型コロナウイルス感染症の影響により、対面とオンラインの併用による評価作業を次の通りに行った。①事業調書と説明資料を委員4名が読み込み、②事前質問をデータで担当課に提出、③書面で回答を受けた後、④ヒアリングを実施、⑤全ての情報を踏まえて委員4名が最終評価をまとめた。

ヒアリングは担当部局からの数分の説明を受け、委員による質問を中心に行った。委員は区民目線を常に意識し、調書や事前質問を踏まえて、より深く事業の成果や課題、今後の方向性などを聴き取った。

分科会で事業を最終評価する際には、以下の点について重視・留意した。

- ・ 「反映結果」の評価項目では、前年度に委員が提案・改善を指摘した意見の反映状況や、所管課が示した方向性の通りに改善・発展しているかを重視した。
- ・ 「達成状況」の評価項目では、活動指標・成果の達成度（数値）だけでなく、経年的な変化や指標及び目標値の適切性についても留意した。指標及び目標値の設定に課題が生じている場合は評価を減じている。
- ・ 「方向性」の評価項目では、適切な現状分析が行われており、区民のために事業を改善・発展させる方向性を示しているかを重視した。

なお、新型コロナウイルス感染症の影響により、前年度は評価対象事業の絞り込みが行われた。そのため、前年度に評価されなかった事業（4事業）においては「反映結果」の記載が不可能なため、「反映結果」の評価を行っていない。また、今年度からの新規事業（2事業）についても、記載が不可能なため、「反映結果」と「達成状況」の評価を行っていない。従って、上記の3つの評価項目を踏まえて全体評価が行われている事業もあれば、一部の評価項目を踏まえて全体評価が行われている事業もある。今年度の全体評価の数値には、そのような課題があることを留意して結果を解釈する必要がある。

## (2) 評価結果

【くらしと行財政分科会の5段階評価平均点数】（「5点」が最高）

全体評価の平均点-----3.97 (4.25)

個別評価の平均点 反映結果-----4.40 (4.30)

達成状況-----3.97 (4.20)

方向性-----4.06 (4.10)

※（ ）は昨年度の評価結果

※ 「くらし」の視点と「行財政」の視点に属する事業を合算して算出しているため、P10に記載した【評価項目別 視点別の平均点数比較】の内訳と点数が異なる。

上記の結果は、今年度の評価対象になった16事業の評価点の平均値を、前年度の10事業と比較した結果である。今年度は、分科会ごとに評価事業の見直しを行ったため、前年度の評価より対象事業が多く、新規事業も加わっている。そのため、分母や内容が異なっている。従って、上記の結果は「参考値」とされたい。

上述の通り「参考値」のため、単純比較による解釈は難しいが、新型コロナウイルス感染症の影響は否定できない。延期・中止等を余儀なくされ、事業が思うように進まなかったことが「達成状況」に現れ、「全体評価」にも影響が及んでいる。感染拡大の収束の見通しがつかない状況のため、次年度の評価においても、同様の傾向が続くことが危惧される。

しかし、一方で「反映結果」と「方向性」はいずれも4.0を超えている。特に「反映結果」については、評価が高くなり、分科会での意見を事業に反映させようとする姿勢が示されている。社会全体がコロナ禍のために今後の見通しがつかない状況ではあるが、事業の質を高め、より良い方向に向かおうとする足立区職員の「意気込み」が示されている。

## (3) 良好な成果が得られた事業(くらしと行財政分科会)

全体評価が5点となった事業は、以下の1事業である。

### ◆「No. 21 生活困窮者自立支援事業」

5年連続で5点評価となった。新型コロナウイルス感染症の影響を受け、ニーズが爆発的に増加している事業である。生活困窮者からの就労や生活に関する相談について、平成30年度の相談件数(2,783件)から2倍を超える相談件数(5,775件)を対応している。長期休暇や年末年始の相談対応など、区民のニーズを丁寧に汲み取り、寄り添った支援が行われている。

その他にも、積極的な引きこもり支援や、挑戦的かつ効果的な取組を継続している学習支援など、事業全体の質を高いレベルで保ち、発展させようとして

いる。地道な対応と発展的な対応、いずれも区民に対する配慮が感じられ、両立することができ、区民のいのちや生活を守るセーフティネットとして機能している。

また、本事業の特筆すべき点は、所管課職員の負担軽減やバーンアウト防止等、職場環境を整え、強固な事業運営基盤を構築しようとしている点である。業務に忙殺される状況をそのままにせず、人員配置や相談員のスキルアップ及びアフターフォローに配慮するなど、運営体制の強化に取り組む「グッドプラクティス」と言える。「No.15 感染症対策の充実」など、新型コロナウイルス感染症の影響で職員の職場環境や運営体制に相当な負荷がある事業の所管課は、ぜひとも参考にされたい。

本事業の所管課には、引き続き、コロナ禍で深刻な影響を受けた区民の生活・経済基盤を立て直すために、更なる躍進を期待したい。

#### (4) 今後の展開に期待する事業(くらしと行財政分科会)

全体評価が3点となった事業は3事業である。昨年度と比較し評価が向上した「協創推進体制の構築」を含め、該当事業には見直しと改善を要望したい。

##### ◆ 「No. 37 町会・自治会、NPO の活性化支援」

令和2年度区民評価委員会評価対象外事業のため「達成状況」と「方向性」の2点を踏まえて「全体評価」を行った。

所管課が成果指標として挙げている「町会・自治会加入世帯率」は、単身世帯の増加や地域の関わりの希薄化など、現代社会の影響を強く受け、向上が難しい成果指標であることは理解できる。

しかしながら、目標値が毎年同じで、なおかつ目標が達成できない状況が数年続いており、区民目線では「低下は仕方がない」と諦め、今までと変わらない対策を維持しているように映った。前年度から目標値を下げることは抵抗があるかもしれないが、スモールステップで現実的な数値に見直し、段階的にターゲットを絞り、目標を小さく達成していくことも重要である。

所管課には「No. 13 ビューティフル・ウィンドウズ運動(地域防犯力の向上・防犯まちづくり事業)」の「グッドプラクティス」を参考にしてもらいたい。「体感治安が『良い』と感じる割合」という「町会・自治会加入世帯率」と同様に、向上が難しい成果指標について、現実的な目標値を設定し、毎年度、着実に成果を挙げている。

更に、「見せる防犯対策」の創意工夫も町会・自治会加入に向けた対策の参考になる。また、町会・自治会と関わる庁内関係機関は多いため、「足立区総ぐるみ」のような実践も参考になるはずである。

コロナ禍の影響もあり、地域活性化事業の助成も進まず、従来の対策で行

き詰まり感がある状況かもしれないが、庁内の「グッドプラクティス」も参考にしながら、大胆な発想で戦略的に対策を練って事業に取り組むことを期待したい。

### ◆「No. 18 地域包括ケアシステムの推進」

「全体評価」が前年度の3.5点から0.5ポイント減少して3.0点となった。前年度の区民評価委員会の評価（提言）を積極的に反映し、指標を大幅に見直し、足立区地域包括ケアシステムビジョンと関連付けて再設定した。指標を一新して区民評価に取り組もうとする意気込みは、区民目線で考えても評価ができるため「反映結果」は4.0点であった。

しかし、8つの新規指標のうち、2つの新規指標において見直しの必要性が指摘され、「達成状況」の評価を減じることになった。いずれも共通する指摘としては、指標を設定した目的と指標が示す実態の「乖離」であった。

例えば、「施設ニーズにも対応した住環境の確保」を示すための新規指標を設けたが、実績値が示す実態は特別養護老人ホームの整備状況であり、特別養護老人ホーム以外の施設ニーズが加味されないため、適切性に疑義が生じていた。

また、多職種連携研修会は実績値として0回という結果であり、冊子等を作成して配布する代替案で補っていた。多職種連携を促進するために、研修会参加者の顔の見える関係づくりの意図もあるため、オンラインではなく、対面での実施が望ましいことは確かであるが、新型コロナウイルス感染症の影響は今後も続く可能性が高い。

一方では、「No. 39 大学連携コーディネート事業」や「No.38 協創推進体制の構築」においては、オンラインでの研修会や交流会等を創意工夫して実施している。それらの「グッドプラクティス」を参考にして、「対面実施が基本になるので0回の実績」ではなく、「オンライン開催を試行して複数回の実績」になるようチャレンジ精神を持つことを期待したい。

前述の通り、区民評価委員会の評価（提言）を反映しようとする所管課の意気込みは高い。今年度の評価（提言）を踏まえて、もう一度PDCAサイクルを実践し、足立区地域包括ケアシステムビジョンを強力に推進してもらいたい。

## (5) くらしと行財政分科会からの提言

### ① 区民目線で適切な目標値を設定することの重要性

- ア 新型コロナウイルス感染症の影響を想定した目標値設定
- イ 新規評価指標の目標値設定

今年度は「ア」「イ」2点の目標値設定のあり方について疑義があり、評価活動が難航した。そのため、**区民目線で適切な目標値を設定すること**を提言したい。

新型コロナウイルス感染症の影響は甚大であり、イベント等の中止による実績値の低下だけではなく、コロナに関わる対応の増加に伴う実績値の増加など、実績値に著しい変動が発生している。そのため、各所管課においても、次年度の目標値設定を悩みながらも設定しているのが現状である。例えば、「No. 19 介護予防事業」では、いくつかの**方向性が混在しているのが実態**で、一部の指標で令和3年度の目標値を設定できない状況が発生していた。

