

第3部会のヒアリング項目

計画事業

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
1	【計画事業3】 NPOや地域 活動団体等、 多様な主体と の協働の推 薦	<p>①22年度区長の総合判断で「アウトカム指標を設定することができるか、引き続き検討していきます」とあるが検討状況はいかがか。</p> <p>また、区長の総合判断によると、この計画事業の事業目的を達成するための手段としての事業が複数あり、さらにその中に事業が複数あるため、この計画事業の事業効果を測れないとしている。</p> <p>個々の事業では効果測定されているものと思うが、それらを集約することにより事業効果を見極めることにつながると考えられる。このことについて考えはいかがか。</p> <p>②ローリングにより枝事業①「協働事業提案制度の拡充」の事業費が大幅減となっている。新規事業採択数が減となったことからのようだが、どのような経緯で変更されたのか。</p> <p>また、ローリング前は前年までの22年度と23年度の経費を比較すると3倍を超える事業費を見込んでいたようだが、当初は何故これほどの事業費が必要とされていたのか。</p>	<p>①この計画事業では5つの枝事業を実施しており、さらに枝事業の中で実施している個々の事業においてアンケート等により受益者の声等を把握しています。繰り返しになりますが、事業目的や期待される成果、事業対象者、手法等も異なるため、一括りにして効果を図ることは困難です。</p> <p>アウトカム指標を設定することができるかについては、アウトカム指標の設定事例を把握する等、引き続き検討していきます。</p> <p>②「協働事業提案制度の拡充」の事業費が大幅に減となったことについては、まず、ご指摘のとおり実施事業数が当初目標に届かなかつたことがあります。</p> <p>提案事業実施に係る計画事業費については、当初計画では、目標数の全ての事業を1事業あたりの区負担額の上限である500万円を実施することを想定して算定しています。例えば23年度は、目標数20事業×500万円です。ローリングでは、それを「実際の実施事業数」と「それぞれの事業に実際に要する区負担額」で算定しなおすため、当初計画と大きな開きが出ています。</p> <p>なお、第一次実行計画の策定時に見込んだ事業費が大きくなったのは、特定非営利活動促進法が施行されてから約10年となりNPO法人設立数が増え活動が活性化していたこと、また、新宿区は協働事業提案制度を他自治体に先駆けて導入したことから実績の検証ができず、NPO等との協働提案事業が年々増加すると考えたためです。</p>	地域文化部 地域調整課

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
1	【計画事業3】 NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推薦	<p>③「NPO等の団体との協働」とは具体的にどのような活動を行ったのか。22年度の事例を教えてください。</p> <p>④23年度評価の取組方針欄に「協働事業提案及びNPO活動資金助成をより良い制度としていくために、引続き検討」とありますが、手直しを考えている部分はどこになるのか具体的に教えてください。</p>	<p>③協働事業提案制度によって22年度は「子ども」「高齢者」「障害者」「文化」「まちづくり」の各分野で7事業を実施しました。事業実施にあたっては、区とNPO等が対等なパートナーシップのもとに話し合いを重ねて共通認識を持ち、お互いが持つノウハウ・専門性・ネットワークなどを生かして事業に取り組みました。</p> <p>【協働事業提案22年度実施事業(実施者)】</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆高次脳機能障害者支援協働事業 (NPO法人VIVID(ヴィヴイ)、障害者福祉課、保健予防課) ◆ほっと安心地域ひろば (NPO法人介護者サポートネットワークセンター・アラジン、高齢者サービス課) ◆思春期の子育て支援事業 (NPO法人非行克服支援センター、子ども家庭課) ◆働く人のメンタルヘルス (NPO法人ストローク会、保健予防課) ◆乳幼児文化体験事業 (NPO法人あそびと文化のNPO新宿子ども劇場、文化観光国際課、子どもサービス課) ◆神楽坂の地域資産を登録文化財として表彰・保全する事業 (NPO法人粋なまちづくり倶楽部、文化観光国際課) ◆中途失聴・難聴者リハビリテーション事業 (NPO法人東京都中途失聴・難聴者協会、障害者福祉課、高齢者サービス課) <p>④協働事業提案とNPO活動資金助成については、23年度の事業の実施にあたり、前年度の課題を踏まえた見直しを行いました。