

## 平成 23 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会 第 2 回会議要旨

### <開催日>

平成 23 年 6 月 16 日（木）

### <場所>

区役所本庁舎 3 階 302 会議室

### <出席者>

外部評価委員（3 名）

名和田部会長、中原委員、鍋島委員、

事務局（3 名）

山崎行政管理課長、大竹主査、担当 1 名

### <開会>

#### 1 ヒアリング対象の抽出について

##### 【部会長】

今日はヒアリング対象の抽出を行います。我々が出しました質問に対して、各所管課から回答がほぼ来ています。これを参考に、どの事業を対象に、どの課に来てもらうかを決めます。

##### 【事務局】

ヒアリングの出席についてご報告があります。地域文化部の地域調整課、産業振興課及び生涯学習コミュニティ課長から、7月1日のヒアリングはどうしても都合がつかない旨の連絡がございました。

これらの課については、再度文書により回答を求めることで対応したいと考えております。

続いて「経常事業化」について説明をさせていただきます。

提出していただいたご質問に、事業番号87「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」と89「区政情報提供サービス」について、「経常事業化を急ぐべきではないか」とのご指摘がございました。こちらについて回答いたします。

まず87番についてです。当初ご提示した評価シートでは、「24年度以降に経常化」とされていましたが、こちらは24年度経常事業化に修正となりました。

次に89番についてです。こちらは第二次実行計画の中で、コンテンツ管理システムの更新を26年度に行う予定であるため、引き続き計画事業として実施していきます。

続きまして、経常事業化を計画期間終了時に行う理由について説明いたします。

計画事業は、新宿区総合計画において、平成20年度から23年度までの第一次、24年度から27年度までの第二次、及び28年度及び29年度の第三次の、10年間にわたる実行計画で取り行われ

る事業です。各実行計画の計画期間内に完了する事業はあるのですが、そのような事業についても、計画期間全体での振り返りですとか、計画全体の確認を行うために、計画事業案に残しているものです。

**【部会長】**

コールセンターについては、経常事業化が計画期間の終了後になったということですか。

**【事務局】**

はい。

**【委員】**

計画事業をやった、区民のサービスになった、効果が上がったので、今度は経常事業としてしっかりやっていく。そういう組みかえを途中でやること自体に価値があるのではないか。そういうダイナミズムがあることが、行政の活性化にもなり、行政管理の面でいいのではないかと思う。

**【部会長】**

では各課からの回答を参考に、これはいいですね、これはもうちょっと文書で質問したい、あるいはヒアリングしたい、というようなことを協議していきたいと思います。

3「NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進」です。

まず回答①、アウトカム指標の検討状況はいかがですか、また、枝事業毎の効果測定を総括してこの事業の効果を測れませんか、との問いに対し、一括りに事業を測ることは困難です、アウトカム指標については引き続き検討しますとのこと。いかがでしょうか。

**【委員】**

多様な主体との協働の推進ということが、きちっと価値を生んでいるのか、これでわかるのかなと思った。

**【事務局】**

こちらは行政評価の手法としての指標の設定について行政管理課からも回答しております。まずそちらについて説明致します。

行政管理課からは「これまでの指標は、事業の活動とその結果を測る『活動指標（アウトプット）』が中心であったため、第二次実行計画の策定に当たっては、毎年の行政評価を適正に実施できるよう、これまでの外部評価からの指摘も踏まえ、成果を考慮して設定するよう指導している」「また、複数の事業からなる計画事業の指標については、第二次実行計画の評価実施段階までに、アウトカム指標を設定するなどの工夫を検討していきたい」と回答しております。評価のやり方の中を見直していきませんか、この課題は解決しないと感じています。

**【委員】**

今の社会というものが多様化し、協働でやらないきゃいけないようになっている。それについては、一挙にうまくいくわけがない。いろいろな切り口でいろいろなことをやってみて、向こうずねにすり傷つくったりしながらやっているのが民間です。民間はそういうことをやっているところが伸びている。行政にもそういう面を期待したい。

この事業は、「協働」、「多様な主体」というのがキーワードだと思うから、そのところが評価されないといけない。

**【部会長】**

これがやっぱり評価の文化が根づくための出発点だと思う。それぞれの意味合い、それぞれの発想において、よくわかったということであろうと思います。

どうでしょうか。説明、状況はよくわかったわけなのですから。

**【事務局】**

アウトプットじゃなくて、アウトカムを出さなきゃいけないのだけれど、それが出せないという思いが、この回答の文章になっていますね。

**【委員】**

去年の質問、今年の問題の仕方が悪いのかもしれないけど、区民の皆さんのいろいろな局面で役に立つようにしているのですよねと言っているのです。ですから、多様にやっているの、ちょっとまとめ切れないけれども、よろしくというように回答してくれば何ということもないことなのです。

