

## 平成 27 年度新宿区外部評価委員会第 3 部会 第 10 回会議要旨

### <開催日>

平成 27 年 8 月 27 日（木）

### <場所>

本庁舎 6 階 第 3 委員会室

### <出席者>

外部評価委員（5 名）

名和田部会長、荻野委員、斉藤委員、中原委員、山田委員

事務局（2 名）

羽山主査、榎本主任

### <開会>

#### 【部会長】

第10回新宿区外部評価委員会第3部会を開会します。

本日は経常事業評価の取りまとめを行います。主に評価が分かれているところを重点的に話し合いますが、それ以外についても、各委員の意見を最終的な部会の意見としてどのように反映させるかということについても確認をしていきたいと思えます。

まず、経常事業391「消費生活展」です。意見がたくさん出されていますが、総合評価の項目で「適当でない」とされた委員から問題提起をお願いします。

#### 【委員】

消費生活は多岐にわたっています。そのため、区民を対象に悪質行為などの注意喚起も含めて展示会方式で広報活動を行うことは、非常に有意義だから続けていけばいいと思えます。この辺りについては「適当である」と評価しています。

ただし、消費者団体において高齢化や固定化がみられる状況にあると聞きました。そうであれば、団体の構成員を増やすことも視野に入れて活動していただきたいということで、「適当でない」としました。両方の要素があるということです。

#### 【部会長】

そういう場合、「適当でない」という部分が大きいと判断すれば「適当でない」となります。

今おっしゃった論点は、この事業に限らず、消費生活に関する市民活動において繰り返し出てくる問題です。その問題をどう評価するかということについて、議論をいただければ幸いです。

#### 【委員】

その点について、私は、事業の方向性への意見の項目で同じことを書きました。内部評価においてもそういう認識が示されています。ライフステージに応じた消費者問題を提起していくことは非常に重要です。それを可能にするためには、その年齢層に応じた体制がとれないといけません。その点については、内部評価においても論じていますので、前向きに評価した結果、事業の方向性については「**適当である**」としました。

若年層が減少しているという実態を大きく捉えれば、現在の総合評価の項目は「**適当でない**」ということになるかもしれませんが、内部評価において、それを意識して改善しようとしていると捉えれば「**適当である**」となるでしょう。

**【部会長】**

どの委員もそのことを問題としているという認識はかなり共通しているように思います。

**【委員】**

高齢化が問題だという話がありましたので、私もそのことについて意見しました。

事業の目的として、区民への普及啓発だけでなく、消費者団体の活性化も挙げているのであれば、それを測る考え方もあっていいのではないかという部会長のご意見には同感です。隔年で行っている消費生活シンポジウムの来場者数が指標になっていますが、前回は127名で、今回は54名となっています。それでも効果的・効率的であるとするならば、もう少し丁寧な説明が必要だと思います。この数字だけを見ると、どうしてそのような評価に至ったのかが疑問です。

**【部会長】**

そういう懸念を持っている点は共通しているが、「**適当でない**」というところまでは至らなかった委員が多いようですね。

**【委員】**

この事業だけではないのです。区で行っているいろいろな事業も同じことが言えます。だから、この事業だけ「**適当でない**」にするのはいかがなものか、ということであれば、ここは「**適当である**」として、こういう方向性で進んでほしいという意見を付けるという形でいいと思います。

**【委員】**

高齢化ということがありますが、高齢の方が団体を結成したわけではなく、団体がずっと活動していけば構成員の方は自ずと高齢になるわけです。若い方に、どのようにきっかけを与えるかが重要でしょう。

**【部会長】**

そのような懸念を所管課としてもかなり意識しているようです。

この事業については「**適当である**」としていいのではないかと感じますが、いかがでしょうか。

<異議なし>

**【委員】**

消費生活シンポジウムの来場者数ですが、26年度末の現況で54人というのは少ないと感じます。しかし、所管課は、少人数でじっくり議論するためのシンポジウムというものを考えていて、人を集めることよりも実を高めるためことを重視されているということでした。

そういう点で行っていることは分かりますが、やはり、ある程度の人は集まるようにしてほしいと思うのです。このことについては意見として残しておきたいのですが。

**【委員】**

こういうシンポジウムや勉強会などは、ほかでもいろいろ開催されています。この規模でこれほどの予算をかけているのかというのが正直な感覚です。これぐらいの規模だったらもっと少ない予算でできるのではないのでしょうか。

