

## 平成 24 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会 第 4 回会議要旨

### <開催日>

平成 24 年 7 月 19 日（木）

### <場所>

区役所本庁舎 6 階 第 3 委員会室

### <出席者>

外部評価委員（5 名）

名和田委員、荻野委員、斉藤委員、中原委員、山田委員

事務局（4 名）

山崎行政管理課長、大竹主査、担当 2 名

説明者（4 名）

計画事業 97「目標管理型人事考課制度の推進」、

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」、

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」、

93「区民意見の分析と施策への有効活用」、

94「区政の効率性を高めるための IT 利活用の推進」、

134「庁内情報基盤の強化」

人事課、人材育成等担当課長、広聴担当課長、情報政策課長

### <開会>

#### 1 計画事業ヒアリングの実施

##### 【部会長】

それでは、始めさせていただきます。

外部評価委員会はテーマごとに委員会を3つの部会に分けておりまして、この部会は第3部会です。第3部会のテーマは自治コミュニティ、文化、観光、産業ということになっております。

〈委員紹介〉

それでは、まず97番の事業の説明を人事課にお願いします。

##### 【説明者】

計画事業97「目標管理型人事考課制度の推進」についてご説明します。まず、制度について申し上げますと、人事考課というのは、各所属長が一般職員の働きぶりを評価するという制度です。勤務評定や人事評定など様々な呼び方がありますが、要は職員の働きぶりを評価すると

いう制度です。

これは、地方公務員法第40条に、勤務評定を定期的実施してその結果に応じた必要な措置を講じることが規定されており、そういった意味では義務的なものです。ですから、新宿区独自で人事考課制度を行っているということではなく、勤務評定そのものは法定されているということです。ただし、勤務評定をどのように行うかについては各自治体に任されており、新宿区では目標管理型人事考課制度という呼び方で、目標管理に関連させた考課制度をとっています。なお、目標管理は、民間も含めて多くの団体で採用されています。

具体的には、職員が目標を立て、その目標に従って、日々職務に取り組みます。その目標に対する成果を振り返って自己評価をします。所属長は、その成果などに基づいて、定期評定を行います。評定の結果は職員に開示し、必要に応じて苦情相談も実施します。目標の設定、成果の振り返り、定期評定、評定結果の本人開示の4つが、この制度の主要な取り組みです。1年間の予定では、4～5月に目標設定をして、12月にその振り返りをして、1月に定期評定を実施し、それに基づいて本人開示を行うという流れです。PDCAサイクルという言葉がありますが、それと同じような流れです。例えば、この計画事業も目標設定して、それに基づいて結果がどうであったか、来年度どのように取り組んでいくかということを行っているわけですが、職員一人一人の取り組みについて同じようなことを行っているのが、この制度です。

次に事業の指標・達成水準について申し上げます。この制度が目的とするのは組織力の向上です。その組織力の向上を支えるのは、職員の職務能力の向上ですので、その点に着目して指標を設定しています。

一つには係長昇任選考の受験率があります。この目標値は35.5%です。係長選考の受験資格を有する職員数の中で実際に受験した職員がどれだけいるかというところで、目標値を35.5%と設定していますが、23年度の結果としては16.0%で、残念ながら目標を達成することができませんでした。

もうひとつは、職務への取り組み意欲が向上したと回答する職員の割合です。これは、職員意識調査を21年度と23年度に実施し、この制度に取り組んだことにより、職務への取り組み意欲が向上したと思うかどうかということを行いました。そして、向上したと回答する職員の割合について、最終的に70%に達することを目標としていましたが、目標値を下回る60.2%でした。ただし、1回目の調査の割合からは、一応進歩が見られています。

今後の取り組みについてですが、第一次実行計画期間中に制度の仕組みや規定整備、制度理解の促進などの取組みを概ね終えました。今後は、各所属におけるこの制度の運用をきめ細かなところで支援していくということで、当事業を経常事業化いたしました。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。では質問等お願いいたします。

**【委員】**

係長昇任選考の受験率が目標を下回った原因は何だと思えますか。それから、職務への取り組み意欲が向上したと回答する職員の割合について、60.2%と目標値に近い数値でしたが、係

長昇任選考の受験率が16%だったことを踏まえて、意識が向上したと言っておいたほうがいいのかと考えてそのように回答した職員がいるのではないかなどと考えたことがありますか。

【説明者】

まず、職務への取り組み意欲が向上したと回答する職員の割合については、こちらが誘導するような設問と選択肢にならないよう配慮をしており、かつ無記名式で調査をしていますので、率直な意見が得られたと考えています。

次に、係長昇任選考の受験率についてです。実はこの受験率の低下は大分前から少しずつ変化してきた結果、ついに昨年度は16%まで落ち込んでしまったという状況です。これは係長選考だけでなく、例えば管理職選考なども同じような傾向にあります。その原因というのは、率直なところ見極められていません。特別区人事委員会でも、もちろん新宿区でも意識調査などを行って、原因を追及しようとしているところです。例えば、現在の自分の役割に満足していると答えている職員がかなりの割合でいますが、はっきりとした原因がわからないので、現状では有効な対策が取れていないという状況です。

【委員】

23区のうち、新宿区だけが低いのか、どこか高いのか、その辺はわかりますか。

【説明者】

23区全体として落ち込んでいる状況です。

【委員】

ということは、管理職は辛いからやりたくないという意識の職員が多いということですか。我々区民の立場からすると、こういう状態は大変困るのですが。

【説明者】

現在、行政課題もかなり専門化・複雑化・多様化しています。そういう中で、自分が昇任したときに、それに対応できる能力があるかどうかというところで、自信がもてないと述べている職員が何割かいます。そういった事情があるのだと思います。

【部会長】

係長昇任選考の受験率35.5%という目標は、行政組織として持続可能である、つまり一定の競争の基に、課長や部長のポストにつく者が適切に確保されるという考慮から導き出された数だと理解してもよろしいのでしょうか。

【説明者】

はい、そういうことです。

【部会長】

現在の16.0%という数字は、その観点からすると、やや危機的状況というように認識されているということでしょうか。

【説明者】

はい、そうです。

【委員】

職員が掲げた目標の達成率などは把握されていますか。

**【説明者】**

各職員の達成率は、人事課としては把握しておりません。ただし、各所属長が、達成したかどうかの判断をしています。どの程度の達成率なのかという数値は、各人においても出していませんので、数値としては上がってきません。

**【委員】**

わかりました。これは意見なのですが、係長昇任選考の受験率と、職務への取組意欲が向上したと回答する職員の割合が指標であることについて、この指標だけで事業を測れるのかと思っています。昇給・昇任の適正化に取り組むのであれば、全てを数値化できないとしても、例えば、特定の課の中で達成率が非常に低いというのがわかれば、具体的な原因を見つけることができると思うので、そういったところも指標として設定してはどうかと思いました。

**【部会長】**

今のご意見を質問形式にして、他の自治体や他国の人事考課制度などは、直接的あるいはどこかの研究機関等を通じて間接的に研究をしているのでしょうか。例えば、外国だと、単に苦情を受け付けるだけではなくて、人事考課の内容について上司が部下の承諾を得るといったような話を聞いたことはあります。

