

## 平成 27 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 27 年 6 月 22 日（月）

### <場所>

本庁舎 6 階 第 4 委員会室

### <出席者>

外部評価委員（5 名）

名和田部会長、荻野委員、斉藤委員、中原委員、山田委員

事務局（2 名）

小泉行政管理課長、榎本主任

説明者（2 名）

地域調整課長、生涯学習コミュニティ課長、新宿未来創造財団等担当第一課長、新宿未来創造財団等担当第二課長、人材育成等担当課長、新宿自治創造研究所担当課長

### <開会>

#### 【部会長】

第 1 回外部評価委員会第 3 部会を開会します。

本日は、計画事業の外部評価にあたり、お手元の進行予定表のとおり、ヒアリングを実施します。

委員の皆様は、チェックシートが配られていますので、適宜メモ等の書き込みを行いながらヒアリングをしてください。

外部評価委員会は、テーマごとに委員会を三つの部会に分けており、この第 3 部会のテーマは「自治、コミュニティ、文化、観光、産業」です。

私は、外部評価委員会第 3 部会会長の名和田です。部会の委員は、山田委員、中原委員、斉藤委員、荻野委員です。

今年度は、第二次実行計画期間の 4 年間のうち、3 年目にあたる平成 26 年度を評価する年です。

また、今年度は第三次実行計画策定の年でもあるため、外部評価委員会では、計画事業のまちづくり編の全事業を評価することとしています。そして、外部評価する事業はほぼ全てヒアリングを実施させていただくこととしました。

本日は、五つの事業についてヒアリングを行うので、1 事業につき、30 分の想定でヒアリングを行います。

前半 15 分程度で事業の体系と評価シートの内容をご説明いただきます。事業の体系について

は事務局である行政管理課から、評価シートの内容については説明者である所管課長からご説明いただきます。

そして、後半15分程度で、各委員から質問を行う形で進めたいと思います。

質問が終了しなかった場合などは、追加で文書による質問をさせていただく場合もあります。

それでは、計画事業2「NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進」について、まず事務局から体系説明をお願いします。

#### 【事務局】

では、説明させていただきます。新宿区第二次実行計画の141ページをお開きください。

計画事業2「NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進」について、事務局よりご説明をします。

この事業は、個別目標「参画と協働により自治を切り拓くまち」に位置づけられた計画事業です。この個別目標は、まちづくりの主役である区民が暮らしの基盤である自分たちの住む地域のあり方を、地域の持つ個性や資源をいかしながら、自ら考え、自ら責任を持って決めることができる、参画と協働による区民の知恵と力が生きる地域社会の実現を目指すものです。

この個別目標ですが、基本施策が二つございまして、一つが「自治の基本理念・基本原則の確立」で、こちらが主に参画や自治などを担うものであり、計画事業1「特別区のあり方の見直しや自治権の拡充」などが位置づけられています。もう一つの基本施策が、「協働の推進に向けた支援の充実」であり、それは主に協働の部分を担当するもので、この中に今回ご説明する計画事業2が位置づけられています。

同じ基本施策の中には、例えば平成24年度に評価を実施した経常事業8「地域協働事業の支援」などがあります。こちらは、各特別出張所単位で地域のコミュニティ団体に対して事業補助を行っているという事業です。

今回ご説明する計画事業2「NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進」ですが、地域を支えるNPOや地域活動団体などの多様な主体との協働を促進するため、地域活動団体等の連携協力、情報交換の場を提供するとともに、協働推進基金による財政支援、共同事業提案制度の実施を通じた区民参加を促進し、地域課題の解決を図る事業です。

事務局からの説明は以上です。

#### 【部会長】

ありがとうございました。

今の体系上の位置の説明について、所管課長から何か補足をお願いします。なければ、早速、計画事業評価シートの説明をお願いします。

#### 【説明者】

地域調整課長です。本日はよろしく申し上げます。

それでは、計画事業2「NPOや地域活動団体等、多様な主体との協働の推進」についてご説明します。

まず、事業開始の経緯やこの制度の関係法令等、位置づけからご説明をさせていただきたい

と思います。

新宿区では、平成9年策定の新宿区基本構想で、新宿区の将来像を「ともに生き、集うまち」「ともに考え、創るまち」と定めました。また、区の基本計画においても、区民と行政のパートナーシップによるまちづくりを重点に取り組むこととしました。

そうした中で、平成15年度に協働と参画を具体的に進めるための仕組みづくりの指針となる新宿区地域との協働推進計画を策定しました。それを受けて、具体的な取組として、平成16年4月に新宿区協働推進基金条例を施行し、区内で活動しているNPO法人等に対し、活動資金の助成を行うための基金を設置しました。

また、平成18年6月には新宿区協働支援会議を設置し、区の各分野のNPOと協働推進するための具体的な問題を協議する場の会議体をつくったところです。

また、平成16年5月に協働事業提案制度実施要綱を施行し、同じく平成18年6月から協働事業提案制度を開始しています。この第二次実行計画期間中のことですが、平成25年4月に新宿NPO協働推進センターを設置しました。これらの協働推進事業は、現在、平成37年の目指すまちの姿を想定し、平成20年に策定された基本構想の実行計画事業として位置づけているところです。

続いて、事前にご質問をいただいているところですが、協働事業提案制度実施事業としては22事業、NPO活動資金助成事業としては86事業、これまでに実施されていて、様々な地域課題に対応しているところです。協働事業の継続を含めて、提案制度、資金助成以外に、区全体では平成26年度に195の事業が実施されています。これらを通じて地域課題の解決に取り組んでいるところですが、中でも区民への行政サービスの充実に効果が発揮されている例として、平成21年度から実施している高次機能障害者への支援事業があります。これは、行政だけでは行き届かなかった障害者への支援を行うものです。

また、NPOなどの活動が活発化する面で実効性を発揮している例として、先ほどご案内しましたが、これまで86事業に対して助成している活動助成事業を通じて、区民が事業に参加するだけでなくボランティアとして事業に参画するなど、団体の活性化だけでなく区民の社会貢献への関心を高めることにつながっています。また、NPO協働推進センターを設置して、NPOと地域活動団体の活動の拠点、あるいはネットワークづくりに向けた拠点として、現在、運営しているところです。

さらに、行政コストの削減効果が期待される例ですが、行政単独で実施した場合、ピックアップしたコスト分析等は個々の事業で行っていません。と言うのも、協働事業提案制度、資金助成制度ともに、いわゆる団体側の提案が地域課題の解決にどう寄与できるか、外部委員の評価をいただいた上で事業を選択しているのですが、その場合、その事業を区単独で実施した場合、コストがどの程度掛かるかというところまでは積算していませんので、個々の事業ごとに行政コストがどう削減されたかということは、数値的にはお示しすることができません。ただ、複雑多様化している地域課題に対して、NPO等の専門性、柔軟性をいかして、協働により実施することによって、行政のみで実施する場合に比べれば費用対効果の面では一定の成果が出

ているのではないかと考えています。

また、新たな価値創造など、当初想定されなかった効果を得た例としては、平成21年度から実施している地域安心カフェ事業があります。提案時はほっと安心地域ひろばというもので、百人町アパート内の集会室を利用し、高齢者等の孤立防止を図るために、気軽に集まれるカフェ事業を実施していますが、この事業をきっかけに、地域の方々が類似したカフェ事業を自主的に行うなど、当初想定しなかった効果があらわれています。

それでは、内部評価の説明に入らせていただきます。

目的は、内部評価に記載のとおりです。手段ですが、まず、協働事業提案制度の推進により、区民との協働によって地域課題の解決を図ります。次に、NPO活動資金助成や協働事業提案制度事業の審査、区が実施する協働事業の評価、協働参画を推進するための仕組みなどの検討を行います。そして、協働推進基金を活用し、NPO活動への資金助成を行います。また、地域課題の解決に向けた区内社会貢献活動団体のネットワークづくりを推進します。これは、その基盤となる新宿NPO協働推進センターを平成25年4月に開設し、運営しているところです。最後に、地域を支える多様な主体の活動や協働と参画によるまちづくりへの一層の理解を図るために、サイトによる地域活動情報の発信や協働事業普及啓発冊子の作成を行っています。

目標設定としては、協働事業提案制度の実施事業数、NPO活動資金助成による助成事業数、新宿NPOネットワーク協議会の加盟団体、新宿NPO協働推進センター登録団体数、そしてキラミラネットへの登録団体数を事業の目標として設定しています。

事業評価ですが、サービスの負担と担い手、適切な目標設定、いずれも適切と評価しています。サービスの負担と担い手についてですが、区とNPO団体等が協働して事業を実施することで、単体では十分対応できないサービスを提供することが可能になり、また、協働支援会議による第三者の視点及びNPOによる視点を取り入れて、行政が具体的な協働推進の仕組みづくりを進めていくことは、サービスの負担と担い手という意味で適切だと評価しています。

また、NPO団体や地域団体、それらの事業数や助成件数、NPO協働推進センター登録団体数を目標として設定することは、協働の取組の活性化を図るものとして適切と考えています。

また、効果的効率的な視点ですが、ノウハウや専門性を持ったNPO団体等と協働で事業を実施することで、多様なニーズや地域課題に対応することが可能であり、協働支援会議、新宿NPOネットワーク協議会、区等がそれぞれ経験・能力をいかして、役割を担い連携することによって、効果的・効率的に運営されていると考えています。