**【委員】**

ある程度の予算を投じるのであれば、費用対効果ということで、実施方法についての更なる工夫があつていいと思います。

ただ、もともと少人数を想定しているということで、そういうことはあつてもいいとは思いますが。

**【部会長】**

では、効果的・効率的への意見として、今のような趣旨の意見を記載しましょう。

ほかの項目ですが、総合評価については先ほど「適当である」ということでまとまったので、全ての項目について「適当である」ということになります。意見については、基本的に、皆さんの意見をそのまままとめていくということによろしいでしょうか。

<異議なし>

**【部会長】**

次は経常事業631「税に関する正しい知識の普及啓発」です。

「適当でない」と評価した委員から問題提起をお願いします。

**【委員】**

私は、目的又は実績の評価の項目について「適当でない」としました。これを担っている納税貯蓄組合という仕組みを前提に、この「税に関する正しい知識の普及啓発」という事業を実施するというのでよいのかということです。多くの方々に対して普及啓発を行っていること自体については異存ないのですが、工夫の余地があるのではないかと思います。

**【部会長】**

この事業も、構造としては、先ほどの経常事業391「消費生活展」と似ているかもしれません。ある時期に確立した民間の活動団体が普及啓発等を図っていくという方法が、行政のスタイルとして一定の時期に確立したと思います。それを民間側の活動団体が高齢化、固定化した後においてもずっと続けていていいのかという構図です。私としては、事業の方向性への意見の項目にも書きましたが、納税貯蓄組合に依拠して普及啓発を図っていくことに関しては同意しています。ヒアリングの際に町会・自治会の力を借りて、納税貯蓄組合の新規組合員の募集を行うというお話がありましたので、その結果を注視したいと思います。

ですので、「適当でない」とするまでの判断には至らず、もうしばらく頑張ってもらいたいという調子で意見を書いています。

**【委員】**

納税貯蓄組合については高齢化が進んでいるということでしたが、新しい方の募集をしていくということですから、これはこれでいいのではないかと思います。

**【委員】**

納税もインターネットで行うあるいは間接税が増えてきたなどの状況の中で、青色申告会、納税貯蓄組合というような組織の役割をどのように捉えていくかという問題があります。税に関する正しい知識の普及啓発という事業を実施するときに、その受け皿が納税貯蓄組合であることに固定することもないのではないかと思います。

変えるか変えないかは別にして、事業目的を達成するために毎年この方法で実施していくということに関して、内部評価における分析が不十分ではないかとも思います。

**【委員】**

私は、このようなボランティア的活動が実施され続けていることはすごいことだと思っています。

**【部会長】**

今日的には、政策的に再考されるべき余地があるのですが、継続されている仕組みで、かつ重要な役割を果たしています。本部会としては「適当である」にまとめるのがいいかと思いますが、いかがでしょうか。

ほかの項目についてのご意見ですが、今あるご意見をそのまままとめていきましょう。

<異議なし>

**【部会長】**

続いて、経常事業632「区税収納率の向上」です。

「適当でない」と評価した委員から問題提起をお願いします。

**【委員】**

滞納者の事情をよく聞いた上で徴収をするべきだと感じています。

区の説明を聞くと、とにかく頑張っているからいいではないかという印象を受けました。そうではなくて、徴収率が100%となるのは当たり前という社会をつくってほしいと思っています。ですので、総合評価について、「適当でない」と評価しました。

**【部会長】**

区税収納率を上げるために、様々な取組をされています。中でも、滞納処理などの事務がありますが、そちらについては特に予算付けがされているということではないので、経常事業としては表れていません。今のご意見を書くとするならば、所管課が行っている本体業務に関する意見となりますので、その他意見のところ記述することになるかと思います。

**【委員】**

内部評価の総合評価の項目にも書かれています、こういうルーティンワークを外部委託で

処理することにより、職員が本来為すべき仕事に専念できる、あるいは重点的に行うことによって、100%徴収できる社会の実現に近づくとということで、有益な事業だと思います。

**【部会長】**

租税の賦課と徴収というのは、公権力性のある業務なので業務委託できません。そこで、公権力性のない事業を抽出して外部委託し、その分本体業務に集中しようという事業です。