**【部会長】**

多様にやっているのをもう少し細かく分析しないとけないということもある。

**【委員】**

そうですね。それに、仮に細かな分析ができていなくても、せめて多様にはやっていますということは出来るんじゃないか。分析までは十分できかねているけれども、多様にはやっていると、区民の皆さんに喜んでいただいているというふうに答えれば良いのではないかと思う。

**【部会長】**

この項目は一応それぐらいにして、地域調整課の他の回答について検討したいと思います。

続いて回答②、事業費が大幅に減となった今年度のローリングの経緯と理由を聞いたのに対し、実施事業数が思っていたより少ないからローリングをかけて事業費を削減したとのことですがいかがですか。

これはよくあることというか、協働提案事業は最初どつと出て、後は、いまひとつとなる自治体が多いと思う。始めたときにはそこまで見通せないから、増えているだろうと見積もっていた。それなりに理解できるものではないかと思います。

ただ、新宿区内のNPO法人の設立数が増えたという事実はあるけれど、新宿区内で活動しているNPOは必ずしも多くないという事実を、所管課がどうつかんでいたか確認したい。

次③、22年度に実施した協働提案事業の具体例ですね。よろしいですか。

次④、手直しを考えている部分はどこか具体的に教えてほしい、との質問に対し、申請数が伸び悩んでいるから区が推進する協働のさらなる趣旨普及と新たな団体の掘り起しと育成を目指す必要があると考えています、とのこと。

よろしいでしょうか。

次⑤、各枝事業の説明と区民のメリットについてですね。よろしいでしょうか。

以上が計画事業3について、我々が出した質問に対する所管課の回答です。これで第3部会として外部評価に移れるか、あるいは納得いかないので再質問をしたいか、ご検討いただきたいと思えます。

**【委員】**

②③④⑤はそれなりに整理ができていると思う。ですが①だけ、去年と同じようなことを書いている。②から⑤の内容を総括すれば、もう少しいい答えがあるのではないかと。ここだけ書き直してほしい。

**【部会長】**

再質問という形式をとるのがいいか。行政管理課の回答も踏まえて、地域調整課にはもう一度、回答してもらえませんかと言います。

それ以外は、このご回答で外部評価作業に移れるのではないかと全体を通して思ったのですが、どうですか。

それでは地域調整課についてはヒアリングはせず、再質問を行って、外部評価作業に入っていくことにします。

では次に計画事業4「町会・自治会及び地区協議会活動への支援」です。

これはいかがでしょうか。回答①、指標の設定について検討状況を質問したのに対し、地域自治組織条例みたいなものができるのを待っていますということです。②、「専門相談サポートシステム」の説明、公認会計士に相談できる制度とのことです、と地域ごとへの対応ですね。いかがですか。

**【委員】**

ブログ等の方法や技術を提供することで、地域ごとの情報発信を支援していくというのなら、それはそれでいいのではないと思う。要は、地域特性というものを考えず、画一的な方向にすべてを持っていくというのでは困るなどと思った。協議会の活動への支援というものを。

**【部会長】**

この回答でいいですか。

**【委員】**

地区協議会の活動への支援というのが、地域の実態に即して、それぞれの地域ごとに特色を持って活性化していくような方向であれば、それでいい。

**【部会長】**

4番はよろしいですね。

次計画事業5「地域を担う人材の育成と活用」です。

これはいかがでしょうか。

私が注目したのは、「地域人材育成を目的とした区の様々な事業を情報提供し、地域貢献したい区民に対して、分野を選択できるしくみづくりを検討していきます」という部分です。

地域の人材育成に関わることであれば、情報を集めて人材育成の全体像をつかみたいと、そういう意味なのですか、これは。

生涯学習コミュニティ課が、一元的に情報を集めて、全体として新宿区の市民活動、資源の発掘がきちんと行われているかどうかを精査しますという、そういう姿勢があるのだったら、それは非常に素晴らしいと思う。私の認識で合っているか、ヒアリングまでする必要はないと思いましたが、再質問をしましょう。他の点はいかがですか。

**【委員】**

表題に、育成ということと活用というのが2つ書いてあるわけです。内部評価に育成のほうについてはいろいろたわれているけれど、育成した人が実効ある活動をしたかどうかによって、事業は完結すると考えたときに、そのこの部分のフォローができていないのか、できていないのかがはっきりしない。

