

平成 18 年 ( 2006 年 ) 2 月 6 日  
建設委員会資料  
都市整備部経営担当

## 平成 17 年度行政評価結果に対する区の仕事の見直しについて

平成 17 年度の行政評価を踏まえた区の仕事の見直し等を取りまとめ、下記のとおり報告する。

### 1. 報告書

「よりよい区の経営にむけて 平成 17 年度行政評価結果に対する区の仕事の見直し報告書」(添付冊子のとおり)

### 2. 報告書の内容

#### ( 1 ) 外部評価を受けての各分野の見直し内容

外部評価の指摘事項について、全 42 分野における区の考え方及び平成 18 年度の改善事項を記載。

#### ( 2 ) 行政評価制度への提言と見直し内容

行政評価制度への提言と平成 18 年度の見直し内容について記載。

### 3. 公表のスケジュール

( 1 ) 3 月 5 日号区報に概要掲載。

( 2 ) 区報と同時にホームページに全文掲載。

( 3 ) 地域センター、図書館、区政資料センターに閲覧用冊子を備える。

# よりよい区の経営に向けて

平成 17 年度行政評価結果に対する

区の仕事の見直し報告書

中野区は、平成 16 年度に行なった区の全ての仕事について、その実績、成果を最終的に外部の評価委員が評価し、仕事を見直していくこととしています。

本冊子は、区民の方などで構成される外部評価委員会が行った評価に対して、区の仕事を見直した内容をまとめたものです。

見直し内容について、区民の皆さんから意見をいただきながら、更にサービスの向上に努めています。

2006年 2月

中野区

## 目次

## 1. 評価結果の状況

評価結果		分野数
AA	さらに推進すべき中野区として誇りうる分野	0 分野
A	改良の余地はあるが推進すべき分野	3 分野
B	内容的におおむねよいが、課題があり工夫すべき分野	26 分野
B -	事業の十分な見直し再構築が必要な分野	9 分野
C	廃止も含め、抜本的な再構築が必要な分野	4 分野
計		42 分野

## 2. 各分野の見直し内容

下記表中の評価の詳細ページは(別冊)「平成 16 年度主要施策の成果」のページです。

分野番号	分野名 (平成 17 年度現在)	主な仕事	見直し内容のページ	評価結果	評価の詳細ページ
区 長 室					
01	経営改革分野	区の組織、行政評価	4	B	22
02	政策計画分野	政策の調整、基本計画	6	B-	26
総 务 部					
10	総務分野	総務、情報公開、文書法務、統計、国際化推進	8	B	30
11	広聴広報分野	広聴、広報	10	B	36
12	平和人権分野	平和、人権	12	C	40
13	財務分野	財産管理、契約、財政	14	B-	44
14	営繕分野	庁舎管理、施設営繕	18	B	50
15	人事分野	人事、人材育成、福利	22	A	54
16	情報化推進	情報計画、庁内 IT、電子手続、地域 IT	24	B-	60
17	防災分野	災害対策、地域防災	28	B	66
18	税務分野	課税、納税	30	B	70

下記表中の評価の詳細ページは(別冊)「平成 16 年度主要施策の成果」のページです。

分野番号	分野名 (平成 17 年度現在)	主な仕事	見直し内容のページ	評価結果	評価の詳細ページ
区 民 生 活 部					
20	地域活動分野	地域活動支援、地域センター	3 2	B	7 4
21	戸籍住民分野	戸籍、住民記録、外国人登録、証明	3 4	B	8 0
22	産業振興分野	創業支援、商店街振興	3 6	C	8 8
23	産業振興、環境と暮らし、地域活動、住宅分野	消費者相談、勤労者、区営住宅	3 8	B	9 4
24	環境と暮らし、土木公園分野	環境施策、地域緑化	4 2	B-	1 0 0
25	ごみ減量分野	リサイクル、清掃事業	4 6	B	1 0 6
子 ど も 家 庭 部					
30	子育て支援分野	総合相談、子育てサービス、児童手当	4 8	B-	1 1 0
31	子ども健康分野	子ども医療	5 2	B	1 1 8
32	保育サービス分野	保育園、幼稚園	5 4	B	1 2 4
33	子ども育成分野	健全育成、児童館、学童クラブ	5 6	B	1 3 0
34	男女平等分野	男女平等、女性施策	5 8	B	1 3 6
保 健 福 祉 部					
40	保健予防分野	保健予防、結核予防、衛生検査	6 0	B	1 4 0
41	生活環境、環境と暮らし分野	生活衛生、食品衛生、環境衛生、環境公害	6 2	B	1 4 6
42	健康づくり分野	健康推進、疾病予防	6 4	B	1 5 0
43	保健福祉分野	保健福祉審議会、福祉オンブズマン	6 6	C	1 5 6
44	地域保健福祉分野	保健福祉センター	7 0	B	1 6 0
45	高齢福祉分野	高齢福祉事業、介護保険施設	7 2	B-	1 6 6
46	障害福祉分野	障害者福祉事業、障害者福祉施設	7 6	B	1 7 2
47	生活援護分野	生活保護、福祉資金	7 8	A	1 8 2
48	保険医療分野	国民健康保険	8 2	B	1 8 6
49	介護保険分野	介護保険	8 4	B-	1 9 4
都 市 整 備 部					
60	都市計画分野	建築審査会、地区計画、紛争調停	8 6	B-	2 0 0
61	土木、公園・道路分野	道路管理、交通対策	9 0	B-	2 0 4
62	公園・道路分野	公園計画、公園管理	9 4	B	2 1 0

下記表中の評価の詳細ページは(別冊)「平成 16 年度主要施策の成果」のページです。

分野番号	分野名 (平成 17 年度現在)	主な仕事	見直し内容のページ	評価結果	評価の詳細ページ
63	建築、住宅分野	建築確認、共同住宅指導	9 6	C	2 1 4
64	地域まちづくり,拠点 まちづくり,都市計画 分野	地域まちづくり,中野駅周辺整備,西 武線沿線まちづくり	1 0 0	B	2 1 8
収 入 役 室					
70	収入役室	会計管理	1 0 4	A	2 2 4
教 育 委 員 会 事 務 局					
80	学校教育分野	学校事業、就学、健康推進	1 0 6	B	2 2 8
81	生涯学習分野	文化・スポーツ、図書館	1 0 8	B	2 3 4
82	教育経営分野	教育改革、教育委員会、学校管理	1 1 2	B	2 4 0
選 挙 管 理 委 員 会 事 務 局					
90	選挙管理委員会事務局	選挙	1 1 4	B	2 4 6

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 目指すべき将来像は、行政改革が全国で日常化している現在においてはややありきたりであるといえる。区民に対して、この将来像の実現によって何が変化するのかを具体的に示す必要がある。	区の内部組織への働きかけを仕事としているため、直接、区民への成果を表現しがたいが、区民への成果を明確にすることは区民志向の行政の入り口であると認識している。	18年度には、職員数の削減、区の全ての仕事の成果指標の向上、効率化の向上がわかる目標値を掲げ、区民への利益を重点的に明らかにする。
	(2) 「民営化」、「民間委託」等の民間化の流れは、国の法制定、法改正等によって加速化しているが、これらは区民に対するサービスの向上と経営の効率化を図るために手段であり、それらが自己目的化しないように区民に対する説明責任を果たす必要がある。	民間委託を前提として考えるのではなく、区民の利益(成果)を前提とした提供主体(民間委託や区の直営など)の選択を行いたい。	18年度から業務のプロセスを分析し、民間と比較できる資料を揃えて最も相応しい提供主体を判断できる取組みを行う。
	(3) 「目標を目指して働きやすいと感じている職員」など、表現が区民には理解しにくい。	区の内部的な表現を改め、区民から見てわかりやすくなるよう改善する。	
区民に対する成果について	(1) 経営改革分野は個別事業の実施が主である分野とは異なるため、最終的な効果は区政の改革全体で判断されるものである。しかし、行政評価の確立により、あらゆる職務が「やがて評価される」ことを前提に遂行されることになり、その効果は少なくないと思われる。	現在は計画-実施-評価 - 改善を区の全ての仕事の進め方としている。評価の段階で区民等外部の意見が入ることにより、より区民生活に合った取組みへ改善が図られると考えている。	
	(2) 行政評価においては、評価票が昨年より見やすくなったこと、特に事業の人件費が読み取れるようになったことは、職員の働きをイメージすることができ、また、人件費が膨大であることも良く分り、区民として職員に何を求めて行かなければならぬか、明確になった。時間と人件費を考える時、民間ならどのくらいの経費節減が出来るか、と考えさせられる分野が多かった。	区民に対する成果と費やしたコストは評価の2大視点である。コストには直接支出している費用のみではなく、人件費など付随する経費も含み、企業会計と同様な方法で評価することで、比較が行えるようになると考えている。	18年度においては、民間企業の会計により近いかたちで、区の支出を整理する取組みを始める。民間とのコスト比較を行なうことで、より効率的なサービス提供を実現していく。
実施事業の実績について	(1) 職員提案制度については、その件数、内容ともに物足りないと言わざるを得ない。事業部制の長所を發揮させつつ、所管にとらわれない自由な発想が区内の政策形成において反映されることは、区の活性化、区民サービスの向上のために必要不可欠である。	各担当の区民満足度向上運動として「おもてなし運動」(職場ごとに1年間を通じた取組み成果を発表する運動)を進めている。職員提案制度は職場横断的な提案の受け皿であるが、十分な成果をあげているとはいがたい。	職場横断的に発想し、区政運営に取り組む仕組みは大切である。18年度は職員へのPRを充実するとともに、意識高揚を目指した具体策を検討中である。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2) 保育園、図書館などの民間委託を行った施設のサービスについては、今後とも質の低下が発生しないようにする方策を確立することが肝要である。	民間の力を活用した区民サービスの提供について、サービス水準の維持や公平性の確保について、区は責任を持っていく必要がある。	「市場化テスト(区と民間が競争して提供主体を決める仕組み)の導入も検討しており、それに伴って、区としてもサービス水準の監視、指導の考え方を構築していく。」
経費の節減について	(1) コスト削減の主要因は、民営化、民間委託等による人件費減であり、事業に関わる経費の見直しは今後も継続的に行う必要がある。	評価視点のひとつであるコスト削減は各分野に共通した責務である。評価改善を継続的に行い、コストの削減を進めたい。	コストの改善視点が把握できるようにするため、18年度から仕事の手順をフローチャートで可視化し分析、改善する手法を用いて取り組む。
	(2) 行政評価に関するコストが前年度を上回っているが、評価手法の蓄積によりコストが今後拡大しないように留意する必要がある。	行政評価には区全体で関わる仕組みであり、見直しのための事務量を軽減させていく必要性を認識している。	18年度の実施にあたっては、区全体での行政評価にかかるコストを計測して、削減目標値を設定する。
	(3) 「区民と区長の対話集会」が他分野へ移管したことにより人員削減が図られているが、他分野へ移管したのみで経費総額には変更がない。明らかに人件費のかかる事業をこの分野こそが改革すべきではないか。対話集会に関しては、多数の職員が執務中に職場を離れ、特に区長以下主な部課長が勢揃いしてまで実施する必要性に疑問がある。	区民と区長の対話集会には、テーマによっては関連する部署の職員が出席する場合があるが、基本的には区民と区長の直接的な意見交換が対話集会の目的であり、必要最低限の人員で実施している。なお、基本構想、10か年計画の策定にあたっての意見交換会には関係部課長が出席していたが、幹部職員が地域に出て、区民の意見を直接聞くことは重要なことだと考える。	
分野全体について	(1) 区の全施策、事務事業についての内部評価と、それに対する外部評価の定着は評価できるが、評価することが自己目的化しないように努めていただきたい。また、評価の仕組みが区民により一層わかりやすいものに改善する必要がある。	評価が目的ではなく、評価による改善が目的であると認識している。評価によってどのように区政が変わったか、区民に対して説明していくことで、さらに住民主体の区政を進めたい。	18年度から年度当初に区政目標や目標値及び行政評価による改善点を公表し、区民のだれもが区の取組みを評価できるような、わかりやすさを第一とした情報提供を行う。
	(2) 危機管理施策については来年度以降、事実上初めての評価が行われることになるが、近年急速にその重要性が注目されてきている領域であり、積極的な取り組みに期待したいところである。	国民保護法や地域における安心・安全に関する危機管理体制についての区として整備を進める必要がある。	17年度から区は十分な実施体制を取るため、担当分野を設置して体制を強化した。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 中長期的な将来像と成果指標がまったく一致していない。将来像から成果指標を設定し直す必要がある。	中長期的な将来像の達成を的確に測定できる成果指標となっていなかった。	将来像を踏まえ、以下のとおり成果指標を設定する。 1.ずっと住み続けたいと思う区民の割合。2.区民の意見・要望などが区政に反映されていると思う区民の割合。3.この1年間に、地域活動やボランティア活動に参加した区民の割合 4.「基本構想」の内容を大体知っている区民の割合
	(2) 「基本構想」を重要視する姿勢は理解できるが、16年度中に成立が確実視されているものを、「中長期的な将来像」に書き込むのは問題である。これは、総花的な将来像しか描けていないところに問題があると思われる。	将来像は基本構想をつくることが目標ではなく、常に区民の声を反映した基本構想や基本計画を持ち、政策展開を行っている姿を目標としている。	
	(3) 成果指標の文言にある「区民の割合」では、区民全員の30万人を想定しており、明らかに実現不可能な設定である。誰に対してどうアプローチするのか、という顧客の絞り込み、戦略の練り込みが早急に求められる。	個々の施策や事業の立案・実施にあたっては顧客の絞込みは必要だが、当分野は区民全体を顧客として目標を設定している。	
区民に対する成果について	(1) 「しくみづくり」や「対話」が主な事業となっているが、こうした事業が必ずしも成果指標と結びついていない。	分野の成果を的確に測定できる成果指標となっていなかった。	将来像を踏まえ、以下のとおり成果指標を設定する。 1.ずっと住み続けたいと思う区民の割合。2.区民の意見・要望などが区政に反映されていると思う区民の割合。3.この1年間に、地域活動やボランティア活動に参加した区民の割合 4.「基本構想」の内容を大体知っている区民の割合
	(2) 顧客設定が十分になされていない。さらに、中野区のおよそ3割を占める、5年以内に転居する「流動区民」に対し、なんら対策が立てられていない。この2つの大きな原因により、「区民の意見や要望が~区民の割合」の目標も達成度も低くなっている。	分野の顧客は全区民であるが、短期の区内居住者に視点をあてた区政運営も必要だと考える。	人口構成、人口移動について分析し、短期の区内居住者の効果的な参加促進策を立案する。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
	(3)	区民との話し合う場を増やそうという姿勢は十分に評価できる。	引き続き区民との話し合いの場を増やすことに努める。	-
実施事業の実績について	(1)	「区民と区長の対話集会」は、その姿勢は評価できるが、リピーターが6割、50代以上が7割を占め、成果が上がっていいるとは言いたい。	対話集会は、様々な層が参加できるよう、開催時間の設定で工夫をしている。なお、年代に片寄りがあるからといって、ただちに成果が否定されるものではないと考える。	若年、若いファミリー等といった、対話集会への参加が少ない年齢層が関心を持ちやすいテーマを設定する。また、対話を希望する団体やグループを募り、対話集会を実施する。
	(2)	基本構想・基本計画などの策定に関する説明会の参加者に関しても、同様の問題が指摘できる。	基本構想・基本計画の説明会においても、開催時間の設定を工夫している。	-
経費の節減について	(1)	話し合いの場を増やしたり、審議会を設置するなど、必要不可欠な事業が数多く、経費が増大したのは理解できる。こうした事業が効果があったのかは検討の余地があるが、経費が前年度に比べて削減できなかったことはマイナスにはあたらない。	必要最小限の経費の中で効率的な事業に努めたい。	-
分野全体について	(1)	「基本構想」や「自治基本条例」は、成立前よりもむしろ、成立後の区民への周知こそ重要である。成立前の話し合いを重要視する姿勢は、「区民とじゅうぶんに対話して作りました」という区側の言い訳に映りかねず、現状ではそう判断されても仕方がない。「基本構想」を区政の重要な柱と位置づけるならば、この構想をどう生活に生かしていくか、という視点での区民との討論会、講演会、対話集会などを聞く必要があるのではないか。基本構想は作ったら終わりではない。	「基本構想」および「自治基本条例」の制定後も、シンポジウムの開催やパンフレットの配布等を行い、区民にPRをしている。なお、「基本構想」の内容を大体知っている区民の割合を成果指標とし、今後も更にPRに努める。	-
	(2)	40歳以下の区民、流動区民に的を絞った事業が必要ではないか。「30万区民全員を対象にする」という夢想を捨て、誰を顧客と考えて事業を行えば区政に関心を示す層が拡大するのか、早急に検討すべきである。	当分野は区民全体を顧客として目標を設定しているが、より多くの区民が区政に関心を持つ必要があると考える。	人口構成、人口移動について分析し、短期の区内居住者の効果的な参加促進策を立案する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項	
分野の目標について	(1) 本庁舎職員の窓口(電話)対応の区民満足度は、16年度目標は90% (89%)、10年後は97%となっている。より高い数値を掲げるべきではないか。	区民満足度については、14年度の世論調査結果しか持ち合わせていなかつたことから、この数値をベースに将来の目標値を推計した。	区民満足度については、16年度からは毎年調査を行っている。調査結果の数値の推移を見ながら、目標値を改めて設定する。	
	(2) 政策法務(機能)とは何か、区民にわかりやすいように補足するべきである。	「政策法務」とは、条例等の自治立法により、独自の政策をより効果的に展開することをねらいとしている。	区民にわかりやすいよう表現の工夫をする。	
	(3) 個人情報保護については、平成17年に法が完全施行されたとはいえ、従来からたいへん重要な課題となっている。何らかの指標を作成すべきだったのではないか。	個人情報の適正管理と運用に必要な事項が共通認識できるよう努める。	個人情報保護の体系を確立し、運用指針に反映する。	
区民に対する成果について	(1) (1)目標に対する達成度は概ね高く、所期の効果はあったものと判断できる。しかし、上記(1)のとおり、目標設定が低いと思われる箇所があり、来年度以降の目標設定の際に検討していただきたい。	「分野の目標について」に記載		
実施事業の実績について	(1) 本庁舎駐車場の休日有料開放については、開放時間、料金などを評価シートに明示する必要がある。	施設をどの程度有効活用しているかを、その事業概要や実績について簡潔に表現した。	事業概要の表現を工夫する。	
	(2) 職員による不正等の有無について、公益通報による事案がないからといって不正等の存在が皆無であると判断することは問題である。構造的に不正が生じない仕組みを構築することが重要である。	公益通報がないことは、区政運営が適正であることを判断するひとつの基準である。	制度の目的や仕組みに関する周知を強化する。	
	(3) 各種統計の回収率を向上させるためには、調査方法以前の問題として、その統計の意味を区民に十分説明することが重要である。	統計調査の内容について調査員への周知を図り、充分に説明できるように努める。さらに広報の充実を図る。	登録調査員に対する研修を充実し、調査員としての質の向上を図るとともに、調査開始時に開催する説明会の改善を図る。区報・地域ニュースの掲載内容の充実と関係団体への協力をさらに充実させる。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 情報公開については、条例にもとづく公文書開示制度以外にも日常的な情報提供が重要であり、日頃から質と量の両面で十分な提供が行われていれば、情報公開に対するコストは減少する可能性がある。	情報公開制度の充実・向上を図る。	情報提供が適切にされるよう、他分野との連携・調整を強化する。
	(2) 国の法律にもとづく「指定統計」は中野区固有の事務ではないが、定型的なものであるため、今後もコスト削減に取り組むことが必要である。	調査の手法等は定められているが、これまで可能な限りコストの削減を行ってきた。今後も、事務の合理化等によりさらに削減に取り組む。	
分野全体について	(1) 「信頼性の高い区役所」と「諸外国の交流」が同一施策になっていることについて、確かに「くらしについてのサポート」という点では共通と考えられるが、外国人の比率が高い中野区としては、施策を独立させることも考慮できないか。あるいは、「地域活動」、「区民生活」の分野への移行も検討課題と考えられる。	外部評価委員とのヒアリング時にも説明したが、17年度からは「諸外国との交流」を「信頼性の高い区役所」から施策として独立させた。	
	(2) 統計情報の利用回数については、単にホームページのアクセス数などの増加に満足することなく、区民にとって「使い勝手のよい」情報の提供に努めるべきである。	区民にとってさらに利用しやすくなるよう統計情報の提供方法の改善に努める。	ホームページの掲載について、さらに利用しやすい内容とする。また、区民のニーズを生かした、必要な情報提供ができるよう工夫する。
	(3) 政策法務能力を有する職員の割合については、単に法制執務に携わり専門知識が蓄積している職員を増やすことだけを目的にしないでいただきたい。分権時代においては、国の法令を自治体が独自に解釈し(法令解釈権)、それぞれの地域に適用する応用能力を有する職員を育成することが重要である。	区は現在、地方分権の推進、自治体役割の変容や少数精銳化等に対応するため、「人材育成基本計画」の策定に向け検討中である。人材開発、人材活用のあり方について、組織的な共通認識のもとで、長期的視点に立った取り組みを行っていく。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 分野全体の成果指標にある「様々な媒体による情報提供に関する満足度」「必要な区政情報を入手できるとする区民の割合」「区が実施する広聴活動を評価する区民の割合」は、目標にもかかわらず、消極的な数値目標を設定している。広報広聴活動が、区民生活にとって重要だと認識するならば、こうした低い目標設定はありえない。	成果指標の数値目標は現況を踏まえて設定し、改善努力のステップを示したものである。指標は区政世論調査で定期的に把握し、達成状況を踏まえ目標値を見直していく。 平成17年度中野区政世論調査では、「様々な媒体による情報提供に関する満足度」31.1%、「必要な区政情報を入手できるとする区民の割合」27.9%となっている。	区報、ホームページなど、各広報媒体の特長を生かし、区民が求める情報を適切に入手できるよう改善に努め、数値目標の早期達成を目指す。 また、広聴活動で大きな割合を占める専門相談の利用内容を充実するなど、区民要望に応えられるよう、事業の改善に努める。
区民に対する成果について	(1) 区報、HP、それぞれのターゲットが明確でなく、相互の関係も明確ではない。読みやすくしようという工夫や努力は随所にみられるが、ターゲットと戦略が明確でないために、全体的な効果があらわれにくくなっている。  (2) 「広聴相談」に関しては、システムも整い、区民の声を吸い上げる環境にある。	インターネットの普及により、区HPの利用も急増しているが、区報に取って代わる状況ではない。各媒体は幅広い区民を対象にし、区民が自ら選択あるいは組み合わせて利用してもらうことを考えている。しっかりとした広報戦略を持ち、各媒体の特性を生かしながら、効果的な広報活動に取り組む。	区報については、区民が求める情報を、より分かりやすく提供するため、紙面のリニューアルを行う予定である。 区の広報活動については、外部評価のしくみとして「広報品質評価委員会」があり、その意見等を参考しながら改善していく。
実施事業の実績について	(1) HPは、リニューアルにより、以前の見にくかったHPより、格段の見やすさ・使いやすさとなった。  (2) 区民の声を積極的に生かそうとする仕組みが整っている。	引き続き、改善を図っていく。特に区民の声を区政に生かすしくみがより機能するよう努める。	区民が「声」を寄せやすく、区民にすばやく答えが返せるよう、「区民の声」のしくみを継続的に改善する。 また、「専門相談」事業については、利用率の低い外国人相談などの利用率を高めるために改善を行い、PRにも努める。
		引き続き、区民が活用しやすい運営に努めていく。	利用者の意見を反映し、引き続き改善に努める。
		今後は「区民の声」を区政に生かすことができるよう、しくみがうまく機能するための工夫を行っていく。	「区民の声」の対応結果を、素早く幅広く区民に提供するとともに、「声」を区政に反映させるため、より活用しやすいデータとして所管部(職員)に提供するなど、工夫に努める。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(3)	区政世論調査は、その内容が各分野で生かされているか、疑問が残る。外部評価の際のレポートに通年で利用できるような調査にすべきである。	活用状況の有無は把握している。今後は、より詳しく活用状況の把握に努める。	区政世論調査が区政の基礎的データとして、多方面で活用されるよう、各所管とも十分に調整する。世論調査結果の活用事例については、把握方法を工夫する。
経費の節減について	(1)	総合案内に退職後職員を活用できたことは人件費の面で評価できる。	実務の経験豊富な再任用職員等が総合案内業務に従事することにより、案内を的確に行うことができ、区民サービス向上の効果は大きい。	
	(2)	H Pリニューアルなど、経費増大はいたしかたなく、マイナス評価すべきではない。	16年度に行ったホームページのリニューアル経費を有効に生かすよう、今後も一層区民に役立つホームページの運営に努めていく。	
分野全体について	(1)	区報とH Pのスタンス、ターゲットの住み分けについて、まったく考えられていない。区報を重要と考えるならば、あくまでH Pはその補完とすべきである。区報を一字一句そのままW E Bで展開するような試みがあつてもいいのではないか。	区民が、自らの生活実態に合わせた方法で区政情報を入手できるよう、紙媒体の区報、電子媒体のホームページ、それぞれの特性を生かしながら、情報提供していく。ホームページには、区報に掲載している情報はすべて盛込むようにしている。	区報の特長・役割を踏まえ、わかりやすく見やすい紙面をめざし、リニューアルを行う予定である。 ホームページは速報性や情報量の制限が事実上ない、といった特長を生かし、すばやく詳しい情報提供に努める。
	(2)	新聞を購読する家庭が減り、さらに区報を読んでいるかどうかを確認できるすべがない今、読者を絞った区報の発行が必要である。現在のままの区報を発行することは、経費の面からも検討をすべきである。	平成17年度区政世論調査では、約7割の区民が区報を読んでおり、区政情報を提供する手段として、区報が区の広報媒体の中心的な役割を果たしていると考える。今後も多くの区民に読まれるような編集、配布体制の確保に努めていく。	区報の特長・役割を踏まえ、わかりやすく見やすい紙面をめざし、リニューアルを行う予定である。
	(3)	C A T Vとの連携、活用の状況が、まったく明示されていない。事業としてはっきりと打ち出すべきではないか。今後は、シティテレビ中野の積極活用が望まれる。	シティテレビ中野の地域情報チャンネルへの情報提供は現在も行っている。今後も視聴地域の拡大を支援し、災害時をはじめ区民への情報提供の充実を図っていく。	シティテレビ中野でより多くの区政情報が放映されるよう、今後も働きかけを行っていく。
	(4)	広報は、中野の良い面、文化的財産、観光資源を発掘、伝達する役目も負っている。が、残念ながら、現在の部署には、その気概も戦略も意志もない。W E Bなどを活用し、「中野のP R」「観光」に重点を置いた施策を実行してはどうか。	中野の良い面や史跡等については、ホームページの「わがまち中野コーナー」に写真付で掲載しているほか、区報でも「なかの散歩コーナー」などに掲載するなどして、区民に情報提供している。	今後も、中野の良さを積極的に広報できるよう、ホームページの内容充実と、区報記事での紹介に努める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 平和・人権・差別を一分野にする姿勢には検討を要する。	平和な社会の実現には、他者を思いやる人権意識の向上が不可欠であり、両者は密接な関連があると考えている。	今後も、平和で安心して住みづけられるまちと、誰もが人権問題を理解している人権尊重の社会の実現を目指して取り組んでいく。
	(2) 分野全体の成果指標はどれも曖昧で、指標としてふさわしくない。特に「地域団体が主体となって実施する平和事業の割合」は、分母自体でいかようにもなり、意味をなしていない。	平和・人権の仕事は啓発が主となるため、成果指標を設定するのは大変難しいと考えている。このため、適切な活動指標を検討する。	今後、事業推進のためには地域団体や区民との協働が必要であるため、平和啓発資材の貸出し件数などの適切な活動指標に改善する。
	(3) 「平和のつどい」アンケートは、集計の出し方が曖昧で、指標にするには問題がある。	アンケートによる満足度の出し方については、指摘のとおりである。	指摘を踏まえ、「よかった」と答えたものを集計するよう改善する。
	(4) 個性が差別につながる、いじめへ向かうという実態を踏まえ、人権啓発活動にもまして、「差別」の意識を取り除く工夫が欲しい	差別は重大な人権侵害であり、人権啓発活動の主要な課題である。	特に、次代を担う子どもたちを対象に、学校単位の人権啓発活動を通して、差別・いじめをなくす取組みを積極的に行う。小・中学校を対象にした人権作文、人権の花活動をより拡充していく。
区民に対する成果について	(1) 平和のつどいや企画展示、人権パネル展、人権作文コンテストといった、例年の事業をこなすことに精一杯で、新機軸をまったく打ち出せないでいる。	毎年実施している事業については、問題点や課題などを検討し、改善に努めてきた。	参加者など区民の声を生かし、事業運営に反映していく。
	(2) 地域団体や個人との協働をうたっているが、それを実現する積極的な事業、こうした団体を育てようとする事業がない。	地域団体等との協働については、平成16年度から開始し、17年度からは本格的に推進することとしたものである。	17年度は、戦後60年平和祈念事業として、区民や地域団体に企画提案を求め、運営にも参加してもらうなど、協働の推進を図っている。(平和のつどい、語り部派遣、企画展示など)
	(3) 「広聴広報」の職員が当分野を兼務していることが、この分野への対応を不十分にしているのではないか。	広聴広報分野との兼務ではあるが、所管部署として責任を持ち事業の推進にあたってきた。	今後とも、人権擁護委員の活動支援や平和事業の推進など、目標の達成に向けた取り組みを積極的に推進していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) 平和のつどいや企画展示は、例年通りのことが繰り返されているにすぎず、確たる実績もあがっていない。	毎年実施している事業については、参加者アンケートなどをもとに問題点や課題などを検討し、17年度には戦後60年平和祈念事業として、区民や地域団体に企画提案を求め、運営にも参加してもらうなど、多くの区民に関心をもってもらえるよう改善に努めてきた。	
	(2) 人権啓発活動は中学生しか対象にしておらず、「区民」を対象とする目標に対し、効果が十分でない。	人権啓発については、中学生のみでなく小学校や企業への取り組みを推進し、次世代を担う子どもたちを中心に、幅広く区民への啓発にも努めたい。	人権週間における街頭啓発の実施や企業研修への講師派遣などを行い、幅広い啓発活動に努めていく。
経費の節減について	(1) 人件費の削減が経費の節減とあるが、この分析からは、事業として経費全体を見直していくという視点が欠けていると思われる。	平和事業については、基金の運用益を活用し、効率的な事業の推進を図っていく。	今後も、平和のつどいや企画展示などの平和事業の運営にあたっては、経費について、区民の理解を得られる事業運営に努めていく。
	(2) 経費節減の工夫はとりたててない。	資源を有効に活用し、少ない予算で効果的な事業執行を心がけたい。	
分野全体について	(1) 区政の根幹である広報の担当者に、性格がまったく異なる教育・啓発的側面が強い平和人権の分野を兼務していることは妥当ではない。例えば、「男女平等」の分野を実務と啓発とに分け、「平和人権」分野と統合して新しい分野を立ち上げてはどうか。	区政目標体系については、今後も常に点検を行いながら、必要な見直しを行っていく。	
	(2) 平和企画展示や平和のつどいに、どれほど効果があったのか、検証されていない。例年通りの企画を繰り返すだけならば、中止も検討する必要がある。企画展として継続するならば、区側が関与する必要はない。	区が、平和や人権の課題について積極的に取り組むことは、自治体としての基本的な役割と考えている。効果については、参加者アンケートなどを通して検証を行っている。	
	(3) 何をもって平和とするのか、何をもって人権が尊重されているとするのか、活動内容からはまったく見えてこない。理想はこうである、という強い主張が必要なのではないか。	価値観が多様化する中で、平和や人権の意義や大切さを理解してもらうことが重要であると考えている。	
	(4) 全体的に、平和・人権・差別に取り組む姿勢は、施策から読みとることはできるが、どれほど、その重要性を意識して重点的に取り組んでいるか疑問に感じる。	基本構想では、中野のまちの基本理念として、「私たちは、すべての人々の自由と尊厳を守り、大切にします。私たちは、一人ひとりの個性を大切にし、みんなの幸せを考えて行動します。私たちは、地球的視野に立って、平和な世界を築き、環境を守り再生させ、次世代の人々へ受け渡していきます。(以下略)」と定め、区はこうした中野のまちの実現に向け、課題に取り組んでいる。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 成果指標は適正といわれる水準として幅を設けているが、職員の目標値を達成しようとするモチベーションに対してはマイナスになると考える。平均値を上回り、かつ中野区は確実にどれくらいをクリアしていこうとするのかという視点から、目標値を設定して欲しい。	大筋は区としての目標値としているが、財政の成果指標については、一部適正水準値を視点に設定しているものもある。	特に財政に係る目標値の設定については、現在策定中の10ヵ年計画の動向を見ながら改めて設定していく。
	(2) 談合の発生件数が0件であるが、「表に出てこなければよい」「常識的に言ってない」という発想から、「あるに違いない」という発想に転換して検討が必要ではないだろうか。	不正事実(談合等)が行われたことが発覚した場合には、「公共工事の入札及び契約の適正化の促進に関する法律」の規定により、公正取引委員会、建設業許可行政庁等への通知が義務づけられており、新たに「入札談合等開与行為の排除及び防止に関する法律」の施行により、いわゆる官製談合の禁止を明確に規定し、発注者側においても不正行為を行わないよう厳しく規制が求められている。こうしたことから、成果目標の実績が0であることが最善であるが、談合をはじめ、契約に関連した不正行為が、いつどのような形で行われるか予測できないものであることから、「決してあってはならない」といった発想で設定しているものである。	(仮称)「談合情報取扱要綱」または「基準」といったものを策定し、区の発注する契約に係る談合情報に関する取扱いを定め、区が締結するすべての契約に関して公正な競争を確保することとする。さらには、契約事務の新たなあり方といったことから、平成18年度の本格稼動を目標として電子入札制度の導入に向けた検討や、企画提案(プロポーザル)方式の整備、建設工事におけるVE方式の導入など、経費節減の効果も含めた、より適正かつ公正な契約事務の確立を目指して取り組んでいる。
	(3) 財政の健全化に向う中での成果指標としては、区側の努力はこのような事なのだと理解するものの、区民側からは、その努力によって何が得られるのか?どのように暮らしの質が高まるのかがイメージできない。区民側に立った視線で将来像や成果指標を見なおす必要がある。	用語の解説等は必要と考える。	公表に際し、用語等の解説を付け加える。また、%ではなく、金額で示すことのできる財政調整基金積立額は金額に指標を変更する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(1) 分野全体としての連携が想定しにくい分野である。その点では、効果があった施策とそうでない施策に分かれる。	財務分野の3施策とも主として管理的な仕事であること、また各施策の業務が独立していることから、分野全体としての連携が取りにくく、当然成果にもバラツキが生じるものと考える。	分野がひとつの目標に向けて成果を表わしていくには、施策の分野としての位置づけを見直していく必要がある。
	(2) 行政サービスの後方支援的な立場との説明が多々あったが、現状の財政状況を考えるなら、むしろ健全な財政になるまで、しっかりと旗振り役に徹する必要があると考える。各分野の「支援」という曖昧な形での仕事の進め方は、中野の財政を考えれば、オーバースペックである状況は否めない。各分野の事業内容まで、コスト意識を持って、区民財産を守る立場に徹して欲しい。	事業部制を推進しているうえでは、各部が現状を認識し、健全化に向け努力していくことが必要である。財政の立場では現状どおり後方支援の立場しかとれない。	事業部と各財務分野の担当が予算事務等のやりとりの中でコスト意識の啓発を図っていく。
実施事業の実績について	(1) 今後、中野区が公会計の発想で財政を公開していくならば、土地開発公社の「簿価」という用語は適切ではないので、きちんと今後のために整理しておく必要がある。	区が土地開発公社から土地を買い取るときの額を表すものとして「簿価」という表現を取っているが、区民にとっては判りにくい表現と思われる。	「金融機関からの借入金」等の表現に改める。
	(2) 予算を組むことに重点があるとのことだが、予算の結果分析を徹底的に行うことを要望する。経済情勢など絡み合わせれば、必ず反省点はでてくるだろう。このフィードバックが、適正な予算を可能にし、職員モチベーションを高める効果も果たすと思われる。	予算の結果分析については、決算及び予算編成時に各部が行っている。	今後の予算・決算に生かせるよう、引き続き各部に対し、結果分析を行うことを働きかけていく。
	(3) 他区が行っている、従来から行われてきたからというような理由や判断ではなく、いかに総花的ではなく、ポイントを絞った予算執行が可能な状況を作り上げていく事を財務分野としては、しっかりと行っていく事が必要である。	ポイントを絞った予算編成は従前より財務分野より各部に見直しを求めているところである。	区全体で引き続きポイントを絞った予算編成に努めていく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 「財政」については、積極的に計画的な人員削減など、得られているものは大きいようだが、契約・入札に関しては外部との接点が多く、従前を引き継ぐ方法では、経費節減は経常的に難しいという回答しかありえなくなる。	経費節減とより適正な契約事務のあり方といった観点から、特命(業者・製品指定)による随意契約を見直し、原則として、可能な限り競争入札等に切り替える必要がある。	成果目標に特命(業者・製品指定)による随意契約の縮小・削減を新たに設定する。また、特命随意契約のあり方についての基準・指針といったものを新たに策定し、庁内への周知を図る。
	(2) 他の分野に対してのコスト意識の徹底と実践を図る努力を行うべきである。細かい経費節減の積み重ねを身をもって財務分野として示していく必要がある。	予算編成の権限が各事業部にあるため、財政担当として細かな見直しまで助言することが困難な状態となっているが、他の各部門に対しては、各事業部の予算見積もりに際してコストの低減化を図るよう強く要請しているところである。	各事業部において更にコスト意識が高まるよう、予算編成を行っている部経営担当者に対し、区の現状・事業のあり方を区長室とともに示していくよう努力する。
分野全体について	(1) 財政・契約・財産管理を一つの分野としているが、相乗効果を挙げる枠組みではないように見受けられた。財政と土地開発公社という別のものを一つに扱っているという印象である。入札や土地開発公社の位置づけを再考いただきたい。	財務分野は、財政担当と契約管財担当がそれぞれ独立していた組織が合体してできた組織である。予算編成分野と財産管理という別個のものが一つの分野となつたことに無理があったと思われる。	区の土地や建物の管理、土地開発公社保有地の取得・処分に係る業務及び契約事務については従来どおりの契約管財として独立した分野とし、財政担当は企画的事務との関係が強いことから経営分野の組織として位置づけることについて、区全体の組織バランスを見て考えていく。今後の組織再編の際に見直しを図るよう組織担当に働きかけていく。
	(2) 土地開発公社の経営健全化計画が17年度で一区切りとなるが、その後の対応策が出されていない状況では、事後処理的な対応が更に遅れる危険性があるゆえ、適切な対応策が必要である。	土地開発公社保有地の買い取りについては、財務分野が自ら判断して買い取るものではなく、区の事業計画及び事業決定に基づいて行われるものである。	現在策定中の10か年計画において、施設配置の方向性が明らかにされ、事業計画が決定した段階で買い取りを行っていく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
総合評価	(3) 従来からの用品調達の方法や納入先、価格の交渉を含め、庁内一丸となってコスト管理に取り組むべきである。机の引出しのチェックから、使ってないボールペンや消しゴム集め、使えるものから使用していき、無駄な購入を押さえていく努力は、民間では当然の動きであり、一部の都立高校でも行われている状況である。中野方式を早急に組み立てる必要がある。	経費節減対策としての用品調達の方法、納入先及び単価設定などは、収入役室、いわゆる出納機関が全庁的な物品管理の観点から「用品基金」を設立して、その役割を担ってきた。	出納機関では平成16年度に用品基金を廃止し、物品の調達は各事業分野で行うことへに変更した。指摘については事務の所管である出納機関に通知するとともに、コスト管理全般に渡って区全体で徹底していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 区有施設の老朽化が進む中、施策目標を立てることが困難な分野であると思うが、故障発生件数の目標はゼロであってほしい。指標として数値的に変化が見え、効果が上がったと思えるような目標とすべきではないか。	故障発生件数は、0件であることがのぞましいが、施設の老朽度を勘案すると希望的な目標値になってしまふ。指標として現状がどうなっているか目に見えるものに変更する。	目標指標を故障発生件数から、本庁舎の「環境衛生管理基準の確保」に変更する。設備機器類の適正な運転管理のもと、環境衛生基準のクリアに努め、区民から愛される本庁舎を目指す。
	(2) 予算措置内で、可能な維持管理が行われているが、ファシリティマネジメント(施設機能を最大限に活用できるように管理する)の立場で、施設の維持管理や性能保持を行っていく分野目標や成果指標を設定し予防処置的な立場での対応を期待する。	できる限り予防保全の対応を実施する。	限られた予算の中で事後保全から計画保全へ移行するため大規模施設の計画保全に取り組みを始めた。今後、この予防保全の件数を増やすよう早めに計画保全のルールを決め、指標の見直しを行う。計画保全の対象施設は、大規模施設、その他の施設、対象としない施設の3区分とし、18年度は、統合新校の整備(2校分)開始及び中野区保健所内装改修・かみさぎ特別養護老人ホームの空調改修の設計を予定している。
	(3) 区立施設の再編などを控え、長期的スパンで保全計画を立て、区所有施設の現状と将来のカルテを早急に作成する必要がある。	区有施設の大規模施設とその他の施設及び学校等カルテつくりを実施する。	施設の現状カルテは、区長部局施設については完了している。教育施設は、今年度(17年度)調査委託を行っており、今年度中には完了する予定である。この現状カルテを基に、その処方箋を明らかにし、施設の長寿命化につながるカルテを完成させる予定である。
	(4) 健康・バリアフリー対策基準を設定し、計画的対策を行なっていることも施策や目標に掲げてもよいのではないか	健康・バリアフリー対策は、施設整備の一部であり施策や目標に掲げるのは困難であると考える。	平成17年度は、健康の一分野であるアスペストが社会問題化した。健康・バリアフリーの基準を見直し、アスペスト対策については、来年度までに終了することにした。今年度バリアフリー対策について年度別計画に基づき対応していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(1) 緊急度A評価の実施率が増加し、目標達成ができた点は評価できる。しかし、単年度の対応ではなく、時間軸に落としたトータルな修繕計画の把握をベースに、適正な予算執行を行い、効果を上げていく必要がある。	緊急度のみの対応ではなく、長期施設保全計画の大規模施設改善も年度別(時間軸)計画に基づき改修を行っていきたいと考える。	施設規模別の修繕部位を選択した上で、長期施設保全計画を策定する。その上で、予算の長期施設保全計画分と緊急度対応分の比率を検証し、適切な年度ごとの比率を選択中である。
	(2) 中野区独自の点検マニュアルや性能チェックなどの活用で修繕箇所の早期発見につながり、安全な施設運営が行なわれていることが伺える。	マニュアル等の説明会を今後も定期的に行い、施設管理者は安全な施設運営が行えるように技術援助をしていく。その際ファシリティマネジメントの視点からの研修も取り入れることにする。	
実施事業の実績について	(1) 各種点検やデーター管理により故障件数を減らす一方で、緊急度A評価により緊急度の高いものから改修工事を行う等評価できる。	緊急度工事については、今後も適切な現状把握のもとにプライオリティーを明確にする一方、計画保全にも力点をおいた対応を図り、高い区民満足度が得られるような施設管理に努める。	
	(2) 本来補修をすべき事項も、財政的な優先順位や統廃合の可能性による見送りが多く、建物や設備の性能確保や維持管理は、積極的に行われていない状況である。	施設の整備は、部位ごとに耐用年数が異なる。この部位を適切な時期に補修し、ある程度の年数経過後大規模修繕を行うことになる。施設の機能確保、建築物の安全確保時に快適性も含め出来る範囲で積極的に実施していると考えている。	緊急度工事とのバランスを図りつつ計画保全に転換することにより、予算執行の平準化と効率化を図り、確実でローコストにつながる施設管理を実現する。予算(要求)に占める緊急度の比率は、平成18年度は55%まで低下してきている。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項	
実施事業の実績について	(3)	大きな問題や不都合に陥っていない状況であるが、このままの体制では、今後大きな不具合、機能低下が予想されるゆえ、トータルでの維持管理コスト、内容、時間的対応を把握していく事が、急務である。	大きな不具合、機能低下に陥らないよう現状調査や緊急性評価を実施している。しかし、ご指摘のような危険は拭いされないと認識している。	現在、全ての区有施設について長期施設保全計画を策定しているところである。保全計画が明確になることにより、執行体制もアウトソーシングが容易となり、予算執行の効率化も図れる。さらに、施設の機能維持も可能となり維持管理コストの低減化もトータルで図れるようになる。
経費の節減について	(1)	営繕分野での要求～予算化～執行という流れが作られたことで、緊急性 A 評価対応はできできているが、予算執行時の更なる厳格なチェック機構を働かせて、コストを押えながら、着実に効果的な執行が可能な状況にすべきである。	長期施設保全計画と緊急性評価による改修工事の比率を検討し、長期施設保全計画の実施により各施設の寿命を延ばし、ライフサイクルコストの削減に努める。その際、VE 制度を導入するなど、技術的な側面からのチェック機能も積極的に活用し、低コスト化を実現する。その一環として、18年度はインインハウスコスト削減委員会(営繕分野内)を設置することにしている。	
分野の目標について	(1)	老朽化していく施設を安全で快適な施設として維持していくために、中野独自の点検マニュアルやチェックシートなどを活用し、長期施設の保全計画に基づく計画的な保全が定着していることから、施設の維持管理がきちんとなされていることが伺えるが各施設の耐久年度の把握や費用の算出、改修内容の吟味を行い、長期施設保全計画を早急にチェックする必要がある。また、今後は、すべての施設で長期保全計画が立てられると思うが、学校に対する安全点検(問題になっているアスベストも含め)も重視して欲しい。	営繕分野は、16年度は一人の執行責任者で安全で快適な区有施設という分野目標に取り組んできたが、17年度は、「区民から愛され親しまれる区有施設」の目標に変更し、体制も次の4つの施策を掲げた。(1. 計画営繕、2. 施設営繕、3. 教育営繕、4. 環境営繕)これにより、区有施設、教育施設の別なく総合的な区有施設の整備に取り組んでいく。	区長部局の施設は、性能点検等のデータを活用し長期施設保全計画の策定を行う。大規模施設については、既に保全計画を策定しているものもあり、これからつくる計画と合わせて、毎年行う性能点検や安全点検に基づいて、計画のチェックを行い、適宜適切に見直しをすることにしている。アスベストについては、昨年策定した基準の見直しを行い、飛散性のあるものは、平成 18 年度までに改修工事を完了することとした。また、学校施設再編計画の実現に向けた技術職員の横断的検討組織を設置し、現在、統合新校等の整備基準等の策定を進めており、その中で学校の防犯、防災対策など児童生徒の安全確保のための取り組みも含めて確実に行う。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(2) 財政上大きな負担になりかねない部分を有しているゆえ、事後処理的な対応から、予防やスケールメリットを考えた善後策を十分に把握し、実行に移していく体制づくりが急務である。	17年度の分野内体制は、上記4執行体制に移行している。また、アウトソーシングのルールつくりの検討も行う。	予防保全を実現するために計画修繕に転換することで財政の効率化と平準化に努め、計画の実施にあたっても、執行体制を民間に移行するなど、小さな組織で最大の効果が発揮できるよう持続可能な体制の整備に努める。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	目指すべき将来像の三点について、その相違点がわかりにくい。まさに“区民の立場”でわかりやすい表現にしていただきたい。	区民に分かりやすく簡便な表現にする。	区民の立場で、簡便で分かりやすい表現に変更した。
	(2)	分野全体としての成果指標がわずか一つである。究極的には、その一点に集約されるという考え方もあるが、もう少し多彩な指標で評価を行うことが求められる。	他の指標も設定する。	「経営感覚、政策形成能力開発等時代の変化により職務に必要となった能力開発・学習を主体的に行った職員の割合」を新たな指標として加える。
	(3)	各施策の成果指標については抽象的な表現が散見される。その意味するところを区民にわかりやすく表現することが重要である。	表現を改善する	より具体的な表現に改めた。
区民に対する成果について	(1)	「人事の問題は行政の核心である」と言われるように、公民間わず組織運営の根本を形成する重要な分野である。そうであればこそ、人事分野の効果は当該分野内のみで判断できるものではない。しかし、中野区で行っている様々な取り組みは、組織運営改善の取り組みとしてはおおむね評価できると考えられる。	平成18年度も引き続き取り組んでいく。	同左
実施事業の実績について	(1)	分権時代では基礎自治体における政策能力が問われ、各分野における専門知識の蓄積が肝要となる。その点で、事業部制を構築し、職員の人事異動を原則事業部内とし、各分野のエキスパートを育成しようとする試みは評価できよう。	平成18年度も引き続き取り組んでいく。	同左
	(2)	(1)における事業部内の人事異動だけに限定せずに公募制を導入していることも、併せて評価できよう。	平成18年度も引き続き取り組んでいく。	同左
	(3)	職員の能力開発に関連し、既存の職員研修だけでなく「自主的に申し出る研修」として行政大学院への派遣等が試みられているが、大きなコストを要することもあり、その実施に際しては、区への貢献度を十分精査する必要がある。	昨年度末に要綱制定したばかりで実績がなく、効果測定にまで至っていない。区への貢献度の精査は、当然行なわなければならない。	19年度(3年経過後)に費用対効果を検討し、必要な場合は見直しを図る。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 職員研修については、今後も費用対効果を考慮しつつ、適切なプログラムを構築する必要がある。	今後も費用対効果を考慮し、中野区にとって必要な人材の育成に努める。	内部講師の活用や研修プログラムの重点化などにより、費用対効果の高い研修を進める。
	(2) 職員の福利厚生については、全国的に住民の目が厳しくなってきてるので、個別事業の必要性を再検討する必要がある。	区民の理解が得られるよう見直しに取り組むことは必要なことである。	廃止、縮小など事業全般にわたって、見直しを行う。 職員の健康管理について、産業医を活用し健康管理を行う。
分野全体について	(1) 事業部制の導入は、当然のことながら最終的には区民サービスの質の向上という結果としてその効果が評価されなければならない。しかし、効果は短期間では明らかにならない。事業部制が自己目的化しないように、常に適材適所を念頭に置いた人事システムを構築することが重要である。	適材適所を念頭においた人事システムを構築していく。	平成18年度の人事異動では、昇任時異動を主任主事職選考合格者のほか、係長職選考合格者も対象にくわえ、自分の意思で部間異動ができるようにし、昇任者の意欲を高めた。 また、新規採用後10年未満の職員の人事異動では、従来人事担当が分野や担当まで決めていたものを、分野や担当は各事業部長が配置することに変更し各部の権限を強化した。
	(2) 職員の潜在的な能力を発揮させ、その意欲を向上させるために、定型的な研修だけでなく職員の自主的な政策研究をバックアップする仕組みを構築することが必要である。	地方分権に伴う職員の政策形成能力の必要性、効果的な能力開発のために職員の自主的な政策研究をバックアップする仕組みを構築する必要がある。	政策に関する自主研究グループの活動を支援する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(1) IT推進に10億3千万円が予算執行され、整備が進んでいるものと予想するが、社会がますます高齢化することを考えるとIT化された手続きが区民の便宜性を高めるとは言い切れず、情報漏洩のリスクもある。その意味で、区民にとって具体的に何がどう便利になり、5年後10年後、それがどう役立つかが明確に説明されていない。目標設定に関するアカウンタビリティが必要である。	情報化推進分野の役割は、電子区役所の構築や地域情報化などの情報基盤の整備であるため、当分野、施策の目標を具体的な形で設定することが難しい面はあるが、情報基盤整備の意義をできる限り区民に分かりやすい形で説明していくことは重要である。	情報化推進分野の目標について、ITを活用することにより、5年後、10年後の区民生活がどのように便利になるのかという視点から区民に具体的に説明できる形に改める。
	(2) 地域IT施策の目標では、情報ネットワークを活用した区民間の意思疎通や多様な区民参加をめざしている。成果指標は、別の分野や施策である「情報公開」や「広報」で活用すべきものと思われる。目標がまったく具体的なものとなっていないため、成果指標が設定できていない。	区の地域IT施策は都市型ケーブルテレビ事業を中心に行ってきたが、2011年7月の地上デジタル放送完全移行後は地域情報化が新たな段階に入る。このため、地上デジタル放送完全移行後の事業展開を見据えた形で地域IT施策の目標を設定する必要がある。	施策の目標について、デジタルテレビの双方向性と都市型CATVの活用により区民生活がどのように向上するかという視点から具体的に説明できる形に改める。成果指標は、「コミュニティチャンネルの視聴可能世帯数」と「CTNのサービス提供可能世帯数」(新規追加)の2つとする。(他の2つの成果指標は削除する。)
区民に対する成果について	(1) 情報基盤については、内部管理事務システムを中心に、ほぼ達成できたと思われる。	-	
	(2) 電子手続きについては、PR不足があるのか、あまりにも利用件数が少ない。	利用件数が少ない原因は、利用可能な手続が限定されていること、及び住民票等の電子申請を行っても手数料の支払いに窓口に来庁する必要があるなど電子申請で手續が完結しないため利便性が少ないなどの理由が上げられる。	電子申請の説明会を実施した後、全分野にヒヤリングを行い、申請件数が多く区民の利便性が図れる手續について、優先的に電子申請対応していく。手数料が必要な手續については、手数料を電子納付することにより、郵送で住民票等が受け取れるなど、電子納付制度(マルチペイメントネットワーク)の活用を図っていく。(平成18年度実施予定)

