平成 23 年度新宿区外部評価委員会第３部会
第１回会議要旨

＜開催日＞

平成 23 年 5 月 16 日（月）

＜場所＞

区役所本庁舎 6 階　第 2 委員会室

＜出席者＞

外部評価委員（4 名）

名和田部会長、川俣委員、中原委員、鍋島委員、

事務局（1 名）

担当 1 名

＜開会＞

１　評価対象の抽出（ヒアリング対象及び項目）について

【部会長】

第3部会を始めます。

評価対象の抽出ということで、特にヒアリングまでするのはどれかといったことについて、固める予定です。まちづくり編を重点に評価して、区政運営編で気になるのは拾いましょうというようなことでした。

【委員】

1番「（仮称）自治基本条例の制定」は経常事業化だから除いて、6番「地域センターの整備（戸塚地区）」も事業終了だから除く。2番「特別区のあり方の見直しと自治権の拡充」、3番「ＮＰＯや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進」、4番「町会・自治会及び地区協議会活動への支援」、5番「地域を担う人材の育成と活用」についてはこちらが言ったことについて区長も大体受けとめて、議論がかみ合っている。2、3、4、5については、今年度の分析のところで特にはないかなと思いました。

【委員】

地域活動になるのだけど、今年の事業の3番と4番。これが何なのだろうと。ＮＰＯと地域活動団体と多様な主体との協働の推進というのがね。それと町会自治会及び地区協議会活動の支援。これみんな地域の福祉ということで、5番「地域を担う人材の育成と活用」もそうなのだけど、みんな同じ目的、これを分割して、一つ一つには何を求めているのだろう。

そんなに組織をつくらないで一つをきっちりしたものにすればいいと思うのだけど、いろいろものをつくっちゃ、それとそれを連携しろというこのやり方は、仕事的にはロスなんじゃな

いか。今ある中にそういう分化したものをつくったほうがいいだろうと思う。
　実際にＮＰＯや地域活動とどういうふうに接点があって、どういうふうに協働しているのか、機能しているかどうかのチェックというのがない。作ったから出来たからそれでいいということで終わっている。本当にそれが必要なのかという検証がどこにもない。
【事務局】
　ＰＤＣＡのチェックを重点にしていますけど、それがアクションとしてどう生かされているか見えづらいということでしょうか。
【委員】
　例えば自動車を運転するときに、運転（ソフト）をチェックするのか。ハードの躯体をチェックするのかがある。ソフトの面は全然チェックしていない。この計画事業の内部評価では、機能的にはできちゃったからそれでいいよというだけで、運営方法のチェックがない。
【事務局】
　多分指標のつくり方だと思うのですけど。
【委員】
　そこら辺が一番物足りないところです。
【部会長】
　中身は後で議論すればいいとは思いますが、3番と4番はやっぱり評価対象にすべきなのではないか。
【委員】
　そう思います。
【部会長】
　この3番はいわゆるテーマ型の活動団体と地縁型の活動団体との協働ということでしたね。そういう観点で見ると新宿のＮＰＯは全国団体が多いですね。だから、接点がどこにあるのかなというところからしても、苦戦している感じがある。
【委員】
　5番は該当しないと思う。町会活動等の地域活動のために、チラシのつくり方、コミュニティ紙の編集方法等の実務面を教えている。
【部会長】
　もしチラシの作成の仕方や広報紙のつくり方というのではなかなか人材育成になっていないのではないかということであれば、対象にしてもいいと思います。そういう事業だったら別にしなくてもいいということもあると思います。
　また、どのように地域人材が育成できるのかということを点検したいということで入れても、それは考え次第です。
【委員】
　こういう形で何年度か積み重ねてきているもので、前年度との継続性も考慮に入れて、前年度の指摘事項で、区長の総合判断との間でかみ合っていることについて、別に今年度あえて取

り上げる必要があるのかなと考えています。

【委員】

片方は企業が利益を求めるのだけど、こちらは就労先を提供するという目的がある。目的が違うのだから隔たりではない。目的が違うんだということを明確にするといいと思う。

【委員】

76番「文化・歴史資源の整備・活用」は文化芸術基本条例を制定して、そしてその枠組みの中でこういうことをやりましたということが書いてあるわけです。そういう意味ではやるべきことはやったということになるが、それが区民にとってどういうようなメリットがあったのかという観点からの分析があまりない。