- ・ コロナ禍以前の目標値を維持していくべきか
- ・ コロナの影響を踏まえて目標値を調整すべきか
- ・ コロナ禍で従来の活動は難しいと考え、活動内容を変更して目標値を設定すべきか

さらに、所管課レベルによって方向性が異なるだけではなく、指標レベルで方向性が異なる場合もあり、区民が理解できない状況になってしまっている。

例えば、「No. 15 感染症対策の充実」の指標⑥「医師会との感染症対策会議実施回数」は、コロナの影響を踏まえて目標値が調整され、平時の実績値の10倍以上となる。しかし、コロナが収束するにつれて回数が少なくなることが予測され、本来低減目標ではない会議の開催が、低減目標として推移することになってしまう。

また、今年度は昨年度の区民評価委員会の評価（提言）を反映して、指標の見直しを実施し、新規指標を設定する所管課も多かった。事業のPDCAサイクルの観点から指標を見直し、新規指標を設定することは望ましいことである。指標の適切性を確認しながら運用することが求められるが、今後も継続を期待したい傾向である。

しかしながら、一方では新規指標の増加に伴い新たな課題が発生している。目標値を設定する際に、いくつかの**方向性が混在している実態**がある。

- ・ 高い水準の努力目標を設定すべきか
- ・ スモールステップでの確実な目標値を設定すべきか

例えば、「No. 38 協創推進体制の構築」では、アンケート調査で「活動に活かされた」や「意識が高まった」と回答した割合について100%が目標値に設定されている。区民の立場だと、意気込みに対して期待する一方で、本当に達成可能なのかと思ってしまう。

また、「No. 18 地域包括ケアシステムの推進」では4つの新規指標の目標値が1～2%の増加率で設定され、「No. 22 データヘルス推進事業」では事業やデータ数の目標値が1増加という設定がなされている。区民の立場だと、スモールステップの方向性は理解できるが、目標に向かって取り組むべき努力量の少なさが気になる。

新規指標に限らず、目標値設定の方向性は指標によって変わると考えられるが、実際には、経年的な実績値の変化を確認しなければ適切性が判断できない。特に新規指標については参考情報が少なく、区民の立場だと評価が難しい。

冒頭に述べた「ア」と「イ」の目標値設定において、以上のような疑義があり、また「ア」と「イ」が同時に発生していることも相まって課題が複雑になっている。複雑な課題に対応するためには、「なぜこの目標を設定したのかが区民にもわかる」ように目標値を設定し、目標値の適切性を所管課が説明できる機会が必要である。現在の評価作業では、その機会が少ないと考えられるため、次年度以降、調書やヒアリングでの工夫を期待したい。

## ② 区民評価委員会の評価活動に対する所管課の理解や参加の促進

今年度より、パワーポイント資料を用いた説明が一般化し、どのようなことを区民評価委員に知って欲しいかが明確になり、説明のわかりやすさが向上した。昨年度の区民評価委員会の評価（提言）が反映され、全ての所管課において、評価活動に対する理解が進んだと実感できた。特に、「No. 38 協創推進体制の構築」では、区民の立場で考え、どのように説明をすれば「協創」を伝えられるのかを考え、資料の作りこみやヒアリング時の説明を工夫しようとする「熱意」が感じられ、昨年度のヒアリングとの違いを大きく感じる事ができた。

今後も、評価活動に対する所管課の理解や参加を促進することで、よりよい事業を推進していくことができると考えられる。分科会では、表彰制度の対象事業の検討と合わせて、評価活動に対する所管課の理解や参加についての議論を行う機会があった。その議論で検討した内容と具体例をまとめると以下の表になる。

### 【区民評価委員会の評価活動に対する所管課の理解や参加の内容と具体例】

理解や参加の内容	具体例
①わかりやすい説明	<ul style="list-style-type: none"> <li>・パワーポイントや実物の資料等を用意して具体的に説明している</li> <li>・どのようなことを知って欲しいかを明確にして説明している</li> </ul>
②課題の伝え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・現状と課題をそのまま示し、課題に向き合う姿勢がある</li> <li>・目標値や実績値を巧妙に調整し、課題を見えないようにしない</li> </ul>
③意気込み、本気度	<ul style="list-style-type: none"> <li>・評価を得て、事業を更に推進しようとする熱意がある</li> <li>・目標が達成できていない状況をそのままにしていない</li> </ul>
④事業成果の伝え方	<ul style="list-style-type: none"> <li>・数字だけではなく、事業の成果を具体例で説明している</li> <li>・評価委員に伝えようとする熱意がみられる</li> </ul>

p. 29 の表は、あくまで一例であり、網羅的な整理がなされているわけではないが、区民評価委員が所管課に期待する理解や参加の内容や具体例として、知っておいてもらいたい。

### ③ オンライン化実践事例のノウハウを全庁的に共有し、標準化することの必要性

新型コロナウイルス感染症の影響により、研修会、交流会、講演会、相談会、会議等の対面での実施が基本であった取り組みが、中止や規模の縮小等を余儀なくされてしまっている。このような深刻な影響に対して、それぞれの所管課において代替案の実施か、オンライン化の試みがなされつつあるが、オンライン化については必ずしもうまく進んでいないのが現状である。

区民評価委員としても、ヒアリングや評価等において「オンライン化を検討してほしい」というメッセージを所管課に伝えることが多くなっている。しかしながら、現状としては所管課で対応する職員の力量に委ねられ、機材準備も含めて、所管課が孤軍奮闘している様子が見受けられた。

「オンライン化を検討してほしい」とメッセージを伝える立場からは、オンライン化を着実に進めている所管課と苦戦している所管課の両者の姿が見えている。孤軍奮闘して苦戦している所管課には、庁内の実践事例を知り、ノウハウを得ることを期待したいが、実際には庁内の実践事例を知る機会が少なく、ノウハウが得にくいのではないかと考えられる。

そのような現状を鑑み、区として**オンライン化実践事例のノウハウを全庁的に共有する機会を設けることを提言**したい。具体的なイメージとしては「No. 40 ICTを活用した区民サービスおよび業務効率の向上」で取り組まれている「EBPMに関する職員研修」のような機会が必要ではないかと考えられる。

また、同時に「No. 40 ICT（\*p. 193 参照）を活用した区民サービスおよび業務効率の向上」で取り組まれている「音声データテキスト化システム」の標準化のように、オンライン化に必要な設備や機材等も、様々な所管課が積極的に利用できるような整備を期待したい。区庁舎のWi-Fi環境整備が進められているようだが、映像や音響に関わる機材も重要である。費用の捻出に限界がある場合には、所管課全てに配備するのではなく、専用スタジオのような特化したスペースを用意することも一案である。

区民目線で考えると、研修会、交流会、講演会、相談会、会議等が、縮小及び実施されない状況が続くことは、区民サービスの低下につながるのではないかと不安である。「コロナが落ち着いてから」という「待ち」の戦略は、今までの主流であり、仕方がないと考えることもできた。しかし、長引く状況が想定される現在では、「コロナ禍でもできること」を実践する「攻め」の戦略への転換が求められる。その契機として、オンライン化実践の全庁的な推進を期待したい。

### 3 「まちと行財政」分科会

【評価対象事業とその評価】

視点	重点プロジェクト事業	反映結果	達成状況	方向性	全体評価	昨年比	ページ	
まち	<b>重点目標「⑨災害に強いまちをつくる」</b>				<b>事業費合計【決算額】 2,239,182</b>		千円	
	25	震災に対する防災力向上事業(防災訓練・防災計画)	—	3.5	3.5	3.5	↘	87
	26	地域と一体となった水害対策	—	3.5	4	3.5	—	89
	27	震災や火災などに強いまちづくりの推進	—	4	4	4	↘	91
	<b>重点目標「⑩便利で快適な道路・交通網をつくる」</b>				<b>事業費合計【決算額】 1,219,960</b>		千円	
	28	交通環境の改善事業(都市計画道路及びバス・自転車走行環境の整備)	—	3	3	3	—	93
	<b>重点目標「⑪地域の特性を活かしたまちづくりを進める」</b>				<b>事業費合計【決算額】 1,078,496</b>		千円	
	29	空き家対策事業	3.5	3	3	3.5	→	95
	30	緑を守り、育む人づくり事業	—	3	3	3	—	97
	31	パークインベーションの推進	2.5	3.5	3	3	↘	99
	32	自然環境・生物多様性の理解促進事業	—	3	3.5	3.5	—	101
	<b>重点目標「⑫地域経済の活性化を進める」</b>				<b>事業費合計【決算額】 159,773</b>		千円	
	33	創業支援事業(産学金公ネットワークによる起業・創業支援)	2.5	3.5	3.5	3	↘	103
34	販路拡大支援事業(区内産業・製品のPR)	—	3.5	3.5	3.5	—	105	
35	就労支援・雇用安定化事業(区内企業の人材確保支援等)	—	3	3.5	3.5	—	107	
36	ワーク・ライフ・バランスの推進事業	—	3.5	3.5	3.5	—	109	
行財政	<b>重点目標「⑬区のイメージを高め選ばれるまちになる」</b>				<b>事業費合計【決算額】 233,630</b>		千円	
	44	シティプロモーション事業	3.5	4	3.5	3.5	↘	125
	45	情報発信強化事業(各種広報媒体の充実・情報発信力の向上等)	3	4	3.5	4	↘	127
	<b>重点目標「⑭次世代につなげる健全な財政運営を行う」</b>				<b>事業費合計【決算額】 1,037,454</b>		千円	
	46	4公金収納金の収納率向上対策(税・保険料)	—	4	4	4	—	129
全体評価の平均値(まちと行財政分野)					<b>3.47</b>	↘		

