

令和6年度外部評価の実施結果について

令和6年度行政評価（令和5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、有識者と公募区民（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	出石 稔 氏	関東学院大学 法学部教授
学識経験者	竹田 圭助 氏	株式会社日本政策総研 上席主任研究員
公認会計士	大河原 貴 氏	公認会計士
公募区民	高橋 宏樹 氏	公募区民

(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4事業を選定した。令和6年度は、区民ニーズを踏まえた見直し・改善の視点や、開始から一定期間が経過しているなどの状況、区議会における質疑などを勘案して事業選定を行った。

部	課	事業名
総務部	デジタル政策課	デジタルデバイドの解消（タブレット講習会事業）
子ども教育部	育成活動推進課	子育てひろば事業
健康福祉部	保健企画課	乳がん検診
都市基盤部	住宅課	空家等対策事業（空家相談事業）

(3) 外部評価実施経過

外部評価日程	開催日	内容
事前打合せ	7月2日	対面にて外部評価の概要や対象事業について説明
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
公開ヒアリング	8月19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 (対象部) 総務部 / 子ども教育部 / 健康福祉部 / 都市基盤部
評価決定 【書面開催】	9月26日	事前打合せ、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	事業を継続すべきもの（事務改善を含む）
改善(拡充)	有効性・効率性・適正性の観点から、事業の拡充を図るもの
改善(縮小)	有効性・効率性・適正性の観点から、事業の縮小や見直しを図るもの
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、終了すべきもの 有効性・効率性・適正性の観点から、廃止・終了すべきもの
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

各部署は、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。

■ 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	改善(縮小)	<p>区民意識・実態調査の回答より60代以上の8割近くが「普段スマートフォンを利用している」との回答から、区のタブレット事業から都のスマホ体験会事業にシフトしていく方針は妥当である。</p> <p>一方で、60代以上の8割近くにスマホが利用されているがまだ使い切れていないのが現状である。</p> <p>令和7年以降補助金が交付されないのであれば、自身のスマホで利用や情報の受信や真偽判断を学習することとなる。</p> <p>都の「スマホ体験会・相談会」では解決できない内容を、区役所・区民活動センターで実施できないか。</p>	<p>目的に「より多くの区民がオンライン手続き等の便益が教授できる…」とあるので、デバイスだけではない。</p> <p>外部評価者からの意見もあったが、災害・犯罪などに巻き込まれないような対策も必要である。</p>
2	統廃合	<p>タブレット講習会は廃止でよいと考えるが、スマホ利用に当たってのデジタルデバイド解消、さらにはスマホ利用の促進について、個別の事業と連携しつつ取り組んでいくべきである。</p>	<p>高齢者もスマホを利用する機会が拡大する中、災害時の防災アプリの活用など区民生活の様々な場面での利用を促進していくことが求められるし、今後必然となると考える。他方で、ネット犯罪などに巻き込まれないための取組も不可欠であることから、他の事業と統合するなどして、デジタルデバイド解消を進めていくことが望ましい。その際、シルバー人材センターやIT企業、大学（学生の活用）などとの連携が考えられるのではないか。</p>
3	廃止・終了	<p>タブレット端末は画面が大きいので、高齢者にとって文字や文章が読みやすいといった利便性を有している。しかし、持ち運びにくいことやスマートフォンの機能で十分という理由から現時点では必ずしも普及が進んでおらず今後も急激な普及は見込み難いものと考えられる。</p> <p>現状における高齢者のデジタル端末利用状況を踏まえると、スマートフォンの利用法に関する講習会の優先順位がより高いものと考えられ、本事業は廃止することが適切なものと考えられる。</p>	<p>講習会の過程において受講者がつまづきがちなポイントを受託事業者等と共有し、行政サービスの利便性を高めデジタルデバイドを解消する一助とされることが望まれる。</p>
4	廃止・終了	<p>そもそもスマートフォンが旧来の携帯電話の機能を引き継いでおり、また実態として内閣府消費動向調査の調査開始時点（2014年）から現在にわたりタブレット型端末よりもスマートフォンの方が普及率は二倍近く高い。別調査でも携帯電話保持者のうち70歳以上のスマホ所有率は80%を超えている。以上を踏まえれば、より生活に身近な機器を活用する方がデジタルデバイドの解消という目的には合致すると考える。</p>	<p>左記のように、事業立案当初や事業見直し時点で、事業対象の現状についてデータ等を用いて客観的に把握することが重要と考える。</p>