**【説明者】**

本人の納得を得るという点では、年度当初の申告や12月の成果申告の際に、所属長と面談を行います。特に12月の面談の際には、所属長から、あなたの成果はこのように考えているということを、本人に対して話をしてもらうようにしています。本人は自己評価をしていますので、食い違う部分をすり合わせるような仕組みにしております。

また、この制度を構築する際には、他の自治体等の制度を参考にしています。

**【委員】**

受験率が低い理由として、苦情を受け付けるような立場や責任ある地位につくのを嫌がる職員が多く入庁してきているのではないかとすることはありませんか。つまり、最初から意欲が低い職員が多く入庁してきている、ということです。

**【説明者】**

係長の前の主任主事という職の受験率は安定しており、そこまではなろうとする傾向が現在でも維持されています。ですから、全く当初から職務意欲がないということではなく、また、主任の職にありながら、係長級の職員の手が及ばない部分をカバーしているという現実もあります。能力的にも意欲的にも足りないということはないと思っています。

**【委員】**

受験率が低いことについて議論がありますが、このことだけが目標管理型人事制度の推進という計画事業の主題ではないと思います。もちろん、関連はあるのですが。

目標管理型人事制度ということについては、4ステップを上げられておりますが、この4ステップが適宜行われているかどうかというところにポイントがあると思います。とかく民間企業

などでは成果主義に陥ってうまく機能しないということがあるのですが、今説明をお聞きしていると、向上意欲に結びつかないのは、個人が目標申告をする段階で、区全体・各部・各課の課題設定が明確になっていないということがあるのではないのでしょうか。これは一方で、職員の問題もあるかもしれませんが、区全体としての運営、つまり日常の業務の執行運営の中に問題があるのではないかと思います。区全体としての課題が、職員一人一人にまで浸透するような雰囲気がないように思うのです。

そのようなことがあるので、内部評価書の各視点における適切あるいは改善が必要という評価は、この制度を運営していく上で、主要な現場の管理職等がこの制度をうまく運用するようにしていないことによって、このような結果になっているのではないかと思います。その辺について、ご意見をいただきたいと思います。要は、いわゆる職員だけの問題ではないのではないかと、内部評価をするにあたって、所管部署としてももう少し詳細な原因分析をしていただくということが必要ではないかと思っているのですが、いかがでしょうか。

**【説明者】**

先程、委員からもご指摘のあった、各課において、どの程度目標が達成されているか、あるいは達成の度合いが低い又は高いなど、そういった観点が確かに欠けていました。それと合わせて、トップの方針がどれだけ職員に浸透しているか、また、所属長も、管理職が果たす役割をきちんと果たしているかという点について、今後、見直しの視点を持ちながらこの制度を推進していきますので、その過程で工夫を凝らしていきたいと思います。

特に、所属長、管理職に対しては、継続的に研修を実施しており、今ご指摘のあった観点についても、研修内容に反映させていきたいと思います。

**【委員】**

特に経常事業になるわけですから、そういった点で、ここは非常に重要な見直しのところだと思います。

**【部会長】**

では、計画事業97のヒアリングを終了します。ありがとうございました。

<説明者交代・趣旨説明・委員紹介>

では、計画事業95の説明を人材育成等担当課にお願いいたします。

**【説明者】**

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」についてご説明します。

この計画事業のご説明をする前に、新宿区職員の研修体系の全体をご説明いたします。区職員が受講する研修については、私どもが実施をしている区研修と、特別区職員研修所において23区の職員が一堂に集まって受講する共同研修の、大きく分けて二つがあります。この他、職員の研修機会としては、各職場単位で行う職場研修や、東京都あるいは国が実施する専門的な研修を受講する派遣研修、首都大学東京やその他教育機関が実施する連携講座などの受講機会

もあります。

このうち第一次実行計画事業に位置づけられているのは、あくまで人材育成センターの開設そのものの事業、及びこの開設に伴って新たに始めた自考・自律型職員研修、係長マネジメント力向上研修といった人材育成アドバイザーによる研修です。人材育成アドバイザーとは、人材育成コンサルタントに委託して派遣された講師のことで、この講師による研修が実行計画に位置づけられています。その他の研修については、経常事業で実施をしています。

では、計画事業評価シートについて、ご説明いたします。

目的、手段については記載のとおりですが、この計画事業そのものは、平成20年度改定の人材育成基本方針を受け、こういった事業を設定したというところです。

この人材育成基本方針については、平成20年3月に人材育成センターを開設することを含めて、新宿区の求める職員像を明確にしたうえで研修を実施していくという計画をたてました。

平成23年度の主な実施内容についてご説明します。平成23年度の主な実施内容の①から③については、先程申し上げたとおり、人材育成アドバイザーが講師を務める研修になっておりまして、人材育成センターが開設された平成21年7月以降、現在も継続して実施しています。

特に①の「自考・自律型職員研修」は、この人材育成コンサルタントという専門機関ならではのノウハウがある先進の行動診断ツールというものを活用したキャリアデザイン研修となっており、新規採用職員と33歳、43歳、53歳に達した職員が受講するという研修です。この研修は、自分の強みの発見を支援し、組織と個人の調和を図りながら将来展望を、職員自らが描くという特色ある研修プログラムとなっています。

なお、第一次実行計画期間中に、自考・自律型職員研修を一度も受講する機会のない職員を対象に、23年度までは簡易版の自考・自律型職員研修というものを実施していました。

さらに、平成23年度からはこの人材育成コンサルタントによる人材育成アドバイザーに加え、区の部長級のOB職員で、人材育成に熱心な者を専任講師として迎えました。人材育成センターには、この民間の人材育成のノウハウを活かすという部分と、専任講師のような実務遂行能力の向上という部分の、両面からの人材育成センターの環境整備が整い、23年度までにハード、ソフト両方とも環境整備が整ったと思っています。

次に、実施内容の⑤ですが、新宿区職員ハンドブック「仕事のための基礎知識 新宿区職員の基本のき」というもので、これは公務員として、あるいは新宿区職員として当然備えてほしいという基礎知識について、区職員が独自に本にまとめ、研修のテキストとして全職員に配付したというものです。これについては、編集そのものも職員がすべて自前で、コンサルタントなどの力を借りずに行ったということで、このハンドブックの編集についても、プロジェクトチームに関わった職員の育成にもなったものと考えています。

次に、事業の指標・達成水準ですが、全ての年度で目標水準を達成しています。事業費も記載のとおりですが、21年度の事業費については、人材育成センターの開設という什器類の備品の購入費、及び庁舎改修経費があったために数字が大きくなっています。

なお、第一次実行計画において、事業効果測定に用いた指標は、研修実施計画に基づく研修

実施率というものです。人材育成の成果を測るのはなかなか難しいということで、これまでこの指標を使っていましたが、計画した研修についてはあくまで実施するのは当然ということで、「適切な目標設定」のところで指標設定の改善が必要と評価いたしました。

最後に、第二次実行計画においての改革方針の部分についてご説明いたします。研修自体は、第一次実行計画で軌道に乗った現行の研修体系を引き続き実施したいと考えています。

