

## 令和5年度外部評価の実施結果について

令和5年度行政評価（令和4年度の区の事業の評価）における外部評価について、以下のとおり実施したので報告する。

### 1 外部評価の実施概要

政策的な見地から見直しや改善を要する事業等として企画部が選定した事業について、内部評価を経て、有識者（外部評価者）による評価を実施した。実施にあたっては、外部評価者によるヒアリングを公開で実施するとともに、傍聴した区民等（外部評価モニター）から意見を聴取し、外部評価者は当該意見の内容を踏まえて評価を行った。

#### (1) 外部評価者

区分	氏名	所属
学識経験者	岸 磨貴子 氏	明治大学 国際日本学部専任准教授
学識経験者	竹田 圭助 氏	株式会社日本政策総研 主任研究員
公認会計士	大河原 貴 氏	公認会計士
区内経営者	松原 美紀子 氏	中野運輸株式会社 代表取締役

#### (2) 外部評価対象事業

政策的な見地から見直しや改善を要する事業等として企画部にて8事業を選定した。令和5年度は、廃止・見直しのほか、区民サービスの改善（拡充含む）、開始から一定期間を経過しており検証や今後のあり方の検討を要する事業、議会での質疑などの視点から選定を行った。

部	課	事業名
企画部	広聴・広報課	区民と区長のタウンミーティング
総務部	防災危機管理課	防災普及啓発の推進
区民部	産業振興課	中野区勤労者福利厚生事業等支援
子ども教育部	子育て支援課	子育て家庭ホームヘルプサービス (ひとり親家庭以外)
地域支えあい推進部	地域包括ケア推進課	産後ケア事業
健康福祉部	生活援護課	生活困窮者への支援
環境部	ごみゼロ推進課	リサイクル展示室運営
都市基盤部	建築課	耐震化促進事業

### (3) 外部評価実施経過

外部評価日程	開催日	内容
事業説明会 【書面開催】	7月上旬～ 8月上旬	評価対象事業の内容や実績等についての外部 評価者からの質問に書面にて回答
第1回 公開ヒアリング	8月21日	評価対象事業の所管部署の管理職に対して、 公開の場でヒアリングを実施
第2回 公開ヒアリング	8月24日	(第1回対象部) 企画部 / 区民部 / 子ども 教育部 / 地域支えあい推進部 (第2回対象部) 総務部 / 健康福祉部 / 環 境部 / 都市基盤部
評価決定 【書面開催】	9月28日	事業説明会及び公開ヒアリングを受けて外部 評価モニターアンケート結果の内容を踏まえて 評価を決定

### (4) 評価方法

外部評価者が各々の視点で、今後の事業の方向性について、以下の評価区分（6区分）で評価し、その理由を記載した。

継続	現状の手法や事業規模で継続実施すべき事業
改善(拡充)	社会情勢や区民ニーズ等に応えるため、 さらに事業規模(コスト・活動)の拡充を図るべき事業
改善(縮小)	社会情勢、区民ニーズ、事業の手法や有効性等から見て、 事業規模の縮小や見直しをすべき事業
統廃合	他の事業と統合すべき事業
廃止・終了	事業の目的を達成したことにより、完了すべき事業 社会情勢、区民ニーズ、事業の手法や有効性等から見て、 廃止・終了すべき事業
その他	上記の各区分に該当しないその他の事業

## 2 外部評価結果報告書

別紙のとおり

## 3 今後の予定

各部は、外部評価を含む行政評価の結果を踏まえて次年度予算編成を行う。また、外部評価結果は、区ホームページで公表する。

事業名 区民と区長のタウンミーティング	外部評価結果報告書
---------------------	-----------

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>区長が区民と直接対話をする機会は区民にとっても、そして区民の意見を区政に反映させる上でも大変重要な機会だと思う。また、ただ区長が区民と話すだけではなく、テーマについて深掘りできるような工夫がされているところも重要な点である。具体的には、テーマについての学識者を招いて、内容を深掘りしていくこと、学校では事前に担当教員や生徒会と打合せをして児童生徒からの意見を集約していることなどが挙げられる。多様な意見がでるように発言しやすい雰囲気をつくっているという点についてもその工夫のひとつであると確認できた。</p>	<p>評価の際にはタウンミーティングの実施回数だけでなく、質の観点も含めると良いと思う。例えば、①多様な意見を最終的にどのように区政に反映したのかについてのフィードバックループを明確にすること。②アンケート結果を踏まえた改善を具体的に示すこと。③学校で実施することによって参加者が増えるため、参加者の人数を学校でのタウンミーティングと分けて示すことなどが挙げられる。</p>
2	改善(縮小)	<p>タウンミーティングの目的は、①区民の意見を活かせるところは活かしていく。②区民が区政の課題を知り関心を高め、一緒に区政課題を解決、取り組んでいくための機会とする。という2点ということだが、どちらに力点が置かれているのかが分かりづらい。どちらを主眼とするかを整理し、タウンミーティングの実施方法の見直しが必要である。もしくはタウンミーティング以外の手法もあり得る。</p>	<p>目的①の場合、タウンミーティングで得られた区民の意見は定性的な情報であり、ある程度定量的な情報である区が実施する区民意識・実態調査等、区民の意向・動向を示す既存のデータとの突合を図る必要がある。</p>
3	継続	<p>グループディスカッションの実施や学校におけるタウンミーティングの事前準備等に工夫を行い、種々の層の区民からの多様な意見を汲み上げる努力がなされている点は評価できる。</p> <p>一方で過去の質疑応答の概要を見る限り、区政の基本計画などテーマの抽象度が高いほど区が区民から意見を募りたい事柄と区民が区に意見を述べたい事柄が噛み合っていない印象がある。一律1時間半という時間設定ではテーマの広さに比して十分な議論を行うには制約があるものと思われ、テーマの範囲設定や開催時間の設定に改善の余地があるものと考えられる。</p>	<p>出席者の偏りを小さくする意味合いからも、一定割合の出席者を確保している現状からも、無作為抽出法によるタウンミーティングの告知は一定の効果がある施策と評価する。但し、単なる開催告知にとどまらず、日時が合わず出席に至らない方からの意見を聴取できるような仕組みを設けることで、参画意識を醸成することも検討の余地があるのではないかと。</p>