委員がおっしゃるような、しっかりと徴収を行ってほしいということは、その他意見のところに書くとして、評価としては「適当である」ということになるかと思いますが、いかがでしょうか。

<異議なし>

**【委員】**

私としては、税を納めたいが納められない、諸事情により滞納している方に対してもフォローしてあげてほしいと思いました。

**【部会長】**

税の徴収は様々なケースがあるから難しいですね。その意見についても、その他意見のところに残しておくことにいたしましょう。ほかの項目についても、基本的にそのまま残しておくことでよろしいでしょうか。

<異議なし>

**【部会長】**

次は、経常事業590「広報活動」です。

こちらは、皆さん「適当である」としているのですが、特に議論は要しないのですが、補足説明が必要なご意見はありますか。

**【委員】**

ケーブルテレビについては、加入していない人はケーブルテレビでの広報は見られないのですね。

**【委員】**

そうです。その代わりに、加入すれば、CSなども見ることができますよ。

**【部会長】**

新宿区は外国籍区民への情報提供をかなり頑張っているように思います。

**【委員】**

私が事業の方向性への意見の項目で記述した意見ですが、各課の責任においてそれぞれ情報を発信して流れるという仕組みになっていることについて、必要な情報がきちんと発信されているのかなど、区内部で統一的に検証する仕組みが必要ではないか、という趣旨です。それぞれの課が責任を持つというよりは、極端に言えば区長が情報を発信するわけだから、漏れがないかきちんとしなくてはなりません。

**【部会長】**

情報がしっかりと伝わっているかどうかチェックする仕組みが必要ということですね。

**【委員】**

必要な情報が適時適切に発信されるような管理の仕組みが必要です。各々が発信するというのは、少しばかり古いのではないかと思います。

**【部会長】**

重要情報の発信について責任を持つべきではないかという考えを所管課に聞いたところ、それは各課それぞれに行っているという答えでしたので、大丈夫かと心配されたということですね。

**【委員】**

広報紙については、割合目が行き届いていると思います。それに対して、ホームページ等における各課の発信内容はばらついている印象です。

**【部会長】**

私としては、各課に任せるというのもそれなりに合理的なのではないかと感じました。

広報活動を所管している区政情報課が、重要な情報が漏れなく区民に伝えられているのかということに関して、もう少し責任を持っていいのではないかということ、部会の意見として出すかどうかです。

**【委員】**

事業自体は広報しんじゅく、くらしのガイド、ケーブルテレビ、広報車などで、各課の印刷物などはどのように捉えればいいのでしょうか。

**【部会長】**

この事業は、広報活動といっても、全ての情報提供を担っているわけではありません。

ですから、委員としては、そこまで意見を言えるのかと考えているということですね。

**【委員】**

所管課の説明では、区政情報課が発信するもの、各所管課が発信するもの、様々あるというお話でした。そういった枠組みですと、区政情報課と各所管課とでうまく連携がとれているのかと感じます。

ただ、そういったことを指摘することについて懸念があるということであれば、意見を変更しても構いません。

**【部会長】**

意見としては、この事業に向けてというよりも、全般に関わることですから、その他意見の項目に記述すれば、意見として残すことは可能かと思います。

我々の認識としては、区政情報課は行政としての情報提供を一元的に担っている課であり、そうであれば、各課が提供していることについても情報の漏れがないかどうか点検したほうがいいと考えています。その意見をその他意見の項目に書くということによろしいでしょうか。

ほかの項目についても、ご意見をそのままいやすことができると思います。いかがでしょうか。

<異議なし>

【委員】

町会の回覧板などとは関係はないのですか。

【委員】

回覧板に載せる情報については、直接、各部署から各町会長あてに送られます。それを回覧板で各家庭に回しています。

【部会長】

恐らく非常に重要な情報であれば、広報しんじゅくで発信すると思います。ただ、各課もそれぞれ周知に力を入れたいということで、個別にチラシなどを作成しているのでしょうか。そこまでは、区政情報課では把握しきれていないのではないのでしょうか。

【委員】

分かりました。

【部会長】

それでは、経常事業592「区政情報センターの運営」です。

事業の方向性のところで評価が分かれています。委員から問題提起をお願いします。

【委員】

行われていることについては適切であると思います。このような施設の役割の重要性は増してきていると思われまますから、内部評価では一生懸命やっている、あるいは使い勝手をよくしていくということのみを評価していますが、更に役割が重要になってきているということもはっきりと提起することが大事ではないかと思いました。