※「昨年比」欄【新:新規選定事業、↑:向上、↘:低下、→:維持】

## (1) 評価の概要

まちと行財政分科会が評価を行った重点項目は次の6つであり、全体で15事業である。

### 【まち】

- ⑨ 災害に強いまちをつくる-----3事業
- ⑩ 便利で快適な道路・交通網をつくる-----1事業
- ⑪ 地域の特性を活かしたまちづくりを進める-----4事業
- ⑫ 地域経済の活性化を進める-----4事業

### 【行財政】

- ⑮ 区のイメージを高め、選ばれるまちになる-----2事業
- ⑯ 次世代につなげる健全な財政運営を行う-----1事業

本年、当分科会では、合わせて15事業について評価を行った。昨年度に引き続き今年度も新型コロナウイルス感染症の影響により一部オンラインも併用しての作業となった。昨年度の評価事業が10事業であった為、昨年度の事業評価と比較できない事業も複数ある中での評価となった。今回の対象15事業について幾つか抽出して比較し、今回の特徴等について報告する。

また、当分科会の昨年度の評価委員4名のうち2名が退任し、今回新委員2名（内1名は学識経験者）が新たに着任した。春先に急遽1名の欠員となってしまった為、評価委員3名にて評価作業を進めた。新任委員の新鮮な視点を交え、オンラインであるにもかかわらず活発な議論を繰り広げ、掘り下げた評価作業を進めることができた。

## (2) 評価結果

### 【まちと行財政分科会の5段階評価平均点数】（「5点」が最高）

全体評価の平均点-----	3.47	(4.30)
個別評価の平均点	反映結果-----	3.00 (4.20)
	達成状況-----	3.47 (4.10)
	方向性-----	3.47 (4.30)
※（ ）は昨年度の評価結果		
※「まち」の視点と「行財政」視点に属する事業を合算して算出しているため、P10に記載した【項目別 視点別の平均点数比較】の内訳と点数が異なる。		

昨年に比べ、評価事業数が10から15になったこと、分科会毎の評価事業見直しを行った為、単純には比較できないが、全体評価は、昨年度に比べやや厳しい評価となった。その一つの要因としては、学識経験者も含め昨年度より委員の交代があり、各事業における評価の在り方についての議論が分科会委員の中で活発に交わされたことが挙げられる。一例を挙げると、目標・成果の達成状況への評価では、単純に昨年度設定した目標に対する達成率のみを評価するのではなく、そもそも事業の目的や内容を実現する為の合理的な目標設定になっているかといったことについても議論が交わされた。そういった視点で改めて評価を実施した結果、**評価指標が事業目的とややリンクしていないのではないか**という事業もいくつかみられ、評価を落としている部分もある。また評価指標についての委員間の議論の中では、〇〇を実施した回数といったアウトプットデータを用いているものが多く、もう少し、**アウトカムを指標化し、事業目的をどれだけ達成できたか計測できるようにすることも重要である**といった意見も出されたことを付記する。

反映結果については、昨年度評価対象事業が10事業だったこともあり昨年度評価に対して反映結果を確認できた事業が15事業中5事業とやや少ない事業数となった。また、昨年度は1年を通してコロナ禍にあったことから、活動の一部に制限があったこともあり評価点は全体的に低い結果となっている。**目標・成果の達成状況への評価については、前述の通り事業目的に沿った指標となっているか**という点についても考慮させていただいた。評価にあたってはコロナ禍にあって目標通り事業実施ができなかった場合に代替案等の検討・実施がなされたかという点についても考慮をおこなった。例年に比して、非常に活動の期間、内容に制限がでてしまう状況下ではあったが、**なんとか事業の継続、目標値の達成を試みようとする多くの事業にて、創意工夫をしていただいた**。この点について敬意を表したい。今後の事業の方向性への評価については、昨年度の提言でも触れられているように、これまで継続している事業について一定の成果がみられていることを加味したうえで、PDCAサイクルの実効性を上げるためにさらに高い目標を目指すべきであるといった視点からやや厳しい評価を行った。結果、評価点を下げることになった事業が増えた。

今回は結局、15事業の全体評価について、「4」は3事業、「3.5」は8事業、「3」は4事業となり、平均点としては3.47点で、昨年度より低い数字となったが、これに対する反映結果、達成状況、方向性の貢献度には、このような今年度の特徴が表れている。

総じてやや厳しい評価となったが、当分科会で取り上げられた15事業はどの事

業も行政・まちづくりにおいて非常に重要な事業であると考えており、どの事業にも大いに期待を寄せている。今年度の活動内容と来年度の目標設定については是非とも本分科会の提言を加味していただき、内向きの活動に留まることなく区民や区外からの評価を高めていただければと思う。

### (3) 良好な成果が得られた事業(まちと行財政分科会)

まず、以下の3つは全体評価が「4」以上と相対的に評価の良かった事業である。昨年度までの着実、積極的な取組を継続して良好な成果が得られた。

#### ◆「No.27 震災や火災などに強いまちづくりの推進」

防災関連の重点事業については、具体的な中身について細分化や統合されるなど、昨年度から内容が変更されたものがいくつか見られた。本事業は昨年度の「防災まちづくり事業の推進（密集市街地整備・不燃化促進・細街路整備）」と「建築物減災対策事業」が統合された事業である。昨年度の指摘でもあったが、従来とは違う画期的な取組がなされたというわけではなく、老朽家屋への対策等は未だ途上にあると言える。事業の進捗に伴い、残る家屋等については課題が多く対処が困難な物件が多くなる傾向にあるが、粘り強く、かつきめ細やかな対応も意識されており、事業推進については大いに期待が持てると感じた。ヒアリング時の丁寧な事業説明も印象に残った。

#### ◆「No.45 情報発信強化事業（各種広報媒体の充実・情報発信力の向上等）」

広報やホームページなどによる区政情報の提供に満足している区民の割合について高い達成率を得ており、区民にとって広報やホームページが情報提供の基盤となっていることが伺える。特に令和2年度については、日々変化する感染者数の確認など、区民側から情報にアクセスする必要性が高かったことや、コロナ関係の情報を丁寧に発信されたことが一定程度の満足につながったと考えられる。あだち区報については、常に内外から高い評価を受けており、その内容については、成熟の域に達していると思われる。

また若者に対する情報発信の強化については、SNSの活用などを検討されているが、情報媒体の充実のみならず、若者がどのような区政情報を求めており、どのような形で、情報発信していけば、若者たちの興味や関心をひくことができるのかなど、若者に対する情報発信の在り方自体について、方針を固める必要があるように思う。「動画 de あだち」も意欲的に取り組んでいただいている部分もあるが、登録者数や再生回数をみるとまだまだ改善の余地はあるように思う。

### ◆「No.46 4 公金収納金の収納率向上対策（税・保険料）」

全体的に目標値を概ね達成している点に加え、コロナ禍の影響がある中で、差押・公売実施等において滞納者の実情に柔軟に対応された点は評価が高かった。今後の事業予定についても、セキュリティに慎重に配慮をしつつもキャッシュレス決済等、納付の利便性向上策にも積極的に取り組まれている点は評価できる。

一方で、収納率に関しては、23区中最下位を脱する等、着実な成果が見られるものの4公金共に現実的に目指すべき収納率等の方向性についてはやや見えづらい部分がある。収納率で23区中1位を目指すなど、野心的な設定があっても良いのではないだろうか。収納率の向上はフェアな区であるというアピールにもつながり、結果的にシティプロモーションの一助にもなり得ると考える。

## (4) 今後の展開に期待する事業（まちと行財政分科会）

より一層魅力ある事業となることを期待して、以下、3つの事業の評価結果を取り上げる。

### ◆「No.44 シティプロモーション（\*p. 193 参照）事業」

これまでの活動を通して、区民にとって実に多彩で寛容性に富んだ魅力的な街だと実感でき足立区を誇りに思う割合が過半数を超える結果へと結実している。一方依然として区外の人々からは、未だに貧困や治安などボトルネックといわれる負のイメージが払しょくできていないと感じる部分も多くある。区外の人からも足立区に対して良いイメージをもってもらうことが、結果的に区民の満足度や地域への愛着、誇りを高めることに結実する。

これまで質の高いプロモーションを展開し、区民から高い評価を得ている事業であるからこそ、より高みを目指していただき、単にアウトプットの数字だけではなく、区民や区外に対してどの程度届いているかを指標にするなどより難しい課題にチャレンジしていただきたい。第三次戦略方針がこの6月に策定され、これに基づき短中長期の事業が設定されると見込まれることから、事業展開の拡充及び具体化を期待する。また上記提言はNo.45 情報発信強化事業（各種広報媒体の充実・情報発信力の向上等）についても同様のことが言える。