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(3) 情報の安全対策について はまだ不十分であり、職員の意識とスキル向上や緊急対応について真剣な準備が望まれる。	ご指摘のとおり、区としても積極的に情報安全対策を実施する必要があると認識している。	自己点検(チェックリスト)、点検結果分析による対応策の実施、職員全員を対象にしたe-ラーニング方式の研修など実効性の高い安全対策を実施するとともに、着実に情報安全に対する職員の意識を醸成していくよう施策展開していく。
	(4) 地域ITやコミュニティチャンネルが整備されてきたことは進展であるが、実際にはどう活用されているのかに關して明確でない。イベントの紹介のようなものとしてしか地域ではとらえられないように思われるので、区民にどういうメリットがあるのか明確に発信する必要がある。	これまでの映像情報のあり方を再検討し、区民がほしい情報をどのようなチャンネル(メディア)で伝達していくか検討していく必要があると考えている。	CTNとの連携強化(委託範囲の見直し、ケーブルテレビの特性を生かした活用方法の共同研究などによる)を図るとともに、区の広報情報だけでなく、地域に密着した生活情報など情報コンテンツの充実を実施していく。また、情報を区民生活に役立てもらうために、これらのPR、周知方法(区報やインターネットHPなど他のメディアも活用)を検討していく。
実施事業の実績について	(1) NEC、IBMなどの大手ベンダーだけでなく、外国企業などを活用した例などを調査し、人件費を含めた総コストの削減目標を設定して、抜本的なコストダウンを図るべきではないか。	外国企業などを活用しコストダウンを図った事例については、承知している。しかし、区の中央電算が担当する基幹系情報処理のシステムについては、そのほとんどが職員の総力をあげた独自開発であり、きめ細かな区の施策にも対応し、また事務改善効果も大きくなるよう日々と改善努力を重ねてきたものである。したがって、上述の事例と同一に論じることはできないと考えている。	総コストの削減の選択肢としては大きく分けて、「既存の情報システムを適切に改修しながら使う」、「アウトソーシングを含めて新規調達をはかる」、の2つが存在する。ここで、後者の対象となるのは、丸投げ外注などによりブラックボックスとなり、必要に応じた改修ができなかったり、高額な費用がかかるようになったシステムである。しかし、当区の基幹系情報システムは業務とシステムの両方に精通した職員が開発・改修してきており、この例にはあたらない。また、近年のインターネット系(Web系)の情報システムとの連携についても、対応する技術を必要に応じて取り込んできている。また、こうした努力=専門知識の修得がベンダー各社との対等な交渉を可能にし、今後の各種情報システムの調達にあたり、適切なシステム設計とそのことに基づくトータルコストの圧縮を図っていくことに生かされうる。今後は、これらの直営のメリットを生かしながらさらに一層トータルコストの削減を図っていく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2) 経費削減については、既に大量一括処理の事務については実施済みであり、情報共有や活用を目的としたシステムが主となっているとの説明であったが、システム導入には経費削減効果を求めるのが基本ではないか。経費削減以外の効果については、情報共有などがあげられているが、情報共有の目的と具体的な内容や効果が示されておらず、成果指標も適切に設定されていないためおらず評価ができない。	平成14年度以降、情報共有の手段として順次庁内情報システムのインフラを整備してきた。指標として、インフラの整備状況を掲げているのは、情報共有の手段として端末や情報システムの整備等が重要と考えているためである。平成13年度を初年度とする電子区役所実現3か年プログラムに基づき導入を進めてきた庁内情報システムについては、システム化による事務の効率化や紙文書の削減、電子決裁によるワークフローの管理などを目的にしており、導入後数年を経て初めて実質的な人員削減効果及び経済効果が顕れる性質のものである。	ITに関する基盤整備は、一般的に特に経費節減のみを目的とするものではなく、情報基盤の整備を行うことにより、行政サービスの質的向上を目指すものである。そのために、メールやブラウジングなどのインターネット環境、庁内情報ネットワークの利用状況を指標とする。なお、情報基盤の整備とともに各事業部門で業務改革を行うことにより、経費節減効果が顕れることになるので、経費的効果の測定方法について調査・検討を行っていく。
経費の節減について	(1) システムのハード、ソフトに関して、はじめから発注先を任意に選ぶ随意契約(地方自治法では例外扱い)で執行されているため、契約の競争性や透明性が担保されていない。競争原理が働くことは、一般的には相手の希望価格に沿うことになり、高コストと言われている。経費の削減に尽力されたのかもしれないが、手続きからすると立証が困難であり不明ともいえる。受託企業は現実には更に外注することが多いので重層的外部委託になっていないか。責任体系を確保しながらもできるだけ競争原理が働く(契約方法を促したい)。	中央電算が担当するシステムについては、ハードおよび基本ソフトを随意契約している。これは、そこで稼動している応用ソフトウエア(=個々の業務システム)が、それらのハードおよび基本ソフトの上でのみ稼動するという性質上やむを得ないものである。ただし、賃貸借契約にあたっての契約先は入札にかけており、一定の競争原理は働くよう努力している。一方、庁内情報系のシステムについても、プロポーザルを行い、その提案内容・必要となる経費を総合的に検討して決定したものである。ハードウェアに関しては、入札により導入を図っており、どちらも競争原理が働くといふ指摘は正確ではない。	現時点では基幹系情報処理システムの再構築について調査検討を進めているところである。具体的には税情報に関する統合システムの刷新に向けて基本的な方向性の策定に着手したところである。
	(2) 契約の競争性や透明性が区民には感心が深く、専門性の高い分野であるが他の分野のようにプロポーザル方式に出来ないものか。委託する側にも受託企業のSE以上の優れた能力が求められるが、充分にその価値があると考える。	庁内情報システム(内部事務管理システム)については、平成14年度に業者選定委員会を組織し、プロポーザル方式で委託先を選定しており、経費面や機能面で優位性のあった企業が選定されている。	今後も新規のシステム開発が発生した場合はプロポーザル方式など、競争原理の働く方式で委託先を選定する予定である。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(1) 情報化推進は多額のコストを投入する割には、人件費など経費の削減に中々結びつかないし、具体的にいかなる成果がもたらされたのか、必ずしも説明しきれず、IT推進 자체が目的となることもよく見られる現象である。例えば、中野区の保健予防部門で実施される乳幼児の予防接種は、接種別、年齢別データは集められた帳票による手作業なので、結局詳細を抽出・分析していないとのことである。データがなければ成果指標にすることもできず、こういう重要な事務事業にITが及んでいないことは大変残念である。	人件費を含めた総コスト節減を目的にシステム導入を進めていると考えている。例示については、担当分野が自分たちの仕事の進め方をどのように考えるかであって、情報化推進分野の役割をご理解いただきたい。	情報化推進分野の役割は、情報通信技術を活用し、多様な行政ニーズに対応し、質の高い行政サービスを提供するとともに、効率的かつ効果的な情報化を推進するため、中央電算(ホストコンピュータ)を活用したシステム開発、維持・内情報ネットワークシステムを中心とした基盤整備及び運用・サーバ、パソコンを使ったシステムなどの導入時の支援、助言・区の電子計算組織を円滑かつ適正に運用するため、区全体的な視点に立ったシステム導入の判断などを行っている。なお、投資効果については、区民の理解が得られるよう可能な限り数値などで明らかにしていく。
	(2) また、組織改正がある都度、自分の部署では前年データがないからコスト比較ができないと回答する部門が多いが、データを仕事(事業)別にする、または大きな部門で共有するなどして組織改正後も活用できるようにすべきである。さもないと、折角のIT化がコスト削減に運動しないことになる。	財務会計システム稼動以前は、各所属において手作業で予算編成を行い、紙伝票により会計処理を行っていたため、大規模な組織改正等があった場合、前年度のデータを新組織の形態に合わせた状態に加工しなおして引継ぎを行うということは、年度末の事務繁忙期に膨大な作業を行うことになり、事実上不可能であった。	平成17年度に財務会計システムが稼動したため、基本的に各執行データは新組織へ引継ぎが可能である。例外として事業そのものを組替えたことにより、データとして「廃止」「新規」の扱いである場合には、これまで同様データ比較ができないため、手処理とならざるを得ない。
	(3) IT化が自己目的となることなく、全局的な視点でニーズと優先度を正確に把握し、合理的で現実的な計画により推進を図って欲しいものである。	IT技術の進歩が激しく、また、政府によるe-Japan構想など、外部環境との整合性を踏まえ、区が整備していくべき情報通信基盤の全体像を示すとともに、これを効率的、効果的に進めていく。	区の経営計画である基本構想、10か年計画を推進するうえで区が整備していくべき情報通信基盤の全体像を示す(仮称)情報化推進計画を検討中である。これにより、区は区民の暮らしや活動を支援する身近な自治体として、より区民の立場に立ったサービスの向上と地域の活性化を図っていく。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	成果指標としては、ほぼ網羅しているのではないかと思うが、過去神戸の震災を振り返った時、国、都、区の円滑な連携や各専門省庁との役割分担、ライフラインといわれる水、ガス、電気、トイレなどの事前手配に至るネットワークの構築まで目標や成果指標に考えておく必要があるのではないかと思料する。	国(各省庁)との連携については、都との役割分担の中で整合性を図る。ライフライン関係については、業務のあり方とともに活動指針を示すことにする。関係機関とは、防災会議により、連携を図っている。	防災会議の議論を経て、地域防災計画を修正する。
区民に対する成果について	(1)	あらかじめ掲げられた成果指標によると、自治体一般レベルでなされる一通りの効果は出ているものと考える。	一般レベルの成果に満足することなく、上のレベルを目指し見直し改善を図る。	訓練内容を見直し、意思決定訓練を増やすようにする。
	(2)	災害対策について、物資と施設整備はできても「適切な救援・救護体制」はタテ・ヨコの連携が前提なので、この先用意周到な準備を要するであろう。	災害時に物的資源を十分運用できるような救援・救護体制を確立する。	総合防災訓練にタテ・ヨコ連携のメニューを取り入れ、適切な救援・救護体制を整備する。
	(3)	地域防災について、防災訓練住民参加率、防災訓練実施地域防災住民組織率など努力に対して目標に達していないことが残念である。防災訓練の参加者も前年対比で減少している。	防災訓練への参加が防災意識を高め、災害に強いまちづくりにとって重要であると認識している。	「防災だより」などを活用し、幅広く防災への関心を高める。
実施事業の実績について	(1)	被災地における、被災者のプライバシー配慮や衛生環境対策など、あらかじめ行動ルールを定め周知しておくべきテーマについて、記述がまったくない。	避難所生活でのプライバシーや衛生環境対策などについて、行動ルールを定め周知するようにする。	避難所ごとに作成する避難所運営マニュアルに明記する。
	(2)	防災情報システムとは、地域における自治活動を重視しているのか、官公庁における管理活動を重視しているのかが不明。地域における災害対策として、何を重視しているのかが不明确である。同システムは、誰が、何のために、何を、どの程度活用するものなのかが示されていない。	防災情報システムを通じ、区民などがどのような形で災害関連情報を入手できるのか明確にする。	区民等に災害関連情報を伝達する仕組みを拡充するとともに、周知する。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(3)	地域防災について、防災講習会などのイベントはマンネリ化傾向にあるのではないか。コミュニティをいかに再生するかという大きなテーマと結びつけて検討すべきものと考える。	地域に存在する人的資源との連携を図り、防災行動力を再生する必要がある。	事業所や中学校等に人的資源を求め、昼間の防災行動力を確保する。
経費の節減について	(1)	備蓄食品について、保存期間5年の乾パンから10年更新のクラッカーに交換することで、逆に経費が増加した。但し5年ごとの交換の手間が省ける分、長期的な経費節減を新たな防災事業に生かして欲しい。	災害の教訓を生かすとともに、新たな防災事業にも的確に対応していく。	備蓄物資の廃棄についても、経費削減を図っていく。
分野全体について	(1)	「自助・公助・共助」において、公助は物理的設備を中心に比較的分かりやすい準備が可能であるが、自助と共助は地域社会に生きる人の意識に根ざすものであるので、この基盤が無い災害対策は「絵に描いたモチ」になりかねない。コミュニティの再生に向けて、防災分野のみならず、全局的な取り組みが重要ではないだろうか。	コミュニティ形成については、各分野が一体的・効果的に取り組む必要がある。	災害要援護者の支援について、他分野と連携・調整を図りながら取り組む。
	(2)	防災に関する講習会など、これまでどおりの町会中心型では、60代、70代の高齢者中心で底辺が広がらないし、イザという時の機動力に不安が残る。防災訓練に集まる区民も高齢者ばかりが目立つ。神戸や新潟や九州での災害時、全国からかなり多くの若者ボランティアが集まった事実を考えると若者が必ずしも無関心ではない。若い人たちが自ら参加するような方法、仕組みづくりを住民と共にまさに協働事業として考えられないか。	高齢者の経験や知識を有効活用とともに、若者が即戦力として、防災に興味を持ち、参加できるような仕組みを考える。	社会福祉協議会と連携し、災害ボランティアの登録者数の増加を図る。
	(3)	関東大震災が計画のベースになっていることだが、神戸や新潟等の大震災の分析から計画をさらに充実して欲しい。	地域防災計画のベースは平成9年8月公表の「東京における直下地震の被害想定に関する調査報告書」で示された被害想定である。	中央防災会議の「首都直下地震に係る大綱」に基づく被害想定を地域防災計画に反映する。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	分野目標に対して、施策の目標の整合性はあるが、指標とすべき数値の根拠が明確でない。例えば、23区の平均値などを掲載し、なぜこの数値を目標とするのか、根拠付けを併記すべきではないか。	指標の目標数値については、推移や23区状況などにより設定している。	指標の目標数値の根拠については明示していく。
区民に対する成果について	(1)	不況により、税申告が減少している傾向の中、すべての数値で前年度並みの実績をあげており、この点は十分に評価できる。	-	
	(2)	未納者への根本的な対策が練られていない。	滞納整理には個々のケースによりさまざまな取り組みが求められる。現在、年度毎に徴収計画を策定し計画的に取り組んでいる。	税に対して理解し納得して納税していただくことを基本とし、個々の滞納の原因を把握し納税指導と滞納処分を駆使していく。
実施事業の実績について	(1)	口座振替キャンペーンや、広報活動へ力を入れた事業内容、姿勢は評価できる。しかし、町内会回覧や冊子配布など、具体的な方法に関しては、どれほど効果があがるかなどの分析が不十分であった。	費用対効果も考慮して、できる限りの機会を捉えて実施していく。更に効果があがる展開を始めようとしているところである。	個々の対象に対し、何を知らせるか、知ってもらうかをしづり、対象ごとに効果的でわかりやすい広報活動を行っていく。
	(2)	冊子「みんなの区税」の発行は、「発行した」だけで終わっており、その先の「利用のされ方」まで十分に練られていない(ホームページやその他の広報活動においても同様である)。		