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	継続	<p>様々なテーマに合った区民の意見をより良い区政運営に繋げていくことは大事である。区民が区政に対する関心を高め、タウンミーティングに参加したくなるのは、区の興味深いテーマ作りと対話のやり方次第である。</p>	<p>タウンミーティングに参加しても「時間が短い」や「意見が言えない」など不満が出ている事から、実施した後のフォローアップがあまり感じられず、タウンミーティングをした後に意見がどのように区政に取り組みられたのかが不明瞭である。具体的なアンケートの作成とアンケート結果などの公開を実施して頂きたい。日中などの時間に参加できる人は限られるため、様々な方が参加できるアンケート形式なども検討出来るのではないか。</p>

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

- 参加者の年齢層に偏りがあると、区民全体の意見や思いを吸い上げられないのではないか。全区民へのアンケート調査を行うなど、気軽に区政に参加できる取組を行ってほしい。
- なぜこの事業が選定されたのか分かりづらい。運営方法の改善策など議論を行う必要はあると思うが、外部評価公開ヒアリングの場が適当なのか。
- 「区政への参加や関心を高めてもらう機会へつなげた」という評価についてはその通りだと考えるが、「他者・立場の異なる声を踏まえた意見が寄せられ、これに対する区の対応状況をフィードバックすることで、施策の立案や改善に活かすことができている」という評価は妥当でないと思う。以前に参加したタウンミーティングにおいて、対応状況のフィードバックと言える内容は決して多くなかったし、全ての意見にコメントがなされた訳ではなかった。
- 参加者の意見を区の施策にどのように反映するのか知りたい。
- 参加者の意見を区の取組に活かす体制が出来ているのか、実際に活かされたのかという観点での評価が必要だと思う。タウンミーティングを通じて実現した施策がどれくらいあるか数値化した方がよい。
- 評価をするにあたり、参加者の満足度のみでは指標として足りていないのではないか。
- 費用対効果の分析も必要ではないか。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

区民と区長のタウンミーティングについては、テーマ設定の工夫や開催意義の周知など、より多くの方が参加しやすい環境を今後も整えていく。  
また、外部評価者の意見も踏まえ、当日参加できない方を含めて事前アンケートを実施したり、寄せられた意見に対する区の対応状況についてフィードバックを行うことで、意見の深堀りや施策の立案や改善に活かすなど、内容の充実を図っていく。

**外部評価 評価結果**

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>防災に対する意識を高め、維持することは重要な取組である。防災訓練、起震車訓練などの実施は、公助連携、医療連携体制の確認など重要な側面があることも確認できた。</p> <p>中野区民の20～30%が若者とのことで、若者には自分を守るだけでなく、支援を必要とする人々のサポートも災害時、緊急時に担ってほしいというのは良い視点であると思う。中野区には支援を要する人たちが35,000人ほどいるとのことで、災害時には助け合いがスムーズにいけるように日々イメージができるのはとても重要である。学生の防災訓練参加について、学生の多くは自分は大丈夫だろうと思いがちで、なかなか防災訓練に参加しないが、「災害時に誰かの力になれるように何ができるか考えて動けるようにしていこう」と働きかけると、より多くの若者に響くと思う。</p> <p>また、外国人にも参加してもらえよう工夫をしておき大変良いと思う。災害時は特に言語の壁から避難が遅れてしまうことがある（阪神・淡路大震災でも多くがそれで被災した）。外国人に参加してもらいやすい広報、そして参加してもらった際の様々な工夫など、とても評価できるものだと思う。</p>	<p>本事業の目的には「幅広い世代に対して」という文言が入っているため、年齢、性別、国籍などのデータを収集すると、本事業の効果をより正確に評価することができる。</p> <p>本事業の取組のひとつである中野区防災YouTubeも良い取組だと思う。ただ配信するだけでなく、参加者にちらしを配るなど視聴を促していることや、緊急時にもすぐに見て参考になるように短い動画を準備しているなど大変工夫されている。このような動画は中野区だけでなく、広く活用してもらえようと思うため、多言語化も含めて充実していくと良い。</p>
2	その他	<p>現状の職員・予算を大きく拡充する必要はないが、やや改善が必要であるため「その他」としている。少なくとも中野区防災Youtubeからは職員の努力や工夫が感じられる。小学生向け動画は再生数からみるに教材として活用されていると拝察する。折角、労力をかけるのだから、各属性（小学生・中学生・高校生・大学生等様々）に対し、伝えたい目的（普段からの備蓄／自らの身の安全を守る／要援護者の支援をしていただく等）に応じ、最適な手段（Youtube、SNS等）、内容・分量で発信する必要がある。大学生なら大学との連携（防災イベント、出前授業等）など、最も浸透しやすい手段を検討する必要がある。</p>	