### ◆「No.31 パークイノベーション（\*p. 193 参照）の推進」

インクルーシブ遊具（\*p. 193 参照）の設置、スペシャルクライフコートの設置など誰もが安全に使える公園に向けた取り組みが成果として着実に結びつい

ている。昨年度の目標値に対しても、概ね達成をしており確実に事業を進めている点が伺える。一方で「パークイノベーション」を標榜するのであれば、改良を計画的に進めることや利用者の安全性の確保することではやや物足りず、イノベーションを標榜するにふさわしい事業目的、事業内容、評価指標を設定し、具体的かつ積極的に取り組むことを望みたい。

昨年度の提言に対しての反映結果については、自主管理の実績など協創に基づく個性的で持続的な公園運営の実現という指標の取り入れやソフト面の充実策の検討といった点など、具体的に反映が感じられない点があり、やや厳しい評価点となった。公園は区民にとって、生活環境の質を直接体感できる大切な公共空間であるとともに、区民と区役所の協創のプラットフォームとなる重要な装置であると考え。特にコロナ禍において、自宅及びその周辺で過ごすことが多くなり、公園についても利用の仕方や過ごし方がこれまでと大きく変わってきている。区民が自分たちの地域資源であることを実感できるよう、モデルエリアでの試行からでもよいので、区民と区がタッグを組んで、施設の計画段階から利用後の維持管理まで含めて取り組めるよう事業を充実させて欲しい。中・長期の方向性に関してはより具体的な方向付けが望まれる。

#### ◆「No.28 交通環境の改善事業（都市計画道路及びバス・自転車走行環境の整備）」

事業全般的にすぐに成果があらわれにくい事業であり、特に都市計画道路の整備には非常に長い時間を要するため、単年度毎の評価をしていくのは適正かどうか疑義が残る。やはり単年度で目標を立て、評価をするのであれば、単に進捗率を指標にするのではなく、取組に対して工夫した点や改善した点がみられるような指標や説明があるとよい。

交通環境の改善事業については、自転車利用者の走行マナー改善が喫緊の課題であることは理解できるが自転車以外の安全性、交通便利性への取り組み、課題についての言及がなかったことはやや物足りなさを感じた。安全性という点においては、市中において電動キックボードなど自転車以外の公道での小型電動モビリティの普及もはじまってきており、また交通便利性という点においては人の移動について、既にGPSデータにより、パーソナルな人の移動が可視化できる状況にある。これらについて、地域特性や需要特性を分析し、ソフトハード両面から交通環境の改善を図る事業となるよう全体的な見直しを望む。交通環境の利便性向上は、子育て世帯の流入増加やスタートアップ企業の誘致、高齢者のフレイル予防など様々な効果が期待できる。更に中・長期的には区画整理により敷地整除されている地域へ、自動運転によるオンデマンド交通の導

入（実証）など、先駆的な取り組みも期待する。

### （4）まちと行財政分科会からの提言

今年度も昨年同様コロナ禍という、特殊な環境ではあったが、担当部署とはある程度掘り下げた質疑、評価委員の中では活発な意見交換ができた。昨年提言のあった対面とオンライン会議を適宜織り交ぜた運営がなされ、より効率的、闊達な意見交換がなされたのではないかと考える。

#### ① ニューノーマル（\*p.193 参照）への対応

繰り返しになるが、依然としてコロナ禍にあり、現時点で新型コロナウイルス感染症への対応が求められる生活が1年以上に渡って続いている。そのような中で、日常の生活行為自体もニューノーマルへの対応か否が応にも求められている。そういった意味では、重点プロジェクト事業の在り方自体も年数を経ている中で、この機会にそろそろ見直されて然るべきではないだろうか。継続される中で、活動自体や目標の捉え方のピントがややずれてきている事業もあるように思う。

例えば「No.36 ワーク・ライフ・バランスの推進事業」に関連すれば、これを契機として、リモートワークや時差出勤などの働き方改革など、新しい生活様式の実践が叫ばれるようになり、仕事や家庭を取り巻く環境が大きく変化したと感じている。人間万事塞翁が馬、これを絶好の好機と捉えていただき、**機会を逃すことなく、区民や事業者の意識変革に繋げていただきたい**。特にリモートでの活動はこの1年で劇的に状況が変わった。「No. 34 販路拡大支援事業」や「No. 35 就労支援・雇用安定化事業」等では、これまでの取り組みや目標ではもはや物足りず、より海外に向けた展開や実際のアドレスや滞在場所に囚われずこれまでの常識外の大胆かつ迅速な対応をすることが区民のみならず、区外において評価を高めることにつながるのではないだろうか。

#### ② 「協創」を根付かせ、「協創」を担う人材を育てる。

過年度から続いて提言されていることであるが、やはり本年においても「協創」は重要なキーワードであると考えられる為、敢えてここに提言をおこなわせていただく。

どの事業においても区や区職員の方々の活動だけでは限界があり区民の方々の協創はやはり欠かせない。とはいえ区民といっても多様な年齢層や活動をされている方がいる中で、声高に区民といっても現実的に協創が根付かない側

面があるように思う。本年度の事業評価では例えば「No. 30 緑を守り、育む人づくり事業」等に見られるように、決して多くの方を巻き込むような形ではないとしても具体的に協創体制を推進する方々や団体を見据えて活動を促していくことが重要ではなかろうか。そういった意味でより具体的な対象者や事業内容を指標に盛り込んで頂きたい。足立区は区内の大学数も増えている中で多様な人材が集まる可能性が非常に高い。

加えて、本年度の分科会の議論の中では、社会構造の変化に伴い従来機能していた町会といった組織が却って新規参入をおこないにくくしている側面もあるのではないかとといった意見も出された。既存の活動や団体の方々をうまく活かしつつも、これまで興味を抱かなかった方をうまく取り込むプロモーション展開や新しい枠組みを作っていくことが重要である。

### ③ 区内に留まらずより外に向けた発信

幾つかの事業評価においても触れたが、区外に向けた発信や、区内に留まらない活動が結果的に区民や区全体の評価を高めることに繋がると考える。特にここ数年、足立区に向けられる区民のイメージは大きく変わってきているように思う。今後、より評価を高めるには、やはり他区等とも比較した上で、区がどういった将来像を見据えるのか明確なビジョンを示すことが重要である。そういった意味で、やはり各事業の取り組み自体もアウトプットの目標だけではなく、より成果を伴うものにしていくことが重要である。

加えて、より対外的な評価を高めていく上では、やはり先進的な事例の研究や良い部分の取り入れは欠かせないのではないだろうか。日本のみならず世界に目を向けた事例の研究、最新の技術や動向を、単に言葉の採用に留まらず具体的な内容を伴って取り入れ、実施していくことが重要である。



## Ⅲ 一般事務事業の評価結果

## Ⅲ 一般事務事業の評価結果

### 第1章 評価の概要

#### 1 一般事務事業の区民評価

足立区では、約 650 の全事業（以下「一般事務事業」という。重点プロジェクト事業を含む全ての事業）について毎年各部による内部評価を実施している。

さらに全事業を3年毎に庁内評価の対象とし、そのうち30事業程度を庁内評価ヒアリング対象事業としている。対象事業については、予算に対する低執行率を始め、事業の手法や有効性など何らかの課題があるといった視点により選定し、かつ特定の施策分野に集中しないよう広範囲の施策分野から選定している。

また、可能な限り、重点プロジェクト事業の対象事業となっていない事務事業を選定するようにしている。

令和3年度は、区が交付する補助金・助成金（以下、補助金等）について見直しを行う年（3年毎に区の財政課で実施）であるため、評価対象として執行状況等に課題がある補助金等を取り扱う事業を積極的に選定している。

区民評価の実施にあたっては、新型コロナウイルス感染症の影響を受けながらも、オンラインによる会議システムを活用し、区側から諮問された下記12事業についてヒアリングおよび評価作業を行った。

#### 【令和3年度 区民評価対象事業】

番号	事務事業名	部	課
1	区政資料室運営事業	政策経営部	区政情報課
2	区民防災力向上推進事業	危機管理部	災害対策課
3	住民基本台帳事務	区民部	戸籍住民課
4	駅前等公衆喫煙所整備事業	地域のちから推進部	地域調整課
5	図書館図書資料貸出・整備事業	地域のちから推進部	中央図書館
6	消費者支援事業〔消費者団体活動助成・消費者グループ活動助成〕	産業経済部	産業政策課
7	Jステップ支援事業	福祉部	障がい福祉センター
8	環境計画推進事業〔環境基金助成〕	環境部	環境政策課
9	事業系廃棄物処理事務	環境部	ごみ減量推進課
10	公園・親水施設等の維持管理事業	都市建設部	公園管理課
11	学習支援ボランティア事業	教育指導部	教育政策課
12	青少年対策事業〔民間遊び場設置事業補助〕	子ども家庭部	青少年課

## 2 評価に用いた資料等

評価対象の全事業について、行政評価の事務事業評価調書（令和2年度事業実施分）、令和2年度の予算内示書、令和元年度及び、令和2年度の決算分析帳票（予算執行状況表）を評価の基本資料とした。

その他、対象事業ごとに、必要と判断された参考資料の提出を求め、基本資料と合わせて参考とした。

## 3 評価の項目及び基準

事業ごとに①事業の必要性、②事業手法の妥当性、③受益者負担の適切さ、④事業の周知度、⑤補助金等の有効性、⑥予算計上の妥当性の各項目について、「A・B+・B・B-・C」の5段階評価を行った。