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1)	「自己点検」にもあるとおり、節減にまではいたっていない。	税制度の改正への対応、徴収効果の向上を図るためにには、人的、経費的措置が必要であるが、経費節減について工夫していく。	事務のすすめ方、執行体制について検討する。
分野全体について	(1)	冊子「みんなの区税」の発行や、HPによる区民への周知など、区民への広報活動を行っている点は評価できる。今後も、力を入れていただきたいが、こうした広報活動が、区民全体へのものなのか、未納者へのものなのか、ターゲットが明確でなく、「いままでしてこなかった広報活動を行った」という自己満足に終わっている。このままでは成果は期待できない。未納者像の把握、対策を徹底した上での広報活動がのぞまれる。	費用対効果も考慮して、でき得る限りの機会を捉えて実施している。更に効果があがる展開を始めようとしているところである。	個々の対象に対し、何を知らせるか、知ってもらうかをしばり、対象ごとに効果的でわかりやすい広報活動を行っていく。
	(2)	分野全体として、例えば、収納率をあげるために、(a)未納者の数を減らす。(b)納期内納税者率をあげる のどちらの施策に重点を置くべきか、明確にすべきではないか。日常業務と、戦略的業務をわけ、その年ごとに何か1つ、戦略的な施策を行って欲しい。	徴収計画に基づき総合的に取り組んでいる。	年単位で重点取組事項を定め滞納整理を実施する。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	目標やテーマを分かりやすく、読みやすく、見やすくまとめる必要がある。	分野の目標が羅列されておりわかりづらい。	簡潔に箇条書きにし、読みやすく改善する。
	(2)	これからのセルフガバメント的な地域実現を目指すうえで、重要となる分野であるゆえ、しっかりとした指標を設定すべき。	より良いと思われる指標は難しいが、設定できるようにしていく。	各施策には端的に成果が測れるような指標を設定した。
	(3)	自主性や主体性への支援(時限を決めた中で)はどうあるべきか考える必要がある。	地域団体の主体性を尊重し、その役割を十分發揮できるよう支援をする。	地域団体や住民組織の運営の自主性、主体性を尊重する方向で、支援のあり方を見直した。(住区協議会事務取扱要領を廃止。平成18年1月1日付)
区民に対する成果について	(1)	具体的な数値指標がないため、あがったとはいいくらい。	わかりやすい数値指標を設定し判断できるようにする。	施設の利用者満足度などわかりやすい指標等を設定した。
	(2)	組織改正や地域センターの見直しの段階ではあるものの16年度の総括や評価を不明のままで終わらせては、改善につながらない。分野の長としての判断をしっかりと明示すべきである。	事務事業や組織が他の分野に分割されるなどがあり、経費按分などで評価できるように工夫はした。	17年度の評価は16年度と比較できると考える。
実施事業の実績について	(1)	従来踏襲の支援の仕方を再考すべき(区民思考の変化、多様化に対応して)	地域活動を担う層の高齢化や、団塊の世代の退職などにより、地域で活動する住民の意識が変化することを十分意識して支援のあり方を考えていく。	区民ニーズの把握により地域自治やコミュニティ活動を高める方向での支援となるよう見直す。
	(2)	区全体の窓口利用者の3割である地域センターの窓口利用に対するサービス水準は高すぎるゆえ、今後の適正なる見直しを期待する。	地域センターごとの窓口取り扱い件数の格差や利便性も勘案して、見直しを進める。	15か所ある地域センター窓口の集約のための準備をする。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1)	地域活動分野のみで、経費の削減が図られたかは不明のため、目に見える事業の効率的な見直しがされるべきである。	施策ごとのコストはどれも15年度より減少しているがその要因は組織が小規模になったことも起因している。	窓口業務の見直しに向けた検討を具体化する。
	(2)	効率化を考えるには、分野を超えてどのような結果なのかも考えるべきである	組織改正があったとはいえ経費の比較ができるよう工夫したほうが良かった。	経費は経年的に比較していく必要があるので、目に見える形にしていく。
分野全体について	(1)	区民の自治意識や自主性についての指標は、今後工夫すべき内容である。支援の仕方(従来のような助成や事務局としての対応)を再考する必要があり、現状では、経費、特に人件費の削減につながらない。	地域団体の主体性を尊重し、その役割を十分發揮できるよう支援をする。	これまでのような地域団体、住民組織への支援のあり方を見直していく。
	(2)	地域センターの箇所数や配置、及び地域活動への支援について、ターゲットを絞り込むことや3年間というような有限な支援策を通して、区民自治意識を育てる必要がある。	地域センターの役割・機能を見直す。	15の地域センターでの窓口業務を集約していくための準備をする。また、地域センターを(仮称)区民活動センターへ転換し、地域活動の拠点となるよう取り組みに着手する。
	(3)	安全安心なまちづくりは、国を挙げての動きであるゆえ、区民意識も高いことが伺えるが、いかに継続し結果を出していくかが課題である。また、この面に多くの時間や労力、お金が割かれることは、暮らしの豊かさへの追求とは逆軸となりかねないので、関わり方のレベルをしっかり確認する必要がある。	安全安心への取り組みは、防犯のまちづくりなども視野に入れた取り組みが必要であるため、総合的な観点から施策を策定していく必要があり、経費も相応にかかる。また住民の生命や財産を守る活動として重要である。	地域での安全・安心施策を推進するために、警察や防犯パトロール団体との連携をすすめるとともに、子ども施策、学校教育、防災・危機管理、公園・道路など関連する分野等の調整を行う。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	各施策の成果指標について、利用者満足度(アンケート調査)のみに依拠している部分が大きい。多彩な指標を考案する必要がある。	利用者満足度とは別の成果指標が必要であると考える。	今後、例えば、「窓口の待ち時間」を指標とすることを検討している。
	(2)	ICカードについては、現状からすると区民の必要度はそれほど大きいとは言えない。もとより、それを必要とする区民も存在するが、現状では成果指標に掲げることの可否を検討する必要がある。	住基カードの多目的利用が進展しない現状では、カード普及率の飛躍的向上は困難と思える。	当面、カード普及率を成果指標とすることを見送ることとする。
区民に対する成果について	(1)	利用者満足度はアンケートの結果からみれば良好である。しかし、その結果に満足せず、またアンケートに現れない区民のニーズ把握に努めることが重要である。	利用者満足度の高い数値結果に驕ることなく、区民ニーズの把握に努める。	他区、他自治体のサービスの内容も勘案し、区民ニーズの把握とサービスの充実に努める。
実施事業の実績について	(1)	証明事務に関して、電子申請、休日・夜間開庁などサービスメニューは多様化しているが、区民のニーズと現行メニューとの関係をさらに検討する必要がある。	コストを勘案しつつ、区民にとって、より利便性の高い証明書交付の方針を検討する。	現在、コンビニエンスストアと連携した証明書の交付について検討中である。
	(2)	フロアマネージャーは、その役割の重要性に比して十分区民に活用されていない部分がある。その存在のアピールを含め、役割を十分発揮できるような仕組みづくりに期待したい。	当分野としても、業務のレベルアップをする必要があると考える。右記の対策を講じる。	フロアマネージャーがより効果的に機能するよう、研修を実施し、また業務マニュアルを整備する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 個人情報保護確保のため本人確認を厳格にしながら、前年と同数の職員体制で業務を執行したことは評価できる。	今後も、新規事務の導入にあたり、職員を増員することなく、事務の執行の工夫により対応するようにしたい。	-
	(2) 上述したようにICカードの必要度はそれほど大きくない。しかし、イニシャルコストを含め経費は膨大である。費用対効果について、区民に対する説明責任が求められる。	ICカード(住基カード)が飛躍的に普及するためには、行政手続の電子申請の基盤整備が進むとともに、カードの多目的利用が図られ、カードの有用性を高める必要があると考える。	申請が可能な証明書、手続きを増やすとともに、カードの多目的利用を関係他分野に働きかける。
	(3) 夜間・休日開庁にともなうコストは大きい。しかし、それを必要としている区民も一定数存在する。サービスを維持しつつコストを削減する工夫が必要となる。	時間延長・休日開庁窓口の現状として、常勤職員のみで対応しているが、今後、コスト削減のため右記の検討をすることとする。	一部民間委託あるいは任期付短時間勤務職員制度の利用についての検討を今後の課題とする。
分野全体について	(1) 戸籍住民分野は、諸手続の利便性、迅速性および処理コスト削減が基本的な成果目標とされるが、重要なのは事務の正確性と個人情報保護の確実性である。この点を常に最高の価値として体現するような組織体制を構築することが求められる。	今後も、区民の信頼に応えるよう、個人情報の保護を念頭に置き、迅速、正確なサービスの提供に努める。	個人情報保護マニュアルに沿った業務の執行を徹底する。「窓口待ち時間」を新たな指標とすることを検討している。
	(2) 国民年金事務は、区独自の事務ではなく国の“取り次ぎ事務”であり、国の補助金によって行っている。そのためか、目標が明確ではない。区としての独自性をどのように指標として明らかにしていくのか再検討していただきたい。	国民年金事務の指標として、なにが的確であるか再検討する。	いかなる指標が、区の主体的な国民年金事務の執行に見合っているか検討する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 中野区として、持続可能な区政運営を行う上で、単なる民間への梃入れなどではなく、今後とも地域での産業振興が大切である点を示していくべきである。	地域での産業活性化のためには、その担い手である民間事業所への支援が不可欠であると考えている。	国・都や区の産業支援情報の提供をホームページに掲載しているが、そのアクセス件数を成果指標とする。
	(2) 融資策だけの事業展開ではなく、区民の暮らしの方向性が見える将来像や指標の設定も必要である。	施策の対象者が事業者であり、社会経済状況などさまざまな影響も想定され、区民の暮らしと密接な因果関係をもつ指標は難しい。	制度融資を充実することで事業者の希望に即した資金の借り入れが可能となる。今後は、「融資あっ旋実行率」のほかに「融資を利用して経営安定につながった事業者の割合」を成果指標とする。
	(3) 近隣商店街の活性化については、商店街だけが動くのではなく、中野区のまちとしての再生や魅力づくりにつながる大きな位置付けにすることが、必要である。	中野区全体の商店街の活性化を見据えながら、まず、各商店街が主体となり、町会など地域団体等とともに活性化を行うことが重要だと考える。	商店街が地域団体と連携して実施するイベントや地域住民が参加するイベント事業への取り組み件数を成果指標とする。
区民に対する成果について	(1) 産業振興への事業展開は、2年目であるゆえ、効果の把握は構想半ばであるが、例年通り同じ支援策を繰り返すのではなく、費用対効果をしっかりと把握し、見なおしあべき時期に来ていている。	景気状況や事業の状況、費用対効果をしっかりと把握して、施策の方向性や事業・支援内容を見直していく。	産業まちづくり調査会の報告を受けて、ホームページやメールマガジンなどによる支援情報の提供のしくみを整備した。さらに、人材育成や事業者間のネットワークづくりの施策を推進していく。
	(2) 商店街への対応策が、イベント等の支援だけでは、近隣商店街の再生・活性化には結びつかない。商店街の分析が足りなく、最寄りの店の存続に関して、重点的に区としての支援や助成策を打ち出す必要がある。	商店街に対しては、イベント支援はもとより、活性化に対する全体的なコンセプトをもった取り組みを支援したい。	高齢者、子ども等の交流施設の運営事業など地域コミュニティ機能の強化を図るためのモデルとなる取り組み等を重点的に支援する。
実施事業の実績について	(1) 融資の斡旋や利子補填が大きな事業のように見えるが、その結果、中野区や区民サービスへの相乗効果はいかなるものなのかが、はっきりしていない。	融資の斡旋・利子補給以外に、経営相談や事業者支援情報の提供などの事業者支援を行なっている。また、区内の中小企業者の経営状況が良くなることにより、まわりの商店街等への経済波及効果が生まれ、まちの活気や住民税の增收にもつながる。税収の増加は、区民サービスの向上につながるものである。	中小企業者の経営安定に向け、より効果的な支援を行っていく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2) 商店街等への自転車の乗り入れ及び放置対策を交通対策分野と施設整備やルールの構築に関して、充分に連携すべき事業あり、一層の検討が必要である。	商店街への自転車の乗り入れ及び放置対策については、駐輪場などの施設整備や利用者のマナー向上など総合的に取り組んでいく。	必要に応じて、商店街や区の関係部署と連携して取り組む。
	(3) 産業振興は、持続可能な区政を目指す上で重要な分野であり、区内経済の循環システムを打ち出していくべき分野と位置付けられる。単なる企業支援や商店街の再生にとどまることなく、区内経済の活性化、有機的な循環を目指す必要がある。	事業所や商店街の活性化は、区内経済の活性化に不可欠と考えている。	事業所や商店街に対して、より有効な支援を行っていく。
経費の節減について	(1) 区から持ち出しとなる利子補填枠の見なおしが必要である。	産業経済融資制度は、産業振興の基幹となるものであり、中小企業者への利子補給は引き続き行う必要があると考える。また、効果的な融資による事業所の経営状況の向上が、区内産業の活性化や税収増にもつながると考える。	産業経済融資制度における金融機関との契約利率や利子補給率については、経済状況、国の制度変更や区の財政状況を踏まえて金融機関と協議を行う。
	(2) 国や都の助成策の積極的な活用を目指すべきである。	施策に活用できる、国や都の助成制度はこれまで同様積極的に活用していく。また、商店街や事業者に対しても国や都の支援制度の情報提供を行う。	今後も国や都の助成制度の情報を収集し、積極的な活用を図る。また、産業支援データベースの情報を更新し、事業者に対して最新の情報提供を行う。
分野全体について	(1) 今後は、コミュニティビジネス(情報、ヒューマンサービス等)への区民投資(お金や時間、場や機会)の可能性を導くことも産業振興の一端と捉える必要あり、それによって、区がリーダーシップを取っていく必然性を掲げることも視野に入れるべきである。	地域におけるコミュニティビジネスの展開が、地域のつながりや経済循環・雇用機会の創出につながると考えており、区としての総合的な取り組みが必要と考える。	コミュニティビジネスは区政全体に関わるものであり、関係分野との連携により総合的に取り組んでいく。産業振興分野としては、事業計画や資金計画のたて方などビジネス手法による事業立ち上げの支援を行っている。
	(2) 地域での就業に機会や地域経済の地元循環を目指す事が、自立可能な自治体への脱却策であり、民間活動への区の梃入れや限定された起業への支援策のみではなく、まちの経営自体にかかわる事業展開が望まれる。	地域内就業や地域内経済循環は、重要な課題と考える。	事業者支援や就業支援を含め、区政全体で総合的に取り組んでいく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 勤労者サービスセンターの位置づけがわかりにくい。中野区の他施設や、施策と機能重複しており、関係整理が必要である。必要な施策ではあるが、一つの独立した施策として設けるのであれば、区の役割やサービスセンターとの分担を明確にする必要がある。	勤労者サービスセンターは勤労者と事業者の福利厚生の向上をめざし、会員事業に止まらず、広く一般勤労者をも対象に各種講座等を実施し区の勤労者施策を担ってきた。勤労福祉会館は区内勤労者が生き生きと活動するための拠点であるとともに、区の勤労者施策展開の場である。	(財)勤労者サービスセンターが任意団体になることに伴い会員事業はこの任意団体に引き継がれる。補助事業として行ってきた一般勤労者事業については区の事業として内容を精査し、委託により実施していく。
	(2) 寄せ集めの分野ゆえ、4つの将来像も何の関連もなくただ羅列されただけになっている(成果指標、目標値も同様である)。分野として「こういう社会を目指すんだ!」という確固たるメッセージがほしい。	それぞれの施策の成果が分野の目標の達成につながるような組織整備が必要と考える。	分野の目標とそれを達成するための手段としての施策という観点から、組織体制を再検討し、平成17年度から、「消費生活」は環境と暮らし分野へ、「勤労福祉」は産業振興分野へ、「住宅」は都市整備部住宅分野へ、また、「保養施設」は地域活動分野へ、それぞれ組織改正を行った。
	(3) 施策「住宅」に関しては、ユーザーのニーズを把握するシステム、そこから導き出される成果指標、といった体勢を整えて欲しい。現在の指標からは、具体的な事業は導き出せない。	この施策におけるユーザーとは、区営住宅や福祉住宅への応募倍率が毎回数十倍となり入居希望者全員の要望には対応できない状況から、区民全体を指すものととらえ、効率的かつ適正な運営を図ることがニーズに応えるものとして指標を設定している。	事業の成果や効率性を適切に区民に伝えられる成果指標としている。
	(4) 施策「保養施設」のアンケート集計による「利用者満足度」は、設問の仕方を含め、検討し直すべきである。	区立保養施設は、効率的運営を図るため、平成17年3月31日をもって廃止(民営化)したため、区としては、アンケートは実施しない。	
区民に対する成果について	(1) 啓発講座のターゲットに高校を含めたことは、十分評価できる。どこまでが学校の役割なのかは線引きが必要かもしれないが、より現場に詳しい担当者による説明には効果が大きいと思われる。成果指標としての記載に工夫をお願いしたい。	各学校に消費生活相談の実態等を伝え、啓発を行うことも現場の使命と考えており、今後も積極的に行いたい。	17年度は主な対象を専門学校とした。今後も順次、区内の学校を対象に講座を展開していく。相談解決件数と解決割合は併せて表示をし、また、出張啓発講座は、対象施設名称と数も併せて表示をしたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(2) 当分野は「消費生活」「勤労福祉」「住宅」「保養施設」というほとんど関係のない施策の寄せ集めであり、そのことが、分野全体の効果を著しく低くしている(確固たる将来像を打ち出せないのはこのためもある)。こうした施策を1つの分野にまとめようと提案した者、決定した者は、その過程を検証し、さらに責任を負うべきである。	分野としての目標とそれを達成するための手段としての施策という観点から、組織体制を再編する必要があると考える。	分野の目標とそれを達成するための手段としての施策という観点から、より効果的な組織体制にするため、平成17年度から、「消費生活」は環境と暮らし分野へ、「勤労福祉」は産業振興分野へ、「住宅」は都市整備部住宅分野へ、また、「保養施設」は地域活動分野へ、組織の再編を行った。
実施事業の実績について	(1) 勤労者支援を施策として実施するならば、事業の委託先である「勤労者サービスセンター」の人員、内容、経費等を常時把握しておくべきである。この施策は有意義だが、大変中途半端な位置づけに見受けられる。	勤労者サービスセンターの経費等については四半期毎の遂行状況報告書及び年度毎の実績報告書で把握している。なお、勤労者サービスセンターは助役が理事長、区民生活部長が常任理事を務めており、担当職員も理事会・評議員会に出席するなど隨時運営状況の把握に努めている。	今後も同様の方法で把握に努める。
	(2) 一部に積極的な活動を行ったものもあるが(例えば消費者相談)、多くの事業は現状維持に精一杯であり、目標を遂行しようという積極的な事業を打ち出せないでいる。	「住宅」に関しては、民間事業者やNPOが区との連携のもと、住宅の建替えや改修のプランづくり、資金面まで区民の住まいづくりに関するさまざまな相談に総合的に応じ、情報や専門技術を提供できる体制(以下「住宅まちづくり総合支援」という。)を整備し、民間の資源やノウハウ等を有効に活用して、施策目標を達成していく。「保養施設」については、効率的運営を図るため、平成17年度から民営化している。「勤労福祉」に関しては、中小企業退職金共済会及び勤労者サービスセンター共に、それぞれ「あり方検討会」の報告に基づき制度内容の見直しを行った。	「住宅」に関しては、平成19年4月住宅まちづくり総合支援を立ち上げる。また、「勤労福祉」に関しては、利用実績・事業効果等の観点から「中小企業従業員生活資金融資支援」事業を廃止する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) この分野においては経費削減の努力をしている施策と、そうでない施策がある。	どの施策においても、常に経費節減の意識を持って事業運営に取り組んでいるが、更に、執行方法の改善等に知恵を絞り、節減に努めていきたい。	「保養施設」については、17年度より民営化することにより効率化を図った。また、「勤労福祉」については、利用実績・事業効果等の観点から「中小企業従業員生活資金融資あっ旋」事業を廃止するとともに、(財)中野区勤労者サービスセンターが任意団体化(平成18年4月)し、規模が縮小されることにより、補助経費の削減を図る。
	(2) 保養施設は民営化されるが、区営住宅の提供は区民への重要なサービスであり、今後の老朽化からメンテナンスの費用をますます増大させることが予想される。中長期的な費用の計上を工夫できるよう、経費節減を継続していただきたい。	今後とも、歳出における経費節減、歳入における収入確保に努めていただきたい。	事業の成果や効率性を適切に区民に伝えられる成果指標としている。
	(3) 住宅の管理運営を「東京都住宅供給公社」に任せたまま、他の委託先との経費や内容の比較、委託先の変更等を議論してこなかったことは、大いに問題である。コスト節減のためにも、早急に検討するべきである。	効率的な管理内容となるよう指定管理者制度を有効活用する。	区営住宅、区民住宅及び福祉住宅について、指定管理者制度を導入する。(事業者を公募し選定する。)