また、目的の達成度ですが、協働事業提案制度については、平成24年に見直しを行い、再度検証し、事業募集等に反映させています。また、第三者機関の協働事業評価会からは「団体・区担当課で相互の協議により達成度の把握可能な成果目標が設定でき、必要な情報や問題意識の共有が図られ、良好な関係で協働ができている」との評価もいただいています。ネットワーク協議会の加盟団体数は目標には届いていませんが、徐々に団体数も増えてきています。また、ネットワークづくりの拠点となる協働推進センターの登録団体数は目標値を上回っていますので、総合的に見て達成度は高いと判断しました。

総合評価としては、ただ今ご説明したような理由から計画どおりと判断しています。

続いて、進捗状況と今後の取組ですが、平成26年度の評価の際は、協働の促進が進むよう更に周知を徹底していく、制度の見直し後の検証を行う、協働事業提案制度の提案内容のレベルアップに努めていく、協働推進センターを拠点としたNPO等の活動基盤強化やネットワークづくり等を進めていくという方針をお示しし、実際に取り組みました。協働事業提案制度については、より分かりやすい手引に改訂し、説明会や窓口相談で制度の周知を行ってきたところ です。

また、協働事業評価の部分では、協働事業提案制度見直し後、初めての評価の中で、評価シートを工夫するなど、制度の実効性を高めてきているところです。

活動資金助成については、紹介冊子を通じて制度の通知・普及を図るとともに、募集説明会、や事業の審査会の委員による提案書の書き方等の講演会を複数回開催したことにより、提案内容のレベルアップが図られているところです。また、2年目になった新宿NPO協働推進センターでは、利用者懇談会や交流会等を活用して、リピーターを増やし、登録団体も増やしてきているところです。

今後の取組については、実行計画の最終年度となる平成27年度において、これまでの取組を着実に実施していくとともに、引き続き制度の周知等、周知活動を強化していきたいと考えています。また、NPO協働推進センターについては、平成27年度末が第1期の指定管理期間の終了となりますので、平成28年度からの指定管理者の公募を行っていきます。

第二次実行計画期間を通じた分析ですが、協働事業提案制度については、平成25年度8件から、平成26年度は14件に増えています。協働提案制度見直しの効果があらわれていると考えています。また、活動資金助成についても説明会等を通じて新規の申請が増え、新たな団体の掘り起こしも図られているところです。協働推進センターについても、平成25年4月にオープンして、平成25年度の稼働率は若干低かったのですが、その後、登録団体も増え、稼働率も徐々に上がってきているところです。

課題としては、協働事業提案制度がより質の高い提案をいただけるように、更に働きかけが必要だと考えています。また、協働推進センターについては、ネットワークづくりが更に促進されるよう、指定管理者を通じた講座や交流会の内容等、工夫していく必要があると考えています。

第三次実行計画に向けた方向性としては、継続ということで、引き続き実行計画として位置づけて取り組んでいきたいと考えています。地域課題の解決を図るためには、NPO活動資金助成、協働事業提案制度、NPO協働推進センターの運営等、それぞれの制度の中の課題を整理して、更に協働が促進できるような取組に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。

それでは、委員のほうから質問させていただきますので、よろしくお願いします。

**【委員】**

協働事業提案制度の提案事業数について、平成25年度、平成26年度において、区側、それから民間団体側の提案が増えているということでした。そこで、内部評価の目標の実績を見ますと、協働事業提案制度としての実施事業数自体は、平成24年度は4、平成25年度は2、平成26年度は、最初は目標値が2だったのを1に減らし、実績1で達成度100%となっています。

平成24年度は休止したにも関わらず実績が4というのは、どういうことでしょうか。

**【説明者】**

内部評価における指標1は「協働事業提案制度の実施事業数」であり、事業の提案数ではありません。協働提案事業について、協働事業提案審査会が行う審査の過程で合格しなかったものについては、区としてその事業を実施するわけにいきません。平成26年度の当初の目標値が2というのは、2事業を実施したいということで目標設定したものです。

そういう意味で、事業実施数は、第三者機関によって選択された結果により増減しますので、結果として見たときに、その目標設定が適切かどうかという部分については、第三次実行計画の中で精査していきたいと考えています。

**【委員】**

提案数は増えたけれども、提案事業のクオリティがある一定程度に達するかどうか、というところですね。

提案事業のクオリティを上げるということに関して、この数年の間で実施してきたことは何かありますか。

**【説明者】**

まず、この協働事業提案制度は流れとして大きく二つあります。一つは、NPOからこういうことを行政と連携してやりたいという提案を自由に受ける、いわゆる自由提案の場合と、区が、ある課題について連携して取り組んでもらえるようなNPOの提案を求める、つまり区から課題を提起する場合の2種類があります。

区からの課題提起というのがだんだん少なくなってくる一方で、NPOからは事業の提案を受けています。ただ、NPOから提案を受けても、区の方で連携する部署が決まらないと提案ができない仕組みになっています。というのも、NPOの提案を受けて区が事業を実施する際に、区側の担当部署が区としてその部分に対応できない、行政として公費を投じて対応することはできないということになれば、それは選定しても事業の実施はできません。

そうした中で、見直し後は、区からの課題提起が平成26年度は3件出てくるなど、区からの課題提起が増えて、それに応えるような提案事業を採択し、平成27年度から事業を実施できるような形になっていますので、レベルアップが図られてきていると考えています。

**【部会長】**

関連ですが、行政提案型と区民提案型との二つがあるということですよ。行政提案型が増えているということだったでしょうか。

**【説明者】**

平成24年度に見直しを行ったため、平成24年度は協働事業提案制度を一旦休止しました。そして、平成25年度に選定を再開したのですが、平成25年度に選定したものは1事業、平成26年度に実施したのは1事業となっています。

**【部会長】**

それは、区民提案型ですか。

**【説明者】**

いえ、区の課題提案です。

平成26年度については、商店街の活性化に向けたホームページの活用と、オリンピック・パラリンピック等に向けて子どもたちがスポーツを楽しめる環境づくりというものを、区から課題提起をして、それに応えるような事業提案がいくつかあり、その中から2事業を選定しました。平成27年度に実施する予定になっています。

**【部会長】**

行政側が課題を提起して応えてもらうという一方で、区民側が提案するものもあるということですね。

その両者の申請の数字の内訳はどうですか。

それから、目標設定について、事業実施数が目標になっていますが、事業実施数を決めるのは第三者委員会だから、現在の目標設定が適切なのかという問題意識を所管課として持っているというように理解してよろしいのでしょうか。

**【説明者】**

はい、そのとおりです。なお、平成26年度の申請内訳ですが、区の課題提案に対するもの8件、自由提案が6件、計14件となっています。

**【部会長】**

ありがとうございます。

こういう制度は成熟してくると、だんだん手が挙がらなくなる傾向があつて、申請数を指標とする考え方もあるかと個人的には思っています。

ほかの委員から何か質問はありますか。

**【委員】**

私は、事業提案がどのように採択されるかという過程が非常に大事なのではないかと考えています。何が結果としてできたかということも大事ですが、採択の過程によっていろいろな関心が起こるわけですし、また、関連した行政サービスを充実させることで、その課題の解決につなげることもあり得るでしょう。

ですから、そういった意味で、内部評価の記述の中に、採択されなかった理由がどういうものがあるかといったことも含めて、結果だけではなく過程をもう少し記述していただき、今後この制度が大いに活用される道を開くという視点で評価していただくといいのではないかと思います。

**【部会長】**

今のは委員のご意見ということですね。

協働の過程が大事だとよく言われるのですが、我々も内部評価を分析して、それが分かるような記述があるかどうか精査しなければいけないと思いますし、なければ、追加資料等で具体的にさせていただく必要があろうかとも思います。

**【説明者】**

それでは、追加資料として、後日協働提案事業の募集要項等を提出させていただきたいと思えます。この協働提案事業はプレゼンテーション等も公開で実施しておりますし、その結果も公表しています。どういう基準で評価しているか、どういう団体から応募があつてどういう結果になったかという報告書もございますので。

**【部会長】**

ほかにいかがですか。

**【委員】**

第三者機関にはどのような方が入っているのでしょうか。

**【説明者】**

協働支援会議という第三者機関がありますが、これは、学識経験者の方、NPO活動等に理解のある方、そして公募の区民委員で構成されています。さらに、提案された事業を採択した場合に区側の担当となる部の長と、総合政策部長、地域文化部長が委員となっています。

**【委員】**

第二次実行計画期間を通じた分析における課題について、指定管理者を通じた講座、交流会の内容等の工夫が必要とありますが、どのような工夫が必要だと思われるのでしょうか。

そもそも、この指定管理者は、今どの事業者となっているのでしょうか。

**【説明者】**

現在、指定管理者は新宿NPOネットワーク協議会が担っています。この施設の指定管理者の選定は公募で実施しており、今年度また公募する予定です。

この施設の指定管理業務の中にNPOと株式会社や地域との交流事業というものがあります。交流事業は区が求めた業務水準に沿った数を実施しているのですが、そこで顔の見える交流をした後に、それがどういかにされていくのかまでをきちんとフォローして、どういう成果が上がるのかまで見ていくべきではないかということは、指定管理者事業評価委員会から指摘を受けていますので、次期の公募に向けてはその部分も視野に入れた形で取り組んでいきたいと考えています。