なお、人材育成センターの開設というハード部分も含めて、23年度までに研修環境の環境整備については完了しています。第二次実行計画においての改革方針の方向性については手段改善となっていますが、24年度から全ての区研修について実行計画に格上げをしていきたいと考えています。それとともに、第二次実行計画においては、指標についてもアウトカム指標を導入していきたいと考えています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございました。では質問等お願いいたします。

**【委員】**

研修参加者に対して、いわゆる評価アンケートというようなものを毎回実施されているのでしょうか。

**【説明者】**

受講者のアンケートという形で実施しています。研修の内容によって、4段階評価のもの5段階評価のものがありますが、それによって研修そのものの評価を実際に行っています。

**【委員】**

アンケートは無記名式でしょうか。また、集計結果をどのように活用しているのでしょうか。

**【説明者】**

アンケートは記名式にしています。研修アンケートですので集計をしています。集計した数値を指標として使用するのには難しいと考えています。例えば、研修についての理解度、研修時間、カリキュラム、講師、実施時期などについて、4段階、もしくは5段階で評価をいただいています。各職場によって研修の受講希望時期が異なっているということもあり、単純に評価を平均化していいのかということもあります。そういった理由で、評価指標として使うのは難しいのではないかと考えています。

**【委員】**

民間企業の場合、自分のレベルに応じた内容だったか、現場で役に立つものなのかということ聞いて、数値化して回答を活かすことをしていると思います。回答を集計しても、活かさなければ、何の意味もないものになってしまうので、ぜひ設問を工夫するということをしていただきたいと思います。

それと、外部委託をしているため効率的であるような内容の記載があるのですが、それは一概には言えないのではないのでしょうか。なぜそのように言えるのかと思ってしまう。とりわけ効率化されたと考える点があれば、ご説明いただけますでしょうか。

**【説明者】**

まず、アンケートの設問についてですが、評価と併せて、そのように評価する理由というものも、回答してもらっています。それを参考として講師にお渡しし、次回以降の研修に活かしてもらおうという取り組みも行っておりますので、単純に数値だけで評価させているというものではありません。そういったアンケートを今後も研修に活かしてしていきます。

それから、効果的・効率的な視点についてですが、外部委託したから効率的かという点、単純にそういうことではないと思います。今回の計画事業評価は、あくまでも人材育成センターの開設に伴って新たに始めた研修についての評価になります。その研修は、区ではなかなか対応できないということで、研修のカリキュラムから進め方までプロポーザルをかけ、最もふさわしいものを選定しました。そういう意味で効果的であると評価しました。

#### 【委員】

この事業は、分権時代にふさわしい職員の育成が主題であり、人材育成センターによってそれを実証するという組み立てだと思います。

では、この事業が適正であったかどうかということは、先程ご説明があったように、他の研修も多くあつてのことだから、全てを一概に評価するわけにはいかないということなのでしょう。しかし、計画事業97番「目標管理型人事考課制度の推進」というのを主に据えて、経常事業に進めるということになると、これに対して有効に機能するということでない、アンバランスになってしまうと思うのですが。

そういった点で、計画事業97番と計画事業95番の事業との相互関係において、97番の目標達成のために、個人別のキャリアデザインの浸透、あるいは、受講者の受験率の向上、そういったような検証がなされているのでしょうか。

内部評価書を見ていると、そういうことを全く意識しないで、評価している印象を受けますが、その辺はいかがでしょうか。

#### 【説明者】

人事考課制度との関連ですが、人事考課制度も最終的に給与面への反映ということがありますが、第一次評価はあくまで相対評価ということで、極端な話、課の職員が全員レベルアップをすれば、全員良いということもあり得るわけですし、23年度からは、その評価結果について、本人開示することを始めましたので、そういったものについて、どのように人事考課の評価結果を職員の育成に活かしていくかということについて、第一次評価者である管理職への研修というものをしております。

したがって、そういった取り組みを通じて、連携を図っていくというところになっています。

#### 【委員】

現状では、適切な目標の設定について改善が必要と評価し、アウトカム指標の導入ということをあげていらっしゃいます。しかし、センターの設立そのものが目的化しているように思います。センターの設立によって分権時代にふさわしい職員が育成できたかどうかということを出カム指標にするとおられるのかもしれませんが、職員が育成できたかという視点での評価が行われていないように感じます。効果的・効率的な視点というもの、プロポーザル



によって選定した民間企業に委託したことについて書かれていますが、この事業の表題は職員の育成ということです。分権時代にふさわしい職員の育成というところに評価の視点が向けられていないような印象を受けます。

**【説明者】**

委員のおっしゃったことを、こちらでも考えております。今の研修で使っている指標はアウトプット指標だけで、第二次実行計画からはアウトカム指標として、窓口対応における区民満足度を指標に立てることにしています。窓口対応による評価というのは、説明能力や知識、来庁者が何をどこまで求めているかを感じる力など、そういったものが総合的に評価されるものと判断し、その評価を24年度からは導入して、評価をする仕組みをとっていきたいと思います。

**【委員】**

窓口対応における区民満足度を、アウトカム指標として設定されるということですが、その指標と、自考・自律型職員、分権時代にふさわしい職員を育成することの関連性を教えていただけますか。

**【説明者】**

自考・自律職員研修そのものはキャリアデザイン研修であり、それを受けることによって窓口対応力が良くなるというのではなく、直接的に連動するものではありません。しかし、先程ご説明しましたとおり、第二次実行計画では、経常事業の格上げをするということで、今回新たに始めた研修を含めて、区研修を全てこれまで経常事業でやってきたものも含めて、研修全体を評価する仕組みに変えます。そういったことで、区民満足度との連動を図っていくということを考えています。

**【委員】**

自治基本条例の中に、職員の責務ということが書かれていますが、そこを徹底的に職員に教え込んで、向上を図ってください。よろしくお願いします。

**【説明者】**

それについては、こちらでも非常に重視をしております。今後も機会を捉えて向上を図りたいと思います。

**【部会長】**

では、計画事業95のヒアリングを終了します。ありがとうございました。

<説明者交代・趣旨説明・委員紹介>

計画事業87の説明を広聴担当課にお願いいたします。

**【説明者】**

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」についてご説明します。

事業の目的としては、区民の多様なライフスタイルに対応した区民サービスを図ることによって、好感度一番の区役所を目指すということです。そのための施策としては、「よくある質

問と回答」という、FAQの内容を構築し、それをホームページ上で24時間公開するという  
こと、そして、20年3月に開設した新宿区コールセンターの管理運営があります。コールセン  
ターでは、土日夜間も含めて、電話による区政に関する簡易な問い合わせ受付を行って  
います。1月1日から3日を除く毎日、午前8時から午後10時まで受付しています。専任のオペレーターが  
3名で対応しており、場所は区役所内の電話交換室の中で交換業務の方と一緒に働いて  
います。愛称は「しんじゅくコール」で、少しでも普及すればという思いで名付けました。コールセン  
ターでは、非常に簡易な内容を取り扱っており、個人に対する専門的な相談や詳細な内容は担  
当課に回すような形で運営しています。