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
3	継続	<p>道路幅の狭さや木造住宅の密度の高さから中野区の火災危険度は高く、地域の防災会等による訓練活動を通じて関係諸機関の連携を確かめる必要性は高いものと認識している。</p> <p>一方で現行の枠組みでは町会に加入していない賃貸住宅居住者への防災活動の周知に関して一定の限度があることも否めず、SNS等による更なる情報発信や不特定多数を対象とした防災フェア等の参加機会の確保が大切である。また、災害の時間帯によっては区内在住者に限らず在勤者も含めた安全確保の必要性が高くなることも想定され、学校以外にも企業や賃貸不動産所有者に対する普及啓発活動を消防署等との連携の下で推進する必要があるものと考えます。</p>	<p>防災フェアにおいても多数の家族連れの来場者があり普及啓発の効果はあったものと考えます。また、やさしい日本語を多用することで外国人等にも分かりやすい説明がなされていた点も評価できる。</p> <p>地域防災訓練の活動内容を見る限り、初期消火等の地震等を前提とした防火活動に主眼が置かれているように見受けられるが、区内には中小河川も複数存在しており水害リスクが高い地域も存在する。これらに対する防災普及啓発にも引き続き注力されることが望まれる。</p>
4	継続	<p>東京消防庁や国際交流協会など様々な機関と協力して動画を作成し、普及啓発に力を入れているのは素晴らしい。区民が地域の防災に様々な立場から参加が出来るように興味を持てる普及啓発も続けてほしい。</p>	<p>幅広い世代の普及活動を目指すのであれば、防災活動に参加している方の細かい分析があると、参加していない方の分析もでき、今後の活動の仕方も変わるのではないかと。事務所や企業への啓発もしてほしい。</p>

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

○ 火災リスクは、中野区に住む選択を検討する際の最大のポイントになると考えられる。そのため、他区と比較した中野区の火災リスクの大きさやそれをどの程度軽減する計画・施策があるのか、そしてその施策の進捗状況を広く開示すべきではないか。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

事業の方向性として変更はないが、外部評価者の意見を踏まえ、各種防災訓練や防災フェア実施時等に行うアンケート調査方法を改善し、より実態に即した検証を可能にすることで、更に効果的な防災普及啓発を推進できるようにしていく。

**外部評価 評価結果**

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	その他	<p>福利厚生についての民間事業者も増えており、多様なサービスが提供されている一方、本事業ではそのニーズに対応できていないことが確認できた。現状やアンケート結果からも分かるように、会員のニーズと一致していないため、抜本的な見直し、つまり、0ベースの見直しが必要である。この外部評価事業を通して、本事業について、内容と方法を見直すタイミングだと思う。具体的な方法として、①補助金は継続して出すが、組織の経営改善を進める。②福利厚生そのものを区が主導で行う。③多様なニーズに提供されている民間サービスに一式委託する。などがあると思う。①が見込めるのであれば、「継続」であるが、難しいのであれば、②又は③になる。現在、改善について議論しており、その結果が見えていない中で、現段階での判断は難しいということも確認できた。そのため、提案にあるとおり「その他」とした。所管が現状と課題をよく把握されていたため、今後の動きによって、改善または廃止（区がこの事業を担う）を判断頂きたい。</p>	<p>所管の提案の一つように、委託業者を区が選ぶということについても賛同するが、本質的な問題解決である会員の多様なニーズに即したサービスの提供とそれに伴う会員の増加に働きかけていくことが重要だと思う。そのため、短期的には、会員の多様なニーズに対応することからはじめ、そういったサービスに対応できるようにサポートし、長期的には区がこの事業を実施できるように支援していくと良いと思う。</p>
2	その他	<p>本事業の実施方法（補助金、外部委託、広域連携等）の再検討が必要である。補助金事業とはいえ、これ以上の改善が見られない場合は区が一定程度介入する必要がある。仮に助言を重ねたとしても改善がみられない場合は、「中野区在住・在勤の勤労者や事業主」の「ゆとりある生活の実現」を図るといふ本事業の目的に立ち返り、積極的な実施方法の転換に向けた議論が望ましい。</p>	<p>そもそも中野区勤労者サービスセンター経由で福利厚生を利用している中野区の企業や勤労者に対するアンケートの中で「今後も継続して利用したいか」といったいわゆる「出口設問」を設け、素の声を確認すべきである。また地域内経済循環の観点も重要ではあるものの、「全国展開や職住が接近していない中小事業者からみれば、中野のサービス（区内共通商品券や区内和菓子屋割引券のあっせんなど）が利用しにくい。」という声もあることから、ゼロベースで各種メニューの利用率の高低に応じてメリハリをつける等の工夫も検討の余地がある。</p>
3	その他	<p>会員から受領した会費等及びチケット販売収入のうち、福利厚生事業や共済給付金を通じて会員に直接的に還元し切れなかった剰余金で管理費の一部を賄う状況が恒常化している。 サービス内容の縮小と組合員数の減少の悪循環に陥っている中、人件費等の増加により管理費が増嵩傾向にある現状に対する改善の余地は大にしても、新たに設置した経営部会において経費削減以外の有効な施策が講じられないようであれば現状の任意団体による運営体制を維持する意義に乏しいものと言わざるを得ない。</p>	<p>2022年度と同等の収支差額のマイナスが継続した場合、4年強でセンターの繰越収支差額が枯渇することが見込まれるため、センターの経営改善と並行して中小企業の勤労者に対する切れ目ないサービスの提供を行うべく代替となる施策の方向性を早急に定めることが必要である。</p>