【委員】

予算事業シートの必要性の項目で、区民との情報の共有化を進めることにつながり、区民の区政への関心を高め、区政への参画のきっかけとなる機会の拡大を図るためにも、引き続き必要と書かれています。この趣旨に則った対応をしっかりと取ってほしいのです。

【部会長】

区政参画の入口となるようなセンターであってほしいということですね、

あえて「適当でない」と評価して、強く意見を伝えるということも考えられますが、今回は多くの委員が「適当である」としているのです、そちらのほうにまとめるのがいいかと思います。

「適当である」として、その上でもう少し区政参加への入口という機能として自覚してほしいという意見を記述するという事です。

総合評価への意見についても、今あるご意見をそのまままとめていくとしましょう。よろしいでしょうか。

<異議なし>

【部会長】

では、経常事業390「消費者講座」です。

事業の方向性のところで評価が分かれています。委員から問題提起をお願いします。

【委員】

消費者問題というものは多岐にわたっており、そうした中で非常に重要な役割を担っているという認識で事業に取り組まれているのは適切だと思います。そういう前置きをした上で申し上げるのですが、この消費者講座については、都の交付金が受けられるということで、それが新宿未来創造財団の委託費になっているということでした。こういった大事な事業をされているのですから、区として財源を確保して、執行についてしっかり管理するということが必要だと思うのです。このように考えて、この事業の構造について意見を書きました。

**【委員】**

新宿未来創造財団と消費者団体連絡会にそれぞれ委託して実施しているということですが、財団の講座の参加者がどんどん減っていることが気になります。それに、財団の方がはるかに委託料が多く、この点についてはヒアリングでもお聞きしました。

この事業の目的を考えたときに、財団に委託することによる効果などをきちんと分析すべきだと思い、意見を書きました。

**【部会長】**

我々が与えられている資料やヒアリングでのやり取りなどを勘案すると、区民目線としてはやや納得いかない構造になっているということであれば、事業の方向性への意見の項目などで、問題提起をするほうがいいでしょう。

**【委員】**

改革改善の内容ですが、これから消費生活地域協議会のワーキンググループとの連携を図るとあります。このことに関しては良いと思っています。

**【委員】**

新宿未来創造財団が行っている部分に関して異議を申し述べているだけで、ほかの部分についてではないのです。

この事業の構造ですと、都からの交付金が受けられるから、あまり講座の効果や参加者の増減などはあまり考えないというようにも受け取れます。

**【部会長】**

一度整理しますと、当初、「適当でない」とされているのは1委員だけでしたが、ほかの委員もそれに近いような考えをお持ちのようです。

皆さんのお考えとしては、新宿未来創造財団の講座の実績を踏まえると、費用対効果という意味で疑問を感じるということのようなので、効果的・効率的のところでは意見を付けてもいいかと思うのですが。

効果的・効率的の項目を「適当でない」として、今出たご意見を載せるということでしょうか。

<異議なし>

**【部会長】**

事業の方向性への意見の項目についても、委員の意見をいかして、「適当である」とするものの、継続に当たっては、こういう点を少し検討していただきたいということを書きましょう。



それから、総合評価や目的又は実績の評価の項目ですが、今ある委員のご意見をそのまままとめていくこととしましょう。いかがでしょうか。

<異議なし>

**【部会長】**

次は、経常事業392「消費者情報の提供」です。

評価が分かれている項目があります。委員から、問題提起をお願いします。

**【委員】**

事業の目標・指標ですが、五つの手段を維持するというのが目標というのはどうなのでしょう。例えば、それぞれの手段がこういうふうを活用されているからうまく行っていますということなら分かります。5手段を採用しているという指標には疑問を感じます。

**【部会長】**

私も同じような感想を持ちましたが、所管課も指標設定について悩んでいるということでしたので、問題意識はお持ちなのだと思います。

**【委員】**

参考資料として啓発誌をいただきましたが、掲載されている情報について、ほかの課が中心になって発信しているようなものがあり、情報発信の仕方として少し無駄があるのではないかと思います。