**【委員】**

評価シートを見直したということで、それが成果に結びついたということですが、どういう工夫をされたのでしょうか。

**【説明者】**

評価シートについては後日、改善前のもものと改善後のものを資料提供させていただきます。

ただ、評価シートを見直すと同時に、評価時期も見直しています。評価結果を次の事業に反

映させる必要があるということで、2年度目以降については事業が始まってすぐ評価をしないと翌年の予算に反映できませんので、大体夏あたりに、どこまで取り組んで、今後どの程度の見込みがあるかという視点で評価しています。

**【部会長】**

ほかによろしいですか。

では、この事業はこれで終わりたいと思います。ありがとうございました。

<説明者交代・委員紹介・趣旨説明>

**【事務局】**

では、事務局より、体系説明をさせていただきます。

第二次実行計画の141ページをお開きください。計画事業3「町会・自治会及び地区協議会活動への支援」です。こちらの事業は、個別目標「コミュニティの活性化と地域自治を推進するまち」に位置づけられた計画事業です。

この個別目標ですが、地域の中で区民同士が交流・連携・協力し合い、地域において安心した生活を送ることができるまちの実現を目指すものです。また、区民だけでなく地域団体やNPO、事業者などが連携・協力して、主体的に地域課題に取り組む、開かれた地域コミュニティの実現を目指すもので、さらに、地区協議会が中心的役割を担いながら、地域コミュニティが多くの公共的役割を果たす地域自治のまちの実現を目指すものです。

この個別目標には、基本施策が二つあり、一つが、「地域自治の仕組みと支援策の拡充」というもので、この基本施策に本事業が位置づけられています。同じ基本施策の中に、昨年度評価を実施した経常事業、「コミュニティ活動補償制度」や「掲示板の維持管理」などがあります。

今回ヒアリング対象となっております計画事業3ですが、地域コミュニティが多くの公共的役割を果たす地域自治のまちの実現を目指すべく、町会・自治会の活性化への支援及び地区協議会活動への支援を行う事業です。

事務局からの説明は以上です。

**【部会長】**

所管課のほうから何か補足があればお願いします。なければ、早速説明をお願いします。

**【説明者】**

生涯学習コミュニティ課長です。よろしくお願いします。

それでは、計画事業3「町会・自治会及び地区協議会活動への支援」について説明させていただきます。平成26年度の主な実施内容等です。実施内容としては、まず、町会・自治会活性化への支援として、顔のわかる町会長のパンフレットの更新やブログ講座の実施、町会・自治会を対象にした認可地縁団体設立に関わる委託相談の実施を行いました。

また、賃貸住宅居住者等の町会・自治会加入促進のために、平成26年12月に区の町会連合会、

宅建協会、不動産協会と区で協定を締結しました。

地区協議会活動への支援の実施内容ですが、課題解決に向けた活動を補助するとともに、タブロイド判の広報紙の発行や本庁舎と特別出張所の11か所でパネル展の開催を行い、地区協会のPRを推進しました。

指標の目標設定ですが、町会・自治会の加入率については、平成27年度末までに60%にすることを目指していますが、平成26年度までで47.6%となっているのが現状です。

また、町会保有掲示板の更新本数は、目標値は970本となっています。これについては、平成24年度と平成25年度に実施した事業で、実績はそれぞれ401本と417本で計818本です。

そして、地区協議会のあり方検討ですが、これにつきましては検討を進めていくということを目指しており、新たな地域自治組織のあり方を踏まえた検討を行っていくというものです。

続いて、事業経費についてです。平成26年度と比較し、平成24年度と平成25年度は若干金額が大きくなっていますが、これは掲示板の更新を平成24・25年度に行ったためです。

それでは、評価について説明します。

まず、サービスの負担と担い手ですが、町会・自治会の加入促進に向けて、建築主や転入者に対して町会・自治会を案内するパンフレット等の印刷経費、地区協議会活動に要する経費を負担しており、実際の地域での活動は区民のボランティアによって行われています。それぞれの立場をいかした活動を行っていて、適切と判断しているところです。

適切な目標設定ですが、「区民が自治の主役として、考え、行動していけるまち」をつくっていくことを踏まえた目標設定で、町会・自治会の加入世帯を増やしていくことは地域における自治基盤が広がるという効果があり、適切と判断しています。

効果的効率的な視点ですが、顔のわかるパンフレットの配布や、建築主に対して地元の町会長をお知らせすること、町会連合会と宅建協会、不動産協会と連携して加入促進を行うことは、未加入者に対する効果的・効率的な取組と考えています。

また、地区協議会への補助金については、地域のボランティアによって担われていますので、住民自治の推進に向けた取組が効果的・効率的に行われていると考えています。

目的（目標水準）の達成度ですが、平成25年度と比較して、加入率は若干低下していますが、加入世帯は741世帯と増加している現状です。また、地区協議会のあり方の検討においては、活動総括を行い、各地区に協議会として地域の役割や補助金の使い方について課題整理することが一定程度できたため、達成度が高いと考えています。

総合評価としては、町会・自治会と連携した事業により加入世帯が増えているという現状がありますので、計画どおりに進んでいると判断しています。地区地区協議会については、多くの地域課題の解決に向けた補助金を有効に活用されており、地域の自主的な活動を支援することができていると考えています。これにより、地域コミュニティの充実が図られ、地域自治のまちづくりを進めることができたと考えています。

平成26年度の課題ですが、やはり賃貸住宅に対する取組を更に強化する必要があるというものです。また、自治基本条例で規定している地域自治組織については、地区協議会が地域に果

たす役割を踏まえて課題を整理していく必要があるというものです。さらに、地区協議会が地域課題の解決を図る上で、補助金の支出方法についても検討が必要だという課題がありました。

これについての方針ですが、賃貸住宅への町会・自治会加入対策では、現在、町会連合会と宅建協会の連携を更に進め、宅建協会、不動産協会と区町連、区の協定締結を検討し、加入促進を進めていきたいと考えているものです。

また、地域自治組織については、地区協連絡会において意見交換や特別出張所との情報共有を図り、補助金の支出方法について検討を進めたいと考えていたものです。実際の実取組としては、平成26年12月に宅建協会、不動産協会、区町連、区で協定を締結しました。そして、加入促進のチラシを宅建協会や不動産協会の窓口で配ってもらっています。

また、地区協議会については役割や補助金の使い方について検討を行いました。

平成27年度の各取組においては、町会・自治会への加入促進は宅建協会等と平成26年12月に協定を締結しているので、賃貸住宅居住者への加入促進を更に強化していきたいと考えています。また、地区協議会については意見交換や情報共有を図りながら、あり方の検討から地区ごとの特性に合った活動を支える今後の区の地区協議会に対する支援策について検討を進めていきたいと考えています。

第二次実行計画期間を通じた分析ですが、成果としては、町会加入促進のパンフレットや建築主への加入案内、ブログ講座、地縁団体設立の支援、広報紙などの活動の紹介を行いました。

また、平成26年12月に締結した協定も成果の一つです。

平成23年度と比較して、外国人世帯が住民基本台帳法の適用になったということがありましたので、その部分が分母に増えているということもあり、目標を達成するのはなかなか難しい状況ですが、5,700世帯も増加しています。

また、地区協議会については、補助金を平成25年度に1地区2,000万から1,800万に変更しました。また、PRとしてタブロイド版の発行や、パネル展を通じて地区協議会活動のPRの支援を行いました。

また、地区協議会については、地域でのあり方や事業を行う上での創意工夫等などの意見交換を行い、各地区の補助金の活動状況についても意見交換を行い、今後の検討材料としました。

課題ですが、平成26年度に締結した協定の定着化と更なる加入促進を図り、加入世帯が増加する支援を更に行っていきたいと考えています。地区協議会については、あり方の検討から地域ごとの特性に合った活動を支える財政的支援策についても検討が必要だと考えています。

第三次実行計画に向けた方向性ですが、継続ということで、他の自治体の取組なども検証しながら、加入促進を更に進めていきたいと考えています。促進に当たっては、区の町会連合会と一緒に考えていきたいと考えています。また、地区協議会のあり方については、財政的支援について検討を進めていきたいと考えています。

引き続き、事前にいただいたご質問について、回答したいと思います。

まず、事業開始が平成19年度とありますが、本事業にどのような基本的な方向づけがされたのか、根拠法令や関係法令などからご説明くださいという質問です。

根拠法令や関連法令というものに基づいているものではなく、まず、町会・自治会の支援については、平成18年度に区町連のアンケートで、加入率の低下が喫緊の課題であるということが分かりましたので、平成19年度から町会・自治会の活性化として、顔のわかる町会長・自治会長のパンフレットをつくりました。これについては、印刷経費を区が負担し、実際の活動は町会のほうで行うという提起をしたものです。

地区協議会については、平成17年10月に地区協議会を設立し、平成19年4月から地区協議会の活動に対する補助金の交付を行い、それぞれ事業を進めています。

次に、目標設定に町会・自治会加入率が設定されているように、町会・自治会の加入率の向上対策が本事業の主な目的であると思いますが、特定の地域を除けばある程度目標を達成しているのではないのでしょうか。そうであれば次の段階として、住民の皆さんや地域特性に合わせて新たな課題を設定して、その解決に向けて活動を区が支援して更なる発展を期待するという方向性だと思いますが、実践策に具体的な提案があるのでしょうか、というものです。