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	継続	<p>中小企業は、人材確保と継続就労に有意義な福利厚生を毎年検討しているため、それと共に、中野区で就労したいと考えられるような福利厚生事業支援は大事だと思う。一方で、多種多様な中小企業の要望を満足させていくのも大変なことだと理解できる。</p>	<p>会員数が減少しているのであれば、広報活動を行い、利用する立場にたち、どういう福利厚生があれば利用したいと思うのかを考え、会員数の増員に向け努力すると良い。多種多様な企業があるが、利用する立場として提供してほしいサービスが中野区企業も望んでいる事だと思う。補助金交付については柔軟にその時世に合った規則を検討して頂きたい。折角、会員同士の話し合いや具体的なアンケート結果が出ているため、その結果をすぐに一つ一つ解決し、発想力と迅速さをもった対応を期待する。</p>

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

- 福利厚生サービスを提供する民間事業者と競合するため、事業自体が厳しいと感じた。区がある程度中野区勤労者サービスセンターへ介入する必要があると感じた。
- 利用者が減少している理由として、利用者のニーズに見合った福利厚生サービスが出来ていないと考える。ニーズがない取組を続けるのは疑問である。ニーズがどこにあるのか明確にすべきである。
- 会員数の減少は、新型コロナウイルス感染症の拡大による影響が大きいと思われ、必ずしもニーズの多様化に対応出来ていないとは言いきれないのではないかな。
- 会員数の増減に合わせて補助金を増減させることはできないのか。
- 地元経済貢献等の観点から、広域連携や廃止は望ましくなく、縮小したとしても維持していくべきはないか。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

外部評価者からの意見にもあるように、本事業は中野区勤労者サービスセンター（以下、「勤SC」という。）と中野区とでゼロベースによる抜本的な見直しが求められている。勤SCでは内部事業の見直しを行う理事会経営部会があるが、その中で、①会員目線による福利厚生サービスの改善②効率のよい運営方法の検討の両面で検討を進めるよう指導するとともに、区としては、勤SCの意向を尊重しつつ、他自治体の事例を参考にした、区内中小事業者の福利厚生事業の在り方を見直し・再構築してまいりたい。