この事業の指標や達成水準ですが、まず、コールセンターでの受付件数があります。これは、  
電話の受付件数やFAQへのよくある質問へのアクセス数です。年間で9万件と目標設定して  
おり、20年から23年度で36万件を目標としているところ、実績は20万件程度ということで、目  
標達成率的には56%になっています。

次に、コールセンターでの解決率も指標として設定しています。これは、コールセンターか  
ら他の課などへ回さないで、コールセンターだけの対応でお客様の要件を解決できたとい  
うことです。解決率70%を目標としているところ、実績は90%台で、達成率的には129%です。

また、コールセンターの認知度も指標として設定しています。これについては、区政モニタ  
ーアンケートで認知度を測っていますが、直近の23年度で9.5%と、非常に低く、達成率的  
には19.6%です。

事業費については、23年度だと4,100万円になりますが、これはコールセンター業務の委託  
料と、FAQシステムの保守委託料の2つで構成されています。

次に、主な評価についてご説明します。目的の達成度についてですが、電話の問い合わせの  
受付件数が昨年度に比べて27%ほど上昇している一方で、アクセス数全体は、目標を下回っ  
ています。また、FAQシステムに対するアクセス数も少なく、認知度も低いので、達成度は低  
いと評価しました。

ただし、実際に土日・夜間含めてお電話をいただき、その解決率が9割ということで、そ  
ちらについては目標値を大きく上回っています。土日・夜間のさまざまな問い合わせに対し  
て、簡易な問い合わせが対象ではありますが、対応ができているということで、総合評価  
的には、このコールセンターの設置の目的というものを計画どおり達成していると判断して  
います。

また、この総合評価の部分ですが、土日・夜間対応でいいますと、振り込め詐欺の電話があ  
ったときの対応なども行っており、セーフティネットとしての機能も果たしているとい  
うことで評価しています。

進捗状況と今後の取り組み方針については、コールセンターの認知度が低いことや、コ  
ールセンターの受付数を増やしていくことを、23年度の課題としてあげております。23  
年度の実際  
の取組ですが、PR活動として、区の広報紙に毎号掲載すること、クリアファイルやマグネッ  
トシートを作成・配布すること、今年の1月から区公式ホームページの全ページの欄外の一  
番下にコールセンターの案内と電話番号を表記することを行いました。これによって、23  
年度末

には、それまで1日平均35件の問い合わせが、1日80件平均の電話がかかってくるようになりました。24年度に入ってから、1日平均70～80件の電話がかかっています。

24年度の新たな課題としては、コールセンターへの電話の8割は平日の日中にかかってくるおり、2割は土日・夜間にかかっていることについて、オペレーター3名での対応を、もう少し効率的な人数での対応にできるかどうかということを検討していきます。

第一次実行計画期間における総合評価については、計画どおりと評価しています。受付件数や認知度などのことがあります。年度末に努力をしたことと、ライフスタイルに対応し土日・夜間の対応を行ったことなどによって、計画どおりと評価しました。

第二次実行計画においての改革方針については、コールセンター自身は安定的な運営がされており、今後も経常事業として取り組んでいきます。土日・夜間の体制については、今後も継続して見直しを図るとともに、FAQ・よくある質問に対するアクセス数を増加させることについても、お客様からの問い合わせが多い内容を集中的に更新していくといったようなことで、努力していきたいと考えています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。では質問等お願いいたします。

**【委員】**

土日・夜間にかかってくる電話は、全体の2割ということですが、その電話の内容はどういったものでしょうか。また、コールセンターというものは本当に必要なのでしょうか。評価ということから離れてしましますが、コールセンターを不満のはけ口として見ている方というのも、中にはいらっしゃるのではないのでしょうか。

**【説明者】**

土日・夜間の電話問い合わせ内容については、日中と同じような内容です。区への簡易な申請手続やイベントの話、施設の話などが多いです。ただし、問い合わせではなく、道路に穴があいているのを見つけたとか、そういった緊急的なものもあります。それについては、コールセンターから宿直へ、宿直から担当管理職へ連絡し、平日と変わらない対応をしております。

それから、不満のはけ口ということですが、当然コールセンターも一度電話とりますと、区民の皆様から苦言や苦情のお話を受けますが、それについては基本的にはお答えできないので、広聴担当課に取り次ぐという形になっています。しかし、そういった内容の電話だけが特に多いということは、担当のオペレーターからも聞いておりません。

**【委員】**

この内部評価書を拝見して、さらに今回のご説明内容を伺っていると、もう少し高く内部評価してもよかったのではないかと思います。当初設定した目標値が、いかなる根拠によって設定されたのかはわかりませんが、これを下回ったことがそれほどの問題なのかとってしまうのです。それから、コールセンターの受付件数が減少したということについて、それは、この運営によって起こったことであるというならば分析が十分でないと思います。それ以外のことによって減少してきているのではないかと拝察していますが、そういった点からして、このよ

うに内部評価することが妥当であるのかと思ってしまう。

要は、非常に重要なことをきちんと行っているということでよいのではないかと思います。強いて言えば、いわゆるオペレーターがいて、その後ろにバックオフィスがあって、そして、そのバックオフィスではオペレーターで対処できないもの、所管部へつなぐもの等の対応もしている。それから、問い合わせ内容、時間帯、性別、年齢等を分析して、この事業がいかに浸透し、役に立っているかということを書き記述すれば、十分なのではないかと思います。第一次実行計画期間における総合評価の欄では、目標を大きく下回っているといった記述がありますが、何か特定の意図があって、このようにお書きになっているのでしょうか。

**【説明者】**

まず指標について、各年度9万件というのは、コールセンターにかかってくる電話を1日50件程度、それを362日と計算し、そしてFAQのアクセスを1日200件程度、それを365日と計算し、合計でコールセンターが1万8,000件、FAQのアクセスが7万2,000件、合計9万件という想定をしました。

**【委員】**

それは単なる想定ですよ。

**【説明者】**

そうですね。ただし、平成22年度に区公式ホームページのリニューアルがあり、それに伴って担当課へのアクセスをより良くすることを重視して、トップページにあった「よくある質問」という大きな見出しを、左下に移動させて小さく表示しました。そういったことが影響しているのではないかと思います。その代わりに、お客様としては、ホームページ全体の内容に対してアクセスしやすくなったということがあります。

そういったことがあるのですが、やはり目標を達成していない部分があるということは正直に説明したいと思います。評価の点を見ていただきますと、それぞれが適切、適切、効果的と進んでいて、設定した指標と比べると達成度が低いということになりますが、総合評価的には計画どおりということで、総体的には目的は達成しているのではないかと考えています。

**【部会長】**

コールセンターの設置が目的なのに、事業説明の中にウェブ上の話が紛れ込んでいて、FAQやアクセス数という話と、コールセンターの設置という話が、どう関連しているかよくわかりません。そちらのほうが問題ではないかという気がするのですが。