加入促進については、ご指摘のように地域特性もあり、町会の抱える課題もそれぞれ多様化しています。5月に「区長と話そうしんじゅくトーク」というものがあつたのですが、その中でも外国籍の方に対する対応や高齢者への対応、女性の参画といったことについてアドバイスが欲しいという声をいただいております。これについては、区の町会連合会と連携を図りながら、それぞれ課題や実態を把握し、対策を区町連とともに検討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。

それでは、委員から質問をお願いします。

**【委員】**

本当に、推し進めていってもらいたいと思います。加入世帯率の目標が60%ということですが、今年はずっと増えていると思います。期待しています。

それから、掲示板ですが、以前、掲示板の維持管理という経常事業についてヒアリングした際、太陽光発電を導入するのはどうかという話が出ましたが、どうなっていますか。

**【説明者】**

太陽光発電にすれば、夜も電気がついて掲示物が見やすくなるというご趣旨だとは思っています。しかし、掲示板の数はたくさんありますので、予算を確保するのが現時点で非常に厳しいと考えています。しかし、なるべくやっていく方向では考えたいと思っています。

**【委員】**

目的の達成度の評価理由には、加入世帯数は741世帯増加しているとありますが、第二実行計画期間を通じた分析における成果欄には、会員世帯数は5,700世帯増加しているとあります。これは、どういうことでしょうか。

**【説明者】**

加入世帯数と会員世帯数は表現が違っていますが、同じものです。

【委員】

区はどちらを使っているのでしょうか。

【説明者】

基本的には、会員世帯数という表現を主に使っています。

【委員】

あと、地区協議会についてですが、町会・自治会については加入率の話がよく出てきますが、地区協議会の方はそういう話が出てきません。どのように考えているのでしょうか。

【説明者】

地区協議会に関しては、今10か所ありますが、地区協議会に所属して活動されている方は、それぞれ10地区ごとに若干数が違っていますが、どこも地元の町会や育成会など、地域で活動されている方と、公募で構成されています。地域によって30人規模から60人規模までであると思いますが、それぞれの地区で、何人で活動しようかと決めていますので、その数を増やすということは、こちらでは考えてないところです。

【委員】

地域にお任せしているということですね。

【説明者】

はい、そうです。

【委員】

地区協議会に関しては協議会としての地域での役割や補助金の使い方について、課題整理できたため達成度が高いとありますが、具体的にどのように課題整理をなされたのでしょうか。

【説明者】

もともと地域組織自体をどのようにするのかという話もあり、なかなか進んでいないところでした。課題整理という部分については、町会の中でできるものと補助金を出している地区協議会でないといけないものを整理したところです。例えば、箕苜地区の場合、カーブミラーの清掃があります。これは、それぞれの町会ごとではなく、地区協議会として、地域全体としてやっているものです。また、大久保地区の場合、新宿シンちゃんを使った地域見守り活動や大久保通りクリーン活動などを行っています。それぞれの町会では難しい、一定程度お金も掛かるようなことについては、地区協議会が担うべきだという整理をしたところです。

【委員】

今、新宿区自治基本条例の中で地域自治についての話がなかなか進んでいないような感じがします。難しいところだと思いますが、地区協議会と町会の関係など、区はどのようにお考えでしょうか。

【説明者】

やはり、地区協議会も区がつくった組織だということがあります。町会・自治会については、昔から新宿区の地域を担っていただいている団体だという認識があります。実際に地域自治組織をつくる時に、町会と地区協議会と一緒に、ということが理想だとは思いますが、地域

ごとにカラーもあると思いますので、その辺をまず整理していかないと自治組織はできないのかなと思っています。

**【部会長】**

加入率を計算するときの分母に外国籍住民が今まで入っていなかったが、入るようになったというご説明がありましたが、具体的にどういうことでしょうか。

**【説明者】**

住民基本台帳をベースに今まで加入率を計算していましたが、外国籍の方が住民基本台帳に載ることになったものですから、その分が増えたということです。そのように法律が変わったのは、平成24年度でした。

**【部会長】**

では、加入率は下がったのではないですか。

**【説明者】**

そうですね。

**【部会長】**

わかりました。ありがとうございます。

では、次の事業に入りましょう。引き続き、生涯学習コミュニティ課の事業、計画事業4「生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備」です。

まず、事務局から体系説明をお願いします。

**【事務局】**

では、事務局より体系についてご説明します。

この事業ですが、先ほどと同じように個別目標「コミュニティの活性化と地域自治を推進するまち」に位置づけられています。個別目標の説明は先ほどと同様ですので省略します。

新宿区第二次実行計画の141ページをご覧ください。この個別目標の中に基本施策が二つあるのですが、一つが「地域自治の仕組みと支援策の拡充」であり、こちらには先ほどヒアリングを行った計画事業3が位置づけられています。

もう一つの基本施策が「コミュニティ活動の充実と担い手の育成」です。こちらの基本施策の中に今回ご説明のある計画事業4が位置づけられています。同じ施策の中には、平成25年度に評価を実施した経常事業、例えば「コミュニティ推進員の活動」や「地域センターの管理運営」が位置づけられています。今回ヒアリング対象となっている計画事業4ですが、地域住民の生涯学習実現の支援と地域社会における人材交流を推進するべく、地域人材交流の基盤を整備するといった事業になっております。

説明は以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。

もし、所管課のほうで今の説明に不足があれば補足していただくとともに、その後も続けて評価についてご説明をお願いします。

【説明者】

補足は特にありません。

では、計画事業4「生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備」についてご説明したいと思います。ついでには、新宿未来創造財団のシステムを使っているということもありますので、新宿未来創造財団等担当第一課長から説明させていただきます。

【説明者】

新宿未来創造財団等担当第一課長です。よろしくお願いします。

計画事業4「生涯学習・地域人材交流ネットワーク制度の整備」です。

事業開始は平成24年度からです。

目的ですが、文化やスポーツ、国際理解や芸術など、幅広い分野で新宿の地域人材を発掘・登録し、地域住民の生涯学習実現支援と地域社会における人材交流を促進していくというものです。区民がより質の高い生活を送るために、地域人材・団体による地域還元のために人材交流の基盤を整備するというもので、こういったものを広く捉えて、生涯学習・地域人材交流ネットワークとしています。

それでは、事業の内容を簡単にご説明させていただきます。

まず、事業内容ですが、この生涯学習指導者・支援者バンク制度を活用することにより、区の中での人材交流の仕組みづくりを行うというものです。その一つのツールとして、新宿未来創造財団が自主開発した新宿地域人材ネット、こちらは人材の情報の検索や照会ができるシステムですが、これを平成25年8月から運用しています。こうしたツールを使うことによって、より人材の活用促進を図っているというものです。また、登録者の地域活動実態を把握するために、毎年度調査を行っています。

平成26年度の実施内容ですが、まず、登録者の活用ということでは、町会・自治会に対して、平成26年度の秋口にチラシを作成し配布しました。このチラシを配布した後、早速、町会のほうから翻訳のご依頼がありました。まず一つは、ごみ出し等のルールについてベトナム語に翻訳してほしいという依頼がありました。もう一つは、災害時の避難の仕方をタイ語に翻訳してほしいというものです。

また、新宿地域人材ネット、これはパソコンを使ったインターネットでの検索システムですが、こちらについては新たに新宿文化センター等で登録をしているアーティストバンクの登録者の情報を検索・照会ができるように改善をしています。こちらはネットで約120名の方が登録をしています。これはまた一つの事例ですが、新宿未来創造財団の中で、コズミックセンターで行っているロビーコンサートや、文化センターの中でも行っているコンサート等に、こういった登録をされた人材の活用を実際に図っているところです。

また、登録者・支援者バンクに登録をされた方に関しては、活動実績ということで、年間ご報告をいただき、延べ5,057日間の活動実績がありました。

続いて、目標の設定です。人材バンク制度の活用促進を指標としていますが、この指標の定義は、人材バンクをいかして地域活動に参加する、ということです。平成27年度までに4,500

日を目指しています。

その達成状況ですが、平成26年度は目標値3,100日に対して、実績は5,057日でした。

こちらについて、昨年度、外部評価委員会からご指摘をいただいておりますが、もう既に平成24年度、平成25年度で目標値を上回っているということで、平成27年度については目標の修正をしています。平成27年度の目標は4,500日ですが、平成25年度は東京で国体が行われた年度であり、この年は生涯学習指導者・支援者バンクの登録者の方の活動が非常に多かったので、平成27年度については4,500日と目標値を設定しました。ところが、平成26年度に集計をとって見たところ、既に27年度の目標値を上回った数値となってしまっていました。

事業経費について、区の予算現額は572万2,000円です。執行額ですが、財団に対する補助金ということで、505万1,000円です。

それでは、評価についてご説明します。

まず、サービスの負担と担い手です。評価としては適切としています。この事業は、新宿未来創造財団への補助金により実施しているものです。幅広い分野にわたって生涯学習活動を支援する人材の登録制度であり、財団が生涯学習指導者・支援者の活用を図ることは適切と考えています。新宿未来創造財団ですが、区の施策の一翼を担う外郭団体ということで、区が100%出資をしている外郭団体です。この区と財団が一体となって本事業やその他の施策を推進していくことが区の政策実現につながると考えています。