協働事業提案では、選定された協働事業の開始にあたり区とNPO等が目的や期待される成果等を確認し合い、同じ認識を持って事業を進められるように「事前確認書」を導入しました。NPO活動資金助成では、多くのNPO活動を支援できるように、助成率・助成限度額を見直すとともに助成金獲得講座を実施、さらに審査を行う協働支援会議委員による助成事業に関する講演会の時期を前年より約1.5月早めて実施しました。</p> <p>さらに、ここ数年、協働事業提案とNPO活動資金助成の申請件数が伸び悩んでいるため、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。</p>	地域文化部 地域調整課

No.	対 象	ヒアリング項目	回 答	所 管
1	【計画事業3】 NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進	⑤実施した個々の活動内容はどのようなもので、区民にどのような形で反映されたのか。	<p>⑤協働推進事業の5つの枝事業の主な内容については次のとおりです。⇒以下は区民への反映内容です。</p> <p>◆協働事業提案制度 NPO等から区民ニーズを踏まえた地域課題の解決に向けた提案を募集し、審査を経て区が決定した事業を、提案したNPO等と区が協働して実施しています。 ⇒実施事業の中には、支援者や参加者等の自主的な活動につながった例がでています。</p> <p>◆協働推進基金を活用したNPO活動資金助成 区民や事業者等からの寄附金と区の拠出金を積み立てた協働推進基金を活用して、NPOが行う区民を対象とした事業に助成しています。 ⇒寄附という形で社会貢献活動に参加する区民の意思を尊重し、区民を対象とした活動を行うNPO法人を支援しています。</p> <p>◆協働支援会議 学識経験者・中間NPO・公募区民等で構成され、NPO活動資金助成と協働事業提案の審査、協働事業の評価、協働を推進するためのしくみの検討等を行っています。 ⇒公募区民委員(3名)の方から区民ならではのご意見をいただき、提案事業や助成金の審査や協働の仕組みづくりの審議に反映しています。</p> <p>◆社会貢献活動団体のネットワークづくり 新宿NPOネットワーク協議会と協働してNPO活動の周知の他、NPO活動交流・支援事業に取組み、地域で活動するNPO等のネットワークづくりや団体運営の基盤強化の支援を行っています。 ⇒NPO同士のみならず地域との交流も開始し、「お互いの顔がみえる関係」づくりを進めています。</p> <p>◆新宿区民活動支援サイト「キラミラネット」 区内で地域活動や社会貢献活動、サークル活動等を行う団体が登録し、イベント情報や活動報告等の情報を発信しています。またWEB会員には希望する分野の情報が自動配信されます。 ⇒区民の方は容易に身近な地域活動情報を得られます。</p>	地域文化部 地域調整課
1	【計画事業3】 NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進	平成22年度区長の総合判断において、本事業については計画事業内の枝事業がさらに多岐にわたるため一括の評価が出来ないとの趣旨が述べられている。これは本事業項目の立て方が現在の行政評価手法に適合しないものとなっていると言ひ換えられる。そうであるならば、事業項目の立て方や行政評価の手法の見直しが必要となるのではないか。考えを聞かせてほしい。	<p>計画事業は、区が計画的・優先的に推進していく事業としているため、実行計画期間内の達成目標を定めるほか、その達成状況を測る指標を設定し、行政評価を実施しています。</p> <p>しかしながら、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ところです。</p> <p>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、行政評価のための指標を設定するなどの工夫も検討していきます。</p>	地域文化部 地域調整課 (行政管理課 回答)

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