なお、重点プロジェクト事業が「前年度評価・提言に対する反映度」「目標・成果の達成状況」等を評価するのに対し、一般事務事業は毎年評価対象事業を変えているため、経年での評価や成果の達成状況等の把握が困難であるところが異なる。

また、上記点検項目のうち⑤、⑥は、重点プロジェクト事業の評価では用いられない一般事務事業独自の評価基準である。例えば「予算計上に無駄がないか」「効率的な手法が採られているか」、補助金支出事業であれば「補助金の有効性は高いか」等を、前述の資料をもとに評価している。

評価基準の詳細は、次頁のとおりである。

## 4 評価結果の集約

事務局で各委員の意見を事業別に集約した。評価が分かれた場合にも分科会において委員が相互に意見を述べて調整し、分科会総意としての評価をまとめた。その他、各事業について、委員が述べた自由意見をまとめた上で、評価全体を通じた総括意見を付した。

なお、一般事務事業は重点プロジェクト事業と異なり評価対象事業が毎年変わるほか、重点プロジェクト事業に資源を重点配分する「選択と集中」の中で、一般事務事業では効率や費用対効果の視点がより重視される等の違いがある。そのため、報告書の書式や記載内容も重点プロジェクトのそれとは異なる形式となっている。

視点別事業点検表のランク基準

No.1

点検項目	ランク	基準
事業の必要性	A	<p>【必要不可欠である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法令で実施が義務づけられている事業である。</li> <li>法令による義務づけは無いが、区民等の生命や安全等の維持に不可欠な事業である。</li> </ul>
	B+	<p>【必要性が高い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「A」までの必要性は無いが、豊かな区民生活に寄与するもので、必要性が高い。</li> </ul>
	B	<p>【一定の必要性が認められる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>豊かな区民生活に寄与するもので、一定の必要性は認められる。</li> </ul>
	B-	<p>【必要性があまり認められない】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区民生活向上への寄与度が高いとはいえ、実施の必要性が相対的にあまり認められない。</li> </ul>
	C	<p>【必要性がかなり低い、薄れている】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>民間や国、都でも同様の事業やサービス等を行っており、区で実施する必要性が低い。</li> <li>社会・地域情勢の変化や、区民ニーズの減少により、実施の必要性が薄れている。</li> </ul>
事業手法の妥当性	A	<p>【事業手法は十分妥当である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>法令等の規定により区が直接実施しなければならないため、検討する余地はない。</li> <li>区民等との協働や外部委託等を行っており、その手法や委託範囲等は十分妥当である。</li> </ul>
	B+	<p>【事業手法は妥当である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>区が直接実施しなければならない法令等の規定は無いが、区民等との協働や外部委託等を行っており、その手法や委託範囲等は妥当である。</li> </ul>
	B	<p>【事業手法は概ね妥当である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>更なる工夫によりサービス水準や効率性が高められる可能性があるが、現在の事業手法は概ね妥当である。</li> </ul>
	B-	<p>【事業手法を見直す必要がある】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>委託範囲や外部化等の再検討を行い、事業手法を相当程度見直すことで、サービス水準や効率性を更に高める可能性が大きい。</li> </ul>
	C	<p>【事業手法を見直すべきである】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>《直接実施の場合》民間企業、NPO等で類似事業を実施しており、外部化等によりサービス水準や効率性を高める必要がある。</li> <li>《委託等を行っている場合》委託範囲や契約方法等を見直すことで、サービス水準や効率性を高める必要がある。</li> </ul>
受益者負担の適切さ	A	<p>【受益者負担は十分適切である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公費により全額区が負担すべきものである。</li> <li>適切な受益者負担(利用料徴収等)を導入している。</li> </ul>
	B+	<p>【受益者負担は適切である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>公費により全額負担すべきまでは無いが、社会情勢や他自治体の状況等にも対応し、適切な受益者負担を導入している。</li> </ul>
	B	<p>【受益者負担は概ね適切である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>社会情勢や他自治体の状況等によって、その額や対象等を再検討する余地があるが、現在の受益者負担は概ね適切である。</li> </ul>
	B-	<p>【受益者負担を見直す必要がある】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受益者負担(利用料徴収等)を求めべき事業であるかどうか十分検討し、相当程度見直す必要がある。</li> <li>《受益者負担を導入している場合》公平性等の観点から、受益者負担の額や対象等を十分検討し見直す必要がある。</li> </ul>
	C	<p>【受益者負担を見直すべきである】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>受益者負担(利用料徴収等)を求めべき事業であるにもかかわらず、求めている。</li> <li>《受益者負担を導入している場合》公平性等の観点から、受益者負担の額や対象等を見直すべきである。</li> </ul>
	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>受益者が特定できないため、受益者負担を求めることはできない。</li> </ul>

視点別事業点検表のランク基準

No.2

点検項目	ランク	基準
事業の周知度	A	<p>【周知度はかなり高い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区の広報ツール(あだち広報・ホームページ)の活用に十分な工夫が見られ、独自のパンフレット・ポスター等を作成するなど、積極的かつ効果的な広報活動をしている。</li> <li>・ 事業の目的、効果、課題等も含めた、広報活動を積極的に行っている。</li> </ul>
	B+	<p>【周知度は高い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区の広報ツール(あだち広報・ホームページ)の活用に工夫が見られ、独自のパンフレット・ポスター等を作成するなど、効果的な広報活動をしている。</li> <li>・ 事業の目的、効果、課題等も含めた、広報活動を行っている。</li> </ul>
	B	<p>【一定の周知度は認められる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 一層の工夫により効果が高められる可能性があるが、区の広報ツールの活用やパンフレット・ポスター等による広報活動は行っている。</li> <li>・ 事業の目的、効果、課題等も含めた、広報活動を検討する余地があるが、一定程度の広報活動は行っている。</li> </ul>
	B-	<p>【周知度を高める必要がある】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民や対象者等へ十分な周知がされていない。</li> <li>・ 定例的な広報活動のみ行っており、あらゆる広報ツールを活用した創意工夫により、効果をもっと高める広報活動が必要である。</li> </ul>
	C	<p>【周知度は不十分である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業そのものの存在が知られていない。</li> <li>・ 一層広報活動に力を入れるべきである。</li> </ul>
補助金等の有効性	A	<p>【有効性がかなり高い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 補助要件や対象者、助成結果等が十分適正であり、補助金の有効性はかなり高い。</li> </ul>
	B+	<p>【有効性が高い】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 補助金の必要性や事業目的達成等の観点から有効性はあり、適正であるかどうか定期的な判断をするに足りる。</li> </ul>
	B	<p>【一定の有効性は認められる】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会情勢や他自治体の状況等によって、補助要件や対象等を再検討する余地があるが、補助金の必要性や事業目的達成等の観点から一定の有効性はある。</li> </ul>
	B-	<p>【補助金等を見直す必要がある】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 補助金の必要性や事業目的達成等の観点から一定の有効性が判断できず、補助要件や対象等を再検討する必要がある。</li> </ul>
	C	<p>【補助金等を見直すべきである】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 補助に見合う成果が出ていないため、補助要件や対象等の見直しや補助金の廃止を検討すべきである。</li> </ul>
	—	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の性格上、補助金等を支給する事業ではない。</li> </ul>
予算計上の妥当性	A	<p>【予算は十分妥当である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の規模や内容等について、区民ニーズ、地域・社会情勢、過去の決算状況、行政評価結果等を踏まえた確に立案されており、予算以上に効果が出ている。</li> </ul>
	B+	<p>【予算は妥当である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業の規模や内容等について、区民ニーズ、地域・社会情勢、過去の決算状況、行政評価結果等を踏まえ、十分に考慮された事業の組み立てがされているとまでは言えないが、妥当性をもった予算を計上している。</li> </ul>
	B	<p>【予算は概ね妥当である】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民ニーズ、地域・社会情勢、過去の決算状況、行政評価結果等を踏まえると検討する余地があるが、概ね妥当性をもった予算を計上している。</li> </ul>
	B-	<p>【予算を見直す必要がある】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 区民ニーズ、地域・社会情勢、過去の決算状況、行政評価結果等を踏まえた事業の組み立てが行われているとは言えず、予算計上額もより一層の工夫を検討する必要がある。</li> </ul>
	C	<p>【予算を見直すべきである】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 社会情勢や区民ニーズ等の変化を踏まえておらず、抜本的な事業の見直しを積極的に行うべきである。</li> <li>・ 財源や人材の効率的な配分等、予算計上額も妥当とはいえない。</li> </ul>

## 第2章 分科会の評価結果

### 1 総括意見

ヒアリングや資料の確認、討議を総括して、特に気がついた点を述べたい。

今回評価対象となった事業の中で、複数の事業が、デジタル技術の導入・利用によって、より効率的なサービス提供を実現することを課題としていた。例として、「区政資料室運営事業」のデータベース化・オープンデータ化、「図書館図書資料貸出・整備事業」の電子図書の導入・ICタグ添付、「住民基本台帳事務」の住民票オンライン申請などが該当する。