これからどんどん大事になっていくような、こうした消費者情報というものが隈なく区民に広がっていくというところは難しいのではないのかなという印象を、ヒアリングのときも感じたので、そちらについても意見として書かせていただきました。

どこまでが消費者情報なのかということについて、範囲の捉え方が難しいと思います。所管課もそのように感じているのではないのでしょうか。ほかの課が発信しているような情報についても把握して、この情報についてはこれだけ発信されているから、この部分については漏れがないようにこちらで発信しよう、あるいは、今日的には最重要点だから積極的に発信しようということがしっかりと考えられているのだろうか、という疑問を持っています。

**【委員】**

そのときもらった啓発誌には、デング熱や熱中症が一番に取り上げられていましたね。確かに、違和感を覚えました。

消費生活センターなのだから、生活全般について扱っていて、デング熱や熱中症についても対象としているということであれば、そうなのかとも思いますが、どのように役割分担されているのが気になります。

**【委員】**

ほかに取り上げることがないのでしょか。

**【部会長】**

しかし、副読本を作成するという取組はすばらしいと思います。

**【委員】**

「消費生活相談」については、これほどたくさんのことを行っているのかと思いました。相談事例集などを見ると、そのように思います。そうであるならば、実際の相談事例などを紹介してもいいのではないかと思います。ほかの事業では有効なことをされているのに、それが情報提供の中で組み込めてないというところについても物足りないと感じました。

ただ、「適当でない」と言い切ることも非常に難しく思います。

【部会長】

それでは、効果的・効率的の項目については「適当でない」として、今出たご意見をまとめることといたしましょう。いかがでしょうか。

<異議なし>

【委員】

私は、この事業は消費生活展と似ているように感じています。同じようなことを行って、それで強化されていくからいいというだけではなく、もっとほかに工夫がないのかと思います。

【部会長】

そうすると、事業の方向性への意見の項目でまとめていけばいいと思います。消費生活展と連携しているということですから、重複に留意してほしいということで意見を書きましょう。

【委員】

内部評価にも、ライフステージに応じた消費者教育の機会を提供することが重要となっているとあります。私としては、そういう認識で活動を行うのに、今とられている情報提供手段や啓発誌の発行部数といったものを維持していくというようなことで、果たして今後大丈夫なのかと思います。

【委員】

私も、事業の方向性への意見の項目で書かせていただきましたが、消費生活として捉える範囲があまりに広く感じたので、所管課が扱うべき情報を精査してほしいと思います。そのために、きちんとした指標を設定する必要があるのではないのでしょうか。

【委員】

現在想定されている活動領域そのものが果たして適切であるかということで見た場合に、指標の設定についてはやや不適切ではないかということですね。

【部会長】

では、今のご意見については、効果的・効率的の項目を「適当でない」とする理由に付け加えましょう。

<異議なし>

【部会長】

では、経常事業393「消費者活動の事業助成等」に移りましょう。

まず、評価指標があまりにもアウトプット過ぎることがあります。特に、助成金実績の執行率90%という目標は、言ってみれば、申請を出せば通すということであり、現状に特に変化はないのではないかと思います。補助率は3分の2で、それなりに負担はありますが、もう

少し見直して、活性化を図っていくべきではないかと思います。そのため、目的又は実績の評価について「適当でない」としています。また、事業の方向性についても、若い世代の組織化に向けた事業助成のメニューの工夫が望まれるということで、「継続」という方向性に対して「適当でない」としています。

ほかの委員はいかがでしょう。

**【委員】**

予算事業シートの備考欄にあるように、補助対象事業などが定められています。助成金を交付する際には交付条件が定められるのが当然ですが、こうした条件が申請者側にとってハードルになることもあります。助成を受ける団体の固定化につながる可能性もあるのではないのでしょうか。

こういったことを今後どのようにしていくのか、活動を行うには体力や気力などが必要ですが、若い方の活動呼び起こすのにどうしていくのかを考えていく必要があると思います。

**【部会長】**

そういった認識は、各委員の間で共通しているようです。所管課としても「改善が必要」としており、結構悩んでいるように見えます。しかし、事業の方向性としては「継続」です。それに対して、今までの事業をそのまま続けていくことを想定しているのではないか、それでは諸問題が解決しないのではないかという懸念を皆さんは持っておられるようです。