だから特定の、漱石の何とかはどうだったとか、文化振興会議を設けて、そこでこういうことをやったとか、そういうことでは書いてあるのだけれども、区民にとっての文化芸術活動という意味で、具体的にどういうような実効が上がっているのかという観点から見ると、この評価の仕方ははっきりしない。

手段改善というのが、ここでワークショップの結果をまとめてこうするとか、ある一定の範囲の中でのことだけを言っていて、この文化・歴史・資源の整備活用というものの全体像から見た場合に、どこまで進んだのかがわからない。

【委員】

77番「地域のお宝発掘」と78番「文化体験プログラムの展開」も、公募のプログラムに対してはこういう実績が上がりましたと書いてあるわけです。しかし、区民のどのくらいの人が参加したのかということがわからない。だからこういう行事がこういうふうに行われたということを評価しているけれども、区民とのかかわりのところがわからないから、気になる点がある。

【委員】

80番「新宿文化ロードの創出」。もうやったということで、やりましたみたいなことを書いている。81番も経常事業化となっている。ですからこれもいいということで除く。

【委員】

84番「商店街活性化支援」いわゆる商店街を強化しましょうという観点、商店街の施策をやりましょう、空き店舗の活用実施という３つのことをやっている。この3つそれぞれにおいてどの程度のことをやったか、どの程度の進捗があったかということを、できたところはこういうところだと書いてはあるのですけれども、それを区民から見た場合にどうだったのかというところまで分析されていない。これは大事な事業と考えられることから、不十分ではないかと思っています。

85番「平和啓発事業の推進」、都の事業とのかかわりを含めてどう考えるかということです。

86番「地域と育む外国人参加の促進」、地域の実情に合わせて事業をやっているようだから、それは良いのではないかと考えます。

87番「コールセンターの設置による多様なライフスタイルに対応した区政情報の提供」は、評価が難しいところです。好感度一番の区役所ということをねらいにするということが、どう

いう定義なのかはっきりしない。その中で、コールセンターの設置による改善策についての評価だけしているわけです。新宿区が好感度一番の区役所になるという目的にコールセンターを導入するということが、どの程度機能するかという点については記載が無い。例えば何語ができる人がいるのか、男女、どんな問題でそこに電話がかかってきているのかなどの評価はされていない。

【部会長】

委員の問題提起というのは、評価業界で使うアウトプットとアウトカムという話に関連している。何を何%やったという評価の仕方はいわゆるアウトプットで、それで何がよくなったかというアウトカムが見えないというところが結構ある。去年も割とそういう指摘が多かった。

【委員】

内部評価の仕方として、アウトカムは評価しないという前提があるのではないかというぐらい、結果のパーセンテージとか実数とかそういうものが返ってこない。

【部会長】

一方でちゃんと数値を上げろという要請がありますから、どうしてもそうなる。

【委員】

内部評価で求めていないのでは。

【部会長】

一応求めています。

【委員】

例えばコールセンターによる多様なライフスタイルに関しては、区政情報の提供と表題の中にある。それから目的の中に好感度一番の区役所とあるが、定義されていないように感じられる。ライフスタイルに対応したということになると具体的にはどういうことか

【委員】

電話をかけてきた人に対応したというようなあたりのところがない。

【委員】

今まで区役所に電話を掛けると、まず案内が出て各部署に回していた。それを１カ所で全部答えられる状況にしたということです。直接区民を相手にする事業だから、これはすごく評価している。

【委員】

内部評価がみんなにわかるように内部評価しているのか疑問。

【委員】

何を言わんとしているのか、何をやっているのかがわかりづらい。

【委員】

新宿区はすばらしいっていうことに本当につながっているということが、この評価だけでは実感できない。

【委員】

電話でもって区の業務を教えるという制度です。例えば公園課へ電話すると、公園課へ回しますというのを、一つの場所が勤務時間外にも全部そこで答えられるような体制をつくったというのがコールセンターなのです。