行政のデジタルトランスフォーメーションは、住民の利便性の向上の観点から見て、より必要性の高い事業から、できるだけ区民の納得を得ながら進めていくことが望まれる。たとえば、「図書館図書資料貸出・整備事業」のヒアリングでは、まずは子ども、子育て世代をターゲットに電子図書の導入を進めている理由が「子どもの読書時間の減少」であることを、データを示しつつ、丁寧に説明していただいた。一方で、区民評価委員から、点字音声・文字拡大ができる電子図書によって「読書のバリアフリー化」を図ってはどうか、また、これまで自宅から遠いなどの理由で図書を借りることが難しかった区民に電子図書の存在が知られるよう、PRを工夫してはどうか、など、他のターゲットの候補について提案があった。また、電子図書が利用できるかどうかは家庭環境にも左右される点について、指摘があった。

このようなデジタル技術導入の利点と、生じ得る問題点は、他の事業にも共通する。デジタル技術の導入によって利便性が大いに高まる分野から優先して進めていく一方で、必要な場合は従来のサービス提供の方法を維持する（たとえば、紙の書籍を同時に備える）などして、効率性と公平性の双方への配慮が望まれる。

次に、事業に大きな意義が見出されるものの、事業の継続性あるいは発展性という点で問題があるのではないかと考えられる事業がいくつかあった。

たとえば、「学習支援ボランティア事業」では、区立校での教育実習と連携して学習ボランティアを募っているが、少しずつ応募者が減っている。問題点は以前から認識されているようだが、積極的な変革が行われていないように見受けられる。授業内容の理解を補助する役割が期待される学習ボランティアに対して、今後も需要が高いことが予想されることから、これまでの受け入れ校やボランティアへのアンケート・ヒアリングを活用し、必要であれば、退職者への依頼など、他の働きかけも模索するなど、工夫が必要であると思われる。

「駅前等公衆喫煙所整備事業」では、喫煙者のためのコンテナやパーテーションを駅前等に設置することで、区民の受動喫煙を防止することに一定の効果を発揮しているが、今後もコンテナ等の設置を続けることで、かえって、まちの美観が損なわれる可能性もある。区民評価委員からは、今後はコンテナ等の設備の拡充を続けるよりも、むしろ、携帯灰皿の配布など、喫煙マナーの向上を促進するほうがより進歩的なのではないか、という提案があった。また、コンテナ等の設備の設置・整備によってどれだけ苦情が減少したのか、どれだけまちの美化が進んだのか、など、事業の結果を直接的に表すものを「指標」に加えるほうが望ましい、という指摘があった。

また、障がい者の就労援助体制の整備を目的とする「J ステップ支援事業」が、就労促進につながっていない点について、専門家にも意見をもらいつつ、事業手法を再検討してはどうか、という指摘もあった。

これらの事業に共通することは、当初の事業手法が、時間の経過に伴って問題を生じるようになってきている、あるいは、現在大きな問題が生じているわけではないが、今後時間の経過とともに、問題が生じる可能性がある、という点である。問題の発生の可能性を認識した場合に、転換の方法を、担当部署内部で見つけ出す努力が望まれる。

最後に、過去に区民評価によって補助金の見直しを行い、今年度再度区民評価を受けた事業があったことについて触れたい。「環境計画推進事業」は、大学との連携を意識した事業として開始された経緯もあり、先進的な技術開発や研究への助成のイメージが強く、一般区民・団体からの申請数が少なかった。区民評価の指摘を受けて、令和元年度に、新たな活動のきっかけづくり等の支援として、助成金額が少額である「ファーストステップ助成」を加え、申請件数の増加につなげた。

ただし、今年度の区民評価で、選考基準、PR のしかた等で、改善すべき点が残されているとの指摘がなされた。補助金の効果を高めるために、今後もさらなる工夫を期待したい。

## 2 視点別評価結果

【視点別事業点検表 総括表】

番号	事業名	事業の必要性	事業手法の妥当性	受益者負担の適切さ	事業の周知度	補助金等の有効性	予算計上の妥当性
1	区政資料室運営事業	B	B-	B	B	-	B
2	区民防災力向上推進事業	A	B+	-	B	B+	B
3	住民基本台帳事務	A	B+	A	B+	-	B+
4	駅前等公衆喫煙所整備事業	B	B-	-	B	-	B
5	図書館図書資料貸出・整備事業	B+	B+	-	B+	-	B+
6	消費者支援事業[消費者団体活動助成・消費者グループ活動助成]	A	B	B+	B-	B	B
7	J ステップ支援事業	B+	B-	-	B-	B	B
8	環境計画推進事業[環境基金助成]	B+	B	-	B-	B	B
9	事業系廃棄物処理事務	A	A	B+	B+	-	B+
10	公園・親水施設等の維持管理事業	A	B-	B	B	-	B
11	学習支援ボランティア事業	B	B-	-	B	-	B
12	青少年対策事業[民間遊び場設置事業補助]	B	B	-	B-	B	B

### (1) 事業の必要性

すべての事業について、一定以上の必要性が認められる結果となった。なかでも、「区民防災力向上推進事業」は災害対策基本法、「住民基本台帳事務」は住民基本台帳法、と法令で実施が義務づけられており、必要不可欠な事業と判断された。また、「事業系廃棄物処理事務」、「消費者支援事業」、「公園・親水施設等の維持管理事業」も区民の安全な生活の維持に不可欠な事業であると判断された。「環境計画推進事業」は環境基金助成に、「図書館図書資料貸出・整備事業」は電子図書館事業に、「Jステップ支援事業」は障がい者就労支援に特に注目しながら評価を行った。それぞれ豊かな区民生活に寄与するもので、必要性が高い事業と評価された。

その他の事業に対しては、一定の必要性が認められると判断した。

### (2) 事業手法の妥当性

もっとも高い評価を得たのは「事業系廃棄物処理事務」である。排出ごみ再利用率、排出指導件数の2

つの指標の達成度が高く、堅実で効果的な事業手法が十分妥当であると評価された。「区民防災力向上推進事業」「住民基本台帳事務」「図書館図書資料貸出・整備事業」も事業手法の妥当性について、高めの評価となった。

事業手法を見直す必要があると判断されたのは以下の5事業である。「区政資料室運営事業」は、指標が活動の成果を直接的に表していない点、非常勤職員人数の妥当性が明確でない点が、低めの評価につながった。「学習支援ボランティア事業」は学習ボランティアの募集方法について、再検討が必要との指摘が多かった。「Jステップ支援事業」については、障がい者のステップアップが十分に達成されていない現状に対して、効果的な取り組みが行えていないとの指摘があった。「駅前等公衆喫煙所整備事業」は、コンテナ・パーテーションの増強に頼らない他の方法の模索を望む声が多くあった。「公園・親水施設等の維持管理事業」には、事故発生後の情報公開のしかたについて、改善が必要との指摘がなされた。

その他の事業については、事業手法は概ね妥当であると判断した。

### (3) 受益者負担の適切さ

「住民基本台帳事務」は、各種証明書発行手数料が十分に適切な受益者負担を導入していると判断された。「事業系廃棄物処理事務」の手数料や「消費者支援事業」の講演・講座等参加費についても、受益者負担は適切であるとした。「区政資料室運営事業」の刊行物代金、「公園・親水施設等の維持管理事業」の使用料の受益者負担は、概ね適切と評価された。

その他の事業については、受益者が特定できないため、受益者負担を求めるべき事業でないと判断した。

### (4) 事業の周知度

「住民基本台帳事務」「事業系廃棄物処理事務」「図書館図書資料貸出・整備事業」は、区の広報ツールの効果的な活用、独自のパンフレット・ポスター・ハン

ドブック等の作成、キャンペーンや講習会の実施等が、周知度の高さにつながっているという評価となった。

一方、「青少年対策事業」「消費者支援事業」「Jステップ支援事業」「環境計画推進事業」の4事業については、区民や対象者等に対して、事業内容に関するわかりやすく十分な周知がされておらず、創意工夫により、効果をもっと高める広報活動が必要であると判断した。

その他の事業については、一定の周知度は認められると判断した。

#### (5) 補助金等の有効性

「区民防災力向上推進事業」の防災区民組織に対する活動助成について、必要性や事業目的達成等の観点から、有効性は高いと判断した。

「青少年対策事業」が民間遊び場の提供者に対して交付している補助金、「環境計画推進事業」の環境基金助成、「消費者支援事業」の消費者団体への活動助成、「Jステップ支援事業」の障がい者保護雇用事業補助金については、補助要件や対象等を再検討する余地があるが、一定の有効性はあると判断した。

その他の事業については、事業の性格上、補助金等を支給する事業ではないと判断した。

#### (6) 予算計上の妥当性

「住民基本台帳事務」「事業系廃棄物処理事務」「図書館図書資料貸出・整備事業」の3事業について、区民ニーズ、地域・社会情勢、過去の決算状況、行政評価結果等を踏まえ、妥当性をもった予算を計上していると評価した。