**【説明者】**

コールセンター自体が、FAQシステムの内容を活用してお客様にお答えをしているということです。まず、パソコンなどにアクセスできる方については、このFAQシステムを使って24時間対応します。電話やFAXなどの媒体しか使えない方については、このFAQシステムを活用して、オペレーターが電話対応します。

実際はFAQシステムだけではなく、区広報や案内チラシなど、さまざまな媒体を使って回答していますが、オペレーターは、主にFAQシステムを活用して回答しています。

**【部会長】**

よくわかりました。要するに、今あるデータベースを活用して、適宜処理しているのですね。区民に適切な情報を届けるには、アナログ手法のコールセンターと、デジタル手法のホームページがあるというわけですね。この2つを合算して9万件あれば、そのデータベースがよく活用されたと、こういう構造ということですね。よくわかりました。

**【委員】**

ですから、一つの実績が目標値を下回っているという理由で、ここまで自虐的に内部評価する必要はないのではないのでしょうか。成果主義に陥ってはいけないものもあると思います。目標をしっかりと管理していれば、あるいは実態に応じて目標を組みかえてきちんと管理すれば、それは評価されてもよいというようにしていけないといけないのではないのでしょうか。設定した30万件という目標がいつまでも尾を引いて、下回っていれば必ず自己反省して内部評価しなければいけないというのでは、とてもやっていられないと、私は思います。

**【委員】**

コールセンターでの受付件数ですが、目標値の36万件、年度当たり9万件というのは、アナログで対応した件数とデジタルで対応した件数の合算ということですよ。

**【部会長】**

そうすると指標のとり方もこれでいいのかなと思うのですが。しかし、その点については、後で委員会の中で議論してみたいと思います。他にいかがでしょうか。

**【委員】**

このコールセンターというのは、本当に完全なサービス事業だと思います。時間外に情報提供することですから。実績が下がってくるのは、本当に仕方ないことだと思います。問題は、土日・夜間の対応策をどのようにやっていくかということではないのでしょうか。その辺をうまく考えながらやっていければ、素晴らしいことだと思います。

**【委員】**

内部評価の書き方を工夫していただく必要があると思います。こういうふうにせっかくそれなりに成果が上がっているのですから、それが適正に評価されるようにしていただきたいです。そういうことが非常に大事だと思います。

**【委員】**

最初に設定した目標値を下まわっても気にすることはないと思います。

**【委員】**

いや、指標1は、区の方にアクセスするホームページを見る件数と、それから電話がかかってくる件数の合算値ですが、その両方を含めても、毎年件数が下がってきているということについて、どう考えるかということが一つあると思います。

**【委員】**

確かにそうですね。デジタルとアナログのどちらが下がっているのか、などを分析する必要があるわけですね。運営が不適切であるから下がっているのであれば改善すべきですが、区政

がうまくいっているから下がっているのかもしれないですね。いろんな要素があるわけですね。

**【部会長】**

それは、あとで委員会としてまとめたいと思いますが、データベースをどのぐらい活用できているかということが本質だとすると、コールセンターの解決率の方が主要な指標かもしれないという気がします。

**【委員】**

例えば民間のサイトだとFAQを利用して、あなたが求めている答えは見つかりましたかといったことを最後に聞いたりしますが、そういったものを設置されているのですか。

**【説明者】**

各ページの一番下についています。

**【委員】**

要するに、強制的に出てくると、探さないと出てこないのとは雲泥の差があって、本当に集計しようと思うのであれば強制的に出てくるようにしないと、わざわざ探し出して評価をする人はいないと思います。

**【説明者】**

実際には、各課のページの最後にアンケートがついています。

**【委員】**

その数値はどのようにになっているのでしょうか。

**【説明者】**

別の課が集計していますので、その数値はすぐにはお答えできません。

**【部会長】**

では、計画事業87のヒアリングを終了します。引き続き、広聴担当課に計画事業93の説明をお願いいたします。

**【説明者】**

計画事業93「区民意見の分析と施策への有効活用」についてご説明します。

目的と手段ですが、平成21年度から運営している区民意見システムを活用し、区民意見を集計して、そのデータ分析の結果を施策へ反映させるとともに、職員が投書などの回答を、迅速に回答できるような体制を確保しています。

具体的には、区に寄せられる様々なはがきやメール、窓口でのご意見を一括して管理するシステムを立ち上げ、広聴担当課から各課へ、ご意見に対する回答の作成依頼をし、また、過去の投書内容がすぐ見ることができるような形にすることによって担当課の回答処理を支援しています。区民の方のご意見等に迅速に対応できるようなことにするという投書回答処理支援機能と、収集した区民意見を分析して、区の施策に有効に反映させようという機能をもったものです。このシステムを安定的に稼働させ、職員に有効活用してもらうということが、この事業の目的と手段です。

次に指標についてですが、このシステムを活用して概ね2週間程度で回答をするということ

を目標として設定しています。こちらについては、現在、はがきではなくて、システムによりたくさんご意見が書けるようになったために、一人が書く意見内容が多岐にわたるようになったという背景があり、2週間以内に回答できたのは全体の30%程度でした。目標の達成率でいえば、43%というのが実情です。

このシステムの認知度については、2人に1人ぐらいが知っているようになればいいだろうということで、23年度では49.9%と区民の方々に知られてきているというところではあります。

事業費については、このシステムを運営するためにインターネットのデータセンターに委託しているのですが、委託している管理会社のデータセンターのデータ利用料、そのシステムの保守管理料、ヘルプデスクなどの問い合わせの対応の経費、こういったものを合算して220万5,000円となっています。

次に、評価等についてです。目的の達成度ですが、認知度は目標水準をほぼ達成しているものの、意見件数の増加や意見内容の複雑化によって2週間で回答した割合が低くなっており、達成度が低いと評価しました。

それから、データベース化と回答支援という目的に照らし合わせると、確かに課題はあるものの、たくさんご意見が寄せられるようになり、また、区民意見のデータベース化を図ることができました。それについては、放射能関係の投書などが非常に多く入り、それに対して回答するより前に、そういった意見が来ているということを集計分析し、庁内会議や区長に情報を伝え、23区の中でも比較的早く放射能測定やその結果の情報提供を行うことができました。そういったところで非常に効果があったので、目的を達成できたのではないかと考えております。

意見件数などについては、21年度1,193件、22年度1,720、23年度1,865件と、どんどん増えている状況です。

進捗状況や今後の取り組み方針について、課題である回答期間に対しては、少しでも回答を効率的にするということで、できるだけ個人情報が入っていないような内容については、本人の了解を得た上で、メールなどで回答をするといった取り組みを進めてきました。また、データベースの活用という点では、23年度は震災関係などのデータ分析を行うこと、ただ回答するだけでなく意見をすぐに分析をして区の上層部に情報提供をするという、そういった緊急時の対応などの手順書を作成しました。

また、24年度の新たな課題ということで、意見が非常に複雑・多様化しており、広聴担当課で各担当課からの投書内容を引き受けて再起案をして出すという、そういった事務的な手続の効率化を図ることがあります。また、効率的なデータ整備や集計分析を迅速に行って、より情報提供を早目にできるようにするという点も、課題としてあります。