**外部評価 評価結果**

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>子育て世帯にとって大変助かる事業であると思う。怪我や病気の状態の児童のケアの選択肢があるのは、共働き世帯にとって安心して仕事ができる環境づくりになる。</p> <p>事前にケアが必要であることが分かり、診断を受けている児童のみが対象とのことで、ニーズは一定数あると思うが、ケアの選択肢を広げてほしい子育て世帯は多くあると思う。そのため、今後の実施に向けて、利用者数や利用者の使い勝手の観点から更に発展的に取り組まれることを期待する。</p>	<p>利用者側の使い勝手については、今後更に発展的に取り組める側面があると思う。今年度については、利用登録世帯数は30件だが、実際の利用者数が0件だったということから、必要としている人に届いていないケースがある。また、ひとり親家庭に関しても18件登録があり、利用者数は、4件（24時間利用）とのことであった。</p> <p>病児保育の支援はさまざまな制限があると思うが、前日または当日の体調不良などが理由でのケアは特にニーズが高そうである。医療判断が必要なケースに対応できないのは承知の上での今後の展開として、医療機能をもつ病児保育実施施設との連携、オンライン診断による対応、病児保育実施施設までの時間の預かりなどを期待する。</p>
2	統廃合	<p>「子育て家庭のセーフティネットを確保する」という事業実施の背景は理解できるものの、実際には本サービスの利用実績が著しく低かったことから、本事業の仕組み・建付けそのものが子育て家庭にとって使いにくいものとなっている可能性を否定できない。</p> <p>本事業は、廃止・終了ではなく、子育て家庭が実際に利用することによって更に子育てをしやすい中野区を目指すべく、本予算を活用してより有効な別の手段（事業）に組み替える必要がある。このことから、「廃止・終了」ではなく「統廃合」を選択している。</p>	<p>「セーフティネット」という意味では、使われるか使われないかではなく何かあったときのための備えという側面は否定しないものの、区の有限な財源を子育て家庭のために振り向けているものであり、予算措置がある以上は、一義的にはその執行率、そしてその予算によって区民の状態がどのように改善・向上したかが問われる。</p>
3	改善(拡充)	<p>ひとり親家庭以外に対するヘルパーの派遣は児童の病気や怪我に起因する場合に限定されるため、事前会員登録制、且つヘルパー派遣に先立ち医療機関を事前に受診することを求める現状の運用形態は、利用者目線から必ずしも利便性が高いとは言い難い。</p> <p>実際のヘルパー派遣を伴わない限り区としての費用負担を伴わないことのみを以て現状の形のままで事業を継続することは形式的に過ぎるものと考えられ、実効性のある形で事業を継続させる前提であればひとり親家庭に準ずる範囲まで派遣要件を緩和することを検討する余地があるものとする。</p>	<p>社会福祉協議会が運営するファミリーサポート事業等、児童の預かりや家事支援に関する支援を行うサービスが並立しているが、それらを一覽的に提示し利用者が最適なサービスを選択できるような情報提供をより一層充実させることが望ましい。</p>

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	統廃合	<p>児童の怪我や病気の状態でも、親が仕事に行ける環境を作るのはとてもありがたいサービスである。一方で、中野区の子育て世帯の数を考えると、病児保育の施設や病院を増やすことは早急の課題で重要性があり、病児保育の施設やシステムを整えるまでの短期間の事業だと思う。</p>	<p>運営の仕方が、親へのサービスになっていないように感じる。結局各々で連絡して施設やヘルパーを探して見つけるのであれば、この事業をわざわざ作らなくても他の子育て支援と統合して出来ることだと思う。令和4年度の実施の結果分析と現状把握と問題解決をしていないと感じた。</p>

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

- 病児保育が非常に使いにくく、ホームヘルプサービスの利用を考えたが、利用時間や業者などの制限が多く、サービスの利用に至らなかったことがある。事業コストをかけているのであれば、多くの人に利用しやすい制度にすべきではないか。
- 「期間限定で無償化する」、「広報を強化する」など制度を利用してもらうことが必要だと感じた。
- ヘルパー等を家庭に入れることに抵抗があるのではないか。
- 利用実績がないため、問題点が分からない。
- 利用時間に応じたコストということだが、他のセーフティネットサービスの検討が止まる機会損失が生じるのではないか。事業の維持・管理にもコストがかかるのではないか。
- 共働きをしているため、このような新規事業は有難い。仕事を休めない時に病気の子どもを看護してもらえる点が良い。区報、SNS及び掲示板でどんどん発信してほしい。
- 変動費負担のスキームであり、ニーズがある限り廃止する理由は特段見当たらないと思う。
- 子どもの健康安全面が大きなりリスクと考えられるため、そのリスクを減らすための対策にもコストを使うべきではないか。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

子どもが病気の際の預かりのニーズは確実に存在しているが、新型コロナウイルス感染症が拡大している状況においては、委託事業者も従事者を派遣することができない場合も多かったものと考えられる。しかし、今年度は、昨年度を上回る登録があり、ひとり親世帯においては、保護者が病気の場合や子どもが病気の場合の要件で利用され始めている。これらを踏まえ、ひとり親家庭に準ずる形での利用要件の見直しなど、預かりが必要になった世帯向けのサービスとして改善していく。また、今後は、施設型（病院等）の病児・病後児保育の拡大についても調査を進め、預かり事業全体が最適な形となるよう、検討していく。