2	【計画事業4】 町会・自治会 及び地区協 議会活動へ の支援	①平成22年度区の総合判断において、合同役員会等の設置地区数の指標設定について「今後、より適切な指標を検討していきます。」とあるが、現在の検討状況を教えてほしい。	①地域自治を進めるために、合同役員会等による連携は一定程度成果をあげることができました。地域自治組織については、新宿区自治基本条例の中で新たな条例の中で位置づけることになったため、今後の新しい地域自治組織を規定する条例づくりの動向を見定めているところです。	地域文化部 生涯学習コミュ ニティ課
		②23年度評価の取組方針欄に「専門相談サポートシステムを立ち上げ」とあるが、どのようなもので、異なる課題を抱えている地域にどのように対応していくのか考えを教えてください。	②23年度の町会・自治会活性化支援においては、町会・自治会の会計事務について、公認会計士に個別に相談し、アドバイスを受ける制度を作ります。また、町会・自治会活動を広く周知するための一つの手段として、日々の活動を発信できる「町会ブログ」の作成について支援していきます。	
3	【計画事業5】 地域を担う人 材の育成と活 用	人材の育成の指標はあるが、人材の活用＝地域における活動の指標がみられない。地域の実態は多様で、地域特性に合わせた活動が求められている。その活動が実行あるものになっているかを測る指標も必要ではないか。	22年度から人材の活用を検証するための指標として、「受講者が地域活動に参加した割合」及び「生涯学習指導者・支援者バンク登録者の活用割合」を追加しています。また、今後、区の各所管で行っている人材育成のための講座に参加した方がどれだけ地域活動に参加したかを、アンケート等により調査していきます。さらに、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。	

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
4	【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	①現在の指標に加え「きめ細やかな支援が行われているのか」を評価するための指標を開発し設定する必要があると考えるかいかがか。	①障害等の程度に応じた、様々な就職準備訓練をはじめ、インターンシップ、就職後の定着支援など、きめ細かな就労支援が重要です。指標である就労困難な方の実習者数は、そうしたきめ細やかな就労支援の成果を示す指標であると考えます。	地域文化部 消費者支援 等担当課 勤労者・仕事 支援センター 担当課
		②指標1の目標数値「平成23年度までに120人」はどのような根拠から出されたものか、実需に適合しているのかと併せて説明してほしい。	②ふらっと新宿の店舗数やサテライトオフィスでの受注状況から、受け入れ可能数により算出しました。現状では、125人の実績(22年度末)があり、ふらっと新宿、サテライトオフィス以外の就労の場における実習の潜在的なニーズもあると考えます。そのため、そうしたニーズに応えられるよう様々な工夫を行ってまいります。	
		③支援センターが担うサービスの範囲を具体的にどの様に規定しているのか、他区と比較してサービスの水準がどうなのかと併せて説明してほしい。	③財団では、障害者、高齢者、若年非就業者など、就労意欲はあっても一般就労に結びつきにくい方を対象とし、就労機会の提供や訓練の場を提供しています。区や区の外郭団体が、ふらっと新宿やサテライトオフィスのような就労訓練の実践の場を設けている例はあまり見られません。	
5	【計画事業 76】 文化・歴史資 源整備・活用	取組方針のところで「整備費用について、基金等の活用」と書かれているが、基金について説明をお願いしたい。また、区としては基金への出資は行わないのか、基金の見通しと併せて聞かせてほしい。	文化歴史資源の整備の取組みについては、地域の方をはじめ、多くの人々の力を結集し進め、資源の活用につなげていくことが、郷土の歴史を未来へ継承していくうえで重要と認識しています。そのため、これまでも整備方針をまとめる際には、ワークショップなどの手法を積極的に取り入れてきました。 中村彝アトリエについては、さらに多くの人々の協力を得るための取組みとして、基金の調査・検討を進めてきたところです。 しかし、3.11東日本大震災が発生し、全国規模の寄付金、義援金による支援が必要とされる中であって、有効な施策と成り得ないとの判断から、この時期の基金の立ち上げは見送ることとしました。また、現在、整備に向けた基礎調査を進めている、漱石山房の整備の中で取り入れるべく、基金設立や区の出資のあり方について、引き続き、検討を行っていくこととしています。	地域文化部 文化観光国 際課