第一次実行計画期間における総合評価については、投書回答期間の課題は残りますが、認知度やデータベース化した内容の活用という点では、計画時の目標は達成していると考え、計画どおりと評価しました。

第二次実行計画における改革方針については、システム自体は安定稼働しているため、経常事業化して、今後さらに区民意見の反映や回答処理期間の課題について検討していくという

ことで、方向性を継続としました。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。では質問に入りたいと思います。

この2週間という目標は、行政手続条例か何かの関係で決まっているのでしょうか。それとも、一つの目標として設定されたのでしょうか。

**【説明者】**

行政手続条例などからの縛りがあるわけではありませんが、参考になっているところはあります。要綱上は、閉庁日を除く2週間ということで運用しています。

**【委員】**

目的欄に、「収集した区民意見を分析し、その結果を区の施策に有効に反映させていきます。」とありますが、指標には、そういったところが反映されていないのではないのでしょうか。先程、震災後の放射能のことを事例として挙げていただきましたが、その他に経常的に反映しているのか、そのあたりの分析は、どのようにされているのでしょうか。

**【説明者】**

まず一つは、データベースを施策に反映させることについて、放射能の事例が一番端的ではあるのですが、指標として設定するのが非常に難しいということで、変更等をしませんでした。

もう一つは、投書の回答には、すぐに対応できるもの、次年度以降に対応するよう努めるもの、今後の参考とするもの、実現不可能なものなどがあります。それぞれの反映度というか、結果というものは、年1回発行している「新宿区の広聴活動」という報告書の中でお示しさせていただいています。ただし、それについては、どの施策にどれほど反映ができたのかというところまでは記載していません。

それから、既に実施済みという回答もあります。ちなみに、23年度はすぐに対応できるというのが約12%、次年度での対応に努めるが1%、今後の参考とするが69%、実現不可能が4%、既に実施済みが13%です。

**【委員】**

一般の企業の対応と比べても、十分遜色ない対応になっているのではないかと、私自身は思います。行政手続上のことも参考にしながら2週間という期限を設定して対応しているということで、私は、よくできているのではないかと思います。

そういうことでもあるのですが、問い合わせの内容によっては、受け付けたことは受け付けたけれども回答時間を少しいただく、あるいは、質問内容が多岐にわたって直ぐには答えられないなど、そういった対応を加えていただければ完璧ではないかと思います。

2週間という期限を主軸にして評価していますが、今申し上げたことを考慮して、この内部評価の視点と、総合評価をもう少し工夫していただければ、十分だと思います。内部評価をされた側としては、その辺いかがでしょうか。

**【説明者】**

2週間という期限にこだわらずに、区民の方々の合意を得たうえで、場合によってはお時間



をいただくというようなことも、選択肢として今後検討していこうと思います。

**【委員】**

すると、2週間以内というのは目標ではあり、比較的急ぐことでも2週間を目安に回答するというのでしょうか。

**【説明者】**

回答を急ぐものについては、もっと早く処理します。

**【委員】**

内容によっては、急ぐこともありますよね。

**【説明者】**

あります。急ぐものについてはできるだけ早く回答していますし、文書回答以外にも現場対応というものを行うこともあります。ただし、2週間という期限については、一律にその基準に従うのかということは今後検討していかなければならないと考えています。それについては、内部事務の効率化を図っていくことも併せて考えていきます。

**【委員】**

回答が遅いということで苦言を呈されたということはあるですか。

**【説明者】**

非常にあります。投書をされる方は、早いレスポンスを期待していることが多いです。

**【委員】**

質問内容が多岐にわたるようなものについては、ある程度回答時間をもらっても良いと思いますが、非常に重要であるご指摘などについては、一生懸命検討して取り組んでいきますというような、初期の対応をきちんとするというのをもう少しこの事業の中に組み入れて拡充すれば、この事業は完璧なものになるのではないのでしょうか。

**【部会長】**

2週間の期限を超えそうな場合に、中間的報告的なレスポンスはされているのでしょうか。

**【説明者】**

はい。事務的な内容については、メールや電話などでご連絡させていただいております。

**【部会長】**

もう少しお時間がかかりますということを連絡するのでしょうか。

**【説明者】**

そうです。

**【委員】**

区に対して検討してもらえないかと言うと、検討しておきますという答えが返ってくるのがよくあります。ただし、いつまでに検討しますという答えは返ってきません。区民は、早く回答を返してほしいと思っています。回答に時間がかかるものについては構いませんが、相手に回答してあげることが大事なので、その辺をよく考えていただければと思います。回答期限については、2週間、3週間でも、別に構わないと私は思います。

一番心配なのは、参考にさせていただきますという回答です。本当に参考にしてくれているのかどうか疑問に思うのではないのでしょうか。こういった回答が本当に適切なのかどうかはわかりません。ある程度しっかりとした回答をするということが一番大事であると思いますので、時間がかかっても納得のいく回答をしていただければと思います。

**【部会長】**

では、計画事業93ヒアリングを終了します。ありがとうございました。

<説明者交代・趣旨説明・委員紹介>

では、計画事業94の説明を情報政策課にお願いいたします。

**【説明者】**

計画事業94「区政の効率性を高めるためのIT利活用の推進」についてご説明します。

主な目的についてですが、区におけるITの利活用に関する考え方や手順を明確化することにあります。そこで、まとめた考え方や事項を庁内に周知していくわけですが、それを庁内のIT人材育成研修などの場で周知していくため、まず考え方を明確にしていくということを、この事業の目的としています。

23年度の実施内容についてですが、システムの構築・運用に関する手法の見直しということについて議論し、考え方と手順及び庁内での有効活用の仕組みを確立しました。そのうえで、庁内人材育成研修、情報システムの構築・運用に関する事項の周知を、職員に対して実施しました。

IT利活用のための考え方と手順の明確化という事業の指標については、ITガイドラインの見直しを含めた全体の完成度です。

それから、IT利活用の充実という指標についてですが、全庁的に成熟度調査を行い、COBITというIT成熟度を測る5段階指標があるのですが、その成熟度が3になることを目標に、この指標を設定しています。

IT利活用のための考え方と手順の明確化については、23年度に全て見直しができたと自負しています。また、今年度以降についても、ITの進捗・進化に伴って、見直しをしていきたいと考えています。

IT利活用の充実については、成熟度調査を行った結果、設問の中には非常に専門的な項目があり、全庁的な調査では、どうしても思い描いたようには伸びていかないというような状況があり、目標値には達しませんでした。

総合評価としては、ITの調達から運用に関する手順及び庁内での有効活用の仕組みが確立できたということなのですが、全庁的なIT成熟度については伸び悩みを見せています。この原因ですが、セキュリティ、データ管理、物理的環境管理といったような調査項目について、各業務担当課での成熟度が低いことが挙げられます。

そういったところで、全庁的に総合評価が目標値に達しませんでした。それについては、周知徹底を図って意識啓発をしてまいります。このままではなかなか目標を達成できないので

はないかと懸念しています。

そうしたことを踏まえながら、第二次実行計画である「全庁情報システムの統合推進」において、庁内の個別業務システムの整理・統合を進めることで、全庁的なIT成熟度の向上を図っていきます。