**外部評価 評価結果**

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>意義の高い事業だと思う。特に都内には、核家族も多いと思うので、このような区の支援は、産婦にとって大変心強いと思う。さらに、中野区には多言語・多文化の家庭も多いと思う。彼らは言語面や習慣面からもより出産後に不安を抱えたり、孤立したりする可能性もあると思う。多文化・多言語の家庭に対して、区のホームページでは多言語で案内しているとのことだが、実際に事業者がその対応ができるかという点も必ずしもそうではないかと思うため、事業者も多言語・多文化の産婦に対応できていくような支援もできるように、来年度については継続とし、将来的には、発展的に事業を拡大・展開するのも良いと思う。</p>	<p>本事業の実施場所（地理的配置）について、北は多く、南は少ないと偏りがあるため、南にもこの事業のための拠点を増やしていくことは重要である。</p> <p>本事業は、住みやすいまちづくりのためのデータ収集の観点からも意味があると思う。本事業に参加する目的だけでなく、産婦や家庭がどのような問題や課題を抱えているのか調査ができれば、この事業だけでなく、その他の区政にも活かしていけそうである。</p> <p>アンケートの満足度が下がってきた理由のひとつに、利用者の多様なニーズや価値観を挙げられていたが、区民の意識やニーズ、価値観の把握と事業者とのコミュニケーションも重要になると思われる。利用者も多様な情報を入手できる時代であるため、事業者に対してのインプットも行っていくと良いと思う。それぞれの事業者のやり方や内容（サービスの内容）をウェブで公開し、利用者が自分のニーズにあったものを選択できるようにするというのも良いアイデアだと思う。</p>
2	継続	<p>利用者数は増加し、ある程度、子育て家庭の状態の改善・向上に貢献しているため「継続」を選択した。なお、利用者数が増えているのに対し満足度が下がっている理由については、施設・利用時間・利用者属性・対応者など、多角的な視点から要因分析を実施し、必要に応じ改善することが重要である。</p>	<p>住民の満足には際限がない中で、住民の満足度のみを測ることに限界がある。本サービスの各種メニューに対し、サービスの目的に沿ってどの程度行動変容に繋がったかを測る質問をとることにより、より多角的にサービスの充実度や課題の抽出・分析が可能となる。</p>
3	継続	<p>国や都からの補助金増加の効果もあり、事業の効率性が改善している点は評価できる。</p> <p>「産後ケア事業利用カード」の発行範囲を面接時に支援が必要と認められる方から全員に拡大されたことが利用者数増加の主因とみられるが、過年度におけるカードの交付割合を勘案するとより一層の利用数の拡大余地があるものと考えられる。カードを受領したが利用実績のない方へのアンケート等を通じて一層の利便性の向上を図る余地があるのではないかと。</p>	<p>利用者アンケートにおける利用前のイメージと施設のサービス内容とのギャップによる満足度の低下についても、事前面接時におけるサービス内容自体に対する情報の提供不足に起因するものか、施設によるサービス提供内容の個別性に起因するものかの分析を深化させた上で、後者に関しては事業者の広告宣伝にならない形での情報提供の充実を検討する余地があるのではないかと。</p>

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	継続	産後ケアは産後の両親や乳児にとってはとても大事なケアだと思う。「産後ケア事業利用カード」が全ての人に平等に受けられるサービスもありがたい。ホームページを見てもQRコードがあったり、施設の情報が載せてあったり、出産した直後の親が出かける必要なく情報を得られることもとても助かるシステムだと思う。	日本人に限らず、様々な人が平等に受けられるサービスである事を期待する。アンケート実施後の迅速なフォローアップが大事だと考える。

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

- 国・都補助金の拡充に伴う事業コストの低下に対して、サービスの向上が不十分ではないか。
- 多言語に対応した産後のサポート・ケアにも力を入れてほしい。
- 多様なニーズを吸い上げて、実際の声を事業に反映させてほしい。
- 産後ケア事業利用カードを全ての妊婦に配布する取組は継続してほしい。
- かんがる一面接を受けることが重要であるため、妊婦の方全員に周知するよう、区報をはじめ、SNS、母子手帳交付時の説明など制度の利用促進に力を入れてほしい。
- 3つのサービス全体で15回を上限としたことは良い。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

外部評価者の意見等を踏まえ、支援を必要とする家庭に確実に情報が届くよう、更に周知を図っていく。また、令和4年度のアンケート結果における満足度が低下していることを受け止め、利用者のニーズとサービス内容のミスマッチの解消に向け、妊産期面接などの機会を通じた利用者のニーズの把握に努めるとともに、産後ケア事業者との意見交換や広報の内容を充実させ、利用者一人ひとりが求めるサービスを受受できるよう、事業を推進・改善していく。

外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>緊急時において人々の命と人権を守る重要な事業であり、この事業を通して多くの人が支援され、生活を維持できている。支援対象となっている世代や特徴について、住居確保給付金は8割が単身、年齢層は30歳未満の人が37%、30代が30%、40代が17%とのことで、中堅の人たちの就労に課題がある。実際に、大学でも多くの学生たち（特に一人暮らしをする学生や留学生）が、アルバイトができなくなり、家賃が払えないといった問題に直面していた（家族からの仕送りを得ることができず、休学した学生もいた）。</p>	<p>本事業の対象が働き世代の人たちとのことで、緊急時の支援として重要だと思いが、令和4・5年度については、その意義は少し変わる。新型コロナウイルスの影響を大きくうけない現在、就労ができない（まだ困窮している）人たちは、新型コロナウイルスと関連しない別の要因で就労ができない、また困窮している可能性があるため、その点についてもデータを収集しながら来年度に向けた取組が必要になる。</p> <p>満足度調査について100%が満足と答えられたということだが、支援を受けることができたという観点でいうと満足と答えると思う。支援を受けるまでのプロセスや条件など、何をもって「満足とするのか」についてもアンケートに含めていくと良い。実際に、条件があわずに支援を受けられなかった人もいたと思う。この事業におけるアンケートは、また別の緊急時の際にも参考になると思うので、この事業を通して区民の課題を調査しておくとも良い。一人ひとりにあった相談機能の充実、新型コロナウイルス対策全般にいえることであったため、この経験・知見を蓄積することは今後の区の行政にも活かせると思う。</p>
2	継続	<p>引き続き、外部環境の変化を捉えつつ様々な理由により生活が困窮している住民が自立・就労に向けて具体的な活動を継続されたい。</p>	<p>自立相談支援の窓口利用者向けアンケートが「満足度」を測っている場合、事業の状態を示す指標としての有効性は限定的である。本事業の目的が相談者の自立・就労に向けて支援することであるならば、自立するための行動、就労に向けた行動にどれだけ繋がったかということを知る必要がある。</p>
3	継続	<p>新型コロナウイルス感染拡大による緊急的な措置から恒久的な措置に位置づけが変わり、支給要件等もより実態に即した形に改善されている点は評価できる。給付金の支給と就業先の確保による受給者の自立支援は車の両輪として位置づけられるものであり、引き続き緊密な連携の下での運用をお願いしたい。</p>	<p>求職活動の実績や常用就職の報告等、給付金の運用に当たっては受給者の自己報告に負う部分が大きい制度設計になっているため、中野くらしサポートとの情報交換やその他の情報のモニタリングを通じて不適切な受給の抑止に引き続き努めることが求められる。</p>