【委員】

89番「区政情報提供サービスの充実」は、2つの疑問点がある。一つは今のこういう時代の要請からすれば、経常事業化すべき事業なのではないかと思います。経常事業化まで持っていけないというのが問題ではないかと思います。それからもう一つはこれが区長室の担当になっているというのが、いいのかなということです。このことについては職員が区民目線でやっていくということであり、しかし一方文章の中には職員が更新できるというふうになっているということも書いてあって、そうすると職員が更新できるということと、区政情報というのを外に発信するというのとでは大分次元が違う。

【事務局】

区政運営編というのは、職員が自分たちで仕事をどうしていきますという作り方が多いです。そうすると、ＣＭＳというのは一つの道具で、ホームページを作るときに、ＣＭＳを使うと、どこの所管課も同じように作ることが出来ますので、区民の方々が見たときにわかりやすい。同じルールに従ってホームページがつくられていくというのが、このＣＭＳなのです。各部署に研修をして、職員がそれを使えるようになり、それによって情報をしっかり区民の方に提供していく、そういう仕組みを作るということです。

【部会長】

だから経常事業化しないのはなぜなのかという疑問はもっともな面もあるのです。

【委員】

情報を発信していくというようなことであれば、非常に重要ですから、経常事業化していく。計画事業として目玉にしていく段階は、もう時代の要請から終わっているのではないか。

【事務局】

ただ理由のところにホームページの改修工事のためというふうに、道具は入れたのだけれども、道具を使って、どういうふうにホームページを改修していくかということから、再構築を24年ごろに予定している。次の段階に移っていくので計画事業として継続していくということなのかと。

【委員】

92番「行政評価制度の確立」は、外部評価をやってきた姿が正確に記述されていない。我々が４年間やったことが記述されていないのではないか。例えばヒアリングだとか、現場調査とかそういうことまでやって、確かめるべきことは確かめてやったとか、そういうようなくだりも全く無い。

【委員】

それから委員の選任について、どういう考えでやりどういうふうにすることによってこの制度がうまく運営されるということについての分析もない。区長の意見へ反映するというような

まとめ方というのが、うまくいっているか、うまくいっていないのか。そういうような制度の根幹のところについてちょっとメッセージが不足しているのではないか。

【事務局】

書き方の問題ですか。

【委員】

書き方というか、このことの重要性からすればもっときちんと書いておいてもらわないと、新宿区はほかの区に比べると、相当いい線いっているはずなのに、これではいい線いっているようにとれない。

【部会長】

ともかく扱うか扱わないかということで議論を。

【部会長】

４年間やってきたから取り上げる。

【委員】

最終年度に向けた方向性で、手段改善と載っているから、やったほうがいいかもしれません。

【委員】

ほかの区に比べて、これは新宿区の突出したものだというふうに評価しているので、これについては取り上げたい。

【委員】

いいですよという評価だってあります。

【委員】

いい意味も含めてね。中身がいい割に内部評価が低いのではないか。

【委員】

95「人材育成センターの開設による分権時代にふさわしい職員の育成」は、分権時代にふさわしいという組織運営がなぜ重要なテーマになるのか。これだけ読む限りではわかりにくいということが一つ。もう一つは、人材育成アドバイザーというのがサポートしているとあるけれども、分権時代にふさわしい区政運営ができるというアドバイスが出来るのはどういう人を考えているのか。

【委員】

96番「新宿自治創造研究所の設置による政策形成能力の向上」は、地域行政において、政策形成能力の向上というのは具体的には何を指しているのか。政策形成能力の向上を果たすこの研究所が、区民との協働等の形で作業をするようになっているのかどうかというような点が気になった。