全庁の中には、大小合わせて120ほどの業務システムがあります。それは、サーバークライアント方式という、1台の親機があって、それに何台もの子機があるというシステムになっていますが、そのサーバーの部分を「仮想化」という新しい考え方で構築し、情報政策課で一括管理をしていくというのが、この「全庁情報システムの統合推進」という事業で、24年度からは143番の計画事業で実施しています。各業務でサーバーを個別に管理していくというのはセキュリティなどの問題もあつてうまくいかないと思われませんが、情報政策課で一括管理することで、この事業の成熟度を上げていこうと考えています。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。では質問等お願いいたします。

**【委員】**

「IT利活用」という言葉を聞いて私が思ったのは、ホームページのことです。区民の立場から見て、区のホームページって非常に見にくいと思います。ホームページ管理を情報政策課が行っているのかどうかわかりませんが、なぜ見にくいかといいますと、それぞれの課や関連機関が異なるサイトを作っているからです。見る側からすると、一つのものにしてもらって、区のホームページの中で全て統合してもらったほうが見やすいと思います。

なぜ、このように分かれているのかというのを質問しようと思ったのですが、今、課長のお話を聞いていたら、そちらでやっていることとは少し違うのかなって思ったのですが。

**【部会長】**

この事業はネットワークシステムのそのものの関係ですよね。

**【委員】**

そうですね。ネットワークシステムの管理ですね。この事業に対する質問ではないですね。

**【委員】**

計画事業94番と134番と143番。これは全てITに関係してくるところだと思うのですが、この3つは同じような関わりを持っているのでしょうか。

**【説明者】**

おっしゃるとおり、計画事業94番の成熟度の向上がうまくいかないことも、143番の全庁情報システムの統合でそれが補完できるというように、ITの中での関連性はあると思います。ただ134番の庁内情報基盤の強化というのは、庁内内部情報の基盤の強化をしていこうというものですので、少し異なっています。

**【委員】**

わかりました。とりあえず94番と143番は関連があるということですね。

**【委員】**

私も同じ疑問を抱いたのですが、94番も区政の効率化ということなので、庁内組織内部ということですよ。素人なのでわかりやすく教えていただけますでしょうか。

**【説明者】**

何年前前から電子自治体ということが言われております。このIT利活用の推進という事業について簡単に申し上げますと、昔はパソコンがなかったわけですが、IT技術が進化し、日常にまで浸透してきた。それをうまく利活用して行政運営にも反映させて、行政の効率化に繋げていくということが電子自治体といわれる所以です。パソコン等のITをどのようにして効果的・効率的にうまく利用していくのか、また安全に利用していいのかという方針や計画を考えるのが、この94番の事業と考えていただければよろしいかと思います。

**【委員】**

134番が、なぜそれと違うのかわからないのですが。

**【説明者】**

134番については、この事業のヒアリングの後にご説明いたします。

**【部会長】**

今から、134番の説明をしていただいたほうがよいかもかもしれませんね。

委員はいかがでしょうか。

**【委員】**

94番、143番、134番の事業は、それぞれ表題にあるように意味合いが違うと思います。

まず、143番は、システムの整備のことですよ。134番は、基幹業務的に、共通的な業務を整備することではないでしょうか。

94番は、システムマネジメントの部分で、共通的なものを作りましょうということなのではないでしょうか。先程委員が質問されていた点は、このシステムを考えていくときに、その利用者が効用というものを享受できるように、あるいは、ある意味ではコストが引き下げになるように、そういう情報システムの目的が達成されているか、達成されていないかというような意味で、重要な視点があると思うのです。そうした意味で、この計画事業の表題だけを見ると、その視点は94番の中に入っているべきではないかと思ったのですが。143番、134番、94番しかないということであれば、94番の中に、先程の視点を入れたほうがよいのではないのでしょうか。

言うなれば、区政がどういう方向で目標に向かっている、それに対して効率性を高めるために、ITがどのように活用されて推進されなければいけないかということになると、いわゆる有益性の面からの観点から評価がなされるべきではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

**【説明者】**

委員のご発言のとおり、戦略や目的を明確にしてITガバナンスを確立していくことを、この94番の目的としているわけです。そのガイドラインを踏まえたうえで、全庁的に周知啓発していきましようという内容の事業ですので、内部評価書では説明不足かもしれませんが、当然委員ご指摘の点も含まれています。

**【委員】**

そうすると、本来であれば、区政における行政機能の評価、区民に対してのサービスの向上、事務の計画性、コストの引き下げなどについても、この事業の中で論ぜられるべきではないかと思うのですが。そういったことが内部評価されていないと、画竜点睛を欠くのではないかというような感じがしますが、いかがでしょうか。

**【説明者】**

説明が不足しており大変申しわけございません。そういったところを判断するのが成熟度調査ということで、調査の中にはコスト面のことや、どういう目的でやっているのかといったような判断基準も含まれています。IT全体の成熟度はなかなか向上していかないので、周知啓発だけではなく何か別の手法を考えているところです。

**【委員】**

では、評価のところについて申し上げますが、言うなればCOBITのような手法で、そういう重要なことを評価するというような目標の設定では、せつかく取り組んでいच्छることが十分評価されない面もあるのではないかと思うのですが。

財政が厳しいためにコスト下げなければいけない。区民サービスを向上しなければいけない。中でも、こういう面での区民サービスを向上しなければならない。そのために、ITを有効に活用していきたいというようなことを考えて、目標に上げて、目標を達しているかどうかを評価することによって、区民もその事業を理解すると思います。

しかし、COBITのような汎用的な評価システムを導入して、手早く評価してしまうと、区は一生懸命取り組んでいないのではないかということになってしまって、結果として、内部評価が本来の役割を果たしていないということになってしまっているのではないかと思うのですが。

重要な問題に取り組んでいるということが、もっと区民わかるように内部評価するという視点が重要ではないかと思います。

**【説明者】**

確かに、先程COBITの評価点が5点満点と申し上げましたが、実際には5点満点をとるのは非常に難しいことなのです。それぐらい厳しい設問で構成されています。5点中3点をとれば、もうほぼ合格だろうというぐらいの厳しい基準です。

そういったところが、区民の皆さんにわかってもらえるような指標ではなかったと思います。説明を加えればわかっていただけだと思いますが、ただこのCOBITを指標として提示しただけでは不適切であったかと、反省しております。

**【部会長】**

では、計画事業94のヒアリングを終了します。引き続き、情報政策課に計画事業134の説明をお願いいたします。

**【説明者】**

計画事業134「庁内情報基盤の強化」についてご説明します。

先程、94番と134番の違いについてご質問がありましたが、どのようにして全庁的なIT推進

体制を整備していくかという方針的なものを確立するのが94番の事業です。

134番と143番については、具体的に、どのようにハード等インフラを整備していくのかという観点になります。

この134番の「庁内情報基盤の強化」ですが、今、新宿区ではIT利活用を進めるための共通基盤としてイントラネットシステムという庁内情報システムがあります。イントラネットシステム及び新財務会計・文書管理等システム等々を電子化して業務を行っております。これは平成15年から行っているところですが、機器の保守期限が22年度末をもって終了するため、機器更新を実施した事業です。それがこの事業の主なものですが、単に機械を更新するのではなく、機器の更新に伴って、パッケージについても更新し、IT利活用推進のための共通基盤を背目しました。