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	その他	生活困窮者への支援は大事である。しかし、住居確保給付金も自立支援金も本当に困っている方に支給されているのか不明な点がある。自立支援を受けた方々のその後のフォローアップの資料が少なく、給付金の受領者が、何人ぐらい、どのように成功されているかなど不安が残る。アンケートの満足度が高いが、給付金を受給した方の満足度はもちろん高いと思う。	住宅確保給付金や自立支援金の全体的な統計やその後の生活の向上状況の結果が不明である。生活困窮者自立支援の細かい効果的な仕組みや他の給付金関連との連携やどこにゴールを設定するかを再度検討し、結果状況を説明できるようにゆっくりと質の向上を考えた方が良い。

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

- 収入、支出及び支給決定件数の増減の推移について、それぞれ増減要因の明確な説明をしてもらった上でないと評価しづらいと感じた。
- 支給が却下された方がどういう人達で、却下が妥当だったかの評価が必要ではないか。必要な給付がなされていない方が罪が大きいように思う。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

住居確保給付金による支援のほか、自立相談支援窓口における支援が、自立や就労に向けた行動にどれだけ繋がったか、より効果的に検証できるようにする。また、給付金の支給終了後のフォローアップ等を行い、状況の把握、一人ひとりにあった相談支援について整備をしていく。

今後は生活困窮者自立支援の仕組みの中で、これまでよりも自立相談支援の充実を図りながら、就労支援などの事業との一体的な実施により、効果的な生活困窮者支援に努めていく。

**外部評価 評価結果**

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>大変意義の高い事業だと思う。他の自治体でも同様のリサイクル展示室運営が行われ、それが続廃合されている中、成果がでてきている点について評価できる。譲りたい人と欲しい人を繋げる場として重要だと思うが、一方で多様なニーズがある中、そのやりとりをより柔軟にできる仕組みづくりもあると良い。他の自治体ではジモティーがその役割をしているように、オンラインでのマッチングなど今後の展開として期待する。</p>	<p>リサイクルに対する使う、譲る、交換するといった意識づくりも重要である。捨てた「ごみ」を「リユース、リサイクル」することに抵抗がある人も少なくない。フリーマーケットのように、譲りたい人と欲しい人が良い形で交換できる仕組みができると、「ごみからのリユース、リサイクル」ではなく、「大切なものの交換」になっていくと思う。そうすることで、区民が温かいネットワークの中で繋がっていくと思う。そのためには、どのような言葉をつかって人々にこの事業を周知していくのかも重要になると思う。区民がより良いまちづくりに参加できる事業にもなると思うので期待している。</p>
2	廃止・終了	<p>横浜市・川崎市等では類似施設が廃止済みであったり、一部を民間事業者のスキームで補っている事例もある。リサイクル展示室事業の実施目的は「ごみを排出する人にまだ資源になることなどを考えていただくきっかけづくり」とあるが、実質的に古物商事業者と実施内容が重複している。以上を踏まえると目的に応じた最適な実施方式の再考や、廃止・終了も含めたゼロベースの検討が望ましい。</p>	<p>仮に廃止・終了としないまでも、昨今、SDGsが叫ばれる中、区としてSDGsの達成に向けて必要な施策・事業にかかる資源も有限であることから、事業目的も含めて抜本的に見直し、本事業に充てられている予算・人員・施設の最適化を図る余地がある。</p>
3	廃止・終了	<p>清掃事務所の隣接地に由来から存在した施設を継続的に運営しているものである。交通アクセスの利便性が必ずしも高くない立地にあること、営業時間の制約から区民が広く利用できる環境にあるものとは必ずしも言い難い。無料で古着等のリサイクル品を配布することによる受益者の属性等に関するデータの蓄積がなされておらず、リサイクル推進に関する政策決定に資する情報が十分に得られていない。 また、新型コロナウイルス感染症の拡大による事業活動の縮小が復旧した後の来室者数が頭打ちの状況にあることから、区民の認知度が高いとは言い難いものと見られ、リサイクル推進に関する啓発機能を果たしているかは疑問なしとはしない状況にあるものと考えられる。 よって、現状のままでの事業の継続の必要性は高くないものと評価する。</p>	<p>広く一般に向けた啓発を行う観点から、パネル展示等の場所を展示室に限る必然性があるかは疑問があり、出前講座についても依頼する各種団体に出向いて行うことが想定されるため、必ずしも展示室の存在を前提とするものではないと考えられる。</p>