【部会長】

結論とするとどれを対象にするということになりますか。

【委員】

区政運営編の中で意見が重なるものについては取り上げたい。

【部会長】
運営編で取り上げられるものは全部取り上げてはどうかということですか。
【委員】
全部ということはないのですが、情報をどう発信するかいうところを、割合関心を持った。まちづくり編のほうは逆に大体済みだということです。
【部会長】
わかりました。
【委員】
3、4番は言いました。5番はしようがないだろう。改善が必要だと思ったのは、「人材バンクの登録」で、本当は活動実例が欲しい。評価の中で、人材バンクに登録して、その登録が終わったから仕事は終わったけれど、登録した人がどういう活動をしているのかというアウトカムを求める。
【部会長】
38番「新宿区勤労者・仕事支援センターによる就労支援」は取り上げなくていいとするのかどうか。
【委員】
これは福祉的な面と、企業就労というと、枠が違うところで比較してもしようがないだろうというのでした。最初これを見て、新宿区勤労者仕事支援センターは、若手とか高齢者を対象に実施するのかと思ったら、目的が障害者対象でした。
【部会長】
そこがちょっと腑に落ちない。
これは、地域文化部がやっているのだから、例えば若者向けの支援とか、そちらのほうなのかなと思いきや。
【委員】
全然違う。
【委員】
ここにも書いてあるけれど、障害者、高齢者、若年非就業者に対する対応。ところが実際やっているのは障害者だけです。
【委員】
あとの高齢者と若年にはどうしているのだという話になる。
【委員】
77番「地域のお宝発掘」は事業終了で、これに近いことを、76番でやっていて、76番は拡大になっている。
【委員】
84番「商店街活性化支援」は、商店会サポーター事業専門知識を有する非常勤がサポーターとして商店会を訪問し、強固な組織づくりや商店会の活性化に助言をしていると、その評価が

達成水準で100％です。でもこれをやるということは、今度は商店街のにぎわいの創出につながっていかなくちゃいけないのだろうと思う。

【委員】

このアドバイザーは意外と機能しているのですよ。個々の対策としてこだわり大賞とか何とかいうのをつくって、結構努力しているのですよ。4つの枝事業をつなげて、もうちょっと活性化できないかなと思います。

【部会長】

合わせたらどうなるのかなというのを今年結論づけようということです。

【委員】

85番「平和啓発事業の推進」は補助金と都の事業とのミックスです。

【委員】

82番「新宿の魅力の発信」は、ミニバスを漱石探訪も何も全部ひっくるめて、走らせてほしいというのを区民会議のときに、お願いしたのですが、違うところを走っている。今度、こういう魅力発信のところで、ミニバスを回すという一緒の事業にしてほしいという思いです。

【部会長】

最終結論についての話し合いに移る前に、2つだけ言わせていただくと、一つは86番「地域と育む外国人参加の促進」ですけども、これは前進しているなという感触を持ったので、今年度の後もどうなるのか見たいと思います。やっぱり我々が言ったことに対して、反応があって改善されたという気がしています。

もう一つは、96番「新宿自治創造研究所の設置による政策形成能力の向上」で自治創造研究所について扱いたいと思います。

これは庁内シンクタンクというわけですけれども、なかなか自治体によってつくっちゃやめ、つくっちゃやめという感じがあって、新宿区は何とか今、数年間持ちこたえているので検証をしてみたい。庁内シンクタンクを持っていることはどの程度いいことなのかをしっかり捉えた上で、よかったらずっと存在させてほしいと思います。

【委員】

学校の先生と職員だけでやっているのでしょう。何でこんなことをやっているのかと逆に全く意味がわからなかった。そこに区民が入ってこなかったからおかしいだろうという気持ちがありました。

【部会長】

今の委員がおっしゃったようなことを整理すれば、それは大きな成果、発言だと思います。

【委員】

区民目線で一緒に議論する場があってもいいのではないか。

【委員】

そういうところを発信できればいいですね。

【委員】

研究レポートというのは発信しているのですか。

【部会長】

しています。今の研究テーマ、基礎研究みたいなデータを分析したりするという感じなので、あまり目立たないかもしれません。

【部会長】

結論を話し合いながら確認していきますと、3、4、5番は質問するというのはいいですか。

【委員】

はい。

【部会長】

38番も質問するというところでしょうか。

76と82、84番も同様とする。

【委員】

そうです。

【部会長】

86番はいかがですか。

【委員】

これはやってみましょう。

【部会長】

87番は取り上げましょう。

92番もやりましょう。

96番はやることでいいですか。

【委員】

はい。

【部会長】

95番はどうしますか。

これもやりましょうか。

【委員】

はい。

【部会長】

それではこれで終了します。

どうもご苦労さまでした。

＜閉会＞