続いて、適切な目標設定についてです。こちらも適切としました。こちらは先ほどご説明したように、平成27年度の目標値を上方修正しました。ただし、その時点ではご指摘もあろうかと思いますが、平成26年度の目標値の修正はできませんでした。

効果的効率的な視点についてですが、効果的・効率的としています。これは、新宿未来創造財団が事業を実施することで、幅広い分野にわたって人材の活用が行われていると考えているためです。また、新宿地域人材ネットの活用が進むことは、インターネットを介して地域人材ネットの活用が図られ、効果的・効率的と考えています。

目的の達成度ですが、達成度が高いと考えています。こちらについては、人材情報の検索・照会が簡単にできるような仕組みを整えることができたと考えています。

総合評価ですが、まず、区の事業である新宿シティハーフマラソンや、財団が実施している幅広い分野にわたる事業等で地域人材の活用が進んでいます。また、町会・自治会等による通訳・翻訳ボランティアの活用拡大を図ることにより、地域人材の活動の機会を更に増やしていきたいと考えています。

人材の紹介については、新宿未来創造財団に利用者の方がインターネットでのフォーム若しくは電話等を通じて、人材の紹介をしてほしいという依頼があります。例えば、外国語の専門学校から、ベトナム人向けのお茶のたて方ということで、茶道の講師を探しているというお問い合わせがあり、このネットを通じてご紹介をさせていただくことができました。また、一般の方からはこの人材ネットに登録されている俳優の方を紹介してくださいということで、こちらでも紹介をさせていただいております。また、新宿区社会福祉協議会ではフラダンスの先生を、

区内の地域交流館やことぶき館等からはカラオケの先生を紹介してほしいというようお願い合わせがありました。

それでは、進捗状況・今後の取組方針等について、ご説明をさせていただきます。

第二次実行計画期間を通じた分析については、継続的にレベルアップ講習会を開催していますが、この講習会は、地域人材ネットに登録している方へのご紹介、また一般の方へも広くご紹介をしながら、様々なレベルアップのための講習会をしています。例えば、障害者の方に対する水泳の指導というような講習会、またコミュニケーション能力を高めるための講習会ということで、大学の先生にお越しいただいています。

また、生き方、話し方、これはコミュニケーションにも通じるかと思いますが、元NHKのアナウンサーの方においでいただいて講習会を開きました。それから、地域人材ネットに登録している俳優でパントマイマーの方にご登壇をいただき、健康な体づくりと表現力アップの講座を行っています。非常にどの講座も好評で、多くの方にご参加をいただいています。

課題については、地域で活動している団体や登録者の活動日数は増加していますが、制度については区民及び地域団体等に広く周知をされているとは言えないのが現状です。この地域人材ネットの一層の周知を図ることが大きな課題です。

最後に、事前にいただいた質問について回答します。

まず、財団への補助金により実施している事業ですが、区として毎年計画をしている行政サービスの期待水準なり質は確保されているのか、また、そのような視点から検証を行っているのかというご質問です。

もう一つは、本事業は、区が人材交流の基盤を整備するということだが、財団で本事業が実施されていることの有効性、また、ほかと比較した部分で優れている点があると思うが、目的の達成度の評価及びその理由をどのように整理・解釈したらよいか、というものです。

まず、この事業について、財団と区とで連携をとりながら行っていますが、区が財団に期待するものの一つとして、区内の団体の支援があります。こういった団体の支援については、団体の紹介、会員獲得、団体の周知といった部分で、このネットワークを通じた事業が活用されていると考えています。

また、財団には、これまで長い経験に基づく専門性があります。コスト面でも区が直営で行うよりは優れているところがあります。財団は区の様々な施設の指定管理者となっていますが、指定管理者として地域とのつながり、様々な団体等とのつながりを持つことができています。そういった財団の強みをいかし、今後も地域の団体、そして登録していただいている方の支援や交流を進め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。

委員から質問をどうぞ。

**【委員】**

人材ネットのサイトへは財団からしか入れないので、財団のことを知らないと人材ネットに到達できないということが分かりました。

あと、URLに「レガス」と入っていますが、レガスと新宿未来創造財団がマッチングしていない人にとっては、非常に難しいURLの作り方だと思いました。どうして「レガス」という言葉をまだ使っているのでしょうか。

また、ボランティアには通訳・翻訳ボランティア等四つの種類があるようですが、それ以外に考えていないのでしょうか。

最後に、町会・自治会への案内のお話がありましたが、区では地区協議会への案内というのは特に考えていないのでしょうか。

#### 【説明者】

まず、ホームページの入り方の分かりやすさについてです。新宿未来創造財団のホームページのトップページ、その右の下のほうに新宿地域人材ネットのバナーがあり、そこからお入りいただくような構成になっています。

たしかに、そういった意味では入り口が今は限られておりますが、区公式ホームページの生涯学習コミュニティ課のページにも、地域人材ネットの入り口があります。ただし、入り方について、もう少し分かりやすくするような努力や工夫は、財団も区も、行っていかなければいけないものだとは認識しています。

URLの仕組みですが、ご指摘いただくまで、なかなか気づくことができなかったところです。こちらについては、今後どのようにしていくのが、例えば、新宿の地域人材を探したいとネットで検索した場合に、新宿地域人材ネットがどのようにヒットするかということも含めて、よく研究をしていきたいと思っております。

それから、ボランティアについてですが、今後、ボランティアという部分をもっと広く捉えられるような工夫について検討していきたいと思っております。

そして、ご案内についてですが、たしかに、ご案内の第一歩として町会・自治会とさせていただきましたが、委員からご指摘いただいたとおり、地区協議会や育成会等さまざまな団体に案内をしていきたいと考えています。

#### 【委員】

毎年、生涯学習指導者・支援者バンク登録者に対して活動調査を行っているということですが、その調査結果を分析した概要を教えてください。

それから、検索・紹介窓口を一本化できるように、財団内の組織体制を見直し、機能強化するための検討を行ったということですが、これは具体的にどういうことでしょうか。

#### 【説明者】

まず、活動の調査についてです。生涯学習指導者・支援者バンクの登録者の皆様にお手紙を差し上げて、毎年度の活動状況をご報告いただいているところです。

講座を実施した、指導を行った、支援を行った、資格を取得した、自ら講座に参加した、ボランティア活動を実施したなど、さまざまな項目を設けて、実施したものにチェックを入れて

いただき、実施したものについては何日間実施したのかをご報告いただいています。ただ、あまりご報告の内容が細かくなり過ぎてしまうと、登録者の方の負担が大きくなってしまいうことで、こういったチェックで簡略化をさせていただいているところです。

その中で、指導・支援という部分がやはり一番多くなっています。そのほかに、ご自身が講座を実施した、講座の講師を務めたというものも非常に多くなっています。生涯学習指導者・支援者バンクの日数で5,057日ありますが、そのうちの約4,000日弱が指導・支援です。

そのほか、通訳・翻訳ボランティアの方からも、こういったところで通訳・翻訳を行ったというようなご報告もいただいているところです。

次に、平成27年度に窓口を一本化できるよう財団内の組織体制を見直し、機能を強化するための検討を行ったということについてですが、これは、財団の中で組織改正を行い、地域交流人材ネットワークがさまざまな部署にまたがっていたものを一本化して、地域交流課という組織を立ち上げ所管することとしました。これはまさにその名のとおり、地域と地域の方々との交流を担う部署で、ここで新宿地域人材ネットの活用を一本化して行っています。

**【委員】**

事業経費ですが、どういう構造になっているのでしょうか。

**【説明者】**

こちらは、財団に対する区からの補助で行っている事業になります。この事業経費の中には、事務等に必要の諸経費、財団職員の人件費が含まれています。

なお、新宿地域人材ネットのシステム運用に係る経費については、財団の自主的な経費により運営をしているものです。

**【委員】**

そうすると、新宿区が直営で実施すれば、もっと安くとなるのではないのでしょうか。

**【部会長】**

この500万というのは何に使っているのですか。

**【説明者】**

500万円のうち、事業費部分は約70万円余になります。そして、残り430万円ほどが人件費です。

ですので、実際に係る部分というのは約70万円余の経費と、財団がこのシステムを運用するための経費、計約110万円余になります。

事業に当たっては、このシステムの運用だけでなく、さまざまな講習会等の企画・運営を財団で行っていますので、こういった部分に関する人件費等がこの中に含まれています。

ですので、区がさまざまな事業を実施する場合に、区職員の人件費というのは直接、事業費の中には入っていませんが、財団等で行う場合には事業費の中に人件費が含まれており、その部分については、区が直営で実施するより低く抑えられています。