## 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
4	改善(拡充)	リユースをすることはとても良い事であるため、継続すると良い。利用したい方は多くいると思うため、提供場所の増設やSNSの利用等を検討し、改善して頂きたい。	学生、子育て家庭、外国人や高齢者など様々なターゲットによってニーズは違うと思うため、その方々に合ったリユース品の選別や生活様式にあった負担にならない引き渡し方法の検討が必要だと思う。展示場の場所も区の施設や学校や店舗など増やすこととSNSを活用した方法でニーズも増えるのではないかと。

## (参考) 外部評価モニターの主な意見

- フリーマーケットを利用するのは煩雑と考える方もいるため、粗大ゴミ等からリユースする仕組みはニーズがあり、必要性が高い事業だと思う。
- 川崎市のジモティーと中野区のやり方の違いが分からなかった。
- 転売目的や特定利用者ばかりの利用が何故いけないのか分からなかった。リユースされるのであれば何であっても意義があると思う。100点でなければ止めてしまえというようなゼロ100思考は良くない。

## 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

外部評価者から廃止について意見がある一方、リサイクルへの意識啓発やリユース方法の見直しへの意見もあがっている。また現在は、展示室の運営を開始した平成12年頃に比べ、リサイクル市場が発展しており、改めて民間と区との果たす役割を整理する必要がある。外部評価者からの意見も踏まえ、区民にとって魅力的な事業運営を行うため、リサイクル品の扱いを含め事業内容を再検討し、改善を図ったうえで事業を継続する。また、今後予定されている清掃事務所の改築も視野に入れ、より効果的な3Rの推進を図る拠点として、リサイクル展示室の在り方についても検討する。



### 外部評価 評価結果

外部評価者	今後の事業の方向性	「今後の事業の方向性」の選択理由	本事業に対するその他の意見
1	継続	<p>現行のデータをみると、順調に成果をだしている事業だと理解できる。耐震化率100%を達成するためには、残り10%を進めていくことになるが、その10%を進めていく上で、これまでの条件や進め方で達成できると示されていたため、継続という判断で異論はない。</p>	<p>耐震化率100%を達成するためには残り10%を進めていくことになるが、その10%を進めていく上で、これまでの条件や進め方以外に課題や問題があり、それが達成できていないのであれば、その原因追及と対策が必要である。残り10%を進めていく上で広報を強化していくことと区域を広げたことで達成可能であるとのことなので、継続されると達成されるかと思うが、数字が上がらない場合、別問題（空き家問題、オーナー問題、その他）の解決に向けた取組が必要である。</p>
2	継続	<p>啓発内容も充実しており、住宅課等の関係各課とも連携している。今後も継続して事業進捗を図って頂きたい。</p>	—
3	継続	<p>助成金の対象となる物件の所在地域を拡大したことにより助成件数が拡大する等の効果は認められる。要改修物件全てに対して耐震補強を行う又は除却することは、不動産所有者の経済的な制約や集合住宅における合意形成の必要性から容易とは言い難いが、その中で引き続き可能な限り耐震診断等を通じて対象物件の所有者への足がかりを確保していくことが望まれる。</p>	<p>建て替えや除却の代替策として位置付けられる転倒防止金具の取り付けについても助成金を通じて推進するとともに、家屋内の避難経路確保普及啓発に加え、可能な支援策を含めて物件所有者との相談を引き続き進めることが望ましいものとする。</p>
4	継続	<p>成果が出ている事業だと理解できる。区民の事情や問題を今後どう解決していけるかだと思う。</p>	<p>まだ耐震を行ってない方々には違うやり方の普及啓発が必要だと思う。</p>

### （参考）外部評価モニターの主な意見

- 中野区のイメージにマイナス影響を与えている最大の点は、地震や地震に伴う火災のリスクであると考えている。
- 木造住宅建替等の実績件数が少ないと思う。助成を大幅に増やすべきではないか。助成に係るコストが1桁以上少ない印象を受ける。

### 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

広報による耐震化促進事業の普及啓発や相談体制の充実を図り、木造住宅や緊急輸送道路沿道建築物等の耐震化率の更なる向上を目指す。また、本事業に対する意見を踏まえ、住宅の耐震化率を向上させるための課題について見直しを行い、これまで取り組めていなかった非木造住宅等の耐震化促進に向けた取組についても検討をしていく。