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(1) 啓発講座について、さらに対象を広げられるように検討していただきたい。啓発チラシ増刷にもかかわらず、コストを抑えられた点はすばらしい。さらに費用対効果の発揮を期待したい。	啓発講座については、今後も対象を広げて行くことが大切と考えている。経費面では、最小の費用で最大の効果があがる努力をさらに続けていく考えである。	講座は、限定された施設だけではなく、地域の会合や集会、おまつりなどの機会をとらえて実施し、さらに啓発を進めていきたい。
	(2) 勤労者施策については、成果指標を設定する以前に、独立した施策の必要性をもう一度検討いただきたい。そのため、全体として、関連施設等との職務分担、それに関わる委託料としてのお金の流れが見えない。	勤労者サービスセンターは勤労者と事業者の福利厚生の向上をめざし、会員事業に止まらず、広く一般勤労者をも対象に各種講座等を実施し区の勤労者施策を担っている。よって、区は運営経費(人件費等)を補助してきた。勤労福祉会館は区内勤労者が生き生きと活動するための拠点であるとともに、区の勤労者施策展開の場である。いずれも区として必要な施策であると考えている。	(財)勤労者サービスセンターが任意団体になることに伴い会員事業はこの任意団体に引き継がれる。任意団体化後も広く区内勤労者を対象とした、公益性のある事業展開をしていくことから、引き続き運営経費の補助を行う。補助事業として行ってきた一般勤労者事業については区の事業として内容を精査し、委託により実施していく。
	(3) 勤労福祉会館は、早期の民間委託がのぞまる。区が積極的に関わるべき理由は、現在のところ見あたらない。	会館管理については、平成4年度から条例により(財)勤労者サービスセンターに委託している。しかし、同センターが平成18年度から任意団体となることから、従来どおりの委託ができないため管理方法の変更が必要である。	勤労福祉会館は施設規模が小さく使用料収入が少ないため、指定管理者制度を導入しても民間事業者の能力活用による財政効果等が期待しにくいことから、区の直営管理とする。施設の維持管理については、併設の女性会館が機能の見直しを行い、引き続き職員が配置される予定であることから子ども家庭部が所管する。施設利用に関する事務は区民生活部産業振興分野が所管する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 「みどりの豊かさが感じられ」という前半の分野名に関する施策は、成果指標の設定・目標値に再度の検討が必要である。施策の目標が客観的に捕らえられない表現では、どのような手段を持って、10年後の中野区のみどりの豊かさを感じ、それをどの程度「達成」したと判断できるのか理解できない。	「みどりのゆたかさが感じられる」民間のみどりの増加のための啓発が主となっていることから民間のみどりのみを適切に現す指標の工夫が足りず数値目標の設定が困難な状況であった。	公と民の取り組みによる区全域のみどりの量と分布を測る指標として緑被率を用い、10年後には16.0%から16.5%へみどりを増やす目標設定とする。 また昆虫や小動物との共生など「質」の面でもみどりを把握できるよう調査項目を検討する。
	(2) 目標値は「進んでいる」「増えている」と主観的な表現が多用され、目標としてまったく成立していない。「目に映る緑」という指標設定も、極めて主観的であり、ここからいいたいどんな具体的な事業が導き出されるのか疑問である。また現状の数字の把握も極めて曖昧である。	適切な指標を設定し得なかったことにより数値目標が示せなかった。	生け垣等設置や保護樹木・樹林等の緑化助成事業の再編成を検討する。 区内の事例をPRする(仮)屋上緑化のモニター制度を検討する。
	(3) 施策「環境リサイクルプラザ」の「環境を考え行動する人の割合」という成果指標は、そこから具体的な事業が導き出せないという点で、まったく意味をなさない。区民が環境に対してどうアプローチしているのか、何が足りないのか、という個別具体的なデータを把握し、それを指標、事業に生かしていくほしい。	「環境を考え行動する割合」のアンケートは、区民が環境配慮行動を実践している割合について、包括的に把握するもので、施策の成果指標として適切と考えている。しかし、行動の具体的な内容までは把握していないので、具体的な事業にその結果は反映できていない。	18年度に実施する環境基本計画の改定などの機会に、例えば省エネや環境に負荷を与えない製品の購入など、区民が具体的な実践行動をどの程度行っているかを把握し、指標を検討するとともに、事業に反映していきたい。
区民に対する成果について	(1) 「みどり」に関する部分については、生垣・保護樹林などの成果目標があるが、様々な条件により、区民の誰もが実行できることではない。積極的に働きかけ、働きかけられる対象を個人ではなく、企業なども巻き込んでいければ、もう少し効果が見られたのではないだろうか。	民地での創出といまあるみどりの保護について示している。	(仮)屋上緑化モニター制度により積極的に取り組んでいる企業をPRしていく。また屋上開発研究会などのNPO法人との連携も図る。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(2) 分野の目標として「屋上緑化」をうたいたながら、それに該当する事業が1つも見あたらない。	16年度には屋上緑化見本園の整備を実施した。	屋上緑化については、今後義務化を含め事業展開を検討する。
	(3) 「環境」に関する事業は、現状維持に終始しており、個人や団体、企業を巻き込んだ積極的事業を打ち出せないでいる。	環境基本計画の重点事項として、「環境を考え、行動する人づくり」に向け、環境リサイクルプラザを拠点として、環境学習を中心とした人材育成や団体等の活動交流の支援を推進してきたが、総花的な事業展開となり、区民の関心を呼ぶには、事業内容がマンネリ化し、また、参加者も固定化しているので改善が必要と考えている。	京都議定書が発効し、国を挙げて地球温暖化防止に取り組む中、区としても、地球温暖化の防止や、ヒートアイランド現象の緩和を環境問題の中で、緊急に取り組む課題と位置付けている。そこで、区民、NPO、事業者との協働により地球温暖化防止ビジョンなどを策定し、これらを柱として、環境問題への区民の関心を一層高め、積極的な事業を展開していきたいと考えている。
実施事業の実績について	(1) リサイクルプラザの運営は、順調のようで評価できる。欲を言えば、知識としての「環境」から、私たちの生活は、生態系につながる一部であるということを、実際の「みどり」として感じられるような区のみどりの事業を望む。	自然観察会などからは、みどりに关心を持ち活動する区民のグループなども生まれている。このように、環境リサイクルプラザの事業が、「学び」から「考え」、「行動」につながり、区民の日常生活の中で実践的に生かされ事業展開が重要と考えている。	区民グループと連携し、「みどり」は、水源となり様々な生き物の営みの場となり、また、地球温暖化の防止やヒートアイランド現象の緩和につながることなどを講座や、自然観察会などによる体験を通じて普及していきたい。
	(2) ポイ捨てに関する条例のPR、周知活動は十分とは言い難く、効果に関しては判断材料もない。条例は制定前の活動よりも、制定後にどんなアクションを起こすかが重要である。	ポイ捨てに関する条例のPRは、まちの美化推進に大変重要であり、平成17年3月のポイ捨て条例の改正・施行を契機に、啓発活動の充実を図る。	「中野区吸い殻、空き缶等の散乱及び歩行喫煙の防止等に関する条例」を17年4月施行し、中野駅周辺を路上喫煙禁止地区に指定した。それに伴って、大々的なキャンペーンや、環境美化パトロール隊による継続的な啓発を行っている。さらに、区内全駅周辺の啓発活動について、計画的に推進していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(3) 「地域緑化」に関する戦略がみえてこない。また、ターゲット層も明確でない。ゆえに当施策の事業に、合格点を与えられるものは見あたらない。	みどりと環境分野(環境分野)としての総合的な戦略の組み立てをうまく機能させることができていなかつた。	屋上緑化の規制を含め、民間のみどりの創出と保全並びに公共のみどりの創出の施策を構築する。地上と屋上、民地と公共用地のみどりのネットワークによる地域の緑化を推進する。
経費の節減について	(1) リサイクルプラザの運営について、維持管理費の発生は、計画段階から考慮されている費用である。「維持管理費の削減は難しい」という認識では、今後の費用の増大を容認しているようにも受け取れる。成果が十分あったと自己評価しているのであれば、今後はさらなる工夫のもと、費用の削減を実現して欲しい。	維持管理費は、常に必要最少限の経費としているが、経費節減に向けさらに工夫をしていきたい。	施設の維持管理の内容などの点検を行うとともに、節電、節水に努めるなど経費節減に取り組んでいく。
分野全体について	(1) この分野では、「みどり」と「環境」に取り組んでいるが、施策として両者がかみ合う地点が無いように見受けられる。本来、連携すると思われるのだが、リサイクルプラザや環境学習講座が成功すれば、すぐ「みどり」に結びつくわけではない。その連結環の検討が今後必要ではないだろうか。	環境部門の「みどり」は自然とのふれあいなどが主で、直接的に緑を増やすことにはつながらないが、自然観察会などを通じ、「みどり」に対する親しみを醸成するなどの効果はあったと考えている。	平成17年度の組織改正で、公共緑化との連携、専門的知識や技術活用の観点から、民間緑化部門が都市整備部に戻された。地球温暖化の防止やヒートアイランド現象の緩和に向け、地域や公共施設の緑化の推進に取り組む道路・公園分野と連携を強め、区民が「みどり」に関心を持ち、「みどり」を増やすことにつながるきっかけとなるような講座や自然観察会などを工夫したい。
	(2) 「生け垣等助成事業」は費用対効果も曖昧で、戦略もみえず、件数も少ない。この程度の事業でいいと考えているならば、最早、継続に意味はない。明確な戦略を提示できないならば、事業の即刻停止を提案する。	生け垣化の推進は、民地のみどりの創出によるまちなみの景観の向上や安全なまちづくりに重要な役割をもっている。	生活道路整備事業やまちづくり整備事業との連携のほか、建築物の耐震性強化事業など防災対策とも連携を強化したPRを検討する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(3) 環境リサイクルプラザを運営することだけでなく、学校などへの出張講義など、省エネへの積極的な活動がのぞまれる。	施設における環境学習講座にとどまらず、外に打って出る取り組みも必要であり、民間活力の活用などで対応を考えたい。	今後、地域における省エネ推進等の啓発のためのアドバイザーを育成して派遣するなど、地域における取り組みも推進したいと考えている。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 23区の平均値と比較した指標を、成績指標とした点は、比較できるという点で興味深い。平均値に収まらず、さらに独自の発想で、ここまでできるというアピールを中野区に目指して欲しい。	当面の比較対象として23区の平均値を考えているが、意識としては、常に23区の先頭走者をめざしたい。	10か年計画では、10年後の達成目標として1人あたりごみ量を現在の半分にするという極めて積極的な数値を設定した。
	(2) 「ごみ」と「みどり」「環境」のつながりについて扱う施策が必要ではないかと思われるが、ここまでのこと、明確にこれとわかる施策がない。	環境との関係では、ごみを減らすことが、例えば結果として二酸化炭素の発生抑制、ひいては温暖化防止に貢献することがあるかもしれない。区のレベルでみどりとの関係を指標化し、ごみ問題との相関関係を検証するのは難しい。	区は、区役所本庁舎のISO14001取得に向けて、18年度から区施設から排出される粗大ごみは、廃棄物処理業者により回収することとした。
区民に対する成果について	(1) 区民の意識を高めた結果、協力が得られ達成できた目標値だと思われる。今後も長期の定住率が低い区でも、マナーのよい区民として意識付けの活動を続けていただきたい。	評価結果を励みに、今後も現在の活動を維持したい。	現在の活動レベルを維持し、住民の意識向上に努める。
	(2) 各施策の目標値の出し方も合理的で、かつ、すべてにわたって達成している。これは評価に値する。	多様な機会を活用してごみ減量の協力依頼をしている。協力的な区民の方々が増加するよう努めているが、全体値の改善まで成果が及ぶには時間が必要と思われる。	キャッチフレーズやキャラクターを活用し、子どもや若年層にも「ごみゼロ都市・なかの」の取組みを訴えていく。 転入者に対するごみ分別やリサイクル方法等の情報提供をもれなく行う。ごみ・リサイクル会計を作成し、ごみ処理と資源化にかかるコストを区民・事業者に公表する。 一般会計に占める清掃・リサイクル経費の割合を公表し、税の有効利用の観点からもごみゼロの取組みを働きかける。
実施事業の実績について	(1) 地域に根ざしたごみの回収が進められており、その結果その後の処理工事が合理化され、経費の削減にも役立っていることがわかる。	今後とも処理工程の合理化と経費の節減に努めたい。	常に工夫・改善の余地がないか、という姿勢を堅持したい。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2)	「ゴミ集積所を増やさず、減らす」ことを目指した事業がおこなわれていないことが残念である。	集積所改善の結果が、分散化と個別化になりがちなのは事実である。	集積所分散化を防ぐためにも問題のある集積所の早期改善に努める。集積所の統合や廃止も視野に入れた改善に努める。
経費の節減について	(1)	効率的な作業分析を行うことによって、経費削減の道筋が見えてくる場合もある。集積所が多いため、他区と比較して経費がかかることを説明しているが、それを上回る効率の良い回収で、資源化と全体の処理コスト減の両立を目指していただきたい。	集積所数を経費節減の制約条件とは考えていない。資源回収についても経費節減に努めたい。	集積所数にかかわらず、様々な手段により処理コストの減を図っていかない。びん・缶回収方法を変更するとともに、古紙回収の集団回収への移行を進める。
分野全体について	(1)	ごみの処理を直営で行うのか、委託で行うのか、各自治体の取り組みは異なるが、常勤職員が携わっている部分、委託としている部分の作業効率分析を行い、人件費を効率よく削減につなげていく努力を継続していただきたい。	今後とも、ごみの減量を人件費の効率的な削減に結び付けていきたい。	今後も作業効率の向上などを通じて、人件費の効率化に意を用いていく。
	(2)	分野の将来像、成果指標、目標値が非常に明快である。このことは、最大限に評価したい。	この評価を継続できるよう努力する。	
	(3)	審議会での調査・研究を継続するならば、「ゴミ集積所を増やさず、減らす」ことを議題にのせてほしい。	ごみ有料化の議論の中で収集方法についても検討する必要があると考えている。	18年度後半から、審議会で有料化実施に向けた議論をお願いする予定になっている。
	(4)	中野区の場合は、一人暮らしの高齢者、5年以内に越していく若者層が、ゴミ問題の最大のターゲットとなると思われる。こうしたターゲットをねらい打ちした事業を積極的に展開してはどうか。	一人暮らしの高齢者、5年以内に越していく若者に絞った広報、啓発は必要と考えている。 PRの徹底が必要であると考えている。	区報、チラシ、ホームページなど、それぞれの年代やライフスタイルに即した媒体により最新の情報を提供し、ごみ減量を呼びかける。カレンダー方式の収集日・分別の手引きを全戸配布していく予定である。
	(5)	「自分たちの生活」「身の回り」に関する区民の関心は高い。分野に囚われず、横断的な広報・情報公開はできないものか。	横断的な広報、情報公開として「ごみ」は誰でも関係することから影響が大きいと考える。	ごみ・リサイクル会計を作成し、ごみ処理と資源化にかかるコストを区民・事業者に公表する。一般会計に占める清掃・リサイクル経費の割合を公表し、税の有効利用の観点からもごみゼロの取組みを働きかける。(再掲) ごみ減量への動機づけや費用負担の公平化を図るため、家庭ごみ有料化の実施について検討する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 少子化の進行、家族を取り巻く環境の変化から、設定された施策や目標は「多様な援助に支えられ、安心して子育てができる」という方向性で整理されている。しかし、子育てを全面的に支援していくのか。区としてどのように視点を絞って進めていくかが具体的に見てこない。これが、区としての成果指標が立てづらい理由になっていないか。	今年3月に策定した次世代育成計画において、区としての基本理念と取り組みの視点を整理した。同計画にある通り、子育ての責任は第一義的には家庭にあると考えている。	中野区次世代育成支援行動計画に定めた目標達成に向けて、施策を実施していく。
	(2) 子育てを楽しんで行なえる親になるための自立支援施策が是非とも必要と思う。	親になる人々に対して、子育ての楽しさや喜びを体験する機会を用意し、子どもを産み育てるとの意義や家庭の大切さについて理解を深めることが必要と考えている。	育児に不安や戸惑いを感じている保護者に対し、親育ち講座やグループミーティングを開催したり、児童館など身近な場所での相談機能を充実することにより、子育てを楽しんで行える環境づくりに取り組む。
区民に対する成果について	(1) 子ども家庭支援センターを開設し、総合相談窓口を開設したことによる利用者満足度数値から効果があったと判断できるが、虐待問題について充分な把握と対応がなされていない。	虐待は家庭という密室での行為であることから、十分な把握が難しい面がある。	平成16年の児童福祉法改正により、区市町村の役割が明確化され、より虐待への具体的な対応が求められている。平成17年度より、虐待の早期発見とともに、未然防止に向けて、養育支援が必要な家庭を把握し、自宅訪問を実施しながら適切な対応を行っている。
	(2) 多様なサービスや育成・医療・教育の経済的負担の軽減などは充分なされており、効果があったと判断できる。	子育てに経済的負担を感じている保護者は多いことから、今後とも必要な施策と考えている。	施策の効果があったという評価であり、これを踏まえて、推進していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) 虐待の早期発見や相談があっても虐待件数の減少につながっていない。適切な対応が必要ではないか	虐待は、様々な要因が複雑にからみあって発生することが多く、問題の肥大化を防ぐためにも、早期発見を行うことが大切である。近年、区民の関心も高まり、新たに通告される事例もあり、結果として件数の減少に繋がっていない。	17年度に中野区要保護児童対策地域協議会を設置した。地域の関係機関とネットワークを形成し、更なる虐待の早期発見に努めるとともに、解決に向けて、自宅訪問を含め、きめ細かな対応を行っていく。
	(2) 基本構想や10ヵ年計画との整合性のある、次世代育成支援地域行動計画ができたことは評価すべきことである	子育て支援に関する基本理念と取組みの視点を中野区次世代育成支援行動計画で示すことにより、子育て支援施策を総合的に実施していくことができると考えている。	中野区次世代育成支援行動計画に定めた目標達成に向けて、施策を実施していく。
経費の節減について	(1) 人件費の削減が難しいのであれば今後は、事業によっては受益者負担などでコストの削減を考えていくべきではないか	受益者負担の考え方は必要であり、一時保育などの子育てサービスについては、既に実施している。	適切なサービスと受益者負担のあり方について検討していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(2) 区が多くの人件費をかけて、どこまで「子育て支援」をするのかの明確なレベルを他の分野と一緒に考えるべきである。手厚いサービスは要求されるが、すべてに対応していくはとてもコスト削減につながらない。全庁挙げての「支援」に対する的確なスタンスを決め、対象や支援の幅を再考すべきである。	区として「支援」に対する的確なスタンスを示して、全庁的に施策を展開していくことが必要と考えている。	中野区次世代育成支援行動計画では、区の子育て支援への取り組みの視点として、子育ての第一義的な責任は親・家庭にあり、社会全体で子育てを支援していくこと、広くすべての子どもと家庭への支援に取り組むこと、子どもの成長・発達段階に応じた支援に総合的に取り組むことなどを示しており、これを踏まえ、施策を展開していく。
分野全体について	(1) 子育て支援のあり方がこのように手厚くあっていいのか。家族づくりを支援することが子育て支援である。悩みながらも子どもを共に育てる場づくりや助け合いを中心にした施策も考慮していくべきではないか。	子どもを共に育てる場づくりや助け合いを中心にした施策は「新しい中野をつくる10か年計画」の中でも位置付けられており、子ども育成分野で実施している。	地域の様々な子ども育成に関する活動の支援やコーディネートを行うとともに、子育てサポーターの養成と活動支援を通じて地域の養育力の向上を図るなど、「新しい中野をつくる10か年計画」に定めた目標達成に向けて、施策を実施していく。
	(2) 今後、少子化や子どもの虐待防止(早期発見・予防)という視点からも、親子が歩いていける身近で気軽に利用できる支援の場の設置や子育てを側面から支援する地域のネットワーク化が急務である。	行政サービスだけでなく、地域のネットワーク化を始めとした地域での支援の取組は必要であると考えている。	子ども家庭支援センター機能の地域展開を進め、地域のネットワーク化を始めとした地域での支援の仕組みづくりに取り組んでいく。
	(3) そのために、その中心となる(仮称)地域子ども家庭支援センターが地域の子育てサークルの把握や関係機関などと連携し、ニーズ別子育て支援、年齢に応じた情報の提供、父親の子育て参加支援など具体的支援の取り組みを広げていく必要がある	地域と連携した取組を広げていく必要があると考えている。	(仮称)地域子ども家庭支援センターを整備することにより、地域との連携を強化し、様々な支援の取組を広げていく。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(4)	保健・福祉・教育も連携し、子育て支援の連絡調整や情報交換を密に行ってほしい	関連する各部と連携しながら施策を展開していくことが必要と考えている。	17年度に中野区要保護児童対策地域協議会を設置した。区内部の関係部署はもとより、関係機関等とも、個別ケース検討で一貫した支援方針を示していくなど、連携して施策展開を図っていく。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	概ね目標と指標の関連は好ましいと考えられる。	目標と指標の関係は良いとの評価であり、今後も引き続き目標の達成に努力する。	今後も適切な目標・指標を設定していく。
	(2)	子育てに対する意識の多様化に、どこまで対応するかで、事業の達成度や経費のかかり方が大きく違ってくるゆえ、中野区として、区財政や人的配置を睨みながら、子育てに対する「支援」の程度は見極める必要がある。今後の大きな課題である	提供すべき「支援」の範囲を常に念頭に置きながら、引き続き各事業の運営を行う。	中野区次世代育成支援行動計画で示した区の子育て支援のスタンスを施策に反映させていく。
区民に対する成果について	(1)	育児相談や健診、母親・両親学級への参加状況等から、的確な分野目標の設定や事業展開が図られている。	引き続き事業の充実を図りながら成果をあげる努力をする。	新産婦・新生児訪問の拡充、乳幼児健診未受診者の把握を行い、各種サービス利用等支援につなげる。
	(1)	人的な対応に負うところが多い事業であり、利用者側からの評価も前年に増して高くなっている点、活動実績は充分に行われたと判断できる。今後は、常に人的な対応の質を高められる仕組みや職員研修(自主及び庁内)の実施をベースに、効率的かつ現実的な対応の中で、顧客満足度を高い水準で維持していくことが望まれる。	顧客満足度を現状の高い水準で維持していく努力を続ける。	継続して満足度調査を実施していく。また、担当者会議の中で事業検討や研修等を行っていく。
実施事業の実績について	(2)	親及び両親学級への参加者数の増加や講座内容の充実も今後とも期待したい。	事業の内容等充実を図る。	満足度調査を実施し、内容の充実を図る。また、両親学級の電子申請による申込を導入した。
	(1)	支援の方法の見直しで、経費節減を図ることが望まれる。	支援の手法の見直しを図り、経費節減の努力を続けていく。	講座・学級等の内容の見直し等により、報償費等の縮減を検討していく。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(2)	経費が組織改編により算出不能とあるが、ていねいな支援を目指すためには、充分なコスト意識も不可欠であり、効果とのバランスを常に評価しながら、改善していく姿勢を今後とも期待する。	コストに対する意識を高めると同時に、虐待予防や事故予防など支援の質の確保のための努力を続けていく。	-
分野全体について	(1)	子育てに対して手厚く、ていねいに支援しているとする姿勢は、中野区の特色として大いに伸ばしていきたいところであるが、「支援」の程度や範囲を明確にしておかないと区民要望に対する過度なサービスに陥る状況になりうる。子育ての肩代わりではなく、親が育てる上での有限な「支援」であるという線引きを、内容、時間、金額の面で区の役割を明示していく必要がある。	子どもたちが健康に育つための区の役割としての「支援」の範囲を見極めながら事業を実施する。	中野区次世代育成支援行動計画で示した区の子育て支援のスタンスを施策に反映させていく。
	(2)	区民満足度も高く、職員の対応の仕方や事業の展開の仕方は、評価すべき内容として考えられる。今後は自主的な地域での活動を促していく役割を大いに負ってもらいたと期待する。	自主的な地域活動を育成し、ネットワーク作りを支援していく。	現在、保健福祉センター単独で実施している自主グループ育成について、他部署との連携において、地域活動活性化に取り組む方向性を探っていく。発達障害の子どもを支援するボランティアの育成、地域活動活性化に向けて取り組みを強化していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 施策目標を利用する区民サイドに変えていく必要がある。また指標においてもトータル評価となっており、具体的に変化が見えるわかりやすい指標とすべきである。	現行の施策目標は、めざすべき区民の状態を記載したものである。 指標は概括的なものとならざるを得ないが、具体的な変化が見えるよう、しっかりと数値を把握し、表示するよう努める。	指標についてアンケート調査を実施した。
	(2) 多様な事業の展開がなされているにもかかわらず、区の果たす役割が見えてこない。	区は、児童福祉法に定める保育の実施者としての責任と役割に基づき、様々な事業を実施している。	目標の設定において、区の果たす役割が見えるよう今後工夫する。
	(3) それぞれの特性を生かしたと明記しているが、保育の形態が明確化されていないために違いがわかりにくい。	各保育園で行っている保育の特徴などは、区民が保育園を選ぶ際に必要な情報であり、分かりやすく十分に情報提供する必要があると考えている。	ホームページや保育園ガイドなどでの周知方法についてさらに工夫する。
区民に対する成果について	(1) 区立保育園の民営化により多様なサービスが可能になったことや、入園事務などの利便性がはかられている。	区民に対する成果があったとの評価であり、これを踏まえて、さらに大きな成果を目指して取り組みたい。	延長保育実施園の拡大や0歳児の11時間保育の実施などサービスをさらに充実させる。
	(2) 定員の弾力化で待機児童率が減少している点も評価できる。	区民に対する成果があったとの評価であり、これを踏まえて、さらに大きな成果を目指して取り組みたい。	私立保育園においても弾力化を実施し、待機児率の減少に取り組む。
実施事業の実績について	(1) 幼保一元化、区立保育園の民営化によるメリットなど、区民に周知してもらうための手立てが見えない。また、入所可能な保育所に対し、厳密な対応ができない。	民営化に伴うメリットについては、該当園の保護者等には理解を得られていると考えているが、区民一般への周知という点では不足していた。 待機児がいる一方で欠員の園があるのは、需要と供給の地域的な偏在と延長保育の有無などが原因と思われる。	ホームページ等を利用して区民に周知を図っていく。 区立全園で延長保育などのサービスの充実を図り、どの園でも同様のサービスが受けられるように取り組む。
	(2) 成果指標の目標が達成できていない(満足度アンケートなど)。	昨年度は保護者満足度調査を実施しなかったが、平成17年9月に実施した。	
	(3) 入園事務の利便性がはかられた点は評価できる。	入園事務の利便性向上にさらに努める。	窓口での多様な相談等に応じができるよう職員の研鑽と連携を充実させるとともに、親切、丁寧な対応に努める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 区立保育園の民営化。区立幼稚園、認可保育園の入園事務、入園料・保育料の徴収窓口が1本化されたことや、保育料の収納に対しての積極的な働きかけで、収入率を増やすなど成果が見える。	十分な経費節減の効果が認められるとの評価であり、これを踏まえて引き続き努力する。	今後も計画的に民営化を進めるとともに、経費節減と収入確保に努める。
分野全体について	(1) どの子も質の高い保育を受けるとはどのような質の高さか。民営化へ移行し、運営形態もさまざまであれば、一定の基準をもつけ、安全で快適な施設運営の計画が充分に行なわれているか、第三者評価をすべての園を対象に行なうべきである。また、利用者の満足度も把握するようにすべきである。	保育の質の高さは、一人ひとりの子どもの状況に応じて、その心身の発達を保障できているか否かによって決定されると考えている。民営化園はもちろんのこと、全ての保育施設において、区民の満足が得られる保育を実施していく考えである。	17年度に、区立保育園(指定管理者園)2園、私立保育園2園、認証保育所2~3園で第三者評価を受審する予定である。保護者満足度調査は、17年9月に実施済み。今後毎年継続する。
	(2) 多様な運営形態の保育施設を自己のニーズに合わせて選べるだけで、保育サービスといえるのか。そこに通う子育て世代の学びや交流事業など、親同士が共に学び育つ機会も視野にいれたサービス施策へと移行してほしい。	保育園は入園児のためだけの施設ではなく、保護者に対する支援や在宅の子育て家庭のための施設でもあるとの認識に基づき運営しており、今後もそのようにしっかりと取り組む。	子育て相談やふれあい体験事業などをさらに充実していく。
	(3) 子育て支援分野と統一してもよいのではないか。	一部の事業については位置付けが分かりづらいものがあるが、子育て支援分野と保育サービス分野は、区政目標体系において、その分担を明確にしている。	事業の位置付けについては、区民にわかりやすいように周知や実施方法などについて工夫する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 分野の成果指標が施策目標の全体を反映したものとなっていない。子どもの健全育成に取り組む自主団体数や児童館活動に関わっているボランティア数、地域との共催事業、参加者数など、地域の側の関わりや関心を推し量ることのできる指標の設定が必要と思われる。	分野の成果指標が施策目標の全体を示す指標という観点で不十分であると考える。	分野及び各施策の指標について、地域活動等への子どもの参加率や育成活動等に参加した大人の数などを設定した。
区民に対する成果について	(1) 16年度の新分野でもあり効果の測定は難しいが、分野全体としては効果があったと評価できる。	分野全体として一定の成果があがったものと判断する。	前年度と比べて更に成果があげられるような事業執行に取り組む。
実施事業の実績について	(1) 学童クラブ事業については、既存施設のハード面からの制約や少子化のなかでの施設拡充の難しさなど種々の課題があるが、定員に関する区基準の弾力的運用や既存施設の活用などの工夫によって、待機児童ゼロに向けた取り組みが必要である。	クラブ事業の実施にあたって待機児童の解消は優先目的と考えている。	18年度より待機児童の多い地域に学童クラブを新設するほか、定員の弾力化を行い受入人数の拡大を図る。
	(2) 育成活動支援について、支援団体や参加者数が前年より20~30%落ち込んでいる。経費の77%以上が人件費であることを考える時、職員がエンジンとなって数値をさらに上昇させる努力が必要と考える。	予算上の制約から事業回数の制限を設けた等の要因もあるが、総じて参加者が減少している。	より多くの参加が得られるよう、職員による地域への働きかけを一層行うとともに、参加者の意見もふまえ参加しやすい日時の設定に配慮する。
経費の節減について	(1) 各施設、各事業について全般的に節減されていることが伺われるが、事業数や参加者が下降したことによる事業費減になったものと判断する。	回数減等による事業費減もあるが、その他の経常的経費については引き続き抑制を図っている。	地域活動団体等との連携による事業の実施等により参加者数を増やすほか、講座関係を中心に内容が重複しているものについては再編整理を進めていく。また経常的経費については引き続き削減に努める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(1) 5千人余のボランティアが児童館事業に関わるなど、地域の関心の高さが伺われ、行政の働きかけとともに高く評価されてしきるべきである。	児童館事業の実施にあたっては今後も地域の協力が不可欠と考える。	引き続き区民の関心を喚起し事業協力を得られるよう働きかけを行う。
	(2) この分野の最も重要なポイントは地域との協働である。地域の力をさらに活かし、限られた予算をより有効に使うために、児童館事業や学童クラブ事業を担当する常勤職員の業務の一部をNPO法人やボランティアに委託できないか、検討する余地がある。こうした工夫は子どもを見守る大人の目を増やすことにもつながるのであり、仮に定員を超えて学童クラブに子どもたちを受け入れた場合でも、そのことに伴う不安は解消されるものと期待できる。	地域との協働、サービス向上のため多様な担い手の参加は必須であると考える。	今後、民間委託も含めて様々な形でサービスが提供できるようにしていく。
	(3) 種々の活動や事業に関わっている地域の人々が何を感じ、どのような課題に直面しているのか、また行政に対してどのような要望をもっているのか調査が必要で不足している。当事者たる子どもたちの声についても同様の調査が必要である。	関係団体との会議の場では意見交換、情報提供などを行っている。また児童館でも運営協議会等を通じて利用者の意見を随時聞いていく。	個別の意見だけでなく、例えば事業実施時のアンケートの実施などにより広く地域の声を聞く方法を行い施策に反映していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 分野・施策において整合性があり、積極的な働きかけにより審議会等への女性の参画率など上昇し、おおむね指標の成果も上がっている。	庁内各分野に対しての男女平等推進のための継続した働きかけは、今後も積極的に行っていく。	男女共同参画の趣旨を啓発とともに地域の中で男女共同参画を推進する施策に取り組み、さらなる参画率の向上に結びつける。
	(2) 区役所における女性管理職の割合については、現在の数値から考え、10年後の目標値を高く設定してあるが是非実現してほしい数値である。	職員数減少の傾向の現況の中で、受験意欲を増すには、魅力ある管理職像・組織・職場風土が影響を与えると思われる。	女性が管理監督者をめざす動機づけを関係分野とも連携・協力して行う。
	(3) 成果の指標を区民生活の視点から身近に感じられる家庭生活・育児、地域活動などに成果指標を絞り、また他分野との施策の連携が現実的に見えて来るようなアウトカム的指標を構築すべきである。	身近な生活の場で男女平等が具体的に実感でき、関連分野にもかかわる指標の設定は必要である。	「男女が多様な働き方ができるようになるべきと思う人の割合」を成果指標として設定する。
区民に対する成果について	(1) 審議会などへの女性の参画率などでは効果があったと判断できるが、女性会館の有効な活用や地域での啓発活動など、継続的な区の取り組みが見えてこない。	女性会館の事業の中には女性団体との連携や地域センターと共に実施しているものもある。地域で実施するときは区民の協力を得て行っている。	女性会館を男女共同参画センターとして改組し、この点について取り組みの柱としていく。
	(2) 分野を越えた横軸(ピーム)的な施策であるゆえ、他分野への遡及効果を期待したい。	男女平等の視点は、全ての部における施策の遂行に反映されなければならない。	男女共同参画基本計画の改定を予定しており計画に盛り込む視点として検討する。
実施事業の実績について	(1) 女性問題講座の回数が減少したが、質を落とさずに工夫した点や男女平等推進の啓発パンフレットの作成部数を増やした点は評価できる。	事業の質の維持のために職員が知恵を出し合い、工夫をする努力は、予算の有無にかかわらず、大切なことである。	今後も、創意工夫を凝らした事業遂行を心がける。
	(2) 女性問題相談事業の相談件数に対して、解決にいたっているのか。成果が見えない。	相談の内容により、女性会館の法律相談を受けてもらい、問題の解決につながるよう継続的に面接を行っている。生活面など緊急に対応が必要な人は、生活援護分野へつなげたり、他の機関を紹介している。	成果が見えるような相談事業を工夫する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 啓発用パンフの大半を職員が作成するなど、経費の削減に努力が見える。	啓発のパンフ、パネルなどは、職員の手作りでも外注と比べて遜色なく、経費節減に向けてさらに一層の努力を行う。	パンフ等は広報関係の職員研修などで更にスキルアップを図る。また、その他のどんな経費をどういう方法で削減できるかをつねに意識し、検討する。
	(2) 一方作成した啓発用パンフレットが効果的に配布され、活動実績につながっていったかは判断しにくい状況である。パンフレットを作るだけで事業の達成とすることなく、どのように活かすかを検討しながら、効率的な経費節減を再考すべきである。	パンフ以外にも効果的な広報方法を編み出す必要がある。	周知・啓発と活動実績が関連づけられるよう工夫する。
分野全体について	(1) 審議会など女性委員の枠を増やすなど女性参画の機会が多くあり、区民から高い満足度を得ていることは評価できる。	さらに一層の努力を行い、区民満足度の高い施策を展開していく。	引き続き効果的な施策展開に努める。
	(2) 共働き世帯が増加している。男女共同参画はあくまで手段である。区民一人ひとりが、性別にかかわりなく、個性と能力を十分に発揮できる状態を認識するための啓発活動を、地域においてもっと広める必要がある。	男女共同参画週間やDV防止週間などにパネル展や写真展を実施している。また、男女平等の情報紙、トライアングルや女性会館のアンサンブル、ホームページなどを活用し、講座や事業の案内だけではなく、男女平等に関するいろいろな角度から啓発や情報提供を行っている。	区民一般、あるいは女性に向けた啓発が多かったが、これからは、地域活動団体向け、学校向け、職場向けといった対象別にターゲットを絞った啓発の仕方を工夫することにより、各々の区民が自身のいる状況の中で、より男女平等を強く意識していくようにする。
	(3) 女性が抱えるさまざまな問題や近年被害が増加しているDV(ドメスティック・バイオレンス)の相談・支援をきちんと行って欲しい。	DV被害者の支援強化のため、17年度よりDV電話相談などを実施している。	電話相談から女性会館の面接相談につなげられるようにして、継続的な支援を行っていく。
	(4) 「女性」という枠から、個人としてのアイデンティティの確立や尊重を目指していく立場が大切であり、「女性」を意識し過ぎたサービスや過度な措置にならない工夫が必要である。	男女共同参画のためには、大切な着眼点である。	圧倒的に女性が不利な状況に対しては、女性への手厚い施策が必要である。一方で、男女双方の人権を尊重し、バランスを考慮した措置には常に留意する。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	全体的に区民の位置付けが「サービスの受け手」というやや消極的なものにとどまっている。区民が健康や予防に対する意識を高め、日常生活の中で主体的に必要な行動をとることができている、という点を分野の将来像に加える必要があるのではないか。	区民が健康や予防に対する意識を高めてもらうために、正しい情報と知識を多様な世代や事業者に効果的に提供し、広く共有されることは重要と考えている	目標及び指標に明記していく。
	(2)	そのためには、保健や予防に関する正しい情報と知識が、子供を含めた多様な世代の区民や事業者に効果的に提供され、区民が広くそれらを共有している必要がある。この点も将来像のひとつとして明記する必要があるのではないか。		
区民に対する成果について	(1)	各施策については、いずれも設定された目標に近い成果をあげており、分野全体として見ると効果はあったと判断できる。	-	
	(2)	しかし、高齢者のインフルエンザ予防接種率や健康づくり協力店舗数など、目標値自体が必ずしも高くなく、目標値の再検討とその実現のための計画的な取り組みの検討が必要である。	現在設定している健康づくり協力店の目標値については、十分思っていない。高齢者インフルエンザの予防接種率は、米国では 60%程度であり、中野区では 50%と決して低い訳ではない。	18年度は健康づくり協力店の効果的普及方法を検討し、表示内容の質の確保及び維持を図る中で目標値について見直す。
実施事業の実績について	(1)	エイズ等の性感染症予防については、教育委員会や学校現場とも協力して、より積極的な啓発活動と正しい予防知識の普及をはかる必要がある。とくに中学生・高校生に対しては、教諭や保護者対象の講演会にとどまらず、彼らに直接呼びかけ自ら考えてもらい、事柄の重要性を理解してもらう工夫が必要である。	エイズ等の性感染症対策は、中学生から行う必要があると考えている。	平成 14・15・16 年度文部省エイズ教育(性教育)推進地域事業の経験を踏まえ、教育委員会や学校現場と連携し、積極的に事業を展開するよう努力したい。
	(2)	結核対策促進事業については、日本語学校で学ぶ外国人学生の半数しか受診しておらず、一人でも多くの学生が検診に応じるようさらに推進する必要がある。	日本語学校に在籍する外国人学生の結核検診を推進する必要がある。	結核検診の受診状況を調査し、未受診者には検診勧奨をおこなう。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 15年度と体系が異なり比較が困難とはいえる、個々の事業についてより小さなコストで効率的にできる部分がないか、精査する必要もあるのではないか。衛生検査では自己点検によっても機器の更新等によるコスト増が指摘されているが、他区との共同利用や民間委託化などは考えられないのだろうか。	検査の民間委託については、検討する。検査機器の共同利用は非現実的である。	保健所業務(感染症、結核、食品、環境等の行政検査)以外の他部署からの依頼されている検査は、民間検査機関への委託は可能であり、今後調整をすすめる。
	(2) 特に食品衛生については、衛生環境(分野41)とも連携し、効率的な衛生検査体制を工夫することでなお一層の経費節減に努めることが必要ではないか。	食品衛生監視と検査は、それぞれの専門性が高く、精度管理上からも、現行の分業制の方が良い。	
分野全体について	(1) 健康づくり協力店への支援は良い発想であり、中・長期的にみて区民にとって非常に大きなプラスになるものと推測される。趣旨に賛同する店舗が少ないようだが、賛同することがその店のステータスとなるような魅力的な内容にし、賛同する店舗をさらに拡大することが望ましい。たとえば、ステッカーだけではなく、協力店を区民に積極的にPRするような試みもあってよいのではないか。	健康づくり協力店の基本は、表示されている栄養成分や健康情報の見方を区民に啓発が必要と考えている。	既に認定している協力店の実態を把握し、お店のPRのみでなく、区民の健康づくりを支援する意識を啓発していく。
	(2) 試験検査内に「科学的行政」という表現があるが、「データに基づく保健予防の推進」など分かりやすい表現を工夫されたい。施策はある種行政の「マニフェスト」であり、区民に向けた説明責任もあるのだから。	「科学的行政」という表現は不適切だった。	来年度から区民に分かりやすい適切な表現に改める。
	(3) 食品に関する事業など生活衛生分野と重複する事業含まれている印象がある。健康や生活環境に関する情報発信などは生活する上で一体的に行なわれる必要があるため、統合できる部分はないか。	保健予防分野で行っている食品に関する事業は健康増進法に基づき、国民健康栄養調査・栄養成分表示や特定給食施設指導等を実施しており、生活衛生分野の指導業務とは質を異にしているので、統合は馴染まない。	
	(4) 様々な専門性があるが、「区民に対して連携して」という意識が感じられない。業務の円滑な推進のために、衛生監視員等各専門職の連携を密にしなければならないが、同じフロアにいながら、連携がとれないのは不可解である。顧客対応について区は「区民主役」と声を大にしているが、実態は「行政主役」であり、旧態依然の縦割りであると思わざるを得ない。	指摘については、もっともあり、改善する必要がある。	衛生監視員等と定例的に合同連絡会を開き、区民の視点に立たったタイムリーな検査情報を、ホームページ等を通じて提供するように努める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 区民や事業者は環境問題の当事者であり、その基本にたって自ら環境や近隣に配慮した環境行動を実践している、という点も目指すべき将来像に掲げる必要があるのではないか。	区民、事業者自らの取組みが重要であり、将来像の中で表現する必要がある。	新たな分野の将来像の中で反映をさせた。
	(2) 国がレベルを定めている9つの環境基準のうちすでに7つについてはクリアしているが、それらについては個々に区としてのさらなる目標を定めることも必要ではないか。	区としてさらなる指標の設定は考えていない。	成果指標は、環境基準が達成されていない大気汚染と自動車騒音についての達成状況とし、併せて、本指標を補足する形で全項目の達成状況を表記するよう検討する。
	(3) 大気汚染および自動車騒音については季節や時間帯などによって目標値を工夫するなど、実態に即した、かつ区民にもわかりやすい目標の設定の仕方もあるのではないか。	何がどの程度達成しているのか分かり易い成果指標の設定も重要と考える。	大気汚染と自動車騒音の2つに分離し、大気汚染は項目数、自動車騒音は幹線道路数の達成数を成果指標とする。
区民に対する成果について	(1) 食品営業施設における食中毒ゼロや自主管理施設の増加など、職員の努力のあとが伺え分野全体としては効果が認められるものとして評価できる。	-	
実施事業の実績について	(1) 環境衛生関連の自主検査実施件数は、対象母数に比してまだ 150 件と少なく、行政としても一層の働きかけが必要と思われる。	自主検査を進めるために業界団体への働きかけ及び現状把握を行う。	環境衛生協会へ働きかける。
	(2) 区民の環境行動度については、次回世論調査においてより多くの質問を設定し、区民自身が自分の暮らし方を様々な面で振り返る機会となるような、同時に行政として次の施策を検討する手がかりが得られるような測定を工夫されたい。	指標の測定方法を工夫するとともに、新たな分野の中での指標の位置付けを整理する。	環境公害の指標ではなく、分野全体の指標としていく。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1)	人件費、事業費両面で経費節減の努力が伺われる。	-	
	(2)	反面、医療監視や薬事監視、また害虫防除・空地指導など、事業内容に比して単位あたりコストがかなり高いものもあり、なお一層の自己点検が必要と考える。	事業の執行方法を工夫する。	家庭用品の検査については、年間計画を見直すとともに、保健所組織を見直す中で検査の外部委託化等も検討していきたい。
分野全体について	(1)	環境衛生、家庭用品衛生、食品衛生に関するして区民として理解しておくことが望ましい情報や知識は、わかりやすい形で積極的に提供してほしい。食品衛生については、保健予防・試験検査担当とも連携され、区民全体に必要と思われる情報や検査結果は、適切なかたちで提供してほしい。	保健所としての試験検査結果について、情報提供の仕組みについて確立する。	区報やホームページあるいは、くらしの安全展などにより普及啓発活動を行っているが、さらに情報提供の充実化を図っていきたい。
	(2)	環境汚染のないまちづくりを目指すためには、子どもたちへの啓発も重要な要素と考える。また、都市計画・地区整備分野との連携も視点として加えるべきではないか。	子どもの頃からの環境教育は大変重要であり、推進をしていきたい。また、公害防止はもちろん、環境施策全般にわたりまちづくりの視点は欠かせないと考える。	環境と暮らし分野全体の中で、環境教育の推進やまちづくり事業との連携の強化を進めていく。
	(3)	食品検査など、保健予防分野と連携できる事業があり、同様に区民の健康を啓発するのであれば、保健予防分野と統合できる事業はないか。	区民の健康を啓発する事業等について、保健予防分野と連携・統合を検討する。	食品検査については、保健予防分野との間でさまざまな課題があるが、事業等については、連携を図りながら統合の可能性について検討していきたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) この分野でのターゲットは全区民で子どもや若者も含まれる筈であるが、具体的な指標では大半が高齢者を意識している。未来を担う若年層の栄養、体力、精神力など課題は多いので、施策や指標に入れる必要があるように思う。	全区民に対して、さらに健康づくりを進めていく必要があると考えています。	健康づくり月間等を実施して啓発を強化するとともに、健康づくり施策の体系化を図っていきます。
	(2) 健康推進の5年後の目標に関する成果指標が、喫煙率とホームページのアクセス数であるのは適性を欠くのではないか。逆にいえば、喫煙率が1%減り、ホームページにアクセスする人が増えれば(PC利用者の自然増もある)健康推進という大きな課題が達成されたことになる。区民の健康を推進するために、目標との整合性を持たせ、何をどういう方法でどのレベルまで達成させるのかについて、若年層を含んだ、学校や自主団体、医療機関との連携を指標とするとか、検診受診率の割合など、厳密につめないと、ただ前例踏襲になりかねない。施策は高齢者をターゲットとしたものに偏っている。	平成15年に改定した「中野区保健福祉総合推進計画」の中でライフステージごとの健康目標及び達成指標を設定しているが、行政評価としては、2つの指標を設定しました。施策は、高齢者以外の層に対しても展開しています。	
	(3) 地域医療の中で「かかりつけ医」の定義が曖昧にならないか。病院と家庭医との役割分担が望まれている一方で、成果指標において「よく行く病院」まで含めた数値(72%)は意味が不明である。	「かかりつけ医」を区民に対して厳密に定義付けることは困難であるため、「あなたは、かかりつけの診療所・病院を決めていますか」という設問にしている。なお、東京都や他区でも同様な設問内容で実施されている。	
	(4) 区民全体の健康づくりを目指すべき分野が、高齢者に比重が大きすぎる。高齢者の健康づくりをターゲットとするならば、地域保健福祉分野、高齢福祉分野にも同様な施策があり、統合すべきではないか。	介護保険制度の改正に伴い、組織の再編について検討している。	
区民に対する成果について	(1) それぞれの分野で職員が努力し、一定の成果を上げているものと考える。	-	
	(2) 但し一方、若年層の健康づくりの考え方や、歯科診療が他科目に較べて優位性をもつ理由、検診の大半が自己負担がない理由、健康イベントを参加者少数でも直営で続ける理由など、重大な詰めが不足しており、グランドデザインに取り組む必要があるのではないか。その意味では効果ありと明言することが難しい一面を持つ。	平成15年度から、大腸がん検診を除く全ての「がん検診」について、自己負担制を導入しており、「検診の大半について自己負担がない理由」との指摘は当たらないと考えている。なお、平成17年度から全ての健診(検診)で自己負担制を導入している。区民に幅広く健康づくりを推進するための健康イベント(健康づくり月間等)は有効なツールの一つとして認識しており、多数の区民に対して事業を実施する。要介護高齢者や障害児(者)のための歯科診療については、民間での診療体制が必ずしも整っていないため今後も推進していく。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) 健康推進において、健康フェスティバル313人、禁煙教室86人、シンポジウム35人と参加者が少なく、区が開催する必然性に疑問がある。禁煙を区が進める為にはもっと斬新な企画が望まれる。健康手帳は内容が優れているので、これを渡すだけでなく、活用のアイディアが欲しい。	「健康づくり」に関する事業は、対象者や実施方法を見直す。	「健康づくり月間」を設置し、健康イベントを効果的に実施するなど、より幅広く区民の健康づくり運動を支援していく。
	(2) 地域医療体制の整備に関して、「かかりつけ医」の定義が曖昧なため、実績が図りにくい。歯科診療は数字が伸びていて実績を認めうる。他の整備はどう進んでいるのか分かりにくい。	要介護高齢者や障害児(者)のための歯科診療については、民間での診療体制が必ずしも整っていないため推進している。他の診療科目については、既に整備されているため、区が推進する必要性は低いと考えている。	
	(3) 高齢施設は利用者が増えて活性化されている。更なる充実を期待したい。	-	
経費の節減について	(1) 成人検診やがん検診などに11億円がかかっている。このうち乳がんと肺がんだけが一部利用者負担(529万円)があるが、他の大半は無料となっている。国と都から2億5600万円の補助があるが重たい負担だ。検診を区に申し込めば無料で、そうでなければ自己負担というのは何故かを明らかにした上で、困窮者を除いて原則自己負担を考えるべきでないか。	肺がん検診と乳がん(マンモグラフィ)検診は、区施設で実施しているため歳入があるが、その他の検診については医療機関に委託しているため、自己負担金分については委託料と相殺している。既に原則自己負担となっている。	
	(2) 健康手帳は制度改定にあわせた部数減なので、これをもって自発的な経費節減というのは無理がある。一番の経費節減は仕事の整理廃止であり、受益者負担の導入である。	経費節減の大きなものは健診の見直しや高齢者会館の委託に伴うものと考えている。	
分野全体について	(1) 施策の整理整頓、新しい視点を入れた全体企画(グランドデザイン)に欠けている印象を受ける。区役所が培ってきたネットワークを活用しながら、ルーチン化した仕事は民間や外部機関に受け渡し、行政としての要・不要を明確にしていく必要があるものと感じる。	今後予定されている医療制度改革や、介護保険制度の改正に対応したグランドデザインを構築していく必要があると考えている。	保健福祉総合推進計画の改定によりグランドデザインを構築していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 「将来像」に書かれている内容は、現在すでに実現されているはずのものであり、目標にはどうか。「保健分野の連絡・調整」を自負するならば、当然それに相応しい将来像、指標が設定されるべきである。	現在、既に実現されていると指摘されているが、そうは言い切れないのではないか。ただし、後段の指摘はそのとおりである。	地域ケア分野を創設し、地域ケアの構築と、部門計画の立案調整などと分野の目標をより明確に分離・整理することとした。 成果指標については、地域での支えあいの仕組みに関するものを新たに指標化した。
	(2) 特に、成果指標に関しては、将来像とまったく整合性がなく、しかも現在提示している数値は、「社会福祉協議会(社協)」が担っている事業の数字であり、分野の目標値ではありえない。	成果指標は、適切なものにしていくことが必要であると考える。	新たに分離した分野目標としての包括的地域ケア推進を示す指標として、相談や助け合いなど地域で親しい付き合いをしている人がいる人の割合、高齢者見守りの仕組みである「元気でねっと」の登録者数、社会福祉協議会ボランティアセンター登録者数、とした。
	(3) 施策「保健福祉」の成果指標では、ボランティア登録者数をあげているが、登録は社協任せであり、当施策の成果指標としては不適切である。	同上	同上
	(4) 自己点検でも述べている通り、施策「保健福祉」の成果指標、「民生児童委員の支援件数」は妥当性に乏しい。支援件数が多ければいいのか、成果指標にのせるべき課題なのか、という根本の所を議論する必要がある。	施策の目標について、適切に反映した内容を指標化することが必要であると考える。	同上
区民に対する成果について	(1) ボランティア増加をうたっているにもかかわらず、登録は社協任せで、ボランティアのニーズ、登録者の内訳、活動状況など、情報をきちんと把握していない。	指摘のとおり。	情報把握が不十分な面もあり、活動状況等の把握に努めたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(2) PRは区報とHPだけであり、情報公開、情報提供に関する意識、事業ともに不足している。	指摘のとおり。	区報やHPに加え、権利擁護センターが実施する地域での出前相談会実施に合わせた地域ニュースの活用や掲示板、施設内ポスターなど、様々な情報伝達手段を利用して、PRに努めていく。
	(3) 各施策で挙げられている事業8つの中で、分野として自発的、中心的に行っているものは、「福祉サービス苦情調整委員(福祉オンブズマン)」だけである。その他のものは、「アシストなかの」や「社協」などが行っている事業であり、当分野は、助成しているに過ぎない。効果があったかどうか判断できるほどの事業が見あたらない。		本来、保健福祉分野の役割は、地域福祉の風土づくりとか福祉サービスの利用の権利を守れる仕組みづくりにあり、地域福祉の担い手を支援することが行政の役割であると考える。
実施事業の実績について	(1) 「福祉オンブズマン」の活動が毎週金曜に行われているにも関わらず、申し立てには事前手続き、日程調整などが必要であり、手続きは非常に煩雑である(日程を調整するならば、外部委員が常駐する必要はないのではないか)。コストパフォーマンスも利用頻度も悪く、制度そのものの再考が至急必要である。	1回の申立て(1回2時間)に申立てを受けられる件数に限界(概ね2件まで)があるため、申立ての事前手続き及び日程調整については、やむを得ないと判断する。ただし、コストパフォーマンス、利用頻度については指摘のとおり。	申立てについては、完全予約制とする。 委員の報酬月額については見直しをする。
	(2) 活動実績として列記されている事業のほとんどは、「社会福祉協議会」や「アシストなかの」など、助成をしている団体の実績を並べただけである。したがって、評価をするまでにいたらない。		本来、保健福祉分野の役割は、地域福祉の風土づくりとか福祉サービスの利用の権利を守れる仕組みづくりにあり、地域福祉の担い手を支援することが行政の役割であると考える。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1)自己点検では、「大幅な経費削減が図られた」と胸を張るが、これは外郭団体への予算を減らしたに過ぎず、合理化は、あくまで外郭団体の成果である。自分たちが補助金を出した団体に関しては、事業内容、予算など常にチェックが必要であり、その結果の経費削減ならば評価に値するが、今回は外郭団体への丸投げに過ぎない。	外郭団体に対して、補助金の実績報告を求めるなど種々のチェックを行い、一層の経営合理化、経営改革を促してきた結果、経費削減が実現したものである。したがって「外郭団体への丸投げ」との評価は当たらないと思う。	外郭団体に対して、補助金の実績報告を求めるなど種々のチェックを行ったほか、一層の経営合理化、経営改革を促してきた結果、団体としての経営改革方針の策定に至ったものであり、これによって団体の経費削減が実現しているものである。
	(2)16年度に12件しかない「福祉サービスの苦情受け付け(福祉オンブズマン)」の事業の廃止を含めた見直し、経費削減を考える必要がある。	経費の節減を図る必要があると考える。	委員の報酬月額については見直しをする。
分野全体について	(1)ヒアリングでは、自分たちの分野が、「各分野の連絡調整」「間接的支援」であることを明言していた。この自己認識の正確さは評価すべきである。ただし、こうした文言が資料に一切なく、「アシストなかの」の活動を実績として並べ立てており、自己認識と文章に大きな隔たりがある。	指摘のとおり。	地域ケア分野を創設し、地域ケアの構築と、部門計画の立案調整などに分野の目標をより明確に分離・整理することとした。 成果指標については、地域での支えあいの仕組みに関するものを新たに指標化した。
	(2)社協など外部団体を信頼している点は、評価したい。ただし、助成をしている外郭団体との情報共有は心許なく、情報整理などなされていない点は、すぐにも改善すべきである。	指摘のとおり。	区が補助対象としているすべての事業について、少なくとも毎月の各種数値や関係情報について、できる限りの情報提供を受け、その共有化を図りたい。
	(3)ボランティアに対するニーズ、登録者の内訳、活動状況などは、すぐにでも情報を収集し、分野の活動に生かしてほしい。	区内のボランティア活動の最新状況を把握することが必要である。	社会福祉協議会と連携して実施していくたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(4) 「区内に成年後見を行う法人」をつくるのに10年後を予定しているなど、民間なら1年でやれることと比較してコスト意識にも疑問が残るし、必要性もわからない。事務事業のスピードが緩すぎるし、総合的にみてミッションが不明だ。このままではこの部署の存在意義に疑問を感じる。あり方を問い合わせる必要がある。	指摘の趣旨は受け止めたい。	ミッションをより明確にして分野目標を分離・整理した。 法人後見については、区内での成年後見人を全体として確保していく視点から、個人の後見人養成事業と合わせて一体的に検討し、21年度に実施する計画とした。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 10年後の将来像について、「自分にあった努力」、「自立して生活」、「時には担い手として」と区民にアクティブな生活姿勢を期待しているからには、相談件数や認定率以外の自立指標を掲載する必要があるのではないか。	相談件数や認定率以外の指標についても検討する。	平成17年度には保健福祉事業に関する満足度を測るアンケート調査を実施している。この結果・分析を参考にする。
	(2) 10年後の将来像について、「前期高齢者における要介護・要支援の認定率」5,0%は16年度の目標であり、すでにクリア一されている。できるだけ5%を維持するという考え方であるにせよ、横ばい目標がいかなる意味を持つのか。	高齢者人口の自然増を考慮し、また、介護予防事業の充実を図る中で、認定率が抑制された結果の目標値として5%を設定したもの。	同左
	(3) 相談、支援が主な業務であり、これが成果指標となっているが、これらの件数が増えれば良しかりでなく、区民にとってはその結果問題が解決されたのかがアウトカムである。「行政起点」から「生活者起点」への指標に転換する必要がある。	(1)に同じ	(1)に同じ
区民に対する成果について	(1) それぞれの事業において職員が努力一定程度の効果を上げているものと考える。	-	
	(2) 一方相談件数、支援件数が上昇しているにせよ、区民にとって問題解決になったのかどうかは別問題であり、読み取れない。成果として相談をした区民の側からの結果を表示することも必要ではないか。	個々のさまざまな相談に対する対応で、何がどう変わったのかを、継続して検証し、質的な側面にも着目して、区民の側からの成果を表示する努力をしていく。	同左
実施事業の実績について	(1) 健康支援について、(精神障害を別にし)て人件費だけで2億4千万円かけて様々な相談事業が行われ、一つ一つは重要なものである。しかし、健康相談は2名の常勤職員が従事し、1件5万円かかり、いきいき入浴健康教室は1回あたり48万円かかることを考えると、区が直営で行わなければならぬ理由が見当たらない。いきいき入浴健康教室などは高齢福祉分野にも同じ内容の施策もあり、一体化はできないか。地域相談や地域高齢者支援も同様。	コスト意識を持つことは、重要であると認識している。行政が担うもの、民間委託や事業の統合が可能なもののなどの検証は必要と考える。	同左。 なお、いきいき入浴健康教室については、高齢福祉分野と一体的に実施していたものであるが、平成17年度には委託化し、改善を進めた。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2) 健康相談、口腔保健相談など実績としては低めであるし、健康づくり分野にも同じ内容の施策が含まれているので、一体にできないか。	一次予防に関する施策体系の見直しは必要と考える。	平成18年度に向け施策体系の改善を進めている。
	(3) 保健師による相談件数は子ども家庭部門と一緒に集計して示す必要があるのではないか。	行政評価が分野単位のため、保健福祉分野の相談件数の提示以外はできない。	
経費の節減について	(1) コストに関しては全体でいくら節減できたのか明確な数字が出ていないし、特別目立つ節減も見当たらない。	制度改正や組織改正で予算の組み方が前年度と大きく変わったため、経年で明確に数字を提示することができなかった。	17年度においては、いきいき入浴健康教室事業の委託、精神障害回復者社会生活適応訓練事業における利用者負担の導入を実施した。
分野全体について	(1) 事業予算全体で8億8575万円、そのうち約9割が人件費であることを考える時、定着し問題解決の手法も固まった事業を区の直営で続ける意味があるのかということと、高齢者の虐待などが次々と起きてくる問題点を発見することこそが仕事ではないかと思われる。	経費の節減、事業のあり方について、さらに検討する。	コストは重要な評価要素として認識している。区が直営で行なわなければならないもの、民間に任せられるものを、区民のサービス享受満足度や、サービスの改善向上の側面からも検討を進めている。
	(2) 見守りネットワーク、地域の民生委員など様々な名称の委員が重層化している。機能を統合できないか。また、見守られている側が監視されているイメージで捉えてしまうなど、見守る側とサポートする側との意識のミスマッチが存在する。区民がどういう支え合いを望んでいるのか、区民と区は協働で知恵を出し合いながら高齢化社会に向けてネットワークを創り上げていくものではないか。	新たな地域ケアネットワークシステムを構築する。	新たな地域ケアネットワークシステムについて検討を進めている。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	10年後の将来像の中で表現われているキーワード「地域でいきいきと自立した生活」や「質の高い多様な保健福祉サービス」がいかなる状況を描いているのかが、不明である。成果指標でも「多様な施設整備」としており、重複していて説明に至らない。	区が整備誘導の主体となる具体的な施設・サービス種類、整備数等を明らかにした目標を設定する。	グループホームや小規模多機能居宅介護、夜間対応型訪問介護など、地域密着型サービスの整備状況を指標とする。
	(2)	授産場、シルバー人材センターの登録者数が必ずしも「いきいきと生活」に連動するわけではないし、食事サービスの満足度だけでも難しい。	シルバー人材センターについては、平成17年度より産業振興分野へ移管し、高齢者の自立に向けた就業支援の一環として事業展開をしている。このため、17年度の目標を改善事項のとおり変更する。	17年度から目標を「自立した生活を続けるための、心身の健康や機能の維持、体力の向上」に変更し、目標に資する事業内容の実績などを指標とした。
	(3)	介護保険施設について、成果指標に民間参入率が入っているのは、「生活者起点」とは別物である。ハードの側面でなく、サービスの内容やレベルが描かれるべきであろう。	民間参入率は区の施策の方向として、「民間の多様なサービスの活用」の観点から導入したが、指摘を踏まえ改善する。	地域密着型サービスの事業者指定、指定事業者の監視・指導が18年度より区の権限となることから、サービス内容の客観的評価基準(第三者評価、もしくは区の基準)の受診率、評価基準の平均値を超える事業者数(もしくは率)を指標とする。
区民に対する成果について	(1)	それぞれの事業について職員が努力し、一定の効果を上げたものと考える。	高齢者緊急一時宿泊事業など更に検討を行い、常に事業効果をあげていく。	介護保険制度変更に伴い、高齢者緊急一時宿泊事業を権利擁護事業に位置づけ事業拡充するため、利用実績(相談件数に対して)を指標とする。
	(2)	一方で、訪問理美容、寝具乾燥、おむつ、徘徊者検索、食事、三療サービスなど区が直接サービスを提供すべきことかどうかには疑問が残る。分野全体としての効果と区が行なうべきかどうかは別問題だし、どこまで行なうべきかを再検討する必要を感じる。民間でサービスが提供される方法はないか考える必要がある。	区が実施する事業について、その目的を改めて明確にする。	事業の対象者を 一般高齢者 虚弱高齢者 要介護高齢者(家族支援を含む)に区分する。について、介護保険サービスを基本としたケアマップを充足させるメニューとし、事業の効果を計りながら実施する。
績について 実施事業の実	(1)	高齢福祉について、食事サービスや在宅サービス、人材センターなどほぼ達成できたことは評価するが、民間活用によりサービスが提供できないか。	高齢者の在宅サービスは全て委託で実施している。	今後も、民間活用を前提として事業を実施する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2) 江古田の森は、途中方針変更やPFIを選択した経緯があるとはいえるが、あまりにも仕事のペースが遅いのではないか、(平成8年から)しかも進捗状況を成果指標としていること自体、目標による管理に欠けていた。トコロテン式に、振り返ればここまででしたという方式は右肩上がりの時代の古い発想で、人件費がコストであることの認識が薄い。	指摘を踏まえ改善する。	17年度に整備計画を事業化したので、今後は「介護保険を活用し、住み慣れた地域で生活する区民」に目標を設定する必要がある。そのため、高齢福祉分野から介護保険分野へと目標体系の位置づけを変更した。18年度の目標は整備工事の監視と懇談会の立上げ支援である。従って、単独の指標は特に設けないこととする。
	(3) 在宅介護を重視していくとしながら、区の施設にかかる時間と人件費のコストをみるとどちらを重視しているのか疑問である。	施設整備・運営支援は、入所施設のみを対象にしているものではなく、在宅介護を支えるショートステイ、デイサービスを行う施設支援も含めて行っている事業であり、施設=入所ではない。 したがって「在宅介護重視に疑問」との指摘については、事業認識の錯誤と考える。 なお、特別養護老人ホームへの補助金については、介護保険制度施行に伴う移行対応の期限付遞減補助金であり、毎年、経費節減を実施している。	
経費の節減について	(1) 在宅サービスの事業費は殆どが増加傾向にある。	高齢化率の上昇や要介護認定者が増加しており、在宅サービス事業費の増加は当然の結果であり、サービスが広く普及しているためであると考える。	介護保険制度の改正に伴い、在宅サービス事業の目的を改めて明確にし、事業効果を検証する。
	(2) アドバイザー委託料とデイサービスの委託料について、経費節減が図れている。	デイサービスについては、区立施設の民営化方針にのっとり既存の委託施設(3ヵ所)を18年度より民営化・指定管理者による運営に切り替えていくことにより更に経費節減効果を追求する。	18年度より民営化・指定管理者による運営に移行。 アドバイザー委託料は16年度で終了。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(3) 授産場は、シルバー人材センターとの統合など、単独で運営する必要性は消滅している。4360万円かけて32名の登録。1人当たり136万円かかるのは時代に合わない。利用率の低い施設については民営化を図ることにより、時間と人件費の経費節減が図られるのではないか。	高齢者の就労支援を一本化する方向で検討を進めており、指摘を踏まえ改善する。	18年度授産場事業をシルバー人材センター事業に統合し、授産場を廃止する。
分野全体について	(1) 将来目標には種々の形容詞がついているが、そのことと成果指標がリンクしていない。	指摘を踏まえ改善する。	「在宅生活を支えるための小規模多機能型居宅介護拠点や身近な地域で生活するグループホームなどの地域密着型サービスを介護保険事業計画に基づき地域実情に応じて整備する。」等の目標に変更する。
	(2) 高齢者への福祉事業は何箇所にも別れて実行されているが、入浴事業のように重なっているものなど、果たして官の役割かどうか不明なものがある。	18年度より実施となる地域支援事業との関係を精査し、その後、官民役割分担について再検討する。	18年度からは、関連事業を介護予防の考えを踏まえて組み立て、事業実績を指標とする。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(3) 在宅介護を重視しながらも、江古田の森に事業化など、もう少し明確な理由付けが欲しい。	「施設＝入所」という視点が評価のズレにつながっていると思われる。江古田の森については、近隣に病院や施設等が集中している地域であることから、区の保健・福祉・医療の中心地域として位置付け、ネットワーク構築の拠点と考えている。今回、建設する施設に関するも、入所施設のみではなく、病院から在宅の中間となるリハビリ施設、通所介護や通所リハビリ施設、訪問介護や訪問看護の拠点、ショートステイ機能など在宅生活を支えるために必要なサービスを兼ね備えた複合施設である。また、地域住民の方との交流スペース、災害時には二次避難所としての機能も持つ事により、「住み慣れたまちでいつまでも暮らすために」を実現する重要な事業であり、在宅介護重視の方針の中でも中心的な事業の一つと考えている。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 障害者に接する区民の意識を正確に推し量ることは決して容易ではないが、区民が様々な障害を有する区民と共生し自然なかたちで交流できている、という将来像を今少し明確に掲げる必要があるのではないか。	将来像をもう少し明確にする必要性は認識している。	障害について地域社会に理解され、障害者が気軽に外出や社会参加をし、多くの人々との交流が進んでいます。また、障害者自らが支援者となり、お互いに支えあっていく社会をめざす。
	(2) 上記の点に関する成果指標のひとつとして、世論調査における障害者に対する区民の(地域社会の)受容度を設定する、ということを考えられる。	一般区民の障害者への理解度(意識)を推し量り、成果指標として設定することは難しいが、検討してみたい。	
	(3) ケア体制やグループホームの整備など10年後の目標値が設定されていないものがあるが、制度の転換期にあるとはいえ、少なくとも現在すでに顕在化している需要(当事者の要望)を前提に、数値化を試みる必要があるのではないか。とくにグループホームは地域における交流の拠点として、区としても期待しており、その意味でも具体的に目標を設定することが望ましい。	具体的な目標の設定について検討してみたい。	平成18年度行政評価では具体的な数字で示したい。
	(4) 成果指標が「充実」や「整備」で表現されているが、成果指標は本来、何を、いつまでに、どういう手段で、どのレベルまでという最終ゴールを示すことにあるのではないか。	一定の到達点を示すことができるよう検討してみたい。	平成18年度行政評価では具体的な数字で示したい。
区民に対する成果について	(1) 社会参画の促進、福祉事業の展開、支援費制度の活用、精神障害者の社会復帰など、障害者に対する施策が様々に展開されており、全体としては効果を発揮しているものと認められる。	-	
実施事業の実績について	(1) 福祉作業所の満足度調査の結果を次の施策にどのように活かそうとされているのか、また活かされているのか、よく見えない。	満足度調査結果の活用について、できるだけ示していきたい。	よりよい結果を得るため、職場内研修の充実とともに、専門職研修への派遣を積極的に行い、職員のレベルアップを図っている。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
実績について 実施事業の	(2)	区立施設の在宅待機者ゼロなど、これまでの取り組みの成果が現れている。	-	
経費の節減について	(1)	支援費制度の利用や施設整備などにより経費増の部分もあるが、人件費も含めて全体的に経費の節減に努めていることが伺われる。	-	
	(2)	就労施設に関して、特殊な分野であるとはいえ、コストパフォーマンスの点から疑問が残る。本当に区が直営する必然性があるのか。例えば知的障害者生活支援は、40人対象のクラブ活動1回当たり135万円。知的障害者就労支援は、3人の実習参加に1人当たりのコストが580万円。身体障害者生活支援は29人を対象に1人当たり124万円が使われている。税金 자체、幾多の困難をもつ人々によって支払われている現状を考える時、「最小のコストで最大の効果」を常に考えることが行政に課せられた重大な使命である。	「最小のコストで最大の効果」を考慮し検討してみたい。	民間社会福祉法人など民間活力を導入する方向で検討を進めていきたい。
分野全体について	(1)	一般的に、障害者の置かれている環境や状況について、区民や地域社会がよく理解しているとは言いがたい。また知らないがゆえの偏見も依然として克服できていない現状があると思われる。一方で当事者の置かれている環境を少しでも改善する取り組みを継続しつつ、他方で一般の区民に対する啓発活動もさらに積極的に進める必要もあると思われる。	啓発活動は重要な仕事であると認識している。	いままでも機会あるごとに、啓発を行ってきた。今後も様々な機会を利用して啓発に努める。
	(2)	小中学校で障害児とともに学習したり、重度の子どもたちとの交流をしたり、教育の中で受容している学校もある。障害者が地域で安心して暮らすためには、近隣に住む住民の理解、協力は大きな支えになる。グループホームの建設は専門家に任せるとして、近隣住民へのソフト面の取り組みが大切なことではないかと考える。	障害者が地域で安心して暮らすことができるよう検討したい。	包括的な地域ケア体制の構築のなかで、障害者への支援を計画している。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 法定内処理率に関し、3年間現状の成果目標がほぼ達成できているのであれば、今後、さらに高い目標設定の検討の余地があるのではないだろうか。一方で、この成果指標自体、部内の事務目標ともいえる。「廊下を走らないようにしよう」的な目標を、あえて公開しないという選択肢もあるのではないか。	保護申請に対する迅速な決定は、困窮状態にある区民の生活安定に欠くことができない要因と考えている。達成目標については上方修正する。	平成18年度の法定内処理率の目標値を97%として設定した。
	(2) 貸付が多いほど「良い」と判断できる分野ではない。そのため、成果指標として、貸付相談件数と受理件数、また、新規だけではなく、累計件数も示したほうが、全体像が把握できるのではないかだろうか。償還率も同様である。	成果指標とした新規貸付相談件数および受理件数だけでは、福祉資金の全体像が見えにくいため、全体像が把握できるよう、これまでの統計のあり方を見直し内容改善を行う。	貸付の全体像が見えるよう、新規相談から貸付、償還に至るまでの相談件数および経過が分かるよう、統計項目を改善した。
	(3) 将来像の表現は、今も担当部門の役割として当然のことと思われるので、マーケットの動向を予測した上で、将来、支援や保障のしくみやワクをいかに充実させるべきかを検討し、数値目標や達成レベル、期限を設定することが望まれる。	将来像の表現は、抽象的な表現であるため、各施策の方向性、将来像を明らかにする。数値目標、達成レベルについては、成果指標と目標値で設定する。	将来像を 1.生活困窮者に対する相談援助 2.被保護者に対する自立支援 3.貸付金制度の周知 の3つに分け記述した。平成18年度から就労支援の充実を図るため就労支援員(非常勤)の導入を図ったことから、被保護世帯の稼働者数、平均稼働収入を新たに数値目標とした。
区民に対する成果について	(1) 法定内処理率は、高水準を保っているので、目標に対する効果があると判断できるが、成果指標を上方修正する必要があるのでないだろうか。(一部の職員が、成果目標をきちんと理解していなかったという説明があったが、職員間でのコミュニケーション十分なのか、また、全体として成果指標を意識して職務に取り組んでいるのか、疑問が残った)	法定内処理率の目標値については上方修正する。また、ミーティング、打ち合わせ等により「成果目標」について職員の認識を深め、組織全体で取り組んで行く。	平成18年度の法定内処理率の目標値を97%として設定した。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(2) 貸付金の償還率は、目標が低めに設定されているため、結果的に達成度が高くなっている。この点は、成果目標が現状から導き出された妥協点ではないことを、確認いただきたい。	福祉資金貸付対象者は、所得の少ない世帯が対象である。そのため、督促状や催告書の送付のほか、電話督促を実施。借受人の生活状況を把握し、無理のない返済指導により目標達成したものである。成果目標は達成したため、目標値を上方修正する。	平成18年度からの償還率の目標数値を82%に設定した。
実施事業の実績について	(1) 全体像を把握できる説明があり、活動内容は理解できる。区民と職員の信頼関係がなければ、実施できないことも多数あったことが推測でき、実績はあったものと考えられる。	-	
	(2) 自立支援のために、訪問期間をターゲットごとに変えるなど、きめ細かな対応をとっていることは、大いに評価したい(その努力が、数字や文章から見えてこないのは残念であるが)。その結果、前年度より自立世帯数が2割アップした点も十分に評価に値する。	行政評価の文書の中で全てを盛り込むには限界があるため、別資料等で補足したい。	自立支援のための訪問活動の状況等について、別資料等で説明する。
	(3) 貸付について、区民の生活を支える区の事業としてアピールする手段が不十分ではないだろうか。	区には、区民福祉の向上のために、福祉資金のほかに国民健康保険高額療養資金及び出産資金貸付や老人保険高額医療費資金貸付、産業経済融資制度を設けている。また、国制度として、社会福祉協議会に委託し実施している貸付もある。こうした貸付制度について区民に周知するために関係分野との情報交換を深め、制度のあり方、PR方法等の検討を進める。	区報やHPでのPR内容を改善する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 保護世帯数が増え、自立世帯数が減り、結果として、施策コストが増加することは当然である。施策の性格上、致し方ない部分もあるが、根本的に事務作業の効率化を検討して欲しい。	経済的自立を支援し、被保護者の稼働収入の増加を図る。また、生活保護システムのリプレイスにあわせ事務作業の効率化を図る。	稼働収入の増加については、稼働者のいる世帯数と稼働収入平均月額を成果指標に取り入れる。また、就労支援の充実を図るため、就労支援員(非常勤)の導入を図る。生保システムのリプレイスの変更に合わせ、医療券の発券事務及び収納事務の効率化を図る。
	(2) 区民個人の生活に密着した事業であることから、資金の取り扱いはケース・バイ・ケースにより、一概に経費節減ではくくれない側面がある。しかし、償還率は上がっており、貸付金の償還には、職員は知識の習得に努め、最大の努力をしていただきたい。	償還率の向上が一概に経費節減とくくれないが、さらに償還率の向上を目指すための知識習得の職場内研修を実施する。	償還率向上のために、職場内において、情報の共有を図るミーティングを充実し、知識習得の研修を実施する。
分野全体について	(1) 「生活保護からの自立」という言葉は「就労」によるものを連想させる。そうでないものも「自立」と呼ぶのならば、名称として検討の余地があるだろう。成果指標として、「就労等により生活保護から…」あるいは「就労や別の公的支援の利用により生活保護から…」等のほうが、実態を表しているといえる。その中で、内訳数を把握しておくのが、経済状況に影響される部分の管理もでき、経年比較に適するのではないか。	「生活保護からの自立」という表現は、不正確であるため、就労による自立数が把握できるような表現、目標値に変更する。	平成18年度の成果目標は就労自立世帯数を内訳数として計上するように変更した。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(2) もっと、区からの貸付金についてPRがあってもいいのではないか。区報やHPも一手段ではあるが、商店街中心に周知する手段をとられる策が、いっそう効果的であろう。PRと窓口を一本化するなど、利用者にわかりやすいシステムを希望する。	福祉資金は、所得が低く金融機関から融資を受けられないが、この資金を利用することによって生活保護を受けずとも、自立し安定した生活ができる区民を対象としている。区が設けている各種貸付制度は、貸付目的によって対象者等が違うため、PR内容や方法もそれに合わせたものとなっている。より利用者にわかりやすいシステムに改善していくため、関係分野と調整を図り、効果的なPR、窓口の一元化等わかりやすいシステムに改善していく。	区報やHPでのPR内容を改善する。
	(3) 自立支援のために、訪問期間をターゲットごとに変えるなど、きめ細かな対応をとっていることは、大いに評価したい。その努力が、数字や文章から見えてこないのは残念であるが。	事業の実施(2)と同じ。	事業の実施(2)と同じ。
	(4) 「安定」と「自立」という二つの戦略に対し、「自立」を優先課題とする、というはっきりとした方向性は評価したい(できれば文章でも明記して欲しい)	生活保護において「自立」が優先課題であることが分かる表現に改める。	分野の将来像は「自立」を中心とした内容に変更するとともに、施策の目標も自立支援についての方向性が分かるような内容とした。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 各施策の成果指標の数値の出し方が恣意的である。ほとんどの目標値が、「今年度はこうなる」という予測値であるせいで、各施策は軒並み高点数となっているが、それに反して、分野のメンバー自体は、自分たちの結果に満足していないという矛盾した結果に陥っている。分野・施策目標を達成するために、なぜ、この成果指標をかけるのか、順序だてた徹底的な議論と裏付けが望まれる。(自らの努力でコントロールできない『診療日数』など不適当ではないか。	予測値的な指標については、見直しを正していく。	指標については、成果が事業の実績から量れる「保険料の納付率」「資格遡及適用率(他の医療保険を離脱して国民健康保険に加入するまでの期間の短縮)」「国民健康保険療養給付費及び老人保健医療給付の過誤調整金額の割合」とした。
	(2) 分野の成果指標で「健康」をうたっているが施策に反映できるようより具体的な指標に変更すべきである。	健康づくりの啓発は保険者の役割であるため、指標の設定を工夫する。	健康づくりの啓発について、保健事業として行う。具体的には、重複・頻回受診者の訪問指導を行い、改善率を指標とした。
	(3) 4803の「情報提供や～満足している区民の割合」の成果指標は、任意アンケート調査(回答68人)という不確かな調査を元にしており、アンケートの取り方、指標の出し方を含めて、早期改善が望まれる。	調査方法や対象が不十分なため、指標の達成度を測るものとして情報量が少なかった。	アンケートの回数や期間を改善し、指標の達成度を図る情報量を確保する。
区民に対する成果について	(1) 「医療費適正化と保険料収納確保と重点的に取り組み」と「自己点検」にもあるように、分野全体の戦略は明確であるが、効果については満足するにいたっていない。	保険料の収納確保については成果が不十分だった。	17年度に自動電話催告システムを導入し、催告業務の効率化を図るとともに、財産調査や差押の滞納処分を強化し収納率向上に努める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) 休日の特別訪問催告の強化や、コンビニ収納の開始など、取り組みは精力的である。	継続して行っていく。	-
	(2) 分野全体として、区民の意識調査、広報活動ともに実績があったとは言い切れない。誰に対して、何を語るのか、という、明確な意識付けが必要ではないか。	広報については「国保ガイド」による一般的な制度案内はできているが、ターゲットを絞った広報活動は検討の余地がある。	対象者、内容、媒体について、情報の提供に最適な方法で広報する。制度改正や運営状況などは、区報で、国民健康保険の手続き、しきみについてはホームページや冊子で、医療費の節約の啓発等は、通知等で情報提供する。
経費の節減について	(1) 通知回数を減らすなどのさまざまな効果により、十分な経費節減が行われている。	継続して行っていく。	-
分野全体について	(1) 「わかりやすい情報提供……」(国保資格賦課施策の目標)、「加入者が、保険料の意義について理解しており……」(国保保険料納付施策の目標)、と各施策目標でうたっているにもかかわらず、事業の情報公開、区民への周知にあたる事業が少ない。今後、広報活動に力を入れて欲しい。	情報の周知については、通知等の機会ごとに適宜行っているが、今後、より効果的な広報活動を、費用効果も考慮し検討する必要がある。	「国保ガイド」の毎年配布や、ホームページの活用により、加入者が必要なとき情報が得られるようにしていく。また、国保運営状況をPRし、保険料への理解促進がはかられるよう区報や国保だよりによる情報提供に努める。
	(2) 休日の特別訪問催告の強化や、コンビニ収納の開始などを積極的に行い、「納付率をアップさせる」という目標が明確であることは、非常に評価すべき点である。	継続して行っていく。	-