■（参考）外部評価モニターの主な意見

- きっかけづくりとして有効である一方、ネット詐欺などのリスクも課題。講座等の取組の中で、デジタルリテラシーを養うことにも力を入れていくべき。
- 対象人数の少なさ、各自が所有するスマホの利用スキルの向上やネットバンキング・マイナポータル の指導に重点を置くべきとの点において、実施内容が適切とは思えない。
- 区内16か所で開催するなど、区民が受講しやすいよう利便性の向上にも努められている点が良い。
- 様々な媒体での情報発信が増え、住民は逆に敬遠してしまう可能性もある。区としては、ポータルサイトやポータルアプリなどで一元的に複数部門の情報をプッシュ通知で届けられるサービスが必要ではないか。
- 享受できていない人のペルソナがなく、必要な事業だったのか。格差の内容をより具体的に示す必要がある。
- 本事業は廃止でいいと思うが、犯罪対策については工夫した施策展開を期待。
- 団塊の世代以降は、当たり前前に利用している年代に入るのではと言いつつ、現時点における効果的施策は必要。シルバー人材センター、区内の大学や企業等との連携もよい。高齢者が、遠隔サポートを受けたり、講座に参加した場合補助が得られれば、個々で学べ、習得率も上がるのではと思う。

■ 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

区主催のタブレット講習会事業は終了するが、東京都と共催の形で開催するスマートフォン体験会・相談会の実施回数を拡大するなど、引き続きデジタルデバイドの解消に向けて取り組んでいく。また、本事業に対する意見を踏まえ、インターネット関連の詐欺・犯罪被害等の防止に向けた啓発等についても、関係部署と連携して取り組んでいく。

■ 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	子育てひろばを利用する乳幼児親子が近年増加し、1組あたりのコストが減少している。 保護者に対する子育てに関する相談、支援を実施している。	「子育てひろば」に何らかの事情があり来れない方々の対処も検討してほしい。 「子育て中の親の孤立感や不安感の増大等に対応する」の対象者定義の人数を明確化できないか。 中野区で子供を生む、育てることが負担にならないような施策へ。
2	継続	一定の効果を挙げているものと思料され、継続が妥当と判断する。	相談数のカウントの方法が、まちまちになっていることから見ても、事業者によって運営方法が異なっていることが想起される。そのこと自体は、事業者の独自性や営業努力といった面から必ずしも非としないが、利用者の立場から見ると、サービスが子育てひろばや児童館ごとに大きく異なることは妥当とは言えない。適切な事業全体が図られるよう、担当課がグリップすることが望まれる。
3	継続	全般として単位コストは漸減傾向にあり効率性については改善傾向にあるが、現状において各事業者から委託費の支出状況に関する報告を受けておらず支出額に関する事後的な検証がなされる体制が十分に整備されていない懸念は否めない。 ただし、直営施設における費用発生状況をベンチマークとして一定の合理性を有する標準事業費の見積りが可能と認められること、及び子育てひろば事業に対応する経費の厳密な算出を求めた場合に事業者の事務負担が過大となる懸念があることから現状の運用としては許容し得るものと考えられる。	将来的に現状の直営施設を民間委託することにより標準事業費のベンチマークを区が保有しない状況となる場合に備えて、事業者の事務負担に配慮した形で支出状況の報告を受ける手法を検討することが求められる。 区に対する報告から講習回数および人数、相談件数および人数の集計方法が各施設間で統一されていない懸念がある。施設間のサービス水準を比較する一助として集計方法の統一が求められる。
4	その他	外部委託の推進に関しては異論はないが、例えば相談件数のカウントの基準をはじめとして事業者間でサービス水準に差異が見受けられる。今後、受託者によってサービス水準が異なることにより地域間で行政サービスに差が発生することのないようサービス水準の統一を含め外部委託マネジメントを徹底することが望ましい。	—