6	【計画事業 82】 新宿の魅力 発信	最終年度に向けた方向性で手段改善となっているが、いろいろな都市を旅行するとコミュニティバスが文化・歴史施設を回り観光しやすくなっている。その観点から計画事業67「地域活性化バスの整備促進」との連携によりバスの活用を検討してはいかがか。	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なるためのルート設定は考えておりませんが、これまでも、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、新宿の魅力を発信を行ってきています。	地域文化部 文化観光国 際課

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
7	【計画事業 84】 商店街活性化支援	<p>①商店街サポーターについて、有効性に反して増員が進んでいない。この要因の1つにサポーター育成の難しさがあると思われる。どんな人材が必要で、どのような専門性が求められるのか、育成にどのくらい困難があるのか教えてほしい。</p> <p>②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。商店街がシャッターだらけになる恐れや高齢化の進展による活力の低下など具体的に商店街が抱えている課題をどう捉えているのか説明してほしい。</p> <p>③区として複数の事業を組み合わせるなどして重点的に賑わい商店街を目指している地域はあるか。 無いのであれば重点地域を設ける必要は無いのか。</p>	<p>①平成19年度に東京商工会議所等の退職職員3名体制でスタートした商店会サポーター制度は、21年度からは4名体制とし、商店街が抱える課題に対する具体的な助言活動等を行っています。長年、商店街地域において人間関係や組織を構築し、商売に携わる方たちからの信頼を得て、組織運営を含めた的確な助言活動等を行うためには、地域組織に精通し、経営指導面においても実践的かつ多様な知識と経験が求められます。したがって、サポーターの育成には、長年の経験により培われるこのような能力を持つ人材を採用し、さらに研修会に参加させることなどが必要になると考えます。</p> <p>②商店街は、訪れる人々に物やサービスを供給する生活の基盤の場であり、また、地域の安全・安心の確保や、多くの人々が交流し、地域に賑わいをもたらすなどの地域コミュニティの核としての重要な役割を担っています。しかし近年、ライフスタイルの多様化への対応、後継者不足、生鮮食料品を中心とした店舗数の減少など様々な課題を抱えていると捉えています。 なお、商店街の衰退により、地域社会そのものの活力の低下を招かないためにも、平成23年度施行の新宿区産業振興基本条例において、「商店街は地域の安全・安心の推進等地域におけるコミュニティを支える上での多面的で重要な役割を担うこと」を示し、事業者の商店会加入を努力規定として定め、商店街の活性化や組織力強化を図ることを表しています。</p> <p>③商店街活性化支援には、商店会サポート事業のほか、空き店舗活用支援、にぎわい創出支援など複数の事業があります。各商店街においては、年度内に様々な事業を自主的に実施する、あるいは商店街マップを作成した商店会が、翌年度にホームページを作成する例など、継続して活性化に取り組む傾向が多く見られます。商店会サポート活動においては、このような取組みを行う商店会などを含めた40商店会を「重点商店会」として設定し、サポート活動を展開しています。</p>	地域文化部 産業振興課

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