**【事務局】**

そのために、今年指標が増えています。

**【部会長】**

いいですか、さっきの再質問の件だけで。

**【委員】**

はい。

**【部会長】**

ではそういたします。

次に計画事業38「新宿区勤労者・仕事支援センターによる就労支援」です。

このご回答、いかがでしょう。

**【委員】**

こういうことであればわかりました。

**【部会長】**

再質問やヒアリングはいい。

**【委員】**

これは結構よくやっていますよね。「ふらっと新宿」も「サテライトオフィス」も。

**【部会長】**

そうですね。

では次の事業番号76「文化・歴史資源の整備・活用」にいきましょう。

基金について検討してきたけど、東日本大震災で中断しているということです。よろしいでしょうか。

次82「新宿の魅力発信」はいかがでしょう。「新宿WEバスは、新宿駅周辺の交通の利便性を向上させ、魅力あるまちづくりを進めることを目的としたルート設定となっており、残念ながら、文化・歴史施設を回り観光しやすくするためのルート設定は考えておりませんが、これまで、新宿の魅力を発信する一つの重要な手段として地域活性化バスを活用してきました。新宿WEバスの車内ディスプレイに新宿芸術天国やふれあいフェスタ等のイベント情報のデジタルコンテンツを配信したり、車内のパンフレットラックに観光マップや地域のイベント情報

を設置する等の方法で、新宿の魅力の発信を行ってきています。」とのことでした。

【委員】

もうちょっと他の事業と連携して一緒にやったほうが良いのではということです。魅力を発信したいけど、予算がないから発信できない事業もあると思う。

【部会長】

そういう評価が可能になる程度の行政からの情報提供としてはこれで十分ですか。

【委員】

はい。

【部会長】

次、計画事業84「商店街活性化支援」はいかがでしょう。

「区は商店街の現状と展望をどのように認識しているのか」という質問は私からなのですが、これは昨年までの第3部会の検討の経緯に関係しています。新宿区は東京都のど真ん中であって、廃れた商店街とか危機にある商店街はないのではないかと、極端に言うと、そういうお考えの基に評価作業に携わった委員と、いや、その辺どうなのかなと思った委員と、認識が必ずしも一致していなかった。だから、空き店舗活用事業も、そもそも新宿区で必要なのかという点について認識が違ってしまうということがあった。新宿区の商店街の現状について、やはり危機的な商店街もあるのかどうかという、素朴な質問の趣旨だったのです。

それについては支援を必要としている商店会も、新宿区には結構あるというお答えだったように、私は理解しました。他の委員はいかがでしょうか。

【委員】

いいと思います。

【部会長】

この点は大体疑問が氷解していますので、このお答えでいいでしょう。

次の86「地域と育む外国人参加の促進」について。これはいかがでしょうか。

これもこの部会の評価の経緯が背景にあります。多文化共生プラザのあり方と、外部評価を行ってきた3年の間にあった発展について、部会として共感を持ってきたように感じています。その発展が、今後も順調に進むようになっているかということを確認しました。

その意味で、プラザのあり方検討はいろいろと進んでいるようなので、ここはいいと思うのですが、地域レベルでどのような活動を行っているか説明してほしいという質問には、ほとんど回答がない。

一部外国人だけが利用しているというご意見、確かに正当なのだろうけれども、むしろプラザは拠点、センターみたいなもの、特定の人しか来なくても場合によっては構わない。代わりとなる各地域にランチみたいなもの、ランチとまではいわないけど、そういうものがあれば問題が無いだらうと思う。ならばそっちの方向がどのくらい充実しているか、そういうことを確認したい。

【委員】

22年度区長の総合判断に「ネットワーク連絡会を多文化共生連絡会と名称変更し、取組みを強化しました」とか、「コーディネーターとしての役割を担う多文化共生プラザとしていきます」とありますね。

その実効が上がっていますかという趣旨のご質問をされたのかと思いますが、回答はちょっとかみ合っていない感じがしますね。

**【部会長】**

そうすると、「多文化共生連絡会」の構成メンバーには、地域的な活動をしているものがどれぐらいありますか、という聞き方をすればいいのかな。実際、どれぐらいあるのでしょうか。ネットワークという以上、いろいろな団体が集まっているのでしょうかけれど、その中で地域的に活動している人や団体はどれぐらいあるのか。

**【委員】**

確かにいろいろな地域に、韓国の方、中国の方を中心にいろいろな国の方がたくさん住んでおられるようになってきました。ですから、それぞれの地域ごとの活動と、その全体としての結びつきは、ますます必要になってきていますね。

**【部会長】**

どういうふうに聞いたらいいかな。具体的に、個別地域で活動している例にどのようなものがありますかという聞き方がいいでしょうか。

**【委員】**

去年度、多文化共生連絡会というような形でネットワークを強化していくとありましたが、その拠点になる地域で、どういう活動が行われているのかというようなことで質問したらいかがでしょうか。