■（参考）外部評価モニターの主な意見

- 今後、地域ごとの利用数が減少に推移していくことも鑑みてマネジメントしていくことも重要。
- 妥当な実績が得られているが、本事業を必要としている親子の母数が分かっていないのは残念。
- 子育て施設での利用者からの相談件数のカウントの基準が委託先で異なっていて統一されていない状態にあるとのことだったので、委託先との連携という点において少し気になった。
- 中野区子ども総合計画の多文化共生の該当頁の具体的実態がわかるように願う。ワンオペ育児の吸収方法を身近に感じる広報活動を願う。
- 課題が定性的すぎ、具体的に何を解決したいのか。場所は委託先まかせでいいのか。他部署・他事業との連携はあるのか。
- 事業者（直営・委託）に対する質の評価をどのようにするのか。
- 子育てひろばや児童館など、子育て支援拠点の拡充（利便性の向上）はどんどん実施していただきたい。
- 孤立している、利用していない対象者に向けての対応は大切。いかなる事業においても、いかに当事者へ情報が届くか、利用したくなるような魅力的な内容等に工夫をこらすことが必須。委託業者間の情報共有は大事。利用者数・相談数・相談内容を区へ報告する際のスタンダードを業者へ示したり、成功例を他館でも実施し、互いの切磋琢磨を。

■ 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

事業は引き続き実施していくが、外部評価を踏まえ、子育てに対する不安感や負担感を抱えているなど、本来何らかの支援が必要であるにも関わらず孤立化している子育て家庭に対し、すこやか福祉センターや児童相談所と連携しながら利用につながるような広報や周知を行っていく。また、どこの子育てひろばにおいても同じレベルのサービスが提供できるよう連絡会の開催による事業者間の情報交換の場を設定するほか、事業者間のサービス水準が比較できるよう講習回数や相談件数の集計方法の統一を図る。

■ 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	都平均を超える受診率を目指し、継続目標も検討してほしい。	目的に「健康診査を受診する機会のない区民に対してがん検診を実施する」とある。「乳がん検診」でなくて良いか。
2	継続	社会的な意義から事業の本実施は必須であり、実施方法も妥当と考えるので、継続することに異論はない。	職場検診や人間ドック等の受診者数等も踏まえれば、多くの区民が受診しており、本事業が効果を挙げていると思料する。他方で、法的にも区として継続することが求められることから、外部評価事業の対象とすることには違和感を覚える。
3	継続	検査設備の制約から区内所在の検査実施医療機関の拡大が困難な状況にありこれらの多くが区内中央部に偏在している状況にあることから、隣接自治体所在の医療機関での受診を可能にする等の対応により近隣に検査実施医療機関が存在しない地域に在住する区民の受診機会を拡大する余地があるものと考えられる。 令和5年度において休日検診を増加させ利便性を高めた結果、検診車を利用した受診者を大幅に増加させた取組は評価できる。委託事業者の受入れ体制との兼ね合いもあるが今後も検診車による受診機会の増加に取り組まれることが望ましい。	大学生をはじめ若年層への普及啓発を通じて対象年齢に到達した際に受診を意識できるよう検診の認知度を高めることも将来的な受診率向上に資するものと考えられる。
4	改善(拡充)	地区別乳がん検診受診率と地区別職場・人間ドック等受診率等の複数のデータを掛け合わせて地区ごとに実際の受診率の差異を把握した上で、医療機関等の位置関係も考慮した対策や、「受診したいが受診できない」層を特定し、受診できない要因を分析しその要因を解消するための対策を講じる等、複数のアプローチを併用することでさらなる乳がん検診率の向上が可能と考えられる。	—

■（参考）外部評価モニターの主な意見

- 区として乳がん検診事業を行う重要性を理解できた。
- 今後とも継続推進が必要。毎年の受診でなくてよいのか。
- おそらく検診率は高止まりとなる印象である。受けたいが受けられない対象を明確にして、ピンポイントで刺さる対策が必要な域に今はいると感じている。若年層への教育、大学生を対象とした普及啓発事業を東京都と連携しながら大学単位で行えれば非常に効果があるのではないかと。
- 乳癌サイバーとして、「区民検診」重要性の公明正大な周知徹底の方法を願う。
- 年齢を区切らず、広げた方が効果が高いのでは。地区別での対応に差が出ているのか調査が必要。費用対効果がわからないので、対象者・受診者を人数で見せてほしい。
- 区独自にアンケートを実施するなど、乳がん検診を受けていない率がどのくらいか把握したいと切に思う。ピンクリボンの啓発運動を年間を通して行うことも大切。地域による受診率の差の解消のため、少ないエリアにおいては、告知ポスターをより多くの場所に掲示したり、近隣区でも受診できると便利だと思う。