その他の事業については、概ね妥当性をもった予算を計上していたとした。



## 第3章

### 個別評価調書(一般事務事業)

※システムの都合上、「平成31年度」の表記が残っている部分があります。

## 区政資料室運営事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	<p style="font-size: small;">事業の必要性 【B】                  事業手法の妥当性 【B-】                  受益者負担の適切さ 【B】                  事業の周知度 【B】                  補助金等の有効性 【該当なし】                  予算計上の妥当性 【B】</p>
事業の必要性	B	
事業手法の妥当性	B-	
受益者負担の適切さ	B	
事業の周知度	B	
補助金等の有効性	- ※1	
予算計上の妥当性	B	
分科会意見	<p>事務事業の目的「区民に対して行政情報の提供を行い、住民参加の促進に資する」、また事務事業の内容「区政情報に関する相談案内、資料の閲覧、貸出及び写しの交付業務を行う」となっているが、刊行物の販売も行っているのであれば、事務事業の概要の内容欄に刊行物の販売ということを加えてはどうか。他に、書籍・雑誌の購買・貸出を行う区立図書館もあることから、区政資料室の機能の明確化を行うことが望ましいと考える。また、レファレンスも、住民の参加の促進、区政情報の適切・迅速な紹介に、より集中したものにすることが可能なのではないかと。</p> <p>利用者は区職員や研究者など、ある程度限られた層であるが、一定のニーズがあり区政情報管理は必要な事業である。地域の図書館には置くことが難しい資料もあるとの事で、差別化になっている。図書館と共に、ICタグ化を進めているのは、区民及び区外利用者にとっても利便性が高まる。</p> <p>指標2のレファレンス件数は、レファレンスの問い合わせ内訳でも示した方が良い。件数が多いことが利用者満足度に直結しているのか、指標2では明確ではない。</p> <p>非常勤職員(3名)が区の再任用職員との事。ベテラン再任用職員でなければ対応できない問い合わせなのか、何か工夫できないのか、一般応募のスキルでは何故だめなのか、説明できるデータがあった方が良い。</p> <p>オープンデータ化がなかなか進まないとの事。現状の指標は、受け身の指標なので、「オープンデータ化率」「職員へのオープンデータ化推進勉強会活動」などを新たに指標に加えてはどうか。</p> <p>発行部数で本の販売金額が変わってしまうので、受益者負担は妥当だと思う。評価項目ではないが、事業目的の「区民に対して行政情報の提供を行い、住民参加の促進に資するとともに、情報公開・個人情報保護制度における総合窓口として機能する。」は達成されていないように考える。</p> <p>※1は、補助金等を支給する事業ではないため「-」としている。</p>	

## 区民防災力向上推進事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	A	<p style="text-align: center;"> <b>事業の必要性 【A】</b>  <b>事業手法の妥当性 【B+】</b>  <b>受益者負担の適切さ 【該当なし】</b>  <b>事業の周知度 【B】</b>  <b>補助金等の有効性 【B+】</b>  <b>予算計上の妥当性 【B】</b> </p>
事業手法の妥当性	B+	
受益者負担の適切さ	- ※1	
事業の周知度	B	
補助金等の有効性	B+	
予算計上の妥当性	B	
分科会意見		

## 住民基本台帳事務

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	A	<p>事業の必要性 【A】</p> <p>事業手法の妥当性 【B+】</p> <p>受益者負担の適切さ 【A】</p> <p>事業の周知度 【B+】</p> <p>補助金等の有効性 【該当なし】</p> <p>予算計上の妥当性 【B+】</p>
事業手法の妥当性	B+	
受益者負担の適切さ	A	
事業の周知度	B+	
補助金等の有効性	- ※1	
予算計上の妥当性	B+	
分科会意見		

## 駅前等公衆喫煙所整備事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	B	
事業手法の妥当性	B-	
受益者負担の適切さ	- ※1	
事業の周知度	B	
補助金等の有効性	- ※2	
予算計上の妥当性	B	
分科会意見		<p>区民の健康を守るという観点から、有益な事業と考える。一方、多くの喫煙所が駅近くに設置されており、今後は、「駅前の美観」(たとえば、コンテナやパーテーションを置くことによって、住宅街に近い駅前の美観が損なわれないか)という観点も設置基準においてはどうかと考える。また、駅前の土地は他の用途に有効利用できる可能性が高いので、できるだけ鉄道会社や他の業者・団体と協調し、他の場所、既存の施設等を利用できないか検討する価値があると思われる。</p> <p>まちの美化、受動喫煙防止には、一定の効果がある事業である。しかしながら、根本的な方向性に違和感を感じる。拡充ではなく、既設公衆喫煙所のメンテナンスで良いのではないか。区が拡充に予算を計上するよりも、一人一人が携帯用灰皿を持ち歩き、周囲の迷惑にならないよう配慮の上、喫煙をする文化の方が進歩的である。理想論であるが、再検討を期待する。</p> <p>指標は、設置・改良をした結果、どれだけ美化につながったのか、苦情が減少したのか、設置の結果がわかる指標が望ましい。職員やパトロール隊の努力が見える指標が好ましい。</p> <p>評価指標から、事業を行ったことでの変化・費用対効果が判断できないと思う。公衆喫煙所の設置はある程度必要だと思うが、今後どのくらいまで普及・増設する必要があるのかが気になった。北千住駅前など一等地に設置することが多いため、駅の鉄道事業者などと交渉を続け共同で場所を持つのが良いと思う(非喫煙者が喫煙者のコストを負担する構造に少し疑問があるため)。</p> <p>※1は、受益者が特定できないため受益者負担を求めることができないため「-」としている。                  ※2は、補助金等を支給する事業ではないため「-」としている。</p>

## 図書館図書資料貸出・整備事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価		
事業の必要性	B+	<p style="font-size: small;">             事業の必要性 【B+】              事業手法の妥当性 【B+】              受益者負担の適切さ 【該当なし】              事業の周知度 【B+】              補助金等の有効性 【該当なし】              予算計上の妥当性 【B+】           </p>	
事業手法の妥当性	B+		
受益者負担の適切さ	- ※1		
事業の周知度	B+		
補助金等の有効性	- ※2		
予算計上の妥当性	B+		
分科会意見	<p>学校活動、地域書店と連携した取り組みは評価できる。蔵書構成、電子書籍導入において、子ども、子育て世代を主なターゲットにしている理由についての説明も、納得のいくものだった。</p> <p>文化的な区民生活、これからのデジタル時代を考えると、進めるべき事業である。まだ電子化されているタイトル(書籍)は多くはないと聞くので(特に新刊)、もしそうであれば、最初は満足度は低くなる可能性があるのかも推測する。</p> <p>電子書籍は、既に導入をしている自治体が多くあると聞く。大きな予算になるため、効率的に導入が進むよう、他区とも情報交換などしてほしい。</p> <p>認知度向上のため、区の広報、HPなど以外でも、学校掲示板へのポスター貼りなどを計画されており、周知への工夫もしている。しかしながら、デジタルによる、子どもの学習能力と健康に与える影響を懸念するニュースを聞いた事がある。</p> <p>今回のプレゼンテーションでは、導入のきっかけを「子どもの読書離れ解消」など「子ども」がメインとしていたが、個人的には、「読書が困難な方向けの図書の充実」、「読書のバリアフリー化」をメインに持ってきた方が、文化的、納得感がある(図書館が遠くていけない、入院中、外国語の本、点字音声・文字拡大ができるなど)。</p> <p>今まで図書館で本を借りたくても借りられなかった人たちが、広く利用できるよう、関係各課が協力して進めてほしい。</p> <p>電子書籍の導入など、区民評価がなかったら知らなかったのもう少しPRを工夫するとさらにリーチが広がるかと思われる。電子書籍化していく際に児童書をメインで取り扱っていく中で、家庭環境による格差が本よりも電子のほうが生まれやすいのでそこを拾っていくための施策があっても良いと考える。</p> <p>※1は、受益者が特定できないため受益者負担を求めることができないため「-」としている。            ※2は、補助金等を支給する事業ではないため「-」としている。</p>		

消費者支援事業[消費者団体活動助成・消費者グループ活動助成]

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	A	<p>事業の必要性 【A】</p> <p>事業手法の妥当性 【B】</p> <p>受益者負担の適切さ 【B+】</p> <p>事業の周知度 【B-】</p> <p>補助金等の有効性 【B】</p> <p>予算計上の妥当性 【B】</p>
事業手法の妥当性	B	
受益者負担の適切さ	B+	
事業の周知度	B-	
補助金等の有効性	B	
予算計上の妥当性	B	
分科会意見		<p>密を避けるという目的から、評価指標を「消費者講座の開催回数」から、「オンラインによる消費者講座・養成講座等の開催回数」に修正したことは、社会的情勢に沿ったものであり、評価できる。足立区の「消費生活情報」に、「暮らしのおたすけ隊（消費生活啓発員）」の募集をしていることは書かれているが、具体的な役割・活動内容や、区民がどのように暮らしのおたすけ隊の援助を受けられるかが、明確に書かれていない。区民の利用につながる、簡潔でわかりやすい説明があるほうがよい、と考える。また、「消費者センターだより」や「おたすけハンドブック」のような他の広報媒体にも、暮らしのおたすけ隊の役割についての言及があってもよいのではないかと考える。</p> <p>補助金については、補助金団体(3団体)の活動内容が明確であり、継続的に活動を行い、報告書と領収書も提出され、目的・手順に沿っている。</p> <p>講座開催については、今後オンラインを進めるとの事。新しい試みで良いと思う。ライブ配信の方が講師と参加者がコミュニケーション(質疑応答など)を取れるが、オンデマンドにし、動画deあだちなどにあげることができる。</p> <p>消費者センターは、当事者にならなければなかなかコンタクトしないところである。本当に必要になった時に、すぐ連絡先が見つかる、すぐ相談ができるなど、いざとなった時にスムーズに対応してもらえれば安心感につながる。業務上の理由で難しいかもしれないが、消費者センター相談受付時間が平日日中のみでは利便性に欠ける。何か土日夜間対応のバックアップがあると心強い。</p> <p>オンラインワークショップなど子育て世代向けなどいろいろ工夫されているが、広報・周知などが少なく、おそらく認識しているよりもリーチが少ないため、もったいないと思われる。補助金などは妥当に使われていると考える。</p>