7	【計画事業 84】 商店街活性化支援	<p>④本事業の実施によりそれぞれの地域における充足度はどの程度になっているか。事業の指標2及び3について、個別商店街ごと又は地域ごとの割合を示すことにより説明して欲しい。 また、地域特性に合った支援策により実効性のあるものとなったどうかを検証しているか。</p>	<p>④「魅力ある商店街づくり支援事業」は平成22年度は7商店会等において、7事業が実施され、商店会から提出された実施効果報告書によると、指標2「魅力ある商店街づくり補助事業の実施により集客数が増えた」と回答した商店会は25%でしたが、「実施した事業は商店街の振興及び活性化の効果があつた」という回答は100%でした。 また、平成22年度は「商店街にぎわい創出支援事業」により、7地域ブロック64商店会等において95イベントが実施されました。提出された実施効果報告書によると、指標3「商店街にぎわい創出支援事業の実施により売上が増えた」と回答した割合は、7地域ブロックごとに集計すると、2ブロックが100%、残りの5ブロックの平均は84%でした。さらに、「実施したイベントは商店街の振興及び活性化の効果があつた」と回答した割合は7ブロック中6ブロックが100%、残りの1ブロックは92%でした。商店街活性化支援は、地元商店会と商店会サポーターが連携し、それぞれの地域特性に合った取り組みを行っており、上記のような充足度の高い結果につながっていると考えます。 また、事業実施の前と後とで、商店会サポーターが各商店会にヒアリングを実施し、事業の効果の把握に努めています。</p>	地域文化部 産業振興課
		<p>⑤賑わい商店街の実現のため、区の事業ではなく独自の取り組みを行っている地域もあると思うが、その点について把握しているか。</p>	<p>⑤商店街が実施する支援事業以外の取組みについても、区では商店会サポート活動を通じて情報の把握と取組みの支援をしています。最近では、早稲田大学近隣の商店会が独自で取り組んでいる盲導犬育成のための募金活動について、活動範囲を広げるための支援をし、他の商店会でも活動が行われた事例などがあります。</p>	

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
8	【計画事業 86】 地域と育む外 国人参加の 促進	①総合評価に書かれている「プラザのあり方検討」について現時点での検討の状況・内容を教えてほしい。 また、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。	①多文化共生プラザのあり方検討については、現在、町会や商店会、地域で活動するNPOなどが参加している新宿区多文化共生連絡会での協議を経て、プラザの利用者に対するアンケート調査を行い、利用者のニーズを探っているところです。 検討の中で、プラザに関して、親子での利用が難しい、一部の外国人と支援団体に利用が限られている、より一層の周知が必要、外国人コミュニティの掘り起しと連携が必要である等の課題が上がっています。 具体的な取り組みとしては、新宿区多文化共生連絡会分科会の意見を参考に、広報しんじゅくのトップページに掲載したほか、今年度は外国人登録待合室に大型モニターを設置し、プラザの広報映像を流します。また、震災の影響で中止になりましたが、連絡会が主体となってイベントを企画しました。今年度も9月に実施する予定です。 地域に対しては、新宿区多文化共生連絡会のネットワークを通じて連携協力し、積極的に働きかけています。	地域文化部 文化観光国際課
		②同じ個別目標を目指すものとして、計画事業82「新宿の魅力発信」との連携を模索することによりグローバルな活動で新宿の魅力を発信する基地としての機能を持たせることについて検討されてはいかがか。	②「地域で育む外国人参加の促進」は、日本人と外国人が地域において共生していく際の課題を、お互いが顔の見える関係を築きながら共有し解決していくことを目指すものです。そのようなまちづくりを進める中で、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。今後もプラザを中心に多文化共生のまち新宿の特徴や魅力を積極的に発信していきます。	
9	【計画事業 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	①事業指標1の達成水準である年間受付件数を90,000件とした理由は何か。(90,000件という数字は何を基に設定されたのか) ②コールセンターの設置によって好感度一番の区役所を目指すとするが、その指標にはアクセス数だけでなく、質的向上からの評価も必要ではないか。そのような視点からの実績は、どのように確認しているか。	①この目標数値は、電話での受付件数及びホームページ上に公開しているFAQのアクセス数を併せた目標です。目標の数値については、一日当たりの電話受付数50件程度及びアクセス数200件程度として設定しました。 ②質的向上の評価としては、単なるFAQのアクセス数ではなく、コールセンターオペレーターの対応的確度を区政モニターアンケートで調査しています。平成22年度は「的確だった」が46.2%、「おおむね的確だった」が53.8%でした。また、コールセンターにおける、問い合わせの解決率は90%を越えています。	区長室 広聴担当課