**【委員】**

ほかの事業にも言えることですが、各団体におかれては非常に頑張られていることと思いますが、構成員の固定化を解消しなければ、なかなか先につながらないのではないかと思います。

しかし、若い方を呼び込もうにも難しいでしょう。非常に悩ましいと思います。

**【委員】**

私は、ほかの事業においても感じたのですが、消費生活というものは非常に範囲が広く、逆に言えば、何でも範囲に入ってしまうのではないかと思います。それでいいのかと感じたことのほかに、ほかの委員が言われているように、構成員の固定化ということについて、早急に何とかしていかなくてはならないと強く思います。

**【部会長】**

事業自体は転換期にあるようですが、事業の方向性は「継続」です。継続した上で、改善を検討するということですが、それだけではいけないのではないかと思います。

**【委員】**

私は、少なくとも、目的又は実績の評価について「適切」と評価していることについては「適当でない」と考えます。効果的・効率的の項目で「改善が必要」とされているのに、目的の達成度が高いとすることの説明が不十分なのです。ただ、総合評価については、どのように評価するか悩むところです。

**【部会長】**

私は、それなりに効果を上げていると書いていますが、今後の方向性をもっと抜本的に考え

なければいけないのではないかと書いています。ですので、事業の方向性への意見の項目は「**適当でない**」としています。総合評価についてはどうでしょうか。

**【事務局】**

補足ですが、具体的な改善方法を明示できて初めて「手段改善」という事業の方向性を選択できることとなります。この事業の場合、手段改善を検討するという段階であり、具体的にどのように改善するかまでは明らかになっていないので、「**継続**」となっていますが、今の方法を継続するのではなく、手段改善を検討することを予定しています。

**【部会長】**

現時点でどのように改善するかが見えていない状態で、「手段改善」とするわけにはいかないというのは、論理としてはよく分かります。

**【委員】**

そのことは分かりましたが、所管課の背中を押す意味でも、事業の方向性について「**適当でない**」としてもいいのではないかと思うのですが。

**【部会長】**

事業の方向性の選択の基準については尊重するところですが、それはそれとして、現段階で事業の方向性を「**適当でない**」と評価している委員が多いので、部会の評価としては「**適当でない**」になろうかと思いますが、いかがでしょうか。

**【委員】**

事業の方向性ですが、手段改善の兆しはあるが、その方向にしっかりと進んでいってもらうという意味で、「**適当でない**」としてはどうかと思います。やはり、事業における課題が様々ある中で、「**継続**」という方向性では困るということをはっきりと伝えたほうがいいと思います。

**【部会長】**

現状では、評価が分かれているところは、目的又は実績の評価、総合評価、事業の方向性の三項目です。事業の方向性については、「**適当でない**」と評価する委員が多いですが、総合評価については、「**適当でない**」とするまでには至らない、あるいは、「**適当でない**」とするのに迷われている委員が多いようです。総合評価を「**適当である**」として、目的又は実績の評価と事業の方向性を「**適当でない**」としましょうか。いかがでしょうか。

**【委員】**

手段改善を検討するとありますが、既に平成27年度は半ば近くなっています。今、しっかりと検討されているのか心配です。検討しますという回答が多いので。

**【委員】**

区の言う「検討します」は、いつ答えが返ってくるか分かりません。「いつまでに検討してください」と言わないと答えが返ってこないことが多いです。

**【委員】**

「**適当でない**」とするのは、今後に期待を込める気持ちがあります。ですから、もう一步踏

み込んだ方針を書いてほしいという意味で「適当でない」とする分には、内部評価の方向性の選択の基準には反しないのではないのでしょうか。

【部会長】

所管課としてずっと問題を感じながらも、今に至るまで手段改善の方針が少しでも明らかにできないというのは、やや問題かもしれません。

それでは、目的又は実績の評価と事業の方向性の項目について「適当でない」にしましょうか。

理由としては、これまでの意見をまとめていけばよいですが、特に、事業の方向性については、問題意識をもっているのであれば、もっと早期に手段を改善すべきではないかという論調でまとめていくことといたしましょう。

ほかの項目については「適当である」とした上で、今あるご意見をまとめていけばよいと思います。いかがでしょうか。

<異議なし>

【部会長】

それでは、本日はこれで閉会とします。

皆さん、お疲れさまでした。

<閉会>