**【委員】**

この計画事業を、もし新宿区が直営で実施した場合に、どれだけの経費が掛かるのかという

ことを算出しているのでしょうか。

**【部会長】**

そういうことはとても大事だと思いますが、いかがでしょうか。

**【事務局】**

行政管理課長です。

新宿未来創造財団以外の指定管理者制度の収支についても、毎年度終了後に区に報告いただいているところで、各所管課でチェックを行っているところです。

指定管理で行っている各事業について、区が直営で行う場合の経費や、また、財団等の指定管理で行う場合について、金額的なメリット・デメリットというのは捉えていません。

**【委員】**

財団が管理しているデータベースに、受講者のデータ、いわゆる個人情報に属するものが入っているのでしょうか。

**【説明者】**

登録をさせていただいている内容については、例えば、活動の内容や通常の活動の場所といったもののほかに代表者の方のご連絡先などをご登録いただいています。ご連絡先がないと地域の方とつなぐことができません。ただし、このご連絡先については、ホームページ上ではもちろん公開はしていません。ホームページ上で公開しているのはあくまでも団体の名前、若しくは個人の指導者の場合は個人のお名前、あとは活動内容のみという形で、もし紹介を受けたいということであれば、ホームページのフォーム若しくは財団にお電話をいただいて、こちらがご紹介をさせていただくという形になっています。システム化はされておりますが、間に人の手を介しているのです、その部分は個人情報が漏れるようなことがないように、丁寧にさせていただきます。

また、ホームページ上に出ている情報についても、公開を希望する方と希望されない方がいらっしゃると思いますので、あくまでも公開を希望される方について出させていただきます。

**【部会長】**

ほかにご質問はよろしいでしょうか。

では、この事業はここまでとします。ありがとうございました。

<説明者交代・委員紹介・趣旨説明>

**【事務局】**

体系説明のほうを先にさせていただきます。

計画事業87「区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成」です。

第二次実行計画の167ページをお開きください。こちらの事業ですが、個別目標「分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し」に位置づけられた計画事業です。

この個別目標ですが、分権時代にふさわしい政策形成能力を持ち、区民とともにまちづくり

を担っていける職員を育成することで、地域の特性をいかした区民本位の区政運営を目指すものです。

今回ご説明する事業ですが、この個別目標の中に三つ基本施策があり、一つ目の職員の能力開発、意識改革の推進、こちらの基本施策のほうに位置づけられております。

同じ基本施策の中ですが、この後、ヒアリングを実施します計画事業88「新宿自治創造研究所の運営による政策形成能力の向上」があります。

今回、ご説明する事業ですが、職員の基礎的能力の向上、あるいは資質向上を図るため、各種の人材育成の取組を行うといった事業です。

事務局の説明は以上です。

#### 【部会長】

ありがとうございます。

では、所管課長から、ただ今の事務局説明の補足、その後に評価についてのご説明をお願いします。

#### 【説明者】

人材育成等担当課長です。よろしくお願いします。

まず、評価についてご説明する前に、区の人材育成の体系について、簡単に説明します。

区の人材育成、大きく三つに分かれています。第一が職場外研修といいまして、一般にイメージする研修形態で、職場を離れて、教室のようなところで、集団で行う研修です。特別区全体で行う研修や、区で独自に行う区の研修といったものがあります。

二つ目が職場研修です。これはいわゆるOJT、On the job training研修と言われているもので、職場で上司や先輩が後輩に対し実務に即して知識・ノウハウを意識的・継続的に指導・承継していく研修です。

三つ目が自己啓発支援です。職員各自が自発的に能力向上や成長を目指して、民間の講座を受講した際に助成します。

以上の3点が新宿区の人材育成の柱になっています。

以上を踏まえた上で、本事業に関する内部評価の内容について説明します。

まず、目的・手段です。平成26年3月に改定した新宿区人材育成基本方針改訂版を全職員に配付して、基本方針に掲げた目指す職員像を示すと同時に、その実現に向けて特に身につけるべき能力・啓発性について明示したところです。

そして、その職員像の実現に向け、区研修として主に職員の年齢や階層などに対応したステージ型の選択研修、また、民間の研修機関からの経験豊かな講師によるキャリアデザイン研修として、自考・自律型研修、そして人材育成センター専任講師による若手職員向けの公務員基礎研修などを実施してきました。また、職場研修支援ブックとして、職場の事務改善実践書の人材育成センター専任講師及び若手の有志職員により編集を行いました。これは、過去のヒヤリハット事例を取りまとめて、平成27年秋に発行を予定しているものです。ヒヤリハット事例とは、医療業界でよく使われているものになりますが、少ししたミス等で事故につながりそう

だったもの、すなわちヒヤリとしたりハットしたりした事例を取りまとめて、原因を分析し、各職場で共有します。また、自らの職場に置きかえて職員間で討議して、事務改善の実践、危機防止、区民サービスの向上につなげていくことを意図したものです。

こちらについては、掲載内容の検討から執筆といった編集は、全て庁内で公募し立候補をした若手職員を中心に、校正に当たっては管理職に昇任して間もない者を指定して、人材育成センターの専任講師らとともに協議を重ねて行っていったものです。そうした作業を通して、この編集過程そのものに携わった職員の人材育成、例えば若手職員にあっては文書作成、コミュニケーション、あるいは他部署や他職種との交流、管理職職員については若手職員の指導・育成といった能力の向上につなげていったところです。

次に、事業の指標、達成状況についてです。

一つ目の職員の対応満足度については、実績が41.9%、目標値57%に対する達成度は73.5%です。二つ目の指標の職場研修実施率は実績が44.2%、目標値70%に対する達成度は63.1%です。

評価についてです。

目的の達成度ですが、達成度は低いと評価しました。原因としては、職員対応満足度については、区職員の応対がよい、まあまあよいとの回答が、対前年度比で9ポイントの減となっています。一方、普通と回答した数値を加えると平成25年度が89.5%、平成26年度は89.0%と0.5ポイントの減となっています。他方、区の職員の応対が悪い、やや悪いという項目があり、平成25年度は9.1%、平成26年度は9.5%と、微増に留まっている状況です。

ここから推察するに、一つの傾向として、区の窓口対応、接客といった対応が著しく悪くなったということではなくて、むしろよいと認められるレベルに平成26年度は達していなかったということだったと受けとめているところです。

区の窓口業務は、住民票や印鑑証明書といった証明書の発行に訪れる区民の方が大半、以前の調査で約70%を占めています。そのため、証明書の申請を受け付けて単に発行するという対応だけでは、評価としては、業務の性質上、接客が普通と感じられてしまうのではないかと考えています。

今後、更に一步踏み込んだ対応、例えばお待たせしているお客様に積極的にお声掛けをする、普通との評価をいただいている割合が高い身だしなみや動作、表情の項目について、笑顔での応対や相手の方の立場に立った対応といった、基本的な接遇マナーについて接遇研修や職場研修等を通じて、徹底した取組を継続して行っていくことが重要だと考えています。

次に、指標二つ目の職場研修実施率についてです。こちらは対前年度比で7.8ポイントの増となっていますが、達成度は目標値70%に対して63.1%となっていました。この指標は新宿区版のハンドブック、仕事のための基礎知識、問題解決の基礎知識といったものを各職場でどのくらい活用したかという研修の実施率の項目になっています。

職場研修そのものは全庁77職場で実施されており、そのうちハンドブック類を活用した研修は32の職場となっています。主な研修内容としては、接遇といった実務能力の向上に向けた研

修で活用されているというのが現状です。

今回の低い実績を受け、私から管理職に利用実態について口頭で確認したところ、職場研修としては就業の限られた時間、個々の職員、例えば幼い子どもがいる職員などのワークライフバランスといったものも踏まえた形の研修になってしまうということで、職場固有の実例の研修、例えば法令改正の対応、危機管理の対策研修、そういった喫緊のものを優先せざるを得ない傾向にあるということで、ハンドブック類の活用については職員間で日々の実務の中で何か分からないことがあった際に参考にするといった活用をしているという話を得たところです。

所管課としては、ハンドブックが日々の実務の中で活用されること自体は主たる目的ではあるので喜ばしいことではあるのですが、職場の研修にも十分活用できる内容となっていることから、今後も各職場の活用を促していきたいと考えています。

総合評価です。こちらの総合評価については計画どおりと評価しています。目的の達成度は低いものの、実行計画に位置づけた人材育成アドバイザーを活用した研修等については計画どおり実施しました。また、数値目標には掲げていませんが、冒頭ご説明した人材育成の柱の3点目、自己啓発支援においては、自己啓発講座の受講助成が平成25年度の実績24件に対して、対前年度比54%増の37件、また、自主研究グループ活動助成が2件から4件、自主研究助成が平成25年度実績0件から6件と、実績が伸びてきているという状況です。こちらについては、自考・自律を育む研修等を通じて、職員の学ぶ意識や意欲が高まった結果と考えています。

第三次実行計画に向けた方向性についてです。研修自体は第二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ていきたいと考えています。研修そのものはすぐに数値としての結果が出るとは限りませんが、今後も継続して実施していくことで結果が伴ってくるものと考えています。

なお、研修の実施に当たっては、今後、地方公務員法の改正や、現在、国会において審議されている通称、女性の活躍推進法といった法案を踏まえるなど、適宜、社会情勢等を踏まえた研修内容に反映していきます。

そのほか、指標についても、新たに設定して、その指標の達成度を皆様にもお示しし、説明責任を果たしていきたいということで検討をしているところです。

当課では、職員は新宿区の財産であり、職員の人材育成はその財産価値を高めるもの、そして、その利益は区政に反映され、区民に還元されるものと考えているところです。人材育成は、この区民サービス向上の基礎固めであるとの認識に立って、今後とも取り組んでいきたいと考えています。

引き続き、事前にいただいた質問について回答します。

基本方針については、平成12年10月に初めて策定しています。その後、平成19年12月に新宿区総合計画が策定されたので、それを受けて平成20年3月に新たな基本方針を策定しました。その後、新宿区自治基本条例が制定されたので、それを踏まえて平成26年3月に小幅な改定を行い、現在に至っています。