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
10	【計画事業89】 区政情報提供サービスの充実	①目的の達成度欄に「区民の利便性が向上している」とあるのは、ホームページのアクセス数及び利用者アンケートの結果からのようだが、利用者アンケートについて、どのような調査項目があり、それをどのように分析し評価したのか説明してほしい。 また、区民の利便性が向上したとわかる具体的な成果の例があれば教えてほしい。	①ホームページの各ページに配置したミニアンケートの設問 「お探しのページは見つかりましたか」（情報ニーズに対応できているか、サイト構造・ナビゲーションは適正であるか、の指標として調査） 「このページの情報は役に立ちましたか」（利便性のある情報提供ができていることの指標として調査） これらの回答結果を毎週集計しています。これまでの集計結果で「はい」とする回答が80%近い値で推移していることから、利便性について評価ができるものとなりました。 区民の利便性の向上を図った例としては、「保健センターのご案内」のページがあげられます。これまでのホームページでは、保健センターの情報を各センターごとで作成していましたが、CMSを活用した新しいホームページでは、横断的ページを作成しメニューとしてトップページへ表示しました。	区長室 区政情報課
		②職員が区民目線で情報の提供をすることが出来る体制づくりを重点課題としているが、情報提供機能強化を実現するにあたり、他にはどのような課題や方針があるか教えてほしい。	②情報提供機能に関する課題は ・新しいICTの技術動向の把握・活用 ・大災害時等の緊急情報発信機能・体制 などがあります。	
11	【計画事業90】 自動交付機の運用	①指標の数値設定の基準や根拠を示してほしい。	①当区の自動交付機設置時に、既設置区の利用実績の平均である「住民票の写し」25%、「印鑑登録証明書」45%を基準としました。	地域文化部 戸籍住民課
		②現在の指標から区民サービスが向上しているのかをどのように測っているか。 また、区民サービスが向上しているか、例えば区民にアンケートを取るなど他の手法で確認しているか。	②毎月の統計から、すでに自動交付機利用率が実行計画最終年度の目標を超えていること、23年度の利用率がおおむね上昇していることから、自動交付機の利便性が利用者に評価されており、区民サービスが向上していると考えています。 「平成22年度新宿区区民意識調査」では、窓口サービスの利用状況における証明書自動交付機サービスの認知度及び利用状況はいずれも高い結果となっています。	
		③自動交付機と窓口サービスの今後のあり方など、コストとサービスの兼ね合いについての展開をどのように考えているか。	③現在は自動交付機の通常稼働のランニングコストは安定しており、業務時間外に利用した割合も伸びています。 サービス面では自動交付機の運用と併せ、火曜延長窓口時に自動交付機カードの申請受付も行っており、利用の促進に努めているところです。	

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
12	【計画事業92】 行政評価制度の確立	<p>①外部評価と内部評価の二本立てと考える場合、その全体の評価指標はどのように考えるか。相互に相手方を評価してつきあわせるのか。</p> <p>②外部評価の仕組みを確立していくなかで、委員の選任、所管部署や現場でのヒアリング、委員会を補う部会の役割など細かな評価手法についての検証を行っているのか。</p> <p>③22年度から「まちづくり編」に加え「区政運営編」についても外部評価を行うこととなったが、「まちづくり編」と「区政運営編」には事業の性格の違いを感じている。内部評価の仕方も含めて検証する必要があるのではないか。</p>	<p>①第一次実行計画期間内には、区が実施する内部評価に加え、外部評価委員会による外部評価を導入し、行政評価の客観性・透明性を高めてきました。行政評価を計画事業の見直しや予算に反映させるためには、限られた期間に内部評価・外部評価を実施する工夫が必要であり、事業の指標としては、第一次実行計画期間内に外部評価のしくみを確立することとしました。