機器更新の際には今まであったシステムを新たに構築し直すということが必要になってくるわけですが、前のソフトそのままを、新しい機械の中で使っていくという技術で構築し直しました。経費的にも抑えて、より効果的・効率的な形で機器の更新をしていくという事業が、この「庁内情報基盤の強化」です。

23年度の主な実施内容についてですが、繰り返しになってしまいますが、新イントラネットシステム及び新財務会計システム・文書管理システムを、機器の更新とともにリニューアルしてより強固なものにしました。

ただし、ソフトの部分については、15年からリース契約をし、再リースしながら現在に至っています。10年程前のソフトですがそのまま使えるようなシステムを今回構築しました。

次に、庁内IT利活用職員研修の実施についてですが、新しくなったシステムを職員に使いこなしてもらうために、年間50回にわたって全職員を対象に、どうやって使えば効果的・効率的な行政につながっていくのかということ踏まえて、イントラネットシステムの研修を行っています。

次に、庁外アクセス環境の整備につきましては、災害が起こったときに、どのようにして庁内連絡体制を確保していくのかという観点から、端末携帯などから庁内のイントラにアクセスし、メールやスケジュールなどを確認できるようなシステムを確立しました。

さらに、庁外から庁内のイントラの状況がわかるように、モバイルパソコンという持ち運び可能な簡易なパソコンで、庁内のイントラネットのサーバーに接続し、サーバーの監視、障害状況を確認することができるようにしました。

この事業では、新イントラネットシステムの運用、研修、庁内アクセス環境の整備。この3点を行ったところです。

事業費については、イントラネットシステムの更新に係る経費が主な経費となっています。

次に評価ですが、本来であれば、機器更新に伴い新しいソフトを入れていく必要がありましたが、新しい「仮想化」という技術を活用し従前のものを再リースすることによって、費用的にも抑えることができました。効果的・効率的なシステムを構築してきているということで、総合評価を計画どおりと評価しています。

また、庁内情報基盤システムの管理機能及び情報セキュリティ対策機能等については、計画事業143番で有効活用してまいります。この事業とも多少関連性があるのですが、庁内の情報については、計画事業134番で一括管理をしてまいります。説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。では質問等お願いいたします。

**【委員】**

庁内の検索システムの中で、商業的な言葉を入れると、全部検索不可能になってしまうようになっていると聞きました。具体的に言うと、例えば、とある商店街で打ち水大作戦やライトダウンを行い、それを特集するページを作ったので見てくださいというようなことを職員の方に言いますと、こちらの職員の方たちが自分のパソコンでそれを見ようとします。しかし、そのページに商業という言葉があるから、閲覧不可になってしまうということが非常によくあります。見るとしたら、自分のパソコンで見ないといけない。本庁内のシステムでは見られないということ改善したらいいのではないのでしょうか。

もう一つは、職員の方にメールでエクセルを添付してもらったときに、自分のパソコンでエクセルを更新して保存しようとする、このバージョンは古いから使ってもいいですかというような警告画面が出るのです。現状に合わせて、多少は更新していかないと、我々民間が使っているパソコンと庁内で使っているパソコンのバージョンがあまりにも違うので、今後弊害が出てくるのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

**【説明者】**

区内の職員が使用するインターネットというのは、一定の規制を加えています。業務に全く関係ないページを閲覧することを防ぐということにあります。そういうサイトにアクセスすることによって、いろいろな弊害が出てくる可能性があるからです。そうしたことを踏まえて、セキュリティ関係は非常に厳しい状況になっています。商業関係についても非常に危ないサイトも多々あるということからフィルターをかけています。しかし、個別具体的に、このページは見られるようにしてほしいという要請が情報政策課にあり、業務上必要だと認めた場合は開放していくという態勢をとっています。職員が厳しいセキュリティをかけているために見られないサイトがあるということをご了承ください。

それから、エクセルのバージョンが違っているためにというようなご意見がありましたが、区の方もそれほど古いバージョンのものは使っておりません。確かに、常に最新というわけではありませんが、最新に近いものを各職員に提供しています。

**【部会長】**

先程ご説明のあった新財務会計システム・文書管理システムについて、古いものを再リースしているというご説明があったので、それでOfficeもそうなのではないか、という質問ではないでしょうか。

**【説明者】**

Office自体は新しいものになっております。新財務会計システム・文書管理システムとは全

く違うシステムです。

**【委員】**

経費節減のために、ソフトウェアについては可能な限り再リースするというのも手段として一つあるわけですが、この事業の主な実施内容の中に、庁外アクセス環境の整備ということがありますね。セキュリティの問題で、新しいものを使わなければならないということもありますが、一方で、いろいろな方法でアクセスできるような仕組みも部分的には必要であり、それが本丸に影響しないように、上手なファイアウォールを用意することによって、区民が自由に利用できるようにするというのも大事だと思います。

ご説明によれば、そういう工夫をされていると解釈できますが、この内部評価書だけを見ると、コストを下げるということを一方で図りつつ、今日的に必要なネットワーク機能の強化に資するような対策を行っているということについて、必ずしも読み取れません。いずれにしろ、くどいようですが、区民に対し、自分たちが取り組んでいることを理解してもらうように記述するのが内部評価だと思います。これだと、自分たちだけの視点で書かれているだけで、新宿区のネットワーク機能の強化、あるいはコスト引き下げの努力といったものが内部評価の中に表れていないような気がするのですが。

**【説明者】**

区民の方から見て一番わかりやすい評価点というのは、コストの引き下げかと思いますが、あえてコスト面については、内部評価の中では触れませんでした。というのは、経費の単位が億単位で表されますので、なかなかそのところは区民の皆様にご理解いただけないのではないかと懸念があったからです。

また、外部評価委員の皆様には読み取っていただきましたが、当課の意図としては、セキュリティ対策に、コスト削減にどれだけ厳しく取り組んでいるのかを見ていただきたいという思いがあります。

次年度以降、区民の方々が読んで、こんなにいいことをやっているのかということがわかるように、もっと具体的にわかりやすく書いていくことが課題であると実感いたしました。

**【委員】**

この内部評価書の記述はかなり難しいと思いますよ。

**【部会長】**

そろそろ時間ですので、この辺で終了しようと思いますが、よろしいでしょうか。

確認ですが、今の134番の実施内容の③の庁外アクセス環境の整備というのは、これ庁外からのアクセスという意味ですよ。

**【説明者】**

そうです。

**【部会長】**

庁外アクセスを行う人なののでしょうか。それは、私は職員だと理解しているのですが。

**【説明者】**



職員です。

**【部会長】**

そうですね。一般区民という話ではありませんよね。

**【説明者】**

区民ではないです。

**【部会長】**

わかりました。

では、計画事業134のヒアリングを終了します。ありがとうございました。

これで閉会とします。

<閉会>