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 分野・施策名には整合性があるが、施策を複数に分割しているにも関わらず、同一の目標を設定している。指標とすべきデータが見つからない、という事情があるにせよ、広範な活動のために焦点を絞り込めていないのではないか。区民への世論調査などを用い、目標を数値化する手立てを工夫して欲しい。	複数の施策が同一の目標になる事については変えていく必要があると考えている。	18年度から、介護保険施設基盤整備に係る事業が高齢福祉分野から介護保険分野へ移行されることに伴い、施策体系を 1.安定した制度運営 2.サービス利用者に対する支援 3.サービス提供事業者への支援・基盤整備誘導に変更し、それに沿った目標とした。
	(2) 介護を受ける側、サービスを提供する側・中立的立場の行政などに施策目標・指標設定を分けて設定できないか。	今までも事務事業以下のレベルでは設定していたが、施策・分野の目標にも多面的な要素を取り込んでいきたい。	(1)で記載した形で施策体系を組替えることにより、目標・指標とも、それぞれの立場の要素を取り込んで設定した。
区民に対する成果について	(1) 制度をこなしているだけ、という印象を受ける。国の制度に振り回されているだけで、中野区としての活動指針がみえてこない。ゆえにどの事業も中途半端に終わっている。	全国的な制度である介護保険制度を中野区において着実に運営することが介護保険分野の主要な役割であると考えている。	介護保険事業計画に基づいた安定した制度運営を行うために必要な体系として、利用者向けの施策と事業者向けの施策を明確にした目標体系に変更した。
	(2) 事業者だのみの感は否めず、しかもその事業者に対する施策が十分でない。	事業者に対する施策を充実する必要があると認識している。	事業者に対する研修は17年度から介護保険分野に集約・体系化している。また事業者への指導体制についても17年度から整備したところであるが、18年度から区の指定検査権限が拡充するにあわせて部として施策体系を再整備する予定である。
実施事業の実績について	(1) 介護を必要としないのに、認定申請を行うという現状に対しての情報周知などの対策が十分でない。	制度広報については各種の媒体を通じて行っているが、まだ不十分と言う指摘と認識している。	申請を拒否することはできないが、認定の主旨については、今後も窓口となる地域包括支援センターにおける指導の徹底、医師会へのPR、また更新勧奨通知をより工夫するなど粘り強く周知していきたい。
	(2) 事業者への事業はどれも成果をあげておらず、また事業内容も十分とはいえない。また、どんな事業者が理想なのか、という区としての姿勢もはっきりしていない。	自ら質の向上に努める事業者を育成するという立場は明確にしているつもりだが、現状の事業者に対する評価がそうではないという指摘であると真摯に受け止めている。	事業所においてサービスの質に責任を負う立場にある、訪問介護事業所のサービス提供責任者と、各事業所の管理者を対象に、質の向上に向けた研修を行っていく。
外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項