</p> <p>第二次実行計画期間内においては、計画事業評価等に加え、経常事業評価を本格実施していきます。また、区では新公会計制度の導入を予定しており、行政評価との連携を検討する必要があります。そのため、第二次実行計画期間における事業の指標としては、経常事業評価の推進と新公会計制度を踏まえた計画事業評価の精度向上を考えています。</p> <p>②外部評価委員会委員任期満了に伴い、今後の委員の選任等については、考え方を検討しているところです。</p> <p>また、外部評価の仕組みを確立するため、計画事業評価における課題については、これまでもヒアリングをはじめとする部会での評価手法や報告書の作成等において検証し、改善してきました。23年度に実施する経常事業評価の試行を踏まえ、24年度からの経常事業評価本格実施に向けて、計画事業と経常事業の評価の仕組みを確立していきます。</p> <p>③計画事業において、「まちづくり編」はまちづくりに係る事業を示し、「区政運営編」はまちづくり事業を推進し、下支えする事業を示しています。</p> <p>「まちづくり編」と「区政運営編」は、計画事業を推進し、個別目標の達成を目指す点は同じであると考えていますが、22年度に「区政運営編」の評価を進める中で、問題点や課題を整理し改善する必要があると考えています。</p>	総合政策部 行政管理課
13	【計画事業93】 区民意見の分析と施策への有効活用	<p>事業の目的の達成を評価するため</p> <p>(1)区民サービスへ反映出来た事例は、内部評価シートの効果的効率的欄の2つ以外にどのようなものがあるか。</p> <p>(2)区政運営におけるリスク管理やマネジメント等において有効に活用された事例についてそれぞれ示してほしい。</p>	<p>(1)住居表示未実施地域における、転入住所地の確認方法について、区民意見を契機として区内全域の住所確認手続きについてマニュアル化し、転入時の手続きの効率化を図りました。また、災害関連情報や区政最新情報の迅速な提供に対する区民意見に応え、公式ツイッターを開始しました。</p> <p>(2)区内の放射線量測定に係る対応方針を検討するにあたり、放射能情報連絡会等において放射能に係る区民意見を抽出・分類し、方針検討の資料としました。また、休日開庁の検討にあたり、区民からの年度ごとの要望数や内容をシステムから抽出し、要望が増加傾向にあることを、休日開庁検討会議で報告しました。</p>	区長室 広聴担当課

No.	対 象	ヒアリング項目	回答	所 管
14	【計画事業 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	<p>①人材育成センターについて全般的な説明をしてほしい。 職員の資質というのはなかなか測りがたいが、どのように捉えているか。</p> <p>②「分権時代にふさわしい職員」とはどのような職員か。どのように育成をしていくのか。そのような職員が育成されると、現在より区民の受ける行政サービスの機能や量が充実するのか説明してほしい。</p> <p>③指導を行う「人材育成アドバイザー」について、アドバイザーはどのような基準で選んでるか教えてほしい。</p>	<p>①平成20年3月策定の「新宿区人材育成基本方針」の具現化として、民間の専門機関から人材育成に関する経験豊かな人材育成アドバイザーを迎え、人材育成等担当課と一体となって職員の能力開発を行うために、平成21年4月に開設しました。ここでは、研修室や演習室を備え、「自ら考え行動する」職員・組織づくりの研修拠点として「自考・自律型職員研修」を始めとした多くの集合研修を実施しているほか、職場研修など実践的な研修も多数行っています。 職員の資質の向上は測りがたいものではありませんが、ここ数年、自己啓発講座受講助成の申請件数が増加したり、区政モニターアンケートで職員の窓口対応の総合評価がアップしたりしており、これらも人材育成に関するさまざまな取り組みの成果と考えています。</p> <p>②「新宿区人材育成基本方針」では私たちがめざす職員像として、次の3つを掲げています。 (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 この職員像に向かって必要となる能力、姿勢を持った職員が分権時代にふさわしい職員と考えます。このような職員の育成の取り組みとして人材育成センターで自らの強みを見出し、目標達成に向けて主体的行動を促す「自考・自律型職員研修」を実施するなど、一人ひとりの行動変容を進めています。 