## Jステップ支援事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	B+	<p>事業の必要性 【B+】</p> <p>事業手法の妥当性 【B-】</p> <p>受益者負担の適切さ 【該当なし】</p> <p>事業の周知度 【B-】</p> <p>補助金等の有効性 【B】</p> <p>予算計上の妥当性 【B】</p>
事業手法の妥当性	B-	
受益者負担の適切さ	- ※1	
事業の周知度	B-	
補助金等の有効性	B	
予算計上の妥当性	B	
分科会意見		<p>指標1の「保護雇用就労者数」は、受動的な目標値となっている。担当者の活動が見えない。能動的な指標が必要である。指標に、Jステップ支援事業の目的の一つである「ステップアップ」達成のため、どのような活動を行っているかを表すものを、追加したほうがよい。特に、区による就業支援活動に関するものを追加してはどうか。</p> <p>都の補助金が終了になったので、今後は区のほうで社会福祉協議会への補助金の支援を行うことが望ましい。</p> <p>就労機会にたどり着く事が容易ではない層の支援を行い、一定の金額を助成することは行政の業務であると思う。余裕のある優しい社会であって欲しいと思う。</p> <p>現状が区の目的(ステップアップ)とずれていると認識しているにも関わらず、本人・家族の感情を理由に事業としてそのままである。10年後もこのままの事業になり得る。民間の就労支援事業所のレベルが低い等ある場合は、社会福祉協議会やあしすとが指導監督できないだろうか。民間に移った者を継続してサポートできないだろうか。就労できる企業や団体を増やしていく支援は考えられないだろうか。ハローワークと協力できないだろうか。非常にセンシティブで難しい事業である。</p> <p>検討の余地のある事業である。目的・意義について見直し、何か発想・角度を変えて考える必要があるように思う。専門家などの意見ももらい、三者(区・社会福祉協議会・あしすと)の役割、できる事を再度考えてはどうだろうか。</p> <p>※1は、受益者が特定できないため受益者負担を求めることができないため「-」としている。</p>

## 環境計画推進事業 [環境基金助成]

視点別事業点検表

点検項目	全体評価		
事業の必要性	B+	<p style="font-size: small;">             事業の必要性 【B+】              事業手法の妥当性 【B】              受益者負担の適切さ 【該当なし】              事業の周知度 【B-】              補助金等の有効性 【B】              予算計上の妥当性 【B】           </p>	
事業手法の妥当性	B		
受益者負担の適切さ	- ※1		
事業の周知度	B-		
補助金等の有効性	B		
予算計上の妥当性	B		
分科会意見	<p>国・区は、2050年二酸化炭素(CO2)排出実質ゼロを掲げている。環境問題に積極的に取り組み、CO2排出実質ゼロ達成に貢献する企業、団体などを支援する事業は、将来の区民生活に良い影響があるだろう。</p> <p>環境基金助成において、従来からある一般助成のほかに、元年度にファーストステップ助成を加え、かつ、それぞれの助成の性格・要件を具体的に示している点は評価できる。ファーストステップ助成は新たな活動のきっかけづくり等の支援で助成金額は少額である。一方、一般助成は区が設定する課題に対応する活動への「課題対応型助成」か、先進性、環境負荷の低減、あるいは公営性を求める「自由提案型助成」のいずれかに該当しなければならないが、複数年度・大型申請が可能となっている。このような複数の選択肢の設定が、環境基金助成申請件数の増加につながっていると思われる。</p> <p>ファーストステップ助成でせっかく参加してくれている人たちが増えたので、そこから一般助成に組み込みがつけられたらさらに良いと考える。助成金の広報や、どう使うとよいかの事業例などがあると、個人からの申請がもう少し増えるのかもしれない。中小企業が多い足立区で事業者からの応募がないのはもったいないので、もう少しそこにリーチを広げると良さそうである。</p> <p>指標3に、助成金申請件数がある。申請件数がR2で9件と増加している。PR活動やファーストステップ助成制度導入の工夫など、区の取り組みの結果と言えるだろう。助成先の活動に「商店街オリジナルエコバック作製」がある。エコバックも環境活動であるが、商店街活動支援、町会・自治会活動支援事業のような類似事業があるように思う。</p> <p>※1は、受益者が特定できないため受益者負担を求めることができないため「-」としている。</p>		

## 事業系廃棄物処理事務

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	A	<p>事業の必要性 【A】</p> <p>事業手法の妥当性 【A】</p> <p>受益者負担の適切さ 【B+】</p> <p>事業の周知度 【B+】</p> <p>補助金等の有効性 【該当なし】</p> <p>予算計上の妥当性 【B+】</p>
事業手法の妥当性	A	
受益者負担の適切さ	B+	
事業の周知度	B+	
補助金等の有効性	- ※1	
予算計上の妥当性	B+	
分科会意見		<p>一般向けの広報に加えて、廃棄物管理責任者講習会の実施、チラシ・ハンドブック作成・配布等、対象者に向けて効果的な広報・働きかけを行っている。</p> <p>適切な廃棄物処理は法律で定められており、環境面・衛生面などからも必要な事業である。指標2でコロナ禍以前の指導件数は、達成率を上回る・ほぼ達成の素晴らしい数字である。区内には対象事業所が1,000か所くらいあり、年間およそ100か所くらい指導に回るとのことで、1,000か所一周するのに10年かかる。指標の指導件数目標値を上げてはどうか。10年あれば、新しい法律、事業所の担当者が変わったなどの変化もあり得るだろう。人材面などの課題があるだろうが、引き続き、積極的・効果的な活動を期待する。</p> <p>事業も必要なものであること、広報も対象業者に絞っていることで、予算計上も妥当だと考える。</p> <p>※1は、補助金等を支給する事業ではないため「-」としている。</p>

## 公園・親水施設等の維持管理事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価		
事業の必要性	A		
事業手法の妥当性	B-		
受益者負担の適切さ	B		
事業の周知度	B		
補助金等の有効性	- ※1		
予算計上の妥当性	B		
分科会意見	<p>公園は区民の財産であり、誰もが自由に気持ちよく利用できるよう、管理と利用者のマナー維持が必要である。</p> <p>維持管理の業務委託の方法には、費用や効率性への配慮が見られる。維持管理の不備によって大きな事故があった場合には、契約期間の途中であっても委託を打ち切ることを明示した項目を契約に含める等、安全性の向上のために、さらに工夫を検討してはどうか。</p> <p>R3年6月に新田さくら公園で事故が発生した。安心安全、生命に関わる事である。区全体の公園の検証結果、今後の対応策など区民が安心する情報を公開すべきと考える。管理は万が一がないように行うものなので、万が一の事故が起こってしまった後に管理の責任がどう追及されるのかは知りたい。</p> <p>総事業費が年々増大しているが、面積増大、労働単価上昇、安全第一でもあるため、増大は納得できる。その中でも、効率化できるものを考え、引き続き無理・無駄のないコスト管理を探してほしい。</p> <p>自主管理公園も大きな問題がなく、管理できているようである。思い切って、報償費を上げてはどうか。地域交流活性、健康に結びつく場合がある。</p> <p>施設利用による受益者負担は適切だと言える。</p> <p>※1は、補助金等を支給する事業ではないため「-」としている。</p>		

## 学習支援ボランティア事業

視点別事業点検表

点検項目	全体評価		
事業の必要性	B		
事業手法の妥当性	B-		
受益者負担の適切さ	- ※1		
事業の周知度	B		
補助金等の有効性	- ※2		
予算計上の妥当性	B		
分科会意見	<p>授業内容の理解を補助する役割が期待される学習ボランティアに対して、需要が高いことは十分理解できるが、区立校での教育実習と連携した学習ボランティア応募には限界もある。今後もニーズが高いならば、退職者への依頼など、他の働きかけの模索が必要となると思われる。</p> <p>事務事業評価調書から、教員志望の学生も減少、交通が不便な学校には人材が集まりにくいなどの問題点を数年前から認識されているようだが、「HP、区の広報、SNSで呼びかけます」・「大学に直接訪問します」・「引き続き頑張ります」...というような現状維持の総合評価。取り組み結果が低調であり残念である。</p> <p>事前資料のパワポの最後のページに、R2学校の認識のアンケート結果があった。この結果を深く掘り下げ、受け入れ学校やボランティアとヒアリングをし、より幅広い角度から解決に向けて取り組んでほしい。交通が不便な地域にある学校には交通費を出してもよいのではないかと。</p> <p>今後、人材確保がますます難しくなっていくのが予想されるため、やり方を考える必要はありそうである。</p> <p>無償ボランティアにどこまで担ってもらうのかは難しいが、事業をやめる必要性はなさそうである。</p> <p>※1は、受益者が特定できないため受益者負担を求めることができないため「-」としている。                  ※2は、補助金等を支給する事業ではないため「-」としている。</p>		

## 青少年対策事業[民間遊び場設置事業補助]

視点別事業点検表

点検項目	全体評価	
事業の必要性	B	
事業手法の妥当性	B	
受益者負担の適切さ	- ※1	
事業の周知度	B-	
補助金等の有効性	B	
予算計上の妥当性	B	
分科会意見		