本事業は経常事業として従来から実施していましたが、第一次実行計画において、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事業として計画事業に位置づけて事業を行ってきたところです。第二次実行計画の中では今回、事業名のとおり事業を計画事業として位置づけを行い、その中で人材育成基本方針を改定し、また、その改定の内容に基づいて、目指す職員像として区民の立場で考え、区民と協働できる職員、また変化に柔軟に対応し、自ら政策を立案できる職員に向け、そういった目指す職員像を設定して、それに向けて各研修を計画・実施し、ハンドブック類を作成・活用してきたところです。

2点目ですが、職員対応満足度については大切な指標だと思うが、窓口対応だけではなく、日頃、職員の行政サービスに携わる姿を見て区民は評価するのだというご指摘、また、若手職員については先輩職員の背中を見て仕事をするのであり、日常を通しての職員の育成過程が大切だというご指摘です。

こちらについては、現在、職員の年齢構成50歳以上が職員総数の3分の1を超えている一方で、20歳代の職員は近年、増加傾向にあります。業務に精通した職員から若手職員へ、知識やスキルといったノウハウの円滑な引継ぎは急務となっている中、日常業務を通しての職員の育成が非常に重要だと考えています。

現在作成中のOJT支援ブックについても、職場での研修実施の活性化への一つのツールとして位置づけており、今後も職場内研修を実施して、若手職員の育成を図っていきたいと考えています。

3点目に、平成27年度の取組概要の内容について、目標達成するにはいささか厳しいものがあるというご指摘です。目標の達成はかなり厳しいという認識を我々も持っています。当課においても今回の実績を受け、目標の達成に向けた具体的な方策が必要と考えて検討しているところです。

まず、職員の意識啓発、職場研修の取組に当たっては、各職場の管理監督者である課長・係長職の意識、リーダーシップを高めていくことが肝要だと考えています。一例としては職員マナーブックを活用した職場研修の手法の具体的なガイダンスを課長・係長級の職務の者に実施するといった対応を行い、職場の管理監督者の意識改革を行って、各職場研修の活性化につなげ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。

この目標設定、指標設定は妥当なのでしょうか。職員の応対がよくなるということと、人材育成と、若干距離があると思うのですが。それと、もう一つは人材育成基本方針が述べているよい職員、望ましい職員の実像って、決してにこやかに窓口で応対するというだけではないはずですよ。それ以外の指標もきちんと立てて、総合的にやっつけていかないといけないと思います。それに、この指標は役所の努力だけで改善するとも思えません。もう少し総合的に、人材育成基本方針に基づいて多様な指標を立てたほうがいいのではないかと感じます。

#### 【委員】

特に、「区民の視点に立ち」、「自治の実現」をキーワードにして取り組まれているようですが、これについて、どのようにめり張りをつけて人材育成をされようとしているのでしょうか。

**【説明者】**

私たちが目指す職員像ということで、区民の立場で考え、区民と協働できる職員ということが1点。2点目が、変化に柔軟に対応し、自ら政策を立案できる職員ということ掲げています。

目指す職員像そのものが、今、キーワードになっている「区民の視点に立ち」、「自治の実現」というところに関わってきます。「区民の視点に立ち」というのは比較的分かりやすいと思うのですが、自治の実現というのはそもそも何かというところが非常に難しいのかなと思っています。例えば、いろいろな捉え方あるかと思いますが、自治といったところを考えたときに、我々のほうで考えている部分としては、区自らが考えて、それが政策、新宿区、地域の実情にあわせて施策を実施していける、それが自治かと思っています。

区の職員が自ら考えて、区の問題点、今後どうしていかなければいけないかといったことを考えて、それを政策に反映させ実行して、その中にある必要になる能力ということで、基礎力、コミュニケーション能力、政策を実際に形成する能力、実施していくマネジメント能力、危機管理能力といった柱を設定しています。

この部分について、これを基に各研修の中でどういった職員像を目指して、研修内容をそれぞれ設定して実施しているのが現状です。

**【部会長】**

政策立案能力などは、窓口対応とはあまり関係ないので、例えば研修の後、アンケートを回収されていると思うのですが、そこを何かうまく工夫して指標化するという事など、もう少しいろいろ考えられるのではないかと思います。

**【説明者】**

例えば、民間では物を売る中でいろいろな選択肢を用意して、それでお客の方に満足してもらおうというサービスもあるかと思いますが、区のサービスというのは、証明書の発行といった均一のものになりますので、それ自体はサービスというよりも接客であり、今回の指標の中では非常に左右されるものかと思っています。

今、検討しているのは、民間の委託業者に覆面の調査をしてもらうことです。そのときには、単なる接客ではなく、事業内容を十分に理解しているか、相談事に対してどのような対応をできているかといったことも含めて調査をもらい、それを点数化することを考えています。それを全庁的に共有して、よい点は当然学び、悪い点は各職場で改善して全体で共有していくことで、区民サービスの向上につなげることを検討しています。そこについても接客の部分が必要な要素になってきますが、それ以外の要素も含めて対応していければとは、我々のほうで考えています。

**【部会長】**

にこにこしているだけがよい職員ではないとは思いますが、もちろん、接客自体は重要なので、

今おっしゃったような改善は非常によいと思っております。

**【委員】**

自治基本条例の観点からお伺いしたいのですが、区民の視点に立ち、自治の実現に努めるといふのは、条例の第13条にありますよね。職員は区を愛し、区民の視点に立って、区の自治の実現に努めるものとする。そこから引用されていると思うのですが。

この13条に、職員は職務の遂行に必要な知識の取得及び技能向上に努めるものとする、とあります。自治基本条例は4年ごとに見直しがありますが、4年後までにはどうにか達成度を上げてほしいと思います。すばらしい職員をたくさんつくり出してほしいと思いますので、ぜひ頑張ってください。

**【説明者】**

ありがとうございます。

**【部会長】**

ほかによろしいですか。

では、この事業はここまでとします。ありがとうございました。

<説明者交代・委員紹介・趣旨説明>

**【事務局】**

第二次実行計画の167ページをお開きください。計画事業88「新宿自治創造研究所の運営による政策形成能力の向上」です。

この事業ですが、個別目標「分権を担える職員の育成と人事制度等の見直し」に位置づけられた計画事業です。こちらですが、先ほどご説明した計画事業87「区民の視点に立ち自治の実現に努める職員の育成」こちらと同じ個別目標に位置づけられた事業ですので、重複する部分の説明は省略をさせていただきます。

先ほどの事業と全く政策体系が同じで、基本施策「職員の能力開発・意識改革推進」に位置づけられていて、事業としては、区の政策形成能力を高めるため、学識経験者等と職員が連携して政策研究と政策提言を行う新宿自治創造研究所の運営を行う事業です。

以上です。

**【部会長】**

ありがとうございます。

では、所管課長から、今の体系説明の補足があればしていただき、それに続いて内部評価の説明をお願いします。

**【説明者】**

新宿自治創造研究所担当課長です。よろしく申し上げます。

まず、研究所の概要ですが、新宿自治創造研究所は学識経験者と連携し、区の重要な政策課題について調査研究を行い、区の政策経営能力の向上を目的に、平成20年度に設置しました。

研究員は4名、うち、区の職員が2名、非常勤の研究員2名、合わせて4名の研究員と、このほか、学識経験者の方が所長、それから、政策アドバイザーとして、研究テーマごとのアドバイザーを大学教授に以来して運営しています。

年度ごとに研究テーマというのを設定し、研究員、そして、テーマ別のアドバイザーの先生によるワーキンググループを設置して、研究を進めているところです。

年度末にそうした研究の成果について研究報告書を発行しています。また、毎年3月に、研究成果を広く発信するとともに、区の政策課題を区民の方々とともに考えること契機として、自治フォーラムを開催しています。このほか、区の職員の政策形成能力の向上を図るため、職員を対象とした講演会、講座等を実施しています。

平成26年度の主な実施内容ですが、平成26年度は研究テーマを設定しているところですが、単身世帯の実態把握、人口移動の実態把握、住民基本台帳による人口推計の三つをテーマに研究活動を行いました。

研究レポートですが、4回発行しており、うち2回はウェブレポートです。

また、自治フォーラムですが、平成27年3月に、人口減少時代の単身社会を考えるということテーマを開催しました。

また、職員向けの講演会については2回、勉強会を6回開催したほか、情報発信紙であるSHIP S通信を2回発行しました。

目標の設定ですが、三つ指標を設定しています。一つ目は講演会等での満足度です。これは、講演会や講座等に参加をした方に対して実施したアンケートで満足及びほぼ満足と回答した方の割合を、目標80%と設定しています。この目標の80%に対して、平成26年度の実績は81.5%で、達成度としては101.9%でした。

二つ目の指標は職員の政策形成能力の向上という指標で、研究所が実施する講演会、SHIP Sサロン等への参加者数を500人として設定しています。それに対して、平成26年度は477人の実績で、達成状況は95.4%という状況でした。

三つ目は研究成果の発信ということで、調査研究の成果をレポートにまとめて発信することを目標に、年2回から3回発行と設定しています。平成26年は、レポートの形で4回発行させていただきましたので、達成状況としては200%です。