■ 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

受診しやすい環境の整備に向けて、近隣自治体を含めた検査実施医療機関や検診車の活用による、さらなる受診機会の確保を検討していく。
10月のピンクリボン月間等にあわせた普及啓発を継続するほか、年代や地域別の受診率の分析や、他自治体の効果的取組みなどを研究し、周知広報の充実強化を図っていく。
内部評価結果では継続の予定であったが、外部評価者からの意見を踏まえ、次年度予算では検診車の受託事業者を追加し、検診車の実施回数を増やすことにより事業の方向を「改善（拡充）」に変更する。

■ 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>目的が「空き家の適切な管理や利活用の推進」なのでその縮小には同意見。有効利用できる施策を期待する。 地震が頻発している中、管理不全空家は近隣住民には巻き添えの可能性もある。空き家持ち主ではなく、近隣住民への対処を目的に実施いただけないか。</p>	<p>有効利用には、事前の事業説明会にて記載のあった「マッチング制度」に賛成。</p>
2	その他	<p>区の空家相談事業を廃止し、都の事業に一元化することは、空き家の利活用の面からも了とする。他方で、空き家の適正管理の側面では、区の取組は不十分であり、強化すべきと考える。</p>	<p>空き家を流通させ利活用することで空き家状態を解消することは意義がある。さらに空き家バンクなどの取組を検討されたい。 ただし、今後、管理不全空家等の増加により住環境の悪化、都市景観の破壊、犯罪の発生などの地域への影響が大きく懸念される。区では特定空家等の指定は1件もなく、空家等対策協議会も現在設置されていないことなどをみても、空き家管理の観点からは区の取組は不十分と言わざるを得ない。空家等対策の推進に関する特別措置法の趣旨に沿う取組が求められる。</p>
3	継続	<p>東京都の相談窓口の利用対象者は物件所有者等に限定されており、本件窓口における相談者のうち一定割合を占めている空き家の近隣住民からの相談の受け皿としては機能し得ないことが懸念される。近隣住民からの相談は所有者による自発的な対応に先立って区から働きかける端緒としての意義が認められることから、一定の相談ルートを確保することが求められる。 改めて近隣住民に限定した相談窓口を設置することにより利便性及び効率性が向上することは見込み難いことから現状の枠組みを継続することが適切であるものとする。</p>	<p>特に接道義務や前面道路の幅員等、法令上の制約のある物件が空き家化した場合に管理が困難になるリスクが高いものと懸念される。これらも含めた物件の所有者に対する啓発活動に引き続き努められることが求められる。</p>
4	改善(縮小)	<p>所管課による評価結果にあるとおり、空き家所有者の多くが区外在住であり、広域的な対応が必要となる前提があるため、区の相談窓口を廃止し、その一方で予防的措置（高齢世帯に対する空き家の発生抑制に向けた取組）を拡充することが望ましい。</p>	—

■ (参考) 外部評価モニターの主な意見

- 中野区での空き家棟数は減少傾向にあるということで、現在の事業は有効的であると感じた。
- 防犯対策の観点から、空き家を安価で貸し、起業者・開業者の支援の方法願う。
- 課題と対策が一致していないのでは。空き家・放置物件は見ればわかるので、電話で相談を待つのは意味がない。動きが遅い。
- 近隣住民からの新規の相談については、今後も区で受けるということか。
- 空き家にならない予防は大切と同感。他部署との情報共有による施策を期待。空家対策協議会確立と会の活動の推進。近隣住民からの相談について、価値ある活用の仕方のアイデアを業者に伝えることもありかと思う。

■ 区 外部評価結果を踏まえた事業所管部の検討内容等

空き家所有者や近隣住民等からの相談等は、引き続き住宅課でも受け付けていくが、区の委託窓口については、都も区と同様の事業を行っていることもあり、今後は広域的かつ継続的な対応が充実している都事業を活用するため廃止する。一方で、空き家に関する相談件数は増加傾向にあることから本事業は現地調査に注力する等、関係団体等の連携のあり方を再構築する。あわせて、区は中野区居住支援協議会の枠組等を活用し、普段から高齢者等と接する福祉部門との連携のあり方等についても検討し、将来空き家になる可能性の高い者への支援に注力することで空き家の発生抑制に繋げていく。また、管理不全空家等への対応や有識者による会議体の設置等、空家等対策の推進に関する特別措置法の趣旨に沿った対応を推進する。