こうした取り組みを通じ、政策形成能力や説明能力の向上を図り、常に区民の視点に立って課題を迅速に区政運営に反映させることが、区民の信頼を確かなものとし、行政サービスの充実につながると考えています。</p> <p>③人材育成アドバイザーは、主に以下の業務を行っています。 (1)強みを見出し、自己成長を促す「自考・自律型職員研修」(2)各職場の人材育成支援のための「係長マネジメント力向上研修」(3)人材育成に関する相談・コンサルティング 人材育成に関して経験豊かで専門的なノウハウを有し、なおかつ新宿区人材育成基本方針を理解したうえで業務を遂行できる事業者をプロポーザルを実施して選定しました。</p>	総務部 人材育成等 担当課

No.	対 象	ヒアリング項目	回 答	所 管
15	【計画事業 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	<p>①この研究機関がどのようなことを研究し、どのように有効に活用されていくのか、22年度の実績なども踏まえながら説明してほしい。</p> <p>また、研究所の設置目的として示されている「自治体としての政策形成能力の向上」とは具体的にどのようなものか。その目的にふさわしい研究成果が得られているという事例により具体的に説明してほしい。</p> <p>②本事業の個別目標である「分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し」には、成果指標として「自主研究グループ数」が設定されているが、この自主研究グループへの支援などは研究所の役割の中に入っているのか。</p> <p>③研究所が自らを評価する(内部評価)ときどのような指標をどのような考え方に基づいて設定しているか。職員研修や政策研究など、なかなか評価の仕方や指標の設定が難しい事業だが考えを聞かせてほしい。</p>	<p>①研究所は、平成20年に設置され現在4年目です。2年毎にテーマを設定し、研究をしています。直近では20年度と21年度に3つのテーマを研究しました。現在は、第2クールの2年目です。</p> <p>昨年から取り組んでいる第2クールの研究テーマの1つは人口です。保育園の待機児対策、小中学校の適正配置、介護保険事業など、それぞれの年代の人口の見通しは事業にとって大きなポイントとなります。人口に関しては、区のあらゆる事業の基礎データとなることから、来年度以降も研究所の通底したテーマとしていこうと考えています。22年度、23年度で研究した手法等を使い、研究所として、区の人口に関するデータを事業課に提供していくこととなります。</p> <p>2つ目の研究テーマは、外国人、3つ目は集合住宅です。新宿区の特徴である、外国人住民が多いこと、集合住宅に住んでいる人の割合が高いことを踏まえて、新宿区の実態を明らかにするため、テーマとして選びました。これらの研究成果により、新宿区の実態がよりつまびらかになり、政策形成の基礎となる課題の発見につながるものと考えています。</p> <p>また、「自治体としての政策形成能力の向上」とは、具体的に計測することは難しいですが、研究所としては、各事業課では研究することが困難な研究テーマに取り組むことにより貢献していくとともに、人材育成に関しても、研究所の特性を活かしながら長期にわたり取り組んでいかなければならないと考えています。</p> <p>②職員自主研究グループの一つとして研究所主催の自主勉強会「SHIPSサロン」を開催しています。</p> <p>今後SHIPSサロンを離れた職員が別の自主研究グループを立ち上げた際には、そのグループに支援をしていきたいと考えています。また、自主研究グループに対して、研究所の研究員等を講師として派遣していきたいと考えています。</p> <p>③第一次実行計画では、政策形成能力の向上に寄与すると思われる次の項目を指標にしています。</p> <p>(1)研究所が実施する講演会等への職員参加数(2)人材育成等担当課が研究所と連携して実施する政策形成に関係する研修等への職員参加数及び自己啓発支援の助成対象職員数</p> <p>しかしながら、研究所の事業は、直接区民サービスを提供するわけではなく、研究であるとか人材育成が柱になっているので、本質的にアウトカム指標の設定が難しいと考えています。短期間で目に見える成果をあげることは難しいですが、区の政策形成能力の向上のために、研究と人材育成に取り組みながら、適切な指標も検討していきます。</p>	総合政策部 新宿自治創 造研究所担 当課