経費の節減について	(1) 制度として開始されたばかりで不安定な部分が多いせいか、経費節減を行うほどの積極的な改革にはなかなか踏み込めていない。	大きな制度見直し下において、執行体制の変更を伴うような経費節減に取り組む事は困難である。	今後とも適切な給付が行われるよう、事業者及び利用者に対する指導に努めると同時に、事務執行方法についても制度確定に合わせて検討したい。
分野全体について	(1) 事業の中に、広報活動的な施策を見あたらない。わかりやすい情報提供を積極的に行ってほしい。	広報活動は事業の基本として実施しているが、行政評価上もその内容が分かるように記述していきたい。	介護保険制度が改正されることもあり、中野区報、65歳以上の高齢者全員にお送りする介護保険だより、保険料決定通知や介護保険利用者宛の各種通知に同封する制度案内ちらし、個別パンフレットやホームページなどで今まで以上に積極的な制度周知を図っていきたい。
	(2) また、サービス提供者の事業者やケアマネージャーとどう連携するか。中立性の確保に充分な対策が必要である。	指摘については、そのとおりと認識している。	18年度以降、地域における連携の核となる地域包括支援センターとも協働しながら、事業所連絡会や地域包括支援センター運営協議会を通じた働きかけを強化していく。
	(3) 今後、高齢者が要介護状態になることをできる限り防ぐ、予防重視型へ転換していく必要がある。高齢者自らが経験や能力を生かし、共に助け合い生き生きと生活するため、それぞれの状況に応じたサービスの提供を視野にいれた施策も考えてほしい。	まさにそのような観点で、18年度から制度改正を行う。	虚弱高齢者に対する介護予防事業、軽度認定者に対する新予防給付を、地域包括支援センターが一人一人に合ったマネジメントを行って提供することにより、高齢者ができるだけ要介護等の状況に陥らないようにしていく。
	(4) 高齢化社会を迎える、健康寿命が伸びているにもかかわらず、介護保険を活用しつつという、分野目標に無理があるように思う。	健康寿命が伸びる中でも、介護が必要になった場合には保険サービスが活用できる運営をしていくことが、保険制度の運営を担っている介護保険分野の目標と考えている。	分野目標を変更する考えはない。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) これからの区のまちづくりの方向を自助・共助・公助の役割と責務を明確にした上で、「みんなで進めるまちづくり」と設定している以上、目指すべき将来像として以下の点を明確に示す必要があるのでないか。  (1)区民主体の自主的・内発的なまちづくり活動が、さらに区内に浸透し、そのネットワークが形成されていること、同時に区民と区(行政)との間に対等な協力・連携の関係が築かれていること。  (2)バリアフリーという理念や、その基礎にあるノーマライゼーションあるいはユニバーサルデザインといった理念や考え方とともに区民の視点に立脚したまちづくりを展開していること。	区民主体の自主的・内発的なまちづくり活動及び団体相互のネットワーク形成を活発化させること、併せて、区民と区との対等な協力関係を築いていくことは、持続可能な活力あるまちづくりの原動力と考える。指摘の趣旨が最大限生かせる施策を検討する。	区民の自主的・内発的なまちづくりを活性化させるため、団体相互の自主運営による学習会及び活動報告会を定期的に行うことを常態化させる。  上記により区民のまちづくり意識の醸成や団体相互のネットワーク形成も推進する。  対等な協力・連携関係を築いていくため、区民団体と区とのまちづくりに関する情報交換会を定期的に行う。
	(2) 都市の将来像を計画し、その計画を実現するには多様な利害を有する地権者や事業者、関係団体との協議と協力が不可欠ではあるが、少なくとも中長期的な将来像には、そうした多様な主体間に相互理解と協力関係が形成されていることを併せて示す必要があるのでないか。この視点に立てば、13駅すべてにおけるエレベーター、エスカレーターの設置も5年後の施策の目標に掲げることは困難でも、10年後の目標値に具体的に示すこともできるのではないか。	エレベーター設置に関しては、関係事業者の協力が前提であるうえ、構造上駅舎の大規模改良工事が必要となるなど、目標値を掲げることは実効性から課題が多い。指摘された相互理解、協力関係等の形成を示せるような目標値を工夫したい。そのため、事業者と調整しながら実現に向けた5年後、10年後の具体的な目標値を示していく。	関係者との調整・進捗状況を普遍的尺度で設定することは難しいが、協議・調整回数など、実際の進捗状況を示せるような目標値の掲載を検討する。その上で、それぞれの目標達成に向けた年間行動計画を策定し、その達成度合いを示すとともに、まちづくり全体の目標値を示していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(3) 10年後の目標値については、殆ど無記入であるが、なりゆきまかせではなく、全体的に、いつまでに、何を、どういう方法で、どのレベルまでと、具体的でわかりやすい目標値を示す必要がある。	10年後の目標値については、量的な数値より活動状況やネットワーク形成状況という質的な計測手法がふさわしいと考える。指摘された趣旨を踏まえ、区内のまちづくり団体や専門家等が自主的にまちづくりを推進している状態を数値で示すなど、目標値設定を工夫したい。	今後、「成果指標」、「10年後の目標値」を再度検討する中で、例えば、自主・内発的なまちづくり活動指標として、自主的なまちづくり学習会・報告会の実施回数や、ネットワーク形成に向けた取組みを数値化していく。併せて、今の機能を一歩進め、民間の力を生かしたまちづくり支援情報コーナーづくりに向け、5年後のイメージや実施手順が示せるよう、また、10年後の状態を想定し、段階的目標を検討する。
区民に対する成果について	(1) 16年度のみを評価するには、おのずと限界があるが、全体として目標に向かって前進していることは評価できる。	これまでの取組みに対し、一定の評価を受けたと認識する。指摘された課題の改善を行い、区民の自主的・内発的なまちづくり活動の活発化に向け、今後、さらに改善を図っていきたい。	指摘された改善すべき点を踏まえ、年間目標の設定のあり方を検討し、外部評価で指摘されたように全体としての成果が見えやすくなるよう工夫していく。
	(2) 都市施設に関して「実績として具体的に表現できるものはなかった」とある。すぐには効果が出ないことを理由としているようであるが、公金を使う限り目標による管理をして実績を示すことが使命であり、万が一できなかった場合は区民が納得する合理的な事情を説明する責任があるのではないか。	設定した目標値に対して定量的に表現できるものはなかったものの、具体的な関係者との取組み面では、進捗が見られたと考えている。目標値の設定が適切であったかどうかも含め、表現方法を検討したい。そのため、目標と成果については、具体化に向けた協議・調整などの取組み過程も含め、表現方法を創意工夫していく。	定量的な目標設定が難しい面は否めないが、実現に向けて協議・調整などの状況が段階的に表現できるような、計画部門としての新たな尺度の設定を含め、表現方法を改善していく。その上で、段階的な目標値として、協議・調整なども位置づけ評価していく。なお、目標設定にあたっては、広域的な側面と地域的な側面の両面から、成果を表現するよう工夫していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) まちづくり支援については、場や情報の提供、また、区民からの相談への対応や地域における会議への行政としての参加など、区としてもさまざま取り組んではいるが、全体として、区民主体・区民主導の活動にはなっていないように思われる。情報の提供の仕方とその場所、活動のコアを担い得る団体との連携・協力のあり方など、多様な世代の区民の関心を喚起するような創意工夫が必要ではないか。	事業の分担については、活動団体が主に行うものと、行政が主に行う事業とがあり、各事業とも連携・協力が必要と考える。活動のコアを担い得る団体の連携・協力のあり方等、指摘事項を留意し、区民主体・区民主導によるまちづくり活動を一般区民及び専門家が評価するよなしきみを実施するなど、区民のまちづくり力を高め、関心を喚起する。	全体として、区民主体・区民主導へと誘導してまちづくり支援を進めるためには、区の都市計画事業との適正な連携・協力が必要である。まちづくり学習会や情報交換会等を日頃から行うことに加え、一般区民や専門家によるまちづくり活動の評価・報告会を行うなど、区民の自主的なまちづくり活動を活発化し、多くの区民が関心をもてる取組みを進めていく。
経費の節減について	(1) まちづくり支援・情報コーナーの運営については、区民団体による主体的な運営に委ねるという選択があつてもよいのではないか。区側の説明を参考にすれば、1.75人の職員が関わる必要性は薄いと感じられる。	情報コーナーは、区民の自主的・内発的なまちづくり活動の活発化のためにどのような運営ができるかを試行中である、また、対等な協力・連携のために、団体と区がまちづくり情報交換を定期的に行うなどの取組みも試行の段階にあるため、左記の職員数となっている。今後、改善に努めたい。	団体の活発で主体的な利用に供するためには、今以上に団体が利用しやすい施設運営が必要である。区民との意見交換会や情報交換を通じて、運営のあり方を検討とともに、公設民営化に向けた運営方法・施設運用のあり方を検討していく。
	(2) この部門では経費の8割が人件費で1億1千万円を超えており、人件費が主要な経費であることは仕事の性格上、当然であるから、長期の計画に基づく管理だけではなく、厳密に毎年の目標を管理することが節減の中心軸にあるのではないか。その意味では節減についての基本姿勢に疑問が残る。	上鷺宮地域を含む地区計画策定支援をはじめ、まちづくりに関する事業については、合意形成が困難で、かつ、労力・時間がかかることなどから、相応の執行体制が必要であり、経費の大半が人件費とならざるを得ない。なお、16年度は専門技術を有するコンサルタントに委託せず、職員によって地元に入り、合意形成や説明、住民とまち歩きを行うなどの現地調査等を行った。そのことからも、人件費の比率が高まったが、執行方法については、さらに検討を加えていく必要があると考える。	事業の性格上、人的対応が欠かせないところであるが、民間委託の可能性や業務分担のあり方を含め、当該業務の効率的な運営に努めていく。また、目標設定にあたっては、課題への取組み状況や成果等が示せるよう一層工夫していく。その上で、今後、区民提案型地区計画・まちづくりの提案件数や、上鷺宮等に対する地区計画策定の進捗状況を踏まえ、成果指標等を検討していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(1) 区民の中に広くまちづくりに対する関心を広げていくために、区としてもさまざまに取組んでいることは評価できる。しかし、福祉分野、防災分野との連携など、今日の基礎的自治体のまちづくりに求められている総合的なまちづくり関連施策の展開が弱いように思われる。	従前より、まちづくりを進める上で、部内各分野との連携はもとより、他部との連携にも配慮しながら職務を遂行している。なお、成果として記録に現れてこないが、例えば、部内各分野や防災分野との共催による「阪神・淡路大震災10年目を契機とした防災まちづくりシンポジウム」の実施や、NPOと協働した図上防災訓練などのまちづくり支援を行っており、他の組織との連携・協力も図っているところである。	まちづくり支援は、都市計画、建築・住宅分野だけではなく、防災、環境、福祉分野とも密接に関わってくる。そのために、他分野との協力・連携体制が築けるよう、業務連携を円滑にするための調整窓口の設定に努めるとともに、区の都市計画やまちづくりの基本となる「(仮称)まちづくり条例」の検討の中でも、各分野との連携・協力に関する制度的根拠規定を示すこととしたい。
	(2) 自助・共助・公助の役割分担が明確になされ、美しい街並みが形成されるとともに、すべての区民と区を訪れる人々にとって安全・安心でかつ活気と賑わいのある中野のまちという、区としてのまちづくりの基本方針を具体化していくためには、区に対する区民の自発的な意見表明とまちづくりの実践活動への参加・学習も不可欠である。今後、地域の自治組織や、まちづくりを主たるフィールドとする区内外のNPO法人、また建築士会といった専門家の職能団体や地元の事業者ともさらに連携しながら、区民自ら考え、行動することを促していくようなまちづくり活動の拠点的組織づくりを検討する必要があるのではないか。こうした活動を促す一方で、区としては、行政としての責任と具体的な事業に関するスケジュールを明確に示しながら、隨時、説明責任を果たしていくことが望ましい。	指摘のとおり、自助・公序・共助の役割分担を明確にしたまちづくりを活性化させていくためには、区民や各団体の自発的で活発なまちづくり意識の醸成とともに、区内外の専門家やNPO、事業者、そして地域自治組織との連携・協働は非常に重要だと考えている。区民の自発的活動でできること、区の責任で行うべきこと、両者の協力・連携が必要ことなど、役割分担を明確化し、指摘されたような、まちづくりの拠点的組織づくりの検討も行ってていきたい。	指摘にあるように、区民の自発的な意見表明とまちづくりの実践活動の機会を盛り上げ、地域自治組織やNPO、事業者との協力・連携によるまちづくりを、より強化していくためのまちづくり支援を行うとともに、まちづくり活動の拠点的組織の形成に向けた検討を進める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 分野の目標は「整然として快適な道路交通空間」となっているが、施策の中身には「道路」「河川」「自転車」などが含まれている。区としての権限の問題はあるが、目標はもう少し「区民のための基盤整備」の視点が入っていてもいいのではないか。	分野の目標は、区民の視点から検討を行い、分野が担い支える多種多様な施策の目標を網羅し、包括して総合的に表現し得る適切なものとして掲げたものである。	平成17年度に組織改正を行い、当分野を再編し「快適に管理された道路交通空間」に分野名を変更するとともに、道路を管理部門と保守整備部門に分割した。目標(指標)については、区民の視点に立った整備事業として、バリアフリー関連などの事業を設定していく。河川の整備に関しては東京都の事業ではあるが、区として協働して事業を推進する立場から、分野の目標達成においても重要な項目であり、「河川の50ミリ改修」や「橋梁架け替え」などの整備事業を成果指標(目標)として設定した。
	(2) 分野全体の成果指標の目標値に数値がないものが多く、この点は工夫を要する。	施策目標すべてに数値を掲げていることから、施策によっては目標を言葉により表現した方が、分野の考えがより明確に伝わり適切であると考えたものである。	指摘を踏まえ、数値により表現するよう改めた。
	(3) 各施策の成果指標は専門用語が多く、わかりにくい部分がある。区民に対してわかりやすい表現で補足していただきたい。	簡潔かつ正確な表現を行った結果、専門用語が一部多くなったので、わかりやすい表現に改めたい。	できる限り、わかりやすい一般的用語に置き換えていくほか、専門用語によることがより適切である場合は、カッコ書き等で注釈を付すなど、わかりやすい文章表現を工夫・改善していく。
区民に対する成果について	(1) 目標に対する達成度は概ね高く、ほぼ効果はあったと考えられる。しかし、この効果は設定された成果指標に対する達成度であって、上述(1)のように、中野区独自の視点が盛り込まれた上の高い達成度を望みたい。	指摘を受けた「中野区独自の視点」を盛り込み、高い達成度を目指していく。	上述(1)に同じ