評価についてですが、それぞれサービスの負担と担い手、適切な目標設定、効果的効率的な視点、目的の達成度を、適切、効果的・効率的、達成度が高いと評価し、総合評価は計画どおりとしています。

目的の達成度ですが、講演会等での参加者数は、500人という目標設定に対して実績が477人ということで、目標値を下回っていますが、当初予定をしていた研究テーマについては二つ、単身世帯と人口移動というテーマを設定していたところ、年度途中で住民基本台帳による人口推計を算出するというテーマの追加があり、その研究も行ってレポートも発行したので、達成度としては高いと評価をしたところです。最終的に計画どおり実施ができたと考えています。

平成27年度の取組概要ですが、平成27年度は単身世帯の実態に関する調査の総まとめを行う

ことを予定しています。

それから、もう一つのテーマとして、区の各事業担当課で実施している意識調査や実態調査、国の実施している基幹統計データ、これまで研究所で研究してきた人口の推計や実態といった様々なデータを総括的に分析して、1冊の本にまとめ、区民の意識や暮らしの現状を分かりやすく明らかにするような研究活動に取り組んでいきたいと考えています。

第三次実行計画に向けた方向性ですが、引き続き区の政策立案の基礎となる区の中長期的・横断的な政策課題について調査・研究に取り組む必要があると認識しています。ですので、方向性は継続としています。

引き続き、事前にいただいた質問について回答します。

一つ目は、具体的な研究所の研究成果が区政にどうかされているのか、そういう指標がでないかというご質問です。

平成24年から、研究所は将来人口推計の研究に取り組んでいるのですが、将来人口推計の研究については、財政課の将来の財政見込みや、税務課の将来の税収見込み、教育委員会における地域別の将来の児童生徒数の見込みの推計などに活用されています。

また、昨年度、福祉部で策定をした介護保険の事業計画、それから子ども家庭部で作成した次世代育成支援計画における将来の事業規模の算定に、基礎数値として、例えば65歳以上の高齢者の将来の人数や、児童の将来の推計値が使われています。そういった事業規模の算定に、この研究所の将来の人口推計が活用されています。

また、国勢調査のデータから見る新宿区の特徴、単身世帯の特徴ということの研究テーマの一つとして、これまでレポートにまとめてきているという経緯がありますが、その国勢調査のデータから見る新宿区の特徴については、子ども家庭部の政策立案の際、また、特別出張所で地域の住民の方との会議で資料として活用していると聞いています。

単身世帯の特徴については、具体的な活用の事例としてこのように活用したというのは、具体的にはありませんが、新宿区が単身化の割合が進んでいるというようなこと、それから未婚化の現状を改めて再認識したということで、今後のそれぞれのセクションでの政策立案に活用したいと聞いています。

こうした研究に係る成果というのが指標として何か明確に設定ができれば一番いいのですが、なかなか指標化するのが難しいところがあります。研究所の研究が、各分野での審議会で、例えば提案があり施策があり、それを実現するというようなことではなく、行政の様々な分野の施策の基礎となるような実態把握や傾向分析、課題の抽出というのが研究の中心になりますので、それぞれの部署でしっかり受けとめ、認識し、それぞれのセクションで中長期的な視点を持って各種の計画をつくる、あるいは政策立案を行っていくということになりますので、研究所の研究は毎年すぐに施策に結びついて、こういう事業ができたというようなことは見えにくいというのが現状ですので、なかなか指標化するのが難しいのではないかと考えています。

二つ目のご質問ですが、ある程度、現段階においても実効性があったのではないかと、ということです。

まず、現段階でも一定の実効性があるという認識はしています。第三次実行計画の方向性にも書いていますが、時勢に応じた課題研究を今後も進めていくことが非常に重要だという認識があり、今後も本事業については継続して、更に職員一人ひとりに浸透させて、区全体としての政策形成能力を底上げしていきたいと考えています。

3点目に、職員の政策形成能力が向上して、新しい政策が実現して区民ニーズが満たされるような一連のサイクルにおいて、研究所の運営が関係するのではないかというご指摘ですが、確かに、長期的に見れば、新しい政策の実現、そして区民ニーズが満たされるというような面もありますが、なかなかすぐに研究所の研究結果として新しい施策が次の年に実現ができて、というようなサイクルではとらえにくい部分があります。ですので、引き続き同じような手法で研究を続けていくとともに、研究所の成果が職員の方により浸透していけるように、そういった仕組み、あるいはやり方の工夫を十分検討していきたいと考えています。

あわせて、研究所のあり方についても、より実効性が持てるような形で検討を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、委員からご質問をどうぞ。

**【委員】**

目標の、職員の政策形成能力の向上について、目標水準が500人ということですが、全職員を対象にしているのですか。

**【説明者】**

職員については、区役所の職員であれば幅広くご参加をいただけるようになっています。

**【委員】**

区役所の職員は、大体何人いるのでしょうか。

**【説明者】**

約3,000人です。

**【委員】**

3,000人もいるわけですね。

**【説明者】**

区の常勤職員でいうと、3,000人を超える規模です。

**【委員】**

3,000人を超えている全職員のうち、500人しか目標にしていないということですか。目標水準がすごく少ないように感じます。全職員の9割は受けてもらおうとは思わないのでしょうか。

**【委員】**

講座のやり方にもよりますが、研究成果を伝え、各職場において施策立案に結びつけたいということもありますので、例えば、大きな会場に職員だけを呼んで講演会をするというような

やり方であれば、もっと多くの方の参加が見込めますが、そういった大勢の方に参加してもらえる講演会とあわせて、意見交換もできるような規模で、その内容を十分に分かってもらえるような形式でも行っていくほうが、より職員が理解できると考えています。人的体制の限られた中では、やはり、この500人というのが、今は最大値かと考えています。

大会場で何回か実施すれば、人数はかなり集まりますが、それだと本当にお知らせするだけで、理解されたのかというのを確認がないままになってしまいます。それだけでなく、対面で意見交換も交わせるような形での研修方式のやり方は残したいと考えています。そうすると、対象も大勢でなく、少人数の開催にもなりますので、500人が精いっぱいの設定かと考えています。

**【部会長】**

このSHIPSサロンはどういう形式ですか。

**【説明者】**

そうですね。平成26年度までは募集をかけるのですが、10人から20人程度の規模で、研究員とアドバイザーの先生と対面形式で、小規模のスペースで開催をしていました。

**【部会長】**

確かに、そちらのほうが、質的には良質なものになるかもしれないですね。  
ほかにいかがでしょうか。

**【委員】**

研究テーマとして、このような領域を先駆的に手掛けてこられたというのは、非常に素晴らしいことではないかと思います。テーマを上手に絞って研究しているということ、評価の対象に何とか加えるような工夫をしないといけないのではないかと思います。

**【説明者】**

ありがとうございます。指標にそういったテーマの適切性や関心度、反映度などを何とか取り入れられないかなと思います。研究所ができたときから指標に関してはご指摘をいただいているところではありますが、年度ごとに指標を設定するのが難しいということもありますので、内部評価にいくつかの具体例を記載するような形でできればよかったかと考えています。指標にできない分、そういった補足で記載を充実させていきたいと考えています。

**【委員】**

ありがとうございます。職員の政策形成能力の向上で、実際に477名参加されたということですが、参加された方の年齢層、分類、割合があれば知りたいと考えています。

あとは、経費に関して年々増加をしており、とりわけ平成26年度の伸び率が非常に高いということもありますので、その要因と、大まかな経費の配分、何に何割程度使われているのかということをお教えください。

**【説明者】**

講演会等への参加の職員の年齢層や職種については、後日資料にて提供させていただきます。事業経費ですが、平成24年度は1,290万、平成25年度は1,300万、平成26年度は1,550万とな

っていますが、平成26年度は単身世帯の実態把握をテーマとして設定しまして、その調査の委託料を200万ほど計上したので、平成26年度は事業経費が高くなっています。

大まかな割合で言うと、調査の委託料が200万ほど、研究所の所長やアドバイザー、非常勤の研究者への報酬が約900万弱で、それが大部分を占めています。それ以外には消耗品として、レポートの印刷費が200万弱、あとは会議の運営のためのテープ反訳等に100万円ほどかかっています。

**【部会長】**

研究所の事業としてフィールドワーク系が少ないなと思っているのですが、やってはもらっていいのでしょうか。

もう一つは、新宿自治創造研究所に職員の方が気軽に来て相談するということはありますか。

**【説明者】**

フィールドワークですが、単身世帯研究については、実はアンケート調査とヒアリング調査を平成26年度に実施しました。アンケート調査の中で、106人の方にヒアリングの協力の同意を得ることができたので、その106人の方についてはヒアリング形式で聞き取り調査を行ったということがあります。

部会長のおっしゃるフィールドワークというと、地域のほうに出かけてというようなことかと思いますが、近年では、そういった手法で研究については行ってきておりません。ですが、今後、テーマに応じてそういったことも行っていきたいと考えています。

また、研究所に職員が訪れるかということですが、数としては多くないですが、問い合わせや、レポートの内容について少し聞きたいということで、職員や議員の方が訪れて、意見交換をすることはあります。

**【部会長】**

ほかにございませつか。

では、この事業はここまでとします。ありがとうございました。

本日のヒアリングは全て終了したので、これで閉会とします。お疲れさまでした。

<閉会>