**【部会長】**

そうですね。その点を再質問しましょう。

**【委員】**

②の回答にある「多くの外国人がこのまちで住み暮らしていることを、新宿のまちの魅力の一つとして積極的にPRしてきました」という表現ですが、これはそういう方々の生活、いろいろな方がいるというのをPRするというのではないと思う。いろいろな方々が気持ちよく住んでいる社会が新宿区の魅力だと、そういうことならば良いのですが。

**【委員】**

質問に82「新宿の魅力発信」との連携を模索してはとある。82というのは、PRの事業ですよ。

**【委員】**

だから、そっちに話がいつちやった。

**【部会長】**

それではこれはいいですか、86は。

次87「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」です。

①、指標の数値設定の根拠はですね。②、サービスの質を測るため「コールセンターオペレーターの対応の的確度を区政モニターアンケートで調査しています。」それから「コールセンターにおける、問い合わせの解決率は90%を超えています。」とのこと。どちらも的確な答えに見えるけれども、いいですか。経常事業化する事業です。

次89「区政情報提供サービスの充実」に参りましょう。

これは再質問とかヒアリングなどはよろしいですか。

よろしければ、次90「自動交付機の運用」に行きましようか。

これはよろしいでしょうか。これも経常事業化する事業です。

**【部会長】**

では92「行政評価制度の確立」に行きます。

**【事務局】**

これは、行政管理課の事業です。行政管理課は事務局としていつでもありますから、そのつど確認していただければと思います。

**【事務局】**

提示させていただいた回答については後でお読みください。

**【部会長】**

そうですね。

では次に93です。「区民意見の分析と施策への有効活用」。

これは区民サービスに反映した事例と、リスクマネジメントに活用した事例の具体例をあげていただいています。こちらはいかがでしょうか。

**【委員】**

一所懸命やっているようなので、いいと思います。

**【部会長】**

では次へ。 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」です。

いかがでしょう。

**【委員】**

人材育成に区政モニターアンケートだけでなく、外部評価報告書も活用してほしいですね。

**【部会長】**

外部評価報告書を、教科書まではいかないけど、参考図書に使うとか。

ヒアリングとか再質問はどうかというと、「人材育成アドバイザー」のイメージをつかむために、ご説明を聞きたいと思うのですが、いかがでしょう。

**【委員】**

「分権時代にふさわしい職員」というのは「①区民起点で考え、区民と協働する職員 ②変化に柔軟に対応し、自ら政策を立案する職員 ③プロ意識を持ち、職場や仕事を改善する職員」ですとご回答いただきましたが、そのような人材を育成していくのはなかなか難しいと思う。誰が何をもち、どういうふう guidance していくのかというあたりについて説明してほしい。



**【委員】**

「分権時代にふさわしい職員」というのも、もう少し詳しく聞きたい。

**【部会長】**

お目にかかって意見交換させていただきたいというか、ヒアリングというと何か堅苦しいけれども、もう少し詳しく聞きたいという感じでお呼びしましょうか。

**【部会長】**

新宿区は、固有に職員研修所というのは持っていませんよね。23区共通ですよね。

**【事務局】**

研修所というのがありまして、区独自の研修をやっております。

**【部会長】**

では96「新宿自治創造研究所の設置による政策形成能力の向上」にいけます。

いかがでしょうか。

**【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」と絡んでくることだと思います。分権時代を担える職員の育成と人事制度の見直しというマクロ認識にのっとなって、個々の活動が行われているのか。そこがきちっと押さえられているかに関心があります。

そこがしっかり押さえられているのならば、そこが軸になって職員の研修も推進するという自前主義が達成できると思う。

**【部会長】**

このお答えはで満足なさいましたか。再質問あるいはヒアリングしてみたいでしょうか。

**【委員】**

この機関が職員の育成や、先ほどあった特別区のあり方だとか自治権の問題だとか、そういう基本問題等にも機能するようにやっていくのであれば、非常に意味があると思う。

**【部会長】**

その辺のところ、担当課の課長さんの見識は聞いてみてもいいと思う。

**【委員】**

新宿区として、研究所の位置づけをどう考え、研究所の活用をどういうふうにされていくのか、これだけのお金をかけている価値というものを生んでいるのかを聞いてみたい。

**【委員】**

自主勉強会に対する支援や講師の派遣を行うようだが、それだけでなく、そこからの意見の聴取とかしていくといいと思う。現場のものを吸い上げてまた戻さないと、研究にならないと思う。

**【部会長】**

いろいろ関心が強いようだから、これはヒアリングにしましょうか。

計画事業95と、関連させながらヒアリングをしたいということですかね。

では今日の内容の確認をしましょう。

**【事務局】**

事業番号3、5及び86については再質問、95、96はヒアリングを実施となります。

**【部会長】**

以上でしょうか。

これで部会を終わります。

<閉会>