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) 個別施策における年度別の成果指標の目標値については、漸増のものが多く、「何年間でどこまで引き上げる」という目標がわかりにくい。	「施策の目標・成果」の目標値に漸増が多いとの指摘は、事業の性格からやむをえない部分があると考える。	今後、できる項目については、数値目標に置き換えるよう検討・工夫したい。また、目標値が区民の視点からわかりにくいようであれば改める。
	(2) 有料制自転車駐車場の利用率は23区平均では高いということであるが、現に放置自転車が存在していること、自転車の有効利用の推進を考慮すると、もう少し高い目標を設定してその実現に努力することが必要ではないか。	過去5年間で有料制自転車駐車場の利用率は55%から70%へ増加し、利用率100%を超える自転車駐車場も出現している。放置率は40%から11%へ減少し、大幅に改善している。また、自転車の適正利用推進のため、7箇所の自転車駐車場を再編または新規開設した。自転車放置規制区域も新たに1駅指定した。これにより、以前と比較して歩行空間は格段に改善された。	自転車駐車場の利用率向上については、撤去活動と啓発を強化していく。また、自転車駐車場未設置駅圏には民間整備の支援なども含めた整備を目指していく。
経費の節減について	(1) 全体として経費節減の努力は評価できる。また、交通不便地域に対するバス路線新設などの新規事業については、その需要を明確に把握した上で、取り組むべきである。	「区北部地域にバス路線を」という強い区民要望に、バス事業者が路線の新設という形で応えたものである。区が事業主体者ではなく側面から支援した。	今回のバス路線新設支援は、20年の地元の悲願を、可能な手法で実現したものである。今後、新規事業立ち上げの際は、需要の把握について一層適切な対応を行いたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(2) 道路上のごみの不法投棄、自転車の放置などへの対策に必要とされるコストは、区民(それ以外も含む)がルールを遵守すれば必要としない部分が大きい。残念ながら、17年度予算でも、自転車撤去関連は増加している。今後とも、コストを示すことも含めて区民の協力を求める施策を併せて推進することが必要である。	道路上への粗大ゴミ不法投棄等は、区民それぞれが生活上の社会ルールを守れば発生せず、その除去コストも必要としない。防止には、モラルの啓発や不法投棄できない、しにくい環境づくりが重要であり、区民への理解・協力を含め、発生防止に向けた取組みをさらに推進していきたい。放置自転車対策については、3か年の緊急地域雇用創出補助金を有効に活用し推進した。なお、この補助金(制度)は16年度で終了したため、17年度からは一般財源により支出することとなったが、事業の質を落とさず前年度より2,000万円減額した予算編成を行った。また、自転車駐車場利用料の大幅な増により歳入を確保した。したがって、撤去関連の経費増のみをもって経費節減がなされていない、ということではないと考える。	清掃事務所等と協働し、ゴミ処理ルール遵守の区報によるPRをはじめ、地域や警察等と連携したクリーンキャンペーンの展開、また、道路パトロールによる監察業務の強化等を図り、不法投棄等撲滅に向け区民と協力して、より総合的な取組みを展開していくことにより、コスト削減を目指したい。 一人でも多くの自転車利用者等の区民が、自らの意思でコストを理解し、放置防止についての自覚と協力を得られるよう、一層の啓発活動に努めたい。
分野全体について	(1) 道路、河川の保守整備に関しては、区民の安全を最優先としつつ、バリアフリーや美しいまちの視点を今後とも積極的に打ち出していくいただきたい。	道路等保守整備に際しては、安全性や快適性はもちろんのこと、暮らしを営む区民の視点でバリアフリーや美しいまちをも視野に置き、関連分野や関連施策との調整・連携を一層強め、より総合的、計画的に推進していく。	歩道の段差解消等のバリアフリー整備及び、景観に配慮した転落防止柵の取替工事などを推進していく。
	(2) 近年、自治体が運営に携わるバス交通は多様化している。先行事例を調査しながら、新しいモデルを構築することを望みたい。	高齢者・障害者など一人での移動が制約される人たちのための福祉有償運送システムや、コミュニティバスのほかワゴンタクシーによる輸送システムも考えられる。	いろいろなシステムがあり、それぞれの特色があると認識している。新しい交通のしくみについて、導入に向けた検討を行う。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(3) 自転車の有効活用に関しては、単に交通安全対策の一環ではなく、身近な交通手段、環境に優しい交通手段として積極的に区民にアピールし、区民の意見を取り入れつつ、「利用計画」に類するものを策定することが必要である。	現在も、平成9年に策定した10か年の「中野区自転車駐車対策総合計画」を実施している。平成19年に次期10か年計画を策定する予定となっている。	前回と同様に、区民の声や学識経験者の意見を十分に取り入れながら、計画を策定する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 夢のある理想的な目標であり目標と指標が適切に設定されているものの、骨格的な公園と区民の身近にある小さな公園との関連性が見えないために風の道や緑に覆われた街並みが想像できない。	身近にある公園の運営管理や、整備に関する方針等の具体的な記述が不足していたため、骨格的公園との関連性が明確にならなかったものと思う。	目標とする事項をひとつの文章表現としていたが、それぞれの目標に合わせた表現とするため箇条書きとする。
	(2) 一人あたりの公園面積や緑地率など大きく変化のない指標だけを掲げるのではなく、公園を利用する側の利用度や満足度などのアウトカム的な指標も必要と思う。	利用度や満足度などを指標化することは、必要なことと認識している。	アンケートなどの実施を検討する。
	(3) 緑が増えることにより、環境への配慮が期待でき、子どもから高齢者まで世代のニーズに応じた特色ある公園の創造につながる。区民の生活と密着した公園の具体的イメージを区民に指示示せる段階的な計画や成果指標があると、より親しみやすい施策になるのではないか。	公園の拡張や新設などの面的な拡大のほか、公園や公有地でのみどりの拡大の取組み、管理運営手法の工夫などについても、指標設定が行われれば、具体的なイメージに結びつくものと思われる。	指定管理者による区民の視点に立った公園運営や、中高年のニーズにマッチした公園整備を行う。
区民に対する成果について	(1) 限られた財源のなかで公園の維持管理などはなされており評価できるが、利用者が少ないのが現状である。	公園の運動やレクリエーションなどの機能については、確かに利用者数の多寡を成果とすべき部分もあるが、地区住民や通行者にとっては、景観や環境面の機能も重要な要素である。	少子高齢社会の中で、成人や高齢者に魅力のある公園づくりについて検討する。健康公園の整備などにより、利用者の増進を目指す。
	(2) 屋上緑化・ビオトープの効果が見てこない。	現時点では事業展開の検討段階にあり、具体的な効果を示すことができる状況はない。	小中学校などの屋上緑化や、ビオトープと連携したみどりのネットワークづくりを進めていく。
実施事業の実績について	(1) 公園の維持管理は行き届いている。	今後も向上を目指して努力していきたい。	
	(2) 公園を利用するマナーが悪いことを視野にいれても、公園に対する苦情への対応がはたして適切に行われているのかが見えない。	苦情件数という指標のみでは、対応の適否が示されないのは指摘のとおりである。	苦情や陳情受付後の対処目標期間を設定し、その期間内処理達成率を指標化することについても検討する。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1)	人件費削減がなされており、経費の削減はできていると思う。	今後も引き続き努力していきたい。	
	(2)	今後は地域活動分野との連携で、住民による区立公園の維持管理が可能となるようなしきみづくりが必要であり、委託料の節減の工夫が課題である。	住民組織やNPOなどとの連携は重要な課題であるが、指定管理者制度の導入なども視野に入れると、委託料のみを節減の課題とすることは妥当とはいえない。	個性的な公園づくりの中で、管理運営などソフト面での改善と充実を検討していく。地域の団体による公園運営ができるようなしきみについて検討する。
分野全体について	(1)	財政難により公園の拡大が進まないことは十分理解できるが、身近にある公園や空き地など管理面も含め、町会・自治会や企業を巻き込んで魅力ある公園にできるのではないか。また、「わが町公園写真コンテスト」など公園を使ってさまざまな催しができないか(公園はあまりにも禁止事項が多いように思う)。	公園の禁止事項は、公園利用者のマナーに起因するものである。	利用者マナー向上のための取組みを強化するとともに、個性的な公園づくりの中で管理運営などソフト面での改善と充実を検討していく。地域住民が公園の維持管理・運営を実施し、公園を地域住民のルールで開放できる方法について検討する。
	(2)	屋上緑化やビオトープ、公園の整備などハードな面だけない、ソフト面(地域の人々が出会い・癒される、誰もが利用しやすい、使いやすい公園)に考慮した施策も視野に入れてほしい。	-	
	(3)	今後は他分野と連携し、学校の緑やビオトープなどを地域に開放し、河川やすべての道路が線で繋がる緑のネットワーク化を目指し、残された自然を守る施策としてほしい。	公と民の連携によるみどりの保護と創出は、重要な課題である。	平成17年度の組織改正の利点を活かした取組みを強化し、他の分野や民間との連携を強化していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 目標と成果指標の時間的到達度が、10年間の中ではあいまいである。	民間事業者やNPOと区との連携のもと、住宅の建替えや改修のプランづくり、資金面まで、区民の住まいづくりに関するさまざまな相談に総合的に応じ、情報や専門技術を提供できる体制(以下「住宅まちづくり総合支援」という。)の立ち上げ時期を明示すべきであった。	従来の「誘導居住水準を満たす住宅の割合」に「住宅に満足する区民の割合」、「高齢者向け民間賃貸住宅登録戸数」の二つを加える。また、住宅まちづくり総合支援の立ち上げ後(平成19年4月以後)は、区民のニーズにあった住まいづくりが実現した件数を、成果目標に掲げる。
	(2) 従来からの法令の施行、国・都の助成対応や各種申請対応が、多くの業務内容であり、区側から区側に積極的にアプローチする組織になっていないため、区民側に立った成果指標(アウトカム)ができるにくい分野であるが、今後は質の高いストックを形成するためにも、積極的に誘導策を講じていく必要がある。	質の高いストック形成のため、都営住宅の建替え等にあたっての要請、国等の制度を活用して事業者の住宅建設の取組みに助成する際など、さまざまな機会をとらえて働きかけをする。	区未利用地等を活用した事業者等による民間賃貸住宅の整備にあたっては、良質な高齢者向けやファミリー向けの住宅を誘導する。また、区内の都営住宅等の建替えにあたっては、居住水準を高めるよう要請する。
	(3) 区と区民、NPO等の協力・連携による住宅まちづくりの実現方策が、具体的にイメージできず、目標値の達成プロセスも曖昧である。区がどのように関わっていくかのアクションプランが見えない。	「住宅まちづくり総合支援」のしくみについては、平成19年4月立ち上げに向け、準備を進めていく。	平成17年度については、新たなしくみが担う役割や区の支援のあり方などについて検討を進めてきた。平成18年度は、これらを踏まえ、住まいづくりやまちづくりに関わる区内の専門業者等に対するしくみの趣旨説明や意見聴取、また、業者を通して区民のニーズの把握などを行いながら、詳細なしくみづくりを進めていく。
区民に対する成果について	(1) 住宅整備の量から質への変換が叫ばれているが、まだまだ効率優先の建築物が多く、ストックと言えるゆとりや潤いに向けた動きは着実には見えていない。	住宅整備の量から質への転換を行政のみで進めていくことは非常に困難であり、民間の理解・協力を得ることが不可欠である。	住宅まちづくり総合支援のしくみを通じて、ゆとりや潤いのある住宅を誘導していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(2) 耐震改修への取り組みをスタートさせたことは評価するが、災害危険性が高い中野としては、重点施策として積極的に取組む必要がある。時期的な遅さ、区民の関心の高さを鑑みて、抜本的な見直しの中、耐震性の確保の推進と実績を高める必要がある。	耐震性確保に係る総合支援事業として、平成16年から開始した。なお、耐震支援事業は阪神淡路大震災を契機として、平成7年から平成11年までの5年間と決めて取組んだ。しかし、区民からの利用申請が少なく、11年度限りで予算が打ち切られた経緯がある。	耐震性が不十分だと想定される昭和56年5月以前に建築された木造住宅等の所有者等に、耐震性能を具体的に認識していただく方法として、耐震診断を重点的に勧めている。周知の方法として、職員及び区委託の調査員が対象となる建築物を戸別訪問し、平成18年度末までに約3200戸全部について訪問を終える予定である。広報として、ホームページ、区報、地域ニュース、CATV、マスコミへの情報提供や町会回覧板等、あらゆる機会や情報媒体を利用している。
実施事業の実績について	(1) 安全や質を確保する上でも、違反建築の是正は着実に行う必要があり、是正できないときの対応策をとるべきである。早期発見及び早期是正指導は、早急に体制を整えて行うべきである。	早期発見及び早期指導によって違反建築物の是正が着実に進むことは、十分認識している。	平成16年度は「平成16年度監察パトロール計画」により、四半期ごとの重点課題を明確にして自主パトロールに取組んだ。その結果、年間39件の実地調査を行っている。今後は、各年度の「監察パトロール計画」の中で、年間50件の実地調査を行い、違反建築物の是正を目指す。
	(2) 居住水準を一気に高める事は不可能であるが、最重点課題として、災害時の危険度が高い区であるが故の施策や事業展開の工夫が望まれる。	居住水準を高めていくには、区民の理解・協力、民間活力の活用が不可欠である。	「住宅まちづくり総合支援」のしきみを立ち上げ、良質な住宅を誘導していく。
	(3) 防災や道路分野と連携した、現状の中野のまちの評価を街区単位や町丁目単位で押さえ、改善の目標値を数値目標として区民に示していく事も必要である。	東京都は、地震に関する地域の危険度を科学的に測定し、地震に関する地域危険度を、都内都市計画区域の5,073町ごとに相対評価したものを概ね5年ごとに都民に公表している。	中野区では東京都の調査結果をもとに、「中野の防災」のしおりを作成し公表している。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(4) 無料耐震診断を積極的に活用し、中野区の住宅の耐震性を早急に把握しておく必要がある。	無料耐震診断の対象建築物を拡大すると共に、区内の住宅の耐震性能状況を把握していくことが必要であると認識している。	耐震診断助成に関する区民への周知徹底を図るため、戸別訪問を実施し、実績を上げる。また、簡易耐震診断のために、登録診断士を派遣する。さらに、一般耐震診断の助成対象建築物を、昭和56年以前の建築物まで拡大し、実施する。診断結果は区として把握していきたい。
経費の節減について	(1) 指定確認検査機関扱いの建築確認申請数が増加し、中野区扱いの建築確認申請数が減少している背景を充分に把握する必要がある。それにより、人員配置への工夫も必要な分野である。	区への確認申請件数は、減少する傾向であった。しかし、民間の指定確認検査機関が行った確認処分は特定行政庁の事務であるという最高裁の判決により、法に抵触する疑いのあるものや、住民との間にトラブルがあるものについては、区が再審査する必要が生じている。また、構造計算書偽装事件以降、指定確認検査機関に申請した建築確認を区に改めて申請し直したり、指定確認検査機関で行う予定であった中間検査・完了検査を区に申し込むケースが増えている。中間検査・完了検査については、意匠、構造、設備の再審査を行い、法に抵触しないことを確認した後に、検査を行っている。このようなことから、業務量は増加しており、特に構造担当者は人員不足の状況である。	事務分担の再編により、建築確認・検査担当を減員し、耐震事業担当職員を増員した。また、左記の最高裁の判決があつたため、指定確認検査機関との連携をより綿密に図るなどして、区が建築確認関係事務全体の責任をとれる体制を作っていく。
	(2) 国や都からの助成策の有効活用を行う必要がある。	公営住宅整備等、既存の補助事業が廃止され、新たに地域住宅交付金制度が平成17年度に創設された。この交付金は、既存の補助対象事業のほか、地域の提案による地域の住宅政策の実施に必要な事業を対象としており、同交付金を活用していく。	区営南台3丁目アパートのエレベーター設置工事について、地域住宅交付金を活用することとしている。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(3) 防災や福祉等モデル事業の指定や特区の緩和策によるまちづくりめざし、助成や補助事業の可能性を模索する必要がある。	区の財政負担の軽減を図るため、国等の助成制度の活用が必要であると考えている。	平成17年度に創設された地域住宅交付金を活用して、区営南台3丁目アパートのエレベーターの設置工事を行うこととしている。
分野全体について	(1) 福祉のまちづくりやハートビル法に係る建物の整備が少ない。独自の条例制定を考え、中野の建築物の質の向上を目指すべきである。	ハートビル法関連の審査が建築基準法に組み込まれたため、申請件数が減少したが、この規定の遵守により、福祉のまちづくりが実現されると判断しており、区独自の条例制定は考えていない。	建築確認申請の事前相談に来庁した設計者等に積極的にハートビル法及び都条例の周知を図るとともに、区の福祉担当から建築物に関するハード面の相談を受けた際に、助言する等の連携を深め、建築物のバリアフリー化に一層努めていく。
	(2) 16年度開始の耐震確保の支援事業は、中野の災害危険性を鑑み、着実に伸ばしていく体制を今後とも確保していく必要がある。	耐震性確保支援事業の実績を着実に上げるため、体制を確立していく必要があると認識している。	17年度からは、職員を3名から4名に増員した。また、耐震診断助成に関する区民への周知徹底を図るために戸別訪問を事業者に委託したり、簡易耐震診断に登録診断士を派遣するとともに一般耐震診断の助成対象建築物の拡大を図るなどの取組みを進めている。
	(3) 今後は建築確認申請業務を指定確認検査機関扱いに移行していくことを前提に、区内業務の見直しを十分に検討する必要がある。	区への確認申請件数が減少していることは認識している。しかし、建築基準法の規定により、確認申請の全てを民間に移行することはできない。	事務分担の再編により、耐震事業担当職員を増員した。また、行政の果たす役割を見直す中で、組織体制について検討していきたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1)	10年後の将来像に関する提示に対して、成果指標が不燃領域率以外は具体化されていない。いつまでに、何を、どういう方法で、どのレベルまで達成するかを示さない限り、区民の側にたったアウトカムにはなりえないのではないか。	安心して住めるまちにおいて、不燃領域率は安全なまちの判断基準であり、分野の成果指標としてふさわしいものであるが、施策の指標である「地区施設道路整備率」なども含め、総合的に幅広く成果指標を考えている。
	(2)	安全性が十分確保され安全なまちが構築され、とあるが＜分野17防災＞との連携はどのようになされているのか、区民の命を守るために防災面をばらばらな分野で取り組むのは大きな疑問がある。	密集市街地におけるまちづくりは、道路整備などのハード面を中心とした取組みであり、防災担当は避難訓練などソフト面の対応をしている。部門や分野は独立しているが、毎年の地域防災計画の見直しなどについては全庁的に参画しており、協力しながら行っているところである。
	(3)	中野駅周辺の活気とぎわいが「中野の顔」とは、「区民の考える中野のまち」とのギャップがあるのではないか。ハード面だけにぎわいがうまれると考えることに疑問がある。「中野まつり」など商店街などが中心となり区民が全面的自主的に行うことなど、ソフト面から区民自らが創生する新しいまちが創られるのではないか。	「中野駅周辺まちづくり計画」において、まちづくりの推進方針の第1番目に「区民参加のまちづくり」を掲げた。今後は、計画で定めるエリアごとにまちづくり勉強会・協議会等を立ち上げるなど、地域・地元とともにまちづくりの構想や計画づくりを進めていく。
	(4)	「中野駅周辺整備」において、駅の乗降客数や計画の進捗状況を成果指標としているが、まちづくりに対する区民側の盛り上がりを指標とすべきあり、「区民起点」のアウトカムになっていない。目的が曖昧になる指標である。西武新宿線沿線まちづくりも同様のことが言える。	中野駅周辺整備・西武新宿線沿線まちづくりにあたっては、指摘のような視点での指標設定も必要であると考える。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
区民に対する成果について	(1) 相手のある事業ではあるが、時間と人件費がかかりすぎると考える。民間に委託するなど経費節減や、目的実現を考える必要がある。	「安心して住めるまち」では、一部の事業について地区担当制から業務内容に重点をおいた区分けにするなど、執行体制の見直しにより人員削減を行った。「中野駅周辺まちづくり」及び「西武新宿線沿線まちづくり」については、透明、公正な計画づくりと区民の参加が不可欠であり、区民検討会、説明会、勉強会など区民参加の機会を十分に確保するため業務量を考慮し増員した。分野内でマンパワーを調整したことにより、分野総体として19人の減を実現しており、人件費を圧縮している。	各職員の能力を十分に引き出すことができる組織構成(分担する領域)や人事構成(責任の単位)を検討するとともに、調査、計画策定作業など、今後も委託により成果が上がるものについては、効率化の視点から民間への委託を行う。
実施事業の実績について	(1) 人件費が多いのに驚いたが、職員は何に従事しているのか、十分に説明する責任があるのではないか。	分野の仕事の大部分がマンパワーによることと、区の職員の年齢構成から平均人件費が高いことも要因と考えられる。中野駅周辺整備・西武新宿線沿線まちづくりでは、計画策定にあたり、地元勉強会に参加し地域意見を収集するためには、一定の人件費は必要と考える。	職員の従事内容は、区民にとって見えにくい部分である。説明責任を果たすためには、行政評価の評価票を含めた改善が必要と考えている。仕事の仕方などについて一層の工夫をしていきたい。また、事業の進捗状況に応じ、必要な人員を見極めていきたい。
	(2) 支援、策定、検討の言葉が目立つが、具体的な内容がわかりにくい。その内容、進捗状況が区民に明確にわかるように、広報等を通じて情報の提供をしてほしい。	地域まちづくりを進めるにあたっては、支援、策定、検討等の内容については、適宜情報を提供してきたところであるが、今後も区民にとって必要な情報を提供することを考えていく。中野駅周辺整備にあたっては、指摘のとおり、広報誌などによる情報提供が不足気味であったため、今後は広報誌等による情報提供に努める必要がある。	地域まちづくりを進めるにあたっては、地域団体へ説明する機会を設けるほか、まちづくりニュースやホームページなどを適宜利用し、周知を図っていく。また、中野駅周辺整備・西武新宿線沿線まちづくりにあたっては、事業の進捗状況にあわせ、広報等を通じて適切な情報提供に努めるとともに、地域ごとに説明会・勉強会等を開催していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(3) 大震災の危険が予告される現在、耐震補強助成の整備対象地域区民への周知は、どのようになされているのか。区民の安全を考える時、優先すべき取組みと考える。強力に進めるための手立てを考える必要があるのではないか。	耐震補強の前に耐震診断を受け、自分の住まいが安全であるかどうかを認識してもらうことが大切である。この耐震診断は全区的な取組みであり、地域を限定して行ってはいない。	今後、まちづくりニュース配布などの機会を捉え、担当分野と協議しながら整備地域に対する啓発を行っていく。
経費の節減について	(1) 交渉、手続きはあろうが時間がかかりすぎる。それによる人件費をコストとして評価する必要がある。	分野の仕事の大部分がマンパワーによることと、区の職員の年齢構成から平均人件費が高いことも要因と考えられる。時間がかかることについては、検討の内容や区民からの意見の収集の状況などによっては、やむをえない面もあるものと考えている。	職員の従事内容は区民にとって見えにくい部分である。説明責任を果たすためには行政評価の評価票を含めた改善が必要と考えている。仕事の仕方などについて一層の工夫をしていきたい。
	(2) 木造建築物の建替え補助や不燃化助成など、全体からみると件数が少なすぎる。都からの助成のため、ルールが厳密すぎるとはいえ、貴重な人件費をかけて細かなやり取りをする手間を考えると、再考を要するのではないか。	国や都の補助を受けるため、助成の基準は建物の構造などによって決められており、件数を増やすために基準を緩和することはできない。しかし、防火地域や新防火地域では、すべてに助成ができないても、建築物の建替え時に耐火や準耐火建築物に変わるために、安全なまちができるいく。	規制と誘導により安全なまちをつくることが大切である。引き続き、共同化などによる建替えの誘導を進めていくが、さまざまな問題の調整に一定の時間がかかるなどを、区民に理解してもらえるよう努める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(1) 区民と同じ土俵で対等に意見を交わし、中野をどんなまちにしていくのか、まさに官民協働の分野だと考える。支援、説明、説得の場ではなく、区民の意思を尊重した協働の場づくりに積極的に取り組んでほしい。	ご指摘のとおりと考える。計画策定では、透明、公正な計画づくりと区民の参加が不可欠である。そのため、区民検討会、説明会、勉強会など区民参加の機会を十分に確保し、同時に迅速な情報の公開に努めている。	区民と区長の対話集会や地域での説明会のほか、パブリック・コメントを行うなど、区民の意見を計画づくりに反映させていく。中野駅周辺整備にあたっては、「中野駅周辺まちづくり計画」で定めるエリアでまちづくり勉強会・協議会等を立ち上げるなど、地域・地元とともにまちづくりの構想や計画づくりを進め、区民参加・区民の合意づくりの場を確保していきたい。また、西武新宿線沿線まちづくりでは、地元勉強会等をとおして、区民との意見交換を行っていく。
	(2) この部門では職員数21人、人件費約2億円、経費全体で12億円を超えており、まちづくりには当然多額の費用を要するだろうし、多々ご苦労もありだと思うが、残念ながらその成果が見えにくい。役所だけではパワーと発想に限界があるのではないか。また、まちづくりは誰のためかを考えた時、住民をもっと巻き込んでいかないと、権力行政がイニシアティブを持つような印象を受け、やや不安が残る。	長期にわたるまちづくり事業では、調査、構想、計画、法手続き、着手など各段階でさまざまな業務が行われており、途中では成果が見えにくい場合がある。指摘のように、区民の参加を保障する手続きも大切なことである。まちづくりの成果については、すぐには表れてこないものが多い。しかし、住民を巻き込む点は、指摘のとおりと考える。	常に執行体制や事業の進め方をチェックしながら分野を運営し、行政評価などの機会を通じて区民にわかりやすい成果を示していきたい。中野駅周辺整備にあたっては、「中野駅周辺まちづくり計画」で定めるエリアでまちづくり勉強会・協議会等を立ち上げるなど、地域・地元とともにまちづくりの構想や計画づくりを進め、区民参加・区民の合意づくりの場を確保していきたい。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
目標について	(1) 分野・施策については、適正に設定されている。成果指標の達成度が3年間連続で100%であり、かつ指標が二つのみという点では、成果指標の設定に疑問を持った。しかし、これらは金銭に関する事であるから、当然、完璧な遂行およびミスゼロが求められるという点で、妥当な成果指標であり、達成すべき目標を果たしたと判断する。	今後とも、ミスゼロを維持する。	
	(2) マルチペイメントネットワークシステムの導入により、区民サイドの選択性、利便性が高まる事は、アウトカム指標として、区民側に示していく必要があると考える。ただし、他の分野との関連や調整、導入に関するコスト把握を充分に検討しながら、区全体の行政サービスを横でつなぐ役割を高めていく必要がある。	マルチペイメントネットワークシステム導入については、アウトカム指標を区民に示していく必要があると考える。また、コスト把握についても充分に検討する。	
区民への成果について	(1) 新たな会計システムの稼動は、全体的にプラスに働いているようである。まだ初期の段階であり、十分な効果があつたとは判断しにくい面もある。今後についてであるが、このシステムを十分活かす方向で資金管理を行う必要がある。常勤職員が多いことから、システム導入の効果として他の部署へ配置転換する場合、会計システムのプロとして配置転換するのも一策であると考えられる。一方、各部門や分野毎にこのシステムを理解し、支援できる人材を早期に育成する必要もある。	新会計システムの改善・活用をさらに図っていきたい。 会計研修や会計指導を通して、職員の新システムの習熟に努めていきたい。	
実施事業の実績について	(1) 資金管理の面で、十分なキャッシュの把握を行っており、各金融機関を利用して利息として受け取った収入は、区の財政に対する貢献度が高いと評価できる。この資金管理の綿密さは、十分な評価に値する。	今後とも、キャッシュフローを的確に把握し、資金の運用効率を高めるよう努力する。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 財務会計システムの導入により、今年度は積極的な経費節減が可能となっている。	初年度からの大幅な経費節減は難しいが、今後、努力する。	
	(2) 用品調達基金及び公共料金支払基金の廃止によって、運用資金の捻出や各分野にでもコスト意識の浸透に貢献したと考えられる。	指摘のとおりの成果があったと考える。	
	(3) 不用品の斡旋事例も多く、庁内備品等の有効活用に貢献している。	今後も、物品の有効活用を図っていく。	
分野全体について	(1) 今後は、職員全員の財務会計システムの利用方法の理解を周知徹底し、十分に有意義なシステムとして効果が現れることを望む。処理時間の短縮が期待できるゆえ、さらなる経費節減が可能となる。	システムの円滑な運用を図り、事務の流れの改善や事務処理時間の短縮を目指していきたい。	
	(2) 平成20年度計画しているマルチペイメントネットワークシステムの導入は、区民に多数の選択肢を与える点は評価できる。しかし、多額の費用をかけても本当に区民に必要なサービスなのか、費用対効果を充分に検討し、かつ他区の利用状況なども勘案して、情報連絡部会で、慎重にかつ活発な議論を進めていただきたい。	費用対効果については充分に検討する必要があるので、関係職員を構成員とするマルチペイメントネットワークシステム情報連絡部会において、充分に検討したい。	
	(3) 中野区の限られた財源の中で、キャッシュフローを的確に把握し、可能な限り、継続的に資産運用が行われたことは、評価に値する。今後の更なる展開を期待する。	今後とも、社会経済状況や金融環境の変化に充分配慮しながら、的確な資産運用に努めていきたい。	

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 部門の目標を基礎に、重要な目標と指標が一応設定されている。しかし、今日、公立学校不信の最大要因が教員の指導力不足にあると指摘されるなかで、そのポイントがあまり意識されず、「学校」という抽象的な表現でくくり、問題の所在を曖昧にしているように思われる。	「学校」という表現には学校の組織と経営、教職員も含まれているので目標として適切と考える。事業の中には、教員の資質・能力向上にかかわるものがある。	同左
区民に対する成果について	(1) 将来目標などプログラムが形成されている点は評価できる。しかし、自己点検されているように、目標値に達しなかったものが約半数あることは、残した課題が多いと言わざるを得ない。	今後、目標値に達するよう、各施策において事業を見直し実施していく。	同左
実施事業の実績について	(1) 地域に開かれた学校づくりや外部評価の一環としての学校評議員制度のあり方とその責務・役割についてさらに検討する必要がある。16年度外部評価の結果によれば、小・中学校の場合、調査に協力できていない評議員がいることが伺われる。また幼、小、中すべての段階で、評議員と保護者の認識に軽視できない大きなギャップがある。これらを解消しないかぎり、評議員制度が形骸化するのではないか。	各学校の実態に応じた評議員の活動の充実や評議員の選定方法等検討していく。なお、評議員と保護者の認識のギャップは、学校運営に関してそれぞれがもっている情報の差も原因と考える。	より公平な立場で評価し厳しい意見をもらうため、外部の学識経験者の評議員への採用の拡大など、効果的な制度にする。
	(2) 学力向上について、区独自の調査をしたとあるが、点数の分析が明確に説明されず、次の数値目標に結びついていない。全校を包括的に処理するのではなく、明確な情報公開が必要ではないか。	今年度実施2年目であり、まだ経年で結果を見ていくことができない。結果の目標への反映を検討する。実施結果を分析し、授業改善の取り組みとともに各学校がホームページ等で公表している。	引き続き学力調査結果の活用、公表の方法について各学校の実態に応じた取り組みを指導し、説明責任を果たしていく。
	(3) 教員の資質向上について、助成や研修が手簿で本気を感じない。特色ある学校づくりの推進も常勤職員0.2人分の業務とされ13校実施と形式的に終わっている。	特色ある学校づくり推進校から、17年度は「特色ある学校づくり重点校」として事業を拡大している。	18年度より教育マイスター制度を創設し、教員の資質向上を図るとともに、教員養成課程を持つ大学等の学生を学校スタッフとして活用し、優秀な人材の育成、確保を行う。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(4) 区独自の学力調査や、臨床心理士の有資格者などを心の相談員として全小中学校に配置するなど、区としての姿勢が感じられ、評価すべき点である。前者については経費も要するが、今後も継続実施され、その結果を学校と家庭の両方で活かしていただきたい。	今後も充実していく。	同左
経費の節減について	(1) 学校給食調理の委託による人件費削減や栄養業務のNPO委託など、大きな成果をあげたものと評価できる。	今後も委託を拡大していく。	18年度は2校を新たに委託化する。
分野全体について	(1) 全国的にはすでに教員FA制度や教員公募制など従来ない試みが始まっているが、都内でも区部や市を中心に、学校運営協議会を運営主体とするコミュニティ・スクールやマネージャーとしての校長公募制など思い切った改革が進みつつある。学校評価や情報公開を一段と充実させながら、広い意味での学校改革にむけたさらに積極的な対応が望まれる。	2学期制を実施するなど教育改革に取り組んでいる。	同左
	(2) 地域に開かれた学校づくりの一環として、外部評価とあわせ、教員の声や悩みも吸い上げる内部評価を実施し、区民全体に情報提供することも必要ではないか。教員の意欲ある取り組みを紹介することも非常に重要である。	内部評価は、各学校がその実態に合わせて行っているが、学校からの発信も広げていく。	同左
	(3) 反面、「地域に開かれた学校」のレベルが旧態依然のままであることも否めない。年に数回の授業参観や学校便りの配布、たまに保護者・住民の意見を聞けばすむものではなくなっている。保護者、地域住民や有識者による学校評価、場合により個々の教員の実力を評価し、なおかつ情報公開した上で、信賞必罰まで求められる時代に入ってきたが、その準備や時代認識に今ひとつ欠ける印象を受ける。	外部評価や情報の公開は、従来のやり方だけでなく、順次拡大し、「地域に開かれた学校」をめざしていく。	17年度より一部の学校で実施した長期授業公開制度を、18年度は実施校を拡大していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 施策の5年後の目標が成果指標と同一に近い数値目標になっているため、施策の方向性(将来ビジョン)が見えてこない。	施策の目標は、施策の目指す方向性を示したものとする。	平成18年度の施策の5年後の目標は、向上させる度合いを具体的な数値で示した。
	(2) 分野目標に対しての成果指数の目標値が曖昧な表現となっている。	成果指標は明確にしたほうがよいと考える。	平成18年度の分野目標は目標値を明確にした。
	(3) 分野目標の成果指標の学習・スポーツの成果指数を別記できないか。	別記するよう努力したい。	平成18年度の分野目標では、学習とスポーツについてそれぞれ成果指標を設定した。
区民に対する成果について	(1) 分野全体の目標に対して多様な事業展開がなされてはいるが、施設の有効活用や地域生涯学習館の効率的活用法が見出せないままであり、充分な成果があがったとはいえない。	生涯学習事業の実施、施設の管理運営について、時代や社会の変化に伴う区民のニーズに対応し、かつ、より効率的に運営するために、検討を常に行っていく。	文化・スポーツ施設の管理運営の指定管理者制度の導入により、より柔軟な運営や事業実施についての検討を進めている。地域生涯学習館についても、学校教育に支障がない範囲内という制約のもとでの活用について検討を行う。
	(2) 知的資産施策については、業務の一部委託を行なっているにも係わらず、利用者に対するきめ細かいアンケートや業務改善に努め、効果があったと評価できる。	引き続き、区民の声、利用者アンケート(年2回)などから、利用者ニーズを的確に捉え、施策へ反映していく。	引き続き、利用者ニーズを的確に捉え、施策へ反映していく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(1) 「ガイドブック」の発行やホームページ等のアクセス件数増加だけでは、情報の提供を行なっただけである。利用者のニーズや満足度などの把握に努めた上での事業展開や施設の運営であってほしい。	情報提供の充実や顧客ニーズの把握に努め、より効果的な事業展開・施設運営を目指していく。	顧客満足度調査の充実、苦情内容の記録と分析を行う。情報ロビーの充実を図り、文化芸術・生涯学習・スポーツに関する総合案内とIT活用によるサービス展開についての検討を進める。
	(2) ことぶき大学修了生の地域活動での活用・かかわりが薄く、個人的志向の対応や満足度向上だけに貢献しているよう見える。	個人学習の満足度を高めるだけでなく、地域活動に必要な知識・技術を高め、実践に向けた学習のねらいをもっており、それに向けた学習展開を図っている。また、居住地域を軸にした地域センター単位の分教場学習や地域ことぶき会があり、地域に密着した活動を行っている。とくに近年は、次世代に伝える活動が活発である。(学校ボランティア・中野の歴史を語り継ぐ活動など)今後もさらに地域での活動につながるような展開を図っていきたい。	地域活動に関する機関(消費者団体、ボランティア団体など)との連携を進め、地域情報を充実させる。また、分教場学習の取り組みを充実させることにより、地域への関心を高める。
	(3) 地域生涯学習館の利用時間の見直しを行い、有効活用すべき時期にきている。	地域生涯学習館は学校教育に支障がない範囲での利用ということが前提になっており、利用時間が限定されている。また、学校使用やPTA活動による利用も多く、地域活動にとっては制約が多いのが現状である。	土日の利用を高めるためのPRなどを行う。
	(4) 図書館の業務運営については効率的な簡素改善がなされ、利用者のニーズにあった創意工夫ある事業展開であると思うが、総合的な学習の時間を通じて、学校図書館との連携も必要だと思う。	現在実施している資料相談、団体貸出、体験学習等を中心として、学校との連携の強化を図っていく。	資料相談、団体貸出、体験学習等の充実を図っていく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
経費の節減について	(1) 分野全体では、事業運営方法の見直しによる補助金の削減や業務一部委託化による人件費の削減により成果をあげたが時限的なものであり、より一層の簡素効率化が望まれる。	業務委託内容の拡大を視野に入れた検討などを行い、さらなる簡素で効率的な業務運営を図っていく。	一層の簡素効率化を図っていく。
	(2) 文化・スポーツ公社への委託が余りにも多く、経費節減とは外注に供することのように読み取れる。コスト削減を熟知したスタンスで、民間委託や指定管理者制度の遂行が早急に望まれる。	文化・スポーツ振興公社の設置目的は区の文化・スポーツの振興、及び施設管理の効率化を図ることであった。指定管理者制度が設立されたことにより、民間のノウハウを活かし、経費節減と共に柔軟な運営による一層のサービスの向上が期待できることから、同制度を導入するものである。	平成18年度から指定管理者制度を導入する。
分野全体について	(1) これからの生涯学習は、団魂の世代が地域にもどってくるので、学習者が拡大し本格的な学びの時代となる。顧客のニーズに応じたサービスや情報の提供には専門的学習・学びを発表する場・仲間づくり(異業種の集まり)を視野に入れてほしい。	これからの生涯学習施策は、区民が学習の成果を活かし地域での活動につなげるための支援に重点をおいて取り組んでいく。民間サービスにより担えるものは民間へゆだね、区は情報提供や場の提供、生涯学習の機会を得にくい障害者などへの機会の提供など、行政として求められる役割を果たしていく。今後は情報提供の充実をめざし、地域の中で人的資源を生かす仕組みをつくっていきたいと考えている。	区内の関係機関との一層の連携をはかり、情報提供の充実をめざす。生涯学習情報の拠点である情報ロビーの充実を図り、区民による地域の学習活動支援のための「生涯学習センター」を養成する。
	(2) 施設利用されていない曜日・時間帯は使用料の見直しを行い有効活用できないか。	現在施設の使用料は、公平性を重視し設定されているため、個々に設定することは難しい。平成18年度からは、指定管理者による管理運営が行われ、利用料金制度を導入する予定であり、区は施設使用料の上限を定めることとなる。利用者のニーズや施設の利用率増を考えての料金設定が可能となり、施設の有効活用が図られると考えている。	平成18年度から指定管理者制度を導入する。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野全体について	(3) ことぶき大学の学びを一部市民教室として開放し、様々な世代間交流の場とし、「自分の学びを楽しみながら他人に貢献する」修了後の地域活動への参加へ夢をえがけるようにすべきではないか。	個人の学びを地域貢献につなげるために、地域活動団体や学生達と一緒にゼミやワークショップを行い、地域活動の参加へつながるよう図っている。今後、地域の分教場学習にも地域活動団体の参加を促し、区民一体となった学習を目指していきたい。	地域で活動している団体や地域施設との連携をとりながら、地域活動のきっかけをつくる。(歴史民俗資料館、国際交流・環境・消費者・まちづくり団体、学校、児童館など)
	(4) 今後学校施設の活用を視野にいれ、教育・福祉分野のお互いを支えあう支援ネットワークの構築やそのための地域コーディネーター・サポートーの人才培养が急務ではないかと思う。	重要な課題であると認識している。	教育委員会や子ども家庭部、保健福祉部など、全庁的な体制で検討すべき課題と認識している。生涯学習分野においては、生涯学習センターなどの人才培养を進める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 分野の将来像について、一般基準としてみると、常識の範囲で十分了解できるものである。しかし、長らく聖域とされ行政改革の最難関ともいわれる教育をどうするかについて10年後を見据えるのであれば、これまでの延長線上ではなく、地方分権の視点を入れて中野区独自のプランをつくり、実現に向けたマネジメントを強化するために、もっと大胆な発想が望まれるのではないか。例えば、教師の人事権や予算裁量権を現場の校長に権限委譲する。第一線で活躍する社会人・専門家を年俸制や契約教師で登用する、あるいは、現役教師を一般社会でインターンシップをさせるなど。	教員人事権の区移管などを求めながら、教育改革を具体的に行いたい。	教育ビジョンを具体的に実現するための実行プログラムを策定していく過程で、新たな視点に立った様々な取り組みを進める。
	(2) 教育改革の5年後の成果指標が、「適正な規模の学校に通う児童・生徒の割合」と「基本計画(10か年)の実施率」になっているが、CS(顧客満足)をどこまで高めるかなど学習者起点になっていないのは残念であり、アウトカムへの発想転換が必要である。	成果指標のあり方については、課題として認識しており、今後とも検討を進めたい。	保護者等区民意見の反映に留意した指標の設定に取り組む。
	(3) 教育委員会に関する5年後の成果指標について、同じく「教育委員会傍聴者数」と「ホームページのアクセス件数」となっていることは、一方通行のお知らせレベルに近いから、顧客からみた成果指標にするには、意見を反映できる双方向モデルを持っていくことが望まれる。	成果指標のあり方について、新たな視点からの指摘があったので、改善を進めていく。	現在、教育委員会への区民の関心度の高さを示す指標を設定しているが、さらに区民意見の反映に留意した指標の設定に取り組む。
区民に対する成果について	(1) 日常的な教育行政の推進の他、小中学校の再編計画(案)の策定、教育ビジョン素案、施設整備など全体としては所期の効果を上げているものと判断できるし、区民との対話集会や意見交換会が積極的になされたその努力も高く評価したい。	一定の評価をいただいた。今後とも努力する。	今後とも区民との意見交換の場を設定し、意見の反映に努める。
実施事業の実績について	(1) 「開かれた教育委員会」を推進するために、対話集会や広報活動など努力の成果があったものと判断されるが、その結果何が実現され、学校の何が変わったのか、現実レベルまでは至っていないように思われる。	対話集会等の結果の反映について一定の認識が示されたので、わかりやすい公表方法について改善を進めたい。	教育施策、教育改革等について区民意見を反映した結果を示すための取り組みを進める。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2) 改革を進め、開かれた教育委員会をめざすには、評価と情報公開が大前提になる。すなわち、区民と教育現場を結ぶ要としての教育委員会が、実際に区民からどう評価され、信頼されているのか。実施されている事業からのみ把握するには限界がある。傍聴者数やインターネットへのアクセス数を手がかりとしつつ、別途、外部評価の際に、その方針が妥当か否か、教職員に対する指導が十分か否か、また区民として信頼しているか否かなど、自らの存在価値についても保護者・区民に問う必要があるのではないか。	保護者、区民からの評価を見ることのできるような指標について研究に取り組みたい。	学校の外部評価の項目に、教育委員会の施策に関する評価を取り入れる方向で調整を進める。
経費の節減について	(1) 臨時的な経費を確保しつつ、事務事業のきめ細かな見直しをするなど、全体として節減に努力していることが認められるし、人件費を含めた3億5千万円のコスト減は大いに評価できる。	一定の評価をいただいた。今後とも努力する。	同左
分野全体について	(1) 「小中学校の再編計画」(案)や「教育ビジョン」の策定など、教育委員会を中心に精力的な論議が積み重ねられるとともに、区民との対話集会なども積極的にもち、広く区民と共に教育行政を考えていこうという姿勢が感じられる。	広く区民とともに教育行政を進めていこうとする姿勢について評価をいただいた。	今後とも区民との意見交換の場を設定し、意見の反映に努める。
	(2) しかし、「学校教育」の評価と同様に、文部科学省自らが教育改革の必要性を説いている時代にしては、児童・生徒の側からみた「顧客起点」と「成果指標」が曖昧であり、種々横たわる問題解決のデザインが描ききれていないように思われる。	顧客起点と成果指標が曖昧との指摘があった。研究を進める。	評価指標について、明確性を高めるための取り組みを進める。
	(3) 「中野区教育ビジョン」の趣旨説明の中には、「生涯を通じた教育の質的向上」や、「積極的に時代の変化に対応した教育改革」とある。具体的には、「コミュニケーション能力を高め」、「社会性」の重要度も説明されているし、「思考力」、「判断力」、「表現力」、を育成することも盛り込まれている。しかし、見事な計画と教材をつくろうが、現場にいる個々の教師の授業力いかんに、その実現が託されている。でもこれらの能力を養成されていないのが実情ではないか。教育改革の最大テーマは教員の質的向上そのものだと思う。一般行政同様、もはや学校や教育委員会だけでは時代に対応した教育改革の実現は難しいと考えられることから、地域住民や保護者、身近な専門家を更に巻き込み、権限と責任を伴う官民協働の実現が、教育委員会に与えられた重大な使命である。	教育改革について、教員の質的向上や官民協働の実現の指摘があった。具体的な方策について取り組みを進めたい。	課題を受け止め、教育ビジョン実現のための実行プログラムの中で対応に取り組んでいく。

外部評価結果		区の考え方	18年度の改善事項
分野の目標について	(1) 選挙における成果指標はズバリ投票率であろう。記載された「めざすべき将来像」は戦後一貫した理念であり、これは永久に変ることのないものなので、更に具体的な数値目標を年代別、選挙の種別などに分析して、明確に掲げるべきものと考える。選挙は事実上「民主主義の生命綱」であるが、明日の社会を担う20代30代が20%前後しか投票行動をしないことは異常な事態である。この基本認識をどう改善し選挙に結び付けていくかについて、目標に反映されることを願う。	若年層の投票率向上に向けた対策には、政治意識を高める効果的な啓発活動を充実させるとともに、政治教養教育の充実を図っていくことが重要であると認識している。	若年層の投票率向上に向け、18年度は東京都選挙事務運営協議会において“効果的な啓発事業の実施”をテーマとして、都と区が共同で具体的な啓発方法を研究していくことになっている。
区民に対する成果について	(1) 16年度の参議院選挙において、過去3回の投票率49.2%が54.5%に上昇したのは、政治情勢や候補者にもよるが、一応の成果として認めうる。但し、啓発活動がいかなる成果を導いたのかは測定し難いので、今後は施策と数値目標を結びつけて測定ができるような装置を考える必要があろう。	中野区では、明るい選挙推進委員を中心に、さまざまな啓発活動を行っており、これらの結果は投票率向上に少なからず影響を与えているものと考えている。	今年度は、複雑な選挙制度に対する理解を深めてもらうことを目的として、明るい選挙推進委員に対し、講義形式の研修会を実施した。平成18年度は、この研修をより多くの区民に普及することを狙いとして、区民参加型への拡大を図っていく。
実施事業の実績について	(2) 推進委員の高齢化は、若年層の投票率にも関係がないとはいえないと考える。推進委員の活動も見えにくい。立会人を若い人にしてすることで若年層の投票場への誘い込みの契機にならないか。	明るい選挙推進委員や投票立会人に若年層が増えることは、将来的投票率向上をはかる上においても、重要であると考えている。	18年度の選挙に向けては、立会人に若年層を活用するための方策として、新成人に対し啓発誌を送付する中で、立会人の募集を実施している。
	(1) 各種の明るい選挙推進活動や政治セミナーなどが開催されて、それなりのプロモーション活動になったと思われる。但し、推進委員は高齢者に偏りがちであるのは、町会の推薦を中心とするなど、その集め方に工夫が不足しているのではないか。	区民への政治意識高揚をはかる活動は、今後とも積極的に推進していきたい。また、明るい選挙推進委員は、多くの区民の投票参加を目指す意味から、地域に根ざした団体の推薦により委嘱をしている。	明るい選挙推進委員の委嘱については、若年層を積極的に推薦いただけるよう、地域の団体に対し依頼を行っている。

外部評価結果			区の考え方	18年度の改善事項
実施事業の実績について	(2)	著名人を呼んで集客実績のある政治セミナーは予算の制限があり、隔年となっているが、民主主義の危機はどこかで思わぬ事態を引き起こしかねないので、優先度の高いものとして重要認識を促したい。	区民が政治を身近に感じる事業の実施は、重要であると考えている。	区民が政治や選挙に関心を深められるような事業への新たな取り組みとして、18年度は、明るい選挙推進委員研修会を一般区民参加型へと拡大していく。
経費の節減について	(1)	参議院選での開票時間の短縮で700万円の経費削減は、その成果として評価できる。正確な開票と共に推進して欲しい。	今後とも、経費削減については、重点課題として認識し、積極的に推進していきたい。	適正かつ効率的な選挙執行を基本とし、経費削減にも努めしていく。
分野全体について	(1)	事務局の事業は、自らの企画提案よりも国の制度により枠が決められていることが多い分、思いきった手段をとりにくいと考えられるが、それでも使命は適正な選挙の実行であり、投票率の向上が第一目標である。そのために緻密な分析をし、戦略・戦術について事務局内外の叡智を結集しながら考えることが最重要課題である。	投票率は、その時々の政治情勢や候補者等に左右されることが多いが、常に区として最善な啓発活動は何かを考え、投票率向上を目指していくことが重要であると考えている。	今後とも、区民への高い政治意識高揚を諮る啓発活動に励むとともに、適正かつ効率的な選挙を目指し、不断の努力を重ねていく。

### 3. 行政評価制度への外部評価委員会からの提言及び、

#### 提言を受けての見直し内容

##### (1) 区政目標の設定について

###### 提言1 各分野や施策の目標は箇条書きとすると共に、体系性を明確に説明すること

長文記述形式の区政目標は、焦点が曖昧になり、評価がしにくいものになっている。形容詞など焦点を不明確にする表現をできるだけ排した箇条書きとし、区民に対して簡潔に説明すべきである。その上で、目標の各項目に対応した成果指標を設定するべきである。また、大きな目標と、実際の取組みが、どの様につながるか、説明が不足している。区政の全体像から取組みを説明できるようにして欲しい。

###### 平成18年度の見直し

- (1) 平成18年度の区政目標は、長文記述をできるだけ排し、箇条書き、簡潔記載を行う。
- (2) 成果指標については、目標との関係を明確にする。
- (3) 大きな目標と実際の取組みとの関係が見えやすい形式に変更する。

###### 提言2 目標は、区民から見て、何が得られ、何が実現されるかを具体的に記述すること

目標・指標の設定について、未だ区民から見た発想・描写ではなく、行政側からの発想によるところが多いように思われる。事務局が行政評価の趣旨説明や制度管理を徹底して改善を進める必要があるし、実際の事業を担当している管理職のチェックも厳密にしてほしい。内容について外部評価委員が理解できることを「わかりやすさ」の判断基準とし、評価票への記載能力向上を図って欲しい。

###### 平成18年度の見直し

- (1) アウトカム(区民の利益向上)を明確にした記載、指標設定することを徹底する。
- (2) 「区民のわかりやすさ」については外部評価委員の指摘を参考に、職員に対し、記載基準を設けて徹底する。

###### 提言3 目標に成果の前提となる条件を掲げないこと

目標は正確性、安全性といった前提となる条件がクリアされた上で付加価値をつける努力やレベルアップに対して設定するものである。正確性といった当たり前のことを目標として掲げると、区民が区に対する不信感を生むにつながらないか。

###### 平成18年度の見直し

- 正確性、安全性はその事業が実施される前提条件となるものである。その上で、区民生活の向上について目標設定し、レベルアップする部分がわかりやすいように改善する。

#### 提言4 目標に対応する主要な顧客を示すこと

目標で、重点的に考えなければならない顧客を示していない場合が多い。少なくとも、当該年度の課題を明確にし、それに対する主要な顧客を示せば評価も行いやすくなる。さらに、主要な顧客が明らかになれば、同じ顧客を対象とした仕事を統合するなど、効果的な取組みにつながる。

平成18年度の見直し

平成18年度の区政目標では、重点課題を明確にするとともに、その主要な顧客を記載する。

#### 提言5 5年後の目標を削除し、毎年の重点課題を記述すること

現在、当該年度の目標を示すものが成果指標の目標値だけであり、何が課題であったのか分らないようになっている。また、記載されている5年後の目標との結びつきも説明されていないものが多い。将来像を実現するため当該年度にどのような課題があって、どの様に取り組んだのかを明確にすることが必要ある。

内部管理的な直接的に区民に価値を提供しているわけではないので、評価しにくいとの意見もあるが、このように毎年の課題が鮮明になっていれば、それに対して評価を行うことができる。

平成18年度の見直し

当該年度の重点課題が明確になるように改善する。

#### 提言6 アンケート調査結果を主要な成果指標として扱わないこと

アンケート調査結果は、調査の方法(設問の方法)等による変動が大きく、偶発的、部分的といわざるを得ない。評価を行うにあたり中心に据えることは危険である。補足、基礎資料として扱うことが望ましい。

平成18年度の見直し

区の取組みの効果を測定する成果指標は、より客観的な数値となるよう改善する。アンケート調査については、変動要因が大きくならないよう、精度を向上させていく。

#### 提言7 実施前の目標・指標に対し外部がチェックできるしくみにすること

現在の評価は事後に行われてあり、翌年度の改善にどう生かされるか担保されていない。このことが、外部から数年にわたって同様の指摘が繰り返される原因となっている。次年度の目標・指標設定に、評価結果がどう生かされたかチェックできる仕組みが必要である。

平成18年度の見直し

評価に対する見直し内容及び次年度の目標を公表し、区民が意見を言えるようにする。

## (2)評価手法について

### 提言8 毎年、特に共通して評価する項目を設定して実施すること

区民に対する成果・効率性を2大評価視点とすることについて議論の余地はない。さらに、たとえば「区民との協働に対してどう努力したか」など、区政として共通に求められている課題に対して評価の視点を設定し、区政全体の改善を目指すことを要望する。

#### 平成18年度の見直し

- (1)評価は区民に対する成果と効率的に事務を行ったかを2本の柱として行なう。
- (2)仕事の進め方として区政全体に共通に求められている視点について、次年度の外部評価委員と協議の上、評価の視点に盛り込むことを検討する。

### 提言9 コストに関する資料を充実させること

経営効率向上の視点が、自己評価で軽視されている。人件費、固定費、総務などの支援部門の経費も上乗せし、できるかぎりフルコストを把握することで、民間企業が実施した場合との比較が可能になり、民営化の促進などコストの削減策を検討することができる。

#### 平成18年度の見直し

- 民間と同様のコスト分析を行うことができるしくみの導入を検討する。

### 提言10 他分野との連携を評価視点として盛り込むこと

同種の目標について、複数分野が連携し効率的に行なうことが必要である。目標体系により、連携して行うべき事業が整理できつつあることから、年度初めに具体的な連携を目標設定し、事後評価の視点として加えるべきである。

#### 平成18年度の見直し

- 年間目標の設定段階で、関連する分野とどのように連携するか設定し、事後評価の視点としていく。

**提言11 区役所横断的に評価視点として欲しい項目は以下のとおり**

- ◆ 区役所の情報化が各分野においてどのような効果を及ぼし、事務改善されたか。
- ◆ 事業のPRは主に誰に対してPRするかを明確にしておこなわれたか。
- ◆ 啓発事業は誰に対して啓発するかを明確にし、無駄がなかったか。
- ◆ 窓口におけるサービス提供は、全庁統一した水準で行われたか。
- ◆ 将来像では、行政が担う部分、区民が担う部分、民間事業者にゆだねる部分、協働で行う部分を明確にされているか。

**平成18年度の見直し**

仕事の進め方で共通して行うべき上記事項について、次年度の外部評価委員と協議の上、評価の視点とすることを検討する。

**提言12 外部評価委員会は効率的に運営すること**

外部評価委員会の運営は、効率的に必要な情報提供や意見交換が行なえるよう改善する。事業所管部からは主に、課題への対応、努力した点などを説明して欲しい。管理職員よりも、実際事業に携わる職員の声が聞きたい。委員会開催は平日午後とされているが、限られた区民しか参加できないため、柔軟な時間設定を望む。

**平成18年度の見直し**

外部評価の効率的運営を行うべく、上記視点を検討する。

**提言13 評価するまとめは分野とし、分野の評価を行う前に部門全体の成果について説明を行うこと**

分野は、区民への効果を測る上で評価しやすい単位である。その前提となる、部門全体の目標・戦略の説明を、事前にを行い、分野の評価内容を深めるべきである。

**平成18年度の見直し**

部門の目標も明らかにしながら、分野目標との関係を明確にし、理解が深まるように努める。

**提言14 自己評価では、当初設定した課題の対応状況について記述すること**

残された課題については十分分析して、次年度の目標を立てる。この点をさらに評価時に再度議論することで仕事の質の向上が実現できる。

**平成18年度の見直し**

所管の自己評価では、当初掲げた課題の対応状況について簡潔に記載することとする。

**提言15 これまでの提言を踏まえ、評価票の様式について改善すること**

- ◊ 他分野との連携方法を示す項目を設ける。
- ◊ 事業コストは、固定費などを含むフルコストを掲載し、コストの説明を充実する。
- ◊ 区民との協働が評価できる項目を追加する
- ◊ 仕事に直結する外部団体の状況について記載する項目を追加する

平成18年度の見直し

上記視点を踏まえ、評価票を改善する。

**今年度の行政評価の総評(外部評価委員会)**

- ◊ 外部評価を主体とした手法の存在意義は大きく、高く評価できる。
- ◊ 定性的な目標が未だ多い。そうならざるを得ないことも理解するが、定量的に表現する努力を進める必要がある。
- ◊ 各分野職員に行政評価の意義を徹底する方法を再考することが肝要。現状では発展途上、努力不足といわざるを得ない。

平成17年度行政評価の総括及び

区の仕事への反映報告書

平成18年(2006年)2月

18 中区経第 号

編集・発行 区長室経営改革担当

〒164-8501 中野区中野4-8-1

03-3228-8909

Fax 03-3228-5643

[keieikaikaku@city.tokyo-nakano.lg.jp](mailto:keieikaikaku@city.tokyo-nakano.lg.jp)